

津城跡VR・ARアプリ運用保守業務
仕様書

令和8年5月
津市 スポーツ文化振興部文化振興課

津城跡VR・ARアプリ運用保守業務 仕様書

1 業務名

津城跡VR・ARアプリ運用保守業務（以下「本業務」という。）

2 業務目的

津城跡VR・ARアプリ（以下、「本アプリ」という。）について、利用者が安定的かつ快適に利用できる環境を維持するとともに、OSのアップデート等に伴う不具合を未然に防ぎ、本アプリの継続的な提供と品質の維持を図ることを目的とする。

3 業務内容

(1) 本アプリの提供

ア 津城跡VR・ARアプリ制作業務 仕様書で示した要件を満たすサービスを提供すること。

アプリ機能の不具合対応、機能バージョンアップ、OSバージョンアップ対応をすること。

イ アプリ運用の計画的停止

受注者はアプリ停止を伴う作業が必要となった場合に、作業実施日の7日前までに発注者に連絡すること。

受注者が本アプリを停止する場合は、利用者への影響を考慮し、遅くとも本アプリ停止の7日前までに発注者と協議の上、停止期間等を提示すること。その際、本アプリの一部利用などの対応を提示すること。但し、緊急でやむを得ない場合はこの限りではない。

(2) 問合せ対応

発注者からの運用に関する問合せに対して、速やかに回答を行うこと。

(3) 障害対応

ア 障害等緊急で対応すべき事象が発生した場合は、6の(3)の連絡窓口が一次窓口の役割を担い、必要に応じて受注者の技術者等と連携し、速やかに対応すること。

イ 障害等緊急時の対応手順をあらかじめ作成し、発注者の承認を得ること。

ウ 障害発生時の連絡を受けた場合は、その障害原因を特定し、発注者へ報告すること。

エ 対象エリア（お城公園）でのARマーカー認識不良やGPS連動エラーが発生した場合は、現地確認及び調整を行うこと。

オ 重大な障害が発生した場合、発注者が必要と認めたときは、会議体を開催し、当該事案の経過等を取りまとめて報告するとともに、改善策を発注者に提示し、発注者の承認を得ること。

カ 本アプリにおいて、ウイルスの検出や不正アクセス等の事案が発生した場合は、対応及び原因究明を行うこと。

(4) システム保守

- ア 受注者は、アプリ運用の正常な動作を確保するために必要な保守業務を実施すること。
- イ 本アプリに関連するソフトウェアのバージョンアップがある場合は、モジュールの適用の必要性を判断し、受注者の負担で適切に対応すること。
- ウ 本アプリで使用するソフトウェアに対するセキュリティーホールが各メーカーより報告された場合は、受注者の負担で遅滞なく対策を実施すること。
- エ 履行期間内にOSのアップデートが生じた際には、アプリケーションソフトの動作に不具合が発生しないよう、これに対応すること。

(5) コンテンツ・データ保守

- 発注者からの依頼に基づき、本アプリの軽微なデータ更新や修正を行うこと。ただし、大幅な機能追加等が必要な場合は、事前に発注者と協議すること。
- ア テキストデータ（解説文、お知らせ等）の修正及び更新。
- イ 画像データ、音声データの更新。

(6) 利用状況等の集計・報告

本アプリの利用状況等を定期的集計し、報告書として提出すること。

4 履行期間等

令和9年4月1日（一般への公開日令和9年4月1日）から令和14年3月31日までこの契約は、地方自治法第234条の3に基づく長期継続契約とする。

5 作業報告

一般への公開後、月次で、以下の項目について、発注者に報告すること。なお、報告内容については、本アプリの一般への公開までに、協議の上決定するものとする。

アプリの毎月の利用状況等をデータで蓄積し把握できる仕組み（利用者情報の取得は必要最小限とし、個人情報に結びつくものは除く）を実装し、レポートを提出できる体制を、アプリの利用が続く限り常時用意すること。

図表 報告項目一覧

項目	内容
運用・保守報告	※報告内容案 システム稼働状況（セキュリティー監視状況等）、アプリ利用状況、保守実施状況、問合せ対応実績、障害対応実績、情報セキュリティー対策の実施状況等
その他	※以下、必要に応じて 上記以外の一時的業務遂行についての報告、操作マニュアル（機能改善等により機能が更新された場合）等

【提案事項】

- ・ 報告事項について、スタンプ取得数など本アプリの閲覧頻度を確認できるもの。
 - ア App Store及びGoogle Playでのダウンロード数の集計など
 - イ 本アプリ内でのVRの閲覧数、AR起動数等のアクセス数の集計など

6 運用保守体制

運用保守管理専用スタッフを配置し、メール等によるサポート体制をアプリの利用が続く限り常時用意すること。

- (1) 利用中の運用・保守において発生する障害や問題に対して、責任を持って解決できる体制であること。
- (2) 発注者による操作に関する問合せ等に対応する窓口を設けること。対応時間及び連絡方法については、本サービスの利用開始までに、協議の上決定するものとする。
- (3) 問合せ対応の時間帯以外においても対応できる障害等緊急時の連絡窓口を設置すること。
- (4) 運用・保守体制として、通常及び緊急時の連絡先及び連絡方法を提出し発注者の承認を得ること。
- (5) アプリの機能や運用方法に変更がある場合などは、必要に応じて会議を開催すること。
- (6) 現地でのARやGPS等に動作不良が疑われる場合は、発注者と協議の上、速やかに現地で動作確認を実施すること。

【提案事項】

- ・ 操作に対する問い合わせ等への対応について（対応時間、連絡方法など）。
- ・ 障害発生時の対応について。

7 その他

(1) 機密保護

ア 本業務上知り得た秘密を他に漏らしてはならない。この項については、契約期間の終了または解除後も同様とする。また、成果物（本サービス提供の過程で得られた記録等を含む。）を発注者の許可なく第三者に閲覧、複写、貸与または譲渡してはならない。

イ 本サービス提供のために発注者が提供した資料、データ等は業務以外の目的で使用しないこと。また、これらの資料、データ等は業務終了までに発注者に返却すること。

(2) 著作権に関する留意事項

第三者が権利を有している著作物を使用する場合は、事前に権利者から二次利用を含めた使用の許諾を得た上で、必要となる一切の手続き及び使用料の負担等は受注者

が行うこと。

(3) 協議

本仕様書に定める事項に疑義が生じた場合、または本仕様書に定めのない事項がある場合は、発注者、受注者協議を行い、その対応を決定するものとする。

(4) 費用の負担

アプリのシステムによる不具合により新たに生じる費用の負担については受注者によるものとする。

8 契約期間終了時のデータの引継ぎ

契約期間終了時には、蓄積された全てのデータを発注者に無償で引き継ぐこと。受注者は、引継ぎの完了を発注者が確認した後、すみやかに当該データを確実に消去し、発注者に報告すること。その際、データ消去の費用は受注者の負担とする。