

津市家庭児童相談システム保守サポート業務仕様書

1 業務の目的

この業務は、津市家庭児童相談システム関連機器及びソフトウェア(以下「機器等」という。)に対する所要の保守及び運用サポート業務を委託することにより、津市家庭児童相談システム(以下、「システム」という。)が常時、正常かつ安定して稼働できるようにするとともに、円滑な運用が行えるようにすることを目的とする。

2 履行期間

令和4年10月1日から令和9年9月30日までとする。

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である。

3 業務の範囲

この業務の範囲は、次のとおりとする。

- (1) 保守業務
- (2) 運用サポート業務

4 業務履行条件

- (1) 業務履行に当たっては、受注者の監督下にある担当技術者の派遣または電話、ファクス、電子メール等により行うこととする。
- (2) 本業務は、原則として国民の祝日に関する法律(昭和23年法律第178号)に規定する日を除く月曜日から金曜日の午前8時30分から午後5時15分までに行うこととする。
ただし、発注者において、当該機器等に発生した障害が重大と判断した場合はこの限りでない。
- (3) 受注者は、いかなる場合においても速やかに機器等の障害に対応するため、緊急連絡窓口の設置、同連絡網の整備及び緊急時対応マニュアルを作成することとする。この場合、機器等の製造者との連絡も含め、万全の体制を整備すること。
- (4) 業務履行にあたっては、必要に応じ、データセンター管理者等と協力し、速やかに所要の業務を行うこととする。

5 業務対象機器等

保守業務及び点検業務の対象となる機器等は、別紙「業務対象機器等一覧」のとおりとする。

※別紙「業務対象機器等一覧」については、契約時に決定する。

6 業務場所

機器等が設置されているデータセンター、及び発注者が指示する場所とする。

7 業務内容

既述した当該業務の目的及び業務履行条件に基づいて、次の各号に掲げる内容の業務を行うこととする。

(1) 保守業務

ア 機器等の障害の原因究明及び修復

機器等に障害が発生した場合、発注者へ直接聞き取り、または現地へ赴く等により、障害原因の切り分けも含め、状況等を調査・把握し、誠実かつ速やかに問題の解決を行うこと。

イ OSのアップデート

OSは常に開発元によるサポートが受けられるよう必要な更新を行うこと。また、バージョンアップに伴うサポートの終了等については、事前に発注者に情報提供を行い、対応を協議すること。

ウ OS、システムパッケージ、データベース等の修正プログラムの適用

これらの修正プログラムがリリースされた際は、ただちに発注者に報告することとする。ただし、修正プログラムの適用に当たっては、事前に発注者と協議の上、適用の可否及び実施日時等を決定すること。

(2) 運用サポート業務

ア 問合わせ等への対応

電話、電子メール等により対応すること。

イ システムパッケージ、データベース等のバージョンアップ

これらのプログラムの最新版がリリースされた際は、直ちに発注者に報告することとする。ただし、バージョンアップの実施にあたっては、事前に発注者と協議の上、適用の可否及び実施日等を決定すること。

8 特記事項

- (1) 各業務履行後は、速やかに発注者へ文書による報告を行うこととする。なお、機器等の障害の修復に係る報告についても同様とする。
- (2) 保守業務に係る交換部品等の調達、納入、交換等に係る費用は、消耗品を除きすべて受注者の負担とする。
- (3) 保守業務及び点検業務において、障害の修復に時間を要する場合は、代替機を用意する等、システム運用及び業務に支障をきたさない措置を講じることとする。この場合に必要となる経費は、すべて受注者の負担とする。
- (4) 次に掲げる原因によるものは、本件に係る保守の対象外とする。
 - ア 受注者以外の者による改造、修理、分解及び加工並びに設置場所等の変更が行われたことによるもの。
 - イ 機器等の取扱説明書及び受注者が作成した操作マニュアルに記載された操作方法以外の使用によるもの。
 - ウ 故意によるもの。
- (5) 保守対象物件の賃貸借の継続等があった場合において、当該保守サポート契約についても、同様の期間中の継続・延長が行えること。
- (6) システム更新当初において、システムの安定稼働が確認できるまでの間、受注

者の監督下にある担当技術者を発注者の指示する場所に派遣し、障害等に速やかに対応できる体制を整えることとする。

- (7) 業務を行うことにより知り得た情報については、一切第三者に漏らしてはならない。また、業務履行後も同様とする。
- (8) 業務を行うにあたり生じた疑義については、双方協議を行い、その対応を決定することとする。