

千曲市ペーパーレス会議システム構築業務委託

保守仕様書

平成 30 年 12 月

千曲市総務部情報政策課

目次

1. 基本方針.....	1
2. 保守に係る提案について	1
3. 運用サポート.....	1
4. 障害対応.....	2
5. 保守対象.....	2
6. 保守対応時間.....	2
7. 連絡担当窓口.....	2

本仕様書は、千曲市ペーパーレス会議システム構築業務委託に関する保守、運用についての仕様を示すものである。

1. 基本方針

(1) 基本的な運用は本市担当職員で行うため、本調達で導入する全ての機器等について、簡単な作業の実施手順書や機器等のマニュアル類を整備し納品すること。

(2) 本市担当職員が対応できないシステム障害や情報セキュリティインシデント発生時に備え、連絡先及び対応方針を事前に本市に提出すること。

(3) 運用に支障をきたす恐れのある重要障害の場合は、作業実施にあたっては本市の指示に従うこと。その際の保守対応費用は別途協議する。

(4) ネットワークの運用や変更、情報セキュリティ等に関する各種相談、問い合わせに確実に応じること。

(5) 機器の故障、ソフトウェアのバグ、パッチの適用、バージョンアップ等に関する情報の速やかな提供を行うこと。また、それらについて本市が必要と判断した場合は必ず本市と協議し、対応・支援を実施すること。

(6) 本市が必要と判断した場合、以下のサポートを行うこと。

①マニュアル改訂版の提供

②保守、技術情報等の提供

③各種技術支援

(7) 運用保守作業や、障害対応作業を実施したときは、必ず作業内容を本市の職員に説明したうえで作業報告書を提出すること。

(8) 保守関連の窓口は1か所に集約すること。

2. 保守に係る提案について

(1) 保守に係る体制等について、「保守・サポート体制報告書（様式第6号）」として提案すること。

(2) 保守についての内容、方法等について、プレゼンテーションで説明すること。

(3) 保守、技術情報等の提供、各種技術支援等について提案すること。

3. 運用サポート

(1) 保守期間中、本市からの本調達で導入する機器に関する技術的な質問については随時、速やかに対応し回答すること。

(2) 機器の正常稼動に必要なOSやソフトウェア等のQ&A等の技術支援についても、本市からの依頼に基づき確実に対応すること。

(3) 保守期間内にてセキュリティに関する問題が発生した場合には、サーバ及びネットワークの観点から対策や問題点について、本市と検討し改善に努めること。

(4) 各サーバは5年間のオンサイト保守（平日9時から17時）を含むものとする。

(5) 各サーバに対して本システムの再セットアップが必要な設定資料等を用意すること。

(6) タブレット端末は1年間の保証を含むこと。ただし、保守の依頼は保守連絡先一覧に記載された Apple 社に直接行うものとする。

(7) 導入完了後のシステム運用については、発注者の要求に応じて必要な情報を提供すること。

4. 障害対応

(1) 各種の障害発生を想定した報告・通知の手順、障害復旧の手順、体制、役割分担、連絡方法などの計画を策定すること。

(2) 本システムの稼働中に障害が発生した場合は、迅速な復旧対応を行うこと。

(3) 復旧支援は原則として電話、FAX 及び電子メールとするが、発注者がオンサイト対応を受注者に求めた場合は可能な限り対応すること。

(4) 障害修復の後は、その原因と対策について文書で報告すること。発注者の業務に支障をきたすと判断される障害については、迅速に対応を行うこと。

5. 保守対象

保守対象は、本提案によって受託者が調達する全ての機器とする。

6. 保守対応時間

(1) 通常運用時

対応時間

平日 9時から 17時30分

7. 連絡担当窓口

〒387-8511

千曲市大字杭瀬下 84 番地

千曲市総務部情報政策課

TEL 026-273-1111 (代表) FAX 026-273-1004

E-Mail johoh@city.chikuma.lg.jp

担当 臼井 内線 5361