様式２６－２

**【提案書】特定提案等②（運用管理体制、保守範囲、障害発生時の対応・体制について）**

　　　　　　　　　　　　　　　　　　入札者名：

本業務を実施するにあたって、仕様以外の項目に係る独自の提案を記入すること。

※｢別紙のとおり｣とし、別紙を作成し、添付しても可とする。

|  |
| --- |
| ※本書の作成に当たっては、具体的かつ簡潔明瞭に記載すること。適宜、図・表等を挿入しても差し支えない。  1　システム導入後の運用管理体制  　・保守体制について  ・情報セキュリティに対する方針について  ２　ハード・ソフトの保守範囲  ３　パッケージの品質管理フロー（バージョンアップ、カスタマイズ、パッチ適用）  　・頻度、事前通知方法、履歴の管理方法について  ４　パッケージの機能強化実績と考え方、頻度について  ５　障害発生時の対応手順と復旧体制（ハード・ソフトのシームレスな対応について）  　　・システム障害発生の検知から対応完了までのフロー及び復旧までに要する時間についても記載すること  ６　質問や要望への対応体制  ７　SLAの動作保証、重大障害発生時補償について  　なお、重大障害とはシステムに起因する以下のものとする。（委託者の責めに帰すべき事由による場合を除く。）  　　①データの漏えい、破壊、改ざんが生じた場合  　　②オンラインが1時間以上停止した場合  ③本システムを用いた処理（貸出・返却・予約・検索・登録・修正など）を正確に処理できないなどの事象が30分以上発生した場合  ④システムに起因するその他の事象により、市民や外部機関に損害を及ぼした場合（職員が障害を未然に発見した場合で、かつ発見しなければ明らかに市民や外部機関に影響を及ぼした場合を含む） |
|  |