

## 箕面市要支援者支援システム保守委託仕様書

### 1 業務名称

箕面市要支援者支援システム保守委託

### 2 適用範囲

箕面市要支援者支援システム保守委託仕様書（以下、「本仕様書」という）は、箕面市（以下、「発注者」という。）に導入されたシステムの保守委託業務に係る仕様を定めたものであり、契約締結事業者（以下、「受注者」という）はこれに基づき、業務を行うものとする。

### 3 業務の目的

箕面市要支援者支援システム(以下「システム」という)を保守対象とし、当該システムに障害が発生した場合は、オンサイト保守を行うもの。

### 4 保守期間

令和8年2月1日から令和10年3月31日まで（26カ月）

※上記の保守期間満了後も少なくとも3年間は保守対応すること（費用は当該保守期間満了後に改めて契約を締結のうえで支払いする）

※保守の契約方法としては、委託契約のほか、ライセンス契約も可とする。いずれの方式とするのかは、落札者決定後、協議のうえ決定するものとする

※ライセンス契約とする場合、契約期間満了後も、再度使用許諾契約を締結することで、上記の保守期間満了後も少なくとも3年間、システムを利用することができることとする。

### 5 支払い方法

委託の場合、年度末の検収の都度の支払いとする（月毎を予定）

※ライセンス契約の場合は、一括払い（システム導入完了後、令和7年度中に一括払い）

### 6 保守サポートの範囲

①システムのメンテナンスを行うこと。

②運用中に発生した障害の原因の特定に対応すること。

システム障害が発生した場合、発注者からの連絡にかかわらず、速やかに技術員を派遣して、障害発生箇所を切り分け、原因となっている箇所を特定すること。障害原因が当業務以外のハードウェアに起因するときは、発注者に報告するとともに、復旧に向けた適切な対応方法等を実施すること。

③運用中に発生した障害の復旧に対応すること。

特定された障害原因に基づき、必要な障害復旧を行い、復旧後の確認のうえ発注者に報告すること。

④市職員からの問合せに対応すること。

⑤導入ソフトウェア、OS 及び Web ブラウザ等のバージョンアップを行うこと。

⑥ソフトウェアのバックアップを原則、夜間バッチにより一日一回実施すること。

なお、バックアップは、障害発生時において速やかな復旧作業が実現できる方式で行うこと。

⑦システム導入時に調達した各ハードウェアについて、システムの稼働に影響を与えることが無いようサポートを行うこと。

⑧作業を要する場合は、各作業完了の都度、作業報告書を作成し提出すること。

⑨その他サポートの内容については、発注者及び受注者が協議し、別途定めるものとする。

## 7 サポート窓口

サポート窓口における対応時間は下記のとおりとする。

市役所開庁日 8時45分から17時15分

但し、システム障害等の際は必要に応じて適正に対応するものとする。

## 8 秘密の保持

本業務の実施にあたり知り得た情報については、本業務の遂行のみに利用することとし、情報の流用、部外者への漏洩は一切禁ずるものとする。

## 9 納品成果物

本業務における納品成果物は以下のとおりとする。その他、追加で提出が必要な資料等がある場合は、発注者と協議の上、本業務の費用の範囲内で作成すること。

- ・委託契約とする場合は、月初に前月分の完了届を提出
- ・ライセンス契約とする場合は、ライセンス証書等を契約締結時に提出のうえ、月初に前月分の完了届を提出

以上