

仕様書(抜粋)

5 委託業務内容

(1) システム運用支援

① Q&Aサポート

次の各号に掲げる内容とする。

(ア) 乙は、システムの運用、操作、管理に関する質問及び疑問に対し、運用サポート窓口を通して回答する。

(イ) 受付方法及び回答方法は、電子メールとする。

② フォローアップ研修

システム導入後の運用サポートとして、フォローアップ研修を年1回実施する。

本研修は半日間程度の講義で、システムの全体像を説明するものとする。

日程は甲乙協議の上決定するものとし、乙の指定する研修会場および研修設備・機材を利用した、複数自治体合同による集合研修とする。

(2) システム保守

① 障害対応

システムの障害への対応を行う。

ハードウェア故障もしくはソフトウェア障害に伴うシステムの障害対応は、次の各号に掲げる内容とする。

(ア) 障害発生の受付は、乙が設置する障害対応窓口とする。

(イ) 受付時間は、土日祝日、年末年始を除く9:30~18:00とし、受付方法は電話とする。

(ウ) 受付時に、早期復旧および故障原因の特定を目的とした甲が実施する一次切り分け作業を乙は支援するものとする。

(エ) システムごとの対応時間は「別紙：保守運用サポート対象物品一覧」の通りとする。

(オ) ハードウェア障害に起因するシステム障害について、ハードウェアの修理もしくは部品交換を行う。

(カ) ソフトウェア障害に起因するシステム障害について、甲乙協議の上、対応可否と修復時期を別に定める。

(キ) 障害の原因がハードウェアに起因し、修理に機器製造元特有の技能が必要な場合は、当該製造元の作業員が修復作業を行うことを甲は了承する。

(ク) 乙が作業を行うために必要な環境は、甲が提供する。

② バージョンアッププログラムの提供

本業務の履行期間中、システムの改訂(バージョンアップ)がなされた場合は、乙の判断により、バージョンアッププログラムを甲へ提供するものとする。

バージョンアップ対象のソフトウェア、およびハードウェアは、別紙「被災者生活再建支援システム運用支援・保守業務委託 対象物品一覧 (3) バージョンアップ対象」の通りとする。

③ マニュアル改訂

本業務の履行期間中、マニュアルの改訂がなされた場合は、乙の判断により、マニュアルを甲へ提供するものとする。