

調査員支援システム保守管理業務
業務仕様書

奈良市福祉部介護福祉課

令和7年8月

【目 次】

1	件名	1
2	履行期間	1
3	履行場所	1
4	目的	1
5	保守対象システム.....	1
6	システム稼働時間.....	1
7	システム保守	1
8	機器保守	2
9	業務体制	2
10	秘密保持	3
11	再委託の禁止	3
12	協議事項	3
13	成果物	3
14	支払方法	3
15	担当者	3

1 件名

調査員支援システム保守管理業務

2 履行期間

保守管理業務（システム使用契約）期間：令和8年2月1日から令和13年1月31日
（長期継続契約）

3 履行場所

奈良市福祉部介護福祉課または指定場所

4 目的

介護認定調査員支援システムの機能を正常に維持し、円滑に稼働させることを目的とする。

5 保守対象システム

調査員支援システム

6 システム稼働時間

8：00～21：00（月～(金)）

7 システム保守

導入後の運用保守業務の内容について、運用テストの開始前に詳細な作業内容を委託者担当者と協議すること。実施に当たっては以下の要件を満たすものであること。

(1) サポートデスク

サポートデスク等の体制を整備し、市の開庁時間内の問い合わせ・質問に速やかに対応すること。

（ア）連絡方法：電話／電子メール

（イ）対応時間： 平日9時から17時まで

（土曜日、日曜日、祝日及び12月28日～1月3日は、含まないものとし、対応時間外の連絡については翌営業日対応とする）

（ウ）特記事項：問合せ連絡の際は、委託者において担当者を選出し取りまとめた上で連絡を実施する。

(2) サーバー監視

（ア）監視方法：自動監視

（イ）監視内容：サーバー死活監視、ディスク容量監視

（ウ）アラート通知：受託者がサーバー提供事業者からメール通知を受けた際、直ちに

委託者担当者へ電話にて通知する。なお、「(1)(イ) 対応時間」内以外の場合、よく対応時間に直ちに連絡を行う。

(3) 障害発生時の対応

障害発生時には速やかに対応し、迅速に復旧させること。

(4) 保守システム改修

受託者の瑕疵によって生じた保守的システム改修は受託者の責任で行う。(費用は受託者が負担)。制度改正や委託者独自の要件が変更となった場合は、別途追加契約を行い、システム改修を行う。

(5) セキュリティリスクに対する対応

システムにセキュリティホール等の脆弱性への対応や導入時に設定する Microsoft Defender のウィルス対策における重大なリスクが発見された場合、その場合の必要性及び対応方法については、委託者と受託者が都度協議の上で決定し、合意のもとで実施するものとする。

8 機器保守

本システムを構成する機器（以下「対象機器」という。）の保守について、以下の要件を満たすこと。

(1) 基本対応

対象機器の保守はセンドバック対応を基本とする。

(2) メーカー保証期間内の対応

対象機器がメーカー保証期間内（メーカー発送時から1年間）に自然故障した場合、メーカー保証に基づく無償修理の手配を受託者の責任において行う。

(3) メーカー保証期間外の対応

メーカー保証期間外の故障、または保証対象外の事由による故障については、有償対応とする。その際の具体的な対応内容（代替機の有無、オンサイト対応の要否など）および費用については、委託者と受託者で別途協議の上決定する。

(4) 故障発生時の連絡

対象機器の故障に関して委託者より連絡を受けた場合、受託者は速やかに委託者担当者へ当該故障の状況、対応状況、および復旧見込みを連絡し、復旧までの進捗を適宜報告すること。

9 業務体制

業務を履行するときは協議のもと作業を進める。

10 秘密保持

本業務の履行に関して知りえた相手方の業務上及びその他の秘密を、契約中のみならずその終了後も第三者に漏洩しないものとする。

11 再委託の禁止

委託者は本業務を一括して第三者に再委託し、又は請け負わせてはならない。

12 協議事項

委託者要所に記載のない事項については、市と受託者が協議し決定するものとする。

13 成果物

- ・ 保守対応報告書（会計年度末）

14 支払方法

システムを使用するにあたって必要な経費（サービス使用料、保守費用など）にかかる経費は、長期継続契約を締結し、月ごとに支払うものとする。

15 担当者

奈良市福祉部介護福祉課 審査係

電話 0742-34-5422