

奈良市避難行動要支援者支援システム 利用保守業務委託仕様書(案)

1. サービス提供要件

(1) サービス提供時間

ア システムの運用時間(稼働時間)は、原則として24時間365日とすること(計画停止、保守を除く)。

(2) 計画停止

ア 計画停止の場合は、原則 2 週間前にメール等にて通知すること。緊急の場合は、可能な限り速やかに通知すること。

2. 保守要件

(1) 保守期間

ア 本システムの保守期間は、運用開始日から5年間とする。

(2) 保守の基本方針

ア 受注者は、本システムが安定的かつ継続的に利用できるよう、保守業務を実施すること。

イ 保守業務には、障害対応、問い合わせ対応、軽微改修、脆弱性対応、セキュリティ対応、システムメンテナンス、バックアップ確認を含むものとする。

(3) 保守対応時間

ア 通常の保守対応は、平日9時00分から17時00分まで(祝日及び12月29日から1月3日までを除く)とする。

イ 障害受付は、24時間365日受け付けること。

(4) 保守体制

ア 保守責任者及び保守担当者を配置すること。

イ 緊急時の連絡体制、連絡先及び対応手順をあらかじめ発注者へ提出すること。

(5) 障害対応

ア 障害発生防止の観点から定期的な死活監視を行うこと。

イ 障害発生時は、利用者に対して障害通知および障害復旧通知を行うこと。

ウ 障害発生後は、早急な回復に努めること。

(6)バックアップ

ア バックアップは少なくとも1週間に1回は取得すること。

イ バックアップデータは過去6か月間保持すること。

(7)セキュリティ保守

ア 重要度の高い脆弱性が確認された場合は、対策を実施すること。

イ 不正アクセス、改ざん等の兆候を検知した場合は、速やかに発注者へ報告し、必要な措置を講じること。

(8)問い合わせ対応

ア 問い合わせ対応は通常平日9時00分から17時00分まで(祝日及び12月29日から1月3日までを除く)とする。

イ 発注者からの問い合わせ受付には、原則として翌営業日以内に受付し、受付完了後、2～3営業日以内を目標に回答すること。

(9)法令改正・制度改正対応

ア 法令改正、制度改正、帳票様式変更等があった場合の軽微な改修については、発注者と協議の上、対応すること。

イ 大規模改修が必要な場合は、別途協議の上、対応すること。

(10)システム利用に関する研修、テスト対応

ア 市職員および地域関係者への操作説明等の対応

受注者は、本システムの利用中に、市職員や地域関係者(避難支援関係者等)がスムーズに操作できるよう、必要に応じて操作説明会やデモンストレーション等の実施に協力すること。実施方法については、発注者と受注者で協議の上、柔軟に決定するものとする。

イ テスト協力

受注者は、発注者が事前に動作を確認できるよう、必要に応じてテスト用のアカウントや確認環境を提供するものとする。

(11)個人情報の保護及びデータの消去

ア 受注者は、本業務の履行にあたり取り扱う個人情報の取扱いについては、契約書に添付する「奈良市個人情報取扱特記事項」を遵守すること。

イ 受注者は、契約期間満了後であっても、本市との間で本システムの利用、保守又は運用等に係る契約(次年度以降の継続契約を含む)が継続している間は、登録さ

れたデータを保持し、消去してはならない。

ウ 受注者は、本市が本システムの利用を完全に終了（他システムへの移行完了等を含む）し、本サービスを廃止する場合に限り、本システム環境、サーバ、バックアップメディア、全ての端末等に保存されている本市関連のデータ（個人情報、個別避難計画データ、アクセスログ等を含む全て）を、復元不可能な方法で速やかに消去しなければならない。

エ 本業務に関わり受注者が一時的に借用した資料や作成した紙媒体の書類等がある場合は、本市の指示に従い、返却又は裁断等の確実な廃棄処理を行うこと。

オ データの消去、返却を行った場合は、それを証明する書類を提出しなければならない。提出内容等については、「奈良市個人情報取扱特記事項」の規定に従い、速やかに実施すること。

（12）仕様の疑義及び明示なき事項の処理

本仕様書に明示がない事項、又は本仕様書の記載内容に疑義が生じた事項については、本業務の目的を達成するために必要な範囲において、発注者と受注者が誠意をもって協議し、その対応方法を決定するものとする。