

庁内 FAQ システム利用に係る保守仕様書（案）

1. 目的

本仕様書は、庁内 FAQ システム利用及び保守契約に関する保守の対象範囲及び内容等を示すものである。

2. 業務の範囲

主な業務項目は、下記のとおりとする。

- (1) 庁内 FAQ システムの調達
- (2) 運用・保守
- (3) 操作研修

3. 契約期間

契約締結日から令和 12 年 1 月 31 日まで

4. FAQ システムの調達

FAQ システムに求める機能については、「（別紙_資料）機能要件一覧表」に従うこと。

5. 利用条件

利用環境は、次のとおりとする。

組織数：約 180 所属

職員数：約 5,000 人

インターネット系端末数：約 3,000 台

リモート端末を用いたインターネット系の仮想環境（SBC 方式）：約 1,250 台

6. 保守内容

(1) 問合せ対応

奈良市から操作方法等の問い合わせがあった際には、対応を行えるようにすること。回答期間は問い合わせがあった日から概ね 1 週間以内とする。

(2) 安定稼働

(ア) メンテナンス等でやむを得ずサービスを一時停止する必要がある場合には、あらかじめ奈良市担当者に連絡を行うこと。

(イ) 本事業で調達したシステム、ソフトウェアに関する定期的及び障害対応等の臨時的バージョンアップが必要な場合は無償で行うこと。端末側で作業が必要な場合は、受注者が作業計画を示した上で奈良市が行う。

(ウ) 導入したソフトウェアの本契約期間中のライセンス更新を行うこと。

(エ) バージョンアップ等により機能追加や操作方法等の変更があった場合

は、マニュアルを更新し、電子データで提出すること。

(3) 障害保守

- (ア) インシデントの発生またはその発生が疑われる場合にあっては、発注者の指示を受けて受注者は積極的に、原因究明、影響範囲確定等の作業に協力すること。
- (イ) 障害時の奈良市からの電話等による問い合わせや調査依頼に対応し、電話での解決や調査が困難な場合やハード及びソフトの切り分けが難しい場合は、サポート要員が訪問し、調査、対応にあたること。クラウド上のシステムの不具合により障害が発生している場合はその旨の連絡を行うこと。対応時間については、平日の午前 9 時から午後 5 時までの間とする。
- (ウ) 次に示す緊急性が高いもしくは致命的な障害等で奈良市が必要と判断した場合の作業は、対応時間の制約なく対応すること。
 - 1. セキュリティインシデントに係る対応
 - 2. システム障害等に起因する奈良市業務継続における緊急性を要する対応
- (エ) 不具合及び事故発生時は、奈良市担当者へ速やかに連絡し、復旧対応と報告を行うこと。

(4) 障害報告

障害対応時は、速やかに障害対応報告書を作成し、奈良市に提出すること。

(5) 利用状況報告

システム利用者数や FAQ 検索数等の利用状況がわかるレポートを毎月作成し、奈良市に提出すること。なお、必要に応じて奈良市と打ち合わせを実施すること。

7. 操作研修

本システムについて、以下の操作マニュアルを作成し、ハンズオン型の研修を行うこと。

(1) システム管理者のための操作研修

対象者：システム管理者(1 部署)

想定回数：年 1 回程度

(2) システム利用者のための操作研修

対象者：システム利用者

想定回数：年 1 回程度

8. 成果物

(1) 成果物

サービスマニュアル（システム利用者及び管理者向け操作を含むもの）

(2) 提出方法

- (ア) 成果物は発注者のウェブサービス上で常時参照及びダウンロード可能な状態とし、常に最新のドキュメントを提供すること。

- (イ) 電子データは、別に定めのある場合を除き、PDF 形式で提供可能であるものとする。

9. 留意事項

業務の実施にあたっては、以下の事項に留意する。

(1) 議事録等の作成

受託者は、本業務の実施にあたり奈良市と行う会議、打ち合わせ等に関する議事録を作成し、奈良市にその都度提出して内容の確認を得るものとする。

(2) 関係法令の遵守

受託者は業務の実施にあたり、関係法令等を遵守し業務を円滑に進めなければならない。

(3) 報告等

受託者は作業スケジュールに十分配慮し、奈良市と密接に連絡を取り業務の進捗状況を報告するものとする。

10. その他

本業務の実施にあたり、本仕様書に記載のない事項については奈良市と協議の上決定するものとする。