

## 小郡市公共施設予約システム運用サポート仕様書

### 1 業務名

小郡市公共施設予約システム運用サポート

### 2 業務概要

小郡市公共施設予約システム構築業務委託仕様書に基づくシステム導入後の使用権許諾及びサポートを行うこと。

### 3 システム運用及びサポート期間

令和7年2月1日から令和9年3月31日まで

### 4 システム運用及びサポート要件

- (1) システムは、24時間365日稼働するものとする。ただし、システムのメンテナンス等を実施する場合はこの限りではない。
- (2) システムのメンテナンスを実施するために一時的にシステムを停止する際は、事前に発注者の承認を得るとともに、施設利用者及び施設管理者等に対して、事前にシステムトップページでその内容及び期間を予告周知し、システムメンテナンス中も可能な限りその旨を周知するものとする。
- (3) システムが適切に動作していることについて、常時状態監視を実施し、異常が検知された場合には、速やかに発注者への報告と、サービス復旧に向けた初期対応を実施すること。

監視については、サーバ・ネットワーク機器の死活監視だけでなく、システム自体が正常稼働していることを常時自動的に監視すること。

- (4) システムは適宜バージョンアップを行い、特にセキュリティに関するアップデートについては最新のものを適用する等、常に最適なシステムを提供するものとし、その費用はシステム使用料に含めること。

#### (5) 問い合わせ対応の実施

発注者からの操作質問全般に対してのサポートとして、電話、メールでの問合せに迅速に対応できる体制をとるものとする。受付時間として、最低限、土日祝日、年末年始(12月29日~1月3日)を除き、以下に示す受付時間とする。ただし、障害や事故発生等の緊急時にはこの限りではない。

電話受付：9時00分から17時00分

電子メール：0時00分から24時00分

#### (6) セキュリティ対策の実施

システムにおいてはインターネットとの接続が不可欠であることから、様々な脅威

に対する十分なセキュリティ対策の維持・管理を確実に実施すること。

万一、セキュリティ上の問題が発見された場合は、速やかに発注者への報告と、それに対する対策案の提示を行うこと。

#### (7) バックアップの実施

万一のトラブル発生に備え、確実にバックアップを取得すること。トラブル発生前の状態に復元できるようなバックアップ方式とし、具体的な考え方について、提案書に明記すること。

### 5 納品物

システムに関する以下納品物を提出すること。

納品物：システム稼働実績報告書（月次）

### 6 支払い

支払いについては、令和6年度中に本仕様書3 システム運用及びサポート期間の費用を一括払いする。

ただし、それが難しい場合は別途協議するものとする。

### 7 個人情報の取扱いにおける遵守事項

添付の「個人情報の保護に関する特記仕様書」のとおりとする。

### 8 その他

本仕様書に定めのない事項については、別途協議するものとする。

また、プロポーザルにおける企画提案書を遵守するものとする。