別紙３

保守仕様

１　保守業務内容

(1) システム保守

① システム障害に対するファーストコールの受付

システムに障害が発生した場合、発注者から受注者への連絡を受け付けし、障害の切り分けを行うこと。なお、障害の切り分けにあたっては、必要に応じて、受注者から発注者へ協力を要請すること。

② システム障害時の復旧対応

システム障害に起因するシステム及びデータ破壊が発生した場合、受注者は保守要員を翌営業日に履行場所へ派遣し、早期にシステム復旧できるよう努めること。なお、障害の箇所や状況により、翌営業日に対応できない場合は、可能な限り迅速に対応するよう努めること。

③ システムに関する問い合わせ対応

受注者は、システムに関する発注者からの質問について、電話又は電子メールによる受付・回答を行うこと。

④ バージョンアップ対応

メールアーカイブシステムの基本ソフトウェアについて、契約期間中にバージョンアップ版が提供された場合は、受注者の負担によりシステムへの適用及び動作確認を行うこと。

⑤ システム改善要望の受付

受注者は、発注者からのシステム改善に対する要望について、それを常時受け付けるとともに、他の利用者等の要望等を精査したうえで、可能な限りバージョンアップ版に反映すること。

(2) システム運用支援

① システム利用方法に関するアドバイス

受注者は、システムの利用方法について、電話又は電子メールによるアドバイスを行うこと。

② 状況診断・是正措置

受注者は、システムが正常に稼動しない際の状況診断及び是正措置を講じること。

③ システム定期点検

受注者は、年に２回、システムの定期点検を実施すること。

④ データバックアップ

受注者は、年に２回、データバックアップを実施すること。ただし、バックアップデータの保存に使用する記録媒体は、発注者において準備するものとする。

⑤ バックアップデータの管理・復元

受注者は、バックアップデータを管理し、緊急時のデータ復旧又は代替運用措置を講じること。

⑥ セキュリティパッチの適用

受注者は、システムが使用するソフトウェアに対し、セキュリティパッチ情報を随時取得し、緊急度や影響度を考慮し発注者と協議の上で適用すること。

2　その他

その他の留意事項について次に示す。

(1) 保守対応時間

発注者から受注者への保守に関する指示・連絡等の受付時間は、土曜日、日曜日、祝日及び年末年始を除く平日の９時～１７時３０分までとする。

(2) 保守体制

受注者は、発注者に対し、保守体制図及び保守要員一覧を提出すること。

(3) 保守に必要な経費

保守業務の実施に係る全ての経費(技術料、出張料及び送料等)については業務委託料に含むものとする。

(4) 業務報告

受注者は、本業務に係る報告書を月次で作成し、発注者に提出するものとする。なお、報告書には、契約期間中にリリースされたソフトウェア（本市が提供する Azure 環境を除く。）のバージョンアップ及びパッチの適用状況その他管理状況を含めるものとし、未適用のものがある場合は、その理由を付すこと（月次報告)。また、障害発生時等において、保守対応を行った場合は、保守作業終了後速やかに、作業内容を記載した報告書を作成し、発注者に提出すること（随時報告)。

(5) 協議

① 本仕様書に定めのない事項については、発注者と受注者で協議を行い、決定すること。
② 受注者は、本仕様書に明記されていない細部の事項については本市の指示に従うものとし、たとえ指示がない場合でも当然なされなければならない事項は、これを省略してはならない。

(6) 下記の事項については、本契約の保守サービスの対象外とする。

① 受注者又は受注者が指定する者以外による設定変更、構成変更等に起因する障害
② 受注者以外の者が提供し、かつ受注者が保守対象としていないサービス、システム、ソフトウェア等に起因して発生した障害
③ 所定の取扱説明書に記載されている使用方法、操作方法、接続方法以外の使用、操作、接続を行ったことによる障害
④ 天変地異その他受注者の責めに帰すことのできない事由による障害
⑤ その他発注者の管理上又は取扱い上の不注意に起因する障害

(7) 法令遵守

受注者は、本業務の履行にあたっては、鹿児島市情報セキュリティポリシー及び関係法令を遵守すること。