

松阪市証明書交付キオスク端末使用契約に係る保守業務仕様書

1. 契約の概要

1-1 契約の名称

松阪市証明書交付キオスク端末使用契約（以下「本業務」という。）

1-2 委託期間

平成 30 年 12 月 29 日から 2023 年（平成 35 年）12 月 28 日まで 60 か月

1-3 稼働開始予定日

コピーサービスは平成 30 年 12 月 29 日から、証明書交付サービスは平成 31 年 1 月 4 日からサービスを開始すること。

1-4 業務履行場所

松阪市役所 1 階ロビー及び受託者の事業所（EC センター）

なお、上記以外の作業場所については、受託者の負担と責任において確保することとし、受託者の申請により本市が認めた場所とする。

1-5 本仕様に示す保守要件の内容

本仕様書は、本市と「証明書交付キオスク端末構築業務委託」の受託業者が締結する、「松阪市証明書交付システム使用契約」において、システムの使用料に含まれる保守要件を示すものである。保守要件の詳細は「2. システム保守業務」にて示す。

2 システム保守業務

2-1 保守対象

使用料の中でキオスク端末、通信回線、及び監視カメラ等の稼働環境を担保するために導入されたハードウェアの保守を行うこと。

2-2 保守内容

- ① 障害時保守を行うこと。保守対応が不可能な機器を含む場合は、交換用部品を保守拠点に用意しておく等、速やかに対応できる手段・経路を確保しておくこと。
- ② 障害時保守は、障害箇所の特定、部品交換等の原因除去のための適切な処置、障害復旧後の正常動作確認を行うこと。

2-3 障害時の対応

- ① 受託者が、開発・納入した機器に障害が発生した場合は、ハードウェア、ソフトウェア

を問わず、障害箇所の切り分け、影響範囲調査、即時対応、根本対応を速やかに行うこと。

- ② ハードウェア等の障害復旧後にキオスク端末の各種ソフトウェア等の復旧作業、若しくは稼働確認を行い障害後の正常稼働を確認すること。
- ③ 障害対応の内容・状況について、適宜本市に報告・協議を行うこと。
- ④ 障害対応の時間帯・速度について、下記の要件を満たすこと。
 - 連絡体制の時間帯
 - サービス提供時間
 - (ただし、時間外における緊急時連絡も可能とすること。)
 - 障害対応期限
 - 平日9:00~20:00において、障害を検知し保守対応連絡から初期対処提示までの所要時間は1時間以内とする。
 - 上記以外の時間帯に障害が発生した場合には、基本的に翌日9:00までに初期対処策を提示すること。
 - ハードウェアの障害対応時間
 - 障害検知後概ね可能な限り速やかに到着し、保守作業が開始できること。

2-4 障害事後対応

- ① 収集した障害情報により原因を分析し、同様の障害が発生しないよう是正措置・予防措置を講じること。避けられない障害の場合でも業務への影響を最小限にすべく対策を講じること。
- ② 対策の結果を運用マニュアルに反映し、本市に対処方法を解説すること。

2-5 セキュリティ管理

セキュリティ管理については、不正侵入による障害防止、不正アクセス防止、ウィルス対策、端末の操作に係る監査証跡等所要の対策を行い、必要に応じてキオスク端末のセキュリティパッチの適用等も行うこと。

2-6 問い合わせ対応

本市職員からの本システムに関する各種問い合わせに対応すること。

2-7 保守体制

- ① 上記業務が滞りなくできるよう、ハードウェア、ソフトウェアに関する十分な保守体制を整備すること。

2-8 報告

システムの障害時には、原因障害発生及び復旧の日時、結果等を記載した報告書を提出すること。

3. その他

- ① 本システムの使用については平成 30 年 12 月 29 日稼働を予定しているが、費用の支払いについては平成 31 年 1 月から 2023 年（平成 35 年）12 月まで 60 か月間、毎月月末払いとする。
- ② 本書に明示されていない事項であっても、本市と協議のうえ、その履行上当然必要な事項については、すべて受託者が責任を持って対応すること。
- ③ 本業務契約後、本書に記載されていない事項で疑義が生じた場合や、本市が委託作業内容等の変更の必要が生じた場合、受託者は協議に応じなければならない。