

【別紙 1. 保守作業要領】

1. 保育業務総合支援システム

(1) システム保守

- ・運用時間は通年 24 時間とする。ただし、システム保守等のため運用停止が必要となる場合は、事前に本市へ申し入れること。
 - ・システムのバージョンアップ(機能改善、バグ対応等)を定期的実施すること。
 - ・クライアント OS や Web ブラウザのバージョンアップに随時対応すること。
 - ・国の関係法令等に従いシステムのメンテナンスを行うこと。
- 各バージョンアップ・メンテナンスに係る費用は本契約に含むものとする。

(2) ヘルプデスク

- ・こども園及び本市からの問合せに対応する利用者向けヘルプデスクを設置すること。
- ・利用者向けヘルプデスクは固定電話及び携帯電話からの問合せを可能とし、オペレーターが対応すること。また電子メール等による問合せにも対応すること。
- ・固定電話及び携帯電話からの問合せは、平日 9:00～18:00 の時間帯で受付すること。ただし、緊急を要する場合は、本市と協議のうえ対応すること。
- ・電子メール等による問合せは、24 時間受付すること。
- ・保護者からの問い合わせに対応する保護者向けヘルプデスクを設置すること。
- ・保護者向けヘルプデスクは電子メール等による問い合わせを可能とし、24 時間受付とすること。
- ・ヘルプデスクには、保育現場を理解する者を配置すること。

(3) セキュリティ対策

- ・システム内で利用するデータは、データベース上で暗号化を行い保護すること。
- ・サイバー攻撃、改ざん防止対策、セキュリティホール対策を適切に講じること。
- ・コンピューターウイルス等、悪意のあるプログラムの侵入を防止するための対策等により、適切に業務を行うこと。
- ・SSL/TLS により暗号化を施した上で通信すること。
- ・システム事業社はプライバシーマーク又は ISO/IEC27001:2013 (ISMS) 相当の認証を取得していること。
- ・データセンターは日本データセンター協会 (JDCC) のデータセンターファシリティスタンダードにおける Tire3 相当の基準を満たすこと。

(4) 障害対応

- ・障害発生時の連絡体制及び対応フロー等をあらかじめ定めること。

- ・障害が発生した場合には速やかに本市に報告し、早期復旧を図ること。
- ・管理するデータが消失しないようバックアップデータを1日複数回保存し世代管理を行うこと。必要であればバックアップデータからの復旧作業を行うこと。

(5) アクセス監視

アクセスログを保存し、不正アクセスが発生した場合には速やかに本市に報告し、必要であればアクセスログの開示をすること。

2. 機器保守

(1) 保守実施場所

保守実施場所は下記のとおりとする。

No	実施場所	住所
1	子育て総合支援センター	大阪府摂津市千里丘東一丁目16番2号
2	べふこども園	大阪府摂津市東別府五丁目1番13号

(2) 保守対象機器

保守対象機器は下記のとおりとする。

	施設名		
	子育て総合支援センター	べふこども園	とりかいこども園
ルーター VR-M2000	1	1	
無線 AP WAPS-1266	各部屋を賄える台数		
PoESW BS-GS2016P	1	1	
PoESW BS-GS2008P	1	1	

(3) 保守範囲・内容

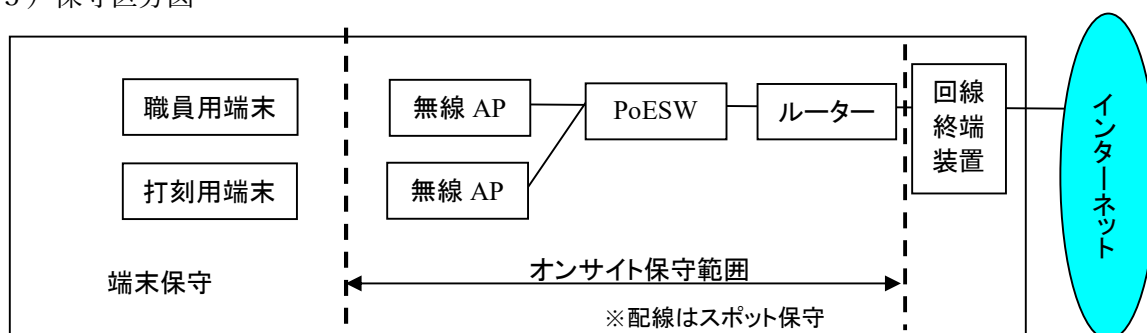
	業務	保守内容	対応時間
故障受付	故障受付	電話による故障受付	平日 9 時～17 時 ※オンサイトは受付後、翌営業日以降の対応
	オンサイト手配	オンサイト手配、対応	
故障修理	リモート切分け	リモートによる故障切分け	
	オンサイト修理	オンサイトによる故障切分け及び修理 (予備機の手配・設定・交換を含む)	

※保守対応時間は原則として土日祝日、年末年始（12/29～1/3）などを除き
平日（月～金）9:00～17:00 までとする。

(4) 保守範囲外

上記（2）以外の保守内容については、本保守業務の対象外とする。なお、配線は保守範囲外とし、故障発生時はその都度スポット保守とする。

(5) 保守区分図



3. 留意事項

- ・受託者は、本仕様書及び提供された情報等について、他者への情報漏えい等が起こることのないよう、必要な措置を講ずること。
- ・受託者は、本市が提供する資料等については、許可なく複写及び第三者への提供はしないこと。
- ・受託者は、本契約が終了した時には、サーバー内に保存されている本市に係るデータを完全に消去すること。
- ・受託者は、個人情報保護法の趣旨を理解し、個人情報保護に努めること。
- ・本仕様書に定めがない事項については、双方協議の上、決定するものとする。