

別紙 4

運用支援および保守要件

1 システム保守

下記事項に係る保守・運用について十分なサポートが可能であること。

- (1) 誤動作によるデータ喪失時のリカバリ
- (2) 障害発生時の迅速な復旧支援
- (3) 機器の障害切分・保守
- (4) その他システム保守にかかる一切の障害切分、迅速な保守およびその手配
- (5) その他運用における負担軽減に対する積極的な対応
- (6) 最新のシステムを定期リリース（バージョンアップ）すること。
- (7) インストール作業が発生する場合は提案事業者により通常の保守範囲内で作業を実施すること。
- (8) 制度改正等により、システムを修正する場合には、当市と提案事業者で協議のうえ対応すること。
- (9) システムのバージョンアップ等により、マニュアルに変更が生じた場合には、速やかに最新版を提供すること。
- (10) システムおよび運用形態、さらに業務知識に精通した S E に連絡が取れる体制を整えること（平日 9：00～17：30 は迅速に連絡が取れること）
- (11) システムの操作方法等の対応窓口としてヘルプデスクが開設されており、対応のレスポンスがよいこと。また、対応方法としては、電話・FAX・メールによる対応がとれること。
- (12) 経理面にかかるサポートとして、e-learning の配信やセミナーの開催等、定期的な発信ツールがあること。（年 1 回は実施すること。）
- (13) システム障害時の対応だけではなく、公営企業会計に精通した公認会計士による業務的なサポートをおこなうこと。
- (14) その他、常に安定して稼働し、業務に支障を来たすことの

無いよう定期的にシステムを保守すること。

2 その他の保守

- (1) 提案事業者は対象システムおよび機器等に、当市が他社ソフトの追加や機器増設を希望する場合には、相談および支援を行うものとする。
- (2) 提案事業者は、システム使用者（担当者）が異動等により変更された場合に、基本的な操作や運用方法の操作説明を適宜実施すること。
- (3) 提案事業者は、対象システムに対し、法改正・制度改正による改良、機能改善と追加および性能の改善が施された場合には、当市の要求に応じ、改良版及びそのマニュアルを提供すること。