

# 公共施設等予約システム運用保守業務仕様書

## 1 適用範囲

加古川市(以下「本市」という。)が発注する「公共施設等予約システム運用保守業務」(以下「本業務」という。)に適用する。

## 2 対象システム

本業務の対象となるシステムは、本市が別途契約締結した「公共施設等予約システム構築業務」にて構築した公共施設等予約システムとする。

なお、提供期間中に当該システムの無償バージョンアップを行う場合は、構築時と同等以上の機能を有し、動作を保証するバージョンアップとすること。

## 3 提供期間

令和7年12月1日から令和12年11月30日まで

## 4 保守・運用要件

本システム稼働後の保守・運用にかかる具体的な業務は以下の内容を実施すること。

### (1) システム稼働時間

本システムの稼働時間は、システムメンテナンス時間を除き24時間365日とすること。

### (2) メンテナンス対応

本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、事前に本市の了承を得るとともに、システム利用者に対して、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こと。

### (3) 問合せ対応

施設管理者等からの電話又はメールによる技術サポート対応を実施し、緊急時などの対応については、別途本市との協議により決定すること。

なお、本システムの操作及び技術に関する問合せについては、原則、施設管理者等から受託者に問い合わせる想定とすること。

### (4) セキュリティ対策の実施

本システムのセキュリティ対策の最新化を行い、障害の発生を未然に防ぐ対応を実施すること。

### (5) 障害時対応

本システムの停止などシステム障害が発生した際は、障害内容・発生個所・障害発生原因の究明及び障害からの復旧、再発防止策の実施を行うこと。また、障害発生時の早期復旧のためにシステムバックアップ、データバックアップを取得すること。

### (6) 本市が求めるサービスレベル

システム停止などの緊急対応は 24 時間 365 日とし、システム停止などの障害が発生した場合は、発生時から3営業日以内の復旧を行うこと。

保守・運用サービスを提供するにあたって別途本市と本システム稼働日までに締結するサービス品質合意書(SLA)を遵守すること。なお、SLA については受託者から本市に提案し、本市と協議の上、締結すること。

#### (7) データ移行

本システムから別のシステムへの変更があった際のデータ移行は、本市と協議の上、柔軟に対応することとし、最大限の協力をすること。

### 5 運用体制図

受託者は本市が当該システムを安全かつ安定的に使用するために、本システムの問合せ先等を記載したシステム運用体制図を障害発生時の対応も考慮した上、作成し、本市に提出すること。

### 6 情報資産の保護

受託者は、本業務による事務を処理するための情報資産の取扱いについては、別記「情報セキュリティに関する特記事項」を守らなければならない。

### 7 会議の開催

システムの運用方法や、内容に大きな変更がある場合などは必要に応じて会議を開催すること。