

加古川市児童家庭相談システム保守業務仕様書

1 業務名 加古川市児童家庭相談システム保守業務

2 目的

本業務は、児童・女性・ひとり親相談業務に対応するシステムが、導入後も安定して稼働することを目的とする。システム障害やトラブルが発生した場合には迅速かつ適切に対応することで、相談業務の支障を最小限に抑えることを目指す。また、データの安全性やシステムの操作性を確保し、法改正や制度変更への対応を可能とする。

3 保守期間

令和9年3月1日から令和14年2月29日まで（60か月）

4 保守範囲

(1) 障害対応

システム障害発生時の一次連絡、切り分け、原因特定および復旧作業を行う。障害内容や対応履歴は報告書として記録し、障害対応終了時に随時提出する。また、緊急障害発生時は、本市からの連絡後、速やかに一次対応を開始し、原則として2時間以内に対応方針及び復旧見込みを報告すること。

(2) データ管理

日次バックアップを実施し、データ復旧テストやバックアップデータの保全確認を行う。

(3) 法改正・制度変更への対応

法改正や制度変更に伴う設定変更・調整を行う。保守期間内に軽微な修正や改善が必要な場合には提案・実施する。なお、本対応に要する費用は保守の範囲内とする。

(4) ユーザーサポート

利用者からの操作や障害に関する問い合わせに対応する。必要に応じてFAQや操作マニュアルの補足・改訂を提案する。

5 作業体制

対応時間：（平日）9時から17時15分まで ただし、重大障害発生時はこの限りでなく、受注者は可能な範囲で速やかに対応すること。

連絡方法：メールおよび電話での一次連絡、必要に応じてリモート接続または現地対応

6 その他

本仕様書に定めのない事項は、本市と協議の上決定する。

以上