

別紙 保守仕様書

草津市上下水道料金システムに対する保守仕様を以下に示す。

保守対応にかかわる事項	
1	導入したシステムに対する軽微なデータの修正、各種問合せ対応を行うこと。また、障害・動作不良発生時(天災や停電、職員の過失による操作に伴う機器動作の不良等の発生時)は可及的速やかに正常な稼動状態まで復旧を行うこと。(修正内容については別途協議とする。)
2	システム種別・業務種別・問合せ内容・障害内容にかかわらず受付窓口を一本化し、その窓口を明示すること。その先の専門担当者による個々対応は問題ない。
3	受付窓口はシステム導入・保守受託業者にて行うこと。
4	受付方法は電話/E-mailに対応すること。
5	保守対応時間は少なくとも平日午前9時から午後5時までとすること。ただし、急を要する障害対応等の場合は発注者と調整のうえ、この時間外についても対応を図ること。
6	障害・動作不良発生時(天災や停電、職員の過失による操作に伴う機器動作の不良、ウイルス感染によるクライアントのデータ初期化等の発生時等)の発生箇所の切り分け・原因調査を行うこと。内容により、現地調査・対応を行うこと。
7	障害・動作不良発生時(天災や停電、職員の過失による操作に伴う機器動作の不良、ウイルス感染によるクライアントのデータ初期化等の発生時等)は逐次対応状況を報告し、発注者と調整したうえで応急処置・恒久的対応等各種対応を実施すること。
8	障害対応収束後は速やかに原因・対応経過・対応結果および対策(障害の種類による)などを記載した報告書を提出すること。
9	サーバ障害などシステムの重大な障害の際に可及的速やかに対応できるよう、バックアップ等を確実に行うとともに、想定できる障害・動作不良発生については手順書を用意したうえで備えること。
10	発注者が発行する納付書や各帳票について、印字内容、項目、レイアウトの軽微な変更等に対応できること。変更の場合は、テスト作業を行うこと。
11	イレギュラーな調査案件に対応するため、Microsoft Excel等を使用して職員が簡単な操作でサーバーのデータベースよりデータを抽出してパソコンに取り込むことができる環境を提供すること。(使用者名、使用水量、調定金額、メーター検満日等必要な項目を絞って抽出ができるツール等)
12	リース期間の満了や、人事異動等に伴いクライアント機器が入替となり、クライアント機器のOSが現行以外のものとなる場合についてもシステムが使用できるようサポートをすること。
13	システム導入後、初回の定例業務および発注者が必要と判断する業務については、現場での立会いを行うこと。
14	システム導入前に操作研修会を行うこと。また、導入後についても、発注者が必要と判断した場合は、定期的に操作研修会を行うこと。
15	質問に対し、翌営業日までに、システム操作のサポート(質疑回答等)ができるよう、体制を構築すること
16	緊急時の対応を考慮し、本市から120分以内に現場対応(プログラムの更新作業や原因調査等)ができるよう、体制を構築すること。

ハードウェア保守にかかわる事項			
1	ハードウェア保守は以下に従って実施すること。		
	機器	対応時間	備考
	サーバ機	平日8時30分～17時15分	急を要する場合は別途調整
	クライアントパソコン	平日8時30分～17時15分	急を要する場合は別途調整
	プリンタ	平日8時30分～17時15分	急を要する場合は別途調整
	メールシーラー	平日8時30分～17時15分	急を要する場合は別途調整
	OCR	平日8時30分～17時15分	急を要する場合は別途調整
	データ収集用携帯端末 および関連機器	平日8時30分～17時15分	急を要する場合は別途調整
その他の事項			
1	業務効率化や住民サービス等につながるシステム改善等の提案を継続的に行うこと。		
2	水道業界の動向などの情報提供を継続的に行うこと。		
3	保守費用は本稼働後の5年間については見積書で提案する金額で定額とすること。本市の要望により保守対応範囲が増加する場合は都度協議するものとする。		