

君津市

遠隔相談窓口システム導入事業

機能仕様書

令和5年7月

君津市総務部 DX 推進課

## 目次

1 基本事項 .....	1
1-1 概要 .....	1
1-2 納入期限.....	1
1-3 納品場所.....	1
1-4 用語の定義.....	1
1-5 遵守事項.....	3
1-6 提出物.....	4
2 導入環境情報.....	6
2-1 本市の基礎情報.....	6
2-2 ネットワーク環境 .....	6
2-3 庁内情報系クライアント環境 .....	7
2-4 サーバ等設置環境 .....	8
3 システム仕様.....	9
3-1 本市が想定する遠隔相談システム運用 .....	9
3-2 機能要件 .....	10
3-2-1 システム全般 .....	10
3-2-2 職員用機能.....	10
3-2-3 市民用機能.....	11
3-3 非機能要件 .....	11
4 調達概要及び調達物品 .....	12
4-1 調達概要.....	12
4-2 調達物品 .....	12
5 機器の機能要件.....	13
5-1 システム用サーバ構成 .....	13
5-2 タッチモニタ.....	13
6 導入作業.....	14
6-1 システム構築要件.....	14
6-1-1 プロジェクト管理 .....	14
6-1-2 要件定義 .....	14
6-1-3 設計 .....	14
6-1-4 システム構築 .....	14
6-1-5 ドキュメント整備 .....	15
6-2 設置作業 .....	16
6-2-1 調達物品の運搬・搬入.....	16
6-2-2 設置・設定作業 .....	16
6-2-3 動作テスト .....	16

6-2-4 システム管理者研修.....	17
7 運用・保守 .....	18
7-1 機器の保守.....	18
7-2 システム運用 .....	18

# 1 基本事項

## 1-1 概要

君津市(以下「本市」という。)の市役所本庁舎及び出先機関(以下、「市役所等」という。)の間で庁内情報系において利用する遠隔相談窓口システム導入事業のプロポーザル実施にあたり、導入環境情報、最低限必要となる機能要件及び導入作業内容についてそれぞれ示す。

## 1-2 納入期限

令和5年11月2日まで

## 1-3 納品場所

調達機器の導入場所を示す。ただし、企画提案により本仕様書で必須としていない機器の導入を決定した場合は、この限りではない。

### (1) システム構築(サーバ関係)

君津市役所本庁舎 DX 推進課マシン室(君津市久保 2 丁目 13 番 1 号)

### (2) タッチモニタ

清和地域市民センター

(君津市西栗倉57番地 R6年1月以降は君津市西栗倉 36 番地)

## 1-4 用語の定義

### (1) 出先機関

本市職員が勤務する市役所本庁舎以外の公共施設で表 1 出先機関に示す。

表 1 出先機関

No.	施設名	住所
1	小糸地域市民センター	君津市糠田 55 番地
2	清和地域市民センター	君津市西粟倉57番地 (R6年1月以降)君津市西粟倉 36 番地
3	小櫃地域市民センター	君津市末吉 128 番地
4	上総地域市民センター	君津市久留里市場 192 番地 5
5	久保保育園	君津市台 2 丁目 15 番 6 号
6	上湯江保育園	君津市上湯江 1716 番地 1
7	常代保育園	君津市常代 2 丁目 15 番 1 号
8	中保育園	君津市中島 252 番地 1
9	小糸保育園	君津市大井戸 467 番地 2
10	小櫃保育園	君津市末吉 437 番地 1
11	かずさあけぼの保育園	君津市広岡 955 番地 3
12	人見保育園	君津市人見 4 丁目 11 番 28 号
13	保健福祉センターふれあい館	君津市久保 3 丁目 1 番 1 号
14	生きがい支援センター	君津市糠田 103 番地 1
15	国保松丘診療所	君津市広岡 1726 番地 1
16	東部土木事務所	君津市久留里市場 192 番地 5
17	消防庁舎(消防本部・本署)	君津市杵師 3 丁目 1 番 25 号
18	小糸分署	君津市鎌滝 441 番地 1
19	上総分署	君津市久留里市場 423 番地 1
20	松丘分署	君津市広岡 1795 番地 1
21	学校給食共同調理場	君津市中島 364 番地 1
22	八重原公民館	君津市南子安 9 丁目 17 番 2 号
23	周西公民館	君津市人見 4 丁目 11 番 21 号
24	周南公民館	君津市大山野 26 番地
25	小糸公民館	君津市糠田 55 番地
26	清和公民館	君津市西粟倉57番地 (R6年1月以降)君津市西粟倉 36 番地
27	小櫃公民館	君津市末吉 128 番地
28	中央図書館	君津市久保 2 丁目 13 番 2 号
29	久留里城址資料館	君津市久留里字内山
30	生涯学習交流センター	君津市久保 2 丁目 13 番 2 号
31	上総地域交流センター	君津市久留里市場 192 番地 5

(2) 市民用システム端末

市民用遠隔相談窓口システムを利用できる端末を指す。

(3) 庁内情報系

庁内にある業務用サーバやクライアントで構成するネットワークを指す。外部ネットワークについては LGWAN のみ接続しており、インターネットへは接続していない。

本業務委託のネットワークや機器の要件等の記述において、特に断りのない場合は庁内情報系についての記述とする。

(4) インターネット接続系

インターネットに接続するためのサーバやクライアントで構成するネットワークを指す。庁内情報系ネットワークとは分離されており、直接通信することはできない。

(5) 一次対応

保守作業において、次の対応を一次対応とする。

ア 障害箇所の切り分け

イ 必要に応じて、保守要員及び保守部品の手配

ウ 必要に応じて、訪問作業及び日程の調整

(6) 二次対応

保守作業において、次の対応を二次対応とする。

ア 現地での実保守作業

イ 作業報告書の提出

ウ その他保守作業において必要な作業

(7) 所属

市役所等に市が設置する課、事務局、機関等とする。

(8) 遠隔相談窓口サービス

本事業により導入した遠隔相談窓口システムを利用し、市民と所属を結ぶ市民向けの窓口サービスをいう。

## 1-5 遵守事項

- (1) 受注者は、業務責任者を選任し業務従事者への指揮監督を行うとともに、業務の遂行について本市との連絡調整にあたらせるものとする。
- (2) 業務の遂行にあたっては、本市と十分に意思疎通を行い、本市の指示に従うこと。
- (3) 本業務に関し本市施設に出入りする際には、本市に対して事前に連絡を行うこと。

また、施設内での作業の際は、本市の指示に従うこと。

- (4) 受注者は、機器の搬入、設置、調整及びテスト等の作業の際、他の業者と関連する場合には、相互に協調し作業の便宜を図ること。また、業者間で打合せを行った場合には、その内容を議事録とし打合せ終了後速やかに本市に提出すること。
- (5) 本調達にかかる機器は、中古品であってはならない。
- (6) 本調達により調達した物件は使用期間満了後返却するものとする。ただし、契約延長する可能性もある。
- (7) 本調達に適合するライセンスをインストールし、ライセンス違反等にならないこと。
- (8) 本仕様書に定めのない事項又は内容等に疑義が生じた場合は本市と受注者が協議の上決定する。
- (9) 本市から知り得た情報(周知の情報を除く)は、本調達の契約及び機器導入・保守運用の目的以外に使用しないこと。また、契約終了後についても機密として保持し、第三者に開示若しくは漏洩しないよう必要な措置をとること。

## 1-6 提出物

契約時の提出物については、表 2 成果物一覧のとおりとし、本市が指定する期日までに提出すること。なお、表 2 成果物一覧に示すものの他にその他必要と認められるものがあれば併せて提出すること。

提出物のうち、書類については原則 A4 判(A3 の書類については、Z 折りにし、A4 サイズにすること)で作成し、指定の部数を紙面により作成すること。作成した書類はすべて A4 サイズのチューブファイルにすべて綴じこむこと。書類を綴じこむ際には表 2 成果物一覧の順序どおりにインデックスを作成すること。ただし、チューブファイルは提出が最後となる書類とともに納品してもよい。

また、データを電子記録媒体(CD-R 等)に保存して、併せて提出すること。電子記録媒体についてもチューブファイル内の書類と一緒に綴じこめるよう、メディア用ケースを用意すること。

表 2 成果物一覧

No.	提出物名	提出時期	部数
1	構築作業着手届	契約締結後 5 日以内	1部
2	業務体制図	契約締結後 5 日以内	1部
3	業務責任者届・経歴書	契約締結後 5 日以内	1部
4	作業工程表	契約締結後 5 日以内	1部
5	納品物品一覧・契約金額内訳書	契約締結後 5 日以内	1部
6	システム設計書・運用管理設計書	設計完了後 5 日以内	1部
7	設置作業計画書	設置作業開始の 10 日前	1 部
8	打合せ議事録	打合せ後 5 日以内	1部
9	業務完了届	業務終了時	1部
10	設定資料	業務終了時	2部
11	管理者用マニュアル	業務終了時	2部
12	ユーザ用マニュアル	業務終了時	2部
13	各種保証・ライセンス書類	業務終了時	1部

※日数に閉庁日は含まない



## 2 導入環境情報

本市の基本情報や利用しているクライアントやネットワーク環境について示す。

### 2-1 本市の基礎情報

本市に関する基礎情報は、次のとおりである。

(1) 人口(令和5年6月末日現在)

80,626人

(2) ネットワークユーザ数

庁内情報系:約1,000ユーザ

(3) 組織数

部局:16所属

課・出先機関数:65所属

(4) 本市の業務時間

本市の業務時間は、原則毎日8:30～17:15である。また、本市の消防本署、各分署の4施設については、年間を通して24時間職員が勤務している。

### 2-2 ネットワーク環境

本市のネットワークについては、庁内情報系とインターネット接続系は分離されており、お互いに直接通信することはできない。概要図を図1 ネットワーク概要に示す。

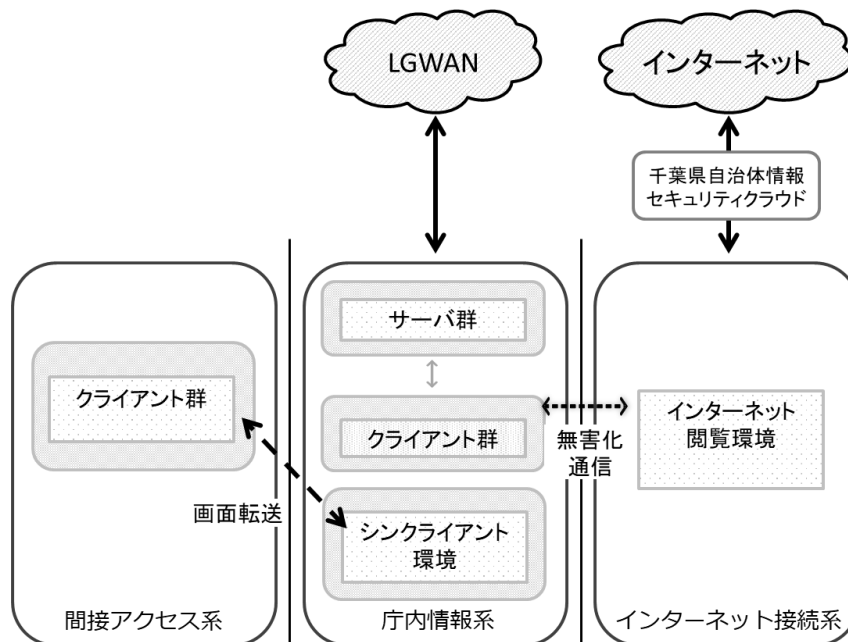


図1 ネットワーク概要

ネットワーク環境の概要について、表 3 庁内情報系のネットワーク環境及び表 4 間接アクセス系のネットワーク環境にそれぞれ示す。

表 3 庁内情報系のネットワーク環境

項目	内容
通信速度	幹線:1000BASE-SX 支線: 100BASE-TX
本庁・出先機関間 LAN 通信速度	100Mbps(インターネット VPN により接続している)
ネットワーク管理	Active Directory ドメイン環境

表 4 間接アクセス系のネットワーク環境

項目	内容
通信規格	IEEE 802.11ax
本庁・出先機関間 LAN 通信速度	100Mbps(インターネット VPN により接続している)
ネットワーク管理	Active Directory ドメイン環境

## 2-3 庁内情報系クライアント環境

庁内情報系には FAT クライアント及びシンクライアント環境があり、それぞれで業務を行っている。本市のクライアント環境について表 5 庁内情報系 FAT クライアント環境及び表 6 庁内情報系シンクライアント環境にそれぞれ示す。

表 5 庁内情報系 FAT クライアント環境

項目	内容
クライアント数	650 台
ハードウェア構成	CPU:i3-2328M 2.20GHz 以上 メモリ:4GB 以上 ストレージ:SSD256GB 以上 ディスプレイ解像度:FWXGA(1366×768)
クライアント OS	Microsoft Windows10 PRO 64bit 版
オフィスソフト	Microsoft Office Professional Plus 2016
インターネットブラウザ	Microsoft Edge(Chromium 版)及び Google Chrome
ネットワーク接続	有線

表 6 庁内情報系シンクライアント環境

項目	内容
クライアント数	約200台 将来的に800台程度となる予定である
シンクライアントプラットフォーム	VMware Horizon 8
仮想マシンリソース	CPU:2vCPU メモリ:8GB データ容量:10GB
仮想マシン OS	Microsoft Windows10 LTSC2019 64bit 版
オフィスソフト	Microsoft Office 2019 LTSC
インターネットブラウザ	Microsoft Edge (Chromium 版) 及び Google Chrome

#### 2-4 サーバ等設置環境

サーバ等の機器を設置するサーバラックは、本庁舎 6 階の DX 推進課マシン室内にある富士通製の EIA 規格の 19 インチラック(40U)とする。KVM スイッチについては、Hewlett Packard enterprise 製 AF651A KVM サーバーコンソールスイッチを使用すること。なお、接続用のケーブルについては、前述の KVM スイッチに対応するものを必要数分、調達すること。

また、電源については 100V20A を最大 2 系統使用できるものとする。

### 3 システム仕様

本調達では、庁内情報系を利用し、セキュアな環境で市民が所属に遠隔相談できるシステムを導入する。遠隔相談窓口システムは、下記に示す機能要件を満たしていることとする。ただし、システムについての最低限の機能要件であるため、その他、本市にとって有用な機能がある場合には、提案要領に沿って提案すること。

#### 3-1 本市が想定する遠隔相談システム運用

- (1) 市民(市民用システム端末)と所属の職員をシステムによる Web 通話を行えるようにし、専門的な内容、詳細な内容等の相談、市民会議や複数の所属に係る協議を実施する。
- (2) 市民が市民用システム端末から目的に応じ担当所属に発信し、担当所属において対応できる職員(以下、「対応職員」という。)が当該着信に対応する。
- (3) (2)の対応において、相談内容が複数の所属に及ぶ内容であると判断した場合、対応職員は他の担当所属を当該遠隔相談窓口(Web 会議)に呼び出し複数の所属職員で対応する。
- (4) (2)の対応において、相談内容が他所属の担当する内容と判断した場合、対応職員は、市民にその旨伝えた後、相談内容を所管する担当所属職員を遠隔相談に呼び出し、聞取り事項を引継いだ後、当該遠隔相談を切断する。
- (5) 自治会長等の市民が出席する会議について、予めシステム上、会議室を設置し、市民用システム端末から遠隔相談窓口システムを通じて、会議に出席する。
- (6) 事前に市民から電話等により相談のあった内容について複数の所属を含め協議等が必要な場合、あらかじめシステム上に会議室を設置し、当該市民と日程を調整し、遠隔相談窓口システムを通じて、複数の所属と相談・協議を行う。
- (7) 清和地域市民センターにおける遠隔相談窓口サービスは、防音ブースに設置した市民専用の端末を利用し市役所本庁舎等と結ぶ方法のほか、清和地域市民センター職員を交え職員端末を利用し市役所本庁舎等と結ぶ方法の 2 通りの運用方法を想定する。

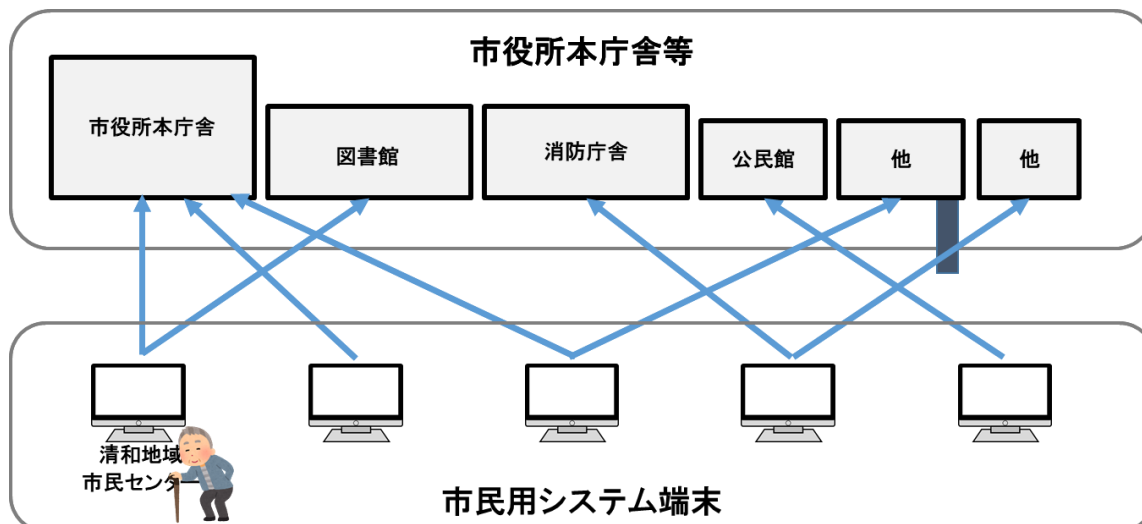


図 2 遠隔相談システム運用イメージ

### 3-2 機能要件

システム全般、職員用機能及び市民用機能における遠隔相談窓口の機能要件をそれぞれ示す。

#### 3-2-1 システム全般

- (1) 既存の庁内情報系ネットワークを設定変更することなくシステムを使用できること
- (2) 同一遠隔相談窓口(Web 会議)内に同時に5端末以上の接続が可能なこと
- (3) 職員側・市民側相互に着信・発信が可能なこと
- (4) 複数の遠隔相談窓口(Web 会議)が可能なこと
- (5) (2)及び(4)の機能により同時に接続可能な端末は最大 30 端末とする
- (6) 話者を映す Web カメラ映像のほか、手元を移す書画カメラの映像切替えが可能なこと
- (7) 内部接続の音声デバイス(スピーカ及びマイクを想定)と外部接続の音声デバイスの切替えが可能なこと
- (8) 職員側端末から他の職員側ユーザを呼び出す画面において、ユーザ名及び所属を把握して呼び出せること
- (9) ユーザアカウントの管理及び市民側端末に表示する画面の管理を Web ブラウザ上で行うことのできるシステム管理機能があること
- (10) 通話履歴(通話の開始時間、終了時間、参加端末のホスト名は必須とする。)をサーバ上に 6 か月分保存できること

#### 3-2-2 職員用機能

- (1) 市民との遠隔相談窓口対応中に他職員端末への転送が可能なこと
- (2) 職員用システムで操作することで、市民用システム端末の Web カメラ映像と書画

カメラ映像の切替えが可能なこと

- (3) 職員側端末で開いた資料等の電子データの画面及び書画カメラ映像の共有が可能なこと
- (4) 前項の画面共有の際にポインタ表示又は書込みが可能なこと

### 3-2-3 市民用機能

- (1) 市民用システム端末から容易に担当所属に発信が可能なこと

### 3-3 非機能要件

非機能要件について次のとおり定める。

- (1) 「2-1 本市の基礎情報 (3)本市の業務時間」に示した業務時間において、安定的にシステム稼働すること
- (2) いずれかの端末から発信操作をした場合、受け手となる端末に 3 秒以内に着信画面が表示されること
- (3) 音声通話において、遅延やハウリングが少なくなるよう品質確保に配慮されたシステムであること
- (4) システム利用に不慣れなユーザ(職員側、市民側双方)でも利用が容易な UI であること
- (5) 会話終了時に、その会話内で使用したデータについては自動で消去すること。ただし、職員の操作によってその職員が使用している端末へのデータ保存が可能なこと。

## 4 調達概要及び調達物品

### 4-1 調達概要

遠隔相談窓口サービスを展開するにあたり、下記の運用・利用を円滑に実施するため、必要なサーバ及び周辺機器を調達すること。

### 4-2 調達物品

本調達における調達物品を表 7 調達想定物品一覧に示す。ただし、最低限の物品を示しているため、提案内容によって調達する物品の項目を追加してもよい。なお、追加した物品にかかる費用については、提案時の見積金額に追加すること。

表 7 調達想定物品一覧

No.	項目	数量
1	システム用サーバ及びバックアップ装置	提案内容による
2	UPS	提案内容による
3	システム用ソフトウェアライセンス	提案内容による
4	遠隔相談窓口システム設置施設用タッチ モニタ	1台

## 5 機器の機能要件

調達する機器は、下記に示す機能要件を満たしていることとする。ただし、それぞれの機器についての最低限の機能要件であるため、提案要領に沿って機器選定及びシステム選定を行い、提案すること。

### 5-1 システム用サーバ構成

本システムのサーバ機器については、2-4 サーバ等設置環境に示したサーバラックに、表 8 想定構成機器に示す機器構成で運用することを想定している。本事業で調達する機器については、合計で 2U 以下とすること。また、各機器をラックに格納するために必要な器具を用意すること。

サーバと UPS は連動設定を行い、停電時には自動でシステムを安全に終了できるように設定すること。設定に必要なソフトウェアライセンスについては、本調達に含めること。

表 8 想定構成機器

No.	機器名	台数
1	システム用サーバ	1 台程度
2	UPS	1 台程度

### 5-2 タッチモニタ

市民用システム端末において、市民がシステムを利用する際に、画面表示に加えてシステムメニューを操作するためのタッチモニタについての機能要件を次に示す。

- (1) 画面サイズ:21インチ以上
- (2) 表示色:1,600 万色以上
- (3) 画面解像度:FullHD(1920×1080pixel)以上
- (4) 映像入力端子:HDMI タイプ A
- (5) タッチ点数:最大10点 マルチタッチ対応
- (6) PC とのデータ通信方式:USB2.0 以上(PC 側の USB 形状はタイプ A とする)



## 6 導入作業

本仕様書で求める要件及び機能を実現するためのシステム設計・開発、システム稼働に必要な機器等の設定、システム導入作業及び運用保守等を調達範囲とする。以下の作業について、受注者は本市と協議した上で実施するものとする。

なお、本仕様書に基づく設計段階で明らかとなった詳細要件については、原則受注者が対応するものとする。

### 6-1 システム構築要件

システム構築にあたっての要件を示す。

#### 6-1-1 プロジェクト管理

受注者は、契約締結後、作業工程表を提出すること。作業工程表は、システム設計から導入、設定から設置、テスト、マニュアル整備、成果物の提出までを対象とし、本市との十分な協議の上、作成して提出すること。

#### 6-1-2 要件定義

本仕様書及び別紙に示す機能要件を踏まえて、受注者が提案するシステムが本市の運用に適合するように要件定義すること。

#### 6-1-3 設計

本市担当者とコミュニケーションを密に行い、本仕様書及び別紙に示す機能要件を満たすための基本設計及び詳細設計を行うこと。原則として、カスタマイズは必要最低限にとどめること。

また、プロポーザル実施時に提案した内容について、本市で運用を行えるように運用設計及び研修内容を計画すること。

#### 6-1-4 システム構築

構築に関する要求事項を以下に示す。

##### (1) 基本事項

構築にあたっては、設計をもとに、実施方法やスケジュール等について本市の承認を得てから実施すること。

##### (2) 構築作業

システム稼働以前の構築やテスト等の作業について事前に受注者の環境で行う場合は、構築作業に必要な機器、ネットワーク、什器等の設備については、受注者が対応すること。また、本稼働開始に伴う移設にかかる作業及び費用については、受注者が負担すること。

### (3) システム機器設定・設置

システムに必要な機器の搬入・設置においては、場所、電源事情、入退室管理、搬入・搬出ルート等を考慮し、本市と協議の上、実施すること。

## 6-1-5 ドキュメント整備

1-6 提出物に示す各書類を作成すること。本項では、特にマニュアルへの記載事項を次のとおり示す。

### (1) 管理者マニュアル

- ア ユーザ及びグループの作成・修正・削除の方法(あれば CSV 等による一括編集の方法も併せて記載すること)
- イ 市民用システム端末の設定方法(対象となるユーザの設定方法や表示するメニューの編集方法など)
- ウ Web 会議室の基本設定方法
- エ 通話ログやその他のログメニューの閲覧方法

### (2) 利用者マニュアル(職員提示用)

- ア 市民からのコール着信から応答までの操作方法
- イ Web 通話中の画面、メニュー操作方法(市民用システム端末のカメラ操作を含む)
- ウ 市民との Web 通話中に他所属へ転送する操作方法
- エ Web 会議室の使用方法

### (3) 利用者マニュアル(市民提示用)

- ア 市民用システム端末から所属へのコール方法
- イ Web 通話中の画面、メニュー操作方法

その他、システム導入中の打合せで本市が記載を求めた事項や本市のシステム運用において必要と思われる事項について記載すること。

## 6-2 設置作業

設置作業にあたっての要件を示す。

### 6-2-1 調達物品の運搬・搬入

庁舎内に調達物品を一時的に保管する必要がある場合には、搬入する 10 営業日前に数量及び梱包材を含めた寸法をそれぞれ通知すること。

運搬・搬入を次のとおり行うこと。

- (1) 調達物品の搬入については搬入経路を十分に考慮して調達物品や市施設への毀損が生じないようにすること。
- (2) 運搬・搬入において生じた機器・建物毀損については、受注者にて責任を負うこと。
- (3) 運搬・搬入については、平日の 9 時から 17 時までに作業を行うものとする。職員の執務に極力支障を及ぼさないよう、効率的な導入・展開を行うこと。

### 6-2-2 設置・設定作業

運搬・搬入した調達物品について、設置及び設定を次のとおり行うこと。

- (1) 調達物品を指定場所へ設置すること。
- (2) 調達物品にネットワーク接続設定を行い、庁内情報系 LAN に接続すること。必要に応じて配線作業を行うこと。機器の据え付けに必要となるケーブル、モール等については、全て受注者の負担で用意すること。
- (3) 調達物品の初期設定を行うこと。ホスト名、IP アドレスなどの初期設定値については別途、本市が指定する。
- (4) クライアントソフトのインストールについては、本市の資産管理ソフトのソフトウェア配信機能を利用して行うことが可能であるが、インストールに必要な作業やアドバイスをを行うこと。また、インストールが正常に完了したことを本市担当者とともに確認すること。
- (5) その他、必要が生じた作業(追加設定、追加試験等)を行うこと。

### 6-2-3 動作テスト

調達物品を設置後、構築したシステムとの動作テストを次の項目について行うこと。

- (1) 調達物品単体の動作テスト
- (2) 本市各クライアント環境導入時の動作テスト
- (3) クライアント間でのシステムの動作テスト
- (4) 市民用システム端末に接続するタッチパネルを利用したシステムの動作テスト

#### 6-2-4 システム管理者研修

本市担当者に対して、遠隔相談窓口システムの概要や詳細な設定、運用方法について説明すること。

研修で使用する庁内情報系クライアントについては、本市が用意するものとする。1-6 提出物に示した提出物のうち、運用管理マニュアル及び利用者マニュアルの内容についても、本市担当者に併せて説明すること。

## 7 運用・保守

本調達で導入した機器が、完全な機能を保つように導入後 5 年間は保守作業が可能なこと。また、障害発生時に早急な復旧を行うための保守体制が確保できること。保守体制に変更があった場合には、速やかに本市へ届け出ること。

5 年間の利用終了後も延長して使用する可能性があるため、本調達から 7 年程度の保守契約又は保守契約が結べない場合は、スポットでの保守対応が可能であること。

### 7-1 機器の保守

- (1) 本調達機器については、出先機関を含むオンサイト(出張)での保守作業とする。ただし、本市が特に認める場合は SENDバック(引取り)による保守作業も可とする。
- (2) 修理にあたり記録媒体の交換が必要な場合は、故障した記録媒体について本市職員立会いのもと、本市施設内で消去・破壊し、実施後、任意様式による書面にて本市に報告すること。若しくは、本市にて記録媒体のデータ消去(磁気破壊等)をできるようにすること。
- (3) 保守にあたる保守要員は、本調達機器等について、その事情に精通した技術者であることとし、障害発生時に障害箇所の特定及び原因除去のため適切な対応が迅速にできる体制を確保すること。
- (4) 保守作業に使用する交換用部品等が必要となった場合に、速やかに入手できる手段・経路を確保しておくこと。
- (5) 保守の受付、一次及び二次及び対応時間は、平日の 9:00~17:00 までとする。
- (6) 保守受付及び一次対応については、即日行うこと。
- (7) 二次対応については、原則翌営業以内の訪問修理とする。ただし、本市が特に認める場合は翌営業日以降の対応でも可とする。

### 7-2 システム運用

- (1) 連絡体制を明確化し、各関係者への連絡を円滑かつ迅速に行える体制を確立すること。
- (2) システム運用の問合せ対応として次の要件を満たすこと。
  - ア システムの運用上、疑義が生じた場合、本市のシステム担当者からシステムに関する問合せを受け付けること。
  - イ 平日 9:00~17:00 までの時間帯は、電話又はメールによる受付を行えること。それ以外の時間帯においてもメールによる受付が行えること。
  - ウ 問合せ先の住所、連絡先を本市に通知すること。
- (3) 導入したソフトウェアに対するセキュリティパッチや軽微なアップデートの適用や配布について、システムの運用に支障のないように実施できること。
- (4) 本システムの構成、設定及び運用等に変更があった場合は、関連するドキュメントを

改訂すること。

- (5) 本調達で導入したソフトウェアについて、クライアントの更新等の理由によりライセンス認証などが必要な場合には、本市に変わり手続を行うこと。
- (6) 調達した機器及びソフトウェアが常時正常な状態で機能するよう、年2回以上の定期点検を実施すること。
- (7) 運用上、構成機器やシステムに軽微な変更が必要になった場合は対応すること。