

保守仕様書

1 目的

この仕様書は、介護認定審査会ペーパーレスシステム導入事業に関する保守の対象範囲及び内容等を示すものである。

2 保守対象と保守・運用支援内容

以下に示す内容に基づいて行うこと。

2.1 対象

(1) 本事業で導入した機器・ソフトウェアのすべてを保守対象とする。

※ただしタッチペン・タブレットケースについては対象外とする。

2.2 障害対応

(1) ペーパーレス会議・MDM

- ・ 障害が発生した場合、本市担当者と連携を図り、障害の原因特定と障害対応にあたること。障害内容は、障害発生時に留まらず、動作が不安定な状態及び通信速度・パフォーマンスの低下も含む。納入時の構成では仕様要件を実現できない事象が発生した場合も同様とする。
- ・ 障害の原因特定のための調査及び、原因特定までの間に実施すべき障害回避のための応急的な措置とその復旧作業は、保守対象とすること。
- ・ 障害の原因特定のための調査及び対応は、関係する提供ベンダーと連携して行うこと。
- ・ システムにおいて、セキュリティ上のリスクが生じた場合は速やかに適切なセキュリティ対応（被害状況の適切な把握、被害の局所化に係る作業、トレーサビリティの実施、駆除に係る作業等）を実施する体制があること。また情報流出等の本市に係る被害においては適切な報告を行うこと。

(2) タブレット端末

故障や動作の不安定な状態及びパフォーマンスの低下がみられた場合、原因の切り分け作業を行い、端末が要因と判断した場合は、本市担当者と連携を図り交換等、対処方法について協議し、適切な対処を実施すること。

(3) タブレット端末のデータ通信サービス

端末で利用する SIM において破損・紛失においては本市からの申告によって迅速に交換すること。

2.3 セキュリティ対応

- (1) 機器及びシステムの情報セキュリティ関連（パッチ、脆弱性、セキュリティホール、製品ライフサイクルに関する情報など）の情報について本市に提供すること。また重大な懸念が生じる恐れのあるセキュリティ情報については速やかに、本市担当者に報告し、その対策方法について協議し対応すること。
- (2) ソフトウェア（ファームウェア）に起因する脆弱性、セキュリティホールについて、対策の必要性があると本市が判断した場合は、更新作業を行うこと。
- (3) サーバOS・ミドルウェアの開発元からセキュリティパッチが公開された場合

は、パッチの重要度(緊急度)に応じて本市と実施時期を協議のうえ、検証確認を行い適用作業を行うこと。

- (4) 運用中における端末のセキュリティ運用について、本市担当者と協議の上、設定を行うこと。

2.4 安定稼働に関する対応

- (1) 安定稼働に必要なソフトウェアのバージョンアップ作業を行うこと。

- (2) OS・ブラウザ等のバージョンアップに伴うシステム改修作業を行うこと。

・通常のセキュリティパッチ、マイナーバージョンアップに伴い発生する改修作業を行うこと。

・大規模な改修作業が必要となる場合は、年1回を上限として作業を行うこと。
なお、想定上限（年1回）を超えて大規模改修が必要となった場合は、本市と協議の上、対応を検討するものとする。

- (3) 導入したサービス・ソフトウェアのライセンス更新を行うこと。

- (4) 設定変更等により構築作業の納入成果物（マニュアル類含む）に変更の必要が生じた場合、成果物を差し替えることとする。

- (5) (1)～(4)において、MDM 等での設定で可能な場合は設定方法や運用方法等を提示すること。

2.5 障害発生時の保守窓口

「保守連絡体制表」に基づき連絡窓口を設置すること。

2.6 保守対応体制

基本の保守対応体制について以下に記載するが、業務に多大な影響を与える事象が発生し、本市が早急に復旧する必要があると判断した場合はこの限りではない。

(1) タブレット端末等

- ①通常の使用において発生した故障、破損及び不具合に対し、保守対応を行うこと。

落下による画面割れ、筐体破損、水没その他これらに類する事由による故障を含むものとし必要に応じて修理又は同等品との交換を行うこと。

- ②端末のバッテリー劣化が見られる場合、無償でバッテリー又は端末を交換すること。

- ③契約期間内の端末補償については、紛失・盗難・自然故障・火災による焼失・水濡れ・その他偶然の事故による対象機器の全損又は一部の破損においても対応を行うこと。

- ④交換対応については無償にて提供すること。ただし紛失・盗難による交換については同一端末について半年に1度を上限する。

- ⑤交換品は同等品以上の機種とすること。

- ⑥端末の故障・紛失等により交換した端末において、初期キッティング方法等の問い合わせを受けること。また、必要に応じて設定に必要な機器の準備・貸し出し及び設定方法の説明を行うこと。

- ⑦サポート窓口を設置し、本市及び審査会委員からの電話及びメールの質問を直接受け付けること。

- ⑧対応体制

保守形態	受付対応時間	作業対応時間
引き取り 修理	12月29日から翌年1月3日及び 祝日を除く月曜日から金曜日 の10時から17時とする。	12月29日から翌年1月3日及 び祝日を除く月曜日から金 曜日の10時から17時とす る。

(2) ペーパーレス会議システム

サポート窓口を設置し、本市及び審査会委員からの電話及びメールの質問を直接受け付けること。

受付対応時間
12月29日から翌年1月3日及び 祝日を除く月曜日から金曜日 の10時から17時とする。

(3) MDM

サポート窓口を設置し、本市からの電話及びメールの質問を直接受け付けること。

受付対応時間
12月29日から翌年1月3日及び 祝日を除く月曜日から金曜日 の10時から17時とする。

2.7 運用支援対応

- (1) 導入後の継続的なサポートおよび機能改善対応を行うこと。ただし、製品（パッケージソフトウェア）全体の標準アップデートとして無償提供される範囲に限定するが、機能改善要望についてはその重要度に応じて開発元にフィードバックを行い製品のロードマップへの反映に努めること。
- (2) オンライン会議率の分析と向上につながる提案を年2回程度行うこと。
- (3) サービスのバージョンアップ等により機能追加及びUI等の変更が発生した際は、正常に使用するために必要となる設定作業を行うこと。また、操作マニュアル等の更新を行うこと。
- (4) 契約期間中のSSL証明書の更新作業を行うこと。

3 その他

以下に定める事項については、保守の対象外とする。

- (1) 機器製造箇所発行の取扱説明書に基づかない使用により生じた障害。
- (2) 本市の指定するもの以外による改造、修理、分解、加工等に起因する障害。
- (3) 天災地変等、受注者の責に帰することのできない原因により生じた障害。