資料　構築されたシステムを５年間使用した場合に必要となる運用費（システム使用料）について

勤怠管理システム等使用契約仕様書に記載予定の要件は以下のとおりです。勤怠管理システム使用料（５年間総額６９，３２７千円（税込み）まで）に係る見積作成の参考としてください。

１　基本的事項

⑴　受託者は、本システムに係る全ての構成要素についての連絡窓口となり、問合せや障害対応に対する円滑なサポート体制を整備すること。

⑵　障害対応を行う場合、受託者は、複数の構成要素間の障害切分けを行って原因を特定し、当該製品の開発メーカー等と協力して問題解決に当たること。

⑶　ソフトウェアの保守は、必要に応じた訪問保守を行うこと。ただし、遠隔保守を行う場合については、これに係る機器及び通信費等の一切の費用は、受託者が負担すること。

⑷　運用設計において、バックアップデータの復旧手順を準備しておき、迅速な障害復旧を図ること。

⑸　障害対応の実施後は、システム管理者において完了確認を行うため、保守報告書を提出するとともに、必要な支援を行うこと。

⑹　保守の時間は、月曜日から金曜日（祝祭日及び年末年始を除く）の午前８時３０分から午後５時１５分までを基本とする。ただし、緊急の場合は、当市との協議の上で決定する。

⑺　使用料には、システム使用に係るすべての費用を含むこと。

⑻　担当者の変更があった際は、社内で十分に業務内容を引き継ぎ、当市の運用に支障のないようにすること。

⑼　調達したアプリケーションその他付随するソフトウェア及び運用を含む当市の環境との接続におけるＱ＆Ａに真摯に対応すること。Ｑ＆Ａ対応の際、当市が必要と判断する場合は、導入機器等が設置される場所にて現地対応すること。

⑽　ソフトウェア及びシステム上の保有データの障害発生時及びシステム管理者の求めに対し、迅速な障害対応ができる体制を取り、平日（月曜日から金曜日）午前８時３０分から午後５時１５分までに連絡をした場合、障害対応できる体制を確保すること。

⑾　市庁舎における電気設備法定点検日（年１回実施）及びサーバ移転等のメンテナンス等が行えるよう、当市で実施できる停止と起動の手順、起動後の正常性確認の手順を提供すること。

⑿　以下の要件を満たした保守計画書を作成し、関連業者と協議の上、担当職員に提出し承認を得ること。

ア　本システムにおける保有データに係る保守作業を実施するための、年間及び月間の作業計画を定義すること。

イ　保守作業におけるセキュリティ確保のための対応手順を定義すること。

⒀　保守手順書の作成

ア　上記の保守計画書に従い、本システムの定常運用において実施が必要となる保守作業を網羅した保守手順書を作成し、担当職員に提出し承認を得ること。

イ　セキュリティ事故・障害、災害等に備えて、システムの迅速な復旧のための作業手順を示した障害対応手順を作成し、保守手順書としてとりまとめ、担当職員に提出し承認を得ること。

⒁　臨時保守を行う場合には、必要な準備期間を見込んだ期日にあらかじめシステム管理者へ連絡し、事前に了解を得ること。

⒂　保守の実施により、本仕様書に定める提出書類一覧に修正の必要が生じた場合は、これを随時更新し、担当職員に提出すること。また、保守の実施内容を定型的な報告書により、担当職員に提出すること。

⒃　受託者は、障害が発生した場合において、その復旧が困難な場合は、速やかに対応を図り、受託者の負担にて常時正常な稼働を保証すること。

２　ソフトウェア保守

⑴　保守の範囲は、調達物件に含まれるすべてのアプリケーションとし、電話・電子メール・訪問などの手段を効果的に活用して、速やかに保守対応を行うこと。

⑵　パッケージソフトにおいて技術的不具合が発見された場合、受託者は、当該事象が業務に影響を及ぼす範囲を分析・報告し、直ちに不具合修正プログラムの開発や適用などの対応を行うこと。

３　運用支援

⑴　当市からの要望により、運用方法のコンサルテーション及び障害対応の報告等を行うこと。

⑵　電話、電子メールによる操作等のサポート受付窓口（ヘルプデスク）を準備すること。電話による受付時間は、原則平日の午前８時３０分から午後５時１５分までとする。なお、原則、システム利用職員からの問い合わせは、当市職員課及び情報システム課を優先窓口とするため、同課からの連絡を基本とし、質問内容等によっては、システム利用職員から直接連絡する方法を取ることとする。

⑶　その他、本システムの運用管理に関する必要な支援を稼働後も継続的に行うこと。

４　障害等対応管理

⑴　障害が発生した場合は、速やかに当市へ報告し、当市の承認を得ること。

⑵　障害内容を確認し、「一次切り分け」として問題を切り分けること。問題の切り分けに当たって必要があれば、当市の承認を得た上で、調査を実施すること。

⑶　障害の切り分け後、問題の原因を特定し、当市の承認を得た上で、問題解決に向けた対処を実施すること。

⑷　バックアップデータからのリカバリや復旧操作が可能であること。

⑸　障害が発生した場合は復旧するまでの作業内容を管理し、復旧したことを確認すること。

⑹　一連の障害対応を取りまとめ、内容を資料として作成し、当市へ報告し承認を得ること。

⑺　自然災害等により早期のサービス復旧が困難な場合は、当市と協議す方針を決定すること。