

吹田市市民公開用 GIS 運用保守業務

仕様書

吹田市市民公開用 GIS 運用保守業務仕様書

1 総則

受託者は以下の項目を十分理解し、以降に記載する業務を遂行すること。

(1) 業務実施計画

本業務の履行に際し、本市へ提示すること。

(2) 疑義

本仕様書に記載のない事項及び疑義が生じた場合は、本市と受託者が協議の上、受託者は本市の指示に従い、業務を遂行するものとする。

2 システム保守

(1) 保守業務

以下の作業を受託者の責任において確実に実施すること。なお、以下に示す内容については必須条件であり、記載事項以外の内容についても本市の業務に影響を与えないよう調整の上、必要に応じて実施すること。

(ア) 予防保守（定期保守）

① 予防保守

システムが常に完全な機能を保つように、定期点検等、必要な作業を行うこと。

② ソフトウェアアップデート

ソフトウェアのバージョンアップあるいはセキュリティ情報等について、本市及びシステム運用等関係事業者（以下「関係事業者」という。）が当該ソフトウェアアップデートの適用可否を判断できる技術情報等を文書にて提示し、その適用については本市の指示に従い実施すること。

(イ) 障害対応

① 障害対応時間帯について、電話受付時間は、開庁日（土・日曜日、祝日及び年末年始（12月29日～1月3日）を除く、以下同じ。）の午前8時30分から午後6時までとし、メールによる障害等の通知は、営業日であるか否かを問わず24時間対応とする。

② システム障害が発生した場合は、ただちに本市へ報告するとともに、職員の利用に影響が出ないよう可能な限り短期間でのシステムサービス、データの復旧対応を実施すること。

③ 障害復旧後は、障害の原因、対策方法等を取りまとめて報告書を作成するとともに、その内容について本市に速やかに報告すること。

④ 障害時における連絡対応、調査を関係事業者と協力し行うこと。なお、障

害の原因が関係事業者によるものである場合には、協力体制を構築し、本市を通じ当該業者への連絡を行うこと。

(ウ) バックアップ

障害発生時に、短期間でシステム稼働を復旧可能とするために、本システムでデータバックアップを実施すること。データのバックアップは、日次で実施し、バックアップデータを複数世代分保管すること。

(2) 保守報告等

(ア) 文書報告

システムの円滑な稼働を維持するために、次の内容を文書で報告すること。

① 保守報告書（月次、各種統計データも含む）

- ・市民公開用 GIS 地図コンテンツ別に毎月アクセス集計するものとする。
- ・集計方法は本市と協議を行い決定するものとする。

- ・本市が集計結果の提出を求めた際は、受託者は速やかに提出するものとする。

- ・アンケート実施期間においては、月次集計に追加して報告するものとする。

② 障害内容及び対応内容（特に重大な障害等については、詳細原因、対応内容及び再発防止策等）（随時）

③ パッチ、サポート期間等の情報提供（随時）

④ 保守計画書（必要に応じて）

(イ) 報告会

毎月一度定例として、報告会を開催すること。開催に当たり、本市または受託者が必要と判断する場合は、関係事業者が同席できるものとする。また、本市の要請により、各部署で導入している個別 GIS の関係事業者による報告会・各種協議等にも逐次参加すること。

(3) 保守体制

(ア) 体制図

対応窓口や保守体制に係る体制図を文書にて提示すること。特に、障害対応に係る受付窓口については、別途記載の時間帯に必ず連絡が取れる体制を用意すること。

(イ) 技術員

技術員については、各種仕様を熟知し、本市へ適切なコンサルティングができる者を選任すること。

(4) アンケートの実施

市民公開用 GIS の利用者の意見、利用状況のアンケートを実施し、集計結果を提出すること。なお、アンケートの実施方法の概要は以下のとおりである。

① 市民公開用 GIS への接続時にアンケート項目の画面を表示する。

- ② アンケート項目に回答した内容を電子データ（Excel 又は CSV）で集計する。
 - ③ アンケートは、毎年度実施するものとし、期間は 3 か月程度を想定している。実施時期や集計方法及び集計結果の提出時期は本市と協議の上、決定するものとする。
 - ④ 集計期間終了後は、アンケート実施前の画面を表示する。
- (5) サービス停止案内対応
- システム保守作業の一環としてシステムサービス停止を行う場合には利用者トップ画面への案内表示を行う等、利用者への周知を行うこと、また可能な限り、本市へ事前連絡を行うこと。
- (6) 本件保守業務にかかり、本市による以下のような行為があった場合は、受託者はその責を免れるものとする。
- (ア) 受託者の指示に反する機器装置等及びソフトウェアの用い方をしたとき。
 - (イ) 本市の都合により機器装置等及びソフトウェアに変更・改良を加えたとき。
なお、変更・改良を加えることについて、あらかじめ受託者に対して承諾を得ていた場合は除く。
- (7) 稼働率
- 年間稼働率を 9 : 00 ~ 17 : 30 の時間帯において概ね 99.9% 以上で提供すること。（ただし、定期メンテナンス及び事前申請があった場合は除く。）この稼働率を下回った場合は、本市と受託者で協議し、問題解決にあたることとする。
- (8) SLA 締結
- 本業務で構築するシステムに障害等が発生した場合は、業務に多大な影響を与える恐れがあるため、システム障害等が発生した場合は速やかに復旧作業を開始しシステム復旧をさせるとともに、以後同一のシステム障害が再発しないよう対策を講じる必要がある。そのため、本市と受託者で SLA（サービス品質保証案）を締結し、受託者は締結した SLA の基準を下回らないように努めること。
- (9) 前提条件
- (ア) 本仕様書に記載の作業を実施するにあたり、全体または一部のシステム（サービス）を停止せざるを得ない場合には、本市の開庁日の執務時間外または、閉庁日を行うこと。
 - (イ) 保守の実施に際し、本市は受託者に必要な範囲において本市の施設、機器装置等の使用を認めるものとする。
 - (ウ) 保守業務に要する器材及び技術員の派遣その他、業務に係る費用一切については、本業務に含まれる。
- (10) その他

- (ア) パッケージシステム等のバージョンアップ等については、原則として本業務の範囲内として対応するものとし、さらに、構築時における追加開発部分についても同様に扱うものとする。なお、運用期間中に機能等の変更が生じた場合には、操作説明書の改訂を適宜行うこと。
- (イ) 本業務中に市民公開用 GIS の開発に影響のある法改正等があった場合には、原則として本業務の範囲内として対応するものとする。
- (ウ) 本仕様書に定めない事項が生じた場合、双方協議の上で対応することとするが、業務の目的に照らして明らかに必要と認められる作業については、受託者の責任において実施すること。

3 システム運用

(1) 問合せ窓口の設置

受託者は、本市が操作や運用の疑問点を質問・相談でき、システムの操作方法などを説明する問合せ窓口を開設すること。受付窓口は月曜日から金曜日（12/29～1/4 除く）9時～18時で専任の担当者が常駐し、システム利用者からの質問等に電話やメールで回答すること。

(2) 地図データの更新

市民公開用 GIS に公開している地図コンテンツの変更に伴う更新作業を受託者にて速やかに行うこと。（更新頻度は地図データ毎に毎年1件～3件程度を想定）

(3) 地図コンテンツの追加

必要に応じて、本市の指示により、地図コンテンツを追加するものとする。（毎年1件～4件程度を想定）

(4) 契約期間満了時のデータ出力及び消去

- (ア) 本システムにて本市が保有する全ての地図データを出力し、本市の指定する形態にて提出すること。
- (イ) 本システムにて本市の全てのデータを消去すること。消去方法については、本市と受託者が協議し定めるものとする。ただし、本契約の満了後に引き続いて新たに同様の契約を締結予定である等、相当の理由がある場合には、本市の判断により、消去を必要としない場合がある。