

国東市遠隔相談窓口システム導入業務 仕様書

令和6年6月

国東市政策企画課

仕様書

1 業務名

国東市遠隔相談窓口システム導入業務

2 業務目的

本庁と支所3か所をつなぐ遠隔相談窓口システムを導入し、本庁への来庁が困難な市民が支所からでも健康、福祉をはじめとした各種相談や申請書類の作成など、行政手続のサポートを受けられるようにすることで、住民サービスの向上を図るものとする。

3 履行期間

契約締結日から令和7年3月31日までとする。

4 業務の内容

国東市遠隔相談窓口システム導入業務（以下「本業務」という。）の内容は次のとおりであり、詳細については本書の各項目を参照すること。

(1) 遠隔相談窓口システムの導入に必要なシステムの構築

国東市遠隔相談窓口システム（以下「本システム」という。）は、「6 システムの概要」に記載する業務システムについて、原則パッケージソフトを適用して構築することとし、設計、開発、本番稼働までのテストや導入作業を含む全ての工程管理及びドキュメント整備を行うこと。

(2) 附帯作業

本書に示す各種要件に従い、職員を対象としたシステム利用に係る稼働前研修を行うこと。

(3) ハードウェア等納入

本書に示す各種要件に従い、本システムの稼働に必要となるハードウェア・ソフトウェア製品・ライセンスを調達し設置調整を行うこと。

(4) 成果物及び納入物件

- ① 業務報告書・・・・・・・・・・1部
 - ア システム構成図（ハード・ソフト）
 - イ システム操作マニュアル及び管理マニュアル
 - ウ 打ち合わせ記録簿類
 - オ 運用保守体制・保守範囲

- ② ハードウェア等（4 業務の内容 (3)ハードウェア等納入のとおり)
- ③ 稼働システム（実行プログラム等）・・・・・・一式
- ④ 研修テキスト類・・・・・・・・・・・・・・・・100 部
- ⑤ 業務完了届
- ⑤ その他、本業務の実施に関する資料・・・・1 部

※ 全ての資料の様式は、A4とすること（A3の書類について位はZ折にし、A4サイズにすること。また図面等は除く）。

提出する書類については、併せて電子データの入った媒体を納品するものとする。

(5) 運用保守

運用保守について、導入年度の翌年度以降は別途契約するものとするが、本書に示す各種要件に従い、「12システム保守業務」に記載する本システムの稼働に必要な運用保守を行えること。

- ① 運用保守業務
- ② ハードウェア保守業務

5 システム構築の基本方針

- (1) 本システムについては、5年間以上の使用に耐え得る構成とし、その間の維持保守を保証できるものとする。
- (2) 窓口業務に支障をきたすことのないよう、安全かつ確実なシステムを最優先事項とし、利用者の利便性に十分に配慮した導入を行うものとする。
- (3) 本システムを利用する職員を対象とした稼働前研修を徹底し、本システムの安定稼働及び正確な業務遂行を確立するものとする。
- (4) システム構築及びシステムテストにかかる環境は、受託者が整備すること。
- (5) システム構築は受託者が行い、かつ当市の指定する仕様（機能要件、スケジュール等）に準拠するとともに、当市と随時協議して構築すること。
- (6) システムを構築するうえで疑義が生じた場合は、直ちに当市と協議すること。

6 システムの概要

6.1システム基本要件

- (1) LGWAN=ASPサービスを利用しIaaSクラウド上にシステムを構築するのが望ましいが、当市が整備したLGVAN回線で運用することが可能であればオンプレミス型のシステムであってもよい。
- (2) システムへのアクセスに当たっては、良好な反応速度を保つこと。
- (3) 当市のネットワーク環境下（100Mbps以下）でシステムが運用可能とすること。
- (4) 端末の接続方法は、有線 LAN 及び無線LANとする。
- (5) 機器の配置場所及び台数等

① サーバ設置場所（オンプレミス型でのシステム構築の場合）

国東市役所本庁舎（国東市国東町町鶴川149番地）
・情報システム室

② 本庁端末設置場所

国東市役所本庁舎
・市民健康課
・子育て支援課
・福祉課
・税務課

※ 設置機器は、1所属につき各1台とする。

③ 支所端末設置場所

・国見総合支所（国東市国見町伊美2300番地1）
・武蔵総合支所（国東市武蔵町古市1086番地1）
・安岐総合支所（国東市安岐町中園100番地）

※ 設置機器は、1支所につき各1台とする。

6.2 当市が想定する遠隔相談窓口システムの運用

- (1) 市民（支所端末）と所属の職員（本庁端末）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、複数の所属に係る協議を実施する。
- (2) 市民が支所端末から目的に応じ担当所属（本庁端末）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。）が本庁端末において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課の本庁端末の遠隔相談窓口（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当該課の本庁端末の遠隔相談窓口呼び出し、聞取り事項を引継いだ後、当該遠隔相談を切断する。
- (5) 複数人での相談や機微な相談などにも対応するため、支所端末は移動可能な端末とし、無線LANによる会議室などでの相談にも対応する。
- (6) 運用開始時は福祉・保健相談をその主な相談内容とするが、将来的には各課（本庁端末設置課以外の課）の相談や申請にも対応できるよう運用を行う。
- (7) 遠隔相談窓口開設時間外には、担当者間の打合せ等にも活用する。

上記想定運用について、費用対効果などを十分考慮のうえ、適切なシステム機能の提案を求める。

6.3 機能要件

(1) 共通機能

- 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。また、本年度内に整備予定である無線LANでの運用（支所端末）が可能なこと。
- ② 同一遠隔相談窓口（Web 会議）内に同時に4端末以上の接続が可能なこと。
- ③ 呼び出し側、受け側の1対1を1ペアとし、最大同時に3ペアが通話できること。
- ④ 通話可能数以上の端末がログインし、呼び出し、受けの待機状態にできること。
- ⑤ 話者を映す Web カメラ映像のほか、手元を映す書画カメラの映像切替えが可能なこと。
- ⑥ 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。
- ⑦ 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。
- ⑧ 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か月分以上保存できること。
また、通話履歴の内容をCSVファイル等でダウンロードできること
- ⑨ 相談内容に応じて相談メニュー（呼び出し用ボタン）が10程度設定できること。
- ⑩ 認証付きProxyサーバを経由する通信においては、認証方法として、ベーシチェック認証、ダイジェスト認証、NTLM認証、統合Windows認証に対応していること。
- ⑪ サーバへの接続方法は、ユーザーが予め設定しなくてもプログラムが自動的に判別して通信を開始する機能を有すること。」
- ⑫ 48KHz以上の音声サンプリングレートで会話できること。
- ⑬ 全ての通信データの暗号化（AES方式等）に対応しており、鍵長も256bit以上であること。
- ⑭ 暗号化鍵は、接続の度に変更されること。
- ⑮ 使用する秘密鍵の配送には、一般的な公開鍵暗号アルゴリズムを使用していること。

(2) 職員側機能

- ① 保留および他オペレーターへの転送機能を有すること。
- ② 着信は、音、画面ポップアップ等で通知すること。
- ③ 通話開始時にマイク、スピーカーがOFFの状態での起動する機能を有すること。
オペレーターが、相談者の端末に接続されているカメラを遠隔で、なおかつワンクリックで切り替えられること。
- ④ 操作端末の画面共有が可能なこと。
- ⑤ PDFファイル、テキストファイル、画像ファイル、Microsoft Office（Word/Excel/PowerPoint）等のファイルをアップロードして共有可

能なこと。

- ⑥ 表示している画面上にペンツール等での描画・消去が行え、相談者と表示画面が同期されること。
- ⑦ 特定のアプリケーションおよびデスクトップ画面全体を他オペレーターや相談者とリアルタイムに共有が可能なこと。
- ⑧ 共有している側は、どこを共有しているかがわかりやすいよう、共有部分の枠を表示することが可能なこと。
- ⑨ 相談者側の操作無しに、オペレーターが相談者の画面を見ながら相談者の端末を遠隔操作ができること。
- ⑩ 相談者とチャットによるテキスト会話が可能なこと。
- ⑪ 表示するテキストは、フォント、フォントサイズ、色の変更が可能なこと。
- ⑫ 自己画面や指定した参加者、もしくは共有した資料などのアプリケーション全体の映像・音声、またはデスクトップ全体をAVI、mp4などの一般的なファイルで保存できること。
- ⑬ 音声のみの録音に対応していること。

(3) 呼び出し側機能

- ① 相談者の操作を最小限に抑えたシステムであること。
- ② ディスプレイに表示された相談メニューをクリック（タッチ）するだけでオペレーターを呼び出せること。
- ③ 書類撮影用の書画カメラを使用できること。

6.4 性能要件

オンプレミス型でシステム構築する場合、構築サーバ関連機器は、当市の情報システム室に設置する。本件の提案を行うにあたって、本システムの稼働にかかる機器の搬入、設置についての一切を本業務の範囲内とする。

ただし、本システム専用の閉域網ネットワーク設定及び LAN 配線、無線LSN工事は当市が行う。

(1) 性能要件

- ① オンライン処理性能要件
各端末での業務におけるレスポンスはストレスなく動作するものとし、データが増加してもレスポンス悪化を招かないシステムであること。
- ② 端末の増設要件
上記に規定する機能、性能要件を維持した状態で本庁端末及び支所端末を増設できること。

(2) 信頼性要件

- ① 安定化
安定稼働するために、CPU、メモリ、ネットワークアダプタ、ディスク装置、電源装置等の障害対策として、十分な対策を講じること。

6.5 運用要件

(1) 基本的な考え方

本システムの運用は、市職員において主体的に行うため、機器の監視やオペレーションを専任で行う受託者側の体制は想定していない。よって、正常時システム運用及びバックアップ運用については可能な限り自動化し、無人運用が可能な仕組みを構築すること。

(2) システム稼働時間帯

サーバ再起動の時間帯を除き常時稼働しているものとする。

(3) バックアップ要件

- ① バックアップは、システム全体、プログラムの2種類を想定する。
- ② システム全体バックアップ及びプログラムのバックアップについては、ハードウェア障害時の復旧に備えるため、必要なバックアップを取得できること。

(4) 運用管理

- ① ログ管理
 - ア サーバ操作ログが保存されること。
 - イ 業務アプリケーションの操作ログが保存されること。

7 ハードウェア・ソフト仕様

7.1 ハードウェア・ソフトウェア仕様

(1) サーバ関連機器（オンプレミス型でシステム構築する場合）

サーバ関連機器に関しては、本書に記載する各種要件（機能要件、セキュリティ要件等）を満たすよう、機器構成を考慮して納入すること。

- ① 当市の環境において十分な性能、容量を有する機器を納入すること。
- ② CPU、メモリ、HDD 容量は稼働後5年間の利用に耐えうる能力・容量を確保すること。
- ③ メーカーの5年保証を付けること。
- ④ OS は特に指定しないが、システムの専門家ではない市職員にも、日常のオペレーションと運用監視が可能なものを選択すること。また、リリース後7年程度の運用に支障のないバージョンとすること。
- ⑤ ストレージについては、RAID 構成とすること。
- ⑥ 形状については、ラックマウント型とすること。
- ⑦ 各種インストール作業等に必要の光ディスクドライブを搭載すること。
- ⑧ サーバスペックは、提案システムが安定稼働する構成で提案すること。
- ⑨ 停電時にサーバ機器を安全に停止できるだけの容量を有する無停電電源装置及び接続部品等を備えること。また、システム機器を自動的に停止する機能を提供すること。

- ⑩ ラック用コンソールは当市の用意するコンソールに接続することとし、仕様は以下のとおりとする。

画面出力：アナログ RGB (D-Sub15 ピン)

出力解像度：1280×1024 ～ 1920×1080

キーボード：USB 接続

マウス：USB 接続

(2) ソフトウェア

- ① 本システムのアプリケーションに加え、稼動に必要となる全てのソフトウェア製品の納入を本業務の範囲内とする。
- ② ソフトウェア全般に関して、導入後の5年間にサポート切れとならないよう、最新版やデファクトスタンダード製品（実績・サポート期間・コスト・保守体制などを総合的に考慮）を優先して採用すること。
- ③ 全てのソフトウェアのインストールは、本業務の範囲内とする。

(3) 端末及び周辺機器

① 本庁端末

- | | | |
|---|------------------------------------------------------------|----|
| ア | 形状 ノートブック型、サウンド機能付き | 4台 |
| | OS Windows 11 Pro 64 ビット | |
| | CPU インテル Corei5-1135G7 性能以上 | |
| | ディスプレイ 15.6 型ワイド TFT カラー液晶以上 (1366×768 ドット) ノングレア | |
| | WEBカメラ 搭載 | |
| | LAN 1000BASE-T/100BASE-TX/10BASE-T、wake on LAN 対応
無線LAN | |
| イ | マウス スクロール機能付きレーザーマウス | 4台 |
| ウ | カメラ Jabra PanaCast 以上又は同等以上の性能をもつ互換品
対応のテーブルスタンド含む | 1個 |
| エ | マイク YVC-200 以上又は同等以上の性能をもつ互換品 | 4個 |
| オ | ヘッドセット Jabra Evolve2 40 同等程度 | 4個 |

② 支所端末

- | | | |
|---|------------------------------------------------------------|----|
| ア | 形状 ノートブック型、サウンド機能付き | 3台 |
| | OS Windows 11 Pro 64 ビット | |
| | CPU インテル Corei5-1135G7 性能以上 | |
| | ディスプレイ 15.6 型ワイド TFT カラー液晶以上 (1366×768 ドット) ノングレア、マルチタッチ対応 | |
| | WEBカメラ 搭載 | |
| | LAN 1000BASE-T/100BASE-TX/10BASE-T、wake on LAN 対応
無線LAN | |

イ	マウス スクロール機能付きレーザーマウス	3個
ウ	カメラ Jabra PanaCast 以上又は同等以上の性能をもつ互換品 対応のテーブルスタンド含む	3個
エ	マイク YVC-200 以上又は同等以上の性能をもつ互換品	3個
オ	ヘッドセット Jabra Evolve2 40 同等程度	3個
オ	書画カメラ EPSON ELPDC21以上又は同等以上の性能をもつ互換品	3台

- ※ システムに必要なハードウェア・周辺機器は調達範囲として納入すること。
- ※ 納入機器は、原則メーカーの5年保証を付けること。ただし、5年保証がない場合は、最長期間のメーカー保証を付けること。

(4) その他注意事項

- ① 納入機器、その他すべての付属品は中古品であってはならない。
- ② 納入物品は、数量が2以上の場合、その製造者、製品型番を同一とすること。
- ③ 納入物品の設置・稼動に必要となる物品（ラック取り付け金具やケーブル類等の接続部品等）については、本書の記載の有無に係らず納入すること。
- ④ 当市では、令和6年度中に、庁内ネットワークの無線化を行う予定であり、支所端末においては、無線化後に無線環境での稼働設定を行うこと。

8 セキュリティ要件

8.1 基本的な考え方

セキュリティ対策機能として、本システムが遵守すべき事項は次のとおりとする。

(1) 規程の遵守

本システムの構築・運用に関しては、国東市情報セキュリティポリシーを遵守すること。

(2) 個人情報の保護

本システムは、個人情報を取り扱うため、プライバシー保護の観点からすべてのシステム環境（本番環境・保守環境・開発環境等）において、セキュリティ対策に万全を期すこと。また、本システムでは、サーバ上にデータを保存・管理することを原則として、システム利用時には、各端末側にデータが残らないようにすること。

(3) セキュリティパッチの適用

本システムで使用するOS、ソフトウェア等については、納入ならびに設定時にセキュリティパッチファイル等の適用を行うこと。適用するバージョン、レベルについては、別途協議のうえ決定する。

(4) 不正侵入による障害防止

不正ユーザーによるデータ破壊防止、業務権限以外の不正処理防止については、

本システムのユーザー認証機能、データアクセス管理機能等を用いた十分なセキュリティ対策を行うものとする。

8.2 不正アクセス防止（サーバ関連機器）

- (1) 本システムで認証されたユーザー以外の者によるシステムへのアクセスを禁止する対策を実施すること。
- (2) 不要なサービスの停止や不要なサポートの閉鎖を行うこと。

8.3 ウイルス対策（サーバ関連機器）

- 9 ウイルス対策ソフトウェアの、サーバ機器へのインストール及び設定を行うこと。使用するウイルス対策ソフトウェアは、ウイルスバスターのサーバ版もしくはサーバプロテクトとする。

9 導入計画

9.1 導入スケジュール

- (1) 各工程に要する期間等は、受託者が提案すること。
- (2) 通常業務に支障を来たすことのないよう、当市と十分な協議のうえ、適切な業務移行計画を立てること。

9.2 作業工程について

(1) 本業務の範囲

- ① 本システムの構築に必要な設計から各種テスト・本番稼働までのすべての工程、作業、ドキュメント整備を本業務の範囲とする。
- ② 本システムの構築・稼働のために、パッケージソフトウェアや各種ミドルウェア・ツール等のソフトウェア製品を用いる場合は、その納入を本業務の範囲とする。
- ③ 本システムの安定稼働を確保するために必要となるシステム調査、問い合わせ支援、障害時の調査及び障害対策等の対策を講じることを、本業務の範囲とする。

(2) ドキュメント整備について

- ① ドキュメント整備の目的は、以下のとおりである。

ア 当市と受託者の間で、ドキュメントに記載した内容をもって設計仕様の合意が行えること。

イ 稼働開始後に、当市において契約不適合かどうかの切り分けが行えること。

(3) 導入体制

本業務に係る業務作業者は、仕様書に定める全作業内容を理解し、実施するために必要な知識、能力を有すること。受託者においては、知識、実績及び能力に応じた業務作業者を配置、従事させること。

(4) 進捗管理

- ① 当市との定例会を月1回以上開催し、全体の進捗状況、課題の検討状況について報告し、プロジェクト全体を円滑に進行すること。
- ② 課題については、早期発見・早期対策に努め、適宜適切に管理するとともに、有効な解決策を随時提案すること。
- ③ 打合せ・定例会等の各会議に際しては、議事内容・資料を事前に提示するとともに、会議後は議事録を速やかに提出すること。

(5) その他

システム構築、システムテストなどにかかる環境は受託者が整備すること。

1 0 附帯作業

10.1 稼働前研修

- (1) 本システムの稼働前研修は、本システムを利用する職員に対して実施すること。研修対象者は100人程度と想定している。
- (2) 研修内容としては、システム全体の説明、本庁端末操作、支所端末操作、注意事項等を想定している。受託者は研修で使用するシナリオを作成し、事前に当市より承認を得ること。そのうえで研修テキストを必要部数作成し、研修を実施すること。
- (3) 稼働前研修に使用する場所は、当市にて用意する。受託者は稼働前研修に必要な機器の準備・設置・設定を行うこと。その際、本番用機器を使用することを可とするが、テスト等の作業に影響がある場合は、受託者の責任において研修用機器を用意すること。

なお、研修場所の予約等に支障のないよう、事前に実施スケジュールを当市へ提出すること。

1 1 ハードウェア等の納入

11.1 納入

本書に示す各種要件に従い、本システムの稼働に必要なハードウェア・ソフトウェアを、所定の場所へ受託者が、導入スケジュールに基づき納入・設置すること。

11.2 機器納入に伴う作業

(1) 設置設定

- ① サーバ機器等は「7.1 システム構成上の前提条件」に記載する内容に従い、機器の設置設定を実施すること。なお、設置場所は当市情報システム室を基本とし、具体的な設置場所については、当市と協議する。
- ② 周辺機器等は、当市が指定する場所へ設置すること。

11.3 機器納入に関する注意事項

- (1) 納入機器の関連 OS、ソフトウェアについては、セキュリティパッチファイル等の適用を行うこと。適用するバージョン、レベルについては、別途協議のうえ決定する。
- (2) 機器の納入等を行う際には、事前に当市と協議のうえ、ネットワークに対する影響が無いように、平日昼間の作業とすること。土日休日、夜間等の作業となる場合、当市と協議する。
- (3) 納入機器等に伴う（同梱されていない）マニュアル、技術資料等については、必要部数を提供すること。
- (4) 納入に際して、梱包材、その他当市が不要と判断する付属品、マニュアル等を受託者にて処分すること。
- (5) 物品を納入するまでの間に生じた一切の損害は受託者の負担とする。

1.2 システム保守業務

12.1 基本的な考え方

- (1) 導入年度の翌年度以降は本業務の範囲外として別途契約するものとするが、評価の対象とする。
- (2) 保守業務は「12.2 運用保守業務」及び「12.3 ハードウェア保守業務」に記述する各業務を想定している。
- (3) 各業務にともなう運用保守業務全般及びマニュアル等の維持管理作業と本システム機能に対する改善提案を含める。また、必要な体制及び連絡体制を整えること。

12.2 運用保守業務

(1) 受託者納入のソフトウェア製品の保守

- ① 受託者が納入したソフトウェア製品に関する技術支援（問い合わせ対応及びバージョンアップに関する情報提供等）を行うこと。
- ② 必要に応じてセキュリティパッチ等の提供を行うこと。
- ③ サポート窓口の対応時間は以下のとおりとすること。

平日9：00～17：00

（平日とは「国東市の休日をも定める条例（平成18年国東市条例第2号）」第1条に規定する休日以外の日を指す）

また、夜間及び土日休日においてもサポート窓口等のメール或いは電話等の受信体制が整備されていること。

(2) ソフトウェア製品のパッチ対応について

- ① 本システムで使用している全てのソフトウェア製品（基本ソフトウェアも含む）に関するバグフィックス、セキュリティ対応等のパッチやサービスパックに関しては、その内容の調査及び適用判断のための調査検討を行い、当市と協議のうえ、当市が必要と認めた場合はインストール作業等を行うこと。
- ② 適用に際してシステム全体（パッケージや開発した業務システムを含む）に

影響がないことを確認し、必要に応じて対策を施すこと。

(3) 障害時対応

- ① 受託者が納入したシステムの障害については、当市との連絡窓口は一本化し、影響範囲の調査を行い、即時対処すること。対応に期間を要する場合は当市と協議の上、対応スケジュールを早期に提示すること。
- ② システムに不具合があり、電話等での解決が困難である場合は、現地対応すること。
- ③ ハードウェア等の障害復旧後に業務システムをはじめとする各種ソフトウェアやデータの復旧作業を行うこと。
- ④ 障害時には、内容・状況について、適宜当市に報告・協議を行うこととし、原因、障害発生及び復旧の日時、結果等を記載した報告書を当市に提出すること。

(4) 障害事後対応

収集した障害情報を基に原因を分析し、同様の障害が発生しないように是正処理・予防措置を講じられること。避けられない障害の場合であっても業務への影響を最小限にすべく対策を講じられること。また、原因、影響範囲、対処方法、再発防止策を取りまとめ、障害報告書として当市に報告すること。

(5) システム機能改善

- ① 当市単独の依頼事項ではなく、メーカーとして実施するシステム機能の強化（追加・修正）については、追加の費用なく提供されること。
- ② 機能改善のために行う業務アプリケーションの追加変更においては、業務システム及びシステム基盤に関する設計、修正、テスト、導入等の作業を行うこと。なお、必要に応じてドキュメント、マニュアル等の更新作業も行うこと。

(6) 性能管理・リソース管理・システムチューニング

- ① 必要に応じて、業務アプリケーション等のパフォーマンス調査（レスポンス及びバッチ処理時間等の各種稼働管理）を行い、性能を改善するための計画策定・対策を立案し、当市と協議のうえ対策の実施を行うこと。
- ② 必要に応じて、サーバ関連機器のシステム資源（CPU・メモリ・ディスク等）の利用状況監視及び基本ソフトウェア等のパフォーマンス調査を行い、対策案（システムのチューニング、リソースの追加等）を立案し、当市と協議のうえ対策の実施を行うこと。

(7) セキュリティ管理

セキュリティ管理については、「8セキュリティ要件」を参照し、所要の対策を提案すること。

(8) 保守体制

上記業務が遅滞なくできるよう、ハードウェア、ソフトウェアに関する十分な保守体制を整備すること。

- (9) 報告
定期報告は、当市に対し書面をもって行うこと。

12.3 ハードウェア保守業務

- (1) 保守対象
- ① 保守対象は、受託者が納入した全てのハードウェアとする。
 - ② 本番稼動後5年間は本システムが常に正常な機能を保つよう、対象ハードウェアの保守を行うこと。
- (2) 保守内容
- ① 障害時保守及び定期保守をオンサイトにて行うこと。オンサイト保守が不可能な機器を含む場合は、交換用部品を保守拠点に用意しておく等、速やかに対応できる手段・経路を確保しておくこと。
 - ② 障害時保守は、障害箇所の特定、部品交換等の原因除去のための適切な処置、障害復旧後の正常動作確認を行うこと。
- (3) 保守体制・保守時間帯
「12.2 運用保守業務」を参照のこと。
- (4) 報告
保守作業完了後に、当市に対し書面をもって完了報告を行うこと。

1.3 その他

13.1 費用負担

本業務の履行に必要な費用は全て契約金額に含まれる。

13.2 権利の帰属

- (1) 当市は、本業務の成果物を自由に使用する権利を有する。
- (2) 本業務の成果物に第三者が権利を有する著作物が含まれる場合、該当著作物の使用に関する費用負担を含む一切の手続きを受託者が行うものとする。

13.3 法令遵守

本業務を履行するにあたっては、個人情報保護に関する法律(平成15年法律第57号)、国東市会計規則等をはじめとする関係法令、規則等を遵守すること。

13.4 守秘義務

- (1) 受託者(退職者等も含む)は、本業務において知り得た情報(周知の情報を除く)を本業務の目的以外に使用してはならない。また、第三者に開示又は漏洩してはならない。さらに、そのために必要な措置を受託者にて講ずること。
- (2) 当市が提供する資料は、原則として貸し出しによるものとし、本業務完了日までに返却すること。また、当該資料の複写及び第三者への提供は行わないこと。

13.5 その他

本業務の内容に関する不明な事項については、全て当市と協議すること。