

## 別紙 保守仕様書

水道料金システムに対する保守仕様を以下に示す。

保守対応にかかわる事項			
1	導入したシステムに対する各種問合せ対応を行うこと。また、障害発生時は可及的速やかに正常な稼動状態まで復旧を行うこと。		
2	システム種別・業務種別・問合せ内容・障害内容にかかわらず受付窓口を一本化し、その窓口を明示すること。その先の専門担当者による個々対応は問題ない。		
3	受付窓口はシステム導入・保守受託業者にて行うこと。		
4	受付方法は電話・E-mailに対応すること。		
5	窓口対応時間は少なくとも平日午前9時から午後5時までとすること。ただし、急を要する障害対応に備え、時間外の別途連絡先を明示すること。		
6	保守対応時間は少なくとも平日午前9時から午後5時までとすること。ただし、急を要する障害対応等の場合は栗東市上下水道課と調整のうえ、この時間外についても対応を図ること。		
7	障害発生時の発生箇所の切り分け・原因調査を行うこと。内容により、現地調査・対応を行うこと。		
8	障害発生時は逐次対応状況を報告し、栗東市上下水道課と調整したうえで応急処置・恒久的対応等各種対応を実施すること。		
9	障害対応収束後は速やかに原因・対応経過・対応結果および対策(障害の種類による)などを報告すること。		
10	サーバ障害などシステムの重大な障害の際に可及的速やかに対応できるよう、バックアップ等を確実に行うとともに、想定できる障害については手順書を用意して、備えること。		
11	システムをサポートする要員を3名以上保有すること。		
12	栗東市上下水道課までの移動時間が概ね120分以内の場所に保守拠点を置くこと。		
13	当市と受託者の間でリモート保守が行えること。		
ハードウェア保守にかかわる事項			
	ハードウェア保守は以下に従って実施すること。		
	機器	対応時間	備考
	クライアントパソコン	平日午前9時～午後5時	急を要する場合は別途調整
	プリンタ	平日午前9時～午後5時	急を要する場合は別途調整
	メールシーラー	平日午前9時～午後5時	急を要する場合は別途調整
その他の事項			
1	業務効率化や住民サービス等につながるシステム改善等の提案を継続的に行うこと。		
2	水道業界の動向などの情報提供を継続的に行うこと。		

以上