

印西市公共施設予約システム 要求仕様書【運用保守編】

1. 施設予約サービスの提供

(1). アウトソーシング方式の採用

ハウジングまたは、ASP・SaaS方式に基づいたシステム運用を行うものとする。データセンター内に設置されるサーバ機器、ストレージ装置、ネットワーク機器、インターネット接続回線等のサービスを動作させるに必要な機器群および施設予約システムが適切に動作するよう、維持管理を確実に実施すること。

(2). サービス監視の実施

施設予約サービスが適切に動作していることについて、常時状態監視を実施し、異常が検知された場合には、速やかな市への報告と、サービス復旧に向けた初期対応を実施すること。

監視については、サーバ・ネットワーク機器の死活監視だけでなく、施設予約サービス自体が正常稼働していることを常時自動的に監視すること。

(3). 問い合わせ対応の実施

施設予約サービスの操作方法等について、市の問い合わせ窓口担当者からの受付・回答を行うこと。問い合わせ受付については以下を原則とする。

問い合わせ受付

メール : 24時間365日

電話 : 平日9時から17時(年末年始を除く)

(4). セキュリティ対策の実施

施設予約サービスにおいてはインターネットとの接続が不可欠であることから、様々な脅威に対する十分なセキュリティ対策の維持・管理を確実に実施すること。万一、セキュリティ上の問題が発見された場合は、速やかな市への報告と、それに対する対策案の提示を行うこと。

ウイルス対策ソフトの定義体については、最低でも日次にて自動更新される仕組みを実装すること。

(5). バックアップの実施

万一のトラブル発生に備え、確実にバックアップを取得すること。トラブル発生前の状態に復元できるようなバックアップ方式とし、具体的な考え方について、提案書に明記すること。

(6). サービス可用性の確保

施設予約サービスを提供するためのサーバ機器、ストレージ装置、ネットワーク機器、インターネット接続回線等の主要設備については、すべて冗長構成とし、障害発生時にも自動的に切替・サービス再開が可能なフェールオーバ機能を実装すること。可用性に関する具体的な考え方について、提案書に明記すること。

(7). サービス拡張性の確保

施設予約サービスが稼働した以降においても、市が求める機能を追加できる拡張性を有すること。市の要望に応じて追加される機能に対する経費は別途支払うものとする。

2. サービスレベルの定義

施設予約サービス稼働までにサービスレベルの定義を行い、予め市と合意すること。サービスレベルについては、目標設定型とし、ペナルティ・インセンティブの設定は行わない。

3. 納品物

施設予約サービスに関する以下納品物の提示に基づき、市はサービス使用料の支払いを行う。

- 納品物 : ①施設予約サービス稼働実績報告書（月次）
②サービスレベル実績報告書（年次）

4. 個人情報の保護

施設予約サービスにおいては、施設利用者等の個人情報を取り扱う必要があることから、漏えい・毀損・滅失等が発生しないよう、情報の取り扱いについて十分な対策を施すこと。また、本業務に携わる者については、市が定める様式に従って個人情報取り扱いに関する誓約書を提出すること。

以 上