

別紙2\_\_保守要件一覧

機能要項	機能要件	
1 運用保守		
1 サービス保守時間	1	サービスは計画停止を除き、原則として24時間365日稼働すること
	2	平日9:00から17:00(土日・祝日・年末年始を除く)とする。
	3	また、障害発生やインシデント発生時の緊急対応については、障害の深刻度に応じて、対応時間外であってもベストエフォートで迅速な復旧に努めること。
2 サービス保守体制	1	サービスの維持管理及び保守作業、障害対応を実施するにあたって必要となるサービス保守要員を十分配置すること。また、サービス時間外における障害やインシデント発生などの緊急時に、本市と連絡が取れるよう緊急連絡体制を整備すること。
3 サービス保守対応	1	アプリ機能や管理システムのバグ修正、レスポンス改善などの各種サービス改善対応や、受託者のサービス機能強化時の本市のサービスへの適用等は、変更点を明確にしたうえで、本市に説明のうえ、作業を実施すること。
		なお、本作業に係る費用については受託者の負担で実施すること。
	2	スマートフォンの最新OSがリリースされ次第、本サービス評価のうえ、不具合などが発生しないように必要な措置を講じたうえで、最新のOSに対応すること。
	3	サービス操作マニュアルなどの各種ドキュメントの修正が必要になった場合は、随時対応すること。
2 サービス障害及びセキュリティ		
1 サービス障害・セキュリティ	1	障害発生時にも迅速に対応できるよう本市へのエスカレーションや復旧対応ルールを予め整備すること。
	2	障害発生などのアラートを検知した際には速やかに本市に報告するとともに、障害切り分け、原因究明、暫定対処と恒久対処などの復旧対応を順次行うこと。 また、障害状況と、初動対応から復旧に至るまでの対応履歴を管理のうえ、対応すること。
	3	障害復旧後に、発生時からの対応状況や原因、暫定対処と恒久対処などをまとめた報告書を本市へ提出すること。