

## 資料

導入後のシステムを4年間使用する場合に必要なシステム使用料について

母子健康手帳アプリ（母子アプリ）使用契約仕様書に記載予定の要件は以下のとおりです。母子アプリ使用料（令和9年度から12年度まで各年度につき1,640千円（税込み）まで）に係る見積作成の参考としてください。

### 1 基本的事項

- (1) システム契約履行期間中において発生する障害や問題に対して、責任を持って解決できる体制であること。
- (2) 使用者からの操作に関する問い合わせ等に対応する窓口を設けること。
  - ア 電話での問合せ：平日の午前9時から午後5時30分まで
  - イ メールでの問合せ：常時
- (3) 問合せ対応の時間帯以外においても対応できる障害等緊急時の連絡窓口を設置すること。また、障害等緊急で対応すべき事象が発生した場合に対応が必要となる提供者の技術者やその他関係するメーカー等との連絡体制を整備すること。
- (4) 運用・保守体制として、通常及び緊急時の連絡先及び連絡方法を提示すること。

### 2 運用に対する問合せ対応

- (1) 使用者からの運用に関する問合せに対して、速やかに回答を行うこと。必要に応じて現地に来庁し、運用支援を行うこと。
- (2) 問合せ窓口に寄せられた内容などから、機能改善要求および追加機能要求を把握すること。

### 3 システム保守

- (1) 提供者は、導入したサービスの正常な動作を確保するための一切の保守業務を実施すること。
- (2) 導入したサービス（システム）に関連するソフトウェアにおいて、修正等のモジュールが提供された場合には、モジュールの適用の必要性を判断し、使用者へ説明すること。モジュールの適用は、使用者の承認を得た上で実施すること。
- (3) 導入したサービス（システム）で使用するソフトウェアに対するセキュリティホールが各メーカーより報告された場合は、全体への影響度を考慮に入れ、対策プログラムの適応の必要性を判断し、使用者へ報告すること。協議の結果、適応が必要であると使用者が判断した場合は、対策を実施すること。

### 4 障害等対応

## 資料

- (1) 障害等緊急で対応すべき事象が発生した場合は、連絡窓口が一次窓口の役割を担い、必要に応じて提供者の技術者やその他関係メーカー等と連携し、速やかに対応すること。
- (2) 障害等緊急時の対応手順をあらかじめ作成し、提示すること。
- (3) 障害発生の連絡を受けた場合は、その障害原因を特定し、使用者へ報告すること。
- (4) 重大障害の際には、対策会議等を開催し、経過等を取りまとめて報告するとともに、改善策を使用者へ提示すること。
- (5) 導入したサービス（システム）において、ウイルスの検出や不正アクセス等の事案が発生した場合は、使用者と協力し、対応及び原因究明を行うこと。

## 5 その他

- (1) 問合せ対応で把握したニーズは、その対応について検討するとともに、対応を行った場合は定期バージョンアップ時等での反映を検討すること。
- (2) その他運用・保守について、追加費用を必要とせずに提供できる機能等、有効な提案があれば併せて提案し、反映を検討すること。
- (3) 別紙2「非機能要件一覧」の「運用・保守性」に係る項目については、その状況と未達成時の要因の把握、見直しを適宜行うことで、継続的な業務改善を図ること。なお、未達成の場合は、改善策を検討すること。

## 6 会議体運営

- (1) 提供者は必要に応じて報告会を開催すること。
- (2) 会議体の実施方法については、Web会議（Microsoft Teams、Zoom）等を利用する想定であるが、詳細は使用者と協議の上、決定すること。
- (3) 各会議の開催に当たっては、進捗報告書、課題管理表、変更管理票、スケジュール、会議録その他必要と思われる報告資料等を準備すること。