

小牧市施設予約管理システム
基本仕様書

令和3年11月

1 適用範囲

本仕様書は、小牧市（以下「甲」という。）が実施する小牧市施設予約管理システム導入業務（以下「システム導入業務」という。）及び小牧市施設予約管理システム運用・保守管理業務（以下「システム運用・保守管理業務」という。）について、基本的な内容を定めるものである。

本システム導入業務等の概要は次のとおりとする。

(1) システム導入業務

- ・クラウド環境で動作する施設予約管理システムの導入、機能追加・変更
- ・環境設定
- ・データの移行（移行データの照合・確認及び修正作業を含む。）
- ・操作研修 等

※定められた期間内に確実な稼働・引渡しができ、各業務の操作マニュアル及び業務横断的な運用マニュアルを提供し、それらを使用して職員に対し操作説明等の研修を実施すること。

(2) システム運用・保守管理業務

- ・システム運用管理、運用サポート
- ・障害対応
- ・ソフトウェア・アプリケーション保守 等

2 基本仕様書

本基本仕様書に記載の事項はすべて必須であるので、技術提案書の記載に関わらず履行するものとする。

3 契約時における仕様書

技術提案書の特定後、受託候補者（以下、「乙」という）は本業務のプロポーザルに係る全ての要領、基本仕様書並びに提案内容に基づき、業務内容を詳細に明示した仕様書を別途作成するものとする。

提案内容を適切に反映した仕様書の作成のために、甲が業務の具体的な実施方法について別途提案を求めることがあることとする。

4 目的

甲の管理するスポーツ施設・文化施設における現行の施設予約システムでは、オンラインで施設の空き状況を参照するのみとなっています。本更新によりオンライン予約・抽選機能、キャッシュレス決済に対応し、市民の利便性向上を目的とする。また、初期導入経費の節減やメンテナンス業務、システム管理業務等の省力化を図るため、クラウドサービス方式にするほか、カスタマイズを最小限に抑えることにより、費用対効果の高い更新を行うこととする。

5 準拠する法令等

本業務は、基本仕様書による他、本施設予約システムで所管する施設に関する法令に準拠して行うものとする。

なお、施設の利用料金及び予約コマは本業務で構築するシステムの稼働に合わせ条例の改定を予定している。そのため、現行料金・予約コマと新料金・予約コマの設定が必要になる可能性が

あることを考慮すること。

<例>

会議室 A の利用料：令和 4 年 12 月 31 日まで 100 円

令和 5 年 1 月 1 日から 200 円

利用日：令和 5 年 1 月 10 日

支払日：令和 4 年 12 月 31 日まで 100 円

令和 5 年 1 月 1 日から 200 円

※条例に沿って、利用日基準ではなく、支払い日に応じて利用料金等を決定する。

6 作業計画

乙は、作業着手に先立ち納期、工期を考慮して適切な作業計画を立案し、必要な書類を甲に提出し承認を受けるものとする。

- (1) 作業実施計画書
- (2) 作業工程表
- (3) 着手届
- (4) 構築体制
- (5) その他必要な書類

7 ソフトウェア及びハードウェアの設置場所

ソフトウェア及びハードウェアを、ASP 方式で設置・運用するものとする。

本業務に用いるハードウェアを格納するデータセンターは、個人情報保護とシステムの安定稼働を実現するために、有人監視による運営を必須条件とし、別添の「データセンター要求仕様書」相当の設備や機能を有するものでなければならない。

8 業務期間

(1) システム導入業務

費用は一括で支払いとし、契約期間は契約日から新施設予約管理システム本稼働（令和 5 年 1 月を想定）までとする。ただし、仮稼働時期は契約後調整とするが、仮稼働を令和 4 年 10 月頃に想定している。仮稼働後は、本稼働日以降の新規予約を新システムに職員が入力することとする。

(2) システム運用・保守管理業務

システム使用料及び保守費用の一切を含むものとし、月額払いとする。

契約は施設数や室場数の増減の可能性を考慮し、会計年度毎に締結する。初年度の契約は、令和 5 年 1 月から 3 月とする。最低利用期間は 60 ヶ月を想定しており、60 ヶ月経過後も月額使用料並びに保守費用のみで継続利用が可能であることを条件とする。

9 キャッシュレス決済機能

クレジットカード決済を想定しているが、コンビニ決済等、職員はもとより市民の利便性向上に寄与するその他の方法の提案も可とする。

キャッシュレス決済機能に係るシステム導入業務及びシステム運用・保守管理業務をそれぞれ費用として見込むこと。

キャッシュレス決済時の手数料や月額固定費は、別途、甲と決裁代行業者と契約を締結し、甲が決済代行業者へ支払うものとする。参考としてキャッシュレス決済に係る決済代行業者の手数を提示すること。

なお、システム連携する決済代行業者は、手数料の支払いを利用料と相殺する方法ではなく、別途甲から支払いする方法にできる業者とすること。

10 システム保守及び運用要件

本システムの保守及び運用要件は、以下の通りとする。

- (1) 本システムは24時間365日稼働するものとする。ただし、システムのメンテナンス等を実施する場合はこの限りではない。
- (2) システムのメンテナンスを実施するために一時的にシステムを停止する際は、事前に甲の承認を得るとともに、施設利用者及び職員側利用者に対して、事前にシステムトップページでその内容及び期間を予告周知し、システムメンテナンス中も可能な限りその旨を周知するものとする。
- (3) 障害とは乙の責により提供されるシステムサービスの全てが利用できなくなる状態を指す。インターネット通信回線障害、甲が利用する情報機器端末の故障・起動不全等に依る利用不可への対応は含まない。運用・保守サービスを提供するにあたって、SLA(Service Level Agreement)を締結するものとする。サービスレベルの設定項目は以下のとおりとする。ただし、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。

サービスレベル項目		内容	基準値
可用性	稼働時間	サービス提供時間	365日、24時間 (計画停止を除く)
	計画停止	定期点検等のために計画的にシステムを停止する時間	月24時間以内
	稼働率	年間総稼働時間から計画停止期間を控除したシステム稼働時間のうち、計画外停止期間を差し引いた稼働時間の割合	年99.5%以上
信頼性	障害の復旧回復時間	障害の検知から復旧回復までの時間	12時間以内
	リカバリーポイント	災害発生時の復旧が可能な基点	日次取得するバックアップの前回実行時点

サービスレベル項目		内容	基準値
性能	オンライン応答時間遵守率	画面遷移に要する時間が平均 3 秒以内である割合	95%以上

1.1 データの提出

本システムを将来リプレース等により移行する場合には、無償で必要なデータを CSV または Excel 等のファイル形式で排出し提供すること。(ただし、本システムに、利用者情報登録データ、収納情報データを排出する機能を有する場合は、甲にて排出する。) また、排出ファイルのデータ項目説明資料を提示すること。

※必要なデータは甲と協議すること。

1.2 セキュリティ

本業務に係るセキュリティの仕様は、以下の通りとする。

(1) TLS 暗号化通信について

施設利用者側画面については、インターネットからの利用者登録画面、ログイン画面において、TLS 暗号化通信を行い、システム上の機密情報 (ID, パスワード等) を含め暗号化した運用を行うこと。

(2) 職員向け端末 (管理者側) におけるセキュリティ対策について

管理者機能を使用する際は、ID とパスワードで個人認証による運用を行い、ID/パスワードが漏洩しても、未登録のパソコンからの「管理者機能」を利用できない構造 (端末固有の MAC やグローバル IP アドレスによって制御) とした運用を行うこととする。

(3) 個人情報保護について

本システムでは個人情報の漏洩を予防するような仕組みを有すること。

1.3 納入成果品

本業務の成果品については、以下に示すとおりとする。

- | | |
|-------------------------------------|-----|
| (1) 打ち合わせ議事録 | 1 部 |
| (2) 操作説明書 (職員用) | 1 部 |
| (3) 上記データファイル (MS-Word 及び PDF ファイル) | 1 式 |
| (4) システム動作確認書 | 1 部 |
| (5) 施設マスターデータ登録内容一覧 | 1 部 |
| (6) 職員・利用者情報登録内容一覧 | 1 部 |

1.4 機能要件及びシステムに対する考え方

(1) 本システムに求める機能は、別紙小牧市施設予約システム構築業務及び運用保守業務機能要件書 (以下、「機能要件書」という) に定める。

機能要件書には、「必須」、「要望」及び「便利」を定める。「必須」は必ず実装すべき機能と

し、「要望」「便利」は実装されていると望ましい機能とする。「要望」「便利」は施設管理業務の効率化に効果的な内容であるため、採点時の加点対象とする。

ただし、「必須」機能がシステムに未実装の場合でも、運用方法やその他の方法の提示により、小牧市が認めた場合、機能要件を満たしたこととする。

- (2) 抽選方法及びキャッシュレス決済の詳細を提案し、提案内容に応じ採点する。
- (3) 対象施設間で業務に差異が想定される機能追加・変更等については、パラメータによる制御等により原則的にカスタマイズを行わずに運用・保守が可能であり、極力追加費用が発生しないものであること。
- (4) クライアントとして使用するパソコンには、小牧市情報セキュリティポリシーに沿わない専用ソフトウェアのインストールや特別な環境設定をすることなく使用できるものであること。専用ソフトウェアをインストールが必要な場合は、提案時に提示すること。
- (5) 特別な知識がなくとも、情報の検索や EXCEL・CSV その他データ形式に抽出ができる仕組みを有すること。
- (6) 稼働後の軽微な帳票修正に対して、できる限り費用を発生させない仕組みであることとするが、費用に関しては甲乙協議の元対応すること。軽微な帳票修正とは、同一文字数での文字の変更等を指す。ただし、印字場所の変更は含まない。
- (7) 条例改正により本稼働前後に変更となる制度等にも対応でき、制度移行にスムーズに対応できること。
- (8) システム導入業務期間中に新施設予約管理システムに関連するソフトウェアのバージョンアップが行われた場合は、バージョンアップの是非を検討の上、必要があれば速やかに対応すること。また、リビジョンアップが行われた場合は、速やかに対応すること。
- (9) 契約期間中、システム保守が可能であること。

1.5 システムで処理する管理対象施設

※貸出室場数の () 外は面割施設を全面のみ計上した数、() 内は面数も計上した数

例：会議室全面、A、B の場合、() 外は「1」、() 内は「3」と記載

※予約パターン数は、①午前、午後、夜間 ②全日の場合、「2」と記載

No	施設名称	貸出室場数	予約パターン数	部屋・グランド等
1	市民会館	9	2	ホール・リハーサル室 1, 2 等
2	市公民館	17	2	学習室等・講堂・ホール
3	中部公民館	6	2	会議室 1, 2・学習室・和室・茶室・大会議室
4	東部市民センター	10	2	講堂・楽屋 1, 2・視聴覚室・集会室・学習室・会議室・料理教室・和室 1, 2

5	味噌市民センター	11	2	講堂・楽屋 1, 2・控室・視聴覚室・多目的室・創作室・学習室・会議室・料理教室・和室
6	北里市民センター	7	2	講堂・視聴覚室・集会室・学習室・会議室・料理教室・和室
7	青年の家	9	3	講義室・和室 A, B, C, D・和室さくら、うめ、つばき、つつじ (8 部屋は宿泊利用有)
8	創垂館	1	2	創垂館
9	まなび創造館 (女性センター)	5 (9)	2	あさひホール・研修室 (全, 1, 2)・料理教室・和室・センターモール (全・東・西)
10	まなび創造館 (学習広場・市民ギャラリー)	6	2	多目的室 1, 2・学習室・ギャラリー 1, 2, 3
11	パークアリーナ小牧	8 (81)	3	メインアリーナ (全面, 半面 (全 2 面)、1/3 面 (全 3 面)、バトミントン (全 12 面)、卓球 (全 24 面))・サブアリーナ (全面, 半面 (全 2 面)、バトミントン (全 8 面)、卓球 (全 16 面))・会議室 A (全, 1/2 面 (全 2 面)), B (全, 1/2 面 (全 2 面)), C・和室・サッカーグラウンド (全, 1/2 面 (全 2 面)), フィットネススタジオ
12	南スポーツセンター (グラウンド)	3	3	一面・A 面・B 面
13	南スポーツセンター (武道館)	4 (8)	3	柔道場 (全, A, B)・剣道場 (全, A, B)・研修室・控室
14	総合運動場 (多目的運動場)	1 (3)	3	多目的運動場 (全, A, B)
15	総合運動場 (野球場)	3	3	野球場、会議室-大・会議室-小
16	さかき運動場 (テニスコート)	1	1	テニスコート
17	さかき運動場 (野球場)	1	3	野球場
18	大輪体育館	3	3	全面・MR-A・MR-B

19	野口運動場	1	1	運動場
20	村中運動場	4	1	A面・B面・C面・D面
21	陶運動場	2 (6)	1	AB面 (AB, A, B) ・CD面 (C, D, CD)
22	学校開放 (小牧西中学校)	1	1	小牧西中学校
23	学校開放 (桃陵中学校)	1	1	桃陵中学校
24	中島スポーツ広場	2	1	A面・B面
25	一色ふれあい公園	1	1	一色ふれあい公園
26	間々公園	1	1	間々公園
27	市之久田中央公園	1	1	市之久田中央公園
28	城見公園	1	1	城見公園
29	小針公園	1	1	小針公園
30	織田井戸公園	1	1	織田井戸公園
31	桃花台第1公園	1	1	桃花台第1公園
32	桃花台第2公園	1	1	桃花台第2公園
33	桃花台第3公園	1	1	桃花台第3公園
34	桃花台第4公園	1	1	桃花台第4公園
35	桃花台中央公園テニスコート	1	1	全面
36	勤労センター (体育館)	3 (22)	4	全面・半面・バドミントン(1面1時間、全6面)・卓球(1面1時間、全12面)・MR-1・MR-2
	勤労センター (グラウンド)	1	1	グラウンド1面
37	勤労センター (テニスコート)	2 (10)	1	砂入人工芝 (全6面) ・ハード (全4面)
38	まなび創造館 (スポーツ広場)	4 (26)	1	フィットネス・中央アリーナ (バドミントン1面、卓球2面) ・アリーナ1 (全面、1/2面 (全2面) 、1/3面 (全

				3面)、1/6面(全6面))・アリーナ2(全、1/3面(全3面)1/6面(6))
39	勤労センター(研修施設)	7	2	多目的ホール・小会議室・大会議室・中会議室・大研修室・小研修室・和室
40	勤労センター(宿泊施設)	18	7(※1)	中広間・大広間、宿泊部屋(16部屋)
41	南部コミュニティセンター	8 (10)	3	講堂(全、卓1,2,バトミントン※)・調理室・多目的室・和室1,2・中会議室・小会議室・音楽スタジオ ※バトミントン使用時は、卓球1,2分の場所を使用する
42	西部コミュニティセンター	7 (9)	3	講堂(全、卓1,2)・調理室・多目的室・和室・創作室・中会議室・小会議室
43	プラネタリウム	3	2	団体1,2,3

※1 勤労センター宿泊施設について、中広間・大広間の予約パターンは午前、午後、夜間、全日となる。特別室洋室(2室)、特別室和室(2室)及び一般室(12室)は1名利用料金、2名利用料金、3名以上の場合で1人当たりの利用料金が異なる。

1.6 ライセンス数

システムを使用する端末の台数に制限を設けないこと。

1.7 プロジェクト管理

システムの実運用までの全ての工程における作業を行うこととし、プロジェクト計画書を策定し、各工程完了時に、工程完了報告を行い、甲の承認を得るとともに、甲から進捗状況の報告を求められた場合にも、直ちに報告を行うこと。

導入業務に係るメンバーについては、高い技術力と豊富な経験を有する技術者をあて、責任者、主任技術者を配置するとともに、連絡窓口を明確にすること。

導入に関する打ち合わせ中において、協議を行った場合は、議事録を作成し、発注者の承認を得ること。

1.8 データ移行作業

(1) データ移行作業の対象となるデータは、現行システム内のデータのうち、次のデータとする。

- ・施設予約情報データ・・・利用日が令和5年1月1日以降のデータ全件
- ・利用者登録情報データ・・・施設予約情報データに関連するデータ

- (2) 安全かつ確実なデータ移行を行うこと。
- (3) 現行システムから抽出されるデータは EXCEL 又は CSV 形式とし、新施設予約管理システムへのデータ移行作業については、全て見積金額に含め、追加費用を一切発生させないこと。
- (4) 現行システムからのデータ抽出作業は、既存業者と甲で対応するものとする。現行システムからのデータ出力は、データとデータの説明資料とする。新システムへ取り込めるデータレイアウトの変更は新施設予約管理システムの構築事業者が行うこととする。

1 9 操作説明 (研修)

- (1) 本稼働前及び本稼働後も必要に応じて、システムを運用管理・利用する施設職員及び施設管理委託業者職員に対し、利用端末を利用して必要な操作説明 (研修) を実施すること。
- (2) 研修の円滑な実施を行うために、研修計画書を作成したうえで、研修を実施すること。
- (3) 研修のために必要な資料は乙にて準備すること。また、新規配属の職員に対しての研修の際にも利用できる内容にすること。
- (4) 新規配属及び指定管理者の変更等により研修が必要な場合、甲の依頼に応じて、適宜実施すること。
- (5) 施設利用者向けにシステム操作研修を実施すること。詳細は契約後、甲と協議すること。

2 0 保守管理業務に関する要件

(1) 全般事項

- ・受注者は契約期間内において、システムの安定的な稼働に必要な業務を行うこと。
- ・システムが対象としている業務及びシステム機能に関して、甲乙が相互に共通認識が持てるよう、乙は、運用保守計画書を策定したうえで運用保守を進め、甲と十分な調整を行うこと。
- ・サポートを経常・継続的に提供できること。
- ・システムの稼働時間及び基本保守時間は、次のとおりとする。ただし、緊急時については、発注者及び各施設と協議の上、下記時間外であっても電話等で対応すること。システム稼働時間中は利用者が予約申請等できること。また、システム保守時間は最低でも下記時間とし、保守可能時間を提案し、提案費用に含めること。
システム稼働時間 0 : 0 0 ~ 2 4 : 0 0
システム保守時間 9 : 0 0 ~ 1 7 : 0 0 (年末年始除く)
- ・保守員は、発注者及び各施設の要請に対して、迅速かつ丁寧な対応を行うこと。
- ・システムにトラブルが発生した場合は、速やかに障害発生原因の診断、及び切り分けを行うこと。
- ・システムに関する問い合わせ、システム障害発生等の連絡を受けた場合は、速やかに一次対応を行い、状況を報告し、発注者の承認を得ること。また、システム障害等の解消後は、対応結果、今後の改善策について、文書等により対応・報告し、発注者の承認を得ること。
- ・保守対応窓口について、緊急を要する問合せや障害の連絡時には、電話・メール等での対応が可能な体制が整っていること。

- ・システム標準機能を用いても対処できない作業（誤入力等に伴うデータ修正やデータ削除など）に対する支援を行うこと。
- ・保守に必要な機器等については、乙の負担とする。
- ・操作マニュアル（施設管理者用、利用者用）を作成すること。また、必要に応じてマニュアル等は、最新化を行うこと。
- ・クライアントの最新OS及び最新ブラウザへの対応を行うこと。
- ・保守作業を実施した際は、保守作業実績等の報告をし、発注者の承認を得ること。

（２）バックアップ

- ・障害対応に必要なバックアップデータを過不足なく取得し、障害発生の際は、バックアップ媒体から1営業日前の時点の状態にデータの復旧が行えること。
- ・システムのバックアップ取得作業は自動化し、毎日別途指示する時刻に同期処理を実行するよう設定を行うこと。
- ・自動バックアップに加え、手動バックアップも可能であること。
- ・バックアップは、1営業日前の時点のデータを保持とすること。
- ・リストア手順については十分な検証を行い、取得したバックアップデータを用いて正しく復旧できることを事前に確認すること。

2.1 守秘義務

受注者はいかなる場合においても、契約の履行中に知り得た業務に関わる事項及び付随する事項を本業務に関係のない第三者に漏らしてはいけない。契約期間終了後及び解除後も同様とする。

2.2 次期システム移行

- （１）次期システムへ移行する場合において、データが移行できるよう、必要なデータが汎用的な形式で取り出せるとともに、エクスポートしたファイルのフォーマットやコード定義などの情報を示すこと。※必要なデータは甲と協議すること。
- （２）次期システムが他ベンダーとなった場合、システム移行に関する打ち合わせ、会議、照会業務等に協力すること。
- （３）上記（１）及び（２）に関する費用負担については、乙の負担において実施すること。

2.3 追加費用について

- （１）本書の各条件を満たすための費用を見積り、見積書以外の費用は発生しないものとする。また、機能要件書に記載している仕様に基づいたシステムを導入する形とするが、甲が要望する仕様を細部に渡って全て記載できている状態ではないことを十分に認識し、仕様の協議の際に変更（帳票の追加、変更など）が生じることを考慮し、甲乙協議の元、対応を検討する。
- （２）システムの導入業務期間中の条例改正等によりシステム対応が必要となる改正については、一切の費用を導入費用額の範囲内とすること。ただし、抜本的な改正に伴い、通常の改修等ではシステムの更新が実施できない程度の大幅な変更が必要であると合理的に判断される場合

は、別途協議するものとする。

2.4 その他

- (1) 契約期間が終了するまでの間、通常の使用状況下におけるシステムの不具合に対しては、すべて無償で速やかに対応すること。
- (2) その他システム稼動に当然必要な、ソフトウェア、環境、テストデータ等は、乙にて用意すること。
- (3) 窓口の料金収納業務の効率化のため、入金機と連携可能な場合、入金機を合わせて導入するよう必要な費用を提案内容に含めること。
- (4) 上記のほか、業務履行にあたり、仕様書に記載のない事項又は疑義が生じた場合は、速やかに甲と協議すること。また、この仕様書に記載されていない事項であっても、必要と認められる軽微な作業については、甲と協議の上、適正に実施すること。

データセンター要求仕様書

1. データセンター仕様要件

サービス提供を行うシステムは、日本データセンター協会が認定するデータセンターファシリティスタンダードにてティア3相当以上、かつ、以下の要件を満たすデータセンター内に設置すること。

(1) 立地条件

- 1) データセンターは日本国内に立地し、24 時間 365 日の運用、利用を実現すること。
- 2) 地盤強固な場所に立地していること。埋立地等以外で、海岸より 15km 以上離れており、標高 40m 以上の場所とすること。

(2) 出入口は、不特定多数の人が利用する場所を避けるとともに、入退室の管理を行うこと。

(3) サービス提供を行うデータセンターは、このほか以下の基本要件を満たすものとする。

1) 耐火及び耐震性能

- ① 総 SRC 構造(鉄骨・鉄筋コンクリート構造)であること。
- ② 耐震構造基準(震度 6 の地震が発生した場合、梁/柱/耐震壁/仕上材の損傷が軽微もしくはほとんどない建築構造)を確保していること。
- ③ 構造強度については、地震時外力、風圧などについて、建築基準法および施行令など具体的な規定に基づいて建築していること。

2) 防火(防水, 防雷)対策

- ① 基盤設備等への浸水防止対応をしていること。
- ② 防火設備及び消火設備について、サーバールーム内において、煙感知器を標準装備していること。また、ガス消火器等による消火システムを採用していること。
- ③ 消防法を遵守しており、消火栓、消火器、スプリンクラー設備、自動火災報知設備及び誘導灯の消防用設備を保持していること。
- ④ 建築基準法に基づき、避雷針機能を設置していること。

3) 電源・空調設備

- ① 受電設備は二重化されていること。
- ② 無停電電源装置の二重化を実施、自家発電装置が起動するまでの間もサーバ機器等へ安定した電源供給を行い、障害時等における電源が確保されていること。
- ③ 停電などが発生した際は、48 時間十分な電源を確保できるよう専用の発電機を設置していること。
- ④ 電力供給の完全バックアップを無瞬断で実現していること。
- ⑤ 空調機は、24 時間 365 日連続運転を行っていること。

4) セキュリティ対策

- ① 有人(守衛など)によるビル入退室管理をしていること。
- ② 機器監視による物理的侵入対策を 24 時間 365 日実施していること。
- ③ ラックごとの個別施錠を実施している事。
- ④ システム機器及び通信設備の二重化を実施していること。
- ⑤ 不正アクセス自動監視を 24 時間 365 日実施していること。

5) 冗長化性能

- ① サービスを提供するサーバは冗長化しており、サーバ本体の故障時にも、他のサーバにある環

境に切り替え、継続運用する高可用性を確保すること。

- ② サーバ内部電源やネットワークインターフェース、ディスク等は冗長化しており、内部部品の故障時にも継続運用が可能な高可用性を確保すること。
 - ③ ストレージは、プロセッサ、内部バス、電源、ディスク等を冗長化しており、内部部品の故障時にも継続運用が可能な高可用性を確保すること。
- 6) 設備の視察
- ① 必要に応じて、甲は運用開始に先立って乙の運用設備の視察を行うことができるものとする。
 - ② 甲はその際に知り得た情報についての秘密保持義務を負うものとする。

2. データセンター監視運用要件

(1) 監視時間

- 1) 24時間365日監視を実施すること。

(2) 死活監視

- 1) 監視システムを利用して、提供システムの稼働状況を監視すること。
- 2) 稼働状況の異常を検知した場合には、管理者へ向けてメール送信が行われ、速やかに対応をとること。

(3) 性能監視

- 1) 監視システムを利用し、サーバに関わるCPU、メモリ、ハードディスクの利用状況等を監視すること。
- 2) 稼働情報の異常を検知した場合には、管理者へ向けてメール送信が行われ、速やかに対応をとること。

(4) 稼働監視

- 1) OSやアプリケーションのログからシステムの稼働状況を監視すること。
- 2) 稼働状況の異常を検知した場合には、管理者へ向けてメール送信が行われ、速やかに対応をとること。

(5) 結果報告

- 1) システム監視結果や収集したログ等を分析し、その内容を甲へ報告すること。

(6) 障害発生時の影響軽減、復旧作業軽減のための対策

- 1) 機器の障害等でサービスが停止しないように、24時間のシステム監視体制を組み、無停電装置の装備、ウイルスおよびハッキング対策、機器系統の二重化等を施し、万全の対策を講じること。
- 2) 万一の障害発生時においては、休日・深夜を問わず、即座に復旧体制を組むこと。
- 3) 障害発生時に備え、乙は24時間365日対応の電話窓口を設置すること。