

## 「元気ちば！健康チャレンジ事業」企画運営業務委託に係る仕様書（公募用）

※本仕様書は、千葉県（以下、「県」という。）が委託する『「元気ちば！健康チャレンジ事業」企画運営業務』に関し、受託者を公募するために必要な基本的事項や情報を示したものであり、実際の業務委託契約に用いる仕様書は、企画提案書の質疑応答内容を踏まえた上で、改めて県が作成する。

### 第1 委託業務名

「元気ちば！健康チャレンジ事業」（以下、「本事業」という。）企画運営業務

### 第2 委託業務の目的

健康づくりに関心が低い者を含め、県民が主体的に健康づくりに取り組むことを支援するため、各市町村が実施する健康ポイント事業と連携し、健康づくりに取り組むと協賛店での優待が受けられる事業を実施する。

本事業の実施に当たり必要となる各種業務の委託を実施する。

### 第3 業務を委託する期間

令和6年4月1日（月）から令和7年3月31日（月）までの間とする。

### 第4 用語の説明

- ・「ち～バリュ～カード」  
優待サービスを受けるために必要な紙媒体又はち～バリュ～カードWEB申請・交付システム上で表示されるカードで、千葉県（以下、「県」という。）が各市町村を通じて交付するもので、そのデザイン等は県が定めるところによる。
- ・協賛店  
本事業に賛同し、県の承認を受け、「ち～バリュ～カード」を提示する者に対し任意に定めたサービスを提供する店舗等をいう。
- ・「ち～バリュ～の店」  
県の承認を受けた協賛店で、「ち～バリュ～カード」を提示する者に対し任意に定めたサービスを提供する店舗等をいう。
- ・「ち～バリュ～ネット」  
事業紹介をはじめ、ち～バリュ～の店の検索、ち～バリュ～カード申請窓口（市町村）、協賛店申込みフォーム及び問合せフォーム等を備えたウェブサイト。（以下、「専用ウェブサイト」という。）
- ・「ち～バリュ～カードWEB申請・交付システム」  
利用者登録機能、マイページ機能（ポイント記録・管理、カード申請）、管理機能、電子版カード表示機能、市町村利用機能、問合せ機能及びアンケート機能を備えたシステム。（以下、「システム」という。）

## 第5 委託業務の内容

以下について、具体的な内容を企画提案すること。

### 1 事業活動拠点の設置・運営業務

本委託業務を遂行するに当たり、以下のとおり事業活動拠点を設置・運営すること。

#### (1) 事業活動拠点での業務

事業活動拠点においては、専用ウェブサイトの維持・管理、企業・店舗からの問い合わせへの対応、企業・店舗への協賛店獲得活動をはじめとした本仕様書に定める業務を行うこと。

毎週月曜日から金曜日の9時から17時まで対応できる体制とすること。ただし、祝日、年末年始（12月29日から1月3日まで）を除く。

#### (2) 事業活動拠点の設備

事業を円滑に実施するため、専用の電話回線、FAX回線を設置すると共に、専用のメールアドレスを取得すること。

なお、専用の電話回線、FAX回線及びメールアドレスを前年度受託者から引き継ぐ場合、引継ぎに係る諸費用（10万円程度（税込み）見込み）が発生するので留意すること。

#### (3) セキュリティ対策

本委託業務においては、システムとして稼働する事業者内のネットワーク及び端末に対し、セキュリティ対策ソフト（法人向けかつ最新版）を使用し、その安全性を確保すること。

#### (4) 事業活動拠点情報の公表

住所、電話番号、FAX番号、メールアドレス等は、本事業専用窓口として、外部に表示できるものであること。

#### (5) 業務実施体制図の作成

#### (6) 専用ウェブサイトの改修・運営・維持・管理

専用ウェブサイト（<https://chi-value.com/>）の改修・運営・維持・管理を行うとともに、ウェブ広告アナリティクス解析に基づく改善・修正を実施すること。

実施に当たっては、現行の専用ウェブサイトのデータファイルを使用することとし、それ以外の改修・運営・維持・管理に必要な素材の入手（権利処理を含む）、掲載する画像一式の収集、必要な各種申請手続、デザイン、レイアウト、データ加工・合成作業、版下作成等、一切の業務を行うこと。

なお、前年度受託事業者からのドメイン移管、データ移行手数料（8万円程度（税込み）の見込み）が発生するので留意すること（少なくとも3年間は第三者がドメインを取得することのないよう、ドメインの保有を続けること。）

#### (7) 協賛店申込の受付等業務

受託者は、協賛店の新規登録の申込、既登録店舗の変更等の届出があった場合、下記のとおり受付対応をすること。

ア 申込・届出事項について、必要事項が記載されているか、「元気ちば！健康チャレンジ事業協賛規約」に定める事項に反していないかなどの確認を行

- い、必要に応じた補正を申込者等に依頼すること。
- イ 協賛店の申込、協賛内容の変更等があった店舗について、クラウドサービス上で共有し、月に2回（1日、15日）、県へ提出すること（様式任意）。
- ウ 県は、第5 1（7）イによる受託者からの提出を受けた場合、適当と認めるときは、その旨を受託者に対して連絡する。
- エ 第5 1（7）ウの連絡を受け、受託者は、専用ウェブサイトへ掲載するとともに、啓発資材を企業・店舗に送付する。
- オ 運営方法の変更や広報の実施など、事業実施に当たり、周知事項が発生した場合には、協賛店に連絡すること。

#### **（8）協賛店の実態把握**

受託者は、協賛店の登録住所、サービス内容等の変更が判明した場合は、受託者へ変更・廃止の届出を行うよう店舗に依頼すること。

#### **（9）県との打合せの実施**

受託者は、月1回以上、事業の進捗状況等について月例報告書を作成し、県担当者と打合せを行うこと。その際、市町村との連携促進、協賛店の獲得に向けた取組方針及びシステムの開発・運用管理業務について県と協議を行い、効果的な方策を検討すること。

## **2 市町村との連携促進**

市町村が本事業と連携できるよう支援を行うこと。

### **（1）本事業と連携する市町村の募集・連携に向けた調整**

令和2年度から令和5年度までに連携を開始した市町村との連絡・調整を行う。

また、令和6年度に連携開始を予定している市町村に対し、県と協議しながら、市町村とポイント調整等を行う。

さらに、連携開始が未定の市町村に対し、県と協議しながら連携に向けた個別の働きかけを行う。

市町村への働きかけ・調整の方法、スケジュール等の計画書を令和6年4月中旬までに県へ提出し、承認を得ること。

### **（2）説明会（報告会）の開催**

市町村に対し、本事業との連携を促すための説明会（報告会）を令和6年7月下旬までに開催すること。その際、オンラインでの参加も可能とすること。

開催後は、未参加市町村向けに動画配信を行うとともに、アンケートを実施し、とりまとめた結果を第5 1（9）の県との打合せで提出すること。

会場の準備、開催通知作成、当日の事業説明等、説明会の企画運営のための計画書を令和6年5月末までに県へ提案すること。

### **（3）市町村への助言等**

市町村から問い合わせがあった場合は、相談に応じ、本事業が円滑に展開できるよう助言を行うこと。相談内容は、一覧にまとめ、第5 1（9）の県との打合せで提出すること。

### 3 協賛店の獲得業務

#### (1) 協賛店の獲得

受託者は、県と連携して、契約日から契約完了の日までに協賛店を250店舗以上獲得するよう、SNS 広告・記事投稿や動画広告等の広報、チラシ等の作成・配布、店舗訪問等の営業活動を行うこと。

なお、協賛店は県内に住所がある店舗等とし、極端な地域の偏りが生じないように、市部だけでなく、郡部での店舗獲得にも積極的に取り組み、各圏域の協賛店数に偏りが生じないように配慮すること。特に、本事業と連携している、又は連携予定である市町村を優先的に獲得すること。また、アプローチをかける業種についても、偏りが生じないように配慮すること。

協賛基準については、別添「元気ちば！健康チャレンジ事業実施要綱」第7条第3項を参照すること。

#### (2) 協賛店獲得実施計画の提出

協賛店の獲得に当たっての計画書を令和6年4月中旬までに県へ提出し、承認を得ること。

#### (3) SNS 広告、記事投稿による広報及び営業活動による結果の報告

SNS 広告、記事投稿による広報、営業活動を行った店舗及び申込状況についてとりまとめて、第5 1 (9) の県との打合せで提出すること（様式任意）。

#### (4) 協賛店獲得目標未達成の場合

令和6年12月末時点で新規協賛店獲得数が目標の店舗数（250店舗）の7割（175店舗）に到達していない場合は、その原因を分析し、県へ文書（様式任意）で報告すること。

### 4 システムの開発・運用管理業務

#### (1) 開発業務

本事業で使用するシステムの開発・構築に関する業務を行う。

##### ア システムの立案・設計・開発

- ・県と協力して、本事業で使用するシステムの詳細を定義・立案する。
- ・本事業で使用するシステムの設計を行う。
- ・本事業で使用するシステムの開発を行う。
- ・システムの立案・設計・開発においては、別紙1「機能要件・システム要件一覧」の要件を満たすものとする。

##### イ テストの実施

- ・システムのテストの計画書を作成し、県に説明すること。
- ・システムの単体テスト、結合テスト、総合テスト、受入テスト支援を実施する。
- ・システムのテストにおいては、別紙2「テスト要件一覧」の要件を満たすものとする。

##### ウ 操作マニュアルの作成

- ・利用者向けのシステムの操作マニュアルを作成する。

- ・操作マニュアルについては、システム内でも表示できるものを用意すること。
- ・市町村に対しては、令和6年7月下旬までに開催する市町村説明会（報告会）において、システムの概要を説明する機会を設けること。
- ・管理者及び市町村向けのシステムの操作マニュアルを作成すること。
- ・マニュアルについては、試験運用の結果などを反映して随時、必要に応じて更新すること。

#### エ セキュリティの確保

- ・セキュリティの確保においては、別添「データ保護及び管理に関する特記仕様書」を遵守すること。
- ・サーバー間の通信に使用する証明書の取得など、必要なセキュリティ上の措置をすること。

#### オ その他、システムの立案・設計・開発に必要な調整等の業務

### (2) 運用管理業務

開発したシステムの運用管理に関する業務を行う。システムの運用管理においては、別紙3「運用管理要件一覧」の要件を満たすものとする。

#### ア システムのアップデート

- ・必要に応じて、システムで使用するソフトウェアのアップデートを実施する。
- ・必要に応じて、システムの最適化などを実施し、システムの保全・向上に努める。

#### イ システム監視業務

- ・運用中にシステム稼働中の機器の稼働状況を監視し、システムへ不正アクセスや改ざんなどに対応するため各種機器中のログの取得及び確認を行う。

#### ウ システムの障害・不具合への対応及び修正業務

- ・システム運用中に障害・不具合が生じた・発見した場合、その解消に向けた作業を実施する。
- ・発生した障害について、速やかに県及び利用者に周知する。
- ・試験稼働中に生じた不具合とその対応を記録し、県に報告する。

#### エ 計画停止の実施

- ・必要に応じて計画停止（定期メンテナンスなど）を実施すること。なお、計画停止は可能な限りシステムの利用者に対する影響が少ない時間とし、詳細な日時に関しては別途協議を行うこと。
- ・計画停止を実施する場合は、県及び利用者に周知すること。

#### オ 問い合わせへの対応

- ・システム上で利用者からの問い合わせを受け付け、対応すること。
- ・電話での問い合わせについても、毎週月曜日から金曜日の9時から17時まで対応すること。ただし、祝日、年末年始（12月29日から1月3日まで）を除く。

- ・ 県及び市町村職員からのシステム操作に関する問い合わせに対応すること。

カ その他、システムの運用・保守に必要な調整などの業務

## 5 関連業務

事業を推進するためにPR業務を実施すること。

### (1) 事業PR業務

本事業参加促進につながるよう、県民・協賛店向けチラシを作成し、県が指定する納品先（県内市町村）に納品すること。

なお、第5 1 (2) で専用の電話回線、FAX 回線及びメールアドレスを新規に取得する場合、下記チラシに加え、カード台紙やポスターなどの現事業PRルーツも増刷することとし、部数や校正回数については、県と協議すること。

内容	チラシ（県民向け）	チラシ（協賛店募集）
枚数	10,000枚	10,000枚
サイズ	A4サイズ	A4サイズ
紙質	上質コート紙 90kg以上又は同水準以上	上質コート紙 90kg以上又は同水準以上
色数	両面印刷・カラー4色	両面印刷・カラー4色
その他	校正刷りを事前に県に提出し、県からの修正指示に従うものとする。校正は1回以上、県担当職員の確認を受けるものとする。	

チラシ及びポスター以外で、新聞広告等の活用など、事業周知に特に効果がある場合、企画提案を実施すること。

### (2) 県の啓発活動の発信

健康づくりに関して県が実施・広報する啓発活動や健康情報について、専用ウェブサイトやSNSを用いた情報発信を行うこと。

## 6 独自提案事項（任意）

仕様に記載の項目の他、上記1～5と連動し、本事業の目的をより効果的に推進していく取組を独自提案として実施できる。

具体的な内容は企画提案によるが、市町村の参加を促す健康づくり事業の提案など、明らかに効果が期待できるものとする。

## 7 成果物の提出

### (1) 成果物

内容及び提出時期については、県と事前に協議を行うこと。

#### ア 全般

- ・ 事業計画書（令和6年4月中旬までに提出し、県の承認を得ること）
- ・ 月例報告書（月1回の打合せ時に提出）
- ・ 事業報告書（事業内容及び成果がわかるもの）

#### イ 市町村連携関連

- ・市町村説明会実施計画書（令和6年5月末までに提出）

#### ウ 協賛店関連

- ・協賛店獲得実施計画書（令和6年4月中旬までに提出）

#### エ システム関連

- ・システム開発設計書
- ・テスト実施計画書及び結果報告書
- ・マニュアル（利用者用、管理者用）
- ・ライセンス等
- ・全体構成概要図
- ・運用管理作業報告書

### (2) 形式

紙媒体は2部、電子媒体は1部提出すること。

### (3) 納品場所

千葉県健康福祉部健康づくり支援課

〒260-8667 千葉県千葉市中央区市場町1番1号

### (4) 成果物の更新

契約期間中においては、成果物は常に最新の状態を維持することし、運用・保守期間中において変更が発生する場合は、必要に応じて、改訂版を作成し、提出すること。

## 8 契約期間終了に伴う引継ぎ・削除等

本業務の契約期間終了時は、データが不用意に残置されないよう、別添「データ保護及び管理に関する特記仕様書」に基づき適切に破棄すること。

また、必要に応じて、以下の業務を行い、支援すること。

- (1) 県との協議により定めるフォーマットによるコンテンツデータのエクスポート
- (2) データ仕様書及び移行手順書の作成
- (3) 運用・保守に係る詳細な申し送り事項の文書化及び次期システム受託事業者への説明（次期システム受託事業者からの質問への回答を含む。）
- (4) 本業務で構築したシステムのうち継続使用しないものの削除
- (5) その他、県と受託事業者が協議の上定める事項

## 第6 運営及び管理

### 1 業務の実施

本業務の実施に当たっては、綿密に県と必要な協議及び打合せを行うとともに、その指示に従い、誠実に業務を進めるものとし、業務の遂行状況について随時報告を行うこと。また、本業務の実施に当たっては、柔軟に対応するものとし、仕様書に定めのない県が求める事項は最大限実現できるよう努めるものとする。

### 2 業務実施体制

委託業務を円滑に実施するため、本業務の全体責任者及び各業務の責任者、担

当者を配置する。責任者及び担当者は、やむを得ない場合を除いて変更しないこととし、変更する場合は、県に事前に相談の上、報告すること。

### **3 事故及びクレーム等の対応**

委託業務の実施中、事故やクレームが発生した場合は、速やかに県担当者へ報告するとともに、解決に向けて誠意ある対応をすること。また、その対応や経過については、速やかに県に報告すること。

### **4 経費**

県が実施するもの（市町村へのち〜バリュ〜カードの送付）以外の本業務の実施に要する一切の費用（作成物の校正料、配送料など）は、委託料に含むものとする。

## **第7 著作権の取扱**

この契約により作成される成果物の著作権等の取扱いは、次の各号に定めるところによる。

- (1) 本事業の受託者は、著作権法（昭和45年法律第48号）第21条（複製権）、第23条（公衆送信権等）、第26条の2（譲渡権）、第26条の3（貸与権）、第27条（翻訳権、翻案権等）及び第28条（二次的著作物の利用に関する原作者の権利）に規定する権利を県に無償で譲渡するものとする。ただし、成果物の性質上、受託者が承諾できない場合は、該当項目及び理由を示し、別途協議すること。なお、県は本業務により納品されたデータ等について、ホームページ掲載及び増刷ができるものとする。
- (2) 県は、著作権法第20条（同一性保持権）第2項第3号又は第4号に該当しない場合においても、その使用のために、仕様書等で指定する物件を改変し、また、任意の著作者名で任意に公表することができるものとする。ただし、成果物の性質上、受託者が承諾できない場合は該当項目及び理由を示し、別途協議すること。
- (3) 本事業の受託者は、県の事前の同意を得なければ、著作権法第18条（公表権）及び第19条（氏名表示権）を行使することができない。

## **第8 個人情報に関する取扱い**

本委託業務の履行及び作成された成果物における個人情報の取扱いについては、別記「個人情報取扱特記事項」に定めるとおり取り扱うものとする。

## **第9 成果物に関する責任の所在**

本業務に伴う全ての成果物については、受託者が最終責任を負うこと。

## **第10 法令遵守及び安全管理**

### **1 関係法令の遵守**

本業務に関連する全ての関係法令及び規則を遵守すること。

## **2 安全管理体制の整備**

安全管理に関する内規を定め、災害事故の未然防止に努めると共に、現場作業における緊急時の連絡体制を整備すること。

## **3 作業者の安全管理**

受託者の指示によって行う作業者の事故防止に努めるとともに、過度の負担がかからないよう、健康面に配慮して活動すること。

## **第11 秘密の保持**

本業務上知り得た秘密を他に漏らし、又は自己の利益のために使用してはならない。また、本委託業務の履行以外の目的に使用してはならない。このことについては、委託業務終了後であっても同様とする。

受託者の責めに帰す情報漏えいが発生した場合、それによる損害（第三者に及ぼした損害を含む。）については、受託者が自己の責任において処理しなければならない。

受託者の雇用人が、異動、退職等により本委託事業を離れる場合についても、受託者はその者に対して取得した情報を秘匿させなければならない。

また、再（々）委託先においても、受託者と同等の守秘義務を負うものとし、処理事知り得た秘密を他人に漏らしてはならない。

## **第12 その他事項**

### **1 再委託について**

本事業の受託者は、業務の全部を第三者に再委託してはならない。業務の一部を第三者に再委託する場合は、企画提案書において再委託先（事業者名及び代表者名、所在地）を示した上で、契約時にも県の確認及び承諾を得ること。

### **2 仕様変更**

本事業の受託者は、やむを得ない事情により、本仕様書の変更を必要とする場合には、予め県と協議の上、承認を得ること。

### **3 記載外事項**

本仕様書に記載されていない事項については、県の指示に従うこと。

### **4 その他**

本仕様書の記載内容に疑義が生じた場合には、県と協議すること。

## 機能要件・システム要件一覧

## 1 機能要件

機能	要件
共通事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>各種データの登録、照会、修正、削除が可能なこと。</li> </ul>
マイページ機能	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者の登録情報の確認・一部を修正できる機能を設けること。</li> <li>マイページ上で、市町村ごとにポイントの記録・管理が行えること、また、カードの申請が行える機能を設けること。</li> </ul>
利用者情報登録機能	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者情報の登録時には、以下の基本情報を入力させること。 ニックネーム（氏名は不可）／生年月／性別／市町村（丁・番地以下は不要）／メールアドレス／パスワード（個人で設定）／その他、必要に応じた項目</li> </ul>
管理機能	<ul style="list-style-type: none"> <li>管理者は、インターネットブラウザを使用し、ログイン画面を経由して、管理システムにアクセスする形態とし、Microsoft Edge、chrome、Firefox、safari のいずれのブラウザソフトからのアクセスでも問題なく動作すること。</li> <li>2段階認証や IP 制限等のセキュリティ対策を実施すること。</li> <li>CSV 形式によるデータのインポート機能及びエクスポート機能を要すること。</li> <li>登録データを種別で表示・出力できる機能を設けること。</li> <li>利用者情報の管理（ナンバリングの付与）ができること。</li> </ul>
電子カード表示機能	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者へ電子カードを表示する機能を設けること。</li> <li>電子カードは、不正利用を防止できる仕組みを設けること。 ※スクリーンショット防止機能など。</li> </ul>
市町村利用機能	<ul style="list-style-type: none"> <li>市町村は、インターネットブラウザを使用し、ログイン画面を経由して、管理システムにアクセスする形態とし、Microsoft Edge、chrome、Firefox、safari のいずれのブラウザソフトからのアクセスでも問題なく動作すること。</li> <li>市町村が管理画面で自市町村の申請者の確認及びカード交付の承認作業が行える機能を設けること。</li> <li>自市町村の登録データを種別で表示・出力が可能であること。</li> </ul>
操作説明	<ul style="list-style-type: none"> <li>操作方法の解説については、マニュアル等をシステム内に掲示すること。</li> <li>操作方法の解説・マニュアルは、随時、必要に応じて更新すること。</li> </ul>
問い合わせ機能	<ul style="list-style-type: none"> <li>システム上で、利用者からの問い合わせを受け付けられる機能を設けること。</li> <li>問い合わせについては、受付後速やかに回答すること。</li> </ul>

アンケート機能	<ul style="list-style-type: none"> <li>・システムに、管理者が任意に設定公開できるアンケート機能を設けること。</li> <li>・アンケートは、公開期間を設定できることとし、期間が終了すると、利用者側が入力できないようにすること。</li> <li>・管理者側でアンケート結果を表示・出力できること。</li> <li>・管理者側でアンケート回答者を特定できること。</li> <li>・アンケート終了後は、結果を取りまとめの上、県へ報告すること。</li> </ul>
---------	---

## 2 システム要件

項目	要件
システムの形態	・システムはウェブシステムと、データを集計・記録するデータベース、サーバー等からなるものとする。
データ容量	・クラウドシステムが望ましいが、制限のあるシステムを使用する場合は、全県民が使用することを想定したデータ容量を確保すること。
同時接続	・複数利用者が同時にアクセスしても安定して稼動するシステムであること。
バックアップ	・システム及びデータベースについては、バックアップが可能な構成とし、障害時には簡単かつ迅速に復元できる対策が講じられていること。
年間運用費の抑制	・データ量増大に伴い、高額なデータベースライセンス費や、ユーザー数ライセンス費を支払う必要の無いシステムとすること。
処理応答時間	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者側が利用するシステムの処理応答時間は、通常の操作において、ストレスを感じない程度のレスポンスを可能とすること。</li> <li>・処理応答時間が、原則3秒を超える場合（ネットワーク環境に依存する場合を除く。）は、協議すること。</li> </ul>

## 別紙 2

### テスト要件一覧

項目	要件
テスト計画	<ul style="list-style-type: none"><li>・本システムのテストを行う前に、テスト方針、手順、環境等を記載したテスト計画を作成し、県に説明すること。</li></ul>
テスト環境	<ul style="list-style-type: none"><li>・本システムのテストに必要なハードウェア及び作業場所については、受託者の負担と責任において準備すること。</li></ul>
単体テスト	<ul style="list-style-type: none"><li>・開発したモジュール単位でプログラムが正常に動作することを確認すること。</li></ul>
結合テスト	<ul style="list-style-type: none"><li>・各モジュールを結合させて、所定の要件どおりに連携・機能するか確認すること。</li></ul>
総合テスト	<ul style="list-style-type: none"><li>・本環境と同等の環境でテストを実施すること。</li><li>・前提条件、使用データ、テスト結果などを県に報告すること。</li></ul>
受入テスト	<ul style="list-style-type: none"><li>・本システムについては、県担当者が実際に使用する環境で受入テストを実施、実際の環境で行い、県の承認を得た上で納品すること。</li></ul>

## 別紙 3

## 運用管理要件一覧

項目	要件
運用時間	<ul style="list-style-type: none"> <li>・計画停止を除き、原則として、24時間365日稼働すること。</li> </ul>
監視保守	<ul style="list-style-type: none"> <li>・システムの動作状況、障害の有無、各種リソースの状況、ウイルス、改ざんなどを、適宜監視すること。</li> <li>・監視中に、障害の発生などを感知した場合は、保守管理者への通報など速やかに適切な対応を行うこと。</li> </ul>
障害・不具合への対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・システムに障害・不具合が発生した場合は、平常時は1営業日以内でのシステム復旧を目標とする。</li> <li>・障害状況とその対応など、障害・不具合に関する履歴の管理を行うこと。</li> <li>・重大な障害・不具合が発生した場合は、速やかに県に報告をすること。</li> <li>・障害時の連絡体制を確立し、迅速な対応を行うこと。(休日含む)</li> <li>・原則として、委託契約期間内に生じた障害・不具合は契約期間内に解消すること。</li> <li>※契約期間内に解消ができない場合は、協議の上対応を決定する。</li> </ul>
計画停止	<ul style="list-style-type: none"> <li>・計画停止を行う場合は、緊急の場合を除き、原則として、2週間前までに県に通知すること。</li> <li>・緊急の場合を除き、計画停止の1週間前までに利用者に周知すること。</li> <li>・計画停止の時間は過度に長時間に及ばないように留意すること。</li> </ul>
バックアップ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・サーバーのバックアップを1日に1回は取得し、複数世代保管すること。なお、取得規模・取得時間・世代数については、協議により決定する。</li> </ul>
問い合わせ対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・県職員や、市町村職員からシステムの利用方法に関する問い合わせへ対応する担当者を配置すること。</li> <li>・問い合わせ内容と回答を記録し、迅速な対応を行うこと。</li> </ul>
状況報告	<ul style="list-style-type: none"> <li>・月に1回、システムの運用状況、障害の履歴、問い合わせへの対応履歴などを県に報告すること。</li> </ul>