

姫路市消防団アプリ運用保守業務委託 仕様書

1. 件名

姫路市消防団アプリ運用保守業務委託

2. 期間

令和8年11月1日から令和13年10月31日まで（5年間の長期継続契約）

ただし、委託者は、履行期間の始期の属する年度の翌年度以降において、この契約に係る委託者の予算の減額又は削除があったときは、この契約を変更し、又は解除することができる。

前項の規定によりこの契約を変更し、又は解除した場合において、受託者に損害があるときは、受託者は、その損害の賠償を委託者に請求することができる。この場合における賠償額は、委託者と受託者が協議の上、定めるものとする。

3. 業務目的

本業務は、姫路市消防団員向けアプリ及びその管理システムの安定稼働を維持し、継続的な利用を確保するため、障害発生時の迅速な復旧、定期的な保守対応、データ保全、セキュリティ対策及び利用者支援を実施するとともに、OS アップデート等への継続的対応によりシステムの陳腐化を防ぎ、長期的な運用コストの最適化を図ることを目的とする。

4. 業務内容

本業務は、導入した姫路市消防団アプリの運用保守業務を次のとおり実施するものとする。

（1） 障害対応

24時間365日体制で監視し、障害発生時の電話による連絡受付窓口を設けること。

また、緊急を要する障害が発生した場合は、早期の復旧を図ること。

システム障害及び不具合発生時には、速やかに原因調査、切り分け及び復旧対応を行うこと。また、委託者へ状況報告を行うこと。

復旧に必要なデータについて、定期的なオンラインバックアップを取得し、データ保全を行うこと。なお、取得頻度は、受託者と委託者が協議の上、決定するものとする。

障害時にはバックアップデータから、データ復旧が可能なこと。なお、復旧作業は受託者にて行うこと。

(2) 定期保守

システムの安定稼働を確保するため、必要なデータ（構築時に設定した水利管理、ユーザー管理などで、定期的に更新の必要なもの）の更新、点検、設定変更その他の保守作業を適切に実施すること。

既存機能の不具合の修正、軽微な文言修正を実施すること。

(3) データ保全

本システムで管理するデータについて、定期的にバックアップを取得し、障害、誤操作又は災害等によるデータ消失に備えること。

(4) 利用者支援

委託者及び利用者からの問い合わせに対応し、操作方法、運用方法等に関する支援を行うこと。

(5) OS・ブラウザ等への対応

スマートフォンの OS、Web ブラウザその他動作環境の変更により本システムの利用に支障が生じないように、定常的な動作確認及び必要な改修を行うこと。

アプリ機能の動作環境は以下のとおりとし、今後の OS やブラウザのバージョンアップに伴う改修及びアプリストア（App Store / Google Play）への再申請・公開作業については、本業務の範囲内で追加費用なしで対応すること。ただし、OS 側の仕様変更により、新機能の追加や大規模な UI 刷新が必要となる場合は、別途協議するものとする。

【PC（Web 管理画面を使用する際に利用）】

OS : Windows 11 以降

ブラウザ : Microsoft Edge、Google Chrome

※使用時点における最新又は 1 世代前のバージョンに限る。

【アプリ（スマートフォン）】

OS : Android12.1 以降・iOS16.1 以降

※使用時においておおむね過去 3 年以内に発売された機種（OS のアップデートが適用されたもの）に限る。また、運用開始後、対象 OS の下限の切り上げが必要と受託者が判断した場合は、その理由と影響範囲を記した書面をもって事前に委託者の承諾を得るものとする。

(6) セキュリティ維持（別紙 情報セキュリティ要件を満たすこと）

情報漏えい、不正アクセス、ウイルス感染その他のセキュリティ上の脅威に対し、必要な対策を講じること。

ファイアウォール等により、外部からの攻撃によるシステム停止やレスポンス低下を防止する対策を講じること。

サーバ・クライアント間の通信を暗号化し、情報漏洩対策を実施すること。

ウイルス対策及び情報保護等のためセキュリティソフトを導入し、最新の更新プログラムを維持すること。

情報セキュリティ対策について、最新の情勢を踏まえ、適宜、必要な見直しを行うこと。

(7) 月次報告

稼働状況、障害発生状況、対応実績等について、まとめた報告書を月1回提出すること。

(8) 平時対応

サポート受付時間は、年末年始を除く平日9時から17時までとする。

(9) データ変換作業

出動報告のデータにおいて、以下の手順で作業を行うこと。

消防団アプリから出力したデータに、消防局職員が事案番号を登録する。

追加登録後のデータを消防団管理システムのフォーマットに変換し、引き取り込む。

出動報酬等が確定後、消防団管理システムからデータ出力したものを、消防団アプリに取り込むこと。

(10) 追加機能に関する事項

本市より機能追加及び機能改善の要求があった場合は、要求事項の実装可否を検討し、当該要求事項に関する検討結果と費用見積りを速やかに提出すること。

5. その他留意事項

(1) 本業務を行うことにより知り得た情報については、一切第三者に漏らしてはならない。

(2) 受託者は、受注業務の全部又は主たる部分を第三者に委託してはならない。

(3) 本業務における訴訟の必要が生じた場合は、被告の本店所在地を管轄する地方裁判所を専属管轄裁判所とする。

(4) 本業務において作成された成果物の所有権及び著作権は姫路市に帰属するものとする。

6. 協議事項

本仕様書に記載のない事項及び疑義が生じた場合については、協議により決定する。