

仕 様 書

1. 請負の表示 山口大学 授業料債権管理システム

2. 保守期間 令和7年4月1日～令和8年3月31日
 対応時間は 9:00～12:00 及び 13:00～17:30 とする。但し、行政機関の休日に関する法律に規定する休日を除くものとする。

3. 保守支援体制及び保守内容
 - 3-1. 保守支援体制は以下の内容とする。
 - 3-1-1. システムの障害発生は、理由の如何を問わず速やかに復旧できる体制を有すること。
 - 3-1-2. 具体的には、上記「2. 保守期間」に本学からソフトウェア障害の連絡を受けた場合には、通報を受けてから2時間以内に遠隔または設置場所で復旧作業を開始できる保守体制を有すること。
 - 3-1-3. 障害がネットワークに関連する場合は、その切り分け作業に協力すること。
 - 3-1-4. 本学からの障害発生連絡や問い合わせ等に速やかに対応できるよう連絡体制を整備するものとし、事前に書面にて連絡体制図を提出すること。
 - 3-2. 保守内容は、以下のとおりとする。
 - 3-2-1. ソフトウェアに関する質問受付
 電子メール、電話、FAX等で本ソフトウェアに対する質問を受け付けること。
 - 3-2-2. ソフトウェア瑕疵バージョンアップ作業
 障害が発生・判明した場合、瑕疵の原因を調査し、バージョンアップモジュールを提供・適用し復旧作業を行うこと。
 - 3-2-3. 遠隔操作（リモート）による対応
 データ保守作業（バックアップデータからの復旧作業を行うこと。また、データ及びマスタの調査と可能な場合は修復作業を行うこと。）
 - 3-2-4. オンサイト対応
 故意でないハードウェア障害等による、本システム及びデータの破損に対する復旧作業を行うこと。なお、データの復旧作業はバックアップデータから復旧すること。

4. 個人情報の取扱
 業務を行うために個人情報を取り扱う場合は、別紙「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。

5. その他
 本仕様書に記載のない事項で疑義が生じたときは、その都度協議するものとする。

以 上