

高機能消防指令システム保守点検業務委託
要求水準書

令和9年度～令和13年度
天草広域連合消防本部

目次

第1章 総則	1
第1 適用	1
第2 目的	1
第3 保守の履行期間（本仕様書の適用期間）	1
第4 履行場所	1
第5 保守の対象設備及び対応時間	2
第6 受注者の保守の体制	2
第7 保守の技術者	2
第8 関係法令の遵守	2
第9 保守の実施	3
第10 保守の部材	3
第11 使用器具、予備品	3
第12 損害賠償	3
第13 支払方法	4
第14 有償修理における部材費の負担	4
第15 点検・保守等に係る技術者の派遣	4
第2章 細則	5
第1 定期点検	5
第2 保守	5
第3 保守の除外事項	8
第4 設置環境条件	8
第3章 特記事項	9
第1 指令システムに係るソフトウェア保守	9

第1章 総則

第1 適用

本要求水準書は、受注者が納入した天草広域連合消防本部（以下「発注者」という。）向け高機能消防指令システム（以下「指令システム」という。）について、受注者が実施する保守点検業務（以下「保守」という。）の対応内容（保守の体制、保守の除外事項等を含む。）を定めるものとする。

第2 目的

保守の目的は次のとおりとする。

- 1 指令システムの正常な機能を維持するため、対象設備に対し定期点検を行い、障害の発生を未然に防止し、指令業務の円滑な運営を図る。
- 2 対象設備に対し障害発生時の迅速な対応と復旧作業を実施する。

第3 保守の履行期間（本仕様書の適用期間）

令和9年4月1日から令和14年3月31日まで

第4 履行場所

熊本県天草市本渡町広瀬1687番地2	天草広域連合消防本部・中央消防署
熊本県上天草市大矢野町中11582番地33	北消防署
熊本県上天草市松島町合津4276番地540	北消防署松島分署
熊本県上天草市龍ヶ岳町高戸2095番地1	北消防署東天草分署
熊本県天草市有明町赤崎2030番地8	中央消防署有明分署
熊本県天草市御所浦町御所浦3526番地12	中央消防署御所浦分署
熊本県天草市倉岳町棚底850番地1	中央消防署倉岳分署
熊本県天草市新和町小宮地658番地	中央消防署新和分署
熊本県天草市五和町二江4915番地1	中央消防署五和分署
熊本県天草郡苓北町志岐1231番地	中央消防署苓北分署
熊本県天草市久玉町1216番地13	南消防署
熊本県天草市天草町高浜南493番地6	南消防署西天草分署
熊本県天草市河浦町白木河内238	南消防署河浦分署

計13カ所

第5 保守の対象設備及び対応時間

保守の対象設備及び対応時間は、「別表1」（高機能消防指令システム点検項目）のとおりとする。

第6 受注者の保守の体制

受注者は、保守を円滑に実施するために必要な体制を確立し、受注者への連絡先を含めて、書面にて発注者に提出するものとする。

- 1 保守体制表（緊急時連絡先を明示すること。） 1部
- 2 保守担当者（技術者）名簿 1部
- 3 定期保守計画書 1部

第7 保守の技術者

保守に従事する受注者の技術者（以下「保守技術者」という。）は、指令システム設備を十分に理解し、かつ、保守技術を習得した者が対応するものとする。また、保守を行うにあたり、法令等で資格を必要とするものについては、その資格を有する者が実施するものとする。

なお、保守技術者は、フィールド（保守）技術者（以下「FE」という。）及びソフトウェア技術者（以下「SE」という。）で構成されるものとする。

第8 関係法令の遵守

受注者は、保守の実施に際して、次の関係法令等を遵守するものとする。

- 1 電気通信事業法（昭和59年法律第86号）及びこれに基づく関係法令
- 2 電波法（昭和25年法律第131号）及びこれに基づく関係法令
- 3 電気設備に関する技術基準を定める省令（平成9年通商産業省令第52号）
- 4 有線電気通信法（昭和28年法律第96号）及びこれに基づく関係法令
- 5 個人情報保護に関する法律（平成15年法律第57号）及びこれに基づく関係法令
- 6 建築基準法（昭和25年法律第201号）及びこれに基づく関係法令
- 7 建設業法（昭和24年法律第100号）及びこれに基づく関係法令
- 8 消防法（昭和23年法律第186号）及びこれに基づく関係法令
- 9 電気用品安全法（昭和36年法律第234号）及びこれに基づく関係法令
- 10 気象業務法（昭和27年法律第165号）及びこれに基づく関係法令
- 11 労働安全衛生法（昭和47年法律第57号）及びこれに基づく関係法令
- 12 天草広域連合で定める条例、規則及び要綱等
- 13 その他関係法令

第9 保守の実施

受注者は、保守を実施するに際して、次の事項を遵守し、誠実に行うものとする。

なお、保守の詳細内容は、「第2章 細則」にて記載する。

- 1 保守の着手及び完了時には、保守技術者は発注者に報告するものとする。なお、保守技術者は、作業現場において、名札及び受注者名の入った腕章又は受注者が指定する作業着等により常に身分（氏名と所属）を明らかにするものとする。
- 2 保守の際には、保守技術者は事前の準備を十分に行い、指令システムを停止（一部機能の停止を含む。以下同じ。）させないように注意するものとする。なお、保守の都合上、指令システムの停止を必要とする場合、あらかじめ発注者の承認を受けるものとする。
- 3 障害の発生又は発生の恐れがある場合、保守技術者は臨機の措置をとり、当該措置後に速やかに発注者に報告するものとする。
- 4 受注者及び発注者は、保守の実施にあたって知り得た保守に係るすべての情報（個人情報を含む。）を第三者に漏らさないこととする。また、保守委託契約終了後も同様とする。

第10 保守の部材

保守に要する部材及び材料は、現状と同等又は良質完全なるものを使用し、指令システムの運用に支障をきたさないものとする。

第11 使用器具、予備品

保守に必要とする部材、工具及び測定器は、原則として受注者の負担とする。ただし、受注者が要請した場合、発注者の承認を受けた上で、発注者の所有する器具類及び予備品の代用品（以下「予備品等」という。）について、発注者は受注者に対して予備品等を無償で貸与又は使用許可するものとする。

第12 損害賠償

- 1 受注者は、保守の実施にあたって、庁舎、車両、付属設備及びその他の機械器具等に損害を与えたときは、その損害を払わなければならない。この場合の賠償額は双方の協議の上決定する。
- 2 受注者は、保守の実施にあたって第三者に損害を与えたときは発注者に報告するとともに、受注者の責任において解決しなければならない。
- 3 受注者は、保守の実施にあたって損害を生ずることがあっても、その原因が発注者の責めに帰すことが明白である場合のほかは、その賠償を請求することができない。

第13 支払方法

保守料は、各年度1回払いとし、年度末の業務完了後、受注者からの請求により支払うものとする。なお、各年度の支払金額は入札時の内訳書を基に決定する。

なお、機器更新料は機器更新等が必要となった場合は別途契約する

第14 有償修理における部材費の負担

定期点検及び装置障害にて有償修理が発生した場合、単体1万円（税抜き）以下の部材費については受注者の負担とする。

また、各装置の法定耐用年数を超えずに故障したものの対応に係る部材費・技術費・旅費等については、別途協議とする。

第15 点検・保守等に係る技術者の派遣

指令システムに関する点検・保守立会い及び修理作業等における技術者派遣費用については、原則、受注者負担とする。なお、上記により難しい場合については、発注者と受注者が協議し、その対応を決定するものとする。

第2章 細則

第1 定期点検

- 1 定期点検は年1回とし、点検の内容等は、「別表1」（高機能消防指令システム点検項目）に定める点検項目に基づき、指令システムの点検、測定、調整、軽微な修理、清掃及び部品交換等の作業を実施する。ただし、保守技術者による点検中に、職員が止むを得ず当該機器を使用し業務を行う必要がある場合、保守技術者は、当該業務を妨げないように協力するものとする。
- 2 受注者は、点検実施月の前月末までに実施月の作業日程表を発注者に提出し、承認を得るものとする。
- 3 定期点検作業が完了したときは、職員の確認を受け、定期点検実施報告書を作成すること。作成した報告書は、受注者及び発注者が別途定める指定期間毎に統括し、発注者に提出する。
- 4 受注者は、定期点検作業中に指令システムの故障を発見した時は、当該故障の原因となる箇所の調査を実施し必要な措置を施すとともに、所定の様式に基づき発注者に報告する。なお、処置が必要な故障については口頭で職員に事前報告し、協議の上で修理を行うものとする。
- 5 定期点検は、休日扱いの日を除き、平日の9時～17時の間に実施するものとする。

第2 保守

- 1 ハードウェア保守管理及びソフトウェア保守管理共通事項
 - (1) 保守の連絡受付は、24時間365日の電話による受付体制を整備するものとする。また、発注者からの連絡後、現地にて保守管理対応が必要と発注者及び受注者が判断した場合、受注者は「別表1」の「装置の種類」毎の保守管理対応時間に基づき現地担当のFEを派遣し、保守管理対応を実施するものとする。なお、以下の技術者の派遣費用については保守管理費用に含むものとする。
 - (2) 別表1の「装置の種類」毎の保守管理対応時間に基づき、保守管理を実施する。
 - ア 「24H」 24時間365日の対応とする。
 - イ 「8H」 平日の9時～17時の間の対応とする。
 - (3) 受注者による保守は発注者の立会いの上で、指令システムの修理すべき装置を特定し、作業を行うものとする。障害修理完了時は、障害の原因及び処置について発注者に口頭報告するとともに、所定の様式に基づき保守報告書を発注者に提出し承認を得るものとする。

- (4) 保守において、受注者は事前に発注者の同意を得た上で、障害ログ等のデータを採取し、セキュリティを確保した受注者の管理場所に持ち帰ることがあることを、発注者は了承するものとする。また、データの持ち帰り時には発注者へ「預かり証」を提出するものとする。リモート対応の場合も同様とする。
- (5) 機器の購入によるその機器の初期設定や設定変更等のソフトウェア保守、または一部のハードウェア保守、または一部のハードウェアでの変更等については発注者及び受注者の双方の協議の上、保守の範囲を決定する。
- (6) メールサービス等のアプリケーションサービスプロバイダ（以下「ASP」という。）事業者に対する費用は保守費用に含むものとする。
- (7) 関係するコンピューター等について、定期的に再起動を実施すること。
- (8) 通信事業者のサービス変更によるシステム変更のための費用は受注者が負担し、保守金額の変更はしないものとする。
- (9) 以下の内容も保守に含むものとする。
 - ア 発注者が受注者へ指示する時期に、蓄積された全てのデータを次期システムに移行できるようにデータ抽出の方法を示すとともに、次期指令センターで必要なすべてのデータを抽出すること。
 - イ 保守作用に伴い発生した処分が必要な機器や配線等について、撤去や処分に伴う費用。
 - ウ 総数変動のない端末機器交換（消防業務端末、車両運用端末装置等の入れ替え）後の保守業務

2 ハードウェア保守

- (1) 保守で使用する修理すべき装置の代替装置又は代替部品は、受注者の保守用品を使用する。この保守用品と交換した発注者の修理すべき装置又は部品は、受注者に所有権が帰属するものとする。
- (2) 保守で使用した保守用品の動作寿命時間の始期は、当該保守用品と交換した修理すべき装置又は故障部品の元の動作開始日を引き継ぐものとする。
- (3) 保守にて修理を実施後、受注者は故障の発生原因及び処置等について、発注者に口頭で報告し、所定の様式に基づき保守報告書を発注者に提出し承認を得るものとする。
- (4) 各通信キャリアの回線故障に起因し、指令システムに不具合が発生した場合、受注者は、回線、指令システムとの機器間の障害を切り分け、調査及び必要な暫定的措置を実施するものとする。なお、受注者の責に帰さない恒久的措置が必要な場合には、有償対応とする。
- (5) 指令システムに係る通信回線業者、ASP事業者等からの通知情報がある場合、発注者は受注者にこの通知情報を提供するものとする。なお、この通知情

報の内容によっては、指令システムの一部機能に停止期間が発生する場合があります。受注者は速やかに発注者へ報告するものとする。

3 ソフトウェア保守

(1) 保守のソフトウェア保守は、「別表1」の保守対応時間のとおりとし、対応時間帯において、SEからFEへの電話による保守支援、リモート対応及びSEの現地対応（FEからの要請又はSEの判断により実施）とする。なお、重障害（※1）発生時にはSEが現地への出張対応を行うものとする。

(2) SEのリモート対応によるソフトウェア保守の許可が発注者から得られない場合、受注者が「別表1」の保守対応時間内にてソフトウェア保守のすみやかな開始ができないこと、及びSEのソフトウェア保守に係る日数を要してしまうことを、発注者はあらかじめ承諾するものとする。なお、発注者がソフトウェア改造（ソフトウェアの変更、追加等）及びデータメンテナンスに関する作業（データ作成の実施及び電話問い合わせ等の作成の補助を含む。）を受注者に委託する場合については、有償対応とする。

※1 重障害とは、119番通報を受信できない。複数の指令台の同時利用障害。複数箇所への音声指令の不達障害。指令コンピューター系システムの不測全停止等、指令業務の根幹に大きく影響する状況を指す。

(3) 出勤体制の変更、法令改定等に伴う事務処理の変更等について、必要に応じて年1回プログラムの改定等を行うこと。著作権料、支援情報システムパッケージ保守、法令改正、機能強化（国が定めるオンライン報告方法等）を含むものとし、下記の通りの対応とする。

ア 法令改正等に伴う国表改正についての対応は、履行期間中受託者が行う。

イ 委託者が行う消防業務システム、車両管理システム及びメールシステム等におけるデータメンテナンス及び任意帳票作成等で問題が発生した場合は、受託者がその支援を行うこと。

(4) Windows等のバージョンアップやアップデート、サポート終了等により問題が発生した場合は、受託者がその問題解決に向けて対応すること。ただし、端末において消防業務システム等の操作に問題が発生した場合は、委託者は問題解決に向けて協力するものとする。

(5) 消防業務システムにおいて、受注者からの帳票等の作成や変更等において支援の依頼があった場合は、電子メールやWeb会議等で対応すること。

また、他のソフトウェアに関する取扱説明や質疑にあっても、同様に対応すること。

4 その他知的情報の提供協力

- (1) 発注者は、「別表1」に掲げる保守対象機器にかかわらず、全システム機器のハードウェア・ソフトウェア等に係る取扱い指導・教示・相談等の知的情報の提供を必要とする場合は、受注者の指定する部門へ提供を求め、受注者はこれの対応を図るものとする。
- (2) 受注者は、発注者が円滑に指令システムを運用できるよう、1年に1回以上、指令員の養成研修、システム管理者養成研修及び端末操作研修を実施するものとする。研修計画及び研修方法については発注者と十分に協議すること。なお、研修要員派遣に関する費用は受注者の負担とする。

第3 保守の除外事項

次に定める事項については、「第3章 特記事項」に受注者が実施する事項として記載された場合を除き、保守に含まれないものとする。なお、発注者が受注者に実施等を希望する場合には、別途受注者が発注者に見積りを提示し、受注者と発注者が契約後に実施するものとする。

- 1 「別表1」に記載されていない装置及び設備に対する保守対応
- 2 発注者及び発注者が指定した第三者の不適切な使用、説明書に準じない機器の使用又は取扱いによる故障等の修理
- 3 天災（落雷を含む。）等の不可抗力によって生じた被災機器の修理、修復交換
- 4 調度品、什器（OAラック、棚、机、椅子等）の修理対応
- 5 消耗品（機器本体とその使用に伴い消費されるという関係にある部品や材料をいう。主な消耗品の例は、プリンタトナー、プリンタ用紙等）
- 6 発注者及び発注者が指定した第三者の取扱いによるウイルス感染時の調査及び駆除対応
- 7 指令システムに係る通信回線業者、ASP業者等からの通知情報に基づき、指令システムに特段の措置が必要な場合
- 8 発動発電機の燃料の手配及び補充
- 9 鉄塔、鋼管柱、局舎、施設内消火設備、空調設備及び什器類の維持管理
- 10 その他受注者の責に帰さない事項

第4 設置環境条件

発注者は、指令システムの構築時に発注者の承諾を得た装置環境条件（入力電源、温湿度、塵埃、振動、電界及び磁気、装置に有害な塩気及び有酸ガス等）を常に整備維持し、据付場所が変更になった場合でも環境条件の整備維持を実施するものとする。

条件を満たさない設置条件での使用における保守依頼は「第2章 第3 保守の除外事項」に該当するため、有償対応とする。

第3章 特記事項

第1 指令システムに係るソフトウェア保守

指令システムに係る「指令管制ソフトウェア等」及び「位置情報受信システムのソフトウェア」に対するソフトウェアプログラムに関して次に定める事項は、ソフトウェアプログラムの不具合の保守に合わせて、「別表1」に基づくものとする。

- 1 指令システムに係る未然の不具合対応、検出済み障害の回避情報の提供、修正・回避パッチの媒体作成及びリリース（媒体送付）
- 2 指令システムの不具合予防のための修正・回避パッチ適用作業（現地展開）とそれに関する調整作業
- 3 指令システムに関する操作及び機能の電話問合せ

予防のための修正・回避パッチ適用作業及びこれに関する調整作業の対応時間は平日の通常時間帯（9時～17時）とする。

別表 1 高機能消防指令システム点検項目

項	装置の種類	数量	保守対応時間	点検回数(年)	備 考
1	指令装置				
	1 指令台	2台	24H	1	
	2 自動出動指定装置	2台	〃	1	
	3 地図等検索装置	2台	〃	1	
	4 支援情報表示装置	2台	〃	1	
	5 多目的情報表示装置	2台	〃	1	
	6 長時間録音装置	1台	〃	1	
	7 指令制御装置	1式	〃	1	
	8 非常用指令設備	1台	〃	1	
	9 携帯電話・IP電話受信転送装置	1台	〃	1	
	10 署所端末装置	13台	〃	1	
2	指揮台	1式	〃	1	
3	表示盤				
	1 表示盤	1式	8H		
	2 映像制御装置	1式	〃		
4	指令電送装置				
	1 指令情報送信装置	1式	24H	1	
	2 指令情報出力装置	13式	〃	1	
5	気象情報収集装置		8H		
6	災害状況等自動案内装置		〃		
7	順次指令装置		〃		
8	音声合成装置	1台	24H	1	
9	出動車両運用管理装置				
	1 管理装置	1式	24H	1	
	2 車両運用端末装置	36台	8H	1	

	3 車外設定端末装置	21台	8H	1	
10	システム監視装置	1式	24H		
11	電源設備				
	1 無停電電源装置	2台	8H	1	
	2 無停電電源装置（署所用）	12台	〃	1	
	3 直流電源装置（48V系）	1台	〃	1	
12	統合型位置情報通知装置	1式	24H	1	
13	監視カメラシステム	1式	8H		
14	防災無線連動装置	1式	〃		
15	消防情報支援システム				
	1 消防情報管理装置	1式	8H	1	