

運用保守仕様書（案）

以下に示す運用業務並びに保守業務については、本県と受託者とで要件を詳細化し、運用保守計画書で本県に提示すること。

1. 運用保守

1.1. 運用計画・運用体制

1.1.1. 運用保守計画

以下の運用保守計画を立案し実行すること。

図表 1-1-1 運用保守計画

項番	項目	内容
1	運用計画	システムの年間・月間計画を作成すること。また、本県の承認を得ること。
2	保守計画	追加機能、機能改善、不具合改修の対応計画を作成すること。また、本県の承認を得ること。
3	利用者向け教育支援計画	システムの利用方法及び質問等の問合せが多い事項に関し、利用者教育に係る計画を本県と協議のうえ作成すること。

1.1.2. 運用保守体制

受託者はシステム運用・保守全般を担当する。また、システムの管理については、システムの主管課毎に個別に管理するのではなく、一体的に運用保守を行う体制を構築することとする。

業務実施にあたり受託者は本業務を確実に履行できる体制を設けること。

なお、運用当初からの要員変更にあたっては、変更後の要員のスキルが前任者と同等以上であること。また、本県の了承を得ること。

図表 1-1-2 次期システムにおける作業内容別役割分担案

種別	作業内容	県職員			受託者
		業務担当者	システム管理者	事務集中部門	
業務運用	事務集中処理	－	－	○	－
	業務別処理	○	△	－	－
	ユーザ管理	△	○	－	△
	マスタ管理	△	○	－	△
システム運用	システム監視	－	△	－	○
	リソース管理	－	－	－	○
	システム操作	－	△	－	○
	データ管理	－	△	－	○
	サポートデスク	－	△	－	○
保守	障害対応	－	－	－	○
	パッチ適用	－	－	－	○

システム改修	-	-	-	○
--------	---	---	---	---

○：担当、△：作業内容に応じて実施・支援する、-：担当外

1.1.3. コミュニケーション管理

本業務の実施にあたって、以下の会議体を想定している。なお、会議の詳細は、本県と別途協議する。

図表 1-1-3 会議体

会議体種別	目的	頻度
定例報告会	<ul style="list-style-type: none"> ・全体管理（進捗・課題・運用保守状況等の評価・総括）に係る報告 ・運用保守プロジェクト計画書に関する報告（年1回・変更時） ・全体管理業務における課題整理・検討・改善提案に係る報告 ・運用状況の分析結果や障害対応状況について報告 ・サービスレベルの達成状況の報告 	1回/月

1.2. 改善活動

システムを常に最適な状態に維持するために改善が必要な運用事項を抽出し、対応案を本県に提案するとともに、必要な対応を実施すること。

1.3. サービスレベル合意（SLA）

運用保守作業に関するサービスの内容と範囲、品質に関する要求（達成）水準と、それが達成できなかった場合のルールを含め、本県及び受託者間にて合意することとする。サービスレベル合意（SLA）内容は、「業務計画書」に明記するとともに定例報告会にて報告すること。

サービスレベル合意（SLA）内容の要求水準が達成できなかった場合又は達成できない恐れがある場合は、原因を調査・分析し速やかに本県へ報告するとともに、改善に向けた取組みについては、無償で実施すること。

なお、本県が想定する「サービスレベル項目（案）」を以下に示す。

図表 1-3 サービスレベル項目（案）

項目（案）	定義
通常時レスポンス順守率 ピーク時レスポンス順守率	登録や申請など多くの職員が利用する機能における通常時およびピーク時のオンラインレスポンスタイムの順守率。

項目（案）	定義
オンライン稼働率	$\frac{\text{「オンライン稼働時間」} - \text{「オンライン停止時間」}}{\text{「オンライン稼働時間」}} \times 100 \quad (\%)$ ※計画停止期間を除いて算出する
稼働停止・障害検知時間	稼働停止、サービス障害を検知した場合に、本県担当職員に速報を通知するまでの時間
異常検知通知時間	本県との取り決めに基づき、性能低下等の異常検知を、本県担当職員に通知するまでの時間
駆けつけ到着時間 SE 到着平均時間	障害検知一次窓口または監視システムからのメール等による障害検知等（ウイルス検知含む）の連絡を受け、受託者の保守員及び SE が本県まで駆けつけ到着する時間（本県との契約の範囲内において）
RT0（目標復旧時間）（業務停止時）	障害検知一次窓口または監視システムが故障を検知（ウイルス検知含む）した時間から回復するまでの時間
問合せ回答率（即答件数／相談件数）又は問合せ回答待ち時間	本県職員から受託者の保守員に問合せを行う場合の回答指標
保守時間達成率（実績時間／計画見積時間）	運用保守作業における計画実施の達成率（評価指標）
アプリケーション品質（変更作業等に伴う障害発生率（件数））	運用保守フェーズで実施した変更作業、軽微な改修案件数に対して、その案件を原因としたシステム障害の発生率（発生件数）
性能	通常時オンラインレスポンスタイムやバッチレスポンス順守度合い等において、著しい性能劣化と判定する場合の指標 （但し、ソフトウェアまたはハードウェアに起因する問題の切り分けが必要なため、本県及び関連事業者と協議し対応方針を定める。）

1.4. 運用保守工程における成果物

運用保守工程の成果物について、以下「図表 1-4 運用保守工程におけるドキュメント一覧」に示す。スケジュールは当該一覧の「納入時期」を目安とし、承認を得て納品するものとする。

また、納入後1年間は、納入成果物の複製物を保管すること。

図表 1-4 運用保守工程におけるドキュメント一覧

作成ドキュメント	内容	納入時期
業務計画書	運用保守のための計画書（サービスレベル合意内容を含む）	毎年度当初
月次報告書	稼働状況等の各種調査、サービスレベルに関するモニタリング結果に関する月次及び定期報告をまとめたもの（課題・問題点一覧、案件（問合せ・調査依頼、改善工数見	本県と取り決めたタイミング

	積り、障害) 一覧含む)	
作業計画書兼作業結果報告書	作業計画、作業結果報告等をまとめたもの	本県と取り決めたタイミング
障害報告書兼復旧完了報告書	障害報告、復旧完了報告等をまとめたもの	本県と取り決めたタイミング
作業依頼書兼報告書	作業依頼、作業報告等をまとめたもの	本県と取り決めたタイミング
作業実績管理表	作業実績等をまとめたもの	本県と取り決めたタイミング
問い合わせ実績・報告書	問い合わせ実績等をまとめたもの	本県と取り決めたタイミング
簡易な仕様変更に伴う成果物	ソース、モジュール、設計書、マニュアル等一式	本県と取り決めたタイミング

1.4.1. 納品形態

電子データで納入すること。電子データの形式は県との協議により決定し、PDF に限らず Microsoft Word、EXCEL、PowerPoint 等の編集可能な形式での提出も想定すること。

また、納品に使用する電子媒体については、成果品作成完了時点でウイルス対策ソフトによりチェックを行い、使用したウイルス対策ソフト、チェックを実施した日付を明示した上で納品すること。

1.4.2. 納入場所

本県が指定する場所とする。

2. その他留意事項

2.1. 業務実施時における留意事項

- ・本県ネットワークの設定に変更が生じる場合には対応すること。なお、本書の記載内容以外に変更が生じた場合には、適宜本県と協議すること。
- ・本県及び第三者機関などによる監査・検査等が実施される場合は、本県の指示に従い資料作成・実地調査・質疑応答など適宜協力すること。
- ・すべての作業において、本県の業務、稼働中の業務システム等に影響を及ぼすおそれがある場合は、事前に明らかにし、本県の指示に従い作業を実施すること。
- ・システムの運用管理要綱など、その他システムの関連規程を遵守すること。
- ・本業務の実施場所については、原則受託者にて準備すること。但し、テスト等を稼働後の環境にて実施する必要がある場合については、本県側で実施場所の提供を想定しているため、適宜協議すること。
- ・本業務実施中に国のシステム標準化に関する動きがあった場合は、対応方針について本県と協議

の上、決定すること。

2.2. 関係法令等の遵守

受託者は、民法、刑法、著作権法、不正アクセス行為の禁止等に関する法律、行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律等の関連法規及び労働関係法令を遵守することはもとより、本県のセキュリティポリシーを遵守すること。

なお、セキュリティポリシー内には個人情報保護条例に関する記載があるため、必ず準拠すること。