

別紙3 運用保守要件

要求事項		
項番	要件の補足	運用保守要件
1	運用保守計画書	運用保守計画書を作成すること。 運用保守計画書には次のような事項を盛り込むこと。 スコープ、役割分担、マスタスケジュール、作業内容、成果物、運用保守体制、コミュニケーション管理計画、進捗管理計画、課題管理計画、障害対応計画、品質管理計画、資料授受管理計画、変更管理計画
2	会議体(定例会)	定例会を四半期ごとに年4回開催すること。 ・運用保守の状況報告(進捗、課題、インシデント、サービスレベル(SLA)) ・議事録を作成し、本市の承認を得ること。 ・当初の本稼働後においては、安定稼働するまでの間、毎月開催すること。 (稼働が安定しているかどうかは定例会にて確認する)
3	会議体(担当者会議)	必要に応じて、担当者会議を開催すること。
4	保守対象	保守対象は次のとおりとする。 ・データ連携システム(本番環境、テスト環境) ・ソフトウェア(データ連携システムの動作に関わるものが対象) 次は保守対象外とする ・サーバー機器 ・サーバーOSほか、データ連携システムの動作に直接かかわらないもの
5	進捗管理	遅延が発生した場合は、遅延理由、状況、遅延の回復手段、回復予定時期及び影響範囲等について、すみやかに本市へ報告すること。 その後の対応については、本市と協議の上、決定する。
6	課題管理	解決すべき課題が発生した場合は、優先度、課題内容、起票者、発生日、解決期限、担当者、対応状況及び解決日等を記載した「課題管理表」をすみやかに作成し、課題の進捗管理をすること。 また、「課題管理表」は、各課題の進捗状況に応じて更新するものとし、「課題管理表」を更新した場合は、本市へ随時報告を行い、情報共有を図ること。 解決期限までに課題の解決が見込めない場合は、影響範囲を調査し、対応策を本市と協議すること。
7	障害発生時の連絡体制	本市窓口開庁日の午前8時30分から午後5時15分まで、本市からの障害連絡を受けられるように連絡体制を整備すること。 なお、緊急時においては上記時間帯以外でも本市から連絡を受けられるような連絡体制を確保すること。 また、障害発生時は、障害に伴う作業の進捗状況等を定期的に本市へ連絡し、前回報告時からの変化等を共有すること。
8	障害発生時の連絡体制	障害を検知または本市からの障害連絡を受けてから30分以内に、把握できている範囲内での状況報告を本市へ行うこと。その後の対応については、本市と協議の上、決定すること。
9	障害復旧	本市と協議した対応をすみやかに実施し、障害を復旧させること。
10	障害再発防止	障害復旧後、同様の障害が発生しないよう是正措置または予防措置を本市と協議し、実施すること。
11	障害報告書	障害の発生日、内容、影響範囲、復旧の期限、対応状況及び再発防止策を記載した「障害報告書」を作成し、本市へ説明すること。

別紙3 運用保守要件

要求事項		
項番	要件の補足	運用保守要件
12	障害報告書	本市では、障害発生時、途中経過、完了時等、都度状況を確認し必要に応じてセキュリティ担当者に報告を行う必要がある。そのため、適宜報告や情報提供に協力すること。
13	品質管理	「運用保守計画書」に記載する品質指標、検証方法に基づき、品質検査を実施すること。
14	変更管理	「運用保守計画書」の記載内容に変更が生じる場合、本市と協議の上「運用保守計画書」を修正し、変更が生じた日から10日以内に本市の承認を得ること。
15	日常業務(システム稼働監視)	本システムを構成するサーバ機器、アプリケーション等、本システム全体が正常に稼働していることを、運用管理ツール等を用いて監視できること。
16	日常業務(異常検知)	データ連携処理が正常に行われなかった場合、メール通知などにより、直ちに検知できること。
17	日常業務(ドキュメント管理)	「運用マニュアル」等、運用保守の実施に必要なドキュメントの記載事項が変更となった際は改訂し、履歴管理、版管理を行うこと。
18	日常業務(リスク管理)	情報セキュリティに関するインシデント関連情報、脆弱性情報及び攻撃予兆情報等を収集し、必要に応じて本市へ情報を提供すること。
19	日常業務(QA対応)	本市の担当者からの問合せ対応を行うこと。
20	定期的な業務(バックアップ管理)	システムが保有する業務データ、システムデータ(OSやミドルウェア等の設定情報を含む)のバックアップを行うこと。
21	定期的な業務(セキュリティパッチ及び不具合対策プログラムの適用)	システムを構成する資産について、セキュリティパッチやソフトウェア製造元が提供する不具合対策プログラム(以下「パッチ等」という。)に関する情報及び本システムへの影響等を本市へ報告すること。 パッチ等を適用する場合、検証環境で事前テストを実施し、本番環境への適用の可否については、本市と協議の上、決定すること。
22	定期的な業務(アップデート資産の適用)	システムの根幹となるパッケージ製品の製造元がアップデート資産を提供する場合、その資産に関する情報及び本システムへの影響等を本市へ報告すること。アップデート資産を適用する場合、テスト環境で事前テストを実施し、本番環境への適用の可否については、本市と協議の上、決定すること。
23	定期的な業務(サービスレベル管理)	サービスレベルの管理項目等の品質測定を行い、本市への測定結果報告と測定結果を基にした新たな提案を行うこと。
24	ログインユーザ管理	本システムを利用する職員のアカウント情報を更新する。
25	作業実施計画書	運用保守において、日常的な事項以外を実施する際には、作業日、作業担当者、作業項目、作業スケジュールを記載した「作業実施計画書」を作成し、事前に本市へ説明するとともに、本市の承認を得ること。また、作業終了後は作業結果を「作業実施計画書」に記載し、本市の承認を得ること。

別紙3 運用保守要件

要求事項		
項番	要件の補足	運用保守要件
26	成果物	<p>運用保守業務の成果物として作成し納入すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・運用保守計画書</li> <li>・情報セキュリティ教育報告書</li> <li>・運用保守定例会議資料及び運用保守定例会議事録</li> <li>・運用保守担当者会議資料及び運用保守担当者会議議事録</li> <li>・障害報告書</li> <li>・作業実施計画書</li> <li>・課題管理表</li> </ul>
27	SLA (稼働率)	<p>稼働時間のうち、実際に利用可能な時間の割合。 99.9%以上 参考) 稼働時間帯(予定)は、「別紙1 データ連携システム要求機能等一覧」に記載のとおり 1日あたり、22時間程度(2時間程度のシステムメンテナンス時間設ける)を想定する。 ・22時間/日×365日/年＝8,030時間/年 ・8,030時間×99.9%＝8021.97時間 ∴ダウンタイム:8.03時間/年未満</p>
28	SLA (障害回復時間)	<p>稼働時間のうち、障害による停止の検知後から、開始(縮退運転含む)までの時間が2時間以内。 100%</p>
29	SLA (障害通知時間)	<p>稼働時間のうち、障害検知後、30分以内。 100%</p>