

運用委託内容（案）

1 運用支援業務

(1) 基本要件

運用支援業務の実施に伴う基本的な要件は、次のとおりである。

ア 体制・計画

- ・受託者は、法人担当者が示す日程などに基づき、運用スケジュールを策定し、体制図、連絡体制表、運用業務手順等を定めた「運用保守作業計画書」を作成及び提出し、法人担当者の承認を得ること。
- ・受託者は、法人担当者と連携・協力し、運用作業に当たること。また、業務運用の変更があった際には、要員への教育を行うこと。
- ・本システムは365日、24時間の稼働を前提とする。

イ 実施体制

- ・対応時間は、土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に定める休日及び法人が別に定める休業日を除く月曜日から金曜日までの9時から17時までとすること。

ウ 管理作業

- ・受託者は、本システムにおける運用業務全体の進行・進捗を管理することとし、本システムの運用に当たって発生した問題・課題事項について、「問合せ兼障害管理台帳」を作成して管理すること。
- ・毎月の運用業務に係る作業結果を取りまとめた月次報告書を作成し、電子データにて、提出すること。なお、月次報告書には、当月に実施した作業内容と次月以降の作業予定、進捗状況報告、問題管理等を含めること。また、月次報告に当たっては、「問合せ兼障害管理台帳」を作成し、提出すること。
- ・受託者は、定期的（月1回の頻度）に定例会議等を実施し、定例報告書の主要な事項について報告すること。
- ・システム障害への対応など、非定例的な運用業務が発生する場合は、その都度、法人担当者に報告すること。

(2) システム運用

受託者は、本システムの安定稼働を確保するために必要な作業を実施すること。なお、本システムの安定稼働に係る各種問題が生じた場合に対応できる体制を構築すること。

ア 運用スケジュールの調整・作業

- ・システムの運用に伴う、バッチスケジュール等の調整作業を行うこと。
- ・バッチ処理実行時に発生したエラー情報の内容を確認し、法人担当者に報告すること。なお、バッチの再処理が必要になった場合は、再処理に向けた作業を行うこと。

イ ログ解析・管理

- ・本システムに問題が生じていないか、各種ログファイルを解析し、確認すること。
- ・運用管理上必要なサーバ内の各種ログファイルを管理し、法人担当者との協議の上、不要となったログファイル等の削除、または定められた場所に保管すること。

ウ バックアップ管理

- ・バックアップ計画書及び手順書を作成し、適切にバックアップ作業が行えるようにすること。
- ・本システムで保有するデータ（業務データのほか、動作ログ等含む。）について、適切にデータ保守することを目的とし、最低限週次にてフルバックアップを自動で実施すること。また、障害が発生した場合、データの復旧はバックアップデータのリストアで対応可能なこと。なお、バックアップデータは、3世代分以上を保管すること。サーバの設定情報については、上記バックアップとは別に、設定変更があった際にバックアップを手動で実施できるようにすること。
- ・障害発生時及びソフトウェアメンテナンス等の追加作業時に不具合が生じた場合、バックアップ作業により取得したデータに基づきリストア作業を実施すること。リストア作業に当たっては、障害発生状況を確認し、システム環境やアプリケーションデータ等の復旧範囲及び時点を法人担当者と協議した上で実施すること。リストア作業後においては、正常に復旧したか、十分に確認すること。

エ ウイルス対策

- ・コンピュータウイルス対策が正常に稼働し、ウイルス感染がないことを確認すること。また、常に最新の定義ファイルを適用すること。
- ・ウイルスを検出した場合は、法人担当者と対策を協議の上、駆除を行うこと。

(3) システム監視

システム監視に係る要件は、次のとおりである。なお、システムの監視は、システム稼動状況及び障害をリモートにより監視することを前提としている。

表 システム監視

| 監視項目 | 監視対象 | 概要 |
|--------|----------|---|
| 死活監視 | ハードウェア | サーバ、ネットワーク機器及びディスク装置等に対して、定期的に ping による死活監視を行う。 |
| 稼動監視 | アプリケーション | サービスが正常に稼動しているかプロセスの状態を監視する。 |
| リソース監視 | ハードウェア | サーバ等の CPU 使用率、メモリ使用率及びディスク使用率等の資源を監視する。 |
| アクセス監視 | ネットワーク | FW 等のアクセスログを定期的に監視し、不正アクセスを検知する。 |

(4) システム稼動状況調査及び改善作業

受託者は以下に示すシステム稼動状況の調査・分析を行い、法人担当者に報告すること。また、調査・分析結果に基づき、必要に応じて、改善計画を立案すること。

ア ユーザ利用状況

システムのログファイル等からシステムの利用状況（ログイン件数等）を調査し報告すること。また、システムやネットワークに対する不正なアクセス等がないか監視し報告すること。

イ リソース使用状況調査

システムリソース（CPU、メモリ、ディスク等）の使用状況を調査し報告を行うこと。

(5) 機器及びソフトウェア等の維持管理本システムの安定稼働及び機能向上に向けて、以下に示す作業を実施すること。

ア ライブラリ管理

- ・変更または追加したプログラムの移行・配付を行うこと。なお、プログラムやソフトウェア（OS、ミドルウェア等）、各種設定ファイル、及び関連するドキュメント類など、システムの稼働環境を変更する場合は、それらのバージョン管理、リリース管理、世代管理を行い、切り戻し運用を可能とすること。

イ インフラ設備等維持管理

- ・本システムのインフラ設備構成図等を作成し、管理すること。なお、インフラ設備の追加・交換等によって、内容に変更があった場合には更新すること。
- ・機器種別や型名（製品名）、台数、アドレス体系、設置場所等を整理した機器管理台帳を作成し、管理すること。なお、インフラ設備の追加・交換等によって、内容に変更があった場合には更新すること。

ウ ソフトウェア維持管理

- ・本システムのソフトウェア構成図等を作成し、管理すること。なお、ソフトウェアの追加・削除等によって、内容に変更があった場合には更新すること。
- ・ソフトウェア（OS、ミドルウェア等）の製品名、バージョン情報、ライセンス数、導入先等を整理したソフトウェア管理台帳を作成し、管理すること。なお、ソフトウェアの追加・削除等によって、内容に変更があった場合には更新すること。
- ・ソフトウェア（OS、ミドルウェア等）に係るパッチのリリース情報を管理し、パッチの仕様を確認した上で、システムへの適用検討を行い、法人担当者と協議すること。なお、適用する必要があると判断した場合は、法人担当者の承認を得た上で、バージョンアップ作業を行うこと。

エ ネットワーク維持管理

- ・本システムのネットワーク構成図等を管理すること。なお、ハードウェア構成及びネットワーク構成に変更があった場合には更新すること。
- ・ネットワーク機器のOS（ファームウェア等）、設定情報等を管理し、インストールされている内容との整合性を確認すること。
- ・ネットワーク機器のOS（ファームウェア等）に係るパッチのリリース情報を管理し、パッチの仕様を確認した上で、ネットワーク機器への適用検討を行い、法人担当者と協議すること。なお、適用する必要があると判断した場合は、法人担当者の承認を得た上で、バージョンアップ作業を行うこと。

(6) 障害対応

障害発生時には、障害発生状況の的確な把握、記録管理を実施し、同一事象の再発防止及び類似事象の発生予防のため、原因究明、対応策の検討・実施、再発防止策の検討・実施等を行うこと。なお、障害対応の際は以下の業務を実施すること。

- ・ 障害が発生した際には、速やかに法人担当者に連絡し、必要に応じて関連事業者等と連携・協力し、早急にシステムの復旧を行うこと。なお、障害の復旧に時間が掛かると見込まれる場合は、法人担当者と協議すること。
- ・ 障害が発生した際には、速やかに法人担当者に連絡し、必要に応じて関連事業者等と連携・協力し、早急にシステムの復旧を行うこと。なお、障害の復旧に時間が掛かると見込まれる場合は、法人担当者と協議すること。
- ・ システム障害の発生に当たり、障害内容、原因、復旧対応結果等を記載した障害対応連絡票を作成し、法人担当者に提出すること。
- ・ 障害発生時のシステムリソース（CPU、メモリ、ディスク等）の使用状況や障害ログの解析を行い、障害原因を究明すること。
- ・ 障害の根本的な原因を究明し、法人担当者と協議の上、対応策の検討及び実施、再発防止策の検討及び実施等を行うこと。

（7）ヘルプデスク

本システムに関する問合せ及び障害連絡に対応できる体制及び措置を講じること。なお、迅速な対応を行うためにヘルプデスクを設置して、利用者からの問合せ及び障害連絡を一元的に管理すること。

ア 対応時間

平日午前9時から午後5時までとする。

イ ヘルプデスク窓口

受託者は、本システムに関する問合せ及び障害連絡の窓口として、代表メールアドレスを用意し、利用者からの問合せ等を受け付けること。

ウ ヘルプデスク業務内容

受け付けた問合せ及び障害連絡の全てについて、利用者の情報、問合せ種別、問合せ内容、問合せ日時、回答結果、回答結果日時、ステータス（対応中、二次回答、解決済）等をデータベースなどに記録し、同一の質問が発生した場合に、即座に回答ができる環境を整備すること。

エ その他要件

- ・ 問合せ等の対応結果については、定期的（月1回の頻度）に「ヘルプデスク問合せ兼障害管理台帳」を作成し、法人担当者に報告すること。
- ・ 利用者からの問合せ頻度等を考慮した上で分析・整理し、よくある質問とその回答についてFAQとして整理すること。
- ・ ヘルプデスクの設備に係る費用など、ヘルプデスク業務を実施するに当たって必要となる費用は、受託者の負担とすること。

（8）情報セキュリティ

本業務で取り扱う情報の機密性及び外部からの脅威等を踏まえリスク分析を実施し、網羅的なセキュリティ対策を行うこと。

ア 電子媒体の管理

本業務で使用する外部記録媒体（磁気テープ等）を廃棄する場合は、受託者の負担により、物理的破壊又はデータ消去によりデータが漏えいしないよう情報セキュリティ対策を講じること。

データ消去又は物理的破壊等の実施に当たっては、事前に法人担当者と実施方法やスケジュールを調整するとともに、完了後はデータ消去完了証明書を提出すること。

イ 文書の管理

運用関連文書及び各種帳票等は、施錠可能なロッカーに保管し、不要となった場合には、法人担当者に確認の上、返却若しくは裁断処分すること。

ウ 運用機器のセキュリティ

プログラム、データ等が格納されたサーバ及び端末機器等は、適切なアクセス権限を設定すること。アクセス権限を保有する者以外の第三者が不当にアクセスをすることを防止すること。

エ ウイルス対策

電子媒体でやり取りするプログラム、データ、及び文書等は、最新のパターンファイルを適用したウイルス対策ソフトでチェックを行うこと。

オ セキュリティ監査

本セキュリティ要件の遵守度を評価するための監査を実施する際は、受託者はこれに協力すること。

2 業務アプリケーション保守業務

(1) 基本要件

契約締結日以後及び保守内容の発生時に保守内容を法人担当者と協議し、承認を得た上で保守作業を実施すること。

(2) 保守内容

- ・ 障害発生時において、障害の一次切り分けを実施すること。
- ・ 業務アプリケーションに係る障害発生の通知を受けた場合、通知から2時間以内に初動対応を開始すること。
- ・ 必要に応じて法人担当者と調整し、関連事業者等と連携して障害復旧に必要な対応を行うこと。
- ・ 障害対応完了時に法人担当者に報告すること。
- ・ 発生した業務アプリケーションに係る障害については、詳細に記録・管理するとともに障害内容を分析し、再発防止策を実施すること。
- ・ 障害の内容、障害の分析結果、障害復旧手順等をまとめた実施報告書を障害発生後、速やかにこと。
- ・ 潜在的な障害を、顕在化する前に発見した場合、法人担当者に報告すること。
- ・ 法人担当者と調整し、必要に応じて関連事業者等と連携して当該障害の是正に必要な対応を行うこと。
- ・ パッケージソフトウェアを含むソフトウェアに関するバージョンアップ情報、セキュリティパッチ情報に基づき、バージョンアップ及びパッチ適用の必要性について、インフラ設備保守事業者と協力して検証すること。

- ・必要と認められた場合は、事前に動作検証を実施し、バージョンアップ及びパッチ適用を実施すること。
- ・バージョンアップ及びパッチ適用により不具合が発生した場合は、速やかに元の設定に戻すこと。
- ・システム監視等により収集されたデータから改善提案を行い、環境変更設計・変更指示、変更評価及び改善作業結果の報告を行うこと。

(3) 保守作業条件

業務アプリケーション保守を実施した際に、変更となった設計書等の各種ドキュメントを修正し、法人担当者の承認を得ること。