

別紙3 運用保守サービス要件一覧（案）

運用・サービス要件		
企画・統括	企画	受託事業者の各担当は業務システムの改善計画を受託事業者のリーダ、責任者と検討する。責任者、リーダはその結果を受け、年度末までに次年度の計画書を作成する。その計画書を基に政策企画課と協議し、年間の作業を確定する。
	サービス	職員からのシステム利用に関する依頼・相談(端末増設や職員の作業効率化に関する作業依頼など)に対応する。依頼・相談内容や対応事項については、本市の政策企画課に報告し、特に、費用が伴う、又はまとまった工数がかかるものについては、対策を検討し協議する。
	維持管理	受託事業者は、サービス提供までに本市と合意したSLAに基づき、月次等でレポートを作成し、本市に対して報告を行う。また、受託事業者は、SLM 運用ルールに基づき、必要に応じてSLAの見直し、改善について提案を行う。
運用要件	運用体制	受託事業者は、運用業務を統括する窓口責任者と業務を遂行する担当者を設けて本市の業務運用を円滑に進める支援体制を整える。
	連絡体制	障害発生時等の連絡を円滑に行うための連絡体制を明確にする。 ・人員構成 ・連絡方法、緊急時連絡先 ・連絡ルート など
	運営時間	(1) 情報システムのサービス提供時間 本市の現在のサービス提供時間をカバーすることを想定している。詳細については、情報政策担当課と協議する。現状については、以下のとおり。 ・夜間のバックアップ作業時間（通常午前0時から6時）以外は利用可能（平日、土日、祝日、年末年始すべて）
		(2) サービスデスクのサービス提供時間 ・サービス提供時間・・・平日 8時30分から17時30分まで ・サービス提供時間外の緊急対応電話窓口を設置すること（緊急対応が必要な事項としては、業務継続が不可能な障害などを想定している）。
	運用管理ルール	受託事業者が運用管理ルールを作成する。また、本市の承認した業務計画書を基に運用、操作マニュアル等に従って業務を運用する。マニュアル等に記載のない事態が発生した場合、本市と協議の上、対処策を実施する。実施した対処策について、必要に応じてマニュアルの修正、運用ドキュメントの作成修正を行う。 機密の保護、運用業務の安全という観点から、本市の定めるセキュリティ基準を遵守する。
	運用会議体	運用の作業状況については、定期的に本市に報告する。また、必要な情報交換を図るために本市・受託事業者により構成された各種会議を開催するものとする。 セキュリティ・インシデントの発生や重大な障害が発生し、サービス提供を正常に行えない場合に、本市もしくは受託事業者の要請により緊急会議を開催する。 [想定会議例] ・月次、年次の会議開催及び報告資料作成 ・責任者、リーダ、メンバがそれぞれ協力し、各種資料を作成し提出
サービス要件	運用保守管理・調整	(1) 運用計画 運用・保守対象の情報システムの円滑な稼働を確保するために、月次・年次の作業計画を作成し、本市と協議の上、内容を確定させる。 また、運用管理・保守管理で行う作業の作業実績を取りまとめ、本市へ報告を行う。
		(2) 基本オペレーション 運用マニュアルに従い、情報システムの起動・停止、プログラム実行制御、バックアップ処理、施設設備管理を行う。また、セキュリティの確保に努める。
		(3) バッチジョブ運用 運用計画、及び本市の依頼に基づき、バッチジョブを運用する。
	システム設定値の変更	オンライン及びバッチ処理も含め、システムの稼働に必要なパラメータ等の各種設定値の定期的な変更や環境変化への対応を行う。

運用・サービス要件	
稼働監視	<p>運用・保守対象の情報システムが正常に稼働していることをツールを用いて監視して、障害発生や処理速度の異常低下等の事態を常に把握する。予防措置等を講じて、業務に支障を来すようなシステム停止等の障害発生が起きないように監視を行う。オペレーション（業務）の遂行において、実行結果が異常終了した、動作不正などのイレギュラーな状態に陥った場合には、システム開発本部の人的・技術的支援を含めた対応を行う。</p> <p>監視中に異常を検知した場合は、迅速に本市、他事業者を含む関連システムの担当者及び上位責任者等に連絡を行い、適任者に引継を行うなど適切な対応を行う。想定される稼働監視の対象は以下のとおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・稼働中のソフトウェア状況 ・稼働中のハードウェア状況 ・ネットワーク状況 ・アクセス状況 <p>監視の状況や収集した情報はとりまとめて分析し、本市へ報告を行う。</p>
障害管理	<p>情報システム上で発生する各種の事象を、正常か否かの分別を行う。障害だと検知した場合は、関連情報を収集し、内容を分析し、障害切り分けを行う。状況に応じて、緊急対応マニュアルに則り、応急処置を速やかに実施する。</p> <p>全ての障害は、迅速に復旧作業を実施する。復旧後、その障害を解消するための対応策について検討し取りまとめ、本市の承認を得た上で実施する。障害対応等を含む障害の記録や障害の原因等の分析した結果を管理する。発生した情報システム上の全ての障害は、必ず一定期間内に報告を行い、本市と協議の上、再発防止策を講じる。</p> <p>継続利用の既存システムに関しては、障害の検知・切り分けのみ行う。</p>
運用支援	<p>年度切替等に係る本市の職員の作業が発生する場合や、重要な処理、複雑な処理を職員が実施する場合等については、必要に応じて立会いを行う等、運用・操作・処理等の支援を行う。</p>
EUC (End User Computing) 支援	<p>システムに装備されている EUC システムの使用法の指導、月次処理等の定例操作のための初期設定、EUC データの取り込み等のテクニカルな支援業務を行う。</p> <p>また、日中に処理できないデータ抽出や本市の職員が作成困難なデータ抽出などの作業を行う。</p>
制度改正等対応	<p>制度改正等に伴う対応について、必要な事項を主体的に提案し、システム修正内容や対応スケジュール等について本市と協議した上で修正作業を実施する。</p>
システム修正対応	<p>軽微な機能変更や帳票類のレイアウトや記載文字の変更等について、本市からの要望に応じて、速やかに修正を実施する。なお、本市からの要望は業務利用部署からあげられたものを政策企画課が取りまとめた上で依頼を行うことを想定している。</p>
権限変更	<p>システムに設定されている利用者権限の変更を行う。権限変更の対象はパッケージシステムだけでなく、ユーザーが利用する共有ストレージに対するものも含む。また、権限変更には、定期的に発生する人事異動への対応も含まれる。</p>
PC・プリンタ等機器の設定	<p>PC・プリンタ等機器について、新システムを利用する上で必要な各種設定を行う。</p>
サービスデスク	<p>問合せ窓口業務を行う。</p> <p>内容の切り分け、記録の管理、エスカレーション、結果報告など</p>