

三重県公共事業情報統合データベース（第8期）

構築・運用保守業務委託

特記仕様書（システム運用保守編）（案）

三重県 県土整備部

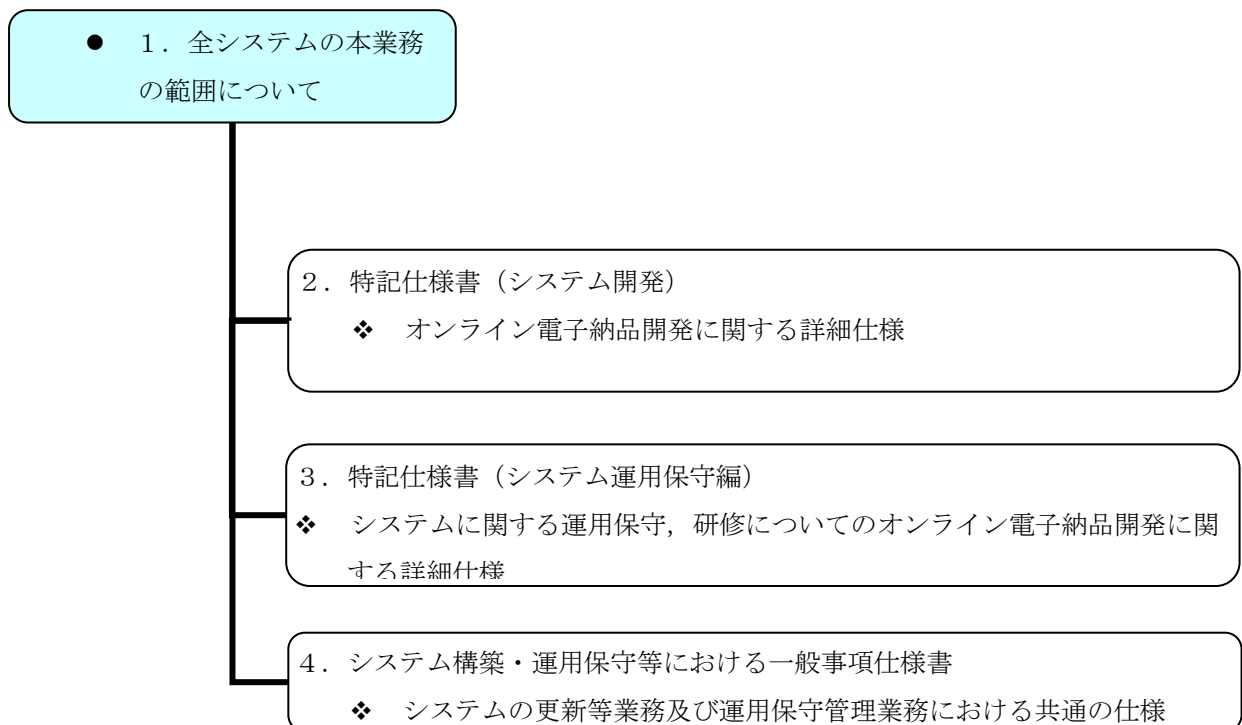
技術管理課 情報化班

1. 本特記仕様書の位置付け .....	2
2. 業務内容 .....	3
2.1. 基本事項 .....	3
2.1.1. 業務対象 .....	3
2.1.2. 業務管理 .....	3
2.2. システム運用保守業務の業務範囲 .....	3
2.2.1. 基本的な考え方 .....	3
2.3. 運用管理業務 .....	5
2.3.1. システムの総括管理業務 .....	5
2.3.2. システムの安定稼働に必要な情報の入手、検証、報告及び適用作業 .....	5
2.3.3. システムの運用・稼働確認 .....	6
2.3.4. システムのカスタマイズ、パッチ対応 .....	6
2.3.5. リソース管理 .....	6
2.3.6. セキュリティ管理業務 .....	6
2.3.7. 保守業務の定例会の実施及び参加 .....	6
2.3.8. 連絡体制 .....	7
2.4. 運用サポート支援業務 .....	7
2.4.1. システムのヘルプデスク業務 .....	7
2.4.2. 利用者向け研修の支援 .....	7
2.5. 業務システム基盤保守業務 .....	8
2.5.1. 軽微な仕様変更等 .....	8
2.5.2. 電子納品保管管理機能に関する詳細事項 .....	8
2.5.3. システム全体のプロジェクト管理 .....	8
2.6. データ移行業務 .....	8
2.6.1. 業務目的 .....	8
2.6.2. 設定及び移行作業 .....	8
2.6.3. 移行確認 .....	8
3. その他 .....	8
3.1. BCP 計画 .....	8
3.2. 保険等 .....	9

## 1. 本特記仕様書の位置付け

本特記仕様書は、システムに係る「本格運用」「研修」「運用保守」についての委託業務範囲を記載している。

なお、仕様書等の体系は下図のとおりである。



## 2.業務内容

### 2.1. 基本事項

#### 2.1.1. 業務対象

システムを安定的に稼働、運用するため、ソフトウェアの運用保守業務等を業務対象とする。  
保守運用中に発生する機器等変更で、データ移行等の作業が伴う場合についても業務対象とする。

システム更新時のデータ移行等において、システム運用保守事業者として必要な作業についても業務対象とする。

本業務の遂行にあたり必要となるドキュメント、マニュアル、ライブラリ等の作成及び修正、調査、検討、検証、見積等（業務範囲を超える改修に対するものを含む）の作業は本業務契約の範囲内とする。

#### 2.1.2. 業務管理

システム運用保守業務について、業務計画書を作成、提出し発注者の承認を得ること。

なお、記載内容については、システム構築・運用保守等における一般事項仕様書 第 16 条によるものとする。

また、毎月の業務・実績内容等についての月次報告を行い、発注者の承認を得ること。

なお、必要に応じて関係者等の意見等を調査し、その調査結果をシステム運用保守業務に反映させること。

## 2.2. システム運用保守業務の業務範囲

### 2.2.1. 基本的な考え方

システムが常に完全な機能を保つように、本業務で導入したソフトウェア等の保守を行うこと。保守に関する業務の概要を以下に示す。

業務概要
障害の切り分け
障害対応（業務アプリケーション、全体システム）
障害対応（ハードウェア、ソフトウェア）
セキュリティ対策

なお、本業務の範囲内においては、いかなるケースにおいても発注者に対して別途費用を請求することはできない。以下の既存保守内容と同様な保守内容を受注者の責任において確実に実施すること。なお、下記に示す内容は必須条件であり、これ以外の内容についても三重県業務に影響を与えないよう必要に応じて実施すること。

(ア) システム稼働監視

システムのハードウェア、ソフトウェア等の自動監視を行い、ログ内容等の結果を分析し安定的に稼動するための対応を行うこと。収集した障害情報を元に原因を分析し、同様な障害が発生しないよう是正措置・予防措置を講じること。避けられない障害の場合でも業務への影響を最小限にすべく対策を講じること。

また、対策の結果を障害対策マニュアルに反映し、発注者に対処方法を解説すること。

#### (イ) 監視体制等

システム稼動の監視は24時間自動監視とする。

システムにかかるソフトウェアおよびシステム全体に対する定期点検（1年に1回）を実施し、障害の予見に努めること。

異常が生じた場合、障害を検出し、システム管理者が電子メール等にて認知できるものとする。

保守時の実施体制説明図を作成・提出すること。

#### (ウ) 保守対象および実施場所

保守関連窓口は一箇所に集約すること。

システムのリモート監視業務に追加で必要となる機器及びOS等ソフトウェアの調達等については、受注者の負担とする。

また、発注者が指定する以外の実施場所を確保等の場合は、発注者との連絡調整等に支障を来さないよう、十分に協議のうえ行うこと。

#### (エ) システム運用時間

システムは週7日の24時間無停止の無人自動運転とする。バッチ処理およびバックアップ処理時の業務停止はしない。

ただし次の場合は、運用時間帯であっても、受発注者協議の上で、システムの稼動を停止することができる。

- ① サーバ設置場所における停電作業等がある場合
  - ② ネットワーク管理者による県庁ネットワークの停止作業がある場合
  - ③ ハードウェアの定期点検がある場合
  - ④ OS、ソフト等のバージョンアップ、パッチ適用によりシステム再起動を必要とする場合
- なお、原則、システムの停止時間は、三重県庁開庁日8:30～17:30を避けることとする。

#### (オ) 常駐SEについて

本業務では常駐して業務を行うシステムエンジニア等（以下、常駐SEという。）の設置は見込んでいないが、自社内で対応できないレベルの運用保守業務の必要性が認められる場合は、受注者の判断において設置してもよい。

設置する場合、場所は三重県庁舎 6階 技術管理課執務内、時間は三重県庁開庁日8:30か

ら17:15までの間とする。

なお、業務に必要な機材等は全て受注者負担で準備するものとするが、ネットワーク環境は三重県行政WANを使用できる。

## 2.3. 運用管理業務

### 2.3.1. システムの総括管理業務

#### (ア) 年度毎の計画について

システム構築・運用保守等における一般事項仕様書 第16条の2に基づき、年度ごとに業務計画書を見直して提出するものとする。

なお、作業工程、実施スケジュール等については、一月に1回、実績比較を行い、発注者との定例会において書面で報告を行うものとする。

#### (イ) システム保守・運用サポートの月次報告について

システム保守・運用サポート業務全体の月次報告の準備、実施及び月1回開催する定例会の実施に関する作業を行うものとする。

#### (ウ) 調査、検討、検証、見積について

システムの安定稼働もしくは改善のために必要な調査、検討、検証、見積（業務範囲を超える改修に対するものを含む）の実施、案件を実施するための調整及び管理を行うものとする。

#### (エ) 関係者との調整について

システム管理者、システム利用者、システム運用業者など関係者に対し、意見等の調査を実施し、調査検討結果をシステム保守作業へ反映させること。

なお、意見等の調査とは、ヘルプデスクへの問い合わせ内容とりまとめや、利用者や研修受講者へのアンケート調査とします。

### 2.3.2. システムの安定稼働に必要な情報の入手、検証、報告及び適用作業

(ア) 不具合の確認や修正プログラムの作成及びテストのための環境は、受託者が用意すること。

(イ) 本システムの稼働のために使用するオペレーティングシステムやミドルウェア等はメーカ等のサポートが受けられる状態のバージョンを使用すること。

(ウ) 情報セキュリティに関する脆弱性の修正パッチが提供された場合は、本システムの安定稼働を検証したうえで、可能な限り早期に適用すること。

### 2.3.3. システムの運用・稼働確認

受注者は三重県開庁日において、リモート保守端末を利用してシステムにアクセスし、稼働確認及び状況確認を実施すること。実施した稼働確認については月単位で集計し、定例会において月次報告すること。

### 2.3.4. システムのカスタマイズ、パッチ対応

システムのカスタマイズ又はシステムのパッチ対応については、受注者が主として行うものとする。

なお、ミドルウェアの修正を行った場合の内容は定期打合せで、発注者に情報共有するものとする。

### 2.3.5. リソース管理

システム稼働に関する情報を取得し、パフォーマンス調査(オンラインサービスの利用統計、レスポンスおよびバッチ処理時間等の各種稼働管理)等を月次報告書にて報告すること。

また、必要に応じて性能を改善するための計画策定・対策を立案し、発注者と協議の上、対策の実施を行うものとする。

### 2.3.6. セキュリティ管理業務

システムに対する不正なアクセス等について、定期的または随時にアクセスログ等によりチェックするとともに、月次報告書に記載すること。アクセス記録については、各種アクセス記録を作成し、記載すること。

また、不正アクセス等のアクセスがある場合は不正アクセスに対する改善を提案し、アクセス記録の項目対象等が追加となる場合は、発注者と協議し、追加するアクセス記録項目を含め各種アクセス記録を作成すること。

なお、システムが求めるセキュリティ要件については、特記仕様書(システム構築編)を参照すること。

### 2.3.7. 保守業務の定例会の実施及び参加

#### (ア) 定例会の内容

- ① 業務計画書の計画に基づく進捗実績と問題点及び改善策の結果の報告
- ② 次回の定例会までの作業予定と年間作業予定の確認
- ③ 本業務に関係する情報の共有
- ④ その他本業務に必要な事項

#### (イ) システムの改善提案

受注者は、定例会において発注者に対してシステムの改善提案を行うことができる。

### 2.3.8. 連絡体制

通常時及び緊急時の連絡のため、各担当者間の連絡網を整備するものとする。

なお、連絡網には下記の事項を記載し、受発注者で共有するものとする。

- ・担当者氏名及び担当業務
- ・連絡先（業務担当者の業務用携帯電話、会社の連絡先、業務用メールアドレス）

## 2.4. 運用サポート支援業務

### 2.4.1. システムのヘルプデスク業務

システムの運用に必要なシステムデータメンテナンス等の各種作業を行うとともに、各種運用における三重県職員（統合データベースシステム担当者）からの質問ならびにデータに関する問合せ等、本業務運用上で必要な問合せに対する受付・回答を行うといった運用管理体制をとること。

よくある問い合わせ等に関して FAQ を作成し、発注者協議のうえ、ポータルサイト等に掲載すること。

#### ① 電子メールによる問い合わせ

利用者からの電子メールによる問い合わせを随時受け付け、回答などの対応を図ること。

#### ② 電話による問い合わせ

電子メールによる問い合わせ以外に電話受付や回答を行う「オンラインヘルプ」を以下のとおり行うこと。

受付時間： 開庁日 8:30～17:30 とする。

なお、発注者からの問合せが基本となるが、利用者から受付窓口へ直接問合せも可とするため、後に発注者に対して問合せ内容等を報告すること。

### 2.4.2. 利用者向け研修の支援

#### (ア) 研修資料の作成

受注者は、利用者向け操作研修に先立ち、研修で使用するテキストやサンプルデータの作成を行うものとする。

#### (イ) 研修の実施

利用者向け操作研修は3回/年の開催を予定している。受注者は講師として、システム操作説明を行うものとする。

#### (ウ) 研修後の取り纏め

受注者は、下記①～③の作業もしくは作業支援を行うものとする。

- ① システム操作研修の参加者へのアンケート調査と分析
- ② システム操作研修での質問事項を取り纏めてFAQに反映
- ③ 上記①～②の結果の研修資料、操作マニュアルなどへの反映

## 2.5. 業務システム基盤保守業務

### 2.5.1. 軽微な仕様変更等

受注者は運用保守においても、画面、帳票等の文言修正、レイアウト等の軽微な仕様変更を行うこと。

なお、軽微な仕様変更とは、システムの動作に影響するプログラムの追加開発による改修または試験の必要性がある改修以外とし、実施内容については発注者と協議を行い決定すること。

### 2.5.2. 電子納品保管管理機能に関する詳細事項

三重県 CALS 電子納品運用マニュアル、国土交通省等の電子納品要領、CAD 製図基準等の変更により、電子納品保管管理機能の改修が必要となった場合は、遅滞なく無償で対応すること。ただし、改修内容が大規模なものになる場合は、費用措置について発注者と協議の上決定する。

### 2.5.3. システム全体のプロジェクト管理

受注者は、発注者及びその他関係者と緊密に連携し、システム全体の管理をするものとする。

## 2.6. データ移行業務

### 2.6.1. 業務目的

保守業務において、ハードウェアの交換を理由としてデータストレージを新設又は交換する場合、使用しているデータストレージから新設データストレージへのデータ移行は受注者が作業を行うこと。

### 2.6.2. 設定及び移行作業

現行システムのサービスを原則停止せずに移行を行うこと。

設置したデータストレージの設定を機器調達・保守業者が行った後、現在使用しているデータストレージから新設データストレージにデータ移行する。

### 2.6.3. 移行確認

データ移行後、下記の確認を行うこと。

- ・現行システムがデータストレージに保持している、データが完全に移行している。
- ・新設又は交換した機器を含めて、システム全般が適切に稼働している。

## 3.その他

### 3.1. BCP 計画

災害や事故等の発生時に、最低限の事業活動を継続または目標復旧時間以内に再開できるようにするために必要な、受注者の業務継続計画が策定されている場合は、本業務に相応する部分を提出すること。

### 3.2. 保険等

当該システム保守作業において、IT 関連の保険等にかかる経費は、本保守業務の年度経費に含むものとする。

なお、IT 関連の保険等とは、委託契約書 第 2 5 条に規定する損害の賠償に対する保険を想定しています。