

別紙8_運用・保守要件

NO	要件		要件の定義
1	共通事項	作業場所	・運用保守に係る作業については、以下または貴社内にて実施することとする。 ①福岡市環境局収集管理課 ②し尿関係業務受託事業者（公益財団法人ふくおか環境財団）庁舎内
2	運用保守にかかる計画	運用計画	システムの年間・月間計画を作成すること。また、本市の承認を得ること。
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市と協議のうえ作成すること。また、本市の承認を得ること。
4		保守改善計画	追加機能、機能改善、不具合改修の対応計画を本市と協議のうえで作成すること。また、本市の承認を得ること。
5		ソフトウェア更新計画	各種ソフトウェア等のバージョンアップに関する計画を本市と協議のうえで作成すること。また、本市の承認を得ること。
6		運用保守体制	<p>・後述する「対応時間」において、新システム受託者は電話、メール等で本市及び委託先の職員等からの問い合わせ等に対応可能な環境を準備すること。 また、バッチ処理等の実行に当たり人員が必要な場合、その人員を体制に含めること。配置する技術者の人数、対応可能な領域等、具体的な体制の内容については、新システム受託者より本市に提示すること。 ・なお、問い合わせ対応については、日本語での対応が可能な要員を配置し、かつ一元的な連絡窓口を設けること。 ・通常運用において、本市が定める要件に対し受託者が技術者による現地対応、支援等が必要であると判断した場合は、システム設置拠点を訪問しての対応を実施すること。</p>
7	管理項目	内容	
8	責任者	運用保守に関する全責任を担うこと。	
9	管理者	運用保守に関する作業の管理を行うこと。	
10	担当者	運用保守に関する作業を行うこと。	
11	時期	内容	
12	稼働当初 （安定稼働するまで） ※稼働後約1ヶ月想定	<p>・システムの操作や運用について、本市及び委託先の職員等より多数の問合せや作業依頼が発生することが想定される。 また、問合せの内容は通常操作に係るものが含まれることが想定され、問合せを実施した職員に対し、迅速な回答が必要となる。 ・受託者においては、本前提を踏まえ体制等について本市と協議し、必要な拠点に人員を配置し、対応ができるよう調整すること。</p>	
13	安定稼働後	<p>・上記期間で整備したEUC機能、FAQやマニュアルを最大限活用し、作業依頼書に基づく作業及び受託者への問合せについては著しく低減することが想定される。 ・受託者においては、本前提を踏まえ体制等について本市と協議し、必要な対応ができるよう調整すること。 ・問い合わせ件数が受託者の想定を大幅に上回る場合、マニュアル・FAQ等の更新や追加研修を計画し、本市と協議の上、改善すること。</p>	
14	運用保守に関わるステークホルダー	組織・事業者	主な役割
15		環境局収集管理課	<p>・本システムの運用保守に係る本市の担当。本システムの運用・保守に係る調整・管理を行う。 ・本システムを利用してサービス等を行う業務担当。</p>
16		し尿関係業務受託事業者 （公益財団法人ふくおか環境財団）	<p>・本システムの運用保守に係る受託先の担当。本システムの運用・保守に係る調整・管理を本市とともに行う。 ・本市より、し尿関係業務を受託し、本システムを利用してサービス等を行う業務担当。</p>
17		本システム運用・保守事業者	・本業務委託の受託者。本システムの運用保守を担当する。
18		現行業務システム等運用・保守事業者	<p>・現行システムの維持管理を行う事業者。 ・データ移行に伴い発生する業務等に関して、連携を行う。</p>
19		総務企画局DX戦略課 総務企画局システム刷新課 総務企画局情報システム課	・本システムの運用保守において、必要な助言・会議参加等での支援を実施する。
20	コミュニケーション管理	<p>・本業務の実施にあたって、各種の会議体において本市への報告・連絡・調整などを円滑に実施すること。 ・会議体の詳細は、本市と協議のうえ決定し、「プロジェクト計画書」に明記すること ・本プロジェクトの報告に用いる様式については、受託者の様式を活用することを想定している。使用する様式については、本市と協議した上で作成すること。 ・会議開催については、本市職員の負担を加味し、「定例報告会」と「運用保守検討報告会」を同日開催するなどの会議を効率的に運営するための施策を講じること。 ・会議体とは以下のとおりとする。なお、以下の会議体とは別に、ソフトウェアのリリース判定等、本市の承認を得るための報告・協議が必要な場合は、適宜協議を行うこと。</p>	
21		会議体	目的
22		定例報告会	<p>・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（変更時） ・課題整理・検討・改善提案に係る報告</p>
			頻度
			適宜必要時

NO	要件		要件の定義	
23		運用保守検討報告会	・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、及び未達項目の改善案等の提案	適宜必要時
24		各作業部会	・本市関係部署、関係事業者との調整（関係事業者間で横断的に共有すべき情報の報告等）	適宜必要時
25	対応時間	・原則として、システム利用時間と同じ、07:00-19:00とする。 ・ただし、緊急時のサポート窓口は別途設けること。		
26	システムライフサイクル終了に向けた作業	<p>・本システムのライフサイクル終了時には、（本システムの）次期システムへデータ移行等を行うため、成果物ドキュメント（設計書、データレイアウト、業務コード表、ファイル関連図等）や移行調査用データの提供が必要になる。</p> <p>・上記の目的のため、以下の作業を行うこと。</p> <p>①成果物ドキュメントを常に最新化すること。</p> <p>②成果物ドキュメントは、市の要請に基づき他事業者へ提供できる状態（受託者理由によるマスクが必要な箇所はマスクを施したうえで）で即時に提供すること。</p> <p>③成果物ドキュメントに対する質問には、7日以内に回答すること。</p> <p>④初回のデータ抽出は保守運用の範囲として対応すること。</p>		
27	サービスレベル合意（SLA）	<p>・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、本市及び受託者間にて合意することとする。</p> <p>・サービスレベル合意内容（SLA）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。</p> <p>・サービスレベル合意内容（SLA）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・分析し速やかに本市へ報告すること。</p> <p>・本市が想定する「サービスレベル項目」を以下に示す。</p>		
28		SLA項目	定義	目標値(案)
29		オンライン稼働率	（「オンライン稼働時間」-「オンライン停止時間」）÷「オンライン稼働時間」×100（%）	99.9% （平均故障復旧時間(MTTR)：3時間）
30		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は、本市担当職員またはし尿関係業務委託先に速報を通知するまでの時間	1時間以内
31		異常検知通知時間	本市との取り決めに基づき、性能低下等の異常検知を、本市担当職員またはし尿等関係業務委託先に通知するまでの時間	1時間以内
32		駆けつけ到着時間	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、受託者の保守員が本市まで駆けつけ到着する時間 （本市との契約の範囲内において）	1時間以内
33		目標復旧時間（RTO） （通常業務停止時）	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	6時間以内
34		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）	ゼロ
35		作業品質 （誤操作等による作業ミス件数）	運用保守フェーズで実施した運用操作に対して、操作ミス等を原因としたシステム障害の発生率（発生件数）	ゼロ

NO	要件	要件の定義
61	ジョブ管理	・受託者にて、ジョブ管理作業を実施すること。
62		ジョブ管理作業 内容
63		定期ジョブのスケジュール設計 ・受託者は、日次や月次等の定期的に行うジョブについて、実行スケジュールを設計し、本市収集管理課またはし尿関係業務委託先へ複数のジョブ（プログラム、バッチ処理、バックアップ等）の起動・終了の制御を依頼すること。
64		不定期・臨時ジョブの実行制御 ・受託者は、メンテナンス等による不定期・臨時に行うジョブについて、ジョブを実行し、実行結果について確認すること。
65		記録／報告 ・受託者は、メンテナンス等による不定期・臨時に行うジョブについて、ジョブの実行・終了状態について確認し、実施結果等に関する報告書を作成すること。必要に応じて、本市に報告すること。
66	バックアップ・リストア管理	・受託者にて、システム、及び日々のデータに関するバックアップ・リストアについての作業を行うこと。
67		バックアップ・リストア管理作業 内容
68		バックアップ計画の策定 ・障害発生時に決められた復旧時点（RPO）へデータ回復ができるよう、新システムの定期的なバックアップ計画（バックアップ対象・時間・世代数）を策定すること。
69		バックアップ取得間隔 ・バックアップ実施インターバルは、障害発生時に決められた復旧時点（RPO）へ戻せる状態にできる頻度とすること。本市として想定頻度は次のとおり。 ①システムバックアップ：月次、システム変更時 ②データバックアップ：日次（業務終了時）、日次（ジョブ終了時）、システム変更時 ③遠隔地保管：月次、システム変更時
70		バックアップ実施時間帯 ・バックアップ処理が本来機能の性能に影響を及ぼすような場合については、システム利用予定時間（07：00-19:00）及びその前後1時間の時間帯以外をバックアップ実施時間帯とすることを原則とする。
71		世代バックアップ ・バックアップについては、2世代取得し保管することを原則とする。
72		リストア作業 ・本システムにて定めている「RPO（目標復旧地点）」に則り、日次バックアップとアーカイブから目標復旧地点までの復旧を受託者にて行うこと。
73		システム監視 ・監視は構築時に受託者が提供する監視機能を利用して、死活監視、パフォーマンス監視等のシステムの安定稼働を担保するための監視を実施すること。
74	セキュリティ管理	・セキュリティリスクを低減させるための指針及び予防策等を実施すること。
75		セキュリティ管理作業 内容
76		セキュリティ指針策定 ・セキュリティインシデント発生時の対応指針、対応体制、対応手順について、事前に定めておくこと。
77		セキュリティ予防策の実施 ・セキュリティインシデントのリスクを低減させる予防策について、実施すること。
78		教育・研修 ・セキュリティインシデントを発生させないように本市職員及びし尿関係業務委託先へ教育を実施すること。
79		セキュリティチェック ・システムに対するセキュリティチェックを定期的に行うこと。
80	ウイルス・脆弱性対策管理 ・不正プログラム（ウイルス、ワーム、ボット等）による脅威に備えるため、想定される不正プログラムに対する感染経路の全てにおいて感染防止を行うことが可能な機能を備えるとともに、新たに発見される不正プログラムに対応するために機能の更新が可能であること。 ・また、OS等のセキュリティ脆弱性については、公表されている脆弱性情報及び公表される脆弱性情報を把握し、継続的な対策を実施すること。	
81	利用者管理	・本システムに不正な利用者がアクセスしないよう、利用者情報を管理すること。
82		利用者管理作業 内容
83		アカウント登録 ・受託者は、本システムのアカウント情報を登録すること。
84		アカウント削除 ・受託者は、不要となったアカウント情報を削除すること。
85		アクセス権限設定 ・受託者は、利用者の利用内容に適したアクセス権限を設定すること。
86		パスワード設定 ・アカウントのパスワード情報が定期的に変更されるよう制御すること。

NO	要件	要件の定義																										
87	構成管理	・受託者は、最新の資源情報（バッチ、定義ファイル等）を、資源配付対象のソフトウェアに適用すること。また、受託者は、ドキュメント（設計書、結果報告書、手順書等）のバージョン、所在等を管理し、変更があった場合は最新化を行うこと。																										
88		<table border="1"> <thead> <tr> <th>構成管理作業</th> <th>内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>資源管理</td> <td>・各種ソフトウェアに関する改修履歴を管理し、開発環境、研修環境、保守環境、本番環境にそれぞれ適用されているバージョンを明確にすること。</td> </tr> <tr> <td>保守手順書管理</td> <td>・各種ソフトウェアに関する保守（開発、テスト及びリリース等）手順が定められた保守手順書の管理を実施すること。</td> </tr> <tr> <td>利用状況管理</td> <td>・各種ソフトウェアの利用状況、利用者等に関する情報を管理すること。</td> </tr> <tr> <td>構成情報管理</td> <td>・システムの構成情報（各種ソフトウェアの情報及び実装機器との関係等）の管理を実施すること。</td> </tr> <tr> <td>ソフトウェア構成</td> <td>・各種ソフトウェアに関する構成情報を管理すること。</td> </tr> <tr> <td>ソフトウェア一覧</td> <td>・導入済みソフトウェアの一覧を管理すること。</td> </tr> <tr> <td>ソフトウェア環境設定書</td> <td>・ソフトウェアの設定情報等を管理すること。</td> </tr> <tr> <td>ソフトウェア連携定義書</td> <td>・ソフトウェア間の連携情報等（インターフェース仕様書等）を管理すること。</td> </tr> <tr> <td>ハードウェア構成</td> <td>・各種ハードウェアに関する構成情報を管理すること。</td> </tr> <tr> <td>ハードウェア一覧</td> <td>・導入済みハードウェアの一覧を管理すること。</td> </tr> <tr> <td>ハードウェア環境設定書</td> <td>・ハードウェアの設定情報等を管理すること。</td> </tr> <tr> <td>ハードウェア連携定義書</td> <td>・ハードウェア間の関連情報等（インターフェース仕様書等）を管理すること。</td> </tr> </tbody> </table>	構成管理作業	内容	資源管理	・各種ソフトウェアに関する改修履歴を管理し、開発環境、研修環境、保守環境、本番環境にそれぞれ適用されているバージョンを明確にすること。	保守手順書管理	・各種ソフトウェアに関する保守（開発、テスト及びリリース等）手順が定められた保守手順書の管理を実施すること。	利用状況管理	・各種ソフトウェアの利用状況、利用者等に関する情報を管理すること。	構成情報管理	・システムの構成情報（各種ソフトウェアの情報及び実装機器との関係等）の管理を実施すること。	ソフトウェア構成	・各種ソフトウェアに関する構成情報を管理すること。	ソフトウェア一覧	・導入済みソフトウェアの一覧を管理すること。	ソフトウェア環境設定書	・ソフトウェアの設定情報等を管理すること。	ソフトウェア連携定義書	・ソフトウェア間の連携情報等（インターフェース仕様書等）を管理すること。	ハードウェア構成	・各種ハードウェアに関する構成情報を管理すること。	ハードウェア一覧	・導入済みハードウェアの一覧を管理すること。	ハードウェア環境設定書	・ハードウェアの設定情報等を管理すること。	ハードウェア連携定義書	・ハードウェア間の関連情報等（インターフェース仕様書等）を管理すること。
構成管理作業		内容																										
資源管理		・各種ソフトウェアに関する改修履歴を管理し、開発環境、研修環境、保守環境、本番環境にそれぞれ適用されているバージョンを明確にすること。																										
保守手順書管理		・各種ソフトウェアに関する保守（開発、テスト及びリリース等）手順が定められた保守手順書の管理を実施すること。																										
利用状況管理		・各種ソフトウェアの利用状況、利用者等に関する情報を管理すること。																										
構成情報管理		・システムの構成情報（各種ソフトウェアの情報及び実装機器との関係等）の管理を実施すること。																										
ソフトウェア構成		・各種ソフトウェアに関する構成情報を管理すること。																										
ソフトウェア一覧		・導入済みソフトウェアの一覧を管理すること。																										
ソフトウェア環境設定書		・ソフトウェアの設定情報等を管理すること。																										
ソフトウェア連携定義書		・ソフトウェア間の連携情報等（インターフェース仕様書等）を管理すること。																										
ハードウェア構成		・各種ハードウェアに関する構成情報を管理すること。																										
ハードウェア一覧		・導入済みハードウェアの一覧を管理すること。																										
ハードウェア環境設定書		・ハードウェアの設定情報等を管理すること。																										
ハードウェア連携定義書	・ハードウェア間の関連情報等（インターフェース仕様書等）を管理すること。																											
89																												
90																												
91																												
92																												
93																												
94																												
95																												
96																												
97																												
98																												
99																												
100																												
101	マスタ管理	・受託者は、マスタの管理において以下の作業をすること。																										
102		<table border="1"> <thead> <tr> <th>マスタ管理作業</th> <th>内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>制度改正、人事異動等に伴う変更</td> <td>・制度改正、人事異動等に伴う組織・局長名称の変更などについて、システムを安定稼働させるために予防保守として実施すること。 ・人事異動に伴うユーザ追加及びユーザ追加に伴う環境設定を実施すること。</td> </tr> <tr> <td>各種データ変更、パラメータ設定</td> <td>・システムの安定稼働に必要な手順・手法・ソフトウェア・プログラム・テストツール及びベンダへの問合せ体制や、必要となる各種データ、パラメータについて、あらかじめ用意しておき、必要に応じてデータ変更、パラメータ設定を実施すること。</td> </tr> </tbody> </table>	マスタ管理作業	内容	制度改正、人事異動等に伴う変更	・制度改正、人事異動等に伴う組織・局長名称の変更などについて、システムを安定稼働させるために予防保守として実施すること。 ・人事異動に伴うユーザ追加及びユーザ追加に伴う環境設定を実施すること。	各種データ変更、パラメータ設定	・システムの安定稼働に必要な手順・手法・ソフトウェア・プログラム・テストツール及びベンダへの問合せ体制や、必要となる各種データ、パラメータについて、あらかじめ用意しておき、必要に応じてデータ変更、パラメータ設定を実施すること。																				
マスタ管理作業		内容																										
制度改正、人事異動等に伴う変更	・制度改正、人事異動等に伴う組織・局長名称の変更などについて、システムを安定稼働させるために予防保守として実施すること。 ・人事異動に伴うユーザ追加及びユーザ追加に伴う環境設定を実施すること。																											
各種データ変更、パラメータ設定	・システムの安定稼働に必要な手順・手法・ソフトウェア・プログラム・テストツール及びベンダへの問合せ体制や、必要となる各種データ、パラメータについて、あらかじめ用意しておき、必要に応じてデータ変更、パラメータ設定を実施すること。																											
103																												
104																												
105	文字管理	<p>・新システムにて利用できる外字を登録・管理すること。</p> <p>・また、本市及びし尿関係業務委託先からの外字追加の要請があった場合は、同定作業（登録済み外字か否かのチェック）を行い、登録がなければ登録作業を行うこと。</p>																										

NO	要件	要件の定義
106	ソフトウェア保守要件	・ソフトウェア（パッケージ等のアプリケーション含む）に関する障害（問題）発生時の迅速な対応、予防対策を行うための保守を実施すること。
107	ソフトウェア保守対象	・ソフトウェアの保守対象範囲については、本調達で導入したソフトウェア及び受託者が個別に導入したミドルウェアも対象とする。
108	ソフトウェア保守の提供	・システム運転時間が担保されるよう実施すること。
109	ソフトウェア改修・予防処置	・本システムのソフトウェアの改修や不具合に係る措置等について、以下の通り実施すること。
110	ソフトウェア改修・予防措置の実施時期	内容
111	定期	・機能改善や不具合対応等の是非を判断し、本市と協議のうえ、保守計画に沿って定期的に改修を実施すること。
112	随時	・ソフトウェアに不具合やバージョンアップがある場合は、改修等の是非を判断し、本市と協議のうえ、必要に応じて改修を実施すること。
113	障害等対応	・本市及びし尿関係業務委託先からの問合せにより問題発生時の通知・連絡を受けた場合、速やかに問題の原因を調査・分析し、システム障害であれば以下に示す内容の従い、対策を講じること。
114	ソフトウェア改修・予防措置の実施時期	内容
115	障害受付	・受託者は、本市やし尿関係業務委託先からの連絡等にて障害を受け、障害事象の情報収集を行うこと。
116	障害内容解析／箇所特定	・受託者は、障害発生内容の解析及び発生箇所を特定すること。
117	暫定対応	・受託者は、障害から復旧して業務を再開するために、暫定対応を行うこと。
118	恒久対応	・受託者は、障害の要因について対処し、同事象の発生を防止するために、恒久対応を行うこと。
119	再発防止策／記録	・受託者は、障害内容と対処内容を記録し、再発防止策を講ずること。
120	ハードウェア保守要件	・ハードウェア（機器等）に関する障害（問題）発生時の迅速な対応、予防対策を行うための保守を実施すること。 ・プリンタ等の機種変更が発生した場合、市の求めに応じて印刷テスト等の動作確認を行うこと。 ・端末やプリンタの増設等が発生した場合、サーバの設定を変更する必要がある場合は速やかに対応すること。
121	保守の留意点	ハードウェア不具合対応、修正パッチ対応 ・納入した全てのハードウェア製品に関する不具合対応及びセキュリティ対応等の情報収集・調査を行い、本システムに対する影響の調査及び適用の検討を行うこと。 ・上記の結果、重大な脆弱性や不具合が見込まれる場合等、本システムの安定稼働に向けてセキュリティパッチ適用の必要がある場合は、その必要性を本市に説明すること。 その際、事前に影響調査を実施し、セキュリティパッチの適用に係る安全性を確認したうえで本市の承認を得ること。
122	ハードウェアライフサイクル情報の収集及び更新実行計画案の策定	ハードウェアライフサイクル情報の収集及び更新実行計画案の策定 ・本システムの稼働の前提となる全てのハードウェア製品に関するライフサイクル情報（公式サポート期間、延長サポート期間等の情報）を収集すること。 ・収集した情報（ハードウェア製品のサポート切れ等）の本システムへの影響分析を行うこと。 ・影響分析の結果、ハードウェアのバージョンアップや代替策の実施等、何らかの対応が必要な場合には、バージョンアップや代替策の実施に向けた実行計画案を作成するなど、本市が計画的に活動できるように支援すること。
123	ハードウェア保守対象	ハードウェアの保守対象範囲 ・本調達で導入したハードウェア。 ・受託者が個別に導入したミドルウェアも対象とする。
124	ハードウェア保守の提供	・システム運転時間が担保されるよう実施すること。
125	ハードウェア改修・予防処置	ハードウェア改修・予防措置の実施時期
126	定期	・機能改善や不具合対応等の是非を判断し、保守計画に沿って定期的に改修を実施すること。
127	随時	・ハードウェアに不具合がある場合は、改修等の是非を判断し、必要に応じて改修を実施すること。
128	障害等対応	・本市及びし尿関係業務委託先からの問合せにより問題発生時の通知・連絡を受けた場合、速やかに問題の原因を調査・分析し、システム障害であれば以下に示す内容の従い、対策を講じること。
129	ハードウェア改修・予防措置の実施時期	内容
130	障害受付	・受託者は、本市やし尿関係業務委託先からの連絡等にて障害を受け、障害事象の情報収集を行うこと。
131	障害内容解析／箇所特定	・受託者は、障害発生内容の解析及び発生箇所を特定すること。
132	暫定対応	・受託者は、障害から復旧して業務を再開するために、暫定対応を行うこと。
133	恒久対応	・受託者は、障害の要因について対処し、同事象の発生を防止するために、恒久対応を行うこと。
134	再発防止策／記録	・受託者は、障害内容と対処内容を記録し、再発防止策を講ずること。

NO	要件	要件の定義	
135	運用保守工程における成果物	<ul style="list-style-type: none"> 運用保守工程の成果物について、以下「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(案)」を目安とし、承認を得て納品するものとする。 納入後1年間は、媒体破損、データ及びプログラム不良による納入物の再作成及び修正を保證できるように、受託者の責任において納入成果物の複製物を保管すること。 納品物件は、検取直前に整備するのではなく、納品物件の整備方法について本業務開始当初に本市と協議のうえ定め、日常の運用保守において適宜・適切に整備し、本市の求めに応じていつでも内容を確認できるようにしておくこと。 	
136	運用保守工程におけるドキュメント一覧	納入時期(案)	内容
137	プロジェクト計画書	運用保守開始後速やかに	開発プロジェクトを運営するための計画書(サービスレベル定義含む)
138	月次報告書	月次(月末締め)	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、改善工数見積り、障害)一覧含む)
139	作業計画書兼作業結果報告書	運用保守開始後速やかに	作業計画、作業結果報告等をまとめたもの
140	障害報告書兼復旧完了報告書	随時	障害報告、復旧完了報告等をまとめたもの
141	作業依頼書兼報告書	月次(月末締め)	作業依頼、作業報告等をまとめたもの
142	作業実績管理表	月次(月末締め)	作業実績等をまとめたもの
143	問合せ実績・報告書	月次(月末締め)	問合せ実績等をまとめたもの
144	簡易な仕様変更に伴う成果物	随時	ソース、モジュール、設計書、マニュアル等一式
145	納品形態及び部数	<ul style="list-style-type: none"> 紙で2部(正本、副本)、電子で1部納入すること。 電子データ提出時には、発注者が指定する納品書を合わせて提出するものとする。 成果品作成完了時点で最新のウイルスに対応した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。 	
146	納入場所	本市が指定する場所とする。	