

運用保守業務に関する考え方

1. 基本要件

本番稼働後のシステム運用については、ICTの専門的知識のない職員が主体となることが可能なシステム構築を前提とし、システムの安定稼働を目的として以下の業務を委託する。なお、外部からのリモートによる管理及び職員によるシステム操作が必要なパッチデータ等の提供は不可とする。

2. 業務内容(通常保守)

(1) 障害対応

障害や緊急対応が必要な事態が発生した場合は、

- ① 障害の切り分け作業、原因調査、影響調査、各関係者への連絡等を行い、業務遅延を最小限に抑えるよう復旧対応を行う。
- ② ソフトウェア、ハードウェアいずれの障害においても復旧後に動作確認を行い、報告書を提出する。また、定期的に障害が発生しないよう予防措置を行う。

(2) ソフトウェアのパッチ適用作業

必要に応じソフトウェアへのパッチ適用作業を行う。また、適用作業後に、システムの正常稼働確認を行う。

※OS、市提供のミドルウェアのパッチモジュールは当市の資源配付サーバより提供する。

(3) 定期点検(年1回以上)

インフラ共通基盤上に設置した仮想サーバについてはCPU負荷やハードディスクの使用状況の確認、バックアップ等の運用に係る処理の正常確認等、総合的なシステム稼働状況の管理を行い、長期に安定した稼働を実現する。

(4) バックアップ作業

定期的に自動バックアップを行う。また、市職員によりバックアップの状況(バックアップが失敗していないか)を確認できるようにする。

データ破損の場合など必要に応じ、バックアップ領域からのデータリカバリー作業を行う。

(5) マニュアルの更新

システム改修に応じ、システムとマニュアルが常に同期を取れるよう、マニュアルを最新化する。

(6) ソフトウェアのバージョンアップ

サーバ、クライアントのOS、ミドルウェア等のソフトウェアのバージョンアップが必要な場合は、プログラム改修の可否を含め影響調査を行い、本市と協議のうえ現地にて対応する。

(7) 法改正等による改修作業

システムの軽微な仕様変更・追加等については、運用保守の範囲で対応する。法及び関係法令の改正等により、一定規模のプログラム改修を必要とする場合は、本市と協議のうえ現地にて対応する。

3. 業務内容（利用者のサポート窓口）

区及びコミュニティ推進課からの照会窓口を設置し、日々の運用から発生する疑問、問題等について、電話で受付可能な窓口を設置すること。（平日午前9時から午後6時まで、原則として2名以上の体制とする）また、対応内容、件数等を報告のうえ、FAQを作成する。

4. 業務執行体制

当該システムに係る業務に熟知した者を配置し、迅速な対応（電話又は現地訪問）を可能とする。緊急時には迅速（3時間以内）に対応を開始できる体制を整える。受注者の連絡体制を取りまとめたマニュアルを整備する。

5. システム用ハードウェア・関連ソフトウェアプロダクト保守

保守時間（平日午前9時から午後6時までを想定）内におけるシステム障害等における一次切り分けを迅速に行うため、受注者自ら専用の保守窓口を設け、本システム開発業者と連携し、迅速な復旧に備えることができること。また、本庁及び本システム開発業者から受注者への問合せに対しては常に速やかに対応できる体制を整えること。