別紙3 運用保守要件一覧

No.	要件項目	項目名	要件事項
1	通常運用	運用体制	運用作業を実施するものを事前に定義し、運用業務を行うこと。 ・運用担当責任者：新システムの運用に関する全責任を担うこと。 ・運用担当管理者：新システムの運用に関して、例外運用等の運用担当者では判断ができない場合等の判断及び指示等を行うこと。 ・運用担当者：新システムの運用において定められた運用を行うこと。
2		保守体制	以下、保守作業を実施するものを事前に定義し、保守業務にあたること。 ・保守責任者：保守に関する全責任を担うこと。 ・保守管理者：保守に関する作業の管理を行うこと。 ・保守担当者：保守に関する作業を行うこと。
3		運用保守対象	本調達にかかる全てのシステム・サービスに対して、運用保守作業を実施すること。
4		運用保守時間	※別紙「非機能要件一覧（大項目「運用・保守性」）」を参照
5		運用作業の範囲	システムの運用業務として、受託者が実施すべき作業を以下に示す。 （運用作業） システム構成管理、アカウント管理、データの作成・登録、データの抽出、データ整合性チェック、各種調査依頼、データバックアップ、システム監視、稼働状況点検、問い合わせ対応（ヘルプデスク）、バッチスケジュール管理、バッチ処理運用管理、運用管理方式の変更対応、SE対応、ドキュメント管理、運用報告会の開催、他システム対応、SLAモニタリング報告、改善提案、セキュリティ管理、その他システム・サービスの運用管理にかかる作業等
6		年度初めの研修実施	毎年の年度初めに、職員異動が発生した場合や緊急業者が変更となった場合等、次期システムを初めて操作する職員・委託業者向けに、研修を実施すること。 研修対象者の人数は、システム構築時の5分の1を想定すること。 研修内容は、システム構築時の内容を基にしつつ、追加・変更機能があった場合はそれらを考慮したカリキュラムとすること。
7		保守作業の範囲	システムの保守業務として、受託者が実施すべき作業を以下に示す。 （保守作業） ソフトウェア設定の変更・追加・削除、ソフトウェアバージョンアップ、プログラムバグ・障害の対応、機能追加・改良、タブレット故障時等で機器入替をした際の再設定作業、その他システム・サービスの保守管理にかかる作業
8		今後の標準仕様への準拠	日本下水道協会から「下水道台帳管理システム標準仕様(案)・導入の手引きVer.5」が公表されていること、デジタル庁が地方公共団体の基幹業務システムの統一・標準化を進めていることから、下水道管路情報システムについても今後標準化が必須となる可能性がある。 運用保守フェーズにおいて、標準化が必須となった場合は、運用保守の範囲内で標準化対応を実施すること。
9		運用作業計画	システムの年間／月間／週間の運用作業計画を作成し、本市の承認を得ること。
10		保守作業計画	機能追加／改善、新機器の導入／交換、不具合改修、不具合機器交換等の作業について、事前に保守作業計画を作成し、本市の承認を得ること。
11	障害対応	障害対応時間	※別紙「非機能要件一覧（大項目「可用性」、「運用・保守性」）」を参照
12		障害時の連絡体制	障害発生を検知した際の連絡体制を設定すること。
13		障害時の自動通報	障害発生時に、本市に対して自動通報（メール等）を行うこと。
14		障害対応の範囲	システムを安定的に利用するための一連の業務（予防保守、障害検知、障害発生連絡、影響報告、障害原因の調査・特定、中間報告、暫定対応、恒久対応、事後報告等）を実施すること。
15	問合せ対応 （ヘルプデスク）	業務内容	利用者からの各種問合せや障害時の対応及び利用者からの要求依頼に関する対応を実施すること。
16		受付	※別紙「非機能要件一覧（大項目「可用性」、「運用・保守性」）」を参照
17		調査	問合せに関して、一次切り分けを実施すること。問合せ内容に関して、これまでの応対履歴等を調査し、既存事象か否かを判断すること。既存事象でない場合には調査を実施すること。
18		回答	問合せ内容が既存事象であった場合には、速やかに回答すること。問合せ内容に調査を要する場合、調査内容が判明次第速やかに回答すること。

No.	要件項目	項目名	要件事項
19		記録／報告	問合せ・要求・依頼内容（日時、内容、連絡者、回答内容）等を記録し、作業実績報告書にて、本市に報告すること（月次の運用保守報告会を想定）。特に、大規模な障害や変更要求等については、原因・対応策や経緯等を取りまとめた上で、月次の運用保守報告会を待たず、すみやかに本市に報告すること。
20		Q&Aの整理・公開	よくある問合せはQ&A一覧として取りまとめ、システムユーザが閲覧できるようオンライン上に専用ページを設けて公開すること。 Q&A一覧は受託者が適宜更新を行うこと。更新タイミングは、運用保守報告会（月次を想定）にて、Q&Aの件数・内容を踏まえて受託者から提案すること。
21		実施場所	受託者にて準備すること。 なお、問合せ対応にあたりリモート保守を実施する場合は、受託者の費用負担にて本市から別途提示するリモート保守の実施要件を全て満たすことを前提とする。
22	問合せ対応 （本稼働時）	本稼働立ち会い	システム本稼働にあたり、１ヶ月間は障害や問い合わせが発生した場合に、即座に対応できるような体制を整えること。
23	セキュリティ管理	セキュリティ対策方針	システムのセキュリティ対策の前提となる上位方針を設定すること。
24		セキュリティインシデント管理	事象発生時に、対応の要否を判断する基準を設定すること。なお、対応要の場合にはセキュリティインシデントして取扱うこと。また、セキュリティインシデント発生時の事象及びログ等を取得すること。
25		セキュリティ管理体制	セキュリティインシデント発生に対応するための体制を設定すること。
26		セキュリティ対策実施手順	本市のセキュリティ対策基準及び策定したセキュリティ対策方針に従い、セキュリティインシデント発生時に対応する手順等を示す計画を立案すること。 セキュリティが確保されるシステムサービス環境を提供すること。
27		セキュリティチェック	業務システムに対するセキュリティチェック（アクセスログ分析、不要アカウント削除、管理者パスワードの変更等）を定期的に実施すること。
28	運用保守環境	検証環境の維持	受託者は、運用・保守フェーズにおける検証環境について、適切な検証作業が可能な状態を維持すること。
29	ドキュメント管理	運用手順書・マニュアル管理	各システムを運用するうえで必要となる手順書や操作マニュアルを策定すること。運用手順に変更があった場合は最新化を行うこと。手順書や操作マニュアルのバージョンや、所在を管理すること。
30		利用者向け操作マニュアル	システム操作マニュアルについて、システムの操作性に変更があった場合は最新化を行うこと。操作マニュアルのバージョンや所在を管理すること。
31		保守手順書管理	各種ソフトウェアに関する保守（開発、試験及びリリース、メンテナンス等）手順が定められた保守手順書の管理を実施すること。
32		構成情報管理	以下、構成情報を管理すること。 ＜ソフトウェア構成＞ ・ソフトウェア一覧 ・ソフトウェア環境設定書 ・ソフトウェア連携定義書（インタフェース仕様書等） ＜ハードウェア構成＞ ・リソース一覧 ・リソース（システム）構成図 ・リソース（システム）環境設定書 ＜ネットワーク構成＞ ・ネットワーク構成図（論理構成図、物理構成図、配置図） ・ネットワーク環境設定書
33	定例報告会	運用保守報告会の開催	運用保守報告会を月次で開催すること。内容は以下とすること。 ①運用保守作業に関する報告 ②作業計画に関する連絡及び調整 ③問合せ対応及びバックログに関する報告 ④課題対応・セキュリティ対策に関する報告 ⑤障害に関する報告 ⑥SLAモニタリング報告 ⑦統計情報に関する報告 ⑧運用方法等の変更に関する報告及び協議 ⑨その他、報告及び協議が必要な事項
34	障害・災害発生時対応手順の策定	障害時運用手順	障害時の連絡体制・対応フロー等を定めて、運用手順書を作成すること。運用手順書は、運用設計段階において作成し、総合テスト及び受入テストを通じて手順の検証を行うこと。

No.	要件項目	項目名	要件事項
35		被災を想定した手順策定	想定しうる災害に対して、運用作業計画に沿った、災害発生時の体制・連絡系統及び手段・対応フロー等（障害確認の手順・対処方法、復旧優先順位の設定）を定め、事業継続を前提とした復旧手順を策定するとともに、年1回の想定訓練を実施すること。訓練の詳細（休日などに業務を停止して訓練を実施する等）については、本市と協議の上決定する。
36		大規模災害時の復旧時間	※別紙「非機能要件一覧（大項目「可用性」）」を参照
37	業務引継ぎ	概要	運用保守業務の受託者は、運用保守業務の契約履行期間の満了、全部若しくは一部の解除、又はその他契約の終了事由の如何を問わず、運用保守業務が終了となる場合には、本市の指示のもと、必要に応じて不正データの補正、不足データの追加も行い、決定された構築、運用保守期間終了時までに、本市が継続して本業務の遂行及び次期システムの運用ができるよう必要な措置を講じたうえで、経緯や手順など引き継ぐべき事項をドキュメント化し、新規受託者に移行する作業の支援を行うこと。 その場合、本市の指示のもと、本市及び新規受託者に対して、誠意を持って協力すること。
38		データ移行の範囲	データ移行の範囲は以下のとおり。 ・サービス提供の全システムに係る業務データの出力。 ・各システムが保有する項目の根拠資料の提供。 ・過年度データ・履歴データ等を含め、全ての電子データの提供（紙出力での提供に関しては、本市と受託者双方協議の上決定する。） ・各データに係る最新ドキュメントの提供（データ項目説明書、データレイアウト、ER図、パラメータ定義、コード定義等） ・データ移行に関する質問事項の受付及び回答（件数は規定せず全ての質問に対応すること。） ・データ抽出回数は最低４回とし、詳細については移行仕様を取り決める段階で、本市と協議の上回数を決定する。
39		機器等の撤去	受託者は、受託者の責任において本市に設置した機器・備品等について、引継ぎまでにデータ消去を行った上ですべて撤去し、作業（撤去及びデータ消去）報告書を提出すること。ただし、運用保守業務で継続して使用する必要がある機器等は、本市の承認を受けたうえで指定の場所に設置しつづけても良い。 なお、受託者の所有物の撤去作業に係る費用は、受託者の負担とし、撤去作業にあたっての施設利用は、本市の指示に従うこと。
40		データ消去・撤去	データ移行作業の完了後は、作業内容を本市に報告した上で、業務データの消去（本市職員立ち会いによる記憶装置の物理破壊）及び移行データの消去を行うこと。
41		引継ぎ実施にあたっての本市との調整事項	受託者は、引継ぐべき業務の内容について、次の内容を詳細に記録した業務引継書を作成し、本市に提出すること。 また、業務引継書に基づき、新規受託者が担う業務が停滞しないよう、十分な期間を確保し、十分な説明及びサポートを行うこと。 なお、本市及び受託者以外の第三者に引継ぎを行う場合、引継ぎ業務には本市の担当者が立会い、その内容について確認を行う。 ア. 本業務の流れ 引継ぎまでに受託者が本業務で実施済みの業務、今後実施することを予定していた業務。 イ. 本業務の進捗状況 受託者が完了しておくべき業務（予定）と実際に完了した業務（実績）。 ウ. システム基本情報（更新版） システム稼働時と変更や修正が生じた場合は、システム稼働判定までに作成したシステム基本情報を最新状態に更新し、本市へ提出すること。 なお、システム稼働前であった場合は、その時点で記載できる範囲とすること。 エ. 構成管理台帳 次期システムを構成するプログラム及びデータ、ドキュメント等の資産及び資産の所在と明細（ソフトウェア・ハードウェアの製品情報や数量、パッチ適用履歴等）。 オ. 関連する資料の明細書 「エ.構成管理台帳」に付帯する情報（ソフトウェア・ハードウェアのカタログ等）。 カ. その他 円滑な業務引継ぎのために必要となる資料。