

## 運用・保守要求仕様書

新財務会計システム（以下、「新システム」という。）は、システムの安定的な稼動を可能とするために、システム環境や新システムを構成するアプリケーション等を適切に管理・保守することが求められる。また、万が一システムに障害が発生した場合でも、迅速かつ正確なシステム復旧によって、高い可用性を保つことが求められる。本業務の受託者は、運用・保守事業者としてシステムの運用・保守管理等を行うこと。

なお、運用期間は、新システム稼動後から令和9（2027）年3月31日までとする。

### 1. 運用・保守計画

本業務の受託者は、本要求仕様書を踏まえたうえで、提案書において運用・保守に対する考え方や方針を明らかにした上で、運用及び保守計画の対象となる事項を挙げ、当該事項の概要と実施時期や間隔、運営や運用の方法、定期／随時報告（書）等について示すこと。

なお、実際に策定する運用・保守計画書は、本要求仕様書を踏まえたうえで本業務の受託者が新システムの構築中に立案し、その計画の内容について広域機関の承認を得ること。

#### (1) 新システムの運用時間

新システムのオンライン運用時間は、原則6時～24時（バックアップやバッチ処理等で0時～6時まで停止）とする。システムを計画停止する場合は、クラウドサービスプロバイダ側の計画停止を除き、広域機関の業務等を考慮した計画とすること。

なお、上記のシステム運用時間帯において、クラウドサービスが提供する運用管理ツール等を活用し、障害等が発生した際に速やかに検知し、回復に向けた対応が実施できるよう、監視環境及び運用・保守手順等の整備を行うこと。

#### (2) 運用・保守対象

新システムの運用・保守範囲は、新システムを構成する以下のとおりとする。

なお、広域機関のイントラネットに係るネットワーク機器や回線、クライアント端末等は保守範囲としない。

①受託者が開発する財務会計アプリケーション（パッケージソフトウェア等を含む）

②クラウドサービス

③アプリケーション稼動に必要なOSやミドルウェア、運用管理用のソフトウェア等

④受託者が用意するネットワーク機器や回線、運用・保守用クライアント端末

#### (3) 運用・保守報告書

本業務の運用・保守作業として実施した内容（問合せ対応履歴、障害対応履歴等）について、毎月1回書面にて報告すること。

### 2. 運用・保守設計

#### (1) 運用・保守設計書の作成

本業務の受託者は、広域機関が承認した「運用・保守計画書」に基づき、運用・保守業務の受託者が行う具体的な運用及び保守方法、利用する運用管理ツール・監視対象や閾値等及び検証環境等について記載した「運用・保守設計書」を作成し、広域機関の承認を得ること。

#### (2) 運用・保守手順の作成

作成した「運用・保守設計書」を具体化し、運用・保守手順を記載した「運用・保守手順書」を作成すること。

「運用・保守手順書」には、障害対応・復旧手順、必要に応じて広域機関のシステム管理者向け運用・保守手順を含めること。

#### (3) システム操作マニュアルの作成

広域機関の処理担当者及びシステム管理者が操作方法を確認するためのマニュアルとして教育時にも活用される

「システム操作マニュアル」は、(1)及び(2)とは別に作成すること。

### 3. サービスレベル目標

新システムのサービスレベル目標（Service Level Objective：以下「SLO」という。）は以下のとおりとする。SLOの測定指標に基づき、運用期間中にサービスレベルを計測できるよう、監視環境及び運用・保守手順等を整備し、運用期間中に計測結果を定期的に報告すること。

SLOに基づいて運用した結果、広域機関又は本業務の受託者が、SLO項目の実効性が低い、もしくは実行が困難であると判断した場合、相手方にその旨を通知した上で、再度協議を行い、実効性を高めるよう項目やその水準の見直しを行うこと。

#### ①障害対応

- システム停止を伴う障害からの復旧：24時間以内（システム停止からシステム復旧までに要する時間とする。システム復旧後にパッチ適用等の保守作業が必要な場合は、別途機関と調整の上作業することとする）
- システム稼働率：99.5%以上

#### ②保守維持活動

- システム変更による業務への影響発生件数：0件（万が一影響が発生した際は、障害対応として復旧させると共に、再発防止策を講ずること）

#### 4. アプリケーション保守・クラウドサービス・ソフトウェア保守

##### (1) 運用・保守問合せ対応

問合せ対応については、本業務の運用・保守範囲について、以下のとおり本業務の受託者が対応すること。また、受託者が複数ベンダーの製品を提供する場合においても、問い合わせ窓口は本業務の受託者に集約すること。なお、下記以外の時間帯に要請された障害対応連絡に対しても、広域機関と本業務の受託者の両者が重要度・緊急度が高いと判断した場合には、速やかに対応すること。

- ①電話での問合せ受付：平日 9：00～17：40
- ②メールでの問合せ受付：24時間365日（回答は平日 9：00～17：40とする）
- ③障害受付に伴うシステム及び機器等の修復：原則当日中に初動を開始  
（平日17時以降、土、日、祝日に障害受付したものは、翌営業日中）

##### (2) 予防保守

新システムが安定的に稼動し続けることを目的に、障害の予兆や資源量の変化、性能の劣化等を監視し、それらを早急に感知することで障害発生を低減するよう、必要な予防保守を行うこと。

本業務の受託者は、予防保守作業に対する考え方と方針、実施間隔や手順等の具体的な実施方法について設計すること。

##### (3) アプリケーション保守

パッケージソフトウェア等の設定値の変更で対応可能な軽微な機能追加・修正について、本業務の受託者が委託契約範囲内で対応すること。アプリケーションの改修等が契約範囲内を越える場合には、カスタマイズの必要性、費用等を明確化し、変更契約、追加契約要否を含め、機関と別途調整する。

また、新システムを利用するクライアント端末のOS及び関連ソフトウェア（Webブラウザ、Acrobat Reader、Microsoft Office製品等）について、セキュリティの脆弱性への対応やクライアント端末の更新・追加導入等の関係により、本契約期間にバージョンアップが必要となることが想定される。そのため、OS及び関連ソフトウェアをバージョンアップする際のアプリケーションの影響調査を委託契約範囲内で対応すること。但し、作業規模が契約範囲を越えると判断した場合、その必要性、費用等を明確化し、変更契約、追加契約要否を含め、機関と別途調整すること。

##### (4) マスタ等保守

本業務の受託者は、新システムのマスタデータ等の管理（追加・変更・削除等）は、機関の承認あるいは指示に基づき行うこと。または、広域機関のシステム管理者でも特別なスキルが必要なく対応可能な場合は、システム管理者用操作手順書で管理方法を示すことで、広域機関が行うことでも可とする。

##### (5) パスワードの管理

本業務の受託者が運用・保守業務で使用するパスワードのついて、以下のとおりとする。

- ①16文字以上の英数大小文字特殊記号混在のパスワードを使用すること。
- ②パスワードについては、運用・保守従事者以外の従業員等への開示及び意図せざる変更が加えられないための管理体制を整備すること
- ③パスワードについては、6ヶ月に1回変更すること
- ④パスワードを変更した場合、機関に報告すること

## 5. 障害対応

### (1) 運用・保守設計時の対応

障害対応について、運用・保守設計時に以下のとおり対応すること。

- ①障害の重要度の分類や考え方について、障害の切り分け方法や報告ルート・手順等を定義すること
- ②障害の分類ごとに連絡・報告の必要性やタイミング、主な連絡内容、復旧目標時間等を示すこと。
- ③障害報告ルート・手順については、運用・保守開始前に機関とその流れについて合意を得た上で実施すること。

### (2) 障害発生時の対応

新システムに障害や不具合等の諸問題が発生した際は、以下のとおり対応すること。

- ①即時に問題や原因を速やかに把握し、的確な作業によって復旧させること。
- ②原則として、機関の業務には影響を与えないこと。
- ③新システムに障害が発生し、不具合や故障等がシステム稼動に影響を与える場合、直ちに定められた報告手順に従い、予め定めた機関の担当者に対して、現象や事象を含む障害発生時の連絡・報告を行うこと。
- ④障害報告に際して「障害処理票」を作成すること。

## 6. システムの操作・監視等

本業務の受託者は、運用管理ツール等を用いて情報システムの操作・監視等を実施すること。また、操作、監視作業を実施する上で必要となる、評価/品質基準や手順、想定される問題とそれに対する対処方法について設計すること。その際、ウイルス感染等のセキュリティインシデントや障害等の検知方法と報告手順、監視体制とエスカレーション手順・方法についても示すこと。

なお、監視作業を実施する上での作業上の条件・制約等は、次のとおりとする。

- ①監視の対象は、新システムの構築で導入したアプリケーション及びクラウドサービスとする。なお、新システムで導入したクライアント端末についての死活監視は対象外とする。
- ②本業務の受託者は、セキュリティが保たれているか、不正なアクセスがないか等、セキュリティに関する監視を行うこと。

## 7. データ管理

本業務の受託者は、以下に示す要件を踏まえ、データのバックアップに対する考え方と最適なバックアップ方法を提案し、必要なバックアップ・リストア環境及び運用手順等を整備し、定期的な訓練を行うこと。また、新システムが記録する各種ログのバックアップ方法についても、併せて提案すること。なお、バックアップの取得については、クラウドサービスプロバイダから提供されるバックアップサービスを利用するものとし、適用するサービスの種類、バックアップデータの取得時期及び保管期間（世代管理を含む。）、自動化の程度等については、対象とするデータの性質等に応じて、業務に影響を与えず、かつコスト対効果が高いものを適宜選定すること。

- ①バックアップは新システムによって管理されている全データを対象とし、日次又は週次でのフルバックアップを行うこと。週次でのフルバックアップとする場合、翌週までは日次で差分又は増分バックアップを取得すること。
- ②データバックアップとは別に、ネットワーク機器の構成ファイルやミドルウェアの設定、サーバのイメージ等のシステムバックアップを、変更作業の都度取得すること。業務運用への影響からシステムバックアップの取得が困難な場合は、取得時期の調整等を含め広域機関とあらかじめ協議の上、承認を得た上で変更作業を行うこと。

## 8. 移行支援

新システムのライフサイクル終了に伴い、新たなシステムに刷新する際には、本業務の受託者は、広域機関からの指示に基づき、新システムに関する各種情報の提供・説明、新システム上で管理するデータの抽出など、移行に必要な支援を実施すること。