

別紙4 システム運用保守要件一覧

分類	機能・処理	No.	詳細項目
運用保守サービス	機器管理サービス	1	サーバについて、障害修正・レベルアップ等の適用管理を行うこと。
		2	ICMPによる死活監視を行うこと。
	バックアップ要件	3	資産管理データなど、マスターサーバに保存されている情報を自動で定期的にバックアップすること。
		4	バックアップは本市の指定するところで記録できることとし、指定する場所については、別途協議の上決定する。
	セキュリティサービス	5	ソフトウェアにおいて脆弱性が発見された場合には、本市に情報を提供し、対策を協議すること。
		6	緊急を要する対応が必要だと本市が判断した場合は、速やかに対応計画、手順を決定し、本市承認を得た上で対応を実施すること。
	ソフトウェア保守要件	7	ソフトウェア保守義務の範囲は次の通りとする。 ・業務アプリケーション ・システムを構成する、業務アプリケーション以外のミドルウェア及びソフトウェア
		8	不具合の修正や脆弱性への対応のため、プログラムの修繕やバージョンアップ等の必要な作業を実施し、ソフトウェアを適切に維持・管理すること。
		9	システムを構成するOS、ミドルウェア及びソフトウェアのセキュリティパッチやアップデートの情報を取得し、適切に評価・適用すること。
	納品物管理	11	納品物に修正があった場合、都度更新版を提出すること。
		12	更新版を提出する際には、更新履歴を添付すること。
		13	プログラム及びドキュメントは、更新履歴を管理すること。
	インベントリ情報の収集	14	本市の指定するレポートを月次報告として提出できること。提出するレポートについては、別途協議のうえ決定する。
		15	情報の収集は原則としてオンラインで実施すること。
	アプリケーション等の配布運用	16	業務のために利用する標準アプリケーション等の配布運用業務においては、次に示す要件を満たすこと。
		17	原則として、オンラインで配布が完結できるものとし、不可能な場合は、スクリプトを格納したインストーラ等のデータを作成すること。
		18	配布のためのスケジュール設定、配布状況確認を実施し、本市に報告すること。
		19	なんらかの理由で配布が失敗した利用者端末が発生した場合、再配信するなどして配布を完了させること。
	デバイス管理	20	本市が情報機器(USBデバイスを含む)の棚卸しを行う際に支援を行うこと。
	セキュリティ管理	21	端末の利用制限に係る設定情報の管理を行うこと。本市から設定項目の変更指示があれば対応すること。
	インシデント対応	22	インシデント対応に伴い、本市からログ情報の調査依頼等があれば対応すること。
対応窓口	対応窓口の設置	23	本市からの問合せに対応できる窓口を設置すること。なお、パッケージソフトウェアを導入する場合、当該ソフトウェアの契約者向けサポート窓口をもって対応窓口とすることは差し支えないが、要件に満たない範囲は受託者が責任を持って対応すること。
	業務内容	24	電話、電子メールを用意し問合せに対応すること。
		25	問合せに対しては、可能な限り受託者から回答できる工夫をし、その場で回答できない場合には、当該ソフトウェア開発会社への照会を行うこと。
		26	対応履歴(ログ)管理を行い、運用報告書に記載すること。
	対応条件	27	対応窓口は日本国内に設置し、日本語で対応可能であること。
		28	電話対応は、開庁日の午前8時30分から午後5時15分まで受付し、対応すること。
		29	電子メールは24時間受付を行い、受付時間外に受信した問合せへの回答は、翌営業日に対応すること。
	セキュリティの確保	30	問合せ者やその内容等の漏えい・紛失を防ぐ対策を行うこと。
		31	問合せ者の個人情報、対応窓口業務上必要と認められるもの以外収集しないこと。
		32	応対において取扱った個人情報の複写は、対応窓口業務上必要と認められる場合を除き行わないこと。
	運用体制の確保	33	応対において取扱った個人情報は、応対終了後、適切に破棄すること。
		34	運用責任者を設置し、問題への対応、指示などを適切に行える体制を整えること。
作業報告		35	応対者について必要な人数の確保、及び教育を実施し、運用に支障を生じさせないこと。
		36	月1回、運用報告書を提出すること。