

（共通機能基盤の場合）要求仕様書（案）

1. 契約業務名

三重県企業庁財務会計システム（以下「システム」という。）の再構築及び運用保守業務（以下、「本業務」という。）

2. 再構築及び運用保守期間

再構築期間：令和３年４月１日から令和５年３月３１日まで。

運用保守期間：令和５年４月１日から令和１０年３月３１日まで。

3. システム概要

「別添資料（２）－１ 現行システム概要」を参照。

4. 機能要件及び非機能要件

（１）機能要件

「別添資料（３）機能一覧」及び「別添資料（５）業務フロー」に示す要件を満たすこと。

（２）非機能要件

ア 画面表示は、入力可能となるまで全ての画面で５秒以内

イ 帳票印刷は、印刷開始まで１０秒以内（単票）

ウ 検索結果表示完了まで３０秒以内

5. 保守管理及び運用支援対応

（１）「２．再構築及び運用保守期間」に記載された期間の保守（ハードウェア、ソフトウェア及びその他の機器を含む）及びヘルプデスク対応のほか、本システムの長期安定稼働のために必要な提案、支援及び機能改善を行う。障害対応については、リモートメンテナンスなど迅速な障害対応に必要な体制を整えること。

なお、サービスの品質については「６．SLA」を遵守すること。具体的には以下に示す作業を行う。

ア システム及びデータバックアップ・リストア

（ア）システムに変更を加える際にデータのフルバックアップを取得すること。

（イ）必要に応じてデータのリストアを行うこと。

（ウ）統合サーバにおける一括バックアップ及びファイルベースバックアップを利用したバックアップ及びリストアを行う場合は、委託者が作業を実施するため、保守の実施に必要な作業指示書等の作成を行うこと。

イ 定期レポート

必要に応じて本システムをレポートすること。

ウ 稼働監視

（ア）統合監視システムにより、本システムの死活監視を行うこと。

（イ）本システムのサービス監視を行うこと。

エ 性能・構成管理

(ア) サーバのリソースについて、不足がないか定期的にチェックを行うこと。

(イ) 本システムに係るハードウェア構成、ネットワーク構成、ソフトウェア構成等について管理を行うこと。

#### オ ログ管理

(ア) 各種ログ（エラーログ、メール送信ログ等）について、異常がないかチェックのうえ定期的に報告すること。また、異常を確認した場合はその都度速やかに報告すること。

#### カ セキュリティ管理

不正アクセスの有無や、ウイルス検出件数等をチェックし、定期的に報告すること。

#### キ 日常運用業務に対する支援、提案

(ア) 委託者が本システムの運用業務全般を実施するために必要となる技術支援を行うこと。また、委託者が行う本システムの研修会において、講師を行うこと。

(イ) 必要に応じて性能を改善するための計画策定・対策を立案し、委託者と協議のうえ対策方法の提案を行うこと。

(ウ) 委託者が各種報告を行うための支援を行うこと。

#### ク パッチによる影響等の情報提供

(ア) 本システムで使用するソフトウェア製品に関するバグフィックス、セキュリティ対応等のパッチがリリースされた場合、速やかにその内容の調査を行い、受託者が重要と判断したパッチの提供がある場合、受託者が本システムへの影響の有無を確認すること。

#### ケ パッチインストール

(ア) 受託者により本システムへの影響がなく、適用の必要があると判断されたパッチのインストールを行うこと。

(イ) パッチ適用による障害が発生した場合は、受託者にて障害対応を行うこと。

#### コ 障害対応（システム障害の対応）

(ア) 障害箇所（県庁が管理する共通機能基盤又は仮想環境にセットアップしてるソフトウェア及び当庁が所有する端末（クライアント））の切り分けへの対応

(イ) システムに起因する障害の場合は、システムの改修または設定変更等を行う。

(ウ) 障害によりソフトウェアやデータが破損した場合、バックアップデータ等より速やかに復旧を行うこと。また、必要に応じて、システムの再セットアップを行うこと。

(エ) 統合サーバの一括バックアップ及びファイルベースバックアップによるバックアップを実施している場合は、委託者がリストア等の作業を行うため、復旧のために必要となる動作確認や各種作業を行うこと。

#### サ 障害後是正措置・予防措置（システム障害時）

(ア) システム障害に関する情報を収集したうえで、原因を分析し、同様の障害が発生しないように是正措置・予防措置を講じること。また、直ちに障害原因が判明しない場合は、継続して調査を行い、障害原因の特定に努めること。

(イ) 障害情報、是正措置・予防措置の内容は障害記録として体系的に記録し、常に活用できるように保存すること。

#### シ 運用マニュアルの改訂

保守作業により、ドキュメント等の修正が発生した場合には履歴管理を行ったうえで速やかに各種ドキュメントを修正すること。なお、ドキュメントの修正にあたっては委託者へ説明を行ったうえで承認を受けること。

## 5. 業務フロー

別添資料を参照のこと

## 6. SLA

本サービス提供に当たっては、委託者とサービス提供者（以下、「受託者」という。）との間で、SLA（Service level Agreement）を締結する。サービスレベル評価項目と要求水準については、当仕様書に記載している要件を基本として、契約締結後、委託者と受託者との協議により決定するが、協議の前提として「サービスレベル評価項目と要求水準」「サービスレベル評価方法」及び「未達成時のサービス改善計画」について具体的な案を示すこと。

なお、委託者にて現在盛り込むことを想定している要件の一部は「仕様書別添（案）」に示す、これらも踏まえて案を示すこと。

## 7. その他

(1) 受託者は、本業務の目的を達するために、以下の場合については委託者と十分な協議を行わなければならない。

ア 本仕様書に明示されていない事項で必要な作業等が判明したとき。

イ 本仕様書の解釈に疑義が生じたとき。

ウ 本業務の内容を変更するとき。

エ その他委託者が必要と認めたとき。

(2) システムの構築に際し、仕様書に特に記述がない場合であっても、要件を満たすための連絡調整、機器・部品等の取得などサービス提供に必要なものの調達も実施すること。

(3) 本仕様書に明示されていない事項については委託者と協議し、誠実かつ適切に業務を遂行すること。

## 8. 機密保持

三重県電子情報安全対策基準、三重県個人情報保護条例及び関連する法規を遵守し、業務遂行上知り得た個人情報及び三重県の機密事項について、本業務委託のみに利用するものとし、契約期間中または契約終了後を問わず第三者に漏洩しないこととする。当該基準等に抵触する行為または事象が発生した場合や、そのような恐れがある場合は、委託者の指示のもと速やかに対応することとする。

なお、三重県電子情報安全対策基準については、契約後に開示する。

## 9. 三重県企業庁所在地（リモート接続元）

(1) 本庁

514-8570 三重県津市広明町 13 番地

(2) 地域機関

ア 北勢水道事務所

510-0075 三重県四日市市安島 2 丁目 7-15

イ 播磨浄水場

511-0862 三重県桑名市大字播磨字焼尾 1798

ウ 水沢浄水場

512-1105 三重県四日市市水沢町字西野 252-62

エ 中勢水道事務所及び水質管理情報センター

515-2504 三重県津市一志町高野 1996

才 大里浄水場

514-0121 三重県津市大里山室町 1751

力 南勢水道事務所

519-2181 三重県多気郡多気町相可 1710

【仕様書別添】 SLA（案）

サービスレベル設定項目		内容	設定値
システム稼働時間		サービスの利用が可能な時間	24 時間 365 日
システム稼働率		想定稼働時間に対する実稼働時間の割合	99.5%以上
システム停止時間		作業停止を除く停止時間	年 14.5 時間
障害対応	発生通知時間	障害検知時から発生を通知するまでの時間	4 時間以内
	目標復旧時間	障害検知時から復旧までの時間	12 時間以内
	リカバリポイント	どの時点のデータを復旧するか	障害発生時の直前
セキュリティ	ウイルスの検知	ウイルス発生の検知から対処を開始するまでの時間	6 時間以内
	不正アクセスの検知	不正アクセスを検知してから、通知するまでの時間	6 時間以内
	ウイルス定義ファイルの更新	ウイルス定義ファイル又はパッチファイルをリリースしてから更新までの時間	48 時間以内
ヘルプデスク	受付時間	同左	開庁日の 8 : 30 ~ 17 : 15
	稼働率	全体の受付件数に対する適切な対応を取った件数の割合	99.5%以上
	回答時間（平均）	問い合わせから回答に要した時間。一次回答含む	5 分以内
	一次回答率	受付件数に対する一次回答の割合	80%以上