

別紙 2

防災みえメール配信サービス運用保守業務 要件定義書(案)

三重県防災対策部

令和3年2月

目次

第1	業務名.....	3
第2	作業の概要.....	3
1	運用スケジュール.....	3
2	契約期間・業務期間.....	3
3	履行場所.....	3
4	納入成果物.....	3
第3	作業の内容.....	4
1	運用保守業務管理.....	4
2	システム監視.....	5
3	障害対応.....	5
4	業務報告.....	6
5	ソフトウェア更新.....	6
6	構成管理.....	7
7	DB 運用支援.....	7
8	システム改修における工数見積.....	7
第4	運用保守体制と環境条件.....	7
1	運用保守体制.....	7
第5	稼働要件.....	8
1	正常稼働要件.....	8
2	免責条件.....	8

第1 業務名

防災みえメール配信サービス運用保守業務

第2 作業の概要

1 運用スケジュール

対象システムの運用時間は、24 時間 365 日とする。

2 契約期間・業務期間

業務期間: 令和4年4月1日から令和9年3月31日まで

3 履行場所

本業務の履行場所は次のとおりである。

- (1) 三重県庁本庁舎(三重県津市広明町 13 番地)
- (2) 受託事業者内(在宅勤務を行う場合は、受託事業者の責任においてセキュリティを担保のうえ行うこととする。)

4 納入成果物

(1) 納入成果物

本業務の納入成果物(提出書類等)は下表のとおりとする。

書面での提出書類は、原則として A4 判とし、日本語で記載すること。部数は、正 1 部及び副 1 部とし、電子媒体 2 部を併せて提出すること。原則として、媒体の種類は、CD-R とし、ファイル形式は、Word、Excel 及び PDF ファイルとすること。

なお、専門用語には必ず説明を付すこと。

提出書類	媒体
①運用保守計画書	書面・電子媒体
②障害票及び障害に関する個別報告書	書面・電子媒体
③運用保守業務報告書(月次)	書面・電子媒体
④業務完了報告書	書面・電子媒体
⑤システム設計書	書面・電子媒体
⑨定例会議議事録	書面・電子媒体

(2) 納入期限

成果物の納入期限は下表のとおりとする。

提出書類	納入期限
------	------

提出書類	納入期限
① 運用保守計画書	別途、三重県と定めた期日
② 障害票及び障害に関する個別報告書	別途、三重県と定めた期日 なお、三重県が承認した報告書は、すべてファイルに編てつし、各年度の末日に一括して納入すること
③ 運用保守業務報告書(月次)	報告対象月の翌月の10営業日以内 なお、三重県が承認した報告書は、すべてファイルに編てつし、各年度の末日に一括して納入すること
④ システム設計書	業務アプリケーションの修正・更新を行う場合は、関係する設計書も修正・更新すること
⑤ 定例会議議事録	定例会議開催日の翌5営業日以内 なお、三重県が承認した議事録は、すべてファイルに編てつし、各年度の末日に一括して納入すること

なお、①については変更になった場合、適宜修正を行い、職員の承認を得ること。

(3) 納入場所

成果物の納入場所は三重県庁防災対策部災害対策課とする。

(4) 成果物の検収

受託事業者が(1)～(3)に定める条件に従って納入したものを、三重県が確認の上、受領したことをもって検収とする。

第3 作業の内容

1 運用保守業務管理

対象システムの運用保守に関する計画、手続、評価における以下の作業を実施する。

(1) 運用保守計画の見直し

システム整備の目標を踏まえた運用保守業務に対する全体目標、担当者、体制、役割分担、体制図等を記載した運用保守計画書の見直し等を行って三重県の承認を得ること。

(2) 運用保守業務の実施

定常業務(稼働・性能監視、問合せ対応、ログ管理、セキュリティ管理、バックアップ管理、リスク・課題管理等)や障害時業務(障害対応、リストア、障害後是正措置・予防措置等)やインシデント対応について、実施すること。

(3) 運用保守評価・改善

運用保守計画に基づき、定期的に運用保守結果を評価する。また、運用保守改善案(システム環境のチューニング、システム改修に係る生産性に関する定数の見直しを含む。)を行い、三重県の承認の上、運用保守改善を実施すること。

(4) システム保守

システム構築担当が作成した設計書及びプログラムを確認し、次のシステム保守を行うこと。ただし、システムの大幅な見直しが必要になる改修については、三重県と協議の上、システム保守の範囲外とし、「10 システム改修における工数の見積」の対応を行うこと。

- ア プログラムやシステムの障害(バグやトラブル)の原因究明
- イ プログラムやシステムの障害に伴うプログラムの改修及びデータの修正
- ウ 改善要望、仕様変更に伴うプログラム及びデータの修正
- エ システムの性能改善
- オ ハードウェアやネットワークの障害に伴うプログラムの改修

(5) 会議体の運営

運用保守全体に係る定例会議を開催し、運用保守状況の評価及び改善案の提示等を行うこと。

2 システム監視

対象システムの監視について以下の作業を実施すること。

(1) 稼働計画管理

クラウドのメンテナンス、OS やソフトウェア等のバージョンアップやパッチ適用による一時的なシステムの再起動等について考慮して、対象システムの稼働計画を立てること。

(2) 稼働監視

対象システムのソフトウェア等に対して、以下の稼働状況を監視し、監視実績を記録・管理し、運用保守業務報告書(月次)に記載・報告すること。障害を検知した場合には、検知情報を受託者へ電子メールにより送信する設定を行うこと。

- ア ソフトウェア及び開発アプリケーションの稼働状況
- イ クラウドの各種状況(性能、容量、故障、縮退)
- ウ バックアップなどの定期起動ジョブの実行結果
- エ セキュリティアラートの発生状況

3 障害対応

対象システムの障害発生時において、以下の作業を実施すること。

(1) 障害情報の管理

障害発生を受け付けた際は、障害事象、原因、対処内容、状況を管理し、随時、三重県へ状況を報告すること。

(2) 障害内容の一次切分けの実施

障害対策要員の常駐は要しないが、障害発生時の連絡受付窓口は、24 時間 365 日受付可能とすること。

障害として受け付けた内容を確認し、原因の一次切分けを行うこと。なお、一次切分けにより関連業者による責が認められた場合には、それぞれの業者に通知し、障害回復に向けた対処を依頼すること。

(3) 障害の対応・復旧

障害を検知した場合、至急三重県に連絡するとともに復旧作業を開始すること。

(4) 障害の管理・分析

障害内容を資料として残し、定期的に障害の統計を取り、発生の傾向等を分析すること。

4 業務報告

対象システムの運用保守業務報告を以下のとおり実施すること。なお、報告内容の詳細については、三重県と協議の上決定すること。

(1) 月次の報告

システム監視において運転実績を記録し、月一度定例的に対象システムの稼働実績等、運用保守上の問題点を報告すること。

(2) 重要障害報告

三重県が重要障害と認めた場合は、調査報告書を作成し、職員へ報告すること。

(3) 障害実績データの提供

障害及び Q&A の対応において管理された情報を、エクセルやワード等で三重県に提供すること。

5 ソフトウェア更新

三重県電子情報安全対策基準に従い、運用対象システムのソフトウェア資源について、以下の作業を実施すること。なお、(2)～(4)に係る、公表されている脆弱性情報を漏れなく把握すること。

なお、三重県電子情報安全対策基準については、契約後、受託者のみに提示する。

(1) 修正プログラムの緊急適用

対象システムのプログラムに不具合が発見された場合、至急、修正プログラムを作成し、対象システムに適用する計画を作成して、三重県の承認の上で適用を実施すること。

(2) ミドルウェア等の不具合対応

ミドルウェア等の不具合が公開された場合、対象システムに適用する計画を作成し、三重県の承認の上で適用を実施すること。

(3) セキュリティパッチの適用

各種セキュリティパッチが公開された場合、システムに適用する計画を作成し、三重県の承認の上で適用を実施すること。

(4) ウィルスソフトパターンファイルの適用

ウィルスソフトのパターンファイルが更新された場合、システムに適用する計画を作成し、三重県の承認の上で適用を実施すること。

6 構成管理

システムの構成変更があった場合は、以下の作業を行うこと。

(1) 構成管理情報の更新

各種イベント等に応じて構成管理情報を更新すること。

(2) 権限管理の設定

利用者管理やメニュー管理、権限管理等の設定を行うこと。

(3) 各種ドキュメント管理の更新

設計書やシステム構成に係るドキュメントについて最新の状態になるように更新すること。

7 DB 運用支援

DB の性能劣化を防止するための、テーブル再作成やインデックス再作成等の作業を行うこと。

8 システム改修における工数見積

本サービスにおいて、大幅なシステム改修が必要になった場合は、システム改修範囲と規模をとりまとめ、三重県に報告を行うこと。

また、システム改修範囲が明確になった後、当該システム改修の工数見積を行うこと。

なお、本業務の範囲は、システム改修における工数見積までとし、システム改修自体の業務は別途契約を行うものとする。

第4 運用保守体制と環境条件

1 運用保守体制

(1) 運用保守体制と役割

運用保守における体制図や役割等を変更する場合は、変更する5開庁日前までに変更後の運用保守計画書を提出し、三重県の下承を得ること。

(2) 受託者の遵守事項

ア 本業務の実施に当たり、受託者の責任に起因して、正常な運用保守業務の提供がなされなかった場合、又はシステム及びデータに影響や障害を与えた場合には、受託者の負担と責任において対応すること。

イ 三重県は、受託者が本業務を履行する上で必要な関係書類を随時貸与する。ただし、貸与された書類は、三重県から請求があった場合及び履行期間終了後に三重県に返還すること。

ウ 本業務の実施においては、すべて日本語で対応すること。

エ 受託者は作業に際して必要な都度、三重県に状況を報告し相談しながら問題に当たること。

第5 稼働要件

1 正常稼働要件

- (1) 業務データの完全性を担保できない事象(データの改ざんなど)の発生件数が 0 件であること。
- (2) 計画停止を除き、対象システムの稼働率(想定稼働時間に対する実稼働時間の割合)が 99.5%以上、サービスの停止が年間 3 回以内とすること。

2 免責条件

以下の、受託者の責任に属さない事象に起因する正常稼働要件の未達事象の発生やサービスの停止時間は、前述(2)の算定に含めない。

- (1) 受託者の誤操作や過失、故意の破壊によらない、通信回線、ソフトウェア等の故障、障害の発生
- (2) 受託者の故意又は過失によらない失火、あるいは地震、風水害等の自然災害や近隣火災からの延焼による被災
- (3) 第三者による妨害・破壊行為や地域紛争・動乱の発生