

◆基本内容

分類	作業項目	作業内容
システム提供	システム変更・終了時の告知	<ul style="list-style-type: none"> システム変更・終了など、重要事項の適切な事前告知
	システム稼働時間	<ul style="list-style-type: none"> 日曜日 7時～17時30分 日曜日以外 7時～24時
	サービス終了時の処置	<ul style="list-style-type: none"> 提供されるパッケージシステムにて保管されたデータを、指定するインターフェイス、もしくは開示されたインターフェイスに則って、csvファイル形式等に抽出
	パッケージの強化	<ul style="list-style-type: none"> パッケージの機能改善・機能追加 法制度改正、組織改正の対応
ファシリティ	ファシリティの提供	<ul style="list-style-type: none"> データセンター設備の提供・管理(セキュリティ機器含む)
		<ul style="list-style-type: none"> データセンター内機械設置スペースの提供・管理
		<ul style="list-style-type: none"> データセンター入退出の管理
	ITリソースの提供	<ul style="list-style-type: none"> サーバの調達・提供
		<ul style="list-style-type: none"> サーバ周辺機器(NAS等を含む。)の調達・提供
		<ul style="list-style-type: none"> ソフトウェアの調達・提供
構成管理	<ul style="list-style-type: none"> サーバの構成管理 	
ネットワークの提供	<ul style="list-style-type: none"> データセンターと庁内までの間の接続回線 	
	<ul style="list-style-type: none"> ネットワークセキュリティ監視 	

◆運用サービス

分類	作業項目	作業内容
総合管理	運用スケジュール管理	<ul style="list-style-type: none"> 業務のスケジュールに則って、最適なシステムの運用管理計画書を策定
	運用評価・管理	<ul style="list-style-type: none"> 運用管理計画書に沿って、作業が進んでいるか進捗の管理及び問題点の報告
	定例会実施	<ul style="list-style-type: none"> 定例会報告用の資料の作成 定例会開催の通知、定例会進行 定例会議事録の作成
オペレーション	構成管理	<ul style="list-style-type: none"> プログラムプロダクトの変更、バージョン情報の管理 修正モジュールの適用 パッケージのバージョン管理、マニュアルの版管理
	システム起動管理	<ul style="list-style-type: none"> システム、オンラインの起動・停止
	ジョブ管理	<ul style="list-style-type: none"> ジョブ設計・設定、実行、監視。エスカレーション。
	バックアップ管理	<ul style="list-style-type: none"> バックアップ操作・媒体交換、媒体の管理、世代管理 バックアップ媒体の分散管理 リストアの作業、実施結果の記録等
	ログ管理	<ul style="list-style-type: none"> 業務ログを定期的に監視、取得 業務ログ(更新ログ)を保管、提供
	その他	<ul style="list-style-type: none"> 年間計画に計画されていない作業の対応(時間延長、支援作業など)
運用支援	業務QA対応	<ul style="list-style-type: none"> 職員からの対応や問い合わせ等の窓口業務
	インシデント管理	<ul style="list-style-type: none"> インシデントの対応状況などの管理 インシデントの評価、分析、活用
	ナレッジ管理	<ul style="list-style-type: none"> ナレッジの管理、活用
	データ連携	<ul style="list-style-type: none"> 他システムとのデータ連携支援
	年度更新	<ul style="list-style-type: none"> 年度切替(ユーザー管理、文書の所管替え等)支援作業
	障害切り分け	<ul style="list-style-type: none"> 質問窓口で受けた問題の一次切り分け 担当部署へのエスカレーション
監視	稼働監視	<ul style="list-style-type: none"> システムや各ハードウェアの稼働状況の監視(サーバ等)
	性能監視	<ul style="list-style-type: none"> サーバハードウェアのCPU使用率・ディスク使用率・メモリ使用率の監視 経年経過等によるサービスレベルの低下などの監視
	常駐プロセス監視	<ul style="list-style-type: none"> サービス稼働状況の監視
	ログ監視	<ul style="list-style-type: none"> サーバのOSやソフトウェアのログの監視及び管理
	キャパシティ監視	<ul style="list-style-type: none"> CPU、メモリなどの閾値監視

分類	作業項目	作業内容
		<ul style="list-style-type: none"> ディスク、データベースの使用状況の監視
	セキュリティ監視	<ul style="list-style-type: none"> 不正アクセス等の監視
セキュリティ管理	ID 管理	<ul style="list-style-type: none"> ソフトウェアの ID、パスワードの作成、変更、削除の管理
	セキュリティホール対策	<ul style="list-style-type: none"> セキュリティホールへの対応 適正なデータ管理
	時刻同期	<ul style="list-style-type: none"> 日本標準時への時刻同期
	管理者認証	<ul style="list-style-type: none"> 手順書の作成と認証方法の確立 管理者権限の登録・登録削除
	ウィルス対策管理	<ul style="list-style-type: none"> ウィルスパターンファイルの更新、リリース管理 ウィルスやハッカーからの侵入の監視
	ネットワークの管理	<ul style="list-style-type: none"> ファイアーウォール
	通信管理	<ul style="list-style-type: none"> データの暗号化
事業継続対応	データ損傷時等の対応	<ul style="list-style-type: none"> バックアップ情報によるシステムの回復
	災害時の対応	<ul style="list-style-type: none"> 復旧作業手順書等によるシステムの復旧 連絡手段の確保

◆保守サービス

分類	作業項目	作業内容
総合管理	保守スケジュール管理	<ul style="list-style-type: none"> 機器等の最適な管理が行えるよう保守管理計画書を策定
	保守評価・管理	<ul style="list-style-type: none"> 保守管理計画書に沿って、作業が進んでいるか進捗の管理及び問題点の報告
	報告	<ul style="list-style-type: none"> 保守実績報告を作成 定例運営会議への参加
変更管理	ドキュメントの管理	<ul style="list-style-type: none"> 依頼内容、修正箇所等の記録等の変更管理台帳の作成 ドキュメントの最新化・保全(アプリケーションの更新、バージョンアップの場合は、変更点についての運用・操作手順書や研修マニュアル等への反映)
保守管理	マスタ管理	<ul style="list-style-type: none"> 共通情報(住所辞書、コード辞書、金融機関情報等)管理 マスタの維持管理・情報の更新
	アプリケーション保守	<ul style="list-style-type: none"> 障害原因の調査、修正手順、改善仕様の作成 プログラムの不具合調整 アプリケーションの修正、アプリケーションの動作確認(アプリケーションの更新・バージョンアップを行う場合は、現地にて受託者がインストール作業・動作確認を実施) アプリケーションの予防措置
	ソフトウェア保守	<ul style="list-style-type: none"> 本調達仕様書の要件を満たすためのソフトウェアの維持管理 障害原因の調査、対応 ソフトウェアのバージョンアップ、メンテナンス

		<ul style="list-style-type: none"> ソフトウェアの予防措置
	ハードウェア保守 (ネットワーク機器も含む)	<ul style="list-style-type: none"> 本調達仕様書の要件を満たすためのハードウェア及びネットワーク機器の維持管理 障害原因の調査、対応方法の作成、障害対応の実施 増設、移設、撤去の実施 ハードウェアの予防措置(UPSのバッテリー交換含む)
	定期保守	<ul style="list-style-type: none"> 機器、ネットワークなどの点検に伴う定期停電の対応 災害想定訓練(情報漏えいなどの人的災害や自然災害)の実施

◆サービスレベル管理

分類	作業項目	作業内容
サービスレベル管理	設定	<ul style="list-style-type: none"> SLAの設定(範囲・内容・達成基準等)
	測定	<ul style="list-style-type: none"> SLAの実績の測定
	分析・評価	<ul style="list-style-type: none"> SLAの実績の分析・評価 SLA未達に対する改善提案を作成