

県営住宅管理システム運用保守等委託業務仕様書

第1 基本事項

1 目的

安定的で効率的なシステムの安全運転確保
無駄のない適正コストによるシステム運用の実現
住宅課及び住宅供給公社職員による適正なシステム運用の支援
収納台帳、家賃等納付書の出力

2 事業概要

別紙1「県営住宅管理システム業務 システム運用スケジュール」のとおり

3 システムの概要

(1) システムの構成

別紙2「システム構成図」のとおり

(2) システムの利用状況

県職員、及び住宅供給公社職員により、土日祝休日を除く毎日、概ね8:30～17:15の間システム利用されている。

システムに係る問い合わせ、及びデータ修正の発生頻度は、それぞれ月10件程度である。

第2 委託業務の対象

別紙2「システム構成図」中<構成機器リスト>に係る保守運用業務を行う
収納台帳(6月)、納付書(3月)の作成を行う

第3 委託業務の体制

・運用保守業務体制について、体制図を用いて報告し、承認を得た上で業務に着手すること。また、運用・保守業務の責任者をそれぞれ任命し、体制図と併せて報告すること。

なお、運用・保守の責任者は兼務してはならない。

住宅課の担当者との折衝は、システム運用保守に関するノウハウを有した責任者が行うものとする。

・別紙1「県営住宅管理システム業務 システム運用スケジュール」を参照のこと。

・高知県側の運用保守に関する窓口は、住宅課住宅管理担当グループとする。

・県及び住宅供給公社職員の勤務時間は土日祝休日を除く8:30～17:15である。

・運用保守業務のサービス時間帯は、8:30～17:15(閉庁日を除く。)とする。

受付時間外は、FAX、Eメールにより通知を行い、次の受付時間帯で行う。

但し、早期にシステムの障害復旧が必要な場合など、緊急を要する場合についてはこの限りではない。

第4 委託業務の内容

乙は、次の各項で定める委託業務を、甲の指示により実施するものとし、乙が委託業務を行った場合は、その作業内容を記録し、甲に報告しなければならない。この方法については、甲との協議のうえ、別途定めるものとする。

また、この業務により、システムの構成が変更された場合は、ドキュメント類及び構成情報を最新の状態に保つものとする。

1 システム運用業務

(1) システム操作関係業務

乙は、システムデータのバックアップを行う。バックアップは外部媒体のHDDに、月～金曜日（開庁日）の曜日ごとに取得する。

乙は、甲の指示に基づき、システム運用に必要なシステム操作及びその操作に直接関連する業務を行う。その業務の内容及び操作手順は、甲が別に定める操作説明書に定める。

別紙1「県営住宅管理システム業務 システム運用スケジュール」を参照のこと。

(2) システム構成管理業務

乙は、甲の指示に基づき、システム運用業務責任者の管理の下、ソフトウェア保守業務責任者及びハードウェア保守業務責任者と調整し、ソフトウェア又はハードウェアの改修等に対応して、システム変更時のシステムの構成管理を行う。その業務の内容及び手順は、甲が別に定める運用手順書によるものとする。

(3) システム障害対応業務

乙は、システム障害又はセキュリティ事案が発生した場合の問題の一次切り分け並びに対応の指示及び甲への報告を行う。その対応手順は、甲が別に定める運用手順書及びセキュリティ実施手順書によるものとする。

(4) システム稼働監視業務

乙は、甲の指示に基づき、システムの稼働監視を行う。その業務の内容及び手順は、甲が別に定める運用手順書によるものとする。

(5) ログ管理業務

乙は、甲の指示に基づき、システムにおけるログの収集及びログの解析を行う。その業務の内容及び手順は、甲が別に定める運用手順書によるものとする。

(6) システム運用付随業務

ア 問い合わせ対応

乙は、甲からのシステムに関する問い合わせの対応、利用者からのシステムに対する問い合わせ業務、納品物及び処理結果に対する問い合わせに係る業務を行う。

2 ソフトウェア保守業務

(1) バージョンアップ及びパッチ適用業務

乙は、甲の指示に基づき、システムを構成するソフトウェアのバージョンアップ及びパッチ適用を行うこと。

(2) システム復旧業務

乙は、システムに障害が発生した場合は、甲の指示に基づき、甲が別に定める操作説明書、基本設計書及びプログラム設計書を参照のうえ、バックアップ情報からシステムの復旧を行い、システム復旧の成功を確認する。その確認後、その結果を甲に報告する。

また、システム復旧が失敗した場合には、更に一世代前のバックアップ情報からシステムの復旧を行い、バックアップ情報が存在しなくなるまでこれを繰り返す。バックア

ップ情報が存在しなくなった場合は、システム復旧計画とともにその旨を甲に報告する。

(3) 障害等原因調査業務

乙は、甲の指示に基づき、システム障害又はセキュリティ事案発生による障害等原因調査を指示された場合は、甲が別に定める操作説明書及び基本設計書を参照の上、調査を行い、その結果をシステム運用業者に報告する。

(4) ソフトウェア保守付随業務

ア 問い合わせ対応

システム運用業務責任者を經由して、甲からのソフトウェアに対する問い合わせの対応を行う。

(5) 免責事項

但し、上記の業務について、障害に係る原因が別事業者により実施されたシステム改修業務にあると明確に判断される場合は、甲乙協議のうえ対応にあたるものとし、そのうえで補修その他の措置が必要であると認められるときは、乙はその責を負わないものとする。

なお、この場合、業者間で協議その他情報の伝達等を行う必要がある場合は、甲を經由してこれを行うものとする。

(6) Office バージョンアップ作業

クライアント端末（高知県住宅供給公社デスクトップ PC 計 2 台）の Office について、下記バージョンアップ作業を行う。

- ・ Office : Office LTSC Professional Plus 2021→Office LTSC professional Plus 2024

3 ハードウェア保守業務

(1) ハードウェア復旧業務

乙は、システムに障害が発生した場合は、甲の指示に基づき、甲が別に定める操作説明書、ハードウェア構成図等を参照のうえ、機器の稼働状況を確認し、ハードウェアに起因する障害である場合は、その復旧を確認する。その確認後、その結果を甲に報告する。

(2) 障害等原因調査業務

乙は、甲の指示に基づき、システム障害又はセキュリティ事案発生による障害等原因調査を指示された場合は、甲が別に定める操作説明書及び基本設計書を参照の上、調査を行い、その結果をシステム運用業者に報告する。

4 システム改修業務

(1) 情報連携データレイアウト変更に関する改修

- ・ 改版データ標準レイアウトに対応するため、県営住宅管理システムの特定個人情報連携部分の機能改修を行う。
- ・ データベースの変更
- ・ 特定個人情報連携プログラムの修正
- ・ 情報照会台帳の帳票修正（記載項目の追加）

(2) その他システムに関する軽微なものの改修

5 機器リプレース業務

クライアント PC 更新業務

別途調達で導入したクライアント PC に対して、県営住宅システムのセットアップ及び動作確認を行うとともに、ソフトウェアの移行作業等を行う。

6 動作確認業務

第 4 次庁内クラウドへの共通基盤の移行に伴うテスト及び動作確認を行う。なお、移行作業の概要については、別紙 3「第 4 次庁内クラウド移行案内について」を参照すること。

第 5 委託業務のサービス要件

1 基本要件

乙はヘルプデスク用務の担当者として、システム運用・保守に関するノウハウを有した責任者もしくはその者が選り甲の承認を得た者 1 名以上を充てるものとし、回線は 1 本とする。

本業務の実施においては、高知県情報セキュリティポリシーを遵守すること。

2 サービスレベル

(1) システム運用業務

ア 運用時間に対する要件

基本的に平日の 8:00~22:00 まで利用可能とする。

イ システム稼働率

システム稼働率は、定期点検のための停止時間を除き、95 パーセント以上とする。

ウ システム障害時の一次切り分け許容時間

システム障害またはセキュリティ事案発生時における一時切り分けに要する時間は、24 時間以内とする。

なお、上記の原因が別事業者により実施されたシステム改修業務にあると明確に判断される場合は、上記の限りではないが、甲乙協議のうえ、速やかにシステムの復旧に努めるものとする。

エ 問い合わせ対応

問い合わせ対応は、問い合わせから最初の回答までを 24 時間以内とする。

第 6 委託業務の成果品

1 成果物の内容

乙は、次に掲げる成果物を指定された期日までに納品しなければならない。

(1) 月例報告（毎月 10 日までに前月分を提出。3 月分は契約期間内に提出する）

- ・問い合わせ、クレーム対応履歴の記録（工数）
- ・未解決事項の上位紹介履歴の記録
- ・解決／未解決の割合
- ・解決までの所要時間の分析記録
- ・障害報告書（原因～対策～実施）（工数）
- ・システム復旧までの所要時間の分析
- ・ソフトウェア訂正作業報告書（原因、対策検討、訂正作業内容、工数、など）

- ・仕様変更対応作業報告書（原因、対策検討、改良作業内容、工数、など）
 - ・保守履歴
- (2) 年度末報告（契約期間内に提出）
- ・月例報告のとりまとめ及び集計結果
- ※次年度の予算策定時期において、住宅課担当者が必要と判断した場合には、上記の年度末報告資料の中間報告を、担当者へ報告・提出すること。
- (3) 納付書（約 1,000 戸×12 ヶ月分）
- (4) 収納台帳（約 4,000 戸）現年度+過年度分 約 1,000 枚程度
- ※（1）から（4）について、いずれも用紙は受託者が負担すること。

2 形式等

(1) 及び (2)

形式は特に定めない。上記記載内容を記入した様式を受託事業者にて準備すること。

電子媒体の場合は、ウイルス対策ソフトによりウイルスチェックを実施しておくこと。

(3) 納付書は 8 インチ×11.5 インチの連続帳票の両端をカットし、単票にしたものである。

(4) 収納台帳は 11 インチ×15 インチの連続帳票の右端をカットし、単票にしたものである。

3 納品場所

高知県土木部住宅課