

# 高知県高等学校等奨学金管理システム運用・保守仕様書

## 1. 本調達の目的

### 1. 1. 事業概要

高知県教育委員会では、高等学校等への進学・修学を希望しながら、経済的な理由で修学が困難な方に高知県高等学校等奨学金を貸与している。

この制度運用にあたり、平成19年度に「高知県高等学校等奨学金管理システム」（以下「システム」という。）を構築し、高知県高等学校等奨学金の申請・貸与・返還・債権管理など一連の業務を、「財務会計システム」及び「四国銀行側のシステム」と連携して高等学校課で、一元的に管理、運用している。

### 1. 2. 委託目的並びに業務範囲

#### 1. 2. 1. 委託目的と業務範囲の概要

システムの保守運用業務を、以下の目的をもって委託する。

- ・安定的で効率的なシステムの安全な運転の確保
- ・無駄の無い適正コストによるシステム運用の実現
- ・高等学校課職員メンバーによる適正なシステム運用の支援

委託する業務は、以下に示すシステムの運用・保守業務及び改修業務とする。

- ヘルプデスク
- システムメンテナンス
- 障害管理
- ソフトウェア保守
- システム改修業務

システムの運用業務、保守業務、及び改修業務の詳細については、2項「業務委託項目」に示す。

#### 1. 2. 2. 業務委託の役割と位置づけ

システムのハードウェア及びソフトウェアは、高等学校課の資産であり、接続するネットワークは高知県の資産を利用する。

システムの日常的な運用操作は高等学校課職員による運用メンバーが担当し、その他システムの運用・保守、システム改修に関する業務を委託する。委託する業務については、別途規定する報告書をもって高等学校課へ報告する。

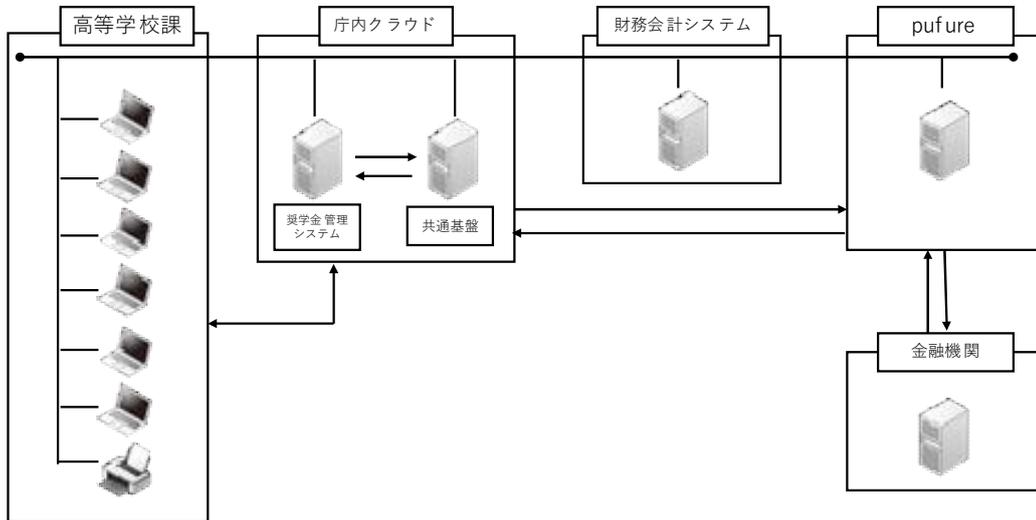
### 1. 3. 業務及びシステムの概要

本業務は、高知県高等学校等奨学金の申請から貸与、返還、債権管理までを「財務会計システム」及び「四国銀行側のシステム」と連携し、一元的に管理するものである。

### <ネットワーク構成>

ネットワークの概要は以下のとおり。

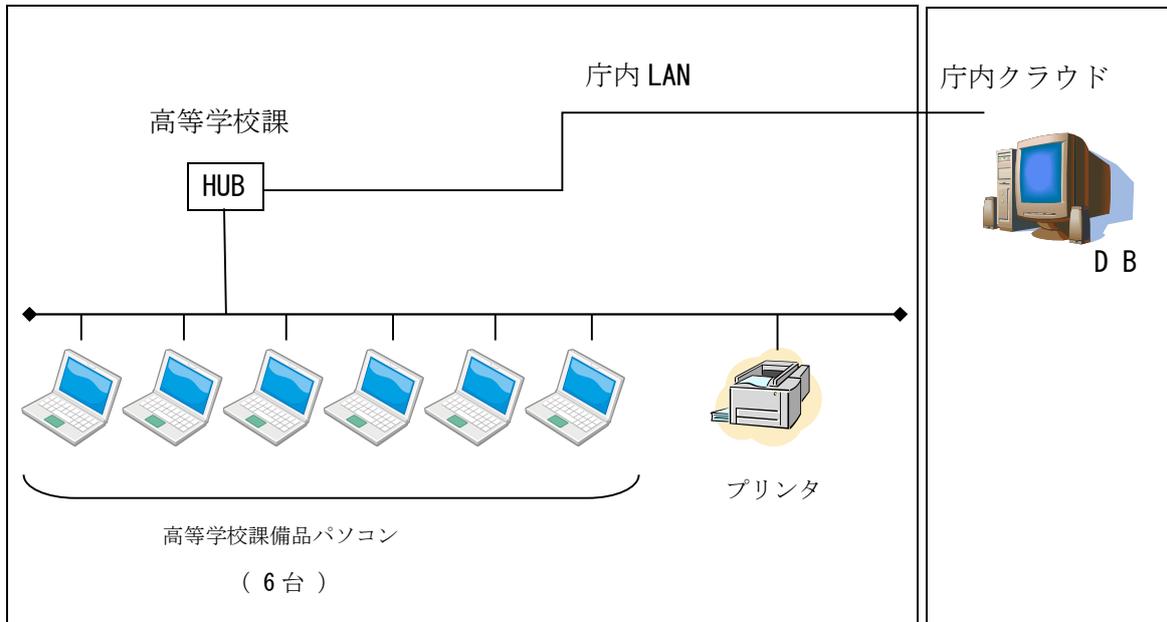
ネットワーク構成図



### <システム構成>

システムは、庁内クラウド方式にて構築する。

システム構成図は以下のとおり。



### <構成機器リスト>

構成機器は以下のとおり。

#### ・ハードウェア一覧

管理番号	用途	品名	メーカー	数量	製造No.又はシリアルNo.	備考
1	PC本体	4 P8Q7PA #ABJ	日本 HP	6		高等学校課備品 PC
2	プリンタ	RICOH P C6010M RCPS	RICHO	1		リース契約

#### ・ソフトウェア一覧

管理番号	用途	メーカー	ソフトウェア名	バージョン	ライセンスの種類	サポート契約コード	導入年月日	サポート契約期間	備考
	OS	Microsoft	Windows Server2019						庁内クラウド専用サーバ
	ウィルス保護	McAfee	Virus Scan Enterprise	8.8					情報政策課より借用
	ウィルス保護	McAfee	LiveSafe						
	OS	Microsoft	Windows11Pro	24H2					
		JustSystems	JustOffice 6						

## 2. 委託業務項目

### 2. 1. 業務委託内容及び範囲

#### 2. 1. 1. 委託業務内容

##### ○問合せ対応

高等学校課が運用するシステムに対して、運用メンバーからの操作や障害対応などに関する質問に対して、サポートを提供する。

##### <問合せ対応業務>

- ・システムの設定及び操作方法のガイダンス
- ・システム障害発生時の一次対応

##### ○システムオペレーション

高等学校課が運用するシステムに対して、システムを構成する機器やソフトウェアの適正な運用を確保するための支援を提供する。

##### <日常業務>

毎月1回の現地定期訪問を行い、下記の日常業務を行うこと。なお、現地定期訪問によらず、これらの業務を行う体制が整えられる場合は、協議のうえ、別途、定めるものとする。

- ・システムの動作確認
- ・ID管理（システム利用者IDの登録／変更／削除）
- ・ログ管理
- ・支出命令データの伝送確認（以下の日程による）

令和8年5月13日
令和8年6月15日
令和8年7月13日
令和8年8月13日

令和8年9月10日
令和8年10月13日
令和8年11月12日
令和8年12月15日

令和9年1月13日
令和9年2月15日
令和9年3月15日

##### <システム管理>

毎月1回の現地定期訪問を行い、下記のシステム管理業務を行うこと。

- ・構成管理（ハードウェア／ソフトウェアリスト更新、ライセンスリスト更新、ネットワークプロフィール更新等）
- ・ジョブ管理（自動処理プログラムリスト更新、処理スケジュール確認等）
- ・更新情報管理（ハードウェア／ソフトウェアのパッチプログラム適用等）
- ・セキュリティ管理（セキュリティツールリスト、定義ファイルバージョン等）

なお、セキュリティ管理については、緊急を要する場合には、定期訪問に限定せずに対応すること。

##### ○障害管理

高等学校課が運用するシステムに対して、問合せ対応により一次受付した障害に対して、適正にシステムが復旧するまでの一連の技術サポートを提供する。

##### <障害管理>

- ・障害原因の切り分け

- ・バックアップデータを用いたデータ環境の復旧
- ・障害報告書の提出

#### ○ソフトウェア保守

高等学校課が運用するシステムに対して、システムを構成する機器やソフトウェアの適正な運用を確保するための支援を提供する。

##### <訂正>

ソフトウェア訂正とは、システム構築時の要件を満足するために、発生するバグ等をプログラム改修にて対応することを指す。

- ・システムに発生した機能障害や問題を解決するための措置
- ・システム障害の原因を除去するための措置

##### <改良>

ソフトウェア改良とは、システム構築当時には要件を定義していなかったが、その後の運用を通じて発見されるプログラム改修にて対応することを指す。

- ・システム性能や運用・保守性能を向上させるための措置
- ・システムを取り巻く環境変化に適用するための措置
- ・マニュアルの改訂
- ・庁内クラウド更改に伴う仮想マシンの移行作業
- ・納入通知書に係る収納方法の拡充に伴うバーコード対応作業
- ・ファイル連携システムの仕様変更に伴うシステムの機能改修作業

## 2. 1. 2. 対象システム／機器

#### ○問合せ対応

業務用サーバに実装するシステムのプログラムの操作方法

#### ○システムオペレーション

- ・業務用サーバ
- ・クライアント PC

#### ○障害管理

機器は「1. 3. 業務及びシステムの概要」に記載のものを対象とする。

#### ○ソフトウェア保守

業務用サーバに実装するシステムのプログラムを対象とする。

## 2. 1. 3. 関連組織・業務体制

運用・保守業務体制について、体制図をもって報告し、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任命し、体制図と併せて報告すること。

運用・保守業務のサービス時間帯は、祝祭日・年末年始休暇を除く平日の執務時間(8:30～17:15)とする。ただし、緊急連絡先を両方で確認しておき、上記以外の時間帯における対応が協議のうえで可能となること。

#### ○問合せ対応

各種問合せに対応が可能となるように、適正な人数でチームを構成すること。

#### ○システムオペレーション

システムオペレーションは、障害などの緊急問合せに技術的な対応が可能となるように、適正な人数でチームを構成すること。

#### ○障害管理

障害発生により緊急的な対応が必要であると高等学校課担当者が判断し要望した場合は、現地へ出張して対応することを可能とする。

#### ○ソフトウェア保守

ソフトウェア保守には、システム障害発生時に規定時間以内に緊急措置をとるとともに、その後の速やかなプログラム訂正又は改修の対応が可能となるように、適正な人数でチームを構成すること。

## **2. 2. 運用・保守サービス要件**

### **2. 2. 1. 信頼性要件**

障害によるシステム運用停止は、1年あたり1日以内とする。運用時間中に障害が発生した場合には、12時間以内にシステムを復旧すること。

OSやアプリケーションソフトのバージョンアップが、システムに影響を与える懸念がある場合には、事前に技術検証を行うこと。

### **2. 2. 2. スキル要件**

- ・責任者は、システム運用・保守に関するノウハウを有し、ヘルプデスク/システムオペレーション/障害対応/ソフトウェア保守の各チームを総括して、高等学校課担当者との折衝を行うものとする。
- ・問合せ対応のスタッフは、システムの操作方法と、PC基本操作に関する十分なスキルを有することとし、日本語が堪能であること。
- ・システムオペレーションのスタッフは、システム運用・保守や設備管理に関する十分なスキルを有することとし、日本語が堪能であること。
- ・障害管理のスタッフは、システムの障害復旧に関する十分なスキルを有すること。
- ・ソフトウェア保守、システム改修のスタッフは、プログラムの改修や障害対策に関する十分なスキルを有すること。

### **2. 2. 3. 設備要件**

- ・庁内クラウドとクライアントPC、システムプログラムは、高知県の資産である。
- ・問合せ対応業務に用いるPCや電話回線は、受注業者が用意すること。

### **2. 2. 4. セキュリティ要件**

- ・高知県情報セキュリティポリシーを遵守すること。

## **2. 3. 成果品報告**

### **2. 3. 1. 月例報告**

運用・保守期間中は、毎月1回の割合で、下記事項を報告書としてまとめて、高等学校課担当者へ報告・提出すること。報告書式については特に指定しないが、下記項目が網羅された様式を保守業者にて準備すること。

また、県担当者が作成する県指定様式の作成に協力すること。資料は、高等学校課担当者が別途指定する電子媒体または紙媒体により納品すること。

#### ○問合せ対応

- ・問合せ対応履歴の記録

- ・クレーム対応履歴の記録
- ・未解決事項の上位照会履歴の記録
- ・解決／未解決の割合
- ・解決までの所要時間の分析
- システムオペレーション
  - ・システム動作確認の報告
  - ・ID 管理状況の報告（システム利用者 ID の登録、変更、削除等の件数）
  - ・ログ管理状況の報告
  - ・構成管理状況の報告（ハードウェア／ソフトウェアリスト、ライセンスリスト、ネットワークプロフィール等）
  - ・ジョブ管理状況の報告（自動処理プログラムリスト、処理スケジュール等）
  - ・更新情報管理状況の報告（ハードウェア／ソフトウェアのパッチプログラム適用等）
  - ・セキュリティ管理状況の報告（セキュリティツールリスト、定義ファイルバージョン、ウィルス検知・駆除の実績等）
- 障害管理
  - ・障害報告書（原因～対策～実施、修理・購入費用、購入物品）
  - ・システム復旧までの所要時間の分析
- ソフトウェア保守
  - ・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、単価等）
  - ・ソフトウェア改良作業報告書（原因、対策検討、改良作業内容、工数、単価等）

## 2. 3. 2. 実績報告

業務実績のとりまとめとして、年度末に下記事項を業務完了報告書にまとめて、高等学校課担当者へ報告・提出すること。報告書式については特に指定しないが、下記項目が網羅された様式を保守業者にて準備すること。

なお、次年度の予算策定期間において、高等学校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、高等学校課担当者へ報告・提出すること。

- 問合せ対応
- システムオペレーション
- 障害管理
- ソフトウェア保守
  - ・以上に係る運用保守実績、障害対応、及びその他職員が指示する資料(運用手順書など)
- システム改修
  - ・システム改修に伴う動作テスト結果報告書とシステム操作・運用マニュアル（追加）

## 3. 運用保守に関するその他要件

### 3. 1. 課題、改善の協議

担当職員が、運用・保守業務を通じて発生した課題や改善が必要と判断した場合、対策や実施方法などについて、運用・保守業務の責任者を通じて協議を行う。

### 3. 2. 秘密の保持・個人情報の保護

秘密の保持及び個人情報の保護について、適正に行うこと。