平成　　年　　月　　日

○○○○システム利用契約書

発注者高知県高岡郡四万十町琴平町１６－１７

四万十町長　　○○　○○

受注者東京都江東区新木場一丁目 18-11
株式会社　○○○○○
代表取締役社長　　○○　○○

発注者と受注者とは、次の「要綱」記載の○○○○システムの取引に関して、次の「要綱」（以下「要綱」という。）及び「○○○○システム条項」（以下要綱と併せていうときは、総称して「本契約」という。）のとおり契約を締結するものとします。
本契約の証として本書２通を作成し、発注者受注者記名押印のうえ各１通を保有するものとします。

要　綱

１．取　引　件　名	四万十町○○○○システム
２．取　引　金　額	月額払契約金額　金●●，●●●円 （内消費税及び地方消費税の額　月額　金●，●●●円）
３．支　払　条　件	発注者は、検査完了後、当月分の上記月額払契約金額を受注者の請求書を受理した日から起算して３０日以内に請求書記載の支払方法により支払うものとします。
４．本 稼 働 期 間	平成●●年●●月●●日から平成●●年●●月●●日 （長期継続契約）
５．特　記　事　項	本稼動期間までは、システム移行期間（仮稼動）である為、利用料は発生しない。

［〇〇〇〇システム条項］

第１章　総　則

第１条（総則）
　本契約に基づき、発注者及び受注者は要綱記載の〇〇〇〇システム（以下「本システム」という）の利用契約を締結する。

第２条（完全合意）
　本契約は、締結日現在における発注者、受注者両者の合意を規定したものであり、本契約締結以前に発注者、受注者間でなされた協議内容、合意事項又は一方当事者から相手方に提供された各種資料、申し入れ等と本契約の内容とが相違する場合は、本契約が優先するものとします。
２．本契約に記載されている内容は、発注者受注者間における本契約に関する合意内容のすべてであり、発注者及び受注者は互いに本契約及び本契約に基づき取引する本システムに関し、本契約に記載されている内容以上の義務及び責任を負担しないものとします。

第２章　システムの提供

第３条（本システムの提供）
　受注者は、本システムの提供期間中、添付「〇〇〇〇システム仕様書 兼 運用保守仕様書」（以下「システム仕様書」という）に従い、善良なる管理者の注意をもって本システムを提供するものとします。
２．受注者は、本システム業者選定時の提案プロポーザルに示した提案依頼書・仕様書・提案書・見積総括表等（以下「システム提案書」という）に従い、善良なる管理者の注意をもって本システムを提供するものとします。
３．受注者は、本システムにおける平成２３年度四万十町財務・人事・給与・起債管理・企業会計システム導入委託契約書【請負型】の納入物件で示した基本設計書・システム設計書・議事録・問合せ連絡票・問題課題管理表等（以下「委託業務成果物」という）に従い、善良なる管理者の注意をもって本システムを提供するものとします。

第４条（本サービスの検収）
　受注者は、システム仕様書に定める本サービス作業の実施結果について報告書を各月分、翌月第５開庁日までに発注者に提出しなければならないものとします。
２．発注者は、前項において提示された報告書及び本サービス作業に際して提出された書類の検査を作業期間完了後１０日以内におこなうものとします。
３．発注者は、前項に定める検査に合格したときは、文書で受注者に通知するものとします。なお、発注者が検査合格書を交付しない場合であっても、検査期間内に発注者から書面による異議の申出が無い場合は、受注者は検査実施の申し入れを書面にて発注者に対し行うものとします。発注者受注者両者による検査期間延長有無の確認を行い、延長の必要が無い事が合意された場合は、当該期間満了をもって検査が合格したものとします。なお、検査合格をもって、発注者の検収は完了するものとします。
　前項の検査の結果、不合格となった場合、発注者は直ちに受注者に文書で通知するものとします。
　また、受注者は通知を受けた契約不適合には直ちに対処し、発注者に対処完了の報告をし、発注者の再検査を受けることとします。
　この場合、再検査の期日については前項を準用する。

第５条（システム仕様書）
　本システムに関する内容及び本サービスを実施するうえで必要となる発注者の作業等の本システムの提供に関する条件については、システム仕様書に記載のとおりとします。
２．システム仕様書に条項と異なる定めがある場合は、システム仕様書の定めが優先して適用されるものとします。
３．システム仕様書の記載事項につき修正、変更、追加をする必要が生じた場合及び疑義が生じた場合、発注者及び受注者はすみやかに協議のうえ当該システム仕様書を変更するものとします。

第６条（本システムの契約期間）
　本システムの契約期間は、要綱記載の本稼働期間（以下「基本実施期間」という）とします。

第７条（本システムの中途解約）
　発注者は、前条に定める基本実施期間満了前に本システムの全部を中途解約する場合、発注者は中途解約日を当該中途解約日の６カ月前までに、書面をもって受注者に通知するものとします。
２．受注者は、前条に定める基本実施期間満了前に本システムの全部又は一部を中途利用停止する場合、本システム導入に関して発注者が受注者に支払った金額及び発注者が新たに同サービスへ移行する金額を中途解約料金として、中途解約日までに発注者に支払うものとします。なお、受注者が中途解約する場合、受注者は中途解約日を当該中途解約日の１２カ月前までに、書面をもって発注者に通知するものとします。

第８条（発注者の協力）
　発注者は、受注者が本システムを提供するにあたって、システム仕様書に定められた発注者の作業を誠実に実施するとともに受注者の作業に関し必要な協力を行うものとします。
２．発注者は、受注者が本システムを実施するうえで必要となる技術資料、業務資料等（以下「発注者提供資料」という）を適宜受注者に無償で貸与するものとします。受注者は、当該発注者提供資料を、本システムを発注者に提供する目的のためにのみ使用するものとします。
３．受注者が本システムを発注者の事務所等（以下「発注者事業所」という）にて使用する必要がある場合、発注者は受注者に対し発注者事業所への立入及び本システムの仕様に必要な什器備品等の無償使用を認めるものとします。
４．前項により受注者が本サービスを発注者事業所にて使用する場合、受注者は発注者の指示に基づき、当該発注者事業所における発注者の安全、衛生規則等を遵守するものとします。

第９条（契約金額）
　月額払契約金額は、本システム開始日又は本システム終了日が年の途中であった場合は日割計算とします。

第１０条（契約金額の発生）
　月額払契約金額は、本システム開始日から発生するものとします。

第１１条（本システムに対する責任）
　本システムに対する受注者の責任は、本システムに不具合が生じた場合に、受注者は、発注者受注者別途協議のうえ定めた手順に従い当該不具合に対する対応措置をとるものとします。ただし、緊急の場合は、受注者は自己の判断で対応措置をとることができるものとし、事後に発注者に報告するものとします。なお、発注者が不具合を発見した場合は、ただちに受注者に通知するものとします。
２．合理的な範囲で前項に基づく対応措置を繰り返しとったにもかかわらず、不具合が修正されなかった場合、発注者及び受注者は、当該不具合の原因及び損害額等について協議するものとします。協議の結果、当該不具合が受注者の責に帰するものであると判断された場合、本契約の解除の有無にかかわらず、相当因果関係の範囲の賠償責任を負うものとします。ただし、受注者の責に帰すことができない事由から生じた損害、受注者の予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害、逸失利益については、賠償責任を負わないものとします。
３．本システムに対する受注者の責任として、別途機密保持契約に関する内容を受注者が遵守できず発注者に損害等が発生した場合、本契約の解除の有無にかかわらず、発注者は受注者に対し損害賠償及び発注者が必要と認める措置を請求できるものとします。
４．本システムに対する保守サービスレベルに関する条件については、「○○○○システムサービスレベル仕様書」に記載のとおりとします。

第１２条（提供の中断）
　受注者は、次の場合には本システムの提供を中断することができるものとします。
（１）本システムを提供するために必要となる設備の保守上又は工事上やむを得ないとき。
（２）受注者が本システムを提供するために必要となる設備又はシステムに対し、第三者が故意に当

該機能を破壊した場合、又は、当該機能に支障をきたす行為を行った場合
（３）受注者が提供を受けている他の電気通信事業者の都合により本システムを提供するために必要となる電気通信回線の使用が不能なとき

２．受注者は、前項の規定により本システムの提供を中断するときは、あらかじめその旨を発注者に通知するものとします。ただし、連絡方法・対象を明確にし、それでも連絡がつかないときのみ、この限りではありません。

３．発注者は、上記システム提供の中断理由が受注者の責に帰すべき理由であれば、受注者に損害賠償を求めることが出来るものとします。

第１３条（再委託）

受注者は、本契約に基づき受託した本システムの全部又は一部の作業を、第三者に再委託できないものとします。ただし、あらかじめ書面により発注者の承諾を得た場合はこの限りではないものとします。

２．前項に基づき受注者が再委託した場合の、再委託先の監督並びに再委託先の行った作業の結果については、当該再委託先が発注者の指定に基づくものであるものを除き、一切受注者が責任を負い発注者には迷惑を掛けないものとします。

３．第１項に基づく再委託先は、再委託された業務の全部又は一部を第三者に委託してはならないものとし、受注者は全責任を負ってこれを管理するものとします。

第１４条（知的財産権の帰属）

本システム提供の過程で生じた特許権、実用新案権（特許、実用新案登録を受ける権利を含み、以下「特許権等」という）の帰属については、以下のとおりとします。

（１）発注者が単独で行った発明、考案（以下「発明等」という）から生じた特許権等については、発注者単独に帰属するものとします。

（２）受注者が単独で行った発明等から生じた特許権等については、受注者単独に帰属するものとします。

（３）発注者及び受注者が共同で行った発明等から生じた特許権等については、発注者受注者共有とします。この場合発注者及び受注者は、特許権等の全部につき、それぞれ相手方の了承及び対価の支払なしに、自ら実施し、又は、第三者に対し通常実施権を実施許諾することができるものとします。

２．本システム提供の過程で作成したソフトウェア、ドキュメントに関する著作権の帰属については、以下のとおりとします。

（１）発注者又は受注者が従前から有していたソフトウェア、ドキュメントの著作権は、発注者又は受注者に帰属するものとします。

（２）前号におけるソフトウェア、ドキュメントを改変して作成したソフトウェア、ドキュメントの著作権は、発注者受注者共有とします。

（３）発注者が新規に作成したソフトウェア、ドキュメントの著作権は、著作者に帰属するものとします。ただし、受注者が新規に作成したソフトウェア、ドキュメントの著作権は、発注者受注者共有とします。

３．発注者又は受注者は、前項において相手方が著作権並びに工業所有権を保有するソフトウェア、ドキュメントについて、相手方から交付を受けた場合、当該ソフトウェア、ドキュメントを、本システムの利用又は提供のためにのみ使用するものとし、それ以外の目的には使用しないものとします。

第１５条（発注者提供物の取り扱い）

発注者は、本システムの対象となるシステム（以下「対象システム」という）を構成するハードウェア、ソフトウェア等のうちシステム仕様書等において発注者が提供することになっているハードウェア、プログラム・プロダクト、業務アプリケーションプログラム、データ及びドキュメント（以下総称して「発注者提供物」という）を、自己の責任と費用負担において、受注者が定める対象システムの設置場所に持ち込むものとします。

２．受注者は、善良なる管理者の注意をもって、発注者提供物を本システム終了時まで保管するものとします。

３．発注者は、発注者提供物を持ち込む際、発注者提供物が正常に稼動するかどうかについて予め確認しておくものとします。

４．発注者は、発注者提供物を持ち込む際、発注者提供物のうちのプログラム・プロダクトを、受注者が本システムを発注者に提供するにあたり、当該プログラム・プロダクトの権利者の許諾が必要な場合、自己の責任と費用負担において、当該プログラム・プロダクトの権利者等から当該許諾を受けるものとします。
５．受注者は、第１項における発注者提供物を発注者に本システムを提供する目的のためにのみ使用するものとします。
６．本システムが終了した場合、発注者提供物を、受注者は自己の責任と費用負担において発注者へ返還するものとします。

第１６条（受注者提供物の取り扱い）
　受注者は、本システムの対象となるシステム（以下「対象システム」という）を構成するハードウェア、ソフトウェア等のうちシステム仕様書等において受注者が提供することになっているハードウェア、プログラム・プロダクト、業務アプリケーションプログラム、データ及びドキュメント（以下総称して「受注者提供物」という）を、受注者の費用負担において発注者の事業所等（以下発注者事業所という）に持ち込むものとします。
２．発注者は、発注者事業所において、善良なる管理者の注意をもって、受注者提供物を本システム終了時まで保管するものとします。
３．受注者は、受注者提供物を持ち込む際、受注者提供物が正常に稼動するかどうかについて予め確認しておくものとします。
４．受注者は、受注者提供物のうちのプログラム・プロダクトを、受注者が本システムを発注者に提供するにあたり、当該プログラム・プロダクトの権利者の許諾が必要な場合、自己の責任と費用負担において、当該プログラム・プロダクトの権利者等から当該許諾を受けるものとします。
５．発注者は、受注者提供物を本システムの提供を受注者より受ける目的のためにのみ使用するものとします。
６．受注者は、本システムの提供が終了した場合、受注者提供物を、発注者の費用負担において引き取るものとします。ただし、受注者が第２５条第１項各号のいずれかに該当したことにより発注者が本契約の全部又は一部を解除した場合、受注者は自己の責任と費用負担において、解除時に保管している受注者提供物を発注者の指示に従い、引き取るものとします。

第１７条（提供物の変更）
　発注者又は受注者は、それぞれの事情により提供物の変更の申し入れを行うことができるものとし、別途変更の可否につき協議を行うものとします。当該協議の結果、変更の内容が、本契約に定める金額、納期及びその他の契約条件に影響を及ぼすものであると両当事者が判断した場合は、変更契約を締結して契約内容を変更することをもってのみ、提供物の変更を行うことができるものとします。なお、変更の内容が、本契約に定める金額及びその他の契約条件に影響を及ぼすものではないと両当事者が判断した場合には、変更契約を締結することなく、提供物の変更を行うことができるものとします。

第３章　一般条項

第１８条（支払）
　発注者は、要綱記載の取引金額を、要綱記載の支払条件に従い、受注者に支払うものとします。
２．要綱記載の支払期日が、金融機関の休業日にあたる場合は、当該支払期日は前営業日とします。
３．取引金額の支払時における金融機関に対する振込手数料等は、受注者の負担とします。

第１９条（消費税等相当額の算出）
　消費税及び地方消費税（以下総称して「消費税等」という）相当額は、前条に定める支払毎に算出します。
２．消費税等相当額の算出に関して１円未満の端数が生じた場合には、当該端数は切り捨てるものとします。
３．要綱に記載された消費税等相当額は本契約の締結時に適用されている税率に基づき算出されたものであり、税率の改定その他の事由により消費税等相当額の算出方法に変更が生じた場合は、当該消費税等相当額は変更されるものとします。

第２０条（機密保持義務）
　受注者は、発注者の個人情報を含む機密情報の取扱にあたっては、別途発注者受注者間で締結する機密保持契約書の定めによるものとします。

第２１条（変更契約）
　発注者及び受注者は、本契約記載の事項につき変更する事由が生じた場合は、すみやかに変更契約を締結するものとします。

第２２条（支払遅延）
　発注者又は受注者が、本契約により生ずる金銭債務（手形債務を含み、以下同じ）の弁済を怠ったときは、相手方に対し支払期日の翌日から完済の日まで政府契約の支払遅延防止等に関する法律（昭和24年法律第２５６号）第８条の規定により指定された率による遅延損害金を支払うものとします。

第２３条（安全保障輸出管理）
　発注者は、本システムのうち、「外国為替及び外国貿易法」（これに関する政省令を含む）で規定する許可が必要な輸出取引を行うときは、所定の許可を取得するものとします。

第２４条（予算の減額又は削除に伴う解除等）
　本契約は、地方自治法（昭和２２年法律第６７号）第２３４条の３の規定による長期継続契約であるため、本契約の締結する日の属する年度の翌年度以降において、当該契約に係る発注者の歳出予算において減額又は削除があった場合、発注者は本契約を解除することができる。
２．前項の規定により本契約が解除された場合において、受注者が損害を生じたときは、発注者は、受注者に対して損害賠償の責めを負う。この場合における賠償額は発注者受注者協議して定めるものとする。

第２５条（解約）
　発注者又は受注者が次の各号のいずれか一つにでも該当したときは、相手方はなんらの通知・催告を要せずただちに本契約の全部又は一部を解除できるものとします。
（１）手形又は小切手が不渡りとなったとき
（２）差押え、仮差押え、仮処分若しくは競売の申し立てがあったとき、又は、租税滞納処分を受けたとき
（３）破産手続開始、特定調停手続開始、会社整理開始、会社更生手続開始若しくは民事再生手続開始、その他これらに類似する倒産手続開始の申し立てがあったとき、又は、清算に入ったとき
（４）解散又は営業の全部若しくは重要な一部を第三者に譲渡しようとしたとき
（５）監督官庁から営業の取消・停止処分等を受けたとき、又は、転廃業しようとしたとき
（６）本契約に基づく債務を履行せず、相手方から相当の期間を定めて催告を受けたにもかかわらず、なおその期間内に履行しないとき
（７）乙が次のいずれかに該当するとき。
　イ　役員等（乙が個人である場合にはその者及びその使用人（支配人、本店長、支店長その他いかなる名称にかかわらず、事業所の業務を統括する者（事業所の業務を統括する者の権限を代行し得る地位にある者を含む。）をいう。）を、乙が法人である場合には非常勤を含む役員、支配人、支店長、営業所長その他これに類する地位にある者又は経営若しくは運営に実質的に関与している者をいう。以下この号において同じ。）が、四万十町暴力団排除条例（平成 22 年 12 月 20 日条例第 20 号）第２条第１号に規定する暴力団等（以下「暴力団等」という。）であると認められるとき。
　ロ　役員等が業務に関し、暴力団等であることを知りながら当該者を使用し、又は雇用していると認められるとき。
　ハ　暴力団等が経営に実質的に関与していると認められるとき。
　ニ　役員等が、自己、自社若しくは第三者の利益を図る目的又は第三者に損害を加える目的をもって、暴力団等を利用していると認められるとき。
　ホ　役員等が、暴力団等に対して、金銭、物品その他財産上の利益を与え、又は便宜を供与す

る等直接的又は積極的に暴力団の維持又は運営に協力し、若しくは関与していると認められるとき。

ヘ　役員等が暴力団等と社会的に非難されるべき関係を有していると認められるとき。

ト　再委託契約その他の契約に当たり、その相手方がイからヘまでのいずれかに該当することを知りながら、当該者と契約を締結したと認められるとき。

チ　乙が、イからヘまでのいずれかに該当する者を再委託契約その他の契約の相手方としていた場合（トに該当する場合を除く。）に、甲が乙に対して当該契約の解除を求め、乙がこれに従わなかったとき。

２．発注者又は受注者は、前項各号のいずれかに該当したときは、当然に期限の利益を失い、相手方に対して負担する一切の金銭債務をただちに弁済するものとします。

第２６条（ハイセイフティ用途）

発注者は、本システムが、一般事務用、行政事務、パーソナル用、家庭用、通常の産業用等の一般的用途を想定して実施されているものであり、原子力施設における核反応制御、航空機自動飛行制御、航空交通管制、大量輸送システムにおける運行制御、生命維持のための医療用機器、兵器システムにおけるミサイル発射制御など、極めて高度な安全性が要求され、仮に当該安全性が確保されない場合、直接生命・身体に対する重大な危険性を伴う用途（以下「ハイセイフティ用途」という）に使用されるよう実施されているものではないことを確認します。発注者は、当該ハイセイフティ用途に要する安全性を確保する措置を施すことなく、本システムを使用しないものとします。また、発注者がハイセイフティ用途に本システムを使用したことにより発生する、発注者又は第三者からのいかなる請求又は損害賠償に対しても受注者は責任を負わないものとします。

第２７条（債務不履行責任）

受注者は、本契約に基づく債務を履行しないこと、若しくは第２５条第１項第（１）号から第（５）号までのいずれかに該当したことにより発注者に損害を与えた場合、その損害額等についての協議のうえ、本契約の解除の有無にかかわらず、損害発生の直接の原因となった本サービスに関する相当因果関係の範囲の賠償責任を負うものとします。ただし、受注者の責に帰すことができない事由から生じた損害、受注者の予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害、逸失利益については、賠償責任を負わないものとします。

２．本システムに関して受注者が負う法律上の責任は、第１１条及び前項に定める範囲に限られるものとします。なお、次の各号の事由はその責に帰すべからざる事由（ただし、これに限らない）であり、受注者は、当該事由に起因して発注者に生じた損害については、いかなる法律上の義務も負わないものとします。

（１）発注者提供物のトラブル、及び、発注者提供物に起因するトラブル

（２）第１１条第１項各号に定める中断事由

第２８条（管轄裁判所）

本契約に関する訴訟については、高知地方裁判所をもって第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

第２９条（誠実協議）

本契約に定めのない事項については、その都度発注者と受注者が誠意をもって協議し円満に解決するものとします。

以　上

○○○○システム
仕様書 兼 運用保守仕様書

第1.0.版

平成２４年２月２４日

高知県中西部電算協議会
（須崎市・中土佐町・四万十町）

改定履歴

改定日付	版	改定内容
2014.10.03	1.0	新規作成

All Rights Reserved Copyright © 2010　高知県中西部電算協議会

～ 目 次 ～

第１章 はじめに **３**
第１節 本書の目的 ３
第２節 適用範囲 ３
１ 基本サービスの内容 ４
第２章 業務サービス概要 **７**
第１節 業務サービス概要 ７
第３章 運用環境 **８**
第１節 ハードウェア環境 ８
第２節 ソフトウェア環境 ８
第３節 ネットワーク環境 ８
第４章 業務内容 **９**
第１節 業務内容及び期間 ９
１ 行政システムに係わるサービスの提供 ９
２ 行政システムに係わる運用・保守業務 ９
３ 行政システムに係わるヘルプデスク業務 ９
４ 運用報告業務 ９
第２節 運用スケジュール ９
１ 年間運用スケジュール ９
第３節 サービス時間帯 ９
１ 運用及び保守業務 ９
第４節 作業管理 １０
１ 作業計画 １０
２ 作業実施 １０
３ 作業完了報告 １０
第５節 障害の対応 １０
１ 障害対応の手順化 １０
２ 障害時のベンダーコントロール １０
３ 早期復旧 １０
第５章 運用体制 **１１**
第１節 運用体制 １１
１ 運用担当 １１
２ 運用体制図 １１
第２節 連絡体制 １２
１ 連絡体制の考え方 １２
２ 役割分担 １２
３ 連絡区分と連絡先・方法 １５
４ 時間帯別の連絡方法 １６
５ 連絡体制 １７

All Rights Reserved Copyright © 2010　高知県中西部電算協議会

第６章 運用管理の詳細 ２０
第１節 運用管理サービス内容及び対象機器 ２０
第２節 構成管理 ２２
１ ソフトウェア構成管理 ２２
２ ハードウェア構成管理 ２２
第３節 資産管理 ２２
１ ライセンス及びバージョン管理 ２２
２ マニュアル及び媒体等管理 ２２
３ ドキュメント管理 ２２
第４節 障害管理 ２４
１ 障害対応 ２４
２ バックアップ管理 ２７
３ リストア管理 ２７
第５節 セキュリティ管理 ２８
１ アカウント管理 ２８
第６節 性能・状態管理 ２８
１ ジョブ管理 ２８
第７節 運用実績管理 ２８
１ 報告管理 ２８
第７章 サービス品質保証基準（ＳＬＡ） ２９
１ サービス品質保証基準 ２９
２ 目標値 ２９
第８章 保守計画 ３１
第１節 ハードウェア保守 ３１
１ ハードウェア保守 ３１
２ 計画的な運用停止の保守の考え方 ３１
第２節 ソフトウェア保守 ３１
１ ソフトウェア保守計画の策定 ３１
第３節 アプリケーション保守 ３３
１ アプリケーション保守計画の策定 ３３

All Rights Reserved Copyright © 2010　高知県中西部電算協議会

第１章　はじめに

本書の運用計画は、○○○○システム提供及び運用に対しての計画である。

第１節 本書の目的

本書は、○○○○システムの安定かつ円滑な運用を行うための資料である。

第２節 適用範囲

○○○○システム業者選定プロポーザルにおける「提案依頼書・仕様書・提案書・見積書等」及び、平成●●年度四万十町○○○○システム導入委託契約書【請負型】における「納入物件」に記載している項目である。

システム利用及び運用サービスの詳細内容は表１－１の通りであり、そのうち、適用範囲は「基本サービス」に示すサービスである。

追加サービス（オプション）については、必要に応じて別途契約となる。

表　1-1　システム利用及び運用サービスの適用範囲

基本サービス				
	システム利用			
		1	標準業務サービス（システム使用料）	・パッケージベースの維持提供 ・パッケージ基本保守サービス ・法改正・制度改正対応サービス（国等からの全額補助金がある場合、独自性（他自治体が一切行なっていない）のある条例改正に伴うものは除く）
		2	環境維持サービス	・業務ＳＥサポート対応（一次窓口経由）業務担当部門による電話サポート
				・ハードウェア及びソフトウェア・プロダクト製品保守（故障装置交換含む維持管理）
	運用サービス			
		1	運用サービス	・稼働実績報告
				・パッチ更新など環境維持作業 ・障害対応、復旧に関する作業 ※障害発生時の通報及び計画停止情報の提供を含む ・年度切替えなど必須の運用サービス
		2	業務サポート・サービス（ヘルプデスクサービス）	・一次窓口：自治体職員向け一次問い合わせ窓口 開庁日の業務時間内「現在、８時３０分～１７時１５分」（専用電話、メール対応） ※緊急の場合、上記以外の時間帯も対応する。
		3	業務運用（電算処理）サービス	・インプットサービス 運用要因によるデータエントリ作業

追加サービス（オプション）				
	システム利用関連			
		1	業務拡張サービス	・国等からの全額補助金がある場合、独自性（他自治体が一切行なっていない）のある条例改正に伴うものは除く法改正・制度改正
		2	業務追加サービス	・当初サービス対象業務以外の追加業務
		3	ソフトウェア拡張サービス（カスタマイズ）	・標準サービス内容に影響しない範囲の、帳票追加・修正など簡易なプログラム修正（カスタマイズ）及び、上記「業務拡張サービス」対象内容に付随する作業
		4	アウトプットサービス	・帳票出力（印刷）作業、外部へのデータ転送作業
		5	操作研修サービス（稼働後）	・管理者向け研修及び一般職員向け研修 ※導入時の研修は導入サービス内で行う。
		6	データ連携拡張サービス	・他システム連携追加機能 ※当初構築時に連携対象以外の連携が必要となった場合に発生する。

All Rights Reserved Copyright © 2010　高知県中西部電算協議会

	運用サービス関連			
		1	環境変更サービス	・自治体側システム環境の変更に伴う作業（増設・移設などに伴うもの）
		2	バックアップサービス	・データのバックアップ管理 ・照会・証明発行など一部機能のパッケージサービス（ＩＤＣ以外：対応方法は調整）

1 基本サービスの内容

対象業務（パッケージ・システムベース）は、第２章「業務サービス内容」に示す。

またシステムを利用するための機器及びソフトウェアについては、第３章「運用環境」にて概要を示す。

（1）機器及びソフトウェアの提供範囲

●●●町電算室の各稼動機器、設置環境及び各機器に搭載するＯＳ等（データベース、ストレージ管理用ソフトウェアを含む)及びシステム利用するために自治体に設置する機器(※１）について管理対象とするが、自治体側のインフラ（自治体内のネットワーク）及び自治体が別途調達した機器（ＰＣ、プリンタ等）については、本業務の管理外とする。

※１　システム利用するために自治体に設置する機器・ソフトウェアについては､「サービス設備管理台帳（自治体設置分)」に登録し業者で管理する。

（２）基本サービスにおける作業項目

円滑にシステム利用できるようにするための、運用・保守の範囲を以下に示す。

①構成管理　　：ハードウェア、ソフトウェア、アプリケーション等、システムを構成する情報の管理を行う。
②資産管理　　：ハードウェア、ソフトウェアのライセンス、マニュアル及び媒体の管理を行う。
③障害管理　　：障害を未然に防ぐための対策、障害が発生したときのリカバリ対策、障害が発生したときの運用方法等の管理を行う。
④セキュリティ管理：ウィルス対策、セキュリティホールへの対策、感染時の対応等、セキュリティポリシーに則した管理業務を行う。
⑤性能・状態管理　：システムの性能（状態）を保つための稼動監視を行う。問題発生時の原因究明の基礎となるログの所得を含む。
⑥アプリケーション保守
　　：アプリケーションの障害修正及び制度変更の対応を行う。（※２）
⑦ヘルプデスク　　：利用者からの問い合わせ受付を行う。
⑧ハードウェア保守：ハードウェア故障時の修復対応（修理・交換）を行う。
⑨運用報告　　：報告書による定例報告、ドキュメント等の整備を行う。

※２　改正・制度に関しては、システム使用料の範囲内で全て対応すること。（国等からの全額補助金がある場合、独自性（他自治体が一切行なっていない）のある条例改正に伴うものは除く）

All Rights Reserved Copyright © 2010　高知県中西部電算協議会

なお、運用開始後にサービス内容の拡張（例：標準運用時間・年間稼動予定日数の拡大、サービスメニューの追加、利用者数の大幅拡大、サービス頻度の拡大など）が発生した場合は、追加サービスとして変更契約が必要となる。こうしたサービス拡張に際しては、機器・ソフトの追加や稼動のための準備作業（環境設定・動作確認）が必要となる場合がある。
（前ページの　表１－１における追加サービス（オプション）に相当）

基本サービスにおける具体的な作業項目を以下に示す。

表　1-2　基本サービスにおける作業一覧

作業分類	作業項目	作業内容
構成管理	ハードウェア構成管理	・ハードウェア構成の管理及び機器設定情報の追加、変更を行う
	ソフトウェア構成管理	・ソフトウェア構成の管理、ソフトウェア構成情報の管理、追加、変更を行う
資産管理	資産管理	・ハードウェア、ＯＳ、アプリケーションのライセンス、バージョンの管理、保存を行う
	マニュアル、媒体等管理	・ＯＳ、アプリケーションのマニュアル、媒体の管理、保存を行う
障害管理	障害対応	・障害発生時の受付、切り分け、関連個所への報告、対応、記録を行う
	定期保守	・障害の発生を未然に防ぐため、ＯＳの不具合などのパッチ適用を行う ・サーバの定期リブートを行う
	バックアップ管理	・障害時のデータ復旧とシステムログデータ保管のために、定期的なバックアップ作業を行う
	リストア管理	・障害発生時のリストア作業、動作確認に関する管理を行う
セキュリティ管理	アカウント管理	・アカウント情報の管理を行う
性能・状態管理	性能・状態管理	・サーバのリソース（ＣＰＵ、メモリ、ディスク容量等）使用率などを監視、分析、記録を行う
	時刻同期	・各サーバの時刻同期をとる
	ジョブ管理	・ジョブの管理、スケジューリング、異常時の対応を行う

All Rights Reserved Copyright © 2010　高知県中西部電算協議会

作業分類	作業項目	作業内容
アプリケーション保守	障害対応	・アプリケーションに関する障害の受付、対応、報告を行う
	アプリケーション等修正	・アプリケーションの障害修正及び制度変更の対応を行う
	リリース管理	・アプリケーションのバージョンアップ、障害修正などでプログラム置換が発生する場合のリリース管理を行う
ヘルプデスク	問合せ対応	・利用者からの問合せ対応を行う
オペレーション業務	機器操作	・手動での操作が必要なジョブなどの操作を行う
	媒体交換	・テープ等の媒体の挿入が必要な場合に操作を行う
ハードウェア保守	故障時の復旧対応	・機器故障時に修理・装置交換などにより原状回復を図る
運用報告	報告書による定例報告	・原則月１回実施 ・システム運用状況、ノウハウ等の報告を行う
	ドキュメント整備	・運用計画書、運用マニュアルなどの整備を行う

※１　対象帳票と対応作業については、別途提示する。
　　また、前提となる業務別の年間運用計画は別途提示する。

※２　用紙の準備については以下の通り
　　・自治体設備内で利用する用紙すべて：自治体側

※３　消耗品の準備については以下の通り
　　・自治体設備内で利用する消耗品すべて：自治体側

All Rights Reserved Copyright © 2010　高知県中西部電算協議会

第２章　業務サービス概要

第１節 業務サービス概要

業務サービスは、財務会計、人事管理、給与管理、起債管理から構成される。
各業務サービスの業務機能は以下のとおりである。

なお、自治体の利用業務は、〇印の業務については平成２４年４月稼働とする。

表　2-1 サービス（業務機能）一覧

大分類	中分類	小分類	自治体の利用
財務会計	予算編成	予算編成	〇
	執行管理	執行管理	〇
	決算・決算統計	決算・決算統計	〇
	公会計対応	公会計対応	〇
	公有財産管理	公有財産管理	〇
人事管理	人事管理	人事管理	〇
	組織図描画	組織図描画	〇
給与管理	給与管理	給与管理	〇
	申請書	申請書	〇
	WEB 明細書	WEB 明細書	〇
起債管理	起債管理	起債管理	〇

All Rights Reserved Copyright © 2010　高知県中西部電算協議会

第３章　運用環境

第１節 ハードウェア環境

ハードウェアの構成図については、別冊「ハードウェア構成イメージ図」参照
自治体に設置する機器などについては、別紙にて示す。

第２節 ソフトウェア環境

ソフトウェアの構成図については、別冊「ソフトウェア構成イメージ図」参照

第３節 ネットワーク環境

ネットワークの構成については、別冊「ネットワーク構成イメージ図」参照

All Rights Reserved Copyright © 2010　高知県中西部電算協議会

第４章　業務内容

システムの運用及び保守業務は、自治体の情報セキュリティポリシーをはじめ、情報システムの運用に関わる定めに則り運用する。

第１節 業務内容及び期間

１　システムに係わるサービスの提供

（1）サービスの提供及び保守

自治体に対するサービス提供及び保守期間については、システム利用契約及び運用業務委託契約に定める期間とする。

２　システムに係わる運用・保守業務

（1）業務サービスを構成するシステムの運用業務

運用業務の対象は、構成管理、資産管理、障害管理、セキュリティ管理、性能・状態管理とする。

但し、自治体側のインフラ（自治体内のネットワーク）及び自治体が別途調達した機器（PC、プリンタ等）に関しての運用管理は自治体が行うこととする。

（2）業務サービスを構成するシステムの保守業務

システムを構成するハードウェア及びソフトウェアの保守作業を行う。

※　システム保守詳細については「第８章　保守計画」に記述

３　システムに係わるヘルプデスク業務

（1）システム利用全般に関する電話やＥメールによる質疑応答・障害受付等

※報告管理の詳細については「第６章　第７節　運用実績管理」に記述

４　運用報告業務

（1）定例報告及び臨時報告会の開催

※報告管理の詳細については「第６章　第７節　運用実績管理」に記述

第２節 運用スケジュール

１　年間運用スケジュール

業務サービス毎の年間運用スケジュールについては、別紙に記述し管理する。

（1）年間運用スケジュールの変更

スケジュールの変更は自治体、運用管理担当者と十分協議の上、変更を行う。

（2）翌年度の年間運用スケジュール

翌年度の年間運用スケジュールは、当該年度の１月末までに自治体（システム管理者、運用管理担当者）と事前調整を行い確定する。

第３節 サービス時間帯

１　運用及び保守業務

（1）システムサポート業務（システム運用・保守・ヘルプデスク業務）

開庁日の業務時間内「現在、８：３０～１７：１５」（障害発生時は個別調整）

２　運用報告業務

定例報告、臨時報告会については開庁日の ９：００～１７：００ の範囲で実施する。

All Rights Reserved Copyright © 2010　高知県中西部電算協議会

第４節 作業管理

１ 作業計画

計画的な作業については作業計画書を作成し、事前に自治体の承認を得た上で作業を行う。
作業計画書の項目について、以下に記述する。

（1）作業実施手順書

作業の概要を記述するものである。
具体的な項目として、作業件名、作業場所、作業日時、作業概要、作業体制図、作業指示個所、作業実施個所、対象機器、作業スケジュール概要、等を記述する。

２ 作業実施

作業計画書に基づき作業を実施する。

３ 作業完了報告

作業完了後に作業完了報告書を作成し自治体へ報告を行う。

（1）作業完了報告書

作業完了の概要を記述するものである。
具体的な項目として、作業件名、作業期間、作業完了日、作業概要等を記述する。

第５節 障害の対応

障害の早期発見と迅速な初期対応を可能とするため、システム稼動状態の監視を常時行う。
障害が発見された際は関係個所へ連絡を行うとともに、障害内容の迅速な切り分け、復旧、報告を行う。

１ 障害対応の手順化

障害時のシステム及び住民サービス及び職員の事務に関わる影響度を想定し、障害発生時の対応を行う関係個所と役割分担を明確にした作業フローと連絡ルートを予め策定する。

２ 障害時のベンダーコントロール

サーバ等、異なるメーカーの製品に対して迅速な障害個所の切り分けと対応を可能とするため、運用管理担当者が一元的にベンダーコントロールを実施する。また、サービス時間外はシステム監視から自動発行される警告情報を識別し、障害発生時の対応を行う関係個所と連携を図り速やかな解決策を講じる。

３ 早期復旧

運用管理担当者は自治体及び障害発生時の対応を行う関係個所と協力し、迅速な問題解決と早期復旧に努めるとともに、安定稼動のために必要な再発防止策を講じる。
※障害対応の詳細については「第６章　運用管理の詳細　第４節　障害管理」に記述

All Rights Reserved Copyright © 2010　高知県中西部電算協議会

第５章　運用体制

第１節 運用体制

システムの安定稼働を実現し維持するため、運用及び保守の機能、体制、役割を明確にして確実な運用を行う。

１　運用担当

運用に関する担当及び主な役割を以下に示す。

表　5-1 運用担当一覧

運用担当	主な役割	担当者名
自治体　情報管理部門	システム利用にあたっての全般的な庁内調整を行う。またシステム利用にあたって調整が必要な外部組織との折衝を行う。	・システム管理者 ・運用管理担当者
自治体　業務主管部門	システム利用にあたり基本事項の決定及び必要な準備を行う。	・サービス利用責任者
運用保守担当	システム利用全般の運用業務を行う。	・運用管理責任者及び運用管理担当者 ・運用担当者 ・ヘルプデスク担当者 ・アプリ保守担当者 ・インフラ保守担当者
アプリ開発事業者	パッケージソフトの保守業務を行う。	―
ハードウェア保守担当	機器、ＯＳ、ミドルウェアの保守業務を行う。	―

２　運用体制図

運用体制図を以下に示す。

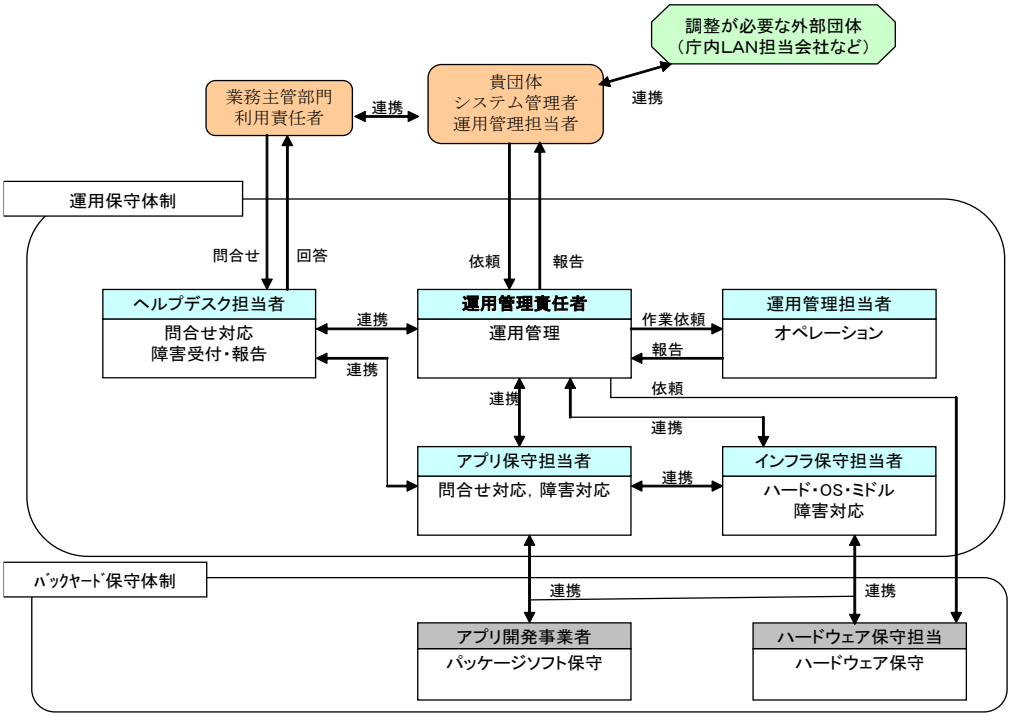

図 5-1 運用体制図

All Rights Reserved Copyright © 2010　高知県中西部電算協議会

第２節 連絡体制

１　連絡体制の考え方

下記の考え方に基づき、連絡する情報の性質及び内容により関係する個所を明確にした連絡体制を整備する。

（１）役割分担の明確化

自治体、運用管理担当者が関わる作業について、作業範囲と役割分担を明確にする。

（２）問合せに関する体制

各種問合せに関しては、自治体システム管理者及び運用管理担当者が窓口となって関係個所のコントロールを行い、自治体の管理負担を軽減する。

（３）障害に関する体制

障害に関しては、運用管理担当者が一次窓口となってが障害対応を行う関係個所のコントロールを行い、自治体の管理負担を軽減する。

業務時間外の障害についても、運用管理担当者が障害対応を行う関係個所をコントロールする。

（４）自治体（利用者）からの総合窓口

利用者からの問合せや作業依頼については、運用管理担当者（ヘルプデスク担当者）を総合窓口として運用する。

２　役割分担

各担当者の役割と対象を以下に示す。

表　5-2 役割分担表

担当者名称	作業分類	担当	作業項目	作業内容
自治体 システム管理者	全体統括	自治体	—	自治体としての統括的な責任者とし、障害発生時には、運用保守担当者からの報告に対して判断及び指示を行う
自治体 運用保守担当	自治体運用保守窓口	自治体	—	運用・障害窓口、庁内調整、運用指示、状況確認、改善要望取りまとめ、評価分析、各種承認、適切な個所への報告、連絡を行う
運用管理責任者	運用管理統括	業者	運用管理統括 自治体との間の全体調整	運用管理業務全体の統括責任を負う。また運用に関して自治体との全般的な調整を行う。
ヘルプデスク担当者	ヘルプデスク	業者	問合わせ受付	利用者からの問合せの一括窓口、適切な個所への報告、連絡を行う
			障害報告受付	利用者からの障害報告の受付、適切な個所への報告、連絡を行う
運用担当者	オペレーション業務	業者	機器操作	手動での操作が必要なジョブなどの操作を行う
			媒体交換	テープ等の媒体の挿入が必要な場合に操作を行う

All Rights Reserved Copyright © 2010　高知県中西部電算協議会

担当者名称	作業分類	担当	作業項目	作業内容
運用管理担当者	構成管理	業者	ソフトウェア構成管理	ソフトウェア構成の管理、ソフトウェア構成情報の管理、構成の追加、変更を行う
				ＯＳ、アプリケーション等の最新パッチ適用を行う
			ハードウェア構成管理	ハードウェアの構成管理、機器設定情報の追加、変更を行う
	資産管理	業者	ライセンス（バージョン）管理	使用ＯＳ、アプリケーションのライセンス及びバージョンの管理、保存を行う
			マニュアル、媒体等管理	使用ＯＳ、アプリケーションのマニュアル、媒体の管理、保管を行う
	障害管理	業者	障害対応	障害発生報告受付、切り分け、関係個所への報告、対応、記録を行う
			バックアップ管理	バックアップ手順、計画の策定、バックアップ作業、バックアップ媒体交換、保管、世代管理を行う
			リストア管理	リストア手順の作成、リストア作業、動作確認を行う
	セキュリティ管理	業者	アカウント管理	行政システムで利用するアカウントのうち、システム保守用アカウントの管理を行う
	性能･状態管理	業者	サーバ性能監視	CPU 使用率、ディスク使用率、メモリ使用率の確認、収集、分析を行う
			時刻同期	各サーバの時刻同期を行う
			ジョブ管理	ジョブの管理、スケジューリング、異常時の対応を行う
	報告業務	業者	定期的な報告会	原則月１回開催
				システム運用状況、ヘルプデスク利用状況、ノウハウ等の報告を行う
			ドキュメント等整備	運用・保守計画書、運用管理マニュアル、の整備を行う
アプリ保守担当者	アプリケーション保守業務	業者	障害対応	アプリケーションに起因する障害の対応を行う
			アプリケーション等修正	アプリケーションの障害修正や軽微な仕様変更を行う
			要望受付・対応	アプリケーションのＱＡや業務支援要望の受付と対応を行う
インフラ保守担当者	ＯＳ･ミドルウェア等の保守業務	業者	障害対応	ＯＳ・ミドルウェア等に起因する障害の対応を行う ハード障害に伴うＯＳ・ミドルウェア等の復旧作業を実施する
			ＯＳ・ミドルウェアの修正	ＯＳ・ミドルウェア等のパッチ適用及び障害対応のための設定変更を行う

All Rights Reserved Copyright © 2010　高知県中西部電算協議会

担当者名称	作業分類	担当	作業項目	作業内容
ハードウェア保守担当者	ハードウェアの保守業務	業者（ﾊﾞｯｸﾔｰﾄﾞ）	障害対応	ハードウェアに起因する障害等の復旧作業を実施する。
アプリ開発事業者	アプリ開発業務	業者（ﾊﾞｯｸﾔｰﾄﾞ）	パッケージ保守全般	アプリケーション（パッケージ）に起因する障害等の対応及び法改正の対応等を実施する。

All Rights Reserved Copyright © 2010　高知県中西部電算協議会

3　連絡区分と連絡先・方法

自治体と運用管理担当者間の連絡区分と、自治体からの運用管理担当者への連絡方法、自治体への連絡方法を以下に示す。

表　5-3 連絡区分と連絡先・方法

連絡区分		連絡手段	窓口	方法
①自治体からの連絡	問合せ	電話	自治体 →運用管理担当者	電話による問合せ対応は、運用管理担当者専用電話にて受付ける
		電子メール	自治体 →運用管理担当者	電子メールによる問合せは、運用管理担当者専用電子メールアドレスにて受付ける
		FAX	自治体 →運用管理担当者	ＦＡＸによる問合せ対応は、運用管理担当者専用ＦＡＸにて受付ける
	障害	電話	自治体 →運用管理担当者	電話による問合せ対応は、運用管理担当者専用電話にて受付ける
	依頼・申請	電子メール	自治体 →運用管理担当者	定型様式の書類による依頼及び申請は、運用管理担当者専用電子メールアドレスにて受付ける
②自治体への連絡	回答	電話	運用管理担当者 →自治体	問合せのあった電話番号に対して連絡を行う 不通・通話中の場合は時間を置いて再度連絡（当日の回答が不可能な場合は後日改めて連絡）する また、留守の場合は電話があった事を伝言し、後刻改めて連絡する
		電子メール	運用管理担当者 →自治体	問合せのあった電子メールに回答する
	障害連絡	電話	運用管理担当者 →自治体	指定の固定電話番号に対して連絡を行う 不通・通話中・留守を考慮し、事前に定められた複数の担当者の電話番号へ、優先順位をつけ（連絡がとれるまで）順次連絡する
		電子メール	運用管理担当者 →自治体	あらかじめ指定された個所に電子メールする
③利用者からの連絡	問合せ	電話	ヘルプデスク担当者	電話による問合せ対応は、ヘルプデスク担当者用電話にて受付ける
		電子メール	ヘルプデスク担当者	電子メールによる問合せは、ヘルプデスク担当者用電子メールアドレスにて受付ける
		FAX	ヘルプデスク担当者	ＦＡＸによる問合せ対応は、ヘルプデスク担当者用ＦＡＸにて受付ける
④利用者への連絡	回答	電話	問合せした利用者	問合せした利用者の固定電話番号に対して連絡を行う 不通・通話中の場合は時間を置いて再度連絡（当日の回答が不可能な場合は後日改めて連絡）する また、留守の場合は電話があった事を伝言し、後刻改めて連絡する（障害連絡を含む）
		電子メール	問合せした利用者	問合せした利用者の電子メールに回答する （障害連絡を含む）

All Rights Reserved Copyright © 2010　高知県中西部電算協議会

4　時間帯別の連絡方法

時間帯別の連絡対応方法を示す。

表　5-4 時間帯別の連絡方法

連絡区分		連絡手段	システムサポートサービス 時間内の受付方法 (開庁日の業務時間内) 「現在、8:30～17:15)	システムサポートサービス 時間外の受付方法 (開庁日の業務時間内 以外) 「現在、8:30～17:15」
①自治体からの連絡	問合せ	電話	電話を運用管理担当者が受け付け、応対する	電話では受け付けない
		電子メール	電子メールを受付け次第、運用管理担当者が対応する	電子メールで受付ける（受信のみ） ただし、翌開庁日の運用時間帯の対応とする
		ＦＡＸ	ＦＡＸを受付け次第、運用管理担当者が対応する	ＦＡＸで受付ける（受信のみ） ただし、翌開庁日の運用時間帯の対応とする
	障害	電話	電話を運用管理担当者が受け付け次第、障害時連絡体制にて対応する。	電話では受け付けない 但し、緊急の場合は、緊急時連絡先にて対応する。
	依頼・申請	電子メール	電子メールを運用管理担当者が受け付けて対応する。	電子メールで受け付ける（受信のみ） ただし、翌開庁日の運用時間帯の対応とする
②自治体への連絡	回答	電話	問合せのあった電話番号に連絡する。	翌開庁日のシステムサポートサービス時間からとする
		電子メール	問合せのあった電子メールに回答する。	翌開庁日のシステムサポートサービス時間からとする
	障害連絡	電話	協議の上、決定した開庁時間内連絡先に連絡する。	協議の上、決定した開庁時間外連絡先に連絡する
③利用者からの連絡	問合せ	電話	電話をヘルプデスク担当者が受け付け、応対する	電話では受け付けない
		電子メール	電子メールを受付け次第、ヘルプデスク担当者が対応する	電子メールで受付ける（受信のみ） ただし、翌開庁日の運用時間帯の対応とする
		ＦＡＸ	ＦＡＸを受付け次第、ヘルプデスク担当者が対応する	ＦＡＸで受付ける（受信のみ） ただし、翌開庁日の運用時間帯の対応とする
④利用者への連絡	回答	電話	問合せのあった電話番号に連絡する。	翌開庁日のシステムサポートサービス時間からとする
		電子メール	問合せのあった電子メールに回答する。	翌開庁日のシステムサポートサービス時間からとする

※第４章　業務内容　第３節サービス時間帯　を参照。

All Rights Reserved Copyright © 2010　高知県中西部電算協議会

5　連絡体制

システムの運用及び保守業務における連絡体制については、「通常時の連絡」は運用管理担当者を窓口として、ワンストップで対応する体制とする。

ただし、「障害時」については、情報の性質や内容により役割を定めた別体制とする場合がある。

「通常時の連絡」とは以下のものを言う。

- ●システムに関する利用者からの問合せ
- ●システムに関する定型化された自治体からの依頼及び申請
- ●上記に対する運用管理担当者からの回答

「障害時の連絡」とは以下のものをいう。

- ●システムに関するインフラ障害（ハード、ソフト）
- ●アプリケーションシステムの動作異常
- ●その他行政システムの運用を妨げる異常状態

（1）通常時連絡体制

＜問合せの対応＞

・対応時間帯：開庁日の業務時間内「現在、８：３０～１７：１５」

利用者からの問合せの連絡は、ヘルプデスクを窓口として回答する。問合せへの回答が困難な場合には自治体システム管理者へ連絡・確認し、判断を仰ぐ。アプリケーションに関する問合せに関しては、アプリ保守担当者へ問合せすることで、柔軟・迅速・的確に利用者へ回答できる連絡体制を確保する。

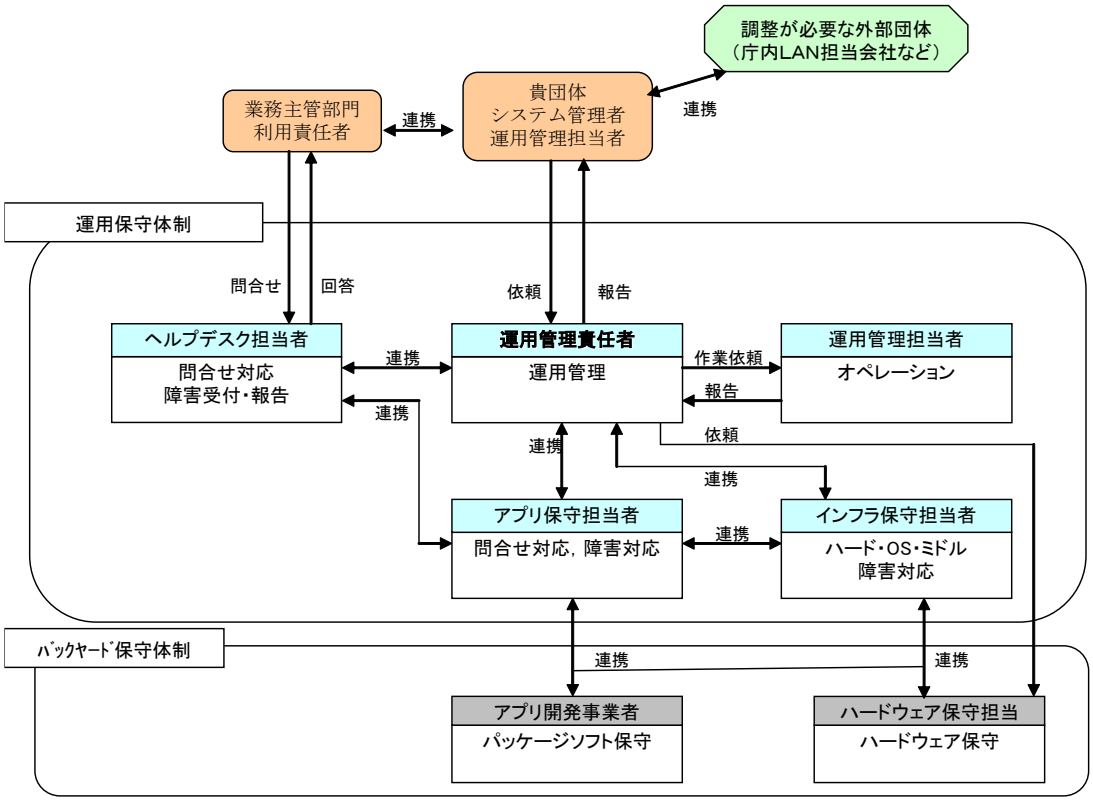

図　5-2 連絡体制図（通常時）

All Rights Reserved Copyright © 2010　高知県中西部電算協議会

＜依頼・申請の対応＞

・対応時間帯：開庁日の業務時間内「現在、８：３０～１７：１５」

自治体からの本業務に関する定型化された依頼及び申請の連絡は、運用管理担当者を窓口として受付をする。

受付けた依頼及び申請は、運用管理として取りまとめ実施するとともに、システムの設定変更などの作業が必要な場合は各作業担当者が実施する。

作業完了後は、運用管理担当者より速やかに、回答または報告する。

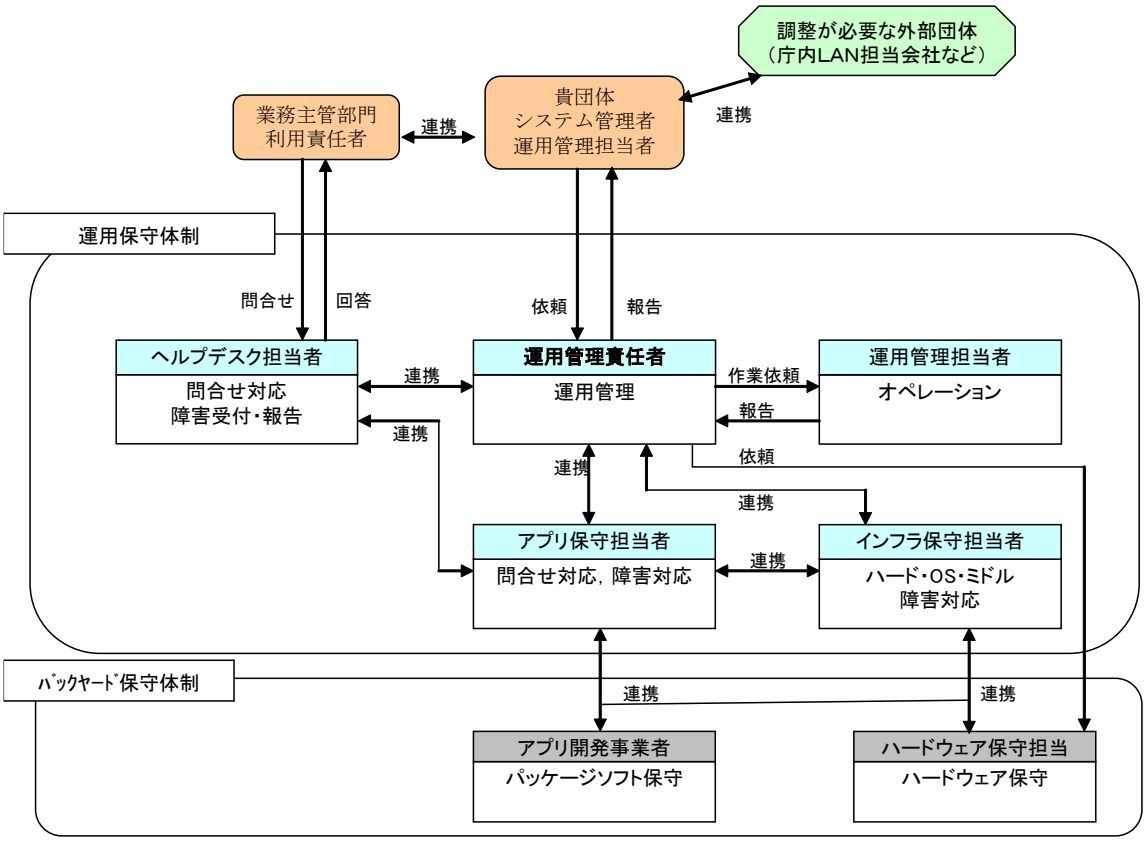

図　5-3 連絡体制図（依頼・申請）

All Rights Reserved Copyright © 2010　高知県中西部電算協議会

（2）障害時連絡体制

＜利用者からの障害通知＞または＜監視システムからの障害通知＞

・対応時間帯：開庁日の業務時間内「現在、８：３０～１７：１５」

利用者からの障害連絡（ヘルプデスクを窓口として受付）または監視システムにて検知された障害は、運用管理担当者によるオペレーションで一次切り分け後、自治体システム管理者へ報告する。障害対応は、運用管理担当者が自治体の窓口となり、アプリ保守担当者やインフラ保守担当者などの関係個所と連携を図り、システムを速やかに復旧する。

ただし、システム停止が長時間に及ぶ可能性が高い場合は、運用保守業務の担当者全てを統括し、迅速な対応を行うために運用保守責任者を配置し、復旧作業の全体コントロールと自治体との連絡窓口としての対応を行う。

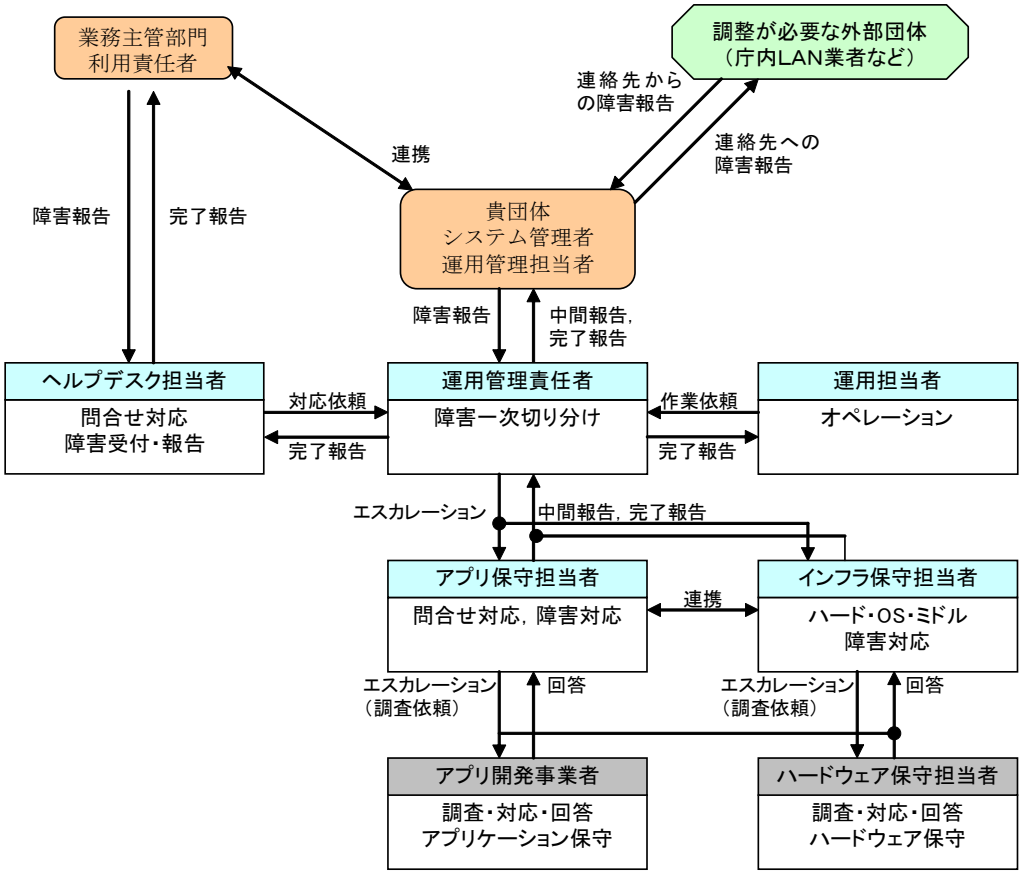

図　5-4 運用体制図（障害時）

All Rights Reserved Copyright © 2010　高知県中西部電算協議会

第６章　運用管理の詳細

第１節 運用管理サービス内容及び対象機器

運用管理サービス内容及び対象機器を記述する。

表　6-1　運用管理サービス一覧

大項目	サービスメニュー	サービス項目	サービス内容		対象機器 APサーバ	対象機器 DBサーバ
				台数		
構成管理	ソフトウェア構成管理	構成管理	ソフトウェア構成を適切に管理する		●	●
	ハードウェア構成管理	構成管理	ハードウェア構成情報を適切に管理すること		●	●
資産管理	資産管理	ライセンス及びバージョン管理	ライセンス及びバージョンを適切に管理、保管する		●	●
	マニュアル、媒体管理		マニュアルと媒体を適切に管理、保管する		●	●
障害管理	障害対応	障害通知	障害発生の通知を行う		●	●
		一次切り分け	障害の一次切り分けを行い、関連個所に連絡する		●	●
		復旧対応	障害復旧作業を行う		●	●
		障害報告	障害の報告を行う		●	●
	定期保守	定期保守	定期保守を計画的に実施する		●	●
		定期保守報告	定期保守でシステムが停止する場合事前通知する		●	●
	バックアップ管理	バックアップ作業	システムバックアップ	システム全体のバックアップ	●	●
			データバックアップ	データのバックアップ	●	●
		媒体管理	媒体の管理（購入、交換、保管等）		●	●
		世代管理	管理台帳等により世代管理		●	●
	リストア管理	リストア作業	適切なリストアを行う		●	●

All Rights Reserved Copyright © 2010　高知県中西部電算協議会

大項目	サービスメニュー	サービス項目	サービス内容	対象機器	
				APサーバ	DBサーバ
			台数		
性能・状態管理	性能・状態管理	サーバ性能監視	CPU 使用率を確認する	●	●
			ディスク使用率を確認する	●	●
			メモリ使用率を確認する	●	●
			システム性能状況の報告を行う	●	●
		時刻同時	各サーバの時刻同期を取る	●	●
		ジョブ管理	ジョブの登録、変更、削除を行う	●	●
			ジョブのスケジュール管理を行う	●	●
			ジョブの実行状況の管理を行う	●	●
			ジョブの実績を報告する	●	●
			年間のカレンダー登録を行う	●	●
運用実績管理	定例会	定例会の開催	行政システムの円滑な管理運営を図るために、自治体との定例会を開催する		

All Rights Reserved Copyright © 2010　高知県中西部電算協議会

第２節 構成管理

システムを構成する機器、ソフトウェアの資源を常に最新の情報で適切に管理する。構成情報は台帳を作成して管理する。

構成管理項目を以下に示す。

１ ソフトウェア構成管理

（1）ＯＳ、ミドルウェア管理

ソフトウェア構成・ソフトウェア設定情報を管理する。

管理項目については以下のとおり。

・ソフトウェア設定情報

・ソフトウェア版数情報

（2）業務アプリケーション管理

アプリケーション（ソースコード）のバージョン情報については管理ソフトを利用し管理する。

管理項目については以下のとおり。

・アプリケーション（ソースコード）のバージョン管理

２ ハードウェア構成管理

ハードウェアの構成・設定情報を管理する。

管理項目については以下のとおり。

・ハードウェア構成情報

・ハードウェア設定情報

第３節 資産管理

システム全体のソフトウェア等のライセンス、マニュアル及び媒体等を一元管理する。資産情報は台帳を作成し管理する。（データセンターで情報は管理）

１ ライセンス及びバージョン管理

使用ＯＳ、ミドルウェア、ソフトウェア、業務アプリケーションのライセンス及びバージョンを適切に管理する。

管理項目については以下のとおり。

・ライセンス

・バージョン

２ マニュアル及び媒体等管理

使用ＯＳ、ミドルウェア、ハードウェア、ソフトウェア、業務アプリケーションのマニュアル（保証書を含む）及び媒体を適切に管理、保管する。

管理項目については以下のとおり。

・マニュアル

・媒体等

３ ドキュメント管理

自治体への報告ドキュメント及び管理ドキュメント（改版含む）は、運用管理担当者作業室内で管理する。

管理ドキュメントについては以下のとおり。

All Rights Reserved Copyright © 2010　高知県中西部電算協議会

表 6-2 管理ドキュメント

種別	ドキュメント名	管理内容
製品版	ハードウェア・ソフトウェアマニュアル	ドキュメント名 保管場所 更新年月日
システム管理系	運用保守計画書	
	運用・保守報告書	
	システム環境定義書	
	運用保守マニュアル	

運用報告ドキュメントについては以下のとおり。

- 月次運用報告書
- 運用時間報告書
- ＳＬＡチェックシート

All Rights Reserved Copyright © 2010　高知県中西部電算協議会

第４節 障害管理

システムの稼働監視及び障害復旧を行う。

１　１　障害対応

① 障害報告を受けたのち、アプリ保守担当者等と連携し、障害か否かを判断する。障害と認定された場合は、一次切り分けを行い、速やかに自治体が指定した関係個所へ報告するとともに、その対応（復旧、動作確認）を自治体と協議の上、迅速に行うこと。
② 軽微な障害については、事前に自治体から承認を受けた手順に従って対応を行う。
③ 本業務実施時間外であっても、障害発生時においては、自治体の依頼に応じてアプリ保守担当者等と連携し、臨時保守を対応する。本業務実施時間外はあらかじめ自治体に届け出た窓口にて連絡を受ける。なお、当該臨時保守作業については、サービス品質保証基準の対象には含めないものとするが、迅速に対応を行う。
④ サービス時間帯については「第４章 第３節 」を参照のこと。
⑤ 障害発生時には報告書を作成し、日時、事象、対応内容等を記入して更新、保管を行う。

（1）障害レベルと影響範囲

障害のレベルと影響範囲及びそれに対する報告については以下のとおり。

表 6-3 障害レベルと影響範囲

レベル	影響範囲	緊急度	自治体への報告	報告手段
A	システムの全てのサービスに影響がある障害	高	即時報告	電話
B	システムの一部のサービスに影響がある障害	中	サービス時間内は即時報告	電話
			サービス時間外は翌サービス日の報告	メール、電話
C	システムのサービスには影響が無い障害	低	翌サービス日の報告	メール、ＦＡＸ、電話

All Rights Reserved Copyright © 2010　高知県中西部電算協議会

（2）障害レベルと障害内容

障害のレベルと障害内容及び対応については以下のとおり。

表 6-4 障害レベルと障害内容

障害 概要	区分	ﾚﾍﾞﾙ	障害内容	復旧作業	対応個所又はエスカレーション先
ハードウェア障害 ※注1	サーバ	A	CPU、メモリ、他マザーボード等の障害によるシステム停止	部品交換	運用管理担当者
		A	アレイコントローラ等の障害によるシステム停止	部品交換	運用管理担当者
		B	ハードディスク障害(RAIDによりシステム停止はなし)	部品交換	運用管理担当者
		C	ディスプレイ・キーボードの故障	部品交換	運用管理担当者
ソフトウェア障害	ＯＳ	A	ＯＳの不具合	再起動	運用管理担当者
		A	再起動で復旧しないＯＳの不具合	再インストール、リストア	運用管理担当者 アプリ保守担当者
	ソフトウェア	A	ソフトウェアの不具合	再起動	運用管理担当者 アプリ保守担当者
		A	再起動で復旧しないソフトウェアの不具合	再インストール、リストア	アプリ保守担当者
		A	開発したアプリケーションの不具合	再起動	運用管理担当者 アプリ保守担当者
		A	再起動で復旧しない開発したアプリケーションの不具合	再インストール、リストア	運用管理担当者 アプリ保守担当者

※　　注１　自治体に設置される、業者提供ハードウェア（業者の提供するサービスを利用するために必須となるもの）に関わる保守作業については、自治体管轄地区の保守サービス拠点が担当し、データセンターを管轄する保守部門と連携して対応する。

All Rights Reserved Copyright © 2010　高知県中西部電算協議会

（３）障害通知範囲

障害通知対象とその時期については以下のとおり。

表 6-5 障害通知範囲

障害 概要	レベル	障害内容	
ハードウェア 障害	A	自治体 運用管理担当者 利用者(自治体管理者より連絡)	：発／終 ：発／終 ：発／終
	B	自治体 運用管理担当者 利用者(自治体管理者より連絡)	：発／終 ：不要 ：不要
	C	自治体 運用管理担当者 利用者(自治体管理者より連絡)	：定 ：不要 ：不要
ソフトウェア 障害	A	自治体 運用管理担当者 利用者(自治体管理者より連絡)	：発／終 ：発／終 ：発／終
	B	自治体 運用管理担当者 利用者(自治体管理者より連絡)	：発／終 ：不要 ：不要
	C	自治体 運用管理担当者 利用者(自治体管理者より連絡)	：定 ：不要 ：不要

発：障害発生報告
終：障害終息報告（定例会議含む）
定：定例会議報告

All Rights Reserved Copyright © 2010　高知県中西部電算協議会

2　バックアップ管理

バックアップ計画に基づき、バックアップの実行から世代管理まで一連のバックアップ管理を行う。

（1）バックアップ作業

システム全体及びデータのバックアップ作業を行う。

項目については以下のとおり。

表　6-6 バックアップ作業（システムバックアップ）

No.	項目	説明	設定値
1	実施タイミング	バックアップを実施するタイミング	システム設定変更前後
2	実施手順	バックアップを実施する手順	バックアップ手順書に従う

表　6-7 バックアップ作業（データバックアップ）

No.	項目	説明	設定値
1	実施タイミング	バックアップを実施するタイミング	1回／1日
2	実施手順	バックアップを実施する手順	バックアップジョブにて自動実行

※データバックアップの対象はDBとする。

（2）（2）媒体管理

バックアップ媒体の購入、交換、保管等の管理作業を行う。

バックアップ媒体は媒体管理台帳等により管理し、適切な環境（サーバ設置ルームとは別室）で媒体を保管する。

項目については以下のとおり。

表　6-7 媒体管理項目

No.	項目	説明	設定値
1	媒体購入のタイミング	バックアップ媒体を購入するタイミング	必要に応じて適宜購入
2	媒体交換のタイミング	バックアップ媒体を交換するタイミング	必要に応じて適宜交換

（3）世代管理

バックアップ計画に基づき、手順を定めた上でバックアップデータと媒体の世代管理作業を行う。

管理台帳等により管理する。

項目については以下のとおり。

表　6-8 世代管理項目

No.	項目	説明	設定値
1	台帳への反映タイミング	世代管理台帳へ管理情報を反映するタイミング	変更発生から2日以内に反映
2	台帳の管理方法	世代管理台帳の管理方法	Excel等を利用

※土曜日の朝に全体バックアップを実施し、火曜日～金曜日の朝は差分バックアップを実施する。土曜日から金曜日のバックアップ一式を1世代と考え、2世代管理する。

3　リストア管理

リストアする際は、自治体の指示に基づき適切なリストア作業を行う。

All Rights Reserved Copyright © 2010　高知県中西部電算協議会

第５節 セキュリティ管理

システムの機密性・可用性・完全性を保ち安定運用に必要なセキュリティ対策を行う。

１ アカウント管理

システムにて利用するアカウントの管理を行う。

アカウント管理により情報資産に対するアクセスを必要に応じて制限する。また、定期的なパスワード更新によって不正使用による情報漏えいを防止する。

第６節 性能・状態管理

システム利用の安定稼動を保つため、性能及び状態に関する必要な情報を取得し分析する。

１ ジョブ管理

スケジュール作成から実行するバッチジョブの管理について記述する。

① システム上で動作するジョブを管理、スケジュール運用によりシステムの処理を効率的に実施する。また、状況によっては、スケジュールによる自動実行を停止し手動による実行処理を行う。
② システム処理及び業務処理を実行するためのジョブの登録、変更、削除作業を行う。複数のジョブが連携して動作する場合、連携情報の設定作業を行う。
③ ジョブのスケジュール管理を行う。
④ スケジュールに沿ったジョブの実行、停止、再実行作業を行う。ジョブの実行時に異常終了した場合、ジョブの再実行処理を行う。
⑤ ジョブの実行結果を基に実績管理作業を行う。
⑥ 年間のカレンダー情報の登録を行う。

第７節 運用実績管理

運用業務全般について、運用の状況、ログやバックデータの記録、収集を継続的に行うとともに、分析結果にもとづいた運用改善やサービス向上を目的として適切に実績管理を行う。

また、一定期間の実績管理の結果をとりまとめ、報告者による報告を実施する。

１ 報告管理

（1）定例報告

システムの円滑な管理運営を図るため、システム運用・保守状況、障害対応状況などについて、運用管理担当者より自治体に対し予め定めた様式により定例報告を行う。

状況及び実績の評価により、運用業務全般の効率化、品質向上を図り、システムの円滑な管理運営を行う。

（2）臨時報告会の開催

定例業務外に実施された特別作業の報告や障害報告など、必要に応じて臨時に報告会を開催する。

表 6-9 報告管理内容

項目	内　　容
開催日	原則１回／月
開催場所	自治体が指定する場所とする
出席者	自治体及び運用管理担当者 必要に応じて、アプリ保守担当者、インフラ保守担当者など自治体が出席を認めた関係者
報告事項	開催案件に関する事項
資料	報告会用定型様式により運用管理担当者が作成し、出席者に当日配布

All Rights Reserved Copyright © 2010　高知県中西部電算協議会

第７章 サービス品質保証基準（ＳＬＡ）

１ サービス品質保証基準

運用管理担当者は、それぞれの役割においてサービス品質保証基準で示された保証値を満たすよう、サービスの提供を行う。ここで示す保証値を、システムにおけるＳＬＡ値（Ｓｅｒｖｉｃｅ　Ｌｅｖｅｌ　Ａｇｒｅｅｍｅｎｔ）とする。

２ 目標値

運用管理担当者は、サービス品質保証基準で示された保証値よりもさらに厳しい目標値を設定する。アプリ開発事業者は目標値を遵守することにより、さらに高いサービス品質を実現する。（ただし目標値については、自治体との契約条件には含めないものとする。）
また、保証値は適用の重要度により異なるが、自治体が認めた場合に限り変更可能とする。

表 7-1 サービス品質保証基準

大項目	サービスメニュー	サービス項目		サービス内容	評価基準	保証値（＝最低水準値）	目標値
構成管理	ソフトウェア構成管理	構成管理		ソフトウェア構成を適切に管理する	変更内容を構成情報に反映するまでの時間	構成の変更から 3 日以内	構成の変更から 1 日以内
	ハードウェア構成管理	構成管理		ハードウェア構成情報を適切に管理すること	変更内容を構成情報に反映するまでの時間	構成の変更から 3 日以内	構成の変更から 1 日以内
資産管理	資産管理	ライセンス及びバージョン管理		ライセンス及びバージョンを適切に管理、保管する	変更内容をライセンス情報に反映するまでの時間	資産の変更から 3 日以内	資産の変更から 1 日以内
	マニュアル、媒体管理			マニュアルと媒体を適切に管理､保管する	変更内容を管理台帳に反映するまでの時間数	資産の変更から 3 日以内	資産の変更から 1 日以内
障害管理	障害対応	障害通知		障害発生の通知を行う	障害検出から通知までの時間	検知後 30 分以内の報告	検知後 30 分以内の報告
		一次切り分け		障害の一次切り分けを行い､関連個所に連絡する	一次切り分けを行ってから報告までの時間	一次切り分け後 60 分以内の報告	一次切り分け後 30 分以内の報告
		復旧対応		障害復旧作業を行う	連絡を受けてから復旧作業を開始するまでの時間	連絡を受けてから 60 分以内に作業を開始	連絡を受けてから 10 分以内に作業を開始
		障害報告		障害の報告を行う	障害の復旧後に報告書を提出するまでの時間	障害復旧後 3 日以内に報告書を提出	障害復旧後 1 日以内に報告書を提出
	バックアップ管理	バックアップ作業	システムバックアップ	システム全体のバックアップを行う	バックアップの頻度	システム設定変更前、及びシステム変更後直ちにバックアップ開始	システム設定変更前、及びシステム変更後直ちにバックアップ開始
			データバックアップ	データのバックアップを行う	バックアップの頻度	1 回／日のバックアップを実施	1 回／日のバックアップを実施
		世代管理		管理台帳等により世代の管理を行う	管理台帳に反映するまでの時間	2 日以内に管理台帳に反映	1 日以内に管理台帳に反映
	リストア管理	リストア作業		適切なリストアを行う	リストア後システム稼動までの時間	2 日以内	1 日以内

All Rights Reserved Copyright © 2010　高知県中西部電算協議会

大項目	サービスメニュー	サービス項目	サービス内容	評価基準	保証値（＝最低水準値）	目標値
セキュリティ管理	アカウント管理	アクセス権限管理	アカウント情報を適切に管理する	設定、変更から対応までの時間	ユーザ ID、パスワードの設定、変更から 3 日以内	ユーザ ID、パスワードの設定、変更から 1 日以内
性能・状態管理	性能・状態管理	ジョブ管理	ジョブの登録、変更、削除を行う	登録情報に反映するまでの時間	ジョブの実行の 3 日前までに反映	ジョブの実行の 60 分前までに反映
			ジョブのスケジュール管理を行う	登録情報に反映するまでの時間	適用の 3 日前までに反映	適用の 2 日前までに反映
			ジョブの実行状況の管理を行う	実行状況を確認するまでの時間	実行終了後から 30 分以内の確認	管理ツールによる実行状況の確認と記録（即時）
			ジョブの実績を報告する	ジョブの実績報告の回数	1 回／月	1 回／月の定例報告が実施され、なおかつ主導的に臨時報告を行う
			年間のカレンダー登録を行う	年間のカレンダー登録の有無	1 回／年の登録	年間カレンダーの登録を、1 回／年　実施する。及び　1 回／月の見直しを行う
運用実績管理	定例会	定例会の開催	システムの円滑な管理運営を図るために、自治体との定例会を開催する	定例会開催の回数	1 回／月	1 回／月の定例報告が実施され、なおかつ主導的に臨時報告を行う

注：　サービス品質の保証値は、システムの提供水準を維持するために定めた値である。万一この水準を下回った場合、運用管理担当者は速やかに対策を検討し改善に努めるとともに、改善結果を利用者に報告する。

All Rights Reserved Copyright © 2010　高知県中西部電算協議会

第８章 保守計画

保守作業は、システム運用を停止させない、もしくは、システム停止を最小限にすることを前提として、作業日時、作業範囲、作業内容などを計画するとともに、作業時の不具合を想定した連絡体制、対処方法、代替策について、自治体システム管理責任者及び運用管理担当者と調整・協議を図り実施する。

第１節 ハードウェア保守

１ ハードウェア保守

ハードウェア保守の種類とその作業内容を以下に示す。

表 8-1 ハードウェア保守一覧

保守の種類	作業
臨時保守	ハードウェアの故障による修理作業

（1）臨時保守

機器の故障や、運用状況に応じて保守が必要と判断される場合は臨時保守を行う。

事前調整のうえ計画保守として実施を原則とするが、障害など緊急時は自治体と協議のうえ状況に応じた適切な対応をする。

実施結果報告は、対象案件に関して開催する臨時報告会、もしくは自治体に対する定例報告会の中で行う。

２ 計画的な運用停止の保守の考え方

保守を行う場合の考え方として、次の点が重要である。

●障害時にシステムの停止時間を可及的に短縮すること

第２節 ソフトウェア保守

ソフトウェア保守とは、ＯＳ及びミドルウェアの保守管理を指すものとし、業務アプリケーションに関する保守については「本章　第３節 アプリケーション保守」で記述する。

１ ソフトウェア保守計画の策定

保守作業はシステム全体に影響を及ぼす可能性があるため、周到に計画・実行されるべきものであり、作業自体が単純であってもシステム全体に及ぼす影響を考慮する必要がある。

ソフトウェア保守業務は、作業内容と重要度を踏まえ、関係者と役割分担、作業フローなどを明確にし、ソフトウェア保守計画の考え方について以下に示す。

ソフトウェア保守計画には次のような内容が含まれる。

●保守目的
●保守内容
●保守範囲
●保守内容に係わるシステムに及ぼす影響度
●保守に関わる役割分担
●作業フロー
●確認項目
●万一に備えたフォールバックの準備

ソフトウェア保守の対応は、定期保守及び緊急時保守に区分し、保守内容及び実施時期の考え方は以下のとおりである。

All Rights Reserved Copyright © 2010　高知県中西部電算協議会

表 8-2 対応区分と保守内容の一覧

対応区分	保守内容	実施する時期
定期保守	情報の収集	随時
	ＯＳ、ミドルウェアのパッチ適用	パッチ提供開始時
緊急時保守	ＯＳ、ミドルウェアの再インストール	障害によるディスククラッシュなど
	バックアップからのリカバリ	障害によるディスククラッシュなど

- 上記に含まれない保守作業内容についての対応は自治体と協議のうえ策定する。

（1）ソフトウェア保守がシステムに及ぼす影響の想定

システムには潜在的に脆弱性があることを認識し、必要に応じて適切なソフトウェア保守を行わなければならないが、同時に、ソフトウェア保守を行うことによる予想外の悪影響が生じるリスクも考慮しなければならない。

ソフトウェア保守を行う場合は、システムに及ぼす影響を想定し、充分な動作検証とともに、万一に備えたフォールバック手順等を含めた計画とする。

表 8-3 ソフトウェア保守の主な目的

保守内容	主な目的
ＯＳ、ミドルウェアのパッチ適用	・セキュリティホールの解消 ・潜在バグの解消 ・内部ロジック不良によるパフォーマンス不良、システム障害の解消 ・機能追加 ・最新ハードウェアへの対応

表 8-4 ソフトウェア保守に伴うリスク

保守内容	予想されるリスク
情報の収集	・情報不足によるパッチ・セキュリティ対策などの未適用 ・あらかじめ定められた保守手順以外の作業方法によっての障害 ・バージョンアップ情報の見落としやサポート終了の見落とし
ＯＳ・ミドルウェアのパッチ適用	・前提条件の不一致による動作不良 ・内部ロジック変更やインターフェース変更による業務アプリケーションとの連携不良（起動不能・異常動作等）
ＯＳ・ミドルウェアの再インストール	・設定パラメータの誤りによる誤動作、パフォーマンス不良 ・バックアップメディアの世代管理不良によるデータ不良
バックアップからのリカバリ	・バックアップメディアの世代管理不良によるデータ不良

（2）ソフトウェア保守の役割分担

ソフトウェア保守計画にかかわる関係者とその役割については以下のとおり。

表 8-5 役割分担

保守内容	関係者と役割			備考
	自治体	運用管理担当者	アプリ保守担当者	
情報の収集		◎	○	ベンダーやセキュリティサイトなどより情報を収集
パッチの適用判断			◎	
ＯＳ・ミドルウェアのパッチ適用評価		○	◎	開発環境で事前評価を実施する
ＯＳ・ミドルウェアのパッチ適用		○	◎	アプリケーションへの影響を考慮し事前にアプリ保守担当者と協議を実施

All Rights Reserved Copyright © 2010　高知県中西部電算協議会

パッチ適用後の動作検証			◎	
ＯＳ・ミドルウェアの再インストール			◎	
バックアップからのリカバリ			◎	
保守作業報告		○	◎	

◎：保守作業主担当個所　○：支援

保守作業におけるシステムへの影響を考慮し、ソフトウェア保守作業を実施する前に、自治体及び運用管理担当者／アプリ保守担当者は保守内容について協議を行い、手順や動作確認テストの確認項目など、具体的な内容を検討・確認する。

第３節 アプリケーション保守

アプリケーション保守とは、業務アプリケーションの保守作業を行うこととし、保守内容は、各業務アプリケーションに障害が発生した場合のプログラム修正や制度変更に伴うシステム改修作業を示す。

１　アプリケーション保守計画の策定

アプリケーション保守作業は、ソフトウェア保守と同様にシステム全体に影響を及ぼす可能性があるため、周到に計画・実行されるべきものであり、作業自体が単純であってもシステム全体に及ぼす影響を考慮する必要がある。

アプリケーション保守業務は、作業内容と重要度を踏まえ、関係者と役割分担、作業フローなどを明確にし、アプリケーション保守計画の考え方について以下に示す。

アプリケーション保守計画には次のような内容が含まれる。

- ●保守目的
- ●保守内容
- ●保守範囲
- ●保守内容に係わるシステムに及ぼす影響度
- ●保守に関わる役割分担
- ●作業フロー
- ●確認項目
- ●万一に備えたフォールバックの準備

アプリケーション保守の対応は、定期保守及び緊急時保守に区分し、保守内容及び実施時期の考え方は以下のとおりである。

表　8-6 対応区分と保守内容の一覧

対応区分	保守内容	実施する時期
定期保守	情報の収集	随時
	パッケージのオーバーライト	パッチ提供開始時
緊急時保守	アプリケーションの再インストール	障害によるディスククラッシュなど
	バックアップからのリカバリ	障害によるディスククラッシュなど

➢　上記に含まれない保守作業内容についての対応は自治体と協議のうえ策定する。

（1）アプリケーション保守の役割分担

アプリケーション保守計画にかかわる関係者とその役割については以下のとおり。

表　8-7　役割分担

All Rights Reserved Copyright © 2010　高知県中西部電算協議会

保守内容	関係者と役割			備考
	自治体	運用管理担当者	アプリ保守担当者	
オーバライトの情報収集		○	◎	アプリ開発事業者からの連絡
オーバライトの適用判断			◎	
オーバライト適用評価		○	◎	開発環境で事前評価を実施する
オーバライト適用		○	◎	
オーバライト適用後の動作検証			◎	
アプリケーションの再インストール			◎	
バックアップからのリカバリ			◎	
保守作業報告		○	◎	

◎：保守作業主担当個所　○：支援

保守作業におけるシステムへの影響を考慮し、アプリケーション保守作業を実施する前に、自治体及び運用管理担当者／アプリ保守担当者は保守内容について協議を行い、手順や動作確認テストの確認項目など、具体的な内容を検討・確認する。

All Rights Reserved Copyright © 2010　高知県中西部電算協議会

○○○○システム
サービスレベル仕様書

１．定義
本仕様書は、○○○○システム利用契約書に基づくサービスレベルについて記載するものとします。

２．サービスレベル
（１）到着時間
●●●町電算室については３０分以内とし、その他については以下に示す時間内に各自治体本庁舎に到着し作業を行うものとします。

自治体名	ハードウェア保守 到着時間	システム保守 到着時間
中土佐町	１時間１５分以内	３時間１５分以内
四万十町	１時間３０分以内	３時間３０分以内

（２）交換部品・予備機の確保
サービスレベルを維持する為の各種交換部品・予備機に関しては、高知県内の事業所で確保し、早急に交換できるよう準備しておくこととします。
（３）サービス停止時間
サービスを提供するにあたり当該システム停止を起こした場合については、システム停止損害金を支払うものとします。停止とは、自治体開庁日・開庁時間において６０分以上サービスを行えなかった場合を指します。

３．サービスレベルの確保
サービスレベルを確保できない事由が生じた場合はサービスレベルが確保できない回数分または稼働率に応じ減額するものとします。金額の計算方法としましては月額金額を基本としまして各サービスレベルに応じて以下の通りとします。ただし、偶発的な事故または災害の発生など特別な事情により、予定時刻までに到着することが困難であり、予定時刻までに乙より連絡があった場合は除くものとします。
また、サービスレベルが確保できない回数が複数回存在した場合、各減額割合を加算しその合計割合を減額するものとします。
（１）須崎市電算室への到着時間
その予定時間を過ぎた時間から月額金額の５％を減額し、１５分を過ぎる度に更に５％を減額するものとします。
（２）各自治体本庁舎への到着時間
その予定時間を過ぎた時間から月額金額の５％を減額し、３０分を過ぎる度に更に５％を減額するものとします。
（３）交換部品の確保
交換部品が用意できていない場合、月額金額の５％を減額するものとします。確保が必要な部品としましては、別紙１仕様書別記３に明記する製品とします。
（４）サービス停止・サービス月間稼働率
サービス停止が月内累計６０分を過ぎた場合、サービス月間稼働率に乗じた額を月額利用料とします。
【サービス月間稼働率】
サービス月間稼働率 ＝ （サービス月間利用時間 ― 停止時間）÷ サービス月間利用時間
※ サービス月間利用時間は、該当月の自治体開庁日・開庁時間「例）２０日／月 × ８時間 ＝ １６０時間」
（５）庁舎内設置システム機器停止
庁舎内設置システム機器が停止した場合、停止連絡した時間から２４時間以内に復旧させること。２４時間を過ぎた時間から６０分を過ぎる度に月額金額の１％を減額するものとします。（自治体開庁日・開庁時間に作業を行うこと）

４．サービスレベルの追加
第２項にサービスレベルを追加しようとする場合は、甲乙協議のうえ行うことができるものとします。また、サービスを追加することによる経費の増減に関しても甲乙協議するものとします。