

運用・保守要件

新システム稼働後の業務運用を適切かつ効率的に実施できるよう、システムの運用・保守を行うこと。

(1) 運用・保守体制

- ア 本番稼働後の5年間、安定した運用・保守業務が可能な体制を構築すること。
- イ 通常時体制と緊急時体制を高槻市水道部に提示すること。

(2) 運用・保守時間

- ア 運用・保守業務の対応時間として、原則、土曜・日曜・祝祭日を除く、8:30～17:30で電話による支援対応を可能とすること。
- イ 深刻な障害が発生した場合等の緊急事態が発生した場合、受託者のシステム有識者が高槻市水道部庁舎へ2時間以内で来庁し、対応できること。
- ウ 受託者側の休日等によって土曜・日曜・祝祭日以外で受付不可能な日程が存在する場合は、事前に高槻市水道部に通知し、協議の上、承認を得ること。ただし、高槻市水道部の運用に支障をきたすような障害が発生した場合には、上記時間に限らず対応すること。
- エ 高槻市水道部からの問い合わせに対応するための連絡網及び体制を確保すること。
- オ 電子メール及びFAXによる受付は年間を通じて24時間可能とすること。

表 運用・保守時間

オンライン区分	運用・保守時間	備考
更新可	・ 平日 8:30～20:00	・ 土曜・日曜・祝日・12月29日から1月3日は休日扱いとする。 ・ 転入転出及び繁忙期（3月、4月、12月、1月）においては高槻市水道部要望に応じて時間外での更新処理を可能とするため、対応可能とすること。
照会のみ	・ 平日 17:30～翌8:30 ・ 休日	・ 土曜・日曜・祝日・12月29日から1月3日は休日扱いとする。 ・ バックアップ環境等の運用を想定 ・ 帳票の発行は可とする。

(3) 保守作業内容

保守作業内容を以下に記載する。

- ア システムが正常な動作を行うよう、定期的に点検を行い、障害の発生を防止すること。
- イ システム障害が発生した場合、速やかに高槻市水道部に報告を行うこと。
- ウ システム障害が発生した場合、速やかに検知可能な仕組みを提供すること。
- エ システム障害が発生した場合、保守員が迅速に対応すること。原因の切り分けを行い、その対策について高槻市水道部と協議の上、速やかに対策を実施し、システムの復旧を図ること。
- オ データ不整合の発生を防止すること。万一発生した場合、高槻市水道部と協議の上、データの整合性を保つよう対応し、障害を防止すること。
- カ システム及びデータに破壊や障害が発生した場合には、4時間以内に復旧できること。
- キ 要件定義書等に含まれる仕様について、不具合が発生した場合には、直ちに当該仕様を満たす対応を行うこと。
- ク サーバ及びクライアント端末に対して、定期的（最低月1回）にウィルス対策ソフトの定義ファイルの更新を行うこと。

- ケ サーバ及びクライアント端末のOS及びソフトウェア等のアップデートが行われた場合には、内容を報告し、高槻市水道部への適用を協議するものとする。
- コ パッケージソフトのバージョンアップ等が行われた場合には、内容を報告し、高槻市水道部への適用を協議するものとする。
- サ 保守状況について記録を行い、定期的（最低月1回）に高槻市水道部に報告を行うこと。

(4) 運用支援作業内容

運用支援作業の内容を以下に記載する。

- ア バッチ処理及び業務処理等のスケジュールを管理すること。
- イ 夜間バッチ等について、高槻市水道部担当課と協議し、年間のジョブスケジュールの組み立てを行うこと。
- ウ 新システムの起動・停止を管理すること。
- エ 新システムのバックアップ運用を行うこと。
- オ データ容量の増大により過去年度のデータを外部記憶媒体等に退避させる必要がある場合には、高槻市水道部に報告の上、作業を実施すること。
- カ ハードウェア・ソフトウェア・ネットワーク等の監視を行い、新システムが正常に動作するように管理すること。
- キ 新システム運用における課題やその改善案について積極的に提案すること。
- ク 帳票文言の変更及び決裁欄等の変更（作業工数5人日／年程度を想定）については、運用支援の範囲として対応すること。
- ケ 軽微なプログラム修正（作業工数15人日／年程度を想定）については、運用支援の範囲として対応すること。
- コ システム変更時には、システムのバックアップを取り、検証用環境にて確認後に本番環境へ反映を行うこと。
- サ システム変更が行われた場合には、本番稼働時に運用・保守要員による立会いを行うこと。
- シ EUC ツールの使用において、高槻市水道部の問い合わせに応じ、データ抽出文の設定支援等の対応を行うこと。
- ス サーバ稼働状況について記録を行い、四半期毎に高槻市水道部に報告すること。
- セ 使用者のシステムアクセス状況について記録を行い、四半期毎に高槻市水道部に報告すること。
- ソ リモート接続によるサーバアクセス状況について記録を行い、四半期毎に高槻市水道部に報告すること。
- タ 機器等の更新時期を適切に管理し、高槻市水道部に報告を行うこと。
- チ 前項と関連して、推奨する機器を高槻市水道部に提案すること。

(5) その他

- ア 新システムの利用開始までに高槻市水道部と協議の上、サービスレベルを設定し、SLA（Service Level Agreement）を締結し、サービスレベルの維持に努めること。ただし、サービスレベルの維持が困難であることが受託者に起因しない場合は、この限りではない。
- イ オンライン機能の稼働率は99.9%を目標とする。ただし、次に挙げるものは停止時間の対象外とする。
 - (i) 高槻市水道部が事前に了承した計画停止時間
 - (ii) 大規模災害を原因とする停止時間
 - (iii) 高槻市水道部既設設備（ネットワーク機器等）に係る計画停止及び障害等を原因とする停止時間
 - (iv) サービス切替時間