

運用保守作業一覧

資料02

◆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	・ システム変更・終了など、重要事項の適切な事前告知（1年前の8月に通知すること）
	システム稼働時間	・ 平日 9時00分～17時30分（オンサイト駆付目標4時間）
	サービス終了時の処置	・ 提供される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、c s vファイル形式等に抽出
ファシリティ	構成管理	・ サーバーの構成管理

◆運用サービス

分類	作業項目	作業内容
オペレーション	構成管理	・ 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
運用支援	設定変更	・ 年2回の人事異動対応（アクセス権限及びクォータ、フォルダ設定）及び処理マニュアルの提供 ・ 組織改正対応
	障害切り分け	・ 障害の一次切り分け及びエスカレーション対応
	障害対応	・ 復旧対応、障害報告、障害記録の管理・分析（必要に応じ予防措置の報告）
事業継続対応	データ損傷時等の対応	・ 日次バックアップを7世代（過去7日分）保管※ ・ 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
--	--------	---

※バックアップの保管世代数は別途協議とする。

◆保守サービス

分類	作業項目	作業内容
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	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
	ハードウェア保守	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本調達仕様書の要件を満たすためのハードウェア機器の維持管理 ・ 障害原因の調査、対応方法の作成、障害対応の実施
	定期保守	<ul style="list-style-type: none"> ・ 週次のシステム再起動の実施 ・ 機器、ネットワークなどの点検に伴う定期停電の対応（手順書作成、問い合わせ対応のみ）