

## 申請管理システム運用保守業務委託仕様書

### 1 業務の目的及び概要

申請管理システム（以下、「本システム」という。）及びその他調達物品が常に完全な機能を保つように、定期点検や障害対応等、必要な作業を行うこと。

### 2 業務概要

「別紙Ⅰ 申請管理システム SLA 基準」（以下、「別紙Ⅰ」という。）の本市要求レベルを達成するために、確実な運用保守業務を実施すること。主な業務概要は、以下のとおり。なお、本業務の契約をもって、別紙Ⅰを受注者と本市における SLA とする。

本システムは、ガバメントクラウドでの稼働及び既存システムからの移行に伴い、運用保守期間当初時において、利用者からの問合せや運用に係る調整及び確認事項等が通常時より多く発生する可能性がある点に留意すること。

#### （1）稼働監視

本システムの運用管理に必要な体制や内容等を定め、稼働状況を監視すること。

#### （2）障害対応・障害管理

障害発生時には、本市と連携して迅速に復旧を実施するとともに、影響範囲及び重要度を調査し、本市へ速やかに報告すること。併せて、原因究明、暫定対策及び恒久対策を実施し、その結果を書面にて報告すること。また、障害管理票を作成し、発生日時、事象内容、原因、対応内容及び再発防止策を記録すること。

#### （3）セキュリティ対策

本システム及び納入したソフトウェア製品に関する不具合や脆弱性が確認できた場合、本システムへの影響の調査及び修正パッチの適用を行うこと。重大な不具合や脆弱性の場合は事前に本市へ説明し、作業承認を得た上で適用作業を実施すること。

#### （4）システム運用に伴う設定変更

法改正や標準仕様書の改版等に伴い申請管理システムの仕様変更が発生する場合、仕様変更版の申請管理システムの提供及び本市環境への適用を別途協議すること。

#### （5）業務報告

運用保守業務の実施にあたり、その実施結果及び処理状況等を本市へ文書形式で毎月報告し、四半期ごとに会議形式で報告すること。また、受注者は別紙Ⅰ「申請管理システム SLA 基準」に定める各サービスレベル指標について、毎月実績を測定し、月次報告書及び四半期ごとの定例会において達成状況を報告すること。なお、サービスレベル指標が未達となった場合は、その原因分析、影響範囲、再発防止策及び改善計画を併せて報告すること。

(6) 業務改善及び業務計画等

運用保守期間中においてもKPIやサービスレベルの計測を行い、本市と合意の上で当該計測結果を踏まえた継続的改善を実施すること。また、技術面に関するコンサルテーションを行うこと。

3 責任分解点について

本業務は、受注者・関連事業者・本市のそれぞれが作業を実施することになるが、責任分解点の概要については、「別紙2 申請管理システム構築及び運用保守業務に係る役割分担表(想定)」を参照のこと。なお、当該資料はあくまで本市想定のものであり、詳細な責任分解点については、必要に応じて、各関係者間で協議し定めるものとする。

4 運用保守期間

令和9年(2027年)3月1日～令和12年(2030年)2月28日(36ヶ月間)

5 保守時間等

- (1) 本市就業時間帯(土・日曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び年末年始(12月29日～1月3日))を除く月曜日から金曜日の9時から17時30分)での保守作業を基本とする。
- (2) 本市就業時間帯外に本市から保守要請を受けた場合は、原則、翌日の本市就業時間帯に保守作業を実施するものとする。  
但し、発注者及び本市の双方で、障害や事故等の重要度や緊急度が高いと判断した場合は、本市就業時間帯外であっても、受注者は速やかに技術員を派遣し、保守作業を実施するものとする。なお、当本市就業時間帯外の保守作業に係る費用については、受注者及び本市で協議し決定するものとする。
- (3) 本市は本保守業務に際し、受注者に対して、本市施設や機器装置等の使用を必要な範囲において認めるものとする。

6 その他

- (1) 受注者は、本業務の実施に当たり、別紙3「吹田市新共通基盤システム構築(標準化対応) 共通基盤システムの活用方針」に定める共通基盤の運用ルール、提供機能及び利用条件を前提として運用保守を行うこと。
- (2) 本仕様書に記載のない事項が発生した場合には、受注者は本市と協議の上、誠意のある対応を実施すること。但し、業務の目的に照らして明らかに必要と認められる作業については、受注者の責任において実施すること。
- (3) 保守作業時に本市端末を利用する場合で、画面のハードコピーを取る場合、INSTANTCOPY(富士通Japan製)を使用すること。INSTANTCOPYのライセンス及び端末への設定作業については、本業務の範囲外とする。  
また、リモート作業等に伴い、本市端末以外を利用して作業を行う場合は、画面の

ハードコピーの取得日時、取得者等のログを記録し、管理すること。ログを記録し、管理できない場合は、画面のハードコピーを取得できないよう制限すること。

なお、本市が当該ログの提示を依頼した場合は、速やかに提供すること。

- (4) 本システムと連携する他業務システムが新たに発生した場合、連携機能に関する支援を行うこと。
- (5) 構築時の受入検査後に本システムの本番稼働を阻害しない程度の軽微な修正が必要となり、運用保守工程への申送事項として記録された項目がある場合は、随時対応すること。なお、当対応に伴い変更契約や追加契約は実施しない。

以上