

大分県立工科短期大学校校内システム
運用保守業務委託仕様書

大分県立工科短期大学校

1 システム運用保守の概要

(1) システム運用保守の目的

大分県立工科短期大学校内システム（以下、「本システム」という。）運用保守業務は、本システムの運用監視、障害対応、問合せ対応ならびにユーザ管理メンテナンス等、本システムの円滑かつ安定した運用を確保することを目的とする。

(2) システム運用保守の範囲

本システムの運用・保守全般にかかる体制は以下のとおりとする。

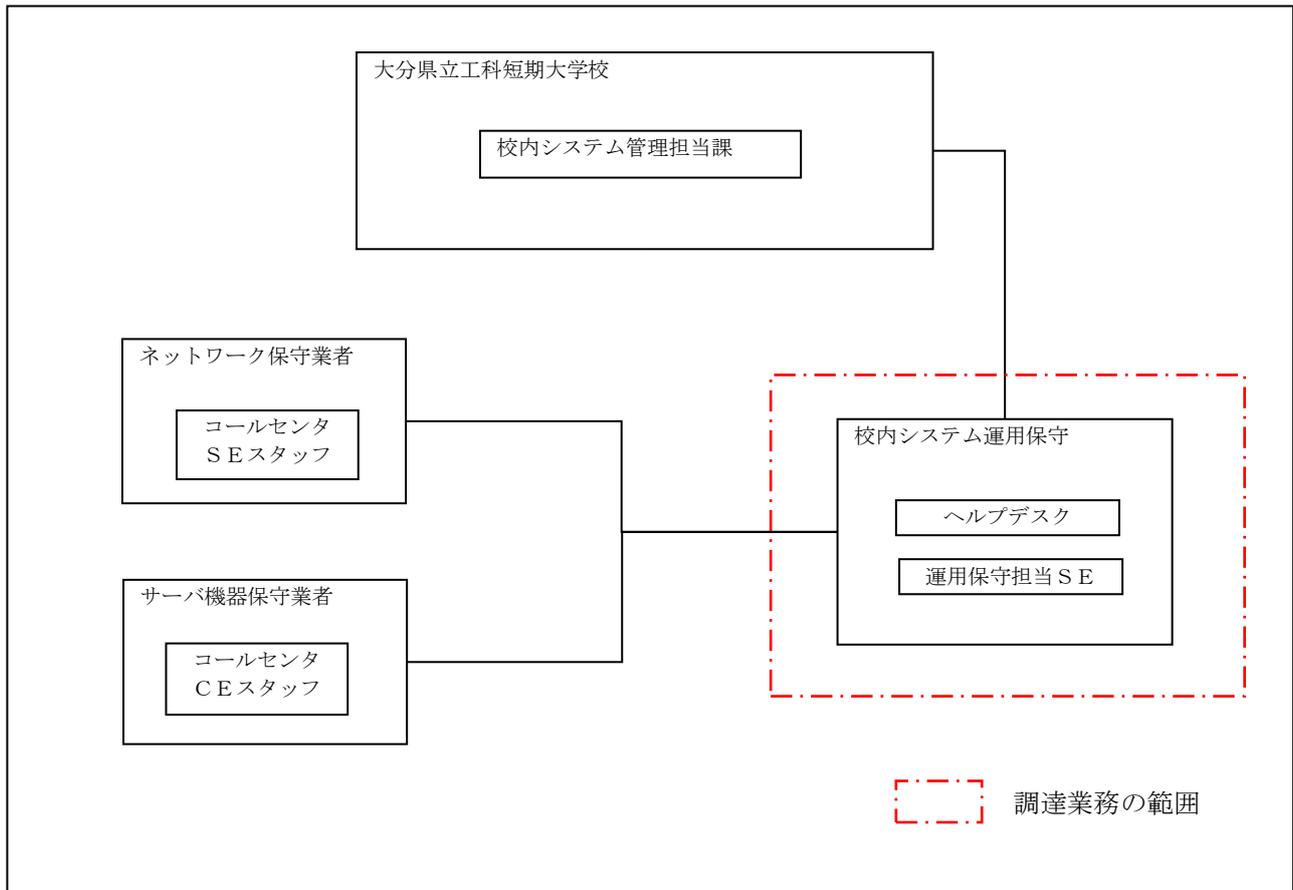


図 大分立工科短期大学校内システムの運用保守イメージ

(3) システムの機能及び構成

別紙1「システム機能 サーバ」、別紙2「システム機能 クライアント・プリンタ」、別紙3「ネットワーク構成図」を参照のこと。ただし、「ネットワーク構成図」における県庁ネットワーク部分は、対象外とする。

(4) 調達内容

本調達の内容となる委託業務は下記のとおりである。

ア 本業務の内容

- (ア) システム維持管理
- (イ) 構成・資源管理
- (ウ) システム動作検証

- (エ) 障害復旧作業（一次）
- (オ) 障害履歴管理
- (カ) 障害解析作業
- (キ) システム管理担当課職員からの問合せ対応
- (ク) 定例会議、緊急会議の開催、参加ならびに資料作成
- (ケ) 複数人管理、SSLに対応したホームページ公開、DNS用レンタルサーバの運用管理
 - ※ 受託者にて、レンタルサーバの準備、本校ドメイン用のSSL証明書の提供を行うこと
 - ※ 受託者にて、レンタルサーバ設定等に必要となる手数料は負担すること

イ 契約後速やかに、次の書類を作成し、提出すること

- (ア) 業務組織計画
- (イ) 業務計画及び内容
- (ウ) 従事する職員の経歴の分かる書類

ウ 作業報告書を作成し、毎月提出するものとする

- (ア) 実施した業務の内容（別紙様式）
- (イ) なお、障害対応時の報告は随時行うものとする

エ ドキュメント改廃

- (ア) 本業務遂行に必要な操作手順書、運用管理資料、等ドキュメントの改廃を行うこと。

2 運用保守の詳細

(1) 運用保守の詳細

ヘルプデスク・運用保守業務要求仕様書

項番	概要	対応内容	
1	ヘルプデスク（一次窓口）	①	運用保守一次窓口はヘルプデスクの業務も兼ね、サポート業務の全体を統制すること。
		②	電話、電子メールによる問い合わせ受け付けを行い、電話、電子メール、リモートコントロールを活用し、問題解決を支援すること。
		③	障害内容の切り分けを行い、エスカレーションが必要な場合は、二次対応者へ引き継ぎを行うこと。
		④	障害発生時やサービス停止に伴う情報発信を行うこと。
		⑤	月次の報告レポートの作成、提出を行うこと。
2	問い合わせ案件管理・インシデント管理	①	問い合わせを受けた案件については、クローズまで管理すること。
3	システム障害・原因切り分け・復旧対応	①	電話、メール、リモートコントロールを活用し、原因を特定の上、必要な対応・措置を行うこと。
		②	ハードウェア障害が疑われる場合、現地にて原因切り分け、復旧対応が必要となった場合、対応を行うよう調整すること。 また、あきらかなハードウェア障害はハードウェア保守コールを行うこと。
		③	センドバック保守の機器が含まれる場合、機器の交換に対応すること。

項番	概要	対応内容	
		④	保守業者の入館調整、完了確認まで一元管理すること。
		⑤	タブレットについてメーカー保証期間内は修理依頼に対応すること。
4	オンサイトキッティング対応	①	クライアント PC のハードディスク障害発生時のシステム再インストールが必要となった場合、これに対応すること。
		②	クライアント PC のソフトウェア障害発生時のシステム再インストールが必要となった場合、これに対応すること。
		③	タブレットのソフトウェア障害発生時に再インストールが必要となった場合、これに対応すること。
		④	タブレットのハード障害が 4 台以上発生した場合、これに対応すること。
5	システム稼働監視	①	各サーバハードウェアが正常に動作していることを確認（目視または管理ツール）すること。
6	ユーザ管理 (Google Workspace も含む)	①	本校システムへの教職員、学生のユーザ追加・変更・削除およびそれに付随する設定等の対応に応じること。
		②	ユーザのアカウントロックが発生した場合、解除の対応を行うこと。
		③	ユーザより、パスワード不明の申告があった場合、対応を行うこと。
7	資産管理	①	ハードウェア、ソフトウェアの構成管理を行う。また必要に応じレポートとして本校担当者へ提供すること。
		②	定期的にライセンス管理を行い、ライセンス違反が発生していないか確認すること。
		③	タブレット紛失時、位置特定による所在調査について対応すること。
8	稼働管理	①	稼働サーバのリソース（CPU、メモリ、ハードディスクの使用状況）の確認を行い、安定稼働に努めること。
		②	ネットワーク機器稼働状況の確認を行い、安定稼働に努めること。
		③	プリンタの利用状況を管理し、消耗品（トナーカートリッジ、ドラムユニット、等）の交換をスムーズに行うこと。
9	ログ監視 (ファイアウォールも含む)	①	本校担当者からの要求によるユーザログの解析、提供を行うこと。
10	セキュリティ管理 (ファイアウォールも含む) (パッチ配布、ウイルス対策、パスワード変更)	①	Windows のセキュリティ情報や修正プログラムについて情報収集し、適用可否の情報提供を行うこと。
		②	Windows セキュリティパッチや修正プログラムの適用対応を行うこと。
		③	ウイルス対策ソフトウェアの定義ファイルの更新が行われていることを確認すること。
		④	ウイルス感染の確認を行うこと。
		⑤	ウイルス感染時の対応（検疫・駆除等）の対応を行うこと。
		⑥	日々定義ファイルの更新が行われていることを確認す

項番	概要	対応内容	
			ること。
		⑦	タブレット紛失の報告があった場合、ウイルス対策ソフトにおいて画面ロックを行い、使用できない状態にすること。
		⑧	タブレット端末のウイルス管理サーバへの接続が3か月以上されていない場合は校内システム管理担当者へ連絡すること。
11	ファイル共有システムメンテナンス	①	共有ファイルサーバ内のデータ整理を行うこと（容量確認など）。
		②	共有フォルダ領域に対して、アクセス権の追加や設定変更の対応を行うこと。
12	電源 OFF/ON	①	メンテナンス等による計画的な電源 OFF/ON が発生する場合、対応すること。
13	バックアップ管理	①	バックアップの取得確認を行うこと。
		②	ユーザの要求によるデータリストアを対応すること。
		③	システム障害により、データリストアが必要になった場合、対応すること。（二次保守業者が対応する場合は、その支援を行うこと）
		④	システム障害により、システム復旧が必要な場合、対応すること。（二次保守業者が対応する場合は、その支援を行うこと）
14	バージョン管理 （タブレットは含まない）	①	導入されているソフトウェアのバージョン管理を行うこと。
		②	日々不具合対策のための情報収集に努め、バージョンアップやリビジョンアップの対応を行うこと。
15	サーバ構築（仮想環境）	①	本校担当者からの要求による仮想環境上へのサーバ構築の対応を行うこと。 また、インターネット関連サーバなどクラウド化への移行構築の対応も行えること。
16	アプリケーションサポート	①	導入されているアプリケーション（CADソフト等）の利用サポート対応を行うこと。
17	システム導入支援	①	ハードウェア、ソフトウェア、ネットワーク、等のシステム導入時の企画支援、導入支援を行うこと。
18	ドキュメント管理	①	運用を行っていく上で発生した変更点を設計ドキュメントに反映すること。
		②	運用を行っていく上で発生した変更点を運用ドキュメントに反映すること。
		③	追加で新たに作成が必要となるドキュメントがある場合、対応すること。
		④	最新版を維持し、改定版を提出すること。
19	学生証の作成	①	学生証の作成を行うこと。
20	図書貸出カードの作成	①	教職員用の図書貸出カードの作成を行うこと。

(2) 運用保守実施条件

ア 履行場所において、運用技術者1名以上を配置すること。各稼働日あたり0.5人日以上の常駐に加え、VPN回線を利用したリモート運用保守もセキュリティ状況などを考慮し、協議の上、許可する場合がある。

その場合、リモート運用保守環境は、受託者が必要な設備を用意し、稼働にかかる経費も含め全額負担する。

イ 各問合せ事項及びその回答については項目ごとに記録・集計し、後日再利用ができるように整理を行うこと。

ウ 障害が発生した場合、項目ごとに記録・集計し、防止策を協議すること。

エ 業務を行う日は、契約書に定める履行期間中、月曜日から金曜日は(2)アの体制とする。ただし、休日に業務を行う必要が生じた場合は、協議を行うこと。

オ 日々の業務を行う時間(以下「業務時間」という。)は、8:30から17:15までとする。また、作業を延長して行う場合は協議をして行うこと。

カ 本業務により、知り得た情報を第三者に漏らしてはならない。

キ 運用に関する引継は受託者が責任を持って行うものとし、委託期間の運用に支障がないものとする。なお、引継にかかる経費は受託者が全額これを負担する。

ク 別途本校が契約する供給事業者SEと連携し、効率的に業務を行うこと。

(3) 業務に関する資格要件

ア 運用担当者は、Linux、Windows Serverに精通しており、運用保守業務に3年以上の業務実績を有する者であること。

イ 運用担当者は、物理環境及び、仮想環境でのサーバ構築経験が3年以上あること。

ウ VPN回線を利用したリモート運用保守経験が3年以上あること

エ 受託事業者は、下記、情報処理技術者試験(IPA)における有資格者を雇用していること。

- ・応用情報技術者試験、または、その上位資格
- ・情報処理安全確保支援士試験

(4) 履行場所

大分県立工科短期大学校(大分県中津市東浜407-27)

(5) 運用保守業務の役割分担

No.	大項目	中項目	工科短大	運用保守業者	供給事業者
1	システム運用	バックアップ 及びリカバリ		◎	
2		監視		◎	
3	インフラ運用	システム SW		◎	
4	アプリケーション運用	マスタ管理		◎	
5	障害対応	一次対応	※	◎	○
6		アプリケーション		◎	
7		システム SW		◎	
8		HW		○	◎
9		ネットワーク	※	○	◎

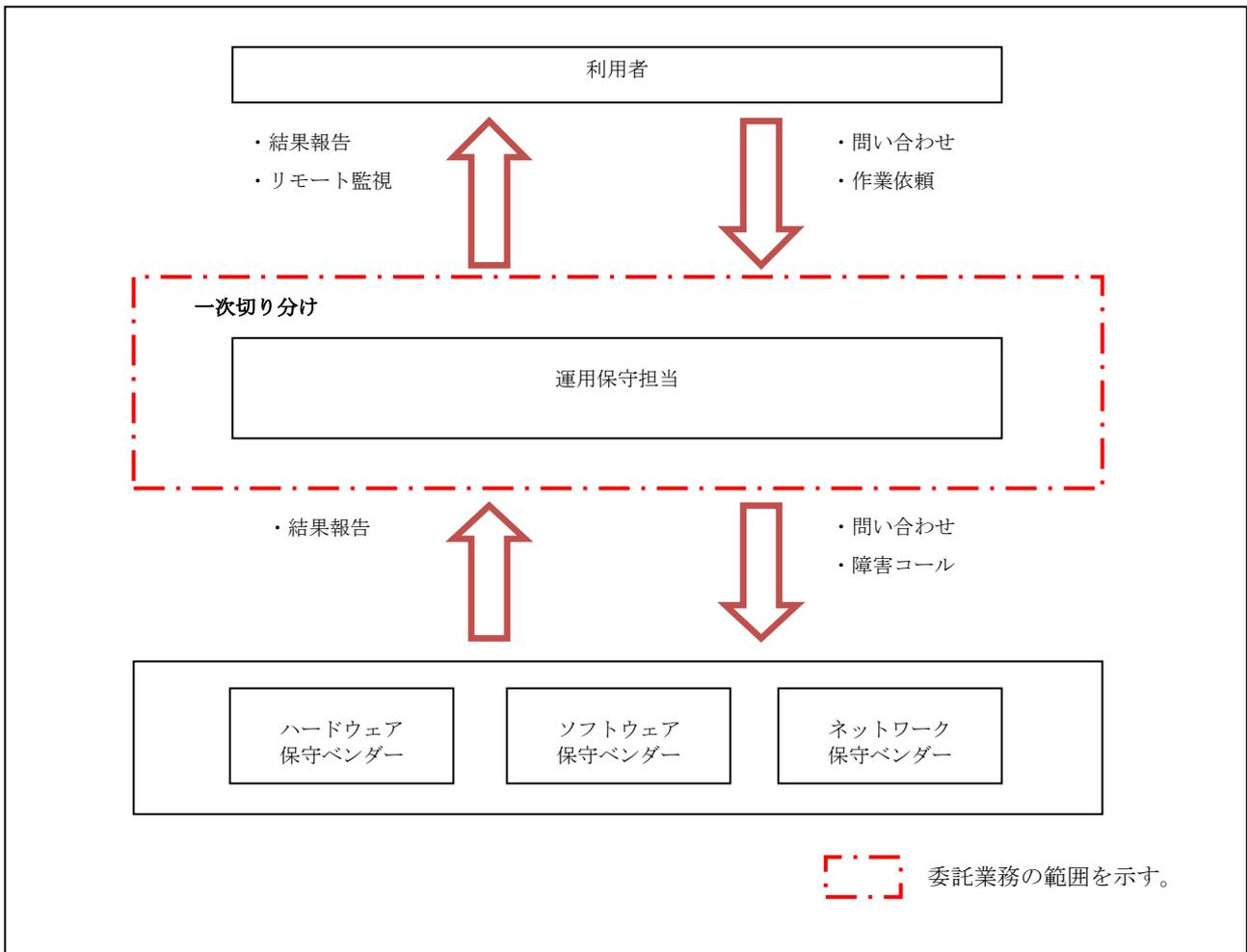
◎：実施者 ○：協力者 ※：時間外の障害対応のみ

3 運用保守体制

(1) 運用保守体制

① 通常運用時

通常運用（操作方法等の問い合わせ）における連絡体制（エスカレーション体制）は以下のとおりである。



② 運用保守業務の時間

運用保守業務の時間帯を以下の通りである。

「時間外、緊急時」の対応については、基本電話連絡のみとし、緊急性の高い事象が発生した場合は、協議のうえ決定する。

NO	稼働日	サービス名	対応時間
1	月曜日～金曜日	運用保守業務	8：30～17：15
2		電話連絡のみ	8：30～17：15
3	土曜日、日曜日、祝祭日	運用保守業務	無し
4		電話連絡のみ	無し

4 SLA

(1) SLA項目及び摘要

SLAの項目及び摘要は下記のとおりとする。ただし、変更がある場合は、協議のうえ決定する。

大分類	業 務	SLA で定める事項の概要	摘要
サーバ運用管理			
	各書類、作業の調査 システム監視	・監視対象	第4世代ネットワーク物理構成図 対象
		・監視間隔（データ収集タイミング）	常時
		・定期報告の開催実施回数	報告書1回/月
	障害の切り分け	・連絡窓口／受付時間	8：30～17：15
		・障害切り分け状況・結果の報告期限	4時間
	ヘルプデスク	・受付時間／連絡窓口	8：30～17：15
業務システム運用管理			
	システム監視	・監視対象	第4世代ネットワーク物理構成図 対象 システムの死活、エラー
		・監視間隔（データ収集タイミング）	常時
		・監視結果報告期限	翌月上旬
		・定期報告の開催実施回数	報告書1回/月
	障害の切り分け	・連絡窓口／受付時間	8：30～17：15
		・調査ステータス定時報告の周期	毎日随時
		・障害切り分け状況・結果報告期限	翌日
	システムメンテナンス	・維持すべき性能の閾値	8：30～17：15 ※事前に計画しているメンテナンス は除く

		・データバックアップ方法と周期	Disk: 週一回 : Full Backup 毎日差分 : Backup
ヘルプデスク		・連絡窓口／受付時間	8 : 30 ~ 17 : 15
		・回答期限	・当日の午前中に受けたものは当日以内に回答 ・当日の午後に受けたものは、翌日の午前中までに回答

(2) SLAの測定

SLAの測定サービス項目及びその要求水準に等つては下記のとおりとする。ただし、変更がある場合は、協議のうえ決定する。

サービス	サービス条件	サービスレベル		測定方法
		評価項目	要求水準 (閾値)	
ヘルプデスク 対応	利用者からの問い合わせに対応すること	対応率	100%	対応回数／要求回数の計測
	定期的に調査ステータスの報告があること。	ステータス報告率、 回答率	100%	時間間隔と回数を計測

別紙様式

システム運用保守業務報告書(月)

令和 年 月 日 報告

期間	業 務 内 容	作業時間(分)
第1週 日 ～ 日		
第2週 日 ～ 日		
第3週 日 ～ 日		
第4週 日 ～ 日		
第5週 日 ～ 日		

※受託者が定めた様式で上記項目を含むものがある場合には、それによること。

システム運用保守作業報告書(障害対応報告)

令和 年 月 日 (第 報・最終報)

件名			
報告者			
障害概要			
発生年月日	令和 年 月 日		
検知・通報	検知	検知時刻	令和 年 月 日: 時 分 頃
		検知者	
	通報	通報時刻	令和 年 月 日: 時 分 頃
		通報先(受者)	(受者)
		通報方法	<input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> FAX <input type="checkbox"/> 電子メール <input type="checkbox"/> その他()
障害の範囲			
応急処置			
復旧 (予定)	復旧時刻	令和 年 月 日: 時 分	
	(復旧予定時刻)	令和 年 月 日: 時 分 頃	
原因			
今後の対応			
備考			

作業時間 (単位:分)	
----------------	--

管理担当部署

確認欄		
責任者		

報告者

確認欄		
責任者		