

下水道管渠情報保存システムに係る保守業務の詳細について

1 目的

令和6年度予定の下水道管渠情報保存システム再構築業務委託に係る令和7年度以降の保守費用を検討するためのものである。

2 保守対応

保守の受付および保守作業の通常時間は、月曜日から金曜日までの9時から17時とする。（国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日及び年末年始は除く）とする。

3 保守内容

保守内容は、次のとおりとする。ただし、内容については、最低限必要な項目を示しており、令和7年度以降の保守内容を確定したものではない。

- (1) データバックアップの外部記録媒体での毎日取得。また、適切なセキュリティ対策を実施の上、外部記録媒体の遠隔地へのデータ保管（月1回）。
- (2) バッチ処理やバックアップ等のジョブ管理、システムの運用については、事前にスケジュール登録を行い、基本的に自動で実行されるよう構築。
- (3) サーバ機器及び外部記録媒体のディスク容量の利用状況、サーバ機器のCPU及びメモリの利用状況、システム利用状況のログ監視、ジョブの正常稼働の確認などの定期点検（月1回）。
- (4) 必要なバージョンアップ及びこれに伴う説明資料等の提供。
- (5) 下水道施設データのセットアップ（年1回）。
（システム開発者による論理検査もしくはデータ変換を行ったデータのセットアップに限定する。）
- (6) セキュリティソフトのセットアップ及び最新のウイルス定義ファイルに更新（月1回）。なお、緊急性を要するセキュリティソフトのバージョンアップ、ウイルス定義ファイルの更新については、上記の頻度のほか、本市からの指示がない場合においても、その都度速やかにバージョンアップに必要なソフトウェア、パッチ及びウイルス定義ファイルの更新。
- (7) 機器を撤去する際及び故障時のハードディスク交換には、専用ソフトウェアによる消去又は破砕等によりハードディスク装置内の情報が読み取れないようにし、文書で報告。
- (8) 本システム構築業務に含まないプリンタ等の機器に必要なソフトウェア及び一般アプリケーションソフトのインストールのサポート、または再インストールのサポート。
- (9) 保守対象機器の修理または交換に際して導入システムの動作に必要な環境の構築。
- (10) ネットワーク環境が正常に動作しなくなった場合において、原因の調査及び復旧。
- (11) システムプログラム修正及びカスタマイズを含まないデータ入力及び修正。
- (12) 職員の異動及び課の統廃合等に伴う、ユーザの登録、変更、削除及び各種権限の設定などのシステム運用管理業務のサポート。

4 保守方法

システム保守は原則として電話及びメールで対応するものとする。ただし、保守業務を行う上で、保守要員の派遣及び現地作業が必要なものについては、別途費用を請求せずに対応すること。

なお、保守要員は業務の遂行に必要な知識、技能及び経験を有し、本システム及び本市の業務をよく理解した者とする。

5 保守体制

障害発生時において、障害の問合せ対応、障害時の切り分け作業、ネットワーク監視、機器不具合発生時の対応窓口を一本化し、すみやかに対応することができる体制をとること。また、障害の原因がシステムまたはハードウェアのどちらにあるかを即時に判断することが困難な場合などは、保守業務で復旧に必要な措置を講ずるものとする。

6 完了報告

保守業務で実施した内容は、実施日、点検内容、結果等を作業報告書として都度、1部提出すること。また、履行期間最終日（ただし、最終日が土曜日又は日曜日の場合は、翌営業日とする。）に作業報告書の内容を一覧にまとめた業務完了報告書を1部提出すること。