

大田区勤労者共済システム保守・運用業務仕様書（参考）

大田区勤労者共済システムの保守及び運用について安定稼働を確保するため、以下のとおりトラブル発生時の対応を含めた適切な体制を整備すること。

1 保守・運用の対象

ソフトウェアについての保守・運用システム稼動後からを対象とする。なお、システムの稼動時期は令和9(2027)年4月1日からを予定する。

2 保守・運用の対応方法等

(1) 受付対応窓口及び体制の整備

本システムの運用、管理、使用方法等に関する協会からの問合せ及び障害発生等に係る対応にあたっては、担当者を定め、これらの対応に必要な体制を整備すること。

(2) 受付対応期間

原則として平日午前9時00分から午後5時00分までとする。ただし、緊急時の場合は、この限りではない。

(3) 対応方法

- ① 緊急に現地での保守作業が必要となった場合には、対応依頼があったときから速やかに保守作業員が対応すること。
- ② 対応依頼のうち、システムの操作方法等、軽易な場合については、電話、メールなどの手段により適切に対応すること。

3 保守・運用の作業内容等

① 障害時対応

- ・ 障害の発生時は速やかに障害の切り分けを行い、原因箇所を特定し、システム管理者に対して適切な方法により速やかに報告すること。
- ・ 障害の原因箇所が本システムの場合については、受託者が責任をもって障害を復旧させること。
- ・ 障害の原因箇所が本システムで、かつ、障害の復旧に時間を要する場合は、業務に支障をきたさないよう適切かつ有効な応急処置を講ずること。

② 障害事後対策

障害の原因等について分析を行い、対応策を協会に提案し、速やかに実行すること。

③ 問合せ対応

協会からの問合せについては、迅速かつ的確に対応すること。

④ システム保守

OS、ミドルウェア、アプリケーションソフトウェア等のアップデート（パッチや修正モジュール含む）に関する情報を提供すること。また、重大なセキュリティ対応が必要な際は、ソフトウェアのパッチ及び修正モジュールに関する対応を行うこと。

⑤ ウイルス対策

ウイルス対策ソフトを使用する場合は、パターンファイル等のアップデートを実施し、最新の

状態とすること。

⑥ ドキュメント管理

本システムのアップデート情報の実施状況は協会に報告すること。

⑦ システムの運用に必要な軽微な修正

本システムの運用に必要な文言修正や項目変更等の軽微な修正については、システム保守運用委託費用の範囲内で対応すること。

⑧ バージョンアップ

- ・ 機能追加等パッケージソフトのバージョンアップを協議の上、適切に行うものとする。
- ・ バージョンアップソフト等のインストール作業及び設定作業等については、システム保守運用委託費用の範囲内で対応すること。

⑨ 本稼働時のサポート

各機能の初期操作時については、システムを熟知した者が立合い（オンライン可）、システムの操作等についてサポートを行うこと。

以上