

## システム運用保守に関する資料

本資料は、食品衛生管理システム再構築委託業務にて導入される再構築後のシステムについて、次年度以降のシステム運用保守に必要な事項を定めるものである。別紙「いわき市食品衛生管理システム再構築業務委託に係る公募型プロポーザル実施要領」に定める「様式13見積書」に係る運用保守管理費用については、以下の事項を踏まえ、見積金額を計上するものとする。

### 1 業務概要

- (1) 履行期間  
令和9年7月～令和14年6月末日（60か月）  
※契約は年単位で行うもの。
- (2) 対応時間  
発注者の営業時間内（原則平日8：30～17：15）
- (3) 端末等使用範囲（最大）
  - ・生活衛生部門：15台
  - ・検査部門：10台
  - ・タブレット：3台

### 2 業務内容

システム運用保守に係る業務は、タブレット端末、デスクトップPC端末も含め、次に掲げる内容とする。対応については、緊急性の高いものについては原則即時対応することとする。また、緊急性の低いものについては、月次報告や定例会（履行期間中2回以上）によって、対応及び進捗管理をすることとする。

#### (1) 運用サポート

導入した食品衛生管理システムに対し、日常運用における運用上（操作、機能など）の質問、問い合わせ等に対する回答、操作支援（システム操作マニュアル、教育研修）、また長期間安定的な運用を行うための体制や業務効率を図るための機能修正などを行うものとする。

なお、保守サービスを行う時間帯は、原則として発注者の業務時間内とし、現地作業等が必要な場合の日程は、発注者と受託者の協議の上、決定するものとする。

#### (2) 障害対応

導入した食品衛生管理システムに対し、システム、ネットワーク等に起因するシステム障害、人的障害、災害時等の発生時対応について修正復旧を行うものとする。

障害や不具合の対応は、連絡を受けてから営業日換算で8時間以内での復旧を目標とし、必要に応じて訪問保守を行なうこと。

なお、機器の交換やシステムの再インストール等、障害や不具合の対応に時間を要する場合は、障害等の状況により夜間または土日の対応をすること。システムの稼働に影響の無い場合はこの限りではない。

#### (3) パッケージ保守

法令及び条例等の改正に伴う改修を行うものとする。新OS、ブラウザ等への対応。

追加機能、変更機能モジュールの提供等。タブレット端末の充電電池交換にも対応すること。

(4) システム保守

システム保守については以下の内容を想定している。

- ・運用及びオペレーション間違いによるデータの修繕・復旧
- ・大量データ修正、データ抽出等の支援
- ・軽微な改修対応
- ・例外処理発生時のデータ修正
- ・その他非定型業務対応（コードメンテナンス等）等

(5) システム稼働の監視

サーバー稼働状況、バックアップ状況、ウイルス対策状況、不正アクセス対策状況、ログ等のシステムが適切に稼働していることを確認する。

(6) セキュリティの確保

サーバー側のウイルス対策、不正アクセス対策等のセキュリティについて、必要に応じてアップデートを行い、セキュリティ対策を講じること。

(7) 報告書等の作成

年間保守計画書、月次報告、定例会資料等の発行、監督員に提出を行うものとする。

### 3 成果品

次年度以降のシステム運用・保守業務の成果品は次のとおりとする。

- (1) 年間保守計画書
- (2) 障害発生時復旧マニュアル
- (3) 月次報告書
- (4) 定例会資料

### 4 保守業務完了に関連する各種作業等

- (1) 保守業務の完了時には、受託者のシステムに保存されているデータについて、本市が指定した媒体にCSV等の汎用的なデータ形式に変換したうえで本市に提出すること。また、本市に提出するデータについての説明資料等を提出すること。
- ・(2) 当該システムに保存されているデータ及びシステムの開発及び運用に使用したドキュメント等を復元不可能な状態まで完全に消去し、その旨を本市に報告すること。