

葛飾区情報システムガイドライン

【運用保守編】

葛 飾 区

目次

<本編>

I	運用保守ガイドラインについて.....	1
1	背景と目的.....	1
2	位置づけ.....	1
3	対象範囲.....	1
4	運用保守ガイドライン適用要否判断.....	2
5	運用保守実施フロー.....	2
6	運用保守工程実施サイクル.....	3
7	用語の定義.....	4
II	運用保守に係る共通定義.....	5
1	情報システム運用保守における関係者.....	5
III	運用保守事業者調達.....	8
1	保守事業者調達.....	8
1.1	保守のシステム計画.....	8
1.2	保守の予算要求.....	8
1.3	保守調達仕様書の作成.....	8
1.4	保守の調達執行.....	11
1.5	仕様の確定.....	11
1.6	契約.....	14
2	運用事業者調達.....	15
2.1	運用のシステム計画.....	16
2.2	運用の予算要求.....	16
2.3	運用調達仕様書の作成.....	16
2.4	運用の調達執行.....	19
2.5	仕様の確定.....	19
2.6	契約.....	21
2.7	運用事業者調達における補足事項.....	22
IV	運用保守の実施.....	24
1	保守の実施.....	24
1.1	保守作業計画書の作成.....	24
1.2	保守実施要領の作成.....	29
1.3	保守作業計画及び保守実施要領の承認.....	35
1.4	保守の実施(通常保守及び障害発生時).....	36
1.5	保守の実施(法・制度改正等).....	38
1.6	保守の検査・支出.....	40
2	運用の実施.....	42
2.1	運用計画書の作成.....	42
2.2	運用実施要領の作成.....	47
2.3	運用計画及び運用実施要領の承認.....	53

2.4 運用の実施(通常保守及び障害発生時).....	54
2.5 運用の検査・支出.....	56
3 外部サービス利用.....	59
3.1 外部サービス利用運用の実施.....	59
4 情報システムの現況確認.....	61
4.1 情報システムの現況確認.....	61
5 作業の改善.....	64
5.1 運用及び保守作業の改善.....	64
6 計画見直し.....	67
6.1 運用計画及び保守作業計画の見直し.....	67
7 引継ぎ.....	69
7.1 運用事業者、保守事業者等からの引継ぎ等.....	69

<様式編>

- 01 リスク管理表
- 02 課題管理表
- 03 レビュー管理表

<資料編>

- 01 モデル仕様書について
- 02 運用保守業務一覧

I 運用保守ガイドラインについて

1 背景と目的

平成20年度に作成された葛飾区情報システムガイドライン（以下「調達ガイドライン」という。）には、情報システムの調達に関する管理方法、システム開発における管理方法及びシステム運用保守における管理方法が記されており、現在まで調達ガイドラインの内容に則り、システム調達並びにシステム構築、システム運用保守がなされてきた。しかし、システム調達部分の内容に比べシステム構築部分における情報が充足していないことから、葛飾区情報システムガイドライン【構築編】（以下「構築ガイドライン」という。）を新たに策定し平成31年度から全庁的に運用を開始している。また、システム運用・保守部分においても情報が充足していないことから、職員が運用保守事業者を管理し情報システムを安定的かつ効率的に運用することを目的に葛飾区情報システムガイドライン【運用保守編】（以下「本ガイドライン」という。）を整備するものである。

本ガイドラインにおいては、情報システムの安定的かつ効率的に運用していくための、運用保守の計画、作業項目、作業内容、フロー、体制の確立や役割、管理方法及び成果物等を「保守作業計画書」「保守実施要領」「保守作業手順書」「運用計画書」「運用実施要領」「運用作業手順書」などにおいて明確にした上で、情報システムが安定して業務が円滑に実施できるように区が管理するものである。

2 位置づけ

本ガイドラインは、庁内規則としての性格を持つものである。

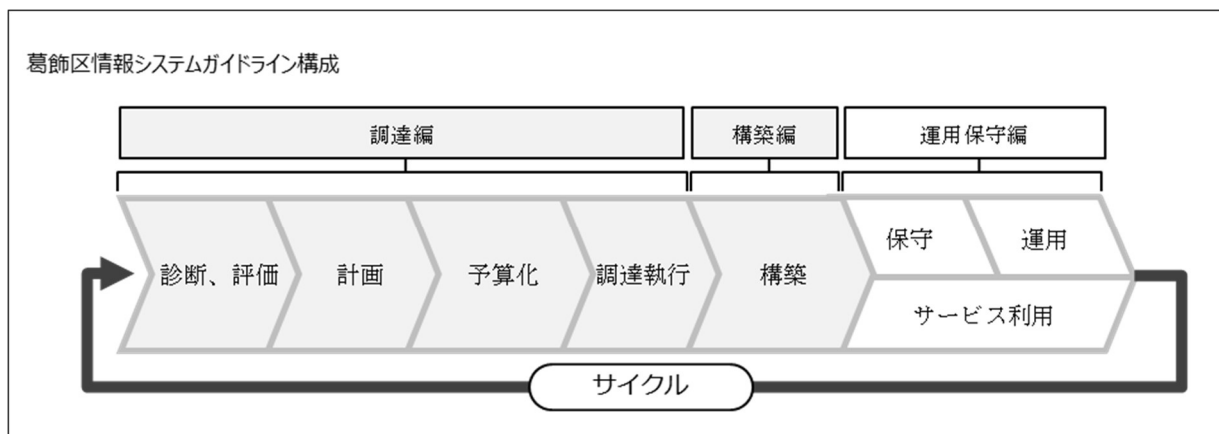
本区の全職員は、情報システムの運用保守に当たっては、本ガイドラインの遵守に努めなければならない。

3 対象範囲

本ガイドラインの対象となる情報システムは、原則として本区が調達し事業者と契約した情報システムのうち運用保守業務が必要なシステムとする。

また、本ガイドラインが対象とするプロセスは、運用・保守・サービス利用の手続きを示した運用プロセス（運用保守編）である。

各プロセスの繋がり及び流れを以下に示す。



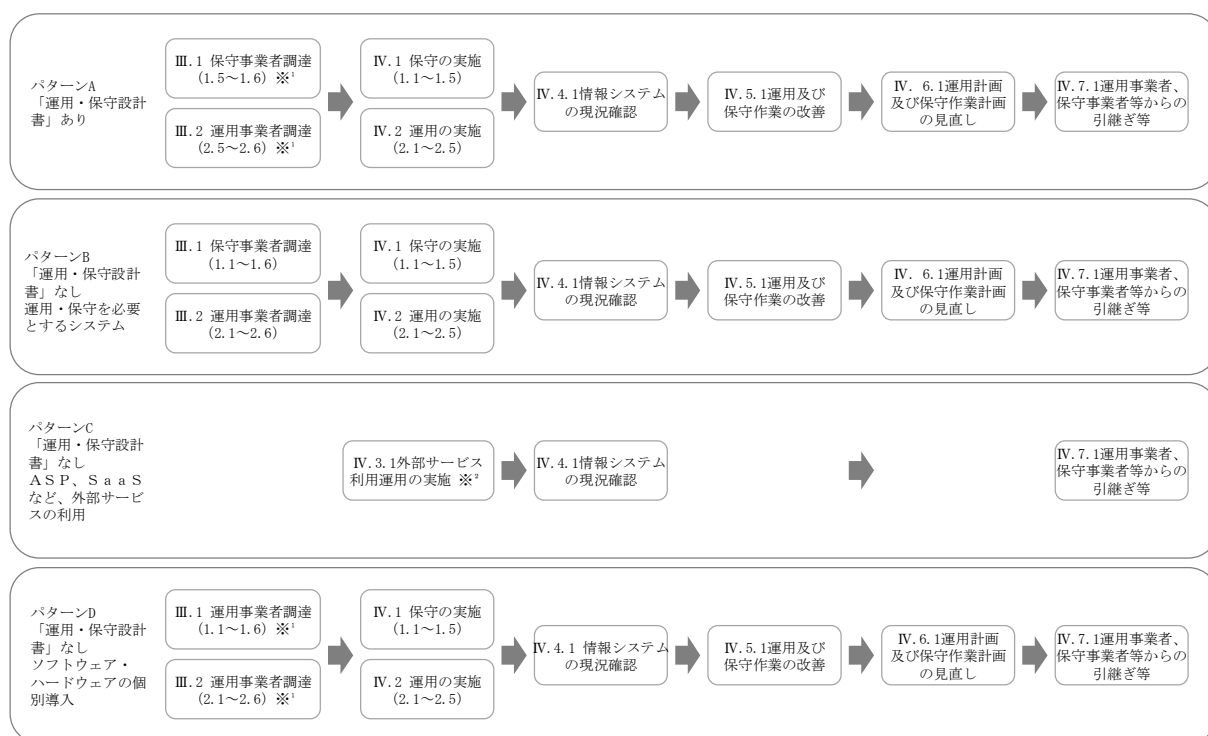
4 運用保守ガイドライン適用可否判断

情報システムの運用保守調達における、本ガイドラインの適用の可否判断のパターンを以下に示す。

ケース	パターン		適否
システム構築時において、「運用・保守設計書」を作成している	A	-	適用
システム構築時において、「運用・保守設計書」を作成していない	B	システムにおいて運用・保守を必要とするシステム	適用
	C	ASP、SaaSなど、外部サービスの利用	適用
	D	ソフトウェア・ハードウェアの個別導入	適用
	-	システムにおいて保守・運用を必要としないシステム	不要

5 運用保守実施フロー

パターン別のシステム保守実施フローを以下に示す。



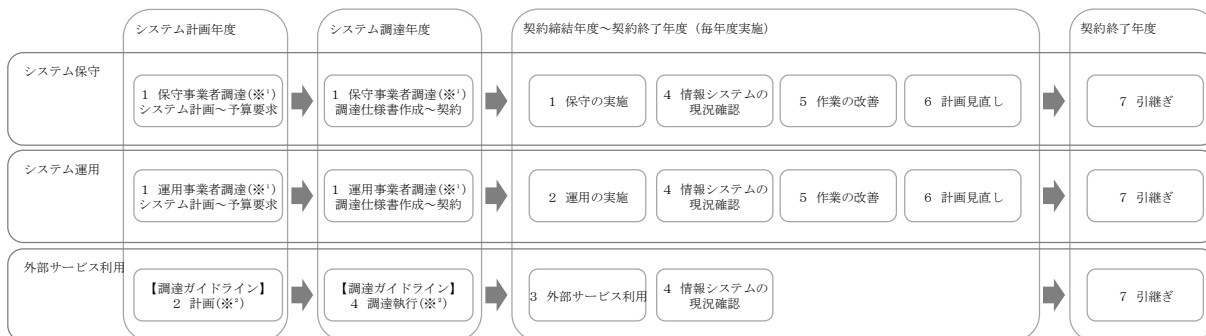
※¹ システム構築事業者がシステム運用保守も担う場合は「調達ガイドライン」に基づき実施する

※² 外部サービス利用において、システム運用保守は利用サービス内に含まれる

なお、詳細な業務範囲については【資料2】運用保守業務一覧の内容を参考にすること。

6 運用保守工程実施サイクル

システム運用保守における、実施工程、タイミング及びサイクルを以下に示す。



※¹ システム構築事業者がシステム運用保守も担う場合は「調達ガイドライン」に基づき実施される

※² 外部サービス利用にはシステム運用保守も含まれるため、「調達ガイドライン」に基づき実施される

7 用語の定義

本ガイドラインにおいて、次の各号に掲げる用語の定義は、以下の規則等に定めるもののほか、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- 葛飾区情報セキュリティに関する規則（令和2年葛飾区規則第11号）
 - 葛飾区情報セキュリティ対策基準（令和2年3月31日付け31葛総総第1377号）
 - 葛飾区デジタル技術を活用した行政の推進及び情報システムの管理運営に関する規則（平成17年規則第46号）
 - 葛飾区全庁ネットワーク管理運用要領（令和5年3月27日付け4葛政情第527号）
 - 葛飾区業務用端末管理運用要領（令和5年3月28日付け4葛政情第530号）
 - 葛飾区共通データベースシステムの管理運用に関する要領（平成17年9月30日付け17葛政I第189号）
- (1) パッケージ・ソフトウェア
複数の顧客において汎用的に利用することを想定して事業者が開発した、既製のソフトウェアのこと。
- (2) 外部サービス
事業者等の庁外の組織が情報システムの一部又は全部の機能を提供するもの（例：クラウドサービス、Web 会議サービス、SNS 等）。
- (3) A S P
Application Service Provider の略。業務ソフトウェアをはじめとする各種システム機能を、ネットワーク経由で提供する事業者やサービスのこと。本ガイドラインでは外部サービスに包含される。
- (4) S a a S
Software as a Service の略。必要な機能のみを選択して「サービス」としてネットワーク等を通じて利用できるようにしたソフトウェアのこと。A S P とほぼ同義である。
- (5) インフラ統合基盤（仮想化基盤）
葛飾区では以下の目的を達成するために、仮想化技術を用いた統合基盤を外部のデータセンターで運用しており、それらをインフラ統合基盤と呼ぶ。
- ・ I C T - B C P 対策
 - ・ 情報システムの最適化（システム運用に係る業務の負担軽減、コストの削減）
 - ・ グリーン I C T の実現（機器台数そのものの削減／消費電力の低減／発熱量の抑制）
- (6) 事業者
本プロセス内において、運用保守を実施する事業者を指す。契約相手方に加え、再委託先等実際にシステム運用保守を行う相手方の総称
- (7) 支援事業者
本ガイドラインに基づき、情報システム課及び主管課の支援、並びに、区の現状を踏まえ、情報システムのあり方、方向性を定める会議体への支援を行う事業者のこと。

II 運用保守に係る共通定義

1 情報システム運用保守における関係者

情報システムの運用保守体制の構成の例を表1-1 運用保守体制に示す。また、システム種別の例を表1-2 システム種別に、運用保守参画者の役割の例を表1-3 運用保守参画者の役割にそれぞれ示す。

運用保守の体制確立においては、以下を参考にすること。

表1-1 運用保守体制（例）

参画者	役割
主管課	●
情報システム課	△
構築事業者	-
運用事業者	●
保守事業者	●
関係課	-
システムの利用者（区民事務所、出張所等）	-
関係事業者	-
関係機関	-

●：体制に含める △：必要に応じて支援（体制に含める） -：体制に含めない

表1-2 システム種別

システム種別	システム判断	システム例
住民情報系	<ul style="list-style-type: none"> ・情報システム課で契約しているシステム ・住民情報系ネットワークに接続している ・システム停止時に区民サービスへの影響がある 	<ul style="list-style-type: none"> ・住民基本情報システム ・税務システム 等
内部システム系	<ul style="list-style-type: none"> ・情報システム課で契約しているシステム ・LGWAN接続系ネットワークに接続している ・他システムと連携がある ・システム停止時に内部事務作業への影響がある 	<ul style="list-style-type: none"> ・グループウェア ・統合型行政システム 等
個別システム	<ul style="list-style-type: none"> ・情報システム課で契約していないシステム ・システム停止時に個別業務への影響があ 	<ul style="list-style-type: none"> ・かつしかデジタルミュージアム 等

	る	
--	---	--

表 1-3 運用保守参画者の役割

主管課	課長	<ul style="list-style-type: none"> ・運用保守に関する事項の承認及び決定（運用保守オーナー） ・情報システム及び業務に関する事項の承認及び決定 <p>※承認及び決定権限を運用保守リーダーへ委任することができる。</p>
	係長	<ul style="list-style-type: none"> ・運用保守に関する指揮命令系統（運用保守リーダー） ・運用保守業務に関する進捗及び課題の把握 ・主管課担当者のコントロール ・承認及び決定権限を受任した場合に限り、運用保守に関する事項の承認及び決定
	担当者	<ul style="list-style-type: none"> ・運用保守業務に関する依頼及び調整 ・運用保守調達仕様書、運用保守仕様書作成 ・情報システム及び業務に関する事項の把握、確認、調整対応 ・テスト実施対応
情報システム課		<ul style="list-style-type: none"> ・システムに関する事項の支援 ・インフラ統合基盤に関する事項の情報提供 ・インフラ統合基盤事業者及び統合運用保守事業者との調整
統合運用保守事業者		<ul style="list-style-type: none"> ・統合運用業務全般を実施（通常運用、障害時運用） ・統合運用に関する仕様調整 ・統合運用に関する報告（定例、障害）
（構築事業者）		<ul style="list-style-type: none"> ・運用設計書及び保守設計書作成 ・運用保守調達仕様書作成支援
運用事業者		<ul style="list-style-type: none"> ・運用業務全般を実施（通常、障害） ・運用に関する仕様調整 ・運用に関する報告（定例、障害） ・運用における成果物作成、レビュー及び指摘箇所の修正 ・運用における進捗管理、課題管理、及びリスク管理
保守事業者		<ul style="list-style-type: none"> ・保守業務全般を実施（通常、障害） ・保守に関する仕様調整 ・保守に関する報告（定例、障害） ・保守における成果物作成、レビュー及び指摘箇所の修正 ・保守における進捗管理、課題管理、及びリスク管理
関係課		<ul style="list-style-type: none"> ・連携先業務として支援及び調整 ・連携先業務として情報提供 ・連携先システムとしてテスト協力

システムの利用者（区民事務所、出張所等）	<ul style="list-style-type: none"> ・連携先業務として支援及び調整 ・連携先業務として情報提供 ・連携先システムとしてテスト協力
関係事業者	<ul style="list-style-type: none"> ・連携先システムとして支援及び調整 ・連携先システムとして情報提供 ・連携先システムとしてテスト協力
関係機関	<ul style="list-style-type: none"> ・関係機関から方針が示される（国、都、J-LIS 等） ・連携先関係機関として支援及び調整

Ⅲ 運用保守事業者調達

1 保守事業者調達

<概要>

情報システムの保守事業者に委託する作業の範囲や内容、スケジュール、品質、責任分界点等を定めた「保守調達仕様書」を作成する。「保守調達仕様書」には構築事業者が作成した「運用設計書」「保守設計書」「保守マニュアル」の内容を適切に反映する。「運用設計書」「保守設計書」については、必要に応じて「調達仕様書」の附属文書又は閲覧資料とすることにより、応札希望者等に対して提示する。

また、独自開発した情報システムについては、著作権、費用、運用効率等を踏まえ競争入札も視野に入れて契約を行わなければならない。

なお、ハードウェアの保守については、合理的理由がある場合を除き、原則として業務システム保守と分離調達・競争入札で契約を行い、保守の実施及び保守の検査・支出は、業務システムの保守を参考に適切に行うものとする。

<目的>

情報システムの保守事業者調達は、調達仕様書の要件を満たした上で、保守業務においては、情報システムの機能維持、品質維持等、情報システムを設計された仕様どおりに動作させることを可能とする事業者の調達を目的とする。

1.1 保守のシステム計画

主管課は、調達ガイドライン「Ⅲ 調達プロセス_2 計画」と「Ⅲ 調達プロセス_3 予算化」に則り受注予定者（保守事業者）から保守の見積もりを取得する。

本工程は、構築事業者とは別に保守事業者の調達の計画を行う場合に実施する。システム構築時に保守設計が行われている場合には本工程を省略する。

1.2 保守の予算要求

主管課は、調達ガイドライン「Ⅲ 調達プロセス_2 計画」と「Ⅲ 調達プロセス_3 予算化」を参考に予算要求を行う。

本工程は、構築事業者とは別に保守事業者の調達の計画を行う場合に実施する。システム構築時に保守設計が行われている場合には本工程を省略する。

1.3 保守調達仕様書の作成

主管課は、構築したシステムの保守に関する「保守調達仕様書」を作成する。「保守調達仕様書」で対象とする保守範囲は、不具合対応（障害発生時の対応）、OS更改等の環境変化に対応するバージョンアップ、法・制度改正等に関わる軽微なパッケージ・システムの変更等がある。保守内容確定に当たっては、構築事業者と協議の上、決定する。

なお、LGWAN接続系システム及び住民情報系システムは、情報システム課と共同で「保守調達仕様書」を作成し、契約手続きは、原則として主管課が葛飾区契約事務規則に従って行う。ただし、情報システム課が所管しているシステムの場合、契約手続きは情報システム課が行う。

本工程は、構築事業者とは別に保守事業者の調達の計画を行う場合に実施する。システム構築時に保守設計が行われている場合には本工程を省略する。

(1) 実施者

主管課	<ul style="list-style-type: none"> ・保守調達仕様書を作成 ・保守調達仕様書を承認 ・構築事業者との保守調達仕様書内容の調整
情報システム課	<ul style="list-style-type: none"> ・保守調達仕様書作成支援（住民情報系共通データベースシステム、インフラ統合基盤、統合運用事業者利用の場合）
構築事業者	<ul style="list-style-type: none"> ・保守調達仕様書作成支援 ・保守調達仕様書内容の調整

(2) 成果物と様式

成果物作成の根拠資料	成果物
運用設計書	保守調達仕様書
保守設計書	
保守マニュアル	

(3) 作業手順・内容

- ① 主管課は、システムの「運用設計書」「保守設計書」「保守マニュアル」を参考に保守要件を明確にして「保守調達仕様書」を作成する。また、「保守調達仕様書」作成においてはシステムの構築事業者に支援を依頼する。

「保守調達仕様書」作成においては表 1-3-1 保守調達仕様書項目の内容を参考にすること。

表 1-3-1 保守調達仕様書項目

要件	記載すべき観点
保守作業の範囲	件名、対象システム（ソフトウェア、ハードウェア、ネットワーク）、履行期間、履行場所
保守の目的	システムを保守する目的
保守作業手順や方法	事業者内対応、区本番システムへの対応、インフラ統合基盤を利用する際の対応、共通データベースへ連携する際の対応、統合運用事業者が運用する場合の対応
委託内容	保守作業計画及び保守実施要領作成、定常時保守、障害時保守、緊急時保守の要件、情報システムの現況確認、作業の改善、計画見直し、引継ぎ
主管課システム担当者、利用者、保守事業者等の役割・責任	システム保守に係る関係者及びそれらの役割と責任

保守体制	区における体制、事業者を求める体制（要件を履行するために必要な保守体制）、実施時間、コミュニケーション方法、課題管理方法、リスク管理方法、構成管理方法
成果物	保守業務において想定する成果物 表 1-3-2 保守成果物を参照
一般事項	セキュリティポリシー、区の条例、規則及び関係法令の遵守、施設内での作業規則、著作権、仕様書にない事項への対応 等
特記事項	個人情報の取扱い、機密事項の取扱い、サービスレベル、葛飾区 ICT 部門業務継続計画（ICT-BCP） 等
新たな事業者への引継ぎ	区が求める引継ぎ資料（最新状態） 次期リプレイス時のデータ抽出及び各データの関係性が分かる情報の引継ぎ

「保守調達仕様書」には、事業者を求める具体的な成果物の名称、内容、作成する事業者、必要な納入期限及び納入部数を記載する。成果物は以下の**表 1-3-2 保守成果物**を参考にすること。

表 1-3-2 保守成果物

成果物
保守作業計画書
保守実施要領
保守実施要領に基づく管理資料
保守作業手順書（定期保守点検手順、障害対策マニュアル）
保守作業報告書（月次、年次、スポット等）
情報システムの現況確認結果報告書
保守作業の改善提案書
要件定義書、設計書の改定案
会議資料及び議事録（打ち合わせ実施時）

(4) 終了条件・チェックポイント

- ① 「保守調達仕様書」が作成されていること。
- ② パッケージ・ソフトウェア利用の場合、システム構築委託に係る提案書等の保守に関する内容が「保守調達仕様書」に反映されていること。
- ③ 区独自システム開発の場合、構築したシステムの保守に関する要件が「保守調達仕様書」に反映されていること。

(5) 留意点等

- ① 情報システム課と主管課は、運用内容、役割分担等について、共通認識を持つこと。
- ② 内容の検討に当たって不明な点がある場合には、契約管財課、情報システム課及び支

援事業者の支援を得ること。

- ③ パッケージ・ソフトウェアの保守内容は、パッケージ・ソフトウェアを開発した事業者へのヒアリング時に確認すること。
- ④ 保守費用は、システム調達時に提案事業者にライフサイクルコストの一貫として提示させること。
- ⑤ 特に重要と認められるシステムについては、“葛飾区 I C T 部門業務継続計画（I C T－B C P）（地震編）”発動時のシステム復旧に向けた支援体制について事業者と協議し仕様書に明記すること。
- ⑥ 特に重要と認められるシステム（障害発生時の影響範囲が広くサービスが止まること許されないシステム（インフラ統合基盤、住民記録システム、戸籍システム 等））については、S L Aを締結すること。（「情報システムに係る政府調達へのS L A導入ガイドライン〔独立行政法人情報処理推進機構〕」、「地方公共団体におけるA S P・S a a S導入活用ガイドライン（第4章 A S P・S a a SにおけるS L A）〔総務省〕」等が参考になる。）
- ⑦ 保守と運用を併せて調達を検討している場合は、「運用保守調達仕様書」と集約して作成出来るものとする。その際、当該工程において「2.3 運用調達仕様書の作成」を兼ねて実施できるものとする。
- ⑧ 保守事業者を構築事業者とは別に調達する場合、システム構築の調達仕様書に含めた保守役務要件についても、保守調達仕様書作成時に必要なものを精査した上で含めること。

1.4 保守の調達執行

主管課は、葛飾区契約事務規則に従って調達手続きを行う。
システム調達に保守業務が含まれている場合は本工程を省略する。

1.5 仕様の確定

主管課は、受注予定者（保守事業者）と「保守調達仕様書」「事業者提案書」及びヒアリング等の内容をもとに、相互にシステム保守について、認識のずれが生じないよう打合せを行い、仕様内容を確定させる。

「保守仕様書（保守調達仕様書、R F P（提案依頼書）、事業者提案書、ヒアリング等の内容を含む。）」「特記仕様等」を作成し、受注予定者（運用事業者）から「見積書（保守仕様書の内容に応じて合意した見積価格）」を提出させる。

なお、L G W A N 接続系システム及び住民情報系システムは、情報システム課と共同で「保守仕様書」を作成し、契約手続きは、原則として主管課が行う。ただし、情報システム課が所管しているシステムの場合、契約手続きは情報システム課が行う。

(1) 実施者

主管課	・保守仕様書及び特記仕様等の作成及び修正
-----	----------------------

	<ul style="list-style-type: none"> ・見積書の作成依頼 ・契約締結を依頼 ・契約を締結（契約事務規則に準ずる）
受注予定者（保守事業者）	<ul style="list-style-type: none"> ・保守仕様書及び特記仕様等の確認及びコメント ・見積書の作成
情報システム課	・保守仕様書作成支援（住民情報系共通データベースシステム、インフラ統合基盤、統合運用事業者利用の場合）
契約管財課	<ul style="list-style-type: none"> ・契約書、見積書及び特命随意契約理由書の確認 ・契約を締結（契約事務規則に準ずる）

(2) 成果物

成果物作成の根拠資料	成果物
保守調達仕様書	保守仕様書等
事業者提案書	(保守仕様書、特記仕様等) 見積書

(3) 作業手順・内容

- ① 主管課は、受注予定者（保守事業者）と連絡を取り、交渉日程を調整し、提案内容の交渉及びシステム保守開始に当たり必要となる事項の交渉及び調整を行う。受注予定者（保守事業者）と「保守調達仕様書」「事業者提案書」及びヒアリング等の内容について交渉し、仕様内容を確定する。交渉及び調整すべき事項は以下の**表 1-5-1 保守仕様調整事項**を参考にすること。

表 1-5-1 保守仕様調整事項

要件	確認すべき観点
保守作業の範囲	件名、対象システム（ソフトウェア、ハードウェア、ネットワーク）、履行期間、履行場所を確定しているか
保守の目的	システムを保守する目的を確定しているか
保守作業手順や方法	事業者内対応、区本番システムへの対応、インフラ統合基盤を利用する際の対応、共通データベースへ連携する際の対応、統合運用事業者が運用する際の対応を合意しているか
委託内容	保守作業計画及び保守実施要領作成、定常時保守、障害時保守、緊急時保守の要件、情報システムの現況確認、作業の改善、計画見直し、引継ぎの要件を合意しているか
主管課システム担当者、利用者、保守事業者等の役割・責任	システム保守に係る関係者及びそれらの役割と責任を合意しているか
保守体制	区における体制、事業者に求める体制（要件を履行するために

	必要な保守体制)、実施時間、コミュニケーション方法、課題管理方法、リスク管理方法、構成管理方法を確定しているか
成果物	保守業務において想定する成果物を確定しているか 表 1-3-2 保守成果物を参考
一般事項	セキュリティポリシー、区の条例、規則及び関係法令の遵守、施設内での作業規則、著作権、仕様書にない事項への対応等を合意しているか
特記事項	個人情報の取扱い、機密事項の取扱い、サービスレベル、葛飾区 ICT 部門業務継続計画 (ICT-BCP) 等を合意しているか
新たな事業者への引継ぎ	区が求める引継ぎ資料 (最新状態) となっているか また、次期リプレイス時のデータ抽出及び各データの関係性が分かる情報の引継ぎ要件を合意しているか (1) 本調達におけるシステムの次期システムへのデータ移行を考慮し、汎用的なデータ形式で、全件分のデータ抽出を可能とすること (2) 本調達におけるシステムの次期システムへのデータ移行を考慮し、最新のファイルレコードのレイアウト、コード表など必要となるドキュメントを提出すること

- ② 主管課は、確定した仕様内容に基づき、「保守仕様書等」を作成する。また、「保守仕様書等」の内容に応じて合意した予定価格を確定し、受注予定者 (保守事業者) に「見積書」の作成を依頼する。
- ③ 主管課は、受注予定者 (保守事業者) と「保守仕様書等」の内容及び見積価格を最終チェックし、両方で合意する。

(4) 終了条件・チェックポイント

- ① 受注予定者 (保守事業者) と合意に達した内容が、「保守仕様書等」「見積書」に漏れなく反映されていること。

(5) 留意点等

- ① 受注予定者 (保守事業者) と「保守仕様書等」の内容について交渉する場合は、作業内容、作業範囲、費用についての確認を行うこと。特に、構築時に予期しない仕様変更 (パッケージにおいては機能追加) が発生した時の方針 (対応時期、費用等) を明確にしておくこと。
- ② プロポーザル形式の場合、最優秀提案者と仕様内容に関して合意に達しない場合には、優先交渉権を解消し、次点の優秀提案者 (複数者でも可とする。) と交渉を行う。優秀提案者との間でも合意に達しない場合には、調達は不調とし、再度、調達執行を実施する場合には、RFP等の要求事項を見直した上で着手すること。なお、不調となった場合には、デジタル推進委員会又は情報システム統括責任者へその旨報告を行うこと。プ

ロポーザル方式を採用する場合、主管課は仕様の合意内容に基づき価格を決定する。原則提案価格は変更できないものとする。

- ③ 「保守仕様書等」は、本ガイドラインの〈資料編〉「01 モデル仕様書について」を参考に作成すること。なお、「保守仕様書等」の作成に当たっては、以下の事項に留意すること。
- ・ RFPに書かれている要求要件が実現できなかった場合の処置（サービスレベル合意書の締結）について検討すること。
 - ・ 著作権の帰属については、調達するシステムの案件内容に応じて、支援事業者の意見を聴き、必要と判断する場合には「保守仕様書等」に「権利帰属に関する特記仕様」を添付すること。
 - ・ 個人情報等の重要な情報を扱う場合には、「保守仕様書等」に「機密情報の取扱いに関する特記仕様」「葛飾区が保有する個人情報の取扱いに関する特記仕様」を添付すること。また、特定個人情報を扱う場合には、「葛飾区が保有する特定個人情報の取扱いに関する特記仕様」を添付すること。
 - ・ その他、他団体の当該情報システムの関連資料等を入手すること。
- ④ 保守と運用を併せて調達を検討している場合は、「2.5 仕様の確定」を兼ねて実施できるものとする。

1.6 契約

主管課は、葛飾区契約事務規則に基づき、契約を締結する。

なお、L GWAN接続系システム及び住民情報系システムの契約手続きは、原則として主管課が葛飾区契約事務規則に従って行う。ただし、情報システム課が所管しているシステムの場合、契約手続きは情報システム課が行う。

(1) 実施者

主管課	<ul style="list-style-type: none"> ・ 特命随意契約理由書及び契約書の作成 ・ 契約締結を依頼 ・ 契約を締結（契約事務規則に準ずる）
契約管財課	<ul style="list-style-type: none"> ・ 契約書、見積書及び特命随意契約理由書の確認 ・ 契約を締結（契約事務規則に準ずる）

(2) 必要資料

成果物作成の根拠資料	成果物
特命随意契約理由書（様式）	特命随意契約理由書 （特命随意契約締結の場合）
保守仕様書等	契約書

(3) 作業手順・内容

- ① 主管課は、受注予定者と随意契約を締結する理由を明記した「特命随意契約理由書」を作成し、契約管財課の審査を受ける。
- ② 主管課は、受注予定者と合意した「保守調達仕様書等」をもとに「契約書」を作成し、契約手続きを行う。ただし、複数年度にまたがる契約の場合には、契約管財課での契約となるため、主管課は契約管財課に契約締結を依頼する。
- ③ 区契約権者は、「契約書」「見積書」「特命随意契約理由書」を最終チェックし、契約を締結する。

(4) 終了条件・チェックポイント

- ① 契約締結の前に契約内容を再確認すること。
- ② 「契約書」「特命随意契約理由書」の決裁が、適切な決裁権者のもと完了していること。

(5) 留意点等

- ① 区契約権者は、葛飾区契約事務規則で定める予定価格に応じた主管部局の長又は主管課長となる。ただし、複数年度にまたがる契約のときには、契約管財課での契約となるため、葛飾区契約事務規則で定める予定価格に応じて区長、副区長、総務部長又は契約管財課長となる。
- ② 内容の検討に当たって不明な点がある場合には、契約管財課及び情報システム課の支援を得ること。
- ③ 構築事業者が作成した「保守設計書」を「調達仕様書」の附属文書とするか、閲覧資料とするかの区別は、機密保持の観点から判断する。
- ④ 保守と運用を併せて契約を検討している場合は、「2.6 契約」を兼ねて実施できるものとする。

2 運用事業者調達

<概要>

情報システムの運用事業者に委託する作業の範囲や内容、スケジュール、品質、責任分界点等を定めた「運用調達仕様書」を作成する。「運用調達仕様書」には設計・開発における運用設計及び保守設計の内容を適切に反映する。必要に応じて構築事業者が作成した「運用設計書」「保守設計書」については、「運用調達仕様書」の附属文書又は閲覧資料とすることにより、応札希望者等に対して提示する。

<目的>

情報システムの運用事業者の調達は、「運用調達仕様書」の要件を満たした上で、情報システムの設計された仕様及び構成の変更を、保守プログラムの適用等のほかは原則として行わずに、情報システムの稼働状態の維持を可能とする事業者の調達を目的とする。

2.1 運用のシステム計画

主管課は、調達ガイドライン「Ⅲ 調達プロセス_2 計画」と「Ⅲ 調達プロセス_3 予算化」に則り受注予定者（運用事業者）から運用の見積もりを取得する。

本工程は、構築事業者とは別に運用事業者の調達の計画を行う場合に実施する。システム構築時に運用設計が行われている場合には本工程を省略する。

2.2 運用の予算要求

主管課は、調達ガイドライン「Ⅲ 調達プロセス_2 計画」と「Ⅲ 調達プロセス_3 予算化」を参考に予算要求を行う。

本工程は、構築事業者とは別に運用事業者の調達の計画を行う場合に実施する。システム構築時に運用設計が行われている場合には本工程を省略する。

2.3 運用調達仕様書の作成

主管課は、構築したシステムの運用に関する「運用調達仕様書」を作成する。運用範囲は、基盤システムの管理・運営、業務システムのルーチン処理（定常的なバッチ処理、帳票印刷等）等がある。運用内容確定に当たっては、システムの構築事業者と協議の上、決定すること。

なお、L G W A N 接続系システム及び住民情報系システムは、情報システム課と共同で「運用調達仕様書」を作成し、契約手続きは、原則として主管課が葛飾区契約事務規則に従って行う。ただし、情報システム課が所管しているシステムの場合、契約手続きは情報システム課が行う。

本工程は、構築事業者とは別に運用事業者の調達の計画を行う場合に実施する。システム構築時に運用設計が行われている場合には本工程を省略する。

(1) 実施者

主管課	<ul style="list-style-type: none">・運用調達仕様書を作成・運用調達仕様書を承認・構築事業者との運用調達仕様書内容の調整
情報システム課	<ul style="list-style-type: none">・運用調達仕様書作成支援（住民情報系共通データベースシステム、インフラ統合基盤、統合運用事業者利用の場合）
構築事業者	<ul style="list-style-type: none">・運用調達仕様書作成支援・運用調達仕様書内容の調整

(2) 成果物と様式

成果物作成の根拠資料	成果物
運用設計書	運用調達仕様書
保守設計書	
運用マニュアル	

(3) 作業手順・内容

- ① 主管課は、システムの構築事業者が作成した「運用設計書」「保守設計書」「運用マニュアル」をもとに運用内容を確認して、運用要件を明確にする。その際、不明点等がある場合には構築事業者へ確認する。
- ② 主管課は、「運用調達仕様書」に以下に挙げる事項を記述する。「運用調達仕様書」作成においては表 2-3-1 運用調達仕様書項目の内容を参考にすること。

表 2-3-1 運用調達仕様書項目

要件	記載すべき観点
運用作業の範囲	件名、対象システム（ソフトウェア、ハードウェア、ネットワーク）、履行期間、履行場所
運用の目的	システムを運用する目的
運用作業手順や方法	事業者内対応、区本番システムへの対応、インフラ統合基盤を利用する際の対応、共通データベースへ連携する際の対応
委託内容	運用計画及び運用実施要領作成、定常時運用、障害時運用、緊急時運用の要件、情報システムの現況確認、作業の改善、計画見直し、引継ぎ
主管課システム担当者、利用者、運用事業者等の役割・責任	システム運用に係る関係者及びそれらの役割と責任
運用体制	区における体制、事業者に求める体制（要件を履行するために必要な運用体制）、実施時間、コミュニケーション方法、課題管理方法、リスク管理方法、構成管理方法
成果物	運用業務において想定する成果物 表 2-3-2 運用成果物を参考
一般事項	セキュリティポリシー、区の条例、規則及び関係法令の遵守、施設内での作業規則、著作権、仕様書にない事項への対応 等
特記事項	個人情報の取扱い、機密事項の取扱い、サービスレベル、葛飾区 ICT 部門業務継続計画（ICT-BCP） 等
新たな事業者への引継ぎ	区が求める引継ぎ資料（最新状態）

その際、事業者に求める具体的な成果物の名称を記載する。また、それぞれの成果物について、成果物の内容、成果物を作成する事業者、必要な納入期限、納入部数を記載する。

成果物は以下の表 2-3-2 運用成果物を参考にすること。

表 2-3-2 運用成果物

成果物

運用計画書
運用実施要領
運用実施要領に基づく管理資料
運用作業手順書（入退室管理手順、データ管理（授受・廃棄等）手順、ライブラリアクセス管理手順、オペレータへの作業依頼手順、オペレータの作業手順、サービスレベル等未達成時の対応作業手順、ヘルプデスクにおける作業手順、コールセンターにおける作業手順、障害対策マニュアル 等）
運用作業報告書（月次、年次、スポット等）
情報システムの現況確認結果報告書
最新のソフトウェア構成
最新のハードウェア構成
最新のネットワーク構成
構成情報の変更履歴
運用作業の改善提案書
運用計画の改定案
会議資料及び議事録（打ち合わせ実施時）

(4) 終了条件・チェックポイント

- ① システムの運用に関する内容が「運用調達仕様書」に反映されているか確認すること。

(5) 留意点等

- ① 情報システム課と本区の共通データベースと連携している主管課は、運用内容、役割分担等について、共通認識を持つこと。
- ② 特に重要と認められるシステムについては、“葛飾区 I C T 部門業務継続計画（I C T - B C P）〈地震編〉”発動時のシステム復旧に向けた支援体制について運用事業者と協議し仕様書に明記すること。
- ③ プロポーザル方式による契約案件で、運用事業者と単年度契約を結び、次年度以降も特命随意契約を結ぶ予定の案件については、募集要項及び仕様書に、契約の更新前に履行状況についての評価を実施する旨を記載すること。
- ④ 特に重要と認められるシステム（障害発生時の影響範囲が広くサービスが止まること許されないシステム（インフラ統合基盤、住民記録システム、戸籍システム 等））については、S L A を締結すること。（「情報システムに係る政府調達への S L A 導入ガイドライン〔独立行政法人情報処理推進機構〕」、「地方公共団体における A S P ・ S a a S 導入活用ガイドライン（第 4 章 A S P ・ S a a S における S L A）〔総務省〕」等が参考になる。
- ⑤ 内容の検討に当たって不明な点がある場合には、契約管財課、情報システム課及び支援事業者の支援を得ること。
- ⑥ 構築事業者が作成した「運用設計書」を「調達仕様書」の附属文書とするか、閲覧資料とするかの区別は、機密保持の観点から判断する。
- ⑦ 運用と保守を併せて調達を検討している場合は、「運用保守調達仕様書」と集約して

作成出来るものとする。その際、当該工程において「1.3 保守調達仕様書の作成」を兼ねて実施できるものとする。

2.4 運用の調達執行

主管課は、調達ガイドライン「Ⅲ 調達プロセス_4 調達執行」を参考に調達執行を行う。システム調達に運用業務が含まれている場合は本工程を省略する。

2.5 仕様の確定

主管課は、受注予定者（運用事業者）と「運用調達仕様書」「事業者提案書」及びヒアリング等の内容を確認し、相互にシステム構築について、認識のずれが生じないように打合せを行い、仕様内容を確定させる。

「運用仕様書（運用調達仕様書、RFP（提案依頼書）、事業者提案書、ヒアリング等の内容を含む。）」「特記仕様等」を作成し、受注予定者（運用事業者）から「見積書（運用仕様書の内容に応じて合意した見積価格）」を提出させる。

なお、LGWAN接続系システム及び住民情報系システムは、情報システム課と共同で「運用仕様書」を作成し、契約手続きは、原則として主管課が行う。ただし、情報システム課が所管しているシステムの場合、契約手続きは情報システム課が行う。

(1) 実施者

主管課	<ul style="list-style-type: none"> 運用仕様書及び特記仕様等の作成及び修正 見積書の作成依頼 契約締結を依頼 契約を締結(契約事務規則に準ずる)
受注予定者（運用事業者）	<ul style="list-style-type: none"> 運用仕様書及び特記仕様等の確認及びコメント 見積書の作成
情報システム課	<ul style="list-style-type: none"> 運用仕様書作成支援（住民情報系共通データベースシステム、インフラ統合基盤、統合運用事業者利用の場合）
契約管財課	<ul style="list-style-type: none"> 契約書、見積書及び特命随意契約理由書の確認 契約を締結(契約事務規則に準ずる)

(2) 成果物

成果物作成の根拠資料	成果物
運用調達仕様書	運用仕様書等 (運用仕様書、特記仕様等)
事業者提案書	
	見積書

(3) 作業手順・内容

- ① 主管課は、受注予定者（運用事業者）と連絡を取り、交渉日程を調整し、提案内容の交渉及びシステム運用開始に当たり必要となる事項の交渉及び調整を行う。受注予定者（運用事業者）と「運用調達仕様書」「事業者提案書」及びヒアリング等の内容について交渉し、仕様内容を確定する。交渉及び調整すべき事項は以下の**2-5-1 運用仕様調整事項**を参考にする。

2-5-1 運用仕様調整事項

要件	記載すべき観点
運用作業の範囲	件名、対象システム（ソフトウェア、ハードウェア、ネットワーク）、履行期間、履行場所を確定しているか
運用の目的	システムを運用する目的を確定しているか
運用作業手順や方法	事業者内対応、区本番システムへの対応、インフラ統合基盤を利用する際の対応、共通データベースへ連携する際の対応を合意しているか
委託内容	運用計画及び運用実施要領作成、定常時運用、障害時運用、緊急時運用の要件、情報システムの現況確認、作業の改善、計画見直し、引継ぎの要件を合意しているか
主管課システム担当者、利用者、運用事業者等の役割・責任	システム保守に係る関係者及びそれらの役割と責任を合意しているか
運用体制	区における体制、事業者に求める体制（要件を履行するために必要な運用体制）、実施時間、コミュニケーション方法、課題管理方法、リスク管理方法、構成管理方法を確定しているか
成果物	運用業務において想定する成果物を確定しているか 表2-3-2 運用成果物を参考
一般事項	セキュリティポリシー、区の条例、規則及び関係法令の遵守、施設内での作業規則、著作権、仕様書にない事項への対応等を合意しているか
特記事項	個人情報の取扱い、機密事項の取扱い、サービスレベル、葛飾区 ICT 部門業務継続計画（ICT-BCP）等を合意しているか
新たな事業者への引継ぎ	区が求める引継ぎ資料（最新状態）となっているか

- ② 主管課は、確定した仕様内容に基づき、「運用仕様書等」を作成する。また、「運用仕様書等」の内容に応じて合意した予定価格を確定し、受注予定者（運用事業者）へ「見積書」作成を依頼する。
- ③ 主管課は、受注予定者（運用事業者）と「運用仕様書等」の内容及び見積価格を最終チェックし、両者で合意する。

(4) 終了条件・チェックポイント

- ① 受注予定者（運用事業者）と合意に達した内容が、「運用仕様書等」「見積書」に漏

れなく反映されていること。

(5) 留意点等

- ① 受注予定者（運用事業者）と「運用仕様書等」の内容について交渉する場合は、作業内容、作業範囲、費用についての確認を行うこと。
- ② プロポーザル形式の場合、最優秀提案者と仕様内容に関して合意に達しない場合には、優先交渉権を解消し、次点の優秀提案者（複数者でも可とする。）と交渉を行う。優秀提案者との間でも合意に達しない場合には、調達是不調とし、再度、調達執行を実施する場合には、RFP等の要求事項を見直した上で着手すること。なお、不調となった場合には、デジタル推進委員会又は情報システム統括責任者へその旨報告を行うこと。プロポーザル方式を採用する場合、主管課は仕様の合意内容に基づき価格を決定する。原則提案価格は変更できないものとする。
- ③ 「運用仕様書等」は、本ガイドラインの〈資料編〉「01 モデル仕様書について」を参考に作成すること。なお、「運用仕様書等」の作成に当たっては、以下の事項に留意すること。
 - ・ RFPに書かれている要求要件が実現できなかった場合の処置（サービスレベル合意書の締結）について検討すること。
 - ・ 著作権の帰属については、調達するシステムの案件内容に応じて、支援事業者の意見を聴き、必要と判断する場合には「運用仕様書等」に「権利帰属に関する特記仕様」を添付すること。
 - ・ 個人情報等の重要な情報を扱う場合には、「運用仕様書等」に「機密情報の取扱いに関する特記仕様」、「葛飾区が保有する個人情報の取扱いに関する特記仕様」を添付すること。また、特定個人情報を扱う場合には、「葛飾区が保有する特定個人情報の取扱いに関する特記仕様」を添付すること。
 - ・ その他、他団体の当該情報システムの関連資料等を入手すること。
- ④ 運用と保守を併せて調達を検討している場合は、「1.5 仕様の確定」を兼ねて実施できるものとする。

2.6 契約

主管課は、葛飾区契約事務規則に基づき、受注予定者と契約を締結する。

なお、LGWAN接続系システム及び住民情報系システムの契約手続きは、原則として主管課が葛飾区契約事務規則に従って行う。ただし、情報システム課が所管しているシステムの場合、契約手続きは情報システム課が行う。

(1) 実施者

主管課	<ul style="list-style-type: none">・ 特命随意契約理由書及び契約書の作成・ 契約締結を依頼・ 契約を締結(契約事務規則に準ずる)
-----	---

契約管財課	<ul style="list-style-type: none"> ・ 契約書、見積書及び特命随意契約理由書の確認 ・ 契約を締結(契約事務規則に準ずる)
-------	--

(2) 必要資料

成果物作成の根拠資料	成果物
特命随意契約理由書(様式)	特命随意契約理由書
運用仕様書等	

(3) 作業手順・内容

- ① 主管課は、受注予定者と随意契約を締結する理由を明記した「特命随意契約理由書」を作成し、契約管財課の審査を受ける。
- ② 主管課は、受注予定者と合意した「運用仕様書等」をもとに「契約書」を作成し、「システム計画可否決定通知書」を添付して契約手続きを行う。ただし、複数年度にまたがる契約の場合には、契約管財課での契約となるため、主管課は契約管財課に契約締結を依頼する。
- ③ 区契約権者は、「契約書」「見積書」「特命随意契約理由書」を最終チェックし、契約を締結する。

(4) 終了条件・チェックポイント

- ① 契約締結の前に契約内容を再確認すること。
- ② 「契約書」「特命随意契約理由書」の決裁が、適切な決裁権者のもと完了していること。

(5) 留意点等

- ① 区契約権者は、葛飾区契約事務規則で定める予定価格に応じた主管部局の長又は主管課長となる。ただし、複数年度にまたがる契約のときには、契約管財課での契約となるため、葛飾区契約事務規則で定める予定価格に応じて区長、副区長、総務部長又は契約管財課長となる。
- ② 内容の検討に当たって不明な点がある場合には、契約管財課及び情報システム課の支援を得ること。
- ③ 運用事業者の調達をプロポーザルで実施する際には、調達ガイドライン「Ⅲ 調達プロセス_4 調達執行」を参考にすること。
- ④ 運用と保守を併せて契約を検討している場合は、「1.6 契約」を兼ねて実施できるものとする。

2.7 運用事業者調達における補足事項

運用事業者調達を検討するに当たって、補足となる事項を以下に記述する。

(1) 業務引継（対統合運用事業者）

既存システムで主管課が運用を行っている場合に、主管課が実施している運用を情報システム課が契約している、統合運用事業者へ運用業務を引き継ぐことができる。運用業務の引き渡しを希望する際には主管課が情報システム課へ相談し、運用業務内容を説明すること。その際、実施業務項目、内容及び実施タイミング頻度等を明確化すること。なお、情報システム課は運用業務を統合運用事業者において吸収できるか確認し、電算機管理者の承認の上運用業務の引き渡しを行う。

IV 運用保守の実施

1 保守の実施

<概要>

情報システムが安定し業務が円滑に実施できるよう、保守の計画や手順を定め、保守事業者が行う業務の実施状況を確認及び管理する。

本区における保守とは、システムを正常に稼働させることを意味し、業務システム保守と業務システムを動かすハードウェア保守に分類する。

パッケージ・ソフトウェアをもとに構築した業務システムは、通常その構築事業者が著作権が帰属しているため、その事業者のみが保守作業を行うこととなる。

また、本区における業務システムの保守には、通常保守のほか、不具合対応（障害発生時の対応）、OS更改等の環境変化に対応するバージョンアップ、法・制度改正等に関わる軽微なパッケージ・システムの改修とし、構築事業者が当初の契約にパッケージ・ソフトウェアとして取り扱うとした部分については、通常保守費用の範囲内で行うこととなる。

また、保守の内容についても継続的に評価、改善を行い、システムの安定稼働に努める。

なお、LGWAN接続系システム及び住民情報系システムは、主管課及び情報システム課が共同で保守内容の監督・管理を行う。

<目的>

保守業務においては、情報システムの機能維持、品質維持等、情報システムを設計された仕様どおりに動作させることを目的とする。

保守業務とは主に以下を実施するものとする。

- ・アプリケーションプログラムの保守（不具合受付、原因調査、修正プログラムの作成）
- ・ハードウェアの保守（不具合受付、修理又は交換）
- ・ソフトウェア製品の保守（不具合受付、アップデートファイルの提供、サポート対応）
- ・データの保守（データの品質確認、異常・不整合等の検出及び修正等）
- ・保守実績の評価と改善作業（保守実績値の取得や評価、保守実績が目標に満たない場合の要因分析や改善措置の検討等）

1.1 保守作業計画書の作成

主管課は、構築事業者から保守事業者への引継ぎを確実に行った上で、保守事業者に対し、保守仕様書及び構築事業者が作成した「保守設計書」をもとに「保守作業計画書」の作成を依頼する。

「保守作業計画書」には、継続的な保守が受けられる期限とその更新等の対策を適切に示した通常保守業務、また、障害発生時の保守業務の作業項目、内容、スケジュール、保守業務フロー、及び成果物等について記載し、主管課は内容を確認した上で、必要に応じて、関係機関と調整し確定するものとする。

(1) 実施者

主管課	・保守作業計画書の作成依頼
-----	---------------

	<ul style="list-style-type: none"> ・保守作業計画書内容確認 ・保守作業計画書内容調整 ・成果物内容確認及びコメント
保守事業者	<ul style="list-style-type: none"> ・保守作業計画書内容調整 ・保守作業計画書作成 ・成果物内容説明及び修正

(2) 成果物と様式

成果物作成の根拠資料	成果物
保守設計書	保守作業計画書
保守仕様書	

(3) 作業手順・内容

- ① 主管課は、情報システムの安定稼働を実現するとともに、情報システムを構成するハードウェア又はソフトウェア製品について、継続的な保守が受けられる期限とその更新等の対策が適切に示した通常保守業務、また、障害発生時の保守業務の作業項目、内容、スケジュール、保守業務フロー、及び成果物等について記載した「保守作業計画書」の作成を保守事業者に依頼する。

その際、保守事業者は構築事業者からの引継ぎを確実に受けた上で、設計・開発時に作成した「保守設計書」「保守仕様書」に基づいた「保守作業計画書」の作成を行う。また、作成の際には、**表 1-1-1 保守作業計画書項目**、**表 1-1-2 保守作業項目**を参考にすること。

表 1-1-1 保守作業計画書項目

作業項目	作業内容（例）
保守全体管理	業務遂行体制/連絡体制図/年間スケジュールの定義と更新
	保守担当者が常駐する場合の場所と日時の明確化
	業務実施結果報告手順/報告形式の定義
	業務実施状況やサービスレベル遵守状況、スケジュールや課題の進捗/対応状況の定期的な報告
	仕様変更管理
システム維持管理	基本ソフト（OS）/ミドルウェア（DB ソフト等）/業務アプリケーション、マニュアル等のバージョン管理、リリース管理
	機器/基本ソフト（OS）/ミドルウェア（DB ソフト）/業務アプリケーション/ネットワーク構成等の構成管理
	バックアップ媒体管理
	ハードウェアの修理/変更/メンテナンス等を行う場合のスケジュール調整、保守業者への指示等作業の取りまとめ

ハードウェア保守	障害予防のための定期点検
	サーバ等ハードウェアに関する問い合わせ対応 ※各問い合わせ窓口は一元化
ソフトウェア保守	基本ソフト (OS) /ミドルウェアソフト (DB ソフト) のパッチリリース情報 収集、パッチ事前稼働検証、適用
ヘルプデスク	ユーザからの問い合わせ対応 (メール/電話等) ※各問い合わせ窓口は一元化
	ユーザからの改善要望の管理
システム保守 (一定工数内の機能追加・改修)	法・制度改正等に伴う軽微な機能追加・改修
	既に予定されている、又は定期的な制度改正や規定見直し等に伴う機能改修 (プログラム修正に伴う関連文書の修正を含む) ※大規模な法・制度改正への対応については別途契約が必要となることがある
障害時対応	障害対応 ※障害発生時には、原因分析、対応方法の検討、復旧に向けた対応、復旧後の正常稼働確認を迅速に行い、都度区に報告 ※復旧に時間を要する場合は区と協議の上対応方法を策定

表 1-1-2 保守作業項目

	作業項目	作業概要
アプリケーションプログラムの保守	アプリケーションプログラムの不具合の受付	アプリケーションプログラムの不具合を受け付ける。
	アプリケーションプログラムの不具合の原因調査	アプリケーションプログラムの不具合の原因を調査し、特定する。
	修正プログラムの作成、提供	アプリケーションプログラムの不具合を修正するための修正プログラムを作成し、検証環境においてテストを行う。 ※修正プログラムの本番環境への適用は運用業務とする。
ハードウェアの保守	定期点検	ハードウェアの状態について定期的に点検を行い、稼働状況について確認を行う。
	予防保守	ハードウェアの部品等について、稼働による損耗等による障害を防止するために部品等についてあらかじめ交換を行う。
	保守部品提供・交換	運用事業者等が行う軽微な部品交換のために部品の提供や交換を行う。
	ファームウェア等保守	ファームウェアなどの組込みソフトウェアの設定変更やアップデートを行う。
	ハードウェアの不具合の受付	情報システムにおけるサーバやディスク等の不具合を受け付ける。
	ハードウェアの修理又は交換	ハードウェアの修理又は交換を行う。
ソフトウェア製品の保守	ソフトウェア製品の不具合の受付	ソフトウェア製品の不具合を受け付ける。

	作業項目	作業概要
	アップデートファイル（セキュリティパッチ等）の提供	アップデートファイル（セキュリティパッチ等）を提供する。 ※アップデートファイル（セキュリティパッチ等）の本番環境への適用は運用業務とする。
	サポート対応	ソフトウェア製品の利用に関する問合せに対応する。
データの保守	マスタデータや業務データの品質確認	情報システムで用いられるマスタデータや業務において生成される業務データについて完全性等を確認する。
	異常・不整合等が発生したデータの検出	情報システムで用いられるマスタデータや業務において生成される業務データから異常・不整合等が発生したデータを検出する。
	異常・不整合等が発生したデータの修正又は削除	検出された異常・不整合等が発生したデータの修正又は削除を行う。
保守実績等の評価と改善作業		保守実績値等の取得や評価、保守実績値等が目標に満たない場合の要因分析や改善措置の検討等を行う。

② 主管課は、情報システムの保守作業の体制を明らかにするため、保守に関わる関係機関や事業者、情報システムの利用者等について、保守業務を遂行する上での体制や関係者間の関係性、役割分担、責務等を保守事業者において調整することを依頼する。また、定常時の保守体制だけでなく、障害発生時の対応体制や保守に関連する関係者の役割分担や責務等についても調整し、「保守作業計画書」へ反映することを保守事業者へ依頼する。

③ 主管課は情報システムの保守作業スケジュールを明確にするため、定期的実施する各保守作業のスケジュールを「保守作業計画書」へ反映することを保守事業者へ依頼する。本項目においては、定期的実施する保守作業内容ごとの基本的なスケジュールを記載し、各月における具体的なスケジュールや保守作業の担当者等を明確にする。また、連携する他の情報システムや統合的に運用を行う他の情報システムがある場合には、それらシステムにおける作業のうち、当該情報システムに関係する作業やそのスケジュールについても記載する。

主管課は、特に業務が繁忙となる時期や時間帯等の当該業務の特性を踏まえた上で、無理なく実行可能なスケジュールとなっているか否かを確認し、スケジュールに無理がある場合は関係者間で調整を行うこと。

④ 主管課は、当該情報システムの保守業務の成果物を明確にするため、成果物の内容や作成担当者、納入期限等を明確にする。

保守仕様書で示した成果物に関する記載事項をもとに、保守事業者からの情報提供等も踏まえ、保守業務における成果物を定義し、内容や作成する事業者、納入期限、納入部数、納入方法、納入場所等について「保守作業計画書」へ反映することを保守事業者へ依頼する。また、成果物においては具体的な名称、内容、作成する事業者、必要な納入期限及び納入部数を記載すること。成果物は以下の表 1-1-3 保守成果物を参考にすること。

表 1-1-3 保守成果物

成果物
保守作業計画書
保守実施要領
保守実施要領に基づく管理資料
保守作業手順書（定期保守・点検手順、障害対策マニュアル）
保守作業報告書（月次、年次、スポット等）
情報システムの現況確認結果報告書
保守作業の改善提案書
要件定義書、設計書の改定案
会議資料及び議事録（打ち合わせ実施時）

- ⑤ 主管課は、保守事業者から提示された「保守作業計画書」について、必要な保守計画、作業項目、成果物が漏れなく定義されているか、**表 1-1-1 保守作業計画書項目**、**表 1-1-2 保守作業項目**、**表 1-1-3 保守成果物**を参考に「保守作業計画書」の内容を確認する。また、必要に応じて保守事業者に対し「保守作業計画書」の内容について説明を求める。

また、「保守作業計画書」に対し「保守設計書」「保守仕様書」の内容の反映確認の結果、計画内容に不備（不足、過剰、不一致又は矛盾）が発生している事項について、保守事業者との調整を行う。

- ⑥ 主管課は、保守事業者に対し、調整結果を「レビュー管理表」で管理することを依頼する。なお、保守事業者との間でレビュー管理に用いる様式は、「<様式編>03 レビュー管理表」の様式を参考にして作成する。
- ⑦ 主管課は、修正方法（修正箇所・修正内容）の提案を受けた上で承認を行う。
- ⑧ 主管課は、「保守作業計画書」が作成されていることを確認する。

(4) 終了条件・チェックポイント

- ① 「保守作業計画書」が作成されていること。
- ② 主管課は、保守事業者が作成した「保守作業計画書」について、内容確認の上で受領していること。また、課題については、本工程にて解決すべき課題が全て解決（クローズ）していること。後工程に引き継がれる課題については、対応時期や対策、現段階でのリスクが明確になっていること。

(5) 留意点等

- ① 保守事業者の保守業務責任者は、形式的な責任者ではなく実質的に保守業務を管理、推進する立場のある者が任命されていること。
- ② 複数の主管課が関わる情報システムや大規模な情報システムの場合は、分野をまたぐチームを編成し取組む。その場合、各担当者の役割の定義、職員同士や運用事業者

及び保守事業者が開催する会議体の定義（開催方法や報告方法等）等管理体制の定義を行い、十分に意識合わせを行うこと。

- ③ 「保守作業計画書」を作成する際、情報システムの調達時には、情報システムの利用が保証されるべき最低限の期間があらかじめ定められている場合が多いため、情報システムを構成するハードウェア又はソフトウェア製品について、継続的な保守が受けられる期限とその更新等の対策が適切に示されているかを改めて確認する。特に、計画書の作成以降に変更又は判明した内容については、適切に反映するよう留意すること。
- ④ 調達により決定した運用事業者、保守事業者、外部支援者等から、情報システムの構成や継続的な保守を受けられる期限を踏まえた運用作業及び保守作業の内容について、計画書の妥当性に関する意見提示、情報提供等の支援を受けることが有効である。
- ⑤ 保守事業者と運用事業者が同じである場合には、「運用保守計画書」として内容を集約し作成出来るものとする。

1.2 保守実施要領の作成

主管課は、保守事業者に対し、情報システムにおける保守業務の管理方法や手順、遵守事項等について定めた「保守実施要領」の作成を依頼する。「保守実施要領」は、「保守仕様書」「保守作業計画書」「運用計画書」「運用実施要領」「事業者提案書」における作業内容、スケジュール等との整合性を図った上で作成する。また、保守業務を管理する上での具体的な方法等を示した「保守作業手順書」も併せて作成する。

(1) 実施者

主管課	<ul style="list-style-type: none"> ・ 保守実施要領及び保守作業手順書の作成依頼 ・ 保守実施要領及び保守作業手順書内容確認 ・ 保守実施要領及び保守作業手順書内容調整 ・ 成果物内容確認及びコメント
保守事業者	<ul style="list-style-type: none"> ・ 保守実施要領及び保守作業手順書内容調整 ・ 保守実施要領及び保守作業手順書作成 ・ 成果物内容説明及び修正

(2) 成果物と様式

成果物作成の根拠資料	成果物
保守仕様書	保守実施要領 保守作業手順書 (定期保守・点検手順)
保守作業計画書	
運用計画書	

運用作業要領	障害対策マニュアル 等) 議事録
事業者提案書	

(3) 作業手順・内容

- ① 主管課は、保守事業者に対し、情報システムにおける保守業務の管理方法や手順、遵守事項等について定めた「保守実施要領」及び「保守作業手順書」の作成を依頼する。
「保守作業手順書」として作成するものは**表 1-2-1 保守作業手順**を参考にすること。

表 1-2-1 保守作業手順

保守作業手順
定期保守・点検手順
障害対策マニュアル

- ② 主管課は、コミュニケーション管理として、保守事業者が作成する「保守実施要領」に、保守事業者、関係事業者等との合意形成に関する手続き、連絡調整に関する方法、保守事業者が参加すべき会議・開催頻度等について記載されていることを**表 1-2-2 保守会議体**を参考に確認する。

表 1-2-2 保守会議体

会議体名称	会議目的	開催頻度
定期保守会議	保守作業実績、リスク、課題等の確認	毎月等
保守業務年間評価会議	年間の保守作業実績の確認、改善策の検討	年次
対策検討会議	障害対応、再発防止策の検討	障害発生時等
その他	他の情報システムの保守作業との調整など	適宜

また、各会議体（内部定例会を除く）における議事録については、保守事業者が3営業日以内に作成し区へ提出することとし、その際、主管課は議事録の記載内容及び決定事項や課題、実施期限等の認識に相違がないかを確認すること。また、議事録へのコメントは5営業日以内に保守事業者に提示する。

コミュニケーション管理について、主管課、情報システム課、事業者、関係各課などプロジェクトの参画者同士でコミュニケーションツールが違うことにより、情報格差や認識の相違によるコミュニケーションロスが発生することがある。

これを防止するため、主管課は、コミュニケーション管理として保守事業者がコミュニケーション方法の案を提示したものについては、主管課がプロジェクト関係者間で円滑にコミュニケーションが行えると判断した上で承認を行うこととする。また、双方において連絡窓口を明確にする。

また、コミュニケーションツールが提示されない場合においても、関係者間で以下のコミュニケーションルールを明確にし、実施すること。

- ・メーリングリスト登録者
- ・窓口担当者
- ・資料添付のパスワード設定
- ・各種依頼時の管理方法 など

また、定常時におけるコミュニケーション方法や手順のみでなく、インシデントが発生した際に迅速かつ適切な対応が取れるよう、インシデント発生時の連絡手段や報告要領等についても記載する。なお、障害発生時における具体的な対応手順等は、「障害対応マニュアル」に記載されること。

- ③ 主管課は、作業管理として保守事業者から定期的に報告を求める内容等について「保守実施要領」に記載されていることを確認する。保守状況の月次報告において、保守作業実績やサービスレベルの達成状況等の保守事業者から報告を求める内容についても記載する。報告を求める具体的な内容は表 1-2-3 報告を求める内容を参考にする。

表 1-2-3 報告を求める内容

報告項目	内容
作業実績状況	<ul style="list-style-type: none"> ・ 保守作業の集計結果（実施件数、工数実績、総作業時間等） ・ 保守作業の一覧（作業内容、担当者、発生日、完了日等） ・ 作業実績状況を踏まえた改善提案 等
サービスレベルの達成状況	「運用計画」において作成した「監視項目」のうち、当該保守事業者の責任範囲である項目に問題等が発生した場合の原因分析結果の報告や改善策の提案を求める。
情報システムの定期点検状況	<ul style="list-style-type: none"> ・ 定期点検の実施有無 ・ ハードウェア、ソフトウェア等の異常有無 等
リスク・課題の把握・対応状況	<ul style="list-style-type: none"> ・ リスク・課題の一覧 ・ リスク・課題の発生理由、対応状況 等
問題・インシデントの把握・対応状況	<ul style="list-style-type: none"> ・ 発生した問題・インシデントの一覧 ・ 問題・インシデントの発生理由、対応状況 等

主管課は、保守事業者が問題やインシデントを検知した際には、問題やインシデントの内容等の情報について迅速に運用事業者に対して報告する旨が「保守実施要領」に記載されていることを確認する。また、問題やインシデントの管理における運用事業者、保守事業者等の役割分担を明確にするため、問題・インシデント管理のフローが記載されていることを確認する。

- ④ 主管課は、体制管理として保守に携わる事業者が保守業務を行う上で適切な作業体制を組成し、その体制を変更する際に、保守業務に影響を及ぼすことなく円滑な体制変更が行えるようにするため、作業体制の管理手法等について「保守実施要領」に記載があることを確認する。

また、「保守仕様書」で示した作業の実施体制をもとに、「事業者提案書」を踏まえ、作業体制の説明及び作業要員変更時の報告・承認方法が記載されていることを確認し、作業体制の記載に当たっては、チーム及び作業要員数、作業要員に求める資格要件を記載し、各チームが適正な作業体制を確保できていることが確認できるようにする。

保守業務を行う上での作業体制の変更時の報告・承認方法の記載に当たっては、実施のタイミング、報告方法（報告内容、報告先、様式）、承認方法（承認時の確認事項、承

認プロセス、承認結果の通知方法、様式等)等を記載し、作業要員の変更が、迅速で、かつ、業務遂行に悪影響を与えない形で実施でき、常に最新の作業体制情報(作業要員に求める資格要件の充足状況を含む。)を確認できるようにする。

保守事業者の実施する保守作業の実績や品質を適切に管理するため、保守作業の実績や品質の管理手法や保守事業者から定期的に報告を求める内容等についても記載されていることを確認する。

- ⑤ 主管課は、リスク管理として保守業務の遂行を阻害する可能性のあるリスクが顕在化した際に適切かつ迅速な対応が取れるようにするため、リスクの認識手法や管理手法、顕在時の対応手順等について「保守実施要領」に記載があることを確認する。

保守事業者は、保守業務遂行上のリスクの提示を求める際の手順や報告様式について記載する。なお、保守事業者がリスクの報告に用いる様式は、「<様式編>01 リスク管理表」の様式を参考にして作成する。この際、これまでの工程におけるリスク対応の結果を確認した上で、想定されるリスクやリスクの顕在化要因等を見直し、保守に係るリスクを網羅的に整理する。

保守事業者から報告を受けた保守業務遂行上のリスクについて、プロジェクト全体で管理すべきリスクとして整理する際には、保守の範囲内で対応可能なものが含まれていないか否かを確認する。

また、リスク管理における運用事業者、保守事業者等の役割分担を明確にするため、リスク管理のフローが記載されていることを確認する。

- ⑥ 主管課は、課題管理として保守業務を遂行する上で発生した課題に対して、迅速かつ適切な対応が取れるようにするため、課題の管理手法や課題発生時の対応手順等について「保守実施要領」に記載があることを確認する。保守事業者に対して保守業務遂行上での課題の提示を求める際の手順や報告様式について記載する。なお、保守事業者との間で課題の報告に用いる様式は、「<様式編>02 課題管理表」の様式を参考にして作成する。

主管課は、保守事業者から報告を受けた保守業務遂行上の課題について、プロジェクト全体で管理すべき課題として整理する際には、保守の範囲内で対応可能なものが含まれていないか否かを確認する。

また、課題管理における運用事業者、保守事業者等の役割分担を明確にするため、課題管理のフローが記載されていることを確認する。

- ⑦ 主管課は、システム構成管理として保守においてハードウェアやソフトウェア、ネットワーク等の情報システムを構成する資産の情報を常に最新状態に維持し、情報システムの変更作業の実施における影響範囲の特定や障害発生時における影響分析、原因分析等の様々な場面で活用できるようにするため、情報システムの構成の管理手法等について「保守実施要領」に記載があることを確認する。また、情報システムの構成を変更した際の報告手順や報告様式について記載されていることを確認する。また、保守事業者は、情報システムの構成を変更した際には、変更内容等の情報について迅速に運用事業者に対して報告する旨が記載されていることを確認する。また、システム構成管理における運用事業者、保守事業者等の役割分担を明確にするため、システム構成管理のフローが記載されていることを確認する。

主管課は、ハードウェアやソフトウェア、ネットワーク等の情報システムを構成する資産の情報を常に最新状態に維持し、情報システムの変更作業の実施における影響範囲の特定や障害発生時における影響分析、原因分析等の様々な場面で活用できるようにするため、情報システムの構成の管理手法等について「保守実施要領」に記載があることを確認する。

主管課は、保守事業者に対して管理を求める対象とする情報システムを構成するハードウェアやソフトウェア製品、ネットワーク等の各資産における管理項目の記載があることを確認する。また、保守事業者が情報システムの構成を変更した際には、変更内容等の情報について迅速に報告させ、確実にそれら情報を更新すること。ハードウェア、ソフトウェアの構成について個別に管理するだけでなく、稼働環境の確認やライセンス管理の観点からもソフトウェアがどのハードウェアに紐づいているかについても明らかにできる関連図について記載があることを確認する。情報システムを構成する各資産における管理項目を表1-2-4 情報システムを構成する各資産における管理項目に示す。

表1-2-4 情報システムを構成する各資産における管理項目

資産	管理項目 (例)
ハードウェア	管理番号、分類、メーカー、品番、シリアル番号、数量、購入日、廃棄日、設置場所、OS、バージョン、実装メモリ、ディスク容量、保守サポート期限 等
ソフトウェア製品	管理番号、分類、名称、バージョン、数量、購入日、廃棄日、契約ライセンス数、使用済ライセンス数、媒体保管場所、保守サポート期限 等
アプリケーションプログラム	管理番号、分類、名称、バージョン、取得日、最新更新日、廃棄日、媒体保管場所 等
ネットワーク	管理番号、分類 (アクセス回線、中継回線)、ネットワーク種類、帯域、設置拠点、契約開始日、契約終了日 等
外部サービス	管理番号、サービス分類、名称、契約開始日、契約終了日 等
施設・区域	管理番号、分類、名称、場所 等
公開ドメイン	管理番号、分類、名称、ドメイン数、作成日、終了日 等
その他	証明書有効期限 等

また、システム構成管理として管理すべきドキュメントを表1-2-5 システム構成管理において管理すべきドキュメントに示す。

表1-2-5 システム構成管理において管理すべきドキュメント

ドキュメント
ハードウェア構成図
ソフトウェア構成図
ハードウェアとソフトウェアの関連図
ネットワーク機器構成図
建物図面、電源や信号ケーブル等の配線図 等

主管課は、システム構成管理における運用事業者、保守事業者等の役割分担を明確にするため、システム構成管理のフローの記載があることを確認する。

- ⑧ 主管課は、変更管理として保守業務を遂行する上で発生した変更事項に対して、その変更内容を確実に記録し、関連する各工程や作業への連携を図れるようにするため、変更事項の管理方法について「保守実施要領」に記載があることを確認する。保守により発生する変更内容について、管理対象、変更手順、管理手法等を記載する。管理対象としては、**表 1-2-6 変更管理対象**を参考に、保守業務における変更管理の対象とすべき資料等を特定し、記載されていることを確認する。なお、変更管理の対象となるものは、承認等に基づき確定した状態にあるものであり、承認前等で内容が流動的であるものは含めない点に留意する。

表 1-2-6 変更管理対象

変更管理対象
保守要件定義書
設計書
保守調達仕様書
保守作業計画とその附属文書（確定版）
保守実施要領（確定版）
保守作業手順書（確定版）
保守マニュアル（確定版）
ソースコード

ソフトウェアの保守により変更が発生する場合には、運用業務における変更管理（本番環境への適用履歴管理）と保守業務における変更管理（修正プログラムによるソフトウェアの変更履歴管理）は個別に行うが、それぞれの事業者における変更内容は一意に特定できる情報により紐づけて確認できる必要がある。そのため、ソフトウェアの保守事業者が変更内容を運用事業者へ報告する際の手順や様式等についても記載があることを確認する。

また、変更管理における運用事業者、保守事業者等の役割分担を明確にするため、変更管理のフローが記載されていることを確認する。

- ⑨ 主管課は、情報セキュリティとして保守業務を遂行する上で、情報セキュリティポリシーを遵守するための基本的な考え方、情報セキュリティの管理方法等について「保守実施要領」に記載があることを確認する。

また、「保守仕様書」における情報セキュリティに係る内容に基づき、情報セキュリティ確保のための管理項目やその内容について**表 1-2-7 情報セキュリティ確保のための管理項目**を参考に確認する。なお、各管理項目における具体的な手順等は、「保守作業手順書」として別途作成すること。特に、脆弱性改善のためのソフトウェア更新の間隔等、定量的に記載できるものは定量的に記載されていることを確認する。

表 1-2-7 情報セキュリティ確保のための管理項目

情報セキュリティ確保のための管理項目対象
情報・データ管理（情報・データの授受、廃棄等の管理）
アクセス管理（主体認証情報管理、アクセス権限管理等）
不正アクセス監視
ログ管理、ログ分析
脆弱性対策等の情報セキュリティ対策の実施状況の管理

(4) 終了条件・チェックポイント

- ① 「保守実施要領」「保守作業手順書」が作成されていること。
- ② 主管課は、保守事業者が作成した「保守実施要領」「保守作業手順書」について、内容確認の上で受領していること。また、課題については、本工程にて解決すべき課題が全て解決（クローズ）していること。後工程に引き継がれる課題については、対応時期や対策、現段階でのリスクが明確になっていること。

(5) 留意点等

- ① 保守事業者と運用事業者が同じである場合には、「運用保守実施要領」として内容を集約し作成出来るものとする。

1.3 保守作業計画及び保守実施要領の承認

主管課と保守事業者との間で実施された保守内容の合意結果をもとに作成された「保守作業計画書」及び「保守実施要領」について、主管課長は承認を行う。

(1) 実施者

主管課	<ul style="list-style-type: none"> ・完了報告書の作成依頼 ・主管課長へ承認依頼 ・保守作業計画及び実施要領の承認及びコメント
保守事業者	<ul style="list-style-type: none"> ・完了報告書の作成 ・完了報告 ・保守作業計画及び実施要領作業完了の修正

(2) 成果物と様式

成果物作成の根拠資料	成果物
保守作業計画書	完了報告書
保守実施要領	
保守作業手順書	

(3) 作業手順・内容

- ① 主管課は保守事業者に「保守作業計画書」「保守実施要領」作成作業における「完了

報告書」の作成を依頼する。受領した「完了報告書」に対し主管課は、表1-3-1 保守作業計画及び保守実施要領 作成作業完了確認観点を参考に「保守作業計画書」「保守実施要領」作成作業が完了していることを確認する。

表1-3-1 保守作業計画及び保守実施要領 作成作業完了確認観点

観点項目
保守計画及び業務に対し、区の要求が確実に反映されていること
保守作業計画書、保守実施要領、保守作業手順書等の成果物について、必要とされる確認を全て行っていること
保守仕様書に定められたスケジュールが反映されていること
未完のタスクや未承認の成果物があった場合、対応方法及び期限が明確となっていること

- ② 主管課は主管課長に承認依頼を行う。
- ③ 主管課長は「完了報告書」の内容をもとに「保守作業計画書」「保守実施要領」作成作業の承認を行う。また、内容に不備がある場合には、不備の内容を明示する。
- ④ 主管課は、保守事業者に対し不備の内容を「レビュー管理表」で管理することを依頼する。
- ⑤ 主管課は、保守事業者の対応結果に対し、「レビュー管理表」をもとに確認を行う。

(4) 終了条件・チェックポイント

- ① 「保守作業計画書」「保守実施要領」の作成作業において、保守事業者からの完了報告が行われ、主管課長の承認をもって作業完了としていること。また、作業完了報告は会議体である必要はないものとする。

(5) 留意点等

- ① 保守事業者と運用事業者が同じである場合において、「運用保守計画書」「運用保守実施要領」として内容を集約し作成している場合は、当該工程において「2.3 運用計画及び実施要領の承認」を兼ねて実施出来るものとする。

1.4 保守の実施（通常保守及び障害発生時）

主管課は、システム保守について、保守事業者へ定常時対応及び障害発生時対応の実施を依頼する。また、保守契約に基づく作業と契約不適合責任に基づく作業を明確に区別して管理するもの依頼する。

その際、作業内容、作業手順等について事前に確認し、業務への影響等について把握の上、保守作業の実施の時期について判断を行うものとする。

(1) 実施者

主管課	<ul style="list-style-type: none"> ・ 各種成果物の作成依頼 ・ 保守実施の依頼
-----	---

	<ul style="list-style-type: none"> ・保守定例会議の参加及びコメント ・各種成果物の承認及びコメント
保守事業者	<ul style="list-style-type: none"> ・保守実施 ・作業完了報告 ・保守定例会議における報告 ・各種成果物の作成、説明及び修正

(2) 成果物と様式

成果物作成の根拠資料	成果物
保守作業計画書	作業報告書、議事録、保守記録、障害報告書
保守実施要領	
保守作業手順書	

(3) 作業手順・内容

【定常時対応】

- ① 主管課は、保守事業者に定常保守作業を行った場合に「作業報告書」を提出させる。
- ② 主管課は、保守事業者の保守実績を確認するため、保守作業の報告や定例会議の開催等を行う。作業実績等の報告内容は**表1-2-3 報告を求める内容**を参考に確認する。
保守事業者からの報告において特に「運用計画書」における監視項目の目標値が達成されていない場合で、保守事業者での対応が必要となる事項については、目標値の達成に向けて採り得る対応策についての提案を求める。また、必要に応じて運用業務の改善や運用計画の見直しを検討する。
- ③ 主管課は、保守定例会議を開催した際、保守事業者に会議内容の議事録を作成・提出をさせ、内容を確認する。

【障害時対応】

- ① 主管課は、情報システムについて障害が発生した場合又は障害が発生する可能性がある場合は、「保守作業計画書」「保守実施要領」「保守作業手順書」において定めたインシデント発生時の対応体制、連絡手段、報告要領及び具体的な作業手順を定めた「障害対策マニュアル」に則り対応する。特に、今後情報システムの安定的な運用が困難になるおそれがある場合及び他の情報システムに悪影響が生じるおそれがある場合には、情報システム課の支援及び助言を受けて必要な対策を検討する。
- ② 主管課は、保守事業者に障害の原因を詳細に分析及び解決策を提示させ、内容を確認する。
- ③ 主管課は、保守事業者に当該システム及び本区のシステムに影響がないように障害復旧処理をさせる。
- ④ 主管課は、保守事業者の障害復旧処理の結果について確認をする。
- ⑤ 主管課は、保守事業者に障害原因、復旧処理、再発防止策等をまとめた「障害報告書」

を提出させる。

主管課は、保守事業者において情報システムの運用・保守中に発生した障害については、問題やインシデントの管理方法に従い管理されていることを確認する。

また、想定外のリスクが発見された場合は、保守実施要領の「リスク管理」の記載事項に従い対応されていることを確認する。また、発生した障害のうち恒久的な対策が必要なものや今後予見される障害のうち現時点から対策が必要なものである場合は、保守実施要領の「課題管理」の記載事項に従い対応されていることを確認する。

- ⑥ 主管課は、保守事業者に障害対応の保守作業内容について保守記録に登録することを依頼する。
- ⑦ 情報システムを改修した場合に、システム関連資料（現行業務フロー、機能一覧、帳票一覧、課題管理表、総経費算出表兼カスタマイズ履歴書等）の更新及びインストールされたソフトウェアとそのライセンスの把握を行うこと。また、結果を運用事業者に情報共有すること。

(4) 終了条件・チェックポイント

- ① 定例会議にて作業実績報告が行われていること。
- ② 「障害報告書」が提出されていること。
- ③ 定例会議にて障害報告が行われ、再発防止策が提案されていること。
- ④ 定例会議の「議事録」は、主管課と保守事業者の双方が承認していること。

(5) 留意点等

- ① 復旧作業により二次的な障害が発生する恐れがあるので、十分なテストを行わせること。障害が発生した場合は、システム構築を行った事業者による契約の不適合であるかを判定し、システム構築した事業者による契約の不適合がある場合は、契約不適合責任条項に定める通知期限までに通知を行い、その事業者に解決策の作成及び修正等を行わせること。
- ② 主管課は、報告対象期間の保守作業実績等について、「保守仕様書」で定めた内容に基づき、保守事業者から報告を受ける。特に、「運用計画書」に定められた「監視項目」の目標値が達成されていない場合で、保守事業者での対応が必要となる事項については、目標値の達成に向けて採り得る対応策についての提案を求める。また、必要に応じて運用業務の改善や運用計画の見直しを検討すること。

1.5 保守の実施（法・制度改正等）

法・制度改正等により情報システムの修正・追加等の変更が必要になった場合は、所定の期日までに保守作業を完了しなければならない。主管課は、保守の実施の前に保守事業者による変更が保守対象範囲になるか協議を行う。保守対象の場合は、法・制度改正に伴う修正・変更の範囲、施行期日に留意し、計画的に作業を行う。

なお、L GWAN接続系システム及び住民情報系システムは、主管課及び情報システム課が共同で対処する。

(1) 実施者

主管課	<ul style="list-style-type: none"> 各種成果物の作成依頼 主管課長へ承認依頼（業務要件、システム保守要件、機能要件） 各種成果物の承認及びコメント
運用事業者	<ul style="list-style-type: none"> 作業完了報告 各種成果物の作成、説明及び修正

(2) 成果物と様式

成果物作成の根拠資料	成果物
保守業務計画書	作業計画書、作業報告書
保守実施要領	
保守作業手順書	

(3) 作業手順・内容

- ① 主管課は、保守事業者に制度変更等に係る作業内容、役割分担、実施時期等をまとめた「作業計画書」の作成を依頼する。「作業計画書」は以下の表 1-5-1 作業計画書項目を参考にする。

表 1-5-1 作業計画書項目

作業項目	作業内容（例）
作業管理計画	スケジュールや課題の進捗/対応状況の定期的な報告 仕様変更管理
システム保守 （一定工数内の機能追加・改修）	法・制度改正等に伴う軽微な機能追加・改修 既に予定されている、又は定期的な制度改正や規定見直し等に伴う機能改修（プログラム修正に伴う関連文書の修正を含む） ※大規模な法・制度改正への対応については別途契約が必要となることがある

- ② 主管課は、保守事業者作成の「作業計画書」をもとに、進捗を管理する。
- ③ 主管課は、保守事業者に当該システム及び本区のシステムに影響がないように改修作業をさせる。テスト実施においては必要に応じて関係各課との調整を行う。テスト時の確認観点については、構築ガイドライン「6 テスト工程管理」を参考にする。
- ④ 主管課は、保守事業者のシステム改修作業の結果について確認をする。
- ⑤ 主管課は、保守事業者にシステム改修内容をまとめた作業報告書を提出させる。
- ⑥ 主管課は、保守事業者に障害対応の保守作業内容を保守記録に登録することを依頼

する。

(4) 終了条件・チェックポイント

- ① 「作業計画書」「作業報告書」が提出されていること。
- ② システム改修結果が想定していた内容であることを確認していること。

(5) 留意点等

- ① 追加開発や改修により新たな障害が発生する恐れがあるので、主管課は保守事業者にリグレーションテストを実施させ安全性を十分に確保すること。
- ② 法・制度改正に伴う修正・変更は、そのパッケージ・ソフトウェアを利用している他の自治体等にも影響が発生しているので、対応状況等を調査すること。
- ③ システム改修に併せて、システム関連資料（現行業務フロー、機能一覧、帳票一覧、課題管理表、総経費算出表兼カスタマイズ履歴書等）の更新及びインストールされたソフトウェアとそのライセンスの把握を行うこと。また、結果を運用事業者へ情報共有すること。
- ④ 情報システムの修正・追加等の変更を必要とする際、保守範囲内の対応は本ガイドラインに、保守範囲外の対応は構築ガイドラインの内容に則るものとする。なお、保守範囲外でシステム改修を行った場合、改修後の運用保守に必要な情報は、保守事業者及び運用事業者へ提供する必要がある。

1.6 保守の検査・支出

システムの保守は、区の監督員（立会員）の立会いを経て、区の検査員による検査に合格することにより完了とする。検査員は、契約書の内容が履行されているか検査しなければならない。

なお、サービスレベル合意書（SLA）を取り交わしている場合は、これと対比し、詳細な検査を実施する。

(1) 実施者

検査員：主管課庶務 担当係長	<ul style="list-style-type: none">・検査を実施する。・作業報告書に結果を記述する。
監督員（立会員）： 主管課職員	<ul style="list-style-type: none">・作業報告書の作成を依頼する。・SLAを締結している場合はサービス実績報告書、必要に応じて改善計画書の作成を依頼する。・作業報告書に結果を記述する。・支出手続きを実施する。
保守事業者	<ul style="list-style-type: none">・作業報告書を作成する。・SLAを締結している場合はサービス実績報告書、必要に応じて改善計画書を作成する。

	・各種成果物の内容説明及び修正
--	-----------------

(2) 成果物と様式

成果物作成の根拠資料	成果物
保守仕様書	作業報告書 サービス実績報告書、必要に応じて改善計画書（SLAを締結している場合）
保守作業計画書	
保守実施要領	

(3) 作業手順・内容

- ① 監督員（立会員）は、保守事業者に対し、「作業報告書」の作成を依頼する。また、SLAを締結している場合は「サービス実績報告書」、また、SLAの目標値が達成されていない場合には必要に応じて「改善計画書」の作成を依頼する。
- ② 監督員（立会員）は、「作業報告書」「サービス実績報告書」「改善計画書（SLAを締結している場合）」の確認をする。
- ③ 検査員は、「保守仕様書」の要求事項をもとに検査を実施する。
- ④ 検査員及び監督員（立会員）は、検査結果の判定を行い、「作業報告書」に結果を記述する。
- ⑤ 主管課は、検査に合格したシステム保守案件の支出額の妥当性を確認し、葛飾区会計事務規則に従って、支出手続きを進める。

(4) 終了条件・チェックポイント

- ① 「作業報告書」が提出されていること。
- ② SLAを締結している場合に「サービス実績報告書」、必要に応じて「改善計画書」が提出されていること。

(5) 留意点等

- ① 検査員及び監督員（立会員）は、葛飾区契約事務規則に従い定めること。
- ② SLAを取り交わしている場合、監督員（立会員）は保守事業者に、SLAで定めた評価項目と要求水準についての測定結果をまとめた、「サービス実績報告書」を定期的に提出させること。
- ③ 監督員（立会員）は、保守事業者より提出された「サービス実績報告書」について、SLAで定めた基準値に達しているかを確認すること。また、サービスレベルが基準値に達していない場合は、保守事業者に「改善計画書」を提出させること。
- ④ 保守の契約期間終了時に、期間内のSLAの実績を評価し、改善点を次年度のSLAへ反映させること。評価は以下の観点で行うこと。
 - ア サービスレベルの評価。
サービスレベル測定結果の評価及びサービスレベルの利用者満足度を調査し評価する。
 - イ コストとサービスレベルの要求水準の評価。

サービスレベルの要求水準を高めるとコスト増となるため、利用するサービスの特性及び利用状況と照らし合わせて、サービスレベルの評価項目、要求水準についての妥当性を判断する。

- ⑤ SLAの評価等に当たって不明な点がある場合には、情報システム課及び支援事業者の支援を得ること。

2 運用の実施

<概要>

本区における情報システムの運用は、基盤システムの管理・運営、業務システムのルーチン処理（定常的なバッチ処理、帳票印刷等）をいう。情報システムの構築が完了し、具体的な運用（主管課の担当者や一般利用者によるシステムの利用）に入るには、基盤システム及び業務システムの運用方法や手順が定められた通りに実施され、信頼性・安全性・安定性を確保し、利用者の満足度を高めることが必要である。また、情報システムを安定的かつ効率的に運用していく必要がある。

<目的>

情報システムの設計された仕様及び構成の変更を、保守プログラムの適用等のほかは原則として行わずに、情報システムの稼働状態を維持することを目的とする。

運用業務とは主に以下を実施するものとする。

- ・ ・ 運転管理・監視（死活監視、性能監視、稼働状況監視、業務実施指標の証跡取得、障害の一次対応等）
- ・ ・ システム操作（バックアップ管理、情報システムの設定変更、修正プログラム又はアップデートファイルの適用等）
- ・ ・ 運用サポート業務（ヘルプデスク、コールセンター、操作研修等）
- ・ ・ 業務運用支援作業（データ作成、データ受付・登録、大量帳票印刷等）
- ・ ・ 運用実績の評価と改善作業（運用実績値の取得や評価、運用実績が目標に満たない場合の要因分析や改善措置の検討等）

2.1 運用計画書の作成

主管課は、構築事業者から運用事業者への引継ぎを確実にを行った上で、運用事業者に対し、構築事業者が作成した「運用設計書」をもとに「運用計画書」の作成を依頼する。「運用計画書」には、情報システムの運用業務の範囲を明確にするため、定期的実施する監視、運用作業の項目や内容等を記載する。また、作業の範囲や概要についての記載に重点をおき、具体的な監視項目、運用業務フロー等の作業項目及び作業内容についても記載し、主管課は内容を確認した上で、必要に応じて、関係機関と調整し確定するものとする。

(1) 実施者

主管課	・ 運用計画書案の作成依頼 ・ 運用計画書内容確認
-----	------------------------------

	<ul style="list-style-type: none"> ・運用計画書内容調整 ・成果物内容確認及びコメント
運用事業者	<ul style="list-style-type: none"> ・運用計画書内容調整 ・運用計画書作成 ・成果物内容説明及び修正

(2) 成果物と様式

成果物作成の根拠資料	成果物
運用設計書	運用計画書
運用仕様書	

(3) 作業手順・内容

- ① 主管課は、情報システムの運用業務の範囲を明確にするため、定期的実施する監視、運用作業の項目や内容等を記載した「運用計画書」の作成を運用事業者へ依頼する。

その際、運用事業者は構築事業者からの引継ぎを確実に受けた上で、情報システムにおける監視、運用作業の対象範囲、対象とする作業の概要を記載する。また、対象範囲の監視、運用作業を具体化した監視項目、運用業務フロー等の作業項目及び作業内容について、「運用計画書」において作成する。特に監視項目については、情報システムの構成や運転状況、サービスレベルの達成状況を評価する際の指標となることから、計画段階で明確に定義する必要がある。監視項目は、単に項目を列挙するだけでなく、実績値を取得する頻度やタイミング、取得方法、計算式等も定義する。

作成の際には、表2-1-1 運用計画書項目、表2-1-2 監視、運用作業項目を参考にすること。

表2-1-1 運用計画書項目

作業項目	作業内容 (例)
全体管理	業務遂行体制/連絡体制図/年間スケジュールの定義と更新
	運用担当者が常駐する場合の場所と日時の明確化
	業務実施結果報告手順/報告形式の定義
	業務実施状況やサービスレベル遵守状況、スケジュールや課題の進捗/対応状況の定期的な報告
	仕様変更管理
システム定常運用	組織改編に伴うマスターデータ修正
	バッチジョブ登録
	データバックアップ・リストア
	定期的なサーバ停止・起動
システム運用監視	ユーザアクセス統計、オンライン応答/バッチ処理時等の稼働管理
	サーバ等機器のリソース (CPU/メモリ/ディスク等) 利用状況監視

	基本ソフト（OS）やミドルウェアソフト（DBソフト等）の性能監視
	ユーザアクセスやデータバックアップ時等のログ監視
	必要に応じた性能改善のための計画・対策の立案、実行
ヘルプデスク	ユーザからの問い合わせ対応（メール/電話等） ※各問い合わせ窓口は一元化
	ユーザからの改善要望の管理
障害時対応	障害対応 ※障害発生時には、原因分析、対応方法の検討、復旧に向けた対応、復旧後の正常稼働確認を迅速に行い、都度区に報告 ※復旧に時間を要する場合は区と協議の上対応方法を策定

表 2-1-2 監視、運用作業項目

作業名	作業概要	監視項目（例）
死活監視	情報システムを構成する機器類の障害発生状況等を把握するために、機器の通信状態の変化や再起動の状況を監視する。	<ul style="list-style-type: none"> 再起動回数 機器応答率 機器応答時間 等
性能監視	情報システムの性能要件が維持されていることを確認する。また、業務特性やピーク時特性を踏まえて情報システムの性能等の分析・管理を行う。	<ul style="list-style-type: none"> 応答時間（レスポンスタイム、ターンアラウンド、サーバ処理時間等） スループット 等
稼働状況監視	情報システムの稼働状況や利用状況の監視、ソフトウェアライセンス数の把握等を行う。	<ul style="list-style-type: none"> 稼働率 CPU使用率 メモリ空き容量 HDD空き容量 情報システム利用状況（アクセス数、利用者数） ソフトウェアライセンス数 等
セキュリティ監視	情報セキュリティに関する事象の発生状況を監視する。	<ul style="list-style-type: none"> 不正アクセス件数 ウイルス検知数 不正侵入検知数 等
防犯監視	施設・区域等に対する物理的な不正侵入や火災の発生有無等を監視する。	<ul style="list-style-type: none"> 物理的な不正侵入発生状況 火災発生状況 等
データ一括処理業務	定期又は臨時に手動によるデータ一括処理の必要があった場合、処理の実行及び実行状況の確認を実施する。	<ul style="list-style-type: none"> 処理の実行確認（頻度、時間） 処理結果の内容確認（成否）
バックアップ管理	情報システムにおけるデータのバックアップ管理を行う。	<ul style="list-style-type: none"> 定時バックアップ率 バックアップ実施回数 バックアップデータからの復旧回数 等
障害復旧対応	障害発生時に影響度等の分析を行った上で、障害による影響を最小限にとどめ、情報システムの復旧作業を行う。	<ul style="list-style-type: none"> 障害復旧時間 等
情報システムの設定変更	保守事業者の依頼内容に基づき、情報システムの設定変更等を行う。 ※情報システムの設定変更の実施方法や変更内容の整理は保守業務とする。	<ul style="list-style-type: none"> 情報システムの設定変更件数 等

作業名	作業概要	監視項目（例）
セキュリティパッチ運用等業務	保守事業者の依頼内容に基づき、セキュリティパッチの適用やアップデートを実施する。 ※セキュリティパッチの適用やアップデートの方法等の整理、テストの実施は保守業務とする。	・セキュリティパッチ適用件数 ・アップデート実施件数 等
ログ管理	情報システムのログの解析結果を確認し、問題等があれば把握する。	・異常検知件数 ・改ざん検知件数 等
構成管理	ハードウェアやソフトウェア製品、ネットワーク等の情報システムを構成する資産の管理を行う。	・構成変更件数 等
ネットワーク管理	ネットワークの稼働状況や利用状況の監視を行う。また、ネットワーク機器や管理すべきサービスの構成情報（IPアドレス、ポート接続情報、回線情報等）を管理する。	・回線利用率 ・ネットワーク障害発生件数 ・ネットワーク機器故障率 ・ネットワーク構成変更件数 等
運用サポート業務	情報システムの利用者である職員や外部利用者のサポートを行うためのヘルプデスク又はコールセンターを設置し、運用する。 また、ユーザに対する継続的な操作研修の実施や、ユーザの追加や削除、アカウントロック時の対応等を行う。	・ヘルプデスク稼働状況（問合せ件数、一次回答率等） ・コールセンター稼働状況（問合せ件数、一次回答率） ・操作研修実施状況（研修実施回数、研修受講率等）
業務運用支援作業	データ作成、データ受付・登録、大量帳票印刷等の情報システムや業務の運用に当たり必要となる作業を実施する。	・データ登録件数 ・帳票印刷件数 等
運用実績等の評価と改善作業	運用実績値等の取得や評価、運用実績値等が目標に満たない場合の要因分析や改善措置の検討等を行う。	・改善提案件数 ・改善提案採用率 等

② 主管課は、情報システムにおける運用業務の作業体制を明らかにするため、運用に関わる関係機関や事業者、情報システムの利用者等について、運用業務を遂行する上での体制や関係者間の関係性、役割分担、責務等が具体的に「運用計画書」へ記載されていることを確認する。また、定常時の運用体制だけでなく、障害発生時の対応体制や運用に関連する関係者の役割分担や責務等も記載されていることを確認する。

③ 主管課は、情報システムの運用スケジュールを明確にするため、定期的実施する各運用作業のスケジュールが「運用計画書」に記載されていることを確認する。また、定期的実施する運用作業内容ごとの基本的なスケジュールを記載し、各月における具体的なスケジュールや運用作業の担当者等についても運用事業者において取り纏められていることを確認する。

「運用仕様書」の作業スケジュールをもとに、構築事業者が作成した「運用設計書」の内容を踏まえ、運用業務の年次、四半期ごと、月次、週次、日次等のスケジュールを記載する。また、連携する他の情報システムや統合的に運用を行う他の情報システムがある場合には、それらシステムにおける作業のうち、当該情報システムに関係する作業やそのスケジュールについても記載されていることを確認する。その際、特に業務が繁忙となる時期や時間帯等の当該業務の特性要件を踏まえた上で、無理なく実行可能なスケジュールとなっているか否かを確認する。

- ④ 主管課は、情報システムの運用業務の成果物を明確にするため、成果物の内容や作成担当者、納入期限、納入方法、納入部数等が「運用計画書」に記載されていることを確認する。

「運用仕様書」で示した成果物に関する記載をもとに、「事業者提案書等」の内容を踏まえた上で、運用業務における成果物を定義し、具体的な名称、内容、納入期限、納入部数、納入方法、納入場所等が記載されていることを確認する。

成果物は以下の表 2-1-3 運用成果物を参考にする。

表 2-1-3 運用成果物

成果物
運用実施要領に基づく管理資料
運用作業報告書（月次、年次、スポット等）
情報システムの現況確認結果報告書
最新のソフトウェア構成
最新のハードウェア構成
最新のネットワーク構成
構成情報の変更履歴
運用作業の改善提案書
運用計画の改定案
会議資料及び議事録（打ち合わせ実施時）

- ⑤ 主管課は、情報システムの監視、運用の方法や利用する環境を明確にすることにより、適切な運用体制を構築するため、運用形態（オンサイト、リモート等）、運用環境（本番環境、検証環境、研修環境等の有無）が「運用計画書」に記載されていることを確認する。

「運用仕様書」、構築事業者が作成した「運用設計書」をもとに、運用において採用する運用形態（オンサイト、リモート等）、定常時及び障害発生時における運用環境（本番環境、検証環境、研修環境等の有無）等が記載されていることを確認する。

その際、運用形態の認識に誤りがないか、定常時のみでなく障害発生時についても考慮して運用環境が記載されているか、検証環境の運用に関して保守事業者との役割分担が明示され、かつ、適切であるか等を確認する。

- ⑥ 主管課は、運用事業者に対し、調整結果を「レビュー管理表」で管理することを依頼する。なお、運用事業者との間でレビュー管理に用いる様式は、「<様式編>03 レビュー管理表」の様式を参考にして作成する。
- ⑦ 主管課は、修正方法（修正箇所・修正内容）の提案を受けた上で承認を行う。
- ⑧ 主管課は、「運用計画書」が作成されていることを確認する。

(4) 終了条件・チェックポイント

- ① 「運用計画書」が作成されていること。
- ② 主管課は、運用事業者が作成した「運用計画書」について、内容確認の上で受領して

いること。また、課題については、本工程にて解決すべき課題が全て解決（クローズ）していること。後工程に引き継がれる課題については、対応時期や対策、現段階でのリスクが明確になっていること。

(5) 留意点等

- ① 運用事業者の運用業務責任者は、形式的な責任者ではなく実質的に運用業務を管理、推進する立場にある者が任命されていること。
- ② 複数の主管課が関わる情報システムや大規模な情報システムの場合は、分野をまたぐチームを編成し取組む。その場合、各担当者の役割の定義、職員同士や運用事業者及び保守事業者が開催する会議体の定義（開催方法や報告方法等）等管理体制の定義を行い、十分に意識合わせを行うこと。
- ③ 調達により決定した運用事業者、保守事業者、外部支援者等から、情報システムの構成や継続的な保守を受けられる期限を踏まえた運用作業及び保守作業の内容について、計画案の妥当性に関する意見提示、情報提供等の支援を受けることが有効である。
- ④ 保守事業者と運用事業者が同じである場合には、「運用保守計画書」として内容を集約し作成出来るものとする。

2.2 運用実施要領の作成

主管課は、運用事業者に対し、情報システムにおける運用業務の管理方法や手順、遵守事項等について定めた「運用実施要領」の作成を依頼する。「運用実施要領」は、「運用仕様書」「運用計画書」「保守作業計画書」「保守実施要領」「事業者提案書」における作業内容、スケジュール等との整合性を図った上で作成する。また、運用業務を管理する上での具体的な方法等を示した「運用作業手順書」も併せて作成する。

(1) 実施者

主管課	<ul style="list-style-type: none"> ・ 運用実施要領及び運用作業手順書の作成依頼 ・ 運用実施要領及び運用手順書内容確認 ・ 運用実施要領及び運用作業手順書内容調整 ・ 成果物内容確認及びコメント
運用事業者	<ul style="list-style-type: none"> ・ 運用実施要領及び運用作業手順書内容調整 ・ 運用実施要領及び運用作業手順書作成 ・ 成果物内容説明及び修正

(2) 成果物と様式

成果物作成の根拠資料	成果物
運用仕様書	運用実施要領 運用作業手順書 （入退室管理手順、データ管理（授受・廃棄）
運用計画書	
保守作業計画書	

保守作業要領	等) 手順、ライブラリアクセス管理手順、オペレータへの作業依頼手順、オペレータの作業手順、サービスレベル等未達成時の対応作業手順、ヘルプデスクにおける作業手順、コールセンターにおける作業手順、障害対策マニュアル 等) 議事録
事業者提案書	

(3) 作業手順・内容

- ① 主管課は、運用事業者に対し、情報システムにおける保守業務の管理方法や手順、遵守事項等について定めた「運用実施要領」及び「運用作業手順書」の作成を依頼する。

「運用作業手順書」として作成を依頼するものは、表 2-2-1 運用作業手順を参考にする。

□

表 2-2-1 運用作業手順

保守作業手順
入退室管理手順
データ管理（授受・廃棄等）手順
ライブラリアクセス管理手順
オペレータへの作業依頼手順
オペレータの作業手順
サービスレベル等未達成時の対応作業手順
ヘルプデスクにおける作業手順
コールセンターにおける作業手順
障害対策マニュアル 等

- ② 主管課は、コミュニケーション管理として、運用事業者が作成する「運用実施要領」に、運用事業者、関係事業者等との合意形成に関する手続き、連絡調整に関する方法、運用事業者が参加すべき会議・開催頻度・議事録等の管理等について記載されていることを表 2-2-2 運用会議体を参考に確認する。

表 2-2-2 運用会議体

会議体名称	会議目的	開催頻度
定期運用会議	運用作業実績、リスク、課題等の確認	毎月等
運用業務年間評価会議	年間の運用作業実績の確認、改善策の検討	年次
対策検討会議	障害対応、再発防止策の検討	障害発生時等
その他調整会議	他の情報システムの運用作業との調整	適宜

また、各会議体（内部定例会を除く）における「議事録」については、運用事業者が3営業日以内に作成し区へ提出することとし、その際、主管課は「議事録」の記載内容及び決定事項や課題、実施期限等の認識に相違がないかを確認すること。また、「議事録」へのコメントは5営業日以内に運用事業者に提示すること。

コミュニケーション管理について、主管課、情報システム課、事業者、関係各課などプロジェクトの参画者同士でコミュニケーションツールが違うことにより、情報格差や認識の相違によるコミュニケーションロスが発生することがある。

これを防止するため、主管課は、コミュニケーション管理として運用事業者がコミュニケーション方法の案を提示したものについては、主管課がプロジェクト関係者間で円滑にコミュニケーションが行えると判断した上で承認を行うこととする。また、双方において連絡窓口を明確にする。

また、コミュニケーションのプラットフォームが提示されない場合においても、関係者間で以下のコミュニケーションルールを明確にし、実施すること。

- ・メーリングリスト登録者
- ・窓口担当者
- ・資料添付のパスワード設定
- ・各種依頼時の管理方法 など

定常時におけるコミュニケーション方法や手順のみでなく、インシデントが発生した際に迅速かつ適切な対応が取れるよう、インシデント発生時の連絡手段や報告要領等についても記載する。なお、障害発生時における具体的な対応手順等は、障害対応マニュアルに記載すること。

- ③ 主管課は、体制管理として運用に携わる事業者が運用業務を行う上で適切な作業体制を組成し、その体制を変更する際に、運用業務に影響を及ぼすことなく円滑な体制変更が行えるようにするため、作業体制の管理手法等について「運用実施要領」に記載があることを確認する。

また、「運用仕様書」で示した作業の実施体制をもとに、「事業者提案書」を踏まえ、作業体制の説明及び作業要員変更時の報告・承認方法が記載されていることを確認する。作業体制の記載に当たっては、チーム及び作業要員数、作業要員に求める資格要件を記載し、各チームが適正な作業体制を確保できていることを確認する。運用業務を行う上での作業体制の変更時の報告・承認方法の記載に当たっては、実施のタイミング、報告方法（報告内容、報告先、様式）、承認方法（承認時の確認事項、承認プロセス、承認結果の通知方法、様式等）等を記載し、作業要員の変更が、迅速で、かつ、業務遂行に悪影響を与えない形で実施でき、常に最新の作業体制情報（作業要員に求める資格要件の充足状況を含む。）を確認できることを確認する。

- ④ 主管課は、作業管理として運用事業者が実施する運用作業の実績や品質を区が適切に管理するため、運用事業者から定期的に報告を受け、管理する方法について「保守実施要領」に記載があることを確認する。運用状況の月次報告において、運用作業実績や情報システムの構成や運転状況、サービスレベルの達成状況等の運用事業者から報告を求

める内容についても記載があることを確認する。報告を求める具体的な内容は表2-2-3 報告を求める内容を参考にする。

表2-2-3 報告を求める内容

報告項目	内容
作業実績状況	<ul style="list-style-type: none"> ・運用作業の集計結果（実施件数、工数実績、総作業時間等） ・運用作業の一覧（作業内容、担当者、発生日、完了日等） ・作業実績状況を踏まえた改善提案 等
サービスレベルの達成状況	<p>「運用計画」において作成した「監視項目」について報告を求める。また、目標値に満たない項目がある場合には、要因分析結果の報告や改善策の提案も求める。</p> <p>例：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・稼働率（ハードウェア、ソフトウェア、ネットワーク等） ・応答時間 ・応答時間達成率 ・スループット ・バッチ処理完了時間遵守率 ・定時バックアップ率 ・障害復旧時間 等
情報システムの構成と運転状況	<p>「運用計画」において作成した「監視項目」について報告を求める。また、目標値に満たない項目がある場合には、要因分析結果の報告や改善策の提案も求める。</p> <p>例：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・情報システム利用状況（アクセス件数、利用件数、CPU使用率、メモリ空き容量、HDD空き容量等） ・情報システム構成情報（ソフトウェアライセンス数、構成変更件数等） ・セキュリティ状況（アカウントロック検知数、不正アクセス件数、ウイルス検知数、不正侵入検知数等） 等
情報システムの定期点検状況	<ul style="list-style-type: none"> ・定期点検の実施有無 ・ログ解析結果 等
情報システムの利用者サポート、教育・訓練状況	<ul style="list-style-type: none"> ・ヘルプデスク稼働状況（問合せ件数、一次回答率等） ・コールセンター稼働状況（問合せ件数、一次回答率等） ・操作研修実施状況（研修実施回数、研修受講率等） 等
リスク・課題の把握・対応状況	<ul style="list-style-type: none"> ・リスク・課題の一覧 ・リスク・課題の発生理由、対応状況 等
問題・インシデントの把握・対応状況	<ul style="list-style-type: none"> ・発生した問題・インシデントの一覧 ・問題・インシデントの発生理由、対応状況 等
業務実施指標の証跡	<ul style="list-style-type: none"> ・電子決裁件数 ・一連の業務に要した処理時間 等

また、主管課は、情報システムの運用中に発生した問題やインシデントの管理方法についても記載があることを確認する。問題やインシデントについては、運用事業者において一元管理するため、保守事業者が問題やインシデントを検知した際には、問題やインシデントの内容等の情報について迅速に報告させ、確実にそれらの情報を把握する旨を記載する。問題やインシデントの管理における運用事業者、保守事業者等の役割分担を明確にするため、問題・インシデント管理のフローを記載する。

- ⑤ 主管課は、リスク管理として運用業務の遂行を阻害する可能性のあるリスクが顕在化した際に適切かつ迅速な対応が取れるようにするため、リスクの認識手法や管理手法、

顕在時の対応手順等について「運用実施要領」に記載があることを確認する。

また、運用上のリスクの提示を求める際の手順や報告様式について記載があることを確認する。なお、運用事業者は「様式1 リスク管理表」の様式を参考にして作成する。この際、これまでの工程におけるリスク対応の結果を確認した上で、想定されるリスクやリスクの顕在化要因等を見直し、運用に係るリスクを網羅的に整理する。

主管課は、運用事業者から報告を受けた運用上のリスクについて、プロジェクト全体で管理すべきリスクとして整理する際には、運用の範囲内で対応可能なものが含まれていないか否かを確認する。

また、リスク管理における運用事業者、保守事業者等の役割分担を明確にするため、リスク管理のフローが記載されていることを確認する。

- ⑥ 主管課は、課題管理において運用業務を遂行する上で発生した課題に対して、迅速かつ適切な対応が取れるようにするため、課題の管理手法や課題発生時の対応手順等について「運用実施要領」に記載があることを確認する。また、運用事業者から運用上の課題の提示される際の手順や報告様式について記載があることを確認する。なお、運用事業者との間で課題の報告に用いる様式は、「様式2 課題管理表」の様式を参考にして作成する。

主管課は、運用事業者から報告を受けた運用上の課題について、運用の範囲内で対応可能なものが含まれていないか否かを確認する。

また、課題管理における運用事業者、保守事業者等の役割分担を明確にするため、課題管理のフローを記載する。

- ⑦ 主管課は、変更管理として運用業務を遂行する上で発生した変更事項に対して、その変更内容を確実に記録し、関連する各工程や作業への連携を図れるようにするため、変更事項の管理方法について「運用実施要領」に記載があることを確認する。

運用により発生する変更内容について、管理対象、変更手順、管理手法等の記載があること。また、管理対象としては、表2-2-4 変更管理対象を参考に、運用業務における変更管理の対象とすべき資料等を特定した上で記載があることを確認する。なお、変更管理の対象となるものは、承認等に基づき確定した状態にあるものであり、承認前等で内容が流動的であるものは含めない点に留意する。

表2-2-4 変更管理対象

変更管理対象
運用要件定義書
設計書
調達仕様書
運用計画とその附属文書（確定版）
運用実施要領（確定版）
作業手順書（確定版）
マニュアル（確定版）
ソースコード 等

特に、ソフトウェアの保守により変更が発生する場合には、運用業務における変更管

理（本番環境への適用履歴管理）と保守業務における変更管理（修正プログラムによるソフトウェアの変更履歴管理）は個別に行うが、それぞれの事業者における変更内容は一意に特定できる情報により紐付けて確認できる必要がある。そのため、ソフトウェアの保守事業者が仕様書、設計書等を変更した際には、運用事業者が変更内容等の情報について報告を受け、確実にそれら情報の把握及び管理を行う旨の記載があることを確認する。

また、変更管理における運用事業者、保守事業者等の役割分担を明確にするため、変更管理のフローの記載があることを確認する。

- ⑧ 主管課は、「運用仕様書」における情報セキュリティに係る内容に基づき、情報セキュリティ確保のための管理項目やその内容について「運用実施要領」に記載があることを表2-2-5 情報セキュリティ確保のための管理項目を参考に確認する。なお、各管理項目における具体的な手順等は、作業手順書として別途作成すること。特に、異常検知時の報告所要時間やログの点検間隔等、定量的に記載できるものは定量的に記載することが望ましい。

□

表2-2-5 情報セキュリティ確保のための管理項目

管理項目
情報・データ管理（情報・データの授受、廃棄等の管理）
アクセス管理（主体認証情報管理、アクセス権限管理等）
不正アクセス監視
ログ管理、ログ分析
脆弱性対策等の情報セキュリティ対策の実施状況の管理 等

(4) 終了条件・チェックポイント

- ① 「運用実施要領」「運用作業手順書」が作成されていること。
- ② 主管課は、運用事業者が作成した「運用実施要領」「運用作業手順書」について、内容確認の上で受領していること。また、課題については、本工程にて解決すべき課題が全て解決（クローズ）していること。後工程に引き継がれる課題については、対応時期や対策、現段階でのリスクが明確になっていること。

(5) 留意点等

- ① システム構成管理において、情報システムを構成する資産情報の登録漏れや誤りがある場合には、適切な情報セキュリティ対策やライセンスの許諾条件に合致したソフトウェアの利用がなされず、情報セキュリティやコンプライアンスの不備につながる可能性や、不使用となったライセンスやハードウェアの再利用ができず不要なコストが発生する可能性がある。特に、情報システムの構成やソフトウェアの使用者情報等は頻繁に変更が発生するため、構成情報等を自動で取得するツールの活用等によりそれらの情報を正確に把握し、情報の変更が発生した際や定期的な情報システムの現況確認を実施した際に検知した差異には、確実に情報の変更を行うことに留意する。
- ② 変更管理において、変更事項が適切に管理されていない場合には、変更による他への影響度を十分に把握せずに変更が行われ、他機能との不整合等が発生する可能性があるた

め、変更要求を受け付け、影響度や優先度を評価し変更実施可否を判断するツールの活用等により、それらの情報を適切に管理することが重要である。

2.3 運用計画及び運用実施要領の承認

主管課と運用事業者との間で実施された運用内容の合意結果をもとに作成された「運用計画書」及び「運用実施要領」について、主管課長は承認を行う。

(1) 実施者

主管課	<ul style="list-style-type: none"> ・完了報告書の作成依頼 ・主管課長へ承認依頼 ・運用計画及び実施要領の承認及びコメント
保守事業者	<ul style="list-style-type: none"> ・完了報告書の作成 ・完了報告 ・運用計画及び実施要領の修正

(2) 成果物と様式

成果物作成の根拠資料	成果物
運用計画書	完了報告書
運用実施要領	
運用作業手順書	

(3) 作業手順・内容

- ① 主管課は運用事業者に「運用計画書」「運用実施要領」作成作業における「完了報告書」の作成を依頼する。受領した「完了報告書」に対し主管課は、**表2-3-1 運用計画及び運用実施要領 作成作業完了確認観点**を参考に「運用計画書」「運用実施要領」作成作業が完了していることを確認する。

表2-3-1 運用計画及び運用実施要領 作成作業完了確認観点

観点項目
運用計画及び業務に対し、区の要求が確実に反映されていること
運用計画書及び運用実施要領、運用作業手順書等の成果物について、必要とされる確認を全て行っていること
運用仕様書に定められたスケジュールが反映されていること
未完のタスクや未承認の成果物があった場合、対応方法及び期限が明確となっていること

- ② 主管課は主管課長に承認依頼を行う。
- ③ 主管課長は「完了報告書」の内容をもとに「運用計画書」「運用実施要領」作成作業

の承認を行う。また、内容に不備がある場合には、不備の内容を明示する。

- ④ 主管課は、運用事業者に対し不備の内容を「レビュー管理表」で管理することを依頼する。なお、運用事業者との間でレビュー管理に用いる様式は、「<様式編>03 レビュー管理表」の様式を参考にして作成する。
- ⑤ 主管課は、運用事業者の対応結果に対し、「レビュー管理表」をもとに確認を行う。

(4) 終了条件・チェックポイント

- ① 「運用計画書」及び「運用実施要領」の作成作業において、運用事業者からの完了報告が行われ、主管課長の承認をもって作業完了としていること。また、作業完了報告は会議体である必要はないものとする。

(5) 留意点等

- ① 保守事業者と運用事業者が同じである場合において、「運用・保守計画書」、「運用・保守実施要領」として内容を集約し作成している場合は、当該工程において「1.3 運用計画及び運用実施要領の承認」を兼ねて実施できるものとする。

2.4 運用の実施（通常保守及び障害発生時）

主管課は、システム運用において、運用事業者へ定常時対応及び障害発生時対応の実施を依頼する。また、運用事業者が実施する「運用計画書」「運用実施要領」「作業手順書」に沿った運用作業について監督・管理を行い、効率的な業務運用を実現する。

なお、L GWAN接続系システム及び住民情報系システムは、主管課及び情報システム課が共同で運用内容の監督・管理を行う。

(1) 実施者

主管課	<ul style="list-style-type: none"> ・ 各種成果物の作成依頼 ・ 運用実施の依頼 ・ 運用定例会議の参加及びコメント ・ 各種成果物の承認及びコメント
運用事業者	<ul style="list-style-type: none"> ・ 作業完了報告 ・ 運用定例会における報告 ・ 各種成果物の作成及び修正

(2) 成果物と様式

成果物作成の根拠資料	成果物
運用計画書	作業報告書、議事録、運用記録、障害報告書
運用実施要領	
運用作業手順書	

(3) 作業手順・内容

【定常時対応】

- ① 主管課は、運用事業者が作成した「運用計画書」「運用実施要領」「運用作業手順書」に沿って運用事業者によるシステム運用が実施されていることを監督・管理する。
- ② 主管課は、運用事業者の運用実績を確認するため、運用作業の報告や定例会議の開催等を行う。
- ③ 主管課は、定例会議を開催した際、運用事業者に会議内容の議事録を作成・提出をさせ、内容を確認する。報告内容は表 2-2-3 報告を求める内容を参考に確認する。

【障害時対応】

- ① 主管課は、情報システムについて障害が発生した場合又は障害が発生する可能性がある場合は、「運用計画書」「運用実施要領」「作業手順書」において定めたインシデント発生時の対応体制、連絡手段、報告要領及び具体的な作業手順を定めた「障害対策マニュアル」に則り対応する。特に、今後情報システムの安定的な運用が困難になるおそれがある場合及び他の情報システムに悪影響が生じるおそれがある場合には、情報システム課の支援及び助言を受けて必要な対策を検討する。
- ② 主管課は、運用事業者に障害の原因を詳細に分析及び解決策を提示させ、内容を確認する。
- ③ 主管課は、運用事業者に当該システム及び本区のシステムに影響がないように障害復旧処理をさせる。
- ④ 主管課は、運用事業者の障害復旧処理の結果について確認をする。
- ⑤ 主管課は、運用事業者に障害原因、復旧処理、再発防止策等をまとめた障害報告書を提出させる。

主管課は、運用事業者において情報システムの運用中に発生した障害については、問題やインシデントの管理方法に従い管理されていることを確認する。

また、想定外のリスクが発見された場合は、運用実施要領の「リスク管理」の記載事項に従い対応されていることを確認する。また、発生した障害のうち恒久的な対策が必要なものや今後予見される障害のうち現時点から対策が必要なものは、「運用実施要領」の「課題管理」の記載事項に従い対応されていることを確認する。

- ⑥ 主管課は、運用事業者に障害対応の運用作業内容を運用記録に登録するよう依頼する。
- ⑦ 保守事業者からシステム改修を実施した際の変更結果報告を受け、インストールされたソフトウェアとそのライセンスを把握し、運用事業者のシステム構成管理において現行システムの最新の状態を維持すること。

(4) 終了条件・チェックポイント

- ① 定例会議にて作業実績報告が行われていること。
- ② 「障害報告書」が提出されていること。
- ③ 定例会議にて障害報告が行われ、再発防止策が提案されていること。
- ④ 定例会議の「議事録」は、主管課と運用事業者の双方が承認していること。

(5) 留意点等

- ① 復旧作業により二次的な障害が発生する恐れがあるので、十分なテストを行わせること。
- ② 障害が発生した場合は、システム構築を行った事業者による契約の不適合であるかを判定し、システム構築した事業者による契約の不適合がある場合は、その事業者による契約不適合責任条項に定める通知期限までに通知を行い、解決策の作成及び修正等を行わせること。
- ③ 運用事業者、保守事業者等に対し、業務の運営状況、今後の見通し等を提示するとともに、情報システムの運用上のリスク等について確認し、情報を共有の上、リスク対応等が必要な場合には対応策を検討し必要に応じて、運用業務の改善や運用計画の見直しを行う。
- ④ 主管課は、金額計算などの重要な項目については、システム稼働後の初回処理実行時に手計算等による抜き取り検査を行い、処理結果が正しいことを確認する。

2.5 運用の検査・支出

システム運用は、区の立会員（監督員）の監督を経て、区の検査員による検査に合格することにより完了とする。検査員は、「契約書」の内容が履行されているか検査しなければならない。なお、サービスレベル合意書（SLA）を取り交わしている場合は、これと対比し、詳細な検査を実施する。

(1) 実施者

検査員：主管課庶務 担当係長	<ul style="list-style-type: none">・検査を実施する。・作業報告書に結果を記述する。
監督員（立会員）：主 管課職員	<ul style="list-style-type: none">・作業報告書の作成を依頼する。・SLAを締結している場合はサービス実績報告書、必要に応じて改善計画書の作成を依頼する。・作業報告書に結果を記述する。・支出手続きを実施する。
運用事業者	<ul style="list-style-type: none">・作業報告書を作成する。・SLAを締結している場合はサービス実績報告書、必要に応じて改善計画書を作成する。・各種成果物の内容説明及び修正

(2) 成果物と様式

成果物作成の根拠資料	成果物
運用仕様書	作業報告書
運用計画書	サービス実績報告書

運用実施要領	改善計画書
--------	-------

(3) 作業手順・内容

- ① 監督員（立会員）は、運用事業者に対し、「作業報告書」の作成を依頼する。また、SLAを締結している場合は「サービス実績報告書」、また、SLAの目標値が達成されていない場合には必要に応じては「改善計画書」の作成を依頼する。
- ② 監督員（立会員）は、「作業報告書」「サービス実績報告書」「改善計画書」の確認をする。
- ③ 検査員は、「運用仕様書」の要求事項をもとに検査を実施する。
- ④ 検査員及び監督員（立会員）は、検査結果の判定を行い、「作業報告書」に結果を記述する。
- ⑤ 主管課は、検査に合格したシステム運用案件の支出額の妥当性を確認し、葛飾区会計事務規則に従って、支出手続きを進める。

(4) 終了条件・チェックポイント

- ① 「作業報告書」が提出されていること。
- ② SLAを締結している場合に「サービス実績報告書」、必要に応じて「改善計画書」が提出されていること。

(5) 留意点等

- ① 検査員及び監督員（立会員）は葛飾区契約事務規則に従い定めること。
- ② プロポーザル方式による契約案件で、運用事業者と単年度契約を結び、次年度以降も特命随意契約を結ぶ予定の案件については、契約の更新前に履行状況についての評価を実施すること。
- ③ SLAを取り交わしている場合、監督員（立会員）は運用事業者に、SLAで定めた評価項目と要求水準についての測定結果をまとめた、「サービス実績報告書」を定期的に提出させること。
- ④ 監督員（立会員）は、運用事業者より提出された「サービス実績報告書」について、SLAで定めた基準値に達しているかを確認すること。また、サービスレベルが基準値に達していない場合は、運用事業者に「改善計画書」を提出させること。
- ⑤ 運用契約期間終了時に、期間内のSLAの品質を評価し、改善点を次年度のSLAへ反映させること。評価は以下の観点で行うこと。
 - ア サービスレベルの評価
サービスレベル測定結果の評価及びサービスレベルの利用者満足度を調査し評価する。
 - イ コストとサービスレベルの要求水準の評価
サービスレベルの要求水準を高めるとコスト増となるため、利用するサービスの特性及び利用状況と照らし合わせて、サービスレベルの評価項目、要求水準についての妥当性を判断する。
- ⑥ SLAの評価等に当たって不明な点がある場合には、情報システム課及び支援事業者

の支援を得ること。

3 外部サービス利用

<概要>

主管課は、ASP、SaaS等の外部サービス利用を導入した情報システムについて、契約時に締結したSLAの品質を維持するため定期的に履行状況の監視を行う。

サービス利用契約終了時に、期間内のSLAの品質を総合的に評価し、改善点を次年度のSLAへ反映させる。

<目的>

ASP、SaaS等の外部サービス利用においては、契約時に締結したSLAの品質について定期的に履行状況を確認し、サービスの信頼性・安全性・安定性を確保し、利用者の満足度を高めることを目的とする。

また、定期評価を実施することで、次期SLAを締結する際のインプット情報とする。

3.1 外部サービス利用運用の実施

ASP、SaaS等の外部サービス利用において締結したSLAの履行状況を測定し、合意したサービスレベルを達成しているかの確認、及び改善について必要に応じ指導する。

(1) 実施者

主管課	・各種成果物の作成依頼 ・運用実施の依頼 ・各種成果物の承認及びコメント
サービス提供事業者	・各種成果物の作成、修正、及び内容報告

(2) 成果物と様式

成果物作成の根拠資料	成果物
調達仕様書	サービス実績報告書
SLA	改善計画書

(3) 作業手順・内容

- ① 主管課は、サービス提供事業者に対し、定期的にSLAで定めた評価項目について基準値に達しているかの測定実施を依頼する。
- ② 主管課は、サービス提供事業者に対し、定期的に測定結果を「サービス実績報告書」として報告することを依頼する。
- ③ 主管課は、「サービス実績報告書」について、SLAで定めた基準値に達しているかを確認する。また、サービスレベルが基準値に達していない場合は、サービス提供事業者に対し「改善計画書」を提出させること。
- ④ 主管課は、サービス提供事業者が「改善計画書」に基づき改善を行っているかの確認、及び必要に応じて指導を行う。

(4) 終了条件・チェックポイント

- ① 「サービス実績報告書」が提出され、主管課の確認を得ていること。
- ② サービスレベルに達していない場合は「改善計画書」が提出され、次回実績報告までに改善されていること。

(5) 留意点等

- ① 「サービス実績報告書」の確認において、不明な点がある場合には、情報システム課及び支援事業者の支援を得ること。

4 情報システムの現況確認

<概要>

主管課は、管理しているシステム情報が実際の情報システムの状況を反映したものとなるよう、運用計画及び保守作業計画に基づき、毎年度末までに、運用事業者、保守事業者等とともに、管理しているシステム情報と情報システムの現況との突合・確認を行う。

<目的>

情報システムの現状や課題等を正確に把握し、将来、関連又は類似する情報システムの整備や管理においてそれらの情報を活用できるようにするためには、運用事業者及び保守事業者が管理するシステム情報に管理漏れや誤りがないことが必要となる。そのため、主管課は、運用事業者、保守事業者とともに、管理しているシステム情報の内容が実際の情報システムの状況を正確に反映しているか否かを確認し、差異が確認された等の場合には、適切な対応を行う必要がある。

4.1 情報システムの現況確認

主管課は、システム情報と稼働中の情報システムに齟齬が生じていないか、現状の確認を運用事業者及び保守事業者に依頼する。

管理している情報が情報システムの現況と差異がある場合には、システム情報の更新及び再発防止策の検討・実施を依頼する。

(1) 実施者

主管課	・各種成果物の作成依頼 ・現況確認実施の依頼 ・各種成果物の承認及びコメント
運用事業者 保守事業者	・現況確認実施 ・各種成果物の作成及び修正

(2) 成果物と様式

成果物作成の根拠資料	成果物
管理しているシステム情報	最新化されたシステム情報
	完了報告書

(3) 作業手順・内容

- ① 主管課は、情報システムの現況確認の対象資産の確認として、運用事業者及び保守事業者が管理するシステム情報を対象に現況確認を実施する。特に、システム関連資料（現行業務フロー、機能一覧、帳票一覧、課題管理表、総経費算出表兼カスタマイズ履歴書等）、インストールされたソフトウェアとそのライセンスの把握も含めて確認することを運用事業者及び保守事業者へ依頼する。その際、現況確認の対象資産、数量及び設置

状況等を考慮し、現況確認の実施方法を決定する。現況確認の対象資産は表4-1-1 現況確認対象資産を参考に突合・確認する。なお、現況確認を行う際には、各対象資産の利用状況についても確認することが望ましい。

表4-1-1 現況確認対象資産

対象資産
システム関連資料（現行業務フロー、機能一覧、帳票一覧、課題管理表、総経費算出表兼カスタマイズ履歴書等）
ソフトウェア、ハードウェア、ライセンス
対象資産の所在及び利用者情報
導入ソフトウェア情報について管理しているシステム情報

② 主管課は、情報システムの現況確認を実施した結果、次に示す事態が生じた場合は、運用事業者及び保守事業者に対し適切な対応を取ることに依頼する。

ア 管理しているシステム情報と情報システムの現況との間に相違があった場合については、情報システムの現況を正確に反映した管理システム情報に更新する。ただし、現況との相違がない場合でも、利用状況を確認した結果、利用頻度が著しく低い資産等がある場合には、今後の利用方針を検討した上で、その旨を記録しておくことが望ましい。

イ ライセンス許諾条件違反があった場合は、再度ライセンス許諾条件を確認し、許諾条件に適合するよう、適切な対処を行う。

ウ ハードウェア、ソフトウェア製品のサポート切れについて、事業者等から通知される等で認識した製品等がサポート切れ後も継続利用される計画になっていることを確認した場合は、サポートのみ延長するか、製品等を新規購入するかを検討する。製品等を新規購入する際は、情報システム全体のリプレースが必要となる可能性もあるため、新規購入による影響範囲を十分調査・検討した上で対応方法を判断する必要がある。

③ 主管課は、「完了報告書」の作成を運用事業者及び保守事業者へ依頼する。

④ 主管課は「完了報告書」をもとに当該工程の完了確認を行う。また、内容に不備がある場合には、不備の内容を明示する。

⑤ 主管課は、運用事業者及び保守事業者に対し不備の内容を「レビュー管理表」で管理することを依頼する。

⑥ 主管課は、運用事業者及び保守事業者の対応結果に対し、「レビュー管理表」をもとに確認を行う。

(4) 終了条件・チェックポイント

① 運用事業者及び保守事業者が管理しているシステム情報が最新状態に保たれていること。

② 完了報告を受領し、主管課の確認が完了していること。

(5) 留意点等

- ① 主管課において、業務運用の手順及びフロー等を変更した場合には、現行業務フローとの差分を明確にした上で、運用事業者及び保守事業者に情報共有を行い、管理している現行業務フローへ反映させる。
- ② リプレイスの際には、運用事業者及び保守事業者から引継ぎ資料を受領する前に、次期システムのシステム計画やシステム構築が開始されるため、主管課は「情報システムの現況確認」において納品された最新の情報をもとにシステム計画及びシステム構築を進めること。また、その後に発生した差分を把握しておくこと。
- ③ 情報システムの現況確認において、主管課は運用事業者及び保守事業者に対し、最新のシステム情報の閲覧及び利用が可能となる環境の提供や方法の提案を求めること。

5 作業の改善

<概要>

主管課は、毎年度末までに、当該年度の運用実績等から、作業効率や作業項目の過不足を評価・検証することを運用事業者及び保守事業者へ依頼する。この場合において、要求する水準を満たしていないときは、主管課は、運用事業者、保守事業者等に対し、「運用実施要領」「保守実施要領」に沿った対応を求めるほか、当該事業者に「運用実施要領」「保守実施要領」の改善を要求する。なお、評価・検証の結果、やむを得ず原契約の範囲に含まれない作業項目を追加する必要がある場合には、契約変更等を検討する。

<目的>

運用及び保守において、当該年度の「運用実施要領」「保守実施要領」「作業手順書」等の作業効率や作業項目の過不足を評価し改善することで、情報システムをより安定的かつ効率的に運用していくことを目的とする。

5.1 運用及び保守作業の改善

主管課は、毎年度末までに、当該年度の運用実績等から、作業効率や作業項目の過不足を評価・検証することを運用事業者及び保守事業者へ依頼し、必要に応じて改善を要求する。

(1) 実施者

主管課	・ 完了報告書の作成依頼 ・ 運用及び保守作業の評価・検証及び改善の依頼 ・ 各種成果物の承認及びコメント
運用事業者	・ 運用及び保守作業の評価・検証及び改善 ・ 各種成果物の作成、修正、及び内容報告

(2) 成果物と様式

成果物作成の根拠資料	成果物
運用実施要領	運用実施要領
運用作業手順書	運用作業手順書
保守実施要領	保守実施要領
保守作業手順書	保守作業手順書
	完了報告書

(3) 作業手順・内容

- ① 主管課は、毎年度末までに、当該年度の運用実績等から、作業効率や作業項目の過不足を評価・検証することを運用事業者及び保守事業者へ依頼する。
- ② 主管課は、運用事業者及び保守事業者から運用実績等の確認結果及び保守作業実績等の確認結果を踏まえた運用実績の報告を受けるとともに、必要に応じて運用及び保守作

業に関する改善提案を受ける。また、主管課はこの内容に基づき、運用及び保守作業の作業効率や作業項目の過不足を評価・検証を運用事業者及び保守事業者へ依頼する。評価・検証の結果、作業効率の問題や作業項目の過不足がある場合には、「運用実施要領」「保守実施要領」に沿った対応を求め、必要に応じて、「運用実施要領」「保守実施要領」「作業手順書」の見直しを検討するとともに、業務に係る事項については、業務運営上の課題として検討を行うものとする。

運用及び保守作業の効率化に向けた改善においては表5-1-1 運用及び保守作業の改善の観点を参考に検討し実施すること。

表5-1-1 運用及び保守作業の改善の観点

状況	原因	改善の観点
作業に必要以上の時間を要している。	作業手順が明文化されておらず、作業担当者により作業時間のばらつきが大きい。	・運用実施要領又は保守実施要領を踏まえて、作業を担当する事業者に対して作業手順書の整備を要求する。
	運用保守作業手順書に定められた手順が非効率である。	・運用保守作業手順書に定められた事項のうち、時間を要している原因となる部分を特定し、作業手順の短縮を検討する。
	過度な情報セキュリティ管理により作業効率が低い。	・情報セキュリティ管理に関する事項のうち、適正水準よりも過度となっている部分について、要件の緩和を検討する。
作業に必要以上の人員を要している。	運用保守事業者への要求水準が過度となっている。	・監視レベル（障害を検知してから復旧対応開始までの許容時間、障害から復旧するまでの許容時間等）の引下げを検討する。 ・問合せの受付時間を短縮したり、回答するまでの許容時間を長くしたりすることで、要員数の削減を検討する。
作業実績が想定を著しく下回っている。	運用保守事業者への委託範囲の見直しが行われていない。	・業務の必要性を費用対効果の観点から精査し、委託範囲の縮小、スポット契約への変更等を検討する。

- ③ 主管課は、「完了報告書」の作成を運用事業者及び保守事業者へ依頼する。
- ④ 主管課は「完了報告書」をもとに当該工程の完了の確認を行う。また、内容に不備がある場合には、不備の内容を明示する。
- ⑤ 主管課は、運用事業者及び保守事業者に対し不備の内容を「レビュー管理表」で管理することを依頼する。
- ⑥ 主管課は、運用事業者及び保守事業者の対応結果に対し、「レビュー管理表」をもとに確認を行う。

(4) 終了条件・チェックポイント

- ① 運用及び保守作業の評価及び改善が実施されていること。
- ② 「完了報告書」が作成されていること。
- ③ 完了報告を受領し、主管課の確認が完了していること。

(5) 留意点等

- ① 運用及び保守作業の改善は、運用事業者及び保守事業者の各種作業の実施状況を踏まえて、より効率的な運用及び保守作業を検討していくために重要な機会となる。そのため、改善を検討する際には、将来のよりよい運用及び保守作業を考えるという視点に立って、現状に捕らわれず行うことが重要となる。
- ② 運用及び保守作業の改善を確実にを行うためには、運用及び保守作業の現場確認を実施し、運用事業者や保守事業者等への確認により現場の状況を把握した上で、改善策等の検討を行うことも重要である。

6 計画見直し

<概要>

主管課は、毎年度末までに、当該年度の運用実績等を踏まえ、運用事業者、保守事業者へ運用計画及び保守作業計画の評価を依頼する。この場合において、計画の履行状況に遅れがあるものや実施が不要となったもの等、変更が必要な計画があるときは、主管課は、運用事業者、保守事業者等に対し、当該事業者に運用計画又は保守作業計画の変更を依頼する。なお、評価・検証の結果、やむを得ず原契約の範囲に含まれない作業項目を追加する必要がある場合には、契約変更等を検討する。

<目的>

運用及び保守において、当該年度の運用計画及び保守作業計画の履行状況の評価し、必要に応じて変更することで、情報システムをより安定的かつ効率的に運用していくことを目的とする。

6.1 運用計画及び保守作業計画の見直し

主管課は、毎年度末までに、当該年度の運用実績等から、運用計画及び保守作業計画の評価・検証することを運用事業者及び保守事業者へ依頼し、必要に応じて変更を依頼する。

(1) 実施者

主管課	・ 完了報告書の作成依頼 ・ 運用及び保守作業計画の評価及び改善の依頼 ・ 各種成果物の承認及びコメント
運用事業者 保守事業者	・ 運用及び保守作業計画の評価及び改善 ・ 各種成果物の作成、修正、及び内容報告

(2) 成果物と様式

成果物作成の根拠資料	成果物
運用計画書	運用計画書
保守作業計画書	保守作業計画書
-	完了報告書

(3) 作業手順・内容

- ① 主管課は、毎年度末までに、当該年度の運用実績等から、作業効率や作業項目の過不足を評価・検証することを運用事業者及び保守事業者へ依頼する。
- ② 主管課は、運用事業者及び保守事業者からの報告を受け、運用及び保守作業の内容やスケジュール、作業の実施体制等を変更する必要がある場合には、運用計画書やその附属文書、保守作業計画の見直しを検討し、見直しを必要とする場合には運用計画及び保守作業計画の変更を運用事業者及び保守事業者へ依頼する。

- ③ 主管課は、「完了報告書」の作成を運用事業者及び保守事業者へ依頼する。
- ④ 主管課は「完了報告書」をもとに当該工程完了の確認を行う。また、内容に不備がある場合には、不備の内容を明示する。
- ⑤ 主管課は、運用事業者及び保守事業者に対し不備の内容を「レビュー管理表」で管理することを依頼する。
- ⑥ 主管課は、運用事業者及び保守事業者の対応結果に対し、「レビュー管理表」をもとに確認を行う。

(4) 終了条件・チェックポイント

- ① 運用及び保守作業の評価及び改善が実施され、「運用計画書」「保守作業計画書」の見直しが行われていること。
- ② 「完了報告書」が作成されていること。
- ③ 完了報告を受領し、主管課の確認が完了していること。

(5) 留意点等

- ① 効果的な運用計画及び保守作業計画の見直しを行うためには、日々の運用業務、保守業務の中で、見直しの方針等の判断に必要となる運用実績等を適切に把握するよう努めることが非常に重要となる。日々の運用実績等を適切に把握することにより、運用計画及び保守作業計画の見直しにとどまらず、業務や情報システムの抜本的な見直しにも結び付けることが可能となる。

7 引継ぎ

<概要>

主管課は、運用事業者及び保守事業者との契約終了までに、運用事業者、保守事業者等から必要な引継ぎ等が確実に行われるようにする。

情報システムをリプレイスするときは、運用事業者、保守事業者等に対し、「4 情報システムの現況確認」で明らかにした情報システムの現況情報及び、次期システムにおける要件定義又は設計・開発に携わる事業者に作業経緯、残存課題等に関するシステム情報を提供させ、かつ、質疑応答等の必要な協力を求めるものとする。また、情報システムのリプレイスを伴わずに、運用事業者、保守事業者に交代が生じるときは、交代前の事業者から交代後の新たな事業者に対し、作業経緯、残存課題等について確実に引継ぎがなされるよう求めるものとする。

<目的>

情報システムをリプレイスする場合、又は情報システムのリプレイスを伴わずに運用事業者並びに保守事業者等に交代が生じる場合に、現行の運用事業者、保守事業者から区及び新たな事業者に対し、情報システムの現況情報及び作業経緯や残存課題等の十分な引継ぎを行うことで、次期システムの精度を高め、情報システムの安定的かつ効率的な運用を継続することを目的とする。

7.1 運用事業者、保守事業者等からの引継ぎ等

主管課は、運用事業者、保守事業者等に対し、情報システムの現況情報及び、次期システムにおける要件定義又は設計・開発に携わる事業者に作業経緯、残存課題等に関するシステム情報を提供することを依頼し、引継ぎを確実に受ける。また、運用事業者、保守事業者等に対し、必要に応じて新たな事業者からの質疑応答の対応や交代に向けた作業経緯、残存課題等の引継ぎを確実に行わせる。

(1) 実施者

主管課	<ul style="list-style-type: none">・引継ぎ依頼・引継ぎに対する質問・各種成果物の承認及びコメント
運用事業者 保守事業者	<ul style="list-style-type: none">・引継ぎの実施・各種成果物の作成、修正、及び内容報告
新たな事業者（新構築事業者、新運用事業者、新保守事業者）	<ul style="list-style-type: none">・引継ぎを受ける・引継ぎに対する質問

(2) 成果物と様式

成果物作成の根拠資料	成果物
運用仕様書	引継ぎ資料一式 完了報告書
運用計画書	
保守仕様書	
保守作業計画書	

(3) 作業手順・内容

- ① 主管課は、引継ぎ前の準備として運用事業者及び保守事業者と、引継ぎ前に**表7-1-1 引継ぎ資料**を参考に引き継ぐべき各種資料を整理し、それら資料の引継ぎ時期や引継ぎ方法も明確にした上で引継ぎ内容について合意する。運用事業者及び保守事業者は、合意内容に基づき引継書の作成及び引継ぎに向けた準備を進める。

表7-1-1 引継ぎ資料

資料名	内容
引継ぎ書	<ul style="list-style-type: none"> ・引継ぎ資料一覧 ・課題、リスク引継ぎ事項 ・案件特性及びシステム特性に伴う個別引継ぎ事項 ・改善提案引継ぎ事項 等
情報システム関連資料	<ul style="list-style-type: none"> ・要件定義書 ・設計書 ・機能一覧 ・現行業務フロー ・帳票一覧 ・インタフェース一覧 ・総経費算出表兼カスタマイズ履歴書 ・その他、当該システム構築時の成果物
運用・保守作業関連資料	<ul style="list-style-type: none"> ・運用計画 ・保守作業計画 ・運用実施要領、保守実施要領 ・運用手順書、保守手順書、各種マニュアル、チェックリスト ・各種管理簿 ・運用・保守作業報告書 ・作業報告書 ・完了報告書 等
構成管理情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ライセンス関連情報 ・ハードウェアとソフトウェアの関連図 等 ※システムに含まれる保有ライセンスに関する下記情報 ・ソフトウェア事業者名 ・使用が許諾されるソフトウェア名 ・保有ライセンス数 ・ライセンス種別（デバイス、ユーザ、CPU等） ・その他ソフトウェアの使用許諾数を判断するために必要な情報
移行関連	<ul style="list-style-type: none"> ・リプレースの際に抽出したデータ ・データの関係性を示した資料
現物関連	<ul style="list-style-type: none"> ・ソフトウェアパッケージ ・ライセンス証書 ・メディア類 等

- ② 主管課は、運用及び保守作業、情報システムに関連する「引継ぎ資料一式」の引継ぎを確実にを行うため、運用事業者及び保守事業者に対し引継ぎ会議の開催を依頼する。引継ぎ会議において、現行の運用・保守事業者から新たな事業者（新構築事業者、新運用事業者、新保守事業者）と共に説明を受け、自らも「引継ぎ資料一式」の内容を把握する。
- ③ 主管課は、引き継がれた資料を、決められた保管場所、保管方法により適切に管理する。また、運用・保守作業の現場確認を実施し、現行の運用・保守事業者から新たな事業者と共に説明を受け、情報システムの設置状況や運用監視環境の現場を把握する。
- ④ 主管課は、「完了報告書」の作成を運用事業者及び保守事業者へ依頼する。
- ⑤ 主管課は「完了報告書」をもとに当該工程の完了の確認を行う。また、内容に不備がある場合には、不備の内容を明示する。
- ⑥ 主管課は、運用事業者及び保守事業者に対し不備の内容を「レビュー管理表」で管理することを依頼する。
- ⑦ 主管課は、運用事業者及び保守事業者の対応結果に対し、「レビュー管理表」をもとに確認を行う。

(4) 終了条件・チェックポイント

- ① 運用事業者及び保守事業者から合意した内容の引継ぎが行われていること。
- ② 新たな事業者の問合せに対し、運用事業者及び保守事業者が適切な回答を行い、新たな事業者の疑問が解消されていること。

(5) 留意点等

- ① リプレースの際には、データ抽出及び各データの関係性が分かる情報を併せて引継ぎさせること。
 - ア 本調達におけるシステムの次期システムへのデータ移行を考慮し、汎用的なデータ形式で、全件分のデータ抽出を可能とすること。
 - イ 本調達におけるシステムの次期システムへのデータ移行を考慮し、最新のファイルレコードのレイアウト、コード表など必要となるドキュメントを提出すること。

平成31年4月1日 (初 版)
令和2年4月1日 (改定・第2版)
令和3年4月1日 (改定・第3版)



葛飾区情報システムガイドライン
【運用保守編】

発行日：令和3年4月1日

発行：葛飾区役所

東京都葛飾区立石5-13-1

電話 03-3695-1111 (代表)

編集：葛飾区政策経営部情報システム課