

別紙4 保守サポート要求

No	要件分類	要件項目	No.	項目名	要件事項	
1	保守サポート要求	システム利用にかかるシステムの保守サポートに関する要求	通常保守	1-1	保守サポートの範囲	<p>受注者は以下のサポートを提供できること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務パッケージソフトウェア製品のバージョンアップ、リリースアップの提供。 ・業務パッケージソフトウェア製品の所得税、社会保険料、雇用保険料の年次改定および法令の改定があった際の料率テーブル変更情報の提供。 ・電子メールによるQ&Aを基本とし、必要に応じて電話等のサポートを提供。 ・各種資料、情報通信、ホームページ等による情報提供。 ・システム稼働上の業務関連のアドバイスの提供。 ・納入システムに瑕疵があった場合の修正プログラムの提供 ・納入システムに起因する障害発生時の原因究明、復旧処理のアドバイスの提供。 ・納品したソフトウェア及びハードウェア製品への問い合わせに対する取次ぎの提供。 ・オンライン保守として通信回線を利用した保守サポートの提供。 ・通信回線を用意すること。 ・通信機器を用意すること。 ・接続開始前に電話連絡にて確認すること。
				1-2	保守体制	システム保守及び、ハードの保守業務にあたっては、それぞれ連絡先を明確にすること。
				1-3	保守時間	システム保守業務の実施時間は緊急時を除き平日9:30~12:00、13:00~17:30とし、一部システム停止等業務に影響のある、又は影響するリスクのある作業については、事前報告すること。
				1-4	保守作業	システムバージョンアップ等の場合は、事前に案内を実施すること。 また、運用上影響がある場合は、検証環境に適用しお客様確認後に本番環境に適用すること。
				1-5	保守作業の実施	運用上影響がある保守作業については、事前報告すること。
			障害対応	1-6	障害時の連絡体制	障害発生を検知した際の連絡体制を設定すること。
				1-7	障害対応の範囲	納入システムに起因する障害発生時に、障害発生連絡、影響報告、障害原因の調査・特定、中間報告、暫定対応、恒久対応、事後報告等を実施すること。
			問合せ対応 (ヘルプデスク)	1-8	業務内容	業務主管課に設置した特定問合せ窓口担当者より、各種問合せや障害時の対応に関する問い合わせに対して連絡先を設定して対応を実施すること。
				1-9	ヘルプデスク対応	問合せ方法は、情報共有のために電子メールを基本とし、必要に応じて電話等で支援を実施すること。 なお、受付対応時間は営業時間内を許容します。
			セキュリティ管理	1-10	セキュリティインシデント管理	納入システムに起因する事象発生時に、対応を要する場合には取得済みのISMSの基準に則りセキュリティインシデントとして取扱い、報告を実施すること。
			ドキュメント管理	1-11	マニュアル提供	業務パッケージソフトウェア製品として、標準の操作マニュアルを提供すること。 また、バージョンアップ等の際には、適合した操作マニュアルが提供されるところ。
			障害発生時の連絡 手順の策定	1-12	障害時連絡網の策定	障害時の連絡体制・対応フロー等を定めて、情報共有を実施すること。