

運用保守管理業務処理要領

(総則)

- I 本要領は、「北海道立総合研究機構情報ネットワークシステム」を円滑かつ効率的に運営するため、運用保守管理に必要な事項を定めるものである。
- なお、本要領に定めのない事項であっても、賃借人と賃貸人との協議して定めた業務は、これを遵守するとともに、賃貸人の技術者に周知徹底し、業務の遂行に当たらなければならない。

(一般仕様)

II 一般仕様

- 1 法令、規定、基準等の遵守
業務の実施に伴い、適用を受ける法令、規定、基準等については、これを遵守すること。
- 2 一般管理
 - (1) 賃貸人は、業務の実施に当たってデータの漏洩、滅失、事故等の予防に充分留意し、業務の信頼性、安全性の確保に努めなければならない。
 - (2) 賃貸人は、業務の実施に当たって、賃借人が運用している個別システム等他の業務との協調に留意し、業務全体の円滑な推進を図ること。
 - (3) 賃貸人は、賃貸人の技術者について、業務の実施に必要な技術水準を確保するとともに、技術及び知識の維持向上に努めなければならない。
- 3 業務担当員の通知
賃貸人は、運用保守管理業務の処理について必要な連絡指導に当たる業務担当員を賃借人に通知するものとする。業務担当員を変更した場合も同様とする。
- 4 業務処理責任者の報告
賃借人は、運用保守管理業務の処理について業務処理責任者を賃借人に通知するものとする。業務処理責任者を変更した場合も同様とする。
- 5 業務処理責任者の業務等
 - (1) 賃貸人の技術者に対する指揮監督、勤怠管理、安全衛生管理等を行うこと。
 - (2) 賃借人の作業指示、依頼等を受けること。
 - (3) 業務の実施に当たり、賃借人と進捗状況、仕様等の打合せを行うこと。

なお、当該打合せには、賃貸人の技術者も出席することができる。

(運用管理業務仕様)

III 運用管理業務

- 1 業務内容
業務処理は、賃貸人の所有する設備と賃借人の指定する施設とを、賃貸人の設置する専用回線で接続して行うとともに、業務の内容に応じ必要な場合は、現地で処理することとし、その内容は次のとおりである。(機器ごとの運用管理業務の範囲は別紙 3-1 のとおり)
- (1) システム運用管理業務
 - ア ネットワーク保守運用業務
 - (ア) ネットワークのリモート監視業務
 - (イ) 運用問い合わせ、故障問い合わせ対応業務
 - イ システム運用サポート業務
 - (ア) システム・ネットワークの運用・技術サポート業務
 - (イ) システム・ネットワークトラブルの復旧、解析業務
 - (ウ) オペレーティングソフトのセキュリティパッチ等保守業務
 - (エ) サーバ、クライアントのハード故障時の再インストール作業
- 2 業務処理計画
 - (1) 業務処理計画書
賃貸人は、事前に月間及び年間の「業務処理計画書」を作成し、賃借人の承認を得るものとする。
 - (2) 人員配置計画書
賃貸人は、業務内容による適正な人員配置計画書を作成し、賃借人の承認を得るものとする。なお、人事異動等で担当者の変更等が生じた場合には、速やかに書面により報告するものとする。

3 業務処理結果報告

- (1) 賃貸人は、「業務処理計画書」に基づき、月ごとの業務が終了したときは、速やかに、実施結果及び作業実績工数を記載した実施報告書を賃借人に提出しなければならない。
- (2) 賃貸人は、業務処理において障害等が発生した場合には、速やかに、賃借人に報告するものとする。

4 運用会議の開催

毎月1回運用会議を開催し、保守・運用サポートに関する現況を報告するとともに、システムに係る諸問題について検討を行い、賃借人の指示により、賃貸人は速やかに対処するものとする。

5 業務作業時間

原則、日祭日を除く午前9時から午後5時30分までとする。ただし、各システム全体に係る故障等が発生した場合は、作業時間に関係なく速やかに回復措置を行うこと。

(保守管理業務仕様)

IV 保守管理業務

1 保守管理業務対象機器

業務の対象となる機器等については、別紙3-2に記載されたものとする。

2 保守管理業務の範囲

業務の範囲は、情報ネットワークシステムの共通基盤を構成するハードウェア機器の清掃、点検、調整、不良部品の交換及び必要な修理を行うとともに、情報ネットワークシステム上で動作している基幹ソフトウェアの更新を行う。

3 業務実施報告書の作成

ア 業務の実施記録は、毎月、賃貸人が点検整理の上、別紙3-3「業務実施報告書」により遅滞なく賃借人に提出して確認を受けること。

イ 業務の実施結果に関する各資料については、賃借人の指示の都度、賃貸人が作成の上、提出すること。

4 保守点検の日時

賃貸人は、この契約で管理するハードウェア機器について、年に1回以上、定期的に保守点検を行うものとする。ただし、その日時については、賃借人と賃貸人が協議して定めるものとする。

5 報告

賃貸人は、保守点検業務を実施したときは、次の事項を別紙により賃借人に報告するものとする。

- (1) 年月日
- (2) 開始時間、終了時間
- (3) 場所
- (4) 実施者
- (5) 品名
- (6) 数量
- (7) 内容
- (8) 結果
- (9) その他、必要に応じ項目を追加するものとする。

(その他)

V その他

この要領で定めのない事項については、必要に応じて賃借人と賃貸人が協議して定めるものとする。