

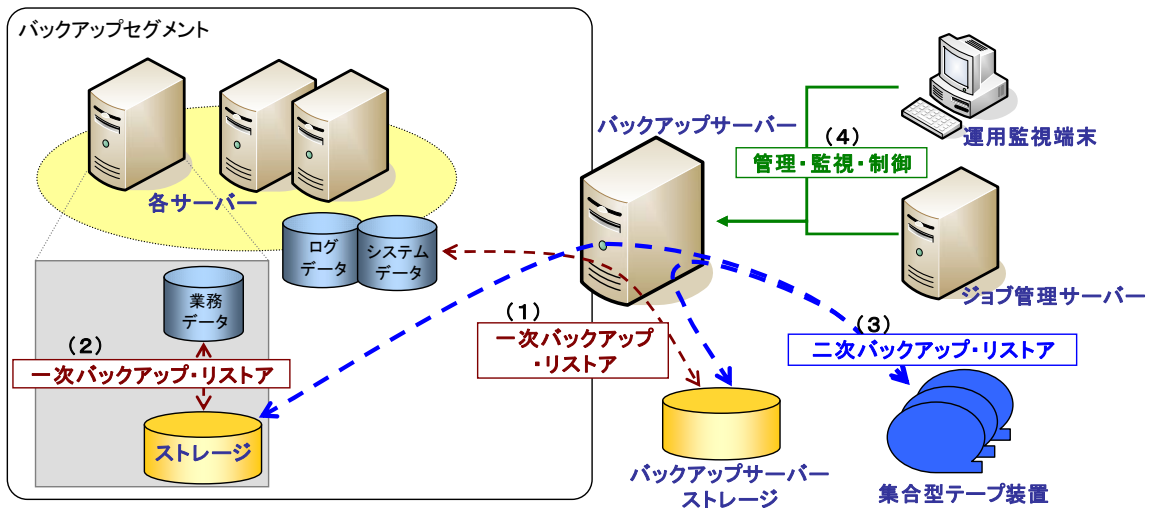
表 6-3 システム監視作業項目概略

項目	中項目	小項目	作業概要
1	システム監視	サーバ監視	<ul style="list-style-type: none"> ・死活監視 ・ハードウェア監視 ・ログ監視 ・性能監視 ・システム監視 ・DB 使用率監視 ・ジョブ監視 ・バックアップ監視 ・セキュリティ監視 ・電源監視
2		ネットワーク機器監視	<ul style="list-style-type: none"> ・死活監視 ・ハードウェア監視
3		目視点検	<ul style="list-style-type: none"> ・温度/湿度の管理 ・ランプの状態 ・消耗品の確認

6.7 バックアップ運用

間接業務システムのバックアップ・リストアの手順は、一次及び二次バックアップ、各バックアップに対するリストア、バックアップとリストアの管理・監視・制御によって構成される。

バックアップ・リストアの手順概要を図 6-2に示す。



- (1) ログデータ、システムデータのバックアップサーバストレージへの一次バックアップ、逆経路でのリストア
- (2) 業務データのストレージ筐体内での複製による一次バックアップ、逆経路でのリストア
- (3) 各ストレージから集成型テープ装置への二次バックアップ、逆経路でのリストア
- (4) ジョブ管理サーバ・運用監視端末によるバックアップ・リストアの管理、監視、制御

図 6-2 バックアップ・リストアの手順概要

受託者は、上記要件に基づくバックアップに付随する以下の作業を実施すること。なお、バックアップ・リストアに係る対象データ、容量、タイムチャート等の詳細については、閲覧資料「日本年金機構間接業務システム基本設計書」を確認のこと。

- (1) 受託者は、自動通報の捕捉または運用監視画面の表示により、バックアップジョブの実行結果を確認すること。
- (2) 受託者は、定期的に1次バックアップ媒体、2次バックアップ媒体からの保守環境へのリストアを実施し、手順に沿ったデータ復元ができることを検証すること。
- (3) 受託者はシステム障害等の発生時に、状況に応じて1次バックアップ媒体、2次バックアップ媒体から本番環境へ必要データのリストアを行い、間接業務の再開を可能にすること。
- (4) 受託者は、策定した媒体管理手順に従い、世代管理下の最旧世代媒体をテープライブラリから取り出し、新しい媒体との交換を行うこと。
- (5) 受託者は、二次バックアップ媒体を外部保管するために、運用開始後、機構にて別途調達予定の保管業者と二次バックアップ媒体の受け渡しを行う役務がある。当役務については受託者は機構設立後に機構の指示に従うこと。
- (6) 定期的にクリーニング用 LTO によりテープ装置のクリーニングを実施すること。また、運用監視端末にクリーニング要求が表示された場合は、適宜クリーニングを実施すること。なお、クリーニング時はクリーニング用 LTO によりテープ装置のドライブが占有されるため、バックアップに支障が生じないようにクリーニングの実施スケジュールを策定すること。
- (7) クリーニング用 LTO の使用回数を記録し、使用回数上限に達した場合に新品と交換すること。また、クリーニング用 LTO の不具合等により使用回数上限に達しない内に使用不能となった場合も新品と交換すること。

6.8 アナウンス

間接業務システム運用管理部署から利用者に対して、システム運用に関する周知（システム停止の予告、障害発生時の周知等が考えられる。）を行う際は、間接業務ポータル画面に周知事項を掲示して伝達を図る予定である。

機構の間接業務システム運用管理責任者は、システム運用上の周知事項、掲示期間、掲示優先度等（以下、「掲示情報」という。）を受託者に指示し、受託者は指示内容に従ってポータル画面への周知事項の掲示を行うものとする。なお、緊急の場合は間接業務システム運用管理責任者が直接操作して周知事項の掲示を可能とする。受託者はこの掲示情報の管理を行うこと。

なお、掲示情報は試験用端末（クライアント端末）から登録、更新を行うイメージを想定している。

アナウンスの実現イメージを図 6-3に示す。

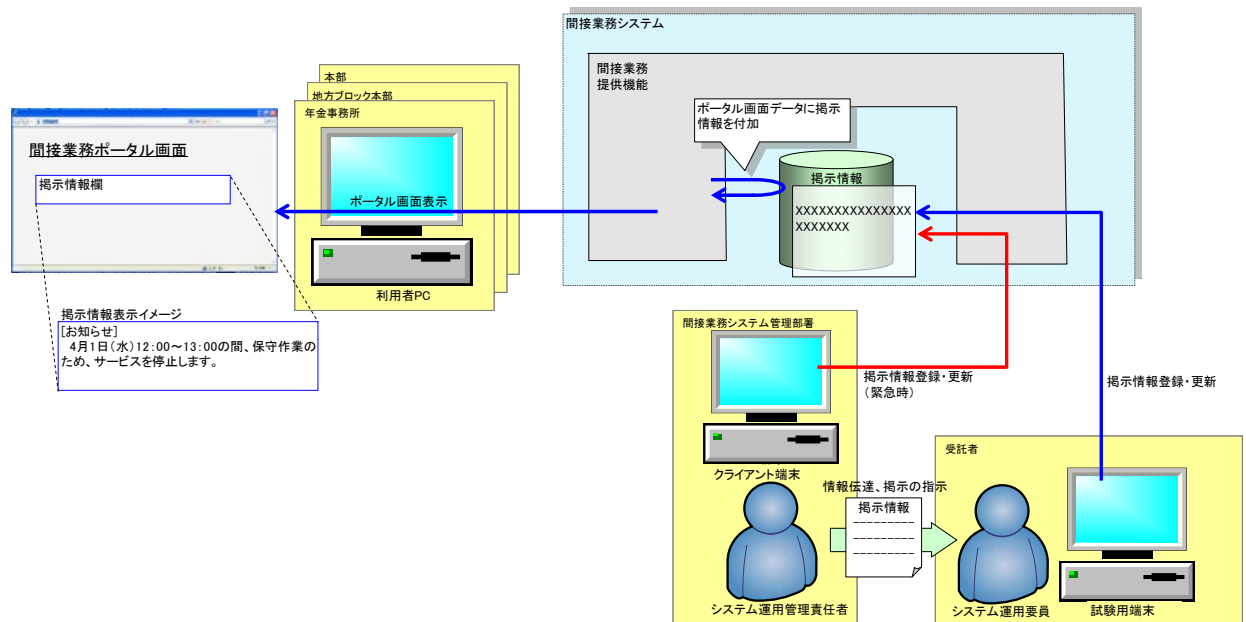


図 6-3 アナウンスの実現イメージ

6.9 定例運用

受託者は当日のスケジュールに従い、以下の定例作業を行うこと。なお、応札者は作業項目について過不足がある場合は提案すること。

- ・サーバ運転監視
- ・リソース監視
- ・エラー確認
- ・バックアップ
- ・バックアップ結果の確認
- ・認証結果ログの削除
- ・サーバ設置ルームの入退室管理
- ・定期点検の計画／指示
- ・定期点検の実施状況管理
- ・データベースの使用状況調査
- ・セキュリティパッチ等の最新化確認
- ・セキュリティパッチ等の選定
- ・セキュリティパッチ等の事前検証依頼
- ・セキュリティパッチ等の事前検証
- ・バージョンアップに伴う適用の検討と決定
- ・バージョンアップに伴う適用の検証
- ・バージョンアップに伴う適用の検証結果確認
- ・セキュリティパッチ等の適用
- ・セキュリティパッチ等の適用監視
- ・ソフトウェアのバージョンアップ実施

6.10 定例外運用

緊急時対応として、受託者は機構からの指示に従い、以下の対応を行うこと。なお、応札者は作業項目について過不足がある場合は提案すること。

- 大規模人事異動対応（年 2 回を想定）
- 決算時特別対応
- 年末年始特別対応
- 要求ベースオペレーション（緊急オペレーション含む）
- 障害対応（復旧と今後の対策含む）
- ウィルス感染時の対応
- サーバーの立ち上げ
- サーバーのシャットダウン 等

第7章 間接業務システム保守の実施

7.1 計画書、手順書の作成

受託者は、間接業務システムを構成するソフトウェア（ミドルウェア、汎用パッケージソフトウェア（製品本体、カスタマイズ部分）、アドオン開発プログラム）を維持するために、監視による異常検知、利用者からの問合せ等を契機として必要に応じて保守作業を行うこと。保守作業は運用・保守計画書及び運用・保守手順書【仮称】に基づいて実施するものとする。

運用・保守計画書の作成については「6.1 計画書の作成」を参照のこと。

7.2 導入期間中の訓練

間接業務システム開発業者はソフトウェア保守に必要なドキュメントを整備、作成及び提供のうえ、受託者に対して訓練期間を設定し、受託者が必要な研修訓練等の支援を実施することを基本としている。受託者は、間接業務システム開発業者の支援内容を事前に確認の上、要員の訓練計画を策定すること。

7.3 全体管理

受託者は、閲覧資料「日本年金機構運用・保守管理標準（案）」の規定に従い、保守報告資料作成及び必要な情報収集の上、週次、月次等の定期報告を行い、必要に応じ適宜、問題、課題に関する状況報告を行うこと。

また、会議開催の都度、議事録を作成し機構の承認を得ること。

7.4 ソフトウェア保守の実施事項

7.4.1 システム開発業務の成果物引継ぎ

社会保険庁は、受託者が守秘義務に関する誓約書を提出した際に、間接業務システム開発業者による表 7-1の成果物を開示する。受託者は、7.2に示す訓練期間中において、開示を受けた成果物について解析を行い、内容の把握、構成管理台帳への登録を実施すること。

表 7-1 開発成果物

項番	開発成果物	概要
1	設計書等一式	各種設計書、マニュアル、手順書、定義書、各種レビュー記録。
2	ソフトウェア資源	ソフトウェア資源。（ソースコード、実行モジュール、環境設定ファイル等）
3	テスト結果一式（単体～総合テスト）	テスト仕様書、テスト結果報告書（確認したエビデンスを含む）、各種レビュー記録。

7.4.2 保守ドキュメントのメンテナンス

受託者は、7.1に述べる運用・保守計画書及び運用・保守手順書【仮称】及び保守業務に係るドキュメントについて、必要に応じてメンテナンスを行うこと。なお、手順に関する部分において、ハードウェア、ストレージ保守の知見を要する場合はメンテナンスに必要な関連資料の作成や提示を間接業務ハードウェア納入保守業者、間接業務ストレージ納入保守業者に依頼すること。

7.4.3 パッチ適用、アップデート対応

受託者は、間接業務ハードウェア納入保守業者が報告・提供するハードウェア等一式に係るセキュリティパッチ及び最新アップデートプログラム、及びパッケージベンダーが提供するパッチを受領し、関連業者と連携し、保守環境において検証テストを実施の上で本番環境に反映させること。

一連の作業は閲覧資料「日本年金機構運用・保守管理標準（案）」に示すリリース管理の作業プロセスに沿って実施すること。

7.4.4 ウィルス対応

受託者は、ウィルスパターンを入手し、適切に関連業者と連携して保守環境において検証テストを実施の上で本番環境に反映させること。一連の作業は閲覧資料「日本年金機構運用・保守管理標準（案）」に示すリリース管理の作業プロセスに沿って実施すること。

また、受託者は、ウィルス感染が検知された場合は、機構の指示に従い、関連業者と連携し、ウィルス除去及びウィルス感染による被害の復旧を行うこと。

7.4.5 ソフトウェア改修

受託者は、障害への対応または機構からの改修要請による本システムのソフトウェアの改修を行うこと。

ソフトウェアの改修に際しては、機構の間接業務システム運用管理部署の指示のもと、関連業者と連携し、閲覧資料「日本年金機構運用・保守管理標準（案）」に従って改修作業を実施すること。

改修作業の実施結果は保守環境にて確認を行った後に本番環境へ反映することとし、一連の作業にあたっての情報管理センター入退室等の手続きは社会保険業務センターの管理基準（受託後開示）に従うこと。

(1) ソフトウェア障害改修対応

- ア 障害対応の実施にあたっては、関連業者との連携を図り、障害の分析及び障害箇所の特
定を行うこと。
- イ 分析の結果、障害原因が間接業務システム開発業者による瑕疵であり、かつ瑕疵担保責
任期間内である場合は間接業務システム開発業者が修正を行うため、受託者は必要な支
援を行うこと。
- ウ 障害対応の実施においては、関連業者と対応方法についてレビューを行い、その完全性
を確認の上、機構の承認を得ること。
- エ 受託者は、機構に具体的な資料を添付し、障害内容の報告を行うこと。
- オ 受託者は、ソフトウェアの障害に対して、オンサイト対応（技術者の派遣による現地で
の障害対応、正常復帰確認作業・報告等）を行うこと。
- カ 受託者は、機構からの直接の連絡（障害対応の連絡・問合せ等）について対応可能な体
制を確保すること。
- キ オンサイト対応は、ヘルプデスクによる一次切分けによる連絡を受けてから、1時間以
内に着手可能であること。また、受託者は、1時間以内に着手可能であることを保守拠
点の所在地等により証明すること。

(2) 機構からの要請による改修対応

ア 受託者は、業務規定変更等の理由による機構からの要請による軽微な改修^(※)に対応すること。

軽微な改修とは、機構が用意するアドオン、カスタマイズの範囲であり、かつ汎用パッケージソフトウェア本体に影響を与えない部分とし、具体的にはマスターテーブル、画面及び帳票レイアウト等の作業を想定するものである。なお、その作業量については「8.2 間接業務システム管理部署からの相談窓口業務」にて実施する見積りに従うこととする。

(※) 年間6人月相当を目安とする。

イ 上記によらない改修については、本調達の範囲外であるが、受託者は改修されたソフトウェアの保守環境及び本番環境へのインストール・設定等業務を行うこと。

7.5 ハードウェア保守の実施事項

7.5.1 故障発生連絡

受託者は、システム監視または運用手順に従ったシステム操作等の過程でハードウェア、ストレージ等の機器故障を検知した際に、機構及び関連業者に故障発生連絡を行うこと。なお、故障発生及び7.5.3の状況報告に際する機構及び関連業者との間の連絡体制は、運用・保守計画書において事前に明確化すること。

7.5.2 情報収集

受託者は、機器の故障切り分けや原因解析に必要な情報（運用監視端末のコンソールログ等）を収集し、当該機器の保守を担当する関連業者に原因解析を依頼すること。

7.5.3 状況報告

(1) 故障対応の中間報告

受託者は、原因解析を依頼した関連業者に対して、必要に応じて対応状況の報告を求めると。また、当該関連業者からの報告をチェックし、復旧可能時間の見通しを含めた進捗状況を随時に機構に報告すること。

(2) 故障回復報告

受託者は、当該機器の保守を担当する関連業者（以下「保守担当業者」という。）からの故障回復報告を受付け、回復状況を検視の上で機構及び関連業者に故障回復報告を行うこと。故障回復報告に際する報告手順及び提出情報等については、緊急度、重要度を考慮の上、運用・保守手順書【仮称】において事前に明確化すること。

7.5.4 関連業者の作業立会い、会議参加

受託者は、保守担当業者が復旧方法を定めるための対策会議等を開催する場合、必要に応じて会議に参加すること。また、受託者は保守担当業者による装置交換、動作確認等の保守作業に立会い、セキュリティを監視すること。

7.5.5 ソフトウェアインストール、設定

受託者は、故障回復後の間接業務システム（本番環境もしくは保守環境）に対して、必要に応じて業務パッケージ、ミドルウェア等ソフトウェアのインストール及び各種環境設定等を実施し、環境の復旧を検証すること。

7.5.6 データ復旧

受託者は、復旧が検証された環境に対して、復旧範囲に応じて必要となる業務データ、システムデータの復元を実施すること。

7.5.7 故障原因に対する対策

(1) 故障原因の管理

受託者は、保守担当業者の報告する故障原因を分析し、予め定める故障分類（一過性／恒常的、他の機器またはソフトウェアへの影響有り／無し、等）に基づいて統計的に管理すること。

故障原因の管理方法及び故障分類等については運用・保守計画書において予め策定すること。

(2) 故障原因に対する対策の検討、実施

ア 分析した故障の原因が一過性のものではなく、根本原因が推察される場合、受託者は関連業者と連携して再発防止のための対策を検討すること。

イ 受託者は、故障原因に対する対策の実施基準（実施の適否を評価するための費用対効果、影響範囲等の評価基準等）を運用・保守計画書において予め策定すること。

ウ 受託者は、対策の実施基準に基づく評価を実施し、評価結果を機構に報告すること。

エ 機構は評価結果を確認の上、受託者に故障原因に対する対策の実施を指示する。受託者は機構からの指示により、関連業者と連携して対策を実施すること。

(3) 故障原因に対する対策の結果確認

受託者は、対策の結果として関連業者が提示する対処内容について、故障原因の分析結果との対比によって妥当性を評価し、機構に報告すること。