

業務仕様書

1 業務名

令和6年度住基ネットCS・統合端末等運用サポート業務

2 業務履行期間

令和6年（2024年）4月1日から令和7年（2025年）3月31日まで

3 業務概要

住民基本台帳ネットワークシステム（以下「住基ネットシステム」という。）用コミュニケーションサーバ（以下「CS」という。）及び統合端末に係る運用サポート等の作業を行うことにより、住基ネットシステムの安定稼働を図るものである。

なお、CS及び統合端末については令和6年11月～12月に機器更改を予定しているため、各種機器が変更となることに留意すること（機器更改に当たっての作業については、本業務に含まない）。なお、設置する機器の詳細及び各拠点の統合端末の設置台数については変更が発生する予定だが、変更後のCS及び統合端末に係る運用サポート等の作業についても本業務の対象とするので合わせて留意すること。

また、本市が設置している2つの出張所（篠路主張所、定山溪主張所）にも機器更改の際に新たに統合端末を設置する可能性があるため合わせて留意すること。

4 業務内容（詳細は別紙1のとおり）

(1) 地方公共団体情報システム機構（以下「J-LIS」という。）からの通知対応

ア J-LISから本市への通知・指示に基づき、各種ソフトウェアの更新・適用作業を行う。（期間中2回を見込む）

イ J-LISから本市への通知・指示に基づき、オペレーティングシステム（以下OS）のセキュリティ更新プログラムの適用作業を行う。（期間中2回を見込む）

ウ J-LISから本市への通知・指示に基づき、OSその他アプリケーションソフトの設定変更・修正の作業を行う（予防保守・不具合対応・セキュリティ強化等。（2）アと合わせて期間中1回を見込む）。

(2) 本市独自指示に基づく作業

ア 本市からの指示に基づき、OSその他アプリケーションソフトの設定変更・修正の作業を行う（予防保守・不具合対応・セキュリティ強化等。（1）ウと合わせて期間中1回を見込む）

イ CS・統合端末について、管理者権限パスワードの変更作業を行う（4月下旬以降及び10月上旬以降を目安に期間中2回）。

ウ 年次の点検作業として、統合端末等設置及び設定状況チェックを実施する。

(3) その他のサポートサービス

ア CS及び統合端末障害発生時の復旧に当たり、各種の作業（J-LISへの問い合わせ、障害ログの取得、J-LISの指示に基づく障害復旧処置、再構築等）を行う。期間中24回程度を見込む。

イ 統合端末に付属するタッチパネルの障害発生時の復旧に当たり、設定調整作

業、動作確認等を行う。なお、ハードウェア障害が疑われると本市担当者が判断した場合は、機器賃貸業者と調整の上、機器交換後の設定調整作業、動作確認等を行うこと。期間中12回程度を見込む。

ウ その他、本市の運用に必要となる一連の設置作業（端末移設に伴うIPアドレスの変更等の設定作業も含む）を行う。期間中2回程度を見込む。

※全ての作業について、作業の緊急度や通知・作業スケジュールによっては、本市の承認のもと、他作業と同時に実施することも可能とする。（例：緊急を要さないソフトウェアの設定変更（上記(1)ウ）が予定されており、9月下旬にOSセキュリティ更新プログラムの適用（上記(1)イ）が通知された場合、管理者パスワードの変更作業（上記(2)イ）と合わせて3つの作業（(1)イ、(1)ウ、(2)イ）を10月に1度で実施、など）

参考：(1)ア～ウ、(2)ア、イについては他作業と同時に実施しているため、過去実績は平均で3～4回程度。ただし、各種作業の見込み延べ回数についてはあくまで過去実績や近年の情勢を踏まえた見込みであり、増減する可能性がある。また、全拠点に対する作業を最短で2週間以内に実施する体制を確保すること。

5 一般事項

(1) 作業場所（詳細は別紙1のとおり）

原則として、下記の本市施設内で行うこと

ア CS

札幌市菊水分庁舎

イ 統合端末

市役所本庁舎、各区役所、大通証明サービスコーナー、札幌市菊水分庁舎、各出張所、各市税事務所、マイナンバーカードセンター、証明郵送センター

(2) 作業時間

本市施設内における作業時間は、原則として平日（土・日曜日、祝祭日、12月29日～1月3日の年末年始休日を除く）8時45分から17時15分までとする。ただし、当該作業時間以外の時間帯に作業する必要があるあって、それが本市の事情によるときは、受託者は本市担当職員の指示に従うものとし、また、受託者の事情によるときは、事前に本市担当職員に申し出て承認を受けるものとする。

(3) 身分証明書の携行

本市施設内で作業を行う受託者の作業従事者は、常に身分証明書を上半身の見やすい位置に着用すること。

(4) 本市施設への入退庁等

受託者の作業従事者が札幌市菊水分庁舎へ入庁する場合及び市役所本庁舎・各区役所等へ17時15分以降に入庁する場合は、本市が定める手順に従い、許可を得て入庁すること。

また、札幌市菊水分庁舎内において、本市が特に指定する室への入退室については、本市が定める手順に従い、許可を得て入退室を行うこと。

(5) 防災等の協力

受託者及び受託業務の作業従事者は、本市施設内における防災、保安等に協力すること。

(6) セキュリティの確保

ア 札幌市情報セキュリティポリシーに基づく本市の指示及び総務省の定める「電気通信回線を通じた送信又は磁気ディスクの送付の方法並びに磁気ディスクへの記録及びその保存の方法に関する技術的基準」に基づき、必要なセキュリティ対策を講じること。

イ 本業務の情報資産取扱者を限定するために、事前に情報資産取扱者の名簿を提出すること。なお、名簿提出後に情報資産取扱者に変更がある場合は、必ず事前に本市に連絡すること。

ウ 本業務を行うに当たって、CD-ROM、USBメモリ等の可搬の記録媒体を取扱う場合は、当該データ記録媒体の紛失、破損、漏えい等が発生しないよう、適切な取扱いに努めること。特にセキュリティ修正プログラム等を適用する際に使用する記録媒体については、事前にウイルスチェックを行い、その取扱いには十分注意すること。

(7) 環境に対する配慮

本業務を行うに当たっては、環境関連法令等を遵守するとともに、本市の環境マネジメントシステムに準じ、環境負荷低減に努めること。

ア 電気、水道、油、ガス等の使用に当たっては、極力節約に努めること。

イ ごみ減量及びリサイクルに努めること。

ウ 両面コピーの徹底やミスコピーを減らすことで、紙の使用量を減らすよう努めること。

エ 自動車等を使用する場合は、できるだけ環境負荷の少ない車両を使用し、アイドリングストップの実施など環境に配慮した運転を心がけること。

オ 業務に係る用品等は、札幌市グリーン購入ガイドラインに従い、極力ガイドライン指定品を使用すること。

(8) 作業における共通事項

ア 住基ネットシステムの機器上で行う作業については、本市が作業ごとに作成・提出する「作業依頼書」（別紙2様式見本を参照）に基づいて作業を行うこと。

イ 「作業依頼書」に基づく作業を実施するに当たっては、(11)に示すとおり作業内容の疑義を事前に解消すること。また、J-L I Sから配付されている、又は今後配付される各種手引書・手順書・指示及び受託者における調査結果に基づいて、作業ごとに作業手順書を作成し、本市の事前承認を得た上で作業すること。また、作業スケジュールについては、その都度本市と協議すること。

ウ 作業後は、「作業依頼書」への記載・関連書類添付等により、結果について速やかに本市へ報告すること。結果報告に当たっては、実施した手順、実施日、実施者を明確にすること。

(9) 成果品等に係る留意事項

作業ごとの提出書類（電子データを含む。以下同じ。）は、一式の作成後速やかに本市担当者に提出すること。ただし、本市担当者がその一部又は全部について納品することを必要としないと認めた場合は、これを納品することを要しない。磁気媒体が適当と思われる成果品等、又は、書類で提出することが不適当と思われる成果品等については、本市と協議の上、書類形式にて提出することを省略することができる。

提出書類は、誤植、不完全又は曖昧な表現の記述をしないよう配慮し、専門的又は特殊な情報処理用語については、用語辞書を添付し、又は注釈を附記すること。

(10) 他業務との連絡調整

作業に当たって、他業務の従事者又は他業者と関連する場合は、事前に本市に内容を提示すること（ただし、定型的なものにあつては、事前にその目的・頻度等を提示することをもって都度の事前報告は不要とする）。また、相互に協調を保ち作業の便宜と進捗を図ること。

なお、本市が参加しない他業者との打合せについては、その内容を議事録として記録し、2開庁日以内を目安として速やかに本市に提出すること。

(11) 疑義の解消

本仕様書上に明記されていない点又は疑義、及びこれに係る作業上の変更については、必ず本市と協議し、承認を得ること。

また、疑義等及びそれに対する本市側の返答や作業上の変更については、その内容を記録し、作業時の各段階で本市に対し定期的に進捗を報告し、内容の承認確認作業を行うこと。

(12) 安定的、効率的、かつ高品質なサービスの提供に向けた取り組み

受託者は、安定的、効率的、かつ高品質なサービスの提供を行うため、実施する作業の目的と目的達成のためのPDCAサイクルを常に意識し、実施内容を継続的に評価・改善するよう努めること。

また業務履行期間満了前には、次年度の本業務契約者が円滑に業務を遂行できるよう引継ぎを実施すること。引継ぎ方法については本市と協議のうえ決定すること。

6 提出書類

(1) 契約締結後の提出書類

提出書類	提出方法	提出期限
業務責任者指定通知書 情報資産取扱者名簿（従事者名簿） 作業体制図 セキュリティ保全申出書	A4 版縦または磁気ファイル	履行開始日の前まで （変更する場合は、対象を変更する前の日まで）
業務完了届 成果品目録 セキュリティ保全状況報告書	A4 版縦または磁気ファイル	業務実施月の翌月速やかに （履行期間の末月は末日とする）
進捗報告書	A4 版縦または磁気ファイル	適宜 （本市の指示による）
作業関連提出書類	A4 版縦または磁気ファイル	適宜 （本市の指示による）
再委託申請書	A4 版縦または磁気ファイル	事実発生前まで。業務再委託をする場合、再委託を実施する期間は本市が承認した日以後とする。

(2) 作業体制の提示

受託者は、本業務を行うに当たって作業体制図を作成し、本市に対して作業責任者、作業従事者、連絡先等を明確に提示すること。

なお、提示した作業体制図に変更が生じた場合は、本市に対し速やかに報告を行い、変更後の作業体制図を提示すること。

(3) セキュリティ保全申出書の提出

別紙3「セキュリティ保全に係る事項」を確認し、「セキュリティ保全申出書」を提出すること。また、毎月の遵守状況を「セキュリティ保全状況報告書」に記載し、速やかに提出すること。

(4) 業務実施報告

受託者は、5(8)に記載する「作業依頼書」とは別に、機器上の作業以外の業務（問い合わせ対応や調査等）を含め、月毎の保守業務の実施状況について報告書を作成し、本市に提出すること。

(5) 電子ファイルによる書類の提出について

提出書類について本市から電子ファイルによる提出の指示がある場合は、Microsoft office Word2016以降、Excel2016以降で読み込み可能な形式で提出すること。その他の形式での提出を希望する場合は、都度本市担当者と調整すること。

7 本業務に係る関連業者及び役割

(1) 機器賃貸業者（FLCS 株式会社）

本システムのハードウェア及びソフトウェアを本市へ賃貸するとともに、ハードウェアに付帯する保守サービスを提供する（ソフトウェアの保守サービスについては、本契約において受託者が調達を行うこととする）。具体的には、故障機器の修理・交換を担当する。

なお、令和6年11月～12月にCS及び統合端末の機器更改を予定しており、機器賃貸業者が変更になる可能性があるため、契約後別途連絡する。

(2) システム運用保守業者（契約後別途連絡する）

本システムの日常業務における運用保守業務及び本システムと既存住記システムとの連携を行う中間サーバに係る運用保守業務を担当する。

(3) ネットワーク保守業者（契約後別途連絡する）

本システムのネットワークに係る保守業務を担当する。

C S ・ 統合端末運用サポート作業詳細

1 対象機器

(1) 設置場所及び設置台数

設置場所	設置台数			
	C S (運用系/ 待機系)	統合端末(※1)		
		D588/T	D588/C	D7010/E
市役所2階住民情報課 (中央区北1条西2丁目)	—	2	—	—
中央区役所仮庁舎戸籍住民課 (中央区大通西2丁目9)	—	5	6	—
北区役所戸籍住民課 (北区北24条西6丁目)	—	6	7	—
東区役所戸籍住民課 (東区北11条東7丁目)	—	5	7	—
白石区役所戸籍住民課 (白石区南郷通1丁目南8)	—	5	4	—
厚別区役所戸籍住民課 (厚別区厚別中央1条5丁目)	—	4	6	—
豊平区役所戸籍住民課 (豊平区平岸6条10丁目)	—	5	4	—
清田区役所戸籍住民課 (清田区平岡1条1丁目)	—	4	6	—
南区役所戸籍住民課 (南区真駒内幸町2丁目)	—	4	6	—
西区役所戸籍住民課 (西区琴似2条7丁目)	—	5	3	—
手稲区役所戸籍住民課 (手稲区前田1条11丁目)	—	4	6	—
大通証明サービスコーナー (中央区大通西4丁目地下1階)	—	2	—	—
マイナンバーカードセンター (札幌市中央区北3条西3丁目)	—	—	—	9
札幌市証明郵送センター	—	1	—	—
菊水分庁舎システム管理課 (白石区菊水1条3丁目)	2	1	—	—
中央市税事務所 (中央区北2条東4丁目)	—	2	—	—
北部市税事務所 (中央区北4条西5丁目)	—	2	—	—

東部市税事務所 (厚別区大谷地東2丁目4-1)	—	2	—	—
南部市税事務所 (豊平区平岸5条8丁目2-10)	—	2	—	—
西部市税事務所 (西区琴似3条1丁目1-20)	—	2	—	—
定山溪出張所(※2) (南区定山溪温泉西1丁目)	—	—	1	—
篠路出張所(※2) (北区篠路4条7丁目)	—	—	2	—
合 計	2	130		

(※1) 令和6年度中に統合端末の機器更改を予定しており、機種が変わる場合もあるので留意すること。

(※2) 本市が設置する2つの出張所にも機器更改時に統合端末を設置する予定であるので留意すること。

(2) 対象機器詳細

種別	機種名等(※1)	型番
1 CS (運用系/待機系)		
本体	PRIMERGY RX2540 M4 ※富士通製	PYR2544RJN
操作者認証装置	照合情報読取装置 ※富士通製	FAT13FPJL2
LTO ホトローダ [®]	ETERNUS LT20 S2 ※富士通製 ※運用系のみ	LT20SSM1
LTO ユニット	PRIMERGY SX05 S2 ※富士通製 ※待機系のみ	PY-B052A6
共用ディスクアレイ装置	ETERNUS DX60 S4 ※富士通製	ET064A
ソフトウェア(※2)	Windows Server 2016 Standard	PYBWBS6
	業務アプリケーションソフト (J-L I S 配布)	—
	情報提供アプリケーションソフト (J-L I S 配布)	—
	Oracle Database 11g Enterprise Edition (J-L I S 配布)	—
	Oracle Database 11g Standard Edition (J-L I S 配布)	—
	Oracle Database 12cR2 Standard Edition 2 (J-L I S 配布)	—
	Oracle Client (J-L I S 配布)	—
	Oracle fail safe (J-L I S 配布)	—
	Arcserve Backup r17.5 for Windows	B5140JA9C
	Arcserve Backup r17.5 for Windows Disaster Recovery Option	B5140JL9B
PowerChute Business Edition v10.0	B5140R57C	

	生体認証ソフトウェア	NU461006
	耐タンパー制御	—
2 AD (運用系/待機系) (※1)		
本体	PRIMERGY RX1330 M4	PYR1334R3S
LTO エット	PRIMERGY SX05 S2 ※富士通製 ※運用系のみ	PY-B052A6
ソフトウェア	Windows Server 2016 Standard	PYBWBS6
	Arcserve Backup r17.5 for Windows	B5140JA9C
	Arcserve Backup r17.5 Client for Windows	B5140JB9B
	Arcserve Backup r17.5 for Windows Disaster Recovery Option	B5140JL9B
	PowerChute Business Edition v10.0	B5140R57C
3 統合端末(※1)		
本体	ESPRIMO D588/T (Windows10 May 2020 Update 適用モデル) ※富士通製	FMVD38001
	ESPRIMO D588/C (Windows10 May 2020 Update 適用モデル) ※富士通製	FMVD45001
	ESPRIMO D7010/E ※富士通製	FMVD47003
操作者認証装置	操作者認証用照合情報読取装置 ※富士通製	FAT11FPJL1
	操作者認証用照合情報読取装置 ※富士通製	FAT13FPJL1
タッチパネル	17 型タッチパネルモニター超音波方式シングルタッチ	TD1701SBP
住基カード用 IC カード R/W	住民基本台帳用 IC カードリーダーライタ ※富士通製 (63 台)	FC4510HT22
	住民基本台帳用 IC カードリーダーライタ ※ソニー製 (55 台)	RC-S280/S
	住民基本台帳用 IC カードリーダーライタ ※ソニー製 (9 台)	RC-S380/S
ソフトウェア	Windows 10 Pro (64bit)	—
	生体認証ソフトウェア	NU461006
	業務アプリケーションソフト (J-L I S 配布)	—

(※1) 令和 6 年度中に統合端末の機器更改を予定しており、機種やソフトウェアのバージョンが変更となる場合があるので留意すること。

(※2) ソフトウェアについては、サポート対象外とし、対象機器に係る設定資料等は契約締結後に別途提供する。

2 J-L I S からの通知対応 (業務仕様書本紙 4 (1))

作業に必要となる管理者権限パスワードは、契約締結後に別途通知する。なお、管理者権限パスワードは契約条項で定める秘密に該当するので、取扱いには十分注意すること。

- (1) J-L I S から業務アプリケーションソフトが配付された場合、1 に示す機器について更新作業及び設定作業を行い、動作確認を行うこと。なお、J-L I S が配付する業務アプリケーションソフト等の仕様によっては、CS と端末のバージョン差異に

より業務制約が発生する場合がある。この際には、連休等を利用した全機器への同時適用が求められる場合がある。全機器同時適用の要否は業務制約の内容によることとなるが、業務制約の詳細については、J-L I Sからの通知内で個別に明らかになるため、都度本市へ確認・調整すること。

- (2) J-L I SからOSセキュリティ更新プログラム、サービスパック及びJ-L I S配付ソフトウェアの修正プログラム、パターンファイル等の適用指示があった場合、1に示す機器について、速やかに更新・適用作業及び設定作業を行い、動作確認を行うこと。
- (3) 2 (1) (2) のほか、J-L I SからOSその他アプリケーションソフトの設定変更の指示があった場合、1に示す機器について設定変更作業を行い、動作確認を行うこと。なお、本市からの独自指示に基づく場合（業務仕様書本紙4 (2) のア）も同様とする。
- (4) 上記に関連してシステムの環境変更作業が必要な場合は、これを行うものとする。

3 管理者権限のパスワード変更作業（業務仕様書本紙4 (2) のイ）

4月、10月を目安に年2回、管理者権限のパスワード変更を行うこと。新パスワードについては、作業の都度、本市から別途通知する。なお、変更対象は以下のとおりとし、詳細はJ-L I Sが配付する手引書等を参照すること（契約締結後に別途提示する）。

(1) CS（運用系・待機系）

- ア Windows Server 2016
- イ ARCserve
- ウ 共有メモリマネージャー
- エ CSの自動ログオン
- オ Oracle 関連
- カ 業務アプリケーション
- キ SystemWalker
- ク yarai 権限設定ツール

(2) AD（運用系・待機系）

- ア Windows Server 2016
- イ ADの自動ログオン
- ウ タスクスケジューラ
- エ system walker
- オ クラス管理 MSCS

(3) 統合端末

- ア Windows10
- イ ウイルス対策ソフト（Windows Defender・FFRI yarai）

※令和6年度中に統合端末の機器更改を予定しており、機種やソフトウェアのバージョンが変更となる予定なので留意すること。

4 統合端末等設置及び設定状況チェック（業務仕様書本紙4（2）のウ）

1に示す機器について、年に1度、設定等の点検作業を行い、結果を本市へ報告すること。また、設定の不正が発見された場合には本市と協議の上で修正すること。点検項目は以下のとおり。実施時期詳細については本市担当者と受託者において別途協議の上で決定する。別途本市から提示する「統合端末等設置及び設定状況チェック手順書（委託業者編）」を参照の上、受託者が手順書を作成し、本市の事前承認を得た上で作業すること。なお、パスワードの取扱いは2に準じる。

対象	項番	点検項目	点検内容
端末	1	アクセス制限ツールの適用確認	業務 AP 起動用アカウントにアクセス制限ツールが適用されていること。
端末	2	ローカルファイアウォールの設定確認	ファイアウォールのルール設定が変更されていないこと。 コンピュータウイルスに感染していないこと。
端末	3	ユーザアカウントの確認	不要なユーザアカウントが登録されていないこと。
端末	4	フォルダ共有の確認	システム運用に不必要なフォルダの共有が行われていないこと。
端末	5	プログラム起動の確認	システム運用に不必要なプログラム・サービスが起動していないこと。
端末	6	ログオン失敗履歴の確認	ログオンイベントの監査が正しく設定されていること。不正アクセスの疑いのあるログオン失敗履歴が無いこと。
端末	7	ロックアウトの設定確認	アカウントロックアウトポリシーが適切に設定されていること。
端末	8	パスワードのポリシーの確認	パスワードのポリシーが適切に設定されていること。
端末	9	インストールソフトウェアの確認	管理外のソフトウェアがインストールされていないこと。
端末	10	ネットワーク設定の確認	ネットワーク設定が適切であること。
端末	11	機器構成の確認	管理外の機器が設置されていないこと。
端末	12	パスワードの表示確認	端末機等の周辺にパスワードが付箋等により表示されていないこと。
端末	13	ディスプレイ設置位置の確認	窓口カウンター（市民側）からディスプレイ表示が見えないこと。
端末	14	スクリーンセイバーの設定確認	スクリーンセイバーの起動時間及びパスワードの設定が適切にされていること。
端末	15	ワイヤーロックの確認	端末機がワイヤーロックにより施錠され盗難防止対策が実施されていること。
端末	16	有効期限設定の確認	ログイン時の操作者有効期限設定の判定が有効になっていること。
CS	1	ローカルファイアウォールの設定確認	Windows ファイアウォールのルール設定が変更されていないこと。

CS	2	ユーザアカウントの確認	不要なユーザアカウントが登録されていないこと。
CS	3	フォルダ共有の確認	システム運用に不必要なフォルダの共有が行われていないこと。
CS	4	プログラム起動の確認	システム運用に不必要なプログラム・サービスが起動していないこと。
CS	5	ログオン失敗履歴の確認	ログオンイベントの監査が正しく設定されていること。 不正アクセスの疑いのあるログオン失敗履歴が無いこと。
CS	6	パスワードの確認	札幌市指定のパスワードが設定されていること。
CS	7	インストールソフトウェアの確認	管理外のソフトウェアがインストールされていないこと。
CS	8	ネットワーク設定の確認	ネットワーク設定が適切であること。
CS	9	端末間暗号設定ツールの適用確認	暗号化ツール適用のログが確認できること。
CS	10	Oracle 接続制限ツールの適用確認	Oracle 接続の初期設定ポートが待ち受け状態になっていないこと。
CS	11	機器構成の確認	管理外の機器が設置されていないこと。
CS	12	パスワードの表示確認	サーバラック周辺にパスワードを記載した付箋・メモ等がないこと。
CS	13	ウイルス対策状況の確認	ウイルス検出のログがないこと。
AD	1	ローカルファイアウォールの設定確認	Windows ファイアウォールのルール設定が変更されていないこと。
AD	2	ユーザアカウントの確認	不要なユーザアカウントが登録されていないこと。
AD	3	フォルダ共有の確認	システム運用に不必要なフォルダの共有が行われていないこと。
AD	4	プログラム起動の確認	システム運用に不必要なプログラム・サービスが起動していないこと。
AD	5	ログオン失敗履歴の確認	ログオンイベントの監査が正しく設定されていること。 不正アクセスの疑いのあるログオン失敗履歴が無いこと。
AD	6	パスワードの確認	札幌市指定のパスワードが設定されていること。
AD	7	インストールソフトウェアの確認	管理外のソフトウェアがインストールされていないこと。
AD	8	ネットワーク設定の確認	ネットワーク設定が適切であること。
AD	9	機器構成の確認	管理外の機器が設置されていないこと。

AD	10	パスワードの表示確認	サーバラック周辺にパスワードを記載した付箋・メモ等がないこと。
AD	11	ウイルス対策状況の確認	ウイルス検出のログがないこと。

5 ハードウェア障害への対応

1に示す機器のハードウェア障害の復旧に伴い、OS・各種ソフトウェアの再インストール等の設定導入作業が必要となる場合、本市担当者及び機器賃貸業者と調整の上、再インストール等の設定導入作業、動作確認等を行うこと。

なお、サーバ機の障害への対応は、24時間365日の即時オンサイト保守を実施するものとし、通常業務時間外用の緊急連絡先を整備するなど、本市からの連絡後に速やかに作業を行える体制を整えること。また、統合端末に付属するタッチパネル障害への対応は、8時45分から17時15分までの間は即時オンサイト保守を実施するものとする。ただし、当日中に対応不可能の場合は、翌開庁日の業務時間前を目安に対応するものとする。タッチパネル以外の端末機の障害及びサーバ機の軽度な障害（運用自体は可能な範囲の障害）については、この限りではない。

6 運用サポート

本業務に関連して、以下の運用サポート作業を行うこと。なお、運用サポート時間帯は、平日（土・日曜日、祝祭日、12月29日～1月3日の年末年始休日を除く）8時45分から17時15分までとする。対応作業実施にあたっては、事前に本市と協議の上、承認を得ること。

- (1) 1に示す機器におけるシステム及びソフトウェアの障害発生時の原因分析、対応方法の検討及び対応作業
- (2) J-L I Sへの問い合わせ対応