

令和3年度

基幹系端末等設置設定及び維持管理業務

(自治体中間サーバ接続端末)

業務仕様書

札幌市

## 内容

1. 業務名 .....	1
2. 業務の目的.....	1
3. 業務履行期間 .....	1
4. 業務の概要.....	1
4.1. 設置設定における作業項目及びその対象となる機器 .....	1
4.2. 全体スケジュール .....	2
5. 業務履行に付随して発生する費用等.....	2
6. 業務の内容.....	2
6.1. パソコン等の事前設定.....	2
6.1.1. 打合せの実施.....	2
6.1.2. パソコン等の事前設定と動作確認 .....	2
6.1.3. リカバリメディアの作成、適用.....	2
6.1.4. 本市による確認 .....	3
6.1.5. 構築手順書の作成.....	3
6.1.6. 現場設置作業手順書の作成 .....	4
6.2. 機器の現地搬入、現地設定及び設置.....	4
6.2.1. 打合せの実施 .....	4
6.2.2. 端末等機器設置計画書の作成 .....	4
6.2.3. 現地の事前確認 .....	4
6.2.4. 現地搬入・既設機器等回収 .....	5
6.2.5. 現地設定 .....	5
6.3. 機器の設置.....	5
6.3.1. パソコンの設置及び結線.....	5
6.3.2. 現地に設置する機器及び台数 .....	5
6.4. 機器設置の附带業務 .....	5
6.4.1. 保守契約手続きの代行 .....	5
6.4.2. ラベルの作成及び貼付 .....	5
6.4.3. 備品付属物等一覧の作成.....	6
6.4.4. 機器配置レイアウト図の作成 .....	6
6.5. 基幹系端末等の維持管理.....	6
7. 提出書類.....	6
7.1. 業務全般に関する提出書類 .....	6
7.2. 設置設定に関する提出書類 .....	7
7.3. 維持管理に関する提出書類 .....	8
8. 一般的事項.....	9
8.1. 機器の保管状態及び故障、破損の有無の報告 .....	9
8.2. 移設、搬送に関する注意事項.....	9
8.2.1. 梱包材について .....	9

8.2.2.	機器の搬入について.....	9
8.3.	作業場所.....	10
8.3.1.	設置設定について.....	10
8.3.2.	維持管理について.....	10
8.4.	作業環境の利用.....	10
8.5.	身分証明書の携行等.....	10
8.6.	本市作業場所等への入退庁等.....	10
8.7.	防災等の協力.....	10
8.8.	環境に対する配慮.....	10
8.9.	成果品等に係る留意事項.....	11
8.10.	他業務との連絡調整.....	11
8.11.	疑義の解消.....	11
8.12.	セキュリティの保全.....	11
9.	参考情報.....	12
9.1.	本業務で使用する機器の機種、仕様等.....	12
9.2.	対象機器に対するハードウェアメーカーの保守内容.....	12

## 1. 業務名

基幹系端末等設置設定及び維持管理業務（自治体中間サーバ接続端末）

## 2. 業務の目的

本業務は、自治体中間サーバ接続端末の端末・周辺機器等（以下「対象機器等」という。）の各種設定及び設置と、その後の維持管理を行うものである。なお、対象機器等の設置に当たっては、既に設置されている既存の対象機器等（以下「既設機器等」という。）の回収を併せて行う。

## 3. 業務履行期間

契約締結日～令和4年3月31日

## 4. 業務の概要

### 4.1. 設置設定における作業項目及びその対象となる機器

作業項目	対象機器	備考	
パソコン等の事前設定	ノートパソコン	90台 予備用18台を含む。	
	ICカードリーダー		90台
機器の現地搬入	ノートパソコン	72台 搬入先：市内25施設	
	ICカードリーダー		72個
	セキュリティワイヤ		72本
	レーザープリンタ		2台
機器の現地設定及び設置	ノートパソコン	72台	
	ICカードリーダー		72個
	セキュリティワイヤ		72本
	レーザープリンタ		2台
機器の回収	デスクトップパソコン	70台	
	ICカードリーダー		70個
	モニタマウントキット		70個
	セキュリティワイヤ		70本
機器設置の附帯業務	ノートパソコン	90台	

各作業項目の対象機器台数については、現時点の予定であり若干の変更があり得る。

## 4.2. 全体スケジュール

日程	内容
契約締結日～令和3年12月上旬	機器の受け入れ
令和3年12月上旬～令和4年1月上旬	機器搬入設置計画の作成 マスターパソコンの作成、リカバリイメージの作成
令和4年1月～2月中旬	リカバリイメージの各パソコンへの展開及び附帯業務の完了
令和4年2月中旬～3月上旬	機器の現地搬入、現地設定及び設置
令和4年2月中旬～	設置後の維持管理の実施
令和4年3月31日	業務完了

※ 作業手順、日程の変更等が生じた場合は、2.業務の目的を変更しない範囲において対応を協議するものとする。なお、本市の都合により全体スケジュールが大きく見直された場合については、契約変更も含めて協議の対象とするものとする。

## 5. 業務履行に付随して発生する費用等

4.1.設置設定における作業項目及びその対象となる機器に記載のパソコン等の機器については、いずれも本市が支給する。これ以外に本市が支給、負担するものは全て本仕様書内に記載されているものとする。

機器の梱包、養生、搬送にかかる費用は全て受託者が負担すること。この他、本業務の履行に当たり必要となる機材、発生する関連費用等については、本仕様書に記載がない限り、受託者において負担すること。

## 6. 業務の内容

### 6.1. パソコン等の事前設定

#### 6.1.1. 打合せの実施

作業に当たっての全般的な注意事項、スケジュール、設定パラメータ、貸出用メディアの貸与等に関する確認を行うための打合せを行う。

打合せには、本市職員の他、本市から委託を受けた運用業者及び技術支援を行う事業者が同席する場合がある。

#### 6.1.2. パソコン等の事前設定と動作確認

パソコン等は、受託者において、事前に設定し得るパラメータ等を設定し、正常動作の確認を行うこと。ICカードリーダーについては、別途本市が調達するICカードを読み書きできるよう設定すること。なお、作業効率化のため当該作業を現地設定の際に併せて実施することが適当と認められる場合は、現地設定と併せて実施できるものとする。

#### 6.1.3. リカバリメディアの作成、適用

自治体中間サーバ接続端末とするノートパソコンの台数が多いことから、作業の効率化、品質の確

保及び今後の保守性を高めるために、全体のマスターとなるパソコンを最初に作成し、そのパソコンから作成したリカバリメディアを使用して、残りの自治体中間サーバ接続端末用ノートパソコンに展開する方式とする。AIK、Windows PE、Sysprep 等を使用して自治体中間サーバ接続端末構築用メディア（以下、リカバリメディア）を作成し、残りの自治体中間サーバ接続端末用ノートパソコンに適用すること。リカバリメディアの仕様は「別紙1 自治体中間サーバ接続端末用リカバリメディアの仕様」とおりとする。ただし、受託者が、より効率的な展開方式を受託者の負担の範囲で希望する場合において、本市が認めたときは、受託者はその展開方式により残りのパソコンに適用することもできるものとする。

#### 6.1.4. 本市による確認

マスターパソコンが構築できた時点で、本市の確認を受けること。

また、リカバリメディアによる展開方式が正常に機能することについて、全台に展開する前に1台以上、実際に適用したパソコンで本市の確認を受けること。

#### 6.1.5. 構築手順書の作成

以下の手順書を作成すること。手順書は、専門知識の少ないものであっても容易に作成ができるよう、画面のハードコピーを貼付するなどわかりやすいものとする。

- ・ 環境構築手順書
  - マスターパソコンの端末環境構築手順について説明した手順書。
- ・ 環境一式
  - マスターパソコンの作成に必要となる、各種デバイスドライバなどのプログラムやイメージデータをまとめたもの。
- ・ Sysprep 実行手順書
  - Sysprep を実行する手順について説明した手順書。
- ・ リカバリエイメージ作成手順書
  - リカバリエイメージ作成手順について説明した手順書。
- ・ リカバリエイメージ戻し手順書
  - リカバリエイメージを利用した端末の作成手順について説明した手順書。
- ・ Windows 自動インストールキット(AIK)導入手順書
  - Windows 自動インストールキット (AIK) の導入手順について説明した手順書。
- ・ Windows PE 起動メディア作成手順書
  - リカバリエイメージを作成する際に使用する、Windows PE 起動ディスクの作成手順について説明した手順書。
- ・ Windows PE 起動 USB メモリ作成手順書
  - カバリエイメージを作成する際に使用する、Windows PE 起動 USB メモリの作成手順について説明した手順書。
- ・ Windows10 Sysprep 応答ファイル作成手順書
  - Windows 10 の端末上において Sysprep を実行する際に必要となる応答ファイルの作成方法

について説明した手順書。

- ・ Windows10 Sysprep 実行手順書

- Windows 10 の端末上において Sysprep を実行する手順について説明した手順書。

### 6.1.6. 現場設置作業手順書の作成

各リカバリメディアを使ってリストアしたパソコンを自治体中間サーバ接続端末として最終的に利用することができるようにするための現場設置作業手順書を作成すること。この際、作業ミス、確認漏れ等が少なくなるように、少量かつ単純な操作だけで行えるよう配慮するとともに、作業時間及びネットワークトラフィックができるだけ少なくなるように工夫すること。

パソコンは用途によって 2 種類に分類される（管理端末と接続端末）。設定内容が一部異なる。設定内容をパターン化し、現場設置作業手順書に的確に反映すること。

接続端末の個別設定作業のうち、管理端末に導入したソフトウェア（Smart On ID マネージャー）で作成した設定ファイルを用いる作業が想定される。そのため、4 章に記載したとおり、管理端末相当のパソコンは先行して現地搬入、設置及び設定をする。作業内容については、本市提供する対象ソフトウェアの製品マニュアルを参照の上、本市職員との打合せを通じて確認し、現場設置作業手順書へ反映すること。

## 6.2. 機器の現地搬入、現地設定及び設置

### 6.2.1. 打合せの実施

作業に当たっての全般的な注意事項、機器搬入スケジュール、関連作業の調整状況、制約事項、設置拠点ごとの搬入台数及び機器配置レイアウトの想定を示すので、6.2.2. 端末等機器設置計画の作成に向けた打合せを実施すること。

打合せには、本市職員の他、本市から委託を受けた運用業者及び技術支援を行う事業者が同席する場合がある。

### 6.2.2. 端末等機器設置計画書の作成

本仕様及び 6.2.1. 打合せで確認した事項を踏まえて、施設・設置拠点ごとに機器の現地搬入、現地設定、設置のスケジュール及び作業実施手順を整理し、端末等機器設置計画書を本市へ提出して承認を受けること。

現地での作業は、6.2.3. 事前確認を除き原則として本市業務時間外（平日 17 時 30 分～21 時又は休日）に行うものとするが、当該時間帯であってもエレベータや駐車場の利用等に制限がある場合がある。

受託者においては、端末等機器設置計画書に従って作業を確実に実施するための人員体制を確保すること。

### 6.2.3. 現地の事前確認

機器の現地搬入までに、各設置拠点の機器設置場所を事前に確認し、機器搬入・設置するまでの経路、設置スペースが確保されているかどうか、必要な電源、コンセントの口数及び LAN の有無を確認し、設置に支障があると思われる箇所について、報告すること。

なお、確認及び報告は、機器設置までに改善もしくは仮対策を実施するために必要な日数を考慮して行うこと。

#### 6.2.4. 現地搬入・既設機器等回収

機器を本市が指定する仮保管場所に搬入すること。機器の搬出入にあたっては、機器を必要に応じて梱包し、現地で開梱し、梱包材等は既設機器等を入れて回収すること。ただし、作業手順や各設置拠点の機器保管場所の状況等によっては、作業効率と安全性に配慮し、梱包した状態で機器を仮保管できるものとする。回収した既設機器は菊水分庁舎へ搬入すること。

機器を搬入・回収する施設・設置拠点は「別表1 関係施設・設置拠点一覧」のとおり。

#### 6.2.5. 現地設定

リカバリイメージを適用した状態となっている各パソコンをネットワーク及びプリンタに接続し、自治体中間サーバ接続端末として使用するために必要な現地設定を行うこと。

ネットワークは搬入先設置拠点の機器設置場所に事前に配線済みであるので、現地設定を行う際は、電源とネットワークを利用できる設置場所等で作業を行うものとする。

現地設定の対象となる機器は、ノートパソコン及びICカードリーダー（既設品を回収せずに新規設置機器に流用する。）であり、各施設・設置拠点の機器台数は「別表2 現地に設置する機器及びその台数（予定）」の当該機器のとおり。

現地設定後に、現地にて本市職員による動作確認を受けること。また、別途貸与する現地設定手順書を修正すること。

### 6.3. 機器の設置

#### 6.3.1. パソコンの設置及び結線

本市が指示する機器配置レイアウトのとおり設置すること。

機器設置後、マウス等の周辺機器及び、電源コンセント、ネットワークハブとの結線、電源の投入を行い、機器正常動作の確認を受けること。

また、セキュリティワイヤを取り付けるとともに、プリンタと結線し、通常の印刷指示ができることを確認すること。

#### 6.3.2. 現地に設置する機器及び台数

「別表2 現地に設置する機器及びその台数（予定）」のとおり。

### 6.4. 機器設置の附帯業務

#### 6.4.1. 保守契約手続きの代行

本業務で設置するパソコンには5年間の訪問修理サポートがついているが、サポートを受けるための機器登録の手続きなどが必要な場合、作業を代行し手続きを完了させること。

#### 6.4.2. ラベルの作成及び貼付

端末名、プリンタ名を記載したシールをラベルライター（幅9mm）で作成し、端末本体に貼り付



けること。また、本市から別途支給する備品シールを備品付属物等一覧の内容と一致するよう本体に貼り付けること。その際、貼付位置は本市の指示に従うこと。なお、ラベルの色は白地に黒字とすること。

#### 6.4.3. 備品付属物等一覧の作成

パソコンのシリアル番号と備品番号、コンピュータ名をまとめた一覧表、プリンタの機器番号と備品番号、プリンタ名をまとめた一覧表を Excel で作成すること。

#### 6.4.4. 機器配置レイアウト図の作成

機器を設置している拠点の機器配置レイアウトを現地確認し、機器配置レイアウト図を作成すること。「4.1 設置設定における作業項目及びその対象となる機器」に記載する、本業務の対象機器以外のパソコンについては、図面上配置する必要はないものとする。レイアウト図は、Microsoft Excel 形式とすること。

### 6.5. 基幹系端末等の維持管理

対象機器等に障害が発生した場合、本市の求めに応じて原因を調査し、機器が良好な状態で使用できるよう速やかに回復措置を行うこと。回復措置を実施する際には、本市が別途契約しているハードウェア保守等を活用することができる。本市が別途契約しているハードウェア保守等のサポート状況は「別表4 対象機器に対するハードウェアメーカーとの保守内容」のとおり。本作業の流れは、「別紙3 ハードウェア障害の連絡（基本パターン）」のとおり。

なお、障害の初期切り分けは本市において実施する。その上で、本業務の対象機器に起因する障害と思われるものへの対応を指示する。その際、発生している現象、発生している拠点、機器、エラーの内容及び現地担当者を確認して、本業務に引き継ぐ。また、障害に当たらない誤操作などは本市が切り分けた上で、それに該当しないと思われるもののみを本業務に引き継ぐものとする。また、機器の定期点検などの日程については、本市から受託者へ事前連絡する。

作業の詳細は、「別紙2 維持管理の具体的作業」のとおり。

## 7. 提出書類

### 7.1. 業務全般に関する提出書類

提出書類	提出時期	提出方法
業務責任者指定通知書	業務着手と同時	各1部（A4版縦）を1冊に綴り、各ページを割印するか又は袋閉じし、表紙・裏表紙に1か所ずつ割印する。
セキュリティ保全に関わる文書		
セキュリティ保全状況報告書	毎月月末	

業務完了届 成果品目録	業務完了と同時	各1部（A4版縦）を1冊に綴り、各ページを割印する。
----------------	---------	----------------------------

## 7.2. 設置設定に関する提出書類

提出書類	提出時期	提出方法
端末等機器設置計画書	機器設置完了の属する月の業務完了と同時	MicrosoftWord または Excel 形式のデータファイル。 電子媒体で正副1部ずつ納品（媒体は、受託者が用意すること。）
環境構築手順書 Sysprep 実行手順書 リカバリイメージ作成手順書 リカバリイメージ戻し手順書 Windows 自動インストールキット(AIK)導入手順書 Windows PE 起動メディア作成手順書 Windows PE 起動 USB メモリ作成手順書 Windows 10 Sysprep 応答ファイル作成手順書 Windows 10 Sysprep 実行手順書 現場設置作業手順書		MicrosoftWord 形式のデータファイル。 電子媒体で正副1部ずつ納品（媒体は、受託者が用意すること。）
リカバリメディア		USB メモリで正副1部ずつ納品（媒体は、受託者が用意すること。）
環境一式		電子媒体で正副1部ずつ納品（媒体は、受託者が用意すること。）
環境構築手順書 Sysprep 実行手順書 リカバリイメージ作成手順書 リカバリイメージ戻し手順書 Windows 自動インストールキット(AIK)導入手順書 Windows PE 起動メディア作成手順書 Windows PE 起動 USB メモリ作成手順書	業務完了時	MicrosoftWord 形式のデータファイル。 電子媒体で正副1部ずつ納品（媒体は、受託者が用意すること。）

Windows 10 Sysprep 応答ファイル 作成手順書 Windows 10 Sysprep 実行手順書 現場設置作業手順書		
備品附属物等一覧		MicrosoftExcel 形式のデータファイル。 電子媒体で正副 1 部ずつ納品（媒体は、受託者が用意すること。）
機器配置レイアウト図		MicrosoftExcel 形式のデータファイル。 電子媒体で正副 1 部ずつ納品（媒体は、受託者が用意すること。）

### 7.3. 維持管理に関する提出書類

提出書類	提出時期	提出方法
報告書 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 対応履歴報告</li> <li>・ 対応報告書（1 対応につき 1 対応報告書とする）</li> <li>・ 訪問時に受けた質問と回答</li> <li>・ 機器の安定稼働に繋がる改善提案</li> <li>・ その他報告すべき事項</li> </ul>	業務完了と同時	MicrosoftWord または Excel 形式のデータファイル。 電子媒体で正副 1 部ずつ納品（媒体は、受託者が用意すること。）
所在等管理一覧の原本の複製	随時	MicrosoftExcel 形式のデータファイル。 電子媒体で正副 1 部ずつ納品（媒体は、受託者が用意すること。）
環境構築手順書 Sysprep 実行手順書 リカバリイメージ作成手順書 リカバリイメージ戻し手順書 Windows 自動インストールキット(AIK)導入手順書 Windows PE 起動メディア作成手順書 Windows PE 起動 USB メモリ作成手	必要に応じて業務 履行期間内に最大 1 回更新	MicrosoftWord 形式のデータファイル。 電子媒体で正副 1 部ずつ納品（媒体は、受託者が用意すること。）

順書 Windows 10 Sysprep 応答ファイル 作成手順書 Windows 10 Sysprep 実行手順書 現場設置作業手順書		
リカバリメディア		USB メモリで正副 1 部ずつ納品（媒体は、受託者が用意すること。）
環境一式		電子媒体で正副 1 部ずつ納品（媒体は、受託者が用意すること。）
端末等設置設定の作成物検証結果報告書	業務履行期間内に 1 回	MicrosoftWord または Excel 形式のデータファイル。 電子媒体で正副 1 部ずつ納品（媒体は、受託者が用意すること。）

上表に示す書類のほか、本市で必要とするものは、その都度提出すること。

## 8. 一般的事項

### 8.1. 機器の保管状態及び故障、破損の有無の報告

受託者は、パソコン等に故障や破損がないか確認を行い、故障や破損が見つかった場合は速やかに本市へ連絡し、維持管理による対応を行うこと。なお、維持管理の履行期間前に故障や破損が見つかった場合も同様の対応とする。

### 8.2. 移設、搬送に関する注意事項

#### 8.2.1. 梱包材について

機器の移設、搬送に際しては、設管理者からの指示により適切に養生を行うこと。また、機器の梱包については、受託者が箱、梱包材等を用意することとし、搬送後は速やかに引き取ること。ただし、搬送先から再び搬送する場合で、本市が認める場合は現地で梱包材等の一時保管をすることができる。

ただし、パソコン等を受託者の施設に搬出する時点ではパソコンは梱包された状態となっているので、この梱包材を利用しても差し支えないものとする。

#### 8.2.2. 機器の搬入について

機器の搬入に際しては、利用するトラックのサイズ、搬入日時等に制約が発生する場合がありますので、その指示に従うこと。

なお、施設・設置拠点の一時保管場所へ納品する可能性もあるので、本番移行時に実際の設置場所への設置、電源・ネットワークへの繋ぎ込みは本業務において行うものとする。

### 8.3. 作業場所

#### 8.3.1. 設置設定について

パソコンの事前設定作業は、原則、札幌市内の受託者の施設で実施すること。ただし、「6.1.4 本市による確認」に記した作業については、本市施設において実施すること。このとき、マスターパソコンの持込み・持出しについては、書面により本市の許可を得ることとし、搬送に係る費用は受託者が負担すること。なお、パソコンの設置状況の確認を本市が求めた場合は、それに応じること。

この他の作業は「別表1 関係施設・設置拠点一覧」に定める場所において実施すること。なお、作業生産性向上を図るために一時的に作業を別な場所で行う場合は、事前に書面等により申し出て、本市の承認を得ること。

#### 8.3.2. 維持管理について

維持管理に係る作業は、札幌市菊水分庁舎（札幌市白石区菊水1条3丁目1-5）、対象機器設置場所及び本市が適当と認める場所で行う。なお、本市施設に常駐する必要はない。

### 8.4. 作業環境の利用

作業上必要な机、椅子、端末機等は、本市が提供するものを使用することができる。なお、作業生産性向上を図るために必要な場合は、受託者が調達したものを使用することができるが、その場合は、本市の定める手順により事前に書面等により申請し、本市の承認を得ること。また、その設定内容及び利用状況等について、本市の指示に従い、報告すること。

### 8.5. 身分証明書の携行等

受託者の作業従事者は、作業場所においては常に身分証明書を上半身の見やすい位置に着用するものとする。

### 8.6. 本市作業場所等への入退庁等

受託者の作業従事者が作業場所へ入庁する場合には、本市が定める手順に従い、許可を得て入庁すること。また、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。

### 8.7. 防災等の協力

受託者及び受託者の作業従事者は、作業場所における防災、保安等に協力すること。また、業務の履行に支障のない範囲で本市が主催する防災を想定した訓練への参加を行うこと。

### 8.8. 環境に対する配慮

- (1) 本業務においては、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
- (2) 電気、水道、油、ガス等の使用にあたっては、極力節約に努めること
- (3) ごみ減量及びリサイクルに努めること
- (4) 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

- (5) 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
- (6) 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
- (7) 上記のほか、作業全般に渡って、未使用端末機、プリンタ等の機器の電源切断の励行による節電を行い、作業成果物等の電子磁気化による紙の節約、再生紙を積極的に利用すること等、環境に配慮した資源の利用に留意すること

#### 8.9. 成果品等に係る留意事項

作業ごとの提出書類（電子磁気媒体に記録された書類を含む。以下同じ。）は、一式の作成後速やかに本市に提出すること。ただし、本市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。電子磁気媒体が適当と思われる成果品等については、本市と協議の上、目録を提出することによって書類形式で提出することを省略することができる。

提出書類は、誤植、意味不明、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。

#### 8.10. 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連絡調整を行う場合は、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、本市を介さず他業者との間で打合せを行った場合は、その内容を議事録として記録し、2日以内に本市に提出すること。

#### 8.11. 疑義の解消

作業上必要な事項について、疑義が生じた場合は、必ず本市と協議し確認を得ること。

#### 8.12. セキュリティの保全

セキュリティ保全のため、別添「セキュリティ保全に関わる文書」を遵守するために、「セキュリティ保全状況報告書」を提出し、本市の確認を得ること。なお、セキュリティに関する責任者は業務責任者とする。

また、遵守状況について報告し、本市から指示があった場合は管理体制及び実施事項等について、見直しを行い、その結果を本市に報告し、確認を得ること。

## 9. 参考情報

### 9.1. 本業務で使用する機器の機種、仕様等

「別表3 本業務で使用する機器の想定機種、仕様等」を参照すること。

### 9.2. 対象機器に対するハードウェアメーカーの保守内容

対象機器において、本市が別途契約しているハードウェア等のサポート状況は「別表4 対象機器に対するハードウェアメーカーの保守内容」を参照すること。

別表 1 関係施設・設置拠点一覧

拠点	住所	設置拠点		備考		
		階数	課			
札幌市役所本庁舎	札幌市中央区北1条西2丁目	2階	北	税制課		
				住民情報課		
		3階	北	保護自立支援課		
				高齢福祉課		
		南	障がい福祉課			
4階	南	保険企画課				
		11階	北	勤労課		
バスセンタービル	札幌市中央区南1条東1丁目 大通バスセンタービル1号館	3階		子育て支援課		
STV北2条ビル	札幌市中央区北2条西2丁目 STV北2条ビル	3階		教育推進課		
		4階		教職員課		
WEST19	札幌市中央区大通西19丁目 WEST19	3階		健康企画課		
		4階		精神保健センター		
児童福祉総合センター	札幌市中央区北7条西26丁目1-1 児童福祉総合センター	1階		地域連携課		
中央区役所仮庁舎	札幌市中央区大通西2丁目9	1階		戸籍住民課		
					保健福祉課	
		2階		保険年金課		
					保護一課	
5階		健康・子ども課				
北区役所	札幌市北区北24条西6丁目1-1	1階		戸籍住民課		
					保険年金課	
2階		保健福祉課				
			保護一課			
北保健センター	札幌市北区北25条西6丁目1-1 北保健センター	2階		健康・子ども課		
東区役所	札幌市東区北11条東7丁目1-1	1階		戸籍住民課		
					保険年金課	
2階		保健福祉課				
			保護一課			
東保健センター	札幌市東区北10条東7丁目 東保健センター	2階		健康・子ども課		
白石区複合庁舎	札幌市白石区南郷通1丁目南8	1階		戸籍住民課		
					保健福祉課	
		2階		保険年金課		
					保護一課	
3階		健康・子ども課				
厚別区役所	札幌市厚別区厚別中央1条5丁目3-2	1階		戸籍住民課		
					保護一課	
					保険年金課	
		2階		保健福祉課		
		3階		健康・子ども課		



拠点	住所	設置拠点		備考
		階数	課	
豊平区役所	札幌市豊平区平岸6条10丁目1-1	1階	戸籍住民課	
			保険年金課	
		2階	保護一課	
		3階	保健福祉課	
			健康・子ども課	
清田区総合庁舎	札幌市清田区平岡1条1丁目2-1	1階	戸籍住民課	
			保健福祉課	
			保護課	
		保険年金課		
2階	健康・子ども課			
南区役所	札幌市南区真駒内幸町2丁目2-1	1階	戸籍住民課	
		2階	保健福祉課	
			保護一課	
保険年金課				
南保健センター	札幌市南区真駒内幸町1丁目3-2 南保健センター	3階	健康・子ども課	
西区役所	札幌市西区琴似2条7丁目1-1	1階	戸籍住民課	
		2階	保健福祉課	
		3階	保護一課	
保険年金課				
西保健センター	札幌市西区琴似2条7丁目1-20 西保健センター	3階	健康・子ども課	
手稲区役所	札幌市手稲区前田1条11丁目1-10	1階	戸籍住民課	
			保健福祉課	
		2階	健康・子ども課	
保護一課				
保険年金課				
中央市税事務所	札幌市中央区北2条東4丁目 サホロロフト2条館	4階	市民税課	
北部市税事務所	札幌市中央区北4条西5丁目 アステ145	9階	市民税課	
東部市税事務所	札幌市厚別区大谷地東2丁目4-1 札幌市交通局庁舎	2階	市民税課	
南部市税事務所	札幌市豊平区平岸5条8丁目2-10 イーサ平岸	3階	市民税課	
西部市税事務所	札幌市西区琴似3条1丁目1-20 コトニ3・1	2階	市民税課	
札幌市菊水分庁舎	札幌市白石区菊水1条3丁目1-5	2階	システム管理課	

別表2 現地に設置する機器及びその台数（予定）

実施時期		令和4年2月中旬～3月上旬										
作業項目		機器の 現地搬入			機器の 現地設定			機器の 設置				
対象機器		ノートパソコン	ICカードリーダー	レーザープリンタ	セキュリティワイヤ	ノートパソコン	ICカードリーダー	レーザープリンタ	ノートパソコン	ICカードリーダー	レーザープリンタ	セキュリティワイヤ
札幌市役所本庁舎	税制課	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1
	住民情報課	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1
	保護自立支援課	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1
	高齢福祉課	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1
	障がい福祉課	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1
	保険企画課	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1
	勤労課	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1
バスセンタービル	子育て支援課	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1
STV北2条ビル	教育推進課	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1
	教職員課	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1
WEST19	健康企画課	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1
	精神保健センター	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
児童福祉総合センター	地域連携課	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1
中央区役所仮庁舎	戸籍住民課	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1
	保健福祉課	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1
	保険年金課	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1
	保護一課	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1
	健康・子ども課	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1
北区役所	戸籍住民課	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1
	保険年金課	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1
	保健福祉課	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1
	保護一課	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1
北保健センター	健康・子ども課	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1
東区役所	戸籍住民課	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1
	保険年金課	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1
	保健福祉課	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1
	保護一課	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1
東保健センター	健康・子ども課	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1
白石区複合庁舎	戸籍住民課	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1
	保健福祉課	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1
	保険年金課	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1
	保護一課	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1
	健康・子ども課	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1
厚別区役所	戸籍住民課	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1
	保護一課	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1
	保険年金課	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1
	保健福祉課	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1
	健康・子ども課	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1

実施時期		令和4年2月中旬～3月上旬										
作業項目		機器の 現地搬入			機器の 現地設定			機器の 設置				
対象機器		ノートパソコン	ICカードリーダー	レーザープリンタ	セキュリティワイヤ	ノートパソコン	ICカードリーダー	レーザープリンタ	ノートパソコン	ICカードリーダー	レーザープリンタ	セキュリティワイヤ
豊平区役所	戸籍住民課	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1
	保険年金課	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1
	保護一課	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1
	保健福祉課	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1
	健康・子ども課	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1
清田区総合庁舎	戸籍住民課	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1
	保健福祉課	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1
	保護課	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1
	保険年金課	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1
	健康・子ども課	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1
南区役所	戸籍住民課	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1
	保健福祉課	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1
	保護一課	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1
	保険年金課	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1
南保健センター	健康・子ども課	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1
西区役所	戸籍住民課	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1
	保健福祉課	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1
	保護一課	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1
	保険年金課	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1
西保健センター	健康・子ども課	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1
手稲区役所	戸籍住民課	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1
	保健福祉課	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1
	健康・子ども課	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1
	保護一課	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1
	保険年金課	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1
中央市税事務所	市民税課	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1
北部市税事務所	市民税課	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1
東部市税事務所	市民税課	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1
南部市税事務所	市民税課	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1
西部市税事務所	市民税課	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1
札幌市菊水分庁舎	システム管理課	3	3	0	3	3	3	0	3	3	0	3
計		72	72	2	72	72	72	2	72	72	2	72

別表3 本業務で使用する機器の想定機種、使用等

機器	機種、仕様等	備考
ノートパソコン	HP ProBook 450 G8 マウス Windows 10 Professional (64bit版)	
ICカードリーダー	SONY RC-S380/S	
セキュリティワイヤ	ELECOM ESL-704	
レーザープリンタ	RICOH IPSiO SP 3400L	

別表 4 対象機器に対するハードウェアメーカーの保守内容

機器	内容	仕様	問い合わせ先	備考
ノートパソコン	障害診断（電話サポート）	ハードウェア障害の電話に対して、共同で問題点を特定します。電話対応だけで解決できる場合は電話にて解決します。	（受託者に別途開示する）	サービス受付時間： 月～金 9:00～21:00 土 9:00～17:00 ※日、祝祭日、年末年始及び5/1を除く
	修理対応及び交換部品の提供	ハードウェア設置場所を訪問しハードウェア製品の機能を正常な状態に戻すために必要な修理、もしくは部品または製品交換を行い障害を修復します。本作業にはソフトウェア（OSまたはアプリケーション）およびデータのバックアップ、リストア作業は含みません。部品または製品の交換作業に伴いメーカーが必要と判断した場合、当該ハードウェアの技術変更の実施およびファームウェアのアップデートを行います。また、作業終了時に作業内容と交換部品を作業報告書に記入して提出します。		サービス受付時間： 月～金 9:00～17:00 ※日、祝祭日、年末年始及び5/1を除く オンサイト対応時間：電話受付の翌営業日以内に訪問修理を実施する。

別表5 保守対象機器

中間サーバ接続端末分

機器	機種名及び主なオプション	インストールされている主なソフト
ノートパソコン	HPProBook 450 G8	Windows 10 Pro(64bit版)

別表6 設置拠点一覧

拠点／施設	住所	設置部署	備考
札幌市役所本庁舎	札幌市中央区北1条西2丁目	総)住民情報課、勤労課、税制課、保護自立支援課、高齢福祉課、障がい福祉課、保険企画課	
バスセンタービル	札幌市中央区南1条東1目 大通バスセンタービル1号館	子育て支援課	
中央区役所仮庁舎	札幌市中央区大通西2丁目9	保健福祉課、保険年金課、戸籍住民課、保護一課、健康・子ども課	
北区役所	札幌市北区北24条西6丁目	保健福祉課、保険年金課、戸籍住民課、保護一課	
北保健センター	札幌市北区北25条西6丁目	健康・子ども課	
東区役所	札幌市東区北11条東7丁目	保健福祉課、保険年金課、戸籍住民課、保護一課	
東保健センター	札幌市東区北10条東7丁目	健康・子ども課	
白石区役所・白石保健センター	札幌市白石区南郷通1丁目南8	保健福祉課、保険年金課、健康・子ども課、戸籍住民課、保護一課	
厚別区役所・厚別保健センター	札幌市厚別区厚別中央1条5丁目	保健福祉課、保険年金課、健康・子ども課、戸籍住民課、保護一課	
豊平区役所・豊平保健センター	札幌市豊平区平岸6条10丁目	保健福祉課、保険年金課、健康・子ども課、戸籍住民課、保護一課	
清田区役所・清田保健センター	札幌市清田区平岡1条1丁目	保健福祉課、保険年金課、健康・子ども課、戸籍住民課、保護課	
南区役所	札幌市南区真駒内幸町2丁目	保健福祉課、保険年金課、戸籍住民課、保護一課	
南保健センター	札幌市南区真駒内幸町1丁目	健康・子ども課	
西区役所	札幌市西区琴似2条7丁目	保健福祉課、保険年金課、戸籍住民課、保護一課	
西区保健センター	札幌市西区琴似2条7丁目	健康・子ども課	
手稲区役所・手稲保健センター	札幌市手稲区前田1条11丁目	保健福祉課、保険年金課、健康・子ども課、戸籍住民課、保護一課	
STV北2条ビル	札幌市中央区北2条西2丁目 STV北2条ビル	教育推進課、教職員課	

拠点／施設	住所	設置部署	備考
WEST19	札幌市中央区大通西19丁目 WEST19	健康企画課、精神保健センター	
児童福祉総合センター	札幌市中央区北7条西26丁目1-1	地域連携課	
中央市税事務所	札幌市中央区北2条東4丁目 サッポロファクトリー2条館 4階	市民税課	
北部市税事務所	札幌市中央区北4条西5丁目 アスティ45 9階	市民税課	
東部市税事務所	札幌市厚別区大谷地東2丁目4-1 札幌市交通局庁舎	市民税課	
南部市税事務所	札幌市豊平区平岸5条8丁目2-10 イースト平岸	市民税課	
西部市税事務所	札幌市西区琴似3条1丁目1-20 コトニ3・1ビル 2階	市民税課	
札幌市菊水分庁舎	札幌市白石区菊水1条3丁目	システム管理課	



別表7-1 拠点別機器設置台数(中間サーバ接続端末)

機器	区役所・保健センター											市税事務所					本庁舎	バスセンタービル	STV	West19	児相	菊水分庁舎
	中央	北	東	白石	厚別	豊平	清田	南	西	手稲	中央	北部	東部	南部	西部							
ノートパソコン	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	7	1	2	3	1	3	
ICカードリーダー	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	7	1	2	3	1	3	

※ 略称が指す拠点は以下のとおり。

本庁舎 → 札幌市役所本庁舎

STV → STV北2条ビル

児相 → 児童福祉総合センター(児童相談所)

菊水分庁舎 → 札幌市菊水分庁舎

別表7-2 拠点別機器設置保管台数(中間サーバ接続端末)

機器	予備機器台数
ノートパソコン	18
ICカードリーダー	18

## 別紙 1 自治体中間サーバ接続端末用リカバリメディアの仕様

リカバリメディアに求められる要件は以下のとおりである。リカバリメディア適用後に手動で作業をする必要がある場合は、個別設定手順書に記載して、最終的にすべての自治体中間サーバ接続端末用ノートパソコンがリカバリメディアから簡単に構築できるようにすること。

### 1 Microsoft Windows® 10 のパッチが適用されていること

Microsoft Windows® 10 の最新パッチまでを適用すること。また、リモートサーバー管理ツールを導入・設定すること。

※ 本紙 8.3 節「作業場所」で定める本市施設でパッチを適用する場合、外部ネットワークに接続できる回線がないので、注意すること。

### 2 必要なソフトウェアがインストールされていること

以下のソフトウェアがインストールされていること。ソフトウェアのバージョンはマスターパソコンの作成時点において最新の安定版とし、事前に本市とバージョンについて合意すること。

- Internet Explorer 11
- Edge
- Adobe Acrobat Reader DC
- LibreOffice
- サクラエディタ
- WinMerge
- IC カードリーダーライタドライバ
- SCCM クライアント

以下のソフトウェアについては、リカバリメディアに含めず、個別設定手順にてインストールを実施すること。

- SmartOn ID マネージャー
- SmartOn ID エージェント
- 秘文 (Device Control)
- 秘文 AE (Contents Filter)
- XenApp クライアント
- ウイルスバスター・コーポレートエディション

### 3 デスクトップ等の設定が行われること

デスクトップ上の不要なアイコンは消去し、本市が指定するショートカット（自治体中間サーバ・ソフトウェアアクセス用、XenApp 公開アプリケーション起動用）をそれぞれ配置すること。また、Internet Explorer 及び Edge の「お気に入り」に登録されている情報は削除すること。

#### 4 コンピュータの登録

本市から IP アドレス、コンピュータ名等の一覧を開示するので、リカバリメディア適用後一覧に登録されているコンピュータ名をパソコンに入力することで、自動的に IP アドレスや必要なアイコン等が設定されるようにすること。

#### 5 その他の設定

- hosts ファイルが本市の指定のとおり修正されていること
- サウンドデバイスが無効化されていること
- 起動時に NumLock が有効化されていること
- Administrator ユーザが無効化されていること
- IME を「半/全」キーのみで切り替えられるようになっていること
- グループポリシーの設定
- リモートデスクトップが有効化されていること

## 別紙2 維持管理の具体的作業

### 1. 端末等維持管理の目的について

本業務は、自治体中間サーバ接続端末の端末・周辺機器等（以下、「対象機器等」という。）が、常に最良の状態で見ることができるよう、機器の維持管理をするためのものである。

### 2. 維持管理の対象範囲

#### 2.1. 対象作業

本業務の対象とする作業は、以下のとおり。

- 障害の早期回復
- 報告会の開催
- 端末等設置設定の成果検証
- マスターパソコンおよびリカバリ媒体等の更新

#### 2.2. 本業務の対象機器

本業務の対象機器は、「別表5 保守対象機器」のとおり。

なお、別表5は業務開始時点のものであり、業務上の都合により、台数の増減等が発生する場合がありますが、それらも本業務の対象範囲となる。

#### 2.3. 本業務の対象拠点

本業務の対象拠点は、「別表6 設置拠点一覧」のとおり。

なお、別表6は業務開始時点のものであり、業務上の都合により、設置場所の変更等が発生する場合がありますが、それらも本業務の対象範囲となる。

### 3. 対象拠点毎の設置機器

以下の別表のとおり。なお、別表は業務開始時点のものであり、業務上の都合により、台数の増減、設置場所の変更等が発生する場合がありますが、それらも本業務の対象範囲となる。

- 別表7-1 拠点別機器設置台数（自治体中間サーバ接続端末）
- 別表7-2 拠点別機器設置保管台数（自治体中間サーバ接続端末）

### 4. 本業務の対象作業の内容

#### 4.1. 障害の早期回復

##### 4.1.1. 作業概要

対象機器等に障害が発生した場合、本市の求めに応じ原因を調査し、機器が良好な状態で使用できるよう速やかに回復措置を行う。回復措置を実施する際には本市が別途契約しているハードウェア保守等を活用することができる。本市が別途調達予定のハードウェア保守等のサポート状況については契約後別途連絡する。「本作業の流れは、「別紙3 ハードウェア障害の連絡（基本パターン）」のとおり。

なお、障害の初期切り分けは本市において実施する。障害発生時、障害が本業務の対象機器に

あるのか、他の機器やアプリケーションにあるのかといった初期切り分けを本市が行う。その上で、本業務の対象機器に起因する障害と思われるものへの対応を指示する。その際、発生している現象、発生している拠点、機器、エラーの内容及び現地担当者を確認して、本業務に引き継ぐ。また、障害に当たらない誤操作などは本市が切り分けた上で、それに該当しないと思われるもののみを本業務に引き継ぐものとする。

また、機器の定期点検などの日程については、本市から受託者へ事前連絡する。

#### 4.1.2. 作業内容

- ・ パソコンに関する障害対応作業

現地と電話連絡を取り、本市から引き継がれた情報に誤りがないことを再度確認の上、訪問先施設名及び訪問先担当者名を確認後、訪問予定時刻を伝えること。

機器故障が疑われる場合は、予備機を現地に持ち込むこと。予備機（又は予備部品）と交換した場合は、故障機と同じ設定に復元すること。また、復元後、現地本市担当者に動作確認を実施してもらうこと。故障品は現地から本市が指定する場所に持ち帰り、必要に応じて再現試験を行うこと。故障機については、機器修理の手配、HDD 交換の手配を行い、リカバリメディアを使用して、予備機として利用できる状態にすること。ただし、メーカーによる機器修理、HDD 交換は原則として本市職員の立会の下、本市施設内で行うものとする。

なお、端末障害の場合の流れは、「別紙4 ハードウェア障害の連絡（現場端末故障）」を参照すること。

- ・ IC カードリーダー及びプリンタに関する障害対応作業

現地担当者と電話連絡を取り、本市から引き継がれた情報に誤りがないことを再度確認する。機器故障が疑われる場合は、訪問先施設名及び訪問先担当者名を確認後、訪問予定時刻を伝え現地で予備機と交換し、交換後の動作確認を現地本市担当者に実施してもらうこと。故障品は、メーカー保証期間中はメーカーに故障品を梱包の上送付し、修理依頼を行うこと。返却後は、本市に引き渡すこと。

なお、メーカー保証期間終了後は、予備機が無くなるまで予備機と交換するが、修理手配は行わない。

- ・ 結果の報告作業

対応した結果についてはその都度、本市へ報告を行うこと。この際、概要、発生日時、連絡を受けた日時、現地に最初に連絡をした日時、現地到着・撤収日時（複数回訪問した場合は全て記載すること。）、復旧までに要した実稼働時間（他の作業対応をしていた時間は当該作業を含まない時間）、原因と対処を含めること。また、メーカー SE が現地作業を行った場合は、本市と調整を行い、修理の実施報告書を入手し、報告書に添付すること。

## 4.2. 報告会の開催

### 4.2.1. 作業概要

業務履行期間内に 1 回、発生した事象の報告を取りまとめ報告会を開催する。なお、委託者又は受託者が求める場合、随時報告会を開催できるものとする。

#### 4.2.2. 作業内容

業務履行期間内に、以下の内容をまとめ、報告会を開催すること。また、報告会の議事録を作成すること。報告会は1回あたり30分程度で終わらせることができるよう簡潔に行うこと。

- 対応した業務
- 訪問時に受けた質問と回答
- 機器の安定稼働に繋がる改善提案
- その他報告すべき事項

#### 4.3. 各機器の所在の管理

##### 4.3.1. 作業概要

本業務の対象機器がどの拠点に配置されているのかの情報を管理・維持する。

##### 4.3.2. 作業内容

業務開始時に、「2.3 本業務の対象拠点」で示す本業務の対象機器の所在等の管理一覧の原本（以下、「所在等管理一覧の原本」という。）を貸与するので、対象機器の全量について、稼動中または保管中の別に関わらず、どの拠点にあるかの情報を継続的に管理すること。

機器故障による予備機との交換など、拠点間や拠点内での機器の移動事由が発生した際は、所在等管理一覧の原本に移動結果を遅滞なく反映すること。

また、業務履行期間中、本市の求めがあったときは、所在等管理一覧の原本について、最新版の複製を速やかに提示すること。

#### 4.4. マスターパソコンおよびリカバリ媒体等の更新

##### 4.4.1. 作業概要

業務履行期間内に1回以上、パソコン故障時にパソコンを復元させるためのマスターパソコン、リカバリ用媒体、リカバリ手順書を更新する。

##### 4.4.2. 作業内容

パソコン故障時にパソコンを復元するためのリカバリ媒体を作成しているが、最新のアプリケーションやパソコン構成に合わせて、マスターパソコン及びリカバリ用媒体を業務履行期間内に1回以上更新すること。

リカバリ用媒体の更新により、リカバリ手順書の更新が必要になった場合はリカバリ手順書も併せて更新すること。

#### 4.5. 端末等設置設定の成果検証

##### 4.5.1. 作業概要

本業務の対象である端末等（自治体中間サーバ接続端末）の端末等設置設定で作成したマスターパソコン、構築手順書等について、内容を確認し、今後維持管理していけるものとなっているかを検証し、本市へ報告する。

#### 4.5.2. 作業内容

本業務の対象である端末等（自治体中間サーバ接続端末）の端末等設置設定として作成した以下の対象について、今後維持管理していけるものとなっているかを検証する。

- マスターパソコンおよびマスターパソコン構築手順書
- リカバリ用媒体、リカバリ用媒体構築手順書およびリカバリ手順書
- 他、手順書一式

検証の結果を、報告書に取りまとめ、本市へ報告する。なお、本市が報告内容について修正を依頼した場合は、修正の上、再度報告をすること。

### 5. 本業務の受付および対応時間

本業務の受付及び対応時間は、休日（札幌市の休日を定める条例に規定する「本市の休日」）以外の日（以下「平日」という。）8時45分から17時15分までの間とする。ただし、17時15分を超えて引き続き作業が必要な場合は、受託者と現場担当者で協議の上、17時15分を超えて対応を行うことがある。また、時間内に受け付けたもので、かつ翌営業日の業務が開始できないような障害の場合は、本市の求めに応じて17時15分を超えても障害が解消するまで回復措置を継続させる場合がある。

### 6. 目標とするサービスレベル

本業務において目標とするサービスレベルは以下のとおり。

	項目	サービスレベル	算出方法
1	現場への連絡時間	1時間以内※	本市から対応指示が行われてから、現場担当者との間で連絡調整を開始するまでの時間
2	現場着手時間	3時間以内※ ただし、受託者と現場の担当者が合意した場合は、この限りではない。	本市から対応指示が行われ、現場での作業が必要と判断し、現場での作業に着手するまでの時間

※ サービス提供時間内の積算時間（例：16時30分に対応指示があった場合の1時間以内とは、翌平日の午前9時までを指す）

なお、サービスレベルは、本サービスに関する受託者の努力目標を定めたものであり、上記記載のサービスレベルが要求水準を下回った場合でも直ちに受託者が損害賠償等の責任を負うものではない。ただし、要求水準を下回った場合は、その理由を対応報告書に記載すること。また、サービスレベル要求水準を著しく下回ったことに起因して本市に損害が発生した場合の損害賠償等の責任の有無については、契約書に基づいて判断することになるので注意すること。

### 7. 訪問時に発見若しくは対応を依頼された場合の対応

#### 7.1. 訪問時に発見若しくは現場から報告された事象について

現場訪問時に、端末等の維持管理上改善が必要と思われる事象を発見した場合は、本市に報告し、本市の指示に従うこと。訪問時に現場の職員から報告、要望された事象についても同様とする。



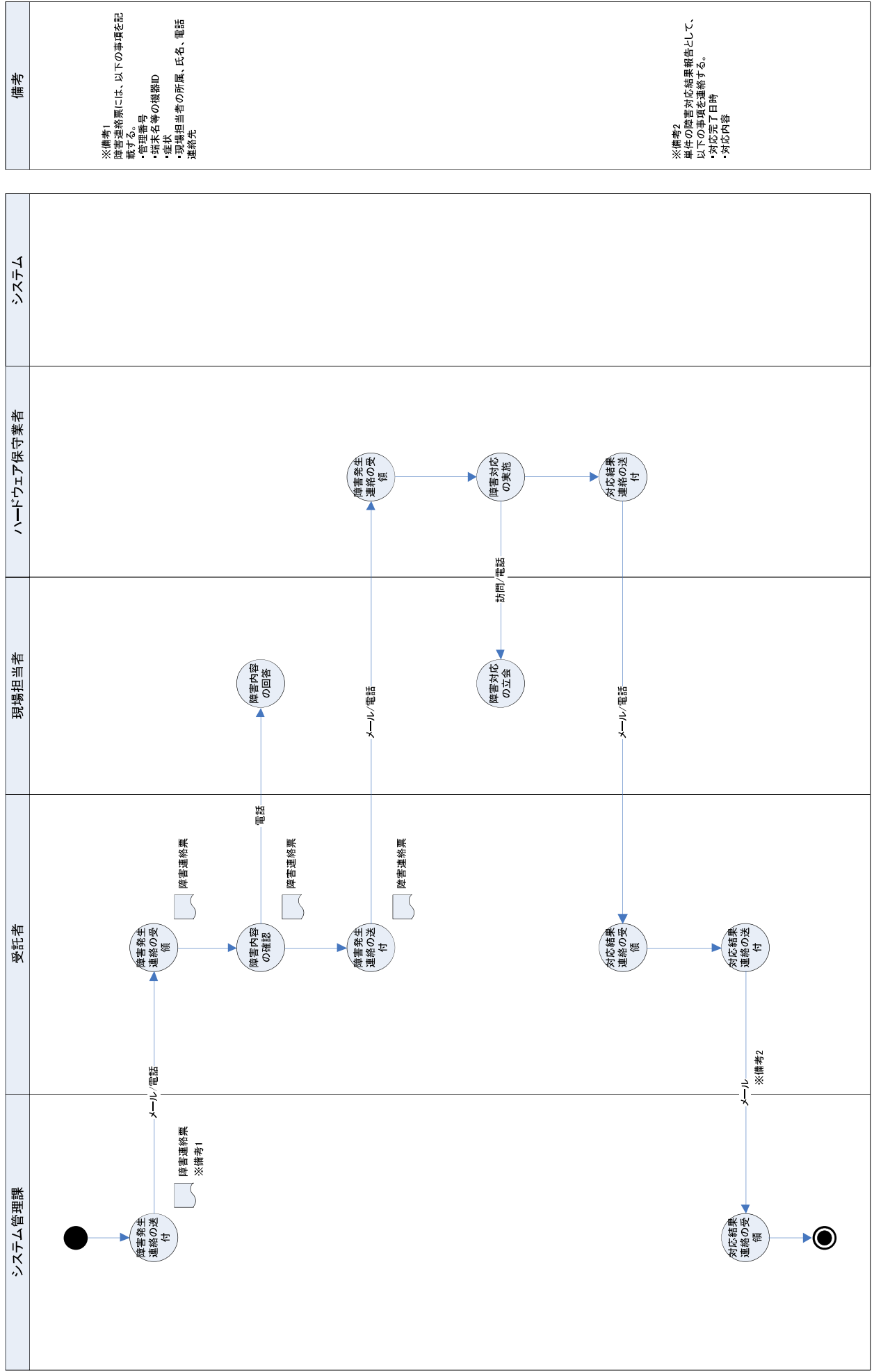
## 7.2. 訪問時に受けた質問について

現場訪問時、端末等の維持管理に関する質問を受けた場合、その場で回答が可能なものであれば、それに回答すること。また、持ち帰って確認が必要な場合については、回答予定日を回答し、期限内に回答をすること。現場への回答は口頭でも差支えないが、どのような質問を受けたかについては、後日本市へ報告すること。

# 別紙3 ハードウェア障害の連絡（基本パターン）

B04 業務フロー図(As-Is)

業務フローID	-	業務フロー名	ハードウェア障害の連絡(基本パターン)	履歴ID	2016年08月16日	更新日	2016年08月16日	ページ数	1/2
事前条件	現場担当者からハードウェア障害の連絡があった			更新者	システム管理課	業務サイクル	随時		



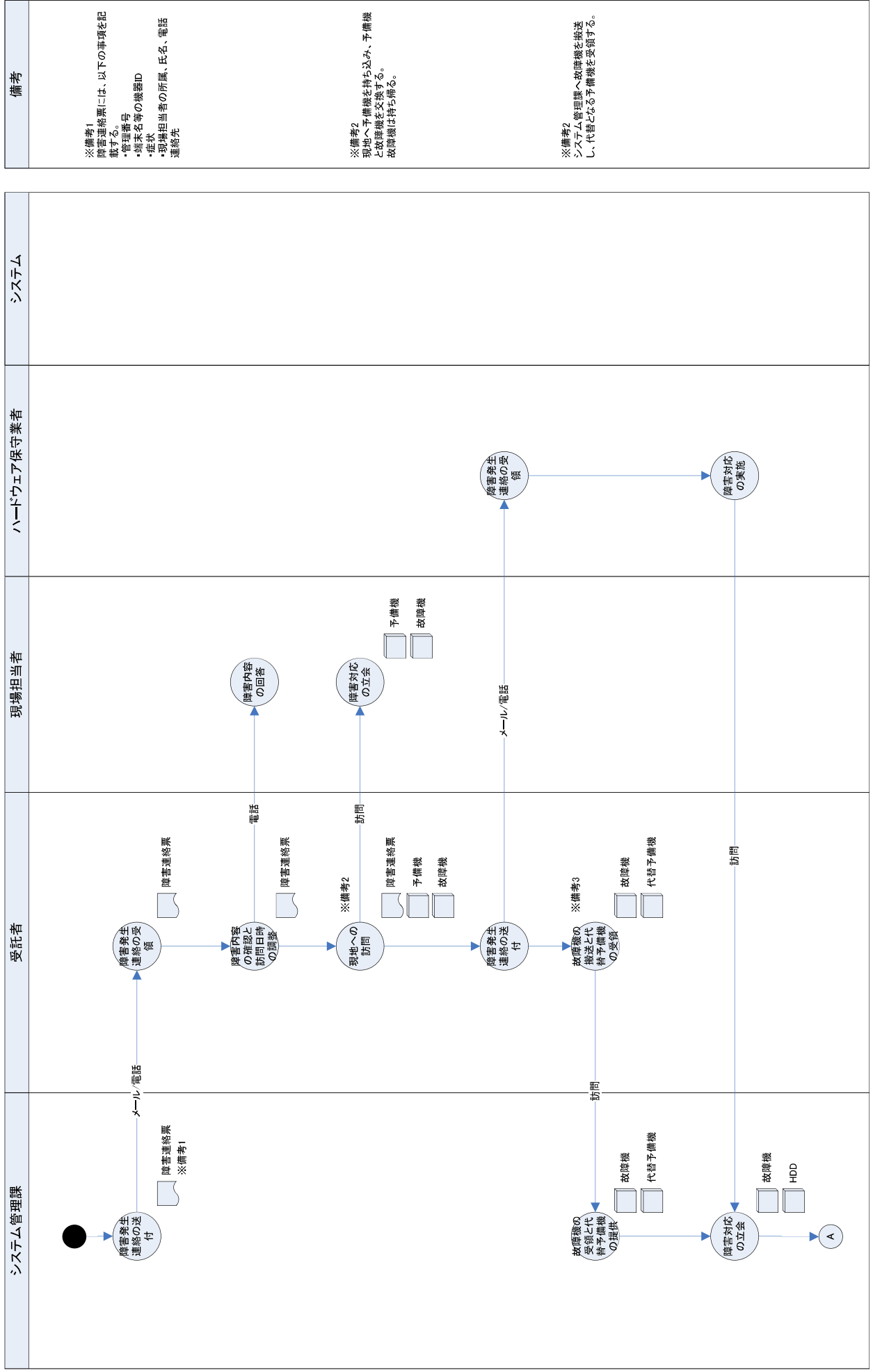
変更履歴

履歴ID	更新日付	更新者	更新内容
XXrX	2016/08/16	システム管理課	新規作成

# 別紙4 ハードウェア障害の連絡（現場端末故障）

B04 業務フロー図(As-Is)

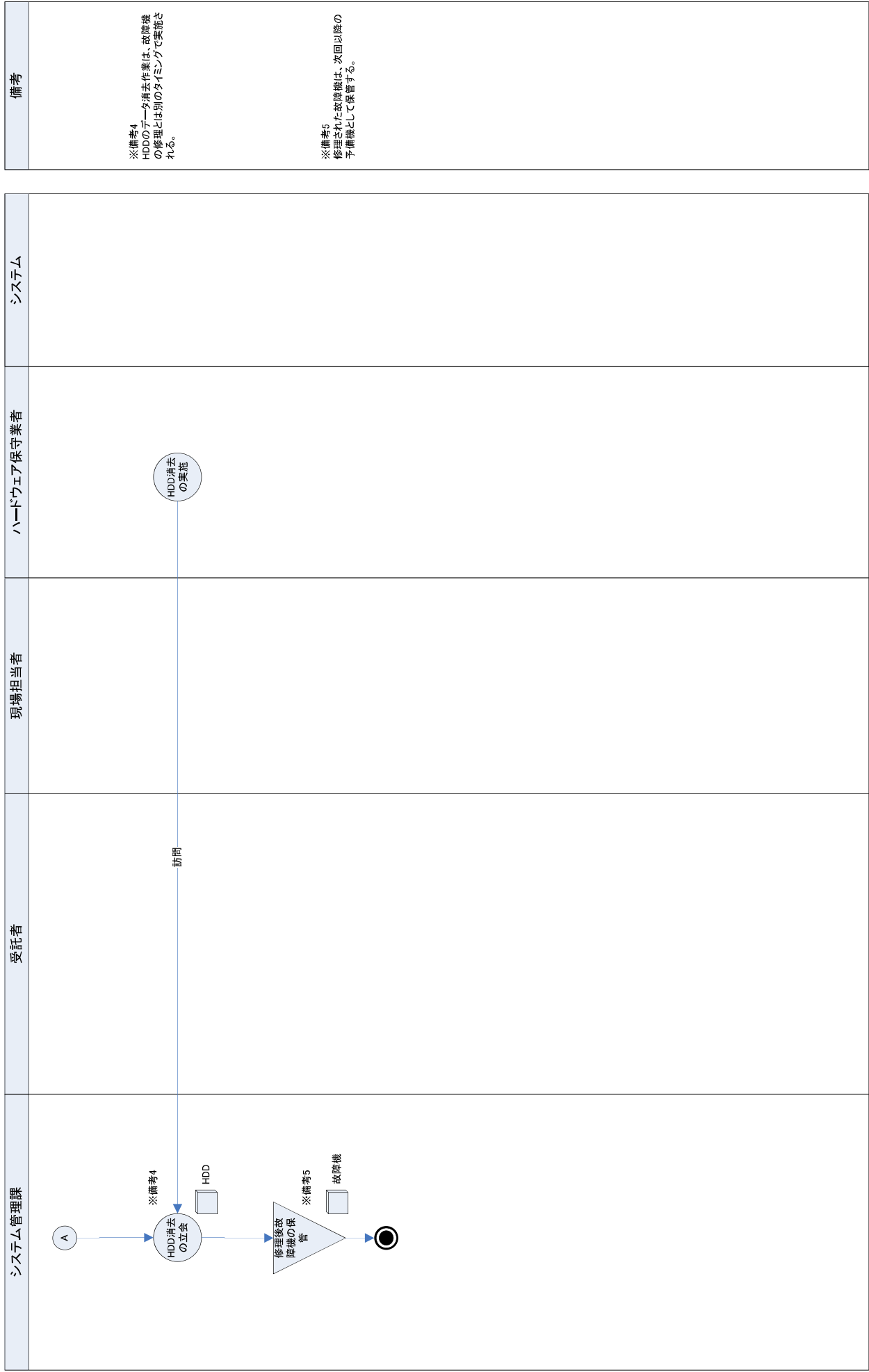
業務フローID	-	業務フロー名	ハードウェア障害の連絡（現場端末故障）	履歴ID	2016年08月16日	更新日	2016年08月16日	更新者	システム管理課	ページ数	1/3
事前条件	現場担当者から端末障害の連絡があった										
業務サイクル	随時										



<システム名>

B04 業務フロー図(As-Is)

業務フローID	-	業務フロー名	ハードウェア障害の連絡(現場端末故障)	履歴ID	2016年08月16日	更新日	2016年08月16日	ページ数	2/3
事前条件	現場担当者から端末障害の連絡があった			更新者	システム管理課	更新者	システム管理課		
業務サイクル				履歴ID	1.0-1	更新日	2016年08月16日	ページ数	2/3
				業務サイクル	随時	更新者	システム管理課		



変更履歴

履歴ID	更新日付	更新者	更新内容
X.X.rX	2016/08/16	システム管理課	新規作成
X.X.rX	2016/08/18	システム管理課	基幹系情報システム分と中間サーバ接続端末分の業務フローを統合し、端末障害分とした。