

令和3年度

業務仕様書

件名：介護一次判定用端末及び障がい支援区分認定用端末保守業務

札幌市情報システム部

目次

目次	2
1 業務名	4
2 目的	4
3 業務履行期間	4
4 業務対象機器	4
5 業務概要	4
6 業務の内容	4
(1) 共通事項	4
ア 作業体制図、連絡体制の整備	4
イ 作業進捗等の報告	5
ウ セキュリティの保全	5
(2) 個別事項	5
ア 障害の早期回復	5
(ア) 作業概要	5
(イ) 作業内容	5
イ 各機器の所在の管理	6
(ア) 作業概要	6
(イ) 作業内容	6
ウ ソフトウェアバージョンアップ作業	6
(ア) 作業概要	6
(イ) 作業内容	7
エ Windows アップデートに係る作業	7
(ア) 作業概要	7
(イ) 作業内容	7
7 一般事項	7
(1) 作業場所	7
(2) 本市が指定する施設への入退庁等	7
(3) 身分証明書の携行等	8
(4) 作業時間	8
(5) 物品の搬入等	8
(6) 防災等の協力	8

(7) 環境に対する配慮	8
(8) 他業者との連絡調整	8
(9) 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	9
(10) 成果品等に係る留意事項	9
(11) 疑義の解消	9
(12) その他	9
8 納品物・検査	9
(1) 定義	9
(2) 省略	9
(3) 形式	10
(4) 納品・検査場所	10
9 提出書類	10

1 業務名

介護一次判定用端末及び障がい支援区分認定用端末保守業務

2 目的

本業務は、札幌市（以下、「本市」という。）が使用する「介護一次判定用端末」及び「障がい支援区分認定用端末」（以下、「本端末」という。）の保守作業を行うことで、本端末の安定的な稼働を確保することを目的とする。

3 業務履行期間

令和3年4月1日から令和4年3月31日

4 業務対象機器

「HP 250 G7 NotebookPC」27台及びその周辺機器
設置拠点、台数については別表を参照すること。

5 業務概要

- (1) 障害の早期回復
- (2) 各機器の所在の管理
- (3) ソフトウェアバージョンアップ作業
- (4) Windows アップデートに係る作業

6 業務の内容

(1) 共通事項

ア 作業体制図、連絡体制の整備

作業にあたっては、本業務を円滑に進めるため、業務責任者と作業従事者を選任し、業務責任者、作業従事者、連絡先等を記載した作業体制図を提示すること。その際、作業にあたっての要請、指示等の受理及び依頼、その他日常的な連絡、確認等を行う場合に本市との窓口となる者を明示すること。

業務責任者等に変更が生じる場合は、事前に書面による通知又は変更した作業体制図を提出することにより変更できるものとする。

イ 作業進捗等の報告

本市に対し、月 1 回以上作業実績等を報告し、作業内容の確認を得ること。必要に応じて本市から指示があった場合も同様とする。

ウ セキュリティの保全

セキュリティ保全のため、本仕様書及び「セキュリティ保全に係る事項」を遵守すること。

(2) 個別事項

ア 障害の早期回復

(ア) 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。回復措置を実施する際には、本市が別途契約予定の機器リース契約に含まれるハードウェア保守等のサポートが活用できる。詳細は業務開始後に連絡する。

障害発生時、障害が本業務の対象機器にあるのかどうかの初期切り分けは本市が行う。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、エラーが発生している場合はその内容及び発生拠点の担当者を確認して、本業務に引き継ぐ。また、障害に対して早期に対応を開始するために、本市で保管している機器の一部を予備機として貸与するので、その予備機を活用して、障害の早期回復に努めること。

(イ) 作業内容

障害連絡を確認後、概ね 1 時間以内に発生拠点の担当者と電話連絡を取り、本市より引き継がれた情報に誤りがないことを再度確認すること。復旧後は、発生拠点の担当者に機器の動作確認を実施してもらうこと。

また、対応結果について、電子メールで本市へ報告すること。報告事項は主に以下のとおり。

- 対応完了日時
- 対応内容と対応結果
- 現地担当者との調整内容などの特記事項

発生拠点に訪問しての作業が必要な場合、訪問先の施設名、担当者名を確認後、

訪問予定時刻を伝えること。

明らかな障害、若しくは障害が疑われる場合は、予備機を現地に持ち込むこと。機器故障と思われる場合は、予備機（又は予備部品）と交換し、故障前の機器と同等の設定にすること。故障機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、機器修理の手配を行う。機器修理の完了後は、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。

イ 各機器の所在の管理

(ア) 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。

(イ) 作業内容

本業務の対象機器の全量について、稼動中又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、その移動結果を遅滞なく所定の台帳に反映し、本市に報告すること。

ウ ソフトウェアバージョンアップ作業

(ア) 作業概要

本業務の対象端末は、それぞれ国から配布されるソフトウェアを導入している。当該ソフトウェアについては、不定期にバージョンアップが行われることから、本市の指示に基づいて、バージョンアップ作業を実施する。対象端末及び設置拠点については、別表を参照すること。

なお、バージョンアップの回数は不定であるが、過去実績より年0～3回程度が想定される。

※参考（直近4年間（平成29年度～令和2年度）のバージョンアップ実績）

	介護一次判定用端末	障がい支援区分認定用端末
平成29年度	0回	1回
平成30年度	2回	1回
平成31年度	1回	2回
令和2年度	0回（見込み）	0回（見込み）

(イ) 作業内容

本市からの指示により、国から示されるインストールメディア及び作業手順に基づき、各拠点の端末のバージョンアップを実施すること。

作業については、検証用として菊水分庁舎に設置している端末 1 台をバージョンアップし（動作検証は本市で実施する）、後日、本市と協議の結果決定した作業日において、半日程度で菊水分庁舎を除く全拠点のバージョンアップを完了させること。

エ Windows アップデートに係る作業

(ア) 作業概要

当該端末は OS として Windows10Pro を使用している。OS の大規模アップデートの対応を実施するため、そのサポート及びリカバリメディアの更新を実施する。

(イ) 作業内容

端末へのアップデートプログラムの適用については本市が実施する。適用に係る技術的な課題に対してサポートを行うこと。

各拠点の端末については本市が適用管理を行い、適用が完了したタイミングでリカバリメディアの更新を依頼する。後日、本市と協議の結果決定した作業日において、各拠点を訪問し、更新版のリカバリメディアの作成を実施すること。

なお、リカバリメディアの更新は年 1 回を限度とする。

7 一般事項

(1) 作業場所

札幌市役所本庁舎
札幌市菊水分庁舎
各区役所

(2) 本市が指定する施設への入退室等

受託者の作業従事者が本市の指定する施設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、施設内において、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。

(3) 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。

(4) 作業時間

作業は、開庁日（土・日・祝日及び12月29日～1月3日を除く平日）8時45分から17時15分までの時間帯に行うことを基本とする。

ただし、本市から指示があった場合、受託者が必要と認める場合等、この作業時間帯以外の時間帯に緊急的な対応が必要になった場合は本市の指示に従うものとし、本市が定める手順に従って届出を行ったうえで承認を受けること。

(5) 物品の搬入等

本市の指定する施設内において作業に係る物品の搬入、据付け、並びに作業にあたって必要なハードウェアの搬入および設置などを行う場合は、本市に対して事前に通知し、指定された必要書類を提出すること。

また、作業の際は、本市の指示に従うほか、十分な養生を行うものとし、施設、機器等に破損が生じた場合については、受託者の責任においてこれを補償すること。

(6) 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、災害時に本システムの被害状況調査、障害復旧などの対応に最大限協力すること。

(7) 環境に対する配慮

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。

(8) 他業者との連絡調整

作業にあたって、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ち合わせについては、その内容を本市に報告すること。

(9) 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。

(10) 成果品等に係る留意事項

作業ごとの提出書類（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。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相当と思われる成果品等については、本市と協議のうえ、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、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、用語辞書の添付、又は注釈を附記すること。

(11) 疑義の解消

本仕様書および本市が別途提示する依頼書等の内容に関して疑義が生じた場合、並びにこれに係る変更を行う場合については、必ず本市と協議し了解を得ること。

なお、協議の内容については、書面に記録し提出するものとする。

(12) その他

本仕様書に定めのない事項については、受託者及び本市で協議するものとする。

8 納品物・検査

(1) 定義

各作業における納品物は、都度依頼書等により定義する。

(2) 省略

提出書類のうち本市が適当と認めるものについては、既存の文書に追加修正履歴を附

して加除編さんすることをもって当該成果品の提出にかえることができるものとする。

また、本市が認める場合に限り、電子媒体のみの提出、または提出自体を省略できるものとする。

(3) 形式

提出方法について、本市があらかじめ指示する場合は、別途定めるバインダー形式、フォルダ形式または冊子形式の紙の文書によって一式を納品すること。また、本市が指定するものはデータも提出すること。

(4) 納品・検査場所

札幌市菊水分庁舎

9 提出書類

受託者は、次表に定める書類を本市に提出すること。

提出書類	提出時期
・業務責任者指定通知書 ・作業体制図 ・情報資産取扱者通知書（従事者名簿） ・セキュリティ保全に関わる文書	業務着手後速やかに
・セキュリティ保全状況報告書	毎月末に当月分を提出。ただし、月末の日が閉庁日の場合は翌開庁日。また、業務最終月の分は業務最終日に提出とする。
・業務完了届	別途契約約款にて定める、業務を完了したことを委託者に通知する日。

※ 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。

「介護一次判定用端末及び障がい支援区分認定用端末保守業務」業務仕様書 別表

No	拠点名	住所	設置課	設置台数		備考
				介護※1	障がい※2	
1	札幌市菊水分庁舎	札幌市白石区菊水1条3丁目1-5	情報システム部システム管理課	3	3	※3
2	札幌市役所本庁舎	札幌市中央区北1条西2丁目	高齢保険福祉部介護保険課	1	0	
3	中央区役所	札幌市中央区南3条西11丁目	保健福祉部保健福祉課	1	1	※令和3年度中に仮庁舎（札幌市中央区大通西2丁目9）への移転を予定。
4	北区役所	札幌市北区北24条西6丁目1-1	保健福祉部保健福祉課	1	1	
5	東区役所	札幌市東区北11条東7丁目1-1	保健福祉部保健福祉課	1	1	
6	白石区複合庁舎	札幌市白石区南郷通1丁目南8-1	保健福祉部保健福祉課	1	1	
7	厚別区役所	札幌市厚別区厚別中央1条5丁目3-2	保健福祉部保健福祉課	1	1	
8	豊平区役所	札幌市豊平区平岸6条10丁目1-1	保健福祉部保健福祉課	1	1	
9	清田区役所（総合庁舎）	札幌市清田区平岡1条1丁目2-1	保健福祉部保健福祉課	1	1	
10	南区役所	札幌市南区真駒内幸町2丁目2-1	保健福祉部保健福祉課	1	1	
11	西区役所	札幌市西区琴似2条7丁目1-1	保健福祉部保健福祉課	1	1	
12	手稲区役所	札幌市手稲区前田1条11丁目1-10	保健福祉部保健福祉課	1	1	
合計				14	13	

総数 27台

※1 介護一次判定用端末（USB延長ケーブル、セキュリティワイヤーを含む）

※2 障がい支援区分認定用端末（USB延長ケーブル、セキュリティワイヤーを含む）

※3 「介護一次判定用端末」、「障がい支援区分認定用端末」各1台は予備機として、受託者に貸与する。