

令和 7 年度

基幹系システム運用保守業務（住民記録等）

業務仕様書

札 幌 市

・目次

|                                                |    |
|------------------------------------------------|----|
| 1. 業務名 .....                                   | 1  |
| 2. 業務履行期間 .....                                | 1  |
| 3. 業務概要 .....                                  | 1  |
| 3.1. 対象システム .....                              | 1  |
| 4. 基幹系情報システムについて .....                         | 1  |
| 5. 業務の内容 .....                                 | 2  |
| 5.1. 運用・保守メニューに基づく作業 .....                     | 2  |
| 5.1.1. 作業概要 .....                              | 2  |
| 5.1.2. 留意事項 .....                              | 2  |
| 5.2. 運用・保守管理プロセスポリシー及び基準書に基づく作業 .....          | 2  |
| 5.2.1. サービス要求への対応 .....                        | 2  |
| 5.2.2. 障害回復要求への対応 .....                        | 4  |
| 5.2.3. サービス要求や障害回復要求により発生する保守的システム改修等の作業 ..... | 4  |
| 5.2.4. 留意事項 .....                              | 5  |
| 5.3. 引き継ぎ作業（運用保守体制の引き継ぎ） .....                 | 6  |
| 5.3.1. 引き継ぎを受けながらの業務実施 .....                   | 6  |
| 5.3.2. 引き継ぎ状況の報告 .....                         | 7  |
| 5.3.3. 引き継ぎの留意事項 .....                         | 7  |
| 6. 作業時間・体制に対する要件 .....                         | 7  |
| 6.1. 業務運用業者 .....                              | 7  |
| 6.1.1. インシデント発生時の対応 .....                      | 7  |
| 6.1.2. スキル要件 .....                             | 8  |
| 6.2. 保守ベンダー（アプリケーション） .....                    | 8  |
| 6.2.1. インシデント発生時の対応 .....                      | 8  |
| 6.2.2. スキル要件 .....                             | 9  |
| 6.3. 連絡体制の整備 .....                             | 9  |
| 7. 一般事項 .....                                  | 9  |
| 7.1. 作業場所 .....                                | 9  |
| 7.2. 作業環境の利用 .....                             | 9  |
| 7.3. 作業場所への入退庁等 .....                          | 10 |
| 7.4. 防災等の協力 .....                              | 10 |
| 7.5. 環境に対する配慮 .....                            | 10 |
| 7.6. 適用法令、関連法令等の遵守 .....                       | 10 |
| 7.7. 他業務との連絡調整 .....                           | 10 |
| 7.8. 疑義の解消 .....                               | 10 |
| 7.9. 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 .....        | 11 |
| 7.10. 秘密保持義務に関する事項 .....                       | 11 |
| 7.11. 労働社会保険諸法令遵守状況の確認 .....                   | 11 |

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| 8. 制限事項 .....                         | 11 |
| 8.1. ルールへの準拠 .....                    | 11 |
| 8.2. 成果物作成にあたってのソフトウェア .....          | 11 |
| 8.3. 再委託に関する事項 .....                  | 12 |
| 9. 提出書類 .....                         | 12 |
| 10. 仕様書附属書類（貸出資料） .....               | 13 |
| 10.1. AIST 包括 FW 札幌市版に関するドキュメント ..... | 13 |
| 10.2. 運用・保守プロセスに関するドキュメント .....       | 13 |
| 10.3. 環境関連ドキュメント .....                | 13 |
| 10.4. 基幹系システム-開発ドキュメント .....          | 14 |
| 10.5. セキュリティ保全に係る事項 .....             | 14 |
| 10.6. 労働社会保険諸法令遵守状況確認に関する事項 .....     | 14 |

## 1. 業務名

基幹系システム運用保守業務（住民記録等）

## 2. 業務履行期間

2025 年 10 月 1 日から 2027 年 12 月 31 日まで

## 3. 業務概要

別に定めている「運用・保守管理プロセスポリシー及び基準書」及び「運用・保守手順書」並びに「運用保守メニュー一覧」（基盤システムの運用保守メニューも含む）において、以下の役割として規定されている作業を実施する。

- 業務運用業者
- 保守ベンダー（アプリケーション）

なお「5.3 引き継ぎ作業（運用保守体制の引き継ぎ）」については下記の期間に実施するものとする。

- 2025 年 10 月 1 日から 2025 年 12 月 31 日まで

### 3.1. 対象システム

本業務の対象システムは、以下のとおり。

- SJK 住民記録システム
- SKT 企画統計システム
- ATC 市民情報抽出システム
- ATE 他課閲覧システム
- GGR 学齢簿システム
- GTU 通区ユニットシステム
- GSK 就学時健康診断システム
- SNK 選挙事務システム

## 4. 基幹系情報システムについて

基幹系情報システムは、産総研包括フレームワーク札幌市版（※1、以下、AIST 包括 FW 札幌市版）を採用し、「業務」「システム」「アーキテクチャ」全体をガラスボックス化し、本市主導による 20 年品質の実現を目指して開発された。

システム運用・保守についても、AIST 包括 FW 札幌市版の「運用・保守プロセス定義書」より「運用・保守管理プロセスポリシー及び基準書」を作成し、本市は非技術専門職員で構成されていながらも、自らが業務・システムの中身を把握し続け、安定的な業務・

システムの運用を長期に渡って継続することを可能とした。

- ※1. 国立研究開発法人産業技術総合研究所によって開発された地方自治体での活用に必要な特徴を持ったシステム開発基盤を、本市での利用に合わせて最適化したものが「AIST 包括 FW 札幌市版」である。

## 5. 業務の内容

### 5.1. 運用・保守メニューに基づく作業

#### 5.1.1. 作業概要

「運用・保守メニュー」の各作業項目において、「作業従事者」が業務運用業者及び業務保守ベンダー（アプリケーション）と定義されている作業を実施すること。

#### 5.1.2. 留意事項

- ① 手順に定めのある作業についても、作業の目的、水準を損なわず、他の手順により合理的に作業が実施可能であると想定される場合は、本市の合意の上、作業手順を改定し、その手順により作業を実施することができる。作業手順を改定した場合は、運用保守メニュー等の関連ドキュメントについても修正を実施すること。
- ② 「運用・保守メニュー一覧」は本業務の期間中において必要に応じて追加及び変更が発生する場合があるため、その内容についても作業を実施すること。

### 5.2. 運用・保守管理プロセスポリシー及び基準書に基づく作業

「運用・保守管理プロセスポリシー及び基準書」において、業務運用業者及び保守ベンダー（アプリケーション）の役割として規定される作業を実施すること。

#### 5.2.1. サービス要求への対応

##### 5.2.1.1. 主な作業内容

- ① 改修業者との関係における引継等の作業  
基幹系情報システムでは、システム改修業務などを都度競争入札等により調達することを基本的な方針としていることから、改修業務の受託者（以下「改修業者」という。）との関係が発生するため、以下の作業を実施する。
  - 改修業者から依頼された、システムに関する仕様確認などの調査及び問合せに対応する。
  - 運用設計ドキュメントの確認を行うなど、運用保守担当者の検査作業の支援（インスペクション支援）を行う。業務運用業者として実施する作業内容の可読性、実効性に問題がないかなどの観点で確認を行う。
  - 改修業務の完了時に改修業者から引継ぎを受け、改修業者が作成する手順書に基づき、基幹系情報システムで運用されるスケジュール管理ツール（OME）への登録、ジョブ登録、引き継ぎを受けた資材のリリース作業、データ移行その他の作業を行う。

- 追加又は変更されたバッチ処理の初回実行など、運用上のリスクがあるものについて、ステージング環境において事前に本番相当の手順で実行するなどの方法で、事前の確認作業を行う。

## ② 調査・問合せ対応

運用保守メニューにて定義されていない、運用保守担当者からのデータ調査依頼などの作業依頼、システム仕様確認などの各種問い合わせ対応を行う。

ただし、後述する「保守的システム改修」を前提とした仕様確認、影響調査等に係る工数についてはサービス作業の工数には計上せず、保守的システム改修の工数に計上する。

## ③ 打ち合わせ対応

運用保守担当者と以下の会議体を実施する。この他、運用保守担当者から求めがあったときは、随時打ち合わせに参加する。

- 週 1 回のインシデント等棚卸し会（障害対応状況、サービス作業対応状況等の進捗状況確認）
- 月 1 回の月次報告会（本業務全般の状況報告）

## ④ その他の調査や資料作成

以下の事項について、資料を作成する。この他、運用保守担当者から求めがあったときは、随時報告書等を提出する。

- 月次報告会の開催前までに、月次報告書を作成し提出する。
- 運用保守担当者から、システム改修実施の検討を行う場合などに実施する、本業務の対象システムの改修見積を依頼された場合は、影響調査結果及び見積書を作成し提出する。
- 重大障害（システム障害のうち、住民への影響又は大多数のシステム利用者への影響が発生しているもの又は発生するおそれのあるものをいう。）が発生した場合は、重大障害報告書を作成し提出する。

## ⑤ 閉庁日の作業立会

閉庁日に作業場所その他本市が指示する場所において立会いするよう、運用保守担当者からの求めがあったときは、立会いを行う。

なお、閉庁日の作業立会に関する事項については、事前に運用保守担当者と受託者で協議するものとする。

## ⑥ データ抽出・データパッチ対応

運用保守担当者からの求めに応じ、データ抽出又はデータパッチを行う。また、データ抽出を行うために必要であれば、処理の再実行等により必要な項目を作成した上でデータ抽出を行う。

ただし、「保守的システム改修」として実施するものを除く。

実施する際は、事前に作業手順書等を作成の上、運用保守担当者の承認を得るものとする。

#### 5.2.1.2. 作業量の上限

本業務の期間で 48 人月程度の工数かつ、1 月あたりの上限は 3 人月の工数以内の業務量を目安として、本市と協議のうえ実施すること。

工数については、1 人月＝20 人日、1 人日＝8 時間として算出する。

工数が上限に達した場合は、別途追加契約を行うことがある。

### 5.2.2. 障害回復要求への対応

#### 5.2.2.1. 主な作業内容

市民サービスや業務サービスに影響が出ないようにするために必要な、障害回復要求に基づく影響調査、暫定対応（プログラム修正による場合も含む）、データパッチやデータ抽出作業などを行う。

なお、本市ではバッチ処理の異常終了等を検知した場合、電話及びメールにより自動通知するシステムを使用している。当該システムからの通知を受けた場合は本市担当者へ連絡した上で対応に当たる。

#### 5.2.2.2. 作業量の上限

緊急の対応を要する作業であるため、作業量の上限は設けない。

### 5.2.3. サービス要求や障害回復要求により発生する保守的システム改修等の作業

#### 5.2.3.1. 主な作業内容

次に掲げるものを保守的システム改修とする。保守的システム改修は、事前に予定工数を本市に提示した上で実施する。

- ① 「表 1 障害の対応」を参考とした障害に対する恒久対応に必要なプログラム修正や回復手順書の作成
- ② 将来予見されるシステム障害に対する予防的改修
- ③ 運用作業の負荷軽減又は品質向上を目的とする修正又は改修
- ④ 帳票及び画面の固定文言又は印字（表示）位置の修正
- ⑤ AIST 包括 FW 札幌市版のバージョンアップや他システムの改修により発生する修正等の作業。
  - ◇ AIST 包括 FW 札幌市版のバージョンアップの内容が、利用している FW 部品（機能）である場合は、適用・修正。
  - ◇ 他システム（外部システム含む）の改修で提供されている SPI や外部連携に影響がある場合に必要な修正。
- ⑥ OS セキュリティパッチ適用に伴う動作確認
- ⑦ システムの品質維持などの目的とした、実装と各種ドキュメントが乖離している

セキュリティ保全に係る事項

受託業務の履行にあたっては、本市の情報資産の漏洩、紛失、滅失、毀損、盗難等を防止するため、本市の指示に基づき、セキュリティ保全のための対策を下記のとおり実施するようお願いいたします。

記

| セキュリティ保全のための対策                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <div>1 情報セキュリティを確保するための体制の整備</div> <div>本受託業務の従事者については、事前に本市へ届出を行い、届出ている従事者以外の者に情報資産を取扱う作業を実施させない。なお、従事者の届出を行う場合は、本受託業務の業務責任者および情報セキュリティ対策の責任者を明確にすること。</div>                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <div>2 取り扱う情報資産の秘密保持等</div> <div>本業務の遂行にあたり知りえたすべての情報は、履行期間及び履行後において第三者に漏らしてはならない。データの取扱についても同様とする。また、以下の事項を遵守すること。</div> <div><div>(1) 本市の許可なく、所定の保管場所から持ち出すことの禁止</div><div>(2) 本受託業務の目的以外で利用することの禁止</div><div>(3) 本市の情報資産が記録されたデータ又はドキュメントを許可なく複写及び複製することの禁止</div></div>                                                                                                                                                                      |
| <div>3 運用・保守・点検における情報セキュリティ対策の実施</div> <div>本市が用意した環境で作業を実施する際には、以下の事項を遵守すること。</div> <div><div>(1) 端末・周辺機器の利用</div><div><div>ア 本業務の作業場所に個人所有の端末や周辺機器などの持込禁止</div><div>イ 端末・周辺機器の本業務の目的以外利用の禁止</div><div>ウ 端末への情報資産保存の禁止</div><div>エ 端末へのソフトウェアのインストール・アンインストールの禁止</div><div>オ プリンタ設定変更の禁止</div><div>カ 業務終了時又は利用終了時におけるログオフ又は端末機のシャットダウンの励行</div><div>キ 離席時における端末機等ロックの励行</div><div>ク 端末の室内・室外への移設禁止</div><div>ケ 端末への周辺機器の接続禁止</div></div></div> |

※禁止事項についてやむを得ず実施が必要な場合は、本市の許可を得て行うこと。

(2) 作業環境・作業場所の利用

- ア 本市によって定められた入退室・在庁の手続きを遵守し、入退室管理を行うこと。
- イ 本市の管理下にある作業場所では常に社員証を周囲から容易に識別できる位置に着用すること。
- ウ 貸与されたＩＣカードは破損、紛失、盗難にあわないよう管理する。
- エ 貸与されたＩＣカードを他の者に貸与し、又は他の者と共用してはならない。
- オ 貸与されたＩＣカードの記録情報の解析等を試みる行為を行ってはならない。
- カ 貸与されたＩＣカードのパスワードが他の者に認知されることのないよう厳重に管理する。

(3) システム上の環境の利用

- ア 本市から展開される環境関連のドキュメントを確認し、制約事項を遵守する。
- イ 本市から貸与された作業用ユーザーIDのパスワードが他の者に認知されることのないよう厳重に管理する。

4 外部委託する業務以外の情報資産の保全

本業務で使用する情報資産以外へのアクセスは行わないこと。

5 情報セキュリティインシデントが発生した場合の対処

情報セキュリティインシデントが発生した場合には速やかに本市へ報告すること。  
また、本市が行う調査や対応に協力すること。

6 情報セキュリティ対策の履行状況の報告

前項までの各項目の履行状況について「セキュリティ保全状況報告書」により定期的に本市へと報告すること。

7 情報セキュリティ監査の実施

情報セキュリティ対応について本市から指示があった場合には、受託者にて監査を実施し、本市へと報告すること。また本市が直接監査もしくは実地調査を行う場合には受託者は積極的に協力すること。

8 情報セキュリティ対策の履行が不十分であると思われる場合の対処

受託者の情報セキュリティ対策の履行が不十分であることが認められた場合、本市と協議した上で、本業務の一時中断や損害賠償等、必要な措置を講ずること。

9 委託元及び委託先の責任の明記

本業務の作業を受託者の保有する環境で実施する際には、受託者の責任においてセキュリティ対策を行ったうえで作業を実施すること。

10 再委託に関する事項

本業務において再委託は原則禁止であるが、業務の一部を合理的な理由及び必要性により再委託する場合には、セキュリティ対策が確認できる資料を提出し、本市の承認を受けること。また、受託者は、再委託先の行為について一切の責任を負うものとする。

11 ドキュメントの管理

本業務に使用するために本市から貸与されたドキュメント類については、従事者以外が閲覧できないように厳重に管理することとし、業務責任者は、定期的にドキュメントの保管状況を確認し、本市に報告すること。

12 個人情報等の取扱い並びにセキュリティ教育の実施

本業務の従事者に対して、特定個人情報を含む個人情報の取り扱い並びにセキュリティ意識向上のための監督、教育を実施し、実施結果を本市に報告する。

以上

もの、トレーサビリティが取れていないもの、曖昧な表現で誤読する可能性があるもの等に対するドキュメントの修正

表 1 障害の対応

| 障害分類                                                                                               | 対応                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| 要件定義資料（※2）若しくは設計資料（※3）の内容と異なる実装となっているもの又は要件定義資料の記載が曖昧で複数の解釈が可能であり、かつ、システム以外の手段を講じても業務の目的が達成できないもの。 | 保守的システム改修を実施する。ただし、本市が第三者に対して「履行の追完請求」を行うものを除く。    |
| 要件定義資料の記載が曖昧で複数の解釈が可能であるが、システム以外の手段を講じた場合には業務の目的が達成できるもの。                                          | 本市と受託者で協議し、保守的システム改修を実施するかを判断をする。                  |
| 要件定義資料に明確な記載がないが、業務の目的を踏まえれば実装されるべき機能が実装されていないもの又は他システムとの仕様の不一致により発生した障害であって、本業務の対象システムの実装不備でないもの。 | 保守的システム改修を実施しない。定期的に暫定対応が必要なものについては、サービス作業として実施する。 |
| 制度改正等の理由による突発的な業務要件の変更であって、緊急的にシステム改修をしなければ、重大障害や業務の停止につながるおそれのあるもの。                               | 受託者の対応可能な範囲で暫定的措置を実施するものとし、原則として別途追加契約を行う。         |

- ※2. 業務の目的を達成するために、システムに求める要件（業務要件）を記載した資料のことをいう。形式的には対象システム開発ドキュメントのうち「業務要件の定義」及び「システム要件の定義」の資料をいうが、必ずしも一致するものではない。
- ※3. 業務要件を実現するための手段を記載した資料のことをいう。形式的には対象システム開発ドキュメントのうち「ソフトウェアアーキテクチャの設計」「振る舞いの設計」「データベースの論理設計」及び「バッチとシステム間連携の設計」の資料をいうが、必ずしも一致するものではない。

#### 5.2.3.2. 作業量の上限

本業務の期間で 12 人月程度の工数かつ、1 月あたりおおよそ 1 人月の工数以内の業務量を目安として、本市と協議のうえ実施すること。

工数については、1 人月＝20 人日、1 人日＝8 時間として算出する。

工数が上限に達した場合は、別途追加契約を行うことがある。

#### 5.2.4. 留意事項

- ① 新たに整理された定常的に実施する手順については、必ず作業手順書を作成の上、

運用保守メニュー等の関連ドキュメントについても整備すること。

- ② **AIST 包括 FW 札幌市版**で定めるドキュメント、プログラムの修正等を実施する際、及び「**5.2.2 障害回復要求への対応**」「**5.2.3 サービス要求や障害回復要求により発生する保守的システム改修等の作業**」において、本番環境に対する変更・リリースが発生する際は、**AIST 包括 FW 札幌市版**のプロセス及びガイド等に基づいて必要な作業を実施すること。特に、各種テスト（「テスト定義書」参照）、及び成果物に対するインスペクションを確実に実施すること。
- ③ テストコード、マスキング用の **SQL**、及び関係ドキュメントの修正が必要な場合は、これらの修正も合わせて実施すること。
- ④ 本業務における本番、非常時機能、ステージング及び開発に係る環境は、貸出資料「環境関連ドキュメント」に従って利用すること。
- ⑤ 回復手順やデータパッチ作業を実施する場合は、事前に作業手順書等を作成の上、運用保守担当者へ説明し、承認を得た上で実施すること。
- ⑥ プログラムリリースを実施する際は、事前にステージング環境でテストを実施して、エビデンスの提出を行うこと。合わせて、札幌市 **Jenkins** 環境を使用して **Jenkins** を実行し、リリース資材の品質検証を実施の上、運用保守担当者による承認を受けること。
- ⑦ 構成管理されているドキュメントやプログラムなどの修正作業が、本業務の受託者以外の業者と重なった場合は、デグレード等が発生しないように主体的な調整を実施すること。
- ⑧ 本業務における運用保守作業は、貸出資料「運用・保守プロセスに関するドキュメント」に従って管理すること。
- ⑨ 作業の対応期限について、特に指定のあるものについては、その指定期限内とする。このうち、期限内に完了できないと見込まれるものについては、その理由と完了目途を運用保守担当者に連絡の上、あらかじめ対応期限を調整するものとする。

### 5.3. 引き継ぎ作業（運用保守体制の引き継ぎ）

2025 年 10 月 1 日から 2025 年 12 月 31 日までの期間、本業務の前回の運用保守業務の受託者（以下「引継元業者」という。）が作成する引継計画に基づき、引継ぎを受ける。引継会は週 1 回実施する。引継ぎ状況を引継元業者と双方で確認合意した旨の報告書を週 1 回及び引継ぎが完了したときに提出する。

本業務の完了後、次期業務の受託者が異なるときは、上記同様、本業務の受託者が引継ぎを行うものとし、係る費用については本市が負担する。

なお、本業務の受託者内の担当者変更に伴う引継作業は、受託者の責任において実施するものとし、サービス作業としての工数は計上しないものとする。

#### 5.3.1. 引き継ぎを受けながらの業務実施

引継元業者から、5.1 及び 5.2 に記載する作業について、引継元業者が作成した引き継ぎ計画に基づき、実地において本番相当の作業を行いながら引き継ぎを受け

ること。

### 5.3.2. 引き継ぎ状況の報告

通常の運用・保守業務報告書とは別に、引き継ぎ状況を引継元業者と双方で確認・合意した旨の報告書を週次、及び完了時点に提出すること。

### 5.3.3. 引き継ぎの留意事項

引き継ぎを受けながら行った作業について、必ず作業内容の最終確認を引継元業者から受けること。

ドキュメントの不備など不明点があれば、引継元業者へ速やかに指摘を行うこと。

## 6. 作業時間・体制に対する要件

受託者は、本委託業務を履行するに当たり、本仕様書等に記載された条件を遵守するために必要となる体制及びスキルを有した人員を確保すること。

また、業務従事者の中から「表 2 業務従事者から選任する役割」に掲げる者を選任し、それぞれの役割を実施させること。また、これらの者を「情報資産取扱者名簿」及び「業務責任者及び保護管理者指定通知書」により明らかにして本市に通知すること。

表 2 業務従事者から選任する役割

| 提出書類              | 選任する役割 | 役割の内容                                |
|-------------------|--------|--------------------------------------|
| 情報資産取扱者名簿         | 業務責任者  | 本業務に関して一切の事項を処理する。                   |
|                   | 現場責任者  | 作業場所において、本市と受託者との連絡の窓口となり連絡調整等を総括する。 |
|                   | 副現場責任者 | 現場主任が不在のとき、現場主任の役割を実施する。             |
| 業務責任者及び保護管理者指定通知書 | 保護管理者  |                                      |

なお、やむを得ない理由により体制を変更する場合は、事前に書面で承認を得ること。  
なお、この場合の担当者間の引き継ぎは受託者が責任を持って行うものとし、その費用は受託者の負担とする。業務従事者が本業務の履行に不適當または不十分と判断された場合、委託者は受託者に対しその旨を通知し、必要な措置を求めることができる。

## 6.1. 業務運用業者

### 6.1.1. インシデント発生時の対応

時間帯や開庁日・閉庁日（※4）に関わらず、インシデント（障害等）発生時について、本市からの連絡を受けた場合は、状況に応じて適切に判断し、速やかに札幌市運

用執務室に駆けつけて作業に着手できること。

インシデント発生時の対応については、表 3 のとおりとする。

表 3 業務運用業者のインシデント発生時の対応

| インシデント発生タイミング                                                                          | 対応                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| 開庁日の午前 8 時 45 分から住民記録システムのオンライン閉局（大通証明サービスコーナー、マイナンバーカードセンターを除く）までに発生したもの及び既に発生しているもの。 | 速やかに札幌市運用執務室での作業に着手する。           |
| 上記以外の時間帯に発生したもので、かつ、即時対応が必要となるもの。                                                      | 1 時間以内を目安に札幌市運用執務室に駆けつけて作業に着手する。 |

※4. 閉庁日とは次に掲げる日である。閉庁日以外の日を開庁日という。

- ・ 日曜日及び土曜日
- ・ 国民の祝日に関する法律（昭和 23 年法律第 178 号）に規定する休日
- ・ 12 月 29 日から翌年の 1 月 3 日までの日（前号に掲げる日を除く。）

なお、閉庁日に本市の機関がその所掌事務を遂行することがあるが、その場合であっても開庁日とはしない。

#### 6.1.2. スキル要件

- AIST 包括 FW 札幌市版により作成された成果物（ドキュメント）などを読むことができ、理解できること。
- 本市の担当者に対して説明する際は、運用保守担当者へは論理設計の視点で、業務主管課担当者（原局）へは利用者視点で、発生した事象や物理設計を適切な言葉に置き換えて説明できること。
- 他の業務運用保守業者や保守ベンダー（保守体制）と調整する際は、簡潔にかつ正確な説明を行えること。

### 6.2. 保守ベンダー（アプリケーション）

#### 6.2.1. インシデント発生時の対応

時間帯や開庁日・閉庁日に関わらず、インシデント（障害等）発生時について、本市からの連絡を受けた場合は、状況に応じて適切に判断し、速やかなオフサイトによる作業の着手、または、札幌市運用執務室に駆けつけて作業に着手できること。

インシデント発生時の対応については、表 4 のとおりとする。

表 4 保守ベンダー（アプリケーション）のインシデント発生時の対応

| インシデント発生タイミング              | 対応               |
|----------------------------|------------------|
| 開庁日の午前 8 時 45 分から住民記録システムの | 速やかなオフサイトによる作業の着 |

|                                                              |                                                   |
|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| オンライン閉局（大通証明サービスコーナー、マイナンバーカードセンターを除く）までに発生したもの及び既に発生しているもの。 | 手、または、札幌市運用執務室での作業に着手する。                          |
| 上記以外の時間帯に発生したもので、かつ、即時対応が必要となるもの。                            | 1時間以内を目安にオフサイトによる作業の着手、または、札幌市運用執務室に駆けつけて作業に着手する。 |

### 6.2.2. スキル要件

- AIST 包括 FW 札幌市版による手法を熟知していること。
- 本市の担当者に対して説明する際は、運用保守担当者へは論理設計の視点で、業務主管課担当者（原局）へは利用者視点で、発生した事象や物理設計を適切な言葉に置き換えて説明できること。
- 障害（※5）対応時に、原因調査、影響調査、対応方針の決定、暫定対応などの即時判断ができる知識、技術を有していること。

※5. ハードウェア、ソフトウェア、人、設備その他の要因により、システムが期待した振る舞いをしないことをいう。影響が顕在化しているかどうかは問わない。（潜在的なシステム障害も同じように扱う。）

### 6.3. 連絡体制の整備

受託後、別に定める「KBN\_Q11\_運用作業文書\_連絡先一覧」にて、従事者の連絡先等を提出すること。

本市は、提出された情報を本業務の遂行以外の目的で使用しない。

## 7. 一般事項

### 7.1. 作業場所

オンサイトで対応する作業場所は、下記のとおりであり、札幌市運用執務室となる。

- 札幌市菊水分庁舎（札幌市白石区菊水 1 条 3 丁目 1-5）

オフサイトで対応する作業場所は、受託者が準備した場所とする。

### 7.2. 作業環境の利用

作業上必要な机、椅子、端末機等は、原則として本市が提供するものを使用すること。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し出た上で、設定内容等について、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。

### 7.3. 作業場所への入退庁等

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。

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。

### 7.4. 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参加すること。

### 7.5. 環境に対する配慮

本業務においては、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。

- 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。
- 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。

### 7.6. 適用法令、関連法令等の遵守

下記の法令等を遵守すること。

- 「個人情報保護に関する法律」、同法施行令等
- 「札幌市個人情報保護条例」その他の本市関係規定等
- 「札幌市情報セキュリティポリシー」（基本方針のみ公開）

### 7.7. 他業務との連絡調整

作業にあたって、他業務の従事者または他業者と連携を図る場合は、事前に運用保守担当者に内容を提示すること。ただし、定型的なものであらかじめ運用保守担当者の許可を得ている場合は、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、運用保守担当者が同席せずに他業者との間で打ち合わせを行った場合は、その内容を議事録として作成し、2 開庁日以内に運用保守担当者に提出、報告をすること。

### 7.8. 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、必ず運用保守担当者と協議し確認を得ること。

## 7.9. 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なうため、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。

## 7.10. 秘密保持義務に関する事項

本業務では、発注前の調達案件に関する仕様書などの機密情報を取り扱うため、本業務について知りえた情報については、個人情報の取り扱いに準じた取り扱いを行うこと。なお、本業務について知りえた情報について、個人情報であるか否かを問わず本契約の履行期間及び履行後においても第三者に漏らしてはならない。

また、秘密保持義務について従業員及びその他関係者への徹底を行うこと。

本件業務の履行期間中は以下を遵守すること。

- 本市の情報を目的外に使用しないこと。
- 本市の情報を複写及び複製する場合には本市の許可を事前に得ること。
- 本市の情報を外部記憶媒体等で持ち出す場合、紛失及び盗難を避けるため厳重に保管すること。また、データは必ず暗号化をすること。
- 本市の情報を取り扱う際は、のぞき見等の対策を行い、関係者以外に情報が知られないようにすること。

## 7.11. 労働社会保険諸法令遵守状況の確認

労働社会保険諸法令遵守状況確認のため、受託者は、別紙「労働社会保険諸法令遵守状況確認に関する特記事項」を遵守すること。

## 8. 制限事項

### 8.1. ルールへの準拠

本業務におけるプロセスや成果物等に関しては、「AIST 包括 FW 札幌市版」「運用・保守管理プロセスポリシー及び基準書」に準拠すること。

### 8.2. 成果物作成にあたってのソフトウェア

成果物は下記の製品で作成すること。成果物ごとの指定は別途行う。

- Microsoft Office Word 2021 以降
- Microsoft Office Excel 2021 以降
- Microsoft Office PowerPoint 2021 以降
- Microsoft Office Visio 2021 以降
- astah professional 又は astah UML6.0 以降
- ObjectBrowserER18 に互換性があるバージョン

ただし、ObjectBrowserER で作成した成果物は PDF も合わせて納入すること。

その他、協議による。

### 8.3. 再委託に関する事項

- ・ 受託者は、本業務の一部を第三者に再委託等をするときは、あらかじめ再委託申請書を提出し、本市の承認を得ること。
- ・ 再委託申請書には、本業務の実施体制を示す資料として、以下を添付すること。
  - 実施体制図（指示系統がわかるもの）
  - 再委託先一覧
- ・ 本業務の実施中に、追加の再委託等が発生した場合は、再委託変更申請書とともに、「実施体制図」「再委託先一覧」を更新して添付すること。
- ・ 再委託申請書及び再委託変更申請書の様式は、本市が別途定める。
- ・ 受託者は、本業務の実施体制に対して、情報セキュリティに関する指導監督を実施すること。
- ・ 本業務の実施体制が、本業務を履行するにあたり、何らかの問題が発生した場合の最終的な責任については、受託者が負うこと。

## 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                                         | 提出方法          | 備考                                                      |
|----------------------------------------|----------------------------------------------|---------------|---------------------------------------------------------|
| 業務責任者及び保護管理者指定通知書                      | 履行開始日の前まで                                    | A4 版縦または電子データ |                                                         |
| セキュリティ保全申出書                            | 履行開始日の前まで                                    | A4 版縦または電子データ |                                                         |
| 情報資産取扱者名簿（従事者名簿）                       | 履行開始日の前まで。<br>また、従事者を変更する場合は、変更日の前まで。        | A4 版縦または電子データ | 「個人情報の取扱いに係る従事者指定通知書」と同じ従事者となる場合、その旨を上記通知書に記載することで省略可能。 |
| 業務従事者配置計画書                             | 履行開始日の前まで                                    | A4 版縦または電子データ |                                                         |
| 管理（取扱）区域指定報告書                          | 履行開始日の前まで                                    | A4 版縦または電子データ |                                                         |
| 個人情報の取扱いに係る従事者指定通知書                    | 履行開始日の前まで。<br>また、従事者を変更する場合は、変更日の前まで。        | A4 版縦または電子データ | 個人情報及び特定個人情報等を取扱う者のみ記載する。                               |
| 業務完了届<br>セキュリティ保全状況報告書<br>個人情報等取扱状況報告書 | 毎月の報告対象期間終了後、速やかに提出。<br>ただし、履行期間の最終月は月末日とする。 | A4 版縦または電子データ |                                                         |

|                                     |                                  |                     |                            |
|-------------------------------------|----------------------------------|---------------------|----------------------------|
| 再委託申請書                              | 再委託する前まで                         | A4 版縦または電子データ       | 再委託を実施する期間は本市が承認した日以後とする。  |
| 個人情報等取扱安全管理基準適合申出書                  | 再委託申請書と同時                        | A4 版縦または電子データ       | 個人情報及び特定個人情報等を取扱う場合のみ提出する。 |
| 業務従事者健康診断受診等状況報告書<br>業務従事者支給賃金状況報告書 | 履行期間内において、1 年毎に 1 回、本市が指定する期日まで。 | A4 版縦または電子データ       |                            |
| 作業関連提出書類<br>（「5 業務の内容」の作業による成果品を含む） | 各作業終了後速やかに提出                     | 電子データにて所定の場所に保存して提出 |                            |
| 事故報告書                               | 本市が提出を求めた場合速やかに提出                | A4 版縦または電子データ       |                            |

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。

本市は、このほかに本業務の履行に当たり必要とする書類について、受託者に対して都度提出を求めることができる。

## 10. 仕様書附属書類（貸出資料）

下記、仕様書附属書類（貸出資料）については、電子媒体（DVD）に収録する。

### 10.1. AIST 包括 FW 札幌市版に関するドキュメント

- AIST 包括 FW ドキュメント一式
- システム基盤ドキュメント一式
- 補足ガイド、規約集

### 10.2. 運用・保守プロセスに関するドキュメント

- 運用・保守管理プロセスポリシー及び基準書
- 運用・保守管理手順書
- 構成管理運用ルール
- 運用保守手順書（基盤及び対象システム分）
- 運用・保守メニュー一覧（基盤及び対象システム分）
- インシデント統計情報（業務運用・保守分）
- 運用・保守実績（業務運用・保守分）

### 10.3. 環境関連ドキュメント

- 環境系ドキュメントについて
- 環境方針書

- 環境説明書
- 環境のリソース制約について

#### **10.4. 基幹系システム-開発ドキュメント**

- SJK 住民記録システム
- SKT 企画統計システム
- ATC 市民情報抽出システム
- ATE 他課閲覧システム
- GGR 学齢簿システム
- GTU 通区ユニットシステム
- GSK 就学時健康診断システム
- SNK 選挙事務システム

#### **10.5. セキュリティ保全に係る事項**

- セキュリティ保全に係る事項

#### **10.6. 労働社会保険諸法令遵守状況確認に関する事項**

- 労働社会保険諸法令遵守状況確認に関する特記事項

## 労働社会保険諸法令遵守状況確認に関する特記事項

委託者（札幌市）は、役務契約について、適正な履行及び品質の確保を図る観点から、履行検査の一環として、業務対象施設に従事する労働者に関する労働社会保険諸法令の遵守状況の確認を行うことができるものとし、受託者は、委託者からの求めに基づき、下記のとおりこれに応ずるものとする。

### 記

#### 1 労働者の労働環境に関する書面の提出

受託者は、次に掲げる書面を、委託者が指定する期日までに提出すること。

##### (1) 業務従事者名簿（様式1）及び業務従事者配置計画書（様式2）

業務対象施設に日常的に従事（常駐）する労働者（以下「労働者」という。）の把握とともに、労働者の配置計画及び社会保険加入義務を確認するため、「業務従事者名簿（様式1）」及び「業務従事者配置計画書（様式2）」を、業務の履行開始日の前日までに提出すること。また、労働者が変更となる場合には、その都度、業務従事者名簿を、変更後の労働者が従事する日の前日までに提出すること。

##### (2) 業務従事者健康診断受診等状況報告書（様式3）

労働者（上記(1)の「業務従事者名簿（様式1）」により報告のあった労働者）の健康診断受診等状況を確認するため、「業務従事者健康診断受診等状況報告書（様式3）」を、当該報告事項確定後から履行期間終了日までの間に提出すること。なお、複数年契約のものにあつては、履行期間内において、1年毎に1回当該書類を提出すること。

##### (3) 業務従事者支給賃金状況報告書（様式4）

労働者の支給賃金状況を確認するため、年1回、委託者が指定する期日までに、業務従事者支給賃金状況報告書（様式4）を提出すること。

#### 2 労務管理に係る書類

次のいずれかに該当する場合にあつては、受託者は、上記1の書面のほか、契約約款第16条第2項の規定に基づき、受託者が保管する雇用契約書、賃金台帳、出勤簿その他の労務管理に係る書類を、委託者が指定する期日及び場所において、委託者が確認できる状態にすること。

##### (1) 低入札価格調査を実施して契約を締結したもの

##### (2) 上記1の書面での確認において疑義が生じたもの

※この様式により難しいときは、この様式に準じた別の様式を用いることができる。

セキュリティ保全に係る事項

受託業務の履行にあたっては、本市の情報資産の漏洩、紛失、滅失、毀損、盗難等を防止するため、本市の指示に基づき、セキュリティ保全のための対策を下記のとおり実施するようお願いいたします。

記

| セキュリティ保全のための対策                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <div>1 情報セキュリティを確保するための体制の整備</div> <div>本受託業務の従事者については、事前に本市へ届出を行い、届出ている従事者以外の者に情報資産を取扱う作業を実施させない。なお、従事者の届出を行う場合は、本受託業務の業務責任者および情報セキュリティ対策の責任者を明確にすること。</div>                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <div>2 取り扱う情報資産の秘密保持等</div> <div>本業務の遂行にあたり知りえたすべての情報は、履行期間及び履行後において第三者に漏らしてはならない。データの取扱についても同様とする。また、以下の事項を遵守すること。</div> <div><div>(1) 本市の許可なく、所定の保管場所から持ち出すことの禁止</div><div>(2) 本受託業務の目的以外で利用することの禁止</div><div>(3) 本市の情報資産が記録されたデータ又はドキュメントを許可なく複写及び複製することの禁止</div></div>                                                                                                                                                                      |
| <div>3 運用・保守・点検における情報セキュリティ対策の実施</div> <div>本市が用意した環境で作業を実施する際には、以下の事項を遵守すること。</div> <div><div>(1) 端末・周辺機器の利用</div><div><div>ア 本業務の作業場所に個人所有の端末や周辺機器などの持込禁止</div><div>イ 端末・周辺機器の本業務の目的以外利用の禁止</div><div>ウ 端末への情報資産保存の禁止</div><div>エ 端末へのソフトウェアのインストール・アンインストールの禁止</div><div>オ プリンタ設定変更の禁止</div><div>カ 業務終了時又は利用終了時におけるログオフ又は端末機のシャットダウンの励行</div><div>キ 離席時における端末機等ロックの励行</div><div>ク 端末の室内・室外への移設禁止</div><div>ケ 端末への周辺機器の接続禁止</div></div></div> |

※禁止事項についてやむを得ず実施が必要な場合は、本市の許可を得て行うこと。

(2) 作業環境・作業場所の利用

- ア 本市によって定められた入退室・在庁の手続きを遵守し、入退室管理を行うこと。
- イ 本市の管理下にある作業場所では常に社員証を周囲から容易に識別できる位置に着用すること。
- ウ 貸与されたＩＣカードは破損、紛失、盗難にあわないよう管理する。
- エ 貸与されたＩＣカードを他の者に貸与し、又は他の者と共用してはならない。
- オ 貸与されたＩＣカードの記録情報の解析等を試みる行為を行ってはならない。
- カ 貸与されたＩＣカードのパスワードが他の者に認知されることのないよう厳重に管理する。

(3) システム上の環境の利用

- ア 本市から展開される環境関連のドキュメントを確認し、制約事項を遵守する。
- イ 本市から貸与された作業用ユーザーIDのパスワードが他の者に認知されることのないよう厳重に管理する。

4 外部委託する業務以外の情報資産の保全

本業務で使用する情報資産以外へのアクセスは行わないこと。

5 情報セキュリティインシデントが発生した場合の対処

情報セキュリティインシデントが発生した場合には速やかに本市へ報告すること。  
また、本市が行う調査や対応に協力すること。

6 情報セキュリティ対策の履行状況の報告

前項までの各項目の履行状況について「セキュリティ保全状況報告書」により定期的に本市へと報告すること。

7 情報セキュリティ監査の実施

情報セキュリティ対応について本市から指示があった場合には、受託者にて監査を実施し、本市へと報告すること。また本市が直接監査もしくは実地調査を行う場合には受託者は積極的に協力すること。

8 情報セキュリティ対策の履行が不十分であると思われる場合の対処

受託者の情報セキュリティ対策の履行が不十分であることが認められた場合、本市と協議した上で、本業務の一時中断や損害賠償等、必要な措置を講ずること。

9 委託元及び委託先の責任の明記

本業務の作業を受託者の保有する環境で実施する際には、受託者の責任においてセキュリティ対策を行ったうえで作業を実施すること。

10 再委託に関する事項

本業務において再委託は原則禁止であるが、業務の一部を合理的な理由及び必要性により再委託する場合には、セキュリティ対策が確認できる資料を提出し、本市の承認を受けること。また、受託者は、再委託先の行為について一切の責任を負うものとする。

11 ドキュメントの管理

本業務に使用するために本市から貸与されたドキュメント類については、従事者以外が閲覧できないように厳重に管理することとし、業務責任者は、定期的にドキュメントの保管状況を確認し、本市に報告すること。

12 個人情報等の取扱い並びにセキュリティ教育の実施

本業務の従事者に対して、特定個人情報を含む個人情報の取り扱い並びにセキュリティ意識向上のための監督、教育を実施し、実施結果を本市に報告する。

以上