

基幹系システム運用保守業務（税収納等）

業務仕様書

札 幌 市

・目次

1	業務名	2
2	業務履行期間	2
3	業務概要	2
4	前提要件	3
	(1) 作業場所	3
	(2) 体制確保	3
	(3) 業務責任者等の指定	3
	(4) 連絡体制の整備	3
	(5) セキュリティ保全	4
	(6) 運用保守作業管理	4
	(7) 環境利用	4
5	業務の内容	5
	(1) 運用作業	5
	(2) 保守作業	5
	(3) サービス作業	6
	(4) 保守的システム改修	8
	(5) 留意事項	9
6	一般事項	9
	(1) 備品等の利用	9
	(2) 作業場所への入退庁	9
	(3) 防災等の協力	9
	(4) 環境への配慮	10
	(5) 他業務との連絡調整	10
	(6) 労働社会保険諸法令遵守状況の確認	10
7	提出書類	11
8	仕様書附属書類（貸出資料）	12

1 業務名

基幹系システム運用保守業務（税収納等）

2 業務履行期間

令和3年10月1日から令和6年9月30日まで。

3 業務概要

本市では、市民サービス向上及び業務の効率化のため、市内それぞれの業務ごとのシステムを統合した基幹系情報システムを運用している。基幹系情報システムは、旧基幹系システムの老朽化のため、20年品質の実現を目指してAIST 包括FW 札幌市版¹に基づく再構築を行い、平成24年度（2012年度）から平成27年度（2015年度）にかけて順次稼働を開始した。

本業務は、基幹系情報システムのうち、次に掲げる業務システム（以下「対象システム」という。）の運用保守を行うものである。ただし、基盤FW、ハードウェア、ミドルウェア及びネットワークに関する運用保守は、別の業者が実施するため、本業務に含めない。

- ① KBN（ZAN） システム基盤（税宛名）
- ② ZSN 税収納管理システム
- ③ ZSM 税証明システム
- ④ ZTN 税滞納整理システム
- ⑤ KZR 金融機関・財務連携代行システム
- ⑥ KTX システム基盤（eltax連携）

¹ AIST 包括FWとは、産業技術総合研究所によって研究・開発されたシステム開発手法で、特定業者の技術に依存することなく、利用者（発注者）主導の開発を可能にした手法である。このAIST 包括FWを本市向けに最適化したものがAIST 包括FW 札幌市版である。

4 前提要件

(1) 作業場所

札幌市菊水分庁舎（札幌市白石区菊水1条3丁目1-5）

(2) 体制確保

受託者は、本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を確保する。本市は、業務従事者が本業務の履行に不相当と認める場合においては、受託者に対して必要な措置を求めることができるものとする。本市が求めるスキル要件は次のとおり。

- ① 本市に対してシステムに関する説明をするときは、専門用語を補足するなど利用者視点の適切な言葉に置き換えて説明できること。
- ② 本業務以外のシステム運用保守業者と調整するときは、簡潔にかつ正確な説明を行えること。
- ③ AIST 包括 FW 札幌市版を熟知していること。
- ④ システム障害²対応時に、原因調査、影響調査、対応方針の提案、暫定対応などを即時に判断できる知識及び技術を有していること。

(3) 業務責任者等の指定

受託者は、業務従事者の中から次の各号に掲げる者を選任し、それぞれ当該各号に定める役割を実施させる。また、これらの者を「情報資産取扱者名簿」により明らかにして本市に通知する。

- ① 業務責任者 本業務に関して一切の事項を処理する。
- ② 現場主任 作業場所において、本市と受託者との連絡の窓口となる。
- ③ 現場副主任 現場主任が不在のとき、現場主任の役割を実施する。

(4) 連絡体制の整備

別に定める「KBN_Q11_運用作業文書_連絡先一覧」により、業務従事者の連絡先等を提出する。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。

² 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。）。

(5) **セキュリティ保全**

セキュリティ保全のため、月1回、「特定個人情報等取扱状況報告書」を提出し、本市から指示があった場合は管理体制、実施事項などについて見直しを行い、その結果を報告する。

(6) **運用保守作業管理**

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。

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本市に連絡の上、あらかじめ対応期限を調整するものとする。

(7) **環境利用**

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 業務の内容

(1) 運用作業

「運用・保守メニュー一覧」（基盤システムの運用・保守メニュー一覧も含む。）の作業について、業務運用業者の作業とされるものを実施し、システムの正常稼働確認、監視等を行う。なお、一部の運用保守業務について、令和3年10月からRPA化を予定している。RPA化の対象となるメニューは、貸出資料「RPA化対象メニュー一覧」のとおり。

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は、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、必要な措置をとる。

(2) 保守作業

システム障害の原因を調査し、データパッチ、データ抽出その他の暫定的な対応を行う。オンライン閉局後の動作確認等を実施する場合は、適切な体制で実施する。

システム障害対応の着手については、次表のとおり対応する。

発生タイミング	対応
開庁日 ³ の午前8時45分から午後5時30分までに発生したもの及び既に発生しているもの。	速やかに作業場所で必要な対応に着手する。
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時間以内を目安に作業場所で必要な対応に着手する。

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。

暫定的な対応を実施する際は、事前に作業手順書等を作成の上、本市の承認を得るものとする。

再発防止のためのプログラム改修、ドキュメント修正等の恒久対応については、後述する「保守的システム改修」で実施することとし、保守作業としては実施しない。

³ 開庁日以外の日を開庁日という。開庁日とは次に掲げる日である。

- ① 日曜日及び土曜日
- ② 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
- ③ 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、開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。

(3) サービス作業

運用作業又は保守作業として実施する作業以外の作業で、次に掲げる作業を行う。なお、サービス作業は本業務の履行期間全体で100人月（1人月は20人日、1人日は8時間とする。以下同じ。）を上限とし、1月あたりの上限は4人月とする。サービス作業の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。

ア 運用引継作業

令和3年10月1日から令和3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。

イ 改修引継作業

本業務の対象システムはシステム改修業務を他の業者へ委託することがある。当該改修業務の受託者（以下「改修業者」という。）から依頼された調査及び問合せに対応する。また、運用設計ドキュメントの確認を行うなど本市の検査作業の支援を行う。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、本市が運用するスケジュール管理ツール（OME）への登録、ジョブ登録、リリース作業、データ移行その他の作業を行う。

ウ 調査・問合せ対応

仕様確認、影響調査、問合せ等対応を行う。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。

エ 打合せ対応

週1回の棚卸し会（障害対応状況、サービス作業対応状況等の進捗状況確認）及び月1回の月次報告会（本業務全般の状況報告）を実施する。このほか、本市から求めがあったときは、随時打合せに参加する。

オ 資料作成・改修見積り

月次報告会の際に月次報告書を提出する。本市から、本業務の対象システムの改修の見積りを依頼された場合は、見積書を提出する。重大障害⁴が発生した場合は、重大障害報告書を提出する。その他本市からの求めがあったときは、随時報告書等を提出する。

カ 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本市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、事前に本市と受託者で協議するものとする。

キ データ抽出・データパッチ対応

本市からの求めに応じ、データ抽出又はデータパッチを行う。ただし、保守作業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、本市の承認を得るものとする。

⁴ 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。

(4) 保守的システム改修

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。また、本業務の履行期間全体で18人月を上限とし、1月あたり1人月を上限とする。保守的システム改修の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。

- ① 表1に掲げるシステム障害の対応
- 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に伴う FW 部品適用
- ⑥ Windows セキュリティパッチ適用に伴う動作確認

表 1

システム障害の分類	対応
要件定義資料 ⁵ 若しくは設計資料 ⁶ 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、第三者が担保責任を負うものを除く。
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するものとする。
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システム障害であって、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。

⁵ 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。

⁶ 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) 留意事項

保守的システム改修として、プログラム及びドキュメントの修正、テスト、リリースその他の作業を行う場合は、次に掲げる事項を遵守すること。

- ① プログラム及びドキュメントの修正は、貸出資料「AIST 包括 FW 札幌市版に関するドキュメント」に準拠すること。
- ② 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、エビデンスを提出する。また、Jenkins 環境を使用して Jenkins を実行し、リリース資料の品質検証を実施の上、本市の承認を受けること。
- ③ 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、改修業者と重なった場合は、修正の競合等が発生しないように主体的な調整を実施すること。
- ④ テストコード、マスキング用の SQL その他の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。

6 一般事項

(1) 備品等の利用

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。受託者が用意したものを使用する場合は、事前に申し出た上で、本市の承認を得ること。また、その設定内容、利用状況等について、本市の指示に従い、報告すること。

(2) 作業場所への入退庁

業務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。

(3) 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、他の作業に支障のない範囲で本市が主催する防災訓練に参加すること。

(4) 環境への配慮

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。

- ① 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。
- ② 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) 他業務との連絡調整

作業に当たり、本業務以外の者と連携を図る場合は、事前に本市に内容を提示すること。ただし、定型的なものであらかじめ本市の許可を得ている場合は、事前報告は不要とする。受託者は、主体的に協調を保ち作業の便宜と進捗を図ること。

なお、本市職員が同席せずに本業務に関して本業務以外の者との間で打合せを行った場合は、議事録を作成し、2開庁日以内に提出すること。

(6) 労働社会保険諸法令遵守状況の確認

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。

7 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	備考
・業務責任者等指定通知書	業務着手時	
・情報資産取扱者名簿 ・業務従事者配置計画書	履行開始日の前まで。	
・特定個人情報及び個人番号の取扱いに係る従業者指定通知書	履行開始日の前まで。	特定個人情報等を取扱う者のみ記載する。
・業務完了届 ・特定個人情報等取扱状況報告書	履行期間中における毎月末日（ただし、月末日（3月の末日及び履行期間の末日を除く。）が閉庁日のときは、翌開庁日とする。）	
・業務責任者等変更通知書	業務責任者を変更する日の前まで。	
・特定個人情報及び個人番号の取扱いに係る従業者変更通知書	特定個人情報及び個人番号の取扱いに係る従業者を変更する日の前まで。	特定個人情報等を取扱う者のみ記載する。
・再委託申請書	再委託を行おうとする前まで。	再委託を実施する期間は本市が承認した日以後とする。
・特定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	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 ・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。	

上表に示す書類のほか、約款に規定のある書類は、その規定に従い提出すること。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。

8 仕様書附属書類（貸出資料）

電子媒体（DVD）に収録する。

- (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

- (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）

- (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

- (4) 対象システム-開発ドキュメント

- (5) 労働社会保険諸法令遵守状況確認に関する特記事項

- (6) RPA 化対象メニュー一覧