

令和2年度

SKYSEA 技術支援及び保守業務
仕様書

内容

1	業務名	1
2	業務目的	1
3	業務期間	1
4	一般事項	1
	(1) 作業場所	1
	(2) 作業時間	1
	(3) 菊水分庁舎への入庁手続き等	1
	(4) 身分証明書の携行	1
	(5) 保守体制	2
	(6) 緊急連絡網の作成	2
	(7) 防災等の協力	2
5	業務対象範囲	2
	(1) 対象職員数	2
	(2) 対象端末台数	2
	(3) 対象サーバ	2
	(4) 保有ライセンス	3
	(5) 対象サービス	3
6	業務内容	4
	(1) 技術支援	4
	(2) 維持管理	4
	(3) セキュリティ対策	4
	(4) 障害等対応	5
	(5) 各種ドキュメントの整備	5
7	定期報告・打合せ	6
8	留意事項	6
9	環境への配慮	7
10	提出書類	8

1 業務名

SKYSEA 技術支援及び保守業務

2 業務概要

本市における情報セキュリティ対策強化と業務効率化の実現を目的として運用している、SKYSEA Client View（以下、「SKYSEA」という。）において提供するサービスの技術支援、維持管理における作業統括、障害対応などを行う。

3 業務期間

令和2年4月1日から令和3年3月31日まで

4 一般事項

(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）

(2) 作業時間

法令で定める休日及び年末年始（12月29日から1月3日）を除く、月曜日から金曜日までの8時45分から17時15分までとする。

ただし、業務に関わる保守作業、作業立会い及び障害対応などにより前述の作業時間帯以外の時間に作業する必要がある場合であって、それが本市の事情によるときは、本市の指示に従うものとし、また、受託者の事情によるときは、事前に本市に申し出て承認を受けるものとする。

なお、時間外にサービス停止など緊急の事態が発生した場合は、予め定める緊急体制表に基づき、本市と協力し速やかな復旧に努めること。

(3) 菊水分庁舎への入庁手続き等

- ・ 日常的及び緊急時に菊水分庁舎4階マシン室での作業に従事する作業員について、契約後速やかに入退室用ICカードの発行を受けること。申請方法は別途指示する。
- ・ 障害対応等によりメーカーサポート等の臨時の作業員の入庁が必要な場合は、事前にICカード一時貸与申請書を提出し、入庁時にICカードの貸与を受けること。
- ・ 休日又は時間外に作業のため入庁する場合、ICカード保持者は在庁届を、臨時の作業員はICカード一時貸与申請／時間外・休日等入庁申請書を、事前に提出すること。
- ・ 緊急時にやむを得ない場合は、本市の了解を得てから入庁すること。

(4) 身分証明書の携行

作業従事者は、作業場所においては常に身分証明書を携行すること。

(5) 保守体制

維持管理業務の実施にあたっては専任の統括責任者を配置し、作業統括・技術支援・作業計画の立案を行い、提示すること。

(6) 緊急連絡網の作成

緊急時に本市及び共有資源基盤上で運用される他システムの保守・管理受託業者（以下、関係業者という）とで連絡が取りあえるよう、緊急連絡網を作成し、本市の承認を得ること。

(7) 防災等の協力

作業場所における防災及び保安等に協力すること。

5 業務対象範囲

(1) 対象職員数

全庁約 14,000 人

(2) 対象端末台数

全庁約 15,000 台

(3) 対象サーバ

環境	サーバ名	台数	セグメント	OS	アプリケーション
本番環境	マスターサーバ	3	イントラネット	Windows Server 2012 R2	ウイルス対策ソフト SQLServer2016
	データサーバ	4			
	バックアップサーバ	1			
テスト環境	マスター&データサーバ	1			
分離環境	マスターサーバ	1	分離環境ネットワーク		
	データサーバ	1			

※ 上記システムは、共有資源基盤（Nutanix 及び vSphere で構成）上で稼働し、当該基盤の保守・管理については、本市が別に契約する保守業者（以下、基盤保守業者という）が行うものとする。

なお、「本番環境・テスト環境」と「分離環境」は共有資源基盤上で別ネットワーク上に構築されており、相互環境間でのデータ連携及び通信は行わない。

(4) 保有ライセンス

以下、全て SKYSEA Client View(GL) - Standard Edition

- ・ サーバーライセンス
- ・ シンクライアントライセンス
- ・ ITセキュリティ対策強化 クライアントライセンス

(5) 対象サービス

以下に掲げるサービスを SKYSEA の機能をもって実現。なお、これらサービスの運用業務については、基盤保守業者の従事者をもって常駐対応とする。

ア ソフトウェア資産管理 (SAM)

全庁約 1,200 人の職員が、各部署内の SAM 運用を行っている。システム及びセキュリティ管理は情報システム部にて集中管理を実施。

イ デバイス管理

全庁の USB デバイス等外部記憶媒体の統制管理を実施（令和 2 年度中に内蔵 CD/DVD ドライブの統制管理も実施予定）。

ウ ソフトウェア配布

全庁の端末に対し、Citrix Receiver 等のソフトウェア配布を実施。

エ イン트라ネットの WSUS と連携した配布コントロール

全庁のイントラネット端末に対し、本市イントラネット環境の保守業者にて構築する WSUS で WindowsUpdate の配布を制御。

オ 各システムのヘルプデスク対応におけるリモート操作

本市が別に委託するコールセンターにおいて、本システムの運用に係る職員からの問い合わせを集約し、必要に応じて基盤保守業者オペレーター等によるリモート対応を実施。

カ ハードウェア資産管理（アカウント登録システムとの連携）

本市が別に委託し運用しているアカウント登録システムは、SKYSEA のコンピュータ情報を取得している。SKYSEA から取得したコンピュータ情報を用いて、本市イントラネット ActiveDirectory 上にコンピュータアカウントを自動生成・削除する等の機能を持つ。

6 業務内容

(1) 技術支援

上記 5- (5) に掲げる各種サービスを実施する基盤保守業者及び共有資源基盤上に構築された他システムの保守・管理受託業者（以下、関係業者という）に対し、必要に応じて技術支援・協力をすること。

(2) 維持管理

原則、本市と協議の上、年 1 回の SKYSEA ソフトウェアのバージョンアップを行うこと。本業務においてはバージョンアップ作業計画の策定とマネジメントを行うこととし、実際のオペレーションについては基盤保守業者にて行う。本番環境サーバ機のバージョンアップは、休日の連続する 2 日間で実施する。なお、5-(2) に掲げる対象端末の OS 要件や本システムのセキュリティ要件等に応じて、緊急のバージョンアップが必要となる場合は、その対応について本市と協議すること。

(3) セキュリティ対策

ア サーバ OS 及びアプリケーションについては、メーカー等が公開しているセキュリティ情報に十分に留意し、サービスへの影響を考慮した上で定期的にセキュリティパッチ等を適用すること。なお、ソフトウェアのバージョンアップについては、サービスへの影響を十分に考慮・検討し、本市と協議の上、適用作業を行うこと。また、基盤保守業者に情報を共有すること。

イ パッチ適用などによりサーバまたは各種サービスの再起動が必要な場合は、その影響を考慮し本市と協議の上、作業時間を決めること。また、基盤保守業者に情報を共有すること。

ウ SKYSEA サーバのウィルス対策ソフト、SQLServer が最新の状態で機能できるよう維持管理すること。

エ フォルダやファイルには必要に応じてアクセス制御を設定し、不正な読み書き及び持ち出し等が行われないようにすること。

オ Windows OS パッチ適用について、本業務においては作業計画の策定とマネジメントを行うこととし、実際のオペレーションについては基盤保守業者にて行う。事前に適用の可否を本市と協議の上、作業を実施すること。適用時期は原則 4 半期に一度とし、作業日時は本市と協議の上、決定する。

(4) 障害等対応

障害発生時の対応における情報共有の方法及び報告頻度については、本市及び共有資源基盤における関係業者で協議の上、決定すること。

また、協議の場においては、専門的見地から予測しうる障害の緊急度及び影響範囲等を教示すること。

ア 各サーバ及びサービスの障害発生時は、共有資源基盤から発信されるアラートメール等を受信し、原因の切り分けを行い、常駐する基盤保守業者と連携して対応に当たること。

イ 別途有償サポート等が必要となる場合は、本市に相談の上、指示に従うこと。

ウ 機器の故障等によりデータが消失した際は、バックアップから必要な情報を回復させ運用を再開させること。バックアップの取得については基盤保守業者に依頼すること。

エ 上記 5- (3) に掲げる対象サーバでウィルス感染が確認された旨の報告を受けた場合、速やかに緊急体制を構築の上、感染拡大の防止及びシステム復旧に努めること。なお、緊急の対応が必要な場合においては、基盤保守業者に作業指示の上、対応を依頼すること。

オ ウィルス感染時においては、対応結果とともに感染経路等の調査結果についても、速やかに本市に報告すること。

カ 災害時には、本業務範囲における被害状況の調査、障害復旧などの対応に最大限協力すること。災害によりサーバが停止した場合は、起動回復、ネットワーク接続、相互連携等の動作確認を実施すること。

(5) 各種ドキュメントの整備

ア 上記 5- (3) に掲げる対象サーバの維持管理及び障害対応等にかかる各種運用手順書を適宜修正すること。

イ 上記 5- (5) に掲げる対象サービスに関して、本市職員向けの操作手順書を適宜修正及び改善すること。なお、本市の指示がある場合は、掲載する画像の加工編集等を行うこと。

ウ SKYSEA バージョンアップにより機能追加や画面変更が発生した場合は、必要に応じて関連ドキュメントを修正すること。

エ 各サーバのアカウント、パスワード、ソフトウェア構成等については台帳化し適切に管理するとともに、本市からの要求があった場合には関連情報を提供できるようにすること。

オ 構成変更が行われた場合には、適宜台帳を更新し、本市及び基盤保

守業者に報告すること。

カ 上記 6 に掲げる各種作業内容を適切に記録し、本市の閲覧に供すること。

7 定期報告・打合せ

本業務における保守作業の成果について毎月末に報告書にまとめ、本市及び基盤保守業者へ情報共有及び業務遂行上の課題共有を図ること。

また、必要に応じて関連する他業務関係者との打合せに参加し、本業務の課題及び他業務が抱える課題に対し相互の共通認識を図り、総合的な見地からこれらの解決に対し自発的かつ建設的な提言を行うこと。

8 留意事項

- (1) 本業務の作業従事者は、SKYSEA の機能及び各種操作について熟知している者を含むこと。
- (2) 本市と協議のうえ、必要に応じて作業計画書を作成し、それを基に作業を実施すること。
- (3) 作業計画どおりに作業が実施できない場合は、その原因を明確にしたうえで受託者の責任において実施可能な対応策を本市に報告すること。また、上記対応策を反映した作業計画を提示し、改めて本市の確認を得ること。
- (4) 作業による稼働中の各種システム及びネットワークへの影響は最小限に抑え、やむを得ず影響を与える場合は、事前（概ね 10 日前まで）に本市に通知し、承認を得ること。
- (5) 稼働中の各種システム及びネットワークに影響を与えたとき、又は、影響を与える恐れがあるときは、速やかに本市又は管理担当者に通知し、指示に従って復旧、回避に努めること。
- (6) 本業務に関し疑義が生じた場合は、本市と協議し、解決に努めること。
- (7) 保守作業員用のイントラネット端末及びイントラネット端末に必要なソフトウェア・ライセンスは、本市が貸与するものを除き業務受託者が用意すること。
- (8) 本業務を遂行する上では、受託者の責任において、Sky 株式会社の公式なサポートを必ず受けること。
- (9) 上記 5- (5) に掲げる各種サービス内容について、当該期間中に運用内容の変更が生じる場合があること。なお、当該変更により 5- (5) に記載の内容と差異が生じた際には、本市と協議の上、提供サービスの修正を図ること。また、協議内容については書面に記録し提出すること。

- (10) 上記 6- (1) に掲げる技術支援においては、本システムの更なる有効な運用を実現するため、コンプライアンス、IT ガバナンス及び ISMS 等の専門的見識を有する者を受託者の責任において従事させること。
- (11) SKYSEA で取得する各種ログデータを含むあらゆる機微な情報へのアクセスは、原則禁止とする。なお、業務上やむを得ずアクセスが必要である場合、必要性を明確にした上、対応について本市と協議し指示を仰ぐこと。また、本業務の履行上における情報の取扱いについて、本市が必要と判断する場合は、別途秘密保持に係る内容を協議の上、書面にて締結すること。
- (12) 仕様書に定めのない事項については、双方で協議するものとする。

9 環境への配慮

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。

- ・ 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。
- ・ ごみ減量及びリサイクルに努めること。
- ・ 両面コピーの徹底やミスコピーを減らすことで、紙の使用量減少に努めること。
- ・ 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。
- ・ 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。

10 提出書類

提出書類	提出時期	提出方法
<ul style="list-style-type: none"> ・ 業務責任者指定通知書 ・ 情報資産取扱者指定通知書 ・ データ保護責任者および補助者指定通知書 ・ セキュリティ保全に関わる文書 	契約締結後、業務履行開始まで	別途指示する
<ul style="list-style-type: none"> ・ 完了届 ・ 月次報告書 ・ セキュリティ保全状況報告書 	毎月、前月分を提出 ※ 3月分については3月末日に提出	

※ 指定期限までの提出が困難な場合、予め提出可能な期限を提示し、本市の了承を得ること。また、この場合においては期限を厳守すること。