

基幹系－団体内統合宛名等システム運用保守業務

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
3.2. 関連資料	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
5.2. 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. サービス要求の対応	2
5.2.2. 障害回復要求の対応	3
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	3
5.2.4. 留意事項	3
5.3. 引き継ぎ作業（運用保守体制の引き継ぎ）	4
5.3.1. 引き継ぎを受けながら業務の実施	4
5.3.2. 引き継ぎ状況の報告	4
5.3.3. 引き継ぎの留意事項	4
6. 作業時間・体制に対する要件	4
6.1. 業務運用業者	5
6.2. 保守ベンダー（アプリケーション）	5
6.3. 連絡体制の整備	5
7. 一般事項	6
7.1. 作業場所	6
7.2. 作業環境の利用	6
7.3. 身分証明書の携行等	6
7.4. 札幌市菊水分庁舎等への入退庁等	6
7.5. 防災等の協力	6
7.6. 環境に対する配慮	6
7.7. 適用法令、関連法令等	6
7.8. 成果品等に係る留意事項	7
7.9. 他業務との連絡調整	7
7.10. 疑義の解消	7
7.11. 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	7
7.12. セキュリティの保全	7
7.13. 秘密保持義務に関する事項	7
7.14. 労働社会保険諸法令遵守状況の確認	8
8. 制限事項	8
9. 提出書類	8

1. 業務名

基幹系－団体内統合宛名等システム運用保守業務

2. 業務履行期間

2019年10月1日から2023年9月30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項の引き継ぎ作業については下記の期間に実施するものとする。

- 2019年10月1日から2019年12月31日まで

3.1. 対象システム

- DAN 団体内統合宛名システム
- SCS 市中間サーバ
- SAN 社会保障宛名システム

※1. システム環境として、本番環境以外に、本番直前環境、非常時環境（住民記録システムのみ）、テスト環境、研修環境があるので、状況により環境の使い分けをすること。

3.2. 関連資料

別添DVD「仕様書付属書類（貸出資料）」参照

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^{※2}（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いる。

システム運用・保守についても、新たに産総研との共同研究でAIST包括FW札幌市版の「運用・保守プロセス」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。

また、制度改正等のシステム改修業務も競争入札による調達を可能とするシステムを目指している。

※2. (独)産業技術総合研究所(以下、産総研)によって開発された地方自治体での活用に有用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

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と定義されている作業を実施すること。

なお、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。

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. サービス要求の対応

(1) 主な作業内容

- 運用保守メニューにて定義されていない、データ抽出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。
- 本市にて、システム改修実施の検討を行う場合などに実施する、システム改修の工数見積。
- 本市が定めるシステム維持に必要とする会議体への参加及び資料作成。
- システム改修業務の受託者に対する支援・調整・引継及び引継後の付帯作業。（本市の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）
 - ◇ システムに関する仕様確認などの問い合わせに対する回答。
 - ◇ システム改修業務による運用設計（ドキュメント）の確認作業。
 - 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（インスペクション支援）を行う。
 - ◇ 引き継ぎ内容に応じた OME(基幹系情報システムのスケジュール管理ツール)への登録作業
 - ◇ 引き継ぎを受けた資材のリリース作業（移行作業を含む）

(2) 作業量の上限

本業務の期間で 96 人月程度の工数かつ、各月のおおよその業務量については 2 人月を目安として、本市と協議のうえ実施すること。

5.2.2. 障害回復要求の対応

(1) 主な作業内容

- 市民サービスや業務サービスに影響がで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。

(2) 作業量の上限

緊急性を要する作業であるため特に設けない。

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

(1) 主な作業内容

- 改修調達の事務手続きコストを鑑みた、プログラムやインタフェースの改修を伴わない画面・帳票レイアウトや表示内容の軽微な修正。
- 本市の情報システム部門が、システム運用を維持するための運用改善に必要と判断するシステム改修。
- **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・テスト等の作業。
 - ◇ **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・テスト。
 - ◇ 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・テスト等
- **Windows** 端末のセキュリティパッチ適用時の各システムのオンライン動作確認作業。
- 障害回復要求に基づく恒久対応に必要なプログラム修正等。なお、本業務以外の業務における瑕疵によるものは、瑕疵対応業者がプログラム修正、回復手順作成等を実施する。
- システムの品質維持などの目的として、実装と各種ドキュメントの乖離、トレーサビリティが取れていない、曖昧な表現で誤読する可能性などに対して、ドキュメントの修正を実施する。

(2) 作業量の上限

本業務の期間で 24 人月程度の工数かつ、一月あたりおおよそ 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。

5.2.4. 留意事項

- 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。

- 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、対象物に対するインスペクションを確実に実施すること。なお、テストコード、マスキングツールの修正が必要な場合は、これらの修正も実施すること。
- 重大インシデントが発生した場合は、書面にて報告書を作成すること。
- 基幹系の各環境の利用については、環境関連ドキュメントに基づき行うこと。
- 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、本市運用保守担当者へ説明を実施し、承認を得た上で実施すること。
- 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。
- 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。

5.3. 引き継ぎ作業（運用保守体制の引き継ぎ）

5.3.1. 引き継ぎを受けながら業務の実施

「基幹系情報システム-団体内統合宛名システム等運用保守引継業務」の受託者から、5.1 及び 5.2 に記載する作業について、引き継ぎ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、引き継ぎ状況を引き継ぎ元事業者と双方で確認・合意した旨の報告書を週次、及び完了時点で提出すること。

5.3.3. 引き継ぎの留意事項

引き継ぎ元事業者から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き継ぎ元事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、引き継ぎ元事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、下記の者を選任して「業務従事者名簿」にて明らかにすること。

- ・受託者の本業務における「業務責任者」
- ・業務従事者を指揮・監督するとともに本市との窓口となり連絡調整等を総括する「現場責任者」
- ・現場責任者が不在の場合にその役割を代行する「副現場責任者」

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。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相当又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

インシデント（障害）について、午前 8 時 45 分から午後 5 時 45 分まで（土日祝は除く）は発生から 1 分以内に着手できること。

上記以外の時間帯は本市から連絡（電話、運用監視システム KiKiMiL のメール通知など）する。午後 5 時 45 分以降翌午前 6 時までに発生したものは、連絡後概ね 1 時間以内を目安に札幌市運用執務室で必要な対応に着手できること。午前 6 時以降に発生したものは、午前 8 時 45 分から速やかに着手できること。

なお、追加、変更のあったバッチ処理の初回実行など、運用上のリスクがある場合は、正常稼働確認・監視等の必要な措置をとること。

また、パッチ作業およびオンライン閉局後に実施する必要があるものは、適切な体制で実施すること。

【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。
- ・ 本市の運用保守担当者および業務主管課職員（原局）に対して説明する際は、利用者視点だったり、論理設計だったり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）

時間帯や土日祝に関わらず、インシデント発生時（障害等発生時）には、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て、速やかなオフサイトによる作業の着手、又は、札幌市運用執務室に駆けつけて作業に着手できること。

なお、追加、変更のあったバッチ処理の初回実行など、運用上のリスクがある場合は、正常稼働確認等の必要な措置をとること。

【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。
- ・ 障害対応時に、原因調査、影響調査、対応方針、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。

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。

7. 一般事項

7.1. 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）

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。これらについては、善良な管理者の注意義務をもって使用するものとする。

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. 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。

7.4. 札幌市菊水分庁舎等への入退庁等

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。

7.5. 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。

7.6. 環境に対する配慮

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、作業成果物等の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。

7.7. 適用法令、関連法令等

- ・「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」、「個人情報保護に関する法律」、「行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律」等及び法施行令、施行規則等
- ・「札幌市個人情報保護条例」及びその他の本市関係規定類

・「札幌市情報セキュリティポリシー」

7.8. 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。なお、磁気媒体の形式で提出することが不相当と思われるものについては、形式を本市と協議して決定する。

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。

7.9. 他業務との連絡調整

作業にあたって、他業務の従事者又は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、本市職員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記録し、2日以内に本市に提出、報告をすること。

7.10. 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。

7.11. 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。

7.12. 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係る事項」を遵守するために、「セキュリティ保全に関わる文書」を本市に提出し、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し、体制は、別に定める「KBN_Q11_運用作業文書_連絡先一覧」と同様とする。

また、月に1度、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。

7.13. 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。

7.14. 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

(1) AIST 包括 FW 札幌市版に準拠すること。

(2) 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 2010 以降
 - Microsoft Office Excel 2010 以降
 - Microsoft Office PowerPoint 2010 以降
 - Microsoft Office Visio 2010 以降
 - Microsoft Office Project 2010 以降
 - astah professional 又は astah UML6.0 以降
 - ObjectBrowserER 6.0.0.0 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。

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
業務責任者指定通知 (契約書第 8 条)	業務着手と同時	
情報資産取扱者名簿 (従事者名簿) (契約書第 17 条)	業務着手と同時	
作業関連提出書類 (「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	磁気ファイルにて所定の場所に保存して提出する。

業務完了届 成果品目録	業務完了と同時 (毎月)	各 1 部 (A4 版縦)
セキュリティ保全に関わる文書	業務着手と同時	
セキュリティ保全状況報告書	業務完了と同時 (毎月月末)	
業務従事者名簿	履行開始日の前日 まで。また、労働者 が変更となる場合 には、その都度、変 更後の労働者が従 事する日の前日ま で。	各 1 部
業務従事者配置計画書	履行開始日の前日 まで。	各 1 部
業務従事者健康診断受診等状況報告 書	履行期間内におい て、1 年毎に 1 回、 委託者が指定する 期日まで。	各 1 部
業務従事者支給賃金状況報告書	年 1 回、委託者が指 定する期日まで。	各 1 部

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。

基幹系－団体内統合宛名等システム運用保守業務

仕様書付属書類（貸出資料）

札 幌 市

以下、仕様書付属書類（貸出資料）については、磁気媒体（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
- ・ 運用・保守手順書（基盤・対象システム）
- ・ 構成管理運用ルール
- ・ 運用・保守メニュー一覧（基盤・対象システム）
- ・ 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

- ・ 一期インフラ
- ・ 二期インフラ

4. 基幹系システム-開発ドキュメント

- ・ DAN 団体内統合宛名システム
- ・ SCS 市中間サーバ
- ・ SAN 社会保障宛名システム
- ・

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