

令和5年度

基幹系一端末等維持管理業務

業務仕様書

札幌市

・目次

1. 業務名	1
2. 業務の目的	1
3. 業務履行期間	1
4. 本業務の対象範囲	1
4.1. 本業務の対象作業	1
4.2. 本業務の対象機器	1
4.3. 本業務の対象拠点	1
5. 本業務の対象作業の内容	1
5.1. 障害の早期回復	1
5.1.1. 作業概要	1
5.1.2. 作業内容	2
5.2. 端末及び周辺機器の設置・撤去	3
5.2.1. 作業概要	3
5.2.2. 作業内容	3
5.3. 月次報告書の作成	3
5.3.1. 作業概要	3
5.3.2. 作業内容	3
5.4. 各機器の所在の管理	4
5.4.1. 作業概要	4
5.4.2. 作業内容	4
5.5. カラーレーザープリンタの印刷枚数調査	4
5.5.1. 作業概要	4
5.5.2. 作業内容	4
5.6. マスターパソコン及びリカバリ媒体等の更新	5
5.6.1. 作業概要	5
5.6.2. 作業内容	5
5.7. 端末用途変更等によるパソコンの再セットアップ	5
5.7.1. 作業概要	5
5.7.2. 作業内容	5
6. 本業務の受付及び対応時間	5
7. 目標とするサービスレベル	6
8. 訪問時に発見若しくは対応を依頼された場合等の対応	6
8.1. 訪問時に発見若しくは現場から依頼された事象について	6
8.2. 訪問時に受けた質問について	6
9. 一般的事項	6
9.1. 作業場所	6
9.2. 作業環境の利用	6
9.3. 身分証明書の携行等	7

9.4.	札幌市庁舎等への入退庁等	7
9.5.	防災等の協力	7
9.6.	環境に対する配慮	7
9.7.	成果品等に係る留意事項	7
9.8.	他業務との連絡調整	7
9.9.	疑義の解消	7
9.10.	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
9.11.	セキュリティの保全	8
10.	成果物	8
11.	提出書類	8

1. 業務名

基幹系一端末等維持管理業務

2. 業務の目的

基幹系情報システムの端末・周辺機器等（以下、「対象機器等」という。）の維持管理を行う。

3. 業務履行期間

令和5年4月1日～令和6年3月31日

4. 本業務の対象範囲

4.1. 本業務の対象作業

本業務の対象とする作業は、以下のとおり。

- 障害の早期回復
- 端末及び周辺機器の設置・撤去
- 報告書の作成
- 各機器の所在の管理
- カラーレーザープリンタの印刷枚数調査
- マスターパソコン及びリカバリ媒体等の更新
- 端末用途変更等によるパソコンの再セットアップ

4.2. 本業務の対象機器

本業務の対象機器は、別表1「保守対象機器」のとおり。

別表は業務開始時点のものであり、業務上の都合により、機種追加・変更、台数の増減等が発生する可能性があるが、それらも本業務の対象範囲となる。

4.3. 本業務の対象拠点

本業務の対象拠点は、別表2「設置拠点一覧」のとおり。

なお、別紙は業務開始時点のものであり、業務上の都合により、設置場所の変更等が発生する可能性があるが、それらも本業務の対象範囲となる。

5. 本業務の対象作業の内容

5.1. 障害の早期回復

5.1.1. 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しているハードウェア保守等を活用することができる。本市が別途契約しているハードウェア保守等のサポート状況は、別表3「対象機器に対するハードウェアメーカーとの保守内容」のとおり。本作業の流れは、別紙「ハードウェア障害の連絡（基本パターン）」のとおり。

なお、障害の初期切り分け（障害発生時、障害が本業務の対象機器にあるのか、他の機器やアプリケーションにあるのかといった確認）は本市にて実施する。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エラーの内容、現地担当者を確認して、本業務に引き継ぐ。また、障害に当たらない誤操作などは札幌市が切り分けた上で、それに該当しないと思われるもののみを本業務に引き継ぐものとする。

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。マスターパソコン及びリカバリ媒体等の更新時は、貸与中の予備機についても更新すること。

セキュリティワイヤーが設置されている機器については、スペアキーを貸与する。

その他、機器の定期点検などの日程については、本市より受託者へ事前連絡する。

5.1.2. 作業内容

・ 各機器共通事項

障害連絡を確認後、現地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。復旧後は機器の動作確認を利用者に実施してもらうこと。

また、対応した結果について、以下の事項を本市へ報告すること。報告方法は電子メールによる連絡形態でよいこととする。

- 本市から連絡のあった案件管理番号
- 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

個別の機器により対応が異なる部分については以下に記載する。

・ パソコンに関する障害対応作業

故障と思われる場合、訪問先施設名、訪問先担当者名を確認後、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、故障機と同じ設定に復元すること。故障品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、ハードドライブデータ消去の手配を行い、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。ただし、メーカーによる機器修理、ハードドライブデータ消去は原則として本市職員の立会の下、本市施設内で行うものとする。

なお、端末障害の場合の流れは、別紙「ハードウェア障害の連絡（現場端末故障）」を参照すること。

・ カラーレーザープリンタ、モノクロレーザープリンタ、ドットインパクトプリンタ、打番スキャナ（制御用 PC 含む）に関する障害対応作業

- ・故障と思われる場合、訪問先施設名、訪問先担当者名を確認後、ハードウェアメーカーと調整し、

メーカー SE に現地訪問を依頼すること。その際、訪問予定時刻を確認し、現地担当者にメーカー SE を派遣する旨連絡すること。また、機器の設定をユーザが変更したことに起因する障害の場合は、ハードウェアメーカーに問い合わせを行い、設定の調整方法を確認後、訪問先施設名、訪問先担当者名を確認し、訪問予定時刻を現地担当者に伝え、たうえで現地を訪問し、正しい設定に復旧すること。ただし、メーカー SE との調整により、メーカー SE の訪問が必要と判断される場合は、訪問予定時刻を確認し、現地担当者にメーカー SE を派遣する旨連絡すること。(ユーザが設定を変更しないように、という指導は本市が行うので必要ない)。

・打番スキャナ制御用 PC については、ハードウェアメーカーの作業後、別途本市の使用に合わせたセットアップを行う必要がある。本市が提供する手順書に基づきセットアップを行うこと。

- ・ 中間サーバ接続端末用小型レーザープリンタ、USB スキャナ、バーコードリーダー、磁気カードリーダー、IC カードリーダーに関する障害対応作業

故障と思われる場合、訪問先施設名、訪問先担当者名を確認後、訪問予定時刻を伝え現地で予備機と交換する。故障品は、メーカー保証期間中はメーカーに故障品を梱包の上送付し、修理依頼を行うこと。保証期間経過後の個体については、予備機がなくなるまで予備機と交換するが、修理手配は行わない。その際、故障品は本市に引き渡すこと。

また、磁気カードリーダー及びバーコードリーダーの障害にて予備機と交換する場合は、機器本体に追加設定が必要となる。この場合、本市が貸与する手順書により追加設定を実施すること。

5.2. 端末及び周辺機器の設置・撤去

5.2.1. 作業概要

年 5 回程度を目安として、本市の求めに応じ、端末及び周辺機器の設置・撤去を行う。

5.2.2. 作業内容

本市の提示する拠点・台数等の情報に基づいて、端末及び周辺機器(カラーレーザープリンタは除く)を菊水分庁舎から搬出し各拠点へ設置、又は、各拠点から撤去し菊水分庁舎に搬入すること。

なお、新規設置の場合は、本市からの指示を受けたリカバリ媒体により、再セットアップを行った上で各拠点への設置を実施することとする。

※令和 5 年度中に「住記・税系窓口端末」「住記・税系運用端末」の更改を予定しており、新端末の設置、現機器の撤去を予定しているが、これは本業務の対象外とする。

5.3. 月次報告書の作成

5.3.1. 作業概要

毎月の作業実績を月次報告書に記載し、速やかに本市へ提出すること。

5.3.2. 作業内容

実施した以下の内容を報告書にまとめ、提出すること。

- 対応した業務
- 訪問時に受けた質問と回答
- 機器の安定稼働に繋がる改善提案

- その他報告すべき事項

「5.1 障害の早期回復」で対応した結果については、以下の内容が報告書に含まれること。

- 本市から連絡のあった案件管理番号
- 設置場所
- 機器の種類（端末、プリンタなど）
- 機器の区分（住記・税、国保福祉など）
- 機器 ID
- 発生日時
- 連絡を受けた日時
- 現地に最初に連絡をした日時
- 現地到着
- 撤収日時（複数回訪問した場合はすべて記載すること）
- 復旧までに要した実稼働時間（他の作業対応をしていた時間は含まない実工数）
- 発生していた現象
- 原因と対応内容及び対応結果

5.4. 各機器の所在の管理

5.4.1. 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。

5.4.2. 作業内容

業務開始時に、「4.2 本業務の対象機器」で示す、本業務の対象機器の所在等の管理一覧（以下、「所在等管理一覧」という。）を貸与するので、対象機器の全量について、稼働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、所在等管理一覧に移動結果を遅滞なく反映し、最新版を本市に提出すること。

なお、菊水分庁舎及び DEOS に存在する機器については、本業務における所在管理の対象外とする（本市職員が管理を行う）。

5.5. カラーレーザープリンタの印刷枚数調査

5.5.1. 作業概要

年1回、本業務の対象となっているカラーレーザープリンタの印刷枚数を現地調査し、報告する。

5.5.2. 作業内容

本業務の対象としているカラーレーザープリンタについて、印刷枚数を報告書として作成すること。この際、前回計測した枚数との差がわかるようにすること。

作業時期は、業務開始後に本市と調整すること。

※菊水分庁舎・DEOS は本調査の対象外とする。

5.6. マスターパソコン及びリカバリ媒体等の更新

5.6.1. 作業概要

本市の求めに応じて、パソコン故障時にパソコンを復元させるためのマスターパソコン、リカバリ用媒体、リカバリ手順書を更新する。

5.6.2. 作業内容

パソコン故障時にパソコンを復元するためのリカバリ媒体を作成しているが、最新のアプリケーションやパソコン構成に合わせて、マスターパソコン及びリカバリ用媒体を更新すること。

リカバリ用媒体の更新により、リカバリ手順書の更新が必要になった場合は、当手順書も併せて更新すること。

更新対象となるリカバリ媒体の種類は以下の通り。

- 住記・税窓口端末（HP ProDesk 400 G3 DM/CT）
- 住記・税運用端末（HP ProDesk 400 G3 DM/CT）
- 国保福祉運用端末（Lenovo ThinkCentre M720q Tiny）
- 国保福祉窓口端末（Lenovo ThinkCentre M720q Tiny）
- 自治体中間サーバ接続端末（HP ProBook 450 G8）

※令和5年度中に「住記・税系窓口端末」「住記・税系運用端末」の更改を予定しており、年度途中で機種変更となる。機種変更後のマスタ PC、リカバリ媒体、リカバリ手順書の初版作成は本業務の対象外であるが、初版リリース以降の更新に関しては本業務の対象となる。

5.7. 端末用途変更等によるパソコンの再セットアップ

5.7.1. 作業概要

本市からの指示に基づいて、パソコンのリカバリ手順書による再セットアップを実施する。

5.7.2. 作業内容

札幌市菊水水分庁舎内の端末は、運用保守、開発改修等の状況に応じて、端末の転用が発生する。そのため、用途変更が発生した端末について、リカバリ手順書による再セットアップを実施する。再セットアップを実施する端末と、どのリカバリ媒体を適用するかについては本市より指示を行う。

なお、本市からリカバリ用端末の貸与を受けてから、1週間以内を目安として再セットアップを完了し、本市へ返却することとする。

6. 本業務の受付及び対応時間

本業務の受付及び対応時間は、土曜日、日曜日、祝日及び12月29日から翌年1月3日までを除く毎日（以下、平日という）8時45分から17時15分までの間とする。ただし、17時15分を超えて引き続き作業が必要な場合、受託者と現場担当者で協議の上、17時15分を超えて対応を行う場合がある。

また、時間内に受け付けたもので、かつ翌営業日の業務が開始できないような障害の場合は、本市の求めに応じて17時15分を超えても障害が解消するまで回復措置を継続させる場合がある。

7. 目標とするサービスレベル

本業務において目標とするサービスレベルは以下のとおり。

	項目	サービスレベル	算出方法
1	現場への連絡時間	1時間以内※	本市から対応指示が行われてから、現場担当者との間で連絡調整を開始するまでの時間
2	現場着手時間	3時間以内※ 当日 14 時 15 分より前に対応指示を受けた場合でも、作業完了が 17 時 15 分以降になることが見込まれ、受託者と現場の担当者が合意した場合は、この限りではない。	本市から対応指示が行われ、現場での作業が必要と判断し、現場での作業に着手するまでの時間

※ サービス提供時間内の積算時間（例：16 時 30 分に対応指示があった場合の 1 時間以内とは、翌平日の午前 9 時までを指す）

なお、サービスレベルは、本サービスに関する受託者の努力目標を定めたものであり、上記記載のサービスレベルが要求水準を下回った場合でも直ちに受託者が損害賠償等の責任を負うものではない。ただし、要求水準を下回った場合は、その理由を対応報告書に記載すること。また、サービスレベル要求水準を著しく下回ったことに起因して本市に損害が発生した場合、損害賠償等の責任の有無については、契約書に基づいて判断することになるので注意すること。

8. 訪問時に発見若しくは対応を依頼された場合等の対応

8.1. 訪問時に発見若しくは現場から依頼された事象について

現場訪問時に、端末等の維持管理上改善が必要と思われる事象を発見した場合は、本市に報告しその指示に従うこと。訪問時に現場の職員から報告、要望された事象についても同様とする。

8.2. 訪問時に受けた質問について

現場訪問時、端末等の維持管理に関する質問を受けた場合、その場で回答が可能なものであれば、それに回答すること。また、持ち帰って確認が必要な場合については、回答予定日を回答し、期限内に回答をすること。現場への回答は口頭でも差支えないが、どのような質問を受けたかについては、後日本市に報告すること。

9. 一般的事項

9.1. 作業場所

対象機器設置場所及び本市が適当と認める場所。本市施設に常駐する必要はなく、必要に応じて訪問することで差支えない。

9.2. 作業環境の利用

本市施設内での作業時に必要な机、椅子、端末機等は、本市が提供するものを使用することがで

きる。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、設定内容等について協議し、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。

9.3. 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。

9.4. 札幌市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。

9.5. 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。

9.6. 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。

9.7. 成果品等に係る留意事項

作業ごとの提出書類は、作成後速やかに本市担当者に提出すること。ただし、本市担当者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。電子データ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適當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、用語辞書を添付し、又は注釈を附記すること。

9.8. 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、本市を介さず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すること。

9.9. 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、必ず本市に確認すること。

9.10. 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。

9.11. セキュリティの保全

別紙「セキュリティ保全に関わる事項」を確認し、「セキュリティ保全申出書」を提出すること。

また、毎月のセキュリティ遵守状況を「セキュリティ保全状況報告書」に記載し、速やかに本市へ提出すること。ただし、契約終了月は、業務完了と同時に提出すること。

※「セキュリティ保全申出書」、「セキュリティ保全状況報告書」の様式については、契約締結後に本市職員へ問い合わせること。

10. 成果物

本業務の成果物は、以下のとおり。

作業項目	成果物名
障害の早期回復	(月次報告書に対応内容を記載する。)
報告書の作成	<ul style="list-style-type: none">▪ 月次報告書<ul style="list-style-type: none">➢ 訪問時に受けた質問と回答の報告書➢ 機器の安定稼働に繋がる改善提案の報告書➢ その他報告すべき事項の報告書
各機器の所在の管理	以下の更新版 <ul style="list-style-type: none">▪ 所在等管理用機器一覧（住記・税）▪ 所在等管理用機器一覧（国保福祉）▪ 所在等管理用機器一覧（中間サーバ接続端末）
カラーレーザープリンタの印刷枚数の報告	<ul style="list-style-type: none">▪ プリンタ印刷枚数調査結果
マスターパソコン及びリカバリ媒体等の更新	以下の更新版 <ul style="list-style-type: none">▪ マスターパソコン▪ リカバリメディア(USB)▪ 環境構築手順書▪ リカバリイメージ作成手順書▪ リカバリイメージ戻し手順書▪ 現場設置作業手順書▪ Windows 自動インストールキット(AIK・ADK)導入手順書▪ Windows PE 起動メディア作成手順書▪ Windows PE 起動 USB メモリ作成手順書▪ Sysprep 応答ファイル作成手順書▪ Sysprep 実行手順書

11. 提出書類

本業務の提出書類は、以下のとおり。

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 ・情報資産取扱者名簿（従事者名簿） ・作業体制図. ・セキュリティ保全申出書 	業務着手前。	
<ul style="list-style-type: none"> ・セキュリティ保全状況報告書 ・月次報告書 ・業務完了届 	毎月。ただし、契約最終月は業務完了と同時。	
<ul style="list-style-type: none"> ・作業関連提出書類 	完了後速やかに。	電子データで提出

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。

基幹系一端末等維持管理業務

業務仕様書 別表 目次

別表1 保守対象機器

別表2 設置拠点一覧

別表3 対象機器に対するハードウェアメーカーと保守内容

別表1 保守対象機器

住記・税系端末分

機器	機種名	数量	備考
デスクトップパソコン及びディスプレイ	HP_ProDesk400G3DM/CT	563	デスクトップパソコン一台とディスプレイ一枚で一台と計上する
	HP_ProDisplay_P223		
カラーレーザープリンタ	RICOH_SP_C840	219	
モノクロレーザープリンタ	RICOH_SP_4510	37	
モノクロレーザープリンタ	RICOH_P501	5	
USBスキャナ	EPSON_GT-S650	77	
磁気カードリーダー	WELCOM_DESIGN 1023I-T123	86	
タッチ式バーコードリーダー	WELCOM_DESIGN SSH65LVU	77	
ドットインパクトプリンタ	EPSON_VP-4300N	6	
イメージスキャナ(打番機能付) 及び制御用パソコン	ジェイエスキューブ TOM9000-SC	7	イメージスキャナー一台と制御パソコン一台で一台と計上する
	NEC_MK32M/B-U		

※令和5年中に端末更改を予定しており、機種変更の可能性はある。

国保福祉系端末分

機器	機種名	数量	備考
デスクトップパソコン及びディスプレイ	Lenovo_ThinkCentre_M720q_Tiny	312	デスクトップパソコン一台とディスプレイ一枚で一台と計上する
	Lenovo_T2224dA		
カラーレーザープリンタ	RICOH_SP_C840	228	
USBスキャナ	Canon_CanonScan_LiDE220	22	
タッチ式バーコードリーダー	WELCOM_DESIGN SSH65LVU	163	

中間サーバ接続端末分

機器	機種名	数量	備考
ノートパソコン	HP_ProBook_450_G8	90	
小型レーザープリンタ	RICOH_IPSiO_SP_3400L	80	
ICカードリーダー	SONY_RC-S380	90	

別表2 設置拠点一覧

No.	拠点／施設	住所	設置部署	備考
1	札幌市役所本庁舎	札幌市中央区北1条西2丁目	税政部、保健福祉関係部など	
2	大通バスセンタービル	札幌市中央区南1条東1丁目 大通バスセンタービル1号館	子育て支援部	
3	中央区役所仮庁舎	札幌市中央区大通西2丁目9	保健福祉課、保護課、保険年金課、戸籍住民課、総務企画課、健康・子ども課	
4	北区役所	札幌市北区北24条西6丁目1-1	保健福祉課、保護課、保険年金課、戸籍住民課	
5	北保健センター	札幌市北区北25条西6丁目1-1	健康・子ども課	
6	篠路出張所	札幌市北区篠路4条7丁目2-40	篠路出張所	
7	東区役所	札幌市東区北11条東7丁目1-1	保健福祉課、保護課、保険年金課、戸籍住民課、総務企画課	
8	東保健センター	札幌市東区北10条東7丁目	健康・子ども課	
9	白石区複合庁舎	札幌市白石区南郷通1丁目南8-1	保健福祉課、保護課、保険年金課、健康・子ども課、戸籍住民課、総務企画課	
10	厚別区役所・厚別保健センター	札幌市厚別区厚別中央1条5丁目3-2	保健福祉課、保護課、保険年金課、健康・子ども課、戸籍住民課、総務企画課	
11	豊平区役所・豊平保健センター	札幌市豊平区平岸6条10丁目1-1	保健福祉課、保護課、保険年金課、健康・子ども課、戸籍住民課、総務企画課	
12	清田区役所(総合庁舎)	札幌市清田区平岡1条1丁目2-1	保健福祉課、保護課、保険年金課、健康・子ども課、戸籍住民課、総務企画課	
13	南区役所	札幌市南区真駒内幸町2丁目2-1	保健福祉課、保護課、保険年金課、戸籍住民課、総務企画課	
14	南保健センター	札幌市南区真駒内幸町1丁目3-2	健康・子ども課	
15	定山溪出張所	札幌市南区定山溪温泉東4丁目315-4	定山溪出張所	
16	西区役所	札幌市西区琴似2条7丁目1-1	保健福祉課、保護課、保険年金課、戸籍住民課、総務企画課	
17	西保健センター	札幌市西区琴似2条7丁目1-20	健康・子ども課	
18	手稲区役所	札幌市手稲区前田1条11丁目1-10	保健福祉課、保護課、保険年金課、健康・子ども課、戸籍住民課、総務企画課	

別表2 設置拠点一覧

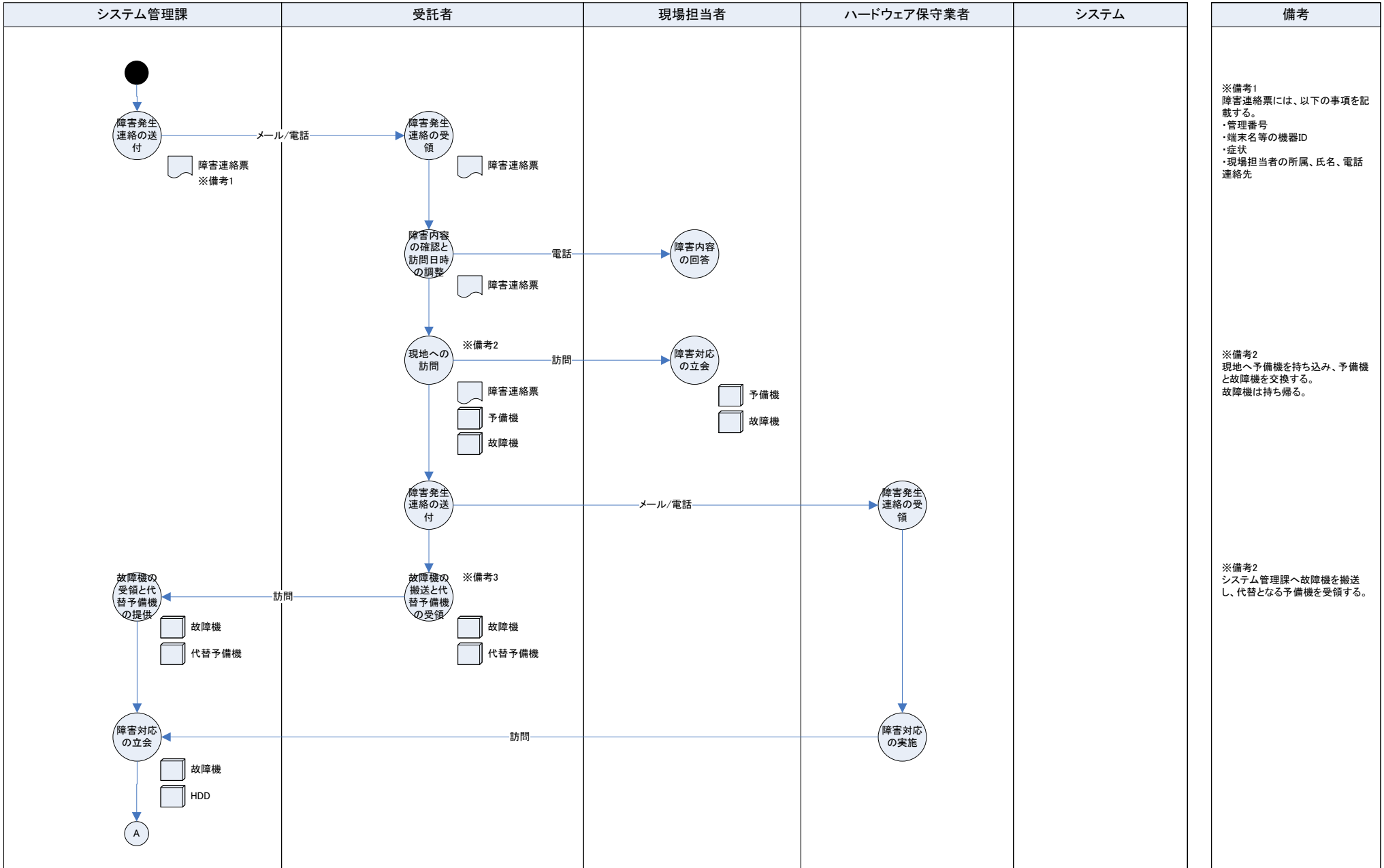
No.	拠点／施設	住所	設置部署	備考
19	障がい者更生相談所	札幌市西区二十四軒2条6丁目1-1	障がい者更生相談所	
20	STV北2条ビル	札幌市中央区北2条西2丁目15	札幌市教育委員会	
21	WEST19	札幌市中央区大通西19丁目	精神保健福祉センター、健康企画課	
22	児童福祉総合センター	札幌市中央区北7条西26丁目1-1	児童相談所	
23	中央市税事務所	札幌市中央区北2条東4丁目 サッポロファクトリー2条館 4階	中央市税事務所	
24	北部市税事務所	札幌市中央区北4条西5丁目 アスティ45 9階	北部市税事務所	
25	東部市税事務所	札幌市厚別区大谷地東2丁目4-1 札幌市交通局庁舎1階・2階	東部市税事務所	
26	南部市税事務所	札幌市豊平区平岸5条8丁目2-10 イースト平岸2階・3階・4階	南部市税事務所	
27	西部市税事務所	札幌市西区琴似3条1丁目1-20 コトニ3・1ビル 2階	西部市税事務所	
28	納税お知らせセンター	札幌市西区琴似3条1丁目1-20 コトニ3・1ビル 2階	税制部	令和4年度新設
29	郵送証明センター	札幌市中央区大通西3丁目11 北洋ビル2階	住民情報課	令和4年度新設
30	大通証明サービスコーナー	札幌市中央区大通西4丁目	住民情報課	
31	マイナンバーカードセンター	札幌市中央区北3条西3丁目1-6 札幌小暮ビル 1階	住民情報課	
32	札幌市菊水分庁舎 DEOS	札幌市白石区菊水1条3丁目1-5	情報システム部(2階) 情報システム部DEOS分室(4～5階)	

別表3 対象機器に対するハードウェアメーカーと保守内容

機器	問い合わせ先	受付時間等	内容	仕様
HP製デスクトップパソコン (ディスプレイ含む)	HPカスタマー・ケア・センター 0120-566-589	電話受付時間：月～金 9:00～21:00、土 9:00～17:00 ※日、祝祭日、年末年始及び5/1を除く	障害診断（電話サポート）	ハードウェア障害の電話に対して、共同で問題点を特定します。電話対応だけで解決できる場合は電話にて解決します。
	HPカスタマーサポート 修理受付窓口 0120-206-042 製造番号と設置場所、連絡先等を伝える	電話受付時間：月～金 9:00～17:00 ※祝祭日、年末年始及び5/1を除く 修理対応時間：電話受付の翌営業日以内に訪問修理を実施する。	修理対応及び交換部品の提供	ハードウェア設置場所を訪問し、ハードウェア製品の機能を正常な状態に戻すために必要な修理、もしくは部品または製品交換を行い障害を修復します。本作業にはソフトウェア（OSまたはアプリケーション）およびデータのバックアップ、リストア作業は含みません。部品または製品の交換作業に伴いメーカーが必要と判断した場合、当該ハードウェアの技術変更の実施およびファームウェアのアップデートを行います。また、作業終了時に作業内容と交換部品を作業報告書に記入して提出します。HDD故障時はデータ消去及び消去証明書を発行します。
HP製ノートPC	日立コールセンター 0120-921-789 メール：doa.hitachicc.co@hitachi-systems.com	受付時間：9:00～18:00 (土日祝、年末年始・夏季休暇などの同社指定休日を除く)	修理対応及び交換部品の提供	ご購入直後のトラブルや、ご使用後の修理に関するお問い合わせの対応窓口です。 ※メールで修理を依頼される場合は、必ず「修理依頼対応要求書」を添付してください。
Lenovo製デスクトップパソコン (ディスプレイ含む)	レノボ・オンサイトセンター 連絡先：0120-053-600（固定電話からの場合、通話料無料） 連絡先：0570-030-053（携帯・PHS・IP電話からの場合、通話料負担有）	月曜～日曜 9:00～18:00 (レノボ月次指定休業日を除く) ※ 毎月の休業日はWEBサイト (https://support.lenovo.com/jp/ja/solutions/hf002681)に記載。 保守サービスを契約している場合は休業日でも利用可能。	修理対応及び交換部品の提供	レノボ・オンサイトセンター(Lenovoオンサイトセンター)は、下記製品のオンサイト修理サービス、修理用品送付サービス(CRU)の受付窓口でございます。 ThinkCentre、ThinkPad(保証・保守の内容がオンサイト修理サービスの場合) ThinkStation
カラーレーザープリンタ モノクロレーザープリンタ (RICOH製)	リコーテクニカルコールセンター 0120-892-111 製造機番と設置場所、連絡先等を伝える	電話受付時間：月～土 9:00～18:00 修理対応時間：月～土 9:00～17:00 ※日、祝、振替休日、年末年始は除く	問い合わせ	プリンタ本体の取扱い、操作方法、諸設定に関する質問に対応します
			障害診断	プリンタ本体とそれに接続されているパソコン等との障害切分けをします
			ソフトウェアサポート	付属ドライバ、ユーティリティソフトに対するサポートをおこないません
			訪問修理	ハード故障の場合の修復をします。訪問修理時の作業報告書は現地担当者に提出。
ドットインパクトプリンタ	エプソンサービスコールセンター TEL：050-3155-8600 エプソンサービスバックWebサポート http://www.epson.jp/products/service/web_service/mail.html	電話受付、訪問修理対応時間：月～金 9:00～17:30 ※土、日、祝日、メーカー休業日を除く	問い合わせ	製品の基本的な使用方法についてのインターネット(Webヘルプデスク)、電話での質問を受け付けます。ただし、発生しているトラブルの解決を保証するものではありません。
			訪問修理	指定の場所に、サービスエンジニアを派遣し、その場で修理をおこないます。
USBスキャナ (Canon製、EPSON製)	Canon製 http://cweb.canon.jp/e-support/products/canoscan/index.html EPSON製 エプソン松本修理センター 050-3155-7110 http://www.epson.jp/support/		問い合わせ	Web上での問い合わせ。
			引き取り修理	メーカー1年保証のみ。保証期間終了後は修理対応は行わないものとする。
タッチ式バーコードリーダー	ウェルコムデザイン株式会社サポートセンター 078-993-6010 http://www.e-welcom.com/support/h/index.html	対応時間：月～金 9:00～17:45 ※土、日、祝日を除く	引き取り修理	メーカー1年保証のみ。保証期間終了後は修理対応は行わないものとする。
磁気カードリーダー	ウェルコムデザイン株式会社サポートセンター 078-993-6010 http://www.e-welcom.com/support/h/index.html	対応時間：月～金 9:00～17:45 ※土、日、祝日を除く	引き取り修理	メーカー1年保証のみ。保証期間終了後は修理対応は行わないものとする。
イメージスキャナ (打番機能付)	ジェイエスキューブ カスタマーサポートセンター フリーダイヤル：0120-736-735 メール：support-d@j-scube.com コール時、メールでの問い合わせには下記情報を伝えてください ・お客様名、担当者名、電話番号 ・機番(5桁) (パソコンの場合は製造番号) ・障害状況(エラーコード、メッセージ、帳票の停止している場所等を詳しく) ※パソコン、スキャナとも上記連絡先で受付	平日9:00～17:00	問い合わせ、訪問修理依頼	訪問修理には、打番用のインクの交換は含みません。 問い合わせには操作方法の問い合わせを含みます。
			訪問修理	HDD故障時はデータ消去を行い消去証明書の発行をします。 HDD故障時は設定の復元をします。

業務フローID	-	業務フロー名	ハードウェア障害の連絡(現場端末故障)
事前条件	現場担当者から端末障害の連絡があった		

業務サイクル	履歴ID	更新日	2016年08月16日	ページ数
随時	1.0r1	更新者	システム管理課	1/2



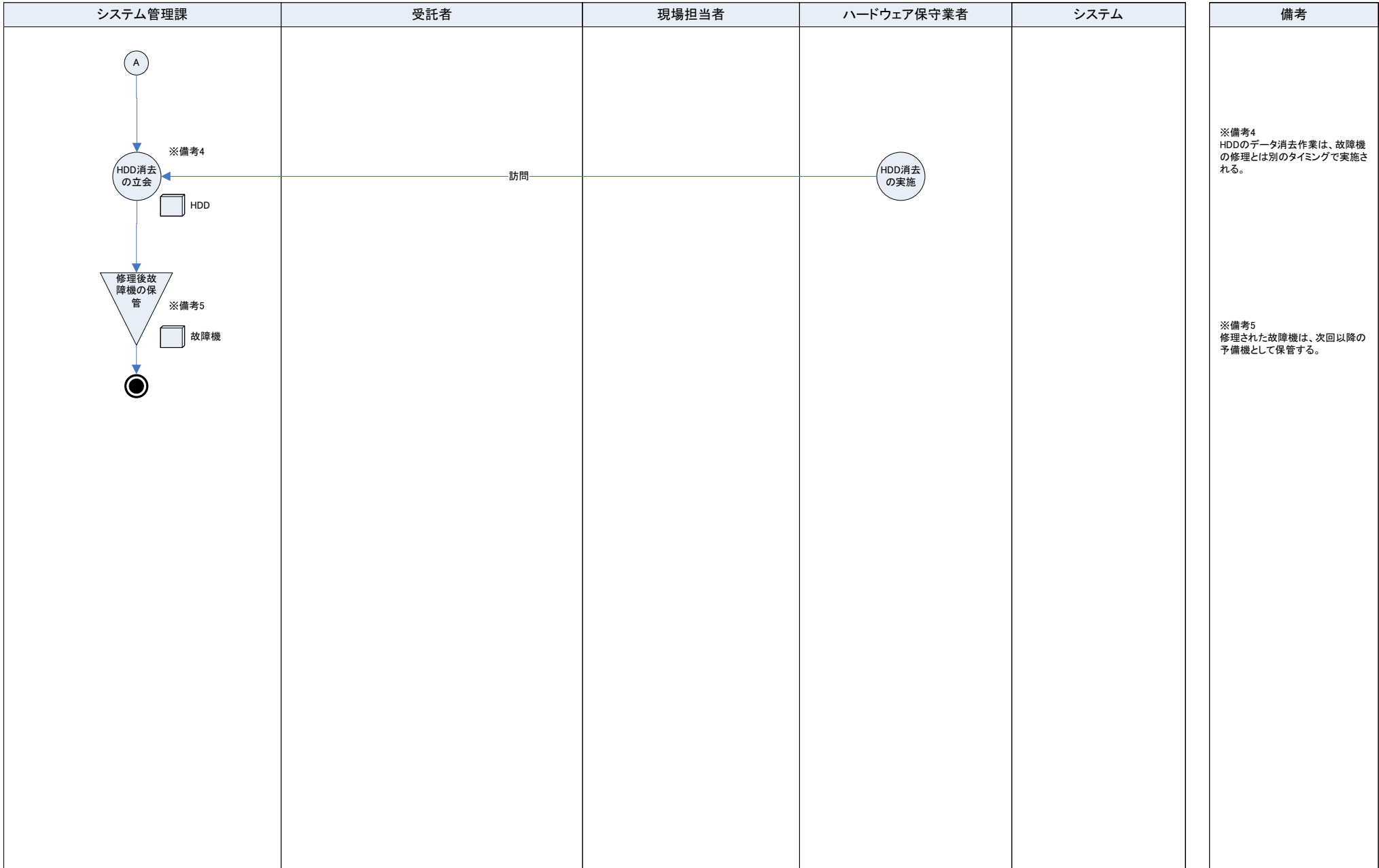
※備考1
障害連絡票には、以下の事項を記載する。
・管理番号
・端末名等の機器ID
・症状
・現場担当者の所属、氏名、電話連絡先

※備考2
現地へ予備機を持ち込み、予備機と故障機を交換する。
故障機は持ち帰る。

※備考3
システム管理課へ故障機を搬送し、代替となる予備機を受領する。

業務フローID	-	業務フロー名	ハードウェア障害の連絡(現場端末故障)
事前条件	現場担当者から端末障害の連絡があった		

業務サイクル	履歴ID	更新日	2016年08月16日	ページ数
随時	1.0r1	更新者	システム管理課	2/2



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

1 情報セキュリティを確保するための体制の整備

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。

2 取り扱う情報資産の秘密保持等

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。

- (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
- (2) 本受託業務の目的以外で利用することの禁止
- (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

3 運用・保守・点検における情報セキュリティ対策の実施

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。

(1) 端末・周辺機器の利用

- 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
- イ 端末・周辺機器の本業務の目的以外利用の禁止
- ウ 端末への情報資産保存の禁止
- 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
- オ プリンタ設定変更の禁止
- 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
- キ 離席時における端末機等ロックの励行
- ク 端末の室内・室外への移設禁止
- ケ 端末への周辺機器の接続禁止

※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