守口市情報機器等再構築業務

運用保守仕様書

令和６年５月

守口市企画財政部デジタル戦略課

1　業務名称

守口市情報機器等再構築業務

2　業務概要

2－1　目的

本市では、平成27年12月25日付け総行情第77号総務大臣通知（「新たな自治体情報セキュリティ対策の抜本的強化について」）に基づき、いわゆる「三層の対策」を講じることで、自治体情報システム強靭性向上モデル（以下「強靭性向上モデル」という。）に対応する環境の整備を行ってきた。

また、総務省は「自治体ＤＸ推進計画」の策定や、「地方公共団体の情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」の改訂を実施し、デジタル化の推進とセキュリティレベル向上を両立させる取り組みを推奨している。

こうした状況の中で今般、パソコン、サーバ等の機器の更新時期が近づいていることから、セキュリティレベルを向上しつつ、更なる業務効率化を実現することを目的として、「守口市情報機器等再構築業務」（以下「本市再構築業務」という。）を実施するものである。

本市再構築業務において導入したハードウェア及びソフトウェアに対して、より効果的な運用及び保守を行うことを目的として、本業務を実施するものである。

2－2　基本方針

守口市情報機器等再構築業務の基本方針は以下のとおりである。

（１）自治体DX推進計画の重点取組事項に掲げられた「セキュリティ対策の徹底」を実現することを目標とする。
（２）「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」の準拠を基本とする。
（３）三層分離モデルはαモデルとし、セキュリティを担保した上で可能な限りの利便性向上策、運用負荷低減策を導入し業務効率の向上を図るものとする。
（４）自治体 DX を念頭に置き、職員・来庁者双方がメリットを享受できるネットワークの整備を図るものとする。
（５）災害及び障害発生時にも業務が継続できるネットワークの整備を図るものとする。
（６）可用性を確保するために、直接的にユーザサービスに関わる機器は二重化構成とし、単一障害点が無い設計とする。
（７）同一の種類の機器に関しては、機種及び型番・スペックを全て統一するものとする。
（８）ソフトウェアはバージョンを統一するものとする。
（９）サーバやスイッチ等の機器については、無停電電源装置（UPS）の導入を行い、瞬時電圧低下対策を図るものとする。
（10）導入する機器を構成するハードウェア及び実装されるソフトウェアのうち、JIS 等の国内規格、ISO 等の国際規格に定めのある製品については、当該規格に準拠するものとする。
（11）全ネットワーク系統において、適宜 OS を最新化する仕組みを構築するものとする。

２－３　運用保守実施期間

令和７年３月１日から令和12年2月２８日まで

２－４　運用保守対象の場所

守口市役所及び各出先施設
（各出先施設の詳細は、「別紙　インクジェット複合機配布先一覧表の配布先」に記載のとおり）

２－５　運用保守対象物

本市再構築業務において調達した全ての物（ハードウェア及びソフトウェア）を運用保守の対象とする。
詳細は、「４－４運用保守の対象　表２ 運用保守対象物」参照

２－６　成果物

受注者は、「表１ 運用保守成果物一覧」に記載の成果物を納品期限までに納品すること。

表１　運用保守成果物一覧

No.	カテゴリ	納品物	内容	納品期限	納入形態
1	プロジェクト管理	運用保守計画書	業務の目的、実施体制、運用保守の実施内容、管理方法等を運用保守計画としてまとめたもの。	契約締結後２週間以内	製本４部、電子媒体
		年間運用保守スケジュール	当該年度に実施することが確定している運用保守の内容について、年間運用保守スケジュールとしてまとめたもの。 ※新年度前に作成を完了し、本市の承認を得ること。	各年度の２月末	
		課題管理表	運用保守プロジェクトを進める中で発生した課題を管理する一覧表	随時	
2	基本設計	基本設計書	各システムの要件を実現するために実装すべき機能や基礎的な事項についてまとめたもの。	※1	製本２部、電子媒体
		ネットワーク構成図	ネットワーク構成を分かりやすくまとめたもの。物理構成図と論理構成図の２種類分作成し、納品すること。		
		ネットワーク構成図（概要版）	ネットワーク構成をコンパクトにＡ３用紙１枚程度にまとめた概要版資料		
		サーバ設定情報一覧表	各種のサーバ設定情報をA3用紙１枚程度にまとめた一覧表		

		サーバラック搭載図	機器をラック搭載した場合のユニット毎の構成図。		
		サーバ・ネットワーク機器連携図	サーバやネットワーク機器の関連や連携を図で示した資料		
３	詳細設計	詳細設計書 (設定書と統合も可)	基本設計書で定められた内容を実現するために、それをどう表現するかを具体的に定めたもので、各機器へ設定するパラメータ等の設定根拠及び設定ルール等技術的な事項をまとめたもの。	※１	製本２部、電子媒体
		設定書	各機器への設定情報をまとめたもの。		
		サーバ詳細設計書	各種サーバの詳細をまとめた設計書		
		ハードウェア詳細設計書	各種のハードウェアの詳細をまとめた設計書		
		ソフトウェア詳細設計書	各種のソフトウェアの詳細をまとめた設計書		
		機器詳細書	機器ごとの品名、型番、導入時期、ポートの接続状況についてまとめたもの。機器にソフトウェアが導入されている場合は、ソフトウェア名及びバージョンについても記載を行うこと。		

		移行計画書	移行作業の内容、手順、作業期間、移行体制、役割分担等を示したもの。	※１	
４	運用設計	利用者マニュアル	利用者用の操作手順等をまとめたもの。	※１	製本２部、電子媒体
		管理者マニュアル	運用管理者用の操作手順等をまとめたもの。 ※各ソフトウェア毎に作成すること。		
		障害対応マニュアル	障害時における復旧手順等についてまとめたもの。		
		運用保守業務フロー（ＷＦＡ）	運用保守業務の流れを図にしたもの		
５	運用保守実施時	作業計画書	作業の実施内容をとりまとめた計画を示したもの。	【原則】作業実施日の１週間前まで 【緊急時】作業実施日の前日まで	製本２部、電子媒体
		作業実施スケジュール	作業日時やタスクごとの実施時間、実施内容をスケジュールとしてまとめたもの。		
		コンティンジェンシープラン	想定外の事態が起こった時のために、事前に対応策や行動手順をまとめたもの。 （緊急時対応計画）		
６	その他	議事録	各種の会議体で発生した議事録	各会議の日から５営業日以内	製本２部、電子媒体

※１　（導入時に納品したドキュメントに対して修正が発生した場合のみ）修正が発生した事象の日から２週間以内

※２　「製本」とは、紙媒体にプリントアウトされた状態で綴じられたものをいう。
「電子媒体」とは、CD-R又はDVD-Rのことをいう。

２－７　データ消去

（１）本契約を満了し、又は、受注者の都合により本契約を解除し、機器を搬出する場合、受注者はそれらに要する費用を負担すること。また、機器を搬出する際に機器内にデータが残存する場合は、物理的破壊の手法を用いて完全にデータを消去すること。
（２）撤去対象の既存機器の記憶媒体装置等については、再度データを入手できないようにすること。
（３）機器のデータを物理破壊で完全に消去する際は、必ず作業時の写真を撮影（破壊前と破壊後の写真を撮影すること）し、その資料を本市に提出すること。
※リース会社に対して、事前に調整を行うこと。

３　運用保守プロジェクト要件

３－１　運用保守実施体制

（１）プロジェクト体制及び役割

本プロジェクトの内容を適切・効率的に履行するための体制として、以下の役割を担うものを選任すること。

① プロジェクトマネージャ（PM）

本業務における作業責任者として、本プロジェクトにおける決定権を有し、業務を確実かつ円滑に進めることができる者。プロジェクト計画書を作成し、本業務を円滑に遂行するための各作業工程管理及び関連する業務や利害関係者との調整等を実施し、作業全体を統括して管理する。

本プロジェクトを管理するのに相応しいだけの知識や経験を有している者を採用すること。

② プロジェクトリーダ（PL）

プロジェクトマネージャが作成したプロジェクト計画書に基づき、現場で作業を実施する責任者。本市と現場レベルの打ち合わせを実施する者。

本調達の各業務に精通し、知識や経験を有している者を採用すること。

③ プロジェクト品質管理者

プロジェクトの品質管理を行う責任者を配置すること。

④ セキュリティ管理者

本プロジェクトを通じてセキュリティ管理を行う責任者を配置すること。

※①から④の役割は兼務することはできないものとし、それぞれ違う人物を選任すること。
※②プロジェクトリーダは、複数人選任することを妨げない。

（２）プロジェクト体制及び役割に関する留意事項

① プロジェクト体制の記載事項

プロジェクト体制表の作成にあたっては、作業責任者、役割、連絡先を明確にすること。

② プロジェクト体制の変更

原則としてプロジェクト体制の変更は認めないこととする。ただし、進捗に著しい遅れが発生した等の理由で要員の追加及び作業担当者の変更がやむを得ない場合は、速やかに改善策を書面で提示し、本市の承諾を得ること。

③ 情報セキュリティ確保の体制整備

本調達に係る業務を行う事業者は、事業者組織全体のセキュリティを確保するとともに、本市から求められた当該業務の実施において情報セキュリティを確保するための体制を整備すること。

④ プロジェクト停滞に伴う体制変更指示

運用保守計画書等で示した業務作業が適正に履行されていない、または、本仕様書において定義する各要件を満たしていないと本市が判断した場合、本市は、受注者に対して体制の変更を指示することができるものとし、受注者はその指示に従い、適切に対応すること。

３－２　作業実施要件

（１）運用保守計画書

受注者は、契約締結から 2 週間以内に運用保守計画書を提出すること。また、運用保守計画書には、以下の内容を含めること。

- 運用保守プロジェクトの方針、目的
- 全体スケジュール
- 運用保守プロジェクト体制表（体制と役割分担）
- 対象範囲（スコープ）
- 成果物
- 制約条件
- 品質管理目標
- 課題管理表の手法・ひな形
- コミュニケーションマネジメント（会議体、合意形成プロセス）
- その他プロジェクト管理に必要なこと

（２）プロジェクト作業場所

運用保守作業に係る設計、設定準備は受注者所内で実施すること。機器の設置・設定及び各作業に関する打ち合わせや、報告、レビュー及び進捗会議等については、原則として、本市の会議室等で実施すること。

（３）プロジェクトに係る設備、備品、消耗品等

本業務に使用する設備及び消耗品等については受注者が負担すること。ただし、庁内で使用する電気料金等の光熱水費については本市の負担とする。

（４）プロジェクトの会議体

業務の実施にあたっては、以下の会議体を開催し、議事内容について責任のある回答ができる要員を参加させること。会議の開催にあたっては、受注者側で必要な討議資料を用意すること。また、各会議体について受注者側で議事録を作成すること。

① 定例会

運用保守業務の作業状況について定期的に確認を行うため、月１回の頻度で会議（定例会）を開催する。

受注者は、定例会において、以下の内容について報告を行うものとする。

- スケジュール管理
- 課題管理（課題管理表）状況
- 保守業務の状況
- 運用業務の状況
- インシデント報告
- 本市再構築業務において導入したハードウェア及びソフトウェアに対するセキュリティパッチの状況（セキュリティパッチについては、受注者と本市で対応を検討する。）
- 品質管理（サービスレベルアグリーメント（以下「SLA」という。）の順守状況）

② **緊急対応会議**

緊急時（障害発生時等）の対応を検討するため、本市の求めに応じて会議を開催する。

緊急対応会議には、原則として、プロジェクトマネージャ（PM）及びプロジェクトリーダ（PL）が参加するものとする。

（5）課題管理、リスク管理（課題管理表の作成）

プロジェクトの中で発生する各種課題について、課題の認識、対応案の検討、解決及び報告のプロセスを明確にすることを目的とするため、課題管理を実施すること。

課題管理に当たり、課題内容、影響、優先度、発生日、担当者、対応状況、対応策、対応結果、解決日を課題一覧にまとめ、一元管理すること。また、その他必要と考えられる項目についても管理すること。

（6）情報セキュリティ管理

各作業工程において、情報セキュリティに関する事故及び障害等の発生を未然に防ぐこと、並びに、発生した場合に被害を最小限に抑えること。

情報セキュリティに関する事故及び障害等が発生した場合には、速やかに本市に報告し、対応策について協議すること。

（7）文書管理

会議･打ち合わせにおける議事録等の作成、保管、管理を行うこと。

4　運用保守要件

４－１　基本的な考え方

本運用保守業務の受託者は、本市再構築業務の範囲内において全責任をもって、安定した運用保守業務を遂行すること。また、本市の友好的なパートナーとして可能な限り、知識的・技術的支援を行うこと。

４－２　システム稼働及び運用時間

本システムは、２４時間３６５日の稼働及び運用を可能とすること。

４－３　受付窓口及び対応時間

（１）**受付窓口**

①本運用保守業務を行うための受付窓口を用意すること。

②受付窓口の対応は日本語が堪能で、情報機器に関する専門的な知識を有するスタッフが行うこと。

③受付窓口の連絡受付手段として、電話及び電子メールを提供すること。

（２）**受付窓口の対応時間（原則）**

受付窓口の対応時間は原則として、月曜日から金曜日（祝日は除く）の午前８時30分から午後6時までとする。ただし、午後6時の時点で対応中の作業や障害がある場合は、対応中の作業完了をもって、同日の業務を終了すること。

（３）**受付窓口の対応時間（例外）**

本市では、以下の場所・時間帯で、休日・時間外対応業務を行っている。

このことから、以下の場所・時間帯についても、対応（サポートダイヤルの設置等）を可能とすること。

担当課	対象業務システム	現在の運用形態	
		時間外窓口等　システム利用時間	利用拠点
総合窓口課	共通管理・汎用抽出 住民記録 住居表示証明 戸籍附票 総合照会（照会・証明） 住民基本台帳ネットワーク（連携機能） 印鑑登録 国民年金・福祉年金 宛名管理 総合窓口課	①総合窓口業務および証明発行 第2、第4日曜日　9:00-13:00 ②証明発行 毎日　9:00-21:00（年末年始を除く）	①　本庁　総合窓口課 ②　大日サービスコーナー
課税課	固定資産税 市民税 法人市民税 軽自動車税 事業所税	課税業務全般 ①休日申告受付（3月に1回、日中） ②当初課税繁忙期（1月～5月　平日夜間及び休日）	本庁　課税課
納税課	収納消込 口座管理 滞納管理	①納付相談等 4、6、7、10、2、3月　第四日曜日 5月　第二日曜日 12月　第三日曜日 9:00-13:00 ②不能欠損等処理 4、5月の第1土曜日及び日曜日	本庁　納税課 本庁　コールセンター
保険課	国民健康保険（資格・賦課・給付） 後期高齢者医療	保険業務 4、5月 〇第2・4週　月・火・木・金　17:30-20:00 〇第4週　日　9:00-13:00 10月～3月 〇第4週　月・火・木・金　17:30-20:00 〇第4週　日　9:00-13:00	本庁　保険課
保険収納課	収納消込 口座管理 滞納管理 後期高齢者医療	①納付相談等 4、5月 〇第2・4週　月・火・木・金　17:30-20:00 〇第4週　日　9:00-13:00 10月～3月 〇第4週　月・火・木・金　17:30-20:00 〇第4週　日　9:00-13:00 ②不能欠損等処理 4、5月の第1土曜日及び日曜日	本庁　保険収納課 本庁　コールセンター

（4）休日・時間外サポートダイヤル

休日・時間外であっても対応可能な２４時間３６５日対応のサポートダイヤルを用意すること。

２４時間３６５日対応のサポートダイヤルは契約締結時に提出し、変更があれば速やかに修正版を提出すること。

（5）緊急時（障害発生時等）の対応

障害発生時等の緊急時のための専用ダイヤル（※）を複数用意すること。

（※）専用ダイヤルは、プロジェクトマネージャ（PM）、プロジェクトリーダ（PL）それぞれの携帯電話の番号を提示し、休日や時間外において連絡が取れる体制を確保する対応でも可能とする。

（6）パソコン専用の保守対応窓口

パソコン専用の保守対応窓口を用意すること。

パソコン専用の保守対応については、本市職員からの連絡後原則<u>３日以内</u>に、本市を訪問し修繕を行うこと。

（7）留意事項

本市再構築業務で調達した全てのハードウェア、ソフトウェアに対して対応窓口を用意すること。直接のメーカー保守対応（Cisco Webex Meetings等）があり、対応窓口（サポートダイヤル）が分かれる場合は、運用保守計画書に記載し提示すること。

４－４　運用保守の対象

運用保守の対象は、「表２　運用保守対象物」のとおり。

表２　運用保守対象物

No	機器	数量	備考
1	ノートブックパソコン	1100	
2	デスクトップパソコン	100	
3	2in1パソコン	２０	
4	テレワーク専用パソコン	３０	
5	仮想サーバ	5	
6	LGWAN系Active Directoryサーバ	2	
7	LGWAN系運用管理サーバ兼ウイルス管理サーバ	1	
8	LGWAN系バックアップサーバ	1	
9	LGWAN系認証サーバ（RADIUSアプライアンス）	2	
10	LGWAN系DHCPサーバ（アプライアンス）	2	
11	LGWAN系KMSホストサーバ	1	
12	LGWAN系SKYSEAサーバ	3	
13	インターネット系SKYSEAサーバ	1	
14	仮想化基盤用ストレージ	1	
15	LGWAN系ファイルサーバ	1	
16	インターネット系ファイルサーバ	1	
17	複合機サーバ	1	複合機自体は調達の範囲外
18	WSUSサーバ	1	
19	メールリレーサーバ	1	
20	UPS（無停電電源装置）	必要数＋１台	本調達の各種サーバやネットワーク機器全てをUPSに接続できるだけの台数を用意した上で、更に１台分のUPSを用意すること
21	インクジェットプリンタ複合機	32	
22	プロジェクタ（スクリーン１台含む）	5	
23	テレワーク用　閉域モバイルWi-Fi	30	

24	LGWAN系 Microsoft Office 2024 OR　（Microsoft Office　365）	1150	
25	インターネット系 Microsoft Office　365	100	
26	Microsoft Office Access2024	10	
27	Microsoft Office visio Professional 2024	1	
28	VAMT(Volume Activation Management Tool)	1	
29	ウイルス対策ソフト（LGWAN系物理端末用）	1250	
30	SKYSEA Client View	1250	
31	SKYSEA Client View 申請・承認ワークフロー	1150	
32	Adobe acrobat pro	5	
33	JUST PDF５（各種ファイルのPDF化及び結合・削除等の編集が行えるもの）	100	
34	仮想ブラウザ（LGWAN系⇒インターネット系）	１式	
35	メール無害化システム	１式	メールソフト自体は調達の範囲外
36	無害化ファイル転送システム（インターネット系 ⇔ LGWAN系）	１式	
37	ファイル転送システム（LGWAN系 ⇔ マイナンバー系）	１式	
38	テレワークシステム	１式	
39	WEB会議システム（「Cisco Webex Meetings 」）	１式	

４－５　SLAの遵守

本保守運用業務を実施するにあたり、SLAを定める。
SLAについては、受注者からの提案を求める。
なお、最低限クリアする必要があるSLAの評価項目と基準について、以下に記載する。

表３　SLAの評価項目と基準

業務	項目	サービスレベル
可用性	稼働時間	24 時間 365 日
	稼働率	99.9%以上/月
障害対応	障害報告時間 （ハードウェア、ソフトウェア障害検知から監視ツールの発報機能等による報告までの時間）	30 分以内
	着手時間	障害コールから２時間以内
	復旧時間 （ハードウェア、ソフトウェア障害検知から復旧までの時間）	６ 時間以内
月次報告	報告内容	発生したアラート及び対応結果
	実施頻度	１ 回/月
業務品質改善	サービスレベル遵守と対応	監視運用上の課題と改善
	改善提案頻度	年 １ 回
レスポンス	画面遷移	３秒以内

5　保守業務の内容（詳細）

5－1　保守業務の基本要件

保守体制における基本要件を以下に示す。

（1）契約締結後、速やかに保守体制表を本市に提出すること。また修正があれば、速やかに修正版を提出すること。

（2）受注者は、本市からの保守受付を可能な限り一元化した窓口にて実施すること。

（3）障害と思われるインシデントが発生した場合は、障害の一次切り分けから復旧までを受注者が責任をもって実施すること。

（4）本システムの障害情報については、ただちに本市に連絡すること。

（5）障害等の発生時には速やかに復旧に努め、円滑なシステム管理・運用を継続的に行えるよう体制を整えること。

（6）障害時連絡体制として、保守窓口または担当保守員への連絡が電話・電子メールいずれかの方法で常時できること。

（7）障害の規模が大きい場合又は本市が求めた場合、受注者は障害報告書を速やかに本市に提出すること。

5－2　保守業務対応時間

本業務における保守対応時間を以下に示す。

（1）**受付時間**

障害発生時の受付時間は２４時間３６５日とすること（オンサイト保守を原則とする）。

（2）**緊急時以外の保守対応**

①緊急時以外（冗長化構成の機器等の業務継続に支障がない障害の場合等）の保守対応は原則、「4－3受付窓口の対応時間（2）受付窓口の対応時間（原則）」とすること。システムを停止する必要がある場合等は、時間外又は夜間休日に本市と調整の上作業を実施すること。

②作業を実施する３日前に作業実施計画書を本市に提出し承認を受けてから対応を行うこと。

③作業の実施日時、作業内容については、案件ごとに本市と調整を行い、本市の承認を得てから実施すること。

（3）**緊急時の保守対応**

①緊急時（重大なセキュリティ事故等が発生して業務継続に支障が発生した場合等）の保守は、即時対応を行うこと。

②本市からの障害対応依頼を受けてから、遅くとも２時間以内に復旧作業に取りかかること。

5－3　保守業務内容

本業務における保守業務の内容を以下に示す。

（1）機器を常時、正常な状態で使用できるように保守すること。

（2）機器故障の場合は故障部品の交換対応を速やかに行うこと。

（3）予防保守として、定期的に機器等の点検を実施すること。

（4）障害発生時には、受注者は障害の切り分け、関係先への問い合わせ、物品の提供、修理、代替品との交換等の正常な状態への復旧に必要な措置を行うこと。

（５）緊急時以外の保守対応

① 緊急時以外の保守対応に対しては、ステークホルダー（担当部署及び保守作業者等）と対応スケジュール等を協議し、部品、機器の交換等の障害対応作業を実施すること。初期対応内容等については、担当部署と協議して決定すること。ただし、本市の業務に深刻な支障が生じる場合は、土・日・祝日についても対応作業を要求することがある。この場合は本市と協議することとする。

② 計画保守対応の実施は事前に本市への報告を行い、システム運用上の影響を考慮した適切な計画書を本市に提出し、本市の承認を得てから作業を実施すること。

（６）緊急時の保守対応

以下の深刻な障害については、休日、年末年始を含め、早急に対応を開始すること。

① 利用サービスの停止又はその可能性のある障害

② ウイルス感染

③ ファイル改ざん、データ漏えい等の被害

（７）受注者は、発生した障害を管理し、原則として障害対応後３日（休日を含まない。）以内に、障害報告書を提出すること。ただし、暫定対応から本格対応までの間に時間がかかる場合、暫定対応後３日（休日を含まない。）以内に中間報告を提出すること。

（８）障害切り分けの結果、原因が保守対象外の機器等の場合は、速やかに本市に障害の原因及び調査結果を報告すること。

（９）保守対象機器毎の点検、修理等の履歴を常に管理し、定例会又は本市より要求があった場合は、本市に情報提供すること。

（10）保守の際に要する部品及び消耗品費については、本保守業務の範囲内とする。

（11）セキュリティの脆弱性が要因となるファームアップ、バージョンアップについては、本保守業務の範囲内とする。

（12）原則、借入期間中には機器の設置場所の変更は行わないが、やむを得ず設置場所を変更する場合があっても同様に保守を行うこと。なお、借入期間中における移設作業は、本契約の範囲外とし、別途契約を行う。

（13）本仕様書により調達する全てのライセンスについては、本調達以外のライセンスと明確に区別して管理すること。また、保守運用期間中に導入した機器があった場合は、これらに関しても必ず最新の情報を管理すること。

（14）ガバメントクラウド導入に伴い、本市再構築業務で調達した機器に設定変更が必要な場合は、本保守業務の範囲内として受注者側で設定変更対応を行うこと。

（現在、想定されるものであり、詳細に関しては別途打ち合わせの中で決定する。）

（15）パソコンの保守対応

①パソコンに対して保守対応（部品交換等）を行った際は、正常な動作確認を行った上で本市に提供すること。

②パソコンに対して保守対応（部品交換等）を行った際は、単にハードウェアとして修繕するだけに留まらず、ソフトウェアについても原状復帰させた上で本市に提供すること。また、記憶媒体等の部品交換を行ったことで、以下の対応が必要な場合は、併せて対応を実施、正常な動作確認を行った上で、本市に提供すること。

- ＯＳ及びソフトウェアの再インストール
- ライセンス認証
- システムの復旧
- バックアップからのリカバリ
- 修正ソフトウェアの適用
- その他、原状復帰に必要な作業

6　運用業務の内容（詳細）

6－1　運用業務の基本要件

運用業務における基本要件を以下に示す。

（1）受注者は、本市からの受付を可能な限り一元化した窓口にて実施すること。

（2）連絡方法は、電話及び電子メールで常時対応可能とすること。

（3）本市が求めた場合、受注者は本市の運用状況に関する資料を遅滞なく本市に提出すること。

（4）人員体制及び保守の手法

運用業務の処理内容を総合的に勘案し、業務の円滑な処理を保証するために必要な数の作業員を配置すること。また、作業員は以下の手法で作業を行うものとする。

① 現地訪問

② リモート保守

③ 現地訪問とリモート保守の併用

（5）運用業務に関するオペレーション作業等は作業員が主体的に実施すること。

（6）リモート保守

① 専用回線又はIP-VPN回線によるリモート保守体制を構築すること。

② 回線に要する費用、サーバ等の監視対象のネットワーク追加、及び遠隔地において業務遂行に必要な機器等については、受託者において用意しその費用を負担すること

（7）作業員は、ネットワーク、セキュリティ、システム管理等について専門的な知識及び技術を有し、本業務を円滑に遂行するために十分な能力を有する者であること。

（8）運用業務を実施する際は、原則として一週間前に計画書を提出し、本市の承認を得た上で作業を実施すること。

6－2　運用業務対応時間

本業務における運用業務対応時間を以下に示す。

（1）**受付時間**

受付時間は原則、「4－3受付窓口の対応時間（2）受付窓口の対応時間（原則）」とすること。

（2）**運用業務の作業時間**

① 運用業務に関する作業の実施日時、作業内容については、案件ごとに本市と調整を行い、本市の承認を得てから実施すること。

②運用監視ツールを用いた自動監視及びアラート監視については、２４時間３６５日の対応を行うこと。

６－３　運用業務内容

本業務における運用業務の内容を以下に示す。

（１）運用監視、検知、調査・分析、報告

①運用監視

運用監視ツール等を用いて、「表４　運用監視項目」に示す運用監視作業を実施すること。

表４　運用監視項目

運用監視項目	運用対象
構成管理	ハードウェア 仮想マシン ネットワーク ゲストOS ミドルウェア
変更管理	本システムの状態が変更、更新された際に構成情報等を変更
稼働管理	ハードウェア 仮想マシン ネットワーク ゲストOS ミドルウェア
性能管理	ハードウェア 仮想マシン ネットワーク に対して、死活監視、状態監視を行う。 ※状態監視の対象については、契約締結後に協議する。
セキュリティ管理	ネットワーク ウィルス管理ソフトウェアによるウィルス対策
バックアップ管理	取得したバックアップの履歴 ジョブ管理

② 検知

情報セキュリティインシデントが検知並びに連絡受け付けされた時点で、ただちに調査及び分析を開始すること。

また、本市に対して初動報告を行うこと。

③ 調査・分析・管理

- 情報セキュリティインシデントに対する調査・分析を実施すること。
- 調査・分析に長けた人材を投入し、可及的速やかに作業を実施すること。
- セキュリティ装置・運用中のサーバ、ネットワーク機器等のログ調査・分析を行うこと。
- 製品開発メーカーへの調査依頼等についても実施すること。
- サイバー攻撃を受けた際は、被害範囲の特定・原因の調査分析を行うこと。
- 発生した情報セキュリティインシデントについては、管理表（発生年月日、事象、一時対応、恒久対応等）を作成して管理すること。

④ 報告

- 調査・分析した結果を速やかに報告すること。
- 報告については、初動報告と最終報告を必ず行い、最終報告については書面で報告

書を提出すること。
・調査・分析が長引く場合は、中間報告を書面で行うこと。
・最終報告書には、必ず、「障害の概要（発生日時、発生場所、障害の状況）」、「障害の原因」、「障害に対する一時対応及び復旧見込」、「再発防止策」を盛り込んだ上で、報告を行うこと。

（2）アカウント管理

ユーザーのアカウント情報を一元的に管理するため、次の設定作業等を行うこと。
① ADの設定変更（ユーザーアカウント、グループポリシーの作成等）
② ユーザーアカウントの有効化・無効化
③ アカウント管理簿の更新

（3）業務端末、プリンタ管理

運用管理ソフト（SKYSEA Client view）を用いて、以下の管理を行うこと。
① ハードウェア、ソフトウェアの資産管理及び管理台帳の作成・更新
② USBメモリ等のデバイス制御管理及び管理簿の作成・更新
③ リモート操作によるパソコン、プリンタの操作説明や障害対応等
④ 業務ソフトウェアのインストール・アンインストール
⑤ 本運用保守契約期間中に新たに導入したソフトウェアに対する「配信用インストーラー」を作成し、SKYSEAから配信できる状態を作ること。

（4）サーバ、ネットワーク管理

① 業務開始前の各種サーバ、出先機関等のネットワーク死活監視
② ディスク領域・容量及びイベントログ等の監視、管理
③ 各種サーバ、ネットワーク機器の構成、所在、設定情報に関するドキュメントの作成・更新
④ IPアドレスの管理（資産管理のIPアドレス管理の台帳整理を行う）

（5）ウイルス対策

ウイルス対策ソフト管理ツールを用いて、以下の管理を行うこと。
① ウイルス定義ファイルの一元管理
② ウイルス感染に対する常時監視
③ ウイルス定義ファイルの更新
・ウイルス管理サーバが最新のウイルス定義ファイルを取得する作業については、国が提供するセキュリティ更新サービス（自治体情報セキュリティ向上プラットフォーム）を利用した更新（当該サービスを通じて最新ファイルを提供する。）を行うこと。
・自治体情報セキュリティ向上プラットフォームについては、本市が別途契約を締結するため、受注者は当該サービスの利用に係る費用については考慮する必要は無い。
・詳細な配信日時等については、本契約締結後、別途協議するものとする。

（6）バックアップ

① 日次バックアップの実施（自動バックアップが正常に行われているかの確認も含む。）
② 業務システムサーバ及びファイルサーバのデータバックアップ
③ ファイルサーバの３世代バックアップ
④ 遠隔地データ退避（月次）
ファイルサーバ内のデータについて、月１回の頻度でバックアップデータを外部媒体に保存し、遠隔地に運搬後、保管すること。データの運搬にはセキュリティ便を使用すること。

（7）人事異動、機構改革等に係る運用作業

人事異動、機構改革等により、本市再構築業務で調達した全てのソフトウェアに、ユーザーアカウント情報及び組織情報の変更が生じた場合、以下の設定作業等を受託者が全て実施すること。なお作業に関しては年間２回、本業務期間中に最大10回を想定している。

① パソコンの設定変更
② ADの設定変更
③ ファイルサーバの権限設定変更
④ 運用管理ソフト（SKYSEA）の設定変更
⑤ 運用管理ソフト（SKYSEA）の管理職（長時間労働抑制）の設定変更
※管理機のアンインストール及びインストール作業を含む。
⑥ 運用管理ソフト（SKYSEA申請・承認ワークフロー）の設定変更
⑦ 無害化ファイル転送システム（インターネット系 ⇔ LGWAN系）の設定変更
⑧ ファイル転送システム（LGWAN系 ⇔ マイナンバー系）の設定変更
⑨ その他、「表２ 運用保守対象物」に記載のソフトウェア全ての設定変更

（8）計画停電等に係る対応

電気設備の法定点検や改修工事等に伴う計画停電等が実施される場合、本市職員とともにその停止対応（サーバ等のシャットダウン作業及び調整、立合い等）と起動対応（サーバ等の起動作業及びネットワークの疎通確認等）を全て行うこと。

停電作業の概要は以下のとおり。

① 時間
停電作業は主に２１時以降に実施し、２３時頃に完了する想定、復電作業は、６時頃から開始し開庁時間の９時までに復電作業を完了する想定である。
※時間の変更が生じる可能性がある点に留意すること。

② 頻度
停電作業の回数に関しては、年に１、２回程度を想定しているが、本市都合で回数が増えた場合においても、毎回必ず対応を行うこと。
（参考：過去５年の実績：約８回）

③ 作業員の配置
停電作業に伴う停止・起動対応については、必ず作業員を現地に派遣し対応を行うこと。

④ 連絡体制
復電作業実施日については、１日中、本市と連絡が常時とれる体制を確保すること。

（9）他課導入システムに係る対応

本運用保守業務の契約期間中に、本市の他課で新規導入するシステムに関連してサーバや端末が納品される場合は、運用管理ソフト（SKYSEA Client view）及びウイルス対策ソフトの導入及び設定を行う必要がある。

このことから、本運用保守業務の受注者がそれらのサーバや端末に対して、以下の作業を実施すること。

① ウイルス対策ソフトについては、旧ウイルス対策ソフトを削除した上で本市再構築業務で調達したウイルス対策ソフトの導入・設定作業を実施すること。
② 資産管理ソフト（SKYSEA Client View、SKYSEA Client View 申請・承認ワークフロー）については、本市再構築業務で調達した資産管理ソフトのインストール及び設定を行い、継続して利用できる環境を整えること。

※年に１、２回程度を想定しているが、本市都合で回数が増えた場合においても、毎回必ず対応を行うこと。

③ 本市の求めに応じて、サーバや端末に対する初期設定支援（例：端末の場合、windows初期設定、ドメイン参加、NW設定等について庁内情報機器で設定した内容を情報提供する等）を実施すること。
（参考：過去５年の実績：約10回）

（10）運用保守業務フローの管理

① 運用保守業務を実施するにあたり、本市再構築業務の成果物である「運用保守業務フロー（WFA）」の内容を改めて本市に説明し、本市の承諾を得ること。
② 運用保守業務フローに基づき、運用保守業務を実施すること。
③ 運用保守業務フローは、設定変更発生時又は本市の求めに応じて修正を行うこと。
④ 運用上必要な依頼書等は、運用業務フロー上に明記し、様式（雛形および記載例）を用意すること。

（11）導入したソフトウェア等のライセンス、バージョン管理

導入したソフトウェアのライセンス管理、バージョン管理を本業務の対象とする。なお、SKYSEAやウィルスソフトについては、本調達外で調達した端末についても本業務の対象とし、LGWAN系・インターネット系それぞれで各端末に配布するソフトウェアのバージョンについて常に最新の状態にするよう管理を行うこと。

（12）その他の外部要因に伴う設定変更作業

本市の別契約であるネットワーク、その他の機器やシステムに関する構成が変更になったことに伴い本市再構築業務で調達したハードウェア及びソフトウェア全てに対して、設定変更作業が発生する場合については、本業務の範囲内として設定変更作業を実施すること。

9　機密保持及び留意事項

9－1　機密保持

（1）受注者は、知り得た全ての情報について守秘義務を負うものとし、これを第三者に漏らし、又は他の目的に使用しないこと。
（2）受注者は、知り得た情報については、契約期間はもとより、契約終了後においても第三者に漏らしてはならない。
（3）正当な理由があってやむを得ず第三者に開示する場合、書面によって事前に承諾を得ること。また、情報の厳重な管理を実施すること。
（4）本市が提供した資料は、原則として全て複製禁止とすること。ただし、業務上やむを得ず複製する場合であって、事前に書面にて本市の許可を得た場合はこの限りではない。なお、この場合にあっても使用終了後はその複製を本市に返納又は焼却・消去する等適切な措置をとり、機密を保持すること。

9－2　留意事項

（1）受託者は、本市が別途提示する「守口市情報セキュリティポリシー」の内容を十分に理解し、本業務に関係する全ての者にその遵守を徹底すること。
（2）受託者が上記に掲げる情報セキュリティポリシーに基づき適切な管理を行っているかについて、本市は必要に応じて確認を行い、その結果に基づく指摘等を行うことができるものとする。また、本市から指摘等があった場合、受託者はその内容に従わなければならない。
（3）受注者は、運用開始までの作業スケジュールを本市と協議の上、決定すること。
（4）本仕様書で調達する全てのシステムについて、契約期間中に使用するライセンスの費用は、全て本調達の中に含めること。
（5）運用テストの際に、レスポンスや動作が遅い場合は、原因の追及を行った上で改善すること。
（6）本業務を実施するにあたり、現行システムまたはネットワークの停止を伴う作業が生じた場合は、閉庁日もしくは夜間での実施を原則とすること。
（7）受託者は、全てのハードウェアに動産総合保険を付保するものとする。
（8）公租公課、動産総合保険については、賃貸借料に含むこととする。
（9）ネットワーク機器の変更等に伴う費用が発生する場合は、NECネクサソリューションズ株式会社に問い合わせを行い、費用に計上すること。
（10）インターネット系ネットワークを使用することに伴う、費用については、株式会社オプテージに問い合わせを行い、費用に計上すること。
（11）本調達の履行について疑義が生じたとき，又は、本調達に伴い本市と交わす契約書に定めない事項については，本市及び受注者の双方で協議の上決定すること。

以上

別紙　出先施設及びインクジェット複合機配布数一覧表

No	出先施設	複合機配布数
1	守口市市民保健センター	0
2	大日サービスコーナー	0
3	守口市水道局	3
4	児童センター	1
5	守口市下水終末処理場	0
6	守口市立わかくさ・わかすぎ園	0
7	守口小学校	1
8	庭窪小学校	1
9	八雲小学校	1
10	錦小学校	1
11	金田小学校	1
12	梶小学校	1
13	藤田小学校	1
14	八雲東小学校	1
15	佐太小学校	1
16	よつば小学校	1
17	さくら小学校	1
18	寺方南小学校	1
19	第一中学校	2
20	庭窪中学校	1
21	八雲中学校	1
22	梶中学校	1
23	大久保中学校	1
24	錦中学校	1
25	樟風中学校	1
26	さつき学園	2
27	にじいろ認定こども園	1
28	外島認定こども園	1
29	あおぞら認定こども園	1
30	守口市門真市消防組合本部	0
33	予備機	3
合計		32