

日野市公共施設予約システム運用保守
業務委託要求仕様書

令和 5 年 7 月 10 日

目次

1	運用保守概要.....	3
1.1	運用保守期間.....	3
1.2	概要.....	3
2	運用サービス.....	4
2.1	データセンター運用.....	4
2.2	セキュリティ運用.....	4
2.3	監視運用.....	5
2.4	バックアップ運用.....	5
2.5	障害発生時の運用.....	6
3	保守サービス.....	7
3.1	保守計画.....	7
3.2	システム保守.....	7
3.3	ハードウェア保守.....	7
3.4	ヘルプデスク.....	7
3.5	構成管理.....	8
3.6	SLA.....	8
4	その他.....	9
4.1	成果物.....	9
4.2	会議体.....	9
4.3	手順書.....	9
4.4	災害発生時の対応.....	9
4.5	体制.....	10
4.6	緊急連絡先.....	10
4.7	業務引継ぎ.....	10
5	付帯事項.....	12
5.1	本委託で取り扱う情報の種類について.....	12
5.2	情報セキュリティポリシーの遵守.....	12
5.3	環境負荷低減の取組みについて.....	12
5.4	障害を理由とする不当な差別的取扱いの禁止及び合理的配慮の提供の義務.....	13
5.5	内部通報制度.....	13
5.6	環境により負荷の小さい自動車利用.....	13
5.7	プロポーザルでの提案事項について.....	14
5.8	その他.....	14

1 運用保守概要

1.1 運用保守期間

令和7年(2025年)4月1日から令和12年(2030年)3月31日までを対象とする。ただし、委託契約は年度ごとに締結する。期間中に内容の変更があった場合は、本運用仕様書を改版すること。

1.2 概要

委託内容は大きく「運用サービス」と「保守サービス」に分けて構成する。

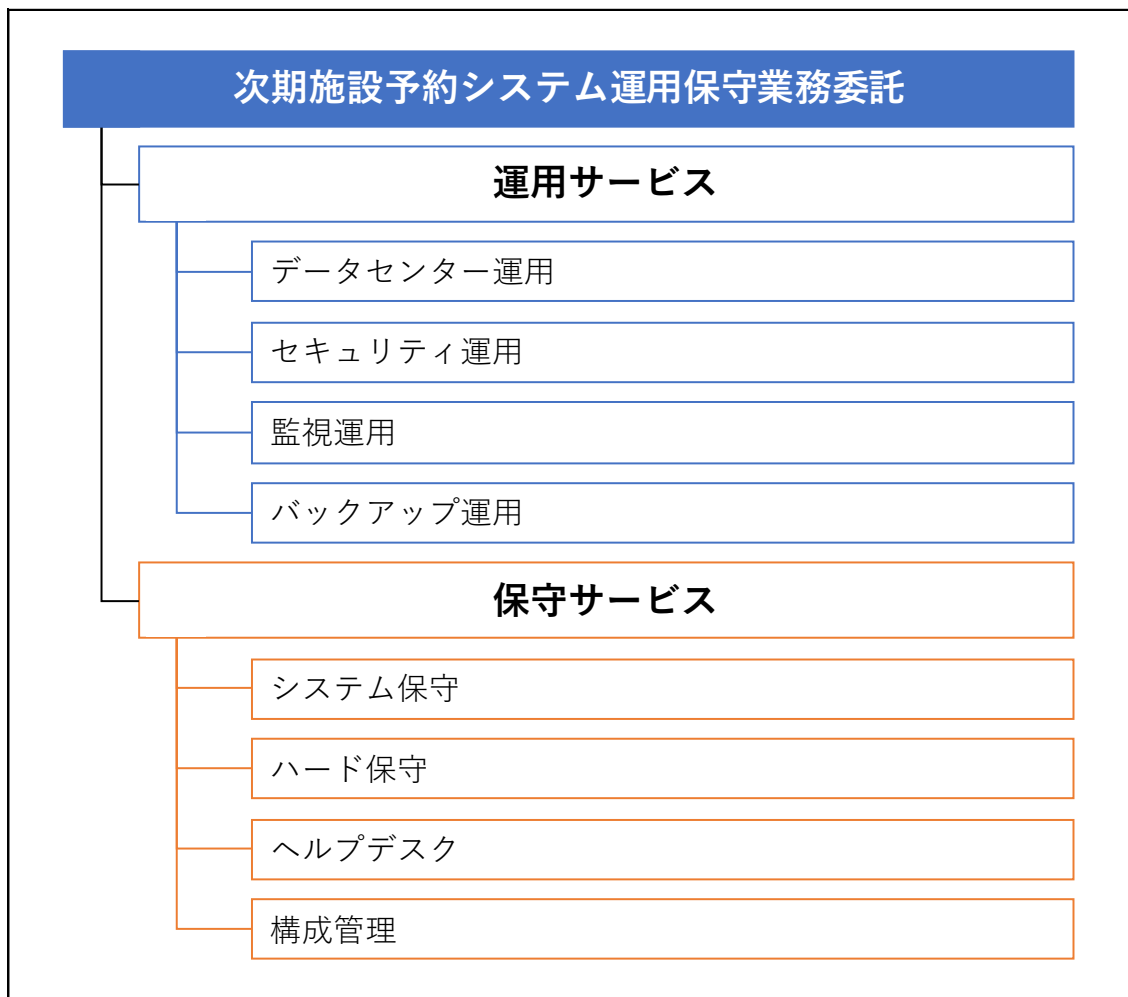


図 1.2 - 1

2 運用サービス

2.1 データセンター運用

2.1.1 サービス提供時間

データセンターにおけるサービスの提供時間は、原則 24 時間 365 日とする。計画停止や臨時停止等により、サービスを停止する場合は、事前に本市の承認を得ること。

2.1.2 設備の維持管理

耐震・防火・防水設備及び電源・空調設備等は、その機能が損なわれないよう、計画的に維持管理（点検や監視）及び、予防保守を行うこと。

2.2 セキュリティ運用

2.2.1 データセンター及び保守拠点でのセキュリティ対策

データセンター等、運用保守の拠点に対し求められるセキュリティ対策を以下に示す。

① アクセス管理

データセンター内、運用保守拠点への入構の際には、有人または IC カード等による監視、管理が可能なこと。

建物への入退館は 24 時間 365 日可能であり、入退館の際には、有人または IC カード等による監視、管理が可能なこと。

② セキュリティ区画

入館者の権限に応じた、セキュリティ区画の制限が可能なこと。

③ 監視

監視カメラや赤外線センサーを設置し、建物全体またはデータセンター内を 24 時間 365 日監視、記録できること。

④ 持込・持出制限

データセンター内への危険物の持込や、外部への情報の持ち出しを制限するための設備、または有人による検査体制を有すること。

2.2.2 システムのセキュリティ対策

システム及びシステム環境に求められるセキュリティ対策を以下に示す。

① データの改ざん等防止対策

行政情報資産の漏えい、改ざん、消去、破壊、不正利用等を防止するための対策を講じること。

② ログの取得

システムログ及びアプリケーションログを取得し、取得したログの漏えい、改ざん、消去、破壊等を防止できる機能を設けること。また開示請求用に照会機能を設けること。

③ ログイン認証

システムへログインできる事業者ユーザは定期的に棚卸しを行い、運用保守体

制から外れた要員のユーザアカウントは、早急に削除すること。

④ 脆弱性対策

OS・ミドルウェア・ソフトウェア等の最新の脆弱性情報を入手し、脆弱性への対処（パッチ適用等）を随時行うこと。

⑤ ウィルス対策

ウィルス対策ソフトウェアを導入し、システムサーバに対して、可能な限り最新の定義ファイルを配信すること。

2.3 監視運用

2.3.1 ソフトウェア監視

ソフトウェア監視に関する事項を以下に示す。

① サービス監視

OS（仮想 OS 含む）で起動しているサービスの監視を実施し、障害発生時にはすみやかに本市へ報告すること。

② プロセス監視

OS（仮想 OS 含む）上で起動しているプロセスの監視を実施し、障害発生時にはすみやかに本市へ報告すること。

③ アプリケーション監視

OS（仮想 OS 含む）上で起動しているアプリケーションの稼働状況について監視を実施し、障害発生時にはすみやかに本市へ報告すること。

④ ジョブ監視

ジョブの実行・完了状況を監視し、障害発生時にはすみやかに本市へ報告すること。

⑤ リソース監視

ハードウェアリソースの使用率を閾値にて監視し、閾値超過の際にはすみやかに本市へ報告すること。また、定例の運用保守報告会にて集計結果を報告すること。また、必要があれば、リソースの拡張提案を実施すること。

2.3.2 ハードウェア監視

ハードウェア監視に関する事項を以下に示す。

① 死活監視

ハードウェア（ネットワーク機器含む）及び OS（仮想 OS 含む）等の死活監視を実施し、障害発生時にはすみやかに本市へ報告すること。

2.4 バックアップ運用

2.4.1 システムバックアップ

システムフルバックアップはシステムを構成する資源（OS、ソフトウェア、プログラム等）が変更されるごとにバックアップを取得し、1世代以上管理すること。

2.4.2 データバックアップ

データバックアップは日次で実施し、取得したバックアップデータは世代管理を行うこと。

2.4.3 遠隔地保管

災害時の復旧体制（ディザスタリカバリ）として、サーバ設置場所とは異なる保管場所に保管できること。保管場所は事業者で用意すること。

2.5 障害発生時の運用

2.5.1 エスカレーション

受託者側で監視等により障害を検知した場合は速やかに本市へ報告すること。

2.5.2 システム復旧

障害を検知した場合は、本市へ報告をした後、直ちに復旧作業に着手すること。

2.5.3 原因究明及び報告

システム復旧後は直ちに原因（直接原因及び根本原因）を究明し、報告書を作成すること。報告書には発生事象、障害発生から復旧までの経緯、原因、是正策を記載し、本市に報告すること。

3 保守サービス

3.1 保守計画

機能追加／改善、新機器の導入／交換、不具合改修、不具合機器交換等の作業について、事前に年間の運用保守計画書を提示し、本市の承認を得ること。

3.2 システム保守

3.2.1 バージョンアップ

パッケージシステムは機能強化、不具合修正、クライアント OS・ブラウザ等のパッチ適用に合わせて随時バージョンアップを行うこと。

事前に計画されたバージョンアップについては運用保守計画書に記載すること。

3.2.2 保守作業

システムのバージョンアップ作業は、システム利用時間外に行うこと。バージョンアップの日時、内容については事前に本市の承認を得ること。

また、作業は事前に作業計画及び手順書を作成し、本市の承認を得ること。

3.3 ハードウェア保守

3.3.1 機器交換

機器改修や交換に関するタイミングを運用保守計画書で規定し、メンテナンス(定期・予防・障害の改修／交換等)を実施すること。また、必要に応じて、本市への報告を実施すること。

3.4 ヘルプデスク

3.4.1 業務内容

職員からの各種問合せや、障害時の対応及び利用者からの要求依頼に関する対応を実施すること。

3.4.2 受付

職員からの問合せを受け付けること。問合せ方法は、電話及びメール又は専用の受付フォームとする。

問合せ窓口の開設時間は平日の9:00~17:00を基本とする。

3.4.3 調査・回答

問合せに関して、一次切り分けを実施すること。問合せ内容に関して、ノウハウ集(マニュアル／過去事例)を調査し、既存事象か否かを判断すること。既存事象でない場合には調査を実施すること。

問合せ内容が既存事象であった場合には、速やかに回答すること。問合せ内容に調査を要する場合、調査内容が判明次第速やかに回答すること。

3.4.4 記録・報告

問合せ・要求・依頼内容(日時、内容、連絡者、回答内容)等を記録し、作業実績報告書にて、本市に報告すること。特に、大規模な障害や変更要求等については、

原因・対応策や経緯等を取りまとめた上で、運用保守報告会を待たず、すみやかに本市に報告すること。

3.5 構成管理

以下、構成情報を管理すること。ソフトウェアについては、導入機器との関係性も含めて管理すること。

<ソフトウェア構成>

ソフトウェア一覧

ソフトウェア環境設定書

<ハードウェア構成>

機器一覧

機器構成図

機器環境設定書

<ネットワーク構成>

ネットワーク機器一覧

ネットワーク環境設定書

3.6 SLA

本システムは、稼働率、レスポンス応答時間等を SLA 評価する。SLA 項目、SLA 目標値等は受託者と協議の上、決定する。

SLA 報告会（運用保守報告会）は、上期・下期で纏めて行う。

4 その他

4.1 成果物

以下成果物を納品のうえ、本市の検査を受けること。なお、作成文書は原則 A4 版・日本語表記とし、専門的な用語には説明を付記すること。成果物の詳細及び納入期限は受託者と本市で協議し、決定する。ファイル形式は本市において編集可能なものとする。

表 4.1-1

項番	成果物	納入期限	納入形式
1	業務着手届	契約締結時	書面及び電子
2	運用保守計画書	年度当初、改版時	書面及び電子
3	構成管理対象ドキュメント	改版時	電子
4	システム操作マニュアル	改版時	電子
5	運用保守報告会資料	会議の前日	電子
6	議事録	会議後 3 営業日	電子
7	作業計画書、作業手順書	作業の 5 日前	電子
8	課題管理表 (Q&A、障害、課題の一覧)	作業完了時	電子
9	業務完了届	作業完了時	書面及び電子

4.2 会議体

定例会議は以下の通りとする。

- ① キックオフ会議 : 年 1 回 (年度当初)
- ② 運用保守報告会 : 年 2 回 (上期: 9 月頃、下期: 3 月頃)

その他、システムのバージョンアップ時や障害発生時については随時会議を開催する。

4.3 手順書

受託事業者は、システムを安定的に提供するために必要な全ての作業を実施すること。作業にあたっては、各システムが円滑に稼動し、品質が確保されるように、作業計画や手順書を作成すること。

また、障害時の連絡体制・対応フロー等を定めて、運用手順書に記述すること。運用手順書は、運用設計段階において作成し、総合テスト及び運用テストを通じて手順の検証を行うこと。

4.4 災害発生時の対応

想定しうる災害に対して、災害発生時の体制・連絡系統及び手段・対応フロー等（障害確認の手順・対処方法、復旧優先順位の設定）を定め、事業継続を前提とした復旧手順を策定するとともに、年 1 回の想定訓練を実施すること。

※上記のドキュメントに対応する部分については、提案事業者の保有する BCP 対応マ

マニュアルで代替することで差し支えない。

4.5 体制

4.5.1 責任者

運用保守全般を統括し、運用保守業務の推進を担保するため、全体責任者を設置すること。

4.5.2 運用体制

以下、運用作業を実施するものを事前に定義し、運用業務にあたること。

- 運用管理者

次期システムの運用に関して、例外運用等の運用担当者では判断ができない場合等の判断及び指示等を行うこと。

- 運用担当者

次期システムの運用において定められた運用を行うこと。

4.5.3 保守体制

以下、保守作業を実施するものを事前に定義し、保守業務にあたること。

- 保守管理者

保守に関する作業の管理を行うこと。

- 保守担当者

保守に関する作業を行うこと。

4.6 緊急連絡先

障害発生時を想定し、夜間や休日でも緊急の連絡が可能な連絡先を提示すること。

4.7 業務引継ぎ

4.7.1 引継ぎ環境の維持管理

業務引継ぎ環境及び各種ドキュメントの維持管理を行うこと。

4.7.2 引継ぎ環境の変更

随時、業務引継ぎ環境について見直しを行い、データベースレイアウトの変更あるいは新規データベースの追加もしくは削除があった場合に、抽出環境の追加・更新・削除及び関連資料の変更を行うこと。また、実際の業務引継ぎの必要性が生じたときは、上記の環境を利用するほか、必要に応じて不正データの補正、不足データの追加も行い、決定された運用・保守期間終了時まで、本事業を本市が継続して遂行できるよう必要な措置を講じ、他の業者が移行する際、作業を支援（打合せ参加、資料提供等）するものとする。なお、業務引継ぎに必要とみなされるものは、電子データ以外にドキュメント等も含み提供すること。

4.7.3 ファイル形式及び文字コード

出力データの文字コード体系は UNICODE または Shift-JIS とし、テキスト形式 (CSV) とする。

4.7.4 引継ぎドキュメント

著作権等を考慮し別ファイルレイアウトでデータを抽出した場合、ファイル変換後の資料提供（ドキュメント等を含む）及びファイル関連図等の資料提供を行うこと。

データ移行が決定した後に、法改正等によりデータベースの改修が生じた場合等は、改修が生じたデータの抽出時期は別途協議するものの、改修後の内容でファイルの提供及びドキュメント等の提供を行うこと。

4.7.5 問合せ対応

データ移行に関する質問事項の受付及び回答も運用保守の範疇とすること。

4.7.6 納品物

業務引継ぎによる、データ移行に関する納品物は以下とする。

- ① 提供ファイル(データ)
- ② 提供ファイル(データ)一覧
- ③ ファイルレイアウト
- ④ ファイル関連図
- ⑤ コード一覧
- ⑥ 業務引継書

業務引継書、関連ドキュメントの主な内容は以下とする。

- ⑦ 引継ぎ対象業務の流れ
- ⑧ 引継ぎ対象業務の進捗状況
- ⑨ 構成管理台帳（資産、資源の所在と明細）
- ⑩ その他円滑な業務引継ぎのために必要となる資料、成果物

5 付帯事項

5.1 本委託で取り扱う情報の種類について

本委託業務については、重要情報として取り扱うものである。重要情報の取り扱いにあたっては、情報漏洩等が発生しないよう、市と協議し、十分な対応策と緊急時の体制を整備すること。また業務委託終了時には、市との取り決めに従い、取り扱った重要情報を廃棄（返却）・消去すること。

5.2 情報セキュリティポリシーの遵守

本業務を履行するにあたって「日野市情報セキュリティポリシー」内の「外部委託における情報セキュリティ遵守事項」を厳正に遵守すること。また、取扱情報に重要情報が含まれる場合には、日野市の情報資産の保護が適正に行われていることを確認するため、「外部委託における情報セキュリティ遵守事項」に述べる書類（様式1～様式7）を業務内容に応じて提出すること。

なお、「外部委託における情報セキュリティ遵守事項」については市ホームページの入札情報から入手できる。

5.3 環境負荷低減の取組みについて

5.3.1 遵守事項

日野市では、「SDGs 未来都市」として、資源の有効活用と廃棄物の削減による循環型社会の実現を目指し、環境マネジメントシステム「ひのエコ（事務事業のあらゆる領域における環境負荷の低減）」を推進している。

一方で、持続可能なまちを実現するためには、行政だけでなく、事業者や地域とのパートナーシップによる目標と価値観の共有が不可欠である。

このことを踏まえ、本業務の実施に当たっては、次に掲げる市の方針等（市ホームページにて閲覧可能）に記載している内容を遵守すること。

- ① 環境基本計画
- ② 環境配慮指針
- ③ 環境方針
- ④ 環境管理上の要望について
- ⑤ 地球温暖化対策実行計画
- ⑥ 気候非常事態宣言
- ⑦ 日野市プラスチック・スマート宣言

5.3.2 洗剤の使用

洗剤の使用については、石けん成分以外の化学物質を使用した合成洗剤を使わないようにすること。ただし、業務履行上その目的を達成することが困難な場合に限り、必要最小限での使用を可能とする。

5.4 障害を理由とする不当な差別的取扱いの禁止及び合理的配慮の提供の義務

本業務の履行にあたって、「日野市障害者差別解消推進条例（令和2年4月施行）」に基づき、次の事項に留意すること。

5.4.1 差別的取扱いの禁止

障害を理由とする不当な差別的取扱いを禁止するとともに、事業者は合理的配慮の提供をすること。このほか、障害者に対してはその障害種別の特性について十分に留意の上、適切な対応を行うこと。

5.4.2 勧告及び内容の公表

差別等事案を解決するための手続きの過程で、同条例第13条の規定に基づき、当該事業者が正当な理由なく同条例第12条の規定による「勧告」に従わないときは、市はその勧告の内容を公表することができる。

なお、「日野市障害者差別解消推進条例」は日野市ホームページにて確認することができる。

5.5 内部通報制度

5.5.1 行政監察員への相談及び通報

日野市では、組織全体のコンプライアンスを推進するため、「日野市職員等の内部通報及びコンプライアンス確保に関する条例（令和3年6月1日施行）」を制定し、内部通報制度を導入している。

本業務の履行に当たり、日野市の事務事業に係る法令違反、不当な行為等を発見したときは、日野市が設置する行政監察員に対し、その旨を相談又は通報するよう努めるとともに、通報対象となる事実について、行政監察員が調査を行う際は、当該調査に協力しなければならない。

5.5.2 不利益な取扱いへの対応

内部通報をしたこと、又は行政監察員が行う調査に協力したことを理由として、不利益な取扱いを受けたと思われるときは、行政監察員に対し、その旨を相談又は申し出ることができる。

なお、「日野市職員等の内部通報及びコンプライアンス確保に関する条例」その他内部通報に関する通報先、通報方法等の詳細は、日野市ホームページにて確認することができる。

5.6 環境により負荷の小さい自動車利用

本契約の履行に当たって自動車を使用し、又は使用させる場合は、都民の健康と安全を確保する環境に関する条例（平成12年東京都条例第215号）他、各県条例の規定に基づき、次の事項を遵守すること。

- ディーゼル車規制に適合する自動車であること。
- 自動車から排出される窒素酸化物及び粒子状物質の特定地域における総量の削減等に関する特別措置法（平成4年法律第70号）の対策地域内で登録可

能な自動車利用に努めること。

なお、適合の確認のために、当該自動車の自動車検査証（車検証）、粒子状物質減少装置装着証明書等の提示又は写の提出を求められた場合には、速やかに提示又は提出すること。

5.7 プロポーザルでの提案事項について

本システムのプロポーザルにて受託者が提案した資料及び説明した内容については、本仕様書に追加される。

5.8 その他

本仕様書に記載のない事項等については、委託者、受託者協議の上、決定するものとする。

以 上