

暫定版

災害関連資料共有システム運用保守業務

仕様書（案）

1 調達件名、契約期間、履行場所

(1) 調達件名

災害関連資料共有システム運用保守業務

(2) 契約期間

令和5年4月1日から令和6年3月31日まで

(3) 履行場所

本業務の履行場所は、仙台市まちづくり政策局防災環境都市推進室及び発注者が指定又は承認した場所とする。なお、仙台市（以下「本市」という。）施設内で作業を実施する場合を除き、受注者自らが業務履行の場所を確保すること。

2 本業務の概要

本業務は、災害関連の記録を市民・団体等と共有しながら、震災の記憶の風化を防ぐとともに、地域における防災力向上の取り組みを推進するため本市が保有する「災害関連資料共有システム」の運用・保守を行うものである。

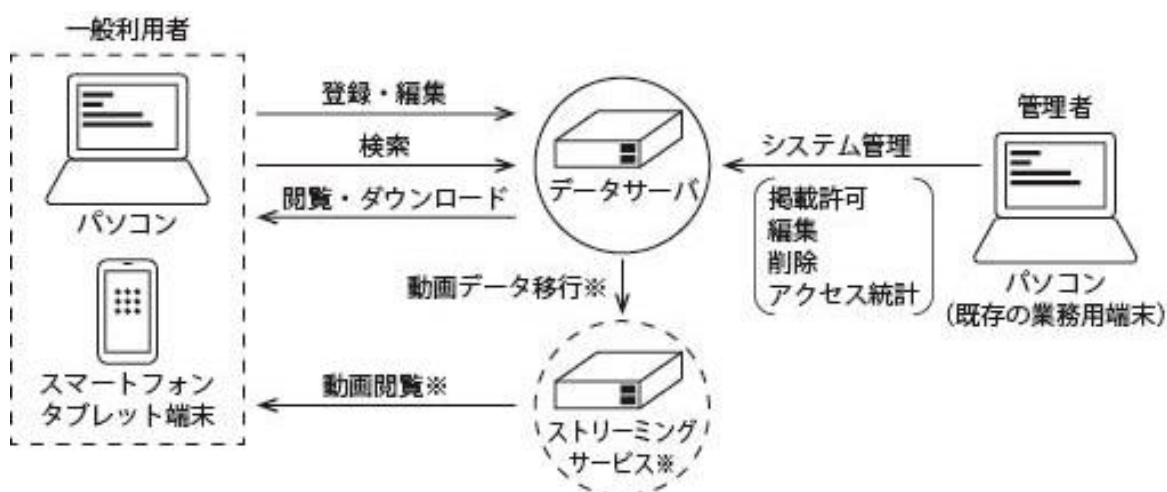
3 システム概要

本システムは、資料の登録・編集、検索・閲覧、管理の機能及び各機能に応じた画面を有し、機能ごとの業務フロー及びシステム機能は「別紙1業務フロー」「別紙2機能一覧」（※構築業務に係る別紙と同内容）のとおりである。

本システムにおける資料の登録者及び検索・閲覧者（一般利用者）は住民が、管理者は本市職員又は本市が委託する事業者が行うものである。

なお、全体構成は下記のとおりである。

図1 全体構成図



※資料の保存、編集、検索、閲覧、ダウンロード、管理の一連をデータサーバで実施することを基本とするが、サーバ能力を考慮し、動画閲覧を既存の動画共有サービスで実現することも可能とする（データサーバに登録された動画データを共有サービスへ移行するなど）。

4 本システムの運用要件

(1) 可用性

ア. RPO (目標復旧地点)

平常時にシステム停止を伴う障害が発生した際には、5 営業日前の時点 (週次バックアップからの復旧) までのデータ復旧を目標とすること。

イ. RTO (目標復旧時間)

平常時にシステム停止を伴う障害が発生した際には、1 営業日以内でのシステム復旧を目標とすること。

ウ. RLO (目標復旧レベル)

平常時にシステム停止を伴う障害が発生した際には、一部システム機能の復旧を実施すること。

エ. システム再開目標 (大規模災害時)

大規模災害時にシステムに甚大な被害が生じた場合、1 か月以内に再開することを目標とすること。

オ. 稼働率

年間のシステム稼働率は、99.5%を目標とすること。

(2) 運用設計

ア. 運用時間

本システムは、原則 24 時間 365 日稼働とするが、管理者機能については、バックアップ時間を考慮し、発注者と協議の上、停止時間を設けることも可能とする。

システムプログラム、設定、アーカイブ資料に係るバックアップを週次で取得し、5 世代管理できるよう必要な対応を行うこと。

運用時間中は、サーバ及びソフトウェアのエラー監視ができるよう考慮すること。

イ. OS のパッチ運用

OS 提供側において緊急性が高いと判断したセキュリティパッチについては速やかに検証を実施し、パッチのリリース後概ね 1 週間以内に適用すること。また、それ以外のパッチについては必要に応じて適宜行うこと。

ウ. 運用環境

本システムの導入にあたり、本番運用環境のほかにテスト環境を用意すること。

エ. サポート体制

対応受付時間は、土日祝日、年末年始を除く 9 時 00 分から 17 時 00 分とする。

(3) 機密性・完全性

ア. 本市ガイドラインの遵守

以下の情報セキュリティに係る本市ガイドラインを遵守すること。

- 仙台市行政情報セキュリティポリシー
- 情報システム処理に伴う個人情報に係る外部委託に関するガイドライン

イ. アクセス・利用制限

管理者ページは特定の IP アドレスを持ったネットワークからのみアクセスが出来るようにすること。

ウ. 不正追跡・監視

必要なログを取得し、本市が要求する場合、ログを解析し提供すること。

エ. 情報セキュリティ

本システムの情報セキュリティは、仙台市行政情報セキュリティポリシーに準拠すること。また受注者は情報セキュリティに関する管理推進体制を整えること。

オ. 内部統制

本システム及び業務データについて、不正に更新・改ざんされることのないよう、対策を実施すること。

業務の処理に関する操作記録が適切に管理・記録されること。また、操作記録は適切に管理され、不正に改ざんできない対策を取ること。

(4) ユーザビリティ・アクセシビリティ

ウェブアクセシビリティ (JIS X 8341-3:2016) のレベル AA に準拠することを目標とし、少なくともレベル A に準拠すること。

5 業務内容

(1) 概要

ア. 基本方針

運用保守業務の遂行にあたっては、IT 運用全体を対象としたベストプラクティス集である ITIL (Information Technology Infrastructure Library) を基準として利用し、効果的、かつ効率的に実施すること。

運用保守業務について、全体管理を行う人員を配置すること。

連絡体制を明確化し、発注者との連絡を円滑、かつ迅速に行える仕組みとすること。

外部サービスを利用する場合は、それらの連絡窓口及び連絡システムも記載すること。

実施手順及びルールを標準化し、運用保守マニュアルを整備すること。

(2) 全体管理業務

ア. 運用保守計画作成

運用保守業務を円滑に実施するため、以下の事項を記載した運用保守計画書を作成すること。

運用保守計画書は、効率的かつ安定的なサービス提供が実施できるよう必要に応じて、見直すこと。

- 運用体制と役割
- スケジュール
- 運用保守作業のスコープ定義
- 情報セキュリティ管理体制
- インシデント管理

イ. 定期報告

運用保守業務で実施した作業内容を取りまとめ、定期的に報告すること。報告頻度は月次を目安とする。

(3) 運用支援

ア. 問い合わせ対応

発注者からの問い合わせについて、電話やメール等によりオフサイトで対応すること。
問い合わせ内容について一元的に管理し、一覧化したものを定期報告で報告すること。

イ. 問題・課題対応

問題や課題が発生した場合は、インシデントとして一元的に管理すること。

インシデントは発生日や対応期限、重要度、対応責任者、現在の状況を一元管理し、一覧化したものを定期報告で報告すること。

発生したインシデントは速やかに解決を図ること。

発生したインシデントの解決にあたり、関係期間との調整が必要となった場合は、打合せに出席するなど協力すること。

ウ. オンサイト支援

本システムではリモートメンテナンスを認めているが、現地対応が必要な場合、オンサイトにより支援すること。

エ. ドキュメントの改版

パッケージシステムのレベルアップやその他改版が必要な事象が発生した場合は、関連するドキュメントの改版を行い最新化すること。

オ. 不具合対応

システムに不具合が発生した場合は、発注者と協議の上、不正データの拡大や利用者の混乱を防ぐための暫定措置を速やかに実施すること。恒久的な対策が必要な場合は、発注者に対策を提案し、発注者の承認後速やかに対応すること。

カ. システム状態確認

システムにエラー等の異常が発生していないか、定期的に確認すること。

確認結果については定期報告で報告すること。定期的に確認する項目としては、以下の項目とする。

- アプリケーションに関するログ
- 自動スケジュール化されたジョブの実行結果

キ. システム修正・リリース管理

発注者からの修正要求について、一元管理すること。

修正内容について、業務への影響とシステムへの影響を分析し、対応可否について検討すること。

修正要求に対応するため、費用が発生する場合は、発注者に見積書を提出すること。

修正版をリリースする場合は、作業の日程、内容、テスト等の調整を行い、計画を立てること。

本番環境に適用する前に必ずテスト環境に適用し、動作検証すること。

修正版をリリースする場合は、発注者の承認を得ること。

リリースに関する情報を管理すること。管理する情報は、案件名、対応日、対象資産などとする。

ク. 構成管理

サーバ、ソフトウェア等、本システムで利用する機器を一元管理すること。

本システムに設定したパラメータについて、一元管理すること。

構成管理情報に変更がある場合は、ドキュメントの改版等を適切に実施し、常に最新の情報が確認できること。

ケ. バックアップ管理

「4（2）運用・保守性」を満たすバックアップ計画を立て、発注者の承認を得ること。

バックアップ計画に基づき、バックアップオペレーションを自動化し、バックアップを取得する環境を整備すること。

バックアップ計画に基づき、バックアップを実施すること。

パッケージのレベルアップや改版によりシステムに変更が発生する場合は、システムのバックアップを取得すること。

（4）保守

ア. セキュリティパッチ適用

OS やミドルウェア等のセキュリティパッチについて、適用の可否の判断した上で発注者に報告すること。

セキュリティパッチ適用にあたっては、作業日程、作業内容等を記載した計画を作成し、発注者の承認を得ること。

イ. パッケージシステムのレベルアップ対応

パッケージシステムについて、機能及び障害等のレベルアップに対応すること。

また、本システム利用者のアクセス環境について、最新バージョンの Microsoft Edge、Google Chrome、iOS 及び Android OS の標準ブラウザを動作保障とすること。OS 及びブラウザのバージョンアップが発生した際は、遅延なく対応すること。

（5）ハードウェア・ソフトウェアの保守

ア. 対象及び作業時間

本システムで利用するクラウドサービス及びソフトウェアを保守すること。

保守受付を行った場合は、速やかに原因の切り分けを行い、復旧作業に必要な手配について当日中に着手すること。ただし、業務への影響範囲や障害対応の内容等により、発注者と協議し、対応期間を決定すること。

保守作業は、システムの運用に影響を及ぼさないように行うこと。システムの運用に影響を及ぼす可能性がある場合は、発注者と協議すること。

イ. 保守内容

本システムが常時正常な状態で使用できるように保守すること。

障害発生からの復旧の際にシステム又はデータのリストアが必要な場合は、受注者が取得し、保存している最新のバックアップデータにより行うこと。

作業終了後は、書面により結果を報告すること。

機器及びソフトウェアに関するバージョンアップ情報、脆弱性情報、障害情報等を発注者に提供すること。

ソフトウェアのバージョンアップ、セキュリティ更新プログラム等のモジュールを入

手すること。

本システムの設定変更、機能追加、ソフトウェアのバージョンアップ等を行う場合に、技術支援を行うこと。問合せ方法は、内容に応じて、口頭又は書面で行う。

ウ. リモート操作

本システムはクラウドサービスを利用するため、受注者の特定のアクセス元からの接続によるリモートメンテナンスを許容する。

リモート操作の範囲は、障害対応などのシステム操作や設定変更など運用に関する作業範囲とする。

リモート操作は「仙台市情報セキュリティポリシー」に準拠して実施すること。

6 各種書類の作成・提出

適宜、下記書類を本市に電子データで提出すること

電子データは、原則として docx 形式または xlsx 形式を使用すること。

- 運用保守計画書
- 打合せ議事録
- 問い合わせ一覧
- 問題点・課題一覧
- 改版ドキュメント一式
- 障害管理台帳
- 変更・リリース管理台帳
- 保守作業報告書

7 その他

(1) 業務担当者等の選定

本業務の遂行に必要な知識及び技術を保有する業務担当者を選定し、業務担当者の取りまとめ及び発注者との連絡調整窓口となる業務責任者を選任すること。

(2) 施設への立ち入り

本業務に関して本市施設に立ち入る際は、事前に発注者へ連絡し、施設内では名札を着装すること。

(3) 守秘義務

受注者は、本業務の実施過程で知り得た秘密を第三者に漏洩しないこと。

受注者は、本業務の結果を第三者に閲覧させ、複写させ、又は譲渡してはならない。ただし、あらかじめ発注者の書面による承諾を得たときはこの限りではない。

受注者は、本業務に関して発注者から貸与された情報その他知り得た情報を本業務従者以外には秘密とし、また、当該業務の遂行以外の目的に使用してはならない。

受注者は、本業務に関して発注者から貸与された情報、その他知り得た情報を当該業務の終了後においても第三者に漏らしてはならない。

取り扱う情報は、アクセス制限、パスワード管理等により適切に管理するとともに、本業務のみに使用し、他の目的には使用しないこと。また、発注者の許可なく複製・転送等しないこと。

受注者は、本業務完了時に、業務の実施に必要な貸与資料（書面、電子媒体）について、発注者への返却、消去又は破棄を確実に行うこと。

受注者は、本業務の遂行において貸与された発注者の情報の外部への漏洩若しくは目的外利用が認められ、またその恐れがある場合には、これを速やかに発注者に報告すること。

（４）技術的助言等

発注者から本システムに係る技術的な助言を求められた際は、書面、又は電子メールで速やかに回答すること。

受注者は、本システム構築に必要な技術動向、製品動向等の情報を積極的に提供すること。

（５）環境行動計画

本市施設の使用及び本業務の遂行にあたっては、本市の環境マネジメントシステムである「新・仙台市環境行動計画」の運用に協力し、環境汚染の防止、省エネルギー・省資源、廃棄物の減量及びリサイクルなど、環境への影響に配慮して行うこと。

（６）契約終了時の業務引継ぎ

受注者は、本業務の終了に際し、発注者及び新たに受注者となるものに対して業務の円滑な引継ぎに必要な作業を支援すること。なお、業務引継ぎに係る具体的な内容については、発注者と受注者が協議し、決定するものとする。

（７）その他

本仕様書に定めのない事項については、発注者と受注者が協議し、決定する。