

松阪市証明書コンビニ交付システム使用契約に係る保守要件仕様書  
(平成 29 年度稼動)

## 1. 契約の概要

### 1-1 契約の名称

松阪市証明書コンビニ交付システム使用契約（以下「本業務」という。）

### 1-2 委託期間

平成 30 年 2 月 1 日から 60 か月

### 1-3 契約期間

平成 30 年 2 月 1 日から平成 35 年 1 月 31 日まで

### 1-4 業務履行場所

松阪市役所戸籍住民課及び受託者の事業所（データセンターを含む）

なお、上記以外の作業場所については、受託者の負担と責任において確保することとし、受託者の申請により委託者が認めた場所とする。

### 1-5 本仕様に示す保守要件の内容

本仕様書は、松阪市と「証明書コンビニ交付システム構築業務委託」の受託業者が締結する、「松阪市証明書コンビニ交付システム使用契約」において、システムの使用料に含まれる保守要件を示すものである。保守要件の詳細は「2. システム保守業務」にて示す。

## 2 システム保守業務

### 2-1 基本的な考え方

- ① 本システムはLGWAN-ASPで利用することからASPサービス使用料契約を結ぶが、その契約の中で以下の保守業務も併せて行うこと。
- ② 保守業務は下記に記述する各業務を予定している。
- ③ 下記に記述する業務に関しては、各業務に伴うドキュメント、マニュアル、ライブラリ等の維持管理作業及び運用保守業務全般と本システム機能に対する改善提案を含める。また、必要な体制及び連絡体制を整えること。
- ④ 職員が行えない設定作業等については、対応すること。

### 2-2 システム運用保守業務

#### 2-2-1 管理業務

- ① 毎年度、運用保守計画を策定し、本市の承認を得ること。また、本システムの運用保守業務全体を管理し、半年に1回程度報告を行い本市の承認を得ること。
- ② 後述のシステム改善保守に関する調査・検討は、管理業務に含めるものとする。

- ③ データの保護並びにシステム障害発生時の円滑なデータ調査及び復旧のため、証明発行サーバーに記録されたデータを保管すること。

#### 2-2-2 受託者納入のソフトウェア製品の保守

受託者がシステム設計開発の一部として納入したソフトウェア製品に関する技術的支援（問い合わせ対応、バージョンアップ及びパッチに関する情報提供等）を行うこと。

#### 2-2-3 データセンター保守業務

- ① データセンターにおける証明発行サーバー等の運用監視業務において、異常を予兆段階で早期に発見できるようにすること。
- ② 監視ソフト等によりシステムログ・CPU使用率・メモリ使用率等のサーバーやネットワーク機器の稼働状況を監視すること。なお監視中に異常を検知した場合は直ちに本市職員へ連絡すること。またその連絡体制を事前に報告すること。

#### 2-2-4 法改正対応業務

- ① 本システムに影響のある法改正への対応は、追加費用なく法施行日（又は適用日）時点で対応できること。ただし、制度新設等の大規模改正や補助金対象の改正については、別途本市と協議する。なお、この制度新設や補助金対象の法改正の対応において、証明データに変更が伴う場合は別途協議とするが、広域交付インターフェ이스の改定については利用料内で対応すること。
- ② 法改正のために行う機能の追加変更については、業務システム及びシステム基盤に関する設計、修正、テスト、導入等の作業を行うこと。なお必要に応じてドキュメント、マニュアル等の更新作業を行うこと。
- ③ システムへの導入時期、作業日は、本市と協議のうえ行うこと。

#### 2-2-5 システム機能改善

- ① 本市単独の依頼事項ではなく、メーカーとして実施するシステム機能の強化（追加・修正）については、追加費用なく提供されること。
- ② システム機能改善のために行う新たな機能の追加、既存の機能の変更においては業務システム及びシステム基盤に関する設計、修正、テスト、導入等を行うこと。なお、必要に応じてドキュメント、マニュアル等の更新作業も行うこと。
- ③ システムへの導入時期、作業日は、本市と協議のうえ行うこと。

#### 2-2-6 ソフトウェア製品のパッチ対応

- ① 本システムで使用している全てのソフトウェア製品（基本ソフトウェアも含む）に関するセキュリティ対応等のパッチやサービスパックの適用に関しては、クラウドサービスとして提供すること。
- ② 適用に際して、システム全体（パッケージや開発した業務システムを含む）に影響がな

いことを確認し、必要に応じて対策を施すこと。

#### 2-2-7 日常業務に係るシステムの定常運用

- ① 日常業務に係る定常運用に伴うスケジュール調整及びジョブ登録等システムの定常運用に必要な作業を行うこと。

#### 2-2-8 バックアップ

- ① システム及びデータのバックアップを定期的に行うこと。バックアップはシステムの稼働に影響しない方法で行うこと。

#### 2-2-9 初回稼働時の対応

- ① 本システム稼働後、初回稼働を迎える時期に立会いを行い、正常動作の確認を行うこと。
- ② 立会いには、障害等に対する対応が可能なSEや、運用保守要員を常駐させるなど、迅速な対応が可能な体制を確保すること。

#### 2-2-10 障害時の対応

- ① 受託者が、開発・納入したシステムに障害が発生した場合は、ハードウェア、ソフトウェアを問わず、本市との連絡窓口は一本化し、障害箇所の切り分け、影響範囲調査、即時対応、根本対応を速やかに行うこと。
- ② ハードウェア等の障害復旧後に業務システムをはじめとする各種ソフトウェアやデータの復旧作業を行うこと。
- ③ 障害対応の内容・状況について、適宜本市に報告・協議を行うこと。
- ④ 障害対応の時間帯・速度について、下記の要件を満たすこと。
  - 連絡体制の時間帯  
サービス提供時間  
(ただし、時間外における緊急時連絡も可能とすること。)
  - 障害対応期限  
平日8:30~17:15 において、障害検知から初期対処提示までの所要時間は1時間以内とする。  
上記以外の時間帯に障害が発生した場合には、基本的に翌日8:30までに初期対処策を提示すること。
  - ハードウェアの障害対応時間  
障害検知後概ね可能な限り速やかに到着し、保守作業が開始できること。

#### 2-2-11 障害事後対応

- ① 収集した障害情報により原因を分析し、同様の障害が発生しないよう是正措置・予防措置を講じること。避けられない障害の場合でも業務への影響を最小限にすべく対策を講じ

ること。

- ② 対策の結果を運用マニュアルに反映し、本市に対処方法を解説すること。

#### **2-2-12 構成管理等の維持管理業務**

- ① 本システムの導入に伴い調達する機器及びソフトウェア等についての構成管理を行うこと。
- ② ハードウェアの修理・変更・追加・更新・メンテナンス等を必要とする場合に、構成管理情報の更新を行うこと。

#### **2-2-13 性能管理・リソース管理・システムチューニング**

- ① 必要に応じて、本システムのパフォーマンス調査（オンラインサービスの利用統計、レスポンス及びバッチ処理時間等の各種稼働管理）を行い、性能を改善するための計画策定・対策を立案し、本市と協議のうえ対策の実施を行うこと。
- ② 必要に応じて、サーバー関連機器のシステム資源（CPU・メモリ・ディスク等）の利用状況監視及び基本ソフトウェア、DBMS等のパフォーマンス調査を行い、対策案（システムのチューニング、リソースの追加等）を立案し、本市と協議のうえ、対策の実施を行うこと。

#### **2-2-14 セキュリティ管理**

セキュリティ管理については、セキュリティパッチの適用、不正侵入による障害防止、不正アクセス防止、ウィルス対策、監査証跡等所要の対策を行うこと。

#### **2-2-15 問い合わせ対応**

本市職員からの本システムに関する各種問い合わせに対応すること。

#### **2-2-16 保守体制**

- ① 上記業務が滞りなくできるよう、ハードウェア、ソフトウェアに関する十分な保守体制を整備すること。

#### **2-2-17 報告**

- ① 定期報告は、報告書にて本市に対し書面をもって行うこと。また定例会についても半年に1回程度実施すること。
- ② システムの障害時には、原因障害発生及び復旧の日時、結果等を記載した報告書を提出すること。

### **2-3 ハードウェア保守業務**

#### **2-3-1 保守対象**

- ① 本使用契約はASPサービスであるので、使用料の中でシステムのハードウェアの保守を

行うこと。

- ② 構築業務において納入される「管理用端末」について60か月の保守を行うこと。

### 2-3-2 保守内容

- ① 障害時保守及び定期保守を行うこと。保守対応が不可能な機器を含む場合は、交換用部品を保守拠点に用意しておく等、速やかに対応できる手段・経路を確保しておくこと。
- ② 障害時保守は、障害箇所の特定、部品交換等の原因除去のための適切な処置、障害復旧後の正常動作確認を行うこと。

### 2-3-3 報告

- ① 保守作業完了後、本市に対し書面をもって完了報告を行うこと。

## 3. その他

- ① 証明書コンビニ交付システム使用契約の見積もり条件については、証明書コンビニ交付システム 60 か月の使用料に本仕様書に示す保守要件を含めた積算を行い、入札価格（税抜）とすること。入札においては本業務に係る費用と「証明書コンビニ交付システム構築業務委託」において積算した費用の合計金額（税抜）にて入札金額とし、それぞれの内訳金額についても入札書に記入すること。
- ② 本システムの使用については平成 30 年 2 月 1 日から開始する。費用の支払いについては平成 30 年 2 月から平成 35 年 1 月まで 60 か月間、毎月月末払いとする。
- ③ 作業員等の雇用条件、賃金の支払い状況、作業環境を十分に把握し、適正な労働環境を確保しなければならない。なお、賃金の支払い状況において、従事者から未払い等の申し出があり、発注者が必要と認める場合は、その状況を確認できる資料を提出すること。
- ④ 本書に明示されていない事項であっても、委託者と協議のうえ、その履行上当然必要な事項については、すべて受託者が責任を持って対応すること。
- ⑤ 本業務契約後、本書に記載されていない事項で疑義が生じた場合や、委託者が委託作業内容等の変更の必要が生じた場合、受託者は協議に応じなければならない。