岡山市基幹業務システム統合運用
業務（第 4 期）委託仕様書

令和 7 年 12 月

岡山市

(1) 本仕様書の位置付け

岡山市基幹業務システム統合運用業務委託（第４期）仕様書（以下、「本仕様書」という。）は、岡山市（以下「本市」という。）において現在稼働している各基幹業務システムの運用業務に関して、本市の求める要件を定めたものである。

業務にあたっては、上記各システムの機能を利用する。共通基盤システムの機能を利用した運用詳細については、「共通基盤システム利用手引書（以下、「共通基盤利用手引書」という。）」を参照すること。

なお、本仕様書及び共通基盤利用手引書における「統合運用事業者」とは、本委託受託者と同義である。

また、「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律（令和３年９月１日付け施行）」に基づき、全ての地方公共団体は国の策定する標準仕様書に準拠したシステム（以下、「標準準拠システム」という。）及びガバメントクラウドへの移行が始まっている。

移行後の業務運用及びガバメントクラウド運用の一部の作業についても、当該受託範囲の中で実施としている。

- 「共通基盤システム」の一部機能、「国保年金システム」、「市税システム」については、4.4.対象システム標準化スケジュール等のとおりガバメントクラウド上で、標準準拠システムの運用に切り替わる予定である。それに伴い各手順がガバメントクラウド上での運用作業に変わり、別添の岡山市基幹業務システム運用保守手順書も変更する予定である。
- ガバメントクラウド上では、ガバメントクラウド運用管理補助者が行う予定となっているが、集約して行うことが効率的な一部作業について当該受託範囲と予定している。

また、岡山市役所のイントラネットは、出先機関なども含む「市役所内 WAN」であり、施設の位置にかかわらず同等の利用が可能であるようにネットワーク整備しており、「岡山市庁内 LAN」と称している。

このネットワークには、約 6,200 台の「庁内 LAN パソコン（インターネット接続系、LGWAN 接続系）」及び約 1,900 台の「業務系パソコン（マイナンバー利用事務系）」をはじめとする情報機器が接続され、職員共通システム、電子メールシステム、Web ページの閲覧、基幹業務システム、各種アプリケーション等のサービスを提供している。

岡山市庁内 LAN のセキュリティ対策として庁内 LAN パソコン等のセキュリティ管理および安定運用に係る支援業務についても、当該受託範囲とする。

本仕様書に明記されていない事項でも、業務目的の達成のために必要と思われる事項については、本市監督員（以下「監督員」という。）との協議の上、受託者の責任において誠実に履行すること。

(2) 委託業務の名称

岡山市基幹業務システム統合運用業務（第 4 期）委託（以下「本委託」という。）

(3) 背景･目的

運用保守工程は、情報システムのライフサイクル上、最も長期間に渡る工程であり、この間に必要とされる経費は、ライフサイクルコストの中で大きな割合を占める。

このうち、ハードウェア及びソフトウェアの保守業務は各システム開発事業者の役割とするが、各システムの運用業務（稼動監視やバッチジョブ運用等）、庁内 LAN パソコン等のセキュリティ管理及び安定運用に係る支援業務については、これを統合的に行うことによって、運用保守工程に係る全体経費節減を図る。

(4) 委託内容

4.1 委託の範囲

本委託の範囲は以下のとおりとする。

各業務について、統合的な運用を行う。想定する作業内容は以下のとおり。

なお、作業内容の詳細については、以下の別紙及び共通基盤利用手引書を参照のこと。

No.	対象業務	作業内容
1	基幹業務システム統合運用業務	【別紙 1】参照
3	岡山市庁内 LAN 機器運用支援業務	【別紙 2】参照
2	ガバメントクラウド運用支援業務	【別紙 3】参照

4.2 本委託の期間

契約締結日から令和１１年３月３１日までとする。

4.3 本委託のスケジュール

本委託のスケジュールは以下のとおり。

【開始前引継期間】

令和８年２月からの２ヶ月程度を、現統合運用事業者からの統合運用業務の引継期間にあてる。

【運用業務期間】

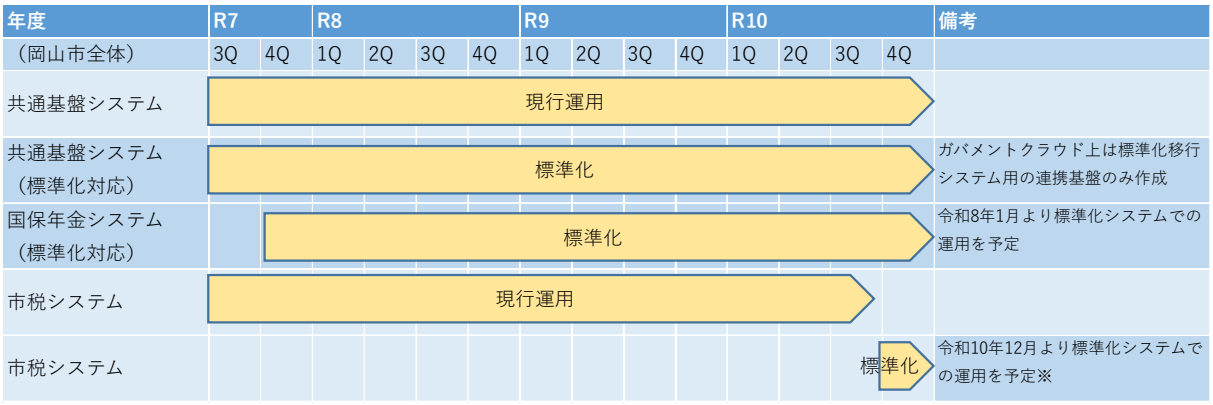
令和８年４月１日から令和１１年３月３１日までを統合運用業務期間とする。

【満了前引継期間】

令和１１年２月からの委託期間満了前の２ヶ月程度を、次期統合運用事業者への引継期間にあてる。

4.4 対象システム標準化スケジュール等

委託期間中の対象システムの主なスケジュールについて、以下に示す。



※　各システムの標準化後、業務内容について協議を行うものとする。

4.5　業務場所

各作業の業務場所を以下に示す。

業務	業務場所
ヘルプデスク対応	基本的には、本市が指定する場所。 ※受託者が用意する場所も可とするが、その場合は環境整備を行わないため、自社ネットワークと本市ネットワークを接続するなどの方法での、リモートアクセスによる各システムは利用できないものとする。 なお、ガバメントクラウド上のシステムについては、受託者による閉域回線を敷設することを前提に協議のうえ可能とする。
その他の業務	本市が指定する場所。 なお、データセンターとはリモート環境にて各種作業を実施すること。

4.6　契約形態・支払い

支払いは、年度ごとの検収により分割払い（年度均等）とする。なお、令和７年度は検収・支払はないものとする。

※　年度毎のサービスレベル検討会資料を検査した上での支払いとする。

※　契約最終年度は完了通知書を提出の上、最終的な検査を行う。

※　金額に１円未満の端数が生じるときはその分を最初の支払い年度に支払うものとする。

4.7　提出書類及び成果品

(1)　提出書類

本委託の各工程において、図表 1 に示す書類など、本委託の履行に必要な書類を必要数量作成し、提出期限までに遅延なく提出すること。

図表 1

提出書類名	数量	提出期限	備考
委託作業表 業務責任者届 着手届 体制表 実施体制図 委託業務一部再委託届出書	各 1 部	本委託着手時 (変更があった場合は随時)	詳細は別途指示
完了通知書	各 1 部	毎年度末	
年次報告会資料	各 1 部	毎年度末	
完了届 個人情報取扱報告書	各 1 部	完了時	

※上記以外に、本委託の目的を達成するために必要なものがある場合は、積極的に提案すること。

※市が要求した場合は速やかに提出すること。

(2)　成果品

本委託において、図表 2 に示すドキュメントを必要数量作成し、適時、遅延なく提出すること。

- 求める事項については、運用保守計画の協議の中で変更することがある。
- いずれのドキュメントも、MS-Office で作成するものとする。(MS-Office のバージョンについては別途協議を行う。)
- 各成果品は、電子データを CD-R 等、本市が別途指定する記録媒体にて提出すること。
- 電子媒体によるデータ納品についてはすべて最新のパターンファイルを適用したウイルス対策ソフトにて検査したうえで納品すること。納品物がウイルスに感染していることにより委託者又は第三者が損害を受けた場合は、すべて本委託受託者の責任と負担により、信頼回復、原状回復、及びその他賠償等について対応すること。
- 図表 2 以外に、本委託の目的を達成するために必要なものがある場合は、積極的に提案すること。

図表 2

品名	納品時期
・運用保守計画書 ・運用保守手順書 ・障害対応手順書	運用業務期間前及び改定の生じた時

品名	納品時期
・ 日次業務報告書	作業終了後３開庁日以内
・月次報告書 ・月次業務報告書	運用開始後毎月
・年次報告書	毎年度末
・サービスレベル報告書	運用開始後 四半期毎

※市が要求した場合は速やかに提出すること。

(5) 基本要件

5.1 基本方針

5.1.1 本委託における統合運用の考え方

本委託業務は，運用作業の効率化を図るため，各業務を統合的に運用するものである。

業務の遂行にあたっては，現在の事業者から相当な期間を設けて十分な引き継ぎを行うとともに，関連事業者との役割分担を明確にしたうえで，密な連携を行う必要がある。

また，ガバメントクラウド上の単独利用領域についても運用作業の効率が図れる部分については，統合運用事業者による運用を予定している。

同様に、庁内 LAN セキュリティ対策支援業務についても現在の庁内 LAN セキュリティ対策支援業務委託事業者から相当な期間を設けて十分な引き継ぎを行い、業務を遂行する。

5.1.2 サーバ機器等の設置

岡山市内の外部データセンターに設置しているサーバ機器等及びガバメントクラウドを利用する。

5.1.3 BCP

本業務は市の業務の実施・継続を支える重要な情報システム及び市の業務の実施･継続を支える職員用パソコンを対象としており、大規模災害等の発生後、可能な限り早急にこれを復旧させる必要がある。このため、契約期間中に大規模災害等が発生した場合は、速やかにシステムを復旧させるための作業やパソコンのセットアップ等について、本委託受託者が可能な範囲で協力するものとする。また、大規模災害等に備え、緊急連絡先の取り決めや訓練、災害に強いシステムにするための助言・提案などについても、本委託受託者が可能な範囲で協力するものとする。

5.1.4 秘密の保持

- 本委託受託者は、業務上知りえた秘密・個人情報を本業務以外の目的に使用し、又は第三者にもらしてはならない。
- 本委託受託者は、業務の遂行にあたっては、「岡山市情報セキュリティポリシー」及び「個人情報の保護に関する法律」を遵守し、取得した個人情報は、その取扱いに最大限の注意

を払うこと。

- 受注者は受注情報を保護するため、本市と個人情報の保護に関する法律に基づく「市の保有する個人情報の取扱委託に関する覚書」及び行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成２５年法律第２７号）に基づく「市の保有する特定個人情報等の取扱委託に関する覚書」を締結しなければならない。
- 受注者は、本業務において岡山市情報セキュリティポリシーにおける自治体機密性３の情報資産を取り扱う全ての従事者（再委託先等も含む）の所属、氏名、作業内容、取り扱う情報資産を書面で本市に報告すること。また、システム障害発生時その他の場合において当初報告していない者が業務に従事する必要が生じたとき、又は報告した従事者が従事しなくなったときは、改めて報告をすること。

5.1.5　プロジェクト管理

本委託受託者は、委託者の視点に立って、本業務が効率的かつ適正に実施されるように、また、本業務の目的や委託者の要求するサービス水準を達成できるように、すべての工程におけるプロジェクト管理（各作業の進捗状況の把握、委託者が見落としがちな要件の指摘、課題・問題点の早期発見と解決策の検討、委託者への迅速な状況報告等）を徹底すること。

プロジェクト管理を行う者は、十分なコミュニケーション能力を持つのみならず適切な課題解決策、方法論等を提案でき、実績や知見、新たな発想等に基づいて、円滑・確実にプロジェクト推進できる能力を有すること。また、プロジェクトの要員の作業分担と作業量を適切に把握・管理し、計画の遅れが生じるなど課題・問題等が発生した場合は、早急に原因を調査し、要員の追加や担当者の変更等、体制の見直しを含むリカバリプランを提示し、委託者の承認を得た上で、これを実施すること。

5.1.6　その他

- 作業上必要な会議は適宜行うことができることとする。受託者は会議終了後、速やかにその打合せ記録を作成・提出し、委託者の承認を得ること。
- 受託者は、作業の工程において確認事項がある場合、書面により委託者に提出し確認を行うことができることとする。
- 受託者は、本業務中に事故があった場合は、所要の処置を講ずるとともに事故発生の原因及び経過、事故による被害の内容等について、直ちに委託者に報告すること。なお、事故内容によっては、外部機関への報告及び公表の対象となる場合がある。
- 本業務は、市の業務の実施・継続を支える重要な情報システム及び職員用パソコンを対象としており、大規模災害等の発生後、可能な限り早急にこれを復旧させる必要がある。このため、契約期間中に大規模災害等が発生した場合は、速やかにシステムを復旧させるための作業について、受託者が可能な範囲で協力するものとする。また、大規模災害等に備え、緊急連絡先の取り決めや訓練、災害に強いシステムにするための助言・提案などについても、受託者が可能な範囲で協力するものとする。
- 受託者は、本業務が委託者からの委託を受けた業務であることを認識し、委託者の信頼を失墜さ

せることのないよう本業務を実施すること。

・受託者は、委託者が情報セキュリティに関連する調査、監査等に対応する場合には可能な限り協力を行うこと。

・令和８年度に執務室が移転する予定である。移転の際は委託者の指示に従うこと。

5.2　統合運用事業者の体制・要員・作業時間

5.2.1 作業体制

本委託業務の実施体制は、以下を基本とする。

（1） 業務責任者

業務従事者のうち１名を業務責任者とし、本市との各種調整を行い、他の業務従事者を指揮し、委託業務の統括を行うこと。

（2） 業務リーダー

各業務グループ（オペレーション業務及びヘルプデスク業務を想定）におけるリーダーとして、業務グループを統括し、業務の標準化及び改善に積極的に取り組むこと。

（3） その他体制に関すること

- 標準的な業務運用時間内外を問わず、突発的な運用や障害発生時に対応できるよう、作業体制、緊急連絡体制等を定め、本市に報告すること。
- 本委託業務の従事者に対し、業務に必要なスキル及び本市のシステム構成の知識習得など、業務水準の維持・向上を図ること。
- 本委託業務は、組織変更・人事異動に伴うユーザ登録作業等が、年度末及び年度当初に集中する。こうした繁忙期における要員の確保に充分留意すること。
- 作業人員については、作業時間中、常時最低 1 名対応可能となるように体制を整備すること。

5.2.2 要員条件

（1） 業務責任者

- IT サービスマネジャ資格又は ITIL ファンデーション資格を有する者もしくはそれと同等の知識を有する者であること。

（2） オペレーション業務従事者

- すべての従事者は、下記事項について本業務に必要な知識を有すること。
  - 一般的な運用管理ソフト（JP1、Systemwalker、SKYSEA 等）、セキュリティ対策ソフト、データベースソフト等のミドルウェア
    - Windows サーバの一般的な操作
    - ネットワークに関する一般的な知識
    - Microsoft Office（Word、Excel、Access）の一般的な操作

・ 本市が、各業務システムの EUC 機能を利用する際の運用支援のため、Access（クエリ、マクロ、VBA）及び Excel（VBA）等に関する知識を有する者を 1 名以上配置すること。

(3) ヘルプデスク業務従事者

・ パソコン及び Microsoft Office（Word、Excel）の一般的な操作経験を有すること。

(4) その他

・ ガバメントクラウドに関する知識を有する者を体制に入れること。また、AWS の上級資格を保有している者もしくは、それと同等の知識を有する者とする。

5.2.3 作業・対応時間

(1) 基幹業務システム統合運用業務及びガバメントクラウド運用支援業務

・ 電話による連絡窓口は、24 時間 365 日対応とすること。

・ 通常の作業・対応時間は、原則として、開庁日 8:00～18:00 とする。ただし、運用保守計画や運用保守スケジュール、事前の申請等により予定されている時間外作業に関しては、必要とされる対応を行うこと。

(2) 岡山市庁内 LAN 機器運用支援業務

・ 作業時間は、開庁日の 8:30～17:15 までとする。

なお、開庁日とは以下の日を除いたものとする。

① 日曜日および土曜日

②祝日（国民の祝日に関する法律に規定する休日）

③1 月 2 日、1 月 3 日および 12 月 29 日から 12 月 31 日までの日

5.3 運用保守計画の管理

5.3.1 運用保守計画書の管理

・ 統合運用事業者は、開発事業者が作成または変更した運用保守設計書に基づき、運用保守計画書を整備すること。

・ 統合運用事業者は、開発事業者との間で、役割分担を明確にした上で、必要な協議及び作業支援を受けること。

・ 統合運用事業者は、開発事業者が自らの役割となる運用保守作業について作成した基礎資料の提供を受けること。

・ 運用保守計画書は、以下の基本的記載事項を含めること。

図表 3 基本的記載事項

項目	説明
運用保守管理体制	運用保守実施に当たって、関係事業者の全体体制を定める。 ・事業者間の役割分担と責任範囲を明示する。

項目	説明
	・業務毎の体制及び要員を明示する。 ・緊急時の連絡体制を明示する。 ・実施すべき会議体、会議目的、参加者、開催頻度等を明示する。
文書管理	運用保守作業における運用保守ドキュメントの管理方法について定める。 ・　電子媒体で管理する場合は、ファイル名の命名規則、文書番号、文書作成ソフト、履歴の管理方法、アクセスの管理方法等を定める。 ・　紙媒体で管理する場合は、資料類の表題、文書番号、配布先、入手元、保管方法、返却の要否等を定める。 文書の適切な管理を目的として、以下の事項に関して文書管理規約を作成すること。 ・文書作成に関する体系的な管理方法及び命名規則等に関すること ・「岡山市情報セキュリティポリシー」に定める機密性及び完全性の分類毎に、電子及び紙などを区別した保管方法
情報セキュリティ対策	「岡山市情報セキュリティポリシー」に準拠して、必要な対策を定める。 ・実データ、実帳票の管理方法（授受手順、廃棄手順の策定等） ・データの不正アクセス防止策、不正利用の防止策 ・ウイルス対策 ・ソフトウェアの不正コピー防止 ・情報セキュリティ対策の実施状況の確認　等々
システム操作管理	システム操作の管理に必要な以下の事項を定める。 ・運用スケジュール（定型・非定型ジョブ、バックアップ等） ・作業員への作業指示（依頼）手順（標準手順、例外手順） 等々
サービスレベル管理指標の管理	サービスレベル管理指標の目標値を達成・維持するため、指標値の管理手順、実績値の管理等に必要な事項を定める。
性能管理	障害未然防止や性能維持を図るため、性能管理に必要な以下の事項を定める。 ・CPU 等機器の負荷状況の監視方法 ・ディスク等記憶媒体の空き容量、使用率の監視方法 ・ハードウェア、ソフトウェア等の死活監視方法 ・ネットワークの性能、死活監視方法 ・電源、空調等設備の監視方法　等々
保守	保守に必要な以下の事項を定める。 ・保守スケジュール（ソフトのバージョンアップ、ハードの定期保守等） ・保守対応時間帯 ・保守対応のハードウェア、ソフトウェアの範囲 ・保守作業の内容（パッチ、軽微な改修、部品交換等）と有償・無償区分

項目	説明
	・保守方法（遠隔保守等）　等々
課題管理	運用保守事業者間や本市との間で問題・課題を共有し、改善及び再発防止に活かすために、運用保守段階において生じる様々な問題・課題の管理に必要な事項を定める。
変更管理	ソフトウェア、仕様書、設計書等の変更に必要な事項を以下の点を踏まえて定める。 ・ システム変更の必要性が生じた場合、変更箇所を的確かつ迅速に把握し、システム全体への影響を考慮して最適な修正を行う。 ・ 変更の担当者や責任者を明確に定め、関係者への変更通知を確実に行う。 ・ 各種環境設定変更作業の実施手順を定める。 ・ 変更の履歴を確実に残す。　等々
構成管理	以下の事項について、定期的なたな卸し手順、構成管理に必要な事項を定める。 ・ネットワーク、ソフトウェア、ハードウェア等の情報システム構成要素 ・その他消耗品（汎用紙、専用帳票、記録媒体、プリンタのトナー等） 等々
データ管理	運用保守段階で発生するデータの授受、保管、確認及び返却の手順について定める。 ・ データの重要度に応じた保存期間及び保存方法、廃棄方法を定める。 ・ データのバックアップ範囲、バックアップタイミング、リカバリー方法を定める。　等々
設備管理	情報システムの安定稼動の維持及び障害等からの保護のために、情報システムを設置するデータセンター、運用保守ルーム等の管理に必要な事項を定める。 ①入退室管理 ・管理責任者 ・異常検知時の連絡体制 ・入退室資格の基準、付与手順、執行手順の整備 ・物品、資料の持込み・持ち出し手順の整備 ・入退記録の管理、不正侵入防止の対策 等々 ②設備管理 ・保守点検計画の整備 ・障害発生時の緊急連絡体制及び復旧体制 ・定期・臨時保守の手順 ・関連設備の稼働状況の監視手順 ・保守記録の管理方法 ・電源設備の瞬断及び停電対策

項目	説明
	・空調装置、消火装置の障害対策 等々
障害対策	障害対策に必要な以下の事項を定める。 ①損失分析 ・業務・システムの停止や処理能力不備による損失を分析することにより、障害の程度に応じた業務・システムの重要性、復旧の緊急性を明確にする。 ②影響範囲 ・障害対策を具体化するため、業務・システムの重要性、可用性のレベルに応じて、障害を想定し、その影響が当該業務・システムに及ぶ範囲を定める。 ③復旧目標時間、復旧優先順位 ・障害による影響を最小限にとどめ効率的に復旧するため、影響範囲、業務・システムの重要性、復旧の緊急性、他の業務・システムとの関係等を考慮して、復旧までの目標時間、復旧優先順位を定める。 ④障害対策計画 ・障害時における体制 ・想定される障害の種類 ・想定される障害のレベル ・影響範囲 ・バックアップ方法 ・代替方法 ・復旧方法 ・定期訓練実施方法 等々
改定手順	運用保守計画書を変更する必要が生じた場合に、早期に改定を行い、関係者に周知を行うための手順を定める。

5.3.2 次期統合運用事業者への引継ぎ

- 統合運用事業者は、契約期間満了後、次期統合運用事業者へ業務を引き継ぐ場合には、本業務の委託期間内に、統合運用事業者の負担と責任において、次期統合運用事業者が業務を滞りなく行えるよう引継ぎを行うこと。また、引継ぎの際には、契約期間内に実施した作業の概要等を記載した「引継書」を作成し、本市の承認を得た後、当該「引継書」を利用して引継ぎを行うこと。
- 開発事業者は、統合運用事業者の引継ぎ作業の支援を行う。また、必要な場合は、直接、次期統合運用事業者への説明・技術指導を行う。

(6) サービスレベル管理

基幹業務システム統合運用業務については、本市と統合運用事業者及び開発事業者との間で、提供されるサービスの運用保守に関して、相互の役割や基準となる管理指標を設定・合意し、それらを遵守することによって、サービスの品質を、継続的に維持、向上、改善していくことを目的に、サービスレベル合意書を締結する。

6.1 前提条件

対象システムにおいて、システム開発と保守業務については、「共通基盤」「市税」「国保年金」の 3 システムの分割調達しており、運用業務については、3 システムを一括して、統合運用事業者において行うことを前提としている。

運用保守業務の実施においては、開発事業者と統合運用事業者の役割分担を明確にし、それぞれの責務を果たす必要があるが、「一方が主で一方が従」となる作業も多く、例えば、障害時対応等においては、それぞれの役割を果たした上で、互いに作業を補完し、連携しながら対応していく必要がある。

したがって、本市と統合運用事業者、本市と各開発事業者という 2 者間において、それぞれ SLA を個別に締結することは適当ではなく、開発・運用・保守の調達単位に関わらず、本市と各開発事業者及び統合運用事業者間で、基幹業務システム全体として一つの SLA を締結するものとする。

SLA の合意事項に関しては、以下に記載する要件を基本とするが、具体的な事項に関しては、各事業者と協議を行った上で SLA 案を作成し、決定する。

6.2 締結時期

統合運用事業者決定後、本市並びに共通基盤、国保年金システム、市税システムの開発事業者及び統合運用事業者の５者間において締結する。

6.3 適用範囲

運用保守工程において、開発事業者及び統合運用事業者が実施する作業を適用範囲とする。

6.4 適用期間

令和８年４月から契約終了日までとする。

6.5 サービスレベル管理指標の設定

サービスレベル管理項目、管理項目に対する要求水準・目標値、測定方法（以下、「管理指標」という。）を設定する。管理指標については、客観的に評価が可能で、実測値が測定可能なものを選択し、設定する必要がある。 以下に、管理指標設定例を示す。

なお、最終的な指標の設定については、本市と各事業者との協議において決定するものとする。

図表 4.　サービス管理指標例

管理項目	内容	目標値 要求水準
稼働率	各業務システムのオンラインサービス利用可能な稼働時間に対する実際の稼働時間の割合 ・稼働率の算出において、計画停電や定期保守点検等の事前計画に基づく停止時間は除く。また、冗長化構成によりサービス提供に支障を来さなかった場合も同様。 ・サービス停止の定義として、サービス自体は稼働していても、事実上利用者の大部分がシステムを利用できなかった場合も含む。 ・障害発生後、各事業者が障害を知り得た時刻を障害発生時刻とする。 ・各事業者が本市職員に対し、障害復旧の通知を行い、それを受けて本市職員が復旧確認を完了した時刻を障害復旧時刻とする。	各業務システム単位で定義
基準応答時間順守率	各業務システムのオンライン処理に係る一定時間（1 時間）内の全トランザクションに対する基準時間内に応答したトランザクションの割合 ・同一ネットワークセグメント内において、画面の表示要求を行ってから、画面が表示されるまでの時間	各業務システム単位で定義 ・通常期と繁忙期でそれぞれ基準時間及び目標値を設定
バッチ処理完了時間順守率	各業務システムの特定のバッチ処理について、計画された時刻までに処理が完了する割合	各業務システム単位で定義
障害発生告知対応率 （オンラインサービス）	オンラインサービス提供時間内において、障害発生の確認から 15 分以内に利用者に対して、その復旧見込みを含めた告知を行った対応率	100%
障害復旧時間 （オンラインサービス）	各業務システムの障害によるオンラインサービス停止から復旧までに要した時間 ・障害発生時刻及び障害復旧時刻の定義は、「稼働率」の項参照。	各業務システム単位で定義
障害発生報告対応率	障害発生を確認してから 15 分以内に本市情報部門担当へ報告した割合	100%
重大障害件数	各業務単位での重大障害の件数 重大障害の定義については協議において決定する。	各業務単位で、２回／１年以内
システム改善対応	サービスレベル検討会において決定した改善事項について、目標期間内で実施完了した事項の比率	80%
セキュリティ監査	セキュリティ監査の実施状況	年 1 回以上

6.6　その他サービスレベルの関連指標

サービスレベルの評価項目としては使用しないが、本市が事業計画策定時に設定した目標の達成度に関する評価や、改善事項の抽出・分析等において活用する目的で、上記管理指標とは別に、その他のサービスレベル関連指標（以下、「関連指標」という。）を設定する。以下に、関連指標の設定例を示す。

なお、最終的な指標の設定については、管理指標と同様、各事業者との協議において決定するものとする。

図表 5.　その他のサービスレベル関連指標例

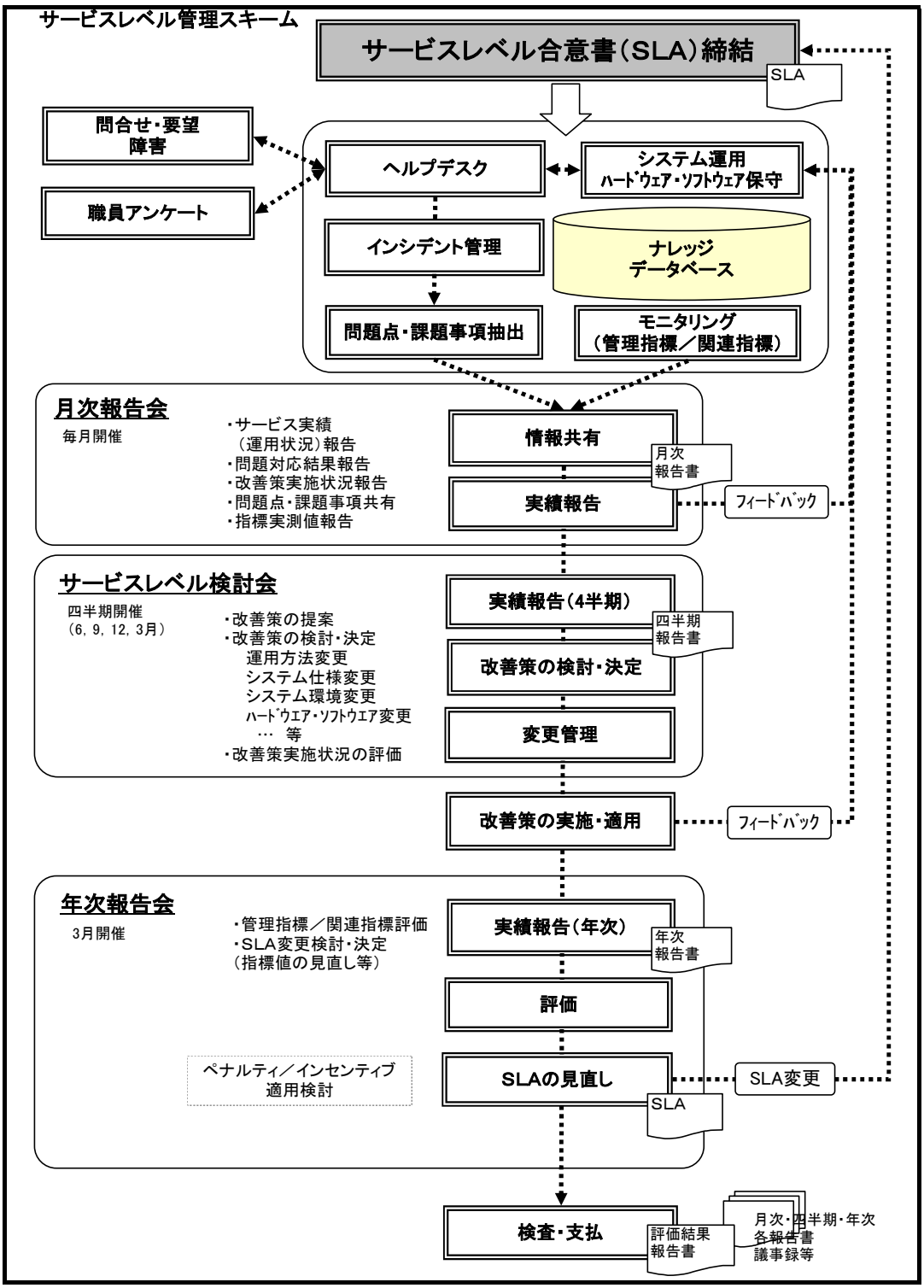
指標の種類	評価項目	内容	目標値 要求水準	測定方法
行政内部の効率化	職員満足度	関連業務に従事している職員の満足度	80%以上 各業務にて設定	アンケート
行政内部の効率化	事務コスト	システム最適化によるコスト削減（万円／年間）	各業務にて設定	新旧事務フローによる比較
行政内部の効率化	運用保守コスト	システム最適化によるコスト削減（万円／年間）	15%	決算額による比較
市民サービスの向上	電話対応時間	システム最適化による市民からの問い合わせに関する電話対応時間	各業務にて設定	新旧事務フローによる比較
運用保守対応	職員満足度	システム運用保守についての満足度	80%以上	アンケート

6.7　サービスレベル管理体制

6.7.1. サービスレベル管理スキーム

開発事業者及び統合運用事業者は、ＳＬＡ合意事項について、継続的に管理・運営していくために必要な運用管理体制を整備するものとする。本市が想定するサービスレベル管理スキームを以下に示す。

図表 6.　サービスレベル管理スキーム



6.7.2. 運営会議体

- サービスレベル管理の実施に当たり、以下の会議体を設置する。
- 具体的な議事内容、連絡調整、資料作成、議事進行、議事録作成等、会議運営に必要な役割については、各事業者との協議において決定するものとする。
- サービスレベル管理体制の要員には、「サービスマネジメント」「アプリケーション管理」「セキュリティ管理」の実務経験を有した者が 1 名以上参加すること。また、ITIL（Information Technology Infrastructure Library）Foundation 資格に準じる知識を有する者を参画させること。

図表 7. 会議体一覧

会議体	目的	開催頻度
月次報告会	・利用者からの問い合わせ、要望等を含むナレッジ情報の共有 ・サービス実績（運用保守状況）の報告 ・問題点・課題事項の共有化 ・改善策実施状況報告 ・指標値実測値報告　等	1ヶ月に1度
サービスレベル検討会	・四半期のサービス実績（運用保守状況）の報告 ・問題点に基づく改善策の提案 ・改善策の検討・決定 ・改善策実施状況の評価　等	四半期に1度 （6、9、12、3月）
年次報告会	・年次のサービス実績（運用保守状況）の報告 ・サービスレベル評価結果の確認 ・ＳＬＡの見直し検討・見直し案の決定 ・ペナルティ/インセンティブの適用検討 ・評価結果報告承認　等	年度末（3月） ＊年次報告会前に3月度のサービスレベル検討会を開催する。

6.8 サービスレベルの評価

- サービスレベルの評価は、毎年度末において実施し、年次報告会において評価結果を確認する。合意された管理指標の目標値と、モニタリングによる実測値を比較して評価を行う。
- サービスレベル未達成の場合は、改善の可能性、改善方法、費用、サービスレベルの変更の要否等について、総合的に検討し、対応策及びその際の条件等を協議により決定する。
- 関係事業者は、次年度における具体的なサービス改善計画を提示し、改善策を実施する。
- 指標の見直し等、SLA の見直しが必要と考えられる場合は、その理由及び変更の内容について、協議を行う。

6.9　ペナルティ及びインセンティブの設定

- 年度末のサービスレベルの評価において、評価の結果、目標が達成できなかったものが存在する場合は、各事業者に対してペナルティを設定できるものとする。
- また、ペナルティが発生した場合は、各事業者の改善事項に対する努力を評価し、インセンティブとして設定し、ペナルティと相殺できるものとする。
- ペナルティがインセンティブを上まわった場合、当該年度の委託代金の支払金額について、5%を限度として減額措置を科すことができるものとする。
- ペナルティ及びインセンティブの設定に関する具体的な内容は、本市と各事業者との協議の上で決定する。

6.10 免責事項

以下の事項に該当する場合は、サービスレベル維持における責任を負わないものとし、関連する各指標の実測値からは除外し、評価の対象としない。

① 各事業者が提供するサービス（システム）に由来しないシステム障害によるもの
② 災害等、各事業者に帰責性のない障害によるもの
③ 各事業者以外が提供するハードウェア又はソフトウェアに起因する障害によるもの
　ただし、その原因や対応策、運用回避策等が公表されている既知のものは除く
④ 本市の過失及び故意による障害によるもの
⑤ 障害の原因所在とその責任究明につき明確に確定できないもの

6.11 管理ツールの活用

- 共通基盤システム開発事業者は、ヘルプデスク運用、インシデント管理において、各事業者による情報の蓄積・提供・共有等、サービスレベルの管理を円滑に実施するためのナレッジ管理用ツール等を準備する。
- 開発事業者は、提供するサービスに関する管理指標及び関連指標のモニタリング（性能測定、実測値の収集）及び評価・分析を効率的に実施するための各種ツールを準備する。

【別紙 1】

基幹業務システム統合運用
業務

令和７年１２月

岡山市

(1) 本業務の概要

基幹業務システム統合運用業務（以下「本業務」という。）は、現在稼働している各基幹業務システムの運用業務に関する統合的なシステム運用を目的とする。

(2) 委託内容

2.1 委託の範囲

本業務の範囲は以下のとおりとする。

2.1.1 対象システム

本業務の対象となる主なシステムは次のとおり。

No.	システム名
1	共通基盤システム
2	国保年金システム
3	市税システム

2.1.2 対象業務

2.1.1「対象システム」で示した各システムについて、統合的なシステム運用を行う。想定する作業概要は以下のとおり。

なお、作業内容の詳細については、3.4「システム運用業務内容」及び共通基盤利用手引書を参照のこと。

No.	区分	項目	作業内容	実施時期
1	運用スケジュール作成	運用スケジュール作成	各業務システムが提示する運用スケジュールを元に、スケジュールを作成する。	月次
		保守作業スケジュール管理	各業務システム開発事業者が実施する保守作業について、スケジュール調整、作業内容・結果の管理を行う。	随時
		ジョブスケジュール変更	各業務システムのジョブについて、スケジュール調整、実行ジョブの変更を実施する。	随時

No.	区分	項目	作業内容	実施時期
		お知らせ登録・削除	市から依頼があった場合、業務ポータルのお知らせ画面への登録、削除を行う。	随時
2	運用日次報告書作成	日次業務報告書	・日次業務報告書を作成する。 ・作業申請書の受付件数と作業内容を記録する。	日次
3	稼動監視	システム稼動状況確認	システム（サービス）の起動確認、稼働状況確認、オンライン状況確認及び前日（オンサイト対応時間外）の処理結果を確認する。	日次
		稼動監視	機器の死活監視やソフトウェアの稼動状況の確認を行う。	日次
		アラート監視等	各業務システムについて監視を行い、アラート発生時には２４時間体制で対応する。	随時
		リソース使用状況の確認等	CPU、メモリ、ディスク容量の使用状況を監視し、定められた閾値との比較確認を行う。	随時
		不正アクセス検知	不正アクセスを検知した場合、関係者へ連絡を行う。	随時
		不正アクセス対応	不正アクセスに対し、必要な対応を行う。	随時
4	ログ管理	ウイルス対策ソフト稼動状況管理	最新のパターンファイルにアップデートされているサーバ、端末の割合及び発生した警告とイベントを集計する。	月次
		システム利用実績管理	業務ポータルへの日別ログイン数を始め、各システムの利用状況を集計する。	月次
		サーバ性能管理	各サーバの CPU 使用率、ディスク使用率、メモリ使用率を集計する。	月次
		トラフィック管理	日別のトラフィック量を集計する。	月次

No.	区分	項目	作業内容	実施時期
		応答時間管理	業務ポータルのトランザクション応答時間を集計する。	月次
		不正ログ管理	不正ログを集計する。	月次
5	障害管理	障害通報	障害を検知した際に、関係者へ連絡を行う。	随時
		障害切り分け	障害部位や対象業務の特定を行う。	随時
		障害対応	各業務システム開発事業者が実施する障害対応のオペレーション支援を行う。	随時
6	ヘルプデスク対応	問合せ対応	職員からの問合せ受付、回答を行う。	随時
		問合せ調査	問合せ内容について、調査を行う。必要に応じ、業務システム開発事業者へ展開を行う。	随時
		問合せ管理	受付から回答までの履歴を記録し管理する。 なお、頻発する問い合わせ内容については、FAQ を作成する。	随時
7	構成管理	システム構成品管理	各業務システム開発事業者で作成するハードウェア、ソフトウェア、ネットワーク構成資料を管理する。	月次
		媒体管理	媒体の書き込み数や書き込み内容等を管理する。	月次
8	オペレーション	バッチジョブ実行管理	各業務システムより依頼があったバッチジョブを登録する	随時
		バッチジョブ実行結果確認	登録したバッチジョブが正常に完了したことを確認する。	随時
		リストア処理	ストレージ内のデータリストア処理を行う。	随時
9	ウイルス対策	ウイルス感染検知	ウイルス感染を検知した場合、関係者へ連絡を行う。	随時
		ウイルス除去対応	ウイルス除去を行う。	随時

No.	区分	項目	作業内容	実施時期
10	更新プログラム配信	更新プログラムリリース確認	更新プログラムのリリース状況を確認し、報告を行う。	月次
		更新プログラム適用	更新プログラムの適用を行う。	月次
11	資産管理	ファイル配信	業務系パソコンへのファイル配信を行う。	随時
12	ユーザ管理	アカウント管理	AD、組織情報、利用者アカウント情報の登録、変更を行う。	随時
13	システム設定情報管理	システム設定情報管理	サーバ等機器、ソフトウェア、業務アプリケーションの各種設定情報の登録、変更を行う。	随時
14	パラメータ変更	パラメータ変更	業務システムのパラメータ変更を行う。	随時
15	各種ﾃｰﾌﾞﾙ･ﾏｽﾀ類の変更	外字登録	住民記録システムより入手した外字ファイルを登録する。	随時
		外字配信	外字ファイルをサーバ及び端末に配信する。	随時
16	業務支援	立会い	各業務システムが実施する非定型作業の立会を行う。	随時
		オペレーション支援	各業務システムが実施する非定型作業時のオペレーション支援を行う。	随時
17	研修・マニュアル	マニュアル管理	各業務システムで導入するハードウェア、ソフトウェア、ネットワークのマニュアルを管理する。	月次

(3) 基本要件

3.1 業務基本条件

3.1.1 オンラインサービス提供時間

原則として、利用者へのサービス提供は、平日 8:00～18:00 とする。ただし、事前の申請により、18:00 以降及び土日休祝日のサービス提供を可能とすること。

なお、サービス提供時間については、運用設計時において改めて検討し、協議のうえ決定するものとする。

3.1.2　システム稼働時間

システム稼働時間とは、上記のオンラインサービス提供時間と、オンラインサービス停止後のバッチ処理時間とし、原則として 24 時間 365 日運転とする。ただし、バックアップ処理やあらかじめ予定された各種メンテナンス作業を行う場合はこの限りではない。

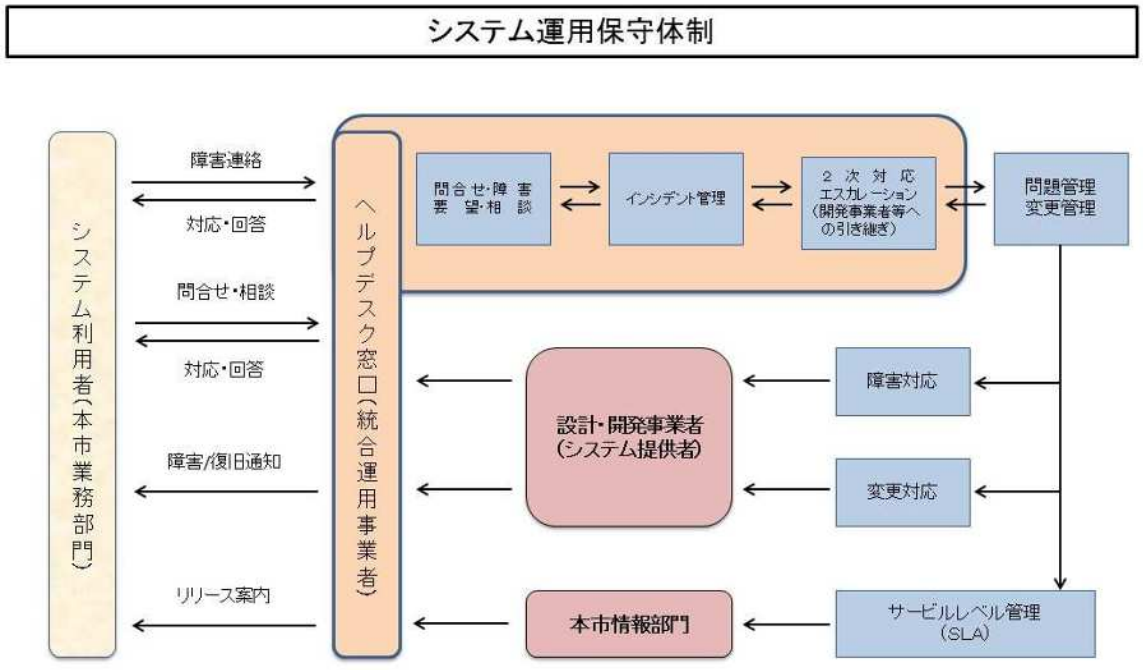
3.2　サービスレベル合意書の締結

システム保守については各業務システムの開発事業者、システム運用については統合運用事業者の役割ということで、各事業者と本市双方の役割を明確にし、サービスレベル管理項目と要求目標値等を設定したサービスレベル合意書（SLA：Service Level Agreement）を締結する。

3.3　運用保守体制

各事業者及び組織の役割分担が明確で、問題課題に対して迅速に対応できる体制を構築する。図表 1 に、想定されるシステム運用保守体制を示す。

図表 1



3.3.1　関連事業者の役割

この項では、その他関連事業者の基本的な役割について記述する。

これらについては、基本的には本業務範囲外ではあるものの、本業務業務との関係性が深く、一部は本業務範囲に交錯する場合もあるため、充分に理解すること。

（1） 開発事業者の役割

- 各業務システムの法制度改正や機能強化、情報技術進展による環境変化への対応等に関して、業務アプリケーションのバージョンアップ、個別改修、障害対応等の保守作業を行う。
- 上記業務アプリケーション以外のソフトウェア（OS、各種ミドルウェア、運用管理ソフト等）のバージョンアップ、障害対応等の保守作業を行う。
- ハードウェアの定期保守、障害対応等の保守作業を行う。
- 統合運用事業者及び本市からのエスカレーションにより、二次窓口として、利用者からの問合せ及び障害対応を行う。
- 統合運用事業者に対して、運用業務に関する問い合わせ対応、研修、技術支援等を行う。
- 業務システム個別の例外的な運用、突発的な作業、障害対応におけるデータ補正等、手順化されていない作業で、統合運用事業者が行うことが困難な非定型作業を行う。
- 統合運用事業者と共同し、SLA 管理を行う。

（2） データセンター事業者の役割

- ハードウェア及びソフトウェアの設置場所を提供し、その設備環境を保証する。

（3） 上記以外の関連事業者の役割

以下の運用保守作業については、それぞれ別途発注し、受託した各事業者において実施する。

- 業務系機器保守事業者

業務系機器（パソコン・プリンタ）の保守については、業務系機器保守事業者が行う。ただし、セキュリティ情報の収集、更新プログラムの適用、ウイルス対策については、統合運用事業者が定型運用作業として行う。

3.3.2 開発事業者から統合運用事業者への引継ぎ

- 統合運用事業者は、開発事業者より、システム関係設計書等一式（外部設計書、各種マニュアル、手順書、定義書、各種レビュー記録）やソフトウェア資源（各種マスタやシステム設定ファイル等）、テスト結果（開発事業者側で行うテストの結果報告書、レビュー記録等）等の提示と引継ぎを受けること。以下に、引き継ぐべき資料の例を示す。

図表 2. 引継ぎ資料例

成果物	内容
設計書等	機能階層図、業務フロー、非機能要件一覧
	画面一覧、画面説明、帳票一覧、帳票説明
	データベース一覧、データ体系図、データ項目説明

	インターフェイス一覧、インターフェイス説明
	バッチ処理一覧、バッチ処理フロー、ジョブの説明
	運用マニュアル、操作マニュアル、業務運用マニュアル
ソフトウェア等	ソースコード（契約上可能な範囲）、実行モジュール
	環境設定ファイル
テスト結果（単体テスト～運用テスト）	各テスト計画書、各テスト仕様書、各テスト結果
	各種レビュー記録、議事録等

- 統合運用事業者は、提示を受けた成果物の分析を行い、「運用保守手順書」を変更すること。他の関連事業者（データセンター事業者等）の役割に該当するものは、必要に応じて資料の作成・提出を依頼し、作業を行うこと。
- 統合運用事業者は、開発事業者との間で、役割分担を明確にした上で、必要な協議及び作業支援を受けること。
- 統合運用事業者は、開発事業者が作成するＦＡＱ集をあらかじめ受領し、引き継ぎを受けること。
- 統合運用事業者は、開発事業者からの引継ぎに当たり、必要な研修、技術指導を受けること。

  統合運用事業者は必要に応じて、開発事業者に対して、成果物の見直し等の提案を行うこと。

3.4　システム運用業務内容

システム運用業務の具体的な業務内容及び役割分担を以下に示す。

図表 3.　システム運用業務の作業項目及び役割分担一覧

作業内容		統合運用事業者	開発事業者	その他事業者	本市
（1）運用・保守スケジュール作成	運用スケジュール提示		◎	◎	◎
	運用スケジュール作成	◎	○		
	ポータル画面への告知	◎			
	自動運転スケジュール登録	◎			
	保守スケジュール提示		◎		
	保守スケジュール管理	◎			
（2）運用日次業務報告書作成		◎			

作業内容		統合運用事業者	開発事業者	その他事業者	本市
（３）稼働監視	機器及びﾈｯﾄﾜｰｸの死活、ｵﾝﾗｲﾝｻｰﾋﾞｽ稼働状況、ﾊﾞｯﾁ処理の実施状況の常時監視	◎			
	リソース使用状況等の監視としきい値との比較確認	◎			
	ウイルス感染、不正アクセス、不正機器接続監視	◎			
	機器の電源ランプ等の目視確認（データセンター）			◎	
（４）ログ管理	各種ログの収集・保管	◎			
	本市及び開発事業者への各種ログデータ提供	◎			
	各種ログデータの分析及び報告	◎	◎		
（５）障害管理	障害の予防（定期点検、稼働診断）		◎		
	障害対応手順の策定	◎	○		
	障害検知、障害告知、関係者への障害発生報告	◎			
	障害一次切り分け	◎			
	暫定的な復旧作業の実施	◎			
	関係事業者への対応要請（エスカレーション）	◎			
	障害対応・復旧作業の実施	◎	◎		
	原因分析と再発防止	◎	◎		
	最終報告	◎	◎		
（６）ヘルプデスク対応	問合せ・要望一次対応	◎			
	関係事業者への対応要請（エスカレーション）	◎			
	問合せ要望二次対応		◎		
	インシデント管理	◎			
	ナレッジ分析	◎	◎		
	ＦＡＱ更新	◎			
（７）構成管理	機器構成の変更及び報告	○	◎		
	ソフトウェアの変更及び報告	○	◎		
	システム関連資源の状況報告	○	◎		
	消耗品の管理（在庫確認、補給要請）	◎			○
（８）オペレーション	システムの起動・停止	◎			
	バッチ処理の運用	◎			
	データバックアップ	◎			
	データリストア	◎	◎		
	障害時のシステム起動・停止（データセンター）			◎	

作業内容		統合運用事業者	開発事業者	その他事業者	本市
（９）ウイルス対策	パターンファイル更新（サーバ）	○	○	◎	
	ウイルス駆除（サーバ）	◎	◎		
	パターンファイルの更新（クライアント）			◎	
	ウイルス駆除（クライアント）	◎			
（10）更新プログラム配信	更新プログラムリリース確認	○	○	◎	
	更新プログラム適用	◎			
	OS の機能更新プログラム適用	◎	◎		
（11）資産管理	業務系パソコンへのファイル配信	◎			○
（12）ユーザ管理	ＡＤ、組織情報、利用者ｱｶｳﾝﾄ情報の登録・更新	◎			
（13）システム設定情報管理	各種設定情報の管理・更新	◎			
（14）パラメータ変更		◎			
（15）各種ﾃｰﾌﾞﾙ・ﾏｽﾀ類の変更		◎			
（16）業務支援	市販 OA ソフトによる簡易ツール作成、EUC データ利活用支援等	◎			
（17）研修・マニュアル	統合運用事業者へのシステム運用研修		◎		
	利用者へのシステム操作研修		◎		
	運用マニュアルの更新	◎	○		
	操作マニュアルの更新		◎		

3.4.1　運用スケジュール作成

- 統合運用事業者は、あらかじめ、本市業務主管部門及び情報部門から提示された週次・月次・年次のスケジュールと、開発事業者等、関係事業者から提示されたスケジュールについて調整し、運用スケジュールを作成すること。
- 統合運用事業者は、バッチ処理スケジュール、オンラインサービス時間、メンテナンス作業時間など、利用者に影響のある事項について、ポータル画面の告知により事前にアナウンスを行うこと。
- 統合運用事業者は、運用スケジュールに従い、オンラインサービス及びバッチジョブ等の自動運転すべき運用予定をシステムに登録（「バッチジョブ実行管理」）すること。
- 統合運用事業者は、あらかじめ、開発事業者から提示された保守作業スケジュールについて調整し、作業内容・結果の管理を行うこと。

3.4.2　運用日次業務報告書作成

統合運用事業者は、当日の運用実施状況について日次業務報告書を作成し、本市情報

部門へ報告すること。

3.4.3　稼動監視

- 統合運用事業者は、ハードウェア及びネットワーク（ネットワークについては、本業務対象システムのサーバセグメント内に限る。）の死活、オンラインサービス稼働状況、バッチ処理の実施状況等を常時監視すること。
- 統合運用事業者は、ハードウェアの CPU、メモリ、ディスク、ファイル等のリソース使用状況等を監視し、定められたしきい値との比較確認を行うこと。
- 統合運用事業者は、ウイルス感染、不正アクセス、不正機器接続などの監視を行うこと。
  ※ データセンター事業者は、巡回によるサーバやネットワーク機器などの電源ランプ、保守部品交換ランプ、異常警告ランプや異音などの機器目視点検を実施する。

3.4.4　ログ管理

- 統合運用事業者は、本調達システムの不正利用の有無、不正機器接続の有無、情報漏えい、可用性・信頼性・機密性、ハードウェア障害、ソフトウェア障害等に関するログの収集・保管などの管理を行うこと。
- 統合運用事業者は、本市及び開発事業者からの求めに応じて、各種ログデータの提供を行うこと。
- 統合運用事業者及び開発事業者は、本市の求めに応じて、各種ログ内容の分析を行い、本市に対し報告を行うこと。

3.4.5　障害管理

(1)　障害対応手順の策定

- 統合運用事業者は、障害の早期発見、早期復旧を実現するため、運用保守計画書に基づき、「障害対応手順書」を作成し、関係事業者、関係組織に周知すること。また、緊急時連絡網の作成、復旧対応作業について関係者への指示及び全体進捗管理を行うこと。
  - 開発事業者は、上記手順の策定に当たり、統合運用事業者との協議・情報提供を行う。

(2)　障害検知

- 統合運用事業者は、稼働監視や利用者からの連絡により状況の把握等を行い、障害を検知した場合、障害内容を記録し、「障害対応手順書」に定められたルートに従い、障害検出の報告を行うこと。
- 統合運用事業者は、オンラインサービスの停止等、重要な障害の場合には、障害発見から 15 分以内にポータル画面からの告知を行い、関係者への周知を図ること。

(3)　障害切り分け・障害対応

・ 統合運用事業者は、必要に応じて現場に要員を派遣し、障害の一次切り分け作業を行い、本市や開発事業者等と連携しながら、障害原因（ハード、ソフト、ネットワーク、業務アプリケーション、データ、運用ミス等）を明確にすること。
・ 統合運用事業者は、業務を継続させるために、運用による回避等あらゆる手段を用いて、暫定的な回復作業を即時に実施すること。
・ 統合運用事業者だけで対応が困難な場合、障害原因により、開発事業者、ネットワーク運用事業者等の関係事業者へ対応要請を行うこと。
・ 統合運用事業者は、障害復旧予定時刻、影響範囲、対応方法等について、関係事業者と調整し、速やかに本市に報告すること。
※ 開発事業者は、統合運用事業者又は本市からのエスカレーションを受けた場合は、速やかに障害対応を実施する。特に、オンラインサービス停止等の重要な障害で、遠隔では原因究明・復旧作業が困難と判断される場合は、1 時間以内に本市又はデータセンターへ臨場する。

(4) 障害原因分析と再発防止
・ 統合運用事業者は、障害原因を調査・究明し、是正措置、予防措置を講じ、必要な再発防止策を検討した上で、その手順を文書化すること。
・ 統合運用事業者は、障害対策の手順や障害報告書等のドキュメントを開発事業者から受領し、「障害管理手順書」に付加し、その手順の熟知に努めること。
※ 開発事業者は、障害原因を調査・究明し、是正措置、予防措置を講じ、必要な再発防止策を検討した上で、その手順を文書化する。
※ 開発事業者は、障害原因、影響範囲、対応経過、作業実施内容、復旧日時、再発防止策等について、障害報告書にまとめて、本市及び統合運用事業者に報告する。

3.4.6 ヘルプデスク対応
(1) 問い合わせ・要望対応
・ 統合運用事業者は、システム利用者からの問合せ・要望全般（障害、EUC 支援を含む）を一次窓口として受け付け、運用マニュアルや操作マニュアルに記載の案件、ナレッジとして蓄積されている案件については回答し、回答できない質問や要望については、案件毎に関係事業者へのエスカレーションを行うこと。
※ 開発事業者は、統合運用事業者からエスカレーションされた問い合わせ・要望について回答し、統合運用事業者へ回答する。

(2) インシデント管理
・ 統合運用事業者は、問合せ事項、調査依頼事項、要望、障害等のインシデントの状況（受付、対応中、ペンディング、完了等）を一元的に管理し、常に最新状況を管理すること。また、問合せ内容と回答結果をナレッジとして蓄積し、SLA 合意に基

づいたシステム改善に利用される仕組みを形成すること。

・ 統合運用事業者は、蓄積されたナレッジを分析し、分析結果を集約して利用者に対する FAQ 集の加除修正を行うこと。また、操作マニュアルに記載すべき案件と判断されるものは、開発事業者に対して依頼を行うこと。

※ 開発事業者も蓄積されたナレッジの分析を行う。

3.4.7 構成管理

(1) 機器構成の管理

・ 統合運用事業者は、開発事業者からの報告に基づき、システム全体の構成内容を適切に管理すること。

※ 開発事業者は、技術進展やシステム変更等によりハード機器構成に変化があれば、最新状況を統合運用事業者及び本市に報告する。

(2) ソフトウェア構成の管理

・ 統合運用事業者は、開発事業者からの報告に基づき、システム全体の構成内容を適切に管理すること。

※ 開発事業者は、システム改修等によりソフトウェア構成に変化があれば、最新状況を統合運用事業者及び本市に報告する。

(3) システム関連資源の管理

・ 統合運用事業者は、開発事業者からの報告に基づき、構成管理対象となるドキュメント類を適切に管理すること。

※ 開発事業者は、運用マニュアルや設計書等の各種システム関連資源に変化があれば、最新状況を統合運用事業者及び本市に報告する。

3.4.8 オペレーション

(1) システム起動・停止

統合運用事業者は、運用スケジュールに従い、システムの起動・停止作業を行うこと。

(2) バッチ処理の運用

・ 統合運用事業者は、運用スケジュールに従い、入力データの取込み（アップロード）、自動バッチ処理のスケジューリング、手動バッチ処理のオペレーションを行うこと。

・ 統合運用事業者は、バッチ処理における各種パラメータの設定内容や入力データについては、事前に業務主管部門の確認を行うこと。

・ 統合運用事業者は、バッチ処理実施後、正常に終了したことを確認して、本市業務部門に連絡すること。

※ 本市業務部門は、バッチ処理の実施に当たり、オペレーション指示書を作成し、統合運用事業者へ提出する。

(3) データバックアップ

- 統合運用事業者は、システム及びデータの退避処理（バックアップ）を行うこと。通常時においては、バックアップジョブ（自動運転）の正常稼働・完了確認を行うこと。なお、バックアップは、ストレージ機器と外部媒体へ二重に行う。
- 統合運用事業者は、バックアップ媒体の交換・管理に係る手順を定め、データセンター事業者へバックアップ媒体の交換及び管理作業を依頼すること。

(4) データリストア

- 統合運用事業者は、障害等により退避データからの復旧（リストア）を行う必要が生じた場合は、開発事業者と調整の上、リストア処理を実施すること。
  ※ 開発事業者は、障害の程度や対象範囲等により、統合運用事業者が実施することが困難な場合は、直接、データリストア作業を実施する。

3.4.9 ウイルス対策

- ウイルス対策ソフトの最新パターンファイルの配信及び更新は、基本的に情報系ネットワークに構築される管理サーバから、共通基盤システムの中継サーバを経由しての自動配信、更新とする。
- 統合運用事業者と開発事業者は、必要に応じてサーバに対するパターンファイルの更新作業を支援すること。
- ウイルス感染した業務系パソコンに対するウイルス駆除については、統合運用事業者が行うこと。
- サーバに対するウイルス駆除については、統合運用事業者及び開発事業者が協力して行うこと。

3.4.10 更新プログラム配信

- 更新プログラムファイルは、基本的に情報系ネットワークに構築される管理サーバから取得する。
- 統合運用事業者は、更新プログラムのリリース状況を確認し、適用を行うこと。
- セキュリティ情報の収集を行うこと。
- WSUS サーバから管理対象端末に更新プログラムの適用（事前検証を含む）を行うこと。
- WSUS サーバから管理対象サーバに更新プログラムの適用（事前検証を含む）を行うこと。
  ※ 管理対象サーバに対する更新プログラム適用の可否判定については、各開発事業者が行う。
  ※ OS バージョンアップを伴う機能更新プログラムの適用は行わない。

3.4.11 資産管理

資産管理ソフトウェアを用いて業務系パソコンにファイルを配信し、配信状況の収集を行うこと。

3.4.12 ユーザ管理（利用者アカウント登録、権限設定管理）

- 統合運用事業者は、人事異動や機構改革による異動情報を共通基盤システム上に取り込み、Active Directory　及び各業務システムの職員・組織情報の更新処理を行うこと。
- 統合運用事業者は、人事異動や機構改革、業務担当者の変更等により、本市業務部門からシステム利用者情報の登録･変更依頼があった場合は､利用者アカウント情報の登録（ユーザ ID、パスワード、権限設定等）を行うこと。（※二要素認証システムを含む）

3.4.13 システム設定情報管理

統合運用事業者は、サーバ等の機器、ソフトウェア、業務アプリケーションの各種設定情報をドキュメントや設定ファイル等で管理し、必要に応じて設定変更を行うこと。

3.4.14 パラメータ変更

- 統合運用事業者は、制度改正等により機能変更が必要なもののうち、率変更や計算式変更等のパラメータ変更で対応可能なものについては、パラメータ変更作業を行うこと。

  ※ 開発事業者は、パラメータ変更手順等を作成し、統合運用事業者に引き継ぐ。

3.4.15 各種テーブル・マスタ類の変更

統合運用事業者は、各システム上で管理する各種テーブル、マスタ、コード類のメンテナンス作業を行うこと。

3.4.16 業務支援

統合運用事業者は、利用者への業務支援として、市販ＯＡソフトを使用した簡易なツールの作成等、ＥＵＣデータの利活用に係るサポートを行うこと。

3.4.17 研修・マニュアル

（1）システム運用研修

統合運用事業者は、開発事業者が定期的又はシステム改訂時に実施するシステム運用研修を受講し、運用設計内容の変更点、改善点等について習得すること。

※ 本市の利用者に対しては、開発事業者が、システム改訂時や人事異動時等、必要に応じてシステムの操作研修を実施する。

（2）マニュアルの更新

- サービス開始後のシステム運用マニュアルの更新については、統合運用事業者が主体となって行うこと。

※ 開発事業者は、システム運用マニュアルの記述内容に関する協議・情報適用等の支援を行う。

3.5 ソフトウェア保守業務内容

本業務の対象となるシステムにおいて使用するすべてのソフトウェア製品（OS、DBMS等各種ミドルウェア、パッケージソフト等）の保守作業は、基本的には開発事業者が行うが、統合運用事業者にも運用上の関わりがある。

ソフトウェア保守業務の具体的な業務内容及び役割分担を以下に示す。

図表 4. ソフトウェア保守業務の作業項目及び役割分担一覧

作業内容		統合運用事業者	開発事業者	その他事業者	本市
（1）ソフトウェア変更情報の収集	提供システムに関するバージョンアップ、リビジョンアップ、セキュリティパッチ等に関する情報収集		◎		
	クライアント端末の OS 等に関する変更情報の収集	◎			
（2）ソフトウェア変更情報の適用	提供システムに関するソフトウェア変更情報の分析、適用可否の検討、検証、適用		◎		
	クライアント端末へのセキュリティパッチ等の変更情報の適用	◎	○		
（3）業務アプリケーションの機能追加・システム改修	パッケージ本体（標準機能）の改修		◎		
	パッケージ本体（モディファイ部分）の改修		◎		
	パッケージ本体のパラメータ変更	◎	○		
	パッケージ外部（アドオン PG）の改修		◎		
	パッケージ外部（インターフェイス）の改修		◎		
	システム改修後のテスト		◎		
	運用テスト	◎	○		
	有償対応案件に関する工数積算資料の提供		◎		
（4）障害時対応	運用保守計画に基づく定期保守、緊急保守		◎		
（5）次期システムへのデータ移行	移行データの抽出・提供		◎		
（6）その他の保守業務	ハードウェアの追加、移設、ネットワーク変更等に伴う各種システム環境設定作業		◎		

3.5.1 ソフトウェア変更情報の収集

・ 統合運用事業者は、クライアント端末の OS 等に関するソフトウェア変更情報について、

WSUS サーバ等から情報を収集すること。

※ 開発事業者は、機能強化に対応するバージョンアッププログラム、不具合修正に対応するリビジョンアッププログラム、セキュリティパッチ等に関する情報（以下、「ソフトウェア変更情報」という。）を収集する。

3.5.2 ソフトウェア変更情報の適用

・ 統合運用事業者は、収集したクライアント端末のソフトウェア変更情報の適用について、開発事業者と協議し、適用可と判断された場合は、実施スケジュールを定め事前に検証環境においてシステム全体への影響を検証した上で本番環境への適用作業を行うこと。

3.5.3 業務アプリケーションの機能追加・システム改修後のテスト結果確認

統合運用事業者は、開発事業者が実施したシステム機能追加、システム改修及びテスト、成果物に対して、業務側の視点で運用テストを行い、問題なく業務が遂行できることを確認すること。

3.5.4 障害時対応

・ 障害発生時の基本的事項については、「3.4.5.障害管理」の項参照のこと。

・ 統合運用事業者は、不具合対応後の第一回目の本番処理やオンラインサービスの一定期間において、処理結果・稼働状況を確認し、不具合対応に問題がないと判断されるまで監視を行うこと。

※ 開発事業者は、統合運用事業者の一次切分けを踏まえて、対象ソフトウェアの障害原因の解析、問題解決策又は回避策の検討を行い、本市情報部門及び関係事業者と協議の上、対策を実施する。

※ 開発事業者は、統合運用事業者の一次切分けで原因を特定できない場合、関係事業者と連携して、障害原因の特定、暫定対応等を行う。

※ 開発事業者は、復旧可能時間の見通しも含めた進捗状況を本市情報部門及び統合運用事業者へ報告する。

※ 開発事業者は、故障機器の回復状況を目視で確認するとともに、故障原因を分析し、経緯、再発防止策等について、本市情報部門及び統合運用事業者へ報告を行う。

※ 開発事業者は、障害原因、影響範囲、対応経過、作業実施内容、復旧日時、再発防止策等について、障害報告書にまとめて本市情報部門及び統合運用事業者に報告する。

3.6 ハードウェア保守業務内容

本業務の対象となるシステムにおいて使用するすべてのハードウェア機器の保守作業は、基本的には開発事業者が行うが、統合運用事業者にも運用上の関わりがある。

ハードウェア保守業務の具体的な業務内容及び役割分担を以下に示す。

図表 5.　ハードウェア保守業務の作業項目及び役割分担一覧

作業内容		統合運用事業者	開発事業者	その他事業者	本市
（1）定期保守	運用保守計画に基づく定期保守、緊急保守		◎		
（2）障害時対応	障害機器特定、復旧対応、報告		◎		
（3）その他	部品交換・機器撤去時の情報消去		◎		

3.6.1　定期保守

※ 開発事業者は、運用保守計画に基づき、定期保守作業を実施する。実施に当たり、システム（サービス）停止の回避等、通常業務に支障をきたさないよう十分に配慮する。

※ 定期保守時には実施できない作業や、ファームウェアのバージョンアップ等、早急に実施すべき事項については、別途、本市情報部門及び関係事業者を含めて作業スケジュールを調整し、本市情報部門の承認を得た上で実施する。

3.6.2　障害時対応

・ 障害発生時の基本的事項については、「3.4.5 障害管理」を参照のこと。

※ 開発事業者は、システム監視、定期保守、システム操作等の過程でハードウェア機器の故障を検知した際には、故障発生機器を特定し、本市情報部門及び関係事業者に故障発生連絡を行う。

※ 開発事業者は、統合運用事業者の一次切分けを踏まえて、速やかに現地へ赴き、故障発生機器の部品交換、必要に応じてミドルウェア等のインストール、各種環境設定を実施する。

※ 開発事業者は、復旧可能時間の見通しも含めた進捗状況を本市情報部門及び統合運用事業者へ報告する。

※ 開発事業者は、故障機器の回復状況を目視で確認するとともに、故障原因を分析し、経緯、再発防止策等について、本市情報部門及び統合運用事業者へ報告を行う。

【別紙 2】岡山市庁内 LAN 機器運用支援業務

1. 本業務の基本事項

1.1　適用範囲

本仕様書は、岡山市（以下「委託者」という。）が、受託者に委託する本業務に適用する。

1.2　作業経過の報告

本業務の実施期間中において、受託者は委託者と緊密な連絡に努め作業を遂行しなければならない。また、委託者は必要に応じて本業務の実施状況を調査し、又は報告を求めることができることとする。なお、打ち合わせで決定し、又は委託者が指示した事項等について、受託者は定期的に、その進捗を報告すること。

2. 委託内容

2.1　現場管理

受託者は作業場所において、本業務の対象ではない機器を含めて、毀損（機器等のみならず、プログラムやデータ、設定情報等のソフトウェアに対する損害を含む。）や汚損のないように細心の注意を払うこと。

作業場所に設置している機器（本業務の対象でない機器を含む。）、記憶媒体、および紙文書等のデータ閲覧、複写、移動、および持ち出しが必要な場合には、事前に作業場所を所管している課の担当者の許可を得ること。ただし、仕様書で明確に持ち出しを禁止しているものを除く。

2.2　委託内容

委託内容は、以下の 2.3 随時業務、2.4 ドキュメント作成・管理からなる。

2.3　随時業務

岡山市庁内 LAN 機器運用支援業務の具体的な業務内容を以下に示す。

図表 1.　岡山市庁内 LAN 機器運用支援業務の作業項目

作業内容	
(1) 庁内 LAN セキュリティ対策支援業務	庁内 LAN 接続端末のセキュリティ監視作業
	周辺機器接続申請書受付作業
	クライアント運用管理システム登録作業
	外部媒体使用制限設定作業
	ウィルスチェック作業
(2) セキュリティ対策支援業務（業	周辺機器接続申請書受付作業

作業内容	
務系パソコン）	セキュリティ管理サーバ登録作業
	ウィルスチェック作業
（3）パソコンサポート（庁内 LAN パソコン）	パソコントラブル問い合せ対応
	障害パソコン受付対応
	修理等済パソコン返却
	リカバリ作業
	庁内 LAN パソコンマスター作成・更新作業
	他課パソコンのセットアップ
	その他
（4）パソコンサポート（業務系パソコン	リカバリ作業
	消耗品管理
	その他

(1)セキュリティ対策支援業務（庁内 LAN パソコン）

①庁内 LAN 接続端末のセキュリティ監視作業

資産管理ソフトを使用し、全クライアントのセキュリティパッチ、ウィルス対策ソフトの動作確認、アプリケーションの脆弱性情報収集、不正ソフトの有無、不正接続機器の監視等を行うこと。

庁内 LAN セキュリティ対策のための情報収集、対策方法の検討等を行うこと。

上記作業で発見された不具合・不備に対するセキュリティ対策を委託者の指示のもと実施すること。

（各種セキュリティパッチの適用作業、不正ソフトの起動禁止等）

②周辺機器接続申請書受付作業

庁内 LAN パソコンに接続する USB メモリ等の外部媒体をはじめとする周辺機器の接続申請の受付、内容確認、ウィルスチェック、整理等を行うこと。

③クライアント運用管理システム登録作業

委託者の指示のもとに、接続許可した機器を資産管理ソフトへ登録すること。

④外部媒体使用制限設定作業

委託者の指示のもとに、資産管理ソフトに登録された外部媒体の使用制限に関する設定を行うこと。

⑤ウィルスチェック作業

外部からの持ち込み媒体のウィルスチェックを行うこと。USB メモリについては、資産管理ソフトの一時許可の設定を行うこと。

(2) セキュリティ対策支援業務（業務系パソコン）

①周辺機器接続申請書受付作業

業務系パソコンに接続する USB メモリ等の外部媒体をはじめとする周辺機器の接続申請の受付、内容確認、ウィルスチェック、整理等を行うこと。

②セキュリティ管理サーバ登録作業

委託者の指示のもとに、接続許可した機器をセキュリティ管理サーバへ登録すること。

③ウィルスチェック作業

外部からの持ち込み媒体のウィルスチェックを行うこと。

(3) パソコンサポート（庁内 LAN パソコン）

① パソコントラブル問い合せ対応（動作不良等）

動作不良等の各種トラブルについての問い合せ対応を行うこと。

② 障害パソコン受付対応

・修理受付を行い、障害内容の切り分けを行うこと。
・障害内容が軽微なものは委託者の指示のもとに内部清掃、アプリケーションの再インストール等の作業を行うこと。
・軽微でないものは委託者の指定する保守業者に修理依頼するとともに、その後の修理状況等の把握を行うこと。
・必要に応じて代替機を貸出すること。
なお、作業に必要な機材、用品等および修理費用は、委託者の負担とする。

③ 修理等済パソコン返却

軽微な障害の対応作業後のパソコンおよび保守業者による修理済パソコンは、障害箇所の正常動作チェック等を行うこと。また、修理内容に応じて初期設定作業等の必要な措置を行った後、利用者に通知し当該パソコンを返却すること。

④ リカバリ作業

委託者の指示のもとに、パソコンに OS 等を再インストールおよび各種設定作業を行い、新規配備できる状態にすること。

⑤ 庁内 LAN パソコンマスター作成・更新作業

新規庁内 LAN パソコン(デジタル推進課にて各職員に配備するもの)が導入される場合に、庁内 LAN に接続して使用できる環境（初期環境）を構築したパソコンのマスター作りを行うこと。

また、ネットワークアドレス体系の変更やインストールソフトのバージョンアップ等が発生した場合には、委託者の指示のもとにマスター更新を行うこと。

⑥ 他課パソコンのセットアップ

他課パソコンで庁内ネットワークに接続するものに対し、セットアップ作業を実施し、ネットワークドメインに参加できる状態にすること。

⑦ その他

委託者の指示する本業務に係るその他補助作業を行う。

(4) パソコンサポート（業務系パソコン）

① リカバリ作業

委託者の指示のもとに、パソコンに OS 等を再インストールおよび各種設定作業を行い、新規配備できる状態にすること。

② 消耗品管理

運用上必要な消耗品（各種媒体、用紙、トナー等）の在庫数を、管理簿等で把握できるよう管理し、業務系プリンタ用トナー等については各課へ渡すこと。

また、消耗品の不足による業務への影響がないように、補充が必要となった場合には、余裕をもって当該消耗品を管理する本市の担当課へ連絡すること。

③ その他

委託者の指示する本業務に係るその他補助作業を行う。

2.4 ・ドキュメント作成・管理

(1) 本委託業務に係るマニュアルの整備等を行うこと。

(2) 本委託業務に係る作業日報およびそれを月毎にとりまとめた作業月報を作成し、それぞれ提出すること。

(3) その他本業務の作業確認等のため、必要に応じて指示する資料の作成・更新・管理を行うこと。

【別紙 3】ガバメントクラウド運用支援業務

(1) 本業務の概要

ガバメントクラウド運用支援業務（以下「本業務」という。）は、単独利用環境・運用管理環境における支援運用業務に関する統合的なシステム運用を目的とする。

(2) 業務内容

2.1. 業務範囲及び作業内容

本業務について、想定する作業概要は以下のとおり。

対象業務	項目	作業内容	実施時期
ガバメントクラウド運用支援業務	統合運用事業者が行うことが効率的な事務	一般的な問い合わせ対応、障害検知時の連絡対応、その他軽微な作業等	随時

2.1.1. 関連事業者の役割

この項では、関連事業者の基本的な役割について記述する。

以下の運用保守作業については、それぞれ別途発注し、受託した各事業者において実施する。基本的には本委託範囲外ではあるものの、本委託業務との関係性が深く、一部は本委託範囲に交錯する場合もあるため、充分に理解すること

- ガバメントクラウド運用管理補助者

  デジタル庁が用意するガバメントクラウド上の本市運用管理環境領域および単独利用領域全体の運用管理を行う。