

汎用地理情報システム運用保守業務委託（案）

第1 作業概要

- 1 業務を実施する上で必要となるソフトウェアの調達及びデータセンタの環境構築及び設定を行い、ASP方式による汎用GISの運用保守を次の各号に掲げるとおり行う。
 - (1) 受注者がデータセンタ上に構築した汎用GISにおいて提供される全サービスに関する維持及び管理
 - (2) 汎用GISを稼働させるために必要な基本ソフト及びGISエンジン並びにデータベースソフト等の維持及び管理
 - (3) 汎用GISで必要とする背景用地図、住所検索用データ等の各種データのセットアップの実施
 - (4) 発注者が上記サイト上で利用するための、発注者が所有するデータの格納領域、及び情報登録用のデータベース領域の提供
 - (5) 発注者が要求した情報を上記サイトへ搭載すること及び不要となった情報を削除するために必要な業務等のサポートサービス

第2 履行期間

- 1 本業務の履行期間は、契約の日から令和8年3月31日までとする。

第3 システム運用時間要件

- 1 計画停止を除き、土日祝、年末年始を含む24時間365日サービスを提供し続けること。

第4 運用サポート

- 1 システムの運用サポートは、次の各号に掲げる内容とする。
 - (1) 受注者は、システムの運用・操作・管理に関する質問及び疑問に対して速やかに回答する。
 - (2) 運用サポートの受付は、原則、受注者が設置するサポートデスクとする。
 - (3) 受付方法及び回答方法は、電話もしくは電子メールとする。
 - (4) 受注者は、問い合わせ及び回答の日時、氏名、内容等を運用サポート記録簿に整理する。
 - (5) 発注者は、質問及び疑問の重複を回避するための適切な対策を講じるものとする。
 - (6) 発注者もしくはシステム利用者の質問及び疑問に対し、サポートデスクが1時間以内に1次回答を行うものとし、進捗を3開庁日毎に電子メール等で通知をするものとする。なお、サポートデスクの受付時間外で、質問等があった場合、翌開庁日

の午前9時に受信したものとみなす。

- (7) システム停止を伴う計画がある場合は、10開庁日より前に発注者のシステム管理者に報告し、承認を得ること。

第5 サポートデスク受付時間

- 1 サポートデスクの受付時間は、開庁日（日曜開庁日及び事前に発注者の承認を得た受注者内部規則に基づく休業日を除く）における、午前9時00分から午後5時30分まで各GISとも、正午から午後1時までの間を除くとする。

第6 運用保守要件

- 1 本システムの運用状態を良好に維持するため、受注者は常にシステムの状態を把握し、運用保守管理を行う。
- (1) 平常時サポート要件
- ア 問合せ対応
- 当市からのシステム管理および利用に係る質問を受け付け、回答する。
- イ 定期点検
- 定期点検において、受注者は以下の作業を行う。
- (ア) 運用状況の把握、サーバリソースの確認、バックアップ、ソフトウェアパッチの適用、ウィルスパターンファイルの更新、ログの保管等。なお、実施する作業内容の詳細は、発注者と受注者の協議の上で定める。
- (イ) 定期点検は、随時実施する。
- (ウ) 実施日及び時間は、発注者と受注者の協議の上、システムの利用頻度が少ない時間帯とする。
- (エ) 定期点検の結果は、作業報告書及び月次報告書にまとめて発注者に提示する。
- (オ) 当市現地作業エリア及び当市へ提供するサービスの点検、作業をする場合は、5開庁日より前に現地作業リストを提示すること。なお、発注者がこれらの作業リストの提示を求めない場合は、この限りではない。
- (カ) 現地作業リストは作業内容、作業者の人数、作業責任者への緊急連絡先、作業開始時間、終了予定時刻、発注者で準備が必要なことの記載は必須とする。
- ウ ユーザ情報の更新
- 原則としてパッケージソフトに搭載されている管理者ツールを用いて発注者が実施するが、受注者は必要に応じて支援を行う。年に一度（3月を想定）の大規模な人事異動に伴う一括更新は、原則として受注者が実施すること。
- エ パワーユーザの設定
- パワーユーザに必要な機能・構成の検討を行い、プロジェクトやユーザ設定等のシステムの運用に必要な設定調整等を行う。
- オ 設計書及びマニュアルの改訂

システム保守の実施に伴いソフトウェアを修正した場合は、必要に応じて運用設計書や運用マニュアルなどの書類を改訂する。また、システム利用者にとって、ユーザーインターフェースや利用方法が大幅に変更される更改、更新が予想される場合、受注者は発注者と研修会の開催有無を協議することとする。

カ コードテーブル更新

住所コード、目標物コード、所属コード、利用者テーブル等、システムの内部で利用するコードテーブルに見直しが生じた場合は、当該コードテーブルを更新する。

(2) 障害時サポート要件

ア 本システムは「長野市業務継続計画（大規模災害編）」において非常時優先業務に利用するシステムと定めるため、障害復旧において「ICT部門の業務継続計画」で設定した目標時間（24時間以内）に復旧（継続）できる方法や体制を確立する。

イ 環境設定情報を含むソフトウェアの不具合（バグ等）に伴う修正済みプログラムの適用を実施する。

ウ 障害発生時の区分は、障害の原因に応じて以下の2とおりに区分する。

(ア) 重大インシデント：本システムへの不正アクセス・DoS攻撃、本システムのマルウェア感染、本システムに保存された情報の漏洩・改ざんのいずれか又は複数の事象が発生したこと、及びこれらを原因として発生した本サービスの稼働停止、機能低下等の不具合。

(イ) 一般障害：重大インシデント以外の原因から生じる本システムの稼働停止、機能低下等の不具合（本システムの稼働に支障のない軽微な不具合、バグ等を除く）。

エ 受注者は、サポートデスク受付時間外の緊急連絡用として、緊急連絡体制表を作成して発注者に提示する。

オ 受注者は、障害発生を検知した際、1時間以内に第一報を発注者のシステム管理者へ電話もしくは電子メールで通知するものとする。

カ 受注者は、障害発生を検知した際、3時間以内に第二報として、インシデントの発生状況（原因、影響等）、対応状況及び復旧予定日時を発注者のシステム管理者へ電話もしくは電子メールで通知するものとする。

キ オ、カの事項についてサポートデスク受付時間外で、重大インシデントを除く一般障害が発生した場合、翌開庁日の午前9時に検知されたものとみなす。

ク ソフトウェアのバグに起因する障害について、プログラムの修正に期間を要する場合は、発注者と受注者が協議し修復時期を別に定める。必要に応じて、受注者はバグを含むプログラムをシステムから一時的に切り離す等の暫定的な修復を行うものとする。

ケ 障害復旧の結果は、障害復旧報告書、障害管理表及び月次報告書にまとめて発注者に提示し、承認を得る。

コ 当市の作業エリアで受注者が作業を行うために必要な環境は、発注者が提供する。

サ システムの監視機能は以下とする事。

(ア) データセンタのサーバ群の稼働状況を集中管理すること。

- (イ) 監視項目は運用設計時に必要な監視項目案を提案すること。
 - (ウ) 監視項目は、発注者と協議し決定すること。
- シ SLAは本保守委託の内容を前提とし、別途協議の上締結するものとする。

第7 更新及びデータセットアップ

- 1 発注者が貸与する更新済みのデータを本システムのサーバに更新し、システムを運用するために必要な設定調整等を行う。
 - (1) 更新済み共用空間基盤地図データの更新
発注者が貸与する更新済み共用空間基盤地図データ（地番図、道路骨格、建物、行政界、その他地形、デジタルオルソ他）をサーバの既存データを更新し、システムの運用に必要な設定調整等を行う。更新頻度は年2回とする。
 - (2) 更新済み表札データ及び目標物データの更新
発注者が貸与する更新済み表札データ及び目標物データをサーバの既存データを更新し、システムの運用に必要な設定調整等を行う。更新頻度は、表札データは年1回、目標物データは年2回とする。
 - (3) 更新済み検索用データの更新
発注者が貸与する更新済み検索用データ（住所検索、目標物検索、地番検索、電話番号検索用の各データ）をサーバの既存データを更新し、システムの運用に必要な設定調整等を行う。更新頻度は年2回とする。
 - (4) 新規データのセットアップ
発注者が指定し、貸与する新規データをサーバにセットアップし、システムの運用に必要な設定調整等を行う。

第8 更新及びセットアップデータ動作確認

- 1 更新またはセットアップしたデータがシステムに適切に反映されたかどうかの動作確認を行うものとする。

第9 その他の要件

- 1 前条までに示す以外のその他の運用保守要件については以下のとおりとする。
 - (1) Webブラウザ、OS等のバージョンアップに対応すること。
 - (2) ハードウェア障害等を含め、システム全体の保証は受注者であるシステム構築責任者が一元的に負う。
 - (3) 以下のログは、契約期間中は発注者の求めに応じて、提供できるようにすること。
 - (ア) ハードウェアの使用率やエラーログ
 - (イ) DBMS等のアプリケーションエラーログ
 - (ウ) GISの操作ログ(ログイン、ログアウト、個人情報レイヤの閲覧、出力等)

第10 資料作成

1 以下の資料等を作成する。

- (1) 問合せ記録簿
- (2) 定期点検作業報告書
- (3) 月次報告書
 - ア サーバリソース収集情報
 - イ バックアップ情報
 - ウ 分析処置結果
 - エ 定期点検結果等
- (4) 現地作業リスト
- (5) 現地動作結果報告書
- (6) 障害復旧作業報告書
- (7) 障害管理表
- (8) 要望管理表
- (9) 課題管理表
- (10) その他発注者が必要と認める資料

第11 参考

項目	内容	頻度	備考
性能管理	サーバのリソース情報の収集	1回/月	
	処置（不要ファイルの削除等）	1回/月	
	データバックアップに関する情報収集	1回/月	
障害管理	障害受付	随時	
	障害対応（1次切り分け試験）	随時	
	故障修理、手配	随時	
	回復試験	随時	
	障害報告	随時	
	障害履歴管理	随時	
	障害対策の立案	随時	
	定期点検（システムチェック）	1回/月	1回/月の報告
運用管理	セキュリティ対策（サーバ）	随時	パッチ適用動作検証・実機適用
	セキュリティ対策（クライアント）	随時	パッチ適用動作検証
	問合せ対応（電話、電子メール）	随時	解決できない場合はオンサイト対応
	ユーザ管理	1回/年	3月を想定（原則左記以外は職員対応） ※可能な限り、発注者が指定した日に行うこと。

	権限管理（レイヤアクセス権設定含む）	1回/年	3月を想定（原則左記以外は職員対応） ※可能な限り、発注者が指定した日に行うこと。
	データ更新（共用空間データ・道路台帳要素データ・固定資産要素データ・各種検索データ取り込み）		第7の通り
	定型帳票の更新及び追加（設定含む）	随時	
	ウイルス対策（サーバ）	随時	オンラインによる最新パターンファイルのサーバ適用。

※頻度は通年（当該年の4月から翌年3月までの1ヵ年度）の保守対応業務の標準を示すものである。