



三原市

基幹系情報システム等運用業務
仕様書

目次

1	業務名.....	1
2	目的.....	1
3	契約期間及び履行期間.....	1
4	対象システム.....	1
5	業務規模（三原市）.....	1
6	業務概要.....	1
7	作業時間.....	3
8	作業量.....	5
9	作業者シフト表の作成.....	5
10	作業報告.....	5
11	業務体制.....	5
12	履行場所.....	6
13	個人情報の取り扱い及び情報セキュリティ.....	6
14	引継ぎ.....	6
15	その他.....	7
別添1	対象システム一覧.....	8
別添2	対象システム別等作業項目.....	9

1 業務名

三原市基幹系情報システム等運用業務

2 目的

「三原市基幹系情報システム等運用業務」（以下「本業務」という。）は、基幹系情報システムに係るオペレーション業務、印刷及び印刷関連業務（封入封緘機等の事後処理）、障害対応業務を基本とし、その他のシステムのオペレーション業務及びエンドユーザ支援業務等を含むものである。デジタルファースト宣言に基づくペーパーレス化の推進、事務処理の効率化、経費の節減・合理化を実現しつつ、少数職員による基幹系情報システム等の安全、正確、確実な運用を実施することを本業務の目的とする。

3 契約期間及び履行期間

(1) 契約期間 契約締結の日から令和11年3月31日まで

(2) 履行期間 令和8年4月1日から令和11年3月31日まで

4 対象システム

本業務の対象の基幹系情報システム及びその他のシステムを別添1「対象システム一覧」に示す。なお、新規システム導入等により、対象システムは変更となる可能性がある。

三原市の基幹系情報システムは世羅町との共同運用であるため、特に記載がない場合は、全て三原市と世羅町の業務を含むものとする。

5 業務規模（三原市）

(1) 対象職員数 約1,000人

(2) 対象端末台数 約1,300台

(3) 対象プリンタ台数 約180台

(4) 対象タブレット台数 約300台

6 業務概要

発注者の定める手順書、指示書に従い実施すること。対象システム別等の作業項目を別添2「対象システム別等作業項目」に示す。なお、新規システム導入等により、作業内容は変更となる可能性がある。

本業務の目的を実現するため、日次で実施する確認作業等で用いるチェックシート類は、ペーパーレス化しなければならない。ペーパーレス化のために使用するシステム、機器（タブレット端末等）及び通信環境については、受注者の負担により手配すること。

(1) ネットワーク監視、制御

- ア ネットワーク状況の監視
- イ ネットワーク機器の稼動状況の監視

(2) バッチ監視、制御

- ア バッチ処理
- イ バッチ処理の稼動状況の監視
- ウ バッチ処理のサイクルの変更及び翌朝の結果確認

(3) 記録媒体オペレーション

- ア 記録媒体装置の稼動状況の監視
- イ 記録媒体のマウント準備及び格納
- ウ 記録媒体の搬出入の準備及び記録
- エ 外部機関提出用媒体の作成
- オ 記録媒体のクリーニング

記録媒体の発注、購入及び外部機関への提出は発注者が行うものとする。

(4) プリンタ、メールシーラー、カッター、封入封緘機等（以下「印刷関連機器」という。）のオペレーション及びオペレーション指導

- ア 印刷出力処理
- イ 印刷帳票のセット
- ウ 印刷出力結果の仕分け
- エ 印刷関連機器の消耗品の交換
- オ 印刷関連機器の消耗品在庫数の確認
- カ 不要印刷物の発注者指定場所への格納
- キ 印刷関連機器の軽微なメンテナンス作業
- ク 印刷関連機器のオペレーション指導

印刷関連機器の消耗品の発注及び購入、印刷出力が完了した際の発注者主管部署への連絡、印刷物の廃棄処理は発注者が行うものとする。

(5) 外字オペレーション

- ア 外字配布

外字の字形形成は発注者が行うものとする。

(6) サーバ運用

- ア システムの起動及び停止
- イ システム及びオンラインの稼動状況の監視
- ウ システム利用設定の制御

- エ サーバ障害時の連絡
- オ バックアップ作業及び結果確認
- カ バックアップ媒体の交換、保管及び管理
- キ バックアップ媒体からの復元
- ク 異常発生時対応
- ケ 始業時の起動状況確認
- コ CPU、ディスク使用率等の定期的なチェック
- サ 日々のログ情報の確認

(7) 障害対応

- ア 障害の一次切分け
- イ 発注者及び保守契約事業者への障害内容連絡
- ウ 回復作業
- エ 発生した障害の記録及び対応状況の進捗管理
- オ 発注者への障害対応状況の報告

障害発生部署及び保守契約事業者との調整、基幹系情報システムを除くその他のシステムへの影響範囲の特定は発注者が行うものとする。

(8) エンドユーザ支援（三原市）

- ア 発注者が導入するパソコン、Windows、統合アプリケーションソフト（Office等）の操作説明
- イ 職員からの問合せ及び障害通知等に対する受付け、記録、問題の切分け、解決策の提示及び問合せ履歴の管理
- ウ 電話で問題が解決しない場合等の現地対応
- エ IPアドレスの管理
- オ ソフトウェアライセンスの管理
- カ 発注者のセキュリティインシデント発生時対応への協力
- キ パソコン・プリンタの入替作業及び引揚げ機器の再セットアップ作業
- ク タブレット端末の運用支援
- ケ 問合せの多い質問に係るFAQ等の作成、グループウェアへの公開及び周知

(9) その他

- ア 作業内容に係る報告書の作成及び報告（週次・月次）
- イ 手順書類の修正に係る提案及び修正作業
- ウ 関連資器材の搬入、搬出、廃棄、在庫数確認
- エ 執務室、マシンルーム等の整理整頓

7 作業時間

(1) 基本作業日

年末年始（12月29日から1月3日）、土曜日、日曜日、国民の祝日を除く日とする。ただし、システムの点検日、発注者と受注者が合意するシステム計画停止日は含まないものとする。

（2）基本作業時間

月曜日から金曜日の8時00分から17時30分までとする。ただし、エンドユーザ支援については、月曜日から金曜日の8時15分から17時15分までとする。

（3）基本作業日及び基本作業時間外の作業の提供

基本作業日及び基本作業時間外の作業の提供については、発注者からの事前申請に基づき、発注者と受注者の協議により決定する。発注者は、作業予定日の原則1週間前までに係る申請を行うものとするが、緊急を要する場合は、この限りでない。なお、基本作業日及び基本作業時間外の作業のうち、月間20時間を超えるものについては、別途費用負担等を発注者と受注者の協議により決定する。

（基本作業日及び基本作業時間外の作業の例）

3月から7月はシステム運用の繁忙期であり、人事異動に伴う処理、大量の印刷処理等を実施するため、増員及び基本作業時間延長により対応すること。また、選挙の際（公示日または告示日の翌日から投票日まで）は、基本作業日及び基本作業時間外の必要な作業を実施すること。

8 作業量

本業務の作業量は、月間3.55人月（1人月は160時間/月）とする。その他、繁忙期対応と選挙対応及びシステムの点検日等に、年間1.2人月を見込む。

（勤務例）

3月31日（月）

作業員	出勤時刻	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	0	1	2	3	4	5	勤務時間
A	8:15			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■													8.00
B	8:00			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■													8.00
C	8:00			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■													8.00
D	13:00													■	■	■	■	■	■							8.00
E	13:00													■	■	■	■	■	■							8.00

*繁忙期対応

*繁忙期対応

4月1日（火）

作業員	出勤時刻	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	0	1	2	3	4	5	勤務時間
A	8:15			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■													8.00
B	8:00			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■													8.00
C	8:00			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■													8.00
D	8:30			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■													8.00
E	休																									0.00

*繁忙期対応

4月2日（水）

作業員	出勤時刻	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	0	1	2	3	4	5	勤務時間
A	8:15			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■													8.00
B	8:00			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■													8.00
C	8:00			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■													8.00
D	休																									0.00
E	8:30			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■													8.00

*繁忙期対応

9 作業員シフト表の作成

受注者は、毎作業週の前週金曜日までに作業員シフト表を作成するとともに、発注者へ提出し、承認を得ること。受注者は、作業員シフト作成に当たっては、月間及び年間実施計画を参照するとともに、発注者に当月の業務スケジュールを確認し、業務の繁閑等に配慮しなければならない。

10 作業報告

本業務の履行状況を、週次及び月次で総括し、それぞれ作業週の翌週、作業月の翌月に報告すること。また、日次で実施する作業について、結果を作業日の翌日に報告すること。なお、本業務の目的であるペーパーレス化を実現するため、作業報告は電子的に行うこと。

11 業務体制

受注者は、契約締結後直ちに、本業務の履行に必要な人員を確保し、業務体制を整えるとともに、発注者へ業務体制図を提出し、承認を得ること。業務体制に変更が生じる場合、業務体制を変更する日の原則1か月前までに、発注者へ変更業務体制図を提出し、承認を得ること。

業務体制の整備に当たっては、次の条件を満たす責任者及び統括担当者を配置し、必要に応じて統括担当者の配下に担当者を配置すること。

（1）責任者

責任者は、本業務について、内容を総合的に把握し、履行を適切に管理するとともに、履行の全てにおいて責任を負うものとする。なお、責任者は、担当者を兼ねることができ

る。責任者は、次の全ての要件を満たすこと。

- ア 人口10万人規模程度の自治体における基幹系情報システム運用の管理業務経験を3年以上有する者
- イ 情報処理技術者 システム監査技術者、プロジェクトマネージャ、ITサービスマネージャ、情報処理安全確保支援士、PMP、ITILファウンデーションのうち、いずれかの資格を有する者

(2) 統括担当者

統括担当者は、責任者の管理のもと本業務を履行し、担当者の統括を行う。なお、統括担当者は、本業務の専任とし、次の全ての要件を満たすこと。

- ア 自治体における基幹系情報システム運用の業務経験を3年以上有する者
- イ 情報処理技術者 システム監査技術者、プロジェクトマネージャ、ITサービスマネージャ、情報処理安全確保支援士、応用情報技術者、基本情報技術者、情報セキュリティマネジメント、PMP、ITILファウンデーションのうち、いずれかの資格を有するか、それらと同等の知識・経験を有する者

(3) 担当者

担当者は、責任者または統括担当者の指示により、本業務を履行する。なお、担当者は、次の要件を満たすこと。

- ア 情報処理技術者 基本情報技術者、情報セキュリティマネジメント、ITパスポートのうち、いずれかの資格を有するか、それらと同等の知識・経験を有する者

1.2 履行場所

本業務は、三原市役所8階のデジタル化戦略課執務室及び付随する各部屋（サーバ室、プリンタールーム等）で履行する。ただし、エンドユーザ支援の対象は、三原市役所の本庁舎、支所及び全ての出先機関（世羅町にある消防署の世羅消防署及び世羅西出張所、尾道市にある消防指令センターを含む）とする。なお、履行場所への移動に必要な車両（諸費用含む）は、受注者が手配すること。

1.3 個人情報の取扱い及び情報セキュリティ

受注者は、プライバシーマーク付与認定、ISO/IEC27001認証（国際標準）及びJISQ27001認証（日本工業標準）のうち、いずれかの認証を受けていなければならない。なお、当該認証の適用範囲には、本業務を遂行する部門（部署）が含まれていること。また、本業務の履行に当たり知り得た個人情報の取扱い及び情報セキュリティについては、「個人情報取扱特記事項」及び「情報セキュリティに関する特記事項」のとおりとする。

1.4 引継ぎ

基幹系情報システム及びその他のシステムの運用について、本業務完了後も円滑かつ支障なく

継続できるよう、受注者は、発注者の指定する者へ適切に引継ぎを行うこととする。

1.5 その他

- (1) 受注者は、本業務の履行中、顔写真入りの名札を着用すること。
- (2) 本業務の履行上、必要となる電子機器類を持込む際は、発注者の許可を得ること。
- (3) 本仕様書の解釈における疑義事項、本仕様書に定めのない事項については、発注者と受注者の協議により定めることとする。
- (4) 作業遅延等の理由により、適切な業務履行が期待できないと発注者が判断し、改善要求を行った場合、受注者は改善措置を講じなければならない。

別添1 対象システム一覧

名 称	保守契約事業者 (導入事業者)	備 考
総合行政システム	(株)RKKCS	
住基ネットシステム	クラウドディアソリ ューション(株)	
戸籍情報システム	富士ファイルムシス テムサービス(株)	除籍、戸籍附票、コンビニ交付含む
後期高齢者医療システム	富士通 Japan (株)	
その他のシステム	記載省略	主なシステム 戸籍副本システム／家屋評価システム／ 地理情報システム ／地域包括支援システム／保健医療福祉 システム／生活保護システム／被災者支 援システム／職員健康管理システム／消 防システム／凶面管理システム／防犯灯 管理システム／ファイルサーバシステム ／グループウェアシステム／ドメイン管 理システム (ActiveDirectory) ／端末管理 システム (SKYSEA Client View) ／ウィル ス対策システム／メールシステム／ Domain Name System／セキュリティシステ ム (ファイアウォール等) ／Office365 Enterprise／WSUS サーバ／自治体中間サ ーバ／2要素認証システム／プリント管 理システム／KMS 認証サーバ／ NetworkAttachedStorage 等

世羅町の対象システムは、総合行政システム、住基ネットシステム、戸籍情報システム、後期高齢者医療システム、保健医療福祉システム、ウィルス対策システム、WSUS サーバ、及びNAS とする。

別添2 対象システム別等作業項目

(1) 総合行政システム

No.	実施項目	時期
1	夜間バッチ(スケジューラ)結果の確認	日次
2	連携処理データの確認	日次
3	システムの起動確認	日次
4	ハードウェア状況の確認	日次
5	システム障害時の保守業者への連絡	随時
6	臨時職員のアカウント登録及び変更作業	随時
7	利用端末の登録及び削除申請作業	随時
8	アクセスログの確認	アクセスログ調査事象発生時
9	各課及び職員ごとの通年システム利用延長設定の実施	年次
10	ワークフローにて申請されたシステム利用延長申請による、各課及び職員ごとのシステム利用延長設定の実施	随時
11	その他、総合行政システムの運用について発注者から依頼する事項	随時

(2) 住基ネットシステム

No.	実施項目	時期
1	業務アプリケーションの開始	日次
2	業務アプリケーションの終了	日次
3	業務イベントログの確認及び警告、エラーログの報告	日次
4	ウイルス検索結果の確認	日次
5	日次バックアップの実施(スケジューラ)及び処理結果の確認	日次
6	システム利用延長申請による、各課及び職員ごとのシステム利用延長設定の実施	随時
7	システムバックアップの実施	週次
8	ハードウェア状況の確認	日次
9	バックアップ媒体の交換	日次
10	ディスク空き容量の監視	週次
11	システム障害時の保守業者への連絡	随時
12	アクセスログの確認	アクセスログ調査事象発生時
13	その他、住基ネットシステムの運用について発注者から依頼する事項	随時

(3) 戸籍情報システム(除籍、戸籍附表含む)

No.	実施項目	時期
1	日次バックアップ(スケジューラ)結果の確認	日次
2	システム利用延長申請による、各課及び職員ごとのシステム利用延長設定の実施	随時
3	システムバックアップの実施	月次
4	副本データ管理の連携処理結果の確認	日次
5	ハードウェア状況の確認	日次
6	バックアップ媒体の交換	日次
7	システム障害時の保守業者への連絡	随時
8	アクセスログの確認	アクセスログ調査事象発生時
9	その他、戸籍情報システムの運用について発注者から依頼する事項	随時

(4)後期高齢者医療システム

No.	実施項目	時期
1	夜間バッチ(スケジューラ)結果の確認	日次
2	ハードウェア状況の確認	日次
3	バックアップ媒体の交換	週次
4	アクセスログの確認	アクセスログ調査事象発生時
5	その他、後期高齢者医療システムの運用について発注者から依頼する事項	随時

(5)エンドユーザ支援

No.	実施項目	時期
1	障害・問合せの受け付けと回答・履歴の管理	随時
2	パソコン、Windows、統合アプリケーションソフト(Office等)の操作説明	随時
3	Windowsの導入作業	随時
4	アプリケーション・ドライバの導入作業	随時
5	パソコンの交換作業、配付作業、スケジュール作成、廃棄準備作業	随時
6	プリンタの交換作業、設置作業、スケジュール作成、廃棄準備作業	随時
7	アカウントロック解除・パスワード初期化作業(Windows、グループウェア等)	随時
8	ネットワーク利用環境の設定(IPアドレス管理)	随時
9	コンピュータウイルス発生対応の協力及びウイルスチェック及び駆除作業	随時
10	パソコン、プリンタ、ソフトウェアライセンス等の資産管理	随時
11	プリンタナーの入出庫作業	随時
12	リモートアクセスによるパソコン操作	随時
13	外部媒体(USBメモリ、ICレコーダ等)の接続制御	随時
14	ネットワークケーブルの配線及び補修作業	随時
15	パソコン及びプリンタの修理(部品交換、清掃等の簡易作業)	随時
16	職員の氏名変更作業(ActiveDirectory、2要素認証システム、プリント管理システム等)	随時
17	システムへの臨時職員アカウント登録及び変更作業(ActiveDirectory、2要素認証システム、プリント管理システム等)	随時
18	メールサーバアカウント作成作業	随時
19	一時的に庁内・庁外で利用するパソコン・プリンタの設定作業	随時
20	一時的に庁内・庁外で利用するパソコン周辺機器(USBメモリ等)等の手配	随時
21	2要素認証システムのICカード仮発行作業	随時
22	ファイルサーバのデータ復元作業	随時
23	グループウェアのデータ復元作業	随時
24	サーバ内データの外部媒体への書出し作業	随時
25	パソコン・プリンタの配置状況管理	随時
26	システム障害時の保守契約業者への連絡	随時
27	その他、エンドユーザ支援について発注者から依頼する事項	随時

(6)タブレット端末運用支援

No.	実施項目	時期
1	タブレット端末に係る障害・問合せの受け付けと回答・履歴の管理	随時
2	タブレット端末の操作説明	随時
3	タブレット端末の初期(再)設定・導入作業 (ID設定、アプリ・ドライバ導入、Wi-Fi設定、端末・附属品への管理番号の貼り付け、端末故障・人事異動・機構改革等に伴う入替及び引揚げを含む)	随時
4	タブレット端末に係るアカウントロック解除、アカウント・パスワードの初期化・再設定作業	随時

5	タブレット端末に係るネットワーク利用環境の設定(IP アドレス管理)	随時
6	タブレット端末の故障時等の原因の切り分け、附属品取り外し・清掃等の簡易作業、簡易作業で対応できない場合の発注者及び保守契約業者への連絡	随時
7	一時的に庁内・庁外で利用するタブレット端末の設定作業	随時
8	上記作業に附帯する軽微な事務作業	随時

(7)その他各個別システム

No.	実施項目	時期
1	日次バックアップ(スケジュール)結果の確認	日次
2	ハードウェア状況の確認	日次
3	バックアップ媒体の交換	日次
4	システム障害時の保守業者への連絡	随時
5	アクセスログの確認	アクセスログ調査事象発生時
6	ウイルスパターンファイルの適用確認(手動更新作業)	日次
7	WSUS 管理作業(端末グループの設定、適用パッチの割当、適用状況の確認)	随時
8	プリント管理システムの除外プリンタ登録及び変更作業	随時
9	その他、各個別システムの運用について発注者から依頼する事項	随時

(8)その他(共通)

No.	実施項目	時期
1	手順書整備の協力	随時
2	本業務に係る週次・月次作業報告書の作成	週次・月次
3	帳票のプリンタ出力操作の補助	随時
4	紙媒体の加工作業、印刷関連機器のオペレーション指導	随時
5	サーバ室、プリンタルームのエアコンの稼働確認(温度、湿度)	日次
6	遠隔地へのバックアップ媒体保管の補助	月次
7	不要印刷物の整理	随時
8	保守点検(サーバ関連機器、印刷関連機器)の立会い	随時
9	新規システム導入時の運用操作研修への参加	随時
10	印刷関連機器消耗品の在庫管理	随時
11	障害管理票の起票	随時
12	外字の配布	随時
13	ネットワーク状況の監視	常時
14	パソコン及びプリンタの在庫管理	随時
15	バックアップ媒体の在庫管理	随時
16	専用帳票の在庫管理	月次
17	印刷関連機器のうち、紙媒体加工機器(封入封緘機、カッター、メールシーラー)の軽微なメンテナンス作業	随時
18	その他、本業務全般について発注者から依頼する事項	随時