

学校ネットワークシステム再構築及び運用保守業務 サービス仕様書

【注意事項】

※実施内容の例については、あくまでサービス仕様の理解を助けるための例示であり、これらの実施を提案の前提とするものではなく、また、これらの実施が、サービス仕様を満たす条件ではないことに留意すること。

サービス分類	サービス仕様	サービス仕様の補足	実施内容の例
1.事業実施全般			
1.1 基本事項			
1.1.1	関係者と十分なコミュニケーションを図り、サービスの最適化のために必要な措置を取ること。	コミュニケーションは文書によるものとする。	プロジェクト体制における会議体・メンバー、コミュニケーション文書・承認権限・開催頻度等を甲府市側の会議体も含め提案する。
1.1.2	本事業の品質改善又は効率化を図るための改善計画を立案し、これを自ら実施するほか、必要な事項については、甲府市に改善提案を行うこと。	改善提案の範囲には、本事業に関係しない事項も含むことができる。	
1.2 計画と報告			
1.2.1	事業全体の年間計画を策定し、目標管理を行うこと。月次・四半期・年次で実績報告を行うこと。	事業に関する効果測定の手帳を導入し、測定・報告を行うこと。	SLAなど、実績のある測定手法を導入する。
1.3 事業継続性			
1.3.1	事業の完了時、及び破綻時において、サービスの継続性を確保するための計画を策定し、最新の状態を維持すること。	本事業の完了時、及び事業者が破綻した場合、構成企業や製品提供元が破綻した場合等、事業やサービスの継続に支障を来す場合を想定し、具体的な対応方法を策定しておくこと。なお、対策に要する費用は原則本事業の範囲内であることに留意すること。	保険に加入し、保険のカバー範囲と、それ以外の範囲に分けて対策を立案する。
1.3.2	災害時におけるサービス継続を確保し、継続計画を策定・実施すること。実施内容は常に確認・検証が可能であること。	大規模災害によりサービス提供が困難な事象が発生した場合、発生時から①1週間以内、②1ヶ月以内、③1ヶ月以降、に分類し、それぞれのフェーズにおけるサービスの提供方法を策定すること。少なくとも、①及び②の対策・対応については、本事業の範囲内とし、③においては、災害発生時と同等の業務レベルを維持できるサービスを提供するために必要な具体的な対策を示し、想定費用を算算すること。	
2.マネジメント			
2.1 基本事項			
2.1.1	PMBOK、ITIL、ISO31000等、一般的な標準に基づくプロジェクトマネジメント及びリスクマネジメントを行い、各関係者と十分なコミュニケーションを取ること。十分なコミュニケーション活動とレビュー活動を行い、プロジェクトの状況や品質をメンバー間で適時把握できるマネジメントを実施すること。	事業者内部のプロジェクト管理手法はPMBOK等の標準に基づいていなくとも良いが、プロジェクト及びリスクマネジメント・コミュニケーションの作成・管理は全て各標準に準拠しつつも、効率性を維持すること。計画書、報告書、その他コミュニケーションに必要な文書は必要なパツファを確保した上で予め甲府市に提出してからプロジェクトの各タスクを行うこと。マネジメントはドキュメントベースで行い、甲府市との協議事項や合意事項、要望事項などをすべて記録・管理すること。タスクやToDoを管理し、進捗や品質をレビュー者が常に把握すること。コミュニケーションは識別番号を付した文書によって行い、文書はプロジェクト関係者が過去の履歴も含めて検索できる仕組みを用意すること。	プロジェクトの状況やドキュメントを体系的に管理するツールを導入する。
2.1.2	プロジェクトに必要なリソースは、甲府市も含めて把握・管理をし、プロジェクトに支障をきたさないようにマネジメントすること。	甲府市が行うべき作業、決定すべき事項は前もって具体的に通知すること。通知にあたっては、期間・人員・場所等について、十分可能な計画であるよう配慮すること。	プロジェクト全体の人員等のリソースを管理する責任者・ツールを設置し、投入する要員のスキル・作業品質についてのチェックを行い、甲府市に報告する。
2.1.3	随時、自主的な業務改善に取組み、報告すること。	最新技術の導入や、レビュー品質向上、リスク分析向上に取り組み、改善状況を定期的に報告すること。	
2.2 進捗管理			
2.2.1	プロジェクトに関連する全ての作業について、マイルストーンを設置すること。構築フェーズにおいては、詳細な作業単位まで分解されたWBSによる管理を行うこと。	作業内容、成果物、担当者、予定開始日・終了日、実績開始日・終了日、予定工数、実績工数を明示し、作業内容を説明すること。フェーズやタスク毎の完了基準を明確にすること。作業期間が長期（2週間以上）となるものは複数に分解すること。WBSのタスク箱に投入要員・予定工数・後続タスクを管理し、要員計画の整合性を常に確認して報告すること。タスクの遅延によるフェーズ全体・プロジェクト全体への遅延リスクについて常に確認して報告すること。	
2.3 品質管理			
2.3.1	品質の管理は、可能な限りシステム的に記録し、発生箇所・頻度・原因等の分析管理を行い品質向上に継続して取り組むこと。	作業ミス、伝達ミス、レビュー漏れ等によるリスクを可能な限り最小化するための取り組みを実施し、常にチェック・更新を行うこと。レビューが適切に行われていること、レビュー観点が有効であること、影響分析・リスク分析が適切であることを確認する方法を確立し、必要に応じ甲府市に報告できるようにしておくこと。バージョン管理、バグトラッキング、コミュニケーション管理等のツールや手法を導入し、開発や運用を効率化させること。	
2.4 リスク管理			
2.4.1	プロジェクトに関する課題・リスクを常に漏れなく管理し、リスクが顕在化する可能性がある場合は前もって通知すること。	リスク管理表を整備し、甲府市と常に共有すると共に、プロジェクト全メンバーが適切に認識するようマネジメントを行うこと。また、必要な場合は甲府市へも前もってリスク管理を要求すること。リスク管理表においては、リスクの発生しやすいポイントが整理され、リスクの発生箇所や原因別に分類し管理を行うこと。	
2.4.2	プロジェクトに関するリスクを低減できるよう、常に検討を行い、対策を提案すること。	プロジェクトメンバーから、リスクとなる可能性がある事項を吸い上げ、検討する仕組み（会議・ツール等）を設けること。リスク管理やリスク対策が適切に行われずリスクが顕在化した場合は、事業者の責任と負担においてサービス品質の維持を行うこと。	
3. サービス提供			
3.1 基本事項			
3.1.1	各種仕様書、提案書、プロジェクト計画書の要件を満たすサービスを提供すること。要件を満たせない場合、もしくは甲府市が満たせない可能性が高いと指摘した場合は、必要な措置を取ること。	業務要件の充足度を確認・検討する手法を提供すること。	
3.1.2	プロジェクト計画書、テスト計画書、移行計画書、運用計画書、事業継続計画等の重要なドキュメントの整備・最新化を行い、履歴を管理すること。	既存の文書によって合意された内容や要件と異なる場合には、文書により承認を取り、変更を実施すること。プロジェクト開始後に合意された事項があれば、随時適切なドキュメントへ追記し、参照が必要なドキュメントの分散化を招かないこと。重要なドキュメントには変更履歴を記載した上で版数管理を実施し、提出すること。	ドキュメントの作成内容及び変更内容を確認する際、責任者・担当者が明確となるよう管理する。
3.1.3	プロジェクトのメンバーは十分に能力・経験のある人員によって構成し、リダークラスについては、氏名と経験・能力を示した上で、甲府市の承認を得ること。	類似プロジェクトを経験した人員を優先的に担当させること。主要なメンバーのリダークラスに交代がある場合には、代替要員の審査を甲府市が行い、合格した場合のみ、交代を許可する。構築フェーズにおいては、原則交代を認めない。	

サービス分類	サービス仕様	サービス仕様の補足	実施内容の例
	3.1.4 事業関連図書で特に指定する場合は除き、サービス提供時間は、日曜日・土曜日・祝祭日、および12月29日から1月3日を除く全ての日で原則8:30～17:30とし、監視等システムによるサービス提供時間は24時間365日とする。但し、この他に甲府市が事業者と事前の協議を行い稼働する時間を含むものとする。	稼働時間・業務時間については、提案により延長することも可能である。	
3.2 システム運用及び監視			
	3.2.1 要件を満たす機能・性能等の品質を維持するために必要なシステム及びサービスを継続して提供すること。	運営管理期間中、要件や品質を維持するために必要なシステムの更新・バージョンアップ・プログラムのメンテナンス等を行い、正常な稼働を保障すること。提供する製品等は、必ずしも最新のものである必要はなく、事業者の保証が得られれば、製造元の保証が必須でない場合もある。	
	3.2.2 運営管理期間において、システムのノウハウを維持し、品質が低下しないよう、適切な措置を取り、定期的に報告すること。	プロジェクトマネジャー等、主要なメンバーの変更によりこれまでの経緯やノウハウが失われ、SI品質が低下するリスクがあるため、単純な引継ぎの充実に加えて、ドキュメントやノウハウの蓄積や教育、ツールの利用等の手法を最大限活用し、SI品質が低下しないよう保証する。セルフモニタリングを実施し、サービスの品質について定期的に報告を実施する。	セルフモニタリング計画書の立案及びインシデント管理ツールの導入によるインシデントの管理、サービスレベルの管理・報告の実施。
	3.2.3 監視対象の運用状態を管理し、不安定な場合は、設定等を変更し安定状態を保つこと。また、管理対象サーバの定期的なバックアップを行うこと。	エラーログ、アクセスログ等、運用状況の把握に必要なログは取得し、障害の兆候を発見し報告すること。監視状況については定期的に甲府市に報告し承認を得ること。	
	3.2.4 業務に影響を与える障害は、発生を認知した時点から10分以内に甲府市へ通知すること。また、発生から2時間以内に影響範囲の特定及び対応手法の策定を行い、甲府市へ報告すること。	障害の通知はシステムの的に実施することが望ましい。障害の影響範囲や対応手法の報告は、重大な障害を除き、原則業務時間内に行うこと。	
3.3 ヘルプデスク			
	3.3.1 平日8:30～17:30の時間帯において、ヘルプデスクを準備すること。時間外においては、サービスに関する問合せの受付は可能であること。	システムの利用方法や障害問合せ、機器故障に対して、ヘルプデスクを適切に運用すること。	
	3.3.2 平日8:30～17:30の時間帯において、応答率は100%を確保すること。		学校からのヘルプデスクへの連絡が繋がらないことによるクレーム数が0件（ただし、通話中等の場合は除く）。
3.4 セキュリティ			
	3.4.1 事業期間を通じて、その時点において脅威と判断される技術的・業務的・社会的それぞれのセキュリティリスクを検知し、対策を講じること。	国等のガイドライン等の更新に対応すること。	
	3.4.2 セキュリティインシデントが発生した場合には、速やかに甲府市に報告するとともに、その緊急性に応じたセキュリティ確保のための対策を講じること。また、セキュリティインシデントが発生した、もしくはその恐れが高いと判断される場合には、即時にシステムを停止し甲府市へ報告すること。		
	3.4.3 セキュリティインシデント発生後の影響範囲や原因の分析が可能となるよう、必要な記録を収集すること。		