

情報システム更新・運用業務 サービス仕様書(インフラ系)

別紙 3

【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とること。	コミュニケーションは文書によるものとする。コミュニケーションに用いる文書はプロジェクト関係者が過去の履歴も含めてデータで共有・検索できる仕組みを用意すること。	プロジェクト体制における会議体・メンバー・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。品質改善活動をレビューする事業者内フローを整備し運用すること。	業務改善チームを組織する。事業者内のPMOによるレビューフローを確立し、結果を定期的に甲府市と共有する。
1.2 計画と報告			
1.2.1	事業全般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。	事業及び業務効率化に関する効果測定 の指標を導入し、測定・報告を行うこと。	PRMガイドライン（ニューメディア開発協会）に準拠した業績測定指標など、実績のある測定手法を導入する。
1.2.2	本事業の収支を管理し、報告すること。	本事業の収支を独自に管理し、毎年度収支報告を行うこと。具体的な手法や報告書の内容等については、甲府市と協議し、プロジェクト計画書に記載すること。	プロジェクト全体のP/Lと、サービス単位もしくは事業フェーズ単位でのP/Lを作成・提出する。
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きたす場合を想定し、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、災害発生前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、想定費用を積算すること。	
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とること。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、甲府市とのコミュニケーション・提出資料等の作成・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バッ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データで共有・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システム的に管理するプロジェクト専用ツール（グループウェア）を導入する。メール・WBS・スケジュール・ドキュメント登録を行い、リスク管理・課題管理・要望管理をそれぞれ実装する。組織内でのレビューについて、レビュー内容、影響分析内容、リスク分析を記録し、甲府市と共有する。
2.1.2	プロジェクトに必要なリソースは、甲府市分も含めて把握・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、投入する要員等のスキル・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む、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し、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のタスク毎に投入要員・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の記録し、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。	レビュー手法・観点・影響分析リスト・リスク分析リストを整備し、1次レビュー・2次レビューによるレビュー記録をシステム的に記録し、甲府市と共有する。リスクや問題が発生した場合は、レビュー記録と照合し、レビューが適切であったか検証し甲府市に報告する。
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対策を要求すること。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。	
2.4.3	リスク分析及びリスク対策を、第三者的に検証する仕組みを備えること。	人的ミス、システム障害、SIサービスの品質劣化、セキュリティ事故等のリスクシナリオについて詳細化・整備を常に行い、有識者等によるレビューを受けること。甲府市側が監査を行う場合は対応できること。	定期的にシステム監査やセキュリティ監査を第三者に委託する。PMOによるレビュー結果を甲府市に報告・共有する。

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. 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等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、必要な措置をとること。	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、インフラサポート設計書、テスト計画書、移行計画書、運用計画書、障害対応計画書、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。	ドキュメント管理手法・管理ツールを提供する。 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、リー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。 主要なマネージャ・リーダーの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。	
3.1.4	事業関連図書で特に指定する場合を除き、常駐による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8:30～18:00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。また、甲府市の業務時間は、土曜日と祝祭日、および12月29日から1月3日を除く全ての日で原則8:30～19:00とする。但し、この他に甲府市が事業者に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、甲府市及び事業者の提案により延長する場合もある。	
3.2 運用監視			
3.2.1	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。 監視パラメータ、閾値などの監視手法については定期的に甲府市に報告し承認を得ること。	
3.2.2	業務に影響を与える障害は、発生から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。	障害の通知は系統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 ITヘルプデスク			
3.3.1	職員からの問い合わせの一次対応を行い、回答、切り分け、引き継ぎを完結させ、不要な職員対応を発生させないこと。 常駐時間外はメール等システムによる受付を行い、遅滞なく共有・引き継ぎを行うこと。	情報課職員が電話等で直接依頼を受けた場合、即時にヘルプデスクに対応を引き継ぐ仕組みを用意し、通常のフローも含めて実績・履歴を管理すること。 プロジェクト計画書に個別の記載がある場合を除き、ヘルプデスクの正常な稼働は、以下の指標を基準とする。 稼働率：業務時間の95%以上 一次受付率：全問い合わせの98%以上	
3.3.2	一次受付により現地対応が必要と判明した場合、問い合わせ担当者の希望時間から30分以内に駆けつけを行うこと。	本庁舎以外の拠点については、移動時間を加味した時間を協議により設定する。 リモート操作等により駆けつけずに対応が完了する場合は、作業着手時間を駆けつけ時間とみなす。	
3.3.3	年間を通じた問い合わせの増減を予測し、必要に応じ要員増等の適切な対応を行うこと。		
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	ファイルサーバやクライアントにおける重要な情報資産の管理状況を定期的にチェックし、報告すること。	サーバやクライアントに、個人情報等の重要情報を含むファイルが、暗号化やパスワード化されずに、どの程度配置されているかを定期的にチェックすること。 国等のガイドライン等の更新に対応すること。	
3.4.3	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。		
3.4.4	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。		