

# 情報システム更新・運用業務 業務仕様書（インフラ系）

平成 28 年 10 月

甲府市

---

---

## 目 次

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| 1 概要.....                   | 1 |
| 1.1 調達範囲.....               | 1 |
| 1.2 サービス提供範囲 .....          | 1 |
| 1.3 甲府市の概要.....             | 1 |
| 1.4 特記すべき事項、今後の予定 .....     | 1 |
| 1.4.1 法制度改正について .....       | 2 |
| 1.4.2 サービス提供範囲の変更について ..... | 2 |
| 2 IT インフラ運用監視.....          | 3 |
| 2.1 概要 .....                | 3 |
| 2.2 業務仕様.....               | 3 |
| 3 IT ヘルプデスク .....           | 6 |
| 3.1 概要 .....                | 6 |
| 3.2 業務仕様.....               | 6 |
| 4 セキュリティオペレーションセンター .....   | 8 |
| 4.1 概要 .....                | 8 |
| 4.2 業務仕様.....               | 8 |

---

---

## 1 概要

### 1.1 調達範囲

調達対象となるサービスは、IT インフラ運用監視、IT ヘルプデスク、セキュリティオペレーションセンターの3領域となる。

各領域ともに、常駐要員によるサービス、事業者拠点からのサービス、システムによるサービスを組み合わせ、効率的かつ効果的なサービスを実現すること。

### 1.2 サービス提供範囲

調達するサービスを提供する範囲は、次のとおりとする。

配置、構成、メーカー等の詳細は甲府市に問い合わせの上、確認を行うこと。

| NO. | 分類     | 対象                                                                                                                                                                                                                |
|-----|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | ネットワーク | <ul style="list-style-type: none"><li>内部情報系ネットワーク</li><li>インターネット系ネットワーク</li><li>地域開放系ネットワーク</li></ul>                                                                                                            |
| 2   | 拠点     | <ul style="list-style-type: none"><li>甲府市本庁舎</li><li>西庁舎</li><li>南庁舎</li><li>環境センター</li><li>甲府市上下水道局</li><li>市立甲府病院</li><li>小・中学校 36 箇所</li><li>公民館 9 箇所</li><li>保育所 5 箇所</li><li>その他出先施設 41 箇所</li></ul> 計 97 箇所 |
| 3   | 端末     | <ul style="list-style-type: none"><li>パソコン： 1252 台</li><li>プリンタ： 180 台</li><li>スキャナ： 148 台</li></ul>                                                                                                              |

### 1.3 甲府市の概要

甲府市の基礎数値等概要については、甲府市ホームページ統計情報を参照すること。

甲府市／統計情報

<https://www.city.kofu.yamanashi.jp/somu-somu/shise/toke/toke.html>

甲府市の行政サービス及び独自制度等については、甲府市ホームページを参照すること。

### 1.4 特記すべき事項、今後の予定

---

#### **1.4.1 法制度改正について**

今後予定されているセキュリティ対策等の法制度改正（ガイドライン等を含むがこれに限らない。詳細な定義は情報システム更新・運用業務仕様書（インフラ系）2.2.1を確認のこと。）の動向に留意し、柔軟な対応を行うこと。

#### **1.4.2 サービス提供範囲の変更について**

契約期間中のネットワーク構成、拠点（庁舎移転を除く）、端末、ハードウェア、ソフトウェア等の変更に対応すること。

## 2 IT インフラ運用監視

### 2.1 概要

内部情報系ネットワーク、インターネット系ネットワーク及び地域開放系ネットワーク上のサーバ（内部情報系システムで調達対象とするものを除く）及びネットワーク機器の定期的な運用状態の管理を行い、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い、障害発生時はメーカー保守窓口と連絡を取り速やかに対応すること。

運用監視対象のハードウェアやソフトウェアの変更、追加に対応すること。

### 2.2 業務仕様

次の項目に示すサービスを提供すること。また、本書等に明示が無くとも、行政向けシステムにおいて一般的に必要と判断される機能やサービスを備え、効果的なサービス提供となるよう提案すること。

| NO. | 分類                           | 提供内容                                                                                                                                                                                 |
|-----|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | サーバ等保守管理<br>（内部情報系ネットワーク）    | <ul style="list-style-type: none"><li>各サーバ機器の定期的な運用状態の管理を行い、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。</li><li>管理対象サーバはサーバー一覧に示すものの他、甲府市が指定するサーバも含めること。</li></ul>          |
| 2   | サーバ等保守管理<br>（インターネット系ネットワーク） | <ul style="list-style-type: none"><li>各サーバ機器の定期的な運用状態の管理を行い、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。</li><li>管理対象サーバはサーバー一覧に示すものの他、甲府市が指定するサーバも含めること。</li></ul>          |
| 3   | サーバ等保守管理<br>（地域開放系ネットワーク）    | <ul style="list-style-type: none"><li>各サーバ機器の定期的な運用状態の管理を行い、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。</li><li>管理対象サーバはサーバー一覧に示すものの他、甲府市が指定するサーバも含めること。</li></ul>          |
| 4   | 稼働監視                         | <ul style="list-style-type: none"><li>各サーバやネットワーク機器、ネットワークの稼働状況を定期的に確認し、常に正常稼働させること。</li></ul>                                                                                       |
| 5   | ネットワーク機器<br>管理               | <ul style="list-style-type: none"><li>ネットワーク機器等の管理を行い、障害発生時はメーカー保守窓口と連絡を取り速やかに対応すること。</li><li>サーバ室内設備管理</li><li>各種設定、設置状況調査、障害対応、機器交換作業</li><li>各種専用回線との接続管理（NTT、LGWAN など）</li></ul> |
| 6   | 市民開放系パソコン、Freespot ルータ       | <ul style="list-style-type: none"><li>各公民館等に設置している市民開放系パソコン及びネットワークに対し、機器設定作業支援・障害発生時の復旧作業を行うこと。</li></ul>                                                                           |
| 7   | その他                          | <ul style="list-style-type: none"><li>停電対応、サーバのデータ復元、保守作業立ち合い、関係部署や他事業者との打ち合わせ参加等、安定稼働のための支援作業を行うこと。</li><li>ハードウェアやソフトウェアの構成について適合性などの判断及び助言を行うこと。</li></ul>                        |

|  |  |                     |
|--|--|---------------------|
|  |  | ・ その他、必要となる支援を行うこと。 |
|--|--|---------------------|

### 管理対象サーバー一覧

| 種別       | 仮想/物理 | サーバ                  | 台数 |
|----------|-------|----------------------|----|
| インターネット系 | 物理    | 強靱化用仮想サーバ管理サーバ       | 1  |
|          | 物理    | 強靱化用仮想サーバ基盤サーバ       | 8  |
|          | 物理    | 強靱化用仮想クライアント管理サーバ    | 1  |
|          | 物理    | 強靱化用仮想クライアント基盤サーバ    | 2  |
|          | 物理    | 強靱化用仮想サーバ基盤ストレージ     | 1  |
|          | 物理    | 強靱化用仮想クライアント基盤ストレージ  | 1  |
|          | 物理    | サンドボックスサーバ           | 1  |
|          | 物理    | サーババックアップ NAS        | 1  |
|          | 物理    | クライアントバックアップ NAS     | 1  |
|          | 仮想    | RDS サーバ              | 50 |
|          | 仮想    | vCenter サーバ          | 1  |
|          | 仮想    | ドメインコントローラ(プライマリ)サーバ | 1  |
|          | 仮想    | ドメインコントローラ(セカンダリ)サーバ | 1  |
|          | 仮想    | ウィルス対策サーバ            | 1  |
|          | 仮想    | ウィルス対策連携サーバ          | 1  |
|          | 仮想    | WSUS サーバ             | 1  |
|          | 仮想    | 資産管理サーバ              | 1  |
|          | 仮想    | コンテンツフィルタサーバ         | 1  |
|          | 仮想    | メール無害化サーバ            | 1  |
|          | 仮想    | 公民館予約管理サーバ           | 1  |
|          | 仮想    | WEB メールサーバ           | 1  |
|          | 仮想    | yamanashi メールサーバ     | 1  |
|          | 仮想    | 外向き LG メールサーバ        | 1  |
|          | 仮想    | メールウィルス対策サーバ         | 1  |
|          | 仮想    | WEB ウィルス対策サーバ        | 1  |
|          | 仮想    | 外部 DNS サーバ           | 1  |
|          | 仮想    | syslog サーバ           | 1  |
|          | 仮想    | FW ログ管理サーバ           | 1  |
|          | 仮想    | SV ログ管理サーバ           | 1  |
|          | 仮想    | 監視サーバ                | 1  |
|          | 仮想    | CMS LinkCheck サーバ    | 1  |
|          | 仮想    | データ移動サーバ             | 1  |
| 内部情報系    | 物理    | 仮想化管理サーバ             | 1  |
|          | 物理    | 仮想化基盤サーバ             | 3  |
|          | 物理    | 共有ストレージ              | 1  |
|          | 物理    | 仮想管理バックアップ NAS       | 1  |
|          | 物理    | 仮想サーババックアップ NAS      | 1  |
|          | 物理    | DHCP サーバ             | 1  |

|       |    |                      |   |
|-------|----|----------------------|---|
|       | 仮想 | ドメインコントローラ(プライマリ)サーバ | 1 |
|       | 仮想 | ドメインコントローラ(セカンダリ)サーバ | 1 |
|       | 物理 | ドメインコントローラ(セカンダリ)サーバ | 1 |
|       | 物理 | ファイルサーバ              | 1 |
|       | 物理 | ファイルサーババックアップ NAS    | 1 |
|       | 仮想 | USB 制御サーバ            | 1 |
|       | 仮想 | ファイル閲覧サーバ(NIAS)      | 1 |
|       | 仮想 | 資産管理サーバ              | 1 |
|       | 仮想 | ウィルス対策サーバ            | 1 |
|       | 仮想 | WSUS サーバ             | 1 |
|       | 仮想 | 職員厚生組合 HP サーバ        | 1 |
|       | 仮想 | proxy・DNS サーバ        | 1 |
|       | 仮想 | lgmail・DNS サーバ       | 1 |
|       | 仮想 | 内部 SMTP サーバ          | 1 |
|       | 仮想 | Syslog サーバ           | 1 |
|       | 物理 | 監視サーバ                | 1 |
| 地域開放系 | 仮想 | KIOSK 端末制御サーバ        | 1 |
|       | 仮想 | 開放系 Proxy サーバ        | 1 |

## 3 IT ヘルプデスク

### 3.1 概要

職員が利用する PC・プリンタ・スキャナ等の機器及びそれらで利用されている関連ソフトウェアに関する使用方法の説明や、トラブル時の対処等の様々な問い合わせを一括して受け付け、故障等の不具合発生時には、不具合の 1 次切り分け及び現場サポートを行い、必要に応じ軽微な修理を実施すること。

また、上記の機器等の資産管理を行い、各機器が正常に動作するよう、パッチ当てやバージョンアップ、各種設定等を実施すると共に、管理対象のハードウェアやソフトウェアの変更、追加に対応すること。

### 3.2 業務仕様

次の項目に示すサービスを提供すること。また、本書等に明示が無くとも、行政向けシステムにおいて一般的に必要と判断される機能やサービスを備え、効果的なサービス提供となるよう提案すること。

| NO. | 分類      | 提供内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | 問い合わせ対応 | <ul style="list-style-type: none"><li>職員が利用する PC・プリンタ・スキャナ等の機器及びそれらで利用されている関連ソフトウェアに関する問い合わせを全て受け付け、一次対応を行うこと。</li><li>内部情報系システム事業者や、甲府市担当職員に引き継ぐべきものを切り分け、引き継ぎを行うこと。</li><li>ヘルプデスクではなく、情報課に問い合わせが来た場合にも即時に一次対応を引き継ぐこと。</li><li>問い合わせ、切り分け、引き継ぎ及び回答のナレッジを蓄積・共有し、効率化を図ること。</li><li>問い合わせの多い事項を中心とし、研修等で周知を図る手法を提供すること。</li></ul> |
| 2   | 不具合対応   | <ul style="list-style-type: none"><li>職員が利用する PC・プリンタ・スキャナ等の機器及びそれらで利用されている関連ソフトウェアの不具合について対応し、再インストールやリカバリ等の必要な措置を行うこと。</li></ul>                                                                                                                                                                                               |
| 3   | 修理対応    | <ul style="list-style-type: none"><li>ハードウェアの故障については、修理金額 2 万円以下のものは事業者負担で修理を行うこと。</li><li>2 万円を超えるものは甲府市に見積りを提示し、甲府市負担で修理を行うこと。</li></ul>                                                                                                                                                                                       |
| 4   | 資産管理    | <ul style="list-style-type: none"><li>甲府市が用意する資産管理ソフトを利用して対象機器の資産管理を行うこと。</li><li>クライアントのセキュリティパッチの適用などの更新作業</li><li>ファイルサーバへのアクセス設定</li><li>アプリケーションソフト、ActiveX 等のインストール</li></ul>                                                                                                                                              |
| 5   | その他     | <ul style="list-style-type: none"><li>停電対応、メールアカウント管理、保守作業立ち合い、関係部署や他事業者との打ち合わせ参加等、安定稼働のための支援作業を行うこと。</li></ul>                                                                                                                                                                                                                  |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                               |
|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ ハードウェアやソフトウェアの構成について適合性などの判断及び助言を行うこと。</li> <li>・ その他、必要となる支援を行うこと。</li> <li>・ 問い合わせ対応及び不具合対応は、甲府市役所本庁舎に常駐する要員で対応することを基本とし、必要に応じ庁外の要員が対応するものとする。</li> <li>・ 常駐要員の作業場所は必要に応じ甲府市が用意するものとする。</li> </ul> |
|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 4 セキュリティオペレーションセンター

### 4.1 概要

内部情報系ネットワーク、インターネット系ネットワーク及び地域開放系ネットワーク上のセキュリティリスクの監視・評価、セキュリティ対策の実施、重要な情報資産の管理状態の確認・評価、セキュリティインシデントの検知、セキュリティインシデント発生時の技術的な支援を行うこと。

ウィルス対策、ログ解析、ファイアウォール等、甲府市が用意する基本的なセキュリティ対策機器・ソフトウェア（詳細は甲府市に問い合わせ確認すること）に加え、事業者が提案するツール等を用いて効率的・効果的に対応すること。

### 4.2 業務仕様

次の項目に示すサービスを提供すること。また、本書等に明示が無くとも、行政向けシステムにおいて一般的に必要と判断される機能やサービスを備え、効果的なサービス提供となるよう提案すること。

| NO. | 分類                 | 提供内容                                                                                                                                                                                                                  |
|-----|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | セキュリティリスクの監視・評価    | <ul style="list-style-type: none"><li>不正侵入やマルウェア、不正操作などを監視し検知すること。</li><li>各種ログの解析やソフトウェアのバージョンや設定を管理すること。</li><li>セキュリティリスクの調査と評価を定期的に行うこと。</li><li>標的型攻撃など今後発生する新たなセキュリティリスクに対応すること。</li></ul>                      |
| 2   | セキュリティ対策の実施        | <ul style="list-style-type: none"><li>セキュリティリスクの監視・評価に基づき、各種機器及びソフトウェアのバージョンアップ、設定変更、マルウェア駆除の実施など、適宜必要な対応を行うこと。</li></ul>                                                                                             |
| 3   | 重要な情報資産の管理状態の確認・評価 | <ul style="list-style-type: none"><li>個人情報が含まれると思われるファイルの配置状況や、ファイルの暗号化やパスワードの有無など、重要な情報資産の管理状況を定期的に調査し評価すること。</li></ul>                                                                                              |
| 4   | セキュリティインシデントの検知    | <ul style="list-style-type: none"><li>各種セキュリティインシデントの発生やその兆候を検知し、即時に甲府市に連絡すること。</li><li>標的型攻撃など今後発生する新たなセキュリティリスクに対応すること。</li></ul>                                                                                   |
| 5   | セキュリティインシデント発生時の対応 | <ul style="list-style-type: none"><li>セキュリティインシデントが発生した際には、遮断・駆除などの必要な一次対応を取ること。</li><li>セキュリティインシデント発生後の追跡や原因究明などの調査、事後対策の策定等について技術的な支援を行うこと。</li></ul>                                                              |
| 6   | その他                | <ul style="list-style-type: none"><li>停電対応、保守作業立ち合い、関係部署や他事業者との打ち合わせ参加等、安定稼働のための支援作業を行うこと。</li><li>ハードウェアやソフトウェアの構成について適合性などの助言を行うこと。</li><li>セキュリティに関する注意喚起、最新の事例等に関する情報提供を行うこと。</li><li>その他、必要となる支援を行うこと。</li></ul> |

