

調査統計業務支援システム運用・管理業務処理要領（案）

第1 委託業務と目的

1 委託業務名

調査統計業務支援システム運用・管理業務（以下「本委託業務」という。）

2 目的

この要領は、北海道が（以下「受託者」という。）に委託する調査統計業務支援システムの運用・管理業務を円滑かつ確実に実施するために必要な事項を定めることを目的とする。

第2 定義

1 調査統計業務支援システム

道（本庁、各総合振興局・振興局）と市町村が調査や統計業務の照会・回答を実施する上で、調査資料の受け渡しや、回答の報告、回答状況の管理等の各業務を安全かつ効率的に行うために構築した情報共有システムをいう。

また、多数のエクセルファイルを対象に手作業で行っている集計作業を自動化し、作業の迅速化と集計結果の正確性を高めて業務効率化を図ることを目的としたツールを含む。

2 業務プログラム

システムを構成するプログラムをいう。道が有するもので、業務の実施にあたって受託者に貸与する。

3 基盤クラウドサービス

業務プログラムを稼働させるために必要となる仮想サーバ環境をいう。基盤クラウドサービスは、システムが LGWAN-ASP サービスとして稼働できるよう、ファシリティサービス、通信サービス及びホスティングサービスとして道が別途調達する。

なお、仮想サーバ環境については、業務プログラムと合わせて、道が LGWAN-ASP のアプリケーション及びコンテンツサービスとして登録することを想定している。

第3 業務処理体制

1 運用・管理業務処理体制の報告

受託者は、契約締結後、業務処理責任者を選任するほか、本委託業務の処理手順、実施体制、障害時連絡体制、インシデント発生時エスカレーション基準を明らかにした業務処理計画書を業務担当員に速やかに提出すること。

2 委託業務に当たっての留意事項

受託者は、委託業務の処理に当たって、システム運用管理に関する十分な知識、理解及び経験のあるスタッフを確保するとともに、委託条件を遵守し、いかなる場合においてもシステム運用管理を確実に行うこと。

3 再委託について

受託者は、この契約の適正な履行を確保するために必要な範囲において、委託業務の一部の処理を、受託者の責任において、第三者に委託することができる。

この場合においては、受託者は、再委託させようとする第三者の商号又は名称及び住所、再委託する業務の範囲、再委託する理由及び必要性等を記載した書面を委託者に提出の上、あらかじめ委託者の承諾を得なければならない。

受託者が再委託の申し出をしようとするときは、受託者は再委託させようとする第三者から法令等を遵守する旨の誓約書を徴取し、その写しを委託者に提出すること。

受託者が再委託の承諾を得た場合、受託者が再委託する第三者の管理・監督を行うこと。

第4 委託業務の処理

1 業務の内容

(1) 運用業務

本システムの運用に関して、以下の作業を行うこと。なお、システム運用時間については、24時間 365 日の常時利用を可能とすること（保守などのための計画停止を除く）。

ア システム運用管理

業務担当員の指示に基づき、実施する調査情報及び調査担当者並びに市町村担当者のユーザ情報等の登録・変更作業を行うこと。

イ セキュリティ管理

システムで使用する各ソフトウェアの状態を適切な状態に保つため、技術的ぜい弱性に関する情報等について定期的に収集を行うこと。

また、技術的ぜい弱性及び対応状況について、随時確認を求めることがあるので、対応すること。

ソフトウェアの修正モジュール等がリリースされた場合には、修正モジュール等のシステムとの適合性を事前に十分に確認するとともに、システムへの影響範囲等について事前に十分検証し、基盤クラウドサービス提供事業者と協議の上、アップデート等の作業を行うこと。

サーバ証明書の有効期限を管理し、期限切れを起こさないよう更新すること。

ウ ウイルス対策

各仮想サーバのウイルス対策としてウイルス対策ソフトを導入し、ウイルス対策ソフトの事業者がウイルス定義ファイル等をリリースした場合には、速やかに適用の有無を検討・実施すること。

なお、受託者がウイルスを発見した場合は、速やかに業務担当員へ連絡するとともに、駆除作業等を実施し、システム及び他のネットワークを通じて被害が拡大しないよう適切な対策を講ずること。

エ 計画停止等の対応

メンテナンス等のため、やむを得ずシステムの再起動や停止、ネットワーク切断などサービス停止を伴う作業を行う場合は、あらかじめ 5 日前までに委託者と協議を行い、同意を得ること。

開庁時間におけるシステムの利用業務に支障を生じないように、計画停止は、原則として午後 18 時から翌朝午前 8 時まで又は土日祝日に行うものとし、この時間内でサービス停止時間が最低限となるよう作業すること。

原則により難しい事情がある場合は、委託者との協議により、同意を得ること。

なお、作業完了後はシステムの動作確認を十分に行うこと。

オ ヘルプデスク

システムを利用する職員からの各種問い合わせ等に対して調査、回答を行うなど、職員のシステム利用等に対する支援を行うこと。

なお、受託者自身での調査等が困難な場合についても、各ベンダーのサポートセンター等へ問い合わせるなど、利用者の利便性を優先した対応を心がけること。

(ア) 対応時間及び対応方法

ヘルプデスクの対応時間は、原則として平日の午前 9 時から午後 5 時 00 分（午後 0 時から午後 1 時を除く）とし、電話により対応可能な体制を整備すること。

(イ) 対応項目

ヘルプデスク業務において対応する項目は次のとおりとする。

- a 画面操作に関する事項
- b 入力操作に関する事項
- c 利用手順に関する事項
- d 障害等に関する事項
- e その他利用者支援に必要な事項

(ウ) その他

ヘルプデスクの受付内容とその回答を記録し、実績報告とともに業務担当員に報告すること。

カ 研修・マニュアル

システムの利用方法について、利用者に対する研修を行うこと。開催日時や場所については別途委託者と協議すること。

また、保守作業によるプログラム修正等に伴い、必要なマニュアル修正を行うこと。

(2) ソフトウェア保守

ア プログラムの不具合

プログラムに不具合を見つけた場合、速やかに調査を行い、委託者への報告を行うこと。

イ クライアント環境

委託者との協議により、道のクライアント（各端末）環境との適合性の確認を行うこと。

(3) 障害管理業務

障害管理業務として、システムに障害が発生した場合は、運用継続のための応急措置を最優先に行い、併せて速やかに原因を究明し再発防止対策を行うこと。なお、障害発生時の作業手順は、概ね次のとおりとする。

ア 保守時間

受付時間は原則、開庁日の 8 時 45 分から 17 時 30 分とする。ただし障害の内容に応じ委託者が必要と判断した場合は、上記時間に関わらず受け付けること。

また、委託者のシステム利用業務に支障が生じている場合、上記時間に関わらず障害対応を行うこと。

- イ 障害対応
 - (ア) 障害一次切り分け
障害発生時、速やかに業務プログラム、基盤クラウドサービス、その他の障害かを切り分けること。
 - (イ) 障害発生報告
障害状況、運用への影響度、復旧方法及び時期を業務担当員に速やかに報告すること。
 - (ウ) 復旧
サーバの再起動等、システムの停止が伴う作業を行う場合は、委託者の承認に基づき行うこと。
ソフトウェアやデータの障害の場合は、必要に応じ業務担当員に報告を行いながら、速やかにシステム復旧を行うこと。
基盤クラウドサービスの障害の場合は、速やかに基盤クラウドサービス事業者に連絡を取り、対応を求めること。
 - (エ) 障害の原因究明及び再発防止対策の立案
早期対応のための原因究明を行い、障害対応のノウハウを蓄積し、再発防止対策の立案を行うこと。
 - (オ) 最終障害報告及び障害情報管理
対応経過、原因詳細内容、再発防止対策などについて最終報告を行うとともに、障害の発生原因及び対応方法を適切に分類し管理すること。
- (4) 情報セキュリティ対策実施手順に基づく対応
 - ア 策定支援
道の情報セキュリティポリシーにおいては、道の情報システムは全て情報セキュリティ対策実施手順及び緊急時対応計画を作成しなければならない。このため、委託者の求めに応じて情報セキュリティ対策実施手順及び緊急時対応計画の作成に協力すること。
 - イ 緊急時対応
情報セキュリティインシデントや災害など緊急を要する事態が発生した場合、緊急時対応計画に基づき、対応を行うこと。
- (5) プロジェクト管理
 - ア 実施体制
 - (ア) 本業務の作業実施体制を提示し、委託者の承認を得ること。
 - (イ) 業務処理責任者として、プロジェクト全体を十分に管理可能な者を置くこと。
 - (ウ) 本調達を円滑に遂行させることが可能な能力のある担当者を配置すること。
 - (エ) 業務処理責任者及び担当者の責任及び権限を明確にし、本業務への参画度・参画時期について明確にすること。
 - イ 業務管理
 - (ア) 業務処理計画書を作成すること。
 - (イ) 本契約、本要領及び業務処理計画書に基づき、業務の管理を行うこと。
 - (ウ) 運用・保守報告書の作成及び報告を行うこと。
 - (エ) 業務処理計画書に基づき、通常及び緊急時において迅速かつ円滑な連絡を可能とすること。

2 報告

- (1) 運用・保守報告

閉庁日を除く毎日のシステムにおける障害等の発生状況等並びに障害等に対する各種作業の実施状況及び次の事項を集計した上で、本業務の実績報告書を作成し、委託契約書第11条の規定に基づき月次で委託者に報告すること。なお、報告には以下の内容を含めること。

 - ア 運用実績
 - (ア) システム運用報告（業務登録・変更・削除、ユーザ登録・変更・削除）
 - (イ) セキュリティ管理（技術的ぜい弱性、修正モジュール等更新記録）
 - (ウ) ウイルス対策（ウイルスパターンファイル更新履歴、検出ウイルス）
 - (エ) ヘルプデスク対応記録（日時、問い合わせ者、対応者、分類、問い合わせ内容、回答内容、完了／未了）
 - イ システム稼働実績（利用実績）
 - ウ 保守作業発生報告書
 - 第4-1-(2)「ソフトウェア保守」
 - エ 障害発生報告書、障害記録、最終障害報告書に基づき作成された報告書を再掲すること。
 - 第4-1-(3)「障害管理業務」に基づき作成された報告書を再掲すること。
 - オ 打ち合わせ記録
 - 第4-2-(2)「随時報告」に基づき作成された打ち合わせ記録を再掲すること。

カ その他運用・管理に必要な事項

(2) 随時報告

ア 委託業務の処理又はシステムの運用・管理に関して必要がある場合は、随時報告・協議を行うこと。

イ 業務処理上発生する相互に確認すべき事項については、原則、書面において行うこと。

ウ 業務の処理に関して、委託者と受託者の間で打ち合わせを行った際は、その都度議事録を作成し、速やかに業務担当員へ提出すること。

3 作成物等の帰属関係

この契約の履行のために作成された作成物は、すべて委託者に帰属する。

4 提出物

(1) 提出物一覧

資料名	内容	部数	期日
業務処理計画書	・ 処理手順 ・ 作業実施体制図 ・ 障害時連絡体制図 ・ インシデント発生時エスカレーション基準	1 部 (電子データ)	契約締結後、速やかに提出すること
運用・保守報告書	・ 運用実績 ・ システム稼動実績 (利用実績) ・ 保守作業発生報告 (保守作業を行った場合) ・ 障害対応報告 (障害が発生した場合) ・ 打ち合わせ記録 (打ち合わせを行った場合) ・ その他運用・管理に必要な事項	1 部 (電子データ)	月次
議事録等	・ 打合せ資料、議事録等	必要部数	打ち合わせの都度、速やかに提出すること
障害発生報告書 最終障害報告	第 4-1-(3)「障害管理業務」に基づき作成された報告書を再掲すること。	必要部数	第 4-1-(3)「障害管理業務」に基づく

(2) 提出場所

北海道総合政策部次世代社会戦略局情報政策課

5 その他

(1) 機密保持

受託者は、本業務に係る全ての作業において、委託者が開示した資料等、受託者の知り得た情報を第三者に開示または漏洩してはならない。

また、そのために必要な措置を講ずること。

なお、第三者に開示する必要がある場合は、事前に委託者と協議の上、承認を得ること。

(2) 知的財産権

本業務で使用するソフトウェア及び物品等に第三者が権利を有する知的財産権が含まれる場合、当該知的財産権の使用に係る一切の手続について、受託者の負担と責任において行うこと。

この場合、当該手続の内容については、事前に委託者の承認を得ること。

受託者は、本業務において作成する成果物について、著作権法（昭和 45 年 5 月 6 日法律第 48 号 最終改正：令和 5 年 6 月 14 日法律第 53 号）第 21 条（複製権）、第 26 条の 3（貸与権）、第 27 条（翻訳権、翻案権等）及び第 28 条（二次的著作物に関する原作者の権利）に規定する権利を甲に無償で譲渡すること。

なお、受託者は、本件契約により作成する成果物に関する著作権人格権の行使をしないものとする。

また、委託者は成果物を自由に公表し、又は変更することができるものとする。

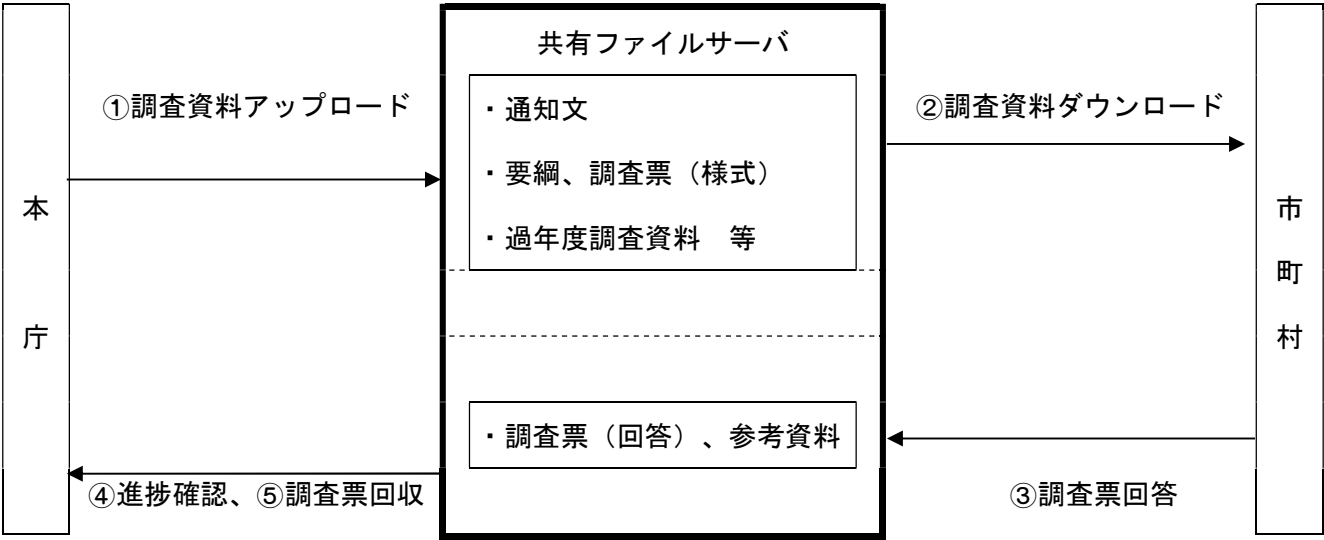
(3) 立入検査

委託者は、受託者の業務実施状況について、受託者の事務所等に立入検査を行うことができるものとする。立入検査により要領等に違反する事項が発見された場合は、受託者は委託者の指示に従い直ちにこれを是正しなければならない。

(4) その他

本委託業務の実施に当たり本要領に記載のない事項又は疑義が発生した場合は、双方協議の上、別途定める。

別紙 調査統計業務支援システムイメージ



- ① 本庁各課はシステム画面から共有ファイルサーバに調査資料をアップロードする。
- ② 市町村は共有ファイルサーバから調査資料をダウンロードする。
- ③ 作成した調査票を共有ファイルサーバにアップロードして、回答する。
- ④⑤ 本庁各課は進捗状況を確認しつつ、共有ファイルサーバから調査票をダウンロードして回収する。