# 甲府市公営企業会計システム提供及び運営業務　サービス仕様書

【留意事項】
・「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補助するための例示であり、これらの実施を業務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.業務実施全般 | | | | | |
| | 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を原則とする。 | 運営及び執行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、開催頻度等を委託者側の会議体も含め提案する。 |
| | | 1.1.2 | 本業務の品質改善又は効率化を図るための施策、手法を計画し、実施に努めるほか、必要な事項については委託者に改善提案を行うこと。 | 改善提案の範囲には、本業務に関係しない事項も含むことができる。 | |
| | 1.2 業務継続性 | | | | |
| | | 1.2.1 | 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。 |
| | | 1.2.2 | 災害時等におけるサービス継続を確保し、継続計画を策定すること。実施を前提としたうえで、その内容については常に確認、検証が可能であること。 | | 災害時等に備え、システム及びデータ、ドキュメント全てを別データセンターにバックアップする。<br>回線不通時や、代替サーバとの接続ができない場合などに備えたリカバリプランを複数検討する。 |
| 2 システムの性能 | | | | | |
| | 2.1 稼働時間 | | | | |
| | | 2.1.1 | 稼動時間は、土曜日・日曜日と祝祭日（日曜が祝祭日の場合は振替休日）、及び12月29日から1月3日を除く全ての日で原則7:30～24:00とする。また、業務時間は、土曜日・日曜日と祝祭日、及び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。<br>ただし、この他に委託者が受託者に事前の協議を行い稼動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、委託者より延長ないし変更する希望の申し出があった場合、協議をもって対応を決定する。 | |
| | | 2.1.2 | メンテナンス等により予定されたシステムの計画停止時間の総計は、年間総稼動時間の1%以下であること。また、一回の停止時間については、委託者との協議をもって決定すること。 | 稼働時間内に、利用者の業務もしくはお客様に対し何らかの影響のある機能等が計画的に提供されない状態を、計画停止とみなす。<br>稼働時間外における停止時間は、計画停止時間に含まない。<br>計画停止時は、作業計画書によりシステム停止予定時間を明らかにした上で委託者の承認を得ること。 | 停止時間を、個別のクライアント毎での業務遂行可否によって積算する。ただし、ハードに起因する場合は除外する。 |
| | | 2.1.3 | 予定外のシステム停止時間の総計は、総稼動時間の0.5%以下であること。 | 稼働時間内に、利用者の業務もしくはお客様に対し何らかの影響のある機能等が予定されずに提供されない状態を、計画外停止とみなす。<br>復旧のために稼働時間内に影響を与えた部分を除き、稼働時間外における停止時間は、計画外停止時間に含まない。 | 停止時間を、個別のクライアント毎での業務遂行可否によって積算する。ただし、ハードに起因する場合は除外する。<br>停止の内容に応じ、次の4つに分類して管理する。<br>①利用者へのサービスに影響のある停止<br>②お客様に対し影響のある停止<br>③社会的に影響のある停止<br>④上記以外の軽微な停止 |
| | 2.2 性能 | | | | |
| | | 2.2.1 | 通常想定される業務実施に支障の出ない性能を維持すること。 | 業務仕様書に個別の記載がある場合を除き、次の指標を基準とする。<br>（ネットワーク等の影響を排した値とする。）<br>画面表示：入力可能となるまで全ての画面で5秒以内<br>帳票印刷：印刷開始まで10秒以内<br>検索・集計：結果表示完了まで30秒以内<br>性能調査測定の手法、プロセスについて具体的に示し、委託者の承認を得ること。 | 業務ごとの端末数、同時利用者数を考慮しつつ、検証を必要に応じ実施すること。また、委託者からの指示がある場合、指定されたクライアント端末の調査及び検証を行うこと。 |
| | | 2.2.2 | システムが仕様に基づく性能を維持するための諸条件について明示し、あらかじめ必要な措置を取ること。 | 性能の想定に際し前提となる端末性能、配置、使用方法、ネットワーク条件等について明示すること。対応可能な最大端末数等についても明示すること。<br>サービスの向上の為の措置等については、あらかじめ検証を行い、検証結果について委託者の承認を得たうえで実装すること。 | |
| | | 2.2.3 | 運用管理期間内の使用ハードウェア容量、必要性能について予測を行い、十分な容量及び性能をあらかじめ確保しておくこと。 | ハードウェア、サーバ関連設備、システム領域等、サービス仕様と業務仕様を満たすために必要なレベルまでは、受託者負担で必要な調達、作業、検査、メンテナンス等を行うこと。<br>ハードウェア等の資産を委託者は保有しないため、受託者の任意の提供形態を採ることができる。なお、サービス仕様等を満たすことができれば、ハードウェア等は新品である必要も最新である必要も無い。<br>あらかじめサービスの利用量やリソースの使用量についての予測を行い、運営管理期間中における計画を立案しておくこと。 | 運営管理期間中のデータ容量、トランザクション予測を行い、必要に応じてハードウェアを容易に追加・交換、設定できるスキーム（仮想化等）を用意しておく。<br>リソースの予測について複数パターンを想定し、対応策を立案すること。 |
| 3.マネジメント | | | | | |
| | 3.1 基本事項 | | | | |
| | | 3.1.1 | 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。 | マネジメントはドキュメントベースで行い、委託者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。<br>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。 | 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ツールを導入する。 |
| | | 3.1.2 | プロジェクトに必要なリソースは、委託者分も含めて把握・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。 | 委託者が行うべき作業、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、作業品質について常にレビュー及びチェックを行い、委託者に報告する。 |
| | | 3.1.3 | 月次及び年次で実績報告を行うこと。 | | |

| 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 |
|---|---|---|---|---|---|
| | 3.2 進捗・品質管理 | | | | |
| | | 3.2.1 | 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。 | 全ての作業について作業責任者を配置し、作業内容及び成果物について明示すること。<br>フェーズやタスク毎の完了基準を明確にすること。<br>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。<br>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、は最低限の管理項目とし、委託者へ提示すること。 | |
| | | 3.2.2 | 品質の管理は、可能な限り測定可能な定量値によって行うこと。 | 品質管理指標だけではなく、現状の課題及び問題に関する指標も管理すること。<br>また、SIサービス等に関連した品質管理指標についても考慮すること。 | 発生した障害、問題等の事象とその修正時間に関して比率を管理し、手戻り率やその原因を分析すること。 |
| | | 3.2.3 | プログラムやドキュメント等の成果物については、内部での管理フローを明確にし、ミスの発生や品質の劣化を防止すること。 | 作業ミス、伝達ミス、レビュー漏れ等による品質問題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。 | ユーザによる、現状業務との適合性レビューのための手法、プロセス、ツール等を提供し、チェックを行うこと。 |
| | 3.3 課題・リスク管理 | | | | |
| | | 3.3.1 | プロジェクトに関する課題、リスクを常に管理し、リスク等が顕在化する可能性がある場合は事前に報告すること。 | リスクを内部的に管理するだけではなく、委託者と常にコミュニケーションを取り、必要な場合は委託者へ事前にリスク対策を要求しなければならない。 | リスク管理、課題管理表を整備し、内容・対応者・履歴を含め管理する。 |
| | | 3.3.2 | 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。 | 本業務の対象範囲外であっても、影響を及ぼす可能性があれば積極的に報告し、対策の提案を行うこと。<br>バックアップ方法やセキュリティ等のリスク対策を、委託者側が監査を行うことが可能であるように、システム及びドキュメント等の整備を行うこと。 | 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。 |
| 4 SIサービス | | | | | |
| | 4.1 基本事項 | | | | |
| | | 4.1.1 | 各種仕様書等の要件を満たすシステム運営に努めること。<br>要件を満たせない場合、もしくは委託者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。 | |
| | | 4.1.2 | 本業務に付随する重要なドキュメント（各種仕様書、報告様式、集計資料等）の整備、最新化を行い、履歴を管理すること。 | 運営管理期間内に合意された追加事項があれば、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。<br>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。<br>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。 |
| | | 4.1.3 | 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、委託者の承認を得ること。 | 主要なマネージャ及びリーダーの交代がある場合には、代替要員の審査を委託者が行い、合格した場合のみ交代を許可する。 | |
| | 4.2 システムの維持管理 | | | | |
| | | 4.2.1 | 要件を十分に満たす機能、性能のシステムを継続的に提供すること。また、そのために採用するハードウェア、プログラム等の詳細を十分に理解しておくこと。 | 要件を満たす機能、性能を実現できない場合、若しくはその可能性が非常に高いと委託者から指摘された場合には、必要に応じてシステム構成やプログラムを変更すること。<br>委託者の業務を理解し、業務を効率的に実施できる処理手法を提案すること。 | システムの維持管理を円滑に実施するための手法・ツールを提供し、定期的に運営状況、基本の業務要件を委託者と確認すること。 |
| | | 4.2.2 | 修正等のプログラムリリースに際しては、事前に十分な検証及びテストを行い、リリース計画書を委託者に提出しその承認を得ること。検証等については実装前に適正な手法と期間を設定し、信頼性及び安全性を確保すること。 | 実装後であっても、検証及びテスト不足と合理的に認められる場合には、委託者と協議のうえ必要な検証及びテストを実施すること。 | テスト方針、テスト完了条件、合格基準については、ベースとなる基準を作成し、個々の事案についての内容は委託者と協議のうえ設定することとし、双方で共有すること。 |
| | | 4.2.3 | 他システム連携、データ取り込み等について、要件を満たすための仕様を熟知し、適正な運用を維持すること。 | クライアント端末及び連携先システムとの関連、設定等について調査し、情報を精査、統轄し委託者と共有すること。 | |
| | 4.3 システムの運営 | | | | |
| | | 4.3.1 | 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、軽微なバージョンアップ、プログラムのメンテナンス等を行い、正常な稼動を保証すること。<br>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、受託者が保証し委託者の承諾を得れば、製造元の保証が必須でない場合もあり得る。<br>対策を実施する際には、事前検証を必ず実施すること。 | |
| | | 4.3.2 | 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。 | 特にプロジェクトマネージャ等、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品質が低下することが無いよう、引継ぎの充実以外にも蓄積したノウハウの共有やドキュメント化、その教育にも努め、ツール利用等の手法を最大限活用し、SI品質の低下を招かぬよう保証すること。 | 技術的、業務的ノウハウ等をドキュメント化し、メンバーへの教育を継続して実施する。<br>変更管理や、委託者からの要望等の情報を共有できる体制、業務フローを整備する。 |
| | 4.4 障害対応 | | | | |
| | | 4.4.1 | 業務やお客様サービスに影響を与える障害は、発生から10分以内に委託者へ通知し、発生から2時間以内に影響範囲の特定及び復旧予定時間の予測を行い、委託者へ報告すること。 | 障害の検知・通知方法と復旧手法を、障害のタイプ別に明示すること。<br>障害の切分プロセスを詳細に定義し、障害対策のためのドキュメントを整備し、検証を行うこと。 | 委託者内もしくは近郊にサービス拠点を用意する。<br>障害検知・通報スキームを導入する。 |
| | | 4.4.2 | 問題の事後調査が可能となるよう、エラーログ・アクセスログ等システムの稼動に関する記録を残すこと。 | ログ採取の方針を明示し、分析方法について提示すること。 | 委託者と協議にうえログ記録・管理の基準を設けること。 |
| | 4.5 セキュリティ対応 | | | | |
| | | 4.5.1 | 運営管理期間を通じて、随時、有効と判断される最新且つ最適な技術的、業務的、社会的それぞれのセキュリティ防御手段を備えること。<br>また、システムが危殆化したと判断される場合には、委託者へ報告し即時にシステムを停止すること。 | 不正なアクセス、ソフトウェア、システム利用を検知し、防御する仕組みを備えること。<br>パスワードその他の認証手段を整備し、適宜変更、見直しを行うこと。<br>不正なデータの出力、持ち出しを防止するための技術的手法を備えること。<br>不正なアクセス、システム利用があったかどうかを全て記録すること。<br>疑わしいシステム利用記録を抽出できること。 | 端末に不正なソフトウェアがインストールされているかどうか検知する仕組みを備えること。<br>端末ID、ログインIDによりデータ出力や印刷等を制限すること。<br>端末ID、ログインIDにより利用できるメニュー、EUCの範囲、ハードコピー等を制限するセキュリティ設定を可能とすること。<br>不要なサービスを停止する。<br>受託者全体の取り組みとして、セキュリティ関連情報の調査・検証を継続して実施する。 |