

那覇市ガバメントクラウド接続及び
ネットワーク運用管理補助業務仕様書

目次

第1章 本業務の概要

- 1 業務内容
- 2 契約期間
- 3 成果物
- 4 関係者

第2章 構築工程における要件

- 1 プロジェクト管理
- 2 調達・設計・構築
- 3 運用設計
- 4 その他
- 5 説明
- 6 施設・設備

第3章 運用保守工程における要件

- 1 プロジェクト管理
- 2 問い合わせ対応
- 3 ネットワーク接続管理
- 4 監視
- 5 障害対応
- 6 障害対応受付時間
- 7 保守拠点
- 8 セキュリティ管理
- 9 性能・キャパシティ・コスト管理
- 10 バックアップ・リストア管理
- 11 ログ管理
- 12 保守・メンテナンス
- 13 技術支援
- 14 ドキュメント管理
- 15 施設・設備
- 16 その他

第4章 非機能要件

第5章 サービスレベル合意(SLA)

第6章 その他

- 1 遵守すべき法令及びその他の規定
- 2 業務引継ぎに関する事項
- 3 仕様書の解釈
- 4 経費積算にあたっての留意事項
- 5 再委託
- 6 成果物の所有権の取り扱い
- 7 成果物に対する権利の行使
- 8 個人情報等の保護に関する安全対策及び不正・事故の未然防止策
- 9 問い合わせ先

第1章 本業務の概要

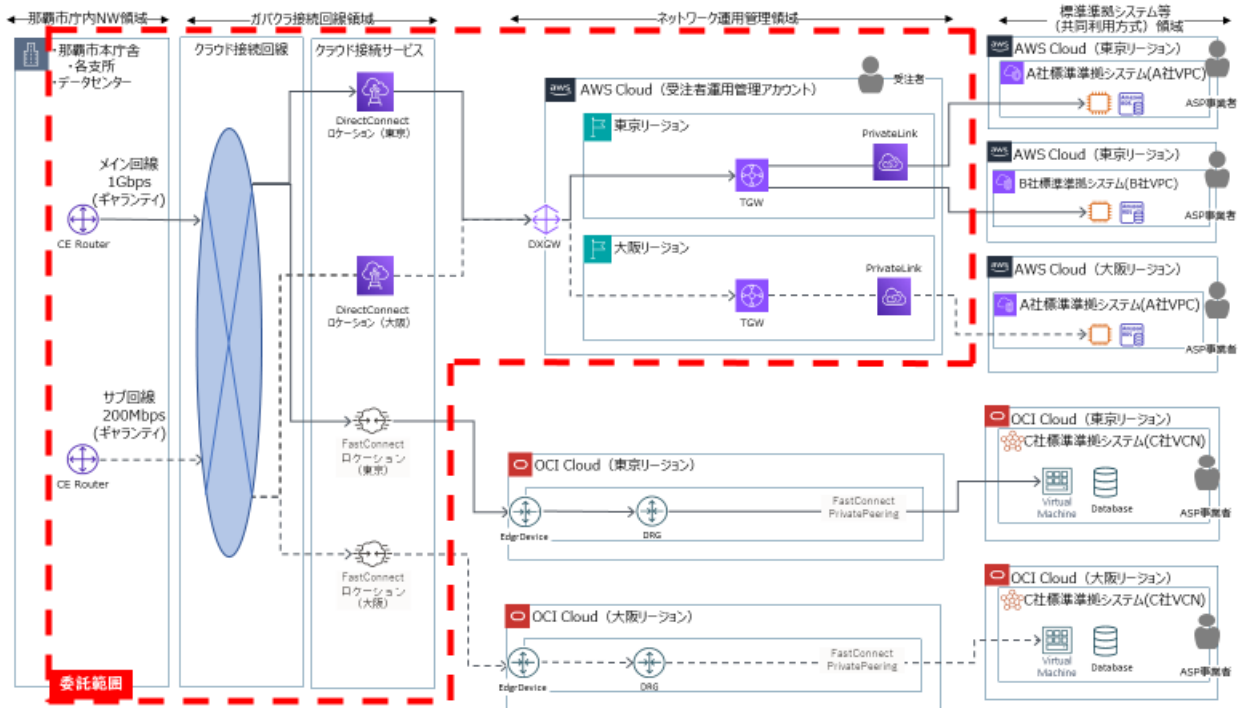
1 業務内容

(1) 調達・構築業務

受注者の調達・構築範囲は「図表1 本業務における調達範囲」とおりとする。主な業務は、本市庁内ネットワーク領域(以下、庁内NW領域という。)からネットワーク運用管理領域(以下、NW管理領域という。)を結ぶガバクラ接続回線領域(以下、回線領域という。)の設計・構築及び標準標準拠システム等(共同利用方式)領域(以下、ASP領域という。)と通信できるようNW管理領域の設計・構築を実施する。

また、試行運用期間中は、調達・構築した回線領域及びNW管理領域の安定稼働に向けた追加の設定やASP領域の追加接続等を実施する。

「図表1 本業務における調達範囲」



(2) 運用保守業務

調達・設計・構築した、回線領域及びNW管理領域について運用保守を実施する。

2 契約期間

契約締結日から令和12年1月31日までとする。また、本業務における各工程の作業期間を以下に示す。

(1) 調達・構築期間

- ① 調達・構築期間: 契約締結日から令和6年12月31日まで

②試行運用期間:令和7年1月1日から令和7年3月31日まで

(2) 運用保守期間

令和7年4月1日から令和12年1月31日まで

※本公募型プロポーザルの提案業務のうち、令和7年度以降の回線利用及び保守運用に係る経費については、令和7年度以降の予算成立を前提に行う年度開始前準備行為であり、令和7年度以降の予算が成立次第、選定事業者と契約を締結する予定である。このため、令和7年度以降の予算が成立しなかった場合には、契約を締結しない。この場合、本公募型プロポーザルに要したすべての費用について、本市に請求することが出来ず、参加者の負担となるため、事前にご了承ください。

(3) スケジュール

本業務におけるスケジュールについて、「図表2 スケジュール案」にて示す。

※各スケジュールについては現時点での予定のため、変更が生じる可能性がある。その際は、本市と協議して対応を決定する。

「図表2 スケジュール案」

		R6年度												R7年度											
		4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
調達	RFP																								
	契約																								
回線領域	調達・構築期間																								
	試行運用期間																								
	運用・保守期間																								
NW管理領域構築	調達・構築期間																								
	試行運用期間																								
	第2グループ追加接続																								
	運用・保守期間																								
※参考 各ASP領域 (標準準拠システム)構築	設計																								
	構築・テスト																								
	運用・保守期間																								

(4) 契約期間における留意事項

構築において、本業務で求める回線領域及びNW管理領域の調達・設計・構築ならびに各構築グループへの接続設定にかかる期限は「図表3 構築対象と期限」のとおりとする。記載のとおり、各ASP領域への接続を2回のタイミングに分けて実施する。

なお、各 ASP の構築状況ならびに追加接続等により、接続のタイミングを 4～5 回に分割する可能性も考慮すること。

ただし、各 ASP の調達・設計・構築状況により、本業務範囲における構築が期限までに完了しない場合は、試行運用期間内にて対応すること。

また、運用保守期間に追加接続設定が年 2 回程度あることを考慮すること。

図表 3 構築対象と期限

段階	期限
回線領域・NW 管理領域の設計・構築 及び第 1 グループ接続設定	令和 6 年 12 月 28 日
第 2 グループ接続設定	令和 7 年 6 月 30 日

3 成果物

(1) 構築期間の成果物

構築期間の成果物について、「図表 4 構築期間における成果物一覧」に示す。スケジュールは当該一覧の「納入時期」を目安とし、本市の承認を得ること。なお、契約期間中は、媒体破損、データ不良による納入物の再作成及び修正を保証できるように、受注者の責任において納入成果物の複製物を保管すること。

図表 4 構築期間における成果物一覧

名称	作成ドキュメント	内容	納入時期
プロジェクト計画	業務実施計画書	本業務を遂行するためのプロジェクト計画書(プロジェクト管理事項、体制等を含む)	契約締結後1カ月以内
	業務工程表(スケジュール表)	マスタースケジュール(大日程)、WBS(中日程)	契約締結後 14 日以内
全体設計・構築	環境設計書	本市の要求を満たす回線領域及び NW 管理領域の構成等の設計内容を取りまとめたもの	令和 6 年 12 月末 ※試行運用期間において、設計内容に変更が生じた場合、令和 7 年 3 月までに最終版を納入すること

	テスト結果報告書	調達・構築した回線領域及びNW管理領域・第1グループの接続が適切に稼働することを確認するために、テストを行い、その結果を取りまとめたもの	令和6年12月末 ※第1グループの接続が期限内に完了しない場合、令和7年3月までに最終版を納入すること
	運用設計書	回線領域及びNW管理領域の運用に関する設計内容を取りまとめたもの	令和6年12月末 ※試行運用期間において、設計内容に変更が生じた場合、令和7年3月までに最終版を納入すること
	運用開始判定資料	本番運用の開始を判断するための構築内容・テスト結果等を取りまとめたもの	令和7年3月
設計・構築内容及び留意事項等の説明	回線領域及びNW管理領域説明資料	回線領域及びNW管理領域の設計・構築内容や市内NW事業者ならびにASPとの責任分界点、留意事項等を那覇市情報政策課(担当職員)及びASP・市内NW事業者へ説明するために必要な情報を取りまとめたもの	令和6年12月末 ※試行運用期間に内容変更が生じた場合、令和7年3月末までに最終版を納入すること
プロジェクト管理	進捗管理表、品質管理表、課題・リスク管理表、変更管理表、問合せ表、議事録	プロジェクトを運営するための各種書類	プロジェクト実施中／随時
その他	会議資料	構築期間に実施する各種会議資料及び議事録	プロジェクト実施中／随時

(2) 運用保守期間の成果物

運用保守期間の成果物について、「図表5 運用保守期間における成果物一覧」に示す。スケジュールは当該一覧の「納入時期」を目安とし、本市の承認を得ること。なお、契約期間中は、媒体破損、デー

タ不良による納入物の再作成及び修正を保証できるように、受注者の責任において納入成果物の複製物を保管すること。

図表 5 運用保守期間における成果物一覧

名称	作成ドキュメント	内容	納入時期
プロジェクト計画	業務実施計画書	本プロジェクトを運営するための計画書(運用体制含む)	令和7年3月
	業務工程表(スケジュール表)	本業務に関するイベントなどの日程をまとめたもの	令和7年3月
運用保守	利用状況報告書兼業務改善提案書	受注者が運用保守する領域の利用状況を分析して、サービス利用の改善内容を取りまとめたもの	利用状況は月次、四半期等協議の上、決定 改善提案は適宜(年1、2回程度)
各グループ接続テスト	第2グループ及び追加接続のテスト結果報告書	スケジュール案に示す第2グループ並びに追加の接続設定を行ったASP領域の利用開始前に、接続確認を行い、その結果をまとめたもの。	接続時期に応じて
設定変更等	テスト結果報告書	各領域の設定変更を実施した際に、接続確認を行い、その結果をまとめたもの。	各設定変更に応じて
プロジェクト管理	進捗管理表、品質管理表、課題・リスク管理表、変更管理表、問合せ表、議事録	プロジェクトを運営するための各種書類	プロジェクト実施中/随時
引き継ぎ	運用引継書	次期事業者に業務を適切に引き継ぐために必要な情報を取りまとめたもの	契約終期

その他	会議資料	運用保守期間に実施する各種会議資料	プロジェクト実施中／随時
-----	------	-------------------	--------------

(3) 納品形態及び部数

本業務において作成した成果物は、記録媒体(CD-R 又は DVD-R)で2部納入すること。なお、電子データ提出時には、発注者が指定する納品書を合わせて提出するものとする。

また、成果物作成完了時点で最新のウイルスに対応したウイルス対策ソフトによりチェックを行い、使用したウイルス対策ソフト、チェックを実施した日付を明示したうえで納品すること。

ただし、月次で提出する成果物については、電子メール・ファイルストレージサービス等での納品も可とする。

(4) 納入場所

成果物の納入場所は、本市が指定する場所とする。

4 関係者

本業務における関係者については「図表 6 関係者一覧」のとおり。

図表 6 関係者一覧

組織・事業者	主な役割
情報政策課	本業務の発注者であり、受注者と庁内 NW 事業者ならびに各 ASP との連絡・調整を実施する。また、デジタル庁へガバメントクラウド利用権限付与等の申請を行う。
受注者	本業務の受注者であり、回線領域及び NW 管理領域の設計・構築・運用・保守を実施する。
デジタル庁	ガバメントクラウドを所管する省庁であり、CSP との契約やガバメントクラウドの利用に関する権限付与業務を行う。
CSP	ガバメントクラウドとしてクラウドサービス環境を提供する。
庁内 NW 事業者	庁内 NW 領域の運用・管理・保守を行う。
標準準拠システム等 (共同利用方式)ASP	自ら有するガバメントクラウド環境に、共同利用方式にて標準準拠システム等を構築し、サービスとして本市に提供する。 標準化 20 業務における各 ASP 及び利用 CSP、並びに構築グループについては「図表 7 関連 ASP 一覧」を参照のこと。

図表 7 関連 ASP 一覧

ASP 事業者	利用 CSP	対象業務	構築グループ
A 社	AWS	住民基本台帳、印鑑登録、国民年金、市県民税、法人市民税、固定資産税、軽自動車税、選挙人名簿管理	1 グループ
B 社	AWS	児童手当、児童扶養手当、障害福祉、生活保護	1 グループ
C 社	OCI	国民健康保険、後期高齢者医療、介護保険	1 グループ
D 社	AWS	子ども・子育て支援	1グループ
E 社	AWS	健康管理	2グループ
F 社	AWS	統合滞納管理	2グループ
G 社	独自クラウド	戸籍、戸籍附票	無し
未定	未定	学事・就学支援	未定

第2章 構築工程における要件

1 プロジェクト管理

(1) 実施計画

構築工程における業務を適切に実施するために、業務実施計画書及び業務工程表(スケジュール表)を作成すること。

(2) 実施体制

受注者は「図表 8 受注者体制に係る役割」のとおり、本業務を確実に履行できる体制を設けること。なお、受注者体制のうち、1名以上は「AWS Certified Solution Architect Professional」の資格を有すること。

プロジェクト発足時からの要員変更にあたっては、必ず本市の了承を得るとともに、変更後の要員のスキルが前任者と同等以上であることを担保すること。

また、本業務の実施及びプロジェクトを推進する上で受注者側の作業体制に問題があると本市が判断した場合は、作業体制の改善要請を行う場合がある。その場合、本市と協議の上、速やかに作業体制の改善又は問題解決の対策について本市の承認を得て、実施すること。

図表 8 受注者体制に係る役割

役割	役割の詳細
プロジェクト統括責任者 (契約書における業務責任者)	(役割) ・受注者を代表し、最終的な権限と責任を持ち、本業務を遂行する。 (条件) ・本市からの要求事項に対して、受注者として迅速に判断ができること。 ・本業務内で他の役割と兼務することは禁止とする。
プロジェクトマネージャ	(役割) ・本業務を遂行するために必要な、全体的なマネジメントを行う。 ・各プロジェクトのプロジェクトリーダーを支援するとともに、プロジェクトを跨る横断的な調整を行う。 ・本業務の関係者との調整を行う。 (条件) ・AWS を活用した運用の実務経験を有すること(1年間以上) ・本業務内で他の役割と兼務することは禁止とする。

プロジェクトリーダー	<p>(役割)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・プロジェクト内のメンバ管理・進捗・課題・問題等に対して、マネジメントを行い、プロジェクト内のタスクを円滑に推進する。 ・プロジェクトマネージャや他プロジェクトとの調整を行う。 ・本市との窓口を担当する。 <p>(条件)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本業務が確実に遂行できる体制とすること。 ・AWS を活用した運用の実務経験を有すること(1年間以上) ・本業務内で他の役割と兼務することは禁止とする。
プロジェクトメンバ	<p>(役割)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・プロジェクトリーダーの指示のもと、担当領域における業務を遂行する。 <p>(条件)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本業務が確実に遂行できる体制とすること。 ・業務担当者の半数以上が AWS を活用した運用の実務経験を有すること(1年間以上) ・本業務内で他の役割と兼務することは禁止とする。

(3)全体管理

受注者は、プロジェクト管理として、「進捗管理」、「課題・リスク管理」、「品質管理」、「変更管理」、「コミュニケーション管理」を実施すること。

また、本工程の遂行にあたり、月次による進捗報告に加え、随時、必要な会議を開催し、本市及び関係者との協議を行うこと。

(4)会議体

本業務では、「図表 9 会議体設置要件」に定める会議体を設け、本市への報告・連絡・調整などを円滑に実施すること。会議に必要な書類等を会議の2営業日前を目途に作成し、事前に本市担当職員へ送付すること。

なお、会議終了後は、会議内容を議事録に取りまとめ、会議終了後に本市へ報告し、その承諾を得ること。

また、規定した以外の会議が必要な場合、適宜必要な会議を開催すること。受注者側の参加者については、本市と協議の上、決定する。加えて、会議開催については、本市職員の負担を加味し、複数の会議を同日開催するなど、効率的に運営するための施策を講じること。

図表 9 会議体設置要件

会議体	要素	実施内容
全体会議	目的	円滑なプロジェクト推進のため、全体スケジュールに対する進捗管理を行うとともに、本業務全体管理の中で生じた課題について取りまとめ、それらの内容を報告する。 プロジェクト計画に変更が必要となる場合の判断を行う。
	開催頻度	月1回程度開催。詳細は本市との協議のうえ決定すること。
	報告書類	進捗報告書、WBS、課題管理表、変更管理票、その他報告資料等
運用開始判定会議	目的	設計・構築・テストの内容を踏まえ、運用開始の判定を行う。
	開催頻度	運用保守期間開始前(R7.3想定)
	報告書類	運用開始判定資料、環境設計書、テスト報告書、運用設計書等
検討会議	目的	要件・仕様の調整、進捗管理、課題管理、業務システム移行等に関する方策・作業内容の検討・調整等を行う。
	開催頻度	週1回程度開催。詳細は本市との協議のうえ決定すること。
	報告書類	WBS、課題管理表、検討資料等
連携会議	目的	関係業者との検討・協議を行う。
	開催頻度	適宜開催することとし、詳細は本市と協議の上決定すること。
	報告書類	課題管理表、その他必要と思われる報告資料等

2 調達・設計・構築

(1) 回線領域調達・設計・構築

(ア) 機器調達

市内 NW 領域と回線領域を接続する CE ルータを 2 台以上調達すること。調達する CE ルータについては、下記に記載する参考器機と同等以上の性能を有した機器、ならびに(ウ)回線調達及び(エ)クラウド接続に規定する帯域に対応した機器を調達すること。

(参考器機)YAMAHA 社製 RTX1300 又は NEC 社製 IX2310

※ただし本市の安定稼働に有益な提案がある場合は、追加提案すること。

(例)ホットスタンバイ 2 台に加え、コールドスタンバイの1台を準備する 等

(イ) 機器設定

CE ルータについて、市内 NW 領域と接続するため、市内 NW 事業者と協議し、接続設定を行うこと。

CE ルータの設置場所については、那覇市役所 本庁舎(那覇市泉崎 1-1-1)又は本市と受注者にて協議のうえ、決定する場所とすること。

(ウ) 回線調達

CE ルータを介して市内 NW 領域と NW 管理領域を結ぶ回線を調達すること。回線の帯域について、原則、メイン回線1Gbps 以上(ギランティ型)サブ回線 200Mbps 以上(ギランティ型又はバースト型)とすること。

※ただし本市の安定稼働に有益な提案がある場合は、追加提案すること。

(例)最低利用期間経過後、追加費用なしで、回線使用トラフィックを基に最適な帯域を提案し、変更することができる 等

(エ) クラウド

回線領域においては、AWS 及び OCI の接続ロケーションへ接続すること。

また、AWS 及び OCI の接続ロケーションについて、メイン回線は東京接続ロケーション、サブ回線は大阪接続ロケーションとすること。

また、各 CSP 接続サービスの帯域については AWS8 割、OCI2 割の割合とすること。

(オ) 帯域変更

構築後、帯域を下方へ変更することに対応できること。

(カ) OCI への接続設定

OCI を利用する ASP が回線領域へと接続できるよう、以下の対応を実施すること。

①接続に必要な情報を共有する

- ・受注者より、利用する FastConnect パートナーを提示すること
- ・受注者より、FastConnect ロケーション及び OCI に設定する BGP ピアアドレスを払い出すこと
- ・その他、双方の AS 番号の共有や MD5 認証の有無を確認すること。

②受注者にて FastConnect ロケーションから、ASP の領域(ASP より指定のある OCID にて設定)へ接続を行うこと。

③ASP・受注者の双方で接続が確立されたことの確認を行うこと。

(キ) マルチクラウド間の通信

AWS 及び OCI に構築された ASP 領域が相互に通信できるよう、回線領域内又は NW 管理領域内において、通信を折り返す機能等を設けること。

(2) NW 管理領域設計・構築

(ア) NW 管理領域構築 CSP

NW管理領域を構築する CSP については、AWS のみとする。

(イ) ネットワーク設計

庁内 NW 領域と ASP 領域内の各 ASPVPC が相互通信できるよう、また、各 ASPVPC 間も相互通信できるよう、NW 管理領域を設計・構築すること。

なお、NW 管理領域の CIDR を設計する際は、事前に庁内 NW 事業者及び各 ASP と協議し、庁内 NW 領域及び ASP 領域の CIDR にも留意すること。

また、庁内 NW 領域から NW 管理領域へ接続するために、庁内 NW 領域側で考慮すべき内容(構成等)がある場合は、適宜必要な提案・助言をすること。

(ウ) DR サイトへの接続設定

リージョン単位での障害時に標準準拠システムが DR サイトへ切り替え、業務継続することも想定される。詳細は設計時において検討となるが、業務要件に応じて、設計・構築すること。

(エ) 受注者保守環境との接続

受注者の拠点からリモート開発・保守ができる環境を整備すること。受注者の拠点から、NW 管理領域までの接続経路については、受注者にて整備すること。リモート開発・保守を行うための NW 管理領域への接続方法は、閉域ネットワークでの接続を前提とする(本閉域ネットワークの冗長化までは要件としない)。

なお、インターネット経由での管理コンソールへの接続は、本市と協議の上、セキュリティ面等に問題がない業務範囲において、例外的に認めることとする。

また、本市のマイナンバー利用事務系ネットワークに接続することとなるため、本市の提示するセキュリティ要件を満たすこと。

(オ) ガバメントクラウドテンプレート適用

受注者が設計・構築する領域において、デジタル庁から配布されるガバメントクラウド必須適用テンプレートを適用すること。デジタル庁からテンプレートの変更があった場合は速やかに変更されたテンプレートを適用すること。

(カ) 疎通テスト

ASP 領域への安定的なデータ・システム移行を実現するため、回線領域及び NW 管理領域の構築、第 1 グループ接続設定が完了した段階で、本市の指示による疎通テストを実施すること。疎通テストの結果については「図表3 構築期間における成果物一覧」に規定する、テスト結果報告書を作成し、提出すること。

3 運用設計

運用保守工程(構築工程における試行期間も含む)における性能・キャパシティ・コスト管理、セキュリティ管理、障害管理、構成管理、ログ管理等に関する運用設計をすること。

4 その他

CSP のコンソール画面に Admin ユーザ(AWS IAM の AdministratorAccess ポリシーを持つユーザ)としてアクセスする場合は、ハードウェア方式の多要素認証(MFA)によるサインインをすること。

また、多要素認証(MFA)をする場合に必要となる MFA 認証デバイスは受注者にて必要数用意すること。

なお、Admin ユーザ以外のすべてのユーザに必ずしもハードウェア方式での MFA 認証を求めるものではないため、留意すること。

ただし、本市から提供できる BCE ライセンス数は 5 名分となる。

5 説明

庁内 NW 領域及び ASP 領域との責任分界点・留意事項等を情報政策課、庁内 NW 事業者ならびに ASP へ説明すること。

説明方法は、受注者にて説明資料を作成し、電子ファイルにて提供すること。説明資料に対する質問をメール等により受け付け、その結果を踏まえ、FAQ を作成し、提供すること。

また、必要に応じて、上記の内容について研修を実施すること。

6 施設・設備

本業務は受注者の拠点から回線領域及び NW 管理領域に対して、ネットワーク接続を行い、同拠点から構築業務を行うことを原則とする。

また、本業務を行うために必要な設備・セキュリティ・BCP 対策を実施すること。

- 受注者拠点内の什器や機器の整備
- 入退館・入退室管理によるアクセス制限
- 地震対策や津波到達外の立地又は津波への対策 等

第3章 運用保守工程における要件

1 プロジェクト管理

(1) 業務計画

運用保守工程における業務を適切に実施するため、年次で業務実施計画書及び業務工程表(スケジュール表)を作成すること。

(2) 実施体制

運用保守工程で求める実施体制に関する要件は、構築工程と同一とする。

(3) 全体管理

受注者は、プロジェクト管理として、「進捗管理」、「課題・リスク管理」、「品質管理」、「変更管理」、「コミュニケーション管理」を実施すること。

また、本工程の遂行にあたり、月次(当面の間、月次とし、状況により四半期とするなど開催頻度については、変更する可能性がある)による進捗報告に加え、随時、必要な会議を開催し、本市、ならびに関係者との協議を行うこと。

(4) 会議体

本業務では、「図表 10 会議体設置要件」に定める会議体を設け、本市への報告・連絡・調整などを円滑に実施すること。また、会議体の詳細は、本市と協議の上決定し、「業務実施計画書」に明記すること。

図表 10 会議体設置要件

会議体	要素	実施内容
定例報告会	目的	<ul style="list-style-type: none"> ・全体管理(進捗・課題・運用保守状況等の評価・総括)に係る報告 ・運用保守プロジェクト計画書に関する報告(年1回及び変更時) ・運用状況の分析結果や障害対応状況について報告
	参加者	本市 : 情報政策課 担当者 受注者 : 各プロジェクトリーダー、各プロジェクトメンバ等
	開催頻度	当面、月1回程度開催とし、状況により本市との協議のうえ開催頻度を決定する
	報告書類	進捗報告書、WBS、課題管理表、変更管理票、その他報告資料等

2 問い合わせ対応

回線領域及びNW管理領域に接続するする市内NW事業者・ASPや本市職員からの問合せに応じること。対応方法として電話・メール・その他の方法で問い合わせられること。問合せ対応時間は、「図表 11 対応時間」のとおりとする。

図表 11 対応時間

分類	対応時間
平日(月～金[祝日除く])	9:00～17:00

3 ネットワーク接続管理

庁内 NW 事業者ならびに各 ASP ヘヒアリングを実施し、そのヒアリングシートの依頼に基づき、ネットワーク通信・ゲートウェイ等のパラメータ変更の設定変更を行うこと。また、それらを変更後に庁内 NW 事業者ならびに各 ASP が実施する疎通テスト等に協力すること。

なお、パラメータ・設定の変更前に本市の承認を受けるとともに、変更後はその結果を本市に報告すること。

4 監視

受注者が提供する回線・ゲートウェイ等を対象に回線領域及び NW 管理領域の監視を常時行うこと。なお、死活監視に加え、リソースの利用状況やスループット等のパフォーマンスの状況も監視すること。また、障害発生を検知した際には、自動で障害状況等を通知できる仕組みを設け、監視すること。

5 障害対応

回線領域及び NW 回線領域に障害(セキュリティに関するアラートやインシデントへの措置を含む)が発生している場合は、速やかに復旧に取り組むとともに、本市に障害発生状況や復旧の状況等を通知すること。また、庁内 NW 領域及び ASP 領域内で生じた不具合に対しても、庁内 NW 事業者ならびに ASP・情報政策課職員からの問合せをトリガーに、原因調査等に関して、解決に向け積極的に協力すること。障害対応に伴い、必要に応じて、CSP に連絡を行うこと。

6 障害対応受付時間

障害対応受付時間は原則「図表 12 障害対応受付時間」のとおりとする。障害対応受付時間内に本市からの障害連絡又はシステム監視の自動発報等により、障害を検知した場合は、速やかに障害対応を実施すること。

ただし、障害対応の完了予定時刻が、障害対応受付時間を超える場合も、障害対応を求めることとする。

また、障害対応受付時間を基準とした人的な障害対応が発生することを前提としつつも、受注者が構築する範囲は、マネージドサービスを活用し自動で切り替え・縮退等を行うことにより、可能な限り、人的対応を必要としない設計・構築を基本とする。

なお、クラウド全体の停止など大規模障害の発生時には、例外的な対応が必要となることもあるため、対応に関して本市との協議に応じること。

図表 12 障害対応受付時間

分類	障害対応受付時間
平日(月～金[祝日除く])	8:00～20:00
休日(土・日・祝日)	9:00～18:00

7 保守拠点

CE ルータならびに回線領域の保守について、保守拠点が沖縄県内にあること。

8 セキュリティ管理

受注者は、本業務の実施にあたり、セキュリティリスクを低減させるための指針の策定及び予防対策等を実施すること。

9 性能・キャパシティ・コスト管理

受注者が運用保守する領域のリソースの稼働実績(通信量 等)を収集・整理し、本市へ報告すること。なお、情報の収集・整理は、デジタル庁から提供されるガバメントクラウドテンプレートを基に、受注者にてツール(ダッシュボード 等)を整備・活用して、人的対応を最小化した効率的な運用を実施すること。なお、本市への報告方法や頻度(月次を目安に検討)については、契約後協議の上、詳細を決定することとする。

月ごとの見込通信量等を設定し、本市が指定する閾値を超過した場合に、メールにて任意の者(本市職員等)に発報できること。

報告の中では、CSP が提供するアドバイザーツールやデジタル庁から提供される GCAS (Government Cloud Assistant Service) から得られる情報等を参考に、その利用状況について、第三者視点から評価を行うこと。

10 バックアップ・リストア管理

障害が発生した場合も、IaC 等により迅速に復旧できることを前提として、バックアップ・リストアができる状態を確保すること。

また、同環境の迅速な復旧を目的とするため、ネットワーク通信・ゲートウェイ等の設定変更の都度、バックアップを取得すること。

11 ログ管理

受注者は、導入するサービスについて、適切にログの収集・分析を行うこととし、求めに応じて本市へ提供すること。

12 保守・メンテナンス

回線領域及び庁内 NW 領域の維持の観点において、必要なメンテナンスを行うこと。メンテナンスは各 ASP のシステム稼働に影響しないように実施すること。

また、受注者が維持する機能(ゲートウェイ等)のメンテナンスに加え、CSP 等のメンテナンスにおいて、関係システム・業務に影響を及ぼす可能性がある場合は、事前に本市に報告すること。

13 技術支援

回線領域及び NW 管理領域へ接続する、庁内 NW 事業者ならびに ASP からネットワーク接続等に関する技術的な相談を受け付け、必要なアドバイス等を実施すること。

14 ドキュメント管理

サービスの設定変更等に伴い、必要なドキュメント(設計書 等)の最新化を行うこと。

15 施設・設備

運用保守工程で求める施設・設備に関する要件は、構築工程と同じとする。

16 その他

CSP のコンソール画面に Admin ユーザ(AWS IAM の AdministratorAccess ポリシーを持つユーザ)としてアクセスする場合は、ハードウェア方式の多要素認証(MFA)によるサインインとすること。

また、多要素認証(MFA)をする場合に必要となる MFA 認証デバイスは受注者にて必要数用意すること。

なお、Admin ユーザ以外のユーザにハードウェア方式での MFA 認証を必須で求めるものではないため、留意すること。

ただし、本市から提供できる BCE ライセンス数は 5 名分となる。

第4章 非機能要件

非機能要件は、デジタル庁発行「地方公共団体情報システム非機能要件の標準【第1.1版】」を参照し、各項の選択レベルを満たす設計・構築とすること。

第5章 サービスレベル合意(SLA)

運用保守作業に関するサービスの内容と範囲、品質に関する要求(達成)水準と、それが達成できなかった場合のルールを含め、本市及び受注者間にて合意することとする。サービスレベル合意内容(SLA)は、「業務計画書」に明記するとともに定例報告会にて報告すること。

サービスレベル合意内容(SLA)の要求水準が達成できなかった場合又は達成できない恐れがある場合は、原因を調査・分析し速やかに本市へ報告すること。

なお、デジタル庁発行「地方公共団体情報システム非機能要件の標準【第1.1版】」に示す各項の選択レベルを満たすよう、運用設計工程においてサービスレベル項目及び目標値の取り決めを行うこと。

第6章 その他

1 遵守すべき法令及びその他の規定

本業務を受注するにあたって、法令等の定め及びデジタル庁等国から提示されている関連ドキュメントのほか、本市の条例等の内容を十分に理解し遵守すること。

なお、ガバメントクラウド利用に関する手順等、デジタル庁から地方自治体に対し提示されている資料があるが、それらは地方自治体と秘密保持の契約を締結した事業者にのみ提供が可能とされていることから、契約締結後に提供する。

2 業務引継ぎに関する事項

本業務の契約履行期間の満了、全部もしくは一部の解除、又はその他契約の終了事由の如何を問わず、本業務が終了となる場合には、業務システムへの運用負担を抑えるために、構築工程では以下の内容を詳細に記録した運用引継書を作成し、運用工程では、新受注者への環境等に関するレクチャ、質問対応、設計書等を含むドキュメント提供等の”完全に運用を引き継ぐための支援”を執り行うこと。

<業務引継ぎ書の内容>

- (1)業務の流れ
- (2)業務の進捗状況
- (3)構成管理台帳(資産、資源の所在と明細)の提出
- (4)関連する資料の明細書
- (5)その他円滑な業務引継ぎのために必要となる資料

業務引継ぎに伴いデータ移行等が発生する場合、以下の対応事項について、本市又は新受注者に対して誠意を持って協力すること。

- 構築・運用を行っている全ての環境について、移行のために必要となるデータを提供すること
- サービス構成・設定情報等の資料を提供すること
- その他円滑な業務引継ぎのために必要となる作業を実施すること

3 仕様書の解釈

本仕様書及び添付書類に定めのない事項及び解釈の相違があった場合において、本業務の履行に際し必要な事項が発生した場合は、原則として本市の解釈によるものとする。本市の解釈によりがたいと本市及び受注者が認める場合は、本市と協議のうえ対応するものとする。

4 経費積算にあたっての留意事項

本業務に関して、追加費用の発生は想定していない。

本仕様書に記載する全ての委託業務及び当該業務を行うにあたって付帯して発生する業務、ライセンス料等、必要となる一切の費用は提案金額に含めることとし、別途本市に請求は行わないこと。

5 再委託

本業務について、第三者に委託することはできない。ただし、あらかじめ本市の書面による承諾を受けたときは、この限りでない。

6 成果物の所有権の取り扱い

成果物の所有権については、成果物が検収された時点で本市に移転される。契約期間中に蓄積されたノウハウや実績データ、作成ドキュメント等についても本市に帰属するものとする。

なお、本業務委託を遂行するにあたって受注者が導入もしくは開発を行った IT マネジメントシステムに関するプログラムもしくは他のプログラム等及びそれらにおいて作成されたデータ等、成果物として本市に提供されるものは、引渡し時に無償で譲渡すること。ただし、その成果物が、商用ソフトウェア又はクラウド等の商用サイトを利用しなければその内容を確認できないものについては契約期間満了までに、内部に蓄積されたデータや記録等を確認できる形に変えて成果物として納品を行うこと。

権利の帰属等に関する詳細については、受注者決定後に協議して定める。

7 成果物に対する権利の行使

受注者は、成果物に関する著作権人格権を本市もしくは本市が指定するものに対して行使しないこと。

また、特許権等の対象となるべき発明や考案をした場合には、書面にて本市に通知し、取得のための手続き及び権利の帰属等に関する詳細については協議して定める。

8 個人情報等の保護に関する安全対策及び不正・事故の未然防止策

電子データや帳票・媒体類をはじめ、本業務により知り得た各業務システムの設計関連情報、各業務システムが取り扱っている市民や職員の個人情報、並びに各業務システムの構成情報等については、情報の漏えい、滅失、き損等の防止、その他個人情報等の保護に必要な体制の整備及び措置を十分に講じることは当然のことであるが、個人情報等の取扱いに関し、書類・データを問わず捏造や改ざん等の不正や、漏えい等の事故を未然に防止するための教育や、その運用を徹底する方策を立てること。

また、業務従事者は、個人情報はもちろんのこと、事業の遂行を通じて知りえた情報を漏らしてはならない。その職を退いた後も同様とする。

9 問い合わせ先

那覇市 企画財務部 情報政策課(標準化グループ)

住所 那覇市泉崎 1-1-1 那覇市役所 本庁舎 6階

TEL (直通)098-861-0350 (代表)098-867-0111

E-Mail エム-ジ ョウホウ オウイ M-JYOHOOOI@city.naha.lg.jp

担当 仲井間・宮城・仲宗根