

住民基本台帳ネットワークシステムに係る
代表端末運用管理業務委託契約仕様書

第1 基本事項

1 目的

住民基本台帳ネットワークシステムに係る代表端末の運用管理

2 事業概要

住民基本台帳ネットワークシステム（以下「住基ネット」という。）は、市区町村が備える住民基本台帳に記録されている事項のうち、本人確認情報（氏名、住所、生年月日、性別、住民票コード、及びこれらの変更情報）を電算化し、市区町村の区域を越えた住民基本台帳に関する事務の処理や国の行政機関等に対する本人確認情報の提供を行うための、全国規模のネットワークシステムである。

住基ネットは、市区町村が所管するコミュニケーションサーバ（CS）、都道府県が所管する都道府県サーバ及び地方公共団体情報システム機構が所管する全国サーバから構成されている。

都道府県サーバは、各都道府県内の住民の本人確認情報を記録・保存するとともに市町村と地方公共団体情報システム機構とを結ぶ重要な中継機能を持つ機器である。平成25年度、都道府県サーバが集約され、これに伴い代表端末が導入されることとなった。代表端末は、都道府県サーバが有する機能のうち、都道府県サーバ集約化以降においても各都道府県において実施される業務に関する機能を有する機器である。

本業務は、代表端末の運用管理を行うものである。※別記1（概要図）

3 システムの構成

※別記2（システムの構成図）、別記3（住民基本台帳ネットワークシステムに係る代表端末等の明細表及び仕様表）

第2 委託業務の対象

代表端末運用管理

※別記3（住民基本台帳ネットワークシステムに係る代表端末等の明細表及び仕様表）、別記4（業務対象）

第3 委託業務の体制

※別記5（体制図）

第4 委託業務の内容

乙は、次の各項で定める委託業務を、甲の指示により実施するものとし、乙が委託業務を行った場合は、その作業内容を記録し、甲に報告しなければならない。この方法については、甲と協議の上、別途定めるものとする。

また、この業務により、この構成が変更された場合は、ドキュメント類及び構成情報を最新の状態に保つものとする。

1 システム運用業務

(1) システム操作関係業務

乙は、甲の指示に基づき、システム運用に必要なシステム操作及びその操作に直接関連する業務を行う。その業務の内容及び操作手順は、甲が、随時に別に定める操作手順書等によるものとする。

(2) システム構成管理業務

乙は、甲の指示に基づき、システム運用業務責任者の管理の下、ソフトウェア又はハードウェアの改修等に対応して、システム変更時のシステム構成管理を行う。

(3) システム障害対応業務

乙は、システム障害又はセキュリティ事案が発生した場合の問題の一次切り分け並びに関係者への連絡、甲への報告を行う。その対応手順は、甲が、随時に別に定める運用手順書等によるものとする。

(4) アプリケーション更新業務

乙は、甲の指示に基づき、地方公共団体情報システム機構から配付されるアプリケーションの適用やバージョンアップ等の調査、作業実施、動作確認、作業報告を行う。その業務の内容及び手順は、甲が、随時に別に定める運用手順書等によるものとする。なお、不定期に発生する大規模なパッチ適用等の業務については、別途協議のうえ、定めるものとする。

(5) システム稼働監視業務

乙は、甲の指示に基づき、システムの稼働監視を行う。また、日次バッチの開始指示及び県の指示によるスケジュール保留処理、スキャン処理、消耗品の管理、月1回のシステム再起動等を行う。その業務の内容及び手順は、甲が、随時に別に定める運用手順書等によるものとする。

(6) ログ管理業務

乙は、甲の指示に基づき、システムにおけるログの収集及びログの解析を行う。その業務の内容及び手順は、甲が、随時に別に定める運用手順書等によるものとする。

(7) システム運用付随業務

ア 問い合わせ対応

乙は、甲からのシステムに関する問い合わせの対応を行う。

イ コンサルティング

乙は、甲の指示に基づき、システムの運用に関連した技術動向の把握、効果的・効率的なシステム運用の提案、個別依頼事項に基づくシステムの調査を行い、甲に報告するなど、当該システムにおけるコンサルティングを行う。

ウ セキュリティ対策、個人情報保護関連技術支援

乙は、甲の指示に基づき、技術調査（監査）資料作成に関する支援、ログ情報開示に関する支援を行う。

第5 委託業務のサービス要件

1 基本要件

代表端末が安定稼働できる体制を保持する。

2 システム運用業務サービスレベル

(1) システム稼働率

システム稼働率は、定期点検や災害による停止時間を除き、99.9パーセント以上とする。

(2) システム障害時の一次切り分け許容時間

システム障害又はセキュリティ事案発生時における一次切り分けに要する時間は1時間以内とする。

(3) 問い合わせ対応

問い合わせ対応は、問い合わせから最初の回答までを0.5時間以内とする。

第6 委託業務の成果品

1 成果物の内容

乙は、次に掲げる成果物を指定された期日までに納品しなければならない。

(1) 業務報告書（委託業務が完了したときは、業務完了報告書を提出する。）

(2) 障害対応報告書（対応後、速やかに提出する。）

(3) アプリケーション更新等報告書（対応後、速やかに提出する。）

(4) 打合せ議事録（対応後、速やかに提出する。）

(5) その他甲との打ち合わせにおいて必要としたドキュメント

2 形式等

書類（紙媒体）は、A4判縦長横書き両面を原則とし、日本語表記のものを提出する。

3 納品場所

甲が指定する場所に納品する。