

和歌山市住民情報システム
運用オペレータ調達仕様（案）

令和5年8月

和歌山市総務局総務部デジタル推進課

目次

1	調達の目的と委託内容の概要	3
1.1	調達の背景と目的	3
1.2	委託業務一覧（デジタル推進課住民情報システムマシン室内3～4人）	3
1.3	委託業務一覧（デジタル推進課執務室内1人）	3
1.4	委託期間	4
1.5	運用時間	4
1.6	本市のシステム標準化移行後について	4
2	システム稼働確認	4
2.1	全サーバ起動確認	4
2.2	帳票印刷時のユーザ外字出力確認	4
3	システム状態監視	5
3.1	システム、サービス死活監視、アラーム検知	5
3.2	ネットワーク監視（リモート保守接続）	5
3.3	サーバ、ネットワーク機器の目視確認	5
3.4	マシン室設備機器目視確認（CVCF、空調機等）	5
4	システム運用管理報告	5
4.1	報告書作成	5
5	帳票印刷	5
5.1	各課日程計画の集約、調整	5
5.2	高速連帳、カット紙での印刷実行	5
5.3	帳票スプール管理	5
5.4	帳票出力枚数の実績収集	5
5.5	高速連帳、カット紙のカウンター記録	6
6	ユーザ管理	6
6.1	生体認証情報の登録、変更	6
6.2	番号連携サーバシステムのユーザ登録、変更	6
6.3	マシン室入退室管理システムのユーザ登録、変更	6
7	共通データ管理	6
7.1	金融機関マスタ、全国住所マスタのコード変換	6
8	消耗品管理	6
8.1	連帳、カット紙、プリンタ（トナー、現像剤、リボン）、バックアップ媒体（LT0）	6
9	セキュリティ管理	6
9.1	ウイルスパターンファイル更新、ウイルスチェック	6
9.2	SE作業用端末貸出管理簿管理	6
10	バックアップ	6
10.1	バックアップ媒体（LT0）交換	6
10.2	バックアップ媒体（LT0）保管業者との媒体授受	7
11	プロジェクト管理	7
11.1	定例会資料準備	7
11.2	定例会報告	7
12	システム状態監視	7
12.1	システム、サービス死活監視、アラーム検知報告	7
12.2	性能情報（CPU、メモリ、ディスク使用率）確認	7
12.3	ファイルサーバ使用率確認、アラーム検知報告	7

12.4	プロキシサーバの月次件数報告	7
12.5	KIOSK 端末の月次件数報告	7
12.6	メールの送受信の月次件数報告	8
12.7	サーバ、ネットワーク機器状態監視、アラーム検知報告	8
12.8	サーバ、ネットワーク機器の目視確認	8
13	システムオペレーション	8
13.1	WSUS サーバの同期処理確認	8
13.2	WSUS サーバのサービス確認	8
13.3	基幹系ウイルスパターンファイルダウンロード	8
14	端末、ユーザ管理	8
14.1	端末の設定、配布	8
14.2	一時的ユーザに管理者権限の付与	8
14.3	端末の資産収集、在庫管理	8
15	セキュリティ管理(McAfee)	8
15.1	ログ確認	8
15.2	ウイルスチェック	9
15.3	ウイルス検出時のレポート作成	9
16	バックアップ	9
16.1	バックアップ媒体 (LT0) の交換	9
16.2	バックアップジョブ管理、ログ確認	9
17	消耗品管理	9
17.1	バックアップ媒体 (LT0) の在庫管理	9
18	各種操作・運用マニュアル作成	9
18.1	操作・運用マニュアル作成	9

1 調達の目的と委託内容の概要

1.1 調達の背景と目的

和歌山市（以下「本市」という。）では、平成 27 年 8 月から、現在の住民情報システム（以下「システム」という。）を自庁設置で稼働させ、システムの状態監視、バックアップ取得、帳票印刷、消耗品管理等を庁内常駐の運用オペレータに委託している。

住民情報システムについては、令和 7 年度までに「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」に基づき、国が示す標準仕様に準拠したシステムに移行する必要がある、自庁設置のオンプレミス環境から、ガバメントクラウド上にシステムをリフトする必要がある。

このため、住民情報システム運用オペレータ（以下「オペレータ」という。）についても、委託内容が変更となる可能性が高まり、新たなオペレータ業務を検討し委託する必要がある。

1.2 委託業務一覧（デジタル推進課住民情報システムマシン室内 3～4 人）

No.	業務名	業務内容	頻度
1	システム稼働確認	全サーバ起動確認	日次
		帳票印刷時のユーザ外字出力確認	日次
2	システム状態監視	システム、サービス死活監視、アラーム検知	日次
		ネットワーク監視（リモート保守接続）	日次
		サーバ、ネットワーク機器の目視確認	日次
		マシン室設備機器目視確認（CVCF、空調機等）	日次
3	システム運用管理報告	報告書作成	月次
4	帳票印刷	各課日程計画の集約、調整	月次
		高速連帳、カット紙での印刷実行	日次
		帳票スプール管理	日次
		帳票出力枚数の実績収集	日次
		高速連帳、カット紙のカウンター記録	日次
5	ユーザ管理	生体認証情報の登録、変更	随時
		番号連携サーバシステムのユーザ登録、変更	随時
		マシン室入室退室管理システムのユーザ登録、変更	随時
6	共通データ管理	金融機関マスタ、全国住所マスタのコード変換	月次
7	消耗品管理	連帳、カット紙、プリンタ（トナー、現像剤、リボン）、バックアップ媒体（LT0）	随時
8	セキュリティ管理	ウイルスパターンファイル更新、ウイルスチェック	随時
		SE 作業用端末貸出管理簿管理	随時
9	バックアップ	バックアップ媒体（LT0）交換	随時
		バックアップ媒体（LT0）保管業者との媒体授受	週次

1.3 委託業務一覧（デジタル推進課執務室内 1 人）

No.	業務名	業務内容	頻度
1	プロジェクト管理	定例会資料準備	月次
		定例会報告	月次
2	システム状態監視	システム、サービス死活監視、アラーム検知報告	日次
		性能情報（CPU、メモリ、ディスク使用率）確認	日次
		ファイルサーバ使用率確認、アラーム検知報告	日次
		プロキシサーバの月次件数報告	月次
		KIOSK 端末の月次件数報告	月次
		メールの送受信の月次件数報告	月次

		サーバ、ネットワーク機器状態監視、アラーム検知報告	日次
		サーバ、ネットワーク機器の目視確認	日次
3	システムオペレーション	WSUS サーバの同期処理確認	日次
		WSUS サーバのサービス確認（サービス停止時の再起動）	日次
		基幹系ウイルスパターンファイルダウンロード	日次
4	端末、ユーザ管理	端末の設定、配布	随時
		一時的ユーザに管理者権限の付与	随時
		端末の資産収集、在庫管理	随時
5	セキュリティ管理 (McAfee)	ログ確認	随時
		ウイルスチェック	日次
		ウイルス検出時のレポート作成	随時
6	バックアップ	バックアップ媒体 (LTO) 交換	随時
		バックアップジョブ管理、ログ確認	日次
7	消耗品管理	バックアップ媒体 (LTO) の在庫管理	随時

1.4 委託期間

令和 6 年 10 月 1 日から令和 11 年 9 月 30 日。

ただし、委託期間前 2 か月を現行の運用オペレータとの引き継ぎ期間とする。

1.5 運用時間

7:30 から 20:00（マシン室内）

8:00 から 17:00（執務室内）

1.6 本市のシステム標準化移行後について

令和 7 年 1 月、令和 8 年 1 月、令和 9 年度末の 3 段階に分けてシステム標準化対応を行う。

標準化対応を行ったシステムについては、1.2 委託業務一覧（デジタル推進課住民情報システムマシン室内 3～4 人）の No. 1～3 及び 9 は委託業務から外れることを想定している。

（マシン室内）

2 システム稼働確認

2.1 全サーバ起動確認

- 目視にてマシンルーム内に設置されているサーバ、ネットワーク機器の状態確認を行うこと。
- System walker Centric Manager にて、前日退庁時から確認時までのエラーイベントの確認を行うこと。
- VMware vSphere Client にて全サーバの状態ステータス、CPU のリアルタイムグラフを確認すること。
- System walker Operation Manager にてジョブネットの状態ステータスを確認すること。
- 前日退庁時から確認時までのリモート接続のログの有無を確認し、リモート接続申請書との突合を行うこと。

2.2 帳票印刷時のユーザ外字出力確認

- 前日夜間バッチ処理から出力されるスプールの印刷を行うこと。その際、ユーザ外字の出力確認を行うこと。夜間バッチ処理にて印刷物が存在しない場合、当日の初回印刷物で確認を行うこと。

3 システム状態監視

3.1 システム、サービス死活監視、アラーム検知

- 定期的に System walker Centric Manager、VMware vSphere Client、System walker Operation Manager を活用し、システム監視を行うこと。状態ステータスを監視し、異常があれば各ベンダ及びデジタル推進課に報告すること。なお、アラームメッセージについては、各ベンダ及びデジタル推進課はメールにて受信する運用（24 時間体制）としている。

3.2 ネットワーク監視（リモート保守接続）

- 定期的にネットワーク機器のログ解析ツールを活用し、リモート接続のログの監視を行うこと。ログが発生した際は IP アドレスの確認を行い、リモート接続申請書との突合を行うこと。不正な外部からのアクセスを監視すること。

3.3 サーバ、ネットワーク機器の目視確認

- 定期的にマシンルーム内に設置されているサーバ、ネットワーク機器の状態を、LED ランプ等で目視確認を行うこと。

3.4 マシン室設備機器目視確認（CVCF、空調機等）

- 定期的に室内灯、空調設備、UPS の状態確認を行うこと。

4 システム運用管理報告

4.1 報告書作成

- 月次で各サーバの CPU、メモリ、ディスク使用率を収集し、報告書の作成を行うこと。月次でデジタル推進課に報告すること。

5 帳票印刷

5.1 各課日程計画の集約、調整

- マシンルーム内に設置されているプリンタ（連帳、カット紙）を利用して印刷する帳票については、毎月、各課からメールにて提出される。帳票印刷スケジュールを集約し、月毎の帳票印刷スケジュール（日程計画）を作成すること。その際、印刷枚数を考慮し、日程調整が必要な場合はデジタル推進課に報告すること。

5.2 高速連帳、カット紙での印刷実行

- 各課からオペレーション依頼書、専用用紙を受領し、スプールから Fujitsu PS5230B、FUJIFILM E1110 を使用し印刷実行すること。なお、スプールデータの作成は各課の業務システムで行う。

5.3 帳票スプール管理

- 再印刷の依頼に備え、印刷実行したスプールデータを退避すること。退避したデータは 1 か月で消去すること。

5.4 帳票出力枚数の実績収集

- 印刷した帳票枚数を記録すること。毎月デジタル推進課に報告すること。

5.5 高速連帳、カット紙のカウンター記録

- 各ベンダ（プリンタ）からのカウンター料請求時に、実績との突合を行うこと。

6 ユーザ管理

6.1 生体認証情報の登録、変更

- 各課からの申請に基づき、住民情報システムの利用者（新規、変更、削除）が発生した場合、ディレクトリデータベースの情報を更新すること。新規利用者の手の平静脈情報の登録を行うこと。

➤

6.2 番号連携サーバシステムのユーザ登録、変更

- 各課からの申請に基づき、番号連携サーバシステムのユーザ登録、変更及び権限設定を行うこと。

➤

6.3 マシン室入退室管理システムのユーザ登録、変更

- 各ベンダ及び各課からの依頼に基づき、マシン室入退室システムのユーザ登録、変更を行うこと。

7 共通データ管理

7.1 金融機関マスタ、全国住所マスタのコード変換

- 毎月下旬、全国銀行協会の金融機関・店舗情報を受け取り、テキストエディタにて、Unicode と UTF-8（共に BOM なし）ファイルを作成し、所定のフォルダに格納した後、住民情報システム各ベンダ、データを必要とする各課にメールにて通知すること。

8 消耗品管理

8.1 連帳、カット紙、プリンタ（トナー、現像剤、リボン）、バックアップ媒体（LT0）

- 連帳、カット紙、プリンタ（トナー、現像剤、リボン等）、バックアップ媒体（LT0）の在庫状況を確認しデジタル推進課に報告すること。

9 セキュリティ管理

9.1 ウイルスパターンファイル更新、ウイルスチェック

- 毎週、McAfee の V2、V3、Linux 用パターンファイルを取得し、パターンファイルを更新すること。

9.2 SE 作業用端末貸出管理簿管理

- デジタル推進課から、各ベンダに対し、庁内作業用の端末の貸し出しを行っている。貸し出す際は、貸出管理簿に記載のうえ貸し出しを行っているが、定期的に在庫管理を行うこと。

10 バックアップ

10.1 バックアップ媒体（LT0）交換

- 毎週月曜日に、System walker Operation Manager にてバックアップジョブが正常終了

していることを確認後、NetVault にてバックアップ処理が実行されていないことを確認し、ETERNUSLT40 内のメディアを交換すること。

10.2 バックアップ媒体（LT0）保管業者との媒体授受

- ▶ 毎週火曜日、バックアップ媒体保管業者の来庁時に、メディアの授受を行うこと。

（執務室内）

1 1 プロジェクト管理

11.1 定例会資料準備

- ▶ 定例会報告のための資料を作成すること。

11.2 定例会報告

- ▶ 毎月 1 回の定例会を開催すること。定例会の内容は以下のとおり。
 - ・ ファイルサーバ領域報告
 - ・ KIOSK 端末の利用件数
 - ・ プロキシサーバ利用件数報告
 - ・ メールの送受信件数報告
 - ・ 端末設定件数報告
 - ・ 端末の在庫状況報告
 - ・ 検出ウイルスのレポート報告
 - ・ その他報告事項

1 2 システム状態監視

12.1 システム、サービス死活監視、アラーム検知報告

- ▶ 定期的に VMware vSphere Client を活用し、システム監視を行うこと。状態ステータスを監視し、異常があればデジタル推進課に報告すること。

12.2 性能情報（CPU、メモリ、ディスク使用率）確認

- ▶ 定期的に各サーバの CPU、メモリ、ディスク使用率を確認し、異常があればデジタル推進課に報告すること。

12.3 ファイルサーバ使用率確認、アラーム検知報告

- ▶ 定期的に NetApp ONTAP System Manager を活用し、ファイルサーバ使用率、システム監視を行い、異常があればデジタル推進課に報告すること。

12.4 プロキシサーバの月次件数報告

- ▶ プロキシサーバのログを活用し、インターネット利用率を月次で集計し、毎月 1 回の定例会で報告を行うこと。

12.5 KIOSK 端末の月次件数報告

- ▶ プロキシサーバのログを活用し、KIOSK 端末の利用率を月次で集計し、毎月 1 回の定例会で報告を行うこと。

12.6 メール送受信の月次件数報告

- メールサーバのレポート機能、グループウェア及び、メールアーカイブの管理機能を活用し、メール送受信の件数報告を月次で集計し、毎月1回の定例会で報告を行うこと。

12.7 サーバ、ネットワーク機器状態監視、アラーム検知報告

- 定期的にVMware vSphere Client、Zabbixを活用し、サーバ、ネットワーク機器の状態監視を行うこと。状態ステータスを監視し、異常があればデジタル推進課に報告すること。

12.8 サーバ、ネットワーク機器の目視確認

- 定期的にマシンルーム内に設置されているサーバ、ネットワーク機器の状態を、LEDランプ等で目視確認を行うこと。

13 システムオペレーション

13.1 WSUS サーバの同期処理確認

- 日次でWSUSサーバの管理画面にて、1号機、2号機の同期処理の確認し、同期処理に異常があればデジタル推進課に報告すること。

13.2 WSUS サーバのサービス確認

- 定期的にWSUSサーバのステータスを監視すること。サービスの停止があれば、デジタル推進課に報告し、サービスの再起動を行うこと。

13.3 基幹系ウイルスパターンファイルダウンロード

- 毎週、McAfeeのV2、V3、Linux用パターンファイルをインターネットから取得すること。

14 端末、ユーザ管理

14.1 端末の設定、配布

- 各課からの依頼に基づき随時、手順書を活用し、マスターイメージより復元し、プリンタドライバ等個別設定作業、Windows Updateの適用、配布を行うこと。

14.2 一時的ユーザに管理者権限の付与

- 各課からの依頼に基づき随時、他業者がインストール作業等するための一時的にユーザに管理者権限の付与を行うこと。

14.3 端末の資産収集、在庫管理

- 約3,000台の端末をSKYSEA Client Viewを活用し、月次で未使用端末の集計、在庫管理を行い、毎月1回の定例会にて報告すること。

15 セキュリティ管理 (McAfee)

15.1 ログ確認

- 定期的にMcAfeeの管理コンソール (ePolicy Orchestrator) を活用し、タスクログの監視を行い、異常があればデジタル推進課に報告すること。

15.2 ウイルスチェック

- 定期的に McAfee の管理コンソール (ePolicy Orchestrator) を活用し、約 3,000 台の端末がウイルス検知されていないか、状態監視を行い、異常があればデジタル推進課に報告すること。

15.3 ウイルス検出時のレポート作成

- ウイルス検知がされていた場合、以下の項目を集計し、毎月 1 回の定例会で報告を行うこと。また、ウイルス除去等ができていない等の場合はデジタル推進課に報告すること。
 - ・ 発見日時
 - ・ 発見ウイルス名、ウイルス詳細
 - ・ 端末名
 - ・ ユーザ名
 - ・ 発見部署名

16 バックアップ

16.1 バックアップ媒体 (LT0) の交換

- 毎週 2 回、Arcserve Backup マネージャにて、バックアップジョブが正常終了していることを確認後、グループウェア用、ファイルサーバ用のバックアップ媒体 (LT0) の交換を行うこと。

16.2 バックアップジョブ管理、ログ確認

- 定期的に、Arcserve Backup マネージャにて、バックアップジョブが正常稼働していることを確認し、正常に稼働していない場合は、デジタル推進課に報告すること。

17 消耗品管理

17.1 バックアップ媒体 (LT0) の在庫管理

- 定期的にバックアップ媒体 (LT0) の在庫状況を確認しデジタル推進課に報告すること。

18 各種操作・運用マニュアル作成

18.1 操作・運用マニュアル作成

- 業務引き継ぎ期間から、本業務に必要な操作・運用マニュアルを作成すること。作成した操作・運用マニュアルについて、著作権法第 21 条から 28 条までに定める権利を含む全ての著作権は、本市に帰属する。また、著作者人格権は本市及び本市が指定する者に対して一切行使できない。