業務仕様書

1　委託業務名
札幌市 ICT 活用プラットフォーム運用保守業務

2　業務概要
本業務は、本市の運営する「札幌市 ICT 活用プラットフォーム DATA-SMART CITY SAPPORO」が、常に良好な状態で稼動するように運用・保守を行うものである。

3　運用保守対象システム
インフォ・ラウンジ株式会社が、Google LLCが提供するクラウドサービス「Google Cloud Platform」上に構築した仮想サーバシステム（詳細は下表）及びネットワークシステム

名称	仮想インスタンススペック	サーバスペック	備考
CKAN Web Server	Compute Engine CPU:2CPU メモリ:4GB ストレージ:100GB	Ubuntu 20.04 LTS	
		Nginx 1.18.0	
		solr 3.6.2	
		CKAN 2.9.11	
		Anti-Virus Software	ウイルススキャン
		Monitoring Agent	サーバ監視のエージェント
WP Web Server	Kinsta CPU:15CPU メモリ:8GB ストレージ:816GB	Ubuntu 20.04.5 LTS	
		Nginx 1.21.5	
		WordPress 6.1.1	
		php 8.1.14	
		Anti-Virus Software	ウイルススキャン
		Monitoring Agent	サーバ監視のエージェント
Database Server	Cloud SQL ストレージ:　Auto Increment	PostgreSQL 12	
		Anti-Virus Software	ウイルススキャン
		Monitoring Agent	サーバ監視のエージェント
Sparql Web Server	Compute Engine CPU:2CPU メモリ:4GB ストレージ:100GB	Ubuntu 20.04 LTS	
		Nginx 1.18.0	
		Virtuoso 6.1	
		Anti-Virus Software	ウイルススキャン
		Monitoring Agent	サーバ監視のエージェント

※仮想インスタンスの CPU、メモリ、ストレージは必要に応じ動的に変更可能とする。

4　委託内容
仕様書別紙「サービスカタログ」による。

5　セキュリティ
⑴　本業務の作業実施体制・連絡体制を書面で提示すること。また。セキュリティ対策の責任者またはセキュリティ対策を十分に管理できる者を配置すること。
⑵　情報セキュリティインシデントが発生した場合は連絡体制表に基づき速やかに委託元へ報告すること。なお、不正アクセス、サービス不能攻撃、不正プログラムの感染等、短時

間で被害が拡大する情報セキュリティインシデントについては緊急時対策を受託者が行うこと。

⑶ 各月の月次報告の際にセキュリティ対策の履行状況を書面で報告すること。

⑷ 受託者の責に起因する情報セキュリティインシデントが発生するなどの万一の事故があった場合に直ちに報告する義務や、損害に対する賠償等の責任を負うこと。

⑸ クラウド上のデータは、ユーザ認証等によりセキュリティを担保し、他のサービス利用者からのアクセスができないこと。

⑹ システムへのアクセスは、アカウント管理やアクセス制限が実施できるなど、不正アクセス防止対策を実施すること。

⑺ システムにセキュリティホール等の脆弱性が発見された場合は、協議の上、不正アクセス防止対策を実施すること。

6　保守

⑴ システムで使用するソフトウェア等の最新の脆弱性情報を把握しシステムへの影響を調査・評価すること。

⑵ 本サービスの提供時間については、仕様書別紙「サービスカタログ」の「サービス提供時間」のとおり保証すること。ただし、契約に基づく範囲外の障害要因及び計画停止に基づく時間は除くものとする。

⑶ 契約期間中は、端末のファームウェア及びPCで用いるソフトウェアについて最新バージョンを用いること。

⑷ メンテナンスや設備入替による計画停止については、30日前までにメールで通知すること。

⑸ 運用にあたってはデータの消失を防ぐため、定期的にバックアップを行うこと。

7　履行期間

令和７年４月１日から令和８年３月31日まで

8　提出書類

業務報告書　：各月毎に月次報告書を提出（Ａ４版１部、電子ファイルも含む）するとともに、必要に応じ報告会議を開催し、委託者に実施状況を報告する。
また、各月中旬に中間報告書を電子ファイルにて提出するとともに、必要に応じて報告会議を開催する。

9　特記事項

⑴ この業務に疑義が生じた場合は、委託者および受託者双方の協議により処理する。

⑵ この業務の遂行にあたり委託者は、受託者が必要とする資料の提供について便宜を図るものとする。

⑶ この業務の遂行に当たり、必要があるときは相互調整のため打合せを行うものとする。

⑷ この業務の遂行に伴う打合せ、資料、計画などの内容については、外部に漏洩しないように注意すること。

⑸ データ保護に関する事項

・本業務で知りえた情報については、本契約の履行期間及び履行後において業務上知りえた個人情報保護を含むすべての情報を第三者に漏らしてはならない。データの取扱いについても同様である。また秘密保持及びデータ取扱いについて、業務従事者その他関係者への徹底を行うこと。

・本業務で知りえた情報を目的外に使用しないこと。

・本業務で知りえた情報を複写、複製する場合には発注者の許可を事前に得ること。

⑹ 本業務において再委託は原則禁止とするが、業務の一部を合理的な理由及び必要性により再委託する場合には、セキュリティ対策が確認できる資料を提出し、事前に委託者の承認を受けること。また、受託者は、再委託先の行為について一切の責任を負うものとする。

⑺ 業務手順書を新たに作成の上、必要に応じ更新、その他当該業務実施に必要な資料を作成のうえ、次年度の受託者に一式を提供し、後日に引継ぎを行うこと。なお、次年度の受託者からの問い合わせについては、可能な限り誠実に回答すること。

10 委託者担当部局

〒060-0002 札幌市中央区北２条西１丁目１－７　ORE 札幌ビル８階
札幌市デジタル戦略推進局スマートシティ推進部デジタル企画課（担当：阿部,高橋）
電話：011-211-2136
E-mail：ictplan@city.sapporo.jp

【サービスの重要度】：（本サービスの提供に支障が生じた場合） 1.業務が直ちに停止する 2.業務が停止するリスクが高まる 3.業務が停止することはない

No.	サービス項目	サービス内容	サービス提供時間	サービス重要度	サービス要求方法	サービス提供の前提条件
1	ITサービス管理	ITサービスの管理に関わる作業。詳細は以下。	配下のサービス項目毎に設定	－	配下のサービス項目毎に設定	－
2	インシデント管理	インシデントの対応に関わる作業。詳細は以下。	配下のサービス項目毎に設定	－	配下のサービス項目毎に設定	
3	故障申告対応	当市から受付けた故障申告および運用監視にて検知した故障について、対応を行い、迅速にサービスを復旧させる。	平日9:00-17:30	2	電話／メール	－
4	作業依頼対応	当市から受付けた作業依頼について対応を行い、システム運用作業、運用支援作業を実施する。	平日9:00-17:30	2	電話+申請書のメール送付	・依頼可能な作業は予め合意し、サービス項目として定義する。 ・作業依頼は希望日の3営業日前までに依頼。
5	問合せ対応	当市から受付けた問合せについて対応を行い、迅速に回答を行う。	平日9:00-17:30	2	電話／メール	－
6	問題管理	問題の対応に関わる作業。詳細は以下。	－	－	－	－
7	恒久処置対応	インシデント管理にて一時復旧した故障について、根本原因を取り除く「恒久処置」を行う。	平日9:00-17:30	3	インシデント管理経由	－
8	システム運用作業	システム運用に関わる作業。詳細は以下。	平日9:00-17:30	－	－	－
9	運用監視	システムの運用状況を監視し、異常の発生またはその兆候を検知する。詳細は以下。	平日9:00-17:30	－	－	－
10	故障監視	監視画面メッセージの定期チェックにより、故障の発生を検知する。	随時 平日9:00-17:30 （エージェントでの監視は24時間。GCPにて検知し、メール配信を行う）	2	－	－
11	ハードウェア監視	定期的にサーバ・NW/機器のシステムログを確認し、ハードウェア（仮想基盤）の異常を検知する。	随時 平日9:00-17:30 （エージェントでの監視は24時間。GCPにて検知し、メール配信を行う）	2	－	－
12	性能/リソース監視	監視対象が出力するログや別途収集するパフォーマンス情報に基づいてCPUやメモリ、ディスク、ネットワーク帯域といったリソースの使用状況を確認する。	随時 平日9:00-17:30 （エージェントでの監視は24時間。GCPにて検知し、メール配信を行う）	2	－	－
13	セキュリティ監視	不正アクセス、ファイル改竄などのセキュリティ侵害の兆候や発生を検知する。	随時 平日9:00-17:30 （エージェントでの監視は24時間。GCPにて検知し、メール配信を行う）	3	－	－
14	不定期作業					
15	証明書更新作業	サーバ証明書の更新作業を実施する。（自動更新）	－	2	－	－
16	故障時の作業					
17	故障時解析作業	故障発生時に原因解析を行う	随時 平日9:00-17:30	－	－	－
18	故障時復旧作業	故障発生時に復旧作業を行う	随時 平日9:00-17:30	－	－	－
19	運用支援					
23	運用支援作業	運用支援に関わる作業。詳細は以下。	配下のサービス項目毎に設定	－	配下のサービス項目毎に設定	
21	検証環境のIPアドレス追加設定	検証環境のIPアドレス許可設定作業を行う ・スマートフォンでの閲覧時（検証環境） ・他実証事業への検証環境開放時	随時 平日9:00-17:30	－	インシデント管理経由	－
22	CKANユーザ登録・変更・削除作業	CKANのユーザ権限管理作業を行う	随時 平日9:00-17:30	－	インシデント管理経由	－
23	組織登録・変更・削除作業	CKANの組織管理作業を行う	随時 平日9:00-17:30	－	インシデント管理経由	－
24	アクセス件数集計作業（GA）	・データセット毎アクセス件数 ・リソース毎DL件数 ・API毎利用件数	随時 平日9:00-17:30	－	インシデント管理経由	－
25	お知らせメンテナンス作業	TOP画面に表示されるお知らせ情報の変更作業	随時 平日9:00-17:30	－	インシデント管理経由	－