

別紙 2 運用保守要件

目次

1. 業務の概要.....	1
1.1. 目的.....	1
1.2. 運用保守業務の委託期間.....	1
1.3. システム利用時間.....	1
1.4. システム利用者.....	1
1.5. 運用保守対象.....	1
2. 運用保守要件.....	1
2.1. 運用保守体制・運用保守計画.....	1
2.1.1. 運用保守体制.....	1
2.1.2. 運用保守計画.....	2
2.2. 障害対応業務.....	2
2.2.1. 体制と作業内容.....	2
2.2.2. 実施場所.....	2
2.3. 運用保守作業.....	2
2.3.1. 運用保守作業の対象業務.....	2
2.3.2. 端末等機器類の保守.....	3
2.4. 修理・交換費用の負担.....	4
2.5. 次期システムへの切替・移行.....	4
2.6. 定例報告.....	4
2.7. 留意事項.....	4
3. 成果物.....	5
3.1. 成果物の内容と納入時期.....	5
3.2. 納品形態及び部数.....	5
3.3. 納入場所.....	5
4. 留意事項.....	5
4.1. 非常時の対応.....	5
4.2. 個人情報の保護及びセキュリティの確保.....	6

1. 業務の概要

1.1. 目的

映像配信系システムは、災害現場の状況を撮影し、即時に映像情報を指令センターや関係者等に提供することにより、効率的に災害実態を把握し、効果的な消防活動を実現することを目的に整備するものである。映像配信系システムの運用保守業務は、当該システムが一貫して機能を維持するとともに、常に安定的で有用なシステムであり続けるよう適切な状態を保持することを目的に実施する。

1.2. 運用保守業務の委託期間

運用保守業務の委託期間は令和 9 年 4 月 1 日から令和 14 年 3 月 31 日までであり、この期間を本運用保守要件の適用期間とする。

1.3. システム利用時間

稼働時間については、平日、土日祝祭日を問わず 0:00～24:00 の利用を想定すること。
なお、本システムのサービスレベル目標（SL0）は、年間稼働率 99%以上とする。

1.4. システム利用者

システム利用者は全消防職員（神戸市：約 1,600 名、三田市：約 120 名）である。

1.5. 運用保守対象

運用保守対象装置は受託者が開発・構築した映像配信系システムとし、受託者が導入したソフトウェアやサーバー等も対象範囲とする。

対象	内容
ソフトウェア	映像配信系システムの開発・構築に際して導入し、当該システムを運用するために必要な業務ソフトウェア。
サーバー等	映像配信系システムの開発・構築に際して導入したサーバーやネットワーク機器、その他ハードウェア。

2. 運用保守要件

2.1. 運用保守体制・運用保守計画

2.1.1. 運用保守体制

映像配信系システムの運用保守体制における各要員の役割は下記のとおりとする。受託者は、各要員を指定し、本市に運用保守体制表として、各年度当初に提出すること。

なお、各要員や体制に変更があった場合には、速やかに本市に報告し、運用保守体制表を差し替えること。

要員	役割
運用保守担当責任者	映像配信系システムの運用保守に関する全責任を担うこと。
運用保守担当管理者	映像配信系システムの運用保守に関して、例外運用等の運用保守担当者では判断ができない場合等の判断及び指示等を行うこと。
運用保守担当者	映像配信系システムの運用保守において定められた運用保守を行うこと。

2.1.2. 運用保守計画

以下の計画を立案し実行すること。

項目	内容
運用計画	映像配信系システムを運用する上で、必要な年間計画等を作成して提出し、本市の承認を得ること。年間の運用計画は必須とし、計画内容については、本市と協議して決定すること。また、運用計画は計画期間の開始までに提出し、本市の承認を得ること。 【年間運用計画の内容】 ・ 通常時及び障害時の連絡体制 ・ 2.3 の表に記載の項目に関する具体的な内容・手順等 ・ 2.6 に記載する定期報告の具体的な内容
保守計画	各年度当初に、定期保守作業計画、不具合改修の対応計画を作成して提出し、本市の承認を得ること

2.2. 障害対応業務

2.2.1. 体制と作業内容

前述の「システム利用時間」中、受託者は本市からの連絡に対応可能な環境を準備すること。配置する技術者の人数、対応可能な領域等、具体的な体制の内容については、前項に記載した年間の運用計画に記載し、本市に提出すること。

作業	内容	対応時間
受付	本市職員からの連絡を受け付けること。問い合わせ方法は、電話、電子メールを想定する。	24 時間 365 日
調査	連絡した内容について、設計書、過去事例等に基づき、既存事象か否かを判断すること。既存事象でない場合、調査を手配すること。	翌開庁日以降 平日午前 9 時から午後 5 時 ※調査着手時期については、すみやかに連絡すること
回答	調査結果が既存事象であった場合には、速やかに本市職員に回答すること。	
記録／報告	受付から回答までの内容を記録し、定例報告会にて、本市に報告すること。	

2.2.2. 実施場所

本市の指定する場所。

2.3 運用保守作業

2.3.1 運用保守作業の対象業務

運用保守作業として、下記に記載する業務を実施すること。

また、通常時運用において、現地対応等を必要とする場合は、映像配信系システム設置拠点を訪問して対応すること。

業務及び細目		内容
障害管理業務	障害時連絡体制の構築	受託者又は本市職員が、障害発生を検知した際の連絡体制を構築し、障害時連絡体制表として提出すること。
	障害受付時間の設定	24 時間 365 日 上記時間帯を障害受付時間として設定すること。 受付方法は、電話、電子メールによること。
	障害対応計画の策定	・ 映像配信系システムの機器類に障害が発生した場合の、本市職員の手順書を作成し、提出すること。

業務及び細目		内容
	障害事象への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・受託者が障害を検知した場合、または本市から障害発生に関する連絡を受けた際には、翌開庁日に障害の一次切り分けを行い、可能な限りすみやかに障害原因を特定し、対応策を本市に報告すること。 ・受託者が導入したソフトウェアに障害が発生した場合には、インストール及び運用レベルまでの復旧を目標とすること。
	復旧作業の実施	障害からの復旧に向けた、暫定対処又は本格対処を行うこと。 また、実施した復旧作業が、暫定対処か本格対処かについて、本市に報告すること。
	障害対応結果の報告	障害内容と復旧作業内容を記録して報告すること。報告内容には、再発防止策の提案を含めること。
ソフトウェア改修・予防措置	定期保守	機能改善や予防措置等の是非を判断し、保守計画に沿って定期的に改修を実施すること。機能追加計画・機能改善計画のうち軽微なものについては、本市と協議及び承認の上で、ソフトウェア改修を実施すること。
	臨時保守	ソフトウェアに不具合がある場合は、改修等の是非を判断し、必要に応じて改修を実施すること。
報告書の作成		障害対応結果や定期保守・臨時保守結果については、適宜報告書を作成し、本市に提出すること。障害対応結果報告書には、復旧が完了した際の復旧完了報告を含めること。
セキュリティ管理業務	セキュリティインシデント予防	予測されるセキュリティインシデントについて、予防とリスク低減策を講じること。
	インシデント発生時対応計画	インシデント発生時の対応計画を策定し、本市に提出すること。
	事象／証跡管理	セキュリティインシデント発生時の記録は、適切に取得・保管し、その後のインシデント対応の判断材料とすること。
構成管理・変更管理	改修結果の管理と成果物の作成	本システムの改修作業を実施した場合、改修作業内容とその時点の最新の情報（ソフトウェアのバージョンを含む。）を記載した完成図書を提出すること。完成図書には、構築・開発時に本市に提出した完成図書と当該改修作業後の、全体構成の相違点及び最新の全体構成を明記すること。
	構成情報管理と報告	システムの構成情報（各種ソフトウェアの情報及び実装機器との関係等）に変更があった場合、変更内容について本市に報告書を提出すること。

2.3.2 端末等機器類の保守

受託者は、修理対応に伴うシステム停止時間を最小化するため、予備部品の確保や迅速な復旧体制を整え、対応を行うこと。

端末等機器類については、消防活動の実情を踏まえ、通常より耐久性の高い部材の使用、あるいは破損しにくい形状をしていることが必要である。これらの耐久性を有していない場合は、故障に備え十分な予備機を用意すること。ただし、その場合にも仕様書 4.1.1 に記載の要件を満たした製品を採用すること。

2.4. 修理・交換費用の負担

本業務の履行において、システムのハードウェア、ソフトウェア、ネットワーク機器等に故障または不具合が発生した場合の、その修理・交換に要する費用は、故意または重大な過失によるものを除き、受託者の負担とする。

なお、修理・交換に要する費用には、部品代、作業費、輸送費その他修理に必要な一切の費用を含むものとする。

2.5. 次期システムへの切替・移行

本システムから次期システムへの切替・移行にあたり、切替期間中も業務が中断しないよう、次期システム事業者と連携して対応を行うこと。

また、必要に応じて環境設計等の情報連携や移行データの提供に係る作業を行うこと。

2.6. 定例報告

受託者は、運用保守業務に係る定期報告の会議体として、定例報告会を開催することとし、必要な報告書類を会議開催までに完備しつつ、会議終了後、会議内容を書面で本市へ報告の上、その了承を得るものとする。なお、規定した以外の会議が必要な場合は、適宜開催すること。

会議体	実施内容
定例報告会	【目的】 運用・保守計画に規定した管理対象についての報告 【参加者】 本市、受託者（運用保守責任者、運用保守担当者） 【開催サイクル】 作業計画書に基づき、少なくとも年間1回以上 【報告書類】 運用保守報告書、その他必要と思われる資料等

2.7. 留意事項

- (1) 受託者は、運用計画・保守計画を書面により提出し、運用保守業務の範囲を提示すること。本市は当該運用保守業務の範囲をもとに、連携する他のシステムの緊急保守対応窓口を、事前に準備して受託者に提示する。
- (2) 映像配信系システムの障害発生時、受託者は原因切り分け作業の結果、受託者の運用保守範囲外その他システム装置側の調査が必要になった場合、又は他システム装置側に原因があると判断した場合には、本市に連絡するとともに、連携する他のシステムの緊急保守対応窓口にも連絡すること。
- (3) 定期点検の対象装置と点検時期及び定期保守点検基準は、機器の安定稼動と障害発生予防を目的に、受託者が定めること。
- (4) (3)記載の定期保守作業を実施する際、受託者は、スケジュールおよび作業内容について、事前に本市へ提示し承認を受けること。
- (5) 作業実施の際に機器等を停止する必要があることが判明している場合は、事前に本市に提示し、協議の上、計画的に実施すること。
- (6) 定期保守作業時に障害が認められた場合は速やかに本市へ報告し、対応策について本市と協議の上、実施の可否を決定すること。
- (7) 定期的な保守実施時や障害対応時に、機器障害発生等の兆候を発見し、運用に支障が生じると判断した場合は速やかに本市に報告し、可能な範囲で障害発生等回避対応策を講じること。また別途対応が必要な場合には本市と協議の上、実施の可否を決定すること。なお、中間更新作業は別途契約して実施する。
- (8) 本システムにおいて調達した各機器は本仕様に定める性能を維持するため、消耗品等の調達・交換を行うこと。これにより発生した廃棄物の処理等については、定期保守業務に含む。なお、随時交換が必要な消耗品については、受託者が選定すること。また、消耗品等の調達交換・廃

棄物処理等に要する費用負担等は、本業務に含み受託者負担とする。

- (9) 障害対策を含めた保守作業は、消防指令業務に極力支障を与えないように実施すること。
- (10) 保守期間内において障害対応やその他の事項等により、保守業務に関わる内容が変更となる場合には、変更箇所を書面にして本市に提出し、承認を得ること。なお、書面作成作業は本業務に含む。
- (11) 保守期間内において映像音声信号の入出力先数の変更等、本市が仕様の一部変更を要請した場合、仕様変更に必要な対応項目・作業内容・費用等を示した書面を本市に提出し、協議すること。なお、仕様変更にかかる機器導入費・作業費等の負担については本業務には含まない。
- (12) 映像音声信号の入出力先の変更等を本市の責任で実施する場合、受託者はシステムへの影響及び保守範囲の変更の確認作業を支援すること。
- (13) 仕様変更等が生じた場合、本市と協議・了承を得た上で、必要に応じて保守工数の変更を行う。なお、保守工数変更に伴う運用保守費用の変更についても、本市と協議して了承を得ること。

3. 成果物

3.1. 成果物の内容と納入時期

本業務の成果物を以下に示す。スケジュールは以下の納入時期を目安とし、本市の承認を得て納品するものとする。

また、納入後1年間は、媒体破損、データ及びプログラム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、受託者の責任において納入成果物の複製物を保管すること。

成果物	内容	納入時期
運用保守体制表	2.1.1 記載のとおり	2.1.1 記載のとおり
運用計画・保守計画	2.1.2 記載のとおり	2.1.2 記載のとおり
障害時連絡体制表	2.3 記載のとおり	本業務開始時及び体制変更時
障害時の手順書	2.3 記載のとおり	本業務開始時及び手順変更時
障害報告書	2.3 記載のとおり	適宜
運用保守報告書	2.3 に定められた作業に対する実績報告書(実績工数、見積工数、課題・問題点一覧、調査、障害等のインシデント一覧等を含む。)	定例会開催時
改修結果完成図書	2.3 記載のとおり	改修作業実施後
簡易な仕様変更に伴う成果物	ソース、モジュール、設計書、マニュアル等一式	随時

3.2. 納品形態及び部数

電子で1部納入すること。なお、納品書も合わせて提出すること。

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上で納品すること。

3.3. 納入場所

本市が指定する場所とする。

4. 留意事項

4.1. 非常時の対応

本業務の受託者は、地震、火災等の天災、停電、テロ、疫病、事故などにより、非常事態が発生した場合には、本市が本システムを継続して使用できるよう、本市と協力しながら緊急体制を整備する

など必要な措置をとるよう努めること。

4.2. 個人情報の保護及びセキュリティの確保

受託者は、委託契約約款第 18 条及び第 19 条に定めるもののほか、神戸市及び三田市の情報セキュリティ関連規程を遵守するとともに以下の事項を遵守しなければならない。

- ・ 本市及び三田市の庁舎内で作業する際は、業務責任者及び業務従事者は、常に身分証明書を携帯するものとし、また、業務に従事している間は名札を着用すること。
- ・ 業務で使用する端末機及び個人情報や秘密を記録した磁気媒体や帳票等の情報資産を作業場所から持ち出してはならない。ただし、書面にて本市の承諾を得た場合は、この限りではない。