

別紙 2－3 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. 運用保守作業計画.....	2
2.2. 問合わせ対応業務.....	2
2.2.1. 問合わせ対応業務内容.....	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 消耗品の確保.....	4
2.4. 定期報告.....	4
2.5. 留意事項.....	5
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.....	6
3.3 納入場所.....	6
4. 留意事項.....	6
4.1. 非常時の対応.....	6
4.2. 個人情報の保護及びセキュリティの確保.....	6
5. 添付書類.....	6

1. 業務の概要

1.1. 目的

高所監視カメラシステムは、発生した災害を様々な地点と角度から撮影し、即時に映像情報を現場指揮所や指令センター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初期段階で実現することを目的に整備するものである。高所監視カメラ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。

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・構築した高所監視カメラシステムとし、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	高所監視カメラシステムの開発・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	高所監視システムの開発・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

高所監視カメラ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	高所監視カメラ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	高所監視カメラ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	高所監視カメラ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. 運用保守作業計画

以下の計画を立案し実行すること。

項目	内容
運用計画	高所監視カメラ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、その他の計画期間（四半期、月間等）とその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】 <ul style="list-style-type: none">・ 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・ 2.4 に記載した改善活動の手順等・ 2.5 に記載した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. 問合わせ対応業務

2.2.1. 問合わせ対応業務内容

前述の「システム利用時間」中、受託者は本市及び三田市職員からの問い合わせ等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	本市職員からの問い合わせを受け付けること。問い合わせ方法は、電話、電子メール、書面を想定する。	24 時間 365 日
調査	問い合わせ内容に関して、設計書／マニュアル／過去事例等を調査し、既存事象か否かを判断すること。既存事象でない場合には調査するように手配すること。	翌開庁日以降 平日 9 時から午後 5 時
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	問い合わせ・調査・設定変更依頼内容（日時、内容、連絡者、回答内容）等を記録し、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。なお、別途定める SLA における稼働率算定対象装置の障害については、稼働率 99%を確保できるよう運用保守作業を行うこと。

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、高所監視カメラ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、書面によること。
	障害対応計画の策定	<ul style="list-style-type: none"> ・高所監視カメラシステムの機器類に障害が発生した場合に、本市職員が交換作業を実施する機器を指定し、当該機器について予備機との交換作業手順書を作成すること。 ・上記の指定外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すること。
	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、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。 ・障害内容が SLA 稼働率算定対象装置の場合には、障害発生時刻と再稼働時刻についても管理すること。 ・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。
	障害情報の収集	障害発生時には、本市と連携し、障害原因を特定するための情報を収集すること。
	障害原因の特定	障害発生状況を解析し、障害発生原因を特定すること。
	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。ただし、修理費用が別途必要な場合には本市に報告し、協議すること。
	再発防止策の実施と記録	障害内容と対処内容を記録し、再発防止策を講ずること。
定期点検		中間更新時点までの間、必要な定期点検を実施し、消耗品を必要に応じて交換すること。なお、定期点検の対象装置と手法、定期点検の際の交換対象消耗品及び定期点検の時期については、障害発生頻度の実績に基づき受託者が決定し、本市に申し出ること。ただし、令和 14 年度実施予定の中間更新時点までの間、少なくとも 1 回は点検を実施すること。
報告書の作成		障害が発生した際の障害発生原因、復旧作業の内容及び再発防止策、定期点検を実施した際の点検結果については、適宜報告書を作成し、本市に提出すること。障害に関する報告書には、復旧が完了した際の復旧完了報告を含めること。 稼働率の算定対象の事象が発生した場合は、事後の稼働率確保のための対策についても報告すること。
セ キ ュ リ テ ィ 管 理 業 務	セキュリティインシデント予防策の実施	セキュリティインシデントを予防し、リスクを低減させる対策を策定し、実施すること。
	インシデント発生時対応計画の策定	インシデント発生時の対応手順等を示す計画を策定し、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を、適切に取得・保管し、その後のインシデント対応に関わる判断材料とすること。

業務及び細目		内容
構成管理 ・変更管理	改修結果の管理と 成果物の作成	機器類だけでなく、利用ソフトウェアについても履歴を管理し、改修作業実施後は、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。）を明確に記載した図書を提出すること。また、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、高所監視カメラシステムの全体構成の相違点及び最新の全体構成を明記した完成図書を提出すること。
	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）の管理を実施し、構成情報に変更があった場合には、本市に報告書を提出すること。
ソフトウェア改修 ・予防措置	定期保守	他システムとの連携において、機能改善等の必要性がある場合には、保守計画に沿って改修を計画し、本市に報告し協議すること。なお、機能改善等については、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。但し改修費用が必要な場合には別途協議する。

2.3.2 消耗品の確保

受託者は、少なくとも下記一覧に示す消耗品を確保すること。定期点検作業時の交換作業や障害発生時の障害復旧作業の際に使用した場合は、補充すること。なお、下記以外の消耗品を確保することを妨げない。

システム区分	対象装置	交換部品
高所監視カメラ システム	HDTV カメラ (ワールドビル設置)	ワイパーブレード
		ウォッシャー液
	HD 一体型カメラ (中継所設置)	パッキン類
		ワイパーブレード

2.4. 定期報告

受託者は、保守運用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	<p>【目的】</p> <p>保守運用計画策定時に定義した管理対象についての報告及び SLA 中の稼働率達成状況を実施すること。</p> <p>【参加者】</p> <p>本市、受託者（運用保守責任者、運用保守担当者）</p> <p>【開催サイクル】</p> <p>作業計画書に基づき、年間 1 回の範囲内で開催すること。</p> <p>【報告書類】</p> <p>運用保守報告書、その他必要と思われる資料等</p>

2.5. 留意事項

- (1) 受託者は運用保守業務の範囲を書面により提示し、本市の承諾を受けること。本市は当該運用保守範囲書面に基づき、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) 高所監視カメラシステムの障害発生時、受託者は一時緊急保守対応を実施後、その原因切り分け作業の結果、受託者の運用保守範囲外の手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) 高所監視カメラシステムの障害発生時は、本市が受託者に対して要求する障害発生時の基準である、「別紙 2-4 障害発生時の保守サービスレベル水準（SLA）」に従い対応するとともに、次年度までに対策を実施し、障害復旧に努めること。
- (4) 受託者は、少なくとも年 1 回の定期点検を行うこと。定期点検の対象装置は、機器の安定稼働と障害発生予防を目的に、受託者が選定すること。受託者は、定期保守点検基準を定め、これを実施すること。
- (5) (4) 記載の定期保守点検作業の実施スケジュールおよび作業内容について、受託者は事前に本市へ提示し承認を受けること。
- (6) 定期保守点検作業等、事前に機器等を停止する必要があることが判明している作業を実施する場合は、事前に本市に申請し、協議の上、計画的に実施すること。
- (7) 定期保守点検時に障害が認められた場合は速やかに本市へ報告し、適切な障害対応について本市と協議の上、実施の可否を決定すること。
- (8) 定期的な保守点検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、可能な範囲で機器障害発生等回避の対応を実施すること。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。
- (9) 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。
- (10) 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。
- (11) 定期保守点検作業実施後には、点検項目に沿った作業内容を記述した点検記録簿を、本市に提出し、承認を得ること。
- (12) 障害保守作業の実施後には、障害報告書を本市に提出し、承認を得ること。また、障害対策の結果を保守マニュアル等に反映し、再発防止等の処置を実施すること。
- (13) 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。
- (14) 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。
- (15) 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。
- (16) 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、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。

5. 添付書類

- ・「情報セキュリティ遵守特記事項」
- ・「神戸市情報セキュリティ基本方針」
- ・「神戸市情報セキュリティ対策基準」