

要介護及び障害支援区分認定支援システム
クラウドサービス環境構築及び
クラウドサービス提供業務基本仕様書

第1章 業務の概要

1 業務名 要介護及び障害支援区分認定支援システムクラウドサービス環境構築及びクラウドサービス提供業務

2 本業務の背景

(1)現状の課題

乙訓福祉施設事務組合（以下、「本組合」という。）は、介護保険法及び障害者総合支援法に基づき、向日市、長岡京市、大山崎町（以下、「二市一町」という。）における要介護及び障害支援区分認定に係る審査業務を実施している。

現在、当該審査業務は、庁舎内に設置したオンプレミス環境を前提として運用しているが、サーバ機器及び基盤ソフトウェアの老朽化が進行しており、安定的な運用の確保及び将来にわたる継続利用が困難な状況にある。

さらに、災害や停電等の非常時における業務継続性（BCP）が十分に確保されていないという課題を抱えている。

(2)セキュリティ強化及び将来対応力確保の必要性

要介護及び障害支援区分認定業務では要配慮個人情報を取り扱うため、より高度な情報セキュリティ対策が求められている。一方、制度改正や業務量の変動に柔軟に対応できるシステム基盤の整備が必要であり、従来のオンプレミス運用では対応に限界がある。

このため、信頼性・可用性・拡張性を備えたクラウド基盤の活用が必要となっている。

3 業務の目的・方針

本業務は、要介護及び障害支援区分認定業務を将来にわたり安定的かつ継続的に実施するため、老朽化した現行システム基盤を見直し、業務継続性及び情報セキュリティの強化を図ることを目的とする。

具体的には、庁舎内設備に依存したオンプレミス環境から、信頼性・可用性に優れたクラウド基盤へ移行することにより、災害や停電等の非常時においても業務を継続できる体制を整備し、安定した認定審査業務の実施を可能とする。

また、要配慮個人情報を取り扱う業務特性を踏まえ、クラウド基盤の活用により高度なセキュリティ対策を確保するとともに、制度改正や業務量の変動にも柔軟に対応可能なシステム基盤を構築し、将来を見据えた持続可能な業務運営を実現することを方針とする。

なお、クラウド基盤のタイプは、サーバのリソース量に応じて柔軟に変更が可能な IaaS 型のクラウドサービス（以下「クラウドサービス」という。）とする。

4 解決すべき課題と狙いとする効果

共通のクラウド基盤の構築や情報システム運用の適正化 (IT ガバナンスの強化) により、本組合における次の具体的な課題を解決する。

(1) システム基盤の老朽化と安定性の確保

クラウド基盤を導入することで、サーバ障害やハードウェアの老朽化による業務停止リスクを低減し、認定審査業務や審査会資料作成など日常業務を安定して実施できる環境を整備する。これにより、システム障害時の業務遅延や混乱を最小限に抑え、職員が安心して業務を遂行できる。

(2) 災害時における事業継続性 (BCP) の確保

クラウド基盤の冗長化や可用性の高い環境を活用することで、地震や停電などの災害発生時にも業務システムへのアクセスを維持し、要介護及び障害支援区分認定業務を継続できる環境を整備する。これにより、審査会や認定帳票入力などの重要業務が滞ることなく実施可能となり、住民サービスの中断を最小限に抑えることができる。

(3) 情報セキュリティと個人情報保護の強化

クラウド基盤の標準的な暗号化、アクセス制御、監査ログ管理などの機能を活用することで、要配慮個人情報を安全に管理し、情報漏えいや不正アクセスのリスクを低減する。

また、監査対応や個人情報保護法等の法令遵守に適合した運用体制を構築することで、本組合としての情報管理の信頼性を向上させることができる。

(4) 制度改正や業務量変動への柔軟対応

クラウド基盤のリソース量変更の柔軟性を活用することで、制度改正や認定申請件数の増加など業務量の変動に応じて、CPU・メモリ・ストレージなどのリソース量を適宜拡張・縮小することが可能となる。これにより、業務量の増減や制度改正への迅速な対応が可能となり、システムの滞りを防止し、将来にわたる持続可能な運用環境を実現することができる。

5 現行の業務システム

本組合の業務システムは、要介護認定支援システムと障害支援区分認定支援システムに分類される。

①要介護認定支援システム

要介護認定支援システムは、介護保険法に基づく要介護認定業務を取り扱うシステムであり、認定申請の受付、認定調査結果の管理、主治医意見書の管理、一次判定処理、介護認定審査会資料の作成、審査会の実施及び認定結果の管理等の業務を支援するものである。

本システムは、本組合と二市一町の情報系端末との連携を行うものとする。

なお、今回の移行対象システムは、本組合において管理運用している要介護認定支援シ

システム業務に限定するものとし、二市一町が管理・運用する基幹（福祉）系システムについては、本業務における移行対象外とする。

②障害支援区分認定支援システム

障害支援区分認定支援システムは、障害者総合支援法に基づく障害支援区分認定業務を取り扱うシステムであり、認定申請の受付、認定調査結果の管理、医師意見書の管理、一次判定処理、障害支援区分認定審査会資料の作成、審査会の実施及び認定結果の管理等の業務を支援するものである。

本システムは、本組合と二市一町の情報系端末との連携を行うものとする。

なお、今回の移行対象システムは、本組合において管理運用している障害支援区分認定支援システム業務に限定するものとし、二市一町が管理・運用する基幹（福祉）系システムについては、本業務における移行対象外とする。

第2章 納期及びスケジュール

1 納期等及び本稼働日

環境構築 業務 (第3、4章参照)	環境構築(※1)	契約日～令和9年2月28日(日)
	要介護及び障害支援区分認定支援システムベンダ(以下、「各システムベンダ」という。)によるクラウドサービスへの各システム構築(※2)	令和8年11月1日(日) ～令和9年2月28日(日)
クラウドサービス提供 業務 (第6章参照)	本稼働日(予定)	令和9年3月1日(月)～
	クラウドサービス利用期間 (回線利用、運用保守含む)	令和9年3月1日(月) ～令和14年2月29日(日)

※1 業務完了後、すみやかに業務完了届を提出すること。また、検査日は、別途協議して行うものとする。

※2 各システムベンダによるクラウドへのシステム構築作業については、データセンターと本組合執務室又は本件業務受託者(以下、「受託者」という。)の事務所若しくは各システムベンダの事務所に敷設された通信回線を利用して実施する。(第4章4「回線要件」参照)

2 スケジュール

(1) 受託者は、本業務の着手に先立ち本仕様書に基づいた適切な業務計画書を作成し、本組合に提出すること。なお、作業の進め方やスケジュールの進行については本組合と協議の上行うこと。

業 務 項 目		開始日及び実施期間
環 境 構 築 業 務	構築スケジュール	クラウド環境構築(要件定義、設計)期間 契約日～ 令和8年10月31日(土)
		・クラウドセンター利用開始 ・VPN回線利用開始 ・ネットワーク接続 ・クラウドサービス仮稼働 ・業務システム移行/再構築 令和8年11月
	運用スケジュール	運用設計 令和8年11月～
		運用開始 令和8年11月

なお、作業等において、本組合の施設に立ち入る場合は原則平日の8時45分から17時15分までとすること。なお、この時間外に立ち入りが必要な場合は、本組合と協議し了承を得ること。

(2)業務計画書には、各工程（基本設計工程、詳細設計工程、テスト工程、本稼働工程等）における作業内容及び期間等の予定を明記するとともに、本組合との役割分担を明確にすること。なお、上表各項目については上表の各実施期間内に行うこと。

(3)契約後すみやかに以下①②及び全般 WBS、SLA、課題管理表を納入すること。

①基本設計工程 ネットワーク論理図

②詳細設計工程 ヒアリングシート（各システムベンダ向け）、各種設定表など

第3章 環境構築業務の範囲及び内容

(1) 業務範囲	<p>データセンターを利用したクラウド基盤の構築及びサーバ移行作業を実施するため、以下の業務を行う。</p> <p>①クラウドサービスを構成する機器等について</p> <p>a. クラウドサービスに必要なハードウェアの設計、選定、構築、保守</p> <p>b. クラウドサービスに必要なソフトウェアの設計、選定、構築、保守</p> <p>c. クラウドサービス用ネットワークに必要な機器とソフトウェアの設計選定、構築、保守</p> <p>②クラウドサービスが稼動するデータセンターの利用</p> <p>③データセンターと本組合のネットワークを結ぶ通信回線の敷設、利用</p> <p>④クラウドサービスの運用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・クラウドサービスの運用に関する各種業務 	
(2) 業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・環境構築業務は、次の通りとする。 ・環境構築業務には、スケジュール作成、設計、サイジング、製品（ライセンスを含む）とサービスの選定（データセンターや通信回線など）、インストール、設定、検証など、本稼働に必要な一連の作業を含むものとする。 ・サーバ用ウイルス対策ソフトは、各システムベンダがクラウドサービスとの専用回線を利用し、必要な措置を講ずることとする。 	
① クラウドサービス環境構築業務	①基本設計	クラウドサービスの基本設計を行う。
	②詳細設計	基本設計に基づき、クラウドサービスの詳細を設計する。
	③運用設計	受託者は本組合と調整のうえ、クラウドサービス、バックアップ、障害対応、インシデント管理の運用を設計する。
	④監視設定	仮想マシンの監視項目を決定し設定を行う。
	⑤テスト計画・テスト実施	テスト計画を策定し、運用試験及び障害テストを実施する。
	⑥仮想サーバの構築	各種設計に基づき、仮想サーバの構築を行う。
	⑦各システムベンダの利用に伴う運用・保守	環境構築期間における各システムベンダによる標準化準拠システム移行にかかるクラウドサービスの利用に伴うクラウドサービスの運用及び保守（回線利用を含む）（業務内容は第6章「クラウドサービス提供業務」に準ずる）
① ネットワーク環境構築業務	①基本設計	VLAN 構成、冗長化方式、サーバネットワーク構成、通信制御方式、回線接続方式、監視ポイント設定、ファイアウォール機能、現行ネットワークとの接続方法について、基本設計を行う。
	②詳細設計	基本設計に基づき、ファイアウォール、LAN スイッチの詳細を設計する。
	③ネットワーク設定作業	基本設計、詳細設計に基づき、ネットワーク機器の設定作業を行う。
	④回線接続作業	データセンターにおける回線工事の立会い、回線の接続及び通信確認を行う。

第4章 クラウドサービス等の要件

1 クラウドサービス提供環境の要件

- ・受託者は、業務システムを集約する基盤の構築及びその機能を「クラウドサービス」として本組合に提供するものである。
- ・クラウドサービスに必要なハードウェア・ソフトウェアについては、以下の要件を備えること。

ハードウェア要件	<ul style="list-style-type: none">①サーバのプロセッサ処理能力については、業務要件を満たす能力を有すること。②クラウドサービスを利用するために必要なルータ、L2、L3 機能を持つスイッチ機器、ファイアウォール機器等を含めること。③急なりソース追加やシステム移行にも耐えうる十分なリソースを有すること。④各システムベンダが各業務システムの保守をリモート回線にて行う場合は、受託者がクラウドサービス側に必要な措置を講ずること。なお、そのための費用（必要な利用料含む）は各システムベンダが負担する。
ソフトウェア要件	<ul style="list-style-type: none">(1) 仮想 OS のライセンス<ul style="list-style-type: none">①ハイパーバイザは、Hyper-V、もしくは、VMware vSphere ESXi8.0 以上であること。②Windows Server、Linux などの各種 OS の動作が可能であること。③Windows ライセンス（Windows Server）に関しては、本事業に含める。 【資料 x】サイジング資料を参考とし、利用料形式にて提供すること。(2) ミドルウェアのライセンス その他のアプリケーション用ミドルウェアは発生しない想定としている。(3) 全般事項<ul style="list-style-type: none">①調達するソフトウェアについては、ゲスト OS を構築するために必要な OS 及びバックアップ関連ソフトウェアとする。また、監視やバックアップソフトに関してはオープンソース OS も可とする。②ソフトウェアライセンスの代金はクラウドサービス利用料として支払うものとし、それらのソフトウェアライセンスの所有権は受託者に帰属するものとする。③ソフトウェアライセンスの調達に際しては、【資料 x】サイジング資料を参考とし、VMware HA や VMware vMotion 等の機能を利用しても、ライセンス違反及びライセンスの過大な調達とならないように考慮した提案をすること。

- ・提供環境を構成するハードウェア及び Windows サーバ OS ライセンスはクラウドサービスとして提供すること。
- ・本組合からの要望により別途、ハードウェアまたはソフトウェアが必要となる場合は、受託者が調達及び導入を行い、その費用については、クラウドサービス利用料として支払われるものとする。

2 クラウドサービスの要件

- ・自治体専用のクラウドサービスであり、政府情報システムのためのセキュリティ評価制度である ISMAP (Information system Security Management and Assessment Program) に登録されているパブリッククラウドに限ること。
- ・導入実績が 100 団体以上また拡張性の高い IaaS 型のクラウドサービスであり、一部事務組合においてもサービス提供実績があること。
- ・サービス提供時間については、24 時間 365 日利用できること (稼働率 99.9%以上を確保すること)。ただし、点検や保守のための計画的な停止時間を除く。
- ・また、本組合の個別要件に応じた対応が可能であり、クラウドサービス環境に本組合独自の設備機器を設置することも可能であり、クラウドサービスを提供するデータセンターにおいてハウジングサービスも利用できること。
- ・利用を予定するリソースについては、【資料 x】サイジング資料の通りとする。
- ・【資料 x】サイジング資料に記載されたもの以外にもリソースや仮想サーバの追加が必要になった場合には、別途協議のうえ、必要なリソースを提供できること。

3 データセンター要件

- ・日本データセンター協会制定のデータセンターファシリティスタンダード「ティア 4 相当」以上に対応していること。
- ・データセンターにおける建物、サーバールーム、電源設備及びセキュリティについては、24 時間 365 日有人監視で提供するものとし、各々については下表の各要件を満たすこと。

建物	①情報資産を管理するデータセンターの物理的所在地は日本国内であることとし、5年以上の運用実績があること。
	②障害発生等の対応により、仮想サーバを他のデータセンターへ移管する場合は、情報資産が日本国外のデータセンターに移管されないこと。
	③提供されるクラウドサービスのデータセンターは、複数のデータセンターにおいて可用性を向上させる設計であること。
	④データセンターは、震度 7 相当の地震にも耐えうる耐震性に優れた施設及び設備であること。また、建築基準法に基づいた免震・耐震等の安全性を考慮した設計・施工が行われており、免震構造であること。
	⑤津波、高潮による浸水はないと想定されている立地であること。また、河川氾濫、内水氾濫は調査による浸水想定以上の水防対策を施していること。
	⑥半径 100m以内に消防法における指定数量以上の危険物製造施設や高圧ガス製造施設がないこと。
	⑦防災について、データセンター内の監視部署により 24 時間 365 日監視していること。

	<p>⑧24 時間 365 日入退館可能であること。また入館に際しての事前申請は、Web 予約等の方法により、直接現地へ赴くことなく行えること。</p> <p>⑨本組合が希望した場合、視察が可能なこと。</p>
サーバ ルーム	<p>①独立した防火区画であること。</p> <p>②ガス系消火設備が設置されていること。</p> <p>③自動火災報知設備が設置されていること。</p> <p>④サーバルームの空調設備は、24 時間 365 日の自動運転による稼働が可能であること。</p> <p>⑤サーバ設置フロアの床耐荷重は、1,500kg/m²以上であること。</p> <p>⑥サーバ室内の設置スペースはラックごとに施錠管理され、他者がアクセスできない構造であること。</p>
電源 設備	<p>①複数の変電所から2系統以上を受電し、冗長化対策が講じられていること。</p> <p>②非常用発電機の法定点検や工事等を行う場合、サーバ機器等の電力供給を止めずに実施できること。また、非常用発電機の定期的な起動試験を行っていること。</p> <p>③停電時に、非常用発電機が作動するまで瞬断することなく、無停電電源装置が作動すること。また、無停電電源装置はサーバ機器等への電力供給が可能な容量を持っており、冗長構成で設置されていること。</p> <p>④非常用発電機は、無給油で連続 72 時間以上の運転が可能であること。</p> <p>⑤非常用発電機用の燃料を敷地内及び遠隔地に備蓄しており、また、燃料を優先的に提供可能とする契約を契約していること。</p>
セキュ リティ	<p>①データセンターへの入退管理は常駐する警備員または生体認証による個人認証装置により、24 時間 365 日実施されていること。また、入退館の記録が 5 年以上保管されていること。</p> <p>②データセンターの主要な出入り口を赤外線センサーや監視カメラ等で常時監視していること。</p> <p>③入退室者が不正にマシン室へ磁気記録媒体の持込み、持出しが行えないような手荷物の持込・持ち出しについて、検査・確認を行っていること。</p> <p>④ラックの個別施錠が可能であり、鍵を適切に管理すること。</p> <p>⑤情報セキュリティマネジメントシステム（略称：ISMS）適合性評価制度（JIS Q 27001）の認証もしくは、プライバシーマーク認定を受けていること。</p> <p>⑥マルウェア対策及び脆弱性対策として、以下を実施すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・脆弱性に関する情報を定期的に収集し、必要によりパッチ適用等の対策を講じること。 ・ハイパーバイザや本調達時に導入したネットワーク機器は受託者の対応とし、仮想サーバに関しては、その業務システムを構築運用している各システムベンダの対応とする。

4 回線要件

(1) 接続拠点等

- ① 本業務において本組合とデータセンター間の通信回線を敷設し、通信の接続まで受託者が責任を持って行うこと。
- ② 回線については、専用線、または閉域網を使用した通信回線とする。
- ③ 回線の帯域については、業務利用に支障が出ない性能を有すること。

(2) 接続要件

- ① 本組合とデータセンター間の接続については、本組合で現在利用しているネットワーク構成を踏襲するものとし、接続の際は、本組合と協議のうえ対応を行うこと。
- ② 必要となるネットワーク機器の調達及び工事についても、本業務に含むものとする。
- ③ 通信回線についても、監視の対象とすること。
- ④ クラウドサービスへの接続にあたり、本組合及び二市一町のネットワークの設定変更が必要となる場合については本業務の対象外とする。

(3) クラウドサービスへの各システムベンダによるシステム構築作業

各システムベンダによるクラウドサービスへの各システム構築作業の実施は、データセンターと繋がった以下の通信回線を利用し行うものとする。

- ① 本組合執務室又は受託者の事務所に敷設された通信回線を利用して行う。
- ② 各システムベンダの事務所に敷設された専用の通信回線を利用して行う。

第5章 開発要件

1 作業場所

- (1) 本業務の構築に必要な作業場所については、原則、受託者が用意すること。
- (2) ネットワーク機器を設置した後のテストやネットワーク試験等については、本組合と協議のうえ、作業場所を決定すること。

2 開発機器・使用材料の負担

本業務の構築に必要な開発機器、使用材料については、原則、受託者の費用負担とすること。

3 貸与物件・資料

- (1) 本業務を遂行するうえで必要な資料等の貸与については、受託者より本組合へ文書による申請を行うこと。
- (2) 受託者は、本業務の履行上不要となった資料等がある場合、または本組合から返却請求があった場合は、速やかに資料等を本組合に返却すること。
- (3) 受託者は本組合により提供された資料等を本業務以外の目的のために使用しないこと。

4 工程計画、レビュー

- (1) 作業の進捗状況を常に把握し、スケジュールの遅延が生じないように管理すること。(第2章「納期及びスケジュール」参照)
- (2) 会議や打合せを行った際は、議事録等を5営業日以内に作成し、本組合の承認を得ること。

5 開発推進体制

- (1) 業務の円滑な運営を図るため、受託者は本組合及びその指定する者（各システムベンダ等）との情報共有等連絡を密にして業務を行うこと。
- (2) 作業等の実施に際しては、本組合が定める以下①～③の各種規程を遵守し行うこと。また、事故・不正行為防止対策を講ずること。
 - ① セキュリティポリシー
本組合及び二市一町のセキュリティポリシーを遵守すること。（別紙1参照）
 - ② 個人情報保護
受託者は、本業務において個人情報を取り扱う際は、関係法令を遵守すること。（別紙2参照）

③ 機密保持

受託者は、本業務により知り得た情報等一切の事項をいかなる理由においても第三者に漏らしてはならない。

(3) プロジェクトチームの編成・運営

- ① 本業務のプロジェクトマネージャー及び本組合の作業責任者を中心としたプロジェクトチームを編成すること。
- ② プロジェクトマネージャーは、本組合に対して、マネジメント経験年数や業務経歴、所持資格等を書面により明らかにすること。
- ③ 本業務の業務履行にあたり、必要な能力を有した人員をプロジェクトチームに編成すること。
- ④ プロジェクトチームのメンバーの役割、責任、権限等を明記した文書を本組合に提出し、本組合の承認を得ること。

(4) コミュニケーションルール

- ① 平日の午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分までは、各種問い合わせに対する連絡体制が整備されていること。
- ② 受託者と本組合とのコミュニケーションについて、通常時及び障害時におけるコミュニケーションの方法を本組合に提示して、本組合の承認を得ること。

6 検査

- ・受託者は、業務完了後、すみやかに業務完了届を提出すること。
- ・業務完了届提出後に、本組合の担当者立ち合いのもとで検査（動作確認）を受け合格をもって業務完了となる。
- ・検査日は別途協議して行うものとする。
- ・動作確認に要する費用は受託者の負担とし、本システム運用中に発生した不具合のうち、受託者の瑕疵に起因する場合は無償で対処すること。

7 危険負担

検査が完了するまでの危険負担は、受託者が負うものとする。

第6章 クラウドサービス提供業務

1 クラウドサービス提供業務

(1) 運用監視

①死活監視	a. クラウドサービスを構成する物理サーバ、仮想サーバ、ストレージ、スイッチ等に対し、24時間365日の死活監視を実施すること。 b. 死活監視において異常を検知した場合は、速やかに本組合へ連絡すること。ただし、特定の時間帯において障害を検出した場合で、その内容がクラウドサービスの運用に支障がないと判断できる場合は、翌営業日の対応とする。 c. 特定の時間帯については、別途協議のうえ決定するものとする。 d. 異常を検知するための通報を受理した場合、一次切り分けを受託者が実施し、本組合及び各システムベンダに情報を展開すること。
②リソース監視	a. サーバ稼働に関する以下の項目について監視を行うこと。 CPU使用率/メモリ使用率/ディスク使用率/ネットワーク通信量 b. 各監視項目について、至急の対応を要する事態が発生した場合は、本組合と協議のうえ対策を講じるものとする。 c. 監視の結果、リソースの割り当ての変更を行うことが適切であると判断された場合は、本組合と協議のうえ対応を行うこと。その場合の費用は別途協議のうえ決定するものとする。
③ログ、プロセス、サービス監視	a. 障害の兆候を早期に発見できるよう、監視が必要なログ並びに動作状況を確認すべきプロセス及びサービスについて監視を行うこと。 b. 監視対象のログ、プロセス、サービスにおいて異常を検知した場合は、速やかに本組合へ報告を行い、協議のうえ適切な対応を行うこと。

(2) クラウドサービスのネットワーク運用

業務システム単位にVLANセグメントを割り当て、セキュリティを確保しながらネットワークの運用を行うこと。

①管理するネットワークの範囲	クラウドサービス内のネットワークを管理すること。本組合がクラウドサービスに接続する環境がある場合は、それを含むものとする。
②回線の運用	回線に何らかの障害が発生した場合は、回線事業者による回線障害復旧後に通信および業務システムの稼働状況に問題がないか確認を行うこと。
③ネットワーク情報の提供	ネットワークの運用に必要なIPアドレス等の既存ネットワークの情報は、本組合から適宜最新のものを提供するものとする。

(3) SLA の策定

- ① クラウドサービスの SLA としてサービスの稼働率 99.9%以上と設定する。
 - ・(月間稼働時間－障害停止時間) ÷ 月間稼働時間 × 100ただし、メンテナンスに係る作業時間については除く。メンテナンス日時は事前に本組合と協議を行うこと。その他事項については別途協議のうえ決定すること。
- ② 機能停止の原因が本組合及び各システムベンダにある場合は、停止時間に含まないものとする。
- ③ メンテナンス作業により機能停止する場合は、1ヶ月前までに本組合からの承認を得ること。この場合は、停止時間に含まない。
- ④ 前項の規定によらず緊急作業を実施する場合は、可能な限り事前連絡をして承認を得ること。やむを得ない事情により事前連絡を省略した場合は、速やかに事後連絡を行うこと。
- ⑤ 月間稼働率を下回る場合は、その改善策を速やかに本組合に説明し対応すること。また、本組合から要望する体制強化や機器の更改等、必要な措置に応じること。

(4) クラウドサービスの障害対応

クラウドサービスに障害が発生した際は、定められた手順に基づき本組合への報告を行い、復旧対応を実施すること。

①緊急時の連絡	a. 本組合がクラウドサービスの故障、停止、動作不安定等、異常を認識した場合の緊急連絡先として、24 時間 365 日受付可能な窓口を用意すること。 b. 障害連絡、緊急対応要請等における運用保守要員との連絡は、受付窓口連絡後速やかに行うこと。
②障害対応の要件	a. 障害発生時は、復旧に向けて迅速かつ的確に対応すること。 b. 障害発生時、障害影響範囲の特定が困難な場合、受託者は一次切り分けを行い原因特定及び障害復旧に向けて各システムベンダや回線事業者など、関係する事業者と必ず協力し復旧に努めること。 c. 障害対応時は、障害の内容、影響範囲、原因、対応方法、復旧の目安を適宜、本組合へ報告すること。 d. 障害から復旧後、障害の内容、影響範囲、原因、対応経過、再発防止策を復旧後、5 営業日以内に書面で報告すること。

(5) クラウドサービスに関する問い合わせ対応

本組合からのクラウドサービスに関する問い合わせについて、3 営業日以内に一次回答を行うこと。なお、回答に時間を要する場合は、回答を行う時期を明示すること。また、問い合わせへの回答は原則、書面またはメールにより行うものとする。

2 ソフトウェアの保守に関すること

- ①最新の vSphere または後続製品が提供された場合は、必要性に応じてそのバージョンへの移行を実施すること。
- ②製品パッチ等がリリースされた場合は、必要性に応じてその適用作業を行うこと。
- ③バージョン移行作業、製品パッチ作業等は、ソフトウェアの保守業務と運用業務の費用において実施すること。
- ④バージョン移行作業、製品パッチ作業等は、稼動しているクラウドサービス上のシステムを停止せずに実施すること。

3 バックアップ・リストアに関すること

①バックアップ・リストア全般に関すること	バックアップは業務に影響の無い時間帯を利用して取得すること。
②データバックアップに関すること	a. 業務システムの一次バックアップ用として、クラウドサービス上のストレージに領域を確保すること。 b. 確保する容量は【資料 x】サイジング資料を参考とし、必要に応じて、業務システムの現行バックアップ方式や頻度、世代数、時間帯等の運用調査を行いサイジングすること。
③仮想サーバのバックアップに関すること	a. 仮想サーバのイメージデータは、バックアップデータとして自動取得すること。 b. バックアップデータは月次で取得すること。
④データリストアに関すること	日次バックアップで取得したデータを、本組合の求めにより、一次バックアップ領域にフォルダ単位またはファイル単位でリストアできること。
⑤仮想サーバのリストアに関すること	本組合の要望によりシステム復元要請があった場合は、受託者は速やかに復元できること。

第7章 入札金額の算定にかかる注意事項

1 入札は以下の内容の合算にて受託者を決定する。①～②についての内容・積算内容を明示した見積書を提出すること。

- ① クラウドサービス利用のための環境構築業務費用（検査合格後の一括払い）
 - ㊦クラウドサービス環境構築業務（運用期間開始までに発生するクラウドサービス利用料及び回線利用料4ヶ月分を含む）
 - ㊧クラウドサービスのネットワーク環境構築業務

- ② クラウドサービス利用料60ヶ月の合算額（回線利用料、運用保守業務料含む）
 - ・なお、クラウドサービス利用料（運用保守業務料含む）及び回線利用料については、それぞれを個別の費用として明示すること。
 - ・運用保守業務料には、ソフトウェア保守、その他運用保守業務全般を含む。

※本契約は、令和9年3月1日から令和14年2月29日までの長期継続契約とする。

なお、リソースに変更が生じた場合には、当事者間で協議の上、変更契約を締結し、契約金額を改定するものとする。

2 その他

- (1) 本件に係る一切の費用は、受託者の負担とし、本組合からの費用負担は行わないものとする。
- (2) 契約に際しては受託者と別途調整を行うこととする。
- (3) その他詳細な運営方法及び設定等については、本組合と打合わせのうえ行うこと。
- (4) 本仕様書は、クラウドサービスに係る大綱を定めたものであることから、記載のない事項であっても一般的な事項と認められるものについては、本組合と協議の上、受託者においてこれを充足すること。

■サイジング表

※イメージバックアップは月次1世代が標準となります。システム要件上必要な場合に週次を選択ください。(月次と週次は同時選択出来ません)

No.	システム名	サーバ用途/主要役割	系統	OS種別	vCPU (コア)	メモリ (GB)	ディスク (GB)	ファイルバックアップ			月次 OSイメージ バックアップ		週次 OSイメージ バックアップ		Oracle製品利用		Microsoft製品利用				DRサイト ※遠隔地BKも ここで設定	発注予定時期	利用期間 (テスト運用期間)			利用期間 (本運用期間)			備考			
								1世代 容量 (GB)	世代 数	合計容量 (GB)	世代 数	合計容量 (GB) ※数式	世代 数	合計容量 (GB) ※数式	製品名 (任意)	ハイパー バイザ ※数式	SQL Server		RDS	Office Std			Office ProPlus	開始年月	終了年月	月数 ※数式	開始年月	終了年月		月数 ※数式		
																	コア数 ※数式	SPLA 数量 ※数式	(利用 ユーザ数)	(利用 ユーザ数)			(利用 ユーザ数)									
1	要介護認定支援システ	Webサーバー		Windows	4	8	500	30	3	90	2	1,000													2026.11	2027.02	4	2027.03	2032.02	60		
2	障害認定支援システム	Web/DBサーバー		Windows	2	8	1,000	3	5	15	1	1,000														2026.11	2027.02	4	2027.03	2032.02	60	

※ システム構築及び保守（障害調査等）に際し、本組合の端末からサーバへの接続（リモートデスクトップ接続）を可能とすること。
 システムベンダから指定されるサービス等に対し死活監視し障害発生時にはアラートがメール等で連絡されること。
 ディスクの空き情報が閾値を超えた場合、アラートがメール等で連絡されることし閾値については本組合と協議の上、決定・設定すること。

【記入項目 説明】

項目	説明
サーバ用途	仮想サーバの役割を簡潔に記入する。
OS	仮想サーバのOS種別。「Windows」「Red Hat」「その他」から選択する。
vCPU数	仮想サーバに割り当てるvCPU数。論理コア数を記入する。
メモリ(GB)	仮想サーバに割り当てるメモリ容量。GB単位で記入する。
ディスク(GB)	仮想サーバに割り当てるディスク容量。GB単位で記入する（例 C: 50GB、D: 100GB → 計150GBを記入）。ファイルバックアップ用途のディスク容量はここに記入しないこと。
ファイルバックアップ	バックアップ容量(GB/1世代) データファイル及びフォルダのバックアップを取得する場合、1世代あたりのバックアップ容量をGB単位で記入する。
	バックアップ世代数 データファイル及びフォルダのバックアップを取得する場合、必要なバックアップ保管世代数を記入する。
OSイメージバックアップ	OSイメージバックアップを取得する場合は記載する
Oracle製品利用	Oracle社ミドルウェアを使用する場合「有り」を選択する。
Microsoft社ミドルウェア	RDS 仮想サーバにリモートデスクトップ接続して業務を行う場合にアクセスを許可するユーザ数を記入する。(構築作業、運用保守作業は除く。)
	Office Std 仮想サーバにOffice Standardをインストールする場合にアクセスを許可するユーザ数を記入する。
	Office ProPlus 仮想サーバにOffice Professional Plusをインストールする場合にアクセスを許可するユーザ数を記入する。
DRサイト	遠隔地バックアップを利用する場合選択する。
利用期間	利用期間を記入する。

参考資料（本業務範囲）

点線で囲まれている部分が、業務範囲です。

