

北海道福祉総合システムに係る

A S P サービス提供業務仕様書

令和5年5月

北海道保健福祉部

1 調達名称

北海道福祉総合システムに係るASPサービス提供業務

2 サービス提供期間

令和5年12月1日から令和10年11月30日までとする。

なお、サービス提供開始までに、導入準備及び運用テスト等の全ての作業を完了すること。

3 本調達の背景と目的

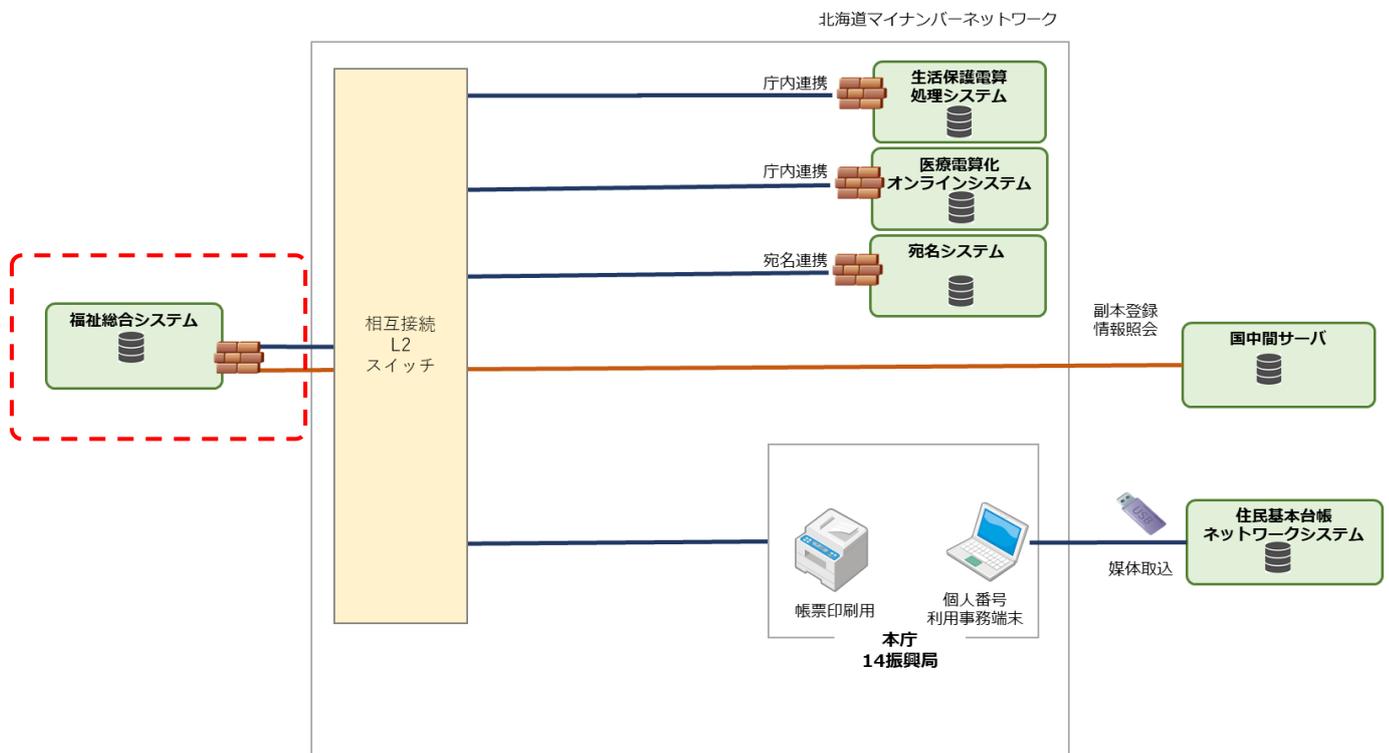
本調達は、母子福祉資金等貸付償還システム等（以下、本システム）を実施するためのサーバ機能について、ASPサービス契約により調達するもの。

なお、当該業務はマイナンバー制度に係る個人情報を扱うため、今回調達するASPサービスは、プライベートクラウドサービスとする。

4 サービスの範囲

(1) 北海道庁福祉サーバー

ア 概要



※1 破線部分が今回の調達範囲

※2 北海道福祉総合システムと相互接続 L2 スイッチは専用線を敷設すること。また、各連携先システムとの接続設定等を行い、システム間連携テストを行うこと。

イ サービスの提供場所

札幌市中央区北3条西6丁目 北海道保健福祉部子ども未来局子ども子育て支援課
北海道保健福祉部福祉局障がい者保健福祉課

ウ システムの全体要件

(ア) 下記に示す5つの福祉業務システム（以降、福祉総合システムという）を提供すること。

システム名	システム概要	利用者数	データサイズ	年間データ増加量
母子福祉貸付償還システム	母子福祉資金等貸付金業務における償還情報等の管理等を行う	25	1.5GB	5%
児童扶養手当支給管理システム	児童扶養手当受給資格者情報の管理等を行う	23	350MB	5%
特別児童扶養手当支給管理システム	特別児童扶養手当受給資格者情報の管理等を行う	15	230MB	8%
児童措置費事務処理申請システム	児童保護措置費支弁事務等の管理等を行う	10	100MB	3%
心身障害者扶養共済システム	心身障害者扶養共済業務における加入者等の管理等を行う	1	280MB	5%

また、利用者のクライアント端末は下記に示す通り。

個人番号利用事務用ノートパソコン

A CPU…Intel 第10世代 Pentium(2C4T Passmark:4244)相当以上

B メモリ…DDR4 8GB以上

C SSD…256GB以上

D OS…Windows10 Pro 2004 (64bit)

E アプリケーション…Acrobat Reader、ハードディスクデータ消去ツール、
Microsoft Edge、Google Chrome、Microsoft Excel 2016 (32bit)、
Microsoft Word 2016 (32bit)

F 現行システム利用ブラウザ…Microsoft Edge (但し、心身障害者扶養共済システムはクライアントサーバー型の為、利用ブラウザに依存しない。)

システムについては、受託者の責において機能要件及び外部インターフェース要件等を満たすシステムを提供すること。なお、現行システムのプログラムを北海道が貸与してシステムを構築することも可とする。

(イ) 今後のシステム更新及び制度の変化等に対応できるシステム

北海道から運用開始後における制度変更等に伴うシステム変更依頼があった場合は、北海道と協議を行い、最適な改修提案を行うこと。

(ウ) 信頼性の高いシステム

本システムは、道民サービスへ直結するシステムであることから、障害による停止時間の少ないサービスを提供すること。

ネットワークを通じた不正プログラムや不正アクセス者の悪意や事故によるデータの破壊・漏洩等が発生しない対策、また万一の発生事態に対するセキュリティ対策を施すこと。

なお、データは外部からのアクセスができない（IPリーチャビリティのない）環境とすること。

また、物理障害、災害時にも対応できるよう、バックアップ・リカバリ等を行うこと。

(エ) 情報資源の管理が充実したシステム

情報資源のセキュリティ・信頼性・処理能力等が将来にわたっても低下しないよう、常に必要な資源を見直し、必要に応じて更新できるものとする。

(オ) 運用管理の充実したシステム

以下の項目について十分に満足するシステムを実現すること。

- A システム運用管理者が各種データを容易にメンテナンスできるものとする。
- B 障害監視、死活監視、パフォーマンス監視及び業務システムの操作ログの記録を行う。
- C 障害発生時の調査分析、システムの問題を起因とする不正データの修正（業務上のヒューマンエラー以外の修正）等の対応を行う。
- D システムを熟知した要員による電話、メールによる問合せ等への一次対応を行う。

エ 機能要件

業務処理に係る各機能は、別紙1「機能一覧」のとおり。

オ ネットワークにおける要件

セキュリティレベルに応じてファイヤウォールなどのセキュリティ機器を導入するとともに、用途別にセグメントを分割し、アクセス制御を行うことができるものとする。尚、詳細については北海道と協議の上適切に設定すること。

本システムは、北海道のマイナンバー業務ネットワーク上に構築することとし、LGWANや道庁行政情報ネットワークの規程類を遵守すること。

ネットワークの構築・設定等に関する費用は受注者側で負担すること。

カ 外部インターフェース要件

本システムは庁内システム間で連携を行うことから、別紙2「データ連携一覧」に示すデータと連携できる外部インターフェースを作成すること。

キ サービス品質保証（サービスレベルアグリーメント「SLA」）

各種非機能要件に対するサービス品質保証（サービスレベルアグリーメント。以下「SLA」という。）については、別紙3「SLAの設定値」を順守すること。

稼働状況報告書等に記載されるSLA順守状況等より、サービスレベルが未達成の場合、速やかに原因を究明し、業務への影響や緊急性等の重要性に基づき、リソースの増強や代替手段の適用など、暫定的、中長期的に必要な措置を本契約内にて講じるものとする。

なお、原因が当該サービス以外の外部に起因するものである場合は、その理由及び対策案を可能な限り道に提示し、道の指示を受けるものとする。

ク セキュリティ対策

本業務を実施するにあたり、道の「情報セキュリティ対策ガイドライン」を遵守すること。

(ア) ユーザ認証に関する要件

本システムへのアクセスは、ユーザID及びパスワードにより行うこと。ユーザ管理、パスワード管理は管理者権限ユーザのみ設定できること。

(イ) アクセス制御に関する要件

ユーザIDを基にして、本システムの機能及びデータに対するアクセス権限情報の管理を行うことができること。

ユーザIDなどのアクセス権限情報に基づき、本システムの機能及びデータに対するアクセス制御となりすまし対策を行うこと。

(ウ) 通信プロトコル

利用者端末とサーバー間の通信プロトコルは、HTTPSとする。SSLで用いるサーバー証明書はMicrosoft Edgeにあらかじめ登録されているルート証明書を用いるPKIのものとし、別途ルート証明書を端末にインポートする必要がないものとする。

(エ) ソフトウェア更新

本契約で定める ASP サービスについての技術的ぜい弱性に関する情報を定期的に収集し、随時適切にパッチ等による更新を行うこと。

(オ) ウイルス等不正プログラム対策、不正アクセス対策等

本契約で定める ASP サービスについてのウイルス等不正プログラム、不正アクセス等に対する対策を講じること。

外部及び内部からの不正アクセスを防止する措置（ファイアウォールの導入等）を講じていること。

(2) 導入準備

契約後速やかに道が示す業務処理機能について、打合せ協議を行うこと。

また、サービス提供開始までに、現行の母子福祉資金等貸付償還システム等に係るサーバから必要な各種データの移行登録等の作業を完了させ、利用可能な状態とすること。

なお、登録する各種データは、道が別途提供する。

(3) 運用テスト

サービス提供開始までに、次に示す内容について確認し、運用テスト成績書を提出すること。

ア システムに必要な機能の正常稼働

システム全体が正常に稼働し、本仕様書に示す全ての機能が業務に沿って利用可能であることを確認すること。

イ 運用上、業務に支障がないこと

情報ネットワーク上で、利用者の協力の下、実稼働環境での動作を総合的に確認し、業務での利用上、支障がないことを検証し、承認を得ること。

(4) 運用・管理業務

利用者からのメンテナンス対応及び問い合わせ対応等の運用・管理業務を行うこと。運用・管理内容については別紙4のとおりである。

(5) システム環境提供業務

北海道福祉総合システムを安定して稼働させるために、システム環境提供業務として、次により作業を行うこと。

ア データセンター要件

次の設置環境を提供すること。

(ア) 空調設備については24時間運転であること。

(イ) 24時間常時有人局で常時施錠及び入退室管理が行われていること。

(ウ) 電源設備は、電力の安定的な確保が可能な自家発電設備等の非常用電源設備が整っており、サーバー機器等に必要な電力が、24時間365日常時安定して供給されること。

(エ) 本システム専用のラックを用意し、ラック内にサーバー機器等を設置すること。また、ラックは施錠できること。

(オ) 火災発生の防止対策を講じるとともに、火災発生の検知や火災が発生した場合の対策を図るために必要な設備を有していること。

(カ) 震度6強の地震の発生時にもデータ破壊を受けない災害対策が施されたデータセンターを利用したサービスとする。

イ ネットワーク環境の提供

北海道から北海道福祉総合システムへ接続するためのネットワーク環境を提供すること。

(6) 障害管理業務

障害管理業務として、別紙3「SLAの設定値」で定めるサービスレベルに影響がある障害が発生した場合は、運用継続のための応急措置を最優先に行い、併せて速やかに原因を究明し再発防止対策を行うこと。

なお、障害発生時の作業手順は、概ね次のとおりとする。

ア 障害発生報告

障害状況、運用への影響度、復旧方法及び時期を業務担当員に報告すること。

イ 復旧手配

応急措置が必要な場合は、業務担当員の指示により、サーバーの再起動等の作業を実施すること。障害原因がハードウェアによる場合は、ハードウェア保守員を手配し部品交換を行うこと。障害原因がソフトウェアによる場合は、速やかにシステム復旧を行うこと。

ウ 障害記録と一次報告

障害報告を記録し、業務担当員へ報告すること。

エ 障害の原因究明及び再発防止対策の立案

早期対応のための原因究明を行い、障害対応のノウハウを蓄積し、再発防止対策の立案を行うこと。

オ 最終障害報告及び情報管理

対応経過、原因詳細内容、再発防止対策などについて最終報告を行うとともに、障害の発生原因及び対応方法を適切に分類し管理すること。

(7) 提出物

ア サービス提供開始時

以下のドキュメント等をサービス提供開始までに、電子データにより道へ提出すること。

提出物	提出先	電子データ
業務処理計画書 ・スケジュール ・作業実施体制図 ・障害時連絡体制図	子ども子育て支援課	1部
運用テスト成績書 (機能・業務上の検証を行ったもの)	子ども子育て支援課	1部
操作マニュアル	子ども子育て支援課	1部

イ サービス提供期間

(ア) 月次

毎月、稼働状況報告書を作成し、年度末または契約終了時に道へ提出すること。なお、報告書の項目は以下のとおり。

提出物	提出先	電子データ
稼働状況報告書 ・SLA順守状況 ・システム稼働状況(セキュリティ状況等) ・システム運用報告(問い合わせ状況等) ・保守作業報告(保守作業を行った場合) ・障害発生報告(障害が発生した場合) ・その他運用・管理に必要な事項	子ども子育て支援課	1部

ウ サービス終了時

契約を終了する場合は、運用期間全てに係るデータ及びデータ定義書等の資料を提出すること。

(8) 障害及び情報セキュリティインシデントへの対応

障害時の連絡体制を整え、障害時連絡体制図をあらかじめ提出すること。また、利用者からの障害連絡等に対し、すみやかに対応すること。

なお、サービス停止又はデータ破壊を伴う障害、情報漏えい、不正プログラム感染、不正アクセス者の侵入などのインシデント発生時には、すみやかに道に状況及び原因の報告を行うものとし、ただちに問題の解決に努めること。

また、随時、文書による状況報告を行うこと。

(9) システム変更、修正について

サービスで使用している機器については、必要に応じて保守、更新等を行うこと。

サービスのバージョンアップやバグの修正などの機能改善を行うこと。また、サービスで利用しているパッケージソフトウェア（ミドルウェア、ファームウェアも含む）がある場合は、必要に応じて随時それらの更新を行うこと。

(10) 契約終了時作業

契約を終了する場合は、システム内のデータをバックアップも含め、全て適切に削除・破壊すること。

(11) サービス提供事業者の要件

機微情報を含む個人情報を扱う業務であることから、サービス提供事業者は、一般財団法人日本情報経済社会推進協会（以下「JIPDEC」という。）又は JIPDEC が指定した審査機関からプライバシーマーク使用許諾を受けていること及び JIPDEC が認定した認証機関から情報セキュリティマネジメントシステム認証（ISO/IEC 27001）を取得しているものであること。

(12) 作成物等の帰属関係

この契約の履行のために作成された作成物は、すべて北海道に帰属する。

5 その他

(1) 委託業務の処理又はシステムの運用・管理に関して必要がある場合は、北海道と受託者との間で随時打ち合わせを行うものとする

(2) 業務処理上発生する相互に確認すべき事項については、原則、書面において行うものとする。

(3) 業務の処理に関して、北海道と受託者との間で打ち合わせを行った際は、その都度打ち合わせ記録を作成し、速やかに業務担当員へ提出すること。

(4) 受託者は、いかなる場合においても、この契約の履行中に知り得た業務に関わる事項及び付随する事項を第三者に漏らしてはならない。

(5) 本件委託に当たり、第三者の著作権等に抵触するものについては、受託者の責任と費用をもって処理するものとする。

(6) 受託者は、本委託業務の実施に当たり本要領に記載のない事項又は疑義が発生した場合は、速やかに北海道と協議を行い、作業を実施すること。