

住民税システム等

評価項目	評価内容	提案事項(企画事項)等	評価基準 の区分	評価基準	配点
1 保守実績					
(1)会社規模	政令市又は都道府県における契約実績	<p>会社の規模、履行の担保を契約実績の形態で確認し、履行期間を通して、必要な人数の確保や組織体制の構築が可能であることを確認するために、政令市(本市を含む。)又は都道府県におけるシステム開発・運用保守契約実績の有無について「テンプレート1 評価項目1(1).xlsx」に記載してください。 また、「テンプレート1 評価項目1(1).xlsx」に記載した案件の業務名、契約金額、委託者名及び実施期間を確認できる契約書の写し等を添付してください。</p>	必須	実績の有無について記載されていること	50点
			加点	記載されている実績の契約規模と契約数を確認する。	
2 実施体制					
(1) 業務の実施体制	体制の要員数と役割分担が適切か	<p>本業務の規模に対応した要員数が配置されるかどうか、体制内の役割分担は運用保守業務で必要となる役割を満たしているかを確認するために、本運用保守業務を実施する体制として、提供可能な体制(体制図・体制表)、人数、体制内の役割を「テンプレート2 評価項目2(1).xlsx」により記載してください。</p>	必須	体制図、役割分担が提出されていること	350点
			加点	<p>要員数に関しては、業務の規模に対して要員数が不足していると、繁忙の時期や、病欠が発生した際などにリスクがあるため、要員数が十分かを確認する。 役割分担に関しては、運用保守業務では、本市との連絡調整役となる管理者、プログラムの修正やデータパッチなどを実施する保守担当、日々の定型的な作業を実施する運用担当といった役割が存在するが、これらが満たされているか、不明瞭になっていないか、特定の人物に役割が集中していないかを確認する。</p>	
(2) 要員の技術力	技術力を有する要員が配置されているか	<p>要員の技術力を、実績から確認するために、業務実施体制に配置される主な要員が保有するスキルや経験を「テンプレート2 評価項目2(1).xlsx」に記載してください(※)。 ※本項に記載した要員について、契約を締結する際には本業務に従事させること。また、変更する場合は、事前に本市の承諾を得ること。</p>	加点	<p>以下の経験を持つ要員が何人配置されるかを確認する。 ①対象システムに精通している ②AIST包括FWの経験がある ③プロジェクトマネージャー(PM)・仕様ホルダー・チーフアーキテクト等の実績がある</p>	

住民税システム等

評価項目	評価内容	提案事項(企画事項)等	評価基準の区分	評価基準	配点
3 運用課題					
(1) 運用保守上の課題	保守ベンダーとしての役割の実施の確認	<p>本運用保守業務では、運用・保守プロセスポリシー基準書で定める「業務運用業者」及び「保守ベンダー(アプリケーション)」の役割を実施することとなる。</p> <p>本市の基幹系情報システムは、インフラ層、基盤フレームワーク、基盤アプリケーション、業務アプリケーションをそれぞれ構成しているため、未知の問題が発生した際に、それぞれの役割で調査が必要になり、どこに根本原因があるのかの判明に時間がかかることが懸念される。</p> <p>「保守ベンダー(アプリケーション)」の役割として特に重要になるのが、問題管理プロセスにおける「調査」の活動であり、業務アプリケーションに根本原因がないかの調査を十分に実施するとともに、インフラ層、基盤フレームワーク、基盤アプリケーションへ調査依頼をするに当たっては、必要な情報を収集した上で調査依頼することが望まれる。</p> <p>上記を踏まえて、以下を提案すること。</p> <p>①問題管理プロセスの調査活動として、業務アプリケーションの調査をどのような観点で、どこまで実施する方針とするか。</p> <p>②インフラ層、基盤フレームワーク、基盤アプリケーションへ調査依頼をするに当たって、どのような情報を収集して調査依頼するか。</p>	加点	<p>①インシデントが発生した際の調査方針を確認し評価する。業務アプリケーションの仕様だけを調査するのではなく、業務アプリケーションが稼働している環境の割当メモリや割当CPU、データ時点、データベースの実行計画など、インフラやデータに関しても関心を持って調査する方針であることが望ましい。</p> <p>②インフラ層、基盤フレームワーク、基盤アプリケーションへ調査依頼する際に提供する情報を確認し評価する。エラーが発生したことや、処理速度が遅いということだけではなく、どういった状況だとその事象が発生するのか、他の環境だったらどうなるのか、どのような取り組みをして効果がどうだったのかという、原因切り分けに必要な情報を収集する提案になっていることが望ましい。</p>	300点
(2) 運用保守上の課題	インシデントの消化マネジメント方法の確認	<p>住民税業務においては繁忙期があり、繁忙期には調査に関するものや、障害対応に関するものなど多数のRedmineチケットが発行されるため、どうしても期限内に消化できないチケットが積み上がってしまう状況にある。</p> <p>Redmineチケットが一時的に積みあがるのは避けられないが、これらのチケットを期限管理・優先度管理して順に消化していかなければならない。</p> <p>上記を踏まえて、以下を提案すること。</p> <p>①日々のRedmineのチケット管理方法と、どのような点に注意して管理を実施するか。</p> <p>②Redmineのチケットが一時的に積み上がってしまった際に、どのような施策でチケット消化をマネジメントするか。</p>	加点	<p>①平常時にRedmineチケットをにどう管理して、状況把握していくかを評価する。札幌市においては、Redmineを活用していく方針であるので、実際にRedmineを活用した管理方法であることが望ましく、Redmineから出力したデータを活用するのはよいが、二重管理などが発生しない管理方法が望ましい。</p> <p>②繁忙期などでRedmineチケットが累積する際に、どう消化していくかの施策を評価する。それぞれのインシデントには、市民影響があるなど、消化すべきインシデントの優先度があるはずで、インシデントの優先度をつけて、運用保守作業の効率に配慮しつつも消化順番をマネジメントしていく施策であることが望ましい。</p>	

住民税システム等

評価項目	評価内容	提案事項(企画事項)等	評価基準の区分	評価基準	配点
(3) 運用保守上の課題	プレラン計画案の確認	<p>住民税システムはバッチ処理が多く、改修も毎年のように実施されているため、本番実施の前にプレランを実施して、トラブルを未然に防止したり、本番処理の事前確認をすることが必要である。</p> <p>プレランを実施するには運用保守業者の作業リソースが必要であり、インシデント対応を実施する運用保守業者の作業リソースとの調整のためにも、どのバッチ処理はプレランを実施するかや、プレランの実施方法などを整備した、プレラン計画を立案して計画的に実施することが必要である。</p> <p>上記を踏まえて、以下を提案すること。</p> <p>①本番実施前のプレランは、どのような方針で実施するか。 ②住民税システムにおける、プレラン年間計画の素案を提案すること。</p>	加点	<p>①プレランの実施方針を評価する。プレランを実施する対象としては、改修があったバッチ処理だったり、年次の重大処理が考えられるが、一方でプレランが過剰だと事業者側の人的リソースが苦しくなるため、このバランスが取ろうとする方針であることが望ましい。</p> <p>②プレラン年間計画の素案を評価する。対象のバッチ処理、プレランを実施する期間が明確になっていて、さらに作業工数見込みまでが想定されていると、よく練られた計画だと考える。</p>	
(4) 運用保守上の課題	バッチスケジュールのリスク対策の確認	<p>システムの安定運用のためには、バッチスケジュールの登録ミスを防ぐことが重要である。</p> <p>特に住民税システムにおいては、バッチ処理間の依存関係が複雑なため人力でのチェックも限界があり、バッチスケジュールの変更を実施した際に、依存関係があるその他のバッチスケジュール変更が漏れてトラブルになる懸念がある。</p> <p>上記を踏まえて、以下を提案すること。</p> <p>①バッチスケジュールの登録ミスを減らすための施策。 ②バッチスケジュール変更が発生したときの変更ミスを減らすための施策。</p>	加点	<p>①年次での初期バッチスケジュール登録、月次でのバッチスケジュール登録に関する施策を確認して評価する。物量がとても多く、人間による目視チェックでは現実的に厳しいことから、何らかのツールなどを準備して機械的にチェックする施策が最も望ましい。</p> <p>②突然バッチスケジュールの変更があった際の施策を確認して評価する。1つのバッチ処理のスケジュールを変更した際に、依存関係を持つバッチ処理をもれなく見つけ出して併せてスケジュール変更する施策が望ましい。</p>	
合計					700点