

税収納システム等

| 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 | 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。 | 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 | 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。 | 必須 | 体制図、役割分担が提出されていること | 400点 |
| | | | 加点 | 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。 | |
| (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 | 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。 | 加点 | 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 | |

税収納システム等

| 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 | 保守バ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「保守バンダー(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>「保守バンダー(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> | 250点 |
| (2) 運用保守上の課題 | 金融機関・財務連携代行システムでのインシデント対応の確認 | <p>金融機関・財務連携代行システムは、金融機関や財務会計システム、基幹システムの各システム、基幹系システム以外の原局管理システムとの連携があり、口座振替に関する情報や、収入に関する情報などを連携する情報の種類も複数あるため、難易度の高いシステムとなっている。</p> <p>市民影響があるために、インシデントが発生した場合に調査や対応にあまり時間を掛けられない状況であるが、その一方で、連携先システムが多く、各システムとの調整や調査に時間がかかりやすいという特性がある。</p> <p>また、周辺システムとの調整時には、文字列や口頭だけのやり取りでは、理解に時間を要したり、認識誤りを起こしたりという懸念がある。</p> <p>上記を踏まえて、以下を提案すること。</p> <p>①インシデント発生時に迅速に調査や対応を行うために、どのような施策を実施するか。</p> <p>②周辺システムとのスムーズな連絡調整のために、どのような施策を実施するか。</p> | 加点 | <p>①インシデント発生時に、迅速に調査や対応を行うための施策を評価する。システムを理解すること、周辺システムを理解すること、過去インシデントをパターン化すること、資料化しておくことといった施策が想定される。</p> <p>②インシデント発生時に、周辺システムとスムーズに連絡調整するための施策を評価する。認識誤りを防ぐために、打ち合わせの場を持ったリ、説明資料を作成したりといった施策を想定している。</p> | |
| 合計 | | | | | 700点 |