

調 達 仕 様 書

- Microsoft, Windows, Windows, Windows Server, Active Directory, Internet Explorer, .NET Framework, Microsoft Office, Word, Excel, PowerPoint, Access は、米国Microsoft Corporationの米国及び各国における登録商標または商標です。
- Adobe Reader, Acrobat は、アドビシステムズ社の米国及び各国における登録商標または商標です。
- Linuxは、Linus Torvaldsの米国及び各国における登録商標または商標です。
- Oracleは、Oracleの米国及び各国における登録商標または商標です。
- その他、本仕様書に記載されている製品名は各社の登録商標または商標です。
- 本文中に®及びTMマークは明記していません。
- 本文中においては、文書の体裁上の都合等により会社名、製品名の表記において、商標登録表示、その他の商標表示を省略している場合があります。

目次

1	業務概要	1-1
1.1	本業務の概要	1-1
1.1.1	本業務の委託範囲	1-1
1.2	全体スケジュール	1-1
1.3	体制と役割	1-2
1.3.1	実施体制	1-2
1.3.2	役割	1-3
2	機能概要	2-1
2.1	対象業務	2-1
2.1.1	移行対象業務一覧	2-1
2.1.2	業務概要	2-1
2.2	機能概要説明	2-1
2.2.1	標準準拠システム導入に関する要求	2-1
2.2.2	EUC ツールの活用に関する要求	2-2
2.2.3	支援措置情報の管理に関する運用	2-2
2.2.4	他システム連携機能	2-3
2.2.5	主要マスタ	2-3
2.3	重要項目及び補足事項	2-3
2.4	準拠する標準仕様書のバージョンについて	2-3
2.5	主な制度改正対応など	2-3
3	データ移行要件	3-1
3.1	基本的な考え方	3-1
3.1.1	現行システム業者との調整	3-1
3.1.2	移行データの不備及び新たな追加管理項目	3-1
3.2	データ移行方針	3-2
3.2.1	基本方針	3-2
3.2.2	データ調査	3-2
3.2.3	移行データの検証	3-2
3.3	データ移行作業の範囲	3-3
3.4	その他の重要事項及び補足説明	3-3
4	システム構成要件	4-1

4.1	基本的な考え方	4-1
4.2	システム構成要件	4-1
4.2.1	ネットワーク要件.....	4-1
4.2.2	サーバ等要件.....	4-2
4.2.3	クライアント要件.....	4-2
4.2.4	端末機器セットアップ要件など.....	4-3
4.2.5	ソフトウェア要件.....	4-3
4.2.6	ガバメントクラウド個別領域設定作業要件	4-3
4.2.7	その他.....	4-4
4.3	システム処理方式要件.....	4-4
4.3.1	主な処理方式における基本的な考え方.....	4-4
4.4	性能要件.....	4-4
4.4.1	基本的な考え方	4-4
4.4.2	オンライン性能	4-4
4.4.3	バッチ処理性能	4-5
4.5	信頼性要件	4-5
4.5.1	基本的な考え方	4-5
4.5.2	ガバメントクラウド等の障害時の対策.....	4-5
4.5.3	システム及びデータ復旧対策	4-5
4.6	拡張性要件	4-5
4.6.1	処理量の増加.....	4-5
4.6.2	導入ソフトウェアのバージョンアップ	4-5
4.7	セキュリティ要件	4-5
4.7.1	基本的な考え方	4-5
4.7.2	OS 及びミドルソフトウェア等.....	4-5
4.7.3	アクセスコントロール	4-6
4.7.4	監査証跡（アクセスログ）の取得.....	4-6
4.7.5	端末のセキュリティ対策.....	4-6
4.7.6	ウィルス対策.....	4-6
4.7.7	セキュリティ実施手順の取りまとめ支援	4-6
4.8	その他	4-6
4.8.1	クラスレスアドレッシングブロック（CIDR ブロック）	4-6
4.8.2	運用管理アカウント.....	4-6
4.8.3	名前解決	4-7
5	その他構築関連作業	5-1
5.1	研修	5-1
5.1.1	研修の種類	5-1

5.2	マニュアル	5-2
5.2.1	端末操作マニュアル	5-2
5.2.2	システム管理者用運用マニュアル	5-2
5.3	他システムとの調整	5-2
5.4	ワーキンググループ（検討支援）	5-2
5.5	本業務で使用する消耗品	5-2
5.6	問い合わせ対応	5-2
5.7	マスタ端末の作成（端末セットアップ用媒体の原本作成）	5-3
5.8	各拠点配置済みの端末設定	5-3
5.9	業務運用設計及び導入作業	5-3
5.10	セキュリティ実施手順書	5-3
5.11	共通 EUC 及び RPA 設定支援	5-3
5.12	新システムでの運用検討支援	5-3
6	導入要件	6-1
6.1	導入工程と役割	6-1
6.2	導入工程における作業場所	6-2
6.3	導入プロジェクト体制	6-3
6.4	導入工程における会議体	6-3
6.5	プロジェクト運営	6-4
6.6	文書管理	6-4
6.7	品質管理	6-4
6.8	リリース計画	6-4
6.9	稼動最終結果報告	6-4
7	安定稼働判定期間要件	7-1
7.1	安定稼働判定期間の基本的な考え方	7-1
7.1.1	目的	7-1
7.1.2	安定稼働判定期間の委託期間	7-1
7.1.3	運用保守業務の範囲	7-1
7.1.4	基幹系業務システムにおける運用時間	7-1
7.1.5	時間帯	7-1
7.1.6	作業場所	7-2
7.2	業務内容	7-2
7.2.1	プロジェクト管理業務	7-2
7.2.2	会議体運営業務	7-3
7.2.3	業務内容	7-4
7.3	SLA の締結	7-7

7.3.1 SLA 導入・締結にあたっての基本方針	7-7
7.3.2 SLA 項目及び目標値.....	7-7
7.3.3 運営方針（SLA に係る協議及び体制）	7-7
7.3.4 免責事項	7-8
8 納品物	8-1
8.1 納品物の定義	8-1
8.2 納品物一覧	8-1
8.3 ドキュメントの作成方法	8-1
8.4 履行状況確認方法	8-2
9 添付資料.....	9-1
9.1 添付資料一覧	9-1

第 1 章 業務概要

1 業務概要

1.1 本業務の概要

1.1.1 本業務の委託範囲

就学系業務システム（学齢簿、就学援助、特別支援教育就学奨励費）の設計、設定、開発、テスト、データ移行、環境構築、調査、調整等のシステム導入に係る一連の業務及び付帯作業一式は、すべて委託範囲とする。また、令和 9 年 1 月から令和 9 年 3 月までを安定稼働判定期間とし、本市職員からの問い合わせ対応（ヘルプデスク）や FAQ の作成、システム障害対応、安定稼働の判定基準の設定（SLA）システムの稼働状況報告、次年度以降の運用保守計画書の策定など新システムを安定稼働させるために必要な作業一式についてもすべて委託範囲とする。

なお、委託範囲の詳細は、2 章以降に記載するが、本市が別途調達するもの以外は、すべて本業務の委託範囲とし、別途費用を請求することはできないものとする。

1.2 全体スケジュール

新システムの運用開始時期は次のとおり。

就学援助における申請受付機能・審査機能・交付機能・異動機能

：令和 9 年 1 月 4 日までに運用開始

上記以外の機能

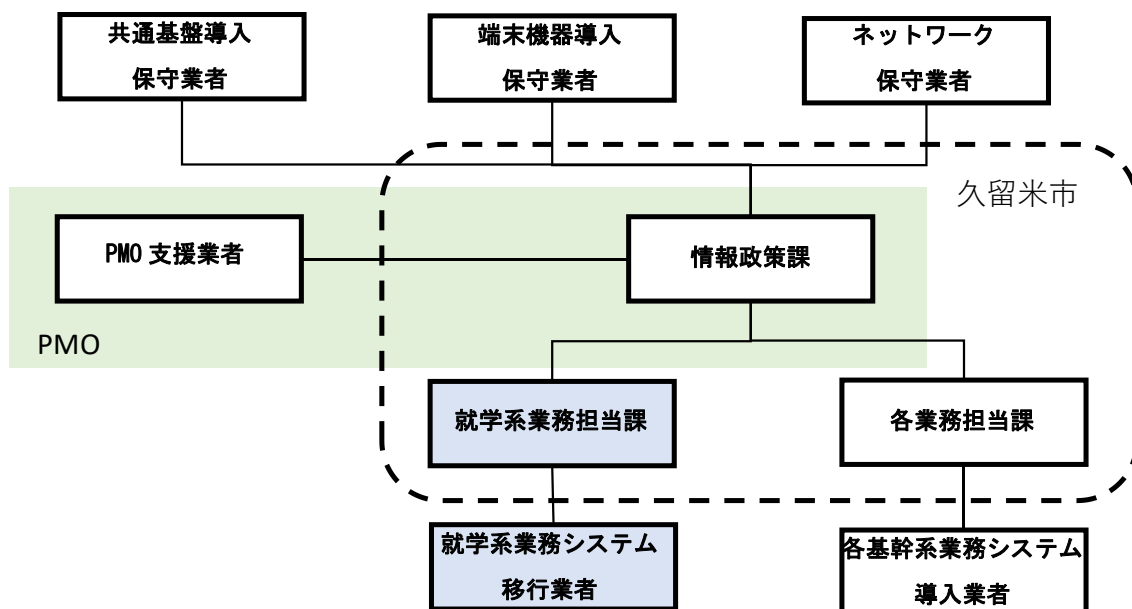
：令和 9 年 2 月 26 日までに運用開始

1.3 体制と役割

1.3.1 実施体制

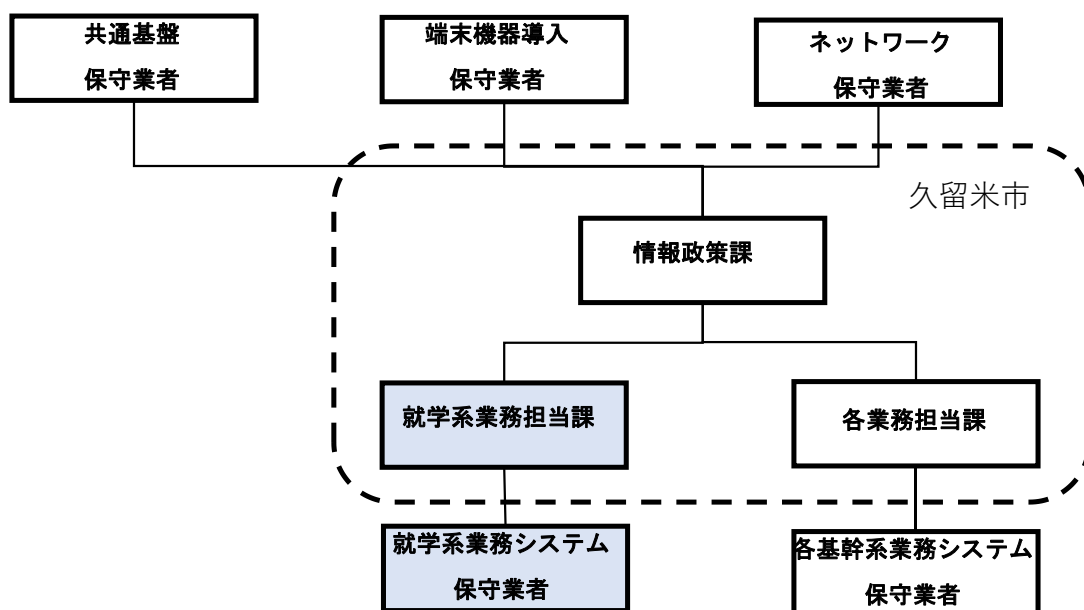
(ア) システム導入業務の実施体制

本業務のシステム導入業務において、本市及び関係先を含めた想定される実施体制を次に示す。



(イ) 運用保守業務の実施体制

本業務の運用保守業務において、本市及び関係先を含めた想定される実施体制を次に示す。



1.3.2 役割

本業務で想定される担当者の主な役割を次に示す。

担当者	主な役割
情報政策課 【委託者】	本業務（標準準拠システムの導入）及びガバメントクラウド利用、ガバメントクラウド接続サービスに関する契約担当課であり、共通基盤に関する業務所管。また、基幹系業務システム移行のPMOとして各関係先との調整等を行う。
学校保健課 学校教育課 【就学系業務担当課】	本業務（標準準拠システムの導入以外）の業務担当課であり、学齢簿、就学援助、特別支援教育就学奨励費等の業務に関する業務所管。新システム導入における仕様決定、各関係先との調整等を行う。
就学系システム導入業者 【受託者】	新システムの導入、設定等を行う業者。本業務の受託者であり、本調達仕様書等に基づき、新システム導入にかかる一連の作業及び各関係先との調整等を行う。また、新システムの設置先となる、個別領域の設計・構築及び運用管理補助を行う。
端末機器導入保守業者	新システムで活用する端末、プリンタの導入・保守を行う業者。
ネットワーク保守業者	新システムが利用する庁内ネットワーク環境におけるネットワーク機器等の導入・設定・保守を行う業者。
各業務担当課	新システムとデータ連携を行う各基幹系業務システムの業務主管課。各基幹系業務システムに関する仕様決定、各関係先との調整等を行う。（例：住民記録システムは市民課）
共通基盤システム導入保守業者	共通基盤の導入・運用保守を行う業者。また、共通機能の設置先となる。個別領域の設計・構築及び運用管理補助を行う。加えて、個別領域間のルーティングに必要な作業を実施する。
各基幹系業務システム導入保守業者	新システムとデータ連携を行う各基幹系業務システムの導入及び運用保守を行う業者。新システムとのデータ連携に関する調整先となる。

第2章 機能概要

2 機能概要

2.1 対象業務

2.1.1 移行対象業務一覧

以下に導入対象業務を示す。「標準化」欄に○印のある業務については、「標準仕様書」に準拠した「標準準拠システム」を導入すること。

業務所管課	業務	標準化
学校教育課	学齢簿	○
学校保健課	就学援助	○
	特別支援教育就学奨励費	

2.1.2 業務概要

(ア)学齢簿

学校教育法施行令（昭和 28 年 10 月 31 日政令第 340 号）第 1 条による学齢簿編製をはじめとする就学事務に関する業務。（※外国籍、副籍等の管理含む。）

主に、学齢簿管理、通知書等発行、統計などを行う業務。

(イ)就学援助

経済的理由で給食費や学用品費など、学校での学習に必要な費用の支払いを援助する制度。

(ウ)特別支援教育就学奨励費

特別支援学級等に在籍する児童生徒の保護者に、家庭の経済状況等に応じ、給食費や学用品等の一部を支給する制度。

2.2 機能概要説明

2.2.1 標準準拠システム導入に関する要求

導入するシステムは、「地方公共団体情報システムデータ要件・連携要件標準仕様書（総論【第 3.1 版】、学齢簿編製【第 2.2 版】、就学援助【第 2.1 版】）」及び「地方公共団体情報システム共通機能標準仕様書【第 2.2 版】」、「就学事務システム（学齢簿編製等）標準仕様書【第 2.2 版】」、「就学事務システム（就学援助）標準仕様書【第 2.2 版】」以降の版数に適合するシステムであること。

なお、本書は、「地方公共団体情報システムデータ要件・連携要件標準仕様書（総論【第 4.1 版】、学齢簿編製【第 3.0 版】、就学援助【第 4.1 版】）」及び「地方公共団体情報システム共通機能標準仕様書【第 2.4 版】」、「就学事務システム（学齢簿編製等）標準仕様書【第 3.1 版】」、「就学事務システム（就学援助）標準仕様書【第 3.1 版】」を基に要件を示す。

新システムに求める機能要件は、「別紙 2 主な機能概要一覧」を参照すること。ただし、標準仕様書に記載されている要件は、カスタマイズできないことから、標準仕様書と異なる要件については、代替え案の提案もしくは、外付け機能での対応を行うこと。

なお、標準準拠システム導入にあたっては、システム操作や業務の流れについて説明を行うこと。デモンストレーションは、実機もしくは設計書等を用いて、画面レイアウトや操作手順が確認できる方法で行うこと。

標準準拠システム導入時に、標準仕様書への不適合が発見された場合は、本業務の範囲内で対応（標準仕様書に適合したアプリケーションの提供）すること。

2.2.2 EUC ツールの活用に関する要求

本市では、目的別に「共通 EUC」と「業務 EUC」を利用することを想定している。それぞれの EUC について、利用目的と提供事業者の想定を記載する。

(ア) 共通 EUC

- 利用目的
 - ① ネットワーク障害時の業務データ参照（自業務で利用）
 - ② 他課への業務データ提供（他課のデータ参照手段）
 - ③ 本システムの管理対象者に対する身体障害者手帳及び、療育手帳、精神保健福祉手帳の業務データの抽出
- 提供事業者
共通基盤事業者（本市にて別途調達）
- 委託内容（本業務の受託者）
本市と協議の上、共通 EUC で参照すべき項目を決定し、共通 EUC へ連携を行う連携方法（周期やインターフェース）についても、協議の上決定する。

(イ) 業務 EUC

- 利用目的
 - ① 「別紙 2 主な機能概要一覧」の機能要件を満たすためのツールとして提供されることを想定
- 提供事業者
本業務の受託者
- 委託内容（本業務の受託者）
 - ① 業務 EUC の導入と設定（業務システムとの連携）
 - ② 業務 EUC を利用した外付け機能開発（「別紙 2 主な機能概要一覧」の課題解決）
 - ③ 利用に関する作業（利用頻度の高い抽出条件の初期設定、操作研修の実施、問合せ対応等）

2.2.3 支援措置情報の管理に関する運用

本市では住登者と住登外者、それぞれについて支援措置情報を管理している。支援措置情報の登録と修正は特定の課（住登者は市民課、住登外者は家庭子ども相談課）のみが行い、その他の課は、市民課、家庭子ども相談課が登録した支援措置情報を、共通基盤を中継して受領している。受領時は個人番号もしくは 4 情報を利用して本システムで管理する情報と同一している。

なお、次期システムでは、住登外者の支援措置情報は、本システムで管理することとし、共通基盤より連携される住登外者の支援措置対象者情報の取込は行わない方針とする。

2.2.4 他システム連携機能

導入対象となる業務では、現住所の確認や就学援助の認定などを目的とした住民情報や課税情報の調査など、他課に問い合わせを行い調査しなければならない業務がある。できるだけ正確かつ迅速に対応しなければならないため、新システムにおいても、他システムとのデータ連携機能が必要となる。

標準準拠システム間の連携は、地方公共団体情報システムデータ要件・連携要件標準仕様書（以下、「連携標準」という。）に従い行うこと。

ガバメントクラウドに設置するシステムとの連携は、ガバメントクラウド上に本市が作成するオブジェクトストレージを中継して行う必要がある。共通基盤から提供されるデータ連携機能や利用できる環境については、「別紙 3 共通基盤の活用について」を参照すること。

関連システムの連携について、標準準拠システムと連携を行う場合は、原則、連携標準に従い行うが、同一パッケージ内に標準準拠システムと関連システムが混在している場合や、関連システム同士の連携についてはその限りでない。

また、連携項目や連携タイミングなどについては、関係先と調整のうえ必要に応じて見直しを行うものとする。

本市が想定する主な他システム及び外部連携先との連携要件については、「別紙 4 主な他システム連携一覧」を参照すること。

2.2.5 主要マスタ

全国町字情報及び市内住所情報などについては、共通基盤で一元管理されているマスタを利用することとする。

なお、共通基盤から提供されるマスタについては、「別紙 3 共通基盤の活用について」を参照すること。

2.3 重要項目及び補足事項

久留米市の業務に関する補足事項については、「別紙 5 重要項目及び補足事項一覧」を参照すること。

2.4 準拠する標準仕様書のバージョンについて

新システムの導入開始から稼働までの間に、仕様書の改版が行われた場合、その対応方針について本市と協議を行うこと。

2.5 主な制度改正対応など

今後、予定されている制度改正について、新システムが稼働するまでに発生する制度改正については、本委託範囲内での対応とし、本稼働後に発生した制度改正については、本市と協議の上決定するものとする。

第3章 データ移行要件

3 データ移行要件

3.1 基本的な考え方

データ移行は、原則、標準仕様書の基本データリストに従い、現行システムよりデータ提供を行う想定であるが、現行システムは標準準拠システムではないため、保有していない項目や標準仕様書の仕様に合わせることでできない項目（管理桁数の不足など）が存在する可能性がある。本業務では、早期に現行システムから提供されるデータの調査等に着手し、新システムに取り込む前に加工が必要な項目を確認し、「3.1.2 移行データの不備及び新たな追加管理項目」等の対策を講じること。

データ移行計画については、システム稼働までに行う新システムのデータセットアップだけでなく、データ凍結などによりシステム稼働後に投入するデータ入力作業なども含めたデータ移行計画書及び、現行システムから新システムへのシステム切替作業などを取りまとめたシステム移行計画、新システムへの切替にあたり現場での混乱を避けるための業務運用面に関する作業を取りまとめた業務移行計画が含まれる。これらの移行計画の策定にあたっては、十分に検討したうえで職員に極力負担をかけることなく円滑に移行できるよう計画すること。計画した内容については、移行計画書、移行手順書、業務移行計画書、移行設計書、移行テスト計画書に取り纏め本市に提出すること。また、移行テスト終了後には、移行テスト結果報告書を作成し本市に提出すること。

また、現行システムは、新システム稼働後、令和8年度分の処理以外継続的に使用することとはしない。そこで、システムテストや運用テスト工程において、移行処理のリハーサル及び時系列的な本番データ入力による現行データとの整合性チェックなどを十分に行い、システム稼働後における業務運用上のトラブルが発生しないようにすること。

さらに、新システムでは、個人情報を取り扱うシステムであることから、セキュリティ管理や個人情報保護管理には十分に注意して作業に取り組むこと。

3.1.1 現行システム業者との調整

現行システムのデータ移行にあたっては、現行システム開発業者との連携が不可欠である。契約締結後速やかに、現行システム業者とデータ移行について、データ提供可能範囲、移行データの抽出方法、提供時期、提供回数などの基本方針を協議すること。

- 現行システムに関する本市からの質疑に対する回答
- データ移行にかかる協議への参加と必要な資料の提供
- データ抽出にかかる移行作業とデータ提供
- 提供されたデータ内容についての本市からの質疑に対する調査と回答

3.1.2 移行データの不備及び新たな追加管理項目

新システムにおいては、新たに追加管理する項目や登録されているデータの整備が必要となる項目などが発生することも想定される。この場合、他の項目と組み合わせて機械的に整備することで不足項目を補える場合には、受託者にて移行データの補正を行うこと。また、

機械的に補えない項目については、早期に項目要件の定義及び項目の洗い出しを行い、すべての項目についての調査リストなどを作成すること。なお、調査リストなどは、Excel などの OA ソフトで編集可能な形式のデータファイルとして配付し、職員などが対象項目についてデータファイルに入力する。入力された調査リストなどのデータファイルにもとづく新システムへの取り込み作業は、受託者で行うこと。

なお、本市における調査が円滑に行えるよう、実施時期は、現行業務の繁忙期を考慮して、計画的に行えるよう十分配慮し決定すること。

3.2 データ移行方針

3.2.1 基本方針

現行システムで管理している業務データについては、現行システムより移行データを抽出し、新システムに機械的に取り込むことを基本とする。なお、提供する移行データのレイアウトについては、標準仕様書の基本データリストに従い、現行システムよりデータ提供を行う想定であるが、現行システムは標準準拠システムではないため、保有していない項目及び標準仕様書の仕様に合わせることでできない項目（管理桁数の不足など）が存在する可能性があることに留意すること。

また、現行システムから提供する抽出データは、現行システム業者による対象者の絞り込みなどを行わず、常に同じ手順により全件データを提供することとなるため、前回提供データから今回提供データまでの異動把握などのデータ加工は、受託者で行うこと。文字セットについても、現行システム業者は行政事務標準文字（MJ+）への変換を行わないため、本市から提供する変換テーブルを基に文字セットの変換も行うこと。

現行システムからのデータ提供は、処理回数が限定されることとなる。データ調査段階にて1回、移行データの検証用として3回、令和9年1月及び令和9年3月稼働用としてそれぞれ1回の計6回を想定している。データ抽出を現行システム業者に依頼するにあたり、いつの処理日時点においてデータ抽出を行うべきかなど、早期に受託者が移行計画を策定し、現行システム業者と調整のうえ、新システム稼働に向けて協調して作業に取り組むこと。

3.2.2 データ調査

原則、標準仕様書の基本データリストに従い、現行システムよりデータ提供を行う想定であるが、現行システムは標準準拠システムではないため、保有していない項目や標準仕様書の仕様に合わせることでできない項目（管理桁数の不足など）が存在する可能性がある。

調査作業は、これらの項目の調査を行い、現行システムのデータを訂正することはできない前提で、データセットアップに必要な対策を検討すること。

3.2.3 移行データの検証

「3.2.2 データ調査」でも述べたように、現行システムは標準準拠システムではないため、不正なデータが含まれている可能性がある。そのため、移行データの検証では、移行されたデータ件数だけでなく、システムテスト等のテストデータへの活用や、統計帳票や集計表との比較検証等、移行データの検証も行うこと。

3.3 データ移行作業の範囲

新システム本稼働後は、原則として現行システム環境がなくなるため、情報資産の保持という観点から新システムで管理するデータ以外にも Excel データ等で保存するなど移行可能なデータは全件移行すること。なお、移行後は、新システム内にて公文書保存年限に従って、一定期間保有後、削除可能な状態で移行すること。

なお、本市が想定する主な移行作業の範囲は、次のとおりである。

- すべてのマスタ情報（市内住所情報マスタ、全国町字情報マスタなど）について最新状態でセットアップすること。なお、市内住所情報マスタ及び全国町字情報マスタなど各システムが共通的に利用するマスタについては、共通基盤より適宜提供されることとなるため、本稼働以降も含めて変更内容の反映が行えるようにすること。
- 現行システムで管理している業務データ移行は、機械処理により行うこと。ただし、新システムへの機械的なデータ移行が不可能なものが発生する場合には、調査リストなどの作成、職員作業等により値設定された調査リストなどを基に新システムへのデータ取り込み及び検証リストの作成などを行うこと。なお、これら本市の調査作業が発生する場合には、十分な期間確保ができるよう早期に移行計画を策定し実施すること。
- 他システムとの連携に伴い、新システムの稼働に必要なデータ提供作業など、他システム側でのデータセットアップ支援作業を行うこと。
- 初期データ移行後、システム化対象業務全般に関わる異動についても適宜反映すること。さらに、他システム側から新システムに連携される各種異動情報の反映及び新システムから他システム側への異動情報の提供を行うこと。
- 基本的に本市から提供する履歴データについては、すべて移行対象としセットアップすること。なお、移行対象とする履歴年数は、学齢簿は 30 年（現年含め 31 年）それ以外の業務は 5 年分（現年含め 6 年）を想定している。
- 本稼働時期が年度途中である点を踏まえたうえで、各業務の統計関係資料などに影響を与えないように移行すること。
- 各業務における年度ごとの児童生徒数等の推計については、「別紙 6 現在の処理量」を参照すること。
- 上記以外でも新システム稼働に必要なすべてのデータ移行作業は本委託範囲内で行うこと。

3.4 その他の重要事項及び補足説明

重要事項及び補足説明については、「別紙 5 重要事項及び補足事項一覧」を参照すること。

第4章 システム構成要件

4 システム構成要件

4.1 基本的な考え方

新システムを導入するために必要となるシステム基盤の要件について記述する。

新システムは、ガバメントクラウド上に構築することを前提とする。また、ガバメントクラウドに含まれるマネージドサービスや、共通基盤から提供される「認証機能」「共通プリンタ利用」「システム連携機能（本市独自業務での利用を想定）」「共通マスタ」などの各機能を活用することを前提に、システム設計を行うこととする。

ただし、共通基盤から提供する「認証機能」は、業務端末へのログイン及び共有フォルダへのアクセスに関するものである。基幹系業務システムへの認証については、各業務で ID／パスワード管理する必要があるため、共通基盤から提供する「利用者管理機能」との連携及びオンラインでの ID／パスワード変更管理を行うための機能実装が、基幹系業務システム側に求められる。

また、標準準拠システム間の連携については、原則、「地方公共団体情報システム共通機能標準仕様書【第 2.4 版】 2.2. 庁内データ連携機能」の定義に従って行うものとするが、標準化対象外システムとの連携や、パッケージシステム内（含まれるシステム同士）の連携については、その限りでない。

なお、共通基盤から提供される機能については、「別紙 3 共通基盤の活用について」を参照すること。

新システムの導入・稼働に必要な端末機器及び端末機器にインストールする基本ソフトウェア（OS、その他ミドルウェア、OA ソフトウェアなど）は本市において別途準備する予定であり、今回の委託範囲には直接含まれないが、設置済みの端末への設定作業及び、動作確認、マスタ端末の作成、納入業者及び本市との調整については今回の委託範囲に含むものとする。

4.2 システム構成要件

4.2.1 ネットワーク要件

基幹系業務システムが使用する基幹系ネットワークは、ネットワーク保守業者が運用保守を行っており、これらの使用に関しては、ネットワーク保守業者と調整すること。

基幹系業務システムでは、本庁及び各拠点を広域 LAN で結ぶネットワークを使用する。そのため、基幹系業務システム以外にも複数システムで共用されているため帯域の占有が発生しないように十分注意すること。庁内ネットワークで使用する通信プロトコルは TCP/IP とし、端末等の設置拠点及び設置台数、庁舎間の広域 LAN の規格速度は、「別紙 7 拠点一覧」を参照すること。

なお、基幹系ネットワークは、（ガバメントクラウドを除いて）原則、外部ネットワークとの直接接続を禁止している。（運用保守作業等の目的で）外部ネットワークとの接続が必要となる場合は、本市の承認を得た上で行うこと。

本市の職員等が基幹系業務システムを利用することを目的とした、基幹系ネットワークとガバメントクラウドの接続は、ガバメントクラウド接続サービス（「100Mbps」の帯域保証）を経由して行い、本市で別途契約を行う。ただし、システム保守を目的とした保守拠点とガバメントクラウドの接続については、本委託内で受託者が行うこと。

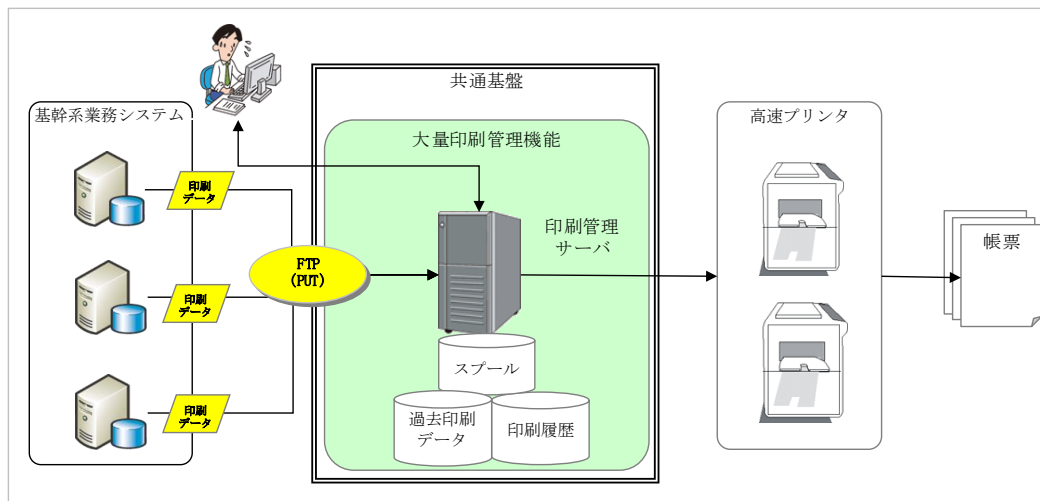
4.2.2 サーバ等要件

(ア) ガバメントクラウド

- 標準準拠システムは、ガバメントクラウドへの構築を原則とする。構築に必要な「個別領域(仮想サーバを構築するためのリソース)」や「マネージドサービス等」については本市がデジタル庁に利用申請を行う。
- クラウドサービスは、「Amazon Web Services」を選択する(予定)。
- ガバメントクラウド利用料の低減につとめること。稼働時間の目安として、本市が求めるオンライン時間の前後 2 時間程度を想定している。

(イ) 高速プリンタ (庁内印刷)

- 本市にて別途調達する。調達予定の高速プリンタ機能は、「別紙 8 次期高速プリンタ想定スペック」を参照すること。
- 大量印刷については、各基幹系業務システムが作成した印刷データ(PDF 形式)を共通基盤に接続する 2 台の高速プリンタにて出力することを想定している。
なお、外部へ印刷作業を委託する帳票の出力形式と役割分担については、印刷作業委託先と協議の上、決定する。
- 基幹系業務システムは、高速プリンタ(庁内印刷)を利用して出力する帳票を PDF 形式の印刷データとして作成し、共通基盤内の所定のフォルダに転送する。大量印刷管理機能は、フォルダ内に転送された印刷データを基に高速プリンタに印刷指示を行い、スプール管理及び監査証跡管理(操作者・印刷データの提供先・印刷データの種類・印刷開始時間・印刷終了時間・印刷枚数など)等を行う想定である。



4.2.3 クライアント要件

(ア) 業務端末

- 本市にて別途調達するものとする。詳細は「別紙 9 調達予定端末機器一覧表(ハードウェア(一括調達)／ソフトウェア(一括調達))」を参照。

(イ)運用管理及び保守等で必要となる管理用端末

- ▶ 運用等で必要となる管理用端末(ガバメントクラウド個別領域への接続端末)は、本市の庁舎内に設置せず、設置場所も含め、すべて本委託の範囲内で準備すること。

(ウ)クライアント接続プリンタ

- ▶ 本市にて別途調達するものとする。詳細は「別紙 9 調達予定端機器一覧表(ハードウェア(一括調達)／ソフトウェア(一括調達))」を参照。

4.2.4 端末機器セットアップ要件など

- ▶ 新システムで利用する端末機器などのセットアップ作業は、既に各拠点に設置済みの端末機器等に対して実施すること。また、受託者は、端末納入業者にて既に作成されているマスタ端末に対して必要なソフトウェアのインストール及び設定作業を行い、マスタ端末の作成・動作確認を行うこと。なお、本市が想定するマスタ端末の作成手順については「別紙 10 業務端末マスタ作成の流れ」を参照すること。
- ▶ 作成したマスタ端末を基に、新システムで利用する端末機器などのインストール用媒体の作成及び環境設定手順書の作成を行うこと。
- ▶ 各拠点に既に配置されている端末機器等の調査・設定などが必要な場合は、必要に応じて現地対応も行うこと。
- ▶ 新システムは Web ブラウザ上で稼動する事が前提であり、EUC ツール等、他業者が提供するシステムも利用できる必要がある。やむを得ず、実行環境等のインストールが必要となった際にも、他業務や共通基盤のシステムと共存可能な(導入する基幹系業務システム間のコンフリクト(競合・対立など)が発生しない)構成とすること。

4.2.5 ソフトウェア要件

- ▶ ソフトウェア全般に関して、導入後にサポート切れとならないよう、最新版やスタンダード製品(実績・サポート期間・経費・保守体制などを総合的に考慮)を優先して採用すること。
- ▶ ソフトウェアのライセンス体系を踏まえて、経済的な構成とすること。
- ▶ 導入時には、ソフトウェアに対する最新のセキュリティパッチやバグフィックスを適用すること。

4.2.6 ガバメントクラウド個別領域設定作業要件

本業務のガバメントクラウド個別領域設定に伴う事項は次の通りとする。「別紙 11 主な役割分担の想定(導入・運用保守)」に示す作業分担に従い、作業を行うこと。なお、導入にかかる一切の費用は本委託の範囲に含まれることとする。

(ア)サーバ等及びネットワーク機器のインストール・設定

- ▶ ガバメントクラウド(以下「サーバ等」という。)へのシステムセットアップ、稼動確認は受託者にて実施すること。

(イ)サーバ等及びネットワーク機器のテスト・動作確認導入作業

- サーバ等及びネットワークが正常に動作することを確認すること。なお、テスト・動作確認作業に関して本市及び端末調達業者等の関係先と連携すること。
- 作業に際しては、試験計画書及び試験成果書を作成し報告すること。

4.2.7 その他

- 端末機器などのインストール及び環境設定や、共通基盤業者及び機器保守業者との調整などの付帯作業についても本委託の範囲とする。
- ソフトウェアについては、仕様に基づき構成した機器において必要となるライセンス数を満たすこと。納入物品のみならず、設置調整作業及び保守作業等において必要となるソフトウェアについても、ライセンス違反がないようにすること。

4.3 システム処理方式要件

クラウドサービスを利用するにあたり、必要となる処理方式を抽出し、実装方法、処理手順などについて詳細に提示すること。

4.3.1 主な処理方式における基本的な考え方

(ア)オンライン処理方式

オンライン処理方式は、クライアントにインストールされた一般的な WEB ブラウザ上で稼働することを基本とし、本市の運用に適した処理方式とすること。

(イ)バッチ処理方式

バッチ処理を行う際は、原則、事前に登録された運用スケジュールに基づいたジョブ実行管理を行い、自動運転できるよう設計すること。

4.4 性能要件

4.4.1 基本的な考え方

各基幹系業務システムから共通基盤の認証、大量印刷、システム連携等の各機能を利用する際、基幹系業務システムの運用に支障のないレスポンスを確保すること。経費的に過剰にならず、性能要件を満たすための最適な構成すること。

4.4.2 オンライン性能

ターンアラウンドタイムは、通常時でボタン押下から 2 秒以内（特殊な画面（複雑な演算や、大量の情報を取得する画面等）については、協議の上、基準時間を決定する）で画面を表示する。繁忙期はボタン押下から 6 秒以内（共通基盤は基幹系業務システムから依頼を受けてから結果を返却するまでの時間を 3 秒以内）で画面を表示すること。

4.4.3 バッチ処理性能

オンライン終了後の日次バッチ処理とバックアップ処理の時間を含めた日次処理は、原則、24 時までには処理を完了すること。

4.5 信頼性要件

4.5.1 基本的な考え方

障害発生時においても基幹系業務システム運用を停止させない範囲において、コスト的に過剰にならず、システムの信頼性を向上させる構成とすること。

4.5.2 ガバメントクラウド等の障害時の対策

ガバメントクラウドやネットワーク障害時に参照が必要な情報（対象は協議の上決定）について、本市が別途用意する共通 EUC（仮称）へ日次で連携すること。

4.5.3 システム及びデータ復旧対策

定期または随時にシステムやデータのバックアップを取得し、それらによりリストアする等、機器故障やシステム障害等による影響範囲を極小化するように設計すること。

4.6 拡張性要件

4.6.1 処理量の増加

想定する処理量は、「別紙6 現在の処理量」に記載しているとおりである。ガバメントクラウド上に構築するシステムについては、ガバメントクラウドは従量課金であるため、（毎年7月頃に）翌年度の利用金額（見込み）を試算し本市に報告を行うこと。

4.6.2 導入ソフトウェアのバージョンアップ

当初導入したソフトウェア、ミドルウェア製品、開発したプログラムは、共通基盤や他の基幹系業務システムのリプレイスにあわせて、バージョンアップもしくは改修対応が可能な構成とすること。

4.7 セキュリティ要件

4.7.1 基本的な考え方

不正アクセスやウィルス感染等の脅威に対し、ハードウェアやソフトウェア設定等のシステム対応や定期または随時の運用対応の継続により、予防措置、追跡調査等の対策を行える構成、設計とすること。

また、定期的に運用時のセキュリティ上の脅威を分析し、必要に応じてセキュリティ対策を講じること。

4.7.2 OS 及びミドルソフトウェア等

適切な権限設定、不要なサービスの停止、最新のセキュリティパッチの適用等、脆弱性を排除し、セキュリティの維持管理が行えること。

4.7.3 アクセスコントロール

基幹系業務システムの各機能利用時や運用・保守における作業時には、ユーザID・パスワードにより、適切な権限設定を行い、不正アクセスを防止すること。また、管理者等のユーザID、パスワードについては、本市のセキュリティポリシーに遵守して管理できること。

4.7.4 監査証跡（アクセスログ）の取得

だれが、いつ、どの機器で何を行ったか等の証跡について、管理することにより、不正アクセスの追跡調査やデータ不整合の障害調査等に利用可能な構成とすること。

4.7.5 端末のセキュリティ対策

端末機器の FDD、DVD、CD、USB ポートなどの入力装置は、一般ユーザが不正利用できないよう共通基盤で制御する。

なお、端末のセキュリティ対策では、上記以外に、セキュリティの観点からつぎの制約がある。

- ・コントロールパネルを非表示
- ・クライアントのローカルディスクへの保存禁止
- ・ネットワーク環境の変更不可
- ・スタートメニュー、タスクメニューに不要なアイコンは非表示

4.7.6 ウィルス対策

ウィルス感染に備えて、サーバや管理端末などの機器へのウィルス対策ソフトの導入やソフトウェア、ミドルウェアの脆弱性に関する情報の入手やパッチ適応などを実施すること。

4.7.7 セキュリティ実施手順の取りまとめ支援

本市が基幹系業務システムを利用、運用するうえで必要となるセキュリティ対策やユーザID の管理手法、オープンシステムにおける情報漏えい防止策などについて、本市の取りまとめ作業に必要な情報の提供など、本市の作業の支援を行うこと。

4.8 その他

4.8.1 クラスレスアドレッシングブロック（CIDR ブロック）

新システムの仮想プライベートクラウド（VPC）のクラスレスアドレッシングブロック（CIDRブロック）は、久留米市庁内ネットワークとの重複を避けるため、本市が指定するIPアドレスのレンジ内を利用するものとして、本市のネットワーク保守業者と調整すること。

4.8.2 運用管理アカウント

久留米市ネットワーク運用管理アカウントとの接続方法は、Transit Gateway アタッチメントとすること。なお、PrivateLink 接続や NAT 接続は想定していない。

4.8.3 名前解決

業務端末から新システムの名前解決及び久留米市庁内DNSサーバのフォワード先としてRoute53等の名前解決環境を新システム側の仮想プライベートクラウド（VPC）で準備すること。なお、Route53に代わり、EC2でDNSサーバを用意することも可とする。

第 5 章 その他構築関連作業

5 その他構築関連作業

次に、本受託業者において実施すべき主な作業内容を記載する。なお、本章に記載のない作業内容であっても、本受託業者において実施を必要とする作業があれば、本調達内で提案し実施すること。

5.1 研修

5.1.1 研修の種類

(ア)机上研修

机上研修は一連の業務運用の流れについて理解を図ることを目的に本市で行う。特に現行運用の代替え案としてメモ機能や EUC 機能を活用する場合など、これまでの運用と大きく変更となる事務処理について説明することとなるため、運用設計等での検討結果を踏まえた説明資料の作成支援を行うこと。

(イ)端末操作研修

端末の基本操作（ログオン／ログオフ、検索機能など）や新システムの各種事務処理における端末の操作方法について、網羅的に機能全般の理解が得られるよう研修が行えること。

研修方法は、次のいずれかの方法で行うこと。

- ・各職員が自席で研修用コンテンツにより研修を受講するオンライン研修。研修に必要な研修用コンテンツを作成すること。
- ・Teams などを用いたオンライン研修。研修用 Web 会議室の準備（URL の発行）、研修の講師、研修テキストの作成、出欠管理、Q&A 対応等、研修に必要な作業を実施すること。また、研修内容は、フォローアップ研修用に録画し、録画データを本市に提供すること。

(ウ)運用テスト期間中における自由打鍵

新システムを利用する職員自身が、本稼働に備えて自主的に操作練習を行うための支援環境を目的とした自由打鍵環境を提供すること。

本市としては、運用テスト環境とは別に研修用の自由打鍵環境を設け、運用テスト端末を利用して、オンライン機能（業務）の練習が行えること想定している。そのため、運用テスト環境と自由打鍵環境を該当職員が簡単に切替でき、いずれの環境にアクセスしているかを画面で確認できるなどの対応も行うこと。

なお、自由打鍵環境については、運用テストへの影響が最小限に抑えられるように構築すること。

(エ)稼働後研修

新システムを利用する職員自身が人事異動するなどの場合に業務の引継ぎを円滑に行うための支援環境を目的とした稼働後研修環境を提供すること。なお、稼働後研修環境は、本市からの依頼に基づき、保守環境を一時的に稼働後研修環境として開放するなど、経済的な構成とすること。

本市としては、本番動作環境とは別に研修用の動作確認環境を設け、本番端末を利用して、オンライン機能（業務）の研修が行えること想定している。

なお、稼動後研修を実施する環境については、本番への影響が最小限に抑えられるように構築すること。

5.2 マニュアル

新システムで必要とするマニュアルについては次のものを想定しており、それぞれのマニュアルに関する作成及び改版など、本市内部の調整以外はすべて委託範囲とする。また、作成したマニュアルについては、オンラインヘルプ機能として新システムより随時参照可能とし、マニュアルの改版にも柔軟に対応できるよう設計すること。

5.2.1 端末操作マニュアル

本マニュアルは、各業務の流れに沿った各機能単位の入力方法及びメッセージなどが明確に記述されたマニュアルを想定している。

5.2.2 システム管理者用運用マニュアル

本マニュアルは、システム管理者向けのマニュアルとして、人事異動に伴う運用や年間スケジュールの設定などのシステム運用が明確に記述されたマニュアルを想定している。

5.3 他システムとの調整

他システムとの連携に関する調査、調整、調整用資料の作成、開発、接続・連携テストなどの一連の業務及び付帯作業一式については、すべて委託範囲とする。

なお、本調整やテストなどにおいて作成した資料は本市に納品すること。

5.4 ワーキンググループ（検討支援）

設計工程にて検討した内容については、その検討内容に応じて代表者を集めたワーキンググループ会議（以降「WG」という）を開催することを想定している。そのため、WGの開催に際して必要となる検討資料の作成支援を行うこと。

5.5 本業務で使用する消耗品

本業務で必要となる消耗品については、すべて委託範囲とする。特に用紙及び電子媒体については事前に準備すること。ただし、規定帳票による印字位置の確認テストで使用する用紙については、別途本市にて準備するものとする。

5.6 問い合わせ対応

運用テスト以降に発生する本庁、各拠点職員及びシステム管理者など本市からの各種問い合わせに対して、一次切り分け（事務運用関連・ハードウェア関連・システム操作関連・システム仕様関連など）を行い、操作面・システム仕様などに関する回答、システム障害に対する対処方法の説明、FAQの作成などを行うこと。また、日々の問い合わせ件数、問い合わせに関する回答内容の報告などについても行うこと。

5.7 マスタ端末の作成（端末セットアップ用媒体の原本作成）

端末展開や端末故障時の対応を速やかに行う目的で、端末マスタ（端末セットアップ用媒体）を作成する。

新システムを利用するために、ソフトウェアウェアのインストールや個別の設定が必要となる場合は、本委託の範囲内でマスタ端末を作成すること。

なお、マスタ端末作成に関する他業者との連携については、「別紙 10 業務端末マスタ作成の流れ」を参照すること。

5.8 各拠点配置済みの端末設定

各拠点に配置済みの端末に本システムを利用するにあたりソフトウェアのインストールや個別設定が必要な場合は、本委託の範囲で実施すること。なお、各端末への配付にあたっては、本市が保有する SKYSEA Client View の配付機能を利用することも可能とする。

5.9 業務運用設計及び導入作業

新システム全般に関する業務運用設計及び導入作業に関することすべて委託範囲とする。また、各関係先との調整、確認に関することはすべて委託範囲とする。

5.10 セキュリティ実施手順書

本市の情報セキュリティポリシーに従い、情報セキュリティ対策として遵守すべき事項をセキュリティ実施手順書に定めているが、共通基盤の導入に伴い、このセキュリティ実施手順書の見直しが必要となる場合には、セキュリティ実施手順書の改定の支援を行うこと。

5.11 共通 EUC 及び RPA 設定支援

標準準拠システム及び EUC（受託者が提供するもの）で不足する機能については、共通 EUC（本市が調達する EUC）や RPA を活用することで補う想定である。共通 EUC や RPA を活用するために必要な WG からの問い合わせについて回答を行うこと。

また、共通 EUC で利用するため、令和 7 年 7 月頃と本番移行完了後の 2 回程度、全件、CSV 形式で提供すること。

5.12 新システムでの運用検討支援

本市では、新システムの本稼働に向けて、早期より新システムによる運用方法の検討に着手する予定である。そのため、検討に必要な資料及び情報（新システムの端末操作マニュアルや標準的な業務フロー、既に導入されている他市の運用事例の照会等）の提供を行うこと。また、運用方法の検討にあたり、発生する本市からの問い合わせにも回答すること。

第 6 章 導入要件

6 導入要件

6.1 導入工程と役割

本業務は、原則、標準準拠システムへ及びガバメントクラウド環境への移行と、次期業務運用の検討支援である。

そのため、導入方法は、基本的にウォーターフォールモデル手法とプロトタイプモデル手法の長所を組み合わせた方法を想定している。よって、ウォーターフォールモデル手法による工程の明確化及び、プロトタイプモデル手法による本システムを活かした本市の業務運用設計を行うこととなる。

(ア)プロジェクト計画

本書と、受託者の提案書のうち本市が実施を受諾するものについて協議を行う。

特に、全体スケジュールや導入スケジュール、契約後のプロジェクトの進め方、各工程の進め方及び体制面、各種の会議体の設置、ドキュメントの管理方法等に関する協議・決定を行う。受託者は、契約後直ちにプロジェクト計画を市へ提出し、承認を得ること。

(イ)要件定義

本書の記載事項に関する詳細な精査、導入するシステム機能と本市現行業務の Fit & Gap を綿密に行い、本システムでの業務運用設計を行うこと。特に、「EUC 対応」や「職員運用・手作業で対応」など、本システムだけで対応できない事務処理は運用方法を明確化し、検討結果を取りまとめた資料を提示すること。

(ウ)システムテスト

受託者による基幹系業務システム全体の最終動作確認として、本番データ及び本番環境を使用して、本番業務に沿ったシナリオテスト及び、性能テスト（高トラフィック／実運用に近いテスト）、障害回復テスト等を行う。

なお、システムテストの実施に当たっては、事前にシステムテスト計画書を作成し、本市の承認を得ること。また、システムテスト終了時には、システムテスト結果報告書を作成し、本市に提出すること。

(エ)連携テスト

関係先とのスケジュール調整を行い、庁内連携及び外部連携のテストを行う。

なお、庁内連携及び外部連携のテストは、相手先の状況に合わせて実施することとなるため、基幹系業務システム本体の導入工程に影響を与えないよう、結合テスト及びシステムテスト、運用テストとは別に連携テスト計画書を作成し、柔軟に対応できるよう計画すること。

(オ)運用テスト

実際の運用に合わせたシステム全体の機能及び性能の確認、本市職員等による各種マニュアル等の検証、運用担当者による運用訓練、エンドユーザによる総合的な機能検証を行う。

なお、運用テストは、業務担当課職員及び情報政策課職員が主体となって動作確認等を実施するが、運用テスト計画書及び、運用テスト実施手順書、必要となるテストデータの作成や入力補助、シナリオに沿ったバッチ処理の実行、テスト結果を確認するために必要なデータの抽出や大量帳票の出力等の付帯作業は、受託者にて実施すること。また、運用テスト終了後は、本市からの検証結果を基に、運用テスト結果報告書を作成し、本市に提出すること。

(カ) 本稼働前確認

市民センターや出張所等を含め、全庁的に本番環境を利用して最終テストを行う、本番環境でしか実施できない動作検証や稼働確認を行う。

なお、多くの職員が関与する最終テストのため、移行やり取りを含めて、本市と十分に協議の上、スケジュールや手順を決定すること。

(キ) データ移行検証

本番環境にデータを移行する前のデータ検証を行うこと。なお、移行データの検証は、現行と同じであることの確認、現行から変換したデータの確認、本市にて修正したデータの確認等、受託者にて検証すること。また、移行データの検証は、本市でも行えるようシステムテスト環境に本番データをセットアップし、テスト用として業務担当課に設置する業務端末より検証できる環境を構築し、本市が限られた時間の中で効率的に行えるよう、各種の支援を受託者にて行うこと。

(ク) 本番移行

本番環境への資源やデータの移行、本番環境で基幹系業務システムを利用するために必要な対応を行う。

6.2 導入工程における作業場所

各種打ち合わせについては、必要に応じて打合せ用の会議室を準備するが、本市の会議室が不足していることや、感染症の流行や災害により、対面協議が困難になった場合への対策から WEB 会議の活用も想定している。

本市の会議室が準備できない場合、受託者負担にて市役所本庁より徒歩 10 分程度の場所に会議室を準備すること。なお、受託者で準備する会議室は常設の必要はなく、貸し会議室等でもよい。また、WEB 会議の方法は協議の上で決定するが、WEB 会議システムは本市と受託者双方で用意する必要がある。なお、本市が主催する会議では Cisco 社の Webex を利用予定である。

移行データ調査及びシステム設定、運用テスト時のテスト結果確認等の作業場所は、本市において最大で 8 名程度が作業できる場所を準備する予定である。作業場所は予約制となるため、利用の 1 か月前に作業内容と作業期間を申請すること。利用の際は、市の準備する設備の使用規則、入館手続き、名札の携行、喫煙ルール等、本市の規準に則ること。なお、これ以外に作業場所が必要となる場合で本市が準備できない場合には、受託者にて準備すること。

6.3 導入プロジェクト体制

新システム導入を実施するプロジェクト体制の設定においては、次の事項について留意すること。

- ▶ プロジェクトとして、新システム導入を確実に履行できる体制を確立すること。委託開始時にはプロジェクト体制図を提出し、本市の承諾を得ること。
- ▶ プロジェクト体制は、全体の指揮命令とマネジメント全般を行うプロジェクト責任者、システム導入や委託業務の取り纏めを行うシステム導入責任者を配置すること。
- ▶ 原則としてプロジェクト体制の変更は行わないものとする。ただし、やむを得ない場合は事前に本市と協議のうえ、承諾を得ること。
- ▶ 新システムの導入に従事する要員は、必要な知識・技術に精通し、実務経験を有していること。主要担当者は、資格・経歴・実績・経験年数・氏名を明らかにし、業務着手前に本市へ提出すること。

6.4 導入工程における会議体

新システム導入は、随時打合せを行うとともに、最低限、次の定例会議体を実施し、プロジェクトの進捗状況及び課題の共有を行うこと。

各会議体の目的と内容、参加者について、次に示す。

種類	目的	内容	頻度	主な参加者
マネジメント会議	プロジェクト計画の変更判断を行う	プロジェクト計画の変更判断及びプロジェクト全体会議で決定が困難な事項について最終決定を行う。	適宜	・プロジェクト責任者 ・システム導入責任者 ・本市責任者 ・PMO 業者
次工程着手判定会議	各工程の終了時点における品質評価及び次工程着手判定を行う	各工程の終了時点で、残課題の整理及び成果物に対する品質評価を行い、次工程への着手判定を行う。	適宜	・プロジェクト責任者 ・システム導入責任者 ・本市責任者 ・PMO 業者
プロジェクト全体会議	円滑なプロジェクト推進のための進捗管理及び課題管理	プロジェクト全体の進捗状況の把握、プロジェクト進行上の懸念事項や課題に対して、全体的な視野から対応方法を検討し、決定する。	月次	・プロジェクト責任者 ・システム導入責任者 ・本市担当者 ・PMO 業者
プロジェクト進捗会議	各作業別の進捗状況の確認と課題管理	作業別の進捗管理に関する情報共有と、懸念事項や発生した課題についての対応方法を検討する。	隔週	・システム導入責任者 ・グループリーダ ・本市担当者 ・PMO 業者
個別会議	各作業別の仕様検討、課題検討	基幹系業務システムの各作業別に仕様検討、課題検討を行う。	週次	・グループリーダ ・本市担当者 ・PMO 業者（任意）

6.5 プロジェクト運営

新システムのプロジェクトの運営にあたっては、次の事項を実施すること。詳細については、契約締結後、本市と協議のうえ決定する。

- 本プロジェクトに係る関係先との情報共有・情報連携を適切に行い、円滑に業務を進めること。
- 緊急時を除き全ての会議資料は事前に本市へ提出すること。
- 各会議は、受託者が会議議事録を作成し、議事内容について参加者に確認を行うこと。なお、会議議事録には、各会議での決定事項及び検討事項等を明記すること。
- 会議議事録の提出は、会議終了後 5 開庁日以内に本市へ提出すること。
- システム導入を進めていく中で発生した検討課題は、課題管理表に一覧でまとめ、検討期限、検討主体、検討状況、検討経過、検討結果等を管理すること。
- 課題管理表は、毎回の会議の中で確認を行うこと。
- 仕様や要件の確認及び確定に関しては、必ず書面により行うこと。
- 各工程の終了時等、本市に対して定期的にレビューを実施すること。本市による本業務の履行状況確認は、本レビューをもって行うものとし、原則として、本市の承諾を得たうえで次工程に着手するものとする。
- 利害調整や最終的な意思決定は、マネジメント会議あるいはプロジェクト全体会議にて判断を行うものとする。

6.6 文書管理

本市との共通理解を図り作業効率を高めることを目的として、新システム導入に係る全ての文書（ドキュメント）は、その様式（テンプレート）や記載方法及び文書番号の採番ルール等をプロジェクト計画書に定め、標準化・統一化を図ること。また、作成する全ての文書に対して文書番号を付番するとともに、改版履歴が明確になるようにすること。

6.7 品質管理

新システム導入においては、品質管理の徹底を図ること。

また、品質管理責任者を置き、全てのフェーズにおいて成果物の品質管理、品質保証を実施すること。各機能間や担当者間で品質の差異が生じないよう成果物を本市に提示・提出する際には、品質管理責任者の確認を得た上で、本市の承諾を得ること。

6.8 リリース計画

新システム全般のリリースに関する計画書を作成すること。また、本業務において市側及び受託者側が準備する必要があるものを管理一覧にまとめ、その一覧により準備状況の確認が行えるように管理すること。

6.9 稼働最終結果報告

本業務の品質等の各種情報を集約・分析し、新システムの稼働判定を行うこと。稼働判定を行った根拠等を稼働最終結果報告書に取り纏め、本市に事前に提示し承認を得ること。

このページは白紙です

第 7 章 安定稼働判定期間要件

7 安定稼働判定期間要件

7.1 安定稼働判定期間の基本的な考え方

7.1.1 目的

安定稼働判定期間では、新システムが日々安定的に稼働し、常に有用かつ安全なシステムであり続けるよう適切な状態の維持及び、障害発生 of 未然防止等を図るとともに、万が一の障害や故障に対しても、可能な限り迅速に正常時の状態に復旧できる状態であることの確認する期間とする。

7.1.2 安定稼働判定期間の委託期間

委託期間は、新システムの本稼働後（令和 9 年 1 月）から令和 9 年 3 月までとする。

7.1.3 運用保守業務の範囲

現時点で本市が想定する安定稼働判定期間の主な作業項目を次に示す。

No.	作業分類	作業項目
1	プロジェクト管理業務	計画、進捗管理、課題管理、変更管理等
2	会議体運営	定期報告
3	業務内容	各種問合せ対応
		作業依頼対応
		課題管理・検討作業
		資材配布（必要に応じて）
		バックアップ管理
		セキュリティ管理作業
		障害時対応業務
		問合せ窓口
		各種報告及び報告管理

なお、詳細な作業内容は、システム導入時の運用設計によって異なるため、具体的な役割分担は、プロジェクト計画書にて再度整理し、本市と協議のうえ決定するものとする。

7.1.4 基幹系業務システムにおける運用時間

(ア) 新システムのオンラインサービス提供時間

原則として本市のオンラインサービス時間は、平日の 8 時 00 分から 22 時 00 分までとする。なお、休日開庁や窓口状況などによるオンライン時間の延長も適宜行う。

7.1.5 時間帯

(ア) 平常時対応時間帯

- 新システムにおける平常時の対応時間帯は、原則として本市のオンラインサービス時間内とする

- 新システムに対する設定変更、リリース、バージョンアップ等のシステム変更作業等、基幹系業務システムへのサービス提供に影響を及ぼす可能性のある作業は、サービス提供時間外や基幹系業務システム非稼働日・非稼働時間帯等に行うことを基本とする。

(イ) 障害時対応時間帯

- 新システムに対する障害等の連絡受付時間帯は、原則、新システムの起動開始時点からシステム終了処理が完了するまでとする。なお、ハードウェア障害は、システムの停止時間帯であっても適宜対応すること。
- 障害復旧対応は、ハードウェア障害及びソフトウェア障害のいずれにも対応できる担当者が連絡受付後 60 分以内に作業を開始すること。

7.1.6 作業場所

本市施設内の作業場所は、本庁舎等の本市が指定する場所とするが、作業内容に応じて市民センター等の各拠点とする場合もある。また、他拠点から本市の基幹系ネットワークやガバメントクラウド等に接続し、作業を行う場合（リモートメンテナンス）は、本市と協議の上、合意後に行うこと。

7.2 業務内容

現時点で本市の想定する業務内容は次のとおりである。なお、詳細な作業内容は、システム導入時の運用設計にて本市と協議のうえ決定するものとする。

7.2.1 プロジェクト管理業務

新システムの業務全体を管理・把握すること。具体的な管理内容は、次のとおりとする。

(ア) 計画管理

本仕様書に定める作業内容を実施するにあたって、詳細について、本市と協議のうえ、計画を策定すること。実施に際しての要件は、次のとおりとする。なお、計画の変更が生じる場合は、速やかに計画の変更案等を提示し、本市と協議のうえ、承諾を得ること。

- 委託期間中の作業内容や範囲、スケジュールを設定すること。
- 参画する担当者とその役割、連絡先等を明確にすること。また、障害発生時の手続きについても定めること。
- 原則として非常駐による業務実施体制とすること。
- 安全、迅速、適切に業務を実施できる要員を配置すること。
- 参画する担当者に対して、業務に関する教育だけでなく、個人情報保護・プライバシー保護、守秘義務、情報セキュリティ等に関する教育も行い、周知徹底させること。
- 各種報告内容の設定及び報告書様式の作成等を行うこと。

(イ)進捗管理

業務における各種作業の進捗状況や課題の対応状況を把握し、進捗に遅れがある場合は、遅延回復に向けた対策を行うこと。なお、進捗については定期的に進捗報告書を作成し本市に提出し承諾を得ること。

(ウ)品質管理

業務の各工程において、プロジェクト計画書に規定する基準に従い、品質管理を実施すること。

(エ)課題管理

業務において発生するインシデントの内容や件数等を把握し、緊急度や影響度を評価したうえで、暫定対応すべき内容か恒久対応すべき内容かを明確に分離し、解決目標時間を設定すること。また、課題は課題管理表を作成して取り纏めを行い、随時更新を行うこと。

(オ)変更管理

新システムに対して変更を行う必要がある場合、変更作業に伴うリスクとメリットを明確化し、変更作業を効率的かつ安全に実施するための評価を行うこと。

(カ)構成管理

新システムの変更に伴い作成・改訂を行う各種納品物（ドキュメント、プログラムソース、各種設定ファイルなど）について、管理期間や管理責任の範囲を明確化したうえで、版数管理を行うこと。

(キ)可用性管理

新システムに対する可用性、信頼性及び保守性は、SLA で定めた稼働率等の指標により数値化し、新システムが安定稼働状態を維持しているかどうかを評価すること。

(ク)リリース管理

変更管理プロセスで承諾された変更作業について、その案件に対するリリース作業の計画を定めるとともに、実施にあたっての各関係者との調整を行うこと。

7.2.2 会議体運営業務

業務に対する管理状況や作業内容の確認等を円滑に行うため、各種会議体を設置し、各会議体の開催に向けた連絡、調整及び会議体への参画、会議資料の作成並びに議事録の作成等の作業を行うこと。また、作成した資料等は全て本市に納品すること。想定している会議体は、次のとおりとする。

なお、各会議体へ参画する担当者は、議事内容に関わる必要最小限の人数構成となるよう努めること。また、議事録は、会議後 5 開庁日以内に作成し、本市に提出すること。

種類	作業分類	作業項目
定例報告 会議	新システムに関する業務 の計画や課題、管理状況 の報告を行う	毎月本市に対して業務の管理状況や今後の 計画、作業実績（対応件数等）、課題等 の報告を行うこと
各種検討・ 調整打ち合 わせ等	各作業別に課題検討及び 関係先との調整等を行う	必要に応じて、業務の中で生じた各課題 に対する解決策の検討や、関係先との調 整等を行うこと

7.2.3 業務内容

次に示す業務を実施すること。なお、事前に実施作業計画書及び作業者名簿を作成し、事前に本市に提出し承諾を得ること。なお、各種作業対応後には、必ず報告書の作成を行い、本市に提出し承諾を得ること。

(ア)各種問合せ対応

本市職員等からの各種問合せに関する受付を行い、問合せ内容に対する調査及び回答を行うこと。また、問合せから回答までの運用フローを整理し、問合せ案件ごとに記録・管理を行うこと。なお、問合せ内容に対する調査・回答を行ううえで、各種ソフトウェア製造業者や機器保守業者等との連携が必要となる場合は、相互の連絡調整や技術的支援を行うこと。

(イ)作業依頼対応

新システムで提供されている各機能等では対応できない作業や運用手順等がマニュアル化されていない作業等、本市職員からの依頼に基づき、必要な作業を行うこと。

現在想定する主な作業依頼内容を次に示す。

- ▶ 新システムが保有する各種パラメータ設定や管理テーブル等に関して、メンテナンスツール等で対応できないデータ変更やパラメータ設定変更等
- ▶ 新システムのメンテナンスや運用保守作業で使用する管理者アカウント、各基幹系業務システム等が新システムの各種提供機能を利用するための接続用アカウントに対するパスワード変更
- ▶ 必要に応じて電子媒体に保存された監査証跡情報（テキスト形式ファイル）を共有ファイルサーバ等にコピーし、一般的なテキストエディター等のツールによる抽出

(ウ)課題管理・検討作業

業務において発生する各種課題について、その内容や対応期限等の管理を行うこと。暫定対応すべき内容か恒久対応すべき内容かを明確に分離し、恒久対応が必要な問題について、解決に向けた対応策の調査・検討を行うこと。

(エ) ライブラリ管理

各種追加・変更作業に伴い、各種納品物（ソフトウェア、修正プログラム、各種設定ファイル、各種データ、関連ドキュメント類等）に対する追加・変更が生じる場合は、これらの内容を反映すること。また、各種納品物のバージョン管理や履歴管理を行い、旧バージョンへの戻し運用が可能な構成とすること。

運用方法や前提条件等の変化に伴い、ドキュメント類の更新を行うとともに、バージョン管理や履歴管理、関係先への周知・連絡・問い合わせ対応等を行うこと。

(オ) 資産配布

新システムに接続する端末に対してソフトウェアの配布を行う必要がある場合には、ソフトウェア配布を行うこと。また、配布できないソフトウェアがある場合には、極力、リモートメンテナンス機能を活用しセットアップすることとし、やむを得ない場合に限り、セットアップ媒体を作成し現地にて各ハードウェアへのセットアップ作業を行うものとする。なお、その際に発生する作業は、すべて本委託範囲内で実施すること。

また、各基幹系業務システムが独自にソフトウェアの配布を行う必要が発生した場合には、共通基盤で準備するソフトウェア配布機能を利用することを前提とする。

(カ) バックアップ管理作業

システムの変更作業等に伴う、システムバックアップを取得すること。また、ログファイル等のバックアップは、各基幹系業務システムのバックアップ運用と合せて、定期的に取得すること。

(キ) セキュリティ管理作業

新システムで使用している全てのソフトウェア製品（基本ソフトウェアも含む）、ファームウェア、ドライバ等に関する、各種ソフトウェア導入後に発見される脆弱性や不具合への対策を行うため、「ソフトウェアの修正プログラム情報収集」「修正プログラムの適用可否評価」「修正プログラムの適用計画策定」及び「適用作業及び動作確認」を行うこと。なお、修正プログラムの適用はすべて本委託範囲内での対応として、追加費用なしに実施すること。

(ク) パッケージソフトウェア及びミドルソフトウェア等のバージョンアップ作業

新システムで使用しているパッケージソフトウェア及びミドルソフトウェア等に対し、本市にてバージョンアップが必要と認められる場合には、システムへの影響調査を行い、本市と協議のうえ適用作業及び動作確認を行うこと。

(ケ) 障害時対応業務

本市や新システムの関係先等からの障害連絡に関する受付を行い、障害復旧対応作業が必要な場合は、連絡受付後 60 分以内に作業場所に到着して作業を開始し、可能な限り迅速に平常時の状態に復旧できるようにすること。

障害状況に応じて緊急度及び影響度を評価し、障害の程度や復旧予定時間等を速やか

に障害報告（第一報）として書面で報告すること。

障害復旧対応作業にあたっては、調査・診断内容や復旧作業経過の記録を行い、障害原因を明確にしたうえで、本市に報告すること。なお、原因究明や復旧に時間を要することが想定される場合は、逐次書面で報告を行うこと。

障害復旧対応に時間を要し、暫定対応となった場合は、記録した障害原因を元に詳細な分析を行い、同様の障害を発生させないための恒久対応策を提示し、課題として管理すること。なお、恒久対応が完了した際には、速やかに障害報告（最終版）として書面で報告すること。

平常時及び障害時の連絡受付対応は、受託者としての対応窓口（電話及び電子メール）を設け、1つの窓口で対応できるようにすること。

年次処理など新システム稼働後に初めて利用する機能がある場合には、緊急性の高い障害にも迅速に対応できるよう本市にて初回運用の立ち会いを行うこと。

通信障害や他システム連携などにより関係先で障害を検知した場合には、新システムに関わる調査・調整・改修などを対応すること。また、共通基盤など新システムが提供するデータに不備が生じた場合には、関係先と調整したうえで、データベースへのメンテナンス作業などの修復作業および支援を行うこと。

（コ）問合せ窓口

新システムの本稼働後は、本市や基幹系業務システム等の関係先等からの質問に対応するため、問合せ窓口を設けること。問合せ窓口の主な要件については次のとおりである。

- 時間帯は、原則として受付窓口の開庁時間内とする。
- 作業場所及び、端末、電話回線等必要な環境は、受託者にて準備すること。なお、本市のネットワーク環境への接続及び、問い合わせ先の端末へのリモート接続等は想定していない。
- 問合せに対する一次受け、質問内容の切り分けを実施し、一元管理すること。
- FAQ 等により回答可能な問合せは、関係先に問合せることなく、回答すること。
- 必要に応じて障害・問合せの内容を受理し、FAQ の更新・管理を行うこと。
- 各問い合わせの内容を定期的に本市及び関係先に報告すること。
- 障害コール後、特別な事情を除き、原則 60 分以内に作業を開始できるよう調整を行うこと。

（サ）各種報告及び報告管理

作業を実施した場合には、次のような報告書を必ず作成し、本市に提出すること。また、作業内容等の具体的な情報を管理すること。

- 障害が発生した際の状況及び結果報告資料
- 本市からの作業依頼内容及び、本市からの問合せに関する報告資料
- バージョンアップ等、本市で作業を実施した際の作業報告資料
- 作業実績管理の状況報告資料

(シ)機器返却に伴うデータ消去

機器返還時において、納入物品の撤去及び各機器のハードディスク・メモリ等のデータ消去を実施し、その旨を証明する書類、状況写真及び作業報告書を提出すること。データの消去方法は、JEITA のガイドラインに基づき次のいずれかの方法を本市と協議のうえ決定し、事前に作業計画書を提出し本市の承認を得ること。

- データ消去ソフトウェアを使用してデータを消去する。最低2回行う。
- 特殊な装置で電氣的、磁氣的に強磁界をかけてデータを消去する。
- ハードディスクは一部でもデータの復元ができないよう物理的に破壊する。

なお、既存設置場所で読取不可の状態まで一次データ消去後に、最終データ消去を行う場所に搬出することとし、一次データ消去を行う際には既存設置場所にある他の機器に影響を与えないように十分考慮すること。また、返還した機器に関しては、「資源の有効な利用の促進に関する法律」に基づき適正に処理を行うこと。

7.3 SLA の締結

本業務において、①サービス品質への要求水準の明確化、②サービス内容・提供範囲・水準と費用との関係の明確化、③運営ルール of 明確化を目的として、落札後、本件に係る SLA (Service Level Agreement) を締結すること。

次に SLA 締結にあたっての基本方針等を示す。なお、具体的なサービスレベル評価項目、要求水準、評価方法等の詳細は、本市と協議のうえ決定すること。

7.3.1 SLA 導入・締結にあたっての基本方針

ペナルティを課すことを主目的とするのではなく、別途設定するサービス水準（要求レベル）の遵守（達成・維持）を SLA 導入・締結の第一目的とする。

別途設定するサービス水準の達成度を確認し、運用開始2年目より必要に応じて SLA 項目及び目標値の見直しを行い、継続的なサービスレベルの維持と向上を図ること。また、委託期間中に SLA 項目に影響のあるシステム変更等が発生した場合も同様とする。

7.3.2 SLA 項目及び目標値

本市が想定する主な SLA 項目及び目標値を「別紙 12 SLA 案」に示す。なお、SLA 項目及び目標値は、システム開発時の運用設計等によって異なるため、新システムの本稼働までに再度整理し本市と協議のうえ決定するものとする。

7.3.3 運営方針（SLA に係る協議及び体制）

締結した SLA を適切に維持・運用するために、定期的に報告を行うこと。なお、報告では、次の項目について協議を行うこと。

- SLA の達成状況の報告、SLA 項目及び目標値の見直し
- 対象サービスの運用方法に対する改善提言

7.3.4 免責事項

地震等の災害や電力会社からの電力供給の停止といった外部要因の障害による事由及び委託者側の事由、委託者が運用する物品等の障害等によって、受託者が SLA で設定したサービス水準を達成できなくなる場合が想定される。

SLA の締結にあたっては、これら SLA 適用除外項目について、免責事項として定義すること。

このページは白紙です

第8章 納品物

8 納品物

8.1 納品物の定義

本業務を遂行する過程で作成・導入するクラウドサービスの稼働に必要な資産一式（プログラムソースコード（カスタマイズ機能分）、ソフトウェア（カスタマイズ機能分）、業務端末にインストールする必要のあるソフトウェア、設定ファイル、テスト用データなど）及びドキュメント一式を納品物と定義する。

8.2 納品物一覧

本業務における工程ごとの納品物、納品媒体・数量、納入期限ならびに履行状況確認時期について、「別紙 1 納品物一覧」に記載する。なお、納品物は、電子媒体 2 部とする。

これらの納品物のうち、各ドキュメントの作成にあたっては、「8.3 ドキュメントの作成方法」に基づき実施すること。

納品物の受け入れについては、前に記載する納品媒体・数量及び納品期限により、本市と受託者において別途協議して定める検査仕様書に基づき実施する部分検査及び完了検査の合格をもって完了するものとする。

また、本業務においては、前述の部分検査及び完了検査とは別に、納品物の品質確認を中心として、本市による履行状況確認を定期的を実施するものとする。履行状況確認の実施方法については、「8.4 履行状況確認方法」を参照のこと。

なお、これらの内容については、現時点での本市の想定であるため、詳細については、本業務の契約締結後、本市と協議のうえで決定するものとする。

8.3 ドキュメントの作成方法

納品するドキュメントについては、運用時における各種変更作業などに伴う改訂などを行うことから、次の事項に留意して作成すること。

(1) 文書フォーマット形式

本市においては、次に示す事務処理ソフトウェアを標準的に使用していることから、これらのソフトウェアにより編集及び閲覧が可能な文書フォーマット形式により、ドキュメントの電子データを作成すること。なお、受託期間中に使用する事務処理ソフトウェアの変更が生じ、文書フォーマット形式の変更が必要な場合においては、本市からの通知に基づきその変更を行うものとする。

- ・Microsoft Office Word 2019
- ・Microsoft Office Excel 2019
- ・Microsoft Office PowerPoint 2019

また、これらのドキュメントについては、PDF 1.7 以降のテキスト検索可能な形式に変換した電子データも併せて作成すること。

なお、上記以外の文書フォーマット形式を使用する必要がある場合は、本市と協議のうえ、使用を決定するものとする。

(2) ドキュメントの体裁

使用言語は日本語とすること。用紙サイズについては A4 判または A3 判、本文中の文字サイズについては 10.5 ポイントから 12 ポイントを基本として、読みやすさに十分配慮したドキュメントを作成すること。また、紙文書としての出力を考慮し、白黒印刷かつ両面印刷を意識した配色及び余白設定とすること。

(3) 電子媒体による納品方法

納品期限に提出する電子データについては、CD-R または DVD-R のいずれかの電子媒体に格納し、事前のウィルスチェックを実施した後、本市へ提出するものとする。電子媒体のラベル面には、契約件名、提出ドキュメントの概要、納品期限、ウィルスチェックに関する情報などを記載すること。

8.4 履行状況確認方法

各工程の終了時や各納品物の作成完了時などにおいて、本市が別途指定する場所において履行状況確認を行うものとする。

履行状況確認にあたっては、その確認や修補に要する日数など十分な余裕をもって、本業務の遂行に努めること。

なお、履行状況確認の結果、不適合と判定された場合は、本市の指示に従い、別途指定された日時までに再納品もしくは必要な修補などの処置を行うとともに、原則として、次工程の着手を行わないものとする。

このページは白紙です

第 9 章 添付資料

9 添付資料

9.1 添付資料一覧

第1章から第7章までの記載の中で必要な情報について下表に示す。

なお、下表に記載している添付資料において様式など添付がないものについては、受託者決定後に配付する資料である。これ以外に必要なものがあれば、必要に応じて配付する。

資料番号	資料名
別紙 1	納品物一覧
別紙 2	主な機能概要一覧
別紙 3	共通基盤の活用について
別紙 4	主な他システム連携一覧
別紙 5	重要項目及び補足事項一覧
別紙 6	現在の処理量
別紙 7	拠点一覧
別紙 8	次期高速プリンタ想定スペック
別紙 9	調達予定端末機器一覧表(ハードウェア/ソフトウェア)
別紙 10	業務端末マスタ作成の流れ
別紙 11	本市の想定する本業務における主な役割分担
別紙 12	SLA 案

添付資料一覧