

各務原市内部情報系業務 第5期最適化事業 業務委託仕様書

令和7年11月

各務原市 企画総務部 情報推進課

1 事業全般に関する事項

1. 1 基本的事項

(1) 事業名

各務原市内部情報系業務 第5期最適化事業業務委託（以下、「本事業」という。）

(2) 目的

各務原市（以下、「本市」という。）では、平成16年度より情報システムの全体最適を目的とした「最適化事業」を第1期～第4期と展開している。現在、本市の内部情報系システム（庶務事務、人事給与、財務会計、文書管理システム等）については、「内部情報系業務 第4期最適化事業」において稼働しているが、令和9年3月末で履行終了となることから、次期内部情報系システムの導入・構築業務及び運用・保守業務を行う「内部情報系業務 第5期最適化事業」を実施する。

(3) 本事業の範囲

本事業の業務内容は、2つの業務領域で構成する。

① システム導入・構築業務

- ・別紙1「各務原市内部情報系業務システム一覧」に記載されている対象システムの構築。なお、対象の各システムについては、システムの親和性を考慮し、パッケージ共通基盤を利用して構築できる統合型パッケージとすること。
- ・上記システムを安定的に稼働させるための環境構築。
- ・導入計画作成、設計（Fit&Gap、要件定義等）、開発（移行プログラム、システム間連携、カスタマイズ、サブシステム等）、受注者テスト、受入テスト支援、データ移行、研修、成果物納入等の実施。

② システム運用・保守業務

- ・構築されたシステム及びシステム環境の保守・運用維持管理。
- ・運用計画作成、運用環境整備、システム監視（死活監視、プロセス監視、リソース監視等）、稼働・環境管理（起動・停止・再起動・オンライン延長等）、バックアップ及びリストア、媒体及び消耗品管理、データベース管理、ログ管理、インシデント管理（システム障害等対応）、課題管理、変更・リリース管理、構成管理、サービスレベル管理、会議の運営、業務報告等の実施。
- ・ソフトウェア保守（基本OS、ミドルウェア、セキュリティ対策ソフト、関連ソフトウェアのセキュリティパッチ対応、不具合対応等）、業務アプリケーション保守（不具合対応、修正・変更対応等）の実施。
- ・システム利用期間中における法制度改正への対応、システム利用終了時のシステム移行支援（データ抽出、仕様開示、問い合わせ対応等）等の実施。
- ・システム利用職員からの問合せ、作業依頼、操作照会、要望、障害通知等の受付、一次切り分け、エスカレーション、回答等のサポート窓口対応業務の実施。

(4) 事業期間

契約締結日から令和14年3月31日まで

なお、各業務期間については、以下の期間を基本とする。繁忙時期などを考慮し、安全かつ確実にシステムの構築及び運用維持管理ができるようなスケジュール案を提示し、本市と協議すること。

① システム導入・構築期間

- ・ 契約締結日から令和9年3月31日まで
- ・ 上記業務期間内に、全業務（庶務事務、人事給与、財務会計、文書管理）を対象に切替えを行い、令和9年3月までに仮稼働を開始すること。
- ・ 令和9年度の予算編成入力、現行システムで行い、新システムにおいても令和9年度のデータが利用できるようなデータ移行を行うこと。

② システム運用・保守業務期間

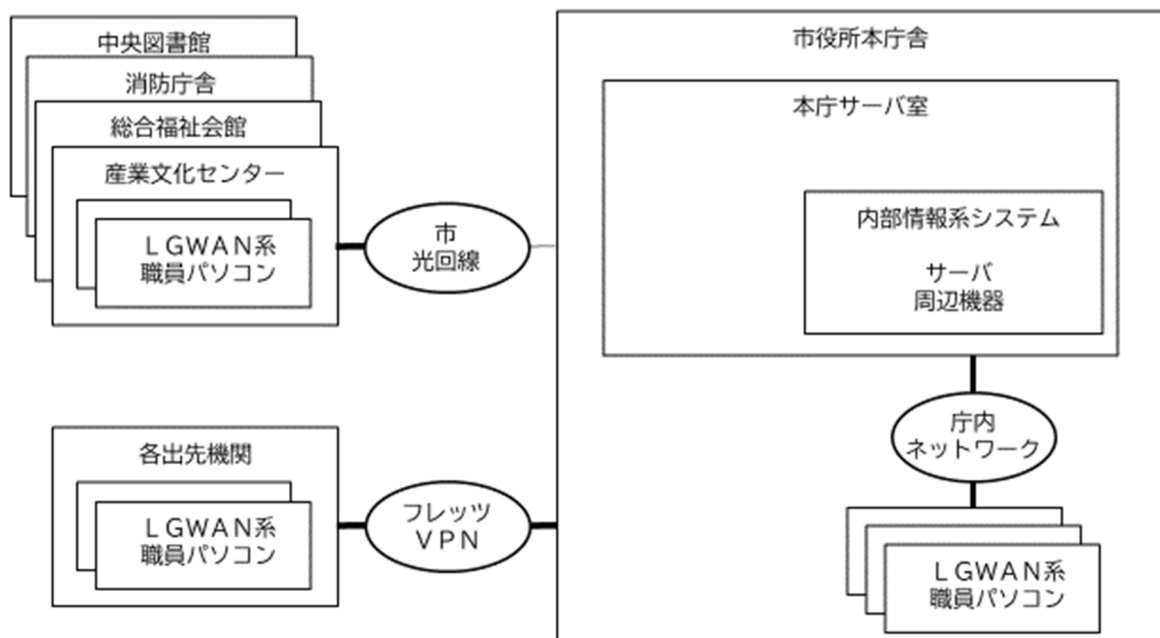
- ・ 令和9年4月1日から令和14年3月31日まで（5か年）

(5) 現行システムの概要

① 現行システム

庶務事務、人事給与、財務会計、文書管理システムは、富士通Japan株式会社製IPKNOWLEDGEを使用している。

② 現行システムのネットワーク構成



(6) 業務実施場所と環境

- ① 本事業の業務実施場所は、各務原市那加桜町1-69ほか（本市が指定した場所及び本市が承認した場所）とすること。
- ② 本事業の遂行で必要となる業務環境（各種サービス、機器等）は、受注者にて準備すること。

(7) 本事業の仕様について

- ① 本書に記載の各項目は、本書文章中に断りのない限り、本事業を実施する際の必須条件とすること。
- ② 本事業で調達する内部情報系システムは、自治体経営を支えるシステムとして稼働させるため、長期的に安定してその機能を供給可能であり、かつ長期的なサポートを受けることを前提とすること。
- ③ 本市に対して無断での仕様の縮小、削除が発覚した時点で契約の解除及び損害賠償請求等の措置を講じることがあるので、特に留意すること。
- ④ 各業務領域の業務仕様は、本書に記載された各仕様を満たすこととし、記載された仕様を十分に理解した上で、さらに優れた提案（コスト低減や職員の業務効率化に寄与する機能改善）を行うことは可能とする。
- ⑤ 受注者は、業務を遂行する上で、本仕様書の解釈に疑義が生じた場合、または、本仕様書に定めのない事項が発生した場合、本市と協議し、定めること。また、本事業は長期にわたる事業であり、事業実施中において本市の要望に基づく仕様外案件、環境の変化等により、追加業務が発生する可能性がある。その実施については、内容等を協議した上で双方合意のもとに実施する。

(8) 機密保持及び再委託

別紙2「個人情報取扱特記事項」に従うこと。

(9) サービスレベル

- ① 本事業の実施にあたって、本市と受注者の間で、適切なサービス水準の明確化及び業務実施期間中における均質なサービス水準の維持・改善を目的としてSLA（Service Level Agreement）を締結する。
- ② サービスレベル評価項目と基準値については、本仕様書等記載の要件を基本として、本市と受注者との協議により決定するが、協議の前提として「サービスレベル評価項目と要求水準」「サービスレベル評価方法」及び「未達成時のサービス改善計画」について具体的に提案すること。
- ③ 本市が現在SLAに盛り込むことを想定している評価項目や基準値は、別紙3「サービスレベル定義書（案）」を想定している。
- ④ 本事業におけるSLAは経費支払い方法を定めることが目的ではないことから、サービス水準を下回る事態が発生した場合も、速やかに是正・復旧することを優先すること。
- ⑤ 運用品質の向上を目的に、SLAは継続的に見直しを行うこと。なお、SLAの見直しは、SLAの遵守状況、改善計画等に基づき、本市と受注者にて協議を図るものとする。
- ⑥ 本事業におけるSLAについて、社会や技術の進展あるいは法制度の変更等により適切でないものとなった場合は、双方協議の上で評価項目及び基準値の変更を行うことができる。

(10) 運用統括委託業者との連携

受注者は、現行の「第4期最適化事業」との事業継続性を確保するため、本事業の運営は、運用統括委託業者と連携して事業を遂行すること。運用統括委託業者は本市の情報関連業務（基幹系、内部情報系、情報系等）の全体最適化を図る運用業務を担っているため、各システム受注者との間に契約関係は発生しないが、運用統括委託業者からの要請には合理的な理由がある場合を除き、これに応じ協力すること。また、事業遂行の全体統制及び情報セキュリティマネジメントを円滑に実施することを目的として定めたプロジェクト運営規約に従うこと。規約で定めた主な事項は、別紙4「プロジェクト運営規約掲載事項」となる。今後、プロジェクト運営規約の見直し等により変更があった場合も変更後の規約に従うこと。

1. 2 事業全般に関する事項

(1) ユーザ数及び端末数等

① ユーザ数（令和7年11月時点）

正職員、再任用職員数	968名
会計年度任用職員数	809名

② L G W A N 接続系端末数（令和7年6月時点）

職員用パソコン台数	1,253台
プリンター台数	128台

③ ネットワーク仕様（令和7年10月時点）

庁内幹線 L A N (コアスイッチ～庁内フロアスイッチ)	10Gbps
庁内フロア L A N (庁内フロアスイッチ～端末)	1Gbps
出先拠点接続回線	200Mbps (ベストエフォート)
L G W A N (行政総合ネットワーク) 利用環境	30Mbps (ベストエフォート)

④ システムの利用ユーザ数等のその他基礎的数値情報

別紙5「内部情報系業務システム基礎的数値情報」に記載

(2) 業務運営時間及びシステム稼働時間

① 業務運営時間

- ・受注者が本事業の対応を行う業務運営時間は、平日8時30分から17時30分を基本とすること。(土日・祝日・振替休日・国民の休日・年末年始(12月29日～1月3日)を除く)

- ・業務上の都合等により、通常時の運用を超えてシステム運用・保守のサポートが必要となり、本市から受注者に依頼を行った場合、受注者は積極的に協力すること。

② システムの稼働時間

- ・1年365日24時間を基本的なシステム稼働時間とすること。ただし、別途協議により定めるシステムメンテナンス及びその他の指定日は除く。
- ・業務システムにおけるオンラインのサービス提供時間は、7時から25時を基本とすること。夜間バッチ、バックアップはオンラインサービス提供時間外の時間内で適切に実行すること。

(3) 事業遂行について

- ① 本事業にて構築する各業務システムは、本市がこれらの業務システムを利用して自治体業務を行うため、関係する法律、規則等により定められた機能を有し、自治体としての業務が滞りなく効率的に実施できることを念頭に構築及び運用すること。なお、受注者が原因で業務に支障が生じた場合、受注者の負担にて対処すること。
- ② 受注者は、事業の実施に際しては、事業進捗に配慮し、円滑かつ効率的に業務が行える体制を整備すること。
- ③ 受注者は、事業に係る進捗及び品質の管理を実施し、「2. 3 (1) 業務定例会の設置」記載の定例会等にて定期的に報告すること。
 - ・本市が進捗状況を定量的に把握できる指標を用いて報告すること。
 - ・スケジュールに差異が生じた場合、速やかに受注者側で対策を講じるとともに、その原因・課題・対策を受注者の責任者から本市へ報告すること。
- ④ 本市との打合せにおいては、受注者側で十分な事前準備（調達仕様書に基づく実現方式の検討等）及び速やかな事後対応（議事録作成など）を行い、打合せ回数の抑制や本市職員の負荷軽減を図り、円滑かつ効率的な打合せを実現すること。
- ⑤ 本市が別途契約している既存業務システムの受注者やネットワーク受注者との間で生じる各種調整事項について、積極的に協力すること。

(4) 法制度改正対応に関する基本的な考え方

- ① 令和9年4月の本事業全システムの本稼働開始までに施行される法制度改正への対応については、本事業の範囲に含めること。
- ② システム運用・保守業務期間に実施される法制度改正への対応については、パッケージの機能追加、バージョンアップ等により対処し、ソフトウェア保守業務の標準対応として本事業範囲に含むこと。
- ③ 県・市独自の制度、条例の改正、本市要望への対応について、プログラム修正を含まないレイアウトや文言修正等の軽微な修正、給与計算方法の変更及び画面上の区分や項目チェック等は本事業の範囲に含めること。

ただし、システム全体に影響するような大規模な改修となる場合は、本市と受注者にて協議を行うこと。

- ④ 国庫補助等の直接的支援制度（地方交付税交付金を除く）の対象や国、中央省庁主導による抜本的な大規模法制度改正、新法への対応は、本市と受注者にて協議を行うこと。
- ⑤ 受注者は、入手した法制度改正等の情報を速やかに本市に連絡し、対応の確認をとること。
- ⑥ 上記以外の法制度改正等に関する対応については、本市と受注者にて協議を行うこと。

(5) 使用パソコン等

職員は、以下のノートパソコン等を使用している。第5期内部情報系システムでも継続して使用予定である。

CPU	: Intel(R) Core(TM) i5-1335U
メモリ	: 8GB
SSD	: 256GB
無線LAN	: 搭載
OS	: Windows11 Professional (64bit) ※SACモデル
Webブラウザ	: Microsoft Edge
オフィスソフト	: Microsoft Office 2016 Standard (32bit)、 Microsoft Office 2016 Professional (32bit)、 Microsoft365 apps for enterprise
ウィルス対策ソフト	: Trend Micro Apex One
PDFソフト	: Adobe Acrobat Reader DC
資産管理ソフト	: SKY SEA Client View
使用プリンター	: NEC MultiWriter 8700、NEC ColorMultiWriter 3C730

1. 3 成果物

(1) 成果物に関する事項

- ① 本事業において、設計書、マニュアル等を工程及びシステムの単位が明確となるように作成し、成果物として納品すること。また、成果物に記載されている内容がすべてではなく、必要に応じ、追加資料等を作成すること。
- ② 成果物は、受注者の提案により本市がより良いものと判断した場合のみ、変更可能とすること。
- ③ システム導入・構築業務の納品ドキュメントは、業務完了時に一式を電子媒体（CD-R等）にて提出すること。
- ④ システム運用・保守業務の納品ドキュメントは、毎年度の年度末に年度分の一式を格納した電子媒体（CD-R等）を提出すること。
- ⑤ 電子媒体での納品は、設計書等をPDF形式にして格納すること。ただし、PDF形式にすることが効率的でない場合は、本市と事前に協議するものとする。
- ⑥ 成果物の提出時期は指定のない限り、システム構築スケジュール（WBS）に基づき、適宜、決定するものとする。
- ⑦ システム導入・構築業務における各ドキュメントは、各工程を進める中で随時変更されることが想定されるため、業務完了後、検査仕様書と共に最終版として改めて提出すること。

(2) 納入成果物

① システム導入・構築業務

	書類名	内容	納入時期
ア	プロジェクト計画書	プロジェクト全体における作業スケジュール、体制、プロジェクト管理標準等をまとめた計画書	契約締結後 2週間以内
イ	要件定義書	本仕様書等の要件（機能要件、帳票要件、セキュリティ要件、品質・性能要件）の詳細を整理及び確認した文書	工程完了後 速やかに
ウ	設計書	機能設計、データ設計、帳票設計、システム方式設計、ソフトウェア構成設計、ネットワーク構成設計、データ連携設計、情報セキュリティ設計等システムの設計や仕様をまとめた文書	工程完了後 速やかに
エ	テスト実施計画書	単体・結合・総合の各テスト作業の実施方法、実施体制、役割、作業内容、スケジュール、テスト環境、ツール、テストデータ、評価指標等をまとめたテスト計画書	各テストの 開始2週間前
オ	テスト実施結果報告書	各テストの実施結果、課題、対策等をまとめ報告する文書	各テスト完了後 速やかに
カ	受入テスト実施手順書案	本市が実施する受入テストの手順案（テストケース、テストシナリオ、テストデータ、テスト評価項目やテスト手順）を示す文書	テスト開始 1ヶ月前
キ	移行実施計画書	システムの移行方針、移行対象、移行方法、移行ツール、移行テスト、移行スケジュール、移行体制等の移行方針をまとめた計画書	移行作業の 2ヶ月前
ク	移行実施手順書	移行作業及び検証手順、作業の詳細スケジュール、体制図等の実施手順をまとめた文書	移行作業の 2週間前
ケ	移行実施結果報告書	移行処理結果、移行検証結果等、移行作業の結果を報告する文書	移行作業完了後 速やかに
コ	研修実施計画書	研修対象・範囲、実施体制・役割、スケジュール、研修方法等をまとめた計画書	研修実施日の 2ヶ月前

サ	操作マニュアル	システムの操作手順等をまとめた文書	研修実施日の 1ヶ月前
シ	研修用テキスト	研修内容をまとめた文書	研修実施日の 2週間前
ス	維持管理マニュアル (維持管理編)	システムに影響を及ぼすインシデント やイベントに対する作業手順等をまと めた文書	研修実施日の 2週間前
セ	維持管理マニュアル (運用編)	安定稼働のため、本事業の受注者がシス テム運用・保守業務で実施する作業手順 等をまとめた文書	研修実施日の 2週間前
ソ	研修実施結果報告書	研修の結果を報告する文書	研修実施完了後 速やかに
タ	構成管理ファイル	システムの運用・管理に必要な情報 をまとめた文書	システム本稼働 予定日の2週間前
チ	ハードウェア・ ソフトウェア納品資料	ハードウェア・ソフトウェアの要件、明 細、配置図、機器設定情報等をまとめた 文書。設計書の最新版数を提出する	納品完了後 速やかに
ツ	プロジェクト管理資料	各工程の進捗、課題、リスク等の管理お よび各会議の内容、結果、課題等を記録 した文書	会議の実施後 5営業日以内
テ	検査仕様書案	本仕様書等に定める各要件や品質等が 満たされているか否か確認するための 文書	システム本稼働 予定日の1ヶ月前
ト	システム稼働報告書	プロジェクトの結果を報告する文書	システム導入・構築 業務完了後速やかに

② システム運用・保守業務

	書類名	内容	納入時期
ア	システム運用・ 保守業務実施計画書	システム運用・保守業務における作業 スケジュール、体制、手順等をまとめ た計画書	システム本稼働 予定日の2週間前
イ	次年度予算要求 関連資料	次年度に予定もしくは見込まれるシス テム改修についてまとめた文書	業務実施前年度の 8月末日
ウ	年次業務計画書	次年度の業務内容、業務改善事項をま とめた文書	業務実施前年度の 1月末日
エ	運用維持管理報告書	システム運用・保守業務（サポート窓 口対応業務、ユーザ運用支援業務を含 む）の実施状況を報告する文書	月次定例会等の 開催時

オ	課題管理表	システム稼働後の課題、インシデント（障害対応等を含む）を管理する文書	月次定例会等の開催時
カ	S L A 遵守状況報告書	S L A で定めた指標の達成状況等を報告する文書	月次定例会等の開催時
キ	保守作業報告書	システム保守作業の実施内容、結果等を報告する文書	保守作業後速やかに
ク	F A Q	サポート窓口対応等で受付・回答し、よくある質問等をまとめた文書（システム等での対応可）	随時
ケ	改善要望対応方針一覧	市から改善要望があった場合の対応方針を報告する文書	改善要望後速やかに
コ	システム改修記録		年度末
サ	会議資料／議事録		議事録は会議の実施後 5 営業日以内

（３）検収

- ① 受注者は、本仕様書に定めるシステム導入・構築業務の完了後、速やかに完了報告書を本市に提出すること。
- ② 受注者は、本仕様書等に定める各要件や品質等が満たされているか否か等を検査するための任意の検査仕様書案を作成し、本市の承認を得ること。本市の検査仕様書に基づく検査の合格をもってシステム導入・構築業務の完了とする。検査に合格しない場合は、直ちに本市と協議し、必要な要件を満たすよう補正等を行い、再検査を受けること。
- ③ 受注者は、成果物に対する成果物承認申請書を提出し、本市の検査に合格すること。
 - ・成果物承認申請書は、「１．３（２）納入成果物」で指定した単位での提出を基本とすること。
 - ・成果物承認申請書の提出は、本市との成果物のレビューが完了していること。
- ④ 本市の承認を得た計画書、報告書等に基づき、検査を行うものとする。

１．４ 権利義務に関する事項

（１）採用パッケージソフトの著作権

本事業で採用されたパッケージソフトにおける一切の知的所有権に関して、著作権法第 21 条から 28 条に定める権利を含むすべての著作権は、製造元に留保するものとする。

（２）カスタマイズプログラム及び新規作成プログラムの著作権

本事業で開発を行ったカスタマイズプログラム及び新規作成プログラムにおける一切の知的所有権に関して、著作権法第 21 条から 28 条に定める権利を含むすべての著作権は、製造元に留保するものとする。ただし、カスタマイズプログラム及び新規作成プログラムを営利目的で他所にて使用する場合、本市に許諾を求めるものとする。

(3) 本事業実施にあたり作成したドキュメント

本事業実施にあたり本市のみに作成し、納品された各ドキュメントにおける一切の知的所有権に関して、著作権法第21条から28条までに定める権利を含むすべての著作権は、本市に帰属するものとする。ただし、パッケージソフトとして製造元が著作権を留保しているドキュメント（パッケージソフトの設計情報等の記載事項を含む）についてはその限りではない。

(4) 所有権・使用权

- ① 本市は、本事業で導入するシステムのハードウェア、ソフトウェア（Microsoft Windows、Microsoft Office等）について、その所有は行わず、使用权を保有するものとする。ハードウェア、ソフトウェアの調達、設置、運用維持管理の業務は、受注者に委託するものとし、その委託料は契約金額に含むこと。ただし、本市と協議のうえ、本市が所有することが適当である場合はこの限りではない。なお、本市が使用权を保有するために、受注者以外の第三者に対してライセンス等の使用权確定に必要となる覚書を交わすことを可能とするものとする。
- ② 本事業にて作成する成果物について、受注者は著作権者人格権を行使しないものとする。
- ③ 本事業にて作成する成果物に第三者が権利を有する著作物が含まれる場合には、受注者は必要な一切の手続きを実施するものとする。また、第三者との間に、著作権侵害の紛争が生じた場合には、本市に専ら責任がある場合を除き、受注者の責任において紛争を処理することとする。

1. 5 事業引継ぎに関する事項

本契約の履行期間の満了、全部もしくは一部の解除、またはその他契約の終了事由の如何を問わず本事業が終了する場合は、受注者は本市の求めるところに従い、本事業終了日までに本事業を本市が継続して遂行できるよう必要な措置を講じ、または他事業者に移行する作業を支援しなければならない。

また、事業引継ぎに伴いデータ移行等が発生する場合、構築、運用を行っているすべての各業務システムについて、移行のために必要となるデータを汎用的なデータ形式（CSV等）で提供するとともに、ファイル・データレイアウト等の資料を提供し、本市に対して誠意を持って協力するものとする。

(1) 事業引継ぎ

受注者は、引き継ぐべき事業の内容について、事業引継書を作成し、被引継者に引き渡すこと。また、受注者は事業引継書に基づき、被引継者に対し事業が停滞しないよう十分な説明を行うものとする。本市、受注者以外の第三者に引継を行う場合、引継ぎ事務には本市の担当者1名以上の立会いを要すること。

(2) 関連ドキュメントの整理

受注者は、本仕様書に定める業務を円滑に運営するため、各業務分野において定める必要なドキュメント類について最新の状態を保ち、変更履歴を正確に管理しなければならない。本事業の終了に伴い、事業引継ぎを行う際には、関連ドキュメントが最新の状態ですべて揃っていること、変更履歴が網羅されていることを再度確認し、それらを被引継者に引き渡さなければならない。ただし、パッケージソフトウェア等の仕様条件により、引き渡しが困難な物については、本

市と協議の上、除くことができる。

- ① 「1. 3 (2) 納入成果物」に規定されている各業務領域のドキュメント
- ② その他、本仕様書に定める業務によって作成されたドキュメント

(3) 契約期間終了後の業務の引継ぎ

本市からの要請があった場合、本業務の契約期間終了後も、受注者は継続したサービス利用を可能とすることとし、継続利用の場合の条件は本契約に準拠することを基本とすること。また、委託料等に大きく影響を与える要因がある場合、本市と受注者にて協議を行うものとする。

1. 6 費用に関する事項

(1) 委託費用に関する留意事項

- ① 令和9年3月までのシステム導入・構築業務に係る初期費用は、令和8年度末に支払いを行う。また、令和9年4月から令和14年3月までのシステム運用・保守業務に係る運用維持費用は、契約時に定める支払総額を分割し、年度単位に支払い額を定めるものとし、各年度の支払方法は本市と協議の上、決定するものとする。
- ② 受注者が策定したスケジュールに基づき、本市が承認したシステムの稼働開始時期に遅延が生じ、本市の業務に影響を与えた場合、契約書に記載の条項に基づいて、本市は受注者に対し、本市の業務に与えた影響に対する補償を求めるものとする。

(2) 費用負担に関する事項

① 設備費用

本市庁舎サーバ室等に設置する機器等については、電源及び空調の環境は本市が準備するものとし、電気代については本市が負担するものとする。その他接続等に必要な機器等はすべて受注者の負担とする。

② 業務環境

- ・本事業の遂行にあたり必要となる受注者のすべての人件費、出張旅費、諸手当等の費用は、すべて受注者の負担とすること。
- ・運用維持管理に必要となる消耗品（定期交換部品、プリンタートナー、用紙は除く）は、すべて受注者の負担とすること。
- ・受注者が管理するサービス提供型のサーバ等にある本市固有のデータを消去する費用、また、消去証明書の発行などデータ消去に伴い必要となる費用は、すべて受注者の負担とすること。

③ 通信運搬費

本市との連絡調整に必要となる電話、郵便等の通信運搬費は、受注者から本市に向け発信、発送したものについては、すべて受注者の負担とすること。

2 事業全般の運営事項

2.1 体制

(1) 要因の配置

- ① 受注者は、本事業を遂行するにあたり本仕様書等に示す各要件の確実な履行を担保するために十分な体制を整備し、本事業の開始前に、本市に報告するとともに、本市の承認を得ること。要員の配置数は本市と受注者との協議するものとする。
- ② 受注者は、本事業を実施する体制を整備するにあたり、以下の要員を含めること。各要員は兼任することを妨げないが、業務の遂行に支障のないよう配置すること。

(ア) 統括責任者

受注者を代表し、本業務の遂行にあたり、最終的な権限と責任を持つ者とする。配置数を1名と想定する。

(イ) 窓口責任者（プロジェクトマネージャ）

本事業の遂行に係る計画、実行、進捗管理等、プロジェクト全体をマネジメントし、本市のシステム管理者（情報推進課）との調整・連絡窓口となる者とする。配置数は正・副の各1名を想定するが、複数人の配置を妨げない。

(ウ) 主任担当者（プロジェクトリーダー）

窓口責任者を補佐し、窓口責任者の指示の下でプロジェクトのコントロールや本市との調整を行う者とする。

- ③ 副の窓口責任者は、主任担当者相当の要員を配置することを可とするが、正の窓口責任者が不在の際には、マネジメント業務を遂行できること。
- ④ 窓口責任者は、円滑に本事業を統括できる能力を有すること。
- ⑤ 受注者は、本事業に従事する要員について、本市または他自治体における本事業の類似業務経験や本事業の遂行に必要なITスキルと業務経験を有するものを配置すること。なお、ITスキル及び業務経験については、経済産業省が示す「ITスキル標準」のフレームワークにおける専門分野やレベル等を考慮したものとする。
- ⑥ 受注者は、本事業の遂行にあたり、頻繁な連絡・事務調整の実施、あるいは事業遂行の障害克服や遅延回復のため、要員等の市庁舎への常駐が必要な場合は、本市との協議によりこれを実施すること。

(2) 窓口責任者の交代

- ① システム導入・構築期間内での窓口責任者の交代は行わないことを基本とする。
- ② 本市が窓口責任者を以下の項目に該当すると合理的に判断した場合、受注者に対して窓口責任者の解任を要求することができる。
 - ・窓口責任者が本事業に関する契約書、本仕様書に照らし、本事業の運営管理を適切な方法で行わない場合
 - ・窓口責任者が本事業に関する契約に違反した場合
 - ・窓口責任者が本市の合理的な業務推進方法、または職場方針と異なる行為をした場合
 - ・その他、本市と窓口責任者の信頼関係または協力関係を維持できない状況が生じた場合

- ③ 本市から窓口責任者の解任要求があった場合、受注者は速やかに問題を調査し、その結果を本市へ報告すること。なお、この報告により当該窓口責任者の交代が本市より承認された場合、受注者は速やかに窓口責任者を交代させること。
- ④ 窓口責任者を交代させる場合、受注者は速やかに後任者を書面により本市へ通知し承認を得たうえで、窓口責任者を交代させること。

(3) 事業遂行体制表の提出

- ① 受注者は、契約締結後1ヶ月以内に事業遂行体制表を本市へ提出し、以後人員変更がある場合にはその都度、事業遂行体制表を再提出すること。
- ② 事業遂行体制表の記載事項は次のとおりとし、次の区分で整理して提出すること。
 - ・ 人員構成（役職、氏名、資格、経験年数等）
 - ・ 主な業務担当部署の設置場所
 - ・ 電話・電子メール等の連絡方法
 - ・ 緊急時の連絡先

(4) 連絡体制の整備

- ① 本事業における連絡体制として、平常時及び緊急時の連絡体制を整備すること。
 - (ア) 平常時連絡体制

平日の8時30分から17時30分の業務運営時間において、受注者は本市との間で電話連絡等を取れる体制を整備しなければならない。また、特に迅速であることを要しない場合、電子メールによってこれを行うことができるものとする。
 - (イ) 緊急時連絡体制

平日の8時30分から17時30分を除くすべての時間において、本市及び受注者が緊急に連絡調整を必要とする場合、受注者は本市との間で電話連絡等を取れる体制を整備しなければならない。
- ② 受注者は、連絡体制表（担当者名簿）を作成し、本市へ提出すること。また、連絡体制表に変更が生じる場合、受注者はその都度、再提出すること。

2. 2 計画

(1) 計画書の提出

計画書は、別紙6「計画書記載事項（案）」に定める内容を基本とすること。

① プロジェクト計画書

各業務における作業項目、スケジュール、実施体制、役割分担、成果物、進捗管理手法、品質管理手法、課題管理手法、コミュニケーション管理手法、変更管理手法、情報セキュリティ管理手法等、各業務を実施する上で必要となる事項を記載すること。

(ア) プロジェクト計画書の提出

- ・ 受注者は、プロジェクト計画書を契約締結後2週間以内に作成し、本市に提出すること。
- ・ 本市は提出されたプロジェクト計画書に対し、速やかに承認または不承認を決定し、受

注者に通知するものとする。

- ・受注者は、プロジェクト計画書が承認されなかった場合、速やかに再提出し承認を得ること。

(イ) 承認後の修正

本市から計画書の修正等の指示があった場合は、受注者は指示内容を本市と協議し、協議終了後14営業日以内に本市へ提出しなければならない。

② システム運用・保守業務実施計画書

(ア) システム運用・保守業務実施計画書の提出

- ・受注者は、システム運用・保守業務期間におけるシステム運用・保守業務実施計画書をシステム本稼働2週間前までに作成し、本市に提出すること。
- ・本市は提出されたシステム運用・保守業務実施計画書に対し、速やかに承認または不承認を決定し、受注者に通知するものとする。
- ・受注者は、システム運用・保守業務実施計画書が承認されなかった場合、速やかに再提出し承認を得ること。

(イ) 承認後の修正

本市から計画書の修正等の指示があった場合は、受注者は指示内容を本市と協議し、協議終了後14営業日以内に本市へ提出しなければならない。

③ 年次業務計画書

(ア) 年次業務計画書の提出

- ・受注者は、システム運用・保守業務期間における毎年度の年次業務計画を、業務実施計画に基づき、業務実施前年度の1月末日までに作成し、本市に提出すること。
- ・本市は提出された年次業務計画書に対し、速やかに承認または不承認を決定し、受注者に通知するものとする。
- ・受注者は、年次業務計画書が承認されなかった場合、速やかに再提出し承認を得ること。

(イ) 承認後の修正

本市から計画書の修正等の指示があった場合は、受注者は指示内容を本市と協議し、協議終了後14営業日以内に本市へ提出しなければならない。

2.3 会議

(1) 業務定例会の設置

- ① 本仕様書中に定める事業全体の業務定例会を毎月開催すること（リモートでの開催可）。
- ② 窓口責任者は、業務定例会に出席し、業務報告を行うこと。
- ③ 業務定例会にて、本事業の実施にあたり重要な事項、プロジェクト全体に関わる進捗確認や課題の共有、対応方針等を協議し、決定すること。

(2) 要望調査会の設置

- ① 本事業の運用期間中において、本市からの改善要望に対する要望調査会を、別紙1「各務原市内部情報系業務システム一覧」に記載のシステム単位ごとに、本市の依頼に応じて開催する

こと。

- ② 要望調査会については、「1. 3 成果物」に記載している「要件定義書」を用いて行い、改善要望の内容を本事業の受注者が更新すること。
- ③ 受注者は要望調査会での要望に対するシステムの対応方針を一覧表にまとめ、速やかに回答し、成果物として残すこと。

(3) 会議の運営

- ① 人事異動、機構改革、年末調整等の年次イベントの対応に関する協議は、適切な時期に開催すること。また、法制度改正や条例等の改正によるシステム改修に関する協議、本市からの要望及び本市との協議が必要な事案が発生した場合には、随時に会議を開催すること。
- ② 本市及び受注者は、各会議に必要な者の出席を要請することができ、相手方は合理的な理由がある場合を除き、これに応じるものとする。
- ③ 受注者は、作業の進捗、課題、リスク等を一元管理し、会議等で報告すること。進捗の遅れやスケジュールに影響を与えるような重大な課題やリスクがある場合は、原因の調査を行うと共に改善策を提示し、本市の承認を得た上で実施すること。
- ④ 受注者は、会議終了後に会議の内容、結果及び課題等を記載した議事録を作成し、会議開催日の翌日から5営業日以内に本市及び運用統括委託業者へ提出すること。

2. 4 事業実施環境

- (1) 本事業における作業を、本市庁舎において実施する場合は、平日（土日・祝日・振替休日・国民の休日・年末年始（12月29日～1月3日）を除く日）の8時30分から17時15分までを原則とすること。なお、夜間または閉庁日に作業を実施する場合は、事前に本市と協議し承諾を得ること。
- (2) システム及びネットワークの停止を伴う作業等、システム利用職員の業務に影響する作業を実施する場合、夜間または閉庁日の実施を前提とすること。
- (3) システム障害等のサービス提供に影響する事象が発生した場合は、(1)に関わらず緊急度等に応じて本市との協議により作業時間を定めるものとする。

2. 5 設備等

- (1) 受注者は、システム導入・構築業務における各作業を実施するにあたり、開発機や検証機等の機器・設備等が必要となる場合は、受注者の負担と責任において整備すること。
- (2) 受注者は、システム運用・保守業務における各作業を実施するにあたり、システムの管理機等の機器・設備等が必要となる場合は、受注者の負担と責任において整備すること。
- (3) 受注者は、作業要員を本市庁舎内に常駐させる場合、常駐要員の備品は受注者において整備すること。

3 システム要件

3.1 共通要件

(1) 基本要件

- ① 導入システムは関係する法律、規則等に定められた機能を有し、本市の業務が滞りなく実施できるシステムとすること。
- ② 導入するシステムは本市人口規模と同等以上（10万人以上）の自治体における稼働実績が令和7年4月1日時点においてあること。
- ③ システムはWebブラウザから利用でき、端末側に特殊な専用ソフトウェアを必要としないこと。なお、現在Webブラウザは、Microsoft Edgeを利用している。
- ④ 将来、更なる行政事務を効率化するための業務改善に容易に対応することができる拡張性のあるシステムであること。

(2) 業務パッケージのカスタマイズに対する基本的な考え方

- ① 業務パッケージの標準機能と本市業務との適合が困難な場合、本市業務手順の変更、本事業の受注者への作業依頼、EUC機能、外付けシステムの追加等による業務の実施手段を提案し、本市と協議すること。
- ② ①による協議の結果、業務手順の変更や作業依頼、EUC機能、外付けシステムの追加等によっても実現ができない場合、本事業の受注者は業務の効率化を考慮し、最小限のカスタマイズを行うこと。
- ③ 本市の要望に対しては、個別開発ではなく、業務パッケージのバージョンアップ等によるアドオン（機能追加）で対応すること。

3.2 業務機能要件

(1) システム機能要件

- ① 別紙1「各務原市内部情報系業務システム一覧」に記載している導入システムの各機能要件を様式1「システム機能要件書」に示すため、これら機能要件を満たすこと。各機能要件において、要求レベルが「A」の機能は必須機能、「B」の機能は必須ではないが有用機能とする。
なお、要求レベルが「A」の機能で、「対応不可」と記載した場合については、対応不可の理由及び実現代替策を記載すること。機能要件の分類基準は、以下のとおりとする。

提供形態	提供形態説明
標準機能	他自治体でも使用するパッケージ標準機能により、機能説明内容をすべて実現できる
カスタマイズ	パッケージ標準機能では機能説明の内容のすべてまたは一部が、実現できないため、本市専用カスタマイズして対応する
業務手順の変更	カスタマイズせず、本市業務手順を変更し対応する
EUC	カスタマイズせず、パッケージに実装されているEUC機能を用い

	て本市担当者で対応する
作業依頼	本市から事業者作業に依頼し、事業者の作業により対応する
対応不可	対応できない

- ② 受注者は、導入する業務パッケージの標準機能を用いた業務の実施手段を提案し、本市と協議すること。
- ③ 本市業務手順に変更が生じる場合、受注者は具体的な手順について提案し、支援を行うこと。
- ④ カスタマイズ等が必要となる場合、受注者は速やかに対策方法を提示し、本市と協議すること。
- ⑤ 全国的または岐阜県が独自に実施している制度・事業等において、受注者が本市業務に必要なと思われる機能については、本仕様書に明記されない場合でも整備すること。

3. 3 セキュリティ要件

(1) 認証要件

- ① 導入システムのユーザ認証はユーザID及びパスワードの組み合わせによって実現することを基本とする。
- ② パスワードが初期値から変更されていない職員がログインした際のパスワード変更を促すことが可能なこと。
- ③ パスワードを定期的に変更させるための期間設定及び世代管理が可能なこと。
- ④ 認証時の情報（いつ・だれが・どこで（パソコン）・どうした（正常／失敗））をログとして管理できること。
- ⑤ 職員情報を一元管理し、シングルサインオンを実現すること。

(2) 権限管理

導入システムにアクセスする職員、システム管理者、システム運用・保守要員が用いるアカウントの管理（登録、更新、停止、削除等）権限について、実施業務に合わせて付与できる機能を有すること。

(3) アクセス制御

導入システムにアクセスする利用者、利用者に属する組織、実施する業務によって、利用可能な機能及びアクセス可能なデータ等を制限する機能を有すること。

(4) ログの取得、管理

- ① 導入システムの利用期間中において利用記録、エラー等に関するログの取得が可能なこと。
- ② ログの不当な消去や改ざんを防ぐため、導入システム及びサーバに対しアクセス制御機能を有すること。
- ③ ログに記録される時刻にずれが生じないように、導入システム内の機器の時刻を同期する機能を有すること。

- ④ 容量の不足や障害の発生等により、ログが取得できなくなるおそれのある事象が発生した場合、またはログが取得できなくなった場合、速やかにシステム管理者及びシステム運用・保守要員に通知する機能を有すること。
- ⑤ 収集したログを管理し、不正侵入や不正行為の有無の点検・分析を効率的に実施できる機能を有すること。

(5) 不正プログラム対策

- ① 不正プログラムの感染を防止するもしくは除去する機能について、導入する全てのサーバ等に適用すること。
- ② ①の機能については、新たに発見される不正プログラムに対応するための更新を行うことが可能なこと。ただし、インターネットに接続できないことを踏まえて定期的な更新を実現すること。
- ③ 導入システム全体としてマルウェアの感染防止機能を確実に動作させるため、①に示す機能の動作状況及び②に示す更新の状況を一元管理する機能を有すること。

(6) Microsoft社提供のパッチ適用

本市は導入システムを利用する端末に対してMicrosoft社から提供されるパッチの適用可否について、本事業の受注者へ定期的に調査依頼を行う。本事業の受注者は調査依頼に基づきシステムへの影響を本市へ回答すること。

3. 4 移行要件

- (1) システム移行において、本市では現行システムに蓄積された電子データすべて（人事給与情報、予算・決算情報、決裁履歴及び添付文書等）を移行対象データと考えており、そのため、現行システムからのデータ移行作業が必要となる。また、システム運用及び各業務への影響を最小限に止めるため、各業務の繁忙期と重ならないよう時期の調整を行うこと。

なお、現行システムからのデータ抽出については現行事業者で実施する予定であり、本事業に含まれる範囲は、以下のとおりである。

データ移行における想定作業	現行事業者 もしくは本市	新規事業者
現行システムファイル仕様の整理、確認	○	
データ変換仕様の作成、決定	○	
現行システムからのデータ抽出	○	
データ変換ツールの作成		○
データチェック変換作業		○
不正データの抽出、修正		○
新システムへの移行		○

(2) 現行システム事業者からのデータ抽出回数は、3回を上限とするが、これを超えて抽出が必要な場合については、本市と協議の上、行うこととする。

(3) 移行データ作成仕様に関する問い合わせは、本市に行うこととし、本市から現行システム事業者を確認するものとする。

3. 5 連携要件

(1) 本市が利用している他システムとのデータ連携や、業務上必要となる外郭団体、民間企業等とのシステム及びネットワーク連携について、本市と十分な協議を行い、設計すること。また事業を実施する上で必要な連携や、様式1「システム機能要件書」記載の機能要件の実現のために必要となる連携等がある場合は、連携対象となることを留意すること。

3. 6 規模要件

(1) 使用する対象職員数の増加に対して、システムを使用するためのライセンス費用が追加で発生しないこと。ただし、別紙5「各務原市内部情報系業務システム基礎的数値情報」に記載しているユーザ数が大幅に変更される場合、本市と協議の上、対応方針を決定すること。

(2) 運用統括委託業者は、職員からの問い合わせに迅速に対応する必要があり、本番環境、検証環境の利用を許可しているため、本事業の受注者は運用統括委託業者のライセンスも担保すること。

(3) 導入システムは、本仕様書等記載の各業務要件、利用者数等を踏まえ、現行システムからの移行データ及びシステム利用期間（5年）を通じて必要と想定されるデータ量に十分対応できること。

(4) 端末のクライアント アクセス ライセンス（CAL）は本市が準備する。

3. 7 性能要件

(1) 導入システムは、本仕様書等の各要件を十分に満たし、導入システムの通常利用時だけでなく、オンライン処理とバッチ処理の並行処理時や繁忙期処理時においても、データ連携処理やバックアップ処理等のシステム運用やシステム利用職員等の業務運用に支障のない性能とすること。

(2) 導入システムは、オンライン処理のレスポンス時間について、通常業務時は3秒以内、ネットワーク負荷増大等のアクセス集中時は5秒以内を基準とし、目標値の達成に必要な性能とすること。

3. 8 信頼性要件

(1) システム継続性及び障害耐性

- ① 導入システムはサービス稼働率99%の目標値を達成するために必要な構成とすること。サービス稼働率は、通常のシステム利用に係る時間（以下、「サービス時間」という。）を土・日・祝日・年末年始（12月29日～1月3日）を除く、毎日8時30分から17時30分としたときの、年間のサービス提供予定時間の合計に対する実際の年間サービス提供時間の割合とす

る。

ただし、あらかじめ計画されたサービス停止時間は除くものとする。なお、土・日・祝日・年末年始であっても、繁忙期等における業務が予定されている場合は、当該時間を含むものとする。

【サービス稼働率：年間実サービス提供時間 / 年間サービス予定時間 × 100】

- ② システム規模の拡大、負荷の集中等した際でも、ロードバランサ等の負荷の集中を分散して処理できる機能を採用し、業務が問題なく継続できること。
- ③ 導入システムに格納されているデータは適切にバックアップできる機能を採用し、ディスク障害等のデータが破損した際にも迅速に復旧できること。
- ④ システムに障害が発生した時には、正常な動作を保ち続け、システムダウンの影響を最小限とすること。
- ⑤ 他自治体との共同利用とする場合、受注者は本市資源がどのハードウェアに格納されているか把握し、故障時、速やかに対応できること。

4 システム環境整備要件

4. 1 クラウド型システムの場合

(1) ネットワーク要件

- ① 新システムを設置するデータセンターから市庁舎コアスイッチまでの区間において独立した（他システムと共用しない）ネットワークを整備すること。
- ② 新システムを継続的かつ安定的に利用できるように可用性に優れたネットワークを整備すること。
- ③ 閉域性の保たれたネットワークを整備すること。
- ④ 故障発生を検知し、通知する仕組みを構築すること。
- ⑤ 継続性を担保するためにアクセス回線が切断された際に切り替わるバックアップ回線を用意すること。
- ⑥ バックアップ回線への切り替えは、自動切り替えを基本とする。なお、自動切り替えが困難な場合は、運用による手動切り替えも考慮し、本市から承認を得た方式にて整備すること。
- ⑦ 庁内で設置されたサーバ、パソコン、庁内LANとの相互接続性を確保すること。
- ⑧ 市施設/出先機関ネットワークは、現在運用中の本市ネットワークを使用すること。
- ⑨ 選定されたネットワークで本市と同規模団体での稼働実績を有していること。
- ⑩ サーバ群で使用するIPアドレス帯は、本市と協議すること。

(2) データセンター要件

- ① 導入システムを構成するサーバ等を設置するデータセンターは、受注者が日本国内で準備すること。
- ② 政府情報システムのためのセキュリティ評価制度（ISMAP）のクラウドサービスリストに掲載されたデータセンターであること。
- ② 日本データセンター協会によるデータセンターファシリティスタンダードに基づき、ティア4相当以上であること。
- ③ 行政の発行する洪水・津波・土砂災害・火山等、ハザードマップ上において、被害の予想される区域に指定されていないか、指定されている場合は必要な対策が講じられていること。
- ④ 設置に関するラック調達およびラック設置工事、ネットワーク機器調達およびネットワーク機器設置工事、配線調達および配線工事、電源、空調、セキュリティ設備の整備を全て負担すること。

4. 2 自庁設置型システムの場合

- (1) 自庁設置型システムでの構築を行う場合は、以下に示す本市が準備する仮想サーバに構成すること。

本番サーバ：Windows Server 2025 Datacenter

CPU：8コア メモリ：64GB ストレージ：2,300GB

検証サーバ：Windows Server 2025 Datacenter

CPU：8コア メモリ：48GB ストレージ：4,250GB

5 システム導入業務要件

5. 1 設計

- (1) 受注者は、本市の業務担当者等から本仕様書等各種要件の詳細を確認し、導入するシステムとの適合（Fit）、ずれ（Gap）を把握・分析すること。また、要件のずれ等については、現実的な代替手法を提示すること。
- (2) 受注者は、(1)の要件確認や分析を基に導入システムに係る各種要件を定義すること。
- (3) 受注者は、要件定義に基づき、機能、データ、画面、帳票、外部インターフェース、情報セキュリティ、システム環境等の構成や設定等を設計すること。
- (4) 受注者は、要件定義に基づき、システム導入におけるテスト、移行、研修等の各種工程の設計を行うこと。
- (5) 受注者は、要件定義に基づき、システム監視、バックアップ、ログ等、システム運用、業務運用、保守に必要な設計を行うこと。
- (6) 受注者は、システム導入において本市の既存端末やネットワーク等の設定変更が必要となる場合、それらの変更を本市と協議し内容を定義すること。

5. 2 開発

- (1) 受注者は、要件定義に基づき、移行プログラム、連携プログラム、カスタマイズ機能、カスタマイズ帳票等、導入システムに必要な各種開発を実施すること。
- (2) 受注者は、開発プログラム等について、事後に制度改正等によるシステム改修がある場合も、システムの利用に支障のないよう、解析性、変更性、安定性及び試験性が十分確保された手法により開発を実施すること。

5. 3 環境構築

- (1) 受注者は、導入システムに係るサーバ等機器にOS、ミドルウェア、セキュリティ対策ソフト等ソフトウェアや業務アプリケーションのインストール、初期設定、マスターデータ等のセットアップ、連携設定、ジョブ設定等、導入システムの利用に必要な作業を実施すること。
- (2) 受注者は、導入システムの利用にあたり、本市の既存端末等へのソフトウェアや業務アプリケーションのインストール、設定、既存プリンター等周辺機器の設定が必要となる場合は、受注者において作業を実施すること。
- (3) 受注者は、導入システムに係る各機器に、機器名称、管理番号等のラベルを貼付すること。

5. 4 テスト

- (1) 受注者は、導入システムに係るテストについて、実施体制、役割分担、作業内容、スケジュール、テスト環境・ツール、テストデータ、評価指標等を記載したテスト実施計画書を本市へ提出すること。なお、作業スケジュールは、本市の検証作業期間が十分にとれるよう設定すること。

- (2) 受注者は、テストデータを用意し、受注者の責任において管理すること。
- (3) 受注者は、テストに必要な機器や設備等を準備すること。
- (4) テスト環境は、本番環境と同程度の環境とし、本番環境との差によって異なる結果が出たり、テストを行えない処理等が生じたりしないようにすること。
- (5) 受注者は、導入システムの各種要件の適合や正常動作を確認する等（システム機能、システム間連携、情報セキュリティ、障害回復、性能、高負荷時動作等）、正常稼働に必要なテストを実施すること。
- (6) 受注者は、本市の実施する受入テストについて、テストケース、テストシナリオ、テストデータ、テスト評価項目やテスト手順を提供する等の支援を行うこと。
- (7) 受注者は、テストの実施結果について本市へ報告すること。

5. 5 移行

- (1) 受注者は、導入システムの移行方針、移行対象、移行方法、移行ツール、移行テスト、移行スケジュール、移行体制等を記載した移行実施計画書を提出すること。
- (2) 受注者は、現行システム事業者より、導入システムに必要な移行データを受領し、移行要件定義、移行プログラム開発、取込データ作成（変換等）、移行作業、移行検証等、移行にあたって必要な作業を実施すること。
- (3) 受注者は、移行作業内容、確認方法、判定基準、課題発生時の対応内容、タイムスケジュール等を記載した移行実施手順書を作成すること。
- (4) 受注者は、導入システムへの切り替えとなる本番移行前に、作業の流れや所要時間把握、検証等のため、移行リハーサルを実施し、実施結果について本市へ報告すること。
- (5) 受注者は、導入システムへの切り替えのため、本番移行を実施し、実施結果について本市へ報告すること。
- (6) 移行リハーサル及び本番移行作業は導入システムの本稼働に影響がない日程で実施すること。

5. 6 稼働前研修

(1) 稼働前研修の開催

- ① システム稼働直後も安定した業務サービスレベルを維持するためには、システムを利用する職員一人ひとりが業務運用に必要な正しい知識やシステム操作のノウハウを事前に習得する必要がある。受注者は、導入システムの本稼働前の適切な時期に、システム利用職員を対象としたシステムの操作等に関する研修を実施すること。

- ② 研修対象の職員は以下の通り想定している。

対象職員	説明	対象人数
管理職員	決裁権限を持つ管理職員	50名程
業務運用担当職員	各主管課財務執行担当および各課文書取扱主任	100名程
情報システム担当職員	各課で選任された情報システム関連の主担当者（各課2名程）	120名程
一般職員（正職員）	上記以外でシステムを利用する正職員	600名程

- ③ 業務毎の操作の量や難易度等により、適切な研修方法、範囲、回数、スケジュールで実施すること。
- ④ 受注者は、研修対象・範囲、研修方法、実施体制・役割、スケジュール等を記載した研修実施計画書を提出し、本市の承認を受けること。
- ⑤ 受注者は、研修の結果をまとめて研修結果報告書として本市へ提出すること。

(2) 研修テキスト

- ① 受注者は、研修に必要なテキストを作成し、必要数量分用意すること。
- ② 研修テキストは、システム利用職員が操作方法等を理解しやすく短期間で習得しやすいよう説明方法や文章を工夫すること。また、業務毎の分割や業務の流れに沿った構成とする等、テキスト自体を利用しやすいよう工夫すること。
- ③ 研修を行うシステム環境は、全て受注者にて準備すること。会場の手配、受講者用パソコンの手配及び庁内ネットワークへの接続設定は本市の役割分担とする。なお、受講者用パソコンは「1. 2 (5) 使用パソコン等」で記載したパソコンとする。

5. 7 マニュアル

- (1) 導入システムのすべての操作について、手順等を記載した操作マニュアルを作成すること。
- (2) システムに影響を及ぼすインシデントやイベントに対する作業手順等を記載した維持管理マニュアルを作成すること。なお、別紙8「運用維持マニュアル記載事項(案)」に定める内容を基本とすること。
- (3) 安定稼働のため、本事業の受注者がシステム運用・保守業務で実施する作業手順等を記載した運用マニュアルを作成すること。なお、別紙8「運用維持マニュアル記載事項(案)」に定める内容を基本とすること。

6 システム運用業務要件

6. 1 システム監視

- (1) 受注者は、監視ツールを利用した、導入システムの死活やプロセス等の常時監視、異常検知通知の自動化等により、導入システムの稼働状況や障害発生状況を速やかに把握し、迅速な対応をとること。
- (2) 受注者は、監視ツールを導入する等して、リソース監視（CPU使用率、メモリ使用率、ディスク使用率等）や性能監視（応答時間等）等を定期的の実施し、導入システムの障害発生や性能劣化等を予防すること。
- (3) 受注者は、導入システムのセキュリティインシデントの発生等を把握するため、ウィルス検知や不正侵入検知等セキュリティアラートの監視を実施すること。
- (4) 受注者は、各種監視において異常を検知した場合、速やかに本市へ通知・報告し、協議の上必要な対策を講じること
- (5) 受注者は監視設定値のチューニングを実施し、PDCAに基づく設定項目の見直しを実施すること。

6. 2 システム稼働・環境管理

- (1) 導入システムの起動・終了、サービスの開始・停止、プログラムの起動・終了、ジョブの開始・停止等のシステムオペレーションは自動化されていることを前提とするが、受注者は導入システムの稼働に関連する処理が正常に動作・完了しているか定期的に確認し、必要に応じて手処理で作業を行うこと。
- (2) 受注者は、繁忙期によるシステム運用時間等の延長や、市庁舎の停電やシステム保守等による運用時間短縮等が必要となる場合は、システム稼働に関連するジョブスケジュールの変更・調整・確認作業を実施すること。
- (3) 受注者は、導入システムの本番環境、テスト環境等のデータやプログラム等について整合性のとれた環境を維持すること。

6. 3 バックアップ及びリストア

- (1) 受注者はバックアップ処理が正常に動作・完了しているか定期的に確認し、記録すること。
- (2) データベースに格納されている業務データがプログラムのバグやウィルス感染などにより、破損した場合、直前に処理完了された状態にリカバリできること。
- (3) ディスクの物理故障等によりデータ復旧が生じる場合は、前日のデータまでリカバリできること。
- (4) ログやアプリケーション資産等について、故障時は前日のデータまでリカバリできること。
- (5) システムの保守作業前等を実施する臨時のバックアップ作業や障害復旧等のために実施するリストア（データ復元等）作業が必要となった場合は、本市に影響等の報告を実施し、本市の承認を得た上で、受注者において作業を実施し、結果を報告すること。
- (6) BCP用のバックアップデータ保管を最低週1回実施すること。

6. 4 インシデント管理

- (1) 受注者は、導入システムの監視やサポート窓口対応等において把握したインシデント（システムの不具合、機器の故障、エラー、警告メッセージの発生等）を検知した場合は、本市が別途定める故障等連絡系統に従い、報告すること。
- (2) 受注者は、システムの不具合、機器の故障、エラー、警告メッセージの発生等を検知した場合、過去のインシデント情報を検索し、対応できる事象がある場合、回答または解決方法を実施すること。
- (3) 受注者は、把握したインシデントが、システムへの侵入、ウィルス感染等セキュリティに関するインシデントである可能性がある場合は、速やかに本市に報告し、本市の指示に基づいて対応すること。
- (4) 把握したインシデントがデータ連携に関するインシデントである可能性がある場合は、データ送信側及びデータ受信側の相手方と協力して対応すること。
- (5) 過去のインシデント情報を検索し、対応できる事象がない場合、緊急度、優先順位、影響範囲等を考慮して、インシデント管理案件として報告すること。
- (6) 発生したインシデント、その対応内容及び対応結果について記録を作成し、かつ一覧表を作成し、一元的に保管及び管理すること。
- (7) 受注者は、インシデントについて、事象の内容を確認し、問題の一次切り分けを実施すること。
- (8) 受注者は、障害等問題の切り分け後、問題の原因を調査・特定し、本市の了承を得た上で、問題解決に向けた対応を実施すること。
- (9) 受注者は、早急に根本的な解決ができない場合、本市の了承を得た上で、一時的な対応を実施すること。また、恒久的な解決策を策定し、本市に報告すること。
- (10) 受注者は、一連の障害等の問題への対応を取りまとめ、問題発生の傾向を分析して、本市に報告すること。

6. 5 課題管理

- (1) 受注者は、発生した検討課題及び遂行の妨げとなる問題点については、本市と協議のうえ、本市の了承を得て速やかに解決すること。なお、その内容、重要度、対応期限及び対応結果等を管理し、本市に報告し、その内容について本市の了承を得ること。
- (2) 受注者は、課題管理を行うにあたり、課題内容・発生日・影響度・重要度・対応期限・担当者・対応者・対応期限・対応結果の内容を一元管理すること。また、その他必要と考えられる項目についても管理する仕組みとすること。
- (3) 受注者は、本市と状況を共有するため、課題管理への登録、検討、対応及び了承といった一連のワークフローを意識した管理プロセスを確立すること。
- (4) 受注者は、積極的に課題の早期発見に努め、迅速にその解決に取り組むこと。
- (5) 受注者は、対応状況を定期的に監視及び報告し、解決を促す仕組みを確立すること。

6. 6 変更・リリース管理

- (1) 受注者は、導入システムに係る障害、システム監視結果、本市からの要求（サポート窓口等が受付しエスカレーションした事項を含む）等、インシデント管理に係る事象から提示される導入システムに対する設定やプログラム等の変更要求を受け取り、一元的に管理すること。
- (2) 受注者は、変更要求の内容から、変更によって発生する影響事項及びリスクを洗い出し、変更計画を策定すること。また、変更計画を本市のシステム管理者等に確認すること。
- (3) 受注者は、変更計画の確認後、導入システムの設定やプログラム修正等を必要とする場合、テスト検証後に適用の可否を判定し、運用統括委託事業者の確認、本市の承認のもと、本番環境へ適用すること。
- (4) 受注者は、導入システムの修正等変更に対する本市の検証作業等への支援、本番環境への適用スケジュール調整等を実施すること。
- (5) 本番環境への適用時は検証環境と本番環境の資産の整合性が取れていることを確認の上、実施すること。

6. 7 構成管理

- (1) 受注者は導入システムのハードウェア、ソフトウェア、アプリケーション、セキュリティパッチ、ネットワーク情報、物理配線、設備、仕様書、マニュアル、ライセンス情報、各種ドキュメント等の構成情報の収集と管理を行うこと。また、構成情報に変更がある場合は、速やかに構成情報の更新を行い、最新の状態を保つこと。

6. 8 ユーザ業務支援

- (1) 導入システムにおけるバッチ処理等の業務ジョブは実行スケジュールを設定し、自動的にジョブが実行できることを前提とするが、自動化できない場合は本市からの依頼により、受注者が実行作業を行うこと。
- (2) 業務ジョブはシステム利用者が実行スケジュールの管理、実行結果の確認ができること。また、受注者はシステム利用者が業務ジョブを円滑に行うことができるようパラメータの設定の変更等、支援すること。
- (3) システム利用者による導入システムの業務データの抽出は、利用端末からEUC機能（抽出条件を任意に指定し、データを抽出する機能）により行えることを前提とするが、EUC機能が提供できない場合、受注者は本市からの作業依頼により、業務データの抽出を実施すること。
- (4) EUC機能で抽出する業務データはCSV形式等の一般的なファイル形式で保持できること。
- (5) 事業期間中に新たに業務データの抽出が必要になった場合、受注者は対応方法を提案すること。

6. 9 ユーザ管理支援

- (1) 受注者は、機構改革による組織変更、旧部門名の出力不可等について、本市からの作業依頼により、対応すること。
- (2) 導入システムにアクセスする際に要求されるパスワードの初期化依頼や人事異動などによる、ユーザ追加、削除、権限変更等の作業は、運用統括委託事業者で対応するが、技術的な要因で対

応できない場合等は支援すること。なお、運用統括委託事業者における作業は、コマンドラインを利用してのオペレーションやデータベースを直接更新することを想定していない。

6. 1 0 サポート窓口

- (1) 受注者は、サポート窓口を設置し、システム利用に係る疑義、トラブル（システム障害や機器の故障等を含む）、要望等、システム利用職員からの問い合わせに対して、受付（一次切り分け含む）・回答・エスカレーション・進捗管理・記録・報告等の作業を行うこと。
- (2) サポート窓口は、ハードウェア、ソフトウェア等を含め、導入システムに係る問い合わせ対応窓口を一元化し、効率的かつ迅速な対応が可能な体制とすること。
- (3) サポート窓口の対応時間は、原則として土日・祝日・振替休日・国民の休日・年末年始（12月29日～1月3日）を除く毎日午前8時30分から午後17時30分とする。
- (4) 受注者は、導入システムに係る仕様・機能・操作方法や情報セキュリティ対策（個人情報保護を含む）等、サポート窓口要員に対して必要な教育を定期的を実施すること。

6. 1 1 新規採用職員に対する研修

- (1) 年に1回、本市新規採用職員向けに対象システムの研修（庶務事務、文書管理等）を実施すること。1回あたりの受講人数は40名程度を想定している。
- (2) 受注者は、研修対象・範囲、実施体制・役割、スケジュール等を記載した研修実施計画書を提出し、本市の承認を受けること。
- (3) 受注者は、研修の結果をまとめて研修結果報告書として本市へ提出すること。
- (4) 研修を行うシステム環境及び研修テキストは、すべて受注者にて準備すること。会場の手配、受講者用パソコンの手配及び庁内ネットワークへの接続設定は本市の役割分担とする。

7 システム保守業務要件

7.1 ハードウェア保守

- (1) 受注者は、導入システムの正常動作に必要なハードウェア保守作業を実施すること。
- (2) 受注者は、導入したハードウェアの保守について、システム利用期間中にわたり、メーカー等が提供するハードウェア保守サービスに準ずる安定したサポート及び保守サービス品質の維持を図ること。なお、システム利用期間中は、必要な交換部品を必ず提供できること。
- (3) 受注者は、導入したハードウェアの保守について、原則としてオンサイトにて対応することとするが、導入システムの稼働やシステム利用職員への影響を踏まえて適切な方法にて対応すること。
- (4) 受注者は、導入システムに係るハードウェアのログの確認、各部清掃、動作確認等の定期点検を行うこと。
- (5) 受注者は、導入システムに係るハードウェアの部品や消耗品等について、稼働に伴う損耗等による障害を防止するため、必要に応じて消耗品や部品の交換等、予防保守を行うこと。
- (6) 受注者は、ファームウェアの更新に係る情報を収集し、導入システムへの影響等を踏まえ、必要に応じて設定、更新等を行うこと。設定・更新等を行う際は、受注者において導入システムへの影響がないことを確認した上で実施すること。
- (7) 受注者は、定期点検、予防保守（消耗品交換等含む）、部品交換、障害対応等、ハードウェア保守作業を実施する際は報告書を提出すること。
- (8) 受注者は、本事業におけるシステムの利用期間中にシステム導入・構築業務において導入した機器等が老朽化によりリプレイスが必要となる場合は、機器リプレイス及びリプレイスに伴い必要な作業を実施すること。なお、機器リプレイスや機器の移設作業等は本事業に含むものとする。
- (9) 物理故障等により、ハードディスク等の記録媒体の交換を行う際、受注者は、記録媒体にあるデータを消去し、復元不能な状態を確認したうえでその旨を証明する証明書を提出すること。

7.2 ソフトウェア保守

- (1) 受注者は、OS、ミドルウェア（DBMS等）、ジョブ管理ソフト、バックアップソフト、システム監視ソフト、セキュリティ対策ソフト等、導入したソフトウェアについて、導入システムの正常動作に必要な保守作業及びライセンス情報の管理を実施すること。
- (2) 受注者は、ソフトウェアのセキュリティパッチや修正パッチに係る情報を収集し、導入システムへの影響等を踏まえ、必要に応じて適用すること。適用する際は、受注者において導入システムへの動作に影響がないことを確認した上で速やかに実施すること。
- (3) 受注者は、導入システムに係るセキュリティ対策ソフトのウィルス定義ファイルを更新すること。更新する際は、受注者において検証し、導入システムへの動作に影響がないことを確認した上で速やかに適用すること。
- (4) 受注者は、システム利用期間中に、導入システムにおけるサーバや専用端末等のOS、ミドルウェア、セキュリティ対策ソフト等ソフトウェアのバージョンに対するサポート期間が終了する際は、導入システムが正常に動作し、サポートを受けることができるソフトウェアへ移行するこ

と。なお、当該移行は、本事業に含むものとする。ただし、移行の実施については、本市と受注者にて協議するものとする。

7. 3 業務アプリケーション保守

- (1) 受注者は、導入システムに係る障害、システム監視結果等から業務アプリケーションにエラー等、インシデント管理に係る事象において不具合があると判断される場合、速やかに修正の範囲や影響を調査し、本市と協議の上、必要な修正や検証作業を実施すること。
- (2) 受注者は、導入システムに係るデータの品質を確認し、異常・不整合データが検出された場合は、影響を調査し、本市との協議の上、必要に応じてデータ登録・修正や削除等の作業を実施すること。
- (3) 受注者は、データ連携対象業務の追加や連携項目の変更がある場合は、連携項目の確認、連携タイミング等の調整、連携テーブルの作成等の作業を実施すること。
- (4) 受注者は、導入システムに係るハードウェアが故障、老朽化等により変更する場合は、業務アプリケーションやシステム環境への影響を調査し、必要に応じて環境設定やプログラム修正を実施すること。
- (5) 受注者は、導入システムに係るサーバや本市が導入したシステム利用端末等のOS、ミドルウェア、ブラウザ、セキュリティ対策ソフト等ソフトウェアのバージョンに対するサポート期間がシステム利用期間中に終了する等してソフトウェアの変更があり、これに伴い業務アプリケーションの改修が必要となる場合は、改修その他システム利用に必要な対応を本業務の範囲として無償で実施すること。

8 添付資料

別紙1「内部情報系業務システム一覧」

別紙2「個人情報取扱特記事項」

別紙3「現行サービスレベル定義書（案）」

別紙4「プロジェクト運営規約掲載事項」

別紙5「内部情報系業務システム基礎的数値情報」

別紙6「計画書記載事項（案）」

別紙7「運用維持マニュアル記載事項（案）」

様式1「システム機能要件」