

五泉市内部情報系システム導入作業及びシステム提供業務
調達仕様書

令和 6 年 1 月

五泉市

1	調達案件の概要	4
	(1) 調達件名	4
	(2) 調達の背景	4
	(3) 調達目的及び調達の期待する効果	4
	(4) 業務・情報システムの概要	4
	(5) 契約期間	4
	(6) スケジュール	5
2	調達範囲	5
	(1) 調達システム	5
	(2) 導入作業区分	5
	(3) 業務改善検討支援	6
	(4) 環境構築関係役務（職員管理、認証及び電子決裁機能を利用するための基盤整備及びクラウド利用に係る環境構築）	6
	(5) 業務機能構築役務（電子決裁機能付き内部情報系システム適用）	6
	(6) 関連システムとの連携構築	6
	(7) システム導入作業管理	6
	(8) システム利用	6
	(9) システム運用支援	6
	(10) 保守	6
	(11) システム利用終了時の次システムへのデータ提供	7
3	内部情報系システムに求める要件	7
4	システム導入作業の実施内容	7
	(1) 業務改善検討支援	7
	(2) 環境構築関係役務（職員管理、認証及び電子決裁機能を利用するための基盤整備及びクラウド利用に係る環境構築）	7
	(3) 業務機能構築役務（電子決裁機能付き内部情報系システム適用）	8
	(4) 関連システムとの連携構築	8
	(5) システム導入作業管理	9
	(6) システム導入作業の成果物	9
5	導入作業の実施体制・方法	11
	(1) 作業実施体制	11
	(2) 作業要員に求める資格等の要件	12
	(3) 作業場所	12
	(4) 作業の管理に関する要領	12
6	作業の実施に当たっての遵守事項	13
	(1) 機密保持、資料の取扱い	13
	(2) 個人情報の取扱い	13
7	運用・保守等	14
	(1) 運用の概要	14
	(2) 運用業務	14
	(3) 保守	15
	(4) 障害対応	16
	(5) 環境変更対応	17
	(6) システム運用・保守に係る成果物	17
8	SLA（Service Level Agreement）	18
	(1) 業務稼働率	18
	(2) 障害復旧時間	19
9	システム利用終了時の次システムへのデータ提供	19
10	参加資格に関する事項	20

(1) 公的な資格や認証等の取得	20
(2) 受注実績.....	20
(3) 再委託に関する事項	21
(4) 承認手続.....	21
(5) 再委託先等の契約違反等	21
1 1 その他特記事項.....	21
(1) 前提条件等.....	21
(2) その他	21
1 2 附属文書	21
(1) 別紙1 要件定義書.....	21
(2) 別紙2 機能一覧.....	21
(3) 別紙3 帳票一覧.....	21
(4) 別紙4 五泉市非機能要求整理.....	21

1 調達案件の概要

(1) 調達件名

「五泉市内部情報系システム導入作業及びシステム提供業務」(以下「本業務」という。)

(2) 調達の背景

五泉市(以下「当市」という。)では、内部情報系事務の高度化に向けたシステム導入の在り方について、承認フロー等の整備によりペーパーレス及びシームレスなシステム利用環境を構築するため財務会計システム、人事給与システム、庶務事務システム及びグループウェアの 4 つのシステムを中心に、これらと関係するサブシステム及び内部・外部連携の再構築(以下「内部情報系システム」という。)を同時に調達するとともに、電子決裁機能を活用することを導入方針とした。

本調達は、電子決裁付きの内部情報系システムの導入を実現するための諸要件を示し、伝票及び申請等の承認や決裁に係る文書(以下「文書」という。)の電子的な管理及び電子決裁機能を利用した決裁フローを含む内部情報系システムの導入作業及び導入後 5 年間のシステム利用を調達するものである。

(3) 調達目的及び調達の期待する効果

本業務は、電子決裁機能の導入に伴う内部情報系の業務運用についてシステム導入に伴い見直しを行い、業務の時間短縮やミスの防止、削減等の効率性向上とペーパーレスによる資源の削減を達成することを目的とする。

(4) 業務・情報システムの概要

当市では、内部情報系システムを導入し、運用しているが、電子決裁機能はなく、また、導入されているシステムの機能を十分に活用しているとは言い難い状況である。本調達では、システムを活用した業務効率向上のための業務改善、業務フローの適正化に係るコンサルティングを導入工程に含むこととし、電子決裁や内部情報系システムのシームレスな連携を活用した BRP について十分に検討したうえで、システム要件(パッケージ適用要件)を定め、構築を行うものとする。

なお、内部情報系システムに密接に関連する行政評価システム、備品管理システム、人事評価システム等は極力本調達とあわせて導入するとともに、本調達の対象システム以外のシステムとの連携についても積極的に行う。

内部情報系システムは導入後 5 年間利用することとし、その間のシステム利用料、保守料、運用支援業務を調達に含むものとする。

システム利用 5 年を経たのちに更新するか更改するかの判断を行うが、本調達では、更改することを前提にシステム更改時のデータ移行(データ抽出及びレイアウト変更)に係る費用を含むこととする。

(5) 契約期間

契約日から令和12年3月31日まで

(6) スケジュール

本調達のスケジュールは次のとおり想定している。

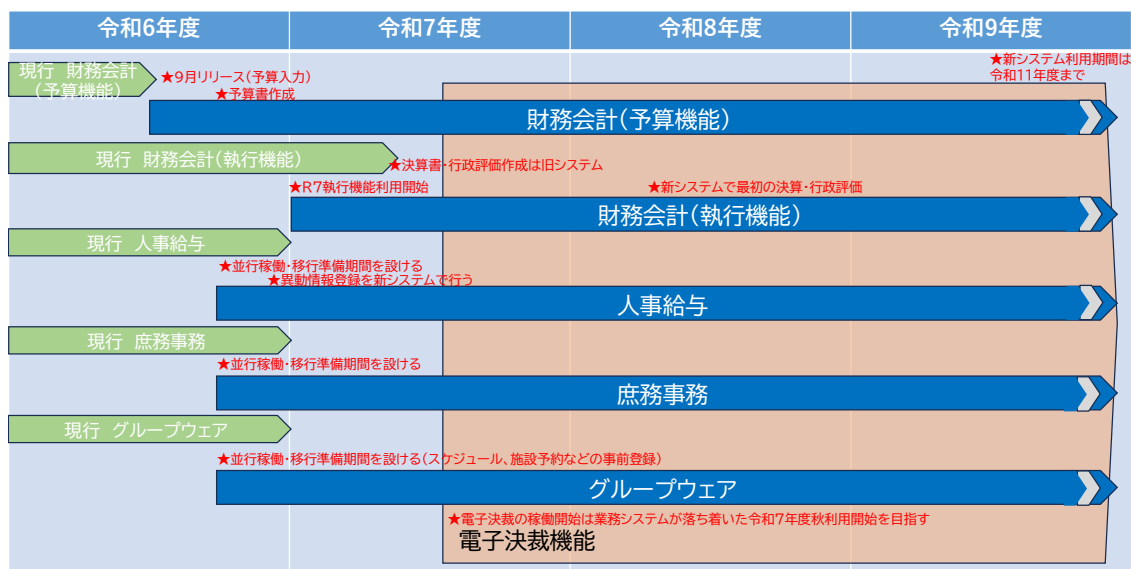


図 1 スケジュール

※業務の特性から段階的な導入となる。導入作業工程は複数年度にまたがる。

2 調達範囲

本調達の範囲は導入に係る作業及び運用開始後のシステム利用に関する以下を調達対象とする。

(1) 調達システム

- ア 財務会計システム
- イ 人事給与システム
- ウ 庶務事務システム
- エ グループウェア
- オ 関連するサブシステム
- カ 内部・外部連携の再構築

(2) 導入作業区分

内部情報系システム間データ連携等の親和性や基盤等機能の共有、構築マネージメントの一元化や構築人員の配置等の効率化が期待できるが、内部情報系システムはその業務に特化した優れたシステムを導入することが業務最適化には大いに資することになる。

本調達では、内部情報系システムを以下の3つの導入作業区分に分割して導入作業工程の管理と実施を行う。

なお、それぞれの導入作業区分では、関連するサブシステム及び構築役務、運用開始後の保守等を含むこととする。

導入作業区分1:財務会計システムと関連システム等を対象

導入作業区分2:人事給与システム、庶務事務システムと関連システム等を対象

導入作業区分3:グループウェアと関連システム等を対象

(3) 業務改善検討支援

- ア 現状分析及び業務改善提案
- イ 例規等改正に関する支援
- ウ 決裁フローの整理
- エ 効果測定準備(システム利用前後の比較を行うための効果測定項目の設定とシステム導入前の状態を測定する。)

(4) 環境構築関係役務(職員管理、認証及び電子決裁機能を利用するための基盤整備及びクラウド利用に係る環境構築)

- ア 環境要件定義・基本設計
- イ 環境構築・テスト(当市 AD との連携、複合機等の利用環境を含む)
- ウ 環境管理者向け教育・研修

(5) 業務機能構築役務(電子決裁機能付き内部情報系システム適用)

- ア パッケージ適用ヒアリング
- イ パッケージ適用パラメータ定義
- ウ パラメータ設定・テスト
- エ 現行システムからのデータ変換・移行
- オ 受入テスト
- カ ユーザー教育・研修

(6) 関連システムとの連携構築

- ア グループウェアとの決裁ステータスの連携
- イ 当市内部情報系システムとの連携(必要に応じて)

(7) システム導入作業管理

- ア システム導入作業実施計画書作成
- イ 導入プロジェクト管理
- ウ 定期的な進捗報告

(8) システム利用

「1.(6)スケジュール」のとおり。

(9) システム運用支援

- ア システム運用設計
- イ システム運用監視 (SLA に基づく監視を含む。)
- ウ サポートデスクの設置・運営
- エ 定期的な効果測定
- オ 定期的な運用状況報告

(10) 保守

- ア 保守業務

イ 障害対応

(11) システム利用終了時の次システムへのデータ提供

3 内部情報系システムに求める要件

内部情報系システムの機能等に当たっては、「別紙1 要件定義書」の各要件を満たすこと。

4 システム導入作業の実施内容

(1) 業務改善検討支援

ア 現状分析及び業務改善提案

当市の現状における内部情報系業務について把握し、ASIS として整理するとともに、新たに電子決裁を導入することによる内部情報系業務運用形態の変更に伴う業務改善の提案を TOBE として整理し提示すること。

なお、特に庶務事務システム関係では、現在システム未導入の業務についてシステム利用を行うことを想定しているものが多く存在することに留意すること。

イ 例規等改正に関する支援

運用形態の改善、変更に伴い改訂すべき例規類及びその条文等を抽出し、変更案を他自治体の事例を参考に提示すること。

なお、システム利用開始前までに例規等改定承認を受ける必要があるため、対応スケジュールに留意すること。

ウ 決裁・承認フローの整理

決裁・承認の現行のフローを調査、整理し、電子決裁として整備すべきフローの類型を作成する。なお、電子決裁導入に伴う効率的な決裁フローの導入についても加味することとする。

また、電子決裁機能付き内部情報系システムの利用を開始するにあたり、各利用者(職員)がシステムにログインした際に利用者の属性より基本の決裁フロー数種類をシステムが選択し、プリ設定できることを求める。そのために利用者の所属、職階等を整理して管理し、決裁フローと紐づけることが必要となる。

エ 効果測定準備(システム利用前後の比較を行うための効果測定項目の設定とシステム導入前の状態を測定する。)

本システムの導入に伴い、時間短縮、ミスの防止、ペーパーレス等の効果を期待しているところである。システム導入後にその効果測定を行うための効果測定項目の設定し、また、システム導入前の状態と比較できるようにシステム導入前の効果測定項目毎の比較情報を準備すること。

(2) 環境構築関係役務(職員管理、認証及び電子決裁機能を利用するための基盤整備及びクラウド利用に係る環境構築)

ア 環境要件定義・基本設計

職員情報、認証情報等を得るための AD 連携に関する要件や当市既設の職員端末や複合

機等を利用したシステム利用環境情報を整理するとともに、内部情報系システムをクラウド型で利用するための環境整備に必要な要件を定義し、基本設計書としてドキュメント化する。

本システムでは、紙で収受した文書等を複合機等によりスキャニングし、決裁資料として添付する運用が行われるため、必要な複合機等の設定について当市において複数事業者により提供が行われている複合機及スキャナ提供事業者と協議のうえ、要件を定義する必要があることに留意すること。

イ 環境構築・テスト(当市 AD との連携、複合機等の利用環境を含む)

アで定義した設定情報に従い、システム環境を構築し動作確認を行う。

ウ 環境管理者向け教育・研修

上記環境構築による AD 連携やクラウド接続機器等に関して、当市システム管理要員に対して設定情報及び操作方法についてのマニュアルを提示し、説明を行うこと。

なお、当市システム管理要員は年次の異動が想定されるため、環境管理に関する説明は、必要に応じて年度ごとに実施する予定とすること。

(3) 業務機能構築役務(電子決裁機能付き内部情報系システム適用)

ア パッケージ適用ヒアリング

各調達区分システムの主管部門を対象にパッケージ適用ヒアリングを実施し、パラメータ設定の確認を行う。

イ パッケージ適用パラメータ定義

上記アによりヒアリングした結果をパラメータ設定シートに記載すること。

なお、パラメータ設定シートに記載できない仕様がある場合は、別途該当する機能等に関する要件定義、基本設計を行い、設定の内容について可視化した資料を作成すること。

ウ パラメータ設定・テスト

上記イで設定したパラメータをパッケージに適用し、稼働を確認する。

エ 現行システムからのデータ変換・移行

現行のシステムからファイル基準表データやファイル保管情報等の必要な情報を取り込む。

オ 受入テスト

システム設定、データ移行が完了したシステム利用環境において、業務主管課による受入テストを実施する。本調達の受注者は受入テストを実施するためのテスト計画(テスト項目)を準備すること。

なお、受入テスト結果をもって稼働判定を行う。

カ ユーザー教育・研修

本システムを利用する当市全職員に対して、システム利用研修を行う。本調達の受注者は、研修用テキストを準備し、集合研修を 2 日間と動画によるマニュアルの配信を行うこと。教育・研修の詳細については、受注者の提案を確認し、当市と協議の上決定する。

(4) 関連システムとの連携構築

ア グループウェアとの決裁ステータスの連携

本システムの電子決裁ステータスをグループウェアのポータル画面等において表示するための連携の構築について本調達に含めるものとする。また、電子メールはグループウェアがメーラになっていることから、メール收受文書についての取り込みに関してグループウェアとの連携が必要となる。本調達の受注者は連携に必要な API とその設定方法等の情報を提示することとし、グループウェアの設定や操作は当市が行うものとする。

イ 関連業務システムとの連携

基幹系業務システム(賦課情報、給付情報等)との連携、公有財産管理、公印管理、契約管理等との連携についても必要に応じて対応すること。

ウ 外部システムとの連携

金融機関(システム)との連携、税務申告に関する連携等必要な外部との連携について再構築すること。

(5) システム導入作業管理

ア システム導入作業実施計画書作成

受注者は、システム導入作業実施計画書の案を作成し、当市の承認を得ること。

なお、システム導入作業実施計画書の記載内容は「デジタル・ガバメント推進標準ガイドライン」(平成 26 年 12 月 3 日、各府省情報化統括責任者(CIO)連絡会議決定。令和 5 年 3 月 31 日最終改定。)[第7章 設計・開発]で定義されている設計・開発工程管理項目を準用することが望ましい。

イ 導入プロジェクト管理

受注者は上記アの「システム導入作業実施計画書」により、作業の管理を行うこと。

ウ 定期的な進捗報告

受注者は、定例会を月次で開催するとともに、業務の進捗状況を「システム導入作業実施計画書」に基づき報告すること。

当市から要請があった場合、又は、受注者が必要と判断した場合、必要資料を作成の上、定例会とは別に会議を開催すること。

受注者は、会議終了後、3 日以内(行政機関の休日(行政機関の休日に関する法律(昭和 63 年法律第 91 号)第1条第1項各号に掲げる日をいう。))を除く。))に議事録を作成し、当市業務主管課の承認を得ること。

(6) システム導入作業の成果物

ア 成果物

システム導入作業の成果物を以下に示す。納品期日は下記表に示した日の他に、業務完了時(システム導入工程の終了時)に一式を改めて提出すること。

なお、導入作業区分 1 の納品期日は予算編成機能と執行機能及び関連システム、連携再構築の稼働開始日が異なるため、2段階での提供とする。また、下記表に示した日の他に、業務完了時(システム導入工程の終了時)に一式を改めて提出すること。

表 導入作業区分１の成果物一覧(予算編成機能)

No.	成果物名	納品期日
1	システム導入作業実施計画書	契約締結後2週間以内
2	現状分析及び業務改善提案	令和6年5月末
3	例規等改正に関する支援報告書	令和6年6月末
4	決裁フローの整理資料	令和6年6月末
5	効果測定計画書	令和6年6月末
6	ヒアリングシート(または基本設計書)	令和6年6月末
7	パラメータ設定シート(または詳細設計書)	令和6年7月末
8	受入テスト項目	令和6年7月末
9	操作マニュアル・研修用テキスト	令和6年7月末
10	他システム連携に係る資料	令和6年8月末
11	運用管理者向けマニュアル	令和6年8月末
12	定例会資料(管理資料)	月次
13	議事録	会議後3日以内

表 導入作業区分1の成果物一覧(執行機能及び関連システム、連携再構築)

No.	成果物名	納品期日
1	システム導入作業実施計画書	契約締結後2週間以内
2	現状分析及び業務改善提案	令和6年5月末
3	例規等改正に関する支援報告書	令和6年11月末
4	決裁フローの整理資料	令和6年7月末
5	効果測定計画書	令和6年9月末
6	ヒアリングシート(または基本設計書)	令和6年7月末
7	パラメータ設定シート(または詳細設計書)	令和6年10月末
8	受入テスト項目	令和7年1月末
9	操作マニュアル・研修用テキスト	令和7年1月末
10	他システム連携に係る資料	令和6年10月末
11	運用管理者向けマニュアル	令和7年1月末
12	定例会資料(管理資料)	月次
13	議事録	会議後3日以内

表 導入作業区分2、3の成果物一覧

No.	成果物名	納品期日
1	システム導入作業実施計画書	契約締結後2週間以内
2	現状分析及び業務改善提案	令和6年5月末
3	例規等改正に関する支援報告書	令和6年11月末
4	決裁フローの整理資料	令和6年7月末
5	効果測定計画書	令和6年9月末
6	ヒアリングシート(または基本設計書)	令和6年7月末
7	パラメータ設定シート(または詳細設計書)	令和6年10月末
8	受入テスト項目	令和7年1月末
9	操作マニュアル・研修用テキスト	令和7年1月末
10	他システム連携に係る資料	令和6年10月末
11	運用管理者向けマニュアル	令和7年1月末
12	定例会資料(管理資料)	月次

イ 成果物の納品方法

- (ア) 成果物は、全て日本語で作成すること。ただし、日本国内においても英字で表記されることが一般的な文言については、そのまま記載しても構わないものとする。
- (イ) 用字・用語・記述符号の表記については、「公用文作成の考え方(令和4年1月7日文化審議会建議)」を参考にすること。
- (ウ) 情報処理に関する用語の表記については、日本産業規格(JIS)の規定を参考にすること。
- (エ) 成果物は紙媒体又は電磁的記録媒体により作成し、当市から特別に示す場合を除き、原則紙媒体は正1部・副1部、電磁的記録媒体は1部を納品すること。
- (オ) 紙媒体による納品について、用紙のサイズは、原則として日本産業規格 A 列4番とするが、必要に応じて日本産業規格 A 列3番を使用すること。
- (カ) 電磁的記録媒体の納品については、Microsoft 社 Windows10 で読込可能な形式で納品すること。また、ファイルは Office Open XML の docx 拡張子、xlsx 拡張子又は pptx 拡張子のファイル形式で作成すること。ただし、左記ファイル形式で納品が困難な場合は、当市と事前に協議の上、PDF のファイル形式で作成すること。
- (キ) 納品後、当市において改変が可能となるよう、図表等の元データも併せて納品すること。
- (ク) 成果物の作成に当たって、特別なツールを使用する場合は、担当部署の承認を得ること。
- (ケ) 成果物が外部に不正に使用されたり、納品過程において改ざんされたりすることのないよう、安全な納品方法を提案し、成果物の情報セキュリティの確保に留意すること。
- (コ) 電磁的記録媒体により納品する場合は、不正プログラム対策ソフトウェアによる確認を行うなどして、成果物に不正プログラムが混入することのないよう、適切に対処すること。なお、対策ソフトウェアに関する情報(対策ソフトウェア名称、定義パターンバージョン、確認年月日)を記載したラベルを貼り付けること。

ウ 成果物の納品場所

原則として、成果物は当市庁舎内において引渡しを行うこと。ただし、当市が納品場所を別途指示する場合はこの限りではない。

5 導入作業の実施体制・方法

(1) 作業実施体制

本業務の受注者に求める作業実施体制は次の表のとおりである。なお、受注者内の人員構成については想定であり、受注者決定後に協議の上、見直しを行う。また、受注者の情報セキュリティ対策の管理体制については、作業実施体制とは別に作成すること。

表 2 受注者に求める導入作業実施体制の役割

組織等	本業務における役割
統括責任者	<ul style="list-style-type: none"> 本業務全体を統括し、必要な意思決定を行う。また、各関連する組織・部門とのコミュニケーション窓口を担う。 原則として全ての定例会及び稼働判定会議に出席する。 本業務の委託期間中は専任でこれに当たるものとする。
チームリーダー（業務改善）	業務改善業務において作業状況の監視・監督を担う。 導入作業区分1から3それぞれに配置する。
チームリーダー（システム導入）	本システムの導入業務において作業状況の監視・監督を担う。 導入作業区分1から3それぞれに配置する。
業務改善担当者	業務改善に関する作業を担う。 導入作業区分1から3それぞれに配置する。
システム導入担当者	本システムの導入作業に関する作業を担う。 導入作業区分1から3それぞれに配置する。
品質管理者	本業務全体において所定の品質を確保するため、監視・管理を担う。
情報管理責任者※	本業務の情報取扱い全てに関する監督を担う。

※個人情報を取り扱う責任者を別途設置することも妨げない。

(2) 作業要員に求める資格等の要件

- ア 統括責任者は、内部情報系システムの導入工程の遂行責任者としての経験を3件以上有すること。また、PMBOK によるマネジメントに精通し、経験を有すること。
- イ 受注者における統括責任者は、情報処理技術者試験のうちプロジェクトマネージャ試験の合格者又は技術士(情報工学部門又は総合技術監理部門(情報工学を選択科目とする者))の資格またはこれに準ずる資格を有することが望ましい。
- ウ チームリーダーは、各担当業務の経験年数を5年以上有すること。また、その中でリーダークラスとしての経験を3件以上有すること。
- エ 導入作業に関わるメンバーのうち、情報システムの設計・開発等又は提供するパッケージの適用業務の経験年数が5年以上の者又は同等の実績を有する者を2分の1以上配置すること。
- オ 導入作業を行う担当者には、情報処理技術者試験(独立行政法人情報処理推進機構の試験区分参照)の合格者を必要な人数含むことが望ましい。なお、同一人が全ての試験区分に合格していることを求めるものではない。

(3) 作業場所

本業務の作業場所及び作業に当たり必要となる設備、備品及び消耗品等については、受注者の責任において用意すること。また、必要に応じて当市担当者が現地確認を実施することができるとする。

(4) 作業の管理に関する要領

受注者は、当市業務主管課が承認したシステム導入作業実施計画書の作業体制、スケジュール、開発形態、開発手法、開発環境、開発ツール等に従い、記載された成果物を作成すること。その際、同計画書に従い、コミュニケーション管理、体制管理、作業管理、品質管理、リスク管理、課題

管理、システム構成管理、変更管理、情報セキュリティ対策を行うこと。

6 作業の実施に当たっての遵守事項

(1) 機密保持、資料の取扱い

- ア 当市情報セキュリティポリシーの説明を受けるとともに、本業務に係る情報セキュリティ要件を遵守すること。
- イ 本業務に係る情報セキュリティ要件は次の通りである。
 - (ア) 委託した業務以外の目的で利用しないこと。
 - (イ) 業務上知り得た情報について第三者への開示や漏えいをしないこと。
 - (ウ) 持出しを禁止すること。
 - (エ) 受注者は、情報セキュリティインシデントが発生するなどの万一の事故があった場合に直ちに報告する義務や、受注者の責に起因するセキュリティインシデントでの損害に対する賠償等の責任を負うこと。
 - (オ) 業務の履行中に受け取った情報の管理、業務終了後の返却又は抹消等を行い復元不可能な状態にすること。
 - (カ) 適切な措置が講じられていることを確認するため、遵守状況の報告を求めることや、必要に応じて発注者による実地調査が実施できること。

(2) 個人情報の取扱い

- ア 個人情報(生存する個人に関する情報であつて、当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等により特定の個人を識別することができるもの(他の情報と容易に照合することができ、それにより特定の個人を識別することができることとなるものを含む。)をいう。以下同じ。)の取扱いに係る事項について当市と協議の上決定し、書面にて提出すること。なお、以下の事項を記載すること。
 - (ア) 個人情報の取扱いに関する責任者が情報管理責任者と異なる場合には、個人情報の取扱いに関する責任者等の管理体制
 - (イ) 個人情報の管理状況の検査に関する事項(検査時期、検査項目、検査結果において問題があった場合の対応等)
- イ 本業務の作業を派遣労働者に行わせる場合は、労働者派遣契約書に秘密保持義務など個人情報の適正な取扱いに関する事項を明記し、作業実施前に教育を実施し、認識を徹底させること。なお、受注者はその旨を証明する書類を提出し、当市の承認を得たうえで実施すること。
- ウ 個人情報を複製する際には、事前に担当部署の承認を得ること。なお、複製の実施は必要最小限とし、複製が不要となり次第、その内容が絶対に復元できないように破棄・消去を実施すること。なお、受注者は廃棄作業が適切に行われた事を確認し、その保証をすること。
- エ 受注者は、本業務を履行する上で個人情報の漏えい等安全確保の上で問題となる事案を把握した場合には、直ちに被害の拡大を防止等のため必要な措置を講ずるとともに、

担当部署に事案が発生した旨、被害状況、復旧等の措置及び本人への対応等について直ちに報告すること。

- オ 個人情報の取扱いにおいて適正な取扱いが行われなかった場合は、本業務の契約解除の措置を受けるものとする。

7 運用・保守等

(1) 運用の概要

運用の概要は、以下のとおり。

ア 運用体制

当市内に設置する機器類、連携するシステムに関する操作、セキュリティ対策に関する運用は当市が主体となっていくが、受注者はこれを支援すること。クラウド環境内に設置するシステム及びこれと接続するための回線に関する運用は受注者が行うこと。

受注者は運用体制について運用・保守計画書に記載し、当市の承認を得ること。

イ 運用時間

本システムのオンラインサービス時間は原則として「業務稼働率」で示すオンライン時間までとする。

ウ システムの運用監視への対応

クラウドサービスとして提供するシステム機能の稼働監視については、受注者が行うものとする。

エ セキュリティに対する支援

当市は、本システムによりログ監視等の機能を用いて、使用実績の監査を実施するが、必要に応じて当市の指示に基づき、これらに対する支援を行うこと。

(2) 運用業務

本システムの運用にあたり、受注者が担う項目は以下のとおり。

ア システム運用・保守計画

本システムの運用・保守業務について目標設定、年間スケジュール、作業項目、体制等及び役割分担等を記載したシステム運用設計を行い、運用・保守計画書として提出すること。

イ システムの運用監視

本システムに関係する、システムの稼働監視、利用状況（電子決裁率、取消・差戻し件数、紙文書の添付書類が混在する伝票の件数等）の監視、エラーや障害等の発生件数及びその内容、クラウド環境における資源の利用状況、ユーザーからの問い合わせ件数やその内容による類型件数を監視し、運用・保守監視報告として月次で報告を行うこと。

また、システムの運用監視情報から SLA に基づく稼働率、障害復旧時間についての報告も併せて行うこと。

ウ サポートデスクの設置・運営

本システムを利用するユーザーからの問合せについて、ユーザーから直接問合せが可能なサポートデスクを用意し、システムの操作説明や不具合についての受付を行えること。

サポートデスクへの連絡は電話又はメールにて行えるものとし、受付対応時間は原則として、祝祭日を除く平日午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分までの間とする。

エ 定期的な効果測定

「4(1)エ効果測定準備」で設定した効果測定項目について月別の状況を整理し、報告すること。

また、半年に 1 回効果測定結果に基づいたシステム改善又は運用改善提案を行うこと。

オ 運用報告会議

上記運用に関する報告を、システム稼働後 1 年間は月次で運用定例会を開催し、上記アからエに関する報告を行うとともに、これらに関する課題について取りまとめを行い報告すること。システム稼働後 2 年目以降は当市と協議のうえ、必要に応じて運用定例会を開催するものとする。

(3) 保守

以下に示す保守体制がとれ、関連作業及び障害対応について、当市と円滑に協働で作業が行えること。

なお、以下に示すのは当市庁舎内に設置する機器等に関する保守についての要件であり、クラウド環境の保守については CSP 又はクラウド運用代行事業者との業務内容とその役割分担について別途明示し、当市の承認を得ること。

ア 保守拠点

本調達の受注者が当市庁舎内に設置するネットワーク機器等の保守については、通常の交通機関を利用して機器設置場所まで概ね 1 時間以内のところに拠点があり、障害発生時には連絡から 2 時間以内に到着可能な体制であること。

なお、機器が完全に停止した場合は、「8 SLA(Service Level Agreement)」の水準を維持できるよう対応すること。

イ 保守作業員

保守作業員は、納入機器について知識を有している者とする。

ウ 予防保守

半期に 1 回を目安として予防保守を行うこと。予防保守は原則として閉庁日に実施すること。

エ 支援、ファームウェア更新、修正パッチ等

(ア) 各種機器・ソフトウェア及びハードウェアに係るファームウェア更新、バージョンアップ及び修正プログラム等のリリース情報等は、当市と協議の上、定期的に報告すること。

(イ) 不具合発生、脆弱性情報、サポート期限切れ等により、ソフトウェア及びハードウェアに係るファームウェア更新、バージョンアップやパッチ等修正が必要になった場合、受注者はシステムへの影響調査を行い、適用の可否について当市と協議を行うこと。

(ウ) バージョンアップ及びパッチ等の適用作業については、当市の求めに応じて、運用支援業者が実施するが、支援を行うこと。

(エ) なお、ハードウェアに対するファームウェアの更新作業については受注者が行うこと。

オ 保守窓口

保守に関する窓口は製品の製造いかに関わらず、一元化すること。

障害対応等の緊急時において迅速な原因の特定、ハードウェア障害の復旧に対応がとれるよう、運用支援業者と協調した体制を受注後、早急に報告すること。

カ 保守計画・保守作業

(ア) 保守計画と保守報告

保守作業における目標設定、年間スケジュール、作業項目、体制等を運用・保守計画書として作成し、提示すること。

(イ) 保守作業の実施

作業に当たっては、作業内容を事前に当市に報告し、協議の上、承認を得ること。また、作業はシステム運用及び開発作業等に支障のないように行うこと。

(ウ) 保守作業の報告

システム構成機器等に係る保守作業については、月毎に当該月中の実績を「運用・保守作業報告」により、遅くとも翌月一週間以内に当市へ報告すること。

(エ) 評価と改善案策定

保守計画・進捗管理状況に対する評価を行い、保守サービスの品質が維持・改善されているかを分析すること。

分析結果をもとに、次年度保守計画を立てるに当たっての改善案策定を行うこと。

(4) 障害対応

ア 障害対応

障害の連絡を受けた場合は迅速に対応を行うこと。

イ 対応要員

障害の切り分け、復旧等に必要な情報・人員を提供すること。

ウ 対応時間

対応時間は、原則として当市開庁日の午前 8 時から午後 6 時までとし、オンコール対応を行うこと。

また、保守受付時間帯は原則として、祝祭日を除く平日午前 8 時30分から午後 5 時15分までの間とするが、緊急対応を要する場合等においては、当市の求めに応じて柔軟に対応すること。

おって、翌開庁日の運用停止が見込まれる場合は、対応時間外であっても必要に応じて対応すること。

エ 再発防止策の検討

発生した障害について、再発防止策の検討を行うこと。

オ 対応方法

本調達で導入した機器等において、障害が発生した際の関係各者の対応を以下に示す。

● 図表3 障害対応(想定)

作業者	作業内容
当市	<p>監視報告対象メッセージを検知した場合、速やかに以下の作業を実施する。</p> <p>(1) メッセージのハードコピー等のエビデンスを取得</p> <p>(2) 障害連絡票の起票</p> <p>(3) 当市より連絡される障害連絡票を基に、障害の一次切り分けを行う。</p> <p>イ 既知の障害の場合 障害が既知の事象の場合は、既定の手順に従い対処を行う。</p> <p>ロ 未知の障害の場合 障害が未知の事象の場合は、原因調査、影響調査及び対処方法を受注者、機器業者等と連携し、検討すること。</p> <p>(イ) 障害が運用・操作手順等に起因する事象の場合、障害の対処及び再発防止の検討を行う。</p> <p>(ロ) 障害が上記以外の事象(システム仕様に係る障害、ハードウェア障害)の場合、受注者若しくは機器業者等へ障害連絡票の連絡を行う。</p> <p>(4) 障害発生後、対策実施確認を行う。</p> <p>(5) 障害が運用・操作手順等に起因する事象の場合、障害の概要・対処方法等について記録・管理を行う。</p>
本調達の受注者	<p>(1) 当市から連絡される障害連絡票を基に、障害の原因究明・対策・再発防止策の検討を行う。</p> <p>(2) 当市から連絡された障害の概要・対処方法等について、当市への報告及び記録・管理を行う。</p>
機器提供事業者等	<p>(1) 当市から連絡される障害連絡票を基に、障害の原因究明・対策・再発防止策の検討を行う。</p> <p>(2) 当市から連絡された障害の概要・対処方法等について、当市への報告及び記録・管理を行う。</p>

(5) 環境変更対応

当市の要件によって、今後発生すると想定される環境変更の要件に関連して、受注者の設置する機器に対して行う環境変更については、他の事業者と協議の上、連携して通常の保守作業の一部として対応すること。当該環境変更作業の実施に当たっては、必要に応じてシステムのバックアップ、機器台帳等の更新を行うこと。

なお、当該環境変更作業の実施に当たって、受注者の責めによる追加費用が発生した場合は、本調達の範囲において対応すること。

おって、受注者の責めによらず、本調達の範囲を超える作業が発生した場合は、別途当市と協議を行い、柔軟に対応すること。

(6) システム運用・保守に係る成果物

ア 成果物

システム導入作業の成果物を以下に示す。納品期日は下記表に示した日の他に、業務完了時(システム導入工程の終了時)に一式を改めて提出すること。

図表 4 成果物一覧

No.	成果物名	納品期日
1	運用・保守計画書	システム稼働日までに初版

		を提出、年次で更新する。
2	運用・保守監視報告	月次
3	運用・保守作業報告	月次
4	サポートデスク問合せ等報告	月次
5	効果測定報告	月次
6	システム改善又は運用改善提案	半期毎
7	課題管理	定例会議開催時
8	議事録	会議後3日以内
9	その他、障害報告、改善提案等運用・保守に関する提出物	随時

イ 成果物の納品方法、成果物の納品場所

「4(6)システム導入作業の成果物」イ及びウと同じ。

8 SLA(Service Level Agreement)

本システムは当市行政運営及びセキュリティ対策の取組みに直結することから、高い安定性及び信頼性の確保が求められる極めて重要なシステムであり、安定的なサービスを提供する必要がある。

したがって、以下のとおり、努力目標型 SLA を導入してサービス品質の確保及び維持・改善を行うので、受注者は実施に努めること。

本調達に関するサービスレベルの評価項目は業務稼働率及び障害復旧時間とする。

(1) 業務稼働率

ア 定義

本調達における業務稼働率とは、年間(会計年度単位)の稼働すべき時間に対して実際に稼働した時間(実稼働時間)の割合をいう。

稼働すべき時間は「別紙4五泉市非機能要求整理」のとおり。

イ 要求水準

(ア) 稼働率の算出方法

- a 稼働すべき時間 = オンライン時間 × 稼働日数
- b 実稼働時間 = 稼働すべき時間 - サービス停止時間
- c 稼働率 = 実稼働時間 ÷ 稼働すべき時間 × 100

ウ 稼働率

本調達で調達する機器の稼働率は99.9%以上であること。

エ 特記事項

停止が発生した場合において、次に該当する場合には停止時間として取り扱わない。

- a 冗長化構成されている部分の一部が停止した場合で、サービスに支障をきたさなかった場合
- b 停止の要因が本調達の機器等ではない場合

- c 原因箇所が特定できず、本調達機器等の故障等と断定できない場合
- d 受注者が納入する操作マニュアルによらず、特異な操作を行ったことで停止に至った場合(マニュアルの不備によるものは除く。)
- e 停止後、当市の指示で対応を保留した場合
- f 本仕様書に指定する機器の仕様要件を著しく超過していると認められる場合
- g 大規模な自然災害(激甚災害指定基準又は局地激甚災害指定基準に基づき、閣議決定され、政令公布される災害をいう。)を起因とする場合
- h その他、これらに類する事由による停止で当該停止が納入機器の責めによらないと客観的に判断される場合又は当市が認めた場合

(2) 障害復旧時間

ア 定義

障害復旧時間とは、機器等の障害が発生した時刻から障害復旧が確認できた時刻までに要した時間をいう。

なお、障害が発生した時刻とは、導入する監視ソフトウェア又は目視等を基に当市が障害と認識した時刻とし、障害復旧が確認できた時刻とは、導入する監視ソフトウェアで障害復旧が確認できたとき又は当市が障害復旧を確認した時のいずれか早い時刻とする。

おって、「8.(1)業務稼働率」エに掲げる事由に該当するものは障害復旧時間から差し引くものとする。

イ 要求水準

要求水準は「別紙 4 五泉市非機能要求整理」のとおり。

ウ 評価について

本調達の受注者は、業務稼働率については月次単位に、障害復旧時間については障害ごとに計測し、目標値の達成状況を報告すること。

本 SLA が達成できなかった場合には、計測期間の終了から 2 週間以内に遵守不可の原因解明及び次回以降の障害において、目標が達成できる改善対応を受注者の負担で実施するとともにその効果が認められるまでの間、経過監視を行うこと。このとき、改善効果が認められない場合には当市と協議を行い、その結果、対応が必要となった場合には受注者の負担により更なる改善を図ること。

なお、原因究明、改善対応に長時間を要する場合の取扱いについては、個別の状況に応じて、当市と協議すること。

9 システム利用終了時の次システムへのデータ提供

本システム利用期限の終了に際し、本調達の受注者には既存システム事業者として本システムのデータ抽出を依頼する。その際には電子ファイル(CSV 等)形式にて既存データを提出するものとし、データ形式については事業者のレイアウトで、レイアウト説明書やコード表等もデータとともに提出することを前提とする。本データ抽出・提供に係る費用を提案書に記載すること(別紙配布する「提案価格内訳書(データ抽出費用)」に明細を記載すること)。この費用については価格点の採点

(データ抽出費用)の対象とする。

主な前提条件は以下の通り。

- ア 本事業受注事業者指定のレイアウトにて、電子ファイル(CSV 等)形式で提出すること。
- イ 打合せは、業務システム単位に実施し打合せ回数は 2 回程度とする。
- ウ ファイルレイアウト表やコード表等のドキュメントも提出すること。
- エ データ提供は 2 回とするが、データ移行スケジュールは概ね 6 か月を想定し、データ及びドキュメントについての問い合わせの対応を行うこと。

10 参加資格に関する事項

(1) 公的な資格や認証等の取得

- ア 本プロポーザル提案者は、品質マネジメントシステムに係る以下のいずれかの条件を満たすこと。

(ア) 品質マネジメントシステムの規格である「JIS Q 9001」又は「ISO9001」(登録活動範囲が情報処理に関するものであること。)の認定を、業務を遂行する組織が有していること。

(イ) 上記と同等の品質管理手順及び体制が明確化された品質マネジメントシステムを有している事業者であること(管理体制、品質マネジメントシステム運営規程、品質管理手順規定等を提示すること。)

- イ 本プロポーザル提案者は、情報セキュリティに係る以下のいずれかの条件を満たすこと。

(ア) 情報セキュリティ実施基準である「JIS Q 27001」、「ISO/IEC27001」又は「ISMS」の認証を有していること。

(イ) 財団法人日本情報処理開発協会のプライバシーマーク制度の認定を受けているか、又は同等の個人情報保護のマネジメントシステムを確立していること。

(ウ) 個人情報を扱うシステムのセキュリティ体制が適切であることを第三者機関に認定された事業者であること。

(2) 受注実績

- ア 本プロポーザル提案者は、電子決裁機能を具備した財務会計システムの構築(適用)実績を過去3年以内に有すること。

イ 本プロポーザル提案者は、電子決裁機能を利用した財務会計業務に関する改善提案を行った実績を過去3年以内に有すること。

ウ 本プロポーザル提案者は、電子決裁(又は承認)機能を具備した庶務事務システムの構築(適用)実績を過去3年以内に有すること。

エ 本プロポーザル提案者は、人事給与業務、庶務事務業務に関する改善提案を行った実績を過去3年以内に有すること。

オ 本プロポーザル提案者は、グループウェアの構築(適用)実績を過去3年以内に有すること。

カ 本プロポーザル提案者は、電子決裁ステータスをグループウェアで表示する機能の追加

導入実績を過去3年以内に有すること。

(3) 再委託に関する事項

- ア 本業務の受注者は、業務を一括して又は主たる部分を再委託してはならない。
- イ 受注者における遂行責任者を再委託先事業者の社員や契約社員とすることはできない。
- ウ 受注者は再委託先の行為について一切の責任を負うものとする。
- エ 再委託先における情報セキュリティの確保については受注者の責任とする。

(4) 承認手続

- ア 本業務の実施の一部を合理的な理由及び必要性により再委託する場合には、あらかじめ再委託の相手方の商号又は名称及び住所並びに再委託を行う業務の範囲、再委託の必要性及び契約金額等について記載した再委託承認申請書を当市に提出し、あらかじめ承認を得ること。
- イ 前項による再委託の相手方の変更等を行う必要が生じた場合も、前項と同様に再委託に関する書面を当市に提出し、承認を得ること。
- ウ 再委託の相手方が更に委託を行うなど複数の段階で再委託が行われる場合(以下「再々委託」という。)には、当該再々委託の相手方の商号又は名称及び住所並びに再々委託を行う業務の範囲を書面で報告すること。

(5) 再委託先等の契約違反等

再委託先において、本調達仕様書の遵守事項に定める事項に関する義務違反又は義務を怠った場合には、受注者が一切の責任を負うとともに、当市は、当該再委託先への再委託の中止を請求することができる。再々委託の場合も同様とする。

11 その他特記事項

(1) 前提条件等

- ア 本システムが提供するサービスは当市文書管理規定等関連例規の改定を前提に利用可能となる業務であり、これら例規類の改定が行われることを前提とすること。
- イ 本業務受注後に調達仕様書(別添要件定義書を含む。)の内容の一部について変更を行おうとする場合、その変更の内容、理由等を明記した書面をもって当市に申し入れを行うこと。

(2) その他

本仕様書について疑義等がある場合は、既定の質問書により質問すること。なお、質問書に対する回答は適宜行うこととする。

12 附属文書

- (1) 別紙1 要件定義書
- (2) 別紙2 機能一覧
- (3) 別紙3 帳票一覧
- (4) 別紙4 五泉市非機能要求整理