

利府町総合情報システム（内部管理系）更新事業

システム区分 B：文書管理

調 達 仕 様 書

令和 7 年 4 月

利府町

---

# 目 次

|           |                       |           |
|-----------|-----------------------|-----------|
| <b>1.</b> | <b>はじめに</b> .....     | <b>1</b>  |
| <b>2.</b> | <b>基本方針</b> .....     | <b>1</b>  |
| <b>3.</b> | <b>システムの概要</b> .....  | <b>1</b>  |
| (1)       | 調達範囲.....             | 1         |
| (2)       | システム化の方針.....         | 1         |
| (3)       | 事業範囲.....             | 1         |
| (4)       | 特に提案を依頼する事項.....      | 2         |
| <b>4.</b> | <b>本事業の要件</b> .....   | <b>2</b>  |
| (1)       | 契約形態及び事業期間.....       | 2         |
| (2)       | システムの稼働期間.....        | 2         |
| (3)       | 新システムの要件.....         | 2         |
| (4)       | 成果品及び納品場所.....        | 4         |
| (5)       | ライセンス要件.....          | 4         |
| (6)       | 動作環境要件.....           | 4         |
| (7)       | システム性能.....           | 4         |
| (8)       | ハードウェア及びソフトウェア.....   | 4         |
| (9)       | ネットワーク構成.....         | 5         |
| (10)      | 情報セキュリティ要件.....       | 6         |
| (11)      | 情報セキュリティ対策（システム）..... | 6         |
| (12)      | システム運用要件.....         | 6         |
| (13)      | システム構築.....           | 6         |
| (14)      | テスト実施・評価.....         | 7         |
| (15)      | 納品／導入.....            | 8         |
| (16)      | 教育訓練.....             | 9         |
| (17)      | システム運用.....           | 10        |
| (18)      | システム保守.....           | 12        |
| (19)      | ヘルプデスク.....           | 13        |
| (20)      | データセンター要件.....        | 14        |
| <b>5.</b> | <b>留意事項</b> .....     | <b>14</b> |
| (1)       | 検収方法.....             | 14        |
| (2)       | 資料の貸与.....            | 14        |
| (3)       | 秘密保護・個人情報保護.....      | 14        |
| (4)       | 権利の帰属.....            | 15        |
| (5)       | 再委託.....              | 15        |

---

|                      |           |
|----------------------|-----------|
| (6) かし担保責任.....      | 15        |
| (7) 作業における注意事項.....  | 15        |
| (8) 契約にかかる注意事項.....  | 16        |
| <b>6. 添付資料 .....</b> | <b>16</b> |



## 1. はじめに

本町では、現行の文書管理システムが令和8年3月末をもって契約期間満了を迎える。現行システムは、導入後に電子決裁の仕組みを導入し、業務の効率化やペーパーレス化を推進してきた。今後、更なる業務効率化に資するため、公募型プロポーザル方式により広く企画提案を募集しながら、知見、能力、技術、経験など更新事業遂行に最も適した優先交渉権者を選定することを目的とする。

## 2. 基本方針

- (1) 国が示す「クラウド・バイ・デフォルト原則」に則り、LGWAN-ASP や専用線接続等によるサービス利用方式を基本とする。(オンプレミスによる提案を妨げるものではない。)
- (2) 標準化された技術等を活用することにより、経費の削減を図る。
- (3) 長期間のサポートを表明しているソフトウェアを活用し、可能な限りシステムのライフサイクルコストの削減を目指す。
- (4) 導入するシステムは、地方自治体において稼働実績のあるパッケージシステムとし、提供されるパッケージシステムを原則ノンカスタマイズで利用する。

## 3. システムの概要

### (1) 調達範囲

調達範囲は以下のとおりとする。

| システム区分 |      | 主な機能等   |
|--------|------|---|
| B      | 文書管理 | 收受、起案・供覧、決裁・電子決裁、公印使用・施行、引継ぎ・移管・廃棄、文書分類・簿冊管理・文書管理、保守・検索 |

### (2) システム化の方針

#### ア 信頼性、安定性が確保されるシステムの導入

システムの信頼性が保たれるよう、十分な実績や体制を備えているシステムとする。また、障害の発生が少なく、仮に障害が発生しても運用停止時間が短く済むようなサポート体制を確立しているシステムとする。

#### イ 業務継続性に優れたシステムの導入

災害時や障害発生時等において、データセンターを活用したクラウド方式によるサービスなど、業務遂行を中断させない継続性の高いシステムとする。

#### ウ 情報セキュリティが万全なシステムの導入

情報流出や外部からの侵入など、現在のネットワーク社会で様々な問題が起きていることを踏まえ、情報セキュリティに十分配慮したシステムとする。

### (3) 事業範囲

#### ア システム構築（業務分析、設計、開発、テスト、導入・運用準備、検収）

データ移行に関しては、現行システム業者から提供される既存データ（詳細は（18）エ データ移行を参照すること）をもとに本事業の受注者が、新システム稼働に不足が生じないよう移行すること。また、新システム本稼働までに施行される制度改正等については、本事業の範囲内としてすべて対応すること。

イ システム運用・保守（OS・ミドルウェア・ソフトウェアのバージョンアップ及びパッチ適用に伴う動作保証、職員研修を含む）

ウ ヘルプデスク（運用開始後のサポート）

#### （4）特に提案を依頼する事項

以下に記載する内容について、提案すること。

- ・業務担当者へのサポート体制について提案すること。特に、提供可能なシステムマニュアルや繁忙期の連絡体制に関する考え方について明記すること。

- ・文書の電子決裁化率を上げる仕組みや運用について、システム導入期間中に支援できる内容を具体的に提案すること。また、支援に関連して、ペーパーレス推進に係る提案があれば、その内容も明記すること。

## 4. 本事業の要件

### （1）契約形態及び事業期間

契約の形態は保守込みの賃貸借契約とする。

事業期間は、契約締結の翌日から令和13年3月31日までとする。

### （2）システムの稼働期間

令和8年4月1日からの運用開始を基本とすること。

### （3）新システムの要件

ア 新システムは、既存の庁内ネットワーク（LGWAN 環境）から接続可能なデータセンター利用型（SaaS などサービス利用型）のシステム導入を基本とするが、安定稼働や障害発生時対応運用及び保守の観点から、オンプレミスに設置するなどのより良い提案があれば検討する。なお、いずれの場合も導入後5年間の使用を保証、保守すること。また、並行稼働時と単独稼働時において、既存のネットワーク機器の設定を変更する必要がある場合は、設定変更に必要な情報を提示すること。

イ 提供される業務アプリケーションは、原則としてノンカスタマイズで導入するが、パラメータ変更による柔軟な対応が可能なパッケージを前提とする。

ウ クライアントには専用のソフトウェアのインストールや特別な環境設定をすることなく使用できること。ただし、クライアントにモジュール等を導入することで、メリットがある場合はこの限りではない。その場合は、提案書に明記すること。

エ 出力帳票はA4版の出力を基本とし、出力前にプレビュー表示できること。

オ 容易な操作により事務執行でき、各業務においてデータベース上に蓄積された情報については、特別な知識が無くても情報の検索や表計算ソフト等に加工ができる状態で抽出できる仕組みを有すること。抽出条件等を指定することによって、

データ・ファイルを検索し、その条件に合致した該当データを汎用的なファイル形式で出力できること。

カ 地域情報プラットフォームに準拠していること。若しくは地域情報プラットフォームと同様の概念を持ち、各業務との連携が実現できること。

キ 地方公共団体において、導入実績及び稼働実績を有しているパッケージシステムであること。また、稼働実績を有しない場合には、受注者の責任の下、安定した稼働を保証するとともに、その根拠となる資料を提出すること。

ク マスタファイルや外字ファイルなどのデータをシステム毎に個別で持つことを極力避け、共有して使用できること。ただし、個別に持たなければならない場合は、連携処理などによりシステム間で同期できること。

ケ 他システム（他事業者が有するものも含む）とのデータ連携機能の開発費を抑えられるように、業務パッケージシステムのインターフェース仕様には、Unicode もしくはシフト JIS、CSV、TSV、固定長レコード等簡素で使用実績が多く安定した規格を用いること。

コ ライフサイクルコスト

① 新システムが本格稼働後 5 年間稼働する想定でライフサイクルコストを算出し、その費用も本事業に含めること。

② 開発から本格稼働までに必要な初期費用と本格稼働以降システム廃止までに必要なランニングコストを総合的に考慮し、ライフサイクルコストを抑えるシステム設計・構成とすること。ただし、オンプレミスに設置する場合、本調達で導入した機器の撤去に必要なコストを見積書に含めること。

サ システム機能

① 利用者側でシステムのデータ加工を可能とする EUC の機能等を備えること。

② 新システムで管理する全てのデータについて、利用者が任意の条件を設定して抽出し、Microsoft Office (Excel 及び Access 等) による二次利用が容易な構成・形式 (CSV 形式等) に編集・変換できること。

③ 抽出条件、編集方法等は反復利用や保存ができること。

④ 入力画面の確認作業など画面情報を残せるよう、表示イメージを簡易な方法でプリンタに出力及びデータ保存できること。

⑤ 当該業務システムの契約期間満了時には、契約していた業務システムのうち、その時点で総務省が公開している中間標準レイアウト仕様（最新バージョン）が定義している全業務システムについて、中間標準レイアウト仕様（最新バージョン）で定義されたレイアウトでデータを提供すること。また、中間標準レイアウト仕様で定義していないデータ項目を業務システムが保有している場合には、中間標準レイアウト仕様の予備領域を使用してデータを提供すること。

シ 人事異動の情報は別途導入する人事管理システムから出力される CSV データなどをもとに反映できる仕組みを用意し、人事異動に伴う職員情報等の設定に関する作業の負荷軽減を図ること。

#### (4) 成果品及び納品場所

受注者は、以下に示す成果品を紙媒体で5部、電磁的記録媒体に1部作成し、納品すること。

なお、納入期限は、本町及び受注者の双方協議の上、決定する。また、以下に記載した成果品は、本町が想定している成果物を列挙したものであり、具体的な納品物については別途協議を行い決定する。

①実施計画書

②利用者向けマニュアル

③管理者向け運用マニュアル（年度切り替え、クライアント設定、オンプレミス  
の場合は計画停電対応等、オンプレミス特有の事項に関すること）

④研修資料、FAQ集

⑤システム仕様書

⑥（オンプレミスの場合）納入機器一覧表

⑦（オンプレミスの場合）システム構成図（NW構成、IPアドレス一覧、ラック  
構成含む）

⑧その他別途協議により提出を求める書類

※電子データは、原則として Microsoft Office（Word または Excel）を利用して作成し、DVD-R に格納すること。

#### (5) ライセンス要件

各関連システムを利用する職員数及びクライアント数は 300 を想定しているため、パッケージやアプリケーション等のソフトウェアについては、必要となるライセンス数を準備すること。また、使用する実数については、契約締結までに精査するものとする。

#### (6) 動作環境要件

職員が使用する端末等（PC、プリンタ）については本調達とは別の調達を予定しており、「システム区分 A」の受注者がキッティング作業を実施することとなるため、新システムを稼働するために端末に必要な各種設定等がある場合は提示すること。

#### (7) システム性能

サービスレベル（SLA）定義表〔別紙〕に示す基準値を実現すること。

オンプレミス設置型の場合は、ハードウェアにおいてはオンサイト保守、文書管理システムについては保守サービスを提供することで、システム稼働環境の保全を行うこと。

#### (8) ハードウェア及びソフトウェア

本町の要求要件を踏まえて、業務遂行に必要なハードウェア及びソフトウェアを納入すること。本町に設置するハードウェア（サーバ、UPS 等）については、現行機器を全て更新するものとし、ソフトウェアは新規調達とする。

なお、ハードウェア（端末、プリンタ）については、本事業とは別に調達を行うものであるが、設定及びハードウェア等システムの動作に必要なプラグイ

ンなどの仕様について提案書に記載すること。

また、ハードウェア及びソフトウェアの選定にあたり、必要に応じて、以下の事項に留意すること。

#### ア 信頼性

- ① 障害時にも影響を最小限に留める耐障害性に優れた構成であること。
- ② 高耐久性が求められる構成部品・ユニットは二重化及び冗長化構成であること。
- ③ 無停電電源装置を設置すること。
- ④ 十分な稼働率及び品質が担保されていること。
- ⑤ 地方公共団体における稼働実績を十分に有すること。

#### イ 保守性

- ① 障害の発生を未然に防止するため、監視、解析及び通知等の機能を有していること。
- ② 障害時に速やかに復旧させるため、ハードディスクや冗長電源ユニット等は活性交換等の機能を有すること。
- ③ 仕様や運用等に関して、問い合わせを受けるサービス窓口等が整っていること。
- ④ 障害予防としての定期点検、故障時に修理が可能な保守サポート体制があること。
- ⑤ オンサイト保守サービスによる定期点検の実施、故障時の修理等が可能である製品から構成すること。また、カタログに掲載されている機種を採用すること（カタログを添付すること。）
- ⑥ 受注者において稼働実績があり、運用期間中はサポートが保証される製品であること。

#### ウ 拡張性

- ① 機器の拡張や変更に伴い構成変更が柔軟に行えること。
- ② 本調達では5年間の安定稼働を想定しているため、将来的なデータ容量や処理数の増加を見越した、機器やリソースの最適な仕様を検討し提案すること。

#### エ 経済性

本体価格、ライセンス料及び付帯的な費用（搬入、インストール及び設定・調整等）がそれぞれ明確であること。

#### オ 前方互換性

サービス利用開始当初のOS、ミドルウェア等のバージョンに係るサポート期間がサービス利用期間中に終了した際には、新たなバージョンに迅速かつ円滑に対応し、移行すること。また、サービス利用期間中において、問題なくサポートを受けられる製品を選択すること。

#### (9) ネットワーク構成

新システムを使用する本町のネットワークはLGWANには接続可能だが、インターネットには接続できないことに留意すること。

なお、現在の本庁舎とLGWAN間の回線速度は100Mbpsであり、出先機関につ



いては、下表の状況となっている。

| 施設名          | アクセス方式 | 回線速度    |
|--------------|--------|---------|
| 保健福祉センター     | イーサネット | 100Mbps |
| 総合体育館        | イーサネット | 100Mbps |
| みんなのお昼キャロット館 | イーサネット | 100Mbps |
| みんなのお昼ポテト館   | イーサネット | 10Mbps  |
| 菅谷台保育所       | イーサネット | 100Mbps |
| 利府小学校        | イーサネット | 10Mbps  |
| 利府第二小学校      | イーサネット | 10Mbps  |
| 利府第三小学校      | イーサネット | 10Mbps  |
| しらかし台小学校     | イーサネット | 10Mbps  |
| 青山小学校        | イーサネット | 10Mbps  |
| 菅谷台小学校       | イーサネット | 10Mbps  |
| 利府中学校        | イーサネット | 10Mbps  |
| しらかし台中学校     | イーサネット | 10Mbps  |
| 利府西中学校       | イーサネット | 10Mbps  |

#### (10) 情報セキュリティ要件

職員及びその他の職員（会計年度任用職員）がシステムを利用するにあたり、職員 ID・パスワードによる認証を必須とすること。

#### (11) 情報セキュリティ対策（システム）

ア 利用者の操作ログを収集・保管でき、不正利用を抑止する効果と、万一の事故発生時の原因特定ができること。

イ 収集するログは次のとおりとし、成功と失敗及びその理由を記録すること。

- ① ログイン及びログアウト
- ② データの参照（閲覧）
- ③ データの更新
- ④ データの削除

#### (12) システム運用要件

新システムの運用スケジュールは令和8年4月1日稼働を前提として、余裕をもったスケジューリングを行うこと。

#### (13) システム構築

##### ア 導入システム

業務パッケージシステム又は基本機能として提供しているサービスの導入を基本とすること。

##### イ 作業場所

作業は、本町が指定又は承認した場所で作業すること。作業場所を確保するための費用等は、受注者が負担すること。

##### ウ システム構築環境

システム構築作業のために必要なハードウェア、ソフトウェア、回線等は受注者が準備すること。

#### エ 構築体制

- ① 地方公共団体へのシステム導入経験のあるプロジェクトマネージャを置くこと。また、プロジェクトマネージャは原則として本事業の開始から本格運用開始まで同一人物とすること。
- ② プロジェクトマネージャの選任は、事前に業務経歴書を本町に提出し、承認を得ること。

#### オ 仕様等の打合せ

仕様、ドキュメントのレビュー等、本町との打合せについては、本町と協議し日程調整すること。打合せ後、3日以内（開庁日）に議事録を作成し、本町の承認を得ること。

#### カ 打合せ場所

打合せ等の場所は、対面で行う場合は原則として本庁舎内とし、会議室はその都度本町が用意する。なお、内容に応じて Web 会議での開催も可能とする。

#### キ 進捗管理

工程を明確にするため WBS(Work Breakdown Structure)を作成し、進捗管理を行うこと。

#### ク 進捗報告

システム構築期間中数ヶ月間は1ヶ月に1回以上、進捗報告のための会議を行い、会議後、3日以内（開庁日）に議事録を作成し、本町の承認を得ること。なお、状況に応じて Web 会議での実施も可とする。

#### ケ 課題管理

課題対応状況を的確に把握するために、課題管理表を作成し、進捗報告等の会議で報告すること。

#### コ リスク管理

各工程のリスク分析を実施し、リスク状況を進捗報告等の会議で報告すること。

### (14) テスト実施・評価

本調達パッケージソフトの導入を想定しているため、テスト実施・評価の実施はしない見込みであるが、やむを得ずカスタマイズを行う場合は、以下に記載したテストを実施することとする。

テストは確認すべき機能ごと、移行切替え・日次作業・月次作業・年次作業等の想定されるイベントごとに実施すること。また、他システム等と調整の上、実施すること。テストの実施にあたり以下の事項に留意すること。

- ① レビューやテスト不足が原因で利用者に影響が生じるような障害が発生しないテスト体制を整備すること。
- ② レビュー実施計画を策定するとともに、工程毎のレビュー実施状況を検証し、品質状況を管理すること。また、結果に基づく問題点の把握と課題管理を適切に行うこと。

- ③ テスト計画には、負荷テスト、障害回復テスト、性能テスト等が含まれていること。
- ④ 品質管理基準を設定し、テスト結果を検証すること。
- ⑤ システムテストに業務主管課の職員が参加し、業務主管課主導で行われるテスト内容が含まれるなど、利用者の主体的関与が確保されていること。
- ⑥ 移行判定にあたっては、テストの結果を踏まえて、業務主管課が評価に加わっていること。
- ⑦ サービスの利用開始前に品質を確認するための十分なテスト期間を確保すること。

## (15) 納品／導入

### ア 電源工事

ハードウェア新設に伴い、新たに電源工事が必要となる場合は、別途調達するため、本事業の範囲外とする。ただし、当該工事に必要な仕様等を提示すること。

### イ LAN 工事

ハードウェア新設に伴い、新たに LAN 工事が必要となる場合は、別途調達することとする。また、既存のネットワーク機器の設定を変更する必要がある場合は、設定変更に必要な情報を提示し、設定変更を担当する保守業者及び関連業者との調整を行うこと。

### ウ ハードウェア設置、初期設定

- ① システムに必要となるハードウェアの設置及び初期設定は受注者が行うこと。
- ② 接続部品等、設置に必要な物品は受注者が提供すること。
- ③ 設置場所に関する具体的なレイアウトは、本町と協議すること。

### エ データ移行

- ① 受注者が移行設計書を作成し本町の承認を得ること。データ移行作業スケジュールの検討に当たっては、移行作業の実施が通常業務に影響を与えないよう配慮すること。
- ② データ移行中間ファイルは本事業の契約後 2 ヶ月を目途に提供する予定としている。  
なお、データ提供形式は CSV 形式を予定している。これを踏まえて最短のデータ移行スケジュールを策定すること。
- ③ 提供するデータに対する問合せに関しては本町が受付し、現行システム運用事業者に照会した結果を回答する。問合せ期間は本事業で提供されるシステム稼働日までとする。
- ④ システム更新作業中に現行システムとのデータ連携が必要となった場合には、業務に支障をきたさないように現行と同等レベルのデータ連携措置を行うこと。
- ⑤ 移行元データは本町が提供する。(データレイアウトは本町が提示する)
- ⑥ データの提供媒体については、本町と協議すること。また、データの提供回数は 2 回を想定している。

なお、以下の表に示す移行予定のデータについては現時点（令和 7 年 4 月現

在)での想定であることから、移行対象と件数の詳細については、優先交渉権者との協議の中で決定していくことになるため、提案者が最低限必要と想定する範囲で提案すること。

## ●システム区分 B

### 【文書管理】

|          |
|----------|
| ディスク容量   |
| 約 15.4GB |

- ⑦ 施行等の業務固有の管理番号等は、原則、現行システムで使用している番号をそのまま移行すること。
- ⑧ 移行作業は、できる限り手作業での入力又は変換を避けること。また、本システムにおいて必須となる項目が現行システムに存在しない場合は、受注者がデータエントリ等によりデータの作成を行うこととする。データ入力作業は、本町が指定する場所で行うこと。
- ⑨ データ移行においてデータの不整合が生じた場合は、事業者の責任において速やかに対応すること。ただし、その原因が現行システムにあることが確認された場合は、この限りではない。
- ⑩ 移行作業完了後、移行した元データ（変換済み移行データ）、移行データ一覧表、移行完了報告書を本町に提出すること。

### オ 初期データ設定

- ① 受注者が初期データ設定、パラメータ設定等、アプリケーションの稼働に必要な初期設定を行うこと。
- ② 初期設定完了後、マスター一覧表、登録データ一覧表等、設定内容を明記した資料を本町に提出すること。

### カ 仮稼働

本システムの稼働の前に、担当職員がシステムを自由に使える仮稼働期間を設けることとし、その方法やスケジュール等を提示し、本町と協議の上、決定するものとする。

### キ 立会い

本稼働後、最低2日間は本庁舎または保健福祉センター内に常駐してシステム操作等の対応を行うこと。

## (16) 教育訓練

実施時期や回数など、業務に支障が出ない範囲で以下の教育訓練を行うこと。

### ア 操作研修（集合）

- ① 試行運用開始前に集合形式での操作研修を実施すること。
- ② 受注者が操作研修テキスト（必要な場合は機器等）を準備し、講師を担当すること。
- ③ 研修に必要なテストデータ等は受注者が準備するものとし、本町のデータを

そのまま利用してはならない。

- ④ 研修の職員への案内や出席者の調整は本町が行い、研修会場は本町が用意する。
- ⑤ 実施時期はシステムによって異なるため、本町と協議すること。また、研修は各システム2日間程度を予定している。

#### イ 操作研修（自習）

- ① 試行運用開始前に職員が自習形式で操作練習を行うことができるよう操作研修を実施すること。自習用の端末は本町が必要台数を確保するため、必要な時期等を協議すること。

なお、本町が準備するのはクライアント端末のみとなるため、別途サーバ及びネットワーク環境については受注者において準備すること。職員からの質問等に対応するため、受注者が常駐してフォローアップすること。

- ② 研修に必要なテストデータ等は受注者が用意するものとし、本町のデータをそのまま利用してはならない。
- ③ 研修の職員への案内や出席者の調整は本町が行い、研修会場は本町が用意する。
- ④ 実施時期及び実施方法については、本町と協議し、システム毎に3日間程度の予定とすること。

#### ウ 運用研修

- ① 本格運用開始前に運用研修を実施すること。
- ② 受注者が運用研修テキスト及び研修用機器を準備し、講師を担当すること。
- ③ 研修に必要なテストデータ等は受注者が用意するものとし、本町のデータをそのまま利用してはならない。
- ④ 研修の職員への案内や出席者の調整は本町が行い、研修会場は本町が用意する。
- ⑤ 実施時期は本町と協議し、各システム2回程度の予定とすること。

### (17) システム運用

#### ア 運用マニュアル

受注者が管理者向け運用マニュアルを作成し本町の承認を得ること。

#### イ 定常運用

新システムは、データセンター利用型（SaaSなどサービス利用型）システムの導入を基本とする。ただし、システムの運用及び保守を含め、より良い提案があれば検討するため、以下の内容等を含め、本町及び受注者の業務内容を明確（作業頻度、作業時間等）にして提案すること。

- ① サーバ処理
- ② 定常処理、オンラインサービスの起動・停止、サーバの電源オン・オフ等のスケジュール登録
- ③ バックアップ処理
- ④ リソース監視

## ウ 操作マニュアル

- ① 定常作業について操作マニュアルを作成し本町の承認を得ること。
- ② 必要に応じて改良しオペレーションミス防止を図ること。

## エ オンライン稼働時間帯

オンライン稼働は開庁日の7:00から24:00とする。ただし、本町から事前に申請があった場合、オンライン稼働時間の延長及び休日稼働に応じること。定期保守等による計画停止は保守作業計画書を作成し、本町の承認を得た上で実施すること。

## オ 稼働率

データセンター利用型の場合、稼働率の目標値は99.5%以上とすること。(計画停止を除く)

オンプレミス設置型の場合は、本項目を適用しない。

## カ データバックアップ

- ① 業務を止めることなくバックアップを実施できること。
- ② データのバックアップは1日1回以上実施し、トラブル発生時には前回のバックアップ時点の状態に復元できる仕組みとすること。
- ③ バックアップデータの保管期間、保管場所については、各業務を考慮すること。
- ④ 過年度データの保管期間は、各業務の法制度がある場合は、当該法制度に準拠すること。
- ⑤ 特定データのリカバリを行えること。また、その場合は他業務について運用を停止することなく行えること。

## キ 災害対応

受注者は、災害時に本事業対象システムの運用を継続するための緊急連絡体制、要員の参集・安否確認等の初動行動計画を策定して、本町の承認を得ること。

## ク サービスレベル管理

データセンター利用型の場合、受注者とはSLA(サービス品質保証契約)を締結するため、SLAの内容調整に協力すること。また、予め合意したサービスレベルの達成に向けて、維持・改善を図ること。受注者は、月次でモニタリングし、その結果を町へ報告すること。ただし、セキュリティや障害に関する事項については、随時報告すること。

オンプレミス設置型の場合は、本項目を適用しないが、ハードウェアにおいてはオンサイト保守、文書管理システムについては保守サービスを提供することで、システム稼働環境の保全を行うこと。

## ケ 定期報告

導入初年度は月に1回程度、2年目以降は3か月に1回程度、定例報告会を開催し、運用作業状況報告書を提出すること。なお、Web会議による開催も可とする。

## コ その他

本町において定例的に実施される以下事項等に対し、必要な支援を行うこと。

- ・組織改編、人事異動等があった場合の異動作業に係る支援
- ・クライアントが増設となった場合に必要な支援
- ・年に1度の停電検査等時に必要な支援

## (18) システム保守

### ア 保守マニュアル

受注者が管理者向け保守マニュアルを作成し、本町の承認を得ること。

### イ 定期保守（ハードウェア）

定期保守等によるシステムの計画停止は、保守作業計画書を作成し、本町と調整を行い、承認を得ること。

### ウ 構成管理

IT 環境の構成要素を正しく把握し、常に最新状態に保つためにハードウェア、OS、アプリケーション、ネットワーク構成等についての構成管理を行うこと。

### エ インシデント管理（障害事前対策）

- ① システム監視の結果について検出された事象の記録、回避策の実施、通常サービスへの回復を図ること。
- ② 障害の発生に備え、データ等のバックアップ、DB ログの採取等を行うこと。
- ③ 障害発生時の速やかな復旧について、連絡網を確立すること。

### オ 障害保守

- ① 障害発生時においては、最新のバックアップの状態まで復元可能とすること。
- ② システムの稼働監視及び障害監視を行い、障害が発生又は検知された時は、速やかに状況を把握・分析し、障害箇所の特定制を行うこと。
- ③ 職員等から障害連絡を受けた時は、状況の把握等を行い、障害箇所の特定制を行うこと。また、必要部署への連絡を行うとともに、復旧対応を実施すること。
- ④ 受注者が開発・納入したシステムの障害については、影響範囲の調査、即時対応、根本対応を行うこと。
- ⑤ サーバ等のハードウェア及び OS 等の障害、ネットワーク障害については、復旧対応作業について、各メーカーへの指示及び全体の進捗管理を行うこと。
- ⑥ 障害復旧後にアプリケーションをはじめとする各種ソフトウェアやデータの復旧作業を行うこと。
- ⑦ 障害及び災害等によりシステム異常等が発生した際の対策として、システムバックアップを実施すること。

### カ 問題管理（障害事後対策）

- ① 収集した障害情報を基に根本的な原因を特定し、同様の障害が発生しないよう是正措置・予防措置を講じること。
- ② 避けられない障害の場合でも業務への影響を最小限にするよう対策を講じること。また、原因、影響範囲、対処方法、再発防止策を取りまとめ、障害報告書として本町に報告すること。

### キ リリース管理

本町の承認を得てリリースした内容を確実に実装すること。

## ク キャパシティ管理

データセンター利用型の場合は以下を実施すること。

- ① パフォーマンス調査（オンラインサービスの利用統計、レスポンス及びバッチ処理時間等の各種稼働管理）を定期的に行い、性能を改善するための計画策定及び対策の実施を行うこと。
- ② システム資源（CPU、メモリ容量、ディスク容量等）の利用状況監視を行い、必要な対策案（システムチューニング、リソースの追加等）の検討及び対策の実施に伴う作業を行うこと。

オンプレミス設置型の場合は、利用期間を 5 年間と想定しているため、将来的なデータ容量や処理数の増加を見越した、機器やリソースの最適な仕様を検討し提案すること。

## ケ 変更管理

- ① 適切なシステム管理を実施するため、必要に応じてプロジェクトマネージャ、開発担当者、本町の情報システム管理者等による主要関係者での協議の場を設置すること。
- ② 本格運用開始後のハードウェア、ソフトウェア等資源の変更は、保守作業計画書を本町に提出し、承認後、作業等を実施すること。
- ③ 本町は、変更依頼に対してメリット、デメリット、リスク、影響範囲を総合的に評価し、承認、却下、保留の判断を行う。また、受注者は必要に応じて対策、修正案を提示する等、適切なアドバイスを行うこと。
- ④ 受注者は、変更作業完了後、保守作業状況報告書を本町に提出し承認を得ること。

## コ ソフトウェアのバージョンアップ

- ① OS、ミドルウェア、アプリケーション等、ソフトウェアのバージョンアップに関しては、その適用の判断に必要な調査・評価を行うこと。また、本町と協議の上、バージョンアップ版の提供及びインストール作業を行うこと。
- ② アプリケーションの変更を実施する場合は、修正に関する設計、開発、インストール、設定等すべての作業を行うこと。

## サ 情報セキュリティ管理

データセンター利用型の場合は、新システムに対する不正アクセスについて、定期的または随時にチェックするとともに、必要な対策を講じること。

## シ ウイルス対策

受注者が実施する構築方法において、適切なウイルス対策、マルウェア対策の仕組みを講じること。

## ス セキュリティパッチ等の適用

ソフトウェアのセキュリティパッチ等の適用の要否を確認し、セキュリティパッチ適用後の動作確認を実施すること。

## (19) ヘルプデスク

- ① 担当所管課からのシステムに関する仕様や操作方法について、ヘルプデスク



で一括受付し、問合せ内容、回答内容、結果を事例として整理し、同様の問い合わせに対して迅速に対応できる仕組みを講じること。また、よくある質問事項に対する対応策をまとめた FAQ を作成して本町に提供すること。

② 問合わせ内容の傾向を分析し、情報システムの改善等を図ること。

## (20) データセンター要件

データセンター利用型の場合は、サービス提供する物理機器は以下の要件を満たすデータセンターに設置すること。

ア データセンターは、日本国内のデータセンターであること。

イ ティア 3 相当以上に対応可能なデータセンターであること。

ウ データセンターは外部からの侵入に対し、検知できる仕組みがあること。

エ データセンター内の入退出を電子的に管理しており、入退出に関するログ及び映像管理が実施されていること。

オ データセンターへの入退室は、IC カード若しくは、静脈認証による管理を行っている事。

カ 空調は 24 時間 365 日の連続運転が可能なこと。

## 5. 留意事項

### (1) 検収方法

ア 仮稼働環境における事前検収と、本番環境における最終検収を行うこと。

イ 事前検収、最終検収とも事前に作業内容が分かる計画書等の書類を本町に提出し承認を得た上で実施すること。

ウ 事前検収、最終検収の結果は報告書等の書類にまとめて本町に提出すること。

### (2) 資料の貸与

ア 本事業履行に伴い、必要となる本町情報システムに関する資料やデータ等については、必要に応じて本町から貸与する。

イ 本町への返却が必要となるもの及び本町庁舎外への持ち出しが禁じられているものに該当するものについては、本事業契約書で定める秘密保持契約条項に基づき、所定の手続きにより貸与するものとする。

ウ 貸与品について、返還の指示があった場合、本事業遂行上不要となった場合又は契約が終了したときは、速やかに返還すること。

### (3) 秘密保護・個人情報保護

ア 業務の遂行上知り得た秘密を他に漏らしてはならない。また、契約期間の終了又は解除後も同様とする。成果品（業務の過程で得られた記録等を含む。）を本町の許可なく第三者に閲覧、複写、貸与又は譲渡してはならない。

イ 業務の遂行のために本町が提供した資料、データ等は本事業以外の目的で使用してはならない。

ウ 業務の実施における個人情報等の取扱いについては、関係法令や規程等に基づき、個人情報の保護の重要性を十分認識し、個人の権利利益を侵害することのな

いよう必要な措置を講じること。

エ 業務に従事する者に対して個人情報保護の教育訓練を行うこと。

#### (4) 権利の帰属

##### ア 著作権

契約目的物の所有権並びにシステムの開発過程で新たに作成された著作物に関する著作権法第21条（複製権）、第23条（公衆送信権）、第26条の2（譲渡権）、第26条の3（貸与権）、第27条（翻訳権、翻案権等）及び第28条（二次著作物の利用に関する原作者の権利）に規定する権利は、本町から受注者に支払いが完済された時に、受注者から本町に移転するものとする。

ただし、受注者が本事業の受託前に有するプログラム、ルーチン、モジュール、マニュアル等（以下「プログラム等」という。）についての著作権は受注者に留保され、本町はその非独占的使用権が許諾されるものであること。

なお、この使用権の内容は、プログラム等のロード、実行、格納、画面等の出力、町組織において自己使用のために必要な場合の複製、関連資料の利用等とすること。

システム運用によって蓄積されるデータの著作権、利用権は、本町に帰属する。

##### イ 第三者の権利侵害

納入成果品に第三者が権利を有する著作物が含まれている場合、受注者は当該著作権の使用に関する負担を含む一切の手続きを行い、第三者の著作権その他の権利を侵害していないこと。

#### (5) 再委託

ア 本事業を再委託する場合、本町の指定書面にて、事前に再委託範囲及び再委託先並びに再委託先との契約を示す書類を本町に提示し承認を得ること。

イ 再委託範囲は受注者が責任を果たせる範囲とし、再委託先に問題が生じた場合は受注者の責任において解決すること。

#### (6) かし担保責任

システム開発期間終了後、要求した性能水準に正当な理由なく達していないことが判明した場合及び設計ミス等による不良が判明した場合には、本町と協議の上、無償で改良すること。対象期間はシステム稼働後1年間とする。

なお、この場合、不具合部分のみ修正することとし、不具合の改良のためにユーザインタフェース及び操作内容を変更しないこと。

#### (7) 作業における注意事項

ア 受注者が本事業に関して本町施設内に入入りする際は、事前に本町に対し連絡を行い指示に従うこと。また、施設内では腕章及び名札を着用すること。

イ 本事業を通じて知り得た情報については、本事業の用に供する目的以外には利用しないこと。また、情報等は秘密とし、第三者に開示しないこと。ただし、書面等により本町の承諾を受けている場合はこの限りではない。

ウ 本事業に関連して、他の業者との打合せ等を行う場合には、事前に本町の承諾を得ること。また、打合せ等の終了後は、速やかにその内容を書面にて本町に報

告すること。

**(8) 契約にかかる注意事項**

ア 諸般の事情の変遷により、契約締結内容は本町と受注者合意の上、提案書に記載された内容を一部変更することができるものとする。

イ 本仕様書に記載がない事項のうち、社会通念上、必要不可欠な事項と本町が判断するものについては、本事業の範囲内とする。

ウ 上記を除き、本仕様書に記載が無い事項又は疑義が発生した場合は、双方協議の上、決定するものとする。

エ 契約期間満了時には、総合情報システムの記憶装置や記憶媒体で保有する全データを消去または廃棄すること。また、消去・廃棄したデータ種類一覧を作成して、本町に提出すること。

なお、データ消去に伴う費用は本事業の範囲に含むものとする。

**6. 添付資料**

- ・サービスレベル（SLA）定義表 [別紙]

サービスレベル（SLA）定義表 [別紙]

| 全体的共通事項            |   |   |
|--------------------|---|---|
| 項目                 | 基準  |   |
| 利用可能時間             | 本町開庁日の7時から24時まで（計画停止、バックアップ、定期保守を除く）<br>ただし、本町から事前に申請があった場合、オンライン稼働時間の延長及び休日稼働に応じること。<br>定期保守等による計画停止は保守作業計画書を作成し、本町の承認を得た上で実施すること。 |   |
| 稼働率(計画停止時を除く)      | サービス利用方式の場合:99.5%以上<br>オンプレミス設置方式の場合:受注者が直接構築し保守する部分の想定稼働率を計算し提示のこと。<br>99.5%以上であることが望ましい。  |   |
| 計画的なシステム停止に関する事前連絡 | 1ヶ月前まで<br>※緊急時は、本町と協議のうえ実施すること  |   |
| 問 い 合 わ せ          | 問い合わせ受付時間   | 本町開庁日の8時30分から17時30分まで<br>※緊急時は柔軟に対応すること。  |
|                    | 一次回答期限  | 問い合わせを受けてから120分以内<br>※15時31分以降の問合せは、当日内の回答、または翌開庁日8時半以降の回答にするか都度協議する                            |
| 障 害 受 付・対 応        | 障害対応受付時間  | 本町開庁日の8時30分から17時30分まで<br>※緊急時は柔軟に対応すること。  |
|                    | 現地駆けつけ時間(オンプレミス方式)  | 本町からの障害連絡受付完了後3時間以内   |
|                    | 一次報告期限  | サービス利用方式の場合:受付完了後60分以内<br>オンプレミス方式の場合:本町庁舎到着後60分以内  |
|                    | 復旧完了期限  | サービス利用方式の場合:受付完了後4時間以内<br>オンプレミス方式の場合:本町庁舎到着後4時間以内<br>※但し、天変地異等不可抗力によるもの場合は、本庁との協議のもと、別途期限を設定する |
| バックアップ頻度           | フルバックアップ:1回/週以上、差分バックアップ:1回/日以上(フルバックアップのタイミングを除く)<br>※ファイルサーバの共有ファイルは、サーバとは別に上記頻度でバックアップを実施すること                                    |   |
| バックアップ保存期間         | 7日以上  |   |

|      |                                       |
|------|---------------------------------------|
| 定期報告 | 導入初年度: 1 回/月以上<br>導入翌年度以降: 1 回/四半期    |
| 問題解決 | 本町からの障害申告および受注者から提示された課題に対して 95%以上の解決 |

| 人事給与、庶務事務、文書管理、人事評価の各システム              |   |
|--|---|
| 項目                                     | 基準  |
| 法制度改正への対応                              | 法律等で定められた改定日に対応が完了していること。                             |
| 単一レコードのトランザクションに対するレスポンス時間 (EUC 出力は除く) | 本町庁舎内クライアントから、平均で 2 秒以内に回答すること (LGWAN の輻輳および障害発生時を除く) |