

# 文書管理システム導入業務

仕 様 書

令和6年4月

朝霞市

## 第1 調達案件の概要に関する事項

### 1 調達件名

文書管理システム(電子決裁機能を含む。)導入業務(以下、「本業務」という。)

### 2 調達の背景

朝霞市(以下、「本市」という。)の公文書管理は、現在紙による申請・決裁業務の運用を行っている。市民との共有財産である公文書をより適正に管理するとともに、電子決裁機能の導入やシステムによる一元管理を行い、業務の効率化や決裁事務の迅速化を図る必要がある。

### 3 目的及び期待する効果

本市では、文書管理システム(電子決裁機能を含む。)導入に伴い、システムで管理する対象文書とライフサイクルの管理ポイントを明確にすることで文書事務の適正化を図るとともに、紙文書と電子文書の一元管理、電子化運用を実現する。また、電子決裁機能を活用することで、ペーパーレス化、業務の効率化だけでなく、決裁文書の改ざん、紛失、誤廃棄等のリスクを防止し、一層の文書の適正管理につなげる。

本業務は、文書管理システムの構築及び運用について、高度な技術と豊富な経験を持つ事業者から提案書を募集し、本市の要求仕様に最も合致した提案を行った者を優先交渉権者に選定することを目的とする。

本業務では、適正な事務運用と、それを実現するために必要かつ低コストで運用可能なシステム(以下、「新システム」という。)の導入を行うことを目的とし、公文書の作成・管理の効率化、電子決裁活用によるペーパーレス化の促進を期待する。

### 4 新システムの基本方針

前述の目的を踏まえ、以下に示す基本方針に基づき新システムを構築する。

#### (1) パッケージ標準機能の利用を前提としたシステム構築

電子決裁機能を備えた文書管理システムをパッケージ製品の利用により、構築することを前提とする。

システムの構築に際しては、安全な構築と安定した運用を実現し、今後のバージョンアップ等に柔軟に対応できるように、本市独自の要求に合わせたカスタマイズは最小限に留め、必要な機能を当初から有していることを前提に、パッケージの標準機能を利用した運用を目指す。なお、パッケージの標準機能での効率的な運用を前提とすることから、全国と同規模自治体で導入実績のあるパッケージを選定することが望ましい。

#### (2) 電子運用開始に伴う課題解決

電子運用開始に際して、紙文書の管理も含めた統一的、効率的な運用及び適正な文書管理を実現する必要があるが、懸念される全庁的な混乱や煩雑となる事務ルールを先進自治体の事例等を参考にして整理し、電子運用方針書としてまとめること。

#### (3) 電子決裁運用の定着と電子決裁率向上

決裁の迅速化や業務の効率化、紙の文書量の削減等を達成するために、新システムの構築に際しては高い電子決裁率の実現、職員に定着するための職員支援を求める。機能検討とは別に、先進自治体の事例等を参考にした課題整理の打合せを実施し、課題の洗い出しと改善提案を行うこと。なお、これらの作業に係る手順、工程、期間、納品物、費用等を本提案にて具体的に提示すること。

また、新システム稼働後もシステム利用率や電子決裁率を高め、業務の効率化や文書量の削減を実現できているかを検証すること。

#### (4) システムの開発から保守までのトータルコスト削減

新システムに係る費用対効果については、新システムの構築及び運用保守、改修の経費等から総合的に判断する。中でも、標準パッケージの適用により構築から運用までのトータルコスト縮小及び、公文書管理に係る職員負荷の軽減が可能であることを重視する。

### 5 新システムの概要

#### (1) 対象システムの概要

本業務の受注者(以下、「受注者」という。)は、以下要件を基に現時点で想定する新システムの全体構成及びソフトウェア構成を提案すること。

#### ア ハードウェア要件

新システムが動作する上で必要となるハードウェア(サーバ機器、ネットワーク接続用機器、その他必要な機器)については、本調達範囲内に含むものとする。

#### イ ソフトウェア要件

サーバやミドルウェア等、新システムを動作する上で必要となるソフトウェアライセンス及び付随して必要となるライセンスは、本調達範囲内に含むものとする。DBMSを含むミドルウェア及びパッケージソフトウェアは、運用保守期間を通じて当該ソフトウェアの開発会社によるサポートが有効な製品を選定すること。

#### ウ クライアント端末要件

新システムにて使用するクライアント端末は本市既存の約800台を使用し、本調達範囲外とする。ただし、運用保守用のクライアント端末が別途必要な場合は、必要な端末数を本調達範囲内で手配すること。

なお、本市職員が利用するクライアント端末の仕様については以下に示す。

No	項目	クライアント端末の仕様
1	オペレーティングシステム(以下、OS)	Windows 10、11
2	インターネットブラウザ	Microsoft Edge
3	ウィルス対策ソフト	トレンドマイクロ ApexOne
4	オフィスソフト	Microsoft office、 just office
5	PDFリーダー	Adobe Acrobat Reader
6	庁内グループウェア	サイボウズガルーン

#### エ ネットワーク要件

提案するシステムは、LGWAN回線によるLGWAN-ASP方式を前提とすること。

### (2) 業務概要

#### ア 対象業務システム

新システムにおいて想定する主な対象業務システムは、以下のとおりである。

また、新システムの構築にあたっては、システム構築とあわせて文書規程の見直しが必要となることから、規程変更の助言も含め、スムーズな事務処理移行が行えるように支援作業を行うこと。

No	対象業務システム	想定する主な機能
1	文書管理・電子決裁	収受・文書登録
2		起案・供覧・回覧
3		承認・決裁(電子決裁含む)
4		施行
5		完結
6		検索・参照
7		ファイル管理
8		情報公開抽出
9		歴史的公文書抽出
10		利用者情報管理
11		機構情報管理

#### イ 利用者規模

新システムの利用者は職員約800人とする。提示の規模を踏まえた上で、安定的な稼働が可能なライセンス数、システムリソースを用意すること。

また、利用者の増減については、原則本調達の範囲内で対応するものとし、機構改革等による大幅な増減が発生する場合は本市と協議の上、対応方法を検討すること。

### (3) 実施時期

#### ア 契約期間

契約期間は、以下のとおりとする。

- ・システム構築期間 契約締結日から令和7年3月末日まで
- ・システム運用期間 令和7年4月1日から令和12年2月末日まで（59か月）

#### イ 作業スケジュール

システムの構築スケジュールは、令和7年4月1日の運用開始を想定した構築とするが、令和7年2月から3月末までは、システムの動作確認及び職員の習熟度の向上を目的として、システムを使用する全職員が本番稼働後と同等に操作できることとする。また、構築する新システムは運用期間終了までの使用を保証、保守すること。

### (4) 自由提案

本提案以外に本市の実情を踏まえた上で「3 目的及び期待される効果」に特に資する提案がある場合は、具体的な提案内容を示すこと。また、当該提案に関して費用が発生する場合は見積書に具体的に内訳を記載すること。なお、自由提案に係る費用は本提案外の参考価格としての提示となるが、本提案及び自由提案の費用合計は提案上限額以内とすること。（例：財務会計システムにおける電子決裁化の提案、既存ファイルサーバと文書管理システムのファイル階層の一致を目指した運用における課題解決の提案、文書管理システムの活用による業務効率化や職員負担軽減の提案など）

## 第2 作業の実施内容に関する事項

### 1 作業の内容

#### (1) 設計・開発に係る作業内容

新システムの構築にあたり、必要となる作業は以下と想定しているが、本市の作業負荷軽減となる有益な提案があれば、提案書に示すこと。

また、本システムの稼働に必要となる各種コード入力やパラメータ設定、所属、職員情報等のマスタデータ登録については、全て受注者が実施すること。なお、マスタデータ登録は、発注者が簡易な操作を行うことで登録ができる場合、協議により発注者による実施とすることができる。

#### ア 開発実施計画

本業務の実施に先立ち、本業務に係る作業内容、作業体制、スケジュール（WBSを含む）、成果物等を定めたプロジェクト計画書を作成し、本市の承認を受けること。プロジェクト計画書には、コミュニケーション管理、進捗管理、品質管理、リスク管理、課題管理、変更管理、セキュリティ管理等の管理要領も定めること。なお、これらの管理要領は発注者の承認を受けた上で、SLAに定めることで代えることができる。

#### イ 要件定義

本仕様書、「プロポーザル実施要領 様式7 機能調査票」等に示す要件を踏まえて、受注者が提案するパッケージ等のフィット&ギャップ分析を含む新システムの要件定義を行うこと。

#### ウ 電子運用支援

新システム構築にあたっては、紙文書の管理も含めた統一的、効率的な運用及び適正文書管理を実現する必要がある。本工程では、システムの機能要件だけでなく、文書管理業務をシステム化することにより懸念される全庁的な混乱や煩雑となる事務ルールを整理するとともに、文書管理業務の変更点の整理、事務運用の検討も併せて行い、新システム構築後の運用指針を取りまとめた電子運用方針書を作成し、それに基づき新文書管理業務が庁内に定着化していることを検証すること。また、文書規程の改訂案の提示やシステム操作研修と別に、運用変更の説明会等を実施し文書管理ルール及び事務ルールの庁内への周知徹底を図ること。

## エ 設計

「プロポーザル実施要領 様式7 機能調査票」に示す要件及び本仕様書記載の要件を満たすための基本設計及び詳細設計を行い、成果物について本市の承認を受けること。

## オ 開発・環境構築・テスト

- ・各テスト工程における実施内容、開始条件・終了条件、テストの実施体制、スケジュール、テスト環境、テストデータの利用方針等を定めたテスト計画書を作成し、本市の承認を受けること。
- ・設計工程の成果物及びテスト計画書に基づき、パッケージのカスタマイズ、アプリケーションプログラムの開発、インフラの環境構築、各テストを行うこと。
- ・テスト計画書に基づき各テスト工程の仕様書を作成し、本市の承認を受けること。
- ・各テスト工程の実施状況を本市に報告すること。
- ・各テスト工程の実施結果を報告し、本市の承認を受けること。

## カ 受入テスト支援

新システムの機能及び運用手順の確認を目的として本市が受入テストを実施する。受注者は、以下に示す受入テストの支援要件にしたがって、本市が受入テストを実施する上で必要な支援を行うこと。

- ・受入テストで必要となる環境及びデータを準備すること。
- ・本番運用を想定して、実データによる受入テストを可能とすること
- ・本市から指示があった場合は、本市が実施する受入テストに立ち会うこと。
- ・受入テストの結果、機能要件や非機能要件を満たしていない場合、あるいは、不具合等が発生した場合には、本市と協議の上、速やかに改善に取り組むこと。

## キ 移行

紙文書の新システムへの移行は行わない。なお、ファイル情報の項目セットアップの円滑な作業実施のために現行のファイリングシステムから抽出したCSVまたはExcelファイルが必要な場合、本市から当該ファイルの提供を行う。

## ク 研修

### (ア) 計画書の作成

受注者は、新システムの利用者に対して研修を実施する目的として研修計画書を作成し、本市の承認を得ること。

### (イ) 対象者

新システムの稼働前に、業務主管課や一般職員等に対するシステム操作研修（動画研修を含む。）を実施すること。なお、研修の内容や方法は協議の上、決定する。

### (ウ) 実施場所

研修の会場として、会議室等を本市にて用意する。研修に必要なクライアント端末及びネットワーク環境の利用については本市と協議すること。研修期間中及び研修後に、全職員が実機を用いて操作方法を復習できる環境を整備すること。

### (エ) マニュアル

受注者は操作研修までに操作マニュアルを作成すること。

## (2) 運用保守に係る作業内容

受注者は、システムの安定的な稼働を可能とするために、新システムを構成するアプリケーションやインフラ環境等を適切に管理するための運用環境を整備すること。運用中にシステムに障害が発生した場合でも、迅速かつ正確なシステム復旧を可能とすること。

また、本業務で開発したアプリケーション及び構築したシステム環境等(機器及びアプリケーション稼働に必要なOSやミドルウェア等)を保守し、システムの安定的な稼働が可能となるよう、保守作業を実施すること。

受注者は、以下の要件を踏まえた上で、運用保守業務に対する考え方や体制、スケジュール、運用保守対象等を記載した運用保守計画書を作成し、本市の承認を得ること。

#### ア 運用保守対象

新システムの運用保守対象は、本業務で構築するシステム環境、アプリケーション及び新システムが取り扱うデータを対象とする。本市のイントラネットに係るネットワーク機器や回線、クライアント端末等は保守範囲としないが、受注者が用意するネットワーク機器や回線等は、受注者の保守範囲とする。

#### イ システム運用時間

新システムの運用時間は、原則365日8:00～22:00とする。システムを計画停止する場合は、閉庁日や業務時間外等、通常業務への影響を最小限とした計画とすること。詳細は本市と協議の上で決定する。

また、すべての機能において、業務繁忙期は本市の要望に応じて、土、日、祝日を含めて運用時間の延長を行えること。

なお、上記のシステム運用時間帯において、新システムの運用監視等を目的とした有人による監視は必須としないが、障害等が発生した際に速やかに検知し、回復に向けた対応が実施できるよう、監視環境及び運用保守手順等の整備を行うこと。（ただし、年末年始は除く。）

#### ウ 障害対応

受注者は、障害(直接運用に影響しない一部のハードウェア部品等の故障も含む)発生時に、速やかに障害を検知し、回復に向けた必要な対応が取れるよう、監視環境及び運用保守手順等を整備すること。

障害対応の実施に当たっては、障害対応の内容やその結果、障害対応に要した時間等に関する情報の一元管理を行い、本市との情報共有が円滑に行えるような障害報告・管理の手順等を整備すること。また、障害報告や報告に先立つ障害の切り分け等について、運用保守計画時にその流れと手順を整理すること。

#### エ 問合せ対応

新システムの運用に際しては、一般職員からの各種問合せに対応するヘルプデスクは開設しない想定である。ただし、デジタル推進課が一般職員から受け付けた問合せの二次問合せ先として、受注者は以下に示す時間帯で電話又はメールでの問合せに対応できる体制を整えること。

なお、運用サービス提供時間外に要請された障害対応連絡に対しても、本市と受注者の両者が重要度・緊急度が高いと判断した場合には、速やかに対応すること。

No	項目	内容
1	電話での問合せ	平日9:00～17:15 ※運用に支障をきたしている障害については、問合せ対応の時間帯以外においても連絡が取れる体制を整えること。
2	メールでの問合せ	24時間365日 ※営業時間外の受付は、翌営業日以降の対応で可とする。

#### オ 稼働監視

受注者は監視作業を実施する上で必要となる、監視基準や監視手順、想定される問題とそれに対する対処方法について運用計画時に整理すること。その際、障害やウイルス感染の検知等のインシデント検知方法と報告手順、監視体制とエスカレーション手順・方法についても示すこと。

なお、監視作業の条件・制約等は、次のとおりとする。

- ・監視の対象は、新システムの構築で導入した機器等とする。なお、導入した機器の中にクライアント端末がある場合には死活監視の対象外とする。
- ・新システムで定期的実施されるバックアップ等の処理について、実行の成否や動作異常を監視できること。
- ・セキュリティが保たれているか、不正なアクセスがないか等、セキュリティに関する監視を行えること。

## カ データ管理

受注者は、以下に示す要件を踏まえ、データのバックアップに対する考え方と最適なバックアップ方法を提案し、必要なバックアップ・リストア環境及び運用手順等を整備すること。また、新システムが記録する各種ログのバックアップ方法についても、併せて提案すること。

- ・バックアップは新システムによって管理されている全データを対象とする。
- ・データバックアップとは別に、ネットワーク機器の構成ファイルやミドルウェアの設定、サーバのイメージ等のシステムバックアップを、必要に応じて取得すること。業務運用への影響からシステムバックアップの取得が困難な場合は、本市とあらかじめ協議の上、承認を得た上で変更作業を行うこと。なお、パッケージシステム等の場合は、協議により不要とすることができる。
- ・データバックアップは可能な限り自動化すること。
- ・必要に応じて、取得したバックアップよりリストアが可能であること。

## キ パッケージ保守

受注者はパッケージに対して定期的に機能改善を行い、その情報を本市に提供すること。本市が稼働中システムへの機能追加、機能改善を希望した場合、対応の可能なものは作業に必要な期間、費用等について本市へ提示すること。

## ク ハードウェア保守

受注者は、業務実施期間中のサーバ、導入したハードウェア設備に関し、故障修理や部品交換、消耗品の補填、定期の点検及び清掃、整然とした設備環境の維持保全、機器の正常動作を確保するための設定等、一切の保守業務を実施すること。

## ケ システム定例会

システム稼働後の業務改善を図るために、稼働後1年間は毎月、2年目以降は四半期に1回、システム定例会を実施すること。なお、課題となる案件がない場合は協議により実施を見送ることができるものとする。

## コ 電子決裁定着に向けた取組み

新システム稼働後は、年1回程度、システム利用率や電子決裁率を視覚的なグラフでまとめた統計資料を作成するなど、電子決裁向上に向けた改善提案を行うこと。

## サ サービスレベル

本作業にて導入するサービスレベルアグリーメント（以下「SLA」という。）は以下の要件を想定している。なお、具体的なSLAは優先交渉権者の選定後、提案内容を踏まえて発注者と綿密に協議の上、定めるものとする。また、毎月の定期報告を基本とする。

### （ア）SLA

受注者が発注者に提供するサービスは、「別添1 サービスレベルアグリーメント（SLA）（案）」を基準とするサービスを提供するものとする。また、受注者は、テスト運用期間の稼働状況を鑑みた上で、システム運用開始までに、「別添1 サービスレベルアグリーメント（SLA）（案）」を基準とする最終のSLAを発注者に示し、発注者の承諾を得るものとする。

## シ 引継ぎ

受注者は本業務の契約の履行期間の満了、全部若しくは一部の解除、又はその他契約の終了事由の如何を問わず、本業務が終了となる場合には、本市が継続して本業務の遂行及び次期システムを運用できるよう必要な措置を講じ、次のシステムに移行する作業を支援すること。

次期システムへの移行に伴いデータ移行が発生する場合、抽出するデータは、総務省の指定する「中間標準レイアウト仕様」または「中間標準レイアウト仕様に準ずる形式」で本市に提出すること。また、添付ファイルは、文書管理システムがなくても認識できる形で本市へ提供すること。

なお、中間標準レイアウトでのデータ抽出以外の業務引継ぎに関する作業を本市から要請を受けた際、別途見積書を本市に提示することとする。

## 2 成果物の範囲、納品期日等

新システムの本稼働までに提出する成果物は以下を基本とするが、パッケージシステムの内部設計等、提出が困難なものは協議により不要とすることができる。また、成果物のうちword、PDF形式のデータ等についてはDVD-R等の電子媒体にて納品するものとする。

### (1) システムアプリケーション 一式

新システムを操作する職員全てが利用できるもの

### (2) 全体設計書 一式

本業務に係るドキュメント（システム基本設計書、運用設計書 等）

### (3) システム説明書 一式

データを活用するために必要な資料等一式（処理機能説明書、業務フロー、画面一覧、帳票一覧、ジョブ一覧、ジョブフロー、画面遷移図、メッセージ説明書 等）

### (4) 詳細設計書等一式

当該調達で独自に構築した内容に係るドキュメント等一式（詳細設計書、パッケージ適用設計書、カスタマイズ仕様書、インターフェイス設計書、単体テスト仕様書、単体テスト結果報告書、結合テスト仕様書、結合テスト結果報告書等）

### (5) インフラ設計書等一式

ハードウェア・ネットワーク等の導入に係るドキュメント等一式（ハードウェア等構成表及び構成図、ソフトウェア一覧及び構成、ソフトウェアライセンス情報、性能テスト仕様書及び検査報告書、障害・復旧テスト仕様書及び検査報告書、ネットワーク構成図、ファイアウォール設計書 等）

### (6) テスト・検証設計書等一式

テスト・検証に係るドキュメント等一式（テスト計画書、総合テスト仕様書、総合テスト結果報告書 等）

### (7) 操作マニュアル類 一式

システム操作に係るマニュアル一式（システム操作マニュアル、業務運用マニュアル、システム運用マニュアル 等）

### (8) 研修資料一式

担当者研修に係る資料一式（研修計画書、研修用テキスト（運用管理者用・業務運用・操作）、教育・研修結果報告書 等）

### (9) 運用設計書一式

運用設計・障害時の対応に係るドキュメント等（運用設計書、運用手順書 等）

### (10) 保守説明書一式

運用・保守に係るドキュメント等（保守設計書、保守手順書・保守内容及び体制図 等）

### (11) プロジェクト計画書

プロジェクト実施に係るドキュメント等（導入スケジュール、体制及び役割、会議体・進捗管理表、品質管理方法 等）

### (12) 進捗管理表・各種報告書

進捗状況の報告に係る資料等（進捗報告書、課題事項一覧、その他構築管理で必要となった資料 等）

### (13) 打合せ議事録

ヒアリング及び会議等の議事録

### (14) 電子運用方針書

稼働後の電子決裁化率向上に関する指針や文書管理業務の変更点の整理、事務運用に係る資料一式

### 第3 満たすべき要件に関する事項

#### 1 機能要件定義

新システムの機能要件として、「機能」「帳票」「画面」及び、「データ連携」の要件を以下に示す。

##### (1) 機能要件に関する事項

新システムに求める機能要件は、「プロポーザル実施要領 様式7 機能調査票」に要件として示す項目とする。

##### (2) 帳票に関する事項

新システムから出力される帳票は、印刷前に画面上でプレビュー表示ができるとともに、PDF形式またはExcel形式でのクライアント端末への保存を可能とすること。各帳票の利用形態に応じて、A4判汎用紙等の適切な用紙を選択すること。

##### (3) 画面に関する事項

新システムはパッケージによる構築を前提としているため、「1(1)機能要件に関する事項」「2(1)ユーザビリティ要件」「2(2)アクセシビリティ要件」及び本仕様書に定めるその他要件に基づく画面設計を行うこと。また、画面構成、画面操作等はシステム全体で統一性を確保すること。

##### (4) データ連携に関する事項

新システムでは人事給与システムから出力された人事異動情報CSVファイルを元に文書管理システムにおける職員情報・配属情報を設定することを想定している。特に年度末における大規模な人事異動においては、職員への負荷の少ない連携方式を採用し提案すること。

#### 2 非機能要件定義

##### (1) ユーザビリティ要件

受注者は、以下に示すユーザビリティ要件に対応したパッケージを採用すること。

###### ア 画面構成

- ・各業務画面のフォントを14Px以上で表示でき、画面の大きさを1280\*768に対応できること。
- ・何をすればよいかが画面を見て直感的にわかるデザインにすること。
- ・業務上不要な情報、デザインを排し、できる限りシンプルでわかりやすい画面構成にすること。
- ・業務の頻度や業務上の処理手順に配慮し、作業効率を考慮した画面構成、画面遷移にすること。
- ・各画面のレイアウト、色合い、構成について統一性を持ち、見出しをつける等職員がわかりやすく使いやすい設計であること。
- ・職員の操作手順を考慮し、画面上の表示・入力項目を、上から下へ、左から右へ流れる順番に配置すること。
- ・画面上に表示する操作の指示や説明、メニュー、用語等は、職員に誤解を生じないよう正確かつ直観的に理解できる用語を使用し、指示や説明に用いる用語(メニュー名、ボタン名等)、デザインには、システム全体で一貫性を持たせること。

###### イ 操作方法のわかりやすさ

- ・職員の作業負担軽減のために、職員の操作手順に配慮した画面遷移とし、最小限の操作、入力等で職員が作業できるようにすること。
- ・画面上で入力やクリック、チェックができる項目とできない項目の区別を明確にし、職員が直観的に判別しやすいようにすること。

###### ウ エラーの防止と処理

- ・登録、更新、削除等の処理の前に確認画面やポップアップ画面を用意し職員が行った操作のやり直し、取消しがその都度できるようにすること。

##### (2) アクセシビリティ要件

###### ア 指示や状態の分かりやすさ

- ・画面サイズをWebブラウザの設定等により拡大・縮小でき、拡大表示した際も問題なく画面表示、操作ができること。

- イ 言語対応
  - ・画面上に表示する用語は、日本語で記述すること。なお、外字は利用しない。
- (3) システム方式に関する事項
  - ア 情報システムの構成に関する全体の方針
    - 以下条件を満たした上で、新システムをサービス提供すること。
    - ・新システムは、地方公共団体情報システム機構が管理する総合行政ネットワーク (Local Government Wide Area Network) (以下「LGWAN」という。)のLGWAN-ASPサービスからの提供を前提とする。
    - ・提供するASPサービスは、LGWAN-ASPサービスのアプリケーション及びコンテンツサービスとして本業務の提案日時点で登録されていること。
    - ・LGWAN-ASPサービスに必要な環境の構築、登録手続き、サービス料等については、サービス提供者の負担とする。
    - ・新システムの利用にあたっては、特定のクライアント端末及び新たなソフトウェアの導入を必要とせず、本市が利用している既存のクライアント端末で使用できる標準的なソフトウェア (Microsoft Edge、Acrobat Reader、Microsoft Office等)を利用したWebアプリケーションシステムとする。
    - ・サービス提供者が選定するデータセンターとサービス提供者の保守拠点が異なる場合の接続環境については、総合行政ネットワークASPガイドライン (第8.0版)、総合行政ネットワークASP接続技術仕様書及び総合行政ネットワークASP接続手引書に基づいていること。
  - イ データセンター要件
    - 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。
    - ・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。
    - ・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。
    - ・停電対策としてUPSが冗長構成 (N+1構成) となっていること。
    - ・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。
    - ・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。
    - ・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こと。
    - ・空調は24時間365日の連続運転が可能なこと。
  - ウ ネットワーク要件
    - ・LGWAN-ASPサービスが接続するLGWANと本市ネットワークとの接続については、既存のLGWAN接続環境 (回線帯域10Mbps) を利用する。
    - ・クライアント端末とサーバ間の通信は原則としてHTTPプロトコルのみとすること。
    - ・サービス利用に際し、庁内ネットワーク機器の設定変更が必要となった場合は、原則本市作業とするが、接続に関するデータセンター、ネットワーク等の設定内容についての問い合わせ対応に応じること。
- (4) 情報セキュリティに関する事項
  - ア 新システムのセキュリティ対策機能
    - (ア) 利用者認証
      - 利用者情報に基づき、システムへのアクセス権限、各業務機能の利用制限、各操作の制限を利用者情報ごとに設定できること。
    - (イ) 証跡管理
      - 新システムに対する不正の検知、発生原因の特定ができるようにするため、証跡を蓄積・管理する手順を備え、職員が行った操作ログを取得・蓄積し、閲覧できる機能を有すること。

## (5) 性能に関する事項

### ア オンライン処理性能

応答時間に係る要件を下表に示す。なお、ここで定める応答時間は、サーバがクライアント端末からのリクエスト要求を受けて応答結果を返すまでに要するサーバ内の処理時間(以下、「サーバ処理時間」という。)とし、クライアント端末の処理性能やネットワークの伝送性能等は対象外とする。

ただし、全体のレスポンスタイムを考慮し、クライアント端末の処理性能やネットワークの伝送性能に過剰な負荷がかかることを避けた設計とすること。

なお、性能テストの際には、LGWAN に負荷をかけることは求めない。

No	対象	条件	性能目標値	目標遵守率
1	画面からの操作処理	検索系処理	5秒以内	80%
2		参照系処理	3秒以内	80%
3		登録・更新系処理	3秒以内	80%
4	外部データの取込み	100レコード以内	30秒以内	80%
5	帳票出力	5ページ以内	7秒以内	80%
6	データ出力	100レコード以内	30秒以内	80%

### イ バッチ処理性能

バッチ処理に係る時間は、システムの運用時間(オンラインサービス提供時間、バックアップ時間等)を考慮し、運用に影響を与えない時間で完了できること。

## 第4 作業の実施体制・作業要員等に関する事項

### 1 作業実施体制

- ・本業務に従事する主要要員は、十分な経験・技能を有し、本市と同規模程度のシステム構築実績のある者とする。また、受注者が責任を持って各作業工程の進捗管理を行い定期的な報告会等を開催し円滑な開発進行に努めること。
- ・第三者への全面委託は原則禁止とし、第三者による開発の場合には体制表に明記するとともに、本契約履行中に知り得た情報に関する機密保持について文書で取り交わすこと。

#### (1) 本業務全体の実施体制

デジタル推進課が本業務の主管となり、関係部門や関連事業者との連携を行う想定であるが、本業務の受注者においても、本業務の円滑な推進のため、主体的に関係部門、関係事業者との連携を図ること。

#### (2) 本受注者の実施体制

受注者は、作業の従事者について、あらかじめ本市に通知し、その名簿(開発体制表)を提出すること。また、以下の点に留意して記載すること。

- ・適切な体制が採られているか否かを判断するために、具体的に実施体制を記載すること。
- ・作業体制の品質確保のため、受注者側のプロジェクト責任者が業務終了まで継続して遂行すること。また、万一交代する場合は同等以上の人物が担当するものとする。

### 2 作業要員に求める経歴等要件

作業要員に求める経歴等は、以下に示す。なお、文書情報管理士、公文書管理検定又は同等の資格を有する者を1名以上作業要員として配置すること。

#### (1) プロジェクト責任者

新システムと同等規模のシステムの開発・構築においてプロジェクト責任者若しくはプロジェクトマネージャーとして、一貫して実施した経験があること。

#### (2) プロジェクトマネージャー

新システムと同等規模のシステムの構築プロジェクトにおいてプロジェクトマネジメント業務に従事した経験を有する者であること。また、提案パッケージを利用した新システムと同一業務のシステムの開発・構築プロジェクトにおいてプロジェクトマネージ

ャーとして、一貫して携わった経験があること。加えて、規模は問わないがシステムの運用保守を一定期間実施した経験があること。

### (3) リーダー及びプロジェクトメンバーの条件

本受注者の要員に求める業務リーダー、インフラリーダー及びプロジェクトメンバーの条件(スキル・経験・資格等)を以下に示す。

#### ア 業務リーダー

予定する業務リーダーは、新システムと同等規模のシステムの開発・構築をチームリーダーとして、一貫して実施した経験があること。また、本業務同等のシステム運用保守を一定期間実施した経験があること。加えて、以下の経験を有すること。

・担当業務のシステム開発業務に従事した経験を有すること。

#### イ インフラリーダー

予定するインフラリーダーは、新システムと同等規模のシステムの開発・構築をインフラリーダーとして、一貫して実施した経験があること。また、本業務と同等のシステム運用保守を一定期間実施した経験があること。加えて、本市同規模団体に提案パッケージを利用したシステムの構築に従事した経験を有すること。

#### ウ プロジェクトメンバー

システム開発業務に従事した経験を有するプロジェクトメンバーを1名以上体制に組み込むこと。

### 3 作業場所

定期的に行われる会議については、本市の会議室等を用意する。会議は対面で行うことを基本とするが、Web会議等を併用することも可とする。

また、新システムの環境構築や、本番データを使用したテストや移行等を行う際は、本市にて作業場所を用意する。本市作業場所の利用時間は、原則として本市の就業時間の範囲内とするが、作業進行上、やむを得ない場合は、本市と協議の上、時間外に利用できるものとする。

### 4 作業の管理に関する要領

受注者は、本業務の実施に先立ち、コミュニケーション管理、進捗管理、品質管理、課題管理、変更管理、セキュリティ管理等の管理要領を定めたプロジェクト計画書を作成し、本業務に係るプロジェクト管理を適切に行うこと。

### 5 提出書類

受注者は、本業務の着手にあたり、以下の書類を発注者に提出し、承認を得るものとする。また、作業実施期間中は進捗状況を随時報告するものとする。

#### ア 業務着手届

イ 現場責任者等選任届、経歴書、雇用関係を証する書類（健康保険証の写し等）

#### ウ 業務工程表

エ 各種認証取得証明書

オ 業務実施計画書

カ その他発注者が必要と定めたもの

## 第5 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

受注者は本調達に係る作業を実施するに当たり、本市から取得した資料(電子媒体、文書、図面等の形態を問わない。)を含め契約上知り得た情報等、セキュリティ面で当然配慮すべき内容については、第三者に開示又は本調達に係る作業以外の目的で利用しないものとする。ただし、以下のいずれかに該当する情報は、秘密保持契約の情報から除くものとする。

- ・本市から取得した時点で、既に公知であるもの
- ・本市から取得後、受注者の責によらず公知となったもの
- ・法令等に基づき開示されるもの
- ・本市から秘密でないとして指定されたもの
- ・第三者への開示又は本調達に係る作業以外の目的で利用することにつき、事前に本市に協議の上、承認を得たもの

## 2 遵守する法令等

- ・受注者は、民法(明治29年法律第89号)、刑法(明治40年法律第45号)、著作権法(昭和45年法律第48号)、不正アクセス行為の禁止等に関する法律(平成11年法律第128号)等の関係法規を遵守すること。
- ・受注者は、個人情報保護に関する法律(平成15年法律第57号)及び発注者が定めた個人情報保護に関する規定等を遵守し、個人情報を適正に取り扱うこと。

## 3 教育及び指導

- ・受注者は、本市が求める守秘義務に万全を尽くすよう、従事者の教育及び指導を徹底しなければならない。

## 第6 成果物の取扱いに関する事項

### 1 知的財産権の帰属

この契約により発生する成果物等の著作権の取扱いは次に定めるところによる。

- ・新システムのカスタマイズプログラムを除くすべてのアプリケーション、その他ソフトウェア及び付属の各種ドキュメントにおけるすべての著作権は受注者(パッケージシステムにおいてはベンダー)に帰属し、その使用权は本市に帰属する。
- ・本業務における成果物のうち、本業務で新たに作成されたドキュメントにおける一切の知的財産権に関して、著作権法第21条から第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。成果物は、引渡し時をもって著作権を本市に譲渡する。また、著作者人格権は、本市及び本市が指定する者に対して一切行使できない。

### 2 検収

- ・受注者は、成果物等について、納品期日までに本市に内容の説明を実施して検収を受けること。
- ・検収の結果、成果物等に不備又は誤り等が見つかった場合には、受注者は直ちに必要な修正、改修、交換等を行い、変更点について本市に説明を行った上で、指定した日時までに再度納品すること。

## 第7 損害賠償

受注者は、本業務実施中に発注者及び第三者に事故等の損害を与えた場合、受注者は必要な措置を講じるとともに、発注者にその状況及び内容等を速やかに報告し、その対応は発注者の指示に従うものとする。この場合、受注者は発注者の責による損害を除き、生じた事故等に対して一切の責任を負い、損害賠償等についても受注者の責任において解決するものとする。

## 第8 その他特記事項

本仕様書の記載内容及び定めのない事項について疑義が生じた場合は、発注者と受注者が都度協議し、受注者は発注者の指示に従い業務を遂行するものとする。ただし、業務遂行上必要と認められる軽微な内容については、受注者の費用及び責任において実施し、本業務の遂行に支障を来さないよう努めなければならない。

別添1 「サービスレベルアグリーメント（SLA）（案）」

分類	サービス概要	サービス詳細
サービスレベル保証値	サービス提供時間	サービスの提供時間は原則 365 日 8:00~22:00 とする。ただしメンテナンス等計画停止に伴うサービスの停止は除くものとする。
	サービス稼働率	<p>本サービスの稼働率は月間 99%以上とする。</p> <p>なお、稼働率とは「サービス提供時間から次号のいずれかに定める状態（以下、総称して「障害」という）により提供できなくなった時間を除いた時間の割合」とする。</p> <p>(1) 利用中のサーバに電源が入らない状態</p> <p>(2) 利用中のサーバに全くアクセスできない状態</p> <p>(3) 利用中のサーバに接続されているディスクに全くアクセスできない状態</p> <p>(4) そのほかアプリケーションサービス基盤（ファシリティサービスおよびホスティングサービス）の障害等により本サービスの提供ができない状態</p>
	サービス稼働率に関する免責事項	<p>サービス稼働率に定める要件を満たす場合であっても、以下の各号のいずれかに定める事由により生じた場合は、障害の対象外とする。</p> <p>(1) 計画停止に伴うサービスの中断（24 時間以内）</p> <p>(2) 本サービスの保守を緊急に行う場合</p> <p>(3) ドライバー、又は OS 上の不具合による場合</p> <p>(4) 発注者のシステム環境の不具合又は DNS サーバの不具合によるドメインの停止など、本サービスに用いる受注者の設備以外の不具合による場合</p> <p>(5) 第三者からの攻撃、妨害による場合</p> <p>(6) 天災、戦争、動乱、騒乱、労働争議等により本サービスの提供ができなくなった場合</p> <p>(7) そのほか運用上あるいは技術上の理由により受注者が本サービスの一時的な中断が必要と判断した場合（緊急性に応じて発注者が承認した場合に限る。）</p>
	サービス品質保証報告書	サービス稼働率の遵守状況を毎月、サービスレベル報告書において報告することとする。
サービスメンテナンス	定期メンテナンス	定期メンテナンス日の変更、中止を行う場合は定期メンテナンス実施の 2 週間前までに発注者へ変更又は中止の旨を通知し了承を得るものとする。
	緊急メンテナンス	サービス停止を伴う緊急メンテナンスの場合は原則午後 6 時 30 分以降に行うが、必要に応じて直前の通知により実施する。

サポート窓口	対応範囲	システムの操作方法など、発注者からの問い合わせの窓口	
	問い合わせ先（一次受付窓口）	電話受付時間：平日 9時00分～17時15分 電子メール：24時間365日 ただし、別途定める休業日および年末年始を除く。	
	営業時間外の対応	電子メールによる問い合わせなど営業時間外の問い合わせの場合、翌営業日以後速やかに対応を実施する。	
	返答時間	初回の電話で回答できなかった場合の電話、メール等による返答時間は1時間以内を目安とし最長で翌営業日以内に行う。ただし、問い合わせの内容により事前に発注者より遅延の了解を得た場合は除くものとする。	
ス 品 質	サ ー ビ ス	動作速度	実効10Mbps以上のLGWAN回線において、オンライン応答時間は5秒以内とする。ただし、初期立ち上げ時は10秒以内とする。
障 害 対 策	障害監視	本サービスの提供環境（CPU、メモリ、ハードディスク、ネットワークなど）に対して、死活監視（監視間隔は5分以内）、リソース監視、プロセス監視等本サービスの継続性を確保するための監視を常時行う。	
	障害通知時間（一次報告期間）	サポート窓口の電話受付時間内に障害により本サービスが提供できなくなった場合、1時間以内、最長3時間以内に発注者へ通知を行う。また、サポート窓口の電話受付時間外に障害により本サービスが提供できなくなった場合には、翌営業日の電話受付開始時間から2時間以内に発注者へ通知を行う。	
	障害通知時間（経過報告期間）	障害対応の経過報告は一次報告の通知後、2時間以内に発注者へ通知を行う。	
	復旧時間	障害発生時、障害発生から本サービスの復旧は平均12時間以内に復旧を行う。ただし、障害の内容により事前に発注者より遅延の了解を得た場合は除くものとする。	
バ ッ ク ア ッ プ 対 策	バックアップ	障害に備えて、外部記憶媒体にデータベースのバックアップを日次で行い、3世代前までのバックアップを保存する。バックアップのスケジュール及び範囲の詳細については発注者と協議の上実施内容を決定する。	
	データ復旧	障害でデータ復旧が必要となった場合、データの復旧時間は平均24時間以内とし最大で3営業日以内に復旧を行う。ただし、復旧するデータの容量、内容により事前に発注者に遅延の了解を得た場合は除くものとする。	

セキュリティ対策	ウイルス対策	コンピュータウイルス対策ソフトが導入され、パターンファイルはベンダーより配信後、1時間以内に適用を行い最長で24時間以内に最新の状態を保ち、定期的なスキャンとあわせてウイルス対策を実施することとする。
	セキュリティパッチ対策	OS、ミドルウェア、アプリケーション等のソフトウェアの脆弱性が発見され、開発元から対策が提供されたとき、7日以内に適用の可否の判断を行い、協議の上対策が必要であると判断された場合には、検証後速やかに当該対策を実施することとする。
サービスの 変更及び 終了	変更告知	本サービスの変更を実施する場合は3か月前までに告知し、変更の1か月前までにテスト・検証の環境を用意し発注者に検証期間を提供することとする。
	終了告知	本サービスを終了する場合は12か月前までに告知することとする。
特約事項	サービス品質保証の見直し	本サービスのサービス品質保証は必要に応じて毎年度末に協議により見直しを行うこととする。
	サービス品質保証の未達時の対応	本サービスのサービス品質保証の達成状況が未達成の場合、未達事項の状況、原因等をサービスレベル報告書にとりまとめ、その改善の可能性及びその方法等を総合的に勘案し、システム及び人員による可能な範囲にて、受注者の所定の改善努力を行う。改善策の決定後速やかに改善計画書を作成・提出し、改善計画書に基づく改善方策の実施、実施結果の報告を行うこととする。