

四條畷市グループウェアシステム及び文書管理システム
更改・運用保守業務委託仕様書

四條畷市総務部

総 務 課

情報政策課

目次

1	業務概要	3
1-1	業務名	3
1-2	背景及び目的	3
1-3	委託期間	3
1-4	履行場所	3
1-5	準拠すべき法令、規定及びガイドライン等	3
2	調達範囲	5
2-1	本業務の対象範囲	5
2-2	導入対象システム	5
2-3	本市と受託者の役割分担	6
3	現行システム等情報	7
3-1	基本情報	7
3-2	システム構成	8
4	基本要件	10
4-1	共通事項	10
4-2	設計要件	11
4-3	構築要件	11
4-4	移行要件	12
4-5	テスト要件	14
4-6	研修要件	15
4-7	運用・保守要件	15
4-8	SLA（サービスレベルアグリーメント）	17
4-9	廃棄要件	18
4-10	引継要件	19
5	システム要件	20
5-1	非機能要件	20
5-2	機能要件	20
6	業務実施体制	21
6-1	実施体制（責任者・担当者・再委託）	21
6-2	作業計画・スケジュール管理	21
6-3	会議体・議事録	21
6-4	進捗管理	21
6-5	課題・リスク管理	22
6-6	品質管理	22
6-7	変更管理	22
7	成果物	23
7-1	成果物一覧	23
7-2	提出方法	23
7-3	検収	24

8 その他の事項	2 5
8-1 将来の仕様変更への対応	2 5
8-2 知的財産権及びデータの取扱い	2 5
8-3 個人情報等の取扱い	2 5
8-4 疑義が生じた場合の協議	2 5

1 業務概要

1-1 業務名

四條畷市グループウェアシステム及び文書管理システム更改・運用保守業務委託

1-2 背景及び目的

本市では、事務処理の効率化及び職員間の情報共有を促進するため、グループウェアシステム及び文書管理システムを導入している。現在稼働中のシステム（以下「現行システム」という。）は、令和4年度の本稼働から5年が経過し、契約期間が満了することから、データ保護及びシステム連携などを考慮した機能強化を図り、更なる業務の効率化及び適正な行政事務の執行を目的にシステムの再構築を行う。

1-3 委託期間

本業務の委託期間は、契約締結日の翌日から令和19年11月30日までとする。

受託者は、契約締結日の翌日から令和9年11月30日までに、システム導入・構築、各種設定、データ移行、テスト、職員研修その他新システムの本稼働に必要な作業を完了し、本稼働は、令和9年12月1日に実施すること。本稼働後から令和19年11月30日までの間、本仕様書に定める運用保守業務等を実施すること。

なお、本業務は債務負担行為を設定した契約とする。

1-4 履行場所

大阪府四條畷市中野本町1番1号

なお、上記以外の履行場所については、受託者にて確保することとし、受託者の申請により本市が認めた場所とする。

1-5 準拠すべき法令、規定及びガイドライン等

受託者は、本業務の実施にあたり、以下に掲げる法令、規定及びガイドライン等を遵守すること。

- ・ 個人情報の保護に関する法律及び四條畷市個人情報保護法施行条例
- ・ 四條畷市情報公開条例
- ・ 四條畷市文書管理規程
- ・ 四條畷市情報セキュリティポリシー
- ・ 総合行政ネットワーク接続仕様書（地方公共団体情報システム機構、令和6年12月11日）
- ・ その他、本業務の実施に係る法令、本市の条例、規則及び要綱

なお、上記に掲げる法令等が本業務の履行期間中に改定・廃止された場合、又は新たに適用すべき法令等が制定された場合は、最新の規定に従い業務を実施すること。

2 調達範囲

2-1 本業務の対象範囲

本業務の対象範囲は、グループウェアシステム、文書管理システム及び LGWAN メールサーバ（以下「本システム」という。）の更改に係る下表の各業務とする。受託者は、契約締結から契約満了まで、本仕様書に定める内容に基づき、各フェーズにおいて必要な作業を誠実に実施すること。

フェーズ	概要	詳細規定
設計	本仕様書要件を満たすシステム構成・移行計画等を設計すること	4-2
構築	設計に基づき、システムの構築及び各種設定を実施すること	4-3
移行	現行システムのデータ解析・変換・移行及びシステム切替を実施すること	4-4
テスト	単体・結合・総合・受入の各テストを計画に基づき実施すること	4-5
研修	利用者及びシステム管理者向けの研修を本稼働前に実施すること	4-6
本稼働支援	システム切替及び本稼働開始時の支援を行うこと	4-4（移行要件内）
運用保守	本稼働後から契約期間満了まで安定稼働のための運用保守を行うこと	4-7
廃棄	契約満了時にデータ消去・機器廃棄を行うこと	4-9
引継ぎ	本契約満了後に本市が新たに調達するシステム（以下「後継システム」という。）の受託事業者（以下「後継受託事業者」という。）への引継ぎに協力すること	4-10

なお、以下に掲げる事項は本業務の対象外とする。

- ・ LGWAN 回線の調達及び維持管理
- ・ 本仕様書に定めのない他の業務システムとの新規連携
- ・ マイナンバー利用事務系、インターネット接続系のシステムに係る作業

2-2 導入対象システム

導入対象システムの概要は下表のとおりとする。

【クライアント環境・主システム】

区分	内容
----	----

グループウェアシステム	庁内の情報共有、スケジュール管理、メール送受信、掲示板、施設予約等を行うためのシステム
文書管理システム	文書の収受、起案、供覧、決裁、保存、検索、廃棄等を行うためのシステム
LGWAN メールサーバ	LGWAN 網内での送受信に対応した LGWAN メール及び庁内環境限定で利用可能な庁内メールの送受信機能を提供するサーバ

2-3 本市と受託者の役割分担

本業務における本市及び受託者の主な役割分担は、下表のとおりとする。

フェーズ	受託者の役割	本市の役割
設計	要件定義の支援、システム設計書・移行計画書等の作成	業務要件・運用方針の提示、設計内容の確認・承認
構築	システムの構築、各種設定作業の実施	庁内作業時の環境の提供、設定内容の確認
移行	移行計画・切替計画の策定、データ解析・変換・移行作業及びシステム切替の実施	移行対象データの選定・確認、移行結果の検証
テスト	テスト計画の策定、単体・結合・総合・受入テストの実施	受入テストへの参加、テスト結果の確認・承認
研修	研修計画の策定、研修の実施、マニュアル・動画の作成	研修会場の準備、受講者の調整・取りまとめ
本稼働支援	切替作業の実施、本稼働開始時の現地支援	本稼働判定、利用者への周知
運用保守	システム監視、障害対応、ヘルプデスク業務、年度更新対応支援、定期報告書の作成・提出	庁内からの問合せ窓口、障害発生時の連絡・確認
廃棄	データ消去の実施、機器撤去・廃棄の実施	データ消去結果・証明書の確認及び機器撤去の指示
引継ぎ	後継受託事業者への引継ぎ協力	後継システム調達の実施及び引継ぎ協議への参加

3 現行システム等情報

3-1 基本情報

現行システムの概要は以下のとおりである。受託者は、これらの情報を参考に設計・移行計画を策定すること。

項目	内容
クライアント PC 台数	約 600 台
OS	Windows 11 Pro (x64) 24H2
Web ブラウザ	Microsoft Edge
オフィスソフト	Microsoft 365 Apps for Enterprise
セキュリティソフト	Skysea Client View (Sky 株式会社)、ESET Antivirus (ESET, Spol. s r.o.)、SeP セパレートオプション (ハミングヘッズ株式会社)、SmartOn (株式会社ソリトンシステムズ)
PDF ビューワー	Adobe Acrobat Reader (64-bit)

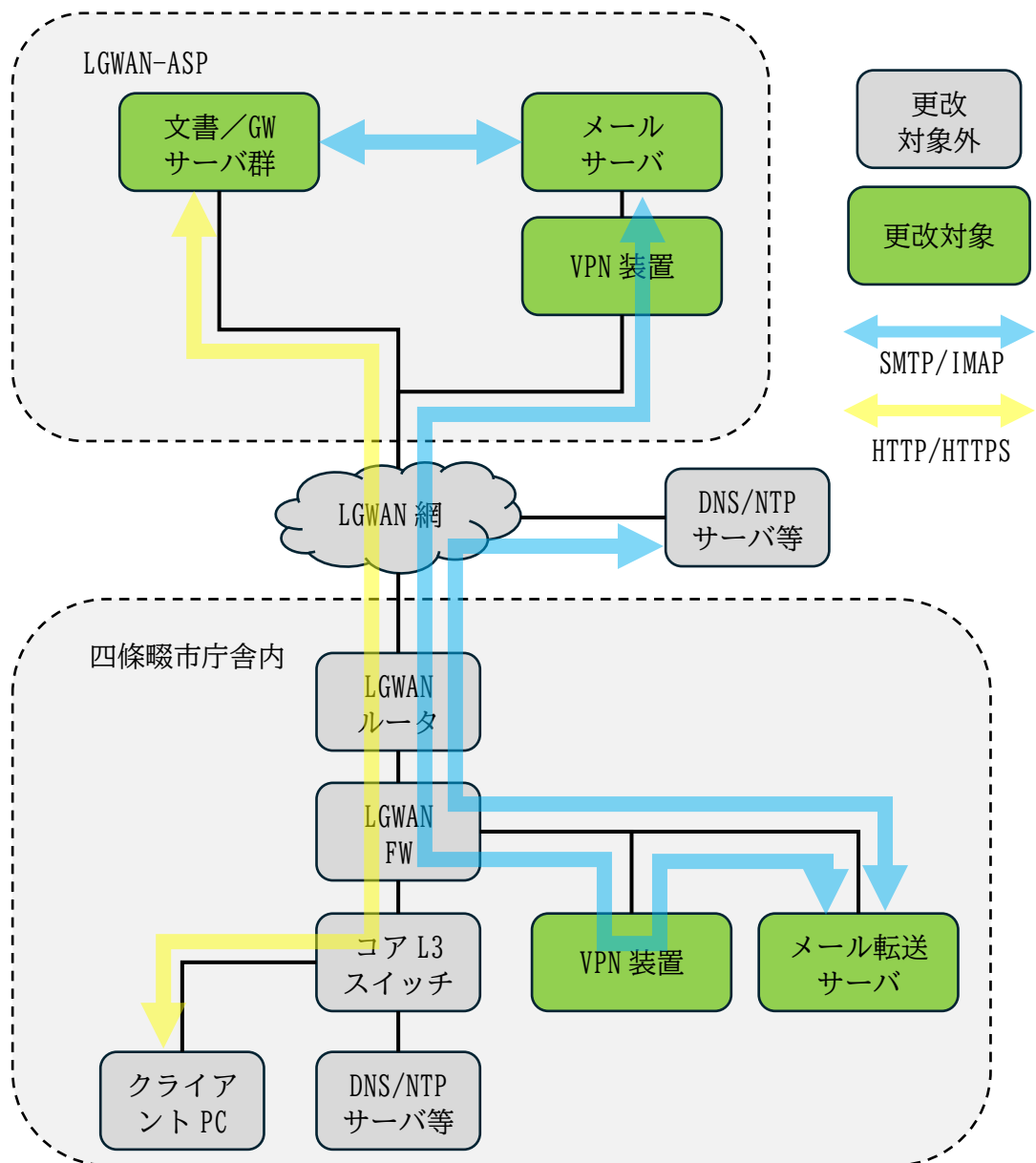
【グループウェア/文書管理システム】

システム名称	グループウェア/文書管理 公開羅針盤 (株式会社両備システムズ)
システム提供形態	LGWAN-ASP
利用アカウント数	約 610 (有効アカウントのみ)
ネットワーク環境	LGWAN 接続系 (自治体情報システム強靱化モデル における α モデル)
LGWAN 回線帯域	主系: 30Mbps 帯域保障、従系: 100Mbps ベストエ フォート
文書データ量	約 1,600GB (論理削除済みデータを除く)
年間文書収受・起案件 数 (令和 6 年度実績)	収受: 約 84,000 件、起案: 約 50,000 件
電子決裁	約 600GB
決裁ルート件数	約 30 件
代理設定件数	約 870 件 (内、有効 3 件)
共通 (DB)	約 80GB
グループウェアデータ 量 (全体)	約 300GB (メールデータ約 230GB を含む)
掲示板データ量	約 15,000 件
スケジュールデータ量 (CSV)	約 1,400,000 件

施設予約	約 290,000 件
【LGWAN メールサーバ】	
項目	内容
システム名称	Imail
システム提供形態	LGWAN-ASP（ただし、庁内にメール転送サーバ（Post.Office）設置有り）
利用アカウント数	LGWAN メール利用可能アドレス：約 80 件、庁内メールのみ利用可能：約 530 件

3-2 システム構成

現行のシステム構成（グループウェアシステム及び文書管理システムへの HTTP アクセス並びに LGWAN メール送受信に係る構成）を下図に示す。図中、緑色で示した機器・システムが本業務の更改対象である。



4 基本要件

4-1 共通事項

本業務の実施にあたり、受託者は以下の要件を満たすこと。

【調達・構築関係】

- ・ 必要なハードウェア及びソフトウェアを、運用保守及び廃棄までを含め調達すること。
- ・ 構築環境は LGWAN 接続系ネットワーク内とし、インターネットから分離された環境での動作を保証すること。
- ・ 本市の LGWAN 回線帯域は主系 30Mbps 帯域保障／従系 100Mbps ベストエフォートである。受託者はこれを前提としてシステム設計を行い、通常利用時において業務に支障のない画面応答性能を確保すること。
- ・ 特別なクライアントソフトウェアのインストール作業が不要な Web システムであること。設定作業が発生する場合は本業務に含み、本稼働までに完了すること。
- ・ 使用するブラウザは Microsoft Edge に対応すること。
- ・ 利用ユーザーID 数は 800 以上、同時アクセス 480 台以上に対応できるシステム規模であること。
- ・ シングルサインオンの実現にあたり LGWAN-ASP とのトンネリング通信（IPSec over UDP/TCP）を利用する場合は、本市と受託者が協力して LGWAN 運営主体に対して必要な手続きを実施すること。当該手続き等を含め、LGWAN 運営主体に対する費用が発生する場合は、本事業の費用に含め受託者が支払いを行うこと。
- ・ クラウドサービスを利用する場合、本市・受託者・クラウドサービスプロバイダー（以下「CSP」という。）間の情報セキュリティに関する責任分界点を明確にし、構築開始前に本市へ提示すること。
- ・ 利用する CSP のサービスについて、ISMAP（政府情報システムのためのセキュリティ評価制度）への登録状況又はこれと同等の第三者認証の取得状況を本市へ提出すること。

【パッケージ・カスタマイズ関係】

- ・ パッケージソフトの利用を前提とし、原則としてカスタマイズは行わず、運用保守経費の低減に努めること。
- ・ 文書管理システムは公共機関向けパッケージとして開発され、公共機関での導入実績を有するものであること。

【保守・継続関係】

- ・ 今後発売される Microsoft 社クライアント OS へは遅滞なく対応するよう努めること。
- ・ システム導入後、契約期間中（10 年以上）の長期保守が可能なシステムであること。なお、自社開発製品の場合はサポート終了時に次バージョンへの移行を無償で実施し、他社開発製品の場合は不具合修正に対応す

る保守体制を維持するとともに、契約期間満了までの継続稼働が可能な代替手段を本市に提案すること。

4-2 設計要件

受託者は、本仕様書に定める要件を満たすシステムの設計を行い、必要に応じて本市の業務要件の整理・確認を支援するとともに、以下の成果物を作成すること。

- ・ 事業実施計画書（プロジェクト体制及び全体スケジュールを含む）
- ・ 基本設計書（システム構成、ネットワーク構成及びアカウント管理方針等を含む）
- ・ 移行計画書（移行対象データ、移行スケジュール、移行テスト計画、切替計画及びロールバック計画を含む）
- ・ 詳細設計書その他本稼働に必要な設計ドキュメント

設計にあたっては以下の条件を満たすこと。

- ・ 本稼働にあたり、システムの標準的な機能が全て利用可能となるよう必要な構成を設計すること。
- ・ 設計の範囲には LGWAN メールサーバの構築に係る構成も含むものとする。
- ・ グループウェアシステムと文書管理システム間のシングルサインオン（SSO）の実現方式を設計に含め、本市の承認を得ること。
- ・ 設計内容が本仕様書に定めるセキュリティ要件に適合していることを確認し、適合状況を基本設計書に記載すること。

4-3 構築要件

本仕様書に定める要件を満たす品質のシステムを構築するために必要な機器及びソフトウェアを整えたうえで、構築を実施すること。構築にあたっては稼働中の他のシステムへの影響を極力避けること。やむを得ず影響が生じる場合は、事前に本市の許可を得ること。

【システム構成】

- ・ 本システムはクラウド環境で提供すること。なお、クラウドへの接続に必要なネットワーク機器及び LGWAN メール環境の構築に関連するサーバや機器等については、庁内への設置を認める。
- ・ 契約期間満了まで良好な稼働が可能な構成とし、将来のデータ量増加にも柔軟に対応（ディスク容量の拡張等）できること。
- ・ サーバのドメイン名、コンピュータ名、IP アドレス等は本市と協議のうえ設定すること。（クラウド構成の場合は該当する設定項目について本市と協議すること。）

【搬入・設置】

ネットワーク機器又は LGWAN メール環境の構築に関連するサーバや機器等、庁内への設置が必要な場合は以下を適用すること。

- ・ 機器の搬入及び設定作業については、事前に本市職員と日程・手順を調整すること。
- ・ 機器の梱包材（箱・段ボール等）は受託者が回収すること。

【通信設定】

- ・ サービス提供にあたり必要な通信プロトコル設定（DNS・NTP・SMTP・HTTP・HTTPS等）は、総合行政ネットワーク接続仕様書（地方公共団体情報システム機構、令和6年12月11日）に定める標準通信プロトコルに準拠すること。

【LGWAN メールサーバの構築】

LGWAN メール用メールサーバを構築すること。構築にあたっては以下の要件を満たすこと。

- ・ メールプロトコルはSMTP（STD10、RFC2821、RFC2822 準拠）とすること。
- ・ 送信元電子メールアドレスはlg.jpドメインとすること。
- ・ メール配送方式はMX配送方式を基本とし、スタティック配送方式にも対応すること。
- ・ 送信ドメイン認証（SPF・DKIM・DMARC）に対応すること。
- ・ セキュリティGW内のSMTPサーバからのSMTP接続を許可する設定を行うこと。
- ・ 自団体宛メール（city.shijonawate.lg.jp宛て）はLGWANに配送しない設定を行うこと。
- ・ 庁内メールは独自ドメインでの運用を想定し構築すること。LGWANメールへ個人アカウントを追加する場合は、庁外との送受信ができないよう制御を行うこと。
- ・ メールサーバはインターネットから切り離されたLGWAN接続系セグメントに設置し、インターネット側からアクセス不可能な構成とすること。
- ・ 可能な場合はクラウド構成（LGWAN-ASP等）を優先し、新たな機器調達を伴わない構成を提案すること。

4-4 移行要件

移行計画書に基づき、現行システムから新システムへのデータ移行及びシステムの切替を実施すること。移行・切替の詳細対象及び優先順位については、本市と協議のうえ決定すること。

【移行対象データ】

現行システムに蓄積されているデータを可能な限り新システムへ移行すること。なお、論理削除済みデータは移行対象外とし、運用開始時に必要な初期データ及びマスタデータについては、本稼働までにセットアップを完了すること。以下に主な移行対象データを例示する。

システム	移行対象データ	データ量（参考）
文書管理システム	簿冊、收受文書、起案文書、施行文書、添付ファイル等	3-1 基本情報参照

グループウェアシステム	庁内メール（mbx 形式）、掲示板、スケジュール（CSV 形式）、施設予約、LGWAN メール（mbx 形式）、様式集等	3-1 基本情報参照
電子決裁	決裁済み案件データ並びに決裁ルート・承認者設定データ及び代理設定等の各種マスタデータ等	3-1 基本情報参照
共通（DB）	文書管理・グループウェア共通 DB データ	3-1 基本情報参照
メールサーバ	メール送受信データ	3-1 基本情報参照

【移行作業】

- ・ 移行データの解析・変換・格納に係るツール及びプログラムの開発、移行処理の結果検証は本業務の範囲とする。
- ・ データ移行にあたり、本市及び現契約事業者との調整を行うこと。
- ・ 移行作業は本市の庁舎内又は本市が認める場所に限定すること。
- ・ データの授受・運搬が発生する場合は施錠可能な専用ケースを使用すること。ただし、クラウド間でのデータ移行等により物理的な運搬が不要な場合はこの限りではない。
- ・ 日常業務に支障をきたさないよう、データ抽出・移行等の作業スケジュールを本市と事前に調整すること。

【移行テスト】

- ・ 移行テストは本番移行前に 2 回以上実施すること。回数の追加については本市と協議のうえ決定すること。
- ・ 移行テストにより、次の受入基準を全て満たすことを確認すること。移行件数が移行元データと完全に一致すること、文字化け・文字欠損が発生していないこと、添付ファイルの欠損・破損がないこと、移行元・移行先のデータ整合性が確認できること。
- ・ 移行テストの結果は本市に報告し、承認を得たうえで本番移行に進むこと。

【システム切替】

- ・ 新システムへの切替方式については業務影響を鑑み、半月程度の並行稼働期間を設ける形を想定しているが、詳細については本市と協議のうえ決定すること。
- ・ 並行稼働期間中における新旧システムへの二重入力等の職員負担が最小限となるよう、並行稼働期間中に発生したデータの取扱いを含む切替計画を本市と協議のうえ策定すること。
- ・ 切替作業は職員の日常業務への影響が生じにくい時間帯（休日・夜間等）に実施すること。
- ・ 本番切替の可否については、受入テストの結果及び移行テストの承認を経て本市が最終判定を行うこと。

- ・ 切替失敗等の緊急事態に備え、現行システムへの復旧手順（ロールバック計画）を事前に策定し、本市の承認を得ること。
- ・ 現行システムの停止時期及び方法については、現契約事業者との調整を含め本市と協議のうえ決定すること。

【本稼働支援】

- ・ 切替作業時及び本稼働後の一定期間（5 営業日程度を想定）、受託者は本市庁舎内に常駐し、本市と連携してシステムの安定稼働を支援すること。支援期間・体制の詳細については本市と協議のうえ決定すること。

4-5 テスト要件

受託者はテスト計画書を作成し本市の承認を得たうえで、計画書に基づき各テストを主体的に実施すること。なお、テスト計画書には 4-4 に定める移行テストの計画も含めること。

【テストの種類と実施方針】

テスト種別	実施主体	主な確認内容
単体テスト	受託者	各機能の個別動作確認
結合テスト	受託者	機能間の連携・インターフェース確認（グループウェアと文書管理システム間の SS0 連携動作確認を含む）
総合テスト	受託者（本市参加）	システム全体の動作・性能確認（5-1 節に定める性能要件を基準とする）
受入テスト	本市（受託者支援）	本番環境での最終確認・本稼働判定

【テスト実施にあたっての条件】

- ・ テストデータは受託者が準備すること。総合テスト以降のテスト工程において実データが必要な場合は、本市と別途協議すること。なお、受託者の開発環境における実データによるテスト実施は認めない。ただし、実データをマスキング等により加工した場合は、その加工方法及び加工後のデータ内容について本市の確認を得たうえで、テストに利用することができる。
- ・ 総合テストの実施前に、各関係者の役割分担をテスト計画書にて明確化すること。
- ・ 受入テストは本市と作業体制・履行場所等について協議のうえ、本番と同様の環境で実施すること。受入テストのテストシナリオ及びテスト項目等の内容については受託者が作成し、本市の承認を得ること。
- ・ 各テスト工程において課題等が発生した場合は、速やかに本市へ報告のうえ復旧作業・原因解明・対策を行うこと。
- ・ 総合テスト及び受入テストにおいて性能面の問題が発生した場合は、チューニングを実施のうえ再テストを行うこと。

【成果物】

- ・ 各テスト工程のテスト結果報告書を作成し、本市に提出すること。(7-1 成果物一覧参照)

4-6 研修要件

受託者は研修計画書を作成し本市の承認を得たうえで、本稼働前に以下の研修を実施すること。研修場所は本市が準備し、研修に使用するパソコンは本市が用意する。

【研修の対象・内容】

研修種別	人数	回数	主な内容
管理職	約 100 名	3 回程度	システム概要説明、グループウェア・文書管理の操作説明、電子決裁操作説明（承認者としての操作を中心とする）
一般職	約 510 名	15 回程度	システム概要説明、グループウェア・文書管理・電子決裁全般の操作説明
システム管理者	約 10 名	1 回	システムの運用・保守に関する説明

※人数は各研修種別の対象者総数であり、記載の回数に分けて実施する。1 回あたりの研修時間の目安は、研修計画書において定める。

【研修方法】

- ・ 研修は本稼働の 1 か月前までに完了すること。
- ・ 原則として集合研修とするが、操作画面を共有しながら操作が行え、かつその場での質疑応答が可能な形式であれば集合研修に限らない。
- ・ 同一内容の研修を上記表の回数程度実施すること。

【成果物】

- ・ 利用者向け操作マニュアル及びシステム管理者向け操作マニュアルを電子データで納品すること。
- ・ 新規入庁職員向けに研修動画データを納品すること。

4-7 運用・保守要件

本稼働後の運用・保守にあたっては、運用・保守計画書を作成し本市の承認を得たうえで業務を実施すること。稼働率・障害受付時間・復旧目標等のサービスレベルについては、4-8 に定める SLA の内容に基づき本市と協議のうえ決定すること。

【運用体制・計画】

- ・ 本市と受託者とで運用・保守要件を詳細化し、運用・保守計画書にて本市に提示すること。
- ・ 計画停止が発生する場合は、少なくとも 1 週間前までに本市へ通知すること。
- ・ 保守作業は原則として業務時間外（夜間・休日）に実施すること。ただし、緊急の障害対応はこの限りではない。

- ・ システムの仕様・設定を変更した場合は、該当するドキュメントを速やかに更新し本市に提出すること。

【ヘルプデスク業務】

- ・ システム管理者からの問い合わせを電話及びメールで受け付けること。
- ・ 対応時間は平日 9:00～17:00（年末年始 12 月 29 日～1 月 3 日を除く）とする。

【監視業務】

- ・ 監視対象・監視方法を選定し、運用・保守計画書にて本市に提示のうえ協議し決定すること。監視時間はシステム稼働時間中とする。
- ・ 異常を検知した場合は緊急性を判断し即座に対応すること。監視結果は記録し、定期的に報告書を作成・提出すること。
- ・ ディスク使用率・CPU 負荷等の主要リソースの使用状況を定期的に確認し、閾値を超過した場合は速やかに本市へ報告すること。

【障害対応】

- ・ 障害発生時は平日 8:00～22:00（12 月 29 日～1 月 3 日を除く）において本市の連絡を受け付け、受付後 2 時間以内に応答及び対応を開始すること。
- ・ 本市の業務や市民サービスへ著しい影響を与えるシステム停止を伴う重大障害については時間外でも連絡を受け付け、12 時間以内に復旧する体制（オンサイト対応含む）を構築すること。
- ・ 障害回復作業・保守作業の前後には、作業内容及び障害原因等を文書で本市に報告すること。
- ・ 障害の復旧に長時間を要する場合は、本市へ 1 時間ごとを目安に経過を報告すること。報告方法・頻度については本市と協議のうえ決定すること。

【年度切替対応】

- ・ 年度末等に発生する異動情報・組織変更情報を本システムに反映するための支援（問い合わせ対応）を契約期間中毎年実施すること。
- ・ 組織再編の規模が大きい場合、又は文書分類体系若しくは決裁ルートの体系的な変更を伴う場合など、通常の年度更新を超える対応を要する場合は、事前の打ち合わせにより作業範囲・影響範囲及び作業手順を整理し、設定変更及び更新結果の確認を支援すること。

【ソフトウェア保守】

- ・ 機能追加・機能改善・不具合改修・バージョンアップ等は運用に支障のないよう実施すること。既存及び今後発見される Web アプリケーションの脆弱性に対して速やかに適切な対応を行うこと。
- ・ 導入時点で最新のセキュリティパッチを適用すること。運用期間中はウイルス対策を施し、最新の保護状態を維持すること。システム及び OS 等の脆弱性情報については速やかに報告し、対策を講じること。
- ・ 不具合への対応は重大度に応じた区分を設け、重大度別の対応時間の目安については本市と協議のうえ決定すること。セキュリティ上重大な脆

弱性については緊急対応とし、速やかにパッチ適用又は回避策を実施すること。

【ハードウェア保守】

- ・ 本システムはクラウド環境での提供を前提とするため、ハードウェア保守はクラウドサービス事業者のサービス仕様に準じた対応を行うこと。受託者はサービス事業者の保守状況・障害情報を定期的に確認し、本市へ報告すること。
- ・ 庁内にネットワーク機器等（4-3 節参照）を設置する場合は、正常稼働に必要な定期保守作業を行うこと。

【運用改善】

- ・ システムの使用状況に関する統計情報を取得し、当初見込んだ使用率との比較管理を行うこと。また、改善が必要な運用事項を抽出し、対応案を本市に提案すること。

4-8 SLA（サービスレベルアグリーメント）

本業務におけるサービスレベルは、本市と受託者が協議のうえ、運用・保守計画書に定めることとする。以下に最低限確保すべき水準を示す。

なお、障害の重大度は以下のとおり区分する。

- ・ 重大障害：システム全体又は主要機能が利用不能となり、本市の業務や市民サービスへ著しい影響を与える障害
- ・ 軽微障害：一部機能の制限又は軽微な不具合であり、代替手段により業務継続が可能な障害

SLA 項目	指標	目標値
サービス提供時間	提供時間帯	24 時間 365 日（計画停止を除く）
稼働率	月間稼働率	99.5%以上（計画停止を除く）
障害受付時間（軽微）	受付可能時間	平日 8:00～22:00（年末年始 12 月 29 日～1 月 3 日を除く）
障害受付時間（重大）	受付可能時間	24 時間 365 日（年末年始を含む）
障害復旧時間（軽微）	受付から復旧まで	2 営業日以内
障害復旧時間（重大）	受付から復旧まで	一次復旧：12 時間以内 恒久対応：2 営業日以内
計画停止通知	事前通知期間	1 週間前までに通知すること。 ただし、緊急性が高い場合はその限りではない。
ヘルプデスク応答	応答時間	受付後 3 時間以内に初回応答

		(応答までの時間は、4-7「運用保守要件」に定めるヘルプデスク業務の対応時間内で計算する。)
障害初動対応	応答時間	受付後 2 時間以内に応答及び対応開始

- ・ サービスレベル未達時は、減額措置等を含む対応を講じることとし、報告義務及び対応方針の詳細については本市と受託者が協議のうえ決定すること。
- ・ サービスレベルについては運用開始後 3 年ごとに本市と受託者が協議のうえ見直しを行うこと。

4-9 廃棄要件

契約満了時には、本市の指示に基づき以下の廃棄作業を実施すること。廃棄作業の実施時期・手順については、本契約満了後に本市が新たに調達する後継システムの稼働状況を踏まえ、本市と協議のうえ決定すること。

【データ消去】

- ・ 本システムに蓄積された全てのデータ（サーバ内データ・バックアップ媒体・ログ等を含む）を完全に消去すること。
- ・ クラウド環境での提供の場合は、CSP が提供するデータ削除機能（暗号化キーの破棄等）を用いてデータを復元不可能な状態にし、削除完了の証跡（削除ログ・完了通知等）を本市に提出すること。
- ・ 物理媒体への直接アクセスが可能な場合は、NIST SP 800-88 又はこれと同等以上の規格に準拠した方法で消去すること。
- ・ データ消去完了後、消去証明書を作成し、本市に提出すること。ただし、消去が不可能な場合はハードウェアを物理破壊し、記憶媒体破壊証明書を作成し、本市に提出すること。
- ・ データ消去証明書及び記憶媒体破壊証明書についての様式は任意のものとするが、対象機器を特定できる情報（シリアル番号等）、消去方法（NIST SP 800-88 に定める Clear・Purge・Destroy の別）、消去に使用した手段の詳細（ソフトウェア名・コマンド名・API の別及びその名称・バージョン等）、消去（作業）日及び作業責任者の情報について記載があること。
- ・ データ消去にかかる費用は受託者の負担とすること。

【機器撤去・廃棄】

- ・ 本市の庁舎等に設置した機器がある場合は、後継システムが稼働した後、本市の要求により撤去・廃棄を行うこと。廃棄にあたっては、関係法令（資源有効利用促進法等）を遵守した方法で行うこと。機器撤去・廃棄にかかる費用は受託者の負担とすること。

4-10 引継要件

契約満了に伴い後継システムへの更改が行われる際には、円滑な移行が実現できるよう後継受託事業者に対して積極的に協力すること。引継協力は契約満了の少なくとも6か月前から開始し、具体的な時期・内容については本市と協議のうえ決定すること。

【引継ぎ協議】

- ・ 後継システムの導入に関し、本市・後継受託事業者を含む関係者との打ち合わせに参加すること。打ち合わせの回数は概ね3回程度を想定。

【データの引渡し】

- ・ 本市から要求があったときは、本システムに蓄積された全てのデータを以下の形式で抽出し、無償で引き渡すこと。
- ・ 文書管理システムのデータ：中間標準レイアウト形式として定められているものはその形式で、その他のものは機械可読な標準的なデータ形式（CSV・XML等）で抽出すること。
- ・ グループウェアシステムのデータ：機械可読な標準的なデータ形式（CSV・XML・mbx等）で抽出すること。
- ・ データの抽出・引渡しにかかる作業は本業務の範囲とし、費用は受託者の負担とすること。

【ドキュメント・情報の引渡し】

- ・ 7-1「成果物一覧」に定める成果物のうち、本市が引継ぎに必要と認めるものを提供すること。
- ・ システム構成・ネットワーク設定・アカウント情報等、後継システムの構築に必要な技術情報を本市に提供すること。

5 システム要件

5-1 非機能要件

【性能要件】

- ・ データの蓄積により処理速度に影響を及ぼすことのないよう、データ構造において合理的なシステム構築を行うこと。
- ・ サーバは、リクエスト受付からレスポンス送信完了までの処理時間について、大量の DB 検索等を伴わない通常の画面遷移は 3 秒以内の応答を目標とすること。
- ・ データ量や利用者の増加に対して、パフォーマンスが劣化しないように適宜ハードウェア・ソフトウェアのチューニングが行えること。

【セキュリティ要件】

<機密性・完全性>

- ・ 庁内外からの不正な接続・侵入、情報資産の漏えい・改ざん・消去・破壊・不正利用等を防止するための対策を講じること。
- ・ LGWAN 接続系ネットワークから HTTPS (TCP443) にてアクセス可能なサービスとして提供すること。

<可用性>

- ・ 目標稼働率 99.5%とし、主系／従系の切り替えが 10 分以内に可能な冗長構成とすること。
- ・ 定期的なバックアップが可能な限り自動処理で実施できること。
- ・ 物理機器を設置する構成の場合は、RAID1 又は RAID5 以上の構成とし、十分な冗長性を確保すること。クラウド構成の場合は CSP 側の冗長構成をもって代替することを可とする。

<追跡可能性>

- ・ システムログ及びアプリケーションログを取得し、少なくとも 3 年間保存できること。

5-2 機能要件

本システムは、グループウェア機能、文書管理機能（電子決裁含む）及びこれらに共通する管理機能を有するものとし、各機能要件は、別紙 1「機能要件一覧表」に定める。

受託者は、別紙 1 に掲げる各要件について、標準機能での対応可否、代替提案の有無及び実現方法を明示すること。なお、別紙 1 に記載のない事項であっても、本業務の目的を達成するために必要と認められる機能については、本市と協議のうえ、対応すること。

6 業務実施体制

6-1 実施体制（責任者・担当者・再委託）

本事業の実施にあたり、受託者は本業務全体を統括するプロジェクト責任者（PM）を選任し、本市への窓口として位置付けること。プロジェクト責任者は、本業務の契約期間を通じて安定的に従事できる者とし、変更する場合は事前に本市の承認を得ること。

受託者は、ISMS 認証（ISO/IEC 27001）の認証を取得していること、又はこれと同等の情報セキュリティ管理体制を有することを証明できること。

本業務の全部を第三者に委託（以下「再委託」という。）してはならない。ただし、業務遂行上本業務の一部を再委託する必要がある場合は、あらかじめ本市指定の様式にて申請し、承認を得ること。再委託を行う場合、受託者は再委託先においても同等の情報セキュリティ水準を確保するものとし、その管理責任を負うこと。

6-2 作業計画・スケジュール管理

受託者は、本業務の全工程にわたり無理のないスケジュールを設定し、本市と十分に協議のうえ実施計画を確定すること。

契約締結後速やかに事業実施計画書を作成し、本市の承認を得ること。事業実施計画書には、本稼働（令和 9 年 12 月 1 日）までの全工程を網羅したスケジュール及び本稼働後の運用保守期間における保守作業スケジュールを含めること。各工程の作業内容・担当者・期間・成果物を明記し、本市と十分に協議のうえ確定すること。また、確定後においても状況の変化に応じて随時見直しを行い、本市の承認を得ること。

6-3 会議体・議事録

受託者は、本業務の円滑な推進を図るため、以下の会議体を設けること。

- ・ 定例報告会は、本稼働前は原則として月 1 回程度、本稼働後の運用保守期間においては毎年度 2 回程度を基本として開催すること。詳細な開催頻度・方法については本市と協議のうえ決定すること。
- ・ 必要に応じ、本市又は受託者のいずれからも随時協議の場を設定できること。
- ・ 各会議において受託者は進捗状況、課題・リスク及び直近の対応事項等を報告すること。本市から協議事項がある場合は、受託者はこれに誠実に対応すること。
- ・ 受託者は各会議の議事録を作成し、開催後 5 営業日以内に本市へ提出すること。本市が内容を確認・承認をもって議事録を確定すること。

6-4 進捗管理

受託者は、作成したスケジュールに基づく進捗管理を実施すること。スケジュールと実績の差を把握し、進捗の自己評価を定例報告会において報告するこ

と。是正が必要と認められる場合は、その原因及び対応策を明らかにした上で、速やかに是正の計画を策定し本市の承認を得ること。

6-5 課題・リスク管理

受託者は、本事業の推進にあたり懸案事項（リスク）を継続的に監視し、管理台帳等で一元管理すること。懸案事項が顕在化した場合は課題として定例報告会において本市へ報告すること。課題発生時には、速やかに原因分析及び対応策の検討を行い、本市と協議のうえ対応方針を確定し、解決するまで継続的に管理すること。

6-6 品質管理

受託者は、本仕様書に定める機能要件及び非機能要件を品質基準として、各工程における品質管理を実施すること。品質基準と実績の差異を把握し、自己評価の結果を各工程完了時に本市へ報告すること。是正が必要と認められる場合は、その原因及び対応策を明らかにした上で、速やかに是正計画を策定すること。

6-7 変更管理

仕様変更の必要が生じた場合、受託者は変更内容・影響範囲及び対応に必要な工数等を本市へ報告し、本市の承認を得てから変更を実施すること。本市から変更を指示した場合も同様に、受託者は影響範囲を確認し本市と協議のうえ対応方針を確定すること。

なお、システムの仕様・設定を変更した場合は、該当するドキュメントを速やかに更新し本市に提出すること。

7 成果物

7-1 成果物一覧

受託者は、以下の成果物を所定の期日までに本市に提出すること。

成果物名称	提出時期	備考
事業実施計画書	契約締結後速やかに	プロジェクト体制・スケジュール含む
基本設計書	設計完了時	システム構成・NW 構成・アカウント管理方針等含む
詳細設計書	設計完了時	本稼働に必要な設計ドキュメントを含む
移行計画書	移行作業開始前	切替計画・ロールバック計画含む
テスト計画書	各テスト工程開始前	移行テスト計画を含む
テスト結果報告書（各工程）	各テスト工程完了後	単体・結合・総合・受入の各工程
研修計画書	研修実施前	研修対象・内容・スケジュールを含む
議事録	各会議開催後 5 営業日以内	本稼働前・運用保守期間中を通じて提出
操作マニュアル（利用者向け・管理者向け）	研修時・本稼働前	電子データで納品
研修資料・動画含む研修関連データ（新規入庁職員向け）	本稼働前	電子データで納品
運用・保守計画書	本稼働前	SLA 合意内容を含む
月次・定期報告書	運用保守期間中毎月	監視結果・障害対応状況等を含む
データ消去証明書又は記憶媒体破壊証明書	廃棄作業完了後	4-9 廃棄要件参照
その他本市が必要と認める資料・ドキュメント	本市が指定する期日まで	

7-2 提出方法

成果物は、電子データ（PDF 形式又は Word・Excel 等の編集可能な形式）で提出すること。本市が書面による提出を求めた場合は、書面でも提出すること。提出先は本市の担当者とし、提出にあたっては事前に担当者と提出方法・ファイル名称・提出期日等を確認すること。

7-3 検収

本市は、受託者から成果物が提出された後、その内容が本仕様書に定める要件を満たしているかを確認する検収を行う。検収にあたっては、4-5「テスト要件」に定める各テスト工程の基準及び4-8「SLA（サービスレベルアグリーメント）」に定める水準を含め、本仕様書への適合を確認すること。検収の結果、不備・不足が認められた場合は受託者に修正・補完を求め、再提出させること。受託者は本市の検収完了をもって当該成果物の納品が完了したものとする。

8 その他の事項

8-1 将来の仕様変更への対応

本契約期間中において、本市から仕様変更又は機能追加に関する相談があった場合、本市と誠実に協議に応じること。

8-2 知的財産権及びデータの取扱い

本委託業務で作成した成果物の著作権等の知的財産権は全て本市に帰属するものとし、受託者は本市の許可なく第三者に開示し、使用し、又は公表してはならない。また、成果物の作成にあたっては、著作権・肖像権等の第三者の権利を侵害しないよう十分留意すること。

受託者は、本業務の履行において本市から提供を受けたデータ及び本業務の遂行上取得・作成したデータについて、契約終了後は本市の指示に従い速やかに削除し、削除が完了した旨を本市に報告すること。なお、削除にあたっては、データが復元不可能な状態となるよう適切な方法で実施すること。

8-3 個人情報等の取扱い

受託者は、個人情報の取扱いにあたっては、1-5「準拠すべき法令、規定及びガイドライン等」に定める関係法令等を遵守すること。また、本業務の履行において知り得た個人情報及び業務上の秘密情報を、本業務の目的以外に使用し、又は第三者に漏らしてはならない。この義務は、契約終了後においても同様とする。

個人情報の漏えい、滅失、紛失等の事故が発生した場合、又は本業務の履行において支障が生じた場合は、直ちに本市へ報告し、本市と協議のうえ解決しなければならない。また、事故への対応策を講じた後、速やかに報告書を本市へ提出しなければならない。

8-4 疑義が生じた場合の協議

本仕様書及び契約書に明示されていない事項であっても、本業務の履行上必要な事項については、受託者が責任を持って対応すること。また、本仕様書及び契約書の解釈について疑義が生じた場合、又は本仕様書に定めのない事項が生じた場合は、本市と受託者が誠実に協議のうえ、対応方針を決定するものとする。