

内部事務システムサービス提供業務に係る  
調達仕様書

山口県 柳井市 政策企画課

令和8年7月

## 目次

|    |                    |    |
|----|--------------------|----|
| 1  | 調達件名               | 1  |
| 2  | 概要                 | 1  |
| 3  | 基本的な考え方            | 1  |
| 4  | システム化の範囲（業務システム一式） | 1  |
| 5  | システム本稼働予定時期        | 2  |
| 6  | 契約期間               | 2  |
| 7  | 作業内容及び納品物          | 3  |
| 8  | システム要件             | 5  |
| 9  | システム稼働環境           | 6  |
| 10 | 信頼性等要件             | 9  |
| 11 | 情報セキュリティ要件         | 10 |
| 12 | 導入作業に係る要件          | 11 |
| 13 | 各種テストに係る要件         | 13 |
| 14 | 移行作業に係る要件          | 13 |
| 15 | 利用者教育に係る要件         | 14 |
| 16 | システムの運用に係る要件       | 15 |
| 17 | システムの保守に係る要件       | 16 |
| 18 | その他、本業務に必要な作業に係る要件 | 17 |
| 19 | 費用に係る事項            | 17 |
| 20 | 不具合への対応            | 18 |
| 21 | 支払い条件              | 18 |
| 22 | 特記事項               | 18 |

## 1 調達件名

内部事務システムサービス提供業務

## 2 概要

柳井市（以下「本市」という）では、持続可能かつ効率的な行財政運営を推進するため、内部事務システム（財務会計システム（電子決裁機能無し）、人事給与システム（電子決裁機能無し）、庶務事務システム（電子決裁機能あり））の再構築を計画している。

現行の財務会計システム及び人事給与システムは令和 4 年度に更新されているが、その基盤となるサーバ機器の保守期限が令和 9 年 11 月 30 日に迫っているため、契約期間満了前に新たなシステムへの更改が必須となっている。

本調達は、システム更改の機会を捉え、既存 2 システムのリプレイス及び 1 システム（庶務事務システム）の新規導入を、本市が機器を保有しないクラウド方式（サービス利用型）により一括して実施することで、行政 DX の推進を図り、システム運用経費の削減と業務標準化を円滑かつ効率的に実現することを目的とする。

システムの本稼働時期は令和 10 年 4 月（財務会計の予算編成機能も令和 10 年 4 月）を予定しており、本業務はこれに向けたサービス提供を求めるものである。

## 3 基本的な考え方

本業務は、国の「自治体 DX 推進計画」及び「クラウド・バイ・デフォルト原則」の趣旨を踏まえ、内部事務システムのクラウド化を推進し、運用経費の縮減と業務効率化を図ることを目的とする。

### (1) システム更改の基本方針

#### ア クラウド方式の採用

本市はサーバ等の機器を保有せず、クラウド方式（サービス利用型）を採用する。

セキュリティ対策は国の基準に準拠し、適切に実施すること。

#### イ 標準機能の活用

システムは原則としてノンカスタマイズで導入し、パッケージ標準機能・帳票をそのまま利用する。

やむを得ず機能追加が必要な場合は、理由を明確にし、保守性を損なわない構成とする。

## 4 システム化の範囲（業務システム一式）

### (1) 対象業務・システム

次期システムにおいては、財務会計システム（電子決裁機能無し）、人事給

与システム（電子決裁機能無し）、庶務事務システム（電子決裁機能あり）に加え、以下のような機能を対象として利便性向上を図ることを検討している。

- 「公振くん」等の外部支払システム（本件調達に含まない）
- 電子納付対応「地方税統一 QR コード(eL-QR)」（本件調達を含む）
- 人事評価システム（本件調達に含まない）

現行システムの状況は以下のとおり。

| 稼働システム名  | 稼働バージョン                      | 提供ベンダ名         |
|----------|------------------------------|----------------|
| 財務会計システム | IPKNOWLEDGE 財務会計システム<br>v3.0 | 富士通 Japan 株式会社 |
| 人事給与システム | IPKNOWLEDGE 人事給与システム<br>v3.0 |                |

## (2) パッケージシステムについて

ア 導入するパッケージシステムは、人口2万人～5万人規模の自治体において財務会計・人事給与・庶務事務の3システムを同時に提供し、安定稼働している実績のあるシステムであること。

イ 番号制度（マイナンバー）に対応したパッケージシステムであること。

ウ 原則、一般的なPCと一般的なブラウザのみで作動し、クライアント側へ特殊な専用ソフトウェア（PDFビューワを除く）を必要としないこと。ただし、特殊な専用ソフトウェアが必要な場合は、自動又はサービス提供事業者による作業によりインストールをし、本市の作業は発生させないこと。

エ 稼働環境が、オープンシステム（※）を基盤に構築されていること。

※ここでいう「オープンシステム」とは、汎用的に利用されているWindowsやLinux等のOSで構築されているシステムのことを指す。

## 5 システム本稼働予定時期

現在予定しているシステム本稼働予定時期は令和10年4月である。

また、今後の状況により、本稼働時期を見直す可能性がある。

## 6 契約期間

契約締結日から令和20年3月31日まで

## 7 作業内容及び納品物

### (1) 作業内容

サービス提供事業者は、以下の作業を実施すること（詳細な作業内容は「12 導入作業に係る要件」から「18 その他、本業務に必要な作業に係る要件」を参照のこと）。

- ア 導入作業
- イ 各種テスト
- ウ 移行作業
- エ 利用者教育
- オ システムの運用
- カ システムの保守
- キ その他、本業務に必要な作業

### (2) 納品物

サービス提供に併せて、以下に示す現時点で必須と想定する納品物を納品すること。ただし、具体的には本業務の中で決定するものとし、各ドキュメントの記載事項や納入期限等については、本市の承認を得ること。

全て、本市に、書面及び資料を格納した電子媒体（DVD-R 等）を各 1 部納品すること。

| 作業内容 | 納品物           | 備考                                  |
|------|---------------|-------------------------------------|
| 導入作業 | プロジェクト計画書     |                                     |
|      | 実施スケジュール表     |                                     |
|      | プロジェクト進捗管理表   |                                     |
|      | 要件定義書         | 別紙 1「機能要件一覧」を活用すること。                |
|      | 基本設計書         | ネットワーク構成図、ハードウェア構成図、ソフトウェア構成図を含むこと。 |
|      | 詳細設計書         | パッケージシステムの内部設計については必須ではない。          |
|      | 外部インターフェース仕様書 | コード定義、コード変換テーブル等を含むこと。              |

| 作業内容  | 納品物           | 備考  |
|-------|---------------|---|
|       | パッケージ仕様書      | システム設定（パラメータ設定）、EUC 用のテーブルレイアウト、コード定義等を含むこと。                        |
|       | 運用内容確認実施計画書   | どのように運用の要件定義・設計を行うかの計画書。  |
|       | 運用内容確認結果報告書   | 計画書にもとづく確認の結果をまとめた報告書。  |
|       | 運用管理要領        | 実際に運用として執り行う事項とその実施方法を整理した文書。                                       |
|       | サービスレベル定義書    | 別紙 4「サービス提供における SLA（案）」を活用すること。                                     |
|       | サービスレベル維持管理要領 |   |
|       | 構成管理計画書       | ソースプログラム、各種ドキュメントの構成管理（状態管理）をどのようなツールで、どのような体制で管理するのかといった事項に関する計画書。 |
| 各種テスト | テスト計画書        |   |
|       | テスト実施結果報告書    |   |
| 移行作業  | システム移行計画書     |   |
|       | データ移行計画書      | データ移行をどのように進めて行くかをまとめた計画書。  |
|       | データ移行結果報告書    |   |
| 利用者教育 | 操作マニュアル       | パッケージシステムのマニュアルを本市版に修正したものであること。                                    |
|       | 運用・保守マニュアル    |   |
|       | 障害時対応マニュアル    |   |
|       | 操作研修教材        |   |

| 作業内容  | 納品物        | 備考  |
|-------|------------|---|
| 運用、保守 | 作業計画書      | 作成単位（年次/月次/日次/個別作業等）については、利用開始までに本市と調整すること。 |
|       | 運用保守月次報告書  | 具体的な構成や記載内容については、利用開始までに本市と調整すること。          |
|       | 障害報告書      | 障害内容、経過、影響、原因、応急措置、改善措置等を記載すること。            |
|       | SLA 達成状況報告 | 必要に応じて改善提案を行うこと。                            |
| 共通    | 会議議事録      | 本市が指示する形式で、必要部数を納品すること。                     |

### (3) 納入場所

本市が指定した場所

## 8 システム要件

### (1) 機能要件

ア 機能要件については、別紙 1「機能要件一覧」を参照のこと。また、別紙 1 に記載のない機能であっても、パッケージとして提供される機能は無償で使用できること。

イ 重点事項要件については、パッケージの根幹に影響のない範囲で実装可能なものは実装又は運用回避を提案すること。

ウ 原則として、クラウド方式で提供されるパッケージシステムの利用を前提とし、カスタマイズを最小限に抑制すること。ただし、パッケージシステムの標準仕様に本市の業務を全て合わせて運営できるとは限らないため、要件定義や基本設計等の工程を省略しないこと。

エ 以下を考慮した画面を備えていることが望ましい。

(ア) 視認性（分解性、画面要素の配置の的確性、配色や文字の大きさの的確性、画面項目の必要十分性等）

(イ) 操作の効率性（キーやマウスの使用法、編集補助機能等）

- (ウ) 誤操作防止
  - (エ) データ項目名称・項目値における入力と表示の一貫性
  - (オ) 操作方法の習得の容易性
- (2) 帳票要件
- ア 帳票要件については、別紙 1「機能要件一覧」を参照のこと。なお、別紙 1 に記載のない帳票であっても、パッケージとして提供される帳票は無償で使用できること。
  - イ 重点事項要件については、パッケージの根幹に影響のない範囲で実装可能なものは実装又は運用回避を提案すること。
  - ウ 次期システムにおいて、業務運用上必要な帳票が出力できること。
  - エ 法令等で定められている様式の帳票については、様式どおり出力できること。
  - オ 出力物は現行システムから現在出力されているものをもとに定めているができる限り標準実装されている様式に合わせ、次期システムで不要になると考えられるものは廃止するための検討を行うこと。
  - カ 「9 (2) ウ PC・プリンタ等機器」に示すとおり、プリンタは既存機器を流用する可能性があるため、これを考慮して、一般的なプリンタで出力可能な帳票とすること。
- (3) データ連携要件
- ア 連携が必要なシステムとのデータ連携を行うこと。データ連携要件については、別紙 1「機能要件一覧」を参照のこと。
  - イ 連携が必要なシステムについて、当該システムの運用及び保守業者が別に存在する場合は、当該業者と連携・協力の上、サービス提供事業者が主体的に調整、設計、実装及びテストを実施し、各システムとの連携を正しく行うこと。
- (4) 番号制度に関する要件
- 番号制度（マイナンバー）に関して必要な対応を行うこと。

## 9 システム稼働環境

### (1) 規模・性能要件

受託者は、別紙 2「基礎数値一覧」をもとに、適切な性能やメモリ、ディスク容量を備えたハードウェア等を利用できるように用意すること。庶務事務システムはほぼ全ての職員が利用するシステムとなるため、それを考慮したシス

テム稼働環境を用意すること。

また、事前にシミュレーション等により以下の性能目標値を達成できることを確認すること。

ア データ検索処理時間

3秒程度とする。ただし、サーバと端末間のネットワークの負荷や遅延による影響は含めない。

イ オンライン応答時間

5秒程度とする。ただし、サーバと端末間のネットワークの負荷や遅延による影響は含めない。なお、データ量が極端に多い業務や機能については例外を認める。

ウ 画面遷移時間

3秒程度とする。ただし、サーバと端末間のネットワークの負荷や遅延による影響は含めない。

## (2) ハードウェア要件

クラウドサービスに利用するサーバ等機器については、障害が発生しても業務が継続できる構成とし、システムの耐性（冗長化等）、障害発生時のリカバリ対応、連携が必要なシステムとの連携等を考慮し提案すること。

また、省電力、二酸化炭素排出、リサイクル等の環境に配慮した構成が望ましい。なお、サーバ等機器のセキュリティ対策、ウィルス対策等については、サービス提供事業者にて適切な措置を講じること。

ア 本番用サーバ等

各機器の選定に当たっては、安全性、信頼性、可用性、汎用性、拡張性、保守性、移植性、環境への負荷を考慮すること。

次期システムの稼働停止やデータ喪失を防ぐ為に、重要な機器を多重化、冗長化する等の措置（RAID構成、ホットスワップ対応等）及びバックアップの措置を講じること。

国際技術標準や事実上の業界標準を採用した機器を選択すること。

イ 検証用サーバ等

本番環境とは別に、検証環境を用意すること。

検証環境は、教育環境としても活用することを予定しているため、本番用と検証用のソフトウェア環境は同一に保たれる必要がある。ただし、次期システムの改修等を行う場合に、検証環境を開発環境としても利用することを想定しており、その場合、一時的に本番環境と検証環境の間で、ソフトウェ

ア環境に差異が生じて問題はない。

仮想化技術等を利用した、本番環境と検証環境のハードウェアの共有も可能とする。その場合、検証環境に対する操作や変更が、本番環境に影響しないように論理的に分離すること。

#### ウ PC・プリンタ等機器

PC・プリンタ、スキャナは既存機器の流用、もしくは本業務とは別に調達する予定であり、本業務の調達範囲には含まない（スキャナのアプリケーション改修も本業務の調達範囲には含まない）。本市のPC・プリンタ等に係る現時点での方針については、以下のとおり。

| 機器   | 現時点の方針  |
|------|---|
| PC   | 富士通 ESPRIMO K 5 0 1 0 / H<br>富士通 LIFEBOOK A 5 5 1 1 / Hを使用。<br>OSは現時点ではMicrosoft Windows 10 Pro |
| プリンタ | 京セラ ECOSYS P4140dnを使用。  |
| スキャナ | リコー f i - 7 1 8 0 スキャナを使用。  |

なお、PC・プリンタについては、毎年一定数の入れ替えを行うことを予定している。

### (3) ソフトウェア構成

ア 各ソフトウェアの選定に当たっては、安全性、信頼性、可用性、汎用性、拡張性及び移植性を考慮すること。

イ パッケージシステムとしては、令和20年3月以後も利用可能なシステムであること。ただし、本市の承諾を得た上で、止むを得ず別のパッケージシステムを利用する場合においても本業務の範囲内とし、新たな費用は発生させないこと。また、必要時にOS等のバージョンアップに無償で対応できるシステムであること。

ウ 技術標準や事実上の業界標準を採用したソフトウェアを選択すること。

エ クライアント側に特殊な専用ソフトウェアのインストールが必要な場合もライセンス費用等、別途の費用が発生しないこと。

### (4) ネットワーク環境

データセンターと本市の本庁舎を結ぶ回線は、LGWAN とする。ただしサービ

ス提供事業者が別途最適と考える方法があれば提案すること。いずれの場合も、データセンターと本市の本庁舎間の回線の利用に係る準備、回線の提供は本業務におけるサービス提供に含むものとする。

(5) アクセシビリティ要件

次期システムの入力及び表示は日本語で行うこと。また、アクセシビリティに配慮したユーザーインターフェースを備えること。

## 10 信頼性等要件

(1) 信頼性要件

別紙 4「サービス提供における SLA（案）」に示した利用時間内におけるシステムの目標稼働率は、99.9%以上とする。なお、利用時間には、計画停止時間やデータセンターと本市間・本市内のネットワーク障害による停止は含まない。

データセンターの計画停止によりオンライン更新業務が不可能となる日は、土曜日、日曜日及び祝祭日のみとし、5日以内であること（計画停止によるオンライン更新業務不可能日は、時間の長短によらず1日とカウントする）。

あわせて、データの損失が発生しないこと。また、データの一貫性・完全性を維持すること。

(2) 拡張性要件

本稼働までに実施される法制度改正及び新制度の開始については、今回の調達範囲に含めるものとし、対応版を導入すること。

また、パラメータ設定等によって、軽微な機能変更や帳票類の印字変更が容易に行えること。

(3) 業務継続性要件

機器の故障等システム障害が発生した場合は、速やかに障害発生直前の状態に復旧できること。

システムへの障害対処については、サービス提供事業者は組織的かつ計画的・予防的に行えるように準備し、実施すること。

災害や障害発生時におけるサービス提供事業者の緊急連絡先を、あらかじめ本市へ届け出ること。

災害発生時には、サービス提供事業者は本市と対応方法を協議の上、本市と共同でシステムを早期に復旧させること。

## 11 情報セキュリティ要件

サービス提供事業者は、個人情報の重要性を認識し、個人情報を扱う者の倫理及び良識ある判断に基づき、個人情報の管理を徹底し、個人情報の漏えい等が発生しないように万全の注意を払わなければならない。また、個人情報の取扱いについては、柳井市個人情報の保護に関する法律施行条例等を遵守すること。

### (1) 権限要件

各ユーザーの役割に応じて、必要最小限の操作しかできないように配慮し、操作ミスや情報漏えい等の危険性を低減すること。人事異動等によるユーザーの役割変更が容易に対応できること。

認証については、最低限、ユーザー名、パスワードによる認証を必須とする。

### (2) 情報セキュリティ対策

次期システムの構築及び本稼働期間において、以下のセキュリティ対策を施さなければならない。機密情報とは、データベースに格納された全情報を指す。

#### ア 機密情報の暗号化

機密情報をシステム外に持ち出す場合や、IP-VPN等の閉域網を介して転送する場合にも機密情報を暗号化すること。他システム連携においては、庁内ネットワーク外に情報が流れる場合には暗号化を求めるが、ネットワーク内で連携が完結する場合は、暗号化する必要はない。

#### イ 機密情報へのアクセス制御と情報漏えい防止

正当にアクセス権限を有する者のみが機密情報へアクセスできるように、アクセス制御を実施し、不正接続を排除すること。

機密情報の漏えいやデータの改ざんを防止する対策を行うこと。

#### ウ 監査とログ記録

本業務で利用するシステムの操作履歴等の各種ログを確実に記録すること。万一事故が発生した場合に、原因追及のための基礎情報として利用できること。

現在起こっている障害がどこに起因するのかをトレースするため、「誰が」「いつ」「どのID（又はどの端末）で」「何をした」が最低限記録されること。

権限のある者のみがログ情報へアクセスできること。システムでのログの保管期間は直近1年間とし、それを超過したものはクラウド環境内の本番システム領域とは独立した領域に保管すること。また、ログデータは、次期シ

システムを将来改廃する際に備えて、DVD-R等の一般のPCで読み込み可能な記録媒体に保存し納品できることとし、データ形式は、テキストデータ等の汎用性のある形式であること。

(3) 個人情報の持出

個人情報の持出は、本市の許可を得た上で実施すること。

## 12 導入作業に係る要件

(1) プロジェクト管理

ア プロジェクトの編成

本業務を遂行するため、プロジェクトを編成すること。プロジェクトの着手に先立ち、サービス提供事業者はプロジェクト計画書を作成し、本市の承認を得ること。プロジェクト計画書には、本市の業務システムの稼働までの期間について、以下が記載されていること。

- (ア) マイルストーン（作業の節目）
- (イ) 納品物を考慮したWBS（作業分解図）
- (ウ) WBSの作業項目毎のスケジュール
- (エ) WBSの作業項目毎の担当者
- (オ) マイルストーン及びWBSの作業項目の依存関係

イ プロジェクト会議・報告事項

プロジェクトの会議と本市への報告事項については以下に従うこと。

(ア) 定期プロジェクト会議

本市及びサービス提供事業者の双方が合意した日程で、定期的な会議（本稼働開始までは少なくとも毎月1回）を開催すること。会議には、双方のプロジェクト責任者、及び定期プロジェクト会議の議題に関するステークホルダー（関係人）は必ず出席すること。定期プロジェクト会議では、以下を行うこと。

- a プロジェクトの進捗状況を報告すること。
- b プロジェクトの課題の処理状況を報告すること。
- c 今後のプロジェクトの予定を報告すること。
- d プロジェクトの進捗の遅れ、目標品質未達等の是正措置が必要な事態がある場合は、その措置内容・実施時期・進捗の回復予定について報告すること。
- e 各工程完了時に、その工程の完了報告を行うこと。

- (イ) プロジェクトの品質に関する事項  
納品物に対する品質基準を設け、品質の達成水準を報告すること。
  - (ウ) 課題整理に関する事項  
プロジェクトの目的達成を阻害する課題を特定して、解決のための取組状況を報告すること。また、課題管理を実施し、適宜報告すること。
  - (エ) 会議の運営、資料・議事録の提出  
各会議の進行を行うとともに、議事録作成等を行うこと。  
各種会議の資料や議事録等の打合せの記録を遅滞なく提出し、本市の承認を得ること。
- (2) 次期システムの導入作業において、必要な機材、場所等を確保し、以下の事項を実施すること。
- ア 要件定義の実施、基本設計、詳細設計の策定
  - イ 要求する機能・帳票への適応（EUC 機能、Access や Excel 等で利用できる形式（CSV 等）のファイルが出力できること）
  - ウ 要求する外部インタフェースへの対応
  - エ パッケージシステムの適用（各種設定）
  - オ データ移行に係る対象データの範囲・移行方法等の策定
  - カ 操作マニュアルや運用・保守マニュアル等の作成
  - キ その他、導入に必要となる作業
- (3) サービスレベルの合意・維持管理
- サービス提供事業者は、本仕様書に基づき提供するサービスのサービスレベルの維持管理方法（SLM）やサービスレベルに関する合意事項（SLA）を明確にし、本市との合意結果として取りまとめること。
- 取り決めるサービスレベルは、金銭的な賠償を目的として取り決めするものではなく、サービス提供事業者により提供されるサービスの品質に対する保証や維持・向上を目的とする。
- SLA は、SLM に基づき必要に応じて見直しを行い改定する。改定は、双方の合意をもって行い、改定履歴の内容を明記すること。
- なお、現時点で想定している SLA（案）については、別紙 4「サービス提供における SLA（案）」を参照のこと。
- (4) 貸与品管理に関する事項
- 貸与品について、管理方法を定め、適切な管理を実施すること。

(5) 作業場所

作業場所は、本市が指定した場所とする。

(6) コミュニケーションツールの提供

導入作業時の本市・サービス提供事業者間の効率的かつ円滑なコミュニケーションの実現を図るためのツールや機器等を、サービス提供事業者決定後速やかに提供すること。

なお、具体的なツールとして、共有フォルダ（情報共有のためのセキュリティ対策を講じたインターネット経由のファイル共有サービス等）を必須とすること（それ以外のツールはサービス提供事業者の提案により利用可否を検討することを想定している。）。

### 13 各種テストに係る要件

導入時や運用後の全てのテスト（その結果の現行データとの突合を含む。）を品質管理の責任者を定め、その下で実施すること。

テストにおいて発見された障害は、品質管理の責任者が原因と対策を確認して速やかに修正・再確認を行うとともに、障害管理表等で管理すること。

各テスト（単体テスト、結合テスト、受入テスト等）に先立ち、テスト計画を策定すること。テスト計画では、テストの目的、スケジュール、体制、テスト完了基準（品質基準）及びテスト方法を定めて本市へ提出し、本市の承認を得ること。

なお、サービス提供事業者は、各テスト完了後に、実施結果を本市へ提出し、本市の承認を得ること。

### 14 移行作業に係る要件

(1) データ移行

ア 次期システムで、予算の編成、執行、給与計算等の処理が適切に行えるようにするため、基本的に現行システムで管理している、業務運用上必要な情報を移行すること。なお、業務運用上必要な情報の範囲や種類、媒体等については、本市と協議の上決定すること。

イ 財務会計システム及び人事給与システムのデータ移行については、現行業者指定フォーマット（形式 CSV、文字コード S-JIS）でのデータ提供を基本とするが、現行システムの移行対象データのファイルレイアウト等を確認し、より安全な移行方法の検討を行うこと。

ウ 職員番号、整理番号等の業務管理番号は、現行の番号をそのまま移行する

ことを基本とすること。

現行システムで登録されておらず、次期システムでの管理項目となる不足項目については、基本的にサービス提供事業者側で一括更新又はパンチ入力等による追加登録を行うこと。

エ 移行対象データは、サービス提供事業者側で次期システムでの論理チェックをテスト時に行った後に、本番データとして移行を行うこと。

データ移行は、テストデータ移行2回（本番データ移行前に制度改正等があった場合には、当該データファイルのみ再移行）、本番データ移行1回を予定している。この他、必要な情報資産については随時提供する。

提供する情報資産に対する問合せについては、本市が受け付け、現行システムの構築及び運用保守業者に照会し、本市が回答する。

オ 文字については、次期システムで利用する文字フォントに合わせ、移行データの文字コード変換等の同定作業を行うこと。

現状使用している文字コードの詳細は以下のとおり。

|         |       |
|---------|-------|
| 文字コード体系 | S-JIS |
| 保有外字数   | なし    |

## (2) システム切替え

本市の本稼働開始時期に応じて、現行システムから次期システムへ切り替えること。

このシステム切替えについては、データ連携、費用、職員負担等を考慮し、適切な時期を提案すること。

このシステム切替えは、業務への影響を最小限にするため、事前に十分な検証を行った上で実施すること。

## (3) 移行完了の確認

移行が完了し、次期システムによる運用を開始できることを検証すること。

## (4) 移行完了報告

上記の作業の結果を本市へ報告すること。

# 15 利用者教育に係る要件

## (1) 対象

教育は、本市の本稼働開始時期に合わせ、次期システムを利用する全職員を対象として教育を実施すること。各システムを利用する職員の代表者に対して

集合研修を実施し、代表者以外については自主学習とすることを想定している。また、システムを管理する職員に対しては、管理者用の教育を行うこと。なお、教育のための会場や PC 等の準備は本市が行うが、教育用テキストはサービス提供事業者が準備すること。

時間は、通常業務時間帯を基本とするが、窓口業務部署については 17 時以降の実施となる場合もあるので、本市と協議の上対応すること。また、教育以外の時間帯についても、職員がシステム操作等を習熟するための自主学習ができる環境を用意すること。なお、自主学習環境については、本稼働までの期間だけでなく、本稼働後も利用することを想定している（異動職員の利用等）。

各システムの集合研修に対する参加職員数の想定は以下のとおり。

| システム名 | 集合研修参加者予定数 | 一回当たりの受講者数     |
|-------|------------|----------------|
| 財務会計  | 約 360 名    | 約 30～50 名×10 回 |
| 人事給与  | 約 4 名      | 約 2 名×2 回      |
| 庶務事務  | 約 500 名    | 約 30～50 名×10 回 |

## (2) サポート

職員の負荷軽減のため、システム稼働開始後は、平日の日中時間帯において、電話、メール、オンライン会議その他適切な方法により、システム操作・運用等に関する問い合わせに対して速やかに一次回答又は対応方針の提示が可能なサポート体制を整備すること。

なお、システム稼働開始後 6 カ月間は、問合せが集中することが想定されるため、本市専用の問合せ電話番号を設け速やかに連絡が取れるようにすること。また、同期間においてはシステム操作・運用等に関する重点的なサポートを実施すること。

## 16 システムの運用に係る要件

### (1) 運用・サービス要件

運用・サービス要件については、別紙 3「運用保守サービス要件一覧（案）」を参照のこと。

### (2) データ管理要件

バックアップの要件は以下のとおり。

| 項目   | 要件  |
|------|---|
| 対象   | 復旧に必要な情報全て（データ及び OS、アプリケーション等）  |
| 頻度   | データについては毎日（少なくとも週に1度はフルバックアップを取ること。）<br>その他については、少なくとも月に1度又は設定、構成変更の都度  |
| 保存期間 | 日次分は最低3日、週次分は、最低1週間   |
| その他  | 月に1度はバックアップが適切に取られていることを確認して報告すること。<br>バックアップ処理の時間は職員の業務に支障がないように計画すること。<br>なお、サービス提供事業者側でバックアップデータをデータセンターの外部に保管する場合は、本市の承諾を得ること。また、バックアップデータをネットワーク経由で送信する場合は、サービス提供事業者が回線費用を負担し、暗号化を施す等セキュリティ対策を講じること。 |

バックアップからの復旧作業は、サービス提供事業者が実施すること。

システムの稼働時間以外の時間帯のハードウェア等の障害については、稼働時間の開始 15 分前までには運用可能な状態に復旧すること（利用者に影響を与える縮退運転は認められない）。

## 17 システムの保守に係る要件

### (1) ソフトウェア保守要件

全てのソフトウェアは、サービス提供事業者又はメーカーが保守対象として  
いるバージョンを使用すること。サービスパックやパッチについては、セキュ  
リティに関して重大な修正を含むものを、業務への影響を抑えつつ、できるだ  
け速やかに適用すること。

保守に必要な操作を極力自動化する等、保守費用を抑えること。

次期システムについて、サービス提供事業者が窓口となり、システムの利用  
に支障がないように保守すること。

プログラムソースは構成管理により、管理対象が常に最新の状態を維持して  
いること。

(2) ハードウェア保守要件

クラウドサービスとして利用する全てのハードウェア等について、サービス提供事業者が窓口となり、システムの利用に支障がないように保守すること。

(3) ドキュメント類保守要件

納品物のドキュメントについては、常に最新の状態となるよう保守を行い、本市へ適宜再納品すること。その際、変更履歴を記載すること。

納品物のドキュメントは構成管理により、管理対象が常に最新の状態を維持していること。

## 18 その他、本業務に必要な作業に係る要件

(1) PC・プリンタ・スキャナー等機器の設定

PC・プリンタ・スキャナー等機器については、既存機器を流用又は本業務とは別途調達する予定であるが、次期システムを利用する上でPC・プリンタ等機器に対して契約期間中に必要な各種設定・テスト等については、本業務におけるサービス提供にて行うこと。また、設定する上で必要な資源や手順書について、本市に提出すること。

## 19 費用に係る事項

(1) 費用の減額

次期システムが本仕様書で規定するシステムより減少（本稼働後も含む。）し、又は利用開始時期の変更等によりサービス提供内容に変更が生じる場合、本市とサービス提供事業者においてシステム利用に要する費用の減額を協議するものとする。なお、協議における金額は、提案時にサービス提供事業者が提出した見積詳細を参考とする。

(2) 費用の追加

本業務において当初に見込む費用には、サービス提供に関わるもの全てを含むものとする。本市の本稼働後1年については、本市との要件定義の結果としてサービス提供範囲と決定した要件が充足されておらず、業務運用上大きな作業負担となる機能等に限り、修正等の対応をすることとし、その場合の追加費用は発生しないこととする。

(3) 制度改正等に係る費用

国、県等の制度改正等の全て（カスタマイズ機能や本市の独自機能、連携が必要なシステムとの連携機能等を含む。）の対応は、本業務範囲内で行い、特

別な対応費用が発生しないこと（必要と見込まれる金額は契約額に含めること）。ただし、全国的に補助金等が交付される改正（※）はこの限りではない。

※ 国の基準額を上限とし、最も費用縮減が図れる手法を選択することを基本とすること。

なお、大規模制度改正については、別途協議の上、対応内容及び費用を定めるものとする。

#### (4) 利用開始時期を変更した場合の費用

業務イベントやデータ移行等を考慮し、サービス提供事業者からの提案により、本市が希望する利用開始時期を調整することも可能である。ただし、その場合の費用は、契約時の額で該当する本市が希望する利用開始時期から発生するものとするに留意すること。

## 20 不具合への対応

サービス提供事業者は、サービス提供期間中において、提供サービス（ソフトウェア及びハードウェア等を含む。）の不具合を、無償で修正しなければならない。また、不具合を修正する場合は、運用中の業務への影響を最小限に抑えること。

## 21 支払い条件

支払は、サービス利用料、初期費用（本稼働までに要する作業・対応費を含む）及びその他の一時経費を合わせ、令和10年4月から令和20年3月までの10年間にわたり、各月のサービス利用料とすること。

なお、初期費用及びその他の一時経費については、賃貸借契約に基づく支払とすることも可能とする。

## 22 特記事項

### (1) 本業務終了後の引継ぎ（令和20年度以降のシステムリプレイス）

ア 本業務の履行期間終了日までに本業務を本市が継続して遂行するために必要な措置を講じること。

イ 本業務終了決定時（終了1年前から終了日までを予定）の他事業者への業務の引継、及びデータ移行（回数は3回を予定）に関しては、本委託業務の範囲内で行うこととし、追加の費用が生じないこと。

ウ 業務引継に際しては、引き継ぐべき内容を記録した業務引継書を作成し、業務停滞が発生しないように他事業者に対して十分な説明を行った上で引き継ぐこと。

エ データ移行に関しては、移行データを抽出して提供するとともに、必要となる資料を作成し、Q&A対応への各種作業に協力すること。

オ 移行用データの提供については、原則、総務省が平成 24 年度に公表した「中間標準レイアウト仕様」に則り実施すること。なお、「中間標準レイアウト仕様」が改定された場合は、新仕様及び前仕様のいずれにも対応できること。

また、「中間標準レイアウト仕様」に含まれないデータについても漏れのないうように抽出し提供すること。（次期システム委託業者との協議で合意できるものとする）

カ 次期システムへの移行が完了し、本市から要請があった場合は、本業務に関する全ての情報資産（データベースや文書等）を削除又は廃棄し、それを証明する書類を本市へ提出すること。

## (2) 環境改善・環境保全

本業務の実施に当たり、環境改善に取り組む運用体制を整備し、環境保全活動に努めること。

## (3) 知的財産等の取扱い

次期システムに関する知的財産権等の取扱いは以下のとおりとする。

ア 対象ソフトウェアの開発過程で生じた特許権、実用新案権（特許、実用新案登録を受ける権利を含む。以下「特許権等」という。）の帰属については、以下のとおりとする。

(ア) 本市が単独で行った発明、考案（以下「発明等」という。）から生じた特許権等については、本市に帰属するものとする。

(イ) サービス提供事業者が単独で行った発明等から生じた特許権等については、サービス提供事業者単独に帰属するものとする。

(ウ) 本市及びサービス提供事業者が共同で行った発明等から生じた特許権等については、本市とサービス提供事業者の共有とする。この場合、本市及びサービス提供事業者は、特許権等の全部につき、それぞれ相手方の了承及び対価の支払なしに、自ら実施し、又は、第三者に対し通常実施権を実施許諾することができるものとする。

イ サービス提供事業者が従前から保有する特許権等を対象ソフトウェアに適用した場合及びア(イ)又は(ウ)によりサービス提供事業者に帰属する特許権等が生じ、これが対象ソフトウェアに適用されている場合には、サービス提供事業者は本市に対し、当該特許権等について契約締結時点の対象ソフトウェア開発の目的である本市の業務処理に対象ソフトウェアを用いるために必要な範囲で、通常実施権を実施許諾するものとする。

- ウ 本市は、サービス提供事業者から本市に提供されるサービスにつき、イにおける自らの業務処理に対象ソフトウェアを用いるために必要な範囲で、自ら著作権法（昭和 45 年法律第 48 号）に基づく利用（著作権法に基づく複製、翻案等を行うことをいう。以下同じ。）を行い、又は第三者に著作権法に基づく利用を行わせることができるものとする。ただし、サービス提供事業者が従前から保有していたプログラムについて、別途本市・サービス提供事業者間で使用に関する契約を締結している場合には、当該契約が本業務の契約に優先して適用されるものとする。
- エ 本業務で納品された納品物（本業務終了時に提出する移行データのデータベースを含む。）に関し、著作権法第 27 条及び 28 条に定める権利を含む全ての著作権は、サービス提供事業者及び第三者がツール等として従前から著作権を有している場合を除き、本市に帰属するものとする。なお、この場合においてサービス提供事業者は著作者人格権を行使しないものとする。
- オ 本市は、エによりサービス提供事業者が著作権が留保された著作物につき納品物を利用するために必要な範囲で、複製、翻案又は改変することができるものとし、サービス提供事業者は、係る利用について著作者人格権を行使しないものとする。
- カ 本市及びサービス提供事業者は、第三者に著作権法に基づく利用を行わせる場合であっても、秘密保持義務を負うものとする。
- キ 納品物以外にサービス提供事業者が対象ソフトウェア開発の過程で本市に提供した資料、プログラム等（以下「サービス提供事業者提供資料等」という。）に関する著作権はサービス提供事業者が留保されるものとするが、本市は、当該サービス提供事業者提供資料等を、自らの業務処理に用いるために必要な範囲で使用できるものとする。
- ク 本業務の契約に基づき開発されたアイディア、ノウハウ、コンセプト等については、本市及びサービス提供事業者はそれぞれ秘密保持義務の負担及び対価の支払をすることなく自由に使用できるものとする。
- ケ 本事項における権利又は著作権法に基づく利用の許諾等の対価は、本調達の対価に含まれており、当該許諾等に伴って、別の費用が本市に発生することはないものとする。

#### (4) その他

- ア サービス提供事業者は、本市の契約規則等に基づく監督員の指示に従い本業務を実施すること。
- イ 本業務を遂行するに当たり、関係法令等を遵守して実施すること。
- ウ 本仕様書等に明記されていない事項であっても、本業務を円滑に遂行する

ために必要な作業、機器等については本業務に含むこととする。