

庶務事務システム構築及び運用保守業務
委託仕様書

令和6年4月

岡山市水道局総務部経営管理課

<別紙資料>

別紙 1 機能要件一覧

別紙 2 人事給与システム連携フォーマット

1 本書の目的

庶務事務システム構築及び運用保守業務委託仕様書、「別紙1 機能要件一覧」及び「別紙2 人事給与システム連携フォーマット」（以下「本仕様書」という。）は、岡山市水道局（以下「本市」という。）が導入する庶務事務システム（以下「本システム」という。）の仕様を定めたものである。

2 業務名

庶務事務システム構築及び運用保守業務（以下「本業務」という。）とする。

3 本業務の背景及び目的

本市は現在、出勤簿、休暇申請、時間外勤務、特殊勤務手当等の申請を紙ベースで管理しているため、職員の勤怠管理は出勤簿及び休暇申請書を手作業で集計し、手当の認定については各課の庶務担当者が集計し作成している。そのため、毎月の集計作業を行う庶務担当者及びその資料を確認する給与担当者の負担が増大している。また、職員からの氏名変更届、扶養親族届、通勤届等の各種申請についても、そのほとんどが紙ベースでの申請となっているため、申請から認定までに時間を要し、認定後の書類の保管スペースも必要となっている。

このような背景から、適正な職員の労働時間の把握、申請書類等に係る事務量の軽減による業務の効率化及び給与支給計算の正確性向上を目的に、新たに本システムを構築し、今まで紙ベースで行っていた休暇や手当の申請、承認、認定といった業務を本システムで実施することとした。本システムの構築は、本市が別途調達し構築している業務系システム共通基盤（本市本局庁舎内のサーバールームに設置。以下「共通基盤」という。）に行う。また、構築後は業務の安定運用とその維持を図るため、本システムの運用保守業務も併せて委託するものとする。

4 調達範囲

各ハードウェアについては本市が別途調達している既設ハードウェアを利用する。以下に記載のないものについてはすべて受注者が本業務において調達すること。

(1) クライアントパソコン

本システムを利用するための各種設定を行うこと。クライアントパソコンは、本市が別途調達している既設パソコンを利用する。スペック等は「表1 クライアントパソコンスペック等」のとおりとする。なお、クライアントパソコンは令和6年度に機器更新予定であり、OSがWindows11になる想定であるため、Windows11でも利用可能であること。

表1 クライアントパソコンスペック等

OS	Windows10 (64bit)
CPU	Corei3 第7世代以上
メモリ	4GB
ブラウザ	Microsoft Edge
セキュリティソフト	VMware Carbon Black
オフィスソフト	Microsoft Office Standard 2016 Home & Business
その他ソフト	LanscopeCAT MR、Fuji Xerox Docuworks など

(2) 共通基盤

本市が別途調達している共通基盤上に、本システムを利用するための各種設定を行うこと。なお、共通基盤の提供可能リソースは、「表2 本システム用確保リソース等」のとおりとする。なお、共通基盤については、本システム運用保守期間中に賃貸借期間が終了し、新共通基盤に移行する想定である。その移行業務、費用については、本業務内では見込んでいない。

表2 本システム用確保リソース等

HCIOS	Nutanix SW-AOS-PRO-PRD
ハイパーバイザ	Nutanix AHV
仮想マシン用ゲスト OS	Windows Server2022 又は RedHat Enterprise Linux
CPU	8 コア
メモリ	32GB
ストレージ	900GB
セキュリティソフト	VMware Carbon Black

①OS ライセンス

Windows Server ライセンス (Windows Server2022 DC) 及び Windows Server ユーザ CAL は本市がライセンスを取得しており利用可能である。

②Relational DataBase Management System の利用制限

共通基盤で使用する際に特段の配慮が必要となる Oracle Database (日本オラクル株式会社提供) のライセンス及び Microsoft SQL Server (日本マイクロソフト株式会社) のライセンスは利用不可とする。

③受注者の作業環境 (ゲスト OS)

本市は、Windows Server2022 の OS テンプレートを展開し、必要に応じて IP アドレスの設定を行い、受注者に引き渡す。OS が RedHat Enterprise Linux の場合は、OS のインストールから受注者作業となる。

④バックアップソフトのインストール及び設定

共通基盤は、一次バックアップ（スナップショット）、二次バックアップ（共通基盤とは別のバックアップサーバ）、三次バックアップ（別媒体）としてバックアップを管理している。二次バックアップにおいて、バックアップを管理するソフトウェア（Arcserve UDP Adv/ARCserveJapan 社）を利用するとともに、二次バックアップ管理サーバを仮想基盤内に構築（各ゲスト OS のエージェントが取得したバックアップを共通基盤とは別のバックアップサーバに保存する役割）している。

受注者は、共通基盤内に構築したゲスト OS にバックアップソフトのエージェントをインストールし、必要な設定を行う。

⑤共通基盤へのファイルアップロード

共通基盤にファイルをアップロードする必要があるときは、本市が共通基盤専用の管理 PC を利用してアップロードすることを前提とする。

5 本業務の基本事項

(1) 契約期間

契約締結日から令和 12 年 3 月 31 日まで

構築期間 契約締結日から令和 7 年 1 月 31 日まで

運用保守期間 令和 7 年 2 月 1 日から令和 12 年 3 月 31 日まで（62 か月）

(2) スケジュール

本システムの構築工程と運用保守工程の定義及び本市が想定するスケジュールは、「表 3 本業務の範囲と想定スケジュール」のとおりとする。令和 7 年 1 月 31 日までに構築工程を完了し、令和 7 年 2 月 1 日に本稼働を開始する。詳細は受注者と本市双方協議の上、決定する。

表 3 本業務の範囲と想定スケジュール

工程	分類	委託内容
構築工程 令和 7 年 1 月 31 日までに	システム構築	プロジェクト計画立案及びプロジェクト管理 契約締結後速やかに着手
		要件定義、設計 着手後 1 か月程度で本市の承認
		パッケージ適用、プログラミング（カスタマイズ部分がある場合等）、環境構築 令和 6 年 12 月末までに
		テスト 令和 6 年 12 月末までに

		現地展開作業 研修実施までに
	研修	マニュアル及び研修用動画の作成 研修実施までに
		一般利用者向け操作研修 令和7年1月中に行う自席での動画視聴によるeラーニング研修
		庶務担当者及びシステム管理者向け操作研修 令和7年1月中に行う集合研修
	テスト運用	利用者が実際に操作できるテスト環境での運用 令和7年1月中
運用保守工程 令和7年2月 1日から令和 12年3月31日 まで	運用保守	運用支援
		システム改善
		障害対応
		ソフトウェア保守対応
		運用管理作業

(3) 本業務を監督する部署

水道局 総務部 企画総務課

所在地 岡山市北区鹿田町二丁目1番1号

電話番号 086-234-5908

(4) 業務履行場所

① 本市本局 岡山市北区鹿田町二丁目1番1号

② 本市出先施設 (9 箇所)

東管路整備課 岡山市東区西大寺南一丁目2番4号

西管路整備課 岡山市北区平野 1068 番地

北事業所 岡山市北区御津矢原 580 番地

給水課 岡山市中区平井五丁目4番1号

旭東資材事務所 岡山市中区中島 225 番地

三野浄水場 岡山市北区三野一丁目2番1号

旭東浄水場 岡山市中区今在家 462 番地の4

川口浄水場 岡山市北区建部町川口 209 番地

水質試験所 岡山市北区三野一丁目2番1号

上記①本市本局での作業を基本とし、不具合等により利用者のパソコンを直接操作する必要がある場合にのみ、②本市出先施設での作業が発生する想定である。

なお、受注者がセットアップ作業等により上記以外の場所で作業する場合は、受注者の

負担と責任において確保することとし、受注者の申請により本市が承認した場所とする。

(5) 利用範囲

システムの利用については、局内ネットワークに参加したパソコンが貸与された職員 400 人を対象とする。

(6) システム稼働時間

早朝、深夜、週休日、休日の勤務に対応するため、原則 365 日 24 時間稼働とする。ただし、バックアップ、システムメンテナンス等によるサービス停止の場合はこの限りでない。

(7) 電子決裁

本市が指定する職員からの各種申請の処理（申請、届出、命令、決裁等）を、すべてパソコン上で行えるよう、電子決裁の仕組みを構築すること。また、申請中、決裁済み等の状態に関わらず、システム管理者がパソコン上で容易に確認できる管理画面を有すること。

(8) 協議

本業務を適正かつ円滑に実施するため、受注者は本市と常に密接な連絡に努め、本仕様書に記載のない事項及び疑義が生じた場合は、契約書に従い、本市及び受注者で協議して定めるものとする。

(9) 法令及び条例等の適用

受注者は、本業務の実施に当たり、日本国において適用される法令及び関係する法令・条例等はこれを遵守しなければならない。

① 岡山市水道局契約規程

② 個人情報の保護に関する法律（以下「個人情報保護法」という。）

③ その他の関係法令

(10) 品質管理・保証等

受注者は、本業務を遂行するにあたり、適切な品質管理の実施及び品質の保証を行うとともに、必要な企画立案能力、技術的能力の向上に努めなければならない。

(11) 秘密の保持

以下の内容は、受注者が本業務の一部を委任し又は再委託するときは当該委任又は再委託の相手方にも適用する。受注者が本業務の施行のためにサービス等を利用する場合においては、そのサービス等提供者の使用人又は作業員についても、同様とする。

①受注者は、この契約履行上知り得た秘密を他に漏らしてはならない。

②受注者は、本市の秘密情報について、本業務の履行期間中のほか本業務完了後においても守秘義務を負う。

③受注者は、本業務の遂行に当たっては、「個人情報の保護に関する法律」及び「岡山市情報セキュリティポリシー」（本市独自のセキュリティポリシーを策定したときは、本仕様書において、「岡山市水道局情報セキュリティポリシー」と読み替える。）を遵守し、取得した個人情報は、その取扱いに最大限の注意を払うこと。

④受注者は、業務上知り得た個人情報を保護するため、本市と「個人情報の保護に関す

る法律」に基づく「水道局の保有する個人情報の取り扱い委託に関する覚書」を締結しなければならない。

(12) 情報資産の取り扱い

「岡山市情報セキュリティポリシー」で定める情報資産の分類を以下に記す。本市と受注者は、以下の基準に則り、本業務における情報資産の取り扱いについて、本業務の開始前に文書で合意する。この場合において、情報セキュリティの原則である「最小限の権限」、「複数人による確認」について、受注者は十分に留意すること。

機密性による情報資産の分類		
分類	分類基準	取扱制限
機密性 3	行政事務で取り扱う情報資産のうち、秘密文書に相当する機密性を要する情報資産（・個人情報の保護に関する法律第2条第1項に規定する個人情報 ・法令又は条例の定めにより守秘義務を課されている行政情報 ・法人その他の団体に関する行政情報で漏えいすることにより当該団体の利益を害するおそれのあるもの ・漏えいした場合、行政に対する信頼を著しく失墜するおそれのある行政情報 ・情報システムに係るパスワード及びシステム設定情報）	<ul style="list-style-type: none"> ・支給以外の端末での作業の原則禁止 ・必要以上の複製及び配付禁止 ・保管場所の制限、保管場所への必要以上の電磁的記録媒体等の持ち込み禁止 ・情報の送信、情報資産の運搬・提供時における暗号化・パスワード設定や鍵付きケースへの格納 ・復元不可能な処理を施しての廃棄 ・信頼のできるネットワーク回線の選択
機密性 2	行政事務で取り扱う情報資産のうち、秘密文書に相当する機密性は要しないが、直ちに一般に公表することを前提としていない情報資産	<ul style="list-style-type: none"> ・外部で情報処理を行う際の安全管理措置の規定 ・電磁的記録媒体の施錠可能な場所への保管
機密性 1	機密性 2 又は機密性 3 の情報資産以外の情報資産	—

完全性による情報資産の分類		
分類	分類基準	取扱制限
完全性 2	行政事務で取り扱う情報資産のうち、改ざん、誤びゅう又は破損により、住民の権利が侵害される又は行	<ul style="list-style-type: none"> ・バックアップ、電子署名付与 ・外部で情報処理を行う際の安全管理措置の規定

	政事務の適確な遂行に支障（軽微なものを除く。）を及ぼすおそれがある情報資産	・電磁的記録媒体の施錠可能な場所への保管
完全性 1	完全性 2 の情報資産以外の情報資産	－

可用性による情報資産の分類		
分類	分類基準	取扱制限
可用性 2	行政事務で取り扱う情報資産のうち、滅失、紛失又は当該情報資産が利用不可能であることにより、住民の権利が侵害される又は行政事務の安定的な遂行に支障（軽微なものを除く。）を及ぼすおそれがある情報資産	・バックアップ、指定する時間以内の復旧 ・電磁的記録媒体の施錠可能な場所への保管
可用性 1	可用性 2 の情報資産以外の情報資産	－

(13) 損害の賠償

本業務遂行中に受注者が本市もしくは第三者に損害を与えた場合又は第三者から損害を受けた場合は、直ちに本市にその状況及び内容を書面により報告し、すべて受注者の責任において処理解決するものとし、本市は一切の責任を負わない。

(14) その他

- ① 構築工程における会議は、原則として Web 会議システムを利用して、適宜行う。なお、Web 会議システムは、受注者が開催（会議室の作成、ID/パスワードの設定等を指す）すること。利用する Web 会議システムは、一般に広く利用されているものを想定しており特段の指定はないが、あらかじめ本市の許可を得ること。
- ② 受注者は、会議に必要な資料を会議開催の本市 2 営業日前までに提出すること。受注者は、会議終了後、本市 5 営業日以内に議事録を作成し、本市の承認を得ること。
- ③ 本業務を行うに当たっては、紙、エネルギー等の使用量の削減、廃棄物の減量と適正処理など、環境負荷の低減に努めること。
- ④ 関係事業者との調整等

本市から、既存連携システム保守業者、その他関係事業者への協力を求められたときは、本業務の範囲内において、積極的に協力すること。

なお、会議等への同席は除き、受注者が本市関係事業者と直接やり取りをすることは想定しておらず、原則として本市が関係事業者間の調整を担う。

6 他システム連携

本システムはより効率的な運用を行うため、既存システムである以下のシステムと必

要な情報を連携しながら運用することを想定している。特に、本システムはグループウェアからのシングルサインオンでの利用を想定している。システム連携の方法は、CSV ファイルの利用又はパッケージの連携機能により連携することとする。

	システム名	製品名	ベンダー名
1	グループウェア	公開羅針盤 グループウェア V4	両備システムズ
2	人事給与システム	人事給与システム PB 版	両備システムズ

※人事給与システムとの連携は、出勤管理データ、休暇実績データ、時間外勤務実績データ、特殊勤務実績データとする。詳細については「別紙 2 人事給与システム連携フォーマット」を参照。

なお、人事給与システムは本システムとは別のネットワーク上に構築しており、ネットワークを介した連携はできないものとする。

7 ソフトウェア

- ・ システム機能要件を満たすための製品構成は、単一製品であるか、複数製品の組合せであるかを問わないが、システムとして一体的に機能するものとする。
- ・ 本システムで利用するソフトウェア製品（各種ミドルウェア、パッケージソフト等）の保守を行うこと。（各製品の製造元との保守契約含む。また、年間ライセンス方式のソフトウェアについては、ライセンス契約を含む。）
- ・ パッケージについては、この契約の範囲内でバージョンアップに対応できること。
- ・ クライアントに特別なソフトウェアをインストールせずに使用できる、クライアントパソコンのブラウザ（Microsoft Edge）を利用した Web 型システムであること。
- ・ 将来的な OS 及びブラウザのバージョンアップ等に柔軟に対応可能であること。
- ・ クライアントパソコンの OS 及びブラウザのバージョンアップにより、本システムに不具合が発生した場合は正常な運用が行えるよう対応すること。ただし、ブラウザ標準機能を使用した運用等に起因しないものについてはこの限りではない。なお、カスタマイズ部分の性能が維持できず、本システムの正常な動作が不可能となった場合は、対応方法、範囲等について、受注者と本市双方協議する。その上で本業務の範囲内で対応可能な軽微なものについては、対応を行い、本システムを動作可能な状態に修正すること。
- ・ HTTPS を利用した暗号化通信に関する SSL 認証の更新手続きは受注者が責任をもって管理すること。
- ・ メンテナンス時、障害時の作業内容の報告は随時、通常の問い合わせ等の報告は年 1 回の支払時にそれぞれ運用保守作業報告書を提出することにより行うこと。
- ・ 運用手順変更や仕様変更等の際に、変更漏れによるドキュメントの不整合が生じないように適切に管理すること。
- ・ システム稼働後、協議が必要な場合は会議を実施できること。
- ・ その他、本システムの維持管理に必要な作業を行うこと。

8 機能要件

本システムで実現する業務機能要件を、「別紙 1 機能要件一覧」に示すので対応すること。

ただし、「別紙 1 機能要件一覧」に含まれていない機能であっても、採用するパッケージに含まれており、かつ、本市が必要と認める場合は、受注者はカスタマイズを行わない範囲で、その機能の使用を許諾するものとする。

9 システム構築

(1) プロジェクト計画立案及びプロジェクト管理

- ① 受注者は本市の視点に立って、本業務が効率的かつ適正に実施されるように、また、本業務の目的や本市の要求するサービス水準を達成できるように、全ての工程におけるプロジェクト管理（各作業の進捗状況の把握、本市が見落とししがちな要件の指摘、品質レビューの実施、課題・問題点の早期発見と解決策の検討・実施、本市への迅速な状況報告等）を徹底すること。
- ② プロジェクト管理を行う者は、十分なコミュニケーション能力を持つのみならず適切な課題解決策、方法論等を提案でき、実績や知見、新たな発想等に基づいて、円滑かつ確実にプロジェクトを推進できる能力を有すること。また、プロジェクトの要因の作業分担と作業量を適切に把握・管理し、計画の遅れが生じるなどの問題等が発生した場合は、早急に原因を調査し、要員の追加や担当者の変更等、体制の見直しを含むリカバリプランを提示し、本市の承認を得た上で、これを実施すること。

(2) 要件定義、設計

- ① 本仕様書をもとに、ヒアリング等によりシステム利用者側の視点で実現したい要件を分析し、定義、確定すること。進め方は担当職員が理解しやすく、打合せが円滑に進むよう、デモ機を用いる等の工夫をすること。
- ② 要件定義に基づいて、利用者の立場から見たシステムの動き（画面、論理データベース、データ連携等外部インターフェース、処理ルール等）を明確にし、本システムに実装すべき機能を整理して、システム全体の仕様を明らかにすること。
- ③ 運用方法の設計、システム内部構造の設計を行うこと。

(3) 環境構築

本システムは、パッケージソフトの利用を前提とするが、「別紙 1 機能要件一覧」をパッケージソフトで実現できない場合は、カスタマイズを行い、プログラム定義書及びプログラムの作成を行うこと。また、サーバの設定（ミドルウェアインストール等）など、必要に応じて環境構築を行うこと。

(4) テスト

- ① システム標準機能及びカスタマイズ機能について、品質等問題がないことを担保できるよう必要なテストを実施すること。テスト方法については、受注者から最適な方法を提案すること。

- ② 単体テスト、結合テスト及びシステムテストについては受注者が実施し、システムの品質を保証すること。
- ③ 運用テストについては本市とともに実施し、本システムを利用して効率的かつ適正な業務遂行が可能なことを確認する。運用テスト計画の作成、テスト環境の構築、テスト支援及び問題の解決等は、本業務に含むものとする。

(5) 展開作業

展開作業は原則として各クライアントパソコンに配置された既存グループウェアのショートカットからシングルサインオンでログインできることを確認すること。クライアントパソコン上で作業が必要な場合は本市が行う。

10 データ移行

(1) 基本方針

- ① 本業務での移行対象となるデータは、組織・役職情報、職員情報、年次休暇の情報、勤務シフト情報、職員の家族情報等の手当認定及び年末調整に使用するための情報とする。
- ② データの移行方法は、受注者が準備するデータ入力ツールに本市が入力し、そのデータを基に移行するものとする。
- ③ 移行ミスに起因するシステム稼働後のトラブルについては、提供した移行元データに不備がある場合を除き、その全てに対して迅速かつ無償で対応すること。
- ④ 受注者が提供するパッケージ内に装備されているデータ移行機能を有効に活用し、データ移行の自動化と人手による入力をバランスよく組み合わせ、データ移行に関する作業を安全かつ効率的に行うこと。

(2) 移行分析、要件定義、移行設計

- ① 移行実施体制と役割、移行に係る作業及びスケジュール、移行作業場所、移行環境、移行対象、移行方法、移行システム(ツール)、検証方法、前提条件、制約事項等を記載したデータ移行実施方針を策定すること。データ移行実施方針は、受注者と本市双方で協議、調整のうえ、策定すること。
- ② 受注者は、本システムのデータを整備する移行処理内容を仕様化し、データ移行設計書を作成すること。データ移行設計書は、本市の承認を受けること。

(3) 移行データ検証、テスト

- ① 受注者は、移行データのもれ、重複、間違いやデータ項目の意味の取り違い等の想定される移行リスクに対してテスト検証を徹底し、データ移行に起因するシステム障害を未然に防止すること。
- ② 新旧データ項目対比、データチェック、テーブルやコードの変換ロジック等(スペースの NULL 変換、可変長から固定長への変換時のスペース埋め等も含む)のデータ変換仕様を定義すること。

(4) 移行リハーサル

- ① 受注者は、移行システムの検証、移行データの検証、本番移行実施手順の検証を目的に、移行リハーサル計画書を作成し、本市の承認を得ることとする。
- ② 受注者は、移行リハーサルにおいて、本番データ移行に関わる作業量、移行所要時間、チェックポイント、移行に係る課題・問題等を明らかにすること。特に、時間的な制約がデータ移行全体に与える影響が大きいため、データ取得やデータ変換の所要時間(問題発生時の回復時間含む)とデータ量に見合うリソースなども十分精査すること。大量データ移行の場合には、処理をグループに分割して並行処理を行うなど処理効率にも配慮すること。
- ③ 受注者は、移行リハーサルにおける現行システムとのデータの照合作業を必ず行うこと。
- ④ 移行リハーサル実施後の運用テスト(実運用環境で本番業務レベルのテスト)において、データ移行結果や本番業務実施に問題がないかどうかを確認する。受注者は、必要に応じてデータ移行結果確認に立ち会い、移行データの不具合により調整が必要な場合は、本市と見直しの検討を行うこと。

(5) 本番データ移行

- ① システム構築完了後、短期間で正確に本番移行するために、受注者は、本番移行スケジュール、移行作業手順、移行実施体制、移行完了基準等を記載した本番移行計画書を策定し、本市の承認を受けること。
- ② 本システムの安定稼働を確実にを行うために、運用テスト結果に基づき、受注者と本市双方で協議のうえ、本番移行の可否判定を行うこと。協議の結果、本番移行可能と判断された場合は、受注者は、本番移行計画書に基づいて、データ移行、プログラム移行等の本番移行を実施すること。
- ③ 受注者は、本番移行結果の妥当性を確認し、本番稼働を本市に通知すること。
- ④ 受注者は、本番稼働直後の本番データの整合性監視を行い、データの正確性を保証すること。

1.1 セキュリティ要件

(1) ユーザ認証・権限管理

- ① ユーザ認証の方法は、既存グループウェアのシングルサインオン(POST による Form 認証又は GET による Form 認証)による ID/PW 認証でログインでき、個別の ID/PW の入力是不要であること。
- ② ユーザの職員情報(氏名等)及び属性情報(組織情報、職位情報等)を管理できること。また、属性情報をもとに、機能やメニューの利用可否にかかる権限を個人及び組織レベルで設定できること。
- ③ 職員情報及び属性情報の管理について、人事異動時に既存システム(グループウェア、人事給与システム)と連携(CSV ファイルの取り込みを含む)するなどして効率

的な対応ができること。

- ④ アカウントについて、本市のシステム管理者がアカウントポリシー（パスワードの文字数や有効期限、アカウントの緊急ロック等）を設定でき、利用者はそのポリシーに則ってパスワードの変更ができること。

(2) ログ管理

ユーザアカウントごとに、システム起動や各種処理等の各操作内容に関する操作ログ（日付、時刻、利用者、操作端末、操作した内容、ログ属性（情報、警告、エラー等））を取得し、一定期間保持できること。また、取得した操作ログ情報を CSV ファイル等で出力できること。

(3) パッチ管理

ソフトウェアのパッチについては、受注者において適用作業を行うことが望ましいが、本市でも容易に適用作業を実施できるようにシステム化されているような場合は、この限りでない。

(4) システム開発工程におけるセキュリティ対策

システム開発工程においては、既存のシステムやネットワークへの影響を考慮し、事故及び不正行為を防止するため、特に以下の対策を実施すること。

- ① 導入するソフトウェアがセキュリティ上問題ないことを事前に確認すること。
- ② 本システム適用において不要なソフトウェア及びサービスの実装を行わないこと。
不要なサービスについては、あらかじめ無効化の設定を行うこと。
- ③ セキュリティパッチ等のソフトウェア変更情報を常時収集し、適用可否・可否の判断、事前検証したうえで、適用を行うこと。
- ④ ウイルスチェックの状況及び最新のパターンファイルの適用状況の監視を行うこと。
- ⑤ 水道局内 LAN ネットワークとの接続においては、最新のセキュリティパッチの適用、ウイルスチェック等を行い、セキュリティ上問題ないことを確認した上で行うこと。
- ⑥ 個人所有のパソコンの持ち込み、ネットワークへの接続を行わないこと。
- ⑦ 外部から入手したファイル、インターネットからのダウンロードファイル、電子メール添付ファイル等は、本市の許可のもと、事前にウイルスチェックを実施し、安全を確認してから使用すること。

1 2 信頼性・拡張性・環境要件

(1) 信頼性要件

障害が発生してもシステム全体へ影響が及ばないように、保守性向上に配慮した設計（サブシステム化、部品化、標準化、データと処理の分離等）を行うこと。

信頼性項目	信頼性要件数値	備考
性能	3 秒以内及び 90%以上	同一ネットワークセグメント内におい

		て、画面の表示要求を行ってから画面が表示されるまでの目標時間及びその順守率。
サービス稼働率	99.9%以上	稼働率の算出において、計画停電、定期保守等の事前計画に基づいた停止時間は除くものとする。また、冗長化構成によりサービス提供に支障を来たさなかった場合も停止時間から除くものとする。
障害復旧時間	6 時間以内	障害発生後、受注者が障害を知り得た時刻を障害発生時刻とし、受注者が本市に障害復旧の旨の通知を行い、これを受け本市障害復旧の確認を完了した時刻を障害復旧時刻とする。なお、障害とは、全停止だけではなく、業務遂行上クリティカルなシステム機能が一部でも停止した場合は障害とみなす。この信頼性要件の対象外となる範囲については、本システムの稼働までに受注者と本市双方で協議の上定めることとする。

なお、データ損失時の復旧は、前日のバックアップデータからの復旧を原則とする。

(2) 拡張性要件

- ① 業務量やデータ量、システム利用者数の将来の見積予想に対して、必要なレスポンスや処理時間（ピーク時、通常時）を得られるようなシステム構成を採用すること。
- ② 本市水道事業を取り巻く環境の変化に応じて、本システムの性能や機能を拡張する必要がある場合、将来的に必要な性能や機能を迅速かつ低コストで得られるようあらかじめシステム設計において考慮しておくこと。
- ③ 画面及び帳票機能等の一部変更は、極力パラメータ修正のみで対応可能であること。
- ④ 元号の変更は、追加費用を必要とせず対応できること。
- ⑤ 法制度改正等について、柔軟かつ迅速な対応が可能なシステム構成であること。
- ⑥ システム稼働後に運用の変更が生じた場合、システム改修ではなく、極力システムの設定変更で実現できること。

(3) 環境要件

本業務を行うにあたっては、紙、エネルギー等の使用量の削減、廃棄物の減量と適正処理など、環境負荷の低減に努めること。

1 3 研修

(1) 研修マニュアルの作成

- ① 受注者は、本システムの機能ごとの操作方法を記載した操作マニュアル、主に庶務担当者が利用する機能について記載した庶務担当者用マニュアル、管理画面での各種設定方法等を記載したシステム管理者用マニュアルを作成すること。本市が運用マニュアルを作成する際のベースとするため、操作マニュアル及び庶務担当者用マニュアルの内容については、極力、本仕様書の運用の流れに沿ったものとし、表現については画面等を用いて視覚的に理解しやすいものとする。
- ② 操作マニュアルには、一般利用者が使用する各種機能（申請、承認等）に必要な操作、注意事項等を記載すること。
- ③ 庶務担当者用マニュアルには、庶務担当者が所属の取りまとめ等をする際に使用する機能（代理申請、修正、集計、帳票出力等）に必要な操作、注意事項、Q&A等を記載すること。
- ④ システム管理者用マニュアルには、本市が本システムの管理（ユーザの異動、設定変更等）に必要な操作、注意事項等を記載すること。

(2) 研修用動画の作成

- ① 受注者は、一般利用者を対象とした本システムの機能ごとの研修用動画を作成すること。
- ② 研修用動画の内容は、実際のシステム画面を使用し、IT に精通していないものでも理解しやすい作りとなっていること。
- ③ 研修用動画は、1本あたり10～20分程度で閲覧できるものとし、機能ごとに動画ファイルを作成すること。
- ④ 研修用動画は、「表1 クライアントパソコンスペック等」に記載されたパソコンで再生できる、一般的なファイル形式（mp4等）であること。
- ⑤ その他詳細については、受注者と本市双方で協議の上、決定することとする。

(3) 研修の実施

- ① 受注者は、システム稼働前に庶務担当者向けに操作方法等を本市に説明する集合研修を実施すること。対象人数及び研修概要は以下のとおり想定しているが、詳細については受注者と本市双方で協議の上、決定することとする。

対象者	対象人数	研修概要
庶務担当者	約30人	<ul style="list-style-type: none"> ・ 庶務担当者用マニュアルを基に、所属の取りまとめ等を行う上で必要な各種機能の操作説明を行う。 ・ 2時間程度の集合研修を1回実施する。

- ② 集合研修に使用する場所、ネットワーク環境及び研修に必要な機器は本市が準備する。

1 4 成果品

成果品については「表 4 成果品一覧」のとおりとする。納品形式のうち、電子データは CD-R 又は DVD-R に格納し納品すること。なお、納品後、成果品に瑕疵が発見された場合は、本市の指示に従い必要な処理を受注者の負担において行うこと。

表 4 成果品一覧

工程	成果品	提出期限	納品形式
プロジェクト計画	プロジェクト計画書	契約締結後速やかに	電子データ及び印刷物（各 1 部）
プロジェクト管理	プロジェクト進捗管理表	適時	
	議事録	会議終了後速やかに	
	課題管理資料	適時	
要件定義	要件定義書	要件定義終了時	
設計	設計書、画面設計書、帳票設計書、システム構成図（非公開部分を除く）	適時	
システム開発環境構築	パラメータシート	構築工程終了後速やかに	
テスト	各種テスト計画書	必要な時期までに	
	各種テスト報告書	各種テスト終了後速やかに	
データ移行	データ移行実施方針	データ移行実施方針策定時	電子データ及び印刷物（各 30 部）
	データ移行設計書	データ移行設計終了時	
	データ移行リハーサル計画書	データ移行リハーサル実施前	
	データ移行リハーサル報告書	データ移行リハーサル終了時	
	本番データ移行計画書	本番データ移行実施前	
	本番データ移行報告書	本番データ移行終了後	
データ移行	データ移行実施方針	データ移行実施方針策定時	
研修	操作マニュアル	令和 7 年 1 月上旬	
	庶務担当者用マニュアル	令和 7 年 1 月上旬	
	システム管理者用マニュアル	令和 7 年 1 月上旬	電子データ及び印刷物（各 3 部）

	研修用動画	令和7年1月上旬	電子データ
システム本稼働	運用保守作業計画書	構築工程終了までに	電子データ及び印刷物（各1部）
	構築工程完了報告書	構築工程終了後速やかに	
運用保守	運用保守作業報告書	適宜	電子データ又は印刷物

1.5 運用保守

(1) 運用支援

① 本稼働移行時の立ち合いを必ず行い、稼働後のトラブル、問い合わせに対応できる体制と連絡窓口を整備すること。緊急の障害やトラブル発生時は、即時に対応し、対処すること。

② 運用保守受付時間及び対応時間

・受付時間 月曜日から金曜日まで（祝祭日、年末年始を除く）

午前9時から午後5時まで

・対応時間 受付時間と同じ

※ただし、障害発生時など緊急を要する場合は上記の限りではない。また、保守対応時間内に行うことのできない作業については、受注者と本市双方で協議の上、時間外での対応を行うものとする。

(2) システム改修

全国の自治体に影響を及ぼす法制度改正等（地方公務員法、労働基準法、各種税法及び国家公務員に準拠した制度等）に伴う本システムの改修について、本件業務の運用保守の範囲内で対応できるよう体制を整えること。ただし、プログラム構成に大幅な変更を要する改修については、受注者と本市双方で協議の上、対応を行うものとする。

その他のシステム改修についても、その内容が軽微なものであれば保守の範囲内で対応すること。

(3) 障害・事故対応

① 障害発生時は障害の切り分けを行い、システム復旧や本市への報告等必要な作業を速やかに行うこと。また原因を分析し、再発防止に努めること。

② セキュリティ事故発生時、必要に応じて認証ログ、管理機能ログ、操作ログ等を取得し分析を行うこと。

(4) 運用管理作業

必要に応じて、システム監視及びバックアップを行うこと。セキュリティ事故発生時等、必要に応じて、認証ログや管理機能ログ、サーバ操作ログを取得し分析を行うこと。

(5) 運用保守後の引継ぎ

本システムの運用保守業務が終了となる場合には、受注者は本市の指示のもと、本業務

終了日までに本市が継続して本システムの運用を遂行できるよう必要な措置を講じ、後続のシステムに移行する作業の支援を行うこと。また、業務引継ぎに伴いデータ移行が発生する場合、データを汎用的なデータ形式（CSV 等）に加工し提供すること。

(6) その他

- ① 新バージョンの OS(Windows11 のメジャーアップデートを含む)やソフトウェアへの対応は、基本的にはパッケージのバージョンアップ等により行うこと。
- ② 運用手順変更や仕様変更等の際に、変更漏れによるドキュメントの不整合が生じないように、適切に管理すること。
- ③ データ保全のため、日次データを本市が指定する記憶媒体に自動でバックアップを行うこと。
- ④ 年 3 回 OS アップデート作業を行うこと。

1.6 業務委託料の支払等

構築等費用（システム構築費、同ソフトウェアライセンス費用及びシステム操作研修に係る経費）は構築工程完了後、本市の検査に合格した後に一括で支払う。また、運用保守等費用（運用保守費用、ライセンス費用）については、年度毎の運用保守工程完了後、本市の検査に合格した後に当該年度分（月数に応じた金額）を一括で支払う。なお、検査は契約書と本仕様書の内容が履行されていることを検査する。

1.7 その他

- (1) 受注者は、契約書、本仕様書などに示した範囲内でシステムが被害を受けた場合に、速やかに復旧が可能なシステム構成とするよう努力すること。
また、契約期間中に大規模災害が発生した場合は、速やかにシステムを復旧できるよう、受注者が最大限協力すること。
- (2) 受注者は、本市が情報セキュリティに関連する調査、監査等を行う場合には可能な限り協力すること。
- (3) 本仕様書に疑義が生じた場合は、必要に応じて受注者と本市双方で協議して定める。