

内部情報系システム整備事業共通仕様書

平成27年5月

東員町 財政課

目次

第1章 総則	5
1.1 本仕様書の位置づけ	5
1.2 背景及び目的	5
1.3 基本方針	5
1.4 調達範囲	5
1.5 スケジュール	6
1.6 支払条件	7
1.6.1 支払方法	7
1.6.2 カスタマイズ費用	7
1.6.3 法制度改正対応	7
1.6.4 本業務予算額	7
第2章 システム要件	7
2.1 システム全体	7
2.2 システム連携要件	8
2.2.1 共通要件	8
2.2.2 人事異動時の異動データ反映	8
2.2.3 新システムへのログイン	8
2.2.4 各業務システム連携	8
2.2.5 外部データへの連携・抽出	9
2.3 業務要件	9
2.3.1 機能要件	9
2.3.2 非機能要件	9
2.4 インターフェース要件	10
2.5 プラットフォーム要件	10
2.5.1 サーバ等ハードウェア要件定義	10
2.5.2 クライアント等ハードウェア要件	10
2.5.3 ライセンス要件	11
2.5.4 データセンター及びネットワーク要件	12
2.6 情報・データ要件	12
2.6.1 データ構成仕様	12
2.7 環境要件	12
2.8 出力帳票様式	13
第3章 移行要件	13
3.1 移行の考え方	13
3.2 システム移行スケジュール	13
3.3 データ移行要件	13
3.3.1 データ移行範囲	13

3.3.2	データ移行作業場所	14
3.3.3	データ移行リハーサル	14
第4章	開発・導入要件	14
4.1	体制	14
4.2	工程管理（全体）	15
4.3	工程要件	15
第5章	品質要件	16
5.1	機能性要件	16
5.2	信頼性要件	16
5.3	使用性要件	16
5.4	効率性要件	17
5.5	保守性要件	17
5.6	移植性要件	18
第6章	セキュリティ要件	18
6.1	災害対策要件	18
6.2	システム障害対策要件	18
6.3	人為的障害対策要件	19
6.3.1	アクセス管理	19
6.3.2	アクセスログ	20
6.3.3	ウイルス対策	20
6.4	コンプライアンス対応	20
6.5	情報セキュリティ管理手順を策定とモニタリングの実施	20
6.6	監査対応	20
6.7	情報セキュリティ事故記録と報告	21
第7章	教育要件	21
7.1	基本的な考え方	21
7.2	研修対象	21
7.3	研修内容	21
7.4	研修参加想定人数	22
7.5	研修環境	22
7.6	教育要件に関する提案依頼事項	22
第8章	受入要件	22
8.1	テスト・確認仕様	22
8.1.1	テスト実施計画	22
8.1.2	テスト実施内容	22
第9章	運用・保守要件	23
9.1	運用要件	23
9.1.1	運用体制	23
9.1.2	運営時間	23

9.1.3	障害時連絡体制	23
9.1.4	運用管理ルール	24
9.1.5	運用会議体	24
9.2	サービス要件	24
9.2.1	運用保守管理・調整	24
9.2.2	稼動監視	24
9.2.3	障害対応・障害管理	24
9.2.4	オペレーション	25
9.2.5	ヘルプデスク	25
9.2.6	データセンター要件	25
9.3	提供サービスレベル管理	25
9.3.1	サービスレベル管理(SLM)	25
9.3.2	サービスレベルアグリーメント(SLA)	26
9.4	アプリケーション保守要件	27
9.4.1	システム構成	27
9.4.2	法改正(規則等変更)業務	27
9.4.3	システム機能改善	28
第10章	特記事項	28
10.1	納品物について	28
10.1.1	システム導入・移行	28
10.1.2	運用	29
10.2	留意事項	29
10.2.1	ユーザー支援機能	29
10.2.2	移植性	30
10.2.3	次期システム更新に伴う業務引継ぎに関する事項	30

別紙一覧

別紙 データセンター要件

第1章 総則

1.1 本仕様書の位置づけ

東員町内部情報系システム整備事業共通仕様書（以下「仕様書」という。）は、東員町（以下「当町」という。）が、財務会計・人事給与・文書管理・庶務事務・グループウェア等の内部事務を円滑に遂行するために使用する情報システムの整備に関する業務（以下「本業務」という。）において、その範囲と内容、提案する事業者（以下「提案事業者」という。）に要求する水準及び果たすべき役割を規定するものである。

1.2 背景及び目的

現在、当町にて稼働している財務会計システム及び人事給与システム、文書管理システムが更新時期を迎えるため、新たに庶務管理システム及びグループウェアシステムを含めた最新のパッケージシステムへ移行するとともに、更なる事務効率とコスト削減を実現するものである。

また、今回構築するシステム（以下「新システム」という。）は、最新のWeb技術を駆使した全国標準型のパッケージをベースに、クラウドサービスとして提供される形態とし、カスタマイズを最小限に抑えたパッケージシステムの導入を前提に業務最適化を図り、長期に渡るITコストの抑制と安定的なシステム運営を実現するものである。

1.3 基本方針

- ・ 統合的な内部情報系システムとして事務効率化を実現するシステムを選定する。
- ・ 標準化された技術等を活用することにより、経費の節減を図る。
- ・ 法制度改正等に速やかに対応できるシステムを選定し、保守費用や職員負担の軽減を目指す。
- ・ 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、システムのライフサイクルコストの削減を目指す。
- ・ データ移行に関しては、本件受託事業者が現行システム保守業者と調整を行い、新システム稼働に不足がないよう移行する。
- ・ 当町と本件受託事業者の間で紛争が生じた場合、日本国内の裁判所にて審議を行い解決できること。
- ・ 導入するシステムは、稼働実績のあるパッケージシステムを原則とし、カスタマイズは最小限に抑えるものとする。

1.4 調達範囲

本調達対象は以下のとおりとする。

調達要件は第2章以降を参照すること。

(1) 対象システム

システム		機能
内部事務	財務会計	予算編成、予算管理、執行管理、決算管理、決算統計、備品管理、契約・業者管理
	庶務管理	勤怠管理、明細照会、出張申請、各種手当申請、電子承認

	人事給与	人事管理、給与管理、臨時職員管理、退職金管理、研修管理、昇給昇格管理、社会保険管理
	文書管理	収発管理、起案、承認・決裁、施行・発送、ファイル管理、廃棄、検索、情報公開
	グループウェア	ローカル・インターネットメール、掲示板、スケジュール管理、予約管理、回覧板、ライブラリ、ポータルサイト

(2) 本調達における法令上の制約条件

受託者は、契約の履行にあたって本委託業務の意図及び目的を十分に理解した上で、当町職員との密接な連携のもと、誠実に実施する。

① 機密保持

本調達に関して当町が開示した情報(公知の事実を除く)、および業務遂行過程で生じた成果物等に関する情報を、本調達業務の目的以外に使用せず、契約終了後についても機密として保管し、第三者に開示もしくは漏洩してはならないよう必要な措置を講ずる。

② 知的財産権等

本調達による成果物に係る著作権は、パッケージソフトについて受託事業者に帰属する部分を除き、当町に帰属する。著作権法に定める権利を含むすべての著作権を自ら使用し、又は第三者をして使用させる場合は、当町と別途協議するものとする。

③ その他

調達仕様書に明示されていない事項であってもその履行上当然必要な事項については、本件受託事業者が責任を持って対応する。受託事業者は特定のベンダーに依存することなく、常に中立性を保持する。

契約後、本仕様書に記載されていない事項で疑義が生じた場合や、当町が委託作業内容等の変更の必要が生じた場合、受託事業者は協議に応じること。

本業務の履行に際しては、当町条例、規則、情報セキュリティポリシー等を遵守、遂行する。また、受託事業者は、受託期間中または受託期間終了後を問わず、業務上知りえた当町の業務の一切を何人に対しても漏らしてはいけない。

1.5 スケジュール

(1) 予定業務年度

平成27年度～平成32年度

(2) 想定スケジュール

- ・ 提案期間……平成27年5月18日から平成27年6月30日
- ・ 構築期間……契約日(平成27年3月3日予定)から平成28年3月31日
- ・ 本稼働

システムの区分		本稼働予定時期
内部事務	財務会計	平成28年4月1日 平成28年度予算の執行からとする。ただし、予算編成業務は、平成27年10月1日 平成28年度当初予算要求入力時とする。

	庶務管理	平成 28 年 1 月 1 日 平成 28 年 1 月分の給与支給分からとする。
	人事給与	
	文書管理	平成 28 年 4 月 1 日 平成 28 年度文書登録分からとする。
	グループウェア	平成 28 年 4 月 1 日

1.6 支払条件

1.6.1 支払方法

本業務に係る一切の費用を、サービス利用期間の月数で割った金額をサービス利用料として支払う。契約期間内変動しない定額制とし、四半期ごとの請求をもって30日以内に当該期分を支払うものとする。

1.6.2 カスタマイズ費用

本仕様書の条件を満たすための費用を見積り、見積書（様式第14）以外の費用は発生しないものとする。また、機能調査票（様式第8）に記載している仕様に基づいたパッケージシステムを導入する形とするが、この仕様は機能レベルで記載しており、細部に渡って当町が要望する仕様をすべて記載できている状態ではないことを十分に認識し、仕様の協議の際に変更（帳票の追加、変更など）が生じることを考慮し、この費用も含めるものとする。

1.6.3 法制度改正対応

新システムの構築期間中に制度の運用が開始され、システム対応が必要となる改正については、一切の費用を見積りの範囲内とすること。

1.6.4 本業務予算額

本業務に係る費用の予算額は9千万円とし、予算額範囲内における事業提案を行うこと。

第2章 システム要件

2.1 システム全体

- 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が、当町における必須機能要件がパッケージ機能に搭載されていない場合はカスタマイズについても考慮する。
- 当町と同等又はそれ以上の人口規模の自治体に対し、複数の納入実績があるソフトウェア会社が構築したパッケージシステムとする。
- 自治体間で業務に差異が想定される内容についても、極力パラメータ変更による対応を行えるパッケージを前提として、原則的にカスタマイズを行わずに運用することができること。
- ハードウェアとソフトウェアの個別調達などシステム調達の自由度を確保するため、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。
- 統合的なシステムとして各システム間の有機的な相互連携を実現すること。また、各システムが複数のデータセンターまたは各拠点にまたがる場合はシステム間においてファイアウォールを設置し、セキュリティ面も考慮すること。
- 各業務共通で使用するデータは正規化を行い、一元管理でき、かつ統一したコード体系を有し、各業務間のデータ連携が可能なこと。
- 出力帳票は、A4版出力を基本とし、出力前にプレビュー表示ができること。また、帳票を出力す

る前に罫線や文言を修正でき、稼働後の軽微な帳票修正に対して、費用を発生させない仕組みを有すること。

- 容易な操作により事務が執行でき、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、システム上の特別な知識がなくとも、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が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ファイル形式で出力できること。
- システムはマルチベンダ間での情報連携に容易に対応できるように地域情報プラットフォームに対応していることが望ましい。
- システム利用職員及び端末台数の増加等の将来変化については、概ね20%以内の変化には対応できること。
- システムを構成するハードウェア、ソフトウェア、ミドルウェアは可能な限り、業界標準とし、原則、日本語によるサポートが可能であること。
- 月次監査及び決算時に必要となる各種帳票や伝票の様式は、現行の財務会計システム導入時に当町の様式に合わせてカスタマイズしている経緯があるため、規定集を変更することがないよう、新システムでも同様のカスタマイズを行うこと。
- ハードウェア及び、ソフトウェアについて、利用状況、例外処理及び情報セキュリティ事象のログ、データベースについて項目別のアクセスログを取得し、障害発生時、情報漏えいにおけるトレーサビリティを確保すること。

2.2 システム連携要件

2.2.1 共通要件

既存システム（外部連携一覧に記載のシステム）との連携が必要となる。今回のシステム更新にあたっては、原則として従来どおりのインターフェースにて連携をとることを前提とする。ただし、連携データの正確性の確保、作業の効率化等の面から、その運用に変更を生じる提案がある場合はそれを妨げるものではない。また、着手にあたっては、現行システム保守業者および当町と作業分担等を含め十分に協議を行うこと。特定個人情報のアクセスログ（情報連携記録）は、各システム単位で保有すること。

2.2.2 人事異動時の異動データ反映

人事異動の情報を人事給与システムから各業務システムに反映し、年度末作業の負荷軽減を図ること。

2.2.3 新システムへのログイン

グループウェアのポータルサイトより送信されるログイン資格情報(ID・パスワード等)をもとに認証を行うシングルサインオンを実現すること。また、シングルサインオンは今後連携するシステムを追加設定できる仕組みを提供すること。

2.2.4 各業務システム連携

各業務共通で使用するデータは一元管理でき、かつ統一したコード体系を有し、各業務間のデータ連携が可能なこと。以下に必要と考える連携項目を記すが、以下に記す連携項目以外にも当町にとって有益と思われる連携項目があれば本業務の中で提供すること。

なお、人事給与システムは1月稼働となるが、財務会計システムの執行管理は4月本稼働と稼働月が

3ヶ月ずれるため、財務会計システムの執行管理が稼働するまでは、既存の財務会計システムにて執行伝票を作成するために必要となる連携データを1月から稼働する人事給与システム側で構築すること。

- ・ポータルページから各業務システムへのシングルサインオン連携
- ・庶務管理システム休暇申請情報からグループウェア個人スケジュールへの自動登録
- ・人事給与システム支払い情報から財務会計システム支出負担行為兼務命令書の作成
- ・庶務管理システムの時間外及び休暇申請情報から人事給与システム給与計算根拠情報への自動登録
- ・庶務管理システム旅費申請及び精算情報から財務会計システム執行伝票情報への引用登録
- ・グループウェア受信メール情報から文書管理システム收受情報への引用登録
- ・人事給与システム人事異動情報からグループウェア含む各業務システム異動情報への登録
- ・人事給与システム支給明細書及び源泉徴収票、辞令情報から庶務管理システム明細照会情報へのデータ連携

2.2.5 外部データへの連携・抽出

- ・業務上必要となる外郭団体、指定金融機関等とのデータ連携機能を構築すること。

2.3 業務要件

2.3.1 機能要件

詳細については機能調査票（様式13）を参照。

2.3.2 非機能要件

(1) 共通機能

認証機能や権限付与機能、シングルサインオン機能を有すること。

(2) ユーザーインターフェース

システム使用者が多岐にわたり、所属や年齢層も幅広いことから、システムの操作、利便性に配慮し、操作や機能等（操作性、画面構成、オンラインヘルプ等）については、容易に理解できることが望ましい。特にエラー表示はわかりやすく日本語で表示すること。

(3) ユーザー支援機能

本調達においては、原則ノンカスタマイズを想定しているため、パッケージソフトと各業務が要求する機能のギャップは必ず存在する。業務の円滑な遂行およびユーザーの利便性向上のためには、ユーザー支援機能を充足させることが必須である。原則として、ユーザーデータについてはすべてCSV形式もしくはそれに準ずるファイル形式で抽出でき、本件受託業者による支援が得られる体制を提供すること。

ただし、個人情報保護並びに適正な情報管理の観点から、制約もなく簡単に抽出させることは問題が多いため、使用者個人毎に権限の付与をして抽出できる範囲を限定してセキュリティを保全する必要がある。

(4) ペイジーサービス対応

現行システムおよび現行業務でペイジーサービスを利用していないが、将来的に導入されることは確実であるため、当町が希望した時に即対応できるよう環境を整備しておくこと。その際に発生する費用は、導入に係る一時費用は別として、サービス利用料は増額とならないよう今回の費用に

含めること。

(5) 過年度データ照会機能

職員が過年度データを照会する必要があるため、移行できないデータについては、紙、または電子データで提供するため、帳票形式として電子データを保存、照会できる仕組みを提供すること。

(6) アクセスログの取得・管理

特定個人情報を含む個人情報の内部漏洩を防ぐ仕組みとして、アクセスログ管理を実施する。また、アクセスログは、管理職員が専用画面で容易な操作により、操作者、対象者、対象端末単位等で追跡が可能であること。

2.4 インターフェース要件

CSVファイル、XML等によるデータインポート・エクスポートが可能であること。

2.5 プラットフォーム要件

2.5.1 サーバ等ハードウェア要件定義

- ・本調達にはクラウド活用によるサービス利用方式であり、ハードウェアには依存しない。ただし、個人情報保護ならびに適正な情報管理の観点から、データの処理および格納についてのハードウェア構成を明らかにし、格納先のハードウェアが特定できること。また、ネットワーク要件を考慮し、重要システム等に影響がない構成にて提供すること。
- ・指定するライセンス数及び登録者数が快適なレスポンスで利用できることを前提に必要となる機器を調達し、将来的にも追加費用が発生しないように今回の見積りに全て含めること。
- ・基盤のハードウェアメンテナンス時におけるシステム停止を防ぐ仕組みが実装されていること。
- ・日時処理、決算処理等の一括バッチ処理において、操作クライアントのレスポンスに影響が出ないよう負荷分散、冗長性等に優れたシステム構成であること。
- ・契約期間中のデータ量、処理量の増加を考慮した機器構成とし、運用中にデータ保存領域及び処理能力が不足するものについては、受注者が無償で提供し、問題の解決を図ること。
- ・サービス提供するハードウェアにおいて、単一障害点の無い構成にて提供を行うこと。
- ・他の仮想マシン負荷の影響を受けない設計管理を行うこと

2.5.2 クライアント等ハードウェア要件

当町で保有するクライアント・プリンタの利用を前提とし、複数メーカーの複数機種に対応できること。ただし、臨時職員用の支給明細書を出力するドットインパクトプリンタと支払審査を行うバーコードリーダーは業務遂行上、必要な周辺機器となるため、以下製品のスペックを最低限として必要台数をクラウドサービスの利用料の中で提供すること。その他、調達範囲とするシステムを稼働させるのに必要となる機器については、本調達に含めるものとする。

(1) 必要となる周辺機器

必要な周辺機器	仕様	台数
ドットインパクトプリンタ（支給明細印字用）	MultiImpact700XAN 同等品以上	1台
バーコードリーダー（支払審査用）	PC-MA-K30 同等品以上	2台

また、本調達とは別に、クライアントの調達も計画しているため、クライアント及びプリンタが変更となった場合も新システムが問題なく動作するよう今回の見積額の中で検証すること。

(2) クライアント数

対象となるクライアント	クライアント数
情報系ネットワーク配下のクライアント	約 160 台

(3) ハードウェアのスペック

既存のクライアントの最低スペックは以下のとおりである。

スペック
CPU : Celeron 2.20GHz メモリ : 1.0GB HDD : 160.0GB

(4) ソフトウェア

既存クライアントの OS である Microsoft Windows 7 及び Microsoft Windows 8 への対応は当然ながら、今後新しく発売されるクライアント OS にも適宜対応し、長期に渡って新システムの利用を保証すること。

新システムにあたっては、どのクライアントでも同様のサービスを利用できるように構築するものとする。

また、上記のほか、各クライアントには、セキュリティ対策としてウイルス対策、資産管理、個人認証のシステムを別途導入する予定である。新システムの構築にあたっては、ソフトウェア構成を制限することなく、今後、ソフトウェア構成が変更になった場合にでも安定した稼働を保証すること。

(4) パッチ適用への対応

各クライアントには、セキュリティ対策として OS やブラウザなどへのパッチ適用が行われる。新システムの導入にあたり、クライアントのソフトウェア構成を制限することなく、安定した稼働を保証するとともに、運用保守に大きな負担をかけない処理方式の提供とすること。パッチ適用時にクライアントのレスポンスに影響を与えないようにすること。

(5) プリンタ

新システムで利用するプリンタは、既存のプリンタとする。

現在、プリンタは、庁内ネットワーク上に設置されており、クライアントごとに出力できるプリンタを設定している。メーカー名、機種名、スペック等は下記の通りである。

メーカー	機種名、スペック等
富士通	XL9440 (モノクロプリンタ、ネットワーク対応)

2.5.3 ライセンス要件

利用する職員数及びクライアント数は以下の数量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。

- ・登録利用者数 正職員 210 名程度、臨時職員 50 名程度
- ・端末利用者数 無制限
- ・台数 約 160 台

システム名	ライセンス数と使用条件
財務会計システム	160 名程度使用予定
人事給与システム	正職員 210 名程度、臨時職員 50 名程度が対象者

システム名	ライセンス数と使用条件
庶務管理システム	210名程度使用予定
文書管理システム	160名程度使用予定
グループウェア	180ID程度（ディスク容量500MB/ID）

※ Windows Server 2012 User CALライセンスは、別途当町で準備するため、今回の見積には含まなくて良い。

2.5.4 データセンター及びネットワーク要件

新システムは提案事業者が用意するデータセンターに設置されたサーバを使用するクラウド型サービスを前提とするが、機密性の高い情報を取り扱うため、別紙「データセンター要件」に定めるセキュリティ要件を基準とした運用管理を実現すること。なお、外部機関による定期的なセキュリティ監査により、セキュリティの品質維持に努めるとともに、発注者が要請した場合にはデータセンターの視察にも応じること。また、データセンターにおける運用状況を定期的に報告すると共に、懸案事項が発生した場合には、解決に向けた緊急の会議を開催すること。

また、当町と外部データセンターを回線で接続する場合は、LGWAN回線または閉域網回線を用いることとし、それらに係る初期費用や回線利用料などすべての費用はサービス利用料に含めること。接続回線もしくはネットワークに起因する問題が発生した場合、障害を解消するために必要な対応（設備の追加を含む）を実施すること。また、その費用はサービス利用料に含むこと。

2.6 情報・データ要件

2.6.1 データ構成仕様

データ構成は、EUC機能などで活用しやすく、総務省中間標準ファイルレイアウトを満たす構成を想定している。情報を主題ごとのテーブルに分け、冗長データを削減できるよう、必要に応じてテーブル内の情報を結合する構成とすること。情報の正確性と完全性をサポートし、正規性を保証すること。

2.7 環境要件

本番移行前の最終的な稼動確認テスト等については、本番環境と同等のテスト環境を整備し、本番環境に負荷をかけずに検証すること。

- システム安定稼動のために、基本的な操作研修を行う環境を必要とする。研修実施場所は、当町が指定する場所とする。クライアント環境は今後、システム利用者の増減、設置場所の変更などに伴う拡張等の事象により、環境の変更等も可能性があるため、OS等の環境の変化に対応できる構成を心掛けること。
- セキュリティ管理、運用評価の観点から、本事業で使用するデータセンターおよびその付帯施設は、データ移行作業の開始段階から、ISMS/ISO27001認証を取得していること。サービス提供施設は日本国内に存在し、国内法を適用とする。また、当町にて緊急対応や技術支援が必要な際に、迅速に対応可能な場所に保守拠点が存在すること。
- テスト環境や研修環境の維持費用をサービス利用料に含めること。

2.8 出力帳票様式

- 出力帳票に関しては、「自庁印刷」と「外部委託」の両方に対応する必要がある。
- 外部委託の場合は、印刷業者にデータを渡す必要があるが、データ形式については、CSV、PDFを含む複数の形式に対応できること。
- データ作成処理は当町の端末で操作でき、ストレス無くデータ出力できること。
- 帳票印刷委託の調達仕様書(帳票レイアウト、印字ルール等)作成を支援すること。
- 帳票出力処理及びデータ作成処理における特定個人情報について、管理職員が容易な操作により、操作者、対象者、対象端末単位等で追跡が可能であること。

第3章 移行要件

3.1 移行の考え方

既存システムから円滑なデータ移行をするには、早期に移行時期と手法を明確にする必要がある。移行したデータを用いてシステムへの受け入れを行うことによって、システムおよびデータの精度をより高めることができるため、早期のデータ移行着手が必要である。

また、不要データや不正データ等の混在も考えられるため、事前の整合性の確認と整備は必須である。

移行するデータは全てのデータにおいて、データチェック、データクリーニング、不正データの抽出を実施し、不正データにおいては、事業者が入力データの作成を行うこと。

移行前の状態へ復旧する手順を用意しておくこと。

3.2 システム移行スケジュール

「1.5 スケジュール」に記載する想定スケジュールに対応できるよう、実際の移行実施にあたっては、当町の環境に応じた移行計画を立案し、承認を得たうえで実施すること。

3.3 データ移行要件

データ移行に必要な作業については、現行システムからのデータ抽出も含め、全て本件受託事業者が行う。原則として、新システム稼動に必要なデータはすべて現行システムから移行するが、システム的な理由等で移行が困難なものがある場合は、当町と協議を行うこと。全ての作業を本件受託範囲内とするため、着手にあたっては現行システム保守業者と作業分担等を含め十分に調整を行い、必要となる資料作成についても作業範囲とする。なお、現行システムからのデータ抽出にかかる費用については、事前に見積り(4,266千円(消費税等含む))を取得しているので参考にすることができる。

なお、移行データの確認や、データ移行後のシステム検証等の作業については、町職員の負担を軽減できるよう配慮すること。また、実施した移行作業の結果について、評価及び報告を行うこと。

3.3.1 データ移行範囲

既存の各システムから提供される以下のデータ等を新システムに移行すること。

区分	移行対象データ	移行元情報
財務会計システム	基本情報、各種マスタ情報(予算科目、債権債務者等)、H26年度決算情報、H27年度予算編成情報、業者・業種情報、公	CSV・EXCEL データ

区分	移行対象データ	移行元情報
	有財産台帳、備品台帳、その他新システムに必要とされる情報	
庶務管理システムシステム	組織、職員基本情報、各種マスタ、承認ルート情報、その他新システムに必要とされる情報	CSV・EXCEL データ
文書管理システム	基本情報、各種マスタ情報、その他新システムに必要とされる情報	CSV・EXCEL データ
人事給与システムシステム	職員基本情報、口座情報、控除種別、手当種別、家族情報、支給履歴、発令履歴、昇給昇格履歴、休業履歴、分限懲戒履歴、顔写真、その他新システムに必要と想定される情報	CSV・EXCEL データ
グループウェアシステム	メール、組織、職員基本情報、各種マスタ（施設マスタ、各種分類等）、その他新システムに必要と想定される情報	CSV・EXCEL データ

- ・ 財務会計システムでは日々の執行伝票情報の移行は必須としないが、平成 28 年度の予算編成をスムーズに稼働させるため、平成 27 年度の予算編成データ及び平成 26 年度の決算データを新システムに移行すること。
- ・ 正職員及び臨時職員を除く委員報酬等の源泉徴収票は財務会計システムからの出力を想定しているが、新システムにて執行管理が稼働する平成 28 年の源泉徴収票の作成においては、平成 28 年 1 月から平成 28 年 3 月までの控除データが必要となるため、平成 28 年末の源泉徴収票の作成に必要な控除データも今回の見積額の中で移行すること。

3.3.2 データ移行作業場所

- ・ データ移行作業は、当町庁舎内もしくは当町が認める作業場所に限定し許可する。データの授受運搬については、施錠可能な専用ケース使用とする。
- ・ データ移行作業を実施するにあたり、データの一時保管については、入退室管理が可能な保管室、または施錠可能な保管庫等で適正に管理すること。
- ・ 当町庁舎内でない場合、ISMS/ISO27001 認証取得場所であり、システムが稼働するデータセンターまたはその付帯施設とするが、当町が指定した環境を準備することができない場合は、当町と協議すること。

3.3.3 データ移行リハーサル

- ・ 作業手順、作業時間、トラブル時の復旧手順を確認するために移行リハーサルを実施すること。

第 4 章 開発・導入要件

4.1 体制

本業務の統括は、財政課が担当し、システムの細部調整は業務担当課が行う。

なお、現行システムの保守事業者は以下のとおりである。下記事業者と調整を行う場合は、財政課が同席する。

システム名	事業者名
内部情報系システム（財務会計・人事給与）	NEC ネクサソリューションズ株式会社
内部情報系システム（文書管理）	株式会社三重電子計算センター

認証関連 (Active Directory)	株式会社三重電子計算センター
庁内ネットワーク	NECフィールディング株式会社

4.2 工程管理 (全体)

導入スケジュールを考慮して、プロジェクト計画書を策定すること。プロジェクト計画書の策定にあたっては、職務の繁忙期、当町職員の負担などを考慮して、無理のない計画が必要である。

策定後は、常に、プロジェクト計画と実績の比較により、リスク、問題点の有無、対策の適否を確認し、円滑なプロジェクト推進を行うこと。リスク要因を早期に発見、対応することを心がけ、リスク発生時は、関連部署へのタイムリーな状況報告を行うこと。プロジェクトの品質と進捗管理には常に留意し、マイルストーンに対する計画と実績との差異がいつでも的確に把握出来るように工程会議(業務内進捗会議)を実施すること。また、工程や品質の管理、問題発生時は迅速に方策を立案実施するなど問題の回避に努めること。

「プロジェクト計画書」には、本調達仕様書に則った計画と、成果物に関連付けた作業工程や内容等を取りまとめ、当町と内容を協議のうえ承認を得ること。

よって、本調達委託事業者決定後、速やかに「プロジェクト計画書」を策定し提出すること。

品質管理に関する方針と計画について、プロジェクト計画時に策定しプロジェクト内へ徹底浸透させること。進捗や品質確認するための納品物を確実に提出すること。検査検証しやすい納品物を心がけ、プロジェクト全体で品質維持に努めること。

また、問題管理を行い、プロジェクトに影響のある問題を把握・解決し、プロジェクトを計画どおりに遂行すること。問題を把握するために問題を見える化して、当町にも情報を共有し、問題解決を図ること。

4.3 工程要件

設計工程においては、標準機能の活用(ノンカスタマイズ)、設定値変更対応、運用による回避等を明確にし、各所属にレビューのうえ確定させること。

運用による回避の場合は、運用設計(特に運用手順)を綿密に行い、EUC機能の活用などを用いて、ユーザーが短時間で効率的に運用できるようにすること。

当町独自仕様については、可能な限り標準機能としてパッケージシステムに組み込んで提供を行うこと。パッケージシステムに組み込めない場合は、代替案および運用方法の提案を行い、できる限りカスタマイズを避けること。仕様に対する変更要求を管理する変更管理を行うこと。変更管理フローを策定し、すべての成果物の整合性を保つようにすること。変更に対する影響度の見える化も行うこと。

有効的で効率的な検証方法について、提案すること。ユーザーの視点に立った検証方法、特にわかりやすさに重点をおいた検証方法を提案すること。基本的には、検証システムにより、自動的に、マスタ項目や関連マスタ間のエラーチェック、相関関係チェックなどを行い、項目間および関連するマスタ間の整合性を保つこと。また、この時に発生したエラーデータは、一覧表示して、ユーザーが目視にて対応できる仕組みを提供すること。

第5章 品質要件

5.1 機能性要件

本調達のシステムは、以下の機能性が保証されること。

- ① 正確性のある仕組み
 - ・入力誤りを防ぐ機能がある
 - ・入力した結果など、確認しやすい機能がある
 - ・統一的な思想で、画面や帳票が設計されている
 - ・自動入力機能、ヘルプ画面などが装備されている
- ② セキュリティを考慮した仕組み
 - ・機密性を考慮した機能がある(アクセスを許可された者だけが、アクセスできる)
 - ・情報を保護する機能がある
 - ・証跡が記録される
 - ・職務、職位によってアクセス権限が設定できる
- 陳腐化しない仕組み
 - ・定期的に機能強化が適用され常に最新の状態を保持出来る
 - ・ブラウザのバージョンなどの可変的要素に依存しない

5.2 信頼性要件

本調達のシステムは、以下の信頼性の水準を維持する必要がある。

- ① 成熟性のある仕組み
 - ・導入実績がある
 - ・システムの拡張に耐えうる構成である
- ② 障害許容性のある仕組み
 - ・負荷分散を考慮した仕組みである
 - ・ハードウェア障害時の対策が考慮されている
 - ・プログラム障害時の対策が考慮されている
 - ・ネットワーク障害時の対策が考慮されている
 - ・障害時に、受託会社専担者、当町担当者に即時に障害発生を知らせる仕組みが考慮されている。
- ③ 回復性のある仕組み
 - ・バックアップ、リストアの機能がある(前日オンライン終了時点のデータを復旧できること)
 - ・障害切り分けが迅速に行える仕組みである
 - ・システム復旧手順が明確化されている
 - ・接続回線もしくはネットワークに起因する問題が発生した場合、障害を解消するための手順を明確化すること。

5.3 使用性要件

本調達のシステムは、以下の使用性が保証され、理解、習得、利用しやすく、システム利用者にとって有効な仕組みが必要である。

- ① 理解、習得しやすい仕組み

- ・各個人の使用目的に応じた(担当業務、権限)、メニュー画面の使用が可能
- ・マニュアルを必要としない画面遷移、ストレスのない操作性が確保できる
- ・視覚的に工夫され、見やすく判断しやすい
- ・業務間で画面構成、操作性が統一されている
- ・自動入力機能、ヘルプ画面などが装備されている

② 利用しやすい仕組み

- ・業務に必要な他業務の照会が、容易にできる
- ・業務切り替えが容易にできる
- ・EUC機能により、全てのユーザーデータにアクセスできる
- ・検索機能が充実しており、任意の必要とするデータが抽出できる

5.4 効率性要件

本調達のシステムは、適正な処理能力、資産管理能力を保有する必要がある。

① 処理性能の保証

- ・オンライン処理性能

端末応答時間(端末の実行キー等押下後、応答画面表示を完了するまでの時間)は、5秒以内を目標とする。ただし、曖昧検索を含む処理、大量の検索データを扱う処理、長時間かかることを前提とした処理などについては、業務遂行上或いは操作上支障のない範囲の端末応答時間を確保できることを目標とする。

- ・バッチ処理性能

夜間バッチ処理およびバックアップ処理を含め、翌日のオンラインサービスに影響のない時間帯で終了すること。

オンライン中のバッチ処理については、オンライン性能への影響が処理方式の考慮や運用上の考慮を施すこと。また、バッチ処理の中断がオンラインに影響を与えない仕組みとすること。

② 資源管理の保証

- ・資源の量や種類に応じて適切に管理できる機能がある

5.5 保守性要件

本調達のシステムは、以下の保守性が保証され、保全しやすく安定稼働できる必要がある。

① システムの維持管理

- ・システム構成目(ハードウェアの形式、ソフトウェアのバージョンなど)を管理・識別しやすく、システムの構成目品の完全性と正確性を保つことができる
- ・システムの機能向上やバグ修正について早期に対応できる

② パッケージの機能強化

- ・PDCAサイクルによる品質の向上や改善に対応できる
- ・改造計画、改造仕様書の公開

③ 保全しやすい仕組み

- ・メンテナンスを効率的に行うことができる(豊富なチューニング機能、パラメータ設定機能)

- ・ データベース上の項目は一元化管理を行い、重複化を避けること

5.6 移植性要件

本調達のシステムは、環境の適応性があり、共存性、置換性がある。

① 環境の適応性

- ・ 法改正に対応する機能がある

② 置換性や共存性のある仕組み

- ・ EUC機能により、全ユーザーデータにアクセスできる仕組みがあること。また、マスタ情報等のインポート、エクスポート機能があること。

③ 将来性

- ・ サービス利用終了時に総務省中間標準ファイルレイアウトで全データが出力できること
- ・ データ出力に必要な仕様書等のドキュメントおよび支援体制を提供すること

第6章 セキュリティ要件

新システムの構築にあたっては、「東員町情報セキュリティポリシー」を遵守すること。セキュリティに関する事項については、業務を進める中で確認を行うこととする。

6.1 災害対策要件

災害として、地震、水害、火災、停電等が考えられる。これらの対策として、

- ・ 災害による被害の未然防止
- ・ 災害による被害を軽減する対策(減災)
- ・ 情報システムを速やかに正常な状態に復旧するための対策(障害復旧)の各段階に応じたものが必要である。

- ① 災害による被害の未然防止のためには、耐震性や地形、立地条件などのファシリティ条件を考慮する必要がある。
- ② 災害による被害を軽減する対策(減災)のためには、設置場所の考慮などの事前の水害対策、消化設備等の火災対策、電源設備や空調設備の充実による停電等の対策を行う必要がある。
- ③ 情報システムを速やかに正常な状態に復旧するための対策(障害復旧)のためには、適正なバックアップ、リストアが必要である。
- ④ ISO22301に準拠した事業継続計画を作成していること。

6.2 システム障害対策要件

システム障害は、システムの性能、運用の安全性に大きく影響する。

システム障害は、①ハードウェア障害、②人為的障害(プログラム不具合、操作ミス)に分けられる。

②は6.3にて記載のため、ここでは①ハードウェア障害に対して記載する。

以下のハードウェア障害対策について、ハードウェア構成やデータセンター設置要件を十分に考慮すること。基本的には冗長化を実現する。

- ・ データベース・サーバにおける対策

- ・ ネットワーク環境における対策
- ・ 運用監視の対策（負荷状況監視、不正侵入対策、ウイルス対策など）
- ・ 利用状況、例外処理及び情報セキュリティ事象のログを取得し、障害発生時におけるトレーサビリティを確保すること

6.3 人為的障害対策要件

人為的障害は、①データの盗難・破壊・改竄など意図的な要因 ②誤入力やプログラム不具合などの非意図的な要因と、二つの要因に分けることができる。

①の意図的な要因は、セキュリティ教育を実施することにより防げる部分があるので、併用して対策を講じたい。②の非意図的な要因は、システムの仕様(ユーザーの誤解を誘発しやすい仕様)による場合もあれば、操作者の意識の問題による場合もあるため、原因を分析し、適切な対策を講じる必要がある。

検討すべきセキュリティ対策	内 容
技術的対策	<ul style="list-style-type: none"> ・ アクセス制御(FW/VLAN等) ・ コンピュータウイルス対策ツール ・ OS等のパッチの適用 ・ IPアドレス等による端末限定 ・ アクセスログ監視 等
物理的対策	<ul style="list-style-type: none"> ・ データ暗号化 ・ 入退出の管理 ・ 外部記録媒体へのデータ書込制御 ・ 開発業務に係る機器は、許可された者以外立ち入れない場所で、厳重に管理する。 等
人的対策	<ul style="list-style-type: none"> ・ パスワード、操作権限の管理 ・ 権限設定、出力データアクセス制限設定 ・ アクセスログ、証明書発行記録の管理 ・ 情報セキュリティ教育、研修 等

6.3.1 アクセス管理

新システムでは、ログイン画面にてユーザーID、パスワードを入力し、認証行為を行う。なお、システムへアクセスする際のアカウント管理、パスワード管理は以下のルールに基づき設定を行うこと。

① アカウント管理

保守業務の従事者のユーザーIDは、委託者の指定するものを使用する。IDの設定にあたっては、「root」や「administrator」など初期値で設定されているものは極力使用しないこととするほか、従事者の変更などによるIDの改廃も適切に行ない、異動アカウントの情報は即時に当町に報告する。また、システム管理者等の特権を持つユーザーについても、できる限り権限を特定する

のものとする。月1回、保守業務の従事者のアカウント一覧表とログイン証跡を提出すること。
保守業務の従事者のユーザーIDは定期的にパスワードの変更を行い、当町担当者に報告すること。

② パスワード管理

- ユーザーIDは、システムを利用するすべての職員に対し、原則、職員単位に設定することとし、共有使用は認めないこととする。システム上、重複発行を防止すること。
- パスワードは、個々の職員がパスワード変更などを行えるように考慮すること。セキュリティレベルを維持するため、パスワードの設定にあたり、パスワードの長さや使用文字、有効期間などの制限を設けることとする。

6.3.2 アクセスログ

システムの安定的な稼動を妨げる定義変更やセキュリティ上のリスクである不正なデータの変更や抽出などを把握するため、一般ユーザーが行った処理や保守作業において実施した内容をアクセスログとして系統的に取得し、記録すること。管理端末より専用画面を使用して、日時等、条件を設定することにより、見やすい様式で表示、印刷でき、職員が定期的にチェックできること。

6.3.3 ウイルス対策

① ウイルス検出ソフトウェア

ウイルス等への対策として、新システムの対象となるサーバにはウイルス検出ソフトを導入し、定期的にパターンファイルを更新することで、常に最新のウイルス検出ソフトウェアによってウイルスチェックが行われること。

② 外部からのデータ・ソフトウェア

インターネットなどから入手したデータやソフトウェア、他者から入手したデータ等を新システムに適用する場合は、事前に、新システムとは分離された環境において、最新のウイルス検出ソフトウェア等を使用してチェックすること。

6.4 コンプライアンス対応

個人情報保護法、不正アクセス禁止法のほか、情報セキュリティ関連法令を遵守すること。

個人情報、機密保持及び知的財産等、法令又は契約上管理が求められている情報について、該当する法令又は契約を特定した上で、その要求に基づき適切な情報セキュリティ対策を実施すること。

従業員に対する秘密保持又は守秘義務について要求が文書化され管理されていること。

6.5 情報セキュリティ管理手順を策定とモニタリングの実施

情報セキュリティ管理手順を策定し、当町と協議を行い、運用を行い、モニタリング結果を定期的に報告すること。

6.6 監査対応

当町がセキュリティ監査等を行う必要が生じた際、データセンター、設計開発作業場所、運用保守作業場所、ネットワーク拠点等に立ち入ることを承諾するとともに、追加費用なく監査等の作業に協力すること。

6.7 情報セキュリティ事故記録と報告

情報セキュリティ事故等の対応内容は記録として保存し、当町に報告すること。また、事後対策を早急に実施し、再発防止策も含め、当町に提案を行い、適宜実施すること。

第7章 教育要件

7.1 基本的な考え方

システムの安定稼働のためには、ハードウェアやソフトウェアの信頼性だけではなく、業務に携わる職員一人ひとりに業務の運用に関する正しい理解と、操作に必要な知識やノウハウを習得させることが重要である。

また、今後のシステム形態は、ノンカスタマイズのパッケージ活用を主とするため、補完されない作業は、EUC利用が必須となる。そのため、システムを安定的に活用するには、EUCの操作研修が必要である。

研修の基本方針は、以下の通り。

- 正しい業務知識のためのフォローアップ
- 実践的な操作の習得のためのフォローアップ

上記の研修の基本方針に則り、研修はシステム導入時の操作研修だけでなく、知識や能力を定着・活用させるための導入後の研修も必要である。

実施にあたっては、事前に当町と協議の上、研修計画書、研修カリキュラムやマニュアルを作成、当町の承認を得ること。

7.2 研修対象

研修対象になる人材像は以下の通り想定している。

研修対象	人物像
① システム管理者	各システム要件のとりまとめを行い、受託事業者との調整窓口となる人材。
② 業務担当課職員	システム区分ごとに、業務担当課に所属する人材。
③ 一般職員	当町の業務を遂行する人材。

7.3 研修内容

研修の種類としては以下のとおり想定している。

研修の種類	研修目的
a. 稼働前集合研修	システムを安定運用し操作する能力を身につける。 管理者 1回、業務担当課職員 各1回、一般職員 4回
b. 稼働後操作研修	aの復習やaに参加出来なかった一般職員、新入職員、人事異動等による転入職員が、テキスト等に沿って操作練習を行い、システム操作能力を身につける。必要に応じて年1回程度を想定。

7.4 研修参加想定人数

各研修への参加人数としては以下のとおり想定している。

研修の種類	管理者	業務担当課職員	一般職員
a. 稼働前集合研修	若干名	10/回	40/回
b. 稼働後操作研修	若干名	若干名	10/回

7.5 研修環境

研修環境に関しては、上記の記載内容が実施できることを要件とし、以下の作業を委託範囲とする。

- 研修用の環境を構築すること。
- 研修用のカリキュラム、シナリオ等を設計し、それに沿った操作研修を行うためのデータをセットアップすること。
- 研修に必要なテキスト等の資料(操作マニュアル、業務マニュアルなど)を作成し、電子媒体で提供する。また、当町は必要な範囲で複製、翻案できること。
- 稼働前集合研修の講師を準備し、研修を実施すること。
- 研修の実施場所、クライアントパソコン、ネットワーク環境等は、原則当町が準備する。
- 必要な研修環境と研修機材が異なるため、必要な作業を確認し調整すること。

7.6 教育要件に関する提案依頼事項

以上の要件を踏まえ、研修環境の構成、実施する研修内容、研修実施計画等について提案すること。

第8章 受入要件

8.1 テスト・確認仕様

本調達システムの正常稼働を保証するテストとして、運用テスト(連携部分を含む)、障害テスト、性能テスト、受入テストを受入要件の範囲とする。

詳細は、「10.1 納品物について」を参照。

8.1.1 テスト実施計画

テスト評価基準、テスト方法、テスト環境(データ等も含む)、テスト実施体制などについて記述したテスト計画書を作成。テスト計画書は、フェーズごとに(運用テスト、障害テスト、性能テスト、受入テスト)、それぞれ作成する。

本番運用時に想定されるすべてのケースを検証の上、全ケース網羅することが可能となるように、テスト実施計画を策定する。

8.1.2 テスト実施内容

想定しているフェーズ別のテスト内容は、以下の通り。また想定している成果物は、「10.1 納品物について」を参照。

フェーズ	実施主体		テスト内容
	当町	事業者	
運用テスト	実施	支援	エンドユーザーの参画により、業務サイクルにおけるシステム利用場面の確認およびシステムに関連する人間系の動作について確認する。
障害テスト	確認	実施	ハードウェア障害、ネットワーク障害等について、冗長構成が有効に機能することを確認する。また、バックアップデータにより回復できることを確認する。このテスト以外に障害発生時リハーサルを事業者支援の下、当町で実施するように配慮すること。
性能テスト	確認	実施	設計した性能が十分に出ていることを確認する。また、性能限界値について実績をもって把握する。
受入テスト	実施	支援	業務担当者により、仕様通りに機能が動作することの確認を行う。全機能の全ケースを網羅的にテストすることは難しいため、事業者による総合テストの実施結果報告をもって網羅性を確保することとし、受入テストとしてはユースケースを用いたサンプリングにより動作確認を行う。

第 9

章

運用・保守要件

9.1 運用要件

9.1.1 運用体制

受託事業者(運用要員)による運用管理(機器類の監視、障害対応等)を想定する。受託事業者は、運用業務を統括する窓口責任者と業務を遂行する担当者を設けて当町の業務運用を円滑に進める支援体制を整えること。

9.1.2 運営時間

(1) オンラインサービス提供時間

オンラインサービス提供時間帯を平日午前6時00分から午前0時までとし、年末年始(通常12月29日から1月3日)はサービス停止とする。ただし、運用上特別な事情がある場合には、オンラインサービス提供時間を変更できること。

(2) ヘルプデスクの対応時間

ヘルプデスクの対応時間帯は、緊急時を除き、平日8時30分から17時30分までとする。

9.1.3 障害時連絡体制

障害時連絡体制の対応時間帯を、前記のヘルプデスク対応時間帯とする。

障害発生時等の連絡を円滑に行うための連絡体制を明確にすること。

- ・ 人員構成

- ・連絡方法、緊急時連絡先
- ・連絡ルート など

9.1.4 運用管理ルール

受託事業者が運用管理ルールを作成すること。また、当町の承認した業務計画書を基に運用マニュアル等に従ってシステムを運用すること。運用マニュアル等に記載のない事態が発生した場合、当町と協議の上、対処策を実施すること。実施した対処策について、必要に応じて運用マニュアルの修正、運用ドキュメントの作成修正を行うこと。

機密の保護、運用業務の安全という観点から、当町の定めるセキュリティ基準を遵守すること。

9.1.5 運用会議体

必要な情報交換を図るために当町・受託事業者により構成された各種定例会議を月1回程度開催するものとする。各種定例会議において、運用の作業状況について当町に報告すること。

セキュリティ・インシデントの発生や重大な障害が発生し、サービス提供を正常に行えない場合に、当町もしくは受託事業者の要請により緊急会議を開催すること。

9.2 サービス要件

9.2.1 運用保守管理・調整

運用・保守対象の情報システムの円滑な稼働を確保するために、日次・月次・年次の作業計画の管理を行うこと。必要に応じて、システム間の調整やサービスの変更受付を行うこと。

また、運用管理・保守管理で行う作業の作業実績を取りまとめ、当町へ定期的に報告を行うこと。

9.2.2 稼働監視

運用・保守対象の情報システムが正常に稼働していることを監視し、障害発生や処理速度の異常低下等の事態を常に把握すること。予防措置等を講じて、業務に支障を来すようなシステム停止等の障害発生が起きないように監視を行うこと。

監視中に異常を検知した場合は、迅速に関係者へエスカレーションを行い、対応すること。

想定される稼働監視の対象は以下のとおり。

- ①稼働中のソフトウェア状況
- ②稼働中のハードウェア状況
- ③ネットワーク状況
- ④アクセス状況

監視の状況や収集した情報はとりまとめて分析し、当町へ報告を行うこと。

9.2.3 障害対応・障害管理

- ・本システムをサービス利用するうえで発生する各種の事象を、正常か否かの分別を行うこと。
- ・障害等の原因の切り分けが困難な場合は受託者が納入したか否かに関わらず、その原因の切り分けに協力すること。
- ・障害発生から1時間以内に切り分けに着手し、障害だと検知した場合は、関連情報を収集し、内容を分析し報告すること。
- ・当町が希望した場合、障害発生から4時間以内に保守員が当町役場に来庁すること。
- ・全ての障害は、迅速に復旧作業を実施すること。復旧後、その障害を解消するための対応策について検討し取りまとめ、当町の承認を得た上で実施すること。

- また、迅速な障害切り分けおよびその復旧を実現するため、リモート保守を提供してもよい。ただ、ネットワークを介して外部からシステム管理を行う場合は、認証機能、暗号機能及びアクセス制御機能、アクセス記録機能を設定すること。
- 障害の原因、復旧作業、再発の防止策などを担当職員並びに個別システム管理責任者及び利用機関責任者に報告すること。報告には以下の報告内容とし、その他必要と考えられる項目についても報告する仕組みとすること。
 - ア. 発生状況（発生日時、回復時間、故障時間、影響拠点、障害概要）
 - イ. 障害対応状況（故障原因、故障機器、対処内容、現在の状況）
 - ウ. 障害の原因とその対応策
 - エ. 再発防止策
- 地震、水害、停電等の災害発生による被害を想定し、担当職員及び利用者への報告・通知の手順、障害復旧の手順、体制、役割分担、連絡方法などの計画を策定すること。策定した計画は担当職員の承認を得ること。

9.2.4 オペレーション

運用マニュアルに従い、情報システムの起動・停止、バッチジョブ運用、プログラム実行制御、バックアップ処理、施設設備管理を行う。また、セキュリティの確保に努める。

9.2.5 ヘルプデスク

問合せ窓口業務を行う。問い合わせ方法は、電話およびメールとする。内容の切り分け、記録の管理、エスカレーション、結果報告を行うこと。受付けた問合せ内容について記録し、回答状況の管理を行う。また、受付記録の集計・分析を行うこと。問合せ内容をFAQに取りまとめて提供を行うこと。

9.2.6 データセンター要件

別紙「データセンター要件」参照。

9.3 提供サービスレベル管理

受託事業者は、提供されるサービスレベルの管理に必要なSLA/SLMの概要を策定し、提案すること。

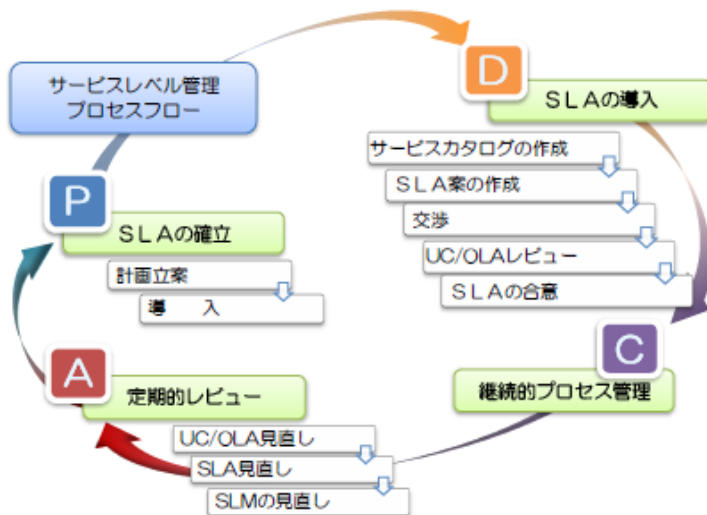
特に、業務運用上重要となる「情報システムのサービス提供時間」などに関しては、稼働率等、指数を持って表記すること。

9.3.1 サービスレベル管理(SLM)

受託事業者は、SLA計画立案、SLAの導入の調整を行うなどのSLAの確立のための作業を行うこと。当町とサービス項目や基準を協議し、サービスレベルアグリーメント(SLA)を規定・締結すること。

システム稼働開始後は、サービスレベルが基準を確保できているかモニタリングを行う。モニタリングの結果や当町の変更要求等から、サービス項目やサービスレベルの変更を必要に応じて協議し、サービスレベルの見直しを行う。

サービスレベル管理(SLM)の流れは、以下の通り。



1. サービス目標としてのSLAの設定
2. SLA対象データの収集
3. SLA結果のモニタリング
4. SLA 結果の評価、対応、必要なアクションの実施 2-4 の繰り返し、必要なタイミングで1に戻り PDCA サイクルを廻していく。

当町としては、モニタリングを行うための資料の提供と定期的なSLA結果の評価会議を要求する。

9.3.2 サービスレベルアグリーメント (SLA)

想定しているSLA項目は以下のとおりである。

① サービス提供

- ・ サービス提供時間
- ・ 計画停止時間
- ・ 年間稼働率 等

② データバックアップ

- ・ バックアップ実施インターバル
- ・ アプリケーションデータリカバリ範囲
- ・ 業務データの保存期間 等

③ セキュリティ、脆弱性

- ・ ウィルスパターンファイル更新 等
- ・ ソフトウェアパッチ更新作業着手までの時間
- ・ ラック管理
- ・ 入退管理設備の配備
- ・ 監視カメラの配備
- ・ 在室管理機能
- ・ 個人認証
- ・ 省エネ対策 等

④ 稼働監視、通知

- ・ 死活通知時間
- ・ 障害通知時間
- ・ パフォーマンスしきい値通知時間 等

⑤ 障害報告

- ・ 障害の一次報告時間
- ・ 障害の二次報告時間 等

⑥ 定期報告

- ・定期報告間隔

⑦ファシリティ

- ・建物形態
- ・地震対策
- ・床荷重 等

⑧電源設備

- ・受電方法（給電ルート）
- ・無停電電源
- ・非常用電源
- ・ラック電源 等

⑨避雷・防災設備

- ・雷保護・接地
- ・機器室内消火 等

⑩空調設備

- ・空調方式
- ・温度・湿度
- ・ラック監視 等

9.4 アプリケーション保守要件

9.4.1 システム構成

新システムで利用する OS やミドルウェアについて、特に当町からは特定のを規定しないが、デファクトスタンダードかつ性能・品質要件を満たす最適なものを選択し、当町が新システムのクラウドサービスを利用する限り、新システムが継続的に利用できるよう受託事業者の責任において OS 及びミドルウェアのバージョンアップを行うこと。また、OS は稼働後最低5年のサポート適用を行うこと。

9.4.2 法改正(規則等変更)業務

法改正(規則等変更)については追加費用なく、法施行日(または適用日)時点で対応できること。制度新設等の大規模改正や補助金対象の改正については別途当町と協議とする。業務システム等のリリースまでの間に対応が必要となった法制度改正対応は、原則、今回の事業の中での対応を前提とするため、平成27年10月に運用開始となる標準報酬制対応(三重県対応含む)は本事業とは別に現行システムでの対応を予定しているが、新システムでも標準報酬制に対応したシステムをリリースすること。

また、今後予定されている社会保障・税番号制度及び新地方公会計制度は新システムの稼働後もシステム側に対応が必要となるが、追加費用なく、今回の事業の中で対応すること。

法改正(規則等変更)のために行う業務アプリケーションの追加変更においては、業務システム及びシステム基盤に関する設計、修正、テスト、導入等の作業を行うこと。なお、必要に応じてドキュメント、マニュアル等の更新作業も行うこと。

なお、財務会計における決算統計や人事給与における人事院勧告、実態調査等の毎年の制度改正については、当町が催促しなくても、制度改正の概要とシステムの対応方針が事前に通知され、当町の担当職員が余裕を持って処理できるよう迅速な改正対応を行うこと。

9.4.3 システム機能改善

パッケージベンダとして実施されるシステム機能の強化(追加・修正)については、追加の費用なく定期的(1回以上/年)に提供されること。

機能改善のために行う業務アプリケーションの追加変更においては、業務システム及びシステム基盤に関する設計、修正、テスト、導入等の作業を行うこと。なお、必要に応じてドキュメント、マニュアル等の更新作業も行うこと。

第10章 特記事項

10.1 納品物について

フェーズごとに、以下の成果物を想定している。紙媒体で各2部、電子媒体で2部を適切な時期に納品すること。また、本稼働後にバージョンアップ等で仕様変更が起こった場合、ドキュメント類も合わせて修正し、当町に納品したものと差し替えること。

10.1.1 システム導入・移行

フェーズ	作業項目	成果物	備考
プロジェクト管理		プロジェクト計画書 作業計画書 作業実績報告書 プロジェクト会議議事録 情報セキュリティ管理手順	月次単位
システム設計	システム方式設計	システム概要定義書	
基本設計	機能設計	機能定義書(機能一覧) 基本設計書(画面一覧・帳票一覧・業務フロー図) コード定義説明書	
	移行設計	システム移行設計書(導入・本稼働計画書) データ移行設計書 移行タイムチャート	
	運用設計	運用設計書 運用用マニュアル	
試験	データ移行	データ移行成績書	
	運用テスト	運用テスト成績書	
	障害テスト	障害テスト成績書	
	性能テスト	性能テスト成績書	
職員研修		研修実施計画書 研修テキスト 業務マニュアル 操作マニュアル EUC利用ガイド(データ項目説明を含む)	

10.1.2 運用

フェーズ	作業項目	成果物	備考
システム運用	運用管理	運用管理マニュアル 運用管理計画書 運用実績報告 運用状況報告 (ウイルス対策、稼動監視等) 改善提案報告	
	資源管理	資源一覧(紙、媒体等)	
	ヘルプデスク	ヘルプデスク実績報告 問い合わせ内容分析報告	
	障害管理	障害対応マニュアル 障害一覧 障害管理票 障害分析報告	
システム保守	変更管理	変更管理台帳 保守手順書 (バックアップ, リリース)	
	保守管理	保守管理マニュアル 保守管理計画書 保守実績報告 保守状況報告 (依頼事項対応等) 改善提案報告	
	仕様変更追加	各種設計書	改訂版
	SLM	SLA基準書 SLA合意書 SLA達成状況 SLA改善提案	

10.2 留意事項

10.2.1 ユーザー支援機能

パッケージソフトや運用の工夫では補完できない部分を、ユーザー支援機能で補う。データベースに蓄積されたデータの利用や、分析等が容易にできる機能が必要である。また、必要に応じてデータの整理や管理ができ、見たい資料を即時に見ることができる可用性が必要である。抽出条件等を指定することにより、その条件に合致したデータ・ファイルを検索し、汎用的なファイル形式で出力できる。

ただし、セキュリティを維持するために、ユーザーごとのアクセス制限や、操作ログの監視等の機

能も必要である。

10.2.2 移植性

システムの切り替えの容易さはもちろん、期限の満了後の将来の環境への適応や、関連している他システムと共存出来るように構築する。移植性を確保するために、「10.1納品物について」に書かれている成果物は、バージョンアップに対応する等、正しく維持管理を行うこと。

10.2.3 次期システム更新に伴う業務引継ぎに関する事項

本契約の満了または解除等により、次期システムへの更新を図る等の場合、当町が円滑にシステムの移行業務を遂行できるよう誠意を持って協力すること。

次期システムへの移行に伴うデータ移行や業務引継ぎに関する調査や調整等全ての作業については、保守業務の一環として行うものとし、発生する費用についてはすべてサービス利用料に含めること。

次期システムへの移行のためのデータ出力において、総務省中間標準ファイルレイアウトにて、全件や差分でのデータ抽出・提供作業を行うこと。また、抽出作業のために、当町が希望する必要な設計書、仕様書等のドキュメント類を提供すること。発生する費用はすべてサービス利用料に含めること。

次期システムへの切り替え完了後は、本契約により提供した環境(本番環境、テスト環境、研修環境)および受託事象者がもつテスト環境等から、本業務に関するデータを消去すること。