

東員町住民情報系システム整備事業  
共通仕様書

平成27年10月  
東員町

## 1 事業の背景・目的

本町の住民記録、税、国保年金等の住民情報系システムは、平成23年度にパッケージシステムを導入し、必要最小限のカスタマイズで運用し、コスト削減や事務の効率化を行ってきた。

今後、マイナンバー制度への対応などにより、運用経費は肥大化することが予想され、更に情報漏えいやサイバー攻撃のなどに対するセキュリティ対策の強化を図る必要がある。

また、東海・東南海・南海地震などの大規模災害の発生も懸念されることから、災害対策も急務の課題である。

これらの課題を踏まえ、本町では災害時における業務継続性の確保と地域住民に対する適切かつ迅速な情報提供を実現する「災害に強いシステム」であることを前提に、国の法制度改正に対して「スムーズな制度改正への対応」を行うとともに、「業務の効率化」と「経費の削減」を図るものとする。

今回の構築においては、現行における必要なデータを確実に移行し、また、現在外部業者へ委託している大量処理計算、帳票作成、パンチ業務についても同じ範囲を業務委託し、業務処理の円滑な移行・運用を必須条件とする。ただし、依然厳しい財政状況が続いており、経費の削減を図ることが必要となっているため、極力パッケージの標準機能を採用する方針とした上で、現行の運用管理やシステム保守のあり方、カスタマイズの内容、関連機器の導入数量等についても精査し、経費削減に努めるものとする。

## 2 事業名称

東員町住民情報系システム整備事業

## 3 システム構築・運用の基本方針

住民情報系システムの運用に関する方針は複数の考え方があるが、現在本町で考えている以下の基本方針に則して、提案事業者の考える最適な運用方法を提案すること。

- (1) 新システムは庁舎内にサーバーを設置する自庁設置型ではなく、大規模な震災にも耐えうる堅牢性と、各種公的な実績を保有する高い信頼性を併せ持つデータセンターにサーバーを設置し、L G W A N回線などセキュアな専用回線を経由してサービスを利用するクラウドサービス型とする。なお、バックアップ回線を用意することで回線の冗長化を図り、本庁舎にも証明書発行用のサーバーを設置することで、不測の事態においても住民サービスへの影響を最小限に抑える環境を構築するものとする。
- (2) 業務システムは市場性・将来性、クライアント端末資産の管理の容易さ及び電子自治体への対応を考慮することを前提としたW e b方式が前提とする。なお、パッケージが存在しない業務に関しては、汎用ソフトウェアを利用した個別開発も可能とする。
- (3) 標準機能で運用が可能なシステムであること。また、運用後の経費についても削減できること。パッケージシステムへの多大なカスタマイズは、稼働後の維持・保

守への影響が大きいことから、本町の業務特性に可能な限りパラメータを設定するなど、標準機能で対応された運用が可能であること。

- (4) 操作・運用教育、法制度改正の対応、緊急時のサポート、業務におけるイベントの運用支援や通常業務におけるQ/A支援などについて、ハードウェア保守、ソフトウェア保守、人的サポート体制など、あらゆる面において安定した運用ができるよう配慮されていること。

#### 4 本町と提案事業者の負担区分

本システムの対象業務に定める業務システムに必要なハードウェア、ソフトウェア及び保守、また、これらのシステム構築に必要な調査、設計、開発、テスト、データ移行、研修等の一連の構築業務について、本町と提案事業者の分担は別紙1「負担区分」のとおりとする。

#### 5 対象業務範囲及びライセンス

現在、本町で稼働中の業務を業務範囲とする。(別紙2「調達業務範囲」参照)

また、対象業務毎のライセンス数については、別紙3「各業務システムライセンス想定数」に記載している現行の数量を参考として見積もること。ただし、今後の本町の機構改革等により大きくライセンス数が変わる可能性もあるため、提案事業者は業務システム毎のライセンス体系、価格体系について「提案書」に記載すること。

#### 6 番号制度への対応

新システムの本稼働が平成28年11月となるため、番号制度への対応時期が新システムへの移行時期と重なるが、本町としては番号制度に係る二重投資を極力回避し、職員負担を最小限に抑えたいと考えているため、番号制度への対応及び新システムへの移行について、最適な構築方法を提案すること。なお、本稼働時までに施行される制度新設、制度移行や法改正に関する費用は提案事業者が負担すること。ただし、番号制度は段階的にシステム対応が必要となるため、少なくとも平成28年1月の個人番号の利用開始に必要な法制度改正対応までは今回の費用に含めること。番号連携サーバーについては平成28年1月稼働に向け現在構築中であり、そのサーバーの利用を前提とすること。

特定個人情報保護評価対象となるシステムについては、安全管理措置等を考慮したシステム運用について提案すること。また、特定個人情報保護評価書作成の支援を行うこと。

#### 7 個別業務仕様書

「東員町住民情報系システム整備事業仕様書(個別業務編)」のとおりとし、全ての項目について必ず回答を行うこと。なお、適合度合については回答欄へ次の記載を行い回答すること。

- (1) パッケージで機能を有している項目は「◎」を記載すること。
- (2) パッケージで機能を有していないが、運用にて対応可能な項目は「○」を記載し、

備考欄に代替案を記載すること。

- (3) パッケージで機能を有していないが、カスタマイズにて対応が行える項目は「△」記載し、カスタマイズ費用欄に「カスタマイズ費用」を記載すること。
- (4) パッケージに機能がなく、代替案やカスタマイズで対応が行えない項目は「×」を記載すること。また、備考欄については、理由を明確に記載し、同時に同等の業務が実現できる手法（提案）を記載すること。

## 8 事業期間

### (1) 構築期間

構築期間は契約締結日から平成28年10月31日までとする。この期間において、パッケージの適合、開発、既存システムからのデータ移行、テスト等を行い、平成28年11月1日からの本稼動に向けて本システムの構築を行うこと。なお、構築スケジュールについては「提案書」に記載すること。

### (2) 運用期間

運用期間は平成28年11月1日から平成33年10月31日までの5年間とする。

## 9 契約

### (1) 契約区分

本システムの構築、必要なソフトウェア・ハードウェア及びこれらに係る作業等について要求仕様を定義し、総合評価型プロポーザル方式による調達を行い、本システム構築事業者を選定し、本町と協議のうえ契約を締結する。

なお、本システム構築にあたり、データ移行に必要な既存システムからのデータ提供に係る作業や、本システムの構築範囲外の既存業務システムとの連携に係る既存システム側の適合等の作業については、その作業効率や品質確保の観点から本町が既存システム事業者との随意契約による対応を行う。

また、提出された「個別業務回答書」に記載してある個別カスタマイズ費用は、デモンストレーションや原課協議等により、不用と判断された場合については、削減する場合があるので留意すること。

### (2) 契約終了時の業務引継ぎ

本調達において予定している運用期間終了後、本町及び新たにシステム構築事業者に対し、業務の円滑な引継ぎに必要な作業を支援すること。ただし、本システムの契約終了に伴うハードウェア等の撤去は提案事業者が実施し、それに係る費用は提案事業者が負担すること。その際には原状回復を基本とし、データの消去及び消去済の証明書を提出すること。

なお、業務引継ぎに係る具体的な内容については、本町と提案事業者が協議の上決定する。

## 10 成果物

本システム構築における成果物は、提案事業者が作成し本町に提出すること。成果

物の内容については、別紙4「成果物一覧」を参照すること。ただし、別紙4「成果物一覧」に記載されている納品物については、本町と提案事業者が協議を行い変更になる可能性があるので留意すること。

### 1.1 機密保持

本町から知り得た情報（周知の情報を除く。）は、本システムの提案・契約及び構築・運用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持し、第三者に開示もしくは漏洩しないよう必要な措置をとること。また、個人情報保護については東員町個人情報保護条例の規定を適用する。特定個人情報に関しても同様の扱いとする。

### 1.2 本町の体制

本システムの構築において、個別業務システムに関する適合作業は業務主管課が対応する。提案事業者も業務システム毎に担当を置きその支援を行い、個別協議を通じて仕様検討や業務パッケージ適合作業を実施すること。必要に応じて財政課がこれを支援する。また、財政課は事務局として提案事業者側のプロジェクト管理担当の支援を受けプロジェクト全体の調整を行う。プロジェクト全体の進捗管理は財政課が行うが、提案事業者のプロジェクト管理担当は定期的な報告を財政課にすること。

提案事業者に要求する基本事項は以下のとおりとする。

- (1) 関係者と十分なコミュニケーションを図り、業務システムの最適化に必要な措置をとること。
- (2) 本事業に係る品質改善又は効率化を図るための改善計画を定期的に立案し、これを自ら実施し、必要な事項については本町に改善提案を行うこと。

### 1.3 提案事業者の資格

本システムの構築において、提案事業者は以下を満たしていること。

- (1) 地方自治法施行令(昭和22年政令第16号)第167条の11の規定に該当しない者であること。
- (2) 参加申込期限において、本町の入札参加資格者名簿(物品供給・役務の提供等)に登録済みであり、本町より入札参加資格停止の措置を受けていない者であること。
- (3) 会社更生法(平成14年法律第154号)第17条の規定による更生手続き開始の申立て及び民事再生法(平成11年法律第225号)第21条の規定による再生手続き開始の申立てがなされている者でないこと。
- (4) 住民情報業務系システムの構築実績及び他社システムからのシステム移行の実績があること。
- (5) 次のシステム規格の認証を受けており、継続的な更新が適時行われていること。
  - ア 情報セキュリティマネジメントシステム ISO/IEC 27001
  - イ 品質マネジメントシステム ISO 9001
- (6) 財団法人日本情報処理開発協会指定のプライバシーマークの認定を受けており、定期的に更新がされていること。
- (7) システム導入、開発、運用に従事する技術者は、業務システムの内容を熟知し、

本町の業務担当者と円滑に協議が可能なスキルを保有すること。

- (8) 内部統制システムが確立されていること。又は準ずるシステムが確立されていること。

#### 1.4 システム要件

##### (1) 業務パッケージソフト要件

###### ア 高品質なパッケージソフト

- (ア) 住民情報系システムの目的である窓口処理の充実、住民サービスの向上を図るため、基幹業務については既存システムを含めた業務間データ連携のし易さや、システム拡張が容易な構造になっているなど、パッケージの基本コンセプトが明確になっていること。
- (イ) パッケージノンカスタマイズを基本とするが、パッケージが存在しない業務に関しては、本仕様に則し、提案するパッケージとシームレスな連携を行えるものであること。
- (ウ) クライアント端末資産・運用管理面のコストを考慮し、原則Webシステムであること。
- (エ) パッケージ導入にあたっては、極力カスタマイズを行わずに標準機能にて運用を行う事を前提とするため、標準機能にて運用が行えない機能については「EUC」等により実現できるように配慮すること。
- (オ) 運用期間は原則5年を予定しているが、今後の制度改正や財政状況により、長期的な運用を検討する可能性があるため、パッケージソフトについては、長期的な利用を保証すること。また、それについて提案書に記載すること。

###### イ 法制度改正によるプログラム変更への対応

- (ア) 今後も頻繁に法制度改正があることが見込まれるため、大規模改正を除く法制度改正は保守の中で対応すること。
- (イ) 改修による他システムへの影響が最小限となるような仕組みであること。
- (ウ) システム本番運用開始時には、その時点のすべての法制度改正対応がなされていること。

###### ウ 拡張性・将来性に関する要件

- (ア) コンビニ収納・MPN様式対応機能（ペイジーシステム）として有していること。なお、本町では既にコンビニ収納を運用しているため、継続して運用が行えること。
- (イ) 共通収納の機能として、以下の業務に対して機能を有していること。なお、滞納整理システムは既に稼働中のため、別紙5「他システム連携一覧」を参照し、データ連携を行うこと。
- a 個人住民税
  - b 法人住民税
  - c 軽自動車税
  - d 固定資産税
  - e 国民健康保険料

(ウ) コンビニ交付による証明書発行に対応できること。なお、本町では本システム構築に伴い、新たにコンビニ交付サービスの提供を予定しており、平成29年1月から運用が行えること。

(エ) コンビニ交付では戸籍証明の発行に対応できること。戸籍システム側での改修費用については、本契約範囲外とする。

(オ) 個人番号カードを活用した、公的個人認証による窓口証明書発行の拡張提案に対応できること。

(カ) コンビニ交付サービス提供開始に伴い、1年間の並行稼動をもって、既存の諸証明書自動交付機を廃止することを予定しているが、町民カードの継続利用（印鑑登録証として）について拡張提案に対応できること。

## (2) 各システムの連携機能

本業務対象の各システムは、現行業務システムとシームレスに連携できること。

連携が必要な現行システムは別紙5「他システム連携一覧」を参照することとし、原則、現行業務システム側には特に改修を行わず、今回導入システム側で現行業務システムに合わせて連携インターフェースを開発する。

なお、連携機能については、本町システムにて今後も継続的に使用し、個別システムの追加構築を実施する場合を想定しているため、地域情報プラットフォームを準拠していること。もしくは地域情報プラットフォームと同様の概念を持ち、各業務システムとシームレスな連携が実現できること。

また、現行システムにおいて各々の他システム連携に必要としている項目は別紙5「他システム連携一覧」に記載するが、住民基本台帳ネットワークシステムでは近隣市町との共同運用を行っているため、本町の環境を考慮した上で新システムにおいても問題なく連携できるよう対応すること。

## (3) EUC機能

新システムにおいては、EUC機能を有効活用することで、柔軟な帳票作成などを目的としているが、その際、特定個人情報などデータの取り扱いについて、十分に考慮することが必要と考える。ユーザーごとに利用できるデータを制御し、新システム外のネットワークへのデータ持ち出しを制御するなど、セキュリティを確保したEUC機能の運用について提案すること。

EUC機能により抽出したデータについて、セキュリティを確保した利用ができるよう、保存領域を構築すること。帯域を考慮し、自庁内の構築も可とし、以下の機能を考慮し構築すること。

ア 対象各課のフォルダ（保存領域）を作成すること。各課の保存領域としては、10GB以上とする。対象課については、別紙3「各業務システムライセンス想定数」に記載されている課及び財政課とする。

イ 上記フォルダについて、アクセス制限を可能とすること。ただし、システム管理者については、すべてのフォルダへのアクセスを可能とすること。

また、アクセス権限の設定も、容易に行えるようにし、権限設定の証跡を残すこと。

ウ ユーザー管理については、簡素化し、職員の異動などに伴うシステム管理者の

負担軽減を図ること。

エ バックアップ機能を有すること。バックアップについては、スケジュールでの自動化が可能であること。

オ 構築に必要となるハードウェアなど、すべての物品を調達範囲とする。

カ 保存データへのアクセスログ収集が可能なこと。

#### (4) ハードウェア要件

ア サーバーは、通常業務に支障のない性能であるもので構成し、冗長化等による障害対策を行うこと。

イ サーバーのバックアップ装置は、自動、手動に係らず標準装備されていること。

ウ 無停電電源装置は、停電発生時にデータやシステム資産が破損しないよう、安全にシャットダウンできる時間が確保できること。

エ ハードウェア構成仕様については、別紙3「各業務システムライセンス想定数」及び別紙7「ハードウェア基本要件」を参照し構築すること。

オ システム構築時及びシステム運用期間において、開発用ハードウェア及びテスト用ハードウェア等が必要となる場合は、本提案に必要なハードウェア等を提案すること。また、その費用についても明確に記載すること。開発終了時点での、テストデータの廃棄方法についても記載すること。

#### (5) その他システム全般に関する必須要件

本システムの構築にあたっては、別紙8「本システム共通必須機能」に記載してある機能は本町にとって必要となる共通機能であるため、提案書に共通機能に対する記述を行うこと。また、業務別の詳細仕様にこれらとは異なる記載がある場合には、「東員町住民情報系システム整備事業仕様書（個別業務編）」の条件を優先すること。

### 1.5 システム構築要件

本システムの構築にあたっては、以下に示す項目に従い、本町の規模を十分考慮し実施すること。

#### (1) プロジェクト計画書

提案事業者は決定後、契約締結時にプロジェクト計画書を提出すること。

プロジェクト計画書は、本システムの整備に関する設計から開発、テスト（単体テスト、結合テスト、総合テスト）、データ移行、研修及びマニュアル整備・運用までを対象とし、本町との十分な協議の上作成し提出すること。また、各テスト及びデータ移行については、プロジェクト計画書に基づき個別計画を作成し提出すること。

#### (2) 設計

設計に関する要求事項を以下に示す。設計にあたり、業務分析手法、パッケージ適合手法等について「提案書」に記載すること。

##### ア 基本事項

設計にあたっては、設計後の仕様追加や変更等を最小限にするために、業務主管課とのコミュニケーションを密に行い、現行業務の把握及び業務パッケージに



対する理解を得ること。

#### イ パッケージ適合分析・業務改善の検討

業務主管課に業務パッケージの仕様について、十分に説明を行うこと。その上で業務パッケージと現行業務との差異を明確にし、業務パッケージ適合、カスタマイズに係る要件を整理すること。

仕様の説明では、提案事業者がシステムの画面仕様、帳票仕様、処理フローなどの資料、実際にシステムを確認するための環境を用意し、分かりやすく説明を行うこと。

また、提案事業者は、業務主管課業務担当者を主体とする業務パッケージ適合に伴う業務改善について具体的な方法や手順について支援を行うこと。

#### ウ データ連携

業務システム間のデータ連携については、将来的な拡張性及び最新の技術動向を考慮した上で、「提案書」において提案を行い、財政課監修のもと、十分な協議を行い設計すること。

### (3) 開発

#### ア 基本事項

開発にあたっては、バージョンアップや法改正等を考慮し、拡張性を維持するため、極力業務パッケージの根幹に対する改修を避けるものとする。

業務パッケージ基本機能による適合については、パラメータシート等のドキュメントを保存し、カスタマイズ等についてはドキュメントの整備を行うこと。

#### イ 開発場所

本システム稼動までの期間は既存業務システムが稼動しているため、本システム稼動以前の構築やテスト等の作業を実施するための開発環境をシステム稼動後の本システム設置場所以外に用意する必要がある。

開発環境においても、国が示す特定個人情報安全管理措置に準じたセキュリティ対策を講じること。

また、本稼動開始に伴う移設にかかる作業及び費用については提案事業者が負担すること。

#### ウ 構成管理運用報告書

開発期間中及び稼動後におけるハードウェア、ソフトウェアの構成について、常に最新の状況を把握すると同時に、定期的に財政課へ提出すること。

### (4) テスト

テストに関する要求事項を以下に示す。「提案書」においてテスト手法等について記載すること。

#### ア 基本事項

それぞれのテスト工程は詳細な計画を立案の上、テストを実施すること。またテスト実施後は、速やかに品質評価を行い、工程の完了判定の上で次工程に着手すること。なお、各テストの結果及びその成果についての分析を取りまとめ、報告書を作成すること。

#### イ テスト計画

各テスト工程において、実施スケジュール、品質管理指標、テスト項目、テスト項目抽出基準等を設定し、財政課監修のもと、提案事業者が内容を検討し、各テスト計画書を作成すること。

#### ウ テスト工程

テスト工程の考え方を以下に示す。なお、各工程の詳細計画書は各工程の着手前に作成すること。

##### (ア) 単体テスト

両面構成、画面遷移、帳票デザインの確認、関数単体についての論理網羅性や妥当性の検証及び疎通の確認等を行うこと。

##### (イ) 結合テスト

機能レベルや業務レベルで、要求仕様を満たす動作が実現されているか、品質が要求水準に達しているかを確認すること。また、業務サブシステム間の連携についても検証を行うこと。

##### (ウ) 総合テスト

総合テストは、システムの品質特性毎に品質を把握し、テスト結果を踏まえて改善すること。他システム間の連携、実運用を想定したシナリオ、実運用を考慮した品質・性能の検証、実運用に沿ったシステム構成の信頼性、セキュリティ等について検証すること。障害時テストにおいては、職員立会いのもとで行うこと。

##### (エ) 住民情報系クライアント稼動テスト

住民情報系クライアントテストは、新住民情報系システムに必要な設定に加え、ウィルス対策、ドメイン参加等の設定とクライアント利用場所での印刷を含め動作確認を行うこと。住民情報系クライアントテストに必要なクライアント、プリンター、周辺機器の設定業務は本事業に含めること。

クライアント総数は別紙3「各業務システムライセンス想定数」を参照すること。

#### エ データ移行

データ移行に関する要求事項を以下に示す。提案事業者は「提案書」においてデータ移行計画、データ移行手法、過年度データの取り扱い等について記載すること。

##### (ア) 基本事項

データ移行は本町のデータ規模を考慮し、その作業、チェックに十分な時間を確保し、また、本番に向けたリハーサルを実施することとし、安全かつ確実な移行を実現すること。事前に、想定される移行時間、想定される障害とそれに起因する遅延時間などを報告書として提出すること。

また、業務主管課の負担を軽減するためのスケジュールリングや確認作業の効率的な実施に留意すること。

- a 現行システムからの移行データの作成作業については、既存システム事業者が主体となり本町と本システム構築事業者の三者協議の上、実施すること。

- b 新システムへの移行作業は、本システム構築事業者が主体となり、本町や既存システム事業者とのQ/Aや助言等の協力を得ながら移行作業を行う。
- c 新システムは庁舎外のデータセンターにサーバーを設置するクラウドサービスを前提とするため、本町庁舎外でのデータ移行作業を認めるが、庁舎外へデータの授受運搬にはデータ盗難及び紛失による情報漏えいのリスクが伴うため、安全にデータ授受を行うためのセキュリティの考え方や具体的な実現手法について提案書に記載すること。
- d 住民情報系システム更新に際し、移行データに不足があった場合は本町と十分協議した上で対応方針を決定することとする。
- e データ移行作業後の最終確認は本町が行うことになるが、職員が確認しやすい方法であること。(チェックリストを作成するなど)

#### (イ) データ移行計画書

データ移行計画書は、スケジュール、手順、品質管理指標等を定義し、財政課監修のもと、提案事業者が内容を検討し作成すること。

#### (ウ) 役割分担

移行するデータについては、既存システム事業者が作成するデータ移行中間ファイル形式により移行するものとする。中間ファイル形式から本システムへのデータ取り込みの作業及び費用については本システム構築事業者が負担すること。

既存システム事業者におけるデータ抽出条件は以下のとおりとする。

- a ファイル仕様、コード仕様、選択する範囲、選択条件を提示する。
- b 移行データの提供については、テスト用2回、本番1回とする。
- c 抽出するデータはUNICODEで固定長又はCSVファイルとする。  
ただし、コード変換は行わない。
- d 外字ファイルについては既存で使用している外字ファイルをその移行データとして提供する。
- e 印影データはバイナリーデータで提供する。

#### (エ) 移行対象データ範囲

対象データの過年度データ(除票や改製原、税務過年度)の取り扱い過年度データについては、現在保有しているデータをすべて移行することを想定している。ただし、詳細は要件定義時に業務システム毎の各業務主管課及び財政課と協議の上、必要とする年度についてデータ移行を行うこと。また、移行しないデータのうち保存が必要となるデータの保存を行うこと。

#### オ 研修及びマニュアル整備

##### (ア) 基本事項

本システムを操作する職員が、システム切替えに際して戸惑うことなく、住民サービスの停滞を防止するための実効的な研修を計画し、実施すること。また、本システムに関するマニュアルを、研修時の教科書として使用するとともに、システム稼働後の手引きとして装備する目的で整備すること。

(イ) 研修計画書

提案事業者は研修計画書を財政課と協議の上作成し、提示すること。

研修計画書には、具体的なスケジュール、研修会場、研修対象者や案施にあたって必要な作業に関する事項等を記載すること。

(ウ) 職員研修方法

本システムに関して職員研修を行うこと。

(エ) マニュアル整備

本システムに関して、以下の職員向けシステム操作マニュアルを作成すること。また、電子化を行い、本文検索を可能とすること。

システムの操作に関して、システムメニュー構成に従い整理し、通常の業務仕様に必要な全ての操作について記載を行うこと。また、バージョンアップや法改正に伴うシステム改修に従い、マニュアル及び Q&A 集を更新すること。

システム操作マニュアル及び Q&A 集は提案事業者が作成するものとする。

(オ) EUC機能支援

EUC機能を標準で装備することとし、システム稼働時に既存システムにおいて機能要件である帳票が、提案事業者の保有パッケージソフトウェアに標準装備されてなく、EUC機能にて対応可能な場合は作成すること。帳票については、各業務主管課と協議すること。

また、EUC機能の装備、使用方法の研修及び設定作業等について、費用が発生する場合については、本提案に含めること。

## 1.6 運用

### (1) 基本事項

本仕様書の要件を満たす品質・性能等を維持するために必要なシステム及びサービスを継続して提供するために、事業期間で定める期間中、システムの更新・バージョンアップ・プログラムのメンテナンス等を行い、正常な稼働を保証すること。

システム運用開始後、本町と協議の上、業務ごとに必要とする立会い期間においては担当SEを常駐させ、その後においても、主要なイベント処理、年次処理等の際には、担当SEによる支援を行うこと。

### (2) 稼働期間及び時間

システムの稼働期間に関しては、12月29日～1月3日を除く全ての日とし、稼働時間に関しては原則8:00～20:00とする。ただし、個別業務担当からの業務延長申請に従い、システム稼働期間内の範囲で随時業務時間延長に対応できること。

なお、本町の機構改革等により、将来、土日間庁及び窓口時間の延長が実施される可能性があるため、これらについても考慮すること。

### (3) 運用要求項目

運用において提案事業者には以下の項目を要求する。

#### ア 運用管理

(ア) システムの本稼働前までに運用計画書を作成し、本町の下承を事前に得る

こと。

(イ) 運用計画書に基づいた運用管理を行い、作業実績、運用状況、課題について、月次及び随時で本町に報告を行うこと。

(ウ) 運用計画書の年度更新及び必要に応じた改定を行うこと。

(エ) 本事業全体の運用監視を行い、不備があるときはこれを勧告し改善の指示をすること。

#### イ 品質・性能管理

(ア) 品質・性能測定の方法は、プロセスを具体的に示し、本町の下承を事前に得ること。

(イ) システム構築事業者選定後に本町と合意する指標を設け、セルフモニタリングを行い本町に定期報告すること。

(ウ) 運用期間内の使用ハードウェア容量・必要品質・性能について予測を行い、十分な容量及び品質・性能をあらかじめ確保しておくこと。

(エ) 万一、品質・性能が満たされない事象が発生した場合は、速やかに本町へ報告し、協力的かつ速やかに問題の解決を行うこと。

#### ウ パフォーマンス

(ア) 検索結果表示や帳票出力に際して、利用者へのストレスを与えず、業務に支障をきたさないレスポンスタイムを提供すること。

#### エ 利用時間・起動終了

(ア) システム利用時間の変更は柔軟に対応可能であること。

(イ) システムの起動終了は自動化でき、業務システム単位で設定ができること。

(ウ) システムの終了時にシステムが利用されている場合に終了待機などの排他制御が行えること。

#### オ バッチ処理

(ア) 現在、別紙10「アウトソーシング一覧」の内容をアウトソーシングしているが、職員でも運用が行えるよう使い易い仕組みを提供すること。

(イ) バッチ処理の起動は自動化でき、業務システム単位で設定ができること。また、任意にバッチ処理のスケジュール時間の変更が可能なこと。

(ウ) バッチ処理の起動、終了を操作者にメッセージすること。

#### カ 業務運用支援

(ア) SE支援作業については、別紙6「SE支援作業一覧」を参照すること。

(イ) 初任者等に対する操作研修を必要に応じ実施すること。

#### キ 障害対策

(ア) 住民サービスや業務に影響を与える障害発生時においては、本町の障害報告時から30分以内に本町へ対応方法など一次回答を実施すること。また、回復予定時間を60分以内に本町へ報告することとし、原則3時間以内に復旧させること。ただし、未知の障害等、回復予定時間が推定できないと本町が認めたものは除く。

(イ) リカバリーポイントについては、可能な限りアプリケーション及びハード

ウェア障害が発生する直前のデータまで復旧すること。復旧に際しては、どの時点までのデータが復旧可能か、復旧できないデータをどのように対応するのかをリカバリー処理実施前に報告すること。

(ウ) 自然災害等でハードウェアが破壊されたときは本町と協議すること。

(エ) 障害復旧後、提案事業者は原因の分析と再発防止策を本町に報告すること。  
また、システム障害時の対策（予防策を含む。）を提案書に記載すること。

#### ク バージョンアップ等

(ア) バージョンアップや法改正によるプログラムリリース、セキュリティパッチの適用や配布について、システムの運用に支障のないように実施できること。

(イ) バージョンアップや法改正、セキュリティパッチの適用について、極力プログラム改修が発生しない仕組みが考慮されていること。

(ウ) バージョンアップや法改正、セキュリティパッチの適用について、本番環境への適用前に、検証環境等において、最新状態になっていることの確認を行った上で、適用すること。

#### ケ 業務クライアント

運用期間中に更新されるクライアントについては、これを使用するために必要なセットアップ等を実施すること。

#### コ 問い合わせ窓口

(ア) 各業務主管課から、システムに関する問い合わせを受け付けるための窓口を用意すること。

(イ) 問い合わせ窓口は障害等の一次受付窓口を兼ねること。

(ウ) 問い合わせ窓口は通常 8 : 15 ~ 17 : 00 とし、緊急時は上記の時間外であっても緊急窓口にて対応すること。

### (4) セキュリティ対策

情報の破損・損失・漏洩は、業務継続が困難となるばかりでなく、社会的にも責任を問われることになるため、セキュリティ対策を十分に考慮したシステム構成とすること。また、本町が定める「東員町情報セキュリティポリシー」に準拠したセキュリティ対策を行い、提案事業者のセキュリティに対する考えを記載すること。

#### ア システム全体

(ア) 不正アクセス対策を講じること。

(イ) サーバーに侵入して情報の盗聴、情報の不正コピー、改ざん、破壊、不正アクセスへの対策を講じること。サーバーへのアクセスログの収集を行うこと。

#### イ ウィルス対策・セキュリティ対策ソフト

ウィルス対策ソフト及びセキュリティ対策ソフトをサーバーにインストールし、セキュリティ対策を講じること。

#### ウ 緊急時対策

災害や情報流出事故等により情報資産に損害等、緊急事態が発生した場合に、被害を最小限に抑えることを第一に、迅速かつ適切な対応が可能となるような危機管理対策の整備等の対策を講じること。

- エ ユーザー端末操作の制限（アクセス権限管理）  
システム及びファイルサーバー上の共有ファイルへアクセス権設定を行い、許可された職員以外はデータアクセスができないこと。
  - オ ユーザー操作情報の収集  
ユーザー操作ログを収集でき、不正利用を抑止する効果と、万一の事故発生時の原因特定ができること。
- (5) システム改修と法制度改正対応
- 本システムの改修及び法制度改正対応（(6) 大規模法改正対応・追加業務対応に該当するものを除く。）については以下のとおりとする。また、提案事業者は「提案書」において法制度改正の対応及び機能改善について記載すること。
- ア 職員要望による機能向上改修  
提案事業者は、職員要望を年次バージョンアップにて、パッケージへ反映できるように開発部署と連携を図ること。
  - イ 提案事業者による機能向上改修  
上記と同様に年次バージョンアップ時には、提案事業者によるパッケージ機能向上を行うこと。
  - ウ 軽微な法制度改正による改修  
軽微な法制度改正による費用は、保守運用費用で賄うこと。
  - エ 本稼動時までの制度新設・法改正対応  
本稼動時までに施行される制度新設、制度移行や法改正に関する費用は提案事業者が負担すること。ただし、番号制度は段階的にシステム対応が必要となるため、少なくとも平成28年1月の個人番号の利用開始に必要な法制度改正対応までは今回の費用に含めること。
- (6) 大規模法改正対応・追加業務対応
- 本町で定義する大規模法改正対応とは、法制度の新設もしくは抜本的な改正に伴い、開発要件合意後に通常のバージョンアップでは更新が実施できない程の大幅な変更が必要であると合理的に判断される場合及び全国的に補助金・交付金等が支給される改正に限ることとし、その場合の対応は、複数の手法のうち最も費用削減が図れる手法を選択し、更に同規模団体における事例を考慮して決定する。
- また、追加業務対応とは仕様書に記載する対象以外に、開発要件合意後に本町からの要望でシステムの変更・追加やコンサルティングサービス等を提供することを想定している。
- これらへの対応は、財政課と協議し、必要なものは別途追加費用を支払うものとする。原則として必要な作業等を詳細な工数分解により精査するとともに、同規模団体における事例を考慮して決定する。
- (7) 障害時における窓口サービス
- 住民情報系システムを管理しているサーバーに障害が発生した場合、又は業務システムの障害等により運用不可となった場合の措置として、ダウンリカバリー機能を有したシステムを構築すること。
- なお、ダウンリカバリー機能としては、窓口サービスにおける各種証明発行（住

民票、印鑑登録証、課税証明書、所得証明書等)の発行が行えること。  
また、手動対応による事務に対してのサポート資料を提供できること。

#### 1.7 ネットワーク要件

- (1) 本町とデータセンターを繋ぐ回線はL G W A N回線又は暗号化等によりセキュリティを確保した回線(専用回線、IPVPN通信回線、広域イーサネット等)を原則とする。イメージファイルを扱う業務においても、ストレスを感じないように、十分な帯域を確保すること。また、メイン回線とバックアップ回線を準備し、回線障害時においても住民サービスを継続できる環境を提供すること。
- (2) 今回の提案では、ネットワーク接続に必要なサーバーセグメント側スイッチ類はネットワーク側整備とするため、ハードウェア構成に含めないこと。ただし、業務サーバーを設置するラック内で必要となるネットワーク機器については、本事業において調達すること。
- (3) ネットワーク整備については、本システム構築業務の範囲外である。クライアント端末管理を含めた将来的なネットワークについては、ネットワーク対応業者及び提案事業者と協議するものとする。
- (4) 仮設(開発用)ネットワークについては、既存ネットワークとの接続は行わないものとする。ただし、平行稼働などの提案内容により、既存ネットワークとの接続が必要な場合は、提案時に明確にし、使用するセグメント、使用時間帯など必要条件を提示すること。
- (5) 仮設(開発用)ネットワークに必要な機器については、提案事業者が用意すること。

#### 1.8 データセンター設備

- (1) クラウドサービスを提供するデータセンターは(別紙9「データセンター設備要件」)を満たし、災害時における業務継続性の確保と地域住民に対する適切かつ迅速な情報提供を実現する基盤として、堅牢性と信頼性が担保されたデータセンターであること。

#### 1.9 導入作業体制

- (1) 作業項目に制限は設けないが可能な限り効率的な導入作業が実施できるように配慮すること。
- (2) プロジェクト全体を管理するプロジェクトマネージャーを1名以上設置すること。プロジェクトマネージャーは、短期間で確実にプロジェクトを遂行するための管理を行うこと。また、導入において発生する可能性のある問題点・課題点等に対するリスク管理と予防策の対策を実施すること。
- (3) パッケージシステムであるとはいえ、機能説明や各業務担当者との綿密な打合せが必要であるため、この実施を十分考慮した体制を提案書に記載すること。また、導入後も継続して担当することが望ましい。
- (4) プロジェクトマネージャーは以下の条件を満たすこと。



- ア 自治体の業務システム構築実績を有すること。
- イ 業務システム開発に携り、自治体業務に精通していること。
- ウ 同規模システムのプロジェクトマネージャー経験者であること。
- エ 雇用関係にあるものとする。

## 20 アウトソーシング

- (1) アウトソーシングの範囲は現行委託している内容（別紙10「アウトソーシング一覧」）を参考とし、住民サービス及び事務作業に支障をきたさないよう、可能な限り効率的な作業を実施すること。
- (2) コスト削減及び事務効率の観点から、本町に適した運用を提案すること。提案書には、自庁処理とアウトソーシングの業務分けの考え方について、コスト比較も含め記載すること。

## 21 作業スケジュール

- (1) 短期間で確実な作業を実施すべく、月別の作業スケジュールを提示すること。
- (2) スケジュール内には、機器搬入や操作研修の実施についてもその時期を記載すること。
- (3) システムの本稼動時期は、本町から提示された期日を厳守すること。なお、この日程は本町が稼働を要求する時期であるため、業務上の日程等を考慮し、両者協議の上、稼働日を前倒しすることも可能とすること。
- (4) システムが稼動する前までに、本町の業務担当に対して操作研修を実施すること。この操作研修は、原則的に本番時と同じ環境にて実施すること。
- (5) 提案書には、上記の項目を踏まえたスケジュールを詳細に記載すること。

## 22 瑕疵担保責任について

提案事業者は、本件作業について、瑕疵担保責任を負うものとする。

なお、瑕疵担保責任期間は引渡し検収後1年とする。

ただし、瑕疵担保責任期間経過後においても、提案事業者の故意又は重大な過失が認められた場合については、提案事業者は本町に対してその責を負うものとする。

## 23 その他の要件

- (1) 本事業にて更新する何れの業務システムも、提案事業者が開発したパッケージシステムであることが望ましいが、万が一、提案事業者が保有していない業務パッケージを含む場合でも、提案事業者が責任を持って導入し、運用・保守要件を満たしていることを前提に見積もること。また、この場合においても、瑕疵担保責任について、「22 瑕疵担保責任について」のとおりとする。
- (2) 本仕様書に記載事項以外に、本町にとって有益な提案がある場合は、費用負担の有無と、その提案を記載すること。

## 24 添付資料

別紙1	負担区分
別紙2	調達業務範囲
別紙3	各業務システムライセンス・クライアント・プリンター一覧
別紙4	成果物一覧
別紙5	他システム連携一覧
別紙6	S E支援作業一覧
別紙7	ハードウェア基本要件
別紙8	本システム共通必須機能
別紙9	データセンター設備要件
別紙10	アウトソーシング一覧