

(参考) 標準準拠システム導入仕様書

令和6年4月

一宮市

目次

1	全体事項	1
1.1	はじめに	1
1.2	一宮市の概要（令和6年3月現在）	1
1.3	構築・利用期間	1
1.3.1	システム構築業務	1
1.3.2	システム利用開始	1
1.4	契約方法	1
1.5	機密保持	2
2	ガバメントクラウド	3
2.1	ガバメントクラウド利用方式	3
2.2	ガバメントクラウド上で稼働するアプリケーションについて	3
2.3	セキュリティについて	3
2.4	上級クラウド資格取得者の参画	4
2.5	接続回線	4
3	業務実施条件	5
3.1	開発環境の準備	5
3.2	業務実施場所	5
3.3	システム設置場所	5
3.4	構築方針	5
3.5	データ移行	5
3.6	費用負担	6
3.6.1	設備整備費用	6
3.6.2	事務環境	6
3.6.3	人件費・諸手当等	6
3.6.4	通信運搬費	6
3.7	システムの検査	6
4	システム共通事項	7
4.1	ハードウェア要件	7
4.1.1	システム稼働環境	7
4.1.2	クライアント要件	7
4.1.3	周辺機器	7
4.2	安全対策要件	7
4.3	障害対策要件	7
4.3.1	サーバ構成	7

4.3.2	バックアップ	8
4.4	ネットワーク要件	8
4.4.1	プロトコル	8
4.4.2	ネットワーク仕様	8
5	主な成果物及び納入物件	9
5.1	情報システム構築業務	9
5.2	情報システム運用・維持管理業務	9
5.3	ヘルプデスク業務	9
5.4	研修業務	9
6	システムの規模及び利用状況	10
7	非機能要件	11
8	運用・維持管理業務	12
8.1	運用体制	12
8.1.1	窓口責任者・担当者の設置	12
8.1.2	運営時間	12
8.2	通常運用	12
8.3	運用管理業務	12
8.3.1	運用管理・調整	12
8.3.2	稼動監視	12
8.3.3	障害管理	13
8.3.4	保守	13
8.3.5	その他	13
8.4	運用管理・調整	13
8.4.1	運用スケジュール調整	13
8.4.2	変更受付	13
8.5	稼動監視	13
8.5.1	監視対象	14
8.5.2	監視内容	14
8.5.3	監視の実施条件	14
8.6	障害管理	14
8.6.1	障害検知	14
8.6.2	障害調査開始	14
8.6.3	障害復旧	14
8.6.4	障害の記録と報告	14
8.6.5	事後対策の検討	14
8.7	保守	15

8.7.1	ハードウェア保守（サーバ機器関係等）	15
8.7.2	ハードウェア保守（周辺機器関係等）	15
8.8	ヘルプデスク業務	15
8.8.1	運営体制	15
8.8.2	業務内容	15
8.8.3	業務の詳細	16
8.9	研修業務	16
8.9.1	研修の対象	16
8.9.2	導入後研修の実施	17
8.9.3	研修プログラムの作成	17
8.9.4	研修に必要なテキスト等資料作成	17
8.10	共通事項	17
8.10.1	計画書の提出	17
8.10.2	業務責任者及び体制	17
8.10.3	業務マニュアルの整備、更新	21
9	その他	22

1 全体事項

1.1 はじめに

地方公共団体情報システムの標準化に関する法律（令和3年法律第40号）及び関連法令により、地方公共団体はいわゆる20業務について、令和7年度までに、ガバメントクラウドを活用した標準準拠システムへ移行するよう求められている。

本業務では、一宮市（以下、「本市」という。）における現行の関連システムを住民サービスに影響がないよう、円滑に標準準拠システムへ移行することを目的とする。

1.2 一宮市の概要（令和6年3月現在）

人口 : 377,966 人
基幹系職員PC台数 : 約 850 台
基幹系プリンタ台数 : 約 130 台

1.3 構築・利用期間

本市が希望する構築期間・利用開始は下記を想定している。なお、標準準拠システムへの移行が一斉に行われない場合、既存システムは標準準拠システムの連携仕様に合わせるものとする。

1.3.1 システム構築業務

契約締結日 ~ 令和7年9月～12月

1.3.2 システム利用開始

令和7年9月～12月の間

1.4 契約方法

令和6年度及び令和7年度それぞれの単年度契約とする。なお、本市では、各省庁から発出されている標準仕様書により提供されるシステムをノンカスタマイズで利用することを前提としているが、令和6年度の要件定義により不足する機能が発覚し、外付けカスタマイズが必要になると判明した場合は、令和7年度の契約に当該構築作業を追加するものとする。

1.5 機密保持

受託者（再受託者、退職者等も含む）は本業務において知り得た情報（周知の情報を除く）は本業務の目的以外に使用し又は第三者に開示若しくは漏えいしてはならない。

2 ガバメントクラウド

2.1 ガバメントクラウド利用方式

ガバメントクラウド共同利用方式（地方公共団体情報システムのガバメントクラウドの利用に関する基準【第 1.0 版】）を希望するため、本市と受託者はガバメントクラウド運用管理補助委託契約を締結することとなる。

2.2 ガバメントクラウド上で稼働するアプリケーションについて

- ・ モダンアプリケーションとすること。
- ・ オンプレミス時代の旧来技術・運用を単純に踏襲しないこと。
- ・ オンプレミス時代の人海戦術的な方式を踏襲せず自動化すること。
- ・ 単なるシステム監視ではなく定量的計測を行うこと。
- ・ セキュリティ対策もクラウドに最適化させること。
- ・ 開発プロセスをクラウドに最適化させること。
- ・ 稼働日で完成ではなく日々の運用で改善していくこと。

2.3 セキュリティについて

- ・ ガバメントクラウドの設定するルール、ポリシー等を継続的に遵守すること。
- ・ 責任共有モデルによる対象の絞り込みを行うこと。
- ・ CSP（Cloud Service Provider）のリファレンスアーキテクチャに準拠すること。
- ・ 境界型セキュリティのみに依存しないセキュリティ対策を行うこと。
- ・ 予防的統制と発見的統制を実施すること。
- ・ ガバメントクラウド上の利用システム環境をセキュアに管理するため、CSP の管理者アカウントは多要素認証が必須となっている。多要素認証はハードウェア方式を原則とするが、ソフトウェア方式も許容する。ハードウェア方式の場合は対応するワンタイムパスワード用のデバイスを利用システム側で調達すること。
- ・ セキュリティ対策の自動化を行うこと。
- ・ サーバを構築しないアーキテクチャの採用を原則とすること。
- ・ IaC（Infrastructure as Code）とテンプレート適用による主要セキュリティ対策のデフォルト化と適切なセキュリティ管理を行うこと。
- ・ システムの定量的計測とダッシュボードによる状況の可視化を行うこと。

- ・ セキュリティ対策の継続的なアップデートへの対応を行うこと。

2.4 上級クラウド資格取得者の参画

CSP の上級クラウド資格取得者がプロジェクトに参加すること。上級クラウド資格とは、AWS であれば Solution Architect Professional が相当する。

2.5 接続回線

本市のガバメントクラウドへの接続は、次期 LGWAN 回線を前提としているが、システム移行期間中については、別途専用回線の調達も検討している。

受託者のガバメントクラウドへの接続回線は、受託者にて整備すること。

3 業務実施条件

3.1 開発環境の準備

新システムの開発環境は基本的にガバメントクラウドを利用することを想定しているが、オンプレミスで構築するシステムがある場合については、本市が既存保有する仮想基盤を利用せず、受託者において構築環境及びテスト環境の準備をするものとする。

3.2 業務実施場所

業務実施場所は基本的にガバメントクラウドを想定するが、オンプレミスで構築するシステムがある場合は、本市が指定する場所、又は受託者の申請により本市が認めた場所とする。

3.3 システム設置場所

システム設置場所は基本的にガバメントクラウドを想定するが、オンプレミスで構築するシステムがある場合は、本市が指定する場所とする。

3.4 構築方針

標準化対象業務のシステムについては、各標準仕様書に準拠したアプリケーションとする。標準システム以外のシステムについては、標準システムとのデータ連携を前提としたシステムとする。ただし、本市ではオンプレミス環境への統合 DB や連携基盤の構築を計画していないので、標準システム以外のシステムについては、ガバメントクラウドでの提供あるいは受託者において環境を用意するものとする。

3.5 データ移行

既存システムからの移行データの抽出は、既存システム保守事業者が実施するものとし、受託者は本市から提供されたデータ及びレイアウト仕様書、コード設計書等により受託者側システムで利用できるよう変換し、移行しなければならない。ただし、既存システム保守事業者がアプリ提供事業者になる場合は、移行に要する経費を本契約に含む。

3.6 費用負担

3.6.1 設備整備費用

オンプレミスで構築するシステムは、本市が指定する場所に設置することになる。そのため、既存設備に不足が生じる場合は、受託者側で用意するものとする。

3.6.2 事務環境

オンプレミス構築に必要な事務備品に不足が生じる場合は、受託者側で用意すること。なお、作業においては、本市の電算室管理基準の外、本市職員の指示に従うこと。

3.6.3 人件費・諸手当等

本業務の遂行にあたり必要となる受託者の人件費、出張旅費、諸手当等の費用は全て本契約に含むものとする。

3.6.4 通信運搬費

本市との打合せをはじめとする各種会議等で使用する印刷物作成、成果品の納品に係る消耗品（電子媒体等、研修等で使用するテキスト作成等に要する用紙等）の費用は全て本業務の見積金額に含むものとする。ただし、本業務のシステム構築完了後の情報システムの運用に関して必要となる消耗品（出力帳票に要する汎用紙、トナー、記録媒体等）の費用は全て本市負担とする。

3.7 システムの検査

受託者が作成し、かつ本市の承認を得た試験計画書に基づく検査に合格しなければならない。

4 システム共通事項

4.1 ハードウェア要件

4.1.1 システム稼働環境

システムは原則としてガバメントクラウドを利用することを想定しているが、一宮市庁舎内にサーバを設定する必要がある場合は、当該経費を計上すること。

4.1.2 クライアント要件

システム標準化時には、下記のクライアントを使用する予定である。

- ・ 製品シリーズ:ThinkPad E15
- ・ OS:Windows 10 Pro 64bit (日本語版) (Windows 11 Pro 64bit ダウングレード権行使)
- ・ プロセッサ:インテル Core i5
- ・ プロセッサ動作周波数:1.70GHz
- ・ プロセッサコア数:12
- ・ 主記憶 (RAM) 容量:8GB
- ・ 補助記憶装置 (内蔵) :256G SSD

4.1.3 周辺機器

構成装置については業務遂行上必要な周辺装置を必要数含めること。

4.2 安全対策要件

オンプレミスで稼働する全てのサーバ・クライアントにウィルス対策ソフトを装備することとし、ウィルス対策ソフトは本市のライセンス (※1) を使用すること。また、最新のウィルスの感染も防止できるように迅速にパターンファイルを更新するための「ウィルス対策管理機能」を共通基盤上に用意すること。(兼用でも可)

※1 : 本市ではウィルス対策ソフトとして、「ESET Endpoint Antivirus」を利用している。

4.3 障害対策要件

オンプレミスで稼働するシステムについては、下記の要件を満たすこと。

4.3.1 サーバ構成

サーバは稼働安定性を考慮し負荷分散、障害対策等を考慮したものとする。

4.3.2 バックアップ

データベースは冗長化されたハードディスク内に格納し、外部にてバックアップを行い、ディスク障害が発生してもディスク復旧が可能となるシステム構成であること。

オンラインサービスに支障をきたさない時間にリストアが可能なこと。

バックアップデータから定期的に復旧テストを行い、障害発生時には迅速に対応できること。

バックアップデータは外部媒体への保存が可能であること。

バックアップ専用ネットワークを構築し、バックアップデータを通常利用するネットワークへ送信しないこと。

ただし、システムの可用性の程度によっては、上記によらないことができる。

4.4 ネットワーク要件

4.4.1 プロトコル

ネットワークにおいて使用するプロトコルは原則 TCP/IP とする。

4.4.2 ネットワーク仕様

ガバメントクラウドに関するもののほかは、基本的に既存のネットワーク機器、敷設の基幹回線、出先拠点接続回線を有効利用した形でのシステム構築を行う。

既存の機器構成等でセキュリティの脆弱性やボトルネックになり得る可能性が考えられる場合には既存の機器に追加する形での新規機器を提案すること。

バックアップ時は、通常利用するネットワークを利用せずに、バックアップ専用ネットワークを構築しネットワーク負荷に考慮すること。

5 主な成果物及び納入物件

5.1 情報システム構築業務

- ・ システム機能仕様書
- ・ システム設計書
- ・ テスト結果報告書
- ・ 検収報告書
- ・ 電子データ（上記資料を電子媒体に格納し、提出する。）

5.2 情報システム運用・維持管理業務

- ・ サービス仕様書
- ・ 運用規定（体制・分担・ルールなど）
- ・ 運用マニュアル
- ・ 利用者マニュアル
- ・ 運営・維持管理業務報告書
- ・ 電子データ（上記5点を電子媒体に格納し、提出する。）

5.3 ヘルプデスク業務

- ・ サービス仕様書
- ・ 運用規定（体制・分担・ルールなど）
- ・ 運用マニュアル
- ・ 利用者マニュアル
- ・ ヘルプデスク業務報告書
- ・ 電子データ（上記5点を電子媒体に格納し、提出する。）

5.4 研修業務

- ・ 研修カリキュラム
- ・ 研修テキスト
- ・ 研修業務報告書
- ・ 電子データ（提出方法は別途協議）

6 システムの規模及び利用状況

本市が現在利用している各業務システムの規模及び利用状況は、別添「システムの規模（標準準拠システム）」、「システムの規模（その他システム）」及び「現行システムの利用状況」のとおりである。

7 非機能要件

非機能要件は、「地方公共団体情報システム非機能要件の標準」を満たすものとする。「地方公共団体情報システム非機能要件の標準」では、システムの可用性、性能・拡張性、運用・保守性、移行性、セキュリティ、システム環境・エコロジーに係る要件について規定している。

非機能要件に関して独自の厳しい要件を定める場合には、別途定める事項の他、発注者と受注者が協議して決定する。

8 運用・維持管理業務

8.1 運用体制

8.1.1 窓口責任者・担当者の設置

本業務の全体的な調整及び進捗状況の管理に対応するため、プロジェクト管理を実施することとする。

8.1.2 運営時間

- ・ 運営に際しては電話対応窓口、およびメール受付窓口を設置しなければならない。
- ・ 利用者へのサービス提供時間は下記時間範囲とすること。
開庁日 7時30分～19時30分
(住民へのサービス窓口は、日曜日にも業務が行われるので留意すること)
ただし、利用者からの延長依頼があった際は本市と調整の上、サービス提供時間を延長することとし、費用は全て本業務の見積金額に含むものとする。
- ・ 業務上の都合により、通常時の運用を超えて維持管理者のサポートが必要となり、本市から受託者に事前のサポート依頼を行った場合、受託者はこれに対応するものとし、費用は全て本業務の見積金額に含むものとする。
- ・ 稼働時間外の時間帯において、本市が緊急に運用・維持管理担当者との連絡調整を要する場合、受託者は本市と運用・維持管理担当者との間で所要時間内に連絡をとれる体制を整えなければならない。

8.2 通常運用

- ・ 稼働後のサービス提供業務を受託者にて実施すること。
- ・ 運用管理業務の実績（障害等を含む）は、業務別定例会にて報告すること。

8.3 運用管理業務

8.3.1 運用管理・調整

円滑なシステム稼働を確保するために、業務スケジュールの調整・変更受付を行う。

8.3.2 稼働監視

稼働状況に関する情報（システム関連の資源の利用状況等）を収集し、障害発生を未然

に防ぐ。また、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などの事態を迅速に捉え、業務に支障を来すような停止等の障害発生が起きないように監視する。

8.3.3 障害管理

発生したシステム上の障害に関し、関連情報を収集して内容を分析し、その障害を解消するための対応策をまとめ、本市の承認を得た上で実行するとともに、関連する情報を収集・管理する。既知障害については迅速に復旧作業を実施する。

8.3.4 保守

オンプレミスで稼働するシステムを構成するハードウェア・ソフトウェア・アプリケーション等について、円滑なシステムの稼働を確保するために、機能修正や変更・故障修理・部品交換等の作業等を行う。

8.3.5 その他

その他運用管理業務として必要な業務を行う。

8.4 運用管理・調整

最適なサービスを提供するべく、受託者がシステム運用を管理・調整する。

8.4.1 運用スケジュール調整

- ・ 各業務のスケジュールを確認し、最適なサービスを提供するための運用スケジュールを調整・管理する。本市の要求により、業務スケジュールの変更が発生した場合は、円滑なシステム運用を継続するべく、運用スケジュールを調整・変更する。
- ・ システム稼働状況に応じて運用スケジュールの変更が必要と判断した場合は、本市承認のもと速やかに変更作業を行うものとする。

8.4.2 変更受付

本市より業務スケジュール、その他変更要求が発生した場合は、これを速やかに受付、円滑なシステム稼働が継続できるよう最適な手段で対応するものとする。

8.5 稼働監視

定められた運用スケジュールに従い、システム安定性を常時確保するために受託者がこれを監視する。

8.5.1 監視対象

- ・ アプリケーション（OS、ミドルウェア含む）
- ・ ハードウェア
- ・ ネットワーク

8.5.2 監視内容

- ・ アプリケーション、ハードウェア、ネットワークの死活監視
- ・ アプリケーションの警告、異常メッセージ等の監視
- ・ ハードウェアの利用状況の監視（CPU、ハードディスク、メモリ等の利用状況等）
- ・ ネットワークの利用状況の監視（負荷状況等）
- ・ ウィルス対策状況（ウィルス感染、パターンファイルの更新状況等）
- ・ 不正アクセス監視

8.5.3 監視の実施条件

利用者へのサービス提供時間およびバッチ処理等を含めた、システム稼動時間帯、監視時間の詳細については、運用業務スケジュールの一部として提示すること。

8.6 障害管理

8.6.1 障害検知

ハードウェア障害・アプリケーション障害の検知

8.6.2 障害調査開始

障害検知がされた時より、1時間以内に障害調査を開始できること。その後、障害原因の事象の説明を本市に行い、速やかに問題の解決を行うこと。

8.6.3 障害復旧

障害復旧を行う。障害復旧に際しては、本市と事前に協議の上、実施する。

8.6.4 障害の記録と報告

障害対応の内容は記録として残し、業務別定例会において報告を行うこと。

8.6.5 事後対策の検討

障害内容に応じて、事後対策の検討を行う。検討結果は、業務別定例会にて提案を行い、本市にて承認を得たものについて実施する。プログラムのバグ、設計時の不備、及び契約に含まれる対象でない事項については、別途協議を行うこと。

8.7 保守

8.7.1 ハードウェア保守（サーバ機器関係等）

- ・ ハードウェア（サーバ機器等）の利用は稼働後6年間利用するものとし、構築費又は保守費として見積に含めること。
- ・ ハードウェア（サーバ機器等）保守条件は、24時間365日稼働するものとして積算すること。
- ・ 予防保守作業
- ・ 故障切り分け…故障切り分け作業
- ・ 故障物品の交換…故障物品の交換作業
- ・ 故障復旧報告…本市への故障復旧報告作業
- ・

8.7.2 ハードウェア保守（周辺機器関係等）

- ・ ハードウェア（周辺機器関係等）の利用は稼働後6年間利用するものとし、構築費又は保守費として見積に含めること。
- ・ ハードウェア（周辺機器関係等）保守条件は、平日8時～20時の間稼働するものとして積算すること。
- ・ 故障切り分け…故障切り分け作業
- ・ 故障物品の交換…故障物品の交換作業
- ・ 故障復旧報告…本市への故障復旧報告作業

8.8 ヘルプデスク業務

ヘルプデスク業務とは、本市情報システムに関する事項（システム操作方法や不具合報告など）についてエンドユーザからの最初の問合せを受ける窓口業務のことを言う。

8.8.1 運営体制

8.8.1.1 運営時間

- ・ 運営に際しては電話対応窓口、およびメール受付窓口を設置しなければならない。
- ・ ヘルプデスク窓口業務の運営時間は、本市開庁日の8時～18時とする。

8.8.2 業務内容

8.8.2.1 対象範囲

ヘルプデスク業務の対象範囲は、資料及びシステム体系図の各システムに関することとする。

8.8.2.2 作業内容

- ・ 問い合わせ内容の聞き取り
- ・ 問い合わせの内容分析と切り分け
- ・ 問題への対応・解決支援
- ・ 問合せ対応記録の作成と情報のデータベース化（データベースの所有権は本市が所有する）
- ・

8.8.2.3 受付窓口業務

8.8.2.3.1 電話連絡

- ・ ヘルプデスクに対する職員からの問い合わせについては、原則として電話によるものとし、電話呼び出しに関する体制については、先述した通常業務時間内の連絡体制の定めに準じる。
- ・ 受託者は問い合わせに対する回答を迅速に行わなければならない。

8.8.2.3.2 電子メール等による問い合わせの場合

ヘルプデスクに対し本市の電子メール等による問い合わせがあった場合、受託者は迅速にこれに対応しなければならない。但し、窓口運営時間外に送られてきた問い合わせについては、翌業務日の対応も可能とする。

8.8.3 業務の詳細

8.8.3.1 各種業務システムに関する業務の詳細

運用・維持管理業務の対象となるシステムについて、システムの操作方法及び以下の内容に関する問い合わせに対応する。また、必要に応じて本市に対応を依頼することができる。

- ・ システムの構成内容に関する問い合わせ
- ・ システムで使用しているデータの内容に関する問い合わせ
- ・ その他システムの内容に関すること

8.9 研修業務

システム導入後の円滑なシステム利用を図るため、受託者は本市の職員に対してシステム利用に関する研修を実施するものとする。

8.9.1 研修の対象

- ・ システム担当者に対する、システム運用・維持管理に関する研修
- ・ 一般利用者に対する各業務システムの操作研修

8.9.2 導入後研修の実施

構築後の円滑なシステム利用を図るため、受託者は本市の職員に対してシステム利用方法に関する研修を行わなければならない。導入研修業務の内容については以下のとおりとする。

- ・ 一般利用者に対し、システム利用に関する研修
- ・ システム担当者に対する、システムの運用・維持管理に関する研修
- ・ 職員の異動（年2回程度）が発生した際には、異動した職員に対してシステム利用に関する研修を行う。

8.9.3 研修プログラムの作成

研修体系および研修プログラムを作成すること。詳細については、本市システム担当職員と協議し最終決定するものとする。

8.9.4 研修に必要なテキスト等資料作成

テキストについては、研修実施に必要な部数及び予備5部、テキストの電子データを格納した電子媒体を作成し、本市に納品しなければならない。データは納品後、本市で加工が行えるよう（Excel、Word形式）等の資料とする。

8.10 共通事項

8.10.1 計画書の提出

8.10.1.1 業務計画書

8.10.1.1.1 業務計画書の提出

受託者は、毎年度業務計画書を本市に提出しなければならない。これは、運用維持管理業務として契約する、保守委託契約書に添付するものである。ただし、本業務における構築業務については、業務完了までの計画書を契約時に提出するものとする。

8.10.1.2 業務完了届

受託者は各業務の完了後、速やかに業務完了届（受託者側様式）を本市に提出しなければならない。

8.10.2 業務責任者及び体制

8.10.2.1 業務責任者

受託者は、下表のとおり全体の統括業務責任者及び各構成業務の業務責任者について、契約時において選任し、毎年度本市に責任者届を提出しなければならない。なお、各責任

者に変更がある場合は、速やかに選任者において届け出ること。また、各責任者が業務を兼任することは妨げない。全体統括における情報セキュリティについては、統括業務責任者の責務とする。

構成業務	選任者	責任者
全体統括（情報セキュリティ含む）	契約代表者	統括業務責任者
情報システム構築業務	統括業務責任者	業務責任者
情報システム運用・維持管理業務	統括業務責任者	業務責任者
ヘルプデスク業務	統括業務責任者	業務責任者
研修業務	統括業務責任者	業務責任者

情報セキュリティについては、個人情報の保護に関する法律、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律、一宮市情報セキュリティポリシーを遵守すること。なお、個人情報の持ち出しは原則禁止とし、個人情報を取り扱う作業については本市において行うものとする。

ガバメントクラウドで管理する個人情報を取り扱う際には、本市が利用するガバメントクラウド領域又は本市ネットワーク上のサーバ等から、データを移動することは禁止する。

ただし、円滑な業務遂行上、やむを得ず個人情報を持ち出す必要がある場合は、統括業務責任者が責任者となり、個人情報持ち出し申請を本市に提出し承認を得ること。その場合には、個人情報の取り扱いに対する詳細な内容を報告し、作業が終了した際のデータ消去証明の提出を義務付ける。本市においては、個人情報の取り扱いについて厳重に行っているため、本市への媒体の持ち込みについては申請が必要であり、持ち出しについては、申請及び媒体内のデータ確認を行っている。更に個人情報の有無に関係なく、媒体にプログラム等データを格納し持ち帰る場合は、暗号化を必須としているので留意すること。

8.10.2.2 業務体制表

統括業務責任者は、契約時に各業務体制表を提出しなければならない。また、体制に変更がある場合は、速やかに全体体制表を再提出しなければならない。

- ・ 人員構成（役職、氏名等）
- ・ 主な業務担当部署の設置場所
- ・ 電話、電子メール等の連絡方法
- ・ 緊急時連絡先及び体制
- ・

8.10.2.3 作業従事者届

作業に関わる全ての従事者について、作業従事者届を作成し、契約時に本市に提出しなければならない。また、従事者に変更があった場合は、速やかに作業従事者届を再提出しなければならない。

- ・ 届出書には、作業従事者の氏名、所属会社名（派遣の場合は派遣元）を記載すること。

- ・ 作業従事者と本市職員との区別が付くよう、作業従事者が本市に来庁する場合は、名札を着用しなければならない。なお、名札については契約時にその雛形を提出すること。

8.10.2.4 連絡体制

本業務における連絡は、業務責任者を通じて行うこととするが、口頭での連絡は極力避け、書面による対面報告を原則とする。そのため、緊急時に口頭連絡したものは、書面化して報告すること。ただし、緊急性がないもの、重要事項と認められないものは、電子メールによってこれを行うことができる。また、本市から発する連絡についても同様に、業務責任者に対し、電子メールを利用し行うことがある。

8.10.2.4.1 定例会の開催について

本仕様書中に定める各構成業務単位で、業務別定例会を定期的を開催するものとする。ただし、支障が生じない限りにおいて、関連する業務について共同で開催することを妨げない。

各定例会の議事録については、受託者が会の開催後速やかに作成し、本市の承認を得なければならない。

8.10.2.5 情報システム構築業務における業務別定例会

情報システム構築業務の作業状況については、定期的に本市に報告し、かつ必要な情報交換を図らなければならない。そのために「構築業務定例会」を開催する。

8.10.2.5.1 協議内容

- ・ 業務システム別システム構築進捗報告
- ・ データ移行進捗報告
- ・ 課題報告
- ・ 障害報告（内容、処理結果、分析、対応策）
- ・ 改善提案
- ・ その他報告

8.10.2.5.2 開催頻度

定例会の開催は、月2回以上とし、進捗の度合いに応じ、定例会時に次回開催日を決定する。

8.10.2.6 運用・維持管理業務における業務別定例会

運用・維持管理業務の作業状況については、定期的に本市に報告し、かつ必要な情報交換を図らなければならない。そのために「運用・維持管理業務定例会」を開催する。なお、全ての保守作業については、事前に作業予定表（作業者名、作業場所、作業時間、作業内容を記載した申請書及び工程管理のためのガントチャート）を作成し、本市の承認を得なければ作業を行うことはできない。また、作業従事者に作業日報の作成を義務付け、業務

責任者への報告、承認を得たものを本市に提出しなければならない。

8.10.2.6.1 協議内容

8.10.2.6.1.1 運用状況報告

- ・ SLA 報告
- ・ 進捗管理報告（ガントチャートによる報告）

8.10.2.6.1.2 障害報告

- ・ 障害一覧(内容、処理結果)
- ・ 障害分析(分類、件数)及び対応策

8.10.2.6.1.3 稼動監視報告

- ・ 各サーバ稼動状況

8.10.2.6.1.4 保守作業報告

- ・ 作業従事者作成の作業日報の確認

8.10.2.6.1.5 作業依頼報告

- ・ 作業依頼を受けた事項の処理状況一覧

8.10.2.6.1.6 改善提案

8.10.2.6.1.7 その他報告

8.10.2.6.2 開催頻度

進捗管理、障害管理、保守作業、作業依頼に関する報告は、週 1 回行う。その他の報告については、月 1 回の定例会を開催する。

8.10.2.7 ヘルプデスクにおける業務別定例会

ヘルプデスク業務の作業状況については、定期的に本市に報告し、かつ必要な情報交換を図らなければならない。そのために「ヘルプデスク業務定例会」を開催する。

ヘルプデスク業務定例会の受託者側出席者については、原則としてヘルプデスク業務の担当者、及び本市が必要とする関係者とし、必要に応じ開催する。

8.10.2.7.1 協議内容

- ・ 問い合わせ件数及び対応状況
- ・ 障害防止策をはじめとする業務改善提案
- ・ ヘルプデスク業務の高度化に資する業界の関連情報提供
- ・ その他ヘルプデスク業務の報告として必要な内容

8.10.2.8 情報システム全般に関する研修における業務別定例会

情報システム全般に関する研修業務の作業状況については、定期的に本市に報告し、かつ必要な情報交換を図らなければならない。そのために「研修業務定例会」を開催する。なお、開催の必要性については本市と協議する。

8.10.2.8.1 協議内容

- ・ 研修実施報告…各種研修プログラムの実施報告
- ・ 研修実施計画…今後の研修実施予定
- ・ その他懸案事項・相談事項 など

8.10.3 業務マニュアルの整備、更新

受託者は、本業務を円滑に運営することを目的として、それぞれの業務につき業務マニュアルを作成し、本市に提出しなければならない。その業務マニュアルについては、常に最新の状態を保持することとし、本市及び受託者の内部で人事異動が発生した場合であっても短期間に円滑な業務引継ぎを行う事ができる内容のものであることとする。

9 その他

本仕様書に記載されていない事項については、本市と協議の上、実施することとする。