

筑西市文書管理システム導入業務

仕様書

令和6年3月

筑西市総務部総務課

1	調達案件の概要	3
	(1) 調達件名	3
	(2) 調達の背景	3
	(3) 調達の目的	3
	(4) 業務・情報システムの概要	3
	(5) 履行期間	3
	(6) スケジュール	4
2	業務範囲	4
	(1) 業務改善検討支援	4
	(2) 環境構築（職員管理、認証及び電子決裁機能を利用するための基盤整備及びクラウド利用に係る環境構築）	4
	(3) 業務機能構築（新システム適用）	4
	(4) 関連システムとの連携構築	5
	(5) システム導入作業管理	5
	(6) システム利用（令和7年4月から令和12年3月まで）	5
	(7) システム運用支援	5
	(8) 保守	5
	(9) システム利用終了時の次システムへのデータ提供	5
3	新システムに求める要件	5
4	新システム導入作業の実施内容	5
	(1) 業務改善検討支援	5
	(2) 環境構築（職員管理、認証及び電子決裁機能を利用するための基盤整備及びクラウド利用に係る環境構築）	6
	(3) 業務機能構築（新システム適用）	6
	(4) 関連システムとの連携構築	7
	(5) システム導入作業管理	7
	(6) システム導入作業の成果物	8
5	新システム導入作業の実施体制・方法	9
	(1) 作業実施体制	9
	(2) 作業要員に求める資格等の要件	10
	(3) 作業場所	10
	(4) 作業の管理に関する要領	10
6	作業の実施に当たっての遵守事項	10
	(1) 機密保持、資料の取扱い	10
	(2) 個人情報の取扱い	11
7	新システムの運用・保守等	11
	(1) 運用の概要	11
	(2) 運用業務	12
	(3) 保守	13
	(4) 障害対応	14
	(5) 環境変更対応	15
	(6) システム運用・保守に係る成果物	15
8	SLA（Service Level Agreement）	16
	(1) 業務稼働率	16
	(2) 障害復旧時間	17
9	新システム利用終了時の次システムへのデータ提供	17
10	参加資格に関する事項	18
	(1) 公的な資格や認証等の取得	18
	(2) 受託実績	18
	(3) 再委託に関する事項	18
	(4) 再委託等の手続	18

(5) 再委託先等の契約違反等	19
1 1 その他特記事項	19
前提条件等	19

1 調達案件の概要

(1) 調達件名

「筑西市文書管理システム導入業務」(以下「本業務」という。)

(2) 調達の背景

筑西市(以下「本市」という。)では、文書管理事務の高度化に向けたシステム導入の在り方について、承認フロー等の整備によりペーパーレス及びシームレスなシステム利用環境を構築するため電子決裁機能付きの文書管理システム(以下「新システム」という。)の導入方針とした。

本業務は、新システムの導入を実現するための諸要件を示し、文書の電子的な管理及び電子決裁機能を利用した決裁フローを含む新システムの導入作業及び導入後 5 年間のシステム利用等を調達するものである。

(3) 調達の目的

本業務は、電子決裁機能の導入に伴う文書管理業務を見直した結果に基づき、文書管理業務の効率性の向上及び決裁等の時間短縮並びにペーパーレスによる資源の削減等を達成することを目的とする。

(4) 業務・情報システムの概要

本市では、目録管理を目的とした文書管理システムを導入し、運用しているが、この度電子決裁機能を導入することにより、取扱い文書の電子決裁率 100%を目指し、その運用形態を大幅に刷新する。そのため、業務の変更に向けた業務運用形態の定義から関係する例規についての改正、職員への周知等を含む導入作業工程とする。

また、新システムは導入後 5 年間利用することとし、その間のシステム利用料、保守料、運用支援業務を調達に含むものとする。

なお、5年を経たのちに更新するか更改するかを判断を行うが、本業務では、更改することを前提にシステム更改時のデータ移行(データ抽出及びレイアウト変更)に係る費用を含むこととする。

(5) 履行期間

契約締結の日から令和 12 年 3 月 31 日まで

(6) スケジュール

本業務のスケジュールは次のとおり想定している。

工程	令和5年度	令和6年度											令和7年度以降			
		4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2		3		
マイルストーン	調達手続等		△契約													△システム利用開始 △稼働判定
業務改善検討			現状分析・改善提案	決裁フロー整理			効果測定準備		次年度用ファイル基準表作成							
例規改正等支援								例規改正等支援								
要件定義			PKG適用ヒアリ	パラメータ定義												
パッケージ導入作業					環境構築	システム設定	テスト	データ移行	受入テスト							
研修												操作研修				
システム賃貸借																システム利用 令和12年3月まで
運用																システム運用支援 令和12年3月まで
保守																システム保守 令和12年3月まで
プロジェクト管理			システム導入作業管理（定期的な進捗会議の開催）											システム運用管理 システム効果分析		
			△システム導入作業実施計画											運用計画作成		

図 1 スケジュール

※赤枠で囲まれた部分は本業務の対象範囲。

2 業務範囲

本業務の範囲は導入に係る作業及び運用開始後の新システム利用に関する以下を対象とする。

(1) 業務改善検討支援

- ア 現状分析及び業務改善提案
- イ 例規等改正に関する支援
- ウ 文書決裁フローの整理
- エ 効果測定準備(システム利用前後の比較を行うための効果測定項目の設定とシステム導入前の状態を測定する。)

(2) 環境構築(職員管理、認証及び電子決裁機能を利用するための基盤整備及びクラウド利用に係る環境構築)

- ア 環境要件定義・基本設計
- イ 環境構築・テスト(本市 AD との連携、複合機等の利用環境を含む)
- ウ 環境管理者向け教育・研修

(3) 業務機能構築(新システム適用)

- ア パッケージ適用ヒアリング
- イ パッケージ適用パラメータ定義

- ウ パラメータ設定・テスト
- エ 現行システムからのデータ変換・移行
- オ 受入テスト
- カ ユーザー教育・研修

(4) 関連システムとの連携構築

- ア グループウェアとの決裁ステータスの連携
- イ 本市内部情報系システムとの連携(必要に応じて)

(5) システム導入作業管理

- ア システム導入作業実施計画書作成
- イ 導入プロジェクト管理
- ウ 定期的な進捗報告

(6) システム利用(令和 7 年 4 月から令和 12 年 3 月まで)

(7) システム運用支援

- ア システム運用設計
- イ システム運用監視(SLAに基づく)
- ウ サポートデスクの設置・運営
- エ 定期的な効果測定
- オ 定期的な運用状況報告

(8) 保守

- ア 保守業務
- イ 障害対応

(9) システム利用終了時の次システムへのデータ提供

3 新システムに求める要件

システムの機能等に当たっては、「2.1 仕様書別紙1 要件定義書」の各要件を満たすこと。

4 新システム導入作業の実施内容

(1) 業務改善検討支援

ア 現状分析及び業務改善提案

本市の現状における文書管理業務について把握し、ASIS として整理するとともに、電子決裁を導入し、電子文書管理による運用形態の変更に伴う業務改善の提案を TOBE として整理し提示すること。

イ 例規等改正に関する支援

文書管理形態の改善、変更に伴い改訂すべき例規類及びその条文等を抽出し、変更案を他自治体の事例を参考に提示すること。

なお、システム利用開始前までに例規等改定承認を受ける必要があるため、対応スケジュールに留意すること。

ウ 文書決裁フローの整理

文書決裁の現行のフローを調査、整理し、電子決裁として整備すべきフローの類型を作成する。

なお、電子決裁導入に伴う効率的な決裁フローの導入についても加味することとする。

また、システムの利用を開始するにあたり、各利用者(職員)がシステムにログインした際に利用者の属性より基本の決裁フロー数種類をシステムが選択し、プリ設定できることを求める。そのために利用者の所属、職階等を整理して管理し、決裁フローと紐づけることが必要となる。

エ 効果測定準備(システム利用前後の比較を行うための効果測定項目の設定とシステム導入前の状態を測定する。)

システムの導入に伴い、決裁等に要する時間の短縮、ミスの防止、ペーパーレス等の効果を期待しているところである。システム導入後にその効果測定を行うための効果測定項目を設定し、また、システム導入前の状態と比較できるようにシステム導入前の効果測定項目毎の比較情報を準備すること。

(2) 環境構築(職員管理、認証及び電子決裁機能を利用するための基盤整備及びクラウド利用に係る環境構築)

ア 環境要件定義・基本設計

職員情報、認証情報等を得るための AD 連携に関する要件並びに本市既設の職員端末及び複合機等を利用したシステム利用環境情報を整理するとともに、文書管理システムをクラウド型で利用するための環境整備に必要な要件を定義し、基本設計書を作成する。

システムでは、紙で收受した文書等を複合機等によりスキャニングし、決裁資料として添付する運用が行われるため、必要な複合機等の設定について本市において複数事業者により提供が行われている複合機及びスキャナ提供事業者と協議のうえ、要件を定義する必要があることに留意すること。

イ 環境構築・テスト(本市 AD との連携、複合機等の利用環境を含む)

アで定義した設定情報に従い、システム環境を構築し動作確認を行う。

ウ 環境管理者向け教育・研修

上記環境構築による AD 連携やクラウド接続機器等に関して、本市システム管理要員に対して設定情報及び操作方法のマニュアルを提示し、説明を行うこと。

なお、本市システム管理要員は年次の異動が想定されるため、環境管理に関する説明は、必要に応じて年度ごとに実施する予定とすること。

(3) 業務機能構築(新システム適用)

ア パッケージ適用ヒアリング

本システム主管部門である本市総務課(以下「業務主管課」という。)を対象にパッケージ適用ヒアリングを実施し、パラメータ設定の確認を行う。

イ パッケージ適用パラメータ定義

上記アによりヒアリングした結果をパラメータ設定シートに記載すること。

なお、パラメータシートに記載できない仕様がある場合は、別途該当する機能等に関する要件定義、基本設計を行い、設定の内容について可視化した資料を作成すること。

ウ パラメータ設定・テスト

上記イで設定したパラメータをパッケージに適用し、稼働を確認する。

エ 現行システムからのデータ変換・移行

現行のシステムからファイル基準表データやファイル保管情報等の必要な情報を取り込む。

オ 受入テスト

システム設定、データ移行が完了したシステム利用環境において、業務主管課による受入テストを実施する。本業務の受託者は受入テストを実施するためのテスト計画(テスト項目)を準備すること。

なお、受入テスト結果をもって稼働判定を行う。

カ ユーザー教育・研修

システムを利用する各利用者(職員)に対して、システム利用研修を行う。本業務の受託者は、研修用テキストを準備し、集合研修を 2 日間と動画によるマニュアルの配信を行うこと。教育・研修の詳細については、受託者の提案を確認し、本市と協議の上決定する。

(4) 関連システムとの連携構築

ア グループウェアとの決裁ステータスの連携

システムの電子決裁ステータスをグループウェアのポータル画面等において表示するための連携の構築について本業務に含めるものとする。また、電子メールはグループウェアがメーラーになっていることから、メール收受文書についての取り込みに関してグループウェアとの連携が必要となる。本業務の受託者は連携に必要な API とその設定方法等の情報を提示することとし、グループウェアの設定や操作は本市が行うものとする。

イ 本市内部情報系システムとの連携(必要に応じて)

本市の財務会計システムは電子決裁を導入しており、会計伝票及びその添付書類が電子化されている。システムを利用するにあたり、会計伝票等の文書の扱いについて必要に応じて財務会計システムと連携する等の対応が必要になることも想定される。

このほか、公有財産管理、公印管理、契約管理等のシステム情報との連携についても必要に応じて対応すること。

(5) システム導入作業管理

ア システム導入作業実施計画書作成

受託者は、システム導入作業実施計画書の案を作成し、本市の承認を得ること。

なお、システム導入作業実施計画書の記載内容は「デジタル・ガバメント推進標準ガイドライン」(平成 26 年 12 月 3 日、各府省情報化統括責任者(CIO)連絡会議決定。令和 5 年 3 月 31 日最終改定。以下「標準ガイドライン」という。)[第7章 設計・開発]で定義されている設計・開発工程管理項目を準用することが望ましい。

イ 導入プロジェクト管理

受託者は上記アの「システム導入作業実施計画書」により、作業の管理を行うこと。

ウ 定期的な進捗報告

受託者は、定例会を月次で開催するとともに、業務の進捗状況を「システム導入作業実

施計画書」に基づき報告すること。

本市から要請があった場合、又は、受託者が必要と判断した場合、必要資料を作成の上、定例会とは別に会議を開催すること。

受託者は、会議終了後、3 日以内(行政機関の休日(行政機関の休日に関する法律(昭和 63 年法律第 91 号)第1条第1項各号に掲げる日をいう。)を除く。)に議事録を作成し、本市の承認を得ること。

(6) システム導入作業の成果物

ア 成果物

システム導入作業の成果物を以下に示す。納品期日は下記表に示した日の他に、業務完了時(システム導入工程の終了時)に一式を改めて提出すること。

表 1 成果物一覧

No.	成果物名	納品期日
1	システム導入作業実施計画書	契約締結後2週間以内
2	現状分析及び業務改善提案	令和6年5月末
3	例規等改正に関する支援報告書	令和6年11月末
4	文書決裁フローの整理資料	令和6年7月末
5	効果測定計画書	令和6年9月末
6	基本設計書(またはヒアリングシート)	令和6年7月末
7	パラメータ設定シート(または詳細設計書)	令和6年10月末
8	他システム連携に係る資料	令和6年10月末
9	受入テスト項目	令和7年1月末
10	操作マニュアル・研修用テキスト	令和7年1月末
11	システム管理要員マニュアル	令和7年1月末
12	定例会資料(管理資料)	月次
13	議事録	会議後3日以内

イ 成果物の納品方法

(ア) 成果物は、全て日本語で作成すること。ただし、日本国内においても英字で表記されることが一般的な文言については、そのまま記載しても構わないものとする。

(イ) 用字・用語・記述符号の表記については、「公用文作成の考え方(令和 4 年 1 月 7 日文化審議会建議)」を参考にすること。

(ウ) 情報処理に関する用語の表記については、日本産業規格(JIS)の規定を参考にすること。

(エ) 成果物は紙媒体又は電磁的記録媒体により作成し、本市から特別に示す場合を除き、原則紙媒体は正1部・副1部、電磁的記録媒体は1部を納品すること。

(オ) 紙媒体による納品について、用紙のサイズは、原則として日本産業規格 A 列4番とするが、必要に応じて日本産業規格 A 列3番を使用すること。

(カ) 電磁的記録媒体の納品については、Microsoft 社 Windows10 で読込可能な形式で納品すること。また、ファイルは Office Open XML の docx 拡張子、xlsx 拡張子又は pptx 拡張子のファイル形式で作成すること。ただし、左記ファイル形式

で納品が困難な場合は、本市と事前に協議の上、PDF のファイル形式で作成すること。

(キ) 納品後、本市において改変が可能となるよう、図表等の元データも併せて納品すること。

(ク) 成果物の作成に当たって、特別なツールを使用する場合は、業務主管課の承認を得ること。

(ケ) 成果物が外部に不正に使用されたり、納品過程において改ざんされたりすることのないよう、安全な納品方法を提案し、成果物の情報セキュリティの確保に留意すること。

(コ) 電磁的記録媒体により納品する場合は、不正プログラム対策ソフトウェアによる確認を行うなどして、成果物に不正プログラムが混入することのないよう、適切に対処すること。なお、対策ソフトウェアに関する情報(対策ソフトウェア名称、定義パターンバージョン、確認年月日)を記載したラベルを貼り付けること。

ウ 成果物の納品場所

原則として、成果物は次の場所において引渡しを行うこと。ただし、本市が納品場所を別途指示する場合はこの限りではない。

〒308-8616

茨城県筑西市丙 360 番地

筑西市総務部総務課

5 新システム導入作業の実施体制・方法

(1) 作業実施体制

本業務の受託者に求める作業実施体制は次の表のとおりである。

なお、受託者内の人員構成については想定であり、受託者決定後に協議の上、見直しを行う。また、受託者の情報セキュリティ対策の管理体制については、作業実施体制とは別に作成すること。

表 2 受託者に求める導入作業実施体制の役割

組織等	本業務における役割
統括責任者	<ul style="list-style-type: none"> 本業務全体を統括し、必要な意思決定を行う。また、各関連する組織・部門とのコミュニケーション窓口を担う。 原則として全ての定例会及び稼働判定会議に出席する。 本業務の委託期間中は専任でこれに当たるものとする。
チームリーダー(業務改善)	業務改善業務において作業状況の監視・監督を担う。
チームリーダー(システム導入)	システムの導入業務において作業状況の監視・監督を担う。
担当者	業務改善に関する作業を担う。
担当者	システムの導入作業に関する作業を担う。
品質管理者	本業務全体において所定の品質を確保するため、監視・管理を担う。
情報管理責任者※	本業務の情報取扱い全てに関する監督を担う。

※個人情報を取り扱う責任者を別途設置することも妨げない。

(2) 作業要員に求める資格等の要件

- ア 統括責任者は、システムの導入工程の遂行責任者としての経験を3件以上有すること。また、PMBOKによるマネジメントに精通し、経験を有すること。
- イ 統括責任者は、情報処理技術者試験のうちプロジェクトマネージャー試験の合格者又は技術士(情報工学部門又は総合技術監理部門(情報工学を選択科目とする者))の資格またはこれに準ずる資格を有することが望ましい。
- ウ チームリーダーは、各担当業務の経験年数を5年以上有すること。また、その中でリーダークラスとしての経験を3件以上有すること。
- エ 導入作業に関わるメンバーのうち、情報システムの設計・開発等又は提供するパッケージの適用業務の経験年数が5年以上の者又は同等の実績を有する者を2分の1以上配置すること。
- オ 導入作業を行う担当者には、情報処理技術者試験(独立行政法人情報処理推進機構の試験区分参照)の合格者を必要な人数含むことが望ましい。
なお、同一人が全ての試験区分に合格していることを求めるものではない。

(3) 作業場所

本業務の作業場所及び作業に当たり必要となる設備、備品及び消耗品等については、受託者の責任において用意すること。

また、必要に応じて本市担当者が現地確認を実施することができるものとする。

(4) 作業の管理に関する要領

受託者は、本市業務主管課が承認したシステム導入作業実施計画書の作業体制、スケジュール、開発形態、開発手法、開発環境、開発ツール等に従い、記載された成果物を作成すること。その際、同計画書に従い、コミュニケーション管理、体制管理、作業管理、品質管理、リスク管理、課題管理、システム構成管理、変更管理、情報セキュリティ対策を行うこと。

6 作業の実施に当たっての遵守事項

(1) 機密保持、資料の取扱い

- ア 本市情報セキュリティポリシーの説明を受けるとともに、本業務に係る情報セキュリティ要件を遵守すること。
- イ 本業務に係る情報セキュリティ要件は次の通りである。
 - (ア) 委託した業務以外の目的で利用しないこと。
 - (イ) 業務上知り得た情報について第三者への開示や漏えいをしないこと。
 - (ウ) 持出しを禁止すること。
 - (エ) 受託者は、情報セキュリティインシデントが発生するなどの万一の事故があった場合に直ちに報告する義務や、受託者の責に起因するセキュリティインシデントでの損害

に対する賠償等の責任を負うこと。

(オ)業務の履行中に受け取った情報の管理、業務終了後の返却又は抹消等を行い復元不可能な状態にすること。

(カ)適切な措置が講じられていることを確認するため、遵守状況の報告を求めることや、必要に応じて発注者による実地調査が実施できること。

(2) 個人情報の取扱い

ア 個人情報(生存する個人に関する情報であつて、当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等により特定の個人を識別することができるもの(他の情報と容易に照合することができ、それにより特定の個人を識別することができることとなるものを含む。)をいう。以下同じ。)の取扱いに係る事項について業務主管課と協議の上決定し、書面にて提出すること。

なお、以下の事項を記載すること。

(ア)個人情報の取扱いに関する責任者が情報管理責任者と異なる場合には、個人情報の取扱いに関する責任者等の管理体制

(イ)個人情報の管理状況の検査に関する事項(検査時期、検査項目、検査結果において問題があった場合の対応等)

イ 本業務の作業を派遣労働者に行わせる場合は、労働者派遣契約書に秘密保持義務など個人情報の適正な取扱いに関する事項を明記し、作業実施前に教育を実施し、認識を徹底させること。

なお、受託者はその旨を証明する書類を提出し、業務主管課の承認を得たうえで実施すること。

ウ 個人情報を複製する際には、事前に業務主管課の承認を得ること。なお、複製の実施は必要最小限とし、複製が不要となり次第、その内容が絶対に復元できないように破棄・消去を実施すること。

なお、受託者は廃棄作業が適切に行われた事を確認し、その保証をすること。

エ 受託者は、本業務を履行する上で個人情報の漏えい等安全確保の上で問題となる事案を把握した場合には、直ちに被害の拡大を防止等のため必要な措置を講ずるとともに、業務主管課に事案が発生した旨、被害状況、復旧等の措置及び本人への対応等について直ちに報告すること。

オ 個人情報の取扱いにおいて適正な取扱いが行われなかった場合は、本業務の契約解除の措置を受けるものとする。

7 新システムの運用・保守等

(1) 運用の概要

運用の概要は、以下のとおり。

ア 運用体制

本市庁舎内に設置する機器類、連携するシステムに関する操作、セキュリティ対策に関

する運用は本市が行う。クラウド環境内に設置するシステム及びこれと接続するための回線に関する運用は受託者が行うこと。

受託者は運用体制について運用・保守計画書に記載し、業務主管課の承認を得ること。

イ 運用時間

システムのオンラインサービス時間は原則として「業務稼働率」で示すオンライン時間までとする。

ウ システムの運用監視への対応

クラウドサービスとして提供するシステム機能の稼働監視については、受託者が行うものとする。

エ セキュリティに対する支援

本市は、システムによりログ監視等の機能を用いて、使用実績の監査を実施するが、必要に応じて業務主管課の指示に基づき、これらに対する支援を行うこと。

(2) 運用業務

システムの運用にあたり、受託者が担う項目は以下のとおり。

ア システム運用・保守計画

システムの運用・保守業務について目標設定、年間スケジュール、作業項目、体制等及び役割分担等を記載したシステム運用設計を行い、運用・保守計画書として提出すること。

イ システムの運用監視

システムに関係する、システムの稼働監視、利用状況(電子決裁率、取消・差戻し件数、紙文書の混在する決裁の件数等)の監視、エラーや障害等の発生件数及びその内容、クラウド環境における資源の利用状況、ユーザーからの問い合わせ件数やその内容による類型件数を監視し、運用・保守監視報告として月次で報告を行うこと。

また、システムの運用監視情報から SLA に基づく稼働率、障害復旧時間についての報告も併せて行うこと。

ウ サポートデスクの設置・運営

システムを利用するユーザーからの問合せについて、ユーザーから直接問合せが可能なサポートデスクを用意し、システムの操作説明や不具合についての受付を行えること。

サポートデスクへの連絡は電話又はメールにて行えるものとし、受付対応時間は原則として、祝祭日を除く平日午前 8 時 15 分から午後 5 時 45 分までの間とする。

エ 定期的な効果測定

2(1)エ効果測定準備で設定した効果測定項目について月別の状況を整理し、報告すること。

また、半年に 1 回効果測定結果に基づいたシステム改善又は運用改善提案を行うこと。

オ 運用報告会議

上記運用に関する報告を、システム稼働後 1 年間は月次で運用定例会を開催し、上記アからエに関する報告を行うとともに、これらに関する課題について取りまとめを行い報告すること。システム稼働後 2 年目以降は業務主管課と協議のうえ、必要に応じて運用定

例会を開催するものとする。

(3) 保守

以下に示す保守体制がとれ、関連作業及び障害対応について、業務主管課と円滑に協働で作業が行えること。

なお、以下に示すのは本市庁舎内に設置する機器等に関する保守についての要件であり、クラウド環境の保守については CSP 又はクラウド運用代行事業者との業務内容とその役割分担について別途明示し、業務主管課の承認を得ること。

ア 保守拠点

本業務の受託者が本市庁舎内に設置する機器等の保守については、通常の交通機関を利用して機器設置場所まで概ね1時間以内のところに拠点があり、障害発生時には連絡から2時間以内に到着可能な体制であること。

なお、機器が完全に停止した場合は、「8.SLA(Service Level Agreement)」要件の水準を維持できるよう対応すること。

イ 保守作業員

保守作業員は、納入機器について知識を有している者とする。

ウ 予防保守

半期に1回を目安として予防保守を行うこと。予防保守は原則として閉庁日に実施すること。

エ 支援、ファームウェア更新、修正パッチ等

(ア) 各種機器・ソフトウェア及びハードウェアに係るファームウェア更新、バージョンアップ及び修正プログラム等のリリース情報等は、業務主管課と協議の上、定期的に報告すること。

(イ) 不具合発生、脆弱性情報、サポート期限切れ等により、ソフトウェア及びハードウェアに係るファームウェア更新、バージョンアップやパッチ等修正が必要になった場合、受託者はシステムへの影響調査を行い、適用の可否について業務主管課と協議を行うこと。

(ウ) バージョンアップ及びパッチ等の適用作業については、業務主管課の求めに応じて、運用支援業者が実施するが、支援を行うこと。

(エ) なお、ハードウェアに対するファームウェアの更新作業については受託者が行うこと。

オ 保守窓口

保守に関する窓口は製品の製造いかに関わらず、一元化すること。

障害対応等の緊急時において迅速な原因の特定、ハードウェア障害の復旧に対応がとれるよう、運用支援業者と協調した体制を受託後、早急に報告すること。

カ 保守計画・保守作業

(ア) 保守計画と保守報告

保守作業における目標設定、年間スケジュール、作業項目、体制等を運用・保守計画書として作成し、提示すること。

(イ) 保守作業の実施

作業に当たっては、作業内容を事前に本市に報告し、協議の上、承認を得ること。また、作業はシステム運用及び開発作業等に支障のないように行うこと。

(ウ) 保守作業の報告

システム構成機器等に係る保守作業については、月毎に当該月中の実績を「保守実績作業報告書」により、遅くとも翌月一週間以内に業務主管課へ報告すること。

(エ) 評価と改善案策定

保守計画・進捗管理状況に対する評価を行い、保守サービスの品質が維持・改善されているかを分析すること。

分析結果を基に、次年度保守計画を立てるに当たっての改善案策定を行うこと。

(4) 障害対応

ア 障害対応

障害の連絡を受けた場合は迅速に対応を行うこと。

イ 対応要員

障害の切り分け、復旧等に必要な情報・人員を提供すること。

ウ 対応時間

対応時間は、原則として本市開庁日の午前 8 時から午後 6 時までとし、オンコール対応を行うこと。

また、保守受付時間帯は原則として、祝祭日を除く平日午前 8 時 15 分から午後 5 時 45 分までの間とするが、緊急対応を要する場合等においては、業務主管課の求めに応じて柔軟に対応すること。

おって、翌開庁日の運用停止が見込まれる場合は、対応時間外であっても必要に応じて対応すること。

エ 再発防止策の検討

発生した障害について、再発防止策の検討を行うこと。

オ 対応方法

本業務で導入した機器等において、障害が発生した際の関係各者の対応を以下に示す。

図表3 障害対応(想定)

作業者	作業内容
本市	監視報告対象メッセージを検知した場合、速やかに以下の作業を実施する。 (1) メッセージのハードコピー等のエビデンスを取得 (2) 障害連絡票の起票
本市及び本業務の受託者等	(1) 本市より連絡される障害連絡票を基に、障害の一次切り分けを行う。 ア 既知の障害の場合 障害が既知の事象の場合は、既定の手順に従い対処を行う。 イ 未知の障害の場合 障害が未知の事象の場合は、原因調査、影響調査及び対処方法を受託者、機器業者等と連携し、検討すること。

作業者	作業内容
	(ア) 障害が運用・操作手順等に起因する事象の場合、障害の対処及び再発防止の検討を行う。 (イ) 障害が上記以外の事象(システム仕様に係る障害、ハードウェア障害)の場合、受託者若しくは機器業者等へ障害連絡票の連絡を行う。 (2) 障害発生後、対策実施確認を行う。 (3) 障害が運用・操作手順等に起因する事象の場合、障害の概要・対処方法等について記録・管理を行う。
本業務の受託者	(1) 本市から連絡される障害連絡票を基に、障害の原因究明・対策・再発防止策の検討を行う。 (2) 本市から連絡された障害の概要・対処方法等について、本市への報告及び記録・管理を行う。
機器提供事業者等	(1) 本市から連絡される障害連絡票を基に、障害の原因究明・対策・再発防止策の検討を行う。 (2) 本市から連絡された障害の概要・対処方法等について、本市への報告及び記録・管理を行う。

(5) 環境変更対応

本市の要件によって、今後発生すると想定される環境変更の要件に関連して、受託者の設置する機器に対して行う環境変更については、他の事業者と協議の上、連携して通常の保守作業の一部として対応すること。当該環境変更作業の実施に当たっては、必要に応じてシステムのバックアップ、機器台帳等の更新を行うこと。

なお、当該環境変更作業の実施に当たって、受託者の責めによる追加費用が発生した場合は、本業務の範囲において対応すること。

おって、受託者の責めによらず、本業務の範囲を超える作業が発生した場合は、別途業務主管課と協議を行い、柔軟に対応すること。

(6) システム運用・保守に係る成果物

ア 成果物

システム導入作業の成果物を以下に示す。納品期日は下記表に示した日の他に、業務完了時(システム導入工程の終了時)に一式を改めて提出すること。

図表 4 成果物一覧

No.	成果物名	納品期日
1	運用・保守計画書	システム稼働日までに初版を提出、年次で更新する。
2	運用・保守管理報告	月次
3	サポートデスク問合せ等報告	月次
4	効果測定報告	月次
5	システム改善又は運用改善提案	半期毎
6	課題管理	定例会議開催時
7	議事録	会議後3日以内
8	その他、障害報告、改善提案等運用・保守に関する提出物	随時

イ 成果物の納品方法、成果物の納品場所

「4(6)システム導入作業の成果物」イ及びウと同じ。

8 SLA(Service Level Agreement)

システムは本市行政運営及びセキュリティ対策の取組みに直結することから、高い安定性及び信頼性の確保が求められる極めて重要なシステムであり、安定的なサービスを提供する必要がある。

したがって、以下のとおり、努力目標型 SLA を導入してサービス品質の確保及び維持・改善を行うので、受託者は実施に努めること。

本業務に関するサービスレベルの評価項目は業務稼働率及び障害復旧時間とする。

(1) 業務稼働率

ア 定義

本業務における業務稼働率とは、年間(会計年度単位)の稼働すべき時間に対して実際に稼働した時間(実稼働時間)の割合をいう。

稼働すべき時間は「資料 2.4 仕様書別紙4 筑西市非機能要件整理」のとおり。

イ 要求水準

稼働率の算出方法

(ア) 稼働すべき時間 = オンライン時間 × 稼働日数

(イ) 実稼働時間 = 稼働すべき時間 - サービス停止時間

(ウ) 稼働率 = 実稼働時間 ÷ 稼働すべき時間 × 100

ウ 稼働率

本業務で調達する機器の稼働率は 99.9%以上であること。

エ 特記事項

停止が発生した場合において、次に該当する場合には停止時間として取り扱わない。

(ア) 冗長化構成されている部分の一部が停止した場合で、サービスに支障をきたさなかった場合

(イ) 停止の要因が本業務の機器等ではない場合

(ウ) 原因箇所が特定できず、本業務機器等の故障等と断定できない場合

(エ) 受託者が納入する操作マニュアルによらず、特異な操作を行ったことで停止に至った場合(マニュアルの不備によるものは除く。)

(オ) 停止後、本市の指示で対応を保留した場合

(カ) 本仕様書に指定する機器の仕様要件を著しく超過していると認められる場合

(キ) 大規模な自然災害(激甚災害指定基準又は局地激甚災害指定基準に基づき、閣議決定され、政令公布される災害をいう。)を起因とする場合

(ク) その他、これらに類する事由による停止で当該停止が納入機器の責めによらないと客観的に判断される場合又は業務主管課が認めた場合

(2) 障害復旧時間

ア 定義

障害復旧時間とは、機器等の障害が発生した時刻から障害復旧が確認できた時刻までに要した時間をいう。

なお、障害が発生した時刻とは、導入する監視ソフトウェア又は目視等を基に業務主管課が障害と認識した時刻とし、障害復旧が確認できた時刻とは、導入する監視ソフトウェアで障害復旧が確認できたとき又は本市が障害復旧を確認した時のいずれか早い時刻とする。

おって、「8(1)エ」に掲げる事由に該当するものは障害復旧時間から差し引くものとする。

イ 要求水準

要求水準は「資料 2.4 仕様書別紙 4 筑西市非機能要件整理」のとおり。

ウ 評価について

本業務の受託者は、業務稼働率については月次単位に、障害復旧時間については障害毎に計測し、目標値の達成状況を報告すること。

本 SLA が達成できなかった場合には、計測期間の終了から 2 週間以内に遵守不可の原因説明及び次回以降の障害において、目標が達成できる改善対応を受託者の負担で実施するとともにその効果が認められるまでの間、経過監視を行うこと。このとき、改善効果が認められない場合には業務主管課と協議を行い、その結果、対応が必要となった場合には受託者の負担により更なる改善を図ること。

なお、原因究明、改善対応に長時間を要する場合の取扱いについては、個別の状況に応じて、業務主管課と協議すること。

9 新システム利用終了時の次システムへのデータ提供

システム利用期限の終了に際し、本業務の受託者には既存システム事業者としてシステムのデータ抽出を依頼する。その際には電子ファイル(CSV 等)形式にて既存データを提出するものとし、データ形式については事業者のレイアウトで、レイアウト説明書やコード表等もデータとともに提出することを前提とする。既存データ抽出・提供に係る費用を見積内訳書に記載すること(「様式10見積内訳書(構築・移行費用)」に明細を記載すること)。この費用については価格点の採点(データ抽出費用)の対象とする。

主な前提条件は以下の通り。

ア 受託者指定のレイアウトにて、電子ファイル(CSV 等)形式で提出すること。

イ 打合せは、業務システム単位に実施し打合せ回数は2回程度とする。

ウ ファイルレイアウト表やコード表等のドキュメントも提出すること。

エ データ提供は2回とするが、データ移行スケジュールは概ね6か月を想定し、データ及びドキュメントについての問い合わせの対応を行うこと。

10 参加資格に関する事項

(1) 公的な資格や認証等の取得

- ア 本プロポーザル提案者は、品質マネジメントシステムに係る以下のいずれかの条件を満たすこと。
 - (ア) 品質マネジメントシステムの規格である「JIS Q 9001」又は「ISO9001」(登録活動範囲が情報処理に関するものであること。)の認定を、業務を遂行する組織が有していること。
 - (イ) 上記と同等の品質管理手順及び体制が明確化された品質マネジメントシステムを有している事業者であること(管理体制、品質マネジメントシステム運営規程、品質管理手順規定等を提示すること。)
- イ 本プロポーザル提案者は、情報セキュリティに係る以下のいずれかの条件を満たすこと。
 - (ア) 情報セキュリティ実施基準である「JIS Q 27001」、「ISO/IEC27001」又は「ISMS」の認証を有していること。
 - (イ) 財団法人日本情報処理開発協会のプライバシーマーク制度の認定を受けているか、又は同等の個人情報保護のマネジメントシステムを確立していること。
 - (ウ) 個人情報を扱うシステムのセキュリティ体制が適切であることを第三者機関に認定された事業者であること。

(2) 受託実績

- ア 本プロポーザル提案者は、電子決裁機能を具備した文書管理システムの構築(適用)実績が自治体に対し3件以上有すること。
- イ 本プロポーザル提案者は、自治体に対し文書管理業務に関する改善提案の実績が自治体に対し3件以上有すること。

(3) 再委託に関する事項

- ア 本業務の受託者は、業務を一括して又は主たる部分を再委託してはならない。
- イ 受託者における遂行責任者を再委託先事業者の社員や契約社員とすることはできない。
- ウ 受託者は再委託先の行為について一切の責任を負うものとする。
- エ 再委託先における情報セキュリティの確保については受託者の責任とする。

(4) 再委託等の手続

- ア 本業務の実施の一部を合理的な理由及び必要性により再委託する場合には、あらかじめ再委託の相手方の商号又は名称及び住所並びに再委託を行う業務の範囲、再委託の必要性及び契約金額等について記載した別添の再委託承認申請書を本市に提出し、あらかじめ承認を得ること。
- イ 前項による再委託の相手方の変更等を行う必要が生じた場合も、前項と同様に再委託に関する書面を本市に提出し、承認を得ること。

ウ 再委託の相手方が更に委託を行うなど複数の段階で再委託が行われる場合(以下「再々委託」という。)には、当該再々委託の相手方の商号又は名称及び住所並びに再々委託を行う業務の範囲を書面で報告すること。

(5) 再委託先等の契約違反等

再委託先等において、本業務仕様書の遵守事項に定める事項に関する義務違反又は義務を怠った場合には、受託者が一切の責任を負うとともに、本市は、当該再委託先等への再委託の中止を請求することができる。

11 その他特記事項

前提条件等

- ア システムが提供するサービスは本市文書取扱規則等関連例規の改定を前提に利用可能となる業務であり、これら例規類の改定が行われることを前提とすること。
- イ 本業務受託後に仕様書及びその付属資料の内容の一部について変更を行おうとする場合、その変更の内容、理由等を明記した書面をもって本市に申し入れを行うこと。双方の協議において、その変更内容が軽微(委託料、納期に影響を及ぼさない)かつ許容できると判断された場合は、変更の内容、理由等を明記した書面に双方が記名捺印することによって変更を確定する。