

令和6～11年度
財務会計システム再構築業務委託（長期継続）
仕様書

令和6年4月
甲賀市役所 情報政策課

1. 本事業の趣旨及び目的

1.1 趣旨

財務会計、契約管理、行政評価システムの刷新・新規導入を実施し、職員の業務改善により、更なる住民サービス向上に繋げる仕組み作りを実現することとする。

1.2 対象システム名

財務会計・契約管理・行政評価システム（電子決裁含む）

1.3 契約期間等

(1) 契約期間

契約締結日から5日以内 から 令和11年12月31日 まで

(2) 導入期間

契約締結日から5日以内 から 令和6年12月31日 まで

※試用稼働期間を含む。

(3) 運用期間・契約形態

令和7年1月1日 から 令和11年12月31日 まで（60か月）の契約とする。

ただし、令和7年度の予算入力の本調達で導入する財務会計システムで行うため、本機能については令和6年10月1日の利用開始に対応すること。

1.4 財務会計・契約管理・行政評価システム（電子決裁含む）の基本方針

財務会計・契約管理・行政評価システム（電子決裁含む）の導入における基本方針は以下のとおりである。なお、機能詳細については様式第8号「要求機能一覧表」を参照すること。

(1) パッケージソフトウェアの活用

パッケージソフトウェア(以下、「パッケージ」という。)を活用することで品質を確保し、短期間かつ低コストでのシステム導入を図る。また、各サブシステムの操作性、運用管理、データの一元管理を基本とすることで、利用者の円滑な運用を実現するものとする。

(2) セキュリティの確保

セキュリティの確保された現行市内 LAN ネットワークを活用する。ユーザ認証により不正アクセスを防止し、利用者に応じてシステム操作権限を厳密に設定することにより、情報セキュリティの確保を図る。

(3) 職員が使いやすいシステム

メニュー構成や操作画面など直感的に操作が分かる構成とし、誰でも簡単に入力できる操作性の高いシステムを構築する。

(4) ユーザ情報等更新機能

ユーザ情報等の定期更新（年度末）に際して人事情報データやグループウェアのユーザ情報と連携した一括更新等の機能を提案すること。

(5) 行政評価システムの導入

行政評価システムを新規に導入すること。

(6) 県電子入札システムおよび県共同受付システムとの連携

県電子入札システムおよび県共同受付システムとの連携機能を提案すること。

(7) 電子決裁機能の導入

電子決裁機能について、現在は利用していないが、今回の財務会計システムの更新に際して電子決裁機能の導入を予定している。スムーズな導入が可能となるように支援を実施すること。

(8) ユーザ情報の連携

グループウェアのユーザ情報あるいは人事給与システムの人事情報と連携できること。

(9) 拡張性

① 組織の改編に柔軟に対応できること。

② Web型とし、将来的な電子自治体の構築を妨げないオープン性の高いシステムとすること。

③ パッケージ標準機能の活用

制度改正等に伴うシステム機能の追従の迅速化、運用コストの低減を図るため、カスタマイズ対応は基本実施しない。導入するパッケージの標準機能を原則として有効活用するため、標準機能に適応しない業務要件について、代替策による運用も検討すること。

④ 関係法令等への準拠

各業務機能は、関係法令等に準拠した運営ができることを前提とする。なお、システム稼動前に制度改正等が発生した場合は、施行日までに対応すること。

(10) その他機能

パッケージ標準機能の範囲内で、様式第8号「要求機能一覧表」に提示したもの以外のその他補助的な機能や業務効率、コスト削減等に効果があると判断する機能が提供可能な場合は、その機能を提案すること。

2. 本提案の前提条件

本プロポーザルでは、次の事項を前提条件とすること。

(1) パッケージシステムの導入を前提とすること。

(2) 通信基盤は既存の庁内 LAN (LGWAN 領域) ネットワークを利用する。

(3) システムは、クラウド (LGWAN-ASP 等)、もしくはオンプレミスとすること。

オンプレミスの場合は、必要なサーバ機器類を用意すること。

またその場合においても、システム運用保守全般は対応すること。

LGWAN-ASP 以外のクラウドに構築する場合は、利用期間内におけるアクセスに必要な回線使用料及びデータセンター・サーバ使用料等を見積に含めること。

(4) データ連携

以下に示すシステムとのデータ連携が可能となるよう、努めること。

相手方	データ連携の内容	連携の型式	頻度	その他
総務省	決算統計データ	オンライン	年1回	LGWAN 回線で接続
金融機関	口座振込依頼データ (FD 払)	オンライン (しがぎん ValueEB サービス)	毎週	インターネット回線で接続
e-tax, eLTAX (WEB)	報酬・料金等の支払 調書データ	オンライン	年1回	インターネット回線で接続
滋賀銀行	公金収納データ (財務会計納付書の収)	DAT データ	毎日	DAT データを財務会計に取り込み

	納データ)			
基幹系システム	銀行窓口収納データ、コンビニ収納データ、ゆうちょ銀行MTデータ、共通納税データ	CSV データ	毎日	CSV データを財務会計に取り込み
ACCESS	支払通知はがき作成システム/振込通知はがき用データ	CSV データ	毎週	財務会計から出された CSV データを自作 ACCESS に取り込み

- (5) システム利用の前提はサーバライセンスを前提とすること。もしくは以下を網羅すること。
職員数やライセンス数等は以下の通り。

職員数	正規職員：約 850 人 会計年度任用職員等：約 400 人
システムのライセンス数および同時接続可能数	ライセンス数：約 1250 人 同時接続数：約 500 人

※年度ごとの 5% 程度の増減は許容すること。

- (6) 増設モニターの導入

電子決裁機能の導入に伴い、電子審査を実施する職員の業務効率を改善するため、24 または 27 インチ程度の増設モニター（システムが推奨するサイズ）を計 15 台導入すること。

3. プロジェクト管理要件

3.1 管理

- (1) 本業務遂行に関する本市からの要請、指示等の受理および本市への依頼、その他日常的な相手方との連絡、確認等は、原則としてプロジェクト管理責任者を通じて行うものとする。
- (2) 本業務に伴う作業を開始するに当たり、本市と受託者側の作業体制や作業方針、作業の進め方、ルール、スケジュールを明確化するため、事前にそれらを記載した「プロジェクト実施計画書」および「実施スケジュール表」を作成、提出し本市の了承を得た上で作業を開始すること。
- (3) 本業務期間中は、作業の進捗状況の確認、問題点の共有化および解決策の検討を図り、本市と受託事業者が共通の問題意識を持って課題に対応するため、必要に応じて報告会議を持つこととする。
- (4) 上記報告会議には必ずプロジェクト管理責任者が出席するとともに、進捗状況等を説明すること。
- (5) 会議の日程は本市の指示に従うこととし、会議を行った際は「議事録」を作成し、速やかに提出すること。
- (6) メーリングリスト等の連絡体制を構築し、関係者への連絡等が漏れないよう考慮すること。
- (7) 会議等をオンラインで行う場合は、ミーティング ID 等の Web 会議情報は受託者が準備し、本市に提供すること。
- (8) システム稼働後は、運用保守要件に基づき、作業を行うこと。

3.2 品質管理

本システムは当市の内部情報系業務システムであり、障害の発生は行政業務遂行に影響するものである。従って、高い品質を維持する為に以下の要件を満たすこと。

- (1) 構築体制に、品質管理責任者を設置し、品質管理に従事させること。
- (2) 移行方法について、その方法、移行完了基準などについて当市の承認を得ること。
- (3) 操作性、トラフィック等には十分に注意を払うこと。
- (4) その他、品質を維持管理する為の手法を提案すること。

4. 機能要件

機能詳細については様式第8号「要求機能一覧表」を参照すること。

5. 実施内容

5.1 導入

(1) 基本要件

- ① 受託者は、プロジェクト管理において、以下の項目を実施すること。
 - ア 受託者は、プロジェクト計画書（概要スケジュール、作業体制表、作業別役割分担表等を含む。）を契約締結後10開庁日以内に提出すること。
 - イ 作成にあたっては、本市と十分に協議の上、承認を得ること。また、スケジュールや作業体制を変更する必要がある場合は、変更内容を記載した書面をもって報告し、本市の承認を得た上で実施することとし、プロジェクト計画書をその都度提出すること。
- ② 受託者は、次の要件に基づき、スケジュール管理表をWBS形式で作成・管理すること。
 - ア 契約締結から本システム稼働開始までのプロジェクト全体のスケジュールを網羅すること。
 - イ 作業ごとに主体実施者、本市および本業務の再委託事業者等受託者以外の事業者の関わりを明確にすること。
 - ウ 本市のイベントやマイルストーン等を含めて作成すること。
 - エ 事前に日時の確定が必要な事項や準備が必要な事項、および調整に期間を要する事項はその旨明記すること。
 - オ クリティカルパス上の作業が分かるよう明示すること。
 - カ スケジュールは少なくとも週単位で作成すること。
 - キ 進捗報告会議時に最新化したスケジュール管理表を共有すること。
- ③ 受託者は、本番運用開始までは月1回以上の進捗報告会議を、必要に応じて個別検討会議を、また、データ移行検討会議（複数回開催。現行事業者も参加）を、それぞれ開催すること。なお、会議資料は原則開催日の前日までに、本市に送付すること。なお、進捗報告会議においては、業務進捗報告書を作成すること。
- ④ 受託者は、本市と会議等を実施した場合、議事録を作成し、会議開催翌日から3開庁日以内に本市に提出し、承認を得ること。
- ⑤ 契約締結後速やかに、本市、受託者等関係者（プロジェクトマネージャ、プロジェクトリーダー、業務担当SE）が参加する会議（キックオフミーティング）を開催し、関係者紹介、全体スケジュールおよび作業内容等概要を説明するとともに、構築作業が円滑に進捗するよう本市と協議すること。

- ⑥ プロジェクト計画書の承認後速やかに、本市（業務担当課等）、受託者等関係者（プロジェクトマネージャ、プロジェクトリーダー等）が参加する会議（全体キックオフミーティング）を開催し、関係者紹介、全体スケジュールおよび作業内容等概要を説明すること。
- ⑦ 受託者は、スケジュール管理表により本業務全体のスケジュール・進捗状況を把握するとともに、課題管理表等により検討対応が必要な事項を把握すること。
- ⑧ 本市からの問合せはプロジェクトマネージャに連絡することを原則とする。市の業務担当者と業務担当SEが直接会話した内容についても、プロジェクトマネージャにて問合せ等対応管理表で管理し、対応状況（方針、対策、期限等）について進捗報告会議で報告すること。
- ⑨ 本市がシステム要件や設計を確認する際は、パッケージソフトウェアのデモ画面や設計資料を用いて、本市との確認を経て各工程での承認を受けること。

（2）要件定義（補完工程）

- ① 本書および様式第8号「要求機能一覧表」に示す要件を踏まえて、本システム導入での具体的な実現方法について本市と協議し、本市の承認を受けること。なお、様式第8号「要求機能一覧表」に示していない機能であっても受託者が提案するパッケージ機能の範囲に当たるものは、本市に内容を説明した上で、導入方法を検討すること。
- ② 要件定義（補完工程）で受託者が提案する具体的な実現方法の説明を受け、本市が要件を充足しないと判断する場合は、要件を充足するための実現方法に見直しの上、本市の承認を受けること。なお、具体的な実現方法の説明について、業務フロー、デモ画面を用いる等、本市が明確な業務イメージを持って要件の充足を判断できるよう工夫すること。
- ③ 様式第8号「要求機能一覧表」に対して、受託者が提供する具体的な実現方法で更新した要件定義書（改定版）を作成し、本市の承認を受けること。

（3）設計

- ① 受託者は、次の要件に基づきシステム機能設計を作成し、本市の承認を得ること。
 - ア 要件定義書（改定版）に記載する内容および会議等を基にシステム機能設計を行うこと。
 - イ 本システムの業務フローをそれぞれ作成すること。なお、業務フローの作成においては、システム外の作業も含めた業務の流れとシステム機能の利用範囲が把握できる内容とすること。
- ② 受託者は、以下の設計書を作成し、それぞれ本市の承認を得ること。
 - ア 本システム全体の構成を記載した全体設計書
 - イ ネットワーク構成等を一覧で記載したネットワーク構成設計書
 - ウ システム設定等を記載したシステム設定設計書
 - エ セキュリティ対策等を記載したセキュリティ対策設計書
 - オ 障害発生対策等を記載した障害発生対策設計書
 - カ 個別・外部システムとの連携を記載した外部インターフェース設計書
 - キ バックアップ・リストアに係る対応を記載したバックアップ・リストア設計書
 - ク その他、本業務内で作成した設計資料
- ③ 受託者は、本システムを構成する業務システムの以下例に準じてシステムドキュメントを納品すること。
 - ア 機能一覧、詳細
 - イ 画面一覧、詳細
 - ウ 処理一覧、詳細
 - エ パラメータ等一覧、詳細

オ 操作マニュアル

カ その他、システムに付属する資料

- ④ 本業務のサービスレベル（定義、範囲、内容、達成目標等）に関する SLA 合意書を作成し、本市の承認を得ること。

(4) 構築

- ① 受託者は、次の要件に基づき、本システムの構築を行うこと。

ア 各作業工程の区切りにおいて、都度本市に報告すること。なお、報告は原則として進捗報告会議にて報告すること。

イ 各種設計・計画に基づき、システムを構築すること。

ウ 受託者は、本システムの構築環境（作業場所、電源、設備等）を受託者の責任と負担において用意し、事故等のないよう管理すること。

- ② 受託者は、次の要件に基づき、本システムについて必要なテストを行うこと。

ア 受託者は、各種テストを行うに当たり、事前に構築テスト計画書をそれぞれ作成し、本市の承認を得ること。

イ 受託者は、計画書に基づき、各種テストを実施し、構築テスト結果報告書を作成し、本市の承認を得ること。

ウ 各作業工程の区切りにおいて、都度本市に報告すること。なお、報告は原則として進捗報告会議にて報告すること。

エ 必要に応じてテストツール、テスト管理ツールを活用し、効率良くテストを実施すること。

オ テスト実施時は、必要に応じてテスト結果を検証するための証跡を採取すること。

カ 欠陥を検知した場合は、その原因を明らかにすること。

キ 本市からの要請がある場合には、関連するテスト項目等について、再度テストを行うこと。

- ③ 環境（クラウド環境（データセンタ）、ネットワーク、各システムサーバ等）の構築（設計、調達、設定等含む。）を行うこと。

(5) データ移行

- ① 受託者は、円滑なデータ移行を行うに当たり、データ移行計画書を作成し、移行対象データの決定および移行方法の検討、移行スケジュール、移行体制等を明確に提示し、本市の承認を得ること。

- ② 本システムにて取り扱われる情報・データを、情報・データ一覧として整理し、データ移行設計を行うこと。

- ③ 財務会計における令和6年10月1日から始まる新年度（令和7年度）の予算入力は、次期財務会計システムで行う。また、令和6年度の決算処理、決算書出力、決算統計等を次期財務会計システムにて行うことから、全てのデータを完全に移行すること。

ア 令和6年10月1日から（令和7年度）予算入力を開始する。

イ 令和7年1月1日から本番稼働開始するため、以下スケジュールの最適提案を実施すること。

・令和7年1月1日本番稼働のための、試行期間も含む全体スケジュール

・令和6年12月末までの、全てのデータの移行スケジュール

ウ 令和6年度の決算処理、決算書出力、決算統計等は次期財務会計システムにて行う。

エ 電子決裁機能は令和7年10月1日より導入することとして、スムーズな導入が可能となるように支援を実施すること。あくまで現時点での想定であり、詳細日程は相談の上確定とする。

- ④ 行政評価にかかる情報は、財務会計システムで扱う予算額や決算見込み額等の連携部分、現況 Excel で管理運用している事務事業評価項目やシートデータベースの仕様の調整を図り、確定したうえで情

報の移行とテスト運用を開始までに完了すること。

ア 令和6年度中の次期総合計画基本計画、事務事業評価シートはExcelで行う。

イ 各項目の情報はデータベース化していないものも含まれる。

ウ 計画作成後において、必要な情報をシステムに移行するための最適提案を実施すること。

エ 令和7年1月1日以降は次期システムにて運用する。

○施策評価にかかる情報

・次期総合計画（令和7年度から10年度の4カ年分）の作成は、Excelで行う。

・施策体系（20分野程度、65施策程度、施策概要）

○事務事業評価にかかる情報

・小事業約1,400事務事業（評価対象は調整中）

・施策体系（分野名、施策、施策概要）との連携

・予算額、決算額、事業概要、事業説明（財務会計予算との連携）

・取組実績、指標、評価結果（令和3年度から5年度の3カ年分）

・今後の方向性、具体的な改善策、今後の展望等

・次期計画内容（令和7年度から10年度の4カ年分）

⑤ 契約管理において、工事業者・委託業者にかかわる登録業種については、データ移行時に現行の業種から県共同受付システムの申請業種に適合するよう修正を予定している（ただし、物品役務については現行より変更なし）。契約検査課と協議しデータ移行作業を行うこと。

ア 令和7年1月1日から令和7年度の業者情報登録作業を実施する。

イ 令和7年2月1日から令和7年度業務にかかる執行伺（起工伺）を入力開始する。

⑥ 受託者は、必要に応じて、現行事業者が出席するデータ移行検討会議を開催し、確認事項の消込を行うこと。

⑦ 受託者は、現行事業者への確認事項について、データ移行質問・回答管理表を作成し、文書による質問を実施すること。

⑧ データ移行のデータは、現行事業者から分析用データおよび定義書の提供（1回以上）を受けて、リハーサルを1回以上実施の上、本番移行作業を実施すること。なお、それぞれの手法・実施時期・回数等については、受託者にて最適と考えられる内容を提案し、データ移行検討会議等での協議を経て決定するものとする。

⑨ 受託者は、本システムへの本番移行作業に関する手順等をまとめた移行作業手順書を作成し、本市の承認を得ること。

⑩ 受託者はデータ移行作業におけるリハーサル結果をまとめたデータ移行リハーサル結果報告書を作成し、本市の承認を得ること。

⑪ 現行事業者が提供するデータをもとに、本システムにデータをセットアップすること。

⑫ 本システムにセットアップするためには必須の項目だが、移行データに不足しているデータは、本市の承認を得て、受託者が稼働システムにセットアップすること。

⑬ 移行データは本市が指定する項目全てを本システムに取り込むこと。

⑭ データ移行作業（本番移行作業およびリハーサル）終了後、本市が本システムにて移行データ確認作業を実施するので、これを支援すること。なお、本市における確認作業で利用する、移行データ確認手順書を作成し、本市の承認を得ること。

⑮ 移行データ確認作業終了後、データ移行結果報告書を作成し、本市の承認を得ること。

(6) 教育・マニュアル

- ① 受託者は、研修計画書を作成し、本市の承認を得ること。なお、当該計画書のマスタスケジュールに示す研修期間に限らず、運用の定着に係る支援を行うこと。
- ② 本市のシステム担当職員向けに、システムの緊急対応用マニュアルを作成し、システム運用・管理に関する教育研修を実施すること。
- ③ システムの各業務別の操作マニュアルを作成し、各担当職員に提供すること。
- ④ 各マニュアルは、一般的なパソコンの知識を有する職員に向けたものとし、専門用語を用いない平易な記述とすること。
- ⑤ 機能修正等、システムに変更があった場合は、該当部分を更新した各マニュアルを速やかに提供すること。
- ⑥ 各業務所管課の担当者に対し、操作方法の習得を目的とした個別研修を実施すること。
- ⑦ 各課の職員に対し、操作方法の習得を目的としたシステムの研修を実施すること。研修は3回程度を予定すること。
- ⑧ システム担当職員向けおよび各業務所管課向けの研修は、運用テスト前に実施すること。各課の職員向けの研修は、試用稼働前に実施すること。
- ⑨ 各研修の内容は、未受講者などが動画でも閲覧可能とすること。

(7) 運用テスト

- ① 受託者は、運用テスト（業務担当課が実施する業務運用テスト）の考え方や実施内容等について、運用テスト計画書を作成し、本市の承認を得ること。
- ② 受託者は、運用テストにおいて職員が、短期間であらゆる業務の利用シーンをテストできるよう、運用テストシナリオを作成し、本市の承認を得ること。
- ③ 運用テストはデータ移行リハーサル完了時に1回実施すること。
- ④ 運用テストで必要となる環境およびデータを準備すること。また、必要に応じて立ち会い、支援すること。
- ⑤ 運用テストのデータは、データ移行のリハーサルにて取り込んだテストデータを利用すること。
- ⑥ 運用テストデータを一定期間後にテスト開始時点等に復旧できること。
- ⑦ 運用テストの結果、機能要件や非機能要件を満たしていない場合、あるいは、不具合等が発生した場合には、本市と協議の上、速やかに改善に取り組むこと。
- ⑧ 運用テスト終了後、運用テスト結果報告書を作成し、本市の承認を得ること。

(8) 試用稼働

- ① 本番稼働前に、本市にて試用できること。
- ② 試用稼働は、運用テストで本市確認が完了した後とすること。
- ③ 試用稼働で必要となる環境およびデータを準備すること。また、必要に応じて立ち会い、支援すること。
- ④ 一部のシステムが本番稼働している場合にも、本番稼働の環境とは別に、試用稼働用の環境を準備すること。

(9) 本番稼働

- ① 受託者は、本番稼働への切り替えに当たり、本番稼働計画書を作成し、本市の承認を得ること。作業手順には、各作業が正しく行われていることの確認を含めること。また、本市市内ネットワークや業務に影響を与えることのないよう作成すること。
- ② 本番稼働は、本システムの全てが稼働開始した状態を指し、本システムのうち一部が不具合等により、稼働開始できない場合、本番稼働できていないものとみなすこと。なお、本番稼働には、十分なデータ

移行リハーサル、運用テストの期間を設けること。

- ③ 既存システム等に影響を及ぼすことが想定される場合は、事前に本市と協議の上、本番稼働計画書に
対応方法を明確に記載すること。
 - ④ 令和6年12月31日までに、受託者は本番稼働準備完了報告書を作成し、本市の本番稼働実施許可
を受けること。
 - ⑤ 令和7年1月1日に本番稼働を開始すること。
 - ⑥ 本番稼働後、5開庁日以内に本番稼働切替結果報告書を提出し、本市の承認を得ること。
- (10) 契約終了時の対応
- ① 本業務契約終了時は、受託者にて機器撤去作業計画を作成し、本市の承認を得ること。
 - ② 本市の他システムの稼働や業務の継続、来庁する市民等に影響を与えないように、業務時間
内と認めた時以外は、撤去作業日時を窓口業務時間外（午前8時30分～午後5時15分以外）、土・日
曜日または祝日に設定すること。また、撤去作業日時は、本システムの後継となるシステムが完全に
稼働することを本市が確認した日以降とすること。
 - ③ 受託者は、本市および搬出業者との各種調整や協議等を適宜行い、導入システム等の撤去を実施する
こと。
 - ④ 受託者は、導入機器等を設置場所から撤去する前に、導入機器等に内蔵または付属する電磁的記録媒
体に保存されているデータを以下のいずれかの方法にて消去すること。なお、消去方法は、本市と協
議の上決定することとし、消去後にはデータ消去証明書を提出すること。
 - ア 物理的な方法による破壊
 - イ 磁気的な方法による破壊
 - ウ OS等からのアクセスが不可能な領域も含めた領域のデータ消去装置またはデータ消去ソフトウェア
による上書き消去
 - エ ブロック消去
 - オ 暗号化消去
 - ⑤ 撤去時は、施設等必要箇所を養生し、保全に努めること。
 - ⑥ データ消去、解体・撤去、撤去時の養生、機材および車両手配等は受託者の負担とする。
 - ⑦ 本システムの設置時に本市施設や付属什器等を改修等した場合で本市が従前復帰を申し出た場合は、
対応すること。
 - ⑧ 機器撤去作業終了後、撤去作業報告書を作成し、本市の承認を得ること。
 - ⑨ 本業務の契約終了時には、地域情報プラットフォーム、あるいは中間標準レイアウト、あるいはそれ
に準ずる形で全てのデータが取り出せること。また、契約終了時のデータ抽出作業および後継となる
システムの事業者からの問合せに対応すること。

5.2 システム利用

(1) 基本要件

- ① 受託者は、運用保守計画書において、以下の項目を実施すること。
 - ア 受託者は、年度ごとに運用保守計画書（年間スケジュール、保守体制表（責任分界・役割分担）、管
理方法（進捗管理・課題リスク管理・品質管理等）、作業別役割分担表、作業従事者一覧（所属、略
歴等）等を含む。）を作成し、本市の承認を得ること。
 - イ 作成に当たっては、本市と十分に協議すること。
 - ウ スケジュールや作業体制を変更する必要がある場合は、変更内容を記載した書面をもって速やか

に報告し、本市の承認を得た上で実施することとし、運用保守計画書をその都度提出すること。

- ② 受託者は、スケジュール管理表により本業務全体のスケジュール・進捗状況を把握するとともに、課題管理表等により検討対応が必要な事項を把握すること。なお、構築期間における課題管理表にて未完了となっている案件については、これを引き継ぎ、運用保守期間での解決を図ること。
- ③ 受託者は、四半期もしくは半期ごとに運用保守報告会議を、必要に応じて個別検討会議を開催すること。また、会議資料は原則開催日の前日までに、本市に送付すること。なお、運用保守報告会議においては、運用保守報告書（開催月前月の事業者作業内容報告、システム運用保守状況、メンテナンス作業内容、問合せ・課題・懸案事項等整理、翌月以降のスケジュールなど）を作成し、本市の承認を得ること。
- ④ 受託者は、本市と会議等を実施した場合、議事録を作成し、会議開催翌日から3開庁日以内に本市に提出し、承認を得ること。
- ⑤ SLAの達成状況を管理し、SLAモニタリング報告書を作成し、本市の承認を得ること。SLAモニタリング報告書は四半期もしくは半期ごとに作成し、状況に応じて改訂等を行うこと。
- ⑥ 受託者は、スケジュール管理表により本業務全体のスケジュール・進捗状況を把握するとともに、課題管理表等により検討対応が必要な事項を把握すること。
- ⑦ 本市からのシステム全般に関する問合せは本市の業務担当者が運用保守統括者等のリーダーに連絡することを原則とする。直接やり取りした内容で対応に時間を要するもの、システム改修に係るもの等についてはエスカレーションを行い、問合せ等対応管理表で管理し、対応状況（方針、対策、期限等）について運用保守報告会議で報告すること。
- ⑧ メーリングリスト等の連絡体制を構築し、関係者への連絡等が漏れないよう考慮すること。
- ⑨ 会議等をオンラインで行う場合は、ミーティングID等のWeb会議情報は受託者が準備し、本市に提供すること。

(2) 運用保守

① 運用保守対応時間、体制等

ア 休日・祝日・休業日を除く月曜日から金曜日までの午前8時30分から午後5時15分（原則として当日対応）までとする。ただし、本市が緊急かつ業務に支障を来すと判断した場合は、この限りではない。

② 機器、ソフトウェア、業務システム、ネットワーク構成等についての構成管理

ア 各種イベント等に応じて構成管理データベースの管理情報を更新すること。

イ 本市の指示に従い、端末追加、変更時の接続許可設定を行い、端末接続ポリシーを管理すること。

ウ 定期的に脆弱性対策が漏れているソフトウェアがないことを確認し、脆弱性対策状況を管理すること。

エ 構成管理の変更が生じる場合は、事前に本市に報告、承認を受けること。また、適切なテストを行い、初回稼働時は適切な体制を整えること。

③ システム、ミドルウェア、サーバ等の更新処理（バージョンアップおよびパッチの適用）等

ア 脆弱性情報またはセキュリティパッチの提供に関する情報を入手した場合、当該脆弱性への対応を速やかに実施すること。パッチの適用により、システムに影響を及ぼす可能性がある場合等、対応できない場合は、その旨を報告し、本市の承認を得ること。

イ システムのバージョンアップや不具合修正プログラムを適用する場合は、事前に本市の承認を得て適用を実施すること。

ウ 特定ミドル保守業務またはその他の機器保守業者から提供される修正版のOS・ミドルウェアの不具

合修正資源を本市の承認を得て、適用を実施すること。

④ 稼働監視等

ア システムの稼働計画を立て、計画に基づき稼働監視を行うこと。

イ システムのハードウェア、ソフトウェア、ネットワークに対して、以下の内容の稼働状況を監視すること。

- ・ソフトウェアおよびアプリケーションの稼働状況
- ・ハードウェアの各種状況（性能、容量、故障、縮退）
- ・バックアップなどの定期起動ジョブの実行結果
（バックアップ業務自体は、定められたスケジュールに従い、実行される。）
- ・セキュリティアラート

⑤ ハードウェア保守、予防点検等

ア 各ハードウェア障害時には、当該機器またはそれを構成する部品等の調達・交換・修理等を迅速に行う等、受託者の負担により常時正常な稼働を保証すること。

イ ネットワーク機器のうち予備機があるものについては、センドバック保守対応とすること。予備機がないものについては、サーバと同様にオンサイト保守対応とすること。

ウ 定期的に予防点検を実施すること。なお、クラウドサービスでの提供の場合は、予防点検を求めるものではないが、各要件が満たされた状態での運用を実現すること。

エ 稼働監視でリソース不足が予想される場合は、本業務の範囲内で最適化作業を実施すること。

⑥ 不正アクセス、ウイルス検知等

ア 稼働監視でシステムへの不正アクセス、ウイルス感染等のセキュリティアラートを検知した場合、速やかに本市に報告し、本市の指示に基づいて対応すること。

⑦ バックアップ

ア 受託者はバックアップ処理を構築し、本システムの各データを保全すること。

⑧ 障害対応

ア 障害発生時には、本市および障害に関連する保守業者等と綿密な調整・連携を行い、受託者の責任と負担で保守作業を行うこと。

イ 障害について対応したときは、障害報告書を作成し、本市に報告すること。

ウ 本システムのハードウェアに搭載されたディスクに障害が発生した際に、当該ディスクを取り外し交換した場合、取り外したディスクについては、データを消去した上で廃棄を行うこと。廃棄が完了後、障害報告書に廃棄した旨を記載し、廃棄証明書を提出の上、本市に報告すること。

⑨ 業務支援

ア 職員からの問合せは、業務担当 SE の対応またはヘルプデスク機能を設置し、サポートすること。また、ヘルプデスクの品質向上のために、問合せ内容・回答結果を整理した問合せ管理表を作成し、同様の問合せにスムーズに回答できるようにすること。

イ 各業務システムの初回処理を行う際は原則立ち会いし、スムーズな作業を支援すること。また、重要な作業については、業務担当者との協議の上、立ち会いや Web 会議等により、確実な作業を支援すること。

ウ 本番稼働の 6 か月間程度（6 月末、6 年度決算処理終了まで）、業務支援（各課からの問合せ対応含む）を行うこと。なお、支援方法は常駐型・リモート型を問わないため、最適な提案を行うこと。また、各課からの問合せは、業務所管課にてとりまとめて問合せを想定しているが、各課から直接の問合せに対応するなど、業務所管課の負担軽減につながる対応が可能な場合は、提案すること。

- エ 人事異動対応、機構改革対応等について、導入するシステムは組織情報・職員情報をシステム間でやり取りする機能やインターフェースを有すること。また、受託者は本市が円滑に作業を進められるよう支援すること。
 - オ 財務会計システムの電子決裁機能の導入に関して、スムーズな導入が可能となるように必要な運用支援を実施すること。
 - カ 電子化の推進状況の情報提示（電子決裁件数など）、分析、改善検討を支援すること。
- ⑩ 稼働後教育
- ア 本市職員の人事異動による事務効率の低下を抑止するため、新規採用等により新しく操作することとなった職員を対象に、毎年度当市が指定する時期に2時間以内の操作研修を少なくとも1回は実施すること。
 - イ 研修の実施については、事前に本市と協議の上、日程の調整をすること。会場については、本市がその都度用意する。
 - ウ 実機を用いてサンプルデータを使用しながら説明すること。
 - エ キーボードによるショートカットキーの操作説明等、事務の効率化につながるものについては、できるだけ各マニュアルに記述すること。
 - オ 稼働後教育については、導入時の研修動画を活用するなど、動画による研修実施も可とする。
- ⑪ 法改正対応およびバージョンアップ
- ア 契約期間中に全国統一的に施行される法制度改正等（元号改正含む。）に関しては、受託者提供のパッケージシステムのバージョンアップや機能改善、機能追加等により対処すること。原則、これらの費用に関しては、本業務範囲に含むものとする。ただし、本市特有の対応に関する改修については協議の上、必要であれば別途契約を締結するものとする。
 - イ 本システムの本番稼働までに施行され、対応が必要となる法改正対応については、全て対応した状態で本番稼働すること。

6. 成果物等

6.1 納品物

本業務において予定する成果物は次のとおりである。成果物の内容の詳細については、本業務委託先と別途協議の上、決定する。

本業務において予定するソフトウェア成果物は以下のとおりである。

No	工程	成果物	概要
1	導入	基本要件	プロジェクト計画書（概要スケジュール、作業体制表、作業別役割分担表等を含む。）
2			スケジュール管理表
3			課題管理表
			構築に関する本業務の管理体制（責任分界・役割分担）・管理方法（進捗管理・課題リスク管理・品質管理等）、作業体制等を明記したもの。
			全体スケジュール表・詳細スケジュール（少なくとも週単位）をWBS上で明記したもの。
			構築におけるプロジェクト全体の課題・リスクの解決策・対応状況等を明

No	工程	成果物	概要
			記したものの。
4		進捗報告書	進捗報告書（定期的に提出）、構築作業等の作業報告書等
5		議事録	進捗報告会議等の出席者・実施日時・打合せ内容・発言者・決定事項等を明記したものの。
6		問合せ等対応管理表	構築時の市からの問合せ（質問、作業依頼、見積依頼等）に対して問合せ内容および回答内容を明記したものの。
7		業務フロー	本システムにおける業務フロー
8		要件定義書（改定版）	要件定義（補完工程）を踏まえて、様式第8号「要求機能一覧表」の内容を更新・詳細化した文書
9		システムドキュメント	本システムを構成する業務システムの標準ドキュメント（設計書、各種定義書、各種一覧表等）
10		SLA 合意書	サービスレベル（定義、範囲、内容、達成目標など）に関する合意書
11	構築	構築テスト計画書	テスト単位ごと（単体テスト、結合テスト、総合テスト等）に、テスト方法・テスト内容・テスト成功条件・確認方法・スケジュール・担当者・他関連システムとの連携確認等について明記したものの。
12		構築テスト結果報告書	テスト単位ごとのテストの結果および作業報告書等
13	データ移行	データ移行計画書	データ移行計画書（データ移行に係る手順、移行データ確認方法、担当者およびスケジュール等を明記したものの。）およびシステム移行計画書（システム移行に係る手順、処理の正確性確認方法、担当者、スケジュール、緊急時対応計画等を明記したものの。）
14		データ移行質問・回答管理表	データ移行に係る受託者、現行事業者、市で共有する質問・回答の管理簿
15		移行作業手順書	移行リハーサル、本番移行に向けた移行手順、担当者、タイムスケジュール等を明記したものの。
16		データ移行リハーサル結果	データ移行（リハーサル）の結果および

No	工程		成果物	概要
			報告書	び作業報告書、本番に向けた課題等を明記したもの。
17			移行データ確認手順書	業務担当課における移行データの確認方法（比較が必要なデータ、そのデータの確認方法等）
18			データ移行結果報告書	データ移行の結果および作業報告書等を明記したもの。
19	稼働前研修		研修計画書	職員への研修の実施方法、実施場所、実施回数等を明記したもの。
20			操作手順書（利用者向け）	業務担当課が参照する本システムの業務別操作手順書
21			操作手順書（システム管理者向け）	管理者が参照する本システムの操作手順書
22			研修テキスト	導入前研修で使用するテキスト類
23	運用テスト		運用テスト計画書	運用テストに係る手順、確認方法、担当者およびスケジュール等を明記したもの。
24			運用テストシナリオ	稼働後を想定した運用フローのテスト等のシナリオ（受託者と業務担当課が想定するテストシナリオと合わせ、受託者にて管理すること。）
25			運用テスト結果報告書	運用テストの結果および作業報告書等
26	本番稼働		本番稼働計画書	本番稼働に係る手順、確認方法、担当者およびスケジュール等を明記したもの。
27			本番稼働準備完了報告書	本番稼働への準備完了を報告するもの。
28			本番稼働切替結果報告書	本番稼働の結果および作業報告書等
29	システム利用	基本要件	運用保守計画書	年度ごとに作成する運用保守に関する計画書
30			運用保守報告書	運用保守報告会議での運用状況報告書（定期的に提出）、運用保守作業等の作業報告書等
31			議事録	運用報告会議の出席者・実施日時・打合せ内容・発言者・決定事項等を明記したもの。
32			SLA モニタリング報告書	SLA の達成状況をまとめたもの。
33			問合等対応管理表	運用時の市からの問合せ（質問、作業依頼、見積依頼等）に対して問合せ内

No	工程		成果物	概要
				容および回答内容を明記したもの。
34	稼働後研修		共通運用マニュアル	職員が行う作業上の留意事項や処理上の制約事項等をまとめた手順書
35			研修用テキスト（業務担当者研修）	研修で利用するテキスト
36			研修用テキスト（初任者研修）	研修で利用するテキスト
37	その他	その他	その他、市と協議の上、必要と判断した成果物があれば別途提出すること。	協議の上決定

6.2 納期

各納品物の納期については、別途協議の上決定する。

6.3 納品場所

納品場所は、総合政策部情報政策課を基本とする。

6.4 その他

機器等設置時に生じる梱包材等は持ち帰ること。

7. その他留意事項

7.1 関連法規

関連法規、本市条例、および甲賀市情報セキュリティポリシーを遵守すること。

7.2 守秘義務

本業務において知り得た情報は、本業務の目的以外に使用し、または第三者に開示もしくは漏洩してはならないものとし、そのために必要な措置をとるものとする。

7.3 情報セキュリティ管理

受託者は情報セキュリティ管理を行い、各工程において、情報セキュリティに関する事故および障害等の発生を未然に防ぎ、発生した場合に被害を最小限に抑えること。

7.4 契約不適合責任

本システムに契約不適合があることが発見された場合は、受託者は本市が当該契約不適合を発見した日から起算して1年間、本市が指定する期日までに無償で改修・修理・正常品に交換等対応し、または、その契約不適合によって生じた損害の賠償を請求することができるものとし、受託者はそれらに応じること。

なお、当該契約不適合を発見した日から起算して1年以上の保証期間の明記があるものは、当該期間の保証義務を負うこととし、対応すること。

7.5 再委託等

- (1) 受託者は、個人情報を取り扱う業務は自ら行うものとし、第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、発注者の書面による承諾を得た場合は、この限りでない。
- (2) 受注者は、発注者の承諾により第三者に個人情報を取り扱う業務を再委託し、又は請け負わせる場合は、発注者が受注者に求めた個人情報の適切な管理のために必要な措置と同様の措置を第三者に求めなければならない。
- (3) 上記(1)に基づき第三者に業務を委任、請負等(以下「再委託等」という。)する場合は、「7.1 関連法規」、「7.2 守秘義務」、「7.3 情報セキュリティ管理」に従い、当該第三者に対し、秘密の保持および情報セキュリティの確保について同様の義務を請負契約等において課すこと。
- (4) 上記(1)に基づき再委託等する場合において、請負等を受けた第三者が更にその業務の一部を請負等する等複数の段階で請負等(以下「再々委託等」という。)が行われるときは、あらかじめ当該複数段階の再委託等許諾申請書を本市に提出すること。当該書面の内容を変更しようとする場合も同様とする。
- (5) 受託者が上記(1)に基づき再委託等する場合において、これに伴う第三者の行為については、その責任を受託者が負うものとする。なお、再々委託等の場合も同様とする。

7.6 損害賠償・復旧

- (1) 受託者は、本業務履行中に生じた事故等に対して、発生原因、経過および被害等の状況を直ちに報告し、本市の指示を受けること。
- (2) 本システムの利用または本業務により、本市の他システムおよび機器等に不具合が発見された場合、受託者の責任と負担で復旧のための措置を迅速に実施すること。
- (3) 本業務において、受託者の故意または過失により、本市または第三者に損害を与えた場合は、受託者の責任において賠償すること。また、「7.5 再委託等」に規定する再委託等を受託したものが第三者に損害を与えた場合についても同様とする。その場合の賠償の責めは受託者が負うものとする。

7.7 権利・義務の譲渡

受託者は、「7.5 再委託等」に規定する再委託に関するものを除き、本業務および契約から生じる一切の権利および義務を第三者に譲渡し、貸与し、または担保に供しないこと。

7.8 知的財産権の帰属等

- (1) 本業務の成果物について、受託者は、本業務受注以前に受託者が権利を有するものを除き、著作権法(昭和45年法律第48号)第21条、第23条、第26条の3、第27条および第28条に定める権利を含む全ての著作権を本市に無償で譲渡することとし、本市が独占的に使用するものとする。
- (2) 受託者は、本市および第三者に対し、一切の著作者人格権を行使しないものとし、第三者をして行使させないものとする。また、受託者が本業務の成果物に係る著作権を自ら使用し、または第三者をして使用させる場合、本市と協議すること。
- (3) 本業務の実施に必要となる第三者が権利を有する工業所有権および著作権等については、全て受託者の責任において当該工業所有権および著作権等の使用に必要な費用を負担し、使用承認等に係る一切の手続を行うこと。なお、この場合、受託者は、当該著作権者の使用許諾条件につき、本市の承認を得ること。
- (4) 本仕様書に基づく作業に関し、第三者との間に著作権に係る権利侵害の紛争等が生じた場合は、当該紛争の原因が本市の責めに帰す場合を除き、受託者の責任と負担において一切の処理をすること。

7.9 その他

- (1) 受託者は、本仕様書に疑義が生じた場合、本仕様書により難い事由が生じた場合および本仕様書に記載のない事項については、直ちに本市と協議の上、解決に向けて最善の努力を行うものとし、独自の解釈によって行うことがないよう十分注意すること。
- (2) 本業務の履行に必要な物品の納入および調整作業等については、本仕様書に明記されていない事項であっても、受託者の責任において用意、実施すること。
- (3) その他本業務の履行に必要と認められる事項は、本仕様書に記載のない事項であっても、本市と協議の上、実施すること。その他、本仕様書に記載のない事項に関し、必要と思われるものは別途協議の上、決定すること。
- (4) 令和11年度以降に今回と同様のシステム再構築を行った結果、発注者が別の受注業者と契約することとした場合、データ移行のために全てのデータを提供すること。

8. 災害復旧支援等

8.1 復旧支援要件

- (1) 受託者は、地震、風水害その他の災害が発生した場合の本システムへの影響を最小限に抑えるため、次の支援を行うこと。
 - ① 本システムの被害状況の確認
 - ② 本システムの復旧に必要な部品等の確保
 - ③ 本システムの復旧に必要な人員の確保
 - ④ 平時において受託者が管理している、本システムの復旧に必要なドキュメントの提供

8.2 復旧支援実施要件

被害状況を直ちに本市へ報告し、本市が復旧支援を要請した場合は、受託者は迅速に実施すること。

8.3 復旧支援に係る連絡体制要件

- (1) 復旧支援の要請に関する事項の伝達およびこれに関する連絡を行うため、受託者は、連絡責任者を配置すること。
- (2) 連絡責任者は、状況確認および復旧支援に係る作業に必要な連絡体制を構築し、あらかじめ本市に報告すること。

9. その他留意事項

- (1) 業務を実施するにあたり本仕様に疑義が生じた場合は、協議のうえ決定する。
- (2) 受託者側の原因による本稼働日の遅延により発生する全ての経費は受託者が負担すること。

10. 担当窓口および問合せ先

所在地： 〒528-8502 滋賀県甲賀市水口町水口 6053 番地

担当部署： 甲賀市役所 総合政策部 情報政策課

連絡先： TEL: 0748-69-2111

FAX: 0748-69-2299

E-mail: koka10043000@city.koka.lg.jp

以上