

# 船橋市地域包括支援システム構築業務

## 調達仕様書

平成 31 年 3 月 27 日

船 橋 市 健 康 福 祉 局  
健康・高齢部包括支援課

この調達仕様書は、船橋市（以下「本市」という。）が、現行の地域包括支援システムの再構築にあたり、市直営の地域包括支援センターが行う業務を新たに支援するシステムの構築を行うために、必要な事項を定めたものである。

## < 目 次 >

第1	調達概要	1
1.	業務名	1
2.	背景及び目的	1
3.	構築期間	1
4.	履行場所	1
5.	業務範囲	1
6.	成果物	4
第2	システム構築の基本方針	6
1.	本システムの稼働スケジュール	6
2.	導入システムについて	6
3.	プロジェクト推進について	6
4.	その他	7
第3	システム要件	8
1.	共通機能要件	8
2.	機能要件	8
3.	帳票要件	8
4.	システム間連携要件	8
第4	性能要件	9
1.	規模要件	9
2.	性能要件	10
第5	セキュリティ要件	11
1.	基本方針	11
第6	システム環境要件	13
1.	システム・機器の構成	13
2.	システム環境要件	14
第7	移行要件	16
1.	データ移行	16
2.	職員研修	17
第8	運用保守要件	18
1.	基本方針	18
2.	運用要件	18
3.	保守要件	20
第9	その他	22
1.	業務遂行における留意事項	22
2.	再委託の禁止	22
3.	機密保持	22
4.	疑義の解釈	23
5.	瑕疵担保責任	23
6.	知的財産権の帰属等	23

## 第1 調達概要

### 1. 業務名

船橋市地域包括支援システム構築業務委託

### 2. 背景及び目的

本市では、市直営の地域包括支援センターを各日常生活圏域に1か所ずつ、計5か所開設し、総合相談支援業務、権利擁護業務、包括的・継続的マネジメント支援業務等を行うとともに、指定介護予防支援事業所として要支援者や介護予防・生活支援サービス事業対象者へのケアマネジメント業務を実施している。

これらの業務に対応するため、システムを導入し、各業務の効率化及び迅速化を図っているところであるが、導入後10年以上が経過し、また数次の法改正により、制度も大きく変容していることから、システムを再構築するものである。

地域包括支援システム構築業務（以下「本業務」という。）は、更なる事務処理の効率化等を推進するとともに、経費削減、納期の短縮化等を考慮し、導入実績のあるパッケージシステムを核とした開発を基本とし、本市の業務に適合したシステムを構築することとする。

### 3. 構築期間

契約日から平成31年12月10日までとする。

### 4. 履行場所

船橋市役所 ほか本市が指定する場所及び、委託先とする。

### 5. 業務範囲

#### (1) システム設計・開発

- ① 要件定義
- ② システム設計
- ③ システム開発（開発用環境は受注者が準備すること。）
- ④ 環境構築（機器セットアップは設計・開発業務に包含する。）
- ⑤ 設計段階における各種テストの実施
- ⑥ 実働環境下における各種テストの実施
- ⑦ データ移行（データ移行方針の検討）
- ※ 現行システムのデータ構造を理解し、本市で実施するデータ抽出、調整等の実施方法について要件を取りまとめること。

- ⑧ データ移行（データ検証・クリーニング、移行テスト・データ本番移行）
- ⑨ データ連携インターフェースの作成・動作テストの実施（介護保険システム等）
- ⑩ システム概要書他設計図書等の作成
- ⑪ システム操作マニュアルの作成・操作研修の実施

(2) ハードウェアの調達設置設定

- ① ハードウェア構成機器及び関連機器の調達
- ② ハードウェア構成機器及び関連機器の設置・設定
- ③ プリンタの調達・設置・設定
- ※ 選定にあたっては、動作環境、周辺機器等との接続等について支障がないよう、配慮すること。
- ※ ネットワークへの接続にあたっては、基幹系ドメインサーバに参加すること。
- ※ クライアント端末は新規に 10 台導入すること（スペックについては下記新規クライアント端末参照）。
- ※ 既存のシステムで使用中のクライアント端末 16 台は、そのまま使用するものとし（スペックについては下記〈既存クライアント端末〉参照）、現在のスペックにおいても本システムの各種業務処理に支障がないこと。また、これら端末 16 台で本システムが使用できるようソフトウェア導入や設定等を行うこと。
- ※ 高速ページプリンタは新規に 5 台導入すること
- ④ クライアント及び、プリンタの性能について  
業務クライアント及びプリンタについては、下記のスペック以上のものを調達すること。

〈新規クライアント端末〉

機器	仕様	詳細
業務クライアント (ノート型)	OS	Win10 Pro 64bit
	CPU	インテル® Core™ i3-6100U 以上
	メモリ	8GB 以上
	HDD	320GB 以上
	ディスプレイ	15.6 型ワイド HD 液晶 (1366×768)
	マウス	光学式スクロールマウス (USB)
	テンキー	テンキー内蔵型キーボード
	その他	Internet Explorer 11 バッテリー内蔵 USB (タイプ A) ×4 以上 リカバリディスク

機器	仕様	詳細
	その他	盗難防止用ロック取り付け穴装備 Microsoft Office Personal 2019 INSTANTCOPY V5

〈新規プリンタ〉

機器	仕様	詳細
高速ページ プリンタ	種別	モノクロレーザープリンタ
	印刷画質	1200dpi × 1200dpi
	印刷速度	片面 44 枚/分 (A4) 28 枚/分 (B4) 25 枚/分 (A3) 以上 両面 30 枚/分 (A4) 16 枚/分 (B4) 15 枚/分 (A3) 以上
	用紙サイズ	A3～はがきサイズ
	給紙容量	給紙カセット 550 枚以上×2 給紙トレイ 100 枚以上
	RAM モジュール	320MB 以上
	インターフェ イス	USB2.0 以上 LAN (100BASE-TX)
	対応 OS	Windows 8.1 Professional 64bit 以上

〈既存クライアント端末〉

機器	仕様	詳細
業務クライ アント	OS	Windows 8.1 Professional 64bit
	CPU	インテル® Core™ i3-6100U
	メモリ	4GB
	HDD	320GB
	光学ドライブ	内蔵 DVD-ROM ドライブ
	ディスプレイ	15.6 型ワイド HD 液晶 (1366×768)
	マウス	光学式スクロールマウス (USB)
	テンキー	テンキー内蔵型キーボード
	その他	Internet Explorer 11 バッテリー内蔵 USB3.0×2、USB2.0×2 ハードディスクデータ消去ツール リカバリディスク 盗難防止用ロック取り付け穴装備 Microsoft Office Personal 2016 INSTANTCOPY V5 富士通社製 JEF 拡張漢字サポート

(3) 既存クライアント端末へのソフトウェア調達・導入について

①ソフトウェア INSTANTCOPY のインストール 1台

②介護予防ケアマネジメント費 (AF) 対応用の  
地域包括支援センター向け原案入力ソフト 5台

※②については、本市にてソフトウェアを調達する。

(4) 運用・保守

- ① ソフトウェア保守
- ② ハードウェア定期保守
- ③ システム障害対応
- ④ データ管理 (バックアップ)
- ⑤ その他オペレーション作業
- ⑥ 問い合わせ対応

(5) 民生委員用高齢者名簿作成

地域包括支援センター及び在宅介護支援センターの相談協力員である民生委員が、地域で相談・援助活動をする際の基礎資料として、高齢者名簿を作成する。詳細は、別紙「民生委員用高齢者名簿作成業務仕様書」参照のこと。

## 6. 成果物

成果物は以下のとおりとする。成果物は書面にて本市に提出するとともに、電子データ (Microsoft Word 形式、Microsoft Excel 形式、PDF 形式) を DVD-R に保存したものを提出すること。

また、プログラムや実行環境は本市に設置した動作環境内に作成するものとする。その際プログラム一覧、バッチ一覧等実行環境のサマリを成果物として提出すること。

項番	提出物	内容
1	業務実施計画書	プロジェクト全体の実施体制、実施スケジュール等を記述した文書。
2	要件定義書	本調達仕様書をもとに、本システムにおける本市の要求事項を確認、調整し、必要かつ十分な本システムの開発要件を記述した文書。
3	基本設計書	要件定義書に則り、システムを構築する上で必要な基本的な機能概要を記述した文書。
4	テスト計画書	テストを行なう際の計画書及びシナリオ。

項番	提出物	内容
5	テスト結果報告書	実施結果、残課題等を記述した文書。
6	受入テスト結果報告書	実施結果、残課題等を記述した文書。
7	議事録・課題管理表	本市との打ち合わせ・協議を行う際は、専門的な立場から適切な助言及び支援、必要な資料等の作成、説明検討内容の取りまとめを行い、終了後には速やかに議事録を提出すること。また、打ち合わせ等において生じた課題については、受注者側で対応すべきもの、本市側で対応すべきものに分け、対応・回答期限を明記し、議事録とは別に一覧表（課題管理表）にまとめ提出すること。
8	進捗報告書	受注者は、責任者にその進捗状況を管理させるとともに、本市に月1回以上、進捗報告書を作成し提出すること。また、受注者は委託期間において、適宜中間成果物の提供を求められた場合は、本市の指示に従うこと。
9	データ移行方針書及びデータ移行設計書	データの移行方針、データ抽出、調整等の具体的な実施方法について記述した文書。
10	研修計画書	職員研修にかかわる実施方法を記述した文書。
11	操作マニュアル	本システムの操作手順等を示したもの。パッケージの標準マニュアル及び標準マニュアルに本市向けのカスタマイズに対応した部分の追加・更新を行ったマニュアルを提供すること。なお、本市職員が理解できるものとなるように、専門的なシステム用語の使用はできるだけ避け、使用する場合は用語の説明をつけること。
12	運用保守マニュアル	本システムの運用保守に係る具体的なルール、計画、スケジュール、作業内容範囲、作業手順等を定めるもの。本マニュアルには、本システムの障害発生時における対応も含めること。
13	稼働環境設定書	本システムの稼働にあたって、実際に設定した概要を報告を記述した文書。
14	作業実績報告書	作業の実績が記述され、計画と実績との差異が分かる文書。
15	作業完了届	検収日までに提出すること。

## 第2 システム構築の基本方針

### 1. 本システムの稼働スケジュール

本システムの稼働時期は以下を予定している。本市職員の負担や繁忙期を考慮し、本システム構築における最適なスケジュールの提案があれば、都度相談すること。

地域包括支援システム構築スケジュール

	平成31年度							
	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月
再構築業務委託契約								
要件定義								
基本設計・詳細設計								
開発・テスト								
データ移行								
運用テスト								
研修								
稼働								
保守								

### 2. 導入システムについて

本システム導入においては、可能な限りパッケージシステムでの導入を行うものとし、導入システムは、極力 web システムを基本とし、クライアントにソフトウェアをインストールしないよう配慮すること。その上で、下記に示す提案を行うこと。

(1) 提案するパッケージ適用の基本的な考え方を提案すること。

パッケージ機能にない地域包括支援業務対応の考え方及び実現方法を提案すること。

(2) 「第6 システム環境要件」を踏まえ、機器構成の考え方及びシステム全体構成を提案すること。

(3) 「第7 移行要件」を踏まえ、データ移行の考え方及び移行方法を提案すること。

(4) 「第5 セキュリティ要件」を踏まえ、情報セキュリティ対策の考え方及び実現方法を提案すること。

### 3. プロジェクト推進について

(1) 本システム導入におけるプロジェクトマネジメントの考え方及びマネジメント方法を提案すること。

- (2) 工程管理の考え方及び実施スケジュールを提案すること。
- (3) 品質管理の考え方及び実現方法を提案すること。
- (4) 成果物（設計書・操作手引書等）作成の考え方及び作成方法を提案すること。
- (5) システム構築体制の考え方、体制図及び提案者と本市との役割分担を提案すること。
- (6) 「第7 移行要件 2. 職員研修」を踏まえ、操作研修・教育の考え方及び実施方法を提案すること。

#### 4. その他

本システムは、地域包括支援センターが行う業務状況の可視化、事務処理の適正化、誤入力の防止等を実施する。

なお、本システムは介護保険課が所管する介護保険システムとのデータ連携を必要とするが、今後、介護保険システムの更新等により、介護保険情報と住民基本台帳情報をそれぞれ別システムからデータ連携することが想定される。本システムの構築にあたっては、その時の改修に対応できるように十分留意しておくこと。

### 第3 システム要件

#### 1. 共通機能要件

本システムで求める共通機能を「①共通機能要求一覧」に示す。なお、カスタマイズが必要なものは、その実現について受注者は、本市と協議の上、対応を進めること。

#### 2. 機能要件

本システムで求める機能を「②機能要求一覧」に示す。カスタマイズが必要なものは、その実現について受注者は、本市と協議の上、対応を進めること。

#### 3. 帳票要件

本システムで求める機能を「③帳票要求一覧」に示す。「③帳票要求一覧」に示していない帳票であっても、本システムでの業務運用上必要と認められるものは出力帳票とすること。

#### 4. システム間連携要件

本システムと他システムとの連携として介護保険システムとの連携を予定している。他システムとの連携は、現行環境に極力影響を与えない形で行うこと。

庁内システムとの連携にあたっては、連携サーバー、庁内システムとの連携方針に従うこと。また、データ連携を行う際は、本市の指定した方法により連携を行うこと。

また、下記それぞれの連携を想定しているので対応すること。連携処理の際にエラーが発生した場合は、エラーとなった内容及び結果を表示させること。

##### 介護保険システム

対象者の介護保険情報等

<現行システム>

メーカー名：富士通

製品名：MCWEL介護保険V2

## 第4 性能要件

### 1. 規模要件

本システムで想定される利用規模の参考として平成29年度実績を下記に示す。

#### (1) 基本項目

項目	本システムの要件（本市での状況）	
設置場所	5 か所	
クライアント端末	26 台	
利用者数	システム利用職員	100 人
	システム管理者	10 人
介護保険加入者数 （平成29年度）	介護保険被保険者数	366,539 人
	介護認定者数	25,878 人

#### (2) 地域包括支援センター相談件数

内 容	中部	東部	西部	南部	北部	計
介護保険等サービス	1,629件	2,240件	6,137件	5,530件	2,365件	17,901件
権利擁護	38件	97件	206件	427件	111件	879件
高齢者虐待	152件	250件	53件	531件	105件	1,091件
合 計	1,819件	2,587件	6,396件	6,488件	2,581件	19,871件

#### (3) 指定介護予防支援業務

##### ①介護予防ケアマネジメント件数

	中部	東部	西部	南部	北部	計
ケアマネジメント件数	2,121件	2,724件	2,664件	3,234件	3,919件	14,662件
うち委託した数	1,306件	1,926件	1,558件	1,324件	2,432件	8,546件
委託率	61.6%	70.7%	58.5%	40.9%	62.1%	58.3%

##### ②予防給付ケアプラン作成件数

	中部	東部	西部	南部	北部	計
ケアプラン作成件数	1,139件	2,665件	1,734件	2,774件	2,627件	10,939件
うち委託した数	754件	2,088件	1,166件	1,433件	1,698件	7,139件
委託率	66.2%	78.3%	67.2%	51.7%	64.6%	65.3%

## 2. 性能要件

### (1) オンライン処理

対象者検索に係る応答時間（クライアント端末からの要求送信後、結果の表示が完了するまでの時間）は5秒以内とすること。

### (2) バッチ処理

- ① バッチ処理は、23時～翌5時に実行することを基本とする。バックアップ処理に要する時間も考慮の上、すべての処理をオンライン処理時間外で完了すること。
- ② システムの正常稼働に必須のバッチ処理の場合には、障害発生時にも再実行の時間が確保できること。
- ③ 翌開庁日のオンライン処理の開始時に実行結果を確認できる状態になっていること。
- ④ バッチ処理をオンライン処理時間内に並行して実行する必要がある場合には、オンライン処理業務に支障が生じないこと。

### (3) バックアップ処理

- ① バックアップ処理は、バックアップサイクル（随時、月次、週次、日次等）、方法（フルバックアップ、差分バックアップ等）を定めて効率的に実行すること。
- ② 随時バックアップは、エラーが発生する直前の状態までのデータが復元できること。
- ③ バックアップ処理はオンライン処理時間外で実行することを基本とする。バッチ処理に要する時間を考慮の上、翌日のオンライン処理開始まで余裕をもって完了すること。また、処理がエラーとなった際は、エラーとなった内容及び結果をシステム管理者が確認できること。

## 第5 セキュリティ要件

### 1. 基本方針

- (1) 情報セキュリティ対策として、設計工程において、網羅的なセキュリティ対策を実施することとし、そのセキュリティ対策を継続的に実施していくための手順等を取りまとめた本システムの「セキュリティ対策実施手順書」を作成すること。
- (2) 上記の情報セキュリティ対策の詳細については、本市が定める「船橋市情報セキュリティ対策基準（平成28年4月1日第4版）」、「船橋市情報資産の保護及び管理に関する規程（平成16年3月24日訓令第2号）」等の規程等に準拠すること。また、これらの規程等が変更になった場合には、本市と協議の上、必要に応じて、セキュリティ対策及び本システムの「セキュリティ対策実施手順書」を見直すこと。
- (3) セキュリティ対策ソフトを、サーバ・クライアントに導入する。ただし、ライセンスは、本市の情報システム課で用意する。定義体は本市の基幹系ネットワークを通して配信されるものとし、本調達範囲には含まない。
- (4) 時刻は基幹系 NTP サーバと同期する機能を有すること。
- (5) クライアント端末起動時の認証装置については、本市で用意する。

### 2. 本システムのセキュリティ対策

以下に、本システムの特性から必要となるセキュリティ対策を示す。

- (1) アクセス権限
  - ① 本システムは、アクセス権限を持つ者のみが利用可能とする。地域包括支援システムの利用にあたっては、利用者ごとに個別の ID・パスワードを付与し、ID・パスワードを付与されていないものが利用できないように認証機能を設けること。また、ID は船橋市の指定する英数字が7桁以上で登録可能であること。
  - ② 本システムを利用するためのパスワードは有効期限を設け、定期的に変更できるようにすること。また、パスワードの定期的変更に関して、有効期限が切れた際には、利用者に対してパスワードの変更を促す機能を設けること。
  - ③ 本市と協議の上、アクセス権限の付与、停止、変更及び抹消手順等を整理した

「アクセス権限マニュアル」を作成すること。

(2) ログ管理

- ① 以下に示す利用者のシステム操作履歴を記録・管理すること。
  - ・利用者による参照／登録／更新／削除機能の操作履歴（利用者名、端末番号、操作時刻、機能名称、操作対象等の記録）
  - ・利用者による参照／登録／更新／削除機能の操作によるデータベースの変更履歴（変更時刻、変更箇所、内容の記録）
- ② システム操作履歴は、改ざんがなされないように管理可能であること。
- ③ システム操作履歴は、管理職員及び指示を受けた保守作業者のみがアクセス・出力可能であること。
- ④ 記録した操作履歴は、本市と協議の上決定し、その方法に従い、保存すること。

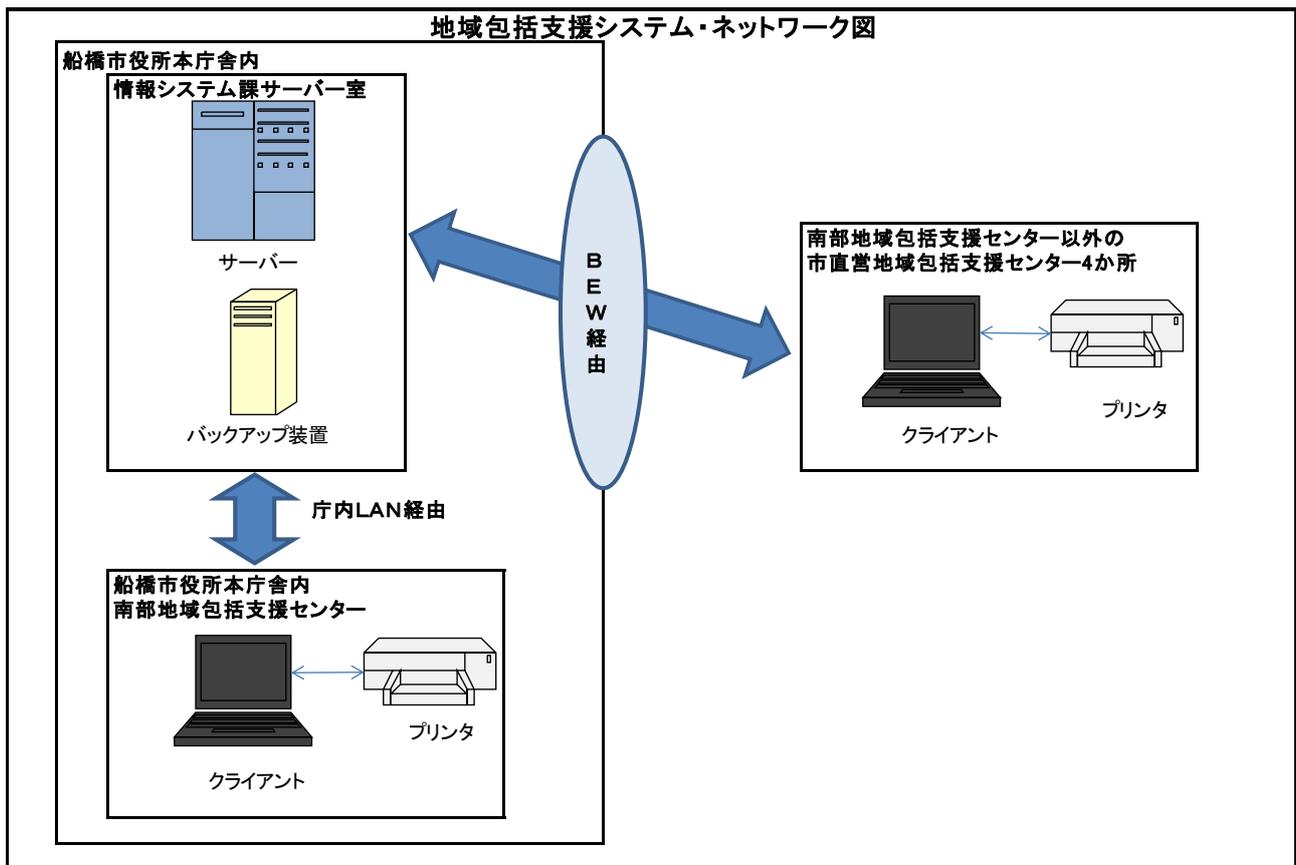
## 第6 システム環境要件

### 1. システム・機器の構成

本業務で想定しているシステム・機器の構成は、下図に示すとおりである。

クライアント端末等設置場所	端末	プリンタ	住所
中部地域包括支援センター	3台	1台	船橋市北本町 1-16-55 保健福祉センター 1階
東部地域包括支援センター	5台	1台	船橋市薬円台 5-31-1 社会福社会館 3階
西部地域包括支援センター	4台	1台	船橋市本郷町 457-1 西部消防保健センター 4階
南部地域包括支援センター	8台	1台	船橋市湊町 2-10-25 市役所 3階
北部地域包括支援センター	6台	1台	船橋市三咲 7-24-1 北部福社会館 1階
計	26台	5台	

※新たに調達するクライアント端末は、各センター2台ずつ、計10台となる。



- (1) 今回導入予定のサーバは、サーバー室の19インチ・ラックにマウント設置する。
- (2) クライアントは新規で10台導入し、合計26台とする。市直営地域包括支援センター5か所に配置する。

## 2. システム環境要件

システム環境に必要と考えられる要件は以下のとおりとする。

- (1) 本システムサーバーは、本市庁内のサーバー室に設置すること。なお、定電圧定周波数装置及び自家発電装置を有することから無停電電源装置は不要である。
- (2) 本システムのシステム環境は、本番環境、テスト環境、バックアップ環境から構成されること。
  - ① 本番環境：職員等が業務を行う環境。
  - ② テスト環境：本番環境の変更やプログラムのリリースの前に、本番環境を停止することなく、環境変更やプログラム変更の影響をテストするための環境。

- ③ バックアップ環境：バックアップを実施する環境。
- (3) 本システム構成は、「第4．性能要件」「第5．セキュリティ要件」「第8．運用保守要件」を満たす最適なシステム構成とすること。
- (4) 障害発生時の機器の交換等も配慮し、ハードウェア使用期間内において当該機器及びそれを構成する部品の調達が保証される機器とすること。
- (5) サーバー用コンソール、KVM スイッチ・ケーブル、LAN 配線等のシステムを構成する機器については、すべて新規で調達するものとし、本システムの環境構築に必要な付帯作業を含むこと。なお、クライアント端末及び（基幹系）ネットワークについては、既存の情報資産を有効活用すること。
- (6) ネットワーク回線は既存の基幹系ネットワークを使用すること。基幹系ネットワークに接続するにあたっては「基幹系ネットワーク情報セキュリティ実施手順」に準拠すること。また、情報システム課と協議し、その指示に従うこと。

## 第7 移行要件

### 1. データ移行

移行対象のデータは、CSV に出力することを想定している。また、データレイアウトは基本的に既存システムが保有する形式とする。データ移行にあたっては、既存システムの構築事業者とデータレイアウト、コード変換、データ検証や受け渡し回数等について十分協議を行い対応すること。

#### (1) データの完全性・正確性の確保

現行システムからのデータ移行にあたっては、業務に必要なデータが過不足なく、かつ正確に新システムに移行されていること。

#### (2) 現行仕様との継続性確保

ユーザ定義文字などの仕様を確実に引き継ぐこと。

#### (3) 移行対象データ

現行システムで管理されているデータ項目を考慮して移行費用を見積もること。

＜現行システムのデータ項目＞

相談情報、利用者情報（基本、保険、要介護認定、利用）、サービス支援計画表、予防月間スケジュール、予防支援経過記録、基本チェックリスト、機関、事業所、委託先、関係者、スタッフ情報、算定項目、保険者、相談内容、相談対応、支援内容等

#### (4) 次期システムへのデータ移行性の確保

本システムから次期システム等へのデータ移行を考慮し、本システムのデータベース等から CSV 等の形式で出力するデータレイアウト、コード説明書等のドキュメントを整備すること。また、次期システム移行時に容易にデータ抽出可能な仕組みを構築すること。

(5) 想定するデータ移行作業と役割分担は以下のとおり。

No.	移行作業	役割分担	
		本市	受注者
①	現行システムからのデータ仕様の提示	○	
②	現行システムからのデータ提供（データ修正及び抽出データの変換含む）方法の検討	○	○
③	不整合データ、例外データの修正	○	○
④	現行システムデータの授受	○	○
⑤	本システムへの取り込み		○
⑥	移行結果の検証	○	○
⑦	エラーデータの修正、未登録データの登録	○	○

## 2. 職員研修

本システムを利用及び管理するための研修に関する要件は以下のとおり。

### (1) マニュアル作成

受注者は、職員研修に必要な機器及びマニュアルを準備すること。

### (2) 研修

職員に対する研修は、会議室等による集合研修ではなく、本課及び各市直営の地域包括支援センター5か所にて実施することを予定している。また、利用者研修は稼働前、稼働時、稼働後の3回に分けて行うことを見込んでいる。なお、稼働時の研修は給付管理への立ち合いとする。

本市職員の負担や業務に支障を来たさないよう配慮した上で、最適な提案を行うこと。職員研修のおおむねの対象人数を下表に示す。

研修区分	対象者	対象人員	実施場所	内容
利用者研修	システム利用職員	100人	各地域包括支援センター5か所	システムを日常業務に使用するための研修
管理者研修	システム管理者	10人	船橋市本庁舎	システムの管理者として必要な知識を習得するための研修

## 第8 運用保守要件

### 1. 基本方針

#### (1) 体制等

- ① 連絡体制を明確化し、各関係者への連絡を円滑かつ迅速に行える体制を確立すること。
- ② 運用保守の業務全般・管理について、本市からの連絡・問合せに対応する一元的な連絡窓口を設けること。
- ③ 本システムサーバは、本市庁内サーバー室に設置するため、それを考慮した上で体制を確立すること。
- ④ 運用保守に係る具体的なルールや計画、体制、スケジュール、作業内容、作業手順等を定めた「運用保守マニュアル」を整備すること。

#### (2) 定期報告

システム稼働状況、データ管理状況、問合せ対応状況、障害対応状況、保守対応状況等の運用保守実績の記録及び評価を行い、運用保守報告書にとりまとめて本市へ定期報告すること。また、課題・問題点がある場合にはその対処案を提示すること。

#### (3) 制度改正への対応

制度改正や帳票の変更、追加等の対応は、事務に支障を来たさぬように迅速に対応すること。

### 2. 運用要件

#### (1) データ管理

本システムのデータ管理（バックアップ、可搬媒体の保管・交換・廃棄、リカバリ等作業）について本市と協議の上決定すること。想定するデータ管理の要件を以下に示す。

##### ① バックアップ対象

想定するバックアップ対象は以下のとおり。

データ	概要
システム(OS、ミドルウェア、業務アプリケーション等)	初期設定/データ更新後のデータをバックアップすること。

データベース	日次バッチ処理後のデータをバックアップすること。
セキュリティログ	日次バッチ処理後のデータをバックアップすること。

② バックアップ方法

- ・フルバックアップ、差分バックアップ、随時バックアップを組み合わせたバックアップのスケジューリングができること。
- ・自動的にバックアップを実施できること。
- ・バックアップの実施状況をシステム管理者が確認できるようにすること。バックアップが正常に終了しなかった場合には、対応について、本市と協議の上決定すること。

③ バックアップデータからの復元

- ・サーバ等のハードウェア障害により、データが失われた場合には、バックアップデータからの復元作業を行うこと。
- ・システム変更を伴う作業時にはシステム設定情報等のバックアップを行うこと。

(2) その他オペレーション作業

① 夜間バッチ処理スケジュールの作成・管理（例えば、夜間バッチ処理の週間スケジュールを作成し、各種処理が重複しないように調整等を図り運用すること）。

② 職員が条件による検索をかけ、条件に合致した対象者及び必要な情報を抽出する機能（以下「EUC 機能」という。）の運用管理支援（EUC 機能等を用いたデータ抽出・加工作業の支援）。

※昼間のオンラインバッチ処理の実行管理、EUC 機能の運用管理は、原則、職員自らが行うが、県等に提出する報告書、調査表の関係で、パッケージ標準機能の項目では CSV 形式等で抽出できない項目が含まれていた場合、担当 SE がその対応を行い、次回以降は職員が抽出できるように支援すること。なお、システム更新等での大規模なデータ抽出は想定しないものとする。

③ 法定点検への対応（バッチ・バックアップ処理の変更対応、電源断支援等）

④ マスタメンテナンス

⑤ ユーザ管理（人事異動等に伴う職員情報・アクセス権限情報の設定・変更管理、ユーザアカウントの管理等）

⑥ 制度改正の対応を行うこと。但し、その内容によって費用負担が生じる場合は別途協議の上で決定すること。

⑦ 制度改正や帳票の変更、追加等の対応により、システム利用者において特別な

作業が必要な場合は、あらかじめ作業内容を提示すること。

- ⑧ 本市のネットワーク環境に変更が生じた場合、確認作業及び適合させるための作業を実施すること。
- ⑨ 不具合及びシステムの修正等により画面や帳票の出力結果に誤りが生じた場合は、事務に支障を来たさぬよう、早急に本市に担当 SE を派遣し、修正作業を行い、画面の出力結果や帳票の出力結果の確認を担当職員とともに確認作業を実施すること。
- ⑩ 導入したプログラムの修正版・機能強化版がリリースされたときは、本市にそのプログラムを提供し、適用すること。

### 3. 保守要件

#### (1) 問合せ対応

本市職員からの電話、電子メール、FAX による問い合わせに対応すること（質問対応、障害連絡対応、要求依頼対応等）。受付時間は、平日 9 時～17 時とする。特に障害連絡対応については、障害発生時の連絡体制及び連絡方法を確立し、障害連絡等の受付及び一次対応を行うこと。

#### (2) 障害復旧対応

- ① 本システムの利用を妨げるような問題が発生した場合には、障害箇所の特定、原因調査、復旧の切り分け、本市との協議、復旧対応等を速やかに実施すること。
- ② 障害の内容、原因及び対応等について、直ちに本市に対して報告を行うこと。また、障害対応に関する履歴を管理すること。
- ③ サーバ等のハードウェアの障害により、データが失われた場合には、バックアップデータからの復元作業を行うこと。

#### (3) ハードウェア保守

本システムの稼働環境として必要なハードウェア全てについて、以下の保守作業をおこなうこと。ただし、本調達で受注者が提供するハードウェアに限るものとし、本調達の対象範囲外であるクライアント端末やネットワーク等は除く。

なお、部品代金及び出張修理代金は保守費用の中に含むものとする

- ① 調達機器のハードディスクの交換時には、次のいずれかの方法をとること。
  - ・交換したハードディスクを本庁舎内で処理する場合は、業者がオンサイトでデータの暗号化を行い、本市情報システム課内で物理的に破壊をすること、又は、

庁舎内で電磁的に消去すること。

・交換したハードディスクを本庁舎外で処理する場合は、オンサイトでハードディスクにロックを実施し、工場にてデータ消去、又は、物理的破壊をすること。

- ② ハードウェア等の定期点検等機器の停止が必要な作業を行う際には、実施時期について、本市と事前に協議の上、決定すること。
- ③ 保守は5年間のオンサイト保守を行うこととし、導入から5年経過後の1年間については、本市と協議の上、同様の保守を実施すること。
- ④ サーバーを除いた、システム及び導入する全ての機器について、原則として平日の8時30分から17時30分に保守ができること。なお、サーバーに関しては、上記期間に加え、夜間土日祝日等に対応ができること。
- ⑤ 本市が機器の異常を認知し保守要請をした場合、原則として受注者は要請を受けてから午前であれば当日中に、午後であれば翌開庁日午前中までに保守要員を派遣し、回復作業を行うこと。

#### (4) ソフトウェア保守

本システムの稼働環境として必要なソフトウェア全て（OS、ミドルウェア等）について、以下の保守作業を行うこと。ただし、本調達で受注者が提供するソフトウェアに限るものとし、本調達の対象範囲外であるクライアント端末上の各種ソフトウェアやウイルス対策ソフトウェア等は除く。

- ① ソフトウェアの潜在的な不具合が発見された場合には、それらの不具合の改善に掛かる作業については、システムの安定稼働に必要な当然の作業として、受注者が責任を持って対応すること。
- ② プログラムバグの修正、機能拡大に伴うリビジョンアップ、ミドルウェアやツール等バージョンアップに伴う軽微なリビジョンアップについては、カスタマイズ又は新規機能の区別なく、全て保守の範囲内（追加費用なし）で対応すること。
- ③ システムリリースを行う場合は事前にテスト環境にて十分なテストを実施すること。また、リリース時期については、本市の業務スケジュールを十分に考慮し、本市と協議の上で決定すること。

## 第9 その他

### 1. 業務遂行における留意事項

- (1) 既存機器を使用する場合は、障害等支障が発生しないように留意して作業を行うこと。
- (2) 万一、設定変更が原因による障害発生の際は、ただちに原状復帰を行うこと。業務を円滑に推進するため、常に密接な連絡を取り、定められた期間内に業務を完了すること。
- (3) 業務の遂行上必要なデータなどの資料で、本市が所有するものは原則貸与し、業務完了と同時に返却すること。

### 2. 再委託の禁止

受注者は、業務の全部及び一部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ書面により本市の許諾を得たときは、この限りではない。その場合、再委託を受けた者に対してもこの仕様書の事項を厳守させなければならない。

### 3. 機密保持

- (1) 受注者は、本業務を通じて知り得た情報について、本業務の用に供する目的以外には利用してはならない。また、本市の業務上の機密の一切を漏洩してはならない。これは、業務完了後も同様とすること。
- (2) 受注者は、研修等を通じて委託業務従事者に対して機密保持の重要性を十分に認識させること。
- (3) 本業務に関して他の事業者との打ち合わせなどを行う場合には、事前に本市の承諾を得ること。また、打ち合わせ終了後は、速やかにその内容を書面にて本市に報告すること。
- (4) 機密保持を遵守するために誓約書を提出すること。

(5) 本業務を行う作業員についても、機密保持を遵守するために誓約書を提出すること。

#### 4. 疑義の解釈

本仕様書に定める事項について疑義が生じた場合、または、本仕様書に定めのない事項については、本市と受注者との双方の協議により決定することとする。

#### 5. 瑕疵担保責任

(1) 本調達における納入物の瑕疵担保責任期間は、別途契約書にて定めた納入物の納入期限から12ヶ月とする。なお、修補に必要な費用は、全て受注者の負担とする。

(2) 成果物の瑕疵が受注者の責に帰すべき事由によるものである場合は、本市は、それによって生じた損害の賠償を併せて請求することができる。

#### 6. 知的財産権の帰属等

(1) 本調達の作業により作成する成果物（ドキュメント類、プログラム類、データ類を含む）に関し、著作権法（昭和45年5月6日法律第48号）第21条、第23条、第26条の3、第27条及び第28条に定める権利を含むすべての著作権を本市に譲渡し、本市は独占的に使用するものとする。なお、受注者は本市に対し、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、受注者が本調達の納入成果物に係る著作権を自ら使用し、又は第三者をして使用させる場合、本市と別途協議するものとする。

(2) 成果物に第三者が権利を有する著作物が含まれている時は、本市が特に使用を指示した場合を除き、受注者は当該著作物の使用に関して費用の負担を含む一切の手続を行うものとする。なお、この時、受注者は当該著作権者の使用許諾条件につき、本市の了承を得るものとする。

(3) 本調達の作業に関し、第三者との間で著作権に係る権利侵害の紛争等が生じた場合、当該紛争の原因が専ら本市の責めに帰す場合を除き、受注者は自らの負担と責任において一切を処理するものとする。なお、本市は紛争等の事実を知った時は、速やかに受注者に通知するものとする。

- (4) 受注者は、パッケージソフトウェアを利用してシステムの設計・開発を行った場合における本市独自に開発した箇所についての知的財産権は、両者共有とする。この場合、両者は、相手方の了承および対価の支払なく自由に著作権法に基づく利用を行い、あるいは第三者に著作権法に基づく利用を行わせることができるものとする。