
令和元年～令和 6 年度
菊池市公共施設予約システム
構築・運用業務仕様書

令和元年 9 月 2 日

菊池市教育委員会

目次

第 1 章 総論.....	3
1.1 本業務をとりまく事業の背景と目的	3
第 2 章 発注者が担う業務及び現行システムの状況と本業務の目標.....	4
2.1 発注者が担う業務の状況	4
2.2 現行システムの状況.....	4
2.3 本業務の目標（KPI、KGI）	4
第 3 章 本業務の概要	5
3.1 受託者選定方法.....	5
3.2 本業務に関連する契約	5
3.3 責任分界点.....	6
3.4 対象施設.....	7
3.5 システム上の制約条件.....	7
3.6 スケジュールとマイルストーン	7
第 4 章 対象システムの詳細要件	8
4.1 機能要件.....	8
4.2 非機能要件.....	8
4.3 その他要件.....	10
第 5 章 作業における詳細要件.....	13
5.1 要件定義フェーズ.....	13
5.2 設計フェーズ.....	14
5.3 製造フェーズ.....	14

5.4 試験フェーズ	14
5.5 移行フェーズ	17
5.6 研修フェーズ	17
5.7 運用フェーズ	18
5.8 保守フェーズ	20
5.9 廃棄フェーズ	21
第6章 業務遂行に関する要件	22
6.1 プロジェクト管理	22
6.2 体制及び要員	22
6.3 打合せ・報告	23
6.4 本業務の納品物	24
第7章 提案書作成要領	27
7.1 提案書に関する要求事項	27
第8章 その他	30
8.1 業務の再委託	30
8.2 知的財産権の帰属等	30
8.3 機密保持	30
8.4 情報セキュリティに関する受託者の責任	31
8.5 瑕疵担保・契約不適合担保責任	31
8.6 法令等の遵守	31
8.7 応札条件	32
8.8 特記事項	32

第1章 総論

1.1 本業務をとりまく事業の背景と目的

本業務をとりまく事業の背景と目的について示す。

菊池市では現在、社会体育・社会教育・学校教育施設等の施設予約を紙の台帳で管理している。

その為、その施設の紙の台帳が存在する窓口のみで予約や空き状況照会の受付を行っている状況となっている。

また、利用申請書についても、申請ごとに毎回紙の申請書に記入する必要がある。

一方、市民の要望が時代とともに変化していく中で、業務に対し非効率な面も見受けられるようになってきた。

これらを踏まえ、市民サービスの向上及び職員の事務作業効率の向上を目的に公共施設予約システムの構築をするものである。

第2章 発注者が担う業務及び現行システムの状況と本業務の目標

2.1 発注者が担う業務の状況

菊池市では現在、社会体育・社会教育・学校教育施設等の施設予約を紙の台帳で管理している。

その為、その施設の紙の台帳が存在する窓口のみで予約や空き状況照会の受付を行っている状況となっている。

さらに、「施設予約閲覧システム」を利用し社会体育・社会教育施設の予約状況について、インターネットを通じて確認できるようにしているが、紙の台帳で受け付けた内容を「施設予約閲覧システム」に入力している為、二重管理による職員への業務負担や、確認できるようになるまでのタイムラグ、入力漏れ発生の可能性といった問題がある。

また、利用申請書についても、申請ごとに毎回紙の申請書に記入する必要がある。

2.2 現行システムの状況

本業務ではシステムを新規に導入するため、現行システムは存在しない。

「施設予約閲覧システム」からのデータ移行は不要とする。

2.3 本業務の目標（KPI、KGI）

前章で示した事業の目的、発注者が担う業務の状況を踏まえた本業務の目標を示す。この目標は業務の成否を規定するものではないが、受託者の取り組みの指針として扱うこととする。

- 本事業における利用者の満足度を高めるために、本業務の対象施設において利用者からの問い合わせを月間30件以内にすることを目標とする。
- 本事業における職員の業務負担を低減させるために、本業務の対象施設において職員の手作業を少なくとも半減させることを目標とする。

第3章 本業務の概要

3.1 受託者選定方法

公募型プロポーザル方式事業者選定による随意契約とする。

3.2 本業務に関連する契約

3.2.1 本業務の前工程、後工程に位置する契約

工程の前後に位置し、本業務の遂行に影響を受ける、あるいは影響を与える契約はない。

3.2.2 対象システムに影響を与える契約

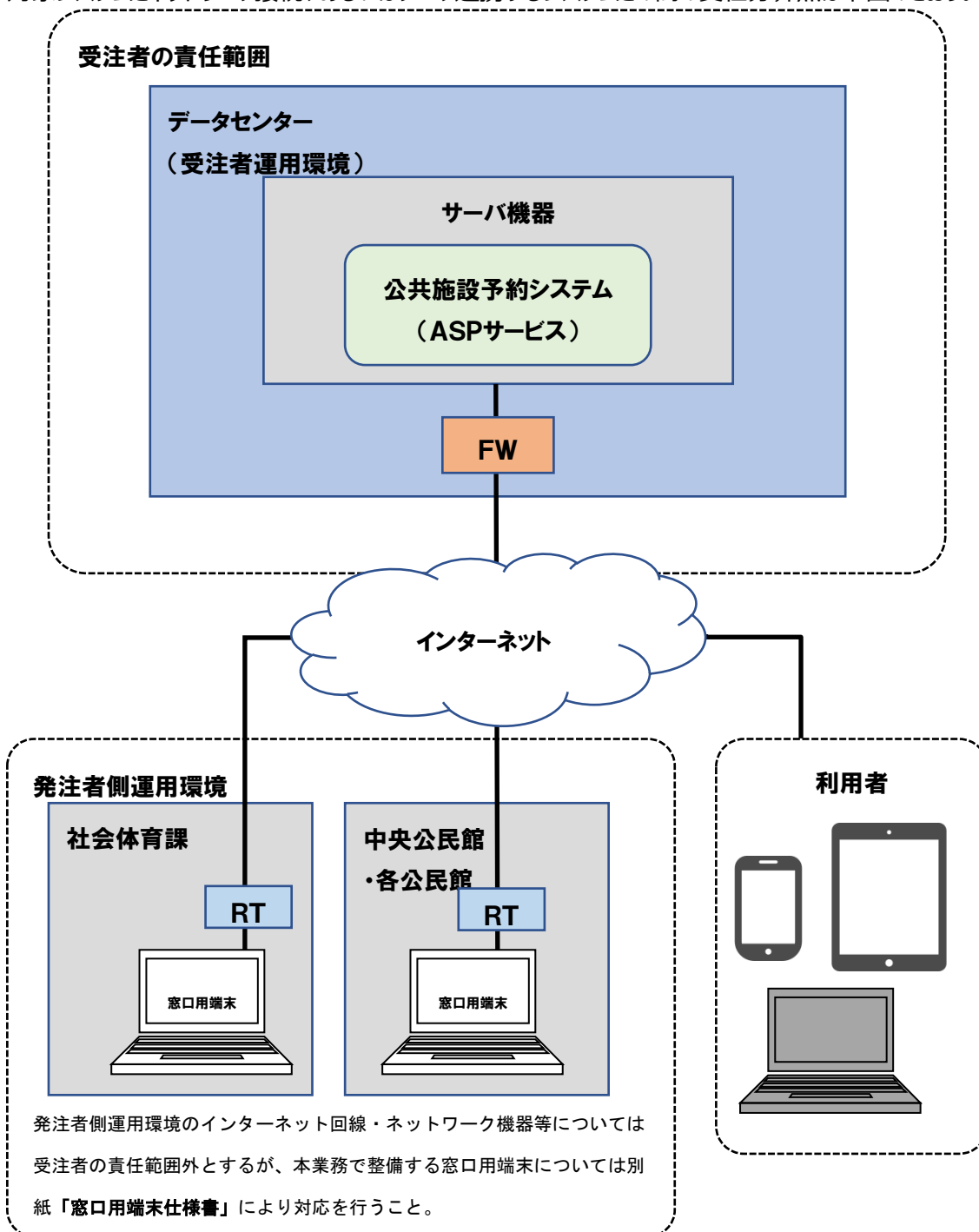
改修、運用、保守等で対象システムそのものに接する作業を含む契約はない。

3.2.3 対象システムと接続・連携するシステムに関する契約

対象システムとネットワーク接続、あるいはデータ連携するシステムに関する契約はない。

3.3 責任分界点

対象システムとネットワーク接続、あるいはデータ連携するシステムとの間の責任分界点は下図のとおり。



3.4 対象施設

本システムの対象となる施設及びその室場数は別添「対象施設一覧」のとおり。

3.5 システム上の制約条件

本業務を遂行するにあたり、システム上の制約条件を示す。

サービス提供形態

本業務により提供される「公共施設予約サービス」のサービス提供形態は、インターネット等を介した ASP サービスとする。菊池市役所庁舎内にサーバを設置するオンプレミス等の提供形態は認めない。窓口用端末

本業務の委託範囲として、窓口用端末として別添「窓口用端末仕様書」を満たす機器を整備する。

3.6 スケジュールとマイルストーン

3.6.1 スケジュール

本システムの適用に係る初期導入の業務契約

導入期間 契約締結日～令和2年3月25日

本システムの提供に係る利用契約

運用期間 令和2年3月1日～令和7年2月28日（60ヶ月間）

3.6.2 マイルストーン

本業務の作業工程の実施時期と重要な期日（マイルストーン）を下図に示す。なお、作業工程については後述する。なお、受託者の構築スケジュールと、本市の予定する構築スケジュールに差異がある場合は、双方協議により変更等は有り得るものとする。

	令和元年度									令和2～6年度		
	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	2月
公告		■										
プロポーザル・受託者決定			■									
契約				▲10/21								
設計				■	■							
システム構築					■	■	■					
総合テスト等						■	■					
研修・運用トレーニング								■	■	■		
運用開始								▲3/1				
運用・保守									■	■	■	■

公共施設予約システム 導入スケジュール

第4章 対象システムの詳細要件

4.1 機能要件

本業務完了時に対象システムが具備する機能要件を示す。

4.1.1 必須要件

対象システムを構成する機能は別紙「**機能要件仕様書**」を参照のこと。

4.1.2 提案事項

上述した要件に加え、本業務の目標である、

- 本事業における利用者の満足度を高めるために、本業務の対象施設において利用者からの問い合わせを月間30件以内にすることを目標とする。
- 本事業における職員の業務負担を低減させるために、本業務の対象施設において職員の手作業を少なくとも半減させることを目標とする。

を達成するべく、投資対効果を高めていくためには、システムの機能はどのようにならなければならないのか、提案を求める。

4.2 非機能要件

本業務完了時に対象システムが満たす非機能要件を示す。

4.2.1 必須要件

可用性

対象システムを発注者の指定した条件下で利用するとき、指定された達成水準を維持するための要件であり、次の取り組みなどを通じてこの要件を満たすこと。

- 操作端末や管理用端末での操作ミス等によるシステム障害が発生しないよう対策を講じること。
- 複数の操作端末からの同時更新等により、データの整合性が失われたり、処理が停止したりしない対策を講じること。
- 各ハードウェアは、システムで求められる運用を考慮し、重要なものについては、負荷分散構成、クラスタ構成等により、信頼性を確保すること。
- 磁気ディスク装置は、RAID 構成等により信頼性を確保すること。
- 商用電源による電力供給が停止した場合でも、ハードウェア、ソフトウェア、データが破損しないよう給電対策を講じること。

指定された条件及び達成水準を示す。これらの水準は最低満たすべき目標値として扱うこととする。

- RLO（目標復旧レベル） システム機能自体が復旧できること

使用性

対象システムを発注者の指定した条件下で利用するとき、理解、習得、利用でき、利用者にとって魅力的なものであるための要件であり、次の取り組みなどを通じてこの要件を満たすこと。

- 利用者がシステムの持つ機能、操作の方法を理解できるような対策を講じること。
- 利用者が正確かつ安全にシステムが提供する機能を使い、目的を達成できるような対策を講じること。
- 利用者に過度な負担を掛けるようなシステム上の仕組みを残置させないこと。

性能・拡張性

対象システムが発注者の指定した条件下で、使用する資源の量に対比して適切な性能を提供するものであるための要件であり、次の取り組みなどを通じてこの要件を満たすこと。

- 利用者が処理要求を出してから最初の応答を受け取るまでの時間（レスポンスタイム）が発注者の要求する水準を逸脱しないような対策を講じること。
- 処理要求を出してから全ての処理結果を受け取るまでの時間（ターンアラウンドタイム）が発注者の要求する水準を逸脱しないような対策を講じること。
- システムが一定の時間内に何件の処理が完了するかを示す指標（スループット）が発注者の要求する水準を逸脱しないような対策を講じること。
- スケールアウトを前提として、容易に機器等の拡張が可能なシステム構成とすること。

指定された条件及び達成水準を示す。これらの水準は最低満たすべき目標値として扱うこととする。

- 対象範囲 現在利用可能なデータが保管できること
- 保管期間 6ヶ月間保管できること

保守性

対象システムの機能の是正、向上または要求の変更に対する適応のしやすさに関する要件であり、次の取り組みなどを通じてこの要件を満たすこと。

- 発注者の組織改正、制度変更、将来導入されるシステムとの連携に柔軟かつ低コストで対応できるように考慮すること。
- システムを構成するソフトウェア、ハードウェアにある欠陥の診断または故障原因の追求、修正個所の識別を行いやすくするような対策を講じること。
- システムの修正による、予期しない影響を避けられるような対策を講じること。
- 修正したシステムの妥当性確認ができるような対策を講じること。
- 技術の進展に柔軟かつ低コストで対応できるよう、広く利用されている国際的な標準に基づく技術を採用すること。

4.2.2 提案事項

上述した要件に加え、本業務の目標である、

- 本事業における利用者の満足度を高めるために、本業務の対象施設において利用者からの問い合わせを月間30件以内にすることを目標とする。
- 本事業における職員の業務負担を低減させるために、本業務の対象施設において職員の手作業を少なくとも半減させることを目標とする。

を達成するべく、投資対効果を高めていくためには、システムは可用性や使用性、性能・拡張性、保守性の面でどのようにならなければならないのか、提案を求める。

4.3 その他要件

本業務期間中、維持すべきファシリティ要件、セキュリティ要件、サービス要件を示す。

4.3.1 ファシリティ要件

必須要件

対象システムはそのシステムの重要性に応じて適切な環境に設置すること。

対象システムにおける設置環境について満たすべきファシリティ要件を示す。これらの水準は最低満たすべき目標値として扱うこととする。

- 日本国内に立地していること
- 耐震又は免震構造であり、東日本大震災級の地震に耐えうること。
- 代替機等を常備するなど、重大障害時（サーバ機能停止等）にもシステム停止がないよう、冗長性を確保すること。
- 停電時等による電力供給の停止に備え、機器が適切に停止するまでの間に十分な電力を供給する容量の予備電源を備えること。
- 不正な侵入を防止するため、適正な入退室管理を行うこと。

提案事項

上述した要件に加え、本業務の目標である、

- 本事業における利用者の満足度を高めるために、本業務の対象施設において利用者からの問い合わせを月間30件以内にすることを目標とする。
- 本事業における職員の業務負担を低減させるために、本業務の対象施設において職員の手作業を少なくとも半減させることを目標とする。

を達成するべく、投資対効果を高めていくためには、システムはファシリティの面でどのようにならなければならないのか、提案を求める。

4.3.2 セキュリティ要件

必須要件

対象システムにおける性能低下、サービス停止を含む機能の停止、破壊、さらに対象システムで管理するデータの不正更新、破壊などを防ぐために、システムで具備しておくべき要件であり、次の取り組みなどを通じてこの要件を満たすこと。

- 発注者が遵守しているセキュリティポリシーに準拠し、不正アクセス・コンピュータウイルス等への適切なセキュリティ対策を講じること。
- 管理するデータを安全に保全するための機能を備えること。
- 許可された利用者以外がシステムやデータを取り扱えないようにすること。
- 利用者の利用記録を取得し、保存・管理できること。

提案事項

上述した要件に加え、本業務の目標である、

- 本事業における利用者の満足度を高めるために、本業務の対象施設において利用者からの問い合わせを月間30件以内にすることを目標とする。
- 本事業における職員の業務負担を低減させるために、本業務の対象施設において職員の手作業を少なくとも半減させることを目標とする。

を達成するべく、投資対効果を高めていくためには、システムはセキュリティの面でどのようにならなければならないのか、提案を求める。

4.3.3 サービス要件

対象システムの運用を発注者の指定した条件下で継続するとき、指定された達成水準を維持すること。指定された条件及び達成水準を示す。これらの水準は最低満たすべき目標値として扱うこととする。

必須要件

	サービスレベル項目	内容	基準値
システムの 可用性	稼働時間	サービス提供時間	24時間365日（ただし、計画停止/点検保守/データバックアップ等の為の停止時間は除く）
	計画停止	定期点検等のために計画的にシステムを停止する時間	月24時間以内
	稼働率	年間総稼働率時間から計画停止期間を控除したシステム稼働時間のうち、計画停止期間を差し引いた稼働時間の割合	月95%以上

システムの信頼性	ウイルス定義ファイルの更新	公表からセキュリティパッチ適用方針までの時間	速やかに適用を行うこと
	セキュリティパッチの適用方針	公表からセキュリティパッチ適用方針を決定し、町へ報告するまでの時間	速やかに適用を行うこと
	ミドルウェア等のバージョン	システム及びシステムを動作させる上で必要なミドルウェアに脆弱性が見つかった場合	随時
	障害の復旧予定時刻の報告	障害の検知から町へ復旧予定時刻を報告するまでの時間	速やかに報告すること
	リカバリポイント	災害発生時の復旧が可能な基点	日次取得するバックアップの前回実行時点
システムの性能	オンライン応答時間遵守率	内部ネットワーク内における画面遷移に要する時間が平均3秒以内である割合	月95%以上

提案事項

上述した要件に加え、本業務の目標である、

- 本事業における利用者の満足度を高めるために、本業務の対象施設において利用者からの問い合わせを月間30件以内にすることを目標とする。
- 本事業における職員の業務負担を低減させるために、本業務の対象施設において職員の手作業を少なくとも半減させることを目標とする。

を達成するべく、投資対効果を高めていくためには、システムはサービス提供の面でどのようにならなければならないのか、提案を求める。

第5章 作業における詳細要件

本業務における作業工程を、下記に示す連続したフェーズとして定義する。受託者は本業務内の作業を各フェーズのいずれかにおいて実施すること。

原則として各フェーズは定義した順番どおりに行うこととし、フェーズ完了後、発注者からの承認を得てから後続のフェーズに着手するものとする。

なお、異なるフェーズを同一期間に並行することや、一度完了したフェーズに戻ることはできない。

5.1 要件定義フェーズ

5.1.1 必須要件

発注者及びシステム利用者から業務・システムに関する要求をヒアリングする。ヒアリング結果から、現状分析・課題分析を行い、システムにおける機能要件・非機能要件・ファシリティ要件・セキュリティ要件、業務におけるサービス要件を定義する。

定義した要件は、中間成果物としてまとめ、その内容についてシステム利用者と合意した上で発注者から承認を得る。ペルソナの設定、ユーザシナリオの作成、プロトタイプ・モックアップの作成について、合意形成を目的としたものならば、このフェーズ内の作業として実施する。

具体的な作業は次のとおり。

- システム設定の基準を社会体育課、中央公民館及び各公民館担当者に説明し、設定条件を決定する。
 - 施設の運用内容（料金体系、貸出時間割、休館日、予約受付開始終了日時 抽選方法 等）
 - 必要な帳票の種類および表示内容
 - 施設利用者検索時のキー項目等の過不足
 - 各画面の入出力項目の過不足
 - 予約不使用時のペナルティの扱いなど

5.1.2 提案事項

上述した要件に加え、本業務の目標である、

- 本事業における利用者の満足度を高めるために、本業務の対象施設において利用者からの問い合わせを月間30件以内にすることを目標とする。
- 本事業における職員の業務負担を低減させるために、本業務の対象施設において職員の手作業を少なくとも半減させることを目標とする。

を達成するべく、投資対効果を高めていくためには、要件定義工程における作業はいかに行うべきか、提案を求める。

5.2 設計フェーズ

5.2.1 必須要件

要件定義フェーズの成果物をもとに、要件を満たすシステムの基本設計、詳細設計（入出力設計、コード設計、ファイル設計、データベース設計、信頼性・安全性設計）、プログラム設計を行う。

設計内容は、設計書としてまとめ、発注者から承認を得る。なお、設計書の記述は詳細さよりも網羅性、正確性を優先してまとめること。

5.2.2 提案事項

上述した要件に加え、本業務の目標である、

- 本事業における利用者の満足度を高めるために、本業務の対象施設において利用者からの問い合わせを月間30件以内にするを目標とする。
- 本事業における職員の業務負担を低減させるために、本業務の対象施設において職員の手作業を少なくとも半減させるを目標とする。

を達成するべく、投資対効果を高めていくためには、設計工程における作業はいかに行うべきか、提案を求める。

5.3 製造フェーズ

5.3.1 必須要件

設計フェーズの成果物をもとに、対象システムの製造、単体試験を行う。

単体試験では設定・配置したシステム機器や製造したソフトウェアモジュールの動作が設計書において意図したものを確認する。

5.3.2 提案事項

上述した要件に加え、本業務の目標である、

- 本事業における利用者の満足度を高めるために、本業務の対象施設において利用者からの問い合わせを月間30件以内にするを目標とする。
- 本事業における職員の業務負担を低減させるために、本業務の対象施設において職員の手作業を少なくとも半減させるを目標とする。

を達成するべく、投資対効果を高めていくためには、製造工程における作業はいかに行うべきか、提案を求める。

5.4 試験フェーズ

5.4.1 必須要件

製造フェーズの成果物（単体試験を経たシステム機器やソフトウェアモジュール）を結合させ、設計フェーズの成果物のとおり動きをするかをすべての処理において試験する。

試験フェーズの実施に際しては、あらかじめ品質基準を明らかにし、定量的な手法により品質を管理すること。

試験フェーズにおいて品質基準を満たせず、製造フェーズの成果物に修補が必要となった場合は、このフェーズ内の作

業として実施する。

品質基準を満たした後、試験フェーズの結果を報告書としてまとめ、発注者から承認を得る。以降、具体的な作業内容を示す。

試験工程の定義

- 結合試験
対象システム全体において、プログラム及びモジュールが第3章で示す機能要件どおり正しく機能することを確認する。
- 総合試験
対象システムが第3章で示す非機能要件を満たすかを確認する。
- セキュリティ試験
対象システムが第3章で示すセキュリティ要件を満たすかを確認する。

試験計画書の作成

実施する結合試験、総合試験、セキュリティ試験について、試験方針、実施内容及び実施理由を記載し、試験工程毎に試験計画書として提出すること。

試験計画書に記載すべき事項は次のとおり。

1. 受託者の試験実施体制と役割
2. 試験に係る詳細な作業及びスケジュール
3. 試験環境（試験における回線及び機器構成、試験範囲）
4. 試験に関するツール類（開発するプログラムの概略仕様も含め）
5. 試験データ
6. 評価指標

試験工程共通要件

結合試験及び総合試験の各工程において共通する要件を以下に示す。

1. 受託者は試験の管理主体として試験の管理を実施すると共に、その結果と品質に責任を負い適切な対応を行うこと。
2. 受託者は発注者及び関連する他システムの関係者との作業調整を行うこと。
3. 発注者に対し定期進捗報告及び問題発生時の随時報告を行うこと。
4. 各試験を行うため、一連のテストケース（入力、出力及び試験基準）、試験シナリオ（例外処理を含む）、試験データ、試験評価項目及び試験手順を各試験実施前に作成の上、発注者に提出すること。
5. 各試験終了時に、実施内容、品質評価結果及び次工程への申し送り事項等について、発注者と協議の上、試験実施報告書を作成すること。
6. 他システムとの接続試験を実施する際には、発注者、当該システム開発及び保守業者と十分な調整を図り、受託者の負担と責任において実施すること。

試験データ要件

試験データに係る要件を以下に示す。

1. 試験データは、原則として受託者において用意すること。
2. 試験データの管理は、受託者が責任を持って行うこと。なお、試験工程毎の試験計画書に試験データの種類を記載すること。

結合試験

1. 結合試験に必要な機器等は、受託者の負担と責任において準備すること。
2. 製造した成果物が仕様に適合し、かつ本番環境で利用可能であることを確認できる評価指標を設定した上で、試験を実施すること。

総合試験

1. 総合試験に必要な機器等は、発注者が準備するため、試験を実施するために必要な各種設定を受託者の責任において実施し、本番環境と同等の環境を準備すること。
2. 性能及び負荷の試験においては、本番環境と同様の環境により相応の負荷等をかけ、問題が発生しないことを確認すること。

セキュリティ試験

開発したソフトウェアについて、攻撃手法（バッファオーバーフロー、SQL インジェクション等）として既知である入力があった場合にシステムのセキュリティに影響を及ぼさないことを確認すること。

システムの動作環境又は動作前提であるハードウェア及びソフトウェアについて、既知の脆弱性が存在しないこと、及び既知の攻撃手法に対して脆弱な設定が行われていないことを確認すること。

上記事項の確認は、適切な試験ツールを選択して想定されるパターンを網羅的に行うこと。

セキュリティ試験において発見された脆弱性及び当該脆弱性に関して実施した対処について、試験実施報告書に記載すること。

5.4.2 提案事項

上述した要件に加え、本業務の目標である、

- 本事業における利用者の満足度を高めるために、本業務の対象施設において利用者からの問い合わせを月間30件以内にすることを目標とする。
- 本事業における職員の業務負担を低減させるために、本業務の対象施設において職員の手作業を少なくとも半減させることを目標とする。

を達成するべく、投資対効果を高めていくためには、試験工程における作業はいかに行うべきか、提案を求める。

5.5 移行フェーズ

5.5.1 必須要件

試験フェーズを経た成果物（対象システム）を実際の運用環境上に移行させ、動作検証を行う。併せて発注者にその動作を確認させ承認を得る。

マスターデータの登録（コード情報、施設情報等）

時間割、休館日、備品等）や施設の種類、使用目的の種類、減免の種類等についてシステムに登録する。なお、登録項目は、受託者の指定する様式に従って本市が作成する。

職員情報登録

システムを操作する職員の情報（担当施設および機能の操作権限等）に登録する。なお、登録項目は、受託者の指定する様式に従って本市が作成する。

受入試験

発注者が主体となって実施する受入試験に係る要件を以下に示す。

1. 受入試験における具体的な手順及び結果を記入するための受入試験手順書（案）を作成すること。なお、システム操作に精通していない職員でも分かりやすい試験となるように工夫すること。
2. 受入試験は発注者が主体となって行うが、発注者の求めに応じて受入試験を支援するための要員を確保すること。
3. 受入試験で必要となる試験データについて準備するのを支援すること。
4. 受入試験で確認された障害について対応方針を提示し発注者の承認を得ること。
5. 発注者に承認された対応方針に従い、プログラム及びドキュメント等を修正すること。

5.5.2 提案事項

上述した要件に加え、本業務の目標である、

- 本事業における利用者の満足度を高めるために、本業務の対象施設において利用者からの問い合わせを月間30件以内にすることを目標とする。
- 本事業における職員の業務負担を低減させるために、本業務の対象施設において職員の手作業を少なくとも半減させることを目標とする。

を達成するべく、投資対効果を高めていくためには、移行工程における作業はいかに行うべきか、提案を求める。

5.6 研修フェーズ

5.6.1 必須要件

発注者に対し、対象システムにおける操作研修、運用研修を行う。必要に応じて研修用資料及びマニュアルを作成する。

研修フェーズにおける達成水準を示す。これらの水準は最低満たすべき目標値として扱うこととする。

マニュアル準備レベル

標準的な製品マニュアルを提供すること

施設管理者への操作説明

システムを利用する担当職員等に対し、操作説明会を実施する。

各種説明書の作成

施設管理者、システム利用者（職員）向けの操作説明書を作成する。

F A Qの作成

施設利用者向け、担当職員それぞれに向けたF A Qを作成する。

5.6.2 提案事項

上述した要件に加え、本業務の目標である、

- 本事業における利用者の満足度を高めるために、本業務の対象施設において利用者からの問い合わせを月間30件以内にすることを目標とする。
- 本事業における職員の業務負担を低減させるために、本業務の対象施設において職員の手作業を少なくとも半減させることを目標とする。

を達成するべく、投資対効果を高めていくためには、研修工程における作業はいかに行うべきか、提案を求める。

5.7 運用フェーズ

5.7.1 必須要件

対象システムを正常に稼働させるために必要な作業を行う。また、本業務の目標達成に向けた業務の改善策を立案し、実行する。

システム運用

受託者は、次の各項で定める作業を、発注者の指示により実施するものとし、受託者が当該作業を行った場合は、その作業内容を記録し、発注者に報告しなければならない。この方法については発注者との協議の上、プロジェクト計画書として別途定めるものとする。

また、この作業により、システムの構成が変更された場合は、ドキュメント類（手順書等）及び構成情報を最新の状態に保つものとする。

システムのメンテナンスを実施するために一時的にシステムを停止する際は、事前に発注者の承認を得るとともに、システム利用者に対して、事前にシステムトップページでその内容及び期間を予告周知し、システムメンテナンス中も可能な限りその旨を周知するものとする。

システム操作

受託者は、発注者の指示に基づき、システム運用に必要なシステム操作及びその操作に直接関連する作業を行う。その作業内容及び操作手順は、操作説明書として発注者が別に定める。

システム構成管理

受託者は、発注者の指示に基づき、システム運用業務責任者の管理の下、ソフトウェア保守業務責任者及びハードウェア保守業務責任者責任者と調整し、ソフトウェア又はハードウェアの改修等に対応して、システム変更時のシステムの構成管理を行う。その作業の内容及び操作手順は、操作説明書として発注者が別に定める。

システム障害対応

受託者は、システム障害又はセキュリティ事案が発生した場合の問題の一次切り分け並びに対応の指示及び発注者への報告を行う。その対応手順は、運用手順書及びセキュリティ実施手順書として発注者が別に定める。

システム稼働監視

受託者は、発注者の指示に基づき、システムの稼働監視を行う。その作業内容及び手順は、運用手順書として発注者が別に定める。

ログ管理

受託者は、発注者の指示に基づき、システムにおけるログの収集及びログの解析を行う。その作業内容及び手順は、運用手順書として発注者が別に定める。

システム運用付随作業

- 問い合わせ対応（又はヘルプデスク）
受託者は、発注者からのシステムに関する問い合わせの対応及び利用者からのシステムに対するヘルプデスク作業を行う。
- 会議の運営
受託者は、月次会議を開催し、当該月の作業記録等及び最新の構成情報に関する報告書を提出する。その会議規約はプロジェクト計画書として受託者、発注者との間で別に定める。
- コンサルティング
受託者は、発注者の指示に基づき、システムの運用に関連した技術動向の把握、効果的・効率的なシステム運用の提案、個別依頼事項に基づくシステムの調査を行い、発注者に報告するなど、当該システムにおけるコンサルティングを行う。
- 運用に関する訓練
受託者は、通常運用、保守運用に加えて、定期的に障害発生時の復旧作業に関する訓練を実施する。

5.7.2 提案事項

上述した要件に加え、本業務の目標である、

- 本事業における利用者の満足度を高めるために、本業務の対象施設において利用者からの問い合わせを月間30件以内にすることを目標とする。
- 本事業における職員の業務負担を低減させるために、本業務の対象施設において職員の手作業を少なくとも半減させることを目標とする。

を達成するべく、投資対効果を高めていくためには、運用工程における作業はいかに行うべきか、提案を求める。

5.8 保守フェーズ

5.8.1 必須要件

対象システムに不具合が生じた場合、あるいは不具合が生じるおそれがある場合にシステムおよびデータの修補を行う。また、本業務の目標達成に向けたシステムの改善策を立案し、実行する。

ソフトウェア保守

受託者は、次の各項で定める作業を、発注者の指示により実施するものとし、受託者が当該作業を行った場合は、その作業内容を記録し、発注者に報告しなければならない。この方法については発注者との協議の上、プロジェクト計画書として別途定めるものとする。

また、この作業により、システムの構成が変更された場合は、ドキュメント類（手順書等）及び構成情報を最新の状態に保つものとする。

ソフトウェア改修

受託者は、発注者の指示に基づき、既存のソフトウェアの内容を改修する場合は、発注者が提示するソフトウェア改修仕様書、プログラム設計書、プログラムソースコードを参照のうえ、ソフトウェア改修作業を行う。この改修作業にはソフトウェア改修仕様書に定める動作試験等も含まれる。

さらに、改修したソフトウェアが動作するシステム環境を整え、納品作業を行い、その結果を成果物とともにシステム運用業者に報告する。

ソフトウェア構成管理

受託者は、システムを構成するソフトウェアの設定情報又はプログラム仕様に変更があった場合は、ソフトウェアの構成管理を行う。その作業内容及び手順は、運用手順書として発注者が別に定める。

バージョンアップ及びパッチ適用

受託者は、発注者の指示に基づき、システムを構成するソフトウェアのバージョンアップを行う場合は、発注者が提示するプログラム設計書、システム構成情報を参照のうえ、そのバージョンアップの可否を判断する。判断の結果、バージョンアップ可能と判断した場合は、バージョンアップ作業を行う。このバージョンアップ作業には、動作試験等も含まれる。さらに、バージョンアップしたソフトウェアが動作するシステム環境を整え、納品作業を行い、その結果を成果物とともに発注者に報告する。

バージョンアップ不能と判断した場合には、その旨を発注者に報告する。

システム復旧業務

受託者は、システムに障害が発生した場合は、発注者の指示に基づき、発注者が提示する操作説明書、基本設計書及びプログラム設計書を参照のうえ、バックアップ情報からシステムの復旧を行い、システム復旧の成功を確認する。その確認後、その結果を発注者に報告する。

また、システム復旧が失敗した場合には、更に一世代前のバックアップ情報からシステムの復旧を行い、バックアップ情報が存在しなくなるまでこれを繰り返す。バックアップ情報が存在しなくなった場合は、システム復旧計画とともにその旨を発注者に報告する。

障害等原因調査

受託者は、発注者からシステム障害又はセキュリティ事案発生による障害等原因調査を指示された場合は、発注者が提示する操作説明書及び基本設計書を参照の上、調査を行い、その結果をシステム運用業者に報告する。

ソフトウェア保守付随作業

問い合わせ対応

システム運用業務責任者を經由して、発注者からのソフトウェアに対する問い合わせの対応を行う。

コンサルティング

システムの運用に関連した技術動向の把握、効果的・効率的なソフトウェアの提案、個別依頼事項に基づくソフトウェアの調査を行い発注者に報告するなど、当該ソフトウェア保守におけるコンサルティングを行う。

パッチリリース情報の提供

定期的に発注者へパッチリリース情報を提供する。

性能試験

システムが稼働期間中に渡って、要求された性能を発揮できるかを定期的に試験する。試験に際しては、全ての機能について目標値を満たしていることを確認する。

5.8.2 提案事項

上述した要件に加え、本業務の目標である、

- 本事業における利用者の満足度を高めるために、本業務の対象施設において利用者からの問い合わせを月間30件以内にすることを目標とする。
- 本事業における職員の業務負担を低減させるために、本業務の対象施設において職員の手作業を少なくとも半減させることを目標とする。

を達成するべく、投資対効果を高めていくためには、保守工程における作業はいかに行うべきか、提案を求める。

5.9 廃棄フェーズ

受託者は委託対象システム上のデータを後継システムで利用可能にするためのデータ出力作業を行う。併せて市の資産となるシステム内のデータは全て消去する。

第6章 業務遂行に関する要件

6.1 プロジェクト管理

6.1.1 プロジェクト管理方法

業務遂行に際して、発注者との合意事項はプロジェクト計画書としてまとめること。

PMBOK（Project Management Body of Knowledge）など、世界的にも標準手法として認知されているプロジェクト管理方法を用いること。

6.1.2 プロジェクト基礎データの収集報告方法

プロジェクトの進捗・品質を担保するために必要な基礎データを明確にし、その取得方法、報告方法について発注者と合意したうえで収集すること。発注者に対する報告は収集した基礎データをもとに行うこと。

6.1.3 提案事項

上述した要件に加え、本業務の目標である、

- 本事業における利用者の満足度を高めるために、本業務の対象施設において利用者からの問い合わせを月間30件以内にすることを目標とする。
- 本事業における職員の業務負担を低減させるために、本業務の対象施設において職員の手作業を少なくとも半減させることを目標とする。

を達成するべく、投資対効果を高めていくためには、プロジェクト管理はどのように行うべきか、提案を求める。

6.2 体制及び要員

6.2.1 プロジェクト体制

本業務の遂行に関するプロジェクト実施体制で臨むこと。

外部組織、協力会社などが存在する場合、その関係、役割、作業分担、責任範囲、指揮系統を明確にすること。

6.2.2 要員計画

本業務中の各フェーズを遂行するために、専任のプロジェクトマネージャーを1人割り当てること。

運用フェーズにおいては、個別の責任者（システム運用業務責任者）を割り当てることとし、同時期に並行して遂行する他フェーズのプロジェクトマネージャーとは兼務させないこと。

プロジェクト要員を計画し、要員の情報（プロフィール情報、スキル情報、参画期間、経験情報）を明確にすること。

要員計画に関する達成水準を示す。全ての要員は少なくともこの水準を満たす者で配置すること。

- プロジェクト要員のスキルレベル
システムの構成を把握し、ログの収集・確認が実施できる程度のレベルを要する

6.2.3 組織管理・コミュニケーション管理方法

本業務におけるプロジェクト組織の管理方法、組織間・組織内のコミュニケーション管理方法についてあらかじめ発注者と合意すること。

6.2.4 提案事項

上述した要件に加え、本業務の目標である、

- 本事業における利用者の満足度を高めるために、本業務の対象施設において利用者からの問い合わせを月間30件以内にする 것을目標とする。
- 本事業における職員の業務負担を低減させるために、本業務の対象施設において職員の手作業を少なくとも半減させることを目標とする。

を達成するべく、投資対効果を高めていくためには、体制・要員はどうであるべきか、提案を求める。

6.3 打合せ・報告

6.3.1 必須要件

受託者は、事業全体のスケジュール等に十分配慮し、発注者との打合せ・報告等を主体的に行うこと。

受託者は、本業務の実施にあたり、発注者で行う打合せ、報告等に関する議事録を作成し、発注者にそのつど提出して内容の確認を得るものとする。

6.3.2 提案事項

上述した要件に加え、本業務の目標である、

- 本事業における利用者の満足度を高めるために、本業務の対象施設において利用者からの問い合わせを月間30件以内にする 것을目標とする。
- 本事業における職員の業務負担を低減させるために、本業務の対象施設において職員の手作業を少なくとも半減させることを目標とする。

を達成するべく、投資対効果を高めていくためには、打合せ・報告はどのように行うべきか、提案を求める。

6.4 本業務の納品物

以下に記すものを発注者が示す期限までに納品すること。

なお、中間成果物に関しては、各フェーズの完了時に提出を行うこと。内容は発注者と協議し、承認を得たものを提出すること。

6.4.1 対象システムに係る各種ドキュメント

発注者が主に想定するドキュメント成果物については下記のとおりとする。なお詳細については発注者と協議のうえ決定する。

要件定義フェーズ

成果物	内容
システム要件定義書	新システム体系、新機能要件、新業務フロー及び非機能要件等、発注者と要件定義の過程で検討、合意した資料

製造フェーズ

成果物	内容
単体試験計画書	単体試験の方式、作業手順を定義した計画書
単体試験結果報告書	単体試験の実施結果、評価をまとめた報告書（単体試験全体）

試験フェーズ

成果物	内容
セキュリティ試験計画書	セキュリティ試験の方式、作業手順を定義した計画書
セキュリティ試験シナリオ	セキュリティ試験のシナリオ
セキュリティ試験結果報告書	セキュリティ試験の実施結果、評価をまとめた報告書

移行フェーズ

成果物	内容
データ移行計画書	データ移行の方式、作業手順を定義した計画書
データ移行仕様設計書	新システムへの移行要件や移行プログラムの処理内容を定義した設計書
データ移行実施報告書	データ移行の実施結果、評価をまとめた報告書
稼働環境移行実施報告書	稼働環境への移行の実施結果をまとめた報告書
システム構成図	システムの構成図（構成内容含む）
環境定義書	システム環境構築に関する各種定義情報をまとめたもの

研修フェーズ

成果物	内容
管理者向け操作説明書	研修において作成、使用した操作説明書。運用業務においても同じものが使われることが望ましい。
利用者向け操作説明書	研修において作成、使用した操作説明書。運用業務においても同じものが使われることが望ましい。

運用フェーズ

成果物	内容
操作説明書	システム開発時に作成し、納品されたもの。運用行為で変更したものを修正して納品すること
運用手順書	システム開発時に作成し、納品されたもの。運用行為で変更したものを修正して納品すること
構成管理書（構成情報）	システム開発時に作成し、納品されたもの。運用行為で変更したものを修正して納品すること
セキュリティ実施手順書	セキュリティインシデントが発生した場合の実施手順書
各種会議・打合せ議事録	議論や合意形成の経緯を記録したもの

保守フェーズ

成果物	内容
システム要件定義書	システム開発時に作成し、納品されたもの。保守行為で変更したものを修正して納品すること
詳細設計書	システム開発時に作成し、納品されたもの。保守行為で変更したものを修正して納品すること
運用手順書	システム開発時に作成し、納品されたもの。保守行為で変更したものを修正して納品すること
構成管理書（構成情報）	システム開発時に作成し、納品されたもの。保守行為で変更したものを修正して納品すること
操作説明書	システム開発時に作成し、納品されたもの。保守行為で変更したものを修正して納品すること
各種会議・打合せ議事録	議論や合意形成の経緯を記録したもの

6.4.2 形式等

書類（紙媒体）は、A4 判縦長横書き両面を原則とし、日本語表記のもの2部（原本1部、複写1部）を提出すること。

書類（電子媒体）は、CD-R 又は、DVD-R により1部提出すること（ファイルフォーマットは、Microsoft Office 2007 以降形式、Microsoft Project、Microsoft Visio に対応できるデータ形式）。

6.4.3 納品場所

発注者の指定する場所に納品すること。

第7章 提案書作成要領

7.1 提案書に関する要求事項

提案書に関する要求事項は、次のとおり。

7.1.1 提案書の記述に対する要求事項

提案書の内容は、本仕様書で示した要求事項をすべて満たすことを求めているので、すべての事項に対応した記述をすること。記述内容に不備がないように十分注意すること。

また、本仕様書で示した提案事項は、要求事項を満たしたうえで、本事業の目標達成に寄与するべく、より優れた提案を求めているものであり、提案内容の性能、技術、ノウハウ等について明確に記述すること。

7.1.2 提案書の構成及び記載事項

提案書の記述は、以下の項目の順番と内容に沿った構成で作成し、提案に当たっては、根拠を明示し具体的に記述すること。

本事業における対象システムの全体像に関する提案

提案の冒頭で、本事業において対象システムが果たす役割について、イメージ図等を用いて具体的に記述すること。

対象システムに関する提案（仕様書第4章に関連）

1. 対象システムの機能要件に関する提案

要求（必須）事項については、どのように実現するのかの具体的な方策を記述すること。提案事項については、提示した見積額の範囲の中で何を実現させるのかについて、その手法と共に記述すること。

2. 対象システムの非機能要件に関する提案

信頼性、セキュリティ、可用性、拡張性等のそれぞれについて、どのように担保できるのかについて具体的に記述すること。

3. 対象システムのファシリティ要件に関する提案

システムの重要性に応じた適切な環境をどのように確保するのかについて、具体的に記述すること。

4. 対象システムのセキュリティ要件に関する提案

システムをセキュリティの脅威から守るための方策について、具体的に記述すること。

5. 対象システムのサービス要件に関する提案

発注者が示すサービスレベルを確保するために、どのような方策を行うのかについて具体的に記述すること。また、サービスレベルをさらに高める工夫について提案があれば記述すること。

業務遂行に関する提案（仕様書第6章に関連）

● プロジェクト管理に関する提案

本業務のプロジェクト管理におけるリスクを抽出し、そのリスクに対する方策について具体的に記述すること。

● 体制及び要員に関する提案

プロジェクトマネージャーの経験、能力を本業務でどのように活かすことができるのかについて記述すること。

● 打合せ・報告に関する提案

● 納品物に関する提案

見積費用総括表

様式に沿って、フェーズ及び年度ごとの見積費用について総括表を作成すること。

その他参考資料（任意）

本業務に関連し、発注者に対して特に情報提供を必要とする場合は、すべての提案の末尾に、まとめて記述すること。

添付資料による情報提供でも可能とする。

第8章 その他

8.1 業務の再委託

本業務の全部または一部を再委託することは認めない。ただし、あらかじめ発注者から書面による承諾を得た場合は、この限りではない。

8.2 知的財産権の帰属等

知的財産権等については、契約書（案）による。

8.3 機密保持

受託者は本業務に係る作業を実施するに当たり、発注者から取得した資料（電子媒体、文書、図面等の形態を問わない。）を含め契約上知り得た情報を、第三者に開示または本業務に係る作業以外の目的で利用しないものとする。ただし次のいずれかに該当する情報は除くものとする。

- 取得した時点で、既に公知であるもの
- 取得後、受託者の責によらず公知となったもの
- 法令等に基づき開示されるもの
- 発注者から秘密でないと指定されたもの
- 第三者への開示または本業務に係る作業以外の目的で利用することにつき、事前に発注者と協議の上、承諾を得たもの

受託者は発注者の許可なく取り扱う情報を指定された場所から持ち出し、あるいは複製しないものとする。

受託者は本業務に係る作業に関与した受託者の所属社員が異動した後においても、機密が保持される措置を講じるものとする。

受託者は本業務に係る検収後、受託者の事業所内部に保有されている本業務に係る発注者に関する情報を、裁断

等の物理的破壊、消磁その他復元不可能な方法により速やかに抹消すると共に発注者から貸与されたものについては、検収後 1 週間以内に発注者に返却するものとする。

8.4 情報セキュリティに関する受託者の責任

8.4.1 情報セキュリティポリシーの遵守

受託者は発注者が示す情報セキュリティポリシーを遵守すること。なお、個人情報の扱いについては、発注者が示す個人情報取扱特記事項を遵守すること。

8.4.2 情報セキュリティを確保するための体制の整備

受託者は発注者のセキュリティポリシーに従い、受託者組織全体のセキュリティを確保すること。

8.5 瑕疵担保・契約不適合担保責任

検収後 1 年間において納入成果物に瑕疵（かし）があることが判明した場合、あるいは発注者が検収後 5 年間において納入成果物はその種類又は品質に関して契約の内容に適合しないことを覚知し、そのことを 1 年間以内に受託者に申し出た場合には、受託者は次のいずれかの対処を行うこと。

- 受託者の責任及び負担において、発注者が相当と認める期日までに補修を完了する。ただし、補修に過大な費用が掛かる場合は、受託者と発注者の合意の上で契約を解除する
- 受託者と発注者の合意の上で、委託契約代金について不適合相当額を減額する

8.6 法令等の遵守

受託者は、民法（明治 29 年法律第 8 9 号）、刑法（明治 40 年法律第 4 5 号）、著作権法、不正アクセス行為の禁止等に関する法律（平成 1 1 年法律第 1 2 8 号）等の関係法規を遵守すること。

受託者は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び受託者が定めた個人情報保護に関するガイドライン等を遵守し、個人情報を適正に取り扱うこと。

8.7 応札条件

地域のIT人材育成の観点から、本業務の実施にあたって、受託者は下記のいずれかであることが望ましい。

- 地域IT企業
- 地域IT企業を含めた共同企業体
- 地域IT企業を再委託先とする企業

地域IT企業：発注者の管轄地域内に本店を有する者、管轄地域内に支店等を有し、当該支店等に勤務する従業員比率が50%以上の者、または当該支店等に勤務する従業員が50人以上（うちSE数が30人以上）の者

8.8 特記事項

暴力団等又は暴力団等関係者から不当要求又は工事妨害（以下「不当介入」という。）を受けたときは、次に掲げる事項を遵守すること。なお、遵守していないことが判明した場合は、指名停止等の措置を行う。

(1) 不当介入を受けた場合は、毅然としてこれを拒否し、不当介入があった時点で速やかに警察に通報するとともに捜査上必要な協力を行うこと。

(2) 警察に通報等を行った内容について書面により速やかに発注者に報告すること。また、不当介入を受けたことにより、工程に遅れが生じるおそれがある場合は、発注者と協議を行うこと。