

役務要求

No.	要求分類		要求項目	No.	項目名	要求事項	備考
1	役務要求	システム導入に係る役務に関する要求	プロジェクト管理	1-1	プロジェクト計画書	受注者はシステムの構築における具体的な体制、スケジュール、納品物の一覧、プロジェクト管理方針、品質管理方針、プロジェクト管理方法等を含んだプロジェクト計画書を作成し本市の承認を得ること。	
				1-2	進捗管理	受注者は、作成し承認されたプロジェクト計画書に基づき、プロジェクト進捗管理を行うこと。また、実施計画と実績の差を把握し、進捗の評価を行うこと。定例報告会において進捗状況を報告すること。なお、進捗及び進捗管理に是正の必要がある場合は、その原因及び対応策を明らかにし、速やかに是正の計画を策定すること。	
				1-3	品質管理	プロジェクト計画策定時に定義した品質管理方針に基づく品質管理を実施すること。品質基準と状況の差の把握、品質の自己評価を実施し、各工程完了報告会において本市に報告すること。品質及び品質管理に是正の必要がある場合は、その原因と対応策を明らかにし、速やかに是正の計画を策定すること。	
				1-4	課題・リスク管理	課題発生時には、課題の内容、解決主体、解決予定を明らかにし、本市と協議のうえ、課題対応策を検討すること。課題は、解決するまでモニタリングし状況に応じて解決予定や派生課題を管理すること。システム稼働、費用及びシステム品質に影響を及ぼすと想定されるものはリスクとして管理・評価を行うこと。リスクが顕在化した場合は対応方針について本市と協議すること。	
				1-5	変更管理	マスタスケジュール、仕様凍結後の仕様変更、業務遂行の体制変更及び契約条文に影響を与える事象は変更要求として管理し、対応に係る工数（費用）、スケジュール及びその他について、変更委員会にて変更可否の承認を得ること。	
				1-6	プロジェクト運営	受注者は、作成し承認されたプロジェクト計画書に基づき、プロジェクト管理を行うこと。また、会議体を設置して、定期的な報告を実施すること。	
				1-7	工程管理	設計工程及びテスト工程においては、受注者としての品質見解を提示の上、本市に対して工程の完了を報告し、承認を得ること。	
				1-8	コミュニケーション	受注者は、本市と受注者に係るメンバー間のコミュニケーションツール（Web会議ツール等）を準備し、本業務に携わる全てのメンバーに対して情報・データ共有や会議開催周知等が迅速且つ効率的に行えるようにすること。	
				1-9	推進体制	本業務の遂行にあたっては、必要なスキル及び経験を有するメンバーを配したプロジェクト体制を整え、本市に体制図を提出し、承認を得ること。また、プロジェクト責任者並びに本システムの設計・構築業務、テスト業務、本番移行業務、研修業務及び保守業務等の各領域別に責任者を定めること（業務に支障を与えない限り、責任者の兼任は可能とする）。	各領域別に責任者を定めずに、責任者を兼務とする場合は、その旨を体制図に記載すること。
				1-10	セキュリティ管理体制	プロジェクトを推進する上で必要なセキュリティの管理体制を整え、情報セキュリティ対策状況を管理する責任者を定め、本市に体制図を提出し、承認を得ること。	
				1-11	成果物の管理	成果物は常に最新化することとし、変更の履歴管理を行うこと。また、作成した成果物は、運用・保守期間中も継続して最新化できるように管理すること。	

役務要求

No.	要求分類		要求項目	No.	項目名	要求事項	備考
				1-12	定例報告会	プロジェクト計画書策定時に定義したプロジェクト管理方針に基づくプロジェクト管理（進捗管理、品質管理、課題・リスク管理、変更管理、セキュリティ管理）を実施すること。 【開催サイクル】 稼働前後については、月次での報告会を開催することとし、安定稼働後は四半期ごとの資料報告とする。 【報告書類】 進捗報告書、課題管理表、変更管理票、WBS、その他必要な報告資料等	
				1-13	各工程完了報告会	各工程における成果物の品質を検査し、工程完了判定の実施を依頼すること。 【開催サイクル】 各工程の完了時 【主要報告書類】 各工程における成果物、品質状況報告書等	
				1-14	各検討部会	要件・仕様の調整、進捗管理、課題管理、データ移行等に関する方策・作業内容の検討・調整等を行うこと。 【開催サイクル】 随時 【報告書類】 課題管理表、各検討・調査・報告資料等	
			要件定義・設計	1-15	要件定義・設計方針	受注者は、要求仕様書に定められた内容を要件として定義し、これらを実現するための合理的な仕組みを設計することとする。要件定義した内容は本市に納品すること。設計した内容については設計書を作成し、運用保守において適宜これを参照・情報開示できるように適切に管理すること。また、操作性、使用感等の定性的な領域にかかる要求に関しては、適宜デモ等を実施することで可能な限り設計に反映すること。	
				1-16	機能要求に関する設計	受注者は、機能要求を実現するために必要な設計を実施すること。設計に際しては、本市関係部署へのヒアリング・調査等、必要な作業を漏れなく実施し、各機能要求の内容に鑑みた設計（案）を本市に提示・説明の上、承認を得ることとする。なお、新たに本市にて業務運用の設計が必要な場合はこれを支援することとする。	関係部署へのヒアリングの実施に関して、役割分担の見直しが必要な場合は、市と別途協議する。
				1-17	非機能要求に関する設計	受注者は、非機能要求を実現するために必要な設計を実施すること。設計に際しては、本市関係部署へのヒアリング・調査等、必要な作業を漏れなく実施し、各非機能要求の内容に鑑みた設計（案）を本市に提示・説明の上、承認を得ることとする。	関係部署へのヒアリングの実施に関して、役割分担の見直しが必要な場合は、市と別途協議する。
				1-18	運用保守要求に関する設計	受注者は、運用保守要求を実現するために必要な設計を実施すること。設計に際しては、本市関係部署へのヒアリング・調査等、必要な作業を漏れなく実施し、各運用保守要求の内容に鑑みた設計（案）を本市に提示・説明の上、承認を得ることとする。なお、新たに本市にて業務運用の設計が必要な場合はこれを支援することとする。	関係部署へのヒアリングの実施に関して、役割分担の見直しが必要な場合は、市と別途協議する。
				1-19	仕様の網羅性	最終的なプロジェクト計画書又は設計書に記載する機能は、要求仕様書に記載の要求を全て網羅し、かつ要件と機能の対応が明確であることとする。既存のパッケージ標準の仕様書を使用することを可とするが、その場合も要件との対応が明確となるように工夫することとする。	
				1-20	仕様変更	仕様変更が行われた場合は、事前にプロジェクト計画書で取り決めたルールに則り、変更管理を実施することとする。	

役務要求

No.	要求分類		要求項目	No.	項目名	要求事項	備考
			構築	1-21	構築方針	受注者はプロジェクト計画書に記載したとおりのシステムを構築することとする。 また、構築にあたっては、システムが全体として動作し、適切にサービスを提供するために必要となる全ての作業を行うこととする。	
				1-22	システム環境構築	システム環境として、試験環境、本番環境の2つの環境に区別する。 【試験環境】 システム稼働後の機能改修、データ移行などの事前検証、本番稼働後の利用者研修等に利用する環境とし、受注者にてデータセンタに構築し、受注者が維持管理する。 【本番環境】 本市の行政事務を遂行する環境とし、受注者にてデータセンタに構築し、受注者が維持管理する。 試験環境については、バージョンアップなどの検証を行うのに十分な環境数、スペックを用意すること。 なお、パブリッククラウド上に構築する場合は、データセンタをパブリッククラウドに読み替える。	
				1-23	データセンタ環境構築	受注者は、データセンタサービス利用の提供に伴い、各業務システムのサーバ・機器がデータセンタを利用するために必要となる準備作業（ラック、電源、ネットワークの準備等）を実施すること。また、準備作業について、作業計画（準備作業に係る全体スケジュール、作業内容、役割分担、成果物等）を定め、本市と合意を得ること。 なお、パブリッククラウド上に構築する場合も、必要なシステム稼働環境の構築を行うこと。	
				1-24	ネットワーク構築	受注者は、次期システムを利用するために必要となるネットワーク環境（本庁舎とデータセンター間）の構築を実施すること。また、準備作業について、作業計画（準備作業に係る全体スケジュール、作業内容、役割分担、成果物等）を定め、本市と合意を得ること。構築のタイミングについては、サブシステム毎のシステムテストの実施時期及び稼働時期をふまえ、本市ネットワーク事業者と本市を介して調整の上、順次実施していくこと。	
				1-25	設計変更	構築時に、設計変更の必要が生じた場合は、本市の承認を得た上でプロジェクト計画書を変更することとする。	
				1-26	既存システムへの影響調査	構築/設定作業によって、既存システムやネットワークに影響を与えないよう、事前に十分な調査・調整を実施することとする。	受注者が提供するシステム以外のシステム等に関する影響の調査・調整は、市と別途協議する。
				1-27	構築に係る手配	システムの構築に必要な、機器や環境に関しては、受注者が全て手配することとする。ただし、本市固有の機器や環境が必要な場合は、本市の承諾を得た上で、これを使用することを可とする。	
				1-28	既存システムとの連携	既存システム及びネットワーク等に対して改修・設定変更等が必要な場合は、当該システム及びネットワークの運用保守を担当している受注者に対し、本市を通じて作業を依頼すること。また、依頼にあたっては、対応費用を本市が確保するための期間を考慮し、事前の相談の上、これを実施すること。	
			品質試験（テスト）	1-29	テスト計画	受注者は、各種テスト（単体テスト、結合テスト及び総合テスト等）実施するにあたって、目的・環境・手法・品質評価基準等を明記したテスト計画書を事前に作成し、本市に提示すること。	

役務要求

No.	要求分類		要求項目	No.	項目名	要求事項	備考
				1-30	テスト方針	受注者は、各テスト計画書等に基づいて、開発したシステムの品質試験（テスト）、結果分析及びその対策を実施すること。テストにおいて、エラー及び障害発生を確認した場合は、本市へ報告の上、その原因や影響をすみやかに特定し、設計変更・アプリケーション改修等しかるべき対応を実施することとする。性能面での問題が発生した場合も同様に、原因を特定の上、適宜性能向上対策を実施すること。テストにあたっては、網羅的な検証が可能なテストデータを受注者自身で用意すること。また、本市による受入テスト（運用テスト）の支援を行うこと。	
				1-31	再テストの方法	テストにおいてエラー及び障害が発見された場合、当該箇所の設計段階へ立ち戻りの上、原因分析を実施する。設計変更後は、原則として単体テストからやり直すこととするが、エラー及び障害の影響範囲が限定的であると判断される場合は合理的な手法による再テストを実施すること。	
				1-32	テストの報告	各種テスト計画等にもとづいて実施したテストはテスト報告書として提出すること。	
				1-33	テストデータの取り扱い	個人情報等を含むデータは原則テストで使用しないこと。やむを得ず、個人情報等を含むデータをテストで使用する場合は、許可なくデータの持ち出しをしない等セキュリティに十分に配慮した上で、本市と協議の上取り扱いを決定し、許可を得た上で使用すること。	
				1-34	単体テスト	アプリケーションが単体で正常に稼動することを担保すること。パッケージシステムとしてアプリケーションの正常な稼動が担保されている場合は、この限りではない。	
				1-35	結合テスト	受注者にて環境を用意し、機能の網羅性に配慮した上で、以下の観点にてシステムの稼働品質を担保すること。 ①プログラム連携テスト ②印刷テスト ③バッチテスト ④バックアップ、リストアテスト	技術面や費用面を鑑みた結果、左記のテストの実施が困難な場合は、システムの稼働品質の担保のための代替方法を検討の上、市と別途協議する。
				1-36	結合テストの環境	テストの実施にあたっては、システム構成（概観）、ソフトウェアのバージョン、権限等を本番環境と合わせること。	
				1-37	総合テスト	本番と同等の環境で、システムが正しく稼動することを担保すること。なお、性能評価は本番相当環境にて、オンライン応答時間・バックアップ時間・同時接続・バッチ処理等を対象に実施することとし、無風時・平常時・繁忙期、設計上の上限値等の想定負荷パターン毎に性能を評価すること。 ①シナリオテスト ②監視テスト ③システム運用テスト ④セキュリティテスト ⑤性能評価（性能テスト、負荷テスト）	技術面や費用面を鑑みた結果、左記のテストの実施が困難な場合は、システムの稼働品質の担保のための代替方法を検討の上、市と別途協議する。
				1-38	総合テストの環境	総合テスト以降のテストにおいては、本市と作業体制、作業場所等について協議の上、本番と同等の環境で実施するものとする。	
				1-39	受入テストの支援	テストは本市が一通りの業務機能を確認できるものであることを前提とし、テスト内容を提案すること。提案後、本市と協議の上、テスト内容を決定すること。また、テストの実施にあたっては、テスト環境の手配、テストデータの作成等、出来る限り協力すること。	技術面や費用面を鑑みた結果、左記のテストの実施が困難な場合は、システムの稼働品質の担保のための代替方法を検討の上、市と別途協議する。

役務要求

No.	要求分類		要求項目	No.	項目名	要求事項	備考
			本番移行	1-40	本番移行方針	受注者は、本番移行作業により、既存システム及びネットワークに影響を与えないよう本番移行計画を立案し、本市の承認を得ること。本番移行計画書に基づいて、移行作業を主体的に実施すること。	
				1-41	本番移行に係る調査・調整	既存システム及びネットワークに対して作業が必要な場合は、当該システム及びネットワークの運用保守を担当している受注者に対し、本市を通じて作業依頼、日時の調整を実施をすること。また、依頼にあたっては、対応費用を本市が確保するための期間を考慮し、事前の相談の上、これを実施すること。	
				1-42	コンティンジェンシープラン	本番移行計画書には移行作業がうまくいかなかった場合の切り戻し作業等の内容（コンティンジェンシープラン）も記載すること。	
				1-43	移行リハーサル	本番移行リハーサル等を実施し、本番移行作業が正しく行えることを検証すること。	
				1-44	データ移行	受注者は、あらかじめデータ移行設計を行うこと。本市から提示される現行システムのデータ（CSV等汎用的な形式）を受け取り、新システムへ取り込む作業分担は、受注者が主体となることを想定するが、詳細は市と別途協議する。その際、必要なデータ変換作業を実施する。	
				1-45	データ移行の整合性確認	データ移行設計に従い、移行対象のデータと、移行後のデータが一致することを確認し、本市へ報告すること。 データ移行の整合性確認の作業分担は、受注者が主体となることを想定するが、詳細は市と別途協議する。 なお、職員番号及び組織コードについては、現在の番号をそのまま引き継げること。	職員番号及び組織コードについては、現在の番号をそのまま引き継ぎが困難な場合は、新コード等との紐づけが把握できる等の代替手段を検討の上、市と別途協議する。
				1-46	データ移行作業	（１） 現行システムのデータ仕様の確認 （２） データ変換仕様の作成・決定（CSV等） （３） （必要に応じて）変換プログラムの作成 （４） データチェック・変換作業 （５） 不正データの抽出 （６） 不正データ補正・修正 （７） 新システムへのデータ移行 （８） 本市による移行データ確認の支援 データ移行の作業分担は、受注者が主体となることを想定するが、詳細は市と別途協議する。	
				1-47	データ移行に係るセキュリティ対策	データ移行及びそれにかかる作業によって、不正にデータが漏洩しないよう、対策を講じること。また、講じた対策については本市へ報告の上、承認を得ること。 データ移行のセキュリティ対策の作業分担は、受注者が主体となることを想定するが、詳細は市と別途協議する。	
				1-48	移行データの破棄	データ移行にて使用したデータは移行以外の目的には使用せず、システムが安定稼動したことを確認した後、適切に破棄すること。	
				1-49	マスタパラメータ設定	システムの稼動に必要な各種初期データは、本市が提供する情報をもとに設定すること。	
				1-50	移行の対象となるデータ	移行にあたっては、「データ移行一覧」に記載のデータ及びファイルを移行対象データとする。	移行が困難なデータは、対応方法を検討の上、市と別途協議する。

役務要求

No.	要求分類		要求項目	No.	項目名	要求事項	備考
			操作研修	1-51	マニュアル	サブシステム毎に操作マニュアルを作成し、納品すること（管理者／一般ユーザ／一般ユーザ(初心者)向け）。 一般ユーザ(初心者)向けは、普段パソコンの操作に不慣れな職員等を想定しており、画面キャプチャーの多用等、理解が深まるように工夫すること。	受注者が保持している標準的なマニュアルで対応可能な場合は、当該マニュアルを納品することとするが、当該内容を確認の上、市と別途協議する。
				1-52	初期研修	サービスの導入にあたっては、職員に向けて必要と考えられる研修（管理者向け／一般ユーザ向け／一般ユーザ(初心者)向け）を実施すること。 一般ユーザ(初心者)向けは、普段パソコンの操作に不慣れな職員等を想定しており、複数人でサポートしながら一緒に操作を試す等、理解が深まるように工夫すること。	対面の集合形式の場合、以下の開催規模と回数を例示として記載するが、あくまでも例であり、この記載のとおり実施を強制するものではない。 一般ユーザは1,000名程度と多いため、オンライン・動画視聴・資料閲覧等、対面の集合研修以外の効率的な実施方法や回数等を提案すること。 ※集合形式の場合、1回当たり2時間程度で、システム毎の開催ではなく、全システムを網羅的に説明する研修を想定。 ※開催場所は市が庁内の会議室等を確保する想定。
				1-53	初期研修の実施準備	研修を実施するために必要となる端末準備、システム・端末の設定は、市が中心となり対応するが、必要に応じてサポートすること。 また、講師の派遣、対象職員数に応じたサポート要員の準備等、研修に必要な資料や要員等は受注者にて準備すること。	

運用保守要求

No.	要件分類		要件項目	No.	項目名	要件事項	備考
1	運用・保守要求	システム利用にかかるシステムの運用及び保守に関する要求	通常運用	1-1	運用保守計画策定	受注者はシステムの運用保守開始前に、運用保守の範囲、体制、スケジュール、管理方法、コミュニケーション等を含んだ運用保守計画を作成し本市の承認を得ること。	
				1-2	運用体制	運用作業を実施するものを事前に定義し、運用業務を行うこと。 ・運用担当責任者：新システムの運用に関する全責任を担うこと。 ・運用担当管理者：新システムの運用に関して、例外運用等の運用担当者では判断ができない場合等の判断及び指示等を行うこと。 ・運用担当者：新システムの運用において定められた運用を行うこと。	
				1-3	保守体制	以下、保守作業を実施するものを事前に定義し、保守業務にあたること。 ・保守責任者：保守に関する管理・責任を担うこと。 ・保守担当者：保守に関する作業を行うこと。	
				1-4	運用保守時間	システム運用保守業務の実施時間については、各業務以下のサービス利用時間の間とする。ただし、一部システム停止等業務に影響のある、又は影響するリスクのある作業については、事前に計画及び本市へ報告した上で、運用保守時間外もしくはオンラインサービス利用時間以外の時間で実施することとする。 財務会計7:00～24:00 庶務事務7:00～22:00 人事給与7:00～22:00 文書管理7:00～22:00 ※一部年度替わり等の繁忙期に22時を超えて利用したい場合は別途協議とする。 ※土日祝日も含む ※別途定期メンテナンスを実施する日は除く。 ※緊急でない業務は、当日の上記の時間帯中でなく翌日以降にする等、対応時期を別途協議する。	
				1-5	運用作業の範囲	システムサービスを日々稼働させるために必要な作業を行うこと。作業にあたっては、各システムが円滑に稼動し、品質が確保されるように、作業計画や運用手順書（システム運用マニュアル）に基づくこと。 作業依頼書・作業指示書による作業、共通マスタのアップデート、システム構成管理、機能変更に関する変更管理、アカウント管理、データの作成・登録、データの抽出、データ整合性チェック、各種調査依頼、データバックアップ、システム監視、問い合わせ対応（ヘルプデスク）、バッチスケジュール管理、バッチ処理運用管理、運用管理方式の変更対応、SE対応、ドキュメント管理、運用報告会の開催、SLAモニタリング報告、改善提案、職員用の操作マニュアルの整備・提供・更新	左記の作業分担は、受注者が主体となることを想定するが、詳細は市と別途協議する。
				1-6	保守作業の範囲	システムサービスを日々稼働させるために必要な作業を行うこと。作業にあたっては、各システムが円滑に稼動し、品質が確保されるように、作業計画や運用手順書（システム運用マニュアル）に基づくこと。 （保守作業） ハードウェア設定の変更・追加・削除、ハードウェアの交換、ソフトウェア設定の変更・追加・削除、ソフトウェアバージョンアップ（法制度改正対応等を含む。）、バッチ・パターンファイル等の適用、プログラムバグの対応、機能追加・改良	クラウドサービス等、サービス利用形態の場合は、役務としてハードウェアの設定、交換等の作業は発生しないため、適切にサービスが提供されるよう、受注者側にて、適宜実施すること。

運用保守要求

No.	要件分類		要件項目	No.	項目名	要件事項	備考
				1-7	運用作業計画	システムの年間／月間／週間の運用作業計画を作成し、本市の承認を得ること。	受注者が保持している標準的な運用計画等に対応可能な場合は、当該運用保守計画を使用することとするが、詳細は市と別途協議する。
				1-8	保守作業計画	機能追加／改善、新機器の導入／交換、不具合改修、不具合機器交換等の作業について、事前に保守作業計画を作成し、本市の承認を得ること。	クラウドサービス等、サービス利用形態の場合は、役務として新機器の導入、交換等の作業は発生しないため、適切にサービスが提供されるよう、受注者側にて、適宜実施すること。
			障害対応	1-9	障害時の連絡体制	障害発生を検知した際の連絡体制を設定した上で、本市に体制図を提出し、承認を得ること。	
				1-10	障害時の自動通報	障害発生時に、本市に対して自動通報（メール等）を行うこと、もしくはSEが障害を検知・初動対応を行うこと。	
				1-11	障害対応の範囲	システムを安定的に利用するための一連の業務（予防保守、障害検知、障害発生連絡、影響報告、障害原因の調査・特定、中間報告、暫定対応、恒久対応、事後報告等）を実施すること。	
			業務委託	1-12	各業務作業の委託	以下の定期的な業務について、市から提供する情報を基に、委託受注者が主体となり、下記業務に係る実行、スケジュールの調整、進捗管理・報告、課題の共有等を行うこと。また、職員作業についてもその支援を行うこととするが、職員作業で実施可能なものについては、実施時期や注意事項のほか、マニュアルの提供による実施も可とする。 【機構改革、定期人事異動の運用保守対応】 機構改革、定期人事異動における、共通マスタ系（職員情報、アカウント、組織情報、電子決裁ルート等）の運用保守対応 原則4月10月の年2回程度想定	左記の作業分担は、受注者が主体となることを想定するが、詳細は市と別途協議する。
			問合せ対応 （ヘルプデスク）	1-13	業務内容	業務主管課からの各種問合せや障害時の対応及び要求依頼に関する対応を実施すること。	
				1-14	受付	・業務主管課からの各種問合せや障害時の対応及び要求依頼に関する対応を実施すること。 ・ベンダーの既設コールセンターに限らず、業務担当SEや、問合せ用のコミュニケーションツール等による対応でも可とする。 ・問合せ方法は、電話またはメールとし受付を平日8:30～17:30にて行うこと。 この時間帯での対応が困難な場合は、市と別途協議する。	
				1-15	調査	問合せに関して、一次切り分けを実施すること。問合せ内容に関して、これまでの応対履歴等を調査し、既存事象か否かを判断すること。既存事象でない場合には調査を実施すること。	
				1-16	回答	問合せ内容が既存事象であった場合には、速やかに回答すること。問合せ内容に調査を要する場合、調査内容が判明次第速やかに回答すること。	
				1-17	記録／報告	問合せ・要求・依頼内容（日時、内容、連絡者、回答内容）等を記録し、作業実績報告書にて、本市に報告すること（月次の運用保守報告会を想定）。特に、大規模な障害や変更要求等については、原因・対応策や経緯等を取りまとめた上で、月次の運用保守報告会を待たず、すみやかに本市に報告すること。	費用面を鑑みた結果、対応が困難な場合は、作業負担を軽減するために、記録内容を最小限に抑える等の対応を検討の上、市と別途協議する。
			セキュリティ管理	1-18	セキュリティ対策方針	システムのセキュリティ対策の前提となる上位方針を設定すること。	

運用保守要求

No.	要件分類		要件項目	No.	項目名	要件事項	備考
				1-19	セキュリティインシデント管理	事象発生時に、対応の要否を判断する基準を設定すること。なお、対応要の場合にはセキュリティインシデントして取扱うこと。また、セキュリティインシデント発生時の事象及びログ等を取得すること。	
				1-20	セキュリティインシデント管理体制	セキュリティインシデント発生に対応するための体制を整え、本市に体制図を提出し、承認を得ること。	
				1-21	セキュリティ対策実施手順	本市のセキュリティ対策基準及び策定したセキュリティ対策方針に従い、セキュリティインシデント発生時に対応する手順等を示す計画を立案した上で、本市に提出し、承認を得ること。	
				1-22	セキュリティチェック	セキュリティが確保されるシステムサービス環境を提供すること。	
			運用保守環境	1-23	試験環境の設置	業務システムに対するセキュリティチェック（アクセスログ分析、不要アカウント削除、管理者パスワードの変更等）を定期的実施をサポートすること。	
			ドキュメント管理	1-24	運用手順書・マニュアル管理	受注者は、運用・保守フェーズにおいて、レベルアップや仕様変更の結果を検証可能な環境を用意すること（試験環境と本番環境は別環境とする）。本番環境のデータを定期的に試験環境にコピーすること。	受注者が保持している標準的な手順書、マニュアルで対応可能な場合は、当該手順書、マニュアルを納品することとするが、当該内容を確認の上、市と別途協議する。
				1-25	利用者向け操作マニュアル	各システムを運用するうえで必要となる手順書や操作マニュアルを策定すること。運用手順に変更があった場合は最新化を行うこと。手順書や操作マニュアルのバージョンや、所在を管理すること。	
				1-26	保守手順書管理	利用者向けの操作マニュアルについて、システムの操作性に変更があった場合は最新化を行うこと。操作マニュアルのバージョンや所在を管理すること。	
			定例報告会	1-27	運用保守報告会の開催	各種ソフトウェア、機器に関する保守（開発、試験及びリリース、メンテナンス等）手順が定められた保守手順書の管理を実施すること。	受注者が保持している標準的な手順書、マニュアルで対応可能な場合は、当該手順書、マニュアルを納品することとするが、当該内容を確認の上、市と別途協議する。
			障害・災害発生時対応手順の策定	1-28	障害時運用手順	運用保守に関して月次での報告を行うこと。 ①運用保守作業に関する報告 ②作業計画に関する連絡及び調整 ③問合せ対応及びバックログに関する報告 ④課題対応・セキュリティ対策に関する報告 ⑤障害に関する報告 ⑥SLAモニタリング報告 ⑦統計情報に関する報告 ⑧運用方法等の変更に関する報告及び協議 ⑨その他、報告及び協議が必要な事項	技術面や費用面を鑑みた結果、統計情報に関する報告が困難な場合は、代替方法を検討の上、市と別途協議する。
				1-29	被災を想定した手順策定	障害時の連絡体制・対応フロー等を定めて、運用手順書に作成すること。運用手順書は、運用設計段階において作成し、総合テスト及び運用テストを通じて手順の検証を行うこと。	事業継続を前提とした想定訓練の実施が困難な場合は、代替方法を検討の上、市と別途協議する。
						想定しうる災害に対して、運用作業計画に沿った、災害発生時の体制・連絡系統及び手段・対応フロー等（障害確認の手順・対処方法、復旧優先順位の設定）を定め、事業継続を前提とした復旧手順を策定するとともに、年1回の想定訓練を実施すること。訓練の詳細（休日などに業務を停止して訓練を実施する等）については、本市と協議の上決定する。	
						※ドキュメントについては各社のマニュアル等で可	

運用保守要求

No.	要件分類		要件項目	No.	項目名	要件事項	備考
			事業引継ぎ	1-30	履行満了時の支援	本事業の契約履行期間の満了の際、受注者は本市の指示のもと、本事業終了日までに本市が継続して本事業を遂行できるよう必要な措置を講じ、新規受注者に移行する作業の支援を行うこと。 また、事業引き継ぎに伴いデータ移行等が発生する場合、構築・運用を行っている全ての業務システムについて、移行のために必要となるデータを汎用的なデータ形式（CSV等）に加工し提供すること。 さらにファイル・データレイアウト等の資料を提供するとともにQA対応など、本市または新規受注者に対して誠意を持って協力すること。	データ加工作業等が困難な場合は、適宜問合せ対応等により、本市または新規受注者に対して誠意を持って協力すること。
				1-31	データ消去・撤去	データ移行作業の完了後は、作業内容を本市に報告した上で、「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」を参考にした「滝川市情報セキュリティポリシー※」に準拠し、業務データおよび移行データの消去、撤去・廃棄を行うこと。 ※本業務に係る情報資産及び機器を該当とするが、クラウドサービスの場合にはクラウドサービス事業者のサービス仕様に則り、データ消去を実施すること。その際、データ復元が出来ないよう対策を講じること。	
				1-32	その他必要時の支援	本市との協議の上、特定の業務を本市又は他受注者へ引き継ぐ場合においては、引継ぐべき業務の内容について、次の内容を詳細に記録した業務引継書等を作成し、本市に提出すること。また、受注者は業務引継書等に基づき、被引継者に対し本業務が停滞しないよう十分な説明及びサポートを行うこと。本市以外の第三者に引継ぎを行う場合、引継ぎ業務には本市の担当者が立会い、その内容について確認を行う。 ＜業務引継書の内容＞ ① 引き継ぐ業務の流れ ② 引き継ぐ業務の進捗状況（予定と実績） ③ 構成管理台帳 ④ 関連する資料の明細書（③に付帯する情報（ソフトウェア・ハードウェアのカタログ等）） ⑤ その他円滑な業務引継ぎのために必要となる資料	業務引継書の作成等が困難な場合は、適宜問合せ対応等により、本市または新規受注者に対して誠意を持って協力すること。