

神戸市ごみ収集運搬管理システムにかかる
サービス委託業務仕様書

令和8年2月

神戸市環境局
業務課

目次

1. 本業務の背景と目的	1
1.1. 背景・目的.....	1
1.2. 現行の課題・問題点.....	1
1.3. 期待される効果	1
2. 本業務の内容	2
2.1. 名称.....	2
2.2. 契約期間（予定）	2
2.2.1. 構築期限	2
2.2.2. システム運用期間.....	2
2.3. システム等内容	2
2.4. システム接続.....	2
3. システム概要	3
3.1. ソフトウェア要件.....	3
3.2. ハードウェア要件.....	3
4. 調達計画.....	3
4.1. 委託期間	3
4.2. スケジュール.....	3
5. 機能要件.....	4
5.1. システム機能要件.....	4
6. 非機能要件	4
6.1. 前提条件	4
6.2. システム利用時間.....	4
6.3. システム利用施設・利用者	4
6.4. システム利用規模.....	4
6.5. システム利用環境.....	5
6.5.1. 端末.....	5
6.5.2. サーバ.....	5
6.5.3. ネットワーク	5
6.6. 可用性.....	5
6.7. 運用・保守性.....	5
6.8. 性能・拡張性.....	6
6.9. セキュリティ要件.....	6
6.10. データセンター	7
7. 業務委託要件	7
7.1. プロジェクト管理要件	7
7.1.1. プロジェクト計画書の策定	7

7.1.2.	プロジェクト管理.....	8
7.1.3.	プロジェクト体制.....	8
7.2.	テスト要件.....	9
7.2.1.	テスト方法.....	9
7.3.	移行要件	9
7.3.1.	移行データ	9
8.	研修要件.....	9
8.1.	各工程における成果物	10
8.1.1.	納品形態及び部数.....	10
8.1.2.	納入場所	10
9.	運用保守要件	10
9.1.	運用保守要件概要.....	10
9.1.1.	運用保守対象	10
9.1.2.	運用保守体制	10
9.1.3.	コミュニケーション管理.....	10
9.1.4.	対応時間	10
9.2.	運用保守要件.....	11
9.3.	運用保守工程における成果物	11
9.3.1.	納品形態及び部数.....	12
9.3.2.	納入場所	12
10.	その他留意事項.....	12
10.1.	業務の引き継ぎに関する事項.....	12
10.2.	サービスの終了・変更に関する事項.....	12
10.3.	著作権の取扱い.....	12
10.4.	情報セキュリティ不正に関する調査対応	12
10.5.	データ消去に関する事項	12
10.6.	ドメインの維持に関する事項.....	12

別紙

別紙 1_機能要件確認書

別紙 2_非機能要件等確認書

別紙 3_ウェブアプリケーションのセキュリティ実装 チェックリスト

別紙 4_ホームページサーバ等確認チェックリスト

別紙 5_外部サービス要件

1. 本業務の背景と目的

1.1. 背景・目的

市民生活の質の維持・向上のためには毎日の確実なごみ収集の徹底が不可欠であるが、今後、労働人口の減少に伴い作業員の減少が見込まれているなか、生活ごみの安定的な収集を維持するには、収集作業の効率化や付随する事務作業の効率化を進め、作業員の負担を軽減する必要がある。

また、人口減少に伴いごみ量の減少も見込まれるなか、作業員の減少課題も踏まえた効率的な収集作業体制の確立を進める必要があり、それらの課題解決の骨格となるシステムの導入が急務であると考えている。

現状、ごみ収集ルートは紙ベースで共有しているため、急なルート変更等があれば紙ベースで修正を行うことから、管理監督者にとっては非常に非効率で負担のかかる作業となっている。

ルートの決定等はベテラン作業員の経験と知識によって収集ルートの作成を行っているが、今後は作業員の高齢化や人員減少が見込まれているため、経験の浅い作業員への技術継承を行うとともに、今後のごみ量と人員体制に応じた効率的な収集体制を検討する必要がある。

また、各車両に無線がないため、管理監督者が車両ごとの収集状況を把握することが難しく、緊急時は職員の携帯端末にて連絡を取り合っているのが現状であり、緊急対応に遅れをとる恐れもある。

このような状況を改善するため、新たにクラウドサービスを活用した収集運搬システムを導入し、収集ルートの電子化を行うことにより、ごみ収集作業の業務効率化や事務の軽減を図るとともに、事務所と各作業員との円滑な連携や効率的な収集体制、安全管理体制を構築したいと考えている。

1.2. 現行の課題・問題点

- 急な収集ルートの変更が生じると管理監督者が紙ベースで修正している。収集開始が朝8時からであるため、管理監督者は収集開始前までに行わなければならない、多大な負担となっている。
- 日々の収集ルートの決定はベテラン作業員の経験と知識に頼って紙面上で作成していたが、今後は作業員の高齢化や人員減少が見込まれているため、経験の浅い職員への技術継承が課題となっている。
- ごみ量の減少や人員減少が見込まれているため、その時代に応じた収集体制の再検討が必要。
- 各車両に無線が無いことから、管理監督者が車両ごとの収集状況を把握することが困難であり、現状は各作業員の携帯端末に個別で連絡を取り合っている。
- 各収集車両の走行時間や距離、作業時間等、1日の業務状況を紙ベースで行っているため、多忙な収集作業中に作成している。また、管理監督者は1日の作業が終了した後に個別に業務状況を回収するため、業務状況を集約するのが夕方以降となり、非常に非効率な状況で作業を行っている。

1.3. 期待される効果

- 管理監督者と各作業員の連携効率化
収集ルート共有機能や収集状況共有機能、各車両との連絡機能等を活用することで、これまで紙ベースでのやりとりや直接電話での連携連絡を減らすことができ、効率化を図ることができる。
- ごみ量の減少や人員体制の減少等に応じた収集体制の確立
ごみ量や人員を考慮し、適切にルート設定を行ったり必要車両数を把握することで、現状に合った収集体制の構築について効率的に分析することができる。また、データ分析することで、これまでベテランの経験や知識に頼っていた作業が、経験の浅い職員でも行えるようになる。
- 市民サービスの向上

職員負担が軽減されることで、地域が抱えるごみ関連の課題に対しこれまで以上に取り組みるとともに、管理監督者が収集状況を常に把握することで、市民からの問い合わせにもスムーズに対応することができる。

- セキュリティ対策
システムで管理することにより書類紛失等のリスクが軽減される。

2. 本業務の内容

2.1. 名称

神戸市ごみ収集運搬管理システムにかかるサービス委託業務

2.2. 契約期間（予定）

2.2.1. 構築期限

契約締結日から 2026 年（令和 8 年）6 月 30 日まで

※本体システムの稼働については 7 月 1 日を想定、帳票等のカスタマイズについては、別途神戸市との協議による。

2.2.2. システム運用期間

2026 年（令和 8 年）7 月 1 日から

2031 年（令和 13 年）3 月 31 日まで

2.3. システム等内容

システム等内容については次の通りとする。

- 本システムについては、ASP、SaaS 型等のインターネットクラウドサービス（Web 方式）を利用したシステムとして提供していること。また、当初導入したソフトウェア、開発したプログラムについては、バージョンアップもしくは改修を行う場合があるため、機能拡張性及び保守性の高いシステムとし、不正アクセス対策が講じられていること。
- システム利用後最低 5 年間は利用を継続できる（サポートが行われる）技術・言語を使用すること。
- 委託者にデータセンターの利用料等、ファシリティに係る費用が発生しないこと。
- 開発作業に必要な設備（サーバ、端末、ネットワーク機器、開発用ソフトウェア等）については受託者において準備すること。
- 機能追加やパッチの適用を行う際は、本番環境に影響が出ないよう留意するとともに、原則として本番環境とは別環境にて試験を行うこと。
- 障害につながりうる事象を早期に発見できる監視機能、プログラムとすること。
- 運用開始後、媒体破損、データ及びプログラム不良による成果物の再作成及び修正を保証できるようにすること。
- 利便性を向上する機能追加・改修に対応すること。

2.4. システム接続

- 導入時における本システムにおける最大同時接続数については、250 端末とする。
将来的に、委託者が廃棄物等収集業務を事業者へ委託した場合、当該事業者も同システムを使用できるよう構築すること。

3. システム概要

3.1. ソフトウェア要件

- 本システムで使用するデータについては、原則として全てインターネットクラウドサービス内で完結すること。
- サーバ類を設置するデータセンターは、日本国内に所在し、管理、事故等一切の対応において日本国内法の適用を受けること。
- 管理用パーソナルコンピュータ及びタブレットに表示される数値地図(以下「マップ」という。)は、定期的に最新のものに更新されること。なお、定期的とは採用する地図会社の地図更新時に遅滞なく更新することをいう。
- マップ使用時、システム上画面切り替え等で航空写真を確認できるようにすること。
- 背景地図にはビル名や住宅表札等を確認できるようにすること(ゼンリン住宅地図相当)。
- システム導入により想像されるごみ収集業務、作業効率化、危険運転防止その他の付加価値を提案できること。

3.2. ハードウェア要件

車両に搭載するシステム端末装置に関する事項

- システム端末装置(以下「タブレット」という。)はマイク、スピーカー、カメラ及びGPSが内蔵されたSIM付端末とし、賃借又は購入により250台用意すること。なお、OS、サイズ、メモリ、通信量その他の機能についてはシステムが問題なく動くスペックを用意し、導入前に委託者に機器仕様及び選定根拠を報告すること。
- タブレットをモバイルデバイス管理(MDM)できるようにすること。
- タブレットの操作はタッチパネルにおいて完結できること。
- 車両搭載にあたり着脱可能な車載ホルダーを乗務員室内に装着し、車両からタブレットへの給電が可能であること。
- 車載位置は、車両の運転及びその他車両運行の安全確保に支障とならない位置とすること。なお、車両は委託者が所有する塵芥収集車、及び軽ダンプ自動車となるため、事前に必ず搭載車両を確認すること。
- タブレット以外にシステムに使用するGPS等を設置する場合は、配線コード類が運転及び作業の支障とならないよう配慮すること。
- 雨天時使用等対策として、タブレット防水用のカバー等を用意すること。

4. 調達計画

4.1. 委託期間

- 構築に係る期間は、契約締結日(令和8年5月頃)から納品検査日(令和8年6月30日)まで。
- 運用保守に係る期間は、システム運用開始日(令和8年7月1日頃)から(令和13年3月31日)まで。

4.2. スケジュール

スケジュールは下記のように想定しているが、円滑にシステムの運用を開始できるよう配慮し、全工程を通じて無理のないスケジュール及び体制を提案すること。

令和8年2月頃～ 公募・総合評価方式一般競争入札

令和 8 年 5 月頃	契約・キックオフ
令和 8 年 7 月～	回線準備
令和 8 年 7 月	研修／データ設定・第 1 期本稼働開始
令和 8 年 9 月	研修／データ設定・第 2 期本稼働開始

5. 機能要件

5.1. システム機能要件

本システムが備えるべき機能の要件は、以下の別紙で提示する。
「別紙 1_機能要件確認書」

6. 非機能要件

6.1. 前提条件

本業務において利用するシステムは、事業者が保有するクラウド環境上に構築する。そのため、本調達で構築するシステムについては、クラウド環境で動作することに留意し、システム構成を設計すること。

6.2. システム利用時間

稼働時間については、平日、土日祝祭日を問わず 5：00～21：00 の利用を想定すること。

6.3. システム利用施設・利用者

システム利用者及び認証方法は以下の通りである。

利用施設	神戸市環境局業務課 神戸市環境局事業所 9 施設
利用者	神戸市職員（想定塵芥車数 250 台）
想定する認証方法	神戸市職員：ログイン ID、パスワード

6.4. システム利用規模

システム利用者数、利用端末数、業務量は以下の通りである。

項目		規模
システム利用者数		職員：約 600 名
利用端末数		職員：タブレット端末 250 台
業務量	ルート管理	約 30 名
	収集作業	約 250（台）
	日報作成	約 250（台）

ピークの発生タイミングは以下の通りである。

発生タイミング
7 時～8 時半までの間にルート管理アクセスが集中する。
収集作業に伴うアクセスは 7 時 45 分～16 時に集中する。

6.5. システム利用環境

6.5.1. 端末

新システムの仕様は以下の通り。

利用者	項目	仕様・導入ソフトウェア名等
職員 (環境局業務課)	端末	作業員用：タブレット端末 管理者用：本市端末にて運用。なおインターネット環境は仮想ブラウザ（Soliton Secure BrowserⅡ）を使用
	OS	本市端末は Windows11 を予定。
	ブラウザ (タブレット)	Google Chrome、Safari

6.5.2. サーバ

クラウド上で必要なサーバリソースを確保すること。

6.5.3. ネットワーク

- タブレット端末のネットワークについては 4G/LTE を利用し、キャリア局舎からクラウドサービスプロバイダへのネットワーク接続を経由して、SSL 通信等で接続すること。

6.6. 可用性

要素	要件
稼働率	年間のシステム稼働率は 99.5%を目標とすること。 ただし、システムの計画停止期間は含まないものとする。 また、システムの計画停止については、5～10 日前までに通知すること。
RPO（目標復旧地点）	平常時、営業停止を伴う障害が発生した際には障害発生地点（日次バックアップ＋アーカイブからの復旧）までのデータ復旧を目的とすること。

6.7. 運用・保守性

要素	要件
バックアップ方法	システムへの負荷を考慮し、最適となるようにバックアップの方法及び頻度が設定されていること。その際に、バックアップ処理によりシステムの性能要件を損なうことのないようなシステムを構築すること。
バックアップ対象	トランザクションデータ、マスタデータ、システム・ソフトウェア設定情報等、システムのリカバリに必要な各データのバックアップが取得できる機能を設けること。
バックアップ 保管期間	バックアップデータは業務上の必要性を考慮した保管期間で保存できるように構築すること。
復元	各バックアップデータ、ジャーナル等により障害直前のデータを復元できるように構築すること。
世代管理	バックアップデータは業務上の必要性を加味した上で複数世代で取得できるように構築すること。
監視	監視対象の設定や、異常状態の定義等、監視が実施できるように構築すること。（具体的な対象の設定や、異常状態の定義は受託後に本市と決定すること）

6.8. 性能・拡張性

要素	要件
オンライン応答時間	3秒以内とすること。なお、本市が提供するネットワークの影響及び縮退運転時については除外とする。
バッチ処理	オンライン業務開始前までにすべてのバッチ処理が終了できるように、構築すること。
チューニング	データ量、利用者の増加に対して、システムパフォーマンスが劣化しないように、適宜ハードウェア・ソフトウェアのチューニングが行えるよう構築すること。
アカウント	一時的な利用者増加に伴う、導入当初のアカウント数を超える利用者数が必要になった場合も、追加費用なしに追加可能であること。また、新たにアカウントが必要になった場合は、1営業日以内にIDが発行できること。

6.9. セキュリティ要件

要素	要件
セキュリティポリシー等	本システムの構築・運用に際しては本市の「神戸市情報セキュリティ基本方針」及び「神戸市情報セキュリティ対策基準」といった情報化関連規程等を遵守し、万全の対策を講じること。
個人情報保護・データ保護	本システムが保有するデータは個人情報保護法の対象であり、物理的セキュリティ、技術的セキュリティ、人的セキュリティにおいて万全の対策を講じること。
機密性の確保	庁内外からの不正な接続及び侵入、行政情報資産の漏えい、改ざん、消去、破壊、不正利用等を防止するための対策を講じること。
利用者の認証	ID/パスワード等により利用者の識別を行う機能を設けること。 システムへのアクセス制御を行う機能を設けること。 アクセスを許可されたユーザーに対しての権限管理を行う機能を設けること。
ログ	システムログ及びアプリケーションログを取得し、取得したログの漏えい、改ざん、消去、破壊等を防止できる機能を設けること。 なお、ログの収集・一元管理・一定期間中の保存が可能であり、GUIツールで検索・統計分析・編集・プリント出力等を可能とする最低限の監査系機能を設けること。 現段階で想定している監査系機能は以下の通りである。 ・システム利用監査証跡（データ更新時／データ参照時） ・出力監査（サーバから端末へのファイルのダウンロードやサーバ間のファイルのファイル転送時）
暗号化	通信及び蓄積データに対して暗号化を行う機能を設けること。また、発信人の正当性を保証するための電子署名を行う機能を設けること。 また、一部の画面通信については通信経路上の暗号化（SSL暗号化通信）を有すること。 なお、暗号化の各機能や強度については、設計時に決定する。
ウイルス対策	アンチウイルスソフトウェアを活用する等により、以下の不正プログラム対策を講じること。 ➤ 定時スキャン設定のみならず、個別ファイルをアクセスする都度スキャンが可能な機能を設けること。 ➤ データ送受信時にウイルスチェックが可能な機能を有すること。

要素	要件
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 最新のエンジン及びパターンファイルの自動更新が可能な機能を有すること。 ➤ 常時監視機能の設定が可能であること。 ➤ 各機器へのエンジン及びパターンファイルの配布状況管理機能を有すること。 ➤ ウイルス感染・検疫・駆除の一元監視機能を有すること。 ➤ 検知時のアクションとして、システム管理者に対する通報と、ユーザーに対する通知が可能な機能を有すること。
セキュリティレベルの維持	原則として WAF 設置を必須とする。
機器等の選定条件	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 開発工程において信頼できる品質保証体制が確立されていること。 ➤ 設置時や保守時のサポート体制が確立されていること。 ➤ 利用マニュアル・ガイダンスが適切に整備されていること。 ➤ 脆弱性検査等のテストの実施が確認できること。 ➤ ISO 等の国際標準に基づく第三者認証を取得していること。 ➤ 機器等の製造工程における不正行為の有無について、定期的な監査を行っていること。 ➤ 機器等の製造環境にアクセス可能な従業員が適切に制限され、定期点検が行われていること。 ➤ 各製造工程の履歴が記録されている等の厳格な管理されていること。 <p>SBOM (Software Bill of Materials : ソフトウェア部品表) ※の作成、提供</p> <p>※SBOM や SBOM 対応範囲の考え方については、「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 第3編 第2章 6.3. (12)情報システムについての対策の見直し」の「＜参考：調達における透明性を確認するための SBOM (Software Bill of Materials : ソフトウェア部品表) の活用＞」を参照すること。</p>
機器等の納入時の確認・検査手続きにかかる要求事項	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 本市又は本市が別途委託する第三者による受入れテストに必要な資材の提供や作業支援を行うこと。 ➤ 実施したテストの検査内容の分かる資料を提出すること。 <p>ISO/IEC15408 に基づく第三者認証取得の証憑を提出すること。</p>
委託事業者等の選定条件	「情報セキュリティ遵守特記事項」を満たすこと。

6.10. データセンター

本システムで使用するハードウェア、ソフトウェアの設置場所等については、日本データセンター協会が制定するデータセンターファシリティスタンダードのティア3相当の基準を満たした設備とすること。

7. 業務委託要件

7.1. プロジェクト管理要件

7.1.1. プロジェクト計画書の策定

本書に基づき、本システムの構築における具体的な体制、スケジュール、プロジェクト管理方針、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すること。

7.1.2. プロジェクト管理

管理項目	管理内容
進捗管理	<ul style="list-style-type: none"> ➤ プロジェクト計画策定時に定義したスケジュールに基づく進捗管理を実施すること。 ➤ 受託者は実施スケジュールと状況の差を把握し、進捗の自己評価を実施し、定例報告会において本市に報告すること。 ➤ 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。
品質管理	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 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。 ➤ 受託者は品質基準と状況の差を把握し、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。
課題・リスク管理	<ul style="list-style-type: none"> ➤ プロジェクト計画時に抽出したリスクを管理し、リスクが顕在化した場合は課題として管理すること。 ➤ 受託者はリスクが実際に発生したかどうかを監視し、リスクが実際に発生した場合には本市に報告すること。 ➤ 課題発生時には速やかに対応策を明らかにし、本市と協議のうえ対応方法を確定し、課題が解決するまで継続的に管理すること。
変更管理	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 仕様確定後に仕様変更の必要が生じた場合には、受託者は、その影響範囲及び対応に必要な工数等を識別したうえで、変更管理ミーティングを開催し、本市と協議のうえ、対応方針を確定すること。

受託者は、定期報告の会議体として、定例報告会等の定例会を設置することとし、必要な報告書類を会議開催までに完備しつつ、会議終了後、会議内容を書面で本市へ報告し、その了承を得るものとする。なお、規定した以外の会議が必要な場合は、適宜必要な会議を開催すること。

会議体	実施内容
定例報告会	<p>【目的】 プロジェクト計画策定時に定義したプロジェクト管理方法に基づくプロジェクト管理を実施すること。</p> <p>【参加者】 本市、受託者</p> <p>【開催サイクル】 定期的に開催することとし、詳細は本市との協議のうえ、決定すること。</p>

7.1.3. プロジェクト体制

業務実施にあたり受託者は本業務を確実に履行できる体制を設けることとし、以下のスキルを持った要員を配置すること。なお、プロジェクト発足時からの要員変更にあたっては、必ず本市の了承を得るとともに変更後の要員のスキルが前任者と同等以上であることを担保すること。

要求するスキル	スキルの詳細
プロジェクト管理能力を有する者	プロジェクト実施計画を策定し、システムの設計・開発、テスト、システムの評価、プロジェクト間の調整を行い、生産性及び品質の向上に資する管理能力を有すること。

要求するスキル	スキルの詳細
品質管理能力を有する者	自社の品質管理規準に従い、プロジェクトを離れて第三者的かつ客観的に、プロジェクト全般の品質状況を監査し、評価・改善する能力を有すること。
導入ソフトウェアに関する専門知識を有する者	導入するソフトウェア（OS・ミドルウェア含む）に関する専門知識と、本調達の要求事項を理解したうえで、最適なシステム構成の設計・構築・運用に係る技術及び技術コンサルティング能力を有すること。なお、パッケージソフトウェア・ミドルウェア等に関するベンダ資格が存在する場合については、その資格を取得していることが望ましい。
プロジェクト体制	プロジェクトに参画する要員は、その専従率を記載すること。

7.2. テスト要件

7.2.1. テスト方法

運用テストは、実際の運用に合わせたシステム全体の機能及び性能の確認、本市職員による運用マニュアルの検証、運用担当者による運用訓練等、総合的な機能検証を目的とする。なお、運用テスト実施前に、具体的な内容については本市と協議すること。また、協議状況を踏まえた運用テスト計画書、運用テスト実施手順書、運用テストシナリオ等を作成し本市に提出すること。

7.3. 移行要件

7.3.1. 移行データ

採用するシステムによって必要な追加項目が不足し、登録が必要な場合は、登録を実施すること。なお、データの移行は職員の負担が最小限となる方法で行うよう留意すること。

データは本市が準備する予定であり、移行データの提供方法はCSV等のテキストデータでの提供を予定している。

	データ形式	データ
ステーションデータ (約 26,000 カ所)	CSV	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ステーションの位置データ ➤ ステーションの住所

8. 研修要件

導入計画に沿って、システムリリースまでに研修が必要となる本市職員に対して研修を行うこととする。

項目	研修内容
システムの概要説明	稼動時間、システム概要等
システムの操作説明	システムの操作説明等
システムの運用・保守に関する説明	システムの運用、作業指示及び保守等に関する説明等
その他必要事項	その他、システムに関する必要事項等

項目	内容
研修環境	本番環境で行う。ただし、データ移行後に本番環境にて研修を行うことにより、データの整合性に影響を与

項目	内容
	える恐れがある場合は、受託者の負担で研修環境を準備すること。
研修対象者	各事業所の代表者（10～20 名）
研修時期	第 1 期 令和 8 年 7 月頃 第 2 期 令和 8 年 9 月頃
研修実施体制	研修場所に研修支援員を複数配置すること。 講師のみオンラインにより説明することは可能とする。
研修回数／時間	端末の納期（第 1 期～ 2 期）ごとに各事業所 3 回 各 2 時間程度
研修場所	各事業所で準備する。
研修用職員端末	本市で準備する。

8.1. 各工程における成果物

8.1.1. 納品形態及び部数

書面及び電子でそれぞれ 1 部納入すること。

なお、電子データ提出時には発注者が指定する納品書を合わせて提出するものとする。また、成果品作成完了時点で最新のウイルスに対応したウイルス対策ソフトによりチェックを行い、使用したウイルス対策ソフト、チェックを実施した日付を明示した上で納品すること。

8.1.2. 納入場所

本市が指定する場所とする。

9. 運用保守要件

運用設計書を基に、以下の要件に対応すること。

9.1. 運用保守要件概要

9.1.1. 運用保守対象

本業務で調達したシステム、機器、その他ハードウェア等を保守の対象とすること。

9.1.2. 運用保守体制

後述する「対応時間」において、新システム受託者は電話、メール等で本市職員からの問い合わせ等対応可能な環境を準備すること。配置する技術者の人数、対応可能な領域等、具体的な体制の内容については、新システム受託者より本市に提案すること。

通常運用において、自社技術者による現地対応、支援等を必要とする場合は、本市を訪問しての対応を実施すること。

管理項目	内容
責任者	運用保守に関する全責任を担うこと。
管理者	運用保守に関する作業の管理を行うこと。
担当者	運用保守に関する作業を行うこと。

9.1.3. コミュニケーション管理

本業務の実施にあたり、本市への報告・連絡・調整などを円滑に実施すること。

9.1.4. 対応時間

月曜から金曜の 9 時から 17 時までとする。ただし、障害時は休日及び夜間も含め対応すること。

9.2. 運用保守要件

運用保守に係る業務について、以下に示す。また、対応時間外の問い合わせに備えて、FAQなどを記載したマニュアルを準備・提供すること。なお、AIを活用する等費用低減にかかる提案は差し支えない。

業務	作業	内容
ヘルプデスク (問合せ対応)	受付	本市（職員）からの電話・メール等による問合せについて、受付・回答を行うこと。
	調査／回答	調査結果が既存事象であった場合には、速やかに回答すること。
	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。なお、本市からの軽微な問い合わせは除くものとする。
故障・盗難・紛失対応		タブレット端末の故障等に関する問い合わせに対して、復旧措置や代替品の発送など適切な対応を行うこと。盗難、紛失の場合は必要に応じてリモートロックやリモートワイプを施すこと。
セキュリティ管理	セキュリティ予防策の実施	セキュリティインシデントのリスクを低減させる予防策について、実施すること。
	ウイルス・脆弱性対策管理	ウイルス対策ソフトは、エンジン及びパターンファイルを常に最新とすること。また、OS等のセキュリティ脆弱性については、必要に応じてセキュリティパッチファイルを適用すること。
障害時対応	障害調査	障害発生内容の解析及び発生箇所を特定すること。
	暫定対応	障害から復旧して業務を再開するために、暫定対応を行うこと。
	恒久対応	障害の要因について対処し、同事象の発生を防止するために、恒久対応を行うこと。
	再発防止策／記録	障害内容と対処内容を記録し、再発防止策を講ずること。

クラウドサービスのサポートに関する要件について、以下に示す。

要件	内容	
サービス受付窓口	日本語対応（日本時間平日 9:00-17:00）	
技術サポートへのアクセス	電話、チャット、メール（24 時間年中無休）	
緊急度／初回応答時間	発生中の障害（影響大）	1 時間以内
	発生中の障害	4 時間以内
	障害/開発中の急ぎの問い合わせ	12 時間以内
	通常問い合わせ/機能要望	24 時間以内

9.3. 運用保守工程における成果物

スケジュールは納入時期を目安とし、承認を得て納品するものとする。

また、納入後 1 年間は媒体破損、データ及びプログラム不良による納入物の再作成及び修正を保証できるよう受託者の責任において納入成果物の複製物を保管すること。

納品物は検収直前に整備するのではなく、納品物の整備方法について本業務開始当初に本市と協議のうえ定め、日常の運用保守において適宜・適切に整備し、本市の求めに応じていつでも内容を確認できるようにしておくこと。

9.3.1. 納品形態及び部数

電子で1部納入すること。

なお、電子データ提出時には、発注者が指定する納品書を合わせて提出するものとする。また、成果品作成完了時点で最新のウイルスに対応したウイルス対策ソフトによりチェックを行い、使用したウイルス対策ソフト、チェックを実施した日付を明示した上で納品すること。

9.3.2. 納入場所

本市が指定する場所とする。

10. その他留意事項

10.1. 業務の引き継ぎに関する事項

業務の契約履行期間の満了、全部もしくは一部の解除、またはその他契約の終了事由の如何を問わず、本業務が終了となる場合には、受託者は本市の指示のもと、本業務終了日までに本市が継続して本業務を遂行できるよう必要な措置を講じるため、業務引き継ぎに伴うシステム移行等で必要となる構成要素を円滑に提供できるようにすること。なお、移行用のコンテンツ等の提供に係る費用は保守運用契約に含まれるものとし、新たな費用は発生しないものとして取り扱うこと。

10.2. サービスの終了・変更に関する事項

本業務の予定契約履行期間前に、サービスの終了、料金改定等、サービスに係る変更が発生する場合には、可能な限り速やかに本市に連絡し、協議の場を設けること。また、その際には代替案等、対応策を本市に提示すること。

10.3. 著作権の取扱い

本システムで写真、画像、音楽等の素材を利用する場合や文章の引用を行う場合は、著作権、意匠権、肖像権等について、十分に配慮すること。

10.4. 情報セキュリティ不正に関する調査対応

情報セキュリティに関する不正が見つかった場合、追跡調査等により原因を調査・排除できる仕組みや体制を整備すること。

10.5. データ消去に関する事項

データを消去する際は、ISO27001 に準拠してデータを復元できないように電子的に完全に消去又は廃棄すること。またデータ消去について第三者の監査機関による監査を受けた内容を提供することが可能であること。

10.6. ドメインの維持に関する事項

本業務の契約履行期間の満了後も本市が使用したドメインを他社が取得し、利用されることのないよう、契約履行期間の満了後、1年間はドメインの権利を維持し、ドメインを廃止する際は本市に事前に通告すること。なお、ドメインの権利維持にかかる契約が別途必要な場合は、契約履行期間の満了までに本市と協議すること。