

神戸市はり・きゅう・マッサージ施術料助成事業システム

再構築業務委託 仕様書

2026(令和8)年3月

神戸市福祉局国保年金医療課

目次

1. 本業務の背景と目的	- 1 -
1.1. 背景	- 1 -
1.2. 目的	- 1 -
1.3. 現行の課題・問題点とその方向性	- 1 -
1.4. 期待される効果	- 1 -
2. 本業務の内容	- 2 -
2.1. 調達範囲	- 2 -
2.1.1. システム構築に係る調達範囲	- 2 -
2.2. 調達計画	- 3 -
2.2.1. 委託期間	- 3 -
2.2.2. 開発スケジュール	- 3 -
2.2.3. システム切り替え期間	- 4 -
2.3. システム構築方針	- 5 -
3. 調達内容	- 5 -
3.1. 契約方法	- 5 -
3.2. 契約金額	- 5 -
3.3. 支払条件	- 5 -
4. 機能要件	- 5 -
4.1. 業務機能要件、業務帳票要件	- 5 -
4.1.1. 調達対象となる業務の一覧	- 5 -
4.1.2. 使用性・操作性要件	- 5 -
4.2. 他システム連携要件	- 6 -
4.2.1. 庁内システムとの連携	- 6 -
4.2.2. 庁外システムとの連携	- 6 -
5. 非機能要件	- 7 -
5.1. 前提条件	- 7 -
5.1.1. システム利用時間	- 7 -
5.1.2. システム利用者	- 7 -
5.1.3. システム利用規模	- 7 -
5.1.4. システム利用環境	- 7 -
5.2. 可用性	- 8 -
5.3. 運用・保守性	- 9 -
5.4. 性能・拡張性	- 9 -
5.5. セキュリティ要件	- 10 -
6. 業務委託要件	- 11 -
6.1. プロジェクト管理要件	- 11 -
6.1.1. プロジェクト計画書の策定	- 11 -
6.1.2. プロジェクト管理	- 11 -

6.1.3. プロジェクト体制	- 13 -
6.2. 開発要件	- 14 -
6.2.1. システム環境	- 14 -
6.3. テスト要件	- 14 -
6.3.1. テスト方法	- 14 -
6.3.2. テストデータ	- 15 -
6.3.3. 開発スペース	- 15 -
6.4. 移行要件	- 15 -
6.4.1. システム移行	- 15 -
6.4.2. データ移行	- 15 -
6.4.3. 本番環境への移行・切り替え作業	- 17 -
6.4.4. データ移行の実施場所	- 17 -
6.5. 研修要件	- 17 -
6.5.1. 初期研修	- 17 -
6.6. 開発工程における成果物	- 18 -
6.6.1. 納品形態及び部数	- 19 -
6.6.2. 納入場所	- 20 -
7. 運用・保守業務要件	- 20 -
7.1. 運用・保守対象	- 20 -
7.2. 運用体制・運用計画	- 20 -
7.2.1. 運用体制	- 20 -
7.2.2. 運用計画	- 20 -
7.3. 運用業務要件	- 20 -
7.3.1. 運用スペース	- 20 -
7.3.2. 運用管理業務	- 21 -
7.3.3. 問合せ対応業務	- 21 -
7.3.4. 作業指示書に基づく作業	- 22 -
7.3.5. バックアップ・リストア	- 22 -
7.3.6. システム監視	- 22 -
7.3.7. 障害管理	- 23 -
7.3.8. セキュリティ管理	- 24 -
7.3.9. 利用者管理	- 24 -
7.3.10. ドキュメント管理	- 24 -
7.3.11. 年度切り替え・組織変更対応	- 25 -
7.3.12. ソフトウェア棚卸	- 25 -
7.3.13. 改善活動	- 25 -
7.4. 保守業務要件	- 25 -
7.4.1. 保守対象・体制・計画	- 25 -
7.4.2. ソフトウェア保守業務	- 26 -
7.4.3. ソフトウェア保守性要件	- 27 -

7.5. 定期報告.....	- 27 -
7.6. 運用・保守業務における成果物.....	- 28 -
7.6.1. 納品形態及び部数.....	- 28 -
7.6.2. 納入場所.....	- 28 -
7.6.3. 留意事項.....	- 29 -
8. 法制度及び要綱・要領改正対応要件.....	- 29 -
9. その他留意事項.....	- 29 -
9.1. 情報システム監査への対応.....	- 29 -
9.2. 関係法令等の遵守.....	- 29 -
9.3. 業務の引き継ぎに関する事項.....	- 29 -

【別紙】

別紙1 機能要件一覧

別紙2 帳票要件一覧

別紙3 業務フロー

【参考】

参考1 はり・きゅう・マッサージ施術料助成事業システム運用マニュアル

参考2 神戸市庁内情報システム調達の手引き（第6版）

参考3 神戸市サーバ仮想化基盤利用ガイドライン（2024(令和6)年3月15日版）

参考4 共通基盤システム利用ガイドライン（1.1版）

参考5 共通基盤システム利用ガイドライン共通DB編（4.0版）

参考6 基幹系職員認証基盤システム利用ガイドライン（1.4版）

※以下、版数・バージョンは省略する

1. 本業務の背景と目的

1.1. 背景

はり・きゅう・マッサージ施術料助成事業（以下、「はり・きゅう助成事業」）については、本市の要綱^{※1}に基づき、高齢者のはり・きゅう、マッサージの施術に要する施術料の一部を助成することにより、高齢者の福祉の増進を図ることを目的として、昭和63年度より開始した事業である。

また、平成29年度より国民健康保険制度の保険事業であるインセンティブ付与事業（ヘルスケアポイント）の一環として、65歳以上の特定検診の受診者のうち申込があった方に対して、はり・きゅう・マッサージ施術料の割引券を交付している。

※1：はり・きゅう・マッサージ施術料助成事業に関する要綱・要領
神戸市はり・きゅう・マッサージ施術料助成事業実施要綱（昭和63年7月27日民生局長決定、令和5年11月1日改正）

1.2. 目的

「1.1. 背景」に記載のとおり、はり・きゅう助成事業の開始から時間が経過する中で、制度を支える行政事務においても社会環境の変化に合わせた「働き方改革（業務改革）」が進められている。

2021（令和3）年4月に策定された「働き方改革（業務改革）ロードマップ2.0（2021～2025）」では、方向性・目標・実行計画として、「職員の新しい働き方と組織風土改革 ～スマートなワークスタイル、働きやすい職場～」を掲げており、その一つとして徹底的な内部事務の効率化による「事務の電子化」を目指すこととなっている。

福祉医療事務における「事務の電子化」に対応するためには「1.3. 現行の課題・問題点とその方向性」のとおり課題が挙げられる。

1.3. 現行の課題・問題点とその方向性

本市としては、はり・きゅう・マッサージ施術料助成事業システム（以下、「はりきゅうシステム」）再構築に至る現行業務／システムの課題・問題点としては、以下の様な点であると考えている。

- (1) パッケージソフトでないため、助成対象の変更・追加などシステム改修に要する費用の頭割り効果による低減や、パッケージが対応することで職員のシステム改修対応が不要になるなど、パッケージの利点を享受できない。
- (2) 「はりきゅうシステム」が職員による独自開発のため、システムの運用部分のみ委託化ができているが、サーバなど基盤部分や端末を含めたシステムとしての維持管理が難しくなっている。
- (3) 自治体の情報システムの標準化・共通化に向けて、デジタル戦略部が構築している本市基幹系システムが共通で使用できる「基幹系職員認証基盤システム」への対応が未定である。

1.4. 期待される効果

・業務負担の軽減

本市デジタル戦略部が提供する神戸市サーバ仮想化基盤に再構築することで、庁舎停電時や遠隔地保管に関する作業や、職員によるサーバなど基盤部分の維持管理が不要となる。

また、パッケージソフトを基本にしたシステムを導入できた場合には、はり・きゅう助成事業の制度改正の対応が容易になり、頭割り効果による費用低減も見込まれる。

・事業継続性の向上、個人情報への安全管理

サーバ設置場所の耐震・耐火・耐水対策の強化や、事業継続計画（BCP）策定による災害発生時の備えを整備することにより、住民サービスの継続性を向上させることができる。

2. 本業務の内容

2.1. 調達範囲

2.1.1. システム構築に係る調達範囲

システム構築に係る調達範囲は、本システム利用に当たって必要となるシステム資産及びシステム設計・開発の委託作業を含めるものとする。市役所本庁・区役所・支所等で利用する端末・プリンタのハードウェア資産は本市が別に調達を行うは、本システムが適切稼働する必要があるため、仕様の調整などの支援を行うこと。

ソフトウェアについては、職員等の利用者が問題なく利用できるよう、必要となるソフトウェアライセンスや、その他の使用許諾を得ることとする。

また、本番・検証環境に必要なミドルウェアや補助ソフトウェア等の使用権のうち、本市が提供する神戸市サーバ仮想化基盤にないもの※注1は、調達対象に含める。

なお、運用・保守期間内にOSやソフトウェアのサポート期間が終了することに伴うシステム・ソフトウェアの更新（バージョンアップ）費用も含めるものとする。

調達するシステムの運用・保守期間は、本稼働後5年を前提とし、参考見積では、OSやソフトウェアのサポート期間が終了することに伴う更新作業を含めること。

※注1：神戸市保有のソフトウェアについては、参考1「神戸市サーバ仮想化基盤利用ガイドライン」を参照すること。

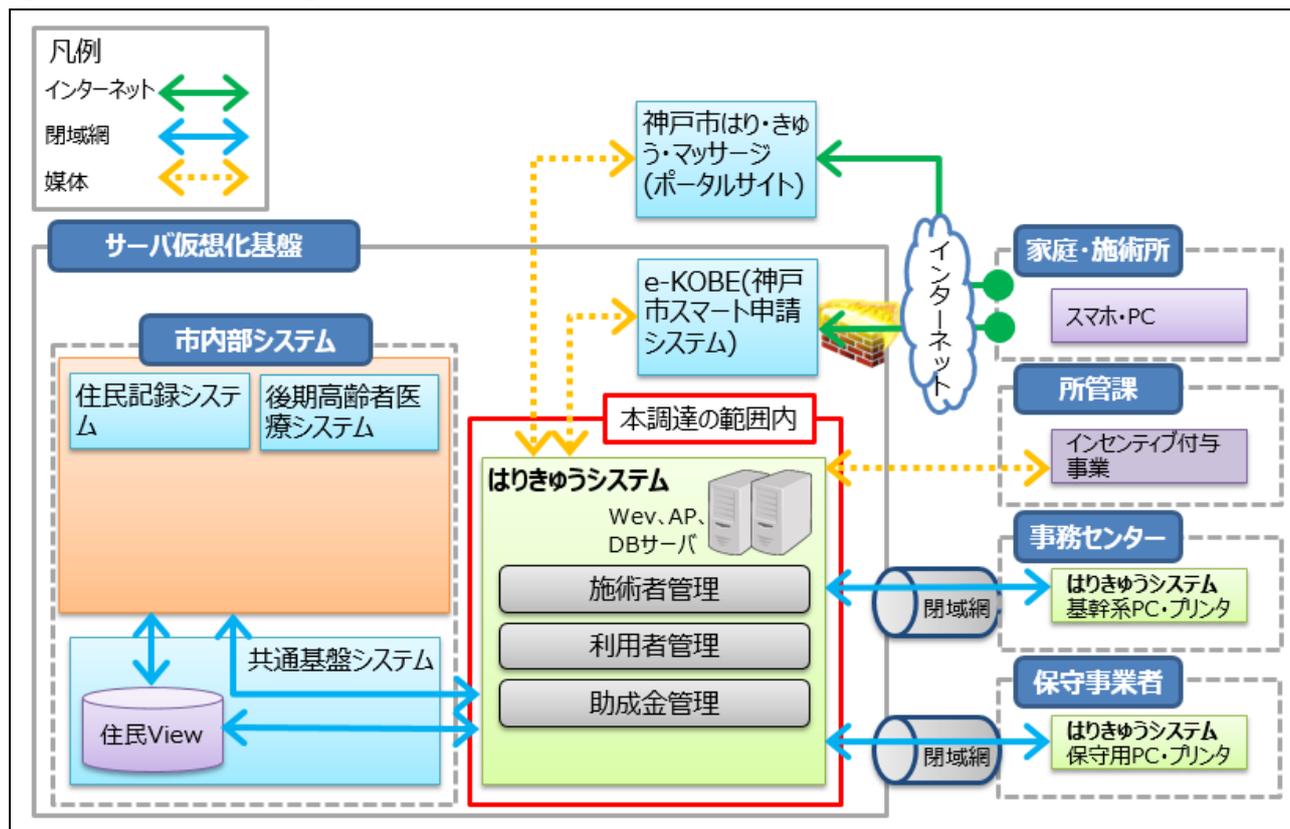
【本調達に含まれるもの】

調達区分	分類	項目	契約形態	数量	単位	備考
設計・開発 (入札額)	システム開発	開発費用	委託契約	1	式	
OS、ソフト (上記に含む)	ソフトウェア	ソフトウェア 等費用	上記に含む (本稼働後5年分)	1	式	

【本調達に含まれないもの】

調達区分	分類	項目	契約形態	数量	単位	備考
運用・保守 (参考見積、受 託者と随意契 約)	運用・保守	運用・保守費用	委託契約 (本稼働後5年間)	1	式	運用・保守要件に基づく
機器調達 (神戸市)	ハードウェア	専用端末PC等 調達費用	物品購入契約	1	式	保守は本市がスポットで発注を想定

【システム構成図（案）】



2.2. 調達計画

2.2.1. 委託期間

- ・開発に係る期間は、契約締結日（2026（令和8）年5月予定）から納品検査日（2027（令和9）年3月31日）まで。

2.2.2. 開発スケジュール

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。

- 2025（令和8）年3月～ 公募／公募型プロポーザル方式
- 2026（令和8）年5月 契約・キックオフ
- 2026（令和8）年5月～ 要件定義
- 2026（令和8）年7月～ 設計開発
- 2026（令和8）年11月～ 機器・環境整備
- 2027（令和9）年1月～ テスト／研修
- 2026（令和9）年2月末 検収
- 2027（令和9）年3月 本稼働開始※注2

区分	2026(令和8)年												2027(令和9)							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8
公募/契約			公募/プロポーザル																	
				契約・キックオフ																
				要件定義																
							設計開発													
										単体・結合・総合テスト										
											機器調達・環境整備									
												受入テスト/研修								
機器/運用													データ移行							
														検収						
															本稼働開始					
<参考> 現行機器リース																				

2.2.3. システム切り替え期間

システム切り替えについては、2027(令和9)年3月26日(金)閉庁後～2027(令和9)年3月29日(月)開庁前迄の閉庁期間に行い、2027(令和9)年3月29日(月)開庁時間から本番運用を開始する想定であるため、留意すること。

2.3. システム構築方針

本業務にて調達するシステムについて、以下に示す構築方針に準ずること。

要件	内容
開発方針	・システム稼働後5年間は利用可能（サポートが行われる）な技術・言語を使用すること。
開発手法	・品質確保、スケジュールの遵守が可能な開発手法であること。 ・他の開発業務において使用実績を有すること。
開発ソフトウェア	・本システムの構築を遂行するために必要となる開発ソフトウェアに関しては、受託者（本調達により決定するベンダ）において準備すること。

3. 調達内容

3.1. 契約方法

本調達は、「神戸市はりきゅうシステム再構築」の委託契約とする。契約は「委託契約約款」の定めるところによる。

また、本契約に係る2026(令和8)年度一般会計予算が成立しない場合は、この調達に基づく契約は締結しないことがある。

3.2. 契約金額

本契約は総価契約とする。

なお、契約金額は本プロポーザルにより提出された見積書の金額を上限とし、企画提案に基づき本市と協議・変更を行った仕様書に基づく見積額とする。

3.3. 支払条件

契約の形態は、業務委託契約とする。

4. 機能要件

4.1. 業務機能要件、業務帳票要件

4.1.1. 調達対象となる業務の一覧

本システムが備えるべき機能の要件は、別紙1「機能要件一覧」、別紙2「帳票要件一覧」、別紙3「業務フロー」にて提示する。

4.1.2. 使用性・操作性要件

本システムはパッケージシステムを基本とするものの、スクラッチでの開発も含めて以下の使用性・操作性を充足すること。

要素	要件
画面構成	・事務処理の実施にあたり、業務を効率的に行えるように配慮した画面構成、画面遷移、入出力操作方法であること。
インターフェース設計	・システム全体において、一貫性のある画面構成、画面遷移、入出力操作方法であること。

負荷軽減	・二重入力の防止等、職員の業務効率性を高め、負荷軽減に資する効率的な検索機能、データ入力／出力（抽出）機能を有すること。
------	--

4.2. 他システム連携要件

4.2.1. 庁内システムとの連携

本システムは、現行、以下のような本市庁内システムとの連携を行っている。

なお、連携先の各システムでは、自治体の情報システムの標準化・共通化に向けた再構築を行っているため連携情報・方法が変更される可能性がある。各システムとの連携方式については、関連するガイドライン等を参照すること。

<参考>現行はりきゅうシステムの連携先

連携先	情報等	方向	方法	頻度
住民記録システム	住記マスタファイル（個人情報（特定個人情報無））	受信	共通基盤システムを利用したファイル連携	月次
後期高齢者医療システム	被保険者情報	受信	共通基盤システムを利用したファイル連携	年次
国保年金医療課	インセンティブ付与事業（ヘルスケアポイント）	受信	メディア（USB）を利用したファイル連携	年2回
医務薬務課	施術所データ	受信	メディア（USB）を利用したファイル連携	四半期

4.2.2. 庁外システムとの連携

本システムは、以下のような外部システムとの連携を行っている。印刷業者への連携の詳細は、別紙2「帳票要件一覧」を参照すること。

なお、本市デジタル戦略部が提供するLGWANを利用したファイル交換システム（ファイル無害化ASP）が利用できる予定であるため、連携方法が変更される可能性がある。

<参考>はりきゅうシステムの連携先

連携先	情報等	方向	方法	頻度
印刷業者	外部委託帳票	送信	メディア（DVD）を利用したファイル連携	月次、年次他
神戸市スマート申請システム（e-KOBE）	助成割引券の申請データ	受信	メディア（USB）を利用したファイル連携	日次
はり・きゅう・マッサージサイト	助成割引券取扱施術者の申請データ	受信	インターネットを利用したファイル連携	四半期
神戸市福祉鍼灸マッサージ師協議会	〃	受信	紙（申請書）を利用した連携	随時
〃	ゆうちょ銀行総合振込データ	送信	メディア（DVD）を利用したファイル連携	月次
ホームページ運営	助成割引券取扱施術者の一覧デ	送信	メディア（USB）を利用した	四半期

事業者	一タ		ファイル連携	
-----	----	--	--------	--

5. 非機能要件

5.1. 前提条件

本システムに求める非機能要件については独立行政法人情報処理推進機構（IPA）が公開している「非機能要求グレード」を基に、本市の要求事項を整理している。また、現行システムの状況も合わせて提示するので、機器選定やシステム構成の設計等を実施するにあたり、留意すること。

5.1.1. システム利用時間

稼働時間については、本市開庁日の8時45分から17時30分を通常業務とし、本市の要請により最大20時までの運用を想定すること。

5.1.2. システム利用者

システム利用者及び認証方法は以下のとおりである。参考として、「基幹系職員認証基盤システム利用ガイドライン」を提示する。

項目	内容
利用者（職員等）	職員（任期付職員を含む）、派遣契約に基づく派遣社員及び委託契約に基づく従事者（福祉局国保年金医療課、行政事務センター（名谷ワークラボAOZORA）※注3）
想定する認証方法	二要素認証（ICカード＋パスワード） なお、現行はパスワードのみであるため、同等以上の認証方法も可とする。

※注3：市役所本庁以外の作業場所は、事務事業の見直しや契約更新に伴い移動又は増減することがある。

5.1.3. システム利用規模

システム利用者数、利用端末数、業務量は以下のとおりである。

項目	規模	
利用者（職員等）数	職員等：10名（2025（令和7）年6月時点：ID登録者10名）	
利用端末数（はりきゅうシステム）	端末数 3台 業務用 2台 運用・検証用 1台（予備と共用）	プリンタ 3台 業務用 2台 運用・検証用 1台（予備と共用）

高齢者福祉事業の助成	申請者数 (2025（令和7）年5月時点)
はり・きゅう・マッサージ施術料助成	29,812人 うち利用者：10,209人

<参考>後期高齢者医療保険（2025（令和7）年4月末） 被保険者数 244,323人

5.1.4. システム利用環境

5.1.4.1. 端末

新システムは、本市が調達する新規の端末を利用する。端末の仕様等を確認し、新システムで利用できるようにすること。

<参考>現行はりきゅうシステムの端末

品名・型番	仕様・導入ソフトウェア名等
品名：ESPRIMO Q556/P 型番：FMVB0600H	USBキーボード、USB320光学マウス Windows 10 Pro (64bit, 日本語版) Intel Celeron G3900T (2.6GHz/2コア) 4GB 500GB HDD (SATA/600, 7200rpm) DVD-ROM (SATA, スリムライン) VGAポート Microsoft Office (本市が提供※注4) ブラウザInternet Explorer 11 Symantec Endpoint Protection

5.1.4.2. プリンタ

新システムは、本市が調達する新規のプリンタを利用する。プリンタの仕様等確認し、新システムで利用できるようにすること。

<参考>現行はりきゅうシステムのプリンタ

品名・型番	仕様・導入ソフトウェア名等
品名：RICOH P6010 型番：514306 (本庁設置)	A3 モノクロプリンター 39枚/分 250枚増設トレイ 6400
品名：EPSON LP-S3550 型番：－	A3 モノクロプリンター 40枚/分

5.1.4.3. サーバ

本システムが利用するサーバは、本市が提供する神戸市サーバ仮想化基盤に再構築する。新システムの稼動に必要となるサーバ等の構成の検討(ガイドラインに定める様式の作成を含む)については、本調達の委託範囲に含める。参考として、参考3「神戸市サーバ仮想化基盤利用ガイドライン」を提示する。

5.1.4.4. ネットワーク

本システムは基幹系ネットワークに接続する。なお、ネットワークについては、本市が用意するネットワークに接続すること。接続に係る必要な情報は、本市より提供する。参考として、現行ネットワーク概要について、参考2「神戸市庁内情報システム調達の手引き」を提示する。

5.2. 可用性

要素	要件
オンライン稼働率	<ul style="list-style-type: none"> ・開庁日 8時45分から17時30分まで 99.5% ・繁忙期対策等での延長 20時00分まで 99.5%
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。
RTO（目標復旧時間）	・平常時、営業停止を伴う障害が発生した際には、3営業日以内の復旧を目的とすること。
冗長化	・サーバ障害等によるデータ消去・破壊のリスクを低減させるため、サーバ、記憶装置等を冗長化する機能を設けること。

5.3. 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)

5.4. 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、職員等の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。
キャパシティ	・前述の5.1.前提条件を担保できる十分なキャパシティを備えること。毎年申請者数が約10%増加した場合でも、5年間に対応可能なスペックを備え、拡張性を有すること。なお、拡張に当たって、適宜・柔軟に対応（増設等）ができる

	システム・機器構成とすること。
--	-----------------

5.5. セキュリティ要件

要素	要件
セキュリティポリシー等	<ul style="list-style-type: none"> 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。また、下記の本市ホームページ記載の最新情報を確認すること。 <p>https://www.city.kobe.lg.jp/a06814/shise/jore/youkou/0400/policy.html</p>
個人情報保護・データ保護	<ul style="list-style-type: none"> 本システムが保有するデータは、個人情報の保護に関する法律に定める個人情報あるいは要配慮個人情報の対象であり、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	<ul style="list-style-type: none"> 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（職員等）の認証	<ul style="list-style-type: none"> 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利用者に対しての権限管理を行う機能を設けること。 アクセスの制御及び権限管理は、利用者の所属毎に使用可能な所属の範囲や各機能の権限（使用不可、閲覧・編集等）を制御・管理する機能を設けること。
ログ	<ul style="list-style-type: none"> 職員等の利用者以外のシステム管理者等についても、アカウントが不正利用された際にログイン履歴やアクセスログ等を用いて、不正操作者を特定できること。 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。 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。 なお、「物理的・技術的セキュリティ管理基準」の4.1.6 ログの取得等に定めるとおり、定期的（四半期毎）に悪意ある第三者等からの不正侵入、不正操作等の有無について点検又は分析すること。 現段階で想定している監査系機能は以下のとおりである。 <ul style="list-style-type: none"> 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） 本市が提供する端末管理ソフト（SKYSEA）を導入し、端末の操作ログを収集できるよう構築すること。
暗号化	<ul style="list-style-type: none"> 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、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。 <p>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。</p>

ウイルス対策	<ul style="list-style-type: none"> 以下の要件は、本市デジタル戦略部が提供する共通サービスの利用を前提としている。独自の対策を実施する場合は、本市の承諾を得たうえで提案すること。 <p>【サーバ】</p> <ul style="list-style-type: none"> 本市が提供するアンチウイルスソフトウェア(Windows Microsoft Defender)を活用する等により、不正プログラム対策を講じること。 最新のエンジン及びパターンファイルを本市より提供するので、本システムへ適用できるように構築すること。 <p>【端末】</p> <ul style="list-style-type: none"> ウイルス対策ソフトについて、「Symantec Endpoint Protection」を調達する場合は、神戸市既存のウイルス定義配信サーバを利用可能である。その他のウイルス対策ソフトを使用する場合、ウイルス定義配信の仕組みについても構築が必要になること。
設計	<ul style="list-style-type: none"> サーバから端末に攻撃の糸口になり得る情報を送信しないように情報システムを構築すること。
セキュリティパッチ	<ul style="list-style-type: none"> WSUS等の機能を活用し、セキュリティパッチを適用できるよう構築すること 適用にあたっては、本システムへの影響や、適用しても問題がないか確認した上で適用すること なお、市デジタル戦略部が提供する共通サービスの利用をする場合は、契約後速やかに本市の承諾を得ること。
委託事業者等の選定条件	<ul style="list-style-type: none"> 「情報セキュリティ遵守特記事項」を満たすこと。

6. 業務委託要件

6.1. プロジェクト管理要件

6.1.1. 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。

6.1.2. 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

	<p>了報告会において本市に報告すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> 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、工程完了報告会、作業部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】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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>【参加者】</p> <ul style="list-style-type: none"> 本市、受託者（プロジェクト統括責任者、各領域責任者） <p>【開催サイクル】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 本システムの構築の定例報告会は週に1回程度、管理者層への報告は、月1回程度と想定するが、必要に応じて適宜開催すること。 <p>【報告書類】</p> <ul style="list-style-type: none"> 進捗報告書、課題管理表、変更管理票、スケジュール、その他必要と思われる報告資料等
各工程完了報告会	<p>【目的】</p> <ul style="list-style-type: none"> 開発成果物の品質を検査すること。 <p>【参加者】</p> <ul style="list-style-type: none"> 本市、受託者（プロジェクト統括責任者、各領域責任者） <p>【開催サイクル】</p> <ul style="list-style-type: none"> 以下の各工程及び主要なマイルストーンの完了時等 <ul style="list-style-type: none"> 基本設計 詳細設計 運用・保守設計

	開発・単体テスト 結合テスト 総合テスト/運用テスト 本番稼働判定 システム構築完了 【主要報告書類】 ・各工程における設計書、テスト結果報告書等の成果物及び実施報告書等
各作業部会	【目的】 ・各主管課や他受託者（※注5）との要件・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。 【参加者】 ・本市、受託者（プロジェクト統括責任者、各領域責任者、担当者）、他受託者（※）担当者等 【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。 【報告書類】 ・進捗報告書、課題管理表、変更管理票、スケジュール、その他必要と思われる報告資料等

※注5：他受託者とは、現行システム事業者や、新システムと情報連携を行うシステムの受託者を指す。

6.1.3. 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。
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。
プログラミング能力を有する者	・プログラミングの専門知識、オープンシステム開発言語に対する専門知識、機能設定能力、プログラム設計能力、プログラムの評価・改善技術、障害発生時の対応能力を有すること。
自治体業務に関する知識を有する者	・本業務の範囲に適合した各自治体業務に精通し、他自治体事例や自身の構築事例等を提供し、業務改善及びカスタマイズ抑制、品質向上に資する能力を有すること。
ネットワークに関する知識を有する者	・ネットワーク等の専門知識と評価、改善技術、全庁のネットワークを理解したうえで、各セグメント内の最適なネットワーク構成の設計・構築・運用に係る

者	技術及び技術コンサルティング能力を有すること。
ハードウェア構成設計能力を有する者	・ハードウェアの専門知識と評価・改善技術、システムの要件定義を理解したうえで、最適なハードウェア構成の設計・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。

6.2. 開発要件

6.2.1. システム環境

システム環境として、開発環境、保守（検証）環境、本番環境の3つの環境に区別すること。本市が想定する各環境の詳細を下表に示す。

環境	各環境の詳細
開発環境	・開発作業に必要な設備（サーバ、端末PC、ネットワーク機器、開発用ソフトウェア等）について、受託者の責任の下で準備すること。
保守（検証）環境	・システム改修時等に本番環境に適用する前に動作検証するために使用する保守環境の構築について、本委託範囲として準備すること。
本番環境	・本番環境に必要なソフトウェア等については、「2.1. 調達範囲」に記載のとおり本業務の調達範囲内である。 ・性能設計等を行った上で、各機器に必要なスペック、端末・プリンタ等の機器・ソフト製品及びネットワーク仕様等を本市に提案すること。

6.3. テスト要件

6.3.1. テスト方法

受託者は、各種テスト計画書等に基づいて、単体テスト、結合テスト、総合テスト、運用テスト、連携対象システムとの連携テストを主体的に実施すること。また、総合テスト、運用テストにおいて発生した障害は、必要に応じて本市へ報告を行った後、復旧作業及び原因の解明、対策を行うこと。また、性能面での問題が発生した場合には、チューニングを施すこと。

(1) 結合テストにおけるユーザテスト

ユーザテストは、受け入れ検証ではなくシステム仕様の事前確認と位置づけ、テスト計画及びテストシナリオなどの作成は行わず、職員による自由打鍵を中心に実施することとし、自由打鍵に必要なテストデータの作成には適宜応じること。また、ユーザテストで検出した障害や課題・問題点については、受託者にて一元管理し、本市と協議のうえ、できる限り総合テストまでに反映すること。

(2) 総合テスト

総合テストは、実際の業務環境と同じ状態でテストを実施すること。また、テスト実施時は事前に各関係者の役割分担をテスト計画書にて明確化すること。

なお、総合テスト実施前に、具体的な内容については本市と協議すること。テストについては、各システムの連携及び日次、月次、年次など全期間を考慮したテスト計画書を作成すること。また、総合テスト終了後には、総合テスト結果報告書を作成し、本市に提出すること。

(3) 運用テスト

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、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、エンドユーザによる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。また、運用テスト終了後には、運用テスト結果報告書を作成し、本市に提出すること。

6.3.2. テストデータ

各テストで使用するテストデータに関しては、受託者においてテストデータを準備すること。なお、総合テスト以降のテスト工程において、実データが必要な場合には、別途本市と協議すること。受託者の開発環境における実データによるテスト実施は認めない。

6.3.3. 開発スペース

受託者にて準備すること。

6.4. 移行要件

6.4.1. システム移行

システム移行については、以下に示す内容を踏まえ実施すること。

項目	内容
システム移行期間	・既存システムから新システムへの移行期間は、必要な期間として明示すること。
システム停止可能日時	・システム移行時のシステム停止可能日時は、利用の少ない時間帯（夜間、休日など）とすること。
並行稼働	・現行システムとの並行稼働が必要な場合は、現行システムの運用期間内で必要な並行稼働期間を提案すること。 ・並行稼働期間に現行システムと本システムへの二重入力を行うなど、職員の負担が生じないこと。

6.4.2. データ移行

(1) 基本方針

システム移行は、システム運用・各業務への影響を最小限に止めるために、極力各業務の繁忙期を避け、業務に対する影響を抑制するように調整する。また本市に事前に計画を説明し、承認を得るものとする。なお、データの移行は、職員の負担が最小限となる方法を提案すること。

以下にデータ移行における受託者と現行システム事業者の役割分担を示す。

項目	受託者の作業 (本調達により決定するベンダ)	現行システム事業者・本市の作業
コミュニケーション	・本市及び各現行システムベンダと、プロジェクト遂行に係るコミュニケーションの実施	・本市及び新システムベンダと、プロジェクト遂行に係るコミュニケーションの実施
移行方法の策定	・データ移行方法策定 ・移行対象データの選定	・現行システムデータ仕様提供 ・移行対象データ実態調査

	<ul style="list-style-type: none"> ・移行データ確認方法の策定（主管課による確認方法の策定も含む） ・データ移行・システム切り替えスケジュール策定 ・移行プログラム開発 	<ul style="list-style-type: none"> ・外字実態調査
移行データ	<ul style="list-style-type: none"> ・現行システムデータのデータ変換 ・変換データチェック ・パンチ入力データ作成 	<ul style="list-style-type: none"> ・現行システムよりデータ出力 ・変換によるエラーデータのクリーニング
移行リハーサル・移行実施	<ul style="list-style-type: none"> ・リハーサル、移行手順確認 ・データ移入 	<ul style="list-style-type: none"> ・移行支援

(2) 移行データ

移行するデータは、現行システムに蓄積されているデータうち、本システムの稼働に必要な一部のデータの移行を想定している。なお、現行システムに蓄積されているデータのうち業務を継続するうえで必要になるデータ（帳票データ等）は、もれなく移行対象とすること。

現行システムに蓄積されていない「過去データ（紙や外部媒体等で管理されているデータ）」は移行対象外データとする。ただし、仕様によって紙データの電子化が必要な場合を除く。

また、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。

現行システムからのデータ抽出については、本市で実施をする予定であり、移行データの提供方法は、CSVや固定長等のテキストデータでの提供を予定している。

(3) 文字に関する基本方針

本システムの文字体系は、住民記録システムの「文字コード」に合わせるものとする。本システムで別の文字体系を使用している場合は、住民記録システムから送られるデータを本システム側で変換できるようにすること。

<参考> 現行の住民記録システムの文字体系

① 標準準拠システム用

符号化文字集合：行政標準文字（MJ+、Unicode JIS X 0221:2020）

文字符号化方式：UTF-8又はUTF-16

文字フォント集：行政事務標準当用明朝フォント（本市が提供）

② 既存システム用

上記①のデータを共通基盤システムにおいて、以下の文字コードに変換したデータを以下の文字体系に変換して提供している。

符号化文字集合：Unicode JIS X 0213:2004（JIS2004）

文字符号化方式：UTF-8

文字フォント集：新国保明朝（富士通ゼロックス社製の神戸市向け改造フォント、zhy_font.ttfは本市が提供）

(4)標準化対応における文字要件の変更について

国は、「地方公共団体情報システムデータ要件・連携要件標準仕様書」において、標準準拠システムにおける文字要件（外字に関する方針を含む）を示している。

本システムが連携先とする住民記録システムを含め、標準化対象システムが標準化移行後は、上記要件への対応が求められるため、文字要件が変更となっても対応すること。

https://www.digital.go.jp/policies/local_governments/specification/

6.4.3.本番環境への移行・切り替え作業

本システムの本番稼働に際して、必要なシステム切り替え作業を実施すること。

6.4.4.データ移行の実施場所

データ移行については、受託者にて準備した開発スペース等、本市が指定する場所で行うこと。

6.5.研修要件

6.5.1.初期研修

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

研修を実施するために必要となるシステム・端末の設定や講師の派遣、対象職員数に応じたサポート要員の準備、研修テキストの作成など研修に必要な一連の要素は受託者の負担にて準備すること。なお、研修テキストについては、システム関連の知識がない素人でも理解できるよう、適宜画像を用いるなど工夫をし、わかりやすいテキストとすること。

対象職員がシステム運用開始時に円滑な業務を遂行できるよう、研修方法及び研修回数を提案すること。研修方法や研修日程、時間については、職員の負担軽減に配慮した計画を立案し本市の承認を得ること。

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	・保守（検証）環境で行う。ただし、保守（検証）環境にて研修を行うことにより、スケジュール等に影響を与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。 ・研修時は本番環境のシステムと同じ操作ができるように、システム改修等を反映させること。
研修対象者	・システム管理者：約2名、職員等の利用者：約10名
研修場所	・本市で準備する
研修用職員端末	・本調達に含まれる。

6.6. 開発工程における成果物

開発工程と成果物について、以下に示す。スケジュールは当該一覧の「納入時期」を目安とし、原則次工程着手前に現工程の成果物について作成を行い、承認を得るものとする。

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に、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。

なお、運用・保守に係る設計においては、運用・保守に係る各種手順書やマニュアル等を作成すること。受託者自身がシステムの運用・保守及び1次対応も含め実施するが、運用・保守の品質を担保できるように作業については全て手順化すること。なお、各種手順書やマニュアル等については、システム関連の知識がない素人でも理解できるよう、適宜画像を用いるなど工夫をし、わかりやすくすること。

また、運用・保守に係る設計の成果物は、別受託者の調達における基礎資料として準用する可能性があるため、予め了承すること。

工程	作成ドキュメント	内容	納入時期
プロジェクト計画	プロジェクト計画書	・開発プロジェクトを運営するための計画書	契約締結後1か月以内
要件定義	要件定義書	・基本設計を行うにあたって必要となる要件をまとめたもの（パッケージを使用する場合は、カスタマイズ部分を中心としたもので可）	要件定義終了時
基本設計	基本設計書	・基本設計内容をまとめたもの（パッケージを使用する場合は、カスタマイズ部分を中心としたもので可）	基本設計終了時
移行設計	移行設計書	・新システムへの業務移行方法やデータ移行方法をまとめたもの	移行設計終了時
詳細設計	詳細設計書	・基本設計書を元に詳細設計内容をまとめたもの（パッケージを使用する場合は、カスタマイズ部分を中心としたもので可）	詳細設計終了時
移行テスト	移行テスト仕様書	・移行テストのテスト項目や実施内容をまとめたもの	移行テスト開始前
〃	移行テスト結果報告書	・移行システム・ツールのテスト結果をまとめたもの	移行テスト終了時
運用テスト	運用設計書	・システム構成図やジョブ運用、バックアップ運用やログ運用、監視運用（プロセス監視、リソース監視等）、障害時運用等の運用設計をまとめたもの	運用テスト前
〃	システム操作マニ	・システムの操作手順を異動事由別等	〃

	マニュアル	の処理単位にまとめたもの	
〃	システム運用マニュアル	・システムの運用手順を日次や週次、月次、年次、随時、臨時別等の処理単位にまとめたもの	〃
〃	セキュリティ実施手順書（案）	・システムのセキュリティ実施手順をまとめたもの（本市から雛形を掲示する）	〃
〃	障害対応マニュアル	・システム障害が発生した場合のシステム終了手順や再開手順、調査手順、障害対応手順を障害エラー別にまとめたもの	〃
〃	運用テスト仕様書	・運用テストのテスト項目や実施内容をまとめたもの	運用テスト開始前
〃	運用テスト結果報告書	・運用テストの結果をまとめたもの	運用テスト終了時
研修	研修テキスト	・システム管理者及び職員等の利用者向け研修用テキスト（入力手順書を必ず含めること）	研修開始前
本番切り替え	本番切り替え計画書	・開発したシステムを本番稼働させるためシステム品質状況や運用スケジュール、体制、制限する機能などを定めたもの	本番稼働前
〃	障害時運用手順書	・障害時の連絡体制・対応フロー等を定めたもの	本番稼働前
プロジェクト管理	議事録	・開発プロジェクトを運営するための各種書類	会議終了後5営業日内
〃	連絡票	〃	随時
〃	進捗管理表	〃	定例会時
〃	品質管理表	〃	定例会時
〃	課題管理表	〃	定例会時
〃	障害管理表	〃	定例会時
〃	変更要求管理表	〃	随時
〃	リスク管理表	〃	定例会時

6.6.1. 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、本市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。

6.6.2. 納入場所

本市が指定する場所とする。

7. 運用・保守業務要件

運用計画書を基に、以下の要件に対応できること。

本調達には含まれないが、受託者は本要件に基づく参考見積を提示し、当該見積書の金額を上限として運用・保守業務を契約し対応すること。

7.1. 運用・保守対象

本業務で調達した、システム等を運用・保守の対象とすること。なお、調達支援を行った業務用ハードウェアは、システム等の運用と不可分な部分も多くあるため、本課職員から問い合わせ対応や障害発生時の切り分けなどは運用・保守業務に含まれる。

対象	内容
業務ソフトウェア	・本システムとして導入した業務ソフトウェア。
その他必要なソフトウェア	・本システムとして導入した業務ソフトウェア以外の市販ソフトウェア全般。バックアップソフト、クラスタリングソフト及びセキュリティソフト等。
基盤ソフトウェア	・業務ソフトウェアやその他市販ソフトウェアが動作するために必要なソフトウェア。OSやDBMS等のミドルウェア。

7.2. 運用体制・運用計画

7.2.1. 運用体制

項目	役割
運用担当責任者	・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	・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	・システムの運用において定められた運用を行うこと。

7.2.2. 運用計画

以下の運用計画を立案し実行すること。

項目	内容
年間計画	・システムの年間計画を作成すること。また、本市の承認を得ること。
月間計画	・システムの月間計画を作成すること。また、本市の承認を得ること。
利用者（職員等）教育支援計画	・システムの利用方法及び質問等の問合せが多い事項に関し、利用者教育に係る計画の提案、協力をすること。また、本市の承認を得ること。

7.3. 運用業務要件

7.3.1. 運用スペース

受託者にて準備すること。

7.3.2. 運用管理業務

7.3.2.1. 運用管理業務内容

本番処理について、システムが正常に動作するように運用管理業務を実施すること。

なお、現行と同等以上のサービスを維持できるように運用・保守業務要件を提案すること。

作業	内容
オンライン稼働管理	・オンライン運用（起動・停止処理）
バッチジョブ稼働管理	・ジョブ運用スケジュール登録 ・パラメータ設定・ジョブ実行処理 ・ジョブ実行結果確認・再実行準備 ・自動ジョブの処理結果確認／異常時連絡
稼働監視	・システム稼働監視 ・性能およびシステム資源の使用状況監視 ・障害発生時ログデータ採取 ・サーバ機器の死活、故障の監視
障害対応	・障害状況の調査 ・データ回復 ・処理の再実行

7.3.2.2. 対応時間

運用管理業務は、平日の8時30分からバッチ処理終了までとし、繁忙期対策等での延長についても同様とする。

7.3.3. 問合せ対応業務

7.3.3.1. 問合せ業務内容

当課職員からの問合せ窓口として受け付け、問合せの内容に応じて切り分けを行い、各関係者へエスカレーションする運用を想定している。

作業	内容
受付	・当課職員からの電話・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	・問合せ内容に関して、ノウハウ集（マニュアル／過去事例）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するように手配すること。
回答	・調査結果が既存事象であった場合には、速やかに職員に回答すること。
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、問合せ内容については、ナレッジ管理を行い、頻繁に問合せのあった内容等については、「FAQ」等に取りまとめ、本市へ提供すること。

7.3.3.2. 対応時間

対応時間は、「5.1.1. システム利用時間」に記載の稼働時間内とする。

なお、繁忙期対策等での延長については、速やかな対応を条件に別の問合せ窓口を設置することも可能とする。

7.3.4. 作業指示書に基づく作業

7.3.4.1. 作業内容

作業指示書に基づく作業を実施すること。

作業	内容
受付	・作業指示書を受け、内容確認を実施すること。
作業	・作業指示書に従った作業を実施すること。
納品	・作業指示書に従った作業の結果、適宜必要な成果物を納品すること。
記録／報告	・作業指示書に従った作業の結果を作業報告書に記載し、報告すること。

7.3.4.2. 対応時間

受付は、平日の通常開庁時間（8時45分から17時30分）とする。

作業は、「5.1.1. システム利用時間」に記載の稼働時間が担保されるよう実施すること。

7.3.5. バックアップ・リストア

作業	内容
バックアップ計画の策定	・障害発生時に「4.3. 可用性」に記載のRPO（目標復旧地点）へデータ回復ができるよう、新システムの定期的なバックアップ計画（バックアップ対象・時間・世代数）を策定すること。
バックアップ取得間隔	・バックアップ実施インターバルは、障害発生時に決められた復旧時点（RPO）へ戻せる状態にできる頻度とすること。 ・本市として想定頻度は次のとおり・システムバックアップ 月次、システム変更時 ・データバックアップ 日次（業務終了時）、日次（ジョブ終了時）、システム変更時 ・遠隔地保管 月次、システム変更時 バックアップについては、本市のサーバ仮想化基盤の機能を活用することとし、詳細については運用計画書で定め、本市に説明すること。
バックアップ実施時間帯	・バックアップ処理が本来機能の性能に影響を及ぼすような場合については、平日の通常開庁時間（8時45分から17時30分）及びその前後4時間の時間帯以外をバックアップ実施時間帯とすること。
リストア作業	・「5.3. 可用性」に記載のRTO（目標復旧時間）内に、RPO（目標復旧地点）までデータを復元すること。

7.3.6. システム監視

監視項目・作業	内容
監視対象選定	・システムの安定稼働のため、監視対象、監視方法や異常状態の設定及び監視間隔等を選定すること。また、監視対象、監視内容の詳細については運用計画書で定め、本市に説明すること。
監視時間	・「5.1.1. システム利用時間」に記載の稼働時間内とする。
監視対象	・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監視の対象とすること。 ・以下の項目は最低限監視対象とすること。
ソフトウェア	・監視対象となるソフトウェアを監視すること。
業務システム	・業務システムの稼働状態を監視すること。カスタマイズ部分も含む。
独自開発業務ソフトウェア	・独自開発した業務ソフトウェアを監視すること。
その他必要なソフトウェア	・上記以外のソフトウェアを監視すること。
OS・ミドルウェア	・監視対象となるOSやミドルウェアを監視すること。
OS	・OSの稼働状態を監視すること。
各種ミドルウェア	・監視対象として選定した各種ミドルウェアを監視すること。
ハードウェアの監視項目	・監視対象となるハードウェアを監視すること。
CPU	・CPU使用率の閾値を本市と協議のうえ設定し、監視すること。
メモリ	・メモリ使用率の閾値を本市と協議のうえ設定し、監視すること。
ハードディスク	・ハードディスク使用率の閾値を本市と協議のうえ設定し、監視すること。
異常時の検知	・異常の検知について本市から連絡を受けた場合、即座に異常に対応する必要性の有無を判断し、必要な場合には対応すること。 ・リモート監視を実施する場合は、本市の提供するリモート監視機能を利用すること。
記録／報告	・検知した異常に対して、対応結果等（日時、内容、監視内容、異常対応）を記録し、報告書を作成すること。また、報告書を本市に提出すること。

7.3.7. 障害管理

障害を検知又は本市から障害発生連絡を受けた際には、12時間以内に障害の一時切り分けを行うと共に、障害が発生して翌営業日以内に修正対象の特定と修正計画を立てるよう努めること。

作業	内容
障害監視対象	・障害を検知すべき対象を設定すること。
障害時連絡体制	・障害発生を検知した際の連絡体制を設定すること。
障害受付時間	・システム稼働時間中とする。
障害情報収集	・障害発生時に本市と連携し、情報収集を行うこと。

障害内容解析／箇所特定	・障害発生内容の解析及び発生箇所を特定すること。
一次対処	・障害復旧のための一次対処を行うこと。
復旧	・暫定対処又は本格対処を行うこと。
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。

7.3.8. セキュリティ管理

管理項目・作業	内容
事前準備	・以下の項目でセキュリティ管理の準備作業を実施すること。
セキュリティ指針	・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。
インシデント範囲	・インシデント発生時に、対応の要否を判断する基準を設定すること。なお、要対応の場合にはインシデントして取扱うこと。
インシデント発生時体制	・インシデント発生時に対応するための体制を設定すること。
インシデント発生時対応計画	・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すること。
リスク管理	・事前に考えられるインシデントをリスクとして管理すること。
対策方法	・以下の項目で、セキュリティインシデントへの対応策を立案・実施すること。
物理的対策	・設備環境等への対策を実施すること。
技術的対策	・ITCによる対策を実施すること。
運用的対策	・職員等の利用者の運用による対策を実施すること。
事象／証跡管理	・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。
セキュリティチェック	・システムに対するセキュリティチェックを定期的実施すること。特に、OS・ミドルウェア等の脆弱性が発見された場合は、速やかに本市に報告し、30日以内に対処方針を検討の上、本市に説明すること。なお、定義ファイルやOS、アプリケーションのセキュリティパッチが公開された場合は、内容について速やかに本市へ報告すること。また、情報公開に伴い対象のパッチ等の調査を本市から依頼された場合は対応し、報告すること。

7.3.9. 利用者管理

作業	内容
登録	・職員等の利用者情報を登録すること。
削除	・不要となった利用者情報を削除すること。
アクセス制御	・利用者の利用内容や権限に適したアクセス制御を設定すること。

7.3.10. ドキュメント管理

作業	内容
運用手順書・マニ	・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

マニュアル管理	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。
ユーザー向け操作マニュアル	・ユーザー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。

7.3.11. 年度切り替え・組織変更対応

年度末等に発生する異動情報や組織変更情報を本システムに反映する目的から、以下の内容を実施すること。

作業	内容
管理情報の修正※ 注6	・組織変更等マスタ情報の反映 ・異動、兼務、退職等職員情報の反映

※注6：他システムからの情報連携で反映ができないなど、データベースへの手動登録作業が必要な場合は、本市と協議のうえ、動作確認等も合わせて実施すること。

7.3.12. ソフトウェア棚卸

ソフトウェア資産管理基準14.3に基づき、ソフトウェア資産の棚卸を実施する必要がある。棚卸作業は以下のとおり2段階に分けて行うため、受託者において計画的に作業を実施すること。

- ・インベントリ情報の取得：ソフトウェア情報を自動取得できない機器のインベントリ情報をデジタル戦略部へ提出するためのデータ作成
- ・棚卸報告：インベントリ情報の取得結果を反映したPC統合管理システムの台帳とソフトウェア等の現物確認

7.3.13. 改善活動

システムの運用実施中において、システムを常に最適な状態に維持するために改善が必要な運用事項を抽出し、対応案を本市に提案すること。

また、非機能要件「5.3. 可用性」から「5.6. セキュリティ」に記載する要件を満たしていない場合は、1か月以内に改善策の方針について報告し、3か月以内に改善策を完了すること。

7.4. 保守業務要件

7.4.1. 保守対象・体制・計画

7.4.1.1. 保守対象

対象	内容
業務ソフトウェア	・本システムとして導入した業務ソフトウェア。 ・独自開発をした業務ソフトウェアを含む。
その他必要なソフトウェア	・本システムとして導入した業務ソフトウェア以外の市販ソフトウェア全般。バックアップソフト、クラスタリングソフト及びセキュリティソフト等。
基盤ソフトウェア	・業務ソフトウェアやその他市販ソフトウェアが動作するために必要なソフトウ

※注7	エア。OSやDBMS等のミドルウェア。
-----	---------------------

※注7：本市が提供するサーバ仮想化基盤にないため調達したソフトウェア。

7.4.1.2. 保守体制

項目	内容
保守担当責任者	・ソフトウェア・ハードウェア保守に関する全責任を担うこと。
保守担当管理者	・ソフトウェア・ハードウェア保守に関する作業の管理を行うこと。
保守担当者	・ソフトウェア・ハードウェア保守に関する作業を行うこと。

7.4.2. ソフトウェア保守業務

7.4.2.1. ソフトウェア保守計画

各種ソフトウェアの保守実施計画を策定すること。また、「5.1.1. システム利用時間」に記載の稼働時間が担保されるよう実施すること。

項目	内容
機能追加計画	・追加機能の開発計画を本市と協議のうえで作案すること。また、本市の承認を得ること。
機能改善計画	・機能改善の開発計画を本市と協議のうえで作案すること。また、本市の承認を得ること。
不具合改修計画	・不具合改修に係る対応計画を本市と協議のうえで作案すること。また、本市の承認を得ること。
ライフサイクル計画	・各種ソフトウェア等のバージョンアップに関する計画を本市と協議の上で作案すること。また、本市の承認を得ること。

7.4.2.2. ソフトウェア改修・予防処置

本システムのソフトウェアの改修や不具合に係る措置等について、以下の通り実施すること。なお、機能追加計画・機能改善計画のうち軽微なものについては、本市と協議及び承認の上で、年間45日程度に相当する工数まで、本業務の範囲内においてソフトウェア改修を実施すること。但し、性能改善のための各種チューニングや軽微なマスタ修正（コード追加等）の作業は通常の保守業務の範囲とし、本工数を対象としないこと。

タイミング	内容
定期	・機能改善や不具合対応等の是非を判断し、保守計画に沿って定期的に改修を実施すること。
随時	・ソフトウェアに不具合がある場合は、改修等の是非を判断し、必要に応じて改修を実施すること。

7.4.2.3. ライブラリ管理

作業	内容
ライブラリ管理	・各種ソフトウェアに関する改修履歴を管理し、本番環境、保守環境にそれぞれ適用されているバージョンを明確にすること。

リリース手順管理	・本番環境、保守環境に、適切なバージョンのソフトウェアがリリースされるようにすること。
----------	---

7.4.2.4. 構成管理・変更管理

受託者は、最新の資源情報（パッチ、定義ファイル等）を、資源配付対象のソフトウェアに適用すること。また、受託者は、ドキュメント（設計書、結果報告書、手順書等）のバージョン、所在等を管理し、変更があった場合は最新化を行うこと。

管理項目・作業	内容
資源管理	・各種ソフトウェアに関する改修履歴を管理し、開発環境、保守環境、本番環境にそれぞれ適用されているバージョンを明確にすること。
保守手順書管理	・各種ソフトウェアに関する保守（開発、試験及びリリース等）手順が定められた保守手順書の管理を実施すること。
利用状況管理	・各種ソフトウェアの利用状況、職員等の利用者に関する情報を管理すること。
構成情報管理	・システムの構成情報（各種ソフトウェアの情報及び実装機器との関係等）の管理を実施すること。
ソフトウェア構成	・各種ソフトウェアに関する構成情報を管理すること。
ソフトウェア一覧	・導入済みソフトウェアの一覧を管理すること。
ソフトウェア環境設定書	・ソフトウェアの設定情報等を管理すること。
ソフトウェア連携定義書	・ソフトウェア間の連携情報等（インターフェース仕様書等）を管理すること。

7.4.3. ソフトウェア保守性要件

- (1) サポート期間が満了しても次のバージョン又は代替ミドルウェア・ソフトウェアによりシステム環境の維持が可能であること。
- (2) 将来的に供給が継続される可能性が高いものであること。
- (3) 不正利用に対する対策がなされているものであること。
- (4) 機能的な不具合の修正、ソフトウェア導入作業をする場合の時間やプロダクト管理方法等、業務ソフトウェア、OS、ミドルウェア等ソフトウェアに係る保守手順を定義し、サポート体制を明確にすること。

7.5. 定期報告

受託者は、運用・保守業務に係る定期報告の会議体として、定例報告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	【目的】 保守運用計画策定時に定義した管理対象についての報告を実施すること。

	<p>【参加者】 本市、受託者（保守運用責任者、保守運用担当者）</p> <p>【開催サイクル】 定例的（月1回）に開催すること。</p> <p>【報告書類】 運用報告書、保守報告書、その他必要と思われる資料等</p>
--	---

7.6. 運用・保守業務における成果物

運用・保守業務の成果物について、以下に示す。スケジュールは当該一覧の「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に、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。

納品物件は、検収直前に整備するのではなく、納品物件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。

作成ドキュメント	内容	納入時期
業務計画書	・運用・保守業務を運営するための計画書（サービスレベル定義含む）	年度当初
運用・保守報告書	・定例報告をまとめたもの（課題・問題点一覧、サービスレベル、案件（問合せ・調査依頼、改善工数見積り、障害）一覧含む）	月次定例会開催時
作業計画書兼作業結果報告書	・作業計画、作業実績、作業結果報告等をまとめたもの	随時
障害報告書兼復旧完了報告書	・障害報告、復旧完了報告等をまとめたもの	随時
作業依頼書兼報告書	・作業依頼、作業実績、作業報告等をまとめたもの	随時
問い合わせ実績・報告書	・問い合わせ実績等をまとめたもの	随時
簡易な仕様変更に伴う成果物	・ソース、モジュール、設計書、マニュアル等一式	随時

7.6.1. 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、本市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。

7.6.2. 納入場所

本市が指定する場所とする。

7.6.3. 留意事項

7.6.3.1. 業務の引き継ぎに関する事項

本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必要があるため、業務引き継ぎに伴うデータ移行等に必要となるデータを汎用的なデータ形式（CSV等）に加工し提供する機能を実装すること。

7.6.3.2. 非常時の対応

本業務の受託者は、地震、火災等の天災、停電、テロ、疫病、事故などにより、非常事態が発生した場合には、本市が本システムを継続して使用できるよう、本市と協力しながら緊急体制を整備するなど必要な措置をとるよう努めること。

特に、神戸市域において震度5以上の地震が発生した場合や津波警報が発令された場合には、受託者の責任者から本市の指定する連絡先へ、業務担当者の出務体制など、予め取り決めた内容を連絡すること。

8. 法制度及び要綱・要領改正対応要件

法制度及び要綱・要領（以下「法制度等」）改正対応について、システムが稼働する2027（令和9）年4月までに確定している法制度等改正は、本業務の調達範囲内での対応すること。

9. その他留意事項

9.1. 情報システム監査への対応

本調達において整備する情報システムに伴うリスクとその対応状況を客観的に評価するために、本市が必要と判断した場合は、本市が定めた実施内容（監査内容、対象範囲、実施者等）による監査を受注者は受け入れること（本市が別途選定した事業者による監査を含む）。

上記監査で問題点の指摘又は改善案の提示を受けた場合には、対応案を本市と協議し、合意した期間までに是正を図ること。

9.2. 関係法令等の遵守

本業務を遂行するにあたり、関係法令等を遵守すること。また、受託者は、本業務に従事するすべての者に対して、法令及び規程を遵守させるために必要な措置を講ずること。

本業務を受託するにあたって、法令等の定めのほか、「5.6. セキュリティ要件：セキュリティポリシー等」に記載の神戸市情報セキュリティポリシーの規程においても内容を十分に理解し遵守すること。

9.3. 業務の引き継ぎに関する事項

本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必要があるため、業務引き継ぎに伴うデータ移行等に必要となるデータを汎用的なデータ形式（CSV等）に加工し提供する機能を実装すること。