

児童相談システムに係る設計・開発業務 要件定義書

2025 年（令和 7 年）2月
札幌市

目次

1. 業務要件定義	1
1.1. 業務の概要	1
1.2. 対象範囲	1
1.3. 利用場所	3
2. 機能要件定義	3
2.1. 機能に関する事項	3
2.2. 帳票に関する事項	3
2.3. 情報・データに関する事項	3
2.4. 外部インタフェースに関する事項	4
3. 非機能要件定義	5
3.1. ユーザビリティ及びアクセシビリティに関する事項	5
3.2. システム方式に関する事項	6
3.3. 規模に関する事項	9
3.4. 性能に関する事項	9
3.5. 信頼性に関する事項	10
3.6. 拡張性に関する事項	11
3.7. 上位互換性に関する事項	11
3.8. 中立性に関する事項	11
3.9. 継続性に関する事項	12
3.10. 情報セキュリティに関する事項	12
3.11. 情報システム稼働環境に関する事項	14
3.12. テストに関する事項	17
3.13. 移行に関する事項	20
3.14. 引継ぎに関する事項	22
3.15. 教育に関する事項	23
3.16. 運用に関する事項	24
3.17. 保守に関する事項	26

別添 1-1	機能要件一覧
別添 1-2	帳票一覧
別添 1-3	業務データ一覧

1. 業務要件定義

1.1. 業務の概要

札幌市（以下「本市」という）では児童相談所（以下「児相」という）において、主に児童の養育などに関する相談対応、児童虐待・通告にかかる調査及び指導、児童の身柄の保護などの業務を行っている。

また、各区に設置の保健福祉部健康・子ども課家庭児童相談室（以下「家児相」）において、主に児童の養育などに関する各種相談などの対応を行っている。各組織と主な業務について表 1-1 各組織と主な業務に示す。

これらの各種業務の効率化を図るためそれぞれの組織の業務に対応したシステム（児童相談システム、家庭児童相談室システム、以下「現行システム」という。）を導入し、運用している。

現行システム導入後も児相、家児相での相談対応件数は増加傾向にある中で児童相談体制の強化の一環として、現在、2システムで管理しているデータを一元化し、関係部門との情報共有や本市の他システムとのデータ連携を行うことで、より充実した相談支援の実現ができる拡張性の高いシステムを構築する。

表 1-1 各組織と主な業務

No.	分類	概要
1	児童相談所	児童に関する様々な問題について、家庭や学校を始め、地域住民からの連絡、保健福祉部や警察、家庭裁判所からの通告・送致を受け、相談援助活動を行う。また、一時保護や児童虐待の調査（出頭要請、立入調査、臨検・捜索等）等の措置権限を持つ。
2	家庭児童相談室	児童相談所と児童虐待通報・通告の受理及び初期調査を行うとともに、子どもの福祉に関する身近な相談窓口として養育相談等を行う。

1.2. 対象範囲

「児童相談システムに係る設計・開発業務」（以下、「本業務」という。）で構築する児童相談システム（以下、「本システム」という）が対象とする業務範囲を図 1-1 本システムの対象業務範囲に示す。

(1) 児童相談所の業務

No.	業務名	概要
1	児童管理	相談受理、調査・診断の実施、措置の決定、記録作成・管理
2	会議管理	受理会議、援助方針会議の実施及び記録
3	一時保護所	一時保護の開始・解除、保護中の記録の作成、受診券の作成
4	負担金管理	自己負担金の決定、修正
5	里親管理	里親（希望者を含む）の情報管理、支援記録の作成
6	統計処理	福祉行政報告例など統計資料の作成

(2) 家庭児童相談室の業務

No.	業務名	概要
1	児童管理	相談受理、調査の実施、記録作成・管理
2	会議管理	受理会議、ケース検討会議の実施及び記録
3	養育支援管理	養育支援訪問、ショートステイなどの実施及び記録
4	統計処理	福祉行政報告例など統計資料の作成

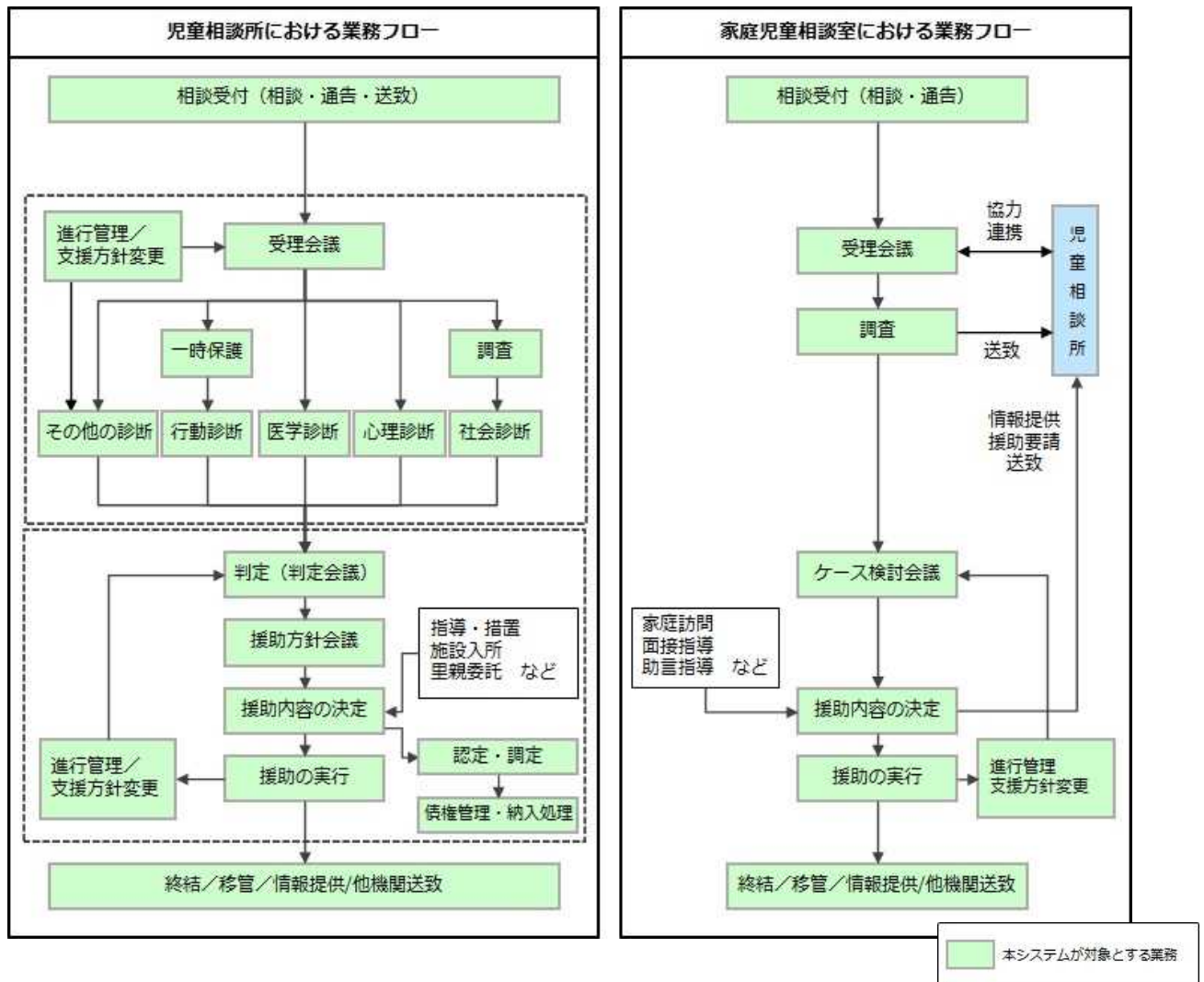


図 1-1 本システムの対象業務範囲

1.3. 利用場所

本システムを利用する拠点を表 1-2 利用拠点に示す。なお、利用者数やユーザ等の詳細情報に関しては、「3.3 規模に関する事項」を参照すること。

表 1-2 利用拠点

No.	分類	拠点数	備考
1	児童相談所	1 拠点	
2	(仮称) 第二児童相談所	1 拠点	令和7年9月開設予定
3	家庭児童相談室	10 拠点	区役所ごとに設置

2. 機能要件定義

2.1. 機能に関する事項

本システムに求める機能要件を別添 1-1「機能要件一覧」に示す。「機能要件一覧」には、機能ごとに必須・任意の区分を記載しているため、これらを考慮し、提案時に本システムとして実現する範囲を示すこと。なお、本システムは、パッケージソフトウェアやツール等（以下、「パッケージソフトウェア等」という。）による構築を想定しているため、「機能要件一覧」に記載の要件どおりに実現することが難しい場合は、代替案を提案時に示した上で、要件定義（補完工程）で本市と協議の上、要件を確定すること。

なお、本書で定める機能要件以外にも、本業務の受託者が採用するパッケージソフトウェア等が標準で有する機能について、本市の業務に有用なものは、要件定義（補完）において、「機能要件一覧」に要件を追加・更新して整理すること。

2.2. 帳票に関する事項

本システムに求める帳票要件を別添1-2「帳票一覧」に示す。本システムは、パッケージソフトウェア等による構築を想定しているため「帳票一覧」に記載の要件どおりに実現することが難しい場合は、代替案を提案時に示した上で、要件定義（補完）で本市と協議の上、要件を確定すること。

なお、本書で定める帳票要件以外にも、本業務の受託者が採用するパッケージソフトウェア等が標準で有する帳票について、本市の業務に有用なものは、要件定義（補完）において、「帳票一覧」に要件を追加・更新して整理すること。

2.3. 情報・データに関する事項

本システムで扱う情報・データとして、データの提供元・提供先となる関連システムと連携予定の業務データ一覧について、別添 1-3「業務データ一覧」に示す。

現行システムでは子育てデータ管理プラットフォームに対してデータを提供しており、本システムでも引き続きデータを連携すること。

ただし、「業務データ一覧」に示すデータ以外に、システム上必要になるマスタデータ等が考えられるため、本業務の受託者は設計時に関連システムの本市主管部門及び運用・保守業者と協議し、詳細なデータ仕様、データ量等を確認すること。

なお、将来的な拡張（連携元システムの追加、連携データ項目の追加等）も見据えて、これらにも柔軟に

対応できるようなシステムを構築すること。

2.4. 外部インタフェースに関する事項

関連システムとの連携においては、それぞれのシステムと以下の条件での連携を想定している。詳細な連携仕様については、本業務の受託後、本市を経由して関連システムの運用・保守業者と調整の上、連携仕様を確定すること。本システムが連携対象とする関連システムを表 2-1 関連システムに示す。

表 2-1 関連システム

ネットワーク分類	システム名	データ提供
マイナンバー利用事務系	① 住民記録システム	提供元
内部情報系	② 子育てデータ管理プラットフォーム	提供先

- ・ マイナンバー利用事務系のシステムとはシステム基盤（外部システム連携）を介してデータ連携を行い、内部情報系のシステムとは相手システムが用意したデータ連携サーバを介してデータ連携を行う。
 - ・ 連携ファイルは一般的なCSVファイル形式（各レコードを改行区切り、各フィールドをカンマ区切りとダブルクォーテーション囲み、フィールド内エスケープ処理あり）とする。
 - ・ 文字コードはUnicode（UTF-8）とする。なお、連携データに外字（札幌 mj 明朝の文字コード）が含まれる場合、文字コード変換用にコード対比表（テキストファイル形式）を提供する。
 - ・ 関連システムとはFTP方式または共有フォルダ方式でデータ連携を行う。
 - ・ 関連システムとは日次の周期でデータ連携を行う。
 - ・ 関連システムとは差分データ（前日に更新があったデータ）または全件データを連携する。
 - ・ 子育てデータ管理プラットフォームとの連携について、現状ではそれぞれ独立している児童相談システム、家庭児童相談室システムの双方と連携していることを考慮し、本システムと相手システムとのデータ連携機能を実装すること。
 - ・ 子育てデータ管理プラットフォームとの連携について、本業務の受託者との契約と並行し、子育てデータ管理プラットフォームを運用する事業者と連携に関する契約を締結する想定のため、早くても打合せなどの調整を開始できるのが、令和7年4月頃を見込んでいるが、運用開始に合わせて連携を開始できるように対応すること。加えて当市の運用上、現状のデータ連携を止めることができないこともあり、受託者が主体となって、子育てデータ管理プラットフォームの事業者との外部インタフェースに関する仕様の確認、スケジュール調整や切替時における運用支援などを積極的に実施すること。
- なお、関連システムの運用・保守業者に対しては、以下の前提条件で本システムとの連携に係る作業を別途委託する想定のため、調整やテスト等は下記範囲内で収まるようにすること。作業回数等は、関連システムの運用・保守業者それぞれの数量となる。

- ① 本システム構築事業者（本業務の受託者）と連携仕様に関わる問合せ対応・情報提供、打合せ参加
 - ・ メールでの問合せ対応・情報提供：計 10 回
 - ・ 打合せ対応（Web会議可）：計 5 回（1回当たり 2時間程度）
 - ・ 連携データのレイアウトや項目定義等の提供、サンプルデータの提供
- ② データ連携のためのテスト

- ・ 本システムとの連携テストとして 1か月間確保（1か月間のうち、具体的なテスト実施日は双方調整した上で実施する想定）
- ③ 初期データ（初回セットアップデータ、マスタデータ等）の提供
 - ・ システム基盤（外部システム連携）、データ連携サーバを介しての提供
 - ・ 本市経由又は立会の下での媒体（DVD や外付 HDD 等）での提供

3. 非機能要件定義

3.1. ユーザビリティ及びアクセシビリティに関する事項

本業務の受託者は、以下に示すユーザビリティ及びアクセシビリティの要件に対応すること。ただし、本システムはパッケージソフトウェア等の利用を想定しているため、以下の要件をカスタマイズ等により全て準拠させることは必須としない。

また、カスタマイズや独自に開発する画面については、パッケージソフトウェア等の既存画面とユーザビリティ及びアクセシビリティに違いが生じないように留意して画面設計を行うこと。

(1) 稼働環境

本システムのユーザビリティ及びアクセシビリティは、「3.11 情報システム稼働環境に関する事項」を参照し、本市が利用するクライアント端末の稼働環境を考慮すること。

(2) ユーザビリティ要件

ア. 画面構成

- ① 何をすればよいかが画面を見て直ちに分かるデザインにすること。
- ② 業務上不要な情報、デザインを排し、できる限りシンプルで分かりやすい画面構成にすること。
- ③ 業務の頻度や業務上の処理手順に考慮し、作業効率を考慮した画面構成、画面遷移にすること。
- ④ ユーザの操作手順を考慮し、画面上の表示・入力項目を、上から下へ、左から右へ流れる順番に配置すること。
- ⑤ 画面上に表示する操作の指示や説明、メニュー、用語等は、ユーザに誤解を生じないよう正確かつ直観的に理解できる用語を使用し、指示や説明に用いる用語（メニュー名、ボタン名等）、デザインには、システム全体で一貫性を持たせること。
- ⑥ 画面の初期表示時に、入力項目や選択項目などに適切な既定値を設定すること。既定値の設定有無や設定値は、本市と協議の上、設計時に仕様を決定すること。

イ. 操作方法の分かりやすさ

- ① ユーザの作業負担軽減のために、ユーザの操作手順に考慮した画面遷移とし、最小限の操作、入力等でユーザが作業できるようにすること。
- ② 画面上で入力やクリック、チェックができる項目とできない項目の区別を明確にし、ユーザが直観的に判別しやすいようにすること。
- ③ マルチウィンドウによるタスク切り替えとタスク間のデータ連携（カット&ペースト等）が可能な機能を有すること。

ウ. 操作指示や状態の分かりやすさ

- ① 全体の作業の中で、現在何の処理をしているのかを、ユーザが分かるように配慮すること。（タイトルバーへ処理名の表示等）
- ② 入力必須項目と任意入力項目の表示方法を変えるなど、項目の区分や重要度をユーザが直観的に判別しやすいようにすること。
- ③ システムが処理している内容や状況をユーザが把握できるようにすること。特に、結果表示までに時間がかかる検索実行やデータ出力時等には、処理中などのメッセージを表示すること。

エ. 操作エラーの防止と処理

- ① ユーザが操作や入力を間違えないデザインや案内を提供すること。複雑な操作や入力の場合には、該当欄の近くに説明やメッセージ、ヘルプ表示へのリンクを表示するなど工夫すること。
- ② 誤操作や判断ミスによる誤りを防止するために、十分な視認性のあるフォント、文字サイズにするなど、デザインに留意すること。
- ③ エラーが発生した場合に、該当箇所（未入力項目、入力形式誤り等）を強調表示する等、ユーザがエラーの解消まで迷わず対応できるよう、必要な情報と手段を提供し、何が起きているのか、なぜそのエラー状態が発生したのかなど、ユーザが容易に理解できるようにすること。

(3) アクセシビリティ要件**ア. 指示の状態の分かりやすさ**

- ① 色の違いを識別しにくいユーザを考慮し、ユーザへの情報伝達や操作指示を促す手段は、メッセージを表示する等、できる限り色のみで判断するようなものは用いないこと。
- ② 文字サイズをWeb ブラウザの設定等により拡大・縮小でき、拡大表示した際も問題なく画面表示、操作ができること。

イ. 言語対応

- ① 画面上に表示する用語は日本語とし、日本国内においても英字で表記されることが一般的な文言については英字で記述すること。本システムへの入力・登録は、日本語及び英字に対応すること。

ウ. 外字対応

- ① 本システムは既存のイントラネット端末の利用を想定しており、イントラネット端末の標準で利用できる文字集合以外の文字コードの利用は必須としない。
- ② ただし、関連システムのうち、システム基盤（外部システム連携）経由で取得する連携データ（住基など）については、札幌 mj 明朝の文字コードが含まれる可能性があるため、当該データについて、標準文字コードへの置き換え等、開発や運用負荷にならない対応策を本市と協議の上、決定すること。

3.2. システム方式に関する事項

システム方式に関する要件として、「情報システム構成に関する全体の方針」、「開発方式及び開発手法」を以下に示す。

(1) 情報システムの構成に関する全体の方針

本システムのシステム方式に関する要件を以下に示す。

- ① 人口20万人以上の地方公共団体、政令指定都市や中核市での稼働実績が5年以上あるパッケージソフトウェアを利用すること。
- ② パッケージソフトウェア等のカスタマイズやパッケージソフトウェア等以外で別途開発する際に利用するプログラム言語は、本システムの構築時点で普及しており、国内でシステムエンジニア及びプログラマーを多く確保できるプログラム言語を採用すること。また、できる限り本システム全体でプログラム言語を統一すること。
- ③ 可能な限り特定のクライアント端末及び新たなソフトウェアの導入を必要とせず、本市が利用している既存のクライアント端末で利用できる標準的なソフトウェア（Webブラウザ Edge（Chromium版）、Acrobat Reader、Google Workspaceアプリケーション等）を利用したシステムとする。
- ④ 本システムの利用者からのアクセスは、本市のイントラネットを利用すること。
- ⑤ 本番環境と検証環境の2つの環境を用意すること。検証環境については、本番環境の構成を基に、機能面を中心としたテスト等の検証を実施する上で必要な構成とすること。【任意要件（重要度：低）】
- ⑥ なお、本番環境及び検証環境に必要となるソフトウェア（本市が提供するものを除く）は本調達に含むものとする。
- ⑦ 開発や保守に必要な開発環境、テストツールは本業務の受託者が用意すること。開発環境はクラウドサービスの利用を可とするが、開発環境上では個人情報（住民情報等の実データ）は取り扱わないこと。

ア. 本番環境

- ① 本システムを本市の一般利用者（職員）向けにサービス提供する環境とすること。
- ② 児童相談所における夜間や休日における利用を想定し、本番環境のサービス提供時間は、特段の理由がない限り 24 時間 365 日（計画停止時間を除く）とすること。バックアップやバッチ処理等でシステムの停止が必要な場合は、24 時から翌 6 時までの時間帯とし、できる限り停止時間が最小になるよう構築すること。

イ. 検証環境

- ① パッケージソフトウェア等のバージョンアップ時等の評価及び本市の操作研修時等に利用し、本番環境に影響を与えることのない環境とすること。
- ② 検証環境のサービス提供時間は、リリース前の機能検証等で本市の要望に応じて利用できること。
具体的なサービス提供時間は本市と協議の上、決定すること。

(2) 情報システムの全体構成

本業務の受託者は、下記条件を満たした上で、本市の庁内クラウド基盤環境の仮想サーバ上に本システムの環境を構築すること。想定するシステム全体構成図を図 3-1 情報システムの全体構成図及び

「3.11 情報システム稼働環境に関する事項」に示すが、設計時に具体的なシステム全体構成を検討すること。

- ① 本システムのサーバは本市が用意する仮想サーバを使用するものとする。具体的な仕様は本業務契約締結後に庁内クラウド基盤の仮想化環境の仕様書を情報提供する。この仕様書を参考にサーバ環境を構築すること。
- ② 本システムのサーバは既設のイントラネット接続用のスイッチに接続し、各拠点のクライアント端末から庁内イントラネットを経由して本システムを利用する。
- ③ 仮想サーバの構築や設定等の作業は庁内クラウド基盤の仮想化環境用の管理用端末を使用すること。

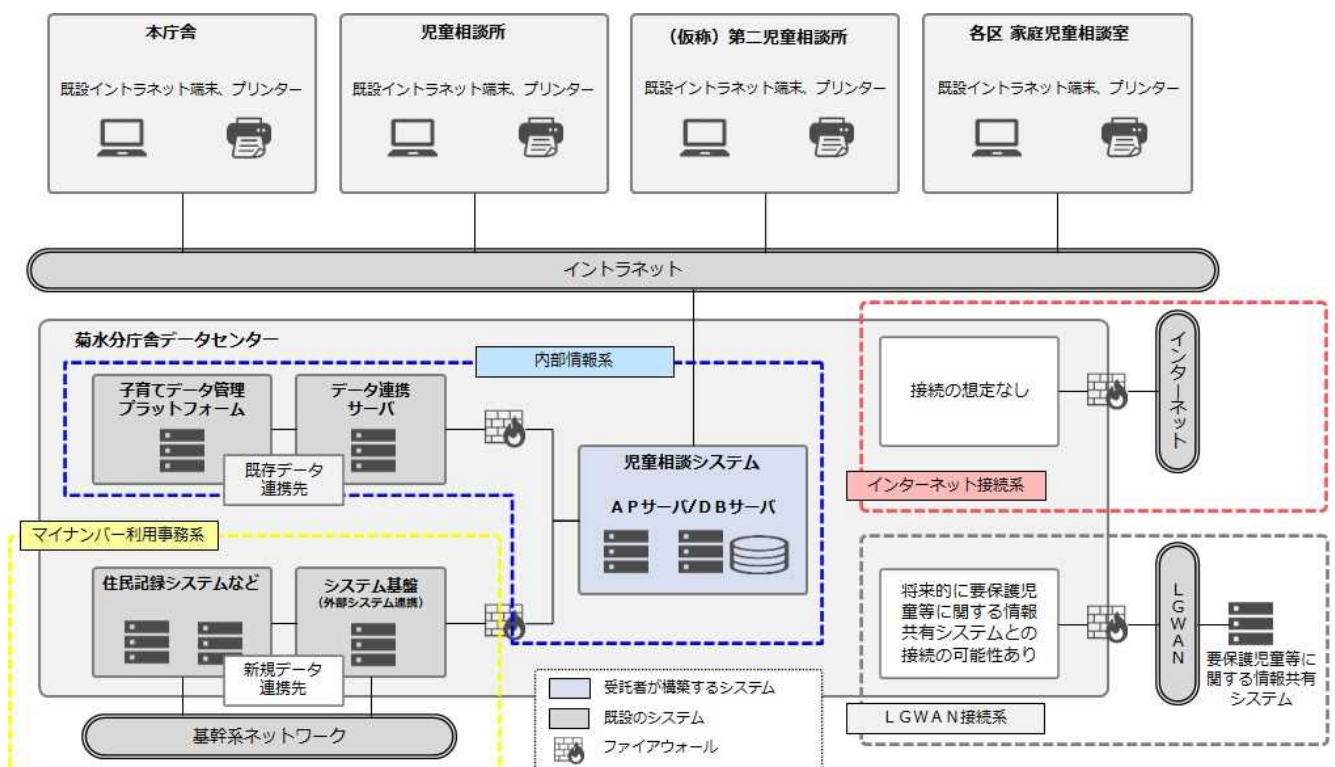


図 3-1 情報システムの全体構成図

(3) 開発方式及び開発手法

- ① 本システムの開発方式は、パッケージソフトウェア等を利用し、必要に応じて本市の要件に合わせてカスタマイズすることを前提とする。
- ② 本システムの開発手法は、本システムの稼働後以降も本市での利用状況のフィードバックや連携元システムの拡大等を見据えて、アジャイル開発の手法を取り入れた開発も可とする。

3.3. 規模に関する事項

(1) データー一覧

本システムで扱う情報・データとして、データの提供元・提供先となる関連システムと連携予定のデーター一覧を別添1-3「業務データー一覧」に示す。

なお、「業務データー一覧」に示すデータ以外に、システム上必要になるマスタデータ等が考えられるため、本業務の受託者は設計時に関連システムの本市主管部門及び運用・保守業者と協議し、詳細なデータ仕様、データ量等を確認すること。

また、本システム稼働後のデータ件数の増加分及び連携元システムの追加等も見据えて本システムは5年経過後のデータ件数を扱える想定とし、さらにデータ量が増えた際に仮想サーバのストレージ容量等のリソース拡張で対応できること。

(2) システムの利用者数

本システムの利用者数を表 3-1 利用者数を想定している。なお、利用者数は業務量の増大等により変動が想定されるため、採用するパッケージソフトウェア等は利用者数の増減に柔軟に対応できることが望ましい。

表 3-1 利用者数

No.	分類	利用者数	備考
1	児童相談所	約 230人	215 名＋増員可能性人数
2	(仮称) 第二児童相談所	約 130人	115名＋増員可能性人数
4	家庭児童相談室	約 70人	60 名＋増員可能性人数

※ 利用者数とクライアント端末数はほぼ同等と想定している。

3.4. 性能に関する事項

(1) オンライン処理性能

応答時間に係る要件を表 3-2 性能要件に示す。なお、ここで定める応答時間は、サーバがクライアント端末からのリクエスト要求を受けて応答結果を返すまでに要するサーバ内の処理時間（以下、「サーバ処理時間」という。）とし、クライアント端末の処理性能やネットワークの伝送性能等は対象外とする。

ただし、全体のレスポンスタイムを考慮し、クライアント端末の処理性能やネットワークの伝送性能に過剰な負荷がかかることを避けた設計とし、性能テストの際には、サーバ処理時間だけでなく、全体のレスポンスタイムを計測したテストを行うこと。

表 3-2 性能要件

No.	対象	条件	性能目標値	遵守率
1	画面から操作処理	検索系処理	5 秒以内	90%
2		参照系処理	3 秒以内	90%
3		登録・更新系処理	3 秒以内	90%

(2) バッチ処理性能

バッチ処理は、システムの運用時間（オンラインサービス提供時間、バックアップ時間等）等に考慮し、運用に影響を与えない時間でバッチ処理を完了できること。

3.5. 信頼性に関する事項

(1) 可用性要件

本システムの本番環境に係る可用性要件を以下に示す。検証環境は機能検証を目的とする環境であるため、当要件を満たす必要はない。

ア. 可用性に係る目標値

本システムの可用性の目標値を表 3-3 可用性に係る目標値に示す。

表 3-3 可用性に係る目標値

No.	項目	目標値	備考
1	稼働率	定めない	「イ. 可用性対策」に記載のとおり、本システムでは冗長構成は必須としない。
2	運用時間	原則 24 時間 365 日	計画停止時間は除く。児童相談所による夜間、休日による利用が想定されるため、バックアップやバッチ処理等でシステムの停止が必要な場合もできる限り停止時間が最小にすること。
3	障害発生時の目標復旧時間	48 時間以内	サービスが停止してからサービスが復旧するまでに要する時間とし、サービス復旧後の保守作業時間等は含まない。また、復旧作業開始は平日 9:00～17:30 の時間帯とする。災害時の目標復旧時間については、「3.9 継続性に関する事項」を参照。
4	障害発生時の目標復旧時点	障害発生日前日のバックアップ時点	災害時の目標復旧時点については、「3.9 継続性に関する事項」を参照。

イ. 可用性対策

- ① システム構成要素に単一障害が発生した際に、業務を継続できるよう、冗長化等の対策を行い、可能な限りシステム全体が停止しない構成とすること。【任意要件（重要度：中）】
- ② 庁内クラウド基盤の仮想化環境のサーバの冗長化機能を利用し、障害発生時に業務を継続できる

ような構成とすること。【任意要件（重要度：中）】

- ③ システム障害の早期発見、早期復旧を図るため、庁内クラウド基盤のシステム監視環境で本システムの監視ができるよう本市が提供するソフトウェアライセンスと導入手順書に基づき、サーバに監視エージェントをセットアップすること。
- ④ 本番環境のシステム障害を想定し、検証環境を利用するなど障害対策としてメリットのあるシステム構成や運用方法について本市に提案すること。【任意要件（重要度：中）】

(2) 完全性要件

- ① 処理の結果を検証可能とするため、ログ等の証跡を残すこと。

3.6. 拡張性に関する事項

(1) 性能の拡張性

- ① 本市が行う事業の拡大やそれに伴う業務処理件数の増加等を想定し、トランザクション数が増加した場合においても性能が落ちることのないよう、処理能力の向上やデータ保存領域の拡張（スケールアップ又はスケールアウト等）が容易にできる構成とすること。

(2) 機能の拡張性

- ① 管理項目の追加・変更・削除や制度変更等が発生した場合に機能の追加・変更について柔軟に対応できる設計とすること。
- ② 各種コードやデータ項目の桁数については、長期間（5 年間）の運用を見据えて、コードやデータ桁数が枯渇することのないよう考慮して設計すること。

3.7. 上位互換性に関する事項

- ① クライアント端末の OS 及び関連ソフトウェア（Web ブラウザ、Acrobat Reader、Google Workspaceアプリケーション等）のバージョンアップに備え、OS 及び関連ソフトウェアの特定バージョンに依存する機能が判明している場合は、その利用を最低限とすること。
- ② サーバの OS 及び関連ソフトウェア（Web アプリケーションソフト、DBMS 等）について、セキュリティの脆弱性への対応や製品保守サポートの終了等を理由にバージョンアップする場合、通常の運用・保守作業の中で対応できること。業務アプリケーションに影響がある大幅なバージョンアップについては、原則次回更改時に行うこととし、それまで製品保守サポートが可能な製品及びバージョンを採用すること。

3.8. 中立性に関する事項

- ① 本システムを更改する際に、移行の妨げや特定の装置や情報システムに依存することを防止するため、原則として本システム内のデータは、XML、CSV 等の標準的な形式又は汎用性の高い技術で取り出すことができるものとする。

3.9. 継続性に関する事項

(1) 継続性に係る目標値

地震や火災、水害等の大規模災害等により本システムが被災した場合の継続性に係る目標値を表 3-4 継続性に係る目標値に示す。

表 3-4 継続性に係る目標値

No.	項目	目標値	備考
1	災害時の目標復旧時間	2 か月以内	定常時の 50%の性能とする
2	災害時の目標復旧時点	2 週間以内	

(2) 継続性に係る対策

上記の継続性に係る目標値及び「3.5 (1) 可用性要件」に示す可用性に係る目標値を満たすバックアップ・リストア環境を構築し、必要なバックアップ・リストア手順を策定すること。想定しているバックアップ要件を以下に示すが、より良い方式がある場合は、別途提案すること。

- ① 障害及び災害時の復旧に備えて、原則本システムによって管理されている全データを対象とし、日次又は週次でのフルバックアップを行うこと。週次でのフルバックアップとする場合、翌週末までは日次で差分又は増分バックアップを取得すること。
- ② データバックアップとは別に、ミドルウェアの設定、サーバのイメージ等のシステムバックアップを変更作業の都度取得すること。
- ③ 障害時の調査等に備え、ログファイル等のバックアップを取得すること。
- ④ バックアップはできる限り自動化し、運用を効率化すること。
- ⑤ リストアの手順を運用設計書、システム管理者用マニュアルに定め、手順の妥当性を運用テスト時に確認すること。
- ⑥ 災害等により本システムの設置場所が完全に滅失した場合に備え、バックアップデータ（システムバックアップ及びデータバックアップ）は庁内クラウド基盤が提供する遠隔地バックアップ機能を利用すること。【任意要件（重要度：低）】
- ⑦ 災害等により本システムが稼働する庁内クラウド基盤の環境が被災した場合は、新たに本市が調達した同等仕様の機器等の上に環境構築し、バックアップデータから本システムを復旧できること。復旧の手順書を整備し、手順に問題ないことを都度本市に確認すること。【任意要件（重要度：低）】

3.10. 情報セキュリティに関する事項

本システムは、インターネットに接続しない想定であるが、本システムの構築及び運用・保守においては、マルウェア（情報セキュリティシステムに影響を与える不正なソフトウェア）の影響を受けたクライアント端末等を踏み台にした攻撃等のセキュリティリスクに対処し、システムの停止、情報の漏えいや毀損等の発生を未然に防ぐこと。また、情報システムの複雑化により、システムの構成要素（OS やミドルウェア等）に情報セキュリティ上の欠陥（セキュリティホール）が顕在化した際は、迅速に対応すること。

本項目において挙げる対策以外でも、今後、本市の情報セキュリティポリシーにより対応すべき要件が抽出された場合には、本市と協議を行い、適切な措置を講ずること。

(1) 適用範囲

原則、本要件の適用範囲は、本システムで構築するアプリケーション及び導入するシステム環境までとし、本市のイントラネットに係るクライアント端末やネットワーク等は本業務の範囲外とする。

(2) 遵守・準拠すべき基準等

本システムの情報セキュリティ要件は、以下に示す基準類、ガイドライン等に沿って対策を実施することを基本方針とする。これらの基準類等が改定・改正等された場合は、改定版のものに準拠すること。

- ① 札幌市個人情報保護条例（平成 16 年 10 月 4 日制定、平成 28 年 12 月 13 日改正）
- ② 札幌市情報セキュリティポリシー（情報セキュリティ基本方針、情報セキュリティ対策基準）
- ※ 情報セキュリティ対策基準については非公開のため、本業務の受託後に必要に応じて説明を行う予定。

(3) 情報セキュリティ対策

本システムでは、「(2) 遵守・準拠すべき基準等」に示す基準類に準拠したセキュリティ対策を行うこと。

なお、本業務期間中に基準類の見直し等が実施された場合には、その内容を適切に反映するように情報セキュリティ対策の見直しを行うこと。

ア. 主体認証

- ① 正当な権限を保有する者のみ各処理を実施できるようにするため、システム及び情報に対するアクセス主体を特定し、それが正当な主体であることを検証するための主体の識別及び主体認証する機能を用意すること。
- ② IDとパスワードを利用し、認証および認可を行うこと。

イ. アクセス制御

- ① アクセス権の管理の単位はロール単位で実現し、機能及び情報に対するアクセス制御ができること。
- ② 権限を有する者（本市のシステム管理者等）のみがアクセス制御の設定等を行うことができる機能を用意すること。

ウ. ログの取得・管理

- ① 本システムが正しく利用されていることの検証及び不正侵入、不正操作等がなされていないことの検証を行うために必要なログを取得できること。
- ② ログを取得する目的を踏まえた上で、ログを取得する対象等、ログとして取得する情報項目、ロ

グの保存期間等については、本市と協議の上、適切にログを管理すること。

エ. 暗号化

- ① 本システムの通信上で取り扱う情報に応じて、情報の漏えい等を防ぐため、本市と協議して決定した通信内容については、暗号化すること。
- ② 暗号化に使用するアルゴリズムの危殆化及びプロトコルの脆弱性に関する情報を定期的に入手し、必要に応じて本市に報告・共有を図ること。
- ③ 格納されるデータやデータベースについても、個人情報については暗号化を行うものとする。
【任意要件（重要度：中）】

オ. ソフトウェアに関する脆弱性対策

- ① 本システムを構成するソフトウェアの脆弱性を悪用した不正を防止するため、本システムの構築時において、利用するソフトウェアに関連する公開された脆弱性についての対策を実施すること。
- ② 本システムの運用・保守時において、利用するソフトウェアに関連する脆弱性情報を入手した場合には、セキュリティパッチの適用又はソフトウェアのバージョンアップ等による本システムへの影響を考慮した上で、適用等が必要な場合にはソフトウェアに関連する脆弱性対策計画を策定し、本市と協議の上、措置を講ずること。
- ③ 本システムの運用・保守時において、利用するソフトウェア及び独自に開発するソフトウェアにおける脆弱性対策の状況を定期的に確認し、脆弱性対策が講じられていない状態が確認された場合は、本市と協議の上、対処すること。

カ. 不正プログラム対策

- ① マルウェア（ウイルス、ワーム、ボット等）による脅威に備えるため、本システムで導入・構築する仮想サーバに不正プログラム対策ソフトウェア等を導入すること。
なお、本システムはインターネットと接続しない前提のため、パターンファイルは本市イントラネットの配信サーバから取得する想定とし、本市が提供するソフトウェアライセンスと導入手順書に基づき、サーバに不正プログラム対策ソフトウェア等をセットアップすること。
- ② マルウェアに感染することを防止する手順や機能を備えるとともに、新たに発見されるマルウェアに対応するため、導入する不正プログラム対策ソフトウェア等を最新の状態に保つこと。
- ③ 本システムの運用・保守時において、不正プログラム対策の状況を適宜把握し、必要な対処を行うこと。

3. 11. 情報システム稼働環境に関する事項

(1) 全体構成

本システムの全体構成イメージを図 3-2 本システムの全体構成イメージに示す。なお、本構成イメージは、本調達時点に本市が想定しているものであり、実際の構成は本業務の受託者が選定するパッケージソフトウェア等に基づき、より具体化したシステム構成を提案すること。

※本構成はイメージであり、詳細は受託者が提案すること。

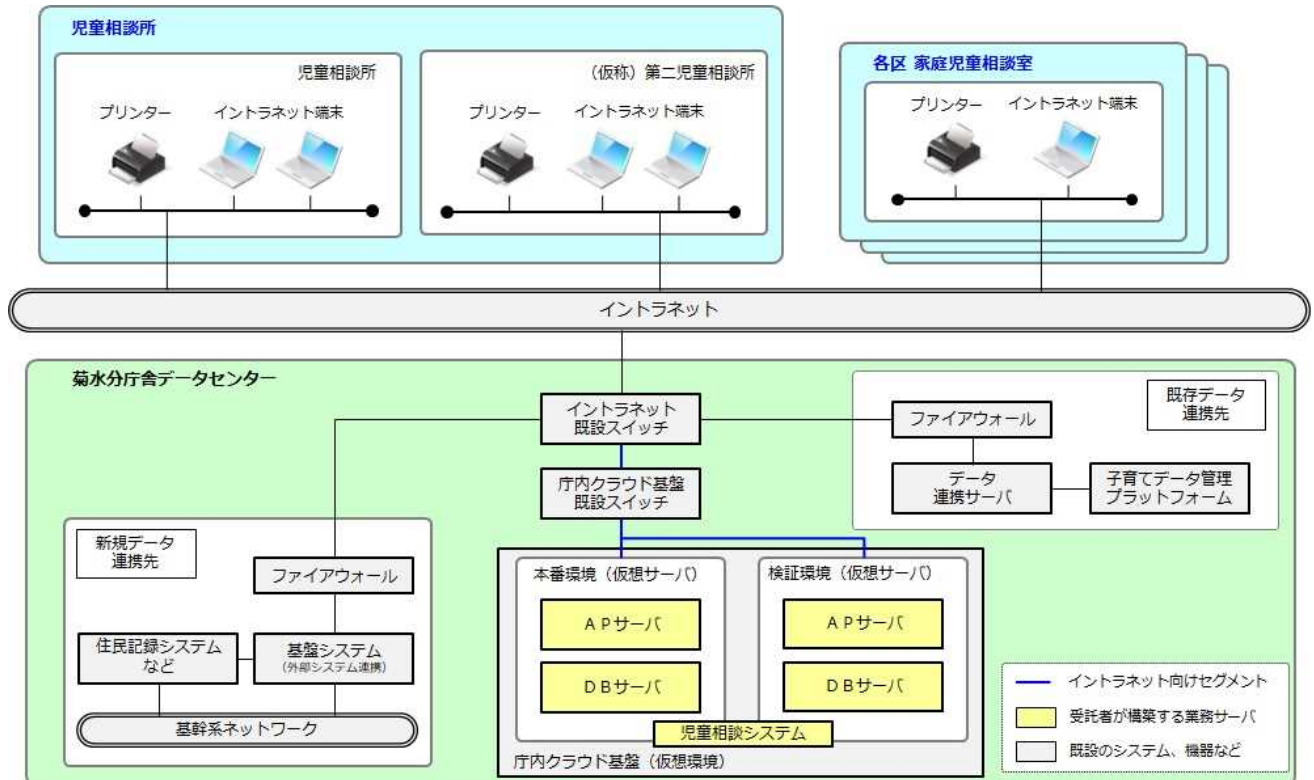


図 3-2 本システムの全体構成イメージ

(2) 本業務の調達範囲

本業務の受託者は、提案段階において、本システムに必要なとなるサーバ構成等の具体的な検討及びサイジングを行い、仮想サーバの構築に必要な OS 種別やバージョン、割り当りソース情報（CPU、メモリ、ストレージ容量）について提案すること。

なお、仮想サーバの OS ライセンスやクライアント端末用の CAL（クライアントアクセスライセンス）、不正プログラム対策ソフトウェアは本市で提供する。その他必要なソフトウェア（アプリケーション稼働に必要なミドルウェア、パッケージソフトウェア等）は本業務の調達時に本業務の受託者が用意すること。

(3) サーバ要件

本システムのサーバ構成について、設計工程において、本書に記載している想定される性能や信頼性、拡張性に関する要件を満たす最適なサーバ構成を検討し、サーバ構成図等を作成すること。

サーバ導入に係る役割分担を表 3-5 サーバ導入に係る役割分担に示す。

表 3-5サーバ導入に係る役割分担

No.	作業	本業務の 受託者	本市	庁内クラウド 環境の運用・ 保守事業者
1	仮想サーバ構成、割りリソースの整理（サイジング作業を含む）	○		△ （基盤環境に関する情報提供等）
2	仮想サーバ資源要求票の作成	○	（確認）	△
3	仮想サーバの払出申請		○	△ （払出準備）
4	本システムが利用する範囲のサーバ設計（全体構成、サーバ構成、配置設計、ネットワーク設計等）	○		△ （基盤環境に関する情報提供等）
5	環境設定内容の確定	○		△ （基盤環境に関する情報提供等）
6	仮想サーバの払出			○
7	環境構築（パッケージシステム導入、環境設定、単体動作確認等）	○		△ （問合せ対応等）
8	基盤全体のテスト	○		△ （確認、問題切り分け等）
9	テスト後の環境設定変更	○		

○：主担当 △：支援

なお、仮想環境では、物理コア数に応じたライセンス体系のソフトウェアは、ライセンス費用が高額になるおそれがあるため、考慮すること。

(4) ソフトウェア要件

本システムのソフトウェア構成について、本業務の受託者は本書に記載している各種要件等を満たす最適なソフトウェア構成を検討し、以下に示す要件を満たすソフトウェアを導入する。

- ① ソフトウェアのバージョンについては、原則として最新版のバージョンを採用するが、最新バージョンのソフトウェアがシステム全体の安定稼働に影響を及ぼすと認められる場合には、古いバージョンの採用を可能とする。その場合、本業務の受託者は最新バージョンのソフトウェアを導入しない理由を本市へ明示する。
- ② ソフトウェア付属のマニュアル、ヘルプや保守対応が、日本語に対応しているものを利用する。

ソフトウェア導入に係る役割分担を表 3-6 ソフトウェア導入に係る役割分担に示す。

表 3-6 ソフトウェア導入に係る役割分担

No.	作業	本業務の 受託者	本市
1	ソフトウェア構成、製品の整理、ライセンス費用の見積	○	(確認)
3	ソフトウェアの調達	○	
4	ソフトウェア設計・導入・設定 (OS)	○	
5	ソフトウェア設計・導入・設定 (ミドルウェア)	○	
6	ソフトウェア設計・導入・設定 (ユーティリティソフト)	○	
7	基盤全体のテスト	○	
8	テスト後の環境設定変更	○	

○：主担当 △：支援

(5) クライアント要件

ユーザ用のクライアント端末については、本業務の範囲外であり、既存のイントラネット端末を利用すること。現時点で想定するユーザ用のイントラネット端末の条件を表 3-7 イントラネット端末の条件に示す。ただし、本要件は構築期間中に変更になる場合、本業務の受託者は、適宜ユーザ端末用のクライアント端末のハードウェア・ソフトウェア条件を確認し、要件を満たすよう開発を行うこと。ただし、本要件が変更になる時期によっては要件を満たすための開発が稼働までに間に合わない場合がある。その場合は本市と対応方針、対応時期を協議する。

表 3-7 イントラネット端末の条件

No.	種別	使用ソフトウェア
1	OS	Windows 10 エディション (Proなど) Windows 11 エディション (Proなど)
2	Web ブラウザ	Microsoft Edge (Chromium版)
3	オフィスソフトウェア	Google Workspaceアプリケーション
4	ウイルス対策ソフト	ウイルスバスターコーポレートエディション
5	クライアント管理ソフト	SKYSEA Client View

3. 12. テストに関する事項

(1) 基本方針

本業務の受託者は、以下の基本方針に従い、各テストを実施すること。

- ① テスト手法及び品質管理の方法は、本業務の受託者が他のシステム構築案件において、豊富な実績を有する手法を利用することとし、当該手法を全体テスト計画時に本市に対して説明すること。
- ② 本システムの開発手法は、ウォーターフォール型に限定せず、アジャイル開発の手法を取り入れた

開発も可とするため、適切なテスト手法を提案し、本市の承認を得ること。

- ③ 必要に応じてテストツール、テスト管理ツールを活用し、効率よくテストを実施すること。ただし、テストツール、テスト管理ツールは、本業務の受託者が用意すること。
- ④ テスト実施時は、必要に応じてテスト結果を検証するための証跡を採取すること。
- ⑤ 欠陥を検知した場合は、その原因を明らかにすること。
- ⑥ 本市からの要請がある場合には、関連するテスト項目等について、再度テストを行うこと。

(2) テストの種類

本業務で想定するテストの種類を表 3-8 テストの種類に示す。ただし、「(1) 基本方針」に示しており、アジャイル開発の手法も可とし、テスト手法は本業務の受託者が採用する手法に基づくものとし、各テスト工程の考え方や実施内容等について、全体テスト計画時に定義し、本市の承認を得ること。

表 3-8 テストの種類

No.	テスト種類	実施内容
1	単体テスト	本業務で開発した単一のプログラムモジュールに対して、ソフトウェア品質の検証を行う。ただし、本業務はパッケージソフトウェア等の利用を前提としているため、パッケージソフトウェア等として品質が担保されているモジュールに対しては、単体テストの実施は必須としない。カスタマイズ又は追加開発したモジュールを中心に単体テストを実施すること。
2	結合テスト	単体テスト済みの複数のプログラムモジュールを組み合わせ、ソフトウェア品質の検証を行う。ただし、本業務はパッケージソフトウェア等の利用を前提としているため、パッケージソフトウェア等として品質が担保されている機能群に対しては、結合テストの実施は必須としない。カスタマイズ又は追加開発した機能を中心に結合テストを実施すること。
3	総合テスト	結合テスト済みのプログラムを、構築済のインフラ環境上でシステム全体としての品質の検証を行う。機能面のテストだけでなく、負荷テストや障害回復テスト等のインフラ環境や運用面でのテストも実施すること。
4	受入テスト	総合テスト済みのシステムが、本市が示す仕様、要件を満たしていることを本市が主体となって確認する。当該テストは本市が主体となって実施するが、本業務の受託者がテストデータを含む受入テストに必要な環境の準備等の支援を行うこと。

(3) テストに係る役割分担

テストに係る役割分担を表 3-9 に示す。全体テスト計画書の策定時に、本市と調整の上、詳細化及び具体化すること。

表 3-9 テストの役割分担

No.	作業内容	本業務の 受託者	本市	連携元 システムの 運用・保守 事業者	庁内クラウ ド環境の運 用・保守事 業者
1	全体テスト計画書の作成	○	(承認)		
2	結合テスト実施計画書の作成	○	(承認)		
3	結合テスト仕様書の作成	○			
4	結合テスト環境の準備 (テスト環境、テストデータの準備)	○			
5	結合テストの実施	○			
6	結合テスト実施結果報告書の作成	○	(承認)		
7	総合テスト実施計画書の作成	○	(承認)	△ (内容確認、調整等)	△ (内容確認、調整等)
8	総合テスト仕様書の作成	○		△ (内容確認、調整等)	△ (内容確認、調整等)
9	総合テスト環境の準備 (テスト環境、テストデータの準備)	○		△ (テスト環境の調整等)	△ (テスト環境の調整等)
10	総合テストの実施	○		△ (不具合発生時の確認等)	△ (不具合発生時の確認等)
11	総合テスト実施結果報告書の作成	○	(承認)		
12	受入テスト仕様書の作成	△ (作成支援)	○		
13	受入テスト環境の準備 (テスト環境、テストデータの準備)	○			
14	受入テストの実施	△ (不具合発生時の対応等)	○		

○：主担当 △：支援

(4) テスト計画書の作成

本業務の受託者は、本書に記載する各種要件を踏まえた上で、各テストの開始までに表 3-10 全体テスト計画書及び表 3-11 各テスト工程の実施計画書に示す内容を含む全体テスト計画書及び各テスト工程の実施計画書（単体テストの実施計画書の作成は必須としない）を作成し、当該計画書について本市の承認を得ること。

表 3-10 全体テスト計画書

No.	記載項目	記載内容
1	テスト工程定義	各テスト工程の定義と実施内容、開始条件・終了条件等を記載する。
2	実施体制	各テスト実施時の体制と役割・責任範囲、不具合発生時の事業者間の連絡方法、コミュニケーション管理方法等を記載する。
3	スケジュール	テストの全体スケジュールを記載する（各テストの詳細スケジュールは、各テストの実施計画書で定義する。）。
4	テスト環境	各テストのテスト実施場所、利用環境、ツール、環境利用時の前提条件・特記事項等を記載する。
5	データ利用方針	テストで使用するデータ等の利用方針を記載する。
6	合否判定基準	各テストの品質基準（品質管理指標、水準）、合否判定基準、不合格時の対応方法（再テスト、追加テスト等）を記載する。

表 3-11 各テスト工程の実施計画書

No.	記載項目	記載内容
1	対象範囲	当該テスト工程の対象とする範囲を記載する。
2	開始条件・終了条件	当該テスト工程の開始条件・終了条件を記載する。
3	合否判定基準	当該テスト工程の品質基準（品質管理指標、水準）、合否判定基準、不合格時の対応方法（再テスト、追加テスト等）を記載する。
4	テスト環境	当該テスト工程の実施場所、利用環境、ツール、環境利用時の前提条件・特記事項等を記載する。
5	スケジュール	当該テスト工程の詳細作業スケジュールを記載する。
6	テスト方法	当該テストにおけるテストの準備作業、実施及び結果検証に関する実施方法詳細を記載する。
7	テスト管理	当該テスト期間中におけるテストの実施管理、変更管理、構成管理等の方法を記載する。
8	データ利用方針	当該テストにおいて使用するテストデータの作成方法、作成担当及び管理方法等を記載する。
9	各種様式	当該テストにおいて使用するテスト項目表、インシデント管理表等の様式を添付する。

(5) テスト環境

テストでは、本業務の受託者が用意する開発環境と、本システムの本番環境を必要に応じて使い分けること。

3.13. 移行に関する事項

現行システムで管理している相談関連データを本システムへ継承し、一元管理できるようにデータ移行

すること。なお、現行システムはそれぞれ独立した2つのシステムから構成されていることを考慮し、データ移行を行うこと。

(1) 移行対象

現行システムから本システムへの移行対象として想定している主要データを表 3-12 移行対象データに示す。なお、本市と協議の上、設計時に移行対象や項目等を決定すること。

表 3-12 移行対象データ

No.	対象システム	主な対象データ
1	児童相談システム	児童情報、ケース情報、経過記録、一時保護情報、指導・措置情報、Word、Excel、PDFファイル等
2	家庭児童相談室システム	児童情報、ケース情報、経過記録、Word、Excel、PDFファイル等

(2) 宛名同定

本システムでは住民記録システムとデータ連携し、住民基本台帳情報と相談当事者の児童や世帯・家族の情報を「宛名番号（本市が独自に付番している個人を識別するための番号）」で関連付けてデータを管理する。そのため、現行システムに登録されている個人と住民記録システムに登録されている個人が同一のものになるように突合（宛名同定）を行う。

なお、宛名突合の作業を本市にて行うが、住民情報と児童情報との突合作業を効率良く円滑に進めていけるよう助言や技術的な支援を行うこと。また、本市における宛名突合の作業負担軽減を図ることができる方法等を提案すること。

(3) 移行に係る役割分担

移行に係る役割分担を表 3-13 移行に係る役割分担に示す。移行計画書の策定時に、本市と調整の上、詳細化及び具体化すること。

表 3-13 移行に係る役割分担

No.	作業内容	本業務の 受託者	本市	現行システムの運用・保守事業者
1	移行計画書の作成	○	(承認)	△ 情報提供、内容確認等
2	移行設計書の作成	○	(承認)	
3	データ移行プログラムの作成、テスト	○		
4	移行データの準備（宛名同定、データ移行テスト用）	△		○
5	宛名突合の作業	△	○	
6	テスト環境の準備、データ移行テスト	○	△ 移行結果の	

			確認等	
7	移行データの準備（本番）	△		○
8	データ移行の実施（本番）	○	△ 移行結果の 確認等	
9	移行実施結果報告書の作成	○	（承認）	

○：主担当 △：支援

(4) 移行計画の作成

移行に対する考え方や方針を明らかにした上で移行対象や移行方法、検証方法等を具体的に記載した「移行計画書」を作成し、当該計画書について本市の承認を得ること。

(5) 移行作業環境

移行テストや移行本番に係る作業は本システムの検証環境と本番環境を使用すること。

(6) 現行システムの運用・保守業者への作業依頼

現行システムの運用・保守業者に対しては、以下の前提条件で本システムとのデータ移行に係る作業を別途委託する想定のため、調整やテスト等は下記範囲内で収まるようにすること。

- ① 本システム構築事業者（本業務の受託者）と移行仕様に關わる問合せ対応・情報提供、打合せ参加
 - ・ メールでの問合せ対応・情報提供：計 10 回
 - ・ 打合せ対応（Web会議可）：計 2 回（1回当たり 1時間程度）
 - ・ 移行データのレイアウトや項目定義等の提供、サンプルデータの提供
- ② データ移行テスト
 - ・ 本システムへの移行テストとして 2回確保（具体的なテスト実施日は双方調整した上で実施する想定）
- ③ データ移行本番
 - ・ 本システムへの移行本番として 1回確保（具体的な本番実施日は双方調整した上で実施する想定）
- ④ 移行データ（移行対象データ、マスタデータ等）の提供
 - ・ 本システムの検証環境へ移行用に設定した共有フォルダを介しての提供
 - ・ 本市経由又は立会の下での媒体（DVD や外付 HDD 等）での提供

3. 14. 引継ぎに関する事項

引継ぎに関する要件を以下に示す。

(1) 庁内クラウド環境の運用・保守事業者への引継ぎ

本システムを正常・安定稼働させるため、庁内クラウド環境の運用・保守事業者に対し、本システムの構成要素や監視項目などのシステム運用管理に關する事項について引き継ぎを行うこと。引継ぎ内容については、事前に本市と協議の上、決定する。

3. 15. 教育に関する事項

(1) 操作手順書の作成

本業務の受託者は、本システムを利用して業務を行う際に本市の職員が参照する「操作手順書（一般利用者向け）」と、本市のシステム管理者が本システムに係るシステム管理業務を行う際に参照する「操作手順書（システム管理者向け）」を作成すること。なお、運用・保守業務を行う本業務の受託者が利用する「運用・保守手順書」は、これとは別に作成すること。操作手順書の要件を表 3-14 操作手順書の作成要件に示す。

表 3-14 操作手順書の作成要件

No.	対象	作成要件
1	共通	・ 冊子版と電子ファイル版の 2 種類を作成すること。 ・ 用紙サイズは、日本工業規格A 列 4 番の縦または横とすること。 ・ 電子ファイル版はカラー表示とし、冊子版はグレースケール印刷とすること。ただし、グレースケール印刷としても内容を正しく理解できること。 ・ 用語集、目次を記載すること。 ・ IT の用語等、一般的に分かりにくい用語は、注釈を記載すること。 ・ 冊子版は差し替え可能なようバインダー等に綴じ、納品すること。 ・ 電子ファイル版は、Google ドキュメントファイル等で改版可能とし、電子媒体に保存して 1 部納品すること。
2	操作手順書 （一般利用者向け）	・ 本市の職員の操作手順について、業務の流れも考慮して記載すること。 ・ 冊子版を 25 部納品すること。 ・ 本システム全体を俯瞰する内容と、本システムにおける個々の機能に沿った画面の流れを記載すること。
3	操作手順書 （システム管理者向け）	・ 本市のシステム管理者が管理者権限のみで実行できる機能について記載すること。 ・ 冊子版を 1 部納品すること。 ・ 運用・保守業務を行う本業務の受託者と本市のシステム管理者によるシステム管理業務の責任分界点、作業分担を区別して記載すること。

(2) 操作説明会の実施

本業務の受託者は、本市の職員向けに実際の業務に沿った画面操作を行って、操作の習熟ができる操作説明会を実施すること。

- ① 本市の職員向け操作説明会とシステム管理者向け操作説明会を実施すること。想定回数を表 3-15 操作説明会の回数に示す。

表 3-15 操作説明会の回数

No.	対象	想定回数	対象者数
1	児童相談所	7 回	約 230 人

2	(仮称) 第二児童相談所	2 回	約 130 人
3	家庭児童相談室	2 回	約 70 人
4	システム管理者向け操作説明会	1 回	約 10 人

- ② 操作説明会は 1 回当たり、開催時間は 3 時間程度、参加者は最大 20 名程度を想定している。
- ③ 説明会は、本市の会議室等を利用することとするが、日程等はあらかじめ本市と協議して確定すること。なお、開催に当たって特別な準備が必要な場合は、本市と協議して説明会の準備を行うこと。
- ④ 説明会時に用いるイントラネット端末、電源やネットワーク環境、プロジェクター等は、本市が準備したものを使用すること。なお、必要に応じて端末側の設定を行うこと。
- ⑤ 説明会時に用いる研修教材等（操作手順書の抜粋でも可とする）は、本業務の受託者が出席者数分用意すること。

3.16. 運用に関する事項

本業務の受託者は、システムの安定的な稼動を可能とするために、システム環境や本システムを構成するアプリケーションやインフラ環境等を適切に管理するための運用環境及び運用・保守手順書を整備すること。また、万が一システムに障害が発生した場合でも、迅速かつ正確なシステム復旧が可能なよう、障害発生時に備えた手順も記載すること。

(1) 運用計画

本業務の受託者は、運用に対する考え方や方針を明らかにした上で、運用計画の対象となる事項を列挙し、それら事項の概要と実施時期や間隔、運営や運用の方法等について示し、本市の承認を得ること。本業務の受託者は、下記要件を踏まえたうえで「運用・保守計画書」を作成すること。

ア.運用時間

本システムの運用時間は、原則 24 時間（バックアップやバッチ処理等で夜間 1 時間以内の停止を許容する）とする。システムを計画停止する場合は、夜間の利用等を考慮した計画とすること。

なお、上記のシステム運用時間帯において、庁内クラウド基盤のシステム監視が本システムの障害等を検知した場合、速やかに回復に向けた対応が実施できるよう、運用・保守手順等の整備を行うこと。

イ.運用対象

本システムの運用対象は、本業務で構築するシステム環境、アプリケーション及び本システムが取り扱うデータを対象とする。

(2) 運用設計

本業務の受託者は、本市が承認した「運用・保守計画書」に基づき、運用・保守業務の受託者が行う具体的な運用方法について「運用・保守設計書」を作成し、本市の承認を得ること。

(3) サービスレベル目標

本システムのサービスレベル目標（Service Level Objective：以下、「SLO」という。）を設計時時に提案し、本市の承認を得ること。

SLO に基づいて運用した結果、本市又は運用・保守業務の受託者が、SLO 項目の実効性が低い、もしくは実行が困難であると判断した場合、相手方にその旨を通知した上で、再度協議を行い、実効性を高めるよう項目やその水準の見直しを行うこと。

(4) 障害対応

運用・保守業務の受託者は、障害報告に際して「障害・故障処理票」を作成すること。また、障害対応の実施に当たっては、障害対応の内容やその結果、障害対応に要した時間等に関する情報の一元管理を行ない、本市と円滑に情報共有できるようにすること。また、運用・保守業務の受託者は、必要に応じて運用管理ツール等で「障害・故障処理票」を作成し、作成した「障害・故障処理票」を本市に提出すること。

なお、障害報告や報告に先立つ障害の切り分け等について、運用設計時にその流れと手順を図示すること。障害報告の流れや手順については、運用開始前に本市とその流れについて合意を得た上で実施すること。

(5) 運用サービス提供時間

運用・保守業務の受託者における本システムに係る運用サービス提供時間を表 3-16 運用サービス提供時間に示す。下記以外の時間帯に要請された障害対応連絡に対しても、本市と本業務の受託者の両者が重要度・緊急度が高いと判断した場合には、速やかに対応すること。

表 3-16 運用サービス提供時間

No.	要件項目	要件
1	電話での問合せ受付	平日 8:30~17:15
2	メールでの問合せ受付	24 時間 365 日（対応は、No.1 の時間帯に準じる）
3	障害受付に伴うシステムの修復	原則当日中（庁内クラウド基盤による障害の場合、基盤環境の復旧後に対応）

(6) データ管理

本業務の受託者は、以下に示す要件を踏まえ、データのバックアップに対する考え方と最適なバックアップ方法を提案し、必要なバックアップ・リストア環境及び運用手順等を整備すること。

- ① バックアップは本システムによって管理されている全データを対象とし、日次又は週次でのフルバックアップを行うこと。週次でのフルバックアップとする場合、翌週までは日次で差分又は増分バックアップを取得すること。
- ② データバックアップとは別に、ミドルウェアの設定、サーバのイメージ等のシステムバックアップを、変更作業の都度取得すること。業務運用への影響からシステムバックアップの取得が困難な場合は、本市とあらかじめ協議の上、承認を得た上で変更作業を行うこと。
- ③ バックアップデータは庁内クラウド基盤の本市が指定する所定のバックアップ領域へ保存すること。【任意要件（重要度：低）】

(7) 運用手順の作成

本業務の受託者は、運用・保守設計を具体化し、運用・保守手順を記載した「運用・保守手順書」を作成すること。また、「運用・保守手順書」には、障害対応・復旧手順、必要に応じて本市のシステム管理者向け運用・保守手順を含めること。

本市の一般利用者及びシステム管理者が操作方法を確認するためのマニュアルとして教育時にも活用される「操作手順書」は、これとは別に作成すること。

(8) 移行支援

本システムのライフサイクル終了に伴い、新たなシステムに刷新する際には、運用・保守業務の受託者は、本市からの指示に基づき、本システムに関する各種情報の提供・説明、本システム上で管理するデータの抽出など、移行に必要な支援を実施すること。

3. 17. 保守に関する事項

本業務の受託者は、本業務で開発したアプリケーション及び構築したシステム環境等（アプリケーション稼動に必要な OS やミドルウェア等）を保守し、システムの安定的な稼動が可能となるよう、保守環境、保守手順等を整備する。

なお、運用・保守業務は、本業務とは別に本市が別途契約する運用・保守業務の受託者が行うこととするが、本業務の受託者の契約不適合責任に係る必要な作業は、本項目の要件とは別に、調達仕様書の契約不適合責任に示す要件に従い本業務の受託者の責任で対応すること。

(1) 保守計画

本業務の受託者は、下記要件を踏まえた上で、保守業務に対する考え方や体制、スケジュール、保守対象等を記載した「運用・保守計画書」を作成し、本市の承認を得ること。

(2) 保守範囲

本システムを構成するソフトウェア（アプリケーション稼動に必要な OS やミドルウェア、運用管理用のソフトウェア等）及び本業務の受託者が開発するアプリケーション（パッケージソフトウェア等を含む）を保守範囲とする。

本市のイントラネットに係るネットワーク機器や回線、クライアント端末等は保守範囲としない。

(3) 保守設計

本業務の受託者は、本市が承認した「運用・保守計画書」に基づき、具体的な保守方法や利用するツール、検証環境等について記載した「運用・保守設計書」を作成し、本市の承認を得ること。

(4) ソフトウェア保守、アプリケーション保守

ア. Q&A対応

Q&A対応については、本システムの保守範囲のものについて、表 3-17 Q&A対応時間のとおり運用・保

守業務の受託者が対応すること。また、複数ベンダーの製品を提供する際においても、Q&Aの窓口は運用・保守業務の受託者に集約すること。

表 3-17 Q&A対応時間

No.	要件項目	要件
1	電話での問合せ受付	平日 8:30～17:15
2	メールでの問合せ受付	24 時間 365 日（対応は、No.1 の時間帯に準じる）

イ. 予防保守

本システムが安定的に稼動し続けるために、障害の予兆や資源量の変化、性能の劣化等を監視し、それらを早急に感知することで障害発生の頻度を低減するよう、必要な予防保守を行うこと。

本業務の受託者は、予防保守作業に対する考え方と方針、実施間隔や手順等の具体的な実施方法について設計すること。

ウ. アプリケーション保守

パッケージソフトウェア等の設定値の変更で対応可能な軽微な機能追加・修正について、運用・保守業務の受託者が委託契約範囲内で対応すること。それを越える場合には、委託契約範囲とは別に対応することを検討する。

また、本システムを利用するクライアント端末の OS 及び関連ソフトウェア（Web ブラウザ、Acrobat Reader、Google Workspaceアプリケーション等）について、セキュリティの脆弱性への対応やクライアント端末の更新・追加導入等の関係により、別途契約する運用・保守業務の契約期間中にバージョンアップが必要となることが想定される。そのため、OS 及び関連ソフトウェアをバージョンアップする際のアプリケーションの影響調査を運用・保守業務の委託契約範囲内で対応すること。

エ. マスタ等保守

運用・保守業務の受託者は、マスタデータ等の管理（追加・変更・削除等）を行うこと。または、本市のシステム管理者でも特別なスキルが必要なく対応可能な場合は、システム管理者用操作手順書で管理方法を示すことで、本市が行うことでも可とする。

(5) 障害・緊急対応

本システムに障害や不具合等の諸問題が発生した際は、ただちに問題や原因を速やかに把握し、的確な作業によって復旧させること。原則として、業務には影響を与えないことが求められる。本システムに障害が発生し、不具合や故障等がシステム稼動に影響を与える場合、直ちに定められた報告手順に従い、予め定めた本市の担当者に対して、現象や事象を含む障害発生連絡・報告を行うこと。

また、設計時に、障害の重要度の分類や考え方について、障害の切り分け方法や報告ルート等を定義した上で、さらに分類ごとに連絡・報告の必要性やタイミング、主な連絡内容、復旧目標時間等を示すこと。

以上