

今治市文書管理・電子決裁システム導入構築業務委託
基準仕様書



令和4年6月

今治市 総務部 総務政策局 総務管財課

内容

1	全般的事項	4
(1)	業務名	4
(2)	対象業務	4
(3)	業務の目的	4
(4)	調達方針	4
(5)	業務内容	4
(6)	業務の範囲	4
(7)	予定契約期間（履行期間）	6
(8)	導入構築における推進体制	6
2	導入支援業務	7
(1)	プロジェクト管理	7
(2)	今治市文書管理に関する規程及びガイドライン等の作成支援、提案及び助言	8
(3)	操作マニュアルの提供	8
(4)	パッケージ導入説明会の実施	9
(5)	職員向け操作研修会の実施	9
3	システム導入に対する基本概要	10
(1)	システム導入の基本的な考え方	10
(2)	システムの導入対象	10
(3)	システム導入前の課題整理について	10
(4)	システムの導入方式	12
(5)	サーバに係る前提条件	17
(6)	ネットワーク環境に係る前提条件	17
(7)	クライアントPC及び関連システムに係る前提条件	17
(8)	プリンタに係る前提条件	17
(9)	その他システム導入に対する留意事項	18
4	基本条件及び想定システム構成図	19
(1)	本市の基本情報	19
(2)	想定システム構成（概要）	20
(3)	想定システム連携図	21
5	システムに求める機能要件	22
(1)	業務システムの機能要件	22
(2)	システム適応手順	23
(3)	データ連携	23
(4)	リビジョンアップ及びバージョンアップ	23

6	テスト要件	24
	(1) 基本事項.....	24
7	セキュリティ対策.....	25
	(1) 安全対策（アクセス制御と情報漏えい防止）	25
8	運用保守	26
	(1) 基本事項.....	26
9	納品物.....	28
	(1) 成果物の構成の例	28
	(2) 提出書類の形式.....	28
	(3) 納入物	28
	(4) 納入期限.....	29
	(5) 納入場所.....	29
10	その他留意事項.....	30
	(1) 受託者の義務	30
	(2) 受託者の負担の範囲.....	30
	(3) 業務の完了及び検査（検収）	30
	(4) 支払条件.....	30
	(5) 諸資料の取扱い	30
	(6) 著作権の取扱い	31
	(7) 個人情報の保護.....	32
	(8) 機密保持.....	32
	(9) 本契約終了時における支援体制	32
	(10) 再委託	32
	(11) 損害賠償	32
	(12) 契約不適合	32
	(13) 関係法令等の遵守	32
	(14) 感染拡大防止対策.....	33
	(15) 本仕様書に定めのない事項	33

1 全般的事項

(1) 業務名

今治市文書管理・電子決裁システム導入構築業務

(2) 対象業務

文書管理、電子決裁

(3) 業務の目的

文書の収受、起案、回付、決裁、保管、廃棄等のサイクルを電子化及び一元管理することによって、文書管理の適正化、文書に関するコストの削減、決裁等に要する時間の縮減、情報公開の利便性向上、文書検索の迅速化、多様な働き方の実現、業務手順の電子化等を図ることを目的として、文書管理・電子決裁システムを構築する。

(4) 調達方針

本仕様書は、今治市（以下「本市」という。）が、文書管理・電子決裁システム（以下「システム」という。）を導入構築するにあたり、基準となる要件を記載したものである。

なお、システム導入構築は、本仕様書等に基づき行うほか、本市との協議により作業を進めるものとする。

ア 標準化されたパッケージに合わせた業務の見直しと改善を行い、システム改修を極力少なくしたシステム構築とする。

イ 新システムの導入構築業務と構築後5年間の運用保守業務を包括した調達を行い、運用の安定性と経費の縮減を図る。

ウ 新システムは、令和5年4月からすべての業務システムが本稼働できるものとする。

(5) 業務内容

文書管理・電子決裁システム導入構築業務及び構築後5年間の運用保守業務

各業務システムに必要とする機能は、「別紙1 機能要件書」のとおりとする。

(6) 業務の範囲

システムが稼働するために必要なソフトウェア（ミドルウェアを含む）の調達、搬入、設置、設定、テスト、運用・保守等を含むものとする。

また、本プロジェクトに関する導入支援業務（プロジェクト管理、定例会の実施、パッケージ説明会、システム利用者への操作説明会など）を含むものとする。

なお、ハードウェアは、本市が所有する既存の機器を使用する。

ア 契約締結からシステム稼働まで

項番	項目	概要
1	システム構築	・パッケージ製品を基本とした業務システムの導入構築（改修、テスト、データ連携を含む。）
2	構築前後のサポート	<ul style="list-style-type: none"> ・プロジェクト管理、定例会の実施 ・今治市文書管理に関する規程及びガイドライン等の作成支援、提案及び助言 ・操作マニュアルの提供 ・パッケージ導入説明会の実施 ・職員対象の操作研修の実施等

イ システム稼働後

項番	項目	概要
1	問い合わせ対応	・システム利用に関する職員からの問い合わせ対応（窓口の一本化）
2	システム運用	<ul style="list-style-type: none"> ・ユーザ情報の変更（組織改編及び人事異動等） ・ソフトウェア、バージョンアップによる変更 ・ネットワーク環境の変更への対応 ・計画停電対応
3	システム保守	<ul style="list-style-type: none"> ・ソフトウェア保守 ・障害発生時の対応
4	システム改修	・定期的に実施される法改正等に伴うシステム改修対応（大規模な改修は除く。）

(7) 予定契約期間（履行期間）

契約締結日から令和 10 年 3 月 31 日まで

ア 構築期間

契約締結日から令和 5 年 3 月 31 日まで

イ 試用期間（予定）

令和 5 年 2 月 1 日から令和 5 年 3 月 31 日まで

ウ 運用保守期間

令和 5 年 4 月 1 日から令和 10 年 3 月 31 日まで（5 年間）

ただし、地方自治法第 234 条の 3 の規定による長期継続契約により、予算の減額又は削除があった場合は、契約を解除できるものとする。

対象業務	構築期間	試用期間（予定）	本稼働	運用保守期間
文書管理	契約締結日から令和 5 年 3 月 31 日まで	令和 5 年 2 月 1 日から令和 5 年 3 月 31 日まで	令和 5 年 4 月 1 日から	令和 5 年 4 月 1 日から 令和 10 年 3 月 31 日まで
電子決裁				

(8) 導入構築における推進体制

ア 本市の体制

本業務における本市の体制は、総務管財課と未来デジタル課の職員が担当する。

イ 受託者の体制

システム導入構築時に必要となるソフトウェア（ミドルウェアを含む）の調達、搬入、設置、設定、テスト、運用保守等について、適切な管理が行えるよう以下の者を必ず指名し、責任ある体制を整えること。

(ア) 統括責任者

プロジェクト全体を統括管理する責任のある者

(イ) 主任担当者

プロジェクト全体を主としてマネジメントする者

主任担当者については、これまでの自治体業務システムへの導入経験や実績、情報システムやネットワークに関する資格等の情報を企画提案時において明らかにすること。

(ウ) 構築責任者

システム導入構築を主として担当する者

(エ) 契約担当者

当該契約に係る調整や支払い対応を担当する者

2 導入支援業務

(1) プロジェクト管理

システムの導入構築においては、以下のプロジェクト管理を実施すること。

ア 実施計画書の作成

受託者は、業務開始当初に実施計画書を作成し、業務執行体制、業務スケジュール等を明記し、それに基づいて議事録及び課題管理を含め、業務の進捗を適切に管理すること。なお、進捗管理の手法としては、WBS 方式等を採用することが望ましい。

イ 定例会の実施

毎月2回程度、本市に業務の進捗状況を報告する定例会を開催するとともに、協議が必要な場合は、随時会議を開催するなどして十分な連絡調整を図ること。

また、業務完了後の報告や仕様上での不明な点の確認、当初の仕様と異なることが発生した際の協議及び方針決定を行うことも視野に入れること。

なお、定例会の実施方式は、必要に応じて Web 会議方式による実施を可能とする。この場合、Web 会議の主催は受託者において行うこと。

会議名称	内容	頻度	出席者	
			本市	受託者
定例会	実施概要、体制、スケジュール、進捗・テスト・品質管理、課題等の解決に対する意思決定、調整事項、委託業務をすべて終了する際の報告会（令和5年3月）等	月2回程度	総務管財課 未来デジタル課	統括責任者※ 主任担当者 構築責任者 契約担当者
仕様検討・調整会議（仕様打ち合わせ）	仕様上での不明な点の確認や当初仕様と異なることが発生した際の協議等	随時		

※ 定例会等における協議事項、決定事項等について、受託者はその都度議事録を作成し、双方で内容を確認できるようにすること。

※ 統括責任者は、協議の内容に応じて、必要に応じて出席すること。ただし、キックオフ会議及び委託業務をすべて終了する際の報告会には必ず出席すること。

ウ 作業実施場所

作業実施場所は、本市が指定する市庁舎内又は市の承諾を得た受託者の事務所内で行うものとする。ただし、本市が特に必要と認める場合は、本市が指定した以外の市庁舎内においても作業をすることができる。

なお、市庁舎内で作業するとき、受託者の事務従事者は、所属が明らかとなるよう身分証明書及び名札を必ず着用すること。

(2) 今治市文書管理に関する規程及びガイドライン等の作成支援、提案及び助言

システムの導入にあたっては、他の自治体での導入事例等に基づき、本市に適応した今治市文書規程の改正案、文書分類表に関する提案や助言等を合わせて行うこと。

また、今治市の文書管理に関するガイドラインを新たに作成するため、受託者においては、ガイドラインの作成支援を実施するとともに、システム操作マニュアルとの統一化を図るなど、可能な限り本市の意向に沿ったガイドライン作成支援を実施すること。

＜今治市文書管理に関するガイドライン構成の例＞

ア 文書管理の概要

文書管理の意義、文書管理の役割、文書管理の心構え、文書管理の実施体制、文書管理の対象となる文書

イ 文書管理システム

システム対応範囲、運用方法の改善点、収受のルール

ウ 文書管理基準

文書管理の定義と文書管理基準、文書分類基準、ファイリング基準、配架基準

エ 日常運用

文書管理台帳（文書目録）、簿冊作成

オ 定期運用

年間運用計画、教育、文書取扱主任の選定及び改選、組織変更に伴うファイルの引継ぎ、引継・廃棄作業の実施、文書管理状況の点検、各種基準の見直し

カ 電子文書管理

電子文書の登録

キ 情報公開目録の作成

文書リストの作成

ク 文書管理用語の定義

ケ 質疑応答集

(3) 操作マニュアルの提供

システムの導入にあたっては、パッケージシステムの基本操作マニュアルに加え、すべての職員がシステムを利用するために必要な操作手順書を用意すること。

ア パッケージソフトの基本操作マニュアル

管理者向け及び一般利用者向けの操作マニュアルを用意すること。

イ 職員向け操作マニュアル

本市の職員がシステムを利用するために基本となる操作マニュアルを用意すること。

ウ 操作マニュアルの更新

システムの更新等により、該当部分を更新した操作マニュアルは速やかに本市に提供すること。

(4) パッケージ導入説明会の実施

本システムの導入にあたっては、すべての職員がシステムを利用するために必要なパッケージソフトの仕様や使い方を含めた、導入前説明会をシステム導入構築前に1回程度(2時間程度)実施すること。

なお、本説明会はWeb会議方式により録音録画し、導入に向けた説明会がすべての職員に共有できる動画形式で後日本市に提供することを前提に実施すること。

(5) 職員向け操作研修会の実施

ア 研修計画書の作成

システムの円滑な導入を図るため、研修計画書を作成し以下の研修を実施すること。

イ 研修の種別

業務システムの稼働前に、一般職員向けのシステム操作研修及びシステム管理者向けの操作研修を実施すること。

また、本市との協議により、文書管理運用の見直しによって、文書取扱主任者を定める場合は、文書取扱主任者向けの研修も合わせて実施すること。

なお、原則として研修に必要な機器、資料等は、受託者が用意するものとする。ただし、端末については、受託者と相談の上、原則本市で用意するものとする。

(ア) 一般職員向け操作研修

一般職員向けに文書管理の流れと機能の操作説明(実習含め2時間程度)を複数回に分けて実施すること。

(イ) 文書取扱主任研修

本市との協議により、文書管理運用の見直しによって文書取扱主任者を定める場合に行う研修(文書取扱主任者権限による操作実習を含め2時間程度)を複数回に分けて実施すること。

(ウ) システム管理者向け研修

システム管理担当者向けの研修会を1回程度(一般的な操作説明に加え、管理者が行える全機能の操作説明、実習を含め2時間程度)実施すること。

ウ その他

研修計画は、上記の種別を参考に研修計画を作成するものとし、本市との協議により承認を受けること。

3 システム導入に対する基本概要

(1) システム導入の基本的な考え方

本システム導入により、行政事務の効率化を図り、収受から廃棄までの処理状況を把握し、適正な文書管理の実現を目指すこととする。現在の文書事務は、紙文書による処理を基本として行っているが、紙のような視認性を意識したシステム上での管理及び電子決裁を基本とした文書規程及び関連規定への見直しを予定するものとし、業務改革を実施する。

なお、新システムを導入するにあたり、以下の点を考慮すること。

- ア 本市と同等又はそれ以上の規模の自治体での導入実績があること。
- イ パッケージシステムであること。
- ウ 原則ノンカスタマイズであること。(カスタマイズは極力抑える。)
- エ 保守契約を有効に活用すること。
- オ Web ブラウザ型のシステムであること。
- カ 職員のインターネット接続系パソコンで利用できるシステムであること。
- キ 情報セキュリティ対策が実装されていること。
- ク 現行事務の改善、ペーパーレス化が図られること。
- ケ テレワークによる新たな働き方にも対応できること。(電子決裁を原則とした見直し)
- コ グループウェアとの連携(グループウェアのポータル画面での起案・決裁状況等の確認)が可能であることが望ましい。
- サ メールを取り込みによる収受等に関する連携が可能であることが望ましい。
- シ 本市の内部事務システム等との連携が可能であることが望ましい。

(2) システムの導入対象

本市の全組織(組織図は、別紙2のとおり)

(3) システム導入前の課題整理について

本市が抱える文書管理における現状の課題、目指すべき将来像、システム導入で求める効果を示す。本事項については、企画提案時において考慮すべき事項とすること。

ア 現状の課題

(ア) 適切な文書管理が行われていない

- ・文書分類、保存年限の記入、それらに基づいた保管、廃棄が適正に行われていない。
- ・文書の改ざん、滅失、盗難等のリスクに対する備えが十分ではない。
- ・文書分類番号や保存年限が適切に設定されていない。

(イ) 文書の作成、保管、廃棄等にかかるコストが増加している。

- ・紙消費量、印刷費用、廃棄コスト等が増加している。

- ・ 保管する文書の増加により書庫等の残スペースが少なくなっている。
 - ・ 文書の保管場所が複数あり、どこに保管しているのか把握できていない。
- (ウ) 決裁のために勤務時間を浪費している。
- ・ 決裁を得るために長時間の待機が必要になっている。
 - ・ 多くの合議が必要な書類や支所や出先機関を回付する書類は、決裁までに日数が必要になる。
- (エ) 公開してほしい文書がわからない。
- ・ 文書目録がなく、住民が公開してほしい文書を指定できない。
 - ・ あいまいな請求により文書の特定に時間がかかる。
- (オ) 文書を探し出すために時間を消費している。
- ・ どこに文書が保管されているかわからず、文書の検索に多大な時間がかかっている。
 - ・ 担当者でないと文書がどのファイルに保管されているのかわからない。
- (カ) 勤務場所にいなければ仕事ができない。
- ・ 紙ベースで保管されている文書や共有フォルダのデータを使わなければ業務ができない。
 - ・ 文書に押印しなければ起案や決裁ができない。
- (キ) 手続や審査に紙の書類が必要になっている。
- ・ 住民からの手続のほとんどが紙での申請、届出は必要となっており、紙の申請書をもとに審査、入力、保管などの事務作業を行っている。
 - ・ 庁内、庁外の審査、監査、検査などにも大量の紙書類を準備する必要がある。

イ 目指すべき将来像

(ア) 文書管理の適正化

- ・ 統一的な管理ルールに基づき、文書の分類、保管、移管、廃棄等を適正に行うとともに、それらのログを管理することにより、改ざん等の不正行為を抑止する。
- ・ 災害等による原本消失や紙の経年劣化等のリスクを低減する。

(イ) 文書に関するコストの削減

- ・ 紙消費量、保管スペース、廃棄コスト等を削減する。
- ・ 紙消費量を低減することにより SDGs の達成を目指す。

(ウ) 決裁等に要する時間の縮減

- ・ 起案文書の回付に要する時間や決裁のための待機時間を縮減するとともに、回付状況の可視化、決裁の迅速化を図る。

(エ) 情報公開の利便性向上

- ・ 情報公開請求時に住民が自ら必要な情報を指定すること（システム連携までは見込まない）を可能にする。

(オ) 文書検索の迅速化

- ・ 必要な保存文書の検索や情報公開への対応を迅速化かつ効率化する。

(カ) 多様な働き方の実現

- ・テレワークやモバイルワークでの文書へのアクセス、起案、決裁等を可能にする。

(キ) 業務手順の電子化

- ・手続における申請、審査、保管などの業務手順を一貫して電子で完結できるようにする。
- ・審査や監査などについても、電子データでの実施を可能にする。

ウ システム導入で求める効果

(ア) リスク低減

- ・文書の改ざん、滅失、盗難等のリスク低減

(イ) コストの削減

- ・ペーパーレス化による紙消費量、印刷費用、廃棄費用の削減
- ・文書事務に係る労力の大幅な削減

(ウ) 業務効率化

- ・決裁時間及び文書検索に要する時間の大幅な縮減による生産性向上
- ・はんこレスの実現（例：タイムスタンプ機能、施行鑑の電子印、契約書の電子化）
- ・事務の移管による文書の引き渡しなどを効率化

(エ) 労働力確保

- ・テレワークなどの環境が整備されることで多様な働き方が可能になる。

(オ) SDGs の達成

- ・SDGs の達成を目指すことでシステム導入に付加価値を与える。

(4) システムの導入方式

自治体向けパッケージシステムとして提供されているシステムを自庁設置方式（オンプレミス方式）により導入することを原則とするが、クラウド方式による提案も可能とする。

ア 基本事項

- (ア) 本市のサーバ、ネットワーク環境、クライアント PC、プリンタでの動作稼働を原則保証すること。
- (イ) システムに必要なソフトウェア（ミドルウェアを含む）、その他ライセンスが生じる場合は、全て受注者の負担で用意すること。
- (ウ) 自庁設置方式（オンプレミス方式）の場合は、本市の既存の環境（仮想化基盤、ネットワーク等）を有効活用するものとする。

イ 自庁設置方式（オンプレミス方式）の稼働に係る要件

- (ア) 本市の既存環境（仮想化基盤、ネットワーク等）を有効活用できるものとする。
- (イ) ソフトウェア（ミドルウェアを含む）、その他ライセンスが生じる場合、システムが問題なく稼働する性能を有するものを過不足なく用意すること。

(ウ) 本市既存環境を利用する場合、サーバ OS については、Windows2019server (Windows2019CAL を含む) を利用するものとし、保有するライセンスの範囲で本市が用意する。

ウ クラウド方式の稼働に係る要件

(ア) データセンターについては、自治体情報システムを稼働させるために必要なセキュリティ対策及び安全性等が十分に確保されていることを前提とする。

(イ) 操作処理及び更新時間において、レスポンスが一定以上であること(本市のネットワーク環境を前提に、自庁設置方式と比べて大きな差が生じないこと)。なお、利用職員の同時接続数や利用帯域、同規模の自治体の導入事例等を考慮すること。

(ウ) SaaS (Software as a Service) 方式で提案すること。

(エ) 本市からの接続においては、愛媛県情報セキュリティクラウドを経由するものとし、SSL などの暗号化通信方式の採用など、安全な通信接続が担保できる方式を提案すること。

(オ) データセンターは、国内に建設されており、運用・保守等を行う事業者の拠点から概ね1時間以内に現地に赴くことができる場所にあること。

(カ) クラウドを提供する事業者及びクラウドサービスを利用する事業者ともに、情報セキュリティマネジメントシステム (ISO/IEC270001) 及びクラウドサービスセキュリティ認証 (ISO/IEC27017) の認証を受けていること。また、政府情報システムのためのセキュリティ評価制度 (ISMAP) に登録されたクラウドサービスリストに登録された環境を利用していることがより望ましい。

(キ) その他、次のデータセンター要件を参考に、項目要件を満たした運用が図られている旨を企画提案時において示すこと。

<データセンター要件（参考）>

項目			要件
立地要件	基本要件	所在地	データセンターが国内に建設されており、事業者の拠点から概ね1時間以内に赴くことができる場所にあること。
		セキュリティ要件	情報セキュリティマネジメントシステム（ISO/IEC270001）適合性評価制度の認定を受けていること。
			クラウドサービスを提供する事業者、クラウドサービスを利用する事業者ともに、クラウドサービスセキュリティ認証（ISO/IEC27017）の認定を受けていること。
		運営及び実績	データセンターを使って、すでに市町村向けに業務システムのクラウドサービス稼働実績を有していること。
			受託者若しくは関連会社がデータセンターの運用を行っていること。
		その他	データセンターについて、建築基準法や消防法等の関連法規を満たしていること。
			同一建物にハードウェア保守要員（CE）が常駐していること。
	地震対策	耐震型構造体	性能品質試験で1,000GAL以上の耐震構造体を採用しており、震度7以上の地震に耐えられる構造であること。
		支持基盤強化	建物の支持基盤は、500kN（50トン）以上をクリアしており、高い地耐力を有していること。
		電源バックアップ	サーバ機器は無停電電源装置を有していること。
		自家発電装置	停電や異常電圧時は、自動的に自家発電装置に切り替わり、送電復旧まで空調機器やサーバの給電を持続できるよう対策が取られていること。
	空気調和設備	空調機	長期停電に備え、空調機はガス空調機と電気空調機を採用していること。また、室内

			機、室外機ともに冗長構成としており、最大消費状態で 22 時間無停止運転を保証すること。
		温 湿 度 管理	機器設置室の温度・湿度は自動的に調整運用され、温度・湿度が一定のしきい値を超えた場合は、管理室へ警告が発せられる等の対策が取られていること。
	雷対策	避 雷 器 内 蔵 型 気 中 開 閉器	落雷を受けた際、これを検知して異常電圧を建物内部へ波及させないように遮断できること。
		雷、ノイズ 除 去 機 能 付 無 停 電 装 置	機器への雷対策として、サージ対策機能を持つ無停電装置（UPS）が接続されていること。
		電 源 自 動 開 閉 器	異常電圧を検知した場合は、電源自動開閉器が作動し、自家発電装置に切り替わること。
	防 火 対 策	屋 外 火 災対策	建築基準法で規定される屋外火災保有耐火時間を 2 時間以上保有していること。
		開 口 部 対策	外部火災からの類焼に備え、建物の開口部を極小化し、換気設備は熱感知による外部遮蔽設備を有していること。
		屋 内 火 災対策	機器設置室内で使用されている設備や備品（OA 床、タイルカーペット、クロスなど）は、不燃材や難燃材を使用していること。
		独 立 防 火区画	機器設置室は、防火扉等を利用した独立した防火区画であり、分電盤や自家発電装置からも完全に独立していること。
	消 火 設 備	煙 感 知 器	機器設置室内には煙感知器を設置しており、検知した場合は監視室へ警告が発せられるなどの対策が取られていること。
		ガ ス 消 火設備	電気火災に効果的であるガス消火設備により、迅速に消火が行えるよう対策が取られていること。

	水 害 対 策	津 波 対 策	南海地震で想定される津波浸水の高さを十分回避できる床高に、機器設置室を配置していること。
		雨 漏 対 策	機器設置室内への雨漏を防止するための対策が取られていること。
	セ キ ュ リ テ ィ	建 物 内 セ キ ュ リ テ ィ 領 域 区 分	建物内は不当な侵入・盗難による機密情報流出当のリスクを回避するため、用途に応じたいくつかのセキュリティ領域区分に分けられ、区分ごとのポリシーによって管理されていること。
		入 退 室 管 理	セキュリティ区分への入退室には、専用のICカード、パスワード、または生体認証などを用いて、権限を持つ者のみ入退室を許可する等の対策が取られていること。
		監 視 カ メ ラ	建物入口から機器設置室内に至る通用口には監視カメラを設置していること。
		防 犯 セ ン サ ー	機器設置室内では、防犯センサーが人の動きを検知し、監視者に侵入を伝える等の対策が取られていること。
		無 窓 構 造	建物の進入部を1か所に限定したり、機器設置室を無窓とするなど、外部から直接進入されないような対策が取られていること。
	監 視	フ ァ シ リ テ ィ 監 視 体 制	機器設置室内の設備動作や設備環境の状態を、専用の監視室から把握できるなどの対策が取られていること。
		ネ ッ ト ワ ー ク 監 視 シ ス テ ム	設備内に設置しているサーバ・ネットワーク機器の稼働状況を監視し、障害発生時は管理室へ警告が発せられ、同時に保守要員へメール通知される等の対策が取られていること。

※代替手段など用いている場合は、その旨を確認すること。

(5) サーバに係る前提条件

サーバは、本市が用意する共通の仮想化基盤環境を利用し、動作要件については、以下に示すスペック、仕様で動作が可能であることを前提とする。

＜本市が用意する想定環境＞

項目	内容
仮想サーバ設置数	2 台 (AP サーバ、DB サーバ)
仮想 CPU (コア)	2 コア～4 コア
メモリ	16GB～32GB
ディスク	500GB～1TB
サーバ OS	Windows Server 2019 (CAL ライセンスを含む)

※本スペックの範囲を想定しているが、不足する場合はその旨を企画提案時において示すこと。

(6) ネットワーク環境に係る前提条件

システムは、本市の情報系（インターネット接続系）ネットワークに接続する。

クラウド方式による提案の際は、本市が愛媛県自治体情報セキュリティクラウドに参加していることに留意すること。

(7) クライアント P C 及び関連システムに係る前提条件

クライアント P C は、本市のインターネット接続系に接続された既存の端末を使用し、動作要件については、以下に示すスペック、仕様で動作が可能であること。また、今後の OS、オフィス製品等のバージョンアップに対応可能であること。

＜本市のクライアント及び関連システム環境＞

項目	内容
OS	Windows10Pro (1607～21H1 以上)
ブラウザ	Google chrome、Microsoft Edge
オフィスソフト	Microsoft office 2016、2019、Just office
グループウェア	Garoon5.0.0＜オンプレ＞ (サイボウズ株式会社)
認証管理	顔認証管理システム (NEC)
内部事務システム	ADWORLD 財務会計・人事給与＜オンプレ、カスタマイズあり＞ (日立・株式会社 IJC)

(8) プリンタに係る前提条件

本市が管理する既存のプリンタ及び複合機を使用するものとする。

(9) その他システム導入に対する留意事項

(ア) 文書処理の迅速かつ正確な処理の実現

文書処理において「職員が使いやすい」ようにできるだけ、定型・簡素化し、迅速かつ正確な処理を実現すること。

(イ) 個人情報保護・情報公開制度への対応

個人情報保護及び情報公開制度に的確に対応できるよう文書の所在情報等の管理（文書検索の充実）を行うこと。

また、情報公開については専用システムの構築を必須とせず、公開にあたり必要な事項を EUC 機能（CSV 形式、Excel 形式など）で、随時又は本市の指定する時期に抽出可能とすること。

(ウ) 処理速度と同時接続

データ蓄積により処理速度に影響を及ぼすことのないようデータ構造において合理的なシステム構築を行うこと。

また、システムへの同時接続による負荷を考慮し、システム利用者数、利用端末数を踏まえ、テスト要件等を踏まえた上で、合理的なシステム構築を実施すること。

4 基本条件及び想定システム構成図

(1) 本市の基本情報

ア 住民基本台帳人口（令和4年3月31日現在）

152,532 人

イ 職員数（令和4年4月1日現在）

本システム利用対象職員数 1,500 人

※システム利用ライセンス数で算定する場合の参考とする。

（参考内訳）

正規職員 1,339 人（再任用を含む）

会計年度任用職員 約 1,283 人

ウ 導入対象の端末数（令和4年4月1日現在）

本システム利用対象端末数 1,500 台（見込）

※システム利用ライセンス台数で算定する場合の参考とする。

（参考内訳）

情報系（インターネット接続系） 約 1,800 台

エ 想定文書保存量（文書保存の方針）

原則、令和5年4月から発生する文書を登録していく方針とする。

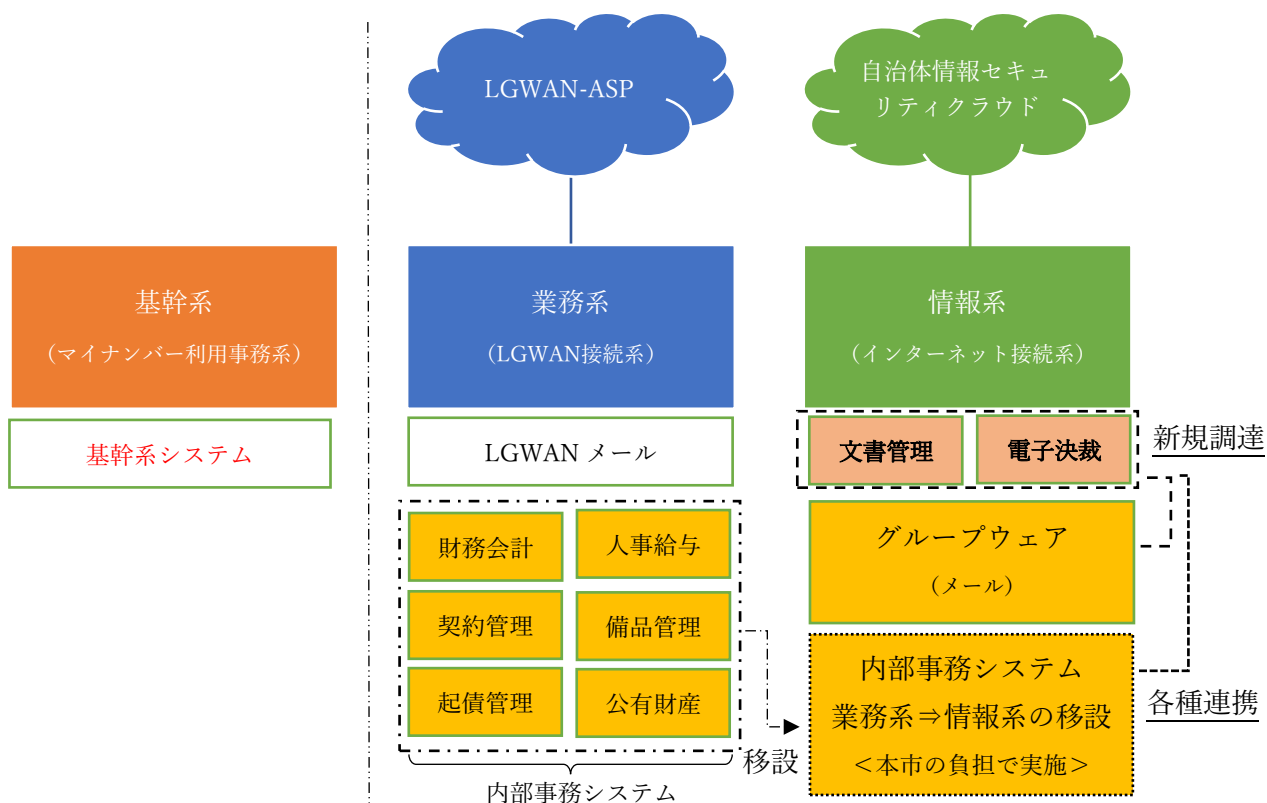
(2) 想定システム構成（概要）

受託者は、本システムを新規で調達するとともに、下記のとおりグループウェア（メール）及び内部事務システム（財務会計・人事給与・契約管理・備品管理・起債管理・公有財産）との連携を企画提案時において見込むこと。ただし、内部事務システムについては、その連携を実現するための費用を本調達の見積額に含まず、連携方法や技術公開情報について説明をすること。

また、本市では、総務省が示す「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「β'モデル：インターネット接続系に主たる業務端末と重要な情報資産を配置する方式」の運用を目指していることに留意すること。

なお、業務系に存在する各種内部事務システムの移設については、本市の費用負担で行うため、受託者による負担は特段発生しないことに留意すること。

<今治市想定システム構成案>



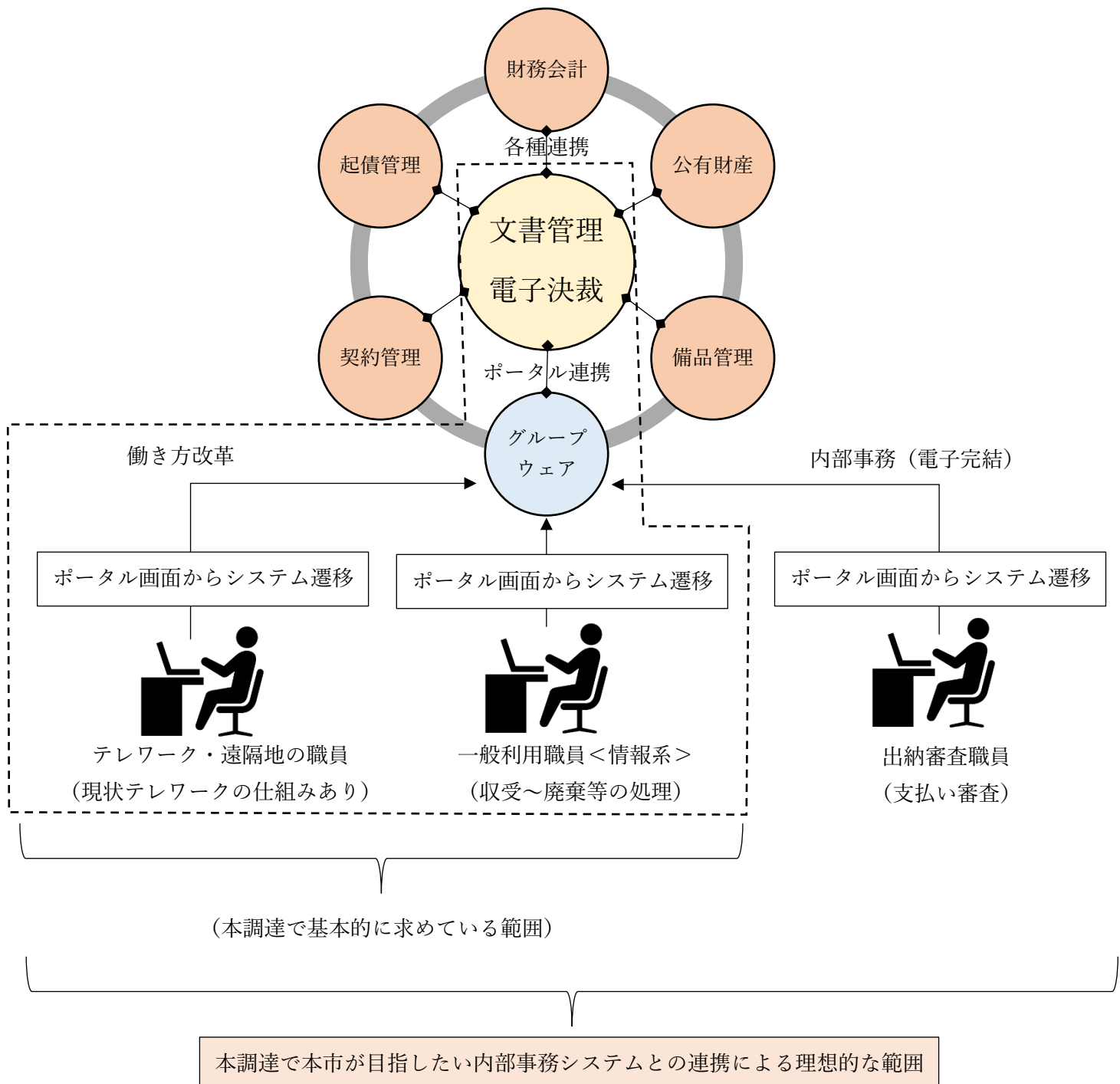
<受託者のシステム導入構築範囲> ※新規調達・各種連携（アンダーラインで示すところ）

- ・文書管理・電子決裁システム（新規調達）
 - ・新規調達システムとグループウェアポータルによる起案・決裁状況等との連携
 - ・新規調達システムとメールの取り込みによる収受等に関する連携
 - ・新規調達システム（電子決裁システム）と移設した内部事務システム等との連携※
- ※ただし、内部事務システムとの連携は、その連携を実現するための費用を本調達の見積額に含まず、

連携方法や技術公開情報について説明をすること。

(3) 想定システム連携図

システム連携に関しては、本市が取り扱うグループウェアのポータルを起点に文書管理・電子決裁システムと接続連携し、各種内部事務システムで起票された書類が、本システムの文書管理・電子決裁システムとの連携により支払い審査等の対応まで可能な運用を目指していることに最大限留意すること。



5 システムに求める機能要件

(1) 業務システムの機能要件

提案する業務システムは、他の自治体で構築実績のあるパッケージシステムであり、別紙1「機能要件書」に示す機能要件を満たしているものであること。

ア 必須機能

別紙1「機能要件書」に掲げる必須機能の全ての機能を実現可能であることを原則とする。

イ 推奨機能

別紙1「機能要件書」に掲げる推奨機能（必須機能以外）に関しては、全ての機能を実現できなくても、企画提案できるものとする。

ウ 記載方法

別紙1「機能要件書」について、以下の4つの区分（機能対応レベル）で、実現の可否を記入すること。なお、機能対応レベルは、企画提案時において実現可能かどうかで判断すること。

<機能対応レベル表>

区分	内容
◎	本業務の委託内で実現可能な場合（パッケージ標準のみ）
○	本業務の委託内で実現可能な場合（オプション、カスタマイズ等）
△	代替案により、本業務の委託内で実現可能な場合（備考欄に代替案の実現方法を記入すること）
×	上記「◎」「○」「△」以外の場合（備考欄に不可能な理由を記入すること）

(2) システム適応手順

提案するシステムが本市の求める機能要件を満たしているかどうか、デモンストレーション等により確認を行う。また、契約後、仕様の調整が必要な場合は、次の(1)～(4)の順に検討を行い、詳細仕様を決定する。

項番	名称	検討内容
1	業務運用改善	現在の業務運用の流れや方法を見直し又は改善することで、パッケージ標準機能で業務を行えないか検討する。
2	代替機能	パッケージ標準機能(例えばEUC機能)を組み合わせ又は利用することにより、業務を行うことができないか検討する。ただし、業務効率が低下しない程度とする。
3	パッケージ標準機能への実装	パッケージ標準機能にないが、標準機能として必要と思われるもの。ただし、構築時期に合わせるため、先に改修すること。
4	改修(カスタマイズ)	システム標準機能を本市用に改修又は追加する。

(3) データ連携

本システムの導入においては、次のシステムとのデータ連携に対応できることが望ましい。企画提案時、これらのデータ連携が可能な場合は、連携可能な方法や対策を具体的に提案すること。

<内部事務システム一覧>

対象業務	システム名	関連データ形式
財務会計	ADWORLD 財務会計	主な帳票類は、PDF形式にて出力。その他各種一覧等は、Excel(マクロあり)、CSV、Txt形式にて出力が可能。
人事給与	ADWORLD 人事給与・臨時職員・勤休管理	
契約管理	ADWORLD 財務会計(契約管理)	
備品管理	ADWORLD 財務会計(備品管理)	
起債管理	ADWORLD 財務会計(起債管理)	
公有財産管理	ADWORLD 財務会計(公有財産管理)	

※統合内部基盤、ポータルを含む。

(4) リビジョンアップ及びバージョンアップ

本業務の契約期間中において、機能改善等によるリビジョンアップは、安全に動作することを確認した上で必要に応じて行うこと。その費用は、全て契約金額に含むものとする。

また、公文書管理に係る法制度改正やバージョンアップへの対応が、本契約期間中に生じた場合は、大規模なものを除いて可能な限り本業務の範囲に含めること。

6 テスト要件

(1) 基本事項

システムの導入構築におけるテストの実施計画及び実施方法については、本市と協議の上で決定すること。

なお、機器類の調達、納品及びセットアップ等については、テストの実施時期及び実施期間を勘案し、十分な期間を確保して実施すること。

ア テスト実施計画書の作成

受託者は、テスト実施計画書を作成し、本市と協議の上で、テスト実施項目や実施方法について具体的に作成し、テスト実施前に本市の承認を必ず受けること。

なお、システムの導入構築にあたっては、本稼働に向けて、業務システム及び職員の一般事務に支障を来すことのないよう、十分な単体・結合・システム・運用テストを適切に実施すること。

イ テストの実施

テストの実施は、必要に応じて本市職員による立ち会いのもと、実施すべきテスト内容やチェックリストなどを用いて、テストする内容を明確にし、各実施項目における機能確認を着実に実施すること。

特にテストの実施においては、本番環境移行により一般事務に支障を来すことのないように十分なテスト実施を行うこと。

ウ テスト実施結果

テスト実施結果は、実際に作業した写真や作業員がチェックしたリスト表など、テストにより品質確認を実施した旨を最終成果物に含むこと。

7 セキュリティ対策

(1) 安全対策（アクセス制御と情報漏えい防止）

正当にアクセス権限を有する者のみが機密情報にアクセスできるようにアクセス制御を実施し、不正接続を排除すること。また、機密情報の漏えいやデータ改ざんを防止する対策が取られていること。

ア ユーザ認証

Windows ログオンと同じ個人ごとのユーザ ID と、顔認証又はパスワードを利用したシングルサインオンに対応していること。

イ 操作権限及び範囲の制限

作業誤りによるデータ誤更新や情報漏えいを防止するため、利用者の権限に応じて、使用できる業務のみがメニュー上に表示され、使用できない業務は非表示または利用不可とすること。

ウ 操作ログ（履歴）の記録と確認

いつ、誰が、誰の、どのような処理を行ったか、また、帳票については、いつ、誰が、どのような帳票を発行したかなどを記録保管できること。システム認証後の全操作履歴（アクセスログ、操作ログ）について、システム管理者による確認が可能であること。

エ セキュリティ対策

今治市情報セキュリティポリシー等関連規程を遵守し、不正アクセスや情報漏えいへの対策が講じられていること。

オ 情報持出し制御

システムからデータの不正持出しができないよう安全対策を十分に行うこと。

8 運用保守

(1) 基本事項

システム導入構築後の安定稼働に伴うサポート、障害の対応、質疑応答、年度切り替え等の支援を行うこと。

ア 運用計画

システムの安全性及び信頼性を確保するため、次の事項を含むシステムの運用計画を作成すること。その際、別表に掲げる「サービス期待履行基準」を実現するものであること。

項番	事項	内容
1	運用項目	システムに共通又は業務ごとにおける運用に関する機能、パラメータ確認及びオペレーション
2	運用体制	体制とその役割
3	スケジュール	サービス時間やバッチ処理等のスケジュール
4	障害管理	障害時の対応、連絡体制、リカバリ方法、対応及び対策
5	バックアップ	バックアップ方法、リストア方法
6	セキュリティ	セキュリティ管理
7	構成管理	ハードウェアやソフトウェア（保守及びその履歴を含む。）、システムリリースの管理及びその方法
8	ユーザサポート	ヘルプデスク及び研修

イ 運用支援

受託者決定後は、作成した運用計画に従いスケジュール調整又は運用代行等本市及び受託者の作業分担を明確にし、本市の承認（決定）を得て実施するものとする。

なお、システムは、点検や保守のための計画的な停止時間を除き 24 時間 365 日利用できるものであること。

(ア) ユーザ情報の変更

組織改編及び人事異動等があった場合、ユーザ情報の変更作業に関して、本市と協議の上、必要な支援を行うこと。

(イ) ソフトウェアの変更

クライアントの前提条件となる OS 及びソフトウェアの変更又はバージョンアップがあった場合、本市と協議の上、必要な支援を行うこと。

(ウ) ネットワーク環境の変更への対応

本市のネットワーク環境に変更があった場合、本市と協議の上、必要な支援を行うこと。

(エ) 計画停電対応

計画停電により電源供給が停止となる場合、それに先立ち安全にシステムを停止で

きること。また復旧後、速やかに起動できること。

(オ) 引継ぎ及び廃棄

ウ 問い合わせ窓口（ヘルプデスク）

本市からの問い合わせに対して窓口を一本化し、開庁日の勤務時間内（午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分まで）は対応できること。

問い合わせ窓口の対応時間は、重大なシステム障害の発生時（システムが利用できない状態等）を除き、原則として、平日の午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分までとすること。

問い合わせの内容は、システムに関するもの、システムに関連した業務及び EUC に係る技術的なコンピューター利用方法等を含むものとする。本市職員が問い合わせる様々な問題について、状況を判断し、期待に沿った最適な解決策を案内すること。ただし、可能な限り、本市で原因の切り分けをシステム管理者等において整理した上で、問い合わせをするものとする。

エ システム保守

ソフトウェアは、適宜最新のものを提供するとともにパッチやバージョンアップを実施し、安定したソフトウェア環境を確保すること。

また、全てのソフトウェアは、受託者又はメーカーが保守対象としているバージョンを使用すること。サービスパックやパッチについては、セキュリティに関して重要な修正を含むものを業務への影響を抑えつつ、できる限り速やかに適用すること。

なお、保守に必要な操作を極力自動化する等、保守費用を抑えること。

システム稼働後は、次のシステム保守を提供すること。

項番	事項	内容
1	是正保守	利用開始後に発生した問題を解決する。
2	予防保守	障害を引き起こす原因になり得る問題を見つけ改良する。
3	完全化保守	性能や保守性を向上させるためにソフトウェアを改良する。
4	適応保守	利用環境の変化に合わせてソフトウェアを改良する。

※プログラム修正したものを保守とし、ツール又は直接 DB 操作等によりデータを変更した作業は保守に含まず運用作業とする。

オ 障害対応

障害発生時には速やかに対応し、迅速に復旧できる体制を有すること。また、障害復旧後は、障害内容、対応方法、再発防止策等を明記した障害対応報告書を提出し、本市の承認を得ること。

カ 法改正等の対応

定期的実施される法律等の改正への対応（大規模な改修は除く。）は、保守の範囲内で実施すること。

9 納品物

受託者は本市が指定する期日までに、次に掲げる業務に関する成果物を市に提出すること。なお、成果品の内容の詳細については、本市と協議の上、決定するものとする。

(1) 成果物の構成の例

<システム導入構築関係>

- ア 事業実施計画書
- イ 作業管理表（進捗管理表）
- ウ 課題管理表
- エ 打ち合わせ議事録
- オ システム設計書一式（基本設計書、詳細設計書、システム構成図、改修内容等）
- カ システム要件定義書
- キ マスタファイル一覧、コード表、帳票一覧
- ク テスト関係（動作検証報告）一式（テスト計画書及びテスト結果報告書等）
- ケ ライセンス一式（システム運用に必要なライセンス証書等）
- コ 作業写真等一式（現地での設定作業等がある場合）

<システム運用保守関係>

- ア 運用計画書
- イ 操作マニュアル（システム操作マニュアル）
- ウ 運用・保守マニュアル（運用保守の手順書、各種取り扱い説明書等）
- エ 今治市運用手順書（運用手順・マニュアル、今治市文書管理規程、文書分類表案等）
- オ 障害対応マニュアル
- カ 研修資料一式（研修計画書、研修テキストに関する資料等）
- キ その他本業務で使用した資料（システム運用に必要なその他資料等）

(2) 提出書類の形式

提出する資料は、日本工業規格 A4 又は A3 判で日本語により作成の上、紙面により 2 部提出するほか、同内容を記録した電子媒体（CD-R 又は DVD-R）も 1 部提出すること。

電子媒体のファイル形式は、Microsoft Word、Excel、PowerPoint（いずれも 2016 以上の形式）とし、Just office 製品でも読み取りが可能であること。

(3) 納入物

- ア 紙媒体 2 部
- イ データを保存した電子媒体（CD-R 等） 1 部

(4) 納入期限

令和5年3月31日

(5) 納入場所

今治市 総務部 総務政策局 総務管財課

〒794-8511 愛媛県今治市別宮町一丁目4番地1（今治市役所第2別館3階）

10 その他留意事項

(1) 受託者の義務

- ア 受託者は、本業務の意図及び目的を十分に把握し業務を遂行すること。
- イ 受託者は、本業務の実施にあたり、本市と詳細な協議を行い、本市の承認後に業務を遂行すること。なお、本仕様書は、業務の主要事項のみを示したものであるため、これらに記載の無い事項であっても、業務遂行上必要と認められるものについては、責任を持って充足すること。

(2) 受託者の負担の範囲

- ア 業務の実施に伴い必要な交通費、通信費、消耗品の調達、発生した廃棄物の処理費用等は、全て受託者の負担とする。
- イ 業務の性質上当然実施しなければならないもの、業務に関連する軽微な事項及び業務の関連性から本市が必要と判断したものなど、当該業務に係る附随業務は、受託者の負担とする。

(3) 業務の完了及び検査（検収）

受託者は、業務完了後、速やかに委託業務実施報告書兼検査（確認）調書（本市が指定する様式）、その他本市が指示する書類等を提出し、本市の検査を受けるものとし、加除訂正等の指示を受けた場合は速やかにその指示に従うこと。なお、加除訂正等にかかる費用は受託者の負担とする。

なお、システム構築業務は、提出書類に基づく給付完了の検査をもって検収とする。

運用保守業務は、支払いごとに実績報告書により検収する。

(4) 支払条件

システム導入構築業務に係る経費の支払いについては、原則として業務完了後に支払うものとする。ただし、支払いに支障がある場合は、受託者よりその旨を申し出た上で、詳細については別途受託者と協議の上で決定する。

運用保守業務については、業務開始から完了までの期間中、一定期間ごとに均等額を支払うこととする。ただし、支払いに支障がある場合は、受託者よりその旨を申し出た上で、詳細については受託者と協議の上で決定する。

(5) 諸資料の取扱い

ア 資料の適切な管理

使用するデータ、入出力帳票、ドキュメント、記憶媒体及び納入物等の諸資料は、次のとおり適切に管理すること。特に個人情報が含まれるデータ等の保管は、情報漏え

い、改ざん、滅失、毀損、火災その他の災害及び盗難に備えて、施設設備の安全な管理及び保安体制に必要な措置を講じるものとする。

- (ア) 施錠できる保管庫、施錠又は入退室管理の可能な保管室に保管する等、適正に管理すること。また、当該業務以外の用途に使用しない。
- (イ) 当市が指定した場所以外へ持ち出さない。(予め承諾を得た場合を除く。)
- (ウ) 当該業務委託以外の用途に使用しない。
- (エ) 情報等の全部又は一部を複製、複写又は第三者に提供しない。(予め承諾を得る場合を除く。)

イ 情報の持ち出し及び返還

- (ア) 本市が提供する資料、データ、保管物件及び納入物件は、承認された作業場所から持ち出さないこと。(本市の指示又は承認がある場合を除く。)
- (イ) 使用した諸資料等(複写、複製品を含み、ハードディスク、紙など記録媒体の形態を問わない。)は、委託業務終了時に遅延なく本市に返還、消去又は廃棄すること。消去又は廃棄の際には予め本市の承諾を得ることとし、当該諸資料等に記録されている情報(データ等)が判読、再生又は再利用できないよう必要な措置を講じること。特に個人情報等が含まれるものを廃棄する場合は、第三者の利用に供されないよう、焼却等厳重に処分すること。

(6) 著作権の取扱い

本業務における成果品及び中間生成物に関する所有権、著作権(著作権法(昭和45年法律第48号)第21条から第28条までに定められた権利をいう。)その他一切の権利は、本市に帰属するものとする。また、納品される成果品は、市が作成するホームページや印刷物等に自由に使用できるものとし、受託者は著作者人格権を行使しないこと。

ア プログラム

- (ア) 納入される物品及びソフトウェア等に第三者が権利を有する著作物が含まれる場合、当該著作物の使用に必要な費用の負担及び使用許諾契約等に係る手続等を行い、使用許諾条件の範囲で使用する。
- (イ) 当市は納入されたプログラムの著作物を著作権法第47条の3の規定に基づき複製、翻案することができるものとする。

イ ドキュメント

- (ア) 新たに作成したドキュメント等の著作権は、対価の支払いとともに本市に移行するものとする。また、著作者人格権を行使しないこととする。
- (イ) 納入されるドキュメント等の著作物に受託者又は第三者が権利を有するものがある場合は、当該著作物の使用に必要な費用の負担及び手続を行う。

ウ 出力帳票等

システムにおいて出力される帳票等の成果品に係る著作権は本市が所有する。

(7) 個人情報の保護

本業務を通じて取得した個人情報については、今治市個人情報保護条例（平成 17 年条例第 21 号）その他関係法令等並びに別記の個人情報の取扱いに関する特記仕様書及び特定個人情報等の取扱いに関する特記仕様書に基づき、適正に管理し、取り扱うこと。

(8) 機密保持

本業務において知り得たすべての情報について、本業務の目的以外に使用し、又は第三者に開示若しくは漏えいしてはならない。契約終了後においても同様とする。

(9) 本契約終了時における支援体制

本業務の受託者は、契約期間終了にあたり本市が当該システムの使用を終了する場合は、全てのデータを CSV 形式等で出力して引き継ぐこととし、それにかかる費用は受託者が負担するとともに、業務引継ぎに必要なデータ移行等について誠意をもって対応すること。

(10) 再委託

受託者は、業務の全部又はその主たる部分を一括して第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、業務の一部を第三者に委託し、又は請け負わせる場合、あらかじめ本市の承諾を得たときは、この限りでない。

なお、本市の承諾を得る場合は、再委託先ごとの業務内容、再委託先の概要及びその体制と責任者を明記の上、事前に書面にて本市に届け出なければならない。

(11) 損害賠償

受託者は、本業務実施中に生じた事故や第三者に与えた損害について一切の責任を負い、本市に発生原因及び経過等を速やかに報告し、本市の指示に従うこと。

(12) 契約不適合

業務内容に不適合が認められる不具合が生じた場合は、受託者の負担と責任において、迅速に対応すること。この契約不適合については、プログラムのバグや設計段階では考慮されていたが実装されていない又は実現できていない機能を含む。

また、受託者は、本業務終了後であっても、成果品に契約不適合が発見された場合は、受託者の負担で修正を行うこと。

(13) 関係法令等の遵守

本業務の実施にあたって、受託者は適用を受ける関係法令を遵守し、業務の円滑な実施

を図ること。

(14) 感染拡大防止対策

受託者は、業務従事者の体調管理を適切に実施し、感染拡大防止対策等を実施した上で本業務を着実に遂行すること。

(15) 本仕様書に定めのない事項

本仕様書に定めのない事項で、本市が必要と認めた事項については、別途受託者と協議した上で決定するものとする。

別表 サービス期待履行基準

サービス 名称	サービス		サービス値	説明	保証区分
	項目	内容			
運用	システム稼働率	計画停止時間を除いた月当たりの運用時間を測定し、稼働比率で示した値	99.5%以上	稼働率＝（システムサービスが実稼働した時間）÷（サービス時間帯の合計） ※延長時間を含まない	目標
スケジュール	システムサービス時間帯	システムサービスが利用可能（開始）となつてから終了するまでの時間帯	開庁日 0：00～24：00	計画的なシステムメンテナンス、停電等によりサービス提供が困難な場合を除く。	保証
障害管理	障害発生件数	住民サービスに直接影響があったもの又は納品後に発覚したもの	10件以内	1年間の合計	目標
	2次障害発生率	不適切な障害対応により2次障害を発生させた率	0%		目標
	障害対応受付時間帯	障害対応時のコール受付を実施している時間	営業日 8：30～17：15	各種サービスに関する故障対応を受け付けている時間帯。	保証

				ただし、サービス時間外であっても、その時点又は翌営業日の業務運営を確保する必要がある等緊急を要する場合は緊急連絡網により連絡可能であること。	
	対応開始時間	障害の連絡を受けてから対応に着手するまでの時間	30 分以内	対応開始時間＝障害発生受付時から障害対応開始までの時間	目標
	障害状況報告間隔	経過報告を行う間隔	最長でも 60 分		目標
	障害復旧時間	異常を通報してから復旧するまでの時間	24 時間以内		目標
バックアップ	データの完全性保証	データバックアップ実施の間隔	1 日単位	単位期間あたりにデータバックアップを行う頻度。通常営業日の 1 日単位で行う。	保証
	システムバックアップ	システムバックアップ実施の間隔	1 日単位	単位期間あたりに OS やシステム情	保証

				報等のバックアップを行う頻度。通常営業日の1日単位で行う。	
	保管の世代管理	バックアップ等に使用した媒体を世代管理する世代数	3世代	世代数＝バックアップ媒体の世代管理数	保証
	データリカバリの復旧時点時間	障害が発生し、復旧する状態	前開庁日終了時点	障害が発生し、復旧した状態の時間	保証
セキュリティ	利用者認証	利用者認証方式が規定されていること	生体認証による個人認証	認証は個人単位で行う。	保証
	情報保存期間	長期保管指示した媒体を保管する期限	5年以上		保証
	操作ログの保存期間	システム操作履歴を保存する期限	7年		保証
ユーザサポート	問題解決率	24時間以内に問い合わせ内容が解決すること	95%	通常営業日のみ	目標
	問題解決率	問題が解決すること	100%	時間はかかっても解決する確率	目標
	保守受付時間帯	システム障害時の受付時間帯	開庁日8:30～17:15		保証
	問い合わせ受付	システムに	開庁日8:30	システム操	保証

	時間帯	関する問い合わせ受付を実施している時間	～17：15	作方法などのマニュアル、一般技術知識レベル又は不具合などの問い合わせを受け付けている時間帯	
--	-----	---------------------	--------	---	--

- ・ 保証区分が「保証」である項目は、「目標」である項目より履行の要求度が高いことを示す。
- ・ 各サービス値が達成されたかどうかは、契約期間を通算して判定する。
- ・ サービス値の達成ができなかったことをもって、委託料の減額等の措置は行わない。
- ・ 達成状況は、年度ごとに報告するものとする。