

松山市介護保険システム
構築及び運用保守業務委託

仕 様 書

目次

1. 委託名称	1
2. 全体概要と目的	1
2. 1 全体概要	1
2. 2 目的	1
3. 調達範囲	1
4. 契約期間	1
5. 調達で求める要件	1
5. 1 国が示す標準仕様書への対応	1
5. 2 国が示す標準仕様書以外の機能への対応	2
5. 3 他システム連携等への対応	3
5. 4 追加提案（機能面）	3
5. 5 追加提案（運用面）	3
5. 6 導入スケジュール	3
5. 7 本業務における課題と解決策	3
5. 8 役割分担及び体制図	3
6. 松山市の概要	4
6. 1 現行システムの概要	4
6. 2 クライアント	4
6. 3 機器（NLP およびレーザープリンタ）	4
6. 3. 1 機器（専用機器）	4
6. 4 独自の運用	5
6. 4. 1 帳票作成のアウトソーシング	5
6. 4. 2 滞納整理システム（債権の一体管理）	5
6. 4. 3 総合収納（トータル収納）システム	5
6. 4. 4 番号連携サーバ	6
7. 業務システム要件	6
7. 1 機能・帳票要件等	6
7. 2 非機能要件	7
7. 3 データ連携要件	7
8. インフラ環境要件	7
8. 1 データセンター（クラウド）	7
8. 2 ネットワーク環境	7
8. 2. 1 本庁～ガバメントクラウド間ネットワーク	7

8. 2. 2 本庁舎内及び本庁～支所等間ネットワーク	8
9. 共通基盤と業務ユニット間の連携における機能要件	8
9. 1 認証機能	8
9. 2 統合宛名とのデータ連携機能	8
9. 3 総合収納（トータル収納）システム連携機能	9
9. 4 時刻同期	9
9. 5 職員管理機能	9
9. 6 エンドユーザコンピューティング（EUC）機能	10
10. 移行における要件	10
10. 1 データ移行について	10
10. 2 その他の事項	10
11. 操作研修における要件	11
12. 運用要件	11
12. 1 オンライン利用時間	11
12. 2 ダウンリカバリ用サーバ	11
12. 3 バックアップ処理	12
12. 4 ログ管理	12
12. 5 監視要件	12
12. 6 定例会	12
13. テスト環境及び研修環境	12
14. 保守要件	13
15. 開発要件	15
16. 作業場所、開発端末、貸与設備、貸与ソフトウェア等	15
16. 1 作業場所	15
16. 2 開発端末	15
16. 3 ネットワーク環境	15
17. 対象作業範囲と役割分担	16
18. 納入物件	17
18. 1 納入物件における要件	17
18. 2 納入物件一覧	17
19. 報告書等に関すること	17
20. 備品	17
21. 従事者	18
22. 報告義務	18
23. 身分証明書の携帯及び秘密保持	18
24. 個人情報の保護	19

25. 情報セキュリティポリシーの遵守	19
26. 遵守事項など	19
27. 委託業務内容等の変更.....	19

1. 委託名称

松山市介護保険システム構築及び運用保守業務委託

2. 全体概要と目的

2. 1 全体概要

令和3年5月の「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」により、令和7年度末までに地方公共団体における介護保険システム標準化が義務付けられた。

松山市では、平成25年4月に稼働した現在の「松山市介護保険システム」の再構築を行い、ガバメントクラウド上で稼働する標準準拠システムを導入するものである。(以下、「本システム」という)

2. 2 目的

介護保険システム標準仕様書等に準拠したシステムを国が示す地方公共団体情報システム標準化基本方針や非機能要件の標準仕様書等に基づき、本市が求める期限までの稼働及び安定運用を本委託の目的とする。

なお、デジタル基盤改革支援補助金（地方公共団体情報システムの標準化・共通化に係る事業）を活用するため、補助金支給要件に沿ったものとする。

3. 調達範囲

調達範囲は、介護保険システム標準仕様書【第2.1版】の範囲（概要は別紙1参照）を全て満たすものとする。ただし、介護保険システムと緊密な連携が必要な業務については、調達範囲に含めること。

4. 契約期間

本業務の予定契約期間は以下の通りとする。

- ・構築業務契約期間：契約締結日から令和7年9月30日
- ・運用保守契約期間：令和7年10月1日から令和14年3月31日

※本稼働日により、運用保守契約の開始終了日は変更となる想定である。

5. 調達で求める要件

5. 1 国が示す標準仕様書への対応

調達する本システムは、「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律（令和三年法律第四十号）に基づき、「標準仕様書等(※1)」に準拠し、人口50万超の本市において安定かつ確実な稼働を行えるモダンアプリケーション(※2)とすること。

標準仕様書等への準拠については、本案件に基づく契約のいずれの時点においても求めるものであるため、契約期間中は仕様変更も含めて標準仕様書等への対応を必須とするが、本仕様書と標準仕様書の間で矛盾が生じた場合は協議を行うこと。

また、導入するシステムは、デジタル庁が実施する適合確認試験に合格した「適合システム」（「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【第 2.0 版】（第 4 章）」参照）とし、松山市が本番データ等を使用して、適合システムの適合試験を実施する場合においては、支援するとともに、合格すること。

※1 「標準仕様書等」とは

主に、以下に示す「基本方針」及び「仕様書」等を指す。なお、改版された場合も対象となる。また、国から守るべき要件として、新たに追加提示された資料についても、これに含むものとする。（以下の資料は、デジタル庁の HP でご確認ください）

- ・「地方公共団体情報システム標準化基本方針【1.0 版】」
- ・「介護保険システム標準仕様書【2.1 版】
- ・「地方公共団体情報システム共通機能標準仕様書【第 2.0 版】」

※標準仕様書間の横並び調整方針

- ・「地方公共団体情報システム非機能要件の標準【第 1.1 版】」
- ・「クラウド利用等に関する情報セキュリティポリシーガイドライン」
- ・「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【第 2.0 版】」
- ・「地方公共団体情報システムのガバメントクラウドの利用に関する基準【第 1.0 版】」
- ・「地方公共団体の基幹業務システムの統一・標準化における各種 ID の管理方針【第 1.2 版】」
- ・「地方公共団体の基幹業務システムの標準仕様書についてのバージョン管理方針【第 1.1 版】」
- ・「ガバメントクラウド関連文書群」
- ・「政府情報システムにおけるクラウドサービスの適切な利用に係る基本方針」 3. 6 セキュリティについて

※2 「モダンアプリケーション」とは

「政府情報システムにおけるクラウドサービスの適切な利用に係る基本方針」

3. 5 5) のとおり。

5. 2 国が示す標準仕様書以外の機能への対応

調達する本システムは、「別紙 3-2. 標準仕様外における機能・帳票要件」のとおりとする。

なお、本機能は、標準準拠システムとは別に構築してアドオンするか、標準準拠システム外のシステムとして構築することを想定しているが、同一のパッケージとして提供している場合には、その最も適切なあり方を本市と協議していくことを前提に、当分の間、経過措置として、パッケージの提供事業者の責任において標準準拠システムと連携対象システムとの間の連携を行うことを可能とする。（地方公共団体情報システムデータ要件・連携

5. 3 他システム連携等への対応

本仕様書「別紙 5. データ連携要件」を踏まえ対応すること。

なお、データ連携テストにおいて、既存システム側のテストは本市が行いますが、必要に応じて本市の支援を行うこと。

5. 4 追加提案（機能面）

「7. 1 機能・帳票要件等」で提示した要件以外に、標準パッケージとして特に、本市に提案したい機能を 5 件以内で提案すること。

5. 5 追加提案（運用面）

業務効率化、情報セキュリティ強化、コスト削減などを目的として、提案には次の観点積極的に取り入れること。ただし、自治体業務を行う上で必要な情報セキュリティやライセンスは確保すること。（別途、費用が掛かる場合は、その額を提示すること。）

- (1) システム導入時及び運用時における職員の負荷軽減
- (2) ガバメントクラウドの利用に伴う機器・ライセンス・作業コスト等の圧縮
- (3) ICT/デジタル技術の活用
- (4) 業務のプロセス全体について、詳細に分析・評価・改善を行い、業務効率化と利便性向上の双方を実現する業務改革（BRP）支援

5. 6 導入スケジュール

本稼働までに必要な項目（インフラ整備・環境構築・データ移行・データ連携・検証期間・並行運用・段階的稼働等）について、安全・確実かつ職員の作業負荷軽減も考慮した包括的な導入スケジュールを提案すること。

なお、本市が想定する本システム本稼働日は「令和 7 年 10 月 1 日」である。

5. 7 本業務における課題と解決策

本業務の円滑な実施に当たっての課題と、その対応方針について提案書に示すこと。

5. 8 役割分担及び体制図

次の資料を提出すること。

- (1) 各作業における、本市と提案事業者の間での役割分担（表形式）
- (2) 提案事業者側の体制図

また、本件業務に利用するクラウドサービスプロバイダー（CSP）の上級クラウド資格取得者が参画すること。

なお、構築当初からが困難な場合は、運用保守契約期間内の参画も可とする。

※プロジェクト推進体制には、提案するパッケージの導入や自治体システムの構築に従事した経験のあるシステムエンジニアを含めること。提案書には、プロジェクト責任者、プロジェクト管理者、業務リーダーなどの経歴等や、上級クラウド資格取得者の資格についても記載すること。

6. 松山市の概要

6. 1 現行システムの概要

- ・業務ユニット

 - 介護保険システム

 - 介護保険認定審査会支援システム

6. 2 クライアント

クライアントは、既存のものを利用して正常に稼働すること。クライアントの仕様等は「別紙1 3. 既存業務系端末」のとおりとする。

なお、利用するクライアント数は、「別紙1 4. 利用端末等一覧」を参考とし、今後、利用端末及びデータ量等の増加（端末台数最大 170 台）による性能低下を発生させないようパフォーマンスの最適化を図り、業務に影響のない性能とすること。

6. 3 機器（NLP およびレーザープリンタ）

機器は、既存のものを利用し、正常に出力すること。

ただし、調達段階の機器のため、機器の変更等が生じる場合は変更機器の調達前に事前に本市と受託者が調整を行うものとする。

- ・既設 NLP（日本語ラインプリンタ）

 - NLP への出力は、既設の「PS5110B（富士通製）」を使用し、プリンタサーバを経由して大量帳票を正常に出力している。

- ・レーザープリンタ

 - 既設の「XL-9321、XL-9322（富士通製）」を使用し、業務で必要な帳票が当プリンタにて指定のトレイ及びマルチトレイ（手差し）から出力している。

 - 台数は「別紙1 4. 利用端末等一覧」参照。

6. 3. 1 機器（専用機器）

本稼働時に本市と受託者が調整（機器の準備前の段階で早いうちに必ず行う。）を行い、受託者の負担のもと準備・設置を行うものとする。「別紙1 4. 利用端末等一覧」参照。また、機器の撤去する必要も同様に事前に調整を行い、撤去を行うものとする。

・OCRイメージスキャナ（2台）

（1）基本要件

今回新規調達をするOCR（2台）を既設のクライアントに接続し訪問調査結果や認定結果を一括読み取りができること。

（2）OCR 機器要件

- ・スキャナタイプ 自動給紙方式 ADF（オートドキュメントフィーダー）
- ・読取速度 60 枚/分（OCR 画像 200dpi）以上※モノクロ
- ・帳票寸法 最大A4
- ・読取文字数 136 文字以上/行
- ・光学解像度 600dpi 以上

※参考：現在の使用機器「HT-4161-48B（日立製）」

・高速モノクロレーザープリンタ（1台）

機器要件は次のとおりとする。

- ・A3 及び A4 が出力できること。
- ・丁合い印刷ができること。
- ・31 枚/分（A3 縦送り）以上
- ・解像度：1,200dpi×1,200dpi 相当

※参考：現在の使用機器「RICOH SP 8400」

6. 4 独自の運用

6. 4. 1 帳票作成のアウトソーシング

一部の外部帳票の印刷について、外部事業者へアウトソーシングを行っている。
受託者は「別紙15 外部委託帳票」参照。

6. 4. 2 滞納整理システム（債権の一体管理）

債権の一部を滞納整理システムへ連携を行い、他債権との一体管理を行っている。
なお、今後、一体管理の体制強化や統合滞納システムの運用開始に伴う連携情報の変更が予想されるが、体制強化や連携情報の変更時には本市と協議のうえ対応すること。

6. 4. 3 総合収納（トータル収納）システム

一部の収納情報について、トータル収納により連携し取込を行っている。
なお、詳細は、「9. 3 総合収納（トータル収納）システム連携機能」のとおりとする。

6. 4. 4 番号連携サーバ

自治体中間サーバとのデータ連携においては、番号連携サーバ（独自レイアウト）を経由して連携を行っている。

7. 業務システム要件

業務システムに求める要件は、以下のとおりである。

7. 1 機能・帳票要件等

標準仕様の対象範囲の機能、帳票要件等については、国が示す介護保険システム標準仕様書の「機能要件」「エラー・アラート参考資料」「帳票要件」「帳票印字項目・諸元表」「帳票レイアウト」及び本市が示す「標準仕様外における機能・帳票要件」とするが、今後示される介護保険システム標準仕様書の改版で変更となった機能や帳票（実装類型の変更も含む）には適切に対応する。

・「機能要件」「帳票要件」

介護システム標準仕様書【第2.1版】を元に作成している「(別紙2)機能・帳票要件」「(別紙3)帳票詳細要件」について、国の標準仕様において「実装必須」と位置付けられている機能要件を満たしていること。

なお、「標準オプション機能」は、契約締結後に本市と受託者が協議を行い、本市が「必要性が高い」とした機能については可能な限り稼働開始時に実装すること。

また、「標準オプション機能」が非対応の場合、本市が必要と判断する機能や帳票は、代替案を提示するなどして可能な限り対応または支援を行うものとする。

・「エラー・アラート参考資料」

本市に導入するシステムに実装される機能に必要なエラー・アラートは全て実装を基本とするが、本市運用に不足が生じた場合には、別途 EUC ツール等で対応できること。

国が示す「帳票印字項目・諸元表」は、国の標準仕様において「実装必須」と位置付けられている機能は必須とし、「標準オプション機能」についても可能な限り実装すること。

・「帳票レイアウト」

基本標準仕様に沿ったレイアウトとし、本市が必要とするその他の帳票や内部帳票については、パッケージ対応もしくは EUC を用いての対応とすること。

また、標準仕様の対象範囲外の業務については、「別紙3-2. 標準仕様外における機能・帳票要件」のとおりとする。

・「その他」

バッチ処理、バッチ帳票の出力や保存など管理する機能を有すること。

システム構築時に本市と受託者が協議を行い、必要と判断した場合についてシステムから抽出したデータを基にリスト・ツールなどを作成するとともに、その後、必要に応じてメンテナンスを行うこと。また、協議前に事前に本市側が詳細を提示すること。

・「標準システムのデモについて」

標準システムが完成した場合、システムのテストイメージを事前に掴むためにシステムのデモを行うよう努めること。なお、本市の担当者が操作できるよう努めること。

ただし、やむを得ずデモの実施が困難な場合は、説明資料で代用する等の方法を本市と受託者が協議するものとする。

7. 2 非機能要件

国が示す「地方公共団体情報システム非機能要件の標準【第 1.1 版】」に準ずるものとし、本調達における選択レベルは、「別紙 4. 非機能要件」のとおりとする。

「地方公共団体情報システム非機能要件の標準」が改版された場合は、受託者の責任で「非機能要件の標準」の各項目の選択レベルを満たす対応を行うこと。

また、介護保険システム標準仕様において、非機能要件に関して独自の厳しい要件を定めた場合には、介護保険システム標準仕様の非機能要件部分が、「非機能要件の標準」に優先するものとする。

7. 3 データ連携要件

国が示す「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【第 2.0 版】」に対応すること。

また、改版された場合も運用費用の中で対応すること。

なお、データ要件の詳細は、「別紙 5. データ連携要件」のとおりとする。

8. インフラ環境要件

8. 1 データセンター（クラウド）

政府が構築した「ガバメントクラウド（AWS）」にて、システムを構築及び運用することとする。

なお、本市が行うガバメントクラウド利用開始に向けた国への申請に対し、支援を行うこと。

8. 2 ネットワーク環境

次のネットワーク環境は、既設のものを利用することとする。

8. 2. 1 本庁～ガバメントクラウド間ネットワーク

本庁～ガバメントクラウド（AWS）間のネットワーク環境は、政府が構築した、本市既設の「ガバメントクラウドへの標準的な接続サービス」を利用することとする。ネットワーク回線速度は 100Mbps で、他業務との共用となる。なお、必要に応じて、帯域の拡張は検討するので、想定する必要帯域を提示すること。

8. 2. 2 本庁舎内及び本庁～支所等間ネットワーク

本市のネットワーク回線速度は、庁内が100Mbps、本庁～支所等間が5Mbps（一部10Mbps）。

9. 共通基盤と業務ユニット間の連携における機能要件

9. 1 認証機能

既設の「Microsoft Active Directory」を利用して認証を行い、業務ユニットにシングルサインオンできること。認証方式についてはBASIC認証とし、受け渡し項目（認証情報）はユーザID、パスワードとする。

なお、認証方法に変更が生じる場合は本市と受託者が協議を行い決定するものとし、適切な方法で認証を行うものとする。（別紙6）

9. 2 統合宛名とのデータ連携機能

(1) 基本要件

基本要件は、次のとおりとする。

詳細については「別紙7-1. 統合宛名連携方式」参照。

統合宛名システムは、更新された差分情報を数分ごとにCSVファイルとして作成する。業務ユニットは、統合宛名システムと準リアル連携し、宛名基本情報差分（住民登録宛名）及び宛名基本情報差分（住民登録外宛名）、送付先情報差分、口座情報差分のうち、自システム必要分の差分情報を取り込むこと。

ただし、本市が統合宛名システムの運用を終了した場合は、住記システムより住記異動情報を連携し、送付先情報、口座情報については自システムにて登録、管理すること。

また、本市が将来、地方公共団体情報システム共通機能標準仕様書【第2.0版】に準拠した共通基盤を導入した場合、問題なく連携できること。（その後の改版についても同様である）

(2) データ連携方式

データ連携方式要件は、次のとおりとする。

- ・統合宛名システムと1分間隔で連携し、更新差分データファイルがある場合は、FTPによるファイル転送方式で2分以内に取り込むこと。
- ・取込みの際に、必要に応じてレイアウト変換を行うこと。
- ・文字要件については、「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【第2.0版】 2.3 文字要件」に準ずる。
- ・ファイルの取込みを行ったログの管理ができること。

(3) 差分情報

統合宛名システムが出力する差分情報には全業務分が含まれているため、宛名基本情報（住民登録外宛名）については業務参照フラグを、送付先情報については業務コードを、口座情報については税目コードを参照し、自システム必要分の差分情報を取り込むこと。

(4) 宛名情報

宛名情報の管理対象については「別紙 7-2. 宛名情報管理対象」を、宛名情報の管理項目については「別紙 7-3. 統合宛名管理項目」参照のこと。

9. 3 総合収納（トータル収納）システム連携機能

(1) 基本要件

収納情報については、収納代行業者から提供される収納データを取り込み、消込処理ができること。

(2) コンビニ収納

コンビニ収納情報については、「速報」、「速報取消」、「確報」データをそれぞれ取り込み、各種チェックを行った後、仮消込処理及び、本消込処理ができること。

(3) 消込処理

消込処理の運用については、収納代行業者から提供されるデータを取り込む運用とする。

(4) 各連携ファイル仕様

各連携ファイル仕様は、次のとおり。

なお、詳細については、必要に応じて提供する。

- ・別紙 8-1. 収納消込データ仕様書
- ・別紙 8-2. 仮消データ（コンビニ）仕様書

9. 4 時刻同期

既設の時刻同期サーバから、各サーバの時刻同期を図ること。

9. 5 職員管理機能

(1) 基本要件

共通基盤から業務ユニットに取込んだ職員マスタの権限情報を元に、業務ユニット側の詳細な権限設定を行い、当該権限に対応した業務処理が行えること。

(2) 年度切替

職員情報とそれに付随する権限情報については、基準日をもって切り替えができ、現年度から新年度に権限情報が引き継げること。

(3) 権限設定機能

担当課以外の課の職員が業務ユニットを使用して、証明発行関連業務、納付書再発行関連業務を行う際、関連業務以外の画面遷移は行わない権限設定ができること。

(4) メンテナンス要件

職員情報及び権限情報については、随時、オンラインで追加、修正できること。また、利用開始日及び利用終了日の指定ができること。

9. 6 エンドユーザコンピューティング（EUC）機能

EUC機能を利用して、データの抽出・分析・加工・出力ができること。

- ・データ抽出については、オンライン稼働中も行えることとし、オンライン処理のレスポンスへの影響を最小限にとどめること。
- ・データソース（どのデータ項目を対象とするか）は、デジタル庁が策定する「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【第2.0版】」の「基本データリスト」に規定するデータ項目とすること。
- ・データ抽出の条件等は、職員側でも作成可能とし、また、条件等を保存し再処理できること。

10. 移行における要件

10. 1 データ移行について

(1) 基本要件

移行に際しては、「別紙9. データ移行仕様書」に基づき行うものとする。

(2) 業務移行データ要件

受託事業者は、必要に応じてレイアウト変換、コード変換、文字コード変換を実施し、移行を行うこと。

なお、詳細は「別紙9. データ移行仕様書」を参照。

10. 2 その他の事項

(1) 移行データ検証

移行を行ったデータ全てに対し、検証作業を行うこと。

(2) 検証用帳票

移行したデータについては、本市が検証作業をするための帳票を作成すること。

なお、帳票の仕様については本市と協議の上、決定すること。

(3) データ補完

受託者は、ツールや簡易プログラム等で一括移行できなかったデータ及び移行データの不足分については、本市と協議の上、データの補完を行うこと。

(4) その他調整

受託者は、本市と調整を行いながら、本市が提供するデータを基に移行を行うこと。

1 1. 操作研修における要件

(1) 概要

「別紙10. 研修人数・内容一覧」を参考に、新パッケージの操作習得に必要な研修時間や回数を考慮した上で研修計画を作成し、研修を実施すること。研修時間については、必要であれば業務時間外・土日・祝日等の使用も可とする。

(2) 研修環境

研修計画に従い、研修に必要な研修用サーバ等の環境を構築すること。また、クライアント端末（業務で利用している端末10台程度を想定）・場所等については、本市にて提供する。

(3) 研修体制

講師については、研修に対するノウハウを持った専門のインストラクターであること。また、研修においてQ&A対応を行い、必要に応じ操作マニュアル等の最新化を図ること。

(4) 運用後における研修

システム稼働後、本番環境で利用している端末全てで研修を行えるように環境を構築すること。

1 2. 運用要件

1 2. 1 オンライン利用時間

オンライン利用時間は、次の範囲とし、詳細は本市と受託者が協議により決定するものとする。ただし、本市と受託事業者が協議により利用時間を変更することができるものとする。

- ・オンライン利用時間（平日） 開始： 7：00～ 8：00
終了：19：00～20：00
- ・オンライン利用時間（休日等） 開始： 7：00～ 8：00
終了：18：00～20：00

※突発的な業務が発生した場合についてオンライン延長に対応できること。

1 2. 2 ダウンリカバリ用サーバ

機器の故障やネットワーク障害等に対する業務継続性（災害時を含む）について、市民サービスを低下させないために、証明発行及び照会業務が行えるダウンリカバリ用サーバを用意すること。

なお、ダウンリカバリ用サーバについては、ガバメントクラウド上に構築することとし、本番系とは別のAZに設置するなど、可用性を考慮した提案を行うこと。

1 2. 3 バックアップ処理

バックアップについては、【別紙4. 非機能要件 A.1.3.1、A.3.2.1 及びA.3.2.2】のとおりとする。なお、世代管理を行えること。

1 2. 4 ログ管理

次の内容を想定した運用を行えることとする。

- ・不正を追跡・検知・監視するために必要な記録（ログ）を取得すること。【別紙4. 非機能要件 E.7.1.1】
- ・上記に必要なログは、5年度分以上保存できること。また、必要に応じて本市が閲覧可能な形式にて、提供すること。

※ログ情報は、「いつ、誰が、どこで、どのデータで、何をした」が判別できる情報

1 2. 5 監視要件

安定した運用を行うため、システム等監視をおこなうこと。【別紙4. 非機能要件 C.1.3.1】

(1) 監視内容

- ・死活監視
- ・エラー監視
- ・リソース監視

(2) 監視時間及び間隔

監視時間は24時間とすること。

(3) 監視間隔

監視間隔はリアルタイム監視（秒間隔）とすること。

1 2. 6 定例会

定例会の開催は、【別紙4. 非機能要件 C.5.9.1】のとおりとする。

(1) 想定する内容

- ・システム保守状況
- ・業務運用状況
- ・課題対応状況
- ・レベルアップ作業進捗状況
- ・SLAの報告・改善提案
- ・今後のイベント等予定確認、各種調整等

1 3. テスト環境及び研修環境

(1) テスト環境

システム稼動後改修等に備え、テスト環境を構築すること。なお、テスト環境

は、本番環境と同様の業務間連携を行う環境を構築すること。

(2) 研修環境

テスト環境を研修環境として利用できること。また、各環境において目視で本番環境との見分けが常時つくこと。

1 4. 保守要件

(1) 保守期間

保守期間は、本稼働開始から78か月とする。

(2) 保守時間

①システム異常検知時の障害対応時

24時間365日保守を行うこと。

なお、これはバッチ処理において、エラー等（パラメタ誤りも含む）により処理停止等となった場合も含まれ、あらかじめ決められた連絡先に連絡するとともに、エラー等の解消や再処理等の対応を行うこと。

②一般問い合わせ時

システム稼働後の問合せ窓口を設置し、職員等からの問合せ対応及び問合せ履歴管理を迅速かつ円滑に実施すること。【別紙4. 非機能要件 C.6.2.1】

問合せ窓口の問合せ対応時間は、開庁日の8:30～17:15とする。予め、処理等がある場合については、事前調整の上、対応を行うこと。

(3) 保守内容

下記のとおりとし、費用については、保守費用の範囲に含めること。

- ・OSのバージョンアップについて、OSのサポート期間に応じて、バージョンアップ対応を行うこと。
- ・パッケージソフトの障害対応及びリビジョンアップは、必要に応じて、その適用作業を実施すること。
- ・法制度改正に対応すること。なお、法制度改正対応に伴う適用作業について、国等からの補助金が交付されない場合は、保守費用の範囲内で対応すること。また、補助金が交付され、別途契約を締結する場合は、原則として補助金の範囲内で対応すること。
- ・障害対応やリビジョンアップの内容については、事前に発注者へ報告すること。
- ・障害発生時、発生原因の切り分けを行い、障害復旧作業を行うこと。
- ・各種マニュアルは、必要に応じて最新化を図ること。

(4) リモート保守

受託者の執務室とデータセンター間でリモート保守回線を接続することも可能とする。その場合は、セキュリティに十分注意し、閉域網で接続することとする。また、費用については受託者が負担すること。なお、利用するネットワークの回線帯域については、業務運用に支障のないことを確認すること。

ただし、リモート保守を行う場合は、作業環境及び手順等について、事前に承諾を得ること。

また、受託者の執務室は下記の要件を満たすこと。

- ① 入退室時以外は、特別な場合を除き、扉や窓を施錠すること。
- ② 危険物や可燃物は、執務室から十分に離れた場所に安全に保管すること。
- ③ 重要な装置や記憶媒体は、災害によって損傷しないように、可能な限り対策を講じること。
- ④ 執務室への立入りについては、暗証番号かつ生体認証により入退室管理が行えること。ただし、他の認証方法については、事前に委託者の承諾を得ている場合に限り可能とする。
- ⑤ 執務室へのすべての入退室の記録を行い、5年間保管しておくこと。
- ⑥ 入室者は、執務室内において、周囲から身分が確認できる身分証明となるものを着用すること。
- ⑦ 執務室内において、付添いを伴わない見知らぬ者、又は目に見える身分証明を着用していない者に対しては、身分を確認すること。
- ⑧ 執務室内での写真機、ビデオカメラ、録音機又はその他の記録機器の使用は禁止すること。ただし、監視カメラは除く。
- ⑨ 執務室内に持ち込む物品については、事前に安全性について十分に確認すること。
- ⑩ 執務室内に監視カメラを設置し、入退室の状況や室内でのデータ出力等の作業状況を俯瞰的に映像機器により記録を実施すること。
- ⑪ 監視カメラによる記録を一定期間保存すること。保存期間は最低1ヶ月間とする。記録された映像はセキュリティ事故が発生した際など本市から提供依頼があった場合に確認及び提供することを想定する。

(5) サービスレベルアグリーメント（SLA）

クラウドの運用・保守の各業務のサービス品質を継続的に高いレベルに保つため、サービスレベルアグリーメント（SLA）を定め、SLA内容を遵守すること。

本市が想定する評価項目や基準値は「別紙11. サービスレベル定義書」のとおりであるが、項目や数値は契約等までに本市と協議のうえ決定すること。SLAの数値は、定期的（セキュリティや障害に関する事項は随時）に本市へ報告し、SLAの数値を達成できなかった場合は、その理由を報告するとともに、構築ベンダの責任として改善策を提示し実行すること。

また、その際に発生する費用は構築ベンダの負担とする。なお、報告時期及び運用における詳細なルール等は、本市と協議のうえ決定すること。

(6) 契約責任及び責任分界点

契約責任及び責任分界点については、「地方公共団体情報システムのガバメントクラウドの利用に関する基準【第1.0版】」に記載のとおりとする。なお、帰責性の所

在等に疑義が生じた場合は、別途協議を行うこととする。

(7) 運用支援

運用経費内で対応できるサポート内容を提示すること。

また、運用経費外で必要と思われるサポートの内容とその費用について、提案すること。

1 5. 開発要件

(1) 概要

費用の適正化を図り、法改正等に即座に対応できる等、システムの安定的な運用、継続的な利用を目的とした開発を行うこと。

(2) 開発工程

開発における作業工程については、1つの工程が終了する毎に本市の承認を得て次工程に着手すること。

1 6. 作業場所、開発端末、貸与設備、貸与ソフトウェア等

1 6. 1 作業場所

作業場所は、貴社または本市が指定する場所で行うこととする。

1 6. 2 開発端末

開発端末については、受託者が調達すること。なお、本市で作業を行う必要がある場合は、本市が受託者に無償で貸与するものとする。

1 6. 3 ネットワーク環境

既設ネットワークを利用した性能テスト、連携テスト等は、他業務への影響を考慮して行うこと。

1.7. 対象作業範囲と役割分担

対象作業範囲と役割分担は想定として次の表のとおりとするが、本市と十分協議した上でその範囲を調整することとする。

作業	作業工程	実施目的	役割分担	
			松山市	受託者
介護保険システム構築	要件定義	レビューにより要件を確定する。	◎	○
	環境構築	インフラ、ネットワーク、運用、文字同定などシステムを稼働するための環境を構築する	◎	○
	標準仕様外機能開発等	標準仕様外で示す機能の設計、製造、単体テストを行う		○
	データ移行	データ移行方法や項目を確定し、分析、設計を行う。	◎	○
		移行ツールの開発を行う。		○
		移行データの検証を行う。		○
		データクリーニングを行う。	○	○
	システム連携	移行検証の支援を行い、システム切り替え時セットアップを行う。	◎	○
		各業務システムとのデータ連携に関する要件定義、設計を行い、連携機能の製造を行う。	◎	○
	テスト	連携テストを行う。		○
		結合テストを行う。(標準仕様外機能含む)		○
		総合テストを行う。	◎	○
		運用テストを行う。	○	△
	本稼働準備等	本稼働前に総合的な確認作業を行う。(移行データ直前修正含む)	◎	○
		システム切替のリハーサルを行う。		○
		本番切替作業を行う。	△	○
		本稼働時の立ち合いを行う。		○
		職員研修を行う。		○
	プロジェクト管理	進捗管理・問題点管理等を行う。	◎	○
		各種資料作成	◎	○

※◎：承認 ○：主担当 △：支援

※プロジェクト管理は、データ移行も含めたプロジェクト管理を行う。

18. 納入物件

18.1 納入物件における要件

- (1) 本業務の各工程において、「18.2 納入物件一覧」の示す物件等、本業務の履行に必要な物件を必要数量作成し、本市と受託者が協議の上で作成されたスケジュールを基に適宜納品すること。
- (2) 納入物件一覧の作成に当たり成果品の内容について、本市と協議の上決定すること。

18.2 納入物件一覧

「別紙12. 納入物件一覧」を参照のこと。

19. 報告書等に関すること

- ・受託者は、業務を遂行する上で次の事項に関する報告等をするものとし、本市より特段の指示があればその指示に従うものとする。
- ・受託者は、各年度における業務終了時には「業務完了報告書」等を速やかに提出するものとする。
- ・受託者は、業務終了までの間、月ごとにおける業務進捗及び業務実績・実施状況（「業務実績等報告書（月報）」）等を本市に提出するものとする。
- ・業務の遂行において、業務を本市の事務所等において実施する必要がある場合は「作業申請書」等を提出するとともに、作業終了後は、「作業報告書」等を提出するものとする。
- ・受託者は、業務の遂行において、疑義が生じた場合又は重大な事故等があった場合は、直ちに本市にその旨を報告するものとする。
- ・稼働までの間、本仕様書中に定める業務について報告会を定期的（1カ月に1回程度。ただし必要があれば、随時）に開催するものとする。なお、定期報告会の開催内容については、本市及び受託者との間で協議し、決定するものとする。ただし、議事録については、受託者が会の開催後速やかに作成し、本市の承認を得なければならない。

20. 備品

- (1) 本市は、受託者が本件業務を遂行する過程で必要とする本市の帳票、資料、備品等（以下「備品等」という。）を無償で受託者に貸与するものとする。
- (2) 受託者は、次の各号の一に該当する場合は、前項に基づき貸与された備品等を速やかに本市に返却するものとする。
 - ①本件業務が終了した場合
 - ②その他合理的な理由により本市が返却を要求した場合
- (3) 受託者は、貸与された本市の備品等の取扱いについては、善良な管理者として

の注意を払わなければならないものとする。

2 1. 従事者

- (1) 受託者は、あらかじめ本件業務に従事する受託者の従業員（以下「業務従事者」という。）及び業務従事者から責任者を選任し、その氏名を委託者に通知するものとし、当該者を交替させる場合も同様とする。
- (2) 受託者が選任した業務従事者について本市が不適格であるとして異議を申し出たときは、受託者はその扱いにつき本市と協議しなければならないものとする。
- (3) 受託者は、労働法規その他関係法令に基づき業務従事者に対する雇用主としての一切の義務を負うものとし、業務従事者に対する本件業務遂行に関する指示、労務管理、安全衛生管理等に関する一切の指揮命令を行うものとする。
- (4) 受託者は、本件業務遂行上、業務従事者が本市の事務所等に立ち入る場合、本市の防犯、秩序維持等に関する諸規則を当該業務従事者に遵守させるものとする。
- (5) 責任者は、受託者の代理人として本件業務の実施に関する指揮監督、勤怠管理、安全衛生管理、情報セキュリティ教育の実施等を行うものとする。

2 2. 報告義務

- (1) 受託者は、業務終了時には「業務完了報告書」等を速やかに提出するものとする。
- (2) 受託者は、本件業務の遂行において、疑義が生じた場合又は重大な事故があった場合は、直ちに本市にその旨を報告しなければならない。
- (3) 受託者は、「2 1. 従事者（5）」の規定において、本市が実施状況等の報告書の提出を求めた場合は、直ちにその旨を報告しなければならない。
- (4) 受託者は、本件業務終了時には納入物品を速やかに提出するものとする。
- (5) 本市の依頼書に基づいて本市の事務所等において作業を実施する場合は「作業申請書」等を提出するとともに、作業終了時には、「作業報告書」等を提出するものとする。

2 3. 身分証明書の携帯及び秘密保持

- (1) 業務従事者は、本市の承認を得て本市の作業場所へ本件業務作業のために立ち入ることができる。この場合において、その当該業務従事者は必ず身分証明書を携帯しなければならない。
- (2) 受託者は、本市所有のデータ保護のため、データ保護管理責任者を定め、本市に通知するものとする。
- (3) データ保護管理責任者は、業務従事者が不必要に本市所有のデータを取り扱うことがないように、本件業務作業中の監視を行うものとする。
- (4) 本市及び受託者は、それぞれこの契約に関連して知り得た相手方固有の業務上、

技術上の秘密を第三者に漏洩してはならないものとし、この契約終了後も同様とする。

24. 個人情報の保護

(1) 受託者は、この契約による本件業務を遂行するための個人情報の取扱いについては、別記1「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。

25. 情報セキュリティポリシーの遵守

(1) 受託者は、この契約を遂行するにあたっては、「松山市情報安全対策指針（情報セキュリティポリシー）」を遵守しなければならない。

(2) 受託者は、前項の定めるもののほか、この契約を遂行するために別記2「セキュリティ要求事項」を遵守しなければならない。

26. 遵守事項など

(1) 受託者は、受注業務の実施するにあたり、前述の記載以外に民法、刑法、著作権法、不正アクセス行為の禁止等に関する法律、個人情報の保護に関する法律、およびマイナンバーを取り扱う場合は行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律等を遵守し履行すること。

(2) 本システムが特定個人情報(マイナンバーを含む個人情報)を管理する場合は、市は特定個人情報保護評価を実施する義務がある。

受託者は、不正な情報取得が行われないようシステム設計を行い特定個人情報の保護に係る適切な措置を講じること。また、その設計内容について、安全にシステムが利用できることを立証するため、特定個人情報保護評価書に記載すべきリスク対策等について、その実施状況がわかる文書(任意様式)をキックオフ後速やかに提出すること。

27. 委託業務内容等の変更

(1) 本市又は受託者は、本仕様書に定める委託内容の一部について変更を行おうとする場合、その変更の内容、理由等を明記した書面をもって相手方に申し入れるものとする。

(2) 本市及び受託者は、前項の変更の申し入れがあった場合、当該変更の内容及び可否について協議を行うものとする。

(3) 本市及び受託者は、前項の協議の結果、変更の内容が委託料、委託期間等に影響を及ぼす重要事項と判断した場合、本契約の変更契約を締結するものとする。

(4) 本市及び受託者は、前項以外の場合、変更契約に代えて、変更の内容、理由等を明記した書面に本市及び受託者が記名押印することにより行うことができるものとする。