

松阪市グループウェアシステム更新業務仕様書

(平成 27 年度稼動)

－H27.1

1. 委託業務の概要

1-1 委託業務の名称

松阪市グループウェアシステム更新業務（以下「更新業務」という。）

1-2 委託期間

契約の日から平成 27 年 9 月 30 日まで

1-3 稼働開始日

平成 27 年 10 月 1 日

1-4 運用開始日

平成 27 年 9 月 24 日

なお、運用開始日以降、平成 27 年 9 月 30 日までは運用確認期間とし、賃貸借料は発生しないものとする。

1-5 業務履行場所

松阪市役所情報企画課

なお、上記以外の作業場所については、受託者の負担と責任において確保することとし、受託者の申請により委託者が認めた場所とする。

1-6 委託業務の内容

更新業務の内容は次のとおりとし、詳細については本書の各章を参照すること。

(1) システム構築

松阪市グループウェアシステム（以下、「本システム」という。）は、「3. 業務システム概要」に記載する業務システムをパッケージソフトの適用を基本に構築することとし、設計、開発及び稼働開始日までのテストや、導入作業を含むすべての工程管理及びドキュメント整備を行うこと。

(2) 付帯作業

本書に示す各種要件に従い、次の各種付帯作業を行うこと。

- ① 現行のグループウェアシステム（以下、「現行システム」という。）からのデータ移行作業及び検証作業
- ② 別途調達予定の総務管理システムとのシングルサインオンの構築並びに人事給与システムと Active Directory との連携による人事異動対応の一括処理等の連携及び検証作業

③ システムの利用に関する職員及び管理者を対象とした稼働前研修

(3) ハードウェア等

本システムの稼働に必要なハードウェアは、松阪市（以下「本市」という。）が別に準備するクラウドサーバ（以下、「松阪市 IaaS」という。）に構築を行うこと。また、構築の際には松阪市 IaaS より CPU、メモリ、ハードディスク等のリソースの払出しを行うため、稼働に必要なリソースを設計時に割り出し報告すること。

このことによりハードウェアに関する費用は本市から松阪市 IaaS 受託業者へ支払うこととなるため、更新業務においてはハードウェアの費用は発生しないものとする。ただし、構築から稼働開始日までの期間については、稼働確認及び各種テストでの利用があるため更新業務の範囲内とし、この期間内の松阪市 IaaS の利用料については、受託者から松阪市 IaaS 受託業者へ支払うものとする。

(4) 成果物及び納入物件

① 更新業務実施報告書【2部】

- a システム設計書（基本設計書、詳細設計書、システム機能仕様書、基盤設計書等）
- b システム構成図（ハード、ソフト、ネットワーク、他システム連携）
- c システム操作マニュアル及び管理マニュアル
- d クライアント設定マニュアル及び設定用プログラム
- e データ移行結果報告書
- f システムテスト結果報告書
- g 打ち合わせ記録簿類
- h システム運用規定（体制、分担、ルール等）

② 稼働システム（実行プログラム等）一式

③ 研修テキスト類【必要部数】

④ その他、更新業務の実施に関する資料【2部】

なお、資料はすべて A4 様式（図面等は除く）とすることとし、併せて電子データ媒体を1部納品すること。

2. システム構築

2-1 システム構築の基本方針

- ① 平成 27 年 9 月 30 日に現行システムの更新期限を迎えることから、最新の OS 及びハードウェアへの更新を行い、システムの安全で安定的な稼働を実現する。
- ② 本システムを松阪市 IaaS に構築する。

- ③ 更新業務において、現行システムにはないワークフロー、新着通知、在席確認、データベースソフト等の各機能を採用し、本システムを庁内の情報連携の強化のための基盤として再構築を行う。なお、業務の効率化、業務時間の短縮化、ペーパーレス化等、コスト削減や業務軽減につながる機能があれば積極的な提案を行うこと

2-2 サブシステムの範囲

更新業務において導入の対象となる必須及び任意のサブシステムは以下のとおりである。

- (必須) 電子メール、スケジューラ、設備予約、電子掲示板、回覧板、アドレス帳、ファイル共有、ワークフロー
- (任意) データベース、新着通知、インスタントメッセージ・在席確認

2-3 その他事項

- ① 更新業務完了後のシステムの使用は、松阪市グループウェアシステム賃貸借保守業務仕様書の業務内容で別途契約し、平成 27 年 10 月 1 日から 84 か月使用するものとする。
- ② 通常年の機能強化や、OS のバージョンアップにともなう対応版は、無償で提供すること。なお、バージョンアップ版を導入する際は本市のシステム環境で正常稼働することを確認した後に作業を行うこと。
- ③ 原則として、ブラウザを利用した WEB システムであること。
- ④ 運用開始日現在において一般的な流通ルートで入手可能な OS 及びブラウザを採用していること。
- ⑤ 運用開始日までに施行及び適用されている関係法令等に対応していること。
- ⑥ 本システムを構成するハードウェア、ソフトウェア及びミドルウェアは、可能な限り業界標準として、日本語によるサポートが可能なものであること。
- ⑦ 本システムの構築は受託者が行い、かつ委託者の指定する仕様（機能要件、スケジュール、サービス基準等）に準拠するとともに、委託者と随時協議を行うこと。
- ⑧ 本システムを構築するうえで疑義が生じた場合は、直ちに委託者と協議すること。
- ⑨ 本システムが使用するサーバは、松阪市IaaSとする。また更新業務と、松阪市グループウェアシステム賃貸借保守業務については、本市情報企画課に専用端末を準備するため、これを用いて作業を実施すること。受託者の松阪市IaaS内における責任範囲は、更新業務により構築したOS、ミドルウェア、アプリケーション等の範囲とする。なお、障害時の責任分解点について疑義が生じた場合は、委託者と協議するものとする。

- ⑩ 本システムの利用ユーザーは 1500 人程度とする。

3. 業務システム概要

3-1 システム機能の基本的な考え方

本システムは、以下の機能性を保証していなければならない。

(1) 正確性のある仕組み

- ① 入力誤りを防ぐ機能があること。
- ② 入力した結果など、確認しやすい機能があること。
- ③ 統一的な設計思想で、画面や帳票が設計されていること。
- ④ バグ修正の対応が早期にできること。

(2) セキュリティを考慮した仕組み

- ① 機密性を考慮した機能（アクセスを許可された者だけがアクセスできる）があること。
- ② 情報を保護する機能があること。

(3) 陳腐化しない仕組み

- ① 定期的に機能が強化され、常に最新の状態を保持できること。
- ② ブラウザのバージョンなどの可変的要素に対応できること。

(4) 理解と習得がしやすい仕組み

- ① 各個人の使用目的に応じた（各サブシステム、権限）メニュー画面が使用できること。
- ② マニュアルを必要としない画面遷移及びストレスのない操作性が確保されていること。
- ③ 視覚的に工夫され、見やすく判断しやすいこと。
- ④ 業務間で画面構成や操作性が統一されていること。

(5) 利用しやすい仕組み

- ① 業務に必要な他業務の照会が容易にできること。
- ② 業務切り替えが容易にできること。

(6) 業務効率に優れた仕組み

- ① 業務システム間での切り替え操作が少なく、効率よく操作できること。

3-2 全体概念図

本システムの全体概念図は、別紙「松阪市グループウェアシステム構成図」に示すとおりとする。

3-3 サブシステム機能要件

2-2 に記載する各サブシステムの機能要件は、別紙「機能要件調査票」のとおりとする。なお、この機能要件調査票に記載があり、標準機能でない機能については、カスタマイズ又は代替機能により実現するものとし、機能の詳細及び具体的な導入スケジュールについては、設計時に最終確定を行うものとする。

また、開発業務着手後に、設計レビュー、テスト等の工程において、機能要件調査票に示したものの以外にも必要性が明らかになった機能は、それらも含めて設計開発を行うこと。

3-4 非機能要件

(1) ユーザインタフェース

本システムの各サブシステムは、同一パッケージシステムであることが望ましく、可能な限り仕様の共通化及び統一化が行われるなど、本システムの操作性及び利便性に十分配慮したものでなければならない。なお、本システムは、さまざまな所属や幅広い年齢層の職員が使用することから、色合いや文字の大きさ等、誰もが使用しやすい画面構成であることが望ましい。

(2) 信頼性要件

本システムは、以下の信頼性の水準を担保していなければならない。

① 成熟性

- a 導入実績があること。
- b システムの拡張に耐えうる構成であること。

② 障害許容性

- a 負荷分散を考慮した仕組みであること。
- b ハードウェア障害時の対策が考慮されていること。
- c プログラム障害時の対策が考慮されていること。
- d ネットワーク障害時の対策が考慮されていること。

③ 回復性

- a バックアップ及びリストアの機能があること（いかなる障害時にも、前日オンライン終了時点のデータを復旧できること）。
- b オンラインサービス終了時やバッチ処理時等にデータベースのバックアップ等、適宜チェックポイントを複数設け、機器故障やシステム障害等によるデータの消失範囲を最小化していること。
- c 障害切り分けが迅速に行える仕組みであること。
- d システム復旧手順が明確化されていること。

④ ログ管理

- a サーバ操作ログが保存されること。
- b 業務アプリケーションの操作ログが保存されること。

(3) 性能要件

本システムは、以下の適正な処理能力及び資産管理能力を保有していなければならない。

① 処理性能の保証

a オンライン処理性能

本市の庁舎内に設置している端末からの応答時間（端末の実行キー等押下後、応答画面表示を完了するまでの時間）は3秒以内を目標とし、ストレスなく動作すること。

ただし、曖昧検索を含む処理、大量の検索データを扱う処理など長時間かかることを前提とした処理等については、業務遂行上又は操作上支障のない範囲の端末応答時間を確保できることを目標とするが、クライアント端末の画面上に処理中であることが判別できるように表示を行うこと。なお、7年間の使用におけるデータ増加にもレスポンス悪化を招かないシステムであること。

b バッチ処理等性能

バッチ処理及びバックアップ処理については、全体としてオンラインサービスに影響を及ぼさないよう、処理の高速化、スケジューリング、障害時のリトライ方法等の工夫を図ること。

② 資源管理の保証

資源の量や種類に応じて適切に管理できる機能があること。

(4) バックアップ要件

本システムは、以下のバックアップ要件を満たしていなければならない。

- ① バックアップは、システム全体、プログラム及びデータの3種類とする。
- ② データバックアップは、毎日、午前0時から午前5時に行うこととし、スケジューリングによりバックアップ処理を自動化すること。
- ③ システム全体のバックアップ及びプログラムのバックアップは、ハードウェア障害時の復旧に備えるため、変更の都度バックアップを取得すること。
- ④ データバックアップからのリストアによるデータ復旧を4時間以内で完了できることを要件とし、そのために必要なバックアップ形態（媒体種類、容量等）を考慮すること。
- ⑤ バックアップは、複数世代を保存及び管理できるものとし、外部媒体を使用する場合は、媒体の不具合によるデータ消失を避けるため、複数世代のバックアップを同一の媒

体に保存しないこと。また、媒体のサイクル管理を可能とすること。

⑥ 以上の要件については、グループウェアシステム賃貸借保守業務（以下、「保守業務」という。）において実施すること。

⑦ 松阪市 IaaS にバックアップを構築すること。

3-5 プラットフォーム要件

(1) サーバ等ハードウェア要件

本システムは松阪市 IaaS へ構築するものとし、3-1～3-4 に示す各要件を実現するため、システムの構築に際し、松阪市 IaaS よりリソースを払い出すものとする。なお、構築にあたっては適正なシステム構成となるよう設計を行うこと。

また、システムの構築に際し、個人情報保護及び適正な情報管理の観点から、データの処理及び格納についてのハードウェア構成を明らかにし、他利用者のデータが交じり合わないよう記憶装置の内部、ネットワーク等が適切に論理分離されていること。

(2) 端末等ハードウェア要件

端末及びプリンタは、すべての機種及び OS に対応し、現状の端末等ハードウェア環境を何ら変更することなく運用できること。

端末については、運用開始時点でマイクロソフト社がサポートしている Windows 及び Internet Explorer のすべてのバージョンに対応すること。（ただし、Windows 7 以降、Internet Explorer8 以降とする。）

また、アプリケーションの開発を行う場合、開発者用の端末に別のアプリケーションをインストールすることは認めるが、その場合はインストールの必要性等を委託者と協議のうえ行うこと。

(3) ネットワーク要件

本市とデータセンター間は、既存の保守回線を利用する。既存ネットワーク機器及び LAN配線等を利用する場合は、委託者と協議のうえ、機器等の利用を可能とするが、設定変更等が発生する場合は、関連業者と調整のうえ、必要に応じて現行ネットワークの設定作業を行うこと。

4. 他システム連携

4-1 基本的な考え方

現行システムは、他の業務システム（以下、「他システム」という。）とデータ連携により稼動しているが、本システムにおいてもこれを可能とする仕組みを構築すること。

4-2 他システム連携

(1) 他システム連携に係る共通要件

他システムとのデータ不整合や、その他連携に係る不具合について、適宜監視及び検証できる仕組みを持ち、万一不具合が生じた場合には、どちらのシステムに原因があるのか等、障害時の切り分けが判断できる仕組みを実装すること。

(2) 総務管理システムとのシングルサインオンの構築

現行システムは、現行の総務管理システムからリンク形式でログインを行う運用となっており、ログインする際には ID 及びパスワードの入力を行うことなく自動ログインが可能となっている。本システムにおいても、総務管理システムからのシングルサインオンのログインを実現すること。

なお、構築の際は委託者及び総務管理システム構築事業者と、実現方法、スケジュール等について十分に協議を行うこと。

(3) 人事給与システムとのユーザ情報連携

現行システムは、(2) で示すとおり総務管理システムよりシングルサインオンを実現しているが、その際共通のユーザ情報を保有していることから、本システムについても現行システムのとおり人事給与システムのユーザ情報の連携を実現すること。

また、連携するユーザ情報は、毎年 3 月末の定期人事異動時に人事給与システムより CSV 形式で抽出するため、本システムにおいてもこれを可能とすること。

(4) 新規の他システム連携

上記以外に連携が必要なシステムが新たに構築された場合、データ転送や媒体による連携等、連携の方式については、業務上必要とされる連携の周期や作業効率、相手方システムの処理方式、連携の安全性等を総合的に判断し、柔軟に対応可能な仕様とすること。

5. データ移行

5-1 基本的な考え方

本システムの稼働にあたり、原則として、必要なデータは可能な限り現行システムから引き継ぐものとする。

5-2 データ移行

本システムの稼働にあたっての初期データの整備は、現行システムから移行するものとし、移行用データの解析、変換、本システムへの格納等に係るツール及びプログラム等の開発、移行処理の結果検証等は更新業務の範囲内とする。なお、着手の際は、委託者と作業分担等を含め十分に調整を行うこと。また、システムに起因する理由等で移行が困難なものがある場合についても委託者と協議を行うこと。

なお、本システムの稼働にともなう移行及び切り替えの考え方や必要となる作業内容等は次のとおりである。

(1) 移行用データ

移行対象データは、以下のとおりである。

- a スケジュール (CSV)
- b 電子掲示板 (CSV)
- c 回覧板 (CSV)
- d アドレス帳 (CSV)
- e 共通文書フォルダ (CSV)
- f ブックマーク (CSV)

なお、移行用データは、原則、現行システムから可能な限りデータを引き継ぐものとするが、本システムの構成上困難なものがある場合は、委託者と協議するものとする。なお、移行用データは委託者が CSV 形式で抽出し、受託者に引き渡すものとする。

(2) 移行作業

- ① データ移行の対象となる現行システムから抽出されたデータに関する調査及び解析並びに本システムへのデータ移行にかかる調整、設計、開発、データ変換・精査・確認等の実施作業は、付帯作業の範囲内とする。
- ② データ移行テストを行うものとする。
- ③ ファイル、レコードレイアウト、コード設計書等データ移行確認作業に必要なドキュメントを作成すること。

(3) データ出力時期

現行システムからの移行用データの出力は、最終出力を含めて 3 回までとする。なお、出力の時期は、委託者と協議し定めるものとする。

(4) データ移行作業場所

- ① データ移行作業は、本市の庁舎内又は委託者が認める作業場所に限定する。データの授受運搬は、施錠可能な専用ケースを使用するものとする。
- ② データ移行作業を実施するにあたり、データの一時保管については、入退室管理が可能な保管室、施錠可能な保管庫等で適正に管理すること。

(5) その他

- ① データ移行テストを行うものとする。
- ② 委託者、既存システム保守業者等との調整時に必要な資料作成は、更新業務の範囲に含む。
- ③ 対象業務のデータ移行については円滑に実施する必要があることから、日常業務に支障をきたすことのないよう適切な業務移行計画を立てること。

6. セキュリティ要件

6-1 基本的な考え方

更新業務で実施すべきセキュリティ対策は次のとおりとする。

(1) 災害対策及びシステム障害対策

本システムを構築するにあたり、災害対策及びシステム障害対策が施されていないと
ならない。

(2) 各種規程の遵守

本システムの構築及び付帯作業、導入後のサービス提供に際しては、本市の情報セキュ
リティポリシー等を遵守するものとする。

(3) 個人情報の保護

本システムで取り扱う画面、帳票等にはさまざまな個人情報が含まれているため、プラ
イバシー保護の観点からすべてのシステム環境（本番環境、保守環境、開発環境等）にお
いて、万全のセキュリティ対策を行うこと。

(4) セキュリティパッチの適用

本システムで使用するソフトウェア等については、セキュリティパッチ等による脆弱性
対策等を随時実施し、安全性を確保すること。

6-2 システム障害対策要件

システム障害は、システムの性能及び運用の安全性に大きく影響を及ぼすことから、シス
テム障害対策を十分に行うこと。

なお、ハードウェア障害対策として、下記のハードウェア構成を十分に考慮すること。

- ① データベースにおける対策（ウイルス対策等、OS 等のパッチの適用、データ暗号化）
- ② 運用監視の対策（負荷状況監視、不正侵入対策、）

また、人為的障害対策として下記について考慮すること。

- ① データの破壊、破壊、改ざん等ができない仕組み。（アクセス権限設定、アクセスロ
グの取得、分析）
- ② 情報セキュリティにかかる教育、研修等

7. 導入計画

7-1 導入スケジュール

- ① 平成 27 年 9 月 24 日を運用開始日とすることから、対象業務のデータ移行等の各工程に要する期間等は、受託者が提案すること。
- ② 通常業務に支障をきたすことのないよう、委託者と十分な協議のうえ、適切な業務移行計画を立てること。
- ③ 他システムとの連携作業スケジュールについては、委託者と協議を行うこと。なお、他システムとの連携テストの時期は、他システム導入保守業者との調整が必要となるため、柔軟な対応を行うこと。

7-2 作業工程について

(1) 更新業務の範囲

- ① 本システムの構築に必要な設計から各種テスト及び稼働開始日までのすべての工程、作業及びドキュメント整備を更新業務の範囲とする。
- ② 本システムに求める各種要件は本書に示すとおりであるが、設計開発着手後の要件確認の結果により当初想定機能レベルと同等レベルの別機能への置き換えや、設計、開発及びテスト段階において明らかになる詳細な機能要件への対応、その他必要性が認められる機能追加等については、更新業務の範囲内とし、委託者との協議のうえ、業務を進めること。
- ③ 本システムの構築及び稼働のために、パッケージソフトウェアや各種ミドルウェア、ツール等のソフトウェア製品を用いる場合は、その導入及び運用を更新業務の範囲とする。
- ④ 本システムの安定稼働を確保するために必要となるシステムの調査、ヘルプデスク、障害時の調査、障害対策を講じることを、更新業務の範囲とする。

(2) ドキュメント整備

- ① ドキュメント整備の目的は、以下のとおりである。
 - a 委託者と受託者の間で、ドキュメントに記載した内容をもって設計仕様の合意が行えること。
 - b 運用開始日以降、委託者において瑕疵かどうかの判断が行えること。
 - c 委託者が本システムの範囲と設計仕様の確認が行え、データ構造及びデータ項目について詳細を把握できること。
- ② 上記の目的を果たすためのドキュメントを整備すること。

(3) 導入体制

更新業務に係る作業を実施するにあたっては、仕様書に定める全作業内容を理解し、実施するために必要な知識及び能力を有するプロジェクトマネージャを設置し、業務の進捗管理を行うこと。受託者は、知識、実績及び能力に応じた業務作業者を配置、従事させることとする。

(4) 業務の進め方

- ① 受託者は、委託者から仕様を示す要件についてヒアリングを十分に行ったうえで、各工程に係る計画内容、設計内容、テスト内容、品質管理、運用設計に係る開発計画書を運用開始日までに作成し、委託者の承認を得ること。
- ② データ移行作業や各種テストの実施は、セキュリティを確保するため厳格な管理のもとに行うこと。
- ③ 本システムの品質確保のため、十分なテストを実施すること。特に下記のテストに関しては重要であることから、その計画、準備、実施等について、主体的に行うこと。なお、各種テストの結果については、「3.業務システム概要」を満たすことを確認し、委託者に提示すること。

テスト名	テスト内容
ユーザ試行運用テスト	本市システム操作担当者（一般職員、管理職員）が参加し、業務サイクルにおけるシステム利用場面の確認並びにシステムに関連する実際の操作及び運用を確認する。
他システム連携テスト	他システムとの連携機能について、他システム保守業者と共同でテストを行い、シングルサインオン及びユーザ情報連携について確認する。
障害テスト	ハードウェア障害、ネットワーク障害等について、松阪市 IaaS 環境側の障害時の対応についてテストを行う。また、バックアップデータにより回復できることを確認する。
性能テスト	設計した性能が十分に反映されていることを確認する。また、性能限界値について実績をもって把握する。この性能テストの際、過剰な構成になっていないかを検証し、最適なハードウェア構成をテストすること。
受入テスト	委託者により、仕様どおりに機能が動作することの確認を行う。全機能の全ケースを網羅的にテストすることは難しいため、受託者による総合テストの実施結果報告をもって網羅性を確認することとし、受入テストはユースケースを用いたサンプリングにより動作確認を行う。

(5) 進捗管理

- ① 委託者との定例会を月 1 回以上開催し、全体の進捗状況、業務アプリケーションごとの進捗状況、課題の検討状況等について報告し、プロジェクト全体を円滑に進行すること。
- ② 課題の早期発見・早期対策に努め、適宜適切に管理するとともに、有効な解決策を随時提案すること。
- ③ 打合せ、定例会等の各会議に際しては、議事内容及び資料を事前に提示するとともに、会議後は議事録を速やかに提出すること。

(6) 品質管理

- ① 品質目標を定め、品質管理計画を策定すること。
- ② 各工程終了時に、計画に対する実績を分析及び評価し、報告すること。

(7) その他

システム構築、データ移行、システムテスト等にかかる環境は受託者が整備すること。

8. 教育要件

8-1 基本的な考え方

システムの安定稼動のためには、ハードウェアやソフトウェアの信頼性だけではなく、業務に携わる職員一人ひとりに、セキュリティ維持のための知識や、業務の運用に関する正しい理解と、操作に必要な知識及びノウハウを習得させることが重要であることから、実践的な操作の習得のためのフォローアップ研修等を運用開始日までに実施するものとする。

8-2 研修対象者

研修対象者は以下のとおりである。

研修対象者	人物像	対象者数
システム管理者	システムの運用及び保守において、委託者の要件の取りまとめを行い、受託者との調整窓口となる人材	約 10人
一般職員	業務遂行上必要なシステム操作技術の習得を必要とする人材（情報管理担当者等）	約100人

8-3 研修内容

- ① 本システムの稼働前研修は、上記「8-2 研修対象者」に対して、操作研修を実施すること。
- ② 研修は1回約25人前後の人数で計4回程度実施すること。研修時間は各回2時間程度とする。
- ③ 研修内容は、システム全体の説明、クライアント端末操作、注意事項等である。
- ④ 全職員に対して研修内容を共有させるため、掲示板機能を活用し動画配信等で受講してもらうことを想定しているため、eラーニング用の動画講座を作成すること。

8-4 研修環境

- ① 受託者は研修で使用するシナリオを作成し、事前に委託者の承認を得ること。そのうえで研修テキストを必要部数作成し、研修を実施すること。
- ② 研修には本システムに精通した研修講師及び補助員を配置すること。
- ③ 研修は、個人情報保護を考慮し、研修用のダミーデータを準備して行うこと。
- ④ 研修は、本番環境に影響のない環境を構築して行うこと。
- ⑤ 稼働前研修に使用する場所及びネットワーク環境は委託者が用意することとし、受託者は稼働前研修に必要な機器（実機研修用 PC、電源等）の準備、設置及び設定を行うこと。その際、本番用環境及び機器を利用することは可能とする。
- ⑥ 研修場所の確保に支障のないよう、事前に実施スケジュールを委託者へ提出すること。

8-5 ヘルプデスク

- ① 導入後の技術的サポートとして、ヘルプデスクを設置すること。設置期間は、運用開始日の平成27年9月24日から同年10月31日までとし、この期間は技術的サポートが可能なSEを1名以上本市情報企画課へ常駐させ、ユーザからの各種問い合わせに対して電話対応又は現地へ赴いての課題解決を実施すること。なお、同年11月1日以降は保守業務により対応するものとする。
- ② ヘルプデスク対応期間における各種問い合わせ事項を取りまとめ、Q&A集を作成し、共通文書フォルダ等にて全ユーザへ公開すること。

9. 特記事項

9-1 納品物について

フェーズごとに、以下の成果物を紙媒体で各 2 部、電子媒体で 1 部を適切な時期に納品すること。なお、すべての資料は、A4 様式とすること（プロジェクト計画書、図面等は除く）。

フェーズ	作業項目	成果物
プロジェクト管理		①プロジェクト計画書 ②作業計画書 ③作業実績報告書 ④プロジェクト会議議事録
システム設計	システム方式設計	①システム概要定義書 ②ハードウェア構成図 ③ソフトウェア構成図 ④ネットワーク構成図
基本設計	機能設計	①機能定義書（機能一覧）
	移行設計	①システム移行設計書 （導入・本番切替計画書） ②データ移行設計書
試験	データ移行	①データ移行成績書
	運用テスト	①システム運用テスト成績書 ②ユーザ試行運用テスト成績書
	連携テスト	①他システム連携テスト成績書
	障害テスト	①障害テスト成績書
	性能テスト	①性能テスト成績書
	受入テスト	①受入テスト計画書 ②受入テスト成績書
職員研修		①研修実施計画書 ②研修テキスト ③操作マニュアル ④動画講座ファイル
稼働環境		本システム利用環境一式
運用		運用設計書
その他、本調達の 実施に関する資料		

9-2 検査完了条件

本システムの運用開始日までに上記納品物が適正に納入されており、平成 27 年 9 月 24 日から平成 27 年 9 月 30 日までの運用確認期間を通じ、本システムの安定稼働を委託者が確認した後、履行確認書等の発行をもって検査完了とする。

9-3 費用支払条件

更新業務に係る費用は、検査完了後に請求書を受領した日から 30 日以内に支払うものとする。

9-4 費用負担

更新業務に係る費用負担は次のとおりとする。

(1) 人件費、諸手当等

更新業務の遂行にあたり必要となる受託者の人件費、出張旅費、諸手当等の費用はすべて契約金額に含まれる。

(2) 消耗品

委託者との打ち合わせをはじめとする各種会議等で使用する印刷物の作成、成果品の納品に係る消耗品（電子媒体等、研修等で使用するテキスト作成等に要する用紙等）の費用はすべて契約金額に含まれる。

(3) 通信運搬費

委託者との連絡調整に必要となる電話、郵便等の通信運搬費は、受託者から委託者に向けて発信及び発送したものについてはすべて契約金額に含まれる。

(4) その他費用

本書に定められていない事項が発生した場合の費用については、別途協議する。

9-5 瑕疵担保責任

検査完了後に本システム利用の正常運用を妨げる瑕疵が認められた場合、委託者と協議のうえ、機能ごとに初回稼働後 2 年間は無償で是正措置を行うこと。

9-6 著作権の扱い

- ① 更新業務の成果物に対する著作権は、基本的に本市が有するものとする。
- ② 成果物のうち、従前より受託者又はその仕入れ先が著作権を有するものについては、著作権は留保されるが、その翻案等により発生した二次的著作物の著作権は本市に譲渡されるものとする。
- ③ 著作権の所在にかかわらず、データベースのテーブル構成及びデータ項目については開示すること。
- ④ 著作権の所在にかかわらず、更新業務完了後も本市は本システムの使用を継続し、改変できる権利を有するものとする。

9-7 法令遵守

更新業務を履行するにあたっては、松阪市個人情報保護条例（平成 17 年 1 月 1 日条例第 7 号）、松阪市契約規則（平成 17 年 1 月 1 日規則第 64 号）、松阪市情報セキュリティポリシー等をはじめとする関係法令、規則等を遵守すること。

9-8 守秘義務

- ① 受託者（退職者等を含む。）は、受託期間中又は受託期間終了後を問わず、更新業務において知り得た情報（周知の情報を除く。）を、更新業務の目的以外に使用してはならない。また、第三者に開示又は漏洩してはならない。なお、そのために必要な措置を受託者において講ずること。
- ② 委託者が提供する資料は、原則として貸し出しによるものとし、更新業務完了日まで返却すること。また、当該資料の複写及び第三者への提供は行わないこと。ただし、保守業務に必要となる資料については、委託者と協議のうえ、保守契約の期間において貸し出しを行うものとする。

9-9 契約解除等に伴う業務引継ぎに関する事項

- ① 更新業務の履行期間の満了、全部若しくは一部の解除又はその他契約の終了事由の如何を問わず契約が終了する場合は、受託者は契約終了日までに更新業務を本市が継続して遂行できるよう誠意を持って協力するものとする。
- ② 業務引継ぎにともないデータ移行が発生する場合は、受託者は本市に誠意を持って協力するものとし、移行作業で発生する費用については、受託者が負担すること。

9-10 その他

- ① 本市が導入している情報システムに関する各業者からの本システムに関する問い合わせについては、必要に応じて委託者及び当該業者と協議して対応すること。
- ② 本書に明示されていない事項であっても、委託者と協議のうえ、その履行上当然必要な事項については、すべて受託者が責任を持って対応すること。
- ③ 更新業務契約後、本書に記載されていない事項で疑義が生じた場合や、委託者が委託作業内容等の変更の必要が生じた場合、受託者は協議に応じなければならない。
- ④ 更新業務に係る訴訟の提起又は調停の申立てについては、三重県松阪市を管轄する裁判所をもって専属的合意管轄裁判所とする。ただし、特許権、実用新案権、回路配置利用権又はプログラムの著作物についての著作権の権利に関する訴えについては、民事訴訟法（平成 8 年 6 月 26 日法律第 109 号）第 6 条に定めるとおりとする。