

甲府市行政情報システム更改・運用業務 調達仕様書

令和8年10月
甲府市

目 次

1. 事業の概要.....	1
1.1. 本事業について.....	1
1.1.1. 事業概要	1
1.1.2. 事業目的	1
1.1.3. 本事業の基本的考え方.....	1
1.2. 調達仕様書等の体系.....	2
1.3. システム調達及びサービス提供の基本事項	3
1.3.1. システムの稼働環境.....	3
1.3.2. 調達範囲	3
1.3.3. サービス仕様について.....	4
1.4. スケジュール・移行方針.....	4
1.4.1. スケジュール.....	4
1.4.2. 移行方針	5
1.5. サービス・契約内容の中間評価及び見直し	5
1.6. データ返還・契約終了時対応.....	5
2. サービス区分・支払区分	6
2.1. 基本的な考え方.....	6
2.2. サービス区分.....	6
2.2.1. 基本サービス.....	6
2.2.2. 大規模法制度改正対応.....	7
2.2.3. 業務追加対応.....	7
2.2.4. 機能追加対応.....	8
2.2.5. 追加費用の算定.....	8
2.2.6. 機能ポイントの算定.....	8
2.3. 支払区分	8
2.3.1. 初期費用	8
2.3.2. サービス費用.....	8
2.4. 対価の見直し.....	9
2.5. 対価の減額.....	9
2.5.1. 基本的な考え方.....	9
2.5.2. ペナルティポイント.....	9
2.5.3. 評価ポイント.....	10
2.5.4. 支払対価の減額.....	11
2.6. 契約終了時の取扱い.....	11
3. プロジェクトマネジメント	11
3.1. プロジェクト管理.....	11
3.1.1. 作業場所・機器.....	11
3.1.2. 事業実施全般・計画・報告・改善管理.....	11

3.1.3. プロジェクトマネジメント.....	12
3.1.4. 進捗管理.....	12
3.1.5. 品質管理.....	13
3.1.6. リスク管理.....	13
3.1.7. S I サービスの実施・文書・体制・ノウハウ維持.....	13
3.1.8. 成果物管理.....	14
4. 導入要件.....	16
4.1. テスト支援.....	16
4.1.1. テスト環境・テスト支援要件.....	16
4.1.2. テスト計画・テストシナリオ・検証手法.....	16
4.1.3. 運用テスト・受入テスト支援.....	17
4.1.4. テスト完了及び次工程移行判定.....	17
4.2. 教育・研修.....	17
4.2.1. 教育・研修要件.....	17
4.3. 業務移行支援.....	18
4.3.1. 業務移行計画の作成支援.....	18
4.3.2. 現行業務と新業務の差分整理.....	18
4.3.3. 業務手順・運用ルールの見直し支援.....	18
4.3.4. 移行リハーサル・切替判定支援.....	18
4.3.5. 所管部署・関係課との調整支援.....	18
4.3.6. 業務移行課題の管理.....	18
4.3.7. 本番稼働前後の業務整理支援.....	18
4.4. 業務効率化支援.....	18
4.4.1. 業務効率化・改善提案支援.....	18

1. 事業の概要

1.1. 本事業について

1.1.1. 事業概要

本事業は、「甲府市行政情報システム基本計画（令和８年３月）」（以下「基本計画」という。）を実現するため、対象となる業務システムのうち、「基幹業務系」「内部情報系」を構築・運営するサービスを調達するものである。

なお、インフラ系については、既存資産の有効活用によるコスト最適化と、国の技術動向を見極める観点から、基幹業務系・内部情報系とは調達時期を分離し、令和１４年１月以降に調達するものとする。サービス調達の考え方及び本事業の全体像については、基本計画を参照のこと。

1.1.2. 事業目的

本事業は、従来のように市がサーバ、ネットワーク回線及び関連機器等を所有し、個別に構築・運用保守を行うことを前提としたシステム調達のみを対象とするものではなく、本市が必要とする業務処理を継続的かつ安定的に実施するためのＳＩサービスを一括して調達することを目的とする。

また、本事業を通じて、地方公共団体情報システム標準化への対応、運用負荷軽減、業務継続性の確保及び制度改正等への柔軟な対応を実現し、安定的かつ持続可能な行政情報システム運営を実現することを目的とする。

さらに、データ利活用、クラウド活用及び将来的な行政ＤＸへの対応を見据え、継続的なサービス改善及びライフサイクルコスト最適化を実現可能なサービス提供体制を構築することを目的とする。

1.1.3. 本事業の基本的考え方

本事業では、事業者が以下に示す考え方を十分に理解し、本市の現行業務プロセス及び課題を把握した上で、パッケージソフトウェアやクラウドサービス（SaaS／PaaS）の標準機能への適合（Fit to Standard）を原則として、本市の業務を継続的かつ安定的に実現するために必要なシステム及びＳＩサービスを一体的に調達することを基本とする。

(1) サービス調達を前提とした役割分担

本調達システムを構成するハードウェア、ソフトウェア及びサービス提供に必要な設備等（ガバメントクラウド等の環境設定、事業者データセンター、印刷設備等）は、原則として事業者が提供するものとする。本市は、事業者が提供するサービスを利用する立場として、必要となるサービス水準及び業務要件を定義し、サービス内容の検収及びモニタリングを行う。実現手法（技術要素の選定・更新等）については事業者の責任において決定し、あらかじめ定められたサービス水準の提供を維持するために必要な技術的対応は事業者の負担で行うものとする。

(2) サービス品質に基づいた契約及び運営

本事業の契約価格は、本市が示す仕様書等に基づき、必要な品質、機能及びサービス内容を満たすことを前提として設定する。また、対価の支払いは、本調達システムを構築・用意した時点ではなく、実際のサービス提供を受け、その品質を確認（検収）した時点において行うことを基本とする。サービス

を受け取る時点でモニタリング（検収）を行い、予定した品質・機能等が満たされなかった場合には、本書で規定する方法により減額を行い、支払対価を決定する。ただし、予定した品質・機能等を超える取組によっては、その価値を評価（減額と相殺）し、対価の減額を行わない場合もある。サービスの品質はサービス要件書として定め、モニタリングの指標とする。

(3) 継続的改善及び将来対応

本事業は、国の標準化動向、クラウド活用、データ利活用、セキュリティ対策及び業務継続性確保を踏まえ、継続的な改善及び最適化を前提としたサービス提供を求める。事業者は、稼働後においても制度改正、業務変更、社会環境の変化及び最新の技術動向に継続的に対応し、本市にとって常に最適なサービスレベルが維持されるよう努めるものとする。

1.2. 調達仕様書等の体系

本調達において本市が提示する仕様書等は、調達仕様書、システム要件書、サービス要件書、BPO 要件書及び各種別紙により構成する。

(1) A. 調達仕様書

本事業の目的、調達範囲、契約条件、提案・見積条件、評価方法、プロジェクト管理、導入、契約終了時対応費用・役務区分、サービス区分の位置付け、契約変更、支払、モニタリング等の本調達全体に共通する事項を定めるものである。

(2) B. システム要件書

対象システムに求める業務要件、機能要件、連携要件、データ移行要件、セキュリティ、インフラ、性能・可用性、運用・サポート等のシステムに関する要求事項を定めるものである。

(3) C. サービス要件書

運用開始後のサービス提供範囲、サービスレベル、障害対応、運用監視、サポートデスク、SLM、運用体制、モニタリング基準等、サービス提供及び運用管理に関する要求事項を定めるものである。

(4) D. BPO要件書

帳票運用、データ入力、サポートデスク、端末運用支援等、本市が外部委託する業務運用支援に関する作業の範囲、実施方法、成果物、責任分界等の要求事項を定めるものである。

(5) 各種別紙

各仕様書等を補足する文書として、個別業務要件、機能・帳票要件、データ連携要件、サービスポイント及びBPOに係る個別要件等を定めるものである。

図：調達仕様書体系図



なお、本仕様書等において「仕様書等」と記載する場合は、調達仕様書、システム要件書、サービス要件書、BPO要件書及び各種別紙を総称するものとする。

1.3. システム調達及びサービス提供の基本事項

1.3.1. システムの稼働環境

本調達システムの稼働環境については、コスト合理性、可用性、拡張性、セキュリティ、運用保守性、既存システムとの連携性等を踏まえ、事業者において最適な構成を行うこと。なお、基幹業務系システムにおける標準化対象業務については、地方公共団体情報システム標準化に係る国の方針及び本市の移行方針を踏まえ、ガバメントクラウド、事業者データセンター、その他クラウドサービス (SaaS/PaaS 等) を含めた稼働環境の妥当性を整理すること。

1.3.2. 調達範囲

事業者は、本調達の目的を達成するため、次に掲げる業務を実施すること。

(1) システムの導入及び構築

本仕様書等に示す要件に基づき、必要なソフトウェア、クラウドサービス等を提供し、システムの設計、構築、設定、テスト及び稼働に必要な環境整備を行うこと。

(2) データ移行及び業務移行支援

現行システムからのデータ移行、移行テスト、業務切替計画の策定その他、本稼働に必要な移行支援を行うこと。

(3) 教育及び稼働支援

職員に対する操作研修、マニュアル等の整備並びに本稼働前後の運用支援を行うこと。

(4) 運用及び保守

システムの安定稼働に必要な監視、保守、障害対応、問い合わせ対応、セキュリティ管理、バックアップその他の運用保守業務を行うこと。

(5) 契約終了時のデータ返還及び引継ぎ

契約終了時には、本市が保有するデータ及び次期システムへの移行に必要な資料を返還し、次期事業者への引継ぎを支援すること。

(6) 業務システムの個別の記載は別紙「B. システム要件書」を参照すること。

1.3.3. サービス仕様について

一般的なサービス調達においては、提供されるサービスの品質（性能、機能、サービス内容等）は、運営管理期間終了時まで、事業者がその保証を行い、サービスを構成する技術要素（ユーザから確認できないバックグラウンドで稼働する製品やソフトウェア等）の保証内容・期間は特に考慮せず、事業者の裁量でサービスを達成するために必要な措置（提供・修理・交換等）を行っている。

本事業においては、システムによって提供されるサービスや、事業者によるシステムの構築・運用等の S I サービスを、サービス仕様の主な対象とする。

これは、情報システムプロジェクトにおいて成否を左右するのは個別の製品の性能や作業のやり方ではなく、事業者がそのプロジェクトをどのようにマネジメントするのかといった、S I サービスそのものに依存しているため、サービスを構成する人間の活動（S I 活動）に着目し、S I 活動をチェックすることでサービスのリスクをコントロールすることが最も重要なマネジメントであると考えているからである。

そのため、S I サービスについて、プロジェクトの進捗、品質、課題、リスク等の S I 活動を対象としたサービスレベルを設定し、これらを S L A ・ S L M に基づくモニタリング対象として位置付けている。

技術的な要素は、事業者の専門性が高い上に、技術自体の変化が著しいため、本市が仕様として指定するのではなく、事業者の裁量に任せ、本市はその構成等の確認を行う。なお、主要な技術情報（システム構成、A P I 仕様、データ構造、運用手順等）は本市へ開示すること。また、将来的なシステム更改や事業者変更を見据え、標準準拠、データ移行容易性等を踏まえた対応をとること。

以上の考え方に加え、本市のこれまでの情報システムプロジェクトの経験等から、プロジェクトのリスクマネジメントにおける要点をサービス要件書に定め、モニタリングの対象とする。

具体的なサービス仕様に関しては、システム要件書、サービス要件書その他関連図書を参照のこと。

1.4. スケジュール・移行方針

1.4.1. スケジュール

構築期間については、令和 9 年度（2027 年度）から令和 10 年度（2028 年度）までを予定する。各業務システムについては、現行システムの利用契約が満了する令和 11 年 3 月末までに本調達システムへの移行をすべて完了すること。各業務システムの本稼働開始時期及び運営管理開始時期につい

ては、現行システムの利用期限、各業務の事務執行上の制約、データ移行及びテスト等に必要な期間を踏まえ、事業者が具体的なスケジュールを提示し、本市と協議の上、決定する。

運営管理は、各業務システムの本稼働開始日から令和21年（2039年）3月31日まで実施するものとする。

1.4.2. 移行方針

本事業は、基本計画に則り、現行システムから本調達システムへの円滑な移行を実現するとともに、市民サービス及び行政運営に支障を生じさせることなく、安全かつ確実に実施するものとする。

- ① 現行システムから本調達システムへの移行に関し、移行対象データ、移行方法、移行回数、移行検証方法、移行判定基準、移行リハーサル及び本番移行手順を記載した移行計画書を作成し、本市の承認を得るものとする。
- ② 移行に当たっては、データ移行、テスト、教育研修、運用引継ぎ及び本番切替を計画的に実施すること。
- ③ 本市が保有するデータについては、DX推進やAI活用等を見据え、正確性、継続性及び利活用性を確保した状態で移行するものとする。
- ④ 基幹業務系については、「地方公共団体の基幹業務システムの統一・標準化」に基づく標準準拠システム及びガバメントクラウド活用の動向を踏まえ、本調達システムへの移行を行うものとする。
- ⑤ 内部情報系については、クラウド活用やβ[〃]モデル等への移行などの次世代ICT環境を見据え、柔軟かつ持続可能なシステム構成により、本調達システムへの移行を行うものとする。
- ⑥ 移行期間中においても、業務継続性、情報セキュリティ及びBCP対策を確保し、必要に応じて段階的移行、並行稼働、切戻し対応等を実施可能な構成とすること。

1.5. サービス・契約内容の中間評価及び見直し

10年間の運営管理期間の中で、同一の契約条件・サービス仕様で固定化され、社会情勢や先進技術動向等の変化に柔軟に対応できない懸念がある。

このため、基本計画に基づき、内外の環境変化に柔軟に対応することを目的として、運営管理期間中の中間時点において、最新の社会情勢、先進技術動向（ガバメントクラウド、ゼロトラスト、AI、RPA等）及び本市におけるサービスの運用状況等を対象とする「中間評価」を実施する。

中間評価の結果を踏まえて、本市及び事業者は協議を行い、必要に応じて、利用するサービス範囲の拡張若しくは切替え、サービス仕様又は契約内容の見直し等を行うものとする。

なお、中間評価の詳細については、別途有償対応となる範囲を含め、本市と事業者が協議の上、決定するものとする。また、中間評価の結果に基づくサービス内容、契約内容その他事業条件の変更については、本市及び事業者の合意を前提とする。

中間評価の実施方法の詳細については、事業者からの提案による方法についても検討する。

1.6. データ返還・契約終了時対応

(1) 基本方針

契約終了又は本事業の一部終了に当たり、事業者は、本市の業務継続に支障が生じないように、必要な協力を行うこと。

(2) 引継ぎ

事業者は、本市及び次期事業者に対し、必要な資料、設計書、運用手順書、設定情報、問い合わせ履歴その他本市が必要と認める最新版の資料を提出し、説明及び技術的支援を行うこと。

(3) データ返還

本市が保有するデータについては、本市が指定する形式で返還し、データ移行に必要な支援を行うこと。

(4) 秘密情報等の取扱い

本市から提供を受けた情報及び個人情報については、契約書に従い返還又は消去すること。

(5) 一部終了時

業務の一部のみ終了する場合は、対象となる業務、機能、帳票、連携、データ及び影響範囲を整理した資料を提出し、本市と協議の上、必要な引継ぎを行うこと。

2. サービス区分・支払区分

2.1. 基本的な考え方

本事業は、次の4つのサービス区分から構成される。

- (1) 基本サービス
- (2) 大規模法制度改正対応
- (3) 業務追加対応
- (4) 機能追加対応

本事業の当初契約時における契約対象は、(1)基本サービスとする。

(2)～(4)については、その必要が生じた場合に、本市と事業者との協議及び合意に基づき、別途契約又は契約変更により追加するものとする。

また、サービスの対価は、サービス区分ごとに初期費用及びサービス費用の2つの支払区分に整理する。各支払区分の対象範囲及び支払方法については、「2.3 支払区分」に定める。

2.2. サービス区分

2.2.1. 基本サービス

サービス仕様・業務仕様等の事業関連図書に規定した業務を実施するために必要な全てのシステム及びS I サービスとする。

主なものとしては次のとおりとする。

- ① サービス仕様・業務仕様を満たすシステム一式の提供
- ② サービス仕様・業務仕様を維持するために必要な全てのS I サービス
- ③ 法制度改正対応（ただし、「2.2.2. 大規模法制度改正対応」に該当するものは除く。）
- ④ 本市の組織変更対応・レイアウト変更対応（ただし、利用端末の追加を伴うものは除く。）
- ⑤ ソフトウェアの機能強化（更新・バージョンアップ等を含む。）
- ⑥ 運営管理期間中の品質及びセキュリティの維持

なお、法制度とは、法律・命令・条例・政令・省令・規則、行政機関による通達・行政指導・ガイドライン、裁判所の判決・決定・命令、又はその他公的機関の定める一切の規定・判断・措置等（地方公共団体情報システム機構で定められたポリシー・規定等を含むがこれらに限られない。）を指し、これら全てが法制度改正の対象である。独自性のある県・市の条例改正に関しても、原則として法制度改正の対象とする。また、これらに該当しない場合は事業者との協議により決定する。

また、運営管理開始前の法制度改正については、次のとおりとする。

- ① 当該業務の運営管理開始までの間に対応が必要となる法制度改正対応については、全て「基本サービスの範囲内」で対応すること。
- ② 当該業務の運営管理開始までの間に法制度改正に伴う変更仕様が確定する機能や帳票は、全て「基本サービスの範囲内」で対応すること。
- ③ 当該業務の運営管理開始前に協議を始めたが変更仕様が確定していない機能や帳票については、原則として基本サービスの範囲外とし、対応方法及び費用について本市と事業者で協議の上、決定する。

2.2.2. 大規模法制度改正対応

法制度の新設あるいは抜本的な改正に伴い、通常のバージョンアップでは更新が実施できない程度の大幅な変更が必要であると合理的に判断される場合に、追加となるシステムやS I サービスとする。

なお、法制度の新設あるいは抜本的な改正とは、次に掲げる法的観点での判断と業務的観点での判断の2つの条件に該当する場合とする。

法的観点での判断とは、法制度の新設の場合、もしくは法制度の一部改正だが法制度の骨格が大きく変わる場合（例えば、法制度の統合に伴い、対象の法制度が大きく変更される場合や法令等の骨格が大きく変更（追加）される場合）とする。この例示より規模が小さい改正については本市と事業者で協議の上、判断を行う。協議が整わない場合は、補助金等の対象の有無やその特異性を確認のうえ、本市が決定することとする。

業務的観点での判断とは、業務上の管理項目が大幅に増える場合もしくは業務フローの大幅な追加・変更が発生する場合とする。これを満たさない場合であっても、多くの業務処理が追加・変更になるような場合は、本市と事業者で協議のうえ、本市が決定することとする。

なお、大規模法制度改正に該当しない軽微な法制度改正に伴う既存機能の修正（変更）については、原則として基本サービスの範囲内で対応するものとする。ただし、本項に定める大規模法制度改正対応に該当すると本市が判断した場合は、既存機能の修正及び新規機能の追加を含め、別途契約又は契約変更により追加するものとする。

詳細な判断基準や算定方法については、事業者からの提案と前計画での基準・実績を踏まえ本市が判断し、決定する。

追加されたシステムやサービスの提供及び運営については、特に定めがない限り、基本サービスに準じる。

2.2.3. 業務追加対応

業務追加対応とは、当初契約時のシステム要件書、サービス要件書その他関連図書に規定していない

業務について、本市の組織改編、業務拡張、制度運用変更又は新規業務追加等に伴い、新たに必要となるシステム、帳票、連携、運用及びS I サービスへの対応を対象とする。

追加されたシステム又はサービスの提供及び運営については、特に定めがない限り、基本サービスに準じるものとする。

2.2.4. 機能追加対応

機能追加対応とは、当初契約時のシステム要件書、サービス要件書その他関連図書において合意した機能及びパッケージ標準機能として提供される機能以外について、本市の要望又は制度運用変更等に伴い新たに必要となる機能追加、帳票追加、連携追加その他システム改修及びS I サービスへの対応を対象とする。

追加されたシステム又はサービスの提供及び運営については、特に定めがない限り、基本サービスに準じるものとする。

2.2.5. 追加費用の算定

大規模法制度改正対応、業務追加対応、機能追加対応の追加費用の算定は、原則として、次の3つの方法のうち最も費用縮減が図れる手法を選択し、更に同規模団体における状況を考慮して決定する。

- ① 追加される業務の機能ポイントを算出し、基本サービスにおける同等機能ポイントに対する価格を適用する。
- ② 必要な作業等を詳細な工数分解により精査し、契約時に合意した一作業当たりの標準工数及び工数当たりの単価から積算した価格を適用する。
- ③ 当該法制度改正対応が他団体にも同等に適用される場合には、パッケージ改造費用を適用団体数で除した価格を適用する。

2.2.6. 機能ポイントの算定

機能ポイントについては、システム要件書に規定する業務区分単位で、事業者から提示された設計書を基に、基本サービスを構成する詳細の機能数及び帳票数をポイント化し、当初契約額からポイント当たりの金額を算定する。

機能ポイントの詳細な算出方法については、上記によるほか、事業者からの提案による方法についても検討する。

2.3. 支払区分

2.3.1. 初期費用

初期費用は、システムの構築、導入、移行、テスト、教育及びこれらに関連するコンサルティング等、各業務システムの運営開始までに提供されるS I サービスに係る費用とする。

初期費用は、各業務システムの運営管理期間開始後から当該業務システムの運営管理期間終了時までの間、四半期ごとに分割して支払うものとする。

2.3.2. サービス費用

サービス費用は、各業務システムの運営管理期間開始後に提供されるシステム利用、運用、保守、監

視、問い合わせ対応、障害対応、セキュリティ対応、サービスレベル管理、報告及び継続的な改善活動等に係る費用とする。

サービス費用は、四半期ごとに支払うものとする。ただし、サービスレベルその他本市が定める評価項目のモニタリング結果に基づき、契約に定める方法により、当該四半期の支払額を調整する場合がある。

支払額の算定方法、モニタリングの対象項目、評価方法及び支払額の調整方法については、事業関連図書及び契約書に定める。

2.4. 対価の見直し

昨今の物価高騰や人件費高騰等による費用変動を見越し、当初契約時に12年（基本計画内に規定している構築・移行期間2年及び運営管理期間10年の計12年間）のコスト全てを確約することは困難であることを考慮し、社会情勢の変化、法制度の改正、技術革新その他合理的な理由により事業に関する条件を変更すべきと合理的に判断される場合は、本市及び事業者は本事業の内容及びサービスの対価（増額又は減額を含む。）について協議を行うことができる。

対価の見直しに係る協議は、各年度において事業者又は本市の申出により実施できるものとする。

また、対価の見直しを行った場合は、見直し後3年間は原則、再度の対価見直しを行わないものとする。

ただし、急激な物価上昇、人件費の大幅な上昇その他事業継続に重大な影響を及ぼす事象が発生し、事業継続が困難となるおそれがあると本市が認める場合は、上記の期間外であっても協議を行うことができるものとする。

なお、追加費用の対象事業（2.2.2～2.2.4の場合）についても、変更予定年度の前年度に協議を行い、サービスの対価の一部を見直すことができるものとする。

2.5. 対価の減額

2.5.1. 基本的な考え方

提供されたサービスを定期的にモニタリングし、品質を確認する。品質の基準はSLAとして本市と事業者の合意を経て定め、その際、予定した品質・機能等が満たされなかった場合には、サービス対価を減額する。SLAを定めるに当たっては、SLA及びSLMドキュメントを作成し、事業者と協議・合意する。ドキュメント整備に当たっては、基本定義となるSLA・SLMチャーター（情報システムサービスレベルの合意・管理に関する憲章）を作成し、高品質なサービス調達・運用を目指すため、本市と事業者の間で遵守すべき、サービスレベルの合意・管理に関する根本的な原則を定める。

2.5.2. ペナルティポイント

(1) モニタリングの実施

事業者は、セルフモニタリング実施計画書を策定し、契約期間中、システム要件書、サービス要件書等の事業関連図書により規定する品質・機能等を満たしているかどうかを毎月セルフモニタリングし、翌月にその結果を本市に報告する。

本市は、サービスの提供結果とセルフモニタリングの報告を検収し、システムによって提供されるサービス及びSIサービスの品質をモニタリングする。

(2) サービスの改善

モニタリングの結果、システム要件書、サービス要件書等の事業関連図書により規定する品質・機能等が満たされなかった場合には、本市は事業者に対して改善勧告を行う。また、サービス要件書、システム要件書等の事業関連図書により規定する品質・機能等が満たされていないおそれが非常に高いと判断される場合には、改善注意を行う。

事業者は、本市からの改善勧告を受けた場合、直ちに改善計画書を作成し、本市に提出し、承認を得なければならない。

改善計画書に従い、本市と事業者は、相互に協力し状況の改善・回復に努める。その際、事態の発生に至った責任の所在を明らかにし、本市の責めによる場合は協議の上、事業者に生じた費用を本市が負担する。その他の場合にあっては、原則として事業者が費用を負担する。

その後、事業者は改善報告書を作成し、本市に提出する。

(3) ペナルティポイントの付与

モニタリングの結果、予定した品質・機能等が満たされなかった場合には、本市は事業者の意見を聴取するなど十分な検討を行った上で、対象事象ごとにペナルティポイントを付与する。

なお、ペナルティポイントの付与に当たっては、事象の原因及び責任の所在を確認するものとし、本市の責めによる事由、本市職員等の誤操作、第三者が提供する通信回線、クラウドサービス、外部サービス等の障害、天災地変その他の不可抗力等、事業者の責めに帰さない事由により発生した事象については、原則としてペナルティポイントの付与対象外とする。

ペナルティポイントの付与対象となる事態、判定基準及び付与ポイント数は、「別紙 ポイント表」に定める。

ペナルティポイントは、ポイント付与時から翌年度末までを有効期限とする。

2.5.3. 評価ポイント

(1) 評価ポイントの対象

事業者に対し、本市が示すサービス要件書、システム要件書等の事業関連図書により規定する品質・機能等を全て満たすことを求めているが、予定した品質・機能等を超える取組がされた場合等については、本市は事業者の取組を評価し、一定の評価ポイントを付与することができる。

評価ポイントを付与する主な例として次のものが挙げられる。

- ① システムの障害が全くないなど、システムの稼働結果が非常に良好であった場合
- ② 業務仕様を超え、市民や職員の便益が向上する機能が新たに提供された場合
- ③ システムの安定・品質向上に向け、事業者が自主的に改善措置を行った場合
- ④ 利用者の声を調査し、ユーザビリティの改善を行った場合

(2) 評価ポイントの付与

評価ポイントの対象となる取組が行われた場合には、事業者は、評価ポイントの付与を申請し、本市が申請内容を審査し、付与するポイントを決定する。

評価ポイントは、ペナルティポイントとの相殺を可能とすることで、事業者の自主的な改善活動を促

すことを狙いとしている。

ポイントの決定に当たっては、その成果を可能な限り金額換算し、1ポイント＝10万円を基準として評価ポイントを付与することができる。

評価ポイントは、ポイント付与時から翌年度末までを有効期限とする。

2.5.4. 支払対価の減額

(1) 減額金の決定

四半期ごとの支払時期が到来した時点で、本市は、その時点でのペナルティポイントと評価ポイントを集計し、ペナルティポイントが評価ポイントを超えた場合には、次の式による減額金を、その時点のサービスの対価から減額することができる。

$$[\text{減額金}] = \{[\text{ペナルティポイント}] - [\text{評価ポイント}]\} \times 10 \text{ 万円 (税別)}$$

減額に使用されたペナルティポイント及び評価ポイントは有効期限を待たず消滅し、残りのペナルティポイントもしくは評価ポイントは持ち越しとなる。

(2) 減額の制限

減額に当たっては、次の制限事項を設ける。

- ① 減額金の割合は、当該時点の支払額に対し30%以内とする。
- ② ペナルティポイントと評価ポイントが両方残存し、かつ減額を行う場合には、必ず相殺を行わなければならない。評価ポイントを残し、ペナルティポイントのみ採用して減額してはならない。

2.6. 契約終了時の取扱い

本事業の全部又は一部の終了、解約、解除、清算、違約金、損害賠償その他これらに伴う法的効果については、事業契約書の定めによる。

3. プロジェクトマネジメント

3.1. プロジェクト管理

3.1.1. 作業場所・機器

- ① システム構築・運営作業に必要な場所及び開発機器等の確保は事業者が行うこと。
- ② 本市に場所及び機器の提供依頼を行う場合は、必要最小限に留め、プロジェクト計画書に示すとともに、十分なリードタイムをもって事前に書面で承認を得ること。
- ③ 庁舎内で作業を行う場合は、業務時間内に完了すること。業務時間外の作業が必要となる場合は、事前に書面による承認を得ること。

3.1.2. 事業実施全般・計画・報告・改善管理

- ① 関係者との会議体運営、報告、レビュー、課題・リスクの共有、意思決定事項の明確化、エスカレーションを行う等、サービスの最適化のために必要な措置を取ること。
- ② コミュニケーションは文書によるものとする。
- ③ コミュニケーションに用いる文書は、プロジェクト関係者が過去の履歴も含めてデータで共有・

検索できる仕組みを用意すること。

- ④ 本事業の品質改善又は効率化を図るための改善計画を立案し、これを自ら実施するほか、必要な事項については、本市に改善提案を行うこと。
- ⑤ 改善提案の範囲には、本事業に関係しない事項も含むことができる。
- ⑥ 品質改善活動をレビューする事業者内フローを整備し、運用すること。
- ⑦ 事業全般の年間計画を策定し、目標管理を行うこと。
- ⑧ 月次・四半期・年次で実績報告を行うこと。
- ⑨ 事業及び業務効率化に関する効果測定の指標を導入し、測定・報告を行うこと。
- ⑩ 本事業の収支状況を管理し、毎年度、本事業に係る収支の実績を定量的に報告すること。なお、報告に当たっては、事業者の原価構造、利益率、積算根拠その他の機密情報の開示を求めるものではない。具体的な管理手法、報告項目及び報告様式については、本市と協議の上、プロジェクト計画書に定めるものとする。

3.1.3. プロジェクトマネジメント

- ① 事業者は、事業者、再委託先及び本市の役割分担を明確にした上で、進捗、課題、リスク、品質、変更、成果物等を適切に管理し、本業務を円滑に遂行すること。
- ② プロジェクトの推進に当たっては、本市、事業者、関係事業者その他関係者の役割分担、連絡体制、会議体、報告方法、課題・リスク・変更管理の方法等を明確にし、本市の承認を得ること。
- ③ 事業者は、定例会議等を通じて、進捗状況、課題・リスク、品質状況、決定事項、依頼事項等を本市に報告し、必要な協議を行うこと。また、協議内容、決定事項、課題、依頼事項等については、文書により記録・管理し、本市と共有すること。
- ④ 本市が実施すべき作業、確認、判断又は承認が必要となる事項については、内容、期限、必要な体制等を事前に明示し、本市の作業に支障が生じないよう調整すること。
- ⑤ 事業者は、本業務の遂行に当たり、品質向上、リスク低減及び業務効率化に継続的に取り組み、必要に応じて本市に改善提案を行うこと。

3.1.4. 進捗管理

- ① プロジェクトに関連する全ての作業について、マイルストーンを設置し、詳細な作業単位まで分解された WBS による管理を行うこと。
- ② 全ての作業について作業責任者及び成果物を明示し、作業内容を説明すること。
- ③ フェーズやタスクごとの完了基準を明確にすること。
- ④ 進捗管理及び工数管理は工程、マイルストーン、成果物、課題・リスク、テスト消化状況等に基づき、適切な方法で進捗を管理すること。
- ⑤ 作業内容、成果物、担当者、予定開始日・終了日、実績開始日・終了日、予定工数、実績工数は最低限管理・提出すること。
- ⑥ WBS のタスクごとに投入要員・予定工数・後続タスクを管理し、要員計画の整合性を常に確認して報告すること。

3.1.5. 品質管理

- ① 品質管理については、可能な限りシステムの記録し、発生箇所・頻度・原因等の分析管理を行い品質向上に継続して取り組むこと。また、業務アプリケーションに関する品質管理指標に加え、業務パッケージに関する指標、設計書、設定内容、業務運用資料、テスト結果、移行手順、マニュアルその他本業務において作成又は提示する成果物・プロダクトについても、システムの管理すること。あわせて、内部における検査・管理フローを明確化し、ミスの発生及び品質の劣化を防止すること。
- ② 仕様ミス、デプロイミス、テストシナリオ不足等、S I サービス等に関連する品質管理指標についても分析及び管理を行い、作業ミス、伝達ミス、レビュー漏れ等によるリスクを可能な限り最小化するための取組を実施し、必要に応じて是正を行うこと。
- ③ レビューが適切に実施されていること、レビュー観点が有効であること、並びに影響分析及びリスク分析が適切に行われていることを確認する方法を確立し、必要に応じて本市に説明できるようにしておくこと。
- ④ 品質管理の実施状況、発生した課題、対応状況、是正内容、残存リスク及び今後の対応方針については、定例会議、進捗報告書、課題管理表等により、本市へ定期的に報告すること。

3.1.6. リスク管理

- ① プロジェクトに関するリスクを常に漏れなく管理し、リスクが顕在化する可能性がある場合は前もって本市に通知すること。
- ② リスク管理表を整備し、本市と常に共有するとともに、プロジェクト全メンバーが適切に認識できるようマネジメントを行うこと。
- ③ 必要な場合は、本市へ前もってリスク対策を要求すること。リスク管理表においては、リスクの内容、発生可能性、影響度、対応方針、担当者、期限、対応状況、報告先、報告内容等を整理し、リスクの発生箇所や原因別に分類して管理を行うこと。
- ④ プロジェクトに関するリスクを低減できるよう、常に検討を行い、対策を提案すること。プロジェクトメンバーから、リスクとなる可能性がある事項を吸い上げ、検討する仕組み（会議・ツール等）を設けること。リスク管理やリスク対策が適切に行われずにリスクが顕在化した場合は、事業者の責任と負担においてサービス品質の維持を行うこと。
- ⑤ リスク分析及びリスク対策を、第三者的に検証する仕組みを備えること。人的ミス、システム障害、S I サービスの品質劣化、セキュリティ事故等のリスクシナリオについて詳細化・整備を常に行い、有識者等によるレビューを受けること。本市側が監査を行う場合は対応できること。ただし、本市の責めに帰すべき事由その他事業者の責めに帰さない事由による場合は、この限りではない。

3.1.7. S I サービスの実施・文書・体制・ノウハウ維持

(1) S I サービスの実施

- ① 仕様書等、提案書、プロジェクト計画書等の要件を満たすシステムを構築し、運営要件を満たせない場合、もしくは本市が満たせない可能性が高いと指摘した場合は、必要な措置を取ること。業務要件の充足度を確認・検討する手法を提供すること。

(2) 文書管理

- ① プロジェクト計画書、要件定義書、システム仕様書、基本設計書、詳細設計書、設計一覧、データベース設計書、API仕様書、テスト計画書、移行計画書、研修計画書、システム運営計画書、運用手順書、保守手順書、障害対応計画書、事業継続計画、その他本市が必要と認める文書等の重要なドキュメントの整備・最新化を行い、履歴を管理すること。
- ② 既存の文書によって合意された内容や要件と異なる場合には、文書により承認を取り、変更を実施すること。プロジェクト開始後に合意された事項があれば、随時適切なドキュメントへ追記し、参照が必要なドキュメントの分散化を招かないこと。
- ③ 重要なドキュメントには変更履歴を記載した上で版数管理を実施し、提出すること。
- ④ 運営期間中、各種計画書・設計書等の文書、ドキュメントについて、市の求めがあった場合は、最新版を提供すること。

(3) 体制

- ① プロジェクトのメンバーは役割ごとに必要な経験・知見を有する要員を配置し、プロジェクトを円滑に遂行できる体制を整備すること。体制変更時は事前に報告・協議すること。リーダークラスについては、氏名、役割、担当範囲、主な経験及び保有する知見等を示した上で、本市の承認を得ること。
- ② 事業者は、可能な限り類似プロジェクトの経験を有する要員を優先的に配置すること。主要なマネージャー・リーダーの交代がある場合には、交代後もプロジェクトの品質、進捗、課題対応及び意思決定に支障が生じないように、十分な引継ぎ期間を確保するとともに、必要な資料、経緯、課題、リスク及び合意事項を確実に引き継ぐこと。
- ③ 構築フェーズその他重要な工程においては、原則として主要要員の安易な交代を行わないこと。ただし、やむを得ず交代が必要となる場合は、事前に本市へ報告し、プロジェクトへの影響を最小化するための対応方針を本市と協議すること。

(4) ノウハウ管理

- ① 運営期間において、システムのノウハウを維持・更新し、要員交代等による品質が低下しないよう、適切な措置を取り、定期的に報告すること。
- ② 特にプロジェクトマネージャー等、主要なメンバーの変更によりこれまでの経緯やノウハウが失われ、SIサービスの品質が低下する例が多いため、単純な引継ぎの充実以外に、ノウハウの蓄積や教育、ツールの利用等の手法を最大限活用し、SIサービスの品質が低下しないよう保証すること。

3.1.8. 成果物管理

- ① 事業者は、本業務において作成又は提示する成果物について、成果物名称、目的、記載内容、提出時期、提出形式、提出先、レビュー方法、修正手順及び版管理方法を明確にした成果物一覧を作成し、本市の承認を得ること。

- ② 成果物は、電子データを基本とし、ファイル形式、版数管理方法、更新履歴その他本市が必要と認める事項を明確にした上で提出すること。
- ③ 事業者は、本市の指摘があった場合、速やかに成果物を修正し、修正履歴を明示した上で再提出すること。各工程の完了判定は、当該工程に係る成果物の提出及び内容確認を前提として行うものとする。

成果物	提出時期	レビュー方法	修正方法
プロジェクト計画書	契約締結後速やかに	本市が体制、工程、役割分担、進捗管理方法、課題管理方法等を確認	指摘事項を反映し、修正履歴を付して再提出
進捗報告書	定例会議前又は定期報告時	本市が進捗、課題、遅延要因、対応方針等を確認	必要に応じ内容補足又は修正の上、再提出
課題管理表・リスク管理表	定期報告時及び更新の都度	本市が課題内容、影響、優先度、対応期限、責任者等を確認	最新状況に更新し、更新履歴を明示して再提出
要件定義書、システム仕様書	要件定義完了時	本市が業務要件、機能要件、非機能要件、外部連携、前提条件等を確認	指摘事項を反映し、確定版を再提出
基本設計書、詳細設計書	各設計工程完了時	本市が要件適合性、整合性、実現性、影響範囲等を確認	指摘事項を反映し、版数管理の上で再提出
設計一覧・パラメーター一覧	設定完了時又は本番移行前	本市が設定内容、変更履歴、設計との整合を確認	不整合箇所を修正し、更新版を再提出
データベース設計書、データレイアウト・スキーマ定義書、外部インターフェース仕様書・API仕様書	データ設計完了時及び変更時	本市がデータ構造、項目定義、データ型、関連性、外部連携仕様及び業務要件との整合性等を確認	指摘事項を反映し、不整合箇所を修正の上、更新版を再提出
テスト計画書	テスト開始前	本市が対象範囲、実施体制、役割分担、判定基準、スケジュール等を確認	指摘事項を反映し、承認用に再提出
テスト仕様書／テストシナリオ	テスト開始前	本市が網羅性、妥当性、業務観点、異常系観点等を確認	不足・不備を補完し、再提出
テスト結果報告書	各テスト完了時	本市が実施結果、不具合、未解決課題、判定結果等を確認	不備又は追加試験がある場合は修正・追記し再提出
移行計画書	移行準備開始時	本市が移行対象、移行時期、手順、役割分担、判定方法等を確認	指摘事項を反映し、再提出

成果物	提出時期	レビュー方法	修正方法
移行手順書・移行判定資料	移行リハーサル前及び本番移行前	本市が実行可能性、確認項目、判定基準、切戻し方法等を確認	不備を修正し、最終版を再提出
移行結果報告書	移行リハーサル後及び本番移行後	本市が件数一致、主要項目一致、課題有無、移行可否等を確認	差異・課題を追記し、必要に応じ再提出
研修計画書	教育開始前	本市が対象者、実施時期、方法、達成基準、実施体制等を確認	指摘事項を反映し、再提出
研修資料・操作マニュアル・FAQ等	教育実施前	本市が内容の正確性、分かりやすさ、運用実態との整合等を確認	指摘事項を反映し、更新版を再提出
研修実施報告書	教育実施後	本市が受講状況、達成状況、課題、追加対応要否等を確認	不足事項を追記し、再提出
障害対応計画書	運用開始前及び重要な変更時	本市が障害区分、連絡体制、初動、復旧、エスカレーション及び報告方法等を確認	指摘事項を反映し、更新版を再提出
事業継続計画書	運用開始前及び定期見直し時	本市が対象事象、継続・復旧体制、代替手段、復旧目標、訓練及び見直し方法等を確認	指摘事項及び訓練結果を反映し、更新版を再提出
月次運用報告書	運営管理期間中、毎月	本市がSLA達成状況、障害対応状況、課題、改善提案等を確認	誤記・不足を修正し、必要に応じ再提出
品質管理報告書	定期報告時	本市が品質指標、発生傾向、原因分析、是正状況等を確認	指摘事項を反映し、更新版を再提出

4. 導入要件

4.1. テスト支援

4.1.1. テスト環境・テスト支援要件

各業務における異動処理、バッチ処理等の試行に当たっては、各システムの提供形態、運用条件、対象処理の重要性、本番業務への影響及び費用対効果を踏まえ、本市と協議の上、必要に応じてテスト環境又は本番環境に影響を与えない代替的な確認手段により、業務主管課が処理内容を事前に確認できる支援を行うこと。

4.1.2. テスト計画・テストシナリオ・検証手法

- ① テストに当たっては、事前にテスト計画書を提示し、システムの利用開始前に十分なテスト期間を確保し、信頼性を確保すること。テスト計画書には、単体テスト、結合テスト、システムテスト、運用テスト及び受入テストの目的、対象範囲、実施体制、役割分担、実施方法、開始条件、完了条件、成果物及びスケジュールを記載すること。
- ② 各テスト工程におけるテスト項目が、機能要件、業務要件、非機能要件及び運用要件を網羅して

いることを確認できるよう、要件とテスト項目との対応関係を明示すること。利用開始後であっても、テスト不足と合理的に認められる場合には、必要なテストを実施すること。テスト対象となる実装内容を基に影響範囲を推察すること。

- ③ 運用テスト及び受入テストを、事業者が実施すべきシステムテスト又は不具合抽出の代替としてはならない。

4.1.3. 運用テスト・受入テスト支援

- ① 事業者は、本市職員が実際の業務及び運用を想定した運用テスト及び受入テストを実施できるよう、テスト計画、テストシナリオ及びテストケースの原案を作成すること。
- ② テストシナリオについては、通常業務のみならず、繁忙期、年次イベント処理、例外処理、障害発生時、バッチ処理、外部システム連携、権限別操作及び業務継続時の観点を含めること。
- ③ テストデータの準備、テスト環境の提供、操作支援、問い合わせ対応、不具合の原因分析、改修及び再テストを実施すること。

4.1.4. テスト完了及び次工程移行判定

- ① 事業者は、各テスト工程の完了時に、テスト実施件数、合格件数、不合格件数、不具合件数、不具合の重要度、未解決事項、残存リスク及び次工程への移行可否を記載したテスト結果報告書を提出し、本市の承認を得ること。
- ② システムテストから運用テストへの移行に当たっては、重大な不具合が解消され、運用テストの実施に支障がない品質が確保されていることを条件とすること。
- ③ 本市の承認なく、次のテスト工程へ移行してはならない。

4.2. 教育・研修

4.2.1. 教育・研修要件

- ① 事業者は、業務主管課の負担軽減に配慮した教育・研修計画を作成し、計画策定時に本市と協議の上合意した研修達成基準を満たすまで、必要な教育及び研修を実施すること。
- ② 教育・研修計画には、対象者、実施時期、実施方法、実施体制、役割分担及び達成確認方法を含めること。
- ③ 事業者は、研修資料、操作マニュアル、FAQ、ナレッジ、動画教材、オンライン教材その他必要な教材を整備し、本市職員が継続的に参照できるようにすること。
- ④ 教育・研修は、原則として庁舎内で実施するものとする。ただし、本市及び事業者が協議の上必要と認める場合は、この限りでない。なお、教育・研修の実施に必要な機材、教材その他必要な準備は、事業者が行うこと。
- ⑤ 事業者は、サポートデスク、オンラインヘルプその他の支援機能を充実させることにより、職員に過度な教育・研修負担が生じないよう配慮すること。
- ⑥ 事業者は、教育・研修の実施状況、受講状況、達成状況及び課題を把握し、必要に応じて本市に報告するとともに、達成状況に応じて追加研修その他必要な対応を行うこと。

4.3. 業務移行支援

4.3.1. 業務移行計画の作成支援

- ① 事業者は、現行業務から本調達システム導入後の新業務への円滑な移行に向け、移行対象業務、移行時期、移行手順、関係者の役割分担、確認事項等を整理し、業務移行計画の作成を支援すること。
- ② 業務移行計画には、運用テスト及び受入テストの実施時期、対象業務、実施体制、役割分担、判定基準並びにテスト結果を踏まえた業務移行可否の判断方法を含めること。

4.3.2. 現行業務と新業務の差分整理

- ① 事業者は、現行業務フロー、帳票、処理手順、利用システム等で実施する業務と、本調達システム導入後の業務との差分を整理し、見直しが必要となる業務、運用ルール及び庁内調整事項を明確化すること。

4.3.3. 業務手順・運用ルールの見直し支援

- ① 事業者は、本調達システムの利用開始に向け、業務手順、承認手順、確認手順、例外処理及び問い合わせ対応等の運用ルールの見直しを支援すること。

4.3.4. 移行リハーサル・切替判定支援

- ① 事業者は、本番移行前に実施する業務移行リハーサルについて、実施手順、確認観点、判定基準、課題管理方法を整理し、移行可否判断に必要な情報の取りまとめを支援すること。

4.3.5. 所管部署・関係課との調整支援

- ① 事業者は、業務移行に当たり関係部署、所管課、システム運用担当及び外部事業者等との調整が必要な事項を整理し、会議資料、確認事項及び対応方針案の作成を支援すること。

4.3.6. 業務移行課題の管理

- ① 事業者は、業務移行に関する課題、リスク、未決事項、対応期限及び対応責任者を管理し、定例会等において対応状況を報告すること。

4.3.7. 本番稼働前後の業務整理支援

- ① 事業者は、本番稼働前後において、業務処理の実施状況、問い合わせ状況、障害・課題の発生状況を把握し、安定稼働に向けた対応方針の整理を支援すること。

4.4. 業務効率化支援

4.4.1. 業務効率化・改善提案支援

- ① 事業者は、本調達システムの機能活用、事業者が標準的に提供する機能・サービスへの業務適合、帳票・入力項目の見直し、手作業の削減等の観点から、業務改善案を整理すること。

以上