

甲府市行政情報システム更改・運用業務 システム要件書（基幹業務系）

令和8年10月
甲府市

目 次

1 共通編.....	1
1.1 標準化法対象業務.....	1
1.2 標準化対象外業務.....	1
1.3 権限（職務分掌、業務ロール、承認権限 等）.....	2
1.3.1 認証方式.....	2
1.3.2 認証 I D／パスワード・権限範囲.....	2
1.3.3 利用者情報連携.....	2
1.3.4 権限管理.....	2
1.3.5 異動・退職時の対応.....	2
1.3.6 関連システムとの調整.....	3
1.3.7 ログ管理.....	3
1.3.8 セキュリティ対策.....	3
1.4 業務システムに関する共通機能.....	3
1.5 その他.....	3
1.5.1 市の概要.....	3
2 連携要件.....	4
2.1 認証連携（S S O）.....	4
2.1.1 シングルサインオン.....	4
2.2 業務横断データ連携要件.....	4
2.2.1 システム間連携.....	4
2.2.2 連携方式の整理.....	4
2.2.3 連携仕様の作成支援.....	4
2.2.4 責任分界の整理.....	4
2.2.5 関連システム事業者との調整支援.....	4
2.2.6 データ変換・コード変換.....	5
2.2.7 連携エラー対応.....	5
2.2.8 連携対象一覧の整理.....	5
2.2.9 連携ログ・処理結果管理.....	5
2.2.10 連携テスト支援.....	5
2.2.11 本番移行時の連携確認.....	5
2.2.12 運用開始後の連携管理.....	5
2.2.13 セキュリティ・アクセス管理.....	5
2.2.14 発行機能.....	5
2.2.15 メモ機能.....	6
2.2.16 職員向けガイダンス.....	6
2.2.17 入力支援.....	6
2.2.18 検索.....	6
2.2.19 同時処理.....	6

2.2.20	データ正規化	6
2.2.21	外字	6
2.2.22	宛名管理、口座管理	7
2.2.23	宛名（住民）管理	7
2.2.24	宛名（法人）管理	7
2.2.25	宛名（日付）管理	7
2.2.26	住登外管理	7
2.2.27	金融機関マスタ	7
2.2.28	業者マスタ	7
2.2.29	民生委員マスタ	8
2.2.30	マイナンバー	8
2.2.31	コンビニ交付インターフェース	8
2.2.32	申請管理	8
2.2.33	給付等関連業務	8
3	データ移行要件	9
3.1	移行要件・移行対象	9
3.1.1	過年度データ移行	9
3.1.2	抽出・変換	9
3.1.3	現行システム事業者との連携	9
3.1.4	移行テスト	9
3.1.5	本番移行手順	9
3.1.6	本番移行及びデータ移行	9
3.1.7	移行対象及び移行主体者	10
3.1.8	終了時・次期移行	10
3.1.9	データ保存	10
3.2	EUC 機能	10
4	共通・非機能要件	11
4.1	セキュリティ要件	11
4.1.1	セキュリティ	11
4.1.2	基本事項	11
4.1.3	脆弱性に対する対応	11
4.1.4	特権 I D 管理	11
4.1.5	インシデント対応	12
4.1.6	再委託先管理	12
4.1.7	外部サービス管理	12
4.2	インフラ・クラウド要件	12
4.2.1	クラウド利用時の責任分界	12
4.2.2	I S M A P 等の確認	12
4.2.3	標準的な連携方式	12
4.2.4	設置要件	12

4.2.5 回線要件	12
4.2.6 災害要件	12
4.2.7 端末機器等要件	13
4.3 性能・可用性	14
4.3.1 業務の基礎情報	14
4.3.2 計画停止時間	14
4.3.3 予定外停止時間	14
4.3.4 RTO/RPO	15
4.4 運用・サポート	15
4.4.1 サポート範囲・対象外	15
4.4.2 変更管理	15
4.4.3 バッチ状況確認	15
4.5 監査・ログ管理・運用支援	15
4.6 事業継続・BCP・終了時データ移管	16
4.6.1 事業継続性	16
4.6.2 リストア確認	16
4.6.3 契約終了時データ移管	16
4.6.4 データ削除・消去証明	16
4.6.5 引継ぎ支援	16

1 共通編

本編では、基幹業務系で共通的な要求事項を記載する。

本調達においては、「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）」（以下、「標準化法」という。）で定める標準化対象の20業務（市内部の業務分掌として35業務）、及び標準化対象外の30業務からなる業務システム（計65業務）を導入する。

各業務における個別要件（機能、帳票及び特記事項）については、別紙「業務要件書_〔個別業務編〕（基幹業務系）」に記載する。

なお、システムの稼働環境については、「自治体DX推進計画」、「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」及び「政府情報システムにおけるクラウドサービスの利用に係る基本方針」等の考え方を踏まえ、ガバメントクラウドの利用を選択肢とし、今後の国の動向やインフラ環境の費用対効果を含め、クラウドサービスを活用する等、最適な環境を提供すること。クラウド方式には、SaaS、PaaS、IaaS、プライベートクラウド等を含むものとし、特定の提供方式に限定するものではない。

1.1 標準化法対象業務

本項において調達する対象業務は、「標準化法」で定める標準化対象の業務であり、デジタル庁が作成する「地方公共団体情報システム標準化基本方針」に準拠すること。

- ・住民記録：住民記録、印鑑登録、戸籍、戸籍の附票
- ・国保健康保険・国民年金：国民健康保険（資格・賦課）、国民健康保険（給付）、国民年金、後期高齢者医療
- ・税務：個人市民税、法人市民税、軽自動車税、固定資産税
- ・収滞納：収納管理、滞納管理
- ・福祉：健康管理（予防接種）、健康管理（母子保健）、健康管理（健康診査（健康衛生））、健康管理（健康診査（国民健康保険））、健康管理（健康診査（後期高齢））、生活保護、介護保険、介護認定、特別児童扶養手当、障害者国手当、障害者手帳、障害者総合支援、自立支援補装具、自立支援医療、児童手当、児童扶養手当、子ども子育て、養育医療
- ・教育：学齢簿、就学援助
- ・選挙：選挙
- ・その他、標準化対象の共通機能（宛名管理、住登外等）

上記業務については、国が作成する標準仕様書に準拠するものとする。また、対応すべき版数については、国が改版する標準仕様書等の状況を考慮し、システムの構築期間中の法改正や改版等の状況を踏まえ、契約後に別途調整するものとする。

1.2 標準化対象外業務

本項において、標準化法で定める標準化対象業務以外に調達する業務システムは以下のとおり。

- ・住民記録：住基ネット、公的個人認証、総合窓口・おくやみ窓口、証明書発行（コンビニ証明書交付）
- ・国保健康保険：国民健康保険調整交付金・事業月報作成
- ・税務：確定申告支援、諸税、家屋評価
- ・福祉：養護老人ホーム、重度心身障害者医療費助成、日常生活用具、すこやか子育て医療費助成、ひとり親家庭医療費助成、放課後児童クラブ、児童家庭相談、クーポン券、配食サービス、ふれあいペンダント、心身障害児童福祉手当、小児慢性医療、健診 Web 予約、避難行動要支援者台帳
- ・福祉（中核市）：障害福祉事業者管理、母子寡婦福祉資金貸付
- ・交通災害共済：交通災害共済
- ・畜犬：畜犬管理
- ・住宅管理：公営住宅
- ・教育：学校給食費
- ・表彰管理：表彰管理
- ・墓地管理：墓地管理

1.3 権限（職務分掌、業務ロール、承認権限 等）

1.3.1 認証方式

認証方式については、本市の現行システムの環境及び本調達システムの構成を踏まえ、シングルサインオン、ID／パスワード認証、多要素認証その他適切な方式を協議の上整理すること。

1.3.2 認証ID／パスワード・権限範囲

職員番号、パスワードを設定及び管理ができること。また、システム操作権限（メニュー操作、バッチ起動、帳票出力）を操作者ごとに設定できること。

パスワードが定期的に変更されていない場合に通知する機能を有し、パスワード変更やアカウントロックなどの設定が行えること。

複数業務を跨った権限や、参照できるデータの範囲を限定する権限など、本市の運用に合わせた設定が可能なこと。

1.3.3 利用者情報連携

職員情報、所属情報、職位、権限等について、本市が指定する情報を基に利用者管理を行えること。

1.3.4 権限管理

利用者の所属、役職、担当業務等に応じて、利用可能な機能、参照可能な情報、更新可能な範囲を制御できること。

1.3.5 異動・退職時の対応

人事異動、所属変更、退職、休職等に伴う利用者情報及び権限情報の追加、変更、停止、削除を適切に反映できること。

1.3.6 関連システムとの調整

提供するシステム間におけるアカウント上の連携が必要となる場合は、連携方式、データ項目、更新タイミング、責任分界を整理すること。

1.3.7 ログ管理

認証、ログイン、ログアウト、権限変更、利用者情報変更等について、必要なログを取得・確認すること。

1.3.8 セキュリティ対策

認証情報、利用者情報、権限情報の取扱いについて、漏えい、なりすまし、不正利用を防止するための安全管理措置を講じること。

1.4 業務システムに関する共通機能

以上の項目に規定する機能を有すること。また、業務仕様書等に明示が無くとも、行政向けシステムにおいて一般的に必要と判断される機能を備えること。

サービス仕様書及び業務別の詳細仕様にこれらとは異なる記載がある場合には、そちらの条件を優先する。

1.5 その他

1.5.1 市の概要

本市の基礎数値等概要については、本市ホームページ統計情報を参照すること。

甲府市／統計情報

<https://www.city.kofu.yamanashi.jp/somu-somu/shise/toke/toke.html>

本市の行政サービス及び独自制度等については、本市ホームページを参照すること。

2 連携要件

2.1 認証連携（SSO）

2.1.1 シングルサインオン

次期システムは、職員による複数回のログイン操作等の発生を避け、できるだけ少ない操作でシステムが権限に応じて利用できるようにする等、利用者が適切に認証され、システムを円滑に利用できる仕組みを含めた提案を求める。

なお、シングルサインオンの機能の活用等も検討するが、セキュリティの観点から、利用者ログの管理が適切に管理可能なログイン環境とすること。

2.2 業務横断データ連携要件

2.2.1 システム間連携

住民記録の異動情報がリアルタイムで基幹業務系他業務システムに連携すること。

課税情報（市民税額、所得税額、各所得明細額など）、収納情報、滞納情報、介護情報、国保情報、年金情報、障害者情報、高齢者情報など、業務に必要な他業務システムのデータが権限設定により参照可能かつ、必要なデータを連携して処理が可能であること。

他業務からの要求に応じて、必要なデータを抽出及び提供が行えること。

住記異動一覧、税更正者一覧、資格異動一覧など、各業務の対象データについての異動情報を業務単位で抽出・確認できること。

外国人名は住民記録の仕様に沿って、本名・通称名が連携できること。

標準準拠システムでは対応が困難な本市独自の要件について、標準準拠システムとは別のシステム（外部システム等）により実現し、標準化されたデータ要件・連携要件等に基づく疎結合によるシステム間連携をもって柔軟に対応できること。

2.2.2 連携方式の整理

事業者は、現行の連携方式を踏まえ、本調達システムにおける連携方式を整理すること。連携方式は、CSV等のファイル連携、API連携、オンライン連携、外部媒体連携その他適切な方式を含めて検討すること。

2.2.3 連携仕様の作成支援

事業者は、連携データの項目、形式、桁数、コード体系、文字コード、レイアウト、送受信条件、処理タイミング等を整理し、連携仕様の作成を支援すること。

2.2.4 責任分界の整理

事業者は、連携元システム、連携先システム、ネットワーク、ファイル授受、データ加工、エラー対応等について、発注者、事業者、関連システム事業者の役割分担及び責任分界を整理すること。

2.2.5 関連システム事業者との調整支援

事業者は、連携に必要な仕様確認、課題整理、対応方針案の作成、会議資料作成、議事整理等により、

発注者と関連システム事業者との調整を支援すること。

2.2.6 データ変換・コード変換

事業者は、連携にあたりデータ形式、コード体系、文字コード、日付形式、外字、桁数、項目名称等に差異がある場合は、変換要否、変換方法、確認方法を整理すること。

2.2.7 連携エラー対応

事業者は、連携処理におけるエラー検知、エラー内容の確認、再送、再取込、取消、二重取込防止、手動補正等の対応方法を整理すること。

2.2.8 連携対象一覧の整理

事業者は、次期システムと連携する庁内外の関連システムについて、連携対象、連携目的、連携データ、連携方式、連携頻度、連携タイミング、管理主体を整理すること。

2.2.9 連携ログ・処理結果管理

事業者は、連携処理の実施日時、処理件数、正常件数、エラー件数、処理結果、再処理状況等を確認できるよう、連携ログ及び処理結果の管理方法を整理すること。

2.2.10 連携テスト支援

事業者は、関連システムとの連携について、テスト観点、テストデータ、正常系・異常系の確認内容、実施手順、判定基準を整理し、連携テストの実施を支援すること。

2.2.11 本番移行時の連携確認

事業者は、本番移行にあたり、初回連携、最終連携、差分連携、連携停止期間、連携再開手順、切替後の確認方法を整理すること。

2.2.12 運用開始後の連携管理

事業者は、本番稼働後の連携処理について、日次・月次・年次等の運用確認、エラー時対応、問い合わせ対応、関連システム変更時の影響確認方法を整理すること。

2.2.13 セキュリティ・アクセス管理

事業者は、連携データの授受にあたり、アクセス権限、認証、暗号化、送受信経路、媒体管理、ログ管理、個人情報保護等の安全管理措置を整理すること。

2.2.14 発行機能

通知にはカスタマーバーコード、電子公印、文書管理番号を印字できること。

文書管理番号の自動採番が行えること。

決定通知書等の各種通知について、窓あき封筒に対応できること。

印刷イメージや印刷対象などを確認するなど、無駄な印刷物の排除ができること。

決裁欄については、決裁運用に合わせた設定ができること。

2.2.15 メモ機能

メモ(備考欄)機能については、過去の入力情報を削除することなく管理及び閲覧ができること。
各通知書、納付書等へメモの記入スペースを設けるとともに、メモの記入ができること。
メモの有無を画面上で容易に確認することができること。

2.2.16 職員向けガイダンス

住基異動などの処理完了後に、国保、年金、児童手当など住民が該当する手続きを表示し、住民に対して、次処理に関する情報を提供できること。
ポップアップ画面やG U I の柔軟なカスタマイズなどの機能を有すること。
オンライン操作において、D V対象者であれば注意喚起のメッセージを画面に表示すること。

2.2.17 入力支援

日付入力支援機能（西暦・和暦の入力支援、カレンダー入力など）を備えること。
処理した履歴を保持し（直近の10件程度）、処理対象者を簡単に呼び出せること。

2.2.18 検索

住民記録情報を利用した検索ができること。（コード、生年月日、世帯員の氏名など）
市外へ移転した場合でも旧住民コードで検索ができること。
通知書番号、納付書番号で検索ができること。
（国保など）記号番号で検索ができること。
（軽自動車税）標識番号で検索ができること。
法人の電話番号、法人名又は代表者名、登記年月日、法人の略称や通称で検索ができること。
住所は、住居表示、地番のそれぞれから検索できること。
口座情報から検索ができること。
数字、アルファベットは大文字小文字の関係なく検索ができること。
検索履歴を保持し（直近の10件程度）、検索履歴から再度検索ができること。

2.2.19 同時処理

複数のメニューを同時に立ち上げて処理できること。
複数の業務を同時に立ち上げて処理できること。

2.2.20 データ正規化

運用において、業務主管課が氏名の同定、宛名の同定、住登外の同定、法人の同定作業を行うための支援、帳票類の作成、作業環境を提供すること。

2.2.21 外字

「標準化法」に基づく「地方公共団体の基幹業務システムの統一・標準化」では、各地方公共団体が

作成する外字の利用を改め、国で統一した「行政事務標準文字」の導入が行われているため、システムで用いる外字は、「行政事務標準文字」を用いること。

2.2.22 宛名管理、口座管理

個人・法人・共有に対し、送付先情報・口座情報を設定できること。設定は業務ごとにでき異動時は「異動事由」が確認できること。

宛名印刷に使用する住所、宛名を指定でき任意に出力できること。

宛名情報を任意に抽出し、宛名シール印刷等に使用できること。

外国人、法人など文字数の多い名称に対応できること。

2.2.23 宛名（住民）管理

住民記録データをもとに、住民個人の氏名、住所等の基本情報を管理すること。

市外への転出者の情報は保持し、再転入の際に使用できること。

業務(税目等)ごとに宛名(納税管理人名、継承人名、代理人名、相続者名等)を管理することができ、送付先情報は複数登録できること。

転出者、市内在住者、市外在住者の世帯情報が管理できること。

2.2.24 宛名（法人）管理

法人（営業所を含む）の社名、住所、代表者等の基本情報を管理すること。

法人の登記情報及びその履歴を管理することができること。

業務(税目等)ごとに法人情報を個別に管理することができ、送付先情報は複数登録できること。

関与税理士情報を個別に管理できること。税理士の登録は宛名登録を経由せず直接入力できること。

他の業務(税目等)の管理する法人情報の流用が可能であること。

2.2.25 宛名（日付）管理

業務(税目等)ごとに必要となる日付当時の宛名情報が利用できること。（1月1日、4月1日、過年度の日付当時の宛名）

死亡等による異動が発生したものについても、生前の日付で呼び出した場合は、生前の情報が利用できること。

2.2.26 住登外管理

市外在住者の氏名、住所等の基本情報を管理できること。

本市に住民記録を持たない市内在住者の氏名、住所等の基本情報を管理できること。

2.2.27 金融機関マスタ

金融機関マスタを提供し、常に最新の状態を維持するようメンテナンスを行うこと。

2.2.28 業者マスタ

指定医療機関、指定介護機関、指定事業所など、業務ごとに使用する業者マスタを管理できること。

業者コードは自動及び任意で付番できること。

2.2.29 民生委員マスタ

民生委員、地区、対象エリアなど、民生委員マスタを提供し各業務と連携すること。

2.2.30 マイナンバー

マイナンバー関連について、国等で定められたインターフェースや処理に対応すること。

情報連携を行うための中間サーバへの各種情報登録、団体内統合宛名、情報提供ネットワークシステムへの接続等の機能及び環境を備えること（情報連携には、連携を行う独自利用事務を含む）。

2.2.31 コンビニ交付インターフェース

コンビニ交付について、住民票、印鑑証明、所得証明、戸籍謄本・抄本を発行するサービスを平成 29 年度から開始している。これらのインターフェースを備えること。

2.2.32 申請管理

住民からのマイナポータル等を経由した申請を管理し、円滑なオンライン手続きを実現するための機能を備えること。

2.2.33 給付等関連業務

国や都道府県等が行う、特定の対象者に対する給付等を行う業務について、管理する情報を連携し実現する機能を備えること。

3 データ移行要件

3.1 移行要件・移行対象

3.1.1 過年度データ移行

現状データで保持されている移行対象データは、業務データ、マスタデータ、履歴データ、添付ファイル、帳票データ、設定情報等に区分し、対象範囲は「移行計画書」に定めること。

現行システムでページ済みのデータを閲覧できるツールを用意すること。(住記改正前データ等)

過年度データについては、業務継続に必要な参照・検索・帳票出力の要否を踏まえ、全件移行、参照用移行、外部保管、アーカイブのいずれとするかを業務ごとに定めること。

業務主管課の負担とならぬよう効率的かつ安全に行うこと。

移行後の履歴データの保存期間、参照方法、検索条件、ページ方針及び権限管理は、業務主管課と協議の上定めること。業務ごとに過年度データの取扱いについて指定のあるものについては、これを採用すること。

3.1.2 抽出・変換

現行システムから抽出されたデータ（現行システム事業者が実施）及びデータ仕様を確認し、データ移行仕様の提示、既存データの変換、移行データテスト、稼働確認等を行うこと。

3.1.3 現行システム事業者との連携

データ移行時のデータ欠如については、既存事業者、新規事業者、発注者の役割分担、成果物、提出期限、再抽出条件及び照会方法を明確にし、新規事業者が主体となり業務主管課、既存事業者に協力しながら修正、追加等の作業を行うこと。

3.1.4 移行テスト

移行テストは、少なくとも事前検証、リハーサル、本番移行の各段階で実施し、件数一致、項目一致、業務確認、エラー残件、性能影響を確認すること。

移行後は、移行元件数と移行先件数、主要項目、金額、ステータス、履歴、関連データの整合性を確認し、業務主管課の確認を受けること。

現状データ全件移行、変換、テスト、修正を行うこと。

3.1.5 本番移行手順

本番移行に当たっては、移行作業の手順、実施体制、判定基準、切戻し条件及び切戻し手順、再移行手順、暫定運用方法、影響範囲の確認方法並びに報告・連絡手順を定めること。

3.1.6 本番移行及びデータ移行

本番移行時に重大な不整合又は移行失敗が発生した場合は、あらかじめ定めた判定基準及び手順に基づき、切戻し、再移行又は暫定運用等の必要な対応を実施するとともに、影響範囲を確認し、速やかに本市へ報告すること。

業務に必要なデータは、既存システムからの移行もしくは入力等、必要な手法によって全件移行する

こと。

データ移行作業は原則として事業者で実施すること。

3.1.7 移行対象及び移行主体者

業務に必要なデータは、現行システムからの移行もしくは入力等、必要な手法によって全件移行すること。

データ移行作業は原則として受注者で実施すること。

3.1.8 終了時・次期移行

契約終了時又は次期更改時に、発注者が保有するデータを標準的な形式で抽出・提供できること。

3.1.9 データ保存

特に指定が無い限り、データは移行データや履歴も含め、システム内に全件保持し続けること。

データをシステム外にパージする場合は、個別に文書による承認を得ること。パージしたデータは閲覧・抽出のできるシステムを用意すること。

3.2 EUC機能

データを横断的に、リアルタイムに全件抽出することができる、汎用的かつ共通的なデータ出力機能をパッケージ機能とは別に用意すること。

台帳・一覧系の帳票全てについて、必要なデータを全てシステムからリアルタイムにE x c e l出力できること。

本市側でデータを抽出し、集計や加工等の利活用が可能となるよう、業務データの定義や構造を明示し、画面での抽出定義が可能なこと。抽出定義を保存し、再利用できること。

E x c e l 管理を行う台帳については、システム格納項目外の独自項目を付加して管理をおこなっているため、これを可能にするデータベースシステムについても提案を行うこと。

本市側でデータの抽出や利活用が可能となるよう、業務データの定義や構造を明示すること。

データの定義や構造については、文書だけでなく、システムの把握できるような仕組みを用意すること。

災害時支援システム等、外部のシステムへのデータの提供が都度可能となる仕組みを用意すること。

4 共通・非機能要件

本調達で構築するシステムの非機能要件は、別途「サービス要件書」において定める。

なお、原則として、デジタル庁が作成する「地方公共団体情報システム非機能要件の標準」（提案時点の最新版）の内容を前提として非機能要件を定める。

4.1 セキュリティ要件

4.1.1 セキュリティ

事業者は本業務の遂行に当たり、甲府市情報セキュリティポリシー、関係法令、国の標準ガイドライン類及び本仕様書の定めを踏まえ、必要なセキュリティ対策を講じること。

4.1.2 基本事項

事業期間を通じて、その時点において有効と判断される技術的・業務的及び組織的なセキュリティ対策を講じ、不正なアクセス、ソフトウェア、システム利用、情報の漏えい、改ざん、滅失又は毀損を防止する仕組みを備えること。

事業者は、パスワードその他の認証（ID/パスワード及び生体認証による二要素認証を行うこと）、権限管理、アクセス制御、操作記録、ログ管理その他必要なセキュリティ管理を実施し、必要に応じて設定内容の確認、変更及び見直しを行うこと。

不正なデータの出力・持ち出し又は不適切な利用を防止するための管理策を備えること。

不正なアクセスまたはシステム利用があった場合に、その事実を確認し、必要な範囲で記録、調査及び報告ができる仕組みを備えること。疑わしいシステム利用記録を把握できるよう、必要なログ又は記録を取得・管理すること。

特定データの操作、保存、移動、出力等について、必要に応じて追跡及び確認ができるようにすること。

事業者は、外部システム又は別システムとの間でデータを授受する場合には、情報の機密性、完全性及び可用性を確保するため、適切な方法により安全に実施すること。

4.1.3 脆弱性に対する対応

事業者はセキュリティ上の脆弱性又はそのおそれを把握した場合には、速やかに本市に報告するとともに、その影響範囲及び対応方針について本市と協議すること。

事業者は、セキュリティ修正プログラムの適用、設定変更、不要なサービスの停止、アクセス権限の見直しその他必要な対策について、システムの安定稼働への影響を考慮したうえで、適切な時期及び方法により実施すること。

事業者は、セキュリティ対応の実施状況、発生したインシデント又はそのおそれ、対応状況、残存リスク及び今後の対応方針について、本市へ適時報告すること。

4.1.4 特権ID管理

特権IDを利用する作業は、事前承認、利用者、利用日時、利用目的、操作内容、作業結果を記録し、発注者が確認できる状態で管理すること。

4.1.5 インシデント対応

インシデントの分類、初動対応、報告期限、影響範囲特定、復旧、再発防止策、発注者への報告内容を明確化すること。

4.1.6 再委託先管理

再委託については、本調達に係る業務の一部を第三者に実施させる場合を対象とし、再委託する業務の範囲、再委託先、実施体制、取り扱う情報、責任関係及びセキュリティ対策等を明示した上で、発注者の承認を得ること。

4.1.7 外部サービス管理

外部サービスの利用については、利用するサービスの内容、取り扱う情報、責任分界、セキュリティ対策、障害・サービス終了時の対応及び監査対応の可否等を明示すること。

4.2 インフラ・クラウド要件

4.2.1 クラウド利用時の責任分界

クラウドサービスを利用する場合は、クラウド事業者、事業者、発注者の責任分界、障害時連絡、ログ取得、バックアップ、復旧、セキュリティ対応の役割を明確にすること。

4.2.2 I S M A P等の確認

クラウドサービスを利用する場合は、I S M A P等の公的な安全性評価制度への登録状況、データ所在、監査対応可否を踏まえて提案すること。

4.2.3 標準的な連携方式

他システム連携は、標準仕様、公開API、CSV等の一般的なデータ形式、標準的な認証・連携方式を優先し、特定製品に依存する方式を採用する場合は理由と代替策を示すこと。

4.2.4 設置要件

本調達システム設置場所及びサーバ設置場所（バックアップやテスト環境、開発環境も含む）や作業拠点（開発や運用アウトソーシングも含む）は、事業者が用意すること。

4.2.5 回線要件

本市への回線については、BCP対策も含め、事業者が用意すること。1Gbps以上の速度を確保すること。また、ガバメントクラウドへ接続する回線も考慮すること。

4.2.6 災害要件

災害時に主要データを参照できる代替手段を確保すること。

4.2.7 端末機器等要件

次の表に掲げる業務に必要な端末、プリンタその他の周辺機器等を確保し、本市の指定に従い配置することとし、修理や部品交換など、メンテナンスや増強が容易な端末を提案すること。また、端末については業務担当課において個別に調達するアプリケーションを当該端末にインストールし、利用できること。スキャナについては上部撮影方式で原稿を置いたままスキャンでき、湾曲補正などスキャン作業の高速化が可能なものとする。総合窓口用の機器類については、次の表に掲げる機器を必須とするものではなく、総合窓口システムの運用に必要な機能を満たすことを前提として機器の構成、種類等を提案すること。

なお、次の表に掲げる数量は参考値とし、導入前年度を目途に、最終的な導入台数について本市と協議のうえ、調整することとする。

また、10年間の運用期間において、運用開始から5年経過時点を目途として端末及びプリンタ等の更新を行うこと。更新時における配置台数等の具体的な増減（変動要素）については、更新前に発注者と協議の上、決定するものとする。

業務区分	機器の種類	数量	備考	(参考) 現行機器 製品名・型番等
基幹業務用	端末	570 台	ノート型 15.6 インチ以上	PC-VKT44XZGG
	二要素認証装置	570 台		PALMSECURE-F LIGHT スタンダード
	プリンタ	108 台		ApeosPrint 3360 S
	バーコードリーダー	53 台	選挙事務用	FMV-BCR215
	ドットプリンタ	2 台	法人市民税用	VP-5200N
	スキャナ（介護認定用）	2 台	介護認定用	Image Scanner fi-8160G
	スキャナ（印鑑登録用）	4 台	印鑑登録用	Image Scanner fi-65F
	モバイルPC	3 台	畜犬注射会場用	A6SJKVL8241B
	バーコードリーダー	1 台	畜犬注射会場用	FMV-BCR215
戸籍業務用	端末	17 台	ノート型 15.6 インチ以上	EHC77469
	端末	16 台	デスクトップ型	PC-M1L42CZRM
	ディスプレイ	16 台		LCDAS194MI-CA
	二要素認証装置	33 台		UB-P722-1
	プリンタ	15 台		ApeosPrint 3360 S
	スキャナ	3 台		DS-50000
住基ネット	端末	15 台	ノート型	FMVA0D00B
	タッチパネル内蔵カラー液晶ディスプレイ	5 台		VL-17CST2
	非接触型 IC カードリーダーライター	15 台		RC-S300/S1
	住基ネット用操作者用認証装置 V3	15 台		A28792SM
中間サーバ	端末	9 台	ノート型	VKM17/X-2
総合窓口用	パトライト	10 台		NHP-3FB1-RYG
	番号札発券機	3 台		PCM-500SWFD PCM-550SWFD

	呼出番号表示パネル	10 台		PS-300FD
	操作モニター	18 台		TM-50FD
	ロビー端末	1 台		NPC-JT50
	待合用大型ディスプレイ	5 台		PN-HW651

4.3 性能・可用性

通常想定される業務実施に支障の出ない性能を維持すること。

業務仕様書に個別の記載がある場合を除き、検索、照会、登録、更新、画面遷移等の主要なオンライン処理について、ネットワーク等の影響を排した条件で、通常時 3 秒以内、アクセス集中時 5 秒以内を基本目標とする。

帳票出力については、印刷指示から印刷開始まで 10 秒以内を基本目標とする。

前各号の性能目標を適用する対象処理、アクセス集中時の条件、測定条件、測定頻度及び測定方法については、サービス要件書及びモニタリングに係る規定との整合を図った上で、本市と協議し決定すること。

通常検索・定型集計を対象とし、大量抽出・非定型集計は対象外又は別基準とする。

性能調査測定の手法・プロセスについて具体的に示し、本市の承認を得ること。

4.3.1 業務の基礎情報

本市の業務時間は、原則として 8 時 30 分から 17 時 15 分までの公共通常業務と日曜窓口業務である。本業務にて調達するシステムの利用時間は、原則として業務時間と同じ時間帯とし、各業務の繁忙期等に応じて変更があるものとする。

また、本業務にて調達するシステム稼働時間は 7 時 30 分から 24 時 00 分までとする。システムの稼働上必要な連携処理及び更新作業等は、システム稼働時間を避けて実施するものとし、システム稼働時間に影響を及ぼさないよう計画的に対応を行うこと。

4.3.2 計画停止時間

メンテナンス等により予定されたシステムの計画停止時間の総計は、年間総稼働時間の 1% 以下であること。また、一回の停止時間については、本市の承認を得て決定すること。なお、稼働時間内に、職員もしくは市民の利用に何らかの影響のある機能等が計画的にかつ正常に使用できない場合を計画停止とみなし、稼働時間外における停止時間は、計画停止時間に含まない。

計画停止時は、障害対応計画書によりシステム停止予定時間を明らかにした上で本市の承認を得ること。

4.3.3 予定外停止時間

予定外のシステム停止時間の総計は、総稼働時間の 0.5% 以下であること。なお、稼働時間内に、職員もしくは市民の利用に何らかの影響のある機能等が予定されずにかつ正常に使用できない場合を予定外停止とみなし、復旧のために稼働時間内に影響を与えた部分を除き、稼働時間外における停止時間は、予定外停止時間に含まない。

システムが計画通りの性能を維持するための諸条件について明示し、あらかじめ必要な措置を取ること。また、性能の想定に際し前提となる端末性能、配置、使用方法、ネットワーク条件等について明示

すること。対応可能な最大端末数等についても明示すること。

システム構築時の検証により、あらかじめ計画通りの性能を発揮するか検証を行い、検証結果について本市の承認を得ること。運用管理期間内の使用ハードウェア容量・クラウド領域・必要性能について予測を行い、十分な容量及び性能をあらかじめ確保しておくこと。

ハードウェア、サーバ関連設備、クラウド領域、システム領域等、サービス仕様と業務仕様を満たすために必要なレベルまでは、事業者負担で必要な調達・作業・検査・メンテナンス等を行うこと。あらかじめサービスの利用量やリソースの使用量についての予測を行い、運営管理期間中における計画を立案しておくこと。

なお、ハードウェア等の資産を発注者は原則保有せず、また、サービス仕様等を満たすことができれば、ハードウェア等は新品である必要も最新である必要も無い。

4.3.4 RTO/RPO

障害・災害時のRTO（復旧目標時間）及びRPO（復旧時点）を、業務重要度に応じて整理すること。

業務重要度に応じ、復旧目標時間及び復旧時点を整理すること。

必要な可用性、耐障害性、拡張性、運用効率性を確保できる構成とする。

クラウド・SaaSの場合は仮想化方式に限定しない。

4.4 運用・サポート

4.4.1 サポート範囲・対象外

サポート対象は本調達対象システム、本調達端末類並びにネットワーク及び本業務に関する問い合わせとすること。

4.4.2 変更管理

設定変更、帳票変更、連携条件変更、運用手順変更等を行う場合は、変更内容、影響範囲、承認者、実施時期、費用負担を記録し、発注者の承認を得ること。

4.4.3 バッチ状況確認

業務主管課で行うバッチ処理に関して、進捗状況や詳細結果が一覧で確認できること。

実行情報、結果情報は保持すること。

4.5 監査・ログ管理・運用支援

認証ログ、操作ログ、管理者操作ログ、データ出力ログ、連携ログ、障害ログを取得し、保存期間、保管場所、閲覧権限、検索・提出方法を明示すること。

特定データの操作、保存、移動等、どのクライアントでどのような操作が行われたか検出できる仕組みを備えること。

外部記録装置の接続と処理内容を詳細に記録し、後日の調査を可能とすること。

出力データの暗号化やパスワード保護について、セキュリティポリシーやガイドライン等に沿った適切な処置が行えること。

基幹業務系ネットワーク、内部情報系ネットワーク、インターネット系ネットワークを跨って業務情報を交換する仕組みを備えること。

4.6 事業継続・BCP・終了時データ移管

4.6.1 事業継続性

事業の完了時、及び破綻時において、サービスの継続性を確保するための計画を策定し、最新の状態を維持すること。

本事業の完了時、及び事業者が破綻した場合、構成企業や製品提供元が破綻した場合等、事業やサービスの継続に支障を来す場合を想定し、具体的な対応方法を策定しておくこと。なお、対策に要する費用は原則本事業の範囲内であることに留意すること。

災害時におけるサービス継続を確保し、継続計画を策定・実施すること。実施内容は常に確認・検証が可能であること。

大規模災害によりシステムが損壊した場合、発生時から①1週間以内、②1ヶ月以内、③1ヶ月以降、に分類し、それぞれのフェーズにおけるサービスの提供方法を策定すること。少なくとも、①及び②のフェーズにおける事業継続計画の策定及び復旧対策の検討・準備については、本事業の範囲内とする。また、③においては、災害発生前と同等の業務レベルを維持できるサービスを提供するために必要な具体的な対策を示し、想定費用を積算すること。なお、想定を超える激甚災害その他の不可抗力により、インフラの再調達、大規模な復旧作業その他通常の事業継続対策の範囲を超える対応が必要となった場合は、本市と事業者が協議の上、その対応内容及び費用負担を決定するものとする。

4.6.2 リストア確認

定期的に復元確認を実施し、結果を報告すること。

4.6.3 契約終了時データ移管

契約終了時又は事業者変更時に、業務データ、設定情報、ログ、運用資料を一般的に利用可能な形式で提供すること。

4.6.4 データ削除・消去証明

移管完了後、事業者環境に残存するデータを復元困難な方法で削除し、削除結果を報告すること。

4.6.5 引継ぎ支援

次期システム構築の事業者へ引継ぎに必要な資料提供、質疑対応、移行支援を行うこと。