

岸和田市畜犬管理システム 更新業務委託仕様書

令和8年8月

岸和田市 市民健康部 健康推進課

1. 業務の概要.....	3
1. 1 業務の名称.....	3
1. 2 業務の目的.....	3
1. 3 基本的な考え方.....	3
1. 4 現行システム.....	3
2. 本業務の要件.....	3
2. 1 本業務の範囲.....	3
2. 2 期間.....	4
2. 3 納入場所.....	4
2. 4 納入成果物.....	5
3. システム要件.....	6
3. 1 新システム形態.....	6
3. 2 端末数及びユーザー数.....	7
3. 3 クライアント端末とプリンタ.....	7
3. 4 ライフサイクルコスト.....	8
3. 5 システム信頼性【クラウドサービスの場合】.....	8
3. 6 データセンター要件【クラウドサービスの場合】.....	8
3. 7 セキュリティ要件.....	9
4. ハードウェア要件【クラウドサービスの場合】.....	9
4. 1 導入機器の機能要件.....	9
5. 構築・移行業務要件.....	10
5. 1 プロジェクト管理.....	10
5. 2 WBS による進捗管理.....	10
5. 3 打合せ.....	11
5. 4 データ移行要件.....	11
5. 5 テスト要件.....	14
5. 6 研修要件.....	14
5. 7 業務移管要件.....	15
5. 8 検収方法.....	15
6. ソフトウェア要件.....	15
6. 1 ソフトウェアライセンス.....	15
6. 2 運用要件.....	15
6. 3 機能要件及び帳票要件.....	16
6. 4 代替運用.....	16
7. 保守運用支援業務要件.....	16
7. 1 基本要件.....	16
7. 2 システム変更時（バージョンアップ・法改正対応等）の対応.....	18

7. 3	障害対応要件.....	18
7. 4	情報セキュリティ管理要件.....	19
7. 5	システム監視・ネットワーク監視【クラウドサービスの場合】	20
7. 6	運用報告.....	20
7. 7	役割分担.....	20
7. 8	SLA.....	22
8.	留意事項.....	23
8. 1	機密保護・個人情報保護.....	23
8. 2	権利の帰属.....	23
8. 3	再委託の禁止.....	24
8. 4	契約不適合責任.....	24
8. 5	その他.....	24

1. 業務の概要

1. 1 業務の名称

岸和田市畜犬管理システム更新業務委託

1. 2 業務の目的

岸和田市市民健康部健康推進課において、本稼働している畜犬管理システムが令和9年3月31日にサポートが終了するため、令和8年度中に新規システムの導入・構築を行い、現行システムからのデータ移行も行う。なお、令和9年度に本業務を岸和田市市民健康部健康推進課から岸和田市環境農林水産部環境保全課へ業務移管するため、円滑な移管ができるように留意すること。

1. 3 基本的な考え方

現行システムで保有している登録原簿、注射履歴、変更履歴、マスタ情報等を移行し、新システムを構築する。本業務で構築する新システムは、市職員の経験年数や個別のノウハウに依存せず、標準的な業務フローにおいて確実に構築・移行・運用が行えることを目標とする。

(1) 他自治体において、導入実績があるパッケージシステムを前提とする。

(2) サーバを構築せずクライアント端末のみでシステムを運用する形態（以下「オンプレミス」という。）、外部のデータセンターでシステムを運用する形態（以下「クラウドサービス（LGWAN-ASP）」という。）、いずれも可能とする。ただし、オンプレミスの場合、クライアント端末に畜犬管理システムソフトウェア及びデータベースソフトウェア（SQL Server・PostgreSQL等）をインストールし、データベースファイルを本市既設のファイルサーバに保存し、システム運用を行う。

(3) 技術、経験等が十分な構築体制が確保され、新システム稼働後においても定期的な機能改善を含めたバージョンアップ、法改正対応等のサポートがあり、障害発生時には速やかに対応できる保守運用支援体制を確保できること。

(4) クラウドサービスにおいて、データセンターは、大規模災害が発生した場合においても事業継続性が確保され、運用面では障害発生時にサービスが停止することのないよう高信頼性が確保できること。

1. 4 現行システム

現行システムは、アトラス情報サービス株式会社の「畜犬管理システム」を使用している。また、住民基本台帳システム・宛名管理システムについては、株式会社日立システムズの「ADWORLD（住民記録システム標準仕様書第5.0版準拠 共通機能標準仕様書2.3版準拠）」を使用しており、「畜犬管理システム」に住基・宛名情報を連携している。

2. 本業務の要件

2. 1 本業務の範囲

本調達の範囲は、下記のとおり、構築・移行等の更新業務一式に加えて、システム利用に係るライセンスや保守運用支援業務を含むシステム利用契約についても、別途契約する。なお、現在使用して

いるサーバ、無停電電源装置（以下、「UPS」という。）、サーバラック等の撤去処分については、本調達の範囲外とする。

（１）構築・移行業務

「５．構築・移行業務要件」を満たした構築・移行業務を行う。

（２）システム利用業務

「６．ソフトウェア要件」及び「７．保守運用支援業務要件」を満たした業務を行う。

２．２ 期間

（１）構築・移行業務

狂犬病案内文書の送付や岸和田市環境農林水産部環境保全課へ業務移管を行うため、契約締結日から令和９年１月31日までに、構築・移行業務を完了させ、令和９年２月１日から新システムをテスト稼働させること。なお、前倒しによるスケジュールについても可とする。また、令和９年２月１日から令和９年３月31日までの間はテスト稼働期間とし、テスト稼働期間に係るシステム利用料は構築・移行業務費用に含めること。テスト稼働期間についても、本番稼働期間と同様の運用を行うものとする。

（２）システム利用業務

令和９年４月１日から令和14年３月31日までを本番稼働期間とし、システム利用に係るライセンスを含めた保守運用支援業務を行うこと。

本業務の全体スケジュールを「表１ 導入スケジュール案」に示す。詳細なスケジュールについては、契約後別途協議する。また、職員負担の最小化及び業務繁忙期を考慮し、安全に業務切替えが可能なスケジュールを策定すること。

表１ 導入スケジュール案

項目	令和8年度								令和9年度		・・・	令和13年度	
	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	・・・	2月	3月
事業者決定	→												
構築・移行業務契約		→						→					
要件定義／設計／開発		→			→								
テスト／移行検証		→			→								
データ移行				→		→							
検証／受入れテスト					→	→							
操作研修						→							
新システムテスト稼働							→	→					
新システム本番稼働									→	→	→	→	→
システム利用契約									→	→	→	→	→

2. 3 納入場所

令和8年度までの納入場所は岸和田市市民健康部健康推進課とする。

岸和田市市民健康部健康推進課

〒596-0045 大阪府岸和田市別所町3丁目12番1号 岸和田市立保健センター内

岸和田市市民健康部健康推進課及び別途定める場所

令和9年度以降の納入場所は岸和田市環境農林水産部環境保全課とする。

岸和田市環境農林水産部環境保全課

〒596-0825 大阪府岸和田市土生町2丁目4番30号 岸和田市環境事務所

岸和田市環境農林水産部環境保全課及び別途定める場所

2. 4 納入成果物

成果物として、以下のものを納入すること。

(1) ソフトウェア一式（ミドルウェア・ソフトウェアライセンス等）

(2) 完成図書等

「表2 完成図書等一覧」に想定している完成図書例を示す。提出する完成図書等については、本市と受注者の協議により決定する。

表2 完成図書等一覧

開発（構築・移行）フェーズ	
1 プロジェクト管理	
1-1	スケジュール・WBS
1-2	作業報告書
1-3	打合せ議事録
1-4	検討課題台帳
2 システム設計	
2-1	要件定義書
2-2	システム構成図・ネットワーク構成図
2-3	ソフトウェア一覧・ソフトウェア構成・ソフトウェア仕様
2-4	移行計画書・移行報告書
2-5	テスト結果報告書
2-6	システム設計書（外部設計・内部設計）
2-7	研修テキスト
3 運用設計	
3-1	運用設計書
3-2	セキュリティ設計書
3-3	バックアップ運用設計書

保守・運用フェーズ	
4 保守運用管理	
4-1	業務全体計画書
4-2	運用保守報告書
4-3	ヘルプデスク対応記録
4-4	障害対応報告書
4-5	運用・操作マニュアル
4-6	障害時対応マニュアル
4-7	保守体制図

(4) 完成図書等の提出

- ①電子媒体（DVD-R等）又は電子ファイルにより提出し、電子ファイルについては、メール添付でも可とする。
- ②保存する形式は、原則、Microsoft Word・Excel・PowerPoint・PDF形式のいずれかとする。
- ③電子媒体については2式用意すること。

(5) ドキュメント管理

ドキュメント類を更新した際には、当該ドキュメントを随時本市に納入すること。

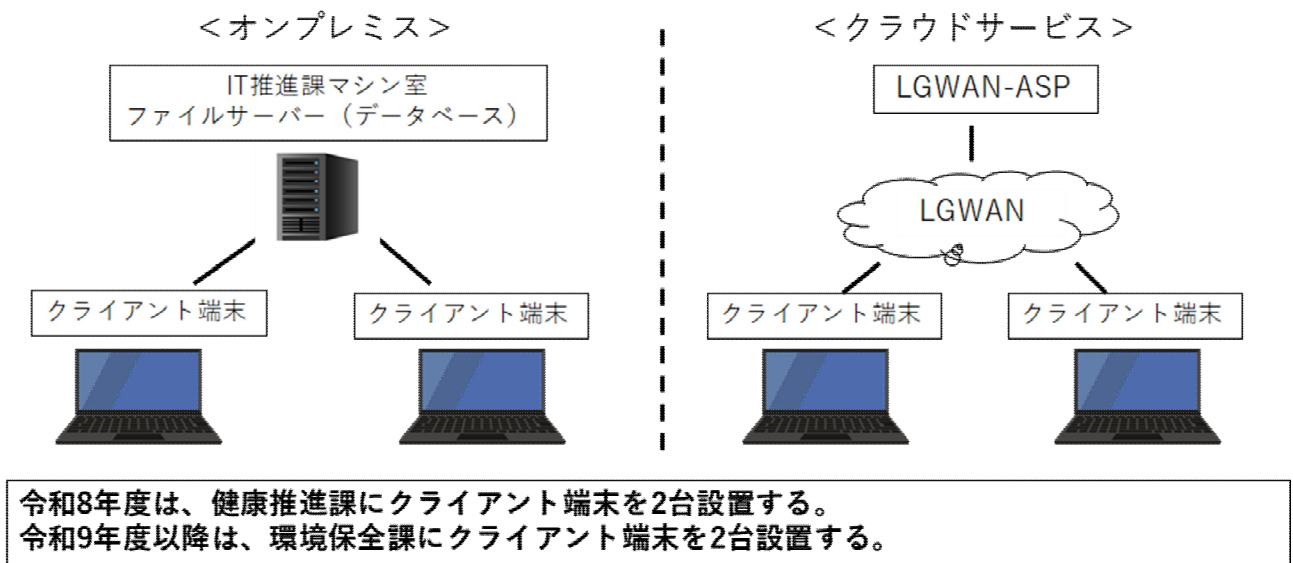
3. システム要件

3. 1 新システム形態

現行の畜犬管理システムは、全てオンプレミスで設置運用している。前述のとおり新システムは、「オンプレミス」、「クラウドサービス」、いずれのシステム形態でも可能である。想定される新システム構成図を図1に示す。

図1 想定される新システム構成図

想定される新システム構成図



住所 IT推進課：岸和田市岸城町7番1号 岸和田市役所別館4階
 環境保全課：岸和田市土生町2丁目4番30号（岸和田市環境事務所）
 健康推進課：岸和田市別所町3丁目12番1号（岸和田市立保健センター）

3. 2 端末数及びユーザー数

新システムは、クライアント端末及びユーザー（職員）数が2人程度利用することを前提として、リソース及び性能を設計すること。また、クライアント端末及びユーザー（職員）が増加（最大10人程度を想定）しても管理、運用できる十分なリソース及び性能を有すること。

3. 3 クライアント端末とプリンタ

主な既設のクライアント端末は、「表3 クライアント端末のスペック及びソフトウェア構成」に示すスペック及びソフトウェア構成である。新システムは、以下のスペック及びソフトウェア構成で問題なく動作すること。なお、クライアント端末とレーザープリンタについては、本市で既設の機器を使用するため、本調達の範囲外とする。クライアント端末とレーザープリンタの設置場所については、令和8年度は、岸和田市市民健康部健康推進課とする。令和9年度以降は、岸和田市環境農林水産部環境保全課とする。

表3 クライアント端末のスペック及びソフトウェア構成

OS	Microsoft Windows11 Pro 64bit
CPU	Intel Core i3-1125G4 @2.00GHz 相当
メモリ	8GB
Office ソフト	Microsoft Office 2016 32bit 版
PDF ソフト	Adobe Reader DC
ウイルス対策ソフト	TREND MICRO Apex One
ブラウザ	Microsoft Edge

資産管理ソフト	SKYSEA Client View
認証ソフト	Smart On ID

主な既設のレーザープリンタは、「表4 プリンタ仕様」に示すとおりである。新システムは、以下のプリンタ仕様で問題なく動作すること。

表4 プリンタ仕様

メーカー	RICOH
機種	P 6510M
解像度	1200dpi×1200dpi、600dpi×600dpi
用紙サイズ	A3、B4、A4、B5、A5、B6、A6
CPU	CPU Intel Atomプロセッサ Apollo Lake 1.3GHz 2コア
メモリ	2GB

3. 4 ライフサイクルコスト

- (1) 新システムは、本番稼働後5年間稼働する想定でライフサイクルコストを考慮すること。
- (2) 構築から本番稼働までに必要なインシタルコストと本番稼働以降システム廃止までに必要なランニングコスト、システム撤去に必要なコストを総合的に考慮し、ライフサイクルコストを安くするシステム設計・構成とすること。
- (3) 適用する機器は、構築時において製造、販売が継続中であること。
- (4) 故障時の部品及び代替機器の供給は、少なくとも令和14年3月31日まで受けられること。
- (5) 保守費用には、定期交換部品も含めて保守にかかる部品代、その他一時費用を含めること。

3. 5 システム信頼性【クラウドサービスの場合】

- (1) サーバ、ストレージ等の機器は、UPSによる停電対策、電圧低下等の電源障害対策を行うこと。
- (2) サーバ、ストレージ等の記憶媒体は、RAID構成（RAID 1以上を想定）を有すること。
- (3) 障害が発生した際の被害を最小限に抑えるよう設計、又は障害時は機能を縮小し処理を継続するよう設計すること。

3. 6 データセンター要件【クラウドサービスの場合】

- (1) 新システム環境を構築するデータセンターは、日本国内に存在すること。
- (2) データセンターについては、日本データセンター協会（JDCC）によるティア3相当であること。
- (3) ISMS又はISO27001（情報セキュリティマネジメントシステム）認証又はISO27017（クラウドサービスセキュリティ）認証を有した高品質なデータセンターであること。
- (4) 国内法の適用下にあること。
- (5) 最低限、月曜日～金曜日の8時～20時で稼働すること。ただし、4月に限り、土曜日及び日

曜日も8時～20時で稼働すること。

3. 7 セキュリティ要件

- (1) ユーザー（個人）ログインには、ID とパスワードでの認証を必要とすること。パスワードはユーザーで変更できること。
- (2) 【クラウドサービスの場合】情報の盗聴・不正コピー・破壊等への対策及びDoS・DDoS・スパムメールの不正中継アクセス等、他のネットワークへの攻撃の踏み台とされないための対策を講じること。
- (3) 【クラウドサービスの場合】導入するサーバ等において、ウイルス対策を講じ、ウイルス定義の自動更新が可能であること。
- (4) 【クラウドサービスの場合】サーバ・サービスの稼働監視・障害監視等を行い、障害検知時に即時対応できる体制であること。
- (5) 【クラウドサービスの場合】データセンター入室者に対する入室制限及びデータ持ち出し防止対策を講じていること。

4. ハードウェア要件【クラウドサービスの場合】

4. 1 導入機器の機能要件

本調達で想定されるハードウェア構成を、下記の「表5 想定機器及び想定仕様一覧」に示す。下記に示すハードウェア構成は、本市の想定であるが、本業務の特性から勘案し、別途必要なもの、代替可能なもの等を選別して、本調達に含めること。

表5 想定機器及び想定仕様一覧

分類	導入機器	説明	数量
クラウド	本番環境サーバ	実運用を行うサーバ。 CPU：2コア以上 メモリ：4GB以上 HDD又はSSD：100GB以上 OS:Windows Server 2025 又は LINUX	1
クラウド	FW、ルータ等	システムを防御するため通信回線との境界にファイアウォール、ルータ等必要な機器を設けること。	適宜
クラウド	UPS	停電発生時等に各サーバを安全にシャットダウンできる時間を確保するバッテリー容量であること。 ※データセンターで電源冗長対策がある場合は不要	1

4. 2 ネットワーク要件【クラウドサービスの場合】

- (1) クライアント端末とデータセンター間の通信回線は、インターネットを介さない閉域網の通信サービスであること。
- (2) クライアント端末とデータセンター間の通信において暗号化を施すこと。

(3) 暗号化方式については、TLS1.2又はTLS1.3とすること。

5. 構築・移行業務要件

5. 1 プロジェクト管理

以下の事項に基づき、業務全体及び各システムにおける計画・進捗管理・課題管理・リスク管理等のプロジェクト管理を適切に行うこと。

- (1) プロジェクトマネージャー（プロジェクト責任者）を置くこと。
- (2) プロジェクトマネージャーは、自治体へ同等程度システム構築経験を有する等、十分なスキル、経験及びノウハウを有する者を選任すること。
- (3) 計画通りに業務を遂行するために、適切な人員配置を行うこと。
- (4) 本市と協議し、本業務における課題・リスクを洗い出し、課題管理表を作成したうえで解決まで管理すること。

5. 2 WBSによる進捗管理

- (1) 工程及び工数を明確にするため「構築・移行業務」におけるWBS（Work Breakdown Structure）を作成し、本市と受注者の役割分担、プロジェクト計画及び進捗管理を行うこと。
- (2) 概ね契約締結後14日以内にWBSを作成し、本市の承認を得ること。ただし、構築・移行業務スケジュール決定後、本市と受注者の協議により、日程については変更することもある。
- (3) 「表6 構築・移行業務WBS」に想定しているWBS例を示す。WBSの項目内容及び詳細については、本市と受注者の協議により決定する。

表6 構築・移行業務 WBS

【凡例】○：主担当 △：監督又は支援

項番	項目		本市	受注者
1	プロジェクト管理			
	1-1	WBS 作成	△	○
	1-2	進捗管理	△	○
	1-3	課題・リスク管理	△	○
	1-4	打合せ	△	○
	1-5	議事録作成	△	○
2	設計			
	2-1	要件定義	△	○
	2-2	基本設計		○
	2-3	詳細設計		○
	2-4	ネットワーク設計	△	○
	2-5	運用設計	△	○
	2-6	セキュリティ設計	△	○

3	開発			
	3-1	開発		○
	3-2	カスタマイズ		○
	3-3	連携インターフェース開発		○
	3-4	内部テスト		○
4	構築・移行			
	4-1	環境構築		○
	4-2	パッケージ適用		○
	4-3	テスト環境構築		○
	4-4	データ移行計画作成	△	○
	4-5	データ移行リハーサル	△	○
	4-6	データ移行	△	○
	4-7	システム本番移行計画作成	△	○
	4-8	システム本番移行リハーサル	△	○
	4-9	システム本番移行・動作確認	△	○
5	テスト			
	5-1	テスト計画作成	△	○
	5-2	システム稼働	△	○
	5-3	バックアップ・回復テスト	△	○
	5-4	テスト結果判定	○	△
6	研修			
	6-1	操作マニュアル・研修資料作成	△	○
	6-2	システム研修実施	△	○
7	検収			
	7-1	検収	○	△

5. 3 打合せ

- (1) 本業務のプロジェクト進捗報告・課題・リスク報告等のために、プロジェクト管理者及び業務の担当者、本市担当者をメンバーとする打合せを実施すること。
- (2) 本番運用開始までは、少なくとも1ヶ月に1回以上、定期的に打合せを実施すること。ただし、本市が必要でないと判断した場合は、この限りではない。
- (3) 打合せ実施後に、1週間以内に議事録を作成し、本市の承認を得ること。
- (4) 打合せの実施場所及び方法は、事前に本市と協議することとする。

5. 4 データ移行要件

- (1) 現行システムからのデータ移行作業は、本市及び既存システムの運用業者と協議のうえ、受

注者が責任をもって行うこと。なお、現行システム及び新システムの並行稼働期間はないこととする。

- (2) 新システムへの移行を円滑に行うことを目的として、移行計画書を作成し、移行対象データの決定及び移行方法・データ変換仕様・移行スケジュールを本市に提出し承認を得ること。
- (3) データ移行手順、作業時間、トラブル時の回復手順等を確認するために移行リハーサルを実施すること。
- (4) 【オンプレミスの場合】データ移行作業場所は、本市が承認した場所とする。
- (5) 【クラウドサービスの場合】データセンターで移行作業を行う場合は、セキュリティを確保したネットワークを利用すること。
- (6) データ移行作業にあたり、データを一時保管する場合は、入退室管理が可能な保管室又は施設可能な保管庫等で適正に管理すること。
- (7) 現行システムの飼い犬情報・狂犬病予防注射済票情報・統計情報の全てのデータを移行すること。データ移行を想定している件数を「表7 畜犬管理システムデータ移行一覧」に示す。ただし、表中の統計情報について、新システムにて同様の統計情報を作成でき、現行システムの件数と同じ統計情報を作成できる場合は、データ移行不要とする。
- (8) 必要に応じてデータの補正を行うこと。
- (9) データ移行後にデータ整合性のチェック（レコード件数一致・キー整合等）を行うこと。
- (10) 移行データはCSV形式で提供する。移行データのサンプルデータは、別紙1 畜犬管理システム移行データレイアウトを参照。

表7 畜犬管理システムデータ移行一覧

情報名	データ内容	データ項目	データ件数 (概算)
飼い犬情報	現在の飼い犬頭数	<犬情報>	約 11,000 件
	消除された飼い犬頭数	個人番号・犬登録日・犬鑑札番号（登録番号）・犬名前・犬所在地郵便番号・犬所在地住所1・犬所在地住所2・犬所在地住所3・住所出力優先フラグ・カスタマーバーコード・校区コード・犬性別区分・犬生年月日・犬種コード・犬毛色コード・犬特徴・異動区分・異動日・鑑札交付日・前鑑札番号・鑑札発行区分・鑑札再交付日・備考	約 19,000 件

		<届出情報> 届出日・申請届出区分・届出事項・転入元・転入届出日・転入前鑑札番号・転出先・転出確認日	
狂犬病予防注射済票情報	現在の飼い犬頭数のうち、登録されている狂犬病予防注射済票件数	注射実施日・予防注射実施分類コード・注射済票番号・注射済票交付日・予防接種実施機関コード・請求	約 51,000 件
	消除された飼い犬頭数のうち、登録されている狂犬病予防注射済票件数	年月日・前注射済票番号・注射済票再交付日・備考	約 102,000 件
マスタ情報	性別区分マスタ	オス・メス・去勢・避妊	4 件
	犬種マスタ	環境省：「犬と猫のマイクロチップ情報登録サイト」で公開している「犬猫の品種リスト(最新版)」	174 件
	毛色マスタ	環境省：「犬と猫のマイクロチップ情報登録サイト」で公開している「犬猫の毛色リスト(最新版)」	81 件
	異動事由マスタ	削除・死亡・転出(管外)・転入(管外)・所有者変更(譲受)・所有者変更(譲渡)・管外譲渡・犬の名前変更・職権消除・送付除外	10 件
	犬鑑札発行区分マスタ	無料交付・転入紛失再発行・市内紛失再発行	3 件
	申請届け出区分マスタ	登録・変更・死亡・転出(管外)・管外譲渡・所有者変更(譲受)・所有者変更(譲渡)・転入(管外)・犬の名前の変更・管外より譲受・職権消除	11 件
	予防接種実施分類マスタ	集団・個別	2 件
	校区マスタ	中央・城内・浜・朝陽・東	24 件

		光・旭・太田・天神山・修 齊・東葛城・春木・大芝・ 大宮・城北・新条・八木北・ 八木・八木南・光明・常盤・ 山直北・城東・山直南・山 滝	
	医療機関マスタ	機関番号・名称・郵便番 号・住所・電話番号・FAX 番号	33 件
統計情報	登録・狂犬病予防注射済票交付 数報告書		過去 5 年間 程度

5. 5 テスト要件

- (1) テストは、受注者が主体となって実施すること。
- (2) テスト項目の例を「表 8 テスト項目と内容」に示す。下記に示すテスト項目は、本市の想定であるが、本業務の特性から勘案し、別途必要なテスト項目は、本市の承認を得て実施すること。
- (3) 本番稼働前に実施する本市による受入テストは、事前に移行した本番データを使用し本番環境にて確認できること。
- (4) 各種テストの結果については、本市に報告し、承認を得ること。

表 8 テスト項目と内容 (例)

テスト項目	テスト内容
機能テスト	要求されている各種機能が実現されているかどうかを確認する。
性能テスト	CPU 負荷・メモリ・DB 等が所定の性能（処理能力）を満たしていることを確認する。
バックアップテスト	設定どおりバックアップが実行されているか確認する。
障害回復テスト	障害発生及び障害回復のシミュレーションを行う。 ※クラウドサービスの場合で、障害回復テストの実施が困難な場合、障害回復マニュアルを整備すること。
ソフトウェアテスト	各ソフトウェアの機能が正常に動作するか確認する。
受入テスト	システム全体の動作確認・データ移行が完了しているかの確認を行う。

5. 6 研修要件

- (1) システム管理者及びユーザー（岸和田市市民健康部健康推進課職員及び岸和田市環境農林水産部環境保全課職員）を対象として、システム運用方法・システム操作方法・事務フロー等に関する研修を実施すること。

- (2) 研修に必要となるテキスト等の資料を作成すること。
- (3) ユーザーが自習できるようデモ環境を用意すること。

5. 7 業務移管要件

(1) 業務移管要件

令和9年4月1日から岸和田市市民健康部健康推進課から岸和田市環境農林水産部環境保全課へ業務移管するにあたり、想定される下記作業を行うこと。

- ①令和9年2月1日から岸和田市市民健康部健康推進課で畜犬管理システムが利用できるようにクライアント端末の設定・インストール等を行うこと。岸和田市環境農林水産部環境保全課のクライアント端末への設定・インストール作業の詳細な日時は、別途協議する。
- ②岸和田市市民健康部健康推進課及び岸和田市環境農林水産部環境保全課のプリンタから出力される帳票が正しく印刷できるように印字位置の調整等を行うこと。出力された帳票の確認は、本市が実施する。
- ③令和9年4月1日以降に、岸和田市市民健康部健康推進課にインストールされた畜犬管理システムをアンインストールすること。詳細な日時は、別途協議する。

(2) その他

その他作業が必要な場合は、岸和田市市民健康部健康推進課と受注者が適宜協議すること。

5. 8 検収方法

検収は、構築・移行・テスト・研修等全ての業務が完了したのち、完了報告書を岸和田市市民健康部健康推進課に提出し、本市が確認したうえで行う。

6. ソフトウェア要件

6. 1 ソフトウェアライセンス

- (1) 本調達には、パッケージソフトウェア・ミドルウェア等を必要数、契約期間中の使用権を含めること。
- (2) パッケージソフトウェア・ミドルウェア等に対するサポート対応・不具合対応・パッチ対応・バージョンアップ対応等に関して、契約期間中の対応を保証すること。
- (3) その他本業務を遂行するうえで必要となるライセンスを用意すること。

6. 2 運用要件

(1) 稼働時間

- ①システム稼働の時間帯は、月曜日～金曜日の8時～20時とし、4月に限り、土曜日及び日曜日も8時～20時で稼働すること。ただし、保守作業等による計画停止は、事前に本市の承認を得た上で実施すること。
- ②【クラウドサービスの場合】日次、週次等でサーバの再起動が必要な場合は、本市の承認を得た上でスケジュール管理すること。

(2) 稼働率

システム稼働率は99%以上とすること。詳細は、「7.8 SLA」に示す。

(3) バックアップ

- ①保守作業等によるシステム変更や構成変更時には、作業前にシステムバックアップを取得し、作業後にもシステムバックアップを取得すること。
- ②保守作業においてバックアップに使用した媒体を廃棄する場合は、データ消去作業を実施すること。データ消去作業は、「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」に従い、物理破壊やデータ消去を行うこと。
- ③【オンプレミスの場合】バックアップは本市のファイルサーバに保存すること。
- ④バックアップは、最適なスケジュールにて実施し、障害発生時には、前回バックアップ時点の状態に復元できること。最低5世代を保持できること。
- ⑤バックアップ実施時間帯は、夜間（22時00分～6時00分）に設定すること。ただし、システム稼働、クライアントPCに影響がない場合は、日中でも可能とする。
- ⑥DBバックアップ等の日次で更新されるデータのバックアップは、日次で取得する等最適な頻度でバックアップを取得すること。
- ⑦システム障害等によりデータの消失等が発生した場合は、リカバリ作業を行うこと。リカバリ作業の実施後、システムの状態が正常であることを確認すること。
- ⑧【クラウドサービスの場合】バックアップ対象となるデータを識別して管理台帳を作成し対象ごとに管理方法を定め、バックアップ運用計画書及びバックアップ運用マニュアルを規定し、運用すること。

6. 3 機能要件及び帳票要件

新システムで必要となる機能要件及び帳票要件は、別紙2（機能要件）及び別紙3（帳票要件）とする。また、機能要件・帳票要件の必須項目は、必ず実装するものとし、必須項目以外の項目についても、実装するように努めること。

6. 4 代替運用

機能要件・帳票要件の必須項目であるが、パッケージ標準機能で要件を満たすことができない機能については、パッケージの設定値変更機能等やExcelマクロやAccessツールを利用する代替運用を設計する。代替運用が困難な機能等については、カスタマイズ対応とする。これらのツールも含めたカスタマイズ費用については、本調達に含めること。

7. 保守運用支援業務要件

7. 1 基本要件

本仕様書の要件を満たす品質・性能等を維持するために必要なシステム及びサービスを継続して提供するために、保守運用支援業務を行い、正常な稼働を保証すること。

(1) 体制

①受注者は、保守運用支援業務体制を構築し、要員に対して必要な教育・訓練等を実施すること。

②適正数の保守要員を配備すること。

③保守運用支援業務を統括する責任者・要員・ヘルプデスク連絡先・障害発生時連絡先等を明記した「保守体制図（様式は自由）」を作成し、本市へ提出すること。

（２）保守対象

①納入したミドルウェア・ソフトウェアは全て保守対象とする。

②納入したミドルウェア・ソフトウェアの保守については、ミドルウェア・ソフトウェアに対する不具合対応・パッチ対応・バージョンアップ対応等に関して、契約期間中の対応を保証すること。

（３）計画停止

①保守作業に伴うシステムの計画停止は、事前に本市の承認を得た上で実施すること。

②業務に影響があるシステムの計画停止は、基本的に本市の業務時間外とすること。

本市業務時間 月曜日～金曜日 ９時00分～17時30分（法定休日、年末年始は除く。）

※法定休日とは「国民の祝日に関する法律（昭和23 年法律第 178 号）」に定める休日をいい、年末年始とは12月29日～１月３日をいう。

（４）構成・リソース管理

①ハードウェア・ソフトウェア・ネットワーク等の物理的な構成や機能的な仕様の維持管理を行い、管理台帳を整備すること。

②ネットワーク機器等の設定情報等のバックアップを行うこと。設定変更があった場合は都度バックアップを取得すること。

③【オンプレミスの場合】半年に１回程度訪問のうえ、リソース不足・パフォーマンス低下等がないか調査すること。

④レスポンスの低下・バックアップ処理時間等の各種パフォーマンス低下の場合は、CPU・メモリ・ハードディスク等のシステム資源の利用状況を調査し、性能を改善するための対策の実施を行うこと。

（５）ヘルプデスク体制・運営

①担当 SE の対応又はヘルプデスク機能を設置し、本市からの問い合わせ対応及び技術コンサルテーション等のサポートをすること。

②統括する責任者を設け適正に対応すること。

③問い合わせに対応する担当 SE 又はヘルプデスク要員を確保すること。

④受付時間は、最低限、月曜日～金曜日の 9 時 00 分～17 時 30 分（法定休日、年末年始は除く。）を含めること。

⑤受付時間外であっても、メールによる問い合わせを受け付けること。

⑥品質向上のため、問い合わせ内容・回答・結果を整理した管理台帳を作成しマニュアル化すること。

- ⑦システム稼働直後は、大量の問い合わせが発生することが予想されるため、業務が安定するまで問い合わせに即応できるよう、本市保健センター又は本市環境事務所に担当 SE を配置すること。配置する担当 SE の配置人数及び期間については、事前に本市と協議し承認を得ること。ただし、現地への配置が行えない場合、担当 SE 又はヘルプデスク要員に原則 10 分以内に電話が繋がること。
- ⑧担当 SE 又はヘルプデスク要員は、システム障害発生時に一次切り分けを行い対応すること。また、一次切り分けの結果に基づき、必要に応じてエスカレーションを行うとともに、障害の回復を支援すること。

(6) 予防保守・定期点検

- ①障害の発生に備え、システムバックアップ・DB バックアップの採取等を行うこと。
- ②障害発生時に速やかに回復できるよう、回復手順を網羅的に整備し、保守体制・連絡網を確立すること。
- ③主要な保守部品を常備すること。
- ④その他、故障・障害発生を予防するために必要な保守作業を行うこと。

7. 2 システム変更時（バージョンアップ・法改正対応等）の対応

(1) 基本的な考え方

- ①ソフトウェアについては、必要に応じ、バージョンアップを行うこと。バージョンアップ適用の判断に必要な調査・評価を行い、本市と協議を行うこと。協議の結果、必要と判断した場合は、ソフトウェア等のバージョンアップを実施すること。なお、法改正対応によるバージョンアップ・システム改修等に係る費用は、原則発生しないものとする。大規模な制度改正への対応等、追加費用が必要となる場合は、事前に本市に通知し協議の上決定とする。
- ②新システムのリリースまでに施行され、対応が必要となる法改正対応については、全て対応した状態でリリースし、その費用については、本調達に含めること。

(2) システム変更時（バージョンアップ・法改正対応等）の対応

- ①事前に作業スケジュールを作成し、本市の承認を得ること。
- ②システム変更を行う場合は、不具合等がないか十分に確認したうえで、本番環境に適用すること。
- ③新旧資産の構成管理を的確に行い、デグレードの発生を防ぐこと。
- ④正常に動作していた部分に問題が起きないことを確認するためデグレードテストを実施すること。
- ⑤運用に変更が生じるものについては、改版マニュアルを提供すること。
- ⑥作業開始前と作業完了後に変更部分となるアプリケーション等のバックアップを取得すること。
- ⑦作業が完了すれば、作業完了報告書を本市に提出すること。

7. 3 障害対応要件

(1) 障害対応

- ①【オンプレミスの場合】本市から障害が発生した旨の連絡を受けた後、速やかに保守要員が現場に訪問したうえで、原因究明・障害回復・修理作業を行う。また、保守要員が現場に訪問する日時を、事前に本市に連絡すること。
- ②【オンプレミスの場合】保守要員は、現場に訪問する際には身分証を携帯すること。また、見えやすい位置に着用すること。
- ③【オンプレミスの場合】庁舎外からのリモート保守は認めない。
- ④【クラウドサービスの場合】システム監視情報から障害を検知し、障害発見後、速やかに障害発生個所を特定するとともに、その原因究明を開始すること。
- ⑤【クラウドサービスの場合】障害発見後、直ちに本市に報告すること。
- ⑥【クラウドサービスの場合】障害発生時の回復手順に従い、回復作業を行うこと。
- ⑦作業後、正常動作を確認した上で、本市に報告すること。
- ⑧記憶媒体を交換した場合は、データ消去作業を実施すること。データ消去作業は、「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」に従い、物理破壊やデータ消去を行うこと。

(2) 障害受付（オペレータ受付）時間

- ①ソフトウェア・システム障害受付時間は、最低限、月曜日～金曜日の9時～17時30分（法定休日、年末年始は除く。）を含めること。
- ②必ずオペレーターに電話が繋がること。
- ③受付時間外であっても、メールによる障害発生連絡を受け付けること。

(3) 保守作業対応時間

- ①ソフトウェア・システム障害対応ともに、最低限、月曜日～金曜日の9時00分～17時30分（法定休日、年末年始は除く。）を含めること。
- ②システムの停止をとまなう保守作業の場合は、基本的に本市の業務時間外とすること。
本市業務時間 月曜日～金曜日 9時00分～17時30分（法定休日、年末年始は除く。）

(4) 障害事後対策

- ①収集した障害情報を基に原因を分析し、同様の障害が発生しないよう是正処置及び予防措置を講じること。
- ②根本解決まで時間を要する場合でも業務への影響を最小限にすべく暫定対策を講じること。

7. 4 情報セキュリティ管理要件

- (1) 岸和田市情報セキュリティポリシーに基づき、本業務のセキュリティ管理を行うこと。
- (2) 個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び不正アクセス行為の禁止等に関する法律（平成11年法律第128号）ほか情報セキュリティ関連法制度を遵守すること。
- (3) システム稼働後において、OS等に重大な脆弱性が発見された場合は、本市と協議のうえセキュリティパッチを適用すること。
- (4) インシデント対応【クラウドサービスの場合】

セキュリティインシデント発生時は、別途本市と協議のうえ策定するルールに基づき報告するとともに、速やかに原因分析及び影響範囲の特定を行うこと。

7. 5 システム監視・ネットワーク監視【クラウドサービスの場合】

- (1) 業務システムの停止及び本市とデータセンター間ネットワークの障害は、本市の業務に多大な影響を及ぼすため、障害の可能性の早期発見に努めること。
- (2) 障害発生時に可能な限り即時対応することを目的として、常にシステムの稼働状態及びネットワーク機器の稼働状態を監視すること。
- (3) システム監視及びネットワーク監視に必要な実施体制を整備すること。受注者が業務システム内のリソース負荷状況や処理実行状況を参照でき、異常又は異常の兆候が発生する恐れが生じた場合は、直ちに本市に報告すること。
- (4) セキュリティが確保されていることを確認するため、業務システム等のセキュリティ監視を常時実施し、異常又は異常な事態が発生する恐れが生じた場合は、直ちに本市に報告すること。

7. 6 運用報告

受注者は、システム運用における運用状況等を確認し、本市と円滑にコミュニケーションをとり、互いに協力・協調しつつ、共通の問題意識をもって課題に対応し、高いレベルでシステム運用を実現できるよう以下の会議及び報告を行うこと。

(1) 課題管理

課題管理台帳を作成し、解決するまで課題を管理し、報告すること。

(2) 障害等報告

①障害発生時及びセキュリティインシデント発生時には、システム対応状況の確認と今後の再発防止策等の検討を目的とし、原則、障害回復後（又は原因究明後）速やかに本市に障害等報告書を提出すること。

②本市が別途、報告会の開催が必要であると判断した場合には、障害等報告会を開催すること。

(3) 臨時報告会・会議

①システム運用上の重大な不具合や脆弱性が発見された場合や、システム運用に大きな影響を及ぼす仕様変更等を行う場合は、臨時報告会を開催すること。

②本市が別途、臨時会議の開催が必要であると判断した場合には、臨時会議を開催すること。

7. 7 役割分担

保守運用支援業務について、本市が想定する役割分担を「表9 保守運用支援業務の役割分担一覧」に示す。役割分担の詳細については、本市と受注者の協議により決定する。

表9 保守運用支援業務の役割分担一覧

【凡例】○：主担当 △：監督又は支援

項番	項目	本市	受注者
----	----	----	-----

1	システム運用			
	1-1	保守運用支援体制構築		○
	1-2	月次処理・年次処理	○	△
	1-3	機構改革・人事異動	○	△
2	構成・リソース管理			
	2-1	構成・リソース管理		○
	2-2	性能改善計画	△	○
	2-3	対策実施		○
3	運用マニュアル			
	3-1	運用マニュアル・障害時対応マニュアル作成・改訂	△	○
4	定期点検			
	4-1	定期点検		○
5	法改正対応・バージョンアップ			
	5-1	作業体制図・作業スケジュール作成	△	○
	5-2	事前テスト		○
	5-3	テスト結果エビデンス提出	△	○
	5-4	デグレードテスト		○
	5-5	作業前・作業後バックアップ		○
	5-6	法改正対応・バージョンアップ実施		○
6	バックアップ運用			
	6-1	バックアップ運用		○
	6-2	リカバリ作業		○
	6-3	【クラウドサービスの場合】バックアップ運用計画書・バックアップ運用マニュアル・管理台帳作成		○
7	ヘルプデスク			
	7-1	ヘルプデスク体制構築・運営		○
	7-2	問い合わせ対応		○
	7-3	課題整理・回答集作成		○
8	障害対応			
	8-1	障害回復手順整備		○
	8-2	連絡体制・保守体制確立		○
	8-3	保守要員配備・主要部品常備		○
	8-4	【オンプレミスの場合】連絡受付・保守要員派遣		○
	8-5	【クラウドサービスの場合】障害検知・報告		○
	8-6	ソフトウェア・データ復旧作業		○
	8-7	HDD 等交換時データ消去		○

	8-8	暫定対策	△	○
	8-9	是正措置・予防措置	△	○
	8-10	障害対応報告書作成	△	○
9	情報セキュリティ管理			
	9-1	要員に対する研修・教育		○
	9-2	セキュリティパッチ適用	△	○
	9-3	【クラウドサービスの場合】監視・報告		○
	9-4	【クラウドサービスの場合】インシデント対応		○
10	【クラウドサービスの場合】システム監視・ネットワーク監視			
	10-1	実施体制整備		○
	10-2	システム稼動・ネットワーク機器稼動状態監視		○
	10-3	異常検知		○
11	運用報告			
	11-1	課題管理	△	○
	11-2	議事録作成	△	○
	11-3	障害等報告	△	○

7. 8 SLA

保守運用支援業務については、本市と協議のうえ、サービスレベル水準合意（Service Level Agreement 以下「SLA」という。）を締結する。本業務におけるSLAは、サービスレベルが要求水準に達しなかった場合は、受注者はサービスレベルの改善措置を実施することで、継続的にサービスの質を確保することを目的とする。

以下に本市が想定するSLAの運用ルール、要求水準、算定方法を下記に示す。

（1）SLA運用ルール

- ①受注者は、サービスレベルを監視、測定する。
- ②受注者は、年1回、SLA実績を本市に報告する。
- ③受注者は、SLA未達成項目がある場合、本市と協議のうえ改善計画書を提出する。
- ④受注者は、改善計画書に基づきサービスレベルの改善措置を講じる。
- ⑤本市及び受注者は、SLA実績や達成状況を確認のうえ、SLAの妥当性を評価する。評価の結果、必要に応じて、SLAの項目の追加・変更・廃止等を本市及び受注者双方合意のうえ行う。

（2）サービスレベルの要求水準

表 10 サービスレベルの要求水準一覧

項番	サービス項目	サービスレベル要求水準
1	ソフトウェア・アプリケーション障害対応	
	1-1 保守要員到着	【オンプレミスの場合】

			連絡受付（又は障害検知）から原則 4 時間以内
	1-2	障害回復	連絡受付（又は障害検知）から原則 8 時間以内 業務時間後に行う必要がある場合は、待ち時間を除く
	1-3	保守完了率	95%以上
2	ヘルプデスク		
	2-1	問題解決率	95%以上 期限内に解決した件数とする 期限を過ぎたものは解決に含めない
3	システム可用性		
	3-1	畜犬管理システム	稼働率 99%以上 保守作業による計画停止※を除く

（３）算出方法

$$\text{保守完了率（％）} = \frac{\text{時間内に保守を完了した件数}}{\text{保守実施件数}}$$

$$\text{問題解決率（％）} = \frac{\text{期限内に解決した件数}}{\text{全課題件数}}$$

$$\text{稼働率（％）} = \left(1 - \frac{\text{サービス停止時間}}{\text{サービス提供時間}} \right) \times 100$$

８．留意事項

８．１ 機密保護・個人情報保護

- （１）本業務において知り得た情報は、本業務の目的以外に使用し、又は第三者に開示又は漏洩してはならない。受注者は、そのために必要な措置を講ずるものとする。なお、契約期間終了又は解除後も同様とする。
- （２）本業務の遂行の過程で得られた記録等を含む成果物を本市の許可無く第三者に閲覧、複写、貸与又は譲渡してはならない。
- （３）本業務の遂行のために本市が提供した資料及びデータ等は、本業務以外の目的に使用しないこと。これらの資料及びデータ等は、本業務終了までに本市に返却すること。
- （４）本業務の実施における個人情報等の取扱いについては、個人情報の保護の重要性を十分認識し、個人の権利を侵害することのないよう必要な措置を講じること。
- （５）業務に従事する者に対して事前に情報セキュリティ・個人情報保護の教育訓練を行うこと。

８．２ 権利の帰属

- （１）プログラムの著作権等

契約目的物の所有権並びに情報システムの開発過程で新たに作成された著作物は、本市に帰属するものとする。

(2) 所有権・使用権

本市は、本業務において導入するシステムで使用するソフトウェアライセンス等について、所有権・使用権を保有する。

(3) 第三者の権利侵害

納入成果物に第三者が権利を有する著作物等が含まれている場合は、当該著作権等の使用に関する負担を含む一切の手続きを行い、第三者の著作権その他の権利を侵害していないこと。

8. 3 再委託の禁止

(1) 本業務を再委託することはできない。ただし、一部の場合において、事前に再委託範囲及び再委託先を明記した書面を提出し、本市の承認を受けた場合はこの限りではない。

(2) 再委託する範囲は、受注者が責任を果たせる範囲とし、再委託先に問題が生じた場合は受注者の責任において速やかに解決すること。

8. 4 契約不適合責任

検収後に、正当な理由なく、要求した性能水準に達していないことが判明した場合及び設計ミス等による不良が判明した場合には、本市と協議のうえ、無償で改良すること。

8. 5 その他

本仕様書に定めのない事項や、本業務の遂行にあたり生じた疑義については、本市との協議によりシステム上の問題を解決する方法を優先し誠意をもって対応すること。