

別紙2 役務要求・運用保守要求（1.役務）

No.	要件分類	要件項目	No.	項目名	要件事項	
1	役務要件	システム導入に係る役務に関する要求	開発協議（基本計画）	1-1	プロジェクト計画	受託事業者はシステムの構築における具体的な体制、スケジュール、納品物の一覧、プロジェクト管理方針、品質管理方針、プロジェクト管理方法等を含んだプロジェクト計画書を作成すること。
				1-2	進捗管理	受託事業者は、作成し承認されたプロジェクト計画書に基づき、プロジェクト進捗管理を行うこと。また、受託事業者は、実施計画と実績の差を把握し、進捗の評価を実施し、定例報告会において本市に報告すること。なお、進捗及び進捗管理に是正の必要がある場合は、その原因及び対応策を明らかにし、速やかに是正の計画を策定すること。
				1-3	品質管理	プロジェクト計画策定時に定義した品質管理方針に基づく品質管理を実施すること。受託事業者は、品質基準と実績の差を把握し、品質の評価を実施し、各工程完了報告会において本市に報告すること。品質及び品質管理に是正の必要がある場合は、その原因及び対応策を明らかにし、速やかに是正の計画を策定すること。
				1-4	課題・リスク管理	課題発生時には、速やかに対応策を明らかにし、本市と協議のうえ、対応方法を確定し、課題が解決するまで継続的に管理すること。 プロジェクト計画時及びプロジェクト遂行中に抽出したリスクを管理し、リスクが顕在化した場合は課題として管理すること。受託事業者は、リスクが実際に発生したかどうかを監視し、リスクが実際に発生した場合には、本市に報告すること。
				1-5	変更管理	仕様確定後に仕様変更の必要が生じた場合には、受託事業者は、その影響範囲及び対応に必要な工数等を識別し、本市と協議の上で、対応方針を確定すること。
				1-6	セキュリティ管理	プロジェクト計画書に定義した管理方法に基づきセキュリティを管理すること。受託事業者は、情報漏えい・消失及び不正利用等が発生しないよう、厳格にセキュリティ管理を実施すること。また、セキュリティ管理に係る体制・報告手順等を明確にし、遵守すること。
				1-7	成果物の管理	次期システムの導入における成果物は、常に最新化することとし、変更の履歴管理を行うこと。また、作成した成果物は、運用・保守期間中も継続して最新化できるように管理すること。
				1-8	定例報告会	【目的】 プロジェクト計画策定時に定義したプロジェクト管理方針に基づくプロジェクト管理（進捗管理、品質管理、課題・リスク管理、変更管理、セキュリティ管理）を実施すること。 【参加者】 本市、受託事業者（プロジェクト責任者、担当責任者） 【開催サイクル】 定期的（週次）に開催することとし、詳細は本市との協議の上、決定すること。 ただし、特段緊急を要する課題等がない場合は月次での開催とする。 【報告書類】 進捗報告書、課題管理表、変更管理票、WBS、その他必要な報告資料等
				1-9	各工程完了報告会	【目的】 成果物の品質を検査すること。 【参加者】 本市、受託事業者（プロジェクト責任者、担当責任者） 【開催サイクル】 以下の各工程及び主要なマイルストーンの完了時 ・要件定義 ・基本設計 ・詳細設計 ・システムテスト ・運用テスト ・本番稼働判定 ・システム構築完了 【主要報告書類】 各工程における設計書、テスト結果報告書等の成果物及び実施報告書等
				1-10	各作業部会	【目的】 各主管課や現行システム事業者との要件・仕様の調整、進捗管理、課題管理、データ移行等に関する方策・作業内容の検討・調整等を行うこと。 【参加者】 本市、受託事業者（プロジェクト責任者、担当責任者、担当者）、現行システム事業者等 【開催サイクル】 適宜開催することとし、詳細は本市との協議の上決定すること。 【報告書類】 進捗報告書、課題管理表、変更管理票、WBS、その他必要と思われる報告資料等

No.	要件分類	要件項目	No.	項目名	要件事項
			1-11	コミュニケーション	受託事業者は、本市と受託事業者に係るメンバー間のコミュニケーションツールを用いて、本業務に携わる全てのメンバーに対して情報・データ共有や会議開催周知等が迅速且つ効率的に行えるようにすること。
			1-12	推進体制	本業務の遂行にあたっては、必要なスキル及び経験を有するメンバーを配したプロジェクト体制を整え、本市の承認を得ること。また、プロジェクト責任者並びに次期システムの設計・構築、テスト、本番移行、研修及び保守等において各業務システム別に責任者を定めること（業務に支障を与えない限り、責任者の兼任は可能とする）。また、プロジェクト責任者とは別に品質管理責任者を定めること。
			1-13	セキュリティ管理体制	プロジェクトを推進する上で必要なセキュリティの管理体制を整え、情報セキュリティ対策状況を管理する責任者を定めること。
			1-14	配員	<p>要求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、能力を有すること。以下のスキルを有する者を不足なく配置すること。なお、本プロジェクト全体の統括責任者及び各業務領域の責任者を必ず配置し、必要に応じて作業者を指示するリーダーを配置すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・要求仕様を理解し、システム設計を実施する能力を有する者 ・プロジェクト管理能力を有する者 ・品質管理能力を有する者 ・インフラシステムに関する知識を有する者 ・プログラミング能力を有する者 ・自治体業務に関する知識を有する者 ・ネットワークに関する知識を有する者 ・ハードウェア等構成設計能力を有する者
			1-15	実績	本業務のプロジェクト管理を実施するものは、本市と同規模自治体において、基幹系もしくは就学系システムの再構築の経験を有すること。
			1-16	資格	<p>本業務のプロジェクト管理を実施するものは、PMP（PMI）、PM（IPA）もしくはそれに類する資格を保有するか、同規模自治体の基幹系もしくは就学系システム構築におけるプロジェクト管理業務の実務経験を有していること。</p> <p>各工程を主導する者（リーダー）は、経済産業省が定めるITスキル標準（ITSS）におけるレベル3相当であること、若しくは同規模自治体の基幹系システム構築における実務経験を有していること。</p>
		要件定義・設計	1-17	契約協議	受託事業者は、導入に際して、要求仕様書をもとに本市と協議を行い、仕様の調整を実施すること。
			1-18	要件定義方針	受託事業者は、要求仕様書に定められた内容を要件として定義し、これらをパッケージ上で実現することとする。要件定義した内容については、要件定義書として本市に納品すること。
			1-19	運用保守要件に関する設計	受託事業者は、運用保守要件を実現するために必要な設計を実施すること。設計に際しては、本市関係部署へのヒアリング・調査等、必要な作業を漏れなく実施し、各運用保守要件の内容に鑑みた設計（案）を本市に提示・説明の上、承認を得ることとする（運用・保守に係る各種手順書やマニュアル等を作成し、全て手順化すること。）。なお、新たに本市にて業務運用の設計が必要な場合はこれを支援することとする。
			1-20	仕様の網羅性	最終的なシステム仕様書に記載する機能は、要求仕様書に記載の要求を全て網羅し、かつ要求と機能の対応が明確であることとする。 標準化対象外業務については、既存のパッケージ標準の仕様書を使用することを可とするが、その場合も本市が示す要求仕様との対応付けを行い、要求が網羅されていることを示す書類を作成すること。
			1-21	仕様変更	仕様変更が行われた場合は、事前にプロジェクト計画書で取り決めたルールに則り、変更管理を実施することとする。
		構築	1-22	構築方針	受託事業者は要求仕様等に記載したおりのシステムを構築することとする。また、構築にあたっては、システムが全体として動作し、適切にサービスを提供するために必要となる全ての作業を行うこととする。
			1-23	既存システムへの影響調査	構築/設定作業によって、既存システムやネットワークに影響を与えないよう、事前に十分な調査・調整を実施することとする。

No.	要件分類	要件項目	No.	項目名	要件事項
			1-24	構築に係る手配	システムの構築に必要な、機器や環境、ソフトウェアに関しては、受託事業者が全て手配することとする。ただし、本市固有の機器や環境が必要な場合は、本市の承諾を得た上で、これを使用することを可とする。
			1-25	システム環境	システム環境としてテスト環境、本番環境の2つの環境に区別する。 テスト環境とは、システム稼働後の機能改修、データ移行などの事前検証、本番稼働後の利用者研修等に利用する環境とし、受託事業者にてガバメントクラウド又は受託事業者データセンターに構築し、受託事業者が維持管理する。 本番環境とは、本市の行政事務を遂行する環境とし、受託事業者にてガバメントクラウドに構築し、受託事業者が維持管理する。 テスト環境については、バージョンアップ、業務（年次処理等）などの検証を行うのに十分な環境数、スペックを用意すること。 なお、テスト環境と本番環境のデータは、定期的な同期を図ること。 ※開発環境について、今回のRFPでは開発を基本的に想定していないため記載していないが、必要がある場合は開発環境は受託事業者側で用意すること。
			1-26	ガバメントクラウド構築	デジタル庁が定める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2.0版】に則ること。 また、準備作業について、作業計画（準備作業に係る全体スケジュール、作業内容、役割分担、成果物等）を定め、本市と合意を得ること。 なお、ガバメントクラウドを使用するまでの期間に受託事業者データセンターを使用する場合においては、その準備作業について、作業計画（準備作業に係る全体スケジュール、作業内容、役割分担、成果物等）を定め、本市と合意を得ること。
			1-27	ネットワーク構築	受託事業者は、本市のネットワーク構成を踏まえて、次期システムを利用するために必要となるネットワーク環境の構築を実施すること。また、準備作業について、作業計画（準備作業に係る全体スケジュール、作業内容、役割分担、成果物等）を定め、本市と合意を得ること。構築のタイミングについては、WAN事業者、新庁舎ネットワーク事業者と調整の上、順次実施していくこと。
			1-28	既存システムとの連携	既存システム及びネットワーク等に対して改修・設定変更等が必要な場合は、当該システム及びネットワークの運用保守を担当している事業者に対し、本市を通じて作業を依頼すること。また、依頼にあたっては、対応費用を本市が確保するための期間を考慮し、事前の相談の上、これを実施すること。
		品質試験（テスト）	1-29	テスト計画	受託事業者は、各種テスト（システムテスト等）を実施するにあたって、目的・環境・手法・品質評価基準等を明記したテスト計画書を事前に作成し、本市に提示すること。 なお、テスト計画書を提示する際には、当該テスト計画の作成方針及びテスト項目の設定理由等、当該テスト計画の設計方法について本市に説明の上、合意すること。
			1-30	テスト方針	受託事業者は、各テスト計画書等に基づいてテストを実施すること。他現行システムとの連携テストについては、受託事業者が主体的にテスト基本計画書策定の段階から参画し、本市、主管課及び現行システム事業者と調整・協議の上、整合を取りながら進めること。なお、本市による運用テストの支援を行うこと。
			1-31	再テストの方法	テストにおいてエラー及び障害が発見された場合、当該箇所の設計段階へ立ち戻りの上、原因分析を実施する。
			1-32	テストの報告	各種テスト計画等にもとづいて実施したテストはテスト報告書として提出すること。テストの結果は、本市がテスト結果を定量的に判断可能な形式（評価項目、評価基準等）で報告すること。
			1-33	テストデータの取り扱い	個人情報等を含むデータをテストで使用する場合は、セキュリティに十分に配慮した上で、本市と協議の上取り扱いを決定すること。
			1-34	システムテスト	本番と同等の環境で、システムが正しく稼働することを担保すること。なお、性能評価は本番相当環境にて、オンライン応答時間・バックアップ時間・同時接続・バッチ処理等を対象に実施することとし、無風時・平常時・繁忙期、設計上の上限値等の想定負荷パターン毎に性能を評価すること。 また、システム及びデータのバックアップを行うこと。バックアップからのリストアテストを行い、リストア手順を明確化すること。 システムテスト実施後は、システムテスト実施報告書を作成すること。 ①連携テスト ②監視テスト ③システム運用テスト ④セキュリティテスト ⑤性能評価（性能テスト、負荷テスト、ストレステスト） ⑥認証システムとの接続テスト ⑦リストアテスト ※無風時とはコンピュータに何も負荷をかけていない状態を指す

No.	要件分類	要件項目	No.	項目名	要件事項
			1-35	システムテストの環境	システムテスト以降のテストにおいては、本市と作業体制、作業場所等について協議の上、本番と同等の環境で実施するものとする。
			1-36	運用テストの支援	テストは本市が一通りの業務機能を確認できるものであることを前提とし、テスト内容を提案すること。提案後、本市と協議の上、テスト内容を決定すること。また、テストの実施にあたっては、テスト環境の手配、テストデータの作成等を実施すること。
		本番移行	1-37	本番移行方針	受託事業者は、本番移行作業により、既存システム及びネットワークに影響を与えないよう本番移行計画を作成し、本市の承認を得ること。本番移行計画書に基づいて、移行作業を主体的に実施すること。また、移行作業の実施にあたっては、移行が必要なデータの選別を実施すること。なお、移行終了後は、移行結果を書面にて提出し、本市の了承を得ること。
			1-38	本番移行に係る調査・調整	既存システム及びネットワークに対して作業が必要な場合は、当該システム及びネットワークの運用保守を担当している事業者に対し、本市を通じて作業依頼、日時の調整を実施すること。また、依頼にあたっては、対応費用を本市が確保するための期間を考慮し、事前の相談の上、これを実施すること。
			1-39	コンティンジェンシプラン	本番移行計画書には移行作業がうまくいかなかった場合の切り戻し作業等の内容（コンティンジェンシプラン）も記載すること。
			1-40	移行テスト	移行に用いるツールのテストを行うこと。本番移行リハーサル等を実施し、本番移行作業が正しく行えることを検証すること。本市は2～3回程度（手順確認、時間計測、トラブル時の復旧手順確認）のリハーサルを想定している。
			1-41	データ移行方針	受託事業者は、本市から提示される現行システムのデータ（CSV等汎用的な形式）を受け取り、次期システムへ取り込むこと。なお、データの移行は、職員の負担が最小限となる方法で行うよう留意すること。現行システムからのデータ抽出については、本市（現行システム事業者を含む。）で実施予定であり、移行データの提供方法は、文字コードを原則Unicode（UTF-8）とし、CSVや固定長等のテキストデータでの提供を予定している。
			1-42	データ移行の整合性確認	移行対象のデータと、移行後のデータが一致することを確認し、実施報告書として本市へ報告すること。
			1-43	データ移行作業	データ移行作業を実施すること。 （1） 現行システムから抽出したデータのデータチェック （2） 不正データの抽出 （3） 不正データ補正・修正支援 （4） 次期システムへのデータ移行 （5） 本市による移行データ確認の支援
			1-44	データ移行に係るセキュリティ対策	データ移行及びそれにかかる作業によって、不正にデータが漏洩しないよう、対策を講じること。また、講じた対策については本市へ報告の上、承認を得ること。なお、データ移行の実施場所については、本市と合意した作業場所（本市施設等セキュリティが確保され、データ移送に伴うデータ紛失事故等が発生しない場所。）にて実施すること。
			1-45	移行データの破壊	データ移行にて使用したデータは移行以外の目的には使用せず、システムが安定稼動したことを確認した後、適切に破壊すること。マイナンバーを含む情報については、パーズ及び物理破壊を実施すること。物理破壊の際は、職員が立ち会った状態で行うものとする。また、対象機器のシリアル等が記載された消去証明書の発行を行うこと。
			1-46	マスタパラメータ設定	システムの稼動に必要な各種初期データは、本市が提供する情報をもとに設定すること。
			1-47	移行の対象となるデータ	移行するデータは、現行業務で使用しているものすべての移行を前提とする。移行データのデータレイアウトについては、原則本市（現行システム事業者を含む。）の提供するデジタル庁が定める「データ要件・連携要件標準仕様書」の基本データリストに準じたレイアウトをもとにデータ移行を行うこと。また、採用するパッケージ等によって、必要な追加項目が不足し登録が必要な場合は、登録を実施すること。
		システム稼働前	1-48	マニュアル	サブシステム毎に操作マニュアルを作成し、納品すること（管理者／一般利用者）。
			1-49	初期研修	各業務システム等に関しては、システムリリースまでに、研修が必要となる本市職員に対して研修を行うこととする。なお、本市では各業務担当に対し、個別に操作研修を実施することを想定している（5～10名×10回程度）。
			1-50	初期研修の実施環境	研修は原則、本番環境で行うこと。ただし、データ移行後本番環境にて研修を行うことにより、データの整合性に影響を与える恐れがある場合は、受託事業者の負担で研修環境を準備すること。また、本番稼働後の研修については、テスト環境にて研修を行うこと。実施場所は本市の指定する場所とし、操作端末は本市と協議の上、原則は受託事業者で準備することとする。
			1-51	初期研修の実施準備	研修を実施するために必要となるシステム・端末の設定や講師の派遣、対象職員数に応じたサポート要員の準備等、研修に必要な機器や要員等は受託事業者にて準備すること。

No.	要件分類		要件項目	No.	項目名	要件事項
				1-52	初期運用計画書	システム稼働直後の稼働体制等を示した計画書を作成すること。
			システム稼働後	1-53	稼働報告書	導入したシステムが正常に稼働したことを示す報告書を作成すること。

別紙 2 役務要求・運用保守要求 (2.運用保守)

No.	要件分類	要件項目	No.	項目名	要件事項	
1	運用・保守要求	システム利用にかかるシステムの運用及び保守に関する要求	通常運用	1-1	運用体制	以下、運用作業を実施するものを事前に定義し、運用業務にあたること。 運用担当責任者：次期システムの運用に関する全責任を担うこと。 運用担当管理者：次期システムの運用に関して、例外運用等の運用担当者では判断ができない場合等の判断及び指示等を行うこと。 運用担当者：次期システムの運用において定められた運用を行うこと。
				1-2	保守体制	以下、保守作業を実施するものを事前に定義し、保守業務にあたること。 保守責任者：保守に関する全責任を担うこと。 保守管理者：保守に関する作業の管理を行うこと。 保守担当者：保守に関する作業を行うこと。
				1-3	運用保守対象	本調達にかかる全てのソフトウェア、ミドルウェア、ネットワーク等に対して、運用保守作業を実施すること。
				1-4	運用保守時間	システム運用保守業務の実施時間については、原則、平日午前 8：30～17：15の業務時間を基本とするが、繁忙期には17：15以降 4 時間程度のシステム利用が発生することや、通年で月 1 回程度休日開庁時にシステム利用が想定されるため、それらを含むオンライン利用時間中とする。 システム停止等業務に影響のある、又は影響するリスクのある作業については、事前に計画及び本市へ報告した上で、上記運用保守時間以外の時間で実施することとする。
				1-5	運用作業の範囲	受託事業者は、システムを安定的に提供するために必要な全ての作業（本資料「仕様書別紙 2」にて例示）を実施すること。作業にあたっては、各システムが円滑に稼働し、品質が確保されるように、作業計画や運用手順書（システム運用マニュアル）に則ること。
				1-6	保守作業の範囲	システムを維持・改善するために必要な全ての作業を実施すること。
				1-7	運用作業計画	システムの年間／月間の運用作業計画を作成すること。また、本市の承認を得ること。また、必要に応じて週間の作業計画を作成すること。
				1-8	作業指示書に基づく作業	受託事業者は、作業指示書を作成・提示し、本市に内容確認を依頼し、内容について、承認を得ること。受託事業者は、作業指示書に従った作業を実施すること。作業指示書に従った作業の結果、適宜必要な成果物を納品すること。また、作業の結果を作業報告書に記載し、報告すること。
				1-9	庁舎内レイアウト変更対応	本市庁舎のレイアウト変更が発生した場合、本市の依頼に基づきシステム構築等、業務を継続するうえで必要な作業を実施すること。
				1-10	ソフトウェア設定の変更・追加・削除	サービスを構成するソフトウェア・ミドルウェアの設定について、変更・追加・削除作業を実施する。実施にあたっては事前に作業計画を提示する。また、他システム連携において必要な作業についても実施する。
				1-11	ソフトウェアバグの対応	サービスを構成するソフトウェアについて、バグが発見された場合は、バグの解消対応を実施する。実施にあたっては事前に作業計画を提示する。
				1-12	ハードウェア設定の変更・追加・削除	サービスを構成するハードウェアの設定について、変更・追加・削除作業を実施する。実施にあたっては事前に作業計画を提示する。また、他システム連携において必要な作業についても実施する。
				1-13	ハードウェアの交換	サービスを構成するハードウェアの交換作業を行う。ハードウェアの挙動等より、障害の発生リスクが高いと判断される場合は予防交換を実施する。実施にあたっては事前に作業計画を提示する。
				1-14	インシデント管理（通常インシデント）	問合わせ、調査依頼、作業依頼等のインシデントについて適切なステータス管理を実施する。必要に応じて棚卸しを実施し、長期間停滞するインシデントを発生させないように努める。
				1-15	アカウント管理	本市からの依頼に応じて、職員等の異動や権限変更についての対応を実施する。
				1-16	監視	監視設計にて定義した監視対象について、監視を実施する。アラート検知時にはすみやかに本市にエスカレーションを実施するとともに、アラート原因の特定を実施する。また、監視項目や閾値の設定変更が必要になった場合は、これを実施する。

No.	要件分類	要件項目	No.	項目名	要件事項
			1-17	サービス稼働点検	日次でサービスが稼働していることを点検する。
			1-18	機器点検	サービスを構成する機器について、定期的な点検を実施する。
			1-19	マスタ更新	本市からの依頼に応じて、マスタデータを更新する（年次の組織変更や異動作業等）。
		障害時運用	1-20	障害対応時間	障害対応業務の実施時間については、原則24時間365日（即時対応）とする。ただし、業務影響が小さいと判断されるものは本市と協議の上、対応スケジュールを決定する。障害対応窓口を常設する必要はないが、夜間・休日でも緊急の連絡が可能な連絡先を提示すること。また、監視による障害アラート検知についても同様とする。
			1-21	障害時の連絡体制	障害発生を検知した際の連絡体制を設定すること。
			1-22	障害時の自動通報	障害発生時に、本市に対して自動通報機能（メール等）を備えること。
			1-23	障害対応の範囲	障害対応については、システムを安定的に利用するための一連の業務（予防保守、障害検知、障害発生連絡、影響報告、障害原因の調査・特定、中間報告、暫定対応、恒久対応、事後報告等）を実施すること。
		問合せ対応	1-24	業務内容	利用者からの各種問合せや障害時の対応及び利用者からの要求依頼に関する対応を実施すること。
			1-25	受付	ユーザからの問合せ、調査依頼、作業依頼等を受け付けること。問合せ方法は、電話、メールとする。問合せ窓口の開設時間はシステムの利用時間（1-4記載のとおり）とする。ただし、翌日の業務に影響のある障害などについては「障害対応時間」の定義による（1-20記載のとおり）。なお、ユーザは、本市の管理者及びシステム利用職員等を指す。
			1-26	調査	問合せに関して、一次切り分けを実施すること。問合せ内容に関して、ノウハウ集（マニュアル／過去事例）を調査し、既存事象か否かを判断すること。既存事象でない場合には調査を実施すること。
			1-27	回答	問合せ内容が既存事象であった場合には、速やかにユーザに回答すること。問合せ内容に調査を要する場合、調査内容が判明次第速やかにユーザに回答すること。
			1-28	記録／報告	問合せ・要求・依頼内容（日時、内容、連絡者、回答内容）等を記録し、作業実績報告書にて、本市に報告すること（四半期毎の運用保守報告会を想定している）。特に、大規模な障害や変更要求等については、原因・対応策や経緯等を取りまとめた上で、運用保守報告会を待たず、すみやかに本市に報告すること。
			1-29	実施場所	当該業務は、受託事業者の拠点にて実施することとする。本市における常駐は想定しない。なお、本市との協議及び報告、また、本市が必要とする場合、本市が指定する場所において実施すること。
		セキュリティ管理	1-30	セキュリティ対策方針	システムのセキュリティ対策の前提となる上位方針を設定すること。
			1-31	セキュリティインシデント管理	事象発生時に、対応の要否を判断する基準を設定すること。なお、要対応の場合にはセキュリティインシデントとして取扱うこと。また、セキュリティインシデント発生時の事象及びログ等を取得すること。
			1-32	セキュリティ管理体制	セキュリティインシデント発生時に対応するための体制を設定すること。
			1-33	セキュリティ対策実施手順	本市のセキュリティ対策基準及び策定したセキュリティ対策方針に従い、セキュリティインシデント発生時に対応する手順等を示す計画を立案すること。
			1-34	セキュリティインシデントへの対応	以下の項目で、セキュリティインシデントへの対応策を立案・実施すること。 <ul style="list-style-type: none"> ・設備環境等への対策を実施すること。 ・パッチ及びウイルススキャンファイルの適用を実施すること。 ・ウィルスの感染が確認された場合は、影響範囲の一時切り分け、ネットワーク切断等の対処を実施すること。 ・利用者等の運用による対策を実施すること。
			1-35	セキュリティパッチの適用判断・適用作業	必要に応じてセキュリティパッチ適用の可否判断を実施し、適用作業を実施する。実施にあたっては事前に作業計画を提示する。
			1-36	セキュリティチェック	業務システムに対するセキュリティチェック（アクセスログ分析、アカウント管理による不要アカウント削除、管理者パスワードの変更等）を定期的実施すること。

No.	要件分類	要件項目	No.	項目名	要件事項
		運用保守環境	1-37	テスト環境の設置	<p>受託事業者は、運用・保守フェーズにおいて、レベルアップや仕様変更の結果を検証可能な環境を用意すること（テスト環境と本番環境は別環境とする）。</p> <p>なお、想定するテスト環境は以下用途を想定することとし、検証時期の重複による使用不可や、競合による検証作業の品質低下を回避するのに十分な面数を用意すること。</p> <p><用途></p> <ul style="list-style-type: none"> ・レベルアップ前アプリ資産の検証（事業者） ・レベルアップ前アプリ資産の検証・操作研修（主管課） ・外部システム連携の検証（事業者） ・データバッチなどの事前検証（事業者・主管課） ・業務上のシミュレーション
			1-38	テスト環境の維持	<p>受託事業者は、運用・保守フェーズにおけるテスト環境について、適切な検証作業が可能な状態を維持すること。具体的には、テスト環境を構成するミドルウェアのセキュリティパッチ適用・アプリケーションのバージョンアップ・データベースの更新等の必要に応じた作業の実施を想定している。テスト環境へのデータベースの同期は月1回程度を想定している。</p>
			1-39	運用・保守拠点	<p>本市でのオンサイト及び、運用保守回線を用いた受託事業者の保有する拠点からのオフサイトで運用・保守にあたること。この際、運用保守回線及び接続するクライアント端末、操作居室については、万全のセキュリティ対策を実施し、本市の了承を得ること。</p> <p>※庁内に設置する資産についても、オフサイトでの保守を認める。</p>
		ドキュメント管理	1-40	運用手順書管理	<p>各システムを運用するうえで必要となる手順書を策定すること。運用手順に変更があった場合は最新化を行うこと。手順書のバージョンや、所在を管理すること。</p>
			1-41	利用者向け操作マニュアル管理	<p>各システムを運用するうえで必要となる操作マニュアルを策定すること。利用者向けの操作マニュアルについて、システムの操作性に変更があった場合は最新化を行うこと。操作マニュアルのバージョンや所在を管理すること。</p>
			1-42	保守手順書管理	<p>各種ソフトウェアに関する保守（試験及びリリース、メンテナンス等）手順が定められた保守手順書の管理を実施すること。</p>
			1-43	利用状況管理	<p>各種ソフトウェアの利用状況、利用者等に関する情報を管理すること。</p>
			1-44	構成情報管理	<p>以下、構成情報を管理すること。ソフトウェアについては、導入機器との関係性も含めて管理すること。</p> <p><ソフトウェア構成></p> <ul style="list-style-type: none"> ソフトウェア一覧 ソフトウェア環境設定書 ソフトウェア連携定義書（インタフェース仕様書等） <p><ネットワーク構成></p> <ul style="list-style-type: none"> ネットワーク機器一覧 ネットワーク回線一覧 ネットワーク環境設定書
		定例報告会	1-45	運用保守報告会の開催	<p>運用保守報告会は四半期毎とし、議題は以下に定める。実施方法はメールまたは対面、オンラインのいずれかとする。</p> <ul style="list-style-type: none"> ①運用保守作業に関する報告 ②作業計画に関する連絡及び調整 ③問合せ対応及びバックログに関する報告 ④課題対応・セキュリティ対策に関する報告 ⑤障害に関する報告 ⑥SLAモニタリング報告 ⑦統計情報に関する報告 ⑧運用方法等の変更に関する報告及び協議 ⑨その他、報告及び協議が必要な事項
			1-46	障害時運用手順の策定	<p>障害時の連絡体制・対応フロー等を定めて、運用手順書に記述すること。運用手順書は、運用設計段階において作成し、総合テスト及び運用テストを通じて手順の検証を行うこと。</p>

No.	要件分類	要件項目	No.	項目名	要件事項
			1-47	被災を想定した手順策定	想定しうる災害に対して、運用作業計画に沿った、災害発生時の体制・連絡系統及び手段・対応フロー等（障害確認の手順・対処方法、復旧優先順位の設定）を定め、事業継続を前提とした復旧手順を策定するとともに、年1回の想定訓練を実施すること。訓練の詳細（休日などに業務を停止して訓練を実施する等）については、本市と協議の上決定する。 ※上記のドキュメントに対応する部分については、提案事業者の保有するBCP対応マニュアルで代替することで差し支えない。
			1-48	災害時の復旧	大規模災害時に、システムが停止した場合には、予備機やバックアップデータ等を利用して1か月以内に復旧を行うこと。
			1-49	計画停電時を想定した対応策・手順策定	計画停電が発生した場合について、運用作業計画に沿った、体制、連絡系統及び対応手順・方法（システムを安全に停止する方法等）を策定すること。また、計画停電時の想定訓練を実施すること。なお、訓練の詳細（休日などに業務を停止して訓練を実施する等）については、本市と協議の上決定する。 ※災害対策サーバ及び本庁舎内のシステムとの連携処理に関する対応を想定
		業務引継ぎ	1-50	履行満了時の支援	本業務の契約履行期間の満了の際は、受託事業者は本市の指示のもと、本業務終了日までに本市が継続して本業務を遂行できるように必要な措置を講じ、新規事業者に移行する作業の支援を行うこと。 また、業務引き継ぎに伴いデータ移行等が発生する場合、構築・運用を行っている全ての業務システムについて、移行のために必要となるデータをデジタル庁が定める「データ要件・連携要件標準仕様書」で抽出すること。 「データ要件・連携要件標準仕様書」に含まれないデータについても、汎用的なデータ形式（CSV等）に加工し提供すること。 さらにファイル・データレイアウト等の資料を提供するとともにQA対応など、本市または新規事業者に対して誠意を持って協力すること。
			1-51	その他必要時の支援	本市との協議の上、特定の業務を本市又は他事業者へ引き継ぐ場合においては、引継ぐべき業務の内容について、次の内容を詳細に記録した業務引継書等を作成し、本市に提出すること。また、受託事業者は業務引継書等に基づき、被引継者に対し本業務が停滞しないよう十分な説明及びサポートを行うこと。本市以外の第三者に引継ぎを行う場合、引継ぎ業務には本市の担当者が立会い、その内容について確認を行う。 <業務引継書の内容> ① 引き継ぐ業務の流れ ② 引き継ぐ業務の進捗状況（予定と実績） ③ 構成管理台帳（プログラム及びデータ、ドキュメント等の資産、及び資産の所在と明細（ソフトウェアの製品情報や数量、バッチ適用履歴等）） ④ 関連する資料の明細書（③に付帯する情報（ソフトウェア・ハードウェアのカatalog等）） ⑤ その他円滑な業務引継ぎのために必要となる資料