新潟市次期図書館情報システム等導入業務
調達仕様書

令和 7 年 6 月

新潟市立中央図書館

目次

1. 業務の名称.....1
2. 委託期間.....1
3. 履行場所.....1
4. 本業務の基本方針.....1
4.1. 本業務の委託内容.....1
4.2. 基本方針.....1
(1) 現行システムにおける課題.....1
(2) 次期システム導入における目標と戦略.....2
4.3. システム構築方針.....7
(1) パッケージシステム及びクラウドサービスの採用.....7
(2) 法制度改正にかかる対応.....7
(3) システムのユーザビリティ.....7
4.4. 想定スケジュール.....7
4.5. 本市の体制.....8
5. 本業務における調達対象.....9
5.1. 調達範囲.....9
(1) 対象システム.....9
(2) システム構築に伴う役務・機器等.....9
5.2. 成果物一覧.....12
5.3. 成果物の納品方法.....18
6. 機能要件.....19
6.1. 機能要件.....19
6.1.1. 前提事項.....19
6.2. 帳票要件.....19
6.2.1. 前提事項.....19
6.3. 連携要件.....20
6.3.1. 前提事項.....20
7. 非機能要件.....20
7.1. 前提条件.....20
(1) 全体構成.....20

(2) 接続拠点数・ユーザー数 21
(3) 職員用端末等のスペック 21
(4) ネットワーク環境 22
(5) 運用時間 22
7.2. その他非機能要件 22
7.3. セキュリティ・個人情報保護要件 23
(1) 基本事項 23
(2) 情報セキュリティ対策 23
(3) 個人情報保護対策 25
7.4. ハードウェア要件 25
7.5. ネットワーク要件 26
7.6. ソフトウェア要件 27
8. 業務委託要件 28
8.1. プロジェクト管理 28
8.2. 要件定義・設計 28
8.3. システム・サービス構築 28
8.4. 品質試験（テスト） 28
8.5. 本番移行 28
8.5.1. 移行対象データ 28
8.5.2. 作業範囲 29
8.5.3. データ移行の回数・実施時期 30
8.6. 操作研修 30
8.7. 運用保守 30
8.8. サービスレベル水準 31
8.9. 付帯作業 31
(1) 本市情報部門との調整 31
(2) 業務の引継ぎ 31
(3) 機器等の撤去 31
(4) 引継ぎ実施にあたっての本市との調整事項 32
9. 作業条件 32
9.1. 作業工程 32
(1) 作業計画 32

(2) 事前準備 33
(3) 作業工程の実施 33
(4) 作業工程の完了 33
9.2. 作業従事者名簿 33
9.3. 作業場所 33
9.4. 現地作業 33
9.5. 費用負担 33
10. 留意事項 34
10.1. 本業務の再委託 34
10.2. 法令等の遵守 34
10.3. 機密性の厳守 34
10.4. 著作権の取扱い 34
(1) 著作権 34
(2) プログラム構成部品等の権利 35
10.5. 検査監督権 35
10.6. 成果検査 35
10.7. 委託料の支払い 35
10.8. ドキュメント 35
10.9. 疑義の解釈 36

【仕様書別紙】

- 別紙 1_接続拠点・ユーザー数一覧
- 別紙 2_非機能要件一覧
- 別紙 3_SLA 要件一覧
- 別紙 4_役務要件一覧
- 別紙 5_運用保守要件一覧
- 別紙 6_コンテンツ一覧

1. 業務の名称

新潟市次期図書館情報システム等導入業務

2. 委託期間

導入業務：契約締結日～令和９年３月

運用・保守業務：令和９年２月～　※導入業務の受託者と別途契約を予定

3. 履行場所

新潟市次期図書館情報システム等導入業務（以下、本業務）における作業は、原則本業務受託者の事業所又は受託者の用意した作業拠点で実施することとし、本市のネットワークへの接続が必要な作業（現行システムの本番データを用いた作業等）を実施する場合は、本市が用意する場所（プロジェクトルームまたは本市図書館執務室）で実施すること。

4. 本業務の基本方針

4.1. 本業務の委託内容

本市では、令和７年度から令和８年度にかけて次期システムの導入を行う。本業務の受託者（以下、受託者）は、本書及び別紙、回答様式に記載の各条件に基づき、次期システムの導入、運用保守を行うこととする。

ただし、本書に記載の事項のうち、本業務の委託範囲に含まれない事項については、本業務の実施期間内において本市が別途実施する調達の支援を行うこと。

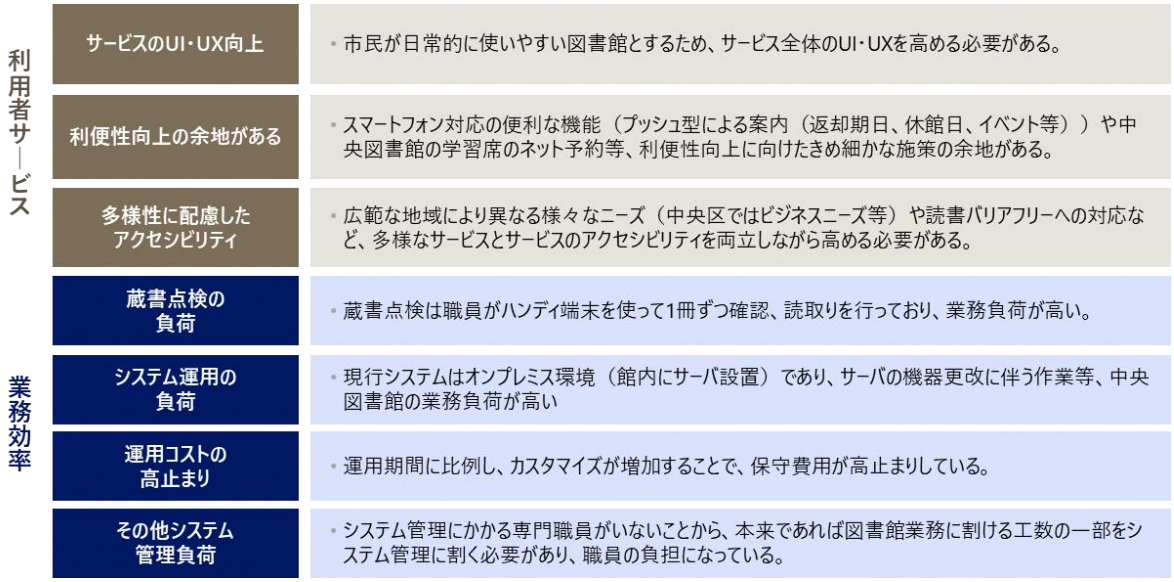
4.2. 基本方針

(1) 現行システムにおける課題

本市では、平成 27 年に現在の図書館情報システムを導入し、市民目線による図書館サービスの向上や職員の業務効率化に継続的に取り組んできた。その間、技術の進展や社会環境の変化に伴い、他の公共図書館において市民サービス向上に繋がる様々なデジタル化の取組みが進んでいる状況であり、市民からも各種サービスの改善要望が挙げられている。加えて、本市の「新潟市デジタル化基本方針」においても、本市の果たすべき使命として「デジタル技術やデータを活用し、市民一人ひとりの暮らしをよりよくしつづけること」を掲げ、行政事務の価値向上や内部事務のさらなる効率化を進めることとしている。

このような経緯を踏まえ、次期図書館情報システムの導入にあたっては、市場パッケージ製品を活用し、使い勝手のよいシステムを導入することに加え、クラウドサービスや様々なデジタルツールの活用により、市民サービスの拡充と職員の業務効率向上を実現する。

以下に利用者サービス、業務効率の視点から本市図書館情報システムの抱える課題（概観）を記載する。



図表１　現行図書館情報システムの課題（概観）

(2) 次期システム導入における目標と戦略

前述の課題（概観）を踏まえ、本市では次期図書館情報システム導入における目標と戦略を整理、検討した。以下に本市の次期図書館情報システムの目指す姿を示す。次期図書館情報システムでは「多様化する利用者ニーズへの対応」「図書館業務に専念するための業務効率化・高度化」「コスト最適化」を実現することとする。

図表 2　次期図書館情報システムの目指す姿（将来像）

また、図書館情報システムで実現する各種要件の他、図表 3 に示すデジタルツールを導入することで、利用者サービスの向上と業務効率化を実現する。なお、本業務の対象外と記載のあるデジタルツールについては、図表 10 のとおり調達範囲外としているものの、追加提案を妨げるものではない。追加提案する場合は提案金額の範囲に含めること。

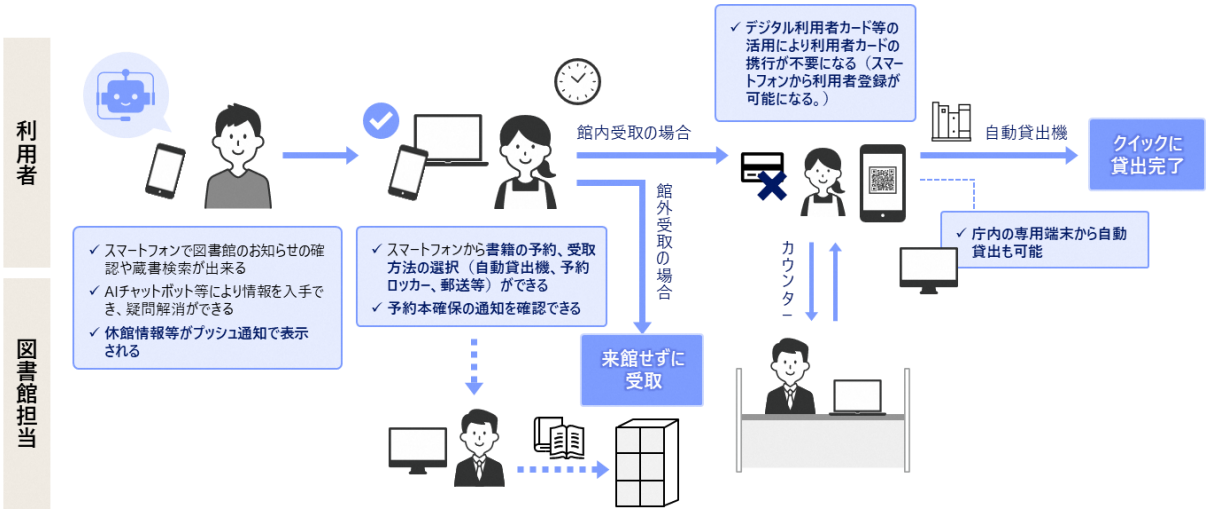
図表 3　導入を検討しているデジタルツール

項番	新たに導入するデジタルツール名	概要
1	スマートフォンアプリ機能	・スマートフォンアプリにより、使い勝手のよい Web サービスを提供し、利用者の UI・UX 向上を図る ・利用者カード表示、蔵書検索・予約、席予約、イベント申込み、予約ロッカー利用、プッシュ型情報発信等を実現 ・スマートフォンアプリはネイティブアプリまたは LINE アプリとする。

項番	新たに導入するデジタルツール名	概要
2	書籍の IC タグ管理（本業務の対象外）	・書籍に IC タグを導入することで、蔵書点検の自動化を実現し、点検作業の省力化を実現（導入時には中央図書館に限定する想定）
3	予約ロッカー	・図書館外に予約ロッカーを設置し、セルフでの貸出を実現（設置場所については現在調整中）
4	生成 AI の活用（本業務の対象外）	・AI を活用した蔵書検索
5	RPA の活用（本業務の対象外）	・図書館のシステム運用業務に RPA を活用することで、システム運用業務の省力化を実現

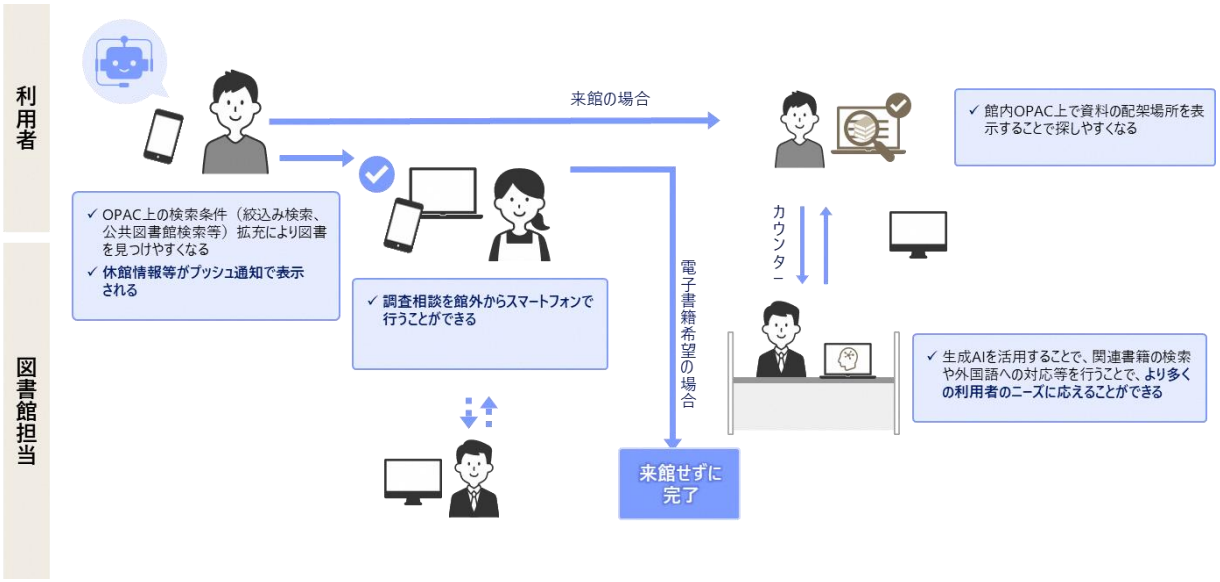
次期システム導入後の利用者サービスの実現イメージを以降に示す。

読書活動では、スマートフォンアプリをタッチポイントとして活用することで、図書館から利用者へのプッシュ通知送信や利用者登録、貸出予約等の利便性（ユーザーエクスペリエンス）の向上を実現する。また、予約ロッカーの導入により、来館せずに受け取れる仕組みを設けることで、利用者の負担する移動コストを低減し、サービスの利便性を高める。



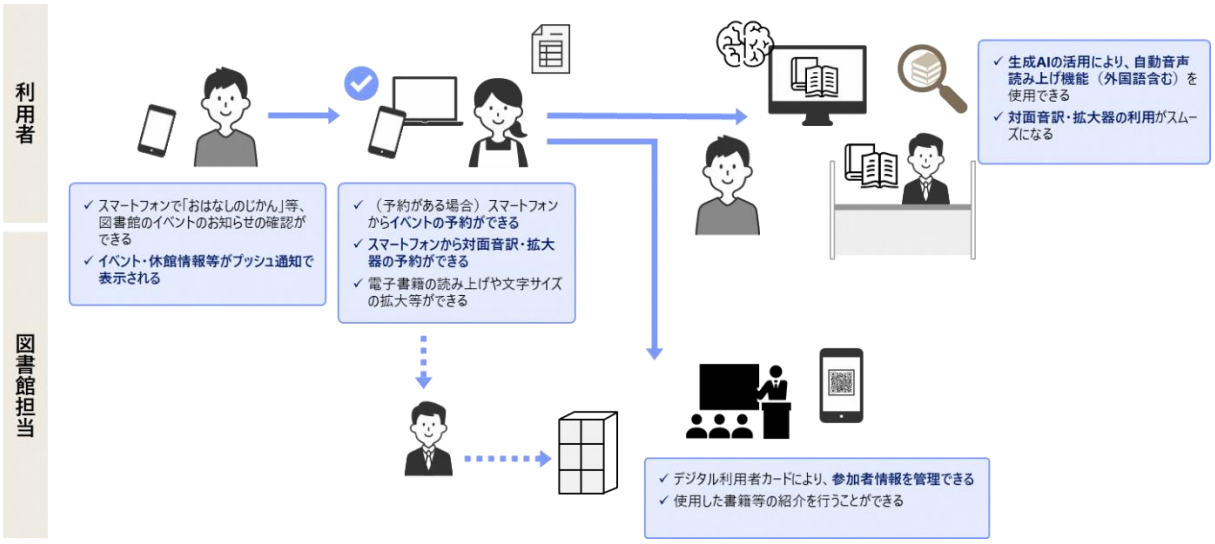
図表 4　実現イメージ（読書活動）

課題解決・調べものでは、OPAC の検索機能向上により利用者やレファレンス時の利便性向上を実現する。



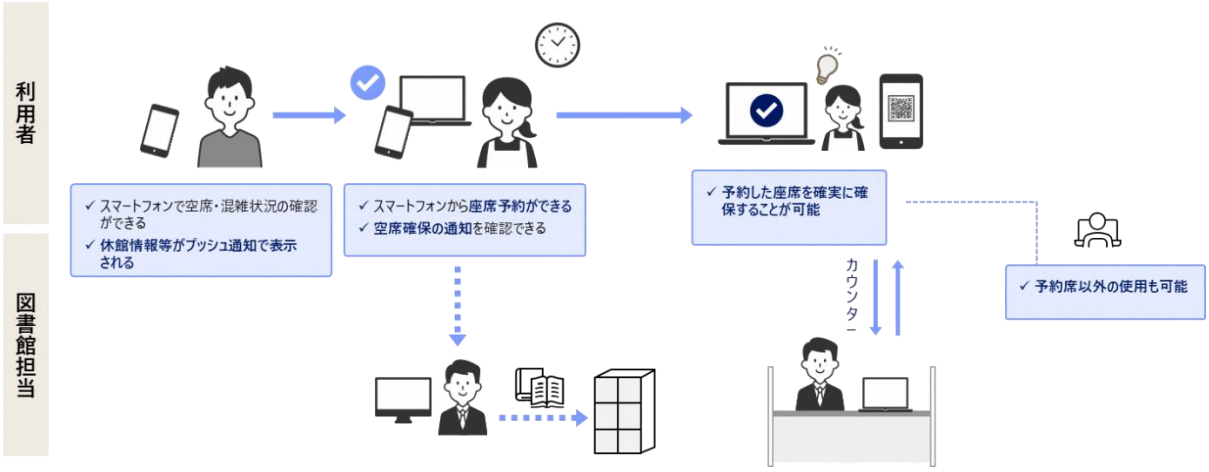
図表 5　実現イメージ（課題解決・調べもの）

読書普及活動ではイベント情報をプッシュ通知で配信することで、利用者の機会損失を防ぎ、読書活動の普及に繋げる。



図表 6　実現イメージ（読書普及活動）

学習活動では座席予約機能の活用により、必要な時に図書館を学習活動の場として活用することが出来るよう、利便性を高める。



図表７　実現イメージ（学習活動）

また、スマートフォンアプリによる機能実装イメージを示す。スマートフォンアプリは、図書館と利用者のタッチポイントとして、様々なサービスのプラットフォームとして機能させることを目指す。そのため、利用者登録から各種申請、予約等、図書館の提供する様々なサービスの利用をスマートフォンで完結できることとする。

図表８　スマートフォンアプリ機能実装イメージ

なお、図表４から７の実現イメージは、令和６年度に次期システムの検討と合わせて整理した内容であり、本業務に全ての要素が含まれるわけではない点に留意すること。

4.3. システム導入方針

前項に記載した次期システムの目指す姿に加え、以下に示す（1）から（3）のシステム導入方針についても実現すること。

(1) パッケージシステムまたはクラウドサービスの採用

次期システムは、市販のパッケージソフトウェアまたはクラウドサービスを採用することを想定している。

なお、法制度の改正に対応した導入パッケージソフトウェアの改修やパッケージソフトウェアの機能強化が、原則、保守契約に基づいたパッケージソフトウェアのバージョンアップで行われることとする。また、導入パッケージソフトウェアのバージョンアップが必要となった場合、カスタマイズ部分や既存データへのバージョンアップ対応はすべて実施すること。なお、バージョンアップ前後でのデータの完全性を保証すること。

なお、クラウドサービスの活用においては、本市がクラウドサービス特有のメリット（高可用性、拡張性、運用保守負荷の低減等）を享受できることを前提とする。

(2) 法制度改正にかかる対応

関連する法制度改正を含め、仕様凍結までに明確となる法制度改正改修要件については、再構築の対象範囲に含めること。ただし、仕様凍結以降に明確になった改修要件については、本市と協議の上、対応方針を決定する。

(3) システムのユーザビリティ

次期システムは、本市に加え、幅広い年齢層の多様な市民が利用することから、ユニバーサルデザインに配慮すること。

なお、本市ではサービスデザインの観点から特に市民が目にするホームページについては、以下のガイドラインを定めている。受託者はホームページや WebOPAC について、当該ガイドラインと整合することに努めること。

（参考）

公式ホームページ運営ガイドライン　新潟市（niigata.lg.jp）

4.4. 想定スケジュール

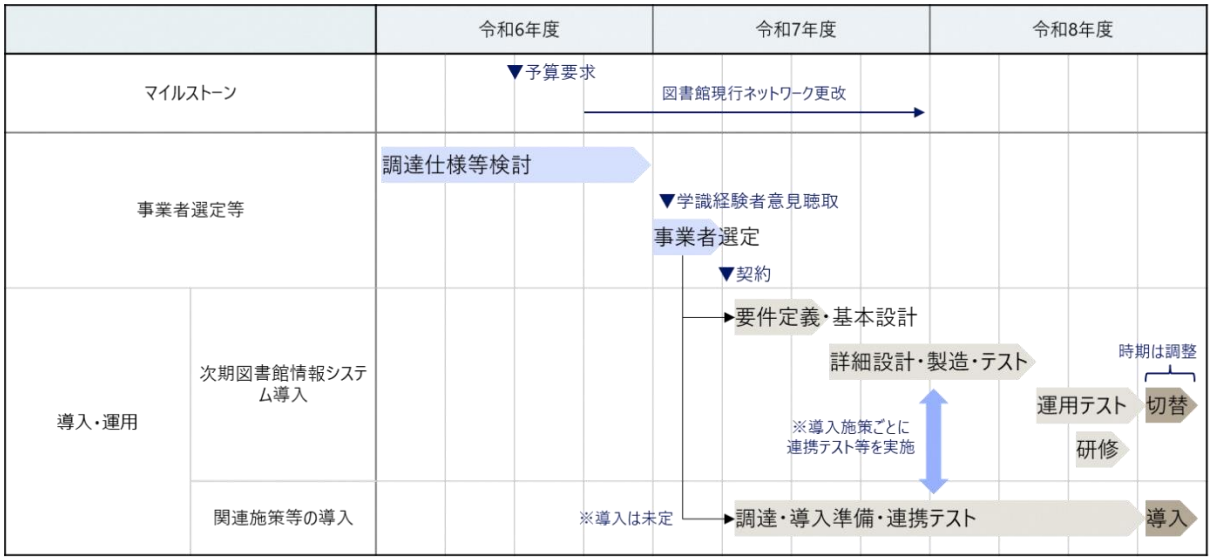
本業務の想定スケジュールは以下のとおりである。

受託者は、以下の記載を踏まえ、詳細なスケジュールを立案すること。

- 次期システムへの移行は令和 8 年度 1 月～2 月頃を想定しており、受託者は本市と協議のうえ市民サービスへの影響を最小化できる時期を決定すること。
- 次期システムに移行するにあたり、本市での検証が確実に実施でき、本市職員が次期システムを習熟した上で実運用に臨めるように、十分な移行期間・テスト期

間・研修期間を確保すること。（スケジュールに余裕がある場合は、運用テスト期間の確保を優先すること。）

- 本市職員との調整・協議にあたり、繁忙期を考慮して、本市職員の負荷が最小限になるよう、十分な期間を確保すること。
- 次期システムが遅滞なく稼働開始し、業務が確実に遂行できるように、他の業務システムとの連携テストを完了すること。
- 移行期間や連携テスト期間の策定にあたっては、本市、現行システムベンダ、関連システムベンダ等の運用・保守事業者との調整・協議を実施し、十分な期間を確保すること。
- 想定スケジュールを以下に示すが、より合理的なスケジュールを想定する場合は、積極的に提案すること。詳細なスケジュールについては受託者の提案に基づき、本市と協議のうえ決定する。なお、現時点では次期システムへの切替は２月を予定している。
- なお、次期システムの範囲に加え図表３で示した様々なデジタルツールの導入を検討しており、次期システムと別途発注となった場合には、受託者は柔軟に調整に応じること。



図表９　想定スケジュール

4.5. 本市の体制

本業務は、新潟市立中央図書館を中心にデジタル行政推進課、情報システム課等の関係課・係にて推進する予定である。

その他、プロジェクト進行において本市から指示があった場合には、原則、従うこと。ただし、大幅な作業スケジュールの見直し等の可能性がある場合には本市と協議のうえ対応を検討すること。

5. 本業務における調達対象

5.1. 調達範囲

(1) 対象システム

調達対象となるのは次期図書館情報システム（スマートフォンアプリ、座席管理機能を含む）及び予約ロッカーとする。

(2) 調達範囲の整理

本業務の調達範囲を以下に示す。ただし、図表 10 に記載の無い費目であっても本業務における受託者の提案内容を実現するために必要となる費用がある場合には全て含めること。

次期システムについては、導入にかかる要件定義、設計、構築（製造）、テスト作業、データ移行作業（現行システムからのデータ抽出作業は除く）、研修、システム切替え等、システム導入に係る一連の必要な作業全てを対象とする。また、次期システムは、パッケージソフトウェアの活用を基本としており、将来的に、次期システムの円滑な運用が阻害されないよう、ソフトウェアライセンスやその他使用許諾等（無償のものを含む）を本市が得られることを前提とする。

図表 10　**本業務の調達範囲**の整理

費目	補足	調達区分	
		本業務	補足
システム導入費用	・ プロジェクト管理、要件定義、設計、構築（製造）、環境構築、テスト、データ移行、切替、研修	対象	-
	・ パッケージシステム（調達仕様書に定義される図書館情報システムの各種要件を満たすもの）	対象	
端末	・ 各職員及び館内に配布・設置する端末（図表 15 の業務端末、館内 OPAC、利用者端末、WebOPAC、フィルタリングサーバ、セキュリティサーバ）	対象外	端末については図書館システムとは別途契約することを検討している。

費目	補足	調達区分	
		本業務	補足
	・ 運用保守用端末	対象外	端末については図書館システムとは別途契約することを検討している。
データ抽出費用	-	対象外	別途現行システム事業者と本市が契約する
ハードウェア調達・設定費用	・ クラウド上に次期システムを導入する際に要する費用（図表 15 の業務、館内 OPAC、WebOPAC、イントラ管理、検証サーバ、プロキシ、リバースプロキシサーバ及び SaaS 型のホームページ)	対象	SaaS 型を想定するがパブリッククラウドを活用した提案とする場合は含めること。
ハードウェア利用にかかる費用	・ パブリッククラウドの利用にかかる費用	対象外	SaaS 利用の場合はアプリケーションの利用料に含まれる想定
ハードウェア調達・設定費用	・ クラウド上に構築できないサーバ機器構築に要する費用（図表 15 の音声応答システムサーバ)	対象	
ハードウェア利用にかかる費用	・ クラウド上に構築できないサーバの利用に要する費用	対象外	
庁外ＮＷ構築・利用費用	・ パブリッククラウドまたは SaaS 利用に伴い必要となるＮＷ構築・利用に係る費用	対象	
庁内ＮＷ構築費用	・ 本市内部のＮＷ構築にかかる費用	対象外	庁内ＮＷは既設のものを利用

費目	補足	調達区分	
		本業務	補足
導入期間中に必要となる作業環境にかかる費用	・ 受託者の事業所または本市事業所内の作業スペース費用、光熱費等	対象外	本市事業所を使用する場合には、その必要性に応じて本市から提供する。
システム運用保守費用	・ 次期システム稼働後の運用保守費用	対象外	本業務の受託者と特命随意契約とする。ただし、本委託期間内の運用保守業務は本調達に含む。
ソフトウェアライセンス費用	・ パッケージ、パッケージ以外のミドルウェア、ソフトウェア	対象外	本業務においては初期費用ではなく、運用保守費用に含める。
その他デジタルツール	・ 予約ロッカー ※次期システムと予約ロッカー管理プログラムとの連携構築にかかる費用	対象	予約ロッカーは、本業務の受託者が指定する型番を別途調達する。 設置に伴う耐震工事、電気工事、配線工事、回線工事は別途調達する。
	・ その他市民サービス向上に資するツール	対象	本市の市民サービス向上に資するツール等の提案がある場合は、提案の範囲内に含めること。

5.2. 成果物一覧

受託者は、以下の記載を踏まえ、各工程の定義を行うこと。

- 次工程着手前には、現工程の成果物について、受託者でレビューを行い、本市に納入すること。本市は納入された成果物の妥当性・網羅性を確認し、承認又は否認を判断する。
- 現工程に係る成果物納入の先送りや次工程への持ち越しは、原則として認めない。
- 現工程に係る成果物のなかで、未決定事項がある場合は申し送り事項とし、確定後別途差替えで対応すること。
- 成果物の詳細については、受託者の提案事項を踏まえ、本市と協議の上決定し、プロジェクト計画書で定めること。
- 成果物は原則として Microsoft Word、Microsoft PowerPoint、Microsoft Excel 又は PDF 形式（これに拠りがたい場合は、本市まで申し出ること）を用いて作成すること。

本市が想定する成果物は以下のとおりである。なお、クラウドサービスを利用することにより、個別での提出が難しい成果物については範囲を限定して省略することは可とするが、その場合は品質が保証されている旨の文書を提出の上、事前に本市の了解を得ることとする。

図表 11　本市が想定する成果物

工程	区分	提出時期	成果物と構成内容
基本計画	プロジェクト計画書	契約締結から 2 週間以内	・目的、目標（ミッション）の確認 ・スコープと最終成果物の定義 ・業務全体の進め方の概要 ・業務遂行体制 ・開発計画（マスタースケジュール、開発スケジュールと役割分担、WBS、開発体制、開発環境、テスト環境、各工程の定義） ・前提条件、依頼事項、受託者からの提案内容の確認 ・会議体の定義、会議体運用ルール ・各種プロジェクト規程 － 進捗管理方法 － 課題管理方法 － リスク管理方法 － 品質管理方法 － 情報資産取扱規程 － 会議開催規程 － 各ドキュメント標準規程 － 情報共有手段等 ・計画書改訂要領 ・成果物一覧 ・知的財産権に関する確認
要件定義	要件定義書	基本設計着手前	・FIT&GAP 分析結果と対応方針（※パッケージソフトウェアを活用する場合のみ） － GAP の対応方針と対応内容 ・システム要件 － 全体構成（システム構成） － 機能要件（機能、帳票、連携） － 非機能要件（性能要件、安全性・信頼性要件、個人情報保護要件、セキュリティ要件、システム共通要件等）

工程	区分	提出時期	成果物と構成内容
設計（基本設計・詳細設計）	基本設計書（システム仕様書、パッケージ仕様書、システムデザインシート等） 詳細設計書（カスタマイズ範囲） 運用・保守計画書 運用・保守設計書	プログラム開発着手前	・システム要件 － システム利用組織 － システム権限一覧 － システム提供機能 ・画面（UI）一覧 ・システム帳票一覧、帳票レイアウト ・コード及び番号体系 ・カスタマイズ一覧 ・データベース仕様 ・プログラム仕様（カスタマイズ仕様） ・他システムとの連携仕様 ・外部インターフェース仕様 ・システム性能仕様 ・安全性、信頼性仕様 ・システム構成 ・ソフトウェア構成 ・セキュリティ仕様 ・運用保守仕様 － サービス提供時間、運用体制、役割分担 － 運用実施内容 － 年間イベントスケジュール － ソフトウェア保守仕様 － Service Level Agreement（以下「SLA」という。） 等 ・教育研修要件
	テスト計画書	プログラム開発着手前	・テスト計画（単体・結合・総合（システム、運用）） － テスト観点 － 品質判定基準 － テスト仕様方針策定 － テスト役割分担 － 実施スケジュール － テスト仕様、テスト項目一覧

工程	区分	提出時期	成果物と構成内容
	移行計画書	プログラム開発着手前	・移行計画 － 移行方針 － 移行スケジュール － 移行対象データ選定方針 － 作業手順 － 役割分担 － コンティンジェンシープラン　等
	データ移行設計書	プログラム開発着手前	・移行/データセットアップ仕様 ・移行結果検証方法定義 ・データ項目新旧対応表 ・移行作業テスト仕様
プログラム開発	プログラム一覧 パラメータ設計書 結合テスト計画書 総合テスト計画書 運用テスト計画書 トライアル計画書	単体・結合テスト実施前	・プログラム一覧（カスタマイズ、スクラッチ開発） － ファイル名、バージョン名 － プログラムソース － モジュール名 ・パラメータ設計（※パッケージソフトウェアを活用する場合のみ） ・テスト仕様（結合、総合（システム）、運用） ・テスト項目（ケース、シナリオ）一覧（結合、総合（システム）、運用）
システム環境構築	構成管理台帳 システム環境構築手順書・マニュアル	環境構築実施前	・システム設定シート － セットアップ及び初期設定マニュアル － 初期設定パラメータ一覧
単体・結合テスト	システム環境構築報告書	環境構築実施後	
	単体テスト実施結果報告書	結合テスト実施前	・テスト仕様（テスト結果） ・故障発生記録 ・品質判定結果
	結合テスト実施結果報告書	総合テスト実施前	・テスト仕様（テスト結果） ・故障発生記録 ・品質判定結果

工程	区分	提出時期	成果物と構成内容
	移行テスト実施結果報告書	総合テスト実施前	・移行テスト仕様（テスト結果） ・留意事項 ・データ移行確認証明（計算結果や件数確認結果等）
	運用マニュアル（ソフトウェア、ネットワーク）	総合テスト実施前	・製品に同梱されているマニュアル
	運用管理マニュアル	総合テスト実施前	・共通編 － 運用管理方針、システム運用体制 － 運用・保守業務一覧 － 情報資産台帳 ・運用保守編 － 年間運用スケジュール － 月次運用スケジュール － 作業依頼書、作業指示書管理方法 － 運用保守作業手順書・マニュアル ・SLA 編 -SLA 基準値 ・セキュリティ編 － セキュリティ対策基準書 － セキュリティ実施手順書・マニュアル ・障害対応編 － 障害時連絡体制（日中・夜間） － 障害時業務運用規程 － 障害対応手順（切り分け手順） ・様式類 － 作業依頼書、運用管理における様式類一式
	システム操作マニュアル	総合テスト実施前	・システム操作マニュアル（パッケージ添付のもの） ・利用者向けマニュアル（※専門用語等を用いず本市職員が容易に理解できるマニュアルとする。）
	初期運用計画書（稼動報告）	総合テスト実施前	・初期稼動体制 ・初期障害に対する対応方針 ・留意事項等

工程	区分	提出時期	成果物と構成内容
	災害対応（業務継続）手順	総合テスト実施前	・被災（震災、浸水、感染症時）対応手順 － 初動体制、連絡系統、障害確認の手順
総合テスト	総合テスト実施結果報告書	運用テスト実施前	・総合テスト仕様（テスト結果） ・故障発生記録 ・是正措置、対応一覧表（デバッグ記録）
研修	研修計画書	運用テスト実施前	・研修スケジュール、実施方法仕様 ・研修テキスト
	研修マニュアル	運用テスト実施前	・システム研修マニュアル
セキュリティ診断	セキュリティ診断計画書	運用テスト実施前	・脆弱性スキャン、ペネトレーションテスト実施計画
	セキュリティ診断結果報告書	運用テスト実施前	・セキュリティ診断実施結果
運用テスト	運用テスト仕様書	運用テスト実施前	・テスト内容（手順／シナリオ等） ・スケジュール／役割分担 ・テスト環境
	運用テスト実施結果報告書	本番データ移行前	・運用テスト仕様（テスト結果） ・故障発生記録 ・是正措置、対応一覧表（デバッグ記録）
データ移行	移行リハーサル実施結果報告書	本番データ移行実施前	・移行リハーサル仕様（リハーサル結果） ・留意事項 ・移行リハーサル確認証明（計算結果や件数確認結果等）
	移行作業実施報告書	データ移行完了後	・移行作業仕様（移行作業実施結果） ・留意事項
システム稼働前	システム及びデータバックアップ	稼働前	・稼働前システムバックアップ ・稼働前データバックアップ
システム稼動後 運用・保守	稼動報告書	稼動確認後１週間以内、全機能の稼動確認後１週間以内	・稼動報告書 － 正常稼動証明

工程	区分	提出時期	成果物と構成内容
	定例運用報告書		・作業指示書に基づく作業の実施・結果報告書 ・ソフトウェア設定変更報告書 ・監視報告書 ・作業依頼対応一覧・報告書 ・変更一覧書・報告書 ・インシデント一覧書・報告書 ・障害対応一覧書・報告書 ・問い合わせ対応一覧・報告書 ・運用・保守業務の中でプログラム変更時等により更新した成果物及びシステムバックアップ・データバックアップ
	SLA モニタリング報告書 （参考）	毎月１回	・SLA 項目モニタリング結果
	SLA 改善報告書 （参考）	毎月１回	・モニタリング結果の分析結果 ・達成できていない項目の改善案
	業務引継ぎ書		・本業務の流れ ・本業務の進捗状況 ・構成管理台帳 ・関連する資料の明細書 ・その他円滑な業務引継ぎのために必要となる資料

5.3. 成果物の納品方法

受託者は、本業務の終了前に、すべての工程完了判定の承認を得た上で、本市へ報告書を提出し、本市の責任者から承認を得ること。なお、報告にあたり、成果物を電子媒体１部、紙媒体を５部納品すること。ただし、事前に本市と合意した成果物については、電子媒体のみの納品を可とする。

本業務の成果物の納品方法は以下のとおりである。

図表 12　成果物の納品方法

区分	納品方法
電子媒体による納品	• CD-R 又は DVD-R に成果物を格納して納品すること。
紙媒体による納品	• 原則として A4 又は A3 で印刷し、A4 縦の文書ファイルにまとめること。ただし、パッケージ標準ドキュメントはこの限りではない。成果物の印刷範囲等は、事前に本市に確認すること。 • 文書ファイルの外側に背表紙を付し、中側に表紙・目次・成果物構成図・中表紙・ドキュメント・裏表紙という構成にすること。 • 中表紙は各ドキュメントのインデックスとしての役割を担うものとし、区分等の構成に応じて適宜付すこと。 • 正本 2 部とすること。

6. 機能要件

6.1. 機能要件

6.1.1. 前提事項

受託者は、以下の記載を踏まえ、次期システムの機能要件を実現すること。

- 「回答様式 5 機能要件一覧」に基づくこと。なお、上記の回答様式に示す各要件には重要度を設けており、重要性「必須」の要件は対応を必須とし、重要性「任意」の要件は対応を任意とする。
- 代替案で対応する場合、導入時に当該代替案の最終的な確認を本市と行い、確認結果の履歴を残した上で合意すること。なお、代替案として RPA 等のツールの活用を提案する場合は、本市が利用するにあたって必要となるライセンス費等の経費を調達範囲に含めること。
- 代替案について、本市の合意を得ずに作業を進め、委託期間中に問題が発生した場合、本市が要望する内容のとおりに無償で改修を行うよう指示をする場合があるため留意すること。
- 本書にない事項は、詳細を本市と協議の上決定することとし、受託者は柔軟に対応すること。

6.2. 帳票要件

6.2.1. 前提事項

受託者は、以下の記載を踏まえ、次期システムの帳票要件を実現すること。

- 「回答様式 6 帳票要件一覧」に基づくこと。なお、上記の回答様式に示す各要件には重要度を設けており、重要性「必須」の要件は対応を必須とし、重要性「任意」の要件は対応を任意とする。
- 代替案で対応する場合、導入時に当該代替案の最終的な確認を本市と行い、確認結果の履歴を残した上で合意すること。なお、代替案として RPA 等のツールの活用を提案する場合は、本市が利用するにあたって必要となるライセンス費等の経費を調達範囲に含めること。
- 代替案について、本市の合意を得ずに作業を進め、委託期間中に問題が発生した場合、本市が要望する内容のとおりに無償で改修を行うよう指示をする場合があるため留意すること。
- 本書にない事項は、詳細を本市と協議の上決定することとし、受託者は柔軟に対応すること。

6.3. 連携要件

6.3.1. 前提事項

受託者は、以下の記載を踏まえ、次期システムの連携要件を実現すること。

- 「回答様式 7_連携要件一覧」に基づくこと。なお、上記の回答様式に示す各要件には重要度を設けており、重要性「必須」の要件は対応を必須とし、重要性「任意」の要件は対応を任意とする。
- 代替案で対応する場合、導入時に当該代替案の最終的な確認を本市と行い、確認結果の履歴を残した上で合意すること。ただし、代替案の検討にあたり、媒体連携については本市職員に負荷が生じる場合があることから、認めない可能性があることに留意すること。
- 本書にない事項は、詳細を本市と協議の上決定することとし、受託者は柔軟に対応すること。

7. 非機能要件

7.1. 前提条件

(1) 全体構成

受託者は、以下の記載を踏まえ、システム導入を行うこと。

- 次期システムの設置場所は、受託者の用意する環境（SaaS 型またはパブリッククラウド基盤上）を想定している。
- なお、SaaS 型とする場合は受託者の有するデータセンター等から、IP-VPN 等を用いた閉域回線を経由して本市に接続する構成とすること。

- 受託者の用意する環境（SaaS 型またはパブリッククラウド基盤上）から本市への接続に係るネットワーク構築費用は本業務に含める。

(2) 接続拠点数・ユーザー数

次期システムの接続拠点数、ユーザー数は「別紙 1_接続拠点・ユーザー数一覧」を参照すること。

なお、東区プラザ、アルザにいがた、荻川、金津を除く地区図書室については、現行システムではオフラインによる蔵書管理をしているが、次期システムにおいてはオフライン運用を取りやめるため、データ移行の対象としない。

(3) 職員用端末等のスペック

現行システムで使用する端末は、以下のとおりである。次期システム導入後に別途調達を行うが、次期システム調達時は端末スペックが変更になる可能性がある点に留意すること。

図表 13-1　本市端末のスペック（デスクトップ PC）

区分	バージョン	備考
OS	Window10 Enterprise2019 LTSC64bit	
CPU	インテル Core™ i3-8100T	
メモリ	4GB	
記憶装置	128GB	
液晶ディスプレイ	17 型ディスプレイ	
USB ポート	USB2.0 準拠（Type-A）×4、USB3.0 準拠（Type-A）×4	

図表 13-2　本市端末のスペック（ノート PC）

区分	バージョン	備考
OS	Window10 Enterprise2019 LTSC64bit	
CPU	インテル Core™ i3-8145U	
メモリ	4GB	
記憶装置	128GB	
液晶ディスプレイ	LED バックライト付 TFT カラーLCD（HD（1366×768 ドット）	

区分	バージョン	備考
USB ポート	USB3.1（Type-A）×4	

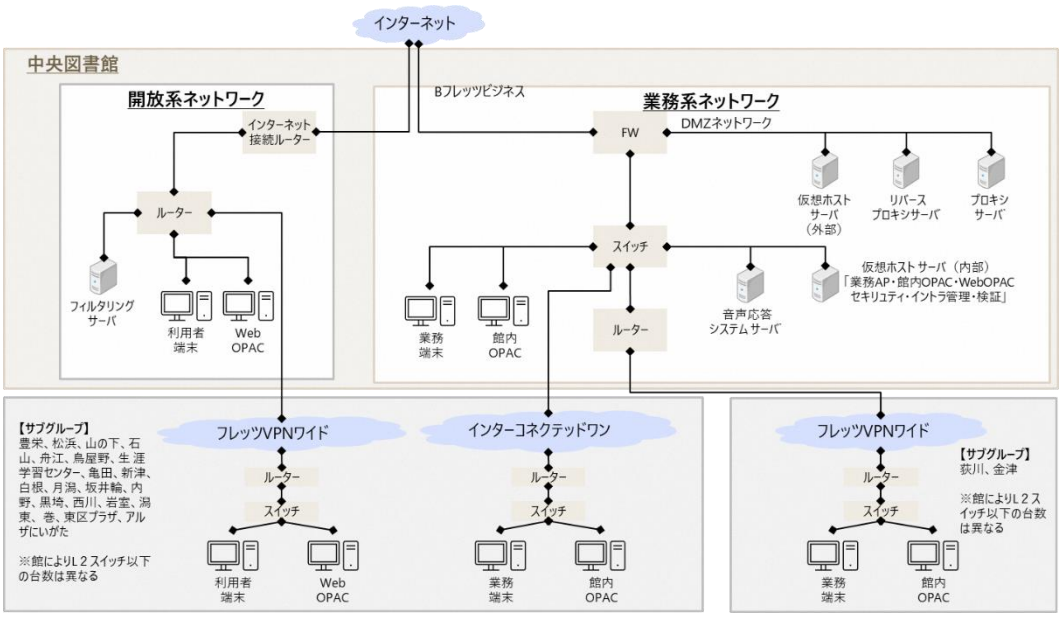
また、現行システムで使用するプリンター、複合機は以下のとおり。

図表 14　プリンター・複合機の型番（参考）

区分	型番	備考
プリンター	FUJITSU Printer XL-C8350,FUJITSU Printer XL-9322,FUJITSU Printer XL-4340,富士通アイソテック FP-510	ー

(4) ネットワーク環境

受託者は、本市の庁内ネットワーク環境を踏まえ、システム導入を行うこと。ただし、本仕様書において庁内ネットワーク環境は非公開であり、契約締結後に必要に応じて情報提供を行うものとする。



図表 15　現行の庁内ネットワーク概要

(5) 運用時間

「別紙 2_非機能要件一覧」を参照すること。

7.2. その他非機能要件

次期システムに求める非機能要件は「別紙 2_非機能要件一覧」を参照すること。なお、非機能要件は独立行政法人情報処理推進機構（IPA）の公表する非機能要求グレード

に基づく本市の要求水準を定めたものである。本市の選択する要求レベルを実現出来ない場合には、代替案等を本市に提示し、本市の了承を得ることで代えることを許容する。(例：項目「クラウド調達時の扱い」が△の項目については、提案システムによる実現方法が本市の業務上影響がないことを提示する。)

7.3. セキュリティ・個人情報保護要件

(1) 基本事項

受託者は、以下の規程等を遵守し、情報セキュリティ対策を講じること。また、本市から監査等の要請があった場合には速やかに応じること。

- 新潟市情報セキュリティポリシー

なお、本市の情報セキュリティポリシーに定めの無い項目であっても、総務省の公表する「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(最新版)」に準じた対応を求めることとし、特にクラウドサービスの提供にあたっては、本市を所管する合意管轄裁判所を契約上規定することとする。

(2) 情報セキュリティ対策

次期システムに求める情報セキュリティ要件は以下のとおりである。

セキュリティ対策の実施においては、継続的にセキュリティが確保されるよう、PDCAサイクルで管理運用を行い、セキュリティレベルが低下することのないよう取り組むこと。

図表 16　情報セキュリティ要件

要素	要件事項
認証	• ID とパスワードを用いた認証とすること。 • スマートフォンアプリから各種サービス(席予約等)へのシングルサインオンの仕組みに対応できること。
権限管理	• システム利用者・管理者別にアクセス権限を設定できること。 • 所属組織・職務分掌の単位で権限グループを設定できること。
ログの取得	• システムログ及びアプリケーションログ(ユーザ ID、操作日時、対象データ、操作内容、IP アドレスなど)を取得できること。
ログの保管	• 取得したシステムログ及びアプリケーションログについては、権限のない者が改変できないようにするなど、適切に管理・保管すること。

要素	要件事項
不正侵入・不正利用の防止	• ネットワーク外からの不正な接続及び侵入、行政情報資産の漏えい、改ざん、消去、破壊、不正利用等を防止する対策を講じること。
ウィルス対策	• サーバ環境は、アンチウィルスソフトウェアなどを活用して、不正プログラム対策を実施すること。
脆弱性対策	• アプリケーションレベルで、クライアントからサーバに攻撃の糸口になり得る情報を送信しないように情報システムを導入すること。(セッションハイジャックやクロスサイトスクリプティングなどの対策)

なお、次期システムの提供するホームページやWeb OPACについては、市民を対象としたWebサービスとして構築する。Webサービスにおいては、システム全体の脆弱性・脅威は日々変化するため、IPSの導入、WAFの導入、開発時及び運用後定期的な脆弱性診断の実施等の適切な対応を行うこと（情報処理推進機構（IPA）が公開している「安全なWebサイトの作り方」の根本的対策を実施して、システムを導入すること)。Webサービスの脆弱性・脅威に対するセキュリティ要件は、以下のとおり（記載した対応は例であり、記載した脆弱性・脅威に対してリスク回避できる対策が施されれば必ずしも対応例に基づく必要はない)

図表 17　Webサービスセキュリティ要件

脆弱性・脅威	対応例
SQLインジェクション	・ SQL実行には、プリペアードクエリを使用すること。 ・ ウェブアプリケーションに渡されるパラメータにSQL文を直接指定しない。
クロスサイトスクリプト	・ ウェブページに出力する全ての要素に対して、エスケープ処理を実行すること。 ・ HTML入力値の内容に合わせ適切な処理を実行すること(リダイレクトやスタイルシートへの対応等)。 ・ Cookieのsecure属性を設定し、HTTPS（SSL）通信時にのみCookieを送信すること。
クロスサイトリクエストフォージェリ（CSRF)	・ 情報変更する画面では、ワンタイムトークンで認証すること（情報変更する時のみ対応)。
OSコマンド・インジェクション	・ OSコマンドを使用したプログラムを組むことは避け、ライブラリ等のOSのシェルに依存しないプログラムが利用できな

脆弱性・脅威	対応例
	いか十分検討すること。
セッションフィクセーション	・ ユーザ認証後に新しいセッションを開始し、古いセッションを無効化すること。
ディレクトリ・リスティング	・ 直接アクセスする必要が無いファイルを公開ディレクトリに配置しないこと。
メールヘッダ・インジェクション	・ 入力チェックを行い複数行にわたるヘッダ処理等を行うことができないような設定を行うこと。 ・ HTTP ヘッダの出力を行う場合、ブラウザから送信されたパラメータを設定しないこと。
HTTP ヘッダ・インジェクション	
パストラバーサル	・ パスの文字列の入力データチェックを行うこと。
意図しないリダイレクト	・ 外部サイトに飛ばす設定を制御すること（エラー画面に飛ばす設定とする)。
クローラへの耐性	・ サイト構造をシンプルにすること。
バッファオーバーフロー	・ ブラウザからの送信パラメータの上限サイズを設定すること。
パラメータ改竄 隠しフィールド改竄	・ ブラウザから送信されたパラメータのチェックを行うこと。 ・ ブラウザからの送信パラメータに機密情報を含まないこと。
クロスサイトトレーシング	・ クロスサイトスクリプト対応を行うこと。 ・ TRACE メソッドを無効化すること。
XML インジェクション Xpath インジェクション LDAP インジェクション	・ ブラウザとの入出力に XML を利用しないこと。 ・ LDAP データベース、ディレクトリサービスを使用しないこと。

(3) 個人情報保護対策

次期システムでは、監査証跡（アクセスログ等）を職員が任意に抽出できること。また、個人情報保護の人的・物理的・技術的対策を講じること。

7.4. ハードウェア要件

受託者は以下の記載を踏まえ、システム導入を行うこと。

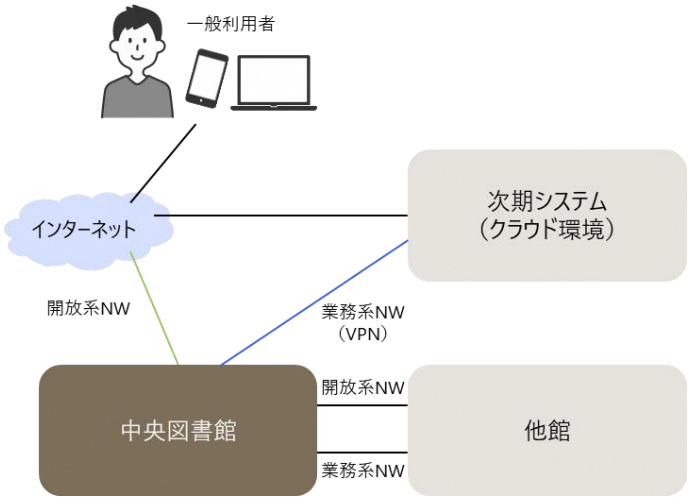
- 次期システムを導入する環境は、原則、SaaS 型またはパブリッククラウドを活用した環境とすること。パブリッククラウド以外の提案を行う場合は、提案を妨げるものではないが、その場合も、クラウドサービス活用のメリットを本市が享受できることが前提となる。
- 次期システムで利用する端末については別途本市が調達するが、当該端末において次期システムを利用するための手順の明示及び本市の作業支援を行うこと。（端末のキッティングは端末納入事業者が実施する。また、次期システム利用はウェブブラウザ経由で行う想定であり、個々の端末へのソフトウェアインストールは想定していない。）
- 次期システムに付随する専用機器またはデジタルツールを端末に接続して利用する場合には、当該ツールにかかる設定作業は本業務に含む。（受託者の提案する製品、サービスに係る設定作業は全て含むこと。詳細は提案内容に基づき本市と協議のうえ、作業の抜け漏れが生じないように柔軟に対応すること。）
- その他必要に応じて、次期システムに必要とされるハードウェアやスペック、リソース情報（サーバ数、サーバごとの CPU、ディスク、メモリ等）などを本市に提示すること。
- 関連システムとの連携にあたって、物理サーバの設置が必要になる場合は、新潟市立中央図書館のサーバ室に設置すること。その場合、既設のサーバを利用可能か、あるいは新規調達が必要かの判断が必要になるため、本市との調整を行うこと。
- 次期システムに必要となる機器等については、過大な性能とならないよう、選定した根拠（性能・価格等）を本市に提示すること。

7.5. ネットワーク要件

受託者は、以下の記載を踏まえ、システム導入を行うこと。

- 本市拠点から受託者の提供するシステム基盤への接続は VPN 接続、通信の暗号化等の対策をとること。その他クラウド型サービスの利用にあたっても、同様にセキュリティに十分配慮すること。
- 庁内ネットワークについては、本市の指示に従うこと。
- 端末を接続する L2 スイッチを含む庁内ネットワークの機器および機器の設定については、本業務の対象外とする。また、LAN ケーブルも既設環境を流用することとし、新規の敷設は不要とする。
- 受託者の提案内容を踏まえ、本市の庁内ネットワークの見直しを行った方がより効果的なシステム運用が実現できる場合は、本市に提案すること。ただし、本市のコスト負担増やベンダロックインが生じないよう十分に配慮すること。
- DMZ 側にメールサーバ（リレーサーバ）を構築し、内部 NW に不正アクセスが及ばないようにすること。

- 次期システムに必要となる機器等については、ハードウェアやスペックなど、別途調達するにあたり必要となる情報を本市に提示すること。
- 次期システムに必要となる機器等については、過大な性能とならないよう、選定した論理的根拠（性能・価格等）を本市に提示すること。
- 次期システムに必要となる機器等を本市が別途調達した後は、当該機器等に対し、本市向けの設定等を行うこと。
- 開放系インターネット接続については、フィルタリングソフトによる制限を行っている。（フィルタリングソフトの購入及び設定は別途本市にて実施する。）



図表 18　次期システムのネットワーク（例）

7.6. ソフトウェア要件

受託者は、以下の記載を踏まえ、システム導入を行うこと。

- システム稼働から少なくとも現行システムと同程度の期間は継続して利用することを想定しているため、10 年間程度は一定のサービス品質を保ち、継続性・経済性を担保できること。
- 保守サービスの提供があること。なお、提供がない製品を使用する場合には、受託者の責任において保守サービスと同等の対応が可能であること。
- 保守サービスの提供が継続される見込みがあること。なお、継続が困難となる見込みが生じた場合は、受託者の責任において対応が可能であること。
- 保守サービスが付帯しないオープンソースソフトウェアを導入する場合は、本業務の受託者が当該ソフトウェアの製品保証をすること。
- 受託者が提案する製品のバージョンアップの予定又は見込みがある場合は、受託者の責任においてバージョンアップ前後でのデータの完全性を保証すること。

- 本業務の委託期間内に、受託者が提案する製品のバージョンアップに伴い、本市の要求によりカスタマイズを行った範囲に変更が発生する場合、運用保守業務の範囲内で実施すること。
- スマートフォンアプリはネイティブアプリまたはLINEアプリとする。ただし、一部の機能をウェブサイトに遷移して利用することは許容する。（図表8　スマートフォンアプリ機能実装イメージを参照）

8. 業務委託要件

8.1. プロジェクト管理

「別紙4_役務要件一覧」を参照すること。

8.2. 要件定義・設計

「別紙4_役務要件一覧」を参照すること。

8.3. システム・サービス構築

「別紙4_役務要件一覧」を参照すること。

8.4. 品質試験（テスト）

「別紙4_役務要件一覧」を参照すること。

8.5. 本番移行

8.5.1. 移行対象データ

データ移行の対象となるデータは現行システムが保有する全データとホームページの一部コンテンツとする。以下に主な移行対象データの規模を示す。

図表19　主な移行対象データ

対象データ	移行対象データの規模	移行範囲
利用者情報	・　約114,000人	全件（スマートフォンアプリ上で表示する貸出カードも、再登録をせずに表示できるように調整すること。）
蔵書情報	・　全書誌の件数：4,997,978	全件（蔵書統計 図書、雑誌タイト

対象データ	移行対象データの規模	移行範囲
	＜内訳＞ ・ 所蔵なし書誌の件数：3,937,334 ・ 所蔵を持っている書誌の件数：1,060,644 ・ 所蔵数（複本含む）：2,553,123 ・	ル・雑誌巻号、AV)
貸出情報	・ 図書・電子書籍　約 3,330,000 冊 ・ 雑誌　260,000 冊 ・ 視聴覚資料　88,000 点	
予約情報	・ 850,300 回	
静的ページデータ（ホームページ）	・ 250 ページ件程度 ・ HTML,GIF 等新システムのレイアウトに従ってコンテンツを移行すること。	別紙 6_コンテンツ一覧参照

8.5.2. 作業範囲

データ移行にかかる本業務受託者の作業は「別紙 4_役務要件一覧」を参照すること。

データ移行作業は、本市、現行システム事業者、本業務受託者（次期システム受託者）の一体的な作業が重要となることから、作業漏れの防止のため、3 者の役割分担を明確にする。それぞれの役割は、以下のとおりである。

図表 20 役割分担表

作業区分	作業概要		役割（○：主体、△：支援）		
			本市	現行システム事業者	次期システム受託者
作業管理	1	作業計画の策定、作業結果の報告等	－	○	○
データ抽出処理	2	現行システムファイル仕様の整理・提示	－	○	－
	3	現行システムファイル仕様の確認	－	△	○
	4	抽出プログラムの作成	－	○	－

作業区分	作業概要		役割 （○：主体、△：支援）		
			本市	現行システム事業者	次期システム受託者
	5	現行システムのデータ抽出	－	○	－
	6	抽出したデータ転送・媒体出力	△	○	－
変換処理	7	変換ツール設計・開発	－	△	○
	8	次期システムへの変換処理	－	－	○
	9	不正データの抽出・提示	－	－	○
	10	不正データの補正・修正	△	○	△
データ取込処理	11	次期システムへのデータ移行	－	－	○
全体管理	12	事業者間の調整等	○	△	△
その他	13	各種問い合わせ対応、助言等	－	○	－

8.5.3. データ移行の回数・実施時期

現行システムからのデータ抽出は全３回を予定している。なお、詳細スケジュールについては本市と協議のうえ決定する。移行データは全件データを対象とする。

8.6. 操作研修

「別紙 4_役務要件一覧」を参照すること。

8.7. 運用保守

本業務に運用保守業務は含まないが、「別紙 5_運用保守要件一覧」に本市の要求事項を記載する。受託者は「別紙 5_運用保守要件一覧」を参照のうえ、運用保守設計を行うこと。要件の緩和にあたっては、市民サービスや本市業務への影響が無いことを本市が承認した場合に限ることとする。

8.8. サービスレベル水準

「別紙 3_SLA 要件一覧」を参照すること。「別紙 2_非機能要件一覧」に定めた項目については、月次で開催予定の運用保守定例会にて、モニタリング結果を報告すること。SLA が遵守できない場合には、改善策を実施し、改善結果を本市に報告すること。

8.9. 付帯作業

(1) 本市情報部門との調整

庁内ネットワークなどの ICT インフラとの調整が必要になるため、受託者は、デジタル行政推進課、情報システム課との協議に参加するとともに、資料作成等の支援を行うこと。

(2) 業務の引継ぎ

受託者は、本業務及び運用保守業務の契約履行期間の満了、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、契約が終了となる場合には、本市の指示のもと、必要に応じて不正データの補正、不足データの追加も行い、決定された構築、運用保守期間終了時までに、本市が継続して本業務の遂行及び次期システムの運用ができるよう必要な措置を講じたうえで、経緯や手順など引き継ぐべき事項をドキュメント化し、新規受託者に移行する作業の支援を行うこと。

その場合、本市の指示のもと、本市及び新規受託者に対して、誠意を持って協力すること。データ移行の範囲は以下のとおり。

- サービス提供の全システムに係る業務データの出力（出力データの文字コード体系は UNICODE に準拠したものとする。（ただし、イメージデータはこの限りではない。））
- 各システムが保有する項目の根拠資料の提供。
- 過年度データ・履歴データ等を含め、全ての電子データの提供（紙出力での提供に関しては、本市と受託者双方協議の上決定する。）
- 各データに係る最新ドキュメントの提供（データ項目説明書、データレイアウト、パラメータ定義、コード定義等）
- データ移行に関する質問事項の受付及び回答（件数は規定せず全ての質問に対応すること。）
- データ抽出回数は３回とし、詳細については移行仕様を取り決める段階で、本市と協議の上回数を決定する。

(3) 機器等の撤去

受託者は、受託者の責任において本市に設置した機器・備品等について、引継ぎまでにデータ消去を行った上ですべて撤去し、作業（撤去及びデータ消去）報告書を提出す

ること。ただし、運用保守業務で継続して使用する必要がある機器等は、本市の承認を受けたうえで指定の場所に設置しつづけても良い。

なお、受託者の所有物の撤去作業に係る費用は、受託者の負担とし、撤去作業にあたっての施設利用は、本市の指示に従うこと。

(4) 引継ぎ実施にあたっての本市との調整事項

受託者は、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を作成し、本市に提出すること。

ア. 本業務の流れ

引継ぎまでに受託者が本業務で実施済みの業務、今後実施することを予定していた業務。

イ. 本業務の進捗状況

受託者が完了しておくべき業務（予定）と実際に完了した業務（実績)。

ウ. システム基本情報（更新版）

システム稼働時と変更や修正が生じた場合は、システム稼働判定までに作成したシステム基本情報を最新状態に更新し、本市へ提出すること。

なお、システム稼働前であった場合は、その時点で記載できる範囲とすること。

エ. 構成管理台帳

次期システムを構成する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・ハードウェアの製品情報や数量、パッチ適用履歴等)。

オ. 関連する資料の明細書

「エ. 構成管理台帳」に付帯する情報（ソフトウェア・ハードウェアのカタログ等)。

カ. その他

円滑な業務引継ぎのために必要となる資料。

また、業務引継書に基づき、新規受託者が担う業務が停滞しないよう、十分な期間を確保し、十分な説明及びサポートを行うこと。

なお、本市及び受託者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。

9. 作業条件

9.1. 作業工程

(1) 作業計画

受託者は、事前に、作業実施体制や役割分担、作業スケジュール、実施方法、懸念事項、対策方針、工程完了判断基準等を記載した実施計画書を用いて、本市へ作業内容を説明し、事前に本市の承認を得ること。ただし、各工程の準備行為及び緊急性を理由として本市が認めた作業を除く。

(2) 事前準備

受託者は、当日の作業を効率的に行うため、前日までに必要な準備を完了すること。また、庁内ネットワークや他業務システムに影響が生じる場合は、余裕をもって、事前周知・事前準備ができるようにすること。

(3) 作業工程の実施

受託者は、実施計画書に基づき作業を行うこと。また、作業の中間状況を適宜本市へ連絡し、情報共有を図ること。なお、作業内容に変更が生じる場合は、速やかに本市へ説明し、対応を協議・決定すること。

(4) 作業工程の完了

受託者は、作業工程の実施後、工程完了判断基準を満たすことを本市へ説明し、承認を得ること。また、作業完了日時や作業内容等を記載した完了報告書を本市へ提出し、承認を得ること。なお、実施計画書と完了報告書との対応関係を明確化すること。

9.2. 作業従事者名簿

受託者は、契約締結時に、本業務に従事するすべての要員を記載した作業従事者名簿を本市へ提出し、本市の承認を受けること。要員を追加・変更する場合は、速やかに変更後の作業従事者名簿を本市へ提出し、本市の承認を受けること。

9.3. 作業場所

受託者は、設計・製造・テスト（受託者環境）の作業工程においては、受託者の拠点で作業を実施すること。なお、テスト（本市環境）の作業工程、打合せ及び進捗報告等、本市及び受託者が会議等を行う場合においては、事前に本市と日程調整を行った上で、原則として本市が作業場所を用意する。

9.4. 現地作業

受託者は、本市の執務室（共用区域を除く）に入館する場合、事前に本市の承認を得ること。なお、入館・退館の手続きや施設利用条件は、事前に本市に確認し、本市の指示に従うこと。

9.5. 費用負担

業務の履行において必要となるハードウェア・環境整備・作業場所等に関する費用は、本書等で特に負担する者を定めている場合を除き、すべて受託者が負担すること。なお、交通費・宿泊費・食事代等は、すべて受託者が負担すること。

10. 留意事項

10.1. 本業務の再委託

受託者は、業務遂行上のやむを得ない理由により、受託者以外の者に作業を実施させる必要があると判断した場合、再委託申請書、再委託先の要員を記載した作業従事者名簿、再委託先が押印した秘密保持誓約書を本市へ提出し、承諾を受けること。

なお、本市の承諾を受けるまでは、再委託先が関与する一切の作業を認めない。また、本業務のプロジェクト責任者や本市との直接の窓口になる担当者が、受託者ではなく再委託先になることを認めない。

なお、再々委託については原則認めない。

10.2. 法令等の遵守

受託者は、本業務の履行にあたり、プロジェクト責任者の責任において、再委託先を含む受託者配下の作業従事者に対し、本書及び契約書で定める事項、関係法令、本市の条例・規則・要綱等を十分に遵守・理解するよう徹底させること。

10.3. 機密性の厳守

受託者は、本市の最重要情報を取り扱う責任を自覚し、情報セキュリティの三原則（機密性・完全性・可用性）を十分に理解しなければならない。特に、成果物の作成や本市の情報資産を扱う作業、本市庁舎内で作業を行う際は、本市情報セキュリティポリシーと同水準以上で作業を行うこと。

また、受託者は、本市情報セキュリティポリシーを遵守するとともに、個人の権利及び利益を侵害してはならず、本件業務の履行により知り得た本業務及び関連する業務の内容を、一切第三者に漏らしてはならない。

10.4. 著作権の取扱い

次期システムに格納されるデータや業務を行うなかで生成されたデータはすべて本市が所有権を有するものとする。また、次期システムを更改する際には、更改に必要なデータの移行を円滑に行えるよう協力をすること。なお、知的財産権は、本市との契約事項に基づき運用するものとするが、以下の記載を遵守すること。

(1) 著作権

本業務における成果物のうち、納品された各ドキュメントにおける一切の知的所有権に関して、著作権法（昭和 45 年法律第 48 号）第 21 条から第 28 条までに定める権利を含むすべての著作権は、本市に帰属する。成果物は、引渡し時を持って著作権を本市に譲渡する。

また、著作者人格権は、本市及び本市が指定する者に対して一切行使することができない。ただし、パッケージ標準に付加されるマニュアルなどの原本そのものの著作権は、受託者に留保する。

(2) プログラム構成部品等の権利

本業務で採用されたパッケージにおける一切の知的所有権に関して、著作権法第 21 条から第 28 条に定める権利を含むすべての著作権は、受託者に留保する。

ただし、本業務で開発を行ったカスタマイズプログラム及び新規作成プログラム（汎用性のあるルーチン、モジュール、関数、型等含む。）における一切の知的所有権に関して、著作権法第 21 条から第 28 条に定める権利を含むすべての著作権は、本市に帰属する。

なお、受託者は、本市に帰属するプログラムを営利目的にて他所で使用する場合、事前に本市の許諾を得なければ使用できないものとし、将来に渡って本市に不利益が生じないこと及び日本全国公共の利益に供する理由が認められた場合に許諾する。

10.5. 検査監督権

受託者は、本市から受けた、作業現場の実地調査を含めた受託者の作業に対する検査監督及び作業の実施に係る指示に従うこと。詳細は、本契約書で定める。

10.6. 成果検査

本市は、履行届を受理した日から 10 日以内に、本業務の成果について検査を実施し、受託者に検査結果を通知する。受託者は、本業務の成果が検査に合格しなかった場合、本市が指定する期間内に、本市の指示に従って補正し、あらためて履行届を提出すること。

なお、検査合格通知後であっても、本書と成果との間に著しい乖離や不一致が見られた場合は、本市と協議の上、受託者は無償で是正措置を実施すること。詳細は、本契約書で定める。

10.7. 委託料の支払い

受託者は、本市から検査合格通知を受けた後、速やかに委託料の支払請求書を提出すること。なお、本市は、支払請求書の受領日から起算して、原則として 30 日以内に委託料を支払う。また、本業務は、複数年度にわたる業務であるため、各年度末に委託料を支払う。詳細は、受託者の提案内容を踏まえ、本契約書で定める。

10.8. ドキュメント

受託者は、成果物や本業務で用いる資料を作成するにあたり、表現の工夫やレイアウトの統一を図ること。

10.9. 疑義の解釈

本書及び本契約書に定めのない事項や疑義が生じた場合は、本市及び受託者で協議の上決定し、その内容や経緯、解釈等をプロジェクト計画書等で定めること。

別紙1 接続拠点・ユーザー数一覧（想定台数）

業務用端末	計	中央	豊栄	松浜	山の下	石山	東プラ	舟江	鳥屋野	生セ	アルザ	亀田	新津	荻川	金津	白根	月潟	坂井輪	内野	黒埼	西川	岩室	潟東	巻
職員用業務端末	**135**	35	7	4	5	5	3	3	5	5	1	7	7	2	1	7	3	10	4	4	7	3	3	4
（内）デスクトップ	102	29	6	3	4	3	2	2	3	3	1	5	5	1	1	5	2	9	3	3	5	2	2	3
（内）ノート	30	3	1	1	1	2	1	1	2	2	0	2	2	1	0	2	1	1	1	1	2	1	1	1
汎用タブレット（蔵点用）	**23**	17	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0
汎用ノート(研修用)	**2**	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
WebOPAC電源・フィルタリング管理タブレット	**1**	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
BMノート	**1**	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
管理用端末	**4**	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
（内）デスクトップ	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
（内）ノート	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
セルフ貸出機	**13**	6	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	1	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0
合計	**179**	66	8	4	5	5	3	3	5	6	1	10	9	2	1	9	3	13	4	4	8	3	3	4

業務用レーザープリンタ	計	中央	豊栄	松浜	山の下	石山	東プラ	舟江	鳥屋野	生セ	アルザ	亀田	新津	荻川	金津	白根	月潟	坂井輪	内野	黒埼	西川	岩室	潟東	巻
業務用レーザープリンタ（A3）	21	2	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
業務用レーザープリンタ（A4）	9	5	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
管理用レーザプリンタ（A3）	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	**31**	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1

利用者用端末	計	中央	豊栄	松浜	山の下	石山	東プラ	舟江	鳥屋野	生セ	アルザ	亀田	新津	荻川	金津	白根	月潟	坂井輪	内野	黒埼	西川	岩室	潟東	巻
館内OPAC	46	12	3	1	1	1	2	1	1	2	1	2	4	1	1	2	1	3	1	1	2	1	1	1
We b OPAC	19	4	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	0	2	1	1	0	0	0	0
利用者用 インターネットパソコン	26	8	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	4	0	0	1	1	3	0	0	1	1	1	2
商用DB	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
障がい者用パソコン（デスクトップ）	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
障がい者用パソコン（ノート）	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
よむべえ(拡大読書器)	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
座席管理用パソコン（デスクトップ）	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	**98**	31	5	2	3	2	3	2	2	3	1	5	9	1	1	4	2	8	2	2	3	2	2	3

ネットワークスイッチ（業務）	計	中央	豊栄	松浜	山の下	石山	東プラ	舟江	鳥屋野	生セ	アルザ	亀田	新津	荻川	金津	白根	月潟	坂井輪	内野	黒埼	西川	岩室	潟東	巻
ファイアウォール	**1**	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
L3スイッチ（24ポート）	**2**	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
L2スイッチ（28ポート）	**2**	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
L2スイッチ（24ポート）	**6**	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
L2スイッチ（18ポート）	**8**	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
L2スイッチ（10ポート）	**39**	4	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	0	2	2	0
スイッチングハブ（16ポート）	**1**	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
スイッチングハブ（8ポート）	**17**	9	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	1	2	0	0	0	0	0	0
ルータ（10ポート）	**2**	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ルータ（5ポート）	**21**	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

ネットワークスイッチ（利用者用）	計	中央	豊栄	松浜	山の下	石山	東プラ	舟江	鳥屋野	生セ	アルザ	亀田	新津	荻川	金津	白根	月潟	坂井輪	内野	黒埼	西川	岩室	潟東	巻
L2スイッチ（28ポート）	**1**	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
L2スイッチ（24ポート）	**6**	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
L2スイッチ（18ポート）	**5**	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
L2スイッチ（10ポート）	**49**	13	2	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	0	0	1	1	4	1	1	5	2	1	3
ルータ（10ポート）	**3**	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ルータ（5ポート）	**20**	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Wifiアクセスポイント	計	中央	豊栄	松浜	山の下	石山	東プラ	舟江	鳥屋野	生セ	アルザ	亀田	新津	荻川	金津	白根	月潟	坂井輪	内野	黒埼	西川	岩室	潟東	巻
Wifiルーター	35	6	2	1	1	1	1	1	1	1	0	2	3	0	0	2	1	2	1	1	3	1	1	3
利用者用プリンタ	**計**	中央	豊栄	松浜	山の下	石山	東プラ	舟江	鳥屋野	生セ	アルザ	亀田	新津	荻川	金津	白根	月潟	坂井輪	内野	黒埼	西川	岩室	潟東	巻
利用者用レーザープリンタ（A4）	**1**	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
点字プリンタ	**1**	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	**2**	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

レシートプリンタ	計	中央	豊栄	松浜	山の下	石山	東プラ	舟江	鳥屋野	生セ	アルザ	亀田	新津	荻川	金津	白根	月潟	坂井輪	内野	黒埼	西川	岩室	潟東	巻
レシートプリンタ	**197**	56	10	5	6	6	5	4	6	8	2	11	12	3	2	10	4	15	5	5	9	4	4	5

別紙2 非機能要件一覧

項番	大項目	中項目	メトリクス(指標)	メトリクス説明	クラウド調達時の扱い[1]	検収時の扱い[2]	利用ガイドの解説[3]	グループ② 選択レベル		選択時の条件	レベル -	*	0	1	2	3	4	5	備考 [利用ガイド」第 4 章も参照のこと	本市要件への補足事項
A.1.3.1	可用性	継続性	RPO（目標復旧地点）※[4]（業務停止時）	業務停止を伴う障害が発生した際、バックアップしたデータなどから情報システムをどの時点まで復旧するかを定める目標値。 バックアップ頻度・バックアップ装置・ソフトウェア構成等を決定するために必要。	○	○	P35	2	1営業日前の時点（日次バックアップからの復旧）	データの損失は許容できないため、障害発生時点までの復旧が原則。 [-] データの損失がある程度許容できる場合（復旧対象とするデータ（日次、週次）によりレベルを選定）	仕様の対象としない	ベンダーによる提案事項	復旧不要	5営業日前の時点（週次バックアップからの復旧）	1営業日前の時点（日次バックアップからの復旧）	障害発生時点（日次バックアップ+アーカイブ※からの復旧）			【注意事項】 RLO※で業務の復旧までを指定している場合、業務再開のために必要なデータ整合性の確認（例えば、バックアップ時点まで戻ってしまったデータを手修正する等）は別途ユーザが実施する必要がある。	
A.1.3.2	可用性	継続性	RTO（目標復旧時間）※（業務停止時）	業務停止を伴う障害（主にハードウェア・ソフトウェア故障）が発生した際、復旧するまでに要する目標時間。 ハードウェア・ソフトウェア構成や保守体制を決定するために必要。	○	○	P35	3	6時間以内	なるべく早く復旧する。故障時すみやかに利用可能な予備機を使用した復旧を想定。 [-] 業務停止の影響が小さい場合 [+] コストと地理的条件等の実現性を確認した上で、復旧時間を短縮したい場合	仕様の対象としない	ベンダーによる提案事項	1営業日以上	1営業日以内	12時間以内	6時間以内	2時間以内		【注意事項】 RLOで業務の復旧までを指定している場合、業務再開のために必要なデータ整合性の確認（例えば、バックアップ時点まで戻ってしまったデータを手修正する等）は別途ユーザが実施する必要がある。	
A.1.3.3	可用性	継続性	RLO（目標復旧レベル）※（業務停止時）	業務停止を伴う障害が発生した際、どこまで復旧するかのレベル（特定システム機能・すべてのシステム機能）の目標値。 ハードウェア・ソフトウェア構成や保守体制を決定するために必要。	○	○	P36	2	全システム機能の復旧	すべての機能が稼働していないと影響がある場合を想定。 [-] 影響を切り離せる機能がある場合	仕様の対象としない	ベンダーによる提案事項	規定しない	一部システム機能の復旧	全システム機能の復旧				【レベル1】 一部システム機能とは、特定の条件下で継続性が要求される機能などを指す。(例えば、住民基本台帳システムの住民票発行機能だけは、障害時も提供継続する場合等。)	
A.1.4.1	可用性	継続性	システム再開目標（大規模災害時）	大規模災害が発生した際、どれ位で復旧させるかの目標。 大規模災害とは、火災や地震などの異常な自然現象、あるいは人為的な原因による大きな事故、破壊行為により生ずる被害のことを指し、情報システムに甚大な被害が発生するか、電力などのライフラインの停止により、システムをそのまま現状に修復するのが困難な状態となる災害をいう。	○	○	P37	2	一ヶ月以内に再開	電源及びネットワークが利用できることを前提に、遠隔地に設置された予備機とバックアップデータを利用して復旧することを想定。機能は、業務が再開できる最低限の機能に限定する。 [+] 人命に影響を及ぼす、経済的な損失が甚大など、安全性が求められる場合でベンダーと合意できる場合	仕様の対象としない	ベンダーによる提案事項	再開不要	数ヶ月以内に再開	一ヶ月以内に再開	一週間以内に再開	3日以内に再開	1日以内に再開	【注意事項】 目標復旧レベルについては、業務停止時に規定されている目標復旧水準を参考とする。	
A.1.5.1	可用性	継続性	稼働率	明示された利用条件の下で、情報システムが要求されたサービスを提供できる割合。 明示された利用条件とは、運用スケジュールや、目標復旧水準により定義された業務が稼働している条件を指す。その稼働時間の中で、サービス中断が発生した時間により稼働率を求める。	○	○	P38	3	99.5%	ベンダーのサポート拠点から、車で2時間程度の場所にあることを想定。1 回当たり6時間程度停止する故障を年間 2 回まで許容する。 [+] コストと地理的条件等の実現性を確認した上で、可用性を高めたい場合 [-]地理的条件から実現困難な場合。業務停止が許容できる場合。	仕様の対象としない	ベンダーによる提案事項	規定しない	95%	99%	99.5%	99.9%	99.99%	【レベル】 稼働時間（バッチ処理等を含む運用時間）を平日のみ1日当たり12時間と想定した場合。 99.99%・・・・年間累計停止時間17分 99.9%・・・・・年間累計停止時間2.9時間 99.5%・・・・・年間累計停止時間14.5時間 99%・・・・・・年間累計停止時間29時間 95%・・・・・・年間累計停止時間145時間	・計画停止は 4 時間程度／回、年間2回程度を想定。 ・オンラインサービスに過度な負担を与えるバッチ処理などは，本市と協議の上，サービス提供時間帯以外に実施すること。
A.2.1.1	可用性	耐障害性	冗長化※[4]（サーバ機器）	サーバ機器を物理的に複数用意し、1台が故障しても他方で稼働が可能な状態にすること。 ハードウェア構成を決定するために必要。	△		P47	1	特定のサーバで冗長化※	特定のサーバで冗長化※ [+] コストと実現性を確認した上で、可用性を高めたい場合	仕様の対象としない	ベンダーによる提案事項	非冗長※構成	特定のサーバで冗長化※	すべてのサーバで冗長化※				【レベル1】 特定のサーバで冗長化※とは、情報システムを構成するサーバの種別（DBサーバ※やAPサーバ※、監視サーバなど）で冗長化の対応を分けることを意味する。 また要求としてサーバの単位ではなく、業務や機能の単位で冗長化※を指定する場合もある。	
A.2.5.1	可用性	耐障害性	冗長化（ストレージ※機器）	ディスクアレイ※などの外部記憶装置を物理的に複数用意し、1台が故障しても他方で稼働が可能な状態にすること。 ハードウェア構成を決定するために必要。	△		P47	0	非冗長構成※	特定の機器のみ冗長化※ [+] コストと実現性を確認した上で、可用性を高めたい場合	仕様の対象としない	ベンダーによる提案事項	非冗長構成※	特定の機器のみ冗長化※	すべての機器を冗長化※				【レベル1】 特定の機器のみとは、導入するストレージ※装置に格納するデータの重要度に応じて、耐障害性の要求が装置ごとに異なる場合を想定している。	

項番	大項目	中項目	メトリクス(指標)	メトリクス説明	クラウド調達時の扱い[1]	検収時の扱い[2]	利用ガイドの解説[3]	グループ② 選択レベル		選択時の条件	レベル -	*	0	1	2	3	4	5	備考 [利用ガイド」第 4 章も参照のこと	本市要件への補足事項
A.2.5.3	可用性	耐障害性	冗長化（ストレージ※のディスク）	ハードディスクを物理的に複数用意し、1台が故障しても他方で稼働が可能な状態にすること。 ハードウェア構成を決定するために必要。	△		P48	2	RAID1※による冗長化※	RAID5※による冗長化※ [+] コストと実現性を確認した上で、可用性を高めたい場合	仕様の対象としない	ベンダーによる提案事項	非冗長構成※	RAID5※による冗長化※	RAID1※による冗長化※				【レベル2】 性能での要件からRAID0※との組み合わせを検討する。	
A.3.1.1	可用性	災害対策	復旧方針	地震、水害、テロ、火災などの大規模災害時の業務継続性を満たすための代替の機器として、どこに何が必要かを決める。	○		P48	2	同一の構成で情報システムを再構築	災害発生後に調達したハードウェア等を使用し、同一の構成で情報システムを再構築することを想定 [+] コストと実現性を確認した上で、可用性を高めたい場合	仕様の対象としない	ベンダーによる提案事項	復旧しない	限定された構成で情報システムを再構築	同一の構成で情報システムを再構築	限定された構成をDRサイト※で構築	同一の構成をDRサイト※で構築		【レベル】 レベル1及び3の限定された構成とは、復旧する目標に応じて必要となる構成（例えば、冗長化※の構成は省くなど）を意味する。 【注意事項】 データセンター等の庁舎外にサーバを設置する場合は、庁舎がＤＲサイトの位置づけとなる場合もある。	
A.3.2.1	可用性	災害対策	保管場所分散度（外部保管データ）	地震、水害、テロ、火災などの大規模災害発生により被災した場合に備え、データ・プログラムを運用サイトと別の場所へ保管する。	○			2	1ヶ所 (遠隔地)	遠隔地1ヵ所 [+] コストと実現性を確認した上で、可用性を高めたい場合	仕様の対象としない	ベンダーによる提案事項	外部保管しない	1ヶ所 (近隣の別な建物)	1ヶ所 (遠隔地)	2ヶ所 (遠隔地)			【注意事項】 ここで遠隔地とは、サーバ等の設置場所から見ての遠隔地であり、庁舎等の利用場所から見ての遠隔地では無い。	
A.3.2.2	可用性	災害対策	保管方法（外部保管データ）	地震、水害、テロ、火災などの大規模災害発生により被災した場合に備え、データ・プログラムを運用サイトと別の場所へ保管するための方法。	○		P49	1	同一システム設置場所内の別ストレージ※へのバックアップ	媒体による保管を想定。 [+] コストと実現性を確認した上で、可用性を高めたい場合	仕様の対象としない	ベンダーによる提案事項	媒体による保管	同一システム設置場所内の別ストレージ※へのバックアップ	DRサイト※へのリモートバックアップ※					
B.1.1.1	性能・拡張性	業務処理量	ユーザ数	情報システムの利用者数。利用者は、庁内、庁外を問わず、情報システムを利用する人数を指す。 性能・拡張性を決めるための前提となる項目であると共にシステム環境を規定する項目でもある。また、パッケージソフトやミドルウェアのライセンス価格に影響することがある。	○			2	不特定多数のユーザが利用	あらかじめ一定の上限値を設定する場合を想定。 [-] 特定のユーザのみ使用することを合意できた場合	仕様の対象としない	ベンダーによる提案事項	特定ユーザのみ	上限が決まっている	不特定多数のユーザが利用				・図書館システムのWebサービスについては、不特定多数のユーザが利用。 ・令和4年3月末時点における一般登録利用者数は113,767人	
B.1.1.2	性能・拡張性	業務処理量	同時アクセス数	同時アクセス※数とは、ある時点で情報システムにアクセス※しているユーザ数のことである。パッケージソフトやミドルウェアのライセンス価格に影響することがある。	○			2	不特定多数のアクセス※有り	情報システムに対してどのようなピークモデル※を想定しているか確認する。	仕様の対象としない	ベンダーによる提案事項	特定利用者の限られたアクセス※のみ	同時アクセス※の上限が決まっている	不特定多数のアクセス※有り				・図書館システムのWebサービスについては、不特定多数のアクセスがある。	
B.1.1.3	性能・拡張性	業務処理量	データ量（項目・件数）	情報システムで扱うデータの件数及びデータ容量等。性能・拡張性を決めるための前提となる項目である。	○			1	主要なデータ量のみが明確である	要件定義時には明確にしておく必要がある。 [+] 全部のデータ量が把握できていない場合	仕様の対象としない	ベンダーによる提案事項	すべてのデータ量が明確である	主要なデータ量のみが明確である				【レベル1】 主要なデータ量とは、情報システムが保持するデータの中で、多くを占めるデータのことを言う。 例えば、住民基本台帳システムであれば住民データ・世帯データ・異動データ等がある。	・蔵書種類 - 図書・電子書籍1,873,916冊 - 視聴覚資料35,375点 ・貸出点数 - 図書・電子書籍3,327,050冊 - 雑誌259,928冊 - 視聴覚資料87,748点 ・予約点数 - 予約850,300回 ※令和4年3月末時点

項番	大項目	中項目	メトリクス(指標)	メトリクス説明	クラウド調達時の扱い[1]	検収時の扱い[2]	利用ガイドの解説[3]	グループ② 選択レベル		選択時の条件	レベル -	*	0	1	2	3	4	5	備考 [利用ガイド」第 4 章も参照のこと	本市要件への補足事項
B.1.1.4	性能・拡張性	業務処理量	オンラインリクエスト件数※	単位時間ごとの業務処理件数。性能・拡張性を決めるための前提となる項目である。	○			1	主な処理のリクエスト件数※のみが明確である	要件定義時には明確にしておく必要がある。 [+] 全部のオンラインリクエスト件数※が把握できていない場合	仕様の対象としない	ベンダーによる提案事項	処理ごとにリクエスト件数※が明確である	主な処理のリクエスト件数※のみが明確である					【レベル1】 主な処理とは情報システムが受け付けるオンラインリクエストの中で大部分を占めるものを言う。 例えば、住民情報システムの転入・転出処理などがある。	
B.1.1.5	性能・拡張性	業務処理量	バッチ処理件数	バッチ処理により処理されるデータ件数。性能・拡張性を決めるための前提となる項目である。	○			1	主な処理の処理件数が決まっている	要件定義時には明確にしておく必要がある。 [+] 全部のバッチ処理件数が把握できていない場合	仕様の対象としない	ベンダーによる提案事項	処理単位ごとに処理件数が決まっている	主な処理の処理件数が決まっている					【注意事項】 バッチ処理件数は単位時間を明らかにして確認する。 【レベル1】 主な処理とは情報システムが実行するバッチ処理の中で大部分の時間を占める物をいう。例えば、人事給与システムや料金計算システムの月次集計処理などがある。	
B.1.2.1	性能・拡張性	業務処理量	ユーザ数増大率	システム稼動開始からライフサイクル※終了までの間で、開始時点とユーザ数が最大になる時点のユーザ数の倍率。	△			1	1.2倍	ユーザの登録・削除などのサイクルを確認する。また、将来の見通しについても確認する。 [-] 利用者が固定されている場合 [+] 利用者の増加が見込まれる場合	仕様の対象としない	ベンダーによる提案事項	1倍	1.2倍	1.5倍	2倍	3倍	10倍以上	【注意事項】 減少が予測される場合は、レベル 0 （ 1 倍）を選択する。	
B.1.2.2	性能・拡張性	業務処理量	同時アクセス※数増大率	システム稼動開始からライフサイクル※終了までの間で、開始時点と同時アクセス数が最大になる時点の同時アクセス数の倍率。	△			1	1.2倍	情報システムのピークモデル※がユーザ数の増によってどのように変わると考えているかを確認する。 [-] 利用者が固定されている場合やユーザの増加とアクセスユーザの増加が相関関係でない場合 [+] 利用者の増加が見込まれる場合	仕様の対象としない	ベンダーによる提案事項	1倍	1.2倍	1.5倍	2倍	3倍	10倍以上	【注意事項】 減少が予測される場合は、レベル 0 （ 1 倍）を選択する。	
B.1.2.3	性能・拡張性	業務処理量	データ量増大率	システム稼動開始からライフサイクル※終了までの間で、開始時点とデータ量が最大になる時点のデータ量の倍率。	△			1	1.2倍	業務の手順によって情報システムで扱うデータ量がどの程度増加するかを確認する。 [-] データを蓄積しないゲートウェイシステムの場合 [+] 過去のデータを長期間保存する情報システムの場合	仕様の対象としない	ベンダーによる提案事項	1倍	1.2倍	1.5倍	2倍	3倍	10倍以上	【注意事項】 減少が予測される場合は、レベル 0 （ 1 倍）を選択する。	
B.1.2.4	性能・拡張性	業務処理量	オンラインリクエスト件数※増大率	システム稼動開始からライフサイクル※終了までの間で、開始時点とオンラインリクエスト件数が最大になる時点のオンラインリクエスト件の倍率。	△			1	1.2倍	情報システムの制約となるリクエスト数※の見通しを確認する。	仕様の対象としない	ベンダーによる提案事項	1倍	1.2倍	1.5倍	2倍	3倍	10倍以上	【注意事項】 オンラインリクエスト件数※は単位時間（ 1 時間当たりの件数等）を明らかにして確認する。	
B.1.2.5	性能・拡張性	業務処理量	バッチ処理件数増大率	システム稼動開始からライフサイクル※終了までの間で、開始時点とバッチ処理件数が最大になる時点のバッチ処理件数の倍率。	△			1	1.2倍	情報システムの制約となる処理件数を確認する。	仕様の対象としない	ベンダーによる提案事項	1倍	1.2倍	1.5倍	2倍	3倍	10倍以上	【注意事項】 バッチ処理件数は単位時間（ 1 日当たりの件数等）を明らかにして確認する。	
B.1.3.1	性能・拡張性	業務処理量	保管期間（データ）	情報システムが参照するデータのうち、OSやミドルウェア※のログ※などのシステム基盤が利用するデータに対する保管が必要な期間。 必要に応じて、データの種別ごとに定める。 保管対象のデータを選択する際には、対象範囲についても決めておく。	△			1	1年	税制などの対応で保管期間が規定されているという想定。 [-] 参照期間が限られていて、バックアップ媒体に吸い上げることが可能な場合 [+] ディスク容量に余裕がある場合	仕様の対象としない	ベンダーによる提案事項	6ヶ月	1年	3年	5年	7年	10年以上有期	【レベル】 それぞれの情報システム（住民情報、税等）でデータの保管期間が異なる場合は、それぞれの対象データについて決めること。	・保存期間経過後のデータに関しては外部媒体で保存することを前提とすること。

項番	大項目	中項目	メトリクス(指標)	メトリクス説明	クラウド調達時の扱い[1]	検収時の扱い[2]	利用ガイドの解説[3]	グループ② 選択レベル		選択時の条件	レベル -	*	0	1	2	3	4	5	備考 [利用ガイド」第 4 章も参照のこと	本市要件への補足事項
B.2.1.4	性能・拡張性	性能目標値	通常時オンラインレスポンスタイム※	オンラインシステム利用時に要求されるレスポンス※。 システム化する対象業務の特性を踏まえ、どの程度のレスポンス※が必要かについて確認する。アクセス※が集中するタイミングの特性や、障害時の運用を考慮し、通常時・アクセス※集中時・縮退運転時ごとにレスポンスタイムを決める。具体的な数値は特定の機能またはシステム分類ごとに決めておくことが望ましい。（例：Webシステムの参照系/更新系/一覧系など）	○	○	P39	3	3秒以内	管理対象とする処理の中で、通常時の大量データを扱わない処理がおおむね目標値を達成できれば良いと想定。 [-] 遅くても、処理出来れば良い場合。または代替手段がある場合 [+] 性能低下が、情報システムの評価低下につながる場合	仕様の対象としない	ベンダーによる提案事項	規定しない	10秒以内	5秒以内	3秒以内	1秒以内		【注意事項】 すべての処理に適用するわけではなく、主な処理に適用されるものとする。 測定方法、調達範囲外の条件（例えばネットワークの状態等）については、ベンダーと協議し詳細を整理する必要が有る。 【レベル4】 １秒以内とした場合には、用意するハードウェアについて高コストなものを求める必要があるため、その必要性を十分に検討する必要がある。	・貸出・返却処理で１冊当たり１秒以内、その他の業務処理は3秒以内を目安とすること。 ・蔵書検索システムについては、検索してから一覧表示までのレスポンスが3秒程度とすること。
B.2.1.5	性能・拡張性	性能目標値	アクセス集中時のオンラインレスポンスタイム※		○	○	P40	2	5秒以内	管理対象とする処理の中で、ピーク時の大量データを扱わない処理がおおむね目標値を達成できれば良いと想定。 [-] 遅くとも、処理出来れば良い場合。または代替手段がある場合 [+] 性能低下が、情報システムの評価低下につながる場合	仕様の対象としない	ベンダーによる提案事項	規定しない	10秒以内	5秒以内	3秒以内	1秒以内		【注意事項】 すべての処理に適用するわけではなく、主な処理に適用されるものとする。 測定方法、アクセス集中時の条件については、ベンダーと協議し詳細を整理する必要が有る。 【レベル4】 １秒以内とした場合には、用意するハードウェアについて高コストなものを求める必要があるため、その必要性を十分に検討する必要がある。	
B.2.2.1	性能・拡張性	性能目標値	通常時バッチレスポンス※順守度合い	バッチシステム利用時に要求されるレスポンス※。 システム化する対象業務の特性を踏まえ、どの程度のレスポンス（ターンアラウンドタイム※）が必要かについて確認する。更に、アクセス※が集中するタイミングの特性や、障害時の運用を考慮し、通常時・ピーク時※・縮退運転※時ごとに順守度合いを決める、具体的な数値は特定の機能またはシステム分類ごとに決めておくことが望ましい。 （例：日次処理/月次処理/年次処理など）	○	○		1	所定の時間内に収まる	管理対象とする処理の中で、通常時のバッチ処理を実行し、結果が不正の場合、再実行できる余裕があれば良いと想定。 [-] 再実行をしない場合または代替手段がある場合	仕様の対象としない	ベンダーによる提案事項	順守度合いを定めない	所定の時間内に収まる	再実行の余裕が確保できる					
B.2.2.2	性能・拡張性	性能目標値	アクセス※集中時のバッチレスポンス※順守度合い		○	○		2	再実行の余裕が確保できる	管理対象とする処理の中で、ピーク時※のバッチ処理を実行し、結果が不正の場合、再実行できる余裕があれば良いと想定。 ピーク時※に余裕が無くなる場合にはサーバ増設や処理の分割などを考慮する必要がある。 [-] 再実行をしない場合または代替手段がある場合	仕様の対象としない	ベンダーによる提案事項	順守度合いを定めない	所定の時間内に収まる	再実行の余裕が確保できる					
C.1.1.1	運用・保守性	通常運用	運用時間（平日）	業務主管部門等のエンドユーザが情報システムを主に利用する時間。（サーバを立ち上げている時間とは異なる。）	○		P40	2	定時外も頻繁に利用（1日12時間程度利用）	主に、開庁時間内での利用を想定 [-] 不定期に利用する情報システムの場合 [+]定時外も頻繁に利用される場合、または24時間利用の場合	仕様の対象としない	ベンダーによる提案事項	規定無し（不定期利用）	定時内での利用（1日8時間程度利用）	定時外も頻繁に利用（1日12時間程度利用）	24時間利用			【注意事項】 情報システムが稼働していないと業務運用に影響のある時間帯を示し、サーバを24時間立ち上げていても、それだけでは24時間無停止とは言わない。	・本市内における業務システムのサービス提供時間帯は、午前8時30分から午後8時とする。 ・本市は事務の都合上，当該時間を変更することができる。 ・業務システムは開館時間内の運用を想定しているが、WebOPAC等の利用者サービスは24時間の運用と想定 ・オンラインサービスの開始・停止は，自動で実行されること。なお，稼働時間の延長に対応できること。

項番	大項目	中項目	メトリクス（指標）	メトリクス説明	クラウド調達時の扱い[1]	検収時の扱い[2]	利用ガイドの解説[3]	グループ② 選択レベル		選択時の条件	レベル -	*	0	1	2	3	4	5	備考 [利用ガイド」第 4 章も参照のこと	本市要件への補足事項
C.1.1.2	運用・保守性	通常運用	運用時間（休日等）	土日/祝祭日や年末年始に業務主管部門等のエンドユーザが情報システムを主に利用する時間。（サーバを立ち上げている時間とは異なる。）	○		P40	2	定時外も頻繁に利用（1日12時間程度利用）	週末は原則利用しないことを想定 [+] 休日出勤する職員の業務に必要なため、休日等も利用する場合	仕様の対象としない	ベンダーによる提案事項	規定無し（原則利用しない）	定時内での利用（1日8時間程度利用）	定時外も頻繁に利用（1日12時間程度利用）	24時間利用			・本市内における業務システムのサービス提供時間帯は、午前8時30分から午後8時とする。 ・本市は事務の都合上，当該時間を変更することができる。 ・業務システムは開館時間内の運用を想定しているが、WebOPAC等の利用者サービスは24時間の運用と想定 ・オンラインサービスの開始・停止は，自動で実行されること。なお，稼働時間の延長に対応できること。
C.1.2.2	運用・保守性	通常運用	外部データの利用可否	外部データとは、当該システムの範囲外に存在する情報システムの保有するデータを指す（例：住民基本 4 情報については、住基ネットの情報がある等）。	○			2	外部データは利用できない	全データを復旧するためのバックアップ方式を検討しなければならないことを想定。 [-] 外部に同じデータを持つ情報システムが存在するため、本システムに障害が発生した際には、そちらからデータを持ってきて情報システムを復旧できるような場合	仕様の対象としない	ベンダーによる提案事項	全データの復旧に利用できる	一部のデータ復旧に利用できる	外部データは利用できない				
C.1.2.3	運用・保守性	通常運用	データ復旧の対応範囲	データの損失等が発生したときに、どのような事象に対して対応する必要があるかを示す項目。	○		P50	1	障害発生時のデータ損失防止	障害発生時に決められた復旧時点（RPO）へデータを回復できれば良い。 [-] 障害時に発生したデータ損失を復旧する必要がない場合 [+] 職員の作業ミスなどによって発生したデータ損失についても回復できることを保証したい場合	仕様の対象としない	ベンダーによる提案事項	バックアップを取得しない	障害発生時のデータ損失防止	変更・削除したファイルの復旧			【注意事項】 職員の入力ミスを想定した変更・削除したファイルの復旧の場合、情報システムとしては正常に完了してしまった処理を元に戻さなければならないため、ファイルサーバ以外の情報システムでは実現できないと考えて良い。	
C.1.2.4	運用・保守性	通常運用	バックアップ自動化の範囲	バックアップ自動化の範囲。 バックアップ運用には、 ・スケジュールに基づくジョブ起動※ ・バックアップ対象の選択 ・バックアップ先メディアの選択（外部媒体交換） ・ファイル転送 などといった作業ステップが存在する。別地保管を媒体搬送で行う場合の、外部媒体交換はここには含まない。	–		P50	3	全ステップを自動で行う	バックアップに関するオペレーション※はバックアップ管理のソフトウェアを導入して自動化するが、ハードウェアが対応していないためメディア管理（外部媒体交換）だけは手動にて実施する必要がある。 [-] 手間は増えるが、障害発生時の影響範囲を少なくするため、複数の作業単位に区切ってスクリプト※化する場合 [+] メディア管理も自動で行いたい場合	仕様の対象としない	ベンダーによる提案事項	全ステップを手動で行う	数ステップを手動で行う（外部媒体交換とバックアップ開始コマンド※の入力）	1ステップのみ手動で行う（外部媒体交換のみ）	全ステップを自動で行う				・バックアップはシステム全体，プログラム，データ（データベース内容，ログなど）の3種類を対象とする。なお，システム全体，プログラムについては，変更の都度，バックアップを取得すること。 ・毎日のバックアップは自動化し，職員の負担が無いようにすること。
C.1.2.5	運用・保守性	通常運用	バックアップ取得間隔	バックアップ取得間隔	○		P41	4	日次で取得	全体バックアップは週次で取得する。しかし、RPO※要件である、1日前の状態に戻すためには、毎日差分バックアップ※を取得しなければならないことを想定。 [-] RPO※の要件が[-]される場合 [+] RPO※の要件が[+]される場合や、複数世代を確保してバックアップの可用性を高めたい場合	仕様の対象としない	ベンダーによる提案事項	バックアップを取得しない	システム構成の変更時など、任意のタイミング	月次で取得	週次で取得	日次で取得	同期バックアップ		・バックアップはシステム全体，プログラム，データ（データベース内容，ログなど）の3種類を対象とする。なお，システム全体，プログラムについては，変更の都度，バックアップを取得すること。 ・毎日のバックアップは自動化し，職員の負担が無いようにすること。

項番	大項目	中項目	メトリクス（指標）	メトリクス説明	クラウド調達時の扱い[1]	検収時の扱い[2]	利用ガイドの解説[3]	グループ② 選択レベル		選択時の条件	レベル -	*	0	1	2	3	4	5	備考 [利用ガイド」第 4 章も参照のこと	本市要件への補足事項
C.1.3.1	運用・保守性	通常運用	監視情報	情報システム全体、あるいはそれを構成するハードウェア・ソフトウェア（業務アプリケーションを含む）に対する監視に関する項目。 監視とは情報収集を行った結果に応じて適切な宛先に発報することを意味する。本項目は、監視対象としてどのような情報を発信するべきかを決定することを目的としている。 セキュリティ監視については本項目には含めない。「E.7.1 不正監視」で別途検討すること。	○		P51	4	リソース監視を行う	夜間の障害時にも、管理者に状況を通知し、すぐ対処が必要なのかどうかを判断するため、詳細なエラー情報まで監視を行うことを想定。 [-] 障害時は管理者がすぐに情報システムにアクセスできるため、詳細なエラー情報まで監視する必要がない場合 [+] エラー情報だけでなく、リソース使用状況も監視して、障害発生を未然に防ぎたい場合	仕様の対象としない	ベンダーによる提案事項	監視を行わない	死活監視を行う	エラー監視を行う	エラー監視（トレース情報を含む）を行う	リソース監視を行う	パフォーマンス監視を行う	【レベル】 死活監視とは、対象のステータス※がオンラインの状態にあるかオフラインの状態にあるかを判断する監視のこと。 エラー監視とは、対象が出力するログ等にエラー出力が含まれているかどうかを判断する監視のこと。トレース情報※を含む場合は、どのモジュール※でエラーが発生しているのか詳細についても判断することができる。 リソース監視とは、対象が出力するログや別途収集するパフォーマンス情報に基づいてCPUやメモリ、ディスク、ネットワーク帯域といったリソースの使用状況を判断する監視のこと。 パフォーマンス監視とは、対象が出力するログや別途収集するパフォーマンス情報に基づいて、業務アプリケーションやディスクの入出力、ネットワーク転送等の応答時間やスループット※について判断する監視のこと。 【運用コストへの影響】 エラー監視やリソース監視、パフォーマンス監視を行うことによって、障害原因の追求が容易となったり、障害を未然に防止できるなど、情報システムの品質を維持するための運用コストが下がる。	・サーバCPU・メモリ・ディスク使用率の閾値 80%以下 ・オペレーションシステム，アプリケーションソフト等のログを取得し，エラー等の発生の監視を実施すること。 ・監視状況等のレポート作成の基礎データが容易に取得できる仕組みをそなえること。 ・攻撃や改ざん，脆弱性，セキュリティインシデント等の事象が発生し，利用者への影響が考えられる場合には，直ちに本市へ報告の上，対応を協議すること。
C.2.3.5	運用・保守性	保守運用	OS等パッチ※[4]適用タイミング	OS等パッチ※情報の展開とパッチ※適用のポリシー※に関する項目。 OS等は、OS、ミドルウェア、その他のソフトウェアを指す。	○	○	P29	4	緊急性の高いパッチ※は即時に適用し、それ以外は定期保守時に適用を行う	緊急性の高いパッチを除くと、定期保守時にパッチを適用するのが一般的と想定。 [-]外部と接続することが全くない等の理由で緊急対応の必要性が少ない場合（リスクの確認がとれている場合）。	仕様の対象としない	ベンダーによる提案事項	パッチ※を適用しない	障害発生時にパッチ※適用を行う	定期保守時にパッチ※適用を行う	緊急性の高いパッチ※のみ即時に適用を行う	緊急性の高いパッチ※は即時に適用し、それ以外は定期保守時に適用を行う	新規のパッチ※がリリースされるたびに適用を行う	【注意事項】 リリースされるパッチ※の種類（個別パッチ※／集合パッチ※）よって選択レベルが変わる場合がある。 セキュリティパッチ※については、セキュリティの項目でも検討すること（E.4.3.3）。	・最新セキュリティパッチ公開から図書館担当者へ通知するまでの時間と図書館担当者への通知後，パッチ適用可否を確認（分析）し，通知するまでの時間 1ヵ月以内
C.3.3.1	運用・保守性	障害時運用	対応可能時間	情報システムの異常検知時に保守員が作業対応を行う時間帯。	–			2	24時間対応を行う	[+]対応が必要な場合	仕様の対象としない	ベンダーによる提案事項	ベンダーの営業時間内（例：9時～17時）で対応を行う	ユーザの指定する時間帯（例：18時～24時）で対応を行う	24時間対応を行う					問い合わせの受付時間については以下を想定。 ・メール等による対応：24時間365日 ・電話（原則）：平日9時～17時30分 なお、問い合わせ手段として有用と考えられるツール等があれば協議の上で使用することも可能であるが、必要となる費用等は受託者にて負担すること。
C.3.3.2	運用・保守性	障害時運用	駆けつけ到着時間	情報システムの異常を検出してから、指定された連絡先への通知、保守員が障害連絡を受けて現地へ到着するまでの時間。	–	○	P42	4	保守員到着が異常検知から数時間内	[+]対応が必要な場合 [-]地理的条件・コスト等により、制限が有る場合。	仕様の対象としない	ベンダーによる提案事項	保守員の駆けつけ無し	保守員到着が異常検知から数日中	保守員到着が異常検知からユーザの翌営業日中	保守員到着が異常検知からユーザの翌営業開始時まで	保守員到着が異常検知から数時間内	保守員が常駐		・受託者は，本システムに障害が発生した場合，速やかに復旧作業に着手して復旧に努めること。障害対応に備え，本市が開館している時間帯は連絡が取れる体制を敷くこととする。（土日祝日並びに平日の夜間であっても，障害の程度，内容により，本市が必要と判断した場合は，受託者は直ちに本市の指示に従って適切な対応を行うこと） ・障害発生時には，障害状況の把握，原因調査，影響範囲調査を行い，本市及び関係業者に報告，調査を行うとともにシステムの復旧作業を行うこと。 ・発生した障害への対応状況（障害の内容，発生理由，対応経緯，実施作業など）について速やかに報告を行うこと。 ・受託者は本システムにおいて本市が緊急を要する障害と判断した場合は，発生日，当日中には現地に到着できる体制を確保すること。

項番	大項目	中項目	メトリクス(指標)	メトリクス説明	クラウド調達時の扱い[1]	検収時の扱い[2]	利用ガイドの解説[3]	グループ② 選択レベル		選択時の条件	レベル -	*	0	1	2	3	4	5	備考 [利用ガイド」第 4 章も参照のこと	本市要件への補足事項
C.3.3.4	運用・保守性	障害時運用	障害検知通知時間	障害の発生を検知した場合に、利用者（システム運用担当者）に通知するまでの時間。		○	P42	4	1時間以内	本項目は、常駐保守または、サーバをデーターセンター※に設置した場合。 [+]対応が必要な場合	仕様の対象としない	ベンダーによる提案事項	障害を検知しない	24時間以内	8時間以内	3時間以内	1時間以内	30分以内		
C.4.1.1	運用・保守性	運用環境	開発用環境の設置有無	開発用環境とは、本番環境とは別に開発専用に使用することのできる機材一式のことを指す。 本番移行後に本番環境として利用される開発フェーズの環境は、本項目に含めない。	△			0	情報システムの開発用環境を設置しない	ベンダーの開発用環境（案件専用でない）による開発を想定。 [+] 庁舎内に開発用環境を設置した方が開発の効率が良いため短期間で大規模の開発を実施する場合や、セキュリティ上庁舎外にて開発することが難しいソフトウェアの場合	仕様の対象としない	ベンダーによる提案事項	情報システムの開発用環境を設置しない	運用環境より機器構成を縮小した開発用環境を設置する	運用環境と同一の開発用環境を設置する					
C.4.2.1	運用・保守性	運用環境	試験用環境の設置有無	試験用環境とは、本番環境とは別に試験専用に使用することのできる機材一式のことを指す。本番移行後に本番環境として利用される試験フェーズの環境は、本項目に含めない。	△		P52	2	専用の試験用環境を設置する	専用の試験用環境を設置する。 [-] 開発環境と試験用環境を併用する場合、または、情報システムの試験環境を設置しない場合	仕様の対象としない	ベンダーによる提案事項	情報システムの試験用環境を設置しない	情報システムの開発用環境と併用する	専用の試験用環境を設置する					
C.4.3.1	運用・保守性	運用環境	マニュアル準備レベル	運用のためのマニュアルの準備のレベル。	○			3	ユーザのシステム運用ルールに基づくカスタマイズされたマニュアルを提供する	緊急時にはユーザ側にて保守対応を実施することも想定し、リカバリ※作業手順などを示した保守マニュアルも作成する。 [-] 保守作業はすべてベンダーに依頼するため、通常運用に必要なオペレーション※のみを説明した運用マニュアルのみ作成する場合 [+] ユーザ独自の運用ルールを加味した特別な運用マニュアルを作成する場合	仕様の対象としない	ベンダーによる提案事項	各製品標準のマニュアルを利用する	情報システムの通常運用のマニュアルを提供する	情報システムの通常運用と保守運用のマニュアルを提供する	ユーザのシステム運用ルールに基づくカスタマイズされたマニュアルを提供する			【レベル】 通常運用のマニュアルには、サーバ・端末等に対する通常時の運用（起動・停止等）にかかわる操作や機能についての説明が記載される。保守運用のマニュアルには、サーバ・端末等に対する保守作業（部品交換やデータ復旧手順等）にかかわる操作や機能についての説明が記載される。 障害発生時の一次対応に関する記述（系切り替え作業やログ※収集作業等）は通常運用マニュアルに含まれる。バックアップからの復旧作業については保守マニュアルに含まれるものとする。	・障害原因を分析し，同種の障害の発生予防措置を検討，実施するとともに，再発防止対策については障害対策マニュアル及び保守マニュアルに反映すること。
C.4.4.1	運用・保守性	リモートオペレーション※	リモート監視※地点	情報システムの設置環境とは離れた環境からのネットワークを介した監視や操作の可否を定義する項目。	–		P30	2	ベンダー拠点等外部からリモート監視を行う	庁内ＬＡＮの範囲内でのみリモート監視を行い、外部（ベンダー拠点等）からの監視を行わない。 [-] サーバ機器についてもコンソールでの直接監視を行う場合 [+]外部（ベンダー拠点等）からの監視を行う場合	仕様の対象としない	ベンダーによる提案事項	リモート監視※を行わない	庁内LANを介してリモート監視を行う	ベンダー拠点等外部からリモート監視を行う				【レベル】 監視の内容については、通常運用の運用監視の項目にて確認する必要がある。	
C.4.4.3	運用・保守性	リモートオペレーション※	リモート操作※時の接続方法	ベンダーがリモート監視※地点からリモート操作を実施する場合の回線接続方法。	–		P30	1	リモート操作※の必要時のみ接続する	ベンダーによるリモート操作はセキュリティの観点から実施を禁止していることを想定。 [+]サーバ等が複数拠点に分散する場合、または、設置場所がベンダーのサポート拠点から遠方にある場合	仕様の対象としない	ベンダーによる提案事項	リモート操作※を行わない	リモート操作※の必要時のみ接続する	常時接続環境にてリモート操作※を行う				【注意事項】 リモート操作を実施できる範囲は、あらかじめ協議し決定しておく必要がある。	
C.4.5.1	運用・保守性	リモートオペレーション※	外部システムとの接続有無	情報システムの運用に影響する外部システムとの接続の有無に関する項目。	○			2	庁外の外部システムと接続する	庁内基幹系システムとして、住基と税などのように連携する庁内の他システムが存在することを想定。 [-] データのやり取りを行う他システムが存在しない場合 [+] 庁外のシステムに接続して、データのやり取りを行う場合	仕様の対象としない	ベンダーによる提案事項	外部システムと接続しない	庁内の外部システムと接続する	庁外の外部システムと接続する				【注意事項】 接続する場合には、そのインターフェース※（接続ネットワーク・通信方式・データ形式等）について確認すること。	

項番	大項目	中項目	メトリクス（指標）	メトリクス説明	クラウド調達時の扱い[1]	検収時の扱い[2]	利用ガイドの解説[3]	グループ② 選択レベル		選択時の条件	レベル -	*	0	1	2	3	4	5	備考 [利用ガイド」第４章も参照のこと	本市要件への補足事項
C.5.1.2	運用・保守性	サポート体制	保守契約（ハードウェア）の種類	保守が必要な対象ハードウェアに対する保守契約の種類。	–		P43	4	定額保守（オンサイト※）	オンサイト※の定額保守が地方公共団体の標準と想定。 [-] 故障時には、公共団体職員が予備機に切り替えることで対処し、保守費を軽減したい場合	仕様の対象としない	ベンダーによる提案事項	保守契約を行わない	随時保守（センドバック※）	定額保守（センドバック※）	随時保守（オンサイト※）	定額保守（オンサイト※）			
C.5.2.2	運用・保守性	サポート体制	保守契約（ソフトウェア）の種類	保守が必要な対象ソフトウェアに対する保守契約の種類。	○			2	アップデート※	ソフトウェアが法改正等によりバージョンアップ※した場合に、アップデートする権利を含めることを想定。 [-] アップデート※権を必要としない場合	仕様の対象としない	ベンダーによる提案事項	保守契約を行わない	問い合わせ対応	アップデート※				【注意事項】 アップデート権の範囲については、事前にベンダーと協議しておくこと。 ライフサイクル期間中に、ＯＳやミドルウェアのバージョンアップが必要となる場合は、バージョンアップ後の情報システムの動作保障等についてあらかじめベンダーと協議しておくこと。 インターネットに公開する外部システムの場合は、最新ブラウザへの対応等についてもあらかじめベンダーと協議しておくこと。	
C.5.3.1	運用・保守性	サポート体制	ライフサイクル期間	運用保守の対応期間及び、実際に情報システムが稼動するライフサイクルの期間。ライフサイクルとは情報システムの利用期間(次回のシステム更改までの期間)のことを示している。	△		P44	1	5年	導入するソフトウェアのサポート期間に合わせて情報システムのライフサイクル※を5年と決定したと想定。 [-] 導入するソフトウェアやハードウェアのサポート期間がもっと短い場合 [+] 情報システムで実行する業務を5年を超えて継続しなければならないため、それにライフサイクルを合わせる場合	仕様の対象としない	ベンダーによる提案事項	3年	5年	7年				【注意事項】 製品の保守可能期間よりも長い期間のライフサイクル※となる場合は、保守延長や保守可能バージョンへのアップ等の対応が必要となる。 【注意事項】 アプリケーションのパッケージソフトのライフサイクル※とは異なるので注意が必要。 通常のサポート期間は5年程度であり、それ以上の期間を求める場合には、コストの上昇を招くか、対応可能なベンダーが非常に限られるおそれがあるので注意が必要。 クラウド※の場合は、サービス提供可能期間として捉える。 【注意事項】 ライフサイクル期間中は、ソフトウェア・ハードウェアのサポート切れが発生しないようにする必要が有る。 クライアントＰＣとして、情報システム専用でない（例えば庁内ＬＡＮ用に一括購入した）ＰＣを使用する場合等は、更改時のＯＳバージョンアップ等についてあらかじめベンダーと協議しておくこと。	
C.5.5.1	運用・保守性	サポート体制	一次対応役割分担	一次対応のユーザ/ベンダーの役割分担。	–			2	すべてベンダーが実施	[-]ユーザにて一次切り分けが実施できるスキルが有る場合	仕様の対象としない	ベンダーによる提案事項	すべてユーザが実施	一部ユーザが実施	すべてベンダーが実施					
C.5.6.2	運用・保守性	サポート体制	ベンダー側対応時間帯	一次対応のベンダーの対応時間。	–			2	ユーザの指定する時間帯	[＋]運用時間帯に合わせて拡張する必要性がある場合 ［-］保守契約をしない場合	仕様の対象としない	ベンダーによる提案事項	対応無し	ベンダーの定時時間内（9～17時）	ユーザの指定する時間帯	24時間対応				問い合わせの受付時間については以下を想定。 ・メール等による対応：24時間365日 ・電話（原則）：平日9時～17時30分 なお、問い合わせ手段として有用と考えられるツール等があれば協議の上で使用することも可能であるが、必要となる費用等は受託者にて負担すること。
C.5.9.1	運用・保守性	サポート体制	定期報告会実施頻度	保守に関する定期報告会の開催の要否。	○	○		4	月1回	[-] 報告の必要が無い場合。 [+] 運用業務委託をしている場合や、SLAを設定している場合、必要に応じて。	仕様の対象としない	ベンダーによる提案事項	無し	年1回	半年に1回	四半期に1回	月1回	週1回以上	【注意事項】 障害発生時に実施される不定期の報告会は含まない。	・毎月 ・定期保守の結果を点検終了後，速やかに本館に対し，文書により報告すること。
C.5.9.2	運用・保守性	サポート体制	報告内容のレベル	定期報告会において報告する内容の詳しさを定める項目。	○			3	障害及び運用状況報告に加えて、改善	[+] 運用業務委託をしている場合や、SLA※を設定している場合、必要に応じて。	仕様の対象としない	ベンダーによる提案事項	無し	障害報告のみ	障害報告に加えて運用状況報告を行う	障害及び運用状況報告に加えて、改善提案を行う				

項番	大項目	中項目	メトリクス(指標)	メトリクス説明	クラウド調達時の扱い[1]	検収時の扱い[2]	利用ガイドの解説[3]	グループ② 選択レベル		選択時の条件	レベル -	*	0	1	2	3	4	5	備考 [利用ガイド」第 4 章も参照のこと	本市要件への補足事項
C.6.2.1	運用・保守性	その他の運用管理方針	問い合わせ対応窓口の設置有無	ユーザの問い合わせに対して単一の窓口機能を提供するかどうかに関する項目。	○		P52	1	ベンダーの既設コールセンターを利用する	サポート契約を締結するベンダーの既設コールセンターが問い合わせ対応窓口となることを想定 [-]問い合わせ対応窓口設置しない場合 [+] 常駐するベンダー作業員が問い合わせ対応窓口となる場合等	仕様の対象としない	ベンダーによる提案事項	問い合わせ対応窓口の設置について規定しない	ベンダーの既設コールセンターを利用する	ベンダーの常駐等専用窓口を設ける				【注意事項】 ここでは、ユーザとベンダー間における問い合わせ窓口の設置の有無について確認する。問い合わせ対応窓口機能の具体的な実現方法については、別途に具体化する必要が有る。	・問い合わせ次回答までに要する時間24時間以内 問い合わせ履歴を管理するとともに，その内容を定期的に本市に報告すること。 問い合わせ履歴を管理するとともに，その内容を定期的に本市に報告すること。
D.1.1.1	移行性	移行時期	システム移行期間	移行作業計画から本稼働までのシステム移行期間。	○			4	2年未満	年度を跨いで移行を進める必要がある。 [-] 期間短縮の場合 [+] さらに長期期間が必要な場合	仕様の対象としない	ベンダーによる提案事項	システム移行無し	3ヶ月未満	半年未満	1年未満	2年未満	2年以上		
D.1.1.2	移行性	移行時期	システム停止可能日時	移行作業計画から本稼働までのシステム停止可能日時。（例外発生時の切り戻し時間や事前バックアップの時間等も含むこと。）	○			1	5日以上	業務が比較的少ない時間帯にシステム停止が可能。 [-] 停止を増やす場合	仕様の対象としない	ベンダーによる提案事項	制約無し（必要な期間の停止が可能）	5日以上	5日未満	1日（計画停止日を利用）	利用の少ない時間帯（夜間など）	移行のためのシステム停止不可	【注意事項】 情報システムによっては、システム停止可能な日や時間帯が連続して確保できない場合がある。（例えば、この日は1日、次の日は夜間のみ、その次の日は計画停止日で1日、などの場合。） その場合には、システム停止可能日とその時間帯を、それぞれ確認すること。 【レベル】 レベル0は情報システムの制約によらず、移行に必要な期間のシステム停止が可能なことを示す。レベル1以上は、システム停止に関わる（業務などの）制約が存在する上での、システム停止可能日時を示す。レベルが高くなるほど、移行によるシステム停止可能な日や時間帯など、移行計画に影響範囲が大きい制約が存在することを示している。	・システム停止を伴う運用作業や保守作業は，オンラインサービス時間帯に実施することはできないため，サービス提供時間帯以外に行うこと。 ・なお，システム停止予定日の1週間前までに本市へ通知すること。
D.1.1.3	移行性	移行時期	並行稼働の有無	移行作業計画から本稼働までの並行稼働の有無。	○			0	無し	移行のためのシステム停止期間が少ないため、移行時のリスクを考慮して並行稼働は必要。 [-] 移行のためのシステム停止期間が確保可能であり、並行稼働しない場合	仕様の対象としない	ベンダーによる提案事項	無し	有り					【レベル1】 並行稼働有りの場合には、その期間、場所等を規定すること。	
D.3.1.1	移行性	移行対象（機器）	設備・機器の移行内容	移行前の情報システムで使用していた設備において、新システムで新たな設備に入れ替え対象となる移行対象設備の内容。	○		P44	3	移行対象設備・機器のシステム全部を入れ替える	業務アプリケーションも含めた移行がある。 [-] 業務アプリケーション更改が無い場合 [+] 業務アプリケーションの更改程度が大きい場合	仕様の対象としない	ベンダーによる提案事項	移行対象無し	移行対象設備・機器のハードウェアを入れ替える	移行対象設備・機器のハードウェア、OS、ミドルウェア※を入れ	移行対象設備・機器のシステム全部を入れ替える	移行対象設備・機器のシステム全部を入れ替えて、さらに統合		【レベル】 移行対象設備・機器が複数あり、移行内容が異なる場合には、それぞれ合意すること。	
D.4.1.1	移行性	移行対象（データ）	移行データ量	旧システム上で移行の必要がある業務データの量（プログラムを含む）。	○		P45	*	ベンダーによる提案事項	10TB（テラバイト）未満のデータを移行する必要がある。 [-] 1TB未満の場合 [+] 10TB以上の場合	仕様の対象としない	ベンダーによる提案事項	移行対象無し	1TB未満	10TB未満	10TB以上				

項番	大項目	中項目	メトリクス(指標)	メトリクス説明	クラウド調達時の扱い[1]	検収時の扱い[2]	利用ガイドの解説[3]	グループ② 選択レベル		選択時の条件	レベル -	*	0	1	2	3	4	5	備考 [利用ガイド」第 4 章も参照のこと	本市要件への補足事項
D.5.1.1	移行性	移行計画	移行のユーザ/ベンダー作業分担	移行作業の作業分担。	○			1	ユーザとベンダーと共同で実施	移行結果の確認等、一部を自治体職員が実施する形態を想定。 [+] 移行データの確認を自治体が実施しない場合	仕様の対象としない	ベンダーによる提案事項	すべてユーザ	ユーザとベンダーと共同で実施	すべてベンダー				【注意事項】 最終的な移行結果の確認は、レベルに関係なくユーザが実施する。なお、ユーザデータを取り扱う際のセキュリティに関しては、ユーザとベンダーで取り交わしを行うことが望ましい。 【レベル1】 共同で移行作業を実施する場合、ユーザ/ベンダーの作業分担を規定すること。特に移行対象データに関しては、旧システムの移行対象データの調査、移行データの抽出/変換、本番システムへの導入/確認、等について、その作業分担を規定しておくこと。 【注意事項】 ベンダーに移行作業を分担する場合については、既存システムのベンダーと新規システムのベンダーの役割分担を検討する必要がある。	
E.1.1.1	セキュリティ	前提条件・制約条件	順守すべき規程、ルール、法令、ガイドライン等の有無	ユーザが順守すべき情報セキュリティに関する規程やルール、法令、ガイドライン等が存在するかどうかを確認するための項目。 なお、順守すべき規程等が存在する場合は、規定されている内容と矛盾が生じないよう対策を検討する。 例） ・情報セキュリティポリシー ・個人情報保護法 ・電子署名法 ・IT基本法 ・ISO/IEC27000系 ・政府機関の情報セキュリティ対策のための統一基準 ・プライバシーマーク など	○	○		1	有り	セキュリティポリシー等を順守する必要があることを想定。 [-] 順守すべき規程やルール、法令、ガイドライン等が無い場合	仕様の対象としない	ベンダーによる提案事項	無し	有り					【注意事項】 規程やルール、法令、ガイドライン等を確認し、それらに従い、セキュリティに関する非機能要求項目のレベルを決定する必要がある。	・「新潟市情報セキュリティポリシー」及び総務省の公表する「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(最新版)」に準拠すること。
E.10.1.1	セキュリティ	Web対策	セキュアコーディング※、Webサーバ※の設定等による対策の強化	Webアプリケーション※特有の脅威、脆弱性に関する対策を実施するかを確認するための項目。 Webシステムが攻撃される事例が増加しており、Webシステムを構築する際には、セキュアコーディング※、Webサーバ※の設定等による対策の実施を検討する必要がある。	○		P32	1	対策の強化	オープン系の情報システムにおいて、データベース等に格納されている重要情報の漏洩、利用者への成りすまし等の脅威に対抗するために、Webサーバ※に対する対策を実施する必要がある。 [-] Webアプリケーション※を用いない場合	仕様の対象としない	ベンダーによる提案事項	無し	対策の強化					【注意事項】 また、実施した結果の有効性を確認するための専門家のレビューやソースコード※診断、ツールによるチェック等についても検討する必要がある。 詳細は、当センターの「地方公共団体における情報システムセキュリティ要求仕様モデルプラン」を参照の上、対策を検討すること。 Webシステムで考慮すべき項目。	
E.10.1.2	セキュリティ	Web対策	WAF※の導入の有無	Webアプリケーション特有の脅威、脆弱性に関する対策を実施するかを確認するための項目。 WAF※とは、Web Application Firewallのことである。	○		P33	1	有り	内部ネットワークのみ接続する情報システムを想定、そのため、ネットワーク経由での攻撃に対する脅威が発生する可能性は低い。 [+] 外部ネットワークと接続する場合	仕様の対象としない	ベンダーによる提案事項	無し	有り					【注意事項】 Webシステムで考慮すべき項目。	
E.2.1.1	セキュリティ	セキュリティリスク分析	リスク分析範囲	システム開発を実施する中で、どの範囲で対象システムの脅威を洗い出し、影響の分析を実施するかの方針を確認するための項目。 なお、適切な範囲を設定するためには、資産の洗い出しやデータのライフサイクル※の確認等を行う必要がある。 また、洗い出した脅威に対して、対策する範囲を検討する。	○			2	開発範囲	重要情報が取り扱われているため、脅威が現実のものとなった場合のリスクも高い。そのため、重要度が高い資産を扱う範囲に対してリスク分析する必要がある。 [-] 重要情報の漏洩等の脅威が存在しない（あるいは許容する）場合 [+] 情報の移動や状態の変化が大きい場合	仕様の対象としない	ベンダーによる提案事項	分析なし	重要度が高い資産を扱う範囲、あるいは、外接部分	開発範囲				【レベル1】 外接部分とは、インターネットへの接続部分や、外部へ情報を持ち出す際に用いる媒体等を接続する部分、また、外部システムとデータのやりとりを行う部分等を意味する。 なお、以降のレベルにおいても同様の意味で用いている。 重要度が高い資産は、各団体の情報セキュリティポリシーにおける重要度等に基づいて定める（重要度が最高位のものとする等）。	

項番	大項目	中項目	メトリクス(指標)	メトリクス説明	クラウド調達時の扱い[1]	検収時の扱い[2]	利用ガイドの解説[3]	グループ② 選択レベル		選択時の条件	レベル -	*	0	1	2	3	4	5	備考 [利用ガイド」第 4 章も参照のこと	本市要件への補足事項
E.3.1.2	セキュリティ	セキュリティ診断	Web診断実施の有無	Web診断とは、Webサイトに対して行うWebサーバ※やWebアプリケーション※に対するセキュリティ診断のこと。	○			1	実施	内部ネットワーク経由での攻撃に対する脅威が発生する可能性があるため対策を講じておく必要がある。 [-] 内部犯を想定する必要がない場合、Webアプリケーション※を用いない場合	仕様の対象としない	ベンダーによる提案事項	不要	実施					【注意事項】 詳細は、当センターの「地方公共団体における情報システムセキュリティ要求仕様モデルプラン」を参照の上、対策を検討すること。	
E.4.3.4	セキュリティ	セキュリティリスク管理	ウィルス定義ファイル適用タイミング	対象システムの脆弱性等に対応するためのウィルス定義ファイル適用に関する適用範囲、方針及び適用のタイミングを確認するための項目。	○	○	P30	2	定義ファイルリリース時に実施	ウィルス定義ファイルは、自動的に適用する。 [-]ウィルス定義ファイルが、自動的に適用できない場合（例えばインターネットからファイル入手できない場合）。	仕様の対象としない	ベンダーによる提案事項	定義ファイルを適用しない	定期保守時に実施	定義ファイルリリース時に実施					・ウィルス対策のパターンファイル更新タイミングは、図書館が指示する要綱を遵守すること。 ・最新セキュリティパッチ公開から図書館担当者へ通知するまでの時間と図書館担当者への通知後，パッチ適用可否を確認（分析）し，通知するまでの時間は1ヵ月以内とすること。 ・ウィルス対策ソフトウェアを導入すること。 ・導入するクライアント機器へのウィルス対策ソフトウェアのインストール及び設定を行うこと。この際，以下に留意すること。 −常に自動でパターンファイルやエンジンが更新されるようにすること。 −万が一，ウィルスが発見された場合の対応手順を整備すること。
E.5.1.1	セキュリティ	アクセス※・利用制限	管理権限を持つ主体の認証	資産を利用する主体（利用者や機器等）を識別するための認証を実施するか、また、どの程度実施するのかを確認するための項目。 複数回の認証を実施することにより、抑止効果を高めることができる。 なお、認証するための方式としては、ID/パスワードによる認証や、ICカード認証、生態認証等がある。	○		P31	3	複数回、異なる方式による認証	攻撃者が管理権限を手に入れることによる、権限の乱用を防止するために、認証を実行する必要がある。 [+] 管理権限で実行可能な処理の中に、業務上重要な処理が含まれている場合	仕様の対象としない	ベンダーによる提案事項	実施しない	1回	複数回の認証	複数回、異なる方式による認証			【注意事項】 管理権限を持つ主体とは、情報システムの管理者や業務上の管理者を指す。	・ユーザ認証機能として，本システムへのアクセスが許可されたユーザのみを認証し，認証されていないユーザからのアクセスを禁止すること。 ・アクセス権限管理機能として，本システムで認証されたユーザに割り当てられた権限をもとに，利用可能な機能及びデータを制御可能とすること。
E.5.2.1	セキュリティ	アクセス※・利用制限	システム上の対策における操作制限度	認証された主体（利用者や機器など）に対して、資産の利用等を、ソフトウェアにより制限するか確認するための項目。 例） コマンド実行制,ソフトウェアのインストール制限や、利用制限等、ソフトウェアによる対策を示す。	○			1	必要最小限のプログラムの実行、コマンド※の操作、ファイルへのアクセス※のみを許可	不正なソフトウェアがインストールされる、不要なアクセス※経路（ポート※等）を利用可能にしている等により、情報漏洩の脅威が現実のものとなってしまうため、これらの情報等への不要なアクセス※方法を制限する必要がある。 （操作を制限することにより利便性や、可用性に影響する可能性がある） [-] 重要情報等への攻撃の拠点とならない端末等に関しては、運用による対策で対処する場合	仕様の対象としない	ベンダーによる提案事項	無し	必要最小限のプログラムの実行、コマンド※の操作、ファイルへのアクセス※のみを許可						・不要なサービスの停止や不要なポートの閉塞を行うこと。
E.6.1.1	セキュリティ	データの秘匿	伝送データの暗号化の有無	暗号化通信方式を使用して伝送データの暗号化を行う。	○		P31	3	すべてのデータを暗号化	ネットワークを経由して送信するパスワード等については第三者に漏洩しないよう暗号化を実施する。 [+] 外部ネットワークと接続する場合	仕様の対象としない	ベンダーによる提案事項	無し	認証情報のみ暗号化	重要情報を暗号化	すべてのデータを暗号化			【レベル1】 認証情報のみ暗号化とは、情報システムで重要情報を取り扱うか否かに関わらず、パスワード等の認証情報のみ暗号化することを意味する。 【注意事項】 暗号化方式等は、国における評価の結果をまとめた「電子政府における調達のために参照すべき暗号のリスト(CRYPTREC暗号リスト)」を勘案して決定する。 （CRYPTREC暗号リスト：http://www.cryptrec.go.jp/list.html）。	

項番	大項目	中項目	メトリクス(指標)	メトリクス説明	クラウド調達時の扱い[1]	検収時の扱い[2]	利用ガイドの解説[3]	グループ② 選択レベル		選択時の条件	レベル -	*	0	1	2	3	4	5	備考 [利用ガイド」第 4 章も参照のこと	本市要件への補足事項
E.6.1.2	セキュリティ	データの秘匿	蓄積データの暗号化の有無	ファイル・フォルダを暗号化するソフトウェアや、データベースソフトウェアの暗号化機能を使用して暗号化を行う。	○		P32	2	重要情報を暗号化	蓄積するパスワード等については第三者に漏洩しないよう暗号化を実施する。 [+]物理記録媒体の盗難・紛失の可能性が有る場合	仕様の対象としない	ベンダーによる提案事項	無し	認証情報のみ暗号化	重要情報を暗号化				【レベル1】 認証情報のみ暗号化とは、情報システムで重要情報を取り扱うか否かに関わらず、パスワード等の認証情報のみ暗号化することを意味する。 【注意事項】 暗号化方式等は、国における評価の結果をまとめた「電子政府における調達のために参照すべき暗号のリスト(CRYPTREC暗号リスト)」を勘案して決定する。 （CRYPTREC暗号リスト：http://www.cryptrec.go.jp/list.html）。	
E.7.1.1	セキュリティ	不正追跡・監視	ログ※の取得	不正を検知するために、監視のための記録（ログ※）を取得するかどうかの項目。 なお、どのようなログ※を取得する必要があるかは、実現する情報システムやサービスに応じて決定する必要がある。 また、ログ※を取得する場合には、不正監視対象と併せて、取得したログ※のうち、確認する範囲を定める必要がある。	○			1	必要なログを取得する	不正なアクセス※が発生した際に、「いつ」「誰が」「どこから」「何を実行したか」等を確認し、その後の対策を迅速に実施するために、ログ※を取得する必要がある。 （ログ※取得の処理を実行することにより、性能に影響する可能性がある）	仕様の対象としない	ベンダーによる提案事項	取得しない	必要なログを取得する					【注意事項】 取得対象のログ※は、不正な操作等を検出するための以下のようなものを意味している。 ・ログイン/ログアウト履歴（成功/失敗） ・操作ログ 等	・アクセスログは，3か月以上保存すること。なお，ログの取得についてはデータ容量や管理に十分配慮すること。 ・また，ログのアーカイブや，一定期間経過後のログのパージ（消去）については，本市による運用作業を不要とすること。
E.7.1.3	セキュリティ	不正追跡・監視	不正監視対象（装置）	サーバ、ストレージ※等への不正アクセス※等の監視のために、ログ※を取得する範囲を確認する。 不正行為を検知するために実施する。	○			1	重要度が高い資産を扱う範囲、あるいは、外接部分	脅威が発生した際に、それらを検知し、その後の対策を迅速に実施するために、監視対象とするサーバ、ストレージ※等の範囲を定めておく必要がある。	仕様の対象としない	ベンダーによる提案事項	無し	重要度が高い資産を扱う範囲、あるいは、外接部分	システム全体					・業務のログについては，保存，参照，更新，複写及び廃棄の日時並びに実施者の記録など，どのような作業をいつ，誰が行なったかをログとして取得すること。 ・システムのログについては，導入した各種アプリケーションの動作状況や残存リソースなど，運用保守上必要となる情報をログとして取得できること。
F.1.1.1	システム環境・エコロジー	システム制約/前提条件	構築時の制約条件	構築時の制約となる庁内基準や法令、各地方自治体の条例などの制約が存在しているかの項目。 例） ・J-SOX法 ・ISO/IEC27000系 ・政府機関の情報セキュリティ対策のための統一基準 ・FISC ・プライバシーマーク ・構築実装場所の制限 など	○			2	制約有り(すべての制約を適用)	庁内規約などが存在する場合を想定。 [-] 法や条例の制約を受けない場合、もしくは業界などの標準や取り決めなどがない場合	仕様の対象としない	ベンダーによる提案事項	制約無し	制約有り(重要な制約のみ適用)	制約有り(すべての制約を適用)				【注意事項】 情報システムを開発する際に、機密情報や個人情報等を取り扱う場合がある。これらの情報が漏洩するリスクを軽減するために、プロジェクトでは、情報利用者の制限、入退室管理の実施、取り扱い情報の暗号化等の対策が施された開発用環境を整備する必要が生じる。 また運用予定地での構築が出来ず、別地に環境設定作業場所を設けて構築作業を行った上で運用予定地に搬入しなければならない場合や、逆に運用予定地でなければ構築作業が出来ない場合なども制約条件となる。	・本システムは，WebOPACにて館外から利用者がアクセスを行う。このため，業務系と公開系のデータベースを別サーバとし，個人情報を持たせずに，それ以外のデータを複製して使用すること。
F.1.2.1	システム環境・エコロジー	システム制約/前提条件	運用時の制約条件	運用時の制約となる庁内基準や法令、各地方自治体の条例などの制約が存在しているかの項目。 例） ・J-SOX法 ・ISO/IEC27000系 ・政府機関の情報セキュリティ対策のための統一基準 ・プライバシーマーク ・リモートからの運用の可否 など	○			2	制約有り(すべての制約を適用)	設置に関して何らかの制限が発生するセンターやマシンルームを前提として考慮。ただし条件の調整などが可能な場合を想定。 [+] 設置センターのポリシーや共同運用など運用に関する方式が制約となっている場合	仕様の対象としない	ベンダーによる提案事項	制約無し	制約有り(重要な制約のみ適用)	制約有り(すべての制約を適用)					
F.2.2.1	システム環境・エコロジー	システム特性	クライアント※数	情報システムで使用され、管理しなければいけないクライアント※（端末）の数。 専用端末、共用端末問わず、当該システムで使用するクライアント数を示す。	△			1	上限が決まっている	あらかじめ一定の値を決めて合意することを想定。 [+] 上限台数を設定きない場合	仕様の対象としない	ベンダーによる提案事項	特定クライアント※のみ	上限が決まっている	不特定多数のクライアント※が利用					

項番	大項目	中項目	メトリクス(指標)	メトリクス説明	クラウド調達時の扱い[1]	検収時の扱い[2]	利用ガイドの解説[3]	グループ② 選択レベル		選択時の条件	レベル -	*	0	1	2	3	4	5	備考 [利用ガイド」第 4 章も参照のこと	本市要件への補足事項
F.2.5.1	システム環境・エコロジー	システム特性	特定製品の採用有無	ユーザの指定によるオープンソース※製品や第三者製品(独立系ソフトウェア会社/独立系ハードウェア会社)などの採用の有無を確認する項目。採用によりサポート難易度への影響があるかの視点で確認を行う。	–		P45	0	特定製品の指定がない	構成する機器に関して固有の製品が指定された場合を想定。 [-] 特に指定がない場合	仕様の対象としない	ベンダーによる提案事項	特定製品の指定がない	一部に特定製品の指定がある	サポートが困難な製品の指定がある					
F.3.1.1	システム環境・エコロジー	適合規格	規格取得の有無(安全性)	提供する情報システムに使用する製品について、UL60950※などの製品安全規格を取得していることを要求されているかを確認する項目。	–		P33	1	規格取得の必要有り	機器の規格取得に関して指定があった場合を想定。 [-] 特に指定がない場合	仕様の対象としない	ベンダーによる提案事項	規格取得の必要無し	規格取得の必要有り						
F.3.2.1	システム環境・エコロジー	適合規格	規格取得の有無（有害物質）	提供する情報システムに使用する製品について、RoHS指令※などの特定有害物質の使用制限についての規格の取得を要求されているかを確認する項目。	△		P34	1	RoHS指令※相当取得	RoHS指令※対応の装置が指定された場合を想定。 [-] 特に指定が無かった場合	仕様の対象としない	ベンダーによる提案事項	規格取得の必要無し	RoHS指令※相当取得						
F.5.1.1	システム環境・エコロジー	環境マネージメント	グリーン購入法対応度	環境負荷を最小化する工夫の度合いの項目。 例えば、グリーン購入法適合製品の購入など、環境負荷の少ない機材・消耗品を採用する。 また、ライフサイクルを通じた廃棄材の最小化の検討を行う。例えば、拡張の際に既設機材の廃棄が不要で、必要な部材の増設、入れ替えのみで対応可能な機材を採用するなどである。また、ライフサイクルが長い機材ほど廃棄材は少ないと解釈できる。	–		P34	1	グリーン購入法の基準を満たす製品を一部使用	団体の方針によるものと想定。 [+]団体の方針による。	仕様の対象としない	ベンダーによる提案事項	対処不要	グリーン購入法の基準を満たす製品を一部使用	グリーン購入法の基準を満たす製品のみを使用					

1　クラウド調達時の扱い

○：クラウドの対象と成り得る項目　　△：クラウドの対象となる場合がある項目　　－：通常クラウドの対象とならない項目
なお、本項目でクラウド調達に必要な項目を網羅している訳ではない。

2　検収時の扱い

○：目標（値）として扱い、長期的に測定・評価を行うべき項目

3　利用ガイドの解説

Pxx：利用ガイドのメトリクス詳細説明ページ

4　「※」が付記された用語

利用ガイド及び調査報告書の用語集にて解説のあるIT専門用語

別紙3 SLA要件一覧

要件分類		内容	サービスレベル評価項目	定義（測定式）	備考	SLA要求水準	目標制約
サービス運用時							
可用性	重大障害発生件数(サーバ/ネットワーク/ミドルウェア)	サーバ，ネットワーク，ミドルウェア別に，機器故障によるシステム使用不能等の重大な障害発生状況を管理する。	重大障害発生件数(サーバ/ネットワーク/ミドルウェア)	・カテゴリ別の重大障害発生件数 ※重大障害の定義については本市と協議の上決定するが，全庁的に120分程度の停止を想定している。		0件／半年	B.努力目標型
	オンライン稼動率	サービス利用時間内（日常業務時間内）のシステム利用可能状況を管理する。	オンライン稼動率	・「サービス提供時間」÷「サービス利用時間」×100　（%）		99.5%以上	B.努力目標型
	障害復旧時間	障害が発生してから復旧するまでの時間を管理する。	障害復旧時間	・復旧時間目標（RTO）の設定		6時間以内に復旧	B.努力目標型
	障害回復予定時間の未遵守障害件数	予定通り，障害が回復したかを管理する。	障害回復予定時間の未遵守障害件数	・受託事業者が提示した障害回復予定時間を遵守できなかった障害件数		0件／月	B.努力目標型
	機器保守完了率	機器等の定期点検のスケジュールを管理し，保守点検を確実に完了する。	機器保守完了率	・「保守実施済み機器数」÷「保守対象機器数」×100　（%）		100%	B.努力目標型
	リソース管理	バージョンアップ，カスタマイズ，障害対応等により，システムに適用したリソースのバージョンを適正に管理する。	リリースミス障害発生件数	・リリースミスによる障害発生件数		0件／月	B.努力目標型
			バーション管理完備率	・「リソースのバージョン管理登録件数」÷「リリース対象のリソース数」×100　（%）		100%	B.努力目標型

要件分類		内容	サービスレベル評価項目	定義（測定式）	備考	SLA要求水準	目標制約
性能	バッチ処理完了予定時間の未遵守件数（帳票印刷，封入，封緘，納品含む）	決められた時刻にバッチ処理が開始され，後続の処理に影響がない時間で終了することを確認する(納品物(帳票等)の内容が本市要求と異なる場合は，適切な内容により納品が完了した時点を終了とみなす)。	バッチ処理完了予定時間の未遵守件数（帳票印刷，封入，封緘，納品含む）	・予め通知されたバッチ処理完了予定時間内にバッチ処理が完了した遵守率 「バッチ処理予定時間完了件数」÷「バッチ処理件数」×100　（%）		99.9%以上／月	B.努力目標型
	オンライン応答時間	ユーザーの業務オペレーションへの支障が出ることを防止するため，オンライン応答時間を監視する。	ユーザーの業務オペレーションへの影響を防止するため，オンライン応答時間を監視する。	・オンライン応答時間 ※データ更新，画面遷移，検索機能等本市と予め設定する処理のについて，オペレーションを開始できる状態になるまでの応答時間を分析	ネットワークに起因すると考えられる遅延については，これを除外する。	3秒以内	B.努力目標型
	リソース監視	システム安定稼動を確保するために，必要だと思われる項目を監視する。	ディスク使用率警告通知時間	・ディスク使用率の閾値越えを検知してから本市担当へ報告するまでの時間	閾値の瞬間的な超過は含まない。 ※物理サーバを立てる場合	10分以内	B.努力目標型
			CPU使用率警告通知時間	・CPU使用率の閾値越えを検知してから本市担当へ報告するまでの時間		10分以内	B.努力目標型
			メモリ使用率警告通知時間	・メモリ使用率の閾値越えを検知してから本市担当へ報告するまでの時間		10分以内	B.努力目標型
機密性	システム利用実績管理	システムログイン／ログアウト情報のログ等，システム利用実績を定期的に収集し，不正等を監視する	・システムログイン／ログアウトに関するログ集計から報告までの時間	・ログを集計してから報告するまでの時間 ※月次での集計・報告を想定している。運用保守報告会での報告とする場合は，本市と協議の上，その開催日程に拠るものとする		30日以内	B.努力目標型
セキュリティ	ウィルス検出通知時間	ウイルス感染により，システム停止等重大障害に繋がる可能性があるため，ウイルスに感染されていなか，定期的に監視する。 監視の結果，ウイルス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。	ウィルス検出通知時間	・ウイルス感染発見から，本市担当者へ報告するまでの時間		5分以内	B.努力目標型
	最新パターンファイル適用時間	最新のウイルスに対応したパターンファイルの適用状況を管理する。	最新パターンファイル適用時間	・最新パターンファイルの公開から適用までの時間	最新パターンファイルは所定のフォルダに格納されるため、格納時点から各業務サーバに配信されるまでを対象とする。	24時間以内	B.努力目標型
	最新セキュリティパッチの適用時間	適用する必要があるセキュリティパッチを確実に適用されたかを管理する。	最新セキュリティパッチの適用時間	・最新セキュリティパッチ公開から本市担当者へ通知するまでの時間と本市担当者へ通知後，パッチ適用可否を決定（分析）し，通知するまでの時間	セキュリティパッチの適用自体は市担当者と協議のうえ決定する。	1カ月以内	B.努力目標型

要件分類		内容	サービスレベル評価項目	定義（測定式）	備考	SLA要求水準	目標制約
運用保守	ヘルプデスクの応答時間	サポート時間内の問い合わせに対して、遅延無く対応する。	一次回答時間	・問い合わせの連絡をヘルプデスクが受けてから、問い合わせ職員へ一次回答を行うまでの時間		24時間以内	B.努力目標型
	SLAモニタリング結果の報告	SLAのモニタリング結果が報告されたかを管理する。	SLAのモニタリング結果の報告回数	・月次の報告回数 ※事前の日程調整により，N月度分がN+1月に報告された場合も，N月度分とみなす	合理的な理由がある場合は，事前に本市と協議の上，報告を見送ることは可とする。	1回／月	B.努力目標型
	サービスレベル四半期報告会の開催	サービスレベル四半期報告会が開催されたかを管理する。	サービスレベル四半期報告会の開催回数	・四半期毎の報告回数 ※月次の運用保守報告会と同時に実施する場合は，モニタリング結果の分析及び達成できていない項目の改善案等の提案等が行われたことで，サービスレベル四半期報告会が開催されたとみなす	合理的な理由がある場合は，事前に本市と協議の上，報告を見送ることは可とする。	1回／四半期	B.努力目標型
	障害発生通知	障害を検知してから，本市監督職員へ報告するまでの時間を管理する。 ※休日及び夜間において影響が出ないと推測される場合に限っては事後報告を可とする	・障害発生通知時間	・障害を検知してから本市担当職員に報告するまでの時間 ※受託事業者の故意または過失により，障害検知が遅れた場合は，障害が発生したと想定される時間からの計測とする		60分以内	B.努力目標型
業務影響	作業品質	受託事業者の実施する作業に起因した，本市の業務品質に影響のある障害等事象を管理する。	業務遂行に関連して，受託事業者の作業に起因する以下の事象が発生していないこと。 ・重大な直接的本市民影響の事故事象（庁外）の発生（誤送付，誤計算，期間・期日誤りの通知書/証の発送/発布） ・直接的な本市民影響の事故事象（庁内）の発生（処理停滞/出力遅れなどによる窓口業務の遅延） ・業務遂行上の事故事象の発生（一括処理や締め処理の遅延・再処理）	緊急事態報告，受託事業者の障害報告等から事故事象の発生回数をカウントする。	遅延や再処理について本市と事前に協議／合意された合理的な判断のもとに発生した業務影響については，これを除外する。	0件／月	B.努力目標型

別紙4 役務要件一覧

No.	要件分類		要件項目	No.	項目名	要件事項
1	役務要求	システム導入に係る役務に関する要件	プロジェクト管理	1-1	プロジェクト計画書	受託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し、本市の承認を得ること。 ※プロジェクト計画書の構成要素は成果物一覧で定める。
				1-2	進捗管理	受託者は、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、 実施計画と実績の差を把握し、進捗の評価を行うこと。 定例報告会において進捗状況を報告すること。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。 品質基準と状況の差の把握、品質の自己評価を実施し、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、その原因と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、課題の内容、解決主体、解決予定を明らかにし、本市と協議のうえ、課題対応策を検討すること。課題は、解決するまでモニタリングし状況に応じて解決予定や派生課題を管理すること。 システム稼働、費用及びシステム品質に影響を及ぼすと想定されるものはリスクとして管理・評価を行うこと。リスクが顕在化した場合は対応方針について本市と協議することとし、課題として継続管理すること。 また、プロジェクト立上げ時に想定されるリスクを起票すること。
				1-5	変更管理	マスタスケジュール、仕様凍結後の仕様変更、業務遂行の体制変更及び契約条文に影響を与える事象は変更要求として管理し、対応に係る工数（費用）、スケジュール及びその他について、変更委員会にて変更諾否の承認を得ること。
				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	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	プロジェクト計画書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。 【開催サイクル】 定期的（月次）に開催する。 【報告書類】 進捗報告書、課題管理表、変更管理票、WBS、リスク管理表、その他必要な報告資料等
				1-9	各工程完了報告会	プロジェクト計画書にて定めた工程完了判定基準を満たしていることを検査し、本市の承認を得ること。 【開催サイクル】 各工程の完了時 【主要報告書類】 各工程における成果物、品質状況報告書等
				1-10	各作業部会	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。 【作業部会】 業務、移行、連携、運用・保守、インフラ、研修 【開催サイクル】 随時 【報告書類】 課題管理表、各検討・調査・報告資料等
				1-11	変更委員会	仕様凍結後に発生した変更要求について、影響範囲（工数、スケジュール、リスク等）を検討した上で、当該変更要求に対する承認可否の判断を行うこと。（影響範囲の整理を受託者が実施し、承認可否の判断は本市が行う。） 【開催サイクル】 随時 【報告書類】 影響調査報告書
				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。 プロジェクト責任者並びに次期システムの設計・構築業務、テスト業務、本番移行業務、研修業務、保守業務及び品質管理等の各領域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）。ただし、プロジェクト責任者と各領域の責任者の兼任は認めない。
				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。

No.	要件分類		要件項目	No.	項目名	要件事項
				1-14	要員のスキル	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。 ・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 ・クラウドサービス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 ・図書館業務に関する知識を有する者（各業務領域の担当者はその領域における業務知識を有すること） ・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、図書館情報システムの再構築の経験を有すること。
				1-16	資格	本業務のプロジェクト管理を実施するものは、PMP（PMI）、プロジェクトマネージャー（IPA）もしくはそれに類する資格を保有していること。
			要件定義・設計	1-17	基本計画・設計（開発協議）	仕様に基づき機能設計を行うこと。 設計は、パッケージ画面を用いて協議を行うこと。 仕様確認結果及びカスタマイズ事項（カスタマイズが発生する場合）を整理のうえ、指定された成果物を取りまとめ、工程完了判定で承認を得ること。 開発規模について管理を行うこと。
				1-18	非機能要件に関する設計	仕様に基づき非機能設計を行うこと。 仕様確認結果及び設計内容を整理のうえ、指定された成果物を取りまとめ、工程完了判定で承認を得ること。 開発規模について管理を行うこと。 ※IaaS基盤を使用する場合、必要なリソースの設計を行い、過大な要求とならないよう管理すること。
				1-19	運用保守要件に関する設計	仕様に基づき運用保守設計を行うこと。 仕様確認結果及び設計内容を整理のうえ、指定された成果物を取りまとめ、工程完了判定で承認を得ること。 （本市と受託者の役務役割分担、責任分界が明確であること。）
			システム・サービス構築	1-20	構築方針	受託者は仕様書に記載したとおりのシステムサービスを構築すること。 構築にあたっては、システムサービス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。
				1-21	開発手法	次期システムサービスの開発の各工程を網羅し、品質の確保とスケジュールの短縮を図ることが可能な総合的な開発手法であること。他の開発業務において十分な使用実績を有すること。カスタマイズ事項については、実際のシステム画面や動作・振る舞い、出力帳票等を理解できること。
				1-22	既存システムへの影響調査	既存システムやネットワークについて、事前に充分な調査・調整を実施すること。
				1-23	構築に係る手配	システムサービスの構築に必要な機器や環境、ソフトウェアは、受託者が全て手配すること。
				1-24	システム環境	システムサービスとして利用する環境は、検証環境、本番環境とすること。 ・開発環境は、受託者が開発、検証を行う環境とし、受託者で準備すること。 ・検証環境とは、システム稼動前のデータ移行確認等各種確認、システム稼働後の機能改修、バッチ処理テスト等に利用する環境とする。 ・本番環境とは、本書で規定する各業務を遂行する環境とする。
				1-25	データセンタ環境構築	受託者がSaaS型を提供する場合にはこの限りではないが、パブリッククラウドを活用してパッケージソフトウェアを導入する場合は、適切に環境構築を行うこと。
				1-26	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）	1-27	テスト計画	各種テスト（単体テスト、結合テスト及び総合テスト等）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、承認を得ること。
				1-28	テスト方針	各テスト計画書等に基づいて、開発したシステムの品質試験（テスト）、結果分析及びその対策を実施すること。テストにおいて、エラー及び障害発生を確認した場合は、本市へ報告の上、その原因や影響をすみやかに特定し、設計変更・アプリケーション改修等しかるべき対応を実施すること。 性能面での問題が発生した場合も同様に、原因を特定の上、適宜性能向上対策を実施すること。テストにあたっては、網羅的な検証が可能なテストデータを受託者自身で用意すること。 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。

No.	要件分類		要件項目	No.	項目名	要件事項
				1-29	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こと。
				1-30	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。
				1-31	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、セキュリティに充分に配慮した上で、本市と協議の上取り扱いを決定すること。
				1-32	単体テスト	アプリケーションが単体で正常に稼動することを担保すること。
				1-33	結合テスト	受託者にて環境を用意し、機能の網羅性に配慮した上で、以下の観点にてシステムの稼動品質を担保すること。 ①プログラム連携テスト ②印刷テスト ③バッチ処理テスト ④バックアップ、リストアテスト
				1-34	結合テストの環境	テストの実施にあたっては、システム構成（概観）、ソフトウェアのバージョン、権限等を本番環境と合わせること。
				1-35	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動することを担保すること。以下の観点にてシステムの稼動品質を担保すること。 ①シナリオテスト ②連携テスト ③システム運用テスト ④セキュリティテスト・ペネトレーションテスト ⑤性能評価（性能テスト、負荷テスト） ⑥リストアテスト ⑦その他必要なテスト
				1-36	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。
				1-37	運用テスト（受入テスト）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。 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行うこと。 運用テスト期間中は、本市各主管課のテスト実施状況を管理し、進捗状況と合わせて報告を行うこと。また、実施にあたってのQA対応等の支援を行うこと。
			本番移行	1-38	本番移行方針	本番移行作業により、市民サービス、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立案し、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。
				1-39	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。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。
				1-40	コンティンジェンシープラン	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ープラン）を設計すること。
				1-41	移行リハーサル	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。（1回程度（手順確認、時間計測）のリハーサルを想定）
				1-42	データ移行	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。その際、必要なデータ変換作業を実施すること。 データの移行は、職員の負担及び休館による市民サービス停止期間が最小限となる方法で行うよう留意すること。（現行事業者の協力が必要な場合、提案において具体的な内容を明記すること。） 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、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。（本番移行用１回、移行リハーサル用１回、テスト用1回の合計3回程度の抽出を想定）
				1-43	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（現新比較）することを確認し、本市へ報告すること。
				1-44	データ移行作業と役割分担	下記、構築事業者の役務を実施すること。 現行事業者 ・データ抽出 ・QA対応 構築事業者 ・移行ツール作成 ・レイアウト変換 ・検証/データクレンジング ・QA対応

No.	要件分類		要件項目	No.	項目名	要件事項
				1-45	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、IDC内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。
				1-46	移行データの破棄	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、適切に破棄すること。
				1-47	マスタパラメータ設定	システムの稼動に必要となる各種初期データは、パラメータ設計シート等に基づき設計を行うこと。
				1-48	移行の対象となるデータ	移行するデータは、現行システムに格納されている全データとすること。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。
			操作研修	1-49	マニュアル	サブシステム毎に操作マニュアルを作成すること（管理者／一般利用者）。 操作マニュアルには、入力画面における各入力項目への入力内容を補足した項目説明を含めること。
				1-50	初期研修（集合研修）	各業務システム等に関しては、システム毎の開発計画に沿って、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。 各課業務担当に対し、個別に操作研修を実施すること。 同一内容の研修を複数回実施すること。 集合研修の開催規模は1開催あたり20名以下とすること。
				1-51	初期研修（自席研修）	各業務システム等に関しては、システム毎の開発計画に沿って、システムリリースまでに研修が必要となる本市職員が、集合研修とは別に自席端末で実施可能な環境・データを用意すること。
				1-52	初期研修の実施環境	研修は原則、検証環境か本番環境で行うこと。 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、原則受託者で準備すること。（ただし自席研修は各職員の端末上で実施可能なこと。）
				1-53	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、研修に必要となるマテリアルや要員等は受託者にて準備すること。

別紙5 運用保守要件一覧

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	運用作業を実施するものを事前に定義し、運用業務を行うこと。 ・運用担当責任者：新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：新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：新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システム・サービスに対して、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は、以下のとおりとすること。 システム運用保守時間： 午前8時30分から午後8時（平日・土日・祝日）Web OPAC及びHPは24時間（うち、1時間程度バックアップのための停止は許容） ※なお、サービス提供にあたり必要な作業は、これに依らずサービスに影響を与えることなく実施すること。 ※HPは図書館情報システムの機能を用いて構築する部分のみとし、本市が別途契約する図書館HPは含まない。
				1-5	運用作業の範囲	システムサービスを日々稼働させるために必要な作業を行うこと。作業にあたっては、各システムが円滑に稼動し、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）に基づくこと。 （運用作業） 作業依頼書・作業指示書による作業、共通マスタのアップデート、システム構成管理、バグ対応・機能変更に関する変更管理、アカウント管理、プログラム管理、データの作成・登録、データの抽出、データ整合性チェック、各種調査依頼、データバックアップ、システム監視（リソース監視含む）、稼働状況点検、問い合わせ対応（ヘルプデスク）、バッチスケジュール管理、バッチ処理運用管理、運用管理方式の変更対応、SE対応、ドキュメント管理、運用報告会の開催、他システム対応、SLAモニタリング報告、改善提案、セキュリティ管理、蔵書点検など本市図書館担当者が行う運用業務の支援
				1-6	保守作業の範囲	システムサービスを日々稼働させるために必要な作業を行うこと。作業にあたっては、各システムが円滑に稼動し、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）に基づくこと。 （保守作業） ハードウェア設定の変更・追加・削除、ハードウェアの交換、ソフトウェア設定の変更・追加・削除、ソフトウェア再インストール等、ソフトウェアバージョンアップ（法制度改正対応等を含む。）、パッチ・パターンファイル等の適用、プログラムバグの対応、機能追加・改良 、コードまたはプログラムの変更（法制度改正対応等を含む。）、保守点検
				1-7	運用作業計画	運用業務の開始にあたり年間運用業務計画を策定し，その実施結果を中央図書館システム担当に定期的（月次想定）に報告すること。
				1-8	保守作業計画	機能追加／改善、新機器の導入／交換、不具合改修、不具合機器交換等の作業について、事前に保守作業計画を作成し、本市の承認を得ること。
			障害対応	1-9	障害対応時間	障害対応業務は、原則24時間365日（即時対応）とし、6時間以内に復旧すること。
				1-10	障害時の連絡体制	障害対応マニュアル及び連絡体制図を整備し，障害発生時には速やかに復旧できるよう，中央図書館システム担当との連絡網を確立しておくこと。
				1-11	障害時の自動通報	障害発生時に、本市に対して自動通報（メール等）を行うこと。
				1-12	障害対応の範囲	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、障害対策マニュアル及び保守マニュアルへの反映等）を実施すること。
			問合せ対応 （ヘルプデスク）	1-14	業務内容	職員からの問い合わせ（システム運用に関する質問事項のうち，システム担当者で対応できない内容）の調査及び回答を行うこと。
				1-15	受付	システム全般に関する質問，及び運用に関する質問などについて，電話やFAX，メールでの問い合わせに対応可能な窓口を設置すること。 問い合わせの受付時間 メール等：24時間365日 電話（原則）：平日9時～17時30分
				1-16	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、これまでの応対履歴等を調査し、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。

No.	要件分類		要件項目	No.	項目名	要件事項
				1-17	回答	問合せ内容が既存事象であった場合には、速やかに回答すること。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回答すること。
				1-18	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（月次の運用保守報告会を想定）。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、月次の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。
				1-19	実施場所	実施場所については、本市拠点またはリモートのどちらでも許容するが、リモート保守とする場合は、受託者の費用負担にて、本市から別途提示するリモート保守の実施要件を全て満たすことを前提とする。
			セキュリティ管理	1-20	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。
				1-21	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、対応要の場合にはセキュリティインシデントして取扱うこと。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。
				1-22	セキュリティ管理体制	セキュリティインシデント発生に対応するための体制を設定すること。
				1-23	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。 セキュリティが確保されるシステムサービス環境を提供すること。
				1-24	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、不要アカウント削除、管理者パスワードの変更等）を定期的に実施すること。
			運用保守環境	1-25	検証環境の維持	受託者は、運用・保守フェーズにおける検証環境について、適切な検証作業が可能な状態を維持すること。（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、検証環境へのデータベースの同期は月1回程度を想定）
			ドキュメント管理	1-26	運用手順書・マニュアル管理	各システムを運用するうえで必要となる手順書や操作マニュアルを策定すること。運用手順に変更があった場合は最新化を行うこと。手順書や操作マニュアルのバージョンや、所在を管理すること。
				1-27	利用者向け操作マニュアル	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。
				1-28	保守手順書管理	各種ソフトウェア、機器に関する保守（開発、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。
				1-29	構成情報管理	以下、構成情報を管理し、必要に応じて修正を行うこと。 ＜ソフトウェア構成＞ ・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） ＜ハードウェア構成＞ ・機器一覧 ・機器構成図 ・機器環境設定書 ＜ネットワーク構成＞ ・ネットワーク機器一覧 ・ネットワーク回線一覧 ・ネットワーク構成図（論理構成図、物理構成図、配置図等） ・ネットワーク環境設定書
			定例報告会	1-30	運用保守報告会の開催	運用保守報告会を月次で開催すること。内容は以下とすること。 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
			障害・災害発生時対応手順の策定	1-31	障害時運用手順	障害時の連絡体制・対応フロー等を定めて、運用手順書を作成すること。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。
				1-32	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。

No.	要件分類		要件項目	No.	項目名	要件事項
				1-33	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ヶ月以内に復旧を行うこと。なお、バックアップした外部媒体を耐震構造のある建物で保管すること。
			業務引継ぎ	1-34	履行満了時の支援	本業務の契約履行期間の満了の際、受託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。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。データ出力は最大4回実施すること。
				1-35	データ消去・撤去	データ移行作業の完了後は、作業内容を本市に報告した上で、業務データの消去（本市職員立ち会いによる記憶装置の物理破壊）及び移行データの消去を行うこと。
				1-36	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・ハードウェアの製品情報や数量、パッチ適用履歴等）） 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・ハードウェアのカタログ等）） ⑤ その他円滑な業務引継ぎのために必要となる資料

別紙6_コンテンツ一覧

カテゴリ	No.	サブカテゴリ（*次期図書館情報システム導入に伴い変更が生じる箇所）		備考
利用案内	1	利用案内（個人）		
利用案内	2	利用案内（学校）		
利用案内	3	利用案内（団体）		
利用案内	4	自動発信電話（予約連絡）*		
利用案内	5	自動応答電話*		
利用案内	6	オンラインデータベース、国立国会図書館デジタル化資料、国立国会図書館歴史的音源（れきおん）、全国放送番組アーカイブ・ネットワーク（番組アーカイブネット）について		
利用案内	7	インターネット・無線LAN・持ち込みパソコンの利用について		
利用案内	8	ハンディキャップサービス		
利用案内	9	中央図書館のホール・研修室等、施設の利用について		
利用案内	10	新津図書館の研修室の利用について		
利用案内	11	平成27年7月2日から始まったサービス（PDFファイル260KB）*		
利用案内	12	Niigata City Libraries Services & Information（外国語利用案内）		
よくある質問	13	-		※QA全59件
図書館協議会	14	1 新潟市立図書館協議会の概要		
図書館協議会	15	2 次回会議のご案内*		
図書館協議会	16	3　会議概要・要旨　（令和6年度）第1回新潟市立図書館協議会 会議録		
図書館協議会	17	3　会議概要・要旨　（令和5年度）第1回新潟市立図書館協議会 会議録		
図書館ボランティア	18	●個人参加型ボランティア（参加者募集中）		
図書館ボランティア	19	●読み聞かせ・おはなし等ボランティア		
図書館ボランティア	20	●その他ボランティア(友の会、施設ボランティア、対面朗読　など)		
図書館ボランティア	21	●新潟市社会福祉協議会　ボランティア募集ページ（外部リンク）		※外部リンク
資料のご案内	22	新聞・雑誌・マイクロフィルム一覧		
	23	住宅地図・地形図一覧、		
	24	図書館別AV(視聴覚）資料一覧		
	25	谷川・良寛文庫		
	26	小泉蒼軒文庫		
	27	新潟市立図書館使用教科書		
図書館刊行物	28	図書館だより		
	29	図書館要覧		
	30	ブックリスト		
	31	記念誌・講演録		
図書館サービス	32	にいがたしのとしょかんキッズページ		
	33	レファレンスサービス		
	34	パスファインダー		
	35	ほんぽーとのビジネス支援サービス		
	36	学校図書館支援センター		
	37	新潟市のブックスタート		
	38	本のリクエスト		
	39	図書館へのお問い合わせ		
各図書館・図書室のお知らせ	40	豊栄図書館		
	41	松浜図書館		
	42	山の下図書館		
	43	石山図書館		
	44	東区プラザ図書室		
	45	ほんぽーと中央図書館		
	46	舟江図書館		
	47	鳥屋野図書館		
	48	生涯学習センター図書館		
	49	アルザにいがた情報図書室		
	50	亀田図書館		
	51	新津図書館		
	52	荻川地区図書室		
	53	金津地区図書室		
	54	白根図書館		
	55	月潟図書館		
	56	坂井輪図書館		
	57	内野図書館		
	58	黒埼図書館		
	59	西川図書館		
	60	岩室図書館		
	61	潟東図書館		
	62	巻図書館		
	63	その他の地区図書室		