

新潟市グループウェアシステム  
再構築業務仕様書

令和 5 年 4 月

新潟市総務部情報システム課

## 目 次

1	業務の名称.....	1
2	委託期間.....	1
3	納入場所.....	1
4	業務の目的.....	1
4.1	システム導入の経緯.....	1
4.2	既存システムの概要・稼働状況.....	1
4.3	本業務の目的.....	2
4.4	対象システムの範囲.....	2
5	スケジュール概要及び契約.....	2
5.1	スケジュール.....	2
5.2	契約.....	2
6	委託業務の範囲及び内容.....	3
6.1	システム開発.....	3
6.2	機器等.....	3
6.3	運用支援.....	4
7	システム化基本方針.....	4
8	システム開発業務の内容.....	6
8.1	プロジェクト管理.....	6
8.2	要件定義の実施.....	7
8.3	基本設計の実施.....	7
8.4	システム開発.....	9
8.5	データ取込.....	9
8.6	テストの実施.....	11
8.7	機器の調達・設置・設定.....	11
8.8	操作研修.....	12
8.9	システム運用設計.....	12
8.10	付帯作業.....	12
9	システム運用支援業務の内容.....	13
9.1	運用保守計画書の作成.....	13
9.2	定期保守の実施.....	13

9.3 障害対応.....	14
9.4 資産管理.....	15
9.5 SLA サービスレベル達成状況の測定 .....	15
9.6 問い合わせ対応.....	16
9.7 課題管理.....	16
9.8 定期報告.....	16
9.9 運用開始後に行うシステム連携等の実施 .....	16
1 0 業務の進め方 .....	16
1 1 成果物等 .....	17
1 2 その他特記事項.....	20
別紙 サービスレベル要求仕様書 .....	1
1 要求するサービスレベル .....	1
2 成果物受領前の検査項目 .....	1
3 運用開始後の検査項目 .....	2

# 新潟市グループウェアシステム再構築業務仕様書

## 1 業務の名称

「新潟市グループウェアシステム再構築業務」

## 2 委託期間

契約締結の日から令和 6 年 3 月 31 日まで

## 3 納入場所

新潟市総務部情報システム課が指定した場所

## 4 業務の目的

### 4.1 システム導入の経緯

新潟市（以下「本市」という。）は、平成 19 年度より、大塚商会「eValue（イーバリュー）」をグループウェアとして利用している。

令和 5 年度にサーバー OS のサポート期限が到来することから、新たなグループウェアシステムを構築する。

### 4.2 既存システムの概要・稼働状況

既存システムの概要は「別紙 2\_システム連携図」に記載のとおり。

#### （1）利用状況

ア グループウェアアカウント数（メールアカウント数も同数）

約 7,800 名+約 520 所属（課レベル（一部係含む）組織）

イ メールボックス容量

現在は 1 名あたり 500MB，1 所属アカウントあたり 15GB であるが，  
次期システムは 1 名あたり 1.5GB，1 所属アカウントあたり 100GB とする。  
よって本件構築には計 63.7TB の容量が必要である。

ウ 端末台数

約 5,600 台

エ アクセスの集中

平日 AM8：00～9：00 に、以下のとおり負荷がかかる。

- ・全メールアカウントがメール確認を行う。
- ・グループウェアの掲示板が約 5000 回閲覧される。

（添付ファイルは平均 600KB）

#### （2）ネットワーク

本システムは、本市 LGWAN 接続系（以下「情報系」という。）ネットワークに設置した職員用パソコンから使用する。

本市情報系ネットワークとの接続要件については、別紙 5 「情報系ネットワークとの接続要件」を参照すること。

なお、本業務で設置する機器等は、令和 5 年 4 月現在、本市が継続して利用する民間事業者が提供する市内のデータセンターに設置する。

新潟市データセンターと各拠点間の最大回線速度は以下のとおり。

本庁舎-DC	1Gbps
区役所-DC	100Mbps
出張所-DC	10Mbps（14 箇所中 3 箇所のみ 100Mbps）
外部 FW-INT	1Gbps
外部 FW-内部 FW-L3	1Gbps

### 4.3 本業務の目的

再構築により、サービスの継続と業務効率の向上を図ることを目的とする。

### 4.4 対象システムの範囲

本業務における調達範囲には、狭義のグループウェアシステムのほか、ドメインコントローラ、ActiveDirectory、内部 DNS、メールシステムが含まれる。

また、本市内の情報系、基幹系、インターネット系にそれぞれ設置されている ActiveDirectory とグループウェア他システムとを ID 連携させる仕組みについても構築すること。

メールシステムの方式は web メールとし、SMTP サーバー及び IMAP サーバーについても本調達に含める。

## 5 スケジュール概要及び契約

### 5.1 スケジュール

本業務のシステム開発から運用に至るまでのスケジュール概要は下記のとおり。

R5 年度中の運用支援については本構築業務の範囲で実施する。

年度 契約内容	R5												R6		
	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6
●システム開発				基本設計		設計/開発/テスト						本稼働			
				機器調達											
○運用支援															

### 5.2 契約

契約は、本仕様書に基づきシステム開発等業務の契約を行う。機器等調達・保守、システム運用支援業務は、以下のとおり個々に契約するものとする。

(1) システム開発

名称：「新潟市グループウェアシステム再構築業務」

期間：「2 委託期間」に記載する期間

(2) 機器等調達（別途調達予定）

名称：「新潟市グループウェアシステム機器等」

納期：令和5年8月31日（想定）

保守：納品業者と別途契約。納品後6年の使用を想定。

(3) 運用支援（単年度契約を予定）

名称：「新潟市グループウェアシステム運用支援業務」

期間：令和6年4月から10年程度（想定）

令和11年度に機器更新を行い継続して使用することを想定している。

## 6 委託業務の範囲及び内容

本業務における委託業務の範囲及び内容は、本仕様書のほか、「別紙1\_機能要求一覧」（以下「機能要求一覧」という。）に記載する。

本業務履行に際し、システム稼動に必要となるハードウェアおよびソフトウェアライセンス等の構成の検討と提案、ハードウェアを別途調達する際の支援業務、ハードウェアの導入や本市ネットワークへの接続に際しての支援業務も実施すること。

また、委託業者選定時に受託者が提出した提案書（以下「提案書」という。）に、本仕様書に記載する範囲を超える業務や代替案が含まれている場合は、本業務の委託範囲並びに業務内容に含まれるものとする。

### 6.1 システム開発

本システムの導入に必要な設計から各種テスト・本稼働までの全ての工程及び作業（要件定義，基本設計，詳細設計，プログラム開発，他システムとの連携，単体テスト，システムテスト，データ取込，運用テスト支援，各種ドキュメントの整備，研修，導入・運用準備等）を行う。

### 6.2 機器等

(1) 機器等の調達・設置・設定

ア 提案書並びに設計書に基づいたハードウェア並びにソフトウェア（以下「機器等」という。）の調達仕様書案を作成すること。

（メールサーバの構成例は，別紙4参照。）

機器については，本市が所有する基盤である新潟市インターネット仮想化環境・テレワーク環境統合基盤の活用も可能である。活用する場合，必要な基盤のコア数・メモリ量・ストレージ容量をサーバごとに提示すること。（ただし，ActiveDirectoryについては1つ以上を物理サーバーとする。）

イ 本件のために調達した機器につき、本市が指定する市内データセンターのラックに搭載し、初期設定を行うこと。また、システムを構成する LAN 工事を行うこと。なお、電源工事は範囲に含めない。

(2) システム導入に伴う付帯作業

ア 開発等業務を進めていく上で必要となる関係部署、関係機関との調整用資料や調査用資料等の作成、調査結果の取りまとめや分析等を必要に応じて行うこと。

イ 本市からの問い合わせ並びに受託者からの回答について、その内容を記録すること。

### 6.3 運用支援

(1) 運用支援

システム開発時の運用設計において、本市と受託者の間で運用要件を詳細化し、運用・保守等の実施手順書（以下「運用保守計画書」という。）を作成すること。

また、「9 システム運用支援業務の内容」に記載する作業を実施すること。

(2) 導入後サポート

以下の項目については、システム稼動開始後、1 カ月間を想定し、初年度運用支援業務の責任範囲にて実施する。

ア 導入時ユーザーヘルプデスク

導入後の技術的サポートとして、ヘルプデスクを設置すること。設置期間は、本格運用開始日から1ヶ月間とし、この期間は技術的サポートが可能な SE を1名以上本市情報システム課が指定する場所へ常駐させ、ユーザーからの各種問い合わせに対して電話対応、遠隔操作ツールの使用、現地へ赴いて端末操作のいずれかの手段で課題解決を実施すること。

イ Q&A 集作成

ユーザーヘルプデスク対応期間における各種問い合わせ事項を取りまとめ、Q&A 集を作成し、全ユーザーへ公開すること。

## 7 システム化基本方針

(1) パッケージシステムの活用

Web 方式で開発された運用実績のあるシステム（以下「パッケージ」という。）の導入を前提とし、パッケージを活用することにより、システムの安定稼動を確保する。利用するパッケージは、日本国内において政令市規模の地方自治体・企業（ユーザー数 8000 名程度）での十分な利用実績があるものとする。

なお、本市が独自に要求する機能等については、カスタマイズによる対応を基本とすること。

ただし、本市の業務にパッケージを合わせるだけでなく、パッケージ標準機能に業務を改善して対応する場合もある。詳細内容については、要件定義工程等の打

ち合わせにて決定する。

## (2) ライフサイクルコストの削減

開発から本稼働までに必要なイニシャルコスト、システム運用に必要なランニングコスト、システム撤去に必要なコストを総合的に考慮して、ライフサイクルコストの削減が可能なシステム設計・構成とすること。また、将来的な機器更新時において、OS・ミドルウェア（DBMS）等のバージョンの変更が発生した場合においても、極力、アプリケーション（プログラム）の改修が発生しない方式とすること。また、クライアントのブラウザのバージョンアップにおいても、極力、アプリケーション（プログラム）の改修が発生しない方式とすること。

## (3) ユーザビリティ・アクセシビリティ

業務に必要な機能を備えるだけではなく、ユーザーインターフェース、操作性、処理の自動化などを十分考慮した利便性の高いシステムとすること。

ブラウザのユーザーインターフェースについては、スクリーンリーダーで読み上げられ、キーボードで操作できること。

## (4) 既存資産の活用

本市の職員端末及びプリンタ、庁内ネットワーク、サーバーラックなど、本市が保有する情報資産を十分に活用できる汎用性の高いシステムであること。また、既存資産の環境を十分に理解して、職員端末の Java 実行環境などを変更することなく、完全に作動するシステムであること。なお、本市の既存資産は以下のとおり。

- ・ OS                                Windows10 Pro(CBB 64bit)
- ・ ブラウザ                        Microsoft Edge
- ・ CAL                                WindowsServer2022 Client Access License（庁内 PC 台数分）

## (5) SLA について

新システムに要求するサービスレベルは、別紙「サービスレベル要求仕様書」に記載のとおり。

## (6) セキュリティ要件

・ 本システムが保有するデータは、個人情報保護法の対象であり、物理的セキュリティ、技術的セキュリティ、人的セキュリティにおいて万全の対策を講じること。

・ 庁内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ための対策を講じること。

・ ログの収集、一元管理、一定期間の保存、取得したログの改ざん防止が可能な最低限の監査系機能を有すること。現段階で想定される監査対象ログは以下のとおり。

ログイン/ログアウト日時

システム内オブジェクトに対するアクセス履歴

- ・ ウイルス対策 本市が指定するサーバー用ウイルス対策ソフトウェアをインストール



ールし、指示に従い必要な設定を施すこと。（本市がライセンスを提供する）

#### （７）クラウド型システム導入

本仕様及び機能要件を実現できるのであれば、一部クラウドでも問題はない。

### ８ システム開発業務の内容

#### 8.1 プロジェクト管理

##### （１）プロジェクト計画書の作成

契約締結後 10 日以内に、下記に例示する内容を含んだプロジェクト計画書案を作成し、キックオフ会議を開催すること。

記載内容は、本市及び受託者で協議・決定のうえ、本市の承認を受けること。なお、特に業務の内容で本市が重要と判断した作業については、さらに詳細な作業計画書を速やかに提出すること。また、8.2 以降の業務は、本市がプロジェクト計画書の承認を行った後でなければ、原則として開始できないものとする。

##### ア プロジェクトの定義

###### （ア）スコープ

システム開発等業務におけるプロジェクトの目的と目標、プロジェクトの全体像、システム化の対象範囲など、プロジェクトの範囲を明確にすること。

###### （イ）作業構成及び役割分担

WBS（Work Breakdown Structure）の作成手法を参考に、本業務で必要と想定する作業項目をできる限り詳細に洗い出して各作業に分解し、工程順に表形式で記載すること。また、分解した各作業には、受託者と本市の役割分担を明確にすること。

###### イ 詳細スケジュール

上記「ア（イ）作業構成及び役割分担」で作成する作業構成に対応し、全体及び進捗管理を可能とする詳細スケジュールを作成すること。

###### ウ 作業内容と成果物

上記「ア（イ）作業構成及び役割分担」で作成する作業構成に対応した、工程ごとの作業内容及び工程ごとの成果物の名称や内容、納期を明確にすること。

###### エ 品質管理・保証計画

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。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。

##### （２）進捗管理の実施

プロジェクト計画書の記載事項を順守のうえ、業務が遅滞なく円滑に進められるよう進捗管理を行うこと。進捗状況は、イナズマ線で表示した詳細スケジュールと状況を記載した進捗報告書をセットにして、本市に定期的に報告すること。

##### （３）課題管理の実施

開発業務等の実施時に発生した課題について、課題内容や課題解決への進捗状況を記録すること。また、記録した内容は、本市に定期的に報告すること。

## 8.2 要件定義の実施

本市が要求する機能や性能、出力帳票、連携するシステムなどについて、本市と受託者で協議の上要件定義書を作成すること。その際、達成しなければならない性能、カスタマイズの範囲を明確にすること。

## 8.3 基本設計の実施

機器等の構成・機能、画面や帳票など操作や入出力に関する事項など、システムの基礎的な仕様をまとめた基本設計書を作成すること。なお、設計において留意すべき事項を以下に示す。

### (1) システム構成

#### ア システム処理方式

システムの処理方式は Web 方式とし、職員端末にはソフトウェアのインストール等が発生しないことを基本とする。

#### イ テスト環境の導入

本番環境と同じ機能を使えるテスト環境を設けること。ハードウェア等の構成は、動作の検証や研修等に必要とする最小限の構成とすること。

#### ウ ハードウェア構成（サーバー機器）

(ア) ストレージ容量は、運用開始後 5 年間以上のデータが保存できる容量を確保すること。また、必要に応じてストレージ装置の設置が可能であること。

(イ) サーバー機器の LAN ポート、電源装置については 1 つが故障しても運用が継続できる冗長構成とし、主系／従系切替が 10 分以内に可能な 2 重系以上構成とすること。

(ウ) 各種システム関連データバックアップは 1 日 1 回以上、リストア可能な形で自動バックアップが行えるようにすること。

#### エ ソフトウェア構成

##### (ア) オペレーティングシステム

サーバー OS は、Linux または Windows Server を導入すること。

##### (イ) 業務アプリケーションソフト

新システムで使用するパッケージを導入すること。

##### (ウ) ウイルス対策ソフト

サーバーには、本市の指定するウイルス対策ソフトを導入すること。

## (2) 信頼性・拡張性など

ア 各サーバー機器のハードディスクは、RAID 構成とし、搭載するハードディスク 1 台に障害があっても稼働が継続でき、活性交換が行えること。

イ システム全体として、信頼性の確保・拡張可能な構成とすること。また、サーバー機器の LAN、電源装置については故障しても速やかに復旧が可能な構成とすること。

ウ 将来的な業務量・データ量の増大に備えて、CPU、メモリ、ハードディスク等の拡張が可能なシステムとすること。

エ アクセスが集中した際にも、本市が求める性能目標値を達成でき、快適な操作・応答性能を有するシステム構成とすること。

オ 障害・災害・事故等が発生した際に迅速に復旧できるように、定期的にサーバー環境のバックアップを外部媒体に保存できるようにすること。

## (3) 他システム連携

### ア 庁内他システムとの連携

庁内各システムとの連携は、システムへのリンクボタンの表示により行う。

UI 上における表示/非表示の制御は、統合認証基盤システム (LDAP サーバー/メタディレクトリサーバ) から随時取得するユーザー情報のうち、属性情報 (セキュリティ GP メンバ情報) を用いることで管理する。

(標準機能で対応できない場合には、カスタマイズで対応する)

### イ 統合認証基盤システムとの連携

グループウェアシステムの認証データベースとして、統合認証基盤システム (LDAP サーバー/メタディレクトリサーバ) からユーザー情報を随時取得可能な情報系 ActiveDirectory を構築すること。

### ウ 全庁共通ファイルサーバとの連携

統合認証基盤システムより取得したアカウント情報をもとにし ActiveDirectory のログオンスクリプト機能により既存他システムである全庁共通ファイルサーバの当該ユーザーの所属情報に基づいた任意フォルダへのネットワークドライブ接続が可能であること。

ログオンスクリプト機能にて使用する vbs 等のスクリプトファイルは本市が提供する。

### エ 文書管理システム・電子申請システム連携

#### (ア) 処理待ち件数表示

電子申請システム及び文書管理システム等の連携システムで抽出した処理待ち件数等を定期的に取り得し、ポータル画面にて件数表示を行えること。(詳細は、別紙 3 を参照。)

なお、現在は別紙 2 の通り本機能のために物理サーバーを使用しているが、

必ずしも同様の構成にする必要はない。

(イ) 文書管理システム連携用メールアカウント

電子メール及び掲示板の文書を文書管理システムに取り込むため、文書管理システム連携用のメールアカウントを用意すること。

連携を実現するにあたり、メールシステムは、POP3 のプロトコルによる参照を受け入れられること。

(3) ドメインコントローラ機能

ActiveDirectory は、新潟市ドメインのコンピュータやユーザー管理、庁内 DNS サーバーとして機能すること。

## 8.4 システム開発

(1) 設計

ア ユーザーインタフェース設計

「7 (3) ユーザビリティ・アクセシビリティ」で示す要求を実現するよう、ユーザーインタフェース設計を行うこと。

イ システム構造設計

- ・プロセスをプログラムに分割し、システム内部構造を確定し、共通プログラムを設計すること。
- ・運用管理、セキュリティ、移行ツールを設計すること。
- ・システムテスト計画、運用テスト計画を立案すること。

ウ プログラム構造設計

プログラムの構造を決定し、ロジックを定義すること。

(2) プログラミング

プログラム構造設計に従ってプログラムを作成し、動作を確認すること。

また、テスト仕様書兼成績書を作成のうえ、テストを実施すること。

(3) 結合テスト

- ・結合テストを実施するテスト仕様書兼成績書を作成のうえ、本市に提出し確認を受けること。
- ・プログラムを結合してプログラム単位のテストを実施すること。

## 8.5 データ取込

現行システムからは、別紙7「出力可能情報一覧」記載の情報の csv (掲示板については合わせて各添付ファイル)、メールデータの PST ファイル出力が可能である。職員側の移行作業が少なくなるよう、最大限取り込みを行うこと。

また、以下に記載のデータ・設定情報については取り込みを必須とする。

(1) 取り込み必須データ

## ア メールデータ

現行のメールシステム、マイクロソフト社の「Exchange2013」から出力したメールデータのうち、過去2年以上の取り込みを行うこと。なお、出力されるデータの最大量は、現在のメールボックス容量の上限から以下のとおりである。（2年分の容量は不明。）

- ・個人メールボックス：400MB を約 7,800 名分（約 3.1TB）
- ・所属メールボックス：15GB を約 520 所属分（約 7.8TB）

なお、本市職員によるデータ閲覧・取得が容易に可能であれば、必ずしも直接新しいメールボックスへデータ取り込みする必要はない。

## イ ActiveDirectory・グループウェアのユーザー情報

現行システム内 ActiveDirectory に格納されているユーザー・グループ・ポリシーを含む各種情報を引き継ぐこと。

## ウ DNS

現行システムの内部 DNS 設定情報をすべて引き継ぐこと。

## エ 別紙1「機能要求一覧」記載のグループウェア機能（掲示板、スケジュール情報、職員録など）について現行システムから出力した csv データの取り込みを行う。

### （ア）施設予約のスケジュール情報

会議室約 90 件、備品約 350 件、自動車約 160 件について、並行稼働期間内の閉庁日に取り込みを行うこと。データ取込に要する時間によっては、分割実施も可能である。

### （イ）個人スケジュール情報

画面キャプチャを用いた詳細な取込手順書を作成することをもって変えることも可能である。

### （ウ）掲示板

全約 4 万 3 千件の掲示について、新システム移行後も閲覧できる状態にすることが必要だが、csv と添付ファイル（MS-Office データなど）につきグループウェアに直接取り込みができない場合、アーカイブサイトを用意するなど、一定期間庁内全職員が閲覧可能な状態を作ること。

## （2）取込方法

取込対象データの事前確認、取込テスト、最終取込と十分に検証を行い、取込検証結果を報告すること。取込用データの解析、変換、本システムへの格納等に係るツール及びプログラム等の開発、取込処理の結果検証等は本業務の範囲内とする。

着手の際は、現行システム運用支援受託者と作業分担、技術的課題解決のために十分な調整を行うこと。

また、システムに起因する理由等で取り込みが困難なものがある場合は理由書を提出し入札実施前に本市から許可を得ること。

### (3) 取込作業場所

データ取込作業は、本市の庁舎内又は本市が認める作業場所に限定する。データの運搬が必要な場合は、施錠可能な専用ケースを使用し、入退室管理が可能な保管室、施錠可能な保管庫等で適正に管理すること。

## 8.6 テストの実施

システムテスト、負荷テスト、他システム連携テスト、システムバックアップ／リカバリテスト、総合テスト、運用テスト、連携対象システムとの連携テストを実施すること。なお、総合テストは、実際の業務環境と同じ状態でテストを実施する。

実施にあたり、テスト計画書、テスト仕様書兼成績書等を作成し、事前に本市の確認を受けること。

各テストで使用するテストデータは受託者において準備すること。受託者の開発環境での実データによるテスト実施は認めない。

テストにおいて発生した障害は本市へ報告を行い、復旧作業及び原因の解明、対策を行うこと。性能面での問題が発生した場合には、チューニングを施すこと。

## 8.7 機器の調達・設置・設定

### (1) 調達仕様書案の作成

提案書並びに設計書に基づいたハードウェア・ソフトウェア（以下「機器等」という。）の調達仕様書案を作成し、本市の承認を受けること。なお、別途締結する機器等の保守契約においては、保守事業者と本システム保守事業者との間で協力して保守にあたることを明記する予定である。

### (2) 機器等の搬入・設置・設定

本市が調達した機器等を本市が指定するデータセンターに搬入する際、指定するラックへの搭載を実施すること。また、機器等の初期設定を行うこと。

なお、本市が指定するデータセンターの環境は以下のとおりである。

ア 新潟市でデータセンターに 19 インチラックと電源は用意する。

イ 電源は 100V を想定している。200V は未対応。

ウ データセンター設備で電源の冗長化は担保できるため、UPS の用意は不要。

### (3) LAN 工事の実施

データセンターにおいて、システムを構成するための LAN 工事を行うこと。なお、電源工事が必要な場合は、本市で実施することから、受託者が実施する調達の範囲に含めない。また、電源工事は、実施までの調整時間が必要なことから、ラックに搭載する機器等の構成が明らかになった時点で、本市に資料を提出すること。

## 8.8 操作研修

管理者研修・ユーザー向けの操作研修を実施する。

研修は動画で実施するが作成前に各研修の時間配分や研修内容を記載した研修ストーリー，研修補助資料，用意すべき環境などを記載した研修計画書を作成し，本市の承認を得ること。研修には，「8.3(1)イ テスト環境の導入」に記載する環境を用いる。

各種画面操作の方法を管理者用と操作者用で分けて作成し，動画のみで作成した場合は MP4 形式，パワーポイントに動画を埋め込んだ形式で作成した場合は pptx 形式又は ppsx 形式で納品すること。

各研修は，概ね 20 分から 30 分を 1 ファイルとしたチャプターで区切り，2 時間程度の内容で作成すること。また，1 ファイルの最大容量は 100 メガバイト以内とすること。

## 8.9 システム運用設計

本システムの運用に必要となる，日次・月次の処理や，バックアップ，保守業務などについて，設計を行ったうえで，運用設計書を作成すること。

## 8.10 付帯作業

### (1) 調整用資料の作成

開発等業務を進めていく上で必要となる関係部署，関係機関との調整用資料を作成すること。

### (2) 調査用資料の作成

本市と受託者が協議のうえ，調査が必要となった場合は，調査用資料等の作成や調査結果の取りまとめ，分析等を行うこと。

### (3) 操作マニュアルの作成

新システムの操作マニュアル及び運用・保守に関する操作手順書を作成すること。

### (4) データのセットアップ

新システム稼働に必要な，職員認証用データや既存システムから取り込みするデータなど，各種マスタ等の初期データセットアップに関するデータ作成及び設定を行うこと。

### (5) 問い合わせ対応

本市からの問い合わせ並びに受託者からの回答について，その内容を記録すること。なお，運用テストにおいて，職員からの問い合わせは，システム管理者がとりまとめて，受託者に問い合わせを行う。

### (6) デモ環境の貸与

限られた期間において，開発等業務を効率的かつ手戻りなく進めるため，開発

等業務を行う間、提案するパッケージのデモ環境を格納したノートパソコン1台を本市に貸与すること。

## 9 システム運用支援業務の内容

システム運用支援業務で実施する業務内容を以下に示す。

### 9.1 運用保守計画書の作成

「8.1(1)プロジェクト計画書の作成」に記載する内容と同様に、システム運用・保守等の計画書（以下「運用保守計画書」という。）の案を作成し、記載内容について、本市及び受託者で協議・決定のうえ、本市の承認を受けること。なお、「7.(5)SLAについて」で示すサービスレベル要求仕様書に記載するサービス水準の達成状況を測定する方法や、障害発生時の体制並びに対応手順についても記載すること。

### 9.2 定期保守の実施

システムの安定稼働と高品質化を維持するため、月1回の定期保守を行うこと。

#### (1) 作業計画書等の提出

定期保守実施前に、定期保守の内容やスケジュールを記載した作業実施計画を作成し、本市の承認を受けること。また、データセンターの入館手続きに必要な、入館申請書を提出すること。

#### (2) 作業内容

##### ア ハードウェアの保守

機器等の外見チェックを行い、異常が認められる場合は、機器等の保守事業者と調整のうえ、部品交換などの対応を行うこと。

##### イ バックアップメディアの保守

バックアップメディアを確認し、異常が認められる場合や交換時期を迎えた場合は、交換を行うこと。

##### ウ ソフトウェア製品の保守

##### (ア) 情報等の提供

ソフトウェア製品（ハードウェアのファームウェアを含む）の保守については、機器等の保守事業者と調整のうえ、その製品に関する保守技術情報を定期的に確認し、その情報提供及び各種技術支援を行うこと。また、必要に応じて更新プログラム（レベルアップ版、セキュリティパッチなど）の提供を行うこと。

##### (イ) 更新プログラム対応作業

ソフトウェア製品への更新プログラム対応については、全てのソフトウェア製品に関して、その内容及び適用判断のための調査検討を行い、本市と協議すること。本市が必要と認めた場合、受託者が保有する相応の検証設備において、更新プログラムの適合性等を検証した上で、新システムへの提供、インストール作業等を行うこと。また、適用に関しては、新システム全体に



影響がないよう、対策を施すこと。

(ウ) パッケージのレベルアップ対応

導入したパッケージに追加機能や設計改善などのレベルアップが行われた場合は、本市に納品したカスタマイズ後のパッケージについて、適用可能な部分のレベルアップを行うこと。

(エ) ウイルス定義ファイルの更新

ウイルス定義ファイルは常に最新状態を保つように更新すること。

エ システムの保守

(ア) アプリケーションのログ確認

アプリケーションログ及びシステムログを確認し、異常が認められる場合は、対応を行うこと。

(イ) 修正資産の適用

システム機能などの不具合を修正したプログラムを業務利用環境（以下「本番環境」という。）に適用する際は、「8.3(1)イ テスト環境の導入」に記載するテスト環境に適用のうえ、本市に動作検証を依頼し、承認を受けて本番環境に適用すること。

なお、受託者は適用に関しては、他の機能などに影響がないよう、事前に退行テストなどの対策を施すこと。

オ 年度切替・組織変更対応

年度末等に発生する人事異動情報や組織変更情報を本システムに反映する目的から、以下の内容を実施すること。

ア 組織変更等マスタ情報の反映

イ 異動、退職等職員情報の反映

### 9.3 障害対応

(1) 体制の整備

本市からの障害連絡を受けられるよう連絡体制を整備し、本市との連絡窓口を一本化すること。また、障害時に派遣される技術者は、システム開発等業務から参加させるなど、開発内容を熟知しており、自己の判断で復旧できるレベルの知識を有していること。

(2) 監視体制

業務システムの稼働状態、OS やミドルウェアの状態、CPU・メモリ・ハードディスク使用率（事前に閾値を本市と協議のうえ設定）につき監視し、異常を検知次第必要に応じ対応を行うこと。対応結果については報告書を提出すること。監視は、無人監視（通報メール等）を用い、終日行う。

(3) 障害発生時の対応

障害発生時は、指定された時間内に機器等の設置場所等に駆けつけ、障害箇所

の切り分け，影響範囲調査，即時対応を行うこと。また，障害箇所の切り分けにより，障害の原因が機器等にあると推測される場合は，直ちに機器等の保守事業者と調整を行うこと。なお，障害連絡受付の時間帯，対応における所要時間等については，下記の要件を満たすこと。

ア 連絡受付の時間帯は，開庁日の 8:30～17:30 とする。なお，本システムは原則 24 時間稼動としていることから，連絡受付の時間帯以外においても連絡が取れる体制を整えること。

イ 連絡から障害対応開始までの所要時間を 1 時間以内とする。

ウ 連絡受付時間帯以外で障害が生じたときは，遅くとも翌日 9:30 までには復旧を開始すること。

エ 作業開始時及び作業終了時に加え，概ね 1 時間ごとに連絡すること。

オ 障害時に技術者の派遣回数を制限しないこと。また，派遣に係る費用は別途発生しないこと。

#### (4) 障害発生報告書の提出

障害復旧後は，障害の「発生日時」「概要」「対応状況」「原因」「影響範囲」「対応の経緯」などを記載した報告書を作成し，本市に説明すること。なお，障害の復旧に時間を要する場合も同様に報告書を作成し，現時点における状況や復旧見込みについて説明すること。

#### (5) 再発防止策の提示並びに実施

障害復旧後は，同様の障害を発生させない是正措置または予防措置などの再発防止策を本市に提示のうえ，対策を実施すること。また，対策の結果をマニュアル等の文書に反映し，本市に対処方法を解説すること。

### 9.4 資産管理

#### (1) 構成管理

新システムを構成するソフトウェア製品及びネットワーク構成についての構成管理を行うこと。

#### (2) ライブラリ管理

ライブラリは，バージョン管理，リリース管理，世代管理を行うこと。

#### (3) ドキュメント管理

開発時に作成した各種ドキュメントは，常に最新化を図るとともに，必要に応じて改良を行い，必要時に即時に利用できるように管理すること。

### 9.5 SLA サービスレベル達成状況の測定

「9.1 運用保守計画の作成」に記載する「7.(5) SLA について」で示すサービスレベル要求仕様書に記載するサービス水準の達成状況を測定する方法に基づいて測定を実施すること。また，測定結果を本市に報告すること。

## 9.6 問い合わせ対応

本市からの問合せに対しては、電子メール、電話ともに原則として問合せ日以内（閉庁日除く）に一次回答を行うものとする。問合せは個々の使用者からではなく新潟市総務部情報システム課担当職員より行う。

問い合わせ並びに受託者からの回答、課題解決への進捗は Excel 等を用いて記録し、過去の全ての問い合わせ対応状況を一覧で確認できるようにすること。

## 9.7 課題管理

運用支援業務の実施時に発生した課題について、課題内容や課題解決への進捗状況を記録すること。また、記録した内容は、本市に定期的に報告すること。

## 9.8 定期報告

「9 システム運用支援業務の内容」において、報告事項として記載のあるものや実施した業務は、報告書にまとめて定期的に報告すること。

## 9.9 運用開始後に行うシステム連携等の実施

将来的なシステム拡張、他システムとの連携、他システムへの移行などにおいて、本市や他のシステムの受託事業者から協力を求められたときは、本市と受託者が協議のうえ、必要とするシステムに関する情報を開示すること。

## 9.10 業務の引継ぎに関する事項

保守運用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、保守運用業務が終了となる場合には、受託者は、本市の指示のもと、契約の終了日までに本市が継続して業務を遂行できるよう必要な措置を講じる必要があるため、新システムへの移行等に必要となるデータを汎用的なデータ形式（CSV 等）に加工し提供すること。

## 10 業務の進め方

### （1）作業従事者名簿の提出

本市が定める作業従事者名簿の様式を本市に提出し、承認を受けること。

### （2）作業場所

本業務に必要な作業場所などの環境は、受託者の負担で用意すること。

本市及び受託者が会議を行う場所については、本市が用意する。

データ取込作業については「8.5 データ取込（3）取込作業場所」に記載の通り。

### （3）業務用機材

本業務のために必要な機材は受託者が用意すること。

### （4）工程管理

ア 作業の進捗状況及び予定を文書によって説明することとし、各工程で評価、

検討，確認を受け，本市の承認を得て次の工程の業務を行うこと。

イ 工程に変更が生じることが判明した場合は，事前に本市と協議を行い，変更となった場合には，変更した工程表を速やかに提出すること。

ウ 打ち合せ及び進捗報告等の会議は，月に 1 回以上行う。「打ち合せ議事録」を作成し，会議実施後 10 日以内に本市に提出のうえ，承認を受けること。

エ 本仕様書に記載なき事項であって，本業務の遂行，必要と認められる事項については，受託者及び本市で協議のうえ，実施すること。

#### (5) 提言・助言と協力

受託者は，本市から本業務に係る技術的な助言を求められた際は，速やかに対応し，回答を行うこと。

#### (6) 再委託

別紙 6「新潟市グループウェアシステム再構築業務契約書」（以下「契約書」という。）の記載による。

### 1.1 成果物等

#### (1) 成果物

本業務において本市に納入する成果物は，「10 業務の進め方」に挙げる提出物等のほか，以下の成果物を MS-Office 製品を用いて，もしくは PDF 形式で作成のうえ，DVD-R 等で 1 部（媒体盤面の表題は盤面に直接印刷又はサインペンによる手書きとする。）を作成し，ディスク用リフィル（ポケット）に収容したものを納入すること。

なお，保守・運用に係る設計の成果物は，別受託者の調達における基礎資料として準用する可能性があるので，あらかじめ了承すること。

#### ア システム開発等業務

全ての成果物は，「8.1 (1) プロジェクト計画書の作成」で示すプロジェクト計画書に明記するものとする。

No	名称	内容	納入期限
1	プロジェクト計画書	「8.1(1) プロジェクト計画書の作成」に記載する開発等業務の実施計画書として，プロジェクトの範囲，スケジュール，体制，課題管理等のプロジェクト全体の実施計画を示したもの。	契約締結後 10 日以内 改版時
2	進捗報告書	「8.1(2) 進捗管理の実施」に記載する進捗状況を表した詳細スケジュールと進捗報告書を 1 セットにしたもの。	進捗報告等の会議開催日
3	課題管理表	「8.1(3) 課題管理の実施」に記載する課題や課題解決の進捗状況を記録したもの。	進捗報告等の会議開催日

		の。	
4	要件定義書	「8.2 要件定義の実施」に記載する要件定義工程において、システムの要件を定義したもの。	基本設計工程着手前
5	基本設計書	<p>「8.2 要件定義の実施」に記載する要件定義に基づき、各機能の基本設計をまとめたもの。画面定義、帳票定義などが該当する。パッケージシステムを活用した場合は、カスタマイズ設計書が該当する。また、以下の内容も明記すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・システム構成図兼ネットワーク構成図</li> <li>・ハードウェア一覧（性能・容量等）</li> <li>・ソフトウェア一覧</li> <li>・ホスト名・IP アドレス一覧</li> <li>・ラックマウント構成図</li> <li>・サーバ構成図</li> <li>・物理結線図</li> <li>・メッセージ一覧</li> <li>・サービス仕様書（公開 GIS）</li> </ul>	開発工程着手前
6	取込計画書	「8.5 データ取込」に記載する既存システムから新システムへのデータ取込の方法を記載したもの。	データ取込実施前
7	取込結果報告書	取込設計書に基づき「8.5 データ取込」に記載するデータ取り込みした結果をまとめたもの。	データ取込完了後
8	テスト計画書	「8.6 テストの実施」に記載するテストの実施内容、手順を定義したもの。	テスト実施前
9	テスト仕様書兼成績書	テスト計画書に基づき「8.6 テストの実施」に記載するテストを実施した結果をまとめたもの。	テスト完了後
10	運用テスト計画書	「8.6 テストの実施」に記載する本市が実施する運用テストの計画及びテストの実施内容、手順を定義したもの。	テスト開始 1 週間前
11	研修計画書	「8.8 操作研修」に記載する研修の実施内容などをまとめたもの。	操作研修実施 2 週間前
12	研修マニュアル	「8.8 操作研修」に記載する研修用のマニュアル	操作研修実施 2 週間前

13	システム運用設計書	「8.9 システム運用設計」に記載する運用設計書	令和 6 年 3 月 31 日
14	操作マニュアル	「8.10(3) 操作マニュアルの作成」に記載する操作マニュアル及び運用保守に関する操作手順書	運用テスト開始 1 週間前
15	機器等調達仕様書案	「8.7 機器の調達・設置・設定」に記載する機器等の調達内容をまとめたもの。	令和 6 年 3 月 31 日
16	問い合わせ記録	「8.10(5) 問い合わせ対応」に記載する問い合わせや回答内容を記録したもの。	進捗報告等の会議開催日
17	履行報告書	No.1～No.15 を 1 セットにまとめ、各ドキュメントの概要を記載した目次と各ドキュメントにインデックスを付したもの。	令和 6 年 3 月 31 日

## イ システム運用支援業務

全ての成果物は、「9.1 運用保守計画書の作成」で示す運用保守計画書に明記するものとする。

No	名称	内容	納入期限
1	運用保守計画書	「9.1 運用保守計画書の作成」に記載する運用支援業務の実施計画書として、業務の範囲、スケジュール、体制、課題管理等の運用支援業務全体の実施計画を示したもの。	運用支援業務契約締結後 10 日以内 改版時
2	定期保守実施計画書	「9.2 定期保守の実施」に記載する定期保守実施の作業内容を記載したもの。	定期保守実施前
3	定期保守実施報告書	定期保守実施計画書に基づき「9.2 定期保守の実施」に記載する作業を実施した結果をまとめたもの。	定期保守実施後
4	障害発生報告書	「9.3(3) 障害発生報告書の提出」に記載する障害発生の内容など復旧に至るまでの経緯を記録したもの。	障害復旧後直ちに
5	サービスレベル報告書	「9.5 SLA サービスレベル達成状況の測定」に記載する SLA のサービス水準の達成状況を測定した結果をまとめたもの。	定期報告日
6	問い合わせ記録	「9.6 問い合わせ対応」に記載する問い合わせや回答内容を記録したもの。	定期報告日
7	運用ドキュメント	「9.7 運用ドキュメントの修正」に記載する運用ドキュメント。	改版時

8	課題管理表	「9.8 課題管理」に記載する課題や課題解決の進捗状況を記録したもの。	定期報告日
9	履行報告書	No.1～No.8を1セットにまとめ、各ドキュメントの概要を記載した目次と各ドキュメントにインデックスを付したもの。	契約期間終了時

(2) 著作権の取り扱い

別紙6「契約書」の記載による。

(3) 納入場所

総務部情報システム課が指定した場所に納入すること。

(4) 検査方法

別紙6「契約書」の記載による。

(5) 瑕疵担保責任

別紙6「契約書」の記載による。

## 1.2 その他特記事項

(1) 疑義の解釈

本業務について疑義を生じた場合は、速やかに本市と受託者の協議を行い、業務を実施すること。

(2) 業務評価の特記仕様

本業務の履行完了など、契約終了後に受託者の業務内容について、本市は下記の基準により評価を行い記録の保存を行うものとする。なお、受託者は評価結果について異議を申し立てることはできないものとする。また、評価結果が契約条件に影響を与えることは一切ないものとする。

評価ランク	評価基準
A	成果物の品質、納入などで仕様を超える成果があった。
B	通常の指示により仕様どおりの成果を得た。
C	仕様書のほかに口頭の指示などにより仕様どおりの成果を得た。
D	担当者が相当程度指導するなどして、なんとか仕様レベルの成果を得た。
E	仕方を達成できなかった（契約解除等）。

(3) 法令などの遵守

本業務の履行にあたっては、別紙6「契約書」の記載によるほか、関係法令及び規定、ガイドライン等に基づいて実施すること。

## 別紙 サービスレベル要求仕様書

### 1 要求するサービスレベル

本システムに要求するサービスレベルは、以下のとおりとする。下記サービスレベル以上のものを実現できるための体制及びシステム構成とすること。

サービスレベル主要規定項目			サービスレベルの内容
可用性	サービス時間	アプリケーション ＋セキュリティ	365 日 24 時間 ※計画停止は除く
	稼働率	稼働率＝（稼働予定時間－停止時間） ÷稼働予定時間×100	99.9%以上 なお、停止時間は1回あたり4時間以内とする。
	サービスサポート		平日 8:30～17:30
セキュリティ	利用者認証度		ID＋パスワード
	データの完全性保証度		データバックアップ
	データリカバリ		前回バックアップデータまで復旧
	ウイルスパターンファイルの更新間隔		ベンダリリースから 24 時間以内
	情報保存期間		5 年
性能	オンライン応答時間順守率		3 秒以内の順守率 80%以上
サポート	基準時間完了率	全ての問合せに対して、受付してから 30 分以内に回答できた割合	全要求件数の 80%以上

※ サービスレベルの内容については、「公共 IT におけるアウトソーシングに関するガイドライン」（総務省：平成 15 年 3 月）を参考とすること。

### 2 成果物受領前の検査項目

成果物受領前の「運用テスト」時に、以下のサービスレベル主要規定項目について、サービスレベルの達成状況を検査項目とする。検査方法・報告方法などについては、本市と受託者が協議のうえ、決定するものとする。

運用テスト時に検査項目とするサービスレベル主要規定項目	
セキュリティ	利用者認証度
	データの完全性保証度
	データリカバリ
	情報保存期間



### 3 運用開始後の検査項目

サービスレベル主要規定項目の詳細な測定方法・報告内容等について，本市と受託者が事前に協議のうえ，検査方法を決定する。

運用開始後，受託者は検査方法に従って，サービスレベルの達成状況を毎月測定すること。また，測定した達成状況は定期的に本市に報告すること。