

新潟市次期共通基盤システム 運用業務委託仕様書（案）

新潟市次期共通基盤システム構築業務委託プロ
ポーザルにおける提案のための参考資料

新潟市総務部情報システム課

目次

1. 本業務の概要	1
1.1. 業務の名称	1
1.2. 業務の種別	1
1.3. 対象システム名称	1
1.4. 委託期間	1
1.5. 本業務の目的	1
1.6. 本業務の位置づけ	1
【図表 1 本業務に関する契約事項】	2
2. システム運用方針	3
2.1. システム概要	3
2.2. 制約条件	3
【図表 2 受託者の制約条件】	3
2.3. 本市の運用保守体制	3
3. 本業務の委託内容	4
3.1. 調達範囲	4
3.2. 成果物一覧	4
【図表 3 成果物及びレビュー時期】	4
(1) ドキュメント	5
(2) 作成形式	5
3.3. 履行報告	6
(1) 差し替え	6
4. 業務委託要件	7
4.1. 全体管理要件	7
(1) 基本方針	7
(2) 運用保守計画の策定	7
【図表 4 運用保守計画書の要求事項】	7
(3) 運用保守計画書の管理	8
(4) サービスレベルの管理	8
4.2. スケジュール要件	9
4.3. コミュニケーション管理要件	9

(1) 責任者が出席する会議体	9
【図表 5 会議体の要求事項】	9
(2) その他会議体・打ち合わせ	10
(3) 会議体の事前調整	10
(4) 会議体の準備	10
(5) 会議体の進行	11
(6) 会議体の終了後	11
(7) その他コミュニケーションルール	11
4.4. 要員管理	12
(1) 作業体制の構築・維持	12
(2) 作業従事者名簿	12
(3) 再委託	12
(4) メンバー要件	13
【図表 6 メンバー要件】	13
4.5. 運用保守要件	14
(1) システム運用支援	14
(2) システム保守	15
(3) 技術動向等の情報提供	15
4.6. 作業実施の要件	15
(1) 作業計画	15
(2) 事前準備	15
(3) 作業の実施	15
(4) 作業の完了	15
4.7. 作業場所の要件	16
(1) 本市庁舎内作業場所	16
(2) システム機器設置場所	16
(3) 受託者作業場所	16
(4) その他	16
4.8. 研修要件	17
4.9. 情報セキュリティ要件	17
(1) 情報セキュリティ教育	17
(2) 本市からの指示・改善命令	17

(3) 個人情報保護対策	17
4.10. 業務の引継ぎに関する要件.....	17
(1) 業務の引継ぎ.....	17
(2) 機器等の撤去.....	18
(3) 引継ぎ実施にあたっての本市との調整事項	18
5. その他留意事項	19
5.1. 協議.....	19
5.2. 費用.....	19
5.3. 法令等の遵守.....	19
5.4. 著作権の取り扱い.....	19
(1) 著作権	19
(2) プログラム構成部品等の権利.....	19
5.5. 検査監督権	20
5.6. 成果検査.....	20
5.7. 契約不適合責任	20
5.8. 委託料の支払い	20
5.9. 新潟市産業の振興・ICT人材育成	20
5.10. 提言・助言.....	20
5.11. 疑義の解釈.....	20
5.12. 業務評価の特記仕様	21
【図表 7 業務評価基準】	21

【図表 0-1 仕様書別紙（付属資料）一覧】

以下の資料は、本書を補完する位置づけであり、本業務の前提事項となる。

なお、本書を含め、受託者の提案事項（提案書）と異なる部分（提案内容が上回る部分）があった場合は、本市が承認した事項について、受託者の提案を採用する。

No.	資料名	補足
1	新潟市次期共通基盤システム概説書	共通基盤システム構築業務の成果物。共通基盤システム全体の概要を示したドキュメント。 先行する新潟市次期共通基盤システム構築業務の受託事業者が作成するもの。
2	新潟市次期共通基盤システム運用保守計画書（案）	共通基盤システム構築業務の成果物。本業務の礎となる作業やルール、様式をまとめたドキュメント。 先行する新潟市次期共通基盤システム構築業務の受託事業者が作成するもの。
3	文書作成ルール	受託者が本業務の資料を作成する時に、考慮すべき本市文書の基本的要件や原則を記載したもの。
4	作業従事者名簿	本業務に携わる受託者メンバーの一覧を記載する様式。
5	入館申請書	本システム設置場所の施設に入館する手続きにおいて、本市担当（総務部情報システム課データセンター担当）へ提出する様式。
6	作業員名簿届	本市庁舎へ夜間・休日に入館する手続きにおいて、本市担当者（総務部総務課庁舎管理担当等）へ提出する様式。

【図表 0-2 仕様書参考資料一覧】

以下の資料は、本業務を進めるうえで参考とすべき情報等を記載した資料である。

No.	資料名	補足
1	新潟市 ICT 業務実施にかかる開発基準書	本市が平成 26 年度に策定したシステム開発業務に関わる職員向けの資料。各工程の手順・作業（本市及び受託者）・ポイント、用語の解説等を記載しており、本業務を進めるうえで参考とする資料。
2	新潟市 ICT 業務実施にかかる運用保守基準書	本市が平成 26 年度に策定したシステム運用保守業務に関わる職員向けの資料。各工程の手順・作業（本市及び受託者）・ポイント、用語の解説等を記載しており、本業務を進めるうえで参考とする資料。

1. 本業務の概要

1.1. 業務の名称

新潟市次期共通基盤システム運用業務委託（以下「本業務」という。）

1.2. 業務の種別

情報システムの運用・保守に関する業務

1.3. 対象システム名称

本市総務部情報システム課が所管する次期共通基盤システム（以下「本システム」という。）。

なお、本システムは、「新潟市次期共通基盤システム構築業務委託契約」（以下「構築業務」という。）にて構築した情報システムを対象とする。

1.4. 委託期間

契約締結日から令和9年3月31日までとする。

1.5. 本業務の目的

本業務は、本システム及び本システムが関与する業務の安定的かつ効果的な運用を行うことを目的とする。

本業務の受託者は、限られた予算や従事者の中で、本書の記載に基づく本市の要求事項を実施し、本市と共に本システムの品質を維持・向上させていくこと。

1.6. 本業務の位置づけ

本業務は、本書に記載の仕様に基づき、「新潟市次期共通基盤システム運用業務委託契約書」（以下「本契約書」という。）により、本市と受託者間で委託業務契約を締結する。

受託者は、本書に記載した各要件及び本市が承諾した受託者の提案事項を満たし、本業務の目的を達するために必要となる業務を実施すること。

- 本システムに関連するその他の契約（予定を含む）は、次の【図表1】に記載のとおりであり、本業務の範囲・内容を熟慮すること。
- 本システムを構成するハードウェア等は、次の【図表1】に記載のとおり、別途賃貸借及び保守業務委託契約の締結または購入調達をしている。
- 本システムの次年度の運用支援業務委託は、本業務終了後、本業務の履行に関して受託者に非が認められない限りにおいて、本業務の受託者と特命一者随意契約を締結する想定である。次年度の運用支援業務は、9月頃に当初予算要求を行う予定であり、受託者は、7月末までに次年度の運用保守に関する業務に必要な経費を積算したうえで、見積書や積算内容を説明する資料を作成し、本市担当者へ説明を行うこと。

【図表 1 本業務に関する契約事項】

契約業務名称	契約期間（予定）
新潟市次期共通基盤システム構築業務	令和7年10月から令和8年8月末まで
新潟市次期共通基盤システム機器等賃貸借・保守業務（令和8年）	令和8年6月～令和13年5年
新潟市次期共通基盤システム機器等賃貸借・保守業務（令和9年度前期）	令和9年4月～令和14年3月
新潟市次期共通基盤システム機器等賃貸借・保守業務（令和9年度後期）	令和9年11月～令和14年10月
新潟市次期共通基盤システム運用保守業務（本業務）	令和8年7月以降

2. システム運用方針

本システムは、以下の方針に基づき運用する方針である。受託者は、これらの内容を考慮して本業務を遂行すること。

2.1. システム概要

本システム運用保守計画書（案）（以下「運用保守計画書」という。）を参照すること。

本システムは、業務システムを経済的・効率的に運用していくために、システムリソース（CPU・メモリ・ストレージ）や共通機能を業務システムへ提供する役割を果たすことを目的とした自治体情報システムである。

なお、本システムが提供する機能等は、別紙 01「新潟市次期共通基盤システム概説書」及び別紙 02「新潟市次期共通基盤システム運用保守計画書（案）」（以下「運用保守計画書」という。）を参照すること。

2.2. 制約条件

本業務の委託にあたり、受託者に課する制約条件は、次の【図表 2】に記載のとおり。その他の詳細については、契約締結後、双方で情報共有を図ること。

【図表 2 受託者の制約条件】

項目	条件
新潟市入札参加資格者名簿	業務委託の区分で登録済みであり、有効であることを証明できること。
本システムの習熟度	運用保守計画書等の各種ドキュメントにより、本システムの安定稼働に必要な知識・条件を把握している者を従事できること。 また、本システム自体だけではなく、本システムが関係するインシデントやシステム障害が発生した際に、対応可能な者を従事できること。

2.3. 本市の運用保守体制

本市側は、総務部情報システム課が主体となり、その責任者が本業務及び本システムの管理監督を担う。

なお、本市担当者の氏名・所属・連絡先などの詳細は、契約締結後、本市から受託者へ伝える。

3. 本業務の委託内容

3.1. 調達範囲

本業務は、限られた予算やスタッフの中で、本システムを安定的かつ効果的に運用していくための役務が主体となる。

受託者は、IT サービスマネジメントに関するベストプラクティスとされている ITIL (Information Technology Infrastructure Library) を参考として、本書及び運用保守計画書で示す本市の要求事項を満たすこと。

なお、具体的な範囲は、業務委託要件の記載内容を主体とし、本市と協議のうえ、運用保守計画書で詳細に定めること。

3.2. 成果物一覧

本業務で本市が受託者へ要求する成果物は、次の【図表 3】に記載のとおりである。

なお、成果物の詳細については、受託者の提案事項を踏まえ、本市と協議のうえ、運用保守計画書で定めること。

【図表 3 成果物及びレビュー時期】

名称	レビュー時期	概要
運用保守計画書	<ul style="list-style-type: none">➤ キックオフ会議 (1回)➤ 変更が生じるとき (随時)	本業務に関するルールや遵守事項、本市との合意事項を踏まえた業務範囲・成果物・サービスレベル目標等を定めたもの。 なお、レビュー時の会議体の資料・議事録を含むものとする。
月次運用保守報告書	<ul style="list-style-type: none">➤ 定例会議(12回)	期間中のサービスレベルの達成状況や各作業の進捗状況、インシデントや課題の発生・管理状況を報告するもの。 また、翌月度以降の重要な作業予定など、本市との連絡事項を含む。 なお、レビュー時の会議体の資料・議事録を含むものとする。
引継ぎ書	<ul style="list-style-type: none">➤ 業務終了報告会議 (1回)➤ その他事由により引継ぎが生じた場合 (随時)	本業務履行期間を通じたサービスレベルの達成状況や各作業の進捗状況、インシデントや課題の発生・管理状況を報告するもの。 また、履行期間を通じて全体を振り返り、翌年度等への引継ぎを行うために必要な事項をまとめたもの。 なお、会議体の資料・議事録を含むものとする。

名称	レビュー時期	概要
作業計画書	▶ 作業実施予定日の原則 2 営業日前まで	本番環境への適用作業や資産の変更を伴う作業の実施にあたり、日時・場所・担当者・スケジュール・作業条件・留意事項を記載したものの。
作業報告書	▶ 作業実施後 (随時)	本番環境への適用作業や資産の変更を伴う作業実施結果を記載したものの。 なお、作業計画書と同一様式とし、計画内容と差異が生じた場合は、その理由を記載するなど、計画書との照合を行いやすくすること。

(1) ドキュメント

受託者は、本市へ納品する成果物（プログラム類を除く）や本業務で用いる資料を、原則としてコンピュータで作成・記録した文書ファイル（以下「ドキュメント」という。）として作成すること。

なお、別紙 03「新潟市文書作成ルール」を参考として、次の記載を考慮すること。

ア. 表現の工夫

受託者は、本市へ提示するドキュメント全般について、誤字・脱字・印刷時のつぶれがないようにすることは当然としたうえで、フォント・用語の統一・専門用語の排除を図り、イメージ図や表形式等を用いて、情報通信技術（以下「ICT」という。）に関する知識・技術資格・経験が乏しい職員でも理解できるように工夫すること。

イ. レイアウト

受託者は、本市へ提示するドキュメントについて、同種の様式のレイアウトを統一して作成すること。

また、各ドキュメントには、資料名・作成日（更新日）・目次とページ番号を付すること。ただし、必要に応じて省略することを可とする。

ウ. ドキュメントの印刷

本市へ提示するドキュメント全般について、資源節約のため、両面モノクロ印刷を可とする。ただし、図表などを用いたドキュメントで、色彩表現が好ましいものは、カラー印刷を原則とする。

(2) 作成形式

成果物は、原則として Microsoft Office（word・PowerPoint・Excel）を用いて作成し、本市へ提供すること。ただし、本市が今後修正加工する必要がない場合や著作権等の関係で修正が出来ないドキュメントについては、PDF 形式でも構わない。

なお、本市職員が事務で利用する端末（LGWAN 利用事務系）は、Microsoft Office2013 以上（端末導入年度によっては、2016、365）、Fuji Xerox DocuWorks Desk8.0（端末導入年度によっては 9）が標準インストールされている。

3.3. 履行報告

受託者は、本業務終了までに各成果物の本市レビューを経たうえで、本市へ履行報告書（履行届）を提出し、承認を得ること。

なお、履行報告にあたっては、各成果物を CD-R や DVD-R 等の電子媒体に格納し、2部納品すること。

また、納品にあたっては、成果物全体を把握するために、名称・構成・形態等を階層化した一覧表（以下「成果物一覧表」という。）を添付すること。

（1）差し替え

受託者は、年度末の作業内容等の反映といったやむを得ない理由により、本業務の契約期間終了後でなければ作成できない成果物がある場合は、本市の承認を得たうえで契約期間後に差し替えを行うことができる。

なお、差し替えにあたっては、成果物一覧表に差し替え予定であることを明記し、紙媒体で納品するものについては、付箋等でわかりやすくすること。

4. 業務委託要件

受託者は、以下の各種要件をもとに、本業務に着手すること。

なお、次年度以降の本業務については、本業務の受託者と別途契約する方針である。受託者は、本業務内において、次年度のシステム運用保守を見据え、本業務終了後も継続して安定運用ができるように、次年度への引き継ぐことを意識すること。

また、本書にない事項は、詳細を本市と協議のうえ決定することとし、受託者は柔軟に対応すること。

4.1. 全体管理要件

(1) 基本方針

受託者は、本業務の履行にあたり、運用保守計画書を策定し、本市にあらかじめ提示して双方で協議した結果を反映した後、運用保守計画書に規定する各種管理方針に基づいた IT サービスマネジメントを実施すること。

なお、本書に記載のない事項は、詳細を本市と協議のうえ決定すること。

(2) 運用保守計画の策定

受託者は、本書の記載事項や本市が提示する書式などに基づき、本業務遂行の具体的な体制、スケジュール、各管理の方針及び方法などを含んだ運用保守計画書を作成すること。

- 受託者は、業務締結後 10 日以内に、別紙 02「運用保守計画書（案）」をベースとして、本業務履行期間中を範囲とした運用保守計画書（案）を作成し、本市担当者へ確認依頼を行うこと。本市及び受託者双方の責任者から了承を得た時点で正式版とする。
- 運用保守計画書が正式に承認されるまでは、本書及び別紙 02「運用保守計画書（案）」の記載に準じて、本業務を遂行すること。
- 本システムの運用保守に関する作業項目を洗い出し、作業項目を細分化(WBSのレベル 3 程度) すること。また、各作業の役割分担や作業内容・工数を明確にし、本市と協議を図り、運用保守計画書に反映すること。
- 運用保守計画書に要求する記載事項は、次の【図表 4】に記載のとおり。

【図表 4 運用保守計画書の要求事項】

項目	概要
スコープ管理	対象業務の名称・期間・目的・目標・範囲・制約条件・前提条件・成果物・提供する IT サービスの定義・内容、システム概要図、スコープ変更時の方法や手順等を明確にすること。
スケジュール管理	年次・月次・日次スケジュール、中期スケジュール、スケジュール管理の方法や手順等を明確にすること。
品質管理	サービスレベル目標、品質管理の方法、本市及び受託者レビューの方法や手順等を明確にすること。

項目	概要
品質管理	サービスレベル目標、品質管理の方法、本市及び受託者レビューの方法や手順等を明確にすること。
要員管理	本市及び受託者の体制図・各メンバーの氏名・所属・役職・役割、要員変更時の方法や手順等を明確にすること。
コミュニケーション管理・インシデント管理・問題管理	コミュニケーションのルール、会議体の名称・時期・内容、議事録のルール、インシデント管理・問題管理の方法や手順等を明確にすること。
作業環境・機器管理	作業場所の名称・所在地・作業に関するルール、作業場所及び作業で使用する機器の管理方法等を明確にすること。
構成・資産管理	本業務が対象とするシステム・ドキュメント（本書を含む）等の管理方法を明確にすること。
リスク管理	本業務の目的・目標を阻害する予測要因を洗い出し、予防策や対応策といったリスクコントロールの方法、リスク管理の方法等を明確にすること。
情報セキュリティ管理	人的・物理的・技術的観点から、本業務における情報セキュリティ対策や実施手順、メンバーが守らなければならないルール等を明確にすること。

（３）運用保守計画書の管理

受託者は、運用保守計画書の版数や改訂履歴を適切に管理すること。

なお、運用保守計画書の記載内容を変更する必要がある場合、速やかに改版案を作成し、本市責任者から承認を得ること。

また、次年度以降も継続していくことを考慮して、作業内容や委託範囲を含め、改善できる事項は、本市と協議のうえ、適宜見直しや運用保守計画書の改版を行うこと。

（４）サービスレベルの管理

受託者は、本市へ提供する IT サービスの水準を管理するため、サービスレベルを定めるものとしてサービスレベル目標（SLO）となる各項目及び目標値、報告様式を本市と合意し、運用保守計画書に定めること。

なお、受託者は、定例会において、月次のサービスレベル達成状況を報告するとともに、サービスレベルの目標値を下回った場合は、その理由と対策を本市へ提示し、改善を図ること。

また、履行期間中を通じて、適宜管理する項目や値の評価を行い、サービスレベルの改善活動を図ること。

4.2. スケジュール要件

受託者は、本業務のスケジュールの策定にあたり、以下の点を考慮し、本業務履行期間中のスケジュールを立案すること。

- 履行期間中のイベントを把握し、定例会等の進捗説明で用いるためのマスタスケジュールを作成すること。
- 本市担当者の作業期間（検証や成果物のレビュー等）には余裕を持たせること。
- 本市及び本業務に関係する他業務受託者等との調整・協議が必要となる場合は、十分な期間を確保すること。
- 本市では、毎週水曜日及び毎月 19 日を原則定時退庁としていることに留意すること。
- 本市の施策や職員の繁忙期（主に 9～10 月の予算要求時期、3～4 月の新年度定期人事異動時期 等）を考慮すること。
- 次年度の本システムの運用保守にかかる予算は、次年度当初予算要求の内部事務処理が必要になることを留意すること。

4.3. コミュニケーション管理要件

受託者は、本業務を進めるうえで必要な会議体を運営し、本市とのコミュニケーションを円滑に図ること。

(1) 責任者が出席する会議体

受託者は、次の【図表 5】に記載の会議体の運営管理を行うこと。

なお、以下の会議体は、原則として本市及び受託者双方の統括責任者及びプロジェクト管理者が出席し、本市会議室内での開催を条件とする。

【図表 5 会議体の要求事項】

名称	時期	開催目的など
キックオフ会議	年次（4月）	運用保守計画書に基づき、本業務の作業範囲や内容について合意を図ること。
定例会議	毎月	報告期間（原則 1 か月単位）中の作業内容や発生した重要なインシデント、課題の進捗（新規発生及び進捗があったもの）、本市へ報告すること。
業務終了報告会議	年次（3月）	本業務履行期間中の年間報告を取りまとめ、本市責任者へ報告すること。 また、次年度へ引継ぐ課題や対応しなければならない予定事項について、明確にすること。 なお、同月の定例会議と同時開催とする。

名称	時期	開催目的など
緊急会議	随時	速やかに本市の責任者へ報告し、承認しなければならぬ事態が発生した場合に開催すること。

(2) その他会議体・打ち合わせ

受託者は、協議事項の摺り合わせや成果物のレビューを目的とした担当者レベルでの打ち合わせや会議体について、運営管理を行うこと。

また、必要に応じて、本市の要請に基づく本業務以外の会議体や打ち合わせにも出席すること。

(3) 会議体の事前調整

受託者は、本市プロジェクト管理者と会議体のスケジュールや出席者、議題等の事前調整を行うこと。

- 会議体の開催予定日の原則 14 日前までに、予定日時・想定所要時間・目的(主題)・出席希望者等を本市担当者へメール等で連絡し、開催日を調整すること。
- 会議予定時間は、本市の就業時間を考慮し、なるべく時間外勤務が発生しないようにすること。
- 本市側の会議体出席者とのスケジュール調整と会場確保は、本市のプロジェクト管理者が行う。
- 受託者は、会議室や本市出席予定者のスケジュールを早期に確保できるようにするため、予め会議間隔を定め、ツール(共有カレンダー)を活用するなど、スムーズに打ち合わせが行えるように考慮すること。
- スケジュール確定後にやむを得ずスケジュール変更が必要となった場合は、参加者や開催場所の調整などが必要となるため、速やかに本市と調整を行うこと。

(4) 会議体の準備

受託者は、会議当日に必要な紙資料の印刷や電子ファイルの投影用機材の準備など、必要な準備を実施すること。

- 会議における議事の進行を速やかに行うため、会議で使用予定の資料を、会議開催日の原則 2 日前までに、本市プロジェクト管理者へ電子ファイルで提示すること。
- 会議資料には必ず、会議名及び開催回数、開催日、出席者、議題、資料名称を記載した会議の次第となる「会議レジュメ」を付けること。
- やむを得ず、会議開催前までに資料の事前提示できない場合は、本市プロジェクト管理者の了解を得たうえで、少なくとも「会議レジュメ」だけは事前に提出し、事前提示できなかった資料は、会議終了後速やかに電子ファイルで提出すること。
- 端末等の機器や機材を持ち込む場合は、事前に本市プロジェクト管理者の了解

解を得ること。業務期間中、継続して持ち込む予定の場合は、持ち込む機器等の名称、用途、管理者を一覧表形式で本市プロジェクト管理者へ提示すること。

(5) 会議体の進行

受託者は、各会議体における議事の進行やタイムスケジュール管理を司り、会議の効率的な開催を図ること。

- 各会議体の開始と終了は、本市が合図する。
- 会議体の進行役は、スムーズに進行できるよう、本市職員をリードすること。
- 会議体が長時間に渡る場合は、適宜休憩を入れるなど、臨機応変に対応すること。
- 会議体の内容を録画・録音する場合は、事前に参加者の了解を得ること。

(6) 会議体の終了後

受託者は、会議体における報告・協議・決定・発生した課題などについて、経緯を含めて記録したうえで、議事録として簡潔に整理すること。

- 会議実施後 5 日以内に議事録（案）（受託者側全員が承認済でなくても可とする）を本市プロジェクト管理者へ概要について確認を依頼すること。
- 議事録は、本市プロジェクト管理者の確認後、会議体の出席者の確認を経て、本市プロジェクト統括責任者が承認としたものを正式版とする。
- 議事録承認の手続きは、本市と協議のうえ、プロジェクト計画書で定めること。
- 議事録は、議事の流れや発言の趣旨、決定事項・申し送り事項などを明確に記録するとともに、課題管理が必要な事項については、管理対象であることが判別できるようにすること。
- 会議中に発生した宿題事項（ToDo）は、議事録とは別に、発生日・内容・担当者名・回答希望日等を簡潔に一覧表形式でまとめ、会議終了後速やかに本市と共有すること。

(7) その他コミュニケーションルール

受託者は、各種会議体のほか、電話やメール等の本市と受託者間のルールを策定し、運用保守計画書にて定義すること。

なお、外部 ICT サービス（WEB サービス・クラウドサービス等）を活用する場合は、本市の承認を得ること。設定作業や費用負担は、受託者が責任をもって対応すること。ただし、自治体情報セキュリティ強靱化対策による本市職員のインターネットの利用条件を考慮すること。

また、電話など口頭で協議した内容のうち、決定事項・課題・ToDo 等の記録しておくべき事項は、受託者側がまとめ、後日本市担当者とメール等で共有すること。

4.4. 要員管理

(1) 作業体制の構築・維持

受託者は、本業務に従事する要員について、本書に定める全作業内容を理解させ、たうえで、実施するために必要な知識・能力を有する者を配置すること。

- 受託者は、日本国内の地方自治体（中核市以上の規模に限る）の本業務に類似する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ること。
- 受託者は、プロジェクト管理者として複数の同種プロジェクトを成功に導き、豊富な知見・経験のあるメンバーを配置すること。ただし、業務に支障を与えない限り、プロジェクト管理者の兼任は可能とする。
- 受託者は、個人の資質や体調、家庭環境、ワークライフバランス、男女共同参画、各種ハラスメント防止などに配慮し、メンバーが本業務に専念できる環境に取り組むこと。
- 受託者は、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。
- 受託者は、本業務に従事する要員（再委託先を含む）に対し、本市で作業するために必要な心構えを説くなど、セキュリティ教育を実施すること。実施にあたっては、事前に教育計画について本市の了解を得たうえで実施し、実施結果を本市へ書面で報告すること。
- 受託者は、本業務に従事する要員の選定にあたり、人事異動や他プロジェクトへの引抜きリスクが無く、本業務完了まで一貫して従事できるメンバーを選定すること。
- 受託者は、病気などのやむを得ない理由により、プロジェクト発足時からの要員変更を実施する必要がある場合、変更後の要員のスキルが前任者と同等以上であることを証する書面を本市に提出の上、必ず事前に本市の了承を得ること。
- 受託者は、要員変更時に業務引継ぎを実施する場合、対象となる要員に対して業務引継ぎ及びセキュリティ教育を実施したうえで、報告書を本市に提示すること。

(2) 作業従事者名簿

受託者は、契約締結時に、本業務に従事する業務責任者やプロジェクト管理者などの作業従事者全員について、「作業従事者名簿」を本市へ提出し、本市プロジェクト統括責任者から承認を受けること。

なお、作業従事者を追加・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、承認を受けること。

(3) 再委託

受託者は、業務遂行上のやむを得ない等の理由により、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は、本市へ「再委託申請書」と再委託先が押

印した「秘密保持誓約書」を提出し、本市の承諾を受けること。

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及び再委託先が本業務の責任者及び本市との直接の窓口になる者になることを認めない。

また、受託者は、再委託を行う場合は、「作業従事者名簿」において、再委託先の事業者名や追加日などが判別できるように記載すること。

(4) メンバー要件

受託者は、本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、能力を有するメンバーを適正に配置すること。

なお、本業務の従事者に求める要件は、【図表 6】に記載のとおり。

【図表 6 メンバー要件】

項目	要件
共通	<ul style="list-style-type: none"> ● 本業務の契約条項・情報セキュリティポリシー・新潟市個人情報の保護に関する法律施行条例・仕様書、プロジェクト計画書等、本業務に従事するうえで必要な事項を理解している、又は教育を受けていること。 ● 本システムについて一定の知識を有し、構築業務で作成した各種ドキュメントを把握している、又は教育を受けていること。
プロジェクト統括責任者	<ul style="list-style-type: none"> ● 本業務の遂行にあたり、本市と受託者間での意思決定に関与すること。 ● 本業務の主担当者となる者や従事者全体の統括を行い、適切な指導を行うこと。
プロジェクト管理者	<ul style="list-style-type: none"> ● 運用保守計画を策定・管理し、本業務に関する調整を行うなど、本業務の主担当者として従事すること。 ● 各種作業の生産性及び品質の向上に資する管理能力を有すること。 ● 本業務のリーダーとして、プロジェクトメンバーへの的確に指示・指導・アドバイスを行うことができ、周囲から信頼されていること。 ● 本業務の全体を管理し、作業の実施判断ができること。 ● 課題解決にあたり、優先すべき事項が何かを的確に判断することができ、困難な状況にあっても責任をもって解決しようとする気質を有すること。 ● 本業務に類似する経験を有し、受託者メンバーだけではなく、本市メンバーを含めたプロジェクト全体を推進する資質を有すること。
会議体等で本	<ul style="list-style-type: none"> ● 会議体の出席者に応じてわかりやすい表現ができ、本市からの

項目	要件
市へ説明を行う者	質疑等に的確に応じられる（答えられる、又は答えられる者を知っている）等、コミュニケーション能力に長けていること。
品質管理能力を有する者	● 受託者の品質管理基準に従い、プロジェクトを離れて第三者的かつ客観的に、プロジェクト全般の品質状況を監査し、評価・改善する能力を有すること。（受託者内の品質管理組織でも構わない。）
基本的な情報処理技術を有する者	● プログラミングの専門知識、オープンシステム開発言語に対する専門知識、機能設定能力、プログラム設計能力、プログラムの評価・改善技術及び障害発生時の対応能力を有すること。
ネットワークに関する知識を有する者	● ネットワーク等の専門知識と評価、改善技術を理解した上で、各業務システムセグメント内の最適なネットワーク構成の設計・構築・運用技術及び技術コンサルティング能力を有すること。
ハードウェア等構成設計能力を有する者	● ハードウェア等の専門知識と評価・改善技術、各業務システムの要件定義を理解した上での最適なハードウェア構成の設計・構築・運用技術及び技術コンサルティング能力を有すること。
本システム及び自治体業務に関する知識・理解を有する者	● 本システムに関する専門知識・導入経験を有した上で、最適なシステム設計・構築・運用技術及び技術コンサルティング能力、システムアーキテクチャ技能を有すること。
情報セキュリティ・共通番号制度・個人情報保護に関する知識・理解を有する者	● 情報セキュリティ、共通番号制度及び個人情報保護を十分に理解しており、各団体事例や自身の構築事例等を提供し、業務改善、品質向上に資する能力を有すること。
ICT 施策の情報・知見を有する者	● 総務省が推進する地方公共団体におけるクラウドの導入や官民データ活用推進基本計画等に関する ICT 施策に関して、本市への的確なアドバイスを行うことができること。

4.5. 運用保守要件

受託者は、本書及び運用保守計画書に基づいた、本システムを安定して維持するために必要な IT サービスを本市へ提供すること。

(1) システム運用支援

受託者は、本システムを正常に稼働させるために実施する各作業について、本市が主体となる作業の支援、及び受託者が主体となって実施する ICT 専門知識を要す

る作業について、本市との合意事項に基づき、適切に実施すること。

なお、本システムは、複数の情報システムにシステムリソースや機能を提供している関係があるため、各情報システムを所管する所属や運用保守業務受託者との協議が発生する可能性がある。受託者は、情報システム課が各 ICT 施策を統括的な立場としてリードしていく必要があることに留意すること。

(2) システム保守

受託者は、構築業務で作成した設計書等のドキュメント類について、正常に稼働するためにメンテナンスを行うこと。

また、本業務の目的を果たすために、本システムの機器賃貸借及び保守業務の受託者が実施する運用支援作業と調整を図り、協力して作業にあたること。

(3) 技術動向等の情報提供

受託者は、関係省庁の施策や他自治体の動向（オープン化・自治体クラウド対応、データ活用、情報セキュリティ対策等）、ICT 技術動向等について、可能な範囲で本市へ情報提供を行うこと。

4.6. 作業実施の要件

受託者は、本業務の実施にあたり、次の記載を遵守し、計画的・段階的に進めること。

(1) 作業計画

受託者は、作業着手にあたり、あらかじめ作業スケジュール・役割分担・実施方法・懸念点・対策・完了判断基準などを記載した資料（以下「作業計画書」という。）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、各作業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。

また、作業内容によっては、受託者が関与しない・知りえない部分において、庁内ネットワークや他情報システムに影響が生じる場合があるので、余裕をもって調整・準備ができるように、作業計画は早めに承認を得ること。

(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しておくこと。

(3) 作業の実施

受託者は、作業実施にあたり、「作業計画書」に基づき実行し、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) 作業の完了

受託者は、予定した作業が終了した場合、完了判断基準を満たしている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「作業実施報告書」を本市へ提出し、

承認を得ること。

なお、「作業実施報告書」を提出する際は、「作業計画書」とセットにして、前後関係をわかりやすくすること。

4.7. 作業場所の要件

受託者は、本市庁舎及び本システム機器設置場所（以下「現地」という。）等で作業する場合、次の記載を遵守すること。

（1）本市庁舎内作業場所

本業務の実施にあたり、本市は、庁内ネットワークに接続可能な受託者専用の作業部屋を用意する。

ただし、受託者専用の作業部屋は、別紙 04「作業従事者名簿」を提出し、本市から認められた者以外は入室することができない。

また、打ち合わせ及び進捗報告など、本市及び受託者が会議を行う場所については、事前に日程調整を行ったうえで、原則として本市が用意する。

なお、本市庁舎内は、本市職員だけでなく住民等の様々な人物が出入りする公共の場であることをわきまえて、言動や身だしなみに注意し、節度を守ること。

（2）システム機器設置場所

システム機器設置場所は、作業の 2 日前までに本市担当者（データセンター担当者）へ別紙 05「入館申請書」を提出しなければ入館できない。ただし、緊急時の場合は、本市担当者へ電話等で連絡し、システム機器設置場所への入館手続を行うことができる。

（3）受託者作業場所

受託者作業場所で本業務の作業を行う場合は、本市の情報システム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・可用性を維持すること）を十分に理解したうえで、運用保守計画書等で定めたルールを遵守すること。

なお、本市情報セキュリティポリシーでは、庁内ネットワークの外部ネットワーク接続を原則禁止しているが、本業務遂行にあたり受託者が用意する環境から庁内ネットワークに接続する必要がある場合は、本市へ承認を得ること。ただし、ネットワーク環境や作業部屋に必要な費用は、受託者が負担すること。

（4）その他

- 入館・退館の手続きや施設利用条件は、あらかじめ本市に確認し、本市の指示に従うこと。
- 受託者は、現地で作業する場合、受託者の社名入りネームプレート（名刺での代用可）を着用すること。
- 夜間・土日・祝日等に、本市庁舎内で作業が必要となる場合は、実施 2 日前までに別紙 06「作業員名簿届」を提出し、本市の許可を得ること。
- 本業務に関する成果物の作成や本市の情報資産を扱う作業を本市庁舎外で行

う場合は、本市環境と同水準以上での場所で作業を行うこと。

- 本業務の履行期間中に知り得た本業務及び関連する業務の内容は、第三者に漏らしてはならない。

4.8. 研修要件

受託者は、本システムについて、本システムを新たに利用する本市職員及びシステム運用保守担当予定者が、円滑に継続してシステムを利用できるように、システム利用方法等について研修を開催すること。

4.9. 情報セキュリティ要件

受託者は、本業務の契約書別記1「情報セキュリティに関する要求事項」及び別記2「個人情報取扱特記事項」、並びに運用保守計画等によって定めた本市との合意事項を遵守すると。

(1) 情報セキュリティ教育

受託者は、従事者全員（再委託先を含む）に対し、履行期間中1回以上の情報セキュリティ教育を実施し、本市へ報告すること。

なお、セキュリティ教育の実施にあたっては、本市の情報システム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・可用性を維持すること）を十分に理解しなければならないことを説き、運用保守計画書の内容、本システムの特異性や実施手順を含めた内容とすること。

(2) 本市からの指示・改善命令

受託者は、本市から情報セキュリティに関する指示や改善命令が発せられた場合は、本業務における情報セキュリティ対策の改善を図ること。

(3) 個人情報保護対策

昨今、個人情報の流出などの報道が多数見受けられ、社会常識として個人情報保護対策の強化が求められているが、本市でも住民情報を閲覧する権限がある職員が、業務上正当な理由なく私的な理由で住民情報を閲覧していた事態が発覚しており、個人情報保護対策の強化・継続が必要不可欠となっており、本市では、住民情報等の個人情報を閲覧した職員を対象として、不定期で抜き打ち監査を行っている。

受託者は、これらの状況を踏まえ、本業務に従事し、本市から要請があった場合は協力すること。

4.10. 業務の引継ぎに関する要件

(1) 業務の引継ぎ

受託者は、本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、本業務が終了となる場合には、本市の指示のもと、本市が継続して本業務の遂行及び本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、被引継ぎ者に移行する作業の支援を行うこと。

なお、業務引き継ぎに伴いデータ移行等が発生する場合、移行のため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。さらにファイル・データレイアウト等の資料を提供し、本市及び引継ぎを受ける者に対して誠意を持って協力すること。

（２） 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。また記憶装置については、物理的に破壊し、廃棄証明書等を発行すること。ただし、次年度も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い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。

また、データ消去にあたっては、ソフトウェア等でデータが復旧できない方式を本市へ提案し、本市よりデータ消去の方式の承認を得ること。

（３） 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等のドキュメントを作成し、本市に提出すること。

また、業務引継書に基づき、被引継者が担う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。

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。

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. その他

円滑な業務引継ぎのために必要となる資料。

5. その他留意事項

5.1. 協議

本業務を遂行する上で新たに発生した事項については、本市及び受託者が十分な協議を行った上で実施すること。

5.2. 費用

本業務遂行にかかる予算は、議会承認を持って執行するものである。受託者は、業務遂行に必要となる人員、機器及び作業環境等の準備・維持に係る費用について、本市が承諾した場合を除き、別途請求しないこと。

また、受託者の作業従事者が必要とする交通費・宿泊費・食事代などは、別途本市へ請求しないこと。

5.3. 法令等の遵守

受託者は、本業務の履行にあたり、業務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、関係法令及び本市の条例、規則、要綱などを十分に遵守・理解するよう徹底させること。

なお、本市で定める規程類は、本市のホームページの例規集及び要綱集に掲載のとおりである。

URL : <https://www.city.niigata.lg.jp/shisei/jorei/reiki/reiki.html>

5.4. 著作権の取り扱い

本システムに格納されるデータや本業務を行う中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。

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、次の(1)及び(2)を遵守すること。

(1) 著作権

本業務における成果物の内、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全ての著作権は、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等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全ての著作権は、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全ての著作権は、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。

5.5. 検査監督権

受託者は、本市から受けた、作業現場の現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。

5.6. 成果検査

本市は、履行届書を受理した日から 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は、本市が指定する期間内に、本市の指示に従って補正し、あらためて履行届書を提出すること。

なお、検査合格通知後であっても、本書と成果に著しいかい離や不一致が見られた場合は、本市と協議のうえ、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。

5.7. 契約不適合責任

本業務の契約不適合期間は、検収完了後 1 年間とする。詳細は、「本契約書」で定める。

5.8. 委託料の支払い

受託者は、本市から検査結果の合格を受けた後、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。

5.9. 新潟市産業の振興・ICT 人材育成

受託者は、本市業務の受託者として、新潟市産業の振興や ICT 人材の育成等、本市が進める事業や施策を理解して本業務に取り組むこと。

5.10. 提言・助言

受託者は、本業務を遂行するにあたり、ICT や業務に関する専門的知識・経験、技術情報、省庁・他自治体の動向について、積極的に本市へ提言・助言を行うこと。

5.11. 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うえ決定し、その内容や経緯、解釈等を運用保守計画書等で定めること。

5.12. 業務評価の特記仕様

本市は、本業務の履行完了など、契約終了後に受託の業務内容について、次の【図表 7】により評価を行い記録の保存を行う。

また、受託者は評価結果について異議を申立てることはできないものとする。

なお、評価結果が契約条件に影響を与えることは一切ない。

【図表 7 業務評価基準】

評価	評価基準
1	成果物の品質、納入などで仕様を超える成果があった。
2	通常の手配により仕様どおりの成果を得た。
3	仕様書の他に口頭の指示などにより仕様どおりの成果を得た。
4	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。
5	仕様を達成できなかった。(契約解除など)