文書管理システム及び
財務会計システム更新業務
公募型プロポーザル仕様書

令和７年４月

兵庫県丹波市

1. 本業務の概要 1
1.1. 背景と目的 1
1.2. 本業務の基本方針 1
1.3. 新システムの機能範囲 1
1.4. 新システムの基本要件 2
1.5. 業務の範囲 2
1.6. 導入スケジュール 3
1.7. 本市環境 3
2. 現行システムの概要 5
2.1. 現行システムの概要 5
2.2. 現行システムの課題 5
2.3. システム間連携状況 7
3. 本業務の要件 8
3.1. 現行システムの調査・改善方針 8
3.2. プロジェクト管理 8
3.2.1. プロジェクト計画書の策定 8
3.2.2. 定例の会議体 8
3.2.3. プロジェクト推進体制 8
3.3. 新システムの設計・開発・テストの実施 8
3.3.1. 設計 8
3.3.2. 構築 9
3.3.3. テスト計画・テスト実施 9
3.4. データ・システム移行 9
3.4.1. データ移行 9
3.4.2. システム移行 10
3.5. コンサルティングの実施 10
3.6. 説明会（研修会）の実施 11
4. 機能要件 11
5. 帳票要件 11
6. 非機能要件 11
6.1. 性能要件 11
6.1.1. オンライン処理 11
6.1.2. バッチ処理 11
6.2. 拡張性 12
6.3. データ連携 12
6.4. セキュリティ・システム構成 12
6.5. ユーザーアカウント管理 12
7. 運用・保守 12
8. SLA 13
9. 成果物 13
10. その他の留意事項 13

別紙１　現行システムにおけるデータ連携一覧
別紙２－１　機能要件表（文書管理処理）
別紙２－２　機能要件表（財務会計処理）
別紙３　成果物一覧

1.　本業務の概要

1.1. 背景と目的

丹波市（以下「本市」という。）では、公文書の収受・作成から廃棄に至るまでの決裁及び管理について、文書管理事務・財務会計事務とも紙を用いている。また、現行システムで作成できる帳票やシステムの機能が十分でないことにより、別のソフトウェアでデータ管理せざるを得ない事務が発生し、データ集計やグラフ作成に大きな事務負担が生じている。加えて、紙媒体で保管することで文書の破損や紛失のおそれがあるとともに、コピー用紙やコピー機の使用に係る費用も増加している。

ついては、丹波市ＤＸ推進計画に基づく行政運営のデジタルファーストの取組の一環として、令和７年度から令和８年度までの２か年度をかけて、文書管理システム及び財務会計システム（以下「新システム」という。）を一体的に更新することで、文書管理事務・財務会計事務を包括的に見直したうえでデジタル化することにより、事務の正確さ、ルールに沿った適正さ、データ処理の迅速さなどの庁内事務全体の効率化・最適化、ペーパーレス化によるコスト削減を図り、もって市役所業務の労働生産性の向上を実現する。

1.2. 本業務の基本方針

現行システムが抱える課題の解決と、近年の行政事務を取り巻く時代の潮流に対応するため、次の項目を本業務の基本方針とする。

（１）統一性・操作性に優れたシステムの導入

原則として統合型パッケージシステムを採用することにより、基本的な操作方法や画面構成の統一性・デザイン性を確保し、システム誤操作によるリスクの削減やデータ連携の促進、完全ペーパーレスの推進をもって、職員の労働生産性の向上を目指す。

（２）標準仕様に準拠したシステムの導入

他システム間のデータ連携を考慮し、一般財団法人全国地域情報化推進協会が管理する「地域情報プラットフォーム標準仕様書-自治体業務アプリケーションユニット標準仕様 V3.6」以降に対応し、準拠登録されたパッケージシステムを採用する。

（３）業務継続性の高いシステムの導入

災害時や障害発生時等の耐障害性を高めるため、クラウド方式（原則として LGWAN-ASP サービス形態）を採用した業務継続性の高いシステムを採用する。

（４）拡張性・経済性に優れたシステムの導入

基本的にはノンカスタマイズで導入予定であるが、制度改正等により、新規システムや機能の追加が必要になることも考えられることから、拡張性や柔軟性に優れたシステムとする。また、機能追加や修正等の改修を行う場合を想定し、その対応に要する費用が安価に抑えられるよう経済性に優れたシステムを採用する。

1.3. 新システムの機能範囲

新システムの機能範囲は、表１のとおりとする。

なお、システム名及び主な機能の構成の例は次表のとおりであるが、システム名・機能名やその構成は問わない。

ただし、導入できない場合は、その理由や考え方を企画提案書に明記すること。

表１　新システムの機能範囲

No	システム	分類	システムに求める主な機能
1	文書管理	既存	文書作成（収受及び起案）、決裁及び施行、公印使用申請及び許可運用、データ管理、書庫管理、文書検索、保管、保存（所在管理、保存期間管理）、移管・廃棄、情報公開
2	財務会計	既存	財政計画（財政推計）、予算編成、予算執行（予算管理、歳入・歳出管理、出納管理、資金管理、決算管理・見込・統計）、公会計連携、起債管理、債務負担行為、基金管理、歳入歳出外現金管理、源泉徴収管理、実施計画・行政評価
3	電子決裁	新規	申請、承認及び決裁管理、旧組織での申請、代理申請・承認、引き戻し・引き上げ承認、経路（ルート）変更、文書作成、統計処理、チェック負荷軽減（入力ミスや入力漏れを防ぐための仕組みや決裁者が決裁しやすい仕組み）、職員情報管理、経路（ルート）作成、条件によるルート決定並びに履歴管理

1.4. 新システムの基本要件

新システムに求める基本要件は、次の各号のとおりとする。

（１）システム形態は、クラウド方式とし、原則として LGWAN-ASP サービス（システム利用料として、毎月定額又は毎年度同額相当を支出する形態）で提供され、本市の既存 LGWAN 系（情報系）パソコンから利用できること。

（２）新システムは、原則としてパッケージ製品を利用することとし、ノンカスタマイズを基本とする。ただし、他自治体での導入事例を参考に、帳票等をはじめとした標準的なカスタマイズは含める。

（３）地方公共団体において、導入実績及び稼働実績を有しているパッケージシステムであること。

（４）マスターファイルなどのデータをシステム毎に個別で持つことを極力避け、共有して使用できること。個別に持たなければならない場合は、連携処理等により常に同期を保つことができること。

（５）新システムは、必要に応じて機能強化や法改正対応を行うことで、10 年間程度の長期利用及びソフトウェア（サービス）の保守が行えるものであること。

（６）eLTAX（地方税共同機構が運用する地方税ポータルシステム）を活用した地方税以外の公金収納が行えるなど国の取組方針に対応したシステムであること。

1.5. 業務の範囲

本業務の範囲は、次の各号のとおりとする。各項目の詳細については「3. 本業務の要件」及び「7. 運用・保守」のとおりとする。

（１）導入業務

ア　プロジェクト管理
・プロジェクト計画書の策定
・職務の繁忙期、職員負担などを考慮したスケジュールの作成
・プロジェクト推進体制の整備
・プロジェクトの進捗管理
・プロジェクトの品質管理
・会議体の運営及び記録
・成果物の作成

イ　新システムの設計・開発・テストの実施
・設計
・開発
・テスト計画・テスト実施
・データ・システム移行

ウ　コンサルティングの実施
・実態調査
・現行ルールの分析及び改善方法の提案
・文書分類基準の見直しの支援
・文書量の分析及びその削減手法の提案
・変更後の運用にかかる職員周知の支援
・電子決裁の運用定着確認方法の提案

エ　説明会（研修会）の実施
・管理職、一般職員、学校等職員向け説明会（研修会）の実施
・運用に合わせたマニュアル等の作成

オ　その他
・履行期間中に係る保守・運用

（２）運用保守業務
ア　問い合わせ対応
イ　障害発生時の対応
ウ　ソフトウェア保守
エ　その他利用終了時のデータ抽出など臨時的な対応

1.6. 導入スケジュール

令和９年度当初予算の要求作業を令和８年９月初旬から始める予定としており、新システムの「財務会計」に係る予算編成機能の運用開始は、これに合わせること。また、その他の機能は、本市と協議のうえ、令和８年 10 月以降の履行期間中に順次運用開始すること。

1.7. 本市環境

（１）利用ユーザー数及び端末数

新システムを利用するユーザー数及び端末数等の想定は、表２のとおりとする。

表２　利用ユーザー数等

No	機能	所管課	利用者数	利用端末数
1	文書管理	総務部総務課	約 1,100 人	約 1,100 台
2	財務会計	財務部財政課・会計課	約 1,100 人	約 1,100 台
3	電子決裁	文書管理システム・財務会計システム所管課のいずれか	約 1,100 人	約 1,100 台

（２）三層分離モデル

本市は、三層分離においてαモデルを採用しており、新システムは、LGWAN 系（情報系）パソコンで使用する。国の動向による変更などを除いて、当面の間、αモデルを継続することを想定している。

（３）利用端末の動作環境

本市の LGWAN 系（情報系）パソコンの動作環境は、表３のとおりとする。

新システムの導入は Web システム（IE モードの使用は不可）とし、原則として、LGWAN 系（情報系）パソコンの設定を変更しない構成とし、設定変更が生じるときは、他システムの動作に悪影響を及ぼさないよう配慮する必要がある。

表３　LGWAN 系（情報系）パソコンの動作環境

OS	Windows 11 Pro
画面サイズ	15.6 型又は 13.3 型(21.5 型外付けモニターを備えたもの)
ブラウザ	Microsoft Edge
Office バージョン	Microsoft Office Standard 2016･2019･2022 又は Microsoft365

（４）デジタルツール

本市では、次のデジタルツールを採用しており、システム機能を補完する用途で活用することができる。ただし、サービスを変更することがある。

ア　RPA　　WinActer

イ　AI-OCR　NaNaTsu AI-OCR with DX Suite

2. 現行システムの概要

2.1. 現行システムの概要

現行システムの製品名及びシステム形態は、表４のとおりとする。なお、現在は電子決裁に関するシステムは導入していない。

表４　現行システムの概要

分類	機能	メーカー/製品名	システム形態
現行システム（更新対象）	財務会計	(株)日立システムズ「ADWORLD」	オンプレミス型（仮想化 OS）
	文書管理	(株)鳥取県情報センター「Togic」	LGWAN-ASP 型
関係システム	ID 統合管理	ジインズ「ADMS」	オンプレミス型（仮想化 OS）
	グループウェア	サイボウズ(株)「ガルーン５または６パッケージ版」	オンプレミス型（仮想化 OS）
	人事給与	(株)大和総研インフォメーションシステムズ「LAPiS」	LGWAN-ASP 型
	勤怠管理	(株)アイアット OEC「WaWaOffice」	オンプレミス型

2.2. 現行システムの課題

現行システムが抱える主な課題は、表５のとおりである。課題の解決方法については、記載の内容に限定するものではなく、課題解決に向けて幅広に検討したうえで、本市にとって有益な方法を提案すること。

表５　現行システムの課題

分類	現状課題	課題解決の方向性
共通	・データ連携を行う際は、データの抽出・加工を行ったうえで、別のシステムに受渡しを行う必要があり、事務負担が生じている。	・新システムの標準機能又は RPA 等のツールを用いて、連携元システムから移出されたデータを自動又は簡易な操作で加工し、連携先のシステムに移入したい。
	・ID 統合管理システムにより、ActiveDirectory のアカウントと財務会計システム・文書管理システムのユーザーアカウントは csv データで連携しているが、電子決裁に必要な権限の割り当てはできていない。 ・各システムにログインする度に、ユーザーID、パスワードを入力する必	・既存の ActiveDirectory サーバに登録されたグループ情報を用いたアクセス権限の割り当てや、アカウント認証連携によるシングルサインオンを実現したい。

	要がある。	
財務会計（予算執行）	・現行システムには電子決裁機能がないため、ペーパーレス化が進まない。	・電子決裁機能を備えた財務会計システムを導入したい。
	・支出伝票において、支払金額誤りや支払先相手方誤りなどのケアレスミスがなくならない。	・AI など最新の機能やチェックのしやすいインターフェースを使って、ケアレスミスを限りなく少なくしたい。
	・請求書を紙で受領している。	・電子請求システムの導入を想定し、財務会計システムとデータを連携を行いたい。
財務会計（実施計画・行政評価）	・行政評価シートがエクセル管理であるため、作成時には予算・決算値の転記などの作業が必要となっている。 ・行政評価のうち、各事業のコストに含まれる職員人件費（人工数）はエクセル管理であるため、各職員の日常的な負担が大きい。	・行政評価の仕組みをエクセル管理からシステム化することにより、事務負担の軽減、統一的なデータ（KPI）を活用した評価・分析などを行いたい。
財務会計（予算編成、予算執行）	・決算附属説明資料及び決算審査資料を作成する際に、予算編成、予算執行、決算の情報を集計・転記する必要があり、多大な時間を要している。	・原則として、各様式をシステムの標準的な様式に統一し、システムによって関係資料が作成できるようにしたい。
財務会計（起債管理、債務負担行為、繰越明許費・基金管理、決算管理・見込・統計）	・現行システムで作成できる帳票が十分でなかったり、別のソフトやエクセルで管理したりしているため、データ作成に転記や別集計が必要で、ミスのリスクと事務負担が大きい。	・標準パッケージのシステムに統一することで、手作業を減らし、ミスのリスク軽減と事務効率を向上させたい。
文書管理	・現行システムでは、簿冊（ファイル）単位で登録しているため、個々の文書単位で管理できておらず、文書の検索等に時間を要している。	・個々の文書単位での管理に切り替えることで、検索性を向上させ、文書作成・文書保管・情報公開において、事務の効率化を図りたい。
	・現行システムには電子決裁機能がないため、ペーパーレス化が進まず、保管場所の確保が課題となっている。	・電子決裁機能を備えた文書管理システムを導入し、データによる文書の保管へ移行したい。
	・紙の文書保管では、文書として保存する必要がない書類（パンフレットなど）と保存すべき書類が混在している。	・文書保存に関して、統一的な基準を設けることによって、統一性を確保したい。

2.3. システム間連携状況

現行システムにおける主なデータ連携内容は、現行システムにおけるデータ連携一覧（別紙１）のとおりである。

3. 本業務の要件

3.1. 現行システムの調査・改善方針

本業務を行うにあたり、現行事務のフロー、現行システムの設定や財務規則、文書管理規程など必要な事柄を調査する。調査によって把握した課題は、その背景を分析したうえで解決策を導き出し、本市と協議のうえ、方針を決定する。

解決策では、システム機能のみならず、RPA などシステム機能を補完するツールを活用するとともに、RPA シナリオ作成など実装を含める。

3.2. プロジェクト管理

3.2.1. プロジェクト計画書の策定

新システム導入に当たっては、次の各号を踏まえたうえで、具体的な推進体制、スケジュール、プロジェクト管理方法、品質管理方法等などを記載したプロジェクト計画書を作成すること。

（１）プロジェクトの進捗管理は、あらかじめ本市に承認されたスケジュールにより行う。スケジュールと現況の差を把握・評価し、定例の会議体で本市に報告するとともに、進捗及び進捗管理方法に是正の必要があるときは、その原因及び対応策を明らかにし、速やかに是正する。

（２）本業務における品質管理は、あらかじめ本市に承認された方法により行う。品質基準と現況の差を把握・評価し、定例の会議体で本市に報告するとともに、品質及び品質管理方法に是正の必要があるときは、その原因及び対応策を明らかにし、速やかに是正する。

（３）当初に想定されうるリスクを抽出したうえで、継続的に管理するとともに、リスクが予見される又は顕在化したときは、課題として管理する。また、課題が発生したときは、本市と協議のうえ、対応方法を決定し、課題が解消するまで継続的に対応する。

（４）業務に変更の必要が生じたときは、その影響範囲や対応方法を検討し、本市と協議のうえ、対応方針を決定する。

3.2.2. 定例の会議体

本市に対し、業務の進捗状況などの報告を行うため、定例の会議体を１箇月に１回程度主催すること。定例の会議体の終了後１週間以内に議事録を作成し、本市に提出すること。

3.2.3. プロジェクト推進体制

本業務にあたり、本業務を確実に履行できる体制を整備し、プロジェクトに必要なスキルを持った要員を配置すること。また、万が一、要員変更が生じるときは、必ず本市に事前の了承を得るとともに、変更後の要員は、前任者と同等以上のスキルがある者を配置すること。

3.3. 新システムの設計・開発・テストの実施

3.3.1. 設計

本業務にあたり、新システムの要件定義・基本設計・詳細設計・移行設計（以下「システム設計書」という。）を行う。それぞれの段階で市と協議を行い、必ず本市に事前の了承を得ること。

3.3.2. 構築

新システムは、システム設計書に基づき構築する。構築において顕在化した課題は解決策を検討したうえで、適宜システム設計書に反映する。

3.3.3. テスト計画・テスト実施

新システムは、テスト計画書に基づきテストを実施する。テストは、単体テスト・結合テスト・総合テストとし、各テストの実施前には、本市と協議のうえ、テスト計画書を作成する。各テスト終了時には、テスト結果報告書を作成するとともに、各テストにおいて生じた障害は、本市へ報告を行った後、原因の分析及び障害対策を行う。

3.4. データ・システム移行

3.4.1. データ移行

現行システムから新システムへのデータ移行は、あらかじめ策定したデータ移行計画書に基づき、次の各号を踏まえて実施する。実施後は、移行実施報告書を提出する。

（1）データ移行は、本市から提供されたデータを、新システムに取り込み可能なフォーマットに加工し、新システムへ移行させるものとし、本市から提供するデータは、表６を想定している。

表６　データ移行一覧

システム	内容	中間標準レイアウト対応	データ形式	提供タイミング
財務会計	［共通系］ 所属、職員 ［予算系］ 会計、科目、事業、節細節、歳入歳出予算マスタ、歳入歳出積算 ［執行系］ 金融機関、債権者、源泉徴収管理マスタ、歳入歳出外金マスタなど ［その他］ 起債マスタ、償還マスタ	対応	CSV	各業務につき３回（テスト２回、本番１回） ※業務については、予算編成・執行管理・源泉管理とする。
文書管理	文書分類、簿冊、ユーザー、ユーザー組織、組織マスタ	対応	CSV	３回（テスト２回、本番１回）

（2）移行作業は、できる限り手作業での入力・変換を避け、新システムにおいて必須となる項目が現行システムに存在しないときは、データエントリ等によりデータを作成する。また、必要に応じて移行プログラムを用意するなどして、移行作業とデータ検証を行う。

（3）移行したデータに不整合が生じたときは、受注者の責任において速やかに対応する。ただし、その原因が現行システムにあることが確認されたときは、対応方法を市と協議のうえ、決定すること。

（4）現行システムと新システムの並行稼働における二重入力を避けるなど、担当職員の作業負荷をできる限り軽減すること。

3.4.2. システム移行

現行システムから新システムへの移行は、あらかじめ策定したシステム移行計画書に基づき、次の各号を踏まえて実施する。実施後は、移行実施報告書を提出する。

（１）システム移行は、仮移行で検証し、生じた課題を解決したうえで、本番移行を実施する。仮移行・本番移行は、夜間・閉庁日など通常の業務に影響がないよう配慮する。

（２）システム移行の翌開庁日など、システムの安定稼働に必要なときは、現地に常駐してフォローアップを行う。

3.5. コンサルティングの実施

新システムを活用し、本市にとって効果的かつ円滑な電子決裁の導入及びシステム運用となるよう、システム更新業務の期間においてコンサルティングを行うこと。コンサルティングの実施においては、電子決裁システムの導入にあわせた現行の事務処理等の見直し、電子決裁の運用に向けた事務処理等のルール確立と職員への周知等による効果的なシステム導入及び運用を主な目的とする。

本市が想定するコンサルティング内容は、表８のとおりであるが、新システム導入を契機に、伝票を含む文書管理の最適化及び職員の労働生産性を最大限に向上させるものであれば、記載の内容に限定するものではなく、幅広に検討したうえで、本市にとって有益な方法を提案すること。

表８　想定するコンサルティング内容

項目	業務内容
実態調査	・本市の事務処理方法や文書量の実態調査を行い、現状を把握する。 ・現状の文書発生（収受・起案）から最終段階（保存・廃棄）までの業務フローを作成し、伝票を含む文書管理上の課題の明確化・焦点化を図る。
現行ルールの分析及び改善方法の提案	・伝票を含むすべての文書のライフサイクルについて、先進事例などを参考に、改善方法の提案を行う。 ・業務を自動化・効率化するため、RPA などシステム機能を補完するツールの活用を提案し、その実装を行う。 ・本市の規程等と実態調査結果と照合して、不適合や課題などを報告する。また、新システムの運用にあたり、規程等の改正が必要な点を報告する。 ・システム設計と業務フローが一貫するよう品質管理・進捗管理を行うとともに、新システムの最適な運用が、庁内で定着するよう、運用ルールの策定を支援する。
文書分類基準の見直しの支援	・現在の文書分類表を調査し、新システムの運用開始にあたり、文書分類基準の見直しについて報告するとともに、その実現に向けて支援を行う。
文書量の分析及びその削減手法の提案	・本市の執務スペースや保管場所などにおけるすべての紙文書の削減、不要文書の破棄、保存年限・保存場所・保存ルールの見直し

	など、完全ペーパーレス化を念頭に、早期に最大限のペーパーレス化が行えるよう削減方法の提案を行う。
変更後の運用にかかる職員周知の支援	・新システムの運用開始にあたって、業務フローやその手順などが大きく変わることが想定されることから、円滑な運用開始及び定着に向け、作業ごとの手順書を作成するなど全庁的な周知を支援する。 ・職員向け説明会（研修会）の資料作成やFAQの履歴管理など、庁内定着に向けた支援を行う。
電子決裁の運用定着確認方法の提案	・電子決裁による運用の定着具合を確認し、継続的に定着に向けた取組を進めるため、定着確認の方法を提案する。

3.6. 説明会（研修会）の実施

新システムを使用するすべての職員が新システムの操作・運用を習得できるよう、新システムの運用開始前に、必要な説明会（研修会）を開催すること。

4. 機能要件

本市が新システムで想定している機能要件は、機能要件表（別紙２－１・２－２）のとおりとする。ただし、機能要件表の各要件は、本市の現行事務処理に必要な機能要件であり、本業務によって不要となる要件も想定されることから、必ずしも全ての要件を必須とするものではない。

5. 帳票要件

新システムから発行する帳票は、システムに搭載されている帳票を標準とするが、他自治体での導入事例を参考に、円滑な業務遂行に不可欠で標準的なカスタマイズは対応すること。また、国等から求められる集計結果や帳票は、本業務の範囲で対応すること。

6. 非機能要件

6.1. 性能要件

6.1.1. オンライン処理

（１）LGWAN系（情報系）パソコンからの処理リクエストに対するレスポンスタイムは、原則として２秒以内とし、データの増大や利用者数の増加による性能低下が発生しないよう、必要に応じてチューニングを行う。

（２）既設のLGWAN接続は100Mbpsである。

6.1.2. バッチ処理

バッチ処理、バックアップ処理等の日次処理は、職員の使用終了時刻以降、翌日午前５時までに処理を完了するとともに、 将来的な処理量の増加を考慮しシステム構成を提案すること。

6.2. 拡張性

利用者数や利用組織の増加に柔軟に対応できるとともに、蓄積されるデータ量の増加に対応できるシステムを提案すること。

6.3. データ連携

原則として現行のデータ連携を満たすとともに、職員の負担軽減と正確性を担保する観点から、さらなるデータ連携を提案することが望ましい。

6.4. セキュリティ・システム構成

（１）本業務は、丹波市情報セキュリティ基本方針、丹波市情報セキュリティ対策基準及び関連法令を遵守するものとすること。

（２）システムへのアクセス制御を行うとともに、本システムが保有するデータは、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。また、システムログ及びアプリケーションログ等を取得し、一定期間の保存する機能を有すること。

（３）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。

6.5. ユーザーアカウント管理

新システムへのログインは、次の各号の要件を満たすこと。

（１）ユーザーアカウントの付与

新システムにログインするユーザーアカウントは、職員一人ひとりに付与する想定をしており、ユーザー管理は、ID 統合管理「ADMS」の活用を想定している。

（２）職員・職階・組織の異動

職員・職階・組織の異動が生じた場合は、ユーザーアカウント及びその権限情報を含めて、人事給与システム又は ID 統合管理「ADMS」から出力されるファイルの一括取り込み処理など、円滑に反映できるよう提案すること。

7. 運用・保守

詳細はシステム形態によって異なるが、令和９年度以降の新システム保守・運用支援業務は、次の各号の内容を想定している。

（１）問い合わせ対応

新システムに関する機能・操作方法などシステムの運用・保守について、システム所管課からの問い合わせに対応すること。ただし、運用開始時に限り、各利用者からの問い合わせに対応する方法を提案することが望ましい。

受付時間は、本市の勤務時間（平日 午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分）を原則とするが、事前の協議により可能な範囲で、繁忙期などの一定期間は時間外でも受け付けることが望ましい。

（２）障害発生時の対応

新システムに障害が発生したときは、速やかに本市に連絡するとともに、早急な復旧作業を行うこと。障害が復旧したときは、本市に報告を行う。

（３）ソフトウェア保守

パッケージの標準的なバージョンアップはクラウドサービスの利用料金に含まれるものと想定するが、その他、アプリケーションソフトウェア、ミドルウェアなど新システムに要するソフトウェアについて、システムの安定稼働や機能改善に必要なバージョンアップやリビジョンアップを実施すること。

（４）利用終了時のデータ抽出

新システムの利用終了時には、次期システムへのデータ移行で必要となるデータ（マスタファイル等）を、原則として中間標準レイアウト仕様に従いデータ提供すること（データ提供回数は３回程度を想定）。

8. SLA

両システムの安定稼動のためのサービスレベルを定めた SLA について、次の項目に沿って設定し、提案すること。

・SLA の対象となるサービスとそのサービス内容と要件
・サービスの稼働率
・バックアップ対策
・SLA を守れなかった場合の減額金などの計算方法（ペナルティ）
・利用者側の義務
・SLA の実績を算出する場合に免責される事項（免責事項）
・利用者と事業者の間の報告・連絡などのルール及び体制（運営ルール）

9. 成果物

成果物一覧（別紙３）に記載された成果物を本市に提出すること。なお、検査の結果、合格しなかったときは、資料の補正又は追加資料の提出を指示することがある。また、成果物の提出方法などの詳細は、別途指定する。

10. その他の留意事項

（１）仕様書等に明示されていない事項であっても、本業務の目的を達成するにあたり、必要な事項は、必要に応じて本市と事前協議のうえ、本業務範囲として実施すること。

（２）本業務の全部又は一部を、第三者に委託又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ書面により本市と協議し、承認を得た場合はこの限りではない。

（３）その他契約不適合責任、検査など契約内容の詳細は、契約書に基づく。