

**豊中市文書管理システム
構築業務仕様書**

令和 4 年 10 月

豊中市 総務部 行政総務課

目次

1. 件名	1
2. 背景・目的	1
2.1. 背景・目的	1
3. 業務内容	1
3.1. システム化の範囲	1
3.2. 履行期間	1
3.3. 構築スケジュール	1
3.4. 成果物	1
3.4.1. 成果物一覧	1
3.4.2. 納品形態	2
3.4.3. 納入場所	2
3.5. 検収条件	2
4. 機能要件	2
4.1. 機能要件	2
4.2. 画面要件	2
4.3. 帳票要件	3
4.4. 連携要件	3
4.5. その他要件	3
5. 非機能要件	3
5.1. 規模要件	3
5.1.1. 利用者	3
5.1.2. データ量	3
5.2. 性能要件	4
5.3. 信頼性要件	4
5.4. 拡張性要件	4
5.5. セキュリティ要件	4
6. システム稼働環境	4
6.1. 前提条件	4
6.2. システム構成	4
6.3. ハードウェア構成	5
6.4. ソフトウェア構成	5
6.5. ネットワーク構成	5
7. テスト要件	5
7.1. テスト計画書の作成	5
8. 移行要件	6
8.1. システム移行	6
8.2. データ移行	6
9. 研修要件	6

9.1.	初期研修	6
10.	構築要件	6
10.1.	プロジェクト管理要件	6
10.1.1.	プロジェクト計画書	6
10.1.2.	プロジェクト管理	7
10.1.3.	プロジェクト体制	7
11.	運用要件	8
11.1.	運用管理	8
11.2.	保守業務	8
11.3.	運用保守業務の報告	9
11.4.	問合せ対応業務	9
11.5.	プログラムの不具合修正	9
11.6.	障害管理	9
11.7.	運用支援	9
11.8.	文書管理システム等に関連する各種情報等の提供	10
11.9.	文書管理システム等のシステムリース事業者とのコミュニケーション	10
11.10.	セキュリティ管理	10
11.11.	利用者管理	10
11.12.	改善活動	10
12.	保守要件	10
12.1.	ソフトウェア保守	10
12.2.	構成管理・変更管理	10
12.3.	定期報告	11
12.4.	法制度改正、パッケージ適応対応	11
12.5.	業務の引き継ぎに関する事項	11
13.	その他留意事項	11
13.1.	人権研修	11
13.2.	疑義の解釈	11

別紙

- (別紙1) 機能要件一覧(兼機能要件回答書)
- (別紙2) ユーザ情報レイアウト例
- (別紙3) 保存箱シールレイアウト例

1. 件名

豊中市文書管理システム構築業務

2. 背景・目的

2.1. 背景・目的

豊中市（以下、本市という。）は、行政文書の適切な管理を行うとともに、作業負担の軽減やペーパーレス化を図るため、電子決裁を推進するとともに紙媒体の行政文書の電子化を進めてきた。

一方で、現行文書管理システムにおいては、長期保存用フォーマットへの対応がなく、永年文書については紙媒体での管理が続いている。

今回の文書管理システム（以下「システム」という。）の更新は、永年文書を含めたすべての文書の電子化を実現し、適切かつ効率的な文書管理が行える環境を構築することを目的とする。

3. 業務内容

3.1. システム化の範囲

システム構築に係る調達範囲は、本システム利用に当たって必要となるシステム資産や委託作業を含めるものとする。ソフトウェアについては、利用者が問題なく利用できるよう、必要となるソフトウェアライセンスや、その他の使用許諾を得ることとする。

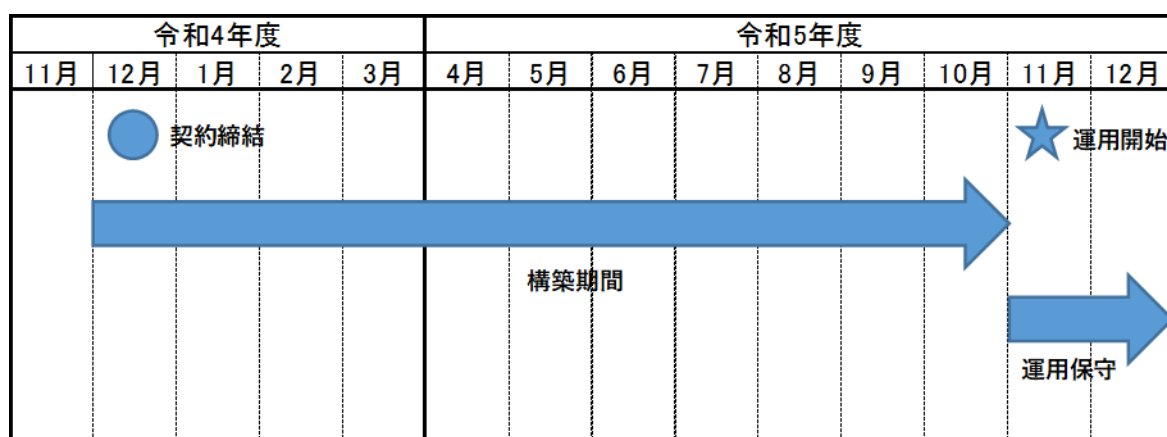
3.2. 履行期間

構築に係る期間は、契約締結日から納品検査日（令和 5 年 10 月 31 日）まで。

運用保守に係る期間は、システム運用開始日（令和 5 年 11 月 1 日）から令和 10 年 10 月 31 日まで。

3.3. 構築スケジュール

スケジュールの概要は、以下のとおり想定しているが、令和 5 年 10 月末までに構築が完了し、本稼働開始まで円滑に進められることを前提に、提案すること。また、社内環境、本市環境における機器調達スケジュールを提案すること。



3.4. 成果物

3.4.1. 成果物一覧

工程	作成ドキュメント	納入時期
基本設計	カスタマイズに関する設計資料	基本設計終了時
開発	実行プログラム一式	開発終了時

工程	作成ドキュメント	納入時期
各種テスト	テスト計画書	各種テスト前
	テストシナリオ	
	テスト実施報告書	各種テスト終了時
移行	移行計画書	移行開始前
	移行実施結果報告書	移行終了時
研修	研修計画書 システム管理者向け研修用テキスト システム利用者向け研修テキスト	研修開始前
運用保守	操作マニュアル 運用保守計画書、運用保守手順書	運用テスト開始前
	運用保守報告書	毎月月末締めで、原則翌月の第5営業日まで
	作業報告書、障害報告書 作業依頼書兼報告書、問合せ実績・報告書	随時
プロジェクト管理	プロジェクト計画書	契約締結後2週間以内
	議事録	会議終了後3営業日内
	進捗管理表、品質管理表、課題管理表、リスク管理表	定例会時
	連絡票、変更要求管理表	随時

3.4.2. 納品形態

電子媒体で1部を納品すること。

電子ファイルの保存形式は、Microsoft Office 2019 以上の利用可能な形式で納品すること。なお、成果品作成時点で最新のウィルスに対応したウィルス対策ソフトによりチェックを行ったうえで納品すること。

3.4.3. 納入場所

本市が指定する場所とする。

3.5. 検収条件

本業務は成果品納品書と共に成果品を提出し、本市の完了検査を受け、検査合格により完了とする。完了検査において指摘があった場合には、本市の指示に従い、直ちに改造、補強、補正等の必要な措置を施すこと。なお、業務完了後に、成果品に誤りが発見された場合は、本市の指示に従い、受託者は責任をもって再検査し、必要な措置を講じるものとする。

4. 機能要件

4.1. 機能要件

本システムにおける機能要件は、別紙「機能要件一覧（兼機能要件回答書）」を参照し、要件を満たす機能を提供すること。受託者においては、機能要件を満たした設計を行い、システムを構築すること。なお、各機能の具体的な仕様については、設計時において受託者と本市の協議により決定する。

4.2. 画面要件

画面構成は、業務を効率的に行えるように配慮し、一貫性のある画面構成、画面遷移、入出力操作方法とすること。二重入力の防止等、負荷軽減に資する効率的な検索機能やデータ入出力機能を有すること。また、アクセシビリティに配慮したシステムとすること。

4.3. 帳票要件

本システムにおける帳票要件は、別紙「機能要件一覧（兼機能要件回答書）」を参照し、要件を満たす機能を提供すること。プリンタに出力せずに画面上で確認できるプレビュー機能を用意し、ファイルに保存できること。

また、各帳票の利用形態等に応じ、IT の専門家ではない職員が IT スキルに依存することなく、容易に二次加工が行えるような柔軟なシステム（EUC 機能等）とすること。

4.4. 連携要件

本システムにおける他システムとの連携要件は、以下のとおりである。

- ①本市で運用しているグループウェア（ガルーン）から HTTP（S） POST リクエストでユーザ ID を受け取った場合に、ログイン画面を経由しないシングルサインオンが可能であること。
- ②自分宛の決裁依頼案件数については、本市で運用しているグループウェア（ガルーン）のポータル画面等にも表示できるようなポートレット機能が提供されていること。
- ③本市で運用している人事情報を管理する人事給与システムから自動的にユーザ管理できる仕組みを提案すること。人事情報のレイアウトは、別紙ユーザ情報レイアウト例のとおりである。

連携先	情報等	方向	方法	頻度
ガルーン	決裁待ち件数表示	送信		随時
	シングルサインオン	受信		
人事給与システム	ユーザ情報	受信	csv ファイル取込	日次

4.5. その他要件

対応ブラウザは Edge（標準モード） とすること。

5. 非機能要件

5.1. 規模要件

5.1.1. 利用者

システム利用者及び認証方法は以下のとおりである。

利用者	最大利用者数	認証方法
本市職員	7,000 名	二要素認証（職員カード＋パスワード）

5.1.2. データ量

主なデータ量は以下のとおりである。

項目	規模	備考
収受文書	130,817 件	廃棄・削除は除く
起案文書	982,185 件	廃棄・削除は除く
簿冊	223,025 件	削除は除く
添付ファイル	紙：14,966 件、 電子：823,227 件	約 300GB

（令和 4 年 8 月 31 日現在）

5.2. 性能要件

要素	要件
オンライン処理	レスポンス時間の目標値は、3 秒以内とすること。なお、本市が提供するネットワークの影響及び縮退運転時については除外とする。
バッチ処理	翌日の業務開始に影響がないよう、オンライン業務開始前までに、すべてのバッチ処理を終了すること。

5.3. 信頼性要件

要素	要件
稼働率	年間のシステム稼働率は 99.5%を目標とすること。
目標復旧時点(RPO)	平常時、営業停止を伴う障害が発生した際には、障害発生地点までのデータ復旧を目的とすること。
サービス復旧時間(RTO)	障害による業務停止から再開までに要する時間は 3 時間を目標とする。
バックアップ方法	障害発生時のデータ損失防止のため、毎日夜間に自動的にバックアップを取得すること。
バックアップ世代管理	2 世代のバックアップデータを保管すること。

5.4. 拡張性要件

要素	要件
拡張性	利用者数が増加した場合に適宜・柔軟に対応ができるシステム構成とすること。

5.5. セキュリティ要件

要素	要件
セキュリティポリシー	本市が定める「豊中市情報セキュリティ規則」及び「豊中市情報セキュリティ対策基準」を遵守すること。
個人情報保護	システム構築・運用保守において、個人情報保護の観点からセキュリティ対策について万全を期すこと。
暗号化	通信に対して暗号化を行うこと。
マルウェア対策	本市が提供するものを使用し、不正プログラム対策を行うこと。自社で用意する場合はパターンファイルを最新に更新すること。
セキュリティパッチ	最新のセキュリティパッチの適用すること。なお、適用するにあたり運用上に問題がないことを確認したうえで実施すること。
不正アクセス対策	パスワードは暗号化する等により不正アクセス対策を行うこと。
ログ管理	システムログ及びアプリケーションログを取得できる機能を設けること。

6. システム稼働環境

6.1. 前提条件

本システムで利用するハードウェア、ソフトウェア、技術・開発言語について、システム稼働後 5 年間はサポートされる構成とすること。

6.2. システム構成

必要なサーバスペック、システム構成を提案すること。原則として、本市の仮想化基盤上に構築すること。本市で想定している仮想サーバのスペック、システム構成は以下のとおりである。

サーバ名称	CPU	メモリ	ハードディスク	台数
文書管理 DB サーバ	2 コア	16GB	2,700GB	1
文書管理 WEB サーバ	2 コア	16GB	278GB	1
ユーザ管理サーバ	2 コア	16GB	500GB	1
その他拡張機能サーバ	2 コア	32GB	300GB	1

ただし、クラウドサービスを利用する提案も可とする。この場合は以下の要件を満たすこと。

- ①5.非機能要件及び 11.運用要件を踏まえた SLA 締結をすること。
- ②今後、運用期間中の α モデルから β' モデルへの移行もあり得ることから、LGWAN 環境からインターネット環境へ移行可能なシステムとすることとし、具体的な移行方法を提案すること。
- ③データセンターは国内に設置されたものとする。
- ④通信量、要件（ポート、環境等）を示すこと。
- ⑤バックアップ取得方法、保管方法（遠隔地、別筐体等）、取得期間（同期、日次等）を示すこと。
- ⑥ISMAP(政府情報システムのためのセキュリティ評価制度)に登録されたクラウドサービスとする。
- ⑦サービスが利用しているクラウドサービス等に設定不備により、意図せず情報漏えい等の脆弱性の懸念が発覚した場合、直ちに設定変更及び、情報漏えい等の範囲・件数等を調査し報告すること。
- ⑧サービスを停止する場合は、サービス利用者への影響を考慮し、遅くともサービス停止の 7 日前までに発注者と協議の上、決定すること。その際、サービスの利用に支障がないように代替手段等を提示すること。ただし、緊急でやむを得ない場合はこの限りではない。
- ⑨計画的なサービス停止以外の要因によりサービスが停止した場合には、受注者は速やかに復旧または代替手段を用意し、サービスの安定的な運用に努めること。

6.3. ハードウェア構成

機器構成図を提出すること。仮想化基盤以外に必要なハードウェアがある場合は、提示すること。受託者が提示した内容に基づいて本市が別途調達を行う予定である。新システムの稼動に必要な機器等の構成の検討（調達仕様書案の作成を含む）、機器等を調達する際の支援業務、機器等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については、本調達の委託範囲に含める。また、機器等の納入事業者に対する支援を適宜行うこと。

6.4. ソフトウェア構成

本システムが利用するソフトウェアは、受託者が提示した内容に基づいて本市が別途調達を行う予定である。ソフトウェア全般に関して、サービス提供中にサポート切れ等でサービス提供に支障をきたさないよう留意し、ソフトウェアのライセンス体系等については本市にとって最適な構成を提案すること。

6.5. ネットワーク構成

本システムは、行政情報系（LGWAN 接続系）ネットワークに接続する。なお、ネットワークについては、本市が用意するネットワークに接続すること。接続に係る必要な情報は、本市より提供する。

7. テスト要件

7.1. テスト計画書の作成

受託者は、実施するテストについて、テスト工程ごとにテストの考え方、方針、手順等を記載したテスト計画書を作成すること。本市が主体となって実施する受入テストは、テスト計画書案を作成し、提出すること。

各テストで使用するテストデータに関しては、受託者においてテストデータを準備すること。なお、総合テスト以降のテスト工程において、実データが必要な場合には、別途本市と協議すること。

8. 移行要件

8.1. システム移行

システム移行は、システム運用・各業務への影響を最小限に止めるために、極力各業務の繁忙期を避け、業務に対する影響を抑制するように調整する。また、受託者は、移行計画書を作成し、本市の承認を得ること。

8.2. データ移行

移行するデータは、現行システムに蓄積されているすべてのデータの移行を前提とする。なお、現行システムに蓄積されていない「過去データ（紙や外部媒体等で管理されているデータ）」は移行対象外データとする。ただし、仕様によって紙データの電子化が必要な場合を除く。

また、採用するシステムによって、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。なお、データの移行は、職員の負担が最小限となる方法で行うよう留意すること。

現行システムからのデータ抽出については、本市で実施をする予定であり、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と添付ファイル（Word や Excel 等の電子ファイル）での提供を予定している。

9. 研修要件

9.1. 初期研修

システムリリースまでに、本システムの操作を習得することを目的に、研修が必要となる本市職員に対する研修について提案すること。

研修を実施するために必要となるシステム・端末の設定や講師の派遣、対象職員数に応じたサポート要員の準備等、研修に必要な一連の要素は受託者の負担にて準備すること。

10. 構築要件

10.1. プロジェクト管理要件

10.1.1. プロジェクト計画書

受託者は本業務を実施するため、プロジェクト実行計画書及びスケジュール（WBS を含む）の原案を作成・提出し、本市の承認を得て決定すること。

10.1.2. プロジェクト管理

管理項目	管理内容
進捗管理	受託者は、スケジュール（WBS）をもとに定例報告会等において本市に進捗報告すること。 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。 スケジュールに見直しが必要になった場合には、理由及び対策案等を示したうえで、本市の承認を得ること。
品質管理	受託者は、品質管理方針に基づく品質管理を実施し、各工程完了報告会において本市に品質報告すること。 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。
課題・リスク管理	受託者は、リスクを管理し、リスクが顕在化した場合は課題として管理すること。リスクを監視し、リスクが発生した場合には、本市に報告すること。課題は一元管理し、課題発生時は速やかに本市に報告し、対応内容について検討すること。

受託者は、本市と円滑なコミュニケーションを図るため、以下の会議体を設けることを想定している。

会議体	実施内容	開催頻度	出席者
キックオフミーティング	プロジェクトを開始するにあたり、本市と受託業者の顔合わせや体制やスケジュール等、プロジェクト計画の認識合わせを実施する。	プロジェクト開始時	本市、受託者（プロジェクト統括責任者、各領域責任者）
定例進捗会	プロジェクト計画策定時に定義したプロジェクト管理方法に基づくプロジェクト管理を実施する。	隔月	本市、受託者（プロジェクト統括責任者、各領域責任者）
各工程完了報告会	各工程における工程完了基準に対する報告及び報告を踏まえた工程完了判定を実施する。	各工程完了時	本市、受託者（プロジェクト統括責任者、各領域責任者）

10.1.3. プロジェクト体制

業務実施にあたり受託者は本業務を確実に履行できる体制を設けることとし、以下のスキルを持った要員を配置すること。

なお、プロジェクト発足時からの要員変更にあたっては、必ず本市の了承を得るとともに、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担保すること。

役職	役割	資格・実績要件例
プロジェクト統括責任者	全体を統括する責任者として、契約全体の責任を持つ。	同種システムの導入プロジェクトにおいて統括責任者またはプロジェクトマネージャーとしての経験がある
プロジェクト管理者	本プロジェクトの代表窓口となり、本市と調整を行う。PMBOK 又はこれに類する手法に即したプロジェクト管理を実施すること。	同種システムの導入プロジェクトにおいてプロジェクトマネージャーとしての経験がある
プロジェクトリーダー	各チームのリーダー。自チームのメンバーの管理、及び作業指示等を行う。自チームの担当する成果物品質や納期に責任を持つ。	同種システムの導入プロジェクトの経験がある

役職	役割	資格・実績要件例
プロジェクトメンバー	システムドキュメントの作成、及びシステムの構築、テスト等を行う。	同種システムの導入プロジェクトの経験があることが望ましい

11. 運用要件

11.1. 運用管理

- ① 原則として24時間365日システムの運用とする。バックアップ等についても可能な限り運用を継続したまま実行できるようにすることとし、やむを得ずシステムを停止する場合でも、休庁日や深夜に実施する等、利用者の利便性を十分考慮したシステム運用とすること。
- ② データに障害が発生した場合、直前の状態に戻すこと。ただし、ハードウェアの起因によるデータ障害の場合、前日のバックアップの状態に戻すこと。
- ③ 定期的に、リソース管理、基本ソフトウェア構成管理、障害管理、ライブラリ管理等を行うこと。
- ④ データ及びプログラムのバックアップを行うこと。
- ⑤ システムに変更を加えた場合など、既存の設計書等の各種ドキュメントの履歴管理並びに最新化作業を実施すること。
- ⑥ 安定的な稼動環境提供のための提案及び設定変更作業を行うこと。
- ⑦ 正常動作中であっても障害の発生がログ情報などで予想される場合は、システムの設定等の対応を行うこと。
- ⑧ 明確な障害発生履歴情報が確認できないものの、異常動作が発生する場合には調査を行い、異常動作の再現が確認された場合には、障害として対応すること。
- ⑨ 障害復旧・予防対応・点検に要する費用は、消耗品等の購入費用を除き、受託者の負担とすること。ただし仮想サーバに関する費用は除く。
- ⑩ バックアップデータ退避用のディスク装置を使用する場合は、ディスク装置を管理し、修理依頼及び保守依頼を迅速に行うこと。

11.2. 保守業務

- ① 修正プログラムの作成、適用及び必要なシステム改修(対象は、ミドルウェア、データベース、パッケージ、カスタマイズなどのプログラム)は、業務への支障がないよう、適切なタイミングにて実施すること。
- ② 契約期間にわたって、システム保守要員の確保やシステム環境(開発環境、データベース等)のサポート期限等による対応等、本市の事情を原因としない場合の必要な作業および費用は、すべて受託者の負担とする。
- ③ 保守業務を実施する場合は、事前に本市に作業内容、作業時間等について協議の上で実施すること。
- ④ 新システムを構成するソフトウェア等について、受託者がそれらのセキュリティパッチやアップデートファイルのリリース情報を収集すること。
入手した情報については、それらの適用の必要性について検討し、必要であると判断された場合には、本市に報告の上で検証作業を行い、検証作業が正常に完了した後に適用作業を実施すること。ただし仮想サーバに関する部分は除く。
- ⑤ 基本ソフトウェア(DBMS等のソフトウェア)の障害調査、障害復旧及びバージョンアップ等を行うこと。あわせて、システム全体の稼働に与える影響調査及び対策立案作業を行うこと。なお、ここでのいう障害には、これらのソフトウェアのセキュリティに係る脅威(セキュリティホールが発見等)の出現も含むものとする。
- ⑥ 深刻なセキュリティホール等が発見された場合は、原則として速やかに修正パッチ等を適用すること。ただし、システムへの適用にあたり動作試験が必要となる場合は、試験方法及び費用等に関して担当職員と協議を行い、適用の時期及び可否を判断する。
- ⑦ システムの動作に必要なソフトウェア(データベース、ミドルウェア等無償バージョンアップ

- ブ製品)の追加導入時には、正常稼動を損なうことのないように対応を行うこと。
- ⑧ ソフトウェアの不具合修正を目的としてリリースされるプロダクト等の適用は、受託者の負担で行うこと。
 - ⑨ ソフトウェアの機能強化を主な目的としてリリースされるバージョンアップ製品の適用は、受託者の負担で行うこと。

11.3. 運用保守業務の報告

- ① 受託者は、運用保守業務の実施状況及び結果等について、本市に報告すること。
- ② 保守業務については、作業実施の都度報告すること。

11.4. 問合せ対応業務

- ① 窓口及び連絡手段
 - ア 受託者は、システムの障害や動作に関する各種問い合わせに対応するための窓口を設置すること。本市の窓口は、別途示すものとする。
 - イ 窓口対応時間は、基本的に祝祭日、年末年始休暇を除く平日の執務時間（9：00～17：30）とする。
 - ウ 窓口の連絡手段は、電話及び電子メールとする。
 - エ 迅速に対応ができるよう、あらかじめ発注者の窓口及び受託者の窓口を定め、窓口対応時間外における緊急連絡先を決められた担当者間で書面により確認しておくものとする。
- ② 問合せ対応の基本的な方法
 - ア 受託者は、本市からの問い合わせ（電話及び電子メール）を受けることにより、保守サービスを開始すること。
 - イ 本市からの問い合わせに対して、遅くとも翌営業日には回答すること。
 - ウ 電話及び電子メールによる対応が困難な場合は、受託者は現地に訪問し障害原因の調査及び除去を行うこと。
 - エ 電子メールについては、窓口対応時間外であっても受信可能とすること。

11.5. プログラムの不具合修正

プログラムの不具合を改善するために必要なプログラム修正を本市と受託者双方協議のうえ行うこと。

11.6. 障害管理

- ① システム障害があったときには、障害個所の特定を行うこと。
- ② ハードウェアの障害であると判断される場合は、ハードウェア保守業者に復旧作業の手配を行うとともに、障害復旧の確認を協力して行うこと。ただし仮想サーバに関する部分は除く。
- ③ ソフトウェアに由来する障害の場合は、速やかに復旧対応にあたること。プログラムの改修が必要な場合は、十分に試験を行った後、本番環境に提供すること。
- ④ 障害の原因究明と対策の実施に時間を要する場合は、暫定の運用手段等を本市担当職員へ報告し、その承諾を得た上で、対処すること。また、障害の復旧が確認できるまでの間、作業を管理すること。
- ⑤ 障害対応の作業実施後、事故原因や対処作業結果、再発防止策等を含む作業完了報告書を速やかに提出すること。
- ⑥ データベース障害時には、バックアップデータによりファイルの修復を行うこと。
- ⑦ 障害状況の履歴管理を行い、経験データベースとして保存し、障害対応に役立てること。

11.7. 運用支援

- ① 本市からの要求により、データベースからデータを抽出したい場合は支援すること。
- ② 下記作業に係る運用支援・対応を行うこと。
 - ア 組織・機構改革に伴う所属名称変更処理及び所属変更処理

- イ 年度切替処理及び年度末処理にかかる運用支援
- ③ システム管理テーブルやマスタテーブル等に関して、マスタ保守画面等で対応できないデータの変更追加削除や、パラメータ設定等を必要に応じて行うこと。

11.8. 文書管理システム等に関連する各種情報等の提供

- ① 文書管理システム等を構成するハードウェア及びソフトウェアに関して、運用管理に必要な各種情報等を提供すること。
- ② システム監査（セキュリティ監査を含む。）時における本市担当職員への情報提供を行うこと。

11.9. 文書管理システム等のシステムリース事業者とのコミュニケーション

本システムの障害発生時の対処に当たっては、責任分担の不明確さによるトラブル発生のないよう、受託者はハードウェア保守担当者と直接コミュニケーションをとり、障害の切り分けを行うとともに、本システムが正常に稼動するように対応を行うこと。

11.10. セキュリティ管理

受託者は、公表されている脆弱性情報を把握し、以下の作業を実施すること。

作業	内容
セキュリティパッチの適用	ソフトウェア事業者などから提供されるセキュリティパッチについて、適用計画を作成し、本市承認のうえで、実施すること。
パターンファイルの適用	ウイルス対策ソフトウェアが提供するパターンファイルについて、速やかに適用すること。
インシデント対応	セキュリティインシデント発生時は、事案に応じて適切に対応すること。

11.11. 利用者管理

利用者管理について、以下の機能を有すること。

作業	内容
登録	利用者情報を登録すること。
削除	異動や退職などで不要となった利用者情報を削除すること。
アクセス制御	利用者の利用内容や権限に適したアクセス制御を設定すること。

年度末等に発生する異動情報や組織変更情報において、異動、兼務、退職等職員情報を反映すること。

11.12. 改善活動

システムの運用期間中において、改善が必要な運用事項について、対応案を本市に提案すること。また、豊中市文書管理システム構築業務委託仕様書記載の非機能要件に示す要件を満たしていない場合は、1か月以内に改善策の方針について報告し、3か月以内に改善策を完了すること。

12. 保守要件

12.1. ソフトウェア保守

本システムのソフトウェアの改修や不具合に係る措置等について、ソフトウェアに不具合がある場合は、改修等の是非を判断し、本市の承認の上で必要に応じて改修を実施すること。

12.2. 構成管理・変更管理

受託者は、最新の資源情報（プログラムバージョン、パッチ、定義ファイル等）を管理すること。また、受託者は、ドキュメント（設計書、結果報告書、手順書等）を管理し、変更があった場合は最新化

を行うこと。

管理項目	内容
資源情報管理	各種ソフトウェアに関する改修履歴を管理し、適用されているバージョンを明確にすること。
構成情報管理	システムの構成情報の管理を実施すること。
各種ドキュメント管理	利設計書やシステム構成に係るドキュメントについて最新の状態になるように更新すること。

12.3. 定期報告

受託者は、保守運用業務に係る定期報告の会議体として、定例報告会を設置することとし、必要な報告書類を会議開催までに完備しつつ、会議終了後、会議内容を書面で本市へ報告し、その了承を得るものとする。なお、規定した以外の会議が必要な場合は、適宜必要な会議を開催すること。

会議体	実施内容	開催頻度	出席者
定例報告会	保守運用計画策定時に定義した管理対象についての報告を実施すること。	年次	本市、受託者（保守運用責任者、保守運用担当者）
重要障害報告	重要障害が発生した場合は、調査報告書を作成し、本市へ報告すること。	随時	本市、受託者（保守運用責任者、保守運用担当者）

12.4. 法制度改正、パッケージ適応対応

法制度改正対応について、システムが稼働する令和 5 年 11 月までに確定している法制度改正は、本業務の範囲内での対応とすること。また、パッケージ新機能が出た場合は、適応すること。ただし、大規模な補助金が出る場合や、カスタマイズが影響する場合を除く。

12.5. 業務の引き継ぎに関する事項

本業務が終了となる場合には、受託者は本市の指示のもと、業務引き継ぎに伴うデータ移行等に必要となるデータを汎用的なデータ形式（CSV や固定長等）に加工し提供すること。また、抽出したデータについて、データ構造を表す資料を作成し提供すること。

13. その他留意事項

13.1. 人権研修

基本的人権について正しい認識をもって委託業務を遂行できるよう、人権啓発にかかる研修を行うこと。

13.2. 疑義の解釈

本業務について、本仕様に記載のない事項が発生した場合など疑義が発生した場合は、速やかに本市と受託者とで協議を行うこと。