

# 仙台市国保・医療助成システム 再構築・運用業務委託仕様書

令和 2 年 9 月

仙台市 健康福祉局 保険高齢部 保険年金課

## 目次

用語の定義	6
1 調達件名	8
2 本調達に係る契約期間	8
3 システム調達の背景と方針	8
4 調達目的	9
4.1 総合的経費の削減	9
4.2 保守性の高いシステム	9
4.3 市民サービスの向上	9
5 システムで取り扱う業務の概要	10
6 調達するシステムの範囲と構成等	10
6.1 システム構成の概要	10
6.2 技術要件・制限事項	10
6.2.1 本システム利用端末等	10
6.2.2 接続ネットワーク	10
6.2.3 その他	10
7 機能要件	11
7.1 共通要件	11
7.2 業務システム再構築方針	11
7.2.1 業務共通方針	11
7.2.2 国保共通・資格・賦課・給付業務	11
7.2.3 収納滞納業務（国保・後期共通）	12
7.2.4 後期高齢者医療制度	12
7.2.5 児童手当	12
7.2.6 心身障害者医療費助成及び母子・父子家庭医療費助成	12
7.2.7 子ども医療費助成	12
7.2.8 子ども・子育て支援制度管理システム	12
8 入出力要件	13
8.1 画面要件	13
8.2 帳票要件	13
8.3 外部連携要件	13
9 機器構成要件	14
9.1 全体構成	14
9.2 ハードウェア要件	14
9.2.1 基本要件	14
9.2.2 システム基盤	14
9.2.3 バックアップ装置	15
9.2.4 ネットワーク機器	15
9.2.5 システム端末	15
9.2.6 システム運用端末	15
9.2.7 システム運用端末用レーザープリンター	15
9.3 ソフトウェア要件	15
9.3.1 基本要件	16

9.3.2	パッケージ	16
9.3.3	運用管理ソフトウェア	16
9.3.4	バックアップソフトウェア	17
9.4	ネットワーク要件	17
10	その他の非機能要件	17
10.1	規模・性能要件	17
10.2	情報セキュリティ要件	17
10.3	信頼性等要件	18
10.4	拡張性要件	19
10.5	上位互換性要件	19
10.6	システム中立性要件	19
10.7	事業継続性要件	19
11	構築・導入、運用・保守業務概要	21
11.1	対象	21
11.2	業務内容	22
11.2.1	プロジェクト管理業務	22
(1)	基本方針	22
(2)	進捗管理	22
(3)	リスク管理	22
(4)	セキュリティ管理	22
(5)	課題管理	23
(6)	品質管理	23
(7)	構成・変更管理	23
11.2.2	設計業務	24
(1)	基本設計及び詳細設計の共通要件	24
(2)	基本設計	24
(3)	詳細設計	25
11.2.3	システム環境構築	25
11.2.4	システム構築業務	25
(1)	開発（カスタマイズ）	25
(2)	テスト要件	25
11.2.5	システム・データ移行業務	32
(1)	システム・データ移行の基本方針	32
(2)	システム・データ移行業務の進め方	33
11.2.6	研修業務	34
11.2.7	運用・保守業務	36
(1)	運用・保守の基本方針	36
(2)	運用・保守の業務内容	36
11.3	サービスレベル	41
12	成果品と納入方法	42
12.1	共通事項	42
12.2	対象成果物	42
12.3	プロジェクト推進に関する成果物	43

12.4 プロジェクト管理に関する成果物	44
12.5 設計・構築・テストに関する成果物	44
12.6 システム環境構築に関する成果物	44
12.7 システム・データ移行業務に関する成果物	45
12.8 研修に関する成果物	45
12.9 運用・保守業務に関する成果物	45
12.10 成果物の修正等	45
12.11 納入場所	45
13 全体スケジュール	46
14 プロジェクト運営に関する留意事項	47
14.1 管理・調整・作業依頼	47
14.2 技術的支援	47
14.3 作業場所	47
14.4 履行体制、役割分担	48
14.4.1 履行体制及び会議体	48
(1) 会議体	49
(2) 開発部会	50
14.4.2 受託者の業務履行体制	51
(1) プロジェクトマネージャー及びプロジェクトリーダー（各1名）	51
(2) サブリーダー（複数名）	51
14.4.3 開発業務履行に係る役割分担	51
14.4.4 プロジェクト管理に係る役割分担	55
14.4.5 システム運用・保守業務における実施体制及び役割分担	56
(1) 実施体制	56
(2) 役割分担	58
14.4.6 本業務履行時の手続き等	59
14.4.7 業務履行手続きに係る提出書類及び提出時期	60
14.4.8 その他作業における注意事項	61
15 その他の留意事項	62
15.1 行政情報及び個人情報の取り扱い	62
15.2 機密保持	62
15.3 撤去等	62
15.4 品質保証	62
15.5 著作権・仕様許諾	63
15.6 パッケージのサポート終了に関する通告義務	64

## 別紙資料

- 別紙 1     業務システム概要
- 別紙 2     本システム利用環境に関する資料
- 別紙 3     機能要件一覧
- 別紙 4     帳票一覧
- 別紙 5     入出力データ一覧
- 別紙 6     現行 S L A 項目定義書
- 別紙 7     業務システム開発規準書
- 別紙 8     行政情報の取扱いに関する特記仕様書
- 別紙 9     個人情報の取扱いに関する特記仕様書
- 別紙 1 0   特定個人情報等の取扱いに関する特記事項

※本仕様書、別紙資料等に記載された会社名、製品名等は、各社の商標、または、登録商標である場合があります。

## 用語の定義

本仕様書で用いる用語とその定義について以下に示す。

表 1-1 用語の定義

用語	定義
本システム	<p>国民健康保険、後期高齢者医療制度、児童手当、子ども医療費助成、母子・父子家庭医療費助成、心身障害者医療費助成、子ども・子育て支援制度管理の各サブシステムをまとめた「国保・医療助成システム」全体を指す。なお、文中や表の構成上、業務名を以下のとおり略す場合がある。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・国民健康保険…国保</li> <li>・後期高齢者医療制度…後期</li> <li>・児童手当…児手</li> <li>・医療費助成…医助</li> <li>・子ども、母子・父子家庭医療費助成…子母父子（医助）</li> <li>・心身障害者医療費助成…心障（医助）</li> <li>・子ども・子育て支援制度管理…子ども子育て</li> </ul>
標準システム	<p>国（厚生労働省、国保中央会）で開発し、他制度に先行して全国の国保保険者に導入を推進し、平成30年度の国保制度改革と同時に運用を開始した「市町村事務処理標準システム」。</p>
開発等事業者	<p>本システムのアプリケーション設計・開発、ハードウェア導入・保守、及び運用業務等を受託する事業者</p>
利用者	<p>本システムを利用する本庁各課、各区戸籍住民課、各区保健福祉センター及び公所の職員。課名等の詳細は別紙2本システム利用環境一覧（2）システム利用拠点一覧にて示す。</p>
業務主管課	<p>統括組織として、本システムの所轄する業務の管理等を担う健康福祉局保険年金課（国保、後期）、健康福祉局障害企画課（心身障害者医療費助成）、子供未来局子供保健福祉課（児童手当、子ども医療費助成、母子・父子家庭医療費助成）、子供未来局認定給付課（子ども・子育て支援制度）を指す。</p>
主管課担当者	<p>上記業務主管課の各サブシステムの開発や運用・保守を担当する職員。</p>
パッケージ	<p>本システム所轄業務を円滑に進めるための機能を直接的に有するパッケージアプリケーションソフトウェア  ※以下、単に「ソフトウェア」と記す場合、パッケージの他、OS、ミドルウェア等、本システムに導入するソフトウ</p>

用語	定義
	エアの総称を示すものとする。
システム基盤	本システムが動作するために必要なサーバー、ストレージ、ソフトウェアやそれらが連携して稼働するために必要なネットワークやUPSなど、サーバーラックに収められる機器全体を指す。
基幹系端末	本市基幹系システム（税務、国保・医療助成、介護保険、住民情報、し尿処理手数料、障害者基本及び給与等の業務システム）を利用するための端末。基幹ネットワークに接続されている。
基幹ネットワーク	本市基幹系システム（税・国保・介護・住民情報・し尿・障害者基本・給与・被災者支援システム）が接続されたネットワーク。本システムが接続されており、各利用者が基幹系端末を操作して直接利用するネットワークである。
仙台市行政情報セキュリティポリシー	<p>仙台市の行政情報を取り扱うにあたり遵守するセキュリティポリシー。以下HPにて公開している。</p> <p><a href="https://www.city.sendai.jp/security/shise/security/security/mokuji/index.html">https://www.city.sendai.jp/security/shise/security/security/mokuji/index.html</a></p>

## 1 調達件名

仙台市国保・医療助成システム再構築・運用業務

## 2 本調達に係る契約期間

契約締結日（令和3年2月上旬を予定）より令和10年9月30日

## 3 システム調達の背景と方針

本市において利用している「国保・医療助成システム」は、国民健康保険、後期高齢者医療制度、児童手当、子ども医療費助成、母子・父子家庭医療費助成、心身障害者医療費助成、子ども・子育て支援制度の各事務処理を管理する業務システムである。平成18年度に本市基幹系システムの再構築により、子ども・子育て支援制度管理以外の5機能についてパッケージソフトを採用し稼働開始。平成26年から子ども・子育て支援制度管理の機能を追加し現在の構成となった。

これらの機能のうち、国民健康保険業務を担う機能（以下「国保システム」という。）については、令和元年8月にパッケージソフト開発業者から、現行システムの運用契約期間満了と同時に保守対応を終了するとの通告があったことから、新たなシステムへの刷新、再構築が必須となったものである。

ところで、地方自治体における情報システムの刷新にあたっては、政府の骨太の方針2019で「財源を含めた国の主導的な支援の下で標準化等を進め、また、カスタマイズを抑制しつつ、各団体のシステム更新時期を踏まえた個別団体への助言を含む支援策により、自治体クラウドの広域化や大規模団体のクラウド化を計画的に推進する」との方向性が示されている。

とりわけ国保システムにおいては、国（厚生労働省、国保中央会）で他制度に先行して平成30年度の国保制度改革の際「市町村事務処理標準システム」（以下「標準システム」という。）をリリースしており、事務の標準化、導入に係る財政支援、制度改革における各自治体でのシステム改修の費用抑制などのメリットを挙げるとともに、全国の市町村への導入を推進しているため、標準システムの導入について検討することが不可欠な状況となっている。

これを受け、システム再構築時の標準システムの導入可否について、本市 国保・医療助成システム運用委員会において検討を行った結果、令和元年度第3回（令和2年3月19日開催）の同運用委員会において、「国保機能は標準システムを優先的に採用することとする。」とする方針を採択した。

また、国保システム以外のサブシステムの更新については、令和元年度第2回（令和元年12月20日開催）の同運用委員会において、本市国保・医療助成システムは一体として構築・運用してきたシステムであり、国保システム以外を分割して運用、開発することは関連する業務コストやシステムに関する費用の上昇につながることから、国保機能の刷新と同時に各機能についても一括の事業として刷新・再構築するものであるとする方針を採択した。

この方針については本市まちづくり政策局ICT推進課の情報システム審査においても、「リプレイス方法として、費用対効果が最も高いと見込まれる国保システムと国保システム以外のサブシステムを同時に刷新し一括発注する方針は妥当である。」との見解が示された。

以上のことから、本再構築事業における調達方針は以下のとおりとする。



- (1) 国保機能は標準システムを優先的に採用する。他の一般的なパッケージソフトの導入の検討をする場合は、後述する標準システムにおける定量的効果、定性的効果との比較を行い判断するものとする。
- (2) 国保以外の機能については、現行機能を踏襲し、かつ、パッケージソフトをできるだけカスタマイズせずに導入することで、定期的・義務的なパッケージソフトのバージョンアップにより制度改正や法改正に対応し、改修にかかる経費の抑制と安定性の向上を図る。また、本市の組織変更への対応や、制度改正等により入出力項目等が変更される場合など、頻繁な運用上の必要な変更や改善に対しても、パラメータや設定の変更により、プログラムの改修を伴わずにより簡単に対応できるような柔軟性に優れた設計とすることで、初期構築費用の他、運用・保守費用の削減も期待でき、長期的なライフサイクルコストの削減を実現できるシステムを導入するものとする。

#### 4 調達目的

3 のシステム調達の背景と方針に従い、以下を目的として本システムの再構築を行う。

##### 4.1 総合的経費の削減

システムの初期構築費用だけでなく、運用・保守費用（導入後 5 年間想定）とシステムを用いた業務に係る費用、人的コストまでを見据えた TCO についてコストパフォーマンスに優れたシステムの導入を目指す。

##### 4.2 保守性の高いシステム

システムの導入に際してはできるだけパッケージが備える標準機能により対応するものとし、カスタマイズは必要に応じて最小限のものとすることを想定している。カスタマイズの内容や方法によっては、日々の運用・法改正等対応時やバージョンアップ時に、必要以上に調査工数や対応工数が掛ると考えている。保守性の高いシステムとすることが日々の運用工数の削減、ひいては TCO の削減に繋がると考えることから、保守性の高いシステムの導入を目指す。

##### 4.3 市民サービスの向上

上記の目的を満たし、かつ市民サービスの向上を果たすため、操作者にわかりやすく、窓口対応時間の短縮につながるような視認性、応答性、操作性のよいシステムの導入を目指す。また、近年導入が進んでいる AI-OCR や RPA といった最新技術の採用も検討し、単純業務の自動化を行うことで窓口業務の負担を減らし、市民サービス向上に繋げることもねらう。

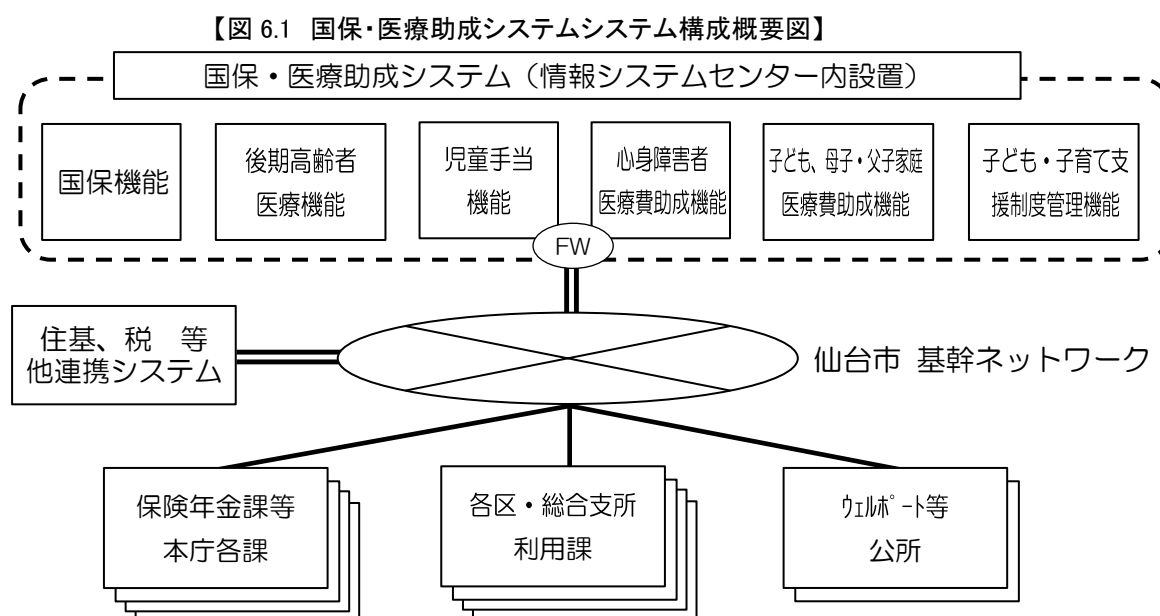
## 5 システムで取り扱う業務の概要

「別紙1 業務システム概要」のとおり。

## 6 調達するシステムの範囲と構成等

### 6.1 システム構成の概要

本システムは次の図のとおり、各サブシステムが稼働する仮想サーバー及び、その仮想サーバーが稼働する物理サーバー等のシステム基盤を情報システムセンター内に設置している。システムは利用課に設置されている基幹系端末を通じ利用する構成としており、この構成は踏襲することを想定している。図の点線で囲まれた範囲及び仙台市基幹ネットワークとの結節点(FW:ファイヤーウォール装置)までが本業務により調達する範囲である。



### 6.2 技術要件・制限事項

#### 6.2.1 本システム利用端末等

本システムを利用するための端末や付属機器、プリンターについては、既設のものを利用する。これら既設機器の利用基準や仕様については「別紙2 本システム利用環境に関する資料」参照。システム再構築にあたってはこの基準等に従う必要がある。

なお、開発受託業者が本システムの開発及び運用・保守に使用する端末やプリンター等必要な機器やその消耗品等は本調達に含むものとする。

#### 6.2.2 接続ネットワーク

インターネットへの接続は行わず、本市基幹ネットワークに接続し、上記の利用端末を通じ利用者が本システムを利用する。本市ネットワークの仕様は別紙2別添「事務概況」の「(2)ネットワークの構成 ア 基幹ネットワーク」のとおり。

#### 6.2.3 その他

その他本システム及び基幹システムにおける制約については、「別紙2 本システム利用環境に関する資料」及び「別紙7 業務システム開発規準書」を参照すること。なお、「別紙7 業務システム開発規準書」の大量帳票及びネットワークプリンターにつ

いては、令和２年度及び令和３年度に機器更新予定であるため、開発においては、最新情報を本市に確認するとともに、必要な対応を行うこと。

## 7 機能要件

### 7.1 共通要件

- ・ 国保・医療助成システムの機能は、別紙３ 機能要件一覧を参照のこと。
- ・ 原則として機能要件一覧の機能をすべて実現すること。
- ・ 実現方法として、パッケージの標準機能あるいは、パッケージのカスタマイズにより実現することとするが、実現が困難な機能については、必ず代替案を検討し提示すること。
- ・ 「別紙３ 機能要件一覧」に記載の内容をもとに、基本設計・詳細設計を実施すること。この際には「別紙２ 本システム利用環境に関する資料」「別紙７ 業務システム開発規準書」の基準や制限を踏まえた上で設計を行うこと。特に、出力データや帳票のソート、改ページ、データ分け等には本市行政区（５区、２総合支所）による区分が基本となることから、これを踏まえ仕様のヒアリング及び設計を行うこと。
- ・ 国保・医療助成システムに係る要求仕様の確定以後、本契約期間中において、法改正等による機能の変更、追加等が必要になる場合は、パラメータ変更やパッケージのバージョンアップ等により無償で対応すること。特に、毎年改正となるような項目（料率変更や算定基礎数値、延滞金利率変更等）や、「元号変更（改元）」のような現時点で想定される大型の制度改正については、開発基準によりハードコーディング等は禁止とし、パラメータ変更等により簡便な仕組みで変更ができ、運用に係る負担を軽減する仕組みを備えること。ただし、運用に係る固定費が過大とならないよう、以下のケースは改修規模等を考慮し個別に受託者と協議するものとする。
  - 国より補助金が交付されるような大規模法改正や機能の追加
  - 法改正等改修により本市独自機能の改修が必要となる場合
- ・ 別紙３機能要件一覧にはないが、AI-OCR や RPA といったツールの活用等、市民サービス向上や職員の業務負荷軽減に寄与する特筆すべき提案がある場合は、基本設計時に本市と採用可否について協議し、採用時には受託者の責任と負担において対応すること。

### 7.2 業務システム再構築方針

#### 7.2.1 業務共通方針

「別紙３ 機能要件一覧」に記載の機能を全て実装すること。原則として受託者が提案するパッケージにより当該機能を実現するものとするが、パッケージ機能で満たすことができない場合はカスタマイズ等により実現することを可とする。また、カスタマイズによっても実現が困難な機能については、必ず代替案を検討し提示すること。カスタマイズ内容や代替案の検討時にはカスタマイズ前の機能やパイロット版を提示・操作させるなど認識の齟齬が発生しないよう工夫した打ち合わせ及び設計を実施し、本市の承認を得ること。

#### 7.2.2 国保共通・資格・賦課・給付業務

本項の業務については、標準システムによる本市業務の遂行が可能と判断したことから、標準システムを採用または標準システムに搭載している機能を全て満

たすことができるパッケージによる再構築とすること。搭載機能の詳細は別冊「標準システム仕様書等ドキュメント」を参照すること。

ただし標準システムを採用する場合、本市が実施した標準システムフィット&ギャップ調査において、本市の業務上不足している機能があったことから、この機能を追加して「外付けシステム」等として実装または補完する必要がある。該当する機能については別紙3「機能要件一覧」（国保資格・賦課・給付）に記載していることから、これら機能について対応を講じること。

#### 7.2.3 収納滞納業務（国保・後期共通）

本市が実施した標準システムフィット&ギャップ調査において、標準システムは本市の業務上不足している機能や適合しない機能が多かったことから、標準システムを採用した場合には外付けシステムの規模が大きくなり、費用対効果が薄れると考えられる。このことを踏まえ、受託者の提案するパッケージシステム上において「別紙3 機能要件一覧」に記載の機能を実装することとする。

#### 7.2.4 後期高齢者医療制度

安定的な稼働を目的とし、後期高齢者医療広域連合とのデータ連携及び運用・保守の容易かつ確実な実施を実現すること。また、職員の事務効率の向上、事務負荷の軽減及び事務処理ミスの低減に資するシステムとすること。

#### 7.2.5 児童手当

現行パッケージに対して行ってきた機能改善のためのカスタマイズ内容を含む「別紙3 機能要件一覧」に記載する機能を実装するほか、子育てワンストップサービスによる各種申請を、システムに自動取込することを見据え、実現可能なパッケージによる再構築とすること。

#### 7.2.6 心身障害者医療費助成及び母子・父子家庭医療費助成

現行パッケージに対して行ってきた機能改善のためのカスタマイズ内容を含む「別紙3 機能要件一覧」に記載する機能を実装するほか、システム刷新時または運用期間中の償還払い方式から現物給付方式への切替えも見据え、両者が実現可能なパッケージによる再構築とすること。

#### 7.2.7 子ども医療費助成

現行パッケージに対して行ってきた機能改善のためのカスタマイズ内容を含む「別紙3 機能要件一覧」に記載する機能を実装するほか、システム刷新時または運用期間中に高額療養費差額確認及び返還請求業務について、外部委託することを見据え、実現可能なパッケージによる再構築とすること。

#### 7.2.8 子ども・子育て支援制度管理システム

現行パッケージに対して行ってきた機能改善のためのカスタマイズ内容を含む「別紙3 機能要件一覧」に記載する機能を実装するほか、システムへの情報登録作業や、登録したデータを活用した入所選考処理作業等において、職員の作業効率の向上、作業負荷の軽減に資するシステムとすること。

## 8 入出力要件

### 8.1 画面要件

- ・ 設計・開発する画面は、原則として受託者の提案するパッケージに準ずるものとするが、別紙3 機能要件一覧に記載の要求仕様を満たすものとし、機能を欠いている場合、必要となるカスタマイズ等を実施し、円滑に業務遂行ができること。実現が困難な機能については、必ず代替案を検討し提示すること。
- ・ 画面レイアウトを決定する際には、カスタマイズ前のデモ画面やパイロット版等を提示するなど、受託者と本市との認識齟齬が発生しないよう綿密な打ち合わせを実施し、本市の承認を得ること。
- ・ 入力画面においては、適切な入力補完及びエラーチェックを行い、利用者が正しい入力を行えるようにすること。
- ・ できるだけキータッチやマウスクリック回数が減少するよう、検索履歴や参照情報の別画面への引継ぎなど、利用者の業務効率が向上する仕組みを備えること。
- ・ エラー発生時には利用者にわかりやすいような表示を行うこと。
- ・ DV等出力を抑止する必要がある対象者情報については特に利用者の把握漏れが発生しないよう明確な表示を行うこととし、また把握漏れが発生した場合でも多重にフルプルーフが働く仕組みを備えること。

### 8.2 帳票要件

- ・ 「別紙3 機能要求一覧」及び「別紙4 帳票一覧」に記載している帳票を出力できるように実装する。現行で使用しているレイアウトや出力項目は原則として踏襲し基本設計、詳細設計を実施するものとする。なお、現行で使用しているレイアウトは基本計画書別紙に添付していることから、必要に応じ貸出を行う。
- ・ 帳票レイアウトを決定する際には、例等を用いて、主管課担当者へのレビューを実施し、本市の承認を得ること。
- ・ DV等出力を抑止する必要がある対象者情報については特に利用者の把握漏れが発生しないよう明確な表示を行うこととし、また把握漏れが発生した場合でも多重にフルプルーフが働くような仕組みを備えること。

### 8.3 外部連携要件

- ・ 主な外部連携データは「別紙5 入出力情報一覧」のとおり。これ以外にもサブシステム間や機能要求一覧で利用する外部連携データについて連携を行うこと。
- ・ 原則として「別紙5 入出力情報一覧」に記載のデータ連携の対象には改修が発生しないよう、現行と同様のデータ項目により機能を構築すること。
- ・ 提案するシステムについて、例えば標準システムの場合、市町村住所の更新に「市町村役場便覧データ」が必要、といった特定フォーマットの外部データや、本市外字データのように、利用するために特定ソフトウェア（富士通 Interstage Charset Manager 等）を要する場合、本調達に含めて調達すること。また、運用期間内はライセンス、保守を含め随時更新を行うこと。

## 9 機器構成要件

### 9.1 全体構成

国保・医療助成システムの全体構成は「図 6.1 国保・医療助成システムシステム構成概要図」に示しているとおりである。また、現行機器の台数等は別紙 2「現行国保・医療助成システム利用環境（ハードウェア環境）一覧」に記載のとおりである。国保・医療助成システムのサーバー等基盤機器は本市基幹系ネットワーク上に配するものとする。サーバーの設置場所については、本市施設内（情報システムセンター）において、本市が指定する場所とする。

### 9.2 ハードウェア要件

#### 9.2.1 基本要件

- ・ハードウェアは、「図 13 全体スケジュール」に示すハードウェア導入時期時点で販売、サポートされており、運用開始後 5 年間及び機器更新に係る期間中はサポートが継続できる機器等を選定すること。また、調達するハードウェアは、メーカーを特定せず調達・運用ができるよう留意すること。
- ・障害発生時や予防措置等、速やかな部品交換やファームウェア、ソフトウェアの更新ができるよう、ハードウェア、ソフトウェア提供ベンダと必要十分なサポート契約を締結すること。
- ・ハードウェアを設置する本市情報システムセンターにおける、年に数回の保守等のための計画停電や、災害等による突発停電の際でもすべてのシステムを安全に終了させられるよう、サーバーの自動停止機能を備えた無停電電源装置等を整備すること。
- ・ハードウェアのスペック（CPU、メモリ等）については、基本計画書に示す各業務の処理件数や「3.5 その他の非機能要件」、並びに「4.2.6(3) サービスレベル」に記す要求仕様を踏まえ、国保・医療助成システムを安定的に稼働させることを前提として、受託者が適切なサイジング及びチューニングを行うこと。
- ・障害発生時の対処を十分に考慮した機器であり、運用を停止せず迅速な修復ができる機能を有すること。

#### 9.2.2 システム基盤

- ・本システムは多くのサブシステムや連携機能が同時に稼働するシステムであり、区役所等窓口において市民サービスに直結していることから、サービス提供時間中における信頼性、安定性を確保できるよう、システム基盤は強固なものでなければならない。基盤の多重化、仮想化等による可用性を確保し、障害等が発生しても速やかに障害部位の特定及びその修理等が行える技術を採用すること。また、「別紙 6 現行 S L A 項目定義書」に示す具体的な可用性指標を満たす設計とすること。
- ・総合テスト以降の各種テスト、並びに改修資源の反映やセキュリティパッチ適用等の際に事前検証を行うため、通常の利用システムが稼働する本番環境とは別に、検証環境を整備すること。検証環境は稼働予定日時点での動作が確認できるよう、検証環境全体の日付の変更ができること。ただし、パッケージがシステム日付の変更機能を備え、稼働予定日時点での動作が検証できるものである場合はこの限りではない。
- ・各業務で生じる電子データを格納・保存するための領域のディスク容量については

「別紙1 業務システム概要」に示す各業務の処理件数や「10.3 信頼性等要件」に記す要求仕様を踏まえて受託者が見積を行い、運用開始後5年間及び機器更新に係る期間中全体にわたり、適正なディスク容量を算出すること。また、領域はシステムの変更や管理データの増加に柔軟に対応できるよう、ストレージ管理ソフトウェア及びそれに対応したハードウェアを備えること。

- ・データ領域のデータ保護レベル（RAID レベル）は、性能の維持と障害発生時の影響を十分に考慮すること。

#### 9.2.3 バックアップ装置

- ・「10.3 信頼性等要件」に記すバックアップ処理を実現するための外部記憶装置、並びに運用開始後5年間及び機器更新に係る期間を想定した外部記憶媒体を用意すること。

#### 9.2.4 ネットワーク機器

- ・調達時点でメーカーによる安定性、安全性の確認が取れている条件を満たした上で、最新かつ性能に余裕のある機種を採用すること。

#### 9.2.5 システム端末

- ・利用者がシステムを使うために必要な端末については本調達に含めない。ただし受託者は、本市が利用拠点に設置している端末でシステムが正常に稼働することを確認できるよう、別紙2の利用者用端末と同様の環境を備えた検証用端末を、ソフトウェアやライセンス等も含め用意すること。
- ・別紙2の利用者端末の構成は原則として変更できないことから、この環境上で動作するソフトウェアを提供すること。稼働のために端末側に導入が必要なソフトウェアや設定変更が必要な場合は入札時の提案の時点で要件や制限事項を提案者が本市に明示し、本市の承認を得ること

#### 9.2.6 システム運用端末

- ・「11.2.8 運用・保守業務」に示す作業を実施するため、本市施設内（サーバー等基盤構成機器設置場所及び運用・保守・開発業務実施場所の2か所）において、本市が指定する場所にシステム運用端末を導入することとする。これを踏まえ、本システムの運用監視業務を行う上で必要なOS、ミドルウェア（運用管理ソフトウェア）等を導入することを考慮したスペック及び台数を確保すること。
- ・その他セキュリティ要件については10.2 情報セキュリティ要件を参照。

#### 9.2.7 システム運用端末用レーザープリンター

- ・レーザープリンター（カラー及びモノクロ）については、システム運用端末で必要な台数を調達すること。また、運用期間中に必要な消耗品、定期交換部品維持に等に必要な経費は運用・保守経費に含めること。

### 9.3 ソフトウェア要件

受託者においては、以下に示す要件を遵守の上、国保・医療助成システムに係るパッケージ、OS、ミドルウェアを調達すること。

なお、国保・医療助成システムは今後も継続的に機能追加等が生じる想定であることから、これらの調達に係るコストの低減を狙いとして、オープンかつ標準的な技術要素を採用する方針である。これを踏まえ、受託者においては、特定の製品あるいは、ベンダに依存することのない技術要素を検討した上で、ソフトウェアを調達すること。

#### 9.3.1 基本要件

- ・国保・医療助成システムに必要となる OS、ミドルウェアについては、「図 13 全体スケジュール」に示す運用・保守開始時点で販売、サポートされており、国保・医療助成システムの運用・保守期間において、障害、または、脆弱性が発覚した場合に、セキュリティ対策をとれるサポートが継続されるものであること。
- ・OS、ミドルウェアのバージョンは、運用開始後 5 年間は利用することを想定し、この間、販売元によるサポートが継続されるものを選定すること。パッケージソフトの対応状況等によりやむを得ず運用期間中にサポートが切れる製品を導入する場合、サポートが切れる前に追加費用なくアップデートを実施すること。その際に必要な費用は本調達に含めること。
- ・選定したソフトウェアは、同規模のシステムでの導入実績が豊富であること。
- ・選定するソフトウェアが、本仕様書に示す機能を提供できない場合は、主管課担当者と協議の上、その代替となる機能を実現するためのソフトウェアを用意すること。
- ・データベースソフトウェア（DBMS）、アプリケーションサーバーソフトウェア等については、他のソフトウェアとの親和性を十分に考慮し、実績のあるソフトウェアを選定すること。

#### 9.3.2 パッケージ

- ・総合的経費の削減等の観点から、「7 機能要件」に記す機能実現に際しては、原則としてパッケージを導入すること。なお、当該パッケージについては、本システム所管業務において標準的な機能を有するものとし、今後の法改正等において可能な限り改修コストを必要としないものを選定すること。
- ・採用するパッケージは、政令指定都市あるいは中核市と同等規模の自治体において実績があるパッケージとすること。また、別紙 4 機能要件一覧に示す本市要件、政令市要件を満たして稼働できること。
- ・運用期間中におけるサポートが保証されていることはもとより、運用期間満了日以降にサポートを終了する予定がある場合は、本システムの開発規模を鑑み運用期間満了の 60 か月前までにはその旨を本市に通告すること。
- ・本システム再構築業務において、提案時点で契約期間満了後のサポート終了等が判明しているパッケージの提案は認めない。

#### 9.3.3 運用管理ソフトウェア

- ・「11.2.8 運用・保守業務」に示す各種業務（死活監視、リソース監視、ジョブ監視等）を実現可能な機能を有すること。また、運用管理に必要な要件を「別紙 2 本システム利用環境に関する資料」に示すので、この要件を満たすソフトウェアを導入すること。



#### 9.3.4 バックアップソフトウェア

- ・運用管理工数削減のため、統合管理、スケジュール設定によるジョブ自動実行が可能なソフトウェア構成とすること。また、データ個別リカバリ、全体データリカバリなど柔軟なリカバリ方法を選択・利用可能なソフトウェアとすること。

#### 9.4 ネットワーク要件

ネットワーク機器については、「図 6.1 国保・医療助成システムシステム構成概要図」に示すとおり、本調達においては、基幹ネットワークに接続する配線（ファイアーウォールを含む）から本システム基盤を接続するネットワークを調達範囲とする。

別紙 6 現行 S L A 項目定義書の性能要件を満たすことはもとより、一部において障害が発生した場合でも、二重化等の冗長化、障害部位の検知、切り離し、迂回を動的に制御し、システム全体が機能不全に陥らないような設計とすること。

### 10 その他の非機能要件

非機能要件共通の要件として、別紙 6 現行 S L A 項目定義書の要件を満たすことができる設計を行うこと。以下についてはその前提を満たした上で、さらに補足する要件や内容を記載している。

#### 10.1 規模・性能要件

- ・国保・医療助成システムの規模要件として、以下に現行のシステム利用者数及び端末機の台数、システム基盤の機器台数を示すので、これらの要件に加え、「別紙 6 現行 S L A 項目定義書」の性能目標を総合的に判断し、性能設計を行うこと。
  - 各業務・事業の処理件数等…「別紙 1 業務システム概要」
  - 本システムの利用者数、端末機数、システム基盤の各種機器台数…「別紙 2 本システム利用環境に関する資料」
- ※「別紙 1 業務システム概要」に記載の利用者数は正職員のみであり、「別紙 2 本システム利用環境に関する資料」は現行システムの利用権限付与者数を全て記載している。
- ・業務データについては、少なくとも現行システムで保有するデータ全件及び、今後 10 年間の増加率を考慮したデータ保存が可能なりソースを準備すること。
- ・運用・保守期間において、性能維持のためデータ件数等の増減にも柔軟に対応できる機器構成とするとともに、仮想化技術を活用するなど、システム運用に影響を与えず性能の増強を行えるシステム基盤の設計を行うこと。

#### 10.2 情報セキュリティ要件

- ・本市基幹システムではサインイン時に利用者を認証し個人を特定することで、システムへのアクセス制御を行い、各種機能の利用に対する権限を付与・制御している。認証システムの詳細は「別紙 2 本システム利用環境に関する資料 (4) 各サブシステム共通機能要件」のとおり。また、本システムの権限設定に関しては「別紙 2 本システム利用環境に関する資料(3) システム利用部署・ユーザー権限一覧」を参照すること。
- ・システム端末側での予期せぬ処理の切断等の際、データの排他解除を利用者側で行えるか、または排他状態を把握できる機能を有し、業務が円滑に再開できるような

仕組みを備えること。

- ・搭載する OS を含む各種ソフトウェアについて、セキュリティ脆弱性に関する情報を本市に提供するとともに、システム運用に影響を与えないよう、可能な限り安全かつ速やかに、最新のセキュリティパッチを適用できるよう運用設計すること。
- ・サーバーやシステム運用端末にウイルス対策ソフトを導入するとともに、パターンファイル等のアップデートを適切に実施すること。また、システム運用端末については、サーバー側のウイルスパターンファイルを更新した際に、自動的に同様の更新を行う仕組みを講じること。さらに、定期的なスキャン、リアルタイムスキャンと併せて検疫状況の確認・管理を実施し、本市に報告すること。
- ・個人情報や機密情報の漏えい・障害調査等に対応するために、ログ（アクセスログ、操作ログ等）を取得すること。また、取得したログは、5 年間保管し、後日分析できるようにすること。
- ・システム運用端末については、原則として端末上にデータを保存しないよう GP0 等で設定を行うこと。また、盗難などの対策として、ローカルディスク暗号化、セキュリティワイヤーでの機器固定等を実施すること。
- ・データの持ち出し等が行える光学ドライブやカードリーダー、USB ポートを備える場合は外部持ち出しを制限・暗号化・履歴の記録・査察を行えるソフトウェアを導入し、また権限を限定する等の措置を講じ、許可された情報以外の持ち出しを防止すること。
- ・その他、「仙台市行政情報セキュリティポリシー」を遵守すること。

### 10.3 信頼性等要件

- ・RTO、RPO は別紙 6 現行 S L A 項目定義書を基準として設定すること。
- ・RLO の設定は「全システム機能の復旧」を基準とする。
- ・本システムのシステムバックアップは、運用開始時及び改修等を実施した際に実施すること。
- ・各種業務データのバックアップは、遠隔保管用の月 1 回のフルバックアップ、毎日の差分バックアップを行うこと。なお、バックアップの方法、具体的な実施サイクル及び管理世代数については、次項の遠隔保管要件も考慮し、バックアップ設計にて決定すること。
- ・バックアップとして取得した各種業務データは、災害・事故発生時等におけるデータ損失（同時消失）のリスクを回避することを目的として、定期的（フルバックアップの媒体を保管するため、月 1 回を想定）に媒体を取り出し、遠隔地に保管する。遠隔地への保管は本市が実施するので、受託者はバックアップの実施と媒体の交換作業、本市担当者への媒体の引き渡し作業までを実施すること。

#### 10.4 拡張性要件

本システムは、以下に考慮し、大幅な改修をしなくとも対応可能な、柔軟性・拡張性を有すること。

- ・法改正への対応に伴う機能の追加・修正、業務フローや運用手順の変更
- ・本システムで取り扱う業務量・データ量の増加
- ・本システムの利用拠点、利用者数、端末の増減。なお、本市では以下の予定で組織改正等を予定している。原則として以下の内容については運用・保守業務の範囲内とし、追加の費用は発生しないものであること。
  - 本システムのうち子ども、母子・父子家庭及び心身障害者医療費助成業務については、各区及び宮城総合支所保険年金課から令和3年1月に事務が移管される予定（子ども及び母子・父子家庭医療費助成は各区保育給付課及び宮城総合支所保健福祉課、心身障害者医療費助成は各区及び宮城総合支所障害高齢課）。また、仕様凍結までの期間に判明した組織改正についてはシステム設計に反映するものとし、運用・保守業務予定に含めること。
  - 本庁舎の建て替えに伴い、本庁舎利用課（北庁舎及び上杉分庁舎の各利用課を含む）の仮移転、本移転が運用期間内に数回発生する想定。
  - 青葉区役所、若林区役所、太白区役所の大規模改修工事に伴い、同区役所内の利用課の仮移転、本移転が運用期間内に数回発生する想定。
  - 泉区役所庁舎の建て替えに伴い、同区役所内の利用課の仮移転、本移転が運用期間内に数回発生する想定。

#### 10.5 上位互換性要件

- ・OS、ミドルウェア等は、旧バージョンで作成したファイルを新バージョンで自由に扱うことができる製品であること。なお、本要求仕様に合致しない製品については、代替案（旧バージョンで作成したファイルを新バージョンで利用可能な仕組み）を検討した上で、原則として移行作業等を本調達に含めるものとして本市の承認を得ること。
- ・調達時点において、OS、ミドルウェア等のバージョンアップ情報が公開されている場合、バージョンアップに対応できるように構築すること。
- ・契約期間中のバージョンアップは、受託者の責任と負担において、対応すること。なお、その範囲はソフトウェアメーカーと保守契約を結ぶことで提供されるバージョンとすること。また、バージョンアップについて、技術的な問題等がある場合は、主管課担当者と協議し、その指示に従うこと。

#### 10.6 システム中立性要件

- ・各データベースのレコードはすべてCSVファイル等テキストベースのデータとして容易に書き出しができるものとし、特定の業者、製品に依存することなく、後継システムに引き継ぐことが可能なシステム構成であること。
- ・サーバー等システム基盤更改時に、円滑なデータ移行が可能なシステム構成であること。

#### 10.7 事業継続性要件

災害・事故発生時においても、国保・医療助成システムを用いた事業継続に支障をき

たすことのないよう、主管課担当者と調整の上、対策を検討すること。

また、震度 5 弱以上の地震が本システム機器を設置した行政区で発生した場合は、直ちに機器設置場所に駆け付け、物理的及び論理的なシステムの点検を行い、異常が認められる場合速やかに修理等の措置を講じること。また、本市と協力しシステム動作の確認を実施すること。

## 11 構築・導入、運用・保守業務概要

### 11.1 対象

本調達で対象となる役務を以下に示す。

表 11-1 本調達で対象となる役務

No	調達項目	概要	記述箇所
1.	プロジェクト管理業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・進捗、工程管理作業</li> <li>・課題管理作業、その他関連作業</li> </ul>	本仕様書「11.2.1 プロジェクト管理業務」
2.	設計業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・要件検討・定義</li> <li>・国保・医療助成システムの基本設計、カスタマイズ等設計作業、移行計画及び手順策定</li> <li>・サーバー、ネットワーク機器等本システム基盤の設計作業（基幹ネットワーク接続に係る作業を含む）</li> <li>・その他関連作業</li> </ul>	本仕様書「11.2.2 設計業務」
3.	構築・導入業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ハードウェア、ソフトウェアの調達、設置</li> <li>・パッケージの調達及び設定作業</li> <li>・パッケージのカスタマイズ等作業及び設定作業</li> <li>・サーバー、システム端末の利用環境設定</li> <li>・基幹ネットワークへの接続作業</li> <li>・テスト（単体テスト、結合テスト、総合テスト）の実施</li> <li>・運用テストの実施支援</li> <li>・現行システム保有データの移行</li> <li>・システム移行</li> </ul>	本仕様書「11.2.3 システム環境構築業務」、「11.2.4 システム構築業務」及び「11.2.5 システム・データ移行業務」
4.	研修業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・研修実施計画の策定</li> <li>・各種マニュアルの作成、維持更新</li> <li>・主管課担当者・利用者等への研修の実施</li> </ul>	本仕様書「11.2.6 研修業務」
5.	運用・保守業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・国保・医療助成システムの運用・保守業務の設計</li> <li>・国保・医療助成システムの運用・保守業務作業</li> </ul>	本仕様書「11.2.7 運用・保守業務」

## 11.2 業務内容

### 11.2.1 プロジェクト管理業務

#### (1) 基本方針

プロジェクト管理業務を行う上で、以下の要件を満たすこと。

- ・ プロジェクト管理業務の遂行に当たり、PMBOK（Project Management Body Of Knowledge）、または、これに類するプロジェクト管理体系に準拠したプロジェクト管理を行い、適切なタイミングで報告すること。
- ・ 国保・医療助成システムの効率的な運用及び適正な管理を図るために、主管課担当者の各種管理規程類作成の支援（インプット情報の調査・提示、ドラフト版の作成等）をすること。

#### (2) 進捗管理

進捗管理については、プロジェクト実施計画書に基づき、各タスクの状況把握及びスケジュール管理を行うことを目的に、以下に示す業務を実施すること。

- ・ 受託者は進捗管理表等を作成し、定期的に、WBS（Work Breakdown Structure）番号、作業名、主管課担当者・受託者の作業区分、責任者、作業の開始日・完了日、完了基準、実績値を、当該管理表に記入すること。
- ・ 各タスクの進捗状況に関して、「14.4.1(1) 会議体」に示す定例会を開催し、主管課担当者に作業状況の報告を行うこと。
- ・ 計画から遅れが生じた場合は、要因を調査し、要員の追加、担当者の変更等の体制の見直しを含む改善策を提示し、本市の承認を得た上で、これを実施すること。

#### (3) リスク管理

各作業工程における目標の達成に対するリスクを最小限にすることを目的とするため、以下に示す業務を実施すること。

- ・ 技術的観点、財務的観点、進捗的観点、人力的観点等、及び過去の案件で発生した問題等から、プロジェクトの遂行に影響を与えるリスクを識別し、その発生要因、発生確率、影響度等を整理すること。また、発生確率及び影響度に基づき、リスクの優先度を決定し、それに応じた対策を行うこと。
- ・ 上記で整理したリスク及び各内容について、定期的に監視・評価し、その結果を反映・報告すること。
- ・ リスクを顕在化させないための対応策、リスクが顕在化した後の対応策を識別し、緊急時対応計画（コンティンジェンシープラン）として具体化すること。

#### (4) セキュリティ管理

各作業工程において、セキュリティに関する事故及び障害等の発生を未然に防ぐこと、及び発生した場合に被害を最小限に抑えることを目的とする。

- ・ 「仙台市行政情報セキュリティポリシー」の内容を理解し、遵守すること。  
なお、セキュリティ対策の実施状況については、定期的に内部監査を実施し、主管課担当者に報告すること。また、本市情報システム監査の際に、必要となる支援を行うこと。

- ・セキュリティ対策の内容については、各作業工程の状況に応じて、適宜改善策を検討し、本市の承認を得ること。
- ・セキュリティに関する事故及び障害等が発生した場合には、速やかに、主管課担当者に報告し、対応策について、協議すること。

#### (5) 課題管理

プロジェクト遂行上様々な局面で発生する各種課題について、課題の認識、対応案の検討、解決及び報告のプロセスを明確にすることを目的とするため、課題管理を実施すること。

- ・ 課題管理に当たり、以下の内容を課題一覧にまとめ、一元管理することとし、その他必要と考えられる項目についても管理する仕組みとすること。

- (a) 課題内容
- (b) 影響
- (c) 優先度
- (d) 発生日
- (e) 担当者
- (f) 対応期限
- (g) 対応状況
- (h) 対応策
- (i) 対応結果
- (j) 解決日

#### (6) 品質管理

国保・医療助成システムが、本仕様書で定義された要件を満たすこと、または、上回ることを保証することを目的とするため、以下に示す業務を実施すること。

- ・ 作業工程毎に品質評価基準書（評価指標、判断基準等）を設定し、評価結果を主管課担当者に報告すること。
- ・ 品質評価計画の立案、検証及び品質改善策の検討、実施を管理する体制を構築すること。また、各種取り組みが、しかるべき手続きに則って実施されていることを定期的に確認・報告すること。
- ・ 受託者内に品質管理を専門とした部門、または、担当者が存在すること。また、その組織名、または、担当者氏名を提示し、かつそれらの役割・本調達との役割分担を提示すること。
- ・ 上記の品質管理部門、または、受託担当者による品質レビューを定期的に実施すること。

#### (7) 構成・変更管理

- ・ 国保・医療助成システムの整合性を維持し、プロジェクト環境の変更に對するトレーサビリティを確保することを目的に、以下に示す業務を実施すること。
- ・ 構成管理対象（ソフトウェア、標準記述様式、仕様書、設計書等）を特定し、管理レベル（参照・更新権限、保存方法・期間等）を定めること。
- ・ 構成管理対象について、ベースライン化、変更依頼、影響分析・調査、承認

及び実装といった一連のワークフローを意識した管理プロセスを確立すること。

- ・要件と構成管理対象の変更について、双方向に追跡可能な仕組みを確立すること。また、監査・評価し、その結果を反映・報告すること。

### 11.2.2 設計業務

#### (1) 基本設計及び詳細設計の共通要件

- ・設計業務は、基本設計工程及び詳細設計工程に分けて計画を立てること。
- ・主管課担当者との設計内容の齟齬を埋めるために、必要に応じて画面動作が確認できるパイロットシステムを用いて設計内容の確認を行うこと。
- ・基本設計工程において、「基本設計書」「業務フロー図」を作成すること。
- ・基本設計工程はシステムの外部仕様を具体化する工程として位置づけ、システムの利便性確保等の観点から主管課担当者等と密に協議を行うこと。
- ・詳細設計工程の各工程において、「詳細設計書」「カスタマイズ設計書」「データベース設計書」「ファイル設計書」「コード設計書」「入出力設計書」を作成すること。
- ・詳細設計工程はシステムの内部仕様を具体化する工程として位置づけ、保守性や信頼性等を確保するため受託者の専門的知見等を十分に活用すること。
- ・主管課担当者に対する確認が最小限となるよう、効率的な作業を目指すこと。
- ・設計環境（設計用のハードウェア、ソフトウェア・設計ツール等）、作業場所等については、受託者の負担と責任において準備すること。
- ・法改正により、設計内容に変更が生じた場合は、主管課担当者と協議し対応方針を決定すること。
- ・標準記述様式、標準規約等を定め、文書間の整合性を確保すること。
- ・主管課担当者に対し定期進捗報告及び問題発生時の随時報告を行うこと。

#### (2) 基本設計

国保・医療助成システムの要件を確定後、以下に示す設計作業を実施すること。なお、以下に示す事項以外でも必要と考える作業については実施計画書にて明記すること。また、外部インターフェース設計においては、「外部インターフェース設計書」を作成すること。なお、基幹ネットワークの運営主体等との調整が発生することが想定されるため、主管課担当者と協力して課題の検討等の支援を実施すること。

- (a) 機能設計（業務機能、運用機能等の設計）
- (b) 画面・帳票設計
- (c) 外部インターフェース設計
- (d) 情報セキュリティ設計
- (e) ハードウェア設計
- (f) ソフトウェア設計
- (g) データベース設計
- (h) ネットワーク設計
- (i) ハードウェア環境定義



- (j) ソフトウェア環境定義
- (k) ネットワーク環境定義

### (3) 詳細設計

基本設計工程について本市からの完了承認を得た後、受託者は国保・医療助成システムの構築が可能となるように、基本設計書を詳細化し、詳細設計書を作成すること。

## 11.2.3 システム環境構築

システム環境を構築に関する要件を以下に示す。受託者はこの内容に対応すること。

### (1) 環境構築計画の作成

- ・ 受託者は、システム基盤、ネットワーク等の環境設計、環境構築に関する計画書（「環境構築実施計画書」）を作成し、本市の承認を得ること。

### (2) 機器の搬入・設置、初期動作確認

- ・ 受託者は、搬入・設置計画書を作成し、本市の承認を得た上で、情報システムセンターにハードウェア機器類を搬入、設置、初期動作確認を行うこと。
- ・ 開発・運用に使用する端末機器類は本市が別途指示する開発室等に搬入、設置、ネットワーク配線、初期動作確認を行うこと。

### (3) 環境構築作業

- ・ 受託者は、環境構築手順書に従い、機器類の接続、各種ネットワーク設定を行うこと。なお、マシン室への搬入前に可能な構築・設定作業は完了させる等、マシン室での作業は極力避けること。
- ・ 受託者は、環境構築作業後の各種設定を確認し、環境構築報告書を作成し、本市の承認を得ること。

## 11.2.4 システム構築業務

受託者は「11.2.3 設計業務」で整理した設計内容に基づき、パッケージのカスタマイズ、テスト、及び国保・医療助成システムの稼働環境構築を実施すること。以下に構築業務に係る具体的な要求仕様を示す。

### (1) 開発（カスタマイズ）

- ・ 詳細設計をもとに、必要に応じて開発（カスタマイズ）を実施すること。
- ・ 開発環境（開発用のハードウェア、ソフトウェア、開発ツール等）、作業場所等については、受託者の負担と責任において準備すること。
- ・ 法改正により、設計内容に変更が生じた場合は、主管課担当者と協議し対応方針を決定すること。
- ・ 主管課担当者に対し定期進捗報告及び問題発生時の随時報告を行うこと。

### (2) テスト要件

#### (a) 基本要件

- ・ 国保・医療助成システムの正常稼働を保証するためのテストとして、単体テスト、結合テスト、総合テストを実施すること。また、運用テストを支

援すること。

- ・各テストを行うため一連のテストケース（入力、出力、及びテスト基準）、テストデータ及びテスト手順を整理し、準備すること。
- ・各テスト終了時に、実施内容、品質評価結果、次工程への申し送り事項等について、テスト結果報告書を作成し、本市の承認を得ること。ただし、単体テストに関しては、各プログラム単体（プログラム ID 及び名称について、それぞれの合否を記載したリスト等）のテスト結果報告書は不要とし、単体テスト全体を合格として完了した旨を報告・証明する書面を提出し、本市の承認を得るものとする。
- ・各テストのために、基幹ネットワークと接続する場合、接続に要する費用等については、すべて受託者が負担すること。

(b) テスト計画の策定

- ・テスト方針、実施内容等を記載した「テスト計画書」を策定し、本市の承認を得ること。なお、テスト計画書には、定量的な指標を定めること。
- ・以下に、テスト計画書に記載する必要のある事項を示す。
  - (ア) テスト方針
  - (イ) テスト開始条件、終了条件（必要となる資材一覧等）
  - (ウ) 受託者のテスト実施体制と役割
  - (エ) テストアクティビティ（機能テスト、性能テスト、障害テスト等）
  - (オ) テスト実施に必要となる管理・調整作業（会議体定義等）
  - (カ) テストスケジュール（日単位スケジュール及び時間単位スケジュール）
  - (キ) テスト環境（テストにおける機器構成、テスト範囲等）
  - (ク) テスト方法（使用ツール等も含む）
  - (ケ) 合否判定基準
  - (コ) テストに関する成果物

(c) テストスケジュール

テストスケジュールは、「12 成果品と納入方法」を踏まえ、最適なスケジュール、成果物等を提示すること。

(d) テスト環境

- ・国保・医療助成システムの構築に係る単体テスト・結合テストで使用する機器・環境は受託者にて準備すること。
- ・総合テスト以降のテストに必要な機器・環境（本番環境含む）の準備、設置に必要となる各種パラメータ等の設定作業等、テスト環境構築に係る作業一式は、受託者の責任と負担において実施すること。
- ・総合テスト以降のテスト環境は、本番環境と同等の環境を準備すること。
- ・本番環境には、総合テスト、運用テストが完了し、本市の承認を得た環境設定を適用すること。
- ・受託者は、テスト計画書に詳細な作業場所等を定義し、本市の承認を得た上で作業場所等の確定とすること。

(e) テスト手順

各テストは、以下の手順に従い実施すること。また、各作業における要件を満たすこと。

(ア) テスト実施要領の策定

- ・テスト管理方法、テストケース、テストシナリオ、テストデータ、テスト手順等を定義すること。
- ・設計内容を網羅的に確認できるテストケースを作成すること。なお、計画時に策定した指標を満たすことが検証できるテストケースであること。
- ・各テスト段階で利用するテストデータやテスト用プログラム及び各テストケースに対する想定結果等を作成し、テスト開始前までに必要十分な準備を行うこと。

(イ) 環境構築

- ・「(d) テスト環境」に準じてテスト環境を構築すること。なお、環境間の差異によって、テストの品質やスケジュールに影響が出ないようにすること。

(ウ) テスト実施

- ・テスト計画書にて策定した開始条件、終了条件に則り、テストを実施すること。
- ・テストケースに従い、テストを実施すること。
- ・発見された不具合に対しては、各テスト段階終了時までに対応を完了すること。なお、不具合によりスケジュールに大きな影響がある場合や設計書等に不具合が発見された場合、主管課担当者に報告し、適宜調整の上、対応方針を検討し、本市の承認を受けた上で対応すること。

(エ) テスト結果報告

- ・テスト実施後は、計画時に策定した指標とテスト結果を用いて、品質が確保されていることの確認を行うこと。
- ・テスト結果は、テスト結果報告書として提出し、本市の承認を得ること。

(f) テスト方法

受託者は、以下の要件に従い、各テストを実施すること。

(ア) 単体テスト

アプリケーションが、プログラム単位で正しく機能することを確認すること。

なお、以下に示す事項について、テスト計画書（単体テスト分）を策定し、本市の承認を得ること。

- ・単体テストのスケジュール
- ・テスト環境（テストツール及びテストコード）の概要
- ・合否判定基準 等

(イ) 結合テスト

プログラムが相互に連携して正しく機能することを確認すること。テスト

トの実施に当たっては、機能間結合テスト、サブシステム間結合テスト等のテスト区分を設け、段階的にプログラムを結合することにより、品質を確保すること。なお、以下に示す事項について、テスト計画書（結合テスト分）を策定し、本市の承認を得ること。

- ・ 主管課担当者及び受託者のテスト実施体制と役割
- ・ 結合テスト（機能間結合テスト及びサブシステム間結合テスト等）に係る詳細な作業及びスケジュール
- ・ 結合テスト環境（機器、ツール等）
- ・ 合否判定基準
- ・ テストケースやシナリオ、テストデータ
- ・ 結合テスト手順書 等

#### （ウ）総合テスト

システムが基本設計に則って正常に機能するか確認するとともに、性能・運用等に係る各種要件を満たすことの最終的な確認を行うこと。

総合テストⅠでは、基本設計で定めた機能性を網羅したテストの他、下表のテストを実施することで品質特性（機能性、効率性、信頼性、操作性、保守性）を確認すること。また、テスト計画策定時の協議により、必要に応じて適宜追加すること。

総合テストⅡでは、総合テストⅠの主管課担当者を含めたシステム利用者が下表の観点によりテストを実施する。このテストではプログラムなどのロジックの妥当性を確認するのではなく、利用者の立場で画面や帳票に表示される項目の内容に誤りがないか、関連する項目に矛盾が生じていないかを確認する。受託者はチェックリスト・手順書作成及びテストに関する支援を行うこと。

表 11. 2. 4(2) 総合テスト実行項目

区分	No	実施項目	テスト内容
総合テスト I	1	カスタマイズ項目の確認テスト	・ 本テストより前に確認しきれていないフィット&ギャップの内容について、漏れがないか確認する。
	2	業務運用サイクルテスト	・ 実際の業務運用を想定したサイクルテスト（日次、週次、月次、年次、随時、年次切替）を実施する。
	3	インターフェーステスト	以下の内容を想定。 ・ オンライン／オンライン、オンライン／バッチ間の繰り返しによるインターフェーステスト ・ 本番移行用の移行ツールで移行したデータによる移行と、業務間のインターフェーステスト
	4	連携テスト	以下の内容を想定。 ・ 既存システムとの連携テスト ・ 情報システムセンター設置大型プリンターでの大量帳票出力テスト
	5	特殊条件に関するテスト	以下の特殊条件を設定してテストする。 ・ システムの境界、限界、最大、最小、うるう年、年境、年度境、改元、特異日、休日稼働、住所氏名等桁あふれ
	6	操作性に関するテスト	以下の内容を想定。 ・ 操作手順に沿ったテスト ・ 操作手順に沿わないランダムな操作によるランダム（モンキー）テスト
	7	性能・負荷テスト	・ 性能に係る要件（応答時間等）に適合しているかを確認する。 ・ 「別紙 1 業務システム概要」に示す各業務の処理件数等に基づき、想定される負荷をかけ正常に機能するかを確認する。
	8	信頼性テスト	・ 信頼性要件、可用性要件に適合しているかを確認する。 ・ ソフトウェア、ハードウェア、回線等について、障害発生時の処理を確認する。また、障害対応手順に基づくバックアップデータからの障害回復に関するテストを実施。障害対応手順の検証も同時に実施し、内容に反映する。

区分	No	実施項目	テスト内容
	9	保守性テスト	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ システム保守上の作業や操作が、運用・保守設計に基づいて正しく実行できることを確認する。</li> <li>・ 運用・保守設計に基づいて導入した保守に関するツールや説明書が正しく操作できるかを確認する。</li> </ul>
	10	セキュリティテスト	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ セキュリティ要件（ログイン認証、ウイルス対策、ログ管理等）に適合しているかを確認する。</li> </ul>
総合テストⅡ	1	基本処理パターンテスト	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 本番データを使用した基本処理パターンテスト（以下、総合テストⅡでは基本的に本番データを使用したテストを実施）</li> </ul>
	2	オンライン確認	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ オンラインの表示内容、更新内容、オンライン帳票表示内容の確認</li> </ul>
	3	バッチ処理確認	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ バッチ処理の更新内容及び出力帳票の確認</li> </ul>
	4	カスタマイズ内容確認	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ フィット&amp;ギャップの内容、認識に相違ないか、漏れがないかの確認</li> </ul>

なお、以下に示す事項について、テスト計画書（総合テスト分）を策定し、本市の承認を得ること。

- ・ 主管課担当者及び受託者のテスト実施体制と役割
- ・ 総合テスト等に係る詳細な作業及びスケジュール
- ・ 総合テスト環境（機器、ツール等）
- ・ 合否判定基準
- ・ テストケースやシナリオ、テストデータ
- ・ 総合テスト手順書 等

#### (エ) 運用テスト

運用テストでは、全ての総合テストが完了している前提で、主管課担当者を含めたシステム利用者が主体となり、上記表 11. 2. 4(2) 総合テストⅠの実行項目と同様の項目及び観点により、本番と同等の環境で実際の業務運用の流れに沿ってテストシナリオを作成し、本システムが要求要件に適合しているかを検証する。

また、テスト計画策定時及び移行計画策定時に、運用テストの後続あるいは並行しての並行稼働期間の設定について本市と協議し、最も効果的、効率的かつ安全に本番移行を実現できるような計画を立案すること。

受託者は、主管課担当者と調整の上、運用テストにおいて以下の支援を行うこと。

##### ① テスト計画書策定支援

運用テストの実施に当たっては、運用テストを計画的に実施するため、受託者は主管課担当者と調整の上、テスト計画書（運用テスト分）において以下の事項の策定を支援すること。

- ・ 主管課担当者の運用テスト実施体制と役割
- ・ 運用テストに係る詳細な作業及びスケジュール
- ・ 運用テスト環境
- ・ 運用テスト方針
- ・ 合否判定基準
- ・ テストケースやシナリオ、テストデータ
- ・ 運用テスト手順書 等

##### ② 運用テスト実施支援

受託者は、運用テスト実施において以下の事項の実施を支援すること。

- ・ 本番環境に近いテスト環境の提供、バッチ処理の実施
- ・ 本番データからのテストデータセットアップ等
- ・ 十分なテスト時間の確保
- ・ 利用者の積極的な参画のための企画

#### (g) テストデータ

##### (ア) 単体テスト、結合テスト

受託者が、必要なテストデータを準備すること。

##### (イ) 総合テスト

受託者が、必要なテストデータを準備すること。テスト対象業務により、実データに近い疑似データまたは現行システムから移行して作成する実データを使用すること。詳細はテスト計画策定時に協議のうえ決定すること。

##### (ウ) 運用テスト

運用テストにおいては、実データに近い疑似データまたは現行システムから移行して作成する実データを使用することを基本とする。詳細はテスト計画策定時に協議のうえ決定すること。

#### (エ) 実データの利用

##### ① 実データの貸与について

- ・実データによるテストの際には、受託者はテスト計画書に必要なデータ内容を定義し、本市の承認を得た上で使用するデータを確定すること。

##### ② テストデータに係るセキュリティの確保について

- ・テストデータに係るセキュリティは、受託者にてセキュリティを担保するための管理を実施すること。
- ・セキュリティに係るテストは、「仙台市行政情報セキュリティポリシー」及び「情報システム処理に伴う個人情報に係る外部委託に関するガイドライン」を遵守すること。
- ・受託者は、「仙台市行政情報セキュリティポリシー」及び「情報システム処理に伴う個人情報に係る外部委託に関するガイドライン」定められている事項を踏まえてテスト計画書及びテスト実施要領を作成し、本市の承認を得ること。

#### (h) テストの実施報告と評価

- ・受託者は、各工程完了時には主管課担当者への報告を実施し、本市の承認を得ること。
- ・各種テストの結果は、本番稼働判定基準となる予定であるため、主管課担当者が理解し、本番稼働判定が実施可能な形式で報告すること。

#### 11.2.5 システム・データ移行業務

システム・データ移行業務に関する要件を以下に示す。受託者は、この内容に対応すること。また、本市現行システム運用・保守業者と綿密な打ち合わせを実施し、データ及びシステム移行計画書並びに同設計書を作成し、本市現行システム運用・保守業者の行う業務を明確にすること。

##### (1) システム・データ移行の基本方針

###### (a) 業務継続性の確保

- ・国保・医療助成システムのシステム・データ移行に当たっては、受託者の責任のもと、業務継続性を担保すること。
- ・国保・医療助成システムの安定した稼働及び業務の継続に影響を与えないよう、安全で確実な作業を優先すること。
- ・システム・データ移行のための調査、準備作業のために、各拠点等に立ち入る際には、勤務時間外を作業実施日の基本として検討し、本市の承認を得ること。
- ・システム移行日当日に、障害発生等により作業が中断した場合、迅速にその原因を明らかにし、作業を再開できるようにすること。
- ・システム、データのリカバリ手順書を作成するとともに、運用開始前に当該手順書に則った動作検証、復旧訓練を行うこと。

###### (b) 受託者の責任範囲

- ・システム・データ移行のために受託者以外の者（本市または本市現行システ



ム運用・保守業者）が行う作業は、受託者では実施不可能と本市が認めた作業にとどめることとする。なお、本市が想定する作業分担は下表のとおりである。

- (ア) 責任範囲及び作業分担を定義するもの…システム・データ移行計画書  
 (イ) 本市現行システム運用・保守業者が作業を行う場合（主に既存システムデータ出力作業）…システム・データ移行設計書  
 (ウ) 本市が業務を行う場合…システム・データ移行手順書

表 11.2.5(1) システム・データ移行作業分担 ※担当○ 支援△

作業	受託者	現行運用業者	本市
移行計画・設計・手順等策定	○	△	△
現行システムデータ抽出	△	○	
移行作業	○		
確認・検証作業	○	△	○

## (2) システム・データ移行業務の進め方

システム・データ移行業務については、次に示す内容で進めることとする。

### (a) システム・データ移行計画の策定

システム・データ移行実施計画書を策定し、本市の承認を得ること。

### (b) システム・データ移行設計

システム・データ移行に係る具体的な設計を行うこと。

### (c) システム・データ移行手順の作成

準備、システム・データ移行作業、検証等を対象としたシステム・データ移行手順書を作成すること。なお、必要に応じて、タイムチャートや作業体制図・連絡先一覧を作成すること。

### (d) リスクに対するコンティンジェンシープランの作成

リスクが顕在化した場合に備え、コンティンジェンシープランを作成し、システム・データ移行実施計画書への記述を行った上で、本市の承認を得ること。

### (e) システム・データ移行判定基準の作成

システム・データ移行作業の実行是非の判断基準として、システム・データ移行判定基準を作成し、システム・データ移行実施計画書への記述を行った上で、本市の承認を得ること。

### (f) システム・データ移行手順の検証

システム・データ移行手順書、タイムチャート、作業体制図、連絡先一覧及び資源管理一覧が適切であることを検証し、必要に応じて、システム・データ移行手順を修正すること。

### (g) システム移行リハーサルの実施

可能な限り、本番システム移行作業を模した条件下において、移行リハーサルを実施し、実施報告を作成した上で、本市の承認を得ること。

### (h) システム移行判定

システム移行判定基準の各確認項目について、実績値を報告し、導入作業の

実施について、本市の承認を得ること。

(i) システム移行作業の実施

本番稼働への影響がないように、移行作業を実施すること。

移行作業の結果について、速やかに報告し、本市の承認を得ること。

(j) システム移行作業の検証

稼働後、運用フェーズにおいても検証作業を実施すること。

検証作業の結果について、定期的に本市への報告を行うこと。

## 11.2.6 研修業務

「表 11.2.6-1 主管課担当者への研修」「表 11.2.6-2 システム利用者への研修」に示すとおり、国保・医療助成システム導入時及び運用期間中に、主管課担当者及び利用者に対する操作研修を本市が用意する施設にて実施すること。また、当該研修の実施に伴う教材（マニュアル等）及び関連作業についても本調達の対象範囲とする。

受託者においては、「表 11.2.6-1 主管課担当者への研修」「表 11.2.6-2 システム利用者への研修」を参考に、研修の具体的な内容や対象者、実施環境等を取りまとめた研修実施計画書を作成し、本市の承認を得ること。

表 11.2.6-1 主管課担当者への研修

研修名	主管課担当者研修
研修内容	主管課担当者向け機能内容、操作方法に関する研修
対象者	各サブシステム主管課担当者 業務毎 2～10 名（国保、後期、子ども・子育て等サブシステム内で業務が細分化される場合はそれぞれ実施。）
研修方法	各サブシステム主管課または情報システムセンターでの本番端末を使った操作研修（説明者 1 名、操作補助者 1 名以上を配置すること）
実施回数もしくは期間	①システム運用開始前…1～数回（システム規模により計画策定時に設定。また、EUC や RPA 等業務システム本体とは別の操作体系を持つアドオンのシステムを提案する場合、それぞれ別に実施すること） ②毎年度当初（①と同内容を、担当者が変わった場合に実施）
実施場所	仙台市役所本庁舎または情報システムセンター

準備すべき環境、機器	<ul style="list-style-type: none"> <li>・研修内容の概要及び進行に関する紙媒体資料…人数分</li> <li>・詳細版電子マニュアル（本システムが用意するファイルサーバ等に格納すること。なお、毎年度更新すること）</li> <li>・端末は本市環境を利用する。</li> </ul>
------------	--

表 11.2.6-2 システム利用者への研修

研修名	システム利用者研修
研修内容	システム利用者を対象とした機能内容、操作方法に関する研修
対象者	<p>各サブシステム利用者 業務毎・区・総合支所、公所 毎各担当数名ずつ 1回につき10名前後程度を分けて実施する（国保、後期、子ども・子育て等サブシステム内で業務が細分化される場合はそれぞれ実施。）</p> <p>なお、新型コロナウイルス等の影響により集合研修を実施できないと判断した場合には利用者の拠点において少数担当者あての研修に切り替える場合があるのでこれに対応すること。</p>
研修方法	情報システムセンターでの本番端末を使った集合操作研修（説明者1名、操作補助者2名以上を配置すること）
実施回数もしくは期間	<p>①システム運用開始前…1～数回（システム規模により計画策定時に設定。また、EUC や RPA 等業務システム本体とは別の操作体系を持つアドオンのシステムを提案する場合、それぞれ別の実施すること）</p> <p>②毎年度当初（①と同内容を、新担当者向けに実施。ただし内容の加重やアレンジを各サブシステム主管課と毎年度協議すること）</p>
実施場所	情報システムセンター
準備すべき環境、機器	<ul style="list-style-type: none"> <li>・プロジェクター及び表示するスライド、PC</li> <li>・投影用スクリーン</li> <li>・研修内容の概要及び進行に関する紙媒体資料…人数分</li> <li>・詳細版電子マニュアル（本システムが用意するファイルサーバ等に格納すること。なお、毎年度更新すること）</li> <li>・端末は本市環境を利用する。</li> </ul>

### 11.2.7 運用・保守業務

国保・医療助成システムは、利用者の業務遂行に必要なサービスを提供するため、安定して稼働するための十分な運用・保守体制、運用・保守手順を確立し、サービス品質の維持、改善に努める必要がある。運用・保守業務の遂行に当たっては、実績のある運用フレームワークに基づく運用管理手法により、効果的、かつ効率的に実施すること。

#### (1) 運用・保守の基本方針

- ・運用・保守業務の統括者を配置し、全体の管理を行うこと。
- ・監視、インシデント管理、問題管理、変更管理、リリース管理、構成管理、保守、及び定期報告を行う体系化された体制を確立すること。
- ・連絡体制を明確化し、主管課担当者等の関係者への連絡を円滑かつ迅速に行える仕組みとすること。
- ・主管課担当者の負荷軽減に配慮すること。
- ・実施手順及びルールを標準化し、運用・保守マニュアルとして整備すること。
- ・パッケージの不具合は、受託者の責任のもと対応すること。

#### (2) 運用・保守の業務内容

- ・受託者は、以下の表に示す業務を基に、運用・保守設計を実施すること。

表 11.2.7(2) 運用・保守作業項目一覧

No.	作業区分	作業項目	作業内容
1	運用統括業務	全体運用計画策定	・運用・保守要領の策定
2		運用会議体運営	・定期的な運用作業報告会の運営
3		インシデント・問題管理	・インシデントの分類及び管理 ・問題の分類及び管理 ・問題に対する対応方針の検討及び実施
4		変更・リリース管理	・各種変更への対応 ・リリース実施の計画立案 ・リリースに関する情報の管理
5		構成管理	・ハードウェア、ソフトウェア構成情報の最新化 ・設計書、運用・保守マニュアル最新版の管理
6		サービスレベル管理	・サービスレベルの維持管理 ・サービスレベル状況の報告
7		運用業務標準化	・実施手順及びルールを標準化 ・運用・保守マニュアルの整備
8	ヘルプデスク	問合せ受付・対応	・利用者からの問合せ対応
9		障害解析・対応	・障害の一次解析（問題切り分け）、二次解析（原因究明）、及び管理

No.	作業区分	作業項目	作業内容
10	運用オペレーション	バッチ処理運用	・ バッチジョブのスケジュール管理 ・ バッチジョブの稼働監視
		媒体管理・バックアップ	・ バックアップ計画の策定・実施 ・ テープ等の媒体管理
11	運用監視業務	死活監視	・ 監視対象サーバー状態の定期的なチェック
12		ジョブ監視	・ ジョブ管理ソフトウェアと連携し、ジョブ障害を検知
13		ログ監視	・ システムログや任意のログを監視 (HW 障害、SW 障害等)
14		リソース使用状況監視	・ リソース監視 (CPU、メモリ) ・ ディスク使用率監視
15		データベース監視	・ データベースの空き容量監視 ・ データベースの性能監視
16	システム保守	パッケージ保守	・ パッケージでの障害発生時の対応 ・ パッケージのバージョンアップ、アップデート適用作業
17		ハードウェア・ソフトウェア	・ 定期保守 (ハードウェアの点検等)

(a) 運用統括業務

(ア) 運用・保守要領の策定

運用・保守業務を円滑に行い、継続的・安定的なサービスを利用者に提供するため「運用・保守要領」を策定すること。なお、設計段階で作成した運用・保守設計書に則り、「運用・保守要領」には、以下の事項を記載すること。

- ・ 体制と役割
- ・ スケジュール
- ・ 文書管理
- ・ 情報セキュリティ管理
- ・ インシデント管理
- ・ 問題管理
- ・ 変更管理
- ・ 構成管理
- ・ データ管理
- ・ 設備管理
- ・ 運用・保守要領の改訂手順

(イ) 運用会議体運営

- ・毎月運用・保守報告会議を実施し、システムの運用・保守状況を主管課担当者に報告すること。
- ・決定事項及び課題を管理し、会議に係る議事録を作成すること。

(ウ) インシデント・問題管理

- ・ヘルプデスクで受けた利用者からの問合せをインシデントとして一元的に管理すること。
- ・運用監視業務で検知した事象をインシデントとして一元的に管理すること。
- ・インシデントが多数の利用者に対してシステムが利用できない等の著しい影響を与える場合は、原因、影響範囲、復旧見込み等を主管課担当者に報告した上で、復旧に向けた対処を実施すること。
- ・インシデントの調査・診断の結果、恒久的な対策が必要な場合は、問題管理すること。
- ・国保・医療助成システムにおいて発生した障害、及び利用者からの問合せについて、可能な限り迅速に対応し、サービスを復旧することで、業務への影響を最小限に抑えること。

(エ) 変更・リリース管理

- ・国保・医療助成システムへの変更要求を管理し、変更起因して発生する障害等によるシステムが提供するサービスへのインパクトを最小限にすること。
- ・変更手続きの規則及び業務実施の手順を定義すること。緊急変更対応を実施する場合の手順についても定義すること。
- ・変更要求を適切に管理するため、国保・医療助成システムに変更を加える場合は、本市の承認を得ること。
- ・変更をリリースする場合は、リリース作業の日程、内容、及び依頼事項等の調整を行い、実施の計画を立て、本市の承認を得ること。

(オ) 構成管理

- ・ハードウェア、ソフトウェア、アプリケーション等に関する最新の構成情報を管理すること。
- ・構成情報として、ホスト名、OS のバージョン、ハードウェア情報、インストールされたソフトウェアの情報等が想定されるが、運用・保守設計の際に、管理対象項目を検討すること。
- ・問合せ、障害対応に伴う機能改修等の結果を踏まえた設計書、運用・保守マニュアル等のドキュメント類の最新化を実施するとともに、最新版を一式管理すること。

(カ) サービスレベル管理

- ・サービスレベルを評価する上で必要な情報を収集できる仕組みを構築し、サービスレベル項目の収集、及び管理を行うこと。
- ・サービスレベル項目の達成状況について、毎月、運用・保守報告会議に報告すること。

(キ) 運用業務標準化

- ・運用統括業務、ヘルプデスク、及び運用監視業務を実施する上で、必

要となる手順を標準化しドキュメント化すること。

(b) ヘルプデスク

(ア) 問合せ受付対応

- ・利用者からのシステムに対する、動作不具合、操作方法等の問合せ対応を実施すること。
- ・利用者に配布するシステム利用マニュアル等の不明点の問合せ対応を実施すること。
- ・操作方法等の頻度の高い問合せについては、FAQ として分類、蓄積をし、問合せ受付対応の迅速化を図ること。
- ・発生した動作不具合等について、根本解決が図られるまでの運用対処方法を通知すること。

(イ) 障害の解析、対応

- ・障害に係る問合せに対して一次解析（問題切り分け）、二次解析（原因究明）を実施すること。
- ・ハードウェア、ソフトウェア、アプリケーション、回線等、障害の発生箇所等に関する一次解析を行った上で、適切にエスカレーションをすること。

(c) 運用オペレーション

(ア) バッチ処理運用

- ・バッチジョブのスケジュールを管理すること。
- ・バッチジョブによるインシデントを検知した場合、速やかにインシデント、問題管理の作業フローに従い対応すること。

(イ) 媒体管理・バックアップ

- ・「10.3 信頼性等要件」に示す要件を基に媒体管理・バックアップ計画を策定し、本市の承認を得ること。
- ・策定した媒体管理・バックアップ計画に従い、バックアップオペレーションを実施し、自動的にバックアップを取得すること。

(d) 運用監視業務

(ア) 死活監視

- ・監視対象サーバーの状態を定期的に監視すること。

(イ) ジョブ監視

- ・ジョブ管理用のソフトウェアと連携し、障害の検知を目的とした監視をすること。

(ウ) ログ監視

- ・不正アクセスの確認のため、OS、アプリケーションのログの確認を、月に1回、実施すること。

(エ) リソース使用状況監視

- ・定期的（月1回程度）に、サーバーのCPU、メモリ、ディスクの使用率等の監視を行い、報告すること。また、リソースの使用状況について、あらかじめ定めた閾値を超えた場合に、自動的に検知できる仕組み

みを用意すること。

(オ) データベース監視

- ・ データベースの使用状況を監視すること。

(e) システム保守

(ア) パッケージ保守

- ・ 問題切り分けの結果、パッケージの不具合であった場合には、アプリケーションの改修を受託者の負担で実施すること。
- ・ 対応後の走行確認を実施し、システムの稼働に問題がないことを確認すること。
- ・ パッケージのバージョンアップ、アップデートを実施すること。標準システム提案の場合は標準システムのアップデート適用作業も含まれる。また、標準システムのアップデート内容を精査し、外付けシステムに影響を与える内容の場合は開発 SE と連携し改修作業を実施すること。

(イ) ハードウェア・ソフトウェア保守

- ・ 納入したハードウェア、ソフトウェアについて、定期的にメンテナンス作業を実施すること。
- ・ 国保・医療助成システムを5年間維持するに当たり、必要なライセンス及び保守部品等も、本調達の範囲に含めること。
- ・ 故障対応が完了した際は、その旨を主管課担当者に速やかに通知し、報告書（故障箇所、内容、対処策等を記載したもの）を提出すること。
- ・ セキュリティホール及びバージョンアップ情報等が公開された場合、速やかに本市へ報告するとともに、対応方法を提示し、本市の承認を得た上で実施すること。
- ・ セキュリティパッチやファームウェア、ウイルス対策等各種ソフトウェアのアップデートの際、適用により他のソフトウェアが不正動作を行わないよう、事前の検討、または検証を行い、適用の可否について本市の承認を得た上で、適用作業を実施すること。また、適用後にはハードウェア及びソフトウェアが正常に動作していることを確認すること。



### 11.3 サービスレベル

#### 11.3.1 前提条件

- ・サービスレベルを評価する上で、必要な前提条件は、以下のとおりとする。

表 11.3.1 サービスの報告に関する前提条件

項目	説明	条件
サービスレベル報告	<ul style="list-style-type: none"><li>・サービスレベル項目における達成状況の報告頻度</li><li>・定例会議の開催により実施</li><li>・報告時には、報告内容を裏付ける資料の添付を必須とする</li><li>・サービスレベルが遵守できない場合の原因分析及び改善案の提示を必須とする</li></ul>	月次 ※運用・保守報告会議の開催頻度に準ずる
改善状況報告	上記「サービスレベル報告」で提案される改善案の実施状況及び改善結果についての報告	随時

#### 11.3.2 サービスレベル項目

- 別紙6 現行SLA項目定義書を基準として設定すること。

#### 11.3.3 サービスレベルの評価期間

- ・サービスレベルの評価は、国保・医療助成システム稼働後からとする。

#### 11.3.4 サービスレベルの達成評価

- ・受託者は、サービスレベル目標値を設定した項目に、係る実績を運用・保守報告会議で報告し、主管課担当者と協議の上、サービスレベル達成状況进行评估すること。

#### 11.3.5 改善の実施

- ・サービスレベル目標値が達成できていない場合は、速やかに改善策及びその改善実行計画を検討し、本市の承認を得た上で、改善を実施すること。

## 12 成果品と納入方法

### 12.1 共通事項

- ・ 成果物（紙媒体及び磁気媒体）については、日本語で作成し、正副各 1 部を納入すること。
- ・ 紙媒体のサイズは、原則として A4 判とし、専門用語には説明を付すこと。図表については、必要に応じて A3 判縦書き及び横書きを使用することができる。
- ・ 磁気媒体については、原則として、CD-R または DVD-R での提出とし、PDF 形式ファイル及びオフィスソフト（Excel (Microsoft) 形式及び Word (Microsoft) 形式ファイル）を使用すること。

### 12.2 対象成果物

本調達において、納入対象とする成果物を以下に示す。

表 12.2 成果物一覧

No.	役 務	成果物	納期
1	プロジェクト管理業務	(1) プロジェクト推進に関する成果物	
2		(A) プロジェクト実施計画書	契約締結後 2 週間以内
3		(B) プロジェクト管理に関する文書	契約締結後 1 か月以内
4		(2) プロジェクト管理に関する成果物	
5		(A) 議事録	原則、会議開催後 3 営業日以内
6		(B) リスク一覧	随時
7		(C) 課題一覧	随時
8			
9	設計・構築業務	(3) 設計・構築・テストに関する成果物	
10		(A) 設計実施計画書	「プロジェクト推進に関する成果物」提出時に、主管課担当者及び受託者による協議の上、定める期日
11		(B) 要件定義書	
12		(C) 基本設計書	
13		(D) 業務フロー図	
14		(E) 「詳細設計書」	
15		(F) 「ファイル設計書」	
16		(G) 「カスタマイズ設計書」	
17		(H) 「データベース設計書」	
18		(I) 「コード設計書」	
19		(J) 「入出力設計書」	
20		(K) テスト計画書及びテスト結果報告書	
21		(L) テストデータ	
22		(M) テスト実施要領	
23			

No.	役 務	成果物	納期
24		(N) 新規著作物（本市向けに開発したプログラム等）のソースコード	
25		(4) システム環境構築に関する成果物	
26		(A) 環境構築実施計画書	同上
27		(B) 環境構築手順書	
28		(C) システム環境構成図	
29		(D) 環境構築完了報告書	
30		システム・データ移行業務	
31		(5) システム・データ移行に関する成果物	
32		(A) システム・データ移行計画書	同上
33		(B) システム・データ移行設計書（現行業者指示用）	
34		(C) システム・データ移行手順書	
35		(D) システム・データ移行完了報告書	
36		研修業務	
37		(6) 研修に関する成果物	
38		(A) 研修実施計画書及び報告書	同上
39		(B) 研修教材	
40		(C) システム利用マニュアル	
41		運用・保守業務	
42		(7) 運用・保守業務に関する成果物	
43		(A) 運用・保守設計書	同上
44		(B) 運用・保守マニュアル	
45		(C) 業務報告書	

### 12.3 プロジェクト推進に関する成果物

受託者は契約締結後 1 か月以内に以下の成果物を提出し、本市の承認を得ること。なお、「プロジェクト実施計画書」については、契約締結後 2 週間以内に提出すること。

また、プロジェクトの途中段階で修正・見直しが必要となる場合は、本市と協議の上、速やかに提出すること。

以下にプロジェクト推進に関する成果物を示す。

#### 12.3.1 プロジェクト実施計画書

関係者と作業計画及び進捗状況を共有するため、各成果物と関連付けた作業スケジュール、作業内容、プロジェクトの各作業スケジュールにおける実施体制・役割分担、レビュー実施計画、マイルストーン、開始・終了条件等を定義する WBS に基づき、プロジェクトの作業工程を明確に示す文書。なお、各成果物の納期を明記のこと。

#### 12.3.2 プロジェクト管理に関する文書

以下に示す標準的事項を定義する文書。

- ・進捗管理
- ・コスト管理
- ・リスク管理
- ・セキュリティ管理
- ・課題管理
- ・品質管理
- ・人的資源管理
- ・会議・情報伝達管理
- ・構成・変更管理

#### 12.4 プロジェクト管理に関する成果物

受託者は以下の成果物を提出すること。

##### (1) 議事録及び会議資料

会議等を開催した場合は、議事録を作成すること。議事録は、原則 3 営業日以内に提出すること。

また、会議において受託者が提示した資料についても提出すること。

##### (2) リスク一覧

プロジェクト推進上のリスクと対策を最新化し、定例会議等で提示すること。

##### (3) 課題一覧

発生した課題と対応状況を最新化し、定例会議等で提示すること。

#### 12.5 設計・構築・テストに関する成果物

国保・医療助成システムの設計・開発・テストは、本仕様書、提案内容、主管課担当者に対して行う要件確認の結果に基づき作成し、以下の成果物を提出すること。

- (1) 設計実施計画書
- (2) 要件定義書
- (3) 基本設計書
- (4) 業務フロー図
- (5) 詳細設計書
- (6) ファイル設計書
- (7) カスタマイズ設計書
- (8) データベース設計書
- (9) コード設計書
- (10) 入出力設計書
- (11) テスト計画書及びテスト結果報告書
- (12) テストデータ
- (13) テスト実施要領
- (14) 新規著作物（本市向けに開発したプログラム等）のソースコード

#### 12.6 システム環境構築に関する成果物

国保・医療助成システムの稼働環境について、基本設計の内容等に基づき、以下の成

果物を作成し、提出すること。

- (1) 環境構築実施計画書
- (2) 環境構築手順書
- (3) システム環境構成図
- (4) 環境構築完了報告書

#### 12.7 システム・データ移行業務に関する成果物

システムの導入については、以下の文書を提出すること。

- (1) システム・データ移行計画書
- (2) システム・データ移行設計書（全体及び現行運用・保守業者作業指示用）
- (3) システム・データ移行手順書
- (4) システム・データ移行完了報告書

#### 12.8 研修に関する成果物

以下の成果物を提出すること。

- (1) 研修実施計画書及び報告書
- (2) 研修教材
- (3) システム利用マニュアル

#### 12.9 運用・保守業務に関する成果物

以下の成果物を提出すること。

- (1) 運用・保守設計書
- (2) 運用・保守マニュアル
- (3) 業務報告書

#### 12.10 成果物の修正等

成果物に修正等がある場合は、紙については、更新履歴と修正ページ、磁気媒体等については、修正後の全編を速やかに提出すること。

#### 12.11 納入場所

〒980 - 8671 宮城県仙台市青葉区国分町三丁目 7 番 1 号  
仙台市健康福祉局保険高齢部保険年金課

13 全体スケジュール

以下に本調達のスケジュールを示す。なお、下記はあくまでも本市の想定であり、具体的にスケジュールを検討するに当たっては、本市の実施体制等も考慮して、設定すること。

- ・令和3年1月下旬～2月上旬 契約及び要件定義開始。以降開発期間※  
※契約から本稼働までに要する開発期間及び各工程のスケジュールについては受託者の設計による。なお、現行システムの保守は令和5年9月頃に終了する見込みとなっていることから、新システムはこの時期までに本稼働する必要がある。
- ・開発完了後、データ移行、並行稼働による動作・運用テスト及び操作研修を経て本稼働となる。本市業務スケジュールを考慮し、各工程において適切な期間を設定すること。業務内容やサブシステムごとに異なるタイミングでのシステム移行もあり得ることから、詳細については基本設計以降に協議すること。
- ・本稼働開始翌月1日から起算し60か月を運用期間とする。

図13 全体スケジュール（案）



## 14 プロジェクト運営に関する留意事項

### 14.1 管理・調整・作業依頼

- ・受託者は、主管課担当者の指示に従い、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、その都度、本市の承認を得て作業を進めること。
- ・すべての作業工程にわたり、国保・医療助成システムが稼働する上で必要な調整を主管課担当者と実施すること。

### 14.2 技術的支援

本市の要求に応じ、技術的観点から、問題発生時における原因調査及び解決を行うこと。また、この技術的支援に当たっての体制及び方法を提示すること。

### 14.3 作業場所

設計・構築等の作業は、事前に主管課担当者と協議を行い、許可を受けた場所でのみ、実施すること。なお、作業場所は受託者の責任と負担において用意すること。また、必要に応じて主管課担当者が現地確認を実施できること。

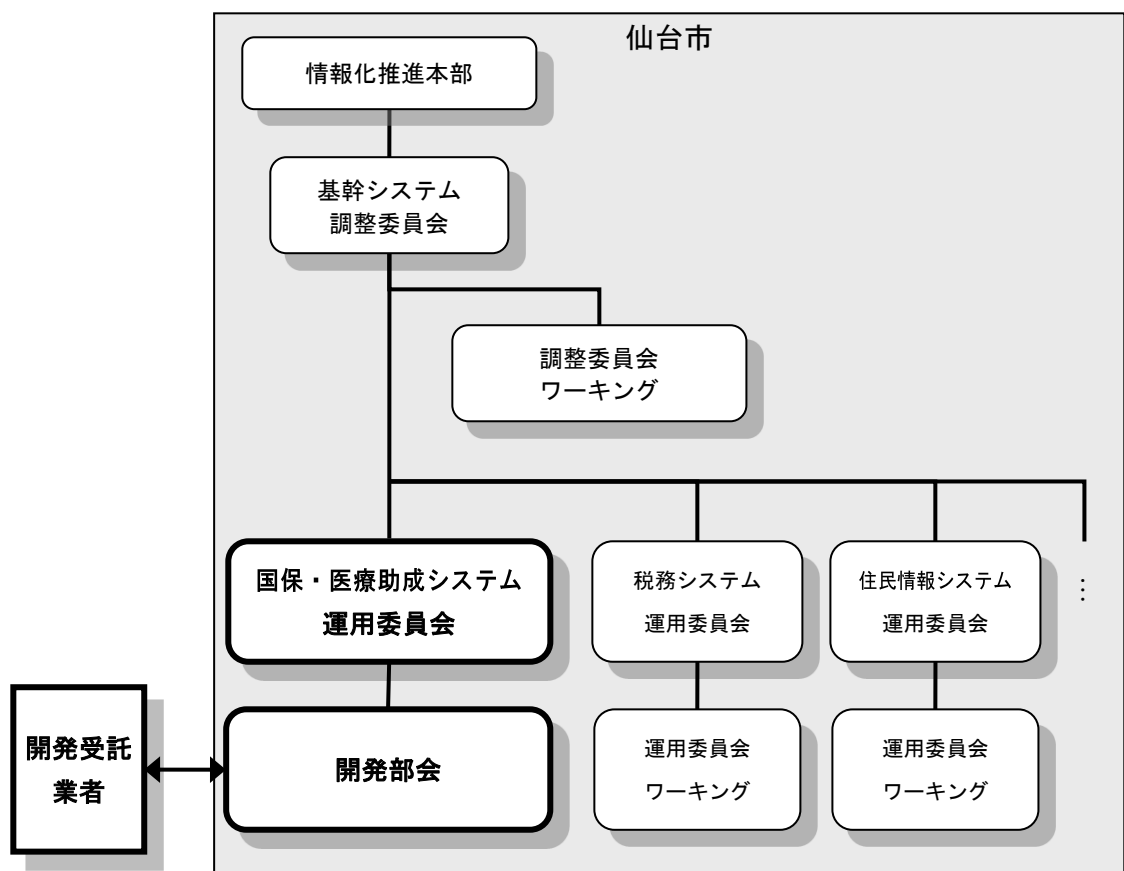
## 14.4 履行体制、役割分担

### 14.4.1 履行体制及び会議体

システム再構築に当たっては、本市及び受託業者が一体となって業務履行体制を構成する。なお、他業務システムおよびデータ連携システム等の共通システムとの連携を密にとる必要があることから、本市の他システム担当者との関係についても配慮が必要である。開発受託業者と本市組織との履行体制に関する相関図は以下のとおり。

また、この履行体制の中で開催する主な会議体を(1)以降に示す。

図 14.4.1 履行体制図





(1) 会議体

本システムの設計・構築に係るプロジェクトの意思決定や進捗状況報告について、以下のとおり、3種の会議体を運営する。

また、その他、運用・保守期間中における主管課担当者への報告等に関しては、「11.2.7 運用・保守業務」に示す要求仕様に準じ、必要となる会議体を設けること。

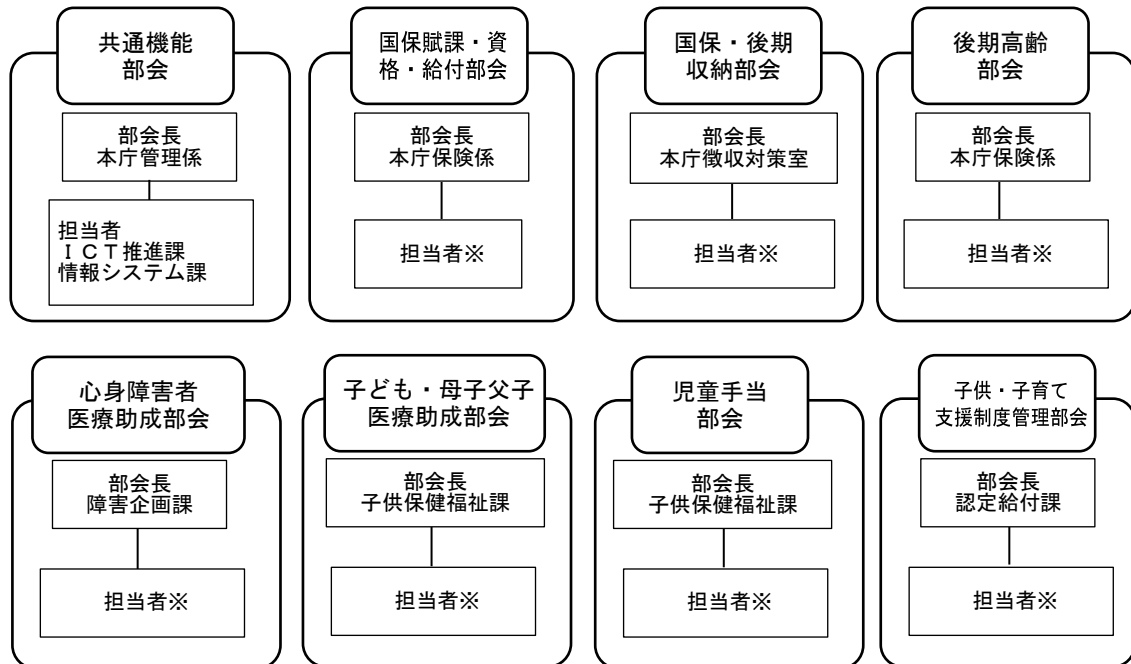
表 14.4.1(1) 開発に係る会議体

会議名	国保・医療助成システム 運用委員会（本プロジェクトの最終決定機関）	国保・医療助成システム 開発部会連絡会	開発定例報告会
運営主体	本市	本市	受託業者
頻度	各フェーズ終了時・システム稼働時	月次及び運用委員会開催前	隔週次
本市参加者	関係各課長 (図 14.4.5(1)-2 参照)	各サブシステム担当係長 及び開発部会担当者	各サブシステム開発部会員
受託業者参加者	プロジェクトマネージャー、プロジェクトリーダー、(必要に応じ) 担当者	プロジェクトリーダー、担当者、(必要に応じ) プロジェクトマネージャー	プロジェクトリーダー、担当者
報告内容	各フェーズの成果物の報告、各フェーズの終了/次フェーズの開始判断、稼働判定等	プロジェクトの進捗状況、課題及びその解決方法等、運用委員会報告事項の確認及び承認	プロジェクトの進捗状況、課題及びその解決方法等

## (2) 開発部会

本システム開発においては、国保・医療助成システム運用委員会の下に、サブシステムごとに開発部会を設け、開発に係る業務を行う。開発部会の体制については以下の図のとおり。表 14.4.1(1)に記載の「国保・医療助成システム開発部会連絡会」については、主に下図の各部会長が出席する。

【図 14.4.1(2) 国保・医療助成システム開発部会体制図】



※ 「担当者」は各サブシステム主管課担当者。各部会の判断により、必要に応じシステム利用課の担当者等に参加を依頼する。

#### 14.4.2 受託者の業務履行体制

受託者は、本業務の履行に必要な能力・知識・経験等を備えた者をもって本業務に従事させるとともに、これらの要員から成るプロジェクトチームを編成するものとする。

なお、業務従事者には、本業務に専従する者として、情報処理技術者試験によるプロジェクトマネージャーまたはプロジェクトマネジメント協会（PMI）が認定するPMP（Project Management Professional）の資格を有する者1名以上及びシステムアーキテクトまたは応用情報技術者の資格を有する者1名以上を、それぞれ含むものとする。

また、受託者は、業務従事者を指揮・監督するとともに、本業務の履行について本市との連絡調整等を総括する者として、上記のプロジェクトマネージャーまたはPMPの資格を有する者を選任するものとする。同様に、本業務に専従する業務従事者の中から業務知識や業務パッケージ等に精通した者を業務担当者として選任するものとする。

さらに、受託者は、『国保・医療助成システム』に関する専門的知識を有する者及び高度な運用ノウハウを備えた者から成るシステム運用・保守のサービス提供体制を整えるものとする。

その他、選任する者の要件については以下のとおりである。

##### (1) プロジェクトマネージャー及びプロジェクトリーダー（各1名）

プロジェクトマネージャーについては、本業務と類似の案件（内容及び規模）において、プロジェクトマネージャーの経験を複数有すること。

##### (2) サブリーダー（複数名）

プロジェクトリーダーを補佐するサブリーダーは、サブシステム毎に配置すること。また、国保等サブシステム内の各業務規模が大きいものについては必要に応じ、業務リーダーを配置すること。本業務と類似の案件（内容及び規模）を担当した経験を有し、業務に精通していること。

#### 14.4.3 開発業務履行に係る役割分担

本業務の再構築における、受託者及び本市の役割分担は、下表のとおりとする。

表 14.4.3 開発の役割分担 【凡例】 主担当：◎ 支援：△

No	工程	主な作業項目	受託者	本市
1	基本設計	①基本設計書の作成	◎	△
		②基本設計書変更仕様のレビュー	△	◎
		③基本設計書変更仕様の承認	—	◎

No	工程	主な作業項目	受託者	本市
2	詳細設計	①詳細設計書またはカスタマイズ設計書の作成	◎	—
		②詳細設計書またはカスタマイズ設計書のレビュー	△	◎
		③詳細設計書またはカスタマイズ設計書の承認	—	◎
3	プログラム開発	①プログラム設計	◎	—
		②プログラム作成またはカスタマイズ	◎	—
		③プログラム単体テスト計画書の作成及び単体テスト	◎	—
		④単体テスト結果報告書の作成	◎	—
		⑤単体テスト結果報告書の承認	◎	—
4	組合せテスト	①組合せテスト計画書の作成	◎	—
		②組合せチェックリストの作成	◎	—
		③組合せテスト	◎	—
		④組合せテスト結果報告書の作成	◎	—
		⑤組合せテスト結果報告書の承認	—	◎
5	総合テスト	①総合テスト計画書の作成	◎	△
		②総合テスト計画書のレビュー	△	◎
		③総合テスト計画書の承認	—	◎
		④総合テストⅠチェックリストの作成	◎	—
		⑤総合テストの環境（機器等）及びデータの作成	◎	—
		⑥総合テストⅠの実施	◎	—
		⑦総合テストⅠ結果報告書の作成	◎	—
		⑧総合テストⅠ結果報告書の承認	—	◎
		⑨性能テスト結果報告書の作成	◎	—
		⑩性能テスト結果報告書の承認	—	◎
		⑪総合テストⅡチェックリスト・シナリオの作成	△	◎
		⑫総合テストⅡの実施	△	◎
		⑬総合テストⅡ結果報告書の作成	◎	—
		⑭総合テストⅡ結果報告書の承認	—	◎
6	データ移行	①データ移行計画書の作成	◎	△
		②データ移行計画書のレビュー	△	◎
		③データ移行計画書の承認	—	◎
		④データ移行設計書の作成	◎	△
		⑤データ移行設計書のレビュー	△	◎
		⑥データ移行設計書の承認	—	◎
		⑦データ移行手順書の作成	◎	△
		⑧データ移行データ補正・入力票記入	—	◎
		⑨データ移行及びDBセットアップ	◎	—
		⑩データ移行結果の確認及び修正	△	◎
		⑪データ移行結果報告書の作成	◎	△
		⑫データ移行結果報告書の承認	—	◎

本書 11.2.5 に記載の作業内容と現行システム運用保守業者を含めた役割分担を考慮し、詳細は計画策定時に定義すること。

No	工程	主な作業項目	受託者	本市
7	システム据付	①ハードウェア及びソフトウェア構成図等の改訂	◎	—
		②ハードウェア及びソフトウェア構成図等のレビュー	△	◎
		③ハードウェア及びソフトウェア構成図等の承認	—	◎
		④サーバー等機器の調達・搬入・据付・現地調整・設定・動作確認	◎	—
		⑤業務アプリケーション等ソフトウェアの据付・設定・動作確認	◎	—
8	運用テスト	①運用テスト計画書の作成	◎	△
		②運用テスト計画書のレビュー	△	◎
		③運用テスト計画書の承認	—	◎
		④運用テストチェックリスト・シナリオの作成	△	◎
		⑤運用テスト	△	◎
		⑥運用テスト結果報告書の作成	◎	△
		⑦運用テスト結果報告書の承認	—	◎
		⑧運用マニュアル等の整備	◎	△
		⑨運用マニュアル等のレビュー	△	◎
		⑩運用マニュアル等の承認	—	◎
		⑪情報セキュリティ実施手順書の作成	△	◎
		⑫情報セキュリティ実施手順書のレビュー	△	◎
		⑬情報セキュリティ実施手順書の承認	—	◎
9	システム移行	①システム移行計画書の作成	◎	△
		②システム移行計画書のレビュー	△	◎
		③システム移行計画書の承認	—	◎
		④システム移行手順書の作成	◎	△
		⑤システム移行	◎	—
		⑥システム移行結果報告書の作成	◎	△
		⑦システム移行結果報告書の承認	—	◎
		⑧障害対応手順書の作成	◎	—
		⑨障害対応手順書のレビュー	△	◎
		⑩障害対応手順書の承認	—	◎
		⑪障害対応	◎	◎
		⑫障害対応結果報告書の作成	◎	△
		⑬障害対応結果報告書のレビュー	△	◎
		⑭障害対応結果報告書の承認	—	◎

No	工程	主な作業項目	受託者	本市
10	システム監視	①稼動後のシステム監視	◎	—
		②障害の検知・通知	◎	—
		③障害対応（回復）	◎	△
		④障害対応結果報告書の作成	◎	△
		⑤障害対応結果報告書のレビュー	△	◎
		⑥障害対応結果報告書の承認	—	◎
11	検収	①引渡し書の作成及び成果品の引渡し	◎	—
		②検収	—	◎

#### 14.4.4 プロジェクト管理に係る役割分担

プロジェクト管理における受託者及び本市の役割分担は、**下表**のとおりとする。

表14.4.4 プロジェクト管理における役割分担 【凡例】主担当：◎ 支援：△

No	工程	主な作業項目	受託者	本市
1	プロジェクト管理	①開発実施計画書*の作成	◎	△
		②開発実施計画書のレビュー	△	◎
		③開発実施計画書の承認	—	◎
		④進捗会議報告資料の作成	◎	△
		⑤進捗会議報告資料のレビュー	△	◎
		⑥進捗会議報告資料の承認	—	◎
		⑦懸案管理表の作成	◎	△
		⑧懸案管理表の回答	◎	◎
		⑨懸案管理表の対応	◎	◎
		⑩連絡表の作成	◎	◎
		⑪連絡表の回答	◎	◎
		⑫連絡表の承認	◎	◎
		⑬進捗の管理	◎	△
		⑭進捗に関する指示	—	◎
		⑮進捗会議議事録の作成	◎	—
		⑯進捗会議議事録のレビュー	△	◎
		⑰進捗会議議事録の承認	—	◎

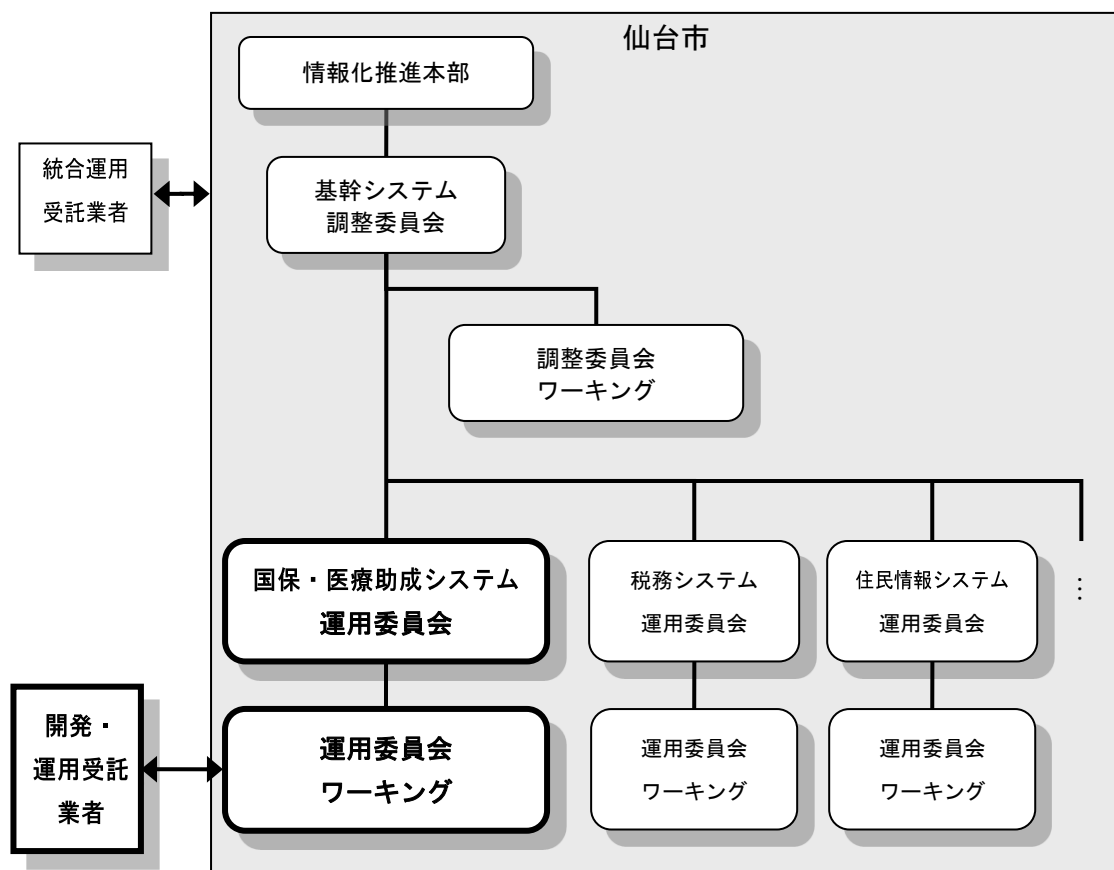
注\*開発実施計画書：詳細設計以降の作業項目、スケジュール及び体制等について取りまとめた計画書。

#### 14.4.5 システム運用・保守業務における実施体制及び役割分担

##### (1) 実施体制

運用・保守時には、本市および本システムの開発・運用受託業者並びに統合運用業者が一体となって実施体制を構成する。本市基幹システムと本システム運用委員会並びに各運用受託業者との相関図は以下のとおり。

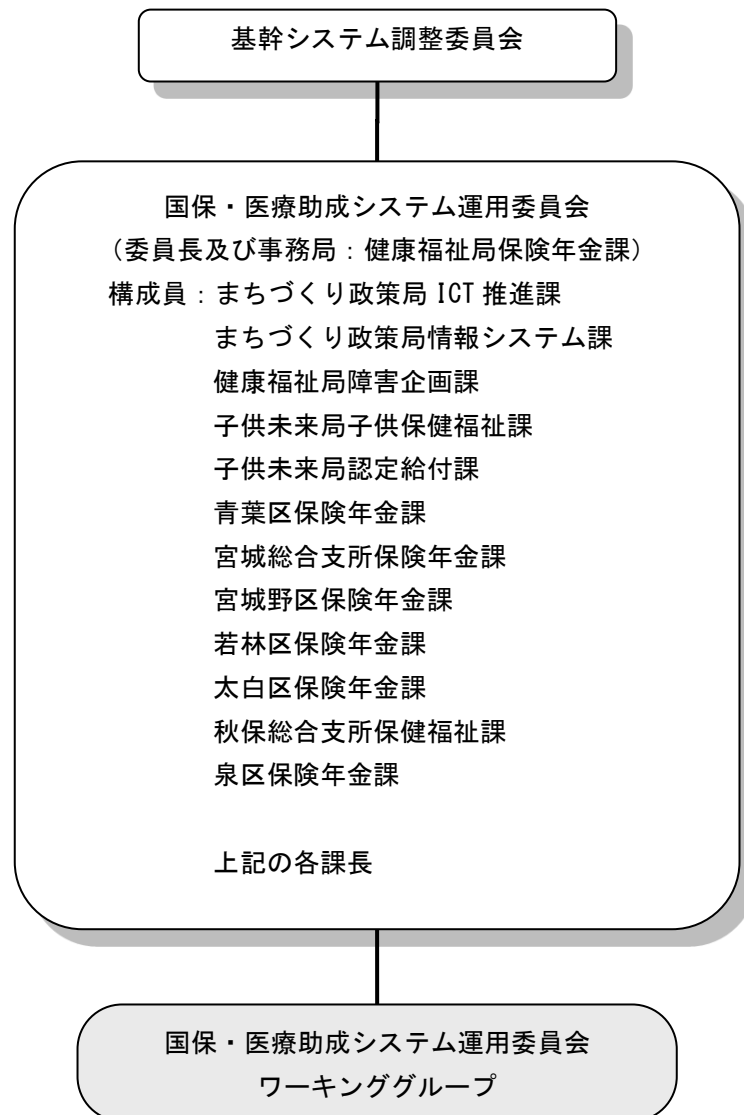
【図 14.4.5(1)-1 国保・医療助成システム運用・保守業務実施体制 相関図】





また、本システム運用・保守においては、現行と同様に関係各課長により国保・医療助成システム運用委員会を構成する。国保・医療助成システム運用委員会の体制図を以下に示す。

【図 14. 4. 5 (1)-2 国保・医療助成システム運用・保守業務実施体制図】



## (2) 役割分担

システム運用・保守における受託者及び本市の役割分担は、下表のとおりとする。

表14.4.5(2) システム運用・保守における役割分担 【凡例】主担当：◎ 支援：△

No	区分名	主な作業項目	受託者	本市
1	ハードウェア保守	①ハードウェア維持保守計画書作成及び改訂	◎	—
		②ハードウェア維持保守計画書のレビュー	△	◎
		③ハードウェア維持保守計画書の承認	—	◎
		④ハードウェア維持保守	◎	—
		⑤ハードウェア構成図等の改訂	◎	—
		⑥ハードウェア維持保守報告書の作成	◎	—
		⑦ハードウェア維持保守報告書のレビュー	△	◎
		⑧ハードウェア維持保守報告書の承認	—	◎
2	ソフトウェア保守	①ソフトウェア保守計画書の作成及び改訂	◎	—
		②ソフトウェア保守計画書のレビュー	△	◎
		③ソフトウェア保守計画書の承認	—	◎
		④ソフトウェア保守に伴う成果品の作成	◎	—
		⑤ソフトウェア保守に伴う成果品のレビュー	△	◎
		⑥ソフトウェア保守に伴う成果品の承認	—	◎
		⑦ソフトウェア保守	◎	—
		⑧ソフトウェア保守結果の確認	△	◎
		⑨ソフトウェア保守報告書の作成	◎	—
		⑩ソフトウェア保守報告書のレビュー	△	◎
		⑪ソフトウェア保守報告書の承認	—	◎
		⑫制度改正（システム変更）に伴う成果品作成	◎	—
		⑬制度改正に伴う成果品のレビュー	△	◎
		⑭制度改正に伴う成果品の承認	—	◎
		⑮制度改正（システム変更）	◎	—
		⑯制度改正（システム変更）結果の確認	△	◎

No	区分名	主な作業項目	受託者	本市
3	システム運用	①システム運用計画書の作成及び改訂	◎	△
		②システム運用計画書のレビュー	△	◎
		③システム運用計画書の承認	—	◎
		④業務手順書の作成及び改訂	◎	—
		⑤業務手順書のレビュー	△	◎
		⑥業務手順書の承認	—	◎
		⑦S L A項目定義書の改訂	◎	△
		⑧S L A項目定義書のレビュー	△	◎
		⑨S L A項目定義書の承認	—	◎
		⑩システム運用に伴う成果品の作成	◎	—
		⑪システム運用に伴う成果品の承認	—	◎
		⑫システム運用	◎	—
		⑬システム運用結果の確認	△	◎
		⑭定例報告書の作成	◎	—
		⑮定例報告書の承認	—	◎
		⑯S L A実績報告書の作成	◎	—
		⑰S L A実績報告書のレビュー	△	◎
		⑱S L A実績報告書の承認	—	◎
4	障害対応	①障害回復手順書の作成及び改訂	◎	△
		②障害回復手順書のレビュー	△	◎
		③障害回復手順書の承認	—	◎
		④障害対応	◎	◎
		⑤障害対応結果報告書の作成	◎	△
		⑥障害対応結果報告書の承認	—	◎

#### 14.4.6 本業務履行時の手続き等

受託者は、本業務の履行にあたり、以下の手続きをとる。

- ① 本業務を着手するにあたり、業務履行計画表、業務担当者届及び業務履行体制表等を契約締結後7日以内に本市へ提出すること。なお、業務履行計画表の策定にあたっては、委託目的が確実に達成できるよう契約内容、期間等を勘案すること。また、本業務履行期間中、国より提示される政省令・通知等及びその他の事由によりこれらの内容を変更する場合は、策定前に本市と協議し、策定後本市へ報告すること。
- ② 本業務を着手するにあたり、本市と共同で行わなければならない作業項目と頻度を提示すること。また、これらの内容に変更が必要な場合は、その内容を本市へ提示すること。
- ③ 業務履行計画表に基づいた作業の進捗状況及び本市が必要と認める項目について、本市の求めに応じ、随時の報告及び委託内容に関する資料の提出を行うこと。

- ④ 本市が出席する進捗会議（隔週開催予定）に同席し、業務履行計画表に基づいた作業の進捗状況について報告するとともに、作業に関し調整等を行うこと。定期の報告以外にも必要時には、臨時報告（事由発生時）又は相談（随時）を、いずれも遅滞なくかつ正確に行うこと。
- ⑤ 本市との会議には、原則として、業務担当者及び本市が必要と認める業務従事者が出席すること。
- ⑥ 本市との会議に出席した際は、議事録を作成し本市に提出して承認を受けること。また、詳細設計及び開発終了後、運用・保守の各年度末には、議事録の原本を本市に提出すること。
- ⑦ 本市が開催する「国保・医療助成システム運用委員会」に向けて、運用・保守サービスの実績・予定の報告に加え、SLA対象要件のサービスレベル実績及び要求水準を下回る場合はその改善提案を提出すること。

14.4.7 業務履行手続きに係る提出書類及び提出時期  
提出書類及び提出時期は、下表のとおりとする。

表14.4.7 提出書類及び提出時期

No	提出時期	提出書類	提出日	部数
1	業務着手時	①業務履行計画表 ②業務担当者届 ③着手届 ④業務履行体制表（開発時） ⑤情報技術者試験合格証明書の写し ⑥守秘義務確認書	契約締結後 7 日以内	1 部
2	担当者変更時	①業務担当者変更届 ②情報技術者試験合格証明書の写し	原則として担当者変更 10 日前	1 部
3	業務履行時 （開発時）	①進捗会議等資料 ②進捗会議等議事録 ③業務履行進捗表 ④ワーキンググループ会議等議事録	会議開催の都度 （議事録は、会議開催後 7 日以内）	1 部
4	業務履行時 （運用時）	①業務履行体制表（運用時） ②運用会議等資料 ③業務履行進捗表 ④運用委員会等議事録	会議開催の都度 （議事録は、会議開催後 7 日以内）	1 部
5	業務完了時	①業務完了届 ②引渡書	・業務完了時 ・全ての検査完了時	1 部

- ・上記の書類の他、本市が必要とする書類については、その都度提出すること。
- ・提出は本市が認めた場合を除き、文書及び磁気媒体の双方とする。

#### 14.4.8 その他作業における注意事項

- ① 受託者が本業務に関して本市施設内に出入りする際は、事前に本市に対し連絡を行い指示に従って作業を行うこと。また、施設内では名札を着用すること。
- ② 本業務を通じて知り得た情報について、本業務の用に供する目的以外には利用しないこと。また、情報等は秘密とし、第三者に開示しないこと。ただし、書面等により本市の承諾を受けている場合は、この限りではない。
- ③ 本業務に関連して他の業者との打ち合わせ等を行う場合には、事前に本市の承諾を得ること。また、打ち合わせ等の修了後は、すみやかに、その内容を書面にて本市に報告すること。
- ④ 詳細設計完了後に仕様変更等の必要性が明らかになった場合は、費用負担を含め、双方協議の上これを決定するものとする。
- ⑤ 受託者が本市庁舎内で作業を行う際は、仙台市の環境マネジメントシステムの運用に協力し、環境汚染の防止、省エネルギー・省資源、廃棄物の減量及びリサイクルなど、環境への負荷の低減に努めること。

## 15 その他の留意事項

### 15.1 行政情報及び個人情報の取り扱い

受託者は、本業務の履行に関する行政情報及び個人情報の取り扱いについて、「別紙 8 行政情報の取扱いに関する特記仕様書」、「別紙 9 個人情報の取扱いに関する特記仕様書」及び「別紙 10 特定個人情報等の取扱いに関する特記事項」、並びに本市ホームページで公開する「情報システム処理に伴う個人情報に係る外部委託に関するガイドライン」を遵守すること。

### 15.2 機密保持

- ・ 本契約を履行する上で知り得た本市に係る情報を、第三者に開示、または、漏えいしないこと。
- ・ 本市が提供する資料は、原則として貸し出しによるものとし、業務終了後に返却すること。
- ・ 本市が提供した情報を第三者に開示することが必要である場合は、事前に本市と協議の上、承認を得ること。
- ・ 本調達の作業を開始する前に受託者側のセキュリティ管理体制を策定すること。

### 15.3 撤去等

- ・ 本契約期間満了時における機器の撤去等の際は、指定の場所（原則として本市庁舎内）でハードディスク内のデータ消去を行うこと。また、データ消去証明書（作業日時/消去方法/品名/数量）を提出すること。
- ・ 本市の求めに応じて、本契約期間の満了時まで、期間満了後に導入されるシステムへの移行に必要なすべてのデータを汎用的なファイルフォーマットで提供すること。併せて、データ項目内容の詳細を記した最新のデータ定義表を提出すること。

### 15.4 品質保証

#### 15.4.1 検収

「表 12.2 成果物一覧」に示す各成果物について、本市担当職員が受託者立ち会いの上、都度検収を実施する。なお、各検収において対象とする成果物、検収の実施時期等については、契約締結後、担当職員及び受託者による協議の上、定めることとする。

各成果物の検収方法について以下に示す。

- ・ 主管課担当者の指示により、品質保証が確認できる資料を作成し、成果物と併せて提出すること。
- ・ 主管課担当者の負荷を極力抑え、かつ必要十分な範囲の検証を、計画的に、かつ確実に実施するための方法について、主管課担当者と協議の上、検収実施計画案として提示すること。
- ・ 必要に応じて成果物の提出を求める場合があるので、作成した資料については常に管理し、最新の状態を保っておくこと。

#### 15.4.2 契約不適合責任

本契約書第22条の規定は、システム障害においても適用する。

最終検収（「プロジェクト管理に関する成果物」や運用・保守期間中に月次で納入する「業務報告書」の検収を除く。）後、システム設計及びシステム構築に係る契約不適合等が認められた場合は、以下に照らし、受託者の責任及び負担において改修等を行うこととする。また、当該契約不適合等により本市に損害を与えた場合、本市からの通知、催告に関わらず受託者が必要な対応を取らない場合及び本市の要求する品質を満たさない場合には、代金減額請求や、契約書の規定に基づく損害の賠償を請求するものとする。

- ・ 本システムの使用において受託者の責めに帰す不具合が発見された場合には、受託者の責任、負担において迅速に修理、修復、または、交換を行うこと。なお、この対応は本市が不具合を発見した時から1年以内に受託者に通知したものについて適用する。
- ・ 契約期間内において、利用者から本システムに係る問い合わせに対応し、問題があれば改修すること。また、問合せ内容及び対応結果を記録し、主管課担当者に提出すること。
- ・ 本システムに関する技術的問題点、不具合、パッチ、バージョンアップ等に関する情報を速やかに提供すること。また、パッチ、バージョンアップ等の適用を実施する場合は、スケジュールを提示して本市の承認を受けた上で実施すること。

#### 15.5 著作権・仕様許諾

- ・ 受託者は、ソフトウェアの開発に当たり、本市に適すると考えられるパッケージ等を入手して開発母体とすることができる。この場合、開発母体の使用権については受託者がその手続を行うものとする。ただし、標準システムについては本市が国、国保中央会等とライセンスやソフトウェア供与に係る必要な手続を行う。
- ・ 本市に納入された成果物のうち新規著作物（本市向けに開発したプログラム等）については、本市と受託者の共有（著作権法第27条及び第28条の権利の譲渡も含み、以下同じ。）とすることとし、双方とも同意を得ずに改変、再利用できるものとする。よって受託者は、納品物に当該著作物のソースコードも含めるものとする。
- ・ 本調達に係り作成・変更・修正されるドキュメント類、プログラム等に第三者が権利を有する著作物が含まれる場合、受託者は当該著作物の使用に必要な費用負担や使用許諾契約に係る一切の手続を行うこと。この場合は、事前に本市へ報告し、了承を得ること。
- ・ 本調達に係り、第三者との間に著作権に係る権利侵害の紛争が生じた場合には、当該紛争の原因が専ら本市の責めに帰す場合を除き、受託者の責任、負担において一切を処理すること。この場合、本市に係る紛争の事実を知ったときは、受託者に通知し、必要な範囲で訴訟上の防衛を受託者に委ねる等の協力措置を講ずる。

#### 15.6 パッケージのサポート終了に関する通告義務

- ・提案するパッケージについて、運用期間満了日以降にサポートを終了する予定がある場合は、本システムの開発規模を鑑み、運用期間満了の 60 か月前までにはその旨を本市に通告すること。これ以降に通告があった場合には、システム更改に必要なドキュメント整備に要する費用や、システム開発期間を確保するための延長保守に要する費用など、かかる費用に応じた違約金を求める場合がある。