

仕 様 書

行財政局税務部税制課

(担当：羽田、宇衛、織戸、原 電話：075-222-3155)

件 名	京都市税務システム再構築等業務委託
契約期間	契約の日の翌日～令和 12 年 1 月 31 日
契約条件	<p>1 調達範囲及び要件</p> <p>仕様書等(本仕様書及び京都市税務システム再構築等業務委託仕様書(以下「個別仕様書」という。))並びに標準準拠システム移行業務に係る共通仕様書、京都市情報セキュリティ対策基準、電子計算機による事務処理等(システム開発・保守)の委託契約に係る共通仕様書及び個人情報取扱事務の委託契約に係る共通仕様書)に記載のとおり。</p> <p>ただし、次の資料(2種類)については、契約課窓口で別途交付する。</p> <ul style="list-style-type: none">・標準準拠システム移行業務に係る共通仕様書・京都市情報セキュリティ対策基準 <p>また、各共通仕様書に定める内容と個別仕様書に定める内容との間に相違がある場合は、個別仕様書に定める内容が優先する。</p> <p>2 落札者選定方法</p> <p>本件及び本件に付随して見込まれる業務の実施に係る価格並びに企画提案の内容を複数の評価員で評価する総合評価一般競争入札により行う。</p> <p>仕様書、京都市税務システム再構築等業務に係る落札者決定基準及び企画提案書作成要領を確認のうえ企画提案書等を提出するとともに、企画提案に係るヒアリングに応じること。</p> <p>3 予定価格について</p> <p>予定価格は契約期間中の物価等の変動予想額も含めて設定しており、契約期間中に物価等の変動があっても、原則として契約変更は行わない。</p> <p>4 仕様の変更等について</p> <p>京都市総合評価競争入札の実施に関する要領第 19 条に基づき、原則として受託者の企画提案の内容により仕様の一部を定め、又はあらかじめ定めた仕様を変更する。</p> <p>落札者の責めに帰すべき事由により、提案等に虚偽又は錯誤があることが判明した場合又は提案等の全部若しくは一部が履行不能となった場合、委託者は、実際に確認できた内容に基づいて評価項目の再評価を行い、次に定める算式により得られた額(円未満切り捨て)を違約金として請求する。</p> <p>$\text{入札価格} \times (1 - \text{実際に確認できた内容に基づく技術点(基礎点を除く)} / \text{企画提案書に基づく技術点(基礎点を除く)})$</p> <p>なお、技術点のうち基礎点が減点された場合は契約を解除する。</p>

注 本仕様について不明な点がある場合は、契約課の指示に従ってください。

京都市税務システム
再構築等業務
委託仕様書

令和8年4月
京都市行財政局税務部税制課

目次

第1	案件名	1
第2	履行期間	1
第3	履行場所（納入場所）	1
第4	調達の背景及び目的	1
第5	基本方針	1
1	標準準拠システムへの移行	1
2	ガバメントクラウドの利用	2
3	市民サービスの向上	2
4	安定稼働・長期稼働	2
5	デジタル技術を活用した業務プロセスの見直しと効率化	2
6	本市独自税目も含めたシステムの再構築等	2
第6	業務委託概要	3
1	調達範囲	3
2	役割分担	5
3	前提条件（留意点）	8
4	別途契約予定案件	10
第7	体制要件	10
1	プロジェクト体制要件	10
第8	機能要件	11
1	業務機能要件	11
2	共通機能要件	12
第9	帳票要件	12
第10	連携要件	12
1	連携要件一覧への対応	13
第11	非機能要件	13
1	非機能要件一覧への対応	13
2	非機能要件一覧以外への対応	13
第12	開発・構築業務内容	16
1	プロジェクト工程定義	16
2	プロジェクト管理要件（共通）	16
3	設計・構築要件	19
4	システム環境構築	20
5	システム移行・運用構築	21
第13	成果物	27
1	本件調達における成果物	27
2	成果物の体裁	27
3	権利の帰属	28

4	第三者の権利の使用	28
5	本契約・運用保守契約の範囲及び適合基準の整理.....	28
6	検収・支払	28
第14	その他	29
1	仕様の調整.....	29
2	記録・報告資料の作成補助等.....	29
3	データの取り扱いについて	29

添付資料

業務フロー

連携要件一覧

京都市運用保守業務委託仕様書（案）

様式第1号 業務従事メンバー状況表（体制図）

様式第2号 業務従事メンバー状況表（従事メンバーの役割詳細）

様式第3号 提案するパッケージシステムに類似・関連する案件の実績一覧表

様式第4号 提案書記載項目対応表

様式第5号 機能要件一覧

様式第6号 帳票要件一覧

様式第7号 非機能要件一覧

様式第8号 システム構成図

様式第9号 ソフトウェア構成一覧表

様式第10号 業務システムサーバ構成一覧表

第1 案件名

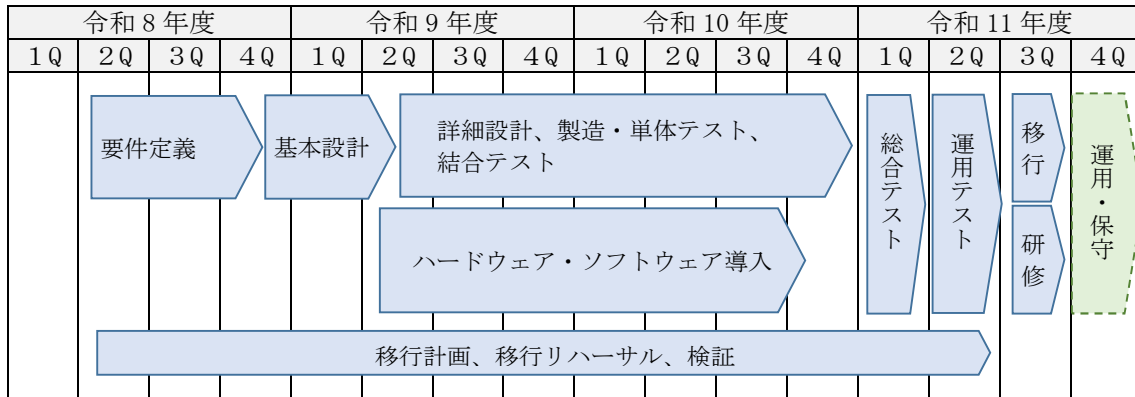
京都市税務システム再構築等業務委託

第2 履行期間

契約の日の翌日から令和12年（2030年）1月31日までとする。

令和12年（2030年）1月4日にシステムの利用を開始することとし、それまでの各工程のスケジュールについては、受託者の提案を踏まえ、本市と受託者との協議のうえで決定するが、現段階における本市の想定は以下のとおりである。

図2-1 システム構築スケジュール（想定）



第3 履行場所（納入場所）

京都市行財政局税務部税制課（京都市中京区寺町通御池上る上本能寺前町488番地）その他本市が指定又は承認する場所

第4 調達の背景及び目的

地方公共団体の情報システムは、これまで各地方公共団体が独自に構築・発展させてきた結果、その発注・維持管理や制度改正対応などについて各地方公共団体が個別に対応しており、人的・財政的負担が生じている。特に人口規模が一定以上の地方団体を中心に、同一ベンダーのシステムを利用する地方公共団体間でもシステムの内容が異なることが多く、様式・帳票も異なることが、それを作成・利用する住民・企業・地方団体等の負担にも繋がっているという事態が生じている。

このような地方公共団体の基幹業務システムの状況を踏まえ、地方公共団体に対し、標準化基準に適合する基幹業務システム（以下「標準準拠システム」という。）の利用を義務付け、標準準拠システムについてガバメントクラウドを利用することを推奨する地方公共団体情報システムの標準化に関する法律（以下、「標準化法」という。）が令和3年（2021年）5月に成立し、標準化法に基づき、税業務を含む地方公共団体の基幹業務システムの統一・標準化を推進することとされた。

また、本市のシステム状況として、現行システムは平成5年の運用開始から30年以上にわたる長期利用により、システム構成が陳腐化し、近年の急速なデジタル化や法改正、制度変更への迅速な対応が困難になっているという課題が発生している。加えて、独自開発によるカスタマイズの増加や運用コストの上昇も招いている。

これらの課題を解決するため、本市では、国の方針に基づき、対象事務の標準準拠システムへの移行を着実に進めることで、将来に向けたデジタル環境を整えるためシステムを刷新する。また、業務プロセスの見直しを併せて行い、行政運営の効率化と市民の利便性向上を目指す。

第5 基本方針

1 標準準拠システムへの移行

標準化法に基づき、税務システムについて、現在稼働している大型汎用コンピュータ（メインフレーム）や一部オープン化システムを基盤とした現行システムから、国が定めた標準仕様書に準拠したパッケージシステムへ移行する。

2 ガバメントクラウドの利用

本システムは、原則として国が整備するガバメントクラウドを利用して構築する。ただし、イメージ管理等の特定機能について、ガバメントクラウドの利用により費用が高騰する場合や、他の方法が本市にとってより合理的かつ経済的であると認められる場合は、代替案の提案を認める。

なお、代替案を採用する場合は、事前に京都市の承認を得るものとする。

3 市民サービスの向上

デジタル手続きの推進や、様式・帳票の標準化を進め、市民や企業の負担を軽減するとともに、利用者目線で利便性の高いサービスを提供する。

4 安定稼働・長期稼働

税システムは、課税・徴収、証明発行、他業務における税情報の活用といった面で市民生活に直結する基幹システムであることから、標準化に当たっては、安定稼働による業務の継続性を最優先に確保する。

5 デジタル技術を活用した業務プロセスの見直しと効率化

標準準拠システムへの移行を契機に、業務プロセスを見直し、非効率な業務を削減するとともに、最新のデジタル技術を活用した業務の効率化を徹底する。

6 本市独自税目も含めたシステムの再構築等

標準化対象とされている税目以外に、本市では事業所税、市たばこ税、入湯税、宿泊税を課税しており、さらに今後、非居住住宅利活用促進税についても課税を開始する予定であることを踏まえ、それらの税目に関する宛名管理・収納管理・滞納管理についても一体的に管理を行う必要があることから、それらに関するシステムも含めて一体的にシステム再構築等を行う。

第6 業務委託概要

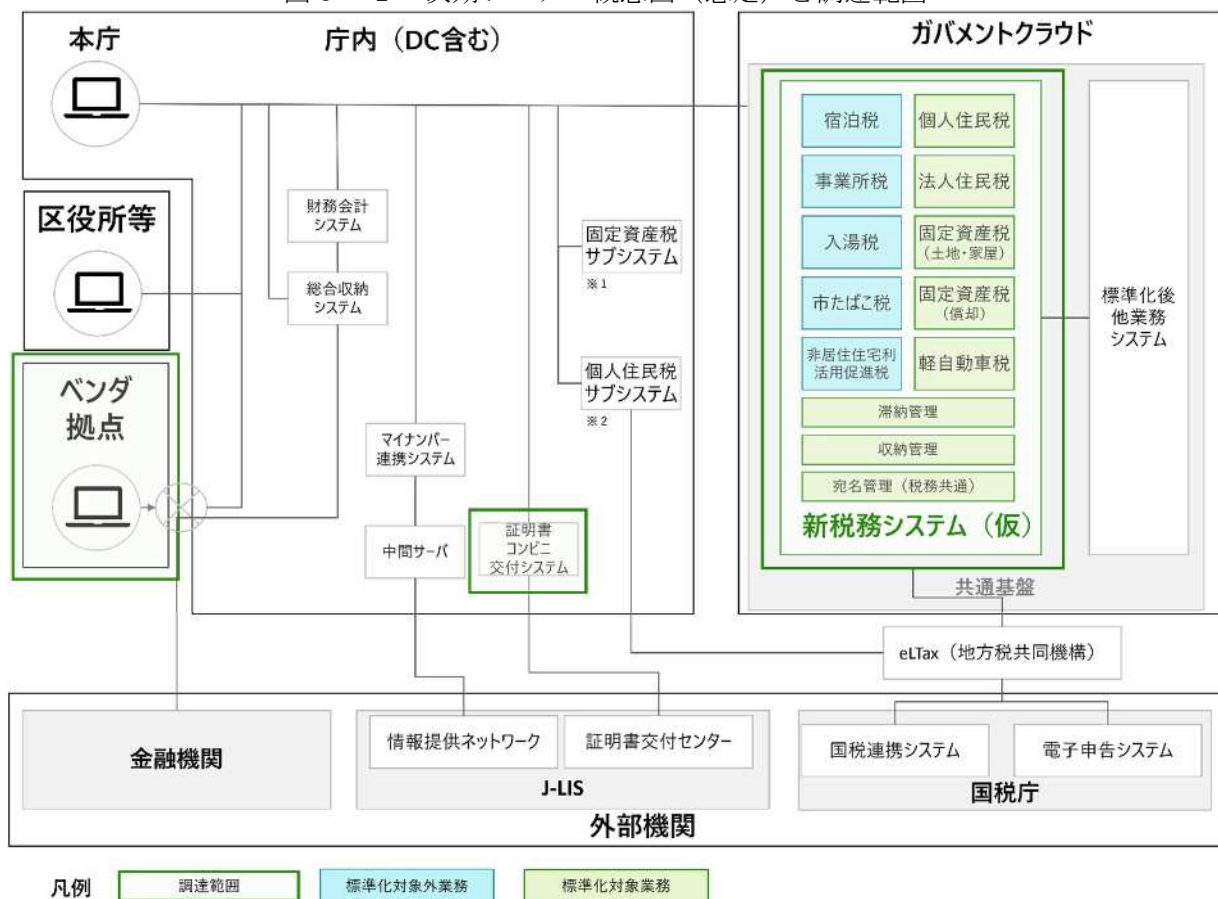
1 調達範囲

本業務におけるシステム構築に関する調達範囲を以下に示す。

本業務には、本システム全体の設計を含み、その設計には本システム単体の構築にとどまらず、関連する既存システムや外部連携システムとの統合・連携を含む全体的な調整を含むものとする。また、調達範囲外の業務については別途対応を行うが、本システムの利用開始に際して各事業者との調整が必要となる場合には、調整に必要な事項について適宜支援を行うものとする。

また、以下に示す標準化対象外業務に関する再構築等についても調達の範囲に含める。

図6-1 次期システム概念図（想定）と調達範囲



※1 両備システムズ社製「マルコポーロ」

※2 リードコナン社製「税務LAN」

(1) 対象システムの導入及び設定

本件調達では、要件を満たす標準準拠パッケージシステム（新税務システム（仮））および必要なOSやミドルウェアを受託者が選定し、業務実施に必要な各種設定を行ったうえで、ガバメントクラウド上でシステムを稼働させるものとする。

なお、本市が求める要件を標準準拠パッケージシステムのみでは満たせない場合は、地方公共団体情報システム標準化基本方針に基づき、標準準拠システムとは別のシステム（外付けシステム等）として実装するものとする。

ガバメントクラウド環境上のサーバリソースおよびOSはガバメントクラウドから提供されるため、本件調達物品には含めない。また、ガバメントクラウドは単独利用方式（本市が割り当てを受けたクラウドサービス等提供単位に係る管理および利用権限を事業者に付与する方式）を想定しており、受託者はガバメントクラウドからのサーバ抽出に必要な情報を

提供するものとする。

導入システムを利用するための業務端末（クライアント端末）の機器およびソフトウェアの調達は本件調達範囲外とする。ただし、本書で示す要件を満たす業務端末を利用できるパッケージを選定すること。また、端末要件の検討および設計、ならびにサーバ側の設定については、受託者の業務範囲に含めるものとする。

（２）他システムとの連携構築

ア 標準準拠システムとの連携構築

他の標準準拠システム（住民記録システム等）等と、国が定めるデータ要件・連携要件に基づく連携を行えるようにすること。

イ 関連システムとの連携構築

現行システムが連携している国等の外部機関のシステムや庁内の関連するシステムについて、国の定める仕様書や本書等を踏まえて必要な連携を構築すること。

また、中間サーバへの副本登録や情報照会を中継するマイナンバー連携システムについては、現在再整備を進めているため、導入予定のシステムの機能等を踏まえて受託者が個別に連携を構築するほか、共通基盤上の認証基盤・文字基盤・共通データとの連携・同期等を行うこと。

さらに、データ要件・連携要件、標準仕様書もしくは国が仕様を定める要件の変更または本市関連システム構成の変更等が生じた場合も、各連携インターフェース等について受託者は柔軟に対応して実現すること。

ウ 他業務システムの標準化完了までの対応（過渡期対応）

本業務の標準準拠システム導入時点で、関連する他業務が標準化未対応システムで稼働している場合、標準準拠システムとのインターフェースとは別に、過渡期対応として対向先システムの標準化対応が完了するまでの間の連携を担う、現行保証インターフェースを整備する必要がある。過渡期対応を行うにあたっては、原則として、標準化未対応システム側が自身の仕様や運用方法を考慮しつつ、標準準拠システムの仕様に可能な限り適合させる形で暫定的な連携対応を行うものとする。

また、連携に伴うデータの整合性やセキュリティの確保に十分配慮し、業務の継続性を損なわないよう運用体制を整備することが求められる。過渡期が終了し、関連システムも標準化対応が完了した際には、旧システムとの連携を段階的に解消し、標準化された新業務システムへの完全移行を目指す。

なお、業務やシステムの状況によっては新システム側で過渡期対応を吸収し、旧システムとの連携を最小限に抑える形で対応することも考慮する。その際の対応方針については、関係課と十分に協議を行い、最適な方法を決定するため、これに従うこと。

表6-1 主な他業務システムの標準システム稼働予定時期

業務システム	稼働予定時期
住民記録システム	令和7年1月※稼働済
国民健康保険システム	令和12年1月
後期高齢者医療システム	令和12年1月
介護保険システム	令和12年1月
障害者福祉システム	令和12年1月
生活保護システム	時期未定

※移行時期の変更により連携方式の大幅な見直し等が必要となる場合は、その影響を整理したうえで協議のうえ対応を決定するものとする。

※生活保護システムについては、税システムの標準化移行完了前に標準化移行することを前提に、本業務に必要な連携機能の構築及び費用積算を行うこと。

(3) システム環境構築

受託者はガバメントクラウドおよび本市のオンプレミス環境などを利用する場合、導入するシステムが正常に稼働し、関連するシステムと連携できるよう、必要なサーバやネットワーク環境の構築・設定を行うこと。ただし、ガバメントクラウドと本市を接続するネットワーク回線については、本市が別途整備するものとする。

ア リモート開発環境のネットワーク構築

受託者は、リモート拠点からガバメントクラウド上の環境へ安全に接続するため、VPNを含むネットワーク環境を構築すること。

イ 端末設計

受託者は、本システムを動作させるために必要な端末及び周辺機器等の要件を整理し、市が端末機器等を調達する支援を行うこと。またシステムの動作に必要な端末環境を設計し、構築に必要な手順書等を整備するとともに、端末納入業者の構築作業を支援すること。

(4) システム移行・運用構築

ア データ移行

受託者は、本市が提供する現行システムから抽出したデータについて、移行に必要なデータ内容を調査し、マッピング、文字やコードの変換、コードの割り当て、付随データの統合、導入システムへの取り込み、および整合性の確認等のデータ移行に必要な作業を行うこと。

イ システム移行の実施

受託者は、データを移行した導入システムを本番稼働させ、現行システムから導入システムへの業務切替えを行うこと。

ウ 運用設計、研修、運用引継ぎ

受託者は、システム稼働後の安定運用を実現するため、運用フローや手順、役割分担、障害対応、バックアップなどの運用体制を設計すること。

管理者やユーザを対象に、システム操作や運用ルールに関する研修を実施し、マニュアル等を通じて円滑な利用を支援すること。

運用開始に向けた体制整備や情報共有を行い、マニュアルや設定情報を提供すること。

2 役割分担

(1) 主な工程と役割分担

本件受託業務において想定される工程について、受託者と本市との主な役割分担について下表に示す。必要に応じて、これら以外の工程を実施する又は工程を実施しない場合は、本市と協議のうえ役割分担を定める。

なお、各工程の定義は、標準準拠システム移行業務に係る共通仕様書別紙「プロジェクト計画書（サンプル）」に記載の工程とする。

表6-2 想定される主な工程と役割分担

(凡例：◎主担当、○支援、△承認)

グループ	主な工程	役割分担	
		受託者	本市
共通	プロジェクト計画	◎	△
	全体テスト計画	◎	△
システム構築	要件定義	◎	△
	基本設計	◎	△
	詳細設計	◎	—
	製造・単体テスト	◎	—
	結合テスト	◎	△
	総合テスト/システム間連携テスト	◎	△
	運用テスト	○	◎
基盤・運用	基本設計	◎	△
	詳細設計	◎	—
	基盤処理開発・開発環境構築	◎	—
	本番環境構築	◎	○
	インフラ総合テスト	◎	△
移行	全体移行計画	◎	△
	移行設計	◎	△
	移行開発	◎	—
	移行テスト	◎	△
	移行リハーサル	◎	△
	研修計画	◎	△
	マニュアル準備	◎	○
	研修・運用引継ぎ※1	◎	○
本番切替	◎	△	

※1 「研修」については別途調達を行うため、本業務の対象外である。詳細は後述する「第125(7)研修」の項目を参照すること。

(2) 受託者と端末事業者の役割分担

システム全体の設計及びプロジェクト推進は受託者が主導する。端末事業者は、受託者の設計・指示に基づき、機器の調達、納入、物理的な設置作業および初期セットアップを担当することを原則とする。

サーバ・ネットワーク機器の論理構築・設定は受託者が主担当とし、端末機器の物理設置・初期セットアップは端末事業者が主担当とする。

ただし、役務分担外の事項について受託者が関与する必要がある場合は、本市と協議のうえに対応方法を決定するものとする。受託者は、例外的な状況においても円滑な業務遂行を最優先とし、端末事業者等と連携・協調して柔軟に対応すること。

なお、リース契約が残っている既存端末を使用できる場合は、これを活用する場合もあるため、その場合は既存端末事業者と協力の上、既存端末への設定等の対応を行うこと。

ア 受託者の役割

(ア) 設計の実施

受託者は、各要件に基づき、オンプレミス環境で整備が必要なサーバおよびネットワーク機器及び端末機器の設計を実施する。

(イ) 端末事業者との調整

端末事業者が納入・設置する機器が仕様に適合するよう調整し、設計・構築フェーズの全体進捗を管理する。

(ウ) サーバ・ネットワーク機器の構築・設定

オンプレミス環境で整備が必要なサーバ・ネットワーク機器について、構築・設定作業を実施し、要件に準拠したシステム環境を構築する。

(エ) 端末機器の設計

端末機器については設計を実施し、必要に応じて設定・構築作業の監修または補助を行う。

(オ) テストの実施と品質確保

受託者は、システム全体のテスト（動作確認、負荷テスト、セキュリティテストなど）を実施し、業務要件を満たす品質を確保する。これには、サーバおよびネットワーク機器の動作確認に加え、端末機器との連携テストも含まれる。

イ 端末事業者の役務

(ア) 機器の納入

本市または受託者が提示した仕様に基づき、端末機器、ネットワーク機器、およびオンプレミス環境で必要なサーバ機器を納入する。

(イ) 物理設置の実施

納入した機器（端末機器、ネットワーク機器、サーバ機器）の物理的な設置及び初期セットアップ作業を担当する。ただし、ガバメントクラウド環境に依存する部分については対象外とする。

(ウ) 初期動作確認

機器が正常に動作することを確認する。

表 6-3 受託者と端末事業者の役割分担

(凡例：◎主担当、○支援)

工程（業務内容）	工程説明	受託者	端末事業者
端末設計（マスタイメージ仕様策定・手順書作成）	利用する端末の標準的な設定内容（マスタイメージ）や、設定・展開作業の手順書などを作成する工程。要件を満たす端末像を具体化し、以降の作業指針とする。	◎	
端末設定（仕様・手順書に基づく設定の適用）	設計で定めた仕様や手順書にもとづき、端末に必要な設定（OS、アプリケーション、ネットワーク等）を実際に適用する工程。	○	◎
端末展開（現地設置・セットアップ等）	設定済み端末を現地へ搬入し、設置・初期セットアップ・動作確認を行う工程。利用者が端末を使える状態にする。	○	◎
サーバ・ネットワーク設計・構築 ※該当する内容がある場合のみ	端末と連携するサーバやネットワーク機器について、要件に基づく設計・構築作業を行う工程。システム全体の基盤を整備する。	◎	
サーバ・ネットワーク納入・物理設置	サーバやネットワーク機器を現地に納入し、ラックへの設置や配線などの物理的な作業を行う工程。	○	◎

※該当する内容がある場合のみ			
システム全体テスト (連携・動作確認等)	端末・サーバ・ネットワークを含めたシステム全体が要件どおりに動作するかを検証する工程。連携テスト・動作確認・性能テストなどを含む。	◎	○
ユーザ受け入れテスト (UAT)	実際のユーザ（発注者側）が、システムが業務要件を満たしているか最終確認・検証する工程。	○	○
ドキュメント作成・引継ぎ	設計・設定・構築・テストの手順書や結果報告書、運用マニュアルなどのドキュメントを作成し、発注者や運用保守ベンダーへ正式に引き継ぐ工程。	◎	○

3 前提条件（留意点）

(1) 本市の体制

本市では、標準化対応に当たり関係部署の緊密な連携を図り、事業の確実かつ効果的な推進を確保することを目的とする「京都市システム標準化・オープン化庁内連携会議」を設置し、庁内の情報連携及び総合調整を図っている。また、本会議に紐づく実務担当者レベルのワーキンググループとして、「標準化移行チーム連絡会議」を設置し、各システムの進捗状況の把握、標準化プロジェクトの全体調整、共通課題への対応方針の検討などを実施しているため、受託者はこれらの会議に必要な資料作成等の支援を行うこと。

また、税務事務を統括する税制課と、情報システムを統括するデジタル化戦略推進室とが連携し、対象システムの標準化を行う体制を構築している。本件受託業務に関する各種会議体への出席や提出資料の承認等は、原則として税制課およびデジタル化戦略推進室の担当者が行うものとするが、必要に応じて受託者が関係業務課の担当者への説明、資料確認、意見聴取等も行うこと。

表6-4 本業務に関わる本市の体制

部署	担当業務
行財政局税務部税制課	本業務における統括とりまとめ等
行財政局税務部税制課・資産税課、市税事務所法人諸税室・納税室、軽自動車税事務所	各個別業務における導入後の運用計画（運用体制、業務フロー、運用マニュアル等）の検討等
デジタル化戦略推進室(情報システム担当)	共通基盤やネットワークなど基盤部分の整備、各業務システムの移行支援等
デジタル化戦略推進室（標準化企画担当）	各局間の連絡調整、各局の進捗状況の掌握、業務横断的な課題への対応、全体スケジュールの調整等

(2) 作業場所

本件受託業務に係る作業は、セキュリティや個人情報保護の観点から踏まえて本市が書面で許可した場所で行うこととし、物理的、人的及び技術的に十分なセキュリティが確保されていることを本市が確認できること（なお、本番データを扱う作業は、原則として本市施設外での作業は認めない。）。また、データの送受信が必要な場合は、必要に応じて専用回線の接続等を指示する場合がある。

本市庁舎内等での作業及び本市ネットワークや稼働環境の利用を希望する場合は、本市と協議のうえ必要性が認められる範囲において、作業場所及び作業可能日時等の指定を行う。

なお、本市庁舎内等で実施する作業は下表を想定する。また、受託者の事業所内または受託者が用意した施設のセキュリティの構築等は、全て受託者の負担で実施すること。

表 6—5 作業場所の想定

主な作業内容	作業場所
会議・レビュー等	設計等の打合せやレビュー、進捗会議については原則として本市の会議室とする。 本市で会議室の確保が困難な場合は受託者事業所の会議室やオンライン会議も可とする。
アプリケーションの導入作業	受託者の事業所内または受託者が用意した施設（リモート保守で使用予定の作業場所等含む）
運用テスト	運用テストの作業場所については、本市と協議の上、決定すること。

(3) 作業用端末

作業用端末は受託者が用意するものとする。また、本番データを使用する場合や、本市のネットワークに接続する場合は、事前に本市の許可を得なければならない。その際、本市のセキュリティポリシー等に基づき、必要な対策を指示する場合がある。

なお、現行システムの端末を利用する場合は、本市との協議のうえ必要性が認められた場合に限り許可される。その際、利用する端末、操作者、場所、日時について本市が指定するものとする。

(4) 現行システムの利用状況

本プロジェクトの実施にあたり、現行システムの利用環境および運用条件を以下の通り前提条件として定義する。受託者は、これらの条件を踏まえた上で、仕様に基づく設計・構築・運用を適切に行うこと。

なお、利用時間については繁忙期等の業務都合により適宜時間帯を延長している場合もあることに留意すること。

表 6—6 現行システムの利用状況

項目	内容
利用場所	本市役所内（本庁舎および各区支所、出張所）および一部の外部施設（例：市税事務所、証明書発行コーナーなど）
利用時間	平日（開庁日） 8:30～19:00
利用者数	約 1,000 名（会計年度任用職員、外部委託事業者等含む）

(5) イメージ管理機能の解釈

本仕様書において言及するイメージ情報（画像データ、PDF 等）の取扱いに関する要件については、特に記載のない限り、基幹システム内への機能実装を必須とするものではなく、基幹システム外のイメージ管理システム等と連携して実現する形でも可能なものとする。

(6) 標準仕様の改定

本件受託期間中に、国が定める標準仕様書やデータ要件・連携要件、自治体情報システムの標準化・共通化に係る手順書、地方公共団体情報システム標準化基本方針、地方公共団体の基幹業務システムのガバメントクラウドの利用に関する基準等の改定があった場合は、受託者の負担において、必要に応じた連携の修正やパッケージの更新対応を行うこと。また、パッケージの更新がシステム移行後となる場合は、本市及び保守事業者と協議のうえ対応すること。

原則として、本番移行時点において標準仕様書上の適合基準日が到来している実装必須機能については、すべて実装するものとする。ただし、受託者の責によらない事由により対応が困難な場合は、速やかに本市へ報告し、協議のうえ対応方針を決定するものとする。

また、オプション機能の実装方針や、標準仕様書等の改訂による各機能への影響については、改訂の都度、受託者から本市へ報告し、協議のうえ対応方針を決定するものとする。

(7) 計画変更時の対応

受託者の責に帰さない予測しがたい外部要因（国による抜本的なスケジュールや仕様の変更、大規模災害等）により、やむを得ずスケジュール又は仕様の変更が必要になった場合は、本市と受託者で協議のうえ対応方針を定める。

スケジュール又は仕様の変更に関する対応は、原則として本受託業務の範囲として行うこととする。ただし、変更の程度が極めて大きく、受託業務の継続に著しい支障が生じる場合等においては、費用及び作業の分担等について別途協議して定める。

4 別途契約予定案件

本件業務遂行に関連する下表の案件については、システムの具体的な要件等が確定した後でなければ詳細な契約条件を定めることが困難であるため、本件調達には含まず、受託者と別途随意契約を締結することを予定している。

当該随意契約の締結に当たっては、本市と受託者との協議により、契約金額、契約期間、業務内容その他契約条件を定めることとする。運用保守については、現時点の想定を記載した「京都市税務システム運用保守業務委託仕様書（案）」を踏まえて受託者から提案された金額を踏まえつつ、当該随意契約の締結時点における物価水準等の社会経済情勢も考慮のうえ、適切な契約金額を設定するものとする。

また、当該随意契約について、受託者が他の事業者と共同して履行する必要がある場合は、受託者及び当該事業者により構成するコンソーシアム等を契約の相手方とする。ただし、契約書第13条の「非落札者」に該当する者は、同条の規定に準じて、原則として契約の相手方に含めることはできないものとする。

表6—7 受託者と別途随意契約を予定する案件

案件概要	案件詳細
研修	本件調達において作成する研修計画に基づき、本番移行までに実施する。
運用保守	本件調達において作成する運用保守計画に基づき、本番移行後の運用保守を実施する。

第7 体制要件

1 プロジェクト体制要件

受託者は、プロジェクト責任者を配置するとともに、必要なスキルを持った要員を配置し、本件受託業務を確実に履行できる体制を設けること。広く能力を有する者が複数の責任者を兼任することも差し支えない。

要員の変更に当たっては、必ず事前に本市の承諾を得るとともに、変更後の要員が前任者と同等以上のスキルを有することを担保すること。また、本市が適切な品質を期待できないと判断し、要員の変更又は追加を要請した場合は、速やかに応じること。

表7—1 プロジェクト体制一覧

役割名称	役割	要件
プロジェクト責任者	・本プロジェクトの責任者	業務責任者として、プロジェクトマネージャ及び各責任者を管理し、本件受託業務を確実に遂行するために受託者としての責任を負える者。
品質管理責任者	・品質管理の責任者	プロジェクト実施計画及び受注者の定める品質管理規準等に従い、プロジェクトを離れて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者。
プロジェクト管理者	・スケジュール、体制等、プロジェクト全体の管理、調整 ・進捗、品質状況の管理	プロジェクト計画書に基づき、システムの設計・開発、テスト、システムの評価、各ステークホルダー間の調整を行い、生産性及び品質の向上に資する管理能力を有する者。
システム開発統括リーダー	・スケジュール、体制、仕様に関する本市との調整	プロジェクト計画書に基づき現場での進捗管理、タスク割り振り、課題解決を行う実務的な管理能力を有する者とする。
アプリケーション構築チームリーダー	・アプリケーション構築の全体管理、仕様調整	導入するソフトウェア（OS、ミドルウェアを含む。）及び税務業務に精通していること。過去のシステム環境構築事例等を提供し、業務改善や品質向上に資する能力を有する者。
インフラチームリーダー	・インフラ構築の全体管理、仕様調整	ネットワーク及びクラウド環境に関する専門知識を有することに加え、導入するソフトウェアに精通していること。本件受託業務の要求事項を理解したうえで、最適なシステム構成の設計、構築、運用に係る技術及び技術コンサルティング能力を有する者。
移行チームリーダー	・移行業務の全体管理、仕様調整	データベースの構築、変換等に関する専門知識を有することに加え、大型汎用コンピュータ系の独自システムからパッケージシステムへのデータ移行を円滑に行う能力を有する者。
運用チームリーダー	・運用設計の全体管理、仕様調整	導入するソフトウェアに精通し、かつ、クラウド環境下の情報システム保守に係るリスク管理に十分な経験を有すること。更に、既存システムへの影響を最小限に抑えるよう、本市関係課での業務を含む運用フローを十分に踏まえ、適切な運用保守計画の設計、提案、調整を行う能力を有する者。

第8 機能要件

受託者は本書に示す機能要件等を踏まえて標準準拠システムを導入し、調達すること。また、必要なOS、ミドルウェア、付属ソフトウェア等（ガバメントクラウドから払出を受けるものを除く）を併せて調達し、導入システムをガバメントクラウド上で本市の業務において利用できるように設定を行うこと。

1 業務機能要件

本システムが備えるべき業務機能要件は「様式第5号 機能要件一覧」のとおりである。

標準仕様書範囲内の要件については標準仕様書に準拠するものとする。また、これらの機能の実現にあたっては、可能な限り単一のソフトウェアで対応することが望ましいが、円滑なデータ連携が可能であり、一体的な運用・保守が行えることを前提に、一部機能を別のソフトウェア（EUC機能による対応を含む）で実現することも許容する。

標準仕様書範囲外の要件については、地方公共団体情報システム標準化基本方針に基づき、標準準拠システムとは別のシステム（外付けシステム等）として疎結合で構築し実現すること。

標準化対象外税目（事業所税、入湯税、市たばこ税、宿泊税、非居住住宅利活用促進税）の業務については「業務フロー」を提示するため、これを参照し当該業務フローに沿った業務運用が出来るようにシステム構築を行うこと。

各要件の実装・実現方法やコード体系、マスタ・パラメータ設定等の具体事項については、要件定義又はシステム設定の工程において本市と協議のうえ定めること。また、端末・職員・権限情報等についても、本市の指示に従い受託者が初期セットアップを行うこと。

なお、機能要件一覧に挙げる機能の実装に EUC を利用する場合は、当該設定は本件受託業務内で行うこととし、EUC は、納品後に職員が運用及びメンテナンスを行うことも念頭に、可能な限り保守性を考慮した設計とすること。

2 共通機能要件

本システムが備えるべき共通機能要件は「地方公共団体情報システム共通機能標準仕様書」の「住登外者宛名番号管理機能」と「EUC 機能」のとおりである。（ただし、税務共通の要件については上記 8.1 に含むことに留意すること。）

住登外者宛名番号管理機能の実装にあたっては、本市の付番ルールに対応させること。

また、「地方公共団体情報システム共通機能標準仕様書」の機能のうち、「庁内データ連携機能」に用いる環境や「団体内統合宛名管理機能」は本市が提供するため、これらの環境や機能と適切に連携を行うこと

第9 帳票要件

本システムが備えるべき帳票要件は「様式第6号 帳票要件一覧」のとおりである。

外部帳票については、標準仕様で統一された様式や印字項目が定められているため、標準仕様に準拠すること。ただし、本市の運用に合わせて、定型文言の追加や項目間の位置調整など、標準仕様のレイアウトと大きな差異がない範囲での追加・修正が必要となる場合があるため、これには柔軟に対応すること。

内部帳票についても、標準仕様で定義されている帳票は外部帳票と同様に扱うものとする。標準仕様に定義されていない内部帳票については、ベンダー提供のパッケージシステムに内部帳票出力機能が備わっている場合、原則としてその機能を活用するものとする。ただし、この方法で帳票要件を満たせない場合には、EUC 機能で対応可能であればこれを優先的に活用すること。

また、帳票要件一覧に挙げる帳票の実装に EUC を利用する場合は、当該設定は本件受託業務内で行うこととし、EUC は納品後に職員が運用及びメンテナンスを行うことを前提として、可能な限り保守性を考慮した設計とすること。

なお、各帳票について、上記により実現出来ない場合は、標準準拠システムとは別のシステム（外付けシステム等）として疎結合で構築し実現することとする、

加えて、上記の対応に必要な実装費用は、すべて本調達に含めるものとする。

表 9-1 外部帳票と内部帳票の考え方

帳票種類	帳票種類の考え方
外部帳票	住民や他市区町村、事業者等の外部機関に向けて通知送付等を行う帳票をいう。
内部帳票	事務運用に併せて必要となる担当主管課内で使用する確認用リスト等の帳票をいう。

第10 連携要件

本システムの連携要件を実現するため、受託者は各システムとの連携に関する全体設計を行うとともに、対向先システムの所管課やベンダーとの調整業務を担うこと。調整の窓口は税制課が

担当するが、受託者も必要な場面では積極的かつ主体的に打合せや説明などの調整業務に参加し、対向先システムの所管課やベンダーと連携要件の実現に向けて必要な調整を主体的に行うこと。

また、標準化に伴い複数業務が同時に進行することから、対向先システムの所管課やベンダー等よりテストや検証作業への参加・協力要請が行われることが想定される。これらのテストや検証作業等への参加・協力も受託者の役務に含まれるものとし、関係するシステムとの円滑な連携の確保に努めること。

業務運用において、連携要件一覧に記載されていない事項が判明した場合は、運用に支障をきたさないよう関係者と協議の上、必要な対応を検討すること。

1 連携要件一覧への対応

本システムが備えるべき連携要件は「連携要件一覧」のとおりである。

(1) 標準準拠システムとの連携

標準仕様に準拠した他業務システムとの連携については、国が定めるデータ要件・連携要件に基づく連携を行える仕組みを構築すること。

(2) 標準準拠システム以外のシステムとの連携

標準仕様に基づかない連携については、現行運用を踏襲することを原則とし、受託者が対向先システムの所管課やベンダーと協議し、必要な仕様を決定して連携を構築すること。その後、決定した仕様に基づき、インターフェース設計、データマッピング、通信プロトコルの設定を行い、適切な連携を実現するものとする。

これらの連携の構築にあたっては、原則として受託者は連携先の関連システムに改修が発生しないように対応するものとする。ただし、既存のインターフェースが著しく不合理である場合には、連携先の関連システムの改修を提案することができる。その際、作業内容、役割分担、スケジュールを明確に提示し、関係者間で十分に協議を行った上で進めること。

第11 非機能要件

1 非機能要件一覧への対応

「様式第7号 非機能要件一覧」に記載の非機能要件を満たすこと。

ただし、国の定める「地方自治体の業務プロセス・情報システムの非機能要件の標準」の改定により、非機能要件の項目及び標準的に求められるレベルに変更があった場合は、当該改定に準じて指定項目及びレベルを変更する必要があるため、受託者はこれに対応すること。

2 非機能要件一覧以外への対応

上記で定められていない非機能要件について、以下の内容を満たすこと。

表 11-1 非機能要件（その他委託業務等）

非機能要件一覧		内容
1	基本 (1)システム形態	・システム基盤がガバメントクラウド上に構築された形態で利用できること。

2	要件	(2) 認証	<ul style="list-style-type: none"> ・本市の認証基盤にある「Smart On」の仕組みに対応できること。 ・Smart On による端末ログオン時の二要素認証に対応すること。 (システム個別の二要素認証対応は不要) ・デジタル化戦略推進室が提供する AD クラウド基盤を通じて、ユーザ認証及びアクセス管理を行うこと。 ・システムのサーバは独自のドメインを利用すること。 ・端末を使用する職員が交代する際は、Windows サインアウトにより再サインインが必須となるため、ユーザ切替に要する時間が現行システムと比較して著しく増加しないよう対策を講じること。(いわゆる窓口端末の利用を想定)
3		(3) ユーザインターフェース	<p>以下の点を考慮した画面及び帳票が提供されること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・データの表示と入力に一貫性をもつこと。(画面及び帳票) ・利用者が効果的に情報を得ることができること。(画面及び帳票) ・利用者が再入力や記憶する情報量を極小化すること(画面が遷移する時、必要な情報は引き継ぐ等)。(画面) ・ユニバーサルデザインに配慮すること。(画面) ・一般的なショートカットキー (Ctrl+C、Tab 等) が利用できること。また、頻出機能のファンクションキーへの割り当て等が考慮されていること。
4		(4) システム利用環境	<ul style="list-style-type: none"> ・最新の Windows に対応すること。 ・クライアント端末、OS、Web ブラウザのバージョンアップがあった場合にも、システムの稼働を保証すること。 ・Microsoft Edge 以外のソフトウェアのインストールを必要としない Web 型システムとして利用できること(機能強化等のために付属的に外部ソフトウェアを利用する場合を除く)。ただし、別の既存システムとのポリシー競合が発生するなど、解決できない問題が発生した場合は、協議の上、対応するものとする。 ・選定パッケージについて、少なくともシステム稼働後 10 年間において、メーカーのメインサポート対象となる OS、ミドルウェア、ブラウザでの動作を保証するためのバージョンアップが予定されていること。 ・本システムで使用する文字フォントはデジタル庁が整備する「行政事務標準当用明朝フォント」を使用すること。ただし、文字に関する経過措置期間中については、別途提示する標準準拠システム移行業務に係る共通仕様書に従った対応も差し支えないが、「行政事務標準当用明朝フォント」を使用できない理由、「行政事務標準当用明朝フォント」と使用するフォントの差異、追加費用の発生有無やその内容について、本市に説明し、事前に承認を得ること。
5		(5) 業務端末	<ul style="list-style-type: none"> ・ベンダー固有の技術や、一般に流通していない内製ソフトウェア等を用いることなく業務端末の構築ができること。また、任意に端末監視、資源管理・配付に係る環境を構築できること。 ・スクリーンショットの保存や外部記録媒体への書出し機能の制限又は当該機能利用時の操作ログ取得を可能とする仕組みを構築できること。 ・スキャナ等の付属機器の接続・切断を容易に行えること。 ・デスクトップ型 PC 及びノート型 PC のいずれも採用できること。

		<ul style="list-style-type: none"> ・共通基盤システムを利用した端末管理、認証、文字情報・パターンファイル・OS 更新プログラムの適用等の機能に対応できること。 ・パッケージを利用するために必要となる端末情報を提示すること。
6	(6) ネットワーク	<ul style="list-style-type: none"> ・庁内 LAN については既設のネットワーク網、機器を利用すること。 ・京都市データセンターからガバメントクラウドへの接続のためのネットワークについては、本業務とは別で全庁的に整備されることを前提とすること。 ・リモート開発拠点からのネットワークについては、市 VPN ルータを責任分界点とし、内側は自治体が管理・運用、外側（閉域網および受託者側 VPN ルータ）は受託者が責任を負うものとする。なお、本市デジタル化戦略推進室所管の市 VPN ルータへの接続作業が本業務の範囲となる点に留意すること。
7	(7) アクセス拠点	<ul style="list-style-type: none"> ・本庁 ・区役所（11 拠点）・支所（3 拠点）・出張所（5 拠点） ・市税事務所、証明発行センター等（9 拠点）
8	(8) その他機器	<p>以下の機器の初期設定は端末調達側で行うものとするが、パッケージを利用するために必要となる端末設定情報を提示すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・プリンタ（本庁、各区支所、出張所及びサービスセンター） ・スキャナ（各区支所、出張所）
9	(9) 拡張性要件	<ul style="list-style-type: none"> ・本番データ量及びユーザ数が増加した場合でも対応可能な拡張性を備えること。 ・取得したアクセスログ（操作ログ等）は、過去7年分を保管すること。
10	(10) 他システムとの連携	<ul style="list-style-type: none"> ・住民記録システムとの連携については、現行の住民記録システム仕様に基づき、準リアルタイム連携（約5分間隔）を前提とする。 なお、今後、住民記録システム側の仕様変更等により連携方式の見直しが必要となった場合には、その対応方針について別途協議のうえ決定する。 ・準リアルタイム連携は、5分程度の遅延が許容される場合に適用し、他システムとのデータ同期が頻繁に必要な業務（例：税務システムから福祉システムへの税額情報の反映、納税データの更新）などに用いる。 ・準リアルタイム連携を必要としない業務については、原則として日次処理を採用すること。ただし、業務要件やシステム負荷の観点から、例外的に他の処理頻度（例：週次処理、月次処理）を採用する場合は、別途調整の上、仕様を決定すること。

11	ステージング（検証）環境	<ul style="list-style-type: none"> ・本システムが稼動する本番環境とは別に、ステージング（検証）環境を構築すること。 ・ステージング（検証）環境とは、本番環境とは別に以下用途での使用を想定した環境を指す。 <ul style="list-style-type: none"> ・試験 ・操作研修等 ・システム改善作業や障害発生時のプログラム修正等の保守作業 ・法改正対応に伴うシステム改修作業 ・本番リリース前の動作確認環境 ・ステージング（検証）環境は、原則前日の業務終了時点の本番環境と同じ状態であること。 <p>ただし、試験・研修用に利用する際には特定のデータ時点とする場合がある。また、必要に応じて個人情報のマスキングが可能であること</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現時点ではステージング（検証）環境として1環境構築する想定であるが、検証のしやすさ等を鑑み、別途環境が必要と考えられる場合は協議により決定する。
----	--------------	---

第12 開発・構築業務内容

1 プロジェクト工程定義

本プロジェクトにおける工程の区分・名称については、標準準拠システム移行業務に係る共通仕様書別紙「プロジェクト計画書（サンプル）」において定義しているので、これに従うこと。

2 プロジェクト管理要件（共通）

（1）プロジェクト計画書

受託者は本業務の進捗管理や品質管理、リスク管理、課題管理等のプロジェクト管理を行うこと。

プロジェクト管理の実施にあたっては、事業開始後速やかに「プロジェクト計画書」を作成し、本市の承認を得ること。

本市の承認後、事業期間中のすべての業務実施において、プロジェクト計画書を遵守すること。

プロジェクト計画書の作成にあたっては、プロジェクト計画書（サンプル）を参考にし、本業務における各作業等の本市と受託者の役割分担、プロジェクト体制、プロジェクトスケジュール、各工程の範囲定義、各工程の開始・完了条件、成果物および検収条件等、必要な事項を定義すること。また、事業期間中に変更要件が発生した場合や本市が適切な品質を期待できないと判断し、プロジェクト計画書等の修正を要請した場合は、速やかに応じ、本市の承認を得ること。

（2）プロジェクト管理

以下の観点でプロジェクトの管理を行うこと。

表 12—1 プロジェクト管理項目

管理項目	内容
コミュニケーション管理	<p>本市及びその他ステークホルダー（関係システム事業者等）受託者間の連絡を取り合うルールを検討を行うこと。また、「(3) 会議体」に記載する会議体を設置・運営すること。</p> <p>会議を開催するたびに議事録を作成し、本市の承認を得ること。</p> <p>受託者と本市とのやり取りにおいて、要件の確定や作業の承認、その他重要な事項の確認等については連絡票等を起票し、書面により記録を残すこと。</p>
進捗管理	<p>プロジェクト計画書策定時に定義したスケジュールに基づく進捗管理を実施すること。</p> <p>受託者は、実施スケジュールと状況の差を把握し、進捗の自己評価を実施し、定例報告会において本市に報告すること。</p> <p>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。</p>
品質管理	<p>プロジェクト計画書策定時に定義した品質管理方針に基づく品質管理を実施すること。</p> <p>受託者は、品質基準と状況の差を把握し、品質の自己評価を実施し、各工程完了報告会において本市に報告すること。</p> <p>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。</p>
課題管理	<p>課題発生時には、速やかに対応策を明らかにし、本市と協議の上、対応方法を確定し、課題が解決するまで継続的に管理すること。</p>
リスク管理	<p>プロジェクト計画書時に抽出したリスクを管理し、リスクが顕在化した場合は課題として管理すること。</p> <p>受託者は、リスクが実際に発生したかどうかを監視し、リスクが実際に発生した場合には、速やかに本市に報告すること。</p>
変更管理	<p>プロジェクト計画書や各種設計書、各種テスト計画書、各種テスト仕様書等で規定した事項に関し、変更の必要が生じ、又は変更が生じる要求事項があった場合、要件確定後に要件変更の必要が生じた場合には、変更管理プロセスに基づき、変更管理を行うこと。</p> <p>変更管理においては、受託者はその影響範囲及び対応に必要な工数等を識別した上で、変更管理会議を開催し、本市と協議の上、対応方針を確定すること。</p> <p>なお、標準仕様書又は関連システムに関する国の仕様書等の改定・更新への対応は、予期し難い極めて大幅な設計変更が発生するような場合（法令改正等に応じた機能や環境の改修を要する場合で国補助金が措置されるときや、本市固有の機能追加を要するとき）を除いて、本件受託業務の範囲内として実施すること。</p>
構成管理	<p>システム開発期間中の納品物（ドキュメント、プログラムソース等）について版数管理及び管理期間を明確にし、納品物の管理責任の範囲を明確にすること。</p>
文書管理	<p>プロジェクト計画書策定時に定義した本情報システム導入に係る全てのドキュメントにおけるその様式（テンプレート）や記載方法及び文書番号の採番ルール等に基づくドキュメント管理を実施すること。</p> <p>受託者は、各種納品物の格納場所を体系化し、ドキュメント一覧を作成すること。また、各種追加、変更作業に伴い、各種納品物に対する追加、変更が生じる場合、これらの内容を反映すること。</p> <p>なお、更新に当たっては、本市の承認を得ること。</p>

管理項目	内容
セキュリティ管理	本プロジェクトの実行に際して受託者が管理することとなる情報資産の取り扱いに関して、「京都市セキュリティ対策基準」の規定を遵守し、適切な情報セキュリティ水準を維持することを目的に、情報資産の取扱い方針、体制やセキュリティ対策の手続きを定めること。
貸与品管理	貸与品管理においては、貸与品に関する全ての記録や管理台帳について、その様式（テンプレート）や記載方法、管理番号の採番ルール等に基づき、一貫性のある管理を実施すること。 受託者は、貸与品の情報を体系的に整理し、貸与品一覧を作成すること。また、貸与品の追加や変更が生じた場合には、これらの内容を台帳や記録に速やかに反映すること。 なお、更新に当たっては、本市の承認を得ること。

(3) 会議体

以下の会議体の構成を想定しているが、会議体の機能を整理のうえ、より効率的な構成としても差し支えない。また、本市側出席者については、税制課及びデジタル化戦略推進室の担当者を原則とし、議題共有の必要性に応じて、関係所管課や共通基盤システム担当者等の参集を行うこと。

表 12-2 会議体一覧

#	会議名	目的	開催頻度
1	キックオフ会議	プロジェクトの概要・目的等の認識をプロジェクト関係者へ共有する。	プロジェクト開始時
2	定例報告会議	プロジェクト実施に基づき、プロジェクトの全体管理を行う。 なお、必要に応じて、作業部会やその他の会議と併せて開催しても差し支えない。	月に1回
3	個別検討会議	個別検討項目の対策及び調整事項について検討を行う。 各作業計画の確認、進捗管理、作業内容の確認、実施結果等の報告、課題の管理及び解決に向けた検討・調整等を行う。	随時
4	工程完了判定会議	各工程の作業完了・品質確認後、次工程開始可否を判定する。 各工程計画の策定時及び各工程（又は主要なマイルストーン）の完了時には必ず実施し、計画の承認及び成果物の品質検査確認等を行う。	適宜
5	移行判定	移行リハーサル、運用テスト等の結果をもとに切替作業の実施判定を行う	本番切替前
6	本番稼働判定会議	本番移行作業の結果をもとに、本番稼働判定を行う。	本番稼働前
7	変更管理会議	変更要求の対応を協議する。 仕様の変更が必要になる際に、具体的な対応策等の検討を行う。	随時

3 設計・構築要件

(1) 要件定義

受託者は本書に示した要件に関して、関係所管課への詳細なヒアリング（運用目的の確認も含む）、標準準拠システムにおける機能説明や運用想定等の説明、構築に必要な詳細な要件の調査・分析を行ったうえで、要件定義書を作成し、本市の承認を得るものとする。また、本書で提示した機能要件、帳票要件、連携要件、非機能要件などの各種要件について、実現方法（例：標準準拠システム、外付システム、EUC機能の活用など）や制約事項を明確にし、要件の実現範囲について本市の承認を得るものとする。

移行業務およびマニュアル作成・研修業務については、受託者がその実施範囲や実施方法を定義した上で、本市の承認を得ることとする。要件定義の実施にあたっては、受託者が本市の関係所管課、本システムを運用する上で関係する他機関および関連業務受託者と調整を行い、プロセス全体を円滑に進めるものとする。

(2) 基本設計

要件定義工程で合意した要件を実現するために、「基本設計書」を作成すること。基本設計書を基に、本市が要件の実現方式や実現イメージを正確に理解できるよう、必要に応じて説明を行うものとする。

なお、標準仕様書やパッケージシステムの仕様書等に記載されている内容については、本市と協議の上、基本設計書への記載を省略し、別の資料を基に説明する対応も可能とする。基本設計終了後は、受託者が成果物のレビューを実施した上で、本市の承認を得るものとする。

(3) 詳細設計

基本設計書に基づき、アプリケーション、システムインフラ、運用方法などの「詳細設計書」を作成すること。詳細設計が終了した後、受託者が成果物のレビューを実施し、その内容について本市へ報告するものとする。

なお、本市が本システムの詳細な内部構造を全て確認することは困難であるため、本市が確認および判断すべき事項を明確に示した上で報告を行うこと。

(4) 製造・単体テスト

詳細設計書に基づき、標準準拠システムの設定、外付システムや運用ツールの開発、EUCの設定などを実施するものとする。これらの作業により作成されたプログラム、運用ツール、EUC定義については、「単体テスト仕様書」を作成し、単体テストを実施すること。さらに、単体テストの結果を分析・評価し、その内容を「単体テスト結果報告書」として取りまとめた上で、本市へ提出するものとする。

(5) 結合テスト

標準準拠システム、外付システム、運用ツール、EUC設定などがそれぞれ連動し、機能として正しく動作するかを確認すること。また、機能要件だけでなく、単体性能や可用性対策などを含む非機能要件の実現状況についても、可能な範囲で確認するものとする。結合テストの実施に先立ち、「結合テスト計画書」を作成し、本市の承認を得ること。さらに、結合テスト計画書に基づいて「結合テスト仕様書」を作成し、同様に本市の承認を得た上で、結合テストを実施するものとする。

結合テストの実施にあたっては、テスト中に発見された不具合について原因を究明し、必要に応じて改善を行うこと。テストの網羅性や発生した不具合の傾向を踏まえ、テスト結果を分析し、その内容を結合テスト結果報告書として取りまとめること。この際、標準準拠システム（パッケージシステム）に起因する不具合も分析対象に含め、品質に問題がある場合は、受託者が速やかに本市に報告し、適切な対策を講じるものとする。

結合テストが終了した後は、「結合テスト結果報告書」を基に品質状況を本市に報告し、本市の承認を得るものとする。

(6) 総合テスト・システム間連携テスト

受託者は整備したシステム環境上で開発したシステム機能が正しく動作するかを確認すること。これに加え、非機能要件の充足状況を確認するシステム基盤テストと、機能要件の充足状況および実際の業務運用への適合性を確認する総合テストの両方を実施するものとする。また、関連する業務システムとのシステム間連携テストを行い、連携データの内容確認だけでなく、他システムや他部署との運用を含めた確認も実施すること。

受託者は総合テストの実施に先立ち、「総合テスト計画」を作成し、本市の承認を得ること。その後、総合テスト計画に基づいて「総合テスト仕様書」を受託者が作成し、同様に本市の承認を得るものとする。総合テストで実施するテストシナリオについては、受託者が作成するとともに事前に十分に検討し、その内容を本市のレビューを受け、実施の承認を得ること。総合テスト計画書および総合テスト仕様書に基づいて総合テストを実施し、テスト中に発見された不具合については原因を究明し、適切な改善を行うものとする。

また、受託者はテストの網羅性や発生した不具合の傾向を踏まえたテスト結果を分析し、その内容を総合テスト結果報告書にまとめること。この際、標準準拠システム（パッケージシステム）に起因する不具合も分析対象に含め、品質に問題がある場合は、受託者が速やかに本市へ報告し、必要な対策を講じるものとする。総合テスト終了後は、「総合テスト結果報告書」をもとに品質状況を報告し、本市の承認を得るものとする。

なお、性能テスト及び障害発生時のテストについて、テスト工程の初期において優先して実施すること。あわせて、本テスト結果は速やかに本市に提出し、必要に応じて改善・再実施を行うものとする。

(7) 運用テスト

要件定義で合意した要件が適切に実現されているか、また実際の業務運用において問題が生じないかを、本市が実際にシステムを操作して確認するものとする。この確認には、関連するシステムや部署を含めた検証を実施する必要があるため、受託者はその際に必要な調整や支援を行うものとする。

なお、運用テストには「システム運用テスト」と「ユーザ受け入れテスト (UAT)」を含むものとする。

運用テストの実施に先立ち、本市と協議の上、テストの目的、スケジュール、体制、テスト対象範囲、テスト実施環境、使用するデータ等を明記した「運用テスト計画」を作成し、本市の承認を得ること。

なお、UATに関する確認項目については、受託者がサンプルを提示し、本市が必要に応じて補強・追加を行うものとする。

受託者は、本市が行う運用テストの合格基準やテストシナリオ・テストケースを明記した「運用テスト仕様書」を作成し、同様に本市の承認を得るものとする。

なお、UATに関する箇所については本市にて作成するため、他市の参考資料等の提供を行うこと。

受託者は、運用テストに必要なテスト環境やテストデータを整備するとともに、本市がテストを円滑に実施できるよう、問い合わせ対応や必要な支援を行うこと。また、運用テスト中に発生した不具合については、受託者が発生箇所や原因を究明し、適切な改善を行うものとする。

さらに、テストの網羅性や発生した不具合の傾向を踏まえ、テスト結果を分析し、その内容を運用テスト結果報告書に取りまとめること。この際、標準準拠システム（パッケージシステム）に起因する不具合も分析対象に含め、品質に問題がある場合は、受託者が責任を持って本市に報告し、改善に努めるものとする。

運用テスト終了後は、「運用テスト結果報告書」を基に品質状況を本市に説明し、本市の承認を得るものとする。

4 システム環境構築

(1) 環境構築

受託者は本書に示す非機能要件に基づき、導入システムを支障なく利用できるように、本市ネットワーク運用管理事業者等と連携しながら、サーバ及びネットワーク関連の設計・設定（リソースや回線品質、管理・監視、負荷分散等を含む。）を行うこと。

また、受託者はガバメントクラウド及び本市ネットワーク環境を前提として、各ネットワーク間、環境間、サーバ間、業務間を問題なく接続・連携するとともに、区役所等に設置する業務端末から導入システムの業務利用が可能となるように構築すること。

各環境の配置環境及び用途は下表のとおり想定しているが、システム全体構成を検討するに当たり、より効果的と考えられる構成ある場合は本市に提案を行い、事前に承認を得ること。

なお、AWS等クラウド環境を利用する場合、インフラ構築完了後、総合テスト工程に先立ち、できるだけ早いタイミングで性能テスト（初期性能検証）を実施すること。性能要件が未達の場合は、設計・設定を見直し、再度検証を行うこと。テスト結果は速やかに本市に提出し、必要に応じて改善・再実施を行うものとする。

表 12-3 環境の種類と作業想定

	本番環境	検証環境	保守環境	バックアップ
環境	ガバメントクラウド	ガバメントクラウド	ガバメントクラウド	オンプレミス又はクラウド(※1)
データ	本番データ	テストデータ	テストデータ	本番データ（同期）
システム移行前用途	テスト	研修、テスト	テスト	—
システム移行後用途	業務稼働	研修、保守	保守、開発	本番環境障害発生時の業務稼働(※2)

※1 ガバメントクラウド又はその他のクラウド環境（ISMAPクラウドサービスリストの登録事業者が提供するもの）に設置する場合は、バックアップ用のネットワーク環境を個別に確保すること。

※2 原則として、窓口で行う全ての業務処理が行えることを想定。

(2) 端末設計

受託者は本書に示す要件を踏まえ、業務端末及び運用保守端末の利用に必要な機器・ソフトウェア要件及びパラメータ等設定内容を整理した端末設計書を作成すること。その際、既存端末の利用や端末の拡張性（他業務との共用を含む。）についても検討し、最も効果的かつ汎用的な構成となるように設計を行うこと。また、設計書において、他の業務システム端末との共用を検討する際の制限事項や前提条件を明確にすること。

ただし、端末機器等の調達及び設定、展開については、本件調達外とする。

5 システム移行・運用構築

システム移行は、通常業務への影響を最小限にとどめるとともに、関係システムへの影響についても抑制するように調整すること。

(1) 全体移行計画の策定

受託者は、移行業務全体の作業プロセス、品質保証の考え方（移行テストを含む）、全体スケジュール、移行対象範囲や制約、移行方式、切り戻し方針、工程の開始および終了条件、実施体制、役割分担、結果報告のタイミング、緊急時の対応方法を含む「全体移行計画」を作成するものとする。

なお、この計画には、データ移行に加え、システム切り替えおよび運用切り替えに関する検討内容を含めることとする。

なお、データ移行における文字コード変換等の方針については、各サブシステムを含む新

システム全体での一貫性および整合性を確保する観点から、受託者が責任をもって全体方針を定義するものとする。現行システム事業者が文字コード変換等の作業を実施する場合であっても、受託者はその内容および結果を確認し、新システムにおいて利用上の支障が生じないことを確認するものとする。

関連する他業務システムの移行時期に応じて段階的な移行や過渡期対応が必要になる場合は、その対応方針を全体移行計画に整理すること。

また、現行システムで管理されていないデータの取り扱い、および現行システムにおけるデータクレンジングの要件を明確化し、本市および関係事業者との調整・協議を行うこと。

データ移行、システム切り替え、運用切り替えの対象を洗い出し、一覧化した上で計画を具体化することとする。

移行計画書は、要件定義または基本設計の期間中に作成し、本市に説明し承認を得るものとし、データ移行に関しては、以下に記載した役割分担に基づき作業を進めるものとする。

表 12-4 データ移行に関する役割分担表

(凡例：◎主担当、○支援)

カテゴリ	項番	作業項目	主な内容	役割分担		
				現行事業者	受託者	本市
全体移行計画	1-1	全体移行計画の策定	全体スケジュール、体制、進め方の策定		◎	
移行設計・移行開発	2-1	現行システムデータ仕様提供	現行システム設計書の提供			◎
	2-2	データ抽出機能の設計・開発	現行システムからのデータ抽出機能の設計・構築・テスト	◎		
	2-3	文字コード変換機能の設計・開発	新システムが読み取れる文字コードへの変換機能の設計・構築・テスト	◎		
	2-4	現行システムマスクデータ提供	データ分析・設計のためのデータを抽出しマスク加工	◎		
	2-5	現行システムデータ調査・分析	現行データ・設計書の調査、データ構造・コード体系・ファイル間関連性の確認、不整合の有無確認	◎		
	2-6	移行要件定義	移行対象データ・ファイル・期間・範囲の確定、新旧項目のマッピング、業務コード変換ルール等の定義		◎	
	2-7	新システムデータ仕様提供	新システムのデータ項目、コード体系等の仕様説明		◎	
	2-8	業務システム固有外字の同定	固有外字の洗い出し・一覧化		◎	
	2-9	文字コード変換テーブルの整備	現行システムから新システムに文字コード変換を行うための変換テーブルの作成		◎	○
	2-10	データ移行ツールの設計・開発	データ移行仕様のすり合わせ、変換ルールの定義、移行ツールの作成・テスト、移行結果の確認・調整		◎	
	2-11	ファイル変換機能の設計・開発	新システム用レイアウトへのデータ変換機能の設計・構築・テスト		◎	

	2-12	移行エラーデータの整理・取りまとめ	移行エラーとなったデータの取りまとめ及び発注者への提供		◎	
	2-13	現行システムデータ修正要件の定義	データ修正の実施主体（移行処理／現行システム）の取り決め		◎	
	2-14	現行システムデータの修正対応	現行システム側エラーの原因特定 修正手段の選定（オンライン機能による修正／手入力／一括取込等） 現行システム側におけるデータ修正・不足データの追補登録	○		◎
移行テスト・リハーサル	3-1	テスト、リハーサルのデータ抽出	テスト・リハーサル用にマスク加工なしの本番データ抽出	◎		
	3-2	テスト、リハーサルの実施・検証	テスト、リハーサルの実施・検証		◎	
	3-3	テスト、リハーサルの実施支援	問い合わせ対応やエラーデータのクリーニング	○		◎
	3-4	データ変換ルール、移行プログラム見直し	テスト結果に基づくルール・プログラムの修正		◎	
本番移行	4-1	本番データ抽出	現行システム本番環境からデータ抽出	◎		
	4-2	本番データ変換・移行	新システム本番環境へのデータ変換・登録		◎	
	4-3	本番データ移行支援	問い合わせ対応やエラーデータのクリーニング	○		◎

（２）移行設計

受託者は、移行計画書で識別した移行対象ごとに、具体的な移行方法、使用する移行ツール、役割分担、移行後の確認方法などを取りまとめた「移行設計書」を作成するものとする。この移行設計書には、移行作業で使用する移行ツールに関する詳細仕様も含め、適切に定義すること。

移行テスト、移行リハーサル、本番移行を実施する際には、作業ごとのタイムチャートを作成し、作業内容やスケジュールを明確にすること。また、現行システム事業者への依頼事項を整理し、必要に応じて本市や現行事業者と協力しながら、現行システムのデータ形式や状態を詳細に調査・確認すること。特に、文字コード変換等については、移行設計書において新旧システム間の対応関係、変換方法、確認方法を明確に定義し、各サブシステムも含めて不整合が生じないようにすること。

移行設計書は、詳細設計の期間中に作成し、本市に説明した上で承認を得るものとし、移行作業および関連する調査・確認は移行設計書に基づき計画的に進めるものとする。

（３）移行開発

受託者は、移行設計書に基づき、移行ツールおよび移行作業の手順書を作成すること。移行ツールについては、単体テストを実施し、ツールが正しく動作することを確認すること。移行手順書には、移行後の結果確認手順を含め、移行作業全体を適切に実行するための具体的な手順を記載するものとする。

また、移行手順書の作成にあたっては、移行設計書で定義された仕様や要件を反映し、本市および関係事業者との調整を行いながら進めることとする。移行開発にあたっては、サブシステムを含む現行事業者により実施された文字コード変換結果等についても、移行設計書で定義された方針および確認観点に基づき、受託者が受入確認を行うものとする。受入確認の結果、問題が認められた場合は、本市および関係事業者と協議の上、必要な是正を行うこと。

移行ツールの単体テストは、移行作業の信頼性を確保するための重要な工程として位置づけ、テスト結果を記録し、必要に応じて改善を行うこと。

(4) 移行テスト

受託者は移行ツールおよび移行手順書の妥当性を検証するため、移行テストを実施すること。

移行テストにおいては、各サブシステムにおける文字コード変換等について、個別システム単位での確認にとどまらず、新システム全体としての整合性および妥当性の観点から検証を行うこと。

受託者は移行テストの実施に先立ち、本市と協議の上、テストの目的、スケジュール、体制、テスト対象範囲、テスト実施環境、使用するデータ等を明記した「移行テスト計画」を作成し、本市の承認を得ること。その後、本市と協議の上、移行テストのテストシナリオ・テストケースを明記した「移行テスト仕様書」を作成し、同様に本市の承認を得るものとする。

なお、移行テスト計画、移行テスト仕様書の作成にあたっては、現行システム事業者からのデータ提供や情報共有が必要となる場合があるため、本市および関連事業者と適切に調整を行いながら進めること。

移行テストは、仕様書に基づいて計画的に実施し、テスト中に発生した不具合についてはその原因を分析した上で、移行ツールや移行手順書に必要な修正を反映すること。移行テストの結果をもとに移行ツールおよび移行手順書の品質を評価・分析し、その内容を「移行テスト結果報告書」に取りまとめること。移行テスト結果報告書には、移行ツールや移行手順書の改善内容や品質評価を含めるとともに、移行テストの網羅性や実施状況についても記載するものとする。

(5) 移行リハーサル

本番移行を円滑に実施するため、受託者は、移行リハーサルを実施すること。移行リハーサルは、試行実施で確立した手順および予定時間を踏まえ、本番移行と同等の手順を実施すること。これにより、データバックアップ、確認ポイント、必要時間などを整理し、本番移行実施計画を策定するための最終確認工程とする。

移行リハーサルには、移行テストで品質を確認した移行ツールおよび移行手順書を使用し、本番移行に準じたスケジュールで実施すること。

移行リハーサルの実施に先立ち、受託者は移行リハーサルにおける観点、実施手順、合格基準、実施スケジュール、実施体制および役割分担を整理した「移行リハーサル計画書」を作成し、本市の承認を得ることとする。また、現行システム事業者を含めた関係者へ事前に説明を行い、必要な調整を実施することで円滑な実施体制を整備すること。

移行リハーサルは、移行リハーサル計画書に基づいて実施し、リハーサル中に発生した不具合についてはその原因を分析した上で、移行ツールや移行手順書に必要な修正を反映する。移行リハーサルにおいては、移行ツールおよび移行手順書の品質保証に加え、移行スケジュールの妥当性を検証することを目的とする。さらに、リハーサル実施時には、現行システムおよび本市の他システムの稼働に影響を及ぼさないよう最大限の配慮を行うこととする。

受託者は移行テストの結果を基に、移行ツールおよび移行手順書の品質を再評価し、その内容を「移行テスト結果報告書」に取りまとめる。移行テスト終了後には、移行テスト結果報告書を本市に提示し、結果を説明した上で承認を得ることで、本番移行に向けた準備を整えることとする。

(6) 本番移行

リハーサルまでの結果を踏まえ、本番移行実施計画に基づき、データの本番移行を実施する。本番移行では、受託者は移行テストおよび移行リハーサルを通じて品質が保証された移行ツール、移行手順書、移行スケジュールを基に、移行作業を計画的かつ確実に遂行すること。

本番移行に先立ち、移行の詳細スケジュールや結果の確認手順、開始条件および終了条件、実施体制、役割分担、報告タイミング、緊急時の対応方針などを取りまとめた「本番移行計画書」を受託者が作成し、本市の承認を得るものとする。

また、本番移行の開始前および終了後には、それぞれ開始判定および終了判定(稼働判定)を行い、移行作業の進捗や結果について本市の承認を得るものとする。

本番移行が完了した後は、受託者が移行結果を「移行結果報告書」に取りまとめ、終了判定時に本市へ報告すること。移行結果報告書には、本番移行の全体的な進捗状況、移行作業で発生した課題やその対応内容、最終的な移行結果の詳細を記載する。

なお、本番移行作業に関連して事前移行や事後移行、業務端末の更新など、本番移行期間外に実施する作業がある場合、それらの作業についても個別の「移行計画書(または導入計画書)」や「移行結果報告書」に含めて作成し、本番移行全体に関する作業内容を網羅的に整理し、適切に報告することとする。

(7) 研修

受託者は、本システムの運用開始にあたり、研修計画の策定及び研修実施に用いる研修用テキストの作成を行うものとする。ただし、実際の研修実施及び研修実施に必要な会場、設備、端末等の手配・準備は本調達の対象外し、受託者と別途随意契約を締結することを予定している。

研修計画の策定にあたっては、以下「研修計画」「研修環境」「研修方法」に記載の内容を踏まえて最適と考えられる研修方法を提案すること。ただし、社会情勢や技術動向、業務環境等の変化に応じて、より効率的・効果的な研修方法がある場合は、これを柔軟に取り入れて計画を立案すること。

ア 研修計画

受託者は利用者が導入システムを使って業務を遂行できることを目的とした研修や運用引継ぎの計画を立てること。

研修計画の作成にあたっては、表 12-5 を参考に役割等に応じて利用者をグループ分けし、各グループに対して研修の内容やスケジュール、実施場所、実施方法を明確にすることとし、研修の詳細は本市と協議のうえ定める。

なお、当該研修はシステム移行の3箇月前までに完了させることを予定しており、本市がカリキュラム等の承認に要する期間も見込んだうえで、余裕を持ったスケジュールを策定すること。

また、研修に当たっては、通常業務に影響が出ないように受講職員を分散させるため、数人程度を対象とした同一の研修を、複数回実施すること。

加えて、研修終了後から本番稼働までの期間において、本庁、区支所等の各拠点にて職員等が自主学習をできるよう、研修用端末・環境を構築すること。

表 12-5 研修のグループ分け(想定)

No.	参加者の役割	所属(対象者)	研修内容のテーマ(想定)
1	システム管理者	・税制課 ・デジタル化戦略推進室	システム設定、権限管理、トラブル対応、EUC等の横断的处理等
2	業務責任者	・各業務所管課長及び係長	決裁機能操作(申請内容の確認、承認、却下等)
3	一般ユーザ	・市税事務所等職員 ・外部委託事業者等	基本操作(データ入力、検索、帳票出力等)

イ 研修環境

受託者は研修用のシステム環境を構築すること。また、研修に必要な会議室及び研修に必要な機材（プロジェクター、スクリーン、端末等）は原則として受託者の施設及び機材を使用すること。

ウ 研修方法

業務内容を踏まえ、本市職員がシステム移行後確実に業務遂行できるように研修を実施すること。研修方法の詳細は要件定義終了後に決定するものとする。また、研修資料は研修時に使用する説明資料全般を指すものとし、研修とは別に職員各自が操作の習熟を図る際に活用できる操作マニュアルとは区別すること。操作マニュアルは、職員からの操作方法の問い合わせや法改正等に応じて都度更新すること。

研修スケジュール・人数・内容に応じた研修講師を派遣すること。研修講師の育成及びサポート要員については、受託者の負担と責任において準備を行うこととする。

エ マニュアル準備

操作マニュアルには、以下の表に示す項目を含めるものとする。また、業務初任者でもシステムの操作概要を理解できるよう、内容を簡潔かつ分かりやすく作成すること。

研修用テキストについては、研修時に使用する資料として各研修グループの業務上の役割に応じて適切な資料を作成すること。

表 12-6 操作マニュアルに含める項目（想定）

項目名	概要
システム概要	システムの目的、基本的な仕組み、利用範囲などを簡潔に説明する。
ログイン/初期設定	システムへのログイン手順、初期設定（例：パスワード変更、基本情報の登録）を記載する。
機能説明	システムが提供する主要な機能について、概要と利用目的を説明する。
基本操作説明	各機能の具体的な操作手順を、図表やスクリーンショットを用いて分かりやすく説明する。
FAQ（問い合わせ先）	利用者がよくある質問への回答をまとめ、問い合わせ窓口や対応方法について記載する。

(8) 運用保守準備

本番稼働後の運用保守は本件調達外とし、受託者と別途随意契約を締結することを予定している。受託者においては、本番稼働後の運用保守業務に従事する者（以下「運用保守担当者」という。）に適切な引継を行うこと。

ア 運用保守マニュアル策定

受託者が作成する運用保守マニュアルは、本市及び運用保守担当者がシステム運用および保守を円滑かつ確実に実施できるよう、必要な情報を過不足なく記載した内容とすること。マニュアルは、日常業務や障害発生時の対応において、運用保守担当者が適切かつ迅速に行動できるよう、実務に即した具体的な手順や指針を含むものとする。

イ 保守テスト

受託者は、作成した運用保守マニュアルが導入システムおよび本市の業務プロセスの実態に即した内容であることを確認するため、障害発生時を想定した保守テストを実施すること。この保守テストでは、システムダウンなどの重大な障害を想定し、運用保守マニュアルに基づいて迅速かつ適切な対応が可能であることを検証する。

また、現行の関連システムを含めた運用フローを踏まえ、総合的な運用保守テストを

行い、システム間の整合性や業務への影響を検証する。保守テストの結果を基に、必要に応じて運用保守マニュアルの修正を行い、本市の承認を得るものとする。

第13 成果物

1 本件調達における成果物

受託者は共通仕様書の添付資料である「納入成果物一覧」に記載している成果物を作成し、納品すること。ただし、本件業務の目的及び要件を達成するうえで必要となる場合は、下表の記載に関わらず、追加で成果物の作成及び納品を指示する。

受託者は、成果物の納品に当たり、本市に対して十分に内容の説明を行い、あらかじめ本市の承諾を得ることとする。ただし、受託者は、本件業務の目的及び要件を達成するうえで合理的と認められる場合、成果物の統合等による効率化案を提案できる。提案にあたっては、納入成果物一覧との対応関係が確認できる資料を添付し、事前に本市の承諾を得ること。承諾が得られない場合は、納入成果物一覧どおりに作成・納品すること。

2 成果物の体裁

(1) 使用言語

サービス名等が外国語である場合等を除き、原則として日本語で記載すること。

(2) 提出部数

成果物等は電子データを格納した媒体（CD-R、DVD-R、DVD-RAM）を、各年度末までに正副1部ずつ提出すること。また、受渡し時期及び方法は、別途本市と協議して決定すること。ただし、一部の成果物等について、個別に紙媒体での提出を求める場合があるので、適宜対応すること。

なお、最終年度の成果物等については、各年度末に提出を受けた内容の最新化などの対応を含め、具体的な取扱いについては、事前に本市と協議して決定すること。

(3) 電子データの形式

成果物等は、原則として日本マイクロソフト株式会社製 Word、Excel、PowerPoint のいずれかで利用できる形式（docx 形式、xlsx 形式、pptx 形式）又は pdf 形式（文字情報を埋め込んだもの）のうち、その管理等に最適なものを選択して作成すること。

なお、その他の形式による提出が必要な場合又は適切と考えられる場合は、本市と協議して決定すること。

(4) 書類の綴じ方

関連資料等を書類で提出する場合は、原則としてA4縦、両面印刷、横書とする。ただし、やむを得ずA3用紙を使用する場合は、A4の大きさにファイルに折り畳んで提出すること。

その他の体裁等については、提出に当たり、事前に本市と協議して決定すること。

(5) 見出し符号

提出する成果物等における見出し符号の使い方は、原則として、以下の「京都市文書作成の要領」の「見出し符号の使い方」によること。

（見出し符号の使い方）

1 項目を細分するときは、次の例によります。ただし、項目が少ない場合は、「第1」を省略して「1」から用います。

第1

1

(1)

ア

(7)

a

(a)

2 見出し符号には、句読点などは付けないで、1字分を空けて次の字を書き出します。

3 権利の帰属

本業務により作成される全ての成果物等（成果物及び関連資料）について、受託者又は第三者が従前から保有する著作権に係る部分を除き、受託者の著作権（著作権法第27条及び第28条に規定する権利を含む。）は、成果物等の引渡時に無償で本市に譲渡されるものとする。受託者は、当該成果物等に関し著作者人格権を行使しないものとする。

ただし、受託者が自らの内部利用を目的とする場合に限り、成果物等の引渡後であっても、本市の承諾を要することなく、受託者は当該成果物等を自由に利用することができる。

また、成果物等に受託者又は第三者が従前から保有する著作権を有する著作物が含まれている場合、当該著作物に係る著作権は、受託者又は第三者に留保されるものとする。この場合であっても、当該著作物を含む成果物等を本市が内部利用する目的に限り、受託者又は第三者の承諾を要することなく、本市は当該成果物等を自由に利用することができるものとし、受託者又は第三者はこれを許諾するものとする。

なお、本市が当該成果物等を公表、変更又は第三者に提供しようとする場合は、事前に受託者の承諾を得なければならない。

4 第三者の権利の使用

成果物等について、受託者が第三者の有する無体財産権を使用する場合は、その使用に関する一切の責任は受託者が負うものとする。

5 本契約・運用保守契約の範囲及び適合基準の整理

本契約の契約期間は令和12年1月31日までとし、移行作業の完了日は営業日の前日である令和12年1月3日までとする。本契約期間中に適合すべき内容は本契約の対象とし、それ以外の内容は運用保守契約の対象とする。

なお、本契約期間中に適合すべき内容とは、原則として新税務システムの稼働時点で施行されている法令改正（適合基準日が到来している内容）を指す。ただし、税制改正は、毎年度の税制改正大綱に基づき継続的に実施されるものであり、その内容や確定時期によっては、システム対応に一定の作業負荷を要し、本番稼働に向けた準備に影響を及ぼす可能性があることから、改正後の運用が未開始であり、かつ、直ちに業務運用に支障を及ぼさない内容に限り、本市と受託者が事前に協議し合意した場合には、改正後の運用開始前までの対応を認めるものとする。

6 検収・支払

(1) 検収

各工程の完了後、受託者は検査依頼書を添えて当該工程で作成した成果物等（主に設計書、報告書等）を納品し、本市担当者は計画書及び仕様書に基づきこれを検査して、当該工程に係る合否の判定を行う。不合格とする場合は、要件を満たさない管理項目とその理由を指摘するため、受託者は当該工程の再実施、追加作業等を行い、速やかに成果物等を再納品すること。

工程定義並びに各成果物等について検査すべき管理項目、品質評価基準、目標指標、検査方法及び期間は、本市と受託者とで協議のうえ、原則としてプロジェクト計画書又は各テスト仕様書において定める。

(2) 支払

成果物等の検査に合格した場合に、受託者からの適法な請求を受けてから30日以内に支

払を行う。支払は、年度ごとに、当該年度中に合格した工程に対応する金額及び下表に示す支払上限の範囲内で行うこととする。各年度の合格範囲は、受託者が請求時に提出する「成果物一覧（各年度分）」（納品した成果物等の名称、概要及び検査合格日等を記載したもの。）をもとに確認を行う。受託者は、「表6—2 想定される主な工程と役割分担」の工程や各工程のスケジュール等を踏まえて各年度の支払額の内訳を作成し、受託者決定後2日以内に提示すること。

表 13-1 各年度の支払金額の上限

年度	支払上限（税抜）
令和8年度	625,250 千円
令和9年度	3,392,300 千円
令和10年度	3,908,460 千円
令和11年度	5,361,421 千円

第14 その他

1 仕様の調整

本業務の実施にあたり、仕様書に記載のない事項や疑義が生じた場合は、本市と受託者が別途協議の上で定めるものとする。

2 記録・報告資料の作成補助等

受託者は、標準準拠システムへの移行に伴って必要となる、本市内部で実施するセキュリティ監査に係る手続など、本市が必要とする資料等の作成に当たり、本市の求めに応じて、その記録や報告に係る資料の作成を補助すること。

3 データの取り扱いについて

本システムに移行する全てのデータ、及び本システムを用いて作成された管理データ・帳票データ等の所有権は本市が有する。（各種システムログ・アプリケーションログデータは除く）、また、個人情報など機密性の高いデータを受託者が取り扱う必要がある場合は、データにアクセスできる従事者のリストを本市に提出し、当該データは厳格に管理すること。

京都市税務システム 運用保守業務委託仕様書（案）

注意事項

本運用保守仕様書（案）は、令和8年4月現在の情報および状況に基づき作成した暫定案です。今後の法令改正、技術進展、運用方針の変更等により、内容が見直される可能性があるのでご注意ください。

令和〇年〇月

京都市行財政局税務部税制課

目 次

第 1 業務の概要	1
1 目的	1
2 委託期間	1
3 システム利用時間	1
4 システム利用者	1
5 業務委託作業の概要	1
6 運用保守対象	1
7 作業場所	1
8 業務に使用する機材等	2
第 2 運用要件	2
1 運用体制・運用計画	2
(1) 体制	2
(2) 作業計画	2
2 問合せ対応業務	2
(1) 問合せ業務内容	2
(2) 対応時間	3
3 作業指示書に基づく作業	3
(1) 作業内容	3
(2) 対応時間	3
(3) 定例・随時作業	3
4 バックアップ・リストア	3
5 システム監視	4
6 障害管理	5
7 セキュリティ管理	6
8 利用者管理	6
9 ドキュメント管理	6
10 年度切替・組織変更対応	7
11 改善活動	7
第 3 保守要件	7
1 ソフトウェア保守対象・体制・計画	7
(1) ソフトウェア保守対象	7
(2) ソフトウェア保守体制	7
(3) ソフトウェア保守計画	7
2 ソフトウェア改修・予防処置	8
3 ライブラリ管理	8
4 構成管理・変更管理	8
第 4 定期報告	9
第 5 サービスレベル合意 (SLA)	9
第 6 運用保守工程における納品物	9
1 納品形態及び部数	10
2 納入場所	11

第7 留意事項	11
1 ガバメントクラウドサービス利用料見積への対応	11
2 業務の引き継ぎに関する事項	11
3 非常時の対応	11
4 個人情報の保護及びセキュリティの確保	11
第8 法制度改正対応要件等	11
1 運用時における法制度改正対応	11
2 標準仕様書への適合確認	12
第9 添付書類	12
第10 その他	12
1 検収・支払	12
2 委託作業への疑義	13

第1 業務の概要

1 目的

税務システム（以下「本システム」という）は、本市と受託者がXX年XX月XX日付で締結した「京都市税務システム再構築等業務委託契約書（仮）」に基づき開発されたシステムである。本システムは、税務事務を効率化することを目的として構築されており、その機能要件や非機能要件等は、開発業務の仕様書に準拠している。

本契約では、本システムの安定的な運用を確保するために必要な業務を委託するものとする。

2 委託期間

委託期間は令和12年1月4日（金）から令和17年1月3日（水）までの60ヶ月とする。

3 システム利用時間

システム利用時間については、以下の時間内の利用を原則とすること。

平日 7:45～20:00

※「平日」とは、京都市の休日を定める条例に規定する本市の休日以外の日をいう（以下同じ。）。

4 システム利用者

システム利用者は京都市職員及び委託事業者であり、利用者数は約1,000名、端末台数は約700台である。

5 業務委託作業の概要

本業務については、ガバメントクラウドの運用基準に準ずること。委託する範囲は、以下のとおり。また、「標準準拠システム移行業務に係る共通仕様書」を参照すること。運用保守の詳細な作業内容については、今後、国から提示される資料、新システム導入時の運用設計及び運用保守業務におけるプロジェクト計画書において整理し本市と協議のうえ決定すること。

なお、プロジェクト計画書の内容を変更する場合も、事前に本市の承認を得ること。

分類	委託範囲
運用・保守	システム運用保守作業 (問い合わせ対応、依頼に基づく業務、バックアップ・リストア、システム監視等)

6 運用保守対象

対象	内容
業務ソフトウェア	本システムとして導入した業務ソフトウェア。
その他必要なソフトウェア	本システムとして導入した業務ソフトウェア以外の市販ソフトウェア全般。バックアップソフト、クラスタリングソフト及びセキュリティソフト等。
基盤ソフトウェア	業務ソフトウェアやその他市販ソフトウェアが動作するために必要なソフトウェア。OSやDBMS等のミドルウェア。
ガバメントクラウド 関連	「標準準拠システム移行業務に係る共通仕様書」参照。

7 作業場所

作業場所については、受託者の負担において、京都市情報セキュリティ対策基準を遵守した環境を準備するものとする。また、受託者の準備した場所については、本市のセキュリティ監査として、立入検査を行うことがある。

8 業務に使用する機材等

- (1) 本市にて賃貸借契約を締結している機材（サーバ機器、プリンタ及び端末等）を業務に使用するものとする。
- (2) (1)以外に業務に使用する機材を受託者が用意した場合は、受託者は経費を負担するものとする
- (3) (1)にかかる機材の運用、事務用品等は受託者の負担とする。
- (4) 帳票印刷などで用いる専用用紙・トナー等については本市にて準備する。その他消耗品については、保守事業者にて対応すること。
- (5) 運用保守期間中の運用管理用端末に求められる認証に必要となる装置・ライセンス等は、受託者にて準備すること。

第2 運用要件

本システムは、ガバメントクラウド上で稼働する。

1 運用体制・運用計画

(1) 体制

以下の項目について、従業者名、連絡先等の記載された作業体制図（案）を作成すること。

なお、運用開始までに確定した作業体制図を提出すること。

また、障害発生時の連絡・対応方法を明示することとし、ガバメントクラウド運用管理補助者も含めた作業体制図を作成すること。

項目	役割
運用担当責任者	システムの運用に関する全責任を担うこと。
運用担当管理者	システムの運用に関して、例外運用等の運用担当者では判断ができない場合等の判断及び指示等を行うこと。
運用担当者	システムの運用において定められた運用を行うこと。

(2) 作業計画

以下の作業計画を立案し実行すること。

項目	内容
年間計画	システムの年間計画を作成すること。また、本市の承認を得ること。
月間計画	システムの月間計画を作成すること。また、本市の承認を得ること。
週間計画	システムの週間計画を作成すること。また、本市の承認を得ること。
利用者教育支援計画	システムの利用方法及び質問等の問合せが多い事項に関し、利用者教育に係る計画を本市と協議のうえ作成すること。また、本市の承認を得ること。
運用担当職員教育支援計画	運用担当職員に対し、システムをマニュアル通りに運用するための教育計画を作成すること。また、本市の承認を得ること。

2 問合せ対応業務

(1) 問合せ業務内容

本市職員からの問合せは、本市税制課を問合せ窓口（以降、一次問合せ窓口）として受け付け、問合せの内容に応じて切り分けを行い、各関係者へエスカレーションする運用を想定している。そのため、受託者は、1次問合せ窓口からの受付先として、問合せ業務を行うこと。

作業	内容
受付	1次問合せ窓口からの電話・メール等による問合せについて、受付・回答を行うこと。

調査	問合せ内容に関して、ノウハウ集（マニュアル／過去事例）を調査し、既存事象か否かを判断すること。既存事象でない場合には調査するように手配すること。
回答	調査結果が既存事象であった場合には、速やかにユーザーに回答すること。
記録／報告	問合せ・要求・依頼内容（日時、内容、連絡者、回答内容）等を記録し、作業実績報告書にて、本市に報告すること。 なお、問合せ内容については、ナレッジ管理を行い、頻繁に問合せのあった内容等については、「FAQ」等に取りまとめ、本市1次問合せ窓口へ提供すること。

（2）対応時間

平日の午前8時30分から午後5時30分を基本とする。

3 作業指示書に基づく作業

（1）作業内容

運用作業について、本市からの依頼に基づき作業を行うこと。定例外の作業については工数を見積もり、本市と事前協議のうえで作業を実施すること。障害時等で緊急作業が必要な場合は保守作業依頼票等の起票前に作業を実施できることとする。

作業	内容
受付	作業指示書を受付け、内容確認を実施すること。
作業	作業指示書に従った作業を実施すること。
納品	作業指示書に従った作業の結果、適宜必要な納品物を納品すること。
記録／報告	作業指示書に従った作業の結果を作業報告書に記載し、報告すること。

（2）対応時間

平日の午前7時45分から午後6時30分の対応を基本とするが、詳細については、本市と協議により決定するものとする。

（3）定例・随時作業

定例・随時作業として、以下の内容を実施すること。

自動化または職員向けマニュアルに基づく簡易な操作で対応できないシステムオペレーションについては、本業務において実施すること。但し本市の都合で突発的に発生する調査やデータメンテナンス、設定変更作業等については、月1回程度を目安とし、それを大幅に上回る場合は別途対応を協議する。

作業
マスタメンテナンス作業
外部データ取込み・出力作業
データ更新作業等
ログの調査、報告
マニュアルに基づく定型オペレーション
その他突発的に発生する調査やデータメンテナンス、設定変更作業等

4 バックアップ・リストア

ガバメントクラウド上のシステムバックアップ等については、「標準準拠システム移行業務に係る共通仕様書」及び非機能要件一覧を参照のうえ、目標復旧時点までリストアできるように、バックアップを実施すること。

作業	内容
バックアップ計画の策定	障害発生時に決められた復旧時点（RPO）へデータ回復ができるよう、システムの定期的なバックアップ計画（バックアップ対象・時間・世代数）を策定すること。
バックアップ取得間隔	バックアップ実施インターバルは、障害発生時に決められた復旧時点（RPO）へ戻せる状態にできる頻度とすること。 本市として想定頻度は次のとおり ・システムバックアップ 月次、システム変更時 ・データバックアップ 日次（業務終了時）、日次（ジョブ終了時）、システム変更時 ・遠隔地保管 月次、システム変更時 バックアップについては、ガバメントクラウドの機能を活用することとし、詳細については運用設計等で定め、本市の承認を得ること。 なお、必要に応じて見直しを行うことを前提に、本システム構築の際に策定した運用計画書を用いることは妨げない。
バックアップ実施時間帯	バックアップ処理が本来機能の性能に影響を及ぼすような場合については、本市開庁時間（平日 8:45～17:30）及びその前後 4 時間の時間帯以外をバックアップ実施時間帯とすること。
世代バックアップ	バックアップデータの世代管理については、ガバメントクラウドの機能に準ずること。 過去にさかのぼってデータの調査や復旧が可能なようバックアップデータは複数世代を管理すること。世代数や保管期限については本市と相談のうえ決定すること。
リストア作業	仕様書記載の目標復旧時点までデータを復元すること

5 システム監視

以下の内容について、監視設定を行うこと。ガバメントクラウド上の CPU 使用率等のメトリクス監視、イベント監視等については、ガバメントクラウド運用管理補助者にて実施する。ガバメントクラウド上に構築する場合は、「標準準拠システム移行業務に係る共通仕様書」を参照し、システムの安定稼働に必要な項目に対して監視設定を行うこと。システム監視におけるガバメントクラウド統合運用管理補助者と受託事業者のカバー範囲は、「標準準拠システム移行業務に係る共通仕様書」にて示すので、そちらを参照し対応すること。

作業	内容
監視対象選定	システムの安定稼働のため、監視対象、監視方法や異常状態の設定、及び監視間隔等を選定すること。また、監視対象、監視内容の詳細については運用計画書で定め、本市に説明すること。 なお、詳細については、「標準準拠システム移行業務に係る共通仕様書」等を参照すること 障害発生部位が本委託業務の範囲外である場合にもシステムが正常に稼働していることを確認できるよう監視対象や監視方法を選定すること。
監視時間	システム稼働時間中とする。 ※システム稼働時間は 1.3 システム利用時間にシステムの起動・終了処理やバッチ処理・バックアップ処理の

作業	内容
	時間を含む
監視対象	以下の項目は最低限監視対象とすること。
ソフトウェア	以下の監視対象となるソフトウェアを監視すること。
業務システム	業務システムの稼働状態を監視すること。カスタマイズ部分も含む。
独自開発業務ソフトウェア	独自開発した業務ソフトウェアを監視すること。
その他必要なソフトウェア	上記以外のソフトウェアを監視すること。
OS・ミドルウェア	監視対象となるOSやミドルウェアを監視すること。
OS	OSの稼働状態を監視すること。
各種ミドルウェア	監視対象として選定した各種ミドルウェアを監視すること。
ハードウェアの監視項目	以下の項目で監視対象となるハードウェアを監視すること。
CPU	CPU使用率の閾値を本市と協議のうえ設定し、監視すること。
メモリ	メモリ使用率の閾値を本市と協議のうえ設定し、監視すること。
ハードディスク	ハードディスク使用率の閾値を本市と協議のうえ設定し、監視すること。
異常時の検知	異常の検知について本市から連絡を受けた場合、即座に異常に対応する必要性の有無を判断し、必要な場合には対応すること。 ガバメントクラウドの提供する監視機能を利用すること。
記録／報告	検知した異常に対して、対応結果（日時、内容、監視内容、異常対応）等を記録し、報告書を作成すること。また、報告書を本市に提出すること。

6 障害管理

障害を検知または、本市から障害発生時の連絡を受けた際には、12時間以内に障害の一次切り分けを行うと共に、障害が発生して3営業日以内に修正対象の特定と修正計画を立てるよう努めること。障害原因が標準仕様書要件に起因する可能性がある場合、国への調査依頼等の資料作成支援を行うこと。

作業	内容
障害監視対象	障害を検知すべき対象を設定すること。
障害時連絡体制	障害発生を検知した際の連絡体制を設定すること。
障害受付時間	システム稼働時間中とする。
障害情報収集	障害発生時に本市と連携し、情報収集を行うこと。
障害内容解析／箇所特定	障害発生内容の解析及び発生箇所を特定すること。
一次対処	障害復旧のための一次対処を行うこと。
復旧	暫定対処又は本格対処を行うこと。
再発防止策／記録	障害内容と対処内容を記録し、再発防止策を講ずること。

7 セキュリティ管理

作業	内容
事前準備	以下の項目でセキュリティ管理の準備作業を実施すること。
セキュリティ指針	システムのセキュリティ対策の前提となる上位方針を設定すること。
インシデント範囲	インシデント発生時に、対応の要否を判断する基準を設定すること。 なお、要対応の場合にはインシデントして取扱うこと。
インシデント発生時体制	インシデント発生時に対応するための体制を設定すること。
インシデント発生時対応計画	インシデント発生時に対応する手順等を示す計画を立案すること。
リスク管理	事前に考えられるインシデントをリスクとして管理すること。
対策方法	以下の項目で、セキュリティインシデントへの対応策を立案・実施すること。
物理的対策	設備環境等への対策を実施すること。
技術的対策	I Tによる対策を実施すること。
運用的対策	利用者等の運用による対策を実施すること。
事象／証跡管理	セキュリティインシデント発生時の事象及びログ等を取得すること。
セキュリティチェック	ソフトウェアに関するセキュリティ更新情報を定期的にチェックすること。特に、OS・ミドルウェア等の脆弱性が発見された場合は、速やかに本市に報告し、30日以内に対処方針を検討の上、本市に説明すること。 なお、定義ファイルやOS、アプリケーションのセキュリティパッチが公開された場合は、内容について速やかに本市へ報告すること。また、情報公開に伴い対象のパッチ等の調査を本市から依頼された場合は対応し、報告すること。

8 利用者管理

作業	内容
登録	利用者情報を登録すること。
削除	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。

9 ドキュメント管理

作業	内容
運用手順書・マニュアル管理	<ul style="list-style-type: none"> 各システムを運用するうえで必要となる手順書や操作マニュアルを策定すること。 運用手順に変更があった場合は最新化を行うこと。 手順書や操作マニュアルのバージョンや、所在を管理すること。
ユーザー向け操作マニュアル	<ul style="list-style-type: none"> ユーザー向けの操作マニュアルについて、システムの操作性に変更があった場合は最新化を行うこと。 操作マニュアルのバージョンや所在を管理すること。
ジョブネット図の作成・管理	<ul style="list-style-type: none"> 業務処理の関連性・依存関係を視覚化した図を作成し、ジョブ管理システム等で使用できるように管理すること。

10 年度切替・組織変更対応

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

- ・組織変更等マスタ情報の反映
- ・異動、兼務、退職等職員情報の反映

※ データベースへの手動登録作業が必要になった場合は、本市と協議のうえ、動作確認等も合わせて実施することとする。

11 改善活動

SLA の遵守、品質の向上に向けて本市と受託者の双方が継続的に取り組めるよう、SLA 定期報告の結果から、改善案等を検討すること。定期報告において改善案が双方の合意のもと確定した後、受託者は改善計画書を本市に提出すること。

改善案の検討にあたっては、運用実績等を踏まえた次年度予算要求への見直し（本運用保守契約における見積上の積算と運用実績の比較等により過剰な工数となっている作業の見直し）方針は本市にて検討するが、システム全体としてのトータルコストの削減を図る案（リソースや稼働時間の見直し、運用保守作業の削減等）を提案すること。

特に、問い合わせ対応に要する工数については、2年目以降は減少するものと想定しているため、そのことについて十分留意して提案すること。

第3 保守要件

1 ソフトウェア保守対象・体制・計画

(1) ソフトウェア保守対象

管理項目	内容
業務ソフトウェア	本調達で導入した業務ソフトウェア。
その他必要なソフトウェア	本調達で導入した業務ソフトウェア以外の市販ソフトウェア全般。バックアップソフト、クラスタリングソフト及びセキュリティソフト等。
基盤ソフトウェア	業務ソフトウェアやその他市販ソフトウェアが動作するために必要なソフトウェア。OS や DBMS 等のミドルウェア。

(2) ソフトウェア保守体制

管理項目	内容
責任者	ソフトウェア保守に関する全責任を担うこと。
管理者	ソフトウェア保守に関する作業の管理を行うこと。
担当者	ソフトウェア保守に関する作業を行うこと。

(3) ソフトウェア保守計画

各種ソフトウェアの保守実施計画を策定すること。また、仕様書記載のシステム稼働時間が担保されるよう実施すること。

管理項目	内容
機能追加計画	追加機能の開発計画を本市と協議のうえ立案すること。また、本市の承認を得ること。
機能改善計画	機能改善の開発計画を本市と協議のうえ立案すること。また、本市の承認を得ること。
不具合改修計画	不具合改修に係る対応計画を本市と協議のうえ立案すること。また、本市の承認を得ること。

管理項目	内容
ライフサイクル計画	各種ソフトウェア等のバージョンアップに関する計画を本市と協議の上で立案すること。また、本市の承認を得ること。

2 ソフトウェア改修・予防処置

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、以下の通り実施すること。
 なお、機能追加計画・機能改善計画のうち軽微なものについては、本市と協議及び承認の上で、年間 xx 人日に相当する工数まで、本業務の範囲内においてソフトウェア改修を実施すること。但し、性能改善のための各種チューニングや軽微なマスタ修正（コード追加等）の作業は通常の保守業務の範囲とし、本工数を対象としないこと。

タイミング	内容
定期	機能改善や不具合対応等の是非を判断し、保守計画に沿って定期的に改修を実施すること。
随時	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、必要に応じて改修を実施すること。

3 ライブラリ管理

ソフトウェア改修・予防処置に従い変更したソフトウェアについて、下表のとおりライブラリ管理、リリース手順管理を実施すること。

作業	内容
ライブラリ管理	各種ソフトウェアに関する改修履歴を管理し、本番環境、保守環境にそれぞれ適用されているバージョンを明確にすること。
リリース手順管理	本番環境、保守環境に、適切なバージョンのソフトウェアがリリースされるようにすること。

4 構成管理・変更管理

受託者は、最新の資源情報（パッチ、定義ファイル等）を、資源配付対象のソフトウェアに適用すること。また、受託者は、ドキュメント（設計書、結果報告書、手順書等）のバージョン、所在等を管理し、変更があった場合は最新化を行うこと。

管理項目・作業	内容
資源管理	各種ソフトウェアに関する改修履歴を管理し、開発環境、研修環境、保守環境、本番環境にそれぞれ適用されているバージョンを明確にすること。
保守手順書管理	各種ソフトウェアに関する保守（開発、試験及びリリース等）手順が定められた保守手順書の管理を実施すること。
利用状況管理	各種ソフトウェアの利用状況、利用者等に関する情報を管理すること。
ガバメントクラウド利用状況管理	A S P事業者としてのガバメントクラウドの利用状況、利用者等に関する情報を管理すること。（アウトプットは、発行アカウント一覧、利用報告等を想定）
構成情報管理	システムの構成情報（各種ソフトウェアの情報及び実装機器との関係等）の管理を実施すること。
ソフトウェア構成	各種ソフトウェアに関する構成情報を管理すること。
ソフトウェア一覧	導入済みソフトウェアの一覧を管理すること。
ソフトウェア環境設定書	ソフトウェアの設定情報等を管理すること。
ソフトウェア連携定義	ソフトウェア間の連携情報等（インターフェース仕様書

管理項目・作業	内容
書	等) を管理すること。
ガバメントクラウドに関する設計書	ガバメントクラウドに関する構成情報を管理すること。

第4 定期報告

受託者は、運用保守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
定例報告会	<p>【目的】 運用保守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。</p> <p>【参加者】 本市、受託者（運用保守責任者、運用保守担当者）</p> <p>【開催サイクル】 定例的（月1回）に開催すること。</p> <p>【報告書類】 運用報告書、保守報告書、その他必要と思われる資料等</p>

第5 サービスレベル合意 (SLA)

本業務については、以下のとおり目標型の SLA を設定することから、受託者は定例報告会において SLA 及び「非機能要件一覧」の達成状況を報告すること。また、目標を達成できなかった場合は、1ヶ月以内に改善策の方針について報告し、3ヶ月以内に改善策を完了するよう努めること。

SLA 評価項目	目標とするサービスレベル
サービス時間	6:00～24:00（平日、土日休日を問わない。但し、保守・バックアップ等による計画停止は除く）
応答時間	同時接続数 500 台の状態、DB の更新や検索等の処理を伴わない通常の画面遷移に関わる端末応答時間を 3 秒以内とする。 なお、本市が提供するサーバ仮想化基盤や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。
サービス稼働時間	99.5%（6:00～24:00） ※上記時間以外は、SLA 対象外とする
オンライン中断（障害発生時）	1 回あたり 6 時間以内
障害発生原因の一次切り分け	障害発生後、6 時間以内
障害検知から本市への通知時間	障害検知後、3 時間以内

第6 運用保守工程における納品物

運用保守工程の納品物について、以下に示す。スケジュールは当該一覧の「納入時期」を目安とし、承認を得て納品するものとする。

また、納入後 1 年間は、媒体破損、データ及びプログラム不良による納入物の再作成及び修正を保証できるように、受託者の責任において納入納品物の複製物を保管すること。

納品物件は、検収直前に整備するのではなく、納品物件の整備方法について本業務開始当初に本市と協議のうえ定め、日常の運用保守において適宜・適切に整備し、本市の求めに応じていつでも内容を確認できるようにしておくこと。

作成ドキュメント	内容	納入時期
業務計画書	運用保守プロジェクトを運営するための計画書 (サービスレベル定義含む)	年度当初
運用保守報告書	下記に例示する定例報告をまとめたもの。	定例会開催時
工数予実報告	運用保守作業に関する集計・分析報告（分類、実施作業、予定工数、実績工数、差異分析、今後の増減見通し等） 「2.11 改善活動に記載の主旨」を踏まえて、以下のとおり、記載粒度を例示する。様式は受託者が管理する際の任意様式とし、本市の求めに応じて、提示及び説明できるようにしておくこと。（記載粒度を一定細分化し、作業工数の増減について、本市が確認できる状態としておくことを目的としている）	
ガバメントクラウド運用実績	リソース使用状況、稼働時間、コスト等の予定・実績管理 ※本システムにおける構築環境（ガバメントクラウド）は住民記録システムと一体で運用されていることから、同システムと一体的に対応することも差し支えない。	
案件（問合せ・調査依頼、改善工数見積り、障害）一覧		
課題・問題点一覧		
作業計画書兼作業結果報告書	作業計画、作業実績、作業結果報告等をまとめたもの	随時
障害報告書兼復旧完了報告書	障害報告、復旧完了報告等をまとめたもの	随時
作業依頼書兼報告書	本市から提示した作業依頼書に、作業実績、作業報告等をまとめたもの	随時
問い合わせ実績・報告書	問い合わせ実績等をまとめたもの	随時
簡易な仕様変更・標準仕様書への適合確認に係る納品物	ソース、モジュール、設計書、マニュアル等一式、適合確認（機能標準化基準への適合性確認及び共通標準化基準への適合性確認）に係る報告書等	随時

（参考）記載粒度の例

区分	作業対象	項目	内容・想定時間	実施時期	計画工数	実績工数	差異要因
業務支援	〇〇サーバ	事前準備	4時間/回	毎週月曜	〇〇h	〇〇h	〇〇の減少により
監視	〇〇機器	〇〇〇	2時間/回	毎月月末	〇〇h	〇〇h	〇〇の増加により

1 納品形態及び部数

電子で1部納入すること。

なお、電子データ提出時には、発注者が指定する納品書を合わせて提出するものとする。

また、成果品作成完了時点で最新のウイルスに対応したウイルス対策ソフトによりチェックを行い、使用したウイルス対策ソフト、チェックを実施した日付を明示した上で納品すること。

2 納入場所

本市が指定する場所とする。

第7 留意事項

1 ガバメントクラウドサービス利用料見積への対応

次年度（年度が明記できる場合は明記する）において必要となるクラウドサービス利用料について見積を行い、積算で使用した CSP 料金見積りツールの結果と併せて提出すること。

なお、見積にあたっては、リソースや稼働時間の見直し等、デジタル庁の示すガバメントクラウド関連文書群に示される要件等に従い、コスト最適化を図ること。

2 業務の引き継ぎに関する事項

本業務の契約履行期間の満了、全部もしくは一部の解除、また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、受託者は本市の指示のもと、本業務終了日までに本市が継続して本業務を遂行できるよう必要な措置を講じる必要があるため、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 等）に加工し提供する機能を実装すること。

3 非常時の対応

本業務の受託者は、地震、火災等の天災、停電、テロ、疫病、事故などにより、非常事態が発生した場合には、本市が本システムを継続して使用できるよう、本市と協力しながら緊急体制を整備するなど必要な措置をとるよう努めること。

特に、京都市域において震度 5 弱以上の地震が発生した場合には、受託者の責任者から本市の指定する連絡先へ、業務担当者の作業場所への出務体制等あらかじめ指定された内容を連絡すること。

4 個人情報の保護及びセキュリティの確保

受託者は、委託契約書第 xx 条及び第 xx 条に定めるもののほか、以下の事項を遵守しなければならない。

- ・本市の庁舎内で作業する際は、業務責任者及び業務従事者は、常に身分証明書を携行するものとし、また、業務に従事している間は名札を着用すること。
- ・業務で使用する端末機及び個人情報や秘密を記録した磁気媒体や帳票等の情報資産を作業場所から持ち出してはならない。ただし、書面にて本市の承諾を得た場合は、この限りではない。
- ・個人情報等の機密情報を扱うため、本市が指定する場所で、本市が用意する機器を使用して業務を行う。所有する機器を本市の許可なく作業場所に持ち込み、管理するネットワークに接続してはならない。
- ・本業務に際して、個人情報若しくは法令の規定により守秘義務を課せられた法人等の情報を扱う場合は、「個人情報の保護に関する法律（個人情報保護法）」、「京都市個人情報保護条例」及び「京都市情報セキュリティ対策基準」などの関連規程等を遵守すること。

第8 法制度改正対応要件等

1 運用時における法制度改正対応

既存の法制度の改正については、基本的にソフトウェアのバージョン（リビジョン）アップや機能追加等により対処し、ソフトウェア保守業務の標準対応の範囲に含まれるものとする。ただし、新法によるものは、別途本市と協議のうえ、対応を定めるものとする。

なお、標準準拠システムについては、当該システムのバージョンアップ等により対応が可能なものは本委託の範囲内での対応とすること。具体例は、以下のとおり。

(1) 本委託業務の範囲内とするもの

- ・原則、以下のような法制度改正これらに相当するものに関しては、本委託業務の範囲内での対応すること。
なお、本市の要求によりアドオン対応等を実施した機能（EUCを除く）に関与する部分はこの限りではない。
- ・提供時期は、都度調整を行う。
- ア 定期的に行われている法制度改正（通常規模の改正）
- イ 中間標準レイアウト、自治体システム標準化に係るデータ要件・連携要件等のマイナー改版
- ウ 市規則・条例対応、市要望等による軽微な修正（コード追加等）

(2) 本委託業務の範囲外（別途本市と協議）とするもの

- ・対応内容については本市と協議のうえ、有償対応含めて対応方針を定める。
- ア 国や県等から補助金や交付金が措置される大規模改修
- イ 関連する情報システムとの連携に関する対応
- ウ 中間標準レイアウト、自治体システム標準化に係るデータ要件・連携要件等のメジャー改版

2 標準仕様書への適合確認

標準準拠システムのバージョンアップ等により、適合性確認が必要となる場合は、当初開発業務委託時と同様、以下のとおり、本委託の範囲内で、必要な支援を行うこと。ただし、今後、国が示す適合性確認の内容によっては、別途本市と協議のうえ、対応を定めるものとする。

(1) 機能標準化基準への適合性確認

各業務システムの標準仕様書に基づき、本システムが機能標準化基準に確実に適合していることを確認のうえ、結果を本市に提出すること。（機能 ID ごとの実装確認）本システムが機能標準化基準に適合していることを本市が確認する際、その確認作業への支援を行うこと。

(2) 共通標準化基準への適合性確認

デジタル庁が提供するツールを用いて、本システムが標準準拠システムとして適合していることを確認のうえ、結果を本市に提出すること。

第9 添付書類

- ・別紙 標準準拠システム移行業務に係る共通仕様書
- ・別紙 非機能要件の標準（京都市版）（または各業務にて作成した非機能要件一覧）

第10 その他

1 検収・支払

(1) 検収

各検収対象期間（原則として月次）終了後、受託者は検査依頼書を添えて、当該期間に係る納品物を提出する。

本市担当者は業務計画書に基づき、当該期間の役務提供の実績と提出物を検査して合否の判定を行う。不合格とする場合は、要件を満たさない管理項目とその理由を指摘するものとし、受託者は是正作業・追加対応を行い、速やかに提出物を再提出すること。

検査すべき管理項目、品質評価基準、目標指標（SLA/KPI）、検査方法及び測定期間は、本市と受託者で協議のうえ、原則として業務計画書において定める。

(2) 支払

検査に合格した検収対象期間に対応する金額について、受託者からの適法な請求を受けてから30日以内に支払を行う。

なお、年度ごとに、当該年度中に合格した検収対象期間に対応する金額を支払うことを予定している。各年度の合格範囲は、受託者が請求時に提出する「運用実績一覧（各年度分）」（検収対象期間、提出物の名称・概要及び検査合格日等を記載したもの）をもとに確認する。

本市の各年度の支払金額の上限は下表を想定しているため、受託者はこれを踏まえ、契約金額に対する各年度（令和 12 年度から令和 16 年度まで）の支払額の内訳を提示すること。

また、当該役務の対価が月額を基礎とされている場合において、検収対象月に本役務が当該月の全期間にわたり提供されないときは、当該月の対価は次式により日割計算とする。

対価＝月額単価×（サービス提供日数／当該月の暦日数）

- ・令和 12 年度 支払上限（税抜）xxxx 千円
- ・令和 13 年度 支払上限（税抜）xxxx 千円
- ・令和 14 年度 支払上限（税抜）xxxx 千円
- ・令和 15 年度 支払上限（税抜）xxxx 千円
- ・令和 16 年度 支払上限（税抜）xxxx 千円

2 委託作業への疑義

委託作業において指示内容に関して疑義が生じた場合は、必ず本市と協議を行い、承認を得ること。

また、上記に記載されていない業務等については、必要に応じて別途協議し、定めるものとする。

電子計算機による事務処理等（システム開発・保守）の委託契約に係る共通仕様書

（総則）

- 第1条** この電子計算機による事務処理等（システム開発・保守）の委託契約に係る共通仕様書（以下「共通仕様書」という。）は、電子計算機による事務処理等（システム開発・保守）の業務委託において、情報セキュリティの確保など委託業務の適正な履行を確保するために共通して必要となる事項を定めるものである。
- 2 共通仕様書に定める内容と個別仕様書に定める内容との間に相違がある場合は、個別仕様書に定める内容が優先する。

（履行計画）

- 第2条** 受注者（複数の事業者で構成する連合体が委託業務を履行する場合にあっては、当該連合体の全ての構成員をいう。以下「乙」という。）は、委託業務の履行に着手する前に、履行日程及び履行方法について京都市（以下「甲」という。）に届け出て、その承諾を得なければならない。
- 2 乙は、甲が委託業務の内容を変更した場合に、履行日程又は履行方法を変更するときは、あらかじめ甲の承諾を得なければならない。乙の事情により、履行日程又は履行方法を変更するときも、同様とする。

（秘密の保持）

- 第3条** 乙は、委託業務の履行により直接又は間接に知り得た個人情報及び秘密を第三者に漏らしてはならない。契約期間終了後又は契約解除後も、同様とする。

（目的外使用の禁止）

- 第4条** 乙は、次に掲げるものを委託業務の履行以外の目的に使用してはならない。
- (1) 契約目的物
 - (2) 甲が乙に支給する物品（以下「支給品」という。）及び貸与する物品（以下「貸与品」という。）
 - (3) 委託業務の履行に関し作成された入出力帳票、フロッピーディスク、磁気テープ、磁気ディスク、光磁気ディスク、光ディスク、半導体メモリその他の記録媒体に記録された情報（甲が提供した情報を含む。以下「データ」という。）

（複写、複製及び第三者提供の禁止）

- 第5条** 乙は、契約目的物、支給品、貸与品及びデータについて、複写し、複製し、又は第三

者に提供してはならない。ただし、甲の書面による承諾を得た場合は、この限りでない。

(作業責任者等の届出)

- 第6条** 乙は、委託業務に係る作業責任者及び作業従事者を定め、書面によりあらかじめ甲に報告しなければならない。これを変更するときも、同様とする。
- 2 作業責任者は、共通仕様書に定める事項を適切に実施するよう作業従事者を監督しなければならない。
 - 3 作業従事者は、作業責任者の指示に従い、共通仕様書に定める事項を遵守しなければならない。
 - 4 乙は、全ての作業責任者及び全ての作業従事者から共通仕様書に定める事項を遵守する旨の誓約書を徴し、甲から求めがあった場合は、これを甲に提出しなければならない。

(教育の実施)

- 第7条** 乙は、全ての作業責任者及び全ての作業従事者に対して、情報セキュリティに対する意識の向上、共通仕様書において遵守すべき事項その他委託業務の適切な履行に必要な事項について、教育及び研修を実施しなければならない。
- 2 乙は、個人情報を取り扱うに当たっては、個人情報を取り扱う全ての作業責任者及び全ての作業従事者に対し、個人情報の保護に関する法律及び京都市個人情報保護条例の罰則規定を周知するとともに、個人情報保護のための教育及び研修を実施しなければならない。
 - 3 乙は、前2項の教育及び研修を実施するに当たり、実施計画を策定し、及び実施体制を整備しなければならない。

(派遣労働者等の利用時の措置)

- 第8条** 乙は、委託業務を派遣労働者、契約社員その他の正社員以外の労働者に行わせる場合は、正社員以外の労働者に契約に基づく一切の義務を遵守させなければならない。
- 2 乙は、甲に対して、正社員以外の労働者の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

(再委託の禁止)

- 第9条** 乙は、委託業務の全部又は一部を第三者へ委託（以下「再委託」という。）してはならない。ただし、甲の書面による承諾を得た場合は、この限りでない。
- 2 乙は、再委託する場合は、再委託の内容、再委託の相手方、再委託の理由等を付して書面によりあらかじめ甲に申請し、その承諾を得なければならない。
 - 3 乙は、再委託する場合は、再委託の相手方にこの契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、甲に対して、再委託の相手方の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。
 - 4 乙は、再委託する場合は、再委託の相手方との契約において、再委託の相手方を監督する

ための手続及び方法について具体的に規定しなければならない。

- 5 乙は、再委託する場合は、再委託先における履行状況を管理するとともに、甲の求めに応じて、その状況を甲に報告しなければならない。

(データ等の適正な管理)

第 10 条 乙は、システムフローチャート、入出力帳票設計書、ファイル設計書、プログラム説明書、プログラムフローチャート、プログラムリスト、コードブックその他の委託業務の履行に必要な書類（以下「ドキュメント」という。）、プログラム及びデータの授受、処理、保管その他の管理に当たっては、内部における責任体制を整備し、漏えい、滅失、き損、紛失、改ざん、盗難等を防止するなどその適正な運営に努めなければならない。

- 2 乙は、委託業務の履行に当たって使用する電子計算機室、データ保管室その他の作業場所（以下「電子計算機室等」という。）を定め、書面によりあらかじめ甲に報告しなければならない。これを変更するときも、同様とする。
- 3 乙は、甲の電子計算機室等を使用する場合は、甲に対し委託業務の履行に着手する前に、甲の電子計算機を使用する作業責任者及び作業従事者の氏名、業務内容及び従事期間を届け出なければならない。また、甲の電子計算機を使用しなくなった作業責任者及び作業従事者の氏名、理由を届け出なければならない。
- 4 乙の作業責任者及び作業従事者は、甲の電子計算機室等に入退室するときは、事前に甲の許可を受けなければならない。
- 5 乙は、第 2 項で定める乙の電子計算機室等について、外部からの侵入が容易でない場所に配置するとともに、地震、水害、落雷、火災、漏水等の災害及び盗難等の人的災害に備えて、必要な保安措置を講じなければならない。
- 6 乙は、第 2 項で定める乙の電子計算機室等について、次に掲げる入退室管理を行わなければならない。
 - (1) 電子計算機室等に入室できる者を、乙が許可した者のみとすること。
 - (2) 入室を許可されていない者が電子計算機室等に入室することを防止するための必要な措置を講じること。
 - (3) 入室を許可された者が電子計算機室等に入室し、又は退室するときは、日時、氏名等を入退室管理簿に記録すること。
- 7 乙は、甲から委託業務において利用するデータ等の引渡しを受けたときは、甲に受領書を提出しなければならない。
- 8 乙は、個人情報を取り扱うに当たっては、個人情報を適正に管理させるために、個人情報管理責任者を置かななければならない。
- 9 乙は、委託業務の履行のために入力機器、電子計算機及び記録媒体を使用するに当たっては、次に掲げる事項を遵守しなければならない。
 - (1) 乙が許可した者以外の者が入力機器、電子計算機及び記録媒体を使用すること及びこれに記録されているデータを閲覧することがないよう必要な措置を講じること。

- (2) 入力機器、電子計算機及び記録媒体に、情報漏えいにつながると考えられる業務に関係のないアプリケーションをインストールしないこと。
- (3) 個人の所有する入力機器、電子計算機及び記録媒体を使用しないこと。
- 10 乙は、甲及び乙の電子計算機室等からドキュメント、プログラム及びデータを持ち出してはならない。ただし、甲の承諾を得た場合は、この限りでない。
- 11 乙は、甲及び乙の電子計算機室等からプログラム、データ等を電子データで持ち出す場合は、電子データの暗号化処理又はこれと同等以上の保護措置を施さなければならない。
- 12 乙は、ドキュメント、プログラム及びデータの輸送、搬入出を自ら行わなければならない。ただし、甲の書面による同意を得た場合は、この限りでない。
- 13 甲は、ドキュメント、プログラム及びデータの全部又は一部の漏えい、滅失、き損、紛失、改ざん、盗難等による被害が生じた場合は、契約書第8条第1項第1号に該当するとして契約を解除することができる。
- 14 乙は、ドキュメント、プログラム及びデータの全部又は一部の漏えい、滅失、き損、紛失、改ざん、盗難等があったときは、甲の指定するところにより、代品を納め、原状に復し、損害（第三者に及ぼした損害を含む。以下同じ。）を賠償し、又は代品を納め、若しくは原状に復するとともに損害を賠償しなければならない。

（データ等の廃棄）

- 第 11 条** 乙は、委託業務が完了したとき、委託業務の内容が変更されたとき又は契約が解除されたときは、甲の指示に従い、ドキュメント、プログラム及びデータを廃棄し、消去し、又は甲に返還し、若しくは引き渡さなければならない。
- 2 乙は、前項の規定により、ドキュメント、プログラム及びデータの廃棄又は消去を行うに当たっては、次に掲げる事項を遵守しなければならない。
- (1) 復元又は判読が不可能な方法により廃棄又は消去を行うこと。
 - (2) 廃棄又は消去の際に、甲から立会いを求められたときはこれに応じること。
 - (3) 廃棄又は消去を行った後速やかに、廃棄又は消去を行った日時、担当者名及び処理内容を記録した証明書等により甲に報告すること。なお、甲から当該証明書等の提出期限の指定及び処理の証拠写真の提出を求められた場合には、これらに応じること。

（監督）

- 第 12 条** 乙は、ドキュメント、プログラム及びデータの管理状況並びに委託業務の履行状況について、甲の指示に従い、定期的に甲に報告しなければならない。
- 2 甲は、必要があると認める場合は、契約内容の遵守状況及び委託業務の履行状況について、いつでも乙に対して報告を求め、乙の電子計算機室等に立ち入って検査し、又は必要な指示等を行うことができるものとする。

（事故の発生の通知）

第 13 条 乙は、当該契約目的物、ドキュメント、プログラム、データ等の漏えい、滅失、き損、紛失、改ざん、盗難等の事故が生じたときは、直ちに甲に通知し、その指示に従い、遅滞なく書面で報告しなければならない。契約期間終了後又は契約解除後も、同様とする。

2 乙は、契約目的物、ドキュメント、プログラム、データ等の漏えい、滅失、き損、紛失、改ざん、盗難等の事故が生じた場合に備え、甲その他の関係者との連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧、再発防止の措置等を迅速かつ適切に実施するために、緊急時対応計画を定めなければならない。

3 甲は、契約目的物、ドキュメント、プログラム、データ等の漏えい、滅失、き損、紛失、改ざん、盗難等の事故が発生した場合は、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。

(支給品及び貸与品)

第 14 条 支給品及び貸与品の品名、数量、引渡時期及び引渡場所は、個別仕様書に定めるところによる。

2 乙は、前項に定めるところにより、支給品又は貸与品の引渡しを受けたときは、遅滞なく甲に受領書又は借用書を提出しなければならない。

3 乙は、支給品及び貸与品を善良な管理者の注意をもって保管しなければならない。

4 乙は、委託業務が完了したとき、委託業務の内容が変更されたとき又は契約が解除されたときは、個別仕様書に定めるところにより、不用となった支給品及び貸与品を、使用明細書を添えて甲に返還しなければならない。

5 乙は、故意又は過失により、支給品又は貸与品の全部又は一部を滅失し、又はき損したときは、甲の指定するところにより、代品を納め、原状に復し、損害を賠償し、又は代品を納め、若しくは原状に復するとともに損害を賠償しなければならない。

(検査の立会い及び引渡し)

第 15 条 甲は、契約書第 4 条第 1 項の検査に当たり、必要があると認めるときは、乙を検査に立ち合わせることができる。この場合において、乙が検査に立ち会わなかったときは、乙は、検査の結果について異議を申し立てることができない。

2 甲は、契約書第 4 条第 1 項の検査に当たり、必要があると認めるときは、契約目的物を電子計算機による試行、試験等により検査することができる。この場合において、当該検査に直接要する費用は、乙の負担とする。

3 乙は、契約書第 4 条第 1 項の規定による検査に合格したときは、直ちに、納品書を添えて、契約目的物を甲の指定する場所に納入するものとし、納入が完了したときをもって契約目的物の引渡しが完了したものとする。

(契約の解除)

第 16 条 甲は、乙が個別仕様書又は共通仕様書の内容に違反していると認めたときは、契約

書第8条第1項第1号に該当するとして契約を解除することができる。

- 2 甲は、前項の規定により契約を解除したときは、乙に損害賠償の請求を行うことがある。
- 3 乙は、第1項の規定により契約の解除があったときは、甲にその損失の補償を求めることはできない。

(損害賠償)

第17条 乙の故意又は過失を問わず、乙が個別仕様書又は共通仕様書の内容に違反し、又は怠ったことにより、甲に損害を与えた場合は、乙は、甲にその損害を賠償しなければならない。

(契約不適合責任)

第18条 甲は、引渡しを受けた契約目的物が種類、品質又は数量に関して契約の目的に適合しないものであるとき（その引渡しを要しない場合にあつては、委託業務が終了した時に当該業務の目的物が種類又は品質に関して契約の内容に適合しないとき）は、乙に対してその不適合（以下本条において「契約不適合」という。）の修正等の履行の追完（以下本条において「追完」という。）を請求することができ、乙は、当該追完を行うものとする。ただし、甲に不相当な負担を課するものではないときは、乙は甲が請求した方法と異なる方法による追完を行うことができる。

- 2 甲は、契約不適合により損害を被った場合、乙に対して損害賠償を請求することができる。
- 3 甲は、契約不適合について、追完の請求にもかかわらず相当期間内に追完がなされない場合又は追完の見込みがない場合で、契約不適合により契約の目的を達することができないときは、契約書第8条第1項第1号又は第2号に該当するとして契約の全部又は一部を解除することができる。
- 4 乙が本条に定める責任その他の契約不適合責任を負うのは、第15条第3項の規定による引渡しを受けた日から2年以内に甲から契約不適合を通知された場合に限るものとする。ただし、第15条第3項の規定による引渡しを受けた時点において乙が契約不適合を知り若しくは重過失により知らなかった場合、又は契約不適合が乙の故意若しくは重過失に起因する場合にはこの限りでない。
- 5 第1項から第3項までの規定は、契約不適合が甲の提供した資料等又は甲の与えた指示によって生じたときは適用しない。ただし、乙がその資料等又は指示が不相当であることを知りながら告げなかったときは、この限りでない。

(作業実施場所における機器)

第19条 委託業務の履行に必要な機器、ソフトウェア及びネットワークについては、乙が準備するものとする。ただし、甲がこれを貸与する場合は、この限りでない。

個人情報取扱事務の委託契約に係る共通仕様書

(個人情報の取扱いに関する安全管理措置状況申出書の提出)

第1条 受注者（複数の事業者で構成する連合体が委託業務を履行する場合にあつては、当該連合体の全ての構成員をいう。以下「受注者」という。）は、委託業務を開始する前に、京都市（以下「発注者」という。）が定める「個人情報の取扱いに係る安全管理措置状況申出書」を提出し、発注者による個人情報の取扱いに関する安全管理措置状況の確認を受けなければならない。

(秘密の保持)

第2条 受注者は、委託業務の処理をするうえで知り得た個人情報及び秘密をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。また、委託業務が完了した後又はこの契約が解除された後においても、同様とする。

(個人情報総括管理者)

第3条 受注者は、個人情報の漏えい、滅失、毀損等（以下「漏えい等」という。）の防止その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じるとともに、個人情報を適正に管理させるために、個人情報総括管理者及び個人情報管理責任者を置かなければならない。

(従業者の監督)

第4条 受注者は、従業者に個人情報を取り扱わせるに当たっては、従業者に対し、委託業務の処理をするうえで知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用しないよう必要かつ適切な監督を行わなければならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(個人情報の適正な管理)

第5条 受注者は、委託業務に係る個人情報の漏えい等の防止その他個人情報の適正な管理のため、次の各号に掲げる措置のほか必要な措置を講じなければならない。

- (1) 個人情報を取り扱う委託業務を行う区域を設定し、その区域内に限って個人情報を取り扱うこと。
- (2) 個人情報を取り扱う機器、個人情報が記録された電子媒体、個人情報が記載された書類等に関し、金庫、施錠が可能な保管庫、セキュリティワイヤー等での施錠又は入退室管理の可能な保管室等による保管すること。
- (3) 個人情報が記録された電子媒体、個人情報が記載された書類等を外部に運搬するとき、電子データに対し暗号化処理を施した上で記録する等、適切な安全管理措置を講じること。
- (4) 個人情報の保護、情報セキュリティに対する意識の向上、その他この契約による事務の適切な実施に必要な教育及び研修を、委託業務の従事者全員に対して実施すること。
- (5) 個人情報を取り扱う作業を行う電子計算機に、セキュリティ対策のソフトウェアを導入し、そのソフトウェアを常に最新の状態に保つこと。

(再委託の制限)

第6条 受注者は、委託業務の履行を第三者に再委託し、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発注者の承諾を得た場合は、この限りでない。

- 2 受注者は、発注者の承諾を得て委託業務を再委託し、又は請け負わせたときは、その者の商号又は名称その他必要な事項を発注者に通知しなければならない。
- 3 第1項の場合、受注者は、再委託の相手方にこの契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、受注者と再委託の相手方との契約内容にかかわらず、発注者に対して再委託の相手方による個人情報の取扱いに関する責任を負うものとする。

(個人情報の目的外利用の禁止)

第7条 受注者は、委託業務の処理において取り扱う個人情報を委託業務における利用の目的を超えて利用してはならない。

(個人情報の第三者提供の禁止)

第8条 受注者は、委託業務の処理において取り扱う個人情報を第三者に提供してはならない。ただし、第6条第1項のただし書に基づき、委託業務の履行を第三者に再委託し、又は請け負わせるときは、この限りでない。

(個人情報の不正な複製等の禁止)

第9条 受注者は、委託業務の処理において取り扱う個人情報を当該処理の用以外の用に供する目的で複写又は複製をしてはならない。

(遵守状況の報告)

第10条 発注者は、必要があると認めるときは、この契約が求める個人情報の取扱いに係る遵守状況の報告を受注者に求めること及び当該取扱いについて受注者に適切な措置をとるよう指示することができる。

- 2 受注者は、前項の報告の求め又は指示があった場合は、速やかに応じなければならない。

(立入調査等)

第11条 発注者は、受注者及び再委託先が委託業務を行うに当たり取り扱っている個人情報の状況について、随時、受注者（委託業務の一部を再委託している場合は、当該再委託先を含む。以下この条において同じ。）の事業所に立ち入り、帳簿、書類その他の物件を検査し、又は説明若しくは資料の提出を求めることができる。

- 2 発注者は、この共通仕様書に係る受注者の個人情報の取扱いが不相当と認めるときは、必要な指示を行うものとする。
- 3 受注者は、前2項の検査等を拒むことができないものとする。

(提供した資料の返還)

第12条 受注者は、委託業務を処理するために委託者から貸与され、又は受注者が収集し、複製し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等を、委託業務の遂行上使用しないこととなったとき又はこの契約が終了したとき若しくは解除されたときは、発注者の指示に従い、直ちに委託者に返還し、若しくは引き渡し、若しくは消去し、又はその他の方法により処理するものとする。

(事故の発生の報告義務)

第13条 受注者は、委託業務の処理において取り扱う個人情報の漏えい等の事故が発生したときは、直ちに発注者に報告し、発注者の指示に従わなければならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(契約の解除及び損害の賠償)

第14条 発注者は、次のいずれかに該当するときは、この契約を解除し、又は受注者に対して損害賠償の請求をすることができる。

- (1) 委託業務を処理するために受注者が取り扱う個人情報について、受注者の責に帰すべき事由による個人情報の漏えい等があったとき。
 - (2) 前号に掲げる場合のほか、この共通仕様書に違反し、委託業務の目的を達成することができないと認められるとき。
- 2 前項第1号の個人情報の漏えい等に伴う損害賠償その他の一切の責任は、個人情報の漏えい等が、受注者が再委託等をし、当該再委託等先において発生した場合であっても、受注者が負うものとする。

個人情報の取扱いに係る安全管理措置状況申出書

(提出日) 年 月 日
(申出者)

個人情報保護法に基づく安全管理措置について、下記のとおり申し出ます。

記

《個人情報の取扱い状況及び確認事項》

1 個人情報の取扱いに関する基本方針、規程及び取扱手順の策定 必須

貴社の策定した個人情報の取扱いに関する基本方針、規程及び取扱手順等を御記入ください。併せて、当該規程を御提出ください。

.....
.....
.....

2 組織的安全管理措置

(1) 個人情報の取扱いに関する総括管理者及び管理責任者の設置 必須

個人情報の取扱いに関する総括管理者及び管理責任者を記載した書類を御提出ください。上記1により提出した基本方針等に記載がある場合は提出不要です。
なお、付箋等で該当箇所を御教示願います。

(2) 事件・事故における報告連絡体制 必須

事件・事故における貴社の報告連絡体制が以下の項目の内容に合致しているか、のチェックで示してください。

漏えい等事案の発生時に備え、従業員から責任ある立場の者に対する報告連絡体制等を決め、従業員に周知している。

3 人的安全管理措置 必須

貴社の従業員教育が以下の項目の内容に合致しているか、のチェックで示してください。

個人情報の適正な取扱いに関し、朝礼の際に定期的な注意喚起を行う、定期的な研修を行うといった、従業員への啓発を実施している。

4 物理的安全管理措置

(1) 管理区域の設定及び安全管理措置の実施 必須

設定している管理区域について御記入ください。□欄は管理区域に当該装置を設置している場合、☑のチェックで示してください。

【管理区域の例】

- ・サーバ等の重要な情報システムを管理する区域
- ・個人情報を保管する区域
- ・その他個人情報を取り扱う事務を実施する区域

・管理区域の名称(1)

管理区域に設置している装置

施錠装置 警報装置 監視装置 その他 ()

持込可能な電子媒体及び機器

・管理区域の名称(2)

管理区域に設置している装置

施錠装置 警報装置 監視装置 その他 ()

持込可能な電子媒体及び機器

・管理区域の名称(3)

管理区域に設置している装置

施錠装置 警報装置 監視装置 その他 ()

持込可能な電子媒体及び機器

(2) 機器の盗難を防止するための措置の実施 必須

貴社の措置が以下の項目の内容に合致しているか、☑のチェックで示してください。

個人情報を取り扱う機器、個人情報が記録された電子媒体又は個人情報が記載された書類等を、施錠できるキャビネット・書庫等に保管している。

個人情報を取り扱う機器及び個人情報が記録された電子媒体にパスワードを設定している。

(3) 搬送時の漏えい等を防止するための措置の実施 必須

貴社の措置が以下の項目の内容に合致しているか、☑のチェックで示してください。

- 個人情報を搬送する場合は、管理責任者が個人情報の所在、搬送方法を把握している。
- 個人情報が記録された電子媒体を持ち運ぶ場合、盗難、置き忘れ等に対応する措置として、暗号化又はパスワードを設定している。
- 個人情報が記録された書類等を持ち運ぶ場合、盗難、置き忘れ等に対応する措置として、施錠した鞆に入れている。

(4) 個人情報を破棄するための措置の実施 必須

貴社の措置が以下の項目の内容に合致しているか、☑のチェックで示してください。

- 個人情報を破棄する場合は、個人情報が記録された電子媒体の物理的破壊、個人情報が記録された書類の裁断等、復元不可能な方法で破棄している。
- 個人情報の破棄に当たっては、管理責任者が破棄の対象となる個人情報、破棄の方法を事前に確認し、事後に復元不可能な方法で破棄されたことを確認している。

5 技術的安全管理措置 必須

パソコン等の機器を使用して個人情報を取り扱う際に、貴社のセキュリティが各項目の内容に合致しているか、☑のチェックで示してください。

- 個人情報を取り扱うことのできる機器及び当該機器を取り扱う従業員を明確化している。
- 個人情報を取り扱う情報システムを使用する従業員が正当なアクセス権を有する者であることを、識別したうえで、ユーザーアカウントの認証している。
- 情報システム及び機器にセキュリティ対策ソフトウェアを導入する等、外部からの不正アクセスを防止する措置を講じている。
- メール等により個人情報を含むファイルを送信する場合、当該ファイルにパスワードを設定している。

6 外的環境の把握

(1) 外国で設置されているサーバ等の利用 **必須**

外国に設置されているサーバの利用や外国のクラウドサービスの利用を行っているか、のチェックで示してください。

外国で設置されているサーバ等の利用を行っていない。

外国で設置されているサーバ等の利用を行っている。

(行っている場合) 貴社の当該国についての法令理解が以下の内容に合致しているか、のチェックで示してください。

当該国の個人情報保護に関する制度等を把握した上で、個人情報の安全管理のために必要かつ適切な措置を講じている。

当該国名 (複数ある場合はすべて) _____

(2) 外国での個人情報の取扱い **必須**

外国での個人情報の取扱い (個人情報の入力、編集、分析、出力等の処理) を行っているか、のチェックで示してください。

外国での個人情報の取扱いを行っていない。

外国での個人情報の取扱いを行っている。

(行っている場合) 当該国について、個人の権利利益を保護する上で我が国と同等の水準にあると認められる個人情報の保護に関する制度を有している外国として個人情報保護委員会が定めるものであるか、のチェックで示してください。

個人情報保護委員会が定めるものである。

個人情報保護委員会が定めるものではない。

(行っている場合) 貴社の当該国についての法令理解が以下の内容に合致しているか、のチェックで示してください。

当該国の個人情報保護に関する制度等を把握した上で、個人情報の安全管理のために必要かつ適切な措置を講じている。

当該国名 (複数ある場合はすべて) _____

7 委託先の監督 必須

個人情報を取り扱う事務の一部について、貴社から更に委託（再委託）を行う場合、貴社の監督が以下の項目の内容に合致しているか、☑のチェックで示してください。

委託先に対し、以下の例示のような形で、必要かつ適切な監督を行っている。

（例示）

- ・ この申出書で定めている措置と同水準の措置が、委託先において確実に実施されるか確認している。
- ・ 委託契約書に、個人情報を安全に管理するために必要な対応として両社同意した内容及び委託先での取り扱い状況を委託元が把握できる規定がある。
- ・ 定期的に監査を行う等により、委託契約書に盛り込んだ内容が適切に実施されているかを調査し、必要に応じ委託内容を見直している。

8 セキュリティ関連の認証 任意

情報セキュリティマネジメントシステム（以下「ISMS」という。）、プライバシーマーク等の認証等、貴社が取得しているセキュリティ関連の認証について御記入ください。また、認証を受けたことが分かる書類の写しを御提出願います。

取得しているセキュリティ関連の認証（ISMS・プライバシーマーク等）

名称

認証年月日 最終更新年月日

名称

認証年月日 最終更新年月日

名称

認証年月日 最終更新年月日