

四條畷市グループウェアシステム及び文書管理システム更改・運用保守業務委託仕様書

令和3年10月

四條畷市総務部総務課

目次

1	基本事項	2
1.1	事業概要	2
1.2	事業名称	2
1.3	履行場所	2
1.4	委託期間	2
1.5	四條畷市の基本事項	2
1.6	現状のシステム環境等の情報	3
2	委託内容	3
2.1	実施計画の策定	3
2.2	委託範囲	4
2.3	設計要件	5
2.4	構築要件	6
2.5	研修要件	7
2.6	本番稼働後	8
3	システム要件	11
3.1	非機能要件	11
3.2	機能要件	14
4	その他留意事項	14

1 基本事項

1.1 事業概要

現在稼働中の文書管理システム及びグループウェアシステム（以下、「現行システム」という。）は、平成 27 年度の「四條畷市文書管理システム及びグループウェアシステム更改業務」により調達したパッケージシステムである。この度、導入より 7 年が経過したことに伴い更改を行うものである。

本システムの更改にあたっては、更なる事務処理の効率化及び情報の共有化を推進することを目的とし、文書管理システムにおいては、「紙」文書及び「電子」文書が混在するなかで、市民の共有財産である行政文書のライフサイクルが適切に一元管理されることが求められる。

また、本市のセキュリティポリシーを遵守し、データ保護及び業務継続性の観点から、安全かつ安定的なシステム稼働を担保できる環境構築を行うこととする。

1.2 事業名称

四條畷市グループウェアシステム及び文書管理システム更改・運用保守業務委託

1.3 履行場所

大阪府四條畷市中野本町 1 番 1 号

なお、上記以外の作業場所については、受託者の負担と責任において確保することとし、受託者の申請により本市が認めた場所とする。

1.4 委託期間

(1) 導入構築に係る業務

契約締結日の翌日から令和 4 年 11 月 30 日まで

(2) 保守運用に係る業務

令和 4 年 12 月 1 日から令和 9 年 11 月 30 日まで

1.5 四條畷市の基本事項

令和 3 年 4 月 1 日現在

(1) 住民基本台帳人口 55,297 人

(2) 職員数 667 人

(3) 組織数 9 部 44 課

(4) LGWAN 回線速度 10Mbps

1.6 現状のシステム環境等の情報

- (1) 情報系（LGWAN 系）クライアントパソコン台数 470 台
- (2) 上記パソコンに係る基本事項
 - (ア) OS
 - Windows10 Pro（464 台）
 - Windows8.1（2 台）
 - Windows8.1 Pro（4 台）
 - (イ) ウェブブラウザ
 - Internet Explorer11 及び Google Chrome
 - (ウ) オフィスソフト
 - Microsoft Office 2016
 - (エ) ネットワーク
 - 本市の情報系（LGWAN 系）ネットワークに接続
 - (オ) 資産管理ソフト
 - SKYSEA Client View
- (3) 文書管理システム及びグループウェアシステム
 - (ア) 現行システム名 株式会社シナジー製「J.doc Suite」
 - (イ) サーバ設置場所 沖縄県（シナジー社データセンター）
 - (ウ) アカウント数 約 673 アカウント（代表アカウント等含め）
 - (エ) データ容量 950GB
- (4) LGWAN メールサーバ
 - (ア) メールサーバ Xmail
 - (イ) ディスク容量
 - C ドライブ 100GB
 - D ドライブ 176GB
 - (ウ) アカウント数 216 ユーザー

2 委託内容

2.1 実施計画の策定

2.1.1 実施体制

本事業の実施に当たり受託者は受託内容を確実に履行できる体制を設けること。

2.1.2 スケジュール

全工程を通じて無理のないスケジュール及び体制を提案すること。但し、

本番稼働については令和4年12月1日までに行うこととし、システム設計やデータ移行等も含めた各工程については本市と十分な協議の上適切なスケジュールを作成すること。

2.1.3 プロジェクト管理

(ア) 進捗管理

作成したスケジュールに基づく進捗管理を実施すること。受託者は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報告し、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。

定例報告会は定期的を開催することとし、詳細は本市と協議のうえ決定すること。本番稼働開始までは月1回程度の開催を想定。

(イ) 品質管理

機能や性能が要件を満たしているか、品質管理を実施すること。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、各工程完了の際に本市に報告すること。品質及び品質管理に是正の必要がある場合は、その原因と対応策を明らかにし、速やかに是正の計画を策定すること。

(ウ) 課題・懸案管理

本事業を進めるにあたり懸案事項を管理し、懸案事項が顕在化した場合は課題として管理すること。受託者は懸案事項が発生したかどうかを監視し、発生した場合には報告をすること。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、解決するまで継続的に管理すること。

(エ) 変更管理

仕様変更の必要が生じた場合には、受託者はその影響範囲及び対応に必要な工数等を報告し、本市と協議の上、対応方針を確定すること。

2.2 委託範囲

2.2.1 基本方針

本事業にて選定された新システム（以下、「次期システム」という。）への更改にあたり、必要なハードウェア及びソフトウェアについて、運用保守及び契約満了後の廃棄までを含め調達を行うこと。

次期システムの稼働に際しては、現行システムのデータを可能な限り移行し、運用開始時に必要なデータセットに関してもすべて投入が完了していること。運用保守にあたっては、システム稼働状況及び性能等の監視を行い、

問題の発生時には速やかに是正を行うこと。また、行政事務及び市民サービス全体に影響を及ぼす障害等が発生した際には、速やかに連絡を取れる体制を確保すること。

2.2.2 事業範囲

設計	本仕様書記載の内容を満たす品質のシステム及び構成を設計すること。
構築	設計により想定される品質を満たす機器等を揃え、構築作業を実施すること。
研修	本番稼働に際し、利用者が基本的な操作を行うことができるよう研修を実施すること。
運用	システムが性能を発揮し安定的に稼働しているかの監視を行うこと及びシステム管理部門担当者からの問い合わせに対応すること。
保守	障害発生、機器の故障及び脆弱性の発見等が生じた際には迅速に対応を行うこと。
廃棄	本委託業務について契約満了を迎え、次のシステムが稼働した際には、本市の要求によりシステムを構成する機器等を廃棄すること。
引継ぎ等	本委託業務について契約満了を迎え、次のシステムへの更改が行われる際には、次期受託業者へ協力を行うこと。

2.3 設計要件

本仕様書記載の内容を満たす品質のシステム及び構成を設計すること。また、本番稼働に当たりシステムの標準的な機能はすべて使用することが出来るように必要な構成の設計を行うこと。また、本委託業務において LGWAN メールサーバも構築することとし、グループウェアシステムにて庁内メールを利用する為のメールサーバが必要である場合には、それも含めて構築すること。

2.3.1 メールサーバ

- (1) LGWAN メールサーバを構築すること。
- (2) 庁内メールの利用に際し、メールサーバの構築が必要であれば、以下2パターンのどちらかで構築を行うこと。
 - (ア) 独自ドメインでの運用を想定し構築する。
 - (イ) LGWAN メールへ個人アカウントを追加する場合は、庁外との送受信ができないように制御を行うこと。

2.4 構築要件

2.4.1 基本方針

設計により想定される品質を満たす機器等を揃え、構築作業を実施すること。また、日常業務に影響を及ぼさずかつスムーズな本番稼働を迎えられるようにテスト及びデータ移行作業を実施すること。

2.4.2 テスト要件

2.4.2.1 テスト方法

受託者は、テスト計画書に基づいて、単体テスト、結合テスト、総合テスト及び受入テストを主体的に実施すること。

総合テストの実施時は事前に各関係者の役割分担をテスト計画書にて明確化すること。なお、受入テストにおいては、本市と作業体制、履行場所等について協議のうえ本番と同様の環境で実施するものとする。

総合テスト及び受入テストにおいて発生した障害は、必要に応じて本市へ報告を行った後、復旧作業、原因の解明及び対策を行うこと。また、性能面での問題が発生した場合にはチューニングを施すこと。

2.4.2.2 試験データについて

各テストで使用するテストデータに関しては、受託者においてテストデータを準備すること。なお、総合テスト以降のテスト工程において実データが必要な場合には、別途本市と協議すること。受託者の開発環境における実データによるテスト実施は認めない。

2.4.2.3 テスト結果の納品

各工程におけるテスト結果についてはテスト結果報告書として納品すること。

2.4.3 データ移行要件

2.4.3.1 基本方針

現行システムに蓄積されているデータを可能な限り次期システムに移行すること。移行の対象は、原則として現行システムに蓄積されているすべてのデータとするが、詳細については本市と協議を行うこと。以下に、データ移行する内容を例示列挙する。

2.4.3.2 移行データの内容

(1) 文書管理システム

- (ア)簿冊数 69, 111件
- (イ)収受文書件数 678, 716件
- (ウ)起案文書件数 545, 893件
- (エ)施行文書件数 458, 554件
- (オ)添付文書件数 2, 932, 507件

(2) グループウェアシステム

- (ア)庁内メール 239, 929件
- (イ)掲示板 7, 409件
- (ウ)スケジュール 408, 782件
- (エ)施設予約 155, 615件
- (オ)LGWANメール 477, 200件
- (カ)様式集 471件 (添付ファイル数567件)

2.4.3.3 データ移行の範囲

- (1) データ移行に際して移行データの解析、変換、次期システムへの格納等に係るツール及びプログラム等の開発、移行処理の結果検証等は本委託業務の範囲内とする。また、データ移行に当たり、関係課及び現契約業者との調整を行うこと。
- (2) データ移行テストを行うものとする。移行テストについては2回以上行うこととし、それ以上については本市と協議を行い決めること。
- (3) ファイル、レコードレイアウト、コード設計書等データ移行確認作業に必要なドキュメントを作成すること。
- (4) データ移行作業は、本市の庁舎内または本市が認める作業場所に限定する。
- (5) 授受運搬は施錠可能な専用ケースを使用するものとするが、本市が認める場合にはその限りではない。
- (6) データ抽出、データ移行及びデータ移行テスト等を行うに際しては、日常業務に支障をきたすことのないよう適切な移行計画を立てること。
- (7) システムの利用に必要な初期データについては、データ移行及びセットアップを行うこと。

2.5 研修要件

2.5.1 対象者

システム利用者向け研修について、システムを利用する本市全職員に行うこと。併せて、システム管理者向け研修について、システム管理者となる電算主担課職員及び文書事務担当職員へ行うこと。

2.5.2 内容

(1) システム利用者向け研修

(ア) 管理職向け研修

- ・対象人数が約90名で3回程度
- ・システムの概要説明、操作説明（主に決裁関連）

(イ) 一般職向け研修

- ・対象人数が約580名で15回程度
- ・システムの概要説明、操作説明

(2) システム管理者向け研修（対象が約5名で1回）

システムの運用、保守に関する説明

上記、両研修において、その他システム利用に関する必要事項等の研修を行う。研修の際に使用するパソコンは本市にて用意することとする。

2.5.3 研修場所

研修場所は本市で準備し、研修期間は本番稼働前の2か月の間に行うこととする。研修方法については、原則集合研修を想定しているが、操作画面を共有しながら操作が行えること、かつその場での質疑応答が可能な形式であれば集合研修に限らない。

2.5.4 成果物

研修時に利用したマニュアル等については、書面及び電子データでそれぞれ1部納品すること。併せて、新規入庁職員向けに研修の動画データを納品すること。

2.6 本番稼働後

2.6.1 運用要件

2.6.1.1 運用体制・計画

本番稼働後の運用業務については、システム開発時の運用設計において、本市と受託者とで以降の運用要件を詳細化し、運用計画等で提示すること。

2.6.1.2 ヘルプデスク業務

- (1) 受付
システム管理部門担当者からの操作等に関する問い合わせを受け付けること。問い合わせ方法は、電話及びメールとする。
- (2) 調査
問い合わせ内容に関して、マニュアル及び過去事例を調査し、既存事象か否かを判断すること。既存事象でない場合は調査を行うこと。
- (3) 実施場所
受託者の事業所内とする。
- (4) 対応時間
平日の 9:00～17:00 とする。
※ 年末年始（12月29日～1月3日）を除く

2.6.1.3 監視業務

- (1) 監視対象
システムの安定稼働のためにソフトウェア及びハードウェア等について、監視対象、監視方法等を選定すること。システム開発時の監視設計において、本市と受託者として監視要件を詳細化し監視計画等で本市に提示し協議の上決定すること。
- (2) 監視時間
システム稼働時間中とする。
- (3) 異常時の対応
異常を検知した場合、緊急性の有無を判断し、必要な場合には即座に対応すること。
- (4) 報告
監視結果等を記録し、報告書を作成すること。また報告書を本市へ提出すること。
- (5) 対応時間
監視に伴う障害対応等については、平日の 9:00～17:00 を基本とし、詳細については別途本市と協議により決定する。
ただし、本市の業務や市民サービスへ著しい影響を与える、システム停止を伴うような障害については上記時間外でも連絡を受け付け、翌営業時間までに対応を完了する体制を構築すること。
- (6) 統計情報管理
システムの利用状況等に関する統計情報を取得すること。統計情

報においては、(1)にて選定した監視対象に関する実際の利用率をチェックし、当初見込んだ利用率と比較管理を行うこと。

(7) 改善活動

システムの運用実施中において、システムを常に最適な状態に維持するために改善が必要な運用事項を抽出し、対応案を本市に提案すること。

2.6.2 保守要件

2.6.2.1 保守体制・計画

本稼働後の保守業務については、システム開発時の保守設計において、本市と受託者とで、以降の保守要件を詳細化し保守計画等で本市に提示すること。

2.6.2.2 ハードウェア保守

システムを構成する機器等（ハードウェア）に対し、次の保守を行うこと。

(1) システムが正常に稼働するため必要な定期保守作業を行うこと。

(2) 障害発生時の対応

平日の 8:00～22:00（12月29日～1月3日を除く）

上記時間において本市の障害連絡を受け付け、当日中に対応を開始すること。また、保守部品は速やかに供給が可能なこと。ただし、本市の業務や市民サービスへ著しい影響を与える、システム停止を伴うような障害については上記時間外でも連絡を受け付け、翌営業時間までに対応を完了する体制（オンサイト対応可能な体制等）を構築すること。

(3) 障害回復作業、保守作業の前後には、作業内容や障害原因等を文書で本市へ報告すること。

2.6.2.3 ソフトウェア保守

システムを構成するソフトウェア等に対し、次の保守を行うこと。

(1) システムが正常に稼働するため必要な保守作業を行うこと。

(2) 機能追加、機能改善、不具合改修及びバージョンアップ等を行う際には、システムの運用に支障のないように実施すること。

(3) 既存及び今後発見される Web アプリケーションの脆弱性に対して、即時に適切な対応を行うこと。

2.6.2.4 年度切り替え対応

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ための支援を契約期間中は毎年実施すること。

2.6.3 次のシステムへの切り替えに際して

2.6.3.1 移行支援

本委託業務について契約満了を迎え、次のシステムを導入する際には、本市からの要請に応じ、関係者と協議を行い移行作業への協力を行うこと。

- (1) 次のシステムの導入についての関係者との約 3 回程度の打ち合わせを行うこと。
- (2) 本市から要求があったときは、システムを利用して作成したデータを中間標準レイアウト仕様により抽出し、無償で引き渡すこと。
- (3) その他、次のシステムへの移行に関して必要な事項があれば支援を行うこと。

2.6.4 システムの廃棄に関して

2.6.4.1 廃棄について

本委託業務について契約満了を迎え、次のシステムが稼働した後、本市の要求によりシステムを構成する機器等を撤去及び廃棄すること。撤去時には、四條畷市情報セキュリティポリシーを遵守し、機器内に残存するデータを完全に消去しその証拠を本市に提出すること。この場合において、消去にかかる経費は事業者の負担とすること。

3 システム要件

3.1 非機能要件

3.1.1 基本事項

- (1) 本市の既存情報系(LGWAN系)ネットワークに接続するものとする。情報系ネットワークはインターネットから分離された環境であり、その環境においても動作を保証すること。
- (2) 自治体向け標準パッケージとして開発され、導入実績を有するシステムであること。
- (3) システム導入にあたり、各クライアント端末へインストール作業等が不要であること。設定作業等が発生する場合は、本委託業務に含むこととし、本番稼働までに完了すること。

- (4) パッケージソフトの利用を前提とし、カスタマイズは行わず、運用保守経費の低減に努めること。
- (5) Web 型で構築されたシステムであり、同一の環境、設定のもと動作すること。また、多様なディスプレイサイズに対応できるレスポンシブなデザインであること。
- (6) クライアントで使用するブラウザソフトは、Microsoft Edge または Google Chrome に対応していること。
- (7) 今後、発売される Microsoft 社のクライアント OS については、遅滞なく対応するよう努力すること。
- (8) システム導入後、長期間（5 年以上）にわたりシステム保守が可能なシステムであること。
- (9) 製品の調達が他社開発の場合、不具合の修正に対応するための体制を維持すること。

3.1.2 機器の調達・プラットフォーム要件

- (1) 本委託業務については、庁内にサーバを設置しないこと。
- (2) システムの提供については、ホスティング、ハウジングまたは LGWAN-ASP での提供等、形態は問わない。
- (3) 複数のサーバが必要である場合、仮想サーバ等で対応しハードウェア資源を最小化すること。
- (4) 現状システムのアカウント数及びデータ容量等を勘案し、契約期間満了まで良好な稼働が可能な機器構成とすること。また、ユーザー数並びに稼働後 5 年間のデータ量及び業務量を見込み、十分に対応できる機能及び性能を満たす最適なサーバ等のシステム機器を調達すること。また、将来においてデータ量が増加した場合でも、柔軟に対応（ディスク容量の増加）できること。
- (5) システム構築にあたっては、稼働中の他のシステムに極力影響を与えない構築方法とし、仮に影響を与える可能性がある場合は、事前に申請し許可を得ること。
- (6) サーバのドメイン名、コンピュータ名、IP アドレス等は本市と協議のうえ設定すること。
- (7) 搬入及び設定作業については、職員と事前に調整すること。
- (8) 機器を梱包している箱、段ボール等を回収すること。

3.1.3 システム稼働時間・規模

- (1) システム稼働時間については、平日、祝祭日を問わず終日の利用を想

定すること。ただし、運用保守のための計画停止については許容する。

- (2) 利用ユーザー I D数は 750 人以上とし、システムの同時アクセスは、最低でも 350 台以上のクライアントから同時使用できること。

3.1.4 性能要件

- (1) 業務全般にわたり、快適に動作する画面レスポンス時間を確保することとし、経済的で容易に保守できること。
- (2) データの蓄積により処理速度に影響を及ぼすことのないよう、データ構造において合理的なシステム構築を行うこと。
- (3) 大量の DB 検索等を伴わない通常の画面遷移は 3 秒以内の応答を目標とすること。
- (4) データ量や利用者の増加に対して、パフォーマンスが劣化しないように適宜ハードウェア・ソフトウェアのチューニングが行えること。

3.1.5 信頼性要件

- (1) 不具合は、報告から原則としておおむね 1 か月で修正すること。
- (2) 目標稼働率 99.5%とし、主系／従系切り替えが 10 分以内に可能な 2 重系構成とする。
- (3) 可能な限り職員の負担なく、定期的にバックアップができること。(自動処理によるものが望ましい。)
- (4) HDD は、RAID 1 または RAID 5 以上に対応し、十分な冗長性を確保していること。
- (5) 操作履歴 (ログ) が少なくとも 1 ヶ月保存できるバックアップ装置を有すること。またデータ容量を経済的に利用する為、保存データの圧縮処理を行うこと。
- (6) バックアップ装置で使用する消耗品については、保守料金に含めること。

3.1.6 セキュリティ要件

3.1.6.1 基本方針

契約期間が満了するまで、OS を含めたシステム全体のセキュリティ上の脅威に対応すること。本システムの構築や運用保守に際しては「四條畷市情報セキュリティポリシー」などの情報化関連規程を遵守し、万全の対策を講じること。

- (1) 脅威への対応

システムの保護について、導入時点で最新のサービスパック及び

セキュリティパッチをあてることとし、運用期間中はウイルス対策を施し、最新の保護状態に維持すること。また、システム及び OS 等の脆弱性情報については速やかに報告し、対策を講じること。

(2) 機密性及び完全性の確保

庁内外からの不正な接続及び侵入、行政情報資産の漏えい、改ざん、消去、破壊、不正利用等を防止するための対策を講じること。

(3) ログ

システムログ及びアプリケーションログを取得できること。

3.2 機能要件

3.2.1 文書管理システムに係る機能要件

別紙、グループウェアシステム及び文書管理システム更改・運用保守業務委託に係る機能要件書を参照。

3.2.2 グループウェアシステムに係る機能要件

別紙、グループウェアシステム及び文書管理システム更改・運用保守業務委託に係る機能要件書を参照。

3.2.3 データ連携

各システムへログインする際の認証情報として、統合基盤にて職員の ID・パスワードを管理し、連携できること。また、統合基盤は将来的な庶務システムや財務会計システムとの電子決裁連携を想定し、他ベンダーの個別システムとの連携ができること。

4 その他留意事項

(1) 他システムへの影響

今後、本市が他のシステム（ハードウェア及びソフトウェア）を更新した場合にあっては、今回導入するシステムによる制限が加わらないこと。

(2) 法令遵守

事業者は「四條畷市個人情報保護条例」、「四條畷市情報セキュリティポリシー」等、各関係法令等を遵守しなければならない。

(3) 再委託の禁止または制限

本業務の全部を第三者に委託（以下「再委託」という。）してはならない。ただし、業務遂行上本業務の一部を再委託する必要がある場合は、あらかじめ本市に申

請し、承認を得ること。

(4) 事故報告義務

受託者は、データの漏えい、滅失、紛失等の事故が発生した場合、又は本業務の履行において支障が生じた場合は、直ちにその状況を報告し、本市と協議により、解決しなければならない、また事業者は、事故への対応策後、速やかに報告書を本市へ提出しなければならない。

(5) 成果物の権利について

本委託業務で作成した成果物の著作権等の権利は全て本市に帰属するものとし、本市の許可なく他に使用あるいは公表してはならない。また、著作権、肖像権等、他の人・団体等の権利を侵害しないよう十分留意すること。

(6) 事業に関して発生または取得したデータの取り扱い

受託者は何人に対しても、本業務中または終了後であっても業務上知り合えた情報を一切漏らしてはならない。また本市が提供する資料等を第三者に提供したり、目的外に使用したりしないこと。委託業務終了後、本市と協議の後直ちに複写及び複製した資料等を消去し、再生又は再利用できない状態にしなければならない。

(7) 記載のない事項について

本委託業務について、契約書及び仕様書に明示されていない事項でも、その履行上必要な事項については受託者が責任を持って対応すること。また、社会通念上、本業務委託において必要不可欠な事項と本市が判断するものについては委託の範囲内とする。