

申請管理システム等構築及び運用保守業務
調達仕様書

令和7年6月
北九州市

目次

第一章.....	3
1 業務の名称.....	3
2 業務の背景及び目的.....	3
3 調達システム.....	3
4 関係法令の遵守.....	4
5 秘密の保持.....	4
6 資料等の開示及びデータの保管、廃棄等.....	4
第二章 業務・機能要件.....	5
1 業務の概要.....	5
(1) 業務の範囲.....	5
(2) 申請管理システムの対象手続き.....	6
(3) 履行期間.....	6
(4) 導入スケジュール.....	7
(5) 実施体制.....	7
2 作業項目.....	8
(1) 要件定義.....	8
(2) 独自機能の開発等.....	9
(3) 環境構築、パッケージ設定.....	9
(4) 全体テスト.....	9
(5) 運用準備.....	10
(6) プロジェクト管理.....	11
3 システム構築要件.....	12
(1) 基本要件.....	12
(2) 機能要件.....	12
(3) 文字要件.....	13
(4) 連携要件.....	13

(5)	非機能要件	13
(6)	その他要件	13
4	運用・保守	14
(1)	運用業務	14
(2)	保守業務	14
(3)	サポートデスクによる運用支援	15
(5)	業務報告等	16
5	納品物	16
6	その他重要事項	18
(1)	成果物の帰属	18
(2)	作業場所・時間	18
(3)	施設への入退出	18
(4)	貸与品等の取扱い	18
(5)	他の事業者との連携	18
(6)	疑義の発生	18
(7)	本業務の中で作成する各種資料の書式	19
(8)	その他	19

第一章

1 業務の名称

申請管理システム構築及び運用保守業務

2 業務の背景及び目的

「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」（令和3年法律第40号）に基づき、地方公共団体は、基幹業務システムの標準化を推進することとされている。また、「自治体の行政手続のオンライン化に係る申請管理システム等の構築に関する標準仕様書【第2.0版】」（令和5年1月20日）において、インターネット上で申請のあった申請データが、マイナポータル上のオンライン申請機能であるぴったりサービスを経由し、マイナンバー利用事務系の基幹業務システムまでエンドトゥエンドで接続する仕組みとして申請管理システムを位置づけている。

本市では、「デジタルで快適・便利な幸せなまち」の実現を目指し、「北九州市DX推進計画（令和3年12月）」を策定し、デジタル技術の活用により利便性の向上や効率化等を進めており、その取組項目の一つとして情報システムの標準化・共通化を掲げている。標準化対象業務に係る基幹業務システムについては、マイナンバー利用事務系における新たなデータ連携基盤の整備等を経て、令和8年1月以降、順次標準準拠システムに移行するなど、申請管理システムを介した申請データの連携が拡大する見込みである。また、区役所等で発生している申請内容のデータ整備や審査といった定型・大量業務について、今後、効率的に集中処理していくためのバックヤード機能を順次整備・拡充していく想定であり、申請管理システムはバックヤードの活用ツールとして想定されている。

本業務は、以上の状況を踏まえ、オンライン申請データの取り込み、基幹業務システムへのデータ連携、バックヤードでの集中処理等を実現するため、申請管理システム等の構築及び運用保守を行うものである。

なお、本市が現在区役所等の市民窓口で提供している窓口ワンストップサービスについては、住民異動等のライフイベントに伴う関連手続きの進捗管理を一元的に管理する独自システム「総合窓口システム」によって実現しているが、住民記録システムの標準化（令和9年12月予定）に伴って同システムが終了する予定である。そのため令和10年1月以降のワンストップサービスの維持に向けて、申請書記載項目の自動印字機能やライフイベントに伴う関連手続きのガイダンス機能等を有する「窓口支援システム」を構築・導入予定であり、申請管理システムは、将来的に、「窓口支援システム」経由の申請データの取り込みも想定している。

3 調達システム

本調達にかかるシステムの名称は「申請管理システム」と称する。

本調達では、地方公共団体の情報システムの標準化・共通化に対応することが必須

であり、北九州市独自の「クラウド共通基盤（AWS 上の仮想プライベートクラウド環境）」上に、標準仕様書に準拠した申請管理システムを構築するものである。

申請管理システムと連携する基幹業務システムは、「地方公共団体情報システム共通機能標準仕様書（デジタル庁）」、及び「自治体の行政手続のオンライン化に係る申請管理システム等の構築に関する標準仕様書（総務省）」に準拠するものとし、標準仕様書の改版、新たな資料追加、その他標準化方針の変更があった場合には、対応可能時期、契約変更の必要性について協議し、必要に応じてプロジェクト計画を修正するものとする。

4 関係法令の遵守

受注者は、本業務を実施するにあたり、「個人情報の保護に関する法律」及び「北九州市情報セキュリティポリシー」【別紙１】等の関連法令等を遵守しなければならない。

5 秘密の保持

受注者は、本業務の遂行中に知り得た個人情報及びこれに関連する機密情報については、本市が指示又は承諾した場合を除き、いかなる理由があっても使用、複写、第三者への提供をしてはならない。

また、受注者は、秘密情報の漏えい、滅失、毀損その他の事故が生じ、又は生ずるおそれがあることを知ったときは、直ちに本市に報告するとともに、遅滞なくその状況を書面により本市に報告し、本市の指示に従いその解決に努めなければならない。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。

6 資料等の開示及びデータの保管、廃棄等

本業務を行うにあたって必要となる庁内ネットワークに関する資料等については、必要に応じて貸与、開示等を行うが、本市から返還の指示があった場合、本業務実施上不要となった場合または契約が終了した場合は速やかに返還しなければならない。

また、本業務の実施により得たデータ等が記録された文書、磁気ディスクその他これらに類するものについては、適切に管理された環境で保管し、本業務完了後直ちに本市に返却するか又は本市の立会いのもとに廃棄しなければならない。

第二章 業務・機能要件

1 業務の概要

(1) 業務の範囲

本業務の範囲は、申請管理システム及び連携サーバ（ぴったりサービスから申請データをダウンロードし、申請管理システムに連携するサーバ）のシステム設計、構築、テスト、研修等、システムの稼働までに必要な作業、及び稼働後の運用保守業務とする。クラウド共通基盤を管理する「システム基盤担当」が行う運用作業において必要となる資料（運用保守マニュアル、障害対応マニュアル等）の作成、クラウド共通基盤環境へのシステム導入作業についても、本調達の範囲内とする。申請管理システム及び連携サーバの概要は表1のとおりである。

表1 申請管理システム及び連携サーバの概要

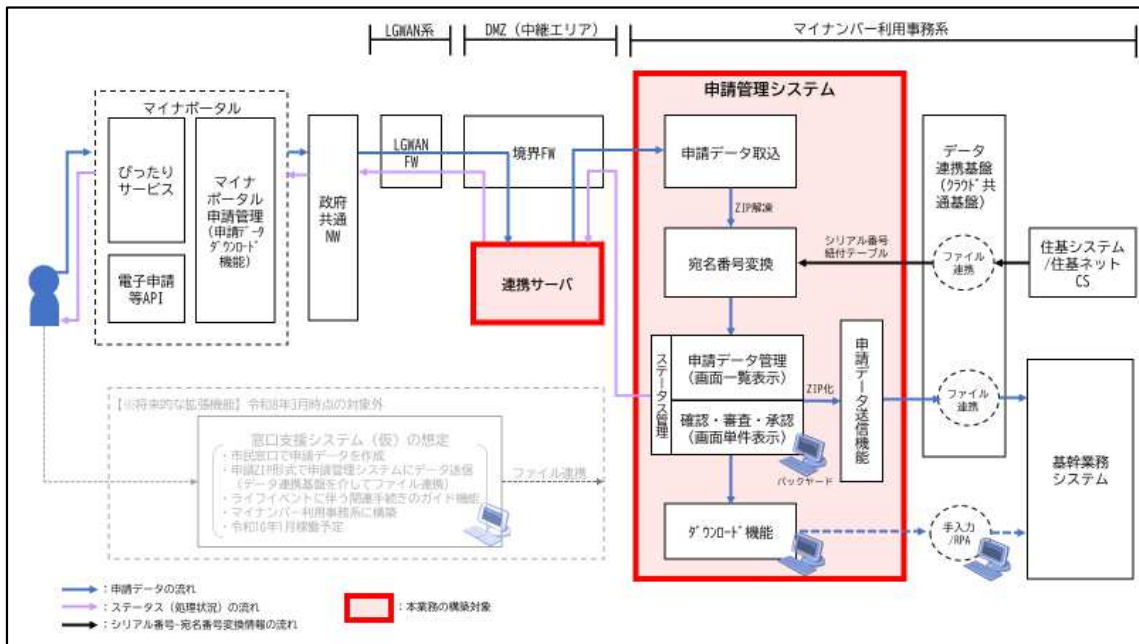
	申請管理システム（本体）	連携サーバ
構築場所	クラウド共通基盤	システム共通基盤
構築場所の説明	パブリッククラウド（AWS）	プライベートクラウド
ネットワーク	マイナンバー利用事務系	DMZ（中継エリア）
連携方式		ファイル連携方式
番号紐付情報の連携方式	ファイル連携方式	
申請データの連携方式	ファイル連携方式	

なお、構築場所（クラウド共通基盤及びシステム共通基盤）におけるシステムリソースの払い出し・割り当て、本市 LGWAN 系ネットワークと外部との境界に設置されている LGWAN-FW の設定変更、及び本市 DMZ（中継エリア）と外部との境界に設置されている境界 FW（2 か所）の設定変更については、本業務の対象外とする。

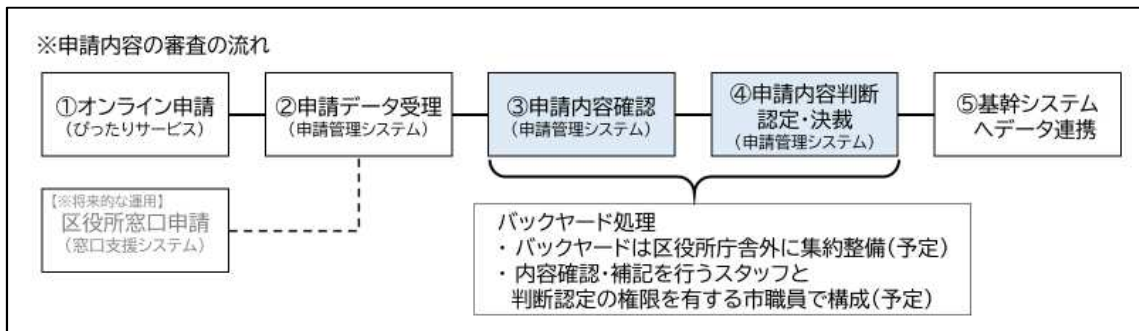
申請管理システムの機能や基幹業務システムとのデータ連携のイメージは、システム概要図のとおりである（本業務の範囲は赤枠で記載）。

これらの構築にあたっては、「クラウド統合基盤仕様書_業務編 1.0 版」【別紙 2】、及び「システム共通基盤仕様書_業務編 1.2 版」【別紙 3】、「北九州市基幹業務システム統一・標準化に係る全体移行計画書」【別紙 4】、「北九州市庁内ネットワーククライアント関連仕様書」【別紙 5】をよく理解し、準拠すること。

≪システム概要図（令和8年3月時点）≫



≪バックヤードでの利用想定（令和8年3月時点）≫



(2) 申請管理システムの対象手続き

「デジタル・ガバメント実行計画」（令和2年12月25日閣議決定）及び「自治体DX推進計画」（令和2年12月25日総務省）に基づき、「特に国民の利便性向上に資する手続」とされた手続を中心に、ぴったりサービスから申請データの取り込みが予定されており、令和7年4月時点において本市において申請管理システムの利用が予定される手続きは、「申請管理システム活用予定手続き一覧」【別紙6】のとおり。

なお、令和8年度以降も、マイナポータルの活用やぴったりサービスAPIの活用、並びに将来的な「窓口支援システム」と連携する申請データの取り込み等が想定されている。

(3) 履行期間

ア システム構築（テスト期間を含む）

契約締結日から令和8年2月28日まで

イ システム運用保守

令和8年3月1日から令和12年3月31日まで

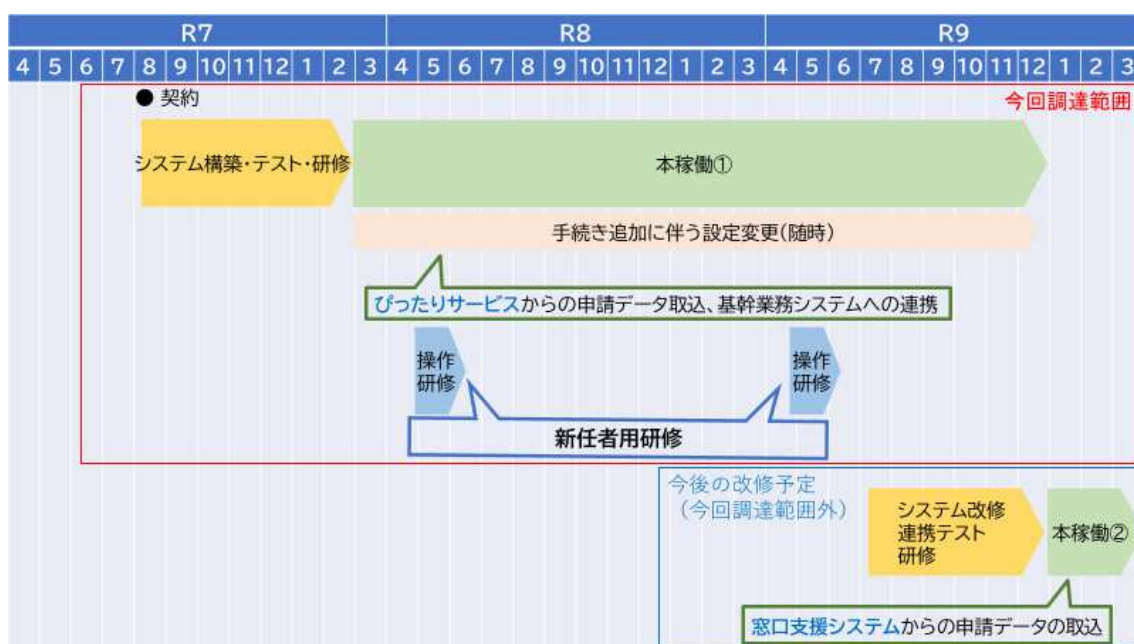
(4) 導入スケジュール

想定している導入スケジュール（予定）は以下のとおりである。具体的には、令和7年度中にシステム構築及びテストを行い、令和8年3月から一部業務で稼働を開始し、令和8年4月からぴたりサービスからの申請データの取込及び取り込んだ申請データの基幹業務システムへの連携を開始する。

なお、令和10年1月から「窓口支援システム」が稼働し、新たな窓口ワンストップサービスが開始される予定であり、窓口支援システムの稼働に合わせ、同システムからの申請データの取込やバックヤードでの利用を開始することを踏まえ、申請管理システムについての操作研修等を行うもの。

（今回の入札費用対象外）

《導入スケジュール》



なお、本市では、令和11年1月までに、標準化対象の全基幹業務システムにおいて標準準拠システムへの移行が完了する見込みであり、上記以外のタイミングでも順次、基幹業務システムとの接続に係る作業が発生する点に留意すること。

(5) 実施体制

受注者は、契約締結後、構築及び運用・保守の業務実施にあたり、受注者の体制について、必要な人員とその役割、責任分担、指示及び連絡系統をプロジェクト実施計画書に記述し、本市と合意すること。

なお、受注者の人員体制は、次に示すことを基本として、必要な役割の担当者を追加する等、プロジェクト遂行のための十分な体制を準備すること。

なお、プロジェクト責任者、システム責任者及びシステム主担当者はそれぞれ別の者を配置することとし、兼任は認めない。

また、受注者の人員体制を変更する際には、事前に本市の承認を得ることとし、変更時には十分な引継ぎを行うこと。

ア プロジェクト管理責任者（１名）

開発要求に関する作業を実施するうえでの総括責任者であり、本プロジェクトの進行管理などプロジェクト管理全般の総括的な役割を担う者とする。

プロジェクト管理責任者は、国家資格等であるプロジェクトマネージャ若しくはPMPの資格を有する者又は同等の資格・経験を有し、本件と同規模程度のシステム開発・保守等において、プロジェクトマネジメントに従事した経験を有する者を配置すること。

プロジェクト責任者は、必ず受注者に直接雇用されている者（受注者が個人である場合にあっては受注者本人、受注者が共同企業体である場合にあっては、その構成員に直接雇用されている者）が行うこと。

イ システム責任者１名以上

連携サーバ及び申請管理システム等の開発（仕様調整・設計・開発・テスト等）をリーダーとして推進するほか、システム間の調整を実施すること。

また、必要な場合にはシステム内の機能分類の単位でシステム責任者を配置すること。システム責任者は本システム専任とする。ただし、本市と受注者との協議によって、専任を解除することができる。

ウ システム主担当者

開発の主担当として実務的な役割を担う者を、プロジェクト全体管理上、必要な人数配置すること。

２ 作業項目

本業務の対象となる作業項目は、以下のとおりである。

なお、申請管理システムの構築場所である「クラウド共通基盤」は、ガバメントクラウドを含む「北九州市クラウド統合基盤」の一部となっており、システム構築及び運用保守に当たっての受注者とシステム基盤担当との役割分担の詳細については、「クラウド統合基盤仕様書_業務編 1.0 版」（令和７年５月北九州市デジタル市役所推進室）【別紙２】を参照のこと。

（１） 要件定義

受注者は、システム構築作業に当たり、後述する「３ システム構築要件」に基づき、システム化の実現方式を定義すること。要件定義に当たっては、事前に本市と協議を行い、業務実施計画書、システム構築体制図及びシステム構築スケジュール

ル表（WBS）を作成し、本市の承認を得ること。

また、受注者は、各工程完了時に完了報告書を作成し、本市の承認を得ること。その際、次工程以降への送り事項がある場合は、その理由及び対応時期を明示すること。

（２） 独自機能の開発等

ア 基本設計

要件定義において、標準仕様書に含まれていない機能として整理されたものについては、独自機能の開発が必要である。これらの機能については、システムでの入出力方式や処理方式についての外部仕様を定義した基本設計書を作成し、本市の承認を得ること。

あわせて、申請管理システムが使用するクラウド共通基盤のリソース等についても設計を行うこと。

イ 詳細設計

基本設計書に基づき、更に詳細に検討を行い、システムの内部仕様を定義した詳細設計書を作成すること。

なお、詳細設計に関する本市との打合せは原則実施しない予定であるが、要件や仕様に関する調整事項が発生した場合は、必要に応じて受注者において打合せを設定すること。

ウ 開発、単体・結合テスト

詳細設計で定義した内部仕様に基づき、単体テストを実施すること。単体テストを完了した独自機能について、パッケージに必要な設定を加えた上で、結合テストを実施すること。

なお、テストの実施に当たっては、仕様どおりに設定やプログラム作成が行われていることを入念に確認し、結果を報告すること。

（３） 環境構築、パッケージ設定

クラウド共通基盤の仕様に基づき、システムの稼働に必要なクラウド共通基盤のリソースの検討、クラウド共通基盤上の環境構築、パッケージソフトの導入、パラメータ設定等を行うこと。

また、全体テスト実施前までに、必要な環境設定、テスト、調整等を行うこと。

（４） 全体テスト

ア 総合テスト

要件定義及び基本設計で定義した内容に基づき、システム全体を通した動作確認を実施すること。

なお、テストの実施に当たっては、事前にテスト計画書（品質確保方針、テスト観点、使用環境、利用データ等を記載したもの）を作成し、本市の承認を得ること。

イ 連携テスト

要件定義及び基本設計で定義した内容に基づき、関連する基幹業務システム等とのデータ連携に関する動作確認を実施すること。

また、今回は調達の対象外であるが、令和10年1月に運用開始予定の窓口支援システムとの連携テストの実施を予定すること。

なお、テストの実施に当たっては、必要に応じて、本市システム基盤担当及び基幹業務システム等事業者と調整を行った上で、事前にテスト計画書（品質確保方針、テスト観点、使用環境、利用データ等を記載したもの）を作成し、本市の承認を得ること。

ウ 運用テスト

要件定義及び基本設計で定義した内容に基づき、本市が中心となって、実務を想定した運用テスト（システム全体のテスト）を実施する。受注者においては、本市システム基盤担当及び基幹業務システム等事業者と調整を行い、テスト環境準備、データ設定、バッチ処理実行等、本市が計画したテスト計画に従い、支援すること。

また、受注者は、テスト完了時に本市とともに結果分析を行い、課題がある場合は本市と協議の上、対策を講じること。

（５） 運用準備

ア 操作マニュアル作成

システム全体の操作マニュアルや、本システムの運用管理に必要なマニュアルを作成すること

イ 運用計画書作成

システムの運用方法や障害対策など、本システムの円滑な運用に必要となる運用計画書を作成すること。

ウ 研修実施

構築したシステムを職員（委託事業者を含む。以下同じ。）が円滑に利用できるよう、システムの稼働前に職員を対象とした操作研修を実施すること。なお、研修で使用する資料やデータ、研修講師等は、受注者において手配すること。

受注者は、研修の対象者に対する教育・研修を円滑に実施するために、研修の概要、実施スケジュール、カリキュラム、研修環境、実施体制等を定めた研修計

画書を作成し、本市へ提出するとともに、本市の承認を得ること。

システム利用開始時の他に、新任者就任時等にも閲覧できる様に、研修の内容について、動画で記録すること。研修動画の内容については本市の承認を得ること。

受注者は、研修の対象者がシステムを利用するために、操作手順等を定めた利用者用操作手順書及び運用管理者用操作手順書を作成し、本市へ提出するとともに、本市の承認を得ること。

受注者は、研修の対象者に対し職員研修を実施するに当たり、システムの操作方法を説明するために必要な職員研修テキストを作成し、本市へ提出するとともに、本市の承認を得ること。職員研修テキストの作成に当たっては、研修の対象者が実際に申請管理システムを操作する状況を想定した内容で作成するとともに、フォントや文字サイズ等の読み易さに配慮すること。

操作手順書、職員研修テキスト及び研修動画については、必要に応じて本市が加工できる、または加工指示ができること。

(6) プロジェクト管理

プロジェクト管理については、以下の手順に沿って実施すること。

ア プロジェクト計画及び実施

受注者は、構築プロジェクトの着手にあたって、プロジェクト実行のベースラインとなる「業務計画書」を設定し、本市の承認を得ること。「業務計画書」は、サービス提供期間開始までのスケジュールについて、下記ことを実施する。

- ・成果物をベースにした WBS (Work Breakdown Structure) の作成
- ・マイルストーンの設定
- ・マイルストーン及び WBS の依存関係の明確化
- ・WBS ごとのスケジュール作成
- ・WBS ごとの担当者の明確化

この明確化されたスケジュールからなる「業務計画書」を、プロジェクト進捗管理の基本とすること。

イ プロジェクトミーティングの実施と報告事項

本市及び受注者の双方が合意した日程で、定期的なミーティングを開催すること。双方のプロジェクト責任者及びミーティング当日の議題に対処する技術者は必ず出席すること。定期プロジェクトミーティング報告事項は下記のとおりとする。

- ・本システム諸要件・プロジェクト要件の達成状況
- ・実行計画に照らしたシステム基盤諸要件・プロジェクト要件の達成状況

なお、実行計画に照らしたスケジュール上の遅れ、達成品質の不足などプロジェクトの遂行に是正措置が必要な場合や、その措置内容、実施時期、実行計画の回復予定について課題、問題点等が生じた場合は、定期プロジ

ェクトミーティング以外にも必要に応じて、プロジェクトミーティングを開催し、早期に解決すること。受注者は、定期プロジェクトミーティング等の打合せの記録を議事録として5営業日以内に提出し、本市の承認を受けること。

ウ 是正措置の実施と是正の確認

受注者は、プロジェクト遂行に対し是正措置が必要になった場合、是正措置が必要な理由、その実施内容、実施時期、実行計画に対する影響の程度及び回復の予定について本市に説明し、本市の承認を受けたうえで実施すること。

本市は、受注者が是正措置を実施した後、プロジェクトの是正状況は成果物をもって確認する。

3 システム構築要件

本業務におけるシステム構築及び運用保守に当たっては、以下の要件に従うものとする。

(1) 基本要件

- ① 申請管理システムは、本市独自の「クラウド共通基盤（AWS 上の仮想プライベートクラウド環境）」上に、連携サーバは、本市のシステム共通基盤上に構築すること。
- ② 連携サーバについては、本市小倉北区役所に来庁し、本市が指定する場所で構築作業を行うこと。申請管理システムについては、リモートによる構築作業を可能とする。
- ③ システム構築に当たっては、「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン（令和7年3月版）」（令和7年3月28日総務省）及び「北九州市情報セキュリティポリシー」【別紙1】を遵守すること。
- ④ システムの接続設定に当たっては、LGWAN-FW 及び境界 FW の構築・保守事業者、接続先となるデータ連携基盤の整備事業者等と十分に協議を行うこと。

(2) 機能要件

ア 標準仕様

「地方公共団体情報システム共通機能標準仕様書【第2.5版】」（令和6年4月デジタル庁。以下「共通機能標準仕様書」という。）の「別紙2_機能要件」（「029申請管理機能」に関する部分）【別紙7】及び「自治体の行政手続のオンライン化に係る申請管理システム等の構築に関する標準仕様書【第3.0版】」（令和6年4月24日総務省。以下「申請管理システム標準仕様書」という。）【別紙8】に準拠すること。

イ 独自機能

アの標準仕様に加え、「機能要求一覧」【別紙 11】に記載する本市独自の機能を実装することができること。

(3) 文字要件

「地方公共団体情報システムデータ要件・連携要件標準仕様書【第 4.1 版】」(令和 6 年 9 月デジタル庁。以下「データ要件・連携要件標準仕様書」という。)【別紙 9-1】に準拠すること。

(4) 連携要件

他の基幹業務システムとのデータ連携については、データ要件・連携要件標準仕様書の「機能別連携仕様(申請管理)【第 1.1 版】」【別紙 9-2】に基づき、必要な機能及びインターフェースを設けること。

なお、連携に当たっては、(1)イ④に記載のとおり、本市が指定する S3 を通じてデータの授受を行うこと。

(5) 非機能要件

「地方公共団体情報システム非機能要件の標準【第 1.1 版】」(令和 4 年 8 月デジタル庁・総務省)【別紙 10】における各項目の選択レベルを満たすこと。

ただし、稼働率の算出にあたっては、システム共通基盤、クラウド共通基盤サービスの提供不可によるサービスの中断時間は含めない。

SLA (Service Level Agreement) の詳細については本仕様書の内容に基づき契約締結後に作成するプロジェクト実施計画書にて定め、本市の承認を得ること。

なお、SLA は努力目標型とし、詳細事項については、適切な目標値及び設定根拠等を提示すること。

(6) その他要件

- ① 本市の現行の基幹系端末(仕様は「北九州市庁内ネットワーククライアント関連仕様書」【別紙 5】参照)において円滑に動作すること。
- ② 追加のライセンス費用なしで利用する端末を増設できること。あわせて、クライアント端末の更新を行った場合でも、特殊な作業を行うことなくシステムを利用できること。
- ③ Microsoft Edge からの利用が可能であること。また、システムの画面上での操作や運用が容易であり、UI/UX に優れていること。
- ④ 以上で明記していないものの、システム構築に必要となることが判明した事項については、本市及び受注者の双方で協議の上、詳細を決定するものとする。

4 運用・保守

(1) 運用業務

- ・申請管理システムの運用に必要な計画書、手順書等の資料を作成し、申請管理システムの運用を実施すること。
- ・本システムの運用に関する支援を、本市とシステム基盤担当に対して行うこと。
- ・他業務アプリケーションとの連携機能の運用に関する支援を、本市とシステム基盤担当に対して行うこと。
- ・システム仕様書、各種設計書、マニュアル、研修テキスト、研修動画、及び手順書等成果物ドキュメントの更新及び版数管理を行うこと。
- ・基本的には、本市職員にて運用業務を実施するが、ハードウェア／ソフトウェアのトラブル時や年次処理には、必要に応じて、本市の依頼に応じてオンサイトでの運用支援を実施すること。
- ・受注者は、本市からの障害の第一報を受けるための緊急連絡先と体制図を作成し、本市へ提出するとともに、本市の承認を得ること。

(2) 保守業務

- ・受注者は、システム改修を必要としない軽微な法改正や本市の組織改正等に伴う保守サービスを行うこと。また、システム更新時にサポートを行うこと。障害発生時には、必要に応じてシステム改修を行う等、システムを円滑に運用するために必要な保守サービスを行うこと。
- ・システム保守に関するテスト環境や保守用の端末等については、受注者で準備すること。
- ・保守、改修時の動作確認が可能な環境を構築し、維持管理すること。
- ・受注者は本業務の調達範囲の各システムのオンライン運用時間に対応した保守体制を構築すること。
- ・OSのセキュリティパッチ適用等、再起動を必要とする作業でない限り、保守作業時には、システムを停止することなく保守作業ができること。また、平常時に、保守作業で現場に駆けつけて対応する場合は、開庁日の8時30分から18時00分まで(木曜日のみ19時45分)を基本として、それ以外の時間帯や土日、休日については業務への影響を最小限に留めるように対応すること。
- ・クラウド共通基盤保守時の確認立会等が発生した場合のクラウド共通基盤運用支援に対応すること。
- ・性能改善等作業。影響度(工数)調査、本番リリースまでの検証対応、ドキュメント整備を含むシステムを改善すること。
- ・本システムを利用するユーザーの認証ログやアプリケーション利用ログをはじめとしたログを定期的に監視・分析を行い、障害予防を図ること。また、定期的に本市へ分析結果を報告すること。
- ・本システムに関するシステム設計書、運用マニュアルおよび職員向け操作マニ

- アル等は随時更新し、更新内容を本市へ報告すること。
- ・保守用端末からの不正侵入を防止すること。
- ・ソフトウェア保守

ソフトウェア（ガバメントクラウド又は北九州市クラウド共通基盤におけるマネージドサービスで保守されるものを除く。）に関して、次のとおり障害（問題）発生時の迅速な対応、予防対策（パッチ適応等）を実施すること。

なお、実施に係る費用は、受注者負担で行うこと。

ア ソフトウェア不具合対応、修正パッチ対応

納入した全てのソフトウェア製品に関する不具合対応及びセキュリティ対応等の情報収集・調査を行い、本システムに対する影響の調査及び適用の検討を行うこと。その結果、重大な脆弱性や不具合が見込まれる場合等、本システムの安定稼働に向けてセキュリティパッチ適用の必要がある場合は、その必要性を発注者に説明すること。その際、事前に影響調査を実施し、セキュリティパッチの適用に係る安全性を確認した上で発注者の承認を得た上で適用作業を実施すること。

イ ソフトウェアライフサイクル情報の収集及び更新実行計画案の策定

本システムの稼働の前提となる全てのソフトウェア製品に関するライフサイクル情報（公式サポート期間、延長サポート期間等の情報）を収集すること。また、収集した情報（ソフトウェア製品のサポート切れ等）の本システムへの影響分析を行うこと。影響分析の結果、ソフトウェアのバージョンアップや代替策の実施等、何らかの対応が必要な場合には、バージョンアップや代替策の実施に向けた実行計画案を作成するなど、発注者が計画的に活動できるように支援すること。

（３） サポートデスクによる運用支援

- ・本システムの利用者からの操作方法や障害に関する問い合わせに平日の開庁時間である８時３０分から１８時００分まで（木曜日のみ１９時４５分まで）の時間帯で対応すること。

（４） 障害発生時の復旧対応

- ・本システム事業者は、常駐しているシステム基盤担当より障害発生連絡を受けた場合、至急発生原因を特定するための作業または作業支援を行う。
- ・発生原因を特定するための作業は、システム基盤担当から本システム事業者への連絡後、１時間以内に着手すること、臨場が必要な場合は２時間以内とする。
- ・本システム事業者側に障害原因が存在することが判明した場合は、システム基盤事担当と協力して復旧作業を行うこと。
- ・速やかな復旧が困難な場合は、本市と協議の上、障害箇所の回避策等を実施する。
- ・障害時においてもデータの消失を最小限にとどめ、消失したデータはシステム事

業者の運用担当者が容易に特定し復旧できること。

(5) 業務報告等

- ・受託者は、運用・保守業務の実施にあたり、その実施結果及び処理状況等を四半期ごとに本市に文書により報告しなければならない。
- ・受託者は、運用・保守業務の進捗状況の報告、問題点の協議・解決その他委託業務が円滑に進行できるよう必要な事項を本市と協議するため、本市の指示に基づき、会議を開催すること。

5 納品物

本業務における納品物は、表2のとおりとする。個々の成果物の詳細な内容、納入場所等については、本市と協議の上決定することとし、本市が各工程で設定する全ての検査に合格した時点で、検収完了とする。

なお、納品物の作成及び納品に当たっては、以下の要件を満たすこと。

- ① 成果物の文書は、日本語で作成し、紙媒体及び電子データによりそれぞれ3部納品すること。
- ② 紙媒体は、原則として A4 又は A3 で印刷し、A4 縦のファイルにまとめること。
また、ファイルには表紙及び背表紙を付し、内容をインデックス等で区分すること。
- ③ 電子データは、Microsoft Office 製品により作成したものと、PDF 形式で作成したものを磁気媒体等（CD-R、DVD-R 等）に格納すること。
- ④ 納品物を改訂する場合は、改訂後の納品物を速やかに本市に提供すること。

表2 納品物一覧

工程	納品物	納期
プロジェクト管理	業務実施計画書	契約締結日から10日後
	システム構築体制図	同上
	システム構築スケジュール表 (WBS)	同上
	進捗報告書	業務実施計画書の定めによる
	打合せ時の議事録及び関連資料	業務実施計画書の定めによる
要件定義	要件定義書	業務実施計画書に定める要件定義終了日
独自機能	基本設計、詳細設計などシステム構築に関わる各種設計書	業務実施計画書に定める各工程終了日
	テスト計画書	業務実施計画書に定める工程終了日
	テスト結果報告書	テスト完了後3日以内
環境構築、パッケージ設定	環境構築、パッケージ設定情報等設計書	業務実施計画書に定める工程終了日
	テスト計画書	同上
	テスト結果報告書	テスト完了後3日以内
全体テスト	テスト計画書	業務実施計画書に定める工程終了日
	テスト結果報告書	テスト完了後3日以内
マニュアル・研修	利用者用操作手順書 運用管理者用操作手順書	業務実施計画書の定めによる
	操作研修計画書	同上
	研修テキスト、研修動画	同上
	操作研修報告書	同上
運用	運用計画書	業務実施計画書に定める構築工程終了日
	システム運用マニュアル (運用担当者・ヘルプデスク用)	同上
	障害対応マニュアル	同上
	システムバックアップマスタ	システム稼働日

提出先

北九州市小倉北区大手町1番1号 北九州市政策局DX・AI戦略室

6 その他重要事項

(1) 成果物の帰属

受注者が持ち込んだパッケージソフトの著作権を除き、この契約の履行のために作成された成果物は、全て本市に帰属するものとする。

(2) 作業場所・時間

作業場所は、原則、受注者において定めるものとする。ただし、必要に応じて、本市が指定する場所において作業を行うものとする。

本市が指定する場所において作業を行う場合、作業時間は、平日の開庁時間である8時30分から18時00分まで(木曜日のみ19時45分まで)を基本とする。ただし、本市から指示があった場合又は受注者が必要と認める場合は、上記以外の時間帯についても、本市が定める手順に従って作業を行うものとする。

(3) 施設への入退出

受注者がシステム構築作業のために本市の施設に出入りする場合は、事前に本市に連絡し、承認を得ること。

また、受注者は、本市の施設においては身分証明書を上半身の見やすい位置に着用するほか、入退出について本市の指示に従うこと。

(4) 貸与品等の取扱い

本業務を行うために必要となる本市所有の資料等については、必要に応じて受注者に貸与するものとする。受注者は当該貸与品等について、善良な管理者としての注意をもって適正に保管及び管理するとともに、データの保護について万全の措置を講じること。

受注者は、当該貸与品等について、本市からの返還の指示があった場合、本業務の遂行上必要がなくなった場合、又は契約が終了した場合には、速やかに本市に返還しなければならない。

(5) 他の事業者との連携

受注者がシステム構築過程において、他の事業者と連携する必要が生じた場合には、協力して作業を行うこと。

また、事業者間で打合せを行った場合は、その内容を議事録として整理し、速やかに本市に報告すること。

(6) 疑義の発生

受注者は、本業務の実施に当たり、本仕様書に記載のない事項について疑義が発生した場合は、速やかに本市と協議を行い、本市の承認を得た上で作業を実施すること。

(7) 本業務の中で作成する各種資料の書式

本業務の中で作成する各種資料の書式については、本市による指定があるものを除き、受注者が提案し、本市の承認を得ること。

(8) その他

- ・本市に適宜連絡するほか、本市との間において定期的に会議又は打ち合わせの場を設けて報告すること。なお、開催方法は、本市担当者と対面により開催することを基本とするが、簡易な打ち合わせや急遽実施するものについては本市の承認によりオンラインでの開催も可能とし、会議及び打ち合わせの議事録は受注者が作成するものとする。また、本市は、業務期間中いつでも受注者に本業務進捗状況の報告を求めることができるものとする。
- ・本市又は受注者は、自己の責に帰すべき事由により相手方に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。この場合における賠償額は、本市と受注者とで協議して定めるものとする。
- ・受注者は、業務の遂行に起因し、第三者に損害を与えた場合、その損害を賠償しなければならない。ただし、その損害のうち本市の責に帰すべき事由により生じたものについては、本市が負担するものとする。