

人事給与・庶務事務システム再構築及び運用保守業務
仕様書

令和8年（2026年）6月24日
北九州市

目次

1. 業務名.....	4
2. 委託期間.....	4
3. 履行場所.....	4
4. 業務の目的.....	4
5. 業務の概要.....	4
(1) 基本的な考え方.....	4
ア. 限られた人員体制での効率的で確実な人事・給与事務の実施.....	4
イ. 現行運用における課題解消及び事務改善.....	5
ウ. ペーパーレス化の推進.....	5
エ. 経費の削減.....	5
(2) 業務の範囲.....	5
(3) 調達条件.....	5
(4) 提出書類.....	6
ア. 契約締結後 10 日以内に提出する書類.....	6
イ. 業務の進捗に合わせて適宜提出する書類.....	6
6. 業務の内容.....	6
(1) 設計・開発業務.....	6
ア. 業務内容.....	6
イ. 留意事項.....	10
(2) 環境構築業務.....	10
ア. 業務内容.....	11
イ. 留意事項.....	11
(3) 移行業務.....	11
ア. 業務内容.....	11
イ. 留意事項.....	12
(4) 研修業務.....	13
ア. 業務内容.....	13
イ. 留意事項.....	14
(5) 運用保守業務.....	14
ア. 業務内容.....	14
(6) プロジェクト管理.....	16
ア. 進捗管理.....	17
イ. コミュニケーション管理.....	17
ウ. 課題管理.....	18
エ. ドキュメント等管理.....	19
オ. 変更管理.....	19
カ. 品質管理.....	20
7. 成果物.....	20

(1) 成果物定義.....	20
ア. 設計・開発業務.....	20
イ. 環境構築業務.....	22
ウ. 移行業務.....	22
エ. 研修業務.....	23
オ. 運用保守業務.....	23
カ. プロジェクト管理.....	24
(2) 留意事項等.....	25
8. その他留意事項.....	26
(1) 成果物の帰属.....	26
(2) 秘密の保持.....	26
(3) 貸与品等の取扱い.....	26
(4) 施設への入退室.....	26
(5) 他の業者との連携.....	26
(6) 疑義の発生.....	26

1. 業務名

人事給与・庶務事務システム再構築及び運用保守業務（以下「本業務」という。）

2. 委託期間

契約締結の日から令和 15 年（2033 年）12 月 31 日までとする。主なスケジュールは以下のとおりである。

令和 10 年（2028 年）12 月 人事・庶務事務機能 稼働開始

令和 11 年（2029 年）1 月 給与機能 稼働開始

※本システムで管理する「職員情報」、「所属情報」の連携先の一部である「標準準拠システム」のクラウド共通基盤への移行も同時期に予定されている。

令和 15 年（2033 年）12 月 利用終了 ※期間満了後、利用延長を行う想定

3. 履行場所

北九州市総務市民局人事部給与課（北九州市小倉北区内 1 番 1 号）、その他本市が指定する場所

4. 業務の目的

本業務は、平成 21 年度にそれぞれ個別のシステムとして稼働した現行の人事給与システム及び庶務事務システムについて、業務の見直しやペーパーレス化を念頭に、効率的な事務を限られた人員で行うことができる次期人事給与・庶務事務システム（以下「新システム」という。）の再構築及び運用保守を行うものである。

5. 業務の概要

(1) 基本的な考え方

本業務において、新システム構築業者は本市の業務要件を満たすシステムを構築し、本市に対して履行期間終了までサービスを提供する。（本履行期間満了後の契約延長については、本市と受託者間において事前協議の上、対応を決定するものとする。）

新システムの構築は、原則としてパッケージソフトウェアの活用（一部カスタマイズを含む）によるものとする。なお、周辺機能又は補完機能については、利用者の利便性向上、業務効率化、その他システム全体の最適化に資する場合には、システム全体としての整合性、円滑なデータ連携、運用保守の一体性が確保されることを前提として、パッケージソフトウェアとは別のソフトウェアを活用して実現することを可とする。

システム更新にあたっての基本方針は、以下のとおりである。

ア. 限られた人員体制での効率的で確実な人事・給与事務の実施

今後の職員数の減少などを見据えて、限られた人員体制でも効率的で確実な人事管理及び給与支

給事務を実施可能とする。

イ. 現行運用における課題解消及び事務改善

要件定義書「1.(1)現行システムの概要・問題点」に記載のとおり、現行システムは多くの課題を抱えている。新システムでの利用範囲の見直しや追加機能により、また、再構築事業内での業務の見直しなどにより、課題の解消を図る。

ウ. ペーパーレス化の推進

業務フローや添付書類の電子化などによるペーパーレス化の推進を実施する。

エ. 経費の削減

業務の見直しを積極的に検討し、費用対効果の低い機能などを廃止し、カスタマイズの抑制を含めて更新及び運用保守の経費を抑制する。

(2) 業務の範囲

本業務の範囲は次の1～6のとおりである。詳細は、「6.業務の内容」に示す。

1. 設計・開発業務
2. 環境構築業務
3. 移行業務
4. 研修業務
5. 運用保守業務
6. プロジェクト管理

(3) 調達条件

- ・ 本書及び新システム構築業者が提案した仕様で本市が承認したもの（以下これらを「本仕様」という。）に基づき、システム構築及び運用保守を行うこと。
- ・ 導入するハードウェア、ソフトウェアについては、新システム構築業者の責任において運用保守を行うとともに、本市職員による利用に際しては、必要な支援等を行うこと。
- ・ 導入するハードウェア、ソフトウェアは、開発着手時に本市と合意した構成を基本とすること。
- ・ 本業務の開発及び運用保守に必要な作業場所（本番環境と別の場所）の確保等は新システム構築業者が行い、費用についても新システム構築業者が負担すること。
- ・ 本仕様に明示されていない事項で、本業務の実施に必要なハードウェア、ソフトウェア及び役務については、本市と協議の上、対応を決定すること。
- ・ 本業務の実施に当たり本市が必要と判断する資料及びデータは本市が提供する。新システム構築業者は本市から提供された資料及びデータをこの契約に基づく業務を処理する目的のためだけに用いるものとし、本市の許可なくして複写若しくは複製してはならない。また、新システム構築業者は業務終了後、本市から提供された全ての資料及びデータを直ちに本市に返却又は

- 復元ができないように消去あるいは廃棄すること。また、その証を本市に提出すること。
- ・ その他本業務の実施に関して不明な事項については、全て本市と協議の上決定すること。

(4) 提出書類

ア. 契約締結後 10 日以内に提出する書類

1. 誓約書一覧、誓約書
2. 業務計画書

イ. 業務の進捗に合わせて適宜提出する書類

「7.成果物」のとおり

6. 業務の内容

(1) 設計・開発業務

要件定義書及び各種参考資料等を基に、新システムの設計・開発に必要な調査・分析及びヒアリングを行い、新システムの設計・開発、各種テストを行うこと。

ア. 業務内容

(ア) 調査・分析及びヒアリング

新システムの設計・開発のために必要な情報の調査・分析を行うとともに、関係各課へヒアリングを実施して本市の状況及び意向を十分理解すること。

なお、ヒアリングの際には、業務改善の実現に向けた具体的な提案を行うこと。

- ・ 関連するシステムとの連携に関する調査、調整を行うこと。
- ・ 本市関連部署、新システムを運用する上で関係する他機関及び他のシステム構築業者等との調整支援を行うこと。
- ・ 文字コード体系全般（各システム間のコード変換機能、画面／帳票の出力機能、配付を含む維持管理機能等）に関する調査、調整を行うこと。
- ・ パッケージソフトウェアとのフィット・アンド・ギャップ分析を行うこと。

(イ) 基本設計

要件定義書及び各種参考資料に記述された内容を実現するために、新システムを定義する基本設計書を作成すること。

a. 機能設計

実現する機能について、どのように実装されるのかを定義する機能設計を行うこと。

b. 画面設計

作成する画面について、どのような画面でどのようなデータをやり取りするかを定義する画面設計を行うこと。

c. 帳票設計

出力する帳票について、様式、印刷項目、処理サイクル等を定義する帳票設計を行うこと。

d. 連携データ設計

他システムとの連携の内容、方法、タイミング等を定義する連携データ設計を行うこと。

e. データベース設計

データ項目、項目長、データタイプ等を定義するデータベース設計を行うこと。

f. コード設計

新システムで作成するコードの種類、コード内容を定義するコード設計を行うこと。

g. ファイル設計

データ項目、項目長、データタイプ等を定義するファイル設計を行うこと。

h. ハードウェア設計

新システムの機器構成、設定内容を定義するハードウェア設計を行うこと。

i. ソフトウェア設計

必要なソフトウェア（データベースソフト等）の選択、ソフトウェアの機能を最大限に活かす環境設定を定義するソフトウェア設計を行うこと。

j. アプリケーション方式設計

どのような技術、方式でアプリケーションを作成するかを定義するアプリケーション方式設計を行うこと。

k. ネットワーク設計

ネットワーク構成、ネットワーク方式を定義するネットワーク設計を行うこと。

l. 移行設計

新システムへの移行方法、タイミングを定義する移行設計を行うこと。

m. 事務フロー作成

新システム運用開始後の事務処理ルール案、事務処理フローを作成すること。

n. 運用設計

新システムの運用について、体制や役割及び運用スケジュール等の運用に関する設計を行うこと。

o. その他

上記のほか、基本設計として必要と考える内容について、記述すること。

p. 完了報告

基本設計終了後、新システム構築業者において成果物のレビューを行った上で本市に完了報告を行い、承認を得ること。

(ウ) 詳細設計

基本設計書に基づき、プログラムの動作、詳細な運用方法、移行方法等について詳細な設計書を作成すること。

a. プログラム設計

プログラムの構造や機能について、プログラム単位に設計を行うこと。

b. 運用設計

運用ツールを含む、新システム運用の詳細設計を行うこと。

c. 移行ツール設計

データ移行を行うためのツール設計を行うこと。

d. その他

上記のほか、詳細設計として必要と考える内容について、記述すること。

e. 完了報告

詳細設計終了後、新システム構築業者で成果物のレビューを行った上で本市に完了報告を行い、承認を得ること。

(エ) 開発

詳細設計書に基づき、プログラミング等を行い、新システムの開発を行うこと。

- ・ 詳細設計書を基に、プログラム、運用ツール、移行ツール等の作成を行うこと。
- ・ 作成したプログラム、運用ツール、移行ツール等について、単体テスト仕様書を作成し、単体テストを行うこと。
- ・ 単体テストの結果を、単体テスト結果報告書として作成し、本市の承認を得ること。
- ・ 新システム構築業者は、移行元の人事給与システムにおいて独自運用を行っている外字について、新システム（外字の利用は人事給与システムのみ想定）への反映を行い、外字を使用する画面・帳票・データベースにおいて、文字化けや■表示を発生させないこと。なお、利用端末への外字定義体（外字ファイル）の配布は本市にて行う。
- ・ ハードウェア及びネットワークの運用管理者手順書を作成し、本市の承認を得ること。
- ・ 開発に関する作業終了後、新システム構築業者で成果物のレビューを行った上で本市に完了報告を行い、承認を得ること。

(オ) テスト

開発したシステムについて、システムの要件や設計指針、システムに求められている品質を満たしているかをテストするために、テスト計画書を作成し、テストを行うこと。なお、必要に応じて、このテストに本市も参加することがある。

a. 結合テスト

開発したプログラムが他のプログラムと連動して、機能として正しく動作するかどうかを結合テストとして行うこと。

- ・ 結合テスト実施の前に、結合テスト計画書を作成し、本市の承認を得ること。
- ・ 結合テスト計画書に基づき、結合テスト仕様書を作成し、本市の承認を得ること。
- ・ 結合テスト計画書及び結合テスト仕様書に基づき、結合テストに必要となるテストデータを作成し、結合テストを行うこと。
- ・ 発生した不具合について、原因を究明して適切に対処するとともに、不具合の事象、原因、対処内容を結合テスト結果報告書に記述すること。
- ・ 結合テスト終了後、新システム構築業者で成果物のレビューを行った上で本市に完了報告を行い、承認を得ること。

b. システムテスト

システムとして求められている機能が正しく動作するかどうかをシステムテストとして行うこと。

- ・ システムテスト実施の前に、システムテスト計画書を作成し、本市の承認を得ること。
- ・ システムテスト計画書に基づき、システムテスト仕様書を作成し、本市の承認を得ること。
- ・ システムテスト計画書及びシステムテスト仕様書に基づき、システムテストに必要となるテ

ストデータを作成し、システムテストを行うこと。

- ・発生した不具合について、発生箇所や原因を究明して適切に対処するとともに、不具合の事象、原因、対処内容をシステムテスト結果報告書に記述すること。
- ・システムテスト終了後、新システム構築業者で成果物のレビューを行った上で本市に完了報告を行い、承認を得ること。

(カ) ユーザテスト

本市が、新システムを実際に利用して、要件定義書で定めた仕様が実現されているか、実際に業務遂行上の問題がないかを、ユーザテストとして実施する。新システム構築業者は、ユーザテストを実施するためのテスト環境を用意すること。また、新システムによる給与支給計算が正しく行われているかどうかを検証するために、ユーザテスト及び運用開始後の一時期において、新システムと現行人事・給与システムの計算結果の比較検証を行う予定であるので、必要な支援等を行うこと。

- ・本市と協議の上、テストの目的、テストケース等を明記したユーザテスト計画書（案）を作成すること。
- ・本市と協議の上、本市において行うユーザテストの合格基準、シナリオ等を明記したユーザテスト仕様書（案）を作成すること。
- ・発生した不具合について、新システム構築業者が発生箇所や原因を究明して適切に対処するとともに、不具合の事象、原因、対処内容をユーザテスト結果報告書に記述すること。
- ・ユーザテスト終了後、新システム構築業者で成果物のレビューを行った上で本市に完了報告を行い、承認を得ること。

イ. 留意事項

- ・設計・開発に必要となる機器及び OS 等ソフトウェアの調達等は新システム構築業者が行い、費用についても新システム構築業者が負担すること。（クラウド共通基盤又はシステム共通基盤等で提供されるものを除く。）
- ・要件確認の結果により要件定義書に示す機能と同等レベルの別機能への置き換えや設計段階において明らかになる詳細な機能要件への対応、機能追加等については、本市と協議の上、対応を決定する。
- ・利用者の追加や利用パソコンの増設等に伴う追加ライセンス料等に係る費用の取扱いは、本市と協議の上、対応を決定すること。
- ・設計・開発を進めていく上で必要となる関係部署、関係機関との調整用資料等の作成についても支援すること。

(2) 環境構築業務

新システムの稼働に必要な環境の構築を行うこと。

ア. 業務内容

(ア) 設定作業

- ・ 作業内容、スケジュール等を記述した設定計画書を作成し、本市の承認を得ること。
- ・ 設定情報を新システムのハードウェア環境設定書及びソフトウェア環境設定書に記述し、本市の承認を得ること。
- ・ ハードウェア環境設定書及びソフトウェア環境設定書に基づき、導入する機器及びソフトウェアの設定並びに動作確認を行うこと。
- ・ 設定作業完了の報告を本市に行い、本市の承認を得ること。

(イ) データ消去作業

新システム構築業者は、システム利用終了後、本市と協議の上、北九州市情報セキュリティポリシー、政府機関等のサイバーセキュリティ対策のための統一基準群、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）等に従い、復元不可能な状態まで適切に処理を行うこと。（本件の実施にあたり、市が貸与した全データを含む。）また、作業実施後にその結果を記載した報告書を提出すること。

イ. 留意事項

- ・ クラウド共通基盤又はシステム共通基盤での構築は、各種リソース量の調整が必要となるため、基盤事業者へ必要情報を提供すること。詳細は資料 1「クラウド共通基盤仕様書 業務編」、資料 2「システム共通基盤仕様書 業務編」のとおりである。

(3) 移行業務

要件定義書「5.(3)コ_移行に関する事項」で示す電子データを新システムに移行すること。新システム利用期間終了時には、新システムで管理するデータを抽出し、本市に提供すること。

ア. 業務内容

(ア) 新システム利用開始時の移行準備

- ・ 基本設計において行った移行設計に基づき、目的、移行方法、スケジュール等を移行計画書として作成し、本市の承認を得ること。
- ・ 移行時に発生するリスクを回避するため、本番の移行を行う前に、移行リハーサルを数回行うこと。移行リハーサル回数やリハーサルで移行するデータの範囲等は、新システム構築事業者の提案事項とし、本市と協議の上内容を決定すること。
- ・ 移行リハーサルごとに、その位置付け、目的等を、移行リハーサル計画書として作成し、本市の承認を得ること。
- ・ 移行リハーサルにおける合格基準を本市と協議の上明確にし、移行仕様書として作成して、本

市の承認を得ること。

- ・ 移行リハーサルでは、データ移行に係る処理時間及び新システムへ移行したデータの正当性を確認し、本市の承認を得ること。
- ・ 移行リハーサルの完了後、処理時間、正当性の確認は、本市においても内容検証を行うため、その支援を行うこと。
- ・ 移行リハーサルの完了後、移行リハーサルの結果に基づき、移行計画書及び移行仕様書を修正し、新システム構築業者で成果物のレビューを行った上で本市に完了報告を行い、承認を得ること。

(イ) 新システム利用開始時の移行実施

- ・ データ移行作業については、移行計画書及び移行仕様書の内容に沿って行うこと。
- ・ データ移行作業については、本市の指定する作業場所を実施すること。
- ・ データ移行作業は共通基盤及び本業務で導入する機器を使用すること。
- ・ 本市から受領した移行データ（移行元で判読可能な状態に変換して抽出する。）について、新システムで利用できる形に変換し、データ移行作業を実施すること。
- ・ データ移行作業の完了後、新システム構築業者で成果物のレビューを行った上で本市に完了報告（移行結果報告書）を行い、承認を得ること。

(ウ) 新システム利用終了時の移行実施

新システムの利用終了に向けて、以下の作業を行うこと。これらの作業は、複数回行うことがある。

- ・ 新システムの利用終了に向けて、新システム上でのデータの整合性チェック等を行い、後継システム構築業者が読み取り可能なデータ形式又は汎用的なデータ形式でデータを抽出し、電子媒体により本市に提出すること。（人事給与情報については、中間標準レイアウト仕様に準拠したファイルレイアウトでの提出をを求める）
- ・ 文字コード変換テーブル等を記録した電子ファイルを提出すること。
- ・ 新システムの利用終了時には、管理対象のドキュメント（最新の状態のものとする。）一式を提出すること。
- ・ データ移行に際して後継システム構築業者等から作業依頼や質問があった場合は、その都度協力すること。

イ. 留意事項

- ・ 新システム利用開始前の移行に係るデータ抽出作業は、本市又は現行システム運用業者が実施するため、移行データが必要となる場合、余裕を持って作業を行えるよう、事前に本市及び現行システム運用業者と協議し、スケジュールを決定すること。
- ・ 作業に係る担当者の特典、電子媒体・帳票等の管理や授受に関する規約を作成し、移行作業時の情報セキュリティに十分配慮すること。

(4) 研修業務

利用者が容易にシステムを利用できるよう、研修を実施すること。

ア. 業務内容

(ア) 研修前準備

- ・ 利用者向けにシステムの操作手順を記述した利用者用操作手順書を作成すること。
- ・ 運用管理者向けにシステムの利用書及び技術的要件を記述した運用管理者用操作手順書を作成すること。
- ・ 研修の方法、内容、スケジュール、体制を記述した研修計画書を作成し、本市の承認を得ること。
- ・ 研修で使用する研修テキストを作成し、本市の承認を得ること。
- ・ 動画やコンテンツを利用した e ラーニング形式で、利用者がそれぞれの端末から自学学習できる環境を準備すること。

(イ) 研修実施（新システム稼働前）

- ・ 新システムの稼働前に、実機を使用した集合研修を実施すること。
- ・ 研修会場は、本市が提供する。研修に必要な機器（パソコン、プロジェクター、スクリーン等）は、新システム構築業者において用意すること。
- ・ 研修会場への機器の導入、研修環境の設定、テストデータ作成等、研修の運営・実施に関する全ての作業を行うこと。
- ・ 研修は、講師の他に実機操作演習時の補助要員を配置すること。
- ・ 研修は最低限、表 6-1 のパターンを実施すること。具体的な実施時期、内容、時間、回数等については提案すること。提案に当たっては、庶務事務システムの発生源入力を行わない課もあることを考慮すること。ただし、最終決定は協議の上で行うこと。
- ・ 本市及び新システム構築業者の負担軽減のために、本市の承認を得た上で、集合研修に代えて e ラーニング等による実施も可能とする。また、集合研修に参加しなくてもシステムの操作方法が容易に理解できるよう、各種資料（研修テキスト等）の内容を工夫すること。

表 6-1 想定する研修内容（新システム稼働前）

対象者	研修形態	研修内容	最低実施回数	1回あたりの受講人数
人事・給与業務の所管担当職員	集合研修	人事給与システム及び庶務事務システムの人事・給与業務所管課用機能に関するもの。	人事 3 回 給与 3 回 庶務 3 回	30 人
全課（所属長・庶務担当者向け）	集合研修 or e ラーニング等	庶務事務システムの各課（所属長・庶務担当）用機能に関するもの。	15 回	30 人程度

全課 (一般職員向け)	eラーニング等	庶務事務システムの各課 (一般職員)用機能に関するもの。	なし	—
----------------	---------	---------------------------------	----	---

(ウ) 研修結果報告

研修実施後には、速やかに研修結果をまとめた報告書を作成し、本市の承認を得ること。

イ. 留意事項

- ・ 利用者の自学学習環境について、具体的な内容や方法等を提案すること。
- ・ 研修の開始から本番稼働までの間、利用者からの各種問合せに対応すること。

(5) 運用保守業務

稼働後の業務運用を適切かつ効率的に実施できるよう、システムの運用保守を行うこと。

ア. 業務内容

(ア) 運用保守業務全般

- ・ 運用保守業務の対応状況については、定期報告会にて本市に報告を行うこと。
- ・ 履行期間の間、安定した運用保守業務を行うための体制を構築すること。
- ・ クラウド共通基盤又はシステム共通基盤を利用する場合の詳細及び基盤事業者との役割分担については、資料 1「クラウド共通基盤仕様書 業務編」、資料 1_補足「クラウド共通基盤業務における役割分担表」、資料 2「システム共通基盤仕様書 業務編」、資料 2_補足「システム共通基盤業務における役割分担表」を参照すること。

(イ) 運用業務

a. オペレーション作業

- ・ 日次、週次、月次、年次稼働のバッチジョブのスケジュール管理、起動・停止（自動運転）、正常稼働確認等を行うこと。
- ・ システムの起動、停止作業、確認作業等を実施すること。
- ・ 非定型作業の業務運用のオペレーションを実施すること。
- ・ プログラム、設定情報等サーバを復旧するために必要なデータのバックアップを行うこと。

b. 監視作業

- ・ システム監視ソフトウェア等を利用し、OS、アプリケーションの稼働状況を監視すること。
- ・ システム監視ソフトウェア等を利用し、各機器のCPU、メモリ、ディスク、ファイルの使用状況を監視すること。
- ・ リソース情報の収集結果から本市に対して改善提案を行う。本市承認の上、システム環境の

変更設計、変更及び変更評価を行い、改善作業の結果を本市に報告すること。

c. 障害対応

新システムにおいて発生したシステム障害に対し、調査、復旧、暫定対策、恒久対策等の対応を行うこと。なお、クラウド共通基盤、システム共通基盤を利用する場合の基盤事業者の対応及び役割分担については、資料1「クラウド共通基盤仕様書 業務編」、資料2「システム共通基盤仕様書 業務編」を参照すること。

- ・新システムに係る警告及び障害を検出した場合には、一次切り分けを行い、本市に連絡を行う。その後、直ちに障害対応に当たること。（原則として障害把握後1時間以内に着手すること。）
- ・障害対応に当たっては、必要に応じて、本市の全体統率の下で、他の業務システム構築業者と共同で復旧に努めること。
- ・障害の原因及び状況を調査し、速やかに本市に報告すること。
- ・調査結果を受けて復旧作業手順を検討し、本市の承認を得ること。承認後は、速やかに復旧作業を実施すること。
- ・障害の根本原因を調査し、速やかに本市に報告するとともに、解決に向けた対策を実施すること。
- ・完全な復旧ができない場合には、本市と協議の上、一部の業務に対する運用制限をかける可否かを決定すること。
- ・障害の内容、原因、影響、暫定対応策及び恒久対策については障害対応記録を作成し、本市に報告すること。

d. ヘルプデスク

- ・新システムの操作方法やトラブル等に関する問合せに対応するためのヘルプデスクを設置し、原則として電話（内容によっては電子メール）により対応すること。ヘルプデスクの設置期間は、稼働開始から半年程度とする。
- ・対応時間は平日 8:30～18:30 を基本とする。ただし、例月給与計算、賞与計算、差額計算時は、作業完了までの対応を求める。
- ・稼働当初や繁忙期等の問合せが多数発生すると想定される時期は、対応要員の増員等の適切な措置を取ること。
- ・受付、回答、完了等の一連の記録を、ヘルプデスク質問回答表を作成して管理し、本市に報告すること。
- ・頻発する問合せはFAQを作成して取りまとめること。
- ・ヘルプデスクで解決しない問題は運用担当者に確認した上で回答すること。

e. 各種問合せ対応

- ・上記ヘルプデスクのほか、システム管理者からの問合せ（電話又は電子メール）を受け付け、回答を行うこと。また、内容に応じて、切り分け、調査、関係者へのエスカレーションを行う

こと。本市のシステム管理者は、給与課及び人事課のシステム担当職員を想定している。

- ・対応時間は平日 8:30～18:30 を基本とする。
- ・稼働当初や繁忙期（例月給与計算、賞与計算、差額計算時）等の問合せが多数発生すると想定される時期は、本市の業務遂行に支障がないよう適切な措置を取ること。
- ・受付、回答、完了等の一連の記録を、ヘルプデスク質問回答表を作成して管理し、本市に報告すること。
- ・問合せ内容に対する調査・回答を行う上で、他部門等との連携が必要となる場合は、本市に要請を行い、必要に応じた技術支援を行うこと。

f. その他運用

- ・ウイルス監視、更新作業を実施すること。また、ウイルス感染等でシステムが危険な状態になった際の対応を行う。

(ウ) 保守業務

a. ソフトウェア保守

OS、ミドルウェアに係るセキュリティホール対応、ソフトウェアバージョンアップ等の保守業務を行うこと。

- ・OS、ミドルウェアに関するバージョンアップ情報、セキュリティパッチ情報を遅滞なく収集し、バージョンアップ及びパッチ適用の必要性を検証すること。
- ・バージョンアップ及びパッチ適用の必要がある場合は、事前に動作検証を実施した上で本市に報告し、承認を得ること。
- ・バージョンアップ及びパッチ適用を実施し、不具合が発生した場合は、速やかに元の設定に戻すこと。
- ・変更した設定情報は、ソフトウェア環境定義書を変更して管理すること。
- ・潜在的な障害を発見した場合は、本市に報告すること。
- ・稼働状況の分析を実施し、その結果から必要に応じて改善提案書を作成し、本市に報告すること。
- ・改善提案を本市が承認した場合は、改善作業を実施し、改善結果を報告すること。

b. 業務アプリケーション保守

業務アプリケーション保守（要件定義書「5.(6)イ. 保守に含める改修」を参照）の実施に当たっては、本市との協議等に基づき、事前に保守計画を作成すること。その上で、改修に伴う運用設計を実施し、改版したプログラム等の本番環境へのリリース及び改版した設計書等の構成管理を行うこと。また、システム変更履歴を作成して管理を行うこと。

(6) プロジェクト管理

本業務においては、業務が適正に実施されるように、新システム構築業者として全ての工程におけ

るプロジェクト管理を徹底すること。具体的には、各作業の進捗状況の把握、課題・問題点の早期発見と解決策の検討、本市への迅速な状況報告等を行うこと。

なお、プロジェクトを管理する者は、（独）情報処理推進機構が実施するプロジェクトマネージャ試験の合格者であること、又はプロジェクトマネジメント協会（PMI）により認定されたプロジェクトマネジメント・プロフェッショナル（PMP）[®]の資格を保有していることが望ましい。

ア. 進捗管理

（ア）業務計画書の作成

- ・ 新システム構築業者は、業務履行開始に当たり、契約締結日から 10 日以内に業務計画書を作成し、本市の承認を得ること。
- ・ 業務計画書には、作業方法、現場責任者の氏名及び連絡先、作業実施体制（業務従事者の氏名及び連絡先、役割分担、過去の業務従事実績を明記）及びスケジュールを明らかにすること。
- ・ 業務計画書を変更する必要があるときは、本市の承認を得た上で計画を変更し、変更後の業務計画書を提出すること。
- ・ 業務計画書は、書面にて本市に提出するとともに、電子データもあわせて提出すること。

（イ）WBS の作成

- ・ 新システム構築業者は、業務計画書を本市が承認した後、速やかに WBS（Work Breakdown Structure）を作成し提出すること。

（ウ）進捗報告書の作成

- ・ 新システム構築業者は、設計・開発業務、環境構築業務、移行業務及び研修業務（以下「設計・開発業務等」という。）の実施状況について、定期的（月 1 回以上）に進捗状況を説明する報告書を作成した上で、進捗報告会で報告すること。

（エ）履行状況報告書の作成

- ・ 運用保守業務の実施状況については、履行状況報告書を作成した上で月次で定期報告会を開催し、本市に報告すること。また、履行状況報告書には SLA で設定した項目の遵守状況も記載すること。

（オ）委託業務実施報告書の作成

- ・ 契約書に定める支払期終了時に、完了した業務の履行完了日、提出した成果物の一覧を記述した委託業務実施報告書を作成し、提出すること。

イ. コミュニケーション管理

（ア）会議等

- ・ 本業務を履行するに当たり表 6-2 に示す会議を開催し、会議の進行、資料の作成、印刷及び説明等を実施すること。なお、会議体については必要に応じて、新システム構築業者より提案し、本市と相談の上、開催数の増減等を調整することも可とする。
- ・ 進捗報告会のほか、本業務を履行するに当たり必要な会議体を提案し実施すること。
- ・ 会議の開催に際しては、議事内容を事前に提示すること。
- ・ 会議で必要となる資料（印刷物）は、各自で必要部数を用意すること。
- ・ 会議体以外に本市と新システム構築業者間のコミュニケーションを円滑にする方法があれば提案し実施すること。
- ・ 本市の体制として、外部委託事業者等が本市担当者として加わることもある。

表 6-2 会議体の種類

会議体	開催頻度	目的	出席者
キックオフ会議	1回	プロジェクト開始時に、プロジェクト全体に関する進捗管理、課題管理、リスク管理等について確認を行う。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本市 ・ 新システム構築事業者（現場責任者、リーダー等）
進捗報告会	月1回以上	プロジェクト全体に関する進捗管理、課題管理、リスク管理等について報告、協議を行う。 ※運用段階における開催頻度は別途協議の上、決定する。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本市 ・ 新システム構築事業者（現場責任者、リーダー等）
担当者間会議	随時	作業内容、個別の課題・リスク等について協議を行う。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本市 ・ 新システム構築事業者（リーダー、担当者等）
工程完了会議	各工程完了の都度	各工程の完了時に、作業内容の完了報告を行う。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本市 ・ 新システム構築事業者（現場責任者、リーダー等）

(イ) 議事録の作成

- ・ 会議終了後は、新システム構築業者が議事録を作成し、速やかに提出すること。なお、当該会議に出席していない職員にも内容が分かるよう具体的に議事内容を記述すること。また、内容に疑義がある場合は、速やかに補正すること。

ウ. 課題管理

- ・ 会議等で取り上げた課題については、議事録とは別に一覧（以下「課題管理表」という。）にまとめること。また、課題管理表は新システム構築業者が対応・回答すべきもの、本市が対応・回答すべきものに分け、それぞれ対応・回答期限を明記すること。

エ. ドキュメント等管理

会議等で取り上げた課題については、議事録とは別に一覧（以下「課題管理表」という。）にまとめること。また、課題管理表は新システム構築業者が対応・回答すべきもの、本市が対応・回答すべきものに分け、それぞれ対応・回答期限を明記すること。

(ア) 管理対象となるドキュメント等について

新システムに関するドキュメント、プログラム及びシステム構成品（以下「ドキュメント等」という。）は表 6-3 のとおりである。

表 6-3 管理対象ドキュメント等の分類

分類	概要
ドキュメント	設計書、マニュアル、各種計画等
プログラム	アプリケーションプログラム
システム構成品	新システムを構成するハードウェア、ソフトウェア、ネットワークのうち、プログラムを除いたもの

(イ) ドキュメント等管理の基本的な考え方

- ・ 仕様変更にあたっては、変更内容とその内容を記録したドキュメントとの不整合が生じないように、ドキュメントを適切に管理する仕組みを構築すること。
- ・ 緊急のシステム構成品変更について、ドキュメントの改版をシステム構成品変更の前に実施することができない場合には、システム構成品変更後、別途定める改版期限までに必ずドキュメントを改版すること。
- ・ パッケージシステムのソースプログラム等、新システム構築業者の機密情報となる場合は、新システム構築業者の責任の範囲において構成管理を行うこと。

オ. 変更管理

- ・ 成果物は構成管理ツールを使用し、管理台帳によって版数を管理すること。
- ・ ドキュメントは差分管理ではなく、最新版を管理し、毎年度最新版のドキュメントを納品すること。
- ・ ドキュメント等を変更する場合は、仕様等変更依頼票を作成し本市の承認を得ること。
- ・ 変更依頼事項、変更対応状況については、変更管理台帳を作成して管理すること。
- ・ 改版する場合は、変更履歴を管理すること。
- ・ 保守業務において各種仕様書や設計書、システムの設定条件等を変更する際は、変更理由、変更箇所、変更による影響範囲等の資料を作成し、本市と協議すること。変更の可否については、本市が決定する。
- ・ 変更作業を実施する際は、変更箇所についての変更内容を本市に報告すること。
- ・ プログラムや本番環境の設定内容を変更する場合は、テスト環境でテストを行い、その結果を

本市に報告し、承認を得ること。本番環境へ変更内容を反映する日時は本市が決定する。

- ・ 本番環境へ変更内容を反映する作業で、運用や他システム環境に制限事項が発生する場合は、事前に本市へ報告すること。関係部署への連絡は本市が行う。
- ・ 本番環境への変更内容の反映が完了後、稼動確認を行って本市へ報告すること。本番環境での稼動確認後、研修環境へも変更内容を反映すること。

カ. 品質管理

新システム構築業者は、新システムの品質を確保することとし、設計・開発業務等及び運用保守業務について、以下の品質管理を行うこと。

(ア) 設計・開発業務等の品質管理

- ・ 新システム構築業者は、業務計画書を本市が承認した後、設計・開発業務等に関する品質管理計画表を作成し、提出すること。
- ・ 品質管理計画表には、新システム構築業者が実施する業務の内容や成果物の品質を管理するための品質管理指標及びその目標値、実績の評価・分析方法、評価時期を定義し、本市がプロジェクト及び成果物の品質を判断できるようにすること。
- ・ 新システム構築業者は品質管理計画表に基づき、各工程での実績を本市担当者に対し報告すること。
- ・ 各工程の終了時には、新システム構築業者で成果品のレビューを実施した上で、本市がレビューを行う機会を設けること。本市のレビューに際しては、レビュー対象となる成果物を提示するとともに、必要に応じて成果物の内容等について本市担当者に説明を行うこと。本市のレビュー終了後には、レビュー記録（レビュー結果報告書、レビュー指摘事項一覧表）を作成すること。

(イ) 運用保守業務の品質管理

- ・ 新システム構築業者はサービス品質を保証するため、別途締結する SLA の遵守に努めること。
- ・ SLA の項目及び詳細については、新システム構築業者の提案を求めるものとし、契約締結後に作成する業務計画書にて定め、本市の承認を得ること。
- ・ 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。
- ・ 新システム構築業者は締結した SLA は継続的・定期的に評価し、見直すことで品質を高める活動を行うこと。

7. 成果物

(1) 成果物定義

ア. 設計・開発業務

設計・開発業務における成果物は、表 7-1 のとおりである。各工程終了後、速やかに納品（サー

ビス提供を含む。以下同じ。) すること。

表 7-1 設計・開発業務における成果物

工程	成果物	内容
基本設計	基本設計書	どのような機能が実装されるか、どのような画面でどのようなデータをやり取りするか、帳票としてどのようなものが作られるか、などを細かく記述した設計文書
詳細設計	詳細設計書	基本設計書に基づき、新システム構築業者がシステムを構築するために必要な具体的な仕様を記述した設計文書
開発	ソースプログラム	システムへ指示する計算等の処理を特定の言語で記述したもの
	実行プログラム	ソースプログラムを翻訳して、コンピュータ上で実行できる形式に変えたもの
	ソフトウェア	OS 用管理ソフト、データベースソフト等で、システムを稼動するために必要なプログラム
	運用ツール	運用業務を支援するツール
	移行ツール	データ移行を支援するツール
	プログラム/単体テスト仕様書	各プログラムにおける単体テストのシナリオ、合格基準を記述した文書
	運用ツール/単体テスト仕様書	運用ツールにおける単体テストのシナリオ、合格基準を記述した文書
	移行ツール/単体テスト仕様書	移行ツールにおける単体テストのシナリオ、合格基準を記述した文書
	プログラム/単体テスト結果報告書	各プログラムにおける単体テストの結果を記述した文書
	運用ツール/単体テスト結果報告書	運用ツールにおける単体テストの結果を記述した文書
	移行ツール/単体テスト結果報告書	移行ツールにおける単体テストの結果を記述した文書
	外字同定結果報告書	外字同定作業における同定結果を記述した文書
テスト	結合テスト計画書	結合テストの位置付け、目的、テストケース（何をテストするかを定めたもの）の定義方法、テストツール、使用データ、スケジュール、体制を記述した文書

	結合テスト仕様書	結合テストにおけるテストシナリオ、合格基準を記述した文書
	結合テスト結果報告書	結合テストの結果を記述した文書
	システムテスト計画書	システムテストの位置付け、目的、テストケース（何をテストするかを定めたもの）の定義方法、テストツール、使用データ、スケジュール、体制を記述した文書
	システムテスト仕様書	システムテストにおけるテストシナリオ、合格基準を記述した文書
	システムテスト結果報告書	システムテストの結果を記述した文書
ユーザテスト	ユーザテスト計画書（案）	ユーザテストの位置付け、目的、テストケース（何をテストするかを定めたもの）の定義方法、テストツール、使用データ、スケジュール、体制を記述した文書
	ユーザテスト仕様書（案）	ユーザテストにおけるテストシナリオ、合格基準を記述した文書
	ユーザテスト結果報告書	ユーザテストの結果を記述した文書

イ. 環境構築業務

環境構築業務における成果物は、表 7-2 のとおりである。各工程終了後、速やかに納品すること。

表 7-2 環境構築業務における成果物

工程	成果物	内容
環境構築	ハードウェア・ネットワーク	サーバ等のシステムの機器本体及びルータ等のネットワーク関連機器
	設定計画書	機器設定に関する作業内容、スケジュール等を記載した文書
	ハードウェア環境設定書	ハードウェアを稼動させるために必要な環境情報を記述した文書
	ソフトウェア環境設定書	ソフトウェアを稼動させるために必要な環境情報を記述した文書
	データ消去計画書	データ消去に関する作業内容、スケジュール等を記載した文書
	データ消去報告書	データ消去作業の完了後、その実施結果等を記載した文書

ウ. 移行業務

移行業務における成果物は、表 7-3 のとおりである。各工程終了後、速やかに納品すること。

表 7-3 移行業務における成果物

工程	成果物	内容
移行	移行計画書	データ移行の位置付け、目的、移行方法（移行ツール、移行データ整備）、スケジュール、体制を記述した文書
	移行リハーサル計画書	移行リハーサルの位置付け、目的、移行方法（移行ツール、移行データ整備）、スケジュール、体制を記述した文書
	移行仕様書	移行リハーサル及びデータ移行本番における合格基準を記述した文書
	移行結果報告書	移行リハーサル及びデータ移行本番の結果を記述した文書

エ. 研修業務

移行業務における成果物は、表 7-4 のとおりである。各工程終了後、速やかに納品すること。

表 7-4 研修業務における成果物

工程	成果物	内容
研修	利用者用操作手順書	利用者向けのシステムの利用手順を記述した文書
	運用管理者用操作手順書	運用管理者向けシステムの利用手順、技術的要件等を記述した文書
	研修計画書	研修の方法、内容、スケジュール、体制を記述した文書
	研修テキスト	研修で使用するテキスト
	研修結果報告書	研修結果を記述した文書

オ. 運用保守業務

運用保守業務における成果物は、表 7-5 のとおりである。各工程終了後、速やかに納品すること。

表 7-5 運用保守業務における成果物

工程	成果物	内容	納品時期
運用保守	障害対応記録	障害の発生内容（発生日時、場所、障害事象等）や解決内容（解決日時、原因等）を記述した文書	随時（障害対応完了から 1 週間以内）
	ヘルプデスク質問回答表	新システム利用者からの問合せ内容や回答した内容を記述した文書	月次

工程	成果物	内容	納品時期
	F A Q	新システム利用者から頻繁に寄せられる問合せ内容及びその回答を記述した文書	随時
	改善提案書	新システムを運用する上で、よりよい運用方法等が提案された文書	随時
	保守計画	業務アプリケーション保守の年度ごと又は業務ごとの業務範囲、実施体制、スケジュール等を記載したもの	毎年度、緊急の場合はその都度
	改版したプログラム等	設計・開発工程で作成したプログラム等を改版したもの	随時
	改版した設計書等	設計・開発工程で作成した設計書等を改版した文書	随時
	システム変更履歴	改修等の履歴を記した文書	随時
	S L A	運用保守のサービス水準を定めた文書	運用保守の開始前

カ. プロジェクト管理

プロジェクト管理における成果物は、表 7-6 のとおりである。各工程終了後、速やかに納品すること。

表 7-6 プロジェクト管理における成果物

工程	成果物	内容	納品時期
プロジェクト管理	業務計画書	プロジェクトの作業対象範囲、作業内容、成果物、作業スケジュール、推進体制等の具体的な事項を記述した文書	契約後 10 日以内
	W B S	プロジェクト全体を細かい作業に分割した作業項目の構成表	業務計画書提出後速やかに
	進捗報告書	作業の予定・実績等の進捗状況を記述した文書	随時 (月 1 回以上)
	履行状況報告書	システムの稼動状況や障害対応状況、S L A の遵守状況などが記述された文書	月次
	委託業務実施報告書	完了した業務の履行完了日、提出した成果物の一覧を記述した文書	契約書に定める支払期終了時
	議事録	各種会議の議事内容を記述した文書	会議終了後速やかに
	課題管理表	課題の発生日・内容・対応状況等の課題の状況を記述した文書	随時
	仕様等変更依頼票	仕様等に関する変更の内容・理由及び	随時

		影響・検討結果等を記述した文書	
	変更管理台帳	仕様等変更依頼票の一覧	随時
	品質管理計画表	プロジェクト及び成果物の品質を管理するための指標、目標値及び評価分析方法を記述した文書	業務計画書の承認後
	レビュー結果報告書	成果物単位での確認結果及び指摘事項等について記述した文書	随時
	レビュー指摘事項一覧表	レビュー結果報告書の一覧	随時

(2) 留意事項等

- ・ 成果物は、本市と協議の上、統合又は分割して作成することが可能である。
- ・ 成果物の作成に当たっては、作成途中の原稿を随時提出するなど、本市と協議をしながら行うこと。
- ・ 成果物の作成に当たって、本市の各課等に対する調査を実施する必要がある場合には、本市と事前に協議し、調査票案等の調査に必要な資料を作成すること。
- ・ 成果物は、必要に応じて構成管理を行うこと。
- ・ 成果物の作成に当たっては、コンピュータウイルス対策など十分なセキュリティ対策が施された環境で行うこと。
- ・ 成果物は、全て日本語で作成すること。ただし、日本国内においても英字で表記されることが一般的な文言については、英字で記載しても構わないものとする。
- ・ 本市から特別に示す場合を除き、成果物は電磁的記録媒体で作成し、1部納品すること。
- ・ 電磁的記録媒体による納品について、CD-R 又は DVD-R の媒体に格納すること。ただし、ファイル形式については、協議の上、定めるものとする。
- ・ 納品後、本市において改変が可能となるよう、図表等の元データも併せて納品すること。
- ・ 成果物の作成に当たって、特別なツールを使用する場合は、本市の承認を得ること。
- ・ 成果物が外部に不正に使用されたり、納品過程において改ざんされたりすることのないよう、安全な納品方法を提案し、成果物の情報セキュリティの確保に留意すること。
- ・ 電磁的記録媒体により納品する場合は、不正プログラム対策ソフトウェアによる確認を行うなどして、成果物に不正プログラムが混入することのないよう、適切に対処すること。
- ・ 各工程に掲げる成果物については、Microsoft Word、Excel、PowerPoint のいずれかの形式で提出すること。なお、本市と協議の上、別の形式により提出することも可とする。また、成果物が複数の電子ファイルから構成される場合等は、上記形式での提出に加え、PDF 形式（PDF ファイル内の文字検索が可能なこと。）での提出を求めることがある。

8. その他留意事項

(1) 成果物の帰属

新システム構築業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作成物（本市の仕様にあわせ、パッケージソフトをカスタマイズした部分を含む）は、すべて北九州市に帰属する。

(2) 秘密の保持

新システム構築業者は、本業務遂行中に知り得た事項及び付随する事項については、いかなる理由があっても第三者に漏らしてはならない。

(3) 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、必要に応じて新システム構築業者に貸与する。新システム構築業者はその貸与品等について、善良な管理者としての注意義務を持って、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は万全の措置を講じるものとする。

新システム構築業者はその貸与品等について、市から返還の指示があった場合、必要がなくなった場合または契約が終了した場合は、速やかに市に返還しなければならない。

(4) 施設への入退室

新システム構築業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、本市担当者に事前に連絡し、承認を得ること。または、本市担当者の指示に従うこと。

(5) 他の業者との連携

新システム構築業者がシステム構築過程において、他の業者と連携をとる必要が生じた場合には、相互に協調を保ち、作業の便宜と進捗を図ること。また、業者間にて打合せを行った場合には、その内容を議事録として記録し、速やかに本市に報告すること。

なお、本業務と関連する業務委託として、以下が予定されている。

- ・人事給与・庶務事務システム再構築工程管理等支援業務（R8.9～R11.3）
 - ・人事給与・庶務事務システム再構築に伴う総務事務センター運用整理業務（R9.4～R11.3）
 - ・基幹業務システム統一・標準化推進に係る PMO 業務（R8.2～R11.3）
- （システム基盤の更新にかかるシステム移行の取りまとめ等を実施予定）

(6) 疑義の発生

新システム構築業者は、本業務の実施にあたり、本仕様書に記載のない事項又は疑義が発生した場合は、速やかに本市と協議を行い、承認を得た上で作業を実施すること。