

奈良市高齢福祉システム賃貸借
入札仕様書

令和7年8月29日
奈良市福祉部長寿福祉課

目 次

| | |
|---------------|----|
| 1. 事業名称 | 2 |
| 2. 概要 | 2 |
| 3. 一般事項 | 2 |
| 4. 具体的事項 | 3 |
| 5. 業務実施に関する事項 | 6 |
| 6. 具体的要件 | 6 |
| 7. 運用・保守 | 9 |
| 8. 設定及び納品物等 | 10 |
| 9. その他留意事項 | 11 |

1. 事業名称

奈良市高齢福祉システム賃貸借

2. 概要

この仕様書（以下、「本仕様書」という。）は、奈良市（以下、「発注者」という。）が運用している奈良市高齢福祉システム（MCWEL）の更新・運用・保守業務及びサーバー並びに周辺機器に関する作業内容等を示すものである。

これまで福祉部介護福祉課及び長寿福祉課でシステム運用を行っていたが、令和3年9月1日の「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」の施行に伴い、令和7年度末に、介護福祉課は標準化対象業務として標準化システムに移行するが、長寿福祉課は標準化対象外業務となるため、別々のシステム運用方法となるところである。

そのため、令和7年度中にサーバー及び周辺機器の構成を最適化したうえで現行システムのOSのバージョンアップを行い、システム等の運用・保守を実施するものである。

(1) 機能概要

別紙1「業務共通 業務・帳票名一覧」参照。

(2) システム規模

主要データ件数を参考値として示す。

<主要データ件数一覧>

(令和7年6月3日現在)

| | 業務名 | データ名 | 件数 |
|---|------------------|-----------|----------|
| 1 | 養護老人ホーム入所措置 | 措置者データ | 3,173件 |
| 2 | 短期管理宿泊指導短期宿泊事業 | 利用者データ | 1,445件 |
| 3 | 訪問理美容サービス事業 | 利用者データ | 11,000件 |
| 4 | 医療機関送迎サービス事業 | 利用者データ | 129件 |
| 5 | 要介護者紙おむつ等支給事業 | 利用者データ | 11,430件 |
| 6 | 要援護在宅高齢者配食サービス事業 | 利用者データ | 16,659件 |
| 7 | 緊急時在宅高齢者支援事業 | 利用者データ | 8,905件 |
| 8 | ななまるカード | 利用者・発行データ | 171,879件 |
| 9 | 障害者控除認定 | 利用者・発行データ | 7,013件 |

(3) 業務スケジュール

別紙2「業務運用スケジュール（参考：令和6年4～6月）」を参考として示す。

(4) データ連携

外部との主なデータ連携情報について、別紙3「他システム連携 業務説明書」を参考として示す。

3. 一般事項

(1) 契約期間（予定）

令和8年3月1日から令和11年1月31日までとし、地方自治法第234条の3に基づく長期継続とする。

(2) システム移行期間（予定）

契約締結日から令和8年3月22日までとする。

(3) システム運用・保守期間（予定）

令和8年3月1日から令和11年1月31日までとする。

(4) 入札額

入札額は、税抜きの金額で見積もるものとし、入札額は、機器入替、既存機器及び本契約満了後の機器のデータ消去、機器の処分及び機器ハードウェア保守作業を月額に換算して賃借料に含めるものとする。

(5) 作業責任者及び作業員

受注者は、作業の実施について、作業責任者及び作業員の名簿を書面で提出し、承認を受けるものとする。作業責任者及び作業員を変更した場合も同様とする。

なお、作業を実施する場合、作業責任者及び作業員は、入室記録簿に記入の上、名札を着用しなければならない。

(6) 作業計画表

受注者は、本仕様書に基づき、各作業間の関連その他諸状況を勘案し、作業計画表を作成して提出しなければならない。

なお、受注者は、工程に変更が生じた場合は速やかに変更工程表を提出し、発注者と協議しなければならない。

(7) 権利義務の譲渡の禁止

受注者は、契約によって生ずる権利又は義務を第三者に譲渡し、又は継承させることはできない。ただし、あらかじめ発注者の書面による承諾を得た場合はこの限りではない。

(8) 打合せ

受注者は、導入作業が完了するまでの間については、随時、行程進捗、疑義等にかかる打合せを行うこととし、その都度、会議録を作成するものとする。

なお、会議録については、会議終了後、1週間以内には発注者に提出するものとする。

(9) 個人情報保護

受注者は、奈良市個人情報保護情報保護条例及び個人情報取扱特記事項等の個人情報の保護に関する関係法令を遵守しなければならない。

なお、受注者は、個人情報の漏洩等により、発注者又は第三者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。

4. 具体的事項

(1) サーバー機器の選定、調達及び環境設定作業

① 機器の構成

本番用及び検証用ともに契約期間内はシステムが安定して稼働し、不具合が起これないように機器を選定し、構成するものとする。この件において不具合が生じた場合は契約不適合責任として扱うものとする。

② システム構成

想定している環境は次のとおり。

| | 環境 | 概要 |
|---|-------|---|
| 1 | 本稼働環境 | 職員が業務を行う環境 |
| 2 | 検証用環境 | 本稼働前、動作や表示について最終的な確認を行う環境 ※本稼働環境と同等のストレージ容量とする。また、職員研修用として使用することがある。 |

上記を踏まえて、本市に最適な本稼働環境、検証用環境（テスト環境）とすること。また、ハードウェアは、実績、サポート期間、経費、保守体制等を総合的に考慮することなど、更新及び稼働後の運用に際し、支障のないものを採用し、稼働後、3ヶ月間継続してサポートが可能なものを選定すること。

③ サーバー機器の選定

システムを稼働するために必要な機器を選定するものとする。受注者は、システム運用に必要な機器及びソフトウェアについて契約時に説明を行い、発注者が不必要と判断したものについては機器等明細から削除し、金額についても減額するものとする。

<本番系サーバー>

| | 項目 | 内容 |
|----|--------------|--|
| 1 | OS | Windows Server2019（システム運用に最適なもの） |
| 2 | CPU | 令和7年8月現在、システム運用に最適なもの |
| 3 | メモリ | 令和7年8月現在、システム運用に最適なもの |
| 4 | ディスク容量 | システム運用に対応可能な容量（RAID） |
| 5 | ストレージ | 冗長化（RAID構成）及び容量（各業務別）について提案すること ア 稼働期間中、枯渇することがないように設計すること イ 検証用環境（テスト環境）及びバックアップ用ストレージはNASを導入すること |
| 6 | 負荷分散装置 | ロードバランサー等、負荷分散装置を導入すること |
| 7 | UPS（無停電電源装置） | 電源異常時に備え、UPSを含めること |
| 8 | クライアント | 基本的に、本市配備のクライアントパソコン、プリンタを使用する。ただし、提案するオープン系パッケージシステムがWeb方式の場合は、利用するクライアント端末を今回調達範囲に含めること。 |
| 9 | 周辺機器 | 基本的に、本市配備・連続帳票印刷プリンタを使用する。 |
| 10 | 機器更新 | 機器更新及び利用期間満了時においては、撤去する機器に記録されているデータを完全消失すること |

<検証系サーバー>

| | 項目 | 内容 |
|--|----|--------------------------|
| | — | 基本的仕様は、本番系サーバーに準拠するものとする |

④ 設置

サーバー機器一式については、本庁舎外のサーバー室に設置すること。また、周辺機器については、一部の機器を除き、原則、本業務主管課に設置し、研修における自由打鍵環境は本業務主管課に設置すること。機器設置時期は、令和7年10月以降とすること。ただし、これより前に機器設置が必要な場合は、受注者の負担にて、近隣の設置場所に仮設置し、移設すること（仮設置した機器には移行データの格納は認めない）。

(2) システム更新及び動作テスト

システム移行は、現行サーバーで運用しているシステムを完全移行するものとする。移行作業後は、サーバーの動作を確認するとともに、本番系への円滑な移行ができるよう作業確認を行うものとする。

(3) データ移行・検証

データ移行は、現行サーバーの運用に支障をきたさないように調整して実行するものとする。

(4) データ送受信テスト

システムにおいて標準化移行対象システムを考慮したテストを実施するものとする。

(5) 研修等

受注者は、システム移行について、新サーバーでのテスト時に操作の説明を行うとともに、操作に必要なマニュアル等のドキュメントを納品するものとする。

(6) 書類の作成、ハードディスクデータ消去証明書の提出

<提出書類>

| | 項目 | 納入期限 | 備考 |
|---|--------------|----------|-------------------|
| 1 | 作業計画表 | 契約後1週間以内 | |
| 2 | プロジェクト体制図 | 契約後1週間以内 | |
| 3 | 作業責任者及び作業者名簿 | 契約後1週間以内 | |
| 4 | 保守作業申請書 | 契約後1週間以内 | |
| 5 | 会議録 | 会議後1週間以内 | |
| 6 | システム設計書 | 本稼働までに | |
| 7 | 運用管理手順 | 研修時までに | |
| 8 | その他 | | サーバー構成図、本契約書によるもの |

受注者は、システムのデータ移行完了後、サーバーのハードディスクからデータを電磁的破壊によりデータを抹消し、そのことを証明するため、ハードディスクデータ消去証明書を提出するものとする。

(7) 契約不適合責任

- ① 成果品の引渡後1年以内にシステム障害等の不具合が生じた場合は、直ちに発注者の求めに応じるものとする。
- ② 上記の期間終了後でも、受注者の重大な過失が発見された場合は、発注者の求めに対応するものとする。

5. 業務実施に関する事項

(1) 基本的事項

- ① 受注者は、システムの機能が十分に発揮できるよう、本仕様書その他の関係書類（現場説明を含む。）に基づき、誠実に業務を履行しなければならない。
- ② 受注者は、本業務の実施にあたり、条例、規定及び関連する各種法令等を遵守しなければならない。
- ③ 受注者は業務記録等、業務の履行又は確認に必要な書類を整備し、発注者が提出を求めた場合は、速やかに提出しなければならない。
- ④ 受注者は、業務の履行に関する会議録等を、指定された期日までに発注者に提出しなければならない。
- ⑤ 受注者は、本仕様書に明記されていない事項であっても、業務を実施する上で当然、必要な業務等については、良識のある判断に基づいて行わなければならない。

(2) 疑義の解釈

本仕様書に疑義が生じた又は本仕様書に定めのない事項が生じた場合は、発注者と受注者が協議のうえ、定めるものとする。

6. 具体的要件

(1) システム移行業務

① サーバー機器の設置及び設定（既存機器を含む。）

システムを稼働するために必要な機器をセットアップした後、必要なソフトウェア（Microsoft Word、Microsoft Excel 等）のインストールの設定を行い、現行システムと同等の運用環境を確立するものとする。機器の設定、運搬、設置、ソフトウェアの準備及びインストールの設定等の費用はすべて受注者の負担とする。

また、運用環境を確立し、現行システムから新規システム環境へのデータ移行完了後、発注者の職員立会いのもと、運用テストを実施し、正常起動していることを確認するとともに、運用テスト実施後に発見したデータの移行漏れや破損等があった場合も速やかに対応するものとする。

なお、クライアントが使用するパソコン、プリンタ及びネットワーク（以下、「クライアント機器等」という。）については、原則として、現行システムの機器等を使用するものとする。ただし、提案のうえ、発注者の合意を得た場合は、受注者の負担でリプレースも可能とし、本仕様書に記載されていないもので、新規システム運用に必要な機器等がある場合は、受注者の負担で調達することとする。

② クライアント機器等

ア クライアント機器等は、原則として、現行システムのものを使用し、システムはクライアント機器等にインストールされているソフトウェアに影響を与えないものとする。

イ 現在、使用しているクライアント機器等は、賃貸借期間の満了等により入替等が発生するため、その際には、受注者の負担により、移行後のシステムが正常に運用できるよう設定するものとする。

③ ネットワーク

- ア システムは本市の既存のネットワークを使用すること
- イ システムを構成する機器のネットワークに関する設定は発注者の指示に従うこと
- ウ 既存ネットワーク機器以外でシステム運用に必要なものがある場合は、受注者が提案し、発注者の合意を得て、受注者の負担で調達すること
- エ サーバー及び端末機器は本市のアクティブディレクトリー環境（本市の AD サーバーの OS:Windows Server 2019）に参加したうえで、システムはユーザー権限で使用できるものとする

④ 通信回線

LAN 及び WAN の各種通信回線は、原則として、現行システムで使用中のものを使用することとし、新規システムが運用できるよう調整するものとする。

⑤ バックアップ

- ア バックアップ装置は、システム復旧に必要な機器を選定し、メディアの容量、速度等はシステムのバックアップに最適なグレードのものを選定すること
- イ システムや OS 等は、不測の事態に備えて復旧に必要なバックアップを実施すること
- ウ スケジュール機能により、予め指定した時刻に自動的にバックアップを実施すること

⑥ セキュリティ

- ア システムは、情報漏洩、不正使用等への対策がされていること
- イ システムは本市のセキュリティ対策で導入しているソフトウェア等がバージョンアップした場合でも使用可能であること
- ウ 管理職等、使用する職員に応じて、利用可能な機能を制限できること

⑦ システム移行及び動作テスト

- ア システム移行
 - ・現行システムの操作機能を新規導入するサーバー機器等に漏れなく移行すること
 - ・OS のバージョンの違いにより、現行システムが新規導入するサーバー機器等に移行できない場合、システムのアップグレードを実施すること
- イ 動作テスト
 - ・システム動作テストに必要なシステム機器（以下、「テスト用機器」という。）が必要な場合は、発注者の許可を得て、受注者が準備するものとし、その際には、持込時期や設置場所についての協議を行うこと
 - ・受注者は、発注者がシステム動作テストを実施できる環境を構築すること
 - ・各種テスト及び並行稼働テストを行い、動作確認に万全を期すこと
 - ・実際の発注者の既存ネットワーク環境において、本稼働用システム機器を使用して実負荷でシステム動作テストを実施すること
 - ・テストの実施時期については、発注者と協議のうえ決定すること
 - ・並行稼働テストは本稼働用システム機器を使用して十分な期間実施すること
 - ・テスト用機器に保存された個人情報等のデータは、復元不可能な状態としたうえで撤去すること

⑧ データ移行・検証

システムを稼働させるために現行システムのすべてのデータを移行すること。また、データの移行時期は発注者と協議のうえ、確実なデータ移行を実施するものとする。

- ア 現行システムからのデータ移行は、受注者が主体となって実施すること
- イ 受注者は、現行システムのデータを有効に利用し、漏れなく移行するために、発注者とデータ移行に関する仕様及びスケジュール等を調整して実施すること
- ウ データ移行後、移行データに漏れ等がないか確認作業を実施すること
- エ データ移行後、実機での一連業務の各種検証作業を実施すること

⑨ システムの稼働時間

システムは、その安定稼働を担保する一つの方法として、SLA (Service Level Agreement) を設定し、運用する。また、締結した SLA の目標値を実現できなかった場合は、改善案を提示し、対策を講ずること。SLA 達成状況及び SLA 改善提案は、月次での報告を行うこと。サービスレベルに関する合意の見直しは年 1 回程度行うこととする。

<システム稼働時間>

システムの稼働時間は毎日、午前 8 時～午後 10 時までとし、繁忙期や緊急対応の場合は、稼働時間の延長及びそれ以外の時間帯に使用することがある。

なお、他システムとのデータ連携及びバックアップ等については、原則として、システム稼働時間外で実施するものとする。

⑩ 信頼性

- ア 障害対策としてサーバーにおけるストレージは十分な冗長性を確保していること
- イ ハードウェア障害の予兆又はハードウェア障害を発見した場合は、発注者へ報告するとともに、障害原因を解決するための保守を実施すること
- ウ 障害発生時は、発注者の職員が操作を行う必要なく、自動で冗長化機能が作動し、システムを継続して使用可能であること
- エ ハードウェアの障害が発生した場合は、24 時間以内に復旧させること
- オ バックアップは、日次で実施し、三世代以上管理すること (自動処理によるものが望ましい)
- カ バックアップ装置で使用する消耗品については、本業務の調達範囲に含めること
- キ システムの操作ログを保存、閲覧、出力できること
- ク 無停電電源装置を設置し、業務継続性を確保するとともに、バッテリーの定期交換を本業務の調達範囲に含めること

⑪ 研修等

ア 初動時立会い

システムの稼働開始時は、受注者が立会い、稼働確認及び操作説明等のサポートを行うものとする。

イ 利用者教育

受注者は、システムを運用する発注者の職員に対し、システムの利用及び管理に必要な事項についての説明並びに教育を行うものとする。また、システム稼働後も利用及び管理方法の問い合わせ等について随時受付及び対応を行うものとする。

ウ 運用管理手順書（各種マニュアル）の整備

受注者は、システムの円滑な運用を目的として、発注者と協議のうえ、各種マニュアル（電子データも可。）を作成しなければならない。また、各種マニュアルは常に最新状態のものを保持することとし、発注者内部で人事異動が発生した場合であっても、短期的に円滑な業務の引継ぎを行う内容のものとする。

7. 運用・保守

(1) システム運用・保守

① 基本的事項

- ア 発注者からのシステムに関する問い合わせ等に対応すること
- イ 保守にあたっては、事前に作業内容を発注者に報告し、承認を得た上で作業を実施すること
- ウ システム稼働や運用に影響のないように実施すること
- エ 作業終了後は作業報告書により結果報告を行い、また定期的にその後の状況を報告すること
- オ 保守に関する計画に対する評価を行うこと
- カ 保守サービスの品質維持の状況を分析すること
- キ 分析結果に基づき、次年度の保守作業における改善案を作成し、発注者との協議のうえで行うこと
- ク 受注者と他システム業者への問い合わせ等については、原則として、発注者が仲介することを基本とし、打合せ等については発注者の指示に従うこと
- ケ 障害の切り分けや障害対応において協力すること

② システム運用・保守体制の要件

- ア 運用及び保守の一元的な窓口を設置し、発注者からの問い合わせ等に回答すること
- イ 問い合わせや対応の記録を行い、報告すること
- ウ 必要に応じ、年次処理、月次処理等の支援を行うこと
- エ マスタメンテナンス情報に関する設定・変更の支援を行うこと
- オ システム稼働後、システム操作やデータの抽出方法等、あらゆる問い合わせについてヘルプデスク等を設置し、速やかかつ正確に対応すること
- カ システム障害が発生した場合、受注者は速やかに専門の職員を派遣して、障害の除去に必要な作業を行うものとする。原則として、24時間以内に復旧させること。
- キ 法改正や制度改正等によるシステムの変更や標準機能のバージョンアップ等が生じた場合、その規模の大小に関わらず、保守の範囲内で対応することとし、発注者の負担なくシステムの変更等を実施すること

(2) ハードウェア保守・障害対応

① ハードウェア保守要件

- ア 原則として、オンサイト保守とすること
- イ 機器の不具合への対応を行い、機器の操作支援を行うこと
- ウ 稼働状況の確認や定期交換部品の交換等の定期保守を確実にを行うこと
- エ 機器内外装の清掃を行い、機器の性能を維持すること

- オ ハードウェアのメーカーから修正プログラムが公開された場合は、必要性及び影響を調査し、発注者へ報告すること
- カ 修正プログラムの適用は発注者と協議したうえで実施すること
- ② ハードウェア障害対応
 - ア ハードウェア障害の予兆又は発見をした場合は、発注者へ報告するとともに、障害原因を解決するための保守を行うこと
 - イ 無停電電源装置を備えること
 - ウ 障害対策としてシステム構成に冗長化機能が備わっていること
 - エ 障害発生時は、発注者側が操作等を行うことなく、自動で冗長化機能が作動し、システムを継続して使用可能とすること
 - オ ハードウェア障害発生時の対応は、原則として、24時間以内に行うすること
- (3) 移行システム及び導入機器の検査
 - ① 受注者はシステム移行が完了したときは、完成届及び成果品並びに関係資料等を備え、発注者の完成検査を受けなければならない。
 - ② 受注者は、導入機器の納入が完了したときは、機器納入完了届及び関係資料等を備え、発注者の完了検査を受けなければならない。
 - ③ 受注者は、納品後であっても過失又は遺漏等に起因する誤りがあった場合は、ただちに受注者の負担により訂正しなければならない。
- (4) システム引継ぎに関する事項
 - ① システムの使用期間の満了、全部もしくは一部の解除、その他業務の終了事由の如否を問わず、システムの使用が終了する場合は、受注者はシステムの使用終了日までに発注者がシステムを使用して行っている業務を継続して遂行できるよう誠意をもって協力すること
 - ② システムの引継ぎに伴い、データ移行が発生する場合、受注者はデータ構造の揭示及び CSV 形式等の凡用フォーマットでのデータ抽出を行う等、発注者に誠意をもって協力すること
- (5) その他関連する業務
 - ① 本業務の実施にあたり、本契約書のほか、ソフトウェア使用許諾等に係る契約書等が必要な場合については、発注者と受注者が協議すること
 - ② 発注者が業務遂行に係る資料の提出を要求した場合は速やかに応じること
 - ③ 本仕様書に含まれる仕様について、不具合が発生した場合、受注者は直ちに当該仕様を満たす対応を無償で行うこと

8. 設定及び納品物等

(1) 設置場所

奈良市二条大路南一丁目1番1号 奈良市役所本庁舎内 長寿福祉課及びその他発注者指定場所

(2) 設定作業所等

- ① 設定作業は、発注者と協議のうえ、発注者の業務に支障が出ないよう円滑に実施すること
- ② 設定作業は、原則として、平日の午前9時から午後5時までの間に行うこととするが、土日祝及び午後5時以降に作業を行う場合は発注者と協議して実施すること

- ③ 設定に伴い、建物、設備等に損害を与えた場合は、速やかに現状復帰するものとし、修理等に要するすべての費用は、受注者が負担すること
- ④ 受注者は、設定作業完了後、発注者の職員立会いのもと設定確認を実施し、承認を得ること
- ⑤ 受注者は、設定作業計画書に変更が生じる場合は、その都度、発注者と協議すること

9. その他留意事項

(1) 法令遵守

受注者は、「奈良市個人情報の保護に関する法律施行条例」及び「奈良市情報セキュリティポリシー」等、各関係法令を遵守しなければならない。

(2) 事故報告義務

受注者は、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、発注者との協議により、解決しなければならない。また受注者は、事故への対応策後、速やかに発注者に報告書を提出しなければならない。

(3) 成果物の権利について

本業務における成果物の著作権及び二次的著作物の著作権（著作権法第 21 条から第 28 条に定める全ての権利を含む。）は、受注者が本業務の実施の従前から権利を保有していた等の明確な理由により権利譲渡不可能と示されたもの以外は、すべて発注者に帰属するものとする。また、発注者の許可なく他に使用あるいは公表してはならず、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。

(4) 本業務で発生又は取得した情報の取扱い

受注者は何人に対しても、本業務中又は終了後であっても業務上知り得た情報を一切漏らしてはならない。また、発注者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。本業務終了後、発注者と協議の後、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。

(5) 記載のない事項について

本業務について、本契約書及び本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注者が責任を持って対応すること。また、社会通念上、本業務において必要不可欠な事項と発注者が判断するものについては本業務の調達範囲に含めるものとする。

なお、本仕様書に記載がない事項、又は仕様について疑義が生じた場合は、速やかに発注者及び受注者が協議して解決するものとする。