

申請管理システム
運用保守業務
仕様書

令和 8 年 9 月

奈良市
総合政策部 DX 推進課

目次

1	基本事項	3
1.1	業務名	3
1.2	本仕様書の位置付け	3
1.3	標準化対応方針	3
1.4	履行期間	4
2	システムの概要	5
2.1	システム概要	5
2.2	非機能要件	5
2.2.1	対象手続数	5
2.2.2	システムを利用する職員数	5
2.2.3	端末数・端末環境	5
3	業務委託要件	7
3.1	プロジェクト管理要件	7
3.2	体制	8
3.3	業務場所	8
3.4	作業端末	9
4	運用保守要件	10
4.1	運用保守計画	10
4.2	保守対応時間帯	10
4.3	会議体/コミュニケーション	10
4.4	システム維持保守	11
4.5	システム監視機能	11
4.6	障害対応	11
4.7	セキュリティ運用	12
4.8	ログ管理機能	12
4.9	バックアップ・リストア管理	12
4.10	構成管理	13
4.11	修正プログラムの適用	13
4.12	データメンテナンス	13
4.13	問合せ対応	13
4.14	継続的な改善	13
5	成果物	14
5.1	本業務における成果物	14
5.2	納品形態	14
5.3	納品場所	14
5.4	検収条件	14
5.5	成果物の取り扱いに関する事項	15
6	業務遂行における注意事項	16
6.1	特定個人情報の適切な取り扱いについて	16
6.2	特定個人情報保護評価の支援	16
6.3	システム移行に対する考え方	16
6.4	データ消去について	16
6.5	仕様書の解釈	16
6.6	経費積算にあたっての留意事項	17
6.7	監査権	17
6.8	納品物への対応	17

6.9	知的財産権の帰属	17
6.10	作業の実施にあたっての遵守事項	17
6.11	関連文書	17

1 基本事項

1.1 業務名

申請管理システム運用保守業務

1.2 本仕様書の位置付け

本書では、申請管理システム（以下、「本システム」という。）の運用保守の要件を示すものである。本業務及び別途契約の『申請管理システム構築業務委託契約』（以下、「構築契約」とする。）で導入したソフトウェアのすべてを保守対象とすること。導入したソフトウェアの Q&A サポートを実施し、必要に応じてオンサイト対応を行うこと。

1.3 標準化対応方針

国が地方公共団体の情報システムの標準化を推進していく中で令和 3 年 9 月に「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」が施行されたことで、標準化基準に適合したシステム（以下、「標準準拠システム」という。）の利用を義務づけられた。

申請管理システム自体は標準準拠システムにはあたらないものの、国の示す「地方公共団体情報システム共通機能標準仕様書」にて、申請管理システムの担う一部機能が「複数の標準準拠システムに共通する機能要件を実現するための機能群」として記載されているため、間接的に標準化対応を行う必要がある。本システムについては、国の示す「地方公共団体情報システム共通機能標準仕様書」に準拠した標準化対応を必須とし、またガバメントクラウド上で運用するものとする。

標準化対応の方針について、以下に示す。

(1) 標準仕様書等への対応

- (ア) 国の法改正や、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）（以下、共通機能標準仕様書）、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）（以下、申請管理システム標準仕様書）及び関連する資料（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）の改版・変更等に伴う連携項目の変更、コード追加、機能追加、システム改修・更新作業等は本市の費用負担なく対応すること。
- (イ) 経過措置として対応が認められている内容で標準化移行した場合には、経過措置終了までに標準仕様書等に適合するように対応し、必要に応じてプロジェクト関係者と調整をすること。
- (ウ) 業務間連携において、連携先との間で連携の標準仕様の版数（全体バージョン）に相違が発生した場合や連携先が変更になった場合には、テスト等に協力し、対応を行うこと。
なお、標準化対応が必要な業務システムが増え、本システムとの連携が新たに必要になった場合については、テスト等に協力し、対応を行うこと。
- (エ) 国が提供する標準仕様書や各種仕様については、逐次変更されることを前提として、その仕様変更迅速に対応すること。
- (オ) 共通機能標準仕様書において「本仕様書が対象とする共通機能については、最低限の機能について標準仕様を作成することとし、本仕様書が対象とする共通機能に新たに機能を追加す

- ることや、本仕様書が対象とする共通機能と疎結合の形で新たに機能を作ることが妨げない。」と記載があることから、本市と協議の上、必要になる機能を実装すること。
- (カ)受託者は本システムに必要となる改修内容を、国や関係機関から公表される情報により確認すること。

(2) 業務システムへの対応

- (ア)ガバメントクラウドに構築される標準準拠システム（業務システム）と本システムの連携を(1)で示した国が策定する標準仕様書に則り行うこと。
- (イ)連携するシステム（標準外システム等も含む）や手続が追加され、新たに本システムとの連携が必要になった場合も運用保守範囲内で、業務システムとテストにも協力し、対応できる仕組みとすること。
- (ウ)現在の本市のシステム運用から変更点が生じた場合は、マニュアル等を整備するとともに、本システムが滞りなく運用できるよう、本市とともに協議すること。

(3) ガバメントクラウド運用管理補助者に係る業務

本業務には、ガバメントクラウドに構築する本システムの共同利用アカウント内におけるガバメントクラウド運用管理補助者業務についても含むものとする。

業務については、別紙 7_ガバメントクラウド運用管理補助者業務仕様書（運用保守）の通り。なお、本書内にも一部ガバメントクラウド運用管理補助者業務を含んでいることに留意すること。

1.4 履行期間

- | | |
|-----------------|--------------------------------------|
| ・システム構築（別契約） | : 構築契約の締結日から令和 9 年 2 月 28 日まで |
| ・運用保守（本業務の履行期間） | : 令和 9 年 3 月 1 日から令和 14 年 2 月 29 日まで |

2 システムの概要

2.1 システム概要

システム概要として、別紙 8_全体構成図（概略）を示す。なお、構成図内に本業務の範囲を赤枠で示す。なお、運用保守業務に係る調達範囲は、本システムの利用にあたって必要となるシステム資産や環境構築等における委託作業を構築契約において対応した範囲を含めるものとする。また利用者が問題なく利用できるよう、必要なソフトウェア（以下、「ソフトウェア」には OS・ミドルウェア含む）のライセンスや、その他の使用許諾を継続取得することとする。セキュリティ更新プログラムやサポート等を受けるために保守が必要な場合は、契約期間中の保守に必要な契約を含むこと。ただし、庁内からガバメントクラウドと接続するための回線敷設については対象外とする（本市端末から接続する本システムのガバメントクラウドへの接続確認及び設定は含む。またガバメントクラウド接続回線の切替が発生した場合は、接続テスト等に協力すること）。

また、他システムとのデータ連携の要件は、「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」に準拠することとし、業務システムとの連携は、ガバメントクラウド内に構築している本市単独利用領域内のオブジェクトストレージを経由したファイル連携で行うこと。なお、業務システムとの連携方式及びテスト等については、業務システムと調整し、実施すること。

2.2 非機能要件

別紙 9_地方公共団体情報システム非機能要件の標準【第 1.1 版】に示す「奈良市選択レベル」に従った内容とすること。なお、構築契約で定めるサービスレベル合意内容（以下、「SLA」）を運用維持できるような仕組みにすること。

2.2.1 対象手続数

本市では、「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」（総務省）において「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オンライン化を実施している。今後は、手続拡大に加えて、業務システムまでの連携拡大も見込んでいる。そのため、対象手続数の追加と新規業務システムとの連携を想定し、業務システム事業者との調整、テスト、質疑応答、連携接続等を対応すること（合計約 20 システムとの新規連携を見込んでいるが、国の手続追加に伴い増減する可能性あり）。なお、接続する業務システム側のリブレイス等による連携対応も想定し、対応すること（新規連携したシステムも含めて想定すること）。

2.2.2 システムを利用する職員数

現申請管理システム（令和 8 年 8 月時点）の利用ユーザー数は、約 70 名。手続拡大を見込み、本システムでは約 150 名の利用を想定している（内システム管理者は約 10 名）。

2.2.3 端末数・端末環境

- ・個人番号利用事務系の端末台数：約 1,000 台
（内、申請管理システム利用担当課の接続台数は 100 台程度を想定）

■個人番号利用事務系の端末のハードウェアスペック

- ・CPU：Intel® Core™ i5-1335U
- ・メモリ容量：8GB
- ・ディスク容量：256GB
- ・画面解像度：1366×768 ドット

■個人番号利用事務系の端末に搭載のソフトウェア

- ・OS：Windows11
- ・ブラウザ：Microsoft Edge

上記は稼働保証の条件とするが、OS やブラウザの次期バージョンリリース時には、本市の指示に従い運用保守範囲内で対応すること。また、ブラウザ以外のソフトウェアを別途インストールすることなく利用できるものとする。なお、クライアント端末の入替があった場合にも、特殊な作業なく利用できるものとする。

システム利用する職員数及び端末数が拡大した場合においても、追加のライセンス費用なしで対応すること。

3 業務委託要件

3.1 プロジェクト管理要件

受託者は、別紙 10_奈良市情報システム構築に係るプロジェクト管理仕様書 v1.1 に基づき、本業務を実施すること。また、本業務における役務として、プロジェクト計画・管理、運用設計、職員研修、運用・保守等を提案し、本市と協議の上、実施すること。

① プロジェクト管理要件

本仕様書等を踏まえ、業務内容を整理した上で、業務要件を明確化すること。また、情報セキュリティの観点、コスト面等、本市の考え方及び本業務の課題等を踏まえ、必要に応じて見直しを行うこと。

また、受託者は、業務面、機能面及び運用面の観点から、課題や改善事項等に対する対応策を検討した上で、その方針について本市と協議すること。なお、受託者は、業務の課題を抽出・整理し、当該課題の把握及び課題解決に向けて本市と協議・対応を行うこと。

② プロジェクト計画書

受託者は本業務を実施するため、プロジェクト業務計画書及びスケジュール（WBS を含む）案を作成・提出し、本市の承認を得て決定すること。

なお、業務の進捗状況と課題管理状況を、定期的に、本市へ報告すること。

管理項目	管理内容
進捗管理	受託者は、スケジュール（WBS）をもとに定例会等において本市に進捗報告すること。 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。 スケジュールに見直しが必要になった場合には、理由及び対策案等を示したうえで、本市の承認を得ること。
品質管理	受託者は、品質管理方針に基づく品質管理を実施すること。 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。
課題・リスク管理	受託者は、課題・リスクを抽出し、管理すること。 課題が生じた場合は、対応策を速やかに検討し、本市と協議を行った上で対応方法を決定すること。その後、課題の解決に至るまで、継続的に進捗を管理すること。 リスクについては、本市と協議を行った上で、事前に予防策を講じるとともに、顕在化時の対応策を事前に準備すること。その後、リスクが実際に現れた場合は、速やかに本市へ報告し、課題として管理すること。
成果物管理	本業務において作成及び納品が必要な成果物について、その作成・納品の状況を管理し、その進捗を進捗管理として報告すること。
変更管理	本業務において作成及び納品が必要な成果物および中間生成物について、変更が必要となった場合には、その変更内容を管理し、その作成・納品の状況を管理し、その進捗を進捗管理として報告すること。

③ 事業者間の調整

本業務において事業者間の調整事項が発生した場合、必要に応じて会議体の設定等、受託者にて事業者間の調整業務を行うこと。

3.2 体制

業務実施にあたり受託者は本業務を確実に履行できる体制を設けることとし、以下のスキルを持ったメンバーを配置すること。プロジェクトメンバーには、ターゲットとなるクラウドシステムに精通し、モダンアプリケーション開発に求められる上級クラウド認定資格の保有メンバー、または同等以上のスキルを有したメンバー、ガバメントクラウドが提供するテンプレート（自動適用テンプレート、必須適用テンプレート、サンプルテンプレート）を使った標準化対応が可能なスキルを有するメンバーを参加させること。

なお、プロジェクトマネージャー、プロジェクトリーダー及びプロジェクトメンバーは、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、プロジェクト発足時からのメンバー変更にあたっては、必ず本市の了承を得るとともに、変更後のメンバーのスキルが前任者と同等以上であることを担保するとともに、確実な業務引継ぎを実施すること。

また、本市からの問合せに対しては、速やかに回答し、適切な対応を実施すること。

役職	役割
プロジェクトマネージャー (1名)	全体を統括する責任者として、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。 なおプロジェクトマネージャーは、国家資格等であるプロジェクトマネージャー若しくはPMPの資格を有する者又は同等の資格・経験を有し、過去5年間に本市と同規模程度の地方公共団体において、本件と同規模程度のシステム開発・保守等において、プロジェクトマネージャーに従事した経験を有する者を配置すること。
プロジェクトリーダー (1名以上)	各チームのリーダー。自チームのメンバーの管理、及び作業指示等を行う。自チームの担当する成果物品質や納期に責任を持つ。 なおプロジェクトリーダーは、過去5年間に本市と同市規模程度の地方公共団体において、本件と同規模程度のシステム開発・保守等において、プロジェクトマネージャーもしくはプロジェクトリーダーに従事した経験を有する者を配置すること。
プロジェクトメンバー (必要数)	システムドキュメントの作成、及びシステムの構築、テスト、保守作業等を行う。

3.3 業務場所

原則、本市拠点において本市のネットワークを経由して本業務を実施すること。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においては、本市と協議のうえ必要性が認められる範囲において実施すること。

ただし、本市が提示するリモート保守要件を満たすことが確認できた場合は、受託者拠点からのリモート保守を認めるものとする。

なお、ガバメントクラウドの管理コンソールでの作業は、受託者拠点からのインターネットを経由した実施を想定しているが、接続方法はデジタル庁が示すセキュリティ要件を満たすこと。また、

本業務を行うために必要な整備・セキュリティ対策を実施し、本市にその内容を提示すること。

- ・受託者所有の機器の管理、認証方法
- ・入退室管理によるアクセス制限 等

3.4 作業端末

受託者において用意すること。ただし、本番データを利用又は本市ネットワークに接続しようとする端末は、あらかじめ本市の許可を得ること（本市のセキュリティポリシー等に基づき対策を指示する場合がある）。また、本市ネットワークに接続する端末については、本業務の専用端末とし、本業務終了後には、Clear もしくは Purge レベルの消去を行った後に、分解・粉砕・溶解・焼却・細断などの物理的な破壊により復元が不可能な状態とし、当該破壊の完了証明書を提出すること。なお機器の解体、撤去作業も受託者で対応すること。

4 運用保守要件

運用業務については、構築時の運用設計において運用要件を詳細化し、運用計画等で本市に提示すること。

4.1 運用保守計画

毎年度当初に、事前に予定されているイベント、作業予定を勘案し、年間スケジュールを作成し、本市に提示をすること。

4.2 保守対応時間帯

・保守対応時間

対応時間帯は以下を基本とする。ただし、緊急性が高いもしくは致命的な障害等で本市が必要と判断した場合の作業は、対応時間の制約なく対応すること。また、作業対応時間内に実施できない保守作業については協議の上、対応すること。

保守形態	受付対応時間	作業対応時間
ガバメントクラウドの保守対応	24 時間 365 日 本市の業務時間外の対応については、協議の上決定する。	24 時間 365 日 保守対応の実施が本市の業務運用に影響する場合には、本市の業務時間外に実施すること。緊急時・すでに業務停止が発生している場合を除く。
オンサイト保守	12 月 29 日から翌年 1 月 3 日及び祝日を除く月曜日から金曜日の 9 時から 17 時とする。	12 月 29 日から翌年 1 月 3 日及び祝日を除く月曜日から金曜日の 9 時から 17 時とし、午前連絡については午後中復旧作業、午後連絡については翌日午前中復旧作業を原則とする。

・運用サポート対応時間帯

本調達で導入したすべての機器、ソフトウェア製品について、運用支援を実施すること。なお、運用支援は、機器・ソフトウェア障害を伴わない QA 対応、調査、技術支援を含むこととし、既存事業者と協力して実施すること。

対応時間帯は以下を基本とする。

サポート形態	受付対応時間	支援対応時間
電話・メール・オンサイト	12 月 29 日から翌年 1 月 3 日及び祝日を除く月曜日から金曜日の 9 時から 17 時とする。	12 月 29 日から翌年 1 月 3 日及び祝日を除く月曜日から金曜日の 9 時から 17 時とする。

4.3 会議体/コミュニケーション

受託者は、本市と円滑なコミュニケーションを図るため、以下の会議体を設けることを想定している。受託者は、会議に必要な書類等を事前に本市担当職員へ送付すること。なお、会議終了後は、

会議内容を議事録に取りまとめ、会議終了後 5 開庁日までに本市へ報告し、その承諾を得ること。
実施する会議体の一覧は以下の通り。

会議体	実施内容	開催頻度
定例会	・ 月間総括 ・ 保守状況 ・ QA/トラブル/障害等運用支援における対応報告 ・ システムの稼働状況レポート（リソース使用状況含む） ・ アクセスログ一覧（不正アクセス等がないかの確認） ・ 利用料金レポート ・ コスト最適化、運用最適化に向けた検討・アドバイス（適宜） ・ 運用保守業務計画書に関する報告（年 1 回・変更時）	月次または適宜
特別会議	障害・不具合・インシデントに関する報告・検討等を実施する。	適宜

4.4 システム維持保守

- ・ ログやリソースの使用状況の収集及び分析を行い、システムの性能が劣化している場合は、チューニング、データベースの設定変更、拡張等の必要な作業を行い対処すること。
- ・ ログやリソースの使用状況を基に改善提案を行い、本市の承認を得て作業を行うこと。
- ・ 安定稼働に必要なソフトウェアのバージョンアップ作業を行うこと。
- ・ 導入したソフトウェアのライフサイクル情報を収集し、本契約期間中のライセンス更新・延長を計画的に実施すること。
- ・ 本システムを継続的に利用するために必要となる作業や、国からの通知等に従い実施すること。
- ・ その他、本システム維持に必要な作業を行うこと。

4.5 システム監視機能

- ・ 本システムの安定稼働のために構築契約にて導入したシステム管理機能を維持継続すること。
なお、運用にあたって追加すべき監視項目が発生した場合は、本市と協議の上、見直しすること。
- ・ システム監視の結果、異常を検知した場合は「4.6 障害対応」の通り対応すること。

4.6 障害対応

- ・ システム監視機能により異常を検知したときは、30 分以内を目標に、障害状況と対応方針について電話等で第一報を入れること。第一報の後、対応方針について協議が必要と本市が判断した場合は速やかに会議を開催し、また現地駆けつけが必要と判断した場合には、速やかに対応すること。
- ・ 障害の原因特定と障害対応、運用復旧のための対処にあたること。障害内容は、障害発生時に留まらず、動作が不安定な状態及び通信速度・パフォーマンスの低下も含む。
- ・ 障害の原因特定のための調査（ログ収集と解析作業を含む）及び原因特定までの間に実施すべき障害回避のための応急的な措置とその復旧作業は、保守対象とすること。原因特定の調査の結果、受託者の責任範囲外の場合は、本市へその旨を報告の上、当該問題をクローズ（終了）とすること。受託者の責任範囲内の場合は、本市に障害原因及び障害対応、再発防止策等の報告を速やかに行うこと。
- ・ 障害の原因特定のための調査及び対応は、関係する各保守事業者と連携して行うこと。

- ・発生した障害は受託者にて記録、一元的に管理し、既知か未知かの切り分けを行うこと。既知の場合、原則予め対応手順を定めそれに従い復旧操作を行うこと。原因が容易にわからない不具合があった場合、調査を実施し、復旧に努めると共に、原因特定までの間に実施すべき障害回避のための応急的な措置を検討し本市担当者と協議のうえ実施する。
- ・プログラムに起因する障害の場合、プログラムの修正等を行い復旧すること。
- ・ガバメントクラウド環境内で障害（セキュリティに関するアラートやインシデントへの措置を含む）が発生している場合は、速やかに復旧に取り組むとともに、本市に障害発生状況や復旧の状況等を通知すること。また、障害対応に伴い、必要に応じて、CSP（AWS）に連絡を行うこと。なお、ガバメントクラウド上に構築された情報システムにおけるセキュリティインシデントを検知したときの対応フローについては、GCASガイド「ガバメントクラウド上に構築された地方公共団体の情報システムにおける情報セキュリティインシデントの問題判別と問い合わせについて」を参照すること。
- ・障害対応の時間帯は開庁日 9:00～18:00 を基本とするが、基幹業務に重大な支障をきたす機能での障害の場合は、夜間・休日であっても速やかに対応を行うこと。但し、業務への影響範囲や障害対応の内容等により、本市と協議の上、対応時間を決定することとする。
- ・バックアップからシステム又はデータのリストアが必要な場合、受託者が行うこと。

4.7 セキュリティ運用

- ・奈良市情報セキュリティポリシー及び受託者のセキュリティ基準に従い、管理を行うことを原則とすること。
- ・受託者は、本業務の実施にあたり、セキュリティリスクを低減させるための指針の策定及び予防対策等を実施すること。
- ・セキュリティインシデント発生時の対応方法、体制、手順については本市と協議の上、事前に定めておくこと。
- ・本業務で導入した全ての製品の情報セキュリティ関連の情報を常に取り得して、本市担当者に報告すること。脆弱性対応、セキュリティパッチ等の適用の必要性がある場合は、本市と協議し、検証確認を行ったうえで、適用作業を実施すること。
- ・マルウェアの侵入・拡散、内部からの情報流出及びその疑いを検知した際は、適切なセキュリティ対応（被害状況の適切な把握、被害の局所化に係る作業、トレーサビリティの実施、駆除に係る作業）を各種セキュリティベンダーと協力して行うこと。
- ・上記以外のセキュリティ対策について、本市と協議の上、適用及び対策を検討すること。

4.8 ログ管理機能

本システムでは個人情報をはじめとした機密情報を扱うことから、構築契約で導入したログ管理機能により、いつ、誰が、どのような操作を行ったか、証跡をログとして残すこと。なお、運用にあたって追加すべきログ種別が発生した場合は、本市と協議の上、見直しすること。また、ログの保存対象や期間について、国の方針にて定められているものについてはそれに従い対応すること。

なお、ガバメントクラウド環境内の情報システムのシステム障害やインシデント対応に備え、必要なログを一元的に収集し、保存すること。

4.9 バックアップ・リストア管理

- ・構築契約で策定したバックアップ計画（頻度・対象・世代・リストア方法等）をもとに運用すること。運用にあたって見直しが必要な場合は、本市と協議の上、見直しを実施すること。

- ・ガバメントクラウド環境内の情報システムのシステム障害等に備えたバックアップを一元的に取得すること。また大規模災害に備え、東京リージョンで取得したバックアップを大阪リージョンへコピーして保存すること。
- ・障害等が発生した場合には、必要に応じて、バックアップデータを活用して、システムのリストアを実施すること。システムのリストアを実施する場合には、実施前に本市の了承を得ること。
- ・構築期間中にシステムリストアのテストを実施し、その手順と作業に必要な時間を計測しておくこと。

4.10 構成管理

- ・ソフトウェアの構成、設計情報、改修履歴、資産の適用バージョン等を管理すること。
- ・運用保守の過程で、ドキュメント（各種マニュアル、研修用資料含む。）に変更が生じた場合は変更し、最新の状態に維持すること。

4.11 修正プログラムの適用

- ・修正プログラムを適用する場合、適用前の状態に戻せるようにしておくこと。
- ・システムの長時間の停止を伴うものについては、事前に本市と協議・承認を得て、休日又は夜間に行うこと。

4.12 データメンテナンス

年度当初など、組織変更、職員の異動等が大規模に行われる場合は、必要に応じてメンテナンスを行うこと。（年1～2回。）

4.13 問合せ対応

- ・受託者は、本市の運用担当者からの電話・メール等による問合せに速やかに受付、回答すること。
- ・基本的に業務システムからの問合せは本市の運用担当者が一次窓口となり対応する。ただし、システム間連携に係る技術的な調整等、事業者間での直接協議が適切であると本市が判断した場合には、本市の関係部署を宛先にCcを付した上で、やり取りを行うこと。
- ・問合せ、依頼内容については記録し、管理表としてとりまとめること。また業務システムからの問合せについては定期的にFAQ等で取りまとめを実施すること。

4.14 継続的な改善

収集したログや監視、診断結果を分析し、運用状況を可視化するとともに CSP の改善提案機能に基づく評価を行い、年1、2回程度改善提案を行うこと。また、その適用については本市と協議の上、対応を実施すること。

5 成果物

5.1 本業務における成果物

本業務における成果物を以下に示す。

また、以下に記載がないものであっても、必要と思われるものは納品対象とする。その他業務遂行に必要と判断したドキュメントについては協議の上、決定する。

納品物	内容	納入時期
保守体制図	通常時及び障害時/セキュリティインシデント発生時等の緊急時の体制図	運用保守工程開始 1 か月前まで／更新時
構築時に作成した各種文書	構築時に作成した設計書等は運用保守を実施する中で変更が生じた場合は、適宜、更新し、その改定履歴を管理すること	更新時
運用保守業務計画書	年間スケジュール計画を含む運用保守業務一覧	毎年度当初
月次報告書	月次で実施する報告 ・月間総括 ・保守状況 ・QA/トラブル/障害等運用支援における対応報告 ・システムの稼働状況レポート（リソース使用状況含む） ・アクセスログ一覧（不正アクセス等がないかの確認） ・ガバメントクラウド利用料金レポート ・コスト最適化、運用最適化に向けた検討・アドバイスをまとめた改善提案書（年 1, 2 回）	月次
運用保守業務報告書	運用保守業務計画書に関する報告	年 1 回／更新時
その他	議事録、会議で使用した資料、参考資料等	随時

5.2 納品形態

本業務において作成した成果物は、記録媒体（CD-R 又は DVD-R）で 2 部納入すること。なお、電子データ提出時には納品書一覧を添付し、成果物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うえで納品すること。

5.3 納品場所

本市が指定する場所とする。

5.4 検収条件

業務は成果物納品書と共に成果物を提出し、本市の完了検査を受け、検査合格により完了とする。

完了検査において指摘があった場合には、本市の指示に従い、直ちに改造、補強、補正等の必要な措置を施すこと。なお、業務完了後に、成果品に誤りが発見された場合は、本市の指示に従い、受託者は責任をもって再検査し、必要な措置を講じるものとする。

5.5 成果物の取り扱いに関する事項

成果物の所有権については、委託料が完済された時点で本市に移転される。
契約期間中に蓄積されたノウハウや実績データ、作成ドキュメント等についても本市に帰属するものとする。ただし、その成果物が、商用ソフトウェアまたはクラウド等の商用サイトを利用しなければその内容を確認できないものについては契約期間満了までに、内部に蓄積されたデータや記録等を確認できる形に変えて成果物として納品を行うこと。

6 業務遂行における注意事項

6.1 特定個人情報の適切な取り扱いについて

受託者は特定個人情報の取り扱いについて、「特定個人情報の適切な取扱いに関するガイドライン（行政機関等・地方公共団体等編）」等を熟読し、必要な対応を行うこと。

6.2 特定個人情報保護評価の支援

運用期間中、本市にて特定個人情報保護評価を実施する際は、情報提供等、支援すること。

6.3 システム移行に対する考え方

本契約終了に伴い、更に次の申請管理システム（以下、「次期システム」という。）へ移行する時は、以下の支援を行うこと。

- ・業務システムとの連携仕様を、次期システムの構築事業者へ提示すること。
- ・本システムが保持するデータを、次期システムの構築状況に応じて複数回提供すること。また、保持するデータの説明をすること。なお、データのコンバート等は次期システムの構築事業者が行うが、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 や固定長等）に加工し提供する機能を実装すること。また、抽出したデータについて、データ構造を表す資料を作成し提供すること。
- ・システム移行に関して、次期システムの構築事業者からの引継ぎ対応（当該システムに関するレクチャー、質問対応、設計書等を含むドキュメント提供、移行のために必要となる作業）を実施すること。
- ・本業務の契約締結の前提となるガバメントクラウドに関するデジタル庁・CSP 間の契約又はデジタル庁・本市間の契約が終了した場合、本業務も終了する。
- ・上記の他、システム移行に係る必要な作業について、本市及び次期システム事業者に対して誠意を持って協力すること。

6.4 データ消去について

本システムの一部または全部のシステム運用終了時は、データ復元が不可能な状態までデータ消去を行うこと。なお、消去完了後は、データ消去証明書（作業日時・消去方法・品名・数量）を提出すること。導入機器がある場合は、Clear もしくはPurge レベルの消去を行った後に、分解・粉碎・溶解・焼却・細断などの物理的な破壊により復元が不可能な状態とし、当該破壊の完了証明書を提出すること。なお機器の解体、撤去作業も受託者で対応すること。

6.5 仕様書の解釈

本仕様書及び添付書類に定めのない事項及び解釈の相違があった場合において、本業務の履行に際し必要な事項が発生した場合は、原則として本市の解釈によるものとする。本市の解釈によりがたいと本市及び受託者が認める場合は、本市と協議のうえ対応するものとする。

6.6 経費積算にあたっての留意事項

本業務に関して、追加費用の発生は想定していない。本仕様書及び添付資料に記載する全ての委託業務及び当該業務を行うにあたって付帯して発生する業務、ライセンス料等、必要となる一切の費用は契約金額に含めることとし、別途本市に請求は行わないこと。

6.7 監査権

本市が必要と認めるときは、個人情報等の重要な情報の取扱いの状況について、事前に通知のうえで、実地に調査することができる。その場合、受託者はその実施に協力しなければならない。

6.8 納品物への対応

本事業の一部費用は国の補助金を活用した事業であり、納品物提出後、指摘等あった場合は対応に協力すること。会計監査時、監査部門から受託者への説明を求められた場合は協力すること。

6.9 知的財産権の帰属

(1) 本契約の履行に関連し発生した著作物、発明、ノウハウ、アイデア等に関する著作権、特許権その他の知的財産権（著作権法第 27 条及び第 28 条の権利を含む。以下「知的財産権」という。）は、受託者が従前から有する権利及び受託者が汎用的に利用する権利を除き、追加の対価の支払いなく、その発生と同時に本市に帰属する。

(2) 受託者は、前項に基づき本市に帰属した著作物を本市又は本市がその利用を承諾した者に対して著作者人格権を行使しないことに同意する。

6.10 作業の実施にあたっての遵守事項

本業務における遵守すべき法令、条例等の対応について以下に示す。

- ・民法、刑法、著作権法、不正アクセス行為の禁止等に関する法律（平成 11 年 8 月 13 日法律第 128 号）等の関係法規
- ・個人情報の保護に関する法律（平成 15 年 5 月 30 日法律第 57 号）及び受注者が定めた個人情報保護に関するガイドライン
- ・奈良市情報セキュリティポリシー

6.11 関連文書

本業務を遂行するにあたって、以下の文書の最新版を参照するものとし、記載文書及びその他の関連文書が改訂・追加された場合も、最新版の内容を反映して作業を実施すること。また、非公開である奈良市セキュリティポリシー等に基づき対策を指示する場合がある。

- ・地方公共団体情報システム標準化基本方針
- ・地方公共団体情報システム共通機能標準仕様書
- ・標準化対象業務の標準仕様書
- ・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

(総論・基本データリスト・機能別連携仕様)

- ・ 地方公共団体情報システム非機能要件の標準
- ・ 地方公共団体情報システムのガバメントクラウドの利用について
- ・ 地方公共団体情報システムガバメントクラウド移行に係る手順書
- ・ 標準仕様書間の横並び調整方針
- ・ 自治体の行政手続のオンライン化に係る手順書
- ・ 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
- ・ ガバメントクラウドリスクアセスメント(※1)
- ・ ガバメントクラウド利用における推奨構成
- ・ GCAS ガイド(※2)
- ・ 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 (総務省)

※1 地方公共団体向けに公表されている資料のため、本業務受注後に閲覧可能

※2 一部は公開されているが、メンバー専用ページについては本業務受注後に本市経由でデジタル庁へ GCAS アカウント申請を行うことで閲覧可能