

No.	大項目	中項目	小項目	重要度	提案事項	内 容
1	可用性	継続性	稼働率			職員利用時間内におけるシステムの目標稼働率は99.5%とする。ただし、事前にシステムメンテナンスの案内があった場合、当該時間は目標稼働率の計算に含めない。
2	可用性	継続性	RPO（目標復旧地点）			業務停止を伴う障害が発生した場合は、障害発生前日（日次バックアップからの復旧）の状態で復旧できること。また、障害発生直前（日次バックアップ+アーカイブからの復旧）は目標とする。
3	可用性	継続性	RT0（目標復旧時間）			業務停止を伴う障害が発生した場合の目標復旧時間は、6時間以内とする。
4	可用性	継続性	RLO（目標復旧レベル）			業務停止を伴う障害が発生した場合の目標復旧レベルは、全システム機能の復旧とする。
5	可用性	耐障害性	冗長化	必須	○	サーバやストレージは、業務停止やデータ消失を防ぐため、冗長構成等がとられていること。
6	可用性	災害対策	対応方法			災害発生時には、当市への連絡と合わせてシステムを早期に復旧させること。
7	可用性	災害対策	保管方法	必須	○	火災や大規模災害発生を想定し、データの安全性を確保すること。その具体的な方法は提案事項とする。
8	性能・拡張性	業務処理量	基礎数値	必須		別紙3「人事給与システムに係る各種基礎情報」をもとに、適切なCPUの処理能力やメモリ、ディスク容量を備えたハードウェア等を設置すること。
9	性能・拡張性	性能目標値	データ検索処理時間			3秒程度とする。ただし、サーバと端末間のネットワークの負荷や遅延による影響は含めない。
10	性能・拡張性	性能目標値	通常時オンラインレスポンスタイム			通常業務時のオンラインレスポンスタイムは、3秒以内を目標とする。（クライアント端末の処理性能及び通信回線に起因する遅延は含めない。）
11	性能・拡張性	性能目標値	アクセス集中時のオンラインレスポンスタイム			業務繁忙期等によるアクセス集中時のオンラインレスポンスは、5秒以内を目標とする。（クライアント端末の処理性能及び通信回線に起因する遅延は含めない。）
12	性能・拡張性	リソース拡張性	ネットワーク（回線）	必須	○	データセンターと当市を結ぶ回線はLGWAN又はIP-VPNとする。
13	性能・拡張性	リソース拡張性	ネットワーク（庁内ネットワーク）	必須		庁内ネットワーク機器の設定変更やプリンタ用意等は原則当市で実施するが、システム稼働を円滑に行うために必要な機器等については、本業務の範囲内とする。
14	運用・保守性	通常運用	バックアップ（取得対象）	必須		障害時等に、システムの復旧に必要な全て（クラウド上のシステムやデータの全て）をバックアップすること。

No.	大項目	中項目	小項目	重要度	提案事項	内 容
15	運用・保守性	通常運用	バックアップ (取得頻度)	必須		バックアップは最低限次の頻度で行うこと。 データ：日次（フルバックアップ） その他：月に1度、または、設定・構成変更の都度行う。
16	運用・保守性	通常運用	バックアップ (世代管理)	必須		バックアップデータは次のとおり管理すること。 データ：3世代以上管理できること。 その他：1世代以上管理できること。
17	運用・保守性	通常運用	運用時間	必須		職員利用時間は次のとおりとする。 月曜日から金曜日：7：30～22：00 土曜日、日曜日及び祝祭日：7：30～17：30 ただし、繁忙期等は事前連絡により利用時間の延長ができること。
18	運用・保守性	通常運用	運用支援	必須		職員が年度切替などの重要な処理、複雑な処理を実施する場合は、必要に応じて立会いを行う等、運用・操作・処理等の支援を行うこと。
19	運用・保守性	通常運用	基本オペレーション	必須		システムの起動・停止、プログラム実行制御、バックアップ処理、施設設備管理を行う。また、セキュリティの確保に努めること。
20	運用・保守性	通常運用	稼働監視対象	必須		稼働監視対象は次のとおりとする。 ア システムの稼働状況 イ ネットワーク状況（データセンター側ネットワーク）
21	運用・保守性	通常運用	稼働監視（正常時）	必須		正常に稼働していることを監視して、障害発生や処理速度の異常低下等の事態を常に把握すること。
22	運用・保守性	通常運用	稼働監視（予防措置）	必須		予防措置等を講じて、業務に支障を来すようなシステム停止等の障害発生が起きないように監視を行うこと。
23	運用・保守性	通常運用	稼働監視（異常終了時）	必須		基本オペレーションの遂行において、実行結果が異常終了した、動作不正などのイレギュラーな状態に陥った場合には、システム開発本部の人的・技術的支援を含めた対応を行うこと。
24	運用・保守性	通常運用	稼働監視（異常検知時の対応）	必須		監視中に異常を検知した場合は、当市及び他受託者を含む人事給与システム並びに勤怠管理システムの担当者及び上位責任者等に迅速に連絡を行い、適任者に引継ぎを行うなど適切な対応を行うこと。

No.	大項目	中項目	小項目	重要度	提案事項	内 容
25	運用・保守性	通常運用	稼動監視（報告）	必須		監視の状況や収集した情報はとりまとめて分析し、異常があった場合など必要に応じて当市に報告を行うこと。
26	運用・保守性	保守運用	計画停止			データセンターの計画停止によりシステムの利用が不可能となる日は、平日夜間、土曜日、日曜日又は祝祭日のみとすること。ただし、平日夜間の場合には緊急時、かつ、当市の承認を得た場合に限る。
27	運用・保守性	保守運用	保守（ソフトウェア）			人事給与システム及び勤怠管理システムに係る全てのソフトウェアの保守窓口は受託者が行い、システム利用に支障がでないように保守すること。
28	運用・保守性	保守運用	パッチ適用	必須		全てのソフトウェアは、受託者又はメーカーが保守対象としているバージョンを使用すること。更新パッチ等については、セキュリティに関して重大な修正を含むものを業務への影響を抑えつつ、できるだけ速やかに適用すること。
29	運用・保守性	保守運用	制度改正	必須		有償又は本業務の範囲内で法制度改正等に伴うシステム改修又はバージョンアップ版の提供及び適用を行う。適用にあたっては、当市に対し、必要事項（有償又は本業務の範囲内なのか、改修内容、適用スケジュール等）を主体的に提案又は説明を行うこと。
30	運用・保守性	保守運用	バージョンアップ	必須		パッケージのレベルアップ又はバージョンアップ版がリリースされた場合は、その提供及び適用を行う。なお、適用にあたっては、当市に対し、必要事項（有償又は本業務の範囲内なのか、改修内容、適用スケジュール等）を主体的に提案又は説明を行い、承諾を得てから実施すること。
31	運用・保守性	保守運用	運用負荷削減	必須		バックアップ、サーバメンテナンス及びセキュリティパッチ適用等の保守作業を極力自動化する等、保守費用を抑えること。
32	運用・保守性	障害時運用	システム異常検知時の対応	必須		障害が発生した場合は、速やかに関連情報を収集・分析し、障害の切り分けを行い、当市に報告するとともに応急処置を行うこと。
33	運用・保守性	障害時運用	対応着手時間			システムの異常を検知した場合は、速やかに受託者の保守員が対応着手できること。
34	運用・保守性	障害時運用	復旧作業（対応策）			全ての障害に対して、迅速に復旧作業を実施すること。また、復旧後は、その障害を解消するための対応策について検討して取りまとめ、当市の承認を得た上で実施すること。
35	運用・保守性	障害時運用	復旧作業（バックアップからの復旧）	必須		バックアップデータからの復旧作業は受託者が行うこと。

No.	大項目	中項目	小項目	重要度	提案事項	内 容
36	運用・保守性	運用環境	検証用環境の設置	必須		本番環境とは別に、検証環境を提供すること。検証環境は、教育環境としても活用することを予定しているため、本番用と検証用のシステム環境を同一に保つこと。ただし、次期システムの改修等を行う場合に、検証環境を開発環境としても利用する場合は、一時的に本番環境と検証環境の間で、システム環境に差異が生じて問題はない。ただし、本番環境及び検証環境間のデータレプリケーションは不要とする。
37	運用・保守性	運用環境	クライアント端末	必須		いわゆる三層分離対策のαモデルにおけるL2WAN接続系クライアント端末で利用できること。ただし、クライアント端末の用意は当市で実施する。
38	運用・保守性	運用環境	マニュアル準備レベル	必須		クライアント端末設定手順書、利用者操作マニュアル、運用・保守マニュアル、障害時対応マニュアルを提供すること。
39	運用・保守性	サポート体制	ライフサイクル期間（パッケージ）	必須		委託期間内は、利用可能なシステムであること。 ただし、止むを得ず別のシステム（次期バージョン）を利用しなければならないときは、本業務の範囲内で実施し、新たな費用は発生させないこと。なお、別のシステムへの切替えを行う場合は、当市に対し、必要事項（改修内容、適用スケジュール等）を主体的に提案又は説明を行い、承諾を得てから実施すること。
40	運用・保守性	サポート体制	ライフサイクル期間（バージョンアップ）	必須		有償又は本業務の範囲内でサーバOSのバージョンアップ及びクライアントOS等のバージョンアップに伴う対応を行うこと。
41	運用・保守性	サポート体制	専用ソフトウェア	必須		クライアント端末に専用ソフトウェアのインストールが必要な場合は、当該ソフトウェアのライセンス費用等も本業務範囲で対応すること。
42	運用・保守性	サポート体制	障害時サポート体制	必須		システムへの障害対処については、組織的かつ計画的・予防的に行えるよう準備し、実施することとし、予め緊急連絡先を当市へ届け出ること。
43	運用・保守性	サポート体制	保守（ハードウェア）範囲	必須		運用・保守の対象は、本業務で受託者が提供する全てのハードウェアとする。
44	運用・保守性	サポート体制	保守（ハードウェア）	必須		受託者が窓口となり、システムの利用に支障がでないように保守を行うこと。
45	運用・保守性	サポート体制	保守（ソフトウェア）範囲	必須		運用・保守の対象は、本業務で受託者が提供する全てのソフトウェア及びネットワーク等とする。

No.	大項目	中項目	小項目	重要度	提案事項	内 容
46	運用・保守性	サポート体制	サポート要員	必須		受託者は、運用・保守を統括する窓口責任者と業務を遂行する担当者を設けて運用・保守を円滑に進める支援体制を整えること。また、障害発生時等の連絡を円滑に行うための連絡体制（人員構成、連絡方法、緊急時連絡先、連絡ルート等）を明確にすること。
47	運用・保守性	サポート体制	メンテナンス作業	必須		オンライン及びバッチ処理も含め、システムの稼働に必要なパラメータ等の各種設定値の定期的な変更や環境変化への対応を行うこと。
48	運用・保守性	サポート体制	データ提供	必須		例外的に、システムが保有するデータ、コード表等の必要な情報を当市の要望により提供すること。また、これらに対するQA対応を行うこと。
49	運用・保守性	サポート体制	研修（初年度）	必須		受託者は、例月給与、賞与、人事異動、年末調整、定時決定（随時改定）及び制度変更等の重要業務に対して、現地立会により十分な支援を行うこと。ただし、当市が電話、メール又はWeb会議の実施方法を認めた場合には、この限りでない。
50	運用・保守性	サポート体制	研修（二年度以降）	必須		受託者は、制度変更等にて各業務におけるシステム上の変更がある場合、現地立会により十分な支援を行うこと。ただし、当市が電話、メール又はWeb会議の実施方法を認めた場合には、この限りでない。
51	運用・保守性	その他の運用管理方針	納品物	必須		納品物のドキュメントは、常に最新の状態を維持し納品すること。その際、変更履歴を記載すること。
52	運用・保守性	その他の運用管理方針	障害管理	必須		障害対応等を含む障害の記録や障害の原因等の分析した結果を管理すること。また、発生した全ての障害は、必ず一定期間内に報告を行い、当市と協議の上、再発防止策を講じること。
53	運用・保守性	その他の運用管理方針	サポートデスク（対応時間）	必須		業務主管課からの運用・保守及びシステム利用等に関する問合せに対応すること。なお、電話による問合せへの受付は、災害及び障害時等の緊急を要するものを除き、受託者の営業時間内を基本とし、その他メール等によるものは24時間365日とすること。なお、コールセンター等の設置は不要とする。
54	運用・保守性	その他の運用管理方針	サポートデスク（対応方法）	必須		問合せ方法は、電話又はメールとする。至急の場合には当市から連絡の上、回答期限も含めて対応を協議することとし、それ以外は3営業日以内に回答すること。
55	運用・保守性	その他の運用管理方針	サポートデスク（費用が伴う問い合わせ）	必須		問い合わせのうち、費用が伴う又はまとまった工数がかかるものについては、対策を検討のうえ、当市と協議すること。

No.	大項目	中項目	小項目	重要度	提案事項	内 容
56	移行性	移行時期	稼働スケジュール	必須	○	システム稼働時期については、データ連携、費用、職員負担等を考慮し、適切な時期を提案すること。また、業務への影響を最小限にするため、事前に十分な検証を行った上で実施すること。
57	移行性	移行時期	稼働スケジュール	必須		当市が提供した令和9年上半期の例月給与データを受託者にて次期システムへ仮移行を行い、現行システムと次期システムの差異の分析及び対応を行うこと（実施時期については、当市からの要望に応じること。なお、令和9年度当初からの本番データ移行を意図するものではなく、差異の分析及び対応を行うことを目的とするものである。）。また、当市が提供した令和10年1月例月給与データを受託者にて次期システムへ本番移行を行うこと。また、令和10年2月例月給与から当市にて次期システムに入力できるようにすること。
58	移行性	移行対象（データ）	移行データ	必須		既存システムのデータを全て移行すること。ただし、業務運用上必要な情報の範囲、種類及びデータ保存媒体等については、当市と協議の上で決定する。
59	移行性	将来のシステム移行	引継対応	必須		本業務終了（令和15年3月31日）以降における次々期システム調達における問合せに応じること。ただし、問合せは通常のサポート内とし、次々期システムへの移行データ抽出は対象外とする。
60	移行性	将来のシステム移行	データ削除	必須		次期システムへの移行完了後、本業務に関するすべての情報資産（データベースや文書など）を削除もしくは廃棄し、それを証明する書類を提出すること。
61	セキュリティ	前提条件・制約条件	情報セキュリティに関するコンプライアンス	必須		本業務の実施において、関係法令のほか、当市の個人情報保護条例、セキュリティポリシー等を遵守すること。
62	セキュリティ	セキュリティリスク管理	ウイルス対策	必須		ウィルス対策（ウィルス対策ソフトを含む）等の適切な措置を講じること。なお、クライアントは本業務の対象外とする。
63	セキュリティ	セキュリティリスク管理	ウイルス定義ファイル適用タイミング	必須		ウイルス定義ファイルリリース時に随時適用し、最新の状態に保つこと。なお、クライアントは本業務の対象外とする。
64	セキュリティ	アクセス・利用制限	利用制限			アクセス可能なメニュー制御など各ユーザーの役割及び権限に応じて、必要最小限の操作しかできないように配慮し、操作ミスや情報漏えい等の危険性を低減すること。
65	セキュリティ	アクセス・利用制限	認証機能	必須		認証については、最低限、ユーザー名、パスワードによる認証を必須とする。あわせて、他の認証方法を併用し、セキュリティを強化することが望ましい。
66	セキュリティ	通信の秘匿	通信の暗号化	必須		サーバとクライアント間はSSL等による暗号化通信を行うこと。

No.	大項目	中項目	小項目	重要度	提案事項	内 容
67	セキュリティ	不正追跡・監視	ログの取得	必須		本業務で利用するシステムの操作履歴等の各種ログを確実に記録すること。万一事故が発生した場合に、原因追及のための基礎情報として利用できること。
68	セキュリティ	不正追跡・監視	不正監視対象	必須		不正アクセス等の監視のため、システム全体のログを取得すること。
69	セキュリティ	不正追跡・監視	ログの保存	必須		ログの保管期間は、システム稼働期間中のものをすべて保管すること。また、ログデータは、次々期システムを将来改廃する際に備えて、DVD-R等の一般のPCで読み込み可能な記録媒体に保存し納品できることとし、データ形式は、テキストデータ等の汎用性のある形式であること。
70	セキュリティ	不正追跡・監視	ログへのアクセス	必須		権限のある者のみがログ情報へアクセスできること。
71	システム環境・エコロジー	システム特性	専用ソフトウェア	必須		原則、クライアント端末側に特殊な専用ソフトウェアを必要としないこと。ただし、特殊な専用ソフトウェアが必要な場合は、自動もしくは受託者による作業によりインストールし、当市の作業は発生させないこと。ただし、担当者変更など当市の都合に起因する場合には、受託者が提示した手順書に基づき、当市がインストール作業を行うこととする。
72	システム環境・エコロジー	システム特性	オープンシステム	必須		稼働環境は、オープンシステム（※）を基盤に構築されていること。 ※ ここでいう「オープンシステム」とは、汎用的に利用されているWindowsやLinux等のOSで構築されているシステムのことを指す。
73	システム環境・エコロジー	システム特性	メーカーサポート	必須		使用するOS、データベース及びミドルウェアは、一般に広く普及している製品を使用し、提案時にメーカーのサポートが終了している又は終了時期が近い製品は除くこと。
74	システム環境	データセンター	データセンター（セキュリティ認証）	必須		システムが稼働するデータセンターは、次のいずれかの認証を有していること。 ・ ISO/IEC27001認証 ・ プライバシーマーク
75	システム環境	データセンター	データセンター（設置場所）	必須		データセンタの物理的所在地を日本国内とし、情報資産について、合意を得ない限り日本国外への持ち出しを行わないこと。
76	システム環境	データセンター	適用法	必須		一切の紛争は、日本の裁判所が管轄するとともに、契約の解釈が日本法に基づくものであること。