

群馬県
税務システム導入及び運用に係る業務委託
調 達 仕 様 書

令和7年4月
群馬県総務部税務課

内容

1. 業務の概要	4
(1) 業務名	4
(2) 業務の目的	4
(3) 業務の内容	8
(4) 業務の履行期間	8
(5) 業務の調達範囲	8
2. 情報システムの要件	9
(1) システム機能要件	9
(2) 画面要件	9
(3) 帳票要件	9
(4) バッチ処理要件	10
(5) 外部インターフェース要件	10
(6) 文字要件	10
(7) データ保存期間	10
(8) 規模・性能要件	11
(9) 信頼性要件	13
(10) 情報セキュリティ要件	15
(11) システム稼働環境	17
(12) システム全体図（想定）	22
3. サービス導入業務の要件	23
(1) プロジェクト管理全般	23
(2) サービス導入要件	29
4. サービス提供業務の要件	37
(1) プロジェクト管理要件	37
(2) サービス提供業務要件	39
(3) 機器等提供要件	41
(4) サービスレベル要件	42
5. 成果物	43
(1) サービス導入業務における成果物	43
(2) サービス提供業務における成果物	46
(3) その他留意事項	47

- 別紙 1 : 要求仕様一覧
- 別紙 2 : 外部インターフェース要件一覧表
- 別紙 3 : 情報保存期間一覧
- 別紙 4 : ユーザ数
- 別紙 5 : スケジュール
- 別紙 6 : 運用保守要求仕様書

1. 業務の概要

(1) 業務名

群馬県 税務システム導入及び運用に係る委託業務

(2) 業務の目的

① 業務の背景

本県の税務業務で使用している県税電算総合システム（以下、「現行システム」という。）は、平成23年に既存のホストコンピュータで稼働していたシステムをクライアントサーバ方式に再構築したものをベースに、税制改正に係る改修や機能改善を積み上げてきた。また、並行して稼働する滞納整理窓口支援システム等のサブシステムを開発・運用することで、税務業務の効率化に寄与してきた。

現行システムは、単独設置型の eLTAX 審査サーバや国税連携システム、MPN サーバ等を含め、基幹税務システムや関連システム、ネットワークまでを一体とした運用・開発を前提として、フルクラッチで構築されたものであった。そのため、基幹システムの基盤環境を PaaS 型に移行する等、可能な範囲で効率化を続けてきたが、運用・保守に対する業務負担が増えている状態となっていた。

今回、現行システムが令和9年12月末をもって運用を終了することを受け、より職員負担がかからない形で、次期の税務業務で使用する基幹税務システム（以下、「次期システム」という。）の導入を検討する。

② 現行システムの概要

現行のシステムは、「県税電算総合システム」のほか、付随するいくつかのサブシステムにより構成されている。

ア. 県税電算総合システム

各税目の課税処理及び収納の管理を行う。また、名寄せ情報を管理し、課税から収納、滞納管理までを一括で管理する。

業務はオンライン処理またはあらかじめスケジュールされた夜間バッチ処理により行われる。処理後は業務効率化を目的とした各種様式（調定回議書等）の出力や、適正な課税を目的とした各種エラーチェックリストの出力等が行われる。また、納税通知書等の印字及び納品までを一連の流れとして処理している。

システム基盤は Windows サーバを PaaS 形態で利用しており、職員端末側に固有のプログラムをインストールするクライアントサーバ形態で稼働している。

県庁のマイナンバー利用事務系ネットワークに属しているが、県庁ネットワークとは別に、IP-VPN を用いて各事務所と委託先業者のデータセンターが接続するネットワーク網を独自に維持、管理をしている。

イ. サブシステム

・滞納整理窓口支援システム

県税電算総合システムが稼働していない日（主に土日祝日）の徴収状況確認及び、納税証明書の実行を行う。また、いくつかの収納チャネル（共通納税、コンビニ収納、MPN）について、県税電算総合システムより先に収納状況を確認することができる。

・その他サブシステム

個人の事業税の調査に係るシステム、法人二税の算定に係るシステム、法人二税の課税状況データ作成に係るシステムなどがあり、県税電算総合システムとデータ連携を行う別システムとして稼働している。

③ 現行システムの課題

ア. 事務所職員の負担が大きい

- ・システム出力が紙に偏っており、作業の効率化が行えない業務が多数存在する
- ・県税電算総合システムに統合される前の税目ごとのシステムの影響が残っており、一部のシステムの仕組みが効率的で無いことから、利用者が慣れるのに時間を要する
- ・改修を重ねた結果、画面構成が統一的でない部分がある

イ. システム担当職員の業務負担が大きい

- ・システム改修、運用に必要となる人数が多い
- ・税制改正の改修、システム改善の設計書（要件定義書）を県職員が作成する必要がある
- ・維持管理にあたってシステム構築やネットワークインフラ等の専門知識が必要

ウ. 維持費用が高額

- ・サーバ機器をオンプレミス形態で運用しているものがあり、維持費用が最適化されていない
- ・周辺に関連システム（eLTAX 審査サーバ、国税連携システム、MPN サーバ）を単独で構築、設置、運用している
- ・フルスクラッチのシステムであることから、あん分等によるシステム改修費用の低減が見込めない
- ・実質的な独占状態となっており、契約にあたり入札等の競争原理が働かない

エ. マニュアル等の整備が追いついていない

- ・システム手引書が更新できていない
- ・画面上のヘルプ機能が過去の機能説明のままとなっている
- ・システムの管理に係るドキュメントの整理が追いついていない
- ・出力帳票と処理が紐付いて管理されていない

④ 次期システムで取り扱う税目

次期システムで取り扱う税務事務は、地方税法（昭和 25 年法律第 226 号）、地方税法施行規則（昭和 29 年総理府令第 23 号）、群馬県県税条例（昭和 25 年条例 32 号）、群馬県県税条例施行規則（昭和 34 年規則 79 号）、その他関係法令、例規及び通達に基づき、賦課又は申告により納税者に対し県税を課する課税事務、県税に係る債権債務を総合的に管理する収納管理事務、納期内納税者との公平性を踏まえ滞納者に納税義務の履行を促す滞納整理事務から構成される。

次期システムが取り扱う税目は以下のとおりとする。

- ・個人の県民税（森林環境税を含む）
- ・利子等に係る県民税
- ・特定配当等に係る県民税
- ・特定株式等譲渡所得金額に係る県民税
- ・法人の県民税（森林環境税を含む）
- ・個人の事業税
- ・法人の事業税（特別法人事業税及び地方法人特別税を含む）
- ・不動産取得税
- ・自動車税（環境性能割）（旧自動車取得税を含む）
- ・自動車税（種別割）（旧自動車税を含む）
- ・鉱区税
- ・県たばこ税
- ・ゴルフ場利用税
- ・軽油引取税（免税証の扱いを含む）
- ・軽自動車税（環境性能割）

以下の税目は取り扱える必要はあるが、当県から仕様は提示しない。機能を有していれば良いものとする。（今後、当県の事情により何かしらの管理を行う可能性があると考えている。次期システムにおいては地方税法に則った取扱いを行えば良いものとする。なお、現行は全て手作業による管理である。）

- ・狩猟税

以下の税目については取り扱う必要は無いが、機能として存在する分には問題無い。ただし、当該機能が存在することまたは機能の削除による費用の追加は認めない。

- ・地方消費税
- ・県固定資産税

⑤ 次期システムの導入方針

次期システムの導入に関する基本方針は以下のとおり。

ア. システム基盤の共同利用

システムが稼働する基盤（サーバ、ネットワーク機器等）について、以下に例示するような、機器運用に係る経費を低減した構成となっていること。

（例）・サービス利用型の基盤環境等の利用

- ・システム基盤の外部データセンター（LGWAN-ASP）の活用
- ・システム基盤の共同利用・共同運用

イ. 税務業務の合理化

事務所職員の税務業務の合理化のため、以下の施策に対応すること。

- ・データ入力事務の省力化（バーコードの活用、自動車税（環境性能割）・軽自動車税（環境性能割）に対するOCR活用）
- ・外部システム（eLTAX（電子申告、電子申請、電子納税、国税連携）、OSS、MPN等）とのデータ自動連携
- ・市町村の標準準拠システムに対応した設計（文字コード、文字セット、データ連携）
- ・統計及び各種チェックに用いるためのEUC機能の具備及びEUC機能を職員が利用するためのマニュアルの整備
- ・RPAツール利用による職員の作業量低減
- ・社会保障・税番号制度等の関連する制度への対応
- ・各種帳票の電子納品

ウ. 納税者の利便性向上

納税者の利便性向上のため、以下の施策に対応すること。

- ・納付手段の多様化への対応
- ・窓口業務の対応時間短縮の仕組みの構築
- ・電話対応時の対応時間短縮の仕組みの構築

エ. 安全性・信頼性の維持

災害時等における業務継続や情報資産の安全確保に配慮したシステムとすること。

- ・災害時等における業務継続性の確保
- ・データの遠隔地保管
- ・DV等支援措置に係る対応
- ・マイナンバー保持に係る対応

オ. システムの保守性の維持

税制改正によるシステム改修が毎年想定されることから、システム改修に係る保守性の高い作りとなっていること。

(3) 業務の内容

① システム導入業務

次期システムの導入業務を行うこと。

次期システムに求める要件については、「2. 情報システムの要件」に示す。

導入業務の内容については、「3. サービス導入業務の要件」に示す。

② システム提供及び運用業務

本県の県税業務を実現する次期システムの提供及び運用業務を行うこと。

業務内容については、「4. サービス提供業務の要件」に示す。

③ 業務の履行場所

群馬県庁、各行政県税事務所、自動車税事務所、本県が指定する場所及び契約書で指定した場所。

(4) 業務の履行期間

本業務の履行期間は、以下のとおりとする。

① システム導入業務

契約締結日 から 令和9年12月31日

② システム提供及び運用業務

令和10年 1月 1日 から 令和19年12月31日

※歳出予算の金額について減額又は削除があった場合は解除する場合がある

※さらに次のシステムへの移行タイミングによっては延長する場合がある

(5) 業務の調達範囲

調達範囲の経費には、仕様書等に示した全ての事項を満たすために必要な一切の経費（プロジェクト管理費、移行データ取り込みを含むシステム導入経費、追加開発を実施する場合の経費、機器経費、システム及びシステムの稼働・運用に必要なソフトウェア経費、データセンターの使用等に係る経費、ネットワークの導入維持管理等に係る経費、必要な各種テスト経費、システム環境構築費、職員研修に係る経費、その他システム導入・運用に係る諸経費）を含むこととする。

ただし、仕様書等で本県の負担と規定しているものを除く。

また、調達範囲の認識に差異が生じた場合は協議とする。

2. 情報システムの要件

(1) システム機能要件

提供するシステム機能については、地方税法、群馬県税条例、及び、別紙1「要求仕様一覧」を満たすこと。

地方税法、群馬県税条例について満たさない条文がある場合、代替手段を明示すること。

要求仕様一覧に満たさないものがある場合、代替手段、追加開発による補完または実現不可である旨を明示すること。

なお、提供するシステムは、原則としてシステム調達時点において判明している税制改正等や、国等の方針に対して対応していること。

(2) 画面要件

画面はシステム機能要件を実現するために必要十分な画面とすること。

画面の設計にあたっては、文字の種類や大きさ、配色、画面レイアウト、操作性、基本ボタンの配置等について、システム全体で統一されたインターフェースとするため、画面設計に係る基準を策定すること。

また、利用者の操作性を向上させ、納税者からの問い合わせ等に即座に対応するために必要な情報を画面上に配置することとした上で、入力作業の省力化や照会業務の効率化等に資するため、以下の点に配慮すること。

- ・操作性を向上させるため、マウスによる画面操作は最低限とすること
- ・漢字英数字が混在する入力項目についてキーボードのみで直感的に入力が行えるようにすること
(特に自動車の登録番号による検索条件入力など)
- ・コード入力による項目については、プルダウンメニューやサブ画面等による入力補助機能を設けるとともに、キーボードによる文字ジャンプ等の機能を設けること
- ・コード入力は対応する日本語を表記するなどコードのみの入力とならないようにすること
- ・エラーメッセージ等については、誤入力箇所の明確化とエラー内容、修正方法などが簡潔に判明できるようにすること
- ・画面やマルチウィンドウを閉じることにより、ログインや更新系業務に支障を及ぼすことがないようにすること
- ・画面遷移にあたっては前画面の必要な情報を引き継ぐ等、利用者の効率性を損なわないようにすること
- ・画面上にヘルプ機能及びマニュアル表示機能を設けること
- ・画面遷移によるデータ読み込みが最小限となるようにし、遷移時間を縮減させること
- ・画面遷移や画面タイトルは利用者が直感的に利用できるような構成とすること

(3) 帳票要件

帳票は、要求仕様一覧を実現するために必要十分な帳票を用意すること。

帳票の設計にあたっては、以下の点に留意すること。

- ・可能な限り A4 用紙への統一を図ること
- ・帳票が規則様式の場合は、規則に則した形での作成または協議の上で様式を設計すること
- ・画面から出力する帳票は、利用者の任意のタイミングで再出力ができるようにすること
- ・帳票で使用するフォントサイズ及びフォントについては、可能な限り統一を図ること
- ・納税者に送付する帳票については、ユニバーサルデザインを意識した上で、納税者にとってわかりやすく見やすいという視点で設計すること。その結果出力に不具合が生じる場合は協議により内容を決定すること。なお、システム設計の都合で帳票等の文字サイズが必要以上に小さくなる等の仕様は認めない
- ・帳票は事務所単位で1つにまとめる等、効率的にダウンロードが行える設計とすること
- ・帳票は用途に応じて PDF ファイルまたはエクセルファイルの形式で出力すること
- ・一部の出力帳票については、事務の効率化のため、PDF ファイルの出力内容を CSV ファイル等でも出力できる設計とすること

(4) バッチ処理要件

システムのジョブ、タスク等の実行については、スケジュールを設定することにより自動実行できる環境を提供すること。なお、当該スケジュールは年度単位で本県の担当者との協議の上で設定すること。また、当初予定されたバッチ処理の他に、随時でバッチ処理をスケジュールすることができること。

随時分を含む、ジョブ、タスクは全て自動実行できるものとし、当該ジョブ、タスク等の実行、監視等の一連の運用管理業務については、システム運用業務に含めることとする。

(5) 外部インターフェース要件

外部インターフェースは要求仕様一覧を実現するために必要十分な設計とすること。

外部システムとのデータ連携については、別紙2「外部インターフェース要件一覧表」のとおりとする。これらの外部システムとのデータ連携を行えるよう設計を行うこと。

外部とのデータ連携は県職員の手作業を介さずに実行されること。

なお、連携にあたり RPA ツールを利用する場合、ツールの動作環境の整備、稼働環境（端末）の準備、保守、設置等の一連の業務は、システム運用業務に含めることとする。

(6) 文字要件

文字コード及び文字セットについて、各外部システム及び標準化された市町村システムとの連携に支障が生じないよう設計を行うこと。

(7) データ保存期間

データ保存期間は、別紙3「情報保存期間一覧」のとおりとする。

保存期間を考慮した十分な量のストレージ等を用意すること。

(8) 規模・性能要件

① 規模要件

ア. ユーザ数

システムを利用するユーザ数については別紙4「ユーザ数」を参考に想定すること。ユーザ数は、組織の変更や年度途中の増減についても考慮して判断すること。

なお、このユーザ数はシステムを利用する職員数であるため、日々の始業時付近でこのユーザ数相当の同時接続が見込まれることを考慮した作りとすること。特にシステム更新等で一定サイズ以上のファイルを全端末に配信する場合等において、利用者が負荷を感じない仕組みを考慮した作りとすること。

イ. 処理件数（年間調定件数等）

処理のうち代表的な処理の件数は以下のとおり。

表2-1. 処理件数等（調定件数など）

税目	処理件数	備考
自動車税（種別割）	約95万件	定期課税件数 ※MPN、共通納税及びJNKSの一括更新件数
法人二税	約3万件	※年間合計
個人の事業税	約3万件	定期課税件数
不動産取得税	約3万件	※年間合計
収納消込	約13万件	自動車税定期最終日分（5月末日）の消込処理

ウ. データ件数

現行システムで保持している主なデータの件数は以下のとおり。

表2-2. データ件数

税目	件数	備考
名寄せマスタ	約60万	自動車税以外の宛名を管理するマスタ
納税者マスタ	約70万	自動車税専用の宛名を管理するマスタ
法人マスタ	約12万	法人の事業税の納税義務者として登録されているマスタ
法人課税情報	約70万	法人県民税、法人事業税の課税情報
自動車税（種別割） 課税情報	約110万	自動車税（種別割）の課税情報（現年及び過年度の滞納分）
発行済納付書情報	約200万	MPNサーバに送付してある納付情報件数

徴収情報	約 55 万	自動車税（種別割）以外の徴収情報
徴収情報 （自動車税）	約 110 万	自動車税（種別割）の徴収情報

② 性能要件

ア. オンライン処理

オンライン処理にあたり、以下のレスポンス要件を満たすこと。

表 2 - 3. 性能要件（オンライン処理）

指 標	条 件	備 考
オンラインレスポンス	平均 3 秒以内	<p>利用頻度の高い処理（自動車税（種別割）の徴収画面（任意の登録車に対する情報表示）、個人の事業税課税データ入力、法人二税課税データ入力など）に対し、通信の 90%が条件を満たすこと。対象となる処理については協議の上で決定する。</p> <p>また、速度の測定範囲はデータセンターにコマンドが届いてから処理結果を出力するまでとする。（回線速度によるレスポンス遅延は対象外とする）</p>
オンライン起動時間	平均 10 秒以内	<p>利用者がシステム稼働用ファイルを実行してから、システムの操作が可能となるまでの時間。</p> <p>また、速度の測定範囲はデータセンターにコマンドが届いてから処理結果を出力するまでとする。（回線速度によるレスポンス遅延、及び、システム更新に係る時間は対象外とする）</p>

イ. バッチ処理

異常発生時にリカバリ処理が完了する処理時間で終了すること。

なお、自動車税（種別割）の定期課税処理などの大量の時間を要するバッチ処理については、金曜夜から土日にかけて行うなどの対応を行うことで、リカバリ時間を確保すること。

(9) 信頼性要件

① 可用性要件

可用性は以下のとおりとする。

受託者は要求内容を実現するため、機器やネットワークの冗長化、バックアップ等の必要な措置をとったシステム構成を実現すること。

表2-4. 信頼性要件

信頼性項目	信頼性要件数値	備考
稼働率	99.9%以上/年	オンラインサービスの稼働時間を元にした稼働率とする。 ※全サービスが停止している場合で、その原因が委託範囲内にあった場合を未稼働時間とする
目標障害復旧時間	【オンライン稼働時間中】 ◆業務アプリケーションの障害 障害検知後2時間以内 ◆機器等の障害 障害検知後4時間以内 【オンライン未稼働中】 翌開庁日の業務開始時間まで。 ただし、バッチ処理が予定されていた場合はそのバッチの処理時間及びリカバリ時間を確保できる時間まで。	業務停止を伴う障害が発生した場合に、発生時点から復旧までに要する時間の基準。 なお、ここでの業務停止とは、アプリケーションの全停止またはいずれかの事務所の窓口業務が継続不可となった状態のことを意味する。 また、復旧地点は、システムは1営業日前の時点、データについては障害発生時点障害が発生する前の時点とする。

② 完全性要件

完全性について保証するため、以下の対策を行うこと。

- ・機器故障に起因するデータの滅失や改変を防止するため、機器の冗長化や適切なタイミングでのバックアップ等の必要な対策を講じること。
- ・利用者の操作誤りや不正な操作によるデータの滅失や改変を防止するため、実行した機能や操作者の情報を含むログ等の証跡を記録したログ情報を保管し、データの異常等が発生した際に原因となった操作を容易に特定できるようにすること。また、容易に滅失前や改変前に戻すための対策を講じること。

- ・不正なプログラムによるデータの滅失や改変を防止するために必要な対策を講じること。

③ 業務継続性要件

業務継続性を保証するため、以下の対策を行うこと。

- ・災害等によりシステムが稼働するデータセンター等が罹災した場合に備え、地理的に離れた複数の拠点でバックアップを保存する等の対策を講じること。
- ・受託者は確実に復旧できるよう、システム復旧に必要なジョブ実行やデータ復旧手順などの手順書を具備しておくこと。
- ・委託者の業務拠点が罹災した場合に備え、委託者側のシステム復旧に手順書等を具備しておくこと。

また、有事の際の窓口業務継続を目的とし、以下の対策を行うこと。

- ・災害等にシステムが稼働するデータセンター等が罹災した場合を想定し、データのバックアップ等を用いて、収納状況の確認及び納税証明書等の発行を行える仕組みを設けること。
- ・収納状況はバックアップ時点の状況が確認できれば良いとするが、少なくとも前日夜の状況が確認できること。
- ・当該仕組みは、バックアップ処理時以外は常時稼働できることとし、システム稼働時間外の緊急対応で利用できる仕組みとなっていること。

④ 拡張性要件

サービス利用中の税制改正、組織変更、その他システム改修などが定期的に発生する可能性を考慮し、システム改修時のコストの削減をはかることができる作りであること。また、業務遂行に必要な各外部システムとの連携にあたり、連携先の追加・変更に対応できる作りであること。

昨今の各種業務の電子化の流れを考慮し、保存されるデータ量の増加や、システムが利用するトランザクションの増加を考慮したシステム構成とすること。

システム稼働に必要なミドルウェア、ソフトウェアについては利用期間中におけるサポート期間の終了やバージョンアップに伴う影響が小さくなるよう考慮すること。なお、システム稼働に必要なハードウェア、ミドルウェア及びソフトウェアは、運用保守等業務履行期間中のサポートが確実に確保できるものを選定すること。

⑤ システム中立性要件

システムの中立性を保証するために、以下の対策を行うこと。

- ・可能な限り、特定の OS、ブラウザ、その他環境に依存しないシステムを導入すること。
なお、ブラウザや動作に必要なソフトウェアがある場合、事前に通達すること。また、この場合、原則、必要なブラウザやソフトウェアは受託者側が準備することとし、端末内のその

他のソフトとの競合が発生した場合は責任を持って対処すること。ただし、必要なブラウザやソフトウェアが、当県が別途調達する端末に具備されている場合、それを利用してよい。

- ・システムの設計にあたり、特定の事業者の設計技法に偏ることなく、国際標準等に準拠した設計技法を利用すること。
- ・作成するドキュメントは、第三者にもわかりやすく作成すること。
- ・サービス利用終了時のデータ移行に支障が生じないよう、データ構造、データ内容、抽出方法について設計書や手順書等を作成すること。

(10) 情報セキュリティ要件

① 権限要件

以下の権限設定を行うことができること。

- ・以下の単位で権限が設定できること。また、これらに対する権限は「照会、更新、不許可」の区分で登録できること。
 - ◆ 各税目（税目ごと）、収納管理、滞納処分、個人番号管理、DV管理
- ・上記とは別に、所属事務所が設定できること。更新が許可されている業務について、所属事務所以外の情報は全て照会の権限となること。不許可のものは不許可のままであること。
- ・上記とは別に以下の権限が設定できること。
 - ◆ システム管理者 : 管理者権限を持ち、全機能を利用することができること。システムの設定等を管理できる権限を持つこと。
 - ◆ 徴収特別整理担当 : 別所属の収納管理、滞納処分情報について更新する権限を持つこと。
- ・権限はグループで管理する仕組みを有すること。

② 情報セキュリティ要件

受託者は、以下のセキュリティ対策を行うこと。

ア. ソフトウェアの脆弱性対策

サーバ機器等で使用する OS・ミドルウェア等に対してセキュリティパッチが提供された場合は、受託者はシステムの稼働に影響しないことを確認した上で、適用するパッチを特定すること。また、特定したパッチは委託者に報告の上で適用すること。

特定したパッチの適用については受託者が実施することとし、その結果生じた影響についても、受託者の責により対処すること。

イ. 脅威に対する対策

受託者の責により、安定的なシステムの運用に必要となるシステムに対する脅威への対策を実施すること。

ここでの脅威とは、不正アクセス、ウイルス攻撃、サービス不能攻撃等のサイバー攻撃や部外者の侵入等の意図的な要因による情報資産の漏えい・破壊・改ざん・消去、重要情報の詐取、内部不正等のセキュリティ障害事案を意味する。

なお、対策のうち、以下の対策の実施は必須とする。

【ウイルス対策】

- ・サーバ機器等に対するウイルス検知・駆除ソフトの適用

【不正アクセス対策】

- ・実行した機能や利用者の情報を含むログの保管
※ログの保管期間については、総務省「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4年3月版）」を踏まえ、1年間以上とする
- ・ファイアウォール等による不正侵入の防止
- ・ネットワークへの不正侵入、不正な外部通信等の監視
- ・不要な通信プロトコル、ネットワークポートの遮断
※アクセス元、通信プロトコル、アクセス先を必要なもののみに制限すること

【情報資産の漏えい対策】

- ・USBメモリ等の外部記憶媒体は、業務では使用しないこと
※他システム等との連携のためにやむを得ない場合は、協議の上で利用可とする。
使用にあたり、情報の暗号化及び使用状況が記録される仕組み等を構築すること。
- ・EUC支援機能のデータ出力ファイルが一時的にサーバ上に保存される仕組みとなっている場合、出力されるデータは、サーバ上のアクセス制限、複写・移動禁止等の操作制限が設定されたフォルダに保管され、一定期間で削除される等の仕組みを構築すること

【その他】

- ・システム稼働に必要となる機器は、日本国内の施設に設置すること。また当該施設は、日本データセンター協会が制定した「データセンターファシリティスタンダード」のティア3以上相当の施設であること

(11) システム稼働環境

① 全体構成

システムにおいて求めるシステム環境は、表2-5のとおりとする。

表2-5. システム環境

環境	内容
本番環境	職員等が業務を行う環境。
試験環境	<p>本番環境の変更やプログラムのリリース前に、本番環境を停止することなく、環境の変更やプログラム変更の内容をテストするための環境。</p> <p>本県のシステム管理者が、本番環境の事象の再現、バックアップテストやリリース前の稼働確認等を実施できること。</p> <p>環境は、複数の改修が並行で行われることを考慮し、必要な面数を用意すること。</p> <p>データベースは、原則週次で本番データと同期すること。同期の周期が週次でない場合、同期タイミングを明示した上で当県の下承を得ること。また、本県のシステム管理者が同期の停止を依頼した場合は停止できること。</p>
研修環境	<p>職員等が操作の研修のために使用する環境。</p> <p>データベースは、原則週次で本番データと同期することが望ましい。ただし、本県のシステム管理者が同期の停止を設定した場合は停止できること。なお、データベースについて本県と協議の上で、研修専用のデータベースを設けるとしてもよい。</p> <p>ただし、研修専用の環境を設ける必要は無く、試験環境を流用することで実現する形式でも問題無いこととする。この場合は面数を2以上用意し、研修期間中でも試験環境が利用できる環境を整えること。</p>

※サービス導入及びサービス提供に使用する開発環境は受託者が負担すること

② ネットワーク構成

県庁とシステムが稼働するデータセンター間のネットワークは、LGWAN または専用回線を使用すること。

LGWAN を利用する場合、LGWAN-ASP の提供に必要なデータセンター側の通信回線、接続用機器等一式は受託者側が用意すること。この場合、県庁または各行政県税事務所のシステム利用者の端末から LGWAN-ASP の接続までの間の通信環境は委託者側が用意する。

専用回線を用意する場合、サービスレベルを満たすことのできる専用回線及び接続用機器一式を受託者側で用意すること。この場合のネットワーク環境については委託者側と協議の上で構築すること。また、県庁と各行政県税事務所間の通信において、本県のマイナンバー利用事務系庁内ネットワークを使用してもよい。

なお、いずれの場合においても、情報セキュリティ要件を実現するための機器一式を受託者側で用意すること。

③ ハードウェア構成

ア. サーバ（システム）

次期システムに必要なサーバ等のハードウェアについては、SLA を満たす性能を確保すること。なお、受託者が次期システムを稼働させるために必要なサーバ等のハードウェアを用意する場合については本県と協議し、承認を得たものを提供すること。この際、以下の条件を満たすこと。

- ・オープンスタンダードに基づく機器を採用すること。
- ・安定した稼働が可能な機器を採用すること。
- ・各ハードウェアは、負荷分散構成、二重化構成、仮想化技術等により可用性及び信頼性を確保し、万一、機器等に障害が発生した場合でも最小限の時間でシステムの利用を再開できる仕組みを構築すること。
- ・サーバ、ディスク装置等は、スケールアップ又はスケールアウト可能な構成とし、拡張性を確保すること。

なお、設計された機器の提供後に性能要件を満たさないことが判明した場合は、業務アプリケーション側での必要な調整を行い、性能要件を満たすように対応を行うこと。業務アプリケーションの調整によって性能要件が満たせない場合は、受託者の責任において性能を満たす機器を提供し再構築すること。

イ. サーバ（ファイルサーバ）

受託者は、次期システムに必要なサーバ等とは別に、システムのデータ出力、外部システムとのデータ連携、時間外や緊急時に使用できる緊急システムの稼働環境、業務で使用するファイルの保管等を目的としたファイルサーバを用意すること。

用意する機器は可用性及び信頼性を確保したものを用意すること。また、次期システム及び利用者側の端末がマイナンバー系に属していることから、本県と協議の上で、庁内サーバ室のサー

バラック内にサーバを設置の上で、庁内ネットワークに接続する形で設置してもよい。なお、設置先ネットワークは庁内の LGWAN 系またはマイナンバー利用事務系とする。

用途は以下を想定している。

- ・次期システムのデータ出力先
- ・次期システムの時間外・緊急時システムの動作環境
- ・次期システムと外部システムのファイル連携
- ・利用者端末向けインストールソフトウェア資材の保存場所
- ・利用者の日々の業務ファイル等の保存場所

※保存場所としての使用容量は以下を想定

- ・事務所別（12事務所計） ： 1.5TB
- ・税務課 ： 1TB
- ・事務所共通、広域 ： 0.5TB

※フォルダごとにアクセス権限を管理し、関係するフォルダのみ閲覧・更新可能とする

※ファイルサーバのクォータ管理及びアクセス権限の管理は当県側で行うことを想定

このファイルサーバは、次期システムのバックアップ保存場所を兼ねても良い。

また、このファイルサーバは適切なタイミングでバックアップを取得すること。

ウ. 端末

利用者がシステムに接続するために利用する端末は、運用設計後に本県が別途用意する。

用意する端末はシステム利用のほか税務業務でも利用することを想定していることから、現行の端末環境に近いものを想定している。参考までに現行の端末の仕様は表2-6のとおり。

表2-6. 現行端末仕様

項目	仕様
CPU	Intel Core i5-9500T (2.2GHz/6 core)
メモリ	8GB DDR4 SDRAM
ディスク	500GB HDD (SATA 7,200rpm)
その他	指静脈認証装置

なお、受託者及び本県システム管理者が利用する運用保守端末については、受託者において必要な台数を用意すること。

エ. プリンタ

利用者がシステムに接続するために利用するプリンタは本県が別途用意する。

現行システム及び次期システムで稼働することを想定したプリンタを用意するが、次期システムに対してプリンタの性能が不足する場合は、協議の上で対策をとることとする。

現時点で想定している仕様は表2-7のとおりである。なお、表2-7はレーザープリンタの仕様のみであるが、次期システムの仕様によりドットインパクトプリンタが必要となる場合は、仕様を協議の上、本県が別途用意する。

表2-7. プリンタ仕様 (想定)

項目	仕様	
レーザープリンタ	用紙サイズ	A3 サイズまでの両面印刷ができること 非定型の帳票（納付書）の印刷ができること
	トレイ	手差しトレイを備えること 納付書を常時セットできるトレイを備えること
	その他	・GS1 128 による標準料金代理収納ガイドラインで定められたクオリティのバーコード印字が行えること ・地方税共同機構が定める「納付書作成に関するガイドライン」で定められたクオリティのQRコード印字が行えること

オ. OCR 機器

次期システムの運用設計にあたり、OCR 機器が必要となった場合、利用者が使用する OCR 機器は協議の上で、システムの設計を考慮した機器を本県が別途用意する。

④ ソフトウェア構成

ア. サーバ用ソフトウェア

次期システムが稼働するサーバに必要な、オペレーティングシステム、データベースソフトウェア、仮想マシン環境ソフトウェア、統合運用管理ソフトウェア、ジョブ管理実行、バックアップソフトウェア、サーバ管理ソフトウェア、ウイルス対策ソフトウェア、EUC 支援ソフトウェア、RPA ソフトウェア等のソフトウェア一式については、受託者が本県にサービスを提供するために必要な製品を選定すること。

なお、EUC 支援ソフトウェアを導入する場合の機能要件は表2-7のとおりとする。なお、次期システム内に同機能が備わっている場合、または、EUC 機能を使わずに要件を満たせる場合については特段の用意は必要ない。

表 2-7. EUC 支援ソフトウェア機能要件

項目	仕様
EUC 支援ソフトウェア	<ul style="list-style-type: none"> ・ GUI 操作でプログラムが作成できること ・ 抽出結果は、CSV のほか EXCEL 形式で出力可能なこと ・ Web ブラウザ上で利用できること ・ 指定した項目間での演算を指定できること ・ 複数テーブルを結合して抽出が行えること ・ 列幅や出力桁数等の出力形式や列見出し、ヘッダ・フッタを指定した出力が行えること ・ 出力の条件を保存し、複数のユーザーで共有できること ・ 利用者に対する権限設定が行えること

イ. 端末用ソフトウェア

利用者がシステムに接続するために利用する端末で必要となるソフトウェアのうち、OS、税務業務でも利用することが想定されるソフトウェア、情報主管課から提供される資産管理ソフト及びウイルス対策ソフトは本県が別途用意する。税務業務では利用しない、次期システムの利用にあたり必要となるライブラリやランタイム、各種ソフトウェアについては受託者が用意し、端末に適用すること。

参考までに、現行の端末に適用されている税務業務で利用するソフトウェアは表 2-8 のとおりである。

表 2-8. 現行端末仕様

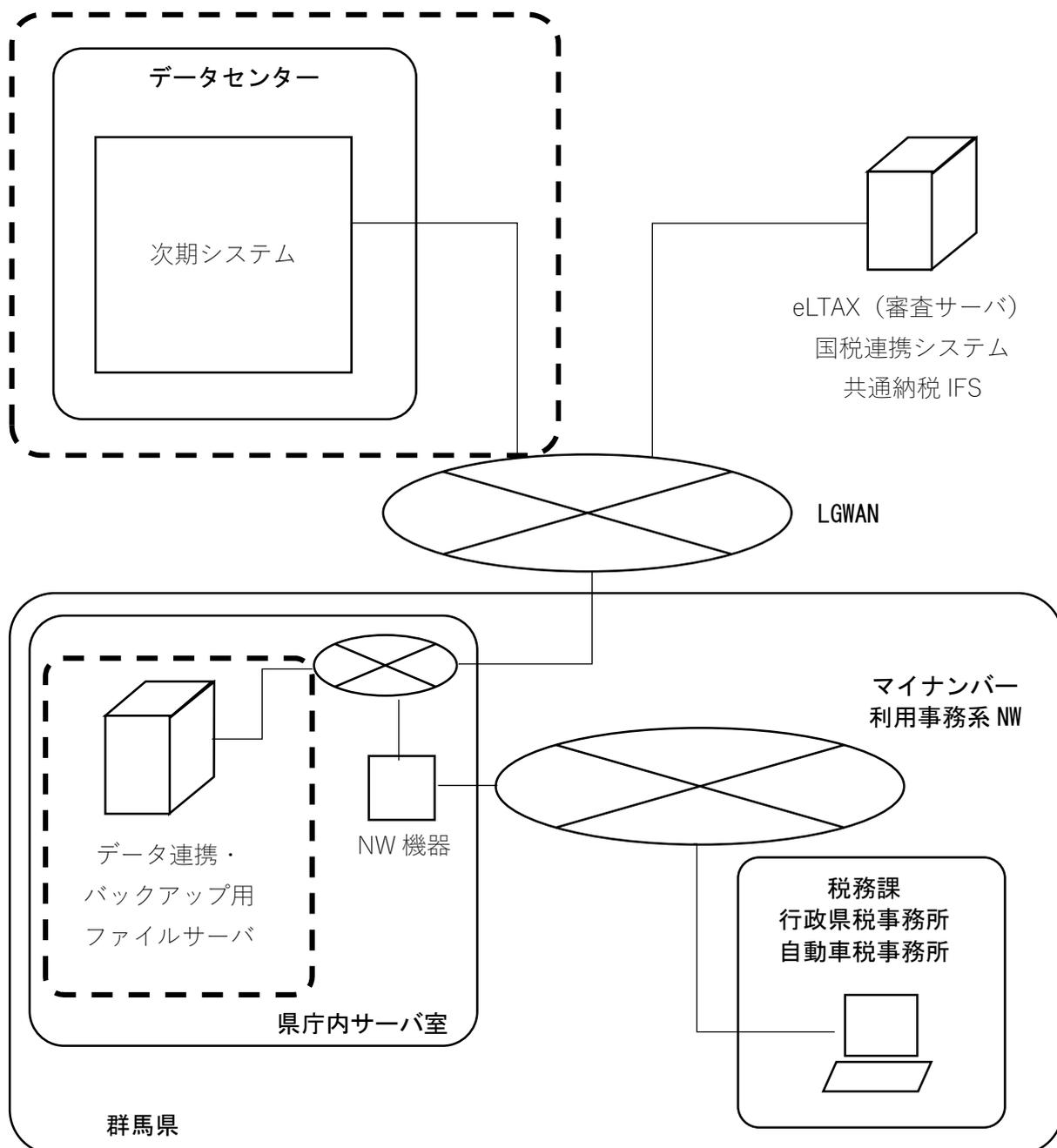
項目	仕様
OS	Windows 10 Enterprise LTSC (64bit)
ブラウザ	Internet Explorer 11 Microsoft Edge (一部端末)
文書作成等	Microsoft Office Professional Plus 2019 一太郎 Government 9
その他	Oracle Client 資産管理ソフト ウイルス対策ソフト PDF 作成ソフト QR コード印字用専用ソフトウェア

(12) システム全体図 (想定)

LGWAN-ASP を用いてサービスを提供する場合のシステム全体図 (想定) を、図2-1 に示す。
図中の点線で囲まれた部分を構築の対象とする。

なお、この図は現時点の当県側の想定図である。LGWAN-ASP を利用しない場合や、その他以下の構成以外で要件を実現する場合を考慮し、実際の稼働環境については協議の上で決定することとする。

図2-1 システム全体図 (想定) (LGWAN-ASP で提供する場合)



3. サービス導入業務の要件

(1) プロジェクト管理全般

① 実施計画

受託者は、契約後速やかに業務実施計画書を作成して提出し、本県の承認を得ること。

実施計画書には、「3. サービス導入業務の要件」で、契約後に作成・提出するとされているもの及びその他の必要となるものについて、記載すること。

② スケジュール

次期システムの導入及び関連する案件のスケジュールを 別紙5「スケジュール」に示す。

なお、受託者は、このスケジュールのうちの「システム導入・テスト・データ移行・職員研修」について、詳細なマスタスケジュールを作成し、提示すること。

また、このスケジュールは現時点の予定であり、契約締結後に受託者作成の導入に向けたスケジュールとあわせて協議の上で決定するものとする。

③ 作業場所

サービス導入業務は、原則、受託者の開発拠点等の契約書で指定した場所で作業すること。

また、受託者がさらに作業場所を確保する場合、本県と協議の上で受託者が作業場所を確保しても良い。その場合の作業場所の費用は受託者の負担とする。

作業場所には、届け出た作業要員のみが入退室可能とする。

受託者は、本県に無断で当該作業場所以外での作業を行ってはならない。

④ 作業環境

ア 作業場所の設備

作業場所で使用する端末等の調達は受託者が行い、必要となる費用についても受託者が負担すること。

イ 作業場所で使用するネットワーク

移行作業や試験のため、現行システムが稼働しているネットワーク環境または県庁の庁内ネットワークに接続する必要がある場合は、事前に協議の上、本県の承認を得ること。また、作業場所から外部に通信回線を敷設する必要がある場合は、受託者の負担において通信経路の暗号化や通信先の特定など必要な措置をとった上で、あらかじめ本県の承認を得ること。

ウ 作業で利用するコミュニケーションツール

コミュニケーションツールを利用するなどして、本県と受託者の間でファイル共有や情報の共有、意見交換を容易に行える環境を整えること。なお、利用するコミュニケーションツールは表3-1に示す機能を具備していること。

表3-1. コミュニケーションツールに求める機能

機能名	説明
ファイル共有機能	<ul style="list-style-type: none"> ・サーバ等にファイルを配置し、当該ファイルについて許可された利用者がアクセスすることができること ・権限に応じてファイルの新規追加および更新を行うことができること ・ファイルに対する処理は即時で反映され、権限を持った利用者全員が随時最新ファイルを確認できること ・ファイル共有は1対1、チーム単位、参加者全体のそれぞれで行うことができること
チャット機能	<ul style="list-style-type: none"> ・ツール参加者同士、1対1でやりとりができるチャット機能を有すること ・複数人が参加できるチームが作成でき、チーム内での発言はチームに参加している利用者が確認できること

※表に記載された以外の機能があっても良いものとする

このコミュニケーションツールは受託者が調達し、必要となる費用についても受託者が負担すること。

また、サービス導入フェーズにおいて、想定している本県側のコミュニケーションツール利用者は以下のとおり。

利用者所属 : 群馬県総務部税務課職員

対象人数 : 最大で10人程度

⑤ 作業体制

受託者は、契約後速やかに本業務の実施体制について作成、提出し、本県の承認を得ること。

実施体制には、以下の者を含むこと。また、本県職員が受託者に対し、常時契約履行状況に関する確認を行えるよう、連絡担当窓口を明確にすること。

ア プロジェクト責任者

作業の進捗や品質管理等を含めた責任者として、プロジェクト全体の統括を行う。プロジェクト管理手法に精通するとともに、本業務と同規模のシステム設計・開発業務におけるプロジェクト管理の経験を有する、または、同等の能力を持つと受託者側が判断し本県がその内容について承認した者。

イ グループリーダー

業務や税目ごとに組織したグループの責任者として、担当する業務の管理を行う。

税務システムの企画・設計に関する知見や技術とともに、担当する業務や税目に関する知見を有すること。また、データベースの設計に関する知見や技術を有すること。

ウ 作業従事者

サービス導入の作業に従事する。

税務システムに関する開発業務や運用業務に従事した経験を持つ等、担当する業務や税目に関する知見を有することが望ましい。また、システム開発の経験を有することが望ましい。

なお、原則として体制の変更は認めないが、やむを得ず変更する場合は事前に本県の上承を得ること。その際、変更後の要員についても必要なスキル・経験を有する要員を確保すること。

⑥ 役割分担

本業務における、本県と受託者の役割分担を表3-2に示す。

表3-2. 役割分担

工 程 等	受 託 者	本 県
プロジェクト 管理全般	<ul style="list-style-type: none"> ・業務実施計画書等の作成 ・導入業務に係るプロジェクトマネジメント（進捗管理、品質管理、課題管理、リスク管理） ・成果物に係る品質の管理及び保証 	<ul style="list-style-type: none"> ・プロジェクト全体の進捗等の管理 ・庁内取りまとめ ・サービス導入業務に係る課題のうち本県が担当する課題への対応 ・受託者の成果物に係る品質管理
サービス 導入検討	<ul style="list-style-type: none"> ・本県担当へのサービス仕様（システム動作、システム出力、出力帳票等を含む）、及び、想定運用の説明 ・課題に対する対応案の検討、協議 ・庁内外の関連部署、各機関等との調整の支援 ・その他、サービス導入のために必要な情報の調査・分析 ・外部コード定義、ジョブスケジュール等、本県運用にあわせたパラメータやジョブ等の作成 	<ul style="list-style-type: none"> ・サービス仕様、想定運用と本県の運用の差異の洗い出し ・差異に対する対応案の検討、協議 ・庁内外の関連部署、各関係機関等との調整（ネットワーク、外部システムを含む） ・現行システムに関する文書、情報の提供 ・パラメータやジョブ等の承認
開発 ※必要となっ た場合	<p><基本設計・詳細設計></p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務、機能及びシステム基盤等に係る仕様の検討 	<p><基本設計・詳細設計></p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務、機能及びシステム基盤等に係る仕様の決定

	<ul style="list-style-type: none"> ・仕様の決定等のための庁内調整のための資料の作成 ・仕様の決定等のための関係事業者間の調整の支援 <p><開発・単体テスト></p> <ul style="list-style-type: none"> ・開発環境の構築 ・プログラムの作成 ・テスト計画書、仕様書の作成 ・テストデータの作成 ・テストの実施 ・テスト結果の確認 	<ul style="list-style-type: none"> ・仕様の決定等のための庁内調整の実施 ・仕様の決定等のための関係事業者間の調整 <p><開発・単体テスト></p> <ul style="list-style-type: none"> ・テスト仕様書、テスト結果の確認
総合テスト	<ul style="list-style-type: none"> ・総合テスト計画書の作成 ・総合テストデータの作成 ・総合テスト環境の整備 ・総合テストの実施 ・総合テスト結果報告書の作成 ・連携テストの実施に係る関係事業者間の調整の支援 	<ul style="list-style-type: none"> ・総合テスト計画書の承認 ・総合テスト結果報告書の承認 ・連携テストの実施に係る関係事業者間の調整
受入テスト	<ul style="list-style-type: none"> ・受入テスト計画書の作成支援 ・受入テストデータ作成支援 ・受入テスト環境の整備 ・受入テストの実施支援 ・受入テスト結果報告書の作成支援 	<ul style="list-style-type: none"> ・受入テスト計画書の作成 ・受入テストデータの作成 ・受入テストの実施 ・受入テスト結果報告書の作成 ・受入テスト結果の承認
データ移行	<ul style="list-style-type: none"> ・移行計画書の作成 ・移行設計書の作成 ・現行システムから抽出したデータの調査（次期システムへの移行の観点での調査） ・データ移行ツールの開発、テスト ・現行システムにおける不備データのクレンジング作業に必要な情報提供 ・複数回の移行リハーサルと本番切替の実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・移行計画書の承認 ・移行設計書の承認 ・現行システム仕様提供、及び、それに対する問い合わせへの回答 ・移行対象データ範囲の決定 ・現行システムから抽出したデータの提供 ・現行システムにおける不備データのクレンジング作業 ・移行作業完了の確認
職員研修	<ul style="list-style-type: none"> ・研修計画書の作成 ・研修用機材、環境、資料の用意 ・講師の手配 	<ul style="list-style-type: none"> ・研修計画書の承認 ・職員への研修案内 ・出席者の調整

	・研修の実施	・研修会場の提供
環境設定	・端末環境の設定 ・調達対象のネットワークの設定 ・調達や各種設定に関する問い合わせ対応 ・外部システムを動作させるための端末設定の支援	・端末、プリンタ、OCR等の調達 ・端末、プリンタ、OCR等の設置及び設定 ・外部システムを動作させるための端末設定 ・庁内ネットワークの設定
成果物	・成果物の作成	・成果物の承認

⑦ 進捗管理

受託者はWBS（Work Breakdown Structure）及び工程表を作成すること。作成した工程表は本県に共有を行うこと。

作成したWBS、工程表により各タスクの状況把握及びスケジュール管理を行い、クリティカルパスを明確化するとともに、各タスクの進捗状況を本県に定期的に報告すること。WBS及び工程表作成時から、可能な限り並行作業で進められるスケジュールを作成することとし、1つの工程の進捗上の課題がその他全ての工程の進捗に影響するような工程にはしないように考慮すること。また、受託者は進捗上の課題が発生した場合には、本県に報告するとともに解決に向けた調整を行うこと。

工程表には最終仕様凍結時期等のマイルストーンを明示すること。

受託者は、本県が庁内外の関連部署及び各関係機関等の進捗状況について把握する際の支援を行うこと。また、庁内外の関連部署及び各関係機関等が関係する進捗上の課題が生じた場合には、本県が主体となって解決を行うために必要となる支援を行うこと。

進捗状況は少なくとも月次で最新状態に更新を行い、本県あて報告を行うこと。

⑧ 課題管理

受託者は、作業を進める中で発生する検討事項、問題や課題等が漏れることのないように、原因、対策、解決策、検討期限並びに現在の検討状況及び検討主体等を整理し管理すること。課題に対する対策については、同様の課題の発生頻度低減及び影響範囲の確認漏れを低減させることを目的とし、受託者内で共有すること。

課題を整理、管理する課題表は本県と受託者の間で随時共有し、対応状況がわかるようにすること。また、受託者は月次で課題解決の進捗状況、検討状況、検討結果等をまとめ、本県あて報告を行うこと。

⑨ リスク管理

受託者は、サービス導入業務において発生する可能性のあるリスクを調査し、予防策及び対応策の検討を行うこと。対応策については、本県の承認を得た上で講じること。また、リスクは定期的に見直しを行うこと。

顕在化防止のための対策及び顕在化時の対策を行う場合は、その内容について本県あて報告を行い、進捗状況について月次で本県あて報告を行うこと。

⑩ 仕様管理

受託者は、本県と合意した決定事項について変更が必要となった場合は、本県と変更の是非を協議し、合意した上で適切な仕様の変更を行うこと。

⑪ 品質管理

受託者は、成果物の品質を評価するための評価指標及び判断基準等の品質評価基準を定めること。

また、工程表で定義した各作業工程において、成果物等に対する品質管理及び品質保証を行い、成果物を本県に提出すること。各作業工程の完了前に、この内容を本県に対して説明を行い、本県のレビューを受審すること。なお、あらかじめ定めた品質評価基準に達しない場合は、その原因を分析し、品質強化策を実施し、結果について本県に報告すること。

⑫ コミュニケーション管理

ア 会議の開催

受託者は本業務を履行するに当たり必要な会議体があれば提案し、開催すること。会議を開催する場合は、議事内容を事前に提示すること。また、本県職員からの要請がある場合、導入業務の中で生じた各課題に対する解決策を検討するための会議を開催すること。

月次の定例会議は必須とはしない。ただし、⑬実施報告等の月次で報告を要するものについては資料を作成の上で、報告すること。なお、この報告については、プロジェクトマネージャ及びグループリーダーが状況を把握の上で作成すること。また、本県または受託者の求めにより月次の定例会議を開くことを妨げるものではない。

イ 議事録の作成

会議を開催した場合、会議終了後は受託者が議事録を作成、5開庁日以内に提出すること。

また、作成した議事録の内容に疑義が生じた場合は、協議の上、補正の必要が生じた場合は速やかに補正すること。

ウ コミュニケーション支援

円滑なプロジェクト運営を行うため、本県との連絡手段やファイル等の共有手段について効果的な体制や方法を提案し、運用すること。外部コミュニケーションツールを利用する場合、十分なセキュリティが確保されたツールを利用すること。

なお、本県の一般行政事務環境は総務省が策定した「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」で定めるβ'モデルを採用しており、当県担当は現行システムが稼働する端末の他に、一般行政事務環境用の端末を保持している。

ただし、現行システムで保持している情報は税務情報であることから、マイナンバー利用事務系ネットワークから持ち出すことができない。そのため外部コミュニケーションツールを利用する場合でも移行データのやりとりや実データに対してのやりとりについては、外部コミュニケーションツール以外の方法をとる必要があることに注意すること。

⑬ 実施報告

サービス導入業務の履行期間中の各年度末（履行期間末日においてはその日。）において、完了した業務の業務履行完了日、提出した成果物の一覧を記述した実施報告書を作成し、報告及び提出すること。

受託者は、定期的（月1回以上）に本業務の進捗状況に関する報告書を作成した上で、提出すること。進捗状況に問題がある場合においては、その理由と今後の対策、進捗回復見込み等について速やかに報告するとともに、定期的に書面等で経過について報告すること。

（2）サービス導入要件

受託者は、本仕様書に基づき、サービスの導入に必要な調査・分析及びヒアリングを行い、サービスの導入を行うこと。

以下にその業務内容と留意事項を示す。

① サービス導入検討

サービス導入にあたり、以下の調査、分析及びヒアリングを行い、導入の検討を行うこと。

ア 導入するサービス仕様及び想定運用について、事務フローや帳票レイアウト等を用いて、次期システムの画面等を引用の上で本県あて説明する場を設けること。

イ 本県が確認する現行運用との事務差異や機能差異等にかかる検討において、必要に応じて検討会議等に対する支援を行うこと。システム対応を必要とする課題に対して対応案の検討・協議を行うこと。

ウ あげられた課題のうち、本県が庁内外の関連部署及び各機関等との調整、運用の見直し、事務要領の改訂等が必要となった場合、必要に応じて会議への同席等の支援を行うこと。

エ 追加開発を行う場合は、②追加開発対応要件に従い開発を行うこと。

オ システムで設定できるパラメータについて説明すること。その上で協議を行い、パラメータ値の検討、設定を行うこと。

- カ システム稼働環境の各種設定及びジョブ処理の設定を行い、設定内容について本県の承認を得ること。
- キ システム稼働環境で必要となるユーザ・権限の設定等を実施すること。次期システムで必要となる本県側で利用する管理権限の設定等を実施すること。
- ク 導入までに公示された税制改正大綱のうち、サービスの利用開始前までに対応が必要なものについて、サービス導入費用に含まれるシステム対応範囲や前提条件を提案すること。

② 追加開発対応要件

サービス導入にあたり、追加開発を行う場合は以下の調査、分析及びヒアリングをもとに、設計・開発を行うこと。なお、この要件は追加開発を行う場合の要件とするため、受託者判断において追加開発を行わないとした場合はこの要件は対応不要とする。また、開発した内容は当県個別のカスタマイズではなくソフトウェアの基本機能と同等のものとして取り扱うこと。

以下にその業務内容と留意事項を示す。

ア 業務内容

(ア) 要件確認

基本設計に先だって、以下の調査、分析及びヒアリングを行い、要件の確認を行うこと。

要件定義後、受託者で要件定義のレビューを行った上で、開発する内容について本県に説明を行い、承認を得ること。

- ・次期システムの設計・開発のために必要な情報の調査・分析を行うとともに、必要に応じて県の担当にヒアリングを実施し、本県の状況及び意向を十分理解すること。
- ・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。
- ・本県が、本県関連部署や次期システムの構築業務を行う上で関係する他機関及び関連業務の関係者との調整を行うにあたり、支援を行うこと。
- ・文字コード体系全般（関連システムとのデータ連携、外字利用等）に関する調査、調整を行うこと。
- ・既存のパッケージソフトウェアを適用する場合は、フィット・アンド・ギャップ分析を行うこと。

(イ) 基本設計

本仕様書に記述された内容を実現するために、次期システムの追加開発に係る基本設計を行うこと。基本設計終了後、受託者で基本設計のレビューを行った上で、設計内容について本県に説明を行い、承認を得ること。

基本設計は主に以下の内容を含むこととするが、必ずしも設計書の名称がこれらの名称である必要はない。

- ・機能設計：
作成する機能について定義すること。

他機能や画面等への影響を考慮して設計とすること。

・画面設計：

作成する機能について、どのような画面とするか定義すること。画面上の表示項目について定義すること。既存画面を含む、画面遷移について定義すること。

・帳票設計：

出力する帳票について、出力様式、印刷項目、処理タイミング等を定義すること。

・連携データ設計：

他機能、他画面、外部システム等とのデータ連携の内容、方法、タイミング等を定義すること。

・データベース設計：

適切なサイズのテーブル、データ項目、項目長、データタイプ等を定義すること。

・ファイル設計：

適切なファイル種類、データ項目、項目長、データタイプ等を定義すること。

・ハードウェア設計：

必要に応じてハードウェアの追加を検討すること。追加にあたり、次期システムに影響が少ない設計を行うこと。

・ソフトウェア設計：

必要に応じてソフトウェアの追加を検討すること。

追加するソフトウェアが既存の環境に影響を与えないようにするために必要な環境設定を定義すること。

・ネットワーク設計：

必要に応じて、ネットワーク構成、ネットワーク方式を定義すること。

・データ移行・登録設計：

必要に応じて、データベース更新、データ移行、初期データ登録方法（初期セットアップ）、初期データ登録タイミングを定義すること。

・その他：

次期システムの本稼働後の事務処理ルール案、事務処理フロー及びその他必要な事項について記述すること。

(ウ) 詳細設計

基本設計に基づき、プログラムの動作・詳細な運用方法やデータ移行・登録方法等について、詳細設計を行うこと。なお、セキュリティ面、運用面、メンテナンス性、影響範囲に留意して設計を行うこと。

詳細設計終了後、受託者で詳細設計のレビューを行うこと。また、レビュー結果を本県に提出すること。

詳細設計は主に以下の内容を含むことと。

- ・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。

- ・運用ツールを含む、次期システムの運用設計を行うこと。
- ・データ移行及びデータ登録（初期セットアップ）を行うためのツール設計を行うこと。
- ・その他必要な事項について詳細設計書に記述すること。

(エ) 開発

詳細設計に基づき、プログラム、運用ツール、データ移行・登録ツール等を作成すること。

(オ) 単体テスト

開発環境において、作成したプログラム、運用ツール、データ移行・登録ツール等が、詳細設計のとおり作成されていることを確認すること。

なお、パッケージソフトを使用する場合、カスタマイズを実施しない機能については単体テストを省略してよい。

(カ) 結合テスト

受託者が準備する環境において、個々のプログラムを結合した上でシステムが基本設計のとおり作成されていることを確認すること。

なお、パッケージソフトを使用する場合、カスタマイズを実施しない機能については、結合テストを省略してよい。

③ 総合テスト

試験環境及び本番環境において、業務の開始から完結までの流れの動作についてテストを行うこと。テストは正常系、異常系の流れをそれぞれ確認すること。

業務アプリケーション及び移行データを用いて、サービス全体の整合性の検証（業務シナリオテスト、外部連携テスト、移行データ検証、性能テスト等）を行うこと。

なお、本県の本番ネットワークを使用するテストについては、本県等と協議の上、本番稼働している業務システム等への影響を与えないよう、事前に十分確認を行った上で実施すること。

ア テスト計画

総合テストの実施にあたり、総合テスト計画書を作成し、本県の承認を得ること。

テストにあたり、年次処理が実行されるようにテストスケジュールを組み立てること。

また、稼働している現行システムのデータで利用したデータと同等のデータを用いて、最終結果が同じになることの確認テストを行うこと。

イ テストデータの作成

総合テスト用のテストデータについては、受託者が作成すること。

テストデータはデータ量及び内容について、本番に近いものを利用すること。

テストデータについて実データをもとに作成する場合は、個人情報保護の観点から、情報漏えいの防止等、セキュリティ対策に万全を期すこと。特に、個人情報を含むデータを県庁外

に持ち出す必要がある場合は、個人情報に該当する部分を必ずマスキングし、ファイルまたはディスク自体を暗号化した上で持ち出すこと。

ウ テストツールの作成

総合テストの実施を効率化するため、必要に応じてテストツールを作成し利用することは問題無い。

エ テスト結果の報告

総合テストの実施期間中は、進捗状況、不具合の検出及び対応状況を定期的に収集し報告すること。

また、総合テスト完了後、総合テスト結果報告書を作成して本県に提出すること。

④ 受入テスト

次期システムの運用開始前に、本番運用を想定した受入テストを本番環境にて実施する。

受入テストは、受入テスト計画書に基づき設定したテストケースに従って実施し、現行システムのデータを用いた上で、業務処理の開始から完結までを一通り運用して動作を確認する。

受託者は、本県の依頼に応じて、受入テストの準備、受入テスト計画書の作成補助、環境構築、受入テスト結果の集計等の支援を行うこと。

なお、受入テストの実施概要については、以下を想定している。

ア 受入テスト環境

受入テストは本番環境を用いて実施する。

ただし、本番環境を利用できないものについては試験環境を利用する。

イ 受入テスト計画書の作成及び結果の検証

受入テスト計画書の作成は本県が行う。

受託者は計画書の作成及び試験に必要な情報提供を行うこと。

ウ 受入テスト支援

受入テストは、日次、月次、年次処理等の一連の処理サイクルに従って行う。

その際、受託者は、受入テストに必要となる環境の構築、データの準備、バッチジョブの準備、バッチジョブスケジュールの登録等の受入テスト支援を行うこと。

また、一連の処理サイクルの中には、システム処理以外の各処理（バックアップの取得・データ転送、システム間データ連携など）を含む。

エ オンライン操作マニュアル及び運用機能操作マニュアルの試験

受入テストを通じ、作成したオンライン操作マニュアル及び運用機能操作マニュアルの試験を行う。試験の結果、各種マニュアルに不具合があった場合は、修正を行うこと。

⑤ 職員研修要件

次期システムの運用開始前に、共通機能や各税目の教育研修を実施すること。ただし、現行運用との相異点や運用上の補足事項、県税業務に関する事務運用の説明は本県で実施する。研修は業務の流れに沿った内容で、操作方法が理解しやすいことを重視した内容であること。

ア 開催場所：本県が指定する場所

※いずれかの行政県税事務所または自動車税事務所での実施を想定

イ 開催回数：税目ごと1回以上（ただし担当者人数が多い場合はこの限りではない）

ウ 参加者数：1回あたり最大約15名

エ 設備関係：職員研修用データや操作マニュアルの用意、研修端末の環境設定は受託者が行う。ただし、研修で用いる端末及び回線は本県が用意する。

当県職員が行うべき運用維持管理のための研修は不要とするが、運用維持管理で使用する各種機能のマニュアルの作成を行うこと。

⑥ 移行要件

現行システムから次期システムへの切り替え及びデータの移行については、以下の要件に従って実施すること。

ア 基本方針

業務上の負荷軽減やデータの新旧システムでの重複管理の防止を目的に、原則としてシステムの切り替えに伴う並行稼働期間は設けない。また、システムリリース日の移行失敗に伴う切り戻し作業は想定していない。

イ 移行方法

以下の要件を満たすよう、移行を実施すること。

- (ア) 移行計画書を作成し、本県の承認を得た上で実施すること。また、移行計画書は現行保守事業者が行うべき作業をあわせて記載し、協議の上で作成すること。
- (イ) 移行計画書を踏まえて、移行設計書及び移行リハーサル計画書を作成し、本県の承認を得ること。
- (ウ) 現行システムのデータ調査を行い、調査結果をもとに編集仕様の設計を行うこと。
- (エ) 移行設計書をもとに移行ツールを作成し、テスト要件定義に基づき、受託者側の責任で移行ツールの試験を行うこと。
- (オ) 移行の実施は、移行手順書に基づいて行うこと。
- (カ) 移行計画にもとづき、リハーサルを2回以上実施すること。また、リハーサル結果に基づき、移行手順等を見直すこと。
- (キ) 移行完了後、移行結果報告書を作成し、本県の承認を得ること。

ウ データ移行

現行システムから、次期システムで必要となるデータの移行を行うこと。

現行システムからの抽出作業については、現行保守事業者が実施する。

現行データ調査段階では、現行データの問題点等詳細を把握するための調査を行うこと。その調査結果を受け、移行作業の漏れがないように必要な作業を明確化し、本県と十分協議を

行った上で移行計画書を作成すること。移行計画書を踏まえ、移行処理の設計、データ移行ツールの開発・テストを行うこと。

また、データ移行の実施に当たっては、次期システムの仕様に合わせた文字コード変換、住所コード変換、フォーマット変換、レイアウト変換、外字の変換等を実施すること。

データ移行に係る役割分担について、表3-3に示す。

表3-3. データ移行に係る役割分担

項番	作業内容	本県	受託者	現行業者	備考
1	移行計画書の作成	△	◎	△	現行業者の動きを含めて計画書を作成すること。(データ抽出タイミング、移行リハーサル時期など)
2	移行計画書の承認	◎			
3	現行システムからのデータ抽出	△		◎	本番移行時以外のデータ抽出は、移行計画書に基づいた回数実施する。
4	不整合データの抽出		◎		
5	不整合データの切り分け	△	◎		現行システムまたは次期システムのどちらで対応するかを切り分ける。
6	データクレンジング内容の検討	◎	△	△	
7	不整合データのクレンジング	◎	△	△	次期システム側で対応できないデータについて、現行システムデータのクレンジングを実施。
8	システム外移行対象データの作成	◎	△		現行システムで保持していないが、次期システムで必要となるデータについて、本県が移行データを作成できるレイアウト提供等を行うこと
9	移行設計書及び移行手順書の作成	△	◎	△	現行業者の動きを含めて手順書を作成すること。(移行にあたり必要となる現行データの提出期限など)
10	移行設計書の承認	◎			
11	移行ツール設計		◎		
12	移行ツール開発、試験		◎		
13	移行ツール結合テスト (移行データ検証)		◎		

14	移行リハーサルの計画	△	◎	△	現行業者の動きを含めて計画を立てること。(データ提供タイミング、データ提供方法など)
15	移行リハーサルの実施	△	◎	△	リハーサルは全て本県及び現行業者を含め実施すること。
16	移行リハーサル結果の報告		◎		
17	移行リハーサル結果の承認	◎			
18	現行システムにおける運用調整	◎	△	△	現行システムの運用終了の調整。(終了時点データ状況の確認、次期システムに引き継ぐデータの確認、など)
19	本番移行の実施	△	◎	△	本番移行は本県立ち会いの元で実施すること。また、現行業者も移行作業に参加する。
20	本番移行結果の報告		◎		
21	本番移行結果の承認	◎			

【凡例】 ◎：主作業 △：支援

エ 移行作業の留意事項

次の内容に留意して、移行作業を行うこと。

- (ア) 移行データとして、本県が保有する帳票類を必要とする場合は、移行作業に必要となる範囲内で、当該帳票類を本県が受託者に貸与するものとする。
- (イ) 本県が貸与した移行データに不整合又は欠落等が見つかった場合は、本県にて現行システムでの修正を基本とする。本県が貸与した現行データに不整合又は欠落等が見つかった場合は、クレンジング作業に必要な情報の提供を行うこと。
- (ウ) 移行直前の時点の現行システムデータについて、必要なものを全て取り込んだ状態で本番稼働の開始ができるよう、移行計画を立てること。

4. サービス提供業務の要件

(1) プロジェクト管理要件

サービス提供業務を適正に実施するため、受託者として責任をもってプロジェクト管理を行い、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、本県への迅速な状況共有等を徹底すること。

① 実施計画

受託者は、業務履行開始に当たり、各年度の業務開始の1か月以上前までに実施計画書（サービス提供業務）を作成し、本県の承認を得ること。

実施計画書（サービス提供業務）には、年間スケジュール及び作業予定、作業内容、作業実施体制等を記載すること。実施計画書（サービス提供業務）を変更する必要があるときは、本県の承認を得た上で計画を変更し、変更後の実施計画書（サービス提供業務）を提出すること。

実施計画書（サービス提供業務）は、電子データにて本県に提出すること。

② コミュニケーション管理

ア 月次報告、年次報告

受託者は、本県あて共有、報告するとされているものについて、資料を作成し月次で報告資料として提出すること。また、翌月の月次スケジュールについて、各月の業務開始の1か月以上前までに作成し、提出すること。

報告にあたり、月次の定例会議は必須としないが、本県または受託者の求めにより月次の定例会議を開くことを妨げるものではない。

ただし、年次の定例会議の実施は必須とする。

イ 会議体

受託者は本業務を履行するに当たり必要な会議体があれば提案し、開催すること。会議を開催する場合は、議事内容を事前に提示すること。また、本県職員からの要請がある場合、スケジュールを調整の上、連絡会議を開催すること。

会議はWeb会議を前提とするが、打ち合わせ議題の中に個別の税務情報が関連する場合など、マイナンバー利用事務系から別のネットワークに持ち出すことができない情報を取り扱う案件が入っている場合は、対面での開催とする。

なお、年次の定例会は対面での開催とすること。

ウ 議事録の作成

会議を開催した場合、会議終了後は受託者が議事録を作成、5開庁日以内に提出すること。また、作成した議事録の内容に疑義が生じた場合は、協議の上、補正の必要が生じた場合は速やかに補正すること。

エ コミュニケーション支援

円滑なプロジェクト運営を行うため、本県との連絡手段や文書等の共有手段について効果的な体制や方法を提案し、運用すること。外部コミュニケーションツールを利用する場合、十分なセキュリティが確保されたツールを利用すること。

なお、本県の事務環境は総務省が策定した「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」で定めるβ'モデルを採用していることを付け加えるが、サービス提供業務の実施中に本県ネットワーク環境の定期更新が入る可能性があり、採用モデルが変更される可能性があることを考慮すること。

③ 課題管理

サービス提供業務中に発生した課題については、課題管理表等にまとめ、重要度、対応期限、担当者、対応状況等について管理し、本県と共有すること。

課題への対応状況は少なくとも週次で状況を更新すること。

共有にあたってはコミュニケーションツール等を活用し、課題の対応状況等について本県と受託者側で容易に意見のやりとりが行える仕組みを構築すること。なお、課題の対応に遅延要素がある場合、受託者側で対応策を講じた上で課題管理表等にあわせて記載し、管理すること。

④ 文書管理

文書管理の対象とするドキュメントは、サービス導入時に作成した設計書、サービス提供業務仕様書、マニュアル等の本県あて提示した文書とする。

管理対象となるドキュメント等については、システムとの不整合が発生しないよう、適切に管理する仕組みを構築すること。また、構成管理ツール（バージョンを正確に管理するツール）を使用する等して、版数を管理すること。

ドキュメント等の変更を行う場合は、あらかじめ定めた手順に従い実施すること。

⑤ 仕様管理

サービス提供業務の実施に伴い、仕様の変更が必要となった場合は、以下の手順で仕様管理を行うこと。

- ・変更依頼事項、変更対応状況については、ツール等を用いて管理を行い、受託者及び本県で状況の共有を行える仕組みとすること。
- ・本県または受託者の都合により、提供されるサービス内容（プログラムまたは全体に影響する本番環境の設定変更等）、サービス導入業務及びサービス提供業務で作成したパラメータ設定値、手順書等を変更する際は、変更理由、変更箇所、変更による影響範囲等を明らかにして本県と協議すること。

なお、本県の事務、システム運用に影響がある場合については、本県の承認を必要とする。

- ・緊急に対応を行う必要があり、改版した各種仕様書等を変更作業の実施前に提示できない場合には、本県と協議の上、決定した改版期限までに必ず提示すること。

- ・プログラム又は本番環境の設定内容を変更する場合はテストを行い、テスト結果を本県に報告すること。また、本県が受入テストを実施する期間を設けること。本番環境へ変更内容を反映する日時は、本県と協議の上、決定すること。
- ・本番環境へ変更内容を反映する作業において、運用や他システム環境に制限事項が発生する場合は、原則として1か月前までに本県へ報告すること。関係部署への連絡は本県が行う。
- ・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県へ報告すること。

⑥ 実績報告書の作成

本業務について、月次で、作業項目ごとの実施状況（作業日時、作業時間、作業者、作業内容、作業場所等）、システムの稼動状況、障害対応状況、ヘルプデスク対応状況、文書管理状況、仕様管理状況、SLA 達成状況、その他必要事項をまとめ本県へ報告すること。

⑦ 実施報告書の作成

本業務のうち、サービス提供業務の履行期間中の各年度末（履行期間末日の場合はその日。）において、実施した業務の業務履行状況、提出した成果物の一覧を記述した実施報告書を作成し、本県へ報告すること。

（2）サービス提供業務要件

本県が税務業務を行う上で必要となる各種機能の提供 及びサービスを利用する際の支援（ヘルプデスク、運用スケジュール設定の支援等）を行うこと。

① 前提業務条件

サービス提供業務に係る前提条件を示す。

ア オンライン時間帯

オンライン業務のサービス稼動時間 : 8：00から20：00
 (職員利用時間帯) ※祝祭日及び年末年始を除く開庁日
 ※更新・参照等の全ての機能が使えること

上記の稼働時間帯にはオンライン業務に影響を及ぼすバッチ処理は実行しないこと。また、繁忙期及び月例の土日祝日稼働や夜間窓口によるオンライン時間延長にも対応できること。

上記の稼働時間帯以外の時間については、窓口業務及び滞納整理業務を行うための機能が使えること。（課税情報、徴収情報の参照、及び、納税証明書の発行等の窓口業務が行えればよい）

イ ヘルプデスク受付時間

ヘルプデスク受付時間帯 : 8：15から17：15
 ※祝祭日及び年末年始を除く開庁日

ヘルプデスクは基本、ネットワーク上で完結する仕組みを構築すること。また、問い合わせに対して、対応のステータスが確認できる仕組みとなっていること。ただし、インターネット上の仕組みを用いる場合、個別の税務情報に対する問い合わせを行える仕組みを別途提供すること。

過去の問い合わせを利用者が容易に検索や確認できるような仕組みを構築し、過去にされた質問が繰り返されないようにする仕組みを構築すること。

当該ヘルプデスクとのやりとりにおいて、外部のツールを利用する場合、セキュリティが十分に確保されたものを採用すること。

ヘルプデスクへの問い合わせは個々の利用者が行うことを想定していることから、問い合わせ回数等に制限を設けないこと。

なお、上記とは別に、緊急時にヘルプデスクと本県のシステム担当がやりとりするための電話対応を想定とした体制を構築すること。

ウ 作業場所

サービス提供業務は、受託者が調達する運用保守環境において実施すること。

運用保守環境は、以下の要件を満たすこと。

- ・地震、火災、水害等の自然災害が発生した際に、早急なサービス提供体制の復旧が可能であること。
- ・業務従事者以外の者が不正に侵入することを防止するため、入退室する者を管理及び制限する等、適切な措置が講じられていること。
- ・業務に係る文書や電子媒体等について、施錠管理が行えること。また、不正な持出を防止するために適切な措置が講じられていること。

② 運用保守体制

受託者は、以下の要件を満たす要員から構成した運用保守体制を構築して作業にあたること。

運用保守体制はサービス提供業務開始前までに本県あて報告すること。

- ・国、地方公共団体又は大手民間企業における同等規模のシステムの運用保守業務に、管理者として従事した経験を有すること。または、同等の能力を持つと受託者側が判断し、本県がその内容について承認した者。
- ・運用保守業務及び税務システムに関する知見や技術を持つ等、税務システムの運用保守業務に従事した経験を有すること。

体制について変更する場合は事前に本県の上承を得ること。

なお、運用保守業務に従事する要員に対しては、あらかじめ情報セキュリティや個人情報保護の教育訓練を実施し、情報セキュリティ及び個人情報保護を徹底すること。

③ 運用保守作業

運用保守作業は、本調達仕様書に記載内容のほか、別紙6「運用保守要求仕様書」の内容のとおりとし、その要求を満たすか 又はその要求の意味合いに合致する作業を実施すること。

なお、全ての都道府県が対象となる税制改正対応等によるサービス拡充は原則基本委託料に含まれるものとするが、改修規模が大きいものや影響範囲が広範囲になるものについては、協議の上、別途契約変更で対応することとする。

④ 職員研修

人事異動による新任者向けに、オンライン操作マニュアル及び運用機能操作マニュアルを納品すること。

マニュアルは電子媒体によるファイルの提供のほか、動画等を用いた実際の操作方法が理解しやすいことを重視したものであること。

また、本県担当が実機を用いた研修環境を利用した研修を実施する場合に、研修環境の準備にかかる作業の支援など、研修のために必要な支援を行うこと。

(3) 機器等提供要件

次期システムの稼働に必要となるハードウェア、(次期システムを除く) ソフトウェア、データセンター、ネットワーク等については、サービス利用の形態で提供すること。そのため、これらの機器等のサービス提供費には機器等の更新を考慮して見込むものとし、機器等更新やバージョンアップ等に伴う追加費用は認めない。ただし、OS やブラウザの廃止等の受託者の責によらない事象が発生した場合の機器等更新やバージョンアップ等に係る追加費用については別途協議とする。

次期システムが稼働するハードウェア及びソフトウェアの製品ベンダーとの保守契約については、受託者が安定的なサービスを提供する上で最適な保守メニューを選択し、製品ベンダーと保守契約を締結していること。また、本サービス提供中に保守契約が切れることの無いようにすること。

機密情報が格納された記憶装置を交換する場合、原則としてデータセンター内で機密情報が格納された記憶装置のデータの完全消去(データを復元不可能な状態にすることをいう。以下同じ。)を行うこと。データセンター内でデータの完全消去ができない場合には、当該保守ベンダーと機密情報に関する守秘義務契約締結の上で、消去拠点までの間での盗難対策を行う場合に限り、データセンターとは異なる拠点でのデータの完全消去を認める。

データの完全消去の対応を行った場合には、データ完全消去証明書を取得し、契約期間中は保管しておくこと。また、本県の求めに応じて提出すること。

契約満了後は速やかにデータを完全消去し、本県へデータを完全に消去した旨を証明する書類を提出すること。

(4) サービスレベル要件

受託者はサービス品質を保証するサービスレベルの遵守に努めること。また、サービスレベルを月ごとに測定し、本県に報告すること。

なお、詳細なサービスレベル及び内容は以下の目標値を基本として、契約時に受託者と本県の間で協議の上で決定することとする。

① 評価項目

サービスレベルの目標値は表4-1のとおりとする。

表4-1. サービスレベルの目標値

サービスレベル項目		内容	目標値
システムの可用性	オンラインサービス稼働率	オンラインサービス稼働時間のうち、全利用者が実際に正常系処理をオンラインで行うことができた時間の割合	99.9%以上
	バッチ処理成功率	バッチ処理が正常に終了した割合 ※ただし、外部機関からの取込データ不備等の受託者の責によらない場合は除く	100%
システムの信頼性	ウイルス定義ファイルの更新	公表からウイルス定義ファイル更新までの時間	24時間以内
	セキュリティパッチの適用方針	公表からセキュリティパッチ適用可否を決定し、本県に報告するまでの時間	緊急度が高いセキュリティパッチは7日以内
サービスサポート	障害対応(初動)	現地での対応が必要とされると判断される場合に、現地につけ付け復旧作業を開始するまでの時間 ※ここでの現地は、本県側がサービスを利用する拠点は含まない	障害通知後60分以内
	障害の復旧予定時刻の報告	対処開始から本県に復旧予定時刻を報告するまでの時間	2時間以内
	障害(オンラインサービス停止)の復旧回復時間	オンラインサービス停止に係る障害報告受付又は障害の検知から復旧回復までの時間	発生した障害の95%以上は2時間以内。 残りについても24時間以内に暫定対処が完了すること。

	リカバリーポイント	障害発生時の直前のデータ	オンラインサービス時間帯は、障害発生時直前。 バッチ処理終了前はバッチ処理開始前。 バッチ処理終了後はバッチ処理終了後。
--	-----------	--------------	--

② サービスレベル達成状況向上のための措置

表4-1のサービスレベルの基準値を達成していない場合、受託者は速やかに次の措置を講じ、未達成状態を改善するものとする。改善できない場合、速やかにさらに別の措置を講じる等の措置をとり、達成状態を維持するようにすること。

ア 改善策の検討・実施

改善策（システムの改修、手続きの見直し、仕組み・ツールの導入、試験・検証等）の検討及び実施を行う。この作業に係る経費は、受託者が負担する。

イ 体制の見直し、主要担当の常駐化、交代

受託者は本県から指摘された事項の実現のため、担当者の交代が必要と認めるときは、代替要員を2週間以内に選任し本県の了承を得ることとする。

③ 免責事項

次の事由により、表4-1のサービスレベルの目標値を達成できなかった場合、又は3時間を超える運用停止があった場合には、当該事由によるものについて、サービスレベルの評価から除外するものとする。

- ・本県の責による場合
- ・あらかじめ本県・受託者双方において予見することが困難な事象による場合
- ・その他、天変地異など受託者の責によらない場合

5. 成果物

各フェーズにおける成果物を以下に示す。

作成物及び内容については、成果物として提出すべき資料の内容を把握の上、協議の上で納品時期にあわせて成果物を作成、納品すること。

(1) サービス導入業務における成果物

① プロジェクト管理（サービス導入業務）

プロジェクト管理における作成物は、表5-1のとおりである。

表5-1. プロジェクト管理（サービス導入業務）における作成物

工程	作成物	内容	納品時期／更新頻度
プロジェクト管理	実施計画書（サービス導入業務）	導入業務におけるプロジェクトの作業範囲、成果物、スケジュール、推進体制、作業場所、作業方針、各種管理（進捗管理、課題管理、リスク管理、品質管理、仕様管理、コミュニケーション管理）、検収方針等の具体的な事項等を記述した資料	契約後速やかに
	WBS	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	実施計画書提出後速やかに
	進捗報告書	作業の予定・実績等の進捗状況等を記述した資料	報告・更新は月末時点の状況を翌月5開庁日以内、または、随時
	課題管理に係る資料	課題の発生日、内容、原因、検討状況、対応状況等の課題の状況等を記述した資料	報告は月末時点の状況を翌月5開庁日以内、更新は随時
	品質管理に係る資料	成果物の品質を評価するための評価使用及び判断基準等の品質評価基準について定義した資料	随時
	議事録	各種会議の議事内容等を記述した資料	会議後5開庁日以内
	実施報告書（サービス導入業務）	業務履行完了に当たり、実施結果等を記述した資料	本業務履行期間中の各年度末（履行期間末日においてはその日）
	実施報告書（月次）（サービス導入業務）	月次の進捗状況、課題状況等について記述した資料	月末時点の状況を翌月5開庁日以内

② サービス導入業務における成果物

サービス導入業務（サービス導入検討、追加開発、総合テスト、受入テスト、研修、移行）における成果物は、表5-2のとおりである。

表5-2. サービス導入業務における作成物

工程	作成物	内容	納品時期／更新頻度
導入検討	サービス仕様書	システムの仕様に係る資料（システム機能定義書、画面設計書、帳票設計書、外部IF設計書、サービス仕様書、パラメータ定義書、データベース定義書、等）	サービス導入業務完了後
追加開発 (実施する場合)	システム仕様書	システムの開発に係る資料（要件定義書、基本設計書、詳細設計書、単体テスト結果報告書、結合テスト結果報告書、等）	サービス導入業務完了後
総合テスト	総合テスト計画書	総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、体制等を記述した資料	総合テスト実施前
	総合テスト結果報告書	総合テストで検出した不具合及び対応の結果等を記述した資料	総合テスト実施後
研修	研修計画に係る資料	研修の方法、内容、スケジュール、体制等を記述した資料	研修実施3ヶ月前
	オンライン操作マニュアル	システムのオンライン操作を記載したマニュアル	研修実施前
	運用機能操作マニュアル	ユーザ管理、スケジュール管理、マスターメンテナンス等の各種運用機能の操作を記載したマニュアル	サービス稼働1ヶ月前
	職員研修テキスト	研修で使用するテキスト	研修実施1週間前
	職員研修結果報告書	研修結果等を記述した資料	研修完了後
移行	移行計画書	移りの位置付け、移行方法（データ移行ツール有無、移行データ整備）方法、スケジュール、体制等を記述した資料	移行設計工程着手前

	移行設計書	移行ツール設計詳細、移行リハーサル計画(方法、スケジュール、体制)、移行前提条件等を記述した資料	移行ツール作成着手前
	移行手順書	移行リハーサル及び本番で行う作業の詳細及びスケジュールの詳細を記載したマニュアル	各移行リハーサル実施 2週間前
	移行結果報告書	移行リハーサル及びデータ移行本番における経過及び結果等を記述した資料	各移行リハーサル・移行本番実施後

(2) サービス提供業務における成果物

① プロジェクト管理（サービス提供業務）

サービス提供業務における成果物は、表5-3のとおりである。

表5-3. プロジェクト管理（サービス提供業務）における作成物

工程	作成物	内容	納品時期／更新頻度
プロジェクト管理	実施計画書（サービス提供業務）	サービス提供業務におけるプロジェクトの作業範囲、作業内容、作業方法、成果物、スケジュール、現場責任者の氏名及び連絡先、推進体制（業務従事者の所属、氏名及び連絡先、役割分担を明記）等の具体的な事項等を記述した資料	各年度のシステム運用開始の1か月以上前
	月次スケジュール	月次で予定する作業スケジュール	各月の業務開始1か月以上前
	実績報告書	作業項目ごとの実施状況（作業日時、作業時間、作業者、作業内容、作業場所等）、システムの稼動状況、障害対応状況、ヘルプデスク対応状況、文書管理状況、仕様管理状況、SLA 達成状況、その他必要事項	毎月
	実施報告書（サービス提供業務）	業務履行完了に当たり、実施結果等を記述した資料	本業務履行期間中の各年度末（履行期間末日においては、その日）

② サービス提供業務における成果物

サービス提供業務における成果物は、表5-4のとおりである。

表5-4. サービス提供業務における作成物

工程	作成物	内容	納品時期／更新頻度
マニュアル等	オンライン操作マニュアル	システムのオンライン操作を記載したマニュアル	随時
	運用機能操作マニュアル	ユーザ管理、スケジュール管理、メンテナンス等の各種運用機能の操作を記載したマニュアル	随時
	職員研修テキスト	研修で使用するテキスト	随時
仕様書	サービス仕様書	システムの仕様に係る資料（システム機能定義書、画面設計書、帳票設計書、外部IF設計書、サービス仕様書、パラメータ定義書、データベース定義書、等）	随時
	システム仕様書	システムの開発に係る資料（要件定義書、基本設計書、詳細設計書、単体テスト結果報告書、結合テスト結果報告書、等）	随時

(3) その他留意事項

① 図書の体裁

ア ファイルの形態

各工程に掲げる成果物については、Microsoft社のWord、Excel、PowerPointのいずれかの形式で作成すること。

上記以外の形式で作成する場合、あらかじめ本県と協議の上で決定すること。

イ 紙媒体

紙媒体で報告等を行う必要がある場合、原則としてA4版での報告を求めるが、その他サイズを使用することを妨げるものではない。

② 提出方法

ア 形態

各工程に掲げる提出物は、電子データを提供すること。

なお、業務完了時及び年度別末においては、外部記録媒体にて提供すること。
紙による納品が必要なものは、本県と協議の上、受託者が納品すること。
提供形態に疑義が生じるものについては、本県と受託者が協議の上、提出形態を決定する。

修正履歴

日付	場所	内容
2025/4/1		新規作成