

仕 様 書

1 戸籍システム更新等業務委託

1 業務名

戸籍システム更新等業務委託

2 概要

箕面市（以下、「本市」という。）の戸籍システムは、住民サービスの向上・戸籍業務の正確化及び効率化を基本として、平成 19 年度にオンプレミス方式（自庁設置型）を導入後、平成 26 年度に更新を行い、安定したシステム運用稼働を図っている。

今回、令和 3 年度に前回の更新から 7 年目に入り、サーバ等のハードウェア更新の時期を迎えたためシステムを再構築する必要がある、また再構築に併せて戸籍証明書のコンビニ交付を導入することとしている。

更新にあたっては、本市の住民情報システムが昨年度データセンターを活用したクラウド方式でのシステム更新を実施しており、戸籍システムにおいても、これまでのオンプレミス方式による運用のほか、クラウド方式による運用も視野に入れ、いずれかの方式によりシステムの再構築を行うものである。

3 スケジュール

稼働開始 令和 3 年 3 月 22 日（月）

ただし戸籍のコンビニ交付証明発行については令和 3 年 4 月 1 日からとする。

4 本市の概要

(1) 人口及び世帯数（令和 2 年 3 月 31 日現在）

人口 138,373 人

世帯数 61,471 世帯

(2) 戸籍人口及び戸籍数（令和 2 年 3 月 31 日現在）

戸籍人口 99,624 人

戸籍数 39,092 世帯

(3) 戸籍システムに関する基本情報

① 現行システム

ベンダ名 株式会社日立システムズ

システム名 ADWORLD 戸籍総合システム

② 本市戸籍情報等（令和 2 年 3 月 31 日現在）

項目	件数	枚数	データ形式
現在戸籍	39,092		コードデータ
除籍・改製原戸籍	18,333	33,018	イメージデータ
平成改製原戸籍・附票	31,916	84,168	イメージデータ
記載不要届書	1,115	3,494	イメージデータ

③ 戸籍異動データ等（年間）

項目	件数	参考資料
事件数	5,942	令和元年度（2019 年度） 戸籍事件表
新戸籍編製数	1,066	
全部除籍数	553	

④ 証明書発行件数（年間）

項目	件数	参考資料
戸籍全部事項証明書	12,386	令和元年度（2019 年度） 年度実績
戸籍個人事項証明書	3,819	
戸籍の附票の写し	1,992	

(4) コンビニ交付システムに関する基本情報

① 現行システム

ベンダ名 株式会社 TKC

システム名 TASK クラウド証明書コンビニ交付システム

② サービス内容

利用可能な証明書 住民票、印鑑登録証明書、市・府民税（所得）証明書

利用可能時間 午前 6 時 30 分～午後 11 時

利用可能なカード マイナンバーカード

（利用者証明用電子証明が記録されたもの）

(5) 住民記録システムに関する基本情報

① 現行システム

ベンダ名 株式会社日立システムズ

システム名 ADWORLD 住民記録システム

5 予定価格の積算について

費用の積算は、パッケージソフト及びハードウェアシステムの稼働に必要な周辺機器のセットアップ、ソフトウェアのインストール、システム設定・調整（そのために必要な本市または他ベンダーとの打ち合わせを含む）等の必要な導入作業のほ

か、LAN 配線（必要なハブ、ケーブル等の物品費用を含む）、データ連携、文字環境構築、データ移行、システム設計書やマニュアルなどの各種ドキュメント作成等のシステム稼動に必要な作業をすべて見込むこと。

また、令和元年 6 月 19 日付け府番第 34 号、総官参第 14 号及び法務省民一第号により内閣府、及び総務省及び法務省から通知されている「戸籍法の一部を改正する法律による行政手続きにおける特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律の一部改正について」の内容（以下、「令和元年 6 月 19 日付け法改正にかかる国からの通知」という。）に則し、令和元年 5 月 31 日に交付された「戸籍法の一部を改正する法律」に係る令和 2 年度に実施すべきシステムの改修に対応できるシステムとし、履行期間中に動作確認、稼働テストを完了させること。

6 業務内容

下記 7 以降に示す戸籍システムの要件を満たすシステムを導入し、稼働させるために必要な作業一切を含むものとする。

7 導入システムについて

7-1 基本要件

- (1) 「令和元年 6 月 19 日付け法改正にかかる国からの通知」の内容に則し、令和 2 年度中に必要な戸籍情報システムの改修が適用されたシステムであること。
- (2) 戸籍システムは、既に法務省の認容を受けており、入札書等の提出日時点において、他自治体で運用実績のあるパッケージソフトウェアであること。
- (3) 戸籍法に基づく事務のほか、附票・住基関係通知・人口動態事務などの関連事務を一体的に処理できるシステムであること。
- (4) APPLIC（一般財団法人全国地域情報化推進協会）が取りまとめる「地域情報プラットフォーム標準仕様書（APPLIC-0008-2009）」に準拠した戸籍システムであること。また、APPLIC に戸籍業務ユニットとして準拠製品登録されていること。
- (5) 戸籍副本データは、市区町村専用装置から LGWAN 回線を経由し法務省に送信するため、戸籍システムと市区町村専用装置の接続に必要な経費は受託者が負担すること。
- (6) 現行システムで使用している電子公印を利用すること。
- (7) 機器構成については、オンプレミス方式もしくはデータセンターを活用したクラウド方式とし、導入時点で安定稼働の実績のある最新版を用いること。
- (8) クラウド方式を導入する場合、原則サーバはデータセンターに設置すること。

- (9) 業務パッケージは10年間は保守サポートが保障されており、提案システムの運用維持に必要なハードウェア及びソフトウェア更新が発生した場合において、費用を発生させないこと。
- (10) 本市の業務時間である8時45分～17時15分の間は大規模災害を除きオンラインサービスが停止することがないように冗長性を持たせ信頼性のあるシステム構成とすること。
- (11) 業務パッケージに実装される標準機能については、システム運用保守内で定期的に機能強化を図ること。
- (12) 法改正に対する改修費は、システムの根幹に影響するような大規模改修や、国や大阪府からの補助金交付の対象となる改修を除き、システム保守内で対応することで追加費用が発生しないものとする。
- (13) 稼働時間は毎日6時から24時までとする。
- (14) 障害発生時の安定稼働を考慮し、正・副サーバの2台構成とする。正サーバに障害が発生した場合、すみやかに副サーバに切り替え、システムの継続運転ができること。
- (15) システム導入後10年間のデータ増量分を見込んだシステムを構築すること。
- (16) 本業務に係る個人情報を本業務以外の用途に使用してはならない。また、本業務に係る個人情報を第三者に提供し、または譲渡してはならない。
- (17) 本業務に関連して直接または間接に知り得た一切の内容を、作業期間のみならず、終了後も第三者に漏洩してはならない。

7-2 対象範囲

本市で採用する戸籍システムは、戸籍法に基づく事務のほか、附票・住民基本台帳関係通知・人口動態事務などの関連事務を一体的に処理できる戸籍パッケージシステムとする。

- ① 戸籍・附票、戸籍事務付帯業務機能
- ② 平成改製原戸籍・附票管理機能
- ③ 除籍・改製原戸籍管理システム
- ④ 外国人届書管理機能
- ⑤ 戸籍関連事務機能（人口動態・相続税法通知・統計処理・住民基本台帳法第9条第2項通知・本人通知・失期通知・火葬許可証・各種受理証明書・戸籍訂正など）
- ⑥ 民刑関係名簿管理機能（記載、照会、通知事務）
- ⑦ 住民記録システム連携機能
- ⑧ 先例検索機能（先例・通達検索、登録、編集）
- ⑨ 文字管理機能

- ⑩ 操作履歴・発行履歴管理及び検索機能
- ⑪ 戸籍副本データ管理システム
- ⑫ 法改正による対応（令和４年４月１日施行の民法の一部を改正する法律による成年年齢の引き下げなど）
- ⑬ 全国住所辞書・役場便覧データの更新（年１回）
- ⑭ コンビニ交付システム連携機能

７－３ ハードウェア

(1) 全般

- ① 最新の機器を選定すること。
- ② 履行場所は箕面市役所本庁舎及び豊川支所・止々呂美支所とする。
- ③ 業務端末については、システムが余裕をもって稼働するスペックとする。
- ④ ハードウェアの障害発生時における代替・交換部品の入手が困難でないこと。
- ⑤ 本市契約規則その他本市の条例、規則等の規定を遵守すること。

(2) サーバ

- ① 土曜日を含む本市開庁時に機器の故障などが発生してもシステム稼働に影響が起きないように冗長化（二重化、仮想化等）すること。またハードディスクはRAID5構成としホットスペアディスクを搭載すること。
- ② オンプレ方式、クラウド方式いずれの場合にあってもサーバについて、最大限コストメリットが創出される構成とすること。
- ③ サーバについて、戸籍システムを利用する端末台数を考慮したうえで、レスポンスの低下をまねかないスペックでシステム構築すること。
- ④ サーバについて、本市のサーバ室に設置する場合は、サーバラック構成にて設計・構築すること。
またサーバラックについては必要数を受託者で積算しておくこと。
- ⑤ サーバのオペレーティングシステム（以下「OS」という。）は、開発元の保守サポートが不可であるものを採用しないこと。（Microsoft 製品の場合、サポート期限を考慮すること。）
- ⑥ 落雷などによる停電時、戸籍システムが安全に停止できるようサーバへ無停電電源装置を設置すること。

(3) 端末、プリンター、ネットワーク機器

① 端末

端末は、８台調達すること。なお、端末の仕様は、次のとおりとする。

- 1) タイプ:デスクトップ型パソコン(OS:Windows 10 Pro (64bit))

- 2) CPU: インテル (R) Core(TM) i5 プロセッサー (3.4GHz/2 コア) 以上
(IE:11.0)
 - 3) メモリ : 8GB 以上
 - 4) HDD : 500GB 以上
 - 5) ディスプレイ : 17 型液晶ディスプレイ
(解像度 1280×1024(最大)・1.3MegaPixels・ノングレア・LED)
- ② プリンタ
- 1) 4 台調達すること。
 - 2) 本市の戸籍事務全般を考慮し、迅速な証明発行ができるものとする
こと。
- ③ ネットワーク機器
- 1) L2 スイッチは、4 台調達すること。なお、L2 スイッチの仕様は、次のとおりとする。
 - ・ 10BASE-T/100BASE-TX/1000BASE-T ポートを 24 ポート以上有すること。
 - ・ SD カードスロットを有し、構成定義を SD カードに保存可能であること。
 - ・ 本庁、豊川支所、止々呂美拠点に各 1 台設置し、基幹ネットワークと接続すること。また、障害時用に 1 台予備機を準備し、コールドスタンバイとすること。予備機の構成定義は本庁のものを設定しておき、支所交換の際は支所の構成定義を入れて対応とすること。
- ④ イメージスキャナ
- 1) 除籍イメージ取り込み取得が可能なこと。

7-4 ソフトウェア

(1) 業務パッケージ要件

提案システムにおける業務パッケージの機能要件は、別紙 1「戸籍システム機能要件」に示す各機能の実装を行うこと。

(2) その他ソフトウェア

提案システムを稼働させるために必要なミドルウェア等のソフトウェアについては、受託者で必要数を考慮し積算すること。

7-5 庁内ネットワーク（別紙 2「戸籍システムネットワーク概要図」参照）

基幹システム VLAN と戸籍システム VLAN とのルーティングについては、本市および本市庁内ネットワーク保守事業者との調整協議を行い、整合をとりながら作業を進めること。

なお現行ネットワーク構成は下記のとおりである。

- (1) 各支所への回線は、本市基幹ネットワークに戸籍の VLAN を作成 (TagVLAN・基幹ネットワーク内でのルーティングは無し。)

- (2) 基幹スイッチ（フロアスイッチ）に戸籍 VLAN のポート設定（ポートベース VLAN）

7-6 クラウド運用（提案システムがクラウド方式導入の場合）

データセンターと庁内を接続する回線は以下の要件を満たすこと。

- (1) データセンターとの接続回線はLGWAN、専用線、イーサネットVPN、IP-VPNのいずれかの通信回線とする。回線帯域については、使用する端末数やデータ容量を考慮したうえで、業務が遅滞することのないレスポンス時間を確保できる帯域を選定すること。システム稼働後に、業務が遅滞するレスポンス時間と判断した場合は、受託者の責において真摯に改善の対策を講じること。なお、データセンターとの通信においては、転送データの暗号化等のセキュリティレベルの強化を図ること。
- (2) データセンターと庁内を接続する回線は、冗長化すること。
- (3) クラウドサービスで利用するデータセンターは国内法の適用が及ぶ場所に設置すること。
- (4) データバックアップ、サーバの運用監視、保守については、「2 戸籍システム保守業務 5 運用・保守・サポート体制」の範囲内で実施すること。
- (5) クラウドサービスの提供に用いるハードウェアについて、障害が発生しても業務を継続できるよう、冗長化等の対策をとること。
- (6) クラウドサービスの提供に用いるアプリケーション、プラットフォーム、サーバ、ストレージ、情報セキュリティ対策機器、通信機器等について、以下のセキュリティ対策を講じていること。
 - ① プラットフォーム、サーバ、ストレージについてコンピューターウイルス等に対する対策を講じていること。
 - ② 外部及び内部からの不正アクセスを防止する措置（ファイアウォールの導入等）を講じていること。
 - ③ サーバ、ストレージ、情報セキュリティ対策機器等の情報システムが設置されている建物（情報処理施設）については、免震構造（建物の振動を緩和する仕組）又は耐震構造（強い振動にも耐えうる頑強な構造）を採用した建物を利用すること。停電や電力障害が生じた場合に電源を確保するための対策を講じること。水害・火災・落雷対策が行われ、機器等の発熱を抑えるのに十分な空調設備を有すること。
 - ④ サーバ、ストレージ、情報セキュリティ対策機器等の情報システムが設置されている建物（情報処理施設）の重要な物理的セキュリティ境界に対し、従業員及び出入りを許可された外部組織等に対する入退室管理を行い、入退室記録を作成し、適切な期間保存すること。重要な物理的セキュリティ境界に対して監視カメラを設置し、その稼働時間と監視範囲を定めて監視を行うこと。また、監視カメラの映像を予め

定められた期間保存すること。

- ⑤ クラウド方式導入の場合、副サーバは本市サーバ室に設置すること。

7-7 セキュリティ要件

- (1) 戸籍システム管理者により、個々の職員に必要な権限設定が可能であること。
- (2) 権限設定に基づいたメニュー構成を表示できること。
- (3) 戸籍システムを利用できる端末を制限できること。
- (4) 生体認証など、認証デバイスを活用した利用者認証機能を有し、自システム内でユーザ管理を行うこと。
- (5) システム管理者が、オンラインから容易に戸籍システムのパスワードを変更できること。
- (6) パスワードの有効期限設定が可能であること。
- (7) 不正アクセスを監視するために戸籍システムにログインした履歴を取得できること。
- (8) 戸籍システムの操作履歴ログを出力できること。
- (9) 情報公開の一貫として証明書発行履歴を管理し、検索・確認できること。
- (10) 戸籍システムの構築、データ移行に当たっては、個人情報保護法及び箕面市個人情報保護条例を踏まえて個人情報保護への対応を行うものとする。
- (11) 自システム内でコンピュータウィルス対策機能を有すること。
- (12) 「箕面市情報セキュリティ対策基準」に基づいて、実施手順を作成すること。(実施手順とは、システムの操作マニュアルではなく、運用に係るルールやセキュリティ対策、緊急時対応手順等を定めた運用上のマニュアルを指す。)

7-8 データの保全要件

- (1) 初期設定時、システム変更時などにデータバックアップを実施すること。
- (2) バックアップデータ格納装置については、テープライブラリなどの電子媒体装置を最終的なバックアップ先として利用し、運用でテープの差し替えなどが不要であること。
- (3) 必要に応じて、曜日によりバックアップ媒体を自動的に変更しデータを格納できること。
- (4) バックアップ方式については、下記の要件を満たすこと。
 - ① 日次バックアップデータの世代管理ができること。
 - ② 日次バックアップ運用を自動化すること。
- (5) システムやデータのバックアップ、リストア、スケジューリング、ログ確認、エラー通知など、サーバのバックアップ運用に関して、一元的かつ

効率的に管理できる仕組みがあること。

- (6) 正サーバに障害が発生した場合には、副サーバに接続を切替えることにより、障害時も運用業務が行えること。
- (7) バックアップやリカバリについて設計し整備すること。また、障害内容ごとにバックアップからの復旧手順を明確化にし、SE が復旧作業を実施すること。
- (8) 住民記録システムとの連携における障害においても、データの回復方法などの方式を提案すること。

7-9 操作研修における要件

- (1) 操作マニュアルなどの各種ドキュメント及び研修計画を作成し、本市職員に対して、十分なシステムの操作研修を実施すること。
- (2) システム稼働後においても、本市からの要望により研修にノウハウを持った専門の技術者を派遣し、操作指導を実施すること。

7-10 他業務システム連携における要件

受託者が、本市および他システム事業者や外部機関等と主体的に調整・協議し、他システムとの整合を取ること。連携データの仕様は、受託者が本市の既存システム側のインターフェイスに合わせることにする。

- (1) 住民記録システムとの連携
 - ① 住民記録システムと戸籍システムを連携し、住所異動に伴う該当者の附票データを自動的に更新すること。また戸籍届の際に住民記録システムにある該当者のデータを、戸籍届の入力時に活用できること。
 - ② 連携は日次で本市が指定する庁内連携サーバを経由して FTP により連携すること。
 - ③ 連携ファイルは、住民記録システム側から提供されるデータのレイアウト・文字コードに合わせることに。
 - ④ データ連携が正常に処理されなかった場合、エラー検知の仕組みを導入すること。
 - ⑤ データ連携時に障害が発生し、受託者に瑕疵がない場合においても、積極的に対応に協力すること。
 - ⑥ 移行時における住民記録システムとの連携において、改修が必要な場合は戸籍側で実施し、受託者が負担すること。

<データ連携基本仕様>

- ① 連携ファイル受信・送信方法
FTP（自システム側が FTP クライアント）とする。
- ② 文字コード変換
自システムにて、住民情報システムからの連携データについて文字コード

変換を行う。

< 附票データ（受信） >

- | | |
|---------------|-----------------------------|
| ① データ内容 | 附票情報 |
| ② 連携タイミング | 日次 |
| ③ 連携ファイル形式 | 固定長 SAM |
| ④ 連携ファイル文字コード | 文字項目:UTF-16
半角カナ英数:UTF-8 |

< 住所人データ（受信） >

- | | |
|---------------|-----------------------------|
| ① データ内容 | 住所人情報 |
| ② 連携タイミング | 日次 |
| ③ 連携ファイル形式 | 固定長 SAM |
| ④ 連携ファイル文字コード | 文字項目:UTF-16
半角カナ英数:UTF-8 |

(2) コンビニ交付システム

コンビニ交付については、証明書コンビニ交付システム事業者との調整協議を行い、別紙1「戸籍システム機能要件」に従い、整合を取りながら作業を進めること。

(3) 戸籍副本管理システム（戸籍法施行規則第75条の規定による副本の送信）

- ① 戸籍システムと市区町村専用装置間の連携は本市が指定する連携方法とし、副本事務用の中間サーバ等を介さないこと。
- ② 戸籍システムから市区町村専用装置へのデータ抽出時間は、本市が指定する時刻とすること。
- ③ 戸籍システムと LGWAN 回線への機器の設置、稼働調整・確認作業、回線の接続等に発生する費用は、受託者が負担すること。
- ④ 受託者は、LGWAN への接続に際して主体的に本市および本市庁内ネットワーク保守事業者との調整協議を行い、整合をとりながら作業を進めること。

7-1-1 移行要件

(1) 移行対象データについて

- ① 現行戸籍・除籍・附票システムで管理されているデータを、履歴を含めすべての内容を新システムに引き継ぎ、移行すること。
- ② 現行システムからのデータ移行費用（9,000 千円）は落札者が負担すること。
- ③ データのフォーマットについては、法務省発行の「戸籍オンラインシステム構築のための標準仕様書（以下、戸籍システム標準仕様書という。）」に準拠した現行戸籍システムのデータ抽出ツールで出力したフォーマットとし、「戸籍システム標準仕様書」に記載のある項目は電子データ

で提供し、「戸籍システム標準仕様書」に記載のない項目（操作履歴、発行履歴、人口動態など）は紙媒体で提供すること。

- ④ 紙媒体からの電子化は、受託者側の負担で実施すること。
- ⑤ 条件の詳細を確認する場合は、現行ベンダー（株式会社日立システムズ）に直接確認すること。（担当者の連絡先は入札参加表明者のみに伝える。）
- ⑥ 戸籍情報の漏洩を防止するためデータ移行作業については、再委託を禁止する。

(2) 文字データについて

- ① 既存の戸籍システムが利用する文字フォント（五萬悦明朝）と同等の文字フォントを有すること。
- ② 現行システムにおいて、本市が戸籍編成上、使用している文字は、全て移行すること。
- ③ 同定作業は、受託者側の負担で実施すること。
- ④ 移行で発生する外字の作成は、受託者が負担して行うこと。
- ⑤ 同定結果については、文字コードと字形を見易くした一覧を提出すること。
- ⑥ 文字コードと文字フォントの対応表を本市が要求する場合は、無償で開示すること。
- ⑦ 文字データについては、現行の JIS90 互換フォントから JIS2004 に変換する作業を行うこと。

(3) その他

- ① 移行を行ったデータに対し、検証作業を行うこと。
- ② 必要があれば、移行結果がわかる帳票を作成すること。
- ③ 受託者は、既存システム業者と調整を行いながら、既存システム業者が抽出したデータを元に移行を行うこと。
- ④ 帳票レイアウトは、市民向け帳票、内部帳票問わず、現行レイアウト（位置・項目）に合わせて移行すること。（A3 サイズ対応）

7-12 法改正による対応

- (1) 提案システムにおいて、「令和元年6月19日付け法改正にかかる国からの通知」で、令和2年度及び令和4年度に予定されている戸籍附票システム及び戸籍事務の情報連携に係る下記の改修が可能なシステムであることとし、このうち、令和2年度改修分については履行期間中に現在の受託者と協議調整のうえ、動作確認、稼働テストを完了させること。
 - ① 戸籍副本データ管理システムに送信する副本について、戸籍統一文字コードに変換した副本データを送信ができること。
 - ② 戸籍関係情報の情報連携開始に伴う情報提供用個人識別符号取得にかかる改修に対応すること。

- ③ 戸籍附票システムの附票データベースに必要項目を追加、格納できる領域を設け、附票への住民票コードの記載にかかる改修に対応すること。
- (2) 令和4年4月1日に予定されている成年年齢引き下げ等に対応すること。

8 その他

- (1) この仕様書に定めのない事項については、双方協議のうえ、決定するものとする。
- (2) 仕様書の記載内容に疑義が生じた場合は、双方協議のうえ、決定するものとする。
- (3) やむを得ない事情により、仕様の変更を必要とする場合は、予め本市へ申出のうえ、承認を得てから行うこと。

2 戸籍システム保守業務委託

1 業務名

戸籍システム保守業務委託

2 予定価格の積算について

保守業務の予定価格は、次の（１）から（３）の総額を見込むこと。

- （１） システム稼働維持保守は、戸籍システムの本稼働日から 10 年間
- （２） データセンターを活用したクラウド方式を導入する場合、クラウド利用料は戸籍システムの本稼働日から 10 年間
- （３） ハードウェア保守は戸籍システム本稼働日から 10 年間、ソフトウェア保守は戸籍システムの本稼働日から 10 年間

ただしハードウェアについては、引き渡しの日から 10 年以内であれば、契約の内容に適合しないことを知った日から 1 年以内に本市が受託者に無償修補の請求をする場合がある。

3 その他経費について

その他経費については、次の（１）から（３）の総額を見込むこと。

- （１） 戸籍システムを導入してから契約終了後、さらに他社のシステムを導入することとなった場合のデータ移行に係るデータ抽出作業の費用（（様式 2）受託業務内訳書のその他経費「①再更新時に他ベンダーへ移行する場合のデータ抽出費」に記載すること。）
- （２） 令和 3 年 4 月のシステム本稼働から 5 年後にハードウェアの更新を想定しているが、その際に係る更新経費（（様式 2）受託業務等内訳書のその他経費「②ハードウェア等の更新費」記載すること。）なお、ハードウェア構成（端末やネットワーク機器等も含む）は、令和 3 年度導入予定と同じものを想定すること。
- （３） その他システム保守以外に更新経費が発生すると想定される場合は、全ての経費を記載すること。ただし、以下の経費については記載しないこととする。
 - ①法改正に係るシステム改修費
 - ②本市の事情によるシステム改修費

4 業務内容

本業務の内容は、戸籍システムの円滑な稼働を維持するため、下記 5 以降に示す一切の作業とする。

5 運用・保守・サポート体制

（１） 運用管理

- ① システムの運用日（土曜日を含む）及び運用時間のスケジュールを管理し、

運用を自動化する機能がサーバにあること。

- ② あらかじめ設定されたスケジュール以外の日付や時刻へ変更できること。この場合の変更は、SE が実施すること。
- ③ 日次の運用作業計画書を作成し、それに従った運用自動化案を提案し、本市の承認を得ること。
- ④ 日次・月次・年次などにおける運用マニュアルを作成すること。
- ⑤ 起動方法に関わらず、起動されるバッチ処理について、処理時間や処理結果など、バッチ処理の進行及び結果に関する状態を確認できるログが記録できること。
- ⑦ 機器の耐用年数等により、5 年後以降に新機器を導入した場合、継続して現行システムを稼働できるようにすること。
- ⑧ 導入後、システムに起因する障害が多発したときは、無償で契約解除を行えること。

(2) ソフトウェア・ハードウェア保守

- ① リビジョンアップ版のリリースは、1 回/年以上であること。
- ② 法改正対応については、随時実施すること。
- ③ パッケージソフトウェアのバグについて、保守の範囲で対応すること。
- ④ 市長名の変更、元号の変更など、業務に関する設定変更が必要な場合は、速やかに対応すること。なお、設定変更等の軽易な作業については、保守の範囲で対応すること。
- ⑤ システムにて使用している基本的なソフトウェアの情報を管理し、システムを適切な状態に保つためのシステム管理作業を実施すること。
- ⑥ 住民記録システム、コンビニ交付システムなどのシステムに設定変更などが発生した場合は、戸籍システムへの影響を調査し、速やかに対応作業を実施すること。
- ⑦ 端末・プリンタのレイアウト変更発生時、端末・プリンタの設定変更を実施すること。(2 回/年想定)
- ⑧ サーバにかかる保守については、安全に実施できる体制を整えること。
- ⑨ 保守作業時にサーバ、端末のハードディスク又はその他の記録媒体について交換する必要がある場合は、本市において専用機器による磁氣的消去を行った後、廃棄するものとする。

(3) システムの稼働維持

- ① システムの運用支援体制を提示し、本市の承認を得ること。
- ② システムの運用に関する相談対応、最新情報・事例の情報提供を行うこと。
- ③ 契約期間中の法改正や運用変更等に伴うシステムの改修については、可能な限り本業務の範囲内での改修と位置付け、別途経費を発生させないこと。
- ④ 本市の要望に応じて 1 回/年の障害回復訓練を実施すること。なお、訓練内容は、本市と協議すること。

- ⑤ 安定稼働のために定期点検を1回/月SEが実施し、点検簿を提出すること。
- ⑥ システム及びデータに関する問合せに対して、SEが迅速な調査・回答を実施すること。(2回/月を想定)
- ⑦ システム保守作業とは別に、業務に関する問合せや入力方法について、フリーダイヤルでのサポート対応をすること。
- ⑧ システム変更作業については、業務に影響が無い時間外・休日も対応すること。(6回/年を想定)
- ⑨ 以下のデータについては定期的な更新作業を受託者が実施すること。
 - 1) 審査のために必要な審査解説データ・先例検索データ(年1回以上)
 - 2) 日本行政区画便覧データファイル(日本加除出版(株)発行)(年2回以上)
- ⑩ システムのネットワーク構成、ハードウェア構成、ソフトウェア構成を正しく把握・管理し、ネットワーク構成図、ハードウェア一覧、ソフトウェア一覧等のドキュメントを作成・管理すること。
- ⑪ 運用・操作マニュアルを提供し、システム等変更があった場合もその都度速やかに改訂版を提供すること。
- ⑫ 端末について、技術的ぜい弱性に関する情報(OS・その他ソフトウェアのパッチ発行情報等)の定期的収集、適用検証、適用作業を行うこと。
- (4) クラウドサービスの運用管理(提案システムがクラウド方式導入の場合)

クラウドサービスの提供に用いるアプリケーション、プラットフォーム、サーバ、ストレージ、情報セキュリティ対策機器、通信機器等について、以下の運用管理を行うこと。

 - ① 情報セキュリティ監視(稼働監視、障害監視、パフォーマンス監視等)の実施基準・手順等を定め、データセンターにおいては専門知識・技術を有する人員により監視を行うこと。
 - ② 稼働監視(応答確認等)を行うこと。
 - ③ 障害監視(サービスが正常に動作していることの確認)を行うこと。
 - ④ パフォーマンス監視(サービスのレスポンス時間の監視)を行うこと。
 - ⑤ 監視結果(稼働監視、障害監視、パフォーマンス監視)により、障害等の異常を検知した場合は、本市に速報を通知すること。
 - ⑥ 監視結果(稼働監視、障害監視、パフォーマンス監視)について定期報告書の作成、本市への報告を行うこと。
 - ⑦ 技術的ぜい弱性に関する情報(OS・その他ソフトウェアのパッチ発行情報等)の定期的収集、適用検証、適用作業を行うこと。
 - ⑧ コンピュータウィルス対策を講じ、パターンファイルを常に最新に更新すること。
 - ⑨ 利用者データ、アプリケーションやサーバ・ストレージ等の管理情報及びシステム構成情報の定期的なバックアップを実施すること。バックアップの世代管理方法、バックアップの実施インターバル、バックアップのリストア方法等

を明確にすること。バックアップされた情報が正常に記録され、正しく読み出せることを定期的に確認すること。

- ⑩ バックアップデータは、データセンターにおいて本市が別途契約した遠隔地保管サービス業者に LT0 等の外部媒体で毎月 3 回のデータ受渡をおこなうこと。

(5) 障害発生時の対応及びインシデント管理

- ① 土曜日を含む本市開庁時の緊急時において、サポートデスクサービス時間範囲外であっても対応ができること。
- ② 障害発生時に、60 分以内に一時的な対応ができること。
- ③ 障害時において、迅速に復旧作業にあたること。
- ④ 収集した障害情報を基に原因を分析し、同様の障害が発生しないように是正処理・予防措置を講じられること。
- ⑤ 原因、影響範囲、対処方法、再発防止策を取りまとめ、障害報告書として本市に報告すること。
- ⑥ インシデント管理を行い対応状況を定期的に報告すること。
- ⑦ システムに障害が発生した場合の対応だけではなく、それらの発生を未然に防ぐために必要な措置を行うこと。

(6) 契約終了時のデータ移行について

戸籍システムを導入してから契約終了後、さらに他社のシステムを導入することとなった場合に、本システムからデータを抽出し、再更新後のシステムにより利用できるデータにすること。作業内容は、次のとおりとする。

なお、当該データ抽出作業経費について、受託者が本システムの再更新について契約の相手方となった場合は、当該経費は支払わないものとする。

- ① 前記「1 戸籍システム更新等業務委託」7-1(1)の法務省民二第 7002 号通達で定められた戸籍システム標準仕様の中間ファイル形式にて切り出すこと。
- ② ファイルレイアウトについても中間ファイル（標準仕様）へ変換すること。
- ③ データ移行にあたっては、戸籍システム標準仕様書に基づくデータレイアウト等説明資料を作成し、提出すること。
- ④ 新システムにデータを移行するために必要となる旧システムへの問い合わせは、少なくとも 10 人日以上とし、上限については必要に応じて新旧システム事業者及び職員と調整するものとする。