

1 事業の概要

(1) 件名

伊那市勤怠管理システムの導入及び運用保守委託業務

(2) 主な業務

システム導入と運用保守は別契約とする。

ア システム・サーバ環境の導入・構築・設定

イ 本市が現在使用する人事給与システム(株式会社 TKC:TKC タスククラウドシステム。以下「TKC タスククラウドシステム」)からの職員情報データ、組織情報データ及びその他必要なデータの取込み及びデータ成形(取込みデータの照合・確認及び修正作業を含む。)

ウ 操作・運用マニュアルの提供及び職員に対する操作研修

エ 運用・保守支援

オ 打合せ協議等に係る資料の準備や議事録の作成

カ その他、本システム構築及び運用に必要な作業が生じた場合は、本市と受託者双方が協議し、実施することとする。

(3) 構築範囲

ア 勤怠関係 出退勤管理、年次有給休暇・病気休暇・特別休暇・介護休暇・介護時間管理、時間外勤務管理ほか

イ 連携関係 打刻機器連携、人事給与システム連携

(4) 管理対象職員アカウント数

正規職員及び日々雇用を除く会計年度任用職員 1,700 アカウント

- ・上記は現時点における最大数の見込みである。
- ・次項のとおり、使用するアカウント数は段階的に拡大する予定である。
- ・退職・採用等により同数内で入れ替わりがある。

(5) 運用想定

クライアント側で使用する端末・機器については、原則として本市が用意する。

主な職場	休暇・時間外勤務等の申請・承認を行う端末・機器	出退勤の記録(打刻)を行う端末・機器	打刻用 IC カードの要否
本庁等事務職場	個人が占有使用する自席の PC(Windows)又はシンクライアント端末	個人が占有使用する自席の PC(Windows)又はシンクライアント端末	不要
一部事務職場、学校	共用 PC_A タイプ (使用するブラウザは Microsoft Edge、Google Chrome 又は Mozilla Firefox の予定)	共用 PC_B タイプ Windows + IC カードリーダー	要
保育園	共用 PC_A タイプ (使用するブラウザは	勤怠管理システムでは打刻せず、保育園職員の出退勤打刻は運用中の保育	不要

	MicrosoftEdge、 GoogleChrome 又は Mozilla Firefox の予定)	業務支援システム(株式会社コードモン: CoDMON。以下「コードモン」)で行い、 勤怠管理システムは CoDMON が出力 する出退勤時刻に係る CSV データを 取り込み、給与・賃金計算等処理す る。 ただし、今後の運用状況等により、一 部事務職場と同様の対応を行う可能 性がある。	
--	---	---	--

(6) 履行期間

- ア 構築期間 令和8年9月(契約後)から令和8年12月31日まで
(提案により、始期の繰り下げによる期間短縮可能とする)
- イ 試験運用期間 令和9年1月1日から令和9年4月30日まで
- ウ 運用保守期間 令和9年5月1日から令和13年12月31日まで
- エ 使用アカウント数の段階的拡大について

試験運用や職員説明会を踏まえて、次のとおり使用アカウント数を段階的に拡大する。
試験運用及び職員説明会の実施計画及び方法については本市と協議の上、決定するものとする。なお、試験運用等の実施状況に応じて、拡大する時期の変更やアカウント数の縮小等を行う可能性がある。この場合、追加費用は発生しないものとする。

- (ア) 令和9年1月1日から令和9年4月30日まで
総務部並びに一部の保育園及び学校の職員 約100アカウント/月
※部の構成等、組織については別紙組織図のとおり
- (イ) 令和9年5月1日から令和9年6月30日まで
上記(ア)に加え、保育園及び学校以外の職員 約800アカウント/月
- (ウ) 令和9年7月1日以後
正規職員及び日々雇用を除く会計年度任用職員 約1,700アカウント/月

(7) 適応範囲

調達の範囲は、本システムが稼働するために必要なサーバ機器等のハードウェア及びソフトウェアの調達、搬入、設置、設定、保守を含むものとする。

2 基本事項

(1) システムの基本要件

- ア 原則として自治体向けパッケージとして提供されているシステムであること。
- イ 過去5年間(令和3年度～令和7年度)において1,000以上のアカウントを使用する地方自治体への導入実績を有しているシステムであること。
- ウ 令和8年4月1日現在において、地方自治体10団体以上で稼働している実績を持つパッケージであること。
- エ 当システムは既存の庁内システムのLAN環境を活用するものとし、本庁及び出先機関

の各所属に配置している又は今後伊那市が調達・配置する PC を使用して、勤怠管理が簡易に行えること。

- オ 伊那市が現在使用しているグループウェアシステム(BOOFY Office-AD)と同一基盤上で当システムの運用が可能である場合、運用するにあたりカスタマイズが必要な場合にはその費用を本調達に含めること。
- カ 非接触型 IC カード(OTR 連携※オンラインタイムレコーダ)、PC の利用により、出退勤時刻が記録できること。なお、非接触型 IC カード(Felica)、IC カードリーダー、PC は本市が調達する。
- キ 高い安全性と信頼性及び十分な耐久性を有し維持管理が容易であること。
- ク 事務処理の正確性の向上及び効率化が図れるとともに、高い利便性を備えたものであること。
- ケ 速度性能は、日常業務運用において業務の効率的な遂行に支障がないものとする。
- コ 容易に操作及び運用が可能であり、視覚的に見やすく簡素なものであること。
- サ システムに必要なソフトウェア及びライセンスは、全て受託者が用意すること。
- シ ソフト開発及び保守費軽減のため、パッケージシステムを採用すること。
- ス 運用保守のうち使用ライセンスにかかる費用は使用アカウント数に応じて増減するものとし、1 ヶ月を単位として変更することが可能なこと。

(2) 基本仕様

- ア 各部局(市長部局、教育委員会事務局、議会事務局等)に介在する作業を減らすことにより、事務処理の効率化や正確性の向上を図るものとする。
- イ Webブラウザ方式のパッケージを採用すること。
- ウ 伊那市の既設シンクライアント環境(サーバークライアント方式による仮想デスクトップ)で稼働すること。
- エ シンプルで親しみやすくわかりやすいユーザインタフェースを実現すること。
- オ OS、データベース、通信プロトコル、ハードウェア等は標準的なものを採用すること。
- カ 個人情報保護及びセキュリティ対策に配慮したシステムとすること。
- キ 事務の効率化及び経費の節減を図るため、非定型処理についてはエンドユーザーコンピューティング(システムを利用して現場で実際に業務を行なう者が、自らシステムの構築や運用・管理に積極的に携わること。)による対応を可能とすること。
- ク システムにおける各々の設定情報の修正や新規登録等々が容易にできること。
(電話によるサポートで処理が完了できるレベルであること。)
- ケ 受託者は、営業・技術・保守に関する問合せ・対応について、統一された窓口(システム保守総合窓口)を設置し、一元的に対応する体制を構築すること。受託者は、協力会社やメーカーサポートを活用する場合であっても、本市への報告・連絡・相談は受託者が責任を持って実施し、本市が複数の企業と直接調整する必要がないようにすること。
受託者は、提案時に以下を明記すること
・システム保守総合窓口の組織体制(部門、連絡先、責任者)

- ・システム保守総合窓口が対応する職員層の範囲(第1層:システム管理部門(本市情報政策推進課)及び勤怠管理担当部署(本市総務課)＜第2層:勤怠管理担当職員(各課担当職員)＜第3層:一般職員)
- ・協力会社やメーカーを活用する場合の役割分担
- ・本市への報告・連絡体制
- ・問題発生時の責任の所在と解決プロセス」

コ (保守に係る作業時間帯については、通常勤務時間内(平日9時～17時)を基本とする。

サ 職員の業務に支障をきたすことのないよう、安全かつ確実なシステム導入を最優先事項とし、職員の負担の軽減についても十分に配慮した導入業務を行うこと。

シ 機構改革や人事異動等による組織改編にも容易に対応できるシステムであること。

(3) 納入場所

システム納入対象場所は、伊那市役所本庁舎ほか、下表のとおり想定している。

☆★	1	本庁舎	★	31	西春近南保育園	61	西春近北小学校 学童クラブ
	2	富県支所	★	32	高遠保育園	62	西春近南小学校 学童クラブ
	3	美簗支所	★	33	高遠第2・第3保育園	63	高遠小学校 学童クラブ
	4	手良支所	★	34	長谷保育園	64	高遠北小学校 学童クラブ
	5	東春近支所	★	35	小嶋園(児童発達支援センター)	65	長谷小学校 学童クラブ
	6	西箕輪支所	☆★	36	伊那小学校	☆★	66 伊那中学校
	7	西春近支所	☆★	37	伊那東小学校	☆★	67 東部中学校
☆★	8	高遠町総合支所	☆★	38	伊那北小学校	☆★	68 西箕輪中学校
☆★	9	長谷総合支所	☆★	39	伊那西小学校	☆★	69 春富中学校
☆★	10	伊那市保健センター	☆★	40	富県小学校	☆★	70 高遠中学校
	11	高遠町保健センター	☆★	41	新山小学校	☆★	71 長谷中学校
	12	長谷健康増進センター	☆★	42	美簗小学校		72 高遠町給食センター
	13	長藤診療所	☆★	43	手良小学校		73 市誌編さん室
	14	美和診療所	☆★	44	東春近小学校		74 創造館
	15	福祉まちづくりセンター	☆★	45	西箕輪小学校		75 伊那公民館
★	16	竜北保育園	☆★	46	西春近北小学校		76 高遠町公民館
★	17	竜西保育園	☆★	47	西春近南小学校		77 長谷公民館
★	18	竜南保育園	☆★	48	高遠小学校		78 生涯学習センター
★	19	竜東保育園	☆★	49	高遠北小学校		79 高遠町文化センター
★	20	伊那北保育園	☆★	50	長谷小学校		80 高遠町総福センターやますそ
★	21	上の原保育園		51	伊那小学校 学童クラブ		81 信州高遠美術館
★	22	富県保育園		52	伊那東小学校 学童クラブ		82 市立伊那図書館
★	23	美簗保育園		53	伊那北小学校 学童クラブ		83 いなし出会いサポートセンター
★	24	美簗西部保育園		54	伊那西小学校 学童クラブ		84 高遠町図書館
★	25	手良保育園		55	富県小学校 学童クラブ		85 高遠町歴史博物館
★	26	東春近保育園		56	新山小学校 学童クラブ		86 伊那市民俗資料館 旧池上家
★	27	西箕輪保育園		57	美簗小学校 学童クラブ	☆★	87 南アルプス林道バス営業所
★	28	新山保育園		58	手良小学校 学童クラブ		
★	29	西箕輪南部保育園		59	東春近小学校 学童クラブ		
★	30	西春近北保育園		60	西箕輪小学校 学童クラブ		

☆共用の申請用 PC 端末を設置する場所(一部職員のみ利用を含む)

★共用の打刻用 PC 端末+IC カードリーダーを設置する場所(一部職員のみ利用を含む)

(4) 成果品

本市が予定する成果品は次のとおりである。

成果品の内容の詳細については、別途協議の上で決定するものとする。

番号	品目	個数	備考
1	勤怠管理システム	1式	
2	システム稼働に必要なソフトウェア	1式	
3	職員番号等、本市が指定する情報を記録した非接触型 IC カード (Felica)	500枚	・非接触型 IC カードは本市が調達し、受託者は本市が調達した IC カードへの職員番号等の記録作業を実施する。なお、IC カードに記録する情報はシステムが必要とする項目のみとする。 ・数量は直近の必要数により増減する。 ・IC カード内の IDmを職員に紐付ける方式の場合には成果品に含まない。
4	導入計画書	1部	システム導入に係る作業計画、スケジュール等
5	研修資料一式	1部	研修計画書、研修テキスト等
6	構築作業実績報告書一式	1部	システム概要、機能一覧、作業実績報告書等
7	運用マニュアル	1部	運用の手順書、各種取扱説明書等
8	操作マニュアル	1部	システム操作マニュアル
9	議事録	1部	会議及び打合せに関する議事録及び資料

※4～9については紙媒体及び電子データ(電子メール等による送信可能)をそれぞれ1部ずつ納品するものとする。

(5) 導入環境等

ア 本事業において必要となる資機材等(ハードウェア・ソフトウェア等)は、選定された事業者が準備するものとする。ユーザ研修及び稼働のための作業場所は、本市が提供する。その他必要と思われるものが発生した場合は、本市の担当職員と協議の上、決定することとする。

イ システムの導入にあたっては、本市が承認した基本設計書等に準拠するとともに、本市担当職員と随時協議して、誠実、かつ完全に構築するものとする。

(6) 責任の所在

本事業完了までに納入する全ての物件、実施する全ての作業について、機器等の製造者の如何に関わらず選定された事業者において最終的に責任を負うこととする。

(7) 機密保持

本調達に関して知り得た情報(周知の情報を除く)は本調達の目的以外に使用し又は第3者に開示もしくは漏洩してはならないものとし、そのために必要な措置をとること。また、個人情報保護については、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)、行政手続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(平成25年法律第27号)、個人情報保護委員会が定める、個人情報の保護に関する法律についての事務対応ガイド(行政機関等向け)及び特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドラインの規定を適用する。

本市が提供する資料は、原則として閲覧のみとし、複写及び第三者への提供は行わないこと。なお、提供資料及び複写した資料は、作業終了後、本市に返却すること。

3 システム要件

(1) システム化の範囲

本事業によりシステム化の対象範囲となる業務は以下のとおりである。なお、システム構築にあたり不可欠なサブシステムが存在する場合は、本事業のシステム化の範囲に含むものとする。

ア 出退勤管理

- ・出勤簿、出退勤時刻管理
- ・勤務シフト管理

イ 勤怠管理

- ・時間外、管理職特別勤務管理など
- ・休暇管理(年次有給休暇、振替/代休、特別休暇など)

(2) システム化要件

ア 管理対象職員数、クライアント端末台数

(ア) 正規職員 614 名

(イ) 非正規、臨時職員 989 名

※令和8年4月1日時点

(ウ) クライアント端末

次の全ての端末が同時使用できる仕様及び構成であること。

なお、端末台数は現時点におけるシステム規模を把握するための目安であり、今後増減する可能性がある。

		概要	台数
占有端末		職員が自席で占有使用可能で、各種申請・承認、出退勤打刻を行う端末	770
共用端末	時間外勤務・休暇等申請用	保育園や学校など、複数人が共用により時間外勤務等の申請又は打刻を行う端末	47
	打刻(出退勤時刻記録)用		26

イ 文字コード

標準的な文字コードに対応していること(SJIS、Unicode、UTF-8)

ウ システムの利用形態

システムの利用形態は、オンプレミス又はクラウド方式を想定している。なお、オンプレミスの場合には自庁導入型とし、伊那市既設の仮想基盤上にサーバシステムを構築すること。

エ CRT、キーボード、マウスについては既存の共用のものを使用することとするが、接続するケーブル類については、事業者が用意すること。

オ ネットワーク構成に関する要件

本システムは、以下のいずれかの形態で提供すること。ただし、いずれの形態においても伊那市情報セキュリティポリシーに準拠し、必要なセキュリティ対策を講じること。

また、提案者は、上記いずれの構成を選択した場合でも、セキュリティレベルの担保方法、及び導入によるメリット・デメリットを比較し、伊那市の環境に最適と考える構成をその理由とともに提案すること。

(ア) オンプレ方式

本市既設の LGWAN 回線の設定を変更することなく利用できること。

(イ) LGWAN 環境(LGWAN-ASP) :LGWAN-ASP として登録されている、あるいは登録予定であること。

(ウ) インターネット環境(クラウドサービス) :庁内端末からは IP アドレス制限等によるアクセス制御を行うこと。

カ クライアント要件

(ア) クライアントについては、原則として、既設の庁内 LAN 用端末又は本市が別途調達する端末を使用することとする。

(イ) クライアントからサーバへの接続は、庁内 LAN ネットワークを使用する。

(ウ) クライアントの OS については、Windows11 に対応すること。

(エ) ブラウザは、下記のいずれかに対応すること。

- ・Microsoft Edge
- ・Google Chrome
- ・Mozilla Firefox

(オ) クライアント数の想定は、「3 システム化要件(2)ア(ウ)」のとおりとする。

(カ) 庁内 LAN ネットワークとの接続に際し、庁内 LAN ネットワークに導入済みのサーバやネットワーク機器等に対し、新たに設定が必要となる場合は、事前協議の上、本市のシステム管理部門の承諾をとり、庁内 LAN ネットワークの規約に従った上で、設定項目・内容・設定値等を明示すること。また、影響する既設機器設定、マニュアル変更に際し発生する費用及び作業を負担すること。

キ ソフトウェア要件

(ア) ソフトウェア要件(サーバ)

・ソフトウェア全般について、最新バージョンの導入や標準的な製品の採用など、導入実績・サポート期間・保守体制などを総合的に考慮し、本システムの稼動後少なくとも5

年間は支障のないものを使用すること。

- ・パッケージ製品の機能を優先し、原則的にカスタマイズは行わないこと。
- ・サーバ等へのウイルス対策ソフトも本件調達範囲内とする。

(イ) ソフトウェア要件(クライアント)

- ・クライアントは既存端末又は本業務に際して伊那市が別途調達する端末を使用する。

(3) アクセシビリティ要件

- ・本システムは全ての職員が利用するシステムであることを十分に考慮すること。
- ・全ての利用者にとって、使いやすい配慮がされていること。
- ・可能な限り画面拡大や配色パターンの変更機能等に対応したものとする。

(4) 拡張性要件

本システムの導入にあたっては、将来の制度改正や業務量の増減による機能の追加・変更及び他のシステムとの接続、並びに Windows OS のサポート切れ等、将来的に発生が予測される問題に対して柔軟に対応できるシステムとする必要がある。拡張性確保に対する考え方を示す。

ア 基本的な考え方

(ア) 機能の追加・変更等への対応

今後システムを利用して行くにあたり、データ量の増減は十分に考慮しておく必要があり、この結果生じる機能の追加・変更あるいは周辺機器の増加等に対して、柔軟に対応できるシステムとする。

(5) 初期構築について

勤怠管理システムの運用に必要となる、TKC タスククラウドシステムからの職員情報データ、組織情報データ等については、受託業者が責任を持ってシステムへの取込み、データ成形、照合・確認及び修正作業を実施すること。

なお、TKC タスククラウドシステムからのデータ抽出は本市職員が行う。

(6) 設置・設定作業等について

設置及び設定作業内容を次のとおり実施するものとする。

ア 当市が用意するクライアント端末のソフトウェア設定作業

イ 当市が用意する IC カードへの職員番号等の記録作業又は IC カード内の IDm と職員番号の紐付け作業

ウ 本市が指定する資機材については、既設ネットワーク環境において円滑な利用ができるように配慮すること。

エ 納入した全ての機器の設定内容及び機器及びソフトウェア固有の情報が記された日本語表記の完成図書を納入すること。

オ 納入する資機材の梱包物は、持ち帰り、適正に処分すること。

カ 納入する資機材の説明書については、本市が認める特別な理由がない限り、日本語表記のマニュアルを添付すること。

キ その他、本市が要求する事項については誠意を持って対応し、この仕様書に記載のない事項でも、必要と認められる事項は本市の担当職員と打合せの上実施すること。

ク 運用の効率化のために、自動電源始業・切断機能等のスケジュール運転を活用する

こと。

(7) その他

上記の条件で提案するシステムの稼動条件が合致しない場合は、その条件について、事前に協議し、了解を得ることとし、提案するシステムの稼動環境及びその構築に係る費用を見積書に明示すること。設置及び設定作業内容を次のとおり実施するものとする。

4 システム機能要件

(1) 基本的機能

ア 時間外勤務や休暇等申請の管理がシステム上で可能であること。

イ 申請、承認がシステム上で電子決裁が可能であること

ウ 勤怠、時間外勤務及び休暇等の情報が出勤簿に反映されること

エ 職員個々の勤務状況(時間外勤務(週休日勤務・休日勤務(振替休日・代休取得した際は、時間外勤務時間より除算))、休暇取得状況の累計)を必要時に最新の情報を一目で目視確認でき、特に長時間労働の是正に向けて、労働基準法に抵触する可能性が生じた際に、アラーム発報等により事前に把握できる機能を有すること。

オ コドモンから出力する出退勤時刻データの取込みに対応可能であること。なお、本市職員が、当該データを勤怠管理システムに取り込むための成形作業を行なう必要がないことが望ましい。

カ 給与計算に必要な時間外勤務時間・勤務時間等のデータを、TKC タスククラウドシステムが取り込み可能な形式で出力可能であること。なお、本市職員が、勤怠管理システムが出力するデータを TKC タスククラウドシステムに取り込むための成形作業を行なう必要がないことが望ましい。

(2) 詳細機能

別紙「勤怠管理システム機能要件一覧表」により回答すること。記載方法は次のとおりとする。なお、必須機能以外の機能要件に関しては、全ての項目を実現できなくても企画提案はできるものとする。そのため、標準機能で備えていない場合であっても、記載要領に従い対応等を記載すること。

機能対応レベルについては、提案時点で機能を実現しているかで判断すること。

説明が必要な場合や無償の代替案で実現可能な場合はその内容、有償カスタマイズにより実現可能な場合はその金額及び内容を記入すること。

対応レベルの回答方法は下記のとおり。

◎:標準機能で対応可能

今後のバージョンアップにより、無償で標準機能となる予定である場合は◎を選択し、時期及び標準機能となるまでの間の対応、代替案等について「特記事項」欄に明記すること。

※有償で標準機能となる場合は△を選択し、時期及び標準機能となるまでの間の対応、代替案等について「特記事項」欄に明記すること。

○:代替機能・運用で対応可能(無償)

推奨する方法等について、「特記事項」欄に明記すること。

△:カスタマイズで対応可能(有償)

本システムはパッケージを基本とし、必須機能については標準機能による対応を原則とする。本市が「必須」とする機能に対応するためにカスタマイズを伴う場合は「費用(千円)」欄に費用を、「特記事項」欄に内容及び将来の保守費用への影響をそれぞれ明記すること。なお、本市が「希望」とする機能の場合も、参考とするため費用を明記すること。

×:対応不可

5 セキュリティ対策要件

(1) セキュリティ要件

システムが安全かつ確実に稼動するための要件として、次の内容を満たすこと。

ア セキュリティについては伊那市情報セキュリティポリシーを遵守することとし、個人情報保護並びに情報漏洩防止の対策を行うこと。

イ 利用者管理要件

(ア) システム利用者の認証は、利用者番号(ユーザ ID)及びパスワードの組み合わせによって実施すること。また、利用者のパスワード変更は利用者自身が行えること。

(イ) 利用者情報の登録・変更・削除は、システム管理者のみ実施可能とする。

(ウ) パスワードに設定できる文字数等の制限を提示すること。

ウ アクセス管理要件

(ア) 認証を受けシステムにログインした利用者の所属をもとに、あらかじめ定められたルールに適合したメニューを取得し、画面に表示できること。

(イ) 利用者の利用状況等を管理するため、アクセスログを取得する機能を有すること。

(ウ) アクセスログは、検索可能な状態で蓄積できること。

6 運用及び保守要件

(1) サポート・保守要件

機器を含めた本システム全般に係る保守体制等(組織、連絡先、受付時間、保守内容)について、提示すること。

ア 運用支援、保守

(ア) システムの運用管理に関する必要な支援を導入時及び導入後においても継続的に行うこと。

(操作・運用に関する問合せ、不具合・障害発生時の対応、年度更新支援など)

本市からの問合せへの対応時間は、次を基本とする。

- ・電話受付:平日8:30~17:30(土・日曜日、祝日及び12月29日から1月3日を除く)
- ・メール受付:365日24時間

- (イ) 本稼働前の管理者(総務課等)への操作説明会の実施及び操作説明会用テキストの作成並びに職員への助言・指導を行うこととし、操作研修等実施のための講師及びアシスタントの派遣を行うこと。
- (ウ) 本事業の契約期間中における機能改善等によるリビジョンアップは、必要に応じて行うこと。その費用に関しては、全て契約金額に含むものとする。
- (エ) 法令改正や国家公務員制度の改正等を受けて地方公務員制度が改正される場合に必要となるシステム改修については、契約金額の範囲内で対応すること
- (オ) 導入時の運用支援として、管理者への操作説明会とは別に承認者(管理職)及び利用者(一般職員)に対しシステムの利用及び管理に必要な事項について、1(6)エの使用アカウント数の段階的拡大に合わせて、各段階の実施前に説明及び研修を行うこと。説明及び研修の方法は対面方式による集合研修を基本とするが、ライブ配信によるオンライン方式、オンデマンドによる動画配信等も可能とする。
- (カ) 操作マニュアルを作成し、試行稼働までに納入すること。また、マニュアルは次の2種類を作成すること。
 - ・メンテナンス等を行う管理者向けの操作マニュアル
 - ・職員が日常的に行う作業についての簡易な操作マニュアル
- (キ) 操作マニュアルは、電子化されたマニュアル(PDF等の標準的な形式)を納入し、随時参照可能とすること。
- (ク) 進捗管理を行うために事前に詳細な計画書を提出し、それに沿った定期的な打合せを行うこと。また、打合せ終了後は議事録を提出すること。
- (ケ) 管理・運営体制を変更する場合は、事前に本市と協議し承認を得ること。
- (コ) オンプレミスの場合、ハードウェア、ソフトウェアは同一会社でかつ自社スタッフにてサポート可能なこと。
- (サ) 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。サービスパックやパッチについては、セキュリティに関して重要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。保守に必要な操作を極力自動化する等、保守費用を抑えること。

イ 機器等保守要件

オンプレミスの場合、本事業を実施する上で提案する機器については、故障の場合、部品交換可能な機器を使用し、メーカー無償保証期間中も含め、訪問保守を原則とすること。

ウ 障害対応

障害対応の範囲は次のとおりとする。

(ア) 障害切り分け

障害原因を調査し、システム保守総合窓口として、事象の説明を行い、協力的かつ速やかに問題の解決を行う。

(イ) 障害復旧

関係者と協議の上、運用に極力支障をきたさないように、障害復旧を実施する。

(ウ) 障害対応(ハード及びソフトウェア)のサービス拠点

障害対応については、以下の体制で実施するものとする。

① リモートサポート(電話・メール・リモートアクセス)

- ・対応時間:平日8:30~17:30(メール受付は 365 日 24 時間)
- ・対応内容:軽微なバグ、設定変更、操作支援等

② 訪問対応(オンプレミスの場合)

- ・対象:システム全体停止等の重大障害、ハードウェア故障時の現地対応
- ・対応時間:本市からの依頼を受けた日の翌営業日以内
- ・提案企業が県外に所在する場合は、本市と協議の上、対応時間を決定するものとする。

エ ソフトウェア保守要件

導入したパッケージソフト及びカスタマイズ部分について、保守を実施するものとし、保守サービスの範囲に関する要件は以下のとおりとする。

(ア) プログラムバグ対応

- ・パッケージソフト及びカスタマイズ部分に関するプログラムバグ対応サービス内容としては以下のものが含まれるものとする。

- ① バグ対応版ソフトの開発
- ② バグ対応版ソフト導入に関わる影響範囲分析作業
- ③ 導入作業(影響範囲分析結果に基づくメンテナンス作業含む)

- ・プログラムバグ対応版ソフトの提供は、本市と協議の上、遅滞なく実施すること。

(イ) セキュリティ修正プログラムの適用

- ・本調達でサーバに搭載するソフトウェアにおいて、脆弱性が発見された場合は必要に応じてセキュリティ修正プログラムを適用すること。

(ウ) 運用上の問合せ対応

- ・本システムを使用するにあたっての質問事項に対する回答は誠意を持って迅速かつ適切に行うこと。
- ・問合せ内容、結果は記録に残し、定期的に報告を行うこと。

7 その他の事項

- (1) 本仕様書に定めのない事項又は疑義のある事項については、本市の担当者と協議の上、指示を受けること。
- (2) 本仕様書に記載された事項で、本市と受託者側の協議により合意が得られた場合は変更する場合がある。