

大阪市統合プラットフォームを活用した
案件管理・連携サービス（財務事務）
構築及び運用保守業務委託
仕様書



令和8年1月

大阪市デジタル統括室DX推進担当

目次

1. 本業務の背景	1
1.1. 本業務委託の目的	1
1.2. バックオフィス DX の取組	3
1.3. 統合プラットフォームと各種サービスの位置づけ	4
2. 案件管理・連携サービス（財務事務）の考え方	7
2.1. グランドデザインで示している財務事務を取り巻く現状と課題概要	7
2.2. 案件管理・連携サービス（財務事務）に求めるもの	7
3. 履行期間	9
4. 本業務委託の内容	10
4.1. 本業務委託の範囲	10
4.2. スケジュール	10
4.3. 成果物の作成・納品方法	11
4.4. 各工程の成果物	12
4.5. プロジェクト管理の成果物	16
4.6. 本業務委託の遂行における留意すべき全般的事項	17
5. 機能要件	19
6. 非機能要件	19
7. 業務委託要件	20
7.1. プロジェクト管理の委託要件	20
7.2. 構築の委託要件	29
7.3. テスト要件	30
7.4. 移行の委託要件	32
7.5. 研修・教育の委託要件	32
7.6. 本番切替要件	32
8. 運用要件	33
9. 保守要件	33
10. サービスレベル合意（SLA）	34
11. その他留意事項	34
11.1. 遵守すべき法令及びその他の規定	34
11.2. 仕様書の解釈	35
11.3. 機密情報に関する第三者要請時の対応	35
11.4. 業務委託料内訳書の提示	35
11.5. 経費積算に当たっての留意事項	35
11.6. 再委託	35

11.7. 個人情報の取扱い	36
11.8. 秘密の保持	36
11.9. 総合評価結果の反映について	36
11.10. 問合せ先	37

1.本業務の背景

1.1. 本業務委託の目的

本業務委託は、大阪市統合プラットフォーム（ソリューションは ServiceNow である。以下「統合 PF」という。各種情報については別途貸与する資料を参照。）上で「案件管理・連携サービス（財務事務）」（以下「本サービス」という。）を構築し、本サービスの運用保守を行う業務である（以下「本業務委託」という。）。

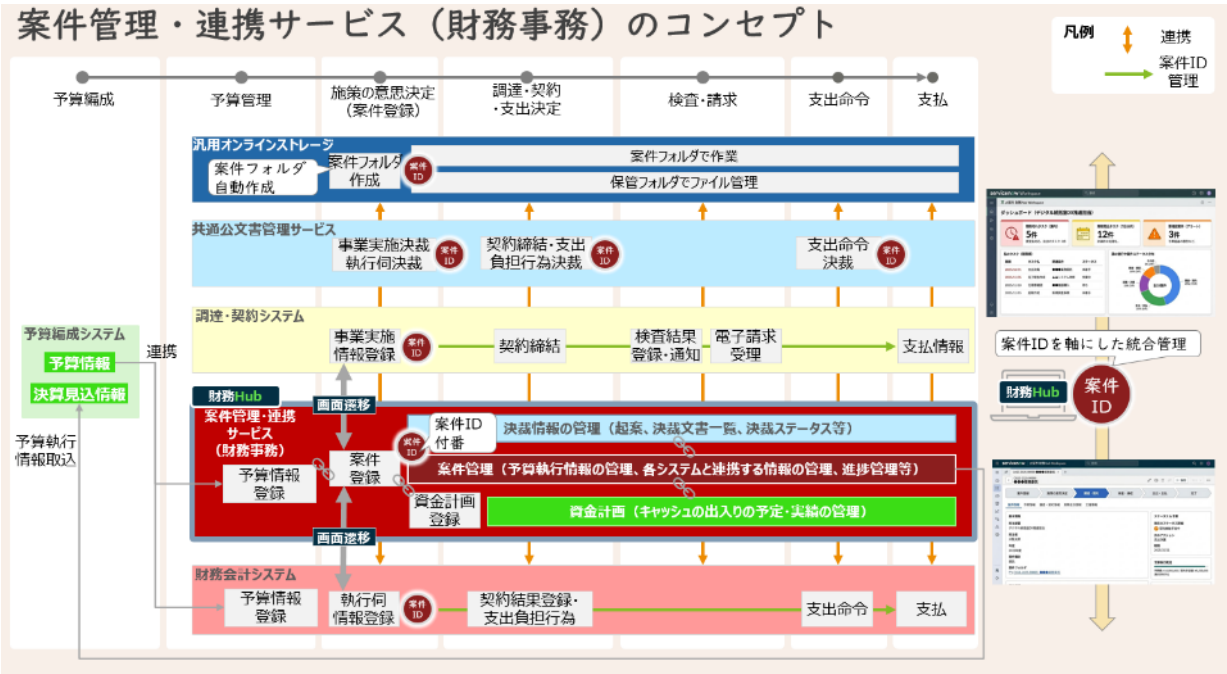
本サービスでは、財務事務に関する各業務システムと連携し、予算執行に係る一連の財務事務プロセスを一元的に可視化して進捗管理するとともに、多重入力の解消と業務プロセスの最適化を行う。

また、各業務システム間のデータが一元的に管理されることにより、業務が効率化されるだけでなく、未処理業務の発生等といった事務誤りを防ぐ内部統制の強化が期待される。

このように本サービスを活用することにより、財務事務プロセスの全体最適化を図り、事務処理に係る負担を低減させるとともに、組織全体のパフォーマンスと業務品質を向上させることを目的とする。

以下に案件管理・連携サービス（財務事務）のコンセプトを示す。画面イメージはコンセプトであり、構築する内容を指定するものではない。受注者には、より良い提案を求める。

図表 1 案件管理・連携サービス（財務事務）のコンセプト



図表2 ダッシュボード画面のコンセプト



図表3 案件管理画面のコンセプト



1.2. バックオフィス DX の取組

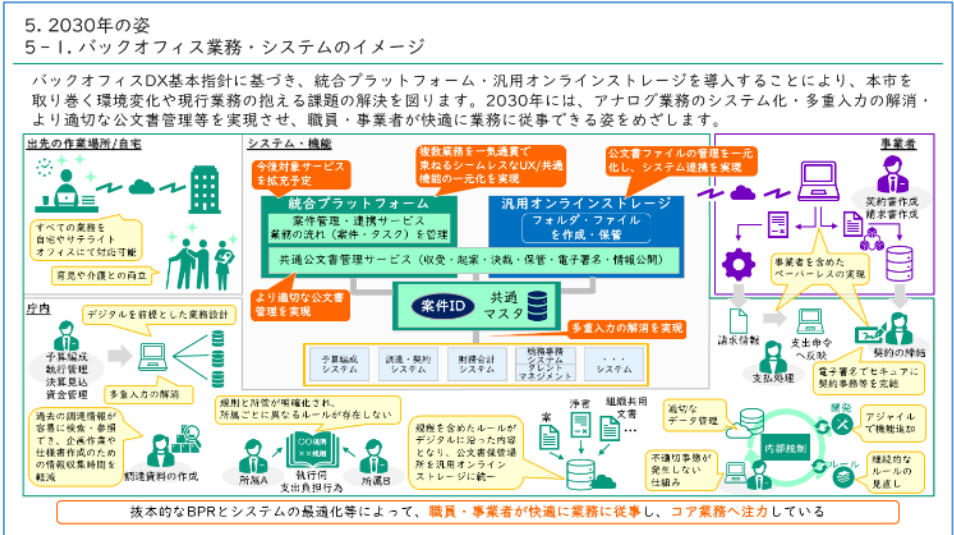
大阪市は、少子高齢化や労働力不足といった社会課題に対応するため、令和5年度に「大阪市バックオフィス DX グランドデザイン」を策定し、内部管理業務の全体最適化をめざしている。

このグランドデザインでは、2030年までに「業務改革（DX）による職員・組織のパフォーマンス向上と新たなニーズへの対応」を実現することを達成目標とし、そのためのKPIとして「多重入力箇所（の削減）」「作業削減時間」「事業者負担軽減時間」「生産性向上率」「職員のやりがい向上」を掲げている。

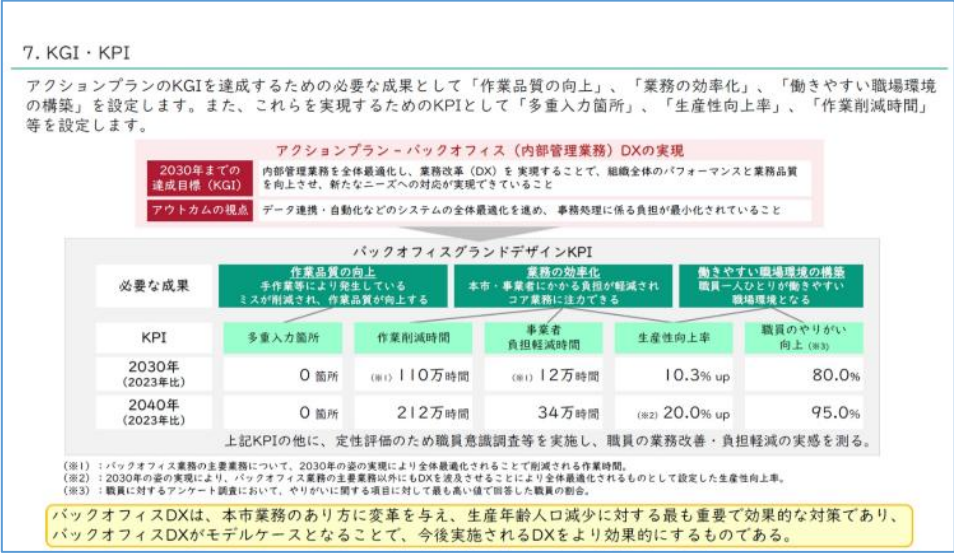
グランドデザインでは、統合PFは、主要業務（財務事務・公文書管理）に加え、庁内の多数の業務をシステム化していくための基盤であり、将来の全庁的なDX拡大を支える土台として位置づけている。

以下は、令和7年度に更新予定のグランドデザイン案から抜粋したものである。

図表4 バックオフィス業務・システムのイメージ



図表5 バックオフィス DX の KPI・KGI



1.3. 統合プラットフォームと各種サービスの位置づけ

1.3.1. 統合プラットフォーム

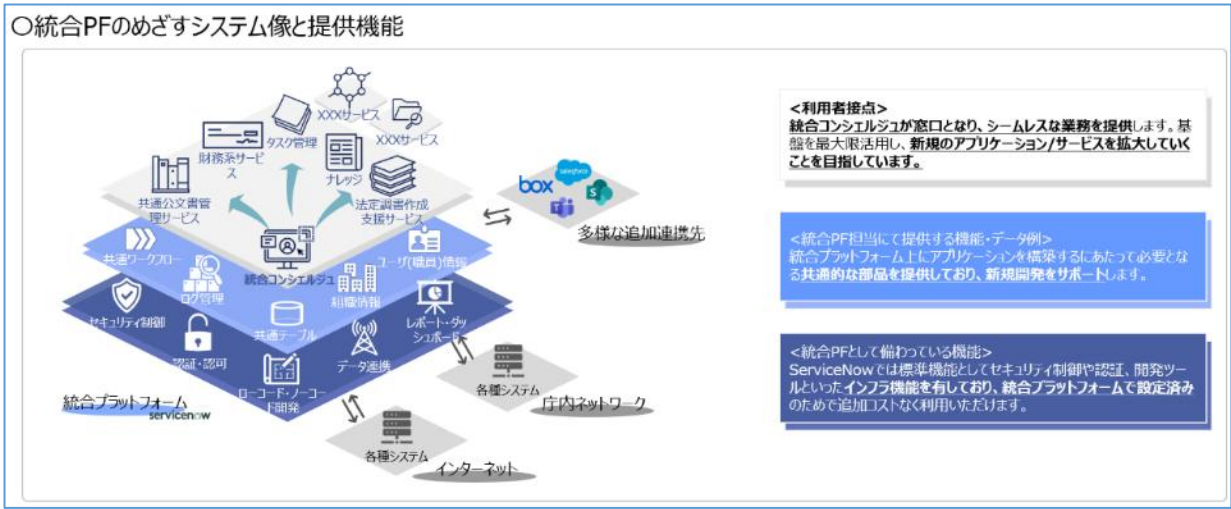
本市では、内部管理業務のデジタル化基盤として、ServiceNow 社の NowPlatform を活用した統合 PF の導入・構築を別途業務委託しており、令和 8 年 2 月に環境構築が完了する予定である。また、令和 8・9 年度は「本稼働前対応期間」にあたり、令和 10 年 1 月の統合 PF の本格リリースに向けて、共通機能の改善やガバナンスルールの更新等を実施しているフェーズとなる。

同業務委託では、ServiceNow 基盤環境・共通機能の構築に加え、後述の共通公文書管理サービス構築事業者をはじめとする関連事業者との調整、「総合環境、受入・ユーザテスト環境、教育環境、本番環境、疑似本番環境」の各インスタンス間の資材反映及び管理（リリース管理）、ServiceNow の定期バージョンアップに伴う影響調査と対応（関連事業者との適用時期調整を含む）も実施している。

同業務委託の受注者（以下「統合 PF 構築事業者」という。）が、統合 PF の基盤環境（共通機能・共通マスタ・ServiceNow 非機能）及び統合 PF のガバナンスルール（統合 PF 利用の手引き、開発標準ルール、運用保守ルール）を提供・維持管理する。

統合 PF は、業務プロセスをワークフロー化・標準化し、共通的なデータや機能を一元的に管理することで、庁内の各種業務サービスを順次拡張していくことをめざしている。

図表 6 統合 PF のめざすシステム像と提供機能



1.3.2. 共通公文書管理サービス

統合 PF 上で稼働する主要サービスの一つである「共通公文書管理サービス」（現行の文書管理システム（電子決裁・保管機能等））の構築を別途業務委託している。

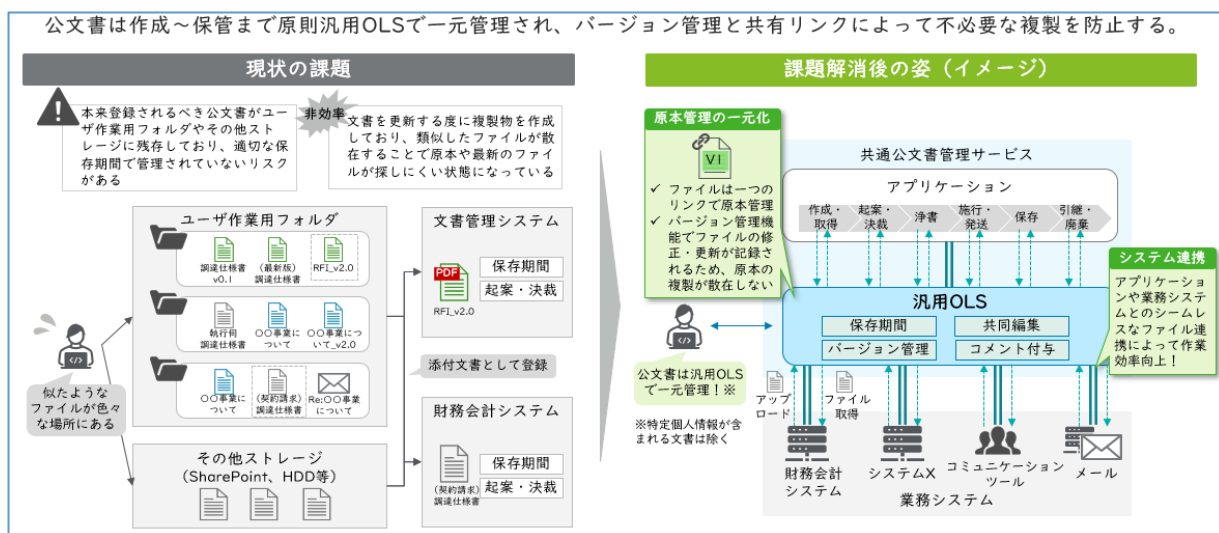
本市では、全庁的な電子決裁基盤として共通公文書管理サービスを利用することとしており、同業務委託において決裁連携 API を構築し、様々なシステム・サービスから決裁連携機能呼び出し活用する方針としている。

また、共通公文書管理サービスの一部として汎用オンラインストレージ（ソリューションは Box である。以下「汎用 OLS」という。Box Enterprise Plus ライセンスである。）を利用拡大していく想定であり、作業用のコンテンツ管理領域と公文書管理用のコンテンツ管理領域を当該汎用 OLS が担う想定である。

同業務委託の受注者（以下「共通公文書管理サービス構築事業者」という。）が、決裁連携 API 仕様書及び汎用 OLS に係るガバナンスルールを提供・維持管理する。

共通公文書管理サービス構築事業者から本市へ汎用 OLS の利用環境が提供可能となるのは令和 8 年 6 月の予定であり、また、決裁連携 API に関しては、API 仕様公開が令和 8 年 8 月、システム連携テストが令和 9 年 4 月開始、本番 API は令和 10 年 1 月の予定である。

図表 7 共通公文書管理サービスの概要



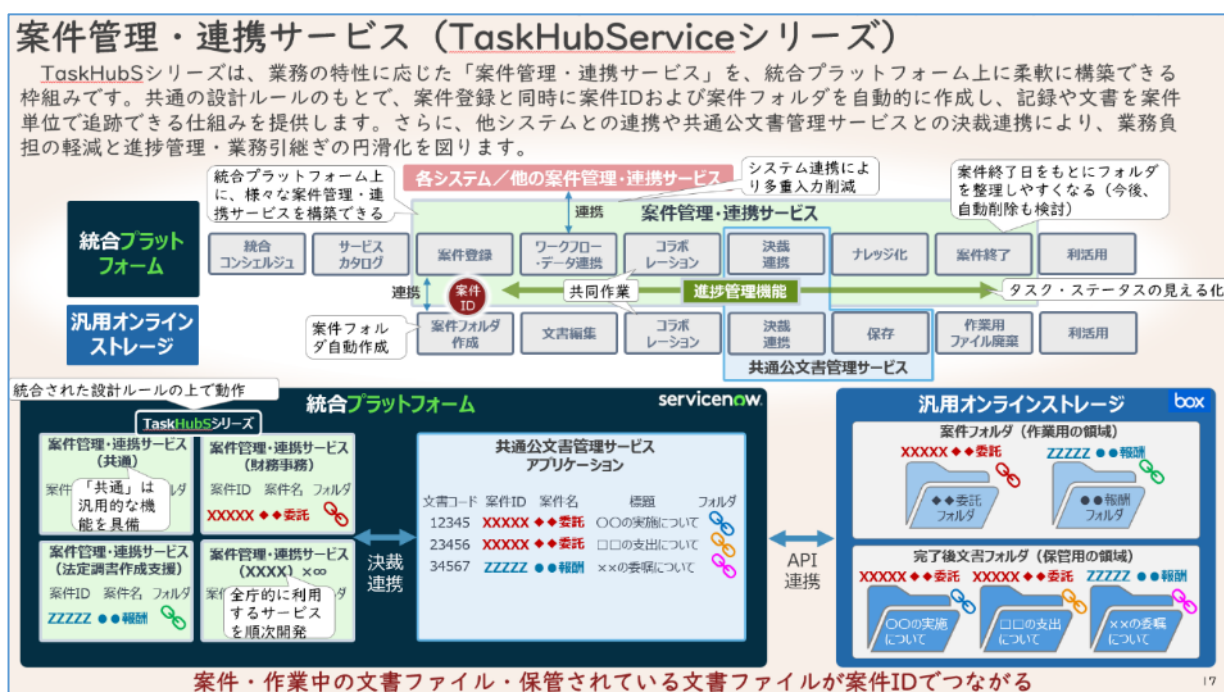
1.3.3. 案件管理・連携サービス

統合 PF 上で構築を進めるサービスのうち「案件管理・連携サービス」（呼称：TaskHubS シリーズ）は、業務の特性に応じて構築・提供するサービス群の「総称」である。

案件管理・連携サービスは、統合プラットフォーム上で共通の設計ルールのもとで構築することにより、案件登録と同時に案件 ID および案件フォルダを自動的に作成し、記録や文書を案件単位で追跡できる仕組みを提供することを目的とする。さらに、他システムとの連携や共通公文書管理サービスとの決裁連携により、業務負担の軽減と進捗管理・業務引継ぎの円滑化を図る。

なお、財務事務の業務支援に特化したものを「案件管理・連携サービス（財務事務）（呼称：財務 Hub）」（本業務委託で構築する本サービス）という。

図表 8 案件管理・連携サービスの概要



2. 案件管理・連携サービス（財務事務）の考え方

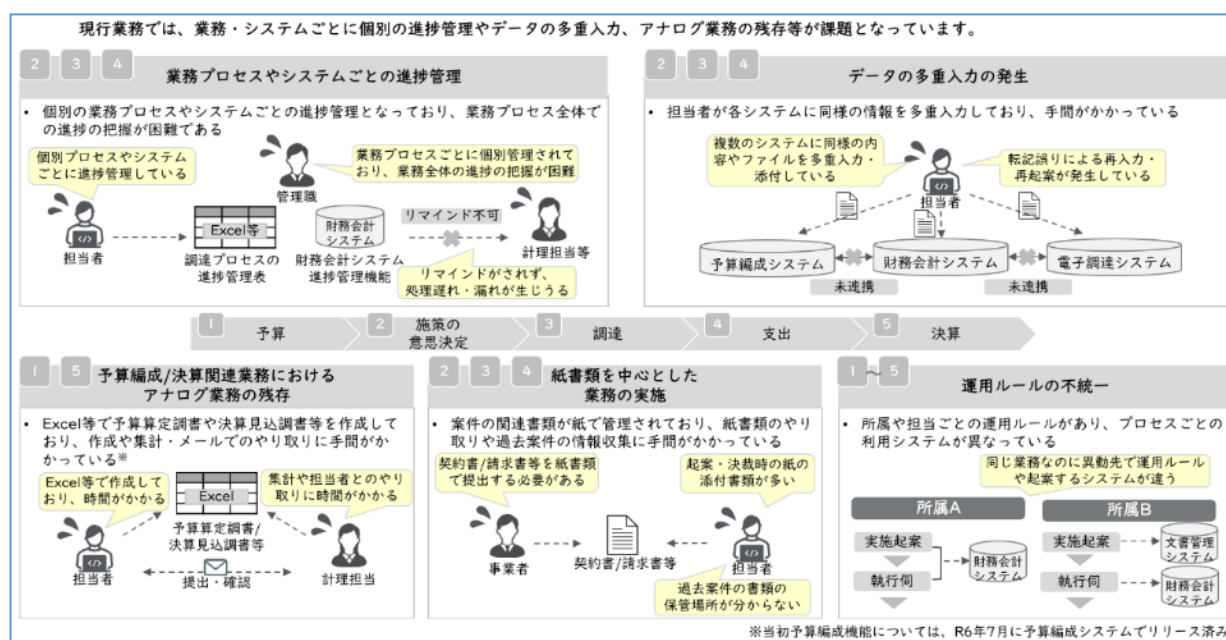
2.1. グランドデザインで示している財務事務を取り巻く現状と課題概要

財務事務の課題のうち、グランドデザインにおいて代表的な課題として歳出業務に関する課題を示している。歳出業務のみならず、歳入業務も含め、財務事務全体としてアナログ業務の残存やシステム間の連携不足等により、各システムや Excel 等に多重入力が生じているなど、非効率な業務となっており、業務プロセスの最適化が求められている。

また、執行伺及び支出負担行為においては、各所属で独自プロセス・独自ルールが発生しており、業務最適化の検討が進みにくい環境となっていることから、業務の標準化・BPR が必要である。

本サービスの導入を通じ、これらの課題の解決をめざす。

図表 9 現行業務の課題（財務事務）

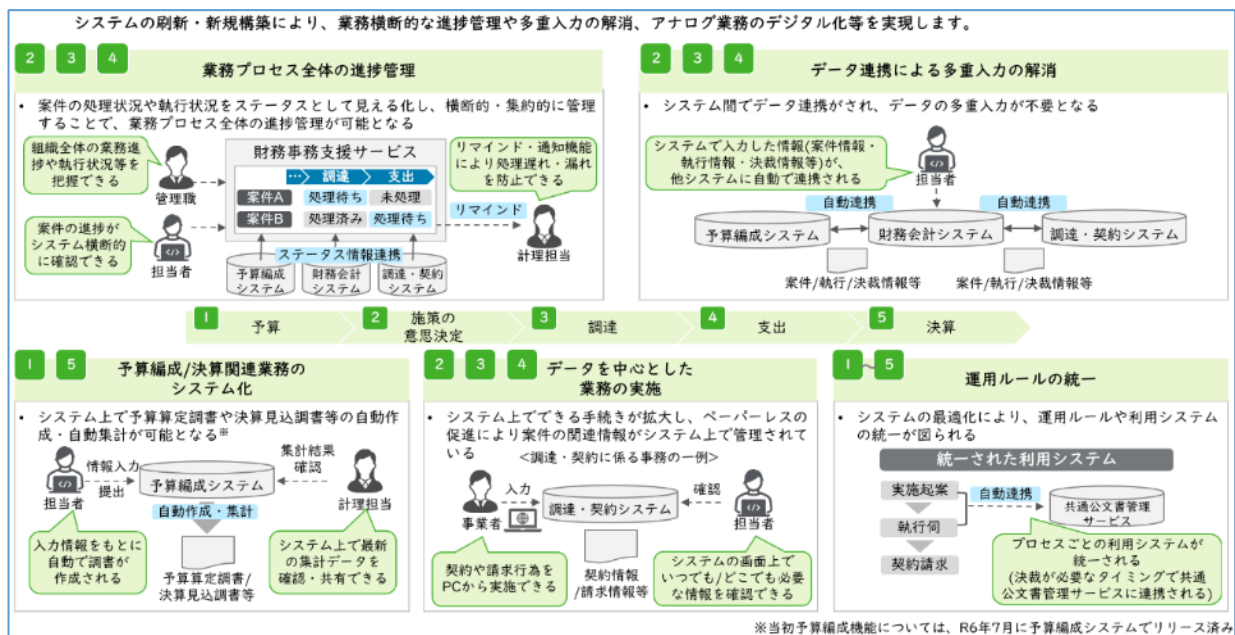


2.2. 案件管理・連携サービス（財務事務）に求めるもの

本サービスは、財務事務に関する業務横断的な進捗管理や多重入力の解消、アナログ業務のデジタル化等を支援するためのサービスとして、「予算執行に係る一連の財務事務プロセス」に焦点を当て、予算編成システム、財務会計システム、調達・契約システム、共通公文書管理サービス（汎用 OLS 含む）、庁内データブリッジ（別途貸与する資料を参照）及び別途調達するアジャイル開発業務委託の事業者により統合 PF 上で構築されるサービス（以下「関係システム・サービス」という。）と連携し、庁内の財務事務を進捗管理し最適化する役割を担うものとして、統合 PF 上で構築する。

本サービスの導入と各システム・サービスとの連携によるめざす姿と効果については以下のとおり。

図表 10 財務事務のめざす姿



2.2.1. データ連携による業務効率化と多重入力解消

財務事務の迅速化・効率化を図り関係システム・サービスをつなぐ管理単位として「案件」(*) という概念を用いることとしている。この案件単位に案件 ID を付番し、案件ごとの予算執行状況を可視化する。また、案件 ID および共通マスタを共通キーとして関係システム間の即時性の高いデータ連携を実現する。これにより、多重入力や Excel による個別管理、予算執行状況の手作業での管理、進捗状況の不透明さを解消する。

システム間のデータ連携に関する全体像は別紙 1「他システム連携の全体像」を、各連携における詳細な要件は別紙 2「他システム連携要件一覧」を参照のこと。

※案件とは

本サービスにおける「案件」とは、一つの業務のまとまり（例：特定の調達案件、特定の事業実施など）を指す、業務遂行上の管理単位である。タスク、文書ファイル、意思決定は、この「案件」に紐づき、統合プラットフォームで付番する「案件 ID」を共通の識別子とする。

この設計思想により、業務の流れと文書ファイル、意思決定（決裁）を一体的に管理し、職員が案件単位で必要な情報に迅速にたどり着ける状態を実現する。

2.2.2. 業務標準化

本サービスの導入を契機に、財務事務に関する業務プロセスを標準化し、これまでの所属ごとの業務不統一を解消する。これにより、所属間の人事異動があっても共通のルール・手順により業務を行えるようにし、習熟コストの削減および処理誤りの防止を図る。

2.2.3. 内部統制の強化

ワークフローによる進捗管理、エラー・警告メッセージの表示、承認プロセスの実装等をシステム化することで、これまでのアナログ業務で発生していた誤入力や処理漏れ、支払・収納の遅延を抑止し、不適切な支出や処理の発生を未然に防止することにより、内部統制を強化する。

2.2.4. 財務データが利活用できる環境の提供

これまでサイロ化して個別に開発・運用されてきた予算編成システム、調達・契約システム、財務会計システムを本サービスと連携させ、データを一体として扱えるようにすることで、財務データを用いた分析や EBPM・BI による政策立案への利活用を可能とし、庁内における財務データ利活用環境を段階的に整備する。なお、本サービスにおける当初のデータ連携は必要最小限とし、本市が別途環境構築する「庁内データブリッジ」等を通じた展開および BI・EBPM 等への二次利用については、段階的な拡張を前提とする。

3. 履行期間

履行期間は契約締結日から令和 12 年 12 月 31 日までとする。

別紙 3「機能要求事項一覧」に「リリース期限」が記載されている機能を除き、構築工程の期間は令和 9 年 12 月まで、運用保守工程の期間は令和 10 年 1 月から令和 12 年 12 月まで（36 か月）とし、当該期間に応じて、「4.4 成果物」の部分引渡しを求める。

別紙 3「機能要求事項一覧」に「リリース期限」が記載されている機能については、当該期限までにおいて、受注者提案により、本市との協議の上、リリース日を別途定めることができることとする。この場合、構築工程の期間は当該リリース日の前日まで、運用保守工程の期間は当該リリース日から令和 12 年 12 月までとし、当該期間に応じて、「4.4 成果物」の部分引渡しを求める。

※ 契約期間内のスケジュールについては、後述。

4.本業務委託の内容

4.1. 本業務委託の範囲

本業務委託の範囲を下表に示す。

図表 11 構築工程の役務範囲（概要）

項目	数量	備考
サービス構築	1 式	本サービスの構築（要件定義含む）に必要な作業一式
他システム連携機能に係る諸要件の作業	1 式	他システムとの連携要件等の検討・策定・実施に必要な作業一式 （令和 10 年 1 月以降に必要なと想定される Workflow Data Fabric Starter Additional Transaction Packs の spoke 拡張オプションについては本市が別途調達するため、必要な拡張オプション数を本業務委託の役務内で見積もること。）
データ移行に関する設計/移行作業	1 式	データ移行の設計/移行実施に必要な作業一式
サービス導入に係る職員教育・研修用資料等の作成	1 式	職員への教育・研修に利用する研修用資料等作成に係る作業一式
ServiceNow ライセンス取得	1 式	本市が指定する ServiceNow のライセンスを別紙 4 「取得するライセンス一覧」のとおり取得（使用権は本市に帰属）すること。指定していないライセンスの取得・活用を提案する場合は、用途・必要性を含めライセンスの種類や数量を提案すること。

図表 12 運用保守工程の役務範囲（概要）

項目	数量	備考
サービス運用保守	1 式	本サービスの運用保守に必要な作業一式 ※想定される業務は別紙 5 「非機能要求事項一覧」を参照 ※受注者は、本業務の契約期間終了までに、監督職員などの職員立会いのもと、新たに本業務を行う者に対し、発注者が指示する事項などの十分な引継ぎを行うこと。なお、引継ぎ期間は令和 12 年 7 月～12 月の間の一部の期間を想定している。
問合せ対応 （ヘルプデスク）	1 式	問合せに関するデータ調査 問合せの受付、回答、S E の手配

4.2. スケジュール

契約締結日から令和 12 年 12 月 31 日までの想定スケジュール（開発ロードマップ）を以下に示す。受注者は、最適と考えるスケジュールを提案すること。ただし、関係システム・サービスとの個別の「連携テスト」や、関係システム・サービスとの連携を加味した業務全体の「業務間連動テ

4.3.1. 納品形態及び部数

電子媒体で1部納入すること。また、成果物作成完了時点で最新のウィルスに対応したウィルス対策ソフトによりチェックを行い、使用したウィルス対策ソフト、チェックを実施した日付を明示した上で納品すること。

4.3.2. 納入場所

本市指定場所とする。

4.4. 各工程の成果物

4.4.1. 構築工程の成果物

構築工程の成果物について、以下に示す。

本サービスは、関係システム・サービスとAPIによりデータ連携を行う想定である。したがって、連携先の関係システム・サービスが本サービスと適切に連携するためには、本業務委託において連携機能に関する設計書群を作成し、当該事業者へ連携機能の設計書群（API仕様書・API設計書等）を提供する必要があるため、連携テストの時期もふまえ適切な時期に連携機能の設計書群の提供が可能となるよう設計対応を行うこと。

また、必要に応じて、本市及び「バックオフィスDXPgMO支援業務委託」（履行期間：令和8年4月1日予定～令和10年3月31日）の支援事業者（以下「PgMO支援事業者」という。）が実施する関係システム・サービスへの全体設計・全体テスト等の説明において、受注者の同席及び説明補助を求める。

図表 14 構築工程の成果物一覧

工程等		成果物	内容	納品時期
構築	構築計画	構築計画書	構築工程の計画をまとめたもの	契約締結後 1か月以内
		ライセンス納品報告書	ServiceNow ライセンスを本市に納品する際にライセンス種別や利用期間、ライセンス数等をまとめたもの	納品の都度
	基本設計	要件定義書	基本設計を行うに当たって必要となる要件をまとめたもの（本仕様書と業者提案書の整理結果資料） ・ 画面一覧、帳票一覧、インターフェース一覧、バッチ一覧、テーブル一覧、システム全体像を定義すること。 ・ 上記検討を行う中で、本仕様書別紙3「機能要求事項一覧」、別紙5「非機能要求事項一覧」及び別紙6「業務フ	基本設計 終了時

工程等		成果物	内容	納品時期
			ロー」について、本市と協議の上、更新すること。	
		サービス方式設計書・デザイン方針書	サービス全体の方式や運用方針、デザイン方針をまとめたもの（統合 PF 方式設計書に記載の内容は重複記載不要）	
		環境設計書	インフラや共通設定についてまとめたもの（統合 PF 方式設計書に記載の内容は重複記載不要）	
		その他基本設計書群	本業務委託の受注者側で設計/開発対象とした資材に関しては各基本設計書を作成すること（以下に例を示す）	
		画面設計書	設定/コーディング等を行った画面についてレイアウト等の仕様をまとめたもの	
		帳票設計書	使用される帳票の設計内容をまとめたもの	
		テーブル関連設計書	各テーブルの主キー・外部キーとリレーション、主な項目を図示したもの	
		テーブル項目設計書	各テーブルの項目の定義をまとめたもの	
		ファイル設計書	システムで使用されるファイルの設計内容をまとめたもの	
		バッチ設計書	システムのバッチ機能要件を詳細にまとめたもの	
		API 設計書	外部インターフェースがある場合にその項目・処理をまとめたもの	
		API 連携先一覧	本サービスが連携する外部インターフェースをまとめたもの	
	詳細設計	詳細設計書	基本設計で作成した成果物をもとに、内部的な処理の詳細をまとめたもの	詳細設計終了時
	移行設計	移行計画書	移行の計画をまとめたもの	移行計画策定時
		移行詳細設計書	データ移行及び移行ツール設計についてまとめたもの	移行詳細設計終了時
		移行プログラム・移行手順書	移行詳細設計に基づく移行プログラム・移行手順についてまとめたもの（切り戻し手順も含む）	移行テスト開始前
	移行テスト	移行テスト計画書	移行テストのスケジュール、体制、シナリオ等をまとめたもの	移行テスト開始前
		移行テスト結果報告書	移行テストの結果(障害発生状況、原因分析、対応策等)をまとめたもの	移行テスト終了時

工程等	成果物	内容	納品時期
全体テスト	全体テスト計画書	本業務委託で実施するテストの種類と目的、範囲、スケジュール、方針・観点、品質指標等をまとめたもの	詳細設計 終了時
	各テスト設計書	各テストの目的やスケジュール、体制、シナリオ等をまとめたもの	各テスト 開始前
	各テスト 結果報告書	各テストの結果(障害発生状況、原因分析、対応策等)をまとめたもの	各テスト 終了時
	受入テスト	受入テストのテスト項目や実施内容をまとめたもの	受入テスト 開始前
	受入テスト 結果報告書	受入テストの結果(障害発生状況、原因分析、対応策等)をまとめたもの	受入テスト 終了時
	連携テスト	連携テストのテスト項目や実施内容をまとめたもの	連携テスト 開始前
	連携テスト対応指示書	連携テストにおいて連携先の関係システム・サービスに求める対応事項、スケジュールその他必要な事項をまとめたもの	連携テスト 開始前
	連携テスト 結果報告書	連携テストの結果(障害発生状況、原因分析、対応策等)をまとめたもの	連携テスト 終了時
	運用・保守設計	運用・保守設計書	令和9年 12月末
	ヘルプデスク計画書	ヘルプデスクの体制及び問い合わせ対応の運用計画をまとめたもの	
	マニュアル等	システム操作マニュアル	令和9年 12月末
		FAQ	
		サービス運用マニュアル	
研修	研修計画書	職員（エンドユーザ）への研修実施方法及びシステム操作マニュアル等の作成に係る計画をまとめたもの	研修計画 策定時
	操作研修資料	職員（エンドユーザ）への研修に使用する資料	研修計画書にて定める

工程等		成果物	内容	納品時期
	本番リリース	リリース計画書	本サービスの環境を提供するための、スケジュール、体制、提供手順(問題発生時の復旧計画含む)、制約事項、環境提供判定基準などを定めたもの	本番リリース時
		リリーステスト結果報告書	環境提供にかかるテストの結果(障害発生状況、原因分析、対応策等)をまとめたもの	
		リリース完了報告書	本番リリースが完了した旨の報告書	

構築工程において、統合 PF 上に構築したサービス（サブシステム、インターフェース、プログラム、スクリプト等を含む）について、受入テストが完了し、リリース判定により合格した時点で成果物として取り扱う。

4.4.2. 運用保守工程の成果物

運用保守工程の成果物について、以下に示す。

ただし、本サービス稼働後、運用保守対応を行う中で、構築工程の成果物として納品したドキュメント（設計書・マニュアル類）の改善が必要な内容は適宜更新の上、本市と取り決めたタイミングで納品すること。

納品物は、検収直前に整備するのではなく、納品物の整備方法について本業務開始当初に本市と協議の上定め、日常の運用保守において適宜・適切に整備し、本市の求めに応じていつでも内容を確認できるようにしておくこと。

図表 15 運用保守工程の成果物一覧

工程		成果物	内容	納品時期
運用/ 保守	運用保守業務計画書		運用保守業務を実施するための計画書（サービスレベル定義含む。） ・ 別紙 5 「非機能要求事項一覧」にて定義した運用・保守要求事項に従ってサービスを提供できるように、体制、対応方針、マニュアル、年間スケジュールその他必要な事項について定めること。また、リリース前後の監視やトラブル対応含むハイパーケアについても通常時との差分を明確にしつつ定めること。	運用保守工程開始前及び毎年度当初
	月次報告	稼働状況報告書	稼働状況等の各種調査、サービスレベルに関するモニタリング結果に関する月次及び定期報告をまとめたもの（課題・問題点一覧、案件（問合せ・調査依頼、改善工数見積り、障害）一覧含む）	毎月 ※ 提出期限については本市と受注者で協議の上、随時定

工程	成果物	内容	納品時期
		※ 本報告書だけで管理できない臨時の障害報告等は別途報告書を作成し市側に報告すること	めるものとする。
	ライセンス利用状況管理表	本サービスのライセンス、購入先（再販元）、その利用状況をまとめた表	
	ライセンス納品報告書	必要となるライセンスを本市に納品する際にライセンス種別や利用期間、ライセンス数等をまとめたもの（構築工程以降に追加納品が必要な場合のみ）	
	資産管理表	サービスの資産情報を管理するための表	
	変更要求管理表	サービス変更要求を管理するための表	
	事業者間質問管理表	連携先システム構築・保守事業者からの質問を管理するための表	
	職員問合せ管理表	職員からの問合せを管理するための表（ITSM で管理することにより表の作成を代替可能）	
	障害管理表	サービス障害の管理情報を一覧化した表 （ITSM で管理することにより表の作成を代替可能）	
	障害報告書兼復旧完了報告書	障害発生と復旧状況を報告する文書（個票） （目的は障害管理表と同じ）	

上記の他、運用保守工程において、構築工程の成果物に更新が発生した場合は、当該更新版を成果物に含めるものとする。

4.5. プロジェクト管理の成果物

プロジェクト管理の観点から必要な成果物について、以下に示す。

図表 16 プロジェクト管理の成果物一覧

工程	成果物	内容	納品時期
-	プロジェクト計画書	本業務委託を履行する計画をまとめたもの	初版：キックオフ MTG（契約締結後 2 週間以内に開催）にて提示 正式版：契約締結後 1 か月以内
	会議資料	会議で使用する資料をまとめたもの	プロジェクト実施中 / 随時
	議事録	会議内容や決定事項を記録したもの	

工程	成果物	内容	納品時期
	連絡票	プロジェクトに関する連絡事項を記載したもの	
	進捗管理表	プロジェクトの進捗状況を管理するもの	
	品質管理表	プロジェクトの品質状況を管理するもの	
	課題管理表	プロジェクトの課題を管理するもの	
	リスク管理表	プロジェクトのリスクを管理するもの	
	工程完了報告書	各工程の完了を報告するもの	
	委託完了報告書	委託業務の完了を報告するもの	
	※その他本市と受注者において別途協議して定めたもの	-	

4.6. 本業務委託の遂行における留意すべき全般的事項

本業務委託の遂行にあたっては、以下の全般的事項に留意し、適切に業務を行うこと。

➤ ガバナンスの遵守

本業務委託においては、本市より別途貸与する統合 PF の開発・運用保守に係る各種ガバナンスルールに準拠し、各種ガバナンスルールに対して本サービスの構築・運用保守に関する必要な提案を随時行うこと。特に、別途貸与する大阪市統合プラットフォーム統合設計ガイドライン（設計編）については、案件管理・連携サービスの全庁的な設計ルールを定義する資料であることから、履行開始時点から技術的な確認・検証・改版提案を行うこと。加えて、資産化（共通部品化）についても随時提案すること。

➤ 複合的な開発環境における柔軟な対応

本サービス構築中は、統合 PF 及び関係システム・サービスが並行して構築中もしくは改修（運用保守）中である。このため、関係システム・サービスの構築スケジュール変更、機能や設定の変更などにより、連携テストの時期、連携内容・タイミング、連携方式などの調整が必要となり、これに伴う設計変更、スケジュール変更、プログラム変更及び再テストが発生し得る点に十分留意し、加えて統合 PF 及び関係システム・サービスとの協調体制を確立すること。また、連携における責任分界点を整理・定義し、関係システム・サービスと調整を図り、影響を最小化する方法・対応を提案すること。

ServiceNow 等のバージョンアップについても、統合 PF 構築事業者、共通公文書管理サービス構築事業者、アジャイル開発事業者、その他のサービス構築事業者と協力の上、構築・運用保守期間中においてリグレッションテスト等の必要な対応を行うこと。毎回のバージョンアップにおけるリグレッションテスト等の負荷軽減及び品質均一化を目的に、ServiceNow の ATF 等を用いる、バージョンアップテスト計画書の作成を行う、などバージョンアップを前提とした対応を提案すること。制度改正、インターフェース変更等の際には、関係システム・サービスと調整を図り、影響を最小化すること。

なお、アプリケーション構築の過程で行われる運用設計、業務の見直し・改善（各業務の根幹に影響を与える大幅な見直し等は除く）に伴い、機能要件・システム連携要件等の変更や追

加、又は縮小が一定程度発生することを想定している。業務の見直し・改善については、本市が示す別紙6「業務フロー」をもとに設計することを基本としつつ、受託者の豊富な知見から積極的に提案されることを期待している。

➤ **PgMO 支援事業者との連携**

本プロジェクトでは、別途 PgMO 支援事業者が、プログラム統合管理及び財務事務に関する業務 BPR 等の支援を行うために参画する。このため、受注者は、本業務委託における各会議に PgMO 支援事業者が同席することを受容すること。また、構築に係る専門的見地から PgMO 支援事業者に必要な情報提供を行うとともに、以下の役割分担に従って連携すること。

✓ **連携仕様の策定**

受注者は、関係システムとの連携について、PgMO 支援事業者と協力して要件整理・仕様詳細化・調整業務を主体的に行うこと。また、受注者は本サービス側の技術仕様の提示及び実現性の検証を行うこと。

✓ **運用・制度設計**

財務事務全体の新運用に係る新業務フローの策定、業務マニュアル作成、制度改正等の検討は本市が行い、PgMO 支援事業者が本市を支援することとしている。受注者においても可能な限りこれらを支援するとともに、システム操作・仕様に関する情報提供を行うこと。

✓ **連携テスト・移行計画**

令和 10 年 1 月の新運用開始に向けたバックオフィス DX 全体の移行計画の全体方針策定は本市及び PgMO 支援事業者が担うこととしている。受注者においても可能な限りこれらを支援するとともに、本サービスにおける詳細な連携テスト計画・移行計画を策定し、連携テスト・移行を実行すること。

5.機能要件

受注者は、別紙3「機能要求事項一覧」に示す機能要件を具備する本サービスを設計及び構築すること。機能要件の検討においては、業務フローをもとにシステム要求事項の洗い出しを行った別紙7「システム要求事項一覧」、別紙1「他システム連携の全体像」や別紙2「他システム連携要件一覧」等の各種資料を参照すること。

また、別紙3「機能要求事項一覧」における「リリース期限」については、以下のとおりの取扱いとする。

- ・リリース期限の記載がない機能

令和10年1月までのリリースを必須とする。

- ・リリース期限の記載がある機能

当該リリース期限までのリリースを必須とし、具体的なリリース日は、受注者提案に基づき、本市協議の上で定めるものとするが、プロジェクト全体の効率性等の観点から、令和10年1月までのリリースとすることも妨げない。

このほか、別紙3「機能要求事項一覧」に含まれない機能であっても、本市及び本業務委託の履行において有用と想定される機能が利用可能な場合は提案を行うこと。

なお、統合プラットフォームの既存機能・共通機能において、機能要件を包含している、若しくは類似するもので代替可能と本市が判断した場合は、本機能要件に代えて採用することも可能とする。

6.非機能要件

受注者は、別紙5「非機能要求事項一覧」に示す本業務委託の非機能要件の考え方を遵守したサービスを構築・運用保守すること。

7.業務委託要件

7.1.プロジェクト管理の委託要件

7.1.1. プロジェクト計画

受注者は、本仕様書に基づき、プロジェクトを円滑に遂行し、成果物の品質・納期を確保するため、本サービスの構築における具体的な体制・役割、スケジュール、進捗管理手法、リスク管理方針、品質確保策、プロジェクト管理方針、プロジェクト管理方法等を含んだ構築実行計画（プロジェクト計画書）を作成すること。

なお、プロジェクト計画の策定に当たっては、本市と調整・連携し、本市が策定している各種ガイドラインとの整合を図った計画とすること。

- ・大阪市 ICT プロジェクト管理ガイドライン
- ・大阪市情報システム開発ガイドライン

7.1.2. プロジェクト管理

本業務委託におけるプロジェクト管理を以下の通り行うこと。

なお、プロジェクト管理を行うに当たっては、本市と調整・連携し、本市が策定している各種ガイドラインと整合を図りつつ管理すること。

- ・大阪市 ICT プロジェクト管理ガイドライン
- ・大阪市情報システム開発ガイドライン

プロジェクト管理項目について、以下に示す。

図表 17 プロジェクト管理項目

管理項目	管理内容
進捗管理	各計画策定時に定義したスケジュールに基づく進捗管理を実施すること。 計画上のスケジュールと実際の作業状況の差を把握するとともに、進捗の自己評価を実施し、進捗会議において本市に報告すること。 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。
品質管理	成果物・システムの品質を確保するため、各工程でのレビュー・テストを計画的に実施し、各計画策定時に定義した品質管理方針に基づく品質管理を実施すること。成果物のレビューでは、要点整理・確認観点の提示・差分明示などを行い、大阪市職員のレビュー負担を軽減しつつ、必要な品質を担保すること。品質確保の取組（レビュー手順、テスト観点、検収プロセス）はプロジェクト計画書に明示すること。 なお、品質基準については本市と協議の上、決定すること。 品質基準と品質状況の差を把握するとともに、その品質について自己評価を実施し、各工程判定会議において本市に報告すること。

管理項目	管理内容
	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	<p>各計画策定時に想定される課題・リスクを抽出し、発生可能性・影響度・対応策を整理することで、問題を未然に防止すること。</p> <p>また、本業務委託を履行する中で適宜課題・リスクを抽出し、管理すること。</p> <p>課題については、速やかに対応策を明らかにし、本市と協議の上、対応方法を確定し、課題が解決するまで継続的に管理すること。</p> <p>リスクについては、速やかに予防策や顕在化した場合の対応策を明らかにし、本市と協議の上、予防策・対応策を確定し、予防策を講じること。その後、モニタリングを行い、リスクが実際に顕在化した場合には、対応策を講じるとともに、本市に報告の上で課題として管理すること。</p>
変更管理	各工程の成果物の内容に変更の必要が生じた場合には、受注者は、その影響範囲及び対応に必要な納期・工数等を識別した上で、変更管理ミーティングを開催し、本市と協議の上、対応方針を確定すること。

7.1.3. プロジェクト体制

受注者は本業務委託を確実に履行できる体制を設けること。なお、体制構築に当たっては、以下に示す内容を勘案し、適切なスキルを持った要員を配置することとし、単なる知識保持ではなく、プロジェクト遂行において本市の判断・合意形成を支援できる実行力を伴うことを期待している。

要員変更に当たっては、必ず本市の承認を得るとともに、変更後の要員のスキルが前任者と同等かそれ以上であることを担保すること。

また、本業務委託の実施及びプロジェクトを推進する上で受注者側の作業体制に問題があると本市が判断した場合は、作業体制の改善要請を行う場合がある。その場合、本市と協議の上、速やかに作業体制の改善又は問題解決策について検討し、本市の承認を得て、実施すること。

図表 18 受注者体制に係る役割

役割	役割の詳細	構築	運用保守
統括業務責任者	<p>(役割)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本業務委託の遂行に当たり、受注者の代表として責任を持つ。 ・本業務委託を遂行する主たる組織・部門の長を想定する。 <p>(条件)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本市からの要求事項に対して、迅速に判断ができること。 ・構築業務の開始から本サービスの稼働までの間は、原則として担当の変更はしないこと。 	配置必要	配置必要

役割	役割の詳細	構築	運用保守
業務遂行責任者	<p>(役割)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本業務委託の計画及び実施について各チームへの作業分担及び作業状況・結果の取りまとめを行い、プロジェクト全体に関する管理を行う。 ・プロジェクト全体に係る案件に対して、本市との対応窓口を担う。また、プロジェクトチームメンバーを指揮する。 ・プロジェクト全体に係る本市への各種報告を行う。 <p>(条件)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・チームリーダーとの兼務は原則として不可とする。 ・後述の「プロジェクト管理能力を有する者」に定める能力を有すること。 ・構築業務開始から本サービス稼働までの間は、他のプロジェクトとの兼任を不可とし、原則として担当の変更はしないこと。 	配置必要	配置必要
チームリーダー	<p>(役割)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・チーム配下の業務（本サービスの設計/開発、運用保守など）の範囲において、仕様調整や状況報告等、本市との窓口を担当する。 ・複数名設置可能とし、業務内容に応じてチームが分割される場合は、他チームとの連携・調整を行う。 ・チーム内のメンバーがいる場合は、作業進捗や作業上生じた課題等に対してマネジメントを行い、チーム内のタスクを円滑に推進する。 <p>(条件)</p> <p>必ずしもチームリーダーが全ての条件を満たす必要は無く、配下のメンバーの経験等も用い、各条件を満たす体制を構築すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・情報システムの設計・構築業務の経験及びその中でチーム責任者として従事した経験を有していること。 ・担当する業務・制度に精通しており、本市と直接打合せ等で調整・検討が可能であること。 ・担当する業務に関し、可能な限り、都道府県、特別区、政令指定都市において、システム構築・再構築業務又は運用保守設計業務に従事した経験を有すること。 ・本サービスの開発言語に関するプログラミングの経験を有し、本サービスのカスタマイズ等に当たり、的確に影響分析が行えること。 ・インフラ環境の方式設計及び、インフラ環境の導入・パラメータ設定・性能等に関する見識・スキル・経験を有すること。 ・後述の「ServiceNow の知識・ServiceNow での構築経験を有する者」、「プログラミング能力を有する者」及び「業務に関する知識を有する者」に定める能力を有すること。 	配置必要	配置必要

役割	役割の詳細	構築	運用 保守
UI/UX チーム 責任者	<p>(役割)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・UI/UX の検討に関する業務において、自チームの作業を実行・管理する。 ・他チームとの調整を行う。 ・UI/UX の検討に関する業務を推進するためチーム内のメンバー管理・進捗・課題・問題等に対して、マネジメントを行い、チームのタスクを円滑に推進する。 <p>(条件)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・情報システムの構築業務において、UI/UX の検討に従事した経験を有していること。 ・ユーザビリティ、人間中心設計（以下「HCD」という。）、UX デザイン、サービスデザインに関わる実務経験を有していること。 ・HCD の視点でプロジェクトマネジメント経験あるいは HCD の組織導入経験を有していること。 	任意	任意
教育・ 研修チ ーム責 任者	<p>(役割)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・教育・研修に関する業務において、自チームの作業を実行・管理する。 ・他チームとの調整を行う。 ・教育・研修に関する業務を推進するためチーム内のメンバー管理・進捗・課題・問題等に対して、マネジメントを行い、チームのタスクを円滑に推進する。 <p>(条件)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・情報システムの構築業務において、教育・研修に従事した経験を有していること。 	任意	任意
運用設 計チー ム責任 者	<p>(役割)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本サービスの運用設計の範囲を管理する。 ・チーム内のメンバー管理・進捗・課題・問題等に対して、マネジメントを行い、チーム内のタスクを円滑に推進する。 ・他チームとの調整を行う。 ・仕様調整や状況報告等、本市との窓口を担当する。 <p>(条件)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・情報システムの設計・構築業務の経験及びその中でチーム責任者として従事した経験を有していること。 	配置 必要	任意
品質管 理担当 責任者	<p>(役割)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各工程（設計・テスト等）の結果・成果物に係る品質管理を第三者的な立場から主体となって行う。 	配置 必要	任意

役割	役割の詳細	構築	運用 保守
	<ul style="list-style-type: none"> 品質管理に関して各チームと調整及び品質管理作業の指示を行い、品質の確保を行う。 品質状況について、基盤を含めたシステム全体の評価を行い、必要に応じて品質向上施策の実施を指示する。 <p>(条件)</p> <ul style="list-style-type: none"> チームメンバーを含め、構築業務を主体的に実施する体制とは別の独立した部門・組織で構成することが望ましい。(品質管理を主業務としている部署) 構築業務を実施する各チームに対して、品質向上施策の実施を指示することができること。 後述の「品質管理能力を有する者」に示す要件を満たすこと。 		

図表 19 要員スキル要件

要求する スキル	スキルの詳細
プロジェクト管理能力を有する者	<ul style="list-style-type: none"> プロジェクト実施計画を策定し、システムの設計・構築、テスト、システムの評価、プロジェクト間の調整を行い、生産性及び品質の向上に資する管理能力を有すること。 次のいずれかの資格を有することが望ましい。 <ul style="list-style-type: none"> ➤ (独) 情報処理推進機構が実施する情報処理技術者試験合格による資格 (プロジェクトマネージャ) ➤ 米国プロジェクトマネジメント協会が認定する PMP (Project Management Professional) 試験合格による資格
品質管理能力を有する者	<ul style="list-style-type: none"> 受注者の品質管理規準に従い、プロジェクトを離れて第三者的かつ客観的に、プロジェクト全般の品質状況を監査し、評価・改善する能力を有すること。 受注者内の品質管理組織等、業務責任者や担当責任者とは異なる者が望ましい。
ServiceNow の知識・ServiceNow での構築経験を有する者	<ul style="list-style-type: none"> ServiceNow に関する専門知識・構築経験を持ち、最適なシステム構成の設計・構築・運用に係る技術及び技術コンサルティング能力を有すること。
プログラミング能力を有する者	<p>プログラミングの専門知識、オープンシステム開発言語に対する専門知識、機能設定能力、プログラム設計能力、プログラムの評価・改善技術、障害発生時の対応能力を有すること。</p> <p>システム連携設計・設定スキル (API、データ連携の実務経験) を有すること。なお、庁内データブリッジの候補となるソリューションを活用したことがあることが望ましい。</p>

要求する スキル	スキルの詳細
業務に関する知識を有する者（必須ではないがスキルを有していることが望ましい）	地方自治体における財務事務に関連するシステムの知識・ノウハウがあり、他団体事例や自身の構築事例等を提供し、財務事務の効率化・最適化に資する能力を有すること。

7.1.4. プロジェクトに関わるステークホルダー

構築の体制は以下のとおりとし、各組織・事業者と適宜調整を行い、円滑に作業を遂行すること。（現時点の想定であり、今後変更する可能性がある。）

図表 20 体制と役割

組織・事業者	主な役割
本サービス所管課（デジタル統括室＝PgMO）	<ul style="list-style-type: none"> ・本サービスの所管所属。 ・バックオフィス DX プロジェクトを統括する所属であり、全体の総合調整を行う。 ・統合 PF 構築・運用の検討・実施主体であり、統合 PF 開発標準ルール、統合 PF 運用保守ルール等のガバナンスルールをサービス所管へ提供する。
統合 PF 構築事業者	統合 PF の構築・運用を行う事業者であり、統合 PF を提供し、統合 PF 開発標準ルール、統合 PF 運用保守ルールの改版を行う。また、統合 PF 上で構築を行う各サービス構築・運用保守事業者との調整や、各サービス構築・運用保守事業者からの統合 PF に関する質問への対応等を行う。
本サービス構築・運用保守事業者（受注者）	本業務委託の受注者。
バックオフィス DX PgMO 支援事業者	本サービスの構築工程の管理支援を担う事業者。
関係システム・サービス所管課	<p>本サービスの連携機能を利用する予定のシステム・サービスの所管課。</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 共通公文書管理サービス（汎用 OLS 含む）：総務局行政部行政課 ➤ 予算編成システム：財政局財務部財務課 ➤ 財務会計システム：会計室会計企画担当 ➤ 調達・契約システム：契約管財局契約部制度課 ➤ 庁内データブリッジ：デジタル統括室基盤担当
関係システム・サービス構築・運用保守事業者	<p>本サービスと連携するシステム・サービスの構築・運用保守業務の受注者。</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 共通公文書管理サービス（汎用 OLS 含む）

組織・事業者	主な役割
	<ul style="list-style-type: none"> ・連携概要：提供される決裁連携 API を用いて決裁連携を行う。 ・共通公文書管理サービスアプリケーション：統合 PF 上に構築される。 ・汎用 OLS：ファイルの作業領域、保管領域及び統合 PF の監査証跡バックアップを担う。外部共有・外部コラボレーション不可である。 <p>➤ 予算編成システム</p> <ul style="list-style-type: none"> ・連携概要：予算要求・算定情報、予算執行情報等を連携する。 ・ServiceNow（SPM）で構築されており、統合 PF とは別テナントである。統合 PF 及び本サービスとのデータ連携に向けて機能改修予定。 <p>➤ 財務会計システム</p> <ul style="list-style-type: none"> ・連携概要：予算の執行、請求、支払・収納実績情報を連携する。債権者情報を連携する。 ・令和 10 年 1 月に自治体向け財務会計システムパッケージをクラウド環境で構築予定。統合 PF、共通公文書管理サービス及び本サービスとのデータ連携に向けて機能改修予定。 <p>➤ 調達・契約システム</p> <ul style="list-style-type: none"> ・連携概要：契約・入札・請求情報を連携する。 ・Salesforce で構築されており SaaS である。統合 PF、共通公文書管理サービス及び本サービスとのデータ連携に向けて機能改修予定。 <p>➤ 庁内データブリッジ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・連携概要：本サービス（インターネット）から財務会計システム（庁内ネットワークの共通クラウド（Azure））に対してデータ連携（外→中）の通信が発生する際に、データ連携を中継する。このため、受注者において庁内データブリッジ上での設定作業が必要となる。また、庁内データブリッジからのデータ受信も想定する必要がある。庁内データブリッジに係るガバナンス・設定方法等は令和 8 年度中に随時提供され、令和 9 年度以降に環境が提供されるため、それ以降の設定作業となる。 ・構築事業者及びソリューションは未定である。想定されるソリューションは、受注者が貸与資料により適宜判断すること。
デジタル統括室基盤担当	<p>庁内ネットワークや庁内データブリッジ等のシステム基盤の所管。</p>

7.1.5. コミュニケーション管理

構築工程において開催を想定する会議体を以下に示す。

構築実行計画策定時に本市と協議の上、決定する。

本市の要請により、別途開催するプロジェクト会議・WG等に参加し、進捗報告・課題管理・改善提案を行うこと。また、合意形成を円滑にするため、論点・選択肢・判断基準を整理した“合意形成用素案”を各会議体で提示すること。

図表 21 会議体設置要件

会議体	要素	実施内容
進捗会議	目的	プロジェクト計画策定時に定義したプロジェクト管理方法に基づくプロジェクト管理を実施すること。また、作業部会で発生した課題解決に向けて検討・調整等を行うこと。
	参加者	本市：PgMO、PgMO 支援事業者、関係システム・サービス所管課等 受注者：業務遂行責任者、チームリーダー
	開催頻度	定期的に開催することとし、詳細は本市と協議の上、決定すること。 本サービスの構築の進捗会議の開催頻度は受注者提案とする。（隔週又は月次を想定）
	報告書類	進捗管理表、品質管理表、課題管理表、リスク管理票、スケジュール、その他必要と思われる報告資料 等
各工程判定会議	目的	構築成果物の品質を検査すること。
	参加者	本市：PgMO、PgMO 支援事業者、関係システム・サービス所管課等 受注者：統括業務責任者、業務遂行責任者、チームリーダー
	開催頻度	次の各工程及び主要なマイルストーンの完了時 等 ・構築工程（要件定義、基本設計、詳細設計、運用保守設計、各テスト、環境提供、本番稼働判定 等）
	報告書類	工程完了報告書、各工程における設計書、テスト結果報告書等の成果物及び実施報告書、次工程の計画書 等
各作業部会	目的	本サービスの構築要件・仕様検討、移行検討等を行うこと。
	参加者	本市：PgMO、PgMO 支援事業者、関係システム・サービス所管課等 受注者：各チーム責任者、担当者 等
	開催頻度	定期的に開催することとし、詳細は本市と協議の上決定すること。
	報告書類	会議資料、進捗管理表、品質管理表、課題管理表、リスク管理票、スケジュール、その他必要と思われる報告資料 等

会議体	要素	実施内容
財務 Hub 連絡調整会議	目的	本サービスを取り巻く関係システム・サービスとの連携に係る各種連絡・調整を主体的に行うこと。 本市の Microsoft Teams において新規設置する「財務 Hub 連絡調整チーム」を主体的に取り回し、PgMO 支援事業者、各システム・サービス所管課及び関係システム・サービス構築・運用保守事業者とのやり取りを実施すること。
	参加者	本市：PgMO、PgMO 支援事業者、関係システム・サービス所管課等 受注者：各チーム責任者、担当者 等
	開催頻度	定期的に開催することとし、詳細は本市と協議の上決定すること。
	報告書類	アジェンダ、連携仕様、連携テスト計画、連携テスト仕様、連絡台帳等
統合 PF サービス横断会議	目的	統合 PF の各種ガバナンスルールや、共通部品、統合 PF の仕様に関する連絡調整会議。事前に本会議への議題提出や連絡台帳の起票、調整内容に係る参考資料作成を行うこと。 本市の Microsoft Teams の「統合プラットフォーム連絡チーム」に参加し、各種やり取りをすることを厳守すること。
	参加者	本市：PgMO、PgMO 支援事業者、関係システム・サービス所管課 受注者：業務遂行責任者、チームリーダー その他：統合 PF 構築事業者
	開催頻度	隔週を想定
	報告書類	アジェンダ、連絡台帳等

※ 各作業部会その他個別の打合せ等についても、必要に応じて、PgMO 支援事業者が参加することを受容すること。

(1) 会議開催に関する留意事項

会議に必要な書類等を会議開催までに作成し、事前に本市担当職員へ送付すること（各会議に必要な書類等の具体的な送付期限は、契約後本市と協議の上決定すること）。なお、会議終了後は、会議内容を議事録に取りまとめ、会議翌営業日から 3 日以内を目途に本市へ報告し、その承諾を得ること。また、本業務委託を履行する中で、発注者及び受注者双方に緊急あるいは追加で協議が必要と認める場合においては、上記会議体設置要件にかかわらず、適宜必要な会議体を設けること。

(2) 効率的な会議開催のための会議計画

本サービスの設計協議、受入テスト等は PgMO 及び関係システム・サービス所管課など複数のステークホルダーが参画するため、受注者が主体的に会議を計画し、ファシリテートすること。基本設計等の最繁期においても、週 2～3 回程度の会議開催で済むように、効率的な会議の開催計画を立てること。

(3) 円滑な会議運営に関する考慮

会議開催については本市担当職員の負担等を考慮し、受注者にて次の事項を対応すること。

- ・ コミュニケーションに必要となるツール(Web 会議サービス、ファイル共有サイト (本市テナントの Microsoft Teams への受注者参加も可)、プロジェクト管理ツール)の整備
- ・ 「進捗会議」と「各工程判定会議」を同日開催するなどの会議運営の効率化
- ・ 関係者に対する会議開催の日程調整
- ・ 必要に応じて会議開催場所の提供(受注者拠点) 等

7.2. 構築の委託要件

7.2.1. 構築方法

以下に示す事項に従い構築すること。

- ・ 本サービスの構築の各工程（要件定義を含む）を網羅し、他の構築業務において十分な実績があり、品質の確保とスケジュールの遵守が可能な開発手法を提案すること。
- ・ ウォーターフォール、アジャイル、ハイブリッドなどの構築手法は受注者の提案に委ねる。また、機能ごとに選択することも可とする。
- ・ 適宜プロトタイプ（試作画面）を提示するなど効率的な構築を行うこと。特に、各設計工程では、一度に大量のドキュメントのレビューを依頼するなど、本市担当職員に過度な負担がかからないように十分に配慮すること。
- ・ 詳細設計工程等では、受注者が提供する製品のパラメータ値等のレビュー等を求めることなく、必要な事項は基本設計工程で取決め等を行い、その方針に従い設計等を実施すること（特にパラメータ値等は目的目線で説明すること）。
- ・ 統合 PF が提供する共通機能を適宜活用し、メンテナンス性の観点においても最適な構築を行うこと。また、必要に応じて統合 PF 構築事業者に対して共通機能化の提言や、受注者自ら共通機能の開発等を行うこと。この場合、統合 PF のバージョンアップ時や統合 PF 共通機能の変更時等において受注者における影響範囲の確認作業が必要となる点に留意する。
- ・ ServiceNow の標準機能（ワークフロー、共通コンポーネント等）を積極的に活用し、不要なコーディングを回避すること。なお、機能要件の実現や UI/UX を向上するための統合 PF 上でのコーディングは妨げないが、保守性・拡張性については十分考慮すること。
- ・ 統合 PF が提供する開発標準ルール・運用保守ルールなどのガバナンスルールに対して、本サービス構築において影響度が大きいものがある場合や、専門的見地からルールの修正を行った方がよいものがある場合など、統合 PF 構築事業者に対し積極的に協力するとともに、当該ガバナンスルールを遵守すること。
- ・ 情報システムの知見が乏しい職員でも直感的に利用できる UI/UX に優れたシステム設計及び ServiceNow の Workspace による開発を厳守すること。ただし、マスタメンテナンス画面など、一部のシステム管理者向け画面については構築・保守工数削減の観点から Core UI による開発を許容する。
- ・ 関係システム・サービスとの連携は、連携データ項目、連携頻度、エラー処理、再処理手順、可用性、遅延目安等を連携 I/F 定義書や連携運用手順として定義すること。
- ・ 庁内データブリッジ（現時点で製品未決定）上で連携機能を設定・実装し、財務会計システムとのデータ連携を実現すること。
- ・ UI/UX 設計においては、別紙 5「非機能要求事項一覧」のアクセシビリティに関する要件に従うこと。

7.2.2. 各種サービス環境

受注者は、本サービスの各種作業に必要な設備（開発用 PC、開発環境のネットワーク、開発用ソフトウェア、開発用プリンタ・プロジェクタ等周辺機器等）について、受注者の責任の下で準備すること。統合 PF に係る共通の資材は統合 PF 構築事業者より提供する。

7.2.3. 構築に係る留意事項

(1) 基本設計に関する留意事項

- ・ 設計ドキュメントに加え、適宜プロトタイプ（試作画面）を本市に共有するなどして、本市担当職員がシステム構築完了時のイメージを十分に想起しつつ、基本設計を進められる工夫を行うこと。
- ・ 設計ドキュメントはデジタル知識に乏しい職員にも理解ができるよう、平易な表現を活用するとともに、必要に応じて、図表等を交えた記載とすること。
- ・ 設計ドキュメントには、設計結果のみを記載するのではなく、選択し得る選択肢、当該設計内容を選択した根拠、背景等も合わせて記載すること。
- ・ 本市に確認すべき仕様（詳細設計でパラメータを検討する上での前提となる運用方法等）は、基本設計で確定させ、基本設計書に記載すること。
- ・ 基本設計書は、総合テスト、受入テストのテストシナリオ、テスト観点及びテスト項目等の元となるため、それらのインプットとなり得るレベルのものを作成すること。
- ・ 基本設計書のレビュー及び検収期間が不足し、認識齟齬や要件反映漏れが見落とされ、後工程で大きな手戻りが発生することがないように、レビュー及び検収の期間を十分に確保すること。

(2) 詳細設計に関する留意事項

- ・ 基本設計書に基づき、サービスの内部構造を設計し、その仕様を作成すること。
- ・ ただし、詳細設計工程において不明点、課題、詳細設定情報等、構築に確認が必要な事項が発生した場合は、必ず本市に確認し、承認を得た上で設計を進めること。また、基本設計書への追加・変更内容が発生した場合は、変更管理を行い、漏れなく改訂を行った上で本市のレビューを受けること。
- ・ また、本工程以降の全てのテストに係る全体テスト計画を作成すること。
- ・ 全体テスト計画は、テストごとに次の項目について本市と十分に認識あわせを行い、承認を得ること。
 - 各テストの保証範囲
 - 各テストのスケジュール
 - 各テストの方針・観点
 - 各テストの環境、使用するテストデータ 等

7.3. テスト要件

7.3.1. テスト方法

受注者は、各種テスト計画書等に基づいて、単体テスト、結合テスト、総合テスト、連携テストを実施するとともに、本市への受入テスト支援を実施すること。

総合テストの実施は、実際の業務環境と同じ状態でテストを実施する。また、テスト実施時は事前に各関係者の役割分担をテスト計画書にて明確化すること。

なお、受入テストにおいては、本市がテストするための「受入テスト仕様書（案）」を作成し、テストの中で生じる本市からの問合せや不具合について、解消に向けた対応を速やかに行い、その結果を「受入テスト結果報告書」として取りまとめること。受入テスト期間中には、本市から受注者に対して、本市テナントの Microsoft Teams（本市テナントへの参加が困難な場合はメールや電話等）で随時問合せを行うため、対応可能な体制を確保すること。

また、総合テスト、受入テストにおいて発生した障害は、必要に応じて本市へ報告を行った後、復旧作業及び原因の解明、対策を行うこと。

7.3.2. テストデータ

各テストで使用するテストデータは、受注者が準備すること。なお、総合テスト以降のテスト工程において、実データが必要な場合には、別途本市と協議すること。受注者の開発環境における実データによるテスト実施は認めない。

7.3.3. テスト要件に係る留意事項

(1) 総合テストに関する留意事項

- ・ 基本設計書に対する全ての確認は、この工程で完結すること。ただし、関係システム・サービスとの連携テストに関しては、別途基本設計書に対する確認を行うことを可とするが、総合テスト実施済の機能に対するリグレッションテスト等を行うこと。
- ・ 運用開始後の業務運用及びシステム運用に問題がないことを本番同様の運用を通して確認することを目的に、1年以上の運用期間を想定した一連のテストシナリオを作成し、テストを実施すること。
- ・ 大規模障害等を想定した障害回復テストとして、リストア手順や RPO、RTO 等を満たすことを確認すること。
- ・ 設計・構築ミス等により、セキュリティホールが発生していないことを確認するため、セキュリティ診断を実施すること。

(2) 受入テストに関する留意事項

- ・ 本市による受入テストの実施を支援すること。具体的には、テストシナリオの作成支援、テストデータの作成、テスト環境の整備及びテストの実行支援、テスト実施に際しての問合せ対応を行うこと。
- ・ 受入テストを行うに当たって、受入テスト計画書（案）及び受入テスト手順書（案）を作成し、本市の承認を得ること。
- ・ 原則、受入テストは1～2か月間程度設けることとするが、必要に応じて本市と協議し期間を決定すること。また、必要な研修期間も考慮した受入テストのスケジュールとすること。
- ・ 受入テスト期間は、本市からの問合せに対して直接 SE が対応できるサポート窓口を設置し、システムに係る質問、不具合連絡等を受け付けること。
- ・ 受け付けた内容を基に開発見直し及びマニュアル修正等の本稼働に必要な作業を迅速に行うこと。
- ・ 受け付けた内容及び対応状況については一覧表で記録・管理し、原則日次で本市に報告すること。また、マニュアルへの反映要否の検討を行うこと。

7.4. 移行の委託要件

別紙 8「案件管理・連携サービス（財務事務）移行方針書」に基づくデータ移行及び業務移行の計画を策定し、移行を実施すること。

7.5. 研修・教育の委託要件

職員への研修は本市職員が主体となって実施することとしている。

受注者は、別紙 8「案件管理・連携サービス（財務事務）移行方針書」に基づき、研修・教育に必要な資料を作成や、必要な支援を実施すること。

また、次の観点を踏まえ、システム習熟にとって有用な研修・教育資料を作成すること。

- ・ 各所属の代表者への集合研修・実機研修に加え、全庁職員向けの Web 研修も想定していること。
- ・ IT リテラシーが高くない利用者であっても研修内容を十分に理解できるように、平易な表現を用いること。また、利用者が本サービスの使い方を具体的にイメージできるようにマニュアル等には画面イメージを盛り込むこと。
- ・ 操作マニュアルや FAQ については、運用中に発生するシステムに係る疑問を職員自身で解決できるようになることを目的に、業務の流れに則した構成や検索性を確保するなどの工夫を行うこと。
- ・ 操作マニュアル等については、グレースケール印刷した場合も可読性を担保すること。

7.6. 本番切替要件

受入テスト、移行、研修・教育、関係システム・サービスとの連携テストの完了をはじめとした、各種計画に基づく各工程の完了判定・稼働判定を行った上で本番切替（本稼働）するものとする。

本稼働から不具合や操作方法に関する問合せ等が収束するまでの期間（大規模な不具合が発生しなければ、本稼働から 5 か月程度を想定）は、不具合や問合せ等に迅速に対応できる特別保守体制（ハイパーケア）を確保し、本市の安定稼働の判断があるまでは体制を維持すること。なお、安定稼働の判断については、不具合等の発生・対応状況を報告の上、発注者と協議し、承認を得ること。

8.運用要件

統合 PF 運用保守ルールを遵守することとし、統合 PF 運用保守ルールの改善提案を積極的に実施すること。また、今後調達する統合 PF 運用保守事業者と、統合 PF の運用保守全体の形成・向上に協力・寄与すること。

運用業務については、サービス設計/開発時の運用設計において、本市と受注者とで、別紙5「非機能要求事項一覧」の P.運用に関する事項に示す運用要件を詳細化し、「運用保守業務計画書」を作成の上、本市に提示すること。

統合 PF 構築事業者が提供する ITSM 環境を利用（受注者分のライセンスは受注者が調達する）した運用保守（問合せ対応を含む）を実施することを必須とする。

業務データのバックアップ（csv 取得）は、統合 PF の処理（汎用 OLS に連携の上保管）で担うため、対象テーブルを統合 PF 構築事業者へ連絡すること。重要な処理・パッチ・リカバリ等を実施する前の業務データのバックアップ取得（XML）は受注者が実施すること。

なお、運用に含まれる工数、内容、管理手法は提案に委ねるため、運用工数を提案において明示すること。

9.保守要件

統合 PF 運用保守ルールを遵守することとし、統合 PF 運用保守ルールの改善提案を積極的に実施すること。また、今後調達する統合 PF 運用保守事業者と、統合 PF の運用保守全体の形成・向上に協力・寄与すること。

保守業務については、サービス設計/開発時の保守設計において、本市と受注者とで、別紙5「非機能要求事項一覧」の Q.保守に関する事項に示す保守要件を詳細化し、「運用保守業務計画書」を作成の上、本市に提示すること。

本市からの改善要求・受注者からの改善提案はプロダクトバックログとして整理し、運用保守工程における計画に反映できるよう管理すること。

保守範囲は以下のとおりとする。

- ・ 統合 PF 上に構築するアプリケーション部分（利便性向上のための改修（機能追加含む）、軽微な機能改修、法改正や制度改正に伴う修正）
- ・ ServiceNow のバージョンアップに伴う対応
- ・ 関係システム・サービス側で改修が行われた場合、必要に応じて連携インターフェースや画面の変更対応

なお、保守に含まれる工数、内容、管理手法は提案に委ねるため、保守工数を提案において明示すること。

10. サービスレベル合意（SLA）

本サービスの非機能要件を「6.非機能要件」に示している。

運用保守作業に関するサービスの内容と範囲、品質に関する要求（達成）水準と、それが達成できなかった場合のルールを含め、本市及び受注者間にて合意することとする。サービスレベル合意内容（SLA）は、「運用保守業務計画書」に明記するとともに定例報告会にて報告すること。

サービスレベル合意内容（SLA）の要求水準が達成できなかった場合又は達成できないおそれがある場合は、原因を調査・分析し速やかに本市へ報告すること。

なお、次の場合においては、上記のサービスレベル合意内容（SLA）の免責対象とする。

- ・ 定期保守等、業務上必要となる計画停止
- ・ 大規模災害発生時等、事業者の責任で制御できない事由
- ・ 本市の義務不履行等、本市の責任に帰する事由
- ・ 悪意のある第三者の行為等、事業者の責任に帰すべからざる事由
- ・ その他、本市と事業者の協議により定めたもの

11. その他留意事項

11.1. 遵守すべき法令及びその他の規定

本業務委託を受注するに当たって、法令等の定め及びデジタル庁等国から提示されている関連ドキュメントのほか、次の規程等についても内容を十分に理解し遵守すること。なお、末尾に「※」のあるものについては本市ホームページ又は大阪市例規データベースに掲載されているため参照すること。その他の資料については仕様書別紙と同時又は契約後、受注者へ無償貸与する。

＜遵守すべき法令及びその他の規程等一覧＞

- ・ 大阪市個人情報の保護に関する法律の施行等に関する条例※
- ・ 大阪市個人情報の保護に関する法律の施行等に関する規則※
- ・ 大阪市特定個人情報保護条例※
- ・ 大阪市情報セキュリティ管理規程※
- ・ 大阪市データ保護管理要綱※
- ・ 大阪市情報セキュリティ対策基準※
- ・ 大阪市ソフトウェアライセンス管理要綱※
- ・ 大阪市 I C T プロジェクト管理ガイドライン※
- ・ 大阪市生成 AI 利用ガイドライン※
- ・ 大阪市 ICT 調達における SLA ガイドライン※
- ・ 大阪市統合プラットフォーム及び市内データブリッジに係る各種仕様・設計書・ガバナンスルール・ガイドライン等

11.2. 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、本業務委託の履行に際し必要な事項が発生した場合は、本市と協議の上対応を取り決めることとする。

11.3. 機密情報に関する第三者要請時の対応

万が一、国外の法令等に基づき、クラウドサービスプロバイダに対して機密情報の提供要請があった場合、クラウドサービスプロバイダからの当該要請の事前通知を受領後、当該通知を本市に対して直ちに提示すること。

11.4. 業務委託料内訳書の提示

契約締結後は速やかに、契約金額の内訳を書面で本市に提出すること。なお、書面の様式は別途本市より指示を行う。

11.5. 経費積算に当たっての留意事項

本業務委託に関して、追加費用の発生は想定していない。

本仕様書に記載する全ての委託業務及び当該業務を行うに当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。

11.6. 再委託

(1) 業務委託契約書第 16 条第 1 項に規定する「主たる部分」とは次に掲げるものをいい、受注者はこれを再委託することはできない。

- ・ 委託業務における総合的企画、業務遂行管理、業務の手法の決定及び技術的判断等
- ・ 開発業務におけるシステムの全体構成及びネットワークの全体構成の決定に関すること

(2) 受注者は、コピー、ワープロ、印刷、製本、トレース、資料整理などの簡易な業務の再委託に当たっては、本市の承諾を必要としない。

(3) 受注者は、(1)及び(2)に規定する業務以外の再委託に当たっては、書面により本市の承諾を得なければならない。

なお、元請の契約金額が 1,000 万円を超え契約の一部を再委託しているものについては、再委託相手先、再委託内容、再委託金額を公表する。

ただし、受注者となった者が再委託相手先等を公表できないことについての理由を書面により申し出た場合はこの限りでない。

(4) 地方自治法施行令第 167 条の 2 第 1 項第 2 号の規定に基づき、契約の性質又は目的が競争入札に適さないとして、随意契約により契約を締結した委託業務においては、本市は、前項に規定する承諾の申請があったときは、原則として業務委託料の 3 分の 1 以内で申請がなされた場合に限り、承諾を行うものとする。ただし、業務の性質上、これを超えること若しくは再委託金額を明らかにできないことがやむを得ないと本市が認めたとき、又は、コンペ方式若しくはプロポーザル方式で受注者を選定したときは、この限りではない。

(5) 受注者は、業務を再委託及び再々委託等（以下「再委託等」という。）に付する場合、書面により再委託等の相手方との契約関係を明確にしておくとともに、再委託等の相手方に対して適切な指導、管理の下に業務を実施しなければならない。

なお、再委託等の相手方は、大阪市競争入札参加停止措置要綱に基づく措置期間中の者、又は大阪市契約関係暴力団排除措置要綱に基づく入札等除外措置を受けている者であってはならない。

また、大阪市契約関係暴力団排除措置要綱第 12 条第 3 項に基づき、再委託等の相手方が暴力団員又は暴力団密接関係者でない旨の誓約書を業務委託契約書第 16 条第 2 項及び第 16 条の 2 第 2 項に規定する書面とあわせて本市に提出しなければならない。

11.7. 個人情報の取扱い

受注者は、本業務委託により知り得た、本サービス上で取り扱う市民等、職員その他関係者の個人情報については、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）その他の関係法令及び規範並びに本件契約書において定める事項を遵守し、個人情報の漏えい、滅失又はき損の防止その他の個人情報の安全管理のために必要かつ適切な措置を講じなければならない。

11.8. 秘密の保持

本件契約書において定める秘密の保持に関する事項を遵守し、本業務委託に関して知り得た個人情報、本サービスの設計・構成その他の秘密情報については次に記載のとおり取り扱うこと。

- ・ 受注者は何人に対しても、契約期間中、又は契約期間終了後を問わず、業務上知り得た内容に関する守秘義務を遵守すること。
- ・ 本市が提供した資料及びデータ（以下「資料等」という。）について、守秘義務を遵守するとともに、契約期間終了後、速やかに返却すること。
- ・ 本市が提供した資料等及び本サービスが利用する各種データ等の不要部分については、契約期間終了時に受注者において完全に廃棄し、その作業が完了した旨のデータ消去証明書を発行し、本市に提出すること。なお、本サービスの特性上、本記載により難しい場合、別途協議により廃棄の手法を定める。
- ・ 本市が提供した資料等については、本市の許可なく複写又は複製しないこと。
- ・ 本市から提供した資料のうち、個人情報又は本市の情報セキュリティ関連情報が記録されたものについては、施錠可能な保管庫に格納する等、適切に管理すること。
- ・ 受注者において、本サービスにおいて保有する個人情報等の不正閲覧を行わないこと。ただし、本市職員からの問合せ対応や、障害対応等の理由により本市に許可を得た場合についてはこの限りでない。

11.9. 総合評価結果の反映について

本業務委託の総合評価における提案内容を全て契約内容に含めることとし、受注者は、その履行を確保するものとする。

11.10.問合せ先

デジタル統括室DX推進担当

住所：大阪市北区中之島1丁目3番20号 大阪役所7階

電話：06-6208-7571

メールアドレス：bb0010@city.osaka.lg.jp

生成 AI 利用に関する特記仕様書

受注者又は指定管理者（再委託及び再々委託等の相手方並びに下請負人を含む）が生成 AI を利用する場合は、事前に発注者あて所定様式により確認依頼をし、確認を受けるとともに、「大阪市生成 AI 利用ガイドライン（別冊 業務受託事業者等向け生成 AI 利用ガイドライン第 1.1 版）」に定められた以下の利用規定を遵守すること。

生成 AI の利用規定

- 生成 AI を利用する場合は、利用業務の内容、利用者の範囲、情報セキュリティ体制等及び利用規定の遵守・誓約内容を事前に所定様式※により発注者宛に確認依頼をし、確認を受けること。
※ 所 定 様 式 は 大 阪 市 ホ ー ム ペ ー ジ か ら ダ ウ ン ロ ー ド で き ま す
<https://www.city.osaka.lg.jp/ictsenryakushitsu/page/0000623850.html>
- 前記確認内容に変更等が生じた際には変更の確認依頼をし、確認を受けること。
- 生成 AI は、受注者又は指定管理者の業務支援目的に限定し、市民や事業者向けの直接的なサービスには利用しないこと。
- 画像及び動画の生成 AI サービスを利用する場合は、利用者が生成物を利用する際に他者の著作権を侵害しないよう選別したコンテンツで AI モデルの学習をしているサービスを利用することを原則とする。ただし、当該要件に該当しないサービス又は該当するか不明のサービスを利用する場合は、生成内容が既存著作物との類似性や無許諾での依拠がないことを確認し、かつ、成果物として利用する際は発注者の同意を得ること。
- インターネット上の公開された環境で不特定多数の利用者に提供される定型約款・規約への同意のみで利用可能な生成 AI の利用を禁止する。
- 生成 AI 機能が付加された検索エンジンやサイトは、一般的にインターネットで公開されている最新の情報を検索する目的でのみの利用とし、生成 AI による回答を得る目的での利用を禁止する。
- 生成 AI を利用する場合は、入力情報を学習しない設定（オプトアウト）をして利用すること。
- 契約又は協定の履行に関して知り得た秘密及び個人情報の入力を禁止する。
- 著作権その他日本国の法令に基づき保護される第三者の権利を侵害する内容の生成につながる入力及びそのおそれがある入力を禁止する。
- 生成・出力内容は、誤り、偏りや差別的表現等がないか、正確性や根拠・事実関係を必ず自ら確認すること。
- 生成・出力内容は、著作権その他日本国の法令に基づき保護される第三者の権利の侵害がないか必ず自ら確認すること。
- 生成・出力された文章は、あくまで検討素材であり、その利用においては、受注者又は指定管理者が責任をもって判断するものであることを踏まえ、加筆・修正のうえで使用すること。
- 生成・出力内容は、上記に定める正確性の確認等を経たうえで、加筆・修正を加えずに利用（公表等）する場合は、生成 AI を利用して作成した旨を明らかにして意思決定のうえで利用すること。
- 情報セキュリティ管理体制により、利用者の範囲及び利用ログの管理などにより情報セキュリティの確保を徹底して適切に運用すること。

特記仕様書

債務負担行為に基づく契約の特則

(業務委託料のうち、構築業務分及び運用保守業務分)

第1条 業務委託料については、構築業務分及び運用保守業務分を受注者の提案により定める。

第2条 業務委託料について、構築業務分について、各会計年度における支払限度額は、受注者の提案に基づき、発注者との協議により定める。ただし、令和8年度の支払限度額は業務委託料(当初契約金額)の34.07%とする。なお、令和8年度の支払額の算出において1円未満の端数が生じた場合は、当初年度の支払金額に端数を含めるものとする。

(業務委託料のうち、運用保守業務分)

第3条 業務委託料のうち、運用保守業務分の各会計年度別の内訳の算出に際しては、業務委託料(運用保守業務分)を「債務負担行為に基づく契約における特約条項」第1条第3項で定める運用保守業務の履行期間の総月数で割ったものを月額相当額とし、月額相当額に当該年度の運用保守業務の実施月数を乗じた額により算出する。実施期間が1か月に満たない月については、当該月における実施日数を30で割ったものを実施月数として扱う。なお、算出において1円未満の端数が生じたときは、その端数を切り捨てる。