

【資料2】

大阪市衛生業務支援システム
構築及び運用保守に係る調達仕様書

令和8年5月

大阪市健康局生活衛生部生活衛生課

目次

1. 調達案件の概要	1
1.1 調達件名	1
1.2 調達の背景	1
1.3 目的	1
2. 本業務の内容	2
2.1 調達範囲	2
2.2 委託期間	2
2.3 想定スケジュール	3
3. 業務要件	4
3.1 対象業務	4
4. 機能要件	5
4.1 機能に関する事項	5
4.2 画面に関する事項	5
4.3 帳票に関する事項	5
4.4 情報・データに関する事項	5
4.5 連携に関する事項	5
4.6 AI 機能に関する事項	5
5. 非機能要件	7
5.1 システム稼働時間及びサービス利用時間	7
5.2 規模に関する事項	7
5.3 システム環境	8
5.4 ネットワーク	10
5.5 可用性要件	10
5.6 性能要件	10
5.7 使用性・効率性要件	11
5.8 拡張性要件	12
5.9 中立性要件	12
5.10 セキュリティ要件	12
5.11 クラウドサービスに関する要件	14
6. 業務委託内容	15
6.1 前提条件	15
6.2 プロジェクト管理要件	15
6.3 テスト要件	17
6.4 システム移行要件	18
6.5 教育・研修要件	19
6.6 成果物	20

7. 運用要件	23
7.1 運用体制・運用計画	23
7.2 ヘルプデスク業務	23
7.3 運用作業	24
7.4 運用管理	25
7.5 サービスレベル合意（SLA）	26
8. 保守要件	28
8.1 ソフトウェア保守	28
9. 追加対応を求める要件	29
9.1 法制度改正対応に関する事項	29
9.2 機能改善対応	29
10. 再委託に関する事項	30
10.1 再委託に関する事項	30
10.2 守秘義務	30
11. 遵守すべき法令及びその他の規定	32
12. その他	32
12.1 仕様書の解釈	32
12.2 経費積算にあたっての留意事項	32
12.3 本システムの利用終了に伴う留意事項	32

【別紙資料】

- 別紙 1「システム構築スケジュール（案）」
- 別紙 2「現行業務一覧」
- 別紙 3「業務概要説明書」
- 別紙 4「機能要件一覧」
- 別紙 5「帳票一覧」
- 別紙 6「連携一覧」
- 別紙 7「大阪市共通公文書管理サービスとの連携について」
- 別紙 8「現行システム保有情報一覧」

1 調達案件の概要

1.1 調達件名

大阪市衛生業務支援システム構築・運用保守業務

1.2 調達の背景

1.2.1 現行システムの状況

大阪市（以下「本市」という。）では、生活衛生及び医事衛生関係業務について、総合パッケージシステムを用いて各種許認可申請や監視指導業務を処理している。しかしながら、当該システムは長年の運用の中で、機能面で様々な課題が顕在化してきており、個別改修のみの対応では抜本的な課題解決が難しいことが想定される状況となっている。

1.2.2 本市におけるDXの取組方針

行政サービスを取り巻く環境は、国の「デジタル・ガバメント実行計画」や本市の「Re-Designおおさか～大阪市DX戦略～」で示されているとおり、オンライン化・電子決裁・キャッシュレス決済・モバイルワークなどのデジタル化が強く求められている。生活衛生及び医事衛生関係業務についても、「大阪市DX戦略アクションプラン」において監視指導DXを推進するためのシステム構築検討等を行っていくこととしている。

1.3 目的

現行システムに実装されている機能と同等のものを最低限踏襲しつつ、加えてDX推進のための新機能を構築することによって、事業者・市民の利便性向上と職員の業務効率化を両立させ、安全安心な生活衛生・医事衛生行政の高度化を目指すものである。

2 本業務の内容

2.1 調達範囲

2.1.1 次期システム構築に係る調達範囲

生活衛生及び医事衛生関係情報を管理するアプリケーション及び稼働環境（ミドルウェア・OS（※）等）の設計、構築、移行、教育及び運用・保守の提供を調達範囲とする。なお、稼働環境については、SaaSによる提供を前提とする。

※PC、タブレット、ネットワークは含まない。

2.1.2 次期システムの全体イメージ（案）

次期システムの全体イメージ及び調達範囲については、以下のとおりである。なお、システム稼働環境については、インターネット接続系環境からの接続・利用を想定している。

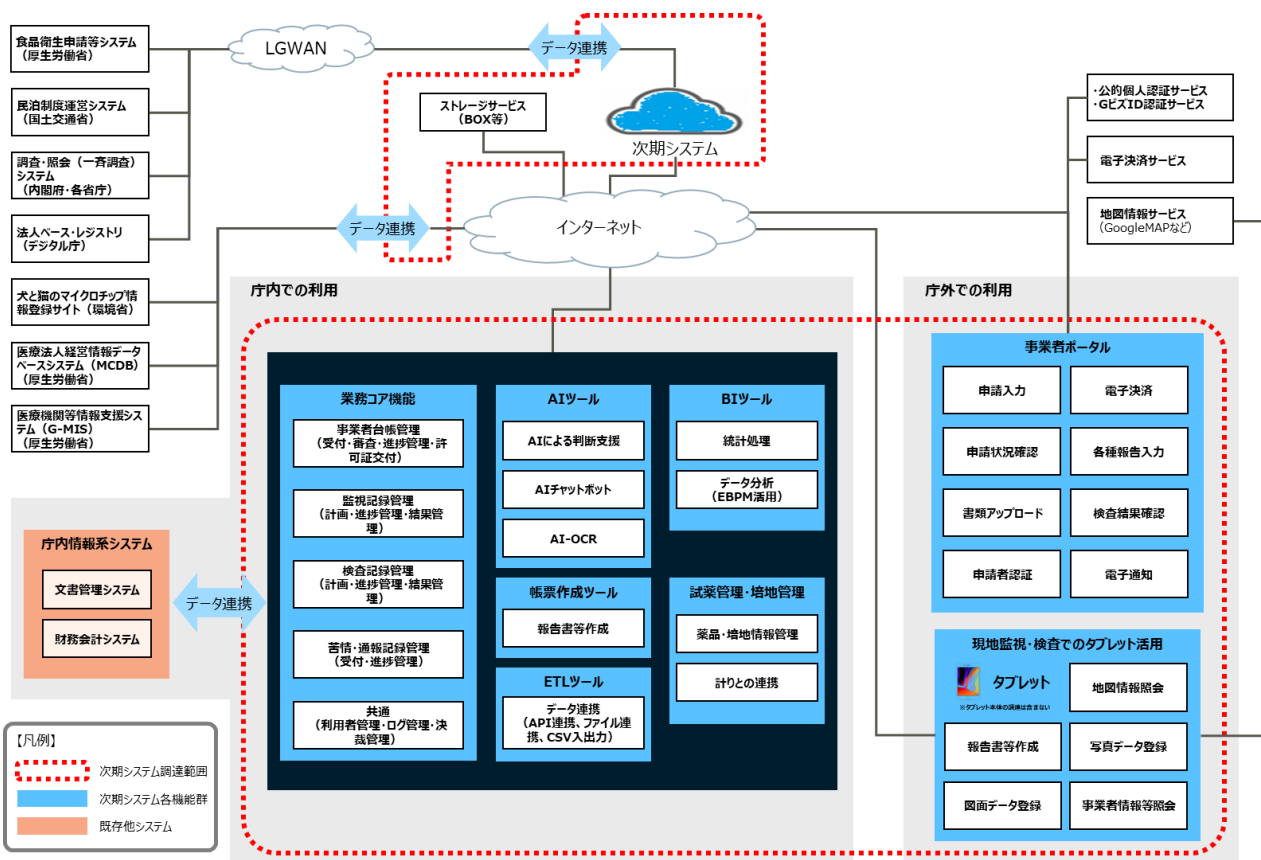


図 2-1 次期システムの全体イメージ（案）

2.2 委託期間

契約締結日から令和14年12月31日までとする。なお、契約開始日から令和10年12月31日までをシステム構築期間とし、令和11年1月1日から令和14年12月31日までの4年間（48ヶ月）をシステム運用期間とする。

また、令和15年1月以降の本システムに係る延長利用については別途協議することとする。

2.3 想定スケジュール

- 令和 8年10月 システム開発開始（要件定義・設計・開発・PoC等）
- 令和10年11月 職員研修の実施
- 令和10年12月 各種テスト完了
- 令和11年 1月 次期システム稼働開始

上記スケジュールは現時点における本市想定であり、調達や設計の進捗によって変動する可能性がある。上記項目以外のスケジュールについては、別紙1「システム構築スケジュール（案）」を参照すること。

なお、要件定義工程については対象となる全事業一斉に行うこととするが、後工程については事業ごとに段階的に行うことも可能とする。（事業ごとの段階的稼働の許容も含む。）

これは、要件定義工程において、共通的な機能の整理・要件確定を行うことにより、全体最適化及び開発コストの低減を図ることを期待しているためである。また、段階的な稼働も想定することで、本市職員の負担軽減や稼働に伴う混乱を分散・低減することの期待も含むものである。

3 業務要件

3.1 対象業務

次期システムにおいて取り扱う業務について以下に示す。事業ごとの詳細な対象業務については、別紙2「現行業務一覧」及び別紙3「業務概要説明書」を参照すること。

表 3-1 対象業務

No	事業名	主な対象業務
1	環境衛生事業	<ul style="list-style-type: none">● ねずみ衛生害虫防除指導● 営業施設の許認可・指導（理容・美容所、旅館業及び公衆浴場等）● 建築物衛生管理指導● 簡易専用水道等の監視指導● 有害家庭用品対策● 住居衛生の推進
2	食品衛生事業	<ul style="list-style-type: none">● 営業の許可（飲食店営業、菓子製造業及び魚介類販売業等）● 営業施設（食品関係施設）の監視指導● 食品等の検査
3	狂犬病予防・動物愛護事業	<ul style="list-style-type: none">● 犬の登録及び狂犬病予防注射済票の交付● 第一種動物取扱業及び第二種動物取扱業の登録及び届出事務● 特定動物の飼養保管の許可
4	薬務事業	<ul style="list-style-type: none">● 薬局・医薬品販売業及び高度管理医療機器等販売業の各種許可・届出の受理● 毒物劇物販売業・業務上取扱者、特定毒物研究者の各種許可・届出の受理
5	医療指導事業	<ul style="list-style-type: none">● 病院・診療所等の各種許可・届出の受理● 病院・診療所等の立入検査指導● 医療法人の各種認可・届出の受理

4 機能要件

4.1 機能に関する事項

- 次期システムでの提供を想定する機能を別紙4「機能要件一覧」に示す。同資料に記載した事項を実現すること。

4.2 画面に関する事項

- 別紙4「機能要件一覧」の内容を実現するために必要な画面を提供すること。
- 「5.7 使用性・効率性要件」の内容を踏まえた画面を提供すること。

4.3 帳票に関する事項

- 次期システムで想定している帳票について、別紙5「帳票一覧」に示す。
- 別紙5「帳票一覧」に記載の無い帳票についても、別紙4「機能要件一覧」の内容を実現するために必要な帳票であれば提案すること。
- 項目・レイアウト・出力方法等の詳細については、設計時に本市と協議の上、決定すること。また、出力方法を限定すること等により、コスト低減が見込めるものは積極的に提案すること。

4.4 情報・データに関する事項

- 別紙4「機能要件一覧」の内容を実現するために必要な情報・データを定義すること。
- AI機能の内容を実現するために必要となる情報のうち、学習用データについては、必要に応じて本市から提示または提供を行う。

4.5 連携に関する事項

- 次期システムと他システムとの連携については、前述の「図2-1 次期システムの全体イメージ（案）」に示すとおりである。
- 別紙6「連携一覧」の内容を実現するために必要なデータ項目の設定や管理方法等を定義し、汎用性・拡張性の高いシステム設計とすること。
- 別紙7「大阪市共通公文書管理サービスとの連携について」の考え方を踏まえ、最適な提案を行うこと。

4.6 AI機能に関する事項

次期システムでは、生成AIサービスを活用した音声データの文字起こし・要約機能、文書・画像情報等をもとにした判断支援及び文書作成支援機能並びにチャットボット機能の実現を求めているところである。

一方で、次期システムの対象となる各事業においては、専門的な用語も多く、特殊または複雑多岐な業務内容も多く含まれることから、AI機能を実業務で有効活用するには慎重かつ十分な精査が必要であると想定している。

そうしたことから、基本的な考え方として、スモールスタート・クイックウィン・スケールアップによる開発方針とする。具体的には、PoC工程を設けることとし、機能要件一覧に定義された一部内容に対する技術検証を行うこととする。

PoC工程において本市の期待水準と現実的に達成可能な性能水準を比較衡量し、それらの結果も踏まえ、責任分界点や運用可能性も合わせて評価することを想定している。

なお、システム稼働後の運用保守期間においても、継続的な改善・チューニング等を行うことによって精度・品質の向上を目指す必要があることから、チューニング等の作業が発生することに十分留意すること。

そのほか、生成AIサービスの利活用に関する留意事項を以下に示す。

4.6.1 出力品質・信頼性の確保

(ア) 出力精度向上の技術的仕組み

- RAG (Retrieval-Augmented Generation) 機能など、出力内容に係る精度向上の仕組みとすること。
- 根拠情報やソースの明示機能 (RAG等) を活用し、出力内容の正確性を担保する仕組みを検討すること。
- あらかじめLLM等に学習された情報だけでなく、インターネット上からも情報を収集し回答を生成できる機能を有すること。なお、インターネットから収集する情報は、本市と協議をした上で指定したもの (ホワイトリスト化したもの。) に限ること。

(イ) ハルシネーション対策

- 事実に基づかない情報生成 (ハルシネーション) に係るリスク対策を講じること。
- 生成AIサービスの出力内容には誤りや不正確な情報が含まれる可能性があることを利用者に明示できること。

4.6.2 情報セキュリティ・データの保護

(ア) 学習・二次利用の制限

- プロンプト・会話ログ・本市が提供する各事業に関する学習データ等が、生成AIサービス自身やLLMの機能強化・再学習等に利用されないこと。
- 入力情報が次期システム利用者及び関係者以外の者に利用等されないよう制御すること。

(イ) アクセス管理

- 役割に応じたアクセス権限管理機能を実装すること。

(ウ) 暗号化・ログ管理

- 取り扱うデータについて、通信時・保管時の適切な暗号化を実施すること。
- 操作ログ・アクセスログを適切に記録・保管できること。

4.6.3 倫理・法令遵守

(ア) 有害な出力の防止

- 暴力的または差別的表現、偏見、ハラスメント等の有害な出力を防止する仕組みとすること。

(イ) 思想信条・センシティブ情報の非推定

- 入力情報から政治的傾向・宗教的立場・社会的思想等のセンシティブ属性を推論・分類しないよう制御すること。

(ウ) 行政手続における中立性確保

- 回答生成において、特定の政策的立場・価値観・思想にもとづくバイアスを含まないように制御すること。

(エ) 知的財産保護

- 生成AIサービスが出力した成果物が他者の著作権を侵害しないようにすること。

4.6.4 インシデント管理・継続的改善

(ア) インシデント対応

- 不適切な出力が発生した場合の報告・対応手順を明確にすること。

(イ) モニタリング・評価

- 利用状況のモニタリング・評価を定期的実施し、適宜、改善策を講じること。
- 他のインシデント事例の共有及び改善策の検討を行うこと。

5 非機能要件

5.1 システム稼働時間及びサービス利用時間

- 次期システムの稼働時間は、開庁日を含め毎日（24時間）とすること。なお、職員が利用する内部業務機能は原則として平日の市役所業務時間帯（9:00～17:30）とし、詳細については表5-1のとおり。
- 事業者・市民向けのオンライン申請等の事業者ポータルについては、原則24時間365日の稼働を想定し、夜間・休日でも利用可能なものとする。
- 夜間のバッチ処理や定期メンテナンス作業によるサービス停止が極力発生しないように配慮するとともに、停止が必要な場合でも計画停止（メンテナンス時間）を短時間かつ利用者への影響が少ない時間帯で実施すること。

5.2 規模に関する事項

次期システムの利用者、同時接続数及び取扱データ件数に係る想定を以下に示す。

表 5-1 システム利用者（想定）

利用者	利用場所 (令和8年4月1日時点)	利用者数 (PC、タブレット端末台数)	利用時間帯
市職員	市役所 2F 【生活衛生課】※（一部の部署のみ）	約 65 人 PC : 65 台 タブレット端末 : 30 台	9:00～17:30
市職員	保健所（あべのメディックス）※ 【保健医療対策課】	約 75 人 PC : 75 台 タブレット端末 : 30 台	9:00～17:30
市職員	保健所（船場センタービル）※ 【環境衛生監視課】	約 65 人 PC : 65 台 タブレット端末 : 40 台	9:00～17:30
市職員	保健所（船場センタービル）※ 【食品衛生監視課】	約 15 人 PC : 15 台 タブレット端末 : 12 台	9:00～17:30
市職員	保健所 市内 5 か所※（一部の部署のみ） (北部・西部・東部・南東部・南西部) 【生活衛生監視事務所】	約 130 人 PC : 130 台 タブレット端末 : 130 台	9:00～17:30
市職員	検査所 市内 3 か所 (中央市場・東部市場・食肉衛生検査所)	約 50 名 PC : 50 台 タブレット端末 : 15 台	3:30～17:30 (※食肉衛生検査所は、9:00～17:30)

利用者	利用場所 (令和8年4月1日時点)	利用者数 (PC、タブレット端末台数)	利用時間帯
市職員	動物管理センター 動物管理センター分室	約 25 人 PC : 25 台 タブレット端末 : 10 台	9:00~17:30
市職員	各区役所 (市内 24 か所)	120 人 (5×24) PC : 120 台 タブレット端末 : 96 台	9:00~17:30

※ : 「※」を記載した場所については、保健所移転 (令和 8 年秋頃) により、利用場所が変更となる予定。(移転先は大阪市内)

表 5-2 同時接続数 (想定)

利用者	平常時	ピーク時
職員	約 450 人	約 550 人
外部利用者 (事業者・市民等)	約 300 人	約 1,000 人

表 5-3 データ件数 (想定)

項目	施設数等	年間許可等件数
環境衛生関係	約 73,000 件	約 4,000 件
食品衛生関係	約 111,000 件	約 16,000 件
犬の登録等	約 101,000 件	約 20,000 件
動物取扱関係	約 1,700 件	約 1,200 件
薬務関係	約 16,000 件	約 2,000 件
医療指導関係	約 13,000 件	約 5,300 件
監視指導等	-	約 133,000 件

5.3 システム環境

5.3.1 システム運用環境

次期システムの安定的な運用および円滑なリリース・教育を行うため、以下の環境を整備すること。また、各環境に必要なアプリケーションやデータの整備も行うこと。そのほか、本市と協議の上、必要に応じてその他の環境準備を行うことが可能であること。

- 本番環境

実際の業務処理を行う環境として、本番データおよび利用者情報を管理するもの。

- 検証/テスト環境

修正版リリース前の動作確認や障害対応検証等を行うための環境。本番環境と同等の構成・設定が可能であることを原則とし、リリース判定の信頼性を確保すること。

- 研修／操作確認環境

職員が操作方法を習得するための事前研修や操作確認用のための環境。

5.3.2 利用端末環境

- 職員

職員が業務で利用する端末は、表5-4に示すスペックを前提に、本市の標準的なクライアント環境であるWindows PCとする。基本的に Webブラウザ経由で次期システムにアクセスするため、職員端末には本市が標準採用する最新版のMicrosoft Edgeに対応したものとすること。また、現地調査等で使用するタブレット端末については、iPad等のiOSタブレット端末またはAndroidタブレット端末を想定しており、これらを用いたレスポンスUIまたは専用モバイルアプリ等を提供すること。現時点で想定しているタブレットのスペックを表5-5に示す。

表 5-4 本システム利用者のパソコンの仕様（想定）

大分類	小分類	仕様・導入ソフトウェア名等
ハードウェア	CPU	「Intel® Corei3-12100」と同等
	メモリ容量	8 GB
	ディスク容量	256GB
	画面解像度	1,920×1,080
ソフトウェア	OS	Window Sos : Windows10 Pro 64bit 日本語版 Windows11 Enterprise 64bit 日本語版 Windows10 Enterprise 64bit 日本語版 (VDI) Windows11 Enterprise 64bit 日本語版 (VDI)
	ブラウザ	Microsoft Edge
	Office	Microsoft 365 Apps for enterprise (Microsoft 365 E3 ライセンス)

表 5-5 本システム利用者のタブレットの仕様（想定）

大分類	小分類	仕様・導入ソフトウェア名等
ハードウェア	CPU	Apple A16 同等以上
	メモリ容量	8 GB
	ディスク容量	128GB
	画面解像度	2,360×1,640
	画面サイズ	11 インチ程度
ソフトウェア	OS	iPad OS
	ブラウザ	Safari

- 外部利用者

事業者・市民等の外部の利用者については、インターネットに接続できるパソコンまたはスマートフォンから次期システムのオンラインサービスを利用することを前提とする。その際に使用するブラウザはMicrosoft Edgeま

たはGoogle Chromeを想定しており、主要なモバイルOS（iOS/Android）の最新ブラウザで正常に動作させること。また、外部利用者側では専用ソフトのインストールを不要とし、一般的なブラウザだけでサービスが利用できることとする。

なお、電子申請利用のために必要となる外部環境（マイナンバーカード利用のためのICカードリーダ等）がある場合は、その要件を事前に提示し、本市および外部利用者に周知すること。

5.4 ネットワーク

次期システムは、パソコン・タブレットともにインターネット経由で利用することから、インターネット接続系のネットワーク内における必要な設定変更内容について本市に事前提示すること。また、次期システムでは、IPアドレスを用いた接続制御を実現すること。（接続元IPアドレスは本市から提示する予定としている。）

5.5 可用性要件

5.5.1 業務継続性

利用するクラウドサービスで提供される機能を使用し、各構成要素に対する冗長化等を行うこと。障害発生時においても、サービスの継続または迅速な切替を可能とするような仕組みを備えること。

可用性目標として年間稼働率99.5%以上（計画停止時間を除く）を目指し、オンラインサービスが極力停止しないようにすること。また、データセンター障害や大規模災害が起きた場合にも12時間以内に予備系等への切替、復旧ができるような目標とすること。

5.5.2 バックアップデータの保存・リストア

システム及びデータに係るバックアップ、リストアを行うこと。

バックアップについては、法定保存期間に対応した上で、障害発生時における業務復旧を円滑に行える設計とすること。また、バックアップデータには暗号化と厳格なアクセス制限を施し、不正利用や情報漏洩のリスクを最小化すること。

なお、各バックアップについての世代数や保管期間等についての詳細は、本市と協議の上、別途定めることとする。

バックアップからのリストアについては、手順を明確に定め、定期的に検証を行うことで復元の確実性を担保し、障害発生時には速やかに業務を再開できる体制を整備すること。

5.5.3 障害時対応手順の策定

システム障害が発生した場合に備え、障害時対応手順書を策定すること。手順書には障害の検知から一次対応、原因究明、復旧、再発防止までの一連のプロセスを明記し、関係者の役割分担も定め、復旧後には障害報告書を提出し、原因と再発防止策を本市に説明・共有すること。また、障害時対応手順書は本番稼働前までに提出し、本市の承認を得ること。

5.6 性能要件

システム性能設計にあたっては、規模に関する事項を踏まえ、業務ピーク時にもレスポンス良く動作することを重視すること。目標とする性能水準について、以下に示す。

5.6.1 オンラインレスポンスタイム

- 主要な画面表示・遷移や検索処理は3秒以内を目標とする。

- AI機能利用時については、設計工程で別途定めることとする。

5.6.2 増大率

- 同時接続ユーザー数は、システム稼働時点に比較して、約1.1倍程度の増加を見込んだ設計を行うこと。
- データ量については、システム稼働時点に比較して、約1.2倍程度の増加を見込んだ設計を行うこと。

5.7 使用性・効率性要件

次期システムのユーザーインターフェース等は、職員・外部利用者双方にとって分かりやすく操作しやすいことを重視したものとすること。各要素に求める事項を以下に示す。なお、詳細な内容については、本市と協議の上、決定すること。

5.7.1 画面構成

- 何をすればよいか画面を見て直ちにわかるデザインにすること。
- 業務上不要な情報、デザインを排し、できる限りシンプルでわかりやすい画面構成にすること。
- 業務の頻度や業務上の処理手順を考慮し、作業効率を考慮した画面構成、画面遷移にすること。
- 画面上に表示する操作の指示や説明、メニュー、用語等は、利用者に誤解を生じさせないよう正確かつ直観的に理解できる用語を使用すること。
- 指示や説明に用いる用語（メニュー名、ボタン名等）及びデザインは、システム全体で一貫性を持たせること。
- 画面の初期表示時に、入力項目や選択項目などに適切な既定値を設定すること。
- パソコン・タブレット・スマートフォンそれぞれに対して最適化された画面構成とすること。

5.7.2 操作方法

- 利用者の作業負担軽減のために、利用者の操作手順に配慮した画面遷移とし、最小限の操作・入力等で処理が完了できるようにすること。
- 画面上で入力やクリック、チェックができる項目とできない項目の区別を明確にし、利用者が直観的に判別しやすいようにすること。
- 画面上で入出力項目のコピー及び貼付けができること。

5.7.3 指示や状態の分かりやすさ

- 次期システムで利用できるメニューは利用者が操作できるもののみを表示すること。また、システム管理者の権限を有する職員にて、利用者ごとのメニューパターンの設定が変更できること。
- 現在何の処理、どの階層の処理をしているのかを利用者がわかるように配慮すること（パンくずリストの表示等）。
- 入力必須項目と入力任意項目の表示方法を変えるなど、項目の区分や重要度を利用者が直観的に判別しやすいようにすること。
- システムが処理している内容や状況を利用者が把握できるようにすること。特に、結果表示までに時間がかかる検索実行や帳票出力時等には、処理にかかる時間や進捗状況を表示すること。

5.7.4 エラーの防止と処理

- 利用者が操作や入力を間違えないデザインや案内を提供すること。複雑な操作や入力の場合には、該当欄の近くに説明やメッセージ、ヘルプ表示へのリンクを表示するなど工夫すること。

- 誤操作や判断ミスによる誤りを防止するために、十分な視認性が確保されたフォント、文字サイズにするなど、デザインに留意すること。
- 入力ミスを防ぐため、入力制御機能（入力が必要な項目に未入力がある場合、次処理に進めない等）を有すること。
- エラーが発生した場合に、該当箇所（未入力項目、入力形式誤り等）を強調表示するなど、利用者がエラーの解消まで迷わず対応できるよう、必要な情報と手段を提供し、何が起きているのか、なぜそのエラー状態が発生したのかなど、利用者が容易に理解できるようにすること。
- 登録、更新、削除などの処理の前に確認画面やポップアップ画面を用意し、利用者が行った操作のやり直し、取消しができるようにすること。
- 利用者の操作に起因する処理等により、システム全体が停止、不安定又はデータ不整合が生じないよう適切な制御を行うこと。

5.7.5 ヘルプ

- 利用者が必要とする際に、ヘルプ情報やマニュアル等をシステム上で参照できるようにすること。
- ヘルプ情報やマニュアル等は、運用後も修正可能とすること。

5.8 拡張性要件

次期システムは運用開始後も制度改正や業務追加に伴う機能拡張が見込まれるため、将来的な拡張に柔軟に対応できる設計とすること。その際、各種設定情報をパラメータで制御できるようにすること等の手法により、既存機能への影響を最小限に抑えられるようにしたものとする。

そのほか、将来の技術変化にも対応しやすいよう、標準的な技術スタックとオープンなインターフェースを採用し、長期的な視点でのメンテナンス性・移行容易性を確保すること。

5.9 中立性要件

次期システムの設計・実装にあたっては、特定のベンダーや製品に過度に依存しない中立性を確保すること。これにより、将来のシステム更改や他システムへの移行を容易にできること。各要素に求める事項を以下に示す。なお、詳細な内容については、本市と協議の上、決定すること。

5.9.1 データ形式の汎用化

- システム内の各種データは、CSVやXML、PDF等の汎用フォーマットでエクスポートできるようにすること。

5.9.2 標準的な技術スタックの採用

- 特定ベンダーの専有技術に依存しない標準的な技術や一般的に広く使用されているフレームワークを採用すること。

5.10 セキュリティ要件

受注者は次期システムの設計・開発・運用に際し、各種セキュリティ対策を講じること。各要素に求める事項を以下に示す。なお、詳細な内容については、本市と協議の上、決定すること。

5.10.1 遵守すべき規定に関する事項

- 大阪市情報セキュリティ管理規程
- 大阪市情報セキュリティ対策基準

- 大阪市データ保護管理要綱
- 大阪市クラウドサービス利用基準
- その他本市が定める情報化関連規程

5.10.2 個人情報保護及びデータ保護に関する事項

- 本システムが保有するデータは、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の対象であり、物理的セキュリティ、技術的セキュリティ、人的セキュリティにおいて万全の対策を講じること。
なお、要配慮個人情報を含むデータをクラウドサービス上で保管・利用することになるため、セキュリティ対策については万全を期すこと。

5.10.3 アクセス制御に関する事項

- 利用者に係るアカウントについては、発行・変更・廃止に至るまでのライフサイクルを適切に管理すること。
- 利用者ごとのアクセス権限を厳密に制限できるよう、ユーザー認証と権限管理機能を実装すること。
- 管理者権限等の特権IDについては、一般利用者IDと明確に分離し、付与・利用状況のログ取得ができること。
- 職員には業務分掌に応じたロール（役割）ベースのアクセス権限を設定し、不要な情報へアクセスできないようにすること。
- 外部利用者向けにはID/パスワードによるログイン方式を基本とし、必要に応じてワンタイムパスコード等の二要素認証も採用することによって、適切な認証フローを経るようにすること。
- 不正アクセスや情報持ち出しの兆候を検知する仕組みを備え、異常検知の場合はシステム管理者へ通知するとともに、自動遮断等の対策を講じること。
- 付与された各種アクセス権限について、定期的な権限見直しを実施できる構成とすること。

5.10.4 通信・データ暗号化に関する事項

- インターネット経由の通信はすべて強度な暗号化（TLS1.2以上のHTTPS）を施し、盗聴や改竄防止策を講じること。
- システム内に保管される個人情報は保存時にも暗号化し、不正取得されても内容を解読されないような措置を講じること。

5.10.5 監査ログに関する事項

- システム上の重要操作（申請データの参照/更新、権限変更、ログイン/ログアウト、決裁承認等）について日時・操作者・操作内容を記録した操作ログを取得・保存すること。
- ログは最低5年間分を保管し、システム管理者が検索・監査できるようにすること。

5.10.6 脆弱性対策に関する事項

- 一般的なWeb脆弱性（SQLインジェクション、XSSなど）への対策を組み込み、リリース前にはセキュリティ診断（ペネトレーションテスト等）を実施し、重大な脆弱性がないことを確認すること。
- システム運用期間においては、OS・ミドルウェアに係るセキュリティパッチの定期適用及びウイルス対策ソフトのアップデート等により、セキュリティ確保に努めること。
- 特に外部から送られたファイルに対してはウイルスチェックや無害化処理を行い、安全なファイルのみを取得すること。

受注者は上記セキュリティ要件を満たす提案を行い、システム開発中も自社の開発環境において情報セキュリティ対策を徹底すること。

5.11 クラウドサービスに関する要件

次期システムを構成するクラウドサービスは、以下の事項を満たしていること。

- クラウドサービスが保有する第三者認証に関する事項
 - ✓ ISMAP、ISMAP（LIU）もしくはISO27017、27018を保有していること。または、当該クラウドサービスがISMAP認証を受けているIaaS上で構築されていること。
- 開発事業者が保有する第三者認証に関する事項
 - ✓ ISO/IEC27001、27017、27018いずれかの第三者認証を保有していること。
 - ✓ 一般財団法人日本 情報経済社会推進協会（JIPDEC）が認定するプライバシーマーク制度の認定を受けていることが望ましい。
- データ保管場所に関する事項
 - ✓ 本システムで取り扱うデータを管理するデータセンターの物理的所在地は原則日本国内であること。
 - ✓ 障害発生等により他のデータセンターでのリストアが必要な場合も、業務データ等が日本国外のデータセンターに移管されないこと。
- 準拠法及び管轄裁判所に関する事項
 - ✓ 本業務に関する準拠法は日本国法として、訴訟等法的手続きの必要が生じた場合は、日本の地方裁判所を第1審の専属的合意管轄裁判所とする。
 - ✓ 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。

6 業務委託内容

6.1 前提条件

受注者は、「大阪市ICTプロジェクト管理ガイドライン」を遵守したプロジェクト管理を行うこと。あわせて、「大阪市情報システム開発ガイドライン」を遵守すること。ただし、「大阪市情報システム開発ガイドライン」に示すシステム構築形態や開発手法と異なる場合は、本市と協議のうえ開発プロセスや開発体制、プロジェクト管理指標等の見直しを認める。

そのほか、受注者は、契約書や仕様書で定められた要求事項を満たすために、自社の十分な人員・設備・財務能力を確保し、契約履行に責任を持つこと。また、国家賠償法・個人情報保護法・労働基準法等の関連法令や大阪市契約規則等を遵守し、公序良俗に反する行為を行わないこと。反社会的勢力との関係を一切有してはならず、暴力団排除条例等の規定に則り必要な誓約を行うものとし、業務に当たっては本市職員との協調を図り、情報共有と合意形成に努め、勝手な判断で仕様を変更しないこと。疑義が生じた場合は書面で本市に確認し、指示を仰いで対応すること。

6.2 プロジェクト管理要件

6.2.1 プロジェクト管理計画書の策定

受注者は、本業務の開始にあたりプロジェクト計画書（プロジェクト管理計画）を策定・提出し、本市の承認を得ること。プロジェクト計画書の記載内容を下記に示す。

- プロジェクトの目的・範囲、体制図（組織図と各メンバー役割）
- プロジェクト管理手法（進捗管理、品質管理、リスク管理、コミュニケーション計画等）
- マスタースケジュール（主要マイルストーンと工程の開始・完了予定）
- 成果物一覧と納品計画、承認プロセス
- その他契約上重要な取り決め事項

プロジェクト計画書は契約締結後1月以内を目途に作成・提出し、本市の承認を得ること。承認後も必要に応じて最新版に更新し、計画変更（スケジュール見直し等）が生じた場合は速やかに改訂版を提出して承認を得ること。

6.2.2 プロジェクト管理

受注者は本業務を円滑に遂行するため、適切なプロジェクト管理手法を用いること。その際、タスク管理、進捗・課題管理、品質管理、変更管理、コミュニケーション管理が行えていること。

6.2.3 開催する会議体

本業務では、下記の会議体を適宜開催し、本市と受注者で協議・報告を行うこと。なお、会議の開催にあたり、受注者は事前にアジェンダや資料を用意し、本市との調整を行うこと。また、各会議について議事録を作成し、会議後に参加者へ内容確認を行った上で本市に提出すること。

- キックオフ会議

契約締結後速やかに開催。両者の体制確認、プロジェクト計画の説明、進め方の合意などを図る。

- 定例進捗会議

週次もしくは隔週の頻度で開催。受注者のPMより進捗報告書を提出し、作業状況・成果物提出状況・課題と対応策・次期計画等を説明すること。特に重要課題やリスクがある場合は本市と協議の上、対応方針を決定する。

- 設計レビュー会議

要件定義書・基本設計書・詳細設計書等の節目ごとに、本市担当者とのレビューを行う。受注者は主要な設計成果物について内容を説明し、本市からの承認・指摘事項を記録すること。必要に応じ再レビューも実施し、仕様の合意を図る。

特に画面等のユーザーインターフェースとワークフローの設計においては、本市と意思疎通を図り、手戻りを防止する必要があるため、必要に応じて試作品（モック）を用いたレビューとすること。
- テスト計画説明会

各種テスト開始前に、受注者はテスト計画書を提示し、テスト方針・項目の説明を実施。本市の承認を得てテストに臨むこと。
- テスト結果報告会

総合テスト・受入テスト終了後、その結果と不具合対応状況についての報告。受注者はテスト結果報告書を提出し、全テストケースが合格し重大不具合が無いことを示すこと。
- 運用準備会議

本番リリース前に、運用開始に向けた最終確認の会議。運用体制・サポート体制の説明、運用開始手順（切替手順・スケジュール）の確認、教育研修の完了報告などを行い、必要に応じリハーサル結果の共有も実施すること。
- その他協議

上記以外にも、制度改正や業務フロー変更等で重要な決定が必要になった場合、適宜臨時の協議の場を設ける。本市関係部門や有識者を交えてワークショップ形式で検討することもある。

6.2.4 プロジェクト推進体制

- 受注者は本業務遂行のため、適切な体制を構築すること。
 - 専任のプロジェクトマネージャー（PM）1名を配置し、要件定義～開発～テスト～移行～研修～保守の各フェーズに必要な要員（業務コンサルタント、システムエンジニア、プログラマ、テスター、データ移行担当、インフラ担当、研修インストラクター、保守要員等）を確保すること。
 - プロジェクトマネージャーは、本市と同規模以上の団体に係る類似案件においてプロジェクトマネジメントの経験があること及びプロジェクトマネジメントに係る資格（※）を保有していること。
 - 本市側では、健康局生活衛生課を主担当課とし、関係部局やデジタル統括室からなるプロジェクトチームを編成する予定としている。受注者は本市側の体制に対応し、適切なカウンターパート（業務リーダー、技術リーダー、移行リーダー等）を配置すること。本市におけるプロジェクト推進体制（想定）を図6-1に示す。
 - 必要に応じて外部の専門企業（クラウド事業者、AIベンダー等）との協力体制を構築しても差し支えないが、全体的な統括責任は受注者が負うものとする。
 - プロジェクト体制図およびメンバー一覧は提案時に提出し、契約時に確定するものとする。主要メンバーの変更は原則認めないが、やむを得ず交代する場合は、事前に本市の承認を得ること。
- ※ PMP（Project Management Professional：PMIが認定する資格）またはプロジェクトマネージャ（IPAが認定する資格）のいずれか

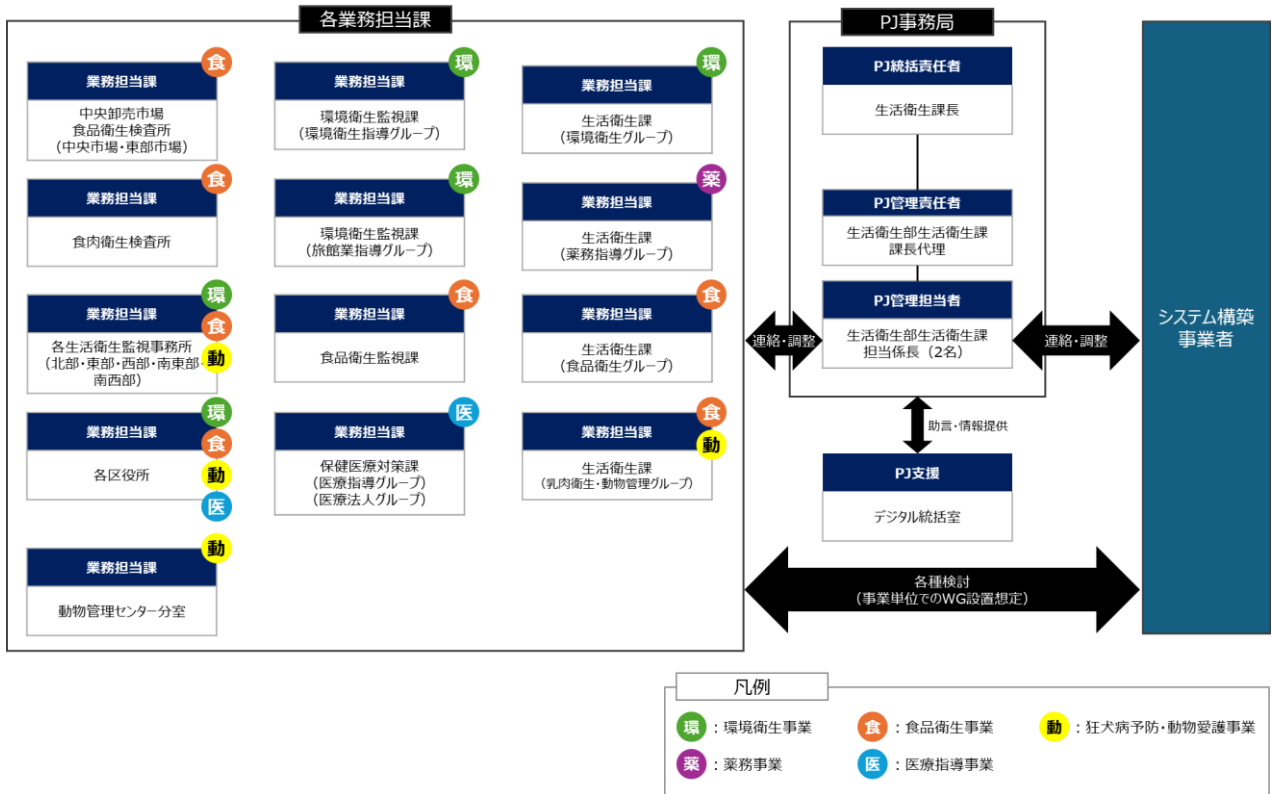


図 6-1 本市プロジェクト推進体制（想定）

6.3 テスト要件

6.3.1 テスト工程における具体要件

- 単体テスト、結合テスト及び総合テストについて、テスト体制、テスト環境、作業内容、作業スケジュール、テストシナリオ、合否判定基準等を記載したテスト計画書を作成すること。
- テスト結果については、テスト結果及び検出した不具合及びその対応を含めたテスト報告書にまとめること。
- 総合テストは、本番環境と同等の試験環境で、業務の開始から完了までの一連の処理を実施し、本市が要求した仕様どおりであるかを確認すること。その際、不具合や要件未達事項が発見された場合、受注者は速やかに修正を行い、再テストを経て本市の承認を得ること。
- 総合テストでは、システム間の連携が適切に実施できることを確認すること。
- 総合テストでは、障害発生時を想定した例外テスト、ピーク使用時を含む性能テスト等を実施すること。
- 総合テスト完了後、本市が受入テストを実施するため、本市の確認が的確かつ円滑に行えるように支援すること。また、受入テストで指摘された不具合については原因を究明し、可能な限り本番前に修正すること。
- 境界値分析や異常値入力なども積極的に行い、不安定な挙動がないかを確認するとともに、テストに用いたデータが本番の運用環境に混入しないように注意すること。

6.3.2 テストデータ

- 各テスト工程において必要となるテストデータは、基本的に受注者が準備すること。
- 単体テスト・結合テスト段階では受注者が想定ケースに沿って十分なテストデータ（マスターデータ、取引データ等）を投入し、多くのパターン網羅によるテストを行うこと。

- 総合テスト・受入テストでは、本市提供の実データを一部使用する場合もあるが、個人情報等についてはテスト用に加工（マスキング）するなど、適切な秘密保持と個人情報保護対策を講じた上で扱うこと。
- 受注者はテストデータの作成にあたり、業務ケースが漏れなくカバーされるよう留意し、許認可等の新規・更新・取消、違反処分の有無、エラーケースなど、多様なシナリオを想定したものとすること。

6.3.3 開発等の作業場所

受注者の開発作業は、原則として受注者側の作業拠点（自社オフィス等）で行うこと。

6.4 システム移行要件

6.4.1 システム移行要件

受注者はシステム移行全般について移行計画を策定し、本市と協議の上実施すること。移行計画には、移行対象範囲、スケジュール、リハーサル計画、当日役割分担、バックアウト手順などを盛り込み、必要に応じて段階移行や並行稼働も検討すること。新旧システムの業務引継ぎでは、一定期間は旧システムを、過去データ照会等のため、参照可能状態で残す場合もある。受注者は旧システム提供ベンダーとの調整も必要に応じ行い、移行時にデータ整合性が確保されるよう協力すること。

また、システム移行後の初期稼働期間において、重大不具合が発生した場合のリカバリプランも想定すること。

6.4.2 データ移行要件

- システム稼働初年度の処理に必要なデータを移行すること。なお、システム稼働初年度の処理に必要な過去データについては、移行しないこととする。
- 移行対象となるデータや移行データの抽出方法について検討し、本市の承認を得ること。なお、次期システムに合わせた加工はされずに、抽出された現行システムのデータを受注者にて必要な変換等を行いデータ移行すること。
- 現行システムで使用している外字を廃止し、次期システムで扱う標準的文字への文字同定を本市で実施するにあたり、必要な支援（現行システムと次期システムで扱う標準的文字の比較及び文字同定の結果を踏まえた文字コード変換テーブルの作成等）を実施すること。
- 移行対象となる現行システムに係る保有情報については、別紙8「現行システム保有情報一覧」に示す。
- データ移行に係る役割分担の想定を以下に示す。

表 6-1 データ移行に係る役割分担（想定）

No	作業項目	役割分担			備考
		本市	受注者	現行事業者	
1	移行計画書の作成	○	◎	△	本市、現行事業者の対応を含めて計画書を作成すること。
2	現行システムからのデータ抽出	△	△	◎	現行事業者が現行システムからデータを抽出するにあたり、抽出が必要なデータ等について現行事業者を支援すること。
3	不整合データの抽出	△	◎	—	

No	作業項目	役割分担			備考
		本市	受注者	現行事業者	
4	不整合データのクレンジング	◎	△	△	本市が不整合データに対してデータクレンジングを実施するにあたり、必要な情報を提供すること。
5	移行設計書の作成	○	◎	△	
6	移行手順書の作成	○	◎	△	
7	移行ツールの開発、テスト	－	◎	△	
8	移行の実施	△	◎	△	
9	移行結果の報告	○	◎	－	

【凡例】◎：主作業 ○：承認 △：支援

6.4.3 本番環境への移行・切替え作業

本番環境への最終移行および現行システムからの切替は、令和10年1月の運用開始時に集中的に行うこととする。なお、切替作業手順や所要時間は、事前にリハーサルを実施して検証すること。

切替当日について、想定外の不具合発生時に備えたりカバリプランに係る判断基準や手法をあらかじめ決めておくこと。

6.4.4 データ移行の実施場所

データ移行作業は基本的に受注者が確保する開発環境上で実施すること。ただし、現行システムの本番データ抽出には現行ベンダー側の協力が必要となるため、現行システム稼働環境内での作業が発生する場合は、現行ベンダーとの間でデータ授受方法を取り決め、データ漏洩防止措置を講じた上で行うこと。

なお、データ移行当日の作業場所については、必要に応じ本市庁内または大阪市データセンター内に作業室を設けることも検討が可能であるため、必要に応じて協議すること。

6.5 教育・研修要件

6.5.1 研修に係る具体要件

- 受注者は教育・研修全般について研修計画を策定し、本市と協議の上実施すること。
- 「システム管理者」及び「システム利用者」に対して、それぞれ教育研修を実施すること。
- 「システム管理者」、「システム利用者」向けの教育用教材を作成すること。
- 集合研修の会場は、本市で用意する。
- 本市が用意する研修会場で動作する研修環境を提供すること。
- システム利用者が次期システムに習熟する十分な期間を確保するため、稼働日から逆算して最低1か月間は操作できる環境を提供すること。
- 「外部利用者（事業者・市民等）」向けの説明用教材を作成すること。

6.6 成果物

6.6.1 納品形態及び部数

- 本業務で作成する各種成果物は、電子データを2部納入すること。
- 電子データ提出時には、発注者が指定する納品書を合わせて提出すること。
- 電子媒体は所定のフォーマット（詳細は本市と協議の上、決定する）で提出すること。
- 納品時には、作成した電子データに対して最新ウイルス対策ソフトでのウイルスチェックを行い、使用したソフト名・ウイルス定義バージョン・チェック実施日を明示すること。
- 成果物は各工程完了時に順次納品し、本市の検収・承認を受けること。
- 納品後1年間程度は、社会通念上、本市が予見することができない瑕疵が発見された場合においては、無償修補する保証期間を設けること（ただし運用保守契約が継続する場合はその範囲内で対応することも可とする）。

6.6.2 成果物一覧

- 構築工程における成果物

成果物名	内容	納入時期
構築プロジェクト計画書	次期システム構築プロジェクトを運営するための計画書	契約締結後1ヶ月以内
要件定義書	基本設計を行うにあたって必要となる要件をまとめたもの	基本設計終了時
基本設計書	基本設計内容をまとめたもの	基本設計終了時
移行設計書	次期システムへの業務移行方法やデータ移行方法をまとめたもの	移行設計終了時
詳細設計書	基本設計書を基に詳細設計内容をまとめたもの	詳細設計終了時
PoC実施計画書	AI機能に係るPoC工程の目的、手順、スケジュール等をまとめた計画書	PoC工程前
評価指標定義書	PoC工程における検証対象機能の性能・精度・安定性等を客観的かつ定量的に評価するための指標、測定方法及び判定基準等をまとめたもの	PoC工程前
PoC結果報告書	事前に定義した評価指標及び検証条件に基づき実施した検証結果を取りまとめたもの	PoC工程終了時
適用条件整理書	PoC工程における検証結果を踏まえ、本番環境において当該機能を適用するために必要となる前提条件、制約事項、補完事項等をまとめたもの（セキュリティ観点の事項も含む）	PoC工程終了時
システム操作マニュアル	次期システムで実現する機能単位で操作手順等をまとめたもの	受入テスト前
システム運用マニュアル	次期システムのシステム運用手順等を作業サイクル（日次・月次等）ごとにまとめたもの	受入テスト前
障害対応マニュアル	次期システムに障害が発生した場合のシステム終	受入テスト前

成果物名	内容	納入時期
	了手順や再開手順、調査・対応手順をまとめたもの	
運用・保守設計書	次期システムの運用保守業務をまとめたもの	運用・保守設計終了時
全体テスト計画書	本業務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、品質指標等を定めたもの	詳細設計終了時
個別テスト計画書	各テストの目的やスケジュール、体制、シナリオ等を定めたもの	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
研修資料	システム操作マニュアル、システム運用マニュアルを基に作成した研修資料	研修開始前
本番切替計画書 （リリース計画書）	構築・開発したシステムを本番稼働させるための、切替スケジュール、体制、切替手順、切替判定基準などを定めたもの	本番稼働前
本番切替テスト結果報告書	本番切替のテストの結果をまとめたもの	本番稼働前
著作権一覧	開発したシステムの成果物の著作権を一覧にしたもの	本番稼働前
各種プロジェクト関連書類 ・議事録 ・連絡票 ・進捗管理表 ・課題リスク管理表 ・品質管理表 ・変更管理表 ・障害管理表	次期システム構築プロジェクトを運営するための各種書類	本市と協議し、決定した時期または随時

● 運用保守工程における成果物

成果物名	内容	納入時期
運用保守計画書	本業務（運用・保守工程）を運営するための計画書（サービスレベル合意内容を含む）	毎年度当初
月次報告書	稼働状況等の各種調査、各種ログの収集・分析結果、サービスレベルに関するモニタリング結果に関する事項を月次時点でまとめたもの	本市と協議し、決定した時期
作業計画書兼作業結	作業計画、作業結果報告等をまとめたもの	

果報告書		
障害報告書兼復旧完了報告書	障害報告、復旧完了報告等をまとめたもの	
作業依頼書兼報告書	作業依頼、作業報告等をまとめたもの	
問合せ実績・報告書	問合せ実績等をまとめたもの	
ライセンス利用状況管理表	ユーザーライセンスの利用状況をまとめたもの	

6.6.3 納入場所

成果物の納入場所は、本市が指定する場所とする。

7 運用要件

受注者は、開発段階で運用設計を行い、運用開始に先立って詳細な運用手順・体制を定義した「運用保守計画書」を策定し、本市の承認を得ること。特に、ヘルプデスク対応や定期作業、障害対応の流れなどを明文化し、実際の運用ではその計画書に則ってサービスを提供すること。

7.1 運用体制・運用計画

7.1.1 体制

運用開始後、受注者の次期システムの運用業務に対しての各役割を以下に示す。なお、具体的な必要人員数やスキルは提案時に示すこと。また、平常時と緊急時の連絡フローも明示し、緊急連絡先は24時間対応可能なものを用意し、重大障害時には深夜でも責任者へ連絡が届くようにすること。

- 運用担当責任者
システム運用全般の責任者。運用サービスの品質・SLA達成に責任を負い、本市との窓口となる。
- ヘルプデスク担当者
職員・外部利用者からの問い合わせ対応を行う要員。
- 運用オペレータ
定例の運用作業（ジョブ実行、バックアップ取得、帳票出力など）や監視業務を行う要員。
- 保守エンジニア
障害発生時の技術対応や原因調査、パッチ適用、軽微な改修等を行う技術者。

7.1.2 運用計画

運用保守計画書はシステム稼働前にドラフト版を提出することとし、本市と内容確認・協議のうえ確定すること。特にSLA目標値やヘルプデスク対応条件などは、本市との合意事項を反映すること。

また、運用開始後も必要に応じ計画書を更新し、本市承認を得た上で最新版に基づいた業務を行うこと。

運用保守計画書への記載内容（想定）を以下に示す。

- 運用体制・役割分担（前項に示す体制の詳細な内容）
- ヘルプデスクの対応範囲・対応時間・SLA
- 定期運用作業一覧とスケジュール（バッチ処理実行時間、バックアップ取得時間帯等）
- 監視項目と方法（死活監視、性能監視、ログ監視等の具体策）
- 障害時の対応手順とエスカレーションフロー
- 運用ドキュメント管理方法（手順書・マニュアルの版管理等）
- 報告書類や運用月次報告の提出方法

7.2 ヘルプデスク業務

7.2.1 ヘルプデスク業務内容

ヘルプデスクは、次期システム利用者からの問い合わせに対応し、問題を解決・エスカレーションする窓口となる。具体的な業務内容を以下に示す。

- 問い合わせ対応
職員や外部利用者からの操作方法の質問等に回答する。電話・メール等で受け付け、FAQデータベースを参照しながら迅速に対応する。

- 障害一次切り分け

システム障害と思われる連絡を受けた場合、問い合わせ内容から障害状況をヒアリングし、簡易な再現テストや関連箇所のログ確認を行う。障害の深刻度を判定し、対応優先度を決定する。
- エスカレーション

ヘルプデスクレベルで解決できない技術的問題やシステム不具合については、保守エンジニアへエスカレーションする。エスカレーションの際は、発生状況・利用環境・再現手順等の詳細を取りまとめて伝達する。
- 回答・復旧フォロー

技術対応後、問い合わせ者への回答をフィードバックする。障害の場合は暫定回避策や復旧見込みも連絡し、サービス影響を最小限に抑えるよう努め、復旧後は原因と対策を説明する。
- FAQ/ナレッジ更新

寄せられた問い合わせ内容や対応方法をナレッジとして蓄積し、FAQ集を更新する。よくある質問についてはWebポータル上で公開するなど、問い合わせ件数削減につなげる。
- 記録・報告

受付した全問い合わせ・障害対応の記録（日時、ユーザー名、内容、対応結果）を残し、月次でヘルプデスク報告書として本市に提出する。これにより利用状況の把握と課題分析を行う。

7.2.2 ヘルプデスク要員

ヘルプデスクに係る対応要員は、システムの内容と操作方法について十分習熟した人材を配置すること。対応言語は日本語のみとする。問い合わせの大半は日本語で行われる想定だが、外国語（英語等）の問い合わせがあった場合には、本市の他部署等と連携して対処法を検討する。

また、ヘルプデスク担当者は常に丁寧な対応を心がけること。特に外部利用者（事業者・市民等）からの問い合わせに対しては行政サービスの一環との認識で丁寧に対応し、問い合わせの背景に業務上の困りごとがある場合は解決策と一緒に考える等の対応を行うこと。

7.2.3 実施場所

ヘルプデスク業務の実施場所については、受注者側のコールセンターやオフィス内で遠隔対応する形とする。メールの場合は専用問い合わせフォーム経由とし、個人メールへの送信は避けること。

なお、障害時の状況確認などで現地対応が必要と判断される場合は、保守要員が速やかに現地に赴く体制を確保すること。

7.2.4 対応時間

ヘルプデスクの対応時間は、平日9:00～17:30（本市役所開庁時間）を基本とすること。この時間帯であれば電話問い合わせにリアルタイム対応し、それ以外の時間帯（夜間・休日）に届いたメール問い合わせ等は翌営業日に順次回答すること。ただし、システム全体が停止するような重大障害が時間外に発生した場合は、別途対応すること。

7.3 運用作業

7.3.1 運用作業内容

次期システム（事業者ポータルサイトを含む。）の安定運用を支えるため、受注者の定期運用作業を下記に示す。

- システム監視

サーバーやアプリケーション状態を常時監視する。死活監視のほか、CPU・メモリ負荷やディスク容量、通信状況等も監視対象とする。必要に応じ監視ツールを導入し、自動アラートの設定を行う。
- 定期ジョブ実行

夜間バッチ処理や月次集計処理など、スケジュールされたジョブを設定どおり実行する。結果を確認し、異常終了があればリトライまたは保守対応を行う。
- バックアップ取得

データベースおよびファイルサーバー等のバックアップを規定スケジュールで取得する。取得したバックアップの正常性を確認し、オフサイト保管の手続きをとる。
- 定期点検

システムの稼働ログや各種統計情報を定期的に点検し、潜在的な問題がないかチェックする。必要に応じてチューニングを実施する。
- マスタメンテナンス

手数料額や業種区分といったマスタデータの変更作業について、本市からの依頼に応じて随時行う。システム管理画面からの変更操作で対応できる場合は市職員が行うが、データ件数が多い場合等は受注者において一括更新を代行する。

7.3.2 問合せ対応及び運用時間

- 日常運用の中で、本市担当者からの問い合わせや依頼にも適宜対応すること。
- 運用時間帯は原則として平日の日中（9:00～17:30）のため、通常問い合わせや運用作業はこの間に行うこと。
- 夜間のジョブ監視や緊急障害対応は適切な時間帯に実施すること。
- 運用担当責任者またはシフト要員が夜間待機する必要がある場合、SLAで待機条件等を定めること。

7.4 運用管理

7.4.1 サービス監視

受注者は次期システムの本番稼働開始後、サービスが正常に稼働し続けていることを常時監視すること。監視の種類を以下に示す。

- 死活監視

サーバープロセスや重要サービス（Webサーバー、DBサーバー等）が稼働しているかを一定間隔でチェックする。
- リソース監視

CPU・メモリ・ディスクI/O・ネットワーク帯域などの資源利用率を継続的に計測し、閾値を超えた場合にアラートを発する。閾値設定は経験値や負荷テスト結果から決定する。
- ログ監視

アプリケーションログやエラーログをリアルタイムに監視し、異常やエラー発生時に検知し、特定のエラーコード出力や警告をトリガーに通知する。

- エンドツーエンド監視

定期的に疑似ユーザー操作を自動実行し（ログイン～検索～ログアウト等）、応答時間や結果の正否を確認する。サービス全体としてユーザー視点で正常かを把握する。

- 監視は、自動・手動の別によらず、24時間実施されていることが望ましい。

7.4.2 データ管理

- 受注者は、データの整合チェックを定期的に行い、不整合や破損が見つかった場合は速やかに修復すること。
- 長期保存データ（保存期間5年の帳票データ等）についてはアーカイブ処理を検討し、性能や容量に影響が出ないようにすること。
- 個人情報を含むデータについてはアクセス権を厳密に管理し、不必要な閲覧が行われないように努め、保守要員による本番データアクセスは最小限の権限に留め、ログを取得すること。

7.4.3 障害管理

- 受注者は障害に係る内容・対応記録するとともに、障害のレベル分類を定義し、重大度に応じたエスカレーションと対応時間目標を設定すること。
- 障害管理台帳を作成し、全ての障害事象を記録して累積管理すること。年度末等に障害発生件数を集計し、本市にも障害発生状況を共有するとともに、状況報告と対策提案を行うこと。
- 障害発生時は、一時復旧やサービス継続を最優先し、その後根本原因を調査して恒久対策を講じること。
- 障害発生時は、障害報告書（速報版）を作成し、本市へ提出すること。その後、各時点における続報としての報告書を同様に作成すること。
- 障害復旧後は障害報告書（最終版）を作成し、本市へ提出すること。（報告書には障害内容、影響範囲、原因、応急処置、恒久対策、再発防止策等を記載すること）。

7.4.4 ドキュメント管理

受注者は、運用保守計画書に基づき、各種ドキュメントの改版管理を適切に行うこと。

7.5 サービスレベル合意（SLA）

- 次期システムの運用保守に関して、本市と受注者の間でサービスレベル合意（SLA）を締結すること。
- サービスレベル合意（SLA）に係る内容はプロジェクト管理計画書に明記するとともに、定期的に本市へ状況の報告をすること。
- サービスレベル合意（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。
- サービスレベル合意（SLA）の要求水準が未達成となった事項については、今後の改善策を提示するとともに、次年度以降のSLA内容を協議すること。
- サービスレベル項目（案）を示す。

表 7-1 サービスレベル項目（案）

サービスレベル項目	内容	基準値
稼働率	● サービス提供時間のうち、実際に利用可能な時間の割合をいう。	99.5%

サービスレベル項目	内容	基準値
	<ul style="list-style-type: none"> ● サービス提供時間については、「5.1 システム稼働時間及びサービス利用時間」を参照すること。 ● サービス停止の対象は、一部機能ではなく、全機能が停止するような事象を対象とする。 ● 定期メンテナンスなど、あらかじめ本市に了承を得て、計画停止する時間は、稼働率の対象外とする。 	
オンラインレスポンスタイム (通常時)	<ul style="list-style-type: none"> ● 通常時の検索等を実施する際の画面遷移に要する時間をいう。 ● 検索結果が大量になる等、基準値を満たすことができない機能や画面がある場合は、事前に本市の了承を得ること。 	平均3秒以内
問合せ未完了率	<ul style="list-style-type: none"> ● あらかじめ本市と協議して定めた期日までに完了しなかった問合せの件数の割合をいう。 	全問合せ件数の5%未満
目標復旧時間	<ul style="list-style-type: none"> ● 業務停止を伴う障害（主にハードウェア・ソフトウェア故障）が発生した際、復旧するまでに要する目標時間をいう。 	12時間以内

8 保守要件

8.1 ソフトウェア保守

8.1.1 保守対象

本業務におけるソフトウェア保守には、新規に導入・開発した次期システムのアプリケーション群だけでなく、OSやミドルウェア類についてもその対象とすること。必要に応じて、それぞれのメーカーサポート期限やアップデート情報を把握し、適切に対応すること。

8.1.2 保守体制

受注者は保守作業に関して明確な役割分担を決め、体制を構築すること。主な役割を以下に示す。

- 保守責任者
ソフトウェア保守全般の責任者（管理職クラス）。保守作業の計画・品質・リソース配分に責任を持つ。
- 保守管理者
保守作業の進行管理者。保守スケジュール策定、手順書整備、保守要員の指示などを行う。
- 保守担当者
実際に保守作業（プログラム改修、パッチ適用、テスト等）を行う技術者。アプリ担当、インフラ担当など役割ごとに配置する。

8.1.3 保守の提供

- 受注者は、次期システムが定められた稼働時間を満たすよう保守作業を適切なタイミングで実施すること。
- バグ修正や機能改善の実施時には、十分なテストを経てから本番反映し、本番環境への適用前に検証環境で確認し、本市にも結果報告すること。
- 保守作業は24時間体制で提供される必要は無いが、少なくともシステム稼働時間内は即応できる体制を確保すること。

8.1.4 保守計画

受注者は、運用開始後の保守実施計画を策定すること。計画には、各種ソフトウェアについて年間のメンテナンス予定を盛り込み、本市と協議の上、実施すること。

- 機能追加計画
本市との協議に基づき、新規機能追加の開発計画（いつどの機能を追加リリースするか）を立案すること。
- 機能改善計画
既存機能の改善（UI向上やパフォーマンス改善等）の計画を協議して立案すること。
- 不具合改修計画
報告された不具合の修正対応計画を立案すること。
- ライフサイクル計画
OSやDBMS等各種ソフトウェアのバージョンアップ計画を立案すること。メーカーサポート期限やセキュリティ上の必要に応じ、アップグレード時期を本市と協議し決定すること。

8.1.5 ライブラリ管理

ソフトウェアの改修履歴やバージョンを適切に管理するため、受注者はライブラリ管理を適切に実施すること。

8.1.6 ドキュメント管理

受注者は、運用保守計画書に基づき、各種ドキュメントの改版管理を適切に行うこと。

9 追加対応を求める要件

9.1 法制度改正対応に関する事項

- 対象業務に関連する法令や制度改正が行われた場合について、原則として保守業務の標準対応範囲内でソフトウェアのバージョンアップ等を行うこと。
- 全国統一的な法制度改正のうち、大規模なもの（新制度の創設等）については、本市と協議の上、別途契約や追加費用の取扱いを決定する。
- 本市条例・規則の改正による対応についても、本市と協議の上、別途契約や追加費用の取扱いを決定するが、可能な限り、保守業務の標準対応範囲内でソフトウェアのバージョンアップ等を行うこと。

9.2 機能改善対応

- 本市において機能改善が必要と判断したものについて、受注者は一定規模の機能改修であれば標準保守対応範囲で実施することが望ましい。

10 再委託に関する事項

10.1 再委託に関する事項

受注者が本事業の業務の一部を第三者に再委託する場合の条件を以下に示す。

- 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。
 - ✓ 受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
- 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あたっては、発注者の承諾を必要としない。
- 受注者は、第1項及び第2項に規定する業務以外の再委託にあたっては、書面により発注者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。
- 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、発注者は、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、これを超えることがやむを得ないと発注者が認めたとき、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。
- 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停止措置期間中の者、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発注者に提出しなければならない。

10.2 守秘義務

受注者は、本業務の履行過程で知り得た全ての非公開情報（本市の業務情報、個人情報、システム構成情報、セキュリティ対策等）について、厳重に秘密を保持すること。契約期間中はもちろん、契約終了後も同様とする。具体的な守秘義務事項を以下に示す。

- 受注者はいかなる第三者にも、契約期間中および終了後を問わず、本業務で知り得た秘密情報を漏洩してはならない。自社内でも知る必要のある者以外には情報を開示せず、本業務従事者には事前に秘密保持義務を周知徹底すること。
- 本市から提供された資料等は適切に管理し、契約終了後は速やかに本市へ返却すること。許可なく複写・複製せず、提供目的以外に使用しないこと。

- 次期システムに関する全てのデータについて、契約終了後に不要部分は受注者側で完全に廃棄し、データ消去証明書を発行して提出すること。クラウドサービス上のデータで消去できない場合は、本市と協議して廃棄等の方法を定めること。
- 個人情報および本市の情報セキュリティに関わる資料は、施錠可能な保管庫に保管する等、社内でも厳重に管理すること。電子データの場合はアクセス権限を限定し、暗号化保存等の対策を講じること。
- 受注者およびその従業員・協力会社要員は、次期システム上の個人情報等を不正に閲覧・取得しないこと。ただし本市職員からの問い合わせ対応や障害対応等の正当な理由で本市の許可を得て情報にアクセスする場合はこの限りではない。

11 遵守すべき法令及びその他の規定

本業務を受注するにあたって、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、次の規定等についても内容を十分に理解し遵守すること。なお、本市が HP 等に公開していない文書については、必要に応じて閲覧等の機会を設ける。

<遵守すべき法令及びその他の規定等一覧>

- 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 ICT プロジェクト管理ガイドライン（※）
- 大阪市情報セキュリティ対策基準（※）
- 大阪市情報通信ネットワーク管理要綱
- 大阪市クラウドサービス利用基準
- 大阪市生成 AI 利用ガイドライン（※）

※ 大阪市ホームページ (<https://www.city.osaka.lg.jp>) または大阪市例規データベース (<https://www1.g-reiki.net/reiki37e/reiki.html>) に掲載

12 その他

12.1 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、本業務の履行に際し必要な事項が発生した場合は、原則として本市の解釈によるものとする。本市の解釈によりがたいと受注者が認める場合は、本市と協議の上対応するものとする。

12.2 経費積算にあたっての留意事項

本業務に関して、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あ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。

なお、業務委託料について、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 年度の支払額は、業務委託料（当初契約金額）の 18% とし、算出において 1 円未満の端数が生じた場合は、当初年度の支払い金額に端数を含めるものとする。

12.3 次期システムの利用終了に伴う留意事項

本業務委託の契約履行期間の満了、全部もしくは一部の解除、またはその他契約の終了事由の如何を問わず、本業務委託が終了となる場合には、受注者は本市の指示のもと、本市業務終了日までに本市が継続して本業務を遂行できるよう質疑応答や情報・データ提供依頼に協力するなど必要な措置を講じること。

また、本システムの利用満了を契機（本業務完了後に利用延長をした場合には、その延長後のタイミング）に、本業務委託で採用するクラウドサービスを変更する可能性も考慮し、クラウド上に存在するデータを SaaS、PaaS 及び

IaaSのサービス形態に関わらず、次期クラウドサービスで読み込める事を意識した汎用性の高いデータ形式（ExcelまたはCSV等）で抽出すること。

なお、本システムの利用終了時には、本システムの構築・運用において蓄積したすべてのデータを復元困難な状態にすること。特にクラウドサービスを利用している場合は、クラウドリソースの消去が確実に行われるよう、データ消去証明書の発行等を実施すること。

以上