別紙４：非機能一覧

【対応可否の評価基準】

◎：標準で対応

○：オプションで対応（見積額の範囲内で対応可）

△：代替案又は運用で対応（見積額の範囲内で対応可）

×：対応不可（見積額の範囲外での対応を含む）

項番	大分類	中分類	小分類	必要要件
1	運用保守全般	業務範囲		システムを構成するハードウェア、ＯＳ・ミドルウェア・ソフトウェアの全てを対象とするが、本市基幹系業務システムや個別業務システム等は含まない。
2	運用保守全般	システム稼働時間帯		システムの稼働時間は、毎日８時00分から19時00分までの１日11時間を基本とする。ただし、12月29日から１月３日を除く。
3	運用保守全般	接続台数		端末およびプリンターは、本市基幹系業務システム等の既設の機器を利用する。なお、システムを利用する職員が増加し、端末増設の必要が発生した場合は、追加のライセンス費用なしに職員によって簡便に増設できること。 なお、利用者数は約20課の200人程度を見込んでいる。
4	運用保守全般	クライアント環境		① OSは、「Windows10 Pro」以上で利用できること。 ②処理方式はWeb方式とし、ブラウザを指定せずに利用できること。 なお、グループポリシー設定が本市基幹系業務システム等と競合する場合、本市基幹系業務システム等の設定が優先となる。
5	運用保守全般	システム運用保守対応時間		保守対応時間は、次のとおりとする。 レベル　対応時間　　補足 通常時　平日　８時30分～17時15分　電話・メールによるヘルプデスク受付 　　土曜　８時30分～12時15分　同上 緊急時　上記時間外　　緊急連絡先を事前通知 障害対応・保守作業　　都度対応内容により調整
6	運用保守全般	サポート体制		サポート体制に基づく連絡先については、「連絡体制表」を作成した上で、本市と事業者の双方で共有する。操作や運用、システム障害の対応窓口を設置すること。
7	運用保守全般	運用保守作業内容・実施時期	システム保守	作業項目　実施時期 システム機能改善　随時 システム構成管理　随時 成果物の更新　随時 定期保守（機器・システム）　年１回程度 障害対応　随時
8	運用保守全般	運用保守作業内容・実施時期	運用サポート	操作や運用、システム障害の対応窓口を設置し、対応時間は平日８時30分から17時15分、土曜日は８時30分から12時まで（12月29日から１月３日までを除く）とする。年間の詳細スケジュールについては双方協議の上、決定する。 なお、受付時間外の問い合わせについては、緊急連絡先を整備し、緊急障害に備えるものとする。
9	運用保守全般	運用保守作業内容・実施時期	運用定例会	運用定例会は、システム稼働当初は月１回程度開催し、安定稼働後は３か月に１回程度で開催すること。 なお、運用定例会は対面での開催を基本とするが、必要に応じてオンラインでのリモート開催も可とする。
10	運用保守全般	運用保守作業環境		作業内容　作業場所　作業端末・機器 ヘルプデスク　事業者内　電話、メール サーバ作業　厚木データセンター又はベンダデータセンター　サーバーのコンソール システム作業　市庁舎内　指定端末
11	運用保守全般	検証・保守サーバの役割		①本番環境適用前の修正プログラムの動作確認作業 ②本番環境適用前の手続定義、帳票定義の修正・追加による出力確認作業 ③職員に対する操作教育研修 なお、検証・保守サーバは本番適用前の試験作業や確認作業にも利用するため、本市が利用する場合については、双方で日程調整の上、利用するものとする。
12	システム保守	システム機能改善	帳票の修正、更新、追加対応	申請書をはじめとした出力帳票類について、システムへの反映を行う。なお、出力帳票の定義作業については、本市が作成・修正し、帳票・パラメータ類（定義・マスタ）の更新は、職員が自ら変更等が柔軟に行えること。

項番	大分類	中分類	小分類	必要要件
13	システム保守	システム機能改善	パラメータ類（定義、マスタ）の更新	システムを動作させるパラメータ類（手続定義、項目定義等を含む各種定義）に対する追加・修正・削除などのチューニング作業を行うため、帳票・パラメータ類（定義・マスタ）の更新は、職員が自ら変更等が柔軟に行えること。
14	システム保守	システム機能改善	不具合対応、軽微な制度改正、修正プログラムの適用	不具合対応及び軽微な制度改正、パッケージ機能改善に係る修正プログラムの適用作業を実施する。なお、制度改正に係るプログラム修正及びシステムへの適用作業については、双方協議した上で対応する。
15	システム保守	帳票・パラメータ類（定義・マスタ）の更新に関する作業手順	定義変更レベル	帳票・パラメータ類（定義・マスタ）の更新は、職員が自ら変更等が柔軟に行えることを前提に、職員対応後の帳票およびパラメータ類の更新（以下「定義変更」とする。）の反映タイミング及び手順は、次のとおりとする。 レベル　説明　定期／随時　時期 １　帳票ファイルのみ入替となるもの　定期　毎月１回 ２　定義データが変更となるもの　定期　３か月毎に１回 ３　法条例や制度改正等によるもの　随時　随時
16	システム保守	帳票・パラメータ類（定義・マスタ）の更新に関する作業手順	定義変更レベル共通事項	帳票・パラメータ類（定義・マスタ）の更新は、職員が自ら変更等が柔軟に行えることを前提に、職員対応後の対応手順は、次のとおりとする。 ①受付内容は、本市と事業者の双方保管する。 ②変更結果は、必ず検証環境へ実装後、本市の確認を経てから、本番環境に適用する。 ③検証環境へ適用後に問題が発生した場合については、本番環境への適用について、双方協議した上で、対応方法及び時期を決定する。 ④変更依頼は、電話や口頭のみを受け付けず、必ず、書類(打合せ及び資料・議事録、メール)をもって依頼する。
17	システム保守	プログラムリリースに関する作業手順		システムを構成するプログラムを修正し、本番サーバ（アプリケーションサーバ及びデータベースサーバ）に適用する場合は、検証環境への適用日程を調整し、検証環境にてリリースされたプログラム等の動作を確認する。問題が無ければ、本番環境へのリリース作業を完了とするリリース作業手順を明確にすること。
18	システム保守	システム構成管理・成果物の更新	システムを構成する設計書及びプログラムの構成管理	本システムを構成する設計書及びプログラム等の構成管理を実施すること。なお、納品形態は電子媒体を基本とし、本市に提出すること。また、本市の要求により、双方協議の上、必要に応じて紙媒体等も提供すること。
19	システム保守	システム構成管理・成果物の更新	操作マニュアルや設計書について最新の内容を維持	操作マニュアルや外部設計書、詳細設計書等の記載に変更が生じた場合は、これらの修正を行い、常に最新の内容を納品すること。なお、納品形態は電子媒体を基本とし、本市に提出すること。また、本市の要求により、双方協議の上、必要に応じて紙媒体等も提供すること。
20	システム保守	システム構成管理・成果物の更新	サーバの機能	システムの安定稼働のため、上記のサーバは、自動電源制御機能及びスケジューリング機能を有したものであること。
21	システム保守	システム構成管理・成果物の更新	ウイルス対策ソフトのパターンファイル等更新	指定ウィルス対策ソフトをインストールした場合、本市にて運用している管理サーバにて最新版のパターンファイルの定期適用を行うこととし、管理サーバからパターンファイルの更新が正常に実施されるように設定する。設定変更はシステム管理者権限を保持する者のみとする。 なお、ウイルス対策ソフトの種別は任意とするが、ウイルス対策ソフトウェアによって、システムの動作が制限されないようにすること。
22	システム保守	システム構成管理・成果物の更新	システム環境変更に伴う影響調査	システムを利用するユーザーの端末のＯＳ（Windows 10 Pro）やミドルウェア（WEBブラウザ、Acrobat Readerなど）のバージョンアップ、連携するシステムの更新が予定される場合、システムが正常に動作するかの確認を行うこと。また、確認の結果、想定を超える作業工数によるシステム改修や環境変更作業が発生する場合は、別途、本市と協議の上、対応方法を検討すること。
23	システム保守	システム構成管理・成果物の更新	人事異動・組織変更に伴うマスタ変更対応	年度切替処理 職員異動に伴うユーザーの削除や登録、変更等の作業負荷を軽減する機能（CSVによる職員情報の一括取込等）の実装を前提に、４月の定期人事異動や機構改革を含む組織変更など、ユーザマスタ等の変更作業の支援を実施すること。
24	システム保守	障害対応		業務の継続及び早期復旧を図るため、障害発生時においては、システムに起因する場合は、一次対応・恒久的な対応を分けて整理し、市民サービスが低下しないよう迅速に対応すること。なお、本市で用意するネットワーク等に起因する場合は、それらを担う運用保守業者と協力し、原因を分析した上で、障害復旧に努めること。
25	運用サポート	障害対応	対応窓口の設置	対応窓口は、問い合わせ・障害対応の一次窓口として、電話、メールにより受け付けすること。なお、システムの操作に関する問い合わせについては、マニュアルやＦＡＱを元に回答する。回答困難な場合は、運用保守担当ＳＥと連携し、適切な対応を実施すること。

項番	大分類	中分類	小分類	必要要件
26	運用サポート	障害対応	障害発生時の一次対応、運用保守担当ＳＥへの連絡	対応窓口への障害発生連絡により、可能な範囲でヒアリングし、運用保守担当ＳＥへ引き継ぎすること。運用保守担当ＳＥは、障害内容を分析し、本システムを構成するＯＳやミドルウェアに起因する場合は、速やかに対応すること。なお、ネットワーク等に起因する場合は、本市へ対応を依頼し、事業者も協力して障害復旧に努めること。
27	運用サポート	障害対応	問い合わせ対応履歴の管理	問い合わせ内容を対応履歴として管理し、運用定例会にて報告する。また、よくある問い合わせや、今後も発生する可能性のある問い合わせは、ＦＡＱとして整備し、本市と共有し、運用マニュアルへの反映など利用者へ周知するために活用すること。
28	運用サポート	障害対応	ヘルプデスク時間外受付の緊急連絡先の整備と確保	緊急連絡先を整備し、本市へ通知するものとし、ヘルプデスク時間外のシステム稼働時間帯に障害が発生した場合などの不測の事態に備えること。また、市民サービスへの影響を考慮し、即時対応が必要な場合は、速やかに支援体制をとること。
29	運用サポート	連絡票と記録の管理		運用保守作業の記録や市と事業者間の連絡の遣り取りについては、連絡票に基づき、次のとおり運用及び管理を行うこと。 ①本市又は事業者にて、問い合わせや障害の内容を連絡票に記載し発行する。 ②メール又は運用定例会にて、連絡票を提出する。 ③連絡票の受領者は、５営業日以内に起票者に回答する。 ④複数回の遣り取りが発生する場合は、別途対応する。 ⑤市又は事業者が発行した連絡票は完了した時点で通番で管理し、保管する。 ただし、電話やメールによる簡易的な問い合わせについては、連絡票を省略する事ができるものとする。その時、相手方にその旨を通知するものとする。
30	運用サポート	メール利用ルール		メールによる連絡時には、添付ファイルに対して暗号化し添付すること。ただし、パスワードはプロジェクトで統一したものを利用することで、別途定める。
31	運用サポート	障害の共有化		他の自治体での運用において、稼働後にトラブルが発生している場合、そのトラブル内容及び対処内容を開示すること。
32	運用サポート	運用定例会		システムの円滑な運用のため、定例会を開催し、ヘルプデスク対応状況報告、定期点検状況報告、セキュリティ対策状況報告、課題の確認と整理、その他について協議すること。運用定例会終了後、事業者は議事録を３営業日以内に作成して本市へ提出し、本市の承認を得ること。また、必要に応じて運用定例会とは別に臨時の会議を実施すること。
33	運用サポート	バックアップ		システムのデータバックアップについては、自動化で行うことを前提に、次のとおりとし、各運用サーバのバックアップファイルは、検証・保守サーバに保存すること。なお、保管期限（世代）については、運用開始後の状況に応じ、運用定例会の中で変更・決定する。 対象サーバ　対象データ　　サイクル　保管先　　保管期限 APサーバ　プログラム・設定　変更時　検証・保守サーバ　１世代 　　システム操作ログ　毎日　検証・保守サーバ　５年 DBサーバ　設定　　変更時　検証・保守サーバ　１世代 また、データベースに保存している情報についても、保護並びにシステム障害時の速やかな復旧を行うため、毎日、検証・保守サーバにバックアップデータを記録し保管すること。
34	セキュリティ対策	セキュリティ管理	定期的な情報収集	情報セキュリティに関する情報発信を行っている機関（ＩＰＡ独立行政法人情報処理推進機構など）や本システムにて利用するオープンソースソフトウェアに関するコミュニティサイトより、脆弱性対策などの情報セキュリティ情報を収集し、その影響を調査すること。
35	セキュリティ対策	セキュリティ管理	脆弱性対応	上記で収集・調査した脆弱性対応について、運用定例会にて協議し、必要な対策を施すこと。また、緊急性が高い場合は、臨時の会議を開催し、協議・検討すること。
36	セキュリティ対策	セキュリティ管理	設定変更時の情報セキュリティへの影響確認	システムの設定変更やプログラムのバージョンアップ時の情報セキュリティへの影響について確認し、変更に伴ってセキュリティレベルが下がらないよう注意すること。
37	セキュリティ対策	保守作業端末		オンプレミス方式の場合は、サーバへの作業については、データセンター内に設置されたサーバーのコンソール、情報政策課内に設置された指定端末により実施すること。なお、データセンター・情報政策課への入退館、指定端末の利用に関するルールについては、市及びデータセンターの指示に従うこと。 また、クラウドサービス方式、サーバは日本国内に設置されたデータセンターを利用し、「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」の対策基準等に準拠又は同程度のセキュリティを確保すること。
38	セキュリティ対策	セキュリティパッチ、シグネチャ等の適用		セキュリティパッチ、シグネチャ等の適用は、本市と協議の上、セキュリティ事故のないよう適切に行うこと。特にコンピュータウイルス対策、外部からの不正な接続及び侵入への対策を講じること。 また、情報資産の漏洩、改ざん、消去、破壊、不正利用等を防止するための対策を講じること。

項番	大分類	中分類	小分類	必要要件
39	セキュリティ対策	認証管理		本事業で構築されるソフトウェアへの利用者アクセス認証は、ＩＤ及びパスワードにより行うこと。 なお、システムで利用するユーザーは本市が指定し、パスワードの管理については、定期的に変更を求めるものとする。
40	セキュリティ対策	ログの保管		サーバＯＳの実行コマンドのログ、システムから出力されるアプリケーションログやデータベースログについては、定められた一定期間保管し、必要であれば、検証・保守サーバに集約して保管すること。なお、ログの操作はシステム管理者権限を保持する者のみとする。
41	セキュリティ対策	データの持ち出し禁止		①庁舎内外を問わず、作業に当たっては本市が定める情報セキュリティポリシーを遵守する。 ②クラウド型システムを利用する場合においては、データを事業者が管理するデータセンター以外の場所に持ち出さないものとする。 ③個人情報が含まれないデータを外部に持ち出す場合は、市と協議の上、最良の方法で持ち出すものとし、そのデータは事業者が管理する保管場所以外には持ち出さないものとする。 ④個人情報が含まれるデータについては、市庁内ネットワークの外部へデータを持ち出す事を禁止する。
42	個人情報保護対策・機密保持等	個人情報保護		システムで取り扱う個人情報については、開発・運用・保守・研修等の作業種別によらず、個人情報の紛失・漏えい・改ざん等が発生しないよう十分留意するとともに、セキュリティ対策について万全の対応を図ること。なお、本業務の実施にあたっては、「個人情報の保護に関する法律(平成25年5月30日 法律第57号)」を初めとする関連法令の他、本市が定める「個人情報保護条例」や「厚木市情報セキュリティポリシー」、「厚木市保有個人情報等管理適正化事務指針」等の各種規程、取扱要領を順守すること。 また、本市へ提示する電子ファイルは事前にウイルスチェック等を行い、悪意のあるソフトウェア等が混入していないことを確認すること。
43	個人情報保護対策・機密保持等	機密保持		本業務の実施の過程で本市が開示した情報（公知の情報を除く。以下同じ。）、他の事業者が提示した情報及び事業者が作成した情報を、本業務の目的以外に使用又は第三者に開示若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講ずること。また、市から入手した資料、情報等については管理台帳等により適切に管理し、かつ、次の事項に従うこと。 ・複製しないこと。 ・用務に必要がなくなり次第、速やかに削除又は返却すること。 ・本業務完了後、事業者において該当資料、情報等を保持しないことを誓約する旨の書類を市へ提出すること。
44	個人情報保護対策・機密保持等	機密保持	権限制御	各情報及び機能に、利用者のIDごとの権限による操作上の制限を設け、利用者のアクセス制御ができること。 また、システムの処理毎に使用権限を一元的に設定することができ、ＩＤ毎に使用できる処理を設定することにより、運用の制御が行えること。
45	個人情報保護対策・機密保持等	機密保持	ログの取得	システムの正常な動作の確認、不正なアクセス、操作の有無を確認するため、アクセス履歴を記録したログや、「いつ」、「どの利用者が」、「どの端末から」、「どのデータに」、「どのような操作を行った」か、確認できる操作ログ等を採取し、一定期間保存すること。
46	個人情報保護対策・機密保持等	セキュリティ保全		セキュリティ保全のため、セキュリティに関する責任者は業務責任者とすること。 また、定例会で遵守状況について報告し、本市から指示があった場合は、管理体制及び実施事項等について見直しを行い、その結果を本市に報告し、確認を得ること。また、市のサーバ機又は端末機等を使用する場合は、本市の定めるユーザーＩＤ、パスワードを用いセキュリティの保全に努めること。
47	個人情報保護対策・機密保持等	本番データ及び帳票の使用に係る遵守事項		本番データを使用し、又は本市が管理する帳票を使用する場合は、事前に本市担当者と協議し、その承認を得ること。この場合において、使用状況と使用した結果を本市担当者に報告し、確認を受けること。
48	個人情報保護対策・機密保持等	業務継続		契約履行期間の満了時、システム運用・保守が終了する場合を想定し、データ移行が何時においても可能なように、システム内の全データベースにおいてそれぞれデータを全件抽出しデータベース構造等の著作権が侵害されない汎用的なデータ形式及びレイアウトに変換できる環境（ツール、プログラムにより職員が随時に実施でき、他の業者に引渡し、移行作業が可能なことを前提とする。）を構築し、契約期間中は維持管理を行うこと。また、データベースのレイアウトの変更等があった場合には、追加で作成を行うこと。他のシステムに移行する際には作業の支援を行うこと。その上で、本業務の履行期間の満了、全部もしくは一部の解除、又はその他契約の終了事由の如何を問わず、本業務が終了となる場合には、本市が継続して本業務を遂行できるよう必要となる措置について誠実に対応すること。また、受託者は、本業務が終了した際には、本市の業務継続に必要なデータの引き渡しが完了すれば、サーバ等のデータは復元できないよう削除し、証明を本市へ提出すること。

項番	大分類	中分類	小分類	必要要件
49	ネットワーク構成	ネットワーク構成		オンプレミス方式の場合は、既存の庁内ＬＡＮを標準的に活用できること。 また、クラウドサービス方式の場合は、セキュリティが担保されたクラウド環境で暗号化された通信を用いること。
50	ネットワーク構成	端末周辺機器		端末周辺機器の接続方式は、ＵＳＢ方式とすること。
51	サービスレベルの管理	ＳＬＡの設定		運用・保守要件として、「別紙５：ＳＬＡ案」に基づき、サービスレベル合意書(以下「ＳＬＡ」という）の考え方を導入し、障害対応等に対して目標となるサービスレベルを設定することを想定していることから、受託者は目標となるサービスレベルを提示すること。
52	サービスレベルの管理	ＳＬＡの設定		合意したサービスレベルについて、遵守しているかの確認を行い、その内容を本市へ定期的に報告すること。
53	サービスレベルの管理	ＳＬＡの設定		合意したサービスレベルを確認するための測定方法、及び報告期間等は、本市と受託者で協議の上、決定すること。