

厚木市公共下水道事業
企業会計システム更改及び運用保守業務
公募型コンペ要求仕様書

令和8年9月
厚木市都市インフラ整備部
河川下水道総務課

目 次

1	件名	1
2	履行期間	1
3	履行場所	1
4	業務担当部署	1
5	目的	1
6	基本方針	1
7	仕様書の適用範囲	1
8	準拠する法令等	2
9	スケジュール概要	2
10	対象業務	3
11	新システムの提供	3
12	性能要件	4
13	構築業務に関する履行期間・履行期限	4
14	構築体制及びプロジェクト管理	5
15	環境要件	6
16	構築業務内容	7
17	構築環境・作業拠点	9
18	研修業務	10
19	運用保守業務	11
20	セキュリティ要件	13
21	成果物	14
22	その他	14

- 1 件名
厚木市公共下水道事業企業会計システム更改及び運用保守業務
- 2 履行期間
契約締結の日から令和 13 年 9 月 30 日まで
- 3 履行場所
厚木市役所第二庁舎（神奈川県厚木市中町 3 丁目 17 番 17 号）ほか
- 4 業務担当部署
厚木市都市インフラ整備部河川下水道総務課
- 5 目的
厚木市（以下「発注者」という。）の公共下水道事業は、令和 2 年 4 月に地方公営企業法の財務規定を適用し公営企業会計へ移行するとともに、企業会計システム（以下「現行システム」という。）を導入した。
現行システムは、保守契約が令和 10 年 9 月末（令和 9 年度決算）をもって終了することから、令和 9 年度に新たな企業会計システム（以下「新システム」という。）への更改を実施する。
- 6 基本方針
現状の課題を踏まえ、次に示す基本方針に基づき、新システムを構築するものとする。
 - (1) 業務改善・業務効率化等
ア 発注者の会計計理業務に対する適合性、分かりやすい操作性、運用性の向上、機能の拡充、電子決裁、ペーパーレス化等の採用による業務効率化等を図る。
イ 現行システムはオンプレミス型で運用しているが、新システムは新庁舎移転（令和 10 年 1 月予定）及び職員のテレワーク対応等、業務の柔軟性を確保するため、L G W A N に対応したクラウド型サービスの利用を重視する。
 - (2) パッケージシステム標準機能の利用を前提としたシステム構築
保守業務におけるバージョンアップ等の対応が容易となるように、発注者独自の要求に合わせたカスタマイズは最小限に留め、必要な機能を有していることを前提に、パッケージの標準機能を利用した事務の効率化を図る。
また、法改正や将来のデータ移行にも柔軟な対応が可能となるパッケージシステムの導入により、運用経費の削減を図る。
 - (3) トータルコストの削減
パッケージシステムの導入、構築、動作検証、操作研修等についての調達をするため、新システムに係る費用対効果については、新システムの構築、改修、長期利用を想定した運用保守等から総合的に判断する。特に、パッケージシステム標準機能を利用することで、構築から運用までのトータルコストの縮小及び職員負担の軽減が可能であることを重視する。
- 7 仕様書の適用範囲
本仕様書は、本業務に係る公募型コンペ（以下、「本コンペ」とする。）を実施

するために必要となる事項を記載したものである。新システムは、本仕様書の全ての事項を満たすものとし、要件のみを記載した部分については、本コンペ参加者が実現方法等の詳細を提案するものとする。

なお、本仕様書で定める要求に対する実現方法は、企画提案書内に全て網羅し記載すること。特に、別紙２「企画提案書等作成要領」の「５ 企画提案書の記載事項」については、重点的に記載すること。

また、本業務の契約締結に際しては、発注者と受注候補者が協議の上、改めて契約仕様書の詳細を決定するものとする。

8 準拠する法令等

本業務の実施に当たっては、後に締結する契約書及び契約仕様書によるほか、次の各号に掲げる関係法令等に準拠し、行うものとする。

- (1) 地方自治法、同施行令、同施行規則
- (2) 地方財政法、同施行令、地方債に関する省令
- (3) 地方公営企業法、同施行令、同施行規則
- (4) 下水道法、同施行令、同施行規則
- (5) 消費税法、同施行令、同施行規則
- (6) 厚木市財務規則
- (7) 厚木市契約規則
- (8) 厚木市下水道条例、同施行規則
- (9) 厚木市公共下水道事業の設置等に関する条例
- (10) 厚木市公共下水道事業の財務に関する特例を定める規則
- (11) その他、厚木市公共下水道事業会計の運用に当たり必要な関係法令等

9 スケジュール概要

本業務における発注者が想定するスケジュールは次のとおりである。

項番	内容	日程
1	受注者との契約	令和９年２月
2	新システム構築業務	(予算編成関係) 令和９年３月から８月まで (予算編成関係以外) 令和９年３月から令和１０年２月まで
3	新システム研修	(予算編成関係) 構築完了後から令和９年１０月３１日まで (予算編成関係以外) 構築完了後から令和１０年３月３１日まで
4	新システム本稼働 及び利用期間	(予算編成関係) 令和９年１０月から令和１３年９月まで (予算編成関係以外) 令和１０年４月から令和１３年９月まで

10 対象業務

新システムにおける対象業務は次のとおりである。

項番	業務
1	予算編成
2	予算管理
3	収入管理
4	支出管理
5	資金管理
6	残高管理
7	決算整理
8	決算統計補助
9	債権者管理
10	日次、月次処理
11	監査資料作成
12	固定資産管理
13	マスタ管理その他業務に付随するもの
14	電子決裁機能

11 新システムの提供

次の要件を満たすシステムを「9 スケジュール概要」の「項番4 新システム本稼働及び利用期間」に記載された期間において提供すること。

(1) システム基本要件

ア パッケージシステムを採用すること。

なお、原則として同一事業者が提供する統合パッケージであることが望ましいが、統合パッケージでない場合は、他社パッケージを含めて構成すること。

イ 発注者が利用する端末で動作するとともに、新たなソフトウェアの導入を必要としない、標準的なソフトウェア（Microsoft Office、Microsoft Edge、Adobe Acrobat Reader 等）を利用したWebアプリケーションシステムであること。

ただし、要件への適合性や保守性、費用対効果等に鑑み、発注者が必要と判断した一部ソフトウェア、データ等についてのみ、端末側への配置及び設定を認めるものとする。

ウ 新システムは、LGWAN-ASPサービスを利用した提供形態とすること。

また、データセンターは日本国内に所在し、ティア3以上の水準を満たすこと。なお、当該水準は、特定非営利活動法人日本データセンター協会が制定する「データセンターファシリティスタンダード Ver. 3.0」における基準項目及び推奨項目に準拠するものとする。

エ 稼働後もオプション機能の追加を行うことができるなど、拡張性の高いシステムであること。

オ サービス提供基盤の更改や発注者のカスタマイズ機能に伴うものを除き、システムのバージョンアップや機能向上については、原則として追加費用を

要しないこと。

カ 発注者がシステム利用期間の延長（契約の更新）を望む場合には、更新料等の追加費用なく、延長が可能であること。

なお、システム利用期間の延長に伴う運用保守等業務については、別途契約を締結する。

(2) 機能要件

新システムは、「機能要件書（様式6）」に記載の機能を可能な限り有していること。

ただし、パッケージシステムに機能が搭載されていない場合は、発注者と調整の上で、アドオン等によるオプション対応、カスタマイズ対応又は機能強化を行うこと。

また、要求する仕様がないものであってもパッケージソフトで標準搭載されている機能等については、削除せず使用できるものとする。

(3) 帳票要件

新システムから「機能要件書」（様式6）に記載の帳票を出力できること。帳票については、原則、パッケージシステム標準レイアウトに準拠するが、詳細打合せにおいて、発注者と受注候補者が協議の上、決定するものとする。

(4) 法改正・制度改正への対応

軽微な改正については、本業務において対応すること。

ただし、大規模な法・制度改正（新制度の創設、抜本的な制度改正）、事業の追加及び発注者による個別カスタマイズ（条例対応を含む。）については、この限りではない。

(5) 移行方法

既存システムから新システムへの移行は、二段階の移行を想定している。

「9 スケジュール概要」に示したとおり、一段階目として次年度予算稼働に必要な予算編成関係等を先行稼働させ、二段階目は予算編成関係以外の全機能を本稼働させる。

なお、既存システムと新システムとの互いのデータ連携を伴う並行稼働は想定していない。

12 性能要件

(1) オンライン

検索、更新処理、画面遷移、帳票出力処理（プリンタへの出力）等の平均応答時間目標は3秒とする。この平均応答時間とは、端末から処理要求を行ってから処理結果等が出力されるまでの時間とする。

(2) 利用者にとって操作しやすい画面レイアウト、画面構成及び画面遷移とすること。

(3) 画面に表示される文字の大きさや画面配色を工夫して、視認性と分かり易さを高めること。

(4) 分かり易い用語の使用やマニュアルの充実等、利用者の立場に立った利用環境を構築すること。

13 構築業務に関する履行期間・履行期限

各工程は、次に示す期間・期限において実施すること。

項番	工程	期間・期限（予定）
1	プロジェクト管理	【期間】 契約締結から業務完了まで
2	キックオフ会議	【期限】 令和9年3月19日（金）
3	要件定義・設計	【期限】 令和9年3月31日（水）
4	システム構築 （オプション及びカスタマイズも含む）	【期限】 予算編成関係 令和9年8月31日（火）まで 予算編成関係以外 令和10年2月29日（火）まで
5	データ移行	【期限】 予算編成関係 令和9年8月31日（火）まで 予算編成関係以外 令和10年2月29日（火）まで
6	システム移行 ※ 二段階の移行を想定	【期限】 一段階：予算編成関係 令和9年9月30日（木）まで 二段階：予算編成関係以外 令和10年3月31日（金）まで

14 構築体制及びプロジェクト管理

(1) 構築体制

ア 組織

本業務を統括するプロジェクトマネージャーを配置すること。
また、本業務を円滑に履行するために必要な体制を組織すること。

イ 再委託

本業務の一部を第三者に委任し、又は請け負わせようとするときは、あらかじめ、所定の再委託承諾申出書を提出し、発注者の承諾を得ること。

(2) プロジェクト管理

ア 本業務を円滑に履行できるよう、スケジュール管理、課題管理、品質管理等を行うこと。

イ キックオフ会議

- (ア) 契約締結後、キックオフ会議開催に向けた調整を行うこと。
- (イ) 業務体制表を提示し、発注者の承諾を得ること。
- (ウ) 本業務に係る連絡体制、連絡方法の共有を図ること。
- (エ) 本業務の「全体スケジュール」を作成し、発注者の承諾を得ること。なお、契約締結後に提出する所定の工程表との整合を図ること。

ウ プロジェクト計画書

契約締結後1箇月以内に、導入及び管理運用を行うに当たり具体的な手法を記載した「プロジェクト計画書」を作成し、発注者の承諾を得ること。

エ 会議等開催方法

- (ア) キックオフ会議は、発注者施設内にて対面形式で実施すること。
- (イ) 2回目以降の会議は、対面形式のほか、オンライン形式による開催を可とする。対面形式の場合は、原則として発注者施設内にて実施すること。
- オ 会議録作成
会議を行った場合は、開催後原則1週間以内に会議録を提出し、発注者の承諾を得ること。なお、会議録の提出は電子メールで行うものとする。
- カ 進捗報告
定期的に進捗報告を行うこと。なお、報告は、電子メールでの報告書の送付を原則とするが、軽易な事項であって発注者が認める場合には、口頭で行うことができる。
- キ 意思決定
本業務に係る双方の意思決定は、原則として文書で行うものとする。

15 環境要件

- (1) システムサーバ稼働環境整備
本仕様書に記載する要件を満たすために必要となるサーバ環境等は、L G W A N - A S P を利用したクラウドサービスを用いて構築するものとし、必要となる設備等を調達すること。
- (2) 動作環境
ア 新システムは、標準ブラウザを用いたW e b 方式にて稼働すること。
イ 新システムで使用するクラウドサービスについて、その名称等を発注者に明示すること。
なお、サービスレベル水準については、「S L A 項目確認書（様式8）」において示す項目について明示すること。
- (3) 利用時間
新システムの利用時間については、開庁時間（8時30分から17時15分まで）のほか、安定稼働を目的とした定時リブート、定時バッチ処理、計画停電等を除き、原則常時利用できること。
ただし、システムを停止する必要がある場合は、開庁時間外等業務への影響が少ない時間において実施することとし、停止予定日の2週間前までに、発注者と協議すること。
なお、緊急時においてはこの限りではないが、事前周知に努めること。
- (4) 現行のネットワーク概要
発注者のネットワークは、本庁舎及び第二庁舎と外部のデータセンターを、自営の光回線で接続している。
また、L G W A N 接続系端末からのインターネット接続については自治体情報セキュリティクラウドを経由しているため、利用可能なクラウドサービスはL G W A N - A S P に限定される。
各ネットワークにおける帯域は、次のとおりである。

項番	項目	内容
1	庁内ネットワーク環境	100Mbps（専用線・ベストエフォート）
2	L G W A N 接続環境	回線速度：100Mbps（帯域保障 100Mbps）

(3) システム利用環境

ア 利用端末は、現行のもの（以下「既存端末」という。）を使用し、その仕様については、次に示すとおりである。なお、新システムは、既存端末やプリンタ等、特定のハードウェアに依存することなく稼働すること。

項番	項目	内容
1	形状	14型ノートPC
2	OS	Windows 10 Enterprise LTSC 2019
3	CPU	Intel(R) Core(TM) i5
4	メモリ	8GB
5	SSD	128GB
6	ソフトウェア	Microsoft Office LTSC 2021 Standard TRSL C/S Suite Premium ガバメント（トレンドマイクロ）
7	ブラウザ	Microsoft Edge (Ver.115.0.1901.203) Google Chrome (Ver.126.0.6478.115)

※ 既存端末リース期間：令和6年1月1日から令和10年12月31日まで

イ 利用端末数等の規模

この規模を踏まえた上で、安定的な稼働が可能なライセンス数、システムリソースを用意すること。

項番	項目	対象数
1	利用者	約 50人
2	端末（LGWAN接続系）	約 50台

ウ 既存端末において使用することができる外部媒体は、CD又はDVDのみである（USBメモリ、外付けHDD等の使用は原則許可しない。）。

エ 既存端末は、庁内LANネットワークに常時接続した状態で利用するものとし、他の庁内系システムと同時利用できることとする。そのため、既存端末の動作環境に合わせて動作が可能であること。

16 構築業務内容

新システムの構築業務について、次に掲げる作業を実施すること。

なお、作業に当たっては「17 構築環境・作業拠点」の記載事項を遵守すること。

(1) 要件定義・設計

本仕様書に定める要件を満たす新システムを構築するに当たり、システム全体（システムサーバ、通信回線及び端末）が適切に稼働するよう要件定義等の調整及びプログラムの設計を行うこと。

また、要件定義書、基本設計書及び詳細設計書を作成し、発注者の確認を得ること。

(2) システム構築

ア サーバOS等の環境構築

クラウド上で必要となるミドルウェア、ソフトウェアを使用可能な状態に設定すること。

イ 既存端末等の利用環境の確認

既存端末について、新システムをブラウザ経由で適切に利用できることを確認すること。

ウ パッケージシステム構築

パッケージシステムが使用可能な状態となるように設定すること。

エ オプション

新システムの機能要件（帳票要件を含む）に対し、パッケージシステムで不足する機能については、発注者と協議の上、必要に応じて、パッケージプログラムを改変せず、オプションメニューやアドオンとして対応すること。

なお、オプション等で対応した場合、運用保守の対象に当該機能部分を含むこと。

オ カスタマイズ

新システムの機能要件（帳票要件を含む）に対し、パッケージシステムで実現できない機能については、発注者と協議の上、必要なカスタマイズを行うこと。

なお、カスタマイズを行った場合、運用保守の対象にカスタマイズ部分を含むこと。

カ 運用立会い

運用開始時の立会いを行うこと。不測の事態が発生した場合に備え、速やかに対応できる体制を整えること。

キ その他

新システム稼働に必要となる作業を実施すること。

(4) データ移行

既存システムから抽出したデータを新システムに移行するために必要な作業を実施すること。詳細は別途協議の上、決定するものとする。

ア 現行システムから新システムへの移行データ（予定）

データ種別	データ数
債権債務者	約 40,000件
固定資産台帳	約 20,000件
科目等マスタデータ	約 12,000件
この他、会計システム等に必要となるデータ	

※ 伝票データについては、本業務の移行対象データに含めない。

イ データ移行の時期は、次表のとおりとし、移行検証・移行リハーサル・本番移行の段階的な作業を実施することを想定している。

なお、テストデータの移行タイミングについては、協議により決定するものとする。

項番	時期（予定）	移行タイミング
1	令和9年8月	予算編成関係稼働前
2	令和10年2月	本稼働前

ウ データ移行に当たっては、安全確保のための十分な体制・検査方法を含む「データ移行計画書」を事前に作成・提出し、発注者の了承を得た上で実施

すること。

また、データ移行作業後に「データ移行結果報告書」を提出し、発注者の検査承認を得ること。

エ 「データ移行計画書」の作成に当たっては、データ移行に係る発注者の作業負担を軽減するよう努めること。

オ 現行システムからのデータ抽出作業は既存ベンダー（株式会社ジーシーシー）が実施するため、余裕を持って作業を行えるよう、事前に発注者と十分協議の上、スケジュールを決定すること。

カ 移行するデータについては、CSV形式等の汎用フォーマットでの提供を予定しているため、必要な編集作業（データ分析、ファイル変換、プログラム等の設計・制作を含む）を実施し、新システムにデータを取り込むこと。

キ 新システムでの検索・参照処理が適切に行えるよう、現行システムで管理しているマスタデータ等の必要な情報についても、併せて移行すること。

ク 新システムにおいて必要となる項目であって、現行システムに登録されていないものについては、不足する情報を付加した上で移行を行うこと。

なお、新システムの採番体系やマスタデータ等については、発注者と協議して決定すること。

ケ データ移行時にエラーが発生した場合には、発注者に対応方法を協議し、解消すること。

(5) バックアップ

ア 障害等によるデータの破損及び消失に対処するため、データバックアップ及びシステムバックアップを行うこと。

イ バックアップは、通常使用しているストレージとは別の領域へのバックアップ又はストレージの冗長化等を行い、データ消失のリスクへの対策を行うこと。

ウ バックアップは、発注者の業務及びシステム運用に支障のないよう実施すること。

エ バックアップデータは、災害時等に消失しないよう対策を行うこと。

オ バックアップの実施に当たり、バックアップ計画書を作成し、発注者に提出すること。

(6) データ連携

債権債務者データ及び金融機関情報等については、内部系情報システムである財務会計システムとデータ連携を行うため、現行の財務会計システムベンダーが出力したデータを取り込むこと。

なお、現行システムにおいては1日1回の連携としているが、新システムにおける連携の方法、データの形式、連携間隔等については、協議により決定する。

(7) 検証用環境の構築

システムやデータの更新、バッチ処理等を行う前に、更新処理による影響等を確認できるよう、運用中のシステムと同様の検証用環境を構築すること。

17 構築環境・作業拠点

(1) 構築環境・作業拠点

ア システムの構築は、受注候補者で用意した発注者施設外作業拠点（以下「作業拠点」という。）及び構築用端末で行うこと。

なお、作業拠点は別紙 5「発注者施設外作業拠点設置に係る特記事項」を遵守しなければならない。

イ 作業拠点に対し外部からリモート接続を行う場合には、受注候補者が用意するクラウド環境で実施するものとし、接続回線費用等は受注候補者が負担するものとする。

(2) 構築用端末等

ア 開発期間中に必要となる P C 等端末機器及びソフトウェアライセンスは、受注候補者の負担において調達すること。

なお、発注者の環境での問題発生時に、構築環境での再現が容易であるように留意すること。

イ 構築用端末は台帳管理の上、管理されていない端末からの接続を禁止すること。

ウ 構築用端末は、ウイルス対策ソフトウェアをインストールの上、定義ファイルを適宜更新すること。

エ 構築用端末は、セキュリティワイヤーによる固定等、物理的な盗難対策を実施すること。

オ 外部記憶媒体（U S B メモリ等）の接続を限定すること。

(3) 新システムへの接続

新システム利用期間中において、受注候補者が新システムへの接続を必要とする場合には、あらかじめ発注者の承認を得ること。

(4) セキュリティ監査

受注候補者は、発注者のセキュリティ監査に協力するとともに、必要な対応を講じること。

18 研修業務

(1) システム操作支援

円滑な業務を行うため、システムの操作方法等について、次のとおり支援すること。

ア システム基本操作

ログイン方法や帳票印刷等のシステムの基本操作について説明すること。

イ システム管理業務

人事異動に伴う操作権限の変更、消費税率を含む各種マスタ類のメンテナンス方法、障害時の対応方法等について説明すること。

ウ 日次出納業務

調定伝票及び納入通知書の作成、負担行為伝票及び支出伝票の作成について、起票方法を説明すること。

また、収納消込み及び収入伝票の作成、支払決定及び金融機関への支払データの作成について説明すること。

エ 月次処理業務

月次処理の手順及び月次帳票（例月出納検査資料）の作成方法について説明すること。また、正誤確認についての助言を行うとともに、不整合が発生した場合の調査や例外処理等についての支援を行うこと。

オ 決算整理業務

決算整理の手順並びに決算書及び財務諸表の作成方法について説明すること。その他、月次処理と同様の支援を行うこと。

カ 予算編成

予算編成手順、予算要求入力並びに予算書及び財務諸表の作成方法について説明すること。

キ 固定資産台帳作成

固定資産台帳の登録手順や、減価償却費等の集計方法について説明すること。

ク 固定資産の除却

固定資産の除却に係る作業手順や、除却処理後の出力帳票における除却費等の確認方法について説明すること。

ケ その他

その他、発注者と協議し、必要な説明や支援を行うこと。

(2) 操作マニュアル

ア 新システムの操作方法を解説した操作マニュアルを提供すること。

イ 操作マニュアルは、一般的なP Cの知識を有する職員向けに作成するものとし、極力専門用語を用いない平易な記述とすること。

ウ 操作マニュアルは、常に最新版を提供すること。

エ 操作マニュアルは、「9 スケジュール概要」の「項番3 新システム研修」に示す研修開始前までに、概要版等の研修に必要となる部分を提供すること。また、全体の操作マニュアルについては「項番4 新システム本稼働及び利用期間」に示す本稼働日までに提供すること。

なお、システムのバージョンアップ等を行った場合は、リリース時までに更新後の操作マニュアルを提供すること

オ 操作マニュアルは、P D F形式、W e b形式又は動画形式で提供すること。

19 運用保守業務

(1) 基本要件

次に掲げる事項について、十分な支援を提供できる体制を有すること。

また、本仕様書の要件を満たす品質・性能等を維持するために必要なシステム及びサービスを継続して提供するために、システム稼働期間内においてシステムの更新、バージョンアップ、プログラムのメンテナンス等を行い、正常な稼働を保証すること。

ア 障害発生や操作方法等の問合せに対し、円滑かつ速やかに対応できる体制の整備

イ 誤動作によるデータ喪失時のリカバリ

ウ 障害発生時における障害の切り分け及び迅速な復旧支援

エ 運用における負担軽減に対する積極的な対応

オ 最新システムのリリース（バージョンアップ）

カ インストール作業が発生する場合は、受注候補者により、通常の運用保守として実施すること。

キ 制度改正等により、システムを修正する場合には、受注候補者により通常の運用保守として対応すること。（「11 新システムの提供」参照）

ク システムのバージョンアップ等により、操作マニュアルに変更が生じた場合には、リリース時までに最新版を提供すること。

ケ 利用端末の変更・移動・増設に伴う設定等の対応を行うこと。

コ その他、システム利用期間内において、本仕様書の要件を満たす品質・性能等を維持するために必要なプログラムの更新や機器のメンテナンス等を行い、正常な稼働を保証すること。

(2) 運用要件

システムの運用時間は、原則として 24 時間 365 日とする。

なお、システムや機器に対し保守作業を行う場合には「15 環境要件」の「(3) 利用時間」に留意すること。

(3) 運用保守の作業内容等

ア 障害事前対応

定期的にシステム等の稼働状況、性能情報等を取得し、分析及び評価を行い、発注者に報告すること。

イ 障害時対応

(ア) 障害発生時には、速やかに障害の切り分けを行い、原因箇所を特定するとともに、発注者に対して適切な方法により速やかに報告すること。

(イ) 障害の原因箇所が新システムの場合には、受注候補者が責任をもって障害を復旧させること。

(ウ) 障害の原因箇所が新システムであって、障害の復旧に時間を要する場合には、業務に支障を来さないよう適切かつ有効な応急処置を講ずること。

ウ 障害事後対策

障害の原因等について分析等を行い、対応策を発注者に提案し、速やかに実行すること。

エ 問合せ対応

新システムの運用管理、操作方法等に関する発注者からの問合せに対し、迅速かつ的確に対応すること。

(ア) 対応時間は、平日（月曜日から金曜日まで。ただし、国民の祝日に関する法律（昭和 23 年法律第 178 号）に定める日及び 12 月 29 日から翌 1 月 3 日までの日（以下「休日」という。）を除く。）の午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分までとする。

(イ) 発注者と受注候補者が障害の重要度、緊急度が大きいと判断した場合には、受注候補者は休日又は対応時間外であっても、速やかに対応を行うものとする。

オ システム保守

OS、データベースソフト、アプリケーションソフトウェア等のアップデート（パッチや修正モジュールを含む。）を実施すること。

カ ドキュメント管理

新システムの運用に必要なドキュメント管理を実施すること。

キ システムプログラム等の軽微な修正

不具合対応等、新システムの運用に必要となるシステムプログラム等の軽微な修正については、通常の運用保守として対応すること。

ク バージョンアップ

(ア) 受注候補者は、機能追加等パッケージソフトのバージョンアップを適切に行うものとする。

(イ) バージョンアップに伴うインストール作業及び設定作業等については、通常の運用保守として対応すること。

ケ 法改正・制度改正への対応

(ア) 法改正や制度改正に伴い新システムの機能や運用条件に変更が生じる場合は、受注候補者の負担により、速やかにバージョンアップや修正プログラムの提供等の対応を行うこと。

ただし、大規模な法・制度改正（新制度の創設、抜本的な制度改正）、事業の追加及び発注者による個別カスタマイズ（条例対応を含む。）については、別途発注者と協議すること。

(イ) 修正に伴うインストール作業及び設定作業等については、原則通常の運用保守として対応すること。

コ 利用者管理

組織変更や人事異動等に伴うユーザーの追加や設定変更等を行うこと。

なお、発注者において適宜追加・変更できることが望ましい。

サ マスタの変更

新システムの利用においてマスタ変更の必要が生じた際に、速やかに変更作業を行うこと。又は、発注者が自ら行う変更作業を補助すること。

シ 利用端末の増加等に伴う対応

組織変更や人事異動に伴う利用端末の増加、移動及びネットワーク変更が発生した場合は、システムの設定変更等を通常の運用保守として対応すること。

なお、新庁舎への移転、リース終了に伴う利用端末の変更、サポート終了に伴うソフトウェアの変更等により、通常の運用保守を超える業務が生じる場合には、別途協議する。

(4) 運用保守状況の報告

新システムの本稼働後において、受注候補者は、毎月の運用保守業務の状況について、発注者に報告書を提出すること。

ア 障害事前対応の状況、障害時対応の概要及び解消の有無

イ 問合せに対する回答内容

ウ バージョンアップや修正プログラム等のリリース状況

エ その他、必要な事項

(5) 定例会

新システムの本稼働後において、発注者と受注候補者のシステム担当者出席による定例会を年1回以上実施すること。実施内容は、次のとおりとする。

なお、開催方法については、発注者と受注候補者が協議の上、決定するものとする。

ア 稼働状況の分析及び評価についての報告

イ 予定されている利用状況や運用状況の変更に係る協議

ウ バージョンアップ等の予定及び作業状況についての情報提供

エ その他、必要な事項

20 セキュリティ要件

新システムの構築及び運用保守に当たっては、関連法令及び厚木市情報セキュリティポリシー等に基づき、個人情報保護に関する事項を遵守するとともに、セキュリティ対策及び災害に対する対策を講じ、安全性及び信頼性を確保すること。

また、システムには、非公開情報等の情報の漏えい、改ざん等に対するセキュリティ機能を備えるものとし、全ての従事者へセキュリティ事項の遵守について

周知徹底しなければならない。

21 成果物

発注者が求める成果物は、次のとおりである。

なお、詳細については、発注者と受注候補者が協議の上、決定するものとする。

(1) 提出書類

項番	名称
1	業務体制表
2	全体スケジュール
3	プロジェクト計画書
4	要件定義書
5	基本設計書及び詳細設計書
6	データ移行計画書
7	データ移行結果報告書
8	パッケージシステム仕様書
9	システム構成図
10	ソフトウェア（ミドルウェア）一覧
11	機能一覧
12	帳票一覧
13	連携仕様図
14	操作マニュアル
15	プロジェクト・作業進行管理表
16	課題管理表

(2) 提出期限

(1)に示す書類の提出期限は、発注者が別に定める。

ただし、構築業務において承認を得るために作成するものについては、提出期限に関わらず随時提出することとし、それぞれの最終確定書類を成果物として提出すること。

(3) 提出媒体及び提出部数

上記(1)提出書類の電子データをCD-R又はDVD-Rに格納し、正本1部、副本1部を提出すること。電子データは、Microsoft office 2021 以上で利用可能な形式で納品すること。

22 その他

(1) 留意事項

新システムを構築、運用する際には、次の点に注意すること。

ア 新システムの構築、運用に当たっては、システムのライフサイクルを踏まえたトータルコストを考慮すること。

イ 契約期間中及び契約終了後においても、本業務で知り得た業務上の内容について、他に漏らし又は他の目的に利用してはならない。

ウ システム開発に必要な機器、媒体、事務用品及び通信費等については、受注候補者の負担とする。

エ 受注候補者が発注者に納品する納入物の所有権は、発注者から受注候補者への令和9年度分の委託料の支払が完了したときに、受注候補者から発注者へ移転する。

オ 受注候補者がこの契約に基づいて作成した資料及び発注者に納品した成果品に関し、受注候補者又は第三者が従前から保有する著作権は受注候補者又は第三者に留保されるものとする。

ただし、発注者は、情報公開請求があった場合又は本業務の目的の範囲内において、複写又は利用ができるものとする。

また、受注候補者が成果品を利用する場合は、あらかじめ発注者に書面による届出をし、承認を受けなければならない。

カ 次期システム更新の際に、他のシステムへ移行することを考慮し、データに非公開部分を含まないこと。また、発注者がシステムで管理する全データ、全マスタ及び任意抽出したデータについて、CSV等汎用性のある形式で利用できる仕様とすること。

(2) その他

新システムを構築、運用する上で本仕様書に含まれない事項が発生した場合は、発注者と受注候補者が十分協議の上、対応するものとする。