

[別添 2] 管理用システム開発・運用保守業務

1 この仕様書の目的

「堺市定額減税補足給付金（不足額給付）事業に係る事務処理センター等運営業務 仕様書」の「7 業務内容」のうち、「（2）管理用システム開発・運用保守業務」の詳細を定めることを目的とする。

2 稼働開始時期

令和 7 年 6 月下旬

3 基本事項

（1）要求事項の遵守

開発にあたっては、本市から提示する仕様を満たす開発方式を採用すること。また、開発順序や日程については本市と協議の上決定すること。

（2）接続ネットワーク

本システムは自治体専用の総合行政ネットワーク（LGWAN）の閉域ネットワーク上で稼働させること。

（3）他システムとの連携

本システムは他システムとの連携を想定せずに構築すること。

（4）システム改修

制度改正等でシステム改修の必要が生じた時は速やかに対応すること。

（5）実施体制

ア 契約締結後、すみやかにシステム調達計画書及び WBS を作成のうえ本市の承認を受けること。

イ 業務実施に関する深い知識及び適切な能力を有し、業務が円滑に実施されるように業務担当者を管理・指導できる部門責任者を配置すること。全体の体制、役割、連絡報告体制を明確にした実施体制図等、契約書に記載している書類を提出し、本市の承認を得ること。

ウ 止むを得ない事情により業務従事者を変更する場合は、事前に本市と協議を行い、了解を得るものとする。また、業務に支障が生じないように十分な引継ぎ期間を設けること。

エ 障害時の緊急体制を提示すること。障害発生を把握してから 1 時間以内に復旧対応に着手できる体制を確保すること。

（6）費用負担

本システムに係る開発、運用、必要となるサーバ、端末、通信機器（LAN ケーブルを含む。）、プリンタ等のハードウェア、ソフトウェアの調達や設置等に係る全ての費用等は、受注者が負担すること（委託業務終了後の撤去費用を含む。）。なお、履行場所における LGWAN 回線の整備（ルータまで）は本市において実施する。

(7) 管理方法

受注者は、課題管理、進捗管理、品質管理、リスク管理を内部で定期的に行い、本市に報告を行うこと。ただし、大きな問題等が発生した際は至急報告を行うこと。

(8) 報告

ア システム設置の進捗状況や課題などについて協議、報告すること。必要に応じて会議を実施すること。

イ 本市が開催する会議について、必要に応じて会議資料の作成を支援すること。

ウ 会議は、原則として本市施設内で行うこと。

4 機能概要

(1) システム概要

本事業について、本市の対象者へ「給付金のお知らせ」、「確認書」、「申請書」等の送付及び受付、審査、支払、市民からの問い合わせ対応等を実施するために必要な住民税課税台帳、各種給付金台帳等の関連システムから出力されたデータを取り込みデータベース化し、一元管理を行う。

(2) 構築要件

ア 本システムの稼働に必要な管理サーバー等は、本庁舎内の本市が指定する場所に設置する、もしくは、クラウドに構築する場合は、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αモデルやα'モデルを遵守した閉域網もしくは LGWAN 網からのクラウドへの接続によるネットワークを構築すること。本業務で利用するクラウドサービスでは、専用のテナントを用意することとし、クラウドサービスのテナント制御について、堺市セキュリティポリシーの内容を遵守して設定し、設定後は ICT イノベーション推進室の承認を得ること。また承認を得た後管理者権限を本市に移譲すること。業務においてテナント設定変更が必要な場合は、本市より受注者に管理者権限を一時的に付与するため、変更内容および目的について本市の承認を得たうえで設定変更を行うこと。なお、管理サーバー等を本市が指定する場所に設置した場合は、本市の指定するネットワーク装置からサーバー等設置場所までの LAN ケーブルを敷設し、事業終了後は敷設した LAN ケーブルの撤去を行うこと。

クラウドサービスを利用する場合は、下記のサービスとすること。

・LGWAN-ASP 及び ISMAP 及び ISMAP-LIU クラウドサービスリストに掲載されているサービス

イ 本事業に係る事務処理センター、コールセンター、税制課給付金担当執務スペースに、業務運営に必要な台数の端末、システムライセンス（Apexone、SKYSEA、及び端末が Windows11 の場合は Server CAL が必須）、プリンタ及びネットワーク機器等を受注者が準備し、設置、設定すること。端末動作に必要な設定、検証等の作業及びネットワーク敷設に関する作業は、本業務の作業範囲であり、受注者の負担で実施すること。

ウ 接続サービス、端末等機器は、業務が遅滞なく実施できるよう、受注者の責において必要な性能を持つ機器を導入すること。また、端末等は情報の抜き出しができないように制御すること。な

お、端末等は本市 LGWAN 環境のドメインに参加するとともに、本市のポリシーに準じて稼働できるようにすること。

エ 導入する全ての OS、ミドルウェア、ソフトウェアはメーカーサポートが受けられること。サポート期限切れのソフトウェアの導入は認めない。なお、フリーのソフトウェアを利用することも妨げないが、当該ソフトウェアの利用における一切の責任は、受注者が負うこと。

オ ウイルス対策ソフト等によって不正プログラムの感染を防止する機能を、すべてのサーバ及び端末に導入すること。必要に応じて、不正プログラム対策機能の動作状態や当該機能の更新状況を一元管理する機能を備えること。

カ 文字コードは、Unicode とし、文字フォントについては本市と協議し決定すること。文字コード利用に関して必要なソフトウェアがある場合は受注者で準備し、導入すること。

キ 外字については、本市のユーザ外字を利用可能であること。

ク 構築を行うシステムエンジニアは、給付金業務、住民基本台帳業務、税業務に精通したスキルを有したものが行うこと。

ケ システムの稼働にあたり、庁内 LAN ネットワーク並びに各業務システムに影響を及ぼさないような構成とし、サーバーの設置調整に関しては、庁内 LAN ネットワークに支障が生じないよう本市と十分打合せを行うこと。

(3) システム機能要件

システム機能要件については、以下を基本とする。詳細については、要件定義の段階で本市と協議の上決定すること。

ア 給付対象者データ作成機能

本市が提供する下記の台帳（データ）をもとに、堺市定額減税補足給付金（不足額給付）の給付対象者データを作成する機能を有すること。

（ア）令和 7 年度分住民税課税台帳

（イ）令和 6 年度堺市定額減税補足給付金（当初調整給付）台帳

（ウ）令和 5 年度堺市住民税非課税世帯臨時特別給付金（7 万円給付）台帳

（エ）令和 6 年度堺市住民税非課税世帯等給付金（10 万円給付）台帳

（オ）転出入者に関する住民異動情報（令和 6 年 1 月 2 日～令和 7 年 1 月 1 日）

（カ）給付対象者に係る上記給付金における振込口座及び公金受取口座の情報

（キ）その他、給付対象者データ作成に必要な情報

※本業務においてマイナンバーは取り扱わない。

イ 帳票作成機能

給付対象者に送付する以下のデータを含む帳票を出力可能な機能を有すること。

（ア）発送日

（イ）宛名（郵便番号、住所、対象者氏名）

（ウ）識別番号

（エ）給付額（計算式含む）

(オ) 支給口座情報（お知らせ方式のみ）

ウ 給付対象者情報を直接登録できる機能

申請書等の発送日、申請方法、受付日、審査状況、問い合わせ内容、不備内容や郵送申請の内容など、直接登録を行えること。

エ 照会機能

給付対象者情報の検索ができ、個別状況（申請書等の発送日、申請方法、受付日、審査状況、問い合わせ内容、不備内容、振込日）の把握が安易であること。

オ 集計結果出力機能

データ抽出条件により各種リスト出力ができること。

カ 口座振込用データ（全国銀行協会のフォーマット）作成機能

データベースから支払日ごとの口座振込用データが作成できること。

キ 問い合わせ対応履歴入力機能

給付対象者からの問い合わせに対し、コールセンター等での対応履歴を記録できる機能を有すること。

ク データ抽出機能

データベース上に入力されている情報をレポートできること。データベースの任意の項目を Microsoft Excel で加工できるデータとして出力できること。

ケ 審査状況確認機能

給付対象者が自身の申請の審査状況を確認できる機能を有すること。なお、本機能により給付対象者が確認できる情報は、申請番号、審査状況ステータスを閲覧できるのみ（個人情報を含まない）であり、データのアップロードやダウンロードはできないものとする。また、本給付金システムとは完全に分断するものとし、具体的な方法については本市と協議の上決定すること。

コ 要配慮者の判別機能

取扱いに配慮が必要な対象者の情報が判別できるよう講じられていること（注意表示、フラグ設定など）。データベース上、秘匿する必要がある個人情報については、本市又は本市が許可する者その他の者が閲覧する画面の表示項目を変えるなど、特別な取扱いが可能な機能を有すること。

サ 誤給付対策機能

二重給付や未審査給付などの誤給付に対し、口座振込データ作成時のエラー表示などの防止措置が講じられていること。

シ セキュリティ機能

パスワード管理、ログイン履歴、セッションタイムアウト、アクセス制限等が設定できること。操作者の閲覧、操作ログ管理機能を有すること。

(4) セキュリティ等機能要件

ア 操作ログの取得

・本システムの操作ログを取得し、だれがどのような操作を行ったかをトレースできるよう保存するこ

と。

・システムを利用した時にはログイン履歴（ユーザー名、日付と時刻）、検索履歴（ユーザー名、日付と時刻、検索内容）及び以下の項目更新履歴（ユーザー名、項目名、日付と時刻）を取得し管理することを想定している。

【管理用データベース項目】

住民番号、給付対象者氏名、住所、宛名情報、識別番号、不足額給付額、要配慮情報、申請ステータス、確認書等発送日、申請受付日、申請の方法、入金データ作成日、入金予定日、振込口座情報、不備状況、問い合わせ内容

※ログイン履歴、検索履歴、項目更新履歴の保持期間は 12 か月可能とすること。

イ その他のセキュリティ対策について

・本市として継続的かつ安全・安定的な行政サービスを実施するには、個人情報を含む情報資産を人的脅威や災害、事故等様々な脅威から防御する必要がある。本市の情報セキュリティポリシーに則り情報資産の管理を行う上で、情報資産の機密性、完全性および可用性を維持するシステム構成とすること。

5 運用保守等要件

(1) ヘルプデスク機能

ア 障害対応

アプリケーション、ハードウェア、ネットワーク等の各障害について、問い合わせ受付、障害切り分け、内容分析を実施し、障害対応を行うこと。

イ 質問対応

システム操作、システム機能に関する本市からの質問に対応すること。

ウ 対応時間

メールでの受付は 24 時間 365 日、回答対応は平日 9 時～17 時 30 分（祝日、年末年始を除く）。ただし、緊急時はこの限りでない。

(2) システム操作研修

ア 操作マニュアルを作成すること。また必要に応じマニュアルの修正を行い、最新状態を保つこと。

イ 本業務従事者等本システムを利用する要員に操作マニュアルを用いた端末操作研修を実施すること。

(3) システム保守

ア ネットワーク環境設定の軽微な変更に対応すること。

イ ネットワーク障害（LGWAN は本市対応）の調査、対応を行うこと。

ウ ハードウェア障害の調査、対応を行うこと。

エ セキュリティ対策ソフトの障害について、調査、対応を行うこと。

オ OS、ミドルウェアの障害について、調査、対応を行うこと。

カ 障害が発生した場合、速やかに本市へ連絡し復旧対応を実施すること。また、状況の記録、対

応の進捗管理、予防対策及び再発防止策を講じ、本市へ報告を行うこと。

(4) 運用管理

- ア ハードウェア・ソフトウェア等の情報資産、ネットワーク構成、ＩＰアドレス、その他システム環境の設定について管理を行うこと。
- イ システムの操作権限について、担当業務によって、管理者権限、更新可、閲覧のみ可等の設定を可能とすること。
- ウ 一括バッチ処理やユーザー一括登録時には、処理に立ち会うなどシステムを運用する要員の支援を行うこと。
- エ 開発したシステムは必ずテストを行い、本番データの情報量に対して支障なく動作することを確認し、本市に報告したうえで運用を開始すること。
- オ 本市職員の利用を想定し、入力内容が閲覧・印刷可能な専用端末を本市が指定する場所に２台以上設置すること。あわせて、操作マニュアルを整備すること。

(5) 機器管理

- ア 各機器の管理を行うこと。
- イ 事務所内のレイアウト変更に伴う機器移動を行うこと。
- ウ 端末等の軽微な増移設に伴うネットワーク工事を実施すること。

6 作業要件

(1) 作業場所

本市と協議の上決定する。

(2) 作業時間

作業場所が堺市役所内の場合は、平日 9 時から 17 時 30 分（祝日、年末年始を除く）までの時間帯に行うものとする。

ただし、当該時間帯外の時間帯に作業する必要がある場合、それが本市の事情によるときは、受注者は本市の指示に従うものとする。また受注者の事情による場合は、事前に本市と協議することとする。

(3) 納品物

納品物については、下記に掲げるもののほか、別途本市と協議の上納品すること。成果物は全て日本語化されていること（製品名などで英語表記が必要なものは除く）。なお、各納品物の納品時期については、契約後本市と協議の上、決定すること。

ア ドキュメント一覧

- (ア) システム操作マニュアル
- (イ) 申請・給付実績データ

イ 納品方法

納品物は、Microsoft Word、Microsoft Excel 等（バージョン 2016 以降）により作成した再利用可能な電子ファイルを納品すること。

ウ 納品場所

堺市堺区南瓦町 3 番 1 号 堺市役所又は本市の指示する場所

7 留意事項

(1) 機密保護

ア 本契約内で得た情報に関して、本仕様書に定める業務遂行上の目的以外に使用、開示してはならない。

イ 本件業務を履行する上で知り得た情報を、本業務履行期間中はもとより本業務終了後も、第三者に開示又は漏洩しないこと。また、そのために必要な措置をとること。

ウ 本業務における一連の作業において使用又は作成した成果物、図面、書類、データ等について、本市の許可なく他の業務に利用しないこと。これら成果物、図面、書類、データ等については、紛失、盗難等のないように、必要な措置をとり、運用保守フェーズにおいてもドキュメントの確認が早急に行えるように適正に管理すること。

エ 本市のネットワーク及び機器を使用する場合、本市の定めるユーザ ID・パスワードを用い、セキュリティの保全に努めること。

オ 本市が提供した資料及び電子データ（以下「データ等」という。）は、本業務を実施する目的のためのみに用いることとし、本市の許可なく複写又は複製してはならない。また、業務終了後はデータ等を本市に返却又は消去しなければならない。なお、データ等を消去した場合は、消去したことを証明する書類を本市に提出すること。

カ 本業務の終了時には、端末等導入した機器類を撤去し、敷設した回線等を抜線し、原状復帰を行うこと。また、記録しているデータについては、システム内のデータ等が復元できないように、完全にデータを消去又はデータ等が保存されているハードウェアを本市職員立ち合いのもと物理的に破壊すること。あわせて、復元不可能な状態にデータを消去又は物理的に破壊したことを証明する書類及び証明写真を本市に提出すること。

(2) 個人情報保護

ア 本業務に従事する者に対する個人情報保護及び情報セキュリティに関する研修を実施すること

イ 本業務の遂行に当たっては、各種法令及び本市条例、規則、情報セキュリティポリシー等を遵守し、忠実に業務を遂行すること。特に、下記の法令等は、情報セキュリティ対策を実施するために必要不可欠なものであるため、特にここに示す。

(ア) 個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）

(イ) 堺市情報セキュリティ基本規程（平成 15 年堺市庁達第 2 号）

(ウ) 堺市情報セキュリティ対策基準要綱

(3) その他

ア 再委託について

受注者は、この契約の履行について、業務を第三者に委任し、又は請け負わせること（以下「再委託」という。）はできない。ただし、業務の一部について相当の理由があると認めるときは、こ

の限りでない。

業務の一部について相当の理由があり再委託により履行しようとする場合は、再委託先、再委託内容その他本市が必要と認める事項を本市の指示する所定の様式にてあらかじめ本市に申請し、承諾を得ること。

イ 受注者は本市からの依頼に対し誠実に対応すること。

ウ 本仕様書に疑義がある場合は本市に質問し、その指示を受けること。

エ 本仕様書に定めなき事項については、受注者は本市と協議の上、決定すること。

オ 本業務の履行にあたり問題が生じた場合は即時対応し、問題対処後、原因及び対策を報告すること。また、問題発生時には、誠実に対応すること。

カ 本業務にかかる全ての作業において、業務に携わる者については、本市の指示する所定の様式にてあらかじめ本市に届出すること。

キ 本業務実施において、不具合が生じた場合は、速やかな原因特定、システムの復旧を行うため、本市及び関係業者と連携し、誠実に対応にあたること。

ク 国の方針変更や不測の事態が生じた場合は、本市と仕様について協議を行うこと。また、その際の費用については、別途協議とする。