

帯広市  
市民の声システム  
貸借契約仕様書

令和2年4月1日

帯広市 政策推進部

広報秘書室 広報広聴課

## 1. 業務の概要

### (1) 件名

帯広市市民の声システム賃貸借契約

### (2) 業務の目的

現行の市民の声システムは導入してから13年が経過し、ホームページとの連携機能や過去案件の複写機能、データの分析を目的とした集計機能がないなど、公開作業や事務処理に時間を要している。

このため、市民サービスの向上及び帯広市（以下「市」という。）職員の事務処理の効率化に最適なシステムを導入することを目的とする。

## 2. 仕様書の位置付け

本仕様書（以下「仕様書」という。）は、本市が発注する本業務において、プロポーザルに参加する者（以下「参加者」という。）に求める要求性能の水準を取りまとめたものであるとともに、本業務を実施する者（以下「受注者」という。）が遵守しなければならない要求性能の水準等を取りまとめたものである。

なお、本書に示されていない部分、また、本市が具体的仕様等を定めている部分について、操作性・経済性等を向上させる技術的な提案を行うことができる。

## 3. 基本方針

本業務を実施するに当たっての基本方針は、次のとおりとする。

- ・単なるシステム構築のみを目的とせず、業務の見直しによる事務の効率化・迅速化に結びつけること。
- ・管理内容等の変更によるシステム変更や保守等が容易で維持管理経費等の抑制を図ること。
- ・年度更新及びマスタメンテナンス等、通常の運用に関わる操作について、ユーザーが簡易な操作で設定できること。
- ・個人情報の取り扱いに関して、関係法令・条例及びセキュリティーポリシーに基づき、適切な管理を講じること。（ID・パスワードの更新管理）
- ・不正アクセスに対する対策を行うこと。
- ・技術革新に対応できるシステムとすること。（バージョンアップ等、OSの更新）
- ・機器類の故障や災害等の不測の事態に備えて、バックアップ体制を確立すること。

## 4. 本業務の範囲

本業務の対象となる業務は、次のとおりとする。

### (1) システム設計・打合せ業務

- ・システム利用者（本市職員等）と綿密な打合せを行い、利用者に配慮したシステムとすること。
- ・プロジェクト管理を遅漏のないよう行うこと。

## (2) 構築業務

- ・本書に示す要求水準に沿った、市民の声システムを構築し、各調整、マスタ設定を行うこと。
- ・既存の市民の声システムから、データ移行を行うこと。

## (3) 操作マニュアル

- ・操作方法が明記された操作マニュアル（職員向け、管理者向け）の作成及びデータ納品を行うこと。
- ・Word、Excel、PDF等、特別な読み取りソフトが必要ない形式で納品すること。
- ・パソコン初心者でもマニュアルを見ながら操作できる内容であること。
- ・システムの管理について、専門的知識を持たない市の職員でも実施できる、わかりやすい内容であること。

## (4) 操作説明会

- ・本市職員向け操作説明会を開催すること。  
（入力者向け：25人×4回、承認者向け：25人×4回）

## (5) 運用テスト

- ・本番環境を用いた本稼働前仮運用テストを実施し、利用者が自由に利用できる十分な期間を設けること。

## (6) 保守及びサポート業務

- ・この仕様書「11. 保守内容」に示す要件に沿ったシステムに関する問合せ対応、システム障害時の対応を行うこと。
- ・その他、システム導入に関わる附帯作業（プロジェクト管理、打合せ、稼働立会い等）を行うこと。

## 5. スケジュール

- ・令和2年6月：業者決定、契約
- ・令和2年6月：導入打合せ開始
- ・令和2年6～7月：カスタマイズ箇所の確定
- ・令和2年8～10月：カスタマイズ、環境構築
- ・令和2年11月：運用テスト、操作研修
- ・令和2年12月：マスタ登録、初期データ登録、旧システムからのデータ移行
- ・令和3年1月：システム仮稼働
- ・令和3年2月1日：システム本稼働（予定）

※ 稼働予定日より以前に、受注者がシステムを支障なく稼働させることができる日を提案する場合は、仮稼働として運用する。

## 6. システムの稼働期間（賃貸借契約期間）

令和3年2月1日から令和8年1月31日まで

ただし、それ以降も継続して使用することができるシステムであること。

## 7. 契約期間

契約日から上記稼働期間の終了日までとする。ただし、支払いについては「10. 見積りと支払い条件」のとおりとする。

## 8. 市民の声システムの要求水準

### (1) システム概要（内部職員向けシステム）

- ・構築するシステムはパッケージシステムであること。
- ・WEB ブラウザ「Edge、Internet Explorer、Firefox、GoogleChrome」で動作するシステムであること。
- ・本市全職員が利用可能なシステムであること。システム稼働時点で庁内利用しているバージョンを動作保障とすること。
- ・年間の案件数約 2,000 件以上の受付に対応できる性能を有すること。
- ・15 年間のデータを保存できるデータベース容量を有すること。

### (2) システム概要（市民向け受け付けフォーム）※推奨機能

- ・構築するシステムはパッケージシステム、新規構築のいずれでも可とする。
- ・WEB ブラウザ「Edge、Internet Explorer、Firefox、GoogleChrome、Safari」で動作するシステムであること。
- ・15 年間のデータを保存できるデータベース容量を有すること。

### (3) データセンター要件、サーバ環境要件

- ・公開サーバ及びバックアップ装置を含むすべての機器を本市庁舎内に設置せず、インターネットデータセンターにおいて構築し、機器・ネットワーク回線等の維持管理等一切を受注事業者が行うものとする。
- ・【別紙2】 データセンター機能要件一覧の内容は必須要件とし、満たしていること。
- ・システム構成は、性能・信頼性・保守性を考慮した構成とすること。
- ・サーバーの種類・台数・CPU・OS 等によらず本仕様を満たし、かつ十分にレスポンスを考慮した受託者提案構成により環境構築を行うものとし、システム稼働後に著しくレスポンス低下が発生した場合には、受託者責任により機器増設等の対策を実施すること。
- ・データベース環境を DMZ 上に構築せず、セキュリティを確保すること。
- ・受託者にてドメインを取得し、維持管理を行うこと。

### (4) ネットワーク基盤要件

- ・本システムは、インターネット上での不法侵入等に対応できるファイアーウォールを有すること。
- ・暗号化通信に関して SSL 認証を実施するものとし、登録申請及びインストール作業に関しては受託者にて代行し、実施するものとする。また登録申請料を負担すること。
- ・SSL 認証の次年度以降の更新料は、システム賃借料に含めるものとする。
- ・本市からのアクセスはインターネット回線を利用するが、固定グローバル IP アドレ

スからのアクセスのみを許可すること。

(5) セキュリティ対策

- ・ウイルス対策ソフトを導入し、セキュリティ対応を行うこと。
- ・次年度以降のライセンス更新料は、システム賃借料に含めるものとする。

(6) パフォーマンス

- ・標準的な作業におけるレスポンス時間（画面でイベントを発生させ、その結果を受け取るまでの時間）は、最大5秒以内であること。
- ・ただし、一部の機能についてこの制限を越えることを市が認めた場合はこの限りではない。この場合、端末上に処理中であることが判別できるように表示を行うこと。

(7) 汎用性及び拡張性等

- ・技術の進展に柔軟かつ低コストで対応できるよう、広く利用されている国際的な標準に基づく技術を採用すること。
- ・システム変更やシステム保守等にかかる維持管理経費等の抑制が図れること。

(8) バックアップ

- ・システムを常時正常な状態で稼働させるために、データのバックアップを行うこと。
- ・必要な周期で自動バックアップが実行できるよう設定すること。

(9) 端末動作要件

- ① 端末は受注者が用意することを要しない（市が用意する）。ただし、以下の動作要件を満たすこと。満たさない場合は留意点を提示すること。
  - ・Windows10およびWindows server2012以降を搭載したクライアントで動作すること。
  - ・システムは、WEBブラウザ「Edge、Internet Explorer、Firefox、googleChrome、Safari」で動作すること。
  - ・ソフトウェアの相性などにより発生する不具合を極力防止するため、原則として端末に特別なソフトウェアをインストールせずに使用できること。
  - ・システムの稼働期間内にクライアントOSの新バージョンおよびブラウザの新バージョンが出た場合でもシステム対応できること。システム対応にかかる費用は、システム賃借料に含めること。
- ② 今後、端末の増設があった場合でも、追加ライセンス費用が不要なこと。
- ③ プリンタは、既設のプリンタの使用を想定している。プリンタに関して特別な要件や留意点があれば提示すること。

(10) システム機能要件

システムは、【別紙1】市民の声システム機能要件一覧表における必須項目を満たすこと。現状において満たさない機能については、できる限りパッケージ仕様に取り込むこととし、パッケージに取り込みできないものについてはカスタマイズとして本業務に含め、稼働時期までに対処すること。

(11) データ移行・セットアップ

市民の声データ（約6,000件）に関しては、導入するシステムにインポート可能な形

のCSV形式データを市が作成し、提案者がシステムへの取り込み処理を行うことを想定している。より効率的と思われる方法があれば提案すること。

(12) CSV出力機能

全てのデータをCSV等にて出力可能なこと。

9. 賃借料

(1) 賃借料には、サーバ等機器賃借料、システム構築費用、データ移行費、ソフトウェア費用、サポート費用、障害発生時対応費用、バージョンアップを含むシステム保守費用、データセンターとの回線費用、その他本システムを安定的、継続的に使用するにあたって必要なすべての費用、及びこの仕様書「11. 保守内容」に規定している項目についての費用を含めること。

(2) 賃借料の上限は、34,974,060円(消費税及び地方消費税を含む。)とする。

10. 見積りと支払い条件

実施要領に添付している様式を使用し、「システム構築に関する費用」「サーバ等機器及びシステム賃借料・保守に関する費用」をそれぞれ分けて見積もること。

(1) 見積りには、積算根拠が分かるよう単価や数量等の記載を含め、できるだけ詳細な明細書を作成し、添付すること。

(2) 支払いは、システム稼働後から5年間(60ヵ月)の期間中、毎月均等額を支払うこととし、詳細については、協議の上決定する。

(3) 「サーバ等機器及びシステム賃借料・保守に関する費用」は、本件の5年間分とは別に、6年目以降に継続してシステムを使用する場合の1年単位の参考見積も記載すること。

11. 保守内容

(1) 履行期間

令和3年2月1日から令和8年1月31日まで

(2) 業務内容

① システム運用

ア スケジュール

サーバは24時間365日の運用を基本とした体制を整え、システムメンテナンスなどで計画停止をする場合は事前連絡の上、原則として市の業務時間外に作業を行うこと。

イ 稼動状況確認

システムの稼動状況を必要に応じてログファイルで確認できること。

ウ バックアップ

- ・ 処理件数、データ量等を勘案した適切なバックアップ方式を採用すること。
- ・ 前日までの処理データを自動バックアップできること。

- ・障害発生時に備え、前日までの処理データに復元できること。

## ② システム保守

### ア 保守体制

- ・保守業務は発注者に常駐しない体制で対応すること。本市広報広聴課職員からの操作に関する問い合わせを電話、メールにて対応し、平日午前8時45分から午後5時30分までを対応時間とする(年末年始、土日祝祭日は除く。)
- ・障害発生や不具合が判明し、予防保守等の定期メンテナンス以外の緊急保守作業が必要となった場合は、速やかに原因の切り分けと復旧作業を行うこと。復旧作業終了後、障害の原因と復旧対応の報告を行うこと。

### イ 年度切り替え作業

年度末の組織改編等により、システム内の所属マスタに変更が生じた際は、広報広聴課から提供されるデータを基に、年度切り替え作業(所属マスタの一括更新)を行うこと。

## ③ 納品物

問い合わせた内容と回答については、サポート対応報告書として半期に1回(9月、3月)市へ提出すること。

## 1 2. その他の要件

### (1)進捗状況報告に関する要件

- ・受注者は、障害が発生した場合など、経過や進捗状況等について、発注者から請求があった場合は、速やかに報告すること。

### (2)議事録の作成及び提出に関する要件

- ・進捗状況報告及び打合せ会議等を実施した際は、受注者が議事録を作成し、提出すること。

### (3)付随する事務等

- ・受注者は、本業務を遂行するために必要な事務手続き等を発注者の指示を受け、代行するものとする。

## 1 3. 納入物(成果品)

### (1)各種書類紙媒体2部、電子媒体1部

- ① 作業工程表(事前打ち合わせ時に提出)
- ② 議事録(打ち合わせ後)
- ③ テスト結果報告書
- ④ システム操作マニュアル
- ⑤ その他帯広市が必要と認める資料導入後にマニュアル等に変更があれば、適宜更新資料を提供すること。この更新資料作成に関する費用は、システム賃借料に含めること。

#### 14. その他

##### (1) 業務に係る留意事項

- ① 受注者は、データ保護及び個人情報保護には万全の措置をとること。
- ② 受注者が、発注者の承認を得ることなく委託業務の内容を漏洩し、又は業務上知り得た個人情報を漏洩したことが明らかな場合、発注者は受注者に対し損害賠償の請求を行うことができる。また、受注者は外部に流出した情報を可能な限り回収しなくてはならない。
- ③ その他、作業の実施方法、契約内容の詳細、仕様書に定めのない事項、又は業務の履行に当たって疑義が生じた場合は、発注者と受注者が協議してこれを定めるものとする。
- ④ 受注者が本業務実施に当たって提供する成果品以外の資料のうち、機密性があると指定したものについては、発注者は第三者への開示を行わない。ただし、あらかじめ受注者の同意を得た場合は開示を行えるものとする。

##### (2) 受注者の責務等

- ① 受注者の責務において、市民・業務関係者等に対する安全対策に万全を期し、事故防止に関する必要な措置を講ずること。
- ② 受注者は、常に善良なる管理者の注意をもって業務を遂行し、業務の進捗状況について確認の上適宜報告すること。
- ③ 受注者は、関係法令等を遵守し、その適用及び運用は、受注者の責任において適切に行うこと。
- ④ 受注者は、業務上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。契約の解除及び期間満了後においても同様とする。

##### (3) 著作権

今回の導入業務にあたり新たに作成された成果物の著作権は、原則として市に帰属する。ただし、汎用的に使用することを目的としたプログラム等に関してはこれに含めない。なお、当市が今回の導入により新たに著作権を有する部分については、個人情報や本市の独自情報等を除き、本市と協議の上、第三者への販売や使用許諾も可とする。

##### (4) 追加提案

本業務の仕様書は、現在市が最低限必要と考えているものである。受注者の専門的立場から、本業務の費用範囲内で効果的な提案がある場合は追加提案を行うこと。

##### (5) その他

本仕様書に定めのない事項については、帯広市と協議の上実施するものとする。