

滋賀県子ども家庭相談システム再構築・運用保守業務委託

調達仕様書

作成日：令和7年6月25日
滋賀県子ども若者部子ども家庭支援課

目 次

1	概要	1
1.1	委託業務の名称	1
1.2	背景	1
1.2.1	これまでの経緯	1
1.2.2	現行システムの状況	1
1.2.3	現状の問題点	2
1.3	目的	2
1.4	対象業務	2
1.5	システム化範囲	2
1.6	委託範囲	3
2	本調達の要件	4
2.1	委託期間	4
2.2	納品場所	4
2.3	成果物	4
2.4	業務要件	5
2.4.1	対象業務と利用者の定義	5
2.4.2	対象業務の詳細	5
2.4.3	対象業務の概要図	5
2.4.4	対象業務の規模	5
2.5	システム要件	6
2.5.1	システム構成	6
2.5.2	ライフサイクルコスト	6
2.5.3	システム機能	7
2.5.4	システム性能	8
2.5.5	セキュリティ要件	8
2.5.6	システム信頼性	9
2.5.7	ユーザーインターフェイス	9
2.5.8	ライセンス	10
2.5.9	ハードウェア構成	11
2.5.10	ネットワーク構成	11
2.5.11	拡張性	11
2.5.12	データの移行性	11
2.6	システム開発・運用要件	12
2.6.1	スケジュール	12
2.6.2	システム開発	12
2.6.3	データ移行	14

2.6.4	納品／導入	14
2.6.5	研修／教育	14
2.6.6	S L A (Service Level Agreement)	15
3	運用保守の要件	16
3.1	システム再構築後の運用保守	16
3.2	運用保守環境およびアクセス制限	17
3.3	S L A (Service Level Agreement)	18
3.4	その他要件	18
4	留意事項	19
4.1	検収方法	19
4.2	機密保護・個人情報保護	19
4.3	権利の帰属	19
4.4	再委託	19
4.5	契約不適合責任	19
4.6	その他	20
5	添付資料	21
5.1	別紙1 システム再構築後の業務イメージ	21
5.2	別紙2 現行業務のイメージ	22
5.3	別紙3 機能要件仕様書	23
5.4	別紙4 要求帳票一覧	48
5.5	別紙5 子ども家庭相談システム構成図	55

1 概要

1.1 委託業務の名称

滋賀県子ども家庭相談システム再構築・運用保守業務

1.2 背景

1.2.1 これまでの経緯

滋賀県（以下「県」という。）の子ども家庭相談システム（以下「現行システム」という。）は、それまでの職員による自主開発によるシステムが、限定的なデータ管理のもと限られた職員により扱われていたことから、児童相談記録、心理判定結果、一時保護記録といった各種データを一元的に管理し、子ども家庭相談センター内で共有し、よりの確なケースの進行管理やアセスメントに繋げることを目的に、平成 24 年度から稼働している。

現行システムでは、これまでに、子ども家庭相談センターの増設や、国における要保護児童等に関する情報共有システムの稼働に伴う対応、児童福祉施設等入所負担金徴収事務の機能追加等、度重なる改修を実施している。

近年では、特に児童虐待に関する相談が増加傾向にあるとともに、法的対応による強制的な親子分離も含め、その内容が複雑・困難化しており、長期に渡って関わるケースが増えている。このため、各ケースの進行管理やアセスメントが益々重要になっている。

児童虐待は、単に保護者の性格的な問題だけでなく、経済的な困窮や社会的孤立、子どもの発達の問題などが複合的に絡み合っているとされている。これらの発生要因の多くはそれぞれが深化・進行しており、また、社会での児童虐待への理解も広がる中で、今後も児童虐待に関する相談は、増加していくと思われる。

引き続き、各ケースの進行管理やアセスメントを的確に行っていくためには、相談記録等のデータを管理・活用していくことが重要であるが、これまでの度重なる改修により現行システムで装備されている機能が煩雑で、入力・登録作業に 1 ケースにつき 1 時間を超えるなど、更新作業の際の職員への負担が大きくなっている。

こういった状況のもと、各ケースの進行管理やアセスメントを的確に行い、適正なケースワークを実施するためには、必要な機能を整理し、作業の簡易化を図る必要がある。

このため、システムとして必要な要件定義等を見直し、システムを再構築することとする。

1.2.2 現行システムの状況

現在稼働している現行システムは、第二次滋賀県情報システムサーバ統合基盤（以下「県システムサーバ」という。）上に構築しており、県中央子ども家庭相談センター・彦根子ども家庭相談センター・大津・高島子ども家庭相談センター・日野子ども家庭相談センター（以下「各子ども家庭相談センター」という。）と県子ども若者部子ども家庭支援課（以下「子ども家庭支援課」という。）とが県行政情報ネットワークでつながっている。

各児童データに児童記録、一時保護記録、施設入所情報および施設入所負担金情報が紐付けされており、項目ごとにメニューが構成されている。児童記録票や措置決定通知書、

施設入所負担金調書等の帳票については、システムの設定出力機能により Excel 様式で印刷されている。その他、CSV データファイル出力により統計業務の支援を行っている。

1.2.3 現状の問題点

現行システムは、基本情報画面から各情報にアクセスする際に別画面で確認できないなど、システム操作画面の遷移に問題があり、更新作業の負担が非常に大きい。出力帳票も、印刷メニューを表示するために画面を何度も遷移するなど印刷までに時間がかかるため、各職員がネットワーク接続機器（行政情報ネットワーク運用管理要領（平成 20 年 4 月 1 日施行）第 3 条第 2 項第 2 号に定めるものをいう。）のうち、DX 推進課が設置する共通事務または個人番号利用事務の利用に供するコンピュータ（以下「共通事務端末」という。）で独自に作成、出力している。また、開発から今日までの 10 年以上の間の機能追加により、システムが複雑化・老朽化し、ケースの進行管理やアセスメントに十分活用できていない。

今後も、虐待ケースを中心に、ケースが増加・困難化すると考えられ、その情報をしっかりと管理し、的確にケースの進行管理を行い、アセスメントを行うことが年々重要になっており、これへの対応を図ることが喫緊の課題となってきた。

1.3 目的

現行システムにおける課題・問題点を踏まえ、システムを再構築することにより、各子ども家庭相談センターが支援の対象とする子どもや家庭の情報を一元的かつ適正に管理するとともに、アセスメントや進行管理等にこれらの情報を活用することで、迅速でより的確なケースワークの実施を図る。

1.4 対象業務

児童福祉法（昭和 22 年法律第 164 号）、同法施行令（昭和 23 年政令第 74 号）、同法施行規則（昭和 23 年厚生省令第 11 号）、児童虐待の防止等に関する法律（平成 12 年法律第 82 号）、同法施行令（平成 12 年政令第 472 号）、児童相談所運営指針について（平成 2 年 3 月 5 日付け児発第 133 号厚生省児童家庭局長通知）、その他厚生労働省またはこども家庭庁において発出された児童相談関係通知の一切と滋賀県児童虐待防止計画（令和 7 年 3 月策定）を踏まえた最新の基準による、子ども家庭相談センターで行う子ども家庭相談（子どもとその家族に対する支援）業務。（別添「児童相談所運営指針」を参照すること。）

業務フローは「別紙 1 システム再構築後の業務イメージ」を参照すること。

1.5 システム化の範囲

システム化の範囲は、子ども家庭相談センターが対象とする子どもとその家族への支援業務のうち、女性相談・DV 相談および女性の一時保護に係る業務を除いた業務とする。

なお、障害児施設への契約入所手続については、本システムの対象としないが、障害児施設への入退所情報の管理は行う。それぞれの業務の記録を電子データとして蓄積するとともに、統計業務に利用する項目をデータベースで管理すること。

1.6 委託範囲

- (1) 子ども家庭相談システムの再構築業務（受託者における児童相談システムのパッケージソフト、単体テスト、結合テスト、関連機器（プリンタの接続等）を含めた総合テスト）。再構築内容については、「2.5 システム要件」を参照すること。
- (2) 各子ども家庭相談センターおよび子ども家庭支援課が利用できるよう、県システムサーバ上に再構築する。
- (3) データの移行については、現行システムで保持している既存データ（エクセル形式またはCSV方式にて保有されているデータ）を、可能な限り取り込んで移行することとする。
なお、既存データの取出しは、県が行い、県から受託者に提供するものとする。
- (4) 子ども家庭相談システム再構築後の運用保守業務。再構築後の運用保守内容については、「3 運用保守の要件」を参照すること。

2 本調達の要件

2.1 委託期間

契約締結日～令和 13 年 3 月 31 日

(1) 再構築業務

契約締結日～令和 8 年 3 月 31 日

(2) 運用保守業務

令和 8 年 4 月 1 日～令和 13 年 3 月 31 日（60 か月間）

2.2 納品場所

県が指定する場所とする。

2.3 成果物

- (1) 成果物は、他に定めのない限り、委託期間中に県に提出すること。
- (2) 成果物としての書類はA4用紙に印刷できる形式とすること。
- (3) 成果物は、CD-ROM等、電子ファイルで提出することとし、OpenXML形式（.docx、.xlsx、.pptx）またはPDFファイルの形式とすること。
- (4) 成果物として次の資料と必要に応じて補足資料を提出すること。
 - (ア) 業務計画書
 - (イ) 要件定義書
 - (ウ) 基本設計書
 - (エ) 詳細設計書
 - (オ) 移行設計書
 - (カ) システム設計書
 - ①システム導入手順書（マスター一覧、登録データ一覧等）
 - ②ソフトウェア（バージョン含む）一覧名
 - (キ) 総合テスト資料（総合テスト計画書、総合テスト結果表等）
 - (ク) 操作説明書等
 - 操作マニュアル
 - (ケ) ソフトウェア、データベース等アプリケーション一式
 - (コ) 進捗管理報告等
 - ①作業計画書（実施体制、工程表等）
 - ②工数・進捗管理（WBS等）
 - ③打合せ議事録
 - (サ) 運用保守計画書
 - (シ) 障害対策マニュアル
 - (ス) 管理者マニュアル
- (5) 上記成果物の表示言語は、日本語とすること。

2.4 業務要件

2.4.1 対象業務と利用者の定義

本システムの対象業務は、子ども家庭相談業務とし、利用者は、各子ども家庭相談センターの相談、虐待対応、判定および保護業務担当の職員および子ども家庭支援課の職員とする。

所属および職員によって対象業務が異なることを考慮し、利用する機能を個別に設定する。

2.4.2 対象業務の詳細

「1.4 対象業務」において示した児童福祉法、同法施行令、同法施行規則、児童虐待の防止等に関する法律、同法施行令、児童相談所運営指針、その他関係法令等、これらに基づく支援、措置および県における取扱等に適合した処理ができること。

- (1) 児童相談受付機能（相談受理、調査、診断、判定、措置決定データ入力・修正・通知書出力）
- (2) 検索・照会機能
- (3) 支援経過の進行管理（「支援ランク」を基本とした支援経過の組織的な進行管理）
- (4) 会議管理機能（会議予約、会議資料印刷、会議記録入力など）
- (5) 一時保護機能（開始、解除、通知書出力、保護中記録など）
- (6) 負担金管理機能（負担金決定、修正、年次処理、通知書出力）
- (7) 里親管理機能（里親情報管理、里親支援記録など）
- (8) 債権管理機能（調定、収納、督促など）
- (9) 統計処理機能（福祉行政報告例、任意統計作成、エクスポート（CSV形式））
- (10) 業務支援機能

2.4.3 対象業務の概要図

「別紙2 現行業務のイメージ」に示すとおりである。

2.4.4 対象業務の規模

現行システムでの管理ケース数 116,140 人

（中央：29,600 人、彦根：28,640 人、大津・高島：32,200 人、日野：25,700 人）

令和5年度の相談受付件数 7,119 件

（中央：2,472 件、彦根：2,720 件、大津・高島：1,927 件、日野：設置前で計上なし）

2.5 システム要件

2.5.1 システム構成

- (1) 県庁～各子ども家庭相談センター間および各子ども家庭相談センター間は、県行政情報ネットワークで接続する。
- (2) 県行政情報ネットワークでの通信プロトコルは、H T T PによるWe b型とする。
- (3) データ更新時の排他処理(更新作業中に他者は更新できない仕組み等)を考慮すること。
- (4) O S、データベースソフト等のソフトウェアは、システム稼働後、少なくとも5年間公的にサポートされるものを導入すること。
なお、再構築時に当該要件が満たせない場合は、システム稼働後、ソフトウェアのバージョンアップで対応すること。
- (5) クライアントP Cは共通事務端末であり、「2.5.7(2) 端末仕様」に記載の仕様に対応することとし、既存のクライアント環境に影響を及ぼさないこと。

2.5.2 ライフサイクルコスト

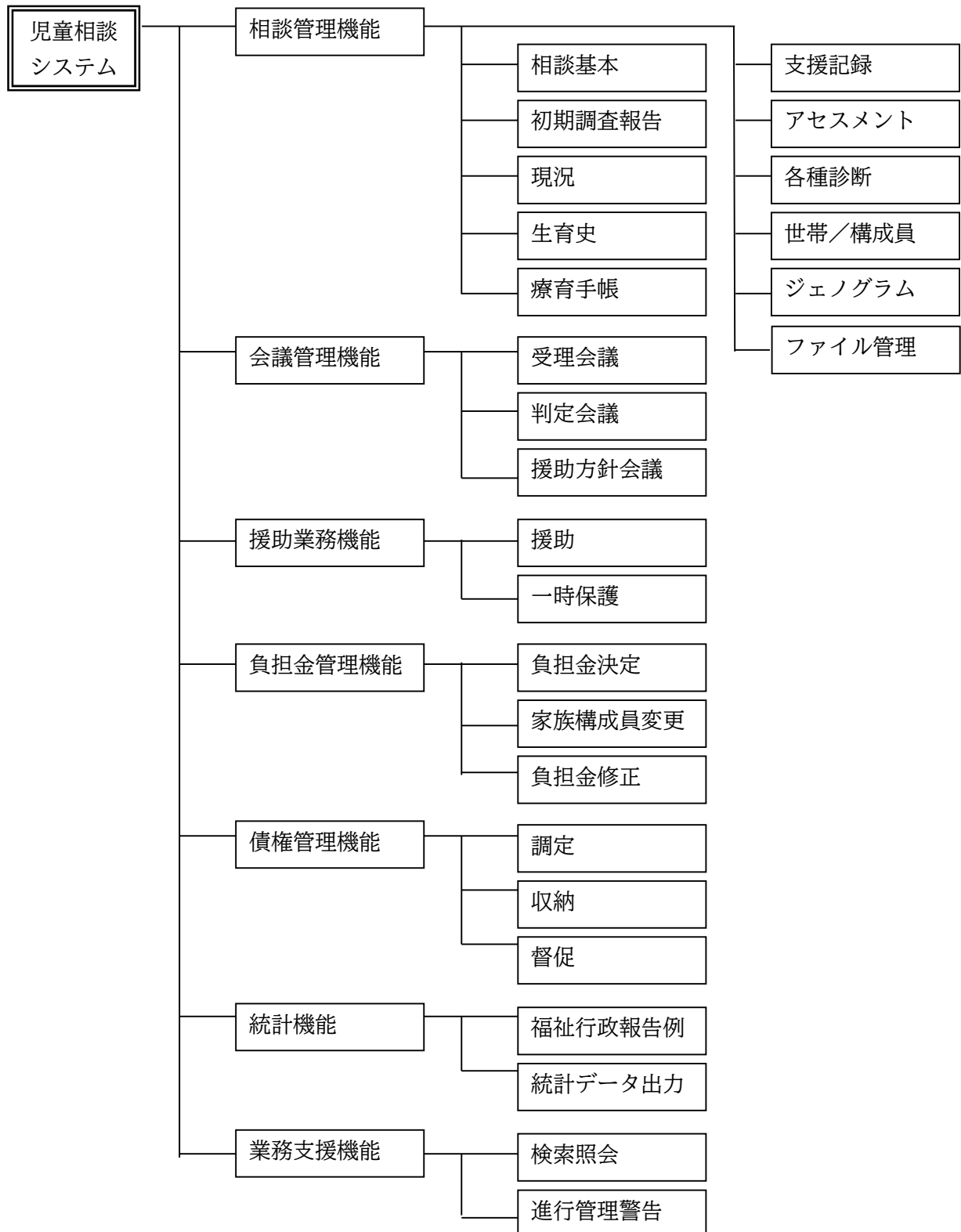
本システムの開発から本格稼働までに必要なソフトウェア開発費用、ソフトウェア購入費用等のインシャルコストと本格稼働以降システム廃止までに必要なソフトウェア保守料、備品代等のランニングコスト、システム撤去に必要な費用を総合的に考慮し、本システムが本格稼働後5年間稼働する想定でライフサイクルコストが安くなるようなシステム構成とすること。

2.5.3 システム機能

(1) 機能要件

機能要件については、「別紙3 機能要件仕様書」を参照すること。

機能体系のイメージは、以下のとおりである。



(2) 帳票要件

帳票要件については、「別紙4 要求帳票一覧」を参照すること。

(3) データベース要件

データベース要件については、「別紙3 機能要件仕様書」および「別紙4 要求帳票一覧」を参照し、当該要件を満たすことができる項目とすること。

2.5.4 システム性能

(1) データの種類

主要なデータは、児童本人の情報および児童の家族の情報、児童福祉施設および里親等の情報である。

(2) データ件数

現行システムでの管理ケース数 116,140 人

(中央：29,600 人、彦根：28,640 人、大津・高島：32,200 人、日野：25,700 人)

令和5年度の相談受付件数 7,119 件

(中央：2,472 件、彦根：2,720 件、大津・高島：1,927 件、日野：設置前で計上なし)

(3) 同時アクセスユーザー数

各子ども家庭相談センターで50名以上の同時使用を可能とすること。

(4) オンライン処理のパフォーマンス

ユーザーが検索を指示してから以下の条件を満たすように設計すること。

参照系：平常時3秒以内、ピーク時5秒以内

更新系：平常時5秒以内、ピーク時10秒以内

2.5.5 セキュリティ要件

利用者認証におけるシステム利用者等の情報を管理するための機能を有し、利用者の登録・更新から利用権限等の付与を行うものとする。

管理すべき項目としては、所属コード(利用する所属の識別コード等)・利用者ID(職員番号等)・パスワードの情報を管理し、システムの不正利用を防止し、利用者の認証によって利用可能な処理機能を判断してメニュー画面を表示させ、適正な業務運営を図れる機能を実現する。また、システム運用管理者についての認証も同様な形態でパスワードによって認証ができるようにする。

2.5.6 システム信頼性

本システムでは、重要な個人情報扱うため、個人情報保護ならびに情報漏洩への対策を行うこと。また、導入時に受託者が県担当者への教育、指導を行うこと。

(ア) システム起動時に、ID・パスワードによる利用者の確認ができること。

(イ) IDによる起動メニュー制限ができること。

(ウ) 操作ログ（ID・操作メニュー・操作内容）の記録および出力ができること。

(エ) 帳票の印刷等を行っても、個人情報が端末に残らないようにすること。

2.5.7 ユーザーインターフェイス

(1) サーバ仕様

県システムサーバ

県システムサーバの利用に関する条件は、別添「第二次滋賀県情報システムサーバ統合基盤利用仕様書」のとおりとする。また、県システムサーバにおいて本システムが利用することができるリソースの上限は、次のとおりとする。

vCPU	メモリ	ディスク
4 個	16GB	500GB

(2) 端末仕様

既存の共通事務端末の仕様は、次表のとおりである。システムの導入に当たっては、既存の端末環境に影響を与えないこと。

項目	内容
OS	Microsoft Windows 11 Pro
ブラウザ	Microsoft Edge(122.0.2365.92 以上)
CPU	Core i5-1235U
メモリ	8GB
内部ストレージ	SSD256GB
画面解像度	FDH (1920×1080) 以上
主な搭載ソフトウェア	Microsoft office LTSC Standard 2021、 Adobe Reader
注意事項	システム運用期間中に次期 office (Microsoft 365 Apps for Enterprise) に移行予定のため、これに対応するために適切な処置を行うこと。

(3) 印刷

印刷プレビュー機能により精度の高い印刷イメージの確認が行えること。

プリンタのメーカーおよび機種に依存しないこと。

出力用紙サイズは、A4版を基本とする。

罫線、文字書体、文字の大きさ等の工夫により視認性・可読性の向上を図ること。

(4) システムの操作性

本システムは、利用者にとって使い易く操作性の優れた環境を再構築するため、Web によるGUIで操作を行えるようにすること。

2.5.8 ライセンス

(1) ライセンス数

120 名以上が利用可能なライセンス数を準備すること。

ただし、以下のライセンスについては、県が別途所有している。

(ア) Windows Server 2022

(イ) Red Hat Enterprise Linux 9

(ウ) Trend Micro Apex One セキュリティエージェント (14.0.12380) (ウイルス対策ソフト)

(2) ライセンスの取得に当たっては、県が他社の権利を侵害することなく、システムを利用できるよう、各種ライセンス等を取得すること。

2.5.9 ハードウェア構成

県システムサーバでの稼働とする。県システムサーバの利用に関する条件は、別添「第二次滋賀県情報システムサーバ統合基盤利用仕様書」のとおりとする。

2.5.10 ネットワーク構成

県行政情報ネットワークの端末を利用する。

ネットワーク構成については「別紙5 子ども家庭相談システム構成図」を参照すること。

2.5.11 拡張性

将来的な利用職員数と対象件数の増加を考慮し、アクセス量、データ量の変化に対応できること。

2.5.12 データの移行性

操作面に関しては、他システムに容易にデータ移行を行うため、SQLコマンド等の入力により、受託者および県のシステム管理担当者は、システム内の全データを容易に取り出すことができること。

2.6 システム開発・運用要件

2.6.1 スケジュール

各工程の完了日は、次のとおり想定している。

- | | |
|-------------|--------------|
| (1) 要件定義 | 令和7年7月31日まで |
| (2) 基本設計 | 令和7年9月30日まで |
| (3) 詳細設計 | 令和7年11月30日まで |
| (4) プログラム開発 | 令和8年1月31日まで |
| (5) 総合テスト | 令和8年2月28日まで |
| (6) 操作研修 | 令和8年3月24日まで |
| (7) 本格運用 | 令和8年4月1日より |

2.6.2 システム開発

(1) 設計ドキュメント

成果物として示した資料および補足のための資料を作成すること。

(2) 開発作業場所

開発作業場所は、受託者オフィスおよび県庁内に設置している端末において実施すること。

導入作業等で県の施設を使用する場合は、県と協議し、スケジュールを調整すること。

(3) 開発用機材

開発作業のために必要な機材は、受託者が準備すること。

(4) 開発体制

プロジェクトマネージャ（本システム開発の責任者）を置くこと。

プロジェクトマネージャは、原則として委託業務の開始から本格運用開始まで同一人物とすること。

プロジェクトマネージャの選任は、事前に業務経歴書を提出し、県の承認を得ること。

主要メンバーを記載したプロジェクト体制図を作成し、県の承認を得ること。

(5) 仕様等の打合せ

業務の実施における仕様、ドキュメントのレビュー等、県との打合せは、毎月1回以上行うものとする。

打合せには、原則としてプロジェクトマネージャが立ち会うものとする。

打合せの日程については、別途、県と協議し、調整すること。

打合せを実施した場合は、打合せの日から1週間以内に議事録を作成し、県の承認を得ること。

(6) 打合せ場所

定例ミーティング、打合せ等の場所は、原則として県庁内またはウェブ会議とし、会議室は、その都度県が準備する。

(7) 進捗管理

工程および工数を明確にするためスケジュールを作成し、進捗管理を行うこと。

(8) 進捗ミーティング

開発期間中は、1か月に1回以上、進捗報告のための定例ミーティングを行い、定例ミーティングの日から1週間以内に議事録を作成し、県の承認を得ること。

(9) 標準化

品質向上、保守の容易性を図るため、設計および開発の標準化を行うこと。

標準化すべき項目としては、画面レイアウト、画面遷移、帳票レイアウト、ネーミングルール、コーディングルール、共通仕様等を想定している。

(10) 品質管理

基本設計書、詳細設計書、プログラム、各テスト計画書等の品質を確保するため成果物に対するレビューを実施すること。

レビュー結果を定例ミーティング等で報告し、県の承認を得ること。

(11) テスト工程について

以下のテスト作業を行う際、実データでの利用は、原則禁止する。移行した実データなどには、個人情報に関わる重要な内容が存在するため、テスト用のデータ作成においても県の担当職員の確認および承諾を得て行うこと。

・単体テスト

詳細設計担当者が単体テスト計画書を作成し、プログラム作成者が単体テストを実施すること。プログラム作成者は、テスト実施後、単体テスト結果表およびプログラム検収依頼書を作成し、詳細設計担当者がチェックすること。

・結合テスト

詳細設計担当者が結合テスト計画書を作成し、結合テスト担当者が結合テストを実施すること。結合テスト担当者は、テスト実施後、結合テスト結果表を作成し、詳細設計担当者がチェックすること。

・総合テスト

受託者が総合テストのための環境を用意すること。受託者が主体となって実施し、県の担当者がサポートを行うこと。

次の項目を満たす総合テスト計画書を作成し、県の承認を得ること。

テスト項目	内容
機能テスト	システムに要求されている各機能が詳細設計どおりに実現されているか
性能テスト	CPU負荷、スワップ発生回数、DISK I/O負荷、クライアントのレスポンスタイム等が所定の性能(処理能力)を満たしていることを確認する。
障害回復テスト	システムに障害を発生させ、障害発生時における回復機能が正常に働くことを検証する。ソフトウェア障害(論理的不整合データ発生)を想定したテストを行う。
操作性テスト	入出力等のGUIを中心とした操作性に関するテストを行う。
負荷テスト	大量のアクセス等に対して、システムが正常に機能することを確認する。
例外テスト	システムの制限外のデータが入力された場合においてもシステムが正常に機能することを確認する。境界値データについても検証を行う。

2.6.3 データ移行（または初期データの登録）

既存のDB内等の、CSV形式へ変換可能なデータを、本システムに可能な限り取り込んでDBに移行すること。

なお、既存データの取出しは、県が行い、県から受託者に提供するものとする。

データの移行作業に当たっては、個人情報の取扱いについて、既存データを管理している各子ども家庭相談センターまたは子ども家庭支援課職員の確認を得ること。

原則として、各子ども家庭相談センターまたは子ども家庭支援課外へ既存データを持ち出さないこと。やむを得ず持ち出す場合は、事前に各子ども家庭相談センターまたは子ども家庭支援課職員の承認を得ること。

2.6.4 納品／導入

（１）アプリケーション

受託者が各子ども家庭相談センターおよび子ども家庭支援課の共通事務端末からシステムの動作確認を行うこと。

作業完了後、動作確認完了報告を県に提出すること。

（２）初期データ設定

受託者が初期データ設定、パラメータ設定等、アプリケーションの稼働に必要な初期設定を行うこと。

初期設定完了後、マスター一覧、登録データ一覧等、設定内容を明記した資料を県に提出すること。

2.6.5 研修／教育

（１）操作マニュアル

再構築したシステムの操作に関するマニュアルを作成すること。

なお、作成においては、システム設計に基づき運用・操作・データメンテナンス（登録、修正）等の目的別に操作中画面を表示するなど、分かりやすいマニュアルを作成すること。また、システムの基本操作のほかに、担当者の指示する操作についてもマニュアルに反映させること。

（２）操作研修

本格運用開始前に操作研修を実施すること。

受託者が研修用マニュアルを準備し、講師を派遣すること。

研修の職員への案内や出席者の調整は、県側で行う。

実施時期は令和8年3月1日～令和8年3月24日の間に、各子ども家庭相談センター内および子ども家庭支援課内で一般操作者研修2回、システム運用管理者研修1回を予定している。

2.6.6 S L A (Service Level Agreement)

下表のサービスレベルを想定してシステム再構築・運用保守を行うこと。

受託者がサービスレベルを達成できなかった場合、金銭的なペナルティは課さないが、県は、受託者に対しサービスレベルの達成に向けた対応を勧告することができる。この場合、受託者は、達成できなかった理由および改善の方針を記載した報告書を県に提出し、運用保守体制の改善を含め、サービスレベルを達成するために必要な対応を実施すること。

評価項目		基準値
可用性	サービス提供時間 (システム公開時間)	24 時間 365 日 (日次、月次処理時、計画停止・定期保守を除く。)
	本業務対応時間	9 時から 17 時まで (日曜日、土曜日、祝休日および 12 月 29 日から 1 月 3 日までを除く。)
	計画停止予定通知	2 週間前までに通知すること。
	計画停止日数	別途協議のうえ決定する。
	サービス稼働率	99%以上 (月間)
	障害・不正行為・不具合受付	本業務対応時間内を原則とするが、緊急を要するインシデントの発生に備え、本業務対応時間外の受付体制および連絡先を整備すること。
	目標復旧時間 (R T O)	24 時間以内 ただし、本業務対応時間外にシステムが停止した場合は、翌営業日の本業務対応時間開始時刻から 24 時間とする。
	目標復旧時点 (R P O)	1 日以内 (前日の取得時点)
運用支援対応	画面レスポンス ※端末側の通信環境の影響は除く	参照系：平常時 3 秒以内、ピーク時 5 秒以内 更新系：平常時 5 秒以内、ピーク時 10 秒以内
	問合せ対応 ※運用管理者および一般職員を対象とする。	本業務対応時間内とする。 受付率 100%、即答率 50%以上 (調査後回答目標時間 1 日以内)

3 運用保守の要件

3.1 システム再構築後の運用保守

以下の運用保守要件を満たすことができるように再構築すること。

(1) 以下のセキュリティ対策を行うこと。

- ①ミドルウェアおよびソフトウェア等について、管理表等を用いて適切にライセンス管理を行い、不正使用を防止するとともに、サポート期限が切れたものを使用しないよう適切に更新すること。
- ②セキュリティパッチが提供された場合は、ベンダーリリース後、速やかに内容の確認および検証を行い、適用の可否および本システムへの影響の有無を県に報告し、県が必要と認めた場合は、適用すること。
- ③セキュリティホール対策（セキュリティパッチの適用等）を行うこと。セキュリティパッチの配布が開始されてから 48 時間以内に適用すること。ただし、県が深刻でないと認めるものについては、別途協議を行い、適用時間を決定するものとする。
- ④OS やソフトウェアのバージョンアップが必要な場合には、別環境で事前に技術検証を行い動作に不具合がないことを確認してから適用すること。
- ⑤障害（故障等）または不正行為（不正アクセス、改ざん、コンピュータウイルス感染等）が発生した場合は、直ちに状況を把握の上、発生確認から 2 時間以内に県へ報告し、緊急措置等の指示を受けること。この場合、被害状況の分析を円滑にするため、ログおよび状態の保持にも配慮すること。また、原因究明、対処措置、類件がないかの確認、および再発防止策を県に報告し、速やかに復旧すること。
- ⑥回復時間は、「3.3 S L A (Service Level Agreement)」に定める。ただし、本業務対応時間外でも、少なくとも連絡がとれる体制とすること。

(2) ソフトウェア等の保守および不具合の修正を行うこと。

プログラムの修正が必要な場合は、影響範囲を精査し、プログラム修正、影響範囲のテストおよびレグレッションテストを行った上でリリースし、テスト結果書を県に提出すること。

なお、軽微な修正の場合は、県の承認を得た上であれば、報告書での報告も可とする。関連事項として「4.5 契約不適合責任」を参照すること。

(3) 以下のとおりバックアップを行うこと。また、必要に応じてリストアを行うこと。

- ①各種ログおよびデータは、受託者側の環境で 1 日 1 回全データのバックアップを行うこと。業務および利用者への影響が少ない時間帯（深夜等）に行うこと。
- ②上記の各種ログおよびデータのバックアップは、2 世代まで管理すること。
なお、バックアップを外部記憶媒体に保存する場合は、鍵のかかるラックに保管するなど盗難防止措置を講ずること。
- ③プログラムの大幅な改修を行う場合は、フルバックアップを行うこと（事前、事後の 2 回）。
- ④リストアが必要な場合は、県の承認を得た上で、リストアおよび回復テストを行い、速やかに運用を再開すること。

なお、この場合は、直前のバックアップ時の状態に戻すことを原則とする。

- (4) 上記(1)～(3)の作業により、設計またはプログラム等に変更が生じた場合は、基本設計書、詳細設計書その他の資料の該当箇所を修正する等、適切な変更管理を行うこと。また、資料を修正する場合は、変更履歴を記録すること。
- (5) 以下の情報について、報告書を作成し、運用保守業務開始後、毎月月初の5営業日まで報告を行うこと。

①上記(1)～(3)の各状況(対応の有無、対応内容、対応後の状況)

②本システム利用状況(利用者数、利用頻度等)

③その他(運用保守範囲内での改善提案、調整事項等)

現状報告会については、3か月に一度程度開催し、必要性が生じた際に開催するものとするが、詳細は、別途協議の上、決定する。

3.2 運用保守環境およびアクセス制限

以下の要件を遵守すること。

- (1) 運用保守作業場所は、受託者オフィスとする。県システムサーバに係る作業は、県庁内に設置している端末において実施すること。

なお、リモートワーク等のため、受託者オフィス以外での業務を行う場合、受託者は、事前に場所を特定し、情報セキュリティ対策を施した上で、書面またはEメールにて県による事前承認を得るものとする。(個人宅の場合は受託者オフィスとみなし承認不要とする。)ただし、カフェなど不特定多数の人間が出入りする場所は、不可とする。また、個人情報に係る業務を行う場合は認めない。操作説明会等で県の施設を利用する場合は、県と協議しスケジュールを調整すること。

- (2) 県庁舎外に所在する拠点からネットワーク経由で県システムサーバの運用保守業務を実施する(以下「リモート運用管理」という。)場合は、以下の各条件を遵守すること。

- ・リモート運用管理は、「滋賀県リモート接続環境利用規約」に示すリモート接続環境を利用して実施すること。
- ・上記リモート運用管理を行う端末では、ブラウジング、メール送受信などのインターネット利用を行わないこと。
- ・リモート運用管理拠点は、常時施錠し、カード認証等により事前に登録した者のみ入退出可能な運用とすること。

なお、入退出権限は必要最低限の人員に付与することとし、メンバーが離脱した際は、即時、権限を停止(失効)すること。

- ・リモート運用管理拠点の入退出記録を残し、所定の手続により記録を確認できる運用にすること。

- (3) 運用保守作業のために必要な機材は、受託者が準備すること。ただし、リモート運用管理の場合は、県から必要な端末の貸出しを行う。

- (4) 本システムの管理に使用するIDは、必要最小限とし、IDに対する権限は、明確かつ必要最小限にすること。

なお、ログインIDは、本委託業務に携わる作業者の人数分とし、共用はしないものとする。

- (5) 端末には、パスワードを記憶させないこと（オートコンプリート機能は使用しないこと。）。
- (6) 開発作業場所の施錠や機器の固定等の盗難防止や破損等を防止するための対策を講じること。
- (7) 本業務に関して行った作業について記録すること。
- (8) 再委託の承認を受けた場合を除き、受託者以外にシステムへのアクセスを行わせてはならない。
- (9) 運用時のフリーソフトウェアやオープンソースソフトウェア（FOSS：Free and Open Source Software）の利用は、制限する。

3.3 SLA（Service Level Agreement）

運用保守業務においても、「2.6.6 SLA（Service Level Agreement）」を遵守すること。

3.4 その他要件

運用保守業務において、プログラムを修正する場合は、「2.5.5 セキュリティ要件」の要件を遵守すること。

4 留意事項

4.1 検収方法

- (1) 検収方法としては、テスト環境における事前検証と、本番環境における最終検証を行う。
- (2) 事前検証、最終検証とも事前に「テスト計画書」を県に提出し承認を得た上で実施する。
- (3) テスト計画書は、本仕様書に規定されている全ての機能が正常に動作することが確認できるように作成すること。
- (4) 事前検証、最終検証の結果は、「テスト結果報告書」にまとめて県に提出すること。
- (5) 県が「テスト結果報告書」を承認したことで検収とする。
- (6) 「テスト結果報告書」の承認結果は、受領後 30 日以内に通知する。
この期間内に通知がない場合は、合格したものとみなす。

4.2 機密保護・個人情報保護

- (1) 委託業務の遂行上知り得た秘密を他に漏らしてはならない。
この項については、契約期間の終了または解除後も同様とする。また、成果物（業務の過程で得られた記録等を含む。）を県の許可なく第三者に閲覧、複写、貸与または譲渡してはならない。
- (2) 委託業務の遂行のために県が提供した資料、データ等は委託業務以外の目的で使用しないこと。また、これらの資料、データ等は、委託終了までに県に返却すること。
- (3) 委託業務の実施における個人情報等の取扱いについては、個人情報の保護の重要性を十分認識し、個人の権利利益を侵害することのないよう必要な措置を講じること。
- (4) 委託業務の実施において取り扱う各子ども家庭相談センターおよび子ども家庭支援課が管理している個人情報等のデータについては、原則として、各子ども家庭相談センターおよび子ども家庭支援課外へ持ち出さないこと。やむを得ず持ち出す場合は、事前に各子ども家庭相談センターまたは子ども家庭支援課職員の承認を得ること。
- (5) 委託業務に従事する者に対して個人情報保護の教育を行うこと。

4.3 権利の帰属

権利の帰属については、契約書に定める。

4.4 再委託

再委託については、契約書に定める。

4.5 契約不適合責任

契約不適合責任については、契約書に定める。

4.6 その他

受託者は、本業務の実施に当たり本仕様書に記載のない事項または疑義が発生した場合は、速やかに県と協議を行い、作業を実施すること。