

別紙3 目次

1 システム要件	1
(1) 基本要件	1
(2) 機能要件	3
(3) 帳票要件	3
(4) 初期設定要件	3
(5) クライアント端末要件	4
(6) 非機能要件	5
(7) 拡張性要件	6
(8) 継続性要件	6
2 クラウド（サーバ）要件	6
(1) セキュリティ関連	7
(2) 品質保証基準	7
(3) ロケーション等関連	8
3 収納代行業務の要件	8
(1) 基本要件	8
(2) 業務内容	8
4 Web口座振替登録業務の要件	10
(1) 業務要件	11
5 委託業務要件	11
(1) プロジェクト管理業務	11
(2) 設計・開発業務	13
(3) テスト業務	13
(4) 付帯業務	13
6 保守・運用要件	16
(1) 基本要件	16
(2) 保守・運用内容	16
(3) 保守・運用受付期間及び時間	17
(4) 障害発生時の対応	17
(5) データのバックアップ	17
7 業務引継ぎ及び保有データの削除	17
(1) 業務引継ぎ	17
(2) 保有データの削除	18
8 業務スケジュール	18

業務内容

1 システム要件

(1) 基本要件

- ・クラウド環境での構築を前提とし、既設の内部事務に関連するシステムや連携するシステムの更改等に対応できること。
- ・利用期間は本稼働から最低5年間を想定すること。
- ・各サーバ機器に関しては、仮想サーバ等の利用等コストと管理について十分検討し設計すること。
- ・長野市教育情報セキュリティポリシーに規定する SaaS 型パブリッククラウドサービスの利用(調達)条件を満たすこと。

ア システム環境 (本システム)

- (ア) 本市が設置する市立小中学校、学校給食センター、共同調理場及び保健給食課等から本市校務系ネットワークに接続している端末で利用できる Web 方式 (ブラウザアクセス型) とする。
- (イ) クライアント上では各機能の利用において指定するブラウザで追加プラグイン (アドオンを含む) を利用せずに利用できること。
- (ウ) クラウド環境上に構築し、本市校務系ネットワークと接続するために必要なソフトウェア及び機器類 (ファイアウォールを含む。) を調達すること。
- (エ) 本システムへのアクセスは SSL 通信とし、ファイアウォールを設置し不要な通信を遮断すること。
- (オ) 本システムにアクセスするクライアント機器とその周辺機器は本市が負担する。
- (カ) サーバ障害や災害等によるデータの消失や破損のリスクに備え、本番環境とテスト環境の2環境を構築するなど冗長化構成とすること。

イ システム環境 (通知システム)

- (ア) 本市職員及び教職員は本市校務系ネットワークに接続している端末から Web ブラウザを通じてアクセスするものとする。
- (イ) 保護者はスマートフォン、タブレット、パソコン等からインターネットを通じてアクセスするものとする。
- (ウ) クラウド環境上に構築し、本市校務系ネットワークと接続するために必要なソフトウェア及び機器類 (ファイアウォールを含む。) を調達すること。
- (エ) 通知システムへのアクセスは SSL 通信とし、ファイアウォールを設置し不要な通信を遮断すること。
- (オ) 保護者 (約 25,000 世帯)、教育委員会及び市立小中学校 (74 校) 及び給食センター等 (8 施設) からのアクセスに対応できるネットワークとサーバ性能を有すること。

ウ 校務系ネットワーク環境

教育委員会、各学校、学校給食センター等を結ぶネットワーク及び各拠点間の帯域は次のとおり。

- ・学校-データセンター間回線
ビジネスイーサワイド 100Mbps(帯域確保)
又はフレッツギガライン+フレッツ VPN プライオ 1Gbps(ベストエフォート)
- ・インターネット接続回線 SINET 10Gbps(帯域確保)、
各社ネットワーク回線 1Gbps×4回線(帯域確保、又はベストエフォート)

エ 利用時間

- ・本システム及び通知システムの稼働(利用)時間は、メンテナンス時間を除き、原則として24時間運用とし、両システム機能の利用ができることとする。
- ・なお、バックアップ等のメンテナンス処理は、実運用時間外で行うこととする。ただし、実運用時間内にシステムメンテナンス等でシステムを停止する場合は、緊急の場合を除き、発注者に最低1か月以上前までに作業計画書を提出し、発注者の了承を得ることとする。

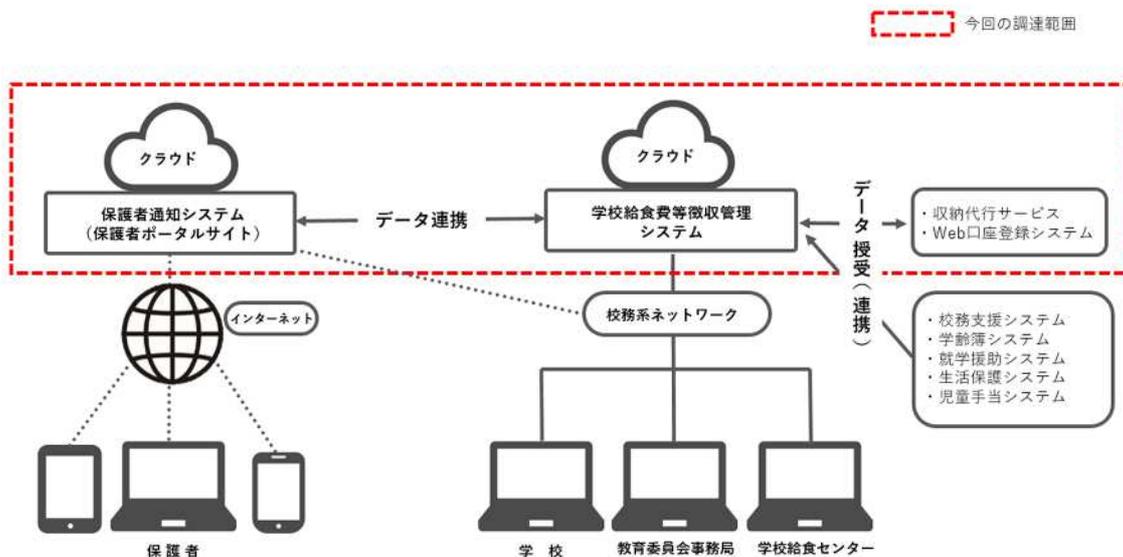
オ 他システムとのデータ連携(授受)

本システムと以下のシステム間のデータの授受を行う。

システム名等	主な内容	備考
学齢簿システム	児童・生徒・世帯情報	
校務支援システム	児童・生徒・教職員情報	
就学援助システム	就学援助の現物支給のための支援情報	
生活保護システム	生活保護の現物支給のための保護情報	
児童手当システム	児童手当からの天引き徴収のための支給情報	
通知システム(保護者ポータルサイト)	給食費及び学校徴収金の徴収状況や、給食申込データを連携するもの	本契約で調達

カ 本システム調達で対象となるシステムの範囲及び現在稼働中の内部事務に関連するシステム(既設のシステム)との関係を以下に示す。

図1-1 システム概観図



(2) 機能要件

- ・本システムの利用条件（利用者数、利用時間帯）を考慮し、業務のピーク時においても業務遂行に支障をきたさない機能を確保すること。
- ・システムのライフサイクルにおける、データ量の増加や利用端末数の増加を想定し、安定的なレスポンスを確保すること
- ・本システムの基本管理機能及び情報管理や食数・給食費管理、徴収管理等における機能要件は、別紙4「システム機能要件一覧」に示す。

(3) 帳票要件

- ア 主な出力帳票は、別紙5「帳票一覧」のとおりとする。ただし、協議した結果帳票の追加・変更・削除が必要であると認められるときは、本市と調整のうえ帳票を追加・変更・削除すること。
- イ 各種帳票の用紙サイズは、特殊なサイズを極力避け、A4サイズを基本とする。ただし、A4以外のサイズを採用した方が費用面や効率面で明らかに有利であると認められる場合は、この限りでない。
- ウ 本市指定の通知書等については、本市のレイアウトに合わせて作成すること。ただし、協議した結果様式の変更が認められる場合は、この限りではない。
- エ 本市が使用しているプリンタ（複数の機種）から印刷できるよう調整すること。ただし、納付書等のバーコード読み取りが必要な帳票印刷については対応機種を本市で用意する。

(4) 初期設定要件

- ア 基本要件

長野市立小中学校の学校情報や児童生徒、保護者、教職員及び調理業務委託事業者（以下「対象者」という。）情報、口座情報など対象者全件分のデータを本システムに登録するなど本システムを円滑に利用できるようにすること。

(5) クライアント端末要件

ア 動作環境

以下の環境での動作を保証すること。ただし、システム利用期間中において、メーカーサポートが切れるものはサポート期間内の動作を保証すること。また、後継環境での動作を保証すること。

利用者の端末には、新たに特別なソフトウェアをインストールすることなく利用できること。

項目	使用・導入ソフトウェア名等
OS	Windows11以降、Windows10 Enterprise LTSC 2019
ブラウザ	Microsoft Edge 最新版及びGoogle Chrome 最新版 (端末によりブラウザが異なる)
PDFビューア	Microsoft Edge またはGoogle Chrome 及び addon(Adobe Acrobat)及びPDF-XChange Viewer Adobe Acrobat Reader 最新版
表計算ソフト	Microsoft365(Windows11 端末) Microsoft Office 2019 Professional PLUS 32bit (Windows10 端末)

イ 本システム及び通知システムの利用者規模

想定する利用者規模は以下のとおりとする。なお、利用端末は本市及び保護者等にて用意することとする。

利用者区分	想定利用者数		備考
	本システム	通知システム	
教育委員会事務局職員	約 15 人	約 20 人	
学校職員	約 600 人	約 2,000 人	管理職、教職員、給食担当職員等
給食センター等職員	約 20 人	約 10 人	所長、事務職員、栄養教諭等
保護者等	—	約 25,000 世帯	通知システムのみ

ウ 本システム及び通知システム処理対象規模（令和6年5月1日現在）

本システムのデータ量や処理件数の見込みは、別紙6「業務実施予定処理件数表」のとおりとする。

(6) 非機能要件**ア 性能要件**

本システム及び通知システムは、以下の性能要件を満たすこと。

(ア) オンライン処理

利用者規模の同時接続に耐えうるものとし、円滑に業務を実施できる性能であること。さらに、データ量及びユーザーの増加に対して、システムのパフォーマンスが低下しないこと。

(イ) バッチ処理

バックアップ処理を含むバッチ処理は、原則スケジュール化された自動処理とし、オンライン処理に影響を与えないようにすること。

イ 使用性・効率性

本システム及び通知システムは、以下の使用性・効率性要件を満たすこと。

(ア) 1ユーザーが複数の端末機器から同時に利用できないこと。**(イ) 1つの端末機器でログインの切り替えなどによって複数のユーザーが利用できること。****(ロ) 効率的に業務を行うことができるように配慮した画面構成、画面遷移、入出力操作方法であるなど、利用者にわかりやすい操作性を有していること。****(ハ) 利用者が画面から機能や操作方法を理解できるようにするため、グラフィカルユーザーインターフェースを活用したシステムであること。****(ニ) 入力必須項目に入力がされていない場合などにメッセージ表示等を行うなど、利用者による操作ミスや入力ミスを防止する対策が可能な限り施されていること。****(ホ) 通知システムはスマートフォンやタブレット端末での使用も想定しているため、タッチパネルでの操作を想定したインターフェース仕様であること。****ウ セキュリティ要件**

本システム及び通知システムの運用時のセキュリティ要件を以下に示す。受託者は脅威を分析し十分な情報セキュリティ対策を講じること。

(ア) 個人情報保護

長野市個人情報の保護に関する法律施行条例、別紙1「個人情報取扱特記事項」その他情報に関する法令等を遵守すること。

(イ) ネットワークにおけるセキュリティ対策

継続的に安全性の高いセキュリティ対策が確保されるよう取り組むこと。

① 通信については、ファイアウォールのパケットフィルタリング機能等により適切に制御し、不正な通信を抑止可能であること。

② サーバと端末間の通信については、暗号化すること。

(ロ) アクセス権限管理

- ① 強固なアクセス制御(多要素認証等)を講じた認証機能を設けること。なお、パスワードの設定については、文字種や文字数等による制限が行える機能を備えていること。
- ② システムへのアクセス制限を行う機能を設けること。
- ③ 権限により、参照や更新のレベルを所属・職位・職務により制限できること。

(エ) ログ管理

システムログ等を取得、保存する機能を設け、ユーザーの操作ログを収集し、不正利用を抑えるとともに、万が一の事故発生時の原因特定ができること。また、速やかにログが提出できるシステム構成とすること。ログ取得・管理機能の要件は以下のとおりとする。

- ① ログインからログアウトまでが記録できる。
- ② ログの保存期間は5年間とする。
- ③ 取得したログはCSV形式で出力できる。

(7) 拡張性要件

本システム及び通知システムは以下の拡張性要件を満たすこと。

- ア 利用者数・接続端末の増加、給食費徴収対象者等の増加に対応可能なシステムであること。また、バージョンアップによる機能追加が導入後5年以上提供されること。なお、バージョンアップを適用する際には事前に本市の承認を必要とすること。
- イ 業務要件の追加や変更等があった場合、サーバを追加することなく、可能な限りプログラムの改修やパラメータ変更や設定変更等に対応できること。
- ウ 詳細な仕様等を提出する時点で法令等の制定改廃が行われているものについて、システムの機能変更に対応すること。また、法令及び本市の条例等の改正に伴う学校給食費の徴収要件の変更が発生した際には、都度別途協議に応じること。
- エ OSやブラウザのバージョンアップ等の動作環境の変更に対応できること。

(8) 継続性要件

本市からの障害発生第一報から10分以内に初動対応を実施すること。本市ネットワーク環境による障害など、受託者の責によらない障害を除き、1時間以内の復旧を目標とすること。

地震など天災による障害発生時においては、1時間以内に初動対応を行い、データセンターの機能復旧を1日以内に完了することを目標とすること。

2 クラウド(サーバ)要件

本システム及び通知システムはクラウドで構築することとし、要件は以下のとおりとする。

(1) セキュリティ関連

- ア 「長野市教育情報セキュリティポリシー」に留意すること。
- イ 提案するクラウド環境は以下の要件を満たしていること。
 - (ア) 政府情報システムのためのセキュリティ評価制度（ISMAP）、情報セキュリティマネジメントシステム（ISO/IEC 27001）及びクラウドサービスセキュリティ管理策（ISO/IEC27017）の認定を取得していること。
 - (イ) 外部監査として「SOC2 保証報告書 Type1」を受領していること。
- ウ I P A（独立行政法人情報処理推進機構）が示す「安全なウェブサイトの作り方／安全なSQLの呼び出し方」の最新版に準拠したサービスであること、契約期間中継続して最新版に準拠することを保証可能であること。
- エ ファイアウォールによる通信ポート制御が可能であること。
- オ ファイアウォール以外の通信制御や多層防御等による不正アクセス対策を講じること。
- カ 個人情報を含むクラウド環境のデータの漏洩や、高度標的型攻撃などのサイバー攻撃等、第三者による不正な侵入を防止するために技術的な対策を講じること。
- キ ウイルス対策を導入しており、ウイルス定義ファイルの更新はリアルタイムで実施していること。
- ク 利用者からのアクセスに関する情報を、アクセスログ、操作ログ、エラーログ等の情報として取得することが可能であり、それらのログ情報を、外部記憶媒体等、本市が閲覧可能な状態を1年以上保持することが可能であり、バックアップからの追跡は5年間保存すること。また、定期的にログを外部媒体へ転送して厳重な保管を行う等、ログの改ざんに備えた対策をとること。

(2) 品質保証基準

- ア サービス提供時間は、システム稼働時間を考慮したものであり、稼働率は99.5%以上であること。
- イ サポートサービス時間は、保守運用受付期間及び時間を考慮したものであること。
- ウ 高い強度の暗号化方式を用いて通信を暗号化し、本市との契約期間中、継続して暗号化方式の更新を行い、暗号化方式の強度に問題が生じた場合は速やかに問題のある方式を破棄した上で、代替策を取る等の対応が可能であること。
- エ サービス提供環境で使用するOSやミドルウェア、各種ソフトのセキュリティパッチについて、適用前に検証を行った上で随時適用すること。また、本市との契約期間中にサポート期限を迎えた場合は、受託者の責任においてバージョンアップ対応を行う等、サポート期限が切れたものを使用しない運用を行うこと。
- オ 最新のバージョンのOSやブラウザを迅速にサポート対象とするなど、情報通信技術の一般的なトレンドに追随し、ユーザ動作環境の変化に対して柔軟な対応をし

ていること。

カ 本市のデータへのアクセス可能な受託者側の情報取扱者の規定がされていること。

また、パスワード管理や権限レベルの設定等により適切な制御が行われていること。

キ 受託者が独自に実施している外部セキュリティ監査等によって、セキュリティに関する問題がサービスに発生していないことを証明可能であり、その旨を本市との契約期間中、年1回以上書面にて提出できること。

(3) ロケーション等関連

ア サービス利用契約の成立、効力、履行及び解釈に関する準拠法令は全て日本法であり、サーバ及び全ての情報資産（バックアップデータを含む。）は、日本国内に所在すること（Tier 4相当）。

イ サービス提供拠点について、情報セキュリティ（可用性・機密性・安全性）が確保されていること。

3 収納代行業務の要件

本システム及び通知システムの導入に加えて、収納代行業務も業務に含めることとし、収納代行業務について、次の要件を満たすこと。

(1) 基本要件

- ・学校給食費及び学校徴収金の徴収方法は、原則口座振替とする。
- ・振替不能等の場合は、納入義務者へ通知システムで振替不能額等を通知し、クレジットカード決済、コンビニ払い等により収納する。
- ・現年度は学校給食費と学校徴収金を合算で徴収し、その口座振替等の手数料については本市が負担するため、予定金額に含めること。過年度債権となった場合は、学校給食費と学校徴収金をそれぞれ個別の債権として管理・徴収し、学校給食費を徴収するための手数料は本市の負担とするため、予定金額に含めること。
- ・口座振替等の方法により学校給食費及び学校徴収金を納入することに同意した者（以下「納入義務者」という。）から、学校給食費及び学校徴収金を合算して代行収納し、学校給食費は本市会計管理者口座へ、学校徴収金は各学校指定口座へ区分けして送金するものとする。
- ・未納者に対して督促及び催告を実施する。
- ・想定する納入義務者数の詳細は別紙6「業務実施予定処理件数表」のとおりとする。

(2) 業務内容

ア 振替口座登録依頼

納入義務者の口座登録にあたり、受託者は納入義務者へ通知システムにより口座登録依頼を通知又は口座登録依頼書を送付すること。登録方法は、「4 Web口座

振替登録業務の要件」に記載するWeb登録と書面との2種類とする。

なお、Web登録に関する納入義務者からの問い合わせ対応については、「5(4)ウ(エ)口座等登録、更新の問い合わせ対応」のとおりとする。

イ 口座情報等のシステム登録

受託者は、納入義務者からWeb登録又は書面により提出された口座情報等を、指定した期日までに本システムへ登録し、処理した結果（エラー情報含む）について、本市にデータを提出すること。なお、納入義務者から口座情報等の変更の申し出があった場合も同様とすること。

ウ 口座振替

(ア) 口座登録

口座登録は、Web登録によることを原則とするが、一部対応していない金融機関がある場合や、納入義務者が紙による登録を希望するなどWeb登録が困難な場合は、紙による登録も可能とする。紙での登録に必要な口座振替依頼書の様式については、本市と協議の上決定する。

(イ) 口座振替可能金融機関

受託者が提携する金融機関（本市市税を収納する金融機関を含むこと）

(ウ) 口座振替月日

口座振替月は、学校給食費は本市が指定する月（年10回）とし、学校徴収金は、学校給食費の徴収月のうち各校が指定する月とする。

口座振替日は、受託者の設定可能日のうち市が指定する日とする。

エ クレジットカード決済収納

(ア) 対象となるクレジットカード

受託者が提携するクレジット決済事業者による（VISA、Mastercard、JCBを含むこと）。

(イ) 収納方法

通知システムにより通知する、口座振替不能通知により、クレジットカード決済画面へ誘導し収納できること。

オ コンビニ収納

(ア) 対象となるコンビニエンスストア本部

受託者が提携するコンビニエンスストア本部（(株)セブン-イレブン・ジャパン、(株)ファミリーマート、(株)ローソンを含むこと）

(イ) 収納方法

バーコードの表示のある納付書の提示に基づきコンビニ店頭で収納できること。また、通知システムを用いて決済用バーコードを表示させ、コンビニ店頭で収納できる等、DXを推進する方法がある場合は提案に含めること。

(ウ) 納付書について

未納者に対して、本システムの機能を用いて発行できること。

カ その他キャッシュレス決済等

その他、収納率を向上させるために有効な決済方法を提案に含めること。

キ 学校給食費及び学校徴収金の収納

(ア) 受託者は、本システムで作成した納入義務者の徴収額データを金融機関等へ提出し、納入義務者の口座等から学校給食費と学校徴収金の合算額について引き落とすものとする。

(イ) 受託者は、金融機関等から学校給食費と学校徴収金の口座振替等結果（引き落としの可否等）を受け取り、本システムへ反映させ、本市及び各学校が納付状況や未納額を確認できるようにすること。

(ウ) 納入義務者から徴収した学校給食費は本市会計管理者口座へ、学校徴収金は各学校指定口座へ区分けし、できるだけ速やかに入金すること。入金方法は本市と受託者との協議の上、決定する。

ク 督促・催告

(ア) 納入日を経過しても未納の学校給食費と学校徴収金（以下「未納金」という。）がある納入義務者に対し、通知システムで未納額等を通知する。通知システムに対応できない納入義務者に対しては、受託者は本システムにより作成、出力した督促状及び納付書を納入義務者へ送付すること。

(イ) 未納がさらに続く場合は、通知システムで通知するとともに督促及び催告するため、受託者は本システムにより作成出力した督促・催告書を納入義務者へ送付すること。

(ウ) 本システムにおいて督促及び催告の交渉記録を管理すること。

(エ) 学校給食費における未納金に対し、本システムにおいて遅延損害金計算を行うほか、時効を経過し市が債権放棄した場合は、不納欠損処理ができること。

ク 徴収額の計算

(ア) 学校給食費の徴収額については、教育委員会内で単価設定を行い、各学校及び学校給食センターで喫食数を入力し算出する。喫食数は、予定数及び実績数の両方が管理でき、徴収額を算出できること。

(イ) 学校徴収金の徴収額は、各学校で会計項目、品目、単価設定等を行い、数量を入力し算出する。予定数及び実績数の両方が管理でき、徴収額を算出できること。

4 Web口座振替登録業務の要件

学校給食費及び学校徴収金の収納を口座振替にて実施することを前提とするため、保護者の利便性の向上、業務効率化の観点から、振替口座について Web 上で登録できる仕組みを導入すること。導入にあたっては、次の要件を満たすものであること。

(1) 業務要件

- ア 納入義務者が振替口座等の登録にあたって、特別な事前手続き（専用アプリの設定等）なしに、パソコン、タブレット、スマートフォンなどからインターネットを介して手続きが行えること。
- イ 納入義務者が登録する際は、学校名を誤ることがないように配慮すること。
- ウ 上記アで登録した口座等情報は、本システムの対象者情報に紐づけることが可能な形でデータ提供を行い、本システム上で登録状況（登録完了・未完了）を確認できること。

5 委託業務要件

(1) プロジェクト管理業務

本市の要求するプロジェクト管理要件を以下に示す。受託者は、本業務のプロジェクト計画を立案し、適切なプロジェクト管理を実施すること。

ア 作業計画書の策定

契約締結後、受託者は本業務にあたり、本市と十分な協議の上、プロジェクト体制図と役割分担、スケジュール表並びに業務の進め方や各工程での作業内容等を表した作業計画書を作成し、本市の承認を受けること。

なお、作業計画書は、本システム及び通知システム導入、テスト、環境整備、研修及びマニュアル整備、運用までを対象とする。

イ プロジェクト管理

受託者は、本業務全体における適正なプロジェクト管理を行うことにより、常に業務の進捗状況や業務実施における課題を把握し、業務を円滑に進めるために必要な方策を施すとともに確実な業務遂行を行い、本業務を成功させること。

なお、プロジェクト管理を実施するに際し、本市に承認された作業計画書の内容に基づいて実施すること。

ウ 会議体運営

受託者は、プロジェクト推進に必要な会議体を設置して、定期的な報告を実施すること。

本市が必要とする会議体は以下に示す。

なお、会議を開催する際は、議事内容を事前に本市へ提示すること。

(ア) 定例会

月次の作業について進捗報告書を作成し、本契約の履行期間中、月ごとに定例会を開催して報告すること。

定例会の開催日時については本市担当者と協議の上、決定すること。

定例会に際しては、議事録を作成し、その内容について打合せ日より5営業日以内に本市担当者の承認を得ること。

(イ) 担当者会議

全体的な意思決定、プロジェクト全体に影響がある意思決定等、必要に応じ会議を開催し、決定内容について本市の承認を得ること。

エ 調査・分析及びヒアリング

- (ア) 受託者は本システム及び通知システム設計、構築のために必要な情報収集、調査・分析を行うとともに、関係各課へのヒアリングを実施して本市の状況及び意向を十分に理解すること。
- (イ) 受託者は本システム及び通知システムと連携するシステムについて、連携に関する調査・調整を行うこと。
- (ウ) 受託者は、文字コード体全般（システム間のコード変換機能、画面／帳票の出力機能、配布を含む維持管理機能）に関する調査・調整を行うこと。
- (エ) 受託者はパッケージ機能の過不足を確認し、機能の追加が必要な項目及び事務の見直しが必要な項目について整理すること。

オ 進捗管理

受託者は、本業務の実施について、プロジェクト計画書に基づく各作業の状況把握及びスケジュール管理を行うこと。また、業務の進捗状況に関する報告書を作成し、定例会にて報告し本市へ提出すること。

なお、計画に遅れが生じた場合は、遅れの原因を調査分析し、速やかに改善策を提示すること。

また、改善策については本市の承認を得ること。

カ プロジェクト体制

受託者は、本業務の遂行にあたって、必要なスキル及び経験を有するメンバーを配したプロジェクト体制を整えることとし、本市との連絡・問合せ等の窓口も一元化すること。

プロジェクト責任者、並びに、本システムの設計・開発業務、テスト業務、導入業務、環境構築業務、研修業務、保守・運用業務等の各領域別に責任者を定めること。

また、プロジェクトを推進する上で必要なセキュリティの管理体制を整え、情報セキュリティ対策状況を管理する責任者を定めること。

プロジェクトメンバーは、本業務内容を理解し、実施対策状況を管理する責任者を定めること。

なお、本市が、本業務の進捗状況や業務内容について支障があると認めた場合は、プロジェクト体制を含め、その改善を受託者に求めることができる。この場合、受託者は速やかに改善策を検討し、本市と協議の上実施しなければならない。

また、受託者側の都合によるプロジェクト体制の変更は原則認めないが、やむを得ずプロジェクト体制を変更する場合は、事前に本市に届け出て、承認を得るもの

とする。

(2) 設計・開発業務

受託者は、本システム及び通知システム等の運用に必要なクラウド環境の構築作業の内容を記載した導入計画書を作成し、本市の承認を受けた上で、本システムを導入すること。

(3) テスト業務

構築したシステムについて、システムの要件やシステムに求められている品質を満たしているかをテストするために、テスト計画書を作成し、テストを行うこと。

ア 単体テスト

必要なカスタマイズをした後、単体テストを実施すること。受託者のこれまでの導入実績に基づいた経験から想定し得るエラー処理のテストについても実施すること。

イ 結合テスト

カスタマイズが他のプログラムに影響していないか、詳細な要求仕様を完全に実現しているか、その他のシステムとの連携等を含めて包括的に機能が正しく動作するかどうかを、全動作パターンで十分に実施すること。

ウ システムテスト

本番環境での運用を想定したテストを検証環境で実施すること。

エ 運用テスト

システム利用者（教育委員会事務局職員）が、本システム及び通知システムを実際に利用して、設計書で定めた仕様が実現されているか、実際に業務を遂行する上での問題がないかを確認するための運用テストを実施する。受託者は運用テストを実施するためのテスト環境を提供する。（上記ウの検証環境と兼ねてもよい）

(ア) 本市と協議の上、テストの目的、テストケース、合格基準、スケジュール等を明記したユーザーテスト計画書を作成し、本市の承認を得ること。

(イ) 不具合が発生した場合、発生個所や原因を究明して適切に対処するとともに、不具合の事象、原因、対処内容を運用テスト結果報告書に記載し、本市に提出すること。

(4) 付帯業務

ア マニュアル作成業務

(ア) 事務処理マニュアル

本市における実際の事務の流れに即した事務処理マニュアルを本市側で作成する際、必要となる資料の提供及び作成の支援を行うこと。

(イ) 端末操作マニュアル

本システム及び通知システム利用対象職員用の端末操作マニュアルを作成すること。業務処理、研修教材及び機能紹介に十分利用できるものとして、各機能単位に操作の手順、入力方法、メッセージ等を明確に記述すること。このマニュアルは、本市で使用する画面イメージ・言葉が使用されており、初心者でも理解しやすい表現となっていること。

また、操作や画面遷移などに変更が生じた場合は、その都度マニュアルを改訂し、納品すること。

(ウ) 障害発生時対応マニュアル

障害発生時における必要な措置（システムの障害時における対応等）について、緊急時に、専門的な知識がなくても理解できるよう、分かりやすい記述でマニュアルを作成し、必要数を納品すること。

また、対応等に変更が生じた場合は、その都度マニュアルを改訂し、納品すること。

イ 研修業務

本システム及び通知システムの稼働前に、集合型の操作研修を実施する。学校職員向け研修については、動画など既存のコンテンツがある場合はそれを活用すること。既存コンテンツがない場合は、初回のみ少人数で集合研修を開催し、録画したものを配布することとする。受講者からの質問に対しては、質問受付フォーム等を用意し受け、取りまとめて後日回答すること。なお、通知システムに関する学校職員向け研修は、テキスト配布（配信）のみでも可とする。

本市の要求する研修要件を以下に示す。

- (ア) 研修実施体制、作業スケジュール、研修方法等について検討した上で、必要となる研修計画書、教材、マニュアル、データ等を作成すること。ただし、研修会場及び操作端末は本市で用意する。
- (イ) 研修対象者は、徴収・執行管理業務を行う教育委員会事務局等職員及び学校職員、学校給食センター職員とする。また、研修予定人数は以下のとおり。

対象者区分	予定人数		備考
	本システム	通知システム	
教育委員会事務局職員	約15人	約20人	管理者研修
学校職員	約300人	約300人	利用者研修
給食センター等職員	約20人	約10人	利用者研修

- (ウ) 講師は受託者が担当し、対象人数に応じて操作補助員を配置すること。
- (エ) システム管理担当職員については、学校職員等への研修に加えて管理者マニュアルを作成し、簡単な帳票のカスタマイズやデータの一括登録等、システムに精通するような研修を実施すること。
- (オ) 研修で使用するテスト環境は、各学校の端末からも利用できるようにすること。

と。なお、研修期間中の利用者からの問い合わせにも対応すること。

ウ 対象者情報登録等

(ア) 案内文の作成、配送

本システム及び通知システムの導入にあたり、本市が指定する期日までに本市が指定する方法で、在校生、新入生保護者向け案内文の作成・印刷・梱包・学校への配送等を行うこと。

また、稼働後は毎年度の新入生保護者向けの案内文の作成から配送までを、本市が指定する期日までに本市が指定する方法で行うこと。

(イ) 対象者情報等の登録、更新

稼働前において受託者は、在校生及び新入生の対象者情報等をシステムに登録する。処理した結果（エラー情報を含む。）について、本市にデータを提出すること。

稼働後は、本システムに既に登録されている対象者及び転出入があった対象者情報について変更や追加等があった場合、受託者は対象者情報を更新する。処理した結果を本市にデータを提出すること。

(ウ) 口座情報等の登録、更新

受託者は、納入義務者が手続したWeb登録データ、口座振替依頼書等に基づいて、必要事項を本システムに登録する。受託者は、予め指定した期日までに登録の作業を完了し、処理した結果（エラー情報を含む。）について、本市にデータを提出すること。

稼働後は、納入義務者が本システムに登録済みの口座情報等を変更する手続きを行った場合、受託者はWeb登録データ、口座振替依頼書等に基づいて、本システムの登録情報を更新する。

(エ) 口座登録、更新の問い合わせ対応

「3 (2) ウ 口座振替」における、保護者からの登録及び変更手続きに関する問い合わせについて、問い合わせ窓口を設置し、対応すること。

(オ) 口座登録、更新業務の留意点

受託者は、原則として本市において、納入義務者が手続したWeb登録データ、口座振替依頼書を受領すること。また、本システムへの入力完了した上記データ及び口座振替依頼書の保存、返却については、本市の指示に従うこと。

エ コールセンターの設置

納入義務者等の問い合わせに対応するため、コールセンターを設置すること。

(ア) Web登録・口座振替依頼書や学校給食費・学校徴収金に関する問い合わせなどに対応すること。

(イ) 学校給食費及び学校徴収金の未納者に対し、電話督促を実施し、折衝記録を本システムに登録すること。

(ウ) 督促に関するコールセンターの対応時間は、別途協議するものとする。

6 保守・運用要件

本システム及び通知システムの導入後は、両システムの運用に問題が生じることなく安定的な運用を実現できるよう、以下の保守・運用要件を満たすこと。

(1) 基本要件

- ア 保守手引書及び連絡体制図を本市に提出すること。
- イ 調達した全てのソフトウェアについて、稼働後5年間の保守対応ができること。
- ウ サーバについては受託者が必要なウイルス対策ソフトを調達の上導入し、パターンファイルの更新を行うこと。
- エ 受託者は、毎月1回以上、本市に運用・保守の状況、課題等を報告すること。
- オ 受託者は、物理サーバを設置する場合は、年1回以上の物理的な点検を実施すること。サーバのリソース・アラートの監視については、随時実施することとし、サーバのレスポンスに影響を及ぼさないようにすること。

(2) 保守・運用内容

- ア 障害発生時の復旧作業
- イ 関係事業者への協力及び協力依頼
- ウ 設定変更・追加・削除、プログラムバグ対応、軽微な機能追加・改良が発生した場合は、別途協議を行い対応すること。
- エ システム更新、バージョンアップ等のメンテナンス作業及びセキュリティパッチ適用等のセキュリティ対策バージョンアップ等による更新プログラムのリリース、セキュリティパッチの適用等について影響を適切に評価し、システム運用に支障のないように実施すること。
- オ 法制度、学校の統廃合や新設、金融機関合併等が生じた場合は別途協議を行い対応すること。
- カ 本システム及び通知システムの運用支援及び管理
 - (ア) 本市の依頼によるマスタ設定・権限設定等の登録・変更・削除（随時）
 - (イ) 児童生徒の進級時及び教職員の人事異動時のマスタ設定・権限設定等の登録・変更・削除（年1回）
 - (ウ) マスタ設定・権限設定等の管理，設定書の作成・更新（随時）
- キ 本システム及び通知システムの利用支援
 - (ア) システム利用者からの操作方法等に関する問合せ（電話等）を一元的に受け付ける窓口の設置及び対応

(イ) 問合せ内容に関する調査・検討・回答等

ク 障害対応・問い合わせ等に関する記録作成、各種マニュアルや手順書の作成・更新

(3) 保守・運用受付期間及び時間

保守・運用対応時間は、土曜日、日曜日、祝日及び年末年始（12月29日～1月3日）を除く、平日の午前8時30分から午後5時15分までとすること。ただし、緊急を要する場合の対応については、対象外となる日、時間帯においても本市と協議の上、保守・運用業務を実施すること。システムのメンテナンス等の作業が発生した場合も適時対応すること。

(4) 障害発生時の対応

ア 障害発生時は、本市及び関係事業者と調整し、迅速に復旧作業を行うこと。

イ 障害復旧後、受託者は原因の分析、実施した対処・措置、再発防止策（サービス低下防止策）等を記載した障害対応報告書を作成し提出すること。

(5) データのバックアップ

本システムのデータのバックアップは、次の要件により取得及び管理し、障害発生時には、バックアップデータから速やかに復旧できること。

ア 障害対応等に備え、フルバックアップデータを日次、週次及び月次取得すること。

イ バックアップの取得作業は自動化し、本市職員の操作を必要としないこと。

ウ バックアップデータは、少なくとも日次は3世代、週次は4世代、月次は6世代は管理すること。

エ システム導入時、プログラムの修正時、動作環境の設定時に際し、バックアップを取り、万が一の際は変更前の状態にデータ復旧を可能とすること。

7 業務引継ぎ及び保有データの削除

構築中に関係事業者、要員の変更を行う場合は本市の承認を得ること。稼働後に運用・保守を行うメンバーとして、最低1名は構築に携わった人員に従事させること。

委託期間終了に伴い、次期受託者が今期受託者と異なる場合、今期受託者は次のとおり対応すること。

(1) 業務引継ぎ

本市の要請に応じて今期受託者は本システム及び通知システムで収集したデータ（対象者情報、納入義務者情報、学校情報、ユーザー情報、徴収情報、納入情報、未納情報、督促・催告情報等）等を次期受託者に確実に引き継ぐこと。

(2) 保有データの削除

「1 (6) ウ(エ)②」に規定するログデータを除き、前項の業務引継ぎ後、今期受託者は自身が収集したデータを倫理的に完全に削除し、必要に応じて記録媒体を物理的に処分すること。

8 業務スケジュール

本市が想定する主な業務スケジュールは以下のとおり。

ただし、契約締結後、受託者は本市と協議の上、詳細な業務実施スケジュールを作成すること。

年度	令和7年度												令和8年度
	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4
学校給食費等徴収管理システム		○調達	○調査・分析・ヒアリング ○要件定義	○設計			○サーバー構築 ○テスト				○仮稼働		○本稼働
保護者通知システム		○調達	○調査・分析・ヒアリング ○要件定義	○設計		○サーバー構築 ○テスト		○仮稼働	○在校生へアカウント配布	○新小学1年生へアカウント配布			○本稼働
運用支援			○要件定義						○保護者周知（コールセンター） ○口座情報回収			○職員向け研修	