

宇部市戸籍・戸籍附票システム更改等業務委託仕様書

第1章 基本事項

1 業務名

宇部市戸籍・戸籍附票システム更改等業務委託

2 業務内容

同仕様書3以降に示す要件を満たすシステムを導入し稼働させるために必要な作業等一切を含むものとする。

なお、本仕様書に記載がない事項であって、受託者が「企画提案書」において提案した事項及び本業務の履行において必要不可欠と判断される事項については、本業務の範囲に含むものとし、本仕様書で特に負担者又は負担方法を定めている場合を除き、全て受託者の負担で実施するものとする。なお、上記の範囲を超えた仕様の追加や変更が必要な場合は、費用負担等を含め、本市及び受託者双方が協議のうえ、決定するものとする。

3 履行期間及び履行場所

(1) 履行期間

契約締結日から令和6年11月30日までとし、以下を実施すること。

- ・ 現行システムから新システムへのデータ移行作業（現行システムからの文字コード変換作業
文字同定テーブルの整備及び外字ファイルの作成作業を含む。）
- ・ ソフトウェアの導入・設定
- ・ ハードウェアの設定
- ・ 他システム連携機能の構築作業
- ・ 操作マニュアルの作成、職員の操作研修
- ・ その他必要な作業

(2) 履行場所

以下の場所及び本市が指定する場所とする。

場 所	所在地等
宇部市役所デジタル推進課 宇部市役所市民課	山口県宇部市常盤町一丁目7番1号
東岐波市民センター	山口県宇部市大字東岐波字向山3829番地
西岐波市民センター	山口県宇部市床波六丁目5番22号
厚南市民センター	山口県宇部市厚南中央三丁目1番2号
原市民センター	山口県宇部市大字妻崎開作字中内濱1990番地

厚東市民センター	山口県宇部市大字棚井字高野原68番地2
二俣瀬市民センター	山口県宇部市大字車地字寮ノ河内173番地
小野市民センター	宇部市大字小野字山根8294番地4
北部総合支所市民生活課	山口県宇部市大字船木字東番田365番地1

4 本市の基本情報及び戸籍・戸籍附票システム情報

【本市に関する情報】 （令和5年3月31日時点）	
人口	159,608人
世帯数	79,939世帯
現在戸籍数	73,559戸籍
本籍人口数	170,491人
昭和改製原戸籍数	19,148戸籍
平成改製原戸籍数	75,645戸籍
除籍数（イメージデータ）	64,561戸籍
除籍数（電算移行後）	24,048戸籍
年間事件数	7,909件
新戸籍編製数／年	955戸
全部除籍数／年	1,518戸
附票異動数／年	28,422戸
【戸籍・戸籍附票システムに関する情報】	
現行戸籍・戸籍附票システムリース満了時期	令和6年11月30日
現行戸籍・戸籍附票システム方式	オンプレミス方式
開発会社名	日本電気株式会社
プログラム	戸籍総合システムREPROS-XV6
戸籍・戸籍附票システム機能	犯歴管理システム機能 記載不要届書管理システム機能 アクセスログ管理システム機能 住記連携システム機能 受附帳管理システム機能 先例通達参照機能 戸籍時報等参照機能 戸籍六法参照機能 戸籍記載例参照機能 外国身分証書様式例集参照機能 人口動態統計調査入力

5 他システムとの連携情報

システム名	構築保守業者名	パッケージ名
住民情報システム	株式会社サンネット	COKAS-R/ADⅡ Version 2.0.5
住民基本台帳ネットワークシステム	日本電気株式会社	「地方公共団体情報システム機構」提供
Gprime コンビニ交付システム	日本電気株式会社	-

6 調達機器等情報

サーバ	クラウド方式又はオンプレミス方式のシステム ※システムの稼働に必要な機器については提案し、見積に含めること。 ※別表1の既存住民情報システムの端末・プリンタについて、戸籍システムを利用可能な状態に設定すること。
-----	---

7 現行システムからデータ移行を行う範囲

- (1) 現在戸籍及び附票データ（住民票コード、符号含む）
- (2) 戸籍電算化移行の除籍・除附票データ
- (3) 除籍及び改製原戸籍データ（イメージデータ及び見出しデータ）
- (4) 平成改製原戸籍及び附票データ（イメージデータ及び見出しデータ）
- (5) 個人状態データ
- (6) 不受理申出データ
- (7) 附票発行禁止データ
- (8) 在外選挙人データ
- (9) 受附帳データ（現行システム稼働から新システム稼働までの間のもの）
- (10) 犯歴データ
- (11) 記載不要届データ

8 基本要件事項

本業務の履行において、以下の事項を全て満たすこと。

- (1) 提案するシステムについては、法務省の定めた「戸籍事務を処理する電子情報処理組織が備えるべき技術的基準について」（平成6年11月16日付法務省民二第7002号法務局長、地方法務局あて民事局長通達）「基準書」の基準を満たしていること。
- (2) システムのセキュリティに関しては、リスク対策を行ったシステムを提供すること。
- (3) 操作等、運用での支援態勢が万全に取られていること。（問合せセンター及び戸籍専門のSEでハード、ソフトを問わず支援が取れること。）
- (4) データ移行及び作成作業について、受託会社、受託会社グループ会社以外での作業再委託は原則禁止とする。ただし、やむを得ず受託会社以外での作業再委託承認を求める場合は、本市と事

前に協議の上、承諾を受けること。

- (5) 受託者は、本業務に係る個人情報をも本業務以外の用途に使用してはならない。また、受託者は、本業務に係る個人情報を第三者に提供し、又は譲渡してはならない。
- (6) 受託者は、本業務に関連して直接又は間接に知り得た一切の内容を、受託作業期間のみならず、その終了後も第三者に漏えいしてはならない。
- (7) 戸籍法に基づく事務のほか、附票・住基関係通知・人口動態事務などの関連事務を一体的に処理できるシステムであること。
- (8) APPLIC（一般財団法人全国地域情報化推進協会）が取りまとめる「地域情報プラットフォーム標準仕様書（APPLIC-0008-2009）」に準拠した戸籍システムであること。また、APPLIC に戸籍業務ユニットとして準拠製品登録されていること。
- (9) 機器構成がクラウド方式の場合、専用回線による接続や他の自治体はアクセスできない等の処置を構築し、サーバはデータセンターに設置すること。
- (10) 地方公共団体情報システムの標準化に関する法律第2条第1項の規定に基づく、標準化対象事務の機能要件や様式の仕様に則ったシステムを令和8年3月末までに導入できる体制を整えていること。
- (11) 提案する戸籍システムと既存の他システムとの連携については必要に応じて提案する戸籍システムを改修すること。なお、改修にかかる費用のうちコンビニ交付システムとの連携については本提案の範囲外、その他システムの連携については本提案の範囲内とする。
- (12) 提案においては本要求事項を遵守し、誠実な活動を行うこと。また本要求事項を満たせない場合は辞退するものとし、書面にて辞退届（様式9）を提出すること。

9 基本事項

本業務の履行にあたっては、戸籍法、戸籍法施行規則、戸籍事務取扱準則制定標準、住民基本台帳法等の関連法令及び次の「通達」・「依命通知」を準拠すること。

- (1) 平成6年11月16日付け法務省民二第7000号
「電子情報処理組織による戸籍事務の取扱いについて」（通達）
- (2) 平成6年11月16日付け法務省民二第7001号
「電子情報処理組織による戸籍事務の取扱いについて」（依命通知）
- (3) 平成6年11月16日付け法務省民二第7002号
「戸籍事務を処理する電子情報処理組織が備えるべき技術的基準について」（通達）
- (4) 平成6年11月16日付け法務省民二第7003号
「戸籍事務取扱準則制定標準の一部改正について」（通達）
- (5) 平成6年11月16日付け法務省民二第7005号
「戸籍法施行規則の一部を改正する省令の施行等に伴う関連通達等の整備について」（通達）
- (6) 平成6年11月16日付け法務省民二第7006号
「氏または名の記載に用いる文字の取扱いに関する通達等の整理について（依命通知）の一部改正について」（依命通知）
- (7) 平成6年11月16日付け法務省民二第7007号

- 「氏または名の記載に用いる文字取扱いに関する「誤字俗字・正字一覧表」について」（通達）
- (8)平成6年11月21日付け法務省・自治省告示第1号
「戸籍の附票に係る磁気ディスクへの記録、その利用並びに磁気ディスク及びこれに関連する施設又は設備の管理の方法に関する技術的基準」
- (9)平成8年9月24日付け法務省民二第1700号民事局長通達
「除籍・改製原戸籍の磁気ディスク化実施等に関する要領の制定について」
- (10)平成22年5月6日付け法務省民一第1080号
「戸籍施行規則等の一部改正に伴う戸籍事務の取扱いについて」
- (11)平成24年11月14日付け法務省民一第3062号
「戸籍副本データ管理システムの構築に係る市区町村との調整について」
- (12)令和元年5月31日付け法律第17号
「戸籍法の一部を改正する法律」
- (13)令和元年6月19日付け総務省第15号
「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律の規定による通知カード及び個人番号カード並びに情報提供ネットワークシステムによる特定個人情報の提供等に関する省令の一部を改正する省令」
- (14)平成30年1月18日付け法務省民一第19号民事局民事第一課長回答
「民間のクラウド業務者が所有・提供する仮想サーバに戸籍業務サーバを移設することの可否について」
- (15)令和元年12月6日付け法務省民一第930号民事局民事第一課長回答
「民間のクラウド業務者が所有・提供する仮想化サーバ上の戸籍環境からコンビニエンスストアのキオスク端末による証明書等を交付することの可否について」

第2章 データ移行

1 データ移行の範囲

移行対象データは以下の範囲とする。稼働日前日までのデータを反映させること。

- (1) 現在戸籍及び附票データ（住民票コード、符号含む）
- (2) 戸籍電算化移行の除籍・除附票データ
- (3) 除籍及び改製原戸籍データ（イメージデータ及び見出しデータ）
- (4) 平成改製原戸籍及び附票データ（イメージデータ及び見出しデータ）
- (5) 個人状態データ
- (6) 不受理申出データ
- (7) 附票発行禁止データ
- (8) 在外選挙人データ
- (9) 受附帳データ（現行システム稼働から新システム稼働までの間のもの）
- (10) 犯歴データ
- (11) 記載不要届データ

2 データ移行作業条件

- (1) データ移行に関しては、経済産業省の「安全対策基準」認定業務所、又は（財）日本情報処理開発協会指定の「情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）」の認定業務所並びに（財）日本情報処理開発協会指定の「プライバシーマーク」使用許諾取得業務所の認定を受けていること。また、作業を行うにあたって、戸籍法、戸籍施行規則、戸籍事務取扱準則制定標準、住民基本台帳法等の関連法令及び次の「通達」「依命通知」を準拠すること。
- (2) 現行システムで管理しているデータについては、正確に新システムに移行すること。また、移行に際しデータ変換が必要となる場合は、現行システムからのデータの作業は現行システム受託者（日本電気株式会社）が実施し、中間ファイルに出力するので、受託者はデータの受入作業を実施すること。
- (3) 現在戸籍・附票（電算化後除籍含む）は、現行システム受託者（日本電気株式会社）が中間ファイルに出力したデータを、受託者が変換を行い、正確なデータを作成すること。
- (4) 現在戸籍・附票（電算化後除籍含む）を移行又は変換する作業において、受託者が戸籍電算化セットアップ工程で所有する論理チェック工程を介し、エラーの報告を行うものとする。
- (5) 除籍・昭和改製原戸籍及び平成改製原戸籍イメージデータは、現行システム受託者（日本電気株式会社）が中間ファイルに出力したデータを、受託者が移行又は変換を行い、正確なデータを作成すること。
- (6) 受付ファイルは、現行システム受託者（日本電気株式会社）が中間ファイルに出力したデータを、受託者が正確に変換を行い、受託者のシステムで改製以降の受付検索ができるようにすること。
- (7) 戸籍データを移行又は変換を行う場合において、受託者は、作業開始より稼働までの異動滞留分の追いかけ入力処理のすべてを行い、届書入力から読み合わせ／照合／決裁まですべて受託

者が行うこと。

- (8) 戸籍データを移行又は変換を行う場合において、文字の変換及び同定作業については原則として受託者の責任にて行い、正確に文字の移行を行うこと。
- (9) 作業の過程で疑義が発生した場合は、書面により本市に提出すること。
- (10) データ移行作業については受託者以外での再委託作業は原則禁止とする。ただし、やむを得ず作業の再委託承認を求める場合は、本市と事前に協議の上、承諾を受けること。
- (11) (2)～(7)までのデータ移行を実施する場合、受託者は提案する移行データレイアウトを基に既存システム業者と本市と調整を行い、仕様を決定する。
- (12) データ移行回数は、3回実施を想定しているが、必要に応じて調整する。

3 戸籍データの保管等

- (1) 受託者は、本市より借用したデータに関し、漏洩や紛失、盗難等がないように厳重に管理できる場所に保管すること。
- (2) 受託者での保管庫については、耐火構造であり、施錠が可能であること。
- (3) 保管庫の管理においては、管理責任者を配置しその者が施錠等一切の管理を行うこと。
- (4) 機器やOSの陳腐化等に伴い、将来的にシステム再構築を行う場合のデータ移行や移行検証等に使用する移行ツールが用意されていること。

4 戸籍データ等の授受及び搬送

- (1) 受託者は、戸籍データ等の授受に従事する者を指定し、当該戸籍データ等の授受に際しては、都度本市に対して預り証を提出するものとする。
- (2) 受託者は、本業務に係る個人情報を施錠できるケースに収納し、事故防止措置を講じた上で搬送しなければならない。また、万が一の盗難、紛失事故に備え、搬送用ケースには、施錠・解錠の履歴及び追跡可能な対策を講じること。

5 作業の進捗報告

受託者は本市の求めに応じて、作業の進捗状況を書面で報告すること。

6 納期の厳守

- (1) 受託者は納期に遅延が生じないように、厳正な工程管理・進捗管理を行い、本市が指定する作業期間内に実施すること。
- (2) 受託者の決定後、データ移行が発生する場合は移行に関する契約、打合せ、移行仕様の取決め等を速やかに対応すること。
- (3) データ移行が発生する場合は、移行仕様に関する打合せを実施するため、必ず出席できるように調整をおこなうこと。
- (4) データ移行が発生する場合は、既存受託者と新規受託者及び本市において協議の上、データ提供の期日を定めること。

7 戸籍データ等の廃棄

- (1) 受託者は、本業務を終了したとき、使用済みとなった個人情報等のデータについて、「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」に即した方法により、判読不能かつ再生又は再利用ができない状態にすること。
- (2) 受託者は、本業務を終了したとき、戸籍データ等の廃棄証明書を提出すること。

第3章 システム仕様

1 システム化の範囲

- (1) 戸籍システム
- (2) 戸籍附票システム
- (3) 除籍・改製原戸籍システム（平成改製原戸籍を含む）
- (4) 戸籍関連事務システム（人口動態事務、相続税58条通知事務等）
- (5) 民刑事務管理システム（犯歴管理システム）
- (6) 戸籍副本データ管理（戸籍事務内連携）システム連携
- (7) 戸籍附票記載事項連携
- (8) 記載不要届
- (9) 文字管理ソフト

2 システムの基本条件

- (1) 品質、安定性、納期等の観点からパッケージソフトウェアを最大限活用し、システムを構築すること。
- (2) 法務省の基準書内ソフト機能を満たしていることに加え、本市規模以上での導入実績があるパッケージシステムであること。
- (3) 提案システムは提案時点で法務省の認容を取得していること。
- (4) 導入後5年間は、本市の戸籍業務量の増加に対応できる性能を持つこと。
- (5) 戸籍システムのソフトウェアは、法務省の認容を取得していること。
- (6) セキュリティに関しては、リスク対策を行ったシステムを提供することとし、ウイルス対策ソフトの導入、また、検索履歴や証明発行履歴及び戸籍異動のログを取得可能であること。
- (7) 戸籍システムアプリケーション部分を除き、OS やデータベースソフトなどミドルウェアには、極力汎用性の高いものを使用すること。
- (8) 法務省が管理を行っている副本データ管理システムへの差分データの抽出及びデータセンターへの送信はシステム上で自動に行うこと。
- (9) 「令和元年6月19日付け法改正にかかる国からの通知」の内容に則し、稼働までに必要な戸籍情報システムの改修が適用されたシステムであること。

3 システム構成

(1) システム構成及び形態

- ① システム標準化対応を伴う令和8年3月末時点のシステム形態は、ガバメントクラウドまたは性能面や経済合理性等を比較衡量してガバメントクラウドと同等と判断するクラウド環境その他の環境による方式とする。
- ② 一部のサーバ及びネットワーク機器等を本市又は本市が別途準備するデータセンターに設置する場合は、サーバラックに格納可能なラックマウントタイプすること。
- ③ ②の場合、サーバ設置場所は本市と協議のうえ取り決めること。

- ④サーバOSはWindows Server2019もしくはその後継OSを利用すること。
- ⑤戸籍システムにて管理している情報は、改ざんや盗み見、不正アクセスの防止、暗号化などの対策を講じて、個人情報の漏洩や流出に対する対策が講じられていること。
- ⑥システムで管理する文字は、独自コードを使用するなど、仮に不正にデータにアクセスされたとしても、改ざんや盗み見ができない仕組みを講じていること。

(2)ハードウェア関連

- ①新システムを利用可能な状態に設定する既存住民記録システムの端末及びプリンタは別表1のとおりとする。
- ②端末は、本市以外の環境において動作しない仕組みを講じること。
- ③届書等イメージ登録としてA3用紙の取り込みが可能なスキャナを設定すること。なお、スキャナは既存のものを転用するものとし、詳細は別表1のとおりとする。
- ④戸籍情報連携システムに必要な二要素（生体）認証装置を設置すること。ただし、既存の二要素（生体）認証装置が転用できる場合は、不要とする。

(3)ネットワーク

- ①サーバ及び戸籍端末間の通信においては、「戸籍実データを流さない」「暗号化を講じる」等、セキュリティを強化した仕組みとすること。
- ②市役所本庁舎、7市民センター、及び北部総合支所市民生活課のネットワークについては現行の戸籍システムにて使用しているネットワークを利用することとするが、サーバから端末のデータ通信には暗号化対策を講じること。
- ③戸籍附票システムと住基ネット（附票AP）とのネットワーク設定は本市にて行う。
- ④その他戸籍システムにおけるネットワークに関する設定については、本市の指示に従うこと。

(4)その他

- ①運用上必要となる機器についても構成に含むこと。
- ②導入機器は動作確認がされている機器とし、発注時における最新機器とすること。
- ③電源・LAN工事・庁内NW機器等の設定変更等は本市にて準備するものとし、本業務には含めないものとする。

4 ソフトウェア構成

(1)戸籍標準パッケージソフトウェア

- ①導入するソフトウェアは、平成6年11月16日民二第7002号民事局長通達第3「戸籍情報システムにより処理する事務の範囲」に規定されている事務、及び本市が指定する戸籍関連事務全般を処理できるものとし、本市独自の機能開発（カスタマイズ）を要しない標準パッケージソフトとすること。
- ②事務委託等を鑑み、システムへのアクセス権は、不必要な情報が閲覧できないよう、業務単位ではなく、処理単位、証明書の種別の単位でアクセス権限が設定できること。
- ③導入するソフトウェアには、コピー防止対策機能が実装されていること。

(2) 戸籍副本データ管理システム

- ①本市で管理している戸籍データ等を、法務省の管理する戸籍副本データ管理センターへ送信するために、戸籍システムから戸籍事務内連携サーバへ自動的に正確に送信できる機能を有すること。
- ②戸籍システムから戸籍事務内連携サーバへのデータ転送は、ネットワーク連携方式で構築すること。
- ③導入するパッケージソフトウェアにおいて、法務省が実施している戸籍統一文字変換テーブルに変更が生じる際は、受託者において文字変換テーブルを作成すること。

(3) 戸籍事務内連携

- ①戸籍事務内連携に対応した戸籍システムであること。
- ②対象となる業務は、「他の市区町村の副本記録情報参照業務」、「届書等情報の連携業務」、「広域交付等の業務」、「事件表送付業務」とする。

第4章 データセンター要件

1 データセンターの基本要件

- (1) 戸籍アプリケーション及び戸籍データを保有するデータセンターは、日本データセンター協会が日本国内向けに定める Tier 3 相当のデータセンターを採用していること。
- (2) 利用するデータセンターは、JIS Q 27001 及び ISO/IEC 27001 を取得していること。
- (3) データセンター立地条件
 - ・利用するデータセンターは、国内に設置されていること。
 - ・活断層直下に立地していないこと。
 - ・高いアクセシビリティを有していること。
- (4) 建物構造
 - ・強固な岩盤への直接基礎施行であること。
 - ・免震構造であること。
- (5) 設備
 - ・異なる変電所からの異ルート受電ができること。
 - ・非常用発電機及び専用燃料タンクを保有していること。
 - ・設置機器の増加等に伴う発熱量の増加に対応し、サーバ設置専用室の温湿度を適切に調整する十分な容量の空調設備が確保されていること。
- (6) セキュリティ
 - ・IDカード/生体認証/有人監視でのセキュリティ対策を施していること。
 - ・出入口及びサーバ室内は、監視カメラによる24時間常時監視がなされていること。
 - ・IDカード毎の入室制限を設けており、入退室資格の識別及び記録、保管を行っていること。
- (7) 火災対策
 - ・高感度火災検知システム導入又は、煙感知器と熱感知器を併用した自動火災報知設備が設置されていること。
 - ・火災発生時の消火方式としては、水による消火方式は避け、人体への影響が少ない新ガス系消火設備を設置していること。

2 クラウドサービス基盤要件

システム形態がクラウド方式の場合、以下の要件を満たすこと。

- (1) 戸籍システムサーバは、2重化されており、片系サーバ障害時も戸籍システムの停止時間が最小限かつ自動復旧し利用再開が可能な機能を有していること。
- (2) サーバの機能が停止した場合、即座に検知できる仕組みがあり、対応できること。

3 バックアップ要件

システム形態がクラウド方式の場合、以下の要件(1)～(3)を満たすこと。

システム形態がオンプレミス方式の場合、以下の要件(1)、(3)を満たすこと。

- (1) システム環境及びデータベースのバックアップを行うこと。

- (2) 戸籍データは、戸籍アプリケーション及びデータを保有するデータセンターとは別のデータセンターに、バックアップを保有すること。
- (3) サーバ上に保管される戸籍データは、2世代以上のバックアップを構築すること。

4 クラウド運用保守要件

システム形態がクラウド方式の場合、以下の要件を満たすこと。

- (1) データセンター内に監視システムを導入し、保守センターにて遠隔で障害検知を行う仕組みを構築すること。なお、保守センターは大規模災害等を考慮し複数拠点に設置されていること。
- (2) 障害検知時は第一報として速やかにメールにて発報されること。
- (3) 利用可能時間は、年末年始（12月29日～1月3日）を除く8時00分から21時00分の対応を可能とすること。

5 その他

システム形態がオンプレミス方式の場合は、本市本庁舎内の設置も可能とする。

第5章 導入・運用サポート・保守要件

1 導入時

- (1) 新システム稼働前にデモ機にて操作研修を実施すること。
 - (2) 操作研修はシステム開発会社の戸籍専用インストラクターが実施するものとし、インストラクターは、稼働日前2週間、稼働後1週間（計3週間）は常駐すること。
 - (3) 本市の担当職員全員の業務や運用にあわせ、研修スケジュールを提示すること。
 - (4) 職員での操作研修を兼ねた追いかけ入力は、行わない。
 - (5) 法務局提出書類の作成支援及び、法務局提出用の媒体による副本作成を実施すること。
- ※既存受託者は(2)において、別途本市と操作研修内容、期間を調整するものとする。

2 運用サポート

- (1) 戸籍事務の運用をサポートするための電話問い合わせ窓口を有していること。
- (2) 本サポート窓口は、フリーダイヤルで利用できるものとする。
- (3) 本サポート窓口は、システム運用における本市からの問い合わせ窓口として機能し、戸籍事務に関する問合せのほか、障害が発生した場合、ハード障害・ソフト障害の区別なく全てに対応できること。
- (4) 問合せの受付時間は、土、日、祝日、年末年始（12月29日～1月3日）を除く8時30分から17時15分とすること。
- (5) 戸籍情報連携システムとの連携に関してもサポートを実施すること。
- (6) 人事異動等による職員の戸籍事務専門性を補完しうる支援策を有していること。
- (7) 戸籍システムとは別にFAQや戸籍の入力方法などのサポートが行えること。
- (8) 戸籍システムとは別にWEBなどを用い、戸籍時報などの戸籍事務に関連する書籍を電子的に閲覧することができること。

3 ハードウェア及びソフトウェア保守

(1) ハードウェアの保守運用

- ① 受託者が調達したハードウェアに対し、安定した保守サービスを提供すること。
- ② 障害が発生した場合、SE・保守サービス員等がシステムを確認し、障害発生原因の調査・特定・対応を実施すること。
- ③ 障害箇所の修理及び部品交換、動作確認を実施すること。
- ④ ハードウェア保守を実施する時は、本市の承諾を得て行うこと。
- ⑤ 本市で発生した障害内容を管理すること。
- ⑥ 障害時の原因の切り分けは、主導的に実施し、関係者と調整を行うこと。

(2) ソフトウェアの保守運用

- ① 障害発生時の対応について、迅速な対応が可能な体制を構築し、開庁日の運用に支障を来さぬよう監視・対応すること。

- ②障害が発生した場合、SE・保守サービス員等がシステムを確認し、障害発生原因の調査・特定・対応を実施すること。
- ③ソフトウェア保守を実施する時は、本市の承諾を得て行うこと。
- ④本市で発生した障害内容を管理すること。
- ⑤障害時の原因の切り分けは、主導的に実施し、関係者と調整を行うこと。
- ⑥障害発生時には、開庁日への運用に支障を来さぬよう、最善を尽くし対応を行うこと。
- ⑦定期的に、全国住所辞書の更新作業を行うこと。
- ⑧システムの機能改善のモジュール適用を原則年1回以上行うこと。
- ⑨新規でユーザ外字が発生した場合、本市の依頼により外字文字を作成し提供すること。

第7章 その他

1 納品物

納品物の様式や数量、納品時期については本市と協議して定めることとする。原則、以下のものは納品を行うこと。なお、納品物については、印刷物と併せて、広く一般的に利用されている形式による電子データで納品すること。ただし、以下に示すもの以外にも、必要に応じて要求する場合もある。

- ① 外字一覧
- ② 文字同定表
- ③ 法務局申請書類
- ④ 操作マニュアル
- ⑤ 運用マニュアル
- ⑥ 支障発生時対応マニュアル
- ⑦ ハードウェア構成図
- ⑧ 打合せ書（システム構成図・ネットワーク構成図を含む）及び課題管理表

2 留意事項

- (1)本業務の履行に際して、個人情報の保護に関する法律、セキュリティポリシーの規定を遵守し、秘密情報、個人情報の取り扱いについては厳重に行い、業務上知りえた技術情報等を第三者に開示する等業務目的以外に使用しないこと。
- (2)受託者は、本業務に係る個人情報を本市の許可なく複製し、又は複製してはならない。本市の許可を受けて複製したときは、本業務終了後、直ちに消去し、再生又は再利用ができない状態にしなければならない。
- (3)提案するシステムの標準化・共通化の対応について、別途契約により受託が可能であること（ただし、本市の当該予算が成立した場合に限る）。
- (4)受託者は、本仕様書の解釈に疑義を生じた事項並びに明記していない事項については、本市と事前に協議するものとする。