

射水市介護認定審査会ペーパーレス会議システム運用業務仕様書

1 業務名

射水市介護認定審査会ペーパーレス会議システム運用業務

2 目的

本業務は、射水市介護認定審査会にペーパーレス会議システムを導入し、紙で送付回収していた審査資料をペーパーレス化することにより、資料作成にかかる用紙・コピー代・郵送代等のコスト削減、業務の効率化及び介護認定審査会委員の負担の軽減を図ることを目的とする。

なお、システムを実現するために必要なタブレット端末の調達については、本業務とは別に実施する。

3 業務期間

契約締結日から令和7年3月31日まで

4 業務概要

(1) 業務範囲

① システム構成（及び初期設定）

日本国内において必要なセキュリティ対策を講じた施設及び設備を備えたデータセンターで運用し、クラウド方式でサービス提供されるシステムであること。

② システム運用支援

ア 利用者マニュアル、管理者マニュアルを提供すること。

イ 利用者（委員及び職員等）に対する操作研修を2回以上実施すること。

ウ システムが正常かつ安定的に運用されるように、管理者の問合せに対応するヘルプデスクを提供すること。

なお、会議の開催にあたっては、ペーパーレス会議システムと一体で提供される専用システムまたは市が別途保有するWeb会議システムを活用するものとする。

(2) 別途調達するもの（業務範囲外）

① ネットワークの提供

庁内の既設ネットワークまたは通信キャリアの回線網のいずれかを利用者が選択し、インターネット経由でシステムにアクセスする。

- ② 使用するクライアント機器 iPad (Wi-Fi+Cellular版) 42台
画面サイズ：10.9インチ以上 記憶容量：64GB 搭載OS：iOS

上記のほか庁内インターネット端末 (Windows11 Pro) からの使用も想定すること。

5 システム要件

(1) 基本要件

- ① 他の地方公共団体において、豊富な導入・運用実績があるシステムであること。
- ② クラウド方式であること。
- ③ 常時利用可能であること。(事前通知によるメンテナンス等の停止は除く。)
- ④ システムの最大同時アクセス数は、42台とする。
- ⑤ 総ライセンス数は、42とする。
- ⑥ クラウドサーバーのストレージ容量は、1GB以上とすること。
- ⑦ 操作性、視認性、システム管理の効率を考慮したシステムであること。

(2) 機能要件

- ① 本システムに要求する機能については、「機能要件一覧表」を参照すること。
- ② 「機能要件一覧表」における各項目についての対応(実現可能、代替運用で対応可能、実現不可等)を「機能要件一覧表」に記入し、提示すること。
- ③ 機能要件一覧表に記載がなくとも本市に有益である機能については、評価の対象とするので、積極的に提案をすること。
- ④ 要求機能への対応状況は、本市が確認・評価を行うものとする。

(3) 非機能(信頼性、可用性)要件

- ① データは国内サーバーに保存すること。
- ② サーバー障害等によるデータ消去・破壊のリスクを低減させるため、サーバー、記憶装置等を冗長化する機能を設けること。
- ③ 管理するデータが消失しないように適切に管理すること。

(4) セキュリティ要件

- ① 通信及び蓄積データに対して暗号化を行う機能を設けること。また、一部の画面通信については通信経路上の暗号化（TLS暗号化）を有すること。
- ② TLSバージョンは、1.2以上であること。
- ③ アカウント（ID）の発行を即時ででき、ID 及びパスワード等により利用者の識別を行う機能を設け、利用権限の無いものが不正にアクセスし、データを閲覧・更新できない仕組みがあること。
- ④ 受注者はデータセンターのセキュリティ対策としてサイバー攻撃、改ざん防止対策、セキュリティホール対策を適切に講じること（WAFやIDS等）。
- ⑤ 利用者管理、アクセス権限管理、システム操作ログの管理等セキュリティ対策の機能を有していること。

機能要件は、様式第6号「機能要件一覧表」を参照すること。

その他、各要件については、要求事項の一部をもって拡大解釈することなく、カスタマイズ対応困難な場合はリスクを回避した代替案を提案すること。

6 導入期間

(1) 操作マニュアル

- ① 運用開始までに操作マニュアル（委員及び職員向け）を作成し、提出すること。
- ② 操作マニュアルは、IT の専門用語を使わず、ICT 知識に乏しいものにも理解しやすいよう、画面キャプチャー及びデモ画面を用いてわかりやすく説明すること。
- ③ 職員（管理者）向けマニュアルに次の事項について記述されていない場合は補足資料を提供すること。
 - ア 障害発生時の対処方法
 - イ システムのリソース管理
 - ウ 性能管理
 - エ ユーザーの管理
 - オ その他、システムを運用するにあたり必要とすること。
- ④ システムのバージョンアップ等で、操作方法が変わる際は、最新版のマニュアルを提供すること。

(2) 研修

- ① 研修場所は、射水市庁舎内とする。
- ② 利用者向けに、令和6年9月中旬にシステムの操作方法について研修を実施すること。対象者と内容は次のとおり。

ア 委員向け研修

- ・研修時間は2時間程度とする。
- ・iOSに対応した研修を実施すること。
- ・システムログオンから操作フローの各場面における各種機能の操作方法、システムログオフまでを対象とすること。

イ 職員向け研修

- ・研修時間は2時間程度とする。
- ・Windowsに対応した研修を実施すること。
- ・システムログオンから操作フローの各場面における各種機能の操作方法、文書の登録方法、システムログオフまでを対象とすること。

7 運用保守内容

(1) 基本要件

システムが安定的かつ有効的に利活用されるようサポートを行うこと。

(2) 運用時間

24時間365日の運用とする。ただし、システムメンテナンス等のため、運用停止が必要となる場合は、事前に本市へ申し入れること。

(3) ヘルプデスク

- ① 本市からの問い合わせに対応するため、ヘルプデスクを設置すること。
- ② ネットワークに関する問合せについても、一次受付はヘルプデスクにて対応すること。
- ③ 問い合わせは、平日9:00～18:00で対応すること。
- ④ 電子メール等による問い合わせにも対応すること。
- ⑤ 電子メール等での問い合わせは、24時間受付とすること。ただし、受付内容への回答は翌営業日も可とする。

(4) 障害対応

- ① 障害対応窓口を設置すること。
- ② 障害発生時の連絡体制及び対応フロー等をあらかじめ定めること。
- ③ 初期対応として、速やかに原因調査をし、発生箇所（ハードウェア・ソフト

ウェア・ネットワーク)の切り分けを実施し、復旧の見込み時間を関係者に報告すること。

- ④ 復旧までに時間を要する見込みの場合は、関係者に適宜状況を報告すること。
- ⑤ 情報の採取、データ整合性・不具合調査、データ復旧等を行うこと。また、バックアップデータからの復旧が必要な場合は、その作業を行うこと。
- ⑥ 調査の結果、本調達に含まれるソフトウェアに起因する場合にあっては、プログラム修正等の対応作業(動作確認等含む)を実施すること。また、再発防止策を提示すること。
- ⑦ 現に本市において障害が発生していない場合でも、本市と同じシステムを導入している他団体で障害が発生した場合は、本市への影響調査を実施し、必要な対処を実施すること。

(5) システム保守

- ① システムのバージョン管理を行うこと。
- ② バージョンアップ(機能改善、バグ対応等)を行うこと。
- ③ クライアントOSやブラウザ等のバージョンアップに対応をすること。
- ④ 国の関係法令等に従い、システムのバージョンアップを行うこと。
- ⑤ 上記バージョンアップ・メンテナンスに係る費用は本契約に含むものとする。

(6) 契約の変更

契約期間中に、サービス内容の変更が必要となる場合は、速やかに協議を行い、変更契約を締結するものとする。

8 秘密の保持

(1) 情報等の取り扱いについて

受注者は、業務遂行上知り得た情報及び成果等について、本市の承認を受けずに、これを本事業以外に使用してはならない。また、本市の承認を受けずに第三者へ提供又は公表してはならない。これは本事業終了後も同様とする。

(2) データの取り扱いについて

受注者は、本事業完了後は、本市の指示により補完するものを除き、本市より受領したデータ等を速やかに本市に返却又は削除しなければならない。