

宮崎県  
フードビジネス相談記録システム  
構築及び運用保守業務委託調達仕様書

令和6年7月

宮崎県総合政策部産業政策課

# 目次

1. 本業務の背景と目的.....	1
1.1. 背景と目的.....	1
2. 本業務の内容.....	1
2.1. 調達範囲.....	1
2.1.1. システム構築に係る調達範囲.....	1
2.1.2. システム構築方針.....	1
2.2. システム導入によって期待する効果等.....	2
2.3. スケジュール.....	2
2.3.1. 履行期間.....	2
3. 機能要件.....	2
3.1. 業務機能要件.....	2
3.1.1. 調達対象となる業務機能要件・帳票要件の一覧.....	2
4. 非機能要件.....	2
4.1. 前提条件.....	2
4.2. 利用環境.....	2
4.2.1. システム利用時間.....	2
4.2.2. システム利用者.....	2
4.2.3. システム利用規模.....	2
4.3. システム利用環境.....	3
4.3.1. 端末.....	3
4.3.2. プリンタ.....	3
4.3.3. データセンター.....	4
4.4. 可用性要件.....	4
4.4.1. 継続性.....	4
4.4.2. 耐障害性.....	4
4.4.3. 災害対策.....	4
4.5. セキュリティ要件.....	4
5. 業務委託要件.....	5
5.1. プロジェクト管理要件.....	5
5.1.1. プロジェクト計画.....	5
5.1.2. プロジェクト管理.....	5
5.1.3. プロジェクト体制.....	6
5.1.4. プロジェクトに関わるステークホルダー.....	7
5.1.5. コミュニケーション管理.....	7
5.2. 開発要件.....	8
5.2.1. システム環境.....	8
5.3. テスト要件.....	8
5.3.1. テスト方法.....	8
5.3.2. テストデータ.....	9
5.4. 移行要件.....	9
5.4.1. データ移行.....	9

5.4.2.	本番環境への移行・切替え作業	10
<b>5.5.</b>	<b>研修要件</b>	<b>10</b>
5.5.1.	研修の実施	10
5.5.2.	研修後のフォロー	10
<b>5.6.</b>	<b>成果物</b>	<b>11</b>
5.6.1.	納品形態及び部数	12
5.6.2.	納入場所	12
<b>6.</b>	<b>運用保守要件</b>	<b>12</b>
<b>6.1.</b>	<b>運用保守共通要件</b>	<b>13</b>
6.1.1.	運用保守に係る計画	13
6.1.2.	運用保守体制	13
6.1.3.	運用保守に関わるステークホルダー	13
6.1.4.	コミュニケーション管理	13
6.1.5.	対応時間	14
<b>6.2.</b>	<b>運用保守要件</b>	<b>14</b>
6.2.1.	運用保守要件	14
<b>6.3.</b>	<b>運用保守工程における成果物</b>	<b>15</b>
6.3.1.	納品形態及び部数	15
6.3.2.	納入場所	15
<b>7.</b>	<b>その他留意事項</b>	<b>15</b>
7.1.	業務実施時における留意事項	15
7.2.	業務の引き継ぎに関する事項	15

別紙

- ・別紙\_業務機能要件等

## 1. 本業務の背景と目的

### 1.1. 背景と目的

宮崎県（以下、本県という。）においては、商品開発や販路拡大など県内の食品関連事業者が行う様々な取組に対し、フードビジネスのワンストップ相談窓口として「みやざきフードビジネス相談ステーション（以下「ステーション」という。）」を設置し、効果的な支援を提供している。

フードビジネス相談記録システム（以下「相談記録システム」という。）を導入し、事業者からの相談を一元管理することで、ステーション内の情報共有及び蓄積データの分析を行い、ステーションの相談機能の更なる強化・充実を図り、事業者により効果的な支援を提供する。

## 2. 本業務の内容

### 2.1. 調達範囲

#### 2.1.1. システム構築に係る調達範囲

本件における調達範囲を下記に示す。

表 2-1-1 本業務における調達範囲

	区分	項目	特記事項
1	構築	✓ 相談記録システム一式 ✓ 相談記録システム構築に係る役務	
2	運用保守	✓ システム運用保守、運用支援	予算の議決を条件として、次年度以降はステーション業務委託先(宮崎県産業振興機構を想定している)と契約することとする。

なお、以下の事項について留意すること。

- ・システム構築に係る調達範囲には、本システム利用に当たって必要となるシステム資産や委託作業を含めるものとする。
- ・ソフトウェアについては、利用者が問題なく利用できるよう、必要となるソフトウェアライセンスや、その他の使用許諾を得ることとする。
- ・構築フェーズの各種作業（環境構築作業、総合テスト等）で必要な端末については、受注者にて準備すること。なお端末を持ち込むにあたり必要な対応（本県が指定するセキュリティ設定を施す等）についても対応すること。
- ・構築するシステムの運用、保守期間は、構築後10年間を前提とすること。

#### 2.1.2. システム構築方針

本業務にて調達するシステムについて、以下に示す構築方針に準ずること。

表 2-1-2 システム構築方針

要件	内容
開発方針	<ul style="list-style-type: none"><li>・本システムは、オープン化（特定業者による技術に偏向してないもの）された製品・ソフトウェア等を用い、機能拡張性及び保守性の高いシステムとすること。</li><li>・開発後、利用者が自ら項目の追加、変更、削除ができること。</li><li>・システム稼働後10年間は利用可能（サポートが行われる）な技術・言語をすること。</li><li>・開発において、パッケージシステムを基本とすること。</li></ul>

要件	内容
システム形態	・ 開発するシステムは、Web 方式にて動作するシステムであること。
開発手法	・ 品質確保、スケジュールの遵守が可能な開発手法であること。 ・ 他の開発業務において使用実績を有すること。
開発ソフトウェア	・ 本システムの構築を遂行するために必要となる開発ソフトウェアに関しては、受託者において準備すること。

## 2.2. システム導入によって期待する効果等

本調達において相談記録システムの導入により、期待する効果は以下の通り。

- ・ 県内のフードビジネス関連事業者への支援の質の向上
- ・ 業務負荷の軽減（外出先からの相談記録業務）
- ・ ステーション内の円滑な情報共有（連携）の実現
- ・ 相談・支援内容の集計・分析の活用

## 2.3. スケジュール

### 2.3.1. 履行期間

履行期間（構築フェーズ）は契約締結の日から令和7年3月31日までとし、令和6年11月から試行運用、令和6年12月から本格運用を開始すること。

## 3. 機能要件

### 3.1. 業務機能要件

#### 3.1.1. 調達対象となる業務機能要件・帳票要件の一覧

本システムが備えるべき機能および帳票等の要件は、「別紙\_業務機能要件等」にて提示する。

## 4. 非機能要件

### 4.1. 前提条件

本業務において構築するシステムは、事業者が保有するクラウド環境上に構築する。そのため、本調達で構築するシステムについては、クラウド環境で動作することに留意し、システム構成を設計すること。

### 4.2. 利用環境

#### 4.2.1. システム利用時間

システム利用時間は原則、以下の通りである。ただし、利用時間の制限を設けないものとする。

表 4-2-1 システム利用時間

	分類	通常時利用時間帯
オンライン	平日	8:30～17:15
	土日祝祭日	利用しない。

#### 4.2.2. システム利用者

システム利用者は本県職員及びステーション業務委託先職員（コーディネーター含む）である。

#### 4.2.3. システム利用規模

システム利用者数、利用端末数、業務量は以下の通りである。

表 4-2-2 システム利用規模

項目	規模
システム利用者数	17名 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 県産業政策課 1名</li> <li>・ ステーション業務委託先 16名</li> </ul>
利用端末数	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 県産業政策課：1台</li> <li>・ ステーション：16台</li> </ul> ※ステーションについては、外出先からタブレット等を利用して接続する場合もある。

表 4-2-3 事務処理件数（令和4年度実績）

対象業務	対象作業	件数
フードビジネス関連相談業務	県内のフードビジネス関連事業者や市町村、各支援機関等からの相談内容等を記録し、集計・分析する。	年間約2,000件

### 4.3. システム利用環境

#### 4.3.1. 端末

本システムを利用する端末は、主に現在ステーション業務委託先にて使用しているPCとすること。ただし、端末の状況は、複数の利用環境があることに注意すること。PCの代表的な仕様を以下に示す。

表 4-3-1 PCの仕様（代表例）

No.	種別	使用ソフトウェア
1	型	・ 15.6ノートタイプ
2	CPU	・ Intel Core i5 1335U 相当以上
3	メモリ	・ 8GB 以上
4	OS	・ Windows 11 Pro（日本語版）
5	Webブラウザ	・ Microsoft Edge ※その他のブラウザの利用についてはデジタル推進課との協議事項
6	ウイルス対策ソフト	ソースネクスト社 ZERO ウイルスセキュリティ
7	クライアント管理ソフト	Windows Active Directory GPO
8	インターネット閲覧	UTM
9	その他のソフトウェア	Microsoft365、Adobe Reader（最新版）

※OS、Webブラウザ、ウイルス対策ソフト及び各種ソフトウェアは、常に最新のパッチが適用されている。

※本システムは端末に搭載されたWebブラウザから利用可能であり、かつシステムの利用にあたりアプリケーション等の追加インストールを必要としないこと。

#### 4.3.2. プリンタ

プリンタは、現在利用しているプリンタを継続利用する想定である。受託者は、本システムへのプリンタ設定を行うこと。以下に現在ステーションで利用しているプリンタの仕様を示す。

表 4-3-2 プリンタの仕様

型番／製造元	要素	要件
IM C5510 (リコー株式会社)	区分	デジタルフルカラー複合機
	対応用紙	A4×3、A3×1、A3・A4×1 (給紙トレイ)
	給紙	カセット (×4) : 590 枚 給紙トレイ : 100 枚
	配置台数	1 台

#### 4.3.3. データセンター

導入するクラウドサービスは、政府情報システムのためのセキュリティ評価制度 (ISMAP) に準拠もしくは準拠予定のサービス上で構築されていることが望ましい。

また、クラウドサービス利用料等維持管理にかかる費用 (クラウドサービス利用料／運用保守など) は、本調達に含む。

#### 4.4. 可用性要件

##### 4.4.1. 継続性

システム構成の冗長化により、特定箇所に故障が発生した場合に業務への影響を局所化すること。

表 4-4-1 継続性要件

対象	内容
RPO (目標復旧地点) (平常業務停止時)	業務停止を伴う障害が発生した際には、障害発生時点 (日次バックアップ+アーカイブからの復旧) までのデータ復旧を目標とすること。
RTO (目標復旧時間) (平常業務停止時)	業務停止を伴う障害が発生した際には、6 時間以内でのシステム復旧を目標とすること。
RLO (目標復旧レベル) (平常業務停止時)	業務停止を伴う障害が発生した際には、全システム機能の復旧を実施すること。
システム再開目標 (大規模災害時)	本システムのサーバ基盤等に甚大な被害が生じた場合、本システムは、1 カ月以内に再開することを目標とすること。
稼働率	年間のシステム稼働率は、99%を目標とすること。

##### 4.4.2. 耐障害性

同一構成の仮想環境を複数用意し、アプリケーションレベルの冗長化を図ること。なお、本システムで冗長化構成を実現するに当たり負荷分散装置等が必要な場合においては、仮想アプライアンス等のソフトウェア製品で負荷分散環境を実現すること (当該ソフトウェアは本委託範囲に含む)。

##### 4.4.3. 災害対策

地震、水害、テロ、火災などの大規模災害時や、ハードウェアの大規模障害の対策として、バックアップデータは本システムの設置場所から 20km 以上離れた場所に保持すること。ただし、費用対効果を考慮し、DR (Disaster Recovery) サイトや災対環境は不要とする。

#### 4.5. セキュリティ要件

以下に示す要件に留意し、セキュリティを担保すること。

表 4-7-1 セキュリティ要件

要件	内容	
アクセス・利用制限	本システムは、利用者毎のアクセス管理が行われ、割り当てられた権限の範囲で操作可能な仕組みであること。 IP アドレス制限機能を有すること。ただし、在宅勤務や出張先でも利用可能な仕組みであること。	
データの秘匿	伝送データの暗号化の有無	伝送データについては、SSL/TSL 等の暗号化通信により第三者からの盗聴や改ざん等をされること無く安全に通信できること。
	蓄積データの暗号化の有無	蓄積データについては、認証情報を暗号化し管理すること。
ウイルス対策	本システムは、ウイルスやマルウェア等に対する対策を講じること。	
ログ対応	セキュリティログ	アプリケーションログのうち、情報セキュリティに関連するログを想定している。システムへのログイン履歴及び成否等を記録した監査ログを含む記録を取得できること。
バックアップ・リストア	外部データの利用可否	障害時等に本システム内部のデータのみでシステムを復旧できるようなバックアップ・リストア方式とすること。
	データ復旧の対応範囲	障害発生時のデータ損失防止策を講じること。 ※障害によりデータの損失が生じた場合、「RPO（目標復旧地点）」で定めた時点までデータを復旧すること。
	バックアップ自動化の範囲	フルバックアップ、差分バックアップを組み合わせたバックアップのスケジューリングができること。またこのスケジュールに従い自動でバックアップ処理を実行できること。
		バックアップの実施状況をシステム管理者が確認できること。バックアップが正常に終了しなかった場合、対応方針について本県と協議すること。
	バックアップ取得間隔	システム全体（OS、ミドルウェア、業務アプリケーション等）：初期設定時、及びシステム更新時（改修、設定変更等実施時）に取得
		データベース：1日1回程度
ログ：1日1回		

## 5. 業務委託要件

### 5.1. プロジェクト管理要件

#### 5.1.1. プロジェクト計画

受託者は、本書に基づき、本システムの構築における具体的な体制、スケジュール、プロジェクト管理方針、プロジェクト管理方法等を含んだプロジェクト計画書を作成すること。

なお、進捗管理や課題管理等を行う際の様式については、本県と協議により決定するものとする。

#### 5.1.2. プロジェクト管理

プロジェクト管理における管理項目と内容は以下の通り。



表 5-1-1 プロジェクト管理

管理項目	管理内容
進捗管理	プロジェクト計画策定時に定義したスケジュールに基づく進捗管理を実施すること。 受託者は、実施スケジュールと状況の差を把握し、進捗の自己評価を実施し、定例報告会において本県に報告すること。 進捗及び進捗管理に是正の必要がある場合は、その原因及び対応策を明らかにし、速やかに是正の計画を策定すること。
品質管理	プロジェクト計画策定時に定義した品質管理方針に基づく品質管理を実施すること。 なお、品質基準については本県と協議のうえ決定すること。 受託者は、品質基準と状況の差を把握し、品質の自己評価を実施し、各工程完了報告会において本県に報告すること。 品質及び品質管理に是正の必要がある場合は、その原因と対応策を明らかにし、速やかに是正の計画を策定すること。
課題・リスク管理	プロジェクト計画時に抽出したリスクを管理し、リスクが顕在化した場合は課題として管理すること。 受託者は、リスクが実際に発生したかどうかを監視し、リスクが実際に発生した場合には、本県に報告すること。 課題発生時には、速やかに対応策を明らかにし、本県と協議のうえ、対応方法を確定し、課題が解決するまで継続的に管理すること。
変更管理	仕様確定後に仕様変更の必要が生じた場合には、受託者は、その影響範囲及び対応に必要な工数等を識別したうえで、変更管理ミーティングを開催し、本県と協議のうえ、対応方針を確定すること。

### 5.1.3. プロジェクト体制

業務実施にあたり受託者は本業務を確実に履行できる体制を設けることとし、以下のスキルを持った要員を配置すること。

なお、プロジェクト発足時からの要員変更にあたっては、必ず本県の了承を得るとともに、変更後の要員のスキルが前任者と同等以上であることを担保すること。

表 5-1-2 要員スキル要件

要求するスキル	スキルの詳細
プロジェクト管理能力を有する者	<ul style="list-style-type: none"> <li>プロジェクト実施計画を策定し、システムの設計・開発、テスト、システムの評価、プロジェクト間の調整を行い、生産性及び品質の向上に資する管理能力を有すること。</li> <li>令和3年度以降、都道府県、政令指定都市、中核市等において、相談記録システム（類似システム含む。）構築のプロジェクト管理を実施した経験を有すること。</li> </ul>
品質管理能力を有する者	<ul style="list-style-type: none"> <li>受託者の品質管理規準に従い、プロジェクトを離れて第三者的かつ客観的に、プロジェクト全般の品質状況を監査し、評価・改善する能力を有すること。</li> <li>受託者内の品質管理組織等、業務責任者や担当責任者とは異なる者が望ましい。</li> </ul>
プログラミング能力を有する者	<ul style="list-style-type: none"> <li>プログラミングの専門知識、オープンシステム開発言語に対する専門知識、機能設定能力、プログラム設計能力、プログラムの評価・改善技術、障害発生時の対応能力を有すること。</li> </ul>

要求するスキル	スキルの詳細
導入ソフトウェアに関する専門知識を有する者	<ul style="list-style-type: none"> <li>導入するソフトウェア（OS・ミドルウェア含む）に関する専門知識と、本調達の要求事項を理解したうえで、最適なシステム構成の設計・構築・運用に係る技術及び技術コンサルティング能力を有すること。</li> <li>パッケージソフトウェア・ミドルウェア等に関するベンダ資格が存在する場合については、その資格を取得していることが望ましい。</li> </ul>

#### 5.1.4. プロジェクトに関わるステークホルダー

開発・構築の体制は以下とし、各事業者と適宜調整を行い、円滑に作業を遂行すること。  
 なお、以下については現時点の想定であり、今後変更する可能性がある。

表 5-1-3 体制と役割

組織・事業者	主な役割
産業政策課	相談記録システムの所管課であり、相談記録システムの構築における実施管理、各関係先との調整、並びに各システムへの連携やシステム構成に関わる検討を行う。
ステーション業務委託先	ステーション業務の受託者。企業等からの相談業務を行っており、県と連携して、システム構成に関わる検討を行う。次年度以降の相談記録システムの運用保守を本県から受託する予定である。委託先は、公益財団法人宮崎県産業振興機構を想定している。
相談記録システム構築事業者	本業務委託の受託者。相談記録システムの構築及び運用保守・運用支援を担当する。
デジタル推進課	本システムの構築において、必要な助言・会議参加等での支援を実施する。また、サーバ統合基盤、県庁 LAN 管理等に関する管理・調整を実施する。

#### 5.1.5. コミュニケーション管理

受託者は、定期報告の会議体として、定例報告会、工程完了報告会等の定例会を設置することとし、必要な報告書類を会議開催までに完備しつつ、会議終了後、会議内容を書面で本県へ報告し、その了承を得るものとする。なお、規定した以外の会議が必要な場合は、適宜必要な会議を開催すること。

表 5-1-4 会議体設置要件

会議体	要素	実施内容
定例報告会	目的	プロジェクト計画策定時に定義したプロジェクト管理方法に基づくプロジェクト管理を実施すること。
	参加者	本県 : 産業政策課、ステーション業務委託先 受託者 : プロジェクト統括責任者、各領域責任者、他受託者
	開催頻度	定期的に開催することとし、詳細は本県との協議のうえ、決定すること。 本システムの構築の定例報告会は隔週に1回程度とし、管理者層への報告は、月1回程度と想定する。
	報告書類	進捗報告書、課題管理表、変更管理票、スケジュール、その他必要と思われる報告資料等
各工程完了報告会	目的	開発成果物の品質を検査すること。
	参加者	本県 : 産業政策課、ステーション業務委託先 受託者 : プロジェクト統括責任者、各領域責任者、他受託者

会議体	要素	実施内容
	開催頻度	以下の各工程及び主要なマイルストーンの完了時等 基本設計、詳細設計・開発、テスト、受入テスト、本番移行（本番稼働判定・システム構築完了）
	報告書類	各工程における設計書、テスト結果報告書等の成果物及び実施報告書等

## 5.2. 開発要件

### 5.2.1. システム環境

システム環境として、本県が利用する本番環境と開発等に利用する環境を明確に分けて管理すること。

## 5.3. テスト要件

### 5.3.1. テスト方法

受託者は、各種テスト計画書等に基づいて、単体テスト、結合テスト、総合テスト、受入テスト、連携対象システムとの連携テストを主体的に実施すること。

総合テストの実施は、実際の業務環境と同じ状態でテストを実施する。また、テスト実施時は事前に各関係者の役割分担をテスト計画書にて明確化すること。なお、総合テスト、受入テストは以下のように定義している。

表 5-3-1 テスト内容

テスト名	テスト目的	テスト内容
総合 テスト	システム機能確認	システム提供機能の妥当性を確認する。
	バッチ処理確認	バッチ処理（年次、月次、日次、随時）の妥当性を確認する。 現システムと同様のデータを登録し、計算結果等が同様であることを確認する。 また、使用している氏名、各金額項目の計算結果、計算結果に伴う関連業務、振込データの振込先など振込内容等が漏れなく同様であることを確認する。
	連携確認	外部 I/F の連携を確認する
	障害対応確認	設計や要件で想定されている障害に対して、システムが正しく動作し、意図しない動作や新たな障害が発生しないことなどを確認する。
	性能確認	システム性能、大量件数・複数ユーザによる負荷を確認する。 ※レスポンスタイムの測定を行う際、他業務等に影響がでないように配慮すること。
受入 テスト	業務シナリオ確認	業務運用を考慮した一連の業務に沿ってテスト仕様を作成し、テストを実施する。業務シナリオでは、業務の年間サイクルを考慮すること。 本システムにおいて、実データを投入し、イレギュラー処理や、月次処理、年次処理の妥当性を検証する。

なお、総合テスト、受入テストにおいて発生した障害は、必要に応じて本県へ報告を行った後、復旧作業及び原因の解明、対策を行うこと。また、性能面での問題が発生した場合には、チューニングを施すこと。

### 5.3.2. テストデータ

各テストで使用するテストデータに関しては、受託者においてテストデータを準備すること。なお、総合テスト以降のテスト工程において、実データが必要な場合には、別途本県と協議すること。受託者の開発環境における実データによるテスト実施は認めない。

## 5.4. 移行要件

### 5.4.1. データ移行

#### (1) 基本方針

システム移行は、システム運用・各業務への影響を最小限に止めるために、極力各業務の繁忙期を避け、業務に対する影響を抑制するように調整すること。また本県に事前に計画を説明し、承認を得るものとする。以下にデータ移行における本県と受託者(本調達により決定する事業者)の役割分担を示す。

表 5-4-2 役割分担

	受託者の作業 (本調達により決定するベンダ)	本県の作業
コミュニケーション	<ul style="list-style-type: none"> <li>本県及びステーション業務委託先と、プロジェクト遂行に係るコミュニケーションの実施。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>本県及びステーション業務委託先と、プロジェクト遂行に係るコミュニケーションの実施</li> <li>各種調整</li> </ul>
移行方法の策定	<ul style="list-style-type: none"> <li>データ移行方法策定</li> <li>移行対象データの選定</li> <li>移行データ確認方法の策定(主管課による確認方法の策定も含む)</li> <li>データ移行・システム切替スケジュール策定</li> <li>移行プログラム開発</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>現行システムデータ仕様提供</li> <li>移行対象データ実態調査</li> <li>外字実態調査</li> <li>各種調整、データ移行仕様の承認</li> </ul>
移行データ	<ul style="list-style-type: none"> <li>現行システムデータのデータ変換(データ変換、文字同定等の文字コード変換作業等含む)</li> <li>変換データチェック</li> <li>パンチ入力データ作成</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>現行システムよりデータ出力</li> <li>変換によるエラーデータのクリーニング</li> <li>各種調整、データ修正仕様の承認</li> </ul>
移行リハーサル・移行実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>リハーサル、移行手順確認</li> <li>データ移行</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>移行支援</li> <li>各種調整、移行実施の承認</li> </ul>

#### (2) 移行データ

移行するデータは、現行システムに蓄積されているすべてのデータの移行を前提とする。なお、現行システムに蓄積されていない「過去データ(紙や外部媒体等で管理されているデータ)」は移行対象外データとする。

ただし、仕様によって紙データの電子化が必要な場合を除く。また、採用するシステムによって、必要な追加項目が不足し、登録が必要な場合は、登録を実施すること。

なお、データの移行は、職員の負担が最小限となる方法で行うよう留意すること。現行システムからのデータ抽出については、本県(本県よりステーション業務委託先に依頼)で実施をする予定であり、移行データの提供方法は、CSVや固定長等のテキストデータでの提供を予定している。移行対象データは以下の通り。

表 5-4-3 移行対象データ

対象		データ量
相談記録	企業情報	約 2,100 件
	相談内容	約 15,000 件

※令和 6 年 1 月時点でのデータ量であり、増加する可能性がある。

#### 5.4.2. 本番環境への移行・切替え作業

本システムの本番稼働に際して、必要なシステム切替え作業を実施すること。

### 5.5. 研修要件

#### 5.5.1. 研修の実施

利用者向けの研修とシステム管理者向けの研修を実施すること。

研修を実施するために必要となるシステム・端末の設定や講師の派遣、対象職員数に応じたサポート要員の準備等、研修に必要となる一連の要素は受託者の負担にて準備すること。

なお、研修時に発生した質問については FAQ として管理すること。研修の内容は以下に示す。

表 5-5-1 研修項目

項目	研修内容	利用者	管理者
システムの概要説明	システム利用可能時間、システム概要等	対象	対象
システムの操作説明	システムの操作説明等を行う。操作説明の際は、システム改修部分を反映したユーザ向けの操作マニュアル（管理者用・利用者用）を使用すること。なお、操作マニュアルは事前に本県の承認を得ること。	対象	対象
システムの運用・保守に関する説明	システムの運用、作業指示及び保守等に関する説明等	対象外	対象
その他必要事項	その他、システムに関する必要事項等	対象	対象
研修環境	本番環境で行う。ただし、本番環境にて研修を行うことにより、データの整合性に影響を与える恐れがある場合は研修環境での実施も許可するが、研修に必要なデータ整備・環境整備は行うこと。	対象	対象
研修場所	本県が提供する施設にて開催すること。 （20人程度収容可能な部屋を想定）	対象	対象
研修参加者	利用職員等17人を必須の対象とすること。	対象	対象
研修開催数	令和6年9月～10月の期間で、約1日程度で必要回数実施すること。	対象	対象
研修実施方法	講義と実機を用いた操作訓練を実施すること。	対象	対象
研修用端末	ステーション業務委託先にて提供する（16台）。	対象	対象

#### 5.5.2. 研修後のフォロー

前述の集合研修終了後からシステムリリースまでに、利用者より挙がる質疑等に関して回答を行うこと。

なお、質疑の依頼・回答の配布については、産業政策課にて取りまとめ受託者への依頼等を行うものとする。

## 5.6. 成果物

工程毎の成果物について、以下に「開発工程におけるドキュメント一覧」を示す。スケジュールは当該一覧の「納入時期」を目安とし、原則次工程着手前に現工程の成果物について作成を行い、承認を得るものとする。

また、納入後1年間は、媒体破損、データ及びプログラム不良による納入物の再作成及び修正を保証できるように、受託者の責任において納入成果物の複製物を保管すること。なお、パッケージシステム等やクラウドサービスの利用、ドキュメントの統合などにより、成果物の作成が不要なものがある場合は、事前に本県と協議の上、成果物の納入を対象外とすることについて承認を得ること。

表 5-6-1 開発工程におけるドキュメント一覧

工程	作成ドキュメント	内容	納入時期
プロジェクト計画策定	プロジェクト計画書	開発プロジェクトを運営するための計画書	契約締結後直ちに
要件分析	要件定義書	基本設計を行うにあたって必要となる要件をまとめたもの	基本設計終了時
基本設計	基本設計書	基本設計内容をまとめたもの	基本設計終了時
	運用保守設計書	本システムでの運用保守業務をまとめたもの	基本設計終了時
	移行計画書・移行設計書	本システムへの業務移行方法やデータ移行方法をまとめたもの	移行設計終了時
詳細設計・開発	詳細設計書	基本設計書を基に詳細設計内容をまとめたもの	詳細設計終了時
	システム操作マニュアル	システムの操作手順を異動事由別等の業務単位にまとめたもの	受入テスト前
	システム運用マニュアル	システムの運用手順を日次や週次、月次、年次、随時、臨時別等の処理単位にまとめたもの	受入テスト前
	障害対応マニュアル	システム障害が発生した場合のシステム終了手順や再開手順、調査手順、障害対応手順を障害エラー別にまとめたもの	受入テスト前
テスト	各テスト計画書	各テストの目的やスケジュール、体制、シナリオ等を定めたもの	各テスト開始前
	単体テスト結果報告書	プログラム単体テストの結果をまとめたもの	製造・単体テスト終了時
	結合テスト仕様書	結合テストのテスト項目や実施内容をまとめたもの	結合テスト開始前
	結合テスト結果報告書	結合テストの結果をまとめたもの	結合テスト終了時
	総合テスト仕様書	総合テストのテスト項目や実施内容をまとめたもの	総合テスト開始前
	総合テスト結果報告書	総合テストの結果をまとめたもの	総合テスト終了時
	移行テスト仕様書	移行テストのテスト項目や実施内容をまとめたもの	移行テスト開始前
	移行テスト結果報告書	移行システム・ツールのテスト結果をまとめたもの	移行テスト終了時

工程	作成ドキュメント	内容	納入時期
	告書	とめたもの	終了時
研修	操作マニュアル	システム管理者及びシステム利用者向け 操作マニュアル	研修開始前
受入テスト	受入テスト仕様書	受入テストのテスト項目や実施内容をま とめたもの	受入テスト 開始前
	受入テスト結果報 告書	受入テストの結果をまとめたもの	受入テスト 終了時
本番移行	本番切り替え計画 書（リリース計画 書）	開発したシステムを本番稼働させるため システム品質状況や運用スケジュール、 体制、制限する機能などを定めたもの	本番稼働前
	稼働判定報告書	本番稼働に係る稼働判定の基準及び稼働 判定までの経緯をまとめたもの	本番稼働前
	プログラム	本県の要求により変更したプログラム	本番稼働前
	著作権一覧	開発したシステムの成果物の著作権を一 覧にしたもの	本番稼働前
	新業務フロー	本県で管理する業務フローに対して、運 用設計で取り決めた運用手順に合わせて 変更（見直し）を加えた新業務フロー	本番稼働前
	統合運用管理作業 整理資料	本システムの運用保守業務の中で本県が 別途調達する統合運用管理事業者へ委託 する作業の内容をまとめたもの	本番稼働前
プロジェク ト管理	議事録 連絡票 進捗管理表 品質管理表 課題管理表 障害管理表 変更要求管理表 リスク管理表	開発プロジェクトを運営するための各種 書類	プロジェク ト実施中 随時

### 5.6.1. 納品形態及び部数

成果物は、紙で1部、電子で1部納入すること。

なお、電子データ提出時には、発注者が指定する納品書を合わせて提出するものとする。  
電磁的記録媒体による納品について、Microsoft 365（Word/Excel/PowerPoint）で読み込み可能なファイル形式で作成し、CD-R 又は DVD-R の媒体に格納し、成果品作成完了時点で最新のウイルスに対応したウイルス対策ソフトによりチェックを行い、使用したウイルス対策ソフト、チェックを実施した日付を明示した上で納品すること。また、成果物の作成に当たって、特別なツールを使用する場合は、本県の承認を得ること。

### 5.6.2. 納入場所

本県が指定する場所とする。

## 6. 運用保守要件

運用保守業務について、以下に示す運用保守要件を実施すること。

## 6.1. 運用保守共通要件

### 6.1.1. 運用保守に係る計画

受託者は、以下の運用保守に係る計画を作成し実行すること。

表 6-1-1 運用保守に係る計画

項目	内容
運用計画	システムの年間・月間計画を作成し、本県の承認を得ること。
保守計画	不具合改修の対応計画を作成し、本県の承認を得ること。

### 6.1.2. 運用保守体制

後述する「対応時間」において、本システム受託者は電話、メール等で本県職員からの問い合わせ等対応可能な環境を準備すること。また、バッチ処理等の実行に当たり人員が必要な場合、その人員を体制に含めること。配置する技術者の人数、対応可能な領域等、具体的な体制の内容については、本システム受託者が検討し本県と協議の上決定すること。

通常運用において、自社技術者による現地対応、支援等を必要とする場合は、システム設置拠点を訪問しての対応を実施すること。

表 6-1-2 運用保守体制

管理項目	内容
責任者	運用保守に関する全責任を担うこと。
管理者	運用保守に関する作業の管理を行うこと。
担当者	運用保守に関する作業を行うこと。

### 6.1.3. 運用保守に関わるステークホルダー

運用業務の体制は以下とし、各事業者と適宜調整を行い、円滑に作業を遂行すること。なお、以下については現時点の想定であり、今後変更する可能性がある。

表 6-1-3 体制と役割

組織・事業者	主な役割
産業政策課	相談記録システムの運用保守に係る本県の担当。新相談記録システムの運用・保守に係る調整・管理を行う。
ステーション業務委託先	ステーション業務の受託者。企業等からの相談業務を行っており、県と連携して、システムの運用・保守に係る調整を行う。
相談記録業務等システム運用・保守事業者	本業務委託受託者のこと。新相談記録システムの運用・保守を担当する。
デジタル推進課	本システムの運用保守において、必要な助言・会議参加等での支援を実施する。また、サーバ統合基盤、県庁 LAN 管理等に関する管理・調整を実施する。

### 6.1.4. コミュニケーション管理

本システムの運用保守の実施にあたって、各種の会議体において本県への報告・連絡・調整などを円滑に実施すること。報告等に用いる様式については、受託者の様式を活用することを想定している。使用する様式については、本県と協議した上で作成すること。

会議体は、次のとおりである。



表 6-1-4 会議体

会議体種別	目的	頻度
運用保守検討報告会	・ 障害対応状況について報告	適宜必要時
各作業部会	・ 本県関係部署、関係事業者との調整	適宜必要時

### 6.1.5. 対応時間

以下のシステム利用時間帯での対応を基本とする。但し、翌日のオンライン運用に影響を与えられる場合は、本県と協議のうえ対応を決定する。

表 6-1-5 システム利用時間

	分類	通常時利用時間帯
オンライン	平日	8:30～17:15
	土日祝祭日	—

## 6.2. 運用保守要件

### 6.2.1. 運用保守要件

運用保守に係る業務について、以下に示す。

表 6-2-1 運用保守業務一覧

業務	作業	内容
ヘルプデスク (問合せ対応)	受付	本県からの電話・メール等による問合せについて、受付・回答を行うこと。
	調査/回答	調査結果が既存事象であった場合には、速やかに回答すること。
	記録/報告	問合せ・要求・依頼内容(日時、内容、連絡者、回答内容)等を記録し、作業実績報告書にて、本県に報告すること。
セキュリティ 管理	セキュリティ 予防策の実施	セキュリティインシデントのリスクを低減させる予防策について、実施すること
	ウイルス・脆弱 性対策管理	本県が提供するウイルス対策ソフトを利用すること。 また、OS等のセキュリティ脆弱性については、本県から提供されるセキュリティパッチファイルを利用すること。
障害時対応	障害調査	受託者は、障害発生内容の解析及び発生箇所を特定すること。
	暫定対応	受託者は、障害から復旧して業務を再開するために、暫定対応を行うこと。
	恒久対応	受託者は、障害の要因について対処し、同事象の発生を防止するために、恒久対応を行うこと。
	再発防止策/記 録	受託者は、障害内容と対処内容を記録し、再発防止策を講ずること。
構成管理・変更 管理	資源管理	各種ソフトウェアに関する改修履歴を管理し、本番環境、保守環境にそれぞれ適用されているバージョンを明確にすること。
	構成情報管理	システムの構成情報(各種ソフトウェアの情報及び実装機器との関係等)の管理を実施すること。

### 6.3. 運用保守工程における成果物

運用保守工程の成果物について、以下「運用保守工程におけるドキュメント一覧」に示す。スケジュールは当該一覧の「納入時期」を目安とし、承認を得て納品するものとする。

また、納入後1年間は、媒体破損、データ及びプログラム不良による納入物の再作成及び修正を保証できるように、受託者の責任において納入成果物の複製物を保管すること。

納品物件は、検収直前に整備するのではなく、納品物件の整備方法について本業務開始当初に本県と協議のうえ定め、日常の運用保守において適宜・適切に整備し、本県の求めに応じていつでも内容を確認できるようにしておくこと。

表 6-3-1 運用保守工程におけるドキュメント一覧

作成ドキュメント	内容	納入時期
障害報告書兼復旧完了報告書	障害報告、復旧完了報告等をまとめたもの	必要時
簡易な仕様変更に伴う成果物	ソース、モジュール、設計書、マニュアル等一式	必要時

#### 6.3.1. 納品形態及び部数

運用保守工程における成果物は、紙で1部、電子で1部納入すること。

なお、電子データ提出時には、発注者が指定する納品書を合わせて提出するものとする。電磁的記録媒体による納品について、Microsoft 365 (Word/Excel/PowerPoint) で読み込み可能なファイル形式で作成し、CD-R 又は DVD-R の媒体に格納し、成果品作成完了時点で最新のウイルスに対応したウイルス対策ソフトによりチェックを行い、使用したウイルス対策ソフト、チェックを実施した日付を明示した上で納品すること。また、成果物の作成に当たって、特別なツールを使用する場合は、本県の承認を得ること。

#### 6.3.2. 納入場所

本県が指定する場所とする。

## 7. その他留意事項

### 7.1. 業務実施時における留意事項

- ・本県ネットワークの設定に変更が生じた場合には速やかに対応すること。
- ・本県及び第三者機関などによる監査・検査等が実施される場合は、本県の指示に従い資料作成・実地調査・質疑応答など速やかに対応すること。
- ・すべての作業において、本県の業務、稼働中の業務システム等に影響を及ぼすおそれがある場合は、事前に明らかにし、本県の指示に従い作業を実施すること。
- ・本システムの運用管理要綱など、その他本システムの関連規程を遵守すること。

### 7.2. 業務の引き継ぎに関する事項

本業務の契約履行期間の満了、全部もしくは一部の解除、またはその他契約の終了事由の如何を問わず、本業務が終了となる場合には、受託者は本県の指示のもと、本業務終了日までに本県が継続して本業務を遂行できるよう必要な措置を講じるため、業務引き継ぎに伴うシステム移行等に必要となる構成要素を円滑に提供できるようにすること。なお、移行用のコンテンツ等の提供に係る費用は保守運用契約に含まれるものとし、新たな費用は発生しないものとして取り扱うこと。

以上