

# 要 求 仕 様 書

## < 目 次 >

### 第 1 章 調達概要

- 第 1 節 業務概要
- 第 2 節 調達方針
- 第 3 節 調達範囲
- 第 4 節 調達内容
- 第 5 節 業務実施体制
- 第 6 節 構築に当たっての基本項目
- 第 7 節 スケジュール案

### 第 2 章 システム要件

- 第 1 節 システム構築の前提条件
- 第 2 節 システムの機能要件
- 第 3 節 データ連携方式

### 第 3 章 稼働環境等調達要件

- 第 1 節 クラウドサービス要件
- 第 2 節 サーバ要件
- 第 3 節 ネットワーク要件
- 第 4 節 公開管理クライアント PC 要件

### 第 4 章 稼働準備業務要件

- 第 1 節 操作マニュアル
- 第 2 節 研修支援

### 第 5 章 運用保守業務要件

- 第 1 節 運用保守要件

### 第 6 章 納品物

- 第 1 節 納品物

## 第1章 調達概要

### 第1節 業務概要

厚生労働省では、医療や介護のみならず福祉サービスも含めた様々な生活サービスが日常生活の場（日常生活圏域）で適切に提供できるような地域での体制を「地域包括ケアシステム」と定義し、急増する85歳以上の高齢者の半数が介護サービスを利用すると言われる2025年を迎えるにあたり、市町村等の日常生活圏域毎にその体制構築を推進している。

このような背景から、当市においても「地域包括ケアシステム」体制構築の一環として、主に行政と介護事業所間の情報連携をデジタル化することによる双方の業務効率化と、介護職の介護サービスの向上を目的に、情報共有システム（以下、「地域包括ケア情報共有システム」という。）を導入する。

当市では、介護認定審査の進捗状況の問い合わせに対して電話や窓口にて事業者個別に対応しているほか、認定審査会資料の情報提供についても書面で申請を受付け、写しの交付を窓口で個別対応にて行っている。

本調達により、介護事業者がインターネットからオンラインで認定進捗の状況や各種資料の確認を行えるようになることで、介護事業者の窓口訪問回数の軽減と当市の開庁時間に縛られず業務が行えることにより、介護事業者及び当市の業務効率化を図り、ケアマネージャー等の介護職従事者が本来の介護業務に割ける時間を増やすことで、ひいては要介護者の住民サービス向上に繋げることを目的としている。

このため、当市の求める「地域包括ケア情報共有システム」は介護多職種間の連絡ツールとしての機能のみならず、当市が有する被保険者（要介護者）の行政情報を提供する機能を有していなければならない。

なお、導入にあたっては、住民情報を取り扱うことからセキュリティには十分配慮したシステムであることが重要であるため、高度なセキュリティ対策が維持されている総合行政ネットワーク（LGWAN）を利用したクラウドサービスであることを前提とする。

### 第2節 調達方針

システム調達にあたっての基本的な方針は次のとおり。

- 1 利用するシステムはパッケージ化されたシステムであること。なお、本システムとデータ連携を予定している本市の介護保険システムは、本調達時点では未標準化の状態であるが令和7年度（2025年度）には標準化対応を行う予定である。そのため、提案するシステムは、標準インターフェースへのデータ連携に対応済み又は対応予定のパッケージを選定すること。本市の介護保険システムの標準化対応時に本システムの改修等が必要な場合は、協議を行い、別途契約して改修を行うものとする。
- 2 業務概要に記載の目的を実現するため、介護事業者間の情報共有だけでなく、当市が管理する行政情報も含めた情報共有が実現できるシステムであること。
- 3 本システムでは利用者（民間）からの情報登録があることを勘案し、データが当市ネットワーク上で保管されることのないよう、クラウド上でデータ保管がなされること。なお、セキュリティ面を考慮し、LGWANを経由したクラウドサービスを前提とする。

- 4 セキュリティ対策は国のセキュリティ対策指針に沿って保管データの暗号化、通信暗号化、多要素認証等の対応が取られていること。併せて不正侵入防止やウイルス対策、ファイアウォールなど、高度なセキュリティ対策が実装されていること。
- 5 前述のクラウドサービス上に格納する被保険者の情報は、本システムでの情報共有に同意を取得した被保険者のものに限る。ただし、被保険者の行政情報を管理する介護保険システム本体からのデータ連携において、同意取得の有無を管理する公開管理機能については、クラウドから切り離した介護保険システムと連携可能な市内ネットワーク上に配置することを認める。
- 6 LGWAN 上に構築されたシステムは地方公共団体情報システム機構（J-LIS）の「総合行政ネットワーク ASP アプリケーション及びコンテンツサービス」として登録されていること。
- 7 契約金額は、ソフトウェア（OS 含む）の調達及び設定、設置、システム構築、公開管理サーバの調達及び設定、設置の全てを含む金額とする。  
なお、公開管理サーバ設置にかかるデータセンター利用料（ラック、賃借料、ハウジング費）、電源工事（分電盤～ラック間）及び本市番号利用事務系ネットワークとの接続工事については、別途他事業者と契約予定のため今回の調達には含んでいない。
- 8 本稼働後、運用保守が迅速かつ安価に行えるものであること。また、本稼働後最低 5 年間は継続かつ安定的な使用、運用が可能なシステムであること。
- 9 提供する行政情報は当市で稼働している介護保険システムから連携する。連携に係る介護保険システムの改修費用（データ提供のためのインターフェース構築）は本調達の対象外とするが、介護保険システムから提供されたデータを自動で加工し、公開同意を得た市民の情報のみ情報共有機能に取り込むことは本契約の作業範囲とする。
- 10 本市の介護保険システムでは FUJ2004 明朝体(Unicode-JEF 明朝(JIS2004))を利用している。今回、介護保険システムから、本システムへのデータ提供は FUJ2004 明朝体の形式、または SJIS、JIS、UTF-8、UTF-16 等への文字コードに変換した形式のいずれかで行うものとする。また、文字コードの変換を行う際にエラーとなる文字（外字等）については一律で特定の文字に置き換える前提とする。  
なお、標準化対応に伴い、行政事務標準文字（MJ+）に統一する予定であるが、過渡期において当面は FUJ2004 明朝体を継続使用する予定である。については、本システムは、稼働当初は上記にて決定した文字コードを利用することとし、稼働後に本市からの要請に応じて、効率的に行政事務標準文字（MJ+）に切り替えることができることが求められる。文字の切替にあたっては、発注者と受注者で協議を行い、別途契約して改修を行うものとする。
- 11 介護保険システムから連携したデータに対して、認定審査を行う介護認定審査システムから提供される主治医意見書や訪問調査票のファイル取り込みと紐づけができること。
- 12 本調達の受注者は、プライバシーマーク（JISQ15001）認証又は情報セキュリティマネジメント（ISO/JIS27001）認証を取得していること。
- 13 本業務での調達機器については、5年間の保守運用を前提とし、保守パック（5年間）を含むものとする。

### 第3節 調達範囲

本業務の調達範囲は以下のとおりとする。

- 1 地域包括ケア情報共有システム構築に必要なパッケージ
- 2 ミドルウェア（ライセンスを含む）一式
- 3 公開管理サーバの調達、設定、設置
- 4 公開管理クライアントPCの調達、設定、設置

### 第4節 調達内容

#### 1 情報共有機能

- 1) 許可された利用者がインターネット経由で介護保険情報や認定情報を確認できること。ただし、確認できる情報はその利用者へ許可された範囲の情報に限ること。

#### 2 公開管理機能

- 1) 情報共有機能において介護保険情報や認定情報を公開する対象者を管理することができること。
- 2) 本機能は、熊本市職員のみが利用できること。

### 第5節 業務実施体制

以下のとおり業務実施体制を構築し本業務にあたること。

- 1 本業務内容を円滑に推進し、確実な稼働につながる体制を整備すること。
- 2 本業務を通じて、本業務に携わる構築メンバーは極力変更しないこととし、プロジェクト計画書に記載されたメンバーに変更が生じる場合は変更の理由を明確にしたうえで、速やかに当市へ報告し、承認を得ること。
- 3 進捗状況の報告等を行うための定例会議の他、緊急に打合せの必要性が生じた場合の緊急会議にも来庁可能な体制を整えること。
- 4 プロジェクト管理者は、米国プロジェクトマネジメント協会が認定する PMP (Project Management Professional) 試験合格者又は IPA (情報処理推進機構) のプロジェクトマネージャ試験の合格者であること。ただし、当該資格保有者等と同等の能力を有することが経歴等において明らかな者については、これを認める場合がある（その根拠を明確に示し、発注者の理解を得ること。）。

### 第6節 構築に当たっての基本項目

#### 1 プロジェクト管理

本業務を適正かつ円滑に進めるため、以下のプロジェクト管理作業を行うこと。

- 1) 要求管理、品質管理、ドキュメント管理等の各種管理作業を行うこと。
- 2) 本業務で想定されるリスクを管理し、スケジュール及び費用に影響を与えないよう対応策を提示すること。
- 3) 契約にあたり作業の基本方針、要件や管理方法、体制と人員配置、作業工程とスケジュール、開発環境、コミュニケーション等を提議したプロジェクト計画書を作成

し提出すること。

- 4) 進捗状況の報告等を行うため定例会を定期的で開催すること。また打合せ及び定例会の議事録を会議毎に作成し、当市の承認を得ること
- 5) 進捗状況に遅延が発生した場合は、速やかに対応策を立案し委託者に報告すること。
- 6) 課題等の懸念事項を明確にし、課題管理表等により当市と共有すること。また、実現可能な解決策を主体的に提案し迅速に対応すること
- 7) 作業項目及び開発内容に変更がある場合は、変更理由を明確にして当市に報告し、プロジェクト計画書に反映するとともにバージョン管理すること。

## 2 情報の管理

受託者は以下の事項に留意し個人情報及び機密情報の管理を適正に行うこと。

- 1) 本業務に携わるメンバーに「契約書」及び「個人情報の取扱いに関する特記事項」を周知すること。

## 3 遵守事項

### 1) 関係法令の遵守

本業務の遂行にあたっては、契約書及び本仕様書によるほか、業務に係る法令及び規程を遵守しなければならない。特に個人情報の保護に関する法律、熊本市情報セキュリティポリシー（基本方針及び対策基準）、特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン（行政機関等編）及び具体的な手順を定めた熊本市総合行政情報システム(A ネット)情報セキュリティ対策実施手順を遵守しなければならない。

### 2) 個人情報の取扱い

本業務を遂行するに当たり、契約書中「個人情報の取扱いに関する特記事項」を遵守すること。

## 4 その他

- 1) 本仕様書に疑義が生じた場合は、当市に質問し、その指示を受けること。なお、契約後に本仕様書の解釈に疑義が生じた場合は、その都度当市と協議し、円滑に解決を図ること。
- 2) 必要に応じ、連携する他システムの委託業者やネットワーク担当者などと連絡調整及び確認を行うこと。

## 第7節 スケジュール案

本番稼働までは下記のスケジュールを予定している。

- 1 介護保険システムとデータ連携運用設計 契約締結後から令和6年10月末まで  
介護保険システムの運用事業者とデータ連携運用設計の協議を行う。
- 2 設計及び構築期間 契約締結後から令和7年1月末まで  
環境構築や初期設定、カスタマイズに必要な期間を想定している。
- 3 結合テスト 令和7年2月（予定）から令和7年3月末まで  
介護保険システムのデータ提供用 IF 構築が完了次第、随時結合テストを実施する。

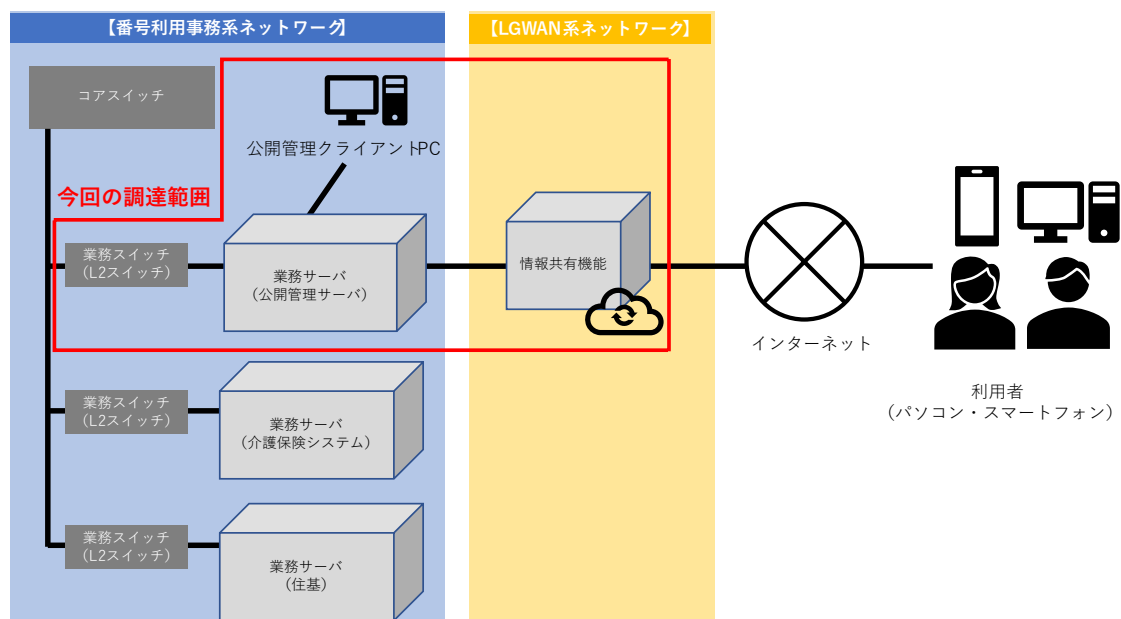
## 第2章 システム要件

### 第1節 システム構築の前提条件

本システムの前提条件は次のとおり。

分類	No.	項目	仕様
システム 利用前提	1	情報共有機能のアクセス環境	情報共有機能はインターネットを利用してオンラインシステムを利用できること。(VPN等、専用のネットワーク回線は利用しない。)
	2	公開管理機能のアクセス環境	公開管理機能は、庁内NWを經由してシステムを利用できること。
	3	情報共有機能の利用環境	本システムの利用者はインターネットブラウザで利用できること。利用するインターネットブラウザは問わないが、利用者の金銭的負担が生じないよう、無料で利用できるブラウザ (Google Chrome、Edge、Safari) で動作保証をすること。
	4	サービス稼働時間	24時間サービスを提供できること。 ※ただし、システムメンテナンスや定期的なバックアップ処理などを除く。
セキュリティ	5	暗号化通信	通信は TLS1.2 以上 による暗号化通信とすること。
	6	認証	情報共有機能・公開管理機能いずれも、多要素認証機能を有すること。
	7	ログ	アクセスログを記録すること。

<全体概要図>



## 第2節 システムの機能要件

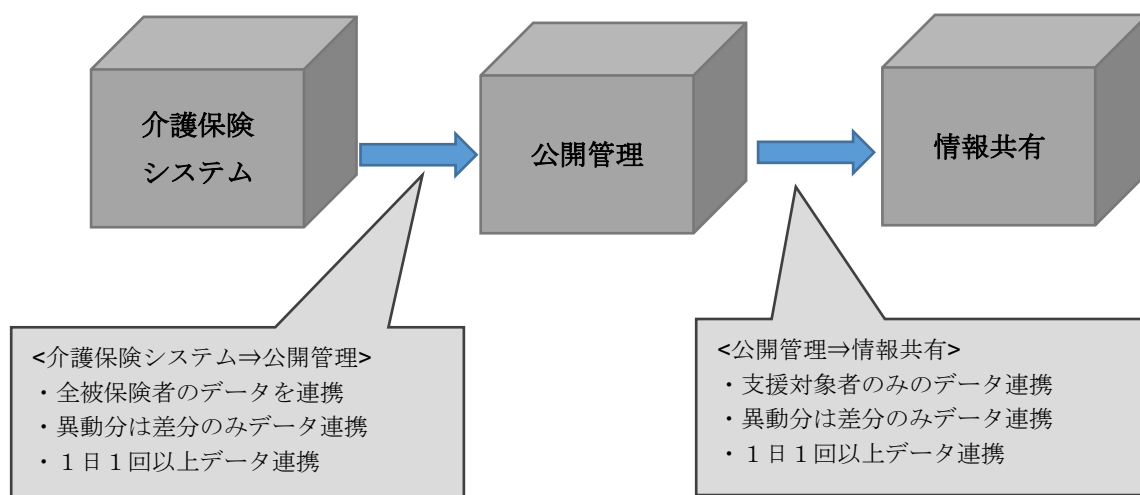
システムの機能要件は「(別紙)機能要件一覧」を参照のこと。

## 第3節 データ連携方式

当市で運用中の既存の介護保険システム（介護保険認定審査会システムを含む）から当該システムにデータ連携することが可能となるようデータ連携に必要な情報を介護保険システム運用ベンダーに提供すること。データ連携する項目は、支援対象者の基本4情報（氏名、性別、住所、生年月日）や介護認定審査日等、進捗の状況、主治医意見書、訪問調査書を含むこと。

なお、介護保険システムから提供するデータの形式はCSV、画像についてはJPEGとする。

また、データレイアウトの変換については、原則介護保険システムベンダーでの実施を想定しているが、提案内容によっては受注者に求める場合もある。



### 第3章 稼働環境等調達要件

#### 第1節 クラウドサービス要件

- 1 クラウドサービスの要件は第2章で記載されたシステム要件のほか、以下の要件を満たすこと。
  - 1) 一般財団法人日本情報経済社会推進協会が認証する「プライバシーマーク」又は国際規格ISO/IEC 27001の評価基準である「情報セキュリティマネジメントシステム (ISMS) 適合性評価制度」認証の取得又は同等程度の水準を備えていること。
  - 2) 日本の裁判管轄、法令が適用されること。海外への機密情報の流出リスクを考慮し、クラウドサービスを提供するリージョン (国・地域) を国内に指定すること。国内のクラウドサービスにおいて、利用者のデータが、海外に保存されないこと。
  - 3) クラウドサービスを利用した情報システムの導入・構築時のセキュリティ対策
    - ・不正なアクセスを防止するためのアイデンティティ管理 (ID のプロビジョニングから廃棄まで) とアクセス制御を実装すること。
    - ・システム管理者等の特権アカウントがクラウドサービスに接続する際は、強化された認証技術 (多要素認証等) を用いること。
    - ・クラウドサービス利用者によるクラウドサービスに影響を与える操作の特定と誤操作の抑制するために、手順書の作成や誤操作を認識可能なアラート等の実装を考慮すること。
    - ・クラウドサービス上で構成される仮想マシンに対して、WAF の導入を行うこと。
    - ・適切な暗号アルゴリズム (CRYPTREC により安全性及び実装性能が確認された「電子政府推奨暗号リスト」) を用いた暗号化処理を行うこと。
    - ・クラウドサービスの企画、要件の確認の段階から想定される脅威やリスクに対するセキュリティ対策を検討し、その検討結果を踏まえ、設計・開発におけるセキュリティ対策を行うこと。また、クラウドサービスで取得可能なログの種類、範囲等を確認し、必要となるログの取得機能を実装すること。
    - ・クラウドサービス内における取得するログの時刻、タイムゾーンを統一すること。
    - ・設計・設定時の誤りの防止の対応として、設計書や設定のレビューやクラウドサービスのフレームワークとの比較などを行うこと。
    - ・セキュリティを保つための開発手順やフレームワーク等の情報を活用すること。
    - ・クラウドサービス上に他ベンダが提供するソフトウェア等を導入する場合のそのソフトウェアのクラウドサービス上におけるライセンス規定を委託者に報告すること。
    - ・クラウドサービス上に構成された情報システムと他のクラウドサービス利用者のネットワークやサブネット間等の異なるネットワーク間の通信 (トラフィック) を監視すること。
    - ・利用するクラウドサービス上の情報システムが利用するデータ容量や稼働性能 (移植容易性) について、クラウドサービスの利用業務が継続できるよう考慮すること。
    - ・クラウドサービスの利用に係る可用性 (冗長構成や冗長回線等の実装) を考慮した



設計とすること。

- 2 本番稼働後、安定した稼働が 5 年間継続されること。

## 第 2 節 公開管理サーバ要件

- 1 サーバは本番稼働後、5 年間利用可能なスペックであること。

※以下、第 9 期熊本市介護保険事業計画策定における推計値を参考とすること。

(R 6 年度 被保険者数：442,466 人 要介護・支援認定者数：41,708 人)

(R 7 年度 被保険者数：443,827 人 要介護・支援認定者数：42,295 人)

(R 8 年度 被保険者数：444,845 人 要介護・支援認定者数：43,504 人)

(R12 年度 被保険者数：448,926 人 要介護・支援認定者数：48,331 人)

- 2 RAID 5 以上で構成すること。
- 3 任意のタイミングでバックアップの取得が可能なこと。
- 4 物品選定については、構築時において製造及び販売が継続中かつ実績があり、可能な限り最新の製品であること。また、納入後の運用・保守・バージョンアップ等のサポート（定期的なメンテナンスを含む）を迅速かつ継続的（運用保守期間（稼働開始後 5 年間）内すべてに渡り）に保証できる製品を選定すること。
- 5 サーバの設置場所については契約後別途指示する。
- 6 サーバ機器の設置場所への搬入、据付、配線、現地調整、動作確認等を行うこと。
- 7 サーバの保守要件は以下のとおりとする。
  - ・対応時間：平日 8 時～19 時
  - ・故障修理：現地対応
  - ・定期点検：なし
- 8 本市で準備するラック（数量：1）に機器を設置すること。また設置場所の床面耐荷重は 1,000 kg/m<sup>2</sup>である。  
なお、設置予定ラックは以下のとおり  
(日東工業株式会社：F・RK-N-1000-S1-40-B-B  
-19 インチラック)
- 9 ラック搭載図を本市に納品すること。
- 10 システムの稼働に必要な CAL、ソフトウェアライセンスを準備すること。
- 11 電源は単相 100 ボルトと 200 ボルトの併給が可能でラック 1 架当たり合計 1K ワットまでとする。
- 12 サーバの構築作業及びシステムの導入作業については、サーバ設置場所で行うこと。本市での作業場所は準備しない。システムの運用保守作業等においても、本市の番号利用事務系ネットワークの端末から、当該サーバの操作を行うことは認めない。
- 13 データセンターでの作業時において、作業日の 5 開庁日前に作業内容・時間を本市に連絡すること。ただし、緊急時は別途調整とする。
- 14 セキュリティ上、導入が必要となるサーバ機器等にウイルス対策ソフトを搭載すること。ウイルス対策ソフトは原則本市が指定するトレンドマイクロ社の Apex One を利用すること。ただし、本市が提供するウイルス対策ソフトでサポートできる OS は

以下のとおり。

- ・ Windows 10 GAC
- ・ Windows 10 LTSC2019
- ・ Windows 11 GAC22H2 以前
- ・ Windows Server 2016/2019/2022
- ・ Red Hat Enterprise Linux 7/8/9
- ・ SUSE Linux Enterprise Server 12/15
- ・ CentOS 7/8

また、本市が指定するウイルス対策ソフトで対応できないサーバ機器等の場合には、本市が指定するウイルス対策ソフトに変わるウイルス対策を受託者の負担で講じること。その場合、ウイルス対策の内容を本市に事前に提示し、承認を得ること。なお、本市が指定するウイルス対策ソフト以外を利用する場合においてインターネット等を経由したパターンファイルの取得やパターンファイルのサーバへの適用についても受託者の負担で実施すること。

### 第3節 ネットワーク要件

- 1 既存の介護保険システムは番号利用系セグメントに設定されているため、公開管理サーバは番号系利用セグメントに設置すること。なお、番号系利用セグメントと接続する際には本市が別途委託する事業者の作業も発生するため、十分に調整を行ったうえ作業を実施すること。
- 2 本市の番号利用事務系ネットワークに接続するためのネットワーク機器（以下「業務スイッチ」という。）を準備すること。設置場所は別途指示予定。（公開管理サーバと同じ場所、同じラックに設置するため、設置に関する諸条件は第2節の記載を参照すること。）  
なお、業務スイッチ以下の仕様を満たすものを準備すること。
  - ・ L2 スイッチ 8ポート 1台
  - ・ インターフェース 1GbE 以上に対応できること。
  - ・ ループ検知機能が搭載されていること。
  - ・ リンクアグリゲーション（LACP 対応）対応できること。
- 3 業務スイッチの保守要件は以下のとおりとする。
  - ・ 対応時間：平日 8時～19時
  - ・ 故障修理：現地対応
  - ・ 定期点検：なし
- 4 業務スイッチの設置場所への搬入、据付、配線、現地調整、動作確認等を行うこと。
- 5 公開管理サーバへアクセスできる機器を限定できること。
- 6 公開管理サーバから特定通信（HTTPS）のみを許可し、LGWAN 経由でクラウド上にあるサーバへデータ連携すること。
- 7 LGWAN 系ネットワークから番号利用事務系ネットワークへのアクセスは行わないこと。
- 8 住民情報を格納するクラウド上のサーバは LGWAN 系ネットワークに設置されている

こと

- 9 オンライン利用者はインターネットからアクセスできるものとし、VPN 等の専用ネットワークは用いない。
- 10 公開管理サーバから介護保険システムへのアクセスは認めない。介護保険システムから公開サーバへアクセスすることでデータ連携を行うこと。

#### 第4節 公開管理クライアント PC 要件

- 1 本市から提供できる番号利用事務系ネットワークで利用する端末（以下「業務端末」という。）のスペックは以下のとおり。

OS	Windows10 (GAC21H2)
CPU	機種① : Intel(R) Core(TM) i3-10100T CPU @ 3.00GHz 機種② : Intel(R) Core™ i3-12100T @ 2.20GHz
メモリ	16GB
内臓ディスク	256GB
インストール済ソフトウェア	TrendMicroApexOne Office Professional 2016 SKYSEA Client View

- 2 公開管理機能の機能利用において、業務端末にソフトウェア等の追加インストールは認めない。このため、機能の利用においてインストールが必要な場合は、本調達において必要な端末を準備すること。その際にウイルス対策ソフトは本市から提供するため、導入における作業等に対応すること。

公開管理クライアント PC の調達要件スペックは以下のとおり。

OS	Windows10 (GAC21H2 以上) 64bit ※
CPU	2.6GHz (キャッシュ 4MB) 以上の CPU コア×2 以上
メモリ	4GB 以上
内臓ディスク	500GB 以上
その他	多要素認証を行うこと 情報持ち出し禁止制御を行うこと OfficeProfessionalPlus 2016 以上がインストールされている事 セキュリティワイヤーの設置、覗き見防止フィルターの設置等、物理的な対策を講じること

※本市が提供するウイルス対策ソフトの要件を満たすこと。

## 第4章 稼働準備業務要件

### 第1節 操作マニュアル

システム操作方法を記載した操作マニュアルを作成し、提供すること。なお、操作マニュアルは本システムの利用者が理解できるようにできるだけ専門用語を用いない、平易な記述とすること。また、アプリケーションの修正などによりシステムが更新された場合には、当該部分を更新した操作マニュアルを速やかに提供すること。なお、作成する操作マニュアルとして以下の2種類を想定している。

#### 1 管理者操作

介護事業者等からの利用申請やユーザ更新、公開管理等、当市のシステム管理者が行う操作マニュアルを作成すること。

#### 2 利用者操作

システムへのログイン方法や情報共有の手順等、主に介護事業者等の利用者が行う操作マニュアルを作成すること。

### 第2節 研修支援

#### 1 システム管理者向け研修

システム運用開始前にシステム管理者が行う作業について、操作マニュアルを用い当市担当者に説明をすること。

#### 2 利用者拡大支援

本システムの利用者を拡大させるために別途協議の上、必要に応じて介護事業所向けの説明等、支援をすること。

## 第5章 運用保守業務要件

### 第1節 運用保守要件

調達システムを安定的に運用するために最低限必要と判断する運用保守サービスは以下のとおりである。なお、本章で記載する内容は、調達システムが稼働した後の要件であり、そのため次年度以降に作業が発生するものと考えている。

#### 1 運用管理体制

- 1) 本調達システムの本稼働にあたっては本市に対して運用管理支援を行うこと。
- 2) 本市及び契約者との役割分担を明確にしたシステムの運用管理体制を整備し委託者の承認を得ること。

#### 2 調達機器の保守

- 1) 調達機器に対して不具合・故障が発生した場合は、速やかに対応策を検討したうえで本市に報告し、不具合の修正・部品等の交換を行うこと。
- 2) データが保管された部品（ハードディスク等）を修理、または交換する場合は、情報漏洩が起きないように以下の対策を行うこと。

#### ア情報の消去方法

受注者は、情報システム機器返却等時、情報漏えい対策として、情報システム機器の記憶媒体を以下の(ア)～(イ)の手順で物理的に破壊し、確実に情報の復元が不可能な状態（NIST SP800-88Rev.1 Destroy レベル）とすること。

(ア) 原則、受注者は、庁舎内あるいは既存設置場所で、記憶媒体を以下のいずれかの手法により、情報の復元が困難な状態（NIST SP800-88Rev.1 Clear レベル以上）とすること。なお、作業完了後は、委託者の承認を受けること。

- ① 物理的な方法による破壊
- ② 磁気的な方法による破壊
- ③ OS等からのアクセスが不可能な領域も含めた領域のデータ消去装置又はデータ消去ソフトウェアによる上書き消去
- ④ ブロック消去
- ⑤ 暗号化消去
- ⑥ OS等からアクセス可能な全てのストレージ領域をデータ消去装置又はデータ消去ソフトウェアによる上書き消去

(イ) 受注者は、(ア)の完了後、任意の場所で、記憶媒体を分解・粉砕・溶解・焼却・裁断などによって物理的に破壊し、確実に情報の復元が不可能な状態（NIST SP800-88Rev.1 Destroy レベル）とすること。

(ウ) 受注者は、本市との協議で定めた期限までに、(イ)の物理的な破壊が適切に完了したことを証明する完了証明書等を委託者へ提出し、承認を得ること。

#### イその他

- (ア) 作業内容、作業計画書及び成果物等について事前に委託者の承認を得ること。
- (イ) 作業場所にある他の機器に影響を与えないよう十分に考慮すること。

### 3 調達システムの不具合への対応

- 1) 調達システムに対して不具合が発見された場合は、速やかに対応策を検討したうえで委託者に報告し、不具合の修正を行うこと。
- 2) 不具合の修正によりアプリケーションの更新が必要になる場合には、速やかに導入計画を作成したうえで、委託者の了解を得た後に導入作業を行うこと。
- 3) システムに障害が発生した場合は、別途協議の上、速やかに復旧作業を行うこと。

### 4 問い合わせサポート

- 1) 障害発生やQ&A 対応の問い合わせ窓口を開設すること。
- 2) 電話、電子メールなどの手段により、障害申告や操作方法等の問い合わせを受け付けること。
- 3) 電話での問い合わせについては、原則として開庁日の 9 時 00 分から 17 時 00 分までとして対応すること。ただし、導入直後については運用上の質問や緊急対応処理を即座に行うことが出来る体制を確保すること。
- 4) 問い合わせがあった場合には、速やかに対応策を検討し、システムが正常稼働するように対策をとること。
- 5) 当市管理者から要望がある場合は、別途協議により現地対応による当市への支援・助言を行うこと。

### 5 修正パッチ適用等

OS やシステムの開発・運用に使用しているソフトウェアについて修正パッチがリリースされた場合、適用可否を判断のうえパッチ適用が必要な場合は、適用後の動作検証を行いシステムが正常稼働することを保証したうえで適用すること。

## 第6章 納品物

### 第1節 納品物

受託者は、業務を履行期間内に完了し、業務の目的物（以下「納品物」という。）を委託者に引き渡すものとする。なお、以下の納品物の他、委託者と協議の上必要と判断された納品物については、別途提出すること。

納品物名	電子媒体
プロジェクト実施計画書 ※契約締結後、速やかに委託者の承認を受けるものとする。	一式
作業報告書 （打ち合わせ議事録や課題管理表等本業務に付随して作成した資料等を含む）※打合せ後 10 日以内に納品すること。	一式
システム構成図	一式
公開管理サーバラック搭載図	一式
業務運用設計書	一式
テスト計画書（単体・結合・総合）・テスト結果報告書	一式
データ連携設計書	一式
操作マニュアル（管理者向け）	一式
操作マニュアル（事業者向け）	一式
介護事業者向け説明会資料一式	一式
納品書（調達機器）	一式
SLA（以下の内容は必須項目） ア サービス中断時の復旧要件 イ 稼働率、目標復旧時間、目標復旧ポイント、バックアップの保管方法などの可用性に関する事項 ウ 情報セキュリティインシデントへの対処方法（責任分担や連絡方法の取り決め） エ 脅威に対するクラウドサービス提供者の情報セキュリティ対策（なりすまし、情報漏えい、情報の改ざん、否認防止、権限昇格への対応、サービス拒否・停止等）の実施状況やその他の契約の履行状況の確認方法 オ□情報セキュリティ対策の履行が不十分な場合の対処方法 カ クラウドサービス提供者による利用規約、各種設定が変更された場合の変更内容の確認方法や連絡方法	一式

以 上