
佐賀県財務経営システム運用・保守業務等
委託仕様書

令和8年1月

佐賀県総務部行政デジタル推進課

目次

第1章 総論	1
1.1 本業務の背景	1
1.2 本調達のための目的	1
第2章 現行業務及び財務経営システムの状況	2
2.1 現行業務の状況	2
2.2 現行財務経営システムの状況	2
第3章 本委託業務の概要	3
3.1 本業務の範囲	3
3.2 委託作業	3
3.3 スケジュール	4
第4章 委託対象システムの詳細要件	5
4.1 機能要件	5
4.2 非機能要件	5
4.3 サービス要件	6
第5章 委託作業における詳細要件	7
5.1 運用業務	7
5.2 保守業務	12
第6章 委託業務遂行に関する要件	16
6.1 プロジェクト管理	16
6.2 体制及び要員に関する要件	16
6.3 打合せ・報告に関する要件	17
6.4 本委託業務の納品物	17
第7章 その他	19
7.1 知的財産権の帰属等	19
7.2 機密保持	19
7.3 情報セキュリティに関する受託者の責任	19
7.4 契約不適合責任	20
7.5 法令等の遵守	20

第1章 総論

1.1 本業務の背景

佐賀県財務経営システム（以下、「本システム」という。）は、平成 21 年から基本設計・詳細設計・開発を経て平成 23 年 10 月より予算編成サブシステムが稼働し、平成 24 年 4 月からは執行系のシステムが本格稼働となった。

平成 24 年 4 月からの本格稼働時においては、増大するシステム操作やエラーに対する問合せに対応するため、ヘルプデスクを設置して安定稼働、安定運用を図った。

本システムに係るサーバ等の機器については、令和 3 年度に共通基盤（仮想化基盤）の仮想サーバへ移設がなされ、令和 7 年度に新仮想サーバへ移行中である。

さらに、令和 8 年度から令和 9 年度にかけて、本システムの開発言語に採用されている Java 8 のサポート期限が迫っているため、Java のバージョンアップを実施する予定である。

1.2 本調達の目的

- ・現在、安定稼働している本システムを継続利用することにより、本県の会計事務等の安定運用を図る。
- ・本システムの運用・保守業務の委託を行い、障害、不具合発生時において迅速な対応ができるよう体制を構築することにより、本システムの安定稼働・安定運用を図るものとする。

また、本システムの操作に係る多くの問合せに対応するために、ヘルプデスクを設置して利用者の利便性の向上を図るものとする。

なお、本システムの開発言語に採用されている Java 8 が令和 8 年 11 月でサポートが終了となるため、令和 8 年度から令和 9 年度にかけて Java のバージョンアップを予定しており、通常業務に支障が出ないように対応する必要がある。

第2章 現行業務及び財務経営システムの状況

2.1 現行業務の状況

現行の運用・保守業務は、詳細設計・開発業務委託に含められて平成 23 年 10 月から本格稼働しており、令和 3 年に令和 8 年 3 月までを契約期間とする契約を締結している。

稼働当初は、問い合わせ対応や障害対応のため当業務に負荷が生じたものの、現在は安定した業務が行われている。

また、地方公会計システム対応やインボイス制度対応のためにシステム改修を行ったが、これらについても安定した業務が行われている状況である。

2.2 現行財務経営システムの状況

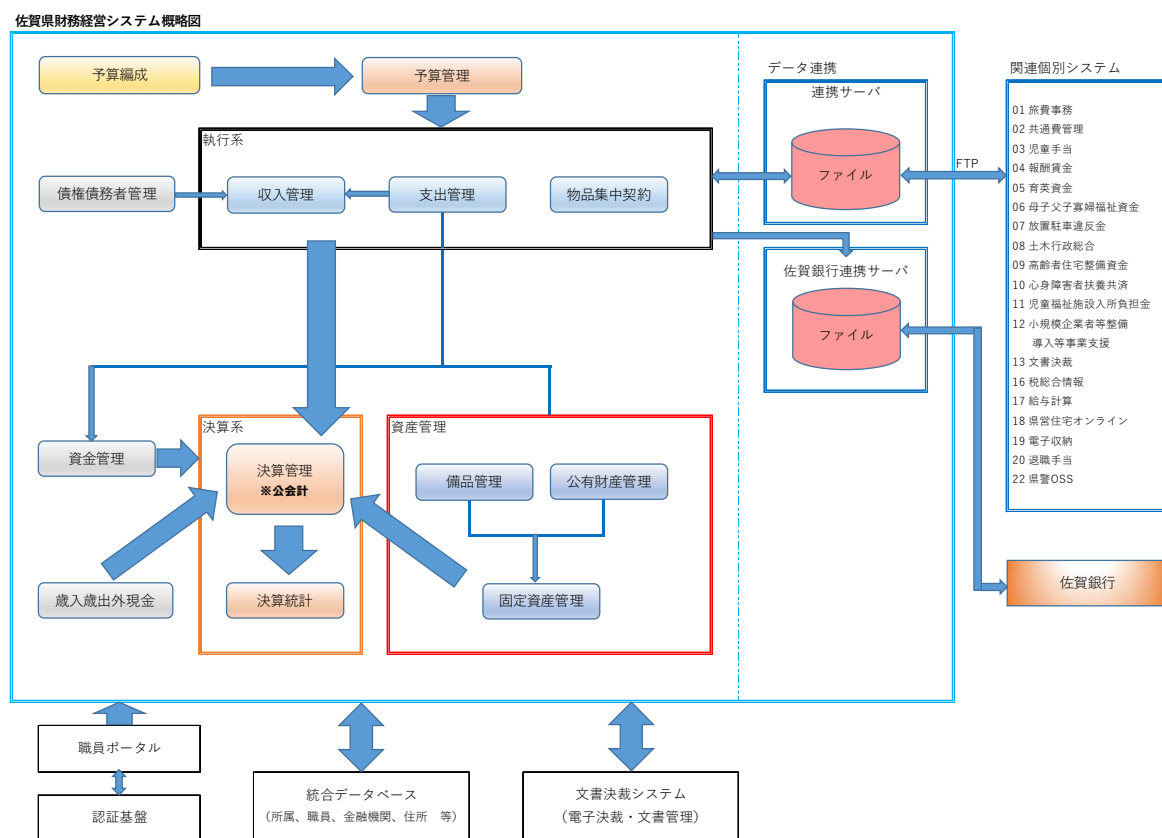
本システムは株式会社オーイーシー開発の財務会計システムパッケージソフト「e G モデル」をカスタマイズして平成 24 年度から本稼働したが、稼働当初は不具合等が多く、その都度改修し、対応してきた。現在は特に大きな不具合もなく安定稼働している。

第3章 本委託業務の概要

3.1 本業務の範囲

本業務については、本システム及び関連システムとのデータ連携に係る、下図に定める範囲における運用・保守業務及びヘルプデスク業務とする。

なお、本システムは令和8年度に開発言語に使用されている **Java** のバージョンアップを行う（別途契約）。現行のハードウェア・ソフトウェア構成は別紙のとおり。



3.2 委託作業

本業務における委託作業は次のとおり。その詳細は第5章で示す。

3.2.1 運用業務

本システムを正常に稼働させるために必要な作業を行う。

本システム全体に関する利用者からの操作等の問合せや改善要望等の受付、及び対応を行う。

3.2.2 保守業務

本システムに不具合が生じた場合、あるいは不具合が生じるおそれがある場合に、本システムおよびデータの補修を行う。

3.2.3 その他付随業務

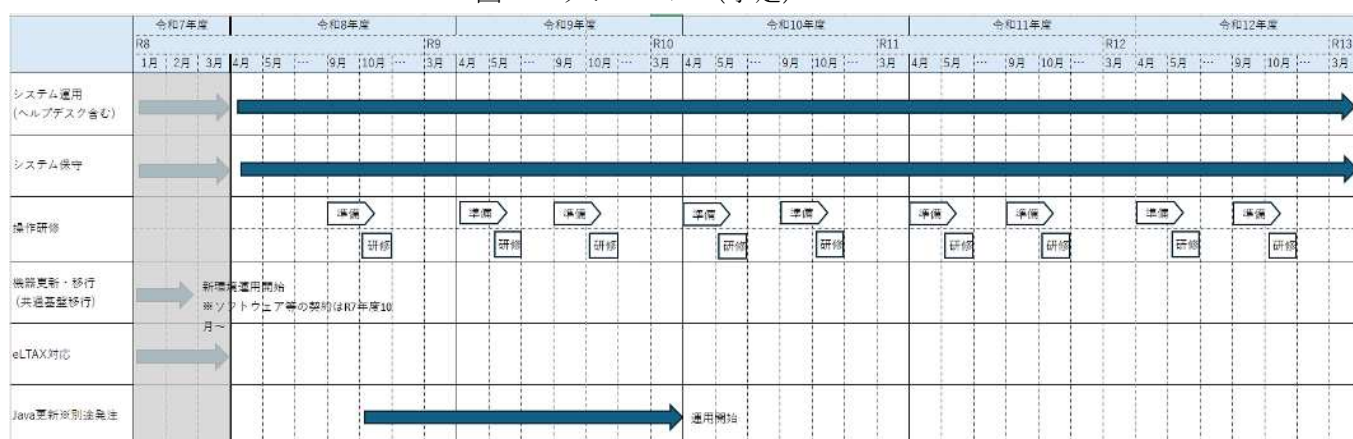
- ① 問合せ受付・対応
- ② 障害・改善要望管理の記録
- ③ オンラインヘルプ、オンラインFAQ作成支援
- ④ 会議の運営
- ⑤ コンサルティング
- ⑥ 財務経営システム操作研修
- ⑦ 公会計関連サブシステムに関する業務
- ⑧ その他の業務

詳細は「5.1.1システム運用業務」の「(7) システム運用付随業務」及び「5.2.1システム保守業務」の「(6) システム保守付随業務」に示す。

3.3 スケジュール

委託期間は令和8年4月1日から令和12年10月31日までとし、本システムの運用業務（操作研修含む）、保守業務及びヘルプデスク業務を行う。なお、令和8年度から令和9年度にかけて開発言語のJavaのバージョンアップ作業（別途契約）を予定している。本作業の受託者と協力し、県の指示により下図スケジュールに従い運用、保守に支障が生じないように対応すること。

図 スケジュール（予定）



第4章 委託対象システムの詳細要件

4.1 機能要件

本委託契約遂行のためのシステムの機能要件は次のとおりとする。

システム運用においては、佐賀県財務経営システム基本設計書の運用・保守要件定義書に定める運用自動化方式を行うこと。

4.2 非機能要件

委託対象システムにおける非機能要件は次のとおり。なお、次項で示す運用フェーズ、保守フェーズのサービス要件達成に寄与するものとする。

4.2.1 信頼性要件

操作端末や管理用端末での操作ミス等によるシステム障害が発生しないよう対策を講じること。

複数の操作端末からの同時更新等により、データの整合性が失われたり、処理が停止したりしない対策を講じること。

各サーバは、システムで求められる運用を考慮し、重要なものについては、負荷分散構成、クラスタ構成等により、信頼性を確保すること。

4.2.2 セキュリティ要件

佐賀県情報セキュリティポリシーに準拠したシステムとし、不正アクセス・コンピュータウイルス等への適切なセキュリティ対策を講じ、安全性・信頼性を確保すること。また、契約の終了時のほか、保存されたデータを別のシステムに移行する必要が発生する場合は、サーバ上に保存されたデータについて、汎用性のあるデータ形式に変換して提供するとともに、一時的なものも含めて、不要になった記憶媒体上のデータは復元できないよう抹消し、その結果を県に書面で報告すること。なお、実施方法等の詳細については、県と協議するものとする。

4.2.3 可用性要件

原則として、365 日（基本運用時間 8：00～21：00）利用可能なシステムとすること。

4.2.4 拡張性要件

スケールアウトを前提として、容易に機器等の拡張が可能なシステム構成とすること。

県の組織改正、制度変更、将来導入されるシステムとの連携に柔軟かつ低コストで対応できるように考慮すること。

技術の進展に柔軟かつ低コストで対応できるよう、広く利用されている国際的な標準に基づく技術を採用すること。

4.3 サービス要件

運用・保守業務等におけるサービス要件は次のとおり。

4.3.1 基本要件

受託者の作業場所、及び運用場所は、県が指定した場所、又は受託者の申請により県が認めた場所とし、受託者が申請する場所については、受託者の負担により受託者が用意するものとする。

なお、佐賀県の作業者とのレビュー、仕様検討、テスト作業等で佐賀県が必要と判断した場合は、佐賀県の指定する場所において実施すること。

業務に必要なパソコンや電話回線等の機材については、県で提供するものとする。

また、運用場所については、運用時における重要障害等発生時の緊急措置や調整のため、佐賀県本庁舎から30分以内の場所とすること。

集合研修の形態において、使用する場所、端末、及びネットワーク機器について県が用意するが、これらの設定は受託者において行う。

システムのキャパシティに関して、県の指示に基づき随時対応が可能なこと。また、県に対して定期報告（少なくとも月1回以上）を行うこと。

4.3.2 サービスレベル

(1) システム稼働率

システム稼働率は、定期点検のための停止時間を除き、99.5パーセント以上とする。

また、障害時の停止時間は1時間以内を目途とすること。

(2) システム障害時の一次切り分け許容時間

システム障害又はセキュリティ事案発生時における一次切り分けに要する時間は、1時間以内とする。

(3) 問い合わせ対応

問い合わせ対応は、問い合わせから最初の応答までを30分以内とする。

第5章 委託作業における詳細要件

受託者は、次の各項で定める委託業務を県の指示により実施するものとし、受託者が委託業務を行った場合は、その作業内容を記録し県に報告しなければならない。この方法については、県との協議の上別途定めるものとする。

また、この業務によりシステムの構成が変更された場合は、ドキュメント類及び構成情報を最新の状態に保つものとする。

5.1 運用業務

運用業務にあたっては以下の点に留意すること。

- ア 本システム・他システム・ネットワークの障害、又は災害等による不測の災害発生時に迅速に対応できるよう、受託者は「障害対応・復旧手順書」を整備するとともに、計画的な訓練作業（県側運用管理者への教育訓練を含む）を実施すること。
- イ 受託者の運用・保守担当者による操作ミスの防止、作業の効率化のため、ユーティリティ・プログラム等を活用して極力処理の自動化を図ること。
- ウ 詳細は「基本設計書 システム運用・保守要件定義書」、及び「基本設計書 非機能要件定義書」を参照すること。また、以下の運用の各業務については具体的な内容を定めた手順書を整備すること。

5.1.1 システム運用業務

(1) システム操作関係業務

受託者は、県の指示に基づき、システム運用に必要なシステム操作、及びその操作に直接関連する業務を行う。その業務の内容について以下に定めるものとする。

- ア 定時運用に伴うスケジュール調整、及びジョブ登録等の運用管理業務
- イ システムアカウント管理
- ウ 定期保守点検
- エ バックアップに関する業務
- オ 指定金融機関に対するデータの修正
- カ その他ア～オにかかる附帯業務

また、操作業務において計画停止をする場合、原則として停止の1か月前までに県に対して連絡し、県の承認を得ること。

(2) システム構成管理業務

受託者は、県の指示に基づきシステム運用業務責任者の管理の下、ソフトウェア保守業務責任者及

びハードウェア保守業務責任者と調整し、ソフトウェア又はハードウェアの改修等に対応して、システム変更時のシステムの構成管理を行う。その業務の内容について以下に定めるものとする。

ア OS 及び受託者納入のソフトウェア製品のパッチや、修正モジュールに関する対応

イ ドキュメント維持整備、ライブラリ管理、構成管理等の維持管理業務対応

ウ ハードウェアの追加・移設・ネットワーク変更等構成変更に伴う対応

エ 県側利用端末の機種更新等に関する対応（バージョンアップ等）

受託者は、運用する機器・ソフトウェア等の構成物の内容、及び設定情報（マニュアル等の記載事項を含む）を常に最新の状態にすること。

また、受託者は、問題の発生やその他の要因によって生じる機器・ソフトウェア・各種ドキュメント等の変更に関して県の確認、及び承認を受けること。受託者は、上記変更が生じた際に変更の実施を、文書で県に報告すること。

(3) システム障害対応業務

受託者は、システム障害又はセキュリティ事案が発生した場合の問題の一次切り分け、並びに対応の指示、及び県への報告を行う。

(4) システム稼働監視業務

受託者は、県の指示に基づきシステムの稼働監視を行う。その業務の内容について以下に定めるものとする。

① システムの監視

ア システムの正常稼働確保のため、下記の項目について監視を行う

・サーバの稼働状況（正常／障害発生）の監視

・システム稼働状態（アプリケーション実行状態等）の監視

イ その他アにかかる附帯業務

② キャパシティの管理（CPU の利用率、メモリの利用率、ネットワーク帯域の利用率、ハードディスク等の空き容量等）

ア 定時運用における性能情報の取得、分析、及び評価

イ リソース管理

ウ その他ア・イにかかる附帯業務

業務にあたっては、以下の点に留意すること。

- ・システムの性能を監視し、システムの性能に問題がある場合、又は問題の発生が予見される場合には、その原因を特定し必要な対策を県と協議の上実施すること。
- ・ハードディスク等の記憶媒体の空き容量等を監視し、それらに問題がある場合、又は問題の発生が予見される場合には必要な対策を県と協議すること。

(5) ログ管理業務

受託者は、県の指示に基づきシステムにおけるログの収集及びログの解析を行う。その業務の内容について以下に定めるものとする。

- ア 定常運用におけるアクセスログの取得、分析、及び評価
- イ その他アにかかる附帯業務

(6) バックアップ業務

システム及びデータについてバックアップを取得し、データの消滅が発生しないようにすること。

(7) システム運用付随業務

受託者は、次の各項で定める委託業務を県の指示により実施するものとし、受託者が委託業務を行った場合は、契約書で定められた責任者が①から③までの業務についてヘルプデスク業務報告書を取りまとめ、各翌月の第5開庁日までに県に報告すること。

① 問合せ受付・対応

本システム全体に関する利用者からの問合せの受付及び対応を行うこと。

また、ヘルプデスクへの問合せに対し、技術的な支援を要するものはSEに直接連絡、問合せを行うこと。ヘルプデスクの業務日は佐賀県庁の開庁日とし、土曜日、日曜日、祝祭日は除くものとする。ヘルプデスク業務の実施時間は、8時30分から12時00分まで、13時00分から17時30分までを基本とするが、障害対応その他の理由がある場合はこの限りではない。

また、毎年4月第1開庁日から同年4月最終開庁日までの期間は、問い合わせ件数が多いことが想定されるため、原則2名以上の人員で対応すること。なお、受託者からの申請により業務履行に影響がないと県が認めた場合に限り、別の場所での業務も可能とする。

② 障害・改善要望管理の記録

①の業務の中で、ヘルプデスクで回答できない事象（不具合、障害、バグ、操作ミス、要望等）については、「障害管理表」及び「改善要望管理表」へ記録すること。

③ オンラインヘルプ、オンラインFAQ作成支援

利用者からの指摘等により、オンラインヘルプ（マニュアル）の修正が必要であると判断した場合は、県に報告するとともに、その修正の支援を行うこと。

また、①の業務で処理したFAQを整理し、原則として週1回以上、その結果を県に報告すること。

④ 会議の運営

受託者は月次会議を開催し、当該月の業務執行記録等、及び最新の構成情報に関する報告書を提出すること。

⑤ コンサルティング

受託者は、県の指示に基づきシステムの運用に関連した技術動向の把握、効果的・効率的なシステム運用の提案、個別依頼事項に基づくシステムの調査を行い、県に報告するなど本システム

におけるコンサルティングを行う。

システムの更新、又は新規の連携対象システムの構築が発生した場合、連携先システム更新・構築者に対する情報提供及び支援を行う。

⑥ システム操作研修

新規採用職員等、初めて本システムを利用する職員に対して、毎年5月に実施する本システムの操作研修の「収入・支出管理等」の内容について説明講師を行うこと。また「備品管理」の研修については研修講師を会計課で行うため、その補助として受講者の操作の補助を行うこと。

また、毎年10月に実施する「公有財産、固定資産管理」の研修についても、研修講師を資産活用課で行うため、その補助として受講者の操作の補助を行うこと。

研修内容については、県と調整の上決定することとし、必要に応じて研修テキストの修正、研修環境の準備、確認等を行うこと。

ア 研修実施日程及び実施回数

操作研修の日程は以下のとおりを予定している。なお、申し込み状況等に応じて、午前、午後の順番を変更する場合でも対応すること。

年月日（予定）	午前		午後	
	研修番号	研修内容	研修番号	研修内容
5月第3週	1	収入・支出管理等	2	収入・支出管理等
5月第3週	3	収入・支出管理等	4	備品管理
5月第3週	5	収入・支出管理等	6	備品管理
5月第3週	7	収入・支出管理等	8	備品管理
10月第1週	9	公有財産、固定資産管理	10	公有財産、固定資産管理
10月第1週	11	公有財産、固定資産管理		

説明講師を行う研修内容

- ・ 収入・支出管理等：0.5日×5回

補助講師を行う研修内容

- ・ 備品管理：0.5日×3回
- ・ 公有財産、固定資産管理：0.5日×3回

イ 研修内容

各研修の対象となる機能は以下のとおりである。ただし、事前の協議の上、一部変更になる場合も対応すること。

No.	研修内容	機能区分	機能
A-1	収入・支出管理等	収入管理	調定（単独）登録
A-2-1			払込調定登録
A-2-2			通知書印刷
A-3			公金振替要求

No.	研修内容	機能区分	機能
A-4-1			徴収金整理簿検索
A-4-2			調定等各種検索
A-5		固定資産管理	資産登録
A-6		支出管理	支出負担行為（単独）登録
A-7			支出命令（単独）登録
A-8			兼命令（併合）登録
A-9			兼命令（控除）登録
A-10			支出関係登録状況照会
A-11		予算管理	科目別歳出予算検索
A-12		物品集中契約	購入要求（一般）登録
A-13			検査済入力・取消（一般）
B-1	備品管理	備品登録	備品登録（購入）
B-2			備品登録（借入）
B-3			備品登録（分離）
B-4			備品登録後確認・修正
B-5		備品管理	備品管理（返納）
B-6			備品管理（棄却）
B-7			備品管理（管理換（減））
B-8			備品管理（管理換（増））
B-9			備品管理（その他（供与（用）等の変更））
B-10			備品管理〔修正・削除〕
B-11		備品修正	備品修正
B-12		備品照会	備品照会
B-13		帳票・CSV	管理帳票
B-14			備品CSV
C-1	公有財産管理、固定資産管理	財産異動	公有財産台帳
C-2		支出更正	支出更正登録
C-3		財産異動	承認申請
C-4		固定資産管理	資産登録
C-5			資産管理
C-6			資産完成登録

ウ 研修テキストの修正

事前に県と研修内容を調整の上、説明講師を行う「収入・支出管理等」の研修テキストの修正を

行う。基本的には前年度と同じ内容とするが、必要に応じて事前に協議の上、テキストの修正を行うこと。

エ 研修実績報告

研修実施後、実施日時、受講者数等を記録し県に報告すること。また、受講者から質疑等があった場合は、その内容を記録し回答内容と合わせて県に報告すること。

オ 研修動画作成

災害や事故などの事由により研修ができない場合に備え、研修を代替するための動画を作成すること。

⑦ 公会計サブシステムに関する業務

ア 公会計サブシステムの操作、仕様に関する問い合わせ対応

- ・公会計サブシステムの基本的な操作方法、及びアプリケーションの仕様等の問い合わせについて、調査、回答を行うこと。

イ 公会計サブシステムに係る各種支援作業

- ・各種マスタのセットアップ作業を行うこと。
- ・下記データに関する入力（取込み）作業の支援を行うこと。
執行仕訳、固定資産・公有財産、整理仕訳・仕訳カード、備品管理、連結用決算・相殺情報
- ・出力作業（帳票・データ）の支援を行うこと。
- ・入出力作業において、発生する取込エラーなどの原因を分析し、必要な作業について佐賀県担当職員に指示を行うこと。

ウ 公会計サブシステムに係る軽微な改修等

- ・不具合対応、要望に係る軽微なシステム改修を行うこと。
- ・運用マニュアルに記載のない項目で必要な作業が発生した場合は、運用マニュアルの修正を行うこと。

5.2 保守業務

保守業務の留意点については以下に定めるものとする。

① 保守業務の留意点

ア 本システムの保守にあたって、毎年度、緊急の場合はその都度保守計画を作成し、県と協議する。

イ 保守計画によりシステムの設定の変更作業等（年度更新、組織設定、予算・決算設定等）を行う。

ウ 保守計画により他の業務システム等と本システムの連携のための設定作業等を行う。

エ 上記イ、ウのほか、本システムの保守にあたって必要な設定作業等を行う。

② その他

ア システム障害・不具合等の内容や対処状況については、障害管理表等に記入・管理し県に報告すること。

イ 本システムのヘルプ（操作マニュアル）については、これまでの改修状況等を踏まえ、見直し、修正等を行うこと。

ウ 仕様変更については、県にその実施方法、改修工数見積りの提示を行い、承認を受けたうえで所要の仕様変更作業を行う。また、仕様変更に伴う改修工数は下記のとおりとするため、契約額に計上しておくこと。

改修工数実績（令和3年4月1日～令和7年3月31日）：27人月（令和4年度～令和7年度：6人月／年度、令和3年度：3人月）

・令和8年度～令和11年度：各年6人月×4年＝24人月相当

・令和12年度（令和12年4月1日～令和12年10月31日）：3人月相当
（合計27人月）

5.2.1 システム保守業務

(1) システム改修業務

受託者は、県の指示に基づき、既存のソフトウェアの内容を改修する場合は、県が別に示すプログラム設計書、プログラムソースコードを参照のうえ、ソフトウェア改修作業を行う。この改修作業には動作試験等も含まれるものとする。

実施にあたっては、本番環境とは独立した検証環境で正常動作の確認を行い、県の承認を得たのちに本番環境にインストールすること。

さらに、改修したソフトウェアが動作するシステム環境を整え納品作業を行い、テスト（検証）結果報告書とともに県に報告する。

また、システムの更新、又は新規の連携対象システムの構築が発生した場合、連携先システム更新に伴う設定変更及び動作確認を行う。

以下の業務についても保守業務として改修を実施する。

ア 年次切替に伴うシステムの更新作業

イ 県の制度改正（規則改正、機構改革等）に伴うシステムの修正

ウ 受託期間中に生じるPC端末環境の変化（OS、Webブラウザ、Excel等のバージョンアップ等）に伴い生じるシステムの修正

エ 本システムのリファクタリングに関すること

オ 本システム機器等のOS、アプリケーション等のバージョンアップ（パッチや修正モジュールの適用を含む）

(2) システム構成管理

受託者は、システムを構成するソフトウェアの設定情報又はプログラム仕様に変更があった場合は、ソフトウェアの構成管理を行う。

受託者は、本調達で運用するシステムのキャパシティを監視し、「基本設計書 非機能要件定義書」性能レベルを守れるように、設定の調整・最適化を行うこと。

保守作業にあたっては、附帯作業としてドキュメント、ライブラリ等の維持修正を行う。

受託者は、委託期間終了にあたり、次期保守業者の求めに応じて、県の指示の下、本システムに係るドキュメント等の技術情報を最新化し提供すること。

(3) バージョンアップ及びパッチ適用業務

受託者は、県の指示に基づき、システムを構成するソフトウェアのバージョンアップを行う場合は、県が別に定めるプログラム設計書、システム構成情報を参照のうえ、そのバージョンアップの可否を判断する。判断の結果、バージョンアップ可能と判断した場合は、バージョンアップ作業を行う。このバージョンアップ作業には動作試験等も含まれるものとする。

さらに、バージョンアップしたソフトウェアが動作するシステム環境を整え納品作業を行い、その結果を成果物とともに県に報告する。バージョンアップ不能と判断した場合には、その旨を県に報告する。

実施にあたっては、本番環境とは独立した検証環境で正常動作の確認を行い、県の承認を得たのちに本番環境にインストールすること。

業務としては、県が別途調達する本システム機器等のOS、アプリケーション等のバージョンアップ（パッチや修正モジュールの適用を含む）が対象となる。

受託者は、運用されるシステムのキャパシティの監視において、「基本設計書 非機能要件定義書」性能レベルを守れるように、設定の調整・最適化を行うこと。

システム障害・不具合等の対応において、修正パッチ等の処理を行った場合は、処理内容を詳細に残しておくこと。なお、修正パッチ処理を行うにあたりテスト結果報告書を提示すること。

本システムの機能、及びデータ等について、県からの依頼に基づき、サービス更新・データメンテナンスを行う。

サービス更新・データメンテナンスについては、以下に定める業務を行うものとする。

- ・利用者情報メンテナンス（組織、職員、権限等）
- ・その他各種データメンテナンス

(4) システム復旧業務

受託者は、システムに障害が発生した場合は、県の指示に基づき、県が別に定める操作説明書、基本設計書及びプログラム設計書を参照のうえ、バックアップ情報からシステムの復旧を行い、システム復旧の成功を確認する。その確認後、その結果を県に報告する。

また、システム復旧が失敗した場合には、更に一世代前のバックアップ情報からシステムの復旧を行い、バックアップ情報が存在しなくなるまでこれを繰り返す。バックアップ情報が存在しなくなった場合は、システム復旧計画とともにその旨を県に報告する。

システム障害・不具合等については、1時間以内に対処すること。なお、プログラム入替えについては即日対応を原則とするが、内容によっては協議のうえで対応の期日を定めるものとする。

障害の原因箇所が本システム（機能等含む）の場合、受託者が責任を持って障害を復旧させること。

障害の原因箇所が本システム（機器等含む）の場合で、障害の復旧に時間を要する場合は、有効な応急措置を講じること。

障害の原因の特定が困難な場合でも、庁内 LAN 保守業者、機器納入関連業者らと協力して、障害の復旧作業にあたること。

受託者はシステムにおいて発生した問題に対して、県からの指示に基づき「問題発生原因、実施作業内容、再発防止策」について文書で県に報告すること。

(5) 障害等原因調査業務

受託者は、県の指示に基づき、システム障害又はセキュリティ事案発生による障害等原因調査を指示された場合は、県が別に定める操作説明書及び基本設計書を参照の上、調査を行い、その結果を県に報告する。

受託者は本システムで発生した問題について、問題発生原因に対して恒久的な解決措置を検討し、解決にあたること。

(6) システム保守付随業務

① 問合せ受付・対応

システム運用業務責任者を經由して、県からのソフトウェアに対する問い合わせの対応を行う。

② コンサルティング

システムの運用に関連した技術動向の把握、効果的・効率的なソフトウェアの提案、個別依頼事項に基づくソフトウェアの調査を行い県に報告するなど、当該ソフトウェア保守におけるコンサルティングを行う。

③ その他の業務

(1) 次期ソフトウェア・機器調達の支援要件

受託者は、業務委託期間終了時期に次期調達を行う場合、本システムの次期ソフトウェア・機器の調達仕様書原案を、県と協議し作成すること。

(2) システムの次期保守業者への支援要件

本業務の受託者は、業務委託期間終了時期に調達する、本システムの次期運用・保守業務の受託者（以下、次期保守業者という）に対して、運用・保守業務の引継ぎに関し適切な対応を計画し、県と協議の上で必要な情報の提供を行わなければならない。具体的には、県及び次期保守業者と協議の上で引き継ぎ期間も含めて適切な時期に支援計画を策定し県の承認を受けること。

第6章 委託業務遂行に関する要件

6.1 プロジェクト管理

6.1.1 プロジェクト管理方法

PMBOK (Project Management Body of Knowledge) など、世界的にも標準手法として認知されているプロジェクト管理方法を用いること。

6.1.2 プロジェクト基礎データの収集報告方法

プロジェクトの進捗・品質を担保するために必要な基礎データを明確にし、その取得方法、報告方法について県と合意したうえ収集すること。県に対する報告は、収集した基礎データをもとに行うこと。

6.2 体制及び要員に関する要件

6.2.1 プロジェクト体制

本業務に遂行に関するプロジェクト実施体制を敷くこと。

外部組織、協力会社などが存在する場合、その関係、役割、作業分担、責任範囲、指揮系統を明確にすること。

安定したシステムのサービスを実現するために、システムを常に最適な状態で維持、管理し、システム障害時の回復措置方法や迅速な復旧作業を遂行する、万全なシステム運用・保守体制を整備すること。

なお、その体制の中で、県側のシステム運用者及び管理者に対する支援も常時行えるようにすること。

機器納入関連業者とも、障害復旧時の協力体制を整えること。

システム保守に必要な有資格者等を配置するなど、システム保守を円滑に行うために十分な担当者レベル、及び人数を確保すること。

システム障害・不具合等の対応において、設計書等の参照はヘルプデスクスタッフが責任をもって行えるようにしておくこと。

6.2.2 要員計画

本業務を遂行するために、専任のプロジェクトマネージャーを1人割り当てることとし、同時期に並行して遂行する他フェーズのプロジェクトマネージャーとは兼務させないこと。

プロジェクト要員を計画し、要員の情報（プロフィール情報、スキル情報、参画期間、経験情報）を明確にすること。

6.2.3 組織管理・コミュニケーション管理方法

本業務におけるプロジェクト組織の管理方法、組織間・組織内のコミュニケーション管理方法についてあらかじめ県と合意すること。

6.3 打合せ・報告に関する要件

受託者は、本事業のスケジュール等に十分配慮し、県との打合せ・報告等を主体的に行うこと。

受託者は、本業務の実施にあたり、県と行う打合せ、報告等に関する議事録を作成し、県にその都度提出して内容の確認を得るものとする。

6.4 本委託業務の納品物

6.4.1 納品物の内容

以下に記すものを県が示す期限までに納品すること。

内容は県担当者と協議し、承認を得たものを提出すること。

(1) 本仕様書の要件及び稼働システム

システム一式（ソースコード（本調達で新たに作成する部分など、契約書により著作権等が県に帰属するもの等）及び実行ファイルを含む）

(2) 本システムに係る各種ドキュメント

県が主に想定するドキュメント成果物については、「ドキュメント成果物一覧」のとおりとし、システムごとに作成すること。なお詳細については県と協議のうえ決定すること。

表. ドキュメント成果物一覧

項目	成果物	内容
運用・保守	1. 仕様変更状況	仕様変更に伴う改修工数状況の報告書
	2. 物理 HDD 容量	AP サーバ、DB サーバ、バッチサーバ、連携サーバ、佐銀連携サーバの使用量の報告書
	3. アーカイブログ容量	アーカイブログ履歴の報告書
	4. 表領域データファイル容量	表領域データファイル容量チェックシート
	5. リモート支援実績	リモート支援利用許可申請書兼作業報告書
	6. 仕様変更	ソフトウェア成果物納入書兼受領書 ①オブジェクトモジュール ②操作マニュアル ③詳細設計書

	7. 運用手順書	①運用手順書 ②障害対応・復旧手順書
ヘルプデスク	1. ヘルプデスク受付状況について	①ヘルプデスク業務報告書 ②「障害管理表」 ③「改善要望管理表」
その他	1. 各種会議・打合せ議事録	

6.4.2 形式等

書類（電子媒体）は、CD-R 又は、DVD-R により 1 部提出すること（ファイルフォーマットは、Microsoft Office に対応できるデータ形式）

6.4.3 納品場所

県の指定する場所に納品すること。

第7章 その他

7.1 知的財産権の帰属等

知的財産権等については、委託契約書による。

7.2 機密保持

- ① 受託者は、本調達に係る作業を実施するにあたり、県から取得した資料（電子媒体、文書、図面等の形態を問わない）を含め契約上知り得た情報を、第三者に開示又は本調達に係る作業以外の目的で利用しないものとする。但し、次のいずれかに該当する情報は除くものとする。
 - ・取得した時点で、既に公知であるもの
 - ・取得後、受託者の責によらず公知となったもの
 - ・法令等に基づき開示されるもの
 - ・佐賀県から秘密でないと指定されたもの
 - ・第三者への開示又は本調達に係る作業以外の目的で利用することにつき、事前に県と協議の上、承認を得たもの
- ② 受託者は、県の許可なく、取り扱う情報を指定された場所から持ち出し、或いは複製しないものとする。
- ③ 受託者は、本調達に係る作業に関与した受託者の所属職員が異動した後においても、機密が保持される措置を講じるものとする。
- ④ 受託者は、本調達に係る検収後、受託者の事業所内部に保有されている本調達に係る佐賀県に関する情報を、裁断等の物理的破壊、消磁その他復元不可能な方法により、速やかに抹消すると共に、県から貸与されたものについては、検収後1週間以内に県に返却するものとする。

7.3 情報セキュリティに関する受託者の責任

7.3.1 情報セキュリティポリシーの遵守

受託者は、別添の「佐賀県情報セキュリティ基本方針」を遵守すること。

なお、個人情報の扱いについては、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。

7.3.2 情報セキュリティを確保するための体制の整備

受託者は、佐賀県のセキュリティポリシーに従い、受託者組織全体のセキュリティを確保すると共に、発注者から求められた当該業務の実施において情報セキュリティを確保するための体制を整備すること。

また、個人情報保護のための体制を整備すること。

7.3.3 脆弱性の管理

- ・コーディング等を行う場合は、IPA の「安全なウェブサイトの作り方」を参考にする等、セキュアなプログラム構築を行うこと
- ・ソフトウェア等の納品物は新規作成、改修に関わらず、当該納品物の関連範囲に応じて、アプリケーションおよびプラットフォームの脆弱性診断を行い、問題を解消した上で納品すること
- ・ソフトウェア等の納品物は利用基盤を含めてライフサイクルの全期間に渡り脆弱性の監視を行い、新たな脆弱性が確認された際には、県と相談の上、速やかに対応を行うこと。

7.4 契約不適合責任

納入成果物が本仕様書に適合しない旨の県からの通知があった場合には、受託者の責任及び負担において、県が相当と認める期日までに修補等を完了するものとする。

7.5 法令等の遵守

受託者は、民法（明治 29 年法律第 89 号）、刑法（明治 40 年法律第 45 号）、著作権法、不正アクセス行為の禁止等に関する法律（平成 11 年法律第 128 号）等の関係法規を遵守すること。

受託者は、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）及び受託者が定めた個人情報保護に関するガイドライン等を遵守し、個人情報を適正に取り扱うこと。