

神戸市児童相談システム
運用保守業務委託仕様書

令和6年7月

こども家庭局家庭支援課

目 次

1. 業務の概要	1
1.1. 目的.....	1
1.2. 委託期間	1
1.3. システム利用時間.....	1
1.4. システム利用者	1
1.5. 運用保守対象.....	1
2. 運用要件.....	2
2.1. 運用体制・運用計画.....	2
2.1.1. 体制.....	2
2.1.2. 作業計画	2
2.2. 問合せ対応業務	2
2.2.1. 問合せ業務内容	2
2.2.2. 対応時間	2
2.3. 作業指示書に基づく作業.....	3
2.3.1. 作業内容	3
2.3.2. 対応時間	3
2.4. バックアップ・リストア.....	3
2.5. システム監視.....	4
2.6. 障害管理	4
2.7. セキュリティ管理.....	5
2.8. 利用者管理（年度当初）	5
2.9. ドキュメント管理.....	6
2.10. 改善活動.....	6
3. 保守要件.....	7
3.1. ソフトウェア保守対象・体制・計画	7
3.1.1. ソフトウェア保守対象	7
3.1.2. ソフトウェア保守体制	7
3.1.3. ソフトウェア保守計画	7
3.2. ソフトウェア改修・予防処置	7
3.3. ライブラリ管理	8
3.4. 構成管理・変更管理.....	8
4. 定期報告.....	9
5. サービスレベル合意（SLA）	9
6. 運用保守工程における成果物.....	10
6.1. 納品形態及び部数.....	10
6.2. 納入場所	10

7. 留意事項.....	11
7.1. 業務の引き継ぎに関する事項	11
7.2. 個人情報の保護及びセキュリティの確保.....	11
8. 法制度改正対応要件	11
8.1. 運用時における法制度改正対応.....	11
9. 添付書類.....	11
10. その他	11
10.1. 委託作業への疑義	11

1. 業務の概要

1.1. 目的

児童相談システム（本市及び受託者が「神戸市児童相談システム再構築業務委託契約書」により開発したシステムを指す。以下、「本システム※」という。）は、本市独自のカスタマイズや度重なるシステム改修・機能追加により、プログラムが肥大化・複雑化し老朽化していた旧児童相談システムの、システム操作画面の複雑な導線の解消や、住民記録システムとの連携による「住民異動情報」の捕捉、対象業務に不要な必須項目の入力項目の見直し等、業務フローの見直しを含めたシステム課題の抜本的な見直しによって、迅速な情報把握による市民サービスの向上や業務の標準化・カスタマイズ抑制による業務負担の軽減を目的として再構築を行った。

本契約では、本システムの安定した運用を行うために、必要な業務を委託する。

※本システムの機能要件、非機能要件等は、再構築業務の仕様書に準じる。

1.2. 委託期間

委託期間は、令和 7 年 11 月 4 日(火)から令和 12 年 3 月 31 日（日）までの 53 ヶ月とする。

1.3. システム利用時間

稼働時間については、平日、休日を問わず 24 時間の利用を想定すること。

1.4. システム利用者

システム利用者は神戸市職員（こども家庭局家庭支援課，こども家庭局こども家庭センター，各区役所保健福祉課（11 拠点）であり，利用者数は約 400 名，端末台数は約 300 台(専用端末＋事務処理端末)である。

1.5. 運用保守対象

対象	内容
業務ソフトウェア	本システムとして導入した業務ソフトウェア。
その他必要なソフトウェア	本システムとして導入した業務ソフトウェア以外の市販ソフトウェア全般。バックアップソフト，クラスタリングソフト及びセキュリティソフト等。
基盤ソフトウェア	業務ソフトウェアやその他市販ソフトウェアが動作するために必要なソフトウェア。OS や DBMS 等のミドルウェア。

2. 運用要件

2.1. 運用体制・運用計画

2.1.1. 体制

項目	役割
運用担当責任者	システムの運用に関する全責任を担うこと。
運用担当管理者	システムの運用に関して、例外運用等の運用担当者では判断ができない場合等の判断及び指示等を行うこと。
運用担当者	システムの運用において定められた運用を行うこと。

2.1.2. 作業計画

以下の作業計画を立案し実行すること。

項目	内容
年間計画	システムの年間計画を作成すること。また、本市の承認を得ること。
作業計画	ソフトウェアの不具合（運用上の軽微な修正を含める）に対して、改修を実施する場合は、作業計画を作成すること。また、本市の承認を得ること。

2.2. 問合せ対応業務

2.2.1. 問合せ業務内容

本市職員からの問合せは、本市こども家庭局家庭支援課及びこども家庭センターを問合せ窓口（以降、1次問合せ窓口）として受け付け、問合せの内容に応じて切り分けを行い、各関係者へエスカレーションする運用を想定している。そのため、受託者は1次問合せ窓口からの受付先として、問合せ業務を行うこと。

作業	内容
受付	1次問合せ窓口からの電話・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	問合せ内容に関して、ノウハウ集（マニュアル／過去事例）を調査し、既存事象か否かを判断すること。既存事象でない場合には調査するように手配すること。
回答	調査結果が既存事象であった場合には、速やかにユーザーに回答すること。
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、本市に報告すること。 なお、問合せ内容については、ナレッジ管理を行い、頻繁に問合せのあった内容等については、「FAQ」等に取りまとめ、本市1次問合せ窓口へ提供すること。

2.2.2. 対応時間

通常の開庁時間（平日の午前8時45分から午後5時30分）とする。

2.3. 作業指示書に基づく作業

2.3.1. 作業内容

作業指示書に基づく作業を実施すること。

作業	内容
受付	作業指示書を受け付け、内容確認を実施すること。
作業	作業指示書に従った作業を実施すること。
納品	作業指示書に従った作業の結果、適宜必要な成果物を納品すること。
記録／報告	作業指示書に従った作業の結果を作業報告書に記載し、報告すること。

2.3.2. 対応時間

通常の開庁時間（平日の午前 8 時 45 分から午後 5 時 30 分）の対応を基本とするが、詳細については、本市と協議により決定するものとする。

2.4. バックアップ・リストア

作業	内容
バックアップ 計画の策定	障害発生時に決められた復旧時点（RPO）へデータ回復ができるよう、新システムの定期的なバックアップ計画（バックアップ対象・時間・世代数）を策定すること。
バックアップ 取得間隔	バックアップ実施インターバルは、障害発生時に決められた復旧時点（RPO）へ戻せる状態にできる頻度とすること。 本市として想定頻度は次のとおり ・システムバックアップ ⇒月次、システム変更時 ・データバックアップ ⇒日次（業務終了時）、日次（ジョブ終了時）、システム変更時 ・遠隔地保管 ⇒月次、システム変更時 バックアップについては、本市のサーバ仮想化基盤の機能を活用することとし、詳細については運用計画書で定め、本市に説明すること。
バックアップ 実施時間帯	バックアップ処理が本来機能の性能に影響を及ぼすような場合については、本市開庁時間（平日 8:45～17:30）及びその前後 4 時間の時間帯以外をバックアップ実施時間帯とすること。
世代 バックアップ	バックアップデータの世代管理については、本市のサーバ仮想化基盤の機能に準ずることとし、7 世代保管する。
リストア作業	仕様書記載の目標復旧地点までデータを復元すること

2.5. システム監視

作業	内容
監視対象選定	システムの安定稼働のため、監視対象、監視方法や異常状態の設定、及び監視間隔等を選定すること。また、監視対象、監視内容の詳細については運用計画書で定め、本市に説明すること。
監視時間	システム稼働時間中とする。
監視対象	以下の項目は最低限監視対象とすること。
ソフトウェア	以下の監視対象となるソフトウェアを監視すること。
業務システム	業務システムの稼働状態を監視すること。カスタマイズ部分も含む。
独自開発業務ソフトウェア	独自開発した業務ソフトウェアを監視すること。
その他必要なソフトウェア	上記以外のソフトウェアを監視すること。
OS・ミドルウェア	監視対象となるOSやミドルウェアを監視すること。
OS	OSの稼働状態を監視すること。
各種ミドルウェア	監視対象として選定した各種ミドルウェアを監視すること。
ハードウェアの監視項目	以下の項目で監視対象となるハードウェアを監視すること。
CPU	CPU使用率の閾値を本市と協議のうえ設定し、監視すること。
メモリ	メモリ使用率の閾値を本市と協議のうえ設定し、監視すること。
ハードディスク	ハードディスク使用率の閾値を本市と協議のうえ設定し、監視すること。
異常時の検知	<p>異常の検知について本市から連絡を受けた場合、即座に異常に対応する必要性の有無を判断し、必要な場合には対応すること。</p> <p>また、リモート監視を実施する場合は、本市の提供するリモート監視機能を利用すること。</p>
記録／報告	検知した異常に対して、対応結果等（日時、内容、監視内容、異常対応）を記録し、報告書を作成すること。また、報告書を本市に提出すること。

2.6. 障害管理

障害を検知または、本市から障害発生連絡を受けた際には、12 時間以内に障害の一時切り分けを行うと共に、障害が発生して3 営業日以内に修正対象の特定と修正計画を立てるよう努めること。

作業	内容
障害監視対象	障害を検知すべき対象を設定すること。
障害時連絡体制	障害発生を検知した際の連絡体制を設定すること。
障害受付時間	システム稼働時間中とする。
障害情報収集	障害発生時に本市と連携し、情報収集を行うこと。
障害内容解析／箇所特定	障害発生内容の解析及び発生箇所を特定すること。

作業	内容
一次対応	障害復旧のための一次対応を行うこと。
復旧	暫定対応又は本格対応を行うこと。
再発防止策／記録	障害内容と対応内容を記録し、再発防止策を講ずること。

2.7. セキュリティ管理

作業	内容
事前準備	以下の項目でセキュリティ管理の準備作業を実施すること。
セキュリティ指針	システムのセキュリティ対策の前提となる上位方針を設定すること。
インシデント範囲	インシデント発生時に、対応の要否を判断する基準を設定すること。なお、要対応の場合にはインシデントして取扱うこと。
インシデント発生時体制	インシデント発生時に対応するための体制を設定すること。
インシデント発生時対応計画	インシデント発生時に対応する手順等を示す計画を立案すること。
リスク管理	事前に考えられるインシデントをリスクとして管理すること。
対策方法	以下の項目で、セキュリティインシデントへの対応策を立案・実施すること。
物理的対策	設備環境等への対策を実施すること。
技術的対策	I Tによる対策を実施すること。
運用的対策	利用者等の運用による対策を実施すること。
事象／証跡管理	セキュリティインシデント発生時の事象及びログ等を取得すること。
セキュリティチェック	システムに対するセキュリティチェックを定期的実施すること。特に、OS・ミドルウェア等の脆弱性が発見された場合は、速やかに本市に報告し、1週間以内に対処方針を検討の上、本市に説明すること。なお、定義ファイルやOS,アプリケーションのセキュリティパッチが公開された場合は、内容について速やかに本市へ報告すること。また、情報公開に伴い対象のパッチ等の調査を本市から依頼された場合は対応し、報告すること。

2.8. 利用者管理（年度当初）

担当者等の人事異動を考慮し、年度当初に、本市が提出する異動者反映後のユーザー登録情報（Excel 等の電子データ）の内容を確認のうえ、下記の作業を実施すること。

作業	内容
登録	利用者情報を登録すること。
削除	不要となった利用者情報を削除すること。
アクセス制御	利用者の利用内容や権限に適したアクセス制御を設定すること。

2.9. ドキュメント管理

作業	内容
運用手順書・マニュアル管理	<ul style="list-style-type: none">・各システムを運用するうえで必要となる手順書や操作マニュアルを策定すること。・運用手順に変更があった場合は最新化を行うこと。・手順書や操作マニュアルのバージョンや，所在を管理すること。
ユーザー向け操作マニュアル	<ul style="list-style-type: none">・ユーザー向けの操作マニュアルについて，システムの操作性に変更があった場合は最新化を行うこと。・操作マニュアルのバージョンや所在を管理すること。

2.10. 改善活動

システムの運用実施中において，システムを常に最適な状態に維持するために改善が必要な運用事項を抽出し，対応案を本市に提案すること。また，仕様書記載の非機能要件「可用性要件」～「セキュリティ要件」に示す要件を満たしていない場合は，1 か月以内に改善策の方針について報告し，3 か月以内に改善策を完了すること。

3. 保守要件

3.1. ソフトウェア保守対象・体制・計画

3.1.1. ソフトウェア保守対象

管理項目	内容
業務ソフトウェア	本調達で導入した業務ソフトウェア。
その他必要なソフトウェア	本調達で導入した業務ソフトウェア以外の市販ソフトウェア全般。バックアップソフト、クラスタリングソフト及びセキュリティソフト等。
基盤ソフトウェア	業務ソフトウェアやその他市販ソフトウェアが動作するために必要なソフトウェア。OS や DBMS 等のミドルウェア。

3.1.2. ソフトウェア保守体制

管理項目	内容
責任者	ソフトウェア保守に関する全責任を担うこと。
管理者	ソフトウェア保守に関する作業の管理を行うこと。
担当者	ソフトウェア保守に関する作業を行うこと。

3.1.3. ソフトウェア保守計画

各種ソフトウェアの保守実施計画を策定すること。また、仕様書記載のシステム稼働時間が担保されるよう実施すること。

管理項目	内容
機能追加計画	追加機能の開発計画を本市と協議のうえで立案すること。また、本市の承認を得ること。
機能改善計画	機能改善の開発計画を本市と協議のうえで立案すること。また、本市の承認を得ること。
不具合改修計画	不具合改修に係る対応計画を本市と協議のうえで立案すること。また、本市の承認を得ること。
ライフサイクル計画	各種ソフトウェア等のバージョンアップに関する計画を本市と協議の上で立案すること。また、本市の承認を得ること。

3.2. ソフトウェア改修・予防処置

本システムのソフトウェアの改修や不具合に係る措置等について、以下の通り実施すること。なお、機能追加計画・機能改善計画のうち軽微なものについては、本市と協議及び承認の上で、年間20人日に相当する工数まで、本業務の範囲内においてソフトウェア改修を実施すること。但し、性能改善のための各種チューニングや軽微なマスタ修正（コード追加等）の作業は通常の保守業務の範囲とし、本工数を対象としないこと。

タイミング	内容
定期	機能改善や不具合対応等の是非を判断し、保守計画に沿って定期的に改修を実施すること。
随時	ソフトウェアに不具合（運用上の不具合を含める）がある場合は、改修等の是非を判断し、必要に応じて改修を実施すること。

3.3. ライブラリ管理

作業	内容
ライブラリ管理	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。
リリース手順管理	本番環境、保守環境に、適切なバージョンのソフトウェアがリリースされるようにすること。

3.4. 構成管理・変更管理

受託者は、最新の資源情報（パッチ、定義ファイル等）を、資源配付対象のソフトウェアに適用すること。また、受託者は、ドキュメント（設計書、結果報告書、手順書等）のバージョン、所在等を管理し、変更があった場合は最新化を行うこと。

管理項目・作業	内容
資源管理	各種ソフトウェアに関する改修履歴を管理し、開発環境、研修環境、保守環境、本番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。
保守手順書管理	各種ソフトウェアに関する保守（開発、試験及びリリース等）手順が定められた保守手順書の管理を実施すること。
利用状況管理	各種ソフトウェアの利用状況、利用者等に関する情報を管理すること。
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。
ソフトウェア構成	各種ソフトウェアに関する構成情報を管理すること。
ソフトウェア一覧	導入済みソフトウェアの一覧を管理すること。
ソフトウェア環境設定書	ソフトウェアの設定情報等を管理すること。
ソフトウェア連携定義書	ソフトウェア間の連携情報等（インターフェース仕様書等）を管理すること。

4. 定期報告

受託者は、保守運用業務に係る定期報告の会議体として、定例報告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市へ報告し、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。

会議体	実施内容
定例報告会	<p>【目的】</p> <p>保守運用計画策定時に定義した管理対象についての報告を実施すること。</p> <p>【参加者】</p> <p>本市、受託者（保守運用責任者、保守運用担当者）</p> <p>【開催サイクル】</p> <p>定例的（年４回）に開催すること。</p> <p>【報告書類】</p> <p>運用報告書、保守報告書、その他必要と思われる資料等</p>

5. サービスレベル合意（SLA）

本業務については、以下のとおり目標型の SLA を設定することから、受託者は定例報告会において SLA の達成状況を報告すること。また、目標を達成できなかった場合は、１ヶ月以内に改善策の方針について報告し、３ヶ月以内に改善策を完了するよう努めること。

SLA 評価項目	目標とするサービスレベル
サービス時間	平日、休日問わず 24 時間（但し、保守・バックアップ等による計画停止は除く）
応答時間	同時接続数 200 台の状態、DB の更新や検索等の処理を伴わない通常の画面遷移に関わる端末応答時間を 3 秒以内とする。なお、本市が提供するサーバ仮想化基盤やネットワークの影響及び縮退運転時については除外とする。
サービス稼動時間	99.9% ※上記時間以外は、SLA 対象外とする
オンライン中断（障害発生時）	1 回あたり 6 時間以内
障害発生原因の一次切り分け	障害発生後、12 時間以内
障害検知から本市への通知時間	障害検知後、3 時間以内

6. 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市と協議のうえ定め、日常の運用保守において適宜・適切に整備し、本市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。

作成ドキュメント	内容	納入時期
業務計画書	開発プロジェクトを運営するための計画書（サービスレベル定義含む）	年度当初
運用保守報告書	定例報告をまとめたもの（課題・問題点一覧，サービスレベル，案件（問合せ・調査依頼，改善工数見積り，障害）一覧含む）	定例会開催時
作業計画書兼作業結果報告書	作業計画，作業実績，作業結果報告等をまとめたもの	随時
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	随時
作業依頼書兼報告書	作業依頼，作業実績，作業報告等をまとめたもの	随時
問い合わせ実績・報告書	問い合わせ実績等をまとめたもの	随時
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	随時

6.1. 納品形態及び部数

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。

また、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。

6.2. 納入場所

本市が指定する場所とする。

7. 留意事項

7.1. 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、受託者は本市の指示のもと、本業務終了日までに本市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必要があるため、業務引き継ぎに伴うデータ移行等に必要となるデータを汎用的なデータ形式（CSV 等）に加工し提供する機能を実装すること。

7.2. 個人情報の保護及びセキュリティの確保

受託者は、委託契約約款第 18 条及び第 19 条に定めるもののほか、以下の事項を遵守しなければならない。

- ・本市の庁舎内で作業する際は、業務責任者及び業務従事者は、常に身分証明書を携行するものとし、また、業務に従事している間は名札を着用すること。
- ・業務で使用する端末機及び個人情報や秘密を記録した磁気媒体や帳票等の情報資産を作業場所から持ち出してはならない。ただし、書面にて本市の承諾を得た場合は、この限りではない。

8. 法制度改正対応要件

8.1. 運用時における法制度改正対応

既存の法制度の改正については、基本的にソフトウェアのバージョン（リビジョン）アップや機能追加等により対処し、ソフトウェア保守業務の標準対応の範囲に含まれるものとする。ただし、新法によるものは、別途本市と協議のうえ、対応を定めるものとする。

なお、法制度改正の分類による対応は以下の通りである。

(1) 全国統一・定期的な法制度改正

原則保守範囲内での対応とする。なお、本市の要求によりカスタマイズが施されている機能については、カスタマイズに関与する部分はその限りではない。

(2) 大規模法改正（抜本的な法改正や新法・新制度対応）

対応内容については本市と協議のうえ、対応を定める。

(3) 市規則・条例対応、市要望

軽微な修正（コード追加等）については保守範囲内で対応する。

9. 添付書類

本業務の履行にあたっては、下記の神戸市情報セキュリティポリシーの定めに準じること

- ・「情報セキュリティ遵守特記事項」
- ・「神戸市情報セキュリティ基本方針」
- ・「神戸市情報セキュリティ対策基準」

※神戸市 HP (<https://www.city.kobe.lg.jp/a06814/shise/jore/youkou/0400/policy.html>)

10. その他

10.1. 委託作業への疑義

委託作業において指示内容に関して疑義が生じた場合は、必ず本市と協議を行い、承認を得ること。

また、上記に記載されていない業務等については、必要に応じて別途協議し、定めるものとする。