

神戸市職員採用試験申込管理システム
運用保守業務委託仕様書

令和7年4月

神戸市人事委員会事務局任用課

目次

1. 本業務の内容	1
1.1. 目的.....	1
1.2. 委託期間	1
1.3. システム利用時間.....	1
2. 運用保守要件	1
2.1. 運用保守要件概要.....	1
2.1.1. 運用保守対象.....	1
2.1.2. 運用保守体制.....	1
2.1.3. コミュニケーション管理.....	1
2.1.4. 対応時間	1
2.2. 運用保守要件.....	2
2.3. 運用保守工程における成果物	2
2.3.1. 納品形態及び部数.....	2
2.3.2. 納入場所	3
3. その他留意事項.....	3
3.1. 業務の引き継ぎに関する事項	3
3.2. サービスの終了・変更に関する事項	3
3.3. データ消去に関する事項.....	3
3.4. 関係法令等の遵守.....	3
3.5. 著作権の取扱い	3
3.6. 情報セキュリティ不正に関する調査対応.....	3
3.7. ドメインの維持に関する事項	3
3.8. その他.....	3

1. 本業務の内容

1.1. 目的

令和7年4月に契約し、開発を行った神戸市職員採用試験申込管理システム（以下「本システム」という。また、本システムの機能要件、非機能要件等は開発業務の仕様書に準ずる。）について、令和7年度末から本格運用するに伴い、そのサービスの安定的な提供のため運用・保守業務を委託するものである。

1.2. 委託期間

令和8年2月1日から令和10年3月31日までの3年間とする。

なお、本契約は地方自治法施行令第167条の17に定める長期継続契約に該当するため、毎年度4月1日付で単年度契約を締結することとする。

1.3. システム利用時間

稼働時間については、職員の利用に関しては平日、土日祝日を問わず8:00～21:00、申請者の利用に関しては平日、土日祝日を問わず終日（0:00～23:59）の利用を想定すること。

2. 運用保守要件

運用設計書を基に、以下の要件に対応すること

2.1. 運用保守要件概要

2.1.1. 運用保守対象

本業務で調達した、システム、機器、その他ハードウェア等を保守の対象とすること。

2.1.2. 運用保守体制

後述する「対応時間」において、新システム受託者は電話、メール等で本市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。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、システム受託者より本市に提案すること。

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。

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。

2.1.3. コミュニケーション管理

本業務の実施にあたって、各種の会議体において本市への報告・連絡・調整などを円滑に実施すること。会議体は、次のとおりである。

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

2.1.4. 対応時間

平日（月曜から金曜）の9時から17時までとする。ただし、障害時においては、土日祝日及び夜間も含め対応すること。

2.2. 運用保守要件

運用保守に係る業務について、以下に示す。

業務	作業	内容
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	本市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、本市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	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	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	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	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。
設定代行	情報管理等	職員によるマスタの変更等により、支障が生じた場合などは情報設定の管理等を代行すること。ただし、運用保守のサービス提供の対象範囲内に限る。

2.3. 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。

納品物は、検収直前に整備するのではなく、納品物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
運用保守報告書	問合せ・調査依頼への対応結果等をまとめたもの（改善工数見積り、障害）一覧含む	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
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

2.3.1. 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。

2.3.2. 納入場所

本市が指定する場所とする。

3. その他留意事項

3.1. 業務の引き継ぎに関する事項

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。

3.2. サービスの終了・変更に関する事項

本業務の予定契約履行期間前に、サービスの終了、料金改定等、サービスに係る変更が発生する場合には、可能な限り速やかに本市に連絡し、協議の場を設けること。また、その際には代替案等、対応策を本市に提示すること。

3.3. データ消去に関する事項

データを消去する際は、ISO27001 に準拠してデータを復元できないように電子的に完全に消去又は廃棄すること。またデータ消去について第三者の監査機関による監査を受けた内容を提供することが可能であること。

3.4. 関係法令等の遵守

受託者は、職員採用試験業務に関係する法令等に基づいて適正に業務を遂行すること。

3.5. 著作権の取扱い

本システムで写真、画像、音楽等の素材を利用する場合や文章の引用を行う場合は、著作権、意匠権、肖像権等について、十分に配慮すること。

3.6. 情報セキュリティ不正に関する調査対応

情報セキュリティに関する不正が見つかった場合、追跡調査や立入検査等により原因を調査・排除できる仕組みや体制を整備すること。

3.7. ドメインの維持に関する事項

本業務の契約履行期間の満了後も本市が使用したドメインを他社が取得し、利用されることのないよう、契約履行期間の満了後、1年間はドメインの権利を維持し、ドメインを廃止する際は本市に事前に通告すること。なお、ドメインの権利維持にかかる契約が別途必要な場合は、契約履行期間の満了までに本市と協議すること。

3.8. その他

その他委託作業へ疑義が生じた場合は、本市と協議を行うこと。