

岡山市営斎場運営支援システム
構築・保守管理業務委託仕様書

令和8年6月

岡山市 市民協働局市民生活部
生活安全課

目次

1. 業務委託の概要	- 1 -
1.1. 業務委託名称.....	- 1 -
1.2. 業務委託の目的.....	- 1 -
1.3. 業務委託範囲および委託期間	- 1 -
1.4. 関連法規	- 1 -
1.5. 現行システムの運用状況.....	- 1 -
2. 基本事項	- 3 -
2.1. 適用範囲	- 3 -
2.2. 委託期間	- 3 -
2.3. 担当課.....	- 3 -
2.4. 協議.....	- 3 -
2.5. 法令・条例等の適用.....	- 3 -
2.6. 品質管理・保証等	- 3 -
2.7. 機密の保持	- 3 -
2.8. セキュリティ対策.....	- 4 -
2.9. 契約時等に提出する書類.....	- 5 -
2.10. 業務責任者	- 5 -
2.11. 損害の賠償.....	- 5 -
2.12. 貸与資料	- 5 -
2.13. プロジェクト管理.....	- 5 -
2.14. 作業経過の報告.....	- 6 -
2.15. 作業経過の報告第三者の権利・利益の対象となるものの利用等	- 6 -
2.16. その他.....	- 6 -
3. 成果品及び支払い方法	- 7 -
3.1. 成果品の納品.....	- 7 -
3.2. 成果品の帰属・著作権等	- 7 -
3.3. 成果品の契約不適合責任	- 7 -
3.4. 報告書等の作成.....	- 8 -
3.5. 成果品の納品方法	- 8 -
3.6. 支払い方法	- 8 -
4. システム構築に関する業務詳細	- 9 -
4.1. システム構築に係る用語	- 9 -
4.2. 本システム構築の基本方針	- 9 -
4.3. 現行システム	- 10 -
4.4. 本システム	- 10 -
4.5. システム範囲	- 11 -
4.6. データ継承	- 12 -
4.7. サーバ要件	- 12 -
4.8. ネットワーク要件.....	- 12 -
4.9. 業務機能要件.....	- 12 -
4.10. 東山斎場および北斎場における相違(差分)対応	- 13 -
4.11. システム構築工程	- 14 -
4.12. ソフトウェア要件	- 15 -
4.13. 管理 PC(B)の仕様等	- 15 -
4.14. 調達機器要件 ※管理 PC(B)を除く.....	- 16 -

4.15.	画面要件	- 16 -
4.16.	帳票要件	- 16 -
4.17.	セキュリティの技術的対策.....	- 16 -
4.18.	システム運用テスト	- 17 -
4.19.	表示機器および音声機器の代替.....	- 17 -
4.20.	データ移行	- 17 -
4.21.	システム移行	- 18 -
4.22.	研修.....	- 18 -
4.23.	作業実施場所.....	- 18 -
4.24.	検査.....	- 18 -
4.25.	成果品.....	- 18 -
5.	システム保守管理に関する業務詳細.....	- 19 -
5.1.	システム保守の基本方針.....	- 19 -
5.2.	保守管理の業務範囲	- 20 -
5.3.	保守管理業務共通事項.....	- 20 -
5.4.	システム運用	- 20 -
5.5.	ハードウェア保守	- 21 -
5.6.	ソフトウェア保守	- 22 -
5.7.	データ更新	- 22 -
5.8.	次期システムへのデータ移行	- 22 -
5.9.	委託期間終了時の対応.....	- 22 -
5.10.	サービスレベル管理.....	- 22 -
5.11.	検査.....	- 23 -
5.12.	成果品.....	- 24 -

本仕様書で扱う墓地・埋葬法に規定する文言について(同法第2条)

文言	定義
火葬	死体を葬るために、これを焼くこと
火葬場	火葬を行うために、火葬場として都道府県知事の許可をうけた施設

本仕様書で扱う墓地・埋葬法に規定されていない文言について

文言	定義
収骨	火葬が終わったご遺骨を参列者が順番に拾っていき、骨壺へと収めていくこと。「拾骨」や「お骨上げ」、「骨拾い」と同義。

1. 業務委託の概要

1.1. 業務委託名称

岡山市営斎場運営支援システム構築・保守管理業務委託（以下、「本業務委託」という。）

1.2. 業務委託の目的

墓地、埋葬等に関する法律(昭和23年法律第48号)の規定に基づき岡山市(以下、「委託者」という。)が設置する市営火葬場(以下、「斎場」という。)における火葬業務を運営支援するためのシステム構築および当該システムの保守管理を目的とする。

1.3. 業務委託範囲および委託期間

岡山市営斎場運営支援システム（以下、「本システム」という。）の利用および本業務委託において必要となる機材等の調達を含めたサービス調達とし、業務範囲および委託期間は次のとおりとする。詳細については、「4. システム構築に関する業務詳細」「5. システム保守管理に関する業務詳細」を参照すること。

- (1) 現在、稼働中の岡山市営斎場運営支援システム（以下、「現行システム」という。）の機能および保存データを継承し、本仕様書において規定する仕様を満たす機能を備えた本システムを構築すること。
- (2) 本システムの構築期間は契約日から令和9年8月とする。
- (3) 本システム稼働以降、本仕様書において規定する仕様を満たす保守管理体制を構築・維持し本システムの保守管理にあたること。
- (4) 本システムの保守管理期間は令和9年9月から令和14年8月とする。

1.4. 関連法規

本業務委託は、本仕様書によるほか、次に示す各種法令等に基づいて行うものとする。

- (1) 墓地、埋葬等に関する法律(昭和23年法律第48号)(以下、「法」という。)、同施行規則
 - (2) 岡山市営火葬場条例(昭和39年条例第37号)(以下、「条例」という。)同施行規則
 - (3) その他関係法規、条例、要綱等
- なお、本仕様書に記載されていない事項については、その都度、委託者と協議し決定するものとする。

1.5. 現行システムの運用状況

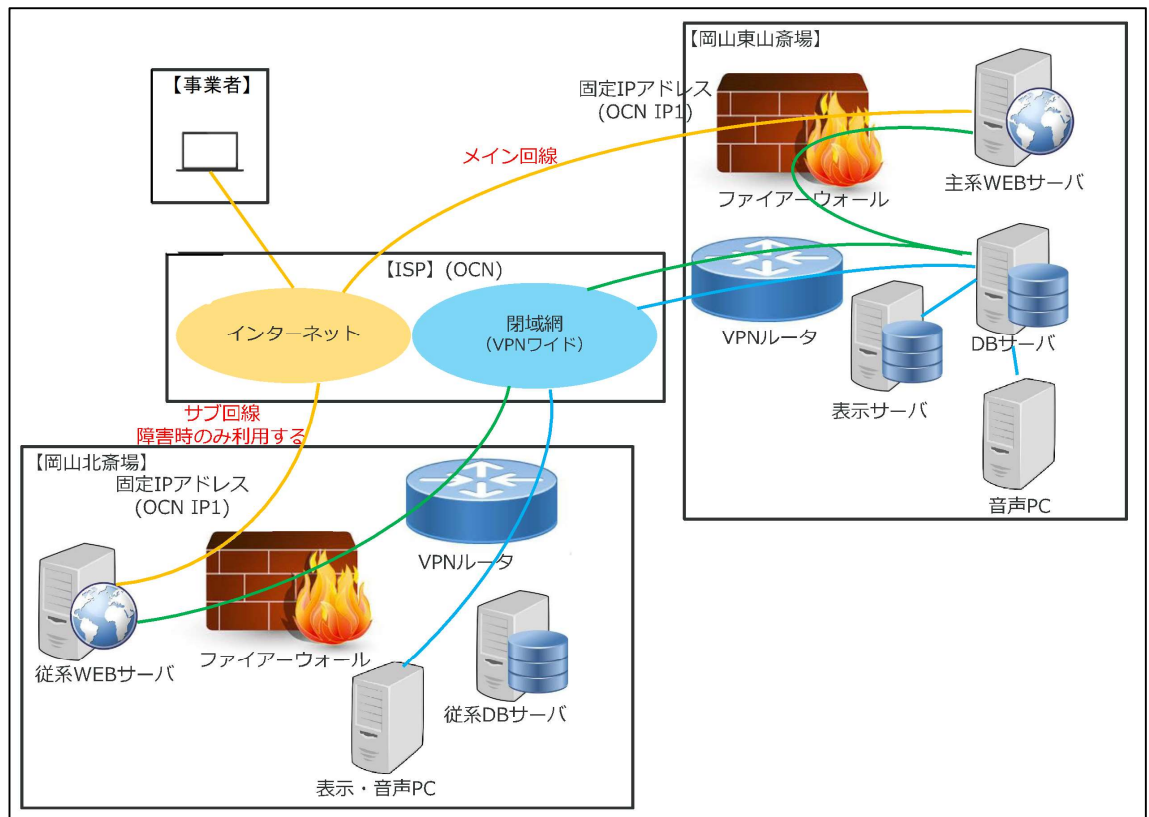
※全体構成は、表1「現行システム構成図」のとおり。

※仕様設計は、別紙1「岡山市営斎場運営支援システム基本設計書」のとおり。

- (1) 利用者および所在地
 - ① 岡山市東山斎場（以下、「東山斎場」という。）
岡山市中区門田本町二丁目4番1号
 - ② 岡山市岡山北斎場（以下、「北斎場」という。）
岡山市北区富吉2707番地8
※「東山斎場ならびに北斎場」を以下、「両斎場」という。
 - ③ 現行システム登録済みの葬祭事業者（以下、「事業者」という。）
※登録事業者数129(令和8年2月28日時点)
- (2) 火葬予約および案内表示に関するシステムは、東山斎場に設置されたWEBサーバ・DBサーバを中心に構成されており、両斎場の機能が共通のシステム基盤上に統合されている。

- (3) 事業者向けの予約画面 (<https://www.saijyo-yoyaku-okayama.jp/>) は一本化されており、斎場ごとの切り替えや個別運用は行っていない。
- (4) (主系構成) 東山斎場には、予約処理、表示制御、音声案内制御などの機能を備えたWEBサーバ・DBサーバ・VPNルータ・ファイアウォール・操作PC等が設置されている。
- (5) (予備系構成) 北斎場には、東山斎場における障害発生時に実施する手動切替により代替運用が可能な東山斎場と同構成のスタンバイ機器が設置されている。
※災害時の業務継続 (BCP) を見据えての設計・構築としている。
- (6) 両斎場間は「フレッツ・VPNワイド (閉域網)」で接続されており、予約・表示・放送に関する通信が日常的に行われている。
- (7) (表示システム) 予約情報および火葬炉設備からの進行状況に応じて、各所の液晶モニターに故人名・炉番号・火葬状態・葬儀社名などを自動表示している。
- (8) (音声システム) 収骨案内においてPC操作によりロボット音声を出力し、非常放送設備に連携することにより、館内の放送エリアを切り替えて音声を再生している。
- (9) 表示・音声制御はいずれも各斎場のローカルネットワーク上で構成されており、現地機器により動作している。
- (10) (障害発生時の対応) 東山斎場のサーバに障害が発生した場合は、北斎場のスタンバイサーバに切替えることで運用継続が可能。ただし、切替にはDNS変更およびデータベースの手動同期作業が必要であり、即時性には限界があり、現行システムに係る保守管理業務委託受託事業者による人的対応が前提となる。DB同期は通常1日1回の定期実施であり、障害発生時のタイミングによってはデータの整合性や反映遅延に留意が必要。

表1 現行システム構成図



2. 基本事項

2.1. 適用範囲

本仕様書は、委託者が受託者に委託する本業務委託に適用する。

2.2. 委託期間

契約締結日から令和14年8月31日までとする。業務ごとでの委託期間は以下のとおりとする。スケジュールについては、「仕様書【別紙2】岡山市営斎場運営支援システム構築等スケジュール」に示す。

- (1) 本システムの構築業務
契約締結日から令和9年8月31日まで
- (2) 本システムの保守管理業務
令和9年9月1日から令和14年8月31日までの60か月

2.3. 担当課

本業務委託における担当課は、市民協働局市民生活部生活安全課墓地・斎場係とする。

所在地：岡山市北区大供一丁目1番1号（岡山市役所本庁舎2階）

電話：086-803-1277

e-mail：seikatsuanzen@city.okayama.jp

2.4. 協議

- (1) 委託者が必要と認めたときは、作業の変更又は中止を指示することがある。この場合の変更について委託契約書に明記されていない場合は、両者の協議により定めるものとする。なお、変更による必要な工期は別に定めるものとする。
- (2) 委託者は、業務責任者及びその他の従事者（業務の一部を委任された者、業務の一部を下請けする者を含む。）について、業務の履行又は管理に関して著しく不相当と認められる者があるときは、受託者に対して、その理由を明示して必要な措置をとることを請求することができるものとする。

2.5. 法令・条例等の適用

受託者は、本業務の実施にあたり、関係する法令・条例等を遵守すること。

- (1) 岡山市契約規則（平成元年市規則第63号）
- (2) 個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「保護法」という。）
- (3) 岡山市個人情報保護法施行条例（令和5年市条例第2号。以下「保護法施行条例」という。）
- (4) 岡山市情報セキュリティポリシー
- (5) 岡山市公文書等管理条例
- (6) その他の関係法令

2.6. 品質管理・保証等

受託者は、本業務委託の履行にあたり、適切な品質管理の実施及び品質の保証を行うとともに、必要な企画立案能力、技術的能力の向上に努めなければならない。

2.7. 機密の保持

- (1) 受託者は、業務上知り得た秘密・個人情報を本業務委託以外の目的に使用し、又は第三者に漏らしてはならない。
- (2) 受託者は、本業務委託の遂行にあたっては、適用される法令等（2.5.法令・条例等の適

- 用)を遵守し、取得した個人情報の取扱いに最大限の注意を払うこと。
- (3) 受託者は受託情報を保護するため、委託者と「保護法」に基づき、「市の保有する個人情報の取扱委託に関する覚書」を締結しなければならない。
 - (4) 受託者が本業務委託の一部を再委託するときは、(1) (2) (3) について当該委任又は、請負の相手方にも適用する。
 - (5) 受託者は、本業務委託において「岡山市情報セキュリティポリシー」における「機密性3の情報資産」*を取り扱うすべての従事者(再委託先等も含む)の所属、氏名、作業内容、取り扱う情報資産を書面で委託者に報告すること。また、システム障害発生時その他の場合において、当初報告していない者が業務に従事する必要を生じたとき、又は報告した従事者が従事しなくなったときは改めて報告すること。
- ※ 「機密性3の情報資産」とは、「保護法」に規定する個人情報、法令又は条例の定めにより守秘義務を課せられている行政情報(前述の個人情報を除く)、法人その他の団体に関する行政情報で漏えいすることにより当該団体の利益を害するおそれのあるもの、漏えいした場合、行政に対する信頼を著しく失墜するおそれのある行政情報、情報システムに係るパスワード及びシステム設定情報のこと。

2.8. セキュリティ対策

- (1) 受託者は、必要に応じて本業務委託で利用する情報システム等について、アクセス制御、不正アクセスに対する防御及び監視等により、サイバー攻撃対策、情報流出対策、改ざん防止対策等のセキュリティ対策を講ずること。
- (2) 受託者は、本業務委託で利用する情報システム等について、技術的脆弱性に関する情報(OS、その他ソフトウェアのバッチ発行情報等)を定期的に収集し、随時パッチ等を適用し、脆弱性対策を講ずること。
- (3) 受託者は、コンピューターウイルス等、悪意のあるプログラムの侵入を防止するため、信頼性の高いウイルス対策ソフトを導入し、かつ、最新のバージョンのパターンファイルを適用する等により、適切に本業務委託を履行すること。
- (4) 受託者は、本業務委託で取り扱う情報を電子データとして送受信する場合は、必要に応じて、データの暗号化、ID・パスワード設定等の情報流出対策を適切に講ずること。
- (5) 受託者は、本業務委託で取り扱う情報について、適切に保管・管理を行うこと。また、電子データについては、定期的にバックアップを実施し、消失等することがないようにすること。
- (6) 受託者は、本業務委託の終了後、委託者へ返却するものを除き、本業務委託で取り扱うすべての情報について、その形式・媒体を問わず、適切に廃棄等すること。電子データについては、データ消去ソフト等を用いて復元不可能な形で消去すること。ただし、岡山市情報セキュリティポリシーにおける「機密性3の情報資産」の場合、受託者は当該データ消去後にデータ消去証明書を作成し、本業務委託完了後1カ月以内に委託者に提出すること。
- (7) 受託者が適切な対応を怠り、委託者又は第三者が損害を受けた場合は、すべて受託者の責任と負担により、信頼回復、原状回復及びその他賠償等について対応すること。
- (8) 受託者は、全従業員に対する情報セキュリティ教育を実施し、結果を委託者に報告すること。なお、年次等で情報セキュリティ教育を実施している場合は、その結果報告をもって、実施に代えることとする。
- (9) 受託者は、委託者から情報セキュリティに関する立入りの監査・調査を求められた場合は、受け入れること。

2.9. 契約時等に提出する書類

受託者は、本業務委託の履行にあたり、適切な品質管理の実施及び品質の保証を行うとともに、必要な企画立案能力、技術的能力の向上に努めなければならない。

受託者は、本業務委託の履行にあたり、システム導入及び保守管理でそれぞれ表2「契約時等に提出する書類」に示す書類を作成し、委託者の承諾を得なければならない。

表2 契約時等に提出する書類

提出書類名	数量	提出期限
・委託業務着手届 ・委託作業表 ・業務責任者及び主任技術者届 ・実施体制図 ・下請負通知書 (本業務委託の一部を再委託する場合に限る。)	各1部	本委託着手時 (変更があった場合は随時)
・委託業務完了通知書 (システム構築分)	各1部	システム構築業務完了時 (令和9年度中)
・委託業務完了通知書 (システム保守管理分)	各1部	令和9～13年度の毎年度末および令和14年8月末
・データ消去又はディスク破砕証明書	各1部	本業務委託完了時 (令和14年8月末)

2.10. 業務責任者

本業務委託を遂行する業務責任者は、以下に掲げる要件を満たす者であること。

- (1) 自治体でのシステム構築及び保守管理に従事した経験を有する者であること。
- (2) システム開発業務の実務経験を5年以上有すること。

2.11. 損害の賠償

本業務委託の履行中に、受託者が委託者若しくは第三者に損害を与えた場合又は、第三者から損害を受けた場合は、直ちに委託者にその状況及び内容を書面により報告し、受託者の責任において処理解決するものとし、委託者は一切の責任を負わない。

2.12. 貸与資料

- (1) 受託者が本業務委託を履行するうえで必要となる資料のうち委託者が提供することが可能な資料は、委託者が受託者に貸与するものとする。また、貸与は業務責任者又は主任技術者が受けるものとする。
- (2) 貸与された資料は、その重要性を認識し、取扱い及び保管を慎重に行うこと。また、本業務委託において貸与した関係書類は、作業終了後若しくは契約を解除されたとき又は本業務委託履行上不要になった場合、委託者に返還しなければならない。また、貸与資料の複製物は適切に廃棄するなど、委託者の指示に従った処置を行うこと。

2.13. プロジェクト管理

- (1) 受託者は、委託者の視点に立って、本業務委託が効率的かつ適正に実施されるように、また、本業務委託の目的や委託者の要求するサービス水準を達成できるように、すべての工程におけるプロジェクト管理（各作業の進捗状況の把握、委託者が見落としがちな要件の指摘、品質レビューの実施、課題・問題点の早期発見と解決策の検討・実施、委託者への迅速な状況報告等）を徹底すること。なお、システム構築期間中（令和8～9年度）については、システム構築の進捗に関する報告会を原則として毎月1回以上行うこと。ただし、委託者が不要と判断した場合は報告会を省略することができる。

- (2) プロジェクト管理を行う者は、十分なコミュニケーション能力のみならず適切な課題解決策、方法論等を提案でき、実績や知見、新たな発想等に基づいて、円滑・確実にプロジェクトを推進できる能力を有すること。また、プロジェクトの要員の作業分担と作業量を適切に把握・管理し、計画の遅れが生じるなど課題・問題等が発生した場合は、早急に原因を調査し、要員の追加や担当者の変更等、体制の見直しを含むリカバリプランを提示し、委託者の承認を得た上でこれを実施すること。
- (3) 本仕様書、機能要件一覧表から委託者の意図する要件、仕様を読み取れなかったことを理由に有償の仕様変更とすることはできない。
- (4) 受託者の要員の能力不足、経験不足、要件定義ミス、設計ミス、パッケージの完成度の低さ、機能不足等による工数増大をもって、有償の仕様変更とすることはできない。
- (5) 本システム構築における検査完了後において、要件定義工程や設計工程における間違いは、本稼働後も契約終了時まで、業務遂行可能な本システムを継続的に提供するためのシステム改修等の履行義務を免れることはできない。

2.14. 作業経過の報告

本業務委託の履行期間中において、受託者は委託者と緊密な連絡に努め作業を遂行すること。また、委託者は必要に応じて本業務委託の実施状況を調査し、又は報告を求めることができるものとする。なお、打ち合わせで決定し、又は委託者が指示した事項等について、受託者は定期的にその進捗を報告すること。

2.15. 作業経過の報告第三者の権利・利益の対象となるものの利用等

- (1) 本業務委託を実施するにあたり、第三者ソフトの利用が必要となる場合は、受託者の負担により委託者と当該第三者との間でライセンス契約の締結等、必要な措置を講ずること。
- (2) 受託者は、著作権、特許権、実用新案権、意匠権、商標権その他日本国の法令に基づき保護される第三者の権利・利益及び肖像権、パブリシティ権その他法的保護に値するとされている第三者の権利・利益の対象となっている素材・材料、履行方法等を使用するときは、その使用に関する一切の責任を負わなければならない。

2.16. その他

- (1) 受託者は、「2.13 プロジェクト管理 (1)」に規定する会議（報告会）終了後、速やかにその打ち合わせ記録を作成・提出し、委託者の承認を得ること。
- (2) 受託者は、作業の工程において確認事項がある場合、電子メール又は書面により委託者に提出し、確認を行うことができるものとする。
- (3) 受託者は、本業務委託の履行中に事故等の不測の事態が発生した場合は、所要の処置を講ずるとともに事故発生の原因及び経過、事故による被害の内容等について、直ちに委託者に報告すること。
- (4) 受託者は、本業務委託が自治体からの委託を受けた業務であることを認識し、委託者の信頼を失墜させることのないよう誠実に履行すること。
- (5) 受託者は、本業務委託の全部又は大部分を第三者に委任し、又は請け負わせてはならない。また、受託者は、本業務委託の一部を第三者に委任し、又は請け負わせるときは、相手方の名称、委任等の内容、その他委託者が必要と認める事項をあらかじめ委託者に書面により通知しなければならない。
- (6) 受託者は、委託者からの変更要望又は委託者の承認がない限り、業務責任者及び主任技術者を変更してはならない。
- (7) 受託者は、委託者が情報セキュリティに関連する調査、監査等に対応する場合には可能な限り協力を行うこと。

3. 成果品及び支払い方法

3.1. 成果品の納品

受託者は、本業務委託の成果品について委託者の検査を受けるものとし、検査完了後に納品すること。

3.2. 成果品の帰属・著作権等

成果品の帰属、著作権等については、別に定める場合を除き、次のとおりとする。

- (1) 受託者は、委託の目的物が著作権法（昭和45年法律第48号）第2条第1項第1号に規定する著作物（以下「著作物」という。）に該当する場合には、当該著作物に係る受託者の著作権（著作権法第21条から第28条までに規定する権利をいい、第27条、第28条に定める権利を含む。）を当該委託の目的物の引渡し時に委託者に無償で譲渡するものとする。
- (2) 委託者は、委託の目的物が著作物に該当するとしないにかかわらず、当該委託の目的物内容を受託者の承諾なく自由に公表することができる。
- (3) 受託者は、委託の目的物が著作物に該当する場合において、委託者が当該著作物の利用目的の実現のためにその内容を改変するときには、その改変に同意する。また、委託者は、委託の目的物が著作物に該当しない場合には、当該委託の目的物内容を受託者の承諾なく自由に改変することができる。
- (4) 受託者は、委託の目的物が著作物に該当する場合において、委託者並びに委託者から正当に権利を取得した第三者及び当該第三者から権利を承継した者に対し著作者人格権（公表権、氏名表示権、同一性保持権）を行使しない。
- (5) 受託者は、委託の目的物が著作物に該当するとしないにかかわらず、委託者が承諾した場合には、当該委託の目的物を使用又は複製し、また、「2.7 機密の保持 (1)」の規定にかかわらず当該委託の目的物内容を公表することができる。
- (6) 委託者は、受託者が委託の目的物の作成に当たって開発したプログラム（著作権法第10条第1項第9号に規定するプログラムの著作物をいう。）及びデータベース（著作権法第12条の2に規定するデータベースの著作物をいう。）について、受託者が承諾した場合には、別に定めるところにより、当該プログラム及びデータベースを利用することができる。
- (7) 受託者は、委託の目的物が、著作権、特許権、実用新案権、意匠権、商標権その他日本国の法令に基づき保護される第三者の権利・利益及び肖像権、パブリシティ権その他法的保護に値するとされている第三者の権利・利益を侵害するものでないことを保証する。
- (8) 委託の目的物に対し、第三者からの権利の主張、損害賠償請求等が生じたときは、受託者の責任と負担によりこれを処理解決するとともに、委託者に損害が生じた場合にはその損害を賠償しなければならない。

3.3. 成果品の契約不適合責任

- (1) すべての成果品について、納品の後、委託期間中に受託者の責による不備が発見された場合は、委託者の指示に従い必要な処理（関連する項目の再検査及び不良箇所の修正）を受託者の負担において行うこと。
- (2) システム構築終了後1年を保証期間とし、保証期間内に品質基準を満たしていないことが判明した場合は、委託者の指示に基づき受託者の責任において関連する項目を再検査し、不良箇所を修正すること。

3.4. 報告書等の作成

受託者は、会議内容等のまとめ、各業務の管理表、報告書及び本業務において作成したデータ等を、委託者の指示に基づき提出すること。

3.5. 成果品の納品方法

成果品の納品方法は、特に定めがなければ次のとおりとする。

(1) 規格・数量

- ア. 紙として提出する成果品は、原則として日本産業規格A 列4 番（一部A 列3 番可）にて作成すること。なお、提出部数は各1 部とする。
- イ. 電子データとして提出する成果品は、特に指定のない場合は「Microsoft Office Professional Edition 2016」で利用可能な保存形式によって1 部提出すること。なお、わかりやすく分類したフォルダを作成し、すべてのデータがどのように保存されているかわかるように一覧表を添付すること。
- ウ. 成果品の受渡しは、当課執務室等の委託者の指定する場所で業務責任者又は主任技術者が行う。なお、その運搬費用は受託者が負担するものとする。

(2) ウイルスチェック

電子記録媒体によるデータ納品については、すべて最新のパターンファイルを適用したウイルス対策ソフトにより検査したうえで納品すること。納品物がウイルスに感染していることにより、委託者又は第三者が損害を受けた場合は、受託者の責任と負担により、信頼回復、原状回復及びその他賠償等について対応すること。

3.6. 支払い方法

システム構築費は、契約額の36.9%以下とし、令和9年度のシステム構築後、一括払いとする。

システム保守管理費（サービス対価のことをいう。以下同様。）は、契約額からシステム構築費を減じた額とし、令和9年度から令和13年度の各年度末のシステム保守管理業務完了後および令和14年度の本業務委託終了後に支払うこととする。

システム保守管理費の各年度の支払額は、原則、契約金額からシステム構築費を減じた額を保守管理月数（60カ月）で除した金額に当該年度の保守管理月数を乗じた金額とする（1円未満の端数が生じるときは、最初の年度に支払う）。

なお、各年度の支払額は、受託者が提出する入札内訳書をもとに、委託者と受託者との協議の上、決定するので留意すること。また、支払額の詳細については、契約書に従うこと。

支払費目別の支払い方法と支払い年度を表3「**支払い方法**」に示す。

表3 支払い方法

費目	令和9年度	令和9～14年度
システム構築費	システム構築後一括払い	—
システム保守管理費	—	年度ごとでの完了後払い

4. システム構築に関する業務詳細

4.1. システム構築に係る用語

本仕様書で使用する用語について下表のとおり定義する。

用語	定義
申請者・使用者	斎場を使用しようとする者、もしくは使用した者。
事業者	申請者の委任を受けて本システムを利用し斎場使用予約を行う葬祭事業者等。
職員A	両斎場職員。
職員B	生活安全課職員。
管理PC(A)	両斎場職員が使用する端末。 予約編集、ステータス変更、帳票発行を行う端末。
管理PC(B)	担当課職員が使用する端末。 予約編集、ステータス変更、帳票発行を行う端末。
予約情報	予約日時、火葬日時、死亡者氏名、使用者氏名、葬祭事業者名、炉番号等
炉番号	火葬炉の識別番号（1号炉、2号炉…）。
ステータス	火葬進行の状態。
デジタルサイネージ	斎場内に設置するステータス等を表示するための端末。
サイネージ端末	デジタルサイネージに表示するデータをクラウドから取得するための小型コンピュータ。
業務モニター	斎場職員が使用する確定予約情報を表示するためのモニター。
API	Application Programming Interface 異なるソフトウェアやシステム間でデータや機能を共有・連携させるための窓口となる。
mTLS 相互TLS認証	Mutual Transport Layer Security サイネージ端末側のクライアント証明書で認証する仕組み。なりすまし端末を防止する。

4.2. 本システム構築の基本方針

- (1) クラウド基盤への移行
現行システムにおける東山斎場オンプレミス構成を見直し、本システムはクラウド基盤に移行する。
- (2) 岡山市情報セキュリティ基本方針への準拠
 - ① 通信の暗号化
 - ② ログの取得と保管
 - ③ 多拠点冗長構成
障害発生時において両斎場の火葬業務等を継続するため、予備の設備やシステムをあらかじめ用意し、二重化・多重化することとする。
- (3) システム操作性の踏襲（原則）
現行システムの利用者が本システム稼働後も混乱することなく本システムを利用することができるよう、原則、現行システムの操作性を踏襲することとする。ただし、操作性や視認性等の向上が見込まれる仕様については積極的に取り入れることとする。
- (4) 表示・音声設備の更新
本システムの稼働に際し、両斎場既設の表示機器および音声機器については撤去し、本システムの仕様に準じる表示機器および音声機器を新たに設置するものとする。
既存機器の撤去後の廃棄費用および新たな機器の設置に係る費用はシステム構築費に含む

ものとする。

(5) 法定保存文書類等のシステムへの取り込み（デジタル保存）

(6) 担当課

法令等により保存管理の対象となる文書類については、スキャニング等によりPDFデータ等へ変換しクラウド基盤にデータ保存することとする。保存したデジタルデータ（以下、「電子文書」という。）は保存原本の取扱いとする。

4.3. 現行システム

次の資料記載のとおり。

- 仕様書【別紙1】「岡山市営斎場運営支援システム基本設計書」
- 仕様書【参考資料1】帳票1-16

4.4. 本システム

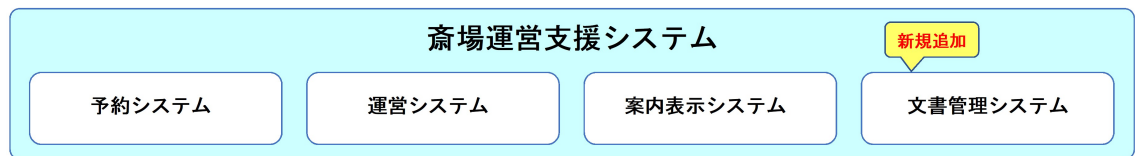
(1) システム構成

原則、現行システムを踏襲する。

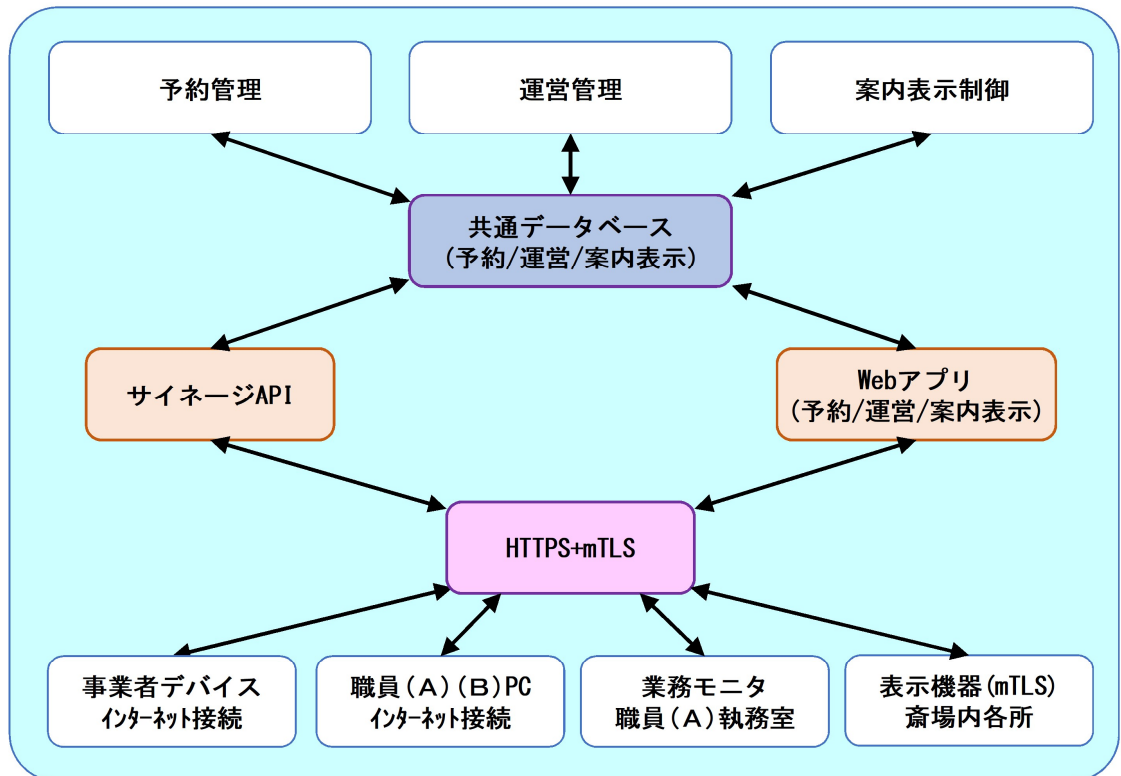
詳細は、仕様書【別紙1】「岡山市営斎場運営支援システム基本設計書」を参照すること。

ただし、操作性、視認性、即時性等の向上が見込まれる仕様については積極的に取り入れることとする。

また、電子文書を検索できる管理機能を新たに追加することとする。



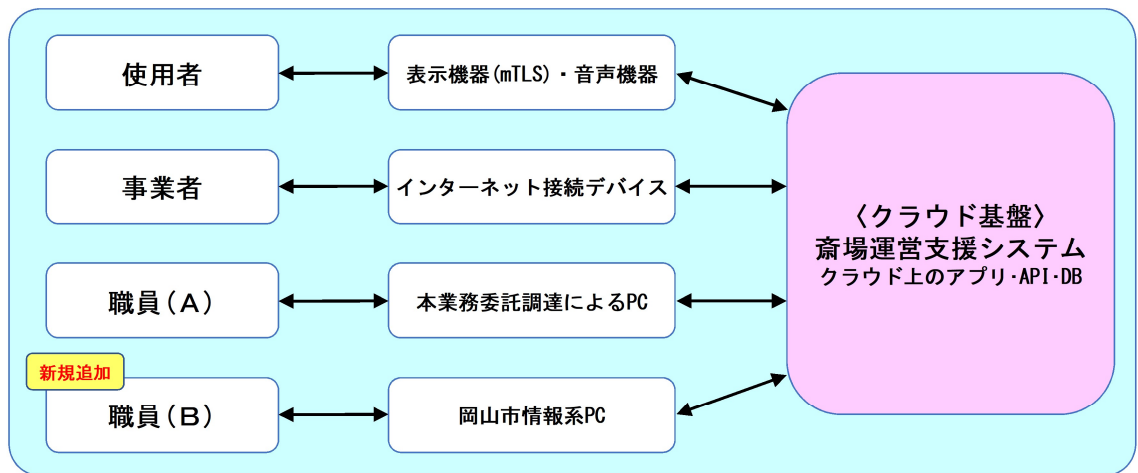
※想定する全体構成は、下図「システム構成図」のとおり。



- (2) システム利用者および利用機器
 原則、現行システムを踏襲する。
 詳細は、仕様書【別紙1】「岡山市営斎場運営支援システム基本設計書」を参照すること。
 ただし、操作性、視認性、即時性等の向上が見込まれる仕様や機器については積極的に取り入れることとする。
 また、利用者に職員B（担当課である生活安全課職員を想定）を新たに追加することとする。

利用者	利用機器（端末等）
使用者	表示機器(mTLS)および音声機器 ※mTLSにより端末認証を強化し、不正接続を防止すること。
事業者	インターネット接続デバイス（パソコン、スマートフォン等）
職員A	本業務委託調達によるPC
職員B	当該職員が利用する岡山市情報系PC

※想定するシステム利用者構成は、下図「システム利用者構成」のとおり。



4.5. システム範囲

本業務委託については、本システムの開発導入から運用保守までを包括した一体的なサービスとして提供を受ける「サービス提供契約」として調達する。また、システムライフサイクルに係る必要な作業すべてを委託範囲とする。なお、受託者の想定する作業は下記のとおりとする。

- (1) システム構築
- (2) 各種テスト
- (3) サービスレベル報告会
- (4) 職員Aならびに職員Bへの本システム導入研修
- (5) 本番稼働作業
- (6) 現行システムから本システムへのデータ継承
 ※現行システム保守管理受託事業者との連絡調整業務を含む。
- (7) 現行システムの機器の破棄等
- (8) システム運用保守
- (9) 次期システム移行
- (10) データ消去・機器の破棄等

4.6. データ継承

本システムは現行システムが保有するデータ項目を網羅すること。

受託者は、委託者の管理下において現行システム保守管理業務受託事業からCSVファイル等で提供される各種データを本システムに取り込み、本システムにおいて適正に運用できるようにすること。

委託者が受託者に提供するCSVファイル等に格納されている情報は、各データ項目に対応する内容ではないケースが想定されることから、全データについてデータクレンジングを実施すること。想定されるデータクレンジングの対象は、全角半角の不整合、地番や区名等の不統一、不要余白、等。

4.7. サーバ要件

- (1) 本業務委託に必要なサーバは、受託者が調達するクラウド環境において受託者が構築すること。サーバ機器及びサーバ構築・接続に際し必要な外部機器等は受託者が調達すること。
- (2) クラウド基盤はISO/IEC27017の認証を取得していること、またはISMAPに登録されていること。
- (3) 将来的なデータ量の増加等を考慮して、資源を効率的に利用できる構成を検討すること。
- (4) クラウドサービス利用料については、本業務委託費に含むものとする。

4.8. ネットワーク要件

本業務委託により調達する機器類（職員Aが利用するPC等）において、ファームウェアの更新が可能なものについては基本的に適宜最新のものを適用すること。

4.9. 業務機能要件

各サブシステムにおける機能要件の基本方針は同項(1)～(4)のとおりとする。

ただし、操作性、視認性、即時性等の向上が見込まれる要件については積極的に取り入れることとする。

現行システムに係る仕様詳細は、仕様書【別紙1】「岡山市営斎場運営支援システム基本設計書」を、帳票等の様式については、仕様書【参考資料1】帳票1-16を参照すること。

- (1) 予約システム関係
原則、現行システムに準じる要件とする。
- (2) 運営システム関係
原則、現行システムに準じる要件とする。
- (3) 案内表示システム関係
原則、現行システムに準じる要件とする。
- (4) 文書管理システム関係 新規追加

ア. 文書管理システムの狙い

- ① 岡山市公文書等管理条例に準じた適正な文書管理体制を構築する。
- ② 電子化の対象とする埋火葬許可証の再交付等に係る事務の効率化をはかる。
- ③ 電子文書の原本となる紙文書の保存管理業務の効率化をはかる。
※ 電子文書を正本として取り扱うことから電子文書の原本となる紙文書の保存期間を1年未満とすることが可能

イ. 保存対象となる文書

	文書名称	令和6年度実績
①	埋火葬許可証	約8,000件
②	収骨放棄に係る念書	約50件
③	本システム構築の途上において保存文書として取扱うことが適当と判断される文書	

ウ. 保存文書のスキャニング

- ① 各斎場において受理した文書を斎場別に月ごとにスキャニングする。
- ② 東山斎場：職員Bが管理PC(B)に接続されている複合機(スキャニング機能有)によりスキャニングする。
- ③ 北斎場：職員Aが管理PC(A)に接続されているスキャナー(本業委託により調達)によりスキャニングする。
- ④ スキャニングする文書の並びは次のとおり。
 1. 火葬した日時の順
 2. 前述ア.保存対象となる文書に掲げた文書①②③の順
- ⑤ スキャニングしたデータ(電子文書)を本システムに格納する。

エ. 電子文書のシステム管理

- ① 電子文書は斎場別に1ヶ月分を1ファイルとする。
- ② 保存した電子文書には次のタグを付する。
 1. 斎場名
 2. 年月
- ③ 保存した電子文書は、当該電子文書固有のタグにより検索できるようにする。
- ④ 電子文書中の特定の文書データ(紙文書1枚分)を印刷することができるようにする。
- ⑤ 次に掲げる操作履歴を保存し簡易に確認および印刷できるようにする。
 1. 電子文書の検索
 2. 電子文書の印刷
 3. 各作業の実施者
- ⑥ ⑤で掲げた操作履歴を集計し、印刷できるようにする。

4.10. 東山斎場および北斎場における相違(差分)対応

本システムにおいては各斎場における施設設備等の相違(差分)を包括的に管理するものとする。各斎場における施設設備等の主な相違(差分)は下表のとおり。

	東山斎場	北斎場
人体炉	1 4基	1 2基
待合室	1 4	1 2
貸室	なし	あり(多目的室)

詳細は、仕様書【別紙1】「岡山市営斎場運営支援システム基本設計書」を参照すること。

4.11. システム構築工程

プロジェクトの実施については、工程別に管理を行うものとする。表4「システム構築工程概要」を参照のこと。

表4 システム構築工程概要

工程名	工程の定義（主な作業内容）
プロジェクト計画	プロジェクト体制、スケジュール、業務委託範囲のほかプロジェクトの管理方法全般を取りまとめた「プロジェクト計画書」を作成するとともに、プロジェクトに着手する最初の会議において、当該計画書の内容を説明し、プロジェクト関係者全員がその内容を的確に共有できるように留意する。
要件定義	本仕様書及びヒアリング等（委託者がシステムに対して要求する事項）をもとに、システム開発者側の視点から本システムで実現したい要件を分析、定義、確定する。
基本設計	要件定義書に基づいて、利用者の立場から見たシステムの動き（画面、帳票、論理データベース、処理ルール等）を明確にし、本システム全体の仕様を明らかにする。
詳細設計	基本設計の内容をコンピュータに実装するための設計を行う。システムをプログラム単位に分割し、データベース構成を示し、システムの内部構造を設計する。
プログラミング （パッケージ等の適用含む）	詳細設計書に基づいて実際にコンピュータ上にシステムを実現するプロセス、プログラム定義書を作成しプログラムを作成する（パッケージ、サーバ機器、ネットワーク機器等の設定・適用作業も行う。）。
単体テスト	システム開発者（プログラム作成者）が中心になって、作成されたプログラムをモジュール単位でテストを行う。
結合テスト	単体テストを終了したプログラムを組み合わせて、利用者から見て意味のあるシステムの機能単位でテストを行う。
総合テスト	基本設計書に記載されている内容が実現されているか標準機能及びカスタマイズ機能についてシステム全体としてテストを行う。
運用テスト	実運用環境で本番業務レベルのテストを行う。要件定義の内容がすべて実現されているか確認を行い、情報システム稼働の最終判断を行う。
データ移行	データ移行計画の策定、データ移行リハーサル、本番データ移行等データ移行作業全般
システム移行	システム移行作業、端末環境の設定等、業務で使用できる環境の整備作業全般
研修	職員Aおよび職員Bに対して、各種マニュアルを作成するとともに、研修会を実施する。

- ※ 受託者は、各工程に着手する時点で作業計画書を作成し、委託者に作業スケジュール、作業内容等の説明を行う。また、各工程完了後においては委託者に工程完了報告を行い、承認を得ること。
- ※ 受託者は、要件定義において、システムの機能、処理画面、出力帳票及び運用方法等を説明し、委託者とともに機能要件等のすり合わせを行う。ヒアリングにあたっては、デモ機を用いる等、齟齬が生じないように工夫して臨むこと。要件定義の結果、当初予定外のカスタマイズが発生した場合においては、基本的には契約の範囲内での対応とする。

4.12. ソフトウェア要件

- (1) 岡山市営斎場支援システム（パッケージシステムを利用して構築する場合）
 - ア. パッケージシステムは信頼性が高いものを用いること。
 - イ. システム利用期間中に、パッケージシステムの開発元からのサポートが受けられなくなった場合は、委託者と協議の上、受託者の責任でシステム保守管理の範囲内で適切な対応を行うこと。
 - ウ. 委託期間中にパッケージシステムのOS・ソフトウェアのバージョンアップが行われる場合は、基本設計工程終了時までリリースされた最新のバージョンを適用できるものとする。以後のOS・ソフトウェアのバージョンアップについては、委託者と受託者が協議して実施の可否を決定し、受託者が必要な対応を行うものとする。なお、バージョンアップによる不具合が発生した場合は、受託者の責任において、速やかに対応するものとする。
- (2) その他
 - ア. 委託期間終了後の次期システムへのデータ移行を想定し、汎用的なファイル形式等を利用するものとし、本システムで利用する全データを容易に抜き取りができるものとする。
 - イ. 「4.13 (1) 管理PC(B)」において、現時点でのブラウザはMicrosoft Edge となっている。動作確認等を行っておくこと。

4.13. 管理PC(B)の仕様等

管理PC(B)は、委託者がすでに配備している現行のもの（岡山市デジタル推進課が一括調達して職員に配布した個人用端末）とする。管理PC(B)の仕様等を以下に示す。なお、管理PC(B)のOS・ソフトウェアは基本的に適宜最新のものを適用するものとしているため、当該OS・ソフトウェアのバージョンアップが見込まれる場合は、「5.2 保守管理の業務範囲」内において必要な措置を講じること。

(1) 管理PC(B)仕様等（現行：令和8年3月時点）

CPU	インテル Core 5（第12世代以上）同等以上を搭載
メモリ	16GB以上
ディスプレイ	14インチワイド
解像度	解像度 1,920×1,080 ドット（1,677万色以上）
ストレージ	SSD256GB以上内蔵 内蔵ディスクのセクターサイズが512バイトであること（4Kネイティブでないこと）
有線LAN	内蔵（1000BASE-T/100BASE-TX/10BASE-T以上対応）
無線LAN	IEEE802.11a/n/ac/ax対応、IEEE802.1X認証対応
Bluetooth	Bluetooth 5.0以上
光学ドライブ	有無は不問。
インターフェース	USB3.2Gen1以上対応ポート3基以上 （うち2基以上はType-A、1基以上はType-C（給電対応）） HDMI端子×1以上 ヘッドホン・ヘッドマイク共用端子×1以上
内蔵カメラ	有（Windows Hello対応）
内蔵マイク	有（ノイズキャンセリング機能又は指向性があること）
内蔵スピーカー	有
内蔵キーボード	日本語キーボード（JIS配列準拠）（テンキー付でも可）
ポインティングデバイス	スクロール機能付きタッチパッド内蔵
マウス	スクロール機能付き光学式有線マウスを添付のこと
セキュリティ機能	盗難防止ワイヤー用スロット付

OS	Windows11 R0(64bit)
----	---------------------

(2) **管理PC(B)設置場所** (端末数)

部署名	端末数	ユーザー種別	所在地
東山斎場	2	管理者	岡山市中区門田本町二丁目4番1号
生活安全課	13	管理者	岡山市北区大供一丁目1番号岡山市役所本庁舎2階

4.14. **調達機器要件 ※管理PC(B)を除く**

本業務委託により調達する機器類のバージョンアップについては、基本的に適宜最新のものを適用するものとし、「5.2 保守管理の業務範囲」内において必要な措置を講じること。

4.15. **画面要件**

具体的な画面デザイン及び遷移等の決定は、設計時において委託者と受託者で協議の上行うこととする。

4.16. **帳票要件**

帳票の種類については、「4.9 業務機能要件」のとおり現行の帳票を基本とするが、これ以外の帳票でも、委託者と受託者の協議により業務に必要であると認めたものは、システム構築及び保守管理時ともに導入すること。また、「【参考資料1】帳票1-16」で示した現行の帳票様式は、契約締結時までに変更が生じる可能性があるため、詳細な帳票種類、レイアウト・イメージ、印字項目、出力条件、出力順序、出力書式等の決定は、設計時において委託者と受託者で協議の上行うこととする。

4.17. **セキュリティの技術的対策**

情報の不正な利用、閲覧、盗聴、不正コピー、改ざん、破壊、不正な削除等の不正アクセス対策、システム停止等の障害対策として以下の技術的事項について実施できること。

(1) **認証・権限管理**

- ア. 本システムのユーザー認証方法は、ID 及びパスワードの入力に加えて多要素認証に対応していること。
- イ. 本システムのアクセスについては、あらかじめ許可されたIPアドレスからの接続に制限できること。
- ウ. ユーザー情報を管理できること。また、ユーザー情報をもとに、機能やメニューの利用可否にかかる権限を個人レベルで設定できること。
- エ. アカウント(見込)

ユーザー種別	アカウント数(見込)	機能
管理者(職員A・職員B)	15	全ての機能
事務職員(職員A・職員B)	20	一部の機能を除く
会員(事業者)	140	一部の機能を除く

※ユーザー種別に設定する権限については委託者の指示により決定する。

- オ. ユーザー情報の管理について、数人の定期的な人事異動(年1回程度)に効率的な対応ができること。

(2) **ログ管理**

- ア. ユーザーアカウントごとに、ログイン履歴や各操作内容に関する操作ログを取得し、一定期間保持できること。
- イ. 操作ログ情報を確認できること。確認内容は、「日付、時刻、操作者、操作内容、操作対象等」を含むこと。

(3) **セキュリティパッチ管理・ウイルス対策管理**

- ア. 本業務委託において受託者が適切な措置を講じること。
- イ. 適用する機器は本業務委託により調達する全ての機器。管理PC(B)を除く

4.18. システム運用テスト

実施場所および実施期間は次のとおりとする。

実施場所	実施期間	運用開始
生活安全課（職員B）	令和9年5～6月	令和9年7月
東山斎場（職員A）	令和9年5～6月	令和9年7月
北斎場（職員A）	令和9年6～7月	令和9年8月

当該システム運用テストは、各サブシステムの正常作動を検証するために実施することを想定している。よって、実施前に表示機器類の代替作業は行わず、検証に要する必要最小限の機器類の調達および設置のみを実施する。

当該システム運用テストにおいて必要となる機器は、管理PC(B)を除き本業務委託において受託者が調達するものとする。

システム運用テスト計画作成、テスト環境構築、ネットワークの負荷の低減、各利用機器(管理PCやインターネット接続デバイス等)の作動状況、セキュリティ対策の実施状況等の確認作業、問題の解決等は受託者が行うものとする。詳細な内容については、委託者と協議の上、決定するものとする。

4.19. 表示機器および音声機器の代替

データ移行およびシステム移行に際し、各斎場において表示機器および音声機器代替作業を実施すること。

想定される各斎場における代替作業の実施時期は次のとおり。

東山斎場	令和9年7月中の3日間連続する閉場の1日目
北斎場	令和9年8月中の3日間連続する閉場の1日目

具体的な日程は契約後、委託者および受託者との協議において決定する。

4.20. データ移行

現行システムに係る保守管理業務委託の受託事業者との綿密な連絡調整のうえ、各斎場の火葬業務等に支障が生じないように細心の注意をはらい実施すること。

具体的な日程は契約後、委託者および受託者との協議において決定する。

データ移行の前後に、データ移行計画書及び結果報告書を作成すること。

- (1) 受託者において、データ（データベース構成、マスタ体系、コード体系、ファイル形式、標記方法等）を分析し、必要なデータ変換を行った上で本システムにデータ移行を行うこと。なお、データ移行は紙媒体からのスキャン作業を含む。
- (2) データ移行完了後、データに差異がないことを確認し、委託者の合意を得ること。
- (3) 移行するデータの概要は表5「移行データ概要」のとおり。

表5「移行データ概要」

斎場	火葬件数
東山斎場	約40,000件(H31以降)
北斎場	約10,000件(R3以降)

4.21. システム移行

想定される各斎場におけるシステム移行作業の実施時期は次のとおり。

東山斎場	令和9年7月中の3日間連続する閉場の1日目以降
北斎場	令和9年8月中の3日間連続する閉場の1日目以降

具体的な日程は契約後、委託者および受託者との協議において決定する。

- (1) 受託者は、サーバ機器設定作業、表示機器および音声機器代替作業、データ移行作業、システム移行作業、端末環境の設定、ネットワーク環境整備等を実施し、業務で利用できる環境の整備作業を行うこと。
- (2) 受託者は、令和9年6月30日（水）までに本システムを構築すること。

4.22. 研修

本システムに関する研修を次のとおり「1回」実施すること。

- (1) 実施時期 令和9年6月を予定
- (2) 実施場所 岡山市役所本庁舎内の会議室（委託者が手配）
- (3) 対象者 職員A・職員B（20人程度を想定）
- (4) 研修内容 受託者が作成したマニュアルをもとに行う本システムの操作方法・管理方法等
- (5) 使用端末 管理PC(A)に準じる端末は受託者が調達。管理PC(B)は委託者が調達。

4.23. 作業実施場所

各作業の実施場所を表6「**想定する作業実施場所一覧表**」に示す。なお、状況により、委託者と受託者で協議の上、変更するものとする。

表6 想定する作業実施場所一覧表

工程	作業実施場所
プロジェクト計画立案及びプロジェクト管理 要件定義 基本設計・詳細設計 プログラミング 単体テスト・結合テスト・総合テスト	受託者内 ※打合せ協議は、委託者指定の場所とする。
システム運用テスト 表示機器および音声機器代替作業 システム移行・データ移行 研修	委託者内 ※岡山市庁舎又は各斎場

4.24. 検査

システム構築業務およびシステム保守業務それぞれの業務完了後に受託者からの完了の通知（委託業務完了通知書）に基づき、委託者が完成検査を実施する。

4.25. 成果品

システム構築に係る提出成果品及び提出期限は、表7「**システム構築に係る提出成果品及び提出期限一覧表**」のとおりとする。なお、岡山市営斎場運営支援システム構築完了時には、既に提出済みの成果品を含めたすべての成果品について、表紙・目次・インデックス・ページ番号等を付した冊子にまとめて、「紙1部」又は電子データで納品すること。

表7 システム構築に係る提出成果品及び提出期限一覧表

提出成果品		提出期限
システム構築	・プロジェクト計画書	契約後14日以内
	・要件定義書 ・システム概要（前提条件、用語集、業務フロー図、機器・ネットワーク構成図等） ・機器等一覧表（ハードウェア、ソフトウェア、ライセンス等）	契約後40日以内
	・画面設計（画面一覧、画面レイアウト、入出力設計、画面遷移等） ・帳票設計（帳票一覧、帳票レイアウト、出力設計等）	基本設計時
	・処理設計（処理概要、メニュー階層、処理一覧、処理フロー等）	詳細設計時
	・システム導入手順書、マスター一覧 ・プログラム一覧及び概要	環境構築、プログラミング時
	・管理方針（品質管理、セキュリティ設計、情報セキュリティ教育実施報告、ウイルス対策、障害対策等）	必要時
	・各種テスト資料（テスト計画書、テスト結果報告書等）	テスト時
	・データ移行資料（データ移行計画書、移行結果表等）	データ移行時
	・現地作業計画書、現地作業報告書	現地作業時
	・システム運用マニュアル（管理者向けマニュアル） ・システム運用マニュアル（会員向けマニュアル）	操作研修時
	・本仕様書の要件及び機能を満たすシステム（各種ソフトウェア、プログラム等）	システム稼働時
	・協議記録簿	協議後1週間以内
	・その他本業務委託の履行にあたり必要なもの	適時

5. システム保守管理に関する業務詳細

5.1. システム保守の基本方針

- (1) 本システムを正常に作動させるため、ハードウェア、ソフトウェア等のシステム全般を保守管理する。
- (2) 本システムが利用できなくなるリスクを避けるため、システム運用、障害対応等の必要な作業を適宜実施する。
- (3) 受託者は、本システムに関する各種管理資料を作成・保管し、適時修正・更新を行い、保守管理業務を適切に実施すること。
- (4) 本業務委託は、本システムの構築から保守管理・運用までを包括的に委託するものであることから、受託者から提供されるサービスを一定レベル以上で維持することが必要である。よって、本システムが提供する機能・性能をサービスとしてとらえ、そのサービスを利用する対価として支払いを行う。サービス提供期間は、システム本稼働後60カ月を基本とする。
- (5) 契約締結後からシステム本稼働前までに、委託者と受託者で協議の上、サービスレベル管理項目及び指標を設定し、定期的に評価・検証することで、受託者が提供するサービスの品質を継続的に維持・改善することとする。
- (6) システム本稼働後、保守管理を行う中で、次期システムにおける改良点等を蓄積し、年度毎に提案を行うこととする。

5.2. 保守管理の業務範囲

構築した本システムの保守管理の対象業務の範囲において、想定する作業は次のとおりとする。ただし、次の想定作業以外に、別途定めるサービス提供レベルを維持するために必要となる作業は、受託者の責任において実施するものとする。

※ 委託者が調達した機器の修理・交換等に係る作業および費用は本業務委託の対象とする。

- (1) システム運用定期保守、システム故障・障害対応、セキュリティ管理、バックアップ、問合せ対応等
- (2) ハードウェア保守（本業務委託による調達機器）
- (3) ソフトウェア保守（OS 等のバージョンアップ対応等）
- (4) データ更新

※詳細は、「5.6. データ更新」を参照。

- (5) 次期システムへのデータ移行

※詳細は、「5.8. 次期システムへのデータ移行」を参照。

5.3. 保守管理業務共通事項

- (1) システム稼働時間

本システムの稼働時間は、原則としては24 時間（斎場の閉場日（友引）を含む）とする。ただし、バックアップ処理や予定された各種メンテナンス作業を行う場合はこの限りではない。

- (2) 保守管理対応時間

通常の保守管理対応時間は、原則として、平日の9:00～17:00 とする。ただし、別途定めるサービス提供レベルを維持するために必要となる作業や保守管理計画等により予定されている時間外作業に関しては、必要とされる対応を行うこと。システム障害等の緊急時（同項(4) 障害レベルと復旧目標時間を参照）に関する連絡窓口は、平日の8:30～18:00 対応とし、必要な電話連絡が取れる体制を整備すること。

- (3) 保守管理作業実施方法

ア. リモート対応による24時間365日体制での稼働監視・死活監視

イ. 年1回の定期点検

ウ. 電話・メール等によるサポート

エ. システム障害等の発生時におけるオンサイト対応

委託者および受託者の協議により、オンサイト対応を要する事態(障害レベル重大を想定)であることが確定した時点を開始として、受託者は委託者が指定する斎場に24時間以内に駆けつけて必要な復旧作業を実施すること。

- (4) 障害レベルと復旧目標時間

障害レベルに応じた復旧に要する目標時間は下表のとおりとする。

障害レベル	障害概要	復旧目標時間
重大	システム全停止・予約不可	初動30分以内、復旧目標4時間以内
中度	一部機能停止	初動1時間以内、復旧目標8時間以内
警備	表示不具合等	翌営業日対応

5.4. システム運用

- (1) 定期点検

本システムを安定して稼働させるため、定期点検を1年に1回以上行うこと。点検項目は、別途、委託者と受託者で協議の上、様式を定めて「保守管理記録簿」を作成し、その内容に従って実施すること。機器等の異常が判明した場合、原因の切り分けを行い、必要となる修理及び部品交換等の内容を委託者に報告すること。委託者が調達した機器

等に関する修理等の実施は委託者が行うものとする。実施の日程については、事前に委託者と受託者で協議を行うものとする。

(2) 障害対応・誤操作による復旧作業

本システムが正常に動作しない等の場合には、「連絡体制図」に基づき委託者が受託者に連絡を行うので、適切に受け付け、対応準備を行うこと。受託者は、速やかに原因の切り分けを行い、必要な保守対応を実施した上で、障害内容、問い合わせ内容、要望、調査依頼等の内容を「故障対応及び問い合わせ対応記録簿」により管理すること。実施の日程については、事前に委託者と受託者で協議を行うこととし、早急な復旧に努めること。

(3) セキュリティ管理

セキュリティパッチ管理およびウイルス対策管理については、「4.16 (3) セキュリティパッチ管理・ウイルス対策管理」に準じるものとする。なお、受託者は、上記のセキュリティパッチ又はウイルス対策管理に伴うパターンファイルの適用がシステムに不具合を起こす可能性があるとの情報を事前に得ている場合は、委託者に対してこれらの情報及びその対応方法を通知し、システムの安定稼働に可能な限り努めること

(4) バックアップ

障害時に速やかにシステムを復旧させるための日次バックアップを取得すること。

なお、復旧に要する目標時間は下表のとおりとする。

目標復旧時点 (RPO)	最大24時間以内
目標復旧時間 (RTO)	重大障害時4時間以内

(5) その他運用

その他システム運用に必要となる作業を実施すること。

ア. 年度替わりの人事異動により、本システムのアカウントの変更が必要になる場合の対応

イ. 情報セキュリティ監査への協力等

5.5. ハードウェア保守

(1) 受託者は、納入機器について、検収完了後、原則60か月間、ハードウェア障害による故障・交換を無償で行うこと。

(2) 障害発生時の保守対応はオンサイト対応とし、故障連絡後、原則として翌営業日までに交換機器を搬入し、正常稼働状態に復旧させること。

(3) 交換された故障機器は、情報セキュリティ方針に基づき、受託者の責任においてデータを物理的・磁氣的に破壊し、情報漏洩を防ぐこと。

(4) 復旧作業の実施日時

復旧作業の所要見込時間を考慮し、障害が発生した斎場における火葬業務に支障が生じない日時を委託者が指示する。

(5) 受託者は、本システムに障害が発生した際、速やかに代替・復旧できるよう、代替機を調達することができる体制を整備すること。

(6) 代替機は本システムの適正運用に資する仕様のものであり、その型番は本業務委託において当初調達した機器の型番と必ずしも同一のものである必要はない。

(7) 表示機器（デジタルサイネージ端末）の不具合は、斎場利用者への案内業務にただちに支障を来す障害となることから、当該機器の予備機（スペア機）を各斎場に2台配備することとする。

(8) 案内表示の代替手段

火葬業務稼働中において表示機器（デジタルサイネージ端末）の不具合が生じた場合、当該表示機器において表示すべき案内情報を本システムにおいて紙に印刷し当該表示機器に貼り付けて掲示することとする。このため、本システムは当該印刷機能を有するも

のとする。

5.6. ソフトウェア保守

- (1) 受託者は、提供するサービスにおいて使用するすべてのソフトウェアの保守を行うこと。
- (2) ソフトウェア変更情報の収集・適用
受託者は、機能強化に対応するバージョンアッププログラム、不具合修正に対応するリビジョンアッププログラム等に関する情報を収集し、収集した情報について、定期的に内容を分析し、適用の可否を検討の上、委託者へ報告すること。委託者との協議の結果、適用可と判断された場合は、実施スケジュールを定め、事前に検証環境において影響を検証した上で、本番環境への適用作業を行うこと。
- (3) 管理PC(B)更改等に伴う保守作業
管理PC(B)の更改(OS等)やブラウザのサポート期限終了等に伴い、システム設定変更等が必要な場合は、本業務委託の範囲内でその作業を行うこと。
- (4) その他保守
受託者は、ハードウェアの追加、移設、ネットワーク変更等に伴い本システムの各種設定変更・追加等のシステム環境設定の必要があれば、保守の範囲内でその作業を行うこと。

5.7. データ更新

次のデータについて本システムに更新することとし、データ更新の前後に、データ更新計画書及び結果報告書を作成すること。なお、更新頻度・時期等の想定スケジュールは、「仕様書【別紙2】岡山市営斎場運営支援システム構築等スケジュール」を参照することとするが、詳細は、契約締結後に、委託者と受託者で協議の上、決定する。

- (1) 帳票様式(不定期)
「4.16 帳票要件」において、本システムに設定した帳票について、委託者からの依頼があった場合、軽微な様式変更を、1年に1回程度実施すること。なお、関係法規の改正に係る様式変更については、必要に応じて対応すること。

5.8. 次期システムへのデータ移行

受託者は、本業務委託の契約終了時に次期システム構築業務受託者に対して、本システムで管理するすべてのデータを抽出し提供すること。移行データはデータベースから抽出し、汎用的に使用できる状態で提供するものとする。なお、受託者は移行データに関する説明資料を提供し、求めに応じて説明をすること。

5.9. 委託期間終了時の対応

本業務委託において、受託者が調達した機器類については委託期間終了時に受託者の負担により撤去すること。また、委託期間終了時には、受託者がサーバ等からソフトウェアを消去すること。

5.10. サービスレベル管理

委託者と受託者との間で、提供されるサービスの利用・保守管理に関して、相互の役割や基準となる管理指標を設定・合意し、それらを遵守することによって、サービス品質を継続的に維持、向上、改善していくことを目的に、本業務委託の契約においてSLAを締結するものとする。

- (1) 適用期間は、本システムの本稼働後、サービス利用開始時から契約終了日までとする。

- (2) サービス管理指標として、サービスレベル管理項目（稼働率、レスポンス時間、障害復旧時間等）、管理項目に対する要求水準・目標値・測定方法を設定する。なお、詳細については、委託者と受託者で協議の上、確認・決定するものとする。
- (3) ユーザーにストレスを与えず快適に作業ができ、かつシステムの円滑な日常運用を可能とするため、次の性能を実現すること。
 - ア. システムの起動については、起動操作から概ね「5秒以内」とすること。
 - イ. 情報入力及び画面遷移のレスポンス時間については、概ね「5秒以内」とすること。
 - ウ. 検索結果の表示については、検索操作から概ね「5秒以内」とし、ピーク時は「10秒以内」とすること。
 - エ. 帳票の出力（プレビュー画面を含む）及びイメージデータの呼び出しのレスポンス時間については、概ね「5秒以内」とすること。
 - オ. 同時アクセスが発生した場合や、今後データが増大した場合においても、前項(ア)から(オ)の性能を確保するものとする。なお、本システム以外の要因で、これらの性能を満たさない場合はこの限りではない。
- (4) 半年ごとにSLA報告会を開催し、設定した管理指標の目標値と実測値を比較して評価を行い、サービスレベル未達成の場合は、改善の可能性、改善方法等について総合的に検討し、対応策等を委託者と受託者で協議により決定する。SLA報告会は、受託者が作成する「SLA報告資料」を利用するものとし、議事録は受託者が作成する。なお、委託者が不要と判断した場合は、1年に2回のうち最初のSLA報告会を省略することができる。
- (5) 指標の見直し等、SLAの見直しが必要と考えられる場合は、その理由及び変更の内容について、委託者と受託者で協議の上、決定するものとする。
- (6) 受託者は、以下の事項に該当する場合は、サービスレベル維持における責任を負わないものとし、関連する各指標の実測値からは除外し、評価の対象としない。
 - ア. 受託者が提供するサービス（システム）に由来しないシステム障害によるもの。
 - イ. 災害等、受託者に帰責性のない障害によるもの。
 - ウ. 受託者以外が提供するハードウェア又はソフトウェアに起因する障害によるもの。ただし、その原因や対応策、運用回避策等が公表されている既知のものは除く。
 - エ. 委託者の過失及び故意による障害によるもの。
 - オ. 障害の原因所在とその責任究明につき明確に確定できないもの。

5.11. 検査

委託者は、「5 システム保守管理に関する業務詳細」に規定する作業項目及びSLAで合意したサービス管理指標が適正に実現され、状況の変化に応じて、柔軟に運用されているかを検査する。

- (1) 検査対象

ソフトウェア及びハードウェア（サーバ機器等）が適正に稼働していることの稼働確認、それらの保守管理業務の実施状況（システム障害管理、バージョンアップ、修正プログラムの適用ほか）等とする。
- (2) 検査方法

委託者は、受託者から提出される「SLA報告資料」に基づき検査を行う。
- (3) 検査頻度

検査については、令和9～13年度の年度末時点、令和14年度8月末時点でSLA報告・評価について行う。

5.12. 成果品

システム保守に係る提出成果品及び提出期限は、表8「システム保守に係る提出成果品及び提出期限一覧表」のとおりとする。なお、表紙・目次・インデックス・ページ番号等を付した冊子にまとめて、紙1部又は電子データで納品すること。

表8 システム保守に係る提出成果品及び提出期限一覧表

提出成果品		提出期限
システム保守管理	・ 保守管理資料（システム保守管理計画書、保守・連絡体制図、情報資産台帳、保守管理記録簿雛形、データ更新計画書）	令和9年度の保守業務開始時 令和10～14年度の毎年度当初
	・ 保守管理記録簿	保守管理作業ごと
	・ データ更新結果報告書	令和9～14年度の データ更新時（毎年度）
	・ S L A 報告資料	令和9～14年度のS L A 評価時 ※半年（又は1年）ごとの評価期間 終了日から14日以内を想定。
	・ S L A 報告会議事録	S L A 報告会議後1週間以内
	・ 次期システムへのデータ移行にかかる抽出資料 （データ抽出計画書、データ抽出結果表等）	委託期間終了時
	・ 故障対応及び問合せ対応記録簿 ・ その他本業務委託の履行にあたり必要なもの	適時