

「救急医療情報共有システム」
構築及び運用・保守仕様書

山形市消防本部
救 急 救 命 課

目次

第1章 基本事項.....	1
1. 1 件名.....	1
1. 2 適用範囲.....	1
1. 3 契約担当課.....	1
1. 4 納入期限及び運用・保守期間.....	1
1. 5 支払条件.....	1
1. 6 納入検査.....	1
1. 7 準拠法令等.....	2
第2章 業務の概要.....	2
2. 1 目的.....	2
2. 2 品名及び数量.....	2
2. 3 納入場所.....	2
2. 4 外部サービス導入業務の概要.....	3
2. 5 作業内容.....	3
2. 6 成果物.....	4
第3章 外部サービス要件.....	5
3. 1 本外部サービス提供基本要件.....	5
3. 2 本外部サービス機能要件.....	7
3. 3 機能連携要件.....	9
3. 4 移行データ要件.....	9
3. 5 サービスレベル品質保証要件.....	10
3. 6 クライアント端末要件.....	11
第4章 作業要件.....	12
4. 1 全体管理.....	12
4. 2 本外部サービス導入・構築時の対策.....	14
4. 3 各種テスト.....	16
4. 4 運用開始準備.....	17
4. 5 本外部サービス利用終了時の対策.....	18
第5章 保守要件.....	19
5. 1 基本要件.....	19
5. 2 運用支援要件.....	19
5. 3 障害対応要件.....	20
5. 4 本外部サービス等保守.....	20
5. 5 次期システムへの移行.....	22
第6章 契約条件等.....	22
6. 1 受注者としての条件.....	22

6. 2	秘密保持.....	23
6. 3	情報セキュリティの確保.....	23
6. 4	個人情報保護に関する事項.....	23
6. 5	契約不適合責任.....	24
6. 6	再委託等.....	24
6. 7	損害賠償、復旧.....	25
6. 8	権利・義務の譲渡.....	25
6. 9	知的財産権の帰属等.....	25
6. 10	疑義等.....	26
第7章	地震、風水害その他の災害時の復旧支援に関する要件.....	26
7. 1	復旧支援要件.....	26
7. 2	復旧支援実施要件.....	26
7. 3	復旧支援に係る連絡体制要件.....	26

第1章 基本事項

1. 1 件名

「救急医療情報共有システム」構築及び運用・保守

1. 2 適用範囲

本仕様書は、救急医療情報共有システム（以下「本外部サービス」という。）のシステム構築とその運用・保守に関して、受注者が実施する2. 5作業内容に記載の全ての事項（以下「本契約」という。）に適用する。

1. 3 契約担当課

山形市消防本部救急救命課

担当：計画推進係

電話番号 023-634-1193（内線 341）

F A X 023-624-6687

e-mail アドレス shobo-kyumei@city.yamagata-yamagata.lg.jp

1. 4 納入期限及び運用・保守期間

(1) システム納入期限：令和6年7月5日（金）

受注者は、本仕様書2. 5作業内容（2）から（5）まで、（6）のうち教育・事前研修及び（1）のうち必要な項目を納入期限までに完了し、翌日から運用可能な状態で提供すること。なお、運用・保守開始日において山形市が本外部サービスを利用できない場合は、代替機能を受注者の責任と負担で提供すること。また、2. 6成果物に規定する成果物のうち、（11）（13）（14）を除く成果物を納入期限までに納入すること。2. 6（11）の納品物は、運用・保守期間終了後14日以内に、2. 6（13）の納品物は、各年度末に納品すること。また、2. 6（14）の納品物は、運用・保守期間終了日の1か月前までに納品すること。

(2) 実証実験の実施：システム納入から令和6年12月31日（火）まで

受注者は、本外部サービスを使用し山形連携中枢都市圏の消防本部及び医療機関との実証実験を実施し、その結果を報告書として取りまとめること。

(3) 運用・保守期間：システム納入から令和9年3月31日（水）まで

1. 5 支払条件

(1) システム構築費用の支払は、請求があった翌月に支払うものとする。

(2) 運用・保守費用の支払は、一括して令和6年度中に支払うものとする。

1. 6 納入検査

本外部サービスの納入時、山形市による納入検査を行う。なお、納入検査には受注者が立ち会うこと。納入検査の結果、本外部サービスの全部又は一部に本仕様書の仕様を満たさないもの又は動作不良が発見された場合には、受注者は直ちに改修を行い、山形市が指定する日時までに納

入すること。

1. 7 準拠法令等

本契約は、本仕様書に定める事項のほか、次の関係法令・規程等に基づき実施するものとする。

- ・ 山形市契約規則
- ・ 個人情報の保護に関する法律
- ・ 山形市情報セキュリティポリシー
- ・ その他関係法令等

第2章 業務の概要

2. 1 目的

山形市における救急出動件数は増加傾向で推移しており、救急出動の連続化が進んでいる。また、新型コロナウイルス感染症の影響もあり、傷病者を医療機関に収容するのに時間を要する「搬送困難事案」が増加し、救急活動の長時間化も重なっている。自ずと救急出動後の事務作業量も増加し、救急隊員の労務負担軽減も早急に着手すべき課題である。

そこで、現状の救急業務のフローを見直し、ICT技術を活用したシステムを導入することで「現場滞在時間の短縮」「傷病者に適した医療機関への搬送」「業務効率化」を図ることを目的とする。

なお、本業務は山形連携中枢都市圏における事業として、複数の消防本部で本外部サービスを連携運用するものである。

2. 2 品名及び数量

本外部サービスの契約において、ライセンス費用が発生するのは救急隊用ライセンスのみとし、医療機関、山形県庁、保健所等のライセンスには費用が発生しないこと。

なお、実証実験に限っては、山形市消防本部以外の救急隊用ライセンスにライセンス費用が発生しないこと。

(1) 救急医療情報共有システム 一式

- ・ ユーザーライセンス 10ライセンス（山形市消防本部分）

(2) 救急医療情報共有システムを使用した実証実験（6ヵ月間）及び結果の検証

- ・ ユーザーライセンス 27ライセンス（実証実験参加消防本部は第3章3.3のとおり）
- ・ 実証実験検証結果報告書 一式

(3) 救急医療情報共有システム運用・保守 一式

- ・ ユーザーライセンス 10ライセンス（山形市消防本部分）

2. 3 納入場所

- (1) 本外部サービスは、主に次の場所で運用できるよう納入するものとし、詳細については山形市と協議すること。

- ・ 救急出動先
- ・ 山形市消防本部各施設
- ・ 救急告示病院及びその他の医療機関
- ・ 山形県庁及び保健所

(2) 成果物の納入場所

〒990-0041

山形県山形市緑町四丁目15番7号

山形市消防本部 救急救命課

2. 4 外部サービス導入業務の概要

山形市では救急業務に関連する業務のうち、次の業務を本外部サービスで行う。

No.	業務名	業務内容
(1)	救急活動業務	救急事案情報の収集 傷病者情報の収集 医療機関への情報伝達と受入要請 不搬送確認書への署名 搬送確認書の受渡し
(2)	傷病者受入 ※医療機関側	救急隊からの情報受取 受入要請に対する応需 初診時診断の入力
(3)	報告書等作成業務	救急活動記録票の作成 事後検証票の作成
(4)	予後調査業務	傷病者の予後情報の共有
(5)	事後検証業務	救急活動に対する事後検証
(6)	統計業務	救急事案情報の保存 救急出動件数等の任意項目集計 総務省消防庁への救急年報報告

2. 5 作業内容

本契約の作業概要を次のとおりとする。

No.	項目	概要	詳細要件 本仕様書中
(1)	全体管理	スケジュール・リソース・成果物・契約等の管理 及び各種調整等	4. 1
(2)	システム構築	基本設計、詳細設計、パッケージ選定・調達、設 定及びカスタマイズ等	4. 2

(3)	各種テスト	単体テスト、結合テスト、総合テスト及びデータ移行テスト等	4. 3
(4)	システム移行	現行システムからのデータ抽出、整形及び本外部サービスへの移行等	4. 4
(5)	運用開始準備	教育・事前研修及び本番切替・立会い	4. 5
(6)	運用支援	問合せ対応、障害対応、問合せ状況管理及び利用者研修等	5. 2 5. 3
(7)	外部サービス等保守	構成管理、修正プログラム適用、バージョンアップ及び障害対応等	5. 4
(8)	外部サービス利用終了の対応等	データ抽出、データ完全消去	4. 6

2. 6 成果物

受注者は、(1) 以外の次のドキュメントを紙媒体で2部及び電子媒体 (CD-R 又は DVD-R 等) で2部提出すること。なお、電子データについてはマイクロソフト Office 形式で提出すること。

(1) 本外部サービス等

本外部サービスで使用するアカウント、本外部サービス使用权、本外部サービス使用に必要なリソース (CPU、メモリ、ストレージ等) 及びソフトウェア使用权等

(2) 作業実施計画書等

本契約の管理体制・管理方法・全体スケジュール表・詳細スケジュール (少なくとも1日単位)・作業体制等を明記したもの、作業着手届及び作業従事者届 (略歴・秘密保持に関する誓約含む。)

(3) 構成図

本外部サービス構成図 (ネットワーク及び他外部サービスの利用や連携連携含む。)

(4) 設定・設計書

本外部サービス設定・設計書、リソース設計、運用計画、障害対応計画、データベース定義書及びコード定義書

(5) 導入計画書

構築の実施内容・導入手順・担当者・スケジュール等を明記したもの

(6) 移行計画書

データ移行計画書 (データ移行に係る手順、移行データ確認方法、担当者及びスケジュール等を明記したもの) 及びシステム移行計画書 (システム移行に係る手順、処理の正確性確認方法、担当者、スケジュール等を明記したもの)

(7) テスト計画書

本外部サービス単体・他外部サービス等との結合・運用等を想定した全体等のテスト単位毎に、テスト方法・テスト内容・テスト成功条件・確認方法・スケジュール・担当者・他関連システムとの連携確認等について明記したもの

(8) 進捗・作業報告書

- 進捗報告書（定期的に提出）、課題管理表及び構築作業等の作業報告書等
- (9) テスト結果報告書
テスト単位毎のテストの結果及び作業報告書等
- (10) 各種手順書
- ① 山形市職員がシステム操作時に参照する操作手順書（一般職員向け）
 - ② 山形市職員がサービス運用管理時に参照する運用管理手順書（管理者向け）
 - ③ 障害が発生した際の障害対応手順書（役割分担及び連絡先等）
- (11) データ消去証明書
運用・保守期間終了後に外部サービスに係るデータ消去を実施し、完全にデータが消去されたことを証明する書類
- (12) 議事録（本外部サービス導入・構築）
出席者・実施日時・打合せ内容・発言者・決定事項等を明記したもの
- (13) 議事録（本外部サービス運用）
出席者・実施日時・打合せ内容・発言者・決定事項等を明記したもの
- (14) 本外部サービス利用終了作業計画
スケジュール・外部サービス利用終了設定等を明記したもの
- (15) 実証実験結果報告書
中間、全期間の成果及び検証結果を取りまとめたもの
- (16) その他成果物
その他、山形市と協議の上、必要と判断した成果物があれば別途提出すること

第3章 外部サービス要件

3. 1 本外部サービス提供基本要件

- (1) 情報資産の取扱い
- ① 情報資産の分類に応じ、取扱制限、運搬、送信及び消去等の情報の取扱いについて、受注者は、山形市の情報セキュリティポリシーに定める内容と同等の取扱いを可能とすること。
 - ② 受注者は、情報の取扱状況を適宜把握できること。
 - ③ 本外部サービスを提供するにあたり、受注者が業務委託や他の外部サービスを用いる場合、受注者以外の者と受注者の間において、山形市の情報セキュリティポリシーを遵守するよう合意すること。
- (2) 目的外利用の禁止
- ① 受注者は、山形市が利用する本外部サービスで取扱う山形市が管理する情報（以下「山形市管理情報」という。）を、外部サービスの提供に必要な範囲以外の目的で利用しないこと。
- (3) 管理体制
- ① 受注者は、従業員や再委託先又はその他の者によって、山形市の意図しない変更が加えられない管理体制を整備すること。

- ② 受注者は、本外部サービスに山形市の意図しない変更が行われるなどの不正が見つかった際に追跡調査や立入検査等、山形市と受注者が連携して原因を究明できる体制を整備すること。
 - ③ 受注者は、(3) ①、(3) ②について書類等で提出すること。
- (4) 情報セキュリティインシデント対応
- ① 受注者は、情報セキュリティインシデント発生時の対応体制及び対応マニュアル等を整備すること。
 - ② 受注者は、情報セキュリティインシデント発生時に、外部サービスの運用状況・影響範囲調査等、事案解決のための調査を実施すること。
 - ③ 情報セキュリティインシデント発生時、営業時間内外を問わず、受注者に連絡できること。
 - ④ 受注者は、情報セキュリティインシデント発生時に、山形市及び外部サービス利用者に対して、インシデントの内容、対象情報、対応方法、復旧見込時間等山形市が必要とする情報を提供できること。
- (5) 履行状況の確認
- ① 受注者は、受注者のセキュリティ対策及びその他契約内容の履行状況を、山形市に定期的に書面により報告すること。
 - ② 報告等により、セキュリティ対策やその他契約内容の履行状況に不備・不足等を発見した場合、山形市の求めに応じ、受注者は、改善措置を行うこと。
 - ③ 本外部サービスについて、受注者は、山形市による情報セキュリティ監査を受け入れ可能なこと。
- (6) 本外部サービス中断・終了時の対応
- ① 受注者は、本外部サービス利用期間中、当該サービスを提供できること。
 - ② 山形市が本外部サービスの利用を停止する場合、受注者は、山形市管理情報を山形市が指定するデータ形式により返却できること。または、本外部サービスで取扱うデータのうち山形市が指定するデータを、山形市が自由に取り出すことが可能であること。
 - ③ 受注者は、①によらず本外部サービスの終了又は変更する場合は、少なくとも1年前に事前告知すること。
- (7) サービスレベル
- ① 受注者は、山形市が示すサービスレベル品質保証（稼働率、目標復旧時間、バックアップの保管方法など）を満たすこと。若しくは、受注者が示すサービスレベルが、山形市が示す事項を満たしていること。
- (8) 国外リスク
- ① 受注者は、山形市管理情報を、国内データセンターで運用するとともに、バックアップ含めて国内から持ち出さないこと。
 - ② 山形市が利用する外部サービスは、日本の法令の範囲内で運用できるサービスであること。
 - ③ 契約において日本国内の裁判所を合意管轄裁判所として規定可能なこと。

(9) 情報セキュリティ対策

- ① 受注者は、タブレット端末用アプリについて、一般の者がダウンロードできない閉鎖されたシステムインストール環境を準備し、利用者専用タブレット端末に本外部サービスをインストールすること。
- ① 受注者は、本外部サービスにおいて、国や情報セキュリティに関する団体などが提供する指針やガイドラインに準拠したセキュリティ対策を実施すること。
- ② 受注者は、本外部サービスとインターネット接続点の通信を監視すること。
- ③ 受注者は、本外部サービスに係るアクセスログ等の証跡の保存、取得及び提供が可能であること。なお、ログは1年間以上保存すること。
- ④ 受注者は、脆弱性検査ツールを用いた手法やペネトレーションテスト等の本外部サービス上の脆弱性対策を実施すること。
- ⑤ 受注者は、本外部サービスの業務上の重要度を考慮し、本外部サービス上の情報に係る復旧時点目標等の指標を明確化すること。
- ⑥ 受注者は、本外部サービスについて、情報セキュリティ監査を実施すること。

(10) 認証の取得

- ① 受注者は、本外部サービス提供において、情報セキュリティに関する公的認証等を取得していること。若しくは、取得と同等の信頼性を有することを客観的な事実等により説明できること。

3. 2 本外部サービス機能要件

本外部サービスは、対象業務を適正及び、確実かつ効率的に行うため、公衆インターネット回線を活用して運用するサービスであり、次に示す機能要件を満たすこと。

なお、本外部サービスに登録されたデータは、総務省消防庁統計調査系システムへファイル連携用にCSV形式での出力が可能であること。

No.	業務	主な取扱情報	機能要件
(1)	救急活動業務	(1)救急事案情報 ・ 救急要請の概要 (事故種別等) ・ 救急隊情報 (隊員編成、認定資格等) ・ 時間経過 ・ 発生場所 ・ 現場の画像、動画 ・ 不搬送情報	・ システムへの入力支援機能 (OCR機能、音声入力機能) ・ 画像、動画を搬送先医療機関に送信する機能 ※通信指令システムとの連携 ・ システムに入力したデータの閲覧、編集機能
		(2)傷病者情報 ・ 時間経過	・ システムへの入力支援機能 (OCR機能、音声入力機能)

		<ul style="list-style-type: none"> ・傷病者個人情報 (現病歴、既往症、お薬情報等) ・観察経過 (症状、処置、特定行為等) ・画像情報 (創写真、心電図等) ・傷病者の予後 (3)ウツタイン情報 <ul style="list-style-type: none"> ・時間経過 ・バイスタンダーの対応 ・観察経過 ・心停止の原因 ・傷病者の予後 	<ul style="list-style-type: none"> ・画像、動画を搬送先医療機関に送信する機能 ・システムに入力したデータの閲覧、編集機能 ・傷病者の予後情報を入力する機能
(2)	傷病者受入 (医療機関側)	<ul style="list-style-type: none"> ・救急隊の位置情報 ・医療機関の空床状況 ・医療機関の対応可能診療科目 ・受入要請に対する応需状況 ・救急事案情報 ・傷病者情報 ・ウツタイン情報 	<ul style="list-style-type: none"> ・(1)の情報を救急隊のタブレット端末と医療機関の端末で共有でき、かつ、個別共有、複数同時共有を分けて使用できる機能 ・各救急隊タブレット端末の位置情報を地図上に表示し共有する機能、各医療機関の空床情報、診療科目情報等を利用者同士でのリアルタイム共有機能 ・応需回答機能 ・応需状況集計機能 ・QRコードスキャンによる情報取込機能 ・電子署名、傷病者情報登録後にクラウドへ反映する機能
(3)	報告書等作成業務	<ul style="list-style-type: none"> ・救急事案情報 ・傷病者情報 ・ウツタイン情報 	<ul style="list-style-type: none"> ・データ閲覧、編集機能 ・帳票出力及びダウンロード ・電子署名等の処理機能
(4)	予後調査業務	<ul style="list-style-type: none"> ・指定する救急事案情報 ・指定する傷病者情報 ・指定するウツタイン情報 	<ul style="list-style-type: none"> ・データ閲覧、編集機能 ・予後回答入力機能 ・帳票出力機能
(5)	事後検証業務	<ul style="list-style-type: none"> ・指定する救急事案情報 ・指定する傷病者情報 ・指定するウツタイン情報 	<ul style="list-style-type: none"> ・データ閲覧、編集機能 ・検証結果入力機能 ・帳票出力機能
(6)	統計業務	<ul style="list-style-type: none"> ・救急事案情報 	<ul style="list-style-type: none"> ・指定する項目の集計機能

		・傷病者情報 ・ウツタイン情報	・帳票出力機能 ・CSVデータ出力機能
--	--	--------------------	------------------------

※通信指令システムとのデータ連携については、山形市が要望する場合とし、追加費用で対応するものとする。

3.3 機能連携要件

本外部サービスは、山形連携中枢都市圏において運用を目指すものであるため、運用開始当初より次の関係機関で連携運用及び実証実験できる性能を有すること。なお、運用範囲を拡大する際には、システムバージョンアップで対応すること。

No.	自治体	消防本部	救急隊数	医療機関数
(1)	山形市	山形市消防本部	10	9
(2)	山辺町			
(3)	中山町			
(4)	上山市	上山市消防本部	2	1
(5)	村山市	村山市消防本部	2	0
(6)	天童市	天童市消防本部	5	3
(7)	東根市	東根市消防本部	4	1
(8)	尾花沢市	尾花沢市消防本部	3	1
(9)	大石田町			
(10)	寒河江市	西村山広域行政事務組合消防本部	7	4
(11)	河北町			
(12)	西川町			
(13)	朝日町			
(14)	大江町			
計	7市7町	7	33	18

3.4 移行データ要件

受注者は、山形市が提供する次の業務データを、下記要件に基づき本外部サービスに移行すること。

(1) 移行データ

No.	データ名	データ項目数	データ量	蓄積データ期間
(1)	救急事案情報	150	12,000件/年	過去10年
(2)	傷病者情報	500		
(3)	ウツタイン情報	80		

(2) 移行要件

- ① 山形市及び現行消防OAシステム保守事業者は、データレイアウトの変換は行わない

ものとする。

- ② 山形市及び現行消防OAシステム保守事業者は、抽出データのうちコード管理されている項目について、コードに対する文字への置き換えは行わないものとする。
- ③ 抽出したデータに対する受注者からの問い合わせに関しては、山形市が受け、現行消防OAシステム保守事業者に照会した結果を山形市が回答するものとする。

3.5 サービスレベル品質保証要件

受注者は、本外部サービスにおいて以下のサービスレベル品質を保証すること。

No.	分類	サービスレベル項目	条件
(1)	可用性	サービス時間	サービス提供時間 24時間 計画サービス停止 設けない
		サービス稼働率	99.9%以上
(2)	障害対応	障害通知プロセス	障害発生時は、あらかじめ山形市と合意した手段により通知すること
		障害通知時間	30分以内
		ディザスタリカバリ	災害発生時のシステム復旧・サポート体制を有すること
		重大障害時の代替手段	早期復旧が不可能な場合、同等機能の提供が可能であること
(3)	性能	オンライン応答時間	平均1秒以内(電波不感地帯等のオフライン環境を除く)
		バッチ処理時間	60分以内(当初処理等を除く)
		サービス提供状況報告	年1回 レポートによる提供
(4)	拡張性	カスタマイズ性	カスタマイズ可能条件を提示すること
		外部接続性	外部接続用APIを公開(提供)すること
		接続ユーザー数	同時接続100ユーザー以上であること
		アップグレード方針	バージョンアップは年1回以上 事前に概要資料を提供し山形市の許可を得ること セキュリティパッチ適用は月1回以上 適用しない場合理由等を提供すること
(5)	サポート	サービス提供時間帯(障害対応)	受付時間 24時間
		サービス提供時間帯(一般問合せ)	受付時間 24時間
		ヘルプデスク	受付時間 9時～17時
(6)	運用管理	システム監視基準	死活監視 10分間隔

			サービス死活監視 10分間隔 Webサービス監視 OS 閾値監視 システムログ監視 アプリケーションログ監視 等
(7)	データ管理	データ保証要件	日時バックアップ データベース、設定ファイル等 バックアップ場所
		バックアップデータ保存期間	日単位：7 世代 週単位：4 世代 月単位：12 世代
		データ消去要件	別記仕様のとおり
(8)	セキュリティ	公的認証取得要件	別記仕様のとおり
		情報取扱者の制限	別記仕様のとおり
		情報取扱い環境	入退室管理が実施されていること 等
		ログの取得	別記仕様のとおり
		セキュリティパッチ対応	別記仕様のとおり
		ウイルスチェック対応	別記仕様のとおり
		通信の暗号化レベル	別記仕様のとおり

3. 6 クライアント端末要件

本外部サービスは、各救急隊に配備したタブレット端末及び山形市既存のLGWAN接続用及びインターネット専用端末をクライアント端末とし、次の端末要件において安定稼働すること。安定稼働とは、本仕様書3. 2本外部サービス機能要件、及び3. 4 サービスレベル品質保証要件を満たすことを指すものとする。

(1) 救急出動先接続用端末要件

No.	項目	仕様
①	デバイス	iPad 各シリーズ
②	OS	iOS16 以上
③	スペック	64GB 以上
④	その他	Wi-Fi+Cellular モデル

(2) LGWAN接続用端末要件

No.	項目	仕様
①	OS	Windows10 Pro 及び Windows11 Pro 64bit
②	CPU	Intel Celeron3867U プロセッサ
③	メモリ	4 GB
④	ストレージ	128GB SSD

⑤	Web ブラウザ	Microsoft Edge
⑥	インターネット閲覧用仮想ブラウザ	Soliton 社製 SecureBrowser II
⑦	ネットワーク	1000BASE-T 対応 Ethernet ポート
⑧	ディスプレイ	15.6 インチ 解像度 1,366×768
⑨	主なインストール済みソフトウェア	<ul style="list-style-type: none"> ・ PDF ビュアー (Adobe Acrobat Reader DC) ・ オフィススイート (MS-Office) ・ ウィルス対策ソフト (ウィルスバスター ApexOne) ・ 端末管理ソフト (Assetview)

(3) インターネット接続専用端末要件

No.	項 目	仕 様
①	OS	Windows10 Pro 64bit
②	CPU	Intel Celeron3855U プロセッサ
③	メモリ	4 GB
④	ストレージ	256GB HDD
⑤	Web ブラウザ	Microsoft Edge
⑥	ネットワーク	1000BASE-T 対応 Ethernet ポート
⑦	ディスプレイ	15.6 インチ 解像度 1,366×768
⑧	主なインストール済みソフトウェア	<ul style="list-style-type: none"> ・ PDF ビュアー (Adobe Acrobat Reader DC) ・ オフィススイート (JUST-Office) ・ 端末管理ソフト (Assetview)

第4章 作業要件

4. 1 全体管理

- (1) 受注者は、次の要件に基づき、プロジェクト体制を整備すること。
 - ① 作業者、業務範囲、役割及び連絡先を明確にすること。
 - ② 重要な業務においては、常時連絡できるよう複数体制とすること。
 - ③ プロジェクトマネージャ及び業務ごとの責任者を設置すること。
 - ④ 山形市からの受注者に対する指示、協議、申し出等全てを受付できるプロジェクトマネージャを選定すること。
 - ⑤ マルチベンダ構成により構築を行う場合や一部業務を再委託する場合等、受注者以外の事業者も明示すること。その際、事業者間で十分な合意を得ておくこと。
- (2) 受注者は、次の要件に基づき、全体スケジュール及び詳細スケジュールを作成すること。
 - ① 契約から本外部サービス運用開始までの各作業を網羅すること。
 - ② 作業ごとに主体実施者、山形市及び本契約の再委託者等受注者以外の事業者の関わりを明確にすること。
 - ③ 山形市のイベントやマイルストーン等を含めて作成すること。

- ④ 事前に日時の確定が必要な事項や準備が必要な事項及び調整に期間を要する事項はその旨明記すること。
 - ⑤ クリティカルパス上の作業が分かるよう明示すること。
 - ⑥ 詳細スケジュールは少なくとも1日単位で作成すること。
- (3) 受注者は、契約締結後速やかに本仕様書2.6(2)に記載の作業実施計画書(全体スケジュール表、作業体制表等を含む。)を契約締結後10日以内(休日を除く。)に提出すること。なお、作成に当たっては山形市と十分に協議の上、承認を得ること。また、スケジュールや作業体制を変更する必要がある場合は、変更内容を記載した書面をもって報告し、山形市の承認を得た上で実施することとし、作業実施計画書をその都度提出すること。
- (4) 受注者は、本外部サービスの構築環境(作業場所、電源、設備等)を受注者の責任と負担において用意し、事故等のないよう管理すること。
- (5) 受注者は、次の要件のいずれかを満たすものをプロジェクトマネージャとして選任すること。
- ① 官公庁等で過去5年以内に実施された、本契約と同等の規模(利用者数200人以上)の案件においてプロジェクトマネージャを務めた経験を有していること。
 - ② システム設計・構築・運用等の業務経験(官公庁等関連システムにおける設計・構築・運用を一貫して実施した経験を含む)を5年以上有していること。
 - ③ PMI(Project Management Institute)のPMP(Project Management Professional)認定者であるか、「情報処理の促進に関する法律」に基づいて行われる情報処理技術者試験のうちプロジェクトマネージャ試験の合格者であるか、これらに相当する資格を有していること。
- (6) 受注者は、官公庁等で過去5年以内に実施された、本件と同等の規模(利用者数200人以上)の案件において、作業に当たった経験を有するものを作業員として選任すること。
- (7) 原則としてプロジェクト体制の変更は認めないこととする。ただし、進捗に著しい遅れが発生した等で要員の追加及び作業担当者の変更がやむを得ない場合は、速やかに改善策を提示し、山形市の承認を得ること。
- (8) プロジェクトマネージャは、契約締結後30日以内に、山形市、受注者(プロジェクトマネージャ、作業ごとの責任者等)等関係者が参加する会議を開催し、関係者紹介、全体スケジュール及び作業内容等概要を説明するとともに、構築作業が円滑に進捗するよう山形市と協議すること。
- (9) プロジェクトマネージャは、全体スケジュール表又は詳細スケジュール表等により本契約のスケジュール・進捗状況を把握するとともに、課題管理表等により検討対応が必要な事項を把握すること。
- (10) 本外部サービス導入・構築では、受託業務開始前のキックオフミーティング、月1回での定例会、都度の担当者レベルでの打合せ、各作業工程の区切りでの完成レビュー会を開催し、本仕様書2.6(8)に記載の進捗・作業報告書を作成し、山形市に提出、報告することとする。なお、山形市が認めた場合は、それぞれの報告会を兼ねて開催することができるものとする。

- (11) 本外部サービス構築・導入では、各作業工程の区切りでの完成レビュー会で、山形市の承認を得てから、次工程へ進めること。
- (12) プロジェクトマネージャは、本契約において山形市と協議・打合せを実施した場合は、本仕様書2.6(12)(13)に記載の議事録を、実施後1週間を目処に山形市に提出し、山形市の承認を得ること。
- (13) プロジェクトマネージャは、山形市からの作業等に対する問合せに対し、速やかに対応するとともに、各項目の終了時においては、作業結果について山形市の承認を得ること。
- (14) プロジェクトマネージャは、情報セキュリティに留意し、定期的に作業状況を検査すること等により、情報漏洩等の事故を防止すること。

4.2 本外部サービス構築・導入時の対策

受注者は、次の要件に基づき、本外部サービスの構築・導入作業を実施すること。

(1) 基本要件

- ① 各種設計に基づき、本外部サービスを構築・導入すること。構築の際は、設計書に基づき構築しているか確認するとともに、確認結果を山形市に提出すること。
- ② 構築作業、導入準備、導入作業等を示した導入計画書を作成すること。導入作業の手順には、各作業が正しく行われていることの確認を含めること。また、山形市庁内ネットワークや業務に影響を与えることのないよう作成すること。
- ③ 既存システム等に影響を及ぼす場合は、事前に山形市と協議の上、導入手順書を作成すること。
- ④ 作成した導入計画書を山形市に提出の上、承認を得ること。

(2) カスタマイズ要件

- ① 本仕様書3.2に記載の外部サービス機能要件のうち、非標準機能を抽出し、山形市に提示すること。
- ② 情報セキュリティ対策やシステム運用管理以外の非標準機能のうち、事務フローの変更や事務処理方法の変更等によりカスタマイズせずに実現できる機能を山形市に提示した上で、カスタマイズするか協議すること。
- ③ 協議等により追加実装すると確認した非標準機能が、本外部サービスの導入後の機能追加や制度改正等による外部サービス改版に、どのように影響するか、また、カスタマイズの有無による制度改正等外部サービス改版時の改修費用の差異の程度を山形市に提示した上で、再度カスタマイズするか協議すること。
- ④ カスタマイズすることとした非標準機能に関しては、できる限り標準機能に影響しないよう、また、導入後の制度改正等による外部サービス改版に影響しないよう、実装すること。
- ⑤ ①から③について山形市と協議後、本仕様書2.6(4)に記載の設計書を作成し、山形市に提出すること。なお、非標準機能に関しては、データ追加項目や機能追加・変更部分が分かるよう作成すること。
- ⑥ 元号改正時に外部サービス改版費用が追加発生しないよう設計すること。ただし、元号

改正に伴う元号データのセットアップや切替処理等の人件費は追加費用として認めるものとする。

⑦ 本契約期間中に法改正等により機能追加・変更等が必要な場合は、保守の範囲内において本外部サービスのバージョンアップにより対応するものとする。

(3) 不正なアクセスを防止するためのアクセス制御対策の実施

① 本外部サービスを利用するために付与されるID、パスワードの付与基準、許可基準、更新基準、廃棄・削除基準等を明確化し、当該基準に沿った運用ができるよう構築すること。

② 付与したID、パスワードが不正に利用されないよう、また不正に利用された場合その状況を確認できるよう構築すること。

③ 必要に応じ、本外部サービスを利用できる端末を限定できるよう構築すること。

④ 次の例のように山形市が接続制限を明示した場合、本外部サービスが、山形市のネットワーク接続制限に応じた接続制限となるよう構築すること。

⑤ 本外部サービスを利用するための管理者権限を有するIDについて、より強固な認証方式を採用するよう構築すること。

⑥ パスワードは原則次のとおり設定できること。

- ・長さ10文字以上の制限
- ・英大文字、英小文字、記号及び数字を含める制限
- ・過去に使用したパスワードを利用できないように制御
- ・パスワードを暗号化した状態で保存

⑦ 本外部サービスで提供される機能や本外部サービス上に保存される情報に、アクセス権限のないものがアクセスできないよう制限すること。

⑧ 本外部サービスに、データベースの中身を強制的に書き換えることができる機能や一時的にポートを開放する機能等の管理サービスが存在する場合、当該管理サービスで設定できる項目を最小限にすること。また管理サービスに接続できる場所を限定すること。またこれらの操作において、誤操作を防止できるよう、適切な示唆や確認メッセージが表示されるよう構築すること。

⑨ 本外部サービス構築にあたり仮想マシン（ソフトウェアによって仮想的に再現された物理的なコンピュータと同等の機能を有するコンピュータ）を使用する場合は、不正プログラム対策（必要なポート、プロトコル及びサービスだけを有効とすることやマルウェア対策、ログ取得等の実施）を確実に実施すること。また、適切なセキュリティ対策を実施した後、インターネット等外部ネットワークに接続する手順とすること。

(4) 取り扱う情報の機密性保護のための暗号化

① 本外部サービス内及び本外部サービス利用者から本外部サービスまでの通信経路全般において暗号化すること。

② 利用する暗号化方式は、「電子政府推奨暗号リスト」に記載された暗号化方式であるか、または記載された暗号化方式と同等以上の強度を持つ暗号化方式であること。

③ 当該外部サービスの暗号における一連の管理策が、関連する協定、法令及び規制を遵守

していること。また、「電子政府推奨暗号リスト」に記載されていない暗号化方式を利用する場合、特に輸出規制に抵触していないか確認すること。

(5) 開発時におけるセキュリティ対策

- ① 本外部サービスによる情報システム構築時の仕様書やソースコード、設定情報、ネットワーク情報等の情報を漏えい等しないよう適切に管理すること。
- ② 本外部サービスによる情報システム構築時に使用する又は導入するソフトウェア等が当該ソフトウェアベンダーのライセンス規定に適合しているか確認すること。
- ③ 本外部サービス構築時に利用するAPI等の本外部サービス提供者以外のソース等を使用する際に、マルウェア等を混入させない等、情報セキュリティに配慮した開発の手順を確立するとともに、手順に基づき構築を行うこと。

(6) 設計・設定の誤り

- ① 本外部サービスに係る設定が適切であるか、確認する方法を山形市と事前に協議すること。
- ② 本外部サービスに係る設定内容について、複数人で確認を行うこと。
- ③ 本外部サービス上のネットワークに、山形市が規定する情報セキュリティ要件が異なるネットワークを複数接続する場合、それぞれのネットワーク間通信を適切に制御するとともに、その通信を監視するよう構築すること。
- ④ 山形市が実施できる外部サービスに係る設定の範囲を極力最小化すること。また、その責任範囲を明確化すること。
- ⑤ 本外部サービスで使用するCPU、メモリ等のリソースについて、将来の利用予測を行い、適切に割り当てすること。また、想定以上の負荷に対応できるよう、リソースを変更できるよう構築すること。
- ⑥ 利用状況に応じて自動的にリソースの割り当てを変更する場合、リソース不足によるサービス停止とならないよう、適切に監視し、必要なリソースを確保できるよう構築すること。
- ⑦ 本外部サービスにより提供するサービスが、定期保守等を除き停止させることが難しいものである場合、電源やネットワークの冗長化等、可用性を考慮した設計・設定となっているか確認すること。
- ⑧ 本外部サービスで使用するシステムが、適切に時刻同期するよう設計・設定すること。

4. 3 各種テスト

(1) 受注者は、次の要件に基づき、必要なテストを実施すること。

- ① 本仕様書2. 6 (7)に記載のテスト計画書を作成し、山形市に提出すること。
- ② 少なくとも、本外部サービス単体でのテスト、他外部サービスとのデータ連携等に関するテスト及び運用を想定した本外部サービス利用全体に関するテストを実施すること。なお、本外部サービス単体でのテストを別途実施済の場合等においては、山形市にテスト状況を説明し、山形市が承認した場合は、省略できるものとする。
- ③ 原則、受注者が準備する作業場所においてテストを実施すること。

- ④ 本番データを使用したテストは、山形市が指定する場所のみで実施すること。
 - ⑤ 非標準機能等に関しては、取り得る範囲内の入力値によるテストの他、取り得る範囲外の入力値によるテストや、想定以上の負荷テスト等、通常と異なる状況を想定したテストを実施するとともに、その結果について山形市に説明すること。
 - ⑥ 既存システムとのデータ連携にかかるテストに関しては、既存システム保守事業者が提示するデータレイアウトによるテストを事前に行うなど、既存システム保守事業者の作業量を極力低減するよう検討した上で、テスト方法に関して既存システム保守事業者と事前に協議すること。
 - ⑦ テスト完了後、本仕様書 2. 6 (9) に記載のテスト結果報告書を、山形市に提出し、承認を得ること。
- (2) 受注者はテストドキュメントを運用・保守期間中保管し、期間中のシステム改版時等、再度テストが必要になった場合は効率的にテストを実施すること。
- (3) 受注者は、次の要件に基づき、山形市が行う運用テストに必要な作業を行うこと。
- ① 運用テスト開始前の 1 週間前までに運用テスト用環境を用意すること。
 - ② 運用テストの参考となるテスト仕様書のサンプル等を受注者が準備し、操作方法、仕様書の内容等山形市に説明すること。

4. 4 運用開始準備

- (1) 受注者は、次の要件に基づき、本仕様書 2. 6 (10) に記載の操作手順書及び運用管理手順書を作成すること。
- ① 本外部サービスの操作方法は、画面コピー等を活用し、分かりやすく作成すること。
 - ② 業務固有の用語には説明を付すこと。
 - ③ 処理の流れに沿った構成（ページの並び等）とすること。
 - ④ 特に注意すべき処理には、理由とともにその取扱方法を明記すること。
- (2) 受注者は、次の要件に基づき、本仕様書 2. 6 (10) に記載の障害対応手順書を作成すること。
- ① 連絡体制（連絡手段及び連絡先）を明記すること。なお、連絡先は複数体制とすること。
 - ② 連絡前に確認すべき事項等があれば、事前確認事項として盛り込むこと。
- (3) 受注者は、次の要件に基づき、研修を実施すること。
- ① 事前に研修計画書を提出し、山形市の承認を得ること。
 - ② 研修に必要な機器及び資料等は受注者が準備すること。
 - ③ 研修は山形市の指定する場所で行うこと。
 - ④ 本仕様書 2. 6 (10) に記載の手順書をもとに実施すること。
 - ⑤ 利用者向け管理者向け別々に実施すること。
 - ⑥ 利用者向けは、50 名程度を対象とし 1 回 2 時間程度で 2 回以上とすること。
 - ⑦ 利用者向けは、山形市の事務フローや事務処理方法に沿って、実機を使用しながら実施すること。
 - ⑧ 管理者向けは、10 名程度を対象とし、本外部サービスの管理に必要な項目についての

操作方法や留意点等、安定的に運用できるような内容とすること。

(5) 受注者は、次の要件に基づき、本番切替作業を実施すること。

- ① 本番切替直前までに本外部サービス稼働に必要なデータを移行すること。
- ② 切替にあたり、山形市職員の負担を軽減する方策を検討すること。
- ③ 納入期限の10日前までに本外部サービスを操作できる環境を整備すること。
- ④ 山形市の既存システム等に影響を与えないこと。

(6) 受注者は、安定運用の早期化を図るため、本番稼動初日から5日間、操作方法や誤操作等の問合せに即時対応できる体制を構築すること。なお、山形市に常駐する場合は、山形市が準備する会場において待機すること。

4. 5 本外部サービス利用終了時の対策

運用・保守期間終了後、受注者は、次の要件に基づき、本外部サービス利用終了対応を実施すること。

(1) 基本要件

- ① 受注者は、山形市の他システムの稼働や業務の継続等に影響を与えることのないよう、本仕様書2. 6 (14) に記載の本外部サービス利用終了作業計画を作成し、運用・保守期間終了の1か月前までに山形市の承認を得ること。
- ② 運用・保守期間終了時、本外部サービス内に蓄積したデータを山形市が指定するレイアウト及びファイル形式で抽出し、電子媒体に格納し提出すること。また、データ仕様書及びコード定義書も提出すること。

(2) 本外部サービスで取り扱った情報等の廃棄

- ① 以下を例とする本外部サービス利用時に取り扱ったすべての情報及び本外部サービス利用するために必要となった設定情報等の情報を、復元できない方法により削除すること。
 - ・本外部サービスに保存された情報
 - ・仮想リソース（仮想マシン、仮想ストレージ、仮想ネットワーク等）
 - ・ファイル（ストレージサービスに格納したファイル、各サービスのログ、開発関連ファイル、設定ファイル 等）
 - ・暗号化された情報の復号に用いる鍵
 - ・ドメイン情報
 - ・上記のバックアップデータ

② ①で規定する情報が暗号化されている場合においても、同様に削除すること。

③ 本外部サービス利用時に取り扱った情報について、(1)、(2)に基づき情報を廃棄した旨のデータ消去証明書を提出すること。

(3) 本外部サービスで取り扱った機器廃棄時の情報廃棄

- ① 本外部サービス利用時に使用した基盤となる物理機器を、本外部サービス利用終了とともに廃棄する場合は、当該機器に保存した情報を、研究所レベルでの攻撃から耐えられるレベルで削除すること。

- ② 本外部サービス利用時に使用した基盤となる物理機器に保存した情報について、(1)に基づき廃棄した旨の外部サービス利用基盤廃棄実施報告書を提出すること。
- (4) 本外部サービス利用のために作成したアカウントの廃棄
 - ① 作成した本外部サービス利用者アカウントを全て削除すること。または、山形市が削除できること。
 - ② 利用した本外部サービス管理者アカウントを削除すること。または、山形市が削除できること。
 - ③ 削除した管理者アカウントが再利用できないことを確認すること。
 - ④ 本外部サービス利用者アカウント以外の特殊なアカウント（ミドルウェアアカウント等）を作成した場合、当該アカウントを確実に削除すること。または、山形市が削除できること。
 - ⑤ 本外部サービス利用者アカウント以外の特殊なアカウントを使用して作成したデータについても、復元できない方法により削除すること。

第5章 保守要件

5. 1 基本要件

- (1) 保守対応受付連絡先は、本外部サービスに付随する外部サービスも含め一元的な問合せ窓口とすること。
- (2) 運用・保守期間中に本外部サービスのサポート期間が終了しないこと。
- (3) 受注者は、運用・保守体制における責任体制を明確にするため、担当者名を明記した運用・保守体制図を提出すること。なお、体制を変更する必要がある場合には、変更内容を記載した書面をもって報告し、山形市の承認を得ること。また、緊急時を想定した連絡網を整備し、提出すること。
- (4) 障害発生時には、山形市及び障害に関する保守事業者と綿密な調整・連携を行い、受注者の責任範囲に応じて保守作業を行うこと。
- (5) 保守対応は日本語で行うこと。

5. 2 運用支援要件

- (1) 受注者は、次の要件に基づき、問合せ対応を行うこと。
 - ① 操作方法、誤操作時の復旧方法、本外部サービスの障害発生時の一次問合せ、制度改正に伴うシステム改版相談等、本外部サービスに関する問合せ及び相談（以下「問合せ等」という。）に対応すること。
 - ② 問合せ等の受付時間は、休日、祝日及び休業日を除く月曜日から金曜日までの9時から17時までとすること。
 - ③ 山形市が緊急かつ業務に支障を来すと判断した場合は、②に記載の時間以外も対応すること。
 - ④ 受付時間内は、電話、電子メール等、複数の連絡手段により対応すること。
 - ⑤ 受け付けた問合せ等について、即時対応できない場合は対応期日を明示すること。

- (2) 受注者は、次の要件に基づき、問合せ等の管理を行うこと。
- ① 受け付けた問合せ等をインシデントとして管理し、インシデントのクローズまで対応を継続すること。
 - ② 障害は、5. 3 (2) により対応すること。
 - ③ 受け付けた問合せ等及び対応結果を一覧形式にしたものを、定期的に山形市に提出すること。なお、誤操作等のインシデントに関しては再発防止策を盛り込むこと。
- (3) 受注者は、年1回運用報告会を開催すること。
- (4) 前項の運用報告会では、次の事項について報告書を作成し、報告すること。
- ① 本外部サービスの運用状況、問合せ等及びインシデントの状況等
 - ② 法改正等による本外部サービス改版見込等についての情報提供
 - ③ その他、山形市が報告を求めた事項
- (5) 受注者は、次の要件に基づき、操作研修を実施すること。
- ① 実施時期は必要に応じ年1回程度実施することとし、山形市が準備した会場で実施すること。
 - ② 対象者は人事異動等により新たに本外部サービスの利用者となった山形市職員とし、内容は導入時の操作研修と同等とすること。

5. 3 障害対応要件

- (1) 受注者は、次の要件に基づき、本外部サービスの障害対応を行うこと。
- ① 本外部サービスに障害が発生した場合、山形市からの連絡に基づき一次切分けを行うこと。
 - ② 一次切分け後、障害復旧に向けた対応策を検討し、山形市と協議の上、実施すること。なお、受注者のみでの対応が困難な場合を想定した連絡協力体制を事前に構築しておくこと。
 - ③ 障害復旧後、障害発生原因を究明し、再発防止策を検討し、山形市と協議の上、必要な防止策を実施すること。
 - ④ 障害状況を山形市が定める障害報告書により、発生時点、障害対応時点等、随時報告すること。

5. 4 本外部サービス等保守

受注者は、次の要件に基づき、本外部サービスの保守を実施すること。また、実施内容が適切であるか適宜管理し、半年に1回山形市に報告し、承認を得ること。

- (1) 受託者は、本外部サービスの適切な運用管理のため次のとおり実施すること。
- ① 本外部サービス提供者、本外部サービス提供に係る関連事業者、本外部サービス利用者、及び山形市それぞれの責任分界点を山形市と協議し明確化すること。
 - ② 本仕様書に記載の情報セキュリティに関する要件を満たしていることを定期的に確認すること。この場合において、少なくとも次の事項について確認項目とする。
 - ・山形市管理情報の保存方法、保存場所、伝送経路

- ・山形市管理情報の廃棄状況
- ・ログ情報の収集と保存状況
- ・時刻同期の実施状況
- ・バックアップの実施状況及びバックアップデータの保存場所
- ・不正アクセスの監視状況

③ 本外部サービスに係る情報セキュリティインシデント発生時の連絡体制に変更がある場合は、改版した障害対応手順書を山形市へ提出し、承認を得ること。

(2) 取り扱う情報資産の適切な管理の実施

- ① 本外部サービスで利用する情報システムに割り当てるCPU、メモリ等のリソースが適切であるか、適宜管理すること。
- ② 本外部サービスの脆弱性対策を実施すること。また、実施状況を報告すること。
- ③ 従量制となるサービスを導入した場合は、本外部サービスで利用するリソースの利用状況を適宜監視するとともに、必要最小限となるよう、リソース割り当ての設定変更を実施すること。

(3) 不正アクセスを防止するためのアクセス制御の実施

- ① 本外部サービス等の管理者権限を山形市業務担当者及び本外部サービス保守事業者以外の者に割り当てしないこと。
- ② 管理者権限による操作について、全て記録・保存すること。
- ③ 本外部サービスが不正利用されていないか監視すること。

(4) 暗号化のための情報の適切な管理

- ① 本外部サービスを利用するための通信経路や本外部サービスに保存するデータ等を暗号化する場合は、構築時の暗号化方式を採用しているか確認すること。
- ② 構築時の暗号化方式の脆弱性の有無の確認や、脆弱性がある場合の対策を適宜実施すること。また、対策不可能な脆弱性が発見された場合は、安全性が確保された暗号化方式に変更すること。
- ③ 暗号化方式を変更する場合は、事前に山形市と協議すること。協議においては、変更後の暗号化方式がセキュリティ上適切であることを説明すること。
- ④ 本外部サービスを利用するための通信経路や本外部サービスに保存するデータ等を暗号化する場合は、当該鍵の管理者を明確化すること。
- ⑤ 当該鍵の管理者が本外部サービス提供者となる場合、次の事項について、サービス利用中定期的に確認すること。また、管理方法を変更する場合事前に山形市と協議すること。
 - ・鍵が搾取されていないこと、搾取されている恐れのないこと
 - ・鍵の管理方法が搾取される恐れがないこと
 - ・鍵の保管場所が国内サーバであること
 - ・鍵の管理方法が運用中に変更されていないこと”
- ⑥ 当該鍵の生成、更新、失効、廃棄方法について事前に確認するとともに、それぞれの行為を実施する際は、規定どおりに実施されたか確認すること。

(5) 設計・設定時の誤りの防止対策の実施

- ① 本外部サービスの設定を変更する必要がある場合は、事前に山形市と協議を行うこと。
- ② 設定変更を行う場合は、当該変更箇所について、変更前、変更後の設定内容を記録日時とともに保存すること。
- ③ 利用者設定や通知等の運用に大きな影響を及ぼさない設定変更を山形市が行う場合の運用管理手順書を整備すること。
- ④ 設定変更等に伴い、本仕様書 2. 6 (10) 手順書に変更すべき点がないか、定期的に確認すること。

(6) 外部サービスを利用した情報システムの事業継続の確保

- ① 障害等の事態に対応できるよう、本外部サービスで提供するシステムや設定情報を構築時や設定変更時等に必要なバックアップを取得すること。
- ② 仕様書に規定した間隔でバックアップを取得すること。また、取得されているか定期的に確認すること。
- ③ バックアップを用いてシステムを復旧させるための手順書を整備するとともに、訓練の実施などにより当該手順を実施できる体制を確保すること。また、確保していることを、定期的に確認すること。
- ④ 本外部サービスで利用しているデータ容量、性能等を監視し、未然に障害発生等を防止すること。

(7) 本外部サービスを賃貸借期間中にカスタマイズした場合においても、受注者は、本契約に基づく保守により (1) ~ (6) について対応すること。

5. 5 次期システムへの移行

受注者は、運用・保守契約の期間終了時まで、山形市の指示のもと、次期システムへの移行に必要な全てのデータを汎用的なファイルフォーマットで提供すること。なお、データ提供の際には、データ項目内容の詳細を記した最新のデータ定義書を併せて提出すること。

第6章 契約条件等

6. 1 受注者としての条件

受注者は、次に掲げる条件を全て満たすこと。

- (1) 本契約を行う事業者は、事業者組織全体のセキュリティを確保するとともに、山形市から求められた本契約の実施において必要な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、本契約の実施予定部門が、JIS Q 27001 (ISO/IEC27001) 又はプライバシーマーク制度の認証を取得しており、情報セキュリティ管理を的確に行う体制が整備されていること。
- (2) 過去5年間に、山形市と同等規模 (利用者数 200 名以上) の官公庁 (国家機関・地方公共団体・独立行政法人) に対して、本外部サービスと同製品の構築 (設計、開発及び導入) 及び保守業務を導入し、かつ、業務を成功裏に遂行した実績を有すること。

6. 2 秘密保持

- (1) 受注者は、運用・保守期間中はもとより、契約期間終了後であっても、本契約を履行する上で知り得た山形市に係る情報を第三者に開示又は漏えいさせないこととし、そのために必要な措置を講じること。
- (2) 山形市が提供する資料は原則貸出しとし、山形市の指定する日までに返却すること。受注者は、貸与資料についての借用書を山形市に提出すること。なお、受注者は、貸与資料については、複製してはならず、原則として第三者に提供又は閲覧させないこと。また、紛失、破損及び滅失することのないよう慎重に取り扱うこと。
- (3) (1) の情報及び (2) の資料を第三者に開示することが必要となる場合は、事前に山形市と協議の上、承認を得ること。

6. 3 情報セキュリティの確保

- (1) 受注者は、山形市情報セキュリティポリシーを遵守すること。また、当該ポリシーについては本仕様書 6. 2 の要件に基づき、その内容を秘密にする措置を講じること。
- (2) 受注者は、セキュリティを確保するために次の措置を講じることとし、発生する費用は本契約に含むこと。
 - ① 本契約の履行のために山形市から提供する重要情報及び当該業務の実施において知り得た重要情報については、情報のライフサイクルの観点から管理方法を定め、管理すること。
 - ② 本契約の履行において、情報セキュリティが侵害され、又はそのおそれがある場合には、直ちに山形市に報告すること。また、受注者は、被害が発生した場合の状況を把握するために必要な記録類を運用・保守期間の終了まで保存し、山形市の求めに応じて提供すること。
 - ③ 受注者の講じる情報セキュリティ対策が山形市情報セキュリティポリシーの基準を満たしていない場合には、受注者は、山形市と協議の上で追加的なセキュリティ対策を講ずること。
 - ④ 本契約の履行における情報セキュリティ対策の実施状況を確認するために、山形市が情報セキュリティ監査の実施を必要と判断した場合は、受け入れること（山形市が選定した事業者による監査を含む。）。
- (3) 受注者は、本契約に係る業務履行に当たり受注者の管理管轄する場所以外で作業を行う場合は、身分証明書を常時本契約従事者に携帯させること。また、関係者の請求があった場合はこれを提示すること。

6. 4 個人情報保護に関する事項

- (1) 受注者は、「個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）」及び当該法律を遵守するために受注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、個人情報を取り扱うこと。
- (2) 受注者は、個人情報（行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用に関する

- 法律（平成 25 年法律第 27 号）第 2 条第 8 項に規定する特定個人情報を含む。）の取り扱いに関して、山形市が提示する個人情報取扱特記事項を遵守し、個人情報を取り扱うこと。
- (3) 受注者は、特定個人情報の安全管理について、内部における責任体制を構築し、その体制を維持すること。
- (4) 受注者は、特定個人情報等を取り扱う場所（以下「取扱区域」という。）に関し、次のとおり取り扱うこと。
- ① 取扱区域を定め、業務の着手前に書面により山形市に報告すること。
 - ② 取扱区域を変更する場合は、事前に書面により山形市に申請し、承認を得ること。
 - ③ 山形市が指定する場所に持ち出す場合を除き、特定個人情報を取扱区域から持ち出さないこと。

6. 5 契約不適合責任

運用・保守期間中、本外部サービスに契約不適合があることが発見された場合は、受注者は山形市が当該契約不適合を発見した日から起算して 1 年間、山形市が指定する期日までに無償で改修・修理・正常品に交換し、又は、その契約不適合によって生じた損害の賠償を請求することができるものとし、受注者はそれらに応じること。なお、当該契約不適合を発見した日から起算して 1 年以上の保証期間の明記があるものは、当該期間の保証義務を負うこととし、当該期間を経過した後は、有償で対応すること。

6. 6 再委託等

- (1) 受注者は、本契約の全部又は主たる部分を委任、請負等により第三者に実施させないこと。ただし、次の場合においては、この限りでない。
- ① 受注者が、請負等を受ける業者の名称・住所・請負業務の範囲・委託等の理由を記載した書面（以下「再委託等許諾申請書」という。）を事前に山形市に申請し、その承認を受けた場合
 - ② 受注者が、コピー・ワープロ・印刷・製本・トレース・資料整理・計算処理・翻訳・参考書籍等の購入・消耗品の購入・会場借上げ等の軽微な業務を委託しようとする場合
- (2) (1) に基づき、第三者に業務を委任、請負等（以下「再委託等」という。）する場合は、本仕様書 6. 2 秘密保持、6. 3 情報セキュリティの確保及び 6. 4 個人情報保護に関する事項に従い、当該第三者に対し、秘密の保持及び情報セキュリティの確保について同様の義務を請負契約等において課すこと。
- (3) 受注者が (1) に基づき再委託等する場合において、請負等を受けた第三者が更にその業務の一部を請負等する等複数の段階で請負等（以下「再々委託等」という。）が行われるときは、予め当該複数段階の再委託等許諾申請書を山形市に提出すること。当該書面の内容を変更しようとする場合も同様とする。
- (4) 受注者が (1) に基づき再委託等する場合において、これに伴う第三者の行為については、その責任を受注者が負うものとする。なお、再々委託等の場合も同様とする。

6. 7 損害賠償、復旧

- (1) 受注者は、本契約履行中に生じた事故等に対して、発生原因、経過及び被害等の状況を直ちに報告し、山形市の指示を受けること。
- (2) 本外部サービスの利用又は本契約により、山形市の他システム及び機器等に不具合が発見された場合、受注者の責任と負担で復旧のための措置を迅速に実施すること。
- (3) 本契約において、受注者の故意又は過失により、山形市又は第三者に損害を与えた場合は、受注者の責任において賠償すること。また、本仕様書6. 6に規定する再委託等を受託したものが第三者に損害を与えた場合についても同様とする。その場合の賠償の責めは受注者が負うものとする。
- (4) 受注者に故意または重過失のある場合を除き、本契約に基づく損害賠償の範囲は通常損害に限定され、その金額は委託料の総額を上限とする。

6. 8 権利・義務の譲渡

受注者は、本仕様書6. 6に規定する再委託に関するものを除き、本契約及び契約から生じる一切の権利及び義務を第三者に譲渡し、貸与し、又は担保に供しないこと。

6. 9 知的財産権の帰属等

- (1) 本契約の成果物について、受注者は、本契約受注以前に受注者が権利を有するものを除き、著作権法（昭和45年法律第48号）第21条、第23条、第26条の3、第27条及び第28条に定める権利を含む全ての著作権を山形市に無償で譲渡することとし、山形市が独占的に使用するものとする。
- (2) 受注者は、山形市及び第三者に対し、一切の著作者人格権を行使しないものとし、第三者をして行使させないものとする。また、受注者が本契約の成果物に係る著作権を自ら使用し、又は第三者をして使用させる場合、山形市と協議すること。
- (3) 本契約の実施に必要な第三者が権利を有する工業所有権及び著作権等については、全て受注者の責任において当該工業所有権及び著作権等の使用に必要な費用を負担し、使用承認等に係る一切の手続を行うこと。なお、この場合、受注者は、当該著作権者の使用許諾条件につき、山形市の承認を得ること。
- (4) 本仕様書に基づく作業に関し、第三者との間に著作権に係る権利侵害の紛争等が生じた場合は、当該紛争の原因が山形市の責めに帰す場合を除き、受注者の責任と負担において一切の処理をすること。
- (5) 前各項にかかわらず、受注者の既存の産業財産権、著作物に係る一切の権利、並びに本契約に関する業務に基づき受注者が新たに生じた他に汎用的に使用可能な資料・プログラムその他著作物等に係る著作権その他一切の権利については受注者に留保されるものとする。山形市は、本契約に関する業務の結果の利用に必要な限度にて、当該著作物及び前項に定める著作物のうち受注者に帰属するものを自由に利用することができるものとし、受注者は、山形市による使用について、著作者人格権を行使しない。

6. 10 疑義等

- (1) 受注者は、本仕様書に疑義が生じた場合、本仕様書により難い事由が生じた場合及び本仕様書に記載のない事項については、直ちに山形市と協議の上、解決に向けて最善の努力を行うものとし、独自の解釈によって行うことがないように十分注意すること。
- (2) 本契約の履行に必要な物品の納入及び調整作業等については、本仕様書に明記されていない事項であっても、受注者の責任において用意、実施すること。
- (3) その他本契約の履行に必要と認められる事項は、本仕様書に記載のない事項であっても、山形市と協議の上実施すること。

第7章 地震、風水害その他の災害時の復旧支援に関する要件

7. 1 復旧支援要件

受注者は、地震、風水害その他の災害が発生した場合の本外部サービスへの影響を最小限に抑えるため、次の支援を行うこと。

- (1) 本外部サービスの被害状況の確認
- (2) 本外部サービスの復旧に必要な人員の確保
- (3) 平時において受注者が管理している、本外部サービスの復旧に必要なドキュメントの提供

7. 2 復旧支援実施要件

7. 1 (1) による内容を直ちに山形市に報告し、山形市が復旧支援を要請した場合は、受注者は迅速に実施すること。

7. 3 復旧支援に係る連絡体制要件

復旧支援の要請に関する事項の伝達及びこれに関する連絡を行うため、受注者は、連絡責任者を配置すること。