

松浦市標準準拠対応
戸籍システム構築業務仕様書

松浦市市民生活課

令和8年4月

第1章 基本事項

1 業務名

松浦市標準準拠対応戸籍システム構築業務

2 概要

「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律（令和3年法律第40号）」が令和3年9月1日に施行されたことにより、各自治体は住民記録や戸籍を含む20業務のシステムを国の策定する標準仕様に準拠したシステム（以下「標準準拠システム」という。）に移行することが求められている。こうした国の方針に基づき、本市の戸籍情報システム及び戸籍附票システムについても例外なく標準準拠システムへ切り替える必要があり、国が示す移行の手順書である「自治体情報システムの標準化・共通化に係る手順書」に従って、標準準拠システムへの移行を行うものである。

3 業務内容

4以降に示す要件を満たすシステムを導入し稼働させるために必要な作業一切を含むものとする。

4 履行期間及び履行場所

(1) 履行期間

契約締結日から令和10年3月31日までとする。

(2) 履行場所

下記に示す松浦市役所庁舎内及び提案事業者の事業所内並びに本市が指定する場所

松浦市役所（電算室、市民生活課）	松浦市志佐町里免 365 番地
福島支所	松浦市福島町塩浜免 2944 番地 3
鷹島支所	松浦市鷹島町中通免 1718 番地 2
御厨支所	松浦市御厨町里免 385 番地
今福支所	松浦市今福町浦免 382 番地 2
上志佐出張所	松浦市志佐町笛吹免 920 番地 1
調川出張所	松浦市調川町下免 592 番地 7

5 基本情報

(1) 戸籍データ等（令和7年4月1日時点）

項目	件数	枚数	データ形式
現在戸籍	約13,900戸籍	—	コードデータ
現在附票	約13,900戸籍	—	コードデータ
除籍・改製原戸籍 平成改製原戸籍・附票	約35,700戸籍	約89,000枚	イメージデータ

(2) 事件表（令和6年度）

本籍人口	約32,250人
年間事件数	約1,400件
新戸籍編成数／年	約110件
全部除籍数／年	約340件

(3) システム環境

システム名	開発会社名	パッケージ名
戸籍情報・戸籍附票システム	富士通 Japan 株式会社	MICJET 戸籍
住民記録システム	株式会社 TKC	TASK クラウド
住民基本台帳ネットワークシステム	株式会社 NDKCOM (保守会社)	—

6 本調達機器情報

サーバ	クラウド型の戸籍システムを想定 ※本市の稼働に必要な機器については提案し、見積に含めること。
端末及びプリンタ台数	別表のとおりとする。
ネットワーク機器	必要とされるネットワークおよび関連機器

7 現行システムからデータ移行を行う範囲

- (1) 現在戸籍及び附票データ
- (2) 除籍及び改製原戸籍データ
- (3) 平成改製原戸籍及び附票データ
- (4) 個人状態データ
- (5) 不受理申出データ
- (6) 附票発行禁止データ
- (7) 見出データ
- (8) 受附帳データ (現行システム稼働から新システム稼働までの間のもの)

8 本業務実施における基本要件事項

本業務の調達において、以下の基本要件事項をすべて満たすこと。

- (1) システムのセキュリティに関しては、リスク対策を行ったシステムを提供すること。
- (2) 戸籍システムアプリケーションに関しては、これまでに長崎県内において、本市戸籍数規模以上での安定な稼働実績があること。
- (3) 操作等、運用での支援態勢が万全に取られていること (問合せセンター及び戸籍専門の SE でハード、ソフトを問わず支援が取れること)。
- (4) データ移行、作成作業について受託会社、受託会社グループ会社以外での作業再委託は原則禁止とする。
- (5) 受託者は、本業務に係る個人情報を本業務以外の用途に使用してはならない。また、受託者

は、本業務に係る個人情報を第三者に提供し、または譲渡してはならない。

- (6) 受託者は、本業務に関連して直接又は間接に知り得た一切の内容を、受託作業期間のみならず、その終了後も第三者に漏えいしてはならない。
- (7) データ作成を行う事業所に関しては、国際基準である JISQ27001 : 2006 (ISO/IEC27001 : 2005) の認定、及び財団法人日本情報処理開発協会指定の使用許諾取得事業所の認定（プライバシーマーク）を受けていること。
- (8) 戸籍法に基づく事務のほか、人口動態事務・火葬許可等事務などの関連事務を一体的に処理できるシステムであること。
- (9) 機器構成については、クラウドサービス方式とし、現時点で安定稼働の実績のある方式とすること。なお、このクラウド型の戸籍システムは ISO/IEC 27001 及び ISO/IEC 27017 の認証を取得していること。
- (10) クラウド方式は専用回線による接続や他の自治体はアクセスできない等の処置を構築し、サーバはデータセンターに設置すること。
- (11) クラウド方式の安定稼働を担保する条件として、本市戸籍数規模以上での戸籍システムのクラウド型システムの導入及び稼働実績を有すること。
- (12) 地方公共団体情報システムの標準化に関する法律第 2 条第 1 項の規定に基づく、標準化対象事務の機能要件や様式の仕様に則ったシステムとすること。
- (13) 提案においては本要求事項を遵守し、誠実な活動を行うこと。また本要求事項を満たせない場合は辞退するものとし、書面にて辞退届を提出すること。

第 2 章 データ移行作業仕様

1 移行対象データの範囲

移行対象データは以下の範囲とする。稼働日前日までのデータを反映させること。

- (1) 現在戸籍及び附票データ（①戸籍特定、②本籍、③個人特定、④戸籍事項、⑤身分事項、⑥戸籍附票、⑦住民票コード・仮住民票コード、⑧事務内連携データ等）
- (2) 戸籍で電算化以降の除籍・除附票データ
- (3) 除籍・改製原戸籍データ（イメージデータ及び見出しデータ）
- (4) 平成改製原戸籍・附票データ（イメージデータ及び見出しデータ）
- (5) 個人状態データ
- (6) 不受理申出データ
- (7) 附票発行禁止データ
- (8) 在外選挙人データ
- (9) 受附帳データ（現行システム稼働から新システム稼働までの間のもの）
- (10) 戸籍事務内連携用データ

2 データ移行作業条件

- (1) データ移行に関しては、経済産業省の「安全対策基準」認定事業所、もしくは（財）日本情報処理開発協会指定の「情報セキュリティマネジメントシステム (ISMS)」の認定事業所並び

に(財)日本情報処理開発協会指定の「プライバシーマーク」使用許諾取得事業所の認定を受けていること。

また、作業を行うに当たって、戸籍法、戸籍施行規則、戸籍事務取扱準則制定標準、住民基本台帳法等の関連法令及び次の「通達」「依命通知」を準拠すること。

- (2) 現行の戸籍システムとして管理されているデータについては、正確に新システムに移行すること。また移行に際しデータ変換が必要となる場合は、現行システムからのデータの作業は現行システム事業者が実施して中間ファイルに出力するので、受託者はデータの受入作業を実施すること。
- (3) 現在戸籍・附票(電算化後除籍含む)は、現行システム事業者が中間ファイルに出力したデータを、受託者が変換を行い、正確なデータを作成すること。
- (4) 現在戸籍・附票(電算化後除籍含む)を移行または変換する作業において、受託者が戸籍電算化セットアップ工程で所有する論理チェック工程を介し、エラーの報告を行うものとする。
- (5) 除籍・昭和改製原戸籍及び平成改製原戸籍イメージデータは、現行システム事業者(日本電気株式会社)が中間ファイルに出力したデータを、受託者が移行または変換を行い、正確なデータを作成すること。
- (6) 受付ファイルは、現行システム事業者が中間ファイルに出力したデータを、受託者が正確に変換を行い、受託者のシステムで改製以降の受付検索ができるようにすること。
- (7) 戸籍データを移行又は変換を行う場合において、受託者は、作業開始より稼働までの異動滞留分の追いかけ入力処理のすべてを行い、届書入力から読み合わせ/照合/決裁まですべて受託者が行うこと。
- (8) 戸籍データを移行又は変換を行う場合において、文字の変換及び同定作業については原則として受託者の責任にてを行い、正確に文字の移行を行なうこと。
- (9) 作業の過程で疑義が発生した場合は、書面により本市に提出すること。
- (10) データ移行作業については受託者以外での再委託作業は原則禁止とする。
- (11) (2)～(7)までのデータ移行を実施する場合、新規事業者が提案する移行データレイアウトを基に既存システム業者と本市にて調整を行い、仕様を決定する。
- (12) データ移行回数は、2回実施を想定しているが、必要に応じて調整する。
- (13) 戸籍事務内連携用データを取り込み、戸籍番号新旧対応表を作成すること。

3 戸籍データ等の保管

- (1) 受託者は、本市より借用したデータに関し、漏洩や紛失、盗難等がないように厳重に管理できる場所に保管すること。
- (2) 受託者での保管庫については、耐火構造であり、施錠が可能であること。
- (3) 保管庫の管理においては、管理責任者を配置しその者が施錠等一切の管理を行うこと。

4 戸籍データ等の授受及び搬送

- (1) 受託者は、戸籍データ等の授受に従事する者を指定し、当該戸籍データ等の授受に際しては、都度本市に対して預り証を提出するものとする。
- (2) 受託者は、本業務に係る個人情報を実施できるケースに収納し、事故防止措置を講じた上で搬

送しなければならない。また、万が一の盗難、紛失事故に備え、搬送用ケースには、施錠・解錠の履歴及び追跡可能な対策を講じること。

5 作業の進捗報告

受託者は本市の求めに応じて、作業の進捗状況を書面で報告すること。

6 納期の厳守

- (1) 受託者は納期に遅延が生じないように、厳正な工程管理・進捗管理を行い、本市が指定する作業期間内に実施すること。
- (2) 事業者の決定後、データ移行が発生する場合は移行に関する契約、打合せ、移行仕様の取決め等を速やかに対応すること。
- (3) データ移行が発生する場合は、移行仕様に関する打合せを実施するため、必ず出席できるように調整をおこなうこと。
- (4) データ移行が発生する場合は、既存事業者と新規事業者及び本市において協議の上、データ提供の期日を定めること。

7 戸籍データ等の廃棄

- (1) 提案書は、本業務を終了したとき、使用済みとなった個人情報等を判読不能かつ再生または再利用が出来ない状態にすること。
- (2) 提案書は、本業務を終了したとき、戸籍データ等の廃棄証明書を提出すること。

第3章 標準準拠システムへの移行

1 データクレンジング作業

- (1) データ調査環境構築
データ調査を実施するための環境構築を実施する。
- (2) データ要件調査（1回目）
データリスト要件に合わせた調査を行い、移行時に不具合となるデータがないかの確認を実施する。
- (3) データ要件調査（2回目）
1回目調査結果より不具合となったデータに対し、補正検討した内容の適用を行い修正案の作成を行う。
- (4) 調査結果確認
調査結果及び補正検討した修正案について調査結果を確認する。
- (5) 調査結果報告書作成
調査結果を報告書として取りまとめる。また不具合内容については修正案の提示を行う。
- (6) その他必要となる打合せ事項
- (7) 作業前提条件
 - ・本作業は、標準準拠システムへの移行に際して適合しているかどうかを調査するものであり、記載内容そのものを確認するものではない。

- ・調査の結果、標準準拠システムへの移行に際して、記載の内容の変更が必要となる項目が存在した場合には、本市が訂正等を行うものとする。
- ・調査結果の納品後、本市に対する調査結果に関わる問合せに対応するため、調査結果に関する資料の写しを作成して3か月間程度を目途に保管する。その後資料の写しを廃棄したうえで本市に廃棄に関する証明書を交付するものとする。

2 データ抽出作業

(1) 移行データ抽出作業

事前にクラウド環境を構築するため、クラウド移行前に本番データを収集する。また、移行不要データを除去する等データ移行の準備作業を行う。

(2) 抽出データ確認作業

データベースのログ情報やファイル比較による抽出データの整合性を確認する。また、抽出したデータを確認し、必要に応じて修正作業を実施する。

(3) 作業前提条件

- ・本作業はクラウド環境構築のためデータ抽出・確認を行うものであり、戸籍・戸籍附票の記載内容そのものを変更するものではない。
- ・本作業に抽出したデータの移行作業は含まれない。

3 データ移行作業

(1) データ移行プログラム

標準仕様書を実現するために必要なデータの修正及びデータ凍結後にデータを抽出し移行するためのプログラムを導入する。

(2) 要件定義

データ凍結のタイミング、移行データ、移行後の確認等を定義する。

(3) コードデータ移行作業

標準準拠システムへ適合させるためコードデータの修正等を行い、コードデータを全件移行する。

(4) イメージデータ移行作業

標準準拠システムへ適合させるためイメージデータの修正等を行い、データ抽出以降の差分データを移行する。

(5) 移行データ確認作業

修正データの確認とデータベースのログ情報やファイル比較による抽出データの整合性を確認する。

(6) システム動作検証

移行データインポート後にシステムを使用した動作検証を行う。

(7) 作業前提条件

第3章1データクレンジング作業にて検出した不具合に対する修正案について、修正が必要と判断したものについては本市にて戸籍訂正または附票修正が完了しているものとする。

4 ガバメントクラウド等上の稼働環境設定作業

(1) 要件定義

クラウド環境構築に関するスケジュールの提示、作業内容・役割分担を定義する。

(2) ネットワーク機器設定作業

クラウド環境と自治体庁舎間の回線準備、ファイヤーウォールやネットワーク機器の設定・設置に関する作業を行う。

(3) ネットワーク接続確認作業

(2) にて設定した機器及び情報にてクラウド環境と自治体庁舎間で疎通確保できるか確認を行う。

(4) 現地リハーサル

環境整備後にシステムを活用したリハーサルを行い、システム及びネットワークに不備がないか確認する。

(5) 本番環境構築作業

OS、ミドルウェア、アプリケーション等、標準準拠システムに関する各種設定を本番環境に適用する。

(6) 検証環境構築作業

OS、ミドルウェア、アプリケーション等、標準準拠システムに関する各種設定を検証環境に適用する。

(7) 運用管理環境構築作業

監視システム、連携処理等 JOB 管理システムをクラウド環境に構築・設定する。

(8) ガバメントクラウド接続設定作業

クラウド環境に構築された標準準拠システムからガバメントクラウドへの接続について必要となる設定を行う。

(9) クラウド環境テスト作業

(5)・(6)・(7) にて構築、設定した本番環境・検証環境・運用管理環境についてクラウド環境にて動作検証を行う。

(10) クライアント接続設定作業

本庁・支所に設置したクライアント等の接続設定をクラウド環境へ切り替える。

(11) クライアント疎通確認作業

クライアント設定変更後、サーバとクライアント間の疎通確認、出力テストを行う。

(12) 作業前提条件

- ・各種環境構築設定作業については、(1) にて定めたスケジュールに基づき実施すること。
- ・本作業は稼働環境設定にかかる作業を想定しているため、システム運用テスト作業及び外部システム・独自施策システムとの連携作業及び各システムの検証作業は含まれない。

5 標準準拠システム利用に必要な初期設定作業

(1) 要件定義

標準準拠システムの業務要件、機能要件、実行計画等を提示する。また、スケジュール・作

業内容・役割分担を定義する。

(2) 利用者権限設定作業

庁内における操作者単位又は所属グループ単位によるシステムの利用権限を設定する。

(3) アプリケーションパラメータ設定作業

要件定義で決定した設定値をアプリケーションへ適用する。

(4) 独自施策システムとの連携設定作業

標準準拠システム以外のシステムのうち、自治体ごとに条例や予算に基づいて行う独自施策を実現するためのシステムとの連携で必要となる初期設定（OS、アプリ、ミドルウェア等）を投入する。

(5) 外部システムとの連携設定作業

標準準拠システム以外のシステムのうち、外部システム（戸籍情報連携、コンビニ交付連携等）との連携で必要となる初期設定（OS、アプリ、ミドルウェア等）を投入する。

(6) システム動作検証

設定情報を投入後、アプリケーションを介した検証作業を実施する。

(7) 作業前提条件

- ・ 利用者権限設定においては、職員様の権限情報について事前確認を実施する。
- ・ 独自施策システム及び外部システムの導入状況については、事前確認を実施する。
- ・ 本作業は戸籍情報システム及び戸籍附票システムの連携設定を対象としており、戸籍情報連携システム等、外部システムの動作については保証しない。

6 システム運用テスト作業

(1) システム運用テスト

正しく運用できるかチェックリストにもとづくテストを実施する。

(2) 標準化対象システム連携テスト

テストシナリオに基づき、住民記録システム等、連携対象となるシステムとの通信、運用テストを実施する。

(3) 独自施策システム連携テスト

テストシナリオに基づき、標準準拠システム以外のシステムのうち、自治体ごとに条例や予算に基づいて行う独自施策を実現するためのシステムとの通信、運用テストを実施する。

(4) 外部システム連携テスト

標準準拠システム以外のシステムのうち、外部システム（戸籍情報連携等）との通信、運用テスト実施する。

7 操作研修

(1) 運用管理者・操作者向けマニュアル作成

標準準拠システムの機能を反映した研修用テキストを運用管理者・操作者向けに作成する。

(2) 運用変更資料作成

標準準拠システム移行に際し、既存業務との業務変更点について情報を提供する。

(3) マニュアル納品

(1) (2) にて作成したマニュアルを納品する。

(4) 作業前提条件

- ・ 具体的な操作説明等の実施方法については、本市と協議して実施する。
- ・ 本作業にて納品する各種資料は戸籍情報システム・戸籍附票システムを対象としており、他の標準化対象システム及び外部システムは対象外とする。
- ・ 資料等、納品物の提供媒体については、本市と協議した様式にて提供する。

8 関連システムとの連携プログラム等の修正作業

(1) 独自施策システム連携プログラム修正作業

テスト・実運用を踏まえ、独自施策システムとの連携に必要な連携プログラムを修正する。

(2) 外部システム連携プログラム修正作業

テスト・実運用を踏まえ、外部システム（戸籍情報連携等）との連携に必要な連携プログラムを修正する。

(3) 作業前提条件

- ・ 本作業は戸籍情報システム/戸籍附票システムを対象とした作業であり、外部システム・独自施策システムのプログラム修正及び動作確認は行わない。ただし、独自施策システムについては、関連システムの稼働環境への接続設定等業務にて起動確認及び検証作業を実施する。

9 関連システムの稼働環境への接続設定等作業

(1) 独自施策システム環境構築作業

要件定義で決定した独自施策システムについて、クラウド上に環境構築を行いアプリケーションの起動確認を実施する。

(2) 独自施策システム動作確認作業

独自施策システムの環境構築を行い設定情報投入後、アプリケーションを介した検証作業を実施する。

(3) 作業前提条件

- ・ 本作業は独自施策システムの接続設定作業を対象としており、戸籍システム・戸籍附票システムは、ガバメントクラウド等上の稼働環境設定業務にて実施する。

第4章 システム仕様

1 標準準拠システム移行及び関連システム化の範囲

- (1) 戸籍情報システム
- (2) 戸籍附票システム
- (3) 除籍・改製原戸籍システム（平成改製原戸籍を含む）
- (4) 戸籍関連事務システム（人口動態事務、火葬等許可事務等）
- (5) 民刑事務管理システム（犯歴管理システム）

(6) 戸籍事務内連携システム連携

2 システムの基本条件

- (1) 品質、安定性、納期等の観点からパッケージソフトウェアを最大限活用し、システムを構築すること。
- (2) 長崎県内で本市規模以上での導入実績があるパッケージシステムであること。
- (3) 導入後5年間は、本市の戸籍業務量の増加に対応できる性能を持つこと。
- (4) セキュリティ対策を行ったシステムを提供すること。また、検索履歴や証明発行履歴及び戸籍異動のログを取得可能であること。
- (5) 戸籍システムアプリケーション部分を除き、OSやデータベースソフトなどミドルウェアには、極力汎用性の高いものを使用すること。

3 システム構成

(1) システム構成及び形態

① システム形態は、クラウド方式とする。

ア デジタル庁の定めるガバメントクラウドを利用した仕組み、あるいは他市にて性能面、経済合理性の比較を行いガバメントクラウド以外のクラウド環境へ移行する場合の疎明により、ガバメントクラウドに準ずる仕組みとして認められたクラウド環境であること。

イ 法務省が推奨している「戸籍情報システムのクラウド化（平成30年1月18日付け法務省民一第19号民事事務局民事第一課長回答等）」を適用したクラウド環境であること。

ウ クラウド環境や提供サービスは本市の窓口開庁時間を踏まえ、午前8時から午後9時まで利用可能であること（年末年始、土日祝も含む）。

エ 提案者が独自のクラウド環境を利用する場合のクラウド方式のデータセンター要件は、後述する。

② ネットワーク機器等を当庁に設置する場合は、本市のサーバラックに格納可能であること。

③ 停電等に備え、無停電電源装置を導入し、安全に電源オフができるような仕組みとするなど、予想し得る障害に対し可能な限り安全対策を講じること。

④ システムにて管理している情報は、改ざんや盗み見、不正アクセスの防止、暗号化などの対策を講じて、個人情報の漏洩や流出に対する対策が講じられていること。

(2) クライアント・プリンタ関連

クライアント及びプリンタは、既存機器（別表「既存機器情報」を参照）を継続して使用する。ただし、提案のシステムにおいて既存機器が利用出来ない場合には、提案者は必要な代替機器を本件の提案および見積りの範囲内で調達すること。なお、クライアント等を運用するにあたり、システム要件等があれば事前に提示すること。

(3) ネットワーク

① サーバ（クラウド）及び戸籍端末間の通信においては、必要となる機器については、本業務にて調達すること。なお、暗号化を講じる等、セキュリティを強化した仕組みとすること。

② 本庁舎及び支所・出張所間のネットワークについては現行のシステムにて使用しているネットワークを利用することとする。

- ③戸籍附票システムと住基ネットCS（附票AP）とのネットワーク設定は本市にて行う。
- ④その他戸籍システムにおけるネットワークに関する設定については、本市の指示に従うこと。

(4) 関連機器

A3スキャナ及び二要素（生体）認証装置は、既存機器（別表「既存機器情報」を参照）を継続して使用する。ただし、提案のシステムにおいて既存機器が利用出来ない場合には、提案者は必要な代替機器を本件の提案および見積りの範囲内で調達すること。

(5) その他

- ①運用上必要となる機器についても構成に含むこと。
- ②導入機器は動作確認がされている機器とし、発注時における最新機器とすること。

第5章 データセンター要件

(1) データセンターの基本要件

- ①戸籍アプリケーション及び戸籍データを保有するデータセンターは、日本データセンター協会が日本国内向けに定める Tier 3 相当のデータセンターを採用していること。
- ②JIS Q 27001 及び ISO/IEC 27001 に基づいたクラウドサービスに対応した情報セキュリティ ISO 認証を取得していること。
- ③データセンター立地条件
 - ・利用するデータセンターは、国内に設置されていること。
 - ・第3者機関において、最高ランクの PML 評価を取得していること。
 - ・高いアクセシビリティを有していること（基準：10以上の交通アクセスルート）。
- ④建物構造
 - ・強固な岩盤への直接基礎施行であること。
 - ・免震構造であること。
 - ・活断層直下に立地していないこと。
- ⑤設備
 - ・異なる変電所からの専用線受電ができること。
 - ・非常用発電機及び専用燃料タンクを保有していること。
 - ・設置機器の増加等に伴う発熱量の増加に対応し、サーバ設置専用室の温湿度を適切に調整する十分な容量の空調設備が確保されていること。
- ⑥セキュリティ
 - ・IDカード/生体認証/有人監視でのセキュリティ対策を施していること。
 - ・出入口及び室内は、監視カメラによる24時間常時監視がなされていること。
 - ・IDカード毎の入室制限を設けており、入退室資格の識別及び記録、保管を行っていること。
- ⑦火災対策
 - ・高感度火災検知システム導入または、煙感知器と熱感知器を併用した自動火災報知設備が設置されていること。
 - ・火災発生時の消火方式としては、水による消火方式は避け、人体への影響が少ない新ガス

系消火設備を設置していること。

(2) クラウドサービス基盤要件

- ① サービスを提供するサーバは物理的に戸籍システムにて専有されていること。
- ② 戸籍システム専有サーバは、2重化されており、片系サーバ障害時も戸籍システムの停止時間が最小限かつ自動復旧し利用再開が可能な機能を有していること。
- ③ サーバの機能が停止した場合、即座に検知できる仕組みがあり、対応できること。

(3) クラウドサービスバックアップ要件

- ① システム環境及びデータベースのバックアップを行うこと。
- ② 戸籍データは、戸籍アプリケーション及びデータを保有するデータセンターとは別のデータセンターに、バックアップを保有すること。
- ③ クラウド上に保管される戸籍データは、2世代以上のバックアップを構築すること。

(4) クラウド運用保守要件

- ① データセンター内に監視システムを導入し、保守センターにて遠隔で障害検知を行う仕組みを構築すること。なお、保守センターは大規模災害等を考慮し複数拠点に設置されていること。
- ② 障害検知時は第一報として速やかにメールにて発報されること。

第6章 運用サポート・保守要件

1 運用サポート

- (1) 戸籍業務の運用をサポートするための電話問い合わせ窓口を有していること。
- (2) 本サポート窓口は、提案者（受託事業者）と同一事業者であること。
- (3) 本サポート窓口は、フリーダイヤルで利用できるものとする。
- (4) 本サポート窓口は、システム運用における本市からの問い合わせ窓口として機能し、戸籍業務に関する問合せのほか、障害が発生した場合、ハード障害・ソフト障害の区別なく全てに対応できること。
- (5) 問合せの受付時間は、平日の月曜～金曜の 8:00～18:00 より広い範囲を対応すること。
- (6) 問合せの対応拠点は、大規模災害等を考慮し複数拠点に設置されていること。
- (7) 戸籍情報連携システムとの連携に関してもサポートを実施すること。
- (8) 戸籍システムとは別にWEBなどを用い、FAQや入力画面集などのオンラインサポートが行えること。
- (9) 戸籍システムとは別にWEBなどを用い、FAQと連動した戸籍時報やレジストラブック、戸籍の窓口などの戸籍業務に関連する書籍を電子的に閲覧することができること。

2 ハードウェア保守

(1) ハードウェアの保守運用

- ① 提案者（受託事業者）が調達したハードウェアに対し、稼働後5年間安定した保守サービスを提供すること。
- ② 障害発生時の対応について、迅速な対応が可能な体制を構築し、開庁日の運用に支障を来さ

ぬよう監視・対応すること。

- ③障害が発生した場合、SE・保守サービス員等がシステムを確認し、障害発生原因の調査・特定・対応を実施すること。
- ④障害箇所の修理及び部品交換、動作確認を実施すること。
- ⑥ハードウェア保守を実施する時は、本市職員の承諾を得て行うこと。
- ⑦ハードウェア保守作業実施後、作業報告書を提出すること。
- ⑧本市で発生した障害内容を管理すること。
- ⑧障害時の原因の切り分けは、主導的に実施し、関係者と調整を行うこと。

第7章 その他

1 納品物

納品物の様式や数量、納品時期については本市と協議して定めることとする。原則、以下のものは納品を行なうこと。なお、納品物については、印刷物と併せて、広く一般的に利用されている形式による電子データで納品すること。ただし、以下に示すもの以外にも、必要に応じて要求する場合もある。

- ① 外字一覧
- ② 文字同定表
- ③ 法務局申請書類
- ④ 操作マニュアル
- ⑤ 運用マニュアル
- ⑥ 支障発生時対応マニュアル
- ⑦ ハードウェア構成図
- ⑧ 打合せ書（システム構成図・ネットワーク構成図を含む）及び課題管理表
- ⑨ 必要とするネットワーク機器

2 留意事項

- (1) 本仕様書に定める事項に対して、全て誠実に遵守し、必ず期日までに対応すること。
- (2) 必要に応じて、本市より仕様書に定める事項に対して、対応の確認を実施する場合もあるので、確認、協力をすること。
- (3) 本業務の履行に際して、本市個人情報保護条例、セキュリティポリシーの規定を遵守し、秘密情報、個人情報の取扱いについては厳重に行い、業務上知りえた技術情報等を第三者に開示する等業務目的以外に使用しないこと。
- (4) 提案者は、本業務に係る個人情報を本市の許可なく複写し、又は複製してはならない。本市の許可を受けて複写したときは、本業務の終了後、本市の指示を受けた後、直ちに複写した個人情報を消去し、再生又は再利用ができない状態にしなければならない。
- (5) 本委託契約に基づき業務の再委託に関する取り扱いについては、次に定めるものとする。
 - ①提案者は、業務の全部又は主たる部分を一括して第三者に再委託してはならない。
 - ②提案者は、業務の一部を第三者に再委託しようとするときは、事前に、本市に対し、再委託先の名称、代表者氏名、その他必要な事項を通知し承認を受けなければならない。

- ③提案者は、業務の一部を第三者に再委託した場合、当該再委託先に対し、本仕様書に定める提案者の義務と同等の義務を負わせるとともに、本市に対して、当該再委託先の全ての行為及びその結果についての責任を負うものとする。
- (6) 提案者は、事故が生じたときは、直ちに本市に対して通知するとともに、遅滞なくその状況を本市に報告し、本市の指示に従いその解決に努めなければならない。
- (7) 提案者は、業務の履行上、必要と認められるもので、本仕様書の解釈に疑義を生じた事項並びに明記していない事項については、本市と事前に協議するものとする。
- (8) 本仕様書にない事項等については、本市と別途協議の上、速やかに対処すること。

別表 既存機器情報

種類	メーカー	機種名	型番
クライアント	dynabook	B55	A6BWLYLC6E1A
プリンタ	Fujitsu	Fujitsu Printer XL-9460	XL-9460
A3スキャナ	Fujitsu	ドキュメントスキャ ナー (A3対応可)	Fi-7260
二要素 (生体) 認証 装置	富士通	PalmSecure-F	FAT13GLM03

設置場所	クライアント	プリンタ	A3 スキャナ
市民生活課	12 台	2 台	1 台
福島支所	2 台	1 台	-
鷹島支所	2 台	1 台	-
御厨支所	3 台	1 台	-
今福支所	2 台	1 台	-
上志佐出張所	-	1 台	-
調川出張所	1 台	1 台	-
電算室	1 台		
合計	23 台	8 台	-

設置場所	二要素 (生体) 認証 装置
市民生活課	5 台