

# eLTAX 利用サービス提供業務委託 仕様書

令和7年4月

三重県総務部税務企画課

1	委託業務名 .....	2
2	本委託業務の目的 .....	2
3	必須、提案、想定 .....	3
4	履行期間.....	3
5	履行場所.....	3
6	現行契約における eLTAX 利用サービスの利用状況 .....	3
	(1) 利用サービス .....	3
	ア 電子申告等システム関連サービス .....	3
	イ 国税連携システム関連サービス.....	4
	ウ 運用・保守業務.....	4
	エ 引継ぎ業務.....	4
	オ 独自機能 .....	4
	(2) 利用端末と利用ユーザ、利用件数.....	4
	ア 利用端末 .....	4
	イ 利用ユーザ数 .....	5
	ウ 利用件数 .....	5
	(3) 連携機能 .....	6
7	受託事業者を求める要件.....	6
	(1) 認定委託先事業者 .....	6
	(2) 外部監査 .....	6
8	納品物件.....	7
	(1) ハードウェア及びソフトウェア .....	7
	(2) ドキュメント .....	7
9	支払い .....	7
	(1) 支払条件 .....	7
	(2) 内訳資料の提出 .....	7
10	機密保持 .....	8
11	暴力団等による不当介入に対する対応 .....	8
12	本仕様書についての注意事項 .....	8
13	受託事業者が本委託業務で提供するサービス及び業務の詳細 .....	9
	(1) 共通要件 .....	9
	ア プロジェクト管理に関する要件.....	9
	イ 共同機構による契約書閲覧.....	11
	ウ 本県からの提供資料.....	11
	エ 既存事業者との調整.....	11

(2) eLTAX 利用サービスの基本要件 .....	11
ア 利用開始時期 .....	11
イ 本委託業務で提供されるクラウドサービス .....	12
ウ 機能拡充等に伴うサービス内容の追加 .....	13
エ サービス提供時間 .....	14
オ LGWAN-ASP サービス登録 .....	14
カ 技術基準等への準拠 .....	14
キ 利用端末と利用ユーザ、利用件数 .....	18
ク 不具合対応 .....	19
(3) 初期導入業務の詳細事項 .....	19
ア 実施体制図の提出 .....	19
イ 初期導入業務にかかる各種設計及び実施スケジュールの作成 .....	19
ウ サーバの設定作業 .....	20
エ 各種申請やマスタ登録の支援等 .....	20
オ 利用端末の設定変更作業 .....	20
カ データ移行作業 .....	21
キ 総合運転試験の支援作業 .....	22
ク その他の初期導入業務 .....	22
(4) 運用・保守業務の詳細事項 .....	22
ア 実施体制図の提出 .....	22
イ 運用・保守設計 .....	23
ウ 問い合わせ受付・対応業務（ヘルプデスク業務） .....	23
エ 情報提供業務 .....	24
オ 機能拡充等に伴う支援業務 .....	24
カ 障害対応業務 .....	25
キ 運用報告 .....	25
ク データ及び利用ログの保存 .....	26
ケ 本県の利用者向け説明資料作成 .....	26
コ その他の運用・保守業務 .....	27
(5) 引継ぎ業務の詳細事項 .....	27
(6) その他サービス、その他業務の詳細事項 .....	27
ア 仮登録したプレ申告データの削除 .....	27
イ データの自動連携 .....	28
ウ その他サービス、その他業務 .....	28
(7) ドキュメントにかかる要件 .....	29
ア 業務計画書 .....	29

イ 各種設計書、完成図書及び報告書 .....	29
(8) データセンターに関する要件 .....	31

## 1 委託業務名

eLTAX 利用サービス提供業務委託

## 2 本委託業務の目的

三重県（以下、「本県」という。）では、地方共同法人地方税共同機構（以下、「共同機構」という。）が運営している eLTAX（地方税ポータルシステム）を利用するため、認定委託先事業者である株式会社 NTT データ・アイ（以下、「現行の受託事業者」という。）と契約を締結し、同者から提供される eLTAX 利用サービス（eLTAX 利用サービスの詳細は、下記補足説明を参照のこと。）を利用している。

今回調達を行う「eLTAX 利用サービス提供業務」（以下、「本委託業務」という。）は、現行の受託事業者との契約が令和 7 年 12 月に終了することから、新たな認定委託先事業者（以下、「受託事業者」という。）を選定し、必要に応じてリプレイス等の初期導入業務を行うことで、本県が継続して eLTAX 利用サービスを利用できるようにすることを、本委託業務の目的とする。

### 認定委託先事業者と eLTAX 利用サービスにかかる補足説明

- ※ eLTAX は、電子申告等システム、年金特徴システム、国税連携システムにより構成されており、それぞれのシステムは、利用者からの届出や申告等の受付/振り分けを行う地方税ポータルセンタと、それぞれのシステム用サーバ（電子申告等システムは審査サーバ、国税連携システムは国税連携受信サーバなど）で構成されている。
- ※ それぞれのシステム用サーバは利用する団体（地方公共団体等）が独自で用意するか、共同機構が定める「認定委託先事業者の認定等に関する要綱」に基づき、「認定委託先事業者」として登録された事業者によって用意されたサーバを利用するかを選択する必要がある。なお、認定委託先事業者が用意したサーバを利用する場合は、認定委託先事業者と契約し、認定委託先事業者が提供する ASP 方式によるコンピュータサービスとして利用する形となる。（団体用にサーバ自体を提供してもらうのではなく、サービス提供型として、サービスの提供を受け、利用する形となる。）
- ※ この認定委託先事業者から提供される種々のサービスが「eLTAX 利用サービス」であり、共同機構が運営する地方税ポータルセンタと連携し、LGWAN 回線を経由して、本県に設置する利用端末と受託事業者が運営するデータセンター内に設置された各種サーバとを接続して、地方税の電子申告データ等の支援（審査及びデータの保管等）を行う ASP 方式によるコンピュータサービスの他、これらのサービスを本県が利用できるようにするために必要となる初期導入業務、問い合わせや障害対応等の運用・保守業務、本委託業務の終了時に次々期の認定委託先事業者向けに移行データを出力するなどの引継ぎ業務、その他、認定委託先事業者が独自で提供しているサービスや業務等で構成されている。

### 3 必須、提案、想定

本仕様書では、各項目を「必須」「提案」「想定」に分類した形で仕様書上に記載している。必須、提案、及び、想定にかかる詳細は次の通りである。なお、本文中には「必須」は記載せず（本書に記載されている要求事項は必須とする）、「提案」「想定」の項目のみ【提案】【想定】と明記する。

分類	詳細
必須	本県が求める仕様であり記載内容通り必ず実現すること
提案	本県が受託事業者を求める提案要件であり受託事業者は必要に応じて提案を行うこと
想定	本県が提案要件に対して想定している内容であるため、必ずしも実現する必要はないが、受託事業者は提案にあたり参考にすること。

表 必須と提案

### 4 履行期間

- 契約期間： 契約締結日から令和 12 年 12 月 31 日まで  
初期導入期間： 契約締結日から令和 7 年 12 月 31 日まで  
運用期間： 令和 8 年 1 月 1 日から令和 12 年 12 月 31 日まで（60 か月）  
引継ぎ期間： 次々期認定委託先事業者との契約締結日（令和 12 年 6 月頃）から令和 12 年 12 月 31 日まで

### 5 履行場所

本県が指定する場所または受託事業者の申請により本県が認めた場所

### 6 現行契約における eLTAX 利用サービスの利用状況

現行契約における eLTAX 利用サービスの利用状況は、以下のとおり。

#### (1) 利用サービス

現行契約において、以下のサービス等が現行の受託事業者より提供されており、利用している。

#### ア 電子申告等システム関連サービス

- ・ 審査システム操作手引書の「審査業務編」、「運用管理編」、「共通納税編」に記載されている各種機能（eLTAX の標準機能である地方税の電子申告データ等にかかる審査及びデータ保管等を行うための機能）が利用可能。
- ・ 電子申告等システム関連に適宜、追加される機能についても、共同機構から機能がリリースされた日から遅滞なく利用可能。

- ・ その他、電子申告等システム関連の各種機能を利用するために共同機構から提供されている各種機能が利用可能。

#### イ 国税連携システム関連サービス

- ・ 「操作手引書（国税連携クライアント端末）」に記載されている各種機能（国税連携クライアント端末として利用している利用端末から国税連携受信サーバに接続し検索、表示、印刷などを行うための機能）が利用可能。
- ・ 国税連携システム関連に適宜追加される機能についても、共同機構から機能がリリースされた日から遅滞なく利用可能。
- ・ その他、国税連携システム関連の各種機能を利用するために共同機構から提供されている各種機能が利用可能。

#### ウ 運用・保守業務

本県が eLTAX 利用サービスを利用するために必要となる問合せ対応やサポート対応等の業務が提供されている。

また、電子申告等システムや国税連携システム等の機能追加がある場合は、本県がスムーズに追加された機能を利用できるよう、試験環境の提供の他、必要な支援・サポートについても提供されている。

#### エ 引継ぎ業務

現行契約の終了時年度において、本委託業務を行ううえで必要となる移行データの出力やデータ消去作業等が提供される予定。

#### オ 独自機能

現行受託事業者における独自機能として、法人二税にかかるプレ申告データの送信待ちデータをクリアするサービス（毎月）を利用している。（プレ申告データを送信する際、eLTAX 上における当該事業者の状態によってはエラーが発生し、送信ができない場合がある。このエラーを減らすため、プレ申告データを作成し仮登録することで、事前にエラー状況を確認することが可能である。しかし、この仮登録したプレ申告データは、本県側から削除を行うことができないため、現行受託事業者により仮登録したプレ申告データの全削除を実施している。なお、後日、改めて、エラー対応済みのデータを作成し、プレ申告データの本番登録を行っている。）

### （2）利用端末と利用ユーザ、利用件数

#### ア 利用端末

現行契約において、サービスを利用している端末（利用端末）は以下のとおり。

- ・ 形状：ノート型パソコン
- ・ CPU：Core i3-1215U
- ・ メモリ：8GB
- ・ 記憶装置：SSD 256Gbyte
- ・ OS：Microsoft Windows IoT 10 Enterprise LTSC 2021(64bit)
- ・ Office：Microsoft Office 365
- ・ ブラウザ：Microsoft Edge
- ・ 台数：約 50 台

#### イ 利用ユーザ数

現行契約において、サービスを利用しているユーザ数は以下のとおり。

- ・ 約 50 ユーザ

#### ウ 利用件数

現行契約において、eLTAX 利用サービスの利用状況は以下のとおり。

##### (ア) 電子申告等システム利用件数

###### 令和 5 年度分

- 利用届出（新規）：770 件
- 申告計：47,024 件
- その他税申告書等計：21 件
- 申請・届出計：5,316 件
- 団体間回送計：7,793 件
- 納付情報（納付日）計：305,782 件
- 納付情報（入金日）計：305,464 件
- 追加申告計：142 件
- 追加申請・届出計：195 件

###### 令和 4 年度分

- 利用届出（新規）：824 件
- 申告計：45,112 件
- その他税申告書等計：0 件
- 申請・届出計：5,130 件
- 団体間回送計：2,170 件
- 納付情報（納付日）計：12,317 件
- 納付情報（入金日）計：12,178 件
- 追加申告計：127 件
- 追加申請・届出計：162 件



(イ) 国税連携システム受信データ

令和 5 年度

➤ 受信データ件数：496,274 件

令和 4 年度

➤ 受信データ件数：547,853 件

(3) 連携機能

連携サーバや連携クライアントを経由した eLTAX と本県の総合税システムの自動連携機能は、利用していない。(全て審査クライアントや国税連携クライアントとして利用している利用端末から、手動でのダウンロード、アップロード等を行っている。)

7 受託事業者を求める要件

本委託業務にて、受託事業者が提供する eLTAX 利用サービスで取り扱うデータは、納税者に関する秘匿すべき重要機密事項であり、情報セキュリティ対策、個人情報保護対策が十分に確保されることが必須であるため、受託事業者は次の要件を満たすこと。

(1) 認定委託先事業者

共同機構が定める「認定委託先事業者の認定等に関する要綱」に基づき「認定委託先事業者」として認定された事業者であること。また、他の都道府県に対して eLTAX 利用サービスの提供実績を有すること。

【提案】認定委託先事業者としての組織・体制の他、同規模の契約実績や他の都道府県に対する実績について説明すること。特に、本委託業務における業務内容の一部について、再委託による対応を予定している場合は、再委託を行う業務内容や再委託を行う理由についても説明すること。

(2) 外部監査

共同機構が定める「認定委託先事業者監査実施要綱」に基づき、共同機構による外部監査を受けて情報セキュリティ対策の維持が担保されていること。

なお、共同機能による監査の結果、受託事業者がサービスの実施に必要な電気通信回線その他電気通信機器を有せず、又は技術基準に適合したセキュリティ対策が実施されていない等の不適合が認められた場合は、受託事業者に対して相当の期間を定め、当該監査に適合するための必要な措置を求めることができるものとする。また、当該期間が経過した場合においても、なお、不適合が認められるときは、本契約を将来に向かって解除することができるものとする。

## 8 納品物件

### (1) ハードウェア及びソフトウェア

本委託業務を実施するうえで、本県に対して納品が必要なハードウェア及びソフトウェアがある場合は、必要に応じて調達し、納入すること。なお、調達するハードウェア及びソフトウェアは、履行期間内において、保守可能であることを前提とする。履行期間中に調達した製品のサポートが終了する場合は、受託事業者の責において後継製品や同等の性能を持った代替製品への移行を行い、継続してサービスが提供できるよう対応を行うこと。なお、当該製品にかかるサポート終了についての情報を知りえた段階で、本県に対して報告をおこない、サポートが終了するまでに、本県に今後の対応策について説明を行い、承認を受けること。

### (2) ドキュメント

受託事業者は本委託業務を実施するうえで、必要となるドキュメントについて、本県に納品すること。

納品方法は、原則として、電子媒体と紙面での納品を各1部とする。なお、電子媒体のファイル形式については、本県と事前に協議を行い、決定すること。

ドキュメントの詳細は「13 本委託業務で提供するサービス及び業務の詳細(7) ドキュメントにかかる要件」を参照すること。

## 9 支払い

### (1) 支払条件

初期導入業務の費用については、初期導入業務の成果物にかかる検収が完了したあと、初期導入業務にかかる金額を支払う。

運用期間(引継ぎ期間)の費用については、毎月の成果物の検収が完了したあと、契約金額から初期導入業務の費用を引いた残りの金額を、60で除した額を支払う。60で除した額に1円未満の端数が発生した場合は、最初の支払いに含めて支払う。

消費税法が改正された場合は、当該期間の費用について改正後の税率を適用する。

### (2) 内訳資料の提出

上記支払条件を踏まえて、契約締結後、速やかに、契約額の各年度における内訳資料(税抜き金額を明記すること)を作成し提出すること。

特に運用期間における各種サービスの利用料や業務毎の費用等について明確に分離した内訳資料を作成すること。

## 10 機密保持

本委託業務は、三重県電子情報安全対策基準（情報セキュリティポリシー）を遵守して行うこと。当該ポリシーに抵触する行為又は事象が発生した場合や、そのようなおそれがある場合は、本県に報告を行い、本県の指示のもと速やかに対応すること。なお、三重県電子情報安全対策基準については、契約後に開示する。

業務遂行上知り得た個人情報、三重県及び接続団体に関するすべての機密事項について、本委託業務のみに利用するものとし、契約期間中又は契約終了後を問わずに第三者に漏えいしないこと。

それぞれの契約による事務を処理するための個人情報の取り扱いについては、契約書別記「個人情報の取り扱いに関する特記事項」を遵守すること。

## 11 暴力団等による不当介入に対する対応

(1) 受託事業者は、業務の履行にあたって「三重県の締結する物件関係契約からの暴力団等排除措置要綱」第2条に規定する暴力団、暴力団関係者又は暴力団関係法人等（以下暴力団等という。）による不当介入を受けたときは、次の義務を負うものとする。

ア 断固として不当介入を拒否すること。

イ 警察に通報するとともに捜査上必要な協力をすること。

ウ 委託者に報告すること。

エ 業務の履行において、暴力団等による不当介入を受けたことにより工程、納期等に遅れが生じる等の被害が生じるおそれがある場合は、委託者と協議を行うこと。

(2) 受託事業者が(1)のイ又はウの義務を怠ったときは、「三重県の締結する物件関係契約からの暴力団等排除措置要綱」第7条の規定により三重県物件関係落札資格停止要綱に基づく落札資格停止等の措置を講じる。

(3) 三重県は、受託事業者が「三重県の締結する物件関係契約からの暴力団等排除措置要綱」第3条又は第4条の規定により、「三重県物件関係落札資格停止要綱」に基づく落札資格停止措置を受けたときは、契約を解除することができるものとする。

(4) 前項の規定により契約を解除した場合、受託事業者は三重県に対し契約金額の100分の10に相当する金額を支払うものとする。このために受託事業者に損害が生じた場合でも、三重県はその責めを負わないものとする。

## 12 本仕様書についての注意事項

本委託業務において、契約書、仕様書その他、受託事業者から提案された内容について、受託事業者が責任を持って実現すること。

本委託業務について、契約書、及び、仕様書に明示されていない事項でも、その履行上当然必要な事項については、受託事業者が責任を持って対応すること。

本仕様書に記載されている全ての業務に対し、いかなるケースにおいても本県に対し、別途費用を請求することはできない。ただし、本県の要求仕様変更による追加費用については別途協議を行うこととする。

本仕様書に定めのない事項が発生した場合、及び、疑義が発生した場合は、本県と協議の上、定めるものとする。

### 13 受託事業者が本委託業務で提供するサービス及び業務の詳細

本委託業務において、受託事業者は、eLTAX 利用サービスとして、共同機構が公開している審査システム仕様書や国税連携システムに係る仕様書、並びに、これらにかかる関連仕様書に記載された機能等を本県が利用できるよう、必要なサービス（「電子申告等システム関連サービス」「国税連携システム関連サービス」「その他サービス」等）を提供するとともに、これらのサービスを安定的に利用するために必要となる「初期導入業務」、「運用・保守業務」、「引継ぎ業務」、「その他サービス、その他業務」等を提供すること。

なお、各サービス及び業務の詳細については、「(1) 共通要件」から「(8) データセンターに関する要件」を参照すること。

#### (1) 共通要件

本委託業務で提供するサービス、及び、業務に関する共通要件として、以下の内容を満たすこと。

##### ア プロジェクト管理に関する要件

###### (ア) プロジェクトの体制

本委託業務のプロジェクト体制に関する要件は以下のとおり。

- ・ 受託事業者は、本委託業務の遂行を確実に実施できる履行体制（支援体制含む）を確保すること。
- ・ 十分な知識を有するものを責任ある立場（主任技術者）としてプロジェクトに参加させ、業務を実施すること。
- ・ 作業に従事する者が、本県並びに関係者と十分な協力が取れる体制とすること。

###### (イ) プロジェクト管理

本委託業務のプロジェクト管理に関する要件は以下のとおり。

- ・ 受託事業者は契約締結後速やかに、業務計画書を作成のうえ、本県に提出し、本県の承認を得たうえで業務を実施すること。
- ・ 原則として、本県と合意した業務計画書にしたがって業務を実施すること。

- ・ 業務の実施に当たり、以下の、進捗管理、品質管理、変更管理を徹底すること。なお、業務計画書の内容に変更が必要となる場合は、本県と協議し、承認を得たうえで、変更を行うこと。
- ・ **【提案】** 本委託業務において、確実に業務を実施するためのプロジェクト管理等の手法や実績等について説明すること。

種別	詳細
進捗管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務計画書策定時に定義する実施スケジュールに基づく進捗管理を実施すること。</li> <li>・受託事業者は、実施スケジュールと現状の差を把握するとともに、進捗の自己評価を実施し、定例報告会において本県に報告すること。</li> <li>・進捗及び進捗管理に是正の必要がある場合は、その原因と対応策を明らかにし、速やかに是正の計画を策定し、本県の承認を得たうえで、実施すること。</li> </ul>
品質管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務計画書策定時に定義する品質管理方針及び品質管理基準に基づく品質管理を実施すること。</li> <li>・受託事業者は、品質基準と現状の差を把握するとともに、品質の自己評価を実施し、各工程完了報告会において本県に報告すること。</li> <li>・品質及び品質管理に是正の必要がある場合は、その原因と対応策を明らかにし、速やかに是正の計画を策定し、本県の承認を得たうえで、実施すること。</li> </ul>
変更管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・仕様確定後に仕様変更の必要が生じた場合において、受託事業者はその影響範囲及び対応に必要な工数等を識別した上で、本県と協議のうえ対応方針を確定すること。</li> </ul>

表 プロジェクト管理の詳細

- ・ プロジェクト全般の品質状況を監査する品質管理体制を整え、品質管理責任者を設置すること。
- ・ 必要に応じて適宜ミーティング等を実施し、本県に対し報告及び作業内容の説明・協議を行うこと。なお、初期導入期間においては、原則として、週1回以上、運用期間においては、月1回以上の間隔を目安として報告会を開催することとする。

- ・ 協議項目や大きな報告がない場合は、報告書等の提出をもって、開催に代えることができるものとする。特に初期導入期間においては、作業時間を確保する等の目的に限り、本県の承認のもと、協議を開催しないことも可とする。
- ・ 協議や報告会について、特段の指定がない限り、Web 会議にて実施することとするが、協議内容が、個人情報保護や情報漏洩対策に配慮する必要がある場合は、対面で実施するものとする。
- ・ 各報告会を開催した場合は、議事録について、受託事業者側で速やかに作成し、関係者へと共有すること。
- ・ 全ての作業において、本県が提供した、個人情報を含む業務上の情報は細心の注意をもって管理し、第三者に開示又は漏洩しないこと。また、そのために必要な措置を講ずること。

#### イ 共同機構による契約書閲覧

共同機構から、本委託業務における契約内容等にかかる照会や状況確認があった場合は、本契約書の写しを提供するものとする。

#### ウ 本県からの提供資料

現行契約に関する各種情報（設計構成情報、ハードウェア・ソフトウェア構成にかかる情報、監視・運用・保守にかかる情報）の内、本県が公開可能な情報のみ、開示する。（現行契約における認定委託先事業者内の詳細な設定等については、開示不可。）

#### エ 既存事業者との調整

現行業務の受託事業者など、本県がこれまでに調達を行っている既存事業者と協議等が必要となる場合は、本県に報告し、承認を得た後に、受託事業者の責により調整し、実施すること。なお、当該調整に関する費用を本県に請求することはできない。

### (2) eLTAX 利用サービスの基本要件

#### ア 利用開始時期

現行契約による eLTAX 利用サービスの提供が令和 7 年 12 月末日であり、かつ、共同機構が定める「令和 7 年度導入申請等スケジュール」において、リプレイス時期が限定されているため、同スケジュールにおける 12 月リプレイスを前提として、本委託業務により、本県が eLTAX 利用サービスを初期導入期間におけるサービス利用開始日から運用期間が終了するまでの期間において、利用できるようにすること。

なお、受託事業者の責により、12月リプレイス以外の時期でリプレイスを行うこととなった場合は、受託事業者の責任において、追加で必要となる全ての作業を実施すること。さらに、現行契約における eLTAX 利用サービスの延長利用にかかる費用等が発生する場合は、原則として、それらの費用等についても、受託事業者が負担すること。

## イ 本委託業務で提供されるクラウドサービス

共同機構が運営する eLTAX ポータルセンタと連携し、LGWAN 回線を利用して、本県に設置する利用端末と受託事業者が運営するデータセンター内に設置された各種サーバとを接続して、「(ア) 電子申告等システム関連サービス」から「(ウ) その他サービス」までのサービス（以下、本委託業務で提供されるクラウドサービス）という。）を ASP 方式によるコンピュータサービスとして提供し、本県が利用できるようにすること。

### (ア) 電子申告等システム関連サービス

- ・ 審査システム操作手引書の「審査業務編」、「運用管理編」、「共通納税編」に記載されている各種機能（eLTAX の標準機能である地方税の電子申告データ等にかかる審査及びデータ保管等を行うための機能）が利用できること。
- ・ 電子申告等システム関連に適宜、追加される機能についても、共同機構から機能がリリースされた日から遅滞なく利用ができること。
- ・ その他、電子申告等システム関連の各種機能を利用するために共同機構から提供されている各種機能が利用できること。
- ・ 【提案】電子申告等システム関連サービスとして、受託事業者から提供可能な独自サービスや機能等があれば、説明を行うこと。なお、説明を行ったサービスや機能等については、本委託業務内で追加費用の発生なしに利用が可能なこと。（追加必要が必要なサービスや機能等については、説明に含めないこと。）

### (イ) 国税連携システム関連サービス

- ・ 「操作手引書（国税連携クライアント端末）」に記載されている各種機能（国税連携クライアント端末として利用している利用端末から国税連携受信サーバに接続し検索、表示、印刷などを行うための機能）が利用できること。
- ・ 国税連携システム関連に適宜、追加される機能についても、共同機構から機能がリリースされた日から遅滞なく利用ができること。
- ・ その他、国税連携システム関連の各種機能を利用するために共同機構から提供されている各種機能が利用できること。

- ・ **【提案】** 国税連携システム関連サービスとして、受託事業者から提供可能な独自サービスや機能等があれば、説明を行うこと。なお、説明を行ったサービスや機能等については、本委託業務内で追加費用の発生なしに利用が可能なこと。(追加必要が必要なサービスや機能等については、説明に含めないこと。)

(ウ) その他サービス

- ・ **【提案】** 「(ア) 電申告等システム関連サービス」「(イ) 国税連携システム関連サービス」の他、受託事業者から提供可能な独自サービスや機能等があれば、説明を行うこと。なお、説明を行ったサービスや機能等については、本委託業務内で追加費用の発生なしに利用が可能なこと。(追加必要が必要なサービスや機能等については、説明に含めないこと。)

**ウ 機能拡充等に伴うサービス内容の追加**

- ・ 本委託業務で提供されるクラウドサービスについて、共同機構から機能拡充等の予定がアナウンスされているが、機能拡充がされた際は、原則として、本県が機能拡充された機能を遅滞なく利用できるよう、受託事業者側において、必要となるサービス内容の追加を行うこと。
- ・ サービス内容の追加は、共同機構から提示される機能拡充にかかるスケジュールに応じて、余裕をもって実施すること。
- ・ 機能拡充等に伴うサービス内容の追加の内、新機能の追加や既存機能の大幅な追加等により、本委託業務の範囲内での対応ができない場合は、別契約による対応を行うこととするが、共同機構からの情報提供があった時点で速やかに本県に対して協議を行い、本県の承認を得たうえで、別契約にて対応する部分について決定すること。
- ・ **【提案】** 機能拡充等に伴うサービス内容の追加において、別契約を締結する必要があるケースについて、その考え方や業務範囲等の詳細について、説明を行うこと。また、別契約を締結する際の費用負担の考え方についても説明すること。
- ・ **【想定】** 本委託業務で提供されるクラウドサービスについて、大幅な価格改定を伴うサービス内容の追加があった場合は、別契約にて対応する形を想定している。



- ・ 【想定】別契約を締結する場合、サービス内容の追加に伴い必要になる初期導入業務にかかる費用や、追加されたサービスを利用するための月額利用料の増加などが発生すると想定している。ただし、初期導入業務の内、受託事業者側にてサーバ追加やプログラム開発等を行うために必要になる費用については、その全てを本県が負担するのではなく、本県以外の利用団体も含めて按分して負担する、もしくは、それに準じた考え方により一部を負担することが妥当と考えている。そのため、これらの考え方を踏まえた本県の費用負担の考え方についての説明を期待している。

## エ サービス提供時間

eLTAX 利用サービスの内、本委託業務で提供されるクラウドサービスの提供時間は、原則として、共同機構から示される運用時間に準拠するものとする。

受託事業者側の都合によるメンテナンス等により、やむなくサービス停止を行う場合は、本県に対して、事前に連絡を行うとともに、停止時間が必要最小限となるよう調整すること。

繁忙期等においては、深夜・休日等の稼働においても安定的な稼働が実現できるよう、体制の整備等、必要な対応を行うこと。

【提案】繁忙期等、eLTAX 利用サービスの提供時間が夜間や休日等に拡大された際、サービス提供時間等の延長に伴いどのような対応を行うかについて、説明を行うこと。

【想定】サービス提供時間が延長された場合の対応として、その時間中における、障害や問い合わせへの対応が可能な人員の確保などを想定している。

## オ LGWAN-ASP サービス登録

受託事業者が提供する eLTAX 利用サービスの内、LGWAN を利用して提供される各種サービスや機能については、総合行政ネットワーク運営主体から LGWAN-ASP サービス提供者として登録されているサービスであること。

## カ 技術基準等への準拠

受託事業者が提供する eLTAX 利用サービスについては、機密性・完全性・可用性が維持されていること。また、以下の技術基準等に準拠していること。

#### (ア) 総務大臣告示関連

本委託業務で提供する eLTAX 利用サービスの内、国税連携システム関連サービスの提供にあたっては、「地方税法施行規則第 24 条の 40 第 3 項第 2 号及び第 3 号に規定する電気通信回線その他の電気通信設備に関する技術基準及び情報通信の技術の利用における安全性及び信頼性を確保するために必要な事項に関する基準」(平成 31 年 3 月 29 日総務大臣告示第 151 号)(以下、「技術基準」という。)に基づき、国税連携システム関連サービスの提供に必要な電気通信回線その他電気通信設備を有し、かつ、必要なセキュリティ対策が実施されていること。

本委託業務で提供する eLTAX 利用サービスの内、電子申告等システム関連サービスの提供にあたっては、「地方税法施行規則第 10 条第 5 項及び第 24 条の 39 第 3 項に規定する情報通信の技術の利用における安全性及び信頼性を確保するために必要な基準」(平成 31 年 3 月 29 日総務大臣告示第 146 号)、「地方税法施行規則第 24 条の 42 第 3 項に規定する特定徴収金及び特定徴収金に関する情報の取扱いにおける安全性及び信頼性を確保するために必要な基準」(平成 31 年 3 月 29 日総務大臣告示第 149 号)、「地方税法施行規則第 9 条の 3 の 2 第 1 項に規定する情報通信の技術の利用における安全性及び信頼性を確保するために必要な事項に関する基準」(平成 31 年 3 月 29 日総務大臣告示第 152 号)、「地方税法施行規則第 9 条の 8 第 4 項に規定する情報通信の技術の利用における安全性及び信頼性を確保するために必要な事項に関する基準」(平成 31 年 3 月 29 日総務大臣告示第 153 号)に基づき、電子申告等システム関連サービスの提供に必要なセキュリティ対策が実施されていること。

#### (イ) 外部サービス利用要領関連

本県の「三重県電子情報安全対策基準(情報セキュリティポリシー)外部サービス利用要領」における外部サービス事業者選定基準、及び、外部サービス選定基準を満たすこと。なお、確認する必要が無い項目がある場合はその理由についても整理を行うこと。

##### ○外部サービス事業者の選定基準

- 情報セキュリティポリシーを利用者に明示していること。
- 明示しているポリシーの内容が県の情報セキュリティポリシーの規程に反した内容になっていないこと。
- 受託事業者の情報セキュリティ管理状況に関する第三者による評価(ISMS 認証取得証明書、外部監査報告書等)が行われていること。

#### ○外部サービスの選定基準

- 本委託業務で提供されるクラウドサービスで取り扱う情報資産が受託事業者により、目的外利用されないこと。
- 本委託業務で提供されるクラウドサービスの提供に用いるサーバ・ストレージ、情報セキュリティ対策機器等の情報システムが設置されている建物（以下、「本委託業務で提供されるクラウドサービスが利用するデータセンター」という。）は、地震・水害・火災への対策が行われていること。
- 本委託業務で提供されるクラウドサービスが利用するデータセンターは、日本の法令が適応されること。また、管轄裁判所に関しては、日本国内の裁判所を合意管轄裁判所とできること。
- 受託事業者若しくは本委託業務で提供されるクラウドサービスは、情報セキュリティや個人情報保護に係る第三者認証等のレポートにより、その管理水準が適正と認められていること。
- 本委託業務で提供されるクラウドサービスの提供に用いるアプリケーション、サーバ、ストレージ、情報セキュリティ対策機器、通信機器の死活監視・障害監視について監視を行っていること。
- 本委託業務で提供されるクラウドサービスの提供に用いるアプリケーション、サーバ、ストレージ、情報セキュリティ対策機器、通信機器についての技術的脆弱性に関する情報を収集し、適宜対策を行っていること。
- 情報の盗聴・改ざん等から保護するため暗号化を行っていること。
- 不要なサービスを停止していること。また、利用する通信プロトコル、ポートは必要最小限とし、利用していない通信プロトコル、ポートはファイアウォール等にて遮断していること。
- アクセス記録が保存されていること。なお、アクセス記録にはログイン成功だけでなくログイン失敗の記録も行われていること。
- 本委託業務で提供されるクラウドサービス上に保存されるデータは暗号化されていること。
- データの消失対策として、定期的にバックアップがとられていること。

- 本委託業務で提供されるクラウドサービス上に保存されるデータについてサービス利用終了時に適切に消去されること。なお、暗号化したデータの暗号鍵を無効化することでもデータ消去措置とみなせることとする。
- 利用している本委託業務で提供されるクラウドサービスにおいて、サービス仕様の変更やサービス終了等が発表された場合、その対応策等を検討する期間を確保するため、サービス提供事業者から事前に通知がされること。
- サービスの稼働率や、サポート・問い合わせ窓口等に関する事項が示されていること。
- 利用者へ公開された情報セキュリティに関する統一的な窓口が設置されており、情報セキュリティインシデントが発生した際、利用者への報告、収束に向けた対応等にかかる実施体制が確立されていること。
- 受託事業者の免責事項に関する記載があり、その記載内容は利用上問題ないこと。
- 情報セキュリティインシデントが発生した場合は、本県に対して報告が可能なこと。
- 本委託業務で提供されるクラウドサービスの適切な利用のための規定、マニュアル等が整備されていること。
- 本委託業務で提供されるクラウドサービスで利用するアカウントや各アカウントの権限を整理するとともに、認証情報の漏えいやライセンス違反が発生しないよう適切なユーザ管理が実施できること。
- 本委託業務で提供されるクラウドサービス選定時に確認したセキュリティ対策が正しく設定されているか確認が実施できること。
- 本委託業務で提供されるクラウドサービス上で利用する IT 資産（端末やサーバの OS・ソフトウェア）について、セキュリティパッチの適応等、適切に脆弱性対応が行われていること。
- 本委託業務で提供されるクラウドサービスの利用を終了する際、本委託業務で提供されるクラウドサービスで取扱った情報資産について適切に消去されること。

## キ 利用端末と利用ユーザ、利用件数

### (ア) 利用端末

受託事業者が提供する eLTAX 利用サービスは、以下の利用端末から利用できるようにすること。

- 形状：ノート型パソコン
- CPU：Core i3-1215U
- メモリ：8GB
- 記憶装置：SSD 256Gbyte
- OS：Microsoft Windows IoT 10 Enterprise LTSC 2021(64bit)
- Office：Microsoft Office 365
- ブラウザ：Microsoft Edge
- 台数：363 台

### (イ) 利用ユーザ数

受託事業者が提供する eLTAX 利用サービスは、本県における税務担当職員約 350 人（約 350 ユーザ）から利用可能なこと。

### (ウ) 利用件数

受託事業者が提供する eLTAX 利用サービスは、現行の eLTAX 利用サービス利用状況と比較して、2 倍以上の利用件数でも追加費用なしに利用が可能なこと。

### (エ) 利用端末の設置場所と利用ネットワーク

受託事業者が提供する eLTAX 利用サービスを利用するための利用端末の設置場所は、本県が指定する場所とし、LGWAN の利用が可能なネットワーク（三重県行政 WAN における LGWAN 接続系ネットワーク）に接続して利用するものとする。なお、利用端末から LGWAN までの接続経路等にかかる設定等については、本県が実施する。

### (オ) 利用端末の調達

利用端末の調達は、本委託業務の範囲外とする。

### (カ) 拡張性

公金収納にて eLTAX を活用することが予定されているが、このような機能が利用可能になった場合、これまで主に eLTAX 利用サービスを利用していた税務担当職員に留まらず、他の所属を含む多くの職員が利用することになると想定しており、その際は、利用端末、利用ユーザ、利用件数等が増加すると見込んでいる。

【提案】利用端末、利用ユーザ、利用件数等について、本委託契約の中で、新たな費用負担なしに、どの程度まで利用することが可能かについて、説明すること。

## ク 不具合対応

受託事業者は、受託事業者が提供する eLTAX 利用サービスについて、技術基準及び仕様書に定めた内容との間に不一致が発見された場合は、受託事業者の責任において速やかにこれを修正するものとする。なお、その修正にかかる費用は、受託事業者の負担とする。

### (3) 初期導入業務の詳細事項

受託事業者は、初期導入期間において、「(2) eLTAX 利用サービスの基本要件 イ 本委託業務で提供されるクラウドサービス」における各種サービスを提供するために必要となる初期導入業務として、以下の業務を行うこと。

#### ア 実施体制図の提出

- ・ 初期導入業務を実施するための構成メンバー等を記載した実施体制図を作成し、本県に対して説明を行ったうえで、承認を得ること。
- ・ 初期導入業務を確実、かつ、スムーズに実施できる体制とすること。
- ・ 構成メンバーに変更があった場合は、速やかに本県に報告を行うこと。
- ・ 【提案】初期導入業務を実施するメンバーについて、業務経歴、有資格等について、説明すること。

#### イ 初期導入業務にかかる各種設計及び実施スケジュールの作成

- ・ 初期導入業務を実施するための各種設計、及び、実施スケジュールを提出すること。各種設計、及び、実施スケジュールの作成に当たっては、本県に対して設計内容等について説明を行い承認を得たうえで作成すること。また、業務計画書に記載した内容や、共同機構が定める「令和 7 年度導入申請等スケジュール」の 12 月期リリースを前提として作成を行うこと。
- ・ 各種設計、及び、実施スケジュールには、以下の内容を盛り込むこと。
  - 受託事業者が、本県向けに eLTAX 利用サービスを提供するために必要となる、受託事業者が所管する各種サーバ等に対する設定等に関すること。
  - 本県が実施する、共同機構への各種申請やマスタ登録に関すること。また、その際に実施する受託事業者からの各種支援等に関すること。
  - 受託事業者が提供する eLTAX 利用サービスを利用するために必要となる、本県の利用端末の設定変更作業に関すること。

- ▶ 現行契約における eLTAX 利用サービスから、本委託業務で提供される eLTAX 利用サービスへのデータ移行に関すること。
  - ▶ 本委託業務で提供される eLTAX 利用サービスを利用するために実施が必要となる、総合運転試験等の実施に関すること。
  - ▶ その他、初期導入業務を実施するうえで、必要となる業務に関すること。
- ・ 作成した各種設計、及び、実施スケジュールについては、本県に対して説明を行い、承認を得たうえで、提出すること。

#### ウ サーバの設定作業

- ・ 受託事業者が、本県向けに eLTAX 利用サービスを提供するために必要となる、受託事業者が所管する各種サーバ等に対する設定等を行うこと。
- ・ 各種設定等については、本県又は本県が指定する者から情報提供を受けて、適切に設定を行うこと。
- ・ 地方税ポータルセンタとの連携を行い、本県に関係する各種データについて、検索、閲覧、取得等が出来るようにすること。

#### エ 各種申請やマスタ登録の支援等

- ・ 本県が実施する、共同機構への各種申請やマスタ登録について、各種支援等を行うこと。
- ・ 【提案】本県が、共同機構への各種申請やマスタ登録を行う必要がある場合において、本委託業務内で受託事業者が提供可能な各種支援の内容について説明すること。
- ・ 【想定】具体的な支援の内容として、本県が、共同機構等に対して行う導入申請や、税目情報などを登録するマスタ申請について、申請内容の確認や申請時期等にかかる注意喚起当の支援を実施することとで、本委託業務で提供される eLTAX 利用サービスを利用するために必要な申請が過不足なく実施できるようにすることなどを想定している。

#### オ 利用端末の設定変更作業

- ・ 受託事業者が提供する eLTAX 利用サービスを利用するために必要となる、本県の利用端末の設定変更作業について、本県との役割分担を行ったうえで、必要な対応を行うこと。

- ・ 本県が用意する試験用端末についても同様の設定変更作業を行ったうえで、設定変更作業後にサーバと試験用端末間の接続確認試験を行うこと。試験用端末における利用端末の設定変更作業については、共同機構より指定される総合運転試験の実施時期までに完了させること。
- ・ 【提案】本委託業務で提供される eLTAX 利用サービスを利用するために必要となる利用端末の設定変更作業について説明すること。また、これら設定変更作業を行ううえで、本県と受託事業者の役割分担とそれぞれが実施する作業内容についても説明すること。
- ・ 【想定】具体的な設定変更の内容として、現在、eLTAX 利用サービスを利用中の利用端末においては、初期設定ファイル等の更新やテストの実施等を想定している。これらの作業は本県における利用端末の利用者が、各利用端末上で実施することを想定しているが、簡便、かつ、確実に設定変更を行うため、受託事業者から作業手順書だけでなく、設定ツール等についても提供されるものと想定している。
- ・ 【提案】新規で設定する利用端末に対しては、ソフトウェアインストール等についても必要になるが、これらの対応を行うために必要となる作業にかかる手順書や設定ツール等の準備等について説明すること。

## カ データ移行作業

- ・ 現行契約における eLTAX 利用サービスから、本委託業務で提供される eLTAX 利用サービスへのデータ移行作業として、共同機構が定める「リプレイス計画書」や「データ移行マニュアル」等の仕様書、及び、共同機構の指示に従い、現行の受託事業者から提供される eLTAX 利用サービスにかかる既存データについて、本委託業務で提供する eLTAX 利用サービスへと取込作業を行うこと。
- ・ データ移行作業の実施に当たっては、本県及び現行の受託事業者と協議のうえ、実施すること。特に、既存データの受け渡し方法については、個人情報の保護や情報漏洩対策に配慮した方法により対応を行うこととし、安全に受け渡しができる方法とする。なお、媒体による既存データの受け渡しを行う場合の受け渡し場所については、三重県が指示するものとし、受け渡し場所からのデータ搬送については受託事業者が行うこととする。また、データ搬送については、盗難・紛失・破損等の事故が発生しないよう十分な対策を行うこと。



- ・ データ移行作業は、リハーサル作業を行ったうえで、本番作業を実施すること。なお、リハーサル作業の場合は、試験環境のデータ移行を行うこと。
- ・ 【提案】データ移行作業として必要になる作業等の内容について、説明を行うこと。また、説明に当たっては、本県と受託事業者の役割分担とそれぞれに必要な作業内容についても説明すること。

#### キ 総合運転試験の支援作業

- ・ 本委託業務で提供される eLTAX 利用サービスを利用するために実施が必要となる、共同機構が定める「地方税ポータルシステム総合運転試験手引書」ほか、各種試験関連資料に基づき、本県が実施する総合運転試験等の支援を行うこと。
- ・ 支援内容として、事前打ち合わせ、試験時における問い合わせ対応、試験結果（試験項目票）の内容確認、試験時における共同機構との連絡調整等を行うこと。
- ・ 【提案】その他、受託事業者が提供する独自の支援作業があれば、説明すること。

#### ク その他の初期導入業務

- ・ 本委託業務において受託事業者が提供するその他の初期導入業務があれば、その対応を行うこと。

### (4) 運用・保守業務の詳細事項

受託事業者は、運用期間において、「(2) eLTAX 利用サービスの基本要件イ 本委託業務で提供されるクラウドサービス」における各種サービスを提供するために必要となる運用・保守業務として、以下の業務を行うこと。

#### ア 実施体制図の提出

- ・ 運用・保守業務を実施するための構成メンバー等を記載した実施体制図を作成し、本県に対して説明を行ったうえで、承認を得ること。
- ・ 通常の運用時だけでなく、障害発生時などにおいても、十分なサポートができる体制とすること。
- ・ 構成メンバーに変更があった場合は、速やかに本県に報告を行うこと。
- ・ 【提案】運用・保守業務を実施するメンバーについて、業務経歴、有資格等について、説明すること。

## イ 運用・保守設計

- ・ 運用・保守業務を実施するための運用・保守設計を行うこと。運用・保守設計に当たっては、本県に対して設計内容等について説明を行い承認を得たうえで実施すること。また、業務計画書で記載した内容や、共同機構が定める運用関連の各種マニュアルやガイドライン等を参考として設計を行うこと。
- ・ 運用・保守設計には、以下の内容を盛り込むこと。
  - 問い合わせ受付・対応業務（ヘルプデスク業務）として、本県からの eLTAX 利用サービスに関する不明点や疑問点についての問い合わせを受け付け、書面又は口頭で回答を行う業務に関すること。
  - 共同機構から地方公共団体向けサイト等でアナウンスされる、各種お知らせについて、本県に関係するお知らせ等をピックアップし、補足情報を追加して情報提供を行う業務に関すること。
  - 本委託業務で提供されるクラウドサービスの機能拡充等にかかる支援業務として、本委託業務で提供されるクラウドサービスの機能拡充がされた際に、本県が機能拡充された機能を遅滞なく利用できるよう、受託事業者側、及び、本県側における各種対応や、共同機構からの実施を求められる総合試験等への対応を行うために必要となる各種支援に関すること。
  - eLTAX、及び、eLTAX 利用サービス等において、障害発生等により、利用ができなくなった際に必要となる障害対応業務に関すること。
  - 運用期間中における定期報告業務に関すること。
  - データの保存や利用ログ等の保存業務に関すること。
  - 本県の利用者向け説明資料作成業務に関すること。
  - その他、運用・保守業務を実施するうえで、必要となる業務に関すること。
- ・ 作成した運用・保守設計については、本県に対して説明を行い、承認を得たうえで、提出すること。
- ・ 【提案】本県と受託事業者との間で SLA (Service Level Agreement) や SLO (Service Level Objective) を締結する場合は、その内容について説明すること。

## ウ 問い合わせ受付・対応業務（ヘルプデスク業務）

- ・ 本県からの eLTAX 利用サービスに関する不明点や疑問点についての問い合わせを受け付け、書面又は口頭で回答を行うこと。

- ・ 回答については、期限を決めて対応を行うこととし、対応に期限を越えて時間がかかる場合は、対応見込みと共に、本県に報告を行うこと。
- ・ 受け付けを行った内容については、進捗管理を行い、適宜、本県担当者に共有すること。
- ・ 【提案】受け付けた内容について、本県担当者が進捗管理を行うことが可能な仕組みがあれば、説明を行うこと。
- ・ 【想定】本県向けに Web ブラウザで照会可能なサポートサイトを開設する等を想定している。
- ・ サービス提供時間として、原則として、平日 8 時 30 分から 17 時 15 分までとする。

## エ 情報提供業務

- ・ 共同機構から地方公共団体向けサイト等でアナウンスされる、各種お知らせについて、本県に関係するお知らせ等をピックアップし、補足情報を追加して情報提供を行うこと。
- ・ 情報提供の方法として、メールを原則とするが、緊急時等は電話による連絡を行うこと。
- ・ 【提案】情報提供業務において、本県に関係する情報をわかりやすく提供するための体制や仕組みについて、説明を行うこと。
- ・ 【想定】本県に関係する情報をわかりやすく提供するための仕組みとして、本県宛個別メールの送信や、本県向け Web ブラウザで確認可能なサポートサイトの開設等を想定している。

## オ 機能拡充等に伴う支援業務

- ・ 本委託業務で提供されるクラウドサービスの機能拡充等に伴い必要となる支援業務として、機能拡充等がされた際に、本県が機能拡充された機能を遅滞なく利用できるよう、本県側における各種対応や、共同機構からの実施を求められる総合試験等への対応を行うために必要となる各種支援を行うこと。
- ・ 機能拡充等に伴う支援業務については、共同機構から提示される機能拡充にかかるスケジュールに応じて、余裕をもって実施すること。
- ・ 【提案】機能拡充等に伴う支援業務の詳細について、説明を行うこと。特に、本県と受託事業者における役割分担や作業内容について説明すること。

- ・ 【想定】システムのバージョンアップ、機能改善・税制改正対応、マスタの更新などの機能拡充に対応するため、本県側において各種申請やマスタ登録、本県の総合税システムとの連携テスト、利用端末の設定変更、さらには、機能拡充した機能の正常稼働を確認するための総合試験の実施等を行う必要があるが、これらの作業を本県が確実に実施するため、受託事業者から必要な支援業務が提供されると想定している。
- ・ 本委託業務で提供される機能拡充等に伴う支援業務について、新機能の追加や既存機能の大幅な追加等により、本委託業務の範囲内での対応ができない場合は、別契約による対応を行うこととするが、共同機構からの情報提供があった時点で速やかに本県に対して協議を行い、本県の承認を得たうえで、別契約にて対応する部分について決定すること。
- ・ 【提案】機能拡充等に伴う支援業務の追加において、別契約を締結する必要があるケースについて、その考え方や業務範囲等の詳細について、説明を行うこと。また、別契約を締結する際の費用負担の考え方についても説明すること。
- ・ 【想定】別契約における費用負担として、例えば、共同機構に対する各種申請やマスタ登録を行う場合、本県の総合税システムとの連携テストを行う場合、利用端末の設定変更を行う場合、さらには、機能拡充した機能の正常稼働を確認するための総合試験の実施等を行う場合、などが想定されるが、いずれの場合においても、本委託業務における運用・保守業務の範囲内での対応が可能であると想定している。

#### カ 障害対応業務

- ・ eLTAX、及び、eLTAX 利用サービス等において、障害発生等により、利用ができなくなった際に必要となる障害対応業務を行うこと。
- ・ 障害等の不具合が発生した場合は、速やかに不具合解消の対応を行い、当日中に解消させること。なお、当日中に解消できない場合は、当日中にその理由と対処方法を本県に報告し、承認を得て、引き続き対処にあたること。

#### キ 運用報告

- ・ 運用期間中における定期報告として、提供サービスにかかる利用状況や故障・メンテナンス状況、セキュリティ等に関する運用報告書を作成し、本県に提出すること。

- ・ 運用報告書に記載する内容については、本県と協議を行い、承認を得ること。

#### ク データ及び利用ログの保存

- ・ データの保存や利用ログ等の保存業務を行うこと。
- ・ 障害等の不具合発生に備えて、データ等のバックアップを複数世代取得し、保存すること。障害等の不具合発生によりデータに異常が発生した場合は、復旧（リストア）作業を行うこと。
- ・ セキュリティインシデント等の発生に備えて、利用ログを取得し、保存すること。
- ・ 利用ログについては、本県からの求めに応じて必要な利用ログを抽出したうえで、提供すること。
- ・ 【提案】受託事業者におけるデータや利用ログの保存等にかかる考え方や対応方針等について、説明を行うこと。なお、説明に当たっては、共同機構から示されるデータ等の管理方法等と比較する形で、受託事業者が実施する独自の取組部分について、説明を行うこと。特に、世代管理、複数拠点での保管、保管年数等について、説明すること。
- ・ 【提案】受託事業者における独自の取組として保存したデータ及び利用ログの閲覧方法について説明すること。
- ・ 【想定】本委託業務で提供されるクラウドサービスの機能の一部として閲覧する方法と、受託事業者が独自に構築したサービスにおいて閲覧する方法があると想定している。

#### ケ 本県の利用者向け説明資料作成

- ・ 本県の利用者向け説明資料の作成を行うこと。
- ・ 作成した資料はドキュメント管理を行い、必要に応じて内容の更新を行うこと。
- ・ 作成する資料の内容については、本県と協議を行ったうえで、決定すること。
- ・ 【提案】本委託業務において、本県の利用者向け説明資料として作成する資料について、説明を行うこと。
- ・ 【想定】初期導入業務における説明資料として「eLTAX 利用サービスの概要」、「利用するための端末設定方法」、「操作マニュアル簡易版」や、運用・保守業務における説明資料として「機能拡充等の予定と対応が必要な作業」等を作成し、年度更新を行っていくことを想定している。

## コ その他の運用・保守業務

- ・ 本委託業務において受託事業者が提供するその他の運用・保守業務があれば、その対応を行うこと。

### (5) 引継ぎ業務の詳細事項

本委託業務の運用期間における最終年度において、次々期の認定委託先事業者向けに移行データを出力するなどの引継ぎ業務として、共同機構が定める「リプレイス計画書」や「データ移行マニュアル」等の仕様書及び共同機構の指示に従って必要な作業を行うこと。

出力したデータの受け渡しについては、個人情報の保護や情報漏洩対策に配慮した方法により実施することとし、安全に受け渡しができる方法について、次々期認定委託先事業者と協議して定めるものとする。

次々期認定委託先事業者がデータ移行の本番作業を実施する前に、リハーサル作業を行う場合は、次々期認定委託先事業者の依頼に応じて可能な範囲でデータ出力等の対応を行うこと。

本県が受託事業者が提供する eLTAX 利用サービスの利用を終了する際は、eLTAX 利用サービスにおける本県用サーバ等内の全てのデータ等について、固定パターンの複数書き込み、専用消去装置の利用、物理的破壊等の手段等により復元できないように完全消去し、本県に書面にて報告すること。

### (6) その他サービス、その他業務の詳細事項

その他、本委託業務を実施するうえで、本県が必要と判断する業務を行うこと。

#### ア 仮登録したプレ申告データの削除

- ・ プレ申告データを送信する際、eLTAX 上で当該事業者の状態を確認するため、プレ申告データを作成し、仮登録することで事前にエラー状況の確認を行っているが、この仮登録したプレ申告データについては、本県側から削除を行うことができない。そのため、仮登録されたプレ申告データについて、全削除を行うこと。なお、後日、改めて、エラー対応済みのデータを作成し、プレ申告データの本番登録を行うため、データ削除の際は、本番登録に影響がないようにすること。

## イ データの自動連携

- ・ 現行契約において、eLTAX 利用サービスと本県の総合税システムにおけるデータ連携については、利用端末を介して、全て手動で実施しているが、今後、eLTAX の機能や用途の拡充、利用件数の増大、処理の迅速化等を目的として、自動連携についても検討を行う必要があると考えている。
- ・ しかし、自動連携を行うためには、eLTAX 利用サービス側と本県の総合税システム間における調整を行ったうえで、eLTAX 利用サービス側の準備だけではなく、本県の総合税システムにおける機能改修等の準備についても必要になると想定しているため、本委託業務内で実現することは困難であるとも考えている。また、そもそも本委託業務の受託事業者が自動連携にかかるサービスを提供していない場合もあると考えている。
- ・ 【提案】受託事業者が提供可能なデータの自動連携にかかる仕組みについて、利用するために必要となる費用や作業、対応期間等について説明を行うこと。なお、データの自動連携の仕組みについては、その検討や構築等、全ての作業を本委託業務の範囲外とし、仮に実施する場合は、本委託業務とは別契約で対応することを前提としているため、あくまで参考情報として説明すること。
- ・ 【想定】現在、手動にて、データ連携を行っているのは、法人二税にかかる申告データ、申請・届出データ等と、国税連携サービスにおけるデータ受信、共通納税システムにおける納付情報に関するファイルであるため、当面はこれらの自動連携を想定している。
- ・ 【想定】データの自動連携を行った場合、自動連携を行ったデータについて、受託事業者側にて保存を行い、本県からの求めに応じて閲覧できる形を想定している。
- ・ 【想定】実際に自動連携を行うための別契約を締結する際は、今回、説明された内容を参考にして業務内容を検討することを想定している。

## ウ その他サービス、その他業務

- ・ 【提案】本県が eLTAX を利用するうえで、業務の効率化や利用者向けサービスの向上等の効果が期待できる受託事業者独自の機能があれば、提案すること。

## (7) ドキュメントにかかる要件

受託事業者は、以下のドキュメントを指定された期日までに、本県に納品すること。

### ア 業務計画書

- ・ 受託事業者は、初期導入業務に関するものは契約締結後 10 開庁日以内に、運用業務に関するものは令和 7 年 10 月末日までに、業務計画書を作成のうえ、本県に提出し、本県の承認を得たうえで提出すること。
- ・ 業務計画書には、以下の内容を盛り込むこと。
  - 実施スケジュール
  - 業務遂行体制、業務従事者名簿
  - サービス一覧
  - 進捗管理基準
  - 品質管理方針、品質管理基準
  - 変更管理基準
  - 工程完了判定基準
  - コミュニケーション計画

### イ 各種設計書、完成図書及び報告書

- ・ 受託事業者は「4 履行期間」における期間毎に計画、成果を示すドキュメントを作成すること。想定するドキュメントは以下のとおり。ただし、各工程に着手する前に、当該工程において作成するドキュメントに関し、本県と協議を行い承認を得ること。
- ・ 内容に関しては、レビュー会を設けて本県に対し十分な説明を行い、内容の承認を得てから納品すること。特に、初期導入業務完了時の納品物については、余裕をもって本県に提出すること。

種別/提出時期	詳細
サービス定義書 (令和 7 年 8 月末)	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 本委託業務において、eLTAX 利用サービスとして提供される各機能の詳細について定義したもの。</li><li>・ 運用・保守業務時に提供される各種業務の詳細についても、記載すること。</li></ul>
初期・導入業務設計書 (令和 7 年 8 月末)	<ul style="list-style-type: none"><li>・ サービス定義書で定義した eLTAX 利用サービスの各機能を提供するために必要となる、初期導入業務にかかる各種設計について記載したもの。</li><li>・ 本県が現行契約にて利用している eLTAX 利用サービスからのデータ移行作業や利用端末の設定変更等の作業についても記載すること。</li></ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>•eLTAX 利用サービスを利用するために必要となる各種申請等の内容についても、一覧化して記載すること。</li> </ul>
運用・保守業務設計書（令和7年10月末）	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 運用・保守期間における運用・保守業務における各種設計について記載したもの。</li> <li>• 本県からの問い合わせ対応、障害発生時への対応等についても記載すること。</li> <li>• 運用・保守業務の体制として、通常時だけでなく緊急時の体制についても記載すること。体制等については、変更があった都度、更新を行うこと。</li> </ul>
本県利用者向け説明資料（令和7年10月末）	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 本県の利用者向けの説明資料として、eLTAX 利用サービスの概要等について記載したもの。</li> <li>• eLTAX 利用サービスに対する機能追加時の対応や、緊急時対応等についても記載すること。</li> <li>• 本資料については、必要に応じ、毎年度更新を行うこと。</li> </ul>
初期導入業務実施報告書（令和7年12月末）	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 初期導入業務の実施結果等について記載したもの。</li> <li>• 初期導入業務における各種設計書に基づくテスト計画書、テスト実施結果等について記載すること。</li> </ul>
運用報告書（運用・保守期間における毎月）	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 運用・保守期間において、運用・保守にかかる各種報告内容について記載したもの。</li> <li>• 運用報告書は原則として翌月の5営業日までに毎月提出すること。ただし、運用期間の最終月については契約終了日までに提出すること。</li> </ul>
引継ぎ資料	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 引継ぎ期間において、次々期受託事業者からの求めに応じて、作成したもの。</li> <li>• 内容の詳細は、引継ぎ期間において、決定する。</li> <li>• データの消去を行った場合は、消去を行った記録についても記載すること。</li> </ul>
議事録	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 協議を行った後の協議内容や決定事項を記載したもの。</li> <li>• 協議後、受託事業者が作成し、速やかに本県に提出すること。</li> </ul>

表 ドキュメントの詳細

#### (8) データセンターに関する要件

本委託業務で提供されるクラウドサービスが利用するデータセンターについて、以下の要件を満たすこと。

- ・ ファシリティ要件として、日本データセンター協会が定めるティア3相当のデータセンターであること。
- ・ 「ISO/IEC 27001 (ISMS)」、「ISO/IEC 27018」の認証を取得していること。
- ・ サーバ室への入退室に、バイオメトリクス認証を利用していること。
- ・ 24 時間 365 日、受託事業者の正社員による有人監視を行っていること。
- ・ 免震構造により、震度 7 でも継続使用可能であること。
- ・ 自家発電装置により 24 時間以上連続運転が可能であること。