三重県総合税システム設計、機器調達、構築、データ移行・導入、運用・保守業務における業務仕様書

令和９年●月

三重県総務部税務企画課

１　本仕様書について 1
（１）はじめに 1
（２）本仕様書の構成 2
（３）必須、提案、想定 2
２　設計業務にかかる要件 3
（１）設計業務全体にかかる基本方針 3
（２）事前調査 3
ア　資料確認 3
イ　利用者への聞き取り 3
（３）次期システムの全体構成 4
ア　オンプレミス構成 5
（ア）定義 5
（イ）特徴 5
（ウ）採用するうえでの注意点 5
イ　パッケージ構成 6
（ア）定義 6
（イ）特徴 6
（ウ）採用するうえでの注意点 6
ウ　クラウドサービス構成 7
（ア）定義 7
（イ）特徴 7
（ウ）採用するうえでの注意点 7
（４）各種業務における業務範囲の確認 8
ア　業務範囲の確認 8
イ　サービス定義書（業務編）の作成 8
（５）各種機能における機能要件の確認 9
ア　各種機能にかかる実装方法の確認 9
イ　サービス定義書（機能編）の作成 10
（６）業務フロー分析 12
ア　業務フローの整理 12
イ　新業務フローにかかる説明 12
ウ　業務フロー分析にかかる支援 13
エ　現行業務フローと新業務フローのすり合わせ 13
オ　既存の内部向け資料の修正にかかる進捗管理 14
（７）構築（開発）業務の設計にかかる要件 14
ア　基本的な考え方 14
イ　全体設計 15
ウ　各種サービスにかかる詳細設計 15
（ア）共通業務設計、課税業務設計 16
（イ）帳票設計、データ出力設計 17
（ウ）データ連携設計 18

（エ）性能設計・拡張性設計 19
（オ）冗長性設計 20
（カ）バックアップ・リストア設計 20
（キ）大規模災害時対応設計（DR と BCP） 22
（ク）セキュリティ対策設計 22
（ケ）ネットワーク設計と経路設計 24
（コ）監視設計・ログ管理設計 24
（サ）共有フォルダ用ストレージ設計 25
（シ）データ保管設計 26
（ス）その他の共通機能設計 26
エ　ハードウェア及びソフトウェアの詳細設計やクラウドサービスの詳細設計 27
オ　各種サービスにかかるマニュアル・手順書の作成 27
カ　総合テスト設計 28
キ　稼働判定基準の作成 29
ク　運用期間中における機能改修等にかかる設計 29
（ア）税制改正対応等に伴う機能改修 30
（イ）条例改正対応等に伴う機能改修 30
（ウ）機能改善要望等に伴う機能改修 30
（エ）機能改修業務における調達競争性の確保 30
（８）機器等調達設計にかかる要件 31
ア　基本的な考え方 31
イ　本委託業務で使用するハードウェア及びソフトウェア、クラウドサービス等 32
ウ　受託事業者が調達するハードウェア及びソフトウェア、クラウドサービス等 32
エ　本県が別途調達を予定しているハードウェア及びソフトウェア 32
オ　本県への調達依頼 34
（９）データ移行・導入設計にかかる要件 35
ア　基本的な考え方 35
イ　データ移行・導入業務にかかる全体設計 35
ウ　現行システムからのデータ受入設計 36
（ア）テスト抽出データに対するフィードバック設計 37
（イ）抽出データの確認・変換・修正設計 38
エ　研修設計 39
オ　切り替え設計 40
（ア）環境整備 41
（イ）切り替え計画の策定 41
（ウ）切り替え手順の作成 43
（エ）切り替え作業にかかるリハーサル 43
（オ）本番切り替え 43
（カ）本番切り替え後の正常動作確認期間 44

（１０）運用・保守業務の設計にかかる要件 44
ア　基本的な考え方 44
イ　対象業務・対象物品等 44
ウ　総合窓口設計 45
エ　サービスレベル設計 46
オ　リモート運用・保守拠点設計 47
カ　運用・保守体制の検討（常駐 SE の設置） 48
キ　役割分担設計 51
ク　運用・保守業務における詳細設計 52
（ア）運用・保守業務における業務計画書の作成 53
（イ）案件対応 53
（ウ）ヘルプデスク 54
（エ）端末管理 55
（オ）業務スケジュール作成 56
（カ）稼働監視 57
（キ）　障害時対応 57
（ク）セキュリティ対策 58
（ケ）バッチ処理 58
（コ）データバックアップ・リストア 59
（サ）次期システムにかかる維持管理 59
（シ）停電対応 59
（ス）情報収集 60
（セ）機能改修業務に対する情報提供 60
（ソ）各種報告書の作成と会議体への参加 60
（タ）マニュアル・手順書の修正・更新 61
3　構築（開発）業務にかかる要件 61
4　機器等調達にかかる要件 62
5　データ移行・導入業務にかかる要件 62
6　運用・保守業務にかかる要件 63

1　本仕様書について

（1）はじめに

本仕様書は、三重県総合税システムの設計、機器調達、構築、データ移行・導入及び運用・保守業務（以下、「本委託業務」という。）における「設計業務」から「運用・保守業務」までの各種業務にかかる詳細な要件について記載している。（以下、本仕様書を「業務仕様書」という。）

本委託業務における仕様書は、複数の仕様書に分割されているため、注意すること。詳細は、以下の「表　本委託業務における仕様書の整理」を参照すること。

仕様書名	仕様書の概要
基本仕様書	・本委託業務における業務の目的や概要、基本的な要件（契約期間や履行場所、支払い等）を記載。
共通仕様書	・本委託業務で実施する各種業務、及び、各種機能に共通して関連のある要件（共通要件）を記載。
業務仕様書（本仕様書）	・本委託業務における「設計業務」から「運用・保守業務」までの各種業務にかかる詳細な要件（業務要件）を記載。
機能仕様書	・本委託業務にて実現する必要がある各種機能等にかかる詳細な要件（機能要件）を記載。
現行システムの概要と課題	・現在利用中の三重県総合税システム（以下、「現行システム」という。）にかかる概要と課題を記載。

表　本委託業務における仕様書の整理

また、仕様書全体における本仕様書の位置付けは以下の「図　仕様書全体における本仕様書の位置付け」のとおり。

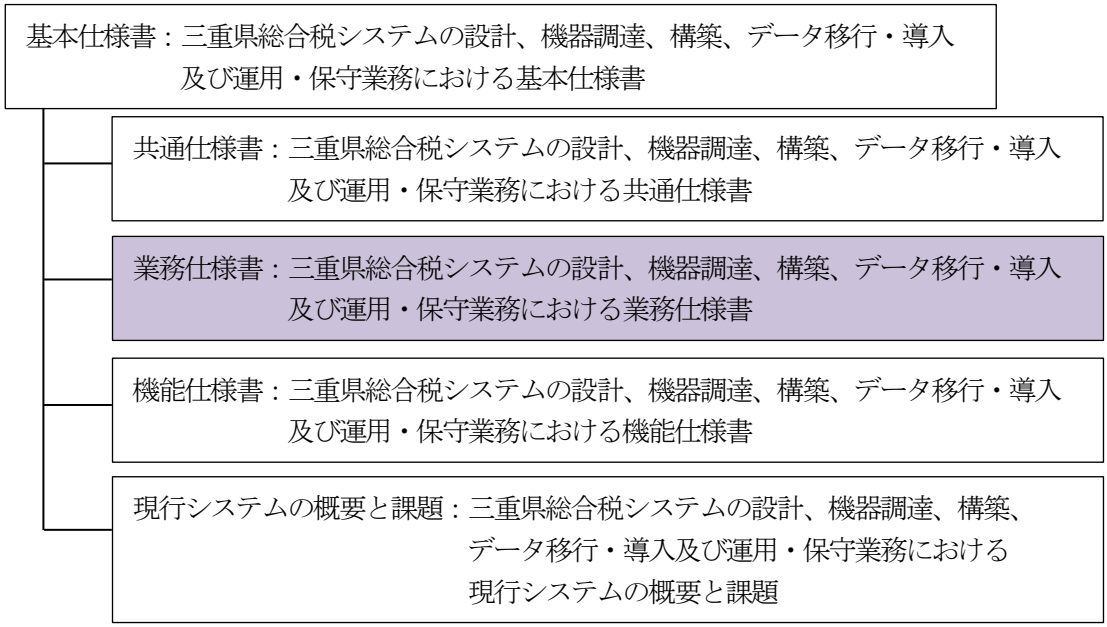

図　仕様書全体における本仕様書の位置付け

（２）本仕様書の構成

本仕様書の構成は以下のとおり。本仕様書における各種資料として、業務資料１から業務資料３を参照すること。

略称	正式名称	概要
業務仕様書（本仕様書）	三重県総合税システムの設計、機器調達、構築、データ移行・導入及び運用・保守業務における業務仕様書	本委託業務における「設計業務」から「運用・保守業務」までの各種業務にかかる詳細な要件（業務要件）を記載
業務資料１	業務一覧	本委託業務における各種業務要件の想定を記載
業務資料２	三重県総合税システムにかかるサービスレベル（案）	本委託業務におけるサービスレベル（案）を記載
業務資料３	三重県総合税システムにかかる常駐 SE 業務委託　仕様書（案）	本委託業務における常駐 SE 業務にかかる発注仕様（案）を記載

表　本仕様書の構成

（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。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）、「提案」「想定」のみを記載するものとする。

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	本県が受託事業者に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 提案項目は、文頭に【提案】を記載する
想定	本県が必須要件、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 想定項目は、文頭に【想定】を記載する <u>注意事項</u> ・　想定は、直上の必須要件、提案要件についての想定を記載している

表　必須、提案及び想定

※　仕様書上における、「必須」「提案」「想定」の具体的な記載例については、「基本資料１　「必須」「提案」「想定」の具体的な記載例」を参照すること。

２　設計業務にかかる要件

本委託業務の目的を達成するため、「（１）設計業務全体にかかる基本方針」から「（１０）運用・保守業務の設計にかかる要件」に記載された内容を踏まえたうえで、必要となる設計業務を行うこと。

（１）設計業務全体にかかる基本方針

次期システムについては、安定した稼動、業務の継続性を第一とし、構築期間、移行期間、運用・保守期間を通じて、安全で確実な運用が可能となるような設計とすること。

本委託業務で取り扱う情報資産として、機微な個人情報を扱うため、セキュリティ対策に十分配慮した設計を行うこと。

設計にあたっては、「現行システムの概要と課題」に記載された本県の税務業務における各種課題を踏まえたうえで、出来るだけ多くの課題を解決できるような設計とすること。

設計業務を行う際に、本県職員に作業を依頼する必要がある場合は、出来るだけ負担を少なくしたり、作業時間を十分に確保したりするなどの配慮を行うこと。

現行システムにかかる受託事業者や他システム等にかかる受託事業者等に対して、作業の依頼等を行う場合は、拘束時間を短くするなど、負担が極力少なくなるよう配慮すること。

作成した設計書等については、軽微なものや本県が指定したものを除き、作成の都度、本県に対して説明を行い、承認を得ること。また、構築（開発）業務等における詳細設計やテスト設計の他、受託事業者側の作業手順、本県が指定したもの等については、原則として受託事業者の責任において作成、更新を実施し、本県からの求めに応じて報告できるようにしておくこと。

（２）事前調査

ア　資料確認

- 「基本仕様書　６　本県からの提供資料」に示した資料、及び、契約後に本県から提供された資料について、設計業務における事前準備として、速やかに内容の確認を行うこと。
- 資料の内容に疑義がある場合や、現行システムにかかる詳細を確認する必要がある場合は、「共通仕様書　４　他の受託事業者との調整」により、詳細を確認すること。

イ　利用者への聞き取り

- 必要に応じて、利用者に対する聞き取り等を行うこと。
- 利用者に対する聞き取り等を行う際は、必要な情報を効率よく収集できるよう、また、過度の負担が発生しないよう、十分配慮すること。
- 利用者は、通常業務を行いながらの対応となることから、聞き取り等を行う場合は、日程調整に概ね１か月程度を要するため、注意すること。また、協議時間についても、１回最大２時間程度までとなるため、注意すること。

【想定】聞き取りを行う回数や規模については、受託事業者毎に異なると想定しており、また、利用者の代表として、Cn（コーディネーター）やMt（メンター）からの聞き取りを想定している。

（３）次期システムの全体構成

- 次期システムの全体構成として、本委託業務の目的が達成可能であれば、現行システムの構成と同様に、オンプレミスを継続する構成（以下、「オンプレミス構成」という。）とすることも、現行システムとは異なる構成として、パッケージを利用する構成（以下、「パッケージ構成」という。）とすることも、クラウドサービスへと移行する構成（以下、「クラウドサービス構成」という。）とすることも、さらには、これら以外の構成とすることも可とする。
- 次期システムとして採用する全体構成によって、「機能資料１　機能一覧（１）機能要件」「機能資料２　機能一覧（２）非機能要件」における各種機能要件の実現方法や、「現行システムの概要と課題」における各種課題に対する解決策について、その実現方法が大きく異なると想定しているが、どのような全体構成であっても、出来る限り機能要件の実現や課題解決を目指すこと。
- 採用する全体構成により、設計・構築等を行うための注意点等が異なるため、それぞれの全体構成における注意点については、「ア　オンプレミス構成」「イ　パッケージ構成」「ウ　クラウドサービス構成」を参照すること。
- 次期システムについて、IaaS 型サービスであるガバメントクラウドや、仮想プライベートクラウド（VPC　Virtual Private Cloud）上で構築する場合は、「イ　パッケージ構成」を、LGWAN-ASP 等の SaaS 型サービスとして構築する場合は、「ウ　クラウドサービス構成」を参照すること。

【提案】次期システムとして採用することとした全体構成について、その全体像や次期システムを構成する各構成要素等について、提案を行うこと。

【提案】提案にあたっては、採用することとした全体構成が、本委託業務の目的を達成するうえで、効果的な構成になっているか（必要十分な構成になっているか、過剰な構成になっていないか）、効率的な構成になっているか（目的を達成できるか）、セキュリティ対策に問題のない構成になっているか、具体的で実現可能な構成になっているか、などについても、説明を行うこと。また、採用する構成において、制限事項等がある場合は、その詳細についても説明を行うこと。

【業務提案依頼項目 01】次期システムの全体構成

- 採用する全体構成については、本県に対して詳細な説明を行い、承認を得たうえで、次の工程へ進むこと。

ア　オンプレミス構成

（ア）定義

- 次期システム用として利用するサーバ等のハードウェアを、本県が管理する施設等に設置し、三重県行政 WAN の個人番号利用事務系ネットワークに接続して利用する構成のこと。
- ハードウェアとして、次期システム用専用ハードウェアの他、統合サーバ上の仮想マシンについても、利用可とする。(統合サーバの詳細については、「共通仕様書　１０　本県から提供可能なサービス及びライセンス（1）統合サーバ」を参照すること。)

（イ）特徴

- 従来型の情報システムとして、自由な構成による構築が可能。
- 次期システムと新税務端末間の通信において、通信量、通信プロトコル等の制限なく利用が可能。
- 「共通仕様書　１０　本県から提供可能なサービス及びライセンス」を利用可能。
- ハードウェアの設置場所として、吉田山会館、又は、本庁 7 階内の「物理サーバ設置スペース」を利用する場合、又は、「本県が別途調達しているデータセンター」を利用する場合、三重県行政 WAN と拠点内で有線接続が可能なため、高品質、広帯域の通信が可能、かつ、通信制限なく利用が可能。

（ウ）採用するうえでの注意点

- ハードウェアを吉田山会館、又は、本庁 7 階内の「物理サーバ設置スペース」に設置する場合の注意点は、「共通仕様書　１０　本県から提供可能なサービス及びライセンス（3）物理サーバ設置スペース（吉田山会館、本庁 7 階)」を参照すること。
- ハードウェアを「本県が別途調達しているデータセンター」「受託事業者が別途用意するデータセンター」に設置する場合の注意点は、「共通仕様書　５　データセンター等にかかる要件」を参照すること。
- 本県が管理する施設やネットワーク上での構築となるため、本県が所有、又は、リース（レンタル）中のハードウェア以外の接続は認められないので注意すること。
- 個人番号利用事務系ネットワークから他のネットワークへの通信は不可とする。ただし、通信元や通信先の他、通信プロトコルの限定等を行ったうえで、本県の許可を得た場合に限り、他のネットワークとの一部通信のみ許可可能。
- 個人番号利用事務系ネットワーク内から、インターネットへの直接通信は禁止されているため、故障時の緊急通報メール等を送信する場合は、中継サーバ等が必要になるため、注意すること。

- 個人番号利用事務系ネットワークにかかるセキュリティ上の詳細なガイドラインについては、「共通仕様書　２　次期システムの基本要件（１）根拠法令等　ウ　ガイドライン（主なもののみ列挙)」を参照すること。
- 設置したハードウェアに対する外部からのリモートアクセス方法は、「共通仕様書　１０　本県から提供可能なサービス及びライセンス（２）リモート保守環境」による接続のみ許可する。

イ　パッケージ構成

（ア）定義

- 次期システム用として利用するサーバ等のハードウェアを、IaaS型サービスであるガバメントクラウドや、仮想プライベートクラウド（VPC　Virtual Private Cloud）上で構築し、三重県行政WANの個人番号利用事務系ネットワークと専用線等のセキュアな接続回線により接続する構成のこと。

（イ）特徴

- オンプレミス構成と比較して、次期システムをクラウドサービス上に構築することで、受託事業者は、現地対応が不要になるとともに、保守拠点を集約することが可能になるため、複数の団体向けシステムを効率良く運用・保守することが可能になる。
- オンプレミス構成と比較して、複数の団体が同種の業務にて利用するシステムについて、ベースとなるパッケージシステムを開発し、カスタマイズする形で構築することが可能となるため、制度改正等に伴う共通の改修を効率よく実施することが可能。また、割り勘効果による費用削減も期待できる。

（ウ）採用するうえでの注意点

- クラウドサービスを利用する際の条件については、「共通仕様書　７　クラウドサービスにかかる要件」を参照すること。
- パッケージ構成を採用する場合であっても、一部のハードウェアについては、本県内の各拠点等に設置する必要があると想定しているが、その際の注意事項については、「ア　オンプレミス構成」を参照すること。
- 新税務端末から次期システムに対する通信は、原則として、本県のファイアウォール等を経由する構成となるため、必要となる通信プロトコル等について整理したうえで、「共通仕様書　４　他の受託事業者との調整」により、ファイアウォール等の設定変更等について、既存ネットワークにかかる担当所属や受託事業者に対して依頼すること。
- 個人番号利用事務系ネットワークから他のネットワークへの通信は不可とする。ただし、通信元や通信先の他、通信プロトコルの限定等を行ったうえで、本県の許可を得た場合に限り、他のネットワークとの一部通信のみ許可可能。

- 個人番号利用事務系ネットワーク内から、インターネットへの直接通信は禁止されているため、故障時の緊急通報メール等を送信する場合は、中継サーバ等が必要になるため、注意すること。
- 個人番号利用事務系ネットワークにかかるセキュリティ上の詳細なガイドラインについては、「共通仕様書　２　次期システムの基本要件（１）根拠法令等　ウ　ガイドライン（主なもののみ列挙)」を参照すること。

ウ　クラウドサービス構成

（ア）定義

- 次期システムについて、LGWAN-ASP 等の SaaS 型サービスとして構築し、三重県行政 WAN 上の個人番号利用事務系ネットワークから LGWAN 用アクセス回線や専用線等のセキュアな回線を経由して接続したうえで次期システムを SaaS 型サービスとして利用する構成のこと。

（イ）特徴

- オンプレミス構成と比較して、次期システムをクラウドサービス上に構築することで、受託事業者は、現地対応が不要になるとともに、保守拠点を集約することが可能になるため、複数の団体向けシステムを効率良く運用・保守することが可能になる。
- オンプレミス構成と比較して、複数の団体が同種の業務にて利用するシステムをクラウドサービスとして提供することが可能となるため、制度改正等に伴う共通の改修を効率よく実施することが可能。また、割り勘効果による費用削減も期待できる。
- 通信回線として、LGWAN 用のアクセス回線を利用する場合は、通信プロトロルの他、通信帯域等について、制限を受ける。
- 本県では、LGWAN 用のアクセス回線として 300Mbps の通信回線を別途調達し、運用を行っているため、100Mbps 程度の利用であれば、追加の費用負担なく、利用が可能。

（ウ）採用するうえでの注意点

- クラウドサービスを利用する際の条件については、「共通仕様書　７　クラウドサービスにかかる要件」を参照すること。
- クラウドサービス構成を採用する場合であっても、一部のハードウェアについては、本県内の各拠点等に設置する必要があると想定しているが、その際の注意事項については、「ア　オンプレミス構成」を参照すること。
- 新税務端末から次期システムに対する通信は、原則として、本県のファイアウォール等を経由する構成となるため、必要となる通信プロトコル等について整理したうえで、「共通仕様書　４　他の受託事業者との調整」により、ファイアウォール等の設定変更等について、既存ネットワークにかかる担当所属や受託事業者に対して依頼すること。

- 個人番号利用事務系ネットワークから他のネットワークへの通信は不可とする。ただし、通信元や通信先の他、通信プロトコルの限定等を行ったうえで、本県の許可を得た場合に限り、他のネットワークとの一部通信のみ許可可能。
- 個人番号利用事務系ネットワーク内から、インターネットへの直接通信は禁止されているため、故障時の緊急通報メール等を送信する場合は、中継サーバ等が必要になるため、注意すること。
- 個人番号利用事務系ネットワークにかかるセキュリティ上の詳細なガイドラインについては、「共通仕様書　２　次期システムの基本要件（１）根拠法令等　ウ　ガイドライン（主なもののみ列挙）」を参照すること。

（４）各種業務における業務範囲の確認

ア　業務範囲の確認

・ 本委託業務において、実施すべき業務として、「基本仕様書　２　業務概要（５）業務範囲」に示した「設計業務」から「運用・保守業務」を想定しており、また、各種業務にかかる要件として、「本仕様書（業務仕様書）」「業務資料１　業務一覧」にてまとめている。そのため、受託事業者は、これらの内容を踏まえたうえで、本委託業務にて実施する各種業務内容について、とりまとめのうえ、本県に対して説明を行い、承認を得ること。

・ 「業務資料１　業務一覧」には、構築（開発）期間、及び、移行期間において実施する業務と、運用・保守期間において実施する業務を分割して記載しているため、注意すること。また、構築（開発）期間、及び、移行期間において実施する業務には、想定している「成果物等」「実施する時期」を、運用・保守期間において実施する業務には、想定している「頻度」を付記しているため、合わせて参考とすること。ただし、開発業務の詳細など、記載されていない業務もあるため、実施が必要な業務に抜けや漏れが発生しないよう十分注意すること。

【想定】本委託業務で実施する各種業務は、次期システムとしてどのような開発方法を採用するかにより、大きく異なると想定している。例えば、フルスクラッチ開発であれば、詳細な要件定義を行ったうえでシステム開発業務や開発したシステムに対するテスト業務を実施する必要があるが、パッケージ利用の場合や、クラウドサービスを利用する場合は、そもそも大規模なシステム開発業務を実施しない（もしくは、簡易な対応を行うのみ）と想定している。

・ 「業務資料１　業務一覧」に記載された全ての業務をそのまま実施する必要はないが、その業務を実施しないことによる影響を確認するとともに、影響が無視できない場合は当該業務に代わる業務を実施すること。

イ　サービス定義書（業務編）の作成

・ 「ア　業務範囲の確認」を踏まえて、本委託業務における「設計業務」から「運用・保守業務」までに実施する必要がある業務について、サービス定義書（業務編）としてまとめること。

・ サービス定義書（業務編）は、後述するサービス定義書（機能編）とともに、本委託業務における成果物を定義するものとなるため、それぞれの業務内容や実施する時期（期限があるものについては終了期限、繰り返し実施するものについてはその頻度）、実施する主体等について記載すること。また、各業務が完了したかどうかを確認できるよう、それぞれの業務にかかる成果物等についても記載すること。

【想定】それぞれの業務における成果物等として、設計業務においては設計書等を、運用・保守業務においては報告書等を想定している。

・ 各業務の完了確認として、各業務の実施後、当該業務にかかる成果物等を本県に提出するとともに、業務完了の報告を行い、本県による検収を受けることにより完了する形を想定しているため、対応可能とすること。

・ 職員研修や運用・保守業務等、本委託業務で実施する全ての業務について、漏れなくサービス定義書（業務編）に記載すること。また、受託事業者が主体的に実施する業務だけでなく、他システムの受託事業者等が実施する業務の内、受託事業者が支援のみを実施する業務についても記載すること。

・ 保守業務には、通常の保守業務の他、サイバー攻撃による情報漏洩の発生時の対応や、機能の不具合や設定ミス等に起因する大規模障害の発生時の対応、大規模災害発生時の対応等、発生確率は低いが、発生した場合に影響が大きい事象等についても、記載すること。

・ 作成したサービス定義書（業務編）は、本県に対して説明を行い、承認を得ること。

【想定】サービス定義書（業務編）のとりまとめ方法として、「業務資料１　業務一覧」をベースとして、不足している業務等を追加するとともに、必要な情報（実施時期や役割分担等）を付記することで、WBS（Work Breakdown Structure）に準じた形でのとりまとめを想定している。

（５）各種機能における機能要件の確認

ア　各種機能にかかる実装方法の確認

・ 受託事業者は、「機能仕様書」「機能資料１　機能一覧（１）機能要件」「機能資料２　機能一覧（２）非機能要件」の内容を踏まえたうえで、本委託業務で実装する各種機能の実装方法をとりまとめ、本県に対して説明を行い、承認を得ること。

【想定】本委託業務における各種機能の実装方法として、次期システムの機能として実装する方法の他、運用でカバーする方法、次期システムとは別のシステムで実装する方法、本県の想定とは異なる方式にて実装する方法等、複数の実装方法があると想定している。

分類	考え方	委託業務	次期シス	実施主体
機能で実装	・次期システムの機能として実装する方法	○	○	受託事業者
運用カバー	・次期システムを使いながら、利用者や受託事業者等の運用業務として実装する方法	○	△	利用者等
別で実装	・次期システムとは独立した別のサービスを利用する等により実装する方法 ・本委託業務とは別に調達するケースも含む	△	×	別事業者
その他実装	・上記以外の方法で実装する方法	―	―	―

表　実装方法の分類

※　分類・・・実装方法の分類（機能で実装：次期システムの機能として実装する方法、運用カバー：運用でカバーする方法、別で実装：次期システムとは別のシステムで実装する方法、その他実装：本県の想定とは異なる方式にて実装する方法）
※　委託業務・・・本委託業務の範囲内か（○：範囲内、△：内容による）
※　次期シス・・・次期システムの機能として構築するか（○：範囲内、△：内容による、×：対象外）
※　実施主体・・・主な実施主体

- 本委託業務にて実装が必要と想定している主要な機能については、「機能仕様書」「機能資料１　機能一覧（１）機能要件」「機能資料２　機能一覧（２）非機能要件」に記載しているため、これらの資料に記載された全ての機能について、漏れなく検討のうえ、実装が必要な機能については、実装方法のとりまとめを行うこと。なお、これらの資料に記載されていない機能であっても、本委託業務で実装する必要がある機能があれば、当該機能にかかる概要や実装方法についてもとりまとめを行うこと。
- 「機能資料２　機能一覧（２）非機能要件」に記載された要件の内、採用した全体構成によっては、実装出来ない、又は、実装する必要がない要件があると想定しているが、そのような要件がある場合は、その詳細について本県に対して説明を行い、承認を得ること。

イ　サービス定義書（機能編）の作成

- 「ア　各種機能にかかる実装方法の確認」を踏まえて、本委託業務で実装する予定の各種機能にかかる機能要件について、サービス定義書（機能編）としてまとめること。

・ サービス定義書（機能編）は、前述のサービス定義書（業務編）とともに、本委託業務における成果物を定義するものとなるため、機能要件・非機能要件のそれぞれについて、機能概要や実装方法、目標値などについても記載すること。
・ サービス定義書(機能編)の記載内容として、「機能資料１　機能一覧（１）機能要件」に記載された機能の内、共通業務、課税業務については、役割分担（担当者)、利用頻度、オンライン/バッチの分類、関連帳票の有無等を、帳票については、印刷/データ出力、用紙種別、頻度等を、データ連携については、連携方式や自動/手動、頻度等を記載すること。

【想定】帳票にかかるサービス定義書（機能編）の記載内容を取りまとめる際に、どのようなデータを出力するかの一覧についても、併せてとりまとめを行う形を想定している。

・ 同「機能資料１　機能一覧（１）機能要件」に記載された機能の内、その他機能については、それぞれの機能にかかる概要や実現方法・仕組みの他、目標値等について記載すること。
・ 同「機能資料２　機能一覧（２）非機能要件」に記載された機能については、それぞれの機能にかかる概要や実現方法・仕組みの他、目標値等について記載すること。
・ 法定外普通税や法定外目的税など、本県の条例等に基づいて必要となる機能（産業廃棄物税、宿泊税など）については、実装の考え方も含めて、特に注意して記載すること。
・ 「現行システムの概要と課題」に記載されている現行システムの課題に対して、解決策や解決するために構築する機能等がある場合は、それらの機能についても漏れなく記載すること。
・ 作成したサービス定義書（機能編）は、本県に対して説明を行い、承認を得ること。

【想定】サービス定義書（機能編）のとりまとめ方法として、「機能資料１　機能一覧（１）機能要件」「機能資料２　機能一覧（２）非機能要件」をベースとして、不足している機能要件を追加するとともに、それぞれの機能にかかる詳細情報（実装方法や役割分担、目標値等）を付記する形でのとりまとめを想定している。そのため、「サービス定義書（機能編)」の構成に特段の制限はないが、「サービス定義書（機能編)」においても、「機能資料１」と同様に「（１）機能要件」「（２）非機能要件」といった項目によりとりまとめがされると想定している。

・ 本項目では、本委託業務で実装する各種サービスについて、「サービス定義書（機能編)」の形式により整理することを優先し、各種サービスに対する詳細設計については、「（７）構築（開発）業務の設計にかかる要件ウ　各種サービスにかかる詳細設計」にて改めて実施すること。

（６）業務フロー分析

ア　業務フローの整理

- 「（４）各種業務における業務範囲の確認」「（５）各種機能における機能要件の確認」を踏まえたうえで、本委託業務で利用可能になる業務フロー（以下、「新業務フロー」という。）について、とりまとめを行うこと。
- 新業務フローは、税目等別の他、運用・保守業務についても漏れなく整理すること。
- 新業務フローの整理を行う際は、月次処理にかかる業務フローと年次処理にかかる業務フローについて別々に整理したうえで、それぞれの作業集中日が重ならないかについても確認できるようにすること。
- 次期システムについて、ベースとなるシステム（パッケージ等）がある場合、ベースとなるシステムの標準的な業務フローをそのまま新業務フローとして流用する方法や、標準的な業務フローに本県の独自業務や独自機能を加味して利用する方法などがあると想定しているが、本県独自の業務フロー等についても漏れなく整理を行うこと。
- フルスクラッチ開発を行う場合は、あらかじめ、現行システムにおける業務フロー（以下、「現行業務フロー」という。）のとりまとめを実施したうえで、機能改善部分等についての変更を反映させることにより、新業務フローの整理を行うこと。

イ　新業務フローにかかる説明

- 「ア　業務フローの整理」にて整理した新業務フローについて、本県に対して説明を行うこと。
- 新業務フローにかかる説明の際は、現行業務フローと新業務フローの差異について、税目等別や運用・保守業務別の本県側担当者が、認識・確認ができるよう、それぞれの担当者毎に複数回に分けて丁寧な説明を行うこと。また、単一の税目に留まらない共通的な業務フロー（複数の税目や、収納、徴収などにも関連する業務フロー）等については、税目等別の担当者に説明するだけでなく、関連するそれぞれの担当者を集めたうえで、横断的な説明を実施するようにすること。

【想定】新業務フローにかかる説明内容や回数は、受託事業者毎に大きく異なると想定しているが、税目等別や運用・保守業務別にわけて、担当する Cn や Mt 毎に１回から数十回の説明を想定している。（法人二税、自動車税、収納、徴収など、複雑な税目等については、複数回の説明、かつ、進捗状況に応じて繰り返しの説明が必要と想定している。）

- 構築期間における Cn や Mt の役割として、利用者の中心となり、利用者からの意見集約や意見調整、新業務フローによる運用をどのように実施していくかなどのとりまとめや最終判断等を実施する役割を担うことを期待しているため、これらの作業がスムーズに実施出来るよう、Cn や Mt 自身が、業務フローの差異について十分に理解できるよう説明を行うこと。

・ 現行業務フローと新業務フローに大きな差異があり、かつ、これらの差異に対する対応について、十分な議論や調整が出来ていない場合、大きな手戻りが発生したり、業務開始後に致命的な不具合等による混乱が生じたりする場合があると想定しているため、設計業務のできるだけ早い段階で新業務フローに基づく詳細な流れについて、税目等別や運用・保守業務別の Cn や Mt に対して十分理解されるよう、配慮して説明を行うこと。

ウ　業務フロー分析にかかる支援

・ 本県において、「イ　新業務フローにかかる説明」により把握した現行業務フローと新業務フローの差異を踏まえて、業務フロー分析を実施することとしているため、本県からの依頼に基づき、新業務フローに対する追加説明の実施や問い合わせ対応等の他、分析結果のとりまとめ等にかかる支援を行うこと。

・ 本県で実施する業務フロー分析として、現行業務フローの可視化を行ったうえで、現行業務フローと新業務フローにおける差異の把握や現行業務フローにおける課題の洗い出しと、現行業務フローにおける見直しが必要な個所の把握などについて、実施することを予定している。また、業務フロー分析の進め方として、毎月の繰り返しとなる月次処理にかかる業務フロー分析を実施した後で、年次処理にかかる業務フロー分析を実施する形を予定している。

・ 本県が実施する業務フロー分析は、税目等別の担当者毎に分析の粒度や分析の方法などについて、ばらつきが発生するとともに、対応が完了する時期についてもばらつきが発生すると想定しているため、本県が実施する業務フロー分析について、定期的な進捗確認、内容確認による品質の確保、作業遅延時における督促、などの支援を実施すること。

エ　現行業務フローと新業務フローのすり合わせ

・ 受託事業者は、本県が実施した業務フロー分析により、見直しが必要な現行業務フローを把握したうえで、現行業務フローと新業務フローのすり合わせ方針にかかる提案を行うこと。

・ 現行業務フローの内、見直しが必要な業務フローについて、どのような方針（例えば、現行業務フローを新業務フローへと近づけるよう変更する、業務フローに差異がある部分を廃止する、システムでの対応をやめ手作業で実施する、新業務フローを現行業務フローへと近づけるよう変更する、など）とするかについて、受託事業者から本県に対して提案を実施し、そのうえで、税務業務を実施するために必要となる、各種マニュアルや要綱、要領等の内部資料について、本県において、これらの資料を新業務フローに基づき、修正（すり合わせ）を行う形を予定している。

・ パッケージ等を利用したシステムの場合は、新業務フローを現行業務フローに近づけるような変更を行うことができないケースが多いと想定しているが、可能な範囲で他県事例の紹介や、対応可能な運用上の工夫などがあれば、それらについても提案を行うこと。

【想定】現行業務フローと新業務フローにて、確認を行うタイミングが異なる等の理由により、従来と同様のチェックが出来なくなる等の場合は、すり合わせ方法として、従来のチェックは廃止する、新業務フローにおける別のチェックにて代替する、システム上でのチェック機能をなくし手作業でチェックする、などが考えられるため、これらの内、より良いすり合わせ方法について、受託事業者から本県に対して提案を行ったうえで、本県において各種資料の修正を行う形を想定している。

- 全ての税目等別や運用・保守業務別の新業務フローについて、税目等別や運用・保守業務部別の Cn や Mt 毎に対して、すり合わせ方針等について提案を行い、その内容について合意を得ること。
- 現行業務フローと新業務フローのすり合わせを行った結果、「サービス定義書」の内容に変更がある場合は、適宜、反映すること。

オ　既存の内部向け資料の修正にかかる進捗管理

- 「エ　現行業務フローと新業務フローのすり合わせ」により合意したすり合わせ方針により、各種マニュアルや要綱、要領等の既存の内部向け資料にかかる修正を本県側で実施する形を想定しているが、この修正作業については、遅くとも、次期システムの操作研修の開始時までには、完了しておく必要があると考えている。そのため、既存の内部向け資料の修正にかかる修正作業について、進捗管理を行うこと。
- 既存の内部向け資料の修正作業において、Cn や Mt は、「エ　現行業務フローと新業務フローのすり合わせ」等により、主体的に既存の内部向け資料の修正が可能になっていると想定しているが、修正作業は、通常業務をこなしながらの作業となるため、修正作業が計画的に完了するよう、Cn や Mt に対する、定期的な進捗確認、とりまとめ、遅延時における督促、などの支援を実施すること。
- 次期システムにかかる各種マニュアルや手順書等については「（7）構築（開発）業務の設計にかかる要件　オ　各種サービスにかかるマニュアル・手順書の作成」にて、受託事業者が作成する形となるため、注意すること。

（7）構築（開発）業務の設計にかかる要件

ア　基本的な考え方

- 「サービス定義書（業務編）」及び「サービス定義書（機能編）」における各種サービスを実現するために実施する構築（開発）業務の設計（以下、「構築（開発）設計」という。）として、「イ　全体設計」から「ク　運用期間中における機能改修等にかかる設計」を行うこと。

【想定】次期システムの開発方法等により、実施すべき構築（開発）設計が大きく異なると想定している。例えば、フルスクラッチ開発を行う場合は、システム開発に伴う設計として、各種機能にかかる詳細な要件定義の他、外部設計、内部設計等についても、実施する必要があると想定しているが、ノンカスタマイズ、又は、一部カスタマイズによる導入を行う場合は、システム開発に伴う設計については、実施しない（もしくは、簡単な対応を行うのみ）と想定している。

- 本仕様書にて想定している構築（開発）設計は、標準的なものを想定して記載しているが、本仕様書における構築（開発）設計とは異なり、受託事業者独自の構築（開発）設計にて設計を行う場合は、その差異について整理したうえで、設計内容に過不足がないことを本県に説明し承認を得てから構築（開発）設計を行うこと。

イ　全体設計

- 「（3）次期システムの全体構成」や「サービス定義書（業務編）」及び「サービス定義書（機能編）」に記載の各種サービスを踏まえて、本委託業務で必要になるハードウェア及びソフトウェア、クラウドサービス等の詳細構成について全体設計を行うこと。
- 「サービス定義書（業務編）」及び「サービス定義書（機能編）」に記載された各種サービスについては、複数の実装方法（次期システムの機能として実装する方法、運用でカバーする方法、次期システムとは別のシステムで実装する方法、本県の想定とは異なる方式にて実装する方法等）により実装すると想定しているが、次期システムとは別のシステムで実装する場合は、その別システムを構成するハードウェア及びソフトウェア、クラウドサービス等についても全体設計に含めること。
- 全体設計の結果を踏まえて、「ウ　各種サービスにかかる詳細設計」から「ク　運用期間中における機能改修等にかかる設計」を行うこと。
- 全体設計の成果物として、本委託業務で必要になる全てのハードウェア及びソフトウェア、クラウドサービス等の一覧を作成したうえで、本県に対して説明し承認を得ること。

ウ　各種サービスにかかる詳細設計

- 「サービス定義書（機能編）」に記載した各種サービスにかかる詳細設計を行うこと。
- 各種サービスにかかる詳細設計を行うにあたっては、「（6）業務フロー分析」にて整理した新業務フローによる業務実施を前提とした設計を行うこと。
- 各種サービスの内、システム開発（プログラミング等）により構築する予定のサービスについては、詳細設計として、本県への聞き取りの他、要件定義、外部設計、内部設計、本県に対するレビュー等のシステム開発（プログラミング等）を実施すること。また、それぞれのサービスに対する単体テスト、結合テスト等の設計についても実施することとし、さらに、それぞれのテストを行うための手順書や判定基準等についても作成すること。

- システム開発（プログラミング等）により構築する予定の各種機能に対する単体テスト、結合テスト等において、テスト結果の本県への報告は不要とするが、結果のサマリーの他、進捗遅れの発生等、本委託業務に悪影響を与える内容については、漏らさず、迅速に報告できるようにすること。
- 各種サービスの内、システム開発を伴わないサービスについては、特段の設定や調整なく、そのまま利用可能なサービスが多いと想定しているが、中には、パラメーターや初期値の設定等が必要なサービスもあると想定しているため、そのような場合は、本県への聞き取りや実装方法、役割分担（担当者）等の確認、とりまとめなどの作業を詳細設計として、実施すること。
- 各種サービスに対する総合テスト（全体テスト）にかかる設計については、後述する「オ　総合テスト設計」にて実施すること。
- 各種サービスにかかる詳細設計にあたり、本県側の作業が発生する場合は、本県側の業務負荷が低くなるよう配慮するとともに、余裕を持って、依頼すること。
- 各種サービスにかかる詳細設計において、「サービス定義書（機能編）」における各種サービスが実現できないことが判明した場合は、速やかに本県に対して報告と代替案の提案等を行うとともに、本県の承認を得たうえで、「サービス定義書（機能編）」の修正を行うこと。
- 各種サービスにかかる詳細設計の成果物として、詳細設計の内容についてとりまとめを行ったうえで、本県に対して説明し承認を得ること。
- 各種サービスにかかる詳細設計を行うにあたっては、「機能仕様書」の他、以下の「（ア）共通業務設計、課税業務設計」から「（ス）その他の共通機能設計」についても考慮したうえで、設計を行うこと。

（ア）共通業務設計、課税業務設計

- 「サービス定義書（機能編）（１）機能要件」に記載のサービスの内、「共通業務」における各種サービスを実現するために必要となる共通業務設計を、また、「課税業務」における各種サービスを実現するために必要となる課税業務設計を、それぞれ行うこと。
- 共通業務設計、課税業務設計にあたっては、「サービス定義書（機能編）」にてとりまとめた、各種サービスにかかる機能概要や実装方法、目標値の他、役割分担（担当者）、利用頻度、オンライン/バッチの分類、関連帳票の有無等を実現するために必要となる設計を行うこと。
- 共通業務に記載のサービスについては、利用者が、日々の税務業務を実施する際に、日常的、かつ、随時に利用する基本的なサービスであり、課税業務に記載のサービスについては、税業務を迅速、かつ、正確に実施していくために必須のサービスであるため、実現するサービスの詳細について、本県側との認識に齟齬が出ないよう、十分注意して、設計を進めること。

- 共通業務、及び、課税業務に記載のサービスの内、次期システムの機能として実装する方法以外の実装方法（運用でカバーする方法、次期システムとは別のシステムで実装する方法、本県の想定とは異なる方式にて実装する方法等）にて実装する場合は、本委託業務の目的を達成することができるかについて、特に注意して設計を進めること。
- 課税業務における産業廃棄物税等、本県の条例等に基づき実装する必要があるサービスについては、改めて現行システムの設計資料や、現行業務フローの確認の他、必要に応じて利用者への確認等を行ったうえで、設計を進めること。

（イ）帳票設計、データ出力設計

- 「サービス定義書（機能編）（１）機能要件」に記載のサービスの内、「帳票」における各種帳票を出力するために必要となる帳票設計、また、データ出力を行うために必要となるデータ出力設計を、それぞれ行うこと。
- 帳票設計、データ出力設計にあたっては、「サービス定義書（機能編）」にてとりまとめた、各種サービスにかかる印刷/データ出力、用紙種別、頻度等を実現するために必要となる設計を行うこと。また、出力する項目（データ）やレイアウト、並び順、抽出条件などについても、設計を行うこと。
- 制度改正等により、出力する帳票やデータに変更があった場合に備えて、帳票やデータにかかる改修方法やレイアウト等の履歴管理方法についても、設計を行うこと。
- 帳票の出力用紙として、現行システムでは、ミシン目入りの納付書や、三枚複写式の申告書、A4 二つ折りの滞納整理カードなどを利用しているが、次期システムにおける出力用紙について、出力する帳票の種類や出力枚数、利用頻度等について、設計を行うこと。なお、出力用紙の変更がある場合は、関係各所（出力用紙を利用している事業者や、銀行等）と協議が必要になることがあるため、注意すること。

【想定】出力用紙にかかる設計を踏まえて、次期システム用のプリンタにかかる詳細仕様を決定することを想定している。

- データ出力にかかる各種サービスについては、バッチ処理により出力する方法、案件対応により出力する方法、EUC（End User Computing）機能により出力する方法等により実現する形を想定しているが、いずれの場合においても、新業務フローにて利用可能な形での出力がされるよう、詳細な設計を行うこと。特に、利用者がEUC 機能により出力する場合は、EUC における出力条件（抽出条件）等についても、設計を行うこと。

- EUC 機能について、次期システムとは別のシステムとして構築するか、否かに関わらず、EUC 機能にかかる全ての設計（ユーザ設計、アクセス権設計、セキュリティ設計、ログ管理設計、機能設計等）を漏れなく実施すること。特に、本委託業務では、機微な情報を扱うため、データベース単位だけでなく、テーブル単位、カラム単位でのアクセス制限や、機能制限の他、利用ログの取得等について検討を行うこと。さらに、抽出条件の保存・再利用や、実装する EUC 機能に付随するその他の機能についても、必要となる設計を行うこと。

（ウ）データ連携設計

- 「サービス定義書（機能編）（１）機能要件」に記載のサービスの内「データ連携」における各種要件、及び、同「（２）非機能要件」に記載のサービスの内「他システム連携要件」における各種要件を実現するために必要となる他システムとの連携にかかるデータ連携設計を行うこと。
- データ連携設計にあたっては、「サービス定義書（機能編）（１）機能要件　データ連携」にてとりまとめた、連携方式や自動/手動、頻度等、及び、「サービス定義書（機能編）（２）非機能要件　他システム連携要件」にてとりまとめた、それぞれの機能にかかる概要や実現方法・仕組みの他、目標値等を実現するために必要となる設計を行うこと。
- 他システムとの連携方式として、原則として既存の連携方式を踏襲することとするが、極力、手動によるデータ連携が残らないよう RPA（Robotic Process Automation）の導入や、自動化の仕組みの構築等についても検討を行うこと。なお、データの連携方式を変更する場合は、本県だけでなく、連携先の他システムにも合意を得る必要があるため、注意すること。
- 現行システムでは、連携方式の一つとして、HULFT（株式会社セゾンテクノロジー社製ソフトウェア）によるデータ連携を行っており、また、HULFT を経由して、本県の内部システムである三重県財務会計システム、三重県総務事務システム、三重県給与システムに対して、指定金融機関へのデータ連携機能を提供している。そのため、HULFT 自体の継続可否や、さらには、データ連携機能の継続可否についても検討を行うこと。なお、HULFT の機能提供が不可となった場合に必要となる本県の内部システム向けの各種対応については、本委託業務の範囲外とするため注意すること。
- 運用期間中において、データ連携先の追加・廃止等の他、データ連携の詳細に変更等への対応を行うため、データ連携機能の API(Application Programming Interface)化や、汎用的な連携用プラットフォームの構築等により、大規模な機能改修なしに対応が可能なこと。

- データ連携が異常終了した場合の検知方法と、速やかな再実行が可能となるような体制や役割分担等についても検討を行うこと。

【提案】本委託業務を実施するうえで必要になる外部システムとの連携方式にかかる具体的な方法や仕組み等について提案を行うこと。特にHULFTの継続可否等についても記載すること。

【提案】新たなデータ連携や変更等への対応を行う際の本県と受託事業者の役割分担や、本県側の業務負荷を軽減するための方法等について、提案を行うこと。また、運用期間において、データ連携を行うために必要となる本県側の業務負荷についても記載すること。

【業務提案依頼項目02】データ連携設計

（エ）性能設計・拡張性設計

- 「サービス定義書（機能編）（２）非機能要件」に記載のサービスの内、「性能要件」及び「拡張性」における各種要件を実現するために必要となる性能設計・拡張性設計を行うこと。
- 「性能要件」や「拡張性」にかかる設計を行う際に必要となるサイジングやキャパシティプランニングの考え方として、例えば、同種同規模の既存システムにかかる実績等を参考にする方法や、既存システムとの比較から算定する方法、性能要件を満たさない場合に備えて、柔軟な拡張性を持たせ、その都度、スケールアップやスケールアウトを実施する方法、現行システムの利用実績等を参考として性能等の予測を行う方法など、様々な方法があると想定しているが、出来る限り正確な予測を行ったうえで、ある程度の余裕を持ったサイジングやキャパシティプランニングとなるよう注意すること。
- 次期システムにおいて、性能要件や拡張性要件を満たさない場合は、ハードウェアやクラウドサービス等の増強を行うこととなるが、性能設計・拡張性設計における検討不足等が原因であることが明らかな場合は、増強するために必要となるハードウェア、及び、クラウドサービス等の調達、設定、保守についても本委託業務の範囲内となるため、注意すること。特に、運用期間終了直前においては処理件数やデータ容量等の自然増分を見込む必要があるため、注意すること。

【提案】本委託業務におけるハードウェア及びソフトウェア、クラウドサービス等にかかるサイジング、及び、キャパシティプランニングの考え方、及び、具体的な検討の進め方について、提案を行うこと。

【提案】運用期間中において、スケールアップ、スケールアウトなしに対応可能な性能要件の上限設定（例えば、想定の1.2倍程度を上限とするなど）について、提案を行うこと。また、運用期間中に性能要件の上限を上回った際に実施可能なスケールアップ、スケールアウトの方法についても記載すること。

【業務提案依頼項目03】サイジングとキャパシティプランニング

（オ）冗長性設計

- 「サービス定義書（機能編）（２）非機能要件」に記載のサービスの内、「冗長性」における各種要件を実現するために必要となる冗長性設計を行うこと。
- 冗長性の設計にあたっては、「（１０）運用・保守業務の設計にかかる要件　エ　サービスレベル設計」にて設定する稼働率にかかるSLO（SLA）の達成を前提とした設計を行うこと。
- 次期システムにおいて採用する全体構成により、冗長性に関する考え方は大きく異なると想定しているが、オンプレミスにて設置するハードウェア等については、機器障害によるサービス停止のリスクを低減させることを目的として、機器の冗長化を盛り込んだ設計とすること。また、サービス利用型の各種サービス等を利用する場合は、通信途絶時の対応として、新税務端末から利用するサービスまでの通信回線の冗長化や、通信途絶時に最低限の業務が可能となるような縮退システムの稼働などを盛り込んだ設計とすること。
- 現行システムでは、本番環境、リハーサル環境、開発環境という３つの独立した環境を構築し、その内、リハーサル環境は、本番環境とデータ同期を実施したうえで当日分のプレバッチを実行したり、研修等を実施したりする環境として利用しており、また、開発環境は、機能改修等の開発を行うためのテスト環境として利用している。さらに、リハーサル環境、及び、開発環境は、本番環境の異常発生時における代替環境としての役割も担っている。そのため、次期システムにおいても、本番環境とは異なる環境を用意することとし、少なくとも、利用者から新機能等に関するテストや研修等の用途に利用可能な環境（テスト環境、研修環境）の構築を盛り込んだ設計とすること。

【提案】次期システムにおける稼働率の目標を達成するために必要となる、次期システムの信頼性を向上させるための冗長性に対する考え方や具体的な対策について、提案を行うこと。

【提案】次期システムにて用意する本番環境とは異なる環境について、その用途や考え方等について、提案を行うこと。

【業務提案依頼項目 04】冗長性設計

（カ）バックアップ・リストア設計

- 「サービス定義書（機能編）（２）非機能要件」に記載のサービスの内、「バックアップ・リストア要件」における各種要件を実現するために必要となるバックアップ・リストア設計を行うこと。
- 次期システムにおいて採用する全体構成により、バックアップやリストアに関する実装方法は大きく異なると想定しているが、バックアップの基本原則として、3-2-1 ルールをベースとした設計を行うこと。

- 設計にあたっては、目標復旧時間（RTO：Recovery Time Objective）や、目標復旧時点（RPO：Recovery Point Objective）、目標復旧レベル（RLO：Recovery Level Objective）にかかる具体的な目標値についても検討を実施し、その結果についても記載すること。
- バックアップ・リストア設計にあたっては、システムの障害時対応方法についても検討を行うこと。このとき、RTO や RPO、RLO にかかる目標値を踏まえて、設計を行うこと。
- 本県では、本委託業務とは別に、外部媒体遠隔地保管サービスを締結しているため、当該サービスの利用が可能である。このサービスの利用条件等については、「共通仕様書　１０　本県から提供可能なサービス及びライセンス（５）外部媒体保管サービス」を参照すること。
- オンプレミス構成を採用する場合は、現行システムに準じたバックアップ・リストア設計（現行システムでは、毎営業日において、データのフルバックアップを複数のディスクやリハーサル環境内に取得するとともに、外部媒体への出力と外部媒体の遠隔地保管を実施している）になると想定しているが、これらの構成を大きく変更する必要がある場合は、本県の承認を得る必要があるため、注意すること。
- パッケージ構成、クラウドサービス構成を採用する場合は、クラウドサービスから提供されるバックアップ機能やリストア機能の利用を前提としたバックアップ・リストア設計を行うことになると想定しているが、本県、及び、受託事業者以外から当該管理機能やバックアップデータに対してアクセスが出来ない仕組みや万が一情報が漏洩した場合でも、当該データを暗号化しておくこと等により閲覧が出来ないようにする仕組みなどについても検討を行うこと。
- パッケージ構成、クラウドサービス構成を採用する場合は、別の媒体への保管や、別拠点への保管など、3-2-1 ルールに完全準拠した設計とすることは困難であると想定しているため、同様の効果を持つ別の方法等（例えば、別サイトでの保管、バックアップデータをイミュータブル（immutable）なオブジェクトに変換して保管、などの方法）により、3-2-1 ルールの考え方に準拠した設計とすること。
- バックアップの取得方法として、フルバックアップ、差分バックアップ、増分バックアップ等の方法があるが、RTO や RPO を踏まえて適切な方法を検討すること。また、バックアップを取得するために必要となる運用・保守業務や、バックアップデータの適切な管理方法等（保管や削除のルール等）についても、検討を行うこと。
- 外部媒体へのバックアップを行う場合は、外部媒体の保管方法や管理簿による管理の他、許可なく持ち出しができないような仕組みなどについても検討を行うこと。

- ハードウェアの設置場所として、吉田山会館、又は、本庁7階を利用する場合は、大規模災害発生時等において、吉田山会館、又は、本庁7階が利用できなくなった場合における対応策が必須となるため、注意すること。

【提案】次期システムにおけるデータのバックアップ、及び、リストアにかかる仕組みや考え方の他、構築するバックアップやリストアにかかる具体的な構成や実装方法等について、提案を行うこと。

【業務提案依頼項目05】バックアップ・リストア設計

（キ）大規模災害時対応設計（DRとBCP）

- 「サービス定義書（機能編）（2）非機能要件」に記載のサービスの内、「大規模災害発生時における対応要件」における各種要件を実現するために必要となる大規模災害時対応（DR：Disaster Recovery）設計を行うこと。
- 大規模災害時対応設計における被害想定（前提条件）として、電源供給の停止や通信回線の断、建屋の崩壊を含めて検討を行うこと。
- 大規模災害の発生直後は、本委託業務における各種機能は利用できなくなると想定しているが、具体的な優先復旧業務（課税情報と週滞納情報の照会、納税証明書の発行等）を定めたうえで、優先復旧業務を優先して復旧させるために必要となる各種機能について検討を行うこと。また、検討した内容を踏まえて、次期システム向けBCP（Business Continuity Plan：事業継続計画）の検討も行うこと。
- 大規模災害発生後、原則として本県が復旧作業を行うことを想定しているため、本県のみで復旧作業ができるよう配慮した設計とすること。

【提案】大規模災害時設計にかかる考え方や具体的な対応方法等について提案を行うこと。特に、電源は復旧したが通信回線が復旧しない場合や、建屋が崩壊し利用できない場合等における具体的な対応方法について、提案を行うこと。

【業務提案依頼項目06】大規模災害時対応設計

（ク）セキュリティ対策設計

- 「サービス定義書（機能編）（2）非機能要件」に記載のサービスの内「セキュリティ要件」における各種要件を実現するために必要となるセキュリティ対策にかかる設計を行うこと。
- 次期システムにおいて、マイナンバー等の要配慮個人情報等を扱うため、通常の情報システムに対するセキュリティ対策に加えて、関係法令や各種ガイドライン等に定められた各種セキュリティ対策についても踏まえたうえで、設計を行うこと。なお、セキュリティ関連のガイドライン等については、「共通仕様書　2　次期システムの基本要件（1）根拠法令等　ウ　ガイドライン（主なもののみ列挙）」を参照すること。

- 本委託業務を実施するうえで必要になるセキュリティ対策について、想定される攻撃方法（内部犯やサイバー攻撃、ランサムウェア等）を整理したうえで、想定される被害（情報漏洩、データ破損・削除）に対する具体的な考え方や対策等の検討を行うこと。
- 次期システムで採用する全体構成により、必要なセキュリティ対策は大きく異なると想定しているが、次期システム全体のセキュリティ対策として、ID 管理、デバイス管理、ネットワークセキュリティ、アプリケーションセキュリティ、データ保護などの観点により検討を行うこと。
- 本県が別途調達を予定している新税務端末におけるセキュリティ対策として、マルウェア対策ソフトの導入の他、認証機能（生体認証、IC カード認証）の導入、電子証明書の配布や定期的な更新、OS やブラウザ等のソフトウェアにかかるセキュリティパッチの強制適用、ダウンロードデータの自動削除機能等を予定しているため、これらの機能について、次期システムの利用に影響がないかの確認や整理を行うこと。なお、新税務端末のセキュリティ対策自体は、本委託業務の範囲外（新税務端末の導入事業者がセキュリティ対策を実施予定）となるため、注意すること。

【想定】新税務端末に対するセキュリティ対策の影響確認として、次期システムの利用に影響がないかの動作確認を行う形、又は、次期システムの利用に影響がないセキュリティ対策を本県に対して提示する形を想定している。

- 次期システム、及び、新税務端末は、三重県行政 WAN の個人番号利用事務系ネットワークへ接続して利用する予定であり、かつ、個人番号利用事務系ネットワークは、インターネットへの直接通信が制限されていることから、次期システムや、新税務端末に対するセキュリティパッチ等のダウンロードやライセンス認証、マルウェア対策におけるパターンファイルのダウンロードについては、LGWAN-ASP として提供されている「自治体情報セキュリティ向上プラットフォーム」を経由して実施することとなるため注意すること。なお、自治体情報セキュリティ向上プラットフォーム」の詳細については、「共通仕様書　１０　本県から提供可能なサービス及びライセンス（７）自治体情報セキュリティ向上プラットフォーム」を参照すること。

【提案】次期システム、及び、新税務端末におけるセキュリティ対策について提案を行うこと。特に、想定される攻撃方法と次期システムにて実装予定の具体的なセキュリティ対策について、提案を行うこと。

【業務提案依頼項目 07】セキュリティ対策設計

（ケ）ネットワーク設計と経路設計

- 「サービス定義書（機能編）（2）非機能要件」に記載のサービスの内「ネットワークにかかる要件」を達成するために必要となる、次期システム、及び、新税務端末を含む全ての通信環境等について、ネットワーク設計、及び、経路設計を行うこと。
- 次期システムは、三重県行政 WAN 上の個人番号利用事務系ネットワークに接続された新税務端末からアクセスすることを想定しているため、オンプレミス構成の場合は、個人番号利用事務系ネットワーク内での構築を前提として設計を行うこと。
- 全体構成としてパッケージ構成、又は、クラウドサービス構成を採用する場合は、三重県行政 WAN の個人番号利用事務系ネットワークとは別のネットワーク上に次期システムが構築されると想定しているため、当該ネットワークと三重県行政 WAN の個人番号利用事務系ネットワーク間における接続部分の詳細についても設計に盛り込むこと。
- ネットワーク設計を行うにあたっては、新税務端末から次期システムへのアクセス経路についても設計（経路設計）を行うこと。なお、通信経路中にファイアウォール等を経由する場合は、許可するプロトコル等についても設計に盛り込むこと。
- 次期システム、又は、新税務端末から、インターネットを含む、物理的、論理的に分割された他のネットワークへの直接通信は原則として許可しない。ただし、「共通仕様書　2　次期システムの基本要件（1）根拠法令等」に示されたガイドライン等に準拠した一部の通信については、本県に対する詳細説明を実施し、承認を得た場合のみ、許可可能なため、注意すること。具体的には、次期システムや新税務端末から他のネットワークへの接続を行う場合は、通信を中継するための中継サーバを設置したうえで、中継サーバを経由した通信とする必要があるため、注意すること。
- ネットワークの経路設計にあたっては、既存ネットワークの受託事業者等と調整を行い、可能な限り、シンプルな構成となるよう留意すること。

（コ）監視設計・ログ管理設計

- 「サービス定義書（機能編）（2）非機能要件」に記載のサービスの内「監視及びログ管理にかかる要件」における各種要件を実現するために必要となる監視設計・ログ管理設計を行うこと。
- 次期システムの安定稼働を実現させるため、次期システムにおける異常や不具合を検知するための監視を行う必要があるが、ハードウェア等にかかる死活監視の他、次期システム上の各種サービスが正常稼働しているかを検知するためのサービス監視やプロセス監視など、必要となる監視方法や実現方法等にかかる監視設計を行うこと。

- 監視設計にあたっては、異常検知時の通知方法についても、設計に含めること。なお、異常検知時の通知方法として、営業時間中だけでなく、夜間、土日祝日等における通知方法についても検討を行うこと。
- 次期システムにおける各種ログ（ログインログ、操作ログ（照会、更新、削除等）、帳票出力結果、データダウンロード結果等）を管理するためのログ管理設計を行うこと。
- 取得したログについては、運用期間中の必要な時に必要な内容を確認することができるよう、ログの閲覧方法や閲覧するための具体的な仕組みについても設計に含めること。
- 次期システムで採用する全体構成により取得するログは大きく異なると想定しているが、いずれの場合においても、各種ログについては、民法上の時効に合わせて、少なくとも 7 年以上の保存が必要であるため、7 年分のデータ保存が可能な設計とすること。
- 監視設計、及び、ログ管理設計にあたっては、監視結果、及び、各種ログを保存するためのログ管理システム（syslog サーバ等）の導入を前提とし、必要に応じて、ログ管理システムにおける保存領域削減策（ログローテーションやデータ圧縮、外部媒体への出力等）についても検討すること。
- 本委託業務における監視やログ管理を行うために必要となる全てのハードウェア、及び、ソフトウェア等の準備は全て本委託業務の範囲内として対応を行う必要があるため、注意すること。

（サ）共有フォルダ用ストレージ設計

- 「サービス定義書（機能編）（2）非機能要件」に記載のサービスの内「共有フォルダ用ストレージにかかる要件」における各種要件を実現するために必要となる共有フォルダ用ストレージ設計を行うこと。
- 本委託業務において、マイナンバー等の要配慮個人情報等を扱うことから、原則として新税務端末に対するデータ保存を禁止する必要があるが、利用者間の情報共有を行うための共有フォルダ用ストレージについて、必要容量やアクセス権の他、履歴管理、バックアップ等の詳細について検討を行ったうえで、利用方法等についても、検討を行うこと。
- 現行システムにおける共有ストレージの利用容量は令和 8 年 9 月時点で 2.4Tbyte であり、年間の増加量は、400Gbyte 程度であるため、次期システムにおいては、少なくとも 8Tbyte 以上の共有ストレージが必要になるため、注意すること。なお、共有ストレージとして確保する容量として、構築時からあらかじめ用意しておく方法の他、必要の都度、追加していく方法による対応も可とする。
- アクセス権として、現行システムでは、各事務所、及び、各事務所内における課単位での設定を行っているため、少なくとも同種のアクセス権による提案が可能なこと。

【想定】共有フォルダ用ストレージに保存するデータは、要配慮個人情報等を含むことから、クラウド上での保存は許可できない。そのため、共有フォルダ用ストレージとして、ローカル接続した企業向けNAS（Network Attached Storage）による構築を想定している。

【提案】本委託業務にて構築する共有フォルダ用ストレージについて、容量や機能等の他、世代管理方法やデータ復旧方法等について、提案を行うこと。なお、現行システムと比較して、次期システムにおける共有ストレージの利用量が大幅に増加することが明らかな場合は、あらかじめ、増加量を見越した容量を確保した提案を行うこと。

【業務提案依頼項目 08】共有フォルダ用ストレージ

（シ）データ保管設計

- 「サービス定義書（機能編）（２）非機能要件」に記載のサービスの内「データ保管にかかる要件」における各種要件を実現するために必要となるデータ保管にかかる設計を行うこと。
- 現行システムでは、これまでデータ削除を行わなかったため、データの整合性が担保されており、かつ、過去の全データに対して迅速に閲覧することが可能となっているが、代わりにストレージ容量の枯渇や検索にかかる応答時間の遅延などが発生している。そのため、次期システムにおけるデータ保管設計として、一定のルールを定めデータの退避や削除を実施できるようにするための考え方や具体的な進め方について検討を行うこと。ただし、データの退避や削除を実施する際の役割分担として、本県側の業務負荷が過大にならないよう注意すること。
- データの退避や削除を実施するため、過去の一定期間において閲覧等がなかったデータを抽出する方法や、退避や削除を行うデータのチェック方法や確認を行うための方法についても、検討を行うこと。また、誤って退避や削除を行った場合の対応策として、退避したデータの検索方法や閲覧方法の他、データを復帰するための仕組みについても検討を行うこと。

【提案】次期システムにおけるデータ保管にかかる考え方や具体的な管理方法について、提案を行うこと。特に、データの退避や削除を行うための考え方や具体的な方法、仕組みの他、実際の作業における本県側の作業負荷等についても記載すること。

【業務提案依頼項目 09】データ保管設計

（ス）その他の共通機能設計

- 「サービス定義書（機能編）（１）機能要件」に記載のサービスの内、「その他の共通機能」における各種サービスを実現するために必要となるその他の共通機能設計を行うこと。
- その他の共通機能設計にあたっては、「サービス定義書（機能編）」にてとりまとめた、それぞれの機能にかかる概要や実現方法・仕組みの他、目標値等を実現するために必要となる設計を行うこと。

エ　ハードウェア及びソフトウェアの詳細設計やクラウドサービスの詳細設計

- 本委託業務で使用するハードウェア及びソフトウェア、クラウドサービスにおいて、「サービス定義書（業務編）」「サービス定義書（機能編）」における各種サービスを実現するために必要となるハードウェア及びソフトウェア、クラウドサービスの詳細設計（以下、「物品等の詳細設計」という。）を行うこと。

【想定】物品等の詳細設計は、「（８）機器等調達設計にかかる要件」による機器等調達設計を行い、具体的な調達予定物品が決定した後に実施することを想定している。

【想定】物品等の詳細設計として、ハードウェアやソフトウェア、クラウドサービスにおける初期設定等を整理したデザインシートの作成等を想定している。

- データセンター等を物理サーバ等の設置場所として利用することを想定している場合は、ハードウェアの設置場所、ラック配置図、配線図（物理配線、論理配線）、ネットワーク設計、ストレージ設計、電源容量設計等の詳細設計についても実施すること。
- 本県が別途調達を予定しているハードウェア及びソフトウェア、及び、本県への調達依頼物品等については、入札による調達を予定していることから、調達が完了するまでハードウェア及びソフトウェア等の詳細は確定しないと想定している。そのため、当該物品等にかかる詳細設計については、調達完了後に詳細設計を実施することになるため注意すること。
- 物品等の詳細設計において「サービス定義書（業務編）」「サービス定義書（機能編）」における各種サービスが実現できないことが判明した場合は、速やかに本県に対して報告を行うとともに、代替案の提案等を行うこと。また、本県の承認を得たうえで、「サービス定義書（業務編）」の修正を行うこと。
- 物品等の詳細設計の成果物として、本委託業務における物品等の詳細設計の内容についてとりまとめを行ったうえで、本県に対して説明し承認を得ること。

オ　各種サービスにかかるマニュアル・手順書の作成

- 「サービス定義書（機能編）」に記載した各種サービスにかかるマニュアル・手順書の作成を行うこと。
- 各種サービスにかかるマニュアル・手順書の作成にあたっては、「ウ　各種サービスにかかる詳細設計」「エ　ハードウェア及びソフトウェアの詳細設計やクラウドサービスの詳細設計」で実施した設計内容を反映させること。
- マニュアル・手順書は、本県側の利用者や運用担当者の他、運用を担当する受託事業者等、利用者毎に作成する必要があるため、注意すること。

- 本委託業務とは別契約にて調達したハードウェア及びソフトウェア等やそれらを利用した各種サービスのマニュアル、手順書の作成等については、別契約の業務範囲として、当該ハードウェア及びソフトウェア等にかかる受託事業者が実施するが、本委託業務における固有の利用方法や運用方法などがある場合は、必要に応じて、マニュアルや手順書の作成を行うこと。
- 作成したマニュアル・手順書の修正・更新については、受託事業者が担当することになるため、注意すること。また、修正・更新等にかかる周知は、原則として本県が実施するが、大規模な変更がある場合に限り、受託事業者による研修実施が必要になる場合があるため、注意すること。
- その他、本委託業務の目的を達成するために必要となるマニュアル・手順書がある場合は、必要に応じて、適宜、作成する必要があるため、注意すること。

カ　総合テスト設計

- 「サービス定義書（業務編）」及び「サービス定義書（機能編）」に記載の各種サービスの内、複数のサービスに関連するサービスについて、設計どおりにサービス提供が可能になっているかを確認するための、総合テスト設計を行うこと。
- 総合テスト（全体テスト）設計は、「ウ　各種サービスにかかる詳細設計」「エ　ハードウェア及びソフトウェアの詳細設計やクラウドサービスの詳細設計」で実施した設計内容を踏まえたうえで、各種サービスだけでなく、ハードウェア及びソフトウェア、クラウドサービス等についても必要となる設計を行うこと。

【想定】各種サービスの他、ハードウェア及びソフトウェア、クラウドサービス等にかかる単体テスト、及び、結合テストにかかる設計については、「ウ各種サービスにかかる詳細設計」、又は、「エ　ハードウェア及びソフトウェアの詳細設計やクラウドサービスの詳細設計」にて実施済みと想定している。

- 総合テストの対象として、税務業務における一連の流れ（例えば、課税業務におけるデータ連携（入力）から帳票出力まで）の他、冗長性にかかるテスト（Active/Standby 構成の機器の切り替えテストや、通信回線の切り替えテスト）、大規模災害発生時対応のテスト（バックアップデータからのリストア試験や、BCP による優先業務の復旧試験など）、データ連携にかかるテスト（外部連携先との通信テストや、送受信データの受入テストなど）など、本委託業務の目的が達成できる状態となっているかどうかを確認するための必要となるテストについて、漏れなく設計を行うこと。
- 総合テスト設計として、テストの目的、実施方針、実施時期、結果の判定方法等について検討を行ったうえで、テスト計画としてとりまとめること。また、テスト計画に沿って実際のテストを実施するためのテスト手順書についても作成すること。

- システム開発を伴うサービスだけでなく、システム開発を伴わないサービスについても、必要に応じて総合テスト設計を行うこと。
- 総合テスト設計にあたっては、構築期間だけでなく、運用期間における機能改修時でも流用が可能なテストとなるよう配慮して設計を行うこと。
- テスト結果によっては、本県側での作業や判断が必要になる場合があると想定しているため、テスト結果に応じて、次期システムにおける不具合修正や運用方法の見直し、本県に対する説明など、必要と想定される事後作業の役割分担や対応の進め方等についても、あらかじめ検討し、設計に盛り込むこと。
- 総合テスト設計の成果物として、本委託業務における総合テスト設計の内容についてとりまとめを行ったうえで、本県に対して説明し承認を得ること。

キ　稼働判定基準の作成

- 次期システム、及び、各種サービス等にかかる稼働判定を行うための「稼働判定基準」についても設計を行うこと。稼働判定基準は、「サービス定義書（業務編）」「サービス定義書（機能編）」に定義された各種サービス単位の他、サブシステムやシステム全体における基準についても作成すること。

【想定】稼働判定基準は、「オ　総合テスト設計」にて実施した総合テストにかかる設計内容を流用できると想定している。

【想定】次期システムにおける最終の稼働判定基準としては、全ての業務や機能において稼働判定基準を満たすとともに、本委託業務の目的が達成できる状態となっているかどうかを基準とすることを想定している。

ク　運用期間中における機能改修等にかかる設計

- 運用期間において、法改正に伴う制度改正等による機能改修の他、条例改正や組織再編等による機能改修、利用者からの改善要望やインシデント対応を行うための機能改修等、さまざまな影響により、機能改修を実施する必要があると想定しているが、運用期間中における機能改修等に対する対応方針や具体的な検討フローについて、下記の「(ア) 税制改正対応等に伴う機能改修」から「(エ) 機能改修業務における調達競争性の確保」の提案を踏まえたうえで、設計を行うこと。
- さまざまな影響による機能改修等に対して、どのような流れで変更仕様を検討し、決定するかの進め方や役割分担等の考え方について、検討を行ったうえで、設計に盛り込むこと。
- 大規模な制度改正が発生した場合や、機能改善要望等に伴い本県からの依頼に基づき機能改修を実施する場合、本委託業務とは別契約による機能改修を実施する必要があると想定しているが、別契約とする基準や考え方について、検討を行ったうえで、設計に盛り込むこと。
- 運用期間中における機能改修について、本委託業務の範囲内として対応が可能な内容がある場合は、対応可能な限度額や想定している工数等についての検討を行ったうえで、設計に盛り込むこと。

・ 複数団体が同一の改修を行うことによる割り勘効果が期待できる場合は、その仕組みや考え方について、整理したうえで、設計に盛り込むこと。
・ 運用期間において、機能改修を行う場合、多くは随意契約による調達になるため、競争性を確保することができないが、競争性を確保することができる仕組みがあれば、その仕組みについて検討を行ったうえで、設計に盛り込むこと。
・ 費用積算方法として、どのような形（step 数による積算、ファンクション数による積算、過去の同種の改修との比較による積算等）で費用積算を行うかについての検討を行ったうえで、設計に盛り込むこと。

（ア）税制改正対応等に伴う機能改修

【提案】法改正等に伴い、全国的に一斉に制度改正への対応を行うための機能改修等に対して、どのような流れで変更仕様を検討し、決定するかの進め方や役割分担等の考え方について、提案を行うこと。

【提案】提案にあたっては、本委託業務の範囲内として対応可能な限度額や想定している工数等の他、大規模な機能改修が必要となり別契約となる場合はその考え方や進め方、さらには、工数の積算方法等の考え方について、具体的な提案を行うこと。

【業務提案依頼項目 10】税制改正対応等に伴う機能改修

（イ）条例改正対応等に伴う機能改修

【提案】本県の条例改正や組織再編等、本県独自の事情への対応を行うための機能改修等に対して、どのような流れで変更仕様を検討し、決定するかの進め方や役割分担等の考え方について、提案を行うこと。

【提案】提案にあたっては、本委託業務の範囲内として対応可能な限度額や想定している工数等の他、大規模な機能改修が必要となり別契約となる場合はその考え方や進め方、さらには、工数の積算方法等の考え方について、具体的な提案を行うこと。

【業務提案依頼項目 11】条例改正対応等に伴う機能改修

（ウ）機能改善要望等に伴う機能改修

【提案】利用者からの改善要望やインシデント対応等、本県独自の要望であり、かつ、条例改正や組織改編等の必ず対応を行うべき事情を伴わない機能改修等に対して、どのような流れで変更仕様を検討し、決定するかの進め方や役割分担等の考え方について、提案を行うこと。

【提案】提案にあたっては、本委託業務の範囲内として対応可能な限度額や想定している工数等の他、大規模な機能改修が必要となり別契約となる場合はその考え方や進め方、さらには、工数の積算方法等の考え方について、具体的な提案を行うこと。

【業務提案依頼項目 12】機能改善要望等に伴う機能改修

（エ）機能改修業務における調達競争性の確保

【提案】運用期間中に実施する機能改修等を別契約にて実施する場合において、受託事業者との随意契約ではなく、競争性を確保することができる場合はその仕組み等について提案を行うこと。

【業務提案依頼項目 13】機能改修業務における調達競争性の確保

【想定】運用期間中の機能改修にかかる作業費用について、あらかじめ運用期間における運用・保守業務として盛り込まず、全て別契約とする場合は、本委託業務における運用・保守業務にかかる費用が削減されるため、見かけ上、応札価格が低くなり、公平性が担保できなくなってしまう恐れがある。そのため、これまでの実績をもとにした年間の機能改修にかかる費用を基準として、次期システムにおける機能改修費用の運用期間中の想定負担額について、提案書評価項目の一つとして評価することで、公平性が担保できると想定している。（詳細は、「資料３　別紙３　提案書記載依頼事項」を参照すること。運用期間において、機能改修業務として、本委託業務とは別の契約にて対応する必要がある場合は、年間●百万円の費用が発生すると想定し、技術点において運用期間（５年間）でマイナス●点として技術点を評価する。）

- 運用期間中における機能改修等にかかる設計の成果物として、運用期間中における機能改修等にかかる設計の内容についてとりまとめを行ったうえで、本県に対して説明し承認を得ること。

（８）機器等調達設計にかかる要件

ア　基本的な考え方

- 本県が別途調達を予定しているハードウェア及びソフトウェアを含め、本委託業務で必要となる全てのハードウェア、ソフトウェア、クラウドサービス等の調達に必要となる設計（以下、「機器等調達設計」という。）を行うこと。
- 機器等調達設計は、「共通仕様書　６　ハードウェア及びソフトウェアに関する要件」「同　７　クラウドサービスにかかる要件」の他、「（７）構築（開発）業務の設計にかかる要件」を踏まえたうえで、実施すること。
- 機器等調達設計として、「イ　本委託業務で使用するハードウェア及びソフトウェア、クラウドサービス等」にて、本委託業務にて必要になるハードウェア及びソフトウェア、クラウドサービス等を決定したうえで、「ウ　受託事業者が調達するハードウェア及びソフトウェア、クラウドサービス等」「エ　本県が別途調達を予定しているハードウェア及びソフトウェア」「オ　本県への調達依頼」のそれぞれで調達するハードウェア及びソフトウェア、クラウドサービス等について、必要となる設計を行うこと。
- 機器等調達設計として、本委託業務で使用するハードウェア及びソフトウェア、クラウドサービス等の内、受託事業者が調達するハードウェア及びソフトウェアについては、受託事業者が主体的に調達仕様書の作成等の設計業務を行うこと。また、本県が別途調達を予定しているハードウェア及びソフトウェア、及び、本県への調達依頼物品については、本県が機器等の調達を実施するため、本県にて調達仕様書の作成などの設計業務を行うことになるが、作成した調達仕様書等の内容確認や、修正提案等の実施など、各種支援を実施すること。

・ 機器等の調達物品に関連する運用・保守業務において、機器等の納入事業者が担当する役割や作業については、調達仕様書に記載された運用・保守業務の各種要件に従って実施されると想定している。そのため、機器等の納入事業者の協力を得ながら、本委託業務を安定的、かつ、スムーズに稼働させるために必要となる調達仕様書への記載内容にかかるチェックなどの支援についても実施すること。

イ　本委託業務で使用するハードウェア及びソフトウェア、クラウドサービス等

・ 「（3）次期システムの全体構成」を踏まえて、本委託業務にて必要になるハードウェア及びソフトウェア、クラウドサービス等について、製品名（サービス名）、用途、数量、調達方法（本委託業務の範囲内として受託事業者が調達、本県が別途調達、本県への調達依頼等）、調達時期などのとりまとめを行った後、本県への説明を行い、承認を得ること。

【想定】調達するハードウェア、及び、ソフトウェア、クラウドサービス等の一覧については、すでに業務計画書の提出時に決定しているが、他の設計結果を踏まえて、本委託業務で必要となる全てのハードウェア及びソフトウェア、クラウドサービス等についての最終決定を行うことを想定している。

ウ　受託事業者が調達するハードウェア及びソフトウェア、クラウドサービス等

・ 本委託業務で必要となるハードウェア及びソフトウェア、クラウドサービス等の内、受託事業者が調達するハードウェア及びソフトウェア、クラウドサービス等について、調達を行うために必要となる調達仕様書の作成等について実施すること。

【想定】受託事業者が調達するハードウェア及びソフトウェア、クラウドサービス等は、本委託業務の範囲内として、受託事業者が調達したうえで、本県に対して納品等を行うことになると想定している。

【想定】調達物品の納品等として、ハードウェア及びソフトウェアについては、当該物品を本県に対して納品し、また、クラウドサービスについては、本県が当該クラウドサービスを利用できるような状態にすることを想定している。

エ　本県が別途調達を予定しているハードウェア及びソフトウェア

・ 本県が別途調達を予定しているハードウェア及びソフトウェアは、構築期間中に発注を行うこととしているが、調達を予定している機器について、発注時に終売していたり、次期システムの全体構成によっては、不要となったりする物品が含まれる可能性がある。そのため、本県からの依頼により、当該物品にかかる発注仕様について、本委託業務にて利用可能な仕様となっているかについて確認を行うこと。なお、本県が別途調達を予定しているハードウェア及びソフトウェアの詳細については、「共通仕様書　6　ハードウェア及びソフトウェアに関する要件」を参照すること。

・ 本県が別途調達を予定しているハードウェア及びソフトウェアの内、サーバや新税務端末等については、セキュリティ対策として、OS やブラウザ、インストール済みソフトウェア等について、セキュリティパッチの適用やサポートを継続するためのバージョンアップを実施し続ける必要がある。しかし、これらの対応を行った場合、次期システムの動作において、一部の機能が利用出来なくなるなどの支障が出る可能性がある。そのため、サーバや新税務端末で利用する OS 等のソフトウェアについて、指定がある場合は、本県に対して報告すること。

【想定】サーバや新税務端末にて、OS やソフトウェア等のバージョンアップを実施する場合は、バージョンアップ後の環境にて次期システムが正常に動作することを事前に確認する必要があるが、運用期間終了時までのサポートが継続する製品等をあらかじめ採用しておくことで、運用期間中における OS 等のバージョンアップに伴う動作確認等を実施する必要がなくなると想定している。

【想定】受託事業者の責によらない外部環境の変化により、新税務端末から次期システムの利用ができなくなった場合は、本県の責により、新税務端末の入れ替え等の対応を行うことを想定している。

・ 新税務端末については、マイナンバー等の要配慮個人情報等を扱うため、新税務端末上へのデータ保存を極力制限するための仕組みを導入する必要があるが、次期システムの利用に支障のない具体的な方法について検討し、本県に対して報告すること。

【想定】新税務端末におけるデータ削除機能として、再起動の度にデータ領域の初期化が自動で実施される端末管理システムを導入したり、デスクトップ領域の全削除を含むユーザプロファイルの初期化をログオンバッチ処理で実施したりするなどの機能を導入することを想定している。

・ 本県が別途調達を予定しているハードウェア及びソフトウェアは、原則として、調達のみを本県が実施するため、当該ハードウェア及びソフトウェアにかかる詳細設計、構築、設定等については、本委託業務の範囲内として受託事業者が実施することになるため、注意すること。ただし、一部の設定作業については、事前調整を行うことで、納品時の設定作業に含めて調達することが可能だが、複雑な設定については、対応できないため、注意すること。

【想定】新税務端末においては、言語設定、タイムゾーン、コンピュータ名の設定、ドメインへの参加など、三重県行政 WAN の個人番号利用事務系ネットワークに接続するために必要となる設定を含む、簡易な設定については、本県側で対応が可能と想定している。

・ 運用期間中における新税務端末の故障時において、マザーボードやストレージの交換を行った場合、新税務端末にかかる初期設定が必要になると想定しているが、新税務端末の初期設定方法等にかかる具体的な方法について検討し、本県に対して報告すること。

【想定】新税務端末における初期設定方法として、全ての設定を手動で実施する方法の他、クローンからのリストアを行うなどの方法を想定しているが、複雑な作業が不要、かつ、手順書等が作成されている、等の場合は、本県側への引継ぎ等を行うことで、本県側での対応が可能と想定している。逆に、次期システムを利用するために複雑な設定を実施する必要がある場合や、三重県行政 WAN の個人番号利用事務系ネットワークで利用するための基本的な設定が完了後、さらに、数時間単位の作業が必要になる場合は、受託事業者での対応を行う必要があるため、注意すること。

オ　本県への調達依頼

- 受託事業者における個々の事情等により、本委託業務の業務範囲として調達が難しいハードウェア、ソフトウェア等の物品（以下、「本県への調達依頼物品等」という。）がある場合は、本県に対して、調達依頼を行うこと。ただし、障害時の原因切り分けが困難になったり、保守窓口が一元化できなくなったりと業務効率化の妨げとなる恐れがあるため、本県への調達依頼物品等については、必要最小限の物品等に限定すること。
- 本県が受託事業者からの依頼により、物品等を調達した場合、物品等にかかる納品事業者との直接の契約相手方は本県となるが、次期システムとして利用するために必要となる、物品等の設定・構築等の業務の他、運用・保守業務等についても、本委託業務の範囲内として受託事業者が実施することになるため、注意すること。
- 本県への調達依頼物品等において、機器交換が必要だと判断した場合は、本県から当該機器の納品事業者に対して機器交換の依頼を行う形になるが、機器交換後に実施する必要がある、機器設定や動作確認等については、受託事業者が実施する形になるため、注意すること。
- 本県への調達依頼物品等にかかる調達時期として、令和 11 年頃を想定しているが、特段の理由がある場合に限り、調達時期の見直しが可能なため、注意すること。なお、調達を令和 10 年度に前倒しする場合は、運用期間終了時まで（令和 17 年度まで）の保守が継続して可能なこと、逆に、令和 12 年度に後ろ倒しする場合は、本番稼働までの期間が短くなることによる次期システムの構築等に支障がないことが条件になるため、注意すること。

【提案】本県へ調達依頼を行う予定がある場合は、本委託業務の範囲内として、調達することができない理由や考え方の他、本県への調達依頼物品等の一覧、当該物品等の調達費用や当該物品等を利用するために必要になる全ての費用（機器の運搬、設置、設定、保守業務等）等について、とりまとめたうえで、提案を行うこと。なお、ガバメントクラウドを利用する必要がある場合は、本県への調達依頼物品等に含めること。

【業務提案依頼項目 14】本県への調達依頼物品等

【想定】本県への調達依頼物品等がある場合、本委託業務内で調達すべき物品等が削減されるため、見かけ上、応札価格が低くなり、公平性を担保できなくなってしまう恐れがあるが、本県への調達依頼物品等にかかる総費用について、提案書評価項目の一つとして評価することで、公平性が担保できると想定している。（詳細は、「資料３　別紙３　提案書記載依頼事項」を参照すること。●百万円の費用が発生する場合、技術点にてマイナス●点として技術点を評価する。）

（９）データ移行・導入設計にかかる要件

ア　基本的な考え方

- 現行システムから次期システムへのデータ移行・導入業務を実施するために必要となるデータ移行・導入業務の設計（以下、「データ移行・導入設計」という。）として、「イ　データ移行・導入業務にかかる全体設計」から「オ　切り替え設計」を行うこと。
- データ移行・導入設計として、移行方式の決定、現行システムからのデータ移行（データ抽出と受入）、各種研修、切り替え作業、などの業務にかかる設計を行うこと。
- データ移行・導入設計にあたっては、次期システムだけでなく、本県側の実施体制の他、連携が必要な他システムや既存ネットワーク等における体制や構成等についても十分考慮したうえで、無理なく対応可能な形での設計を行うこと。
- データ移行・導入設計にあたっては、本県の税務業務にかかる業務継続性を第一優先とし、既存業務への影響や作業負担を最小限に抑え、かつ、安全で確実に実施可能な設計とすること。
- データ移行・導入設計にあたっては、各種作業に対するリハーサルを必須とするとともに、予期せぬ挙動や、障害発生等により作業が中断した場合に備えて、あらかじめ、障害原因の調査方法や切り戻し方法などについても盛り込むこと。
- 現行システムを構成するリース物品は、令和 12 年 9 月末日でリース切れとなるため、令和 12 年 9 月末日までに、現行システムを完全停止できるような設計とすること。
- 本仕様書にて想定しているデータ移行・導入設計は、標準的なものを想定して記載しているが、本仕様書におけるデータ移行・導入設計とは異なる受託事業者独自のデータ移行・導入設計を行う場合は、その差異について整理したうえで、過不足がないことを本県に説明し承認を得てからデータ移行・導入設計を行うこと。

イ　データ移行・導入業務にかかる全体設計

- 現行システムから次期システムへの移行を行うために必要となる、データ移行・導入業務にかかる全体設計を行うこと。
- データ移行・導入業務にかかる全体設計を元に、後述する「ウ　現行システムからのデータ受入設計」や「エ　研修設計」「オ　切り替え設計」を行うこと。

- 現行システムから次期システムへの移行方式として、現行システムの利用を停止した後、全ての移行作業を実施し、一括で切り替えを実施する方式（以下、「一括切り替え方式」という。）と、現行システムと次期システムを並行稼働させながら複数回に分割して移行作業を実施し、段階的に切り替えを実施する方式（以下、「段階的移行方式」という。）があるが、それぞれの移行方式について、メリット・デメリットを検討したうえで、採用する移行方式について決定すること。
- 一括切り替え方式を採用する場合は、移行作業自体をシンプルにできるメリットがある反面、切り替え期間内に実施すべき切り替え作業が膨大となり切り替え作業が完了しないリスクがあるため、対応策についても合わせて検討を行うこと。
- 段階的移行方式を採用する場合は、現行システムと次期システムを並行稼働させる必要があるため、利用者にとって、次期システムに慣れながら段階的に導入を行えるというメリットがある反面、移行が完了するまでの間において、データの二重入力が必要になったり、現行システムと次期システム間におけるデータ同期が必要になったりするなどのデメリットがあるため、対応策についても合わせて検討を行うこと。

【提案】データ移行・導入業務にかかる全体設計として、採用する移行方式とその移行方式とした理由の他、データ移行・導入業務にかかる具体的な移行の進め方について、とりまとめを行ったうえで、提案を行うこと。特に、採用した移行方式については、移行を安全で確実に実施できると考えた理由や、本県や他システムの受託事業者等の作業負担等についても提案内容に含めること。

【提案】データ移行・導入業務にかかる全体設計の提案にあたっては、構築（開発）業務の完了後から、運用開始までの大まかなスケジュールについても提案に含めること。また、どのような業務をどのような役割分担にて実施するかについても提案内容に含めること。

【業務提案依頼項目 15】データ移行・導入にかかる全体設計

- データ移行・導入にかかる全体設計の成果物として、本委託業務におけるデータ移行・導入業務にかかる全体設計の内容についてとりまとめを行ったうえで、本県に対して説明し承認を得ること。

ウ　現行システムからのデータ受入設計

- 次期システムを構築するためには、現行システムからデータを抽出したうえで、抽出したデータにかかる確認、変換、修正等を経て、次期システムへの受け入れ等を行う必要があると想定しているが、現行システムから抽出したデータを次期システムへ受け入れるために必要となるデータ受入業務の設計（以下、「データ受入設計」という。）を行うこと。
- 現行システムからデータを抽出するために、本委託業務とは別契約にて実施予定の「三重県総合税システムにかかるデータ抽出ツール作成業務委託契約」の詳細については、「共通仕様書　9　データ移行にかかる要件」を参照すること。（以下、当該契約にて実施する業務を「現行システムからのデータ抽出ツール作成業務」という。）

- データ受入業務にかかる全体的な流れや、役割分担、実施スケジュール等について検討を行ったうえで、設計に盛り込むこと。ただし、現行システムからのデータ抽出ツール作成業務における現行システムの受託事業者の役割分担については、原則として変更不可のため、注意すること。
- 現行システムからのデータ抽出ツール作成業務において、本県、及び、受託事業者側からのフィードバックを受けて、現行システムの受託事業者は、作成を担当しているデータ抽出ツールにかかる仕様変更を行うこととしているため、現行システムの受託事業者に対して、どのような形でフィードバックを実施するか等について、後述の「(ア) テスト抽出データに対するフィードバック設計」を含めて検討を行ったうえでデータ受入設計に盛り込むこと。
- 現行システムの受託事業者により、現行システムから抽出されるデータは、データ形式等の違いにより、次期システムへそのまま取り込むことができないと想定しているため、次期システムに対して、どのような進め方や役割分担により、データの確認、変換、修正等を実施するかについて、後述の「(イ) 抽出データの確認・変換・修正設計」を含めて検討を行ったうえで、設計に盛り込むこと。

【提案】現行システムからのデータ受入設計として、本委託業務とは別契約にて実施する現行システムからのデータ抽出ツール作成業務を踏まえたうえで、現行システムから次期システムへのスムーズなデータ受入が可能となるようなデータ受入業務について、考え方や具体的な進め方等の提案を行うこと。特に、現行システムの受託事業者が作成するデータ抽出ツールに対するフィードバックの方法やその進め方の他、抽出したデータを確認、変換、修正する方法とその進め方、役割分担等についても提案内容に含めること。

【業務提案依頼項目 16】データ受入設計

- データ受入設計の成果物として、本委託業務におけるデータ受入設計の内容についてとりまとめを行ったうえで、本県に対して説明し承認を得ること。

(ア) テスト抽出データに対するフィードバック設計

- 現行システムからのデータ抽出ツール作成業務にて、現行システムの受託事業者は、テスト抽出によりテスト抽出データを出力することとしているため、テスト抽出データの内、次期システムへ受入ができないデータとして、設計書上の想定と異なるデータや論理矛盾があるデータ、外字が登録されているデータが含まれていた場合や、「(イ) 抽出データの確認・変換・修正設計」にて後述する、データの内容に不備はないが、なんらかの理由によりデータの修正作業（データクレンジング作業）が必要なデータが含まれる場合は、これらのデータについて、効率的・かつ、漏れなく確認・抽出が実施可能となるようなチェックツール等について検討を行ったうえで、設計に盛り込むこと。

- 現行システムから抽出されるデータについては、特段の指定がない限り、現行システムにおけるデータ形式にて抽出されるため、次期システムへ受入を行うためにデータ変換が必要になる。そのため、データ形式の変換方法や変換ツール等にかかる検討を行ったうえで、設計に盛り込むこと。
- データチェックツール、及び、変換ツール等を利用するためにハードウェア・ソフトウェア等が必要になる場合は、それらの調達の他、必要となる各種設計・構築等についても、本委託業務の範囲内となるため、注意すること。
- テスト抽出データが提供され次第、エラーなく受入可能であるかを確認するため、スムーズな次期システムへの受入テストが実施できるよう、受入テストの進め方や役割分担等について検討を行ったうえで、設計に盛り込むこと。
- テスト抽出データにおいて、次期システムへ受入ができないデータが含まれた場合は、抽出データの精度向上を目的として、現行システムの受託事業者に対して、異常データに対するフィードバックを実施できること。また、フィードバックの方法や進め方、役割分担等についても検討を行ったうえで、設計に含めること。
- 現行システムの受託事業者から、テスト抽出データが繰り返し提供される場合は、必要に応じて受入テスト等を実施するなど、さらなる抽出データの精度向上に努めること。
- データ抽出ツールの仕様にかかるフィードバックを実施せず、現行システムのデータ形式等に準じた形式にてデータ提供を受けることも可とするが、次期システムへのデータ受入時において、受入不可のデータがあった場合の対応については、受託事業者が主体的に実施する必要があるため、注意すること。

（イ）抽出データの確認・変換・修正設計

- データ抽出ツールから抽出されるデータにおいて、一部のデータについては、変換・修正作業（データクレンジング作業）が必要になる場合があると想定している。そのため、抽出データの確認・変換・修正設計として、変換・修正が必要なデータの抽出、具体的な変換・修正手順、判断基準の整理、作業手順書の作成などについて、役割分担や進め方を検討し、それらを設計に盛り込むこと。
- 変換・修正が必要なデータの抽出条件の整理については、「（ア）テスト抽出データに対するフィードバック設計」にて、実施した内容を含めて、さらなる検討を行うこと。
- 変換・修正が必要なデータの変換・修正作業については、採用する進め方等により、変換・修正作業に必要となる作業量に大きな差が出ると想定しているため、設計にあたっては、本県側の業務負荷が極力低減されるよう配慮すること。

- 変換・修正が必要なデータの変換・修正方法として、手入力での変換・修正の他、ツール等を利用した一括変換、一括修正等があり、また、機械的に実施可能な変換・修正内容の他、変換・修正の都度、本県側の判断や確認が必要な場合もあるため、変換・修正が必要なデータ毎に、手戻りや、修正漏れ等が発生しないような形での変換・修正方法について、検討を行ったうえで、設計に盛り込むこと。
- 変換・修正が必要なデータの変換・修正作業については、原則として受託事業者が実施すること。なお、変換・修正が必要な対象データの抽出方法や、判断基準の整理、作業手順書等の整理を行ったうえで、かつ、本県側での判断等が必要な場合に限り、受託事業者から、本県側に対して作業依頼を行うことで、本県側での作業を可とするが、作業依頼を行う場合は、余裕をもって依頼する必要があるため、注意すること。なお、本県側での変換・修正作業については、通常業務を行いながら、実施することになるため、依頼内容によっては、長期間の作業時間を確保する必要があるため、注意すること。
- 変換・修正作業が完了したデータについて、意図した変換・修正作業が実施されているかを確認する方法や、意図した形で次期システム上に反映されるかを確認する方法についても、検討を行ったうえで、設計に盛り込むこと。

エ　研修設計

- 次期システムにて運用を行うために必要となる、次期システムにかかる利用者研修や運用担当者向け研修にかかる設計（以下、「研修設計」）を行うこと。
- 研修方式として、集合研修、e-ラーニングによる自己学習、実機を用いた研修など、さまざまな研修方式があるが、それぞれにメリット・デメリットがあるため、これらの研修方式を効率よく組み合わせ、利用者にとって効率よく次期システムの操作性に習熟できるよう配慮した設計とすること。
- なお、本県における研修環境については、「共通仕様書　１０　本県から提供可能なサービス及びライセンス（6）研修環境」を参照すること。
- 利用者研修にあたっては、利用者全員に漏れなく基本操作にかかる研修を受講させるだけでなく、それぞれの担当税目等の各種機能について、日次や月次の業務をスムーズに実施可能となるまで習熟させる必要があることから、利用者毎に習熟度管理を実施しながら効率良い研修を実施するための考え方や具体的な仕組みについて検討を行ったうえで、設計に盛り込むこと。
- それぞれの研修毎に受講対象者が異なり、また、対象者が少人数であっても、同一時間帯の研修受講が困難な場合があると想定しているため、同一の研修を複数回実施するなど、利用者全員の研修参加が出来るようにすること。

- 利用者向けの研修内容としては、利用者全員の受講を必須とする基本操作研修、担当する税目毎の操作方法にかかる研修、税務業務を担当するうえで身に着けておくべき収納や徴収、滞納整理にかかる研修、応用的、又は、高度な利用方法にかかる研修等、効率良い研修を実施するための研修内容について、検討を行うこと。また、研修内容や対象者に応じて、ふさわしい研修方式についても検討を行うこと。
- 運用担当者向け研修内容の検討にあたっては、運用・保守業務における作業手順にかかる研修、障害時等における問い合わせ方法や緊急時の対応方法の研修等、利用者とは異なる研修内容による研修の実施が必要になると想定しているため、注意すること。
- 利用者毎の習熟度管理を行うため、e-ラーニングシステムを導入して管理する方法の他、研修終了時に理解度テストを実施する方法、利用者からの受講報告により把握する方法などがあると想定しているが、利用者の習熟度について出来るだけ手間なく、正確に把握が可能な仕組みについて、検討を行ったうえで、設計に盛り込むこと。

【提案】研修設計として、研修を実施する際の考え方や進め方の他、研修の対象者、研修方式、研修内容（基本操作、応用操作等）、実施期間、習熟度の把握方法などについて、とりまとめを行ったうえで、提案を行うこと。特に、習熟度を把握するための具体的な方法についても提案内容に含めること。

【業務提案依頼項目 17】研修設計

- 研修設計の成果物として、本委託業務の研修設計の内容についてとりまとめを行ったうえで、本県に対して説明し承認を得ること。

オ　切り替え設計

- 現行システムから次期システムへの切り替えを行うために必要となる、現行システムから次期システムへの切り替え業務にかかる設計（以下、「切り替え設計」という。）を行うこと。
- 切り替え設計にあたっては、上述のデータ移行・導入設計における「ア　基本的な考え方」「イ　データ移行・導入業務にかかる全体設計」「ウ　現行システムからのデータ受入設計」「エ　研修設計」の結果を踏まえて必要な検討を行うこと。
- 切り替え業務を開始するためには、次期システムの構築が完了している、次期システムからのデータ受入設計が完了している、各種研修が完了している等の前提条件が達成されている必要があると想定しているため、スムーズな切り替え業務を開始するために必要となる前提条件の考え方や内容について、後述の「（ア）環境整備」にかかる観点についても含めて検討を行うこと。

・ 切り替え業務を実施するためには、切り替え業務にかかる全体計画の策定や、切り替え業務にかかる作業手順書の作成が必要になると想定しているため、どのような進め方や役割分担にて全体計画の策定や作業手順書の作成を進めていくかについて、後述の「（イ）切り替え計画の策定」「（ウ）切り替え手順の作成」にかかる観点についても含めて検討を行うこと。
・ 現行システムから次期システムへの切り替え業務を安全、確実に実施することを目的として、本番の切り替え業務を実施する前に、切り替え業務にかかるリハーサルを実施することとし、リハーサルや本番切り替え、切り替え後の動作確認等に必要となる設計について、後述の「（エ）切り替え作業にかかるリハーサル」「（オ）本番切り替え」「（カ）本番切り替え後の正常動作確認期間」を含めて検討を行うこと。

【提案】切り替え設計として、現行システムから次期システムへの切り替え業務についての考え方や具体的な進め方の他、役割分担等について、提案を行うこと。特に、安全、確実、手戻りなく、切り替え作業を実施するための考え方として、切り替え作業が正常に完了したどうかを判定するための考え方（切替判定基準）や切り戻しを実施する際の判断基準等の考え方、リハーサルを実施する際の狙いや考え方等について、提案を行うこと。

【業務提案依頼項目 18】切り替え設計

・ 切り替え設計の成果物として、切り替え設計の内容についてとりまとめを行ったうえで、本県に対して説明し承認を得ること。

（ア）環境整備

- 切り替え設計を行うための前提条件となる環境整備として、次期システムの構築が完了していること、現行システムからのデータ受入設計が完了していること、各種研修が完了していること、などを想定しているが、その他、必要な条件や作業等があれば、整理すること。
- 特に次期システムの構築が完了したかどうかについては、「（7）構築（開発）業務の設計にかかる要件　キ　稼働判定基準の作成」の成果物である「稼働判定基準」の結果により判定する形となるため、注意すること。
- 環境整備の完了が、現行システムから次期システムへの切り替えを行うための前提条件となると想定しているため、環境整備が完了した段階で本県に対して説明し承認を得ること。

（イ）切り替え計画の策定

- 現行システムから次期システムへの切り替え作業について、作業概要や役割分担、作業の進め方等についてとりまとめたうえで、切り替え計画として策定すること。
- 切り替え計画の策定にあたっては、次期システムへの切り替え作業にかかる実施方針や考え方、実施時期、結果の判定方法等について検討を行ったうえで、それらの結果についても切り替え計画に盛り込むこと。また、現行システムから次期システムへの切り替えが、

正常に完了したかどうかを判定するために必要になる「切替判定基準」についても設計を行うこと。

- 切替判定基準は、「（7）構築（開発）業務の設計にかかる要件　キ稼働判定基準の作成」における「稼働判定基準」の他、現行システムから受け入れたデータが次期システムにて正常に表示されるかの確認、新税務端末から次期システムの各種機能が利用可能になっているかの確認、他システムとの連携確認、プリンタやその他のデバイスが正常に動作するかの確認、障害発生時における対応が可能かの確認など、複数の確認項目により構成されると想定しているため、その結果の判定方法（必須の確認項目、想定している合格基準）等についても検討を行うこと。
- 全ての切替判定基準にかかる確認が完了し、かつ、その結果が想定した基準を上回った段階で、次期システムにて本委託業務の目的を達成できるようになったと判断し、切り替え作業を完了することとなるため、切替判定基準として、個々のサービスや機能にかかる確認だけでなく、税目等別や運用・保守業務別の本県側担当者や利用者、他システムの受託事業者等、複数の観点からの確認結果についても切替判定基準に盛り込むことで、作業漏れや、想定外の事象の発見、違和感や気づきからの不具合等にかかる未然防止ができるようにすること。
- 切り替え作業の完了時には、本県に対して、切り替え作業にかかる説明を行い、承認を得るようにすること。
- 切替判定基準にかかる確認結果によっては、本県側での作業や判断が必要になる場合があると想定しているため、それらの結果に応じて、次期システムにおける不具合修正や運用方法の見直し、本県に対する説明など、必要と想定される事後作業の役割分担や対応の進め方等についても、あらかじめ検討し、切り替え計画に盛り込むこと。
- 切り替え作業が正常に終了しない場合を想定し、切り戻しを実施する際の判断基準や考え方の他、切り戻し方法についても検討したうえで、切り替え計画に記載すること。
- 切り替え作業は、業務終了後や営業日以外での実施を原則とすること。なお、現行システムに大きな影響がないと認められる場合は平日日勤帯での作業も可とするが、本県の承認を得る必要があるため、注意すること。
- 受託事業者が、各県税事務所等において、現地作業を行う必要がある場合は、入館方法や作業開始時、及び、終了時の連絡方法、障害等が発生した際の対応、切り替え作業後の稼働確認方法等について、事前調整を行い、切り替え計画に反映させること。

- 切り替え作業時には、連携システムやネットワーク環境等の変更も合わせて実施する必要があると想定しているが、連携システムやネットワーク環境等の受託事業者に対して、可能な限り、業務負担が軽減されるような切り替え計画とすること。
- 切り替え作業は、原則として、受託事業者が実施することとし、安全で確実な切り替えが実施できるよう留意すること。
- 切り替え計画は、策定次第、本県に向けて説明し承認を得ること。

（ウ）切り替え手順の作成

- 「（イ）切り替え計画の策定」を踏まえて、切り替え作業にかかる具体的な作業手順や実施日時、担当者等を決定した切り替え手順を作成すること。
- 切り替え手順には、それぞれの切り替え作業が完了したかどうかを確認するための切り替え確認テストにかかる実施方法と切替判定基準の判定方法等についても記載すること。

（エ）切り替え作業にかかるリハーサル

- 切り替え作業については、原則として、全ての作業に対してテストやリハーサルを十分実施することとし、テストやリハーサルの結果について、切り替え計画書や切り替え手順にフィードバックすること。
- リハーサルの内容には、切り替え作業が予期せぬ障害等により、中断した場合の対応として、切り戻しを行う場合の手順についても漏れなく盛り込むこと。
- 本番切り替え前の最終リハーサルについては、可能な限り本番環境を利用する形で実施するとともに、実施時間についても、本番切り替えの実施時刻と同時刻からスタートするようにすること。

（オ）本番切り替え

- 現行システムにおける契約期限である令和 12 年 9 月末までに現行システムから次期システムへの移行が完了できるようにすること。
- 特段の理由がある場合で、かつ、現行システムでの安定的な運用が可能な場合に限り、本番切り替え日を令和 12 年 9 月末以降に設定することも可とする。ただし、現行システムの運用に必要となる各種準備作業の他、運用を行うための維持管理業務等についても、受託事業者の責により実施する必要があるため、注意すること。
- 本番切り替えに伴い、システムの利用停止日として、土日祝日として設計を行うこと。また、作業は日中時間帯に実施することを原則とするが、必要に応じて夜間作業も可とするため、注意すること。
- システムの停止を伴わない準備作業等については、税務業務の支障にならない限り、平日日中時間帯での作業を可とするため、注意すること。
- 本番切り替え業務の実施日は、これまでの設計等を踏まえたうえで、スケジュールに余裕を持って設定すること。

（カ）本番切り替え後の正常動作確認期間

- 本番切り替え後、しばらくの間は、次期システムにかかる正常動作確認期間として、予期せぬエラーや不具合等に迅速な対応が出来るような仕組みや体制とすること。
- 本番切り替え後から日数が経つにつれ、問い合わせや操作説明等の件数は漸減していくと想定しているが、問い合わせ等の件数が落ち着くまでは体制を維持できること。

（１０）運用・保守業務の設計にかかる要件

ア　基本的な考え方

- 運用・保守業務の設計として、「サービス定義書（業務編）」に記載の運用・保守業務を実施するために必要になる運用・保守業務の設計（以下、「運用・保守設計」という。）を行うこと。
- 運用・保守設計にあたっては、対象業務・対象物品等を、「イ　対象業務・対象物品等」により確認することとし、また、「ウ　総合窓口設計」「エ　サービスレベル設計」「オ　リモート運用・保守拠点設計」「カ　運用・保守体制の検討（常駐 SE の設置）」「キ　役割分担設計」「ク　運用・保守業務における詳細設計」により、各種設計を行うこと。
- 本委託業務において、どのような運用・保守業務を実施するかと、その役割分担については、「（４）各種業務における業務範囲の確認」にて作成した「サービス定義書（業務編）」として、すでに整理を行っているため、それらの結果を踏まえて設計を行うこと。
- 運用・保守設計において、「サービス定義書（業務編）」における各種サービスが実現できないことが判明した場合は、速やかに本県に対して報告と代替案の提案等を行うとともに、本県の承認を得たうえで、「サービス定義書（業務編）」の修正を行うこと。
- 運用・保守業務を実施するにあたり、必要となる全てのハードウェア、及び、ソフトウェア等にかかる調達の他、各種設計・構築等についても、全て本委託業務の範囲内となるため、注意すること。
- 作成した運用・保守設計については、本県に対して詳細な説明を実施し、本県の承認を得ること。

イ　対象業務・対象物品等

- 運用・保守設計にあたっては、「サービス定義書（業務編）」に記載された運用・保守業務を対象として設計を行うこと。また、対象となる物品等として、本県が別途調達するハードウェア及びソフトウェアの他、本県への調達依頼物品等を含む、本委託業務にて利用する全てのハードウェア及びソフトウェア、クラウドサービス等を対象とすること。なお、全てのハードウェア及びソフトウェア、クラウドサービス等の運用・保守業務にかかる詳細な調達仕様については、「（８）機器等調達設計にかかる要件」を参照すること。

- 「サービス定義書（業務編）」に記載された運用・保守業務において、受託事業者の役割分担が、支援のみの業務（受託事業者以外が主体的に実施する業務）もあると想定しているが、このような業務についても、本委託業務の全体設計等を実施する観点から運用・保守設計の対象とすること。例えば、本県が調達した機器等の故障時において、機器交換の連絡は本県が実施するが、機器の監視や障害発生時における原因の一次切り分けなどは受託事業者が実施する必要があるため、スムーズな連携が可能となるよう、役割分担や進め方等の設計にかかる支援を実施し、設計の不備や、当該設計不備に起因する作業ミスの発生の他、運用・保守作業自体の作業漏れ等のリスクを低減できるようにすること。

ウ　総合窓口設計

- 運用・保守業務を実施する際に必要となる、本県からの問い合わせや作業依頼、障害受付等にかかる窓口機能として、総合窓口を設置することとし、その詳細についての設計（以下、「総合窓口設計」という。）を行うこと。
- 総合窓口設計として、運用・保守業務を実施するうえで必要となる各種窓口機能の他、問い合わせ内容や作業依頼、障害連絡についての受付から完了までの進捗管理が可能な具体的な仕組みについて検討を行うこと。さらに、総合窓口の機能として、これまでの問い合わせや作業依頼等の管理方法、過去案件の検索、確認等が実施可能となる具体的な機能についても検討を行うこと。
- 総合窓口に求められる機能を実現するため、案件管理システム（チケット管理システム）の導入について検討を行うこと。
- 総合窓口機能を実現するために案件管理システムを導入する場合は、アクセス権として、運用担当者は全ての記録の閲覧や編集が可能、利用者は閲覧のみ可能など、複数のアクセス権を設定することができる案件管理システムを選定すること。また、必要なアカウント数として、少なくとも、運用担当者向けに 30 アカウント、利用者向けに各事務所（納税課、課税課等）単位で 20 アカウント程度の発行が可能なこと。
- 総合窓口機能を実現するために案件管理システムを導入する場合は、案件管理システムの設置場所として、特に制限はないが、通信回線の障害等によりアクセスができなくなる恐れがある場合は、代替手段等によるアクセス方法（インターネット側から閲覧のみが可能な環境を構築しておく等）についても検討すること。
- 総合窓口への入力や記録として、個人情報等を入力しないものとし、個人情報等が入力されていた場合でも、処理を進める中で個人情報等が入力されていないかの確認や削除等が実施できるような設計を行うこと。なお、総合窓口機能を実現するために案件管理システムを導入する場合で、かつ、全利用者に対して案件管理システムを利用するためのアカウントを配布しない場合は、これらの入力については、受託事業者が担当する形となるため、注意すること。

・ 総合窓口への入力や記録として、案件管理システムを導入したうえで、案件管理システム自体に添付ファイルの保存機能があることが望ましいが、テキストのみの記録しかできない等の場合は、「（7）構築（開発）業務の設計にかかる要件　ウ　各種サービスにかかる詳細設計（サ）共有フォルダ用ストレージ設計」にて設計を行うストレージ内に必要なファイルを保存し、関連付けを行うなどの形を検討すること。
・ 総合窓口は、メンテナンス等の時間を除き、24 時間 365 日アクセスができること。

【提案】総合窓口設計として、運用・保守業務を実施するうえで必要となる各種窓口機能の他、問い合わせ内容や作業依頼、障害連絡についての受付から完了までの進捗管理が可能な具体的な仕組みについて、提案を行うこと。また、関連資料の保管方法についても、提案を行うこと。

【提案】総合窓口機能として、案件管理システムを導入する場合は、案件管理システムで設定可能なアクセス権の他、アカウント数、通信回線障害時の対応方法などについても提案を行うこと。

【業務提案依頼項目 19】総合窓口設計

・ 総合窓口設計の成果物として、本委託業務における総合窓口設計の内容についてとりまとめを行ったうえで、本県に対して説明し承認を得ること。

エ　サービスレベル設計

・ 受託事業者が運用期間中に実施する運用・保守業務について、一定のサービスレベルを維持することを目的として、各種業務に対するサービスレベル設計を行うこと。
・ サービスレベル設計にあたっては、「業務資料２　三重県総合税システムにかかるサービスレベル（案）」を参考とし、SLA（サービスレベル協定 Service Level Agreement）、又は、SLO（サービスレベル目標 Service Level Objective）の形式にて、設計を行うこと。
・ SLO はあくまで努力目標のため目標を達成できなかった場合でも月額利用料等の減額は発生しないが、SLA は目標を達成できなかった場合に月額利用料等の減額が発生するため、SLA を設定する場合は注意すること。
・ サービスレベル設計にあたっては、これまでに実施した、各種設計の範囲内で設計を行うこと。（設定した目標値を実現するため「２　設計業務にかかる要件（7）構築（開発）業務の設計にかかる要件」等で実施した設計を修正する必要がある場合は、再度、設計業務からやり直すことになるため、注意すること。）

【提案】受託事業者が実施する運用・保守業務における SLA、又は、SLO について、提案を行うこと。なお、SLO による提案を行う場合は、目標値を設定した際の根拠や実績についても説明すること。なお、目標値を高く設定しても、根拠や実績が示されない場合は、評価が低くなるため、注意すること。

【業務提案依頼項目 20】運用・保守業務におけるサービスレベル

- サービスレベル設計の成果物として、本委託業務におけるサービスレベル設計の内容についてとりまとめを行ったうえで、本県に対して説明し承認を得ること。

オ　リモート運用・保守拠点設計

- リモートによる運用・保守業務を実施する場合は、利用するリモート運用・保守拠点の設計（以下、「リモート運用・保守拠点設計」という。）を行うこと。
- リモートによる運用・保守業務は、「共通仕様書　５　データセンター等にかかる要件（４）リモート運用・保守拠点」を満たすリモート運用・保守拠点以外からの実施は認めないため、注意すること。
- リモートによる運用・保守業務を実施予定の施設・設備等について、必要な設計（施錠可能な独立スペースの確保、不正アクセス対策、入退館（入退室）管理、通信回線の整備等の設計）を行ったうえで、本県に対して説明を行い、リモート運用・保守拠点としての利用可否にかかる承認を得ること。
- リモート運用・保守拠点から運用・保守業務を行う場合、リモート運用・保守拠点から次期システム等への接続方法、接続時の認証方法、詳細設計書等の機密情報を含む各種資料の保管ルール、利用スペースにおける施錠ルール等、運用・保守業務を行ううえで、必要となる各種手順書についても作成すること。
- リモート運用・保守拠点設計にあたっては、リモート運用・保守拠点を利用する利用者の管理（登録、変更、削除）業務、入退館（入退室）記録にかかる確認業務、定期的（年に１度以上）の利用状況報告業務、など、リモート運用・保守拠点を利用するうえで必要となる各種業務についても設計を行うこと。
- リモート運用・保守拠点からの接続手段として、本県が提供するリモート保守環境を利用する場合は、「共通仕様書　１０　本県から提供可能なサービス及びライセンス（２）リモート保守環境」を踏まえたうえで、設計を行うこと。
- リモート運用・保守拠点におけるセキュリティ対策として、そもそもリモート運用・保守拠点側では個人情報をはじめとする各種データの保存を禁止する仕組み（例えば、毎回データが消去される、サンドボックスからアクセスする等）や、個人情報を表示することができない仕組み（例えば、次期システム内の実データを暗号化する等により、リモート運用・保守拠点側からは実データを閲覧できないようにする、新税務端末へのリモート接続を禁止する、総合窓口には個人情報を登録しない、画面ショットを閲覧する場合は個人情報等をマスクする等）を導入したり、後述する常駐 SE と役割分担（個人情報を扱う場合は常駐 SE で対応する等）を実施したりする場合は、その仕組み等を踏まえたうえで、リモート運用・保守拠点設計に盛り込むこと。

- リモート運用・保守拠点におけるセキュリティ対策として、個人情報を保存できない仕組みや表示することができない仕組みの導入は必須ではないが、セキュリティリスクを下げるための対策として、部分的でも実施可能な対策があれば、検討を行ったうえで、必要に応じて設計に盛り込むこと。
- リモート運用・保守拠点設計の成果物として、本委託業務におけるリモート運用・保守拠点設計の内容についてとりまとめを行ったうえで、本県に対して説明し承認を得ること。

カ　運用・保守体制の検討（常駐 SE の設置）

- 運用・保守業務を実施するための運用・保守体制として、リモートによる運用・保守業務の実施可否に関わらず、本県側の運用担当者にかかる業務負荷削減を目的として、常駐 SE の設置を前提とした運用・保守体制の検討を行うこと。
- 設置する常駐 SE については、以下の「表　常駐 SE にかかる基本要件」を満たすこと。又は、代替案による対応が可能なこと。

項目	条件
作業場所	・三重県津市栄町 1 丁目 891 番地　吉田山会館内
勤務時間	・本県の勤務時間である 8 時 30 分から 17 時 15 分をコアタイムとし、コアタイム中は、原則として、2 名以上の勤務を行う。 ・休憩時間は 11 時 30 分から 13 時 30 分までの間の 1 時間とし、常駐 SE 間で時間をずらして取得する。
早出/遅出	・業務開始前準備や稼働確認のため、8 時 30 分よりも早い時間から勤務が必要な場合（早出勤務）や、業務終了後の確認等を行うため、17 時 15 分よりも遅い時間まで勤務が必要な場合（遅出勤務）には、勤務時間をずらすなどして対応する。
体制	・早出勤務/遅出勤務を行いながら、コアタイム中における 2 名体制を維持するため、3 名以上の体制とする。 ・常駐 SE の内、1 名を管理者（現場リーダー）とし、他をメンバーとする。
資格	・管理者（現場リーダー）は、ヘルプデスク管理、又は、システム構築管理（プログラマではなく、要件定義、設計、運用管理等の業務）の実務経験を有することが望ましい。 ・メンバーは、以下のいずれかの条件を満たすことが望ましい。 ➢ コンピュータに関連するヘルプデスクまたはコールセンター等のカスタマーサポート業務について、1 年以上の経験を有する ➢ マイクロソフトが認定する資格(MCP、MCT、MOS 等)を 1 つ以上有する

	➢ 情報処理技術者試験(IT パスポート、情報セキュリティマネジメント等)に合格している
担当業務	・運用・保守業務の内、本県側運用担当者が実施していた運用・保守業務を含め、現地対応での対応が望ましいと想定している以下の業務等を実施する。 ➢ 利用者の端末に対してリモート操作を行いながらのヘルプデスク対応（操作説明）や問い合わせ対応 ➢ EUC 機能によるデータ抽出対応 ➢ 障害発生時における現地確認等の対応 ➢ 他システムとの連携、データアップロード/ダウンロードなど、本県側の NW 環境が不可欠な作業等の対応
作業時間	・常駐 SE の作業時間として、少なくとも 1 名当たり月間 160 時間（年間約 2,000 時間）程度を確保すること。
事務用備品等	・本県から支給・貸与品等については「共通仕様書　１１　利用可能スペースと本県からの支給・貸与品」を参照すること ・常駐 SE が外部と電話連絡を行うため、吉田山会館に外線電話を 1 回線準備すること。また、常駐 SE が情報収集を行うため、吉田山会館にインターネット回線を 1 回線準備するとともに、運用担当者との連絡用にメールアドレス等を準備すること。
緊急時連絡	・本県からの緊急連絡及び次期システムからの障害検知メール等を 24 時間受けられるよう、緊急時の連絡体制を確保すること。

表　常駐 SE にかかる基本要件

・ 本県側の運用担当者が実施している、現行システム関連の運用・保守業務の概要とその対応件数や工数等については、以下の「表　本県側運用担当者が実施している運用・保守業務の件数と対応工数」のとおり。

項目名	件数及び対応工数
案件対応	・さまざまな作業依頼や問い合わせ、調査等の対応を実施 ・年間約 600 件程度、1 案件で平均 2 時間程度
ヘルプデスク	・操作方法等について、主にリモートでの説明を実施。 ・月間 5 件程度、1 件当たり平均 30 分程度
端末管理	・端末の故障等にかかる電話受付、機器引取り、代替機の貸し出し等 ・年間 10 件程度、 1 件当たり平均 8 時間程度
業務スケジュール作成	・月間スケジュール（案）の作成 ・年間 12 回、1 回当たり 2 人日程度

障害時対応	・障害の発生の都度 ・不定期で発生（令和 7 年度は年間 10 件程度）、1 回当たり 2 人日程度

表　本県側運用担当者が実施している運用・保守業務の件数と対応工数

- 受託事業者における個々の事情等により、本委託業務の業務範囲として常駐 SE の調達が難しい場合は、本県に対して、常駐 SE の調達依頼を行うことを可とする。なお、調達依頼を行う場合は、本委託業務にて調達することができない理由と、常駐 SE にかかる調達仕様書の作成について支援を行う必要があるため、注意すること。
- 本県が常駐 SE を発注する場合の調達仕様（案）については、「業務資料３　三重県総合税システムにかかる常駐 SE 業務委託　仕様書（案）」を参照すること。

【想定】本県に対して常駐 SE の調達依頼を行う場合は、見かけ上、本委託業務にかかる応札価格が低くなり、公平性が担保できなくなってしまう恐れがあるが、常駐 SE にかかる費用について、提案書評価項目の一つとして評価することで、公平性が担保できると想定している。（詳細は、「資料３別紙３　提案書記載依頼事項」を参照すること。●百万円の費用が発生する場合、技術点にてマイナス●点として技術点を評価する。）

- 本県に対して常駐 SE の調達依頼を行う場合であっても、常駐 SE に対して、受託事業者側からの依頼により、本県が想定する担当業務の他に運用・保守業務を実施させることを可とする。ただし、「表　常駐 SE にかかる基本要件」に示した作業時間を越えて、依頼を受けることはできないため、注意すること。なお、あらかじめ「表　常駐 SE にかかる基本要件」に示した担当業務を行うための作業時間を越えて（例えば 4 名以上の体制で）提案を行った場合は、余剰となった作業時間分にかかる依頼を可とする。
- 運用・保守体制として、受託事業者側の体制の他、本県側の体制（運用担当者、利用者等）、他システム担当所属（事業者）等の対応についても検討し、詳細を整理すること。
- 受託事業者が本委託業務の範囲内として調達を行った場合と、本県が常駐 SE を調達した場合では、受託事業者と常駐 SE 間の情報共有や役割分担等で調整すべき項目に差があると想定しているが、どのような形の調達であっても、運用・保守業務を行うために必要となる業務については、漏れなく整理すること。
- 運用・保守体制の検討の成果物として、本委託業務における運用・保守体制についてとりまとめを行ったうえで、本県に対して説明し承認を得ること。

キ　役割分担設計

- 「サービス定義書（業務編）」における、全ての運用・保守業務を効率的、かつ、確実に実施するため、運用・保守業務にかかる役割分担設計を行うこと。
- 役割分担設計にあたっては、「サービス定義書（業務編）」として、すでに整理を行っているため、常駐 SE を前提とした運用・保守体制等、他の設計結果を踏まえて、運用・保守業務における役割分担について、最終決定を行うこと。
- 役割分担設計にあたっては、運用担当者や利用者等における業務負荷の軽減にかかる考え方や、運用・保守業務をより安全、かつ、確実に実施できる工夫などについて、検討を行ったうえで、設計に盛り込むこと。特に、本県側が担当する運用・保守業務として、本県側職員しか実施できない業務（例えば、判断が必要となる業務や、利用者への周知を行う業務等）に限定されているかなど、可能な限り、本県側の業務負荷が軽減される形となるようにすること。
- 運用・保守業務における作業時間として、「上限を定めたうえで、上限を超えた場合は費用が発生する」、などにより運用を行う予定がある場合は、あらかじめ「（7）構築（開発）業務の設計にかかる要件　ク　運用期間中における機能改修等にかかる設計」において、別契約が必要になる条件（閾値）を整理する必要があるため、注意すること。
- 役割分担設計を行うにあたり、別契約にかかる運用・保守業務分を含む場合は、通常の運用・保守業務とは区別して設計を行うこと。

【想定】運用・保守業務における役割分担の想定は、以下のとおり。

詳細業務名	受事	SE	本県
（ア）運用・保守業務における業務計画書の作成	○	○	△
（イ）案件対応　受付、一次対応	△	○	△
二次対応	○	△	△
（ウ）ヘルプデスク	△	○	△
（エ）端末管理	△	○	△
（オ）業務スケジュール作成	△	○	△
（カ）稼働監視	△	○	△
（キ）障害時対応　受付、一次切り分け、現地確認	△	○	△
二次対応、是正措置、予防措置等	○	△	△
（ク）セキュリティ対策　定型業務	△	○	△
動作確認	○	△	△
（ケ）バッチ処理	○	△	－
（コ）データバックアップ・リストア			
オンプレミス構成	△	○	－
パッケージ構成、クラウド構成	○	△	－

（サ）次期システムにかかる維持管理			
オンプレミス構成	△	○	－
パッケージ構成、クラウド構成	○	△	－
（シ）停電対応	△	○	－
（ス）情報収集	○	△	△
（セ）機能改修業務に対する情報提供	○	△	△
（ソ）各種報告書の作成と会議体への参加			
報告会	○	○	△
スケジュール会議	△	○	△
週例会	△	○	△
その他協議	△	△	△
（タ）マニュアル・手順書の修正・更新			
軽微なもの	△	○	－
軽微なもの以外	○	△	－

表　運用・保守業務における役割分担の想定

※　受事：本委託業務の受託事業者、SE：常駐 SE、本県：本県

※　○：主担当、△：支援、－：対応しない

※　表内に記載の運用・保守業務の詳細については「ク　運用・保守業務における詳細設計」を参照すること。

【提案】「サービス定義書（業務編）」にとりまとめた、全ての運用・保守業務において、これらの運用・保守業務を実施するための運用・保守体制と役割分担について、提案を行うこと。提案にあたっては、運用担当者や利用者等における業務負荷の軽減にかかる考え方や、運用・保守業務をより安全、かつ、確実に実施できる工夫などがあれば、提案内容に含めること。

【業務提案依頼項目 21】運用・保守業務にかかる役割分担設計

・ 運用・保守業務の役割分担設計にかかる成果物として、役割分担設計の内容についてとりまとめを行ったうえで、本県に対して説明し承認を得ること。また、本県の承認を得たうえで、「サービス定義書（業務編）」にも反映させること。

ク　運用・保守業務における詳細設計

・ 「サービス定義書（業務編）」に記載の各種運用・保守業務について、本委託業務の目的と達成することが可能なとなるよう、詳細設計を行うこと。

・ 詳細設計にあたっては、「サービス定義書（業務編）」として、すでに概要の整理は完了しているため、本県が運用・保守業務として、実施すると想定している、以下の「（ア）運用・保守業務における業務計画書の作成」から「（タ）マニュアル・手順書の修正・更新」までの内容を参考としたうえで、詳細設計（最終決定）を行うこと。なお、記載された全ての内容や役割分担をそのまま設計に盛り込む必要はないが、その内容を盛り込まないことによる影響を確認するとともに、影響が無視できない場合は代替案等を踏まえた設計を行うこと。
・ 運用・保守業務にかかる詳細設計の成果物として、運用・保守業務にかかる詳細設計の内容をとりまとめたうえで、本県に対して説明し承認を得ること。

（ア）運用・保守業務における業務計画書の作成

- 運用期間において運用・保守業務を実施する際は、運用期間中における各年度当初時に、運用・保守業務における業務計画書を作成できること。
- 運用・保守業務における業務計画書は、受託事業者、及び、常駐 SE の管理者（現場リーダー）により、作成させること。
- 運用・保守業務における業務計画書には、実施する運用・保守業務、運用・保守体制、年間スケジュール、役割分担等について記載すること。
- 運用・保守業務は、原則として、運用・保守業務における業務計画書に従って実施できるようにすること。
- 業務遂行にあたり、人員の変更・追加などの運用・保守業務における業務計画書の内容を変更する必要がある場合は、本県と協議のうえ、承認を得る必要があるため注意すること。
- 運用・保守業務における業務計画書にて本県及び受託事業者間で合意した各種業務について、その履行が不十分であると本県が判断したときは、人員の増員を含め、業務遂行体制の変更や業務改善を要求することができるものとするため、注意すること。この場合、受託事業者は、本県が指定する期日までに改善計画書を提出し、業務遂行体制の変更や、業務改善を行うものとする。
- 作成した運用・保守業務における業務計画書について、各年度当初時に本県に対して説明し承認を得ること。

（イ）案件対応

- 案件対応として、運用担当者、及び、利用者からの作業依頼の他、調査依頼等に基づき、対応できること。
- 案件対応として、EUC 等によるデータ抽出をはじめ、外部システムとのデータ連携、データアップロード・ダウンロード、アカウント登録・変更、データの強制修正、プレプリント、データバックアップ・リストア等、様々な作業依頼に対して、対応できること。

- 現行システムにおいて、「現シ資料９　現行システム運用保守業務一覧」、及び、「現シ資料 10　データ修正・抽出定例案件一覧」に記載の各種作業については、案件対応として実施しているため、次期システムにおける類似業務についても特段の理由のない限り、案件対応として対応できること。
- 運用担当者、及び、利用者からの案件対応依頼や調査依頼があった場合は、速やかに受付を実施し、過去事例の検索等による一次対応を行うとともに、案件対応システムを導入しているか否かに関わらず、受付入力や記録等を実施できること。また、一次対応で解決しなかった場合は、さらなる調査等を実施したうえで、依頼者に対して、二次回答を行えるようにすること。
- 案件管理システムを導入しているか否かに関わらず、受付けた案件等の進捗管理ができること。

【想定】案件対応、及び、調査については、常駐 SE により、受付と一次対応を行う形を想定している。

- 常駐 SE が、次期システム自体や関連する業務システム等の操作を伴う作業を実施する必要がある場合は、操作方法等について、あらかじめ、受託事業者、または、運用担当者等からの引継ぎを受ける必要があるため、注意すること。
- 常駐 SE による対応が困難な依頼等については、常駐 SE から受託事業者等に対して引継ぎを行うこととし、引継ぎ以降については、引き継いだ受託事業者等が主体的に対応を行うようにすること。
- 案件対応には、随時発生する作業依頼以外に、日次、週次、月次、年次などのタイミングにより定期的に作業を実施する必要があるものも多いため、漏れなく実施できるよう、過去の案件対応記録や後述する月間スケジュール（年間スケジュール）等を踏まえて、各種作業にかかる実施予定の把握を行うこと。また、予定していた作業依頼が届かない場合は、運用担当者等に対して、実施可否に関する確認を行えること。
- 依頼内容によっては、別契約による対応が必要な場合もあるため、そのような場合は、追加費用が発生する形になると想定しているが、このような場合においては、別契約にかかる見積もりの作成までを、案件対応にかかる業務の範囲内として、対応できること。

（ウ）ヘルプデスク

- ヘルプデスクとして、利用者からの問い合わせに対する回答ができること。また、必要に応じて、操作説明等の対応ができること。
- 問い合わせがあった場合は、速やかに受付を実施し、過去事例の検索等による一次対応ができること。また、一次対応で解決しなかった場合は、さらなる調査等を実施したうえで、依頼者に対して、二次回答を行えるようにすること。

- 問い合わせ内容は、案件管理システムとは別で管理し、関係者が共有できる形式で蓄積できること。また、蓄積した内容については、よくある質問とその回答（FAQ）として、とりまとめを行うとともに、受託事業者、及び、常駐 SE 間でも共有できるようにすること。

【想定】ヘルプデスク業務については、常駐 SE により、受付と一次対応を行う形を想定している。

- 常駐 SE がヘルプデスク業務を実施する場合は、あらかじめ、受託事業者、または、運用担当者からの引継ぎ等を受ける必要があるため、注意すること。
- 常駐 SE による対応が困難な問い合わせ等については、必要に応じて受託事業者が、案件対応として対応を引き継ぐこと。
- 利用者に対する操作説明を実施する際は、税務端末上の遠隔操作用ソフトウェアを利用するなどにより、同一画面を参照しながら対応できること。ただし、個人情報保護の観点から情報漏洩対策が実施された環境にて、実施すること。

（エ）端末管理

- 端末管理として、新税務端末にかかる故障受付、及び、修理完了端末に対する初期設定作業等ができること。
- 端末の故障受付時は、原因を特定するため、連絡時点の状態とともに、発生時の時間、使用者、操作、事象及び状況等の聞き取りを実施できること。
- 既知の故障または不具合の場合は、利用者に対して、対応方法の説明を実施できること。
- 故障原因が、他のシステムやネットワーク機器にあると推測される場合は、運用担当者等へ報告できること。
- 故障原因がハードウェアにあると推測される場合は、故障端末の受付を行うとともに、速やかに税務端末にかかる保守事業者へ連絡し、機器交換等による修理対応を手配できること。
- 故障端末の受付は、原則として、吉田山会館にて実施できること。（故障端末等の吉田山会館までの運搬は利用者が実施する。）
- 故障個所がマザーボードやストレージ等の場合、修理完了時点において、工場出荷状態に戻っているため、税務端末として利用が可能となるよう、端末の初期設定作業を実施できること。
- 故障発生から修理完了まで、相当な日数を要する場合は、故障代替機の貸し出し対応を実施できること。故障代替機は、端末の修理完了後に回収することとし、回収後、動作チェックを行い、必要に応じて故障代替機の初期設定作業を実施できること。なお、税務端末の初期設定作業は、クローニングソフトウェアによる初期設定用イメージからの復旧作業、及び、UEFI の再設定作業を予定しているため注意すること。

- 税務端末の初期設定用イメージ作成用の標準パソコン、及び、初期設定用イメージについて、管理できること。また、標準パソコンの構成等を大幅に変更する必要がある場合は、標準パソコンの構成を変更したうえで、初期設定用イメージの作成（更新）についても実施できること。
- 税務端末にかかる管理台帳を作成する等により、税務端末の管理を実施できること。管理台帳には、端末の管理番号の他、使用場所、使用者等について登録し、管理を行うことができること。

【想定】端末管理については、常駐 SE により、全ての対応を行う形を想定している。

- 常駐 SE が端末管理を実施する場合は、あらかじめ、受託事業者、または、端末の納入事業者、運用担当者からの引継ぎ等を受ける必要があるため、注意すること。

（オ）業務スケジュール作成

- 業務スケジュール作成として、本委託業務における業務スケジュール案の作成ができること。
- 業務スケジュール案は、業務スケジュールの作成ルールや、決定済みの年間予定等を踏まえたうえで、作成する必要があるため注意すること。また、作成した業務スケジュール案については、運用担当者に報告したうえで、確認を行う必要があるため、余裕を持った対応ができること。
- 業務スケジュール案にかかる本県側の最終確認後、必要な修正等を行ったうえで、業務スケジュールの確定を行うが、確定した業務スケジュールの周知は本県が実施するため、注意すること。
- 業務スケジュールの作成ルールについては、必要に応じて見直しを実施するとともに、見直し結果にかかる履歴を含めて、更新内容等の管理が実施できること。
- 現行システムにおける業務スケジュール作成として、毎月第 2 木曜日が含まれる週の週末までに、翌々月分の業務スケジュール案（例：4 月第 2 週目までに 6 月分の業務スケジュール案）を作成し、運用担当者等による確認を行ったうえで、月例のスケジュール会議にて決定する形としているため、次期システムにおける業務スケジュール作成についても、同様の日程感にて対応できること。
- 業務スケジュールとして、月次での作成を想定しているが、年度当初等において、年間の業務スケジュール（案）を作成することも可とする。

【想定】業務スケジュール作成については、常駐 SE の管理者（現場リーダー）により、対応を行う形を想定している。

- 常駐 SE の管理者（現場リーダー）が業務スケジュール案を作成する場合は、あらかじめ、業務スケジュールの作成ルールや、決定済みの年間予定等について、受託事業者、または、運用担当者からの引継ぎ等を受ける必要があるため、注意すること。

（カ）稼働監視

- 次期システムを構成する全ての機器、及び、サービス等における稼働監視として、「（7）構築（開発）業務の設計にかかる要件　ウ　各種サービスにかかる詳細設計（コ）監視設計・ログ管理設計」にて実施した各種設計を基に、必要な稼働監視が実施できること。
- 稼働監視は24時間365日実施することとし、異常を検知した場合は速やかに関係者に対する情報共有が実施できること。

【想定】稼働監視については、常駐SEが主となって実施する形を想定している。

- 常駐 SE が稼働監視を実施する場合は、あらかじめ、受託事業者、または、運用担当者からの引継ぎ等を受ける必要があるため、注意すること。

（キ） 障害時対応

- 次期システムにおける障害時対応として、「（7）構築（開発）業務の設計にかかる要件　ウ　各種サービスにかかる詳細設計（カ）バックアップ・リストア設計」にて実施した各種設計を踏まえて、稼働監視による通報の他、利用者からの報告等により、異常を検知した場合は、速やかな障害原因の一次切り分けや、障害からの復旧作業等を実施できること。
- 障害原因の一次切り分けとして、障害状況の把握や、ハードウェア等の異常が疑われる場合は現地確認等を実施できること。
- 障害原因が特定された場合で、かつ、次期システム以外の他のシステムにおける不具合及び故障の場合は、適切な保守業務担当者（事業者）に対して、障害対応依頼を実施できること。
- 障害原因が特定された場合で、かつ、特定された障害原因が次期システムの不具合による場合の他、既知の故障や不具合等の場合で、かつ、対応方法が明らかな場合は、受託事業者が主体的に障害復旧にかかる対応をできること。
- 障害原因が不明の場合は、障害の発生状況や一次切り分けを実施した結果等について、運用担当者をはじめとする関係者に対して報告できること。また、今後の対応方針について検討したうえで、決定した対応方針に沿って、必要な対応を実施できること。
- 障害発生時に迅速な対応が可能となるよう、定期的に利用中のハードウェアやクラウドサービス等にかかる連絡体制や連絡方法等について確認できるようにすること。
- 障害が解消した時点で、正常動作確認を実施できること。
- 障害の解消後、障害原因にかかる分析を実施し、同様の障害が再発しないよう、必要な是正措置・予防措置を講じることができること。
- 業務時間外に異常を検知した場合で、かつ、障害内容が軽微なものであった場合は、運用担当者に連絡を行ったうえで、緊急対応の要否について、指示を仰げること。

【想定】障害時対応については、常駐 SE が障害報告の受付や障害原因の一次切り分け等を主となって実施する形を想定している。

- 常駐 SE が障害時対応を実施する場合は、あらかじめ、受託事業者、または、運用担当者からの引継ぎ等を受ける必要があるため、注意すること。

（ク）セキュリティ対策

- 次期システムに対するセキュリティ対策として、「（7）構築（開発）業務の設計にかかる要件　ウ　各種サービスにかかる詳細設計（ク）セキュリティ対策設計」にて実施した各種設計を基に、必要なセキュリティ対策を実施できること。
- セキュリティ対策設計に従い、OS やソフトウェアにかかるセキュリティパッチやバージョンアップ版の配布、マルウェア対策ソフトにかかるパターンファイルの配布など、次期システム、及び、税務端末に必要となる全てのセキュリティ対策を実施できること。
- 次期システム用のセキュリティパッチを配信する際は、事前に動作確認を実施し、セキュリティパッチの配信による次期システムの障害が発生しないことを確認できること。

【想定】定型的な作業として、セキュリティパッチやパターンファイルの配布等の作業については、常駐 SE が主となって実施する形を想定しているが、セキュリティパッチにかかる動作確認等については、受託事業者が担当する形を想定している。

- 常駐 SE がセキュリティ対策を実施する場合は、あらかじめ、受託事業者、または、運用担当者からの引継ぎ等を受ける必要があるため、注意すること。

（ケ）バッチ処理

- 次期システムにおけるオンライン処理の利用時間終了後、速やかにバッチ処理、及び、バッチ処理にかかる事後処理を実施できること。
- バッチ処理等が何らかの原因により異常終了した場合は、原因の究明を行うとともに、必要な対処（エラー部分の該当データの削除等）を行ったうえで、再度、バッチ処理を実施できること。
- バッチ処理は、翌営業日の利用開始時刻までに終了させる必要があるが、翌営業日以降の運用に影響がない処理については、この限りではないため、注意すること。
- バッチ処理におけるエラー発生を事前に確認し、本番時におけるエラー発生を回避するため、プレバッチ処理を実施できること。なお、エラー発生件数にかかる実績値等を根拠として、プレバッチ処理を省略することも可とする。
- 実施が必要なバッチ処理について、漏れなく、かつ、スムーズに実行するため、ジョブスケジュール機能等により、実施するバッチ処理をあらかじめ登録しておく等の対応が可能なこと。
- バッチ処理の実行時は、処理状況を監視することとし、異常発生時においては、速やかに必要な対処を行えるようにすること。

【想定】バッチ処理については、常駐SEによる対応はないと想定している。
- 業務内容や役割分担等にかかる合意が取れた場合に限り、バッチ処理を常駐 SE が実施することも可とするため、注意すること。
- 常駐 SE がバッチ処理を実施する場合は、あらかじめ、受託事業者からの引継ぎ等を受ける必要があるため、注意すること。

（コ）データバックアップ・リストア
- 次期システムにおけるデータバックアップ・リストアとして、「（7）構築（開発）業務の設計にかかる要件　ウ　各種サービスにかかる詳細設計（カ）バックアップ・リストア設計」にて実施した各種設計を基に、必要な作業を行えるようにすること。
- データバックアップにおいて、外部媒体へのバックアップを行う場合は、外部媒体の管理も実施できること。リストア作業については、案件対応依頼により対応が可能なこと。

【想定】データバックアップ・リストアについて、オンプレミス構成の場合は常駐 SE による対応を想定している。逆に、パッケージ構成、クラウドサービス構成の場合は常駐 SE による対応はないと想定している。
- 常駐 SE がデータバックアップ・リストアを実施する場合は、あらかじめ、受託事業者からの引継ぎ等を受ける必要があるため、注意すること。

（サ）次期システムにかかる維持管理
- 次期システムを正常に稼働させるために必要となる維持管理作業として、毎日の稼働確認、状態チェック（リソース監視、構成管理、ログ管理、運用・保守部品の管理）、予防保守等の作業を実施できること。

【想定】次期システムにかかる維持管理については、オンプレミス構成の場合は常駐 SE による対応を想定している。逆に、パッケージ構成、クラウドサービス構成の場合は常駐 SE による対応はないと想定している。
- 常駐 SE が次期システムにかかる維持管理作業を実施する場合は、あらかじめ、受託事業者からの引継ぎ等を受ける必要があるため、注意すること。

（シ）停電対応
- 吉田山会館をはじめ、各拠点において、年に２回程度、停電があるため、本委託業務にて吉田山会館等に機器を設置している場合は、必要に応じて、停電前の電源断処理と、翌営業日における電源入り処理など、必要な対応を実施できること。

【想定】停電対応については、常駐 SE が主となって実施する形を想定している。
- 常駐 SE が停電対応を実施する場合は、あらかじめ、受託事業者、または、運用担当者からの引継ぎ等を受ける必要があるため、注意すること。

（ス）情報収集

- 本委託業務を実施するうえで、必要となる各種情報（制度改正にかかる情報、地方税共同機構等から提供される情報、OS やブラウザ等のセキュリティ関連情報等）について、定期的に情報収集を実施できること。
- 収集した情報の内、本委託業務を実施するうえで、重大な影響がある場合は、運用担当者に報告する必要があるため、注意すること。

【想定】情報収集については、常駐 SE による対応はないと想定している。

（セ）機能改修業務に対する情報提供

- 機能改修を行う際に、別契約による対応を行う場合は、機能改修を担当する事業者に対して、情報提供を実施できること。
- 機能改修業務は、運用・保守業務の範囲内として実施する場合の他、別契約にて実施する場合であっても、受託事業者に対して随意契約により実施することが多いと想定しているが、受託事業者以外の事業者が機能改修を行うこととなった場合は、本県からの指示に基づき、次期システムにかかる必要な情報の提供を行えること。

【想定】機能改修業務に対する情報提供については、常駐SE による対応はないと想定している。

- 常駐 SE が機能改修業務に対する情報提供を実施する場合は、あらかじめ、受託事業者からの引継ぎ等を受ける必要があるため、注意すること。

（ソ）各種報告書の作成と会議体への参加

- 運用・保守業務における各種報告書を作成したうえで、必要な会議体の主催、進行等を行えること。
- 本委託業務における会議体として、以下の会議体を開催できること。

会議名	目的	頻度	出席者（下線は開催者）
報告会	・税総合システム全体の問題点と課題の検討	月１回以上	運用担当者、**受託事業者**、常駐ＳＥの管理者（現場リーダー）
スケジュール会議	・翌月の電算運用スケジュールの確認	毎月１回	運用担当者、**常駐ＳＥの管理者（現場リーダー）**及びメンバー、
週例会	・各種課題の検討 ・情報交換等	毎週１回	運用担当者、**常駐ＳＥの管理者（現場リーダー）**
その他協議	・他システムとの協議 ・上記以外の課題対応	不定期	**運用担当者**、(受託事業者)、常駐ＳＥの管理者（現場リーダー)、他システム担当者

表　本委託業務における会議体

- 報告会では、報告会向け資料として、前月の運用・保守業務における業務実績の他、当月、及び、次月の業務予定等について報告書を作成したうえで、報告会にて共有を行えること。また、必要に応じて、各種課題に対する協議を実施できること。
- スケジュール会議では、「(オ) 業務スケジュール作成」にて作成した業務スケジュール(案)について、本県に対して報告できること。
- 週例会では、前週の業務実績の他、課題や予定等について報告書を作成したうえで、共有を行い、必要に応じて、対応策にかかる協議等を実施できること。
- その他協議では、その時々で必要な協議を行うため、協議への参加と、必要に応じて資料等の作成や報告等を行えること。
- 報告会、スケジュール会議、週例会において、議事録等の作成を行えること。その他協議においては、議事録の確認を実施できること。

(タ) マニュアル・手順書の修正・更新

- 利用者向け各種マニュアルや手順書の他、「(ア) 運用・保守業務における業務計画書の作成」から「(ソ) 各種報告書の作成と会議体への参加」を実施するために必要となる運用担当者、及び、常駐 SE 向けのマニュアルや手順書等について、年に一度以上、内容の確認を行い、必要に応じて、修正・更新を実施できること。
- 本委託業務とは別契約で実施した機能改修にかかる既存マニュアル・手順書については、当該機能にかかるマニュアルや手順書の作成等を別契約の業務範囲として調達することとしているため、導入時のマニュアルや手順書の作成については、本委託業務の範囲外だが、運用期間中に再度の修正が必要になった場合は、本委託業務の範囲内として受託事業者が修正等を実施できること。

【想定】マニュアル・手順書の修正・更新にかかる周知や研修は、本県が担当する形を想定している。

【想定】マニュアル・手順書の修正・更新については、軽微な修正に限り常駐 SE が対応する形を想定している。

３　構築（開発）業務にかかる要件

次期システムの構築（開発）業務として、「サービス定義書（業務編）」「サービス定義書（機能編）」に定義した各種サービスを提供するために必要となる全ての構築（開発）業務を行うこと。

構築（開発）業務は、先に実施した「構築（開発）設計」に従い、確実に実施すること。

構築（開発）業務終了後、構築（開発）設計に従い、各種試験を実施し、その結果を本県に対して報告し、承認を得ること。

「本県が別途調達しているデータセンター」での作業を実施する際は、入館申請が必要となるため、注意すること。

次期システムを三重県行政ＷＡＮに接続する際は、三重県行政 WAN の担当所属及び受託事業者と綿密な連絡を取りながら、既存システムやネットワークへの影響を与えないよう、細心の注意を払うこと。

構築（開発）業務において、障害発生等の理由により、作業を中断、中止、切り戻し等を行う必要がある場合は、速やかに本県の担当者宛に連絡を行うこと。また、速やかに、構築（開発）設計を修正し、本県に対して説明を行い、承認を得ること。

構築（開発）業務に伴い、重大な事故・障害が発生した場合は、直ちに本県に報告を行うとともに、切り戻し作業を行い、被害が最小限になるよう、一次対応を行うこと。その後、速やかに、事故・障害発生状況、影響範囲、根本解決策等について本県に報告を行うこと。

全ての構築（開発）業務が完了後、「稼働判定基準」に基づき試験を実施し、その結果について、本県に対して説明を行い、承認を得ること。

４　機器等調達にかかる要件

次期システムを構築するために必要となるハードウェア及びソフトウェア、クラウドサービス等について、調達を行うこと。

機器等の調達は、先に作成した「機器等調達設計」に従い、確実に実施すること。

「本県が別途調達しているデータセンター」に対して物品の納品を行う場合は、入館申請が必要となるため、注意すること。また、機器搬入等を行う際は、当該データセンターが指定する搬入口及びエレベーターを使用し、設備、器物破損を防止するための処置を講じること。また、搬入にあたり発生した不要物（梱包材）は速やかに回収し、受託事業者の責任、負担において、安全に破棄すること。

吉田山会館、及び、本庁 7 階へ物品の納品を行う場合は、搬入予定日について事前申請を行う必要があるため、注意すること。また、吉田山会館には、エレベーター等がないため、注意すること。

本県への納品を行うハードウェアやソフトウェアがある場合は、全ての納品が完了後、それらの一覧（機器名、型番、IP アドレス、製造番号等）を作成するとともに、その内容を本県に対して報告し、承認を得ること。

５　データ移行・導入業務にかかる要件

現行システムから次期システムへのデータ移行・導入を行うために必要となる全てのデータ移行・導入業務を行うこと。

データ移行・導入業務は、先に作成した「データ移行・導入設計」に従い、確実に実施すること。

各種作業にかかる結果やテスト結果については、作業の進捗状況に応じて、速やかに本県へ報告を行うこと。

障害発生等の理由により、切り替え作業を中断、中止、切り戻し等を行う必要がある場合は、速やかに本県の担当者宛に連絡を行うこと。また、速やかに、切り替え設計を修正し、本県に対して説明を行い、承認を得ること。

切り替え作業に伴い、重大な事故・障害が発生した場合は、直ちに本県に報告を行うとともに、切り戻し作業を行い、被害が最小限になるよう、一次対応を行うこと。その後、速やかに、事故・障害発生状況、影響範囲、根本解決策等についての詳細をとりまとめたうえで、本県に報告を行うこと。

全ての切り替え作業が完了後、「切替判定基準」の判定にかかる試験を実施し、その結果を本県に対して説明を行い、承認を得ること。

本番切り替え後、しばらくの間は、次期システムにかかる正常動作確認期間として、予期せぬエラーや不具合等に迅速な対応が出来るような体制を取ること。

本番切り替え直後は、多くの問い合わせや操作説明等が求められると想定しているが、本番切り替え後から日数が経つにつれ、漸減していくと想定しているため、週間の問い合わせ対応数等を指標とし、ある一定数を下回るまでは、この体制を維持すること。

６　運用・保守業務にかかる要件

本委託業務の目的を達成するため、次期システムを安定的に運用・保守していく必要がある。そのため、次期システムにかかる運用・保守業務を行うこと。

運用・保守業務は、先に作成した「運用・保守設計」に従い、確実に実施すること。

運用・保守設計の内容については、本県の組織改正等に応じて、適宜修正すること。

運用・保守業務を実施する受託事業者側の担当職員に変更がある場合は、引継ぎ作業として、「運用・保守設計」の内容だけでなく、必要に応じて、現地確認等についても実施し、サービスレベルを低下させないよう、留意すること。