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）

１　委託業務名

三重県総合税システムにかかる常駐 SE 業務

２　業務の概要

三重県（以下、「本県」という。）では、平成 13 年度より三重県総合税システム（以下、「現行システム」という。）の運用を行っているが、令和 12 年 9 月下旬から、次期三重県総合税システム（以下、「次期システム」という。）の運用開始を目指し、令和 9 年度より再構築業務を実施している。

この次期システムを運用するにあたり、本県側の次期システム担当職員の業務負荷軽減や、運用・保守業務を漏れなく、かつ、安全、確実に実施できるようにすること等を目的として常駐 SE を設置することとし、次期システムの運用・保守業務として、次の業務を実施する。

- 案件対応業務（データ抽出、データアップロード・ダウンロード、プレプリント、調査依頼対応等）
- ヘルプデスク業務（問い合わせ対応、操作説明、手順書修正等）
- 端末管理業務（故障受付、初期設定、台帳管理等）
- スケジュール作成業務
- 障害時対応（現地確認、一次切り分け、エスカレーション等）
- セキュリティ対策業務（セキュリティパッチの確認、配信等）
- 報告会への参加・報告書の作成
- 次期システム受託事業者からの作業依頼対応

３　契約期間

契約期間は、契約締結日から令和 17 年 10 月 31 日までとする。（約 60 か月）

ただし、契約日から次期システム稼働開始前（令和 12 年 9 月下旬を想定）までは次期システムにかかる構築等を実施する受託事業者（以下、「次期システム受託事業者」という。）から業務を引き継ぐ期間とし、次期システム稼働開始から令和 17 年 9 月末日までを常駐 SE 業務を実施する期間とする。

また、令和 17 年 10 月 1 日から令和 17 年 10 月 31 日までを原状回復期間とする。

４　業務履行場所

三重県津市栄町１丁目８９１　　吉田山会館内

上記以外の業務履行場所が必要になる場合は、受託事業者が準備し三重県の承認を得ること。

5　対象システム

本委託業務の対象システムは、以下のとおり。

（1）総合税システム（次期システム）

・ 現在、令和 12 年 9 月下旬からの運用開始を目指して構築中。
・ 詳細は、次期システム受託事業者からの説明を予定。

（2）税務端末

・ 次期システムを利用するための専用端末。
・ 本庁、各県税事務所、自動車税事務所等に約 350 台を設置（予定）。
・ **（税務端末は、令和 11 年度に購入予定。そのため、詳細なスペックや OS、インストール済みソフトウェア等の詳細については、本委託業務の発注前には確定している見込み。）**

（3）案件管理システム

・ 次期システム受託事業者が、問い合わせや仕様変更等にかかる各種案件を管理するために用意したシステム。
・ 進捗管理機能を有する。

（4）eLTAX（地方税ポータルサイト、地方税ポータルシステム）

・ 地方税にかかる申告受付等を行うシステム。
・ 次期システムとの間で、申告内容のデータダウンロードや処理済み結果などのアップロードを行う。

（5）その他システム

・ 履行期間中に導入されるシステム等については、本県と受託事業者との協議のうえ、業務対象範囲を確定する。

6　納入物品（成果物等）

本委託業務の納入物品（成果物等）については、以下のとおり。

特に指定のないものは、常駐 SE 業務を実施した期間（対象期間が週次の場合は当該週、月次の場合は当該月）の終了後 5 営業日以内に提出すること。

（1）担当者名簿

・ 契約後速やかに、常駐 SE 担当者の氏名、保有資格（証明書等の写しを添付）、連絡体制を提出し、県の承認を得ること。また、契約期間中の変更が生じる場合は、原則として１ヶ月前までに文書にて県の承認を得ること。

（2）業務計画書

・ 契約後速やかに、本委託業務を遂行するために必要となる業務計画書を作成し、本県に対して提出すること。
・ 業務計画書には、業務スケジュール、業務遂行体制、コミュニケーション計画等について記載すること。
・ 契約期間における各年度当初において、当該年度の業務計画書を作成し、本県へ提出のうえ、承認を得ること。

（3）週間報告書

・ 業務実績を毎週提出すること。また、半期ごとに取りまとめ、電子ファ

イルを完成図書の CD-R 等に保存し提出すること。

（４）報告会関連資料

・ 月例報告会用の資料、議事録を適時提出すること。また、半期ごとに取りまとめ、電子ファイルを完成図書の CD-R 等に保存し提出すること。（議事録については、次期システム受託事業者が作成する。）

（５）マニュアル、管理台帳、図表及び資料等

・ 常駐 SE が作成または更新したマニュアル、管理台帳、図表及び資料等がある場合は、県との共用機器上に電子ファイルを保存すること。

７　支払条件

本委託業務にかかる費用については、月払いにて支払うこととする。

・ 業務未完了分を前倒しで支払うことはできない。
・ 各月の支払額（税抜き額）は、次の割合を目安とし契約時に協議するものとする。

各月の支払額の算定は、契約総額から消費税及び地方消費税額に相当する金額を減じた金額（税抜き額）を用いて計算する。

令和 12 年度　60 分の 6
令和 13 年度　60 分の 12
令和 14 年度　60 分の 12
令和 15 年度　60 分の 12
令和 16 年度　60 分の 12
令和 17 年度　60 分の 6

・ 契約期間中に消費税法が改正された場合は、該当期間の費用について改正後の税率を適用する。また、改正日が期中の場合は、当該年度の支払額を改正前後の期間に分けて支払う。

８　業務体制

（１）人員配置

本委託業務を円滑に遂行するため、以下の業務を実施可能な、知識、実績及び能力に応じた人員を配置すること。

ア　責任者

- 個人情報の責任体制等における個人情報保護責任者を担当する。
- 本委託業務の履行にかかる責任者として三重県との調整を実施する。
- 管理者との連絡調整等の他、管理者に対する必要な指示を行う。
- 本委託業務における責任者としての業務を実施するために必要な知識、能力、経験等を有すること。
- 常駐は不要。

イ　管理者（現場リーダー）

- 本委託業務における常駐 SE の現場リーダーとして、常駐 SE のとりまとめや、それぞれの業務の調整、本県側の次期システム担当職員との連絡調整等を実施する。

- 日常の業務遂行における、本県側の次期システム担当職員との窓口となり、本県に対して、業務報告等を実施する。
- 本委託業務におけるすべての業務に対する内容を理解したうえで、常駐 SE の各メンバーに対して、必要な指示を行う。
- 本委託業務における管理者の業務を実施するために必要な知識、能力、経験等を有すること。
- 常駐 1 名での対応を行うこと。

ウ　メンバー

- 管理者（現場リーダー）の指示のもと、担当する業務を実施する。
- 担当する業務内容を理解し、実施するために必要な知識、能力を有すること。
- 常駐 2 名以上での対応を行うこと。

（２）業務時間

勤務日は、祝日法による休日及び年末年始の休日を除いた月曜から金曜までとする。ただし、土曜、日曜または休日であっても、県は、計画停電対応及び年度末の問い合わせ対応、休日オンライン等、特別な事情がある場合に限り勤務を依頼することができる。

常駐 SE が、有給休暇または振替休暇等を取得する場合は、事前に業務体制を調整し報告すること。ただし、急を要する場合（忌引き、病気または事故等）の休暇取得は事後報告とする。

勤務時間は、原則として、8 時 30 分から 17 時 15 分までとする。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。

業務都合により､8 時 30 分よりも早く勤務を開始する必要がある場合や、17 時 15 分を越えて勤務を行う必要がある場合は、常駐 SE 間で勤務時間の調整（ズレ勤等）を行うこととし、休憩時間を除く午前 8 時 30 分から 17 時 15 分までは原則 2 名以上が勤務する体制を維持すること。

（３）実務経験及び資格条件

管理者は、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。

メンバーは、以下のいずれかの条件を満たすこと。

- 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こと
- マイクロソフトが認定する資格(MCP、MCT、MOS 等)を１つ以上有すること
- 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)に合格していること

（４）業務遂行体制の管理

本委託業務は、原則として、三重県と合意した業務計画書に従って業務を実施すること。

業務遂行にあたり、人員の変更・追加などの業務計画書の内容を変更する場合は、本県と協議のうえ、承認を得ること。

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。

（５）会議体

本委託業務を遂行するための会議体は以下のとおりとする。これらとは別に必要に応じて適宜ミーティング等を実施し、本県側の次期システム担当者に対し報告及び作業内容の説明・協議を行うこと。

項番	会議名（主催）	目的	実施日（原則）	受託事業者の出席者
1	報告会（次期システム受託事業者）	・総合税システム全体の問題点と課題の検討	毎月１回	管理者（必要に応じて責任者）
2	スケジュール会議（受託事業者）	・翌月の電算運用スケジュールの確認	毎月１回	管理者（必要に応じて責任者）
3	週例会（受託事業者）	・各種課題の検討 ・情報交換等	毎週１回	管理者

表　本委託業務における会議体

（６）業務遂行体制の改善

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。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。

９　常駐 SE 業務の詳細

本委託業務における常駐 SE が実施する各種業務の詳細は以下のとおり。

（１）基本的な考え方

- 本委託業務において、常駐 SE は、業務計画書に従い、以下の「（２）案件対応業務（データ抽出、データ強制修正、調査依頼対応等）」から「（８）報告会への参加・報告書の作成業務」までの業務を実施する。また、業務時間内において、作業時間に余裕がある場合は、「（９）次期システム受託事業者からの作業依頼対応業務」についても実施する。
- 実施する業務の優先度については、管理者（現場リーダー）が、本県側の次期システム担当者等と協議したうえで設定し、メンバーと作業を分担しながら、効率良く、計画的に業務を実施する。

・ 業務依頼の集中や、予期せぬ障害の発生等、なんらかの理由により、想定された日時（期日）までに業務が終了しないことが判明した場合は、速やかに本県側次期システム担当職員、及び、次期システム受託事業者に報告するとともに、業務の後送りや、本県側次期システム担当職員や次期システム受託事業者への業務依頼を行うなどの調整を行うことで、次期システムの運用に大きな影響が出ないことを最優先として、必要な対応を実施する。

（２）案件対応業務（データ抽出、データアップロード・ダウンロード、プレプリント、調査依頼対応等）

・ 案件対応業務として、次期システムにおける本県側担当者（以下、「本県側次期システム担当者」という。）からのデータ抽出やデータアップロード・ダウンロード、プレプリント等にかかる作業依頼の他、各種調査依頼等について、対応を行うこと。
・ 次期システムの詳細や操作方法については、本県側次期システム担当者、及び、次期システム受託事業者から引継ぎを受けること。特にデータ抽出等の作業を行う場合は、EUC ツールの利用を想定しているため、EUC ツールの利用方法についても引継ぎを受けること。
・ データアップロード・ダウンロードやプレプリント等の作業を行う場合は、次期システムや関連する業務システム等の操作を伴うため、その操作方法等について、本県側次期システム担当者、及び、次期システム受託事業者からの引継ぎを受けること。
・ 依頼内容に対する対応方法が不明な場合は、本県側次期システム担当者、又は、次期システム受託事業者に問い合わせを行うこと。
・ 依頼内容については、案件管理システムへの入力を行うこととし、当該システムを利用して、進捗管理を行うこと。

（３）ヘルプデスク業務（問い合わせ対応、操作説明、手順書修正等）

・ ヘルプデスク業務として、「５　対象システム」の利用者からの問い合わせ対応、及び、操作説明を行うこと。また、操作説明用に作成した手順書等について修正を行うこと。
・ 問い合わせ内容の内、回答が困難なものは、対象システムの担当者等に問い合わせ、又は、問い合わせ内容にかかる引継ぎを行うこと。
・ 問い合わせ内容は、案件管理システムとは別で管理するとともに、関係者が共有できる形式で蓄積すること。また、蓄積した内容は、常駐 SE 業務の改善に活用すること。
・ 操作説明は、税務端末上の遠隔操作用ソフトウェアを併用し対応を行うこと。
・ 操作説明は基本操作のみを対象とし、より詳細な操作に関する説明を求められた場合は、「対象システム」の担当者等の連絡先を伝えること。
・ 操作説明用の手順書等について、対象システムの担当者からの依頼に基づき、必要に応じて修正を行うこと。

（４）端末管理業務（故障受付、初期設定、台帳管理等）

- 端末管理業務として、税務端末（税務端末以外の機器については、対象外）にかかる故障受付や、修理完了端末に対する初期設定作業等を行うこと。また、全ての端末について台帳により管理を行うこと。
- 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行うこと。
- 既知の故障または不具合の場合は、対応方法を説明し指示すること。
- 故障原因が、業務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、業務システム担当者や業務システムの受託事業者へ報告すること。
- 故障原因がハードウェアにある場合は、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行うこと。
- 故障個所がマザーボードやストレージ等の場合で、かつ、交換等による修理対応を行った場合は、工場出荷状態に戻っているため、税務端末として、利用出来るよう、端末の初期設定を行うこと。（端末の初期設定手順については、本県側次期システム担当者、及び、次期システム受託事業者からの引き継ぎを受けること。）
- 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行うこと。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を行うこと。
- 故障した端末の運搬は、本県職員が実施する。
- 税務端末の初期設定として、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が、初期設定用イメージ作成用の標準パソコンについて、本県側次期システム担当者、及び、次期システムの受託事業者から引継ぎ、管理を行うこと。また、標準パソコンの構成等について、大幅に変更する場合は、初期設定用イメージの作成（更新）を行うこと。
- 税務端末にかかる管理として、端末管理台帳を作成し、管理を行うこと。端末管理台帳には、端末の管理番号の他、使用場所、使用者等について登録すること。

（５）スケジュール作成業務

- スケジュール作成業務として、次期システムにおける業務スケジュール案の作成を行うこと。
- 業務スケジュールは、毎月第 2 木曜日が含まれる週までに、翌々月分のスケジュール案（例：4 月第 2 週目までに 6 月分のスケジュール案）を作成し、本県側次期システム担当者、及び、次期システム受託事業者に提出すること。
- 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は、本県側次期システム担当者、及び、次期システム受託事業者から引継ぎを受けること。
- 年度当初等において、年間のスケジュール（案）を作成することも可とする。

（６）障害時対応業務（現地確認、一次切り分け、エスカレーション等）

- 次期システムにおける障害時対応業務として、障害の発生を検知した際は、現地確認の他、障害原因の一次切り分けや、本県側次期システム担当者、及び、次期システム受託事業者等へのエスカレーションを行うこと。
- 次期システムに障害が発生したときは、速やかに現地確認等、必要な対応を実施し、障害原因の特定や一次切り分けに努めること。
- 障害原因を特定した結果、既知の故障、又は、不具合等の場合で、かつ、対応方法についての引継ぎを受けている場合は、本県側次期システム担当者、又は、次期システム受託事業者と連携しながら、可能な範囲で障害対応を行うこと。
- 障害等が、業務時間内に発生した場合は、本県側次期システム担当者、又は、次期システム受託事業者に対して報告し、指示を仰ぐこと。障害等が、業務時間外に発生した場合は、本県側次期システム担当者に連絡し、指示を仰ぐこと。
- 障害発生時に迅速な対応が可能となるよう、定期的に次期システムにかかる連絡体制や連絡方法等について確認すること。
- 次期システム以外の業務システムにおける不具合及び故障については、業務システム担当者や業務システム受託事業者等へ連絡し対応を引き継ぐこと。
- 障害原因が解消し、かつ、正常動作確認を行うための手順等の引継ぎを受けている場合は、正常動作確認作業を実施すること。

（７）セキュリティ対策業務（セキュリティパッチの確認、配信等）

- セキュリティ対策業務として、税務端末にかかるセキュリティパッチの確認や配信等の作業を行うこと。
- **（税務端末は、令和 11 年度に購入予定。そのため、インストールした OS やソフトウェアに対応したセキュリティパッチの配布方法については、本委託業務の発注前には確定している見込み。）**
- **（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を実施するために必要な全ての作業を予定している。）**

（８）会議体への参加・報告書の作成業務

- 「８　業務体制（５）会議体」における会議体への参加を行うこと。この内、スケジュール会議、及び、週例会については、受託事業者が主催すること。また、会議体に応じて報告書等の作成を行うこと。
- 報告会は、次期システム受託事業者が主催するため、管理者と必要に応じて責任者が出席すること。報告会へ提出する報告書として、前月の業務実績、当月、及び、次月の業務予定について記載すること。また、本委託業務を遂行するうえでの課題についても記載のうえ、報告会にて共有を行い、必要に応じて対策にかかる協議を行うこと。

・ スケジュール会議は、受託事業者が主催し、日程調整、及び、会議の進行を行うこと。スケジュール会議の参加者は、本県側次期システム担当者、及び、次期システム受託事業者とし、受託事業者が作成したスケジュール案について報告を行い、本県側次期システム担当者、及び、次期システム受託事業者の承認を得ること。
・ 週例会は、毎週、受託事業者が主催し、会議の進行を行うこと。週例会の参加者は、本県側次期システム担当所属班長と管理者とし、週例会へ提出する報告書として、前週の業務実績の他、課題や業務予定等について共有を行い、必要に応じて協議を行うこと。

（９）次期システム受託事業者からの作業依頼対応業務

・ 業務時間内における常駐 SE 業務を実施するうえで、まとまった空き時間を確保できる場合は、次期システム受託事業者からの作業依頼への対応を行うこと。
・ 次期システムの運用・保守業務として、「別紙１　サービス定義書（業務編）」に記載の各種業務を実施することとしているが、これらの業務の内、次期システム受託事業者が担当する業務について、次期システム受託事業者からの依頼に基づき業務を実施すること。
・ 次期システム受託事業者からの作業依頼の内、日時、週次、月次等、定期的な業務の依頼については、年間、月次等のスケジュール調整時に実施可否について検討し、次期システム受託事業者へ回答を行うこと。次期システム受託事業者からの作業依頼の内、突発的な業務の依頼については、本県側次期システム担当者と当該業務依頼にかかる優先度の検討を行ったうえで、実施可否について、次期システム受託事業者への回答を行うこと。
・ 次期システム受託事業者から作業依頼を受けた業務を実施する際は、次期システム受託事業者から、依頼された業務内容にかかる引継ぎ等を受けたうえで、実施すること。

10　作業環境

（１）本県からの支給・貸与品

業務を遂行するにあたって必要となる、消耗品・事務用備品・情報機器等については、本県が受託事業者に支給・貸与するものとする。本県より支給・貸与した備品等の物品を過失等により損壊または紛失した場合は、受託事業者の負担にて原状回復すること。

［消耗品、事務用備品の例］

- 各種帳票類（用紙類）
- 机、椅子、ロッカー
- プリンタ、コピー機
- 消耗品に類する交換部品
- ネットワーク機器、及び、税務端末（ソフトウェアを含む）、その他周辺機器
- 内線電話（移動式電話）

（２）受託事業者において準備するもの

本委託業務に従事する人員が外部と電話連絡するため、吉田山会館に外線電話を１回線準備すること。

本委託業務に従事する人員が情報収集するため、吉田山会館にインターネット回線を１回線準備すること。

障害発生等の対応に備え、管理者、及び、主要な SE については携帯電話を準備し、常に携帯すること。

外線電話、インターネット回線および携帯電話の開設にかかる費用、基本料金および通話料金（通信料金）について、本県は負担しない。

その他、本委託業務を実施するうえで、必要となる備品等がある場合は、本県の承認を得たうえで、受託事業者が準備すること。

（３）原状回復

契約終了時に、受託事業者において準備した、各種回線、及び、機器等を撤去したうえで、本県の指示に従い原状回復を行うこと。なお、原状回復にかかる作業は、本委託業務に支障がないように日程を調整し、原状回復にかかる費用は受託事業者の負担とする。ただし、経年劣化等（無過失）によるものは、原状回復の対象外とする。

11　機密保持

本委託業務は、三重県電子情報安全対策基準（三重県情報セキュリティポリシー）を遵守して行うこと。当該ポリシーで抵触する行為また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、本県に対して報告を行い、本県の指示のもと速やかに対応を行うこと。なお、三重県電子情報安全対策基準については、契約締結後に開示する。

業務遂行上知り得た個人情報及び本県の機密事項については、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第三者に漏えいしないこと。

本委託業務に従事する者は、予め身分を証明する書類を本県へ提出すること。また、業務遂行中は本県の発行する許可証を必ず着用すること。

本委託業務を行う際の個人情報の取り扱いについては、契約書 別記「個人情報の取扱いに関する特記事項」を遵守すること。

情報セキュリティに関する受託事業者の責任については、以下のとおり。

- 受託事業者は、本委託業務における情報セキュリティ対策の履行状況について、本県から確認を求められた場合には、これを報告するものとする。また、受託事業者は履行状況について、本県が自ら確認しようとすることに協力するものとする。
- 受託事業者は、本委託業務における情報セキュリティ対策の履行状況について本県が改善を求めた場合には、本県と協議の上、必要な改善策を立案して速やかに実施するものとする。

・ 受託事業者は、本委託業務に係る作業中及び契約に定める契約不適合責任の期間中において、受託事業者における情報セキュリティ対策上の問題を原因とした情報セキュリティ侵害が発生した場合には、直ちに本県へ報告の上、受託事業者の責任及び負担において、次の各事項を速やかに実施するものとする。

✧ 情報セキュリティ侵害の内容及び影響範囲を調査のうえ、当該情報セキュリティ侵害への対応策を立案し、本県の承認を得たうえで実施すること。

✧ 発生した事態の具体的内容、原因及び実施した対応策等について報告書を作成し、本県へ提出して承認を得ること。

✧ 再発防止対策を立案し、本県の承認を得た上で実施すること。

✧ 上記のほか、発生した情報セキュリティ侵害について、担当職員の指示に基づく措置を実施すること。

12　特記事項

（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」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　三重県に報告すること。

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、三重県と協議を行うこと。

（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。