三重県総合税システム維持管理業務委託　仕様書

１．委託業務名

三重県総合税システム維持管理業務委託（以下、「本業務」という。）

２．履行期間

令和８年４月１日から令和９年３月３１日

３．業務履行場所

三重県津市栄町一丁目８９１　吉田山会館内

上記以外の業務履行場所については、受託者が準備し、三重県の承認を得ること。

４．委託業務の目的

三重県総合税システム等（以下、「システム」という。）の運用管理のうち、高度な専門技術が必要となるシステムの運用支援（オペレーション作業）、プログラム保守、基盤系維持管理（ＤＢ管理等）、仕様変更、ＱＡ対応等の業務委託を行い、システムを良好な状態で運用する。

５．委託業務の概要

(1) 仕様変更対応

税制改正等によるシステムの仕様変更を行う。

(2) 業務運用サポート

日次・月次・年次の定型化された運用オペレーションを行う。

(3) 案件対応

日々発生する非定型な案件（作業依頼、データ修正、質問、障害対応）対応を行う。

(4) プロジェクト運営

プロジェクト運営に必要な作業（プロジェクト管理、会議出席など）を行う。

(5) 基盤サポート

サーバ、端末の基盤的な維持管理作業を実施する。

(6) 機能改修業務に対する情報提供

別契約で実施する機能改修業務に対して、過去事例やプログラムの変更履歴等を確認可能な環境を提供する。

６．委託業務対象システムの範囲

業務対象システムのソフトウェア、ハードウェアの範囲については、別紙１「業務対象システムの範囲：ソフトウェア」、別紙２「業務対象システムの範囲：ハードウェア」による。履行期間中に導入されるソフトウェアやハードウェアについては、三重県と受託者の協議のうえ、業務対象範囲を確定する。

７．業務遂行体制

(1) 人員配置

本業務を円滑に遂行するため、以下のとおり、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）

本業務の履行にかかる責任者として三重県との調整を行うこと。管理者との連絡調整等を行うこと。また必要な指示を管理者に行うこと。

(イ) 管理者（個人情報の責任体制等における作業従事者）

本業務に従事するリーダー、ＳＥのとりまとめを行い、それぞれの業務の調整や連絡調整等を行うこと。日常の業務遂行における、三重県との窓口となること。三重県の指示により、業務報告等を行うこと。また必要な指示をリーダーやＳＥに行うこと。本業務の全作業の概要を理解していること。

(ウ) リーダー

本業務に従事するＳＥのとりまとめを行い、ＳＥ業務の調整や、管理者との連絡調整等を行うこと。また必要な指示をＳＥに行うこと。主要な業務内容ごとに配置すること。担当する作業内容を理解し、実施するために必要な知識、能力を有すること。

(エ) ＳＥ

管理者やリーダーの指示のもと、担当する作業を実施すること。担当する作業内容を理解し、実施するために必要な知識、能力を有すること。

(オ) 営業

本業務の契約について三重県との調整を行うこと。

(2) 業務遂行体制の管理

(ア) 受託者は契約締結後、速やかに業務計画書を三重県に提出し、三重県の承認を得たうえで業務に取りかかること。

(イ) 原則として、三重県と合意した業務計画書に従って作業を実施すること。

(ウ) 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、三重県と協議し、承認を得ること。

(エ) 三重県からの緊急連絡及び運用管理システムからの自動通知メール等を 24 時間受けられるように、緊急時の連絡体制を確保すること。

(3) 会議体

業務遂行における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、三重県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)	受託者の出席者
1	定例会 （受託者）	・税総合システム全体の問題点と課題の検討	毎月１回	管理者、リーダー、営業
2	スケジュール会議 （三重県）	・翌月の電算運用スケジュールの確認	毎月１回	管理者、リーダー
3	本番移行判定会議 （受託者）	・対象仕様変更に対する検証結果の確認	随時	管理者、リーダー
4	アウトプット評価会 （受託者）	・重要帳票に対するデータ検証内容の確認	随時	管理者、リーダー
5	週例会 （受託者）	・各種課題の検討 ・情報交換等	毎週１回	管理者

(4) 業務遂行体制の改善

(ア) 委託業務の履行が不十分であると三重県が判断するときは、人員の増員を含め、三重県は業務遂行体制の変更を要求することができる。この場合、三重県が指定する期日までに改定した業務計画書を提出するものとする。

(イ) 委託業務の対応方法、対応時間等について不適当であると三重県が判断するときは、三重県は業務改善を要求することができる。この場合、三重県が指定する期日までに改善計画書を提出し、業務改善を行うものとする。

８．委託業務内容

(1) 作業項目一覧

項番	作業項目
1	仕様変更対応
(1)	システム改修作業 仕様に関する打ち合わせを実施し、見積工数を提示する。工数合意のうえ、作業を実施する。 （(1) (2) (3) を合わせて 20.00 人月以上の工数を確保する。）
(2)	見積検討 仕様変更の見積り
(3)	本稼働立会い 仕様変更等の本稼働立会及び結果検証
2	日次対応
(1)	作業管理 各種対応（日次、月次、年次、案件）の作業品質管理作業
(2)	日次夜間処理の準備および確認 日次処理における事前確認、実行確認、結果報告に係る一連の作業
(3)	バッチ処理（日次、月次、年次）リハーサル リハーサル用環境にてバッチ処理を先行して実行し、実施に支障のないことを確認する。
(4)	バッチ処理スケジュール登録（ジョブネット作成） 処理スケジュール計画にしたがってシステムにスケジュールを登録する。
(5)	システム稼働状況監視（ジョブネット監視） オンライン処理、バッチ処理等の稼働確認
(6)	バッチ処理操作（ジョブネット操作）
(7)	ログ集計
(8)	バックアップ媒体管理
(9)	外部連携用データ作成（外部委託帳票印刷業者、ゆうちょ銀行等）
(10)	外部データ取り込み（軽油、国税是認、車名、住所、金融、ゆうちょ銀行等）
(11)	申告書プレプリント対応
(12)	百五銀行連携監視
(13)	電子申告対応
(14)	電子収納、コンビニ対応、クレジット対応
(15)	個人事業税国税連携対応
(16)	納税証明電子化システム連携対応
(17)	共通納税システム連携対応
(18)	共通納税インターフェイスシステム連携対応
(19)	ＯＳＳ共同化システム連携対応

(20)	収報リハーサル対応
(21)	不整合データ追跡の結果確認（ログ確認と切り分け作業）
(22)	その他関連作業（ランクＡ） 年間数時間程度の作業項目でＡランク相当の作業 収入日計表、利子割調定対応のオンライン操作など
(23)	その他関連作業（ランクＢ） 年間数時間程度の作業項目でＢランク相当の作業 課税状況調の excel 作成など
3	月次対応
(1)	調定処理
(2)	還付充当予定処理
(3)	自税マッチング・随時課税
(4)	還付・督促・延滞金納付書・催告
4	年次対応
(1)	自動車税定期課税
(2)	自動車税定期収納消込対応（繁忙期対応）
(3)	自動車税関連年次処理
(4)	年次決算
(5)	個人事業税調定（定期１期・２期）
(6)	収納（MPN 証明書、口振）
(7)	滞納（６月督促状～１１月差押事前通知）
5	案件対応
(1)	作業依頼（単純作業） 具体的指示に基づく、定型的な作業対応
(2)	作業依頼（データ修正） 具体的な指示に基づく、データベースの直接更新によるデータ修正対応
(3)	作業依頼（特別作業） 依頼に基づく、高度な知識・技術を要する各種調査・検討・特殊作業 依頼に基づく、システム運用オペレーション
(4)	定例作業 案件起票の代行
(5)	質問 業務全般に関する質問対応
(6)	不具合調査 業務上の不具合事象に関する調査
(7)	障害対応（ランクＡ） 業務全般に関する障害対応
(8)	障害対応（ランクＢ） 業務全般に関する障害対応
6	プロジェクト運営
(1)	プロジェクト管理等 業務作業を円滑に運用するために人員管理、進捗管理、品質管理等を行う
(2)	定例会準備 運用支援業務の実施状況、問題点等の確認のため、会議資料を作成する
(3)	定例会出席
(4)	スケジュール会議出席 スケジュール会議に出席し、三重県より示す月次スケジュールについて確認を行う

(5)	アウトプット評価会、本番移行判定会議
(6)	連絡票等受付管理、ファイリング、集計等
7	基盤サポート
(1)	サーバ、端末のハード＆ソフトウェアトラブル予防保守 ソフトウェア更新の適用可否判断および稼働状況のモニタリング
(2)	障害対応訓練 重要障害を想定した対応訓練の実施
(3)	ハードウェア定期保守立会い 定期保守および予防保守等のＣＥ作業の立会い
(4)	週例会、QA 対応 定期打合せおよび案件未満な日常的な簡易な QA 対応
(5)	Windows Update 配布
(5)	ウイルスパターンファイル配布
(6)	UNIX サーバ向けウイルスパターン更新
(7)	OS バックアップ
(8)	ドキュメント資産等バックアップ
(9)	月次報告資料作成
(10)	自動車税定期課税処理および督促状作成処理立会い
8	機能改修業務に対する情報提供
(1)	案件管理システム、プログラム改修履歴管理システムの運用

(2) 役割分担

三重県と受託者の間の役割分担は以下のとおりとする。○印が記載された方を、その作業工程の主担当とする。受託者は、主担当ではない作業工程についても、適宜アドバイスや支援を三重県に対し行うこと。

項番	作業項目	工程	三重県	受託者	備考
1	仕様変更対応				
	仕様変更対応	仕様作成	○		
		見積り		○	仕様確認作業を含む
		実施可否判定	○		
		システム改修		○	
		結果検証	○		本番移行可否判定含む
2	日次対応				
	日次対応	スケジュール策定	○		
		作業実施		○	
		結果検証	○		
3	月次対応				
	月次対応	スケジュール策定	○		
		作業実施		○	
		結果検証	○		
4	年次対応				
	年次対応	スケジュール策定	○		

		作業実施		○	
		結果検証	○		
5	案件対応				
	作業依頼	作業指示	○		
		作業実施		○	
		結果検証	○		
	質問	連絡票発行	○		県税事務所との窓口として
		調査・回答		○	
		回答の確認、回送	○		
	調査、障害	障害確認	○	○	障害発見の状況による
		障害調査		○	
		対処指示	○		
		障害対処		○	維持管理対応範囲に限る
		結果検証	○		
6	プロジェクト運営				
	プロジェクト管理			○	人員管理、内部統制など
	定例会	資料作成		○	
		会議開催		○	
	スケジュール会議	資料作成	○		
		会議開催	○		
	本番移行判定会議	資料作成		○	
		会議開催		○	
7	基盤サポート				
	ハード&ソフトウェアトラブル対応	障害確認	○	○	障害発見の状況による
		対処指示	○		県税事務所等への連絡も含む
		障害対処		○(CE)	
		結果確認	○		
	QA 対応	連絡票発行	○		
		調査・回答		○	
		回答の確認・回送	○		
	WindowsUpdate、ウイルスパターンファイル配布	WindowsUpdate、ウイルスパターンファイル配布		○	
	OS バックアップ	OS バックアップ		○	
	月次報告書資料作成	資料作成		○	
	年次作業立会い	処理立会い		○	
8	機能改修業務に対する情報提供				

	利用環境の運用	バックアップ等		○	システムの運用など
9	システム運用				
	サーバ管理	作業計画	○		サーバの設定変更など
		オペレーション		○	（案件対応として実施）
	業務端末管理	作業計画	○		設定変更や配置変更など
		オペレーション		○	（案件対応として実施）
	システム稼働管理	作業計画	○		業務の起動/停止など
		オペレーション		○	（案件対応として実施）
	アプリケーション構成管理	作業計画	○		仕様変更のリリースなど
		オペレーション		○	（仕様変更対応、障害対応の一環として実施）
	データバックアップ管理	バックアップ計画	○		世代管理、外部保管など
		オペレーション		○	（案件対応として実施）
	システム稼働監視	動作監視	○		
		トラブル連絡対応	○		障害切分け
	セキュリティ管理	セキュリティ計画	○		パスワードの変更など
		オペレーション		○	（案件対応として実施）
	リソース管理		○		媒体、用紙などの管理など
	システム資源の監視		○		ディスク、メモリ、CPU など
	システムの評価	運用性	○		
		性能	○		
		セキュリティ	○		

(3) システムの稼働時間

(ア) 三重県総合税システムのオンライン稼働時間については、三重県の休日を定める条例第 1 条第 1 項に規定する休日以外の日（以下「平日」という。）の 8 時 15 分から 17 時 20 分までとする。（帳票印刷のみ 7 時 45 分から稼働開始）なお、照会系メニューに関しては 19 時まで、夜間処理はオンライン稼働時間終了から当該処理終了までとする。

(イ) 年度当初、年度末及び決算整理、課税・収納登録等の繁忙時期には、上記以外の時間帯においても三重県の指示により必要な対応をとること。

(4) システムの稼働目標

システムの１日の稼働予定時間内における稼働率の目標を９９％以上とする。ただし、ネットワーク障害など、業務対象システムの範囲外を起因とするものは、稼働率算定から除くこととする。

９．障害時の対応

システムに障害が発生したときは、速やかに障害箇所を特定し、原因除去のために以下のとおり適切な対処を行うこと。

(1) システムのサービス提供に影響がある部位での障害
オンライン稼働時間内外を問わず、速やかに原因除去のための作業を開始すること。回復に長時間（概ね１時間以上）を要する場合は、三重県に連絡し、指示を仰ぐこと。

(2) システムのサービス提供に影響がない部位での障害
オンライン稼働時間内に発生した場合は、三重県に連絡し、指示を仰ぐこと。オンライン稼働時間外に発生した場合は、翌平日に三重県に連絡し、指示を仰ぐこと。

(3) 役割分担
受託者と機器保守事業者の間の役割分担は以下のとおりとする。

	作業範囲
障害の切り分け	受託者
障害対応（業務アプリケーション、全体システム）	受託者
障害対応（ハードウェア、ソフトウェア）	機器保守事業者

１０．　納入
(1) 納入物件
(ア) 成果品等
業務作業報告書、連絡票、仕様変更票、障害票（紙媒体）
仕様変更対応作業に伴う各種設計書（電子データ）、各仕様変更のプログラムソース（電子データ）及びロードモジュール（電子データ）、各種テスト結果帳票等（紙媒体）
(イ) 部数
各一部（電子データについてはマイクロソフトオフィス等で閲覧できる形式）。

(2) 納入期限及び検査時期
(ア) 納入期限
作業月の最終日から２営業日以内とし、運用期間の最終月においては、月末までとする。ただし、仕様変更対応作業に伴うシステム設計書、ロードモジュール等については、修正の都度とし、また、サーバの適切な位置に成果品を保存することをもって納入とする。
(イ) 検査時期
成果物が納入された日から１０日以内

(3) 納入及び検査場所
三重県津市栄町一丁目８９１　三重県総務部税務企画課内

１１．　作業環境
(1) 受託者において準備するもの
(ア) 本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。

(イ) 本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。
(ウ) 障害発生等の対応に備え、管理者、リーダー、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。

(エ) 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について、三重県は負担しない。

⑵ 三重県からの支給・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、三重県が受託者に支給・貸与するものとする。三重県より支給・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、受託者の負担にて原状回復すること。

[消耗品、事務用備品の例]

(ア) 各種帳票類（用紙類）

(イ) 机、椅子、ロッカー

(ウ) プリンタ、コピー機

(エ) 消耗品に類する交換部品

(オ) 開発用サーバ機、クライアント端末（ソフトウェア含む）、その他周辺機器

(カ) ネットワーク機器

１２． 機密保持

⑴ 本業務は、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、そのようなおそれがある場合は、三重県に報告を行い、三重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。

⑵ 業務遂行上知り得た個人情報及び三重県の機密事項について、本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。

⑶ 当該業務を担当する者は、予め身分を証明する書類を三重県へ提出すること。また、業務遂行中は三重県の発行する許可証を必ず着用すること。

⑷ こ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２「個人情報の取扱いに関する特記事項」を守らなければならない。

１３． 特記事項

⑴ 受託者は、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。

⑵ 受託者が⑴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。

⑶ 三重県は、受託者が「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。

１４．　疑義の解釈

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、三重県と受託者が協議のうえ、定めるものとする。

別紙１　業務対象システムの範囲：ソフトウェア



別紙２　業務対象システムの範囲：ハードウェア

