

相談ねっとシステムの設計・開発
及び運用・保守業務委託事業
仕様書

令和7年1月22日
港 区

目 次

第 1 章 全体概要	1
1.1 調達件名	1
1.2 背景と目的	1
1.3 導入方針	1
1.4 履行期間	1
1.5 スケジュール	1
第 2 章 作業の概要	2
2.1 用語の定義	2
2.2 業務の概要	2
2.3 調達の範囲及び情報システム化の範囲	2
2.4 委託作業の内容	2
第 3 章 構築するシステムの要件	3
3.1 機能要件	3
第 4 章 委託業務の作業要件	3
4.1 設計・構築作業要件	3
4.2 テスト作業要件	3
4.2.1 テスト計画書の作成	3
4.2.2 テストの実施	5
4.2.3 テスト作業に対する提案要求	8
4.3 移行作業要件	8
4.3.1 移行	8

4.3.2 移行作業に対する提案要求.....	8
4.4 運用引き継ぎ	9
4.5 保守作業要件	9
4.5.1 保守契約時間帯	9
4.5.2 保守体制	9
第5章 実施体制及び作業の実施方法に関する要件	11
5.1 実施体制	11
5.2 作業場所	12
5.3 プロジェクト管理	12
5.4 納入成果物.....	13
第6章 運用管理要件.....	15
6.1 運用稼動要件	15
6.2 運用管理環境要件	15
第7章 保守業務要件.....	15
7.1 保守体制	15
第8章 契約条件等	16
8.1 受注者の責務	16
8.2 支払い方法.....	17
8.3 運輸責任	17
8.4 環境により良い自動車利用.....	17
第9章 その他特記事項	18
9.1 その他.....	18
9.2 問合せ先	18

第1章 全体概要

1.1 調達件名

相談ねっとシステムの再構築に係る設計業務

1.2 背景と目的

現在、港区では身近なツールであるパソコン、スマートフォン、携帯電話から「相談ねっと」システムを利用し、港区在住の児童（18歳未満）と港区在住の児童（18歳未満）の保護者及び妊婦が自由な時間に相談できる環境を整備している。

子どもや子育てに関する困りごとや不安、悩み等に寄り添い、相談者と一緒に解決策を考え、相談に対応しています。一方で、システムの登録方法がメールに紐づいているため、小学生など利用が少ないという課題も生じている。

システム導入から10年が経過しており、プロポーザルを実施して、システムを再構築する。

1.3 導入方針

本システムの導入方針は以下のとおりである。

- (1) 本調達にて導入するシステムは、パッケージシステムの導入あるいはスクラッチ開発のいずれにおいても、TCO（システムの総所有コスト）を考慮して選定するものとする。
- (2) 十分な操作性を備え、ICTの知識がなくても直感的に操作できるシステムであること。

1.4 履行期間

システムの設計・開発 契約締結日から令和7年9月30日まで

システムの運用・保守 令和7年10月1日から令和8年3月31日まで

1.5 スケジュール

導入スケジュールは以下のとおりである。ただし、現時点での予定のため、契約締結時期等に変更されることがある。

N0	スケジュール	内容	備考
1	令和6年12月～令和7年1月	仕様調整	
2	令和7年2月～令和7年4月	プロポーザル	
3	契約締結日～令和7年9月	プロジェクト計画、基本設計、詳細設計、開発、テスト、移行、マニュアル整備、研修、運用引継ぎ	
4	令和7年10月	運用開始	

第2章 作業の概要

2.1 用語の定義

本仕様書で用いる用語の定義については以下のとおりである。

項番	用語	定義
1	現行システム	現在港区が運用している相談ねっとシステム。
2	本システム	本業務にて調達するシステム。

2.2 業務の概要

港区では、相談ねっとに関連する主な業務として、以下の(1)～(4)を行っている。

- (1) 登録業務（区民）
パソコン、スマートフォン、携帯電話などからメールアドレスを基にIDを登録する。
- (2) 相談業務（区民）
登録したIDからシステムにログインして、相談に係る内容を送信する。
- (3) 対応業務（区）
区民からの相談に対し、回答を作成して返信する。
- (4) 集計業務（区）
利用者の相談内容に応じた統計データをシステムから出力する。

2.3 調達の範囲及び情報システム化の範囲

(1) 調達の範囲

- ア) 当該アプリケーション稼動のためのシステム設計
- イ) アプリケーション開発を含めた情報システムの構築・テスト及び移行
- ウ) 当該アプリケーションの運用及び保守
- エ) 上記の関連作業

(2) システム化対象範囲

本作業では「2.2 業務の概要」で説明した業務のアプリケーションをシステム化範囲とする。

2.4 委託作業の内容

委託内容は、次のとおりである。

ただし、最終的な内容は区と協議の上で決定すること。

業務	主な内容
システム構築業務	
1 システム開発構築	プロジェクト管理、要件定義、設計、構築、テスト、データ移行、ドキュメント作成など

	※パッケージを使用する場合は、パッケージかカスタマイズかが分かるようにすること ※別紙１「機能要件表」のとおり
運営業務開始準備業務	
1 運営事務局の設置・業務調整	プロジェクト管理、定例会の開催など
運用保守業務	
1 データ管理・保守	
2 障害対応	
3 問い合わせ対応	

第3章 構築するシステムの要件

3.1 機能要件

本システムは、現行システムの機能を継承し、対象業務を適正、確実かつ効率的に行うシステムとして構築する。機能要件の詳細については、別紙１「機能要件表」に示す。

要求 ID	評価項目	要求内容	留意事項
3.1.1～ 3.4.2	機能要件	別紙１「機能要件表」のとおり。	

第4章 委託業務の作業要件

4.1 設計・構築作業要件

本業務における設計・構築作業要件を実施すること。

4.2 テスト作業要件

4.2.1 テスト計画書の作成

テスト計画書に記載すべき事項を以下に示す。

(1) テスト全体計画

テスト工程（結合テスト・総合テスト）とそれぞれテスト観点を明らかにすること。

(2) 個別計画（結合テスト）

作業内容、テスト実施範囲、テスト体制、テスト環境、作業スケジュール、合否判定基準、ケース等を明確にすること。各項目の記載内容を以下に示す。

表１ 結合テスト計画の記載内容

項目	内容
作業内容	結合テストの目的、確認・検証事項

	結合テスト開始条件・終了条件
	結合テスト対象及びテストケース（スクリプト）作成方法
	結合テストデータ作成方法
	結合テスト実施手順、実施者
	結合バグ・不具合発見時の手順、実施者
	作業内容の前提条件・特記事項
	結合テスト結果報告方法
実施範囲	結合テスト対象のシステム/範囲
	結合テストにおける「結合」の範囲
実施体制	業務主管課及びシステム主管課の体制と役割、責任範囲
	構築事業者の体制と役割、責任範囲
	その他関係者（現行事業者等）の体制と役割、責任範囲
	結合テストにおけるコミュニケーション管理方法
実施環境	結合テストを実施する場所
	結合テストで利用する環境
	結合テストで利用するツール
	実施環境・ツールの前提条件・特記事項（本番環境をテスト環境として利用する場合の情報セキュリティ上の留意点等）・制約事項
スケジュール	全体スケジュール
	各工程の作業スケジュール（テスト準備、テスト実施、バグ・不具合の修正、テスト結果取りまとめ・報告）
合 否 判 定 基 準	合格基準（品質管理指標、合格基準）
	合否判定基準
	不合格時の対応方法（再テスト、追加テスト等）

(3) 個別計画（総合テスト）

作業内容、テスト実施範囲、テスト体制、テスト環境、作業スケジュール、合否判定基準、テストシナリオ、テストケース等を明確にすること。各項目の記載内容を以下に示す。

表2 総合テスト計画の記載内容

項目	内容
作業内容	総合テストの目的、確認・検証事項
	総合テスト開始条件・終了条件
	総合テスト対象及びテストケース（スクリプト）作成方法

	総合テストデータ作成方法
	総合テスト実施手順、実施者
	総合バグ・不具合発見時の手順、実施者
	作業内容の前提条件・特記事項
	総合テスト結果報告方法
実施範囲	総合テスト対象のシステム/範囲
	総合テストにおける「総合」の範囲
実施体制	業務主管課及びシステム主管課の体制と役割、責任範囲
	構築事業者の体制と役割、責任範囲
	その他関係者（現行事業者等）の体制と役割、責任範囲
	総合テストにおけるコミュニケーション管理方法
実施環境	総合テストを実施する場所
	総合テストで利用する環境
	総合テストで利用するツール
	実施環境・ツールの前提条件・特記事項（本番環境をテスト環境として利用する場合の情報セキュリティ上の留意点等）
スケジュール	全体スケジュール
	各工程の作業スケジュール（テスト準備、テスト実施、バグ・不具合の修正、テスト結果取りまとめ・報告）
合 否 判 定 基 準	合格基準（品質管理指標、合格水準）
	合否判定基準
	不合格時の対応方法（再テスト、追加テスト等）

【要求事項】

要求 ID	評価項目	要求内容	留意事項
4.2.1.1	テスト計画	上記に示す、実施するテスト工程の詳細が記載されたテスト全体計画、個別計画（結合テスト・総合テスト）を作成して提出すること。また、発注者が主体となって実施する受入テストについては支援すること。	

4.2.2 テストの実施

(1) テスト工程共通要件

単体テスト、結合テスト及び総合テストの各テスト工程において共通する要件を以下に示す。

ア) 受注者はテストの管理主体としてテストの管理を実施すると共に、その結果と品

質に責任を負い適切な対応を行うこと。

イ) 受注者は発注者及び関連する他システムに係る業者等との作業調整を行うこと。

ウ) 発注者に対し定期進捗報告及び問題発生時の随時報告を行うこと。

エ) 各テストを行うため、一連のテストケース（入力、出力及びテスト基準）、テストシナリオ（例外処理を含む）、テストデータ、テスト評価項目及びテスト手順を各テスト実施前に作成の上、提出すること。

オ) 各テスト終了時に、実施内容、品質評価結果及び次工程への申し送り事項等について、発注者と協議の上、テスト実施報告書を作成すること。

カ) 他システムとの接続試験を実施する際には、港区職員、当該システム開発及び保守業者と十分な調整を図り、受注者の負担と責任において実施すること。

キ) テストに必要なプログラム類の開発ないし用意を行い、進捗を報告すること。

(2) テストデータ要件

テストにおいて使用するテストデータに係る要件を以下に示す。

ア) 受入テスト以外のテストデータは、原則として受注者において用意すること。

イ) テストデータの管理は、受注者が責任を持って行うこと。なお、テスト工程毎のテスト計画書にテストデータの種類等を記載し、使用したテストデータは、テスト結果と共に媒体で納入すること。

(3) テスト環境要件

テスト環境に係る要件を以下に示す。

ア) 単体テスト及び結合テストに必要な機器等は、受注者の負担と責任において準備すること。

イ) 総合テスト及び受入テストは発注者が仮想化基盤上に用意する仮想サーバを利用する。受注者は、テストを実施するために必要な各種設定を実施し、本番環境と同等の環境を準備すること。

ウ) テスト環境における受注者のセキュリティ要件は「第8章 契約条件等」の記述に従うこと。

(4) 結合テスト要件

プログラム及びモジュールが、本システム全体において、正しく機能することを確認するため、段階的に結合した状態でテストを行い、結果を報告すること。

(5) 総合テスト要件

総合テストに係る要件を以下に示す。

ア) ソフトウェアが仕様に適合し、かつ本番環境で利用可能であることを確認できる評価指標を設定した上で、テストを実施すること。

イ) 性能及び負荷のテストにおいては、本番環境と同様の環境により相応の負荷等をかけ、問題が発生しないことを確認すること。

ウ) 総合テストでは、以下の項目について確認を行うこと。

① 機能性

- ・ システム機能が、正常系、異常系共に仕様書どおりに動作すること。
- ・ 他システムとの業務連携処理が正常に機能すること。

- ・情報セキュリティ要件を満たしていること。
- ② 信頼性
 - ・信頼性要件を満たしていること。
 - ・障害が発生した際の回復処理が適切であること。
- ③ 操作性
 - ・要件及び説明書どおりに動作し、利用者が利用しやすいこと。
- ④ 性能
 - ・オンライン処理、バッチ処理の応答時間、スループットが適切であること。
 - ・システムの限界条件（データ量、処理量）下で、正常に動作すること。
- エ) システム運用テストは日々のシステム運用サイクル（オンライン開始～オンライン閉塞～オンライン停止～バッチ処理～バックアップ等～オンライン時間待機）と日次処理、週次処理、月次処理及び年次処理といった運用が適切であることを確認すること。
- オ) システム運用テストではバックアップ方式に基づいた日次、週次のバックアップサイクルの他に、システム更新が発生した場合のシステムバックアップ及びバックアップから正常に戻せることを確認すること。その際には、設計時点での RT0 や RP0 が設計内容と相違がないことを確認すること。
- カ) 障害発生時を想定したテストを実施するものとし、想定 of 障害を検知し、監視機器への通知が正常に行われている事を確認し、縮退運転するシステムについては業務の継続が可能であることを確認すること。
- キ) 開発したソフトウェアについて、想定 of 範囲外 of 入力を拒否できない脆弱性を狙った攻撃等の既知 of 手法による攻撃（バッファオーバーフロー、SQL インジェクション、コマンドインジェクション、セッションハイジャック、クロスサイトリクエストフォージェリ、クロスサイトスクリプティング等）が試みられた場合にシステムのセキュリティに影響を及ぼさないことを確認すること。
- ク) システム of 動作環境又は動作前提であるハードウェア及びソフトウェアについて、既知 of 脆弱性が存在しないこと、及び既知 of 攻撃手法に対して脆弱な設定が行われていないことを確認すること。
- ケ) エ及びオ of 確認は、適切なテストツールを選択して想定されるパターンを網羅的に行うこと。
- コ) 発見された脆弱性及び当該脆弱性に関して実施した対処について、(1) オ of テスト実施報告書に記載すること。
- (7) 受入テスト支援要件

発注者が主体となって実施する受入テストに係る要件を以下に示す。

 - ア) 受入テストにおける具体的な手順及び結果を記入するための受入テスト計画書を作成すること。なお、システム操作に精通していない職員でも分かりやすいテストとなるように工夫すること。
 - イ) 受入テストは発注者が主体となって行うが、発注者の求めに応じて受入テストを支援するための要員を確保すること。

- ウ) 受入テストで必要となるテストデータについて準備するのを支援すること。
- エ) 受入テストで確認された障害について対応方針を提示し発注者の承認を得ること。
- オ) 発注者に承認された対応方針に従い、プログラム及びドキュメント等を修正すること。

【要求事項】

要求 ID	評価項目	要求内容	留意事項
4.2.2.1	テスト作業	上記のテスト実施要件を満たすこと。	

4.2.3 テスト作業に対する提案要求

【提案事項】

要求 ID	評価項目	要求内容	留意事項
4.2.3.1	システムの品質向上	システム品質向上につながる具体的な手法・取組みを提案すること。	
4.2.3.2	発注者の負荷軽減	発注者の作業負荷軽減や費用抑制につながる具体的な手法を提案すること。	

4.3 移行作業要件

4.3.1 移行

【要求事項】

要求 ID	評価項目	要求内容	留意事項
4.3.1.1	移行作業	移行計画書に下記の要件を具体的に記述し、それに基づいて発注者の了承を得ながら作業を進めること。	
		現行システムからの情報・データの抽出に関しては、発注者側より抽出・提供する。受注者は、当該データを受領することを前提に、必要に応じ、本システムデータベースへの移行プログラムの設計・開発、移行後のデータに関する正当性確認プログラムの設計・開発等を行い、移行作業を実施すること。	
		移行は、令和7年9月までに実施すること。	

4.3.2 移行作業に対する提案要求

【提案事項】

要求 ID	評価項目	要求内容	留意事項
4.3.2.1	移行作業の品質向上	移行作業の品質向上につながる具体的な手法・取組みを提案すること。	

4.3.2.2	発注者の 負荷軽減	発注者の作業負荷軽減や費用抑制につながる 具体的な手法を提案すること。	
---------	--------------	--	--

4.4 運用引き継ぎ

開発から運用へ円滑に移行するために、システム利用者が実施し得るオペレーションのための基準や運用引継ぎに必要なドキュメントを定義し、運用の引継ぎを実施すること。

4.5 保守作業要件

保守業務は、問合せ窓口を設置し、ハードウェア・OS 関係・パッケージ・ミドルウェア 関連等、本システムに係る障害に対する対応とバージョンアップ等の変更に対する対応を実施することとする。

4.5.1 保守契約時間帯

【要求事項】

要求 ID	評価項目	要求内容	留意事項
4.5.1.1	保守契約時間	システムは、365 日 24 時間利用可能である こと。	
4.5.1.2	システム停止	システム停止については、区と協議の上で 決定すること。	
4.6.1.3	バックアップ	不測の事態に備えてバックアップを定期的 に取得し、復旧することが可能な状態で運 用すること。	
4.6.1.4	脆弱性対応	ブラウザなどの脆弱性対応に無償で対応す ること。	

4.5.2 保守体制

【要求事項】

要求 ID	評価項目	要求内容	留意事項
4.5.2.1	保守体制	保守業務は区に常駐しない体制で対応する こと。	
		事業者内に、問合せ窓口を設置すること。	
		操作運用等に関する区からの問い合わせに 対応できるようにすること。対応時間は月 ～土曜日（祝日を除く）の 8 時 30 分から 18 時までとする。 問い合わせの受付・回答手段は電子メール・ 電話とする。	
		緊急時には休日・夜間であっても迅速に対	

		応すること。原因の究明、対処・復旧作業等までにスケジュールを区へ速やかに報告すること。	
		保守対象に障害が発生又は不具合が判明した場合や、緊急に必要な予防保守等の定期メンテナンス日以外の緊急保守作業が必要となった場合は、直ちに発注者と調整を実施し、実施日時・作業手順等を取り決めて速やかに保守作業を行うこと。 ※日祝日の閉庁日でも、利用者がいるため、無条件のシステム停止は不許可	
		構成するハードウェア、ソフトウェア等は全て保守対象と考え、事業者は各構成要素の保守実態に関わらず、一括して窓口として機能すること。	
		障害発生時に、「パッケージ・ミドルウェア保守」、「通信回線」等の各ベンダと連携し障害対応を行い、対応完了時に報告を行うこと。また、保守対象が障害の起因でない保守ベンダに対しても復旧に必要な対応を求めた場合、対応すること。	
		障害に対して、予防、発生時の迅速な処理手順、再発防止のための方策などについて障害管理計画を作成し、安定的な稼働管理を行うこと。	
		障害が発生した場合は、区に迅速に連絡するとともに、直ちに状況の把握を行い、障害箇所の特定、影響範囲の調査、即時対応、現状対応、現状復帰すること。また、区が障害を発見した場合、電話、メールによる問い合わせに対応すること。	
		稼働診断、定期点検等により障害の予防を行うこと。	
		障害対応履歴の集積・分析、障害原因の分析により再発防止を行うこと。	

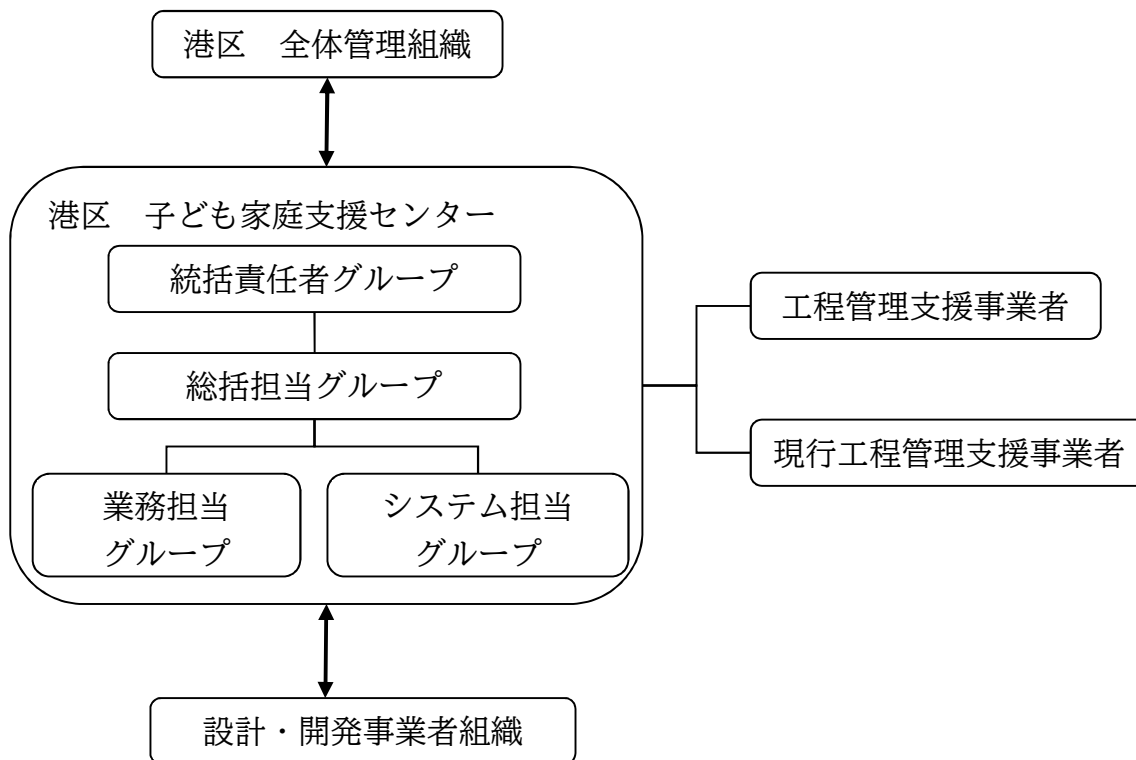
第5章 実施体制及び作業の実施方法に関する要件

5.1 実施体制

(1) 全体体制

本作業に関連する業者や港区の組織を以下に示す。

図1 全体体制



(2) 受注者体制

受注者は、本作業を履行できる体制案を提出し、発注者の了承を得ること。なお、原則として体制の変更は認めず、やむを得ず変更する場合は事前に発注者の了承を得ること。

また、受注者は、本作業の履行が確実に行われるよう、本作業の全期間に渡って、必要となるスキル、経験を有した要員の確保を保障すること。

ア) 受注者側の体制（責任者・実施責任者を含む実行部隊）

イ) 受注者側の実施責任担当者

責任担当者に求める要件は、次のとおりとする。プロジェクト管理担当責任者と設計開発担当責任者は兼任して差し支えないものとする。

① プロジェクト管理担当責任者

進捗管理手法に精通し、経験を有すること。

② 設計開発担当責任者

データベース・システムの企画・設計に関する知見や技術を有すること。

ウ) 連絡体制（受注者側の対応窓口）

- (3) 港区職員が受注者に対し、常時契約履行状況に関する確認を行える体制とすること。
なお、受注者は作業体制図を作成・提出すること。

【要求事項】

要求 ID	評価項目	要求内容	留意事項
5.1.1	実施体制	上記の要件を満たす実施体制を敷くこと。	

5.2 作業場所

本業務の作業場所及び作業に当たり必要となる設備、備品及び消耗品等については、受注者の責任において用意すること。また、必要に応じて担当職員が現地確認を実施することができるものとする。

5.3 プロジェクト管理

(1) プロジェクト計画

受注者は、契約後直ちに「プロジェクト計画書」又は「業務計画書」を作成し、発注者の承認を得ること。「プロジェクト計画書」には、構築の目的・目標、作業範囲、体制と役割分担（発注者及び受注者）、スケジュール、コミュニケーション（会議体、連絡方法、窓口等）、成果物一覧（種類と納品時期）、業務管理の方法（進捗・課題・リスク管理等）等が記載されることとする。

(2) 進捗管理

ア) スケジュール管理

「プロジェクト計画書」には、「スケジュール（WBS を含む）」を附属資料とし、「スケジュール（WBS を含む）」をもとに進捗管理を実施すること。

イ) 進捗報告

進捗報告においては、「進捗報告書」を作成し、定められた報告期間に実施したプロジェクトの進捗状況を発注者に報告すること。

ウ) 会議体

会議体は「プロジェクト計画書」で定める内容に沿って実施すること。なお、各会議体における議事録については3 営業日以内に作成し発注者へ提出すること。

(3) 変更管理

受注者は、制度や方針の変更から仕様等の変更が余儀なくされる場合には、変更管理を行うこと。変更管理においては、「変更管理表」を作成し、変更対象資料、理由、変更前後の状態、変更による影響、変更者等を記録すること。

(4) 品質管理

受注者は、「プロジェクト計画書」において品質を担保するための定量的な基準としてレビュー密度やテスト密度などの指標の採用を定めること。具体的な数値について各テストの個別計画にて定めること。なお、プロジェクトにおいて定量的な品質指標を採用できない場合には、発注者と合格基準を含めた協議を行うこと。

(5) 課題管理・リスク管理

受注者は、プロジェクトを実行する上で発生する課題については、「課題管理表」を用いて明文化し、検討経緯や対応方針を記録、管理すること。

(6) コミュニケーション管理

受注者は、プロジェクトのコミュニケーション管理について、コミュニケーションルールを明確にし、実施すること。

(7) 情報セキュリティ管理

受注者は、プロジェクトに参加するもの全員に対する情報セキュリティ管理の遵守、港区情報安全対策指針及び港区個人情報保護条例に沿った安全性の確保が可能な計画を作成すること。

(8) 構成管理・文書管理

受注者は、プロジェクトの成果物を管理する目的や作成する成果物を明確にし、作成した成果物を格納した場所を明確にして、その成果物の変更時の維持管理を実施すること。

【要求事項】

要求 ID	評価項目	要求内容	留意事項
5.3.1	プロジェクト管理	上記の要件を満たすプロジェクト管理を実施すること。	

5.4 納入成果物

(1) 納入成果物一覧と期限

本調達の成果物と納入期限は下表のとおりとする。専門用語には必ず説明を付すこと。
なお、納入対象成果物は発注者と協議の上、決定する。

表3 納入成果物及び納入期限

No.	成果物名	納入期限
1	プロジェクト体制表	契約締結後 5 日以内
2	緊急連絡網	契約締結後 5 日以内
3	個人情報保護に係る誓約書	契約締結後 5 日以内
4	作業計画書	契約締結後 10 日以内
5	システム概要・詳細説明書	契約締結後 10 日以内
6	操作マニュアル（テスト用）（管理者・事業者向け）	説明会 3 日前まで

No.	成果物名	納入期限
7	操作マニュアル（本番用）（管理者・事業者向け）	リリース 14 日前まで
8	テスト実施報告書	リリース 14 日前まで
9	会議資料	会議開催日の前日まで
10	会議録	会議開催後の 3 日以内
11	課題管理表	作成または更新の都度
12	委託内容に関する概要資料	履行期間満了日まで

※ プログラムには、ソースプログラム、実行形式プログラム、利用環境等を定義するファイル、コンテンツを含めること。また、発注者が別途調達するハードディスク及び CD-ROM 等に格納すること。

※ 担当者・体制表等、変更があれば都度提出すること。

(2) 形式等

書類（紙媒体）は、A4 判縦長横書き両面を原則とし、日本語表記のもの 2 部（原本 1 部、複写 1 部）を提出すること。

書類（電子媒体）は、CD-R 又は、DVD-R により 1 部提出すること（ファイルフォーマットは、Microsoft Office 又は Adobe Reader に対応できるデータ形式とする）。

(3) 納入場所、納入条件

発注者の指定する場所に納品すること。

なお、詳細については、別途当区担当職員の指示に従うこと。

(4) 検収方法

ア) 受入テスト

① 「4.2 テスト作業要件」に従い受入テストの合格をもってプログラム等についての検収とする。

② テスト時に使用した一時ファイル等の不要なファイル等は、受入テスト終了後、受注者において削除すること。

イ) 書類の検収

① 設計書等、開発の各段階でレビューを行う。納品時に検収会議を行って、ドキュメント品質も検収する。

【要求事項】

要求 ID	評価項目	要求内容	留意事項
-------	------	------	------

5.4.1	納入成果物	上記に示すドキュメントを納品すること。 成果物は各業務の完了時に提出を行い、内容は発注者と協議し、承認を得たものを提出すること。また、システムを段階的に構築する場合は、各構築完了時に更新した成果物を提出すること。	
-------	-------	---	--

第6章 運用管理要件

6.1 運用稼働要件

相談ねっとシステムは原則として24時間、365日稼働とする。

6.2 運用管理環境要件

(1) 効率的なシステム運用の実現

- ア) バックアップの自動運転など、効率的なシステム形態であること。
- イ) バックアップ処理については、発注者の職員の手を介することなく、定例的にバックアップの取得を可能とすること。なお、データの保護対策が講じられていること。
- また、バックアップの方法は、一括、差分いずれの方法でも可とする。

(2) セキュリティ要件

- ア) 「港区情報安全対策指針」に基づき、各種セキュリティ対策を実施すること。
- イ) 操作には職員の個人認証（ユーザIDとパスワード）を行い、職員毎に操作権限を設定する等の認証技術や操作ログの記録により適切なセキュリティ対策を講ずること。
- ウ) 業務利用の権限管理が可能な、業務システム全体を管理するセキュリティシステムを保有し、データに対する不当なアクセスからの保護ができること。
- エ) システムの設定に関するファイル、インターネットに公開しているファイル等について、その改ざんの有無を確認すること。また、改ざんが発生した場合でも、直ぐに復旧できるように対策を講ずること。
- オ) セキュリティホール等の最新の情報収集に努め、速やかに必要な対策を実施すること。

(3) 報告

- ア) システムの運用稼働状況全般に関する報告を適時報告すること。
- イ) システムのアクセス状況について、職員が確認できるツールと、その操作方法を記載したマニュアルを提供すること。

第7章 保守業務要件

7.1 保守体制

- (1) 構築期間後であっても、設計上の要求を満たさない瑕疵が発見された場合、受注者

- は、受注者の費用負担によって、速やかに修正作業を実施しなければならない。
- (2) 平日（年末年始及び祝日を除く。）の午前8時30分から午後5時までに連絡のあった場合は、障害発生通知後24時間以内に復旧に向けた対応を行うこと。
 - (3) 基本ソフトウェア（OS）及び利用するソフトウェア製品に関してはセキュリティパッチを適用する等の適切な措置を行うこと。
 - (4) 障害検知システム等の導入により、緊急時、障害時等に速やかに復旧可能な体制を有すること。
 - (5) システムに障害等があった時は、速やかに復旧・対応を行い、発注者に報告すること。
 - (6) 障害対応、更新作業等、保守作業を行った場合は、作業報告書を発注者に提出すること。また、特に重要な作業を行う前（システムの停止を含む場合などには、発注者と事前に打合せを行ってから作業を行うこと。
 - (7) 次に該当する場合は、本契約によるシステム保守の対象外とする。
 - ア) 発注者の故意又は過失により生じた故障
 - イ) 天災地変、その他受注者の責めに帰することができない事由により生じた故障
 - ウ) 受注者による検証又は動作確認がなされていない環境への改変により生じた故障
 - エ) システムが動作する上で必要としないサーバー・クライアントの設定及び設定方法の問い合わせ
 - オ) 発注者の要請による保守作業時間外に及ぶ保守作業

第8章 契約条件等

記載項目以外は「契約条項」に定めるとおりとする。

8.1 受注者の責務

- (1) 受注者の責務において、区民・業務関係者等に対する安全対策に万全を期し、事故防止に関する必要な措置を講ずること。
- (2) 受注者は、常に善良なる管理者の注意をもって業務を遂行し、業務の進捗状況について確認の上適宜報告すること。
- (3) 受注者は、関係法令等を遵守し、その適用及び運用は、受注者の責任において適切に行うこと。
- (4) 受注者は、業務上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。契約の解除及び期間満了後においても同様とする。
- (5) 受注者は、本契約の履行に当たり、「港区職員の障害を理由とする差別の解消の推進に関する要綱」の趣旨を踏まえ、適切な対応を図ること。
- (6) 受注者は、「港区職員のハラスメントの防止等に関する要綱」を遵守すること。また、ハラスメントが発生した場合は、発注者と連携して適切に対応すること。
- (7) 受注者は、本契約の履行に当たり、「港区環境美化の推進及び喫煙による迷惑の防止

に関する条例」(平成9年港区条例第42号)第9条に規定するみなとタバコルールを遵守すること。

- (8) 受注者は、本契約の履行に当たり、基本的人権を尊重し、個人の尊厳を守り、あらゆる差別をなくすために適切な対応を図ること。
- (9) 受注者は、本契約の履行に当たり、地球温暖化防止のため、省エネルギー対策に努めること。
- (10) 受注者は、個人情報について、別紙個人情報等取扱いに関する特記事項を遵守しなければならないものとする。
- (11) 受注者は、以下の要件のいずれかを満たす者とする。
 - ア) 本件の履行期間中、一般財団法人日本情報経済社会推進協会が認定するプライバシーマークあるいは同等の認証機関が定める認定資格を取得していること。
 - イ) 個人情報等の取扱いに係る社内規定を整備し、プライバシーマーク取得企業等と同等に、厳格かつ実質的な運用が行われていること。
- (12) 受注者は、業務の遂行に際して、港区情報安全対策指針を遵守しなければならないものとする。また、受注者は、発注者が実施する、港区情報安全対策指針の遵守状況に関する点検作業に対応するものとする。点検作業には、情報セキュリティにおいて問題が発生した場合の検査、或いはセキュリティ監査等が該当する。
- (13) 受注者は、システム運用管理業務を担当する者の氏名の一覧表を提出すること。
- (14) 受注者は、業務上収集した区民等の個人情報を自社で使用するシステムで管理する場合は、契約締結後、速やかに発注者と協議し、承認を得ること。

8.2 支払い方法

(1) システムの設計・開発

事業終了後に受注者の請求に基づき一括で、支払うものとする。

(2) システムの運用・保守

業務の履行を確認した後、受注者からの書面による請求に基づき、毎月支払うこととする。

8.3 運輸責任

委託業務にかかわる貸与品、資料及び納入すべき契約目的物の運搬は、別に定めるものを除くほか、受注者の責任で行うものとし、その経費は受注者の負担とする。

8.4 環境により良い自動車利用

- (1) 本契約の履行に当たって自動車を使用し、又は利用する場合は、都民の健康と安全を確保する環境に関する条例(平成12年東京都条例第215号)の規定に基づき、次の事項を遵守すること。
 - ア) ディーゼル車規制に適合する自動車であること。
 - イ) 自動車から排出される窒素酸化物及び粒子状物質の特定地域における総量の削減等に関する特別措置法(平成4年法律第70号)の対策地域内で登録可能な自動車利

用に努めること。

- (2) 電動車を始め、低公害・低燃費な自動車利用に努めること。電動車とは、電気自動車（EV）、プラグインハイブリッド自動車（PHV）、燃料電池自動車（FCV）、ハイブリッド自動車（HV）の総称を指す。
- (3) 適合の確認のために、当該自動車の自動車検査証（車検証）、粒子状物質減少装置装着証明書等の提示又は写しの提出を求められた場合には、速やかに提示し、又は提出すること。
- (4) 本契約の履行に当たって観光バスを使用する場合は、「観光バスの環境性能表示に関するガイドライン（平成 21 年 3 月 27 日付改正 20 環車規第 837 号）」に規定する評価基準 A ランク以上の車両を供給すること。

第 9 章 その他特記事項

9.1 その他

本仕様書に記載のない事項又は疑義が生じた場合は、発注者と受注者で協議の上決定する。

9.2 問合せ先

港区子ども家庭支援部子ども家庭支援センター子ども家庭サービス係（担当 藤本）
電話 5962-7201 ファクシミリ 5962-7205

相談ねっとシステム機能要件

「必須」◎については、最優先の機能であり、可能な限り稼働当初（令和7年10月予定）から搭載すること。
○については、稼働後の拡張時に搭載でも構わない。なお、調整の中で機能要件が変更・追加等される可能性がある。

No	項目	詳細	必須
3.1.1	利用者申請情報登録	①ニックネーム ②年齢 ③学年 ④性別 ⑤地域（芝、麻布、赤坂、高輪、芝浦港南） ⑥相談内容 ⑦回答通知希望の場合はメールアドレス又は電話番号	◎
3.1.2	相談ねっとシステム利用案内書	利用方法及び相談の流れについての説明、緊急の場合の連絡先（電話番号等）、個人情報の取扱説明及び承認（子どもにも分かる文章）を記載した利用案内	◎
3.1.3	サービス利用の流れ	＜利用の流れ＞ （1）登録業務（区民） パソコン、スマートフォン、携帯電話などからメールアドレスや電話番号を基にIDを登録する。 （2）相談業務（区民） 登録したIDからシステムにログインして、相談に係る内容を送信する。 （3）対応業務（区） 区民からの相談に対し、回答を作成して返信する。 （4）集計業務（区） 利用者の相談内容に応じた統計データをシステムから出力する。	◎
3.2.1	画面設計（自治体）	ログイン時のIDとパスワードの入力要求	◎
3.2.2	画面設計（自治体）	パスワード変更	◎
3.2.3	画面設計（自治体）	ログアウト機能	◎
3.2.4	画面設計（自治体）	利用者情報の登録・修正・削除ができる。	◎
3.2.5	画面設計（自治体）	相談ねっとシステムの手動停止機能	◎
3.2.6	画面設計（自治体）	相談履歴の確認・回答ができる。	◎
3.2.7	画面設計（自治体）	自治体画面でのみ入力・表示できるメモ機能	○
3.2.8	画面設計（自治体）	CSV出力（年度ごと、月ごとで出力が可能） 利用者の登録情報、相談内容、統計	◎
3.2.9	画面設計（自治体）	利用者へのお知らせの登録・修正・削除	○
3.2.10	画面設計（自治体）	利用規約の修正	○
3.3.1	画面設計（利用者）	ログイン時のIDとパスワードの入力要求	◎
3.3.2	画面設計（利用者）	パスワード変更	◎
3.3.3	画面設計（利用者）	ログアウト機能	◎
3.3.4	画面設計（利用者）	相談履歴の確認・回答ができる。	◎
3.3.5	画面設計（利用者）	多言語対応	○
3.3.6	画面設計（利用者）	利用規約を確認することができる。	◎
3.3.7	画面設計（利用者）	自治体からのお知らせの確認	○
3.4.1	ログの取得管理	ネットワーク及びシステムストレージの操作ログ及びアクセスログの監視・取得システムを構築する。	◎
3.4.2	画面の合理的配慮	システム画面の構成は港区カラーバリエーションガイドラインに配慮すること。	○