

# 須賀川市戸籍システム標準化及びコンビニ交付システム構築業務委託仕様書

## 第1章 基本事項

### 1 業務名

須賀川市戸籍システム標準化及びコンビニ交付システム構築業務

### 2 履行期間及び履行場所

#### (1) 履行期間

契約締結日から令和9年11月30日まで

#### (2) 履行場所

市が指定する場所

### 3 業務内容

本業務は、以下の要件を満たすシステムの導入および稼働に必要な全ての作業を含むものとする。

なお、機器類の調達は、別途契約に基づき実施されるものとし、本業務の範囲には含まれない。

また、本仕様書に記載のない事項で、受託者が「企画提案書」において提案した事項や、本業務の履行において必要不可欠と判断される事項については、本業務の範囲に含まれる。加えて、仕様の追加や変更が必要な場合は、費用負担等を含め、本市および受託者双方が協議の上、決定する。

#### (1) 戸籍及び戸籍附票システム

ア 現行システムから新システムへのデータ移行作業（現行システムからの文字コード変換作業文字同定テーブルの整備及び外字ファイルの作成作業を含む。）

イ クラウド環境およびクライアント端末へのソフトウェアの導入・設定

ウ 別途調達されるハードウェアの初期設定及びシステム導入  
（物理的な設置等は別途調達契約の範囲とする。）

エ 他システム連携機能の構築作業

オ 操作マニュアルの作成、操作研修

カ その他必要な作業

#### (2) コンビニ交付システム

ア 基幹系システムとの証明書データ連携構築

イ コンビニ交付システムの構築

ウ 操作マニュアルの作成、操作研修

#### 4 本市の基本情報及び戸籍情報・戸籍附票システム情報

##### (1) 戸籍データ等（令和8年5月31日時点）

項目	件数
現在戸籍数（コードデータ）	33,480戸籍
昭和改製原戸籍数（イメージデータ）	11,893戸籍
平成改製原戸籍数（イメージデータ）	34,985戸籍
除籍数（イメージデータ）	43,499戸籍
除籍数（電算移行後）	12,389戸籍

##### (2) 事件表（令和8年3月31日時点）

項目	件数
本籍人口数	80,333人
年間事件数	2,609件
新戸籍編成数／年	378戸籍
全部除籍数／年	466戸籍

##### (3) システム環境

現行戸籍情報・戸籍附票システム方式	クラウド方式
開発会社名	富士通Japan株式会社
プログラム	MICJET戸籍V4.2

#### 5 他システムとの連携情報

システム名	構築保守業者名	パッケージ名
住民情報システム・税情報システム	富士通Japan株式会社	MISALIO
住民基本台帳ネットワークシステム	富士通Japan株式会社	地方公共団体情報システム機構提供
コンビニ交付システム	富士通Japan株式会社	MICJET

#### 6 調達機器及び構成

以下の機器について、受託者は本業務の一貫として、その必要なソフトウェアの設定等（物理的な設置・接続は除く）を行うものとする。なお、機器自体の調達は別途契約に基づき実施されるものとし、その調達費用は本業務の範囲には含まれない。ただし、受託者

は別契約において調達される機器一式が、本業務で構築するシステムにおいて正常かつ安定して動作することを保証しなければならない。

《戸籍情報・戸籍附票システム》

サーバ	クラウド方式
戸籍専用端末及び二要素認証機器	本庁 23台、行政センター等 7台
戸籍専用プリンタ	本庁 5台、行政センター等 7台
A3スキャナ	本庁 1台

《コンビニ交付システム》

サーバ	クラウド方式
業務端末及び二要素認証機器	本庁 2台

(1) ソフトウェア（ライセンス等）

- ア サーバ及びクライアント端末に必要なOSのライセンスを必要数備えること。
- イ サーバ及びクライアント端末に必要なデータベースソフト等のライセンスを必要数備えること。
- ウ OSは、稼働後5年以上の保守サポートが受けられる製品とすること。

(2) クライアント端末

- ア OSは、Windows11以上とすること。
- イ Core i3以上のCPUを搭載すること。
- ウ メモリは8GB以上搭載すること。
- エ 記録媒体は128GB以上のSSDとすること。
- オ 内蔵DVD-ROMドライブを搭載すること。ただし、戸籍専用端末のうち1台は内蔵スーパーマルチドライブを搭載すること。
- カ 日本語対応キーボード及びUSB接続のレーザーマウスを提供すること。
- キ 初期状態へ復元できるリカバリメディアを提供すること。
- ク クライアント端末のUSBポート等外部媒体が接続されるポートを使用できない状態とすること。ただし、本市が指定したクライアント端末の一部ポートのみを限定し、使用できるようにすること。
- ケ 稼働後5年間安定した保守サービスを提供すること。
- コ 二要素認証ソフトウェアライセンスを備え、生体認証によるログインを可能とすること。

(3) プリンタ（戸籍情報・戸籍附票システムのみ）

- プリンタは、人口動態処理に関わる認容を取得したプリンタとすること。

#### (4) 関連機器

- ア イメージデータの取込み用及び法務省戸籍情報連携システムへの届書イメージ送信用として、A3用紙の取り込みが可能なスキャナを設置すること。このスキャナは解像度300dpi以上、カラーでのスキャン機能を備えていること。
- イ システムの構築に必要なとなるハブ等のネットワーク機器及び、新設するハブからの接続に必要なLANケーブルを必要数備えること。なお、それ以外のLAN配線においては本市既設のものを使用すること。

### 7 基本要件事項

本業務の履行において、以下の事項を全て満たすこと。

#### 《戸籍情報・戸籍附票システム》

- (1) システムのセキュリティに関しては、リスク対策を行ったシステムを提供すること。
- (2) 操作等、運用での支援態勢が万全に取られていること。(問合せセンター及び戸籍専門のSEでハード、ソフトを問わず支援が取れること。)
- (3) データ移行及び作成作業について、受託会社、受託会社グループ会社以外での作業再委託は原則禁止とする。ただし、やむを得ず受託会社以外での作業再委託承認を求める場合は、本市と事前に協議の上、承諾を受けること。
- (4) 受託者は、本業務に係る個人情報を本業務以外の用途に使用してはならない。また、受託者は、本業務に係る個人情報を第三者に提供し、又は譲渡してはならない。
- (5) 受託者は、本業務に関連して直接又は間接に知り得た一切の内容を、受託作業期間のみならず、その終了後も第三者に漏えいしてはならない。
- (6) 戸籍法に基づく事務のほか、附票・住基関係通知・人口動態事務・火葬許可事務などの関連事務を一体的に処理できるシステムであること。
- (7) 令和3年施行の「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」及び令和6年12月24日閣議決定された「地方公共団体情報システム標準化基本方針に則り、下記の標準仕様書（契約時点における最新版を含む）に準拠したノンカスタマイズパッケージシステムを導入すること。また、稼働日までの機能実装が困難な場合においても稼働年度中の機能実装を想定し、当該仕様書に対応するための改修費用をシステム導入費に含むこと。

システムの名称	標準仕様書
戸籍情報システム	戸籍情報システム標準仕様書
戸籍附票システム	戸籍附票システム標準仕様書
人口動態調査事務システム	人口動態調査事務システム標準仕様書
火葬等許可事務システム	火葬等許可事務システム標準仕様書

- (8) 本市の既存戸籍システム（富士通Japan社製）からのデータ移行実績を有していること。
- (9) 提案においては本仕様書を遵守し、誠実な活動を行うこと。
- (10) 提案者は、システム開発業者と同一であること。
- (11) 法務省戸籍情報連携システムについて、本市で管理している戸籍データ等を、法務省の管理する戸籍情報連携システムへ送信するために、戸籍情報システムから事務内連携サーバへ自動的に正確に送信できる機能を有すること。また、戸籍サーバから事務内連携サーバへのデータ転送は、ネットワーク連携方式で構築すること。その場合、ネットワーク連携をする際に必要な装置・機器等も考慮すること。
- (12) 住民基本台帳ネットワークについて、住民基本台帳ネットワークCSと連携し、附票記載が発生した際のデータ送信を可能とすること。住民基本台帳ネットワークから送信される住民基本台帳法第19条1項通知データ他、各種通知データを取り込み附票に反映できること。また、住民基本台帳ネットワークから住民票コードを取得し、附票へ反映できること。

#### 《コンビニ交付システム》

- (1) 広域交付システム要件定義書、証明書交付サービス仕様書、広域交付システムインターフェース仕様書、証明書等自動交付システムインターフェース仕様書等、J-LISの提供する定義及び仕様に準拠すること。
- (2) システムのセキュリティに関しては、リスク対策を行ったシステムを提供すること。
- (3) 操作等、運用での支援態勢が万全に取られていること。（問合せセンター及び専門のSEでハード、ソフトを問わず支援が取れること。）
- (4) データ移行及び作成作業について、受託会社、受託会社グループ会社以外での作業再委託は原則禁止とする。ただし、やむを得ず受託会社以外での作業再委託承認を求める場合は、本市と事前に協議の上、承諾を受けること。
- (5) 受託者は、本業務に係る個人情報をも本業務以外の用途に使用してはならない。また、受託者は、本業務に係る個人情報を第三者に提供し、又は譲渡してはならない。
- (6) 受託者は、本業務に関連して直接又は間接に知り得た一切の内容を、受託作業期間のみならず、その終了後も第三者に漏えいしてはならない。
- (7) 対象証明書は住民票の写し、印鑑登録証明書、税証明書、戸籍証明書及び、戸籍の附票とする。
- (8) 本籍地戸籍利用登録申請に基づく申請者管理及び運用ができること。
- (9) 住民票の写し、印鑑登録証明書、税証明書データについては、本市既存の基幹系システムとの連携を行い、複製を保存する仕組みとする。なお、税証明書は、課税所得証明書の最新年度分とする。また、証明発行サーバは、戸籍情報システム側で管理を行い、証明発行は戸籍情報システム側で一括して行うものとする。

## 第2章 クラウド環境について

### 1 戸籍情報・戸籍附票システム

- (1) 提案者が用意したデータセンターもしくは、ガバメントクラウドを利用した仕組みであること。
- (2) 法務省が推奨している「戸籍情報システムのクラウド化（平成30年1月18日付け法務省民一第19号民事事務局民事第一課長回答等）」を適用したシステムであること。
- (3) クラウド環境や提供サービスは本市の窓口開庁時間を踏まえ、8時00分から21時00分まで利用可能であること。
- (4) 提案者の独自クラウドで提案する際には、デジタル庁の定めるガバメントクラウドを利用した仕組みあるいは、他市にて性能面、経済合理性の比較を行いガバメントクラウド以外のクラウド環境へ移行する場合の疎明により、ガバメントクラウドに準ずる仕組みとして認められたクラウド環境であること。
- (5) ネットワークについては、庁内のネットワーク及び本庁舎と行政センター等のネットワークに関しては既存環境を利用することとする。本庁舎とデータセンター間の回線は調達範囲に含めることとする。ただし、回線の構築にあたり、本市の設備に必要な備品の準備等については、本仕様の対象外とする。
- (6) 他システムからのアクセスを防止し、戸籍システム専用ネットワーク環境を構築すること。
- (7) 本市とデータセンターはIP-VPN等のセキュアな閉域網を利用して接続すること。

### 2 コンビニ交付システム

- (1) 提案者が用意したデータセンターを利用した仕組みであること。
- (2) クラウド環境や提供サービスはコンビニ交付サービスの仕様を踏まえ、6時30分から23時00分まで利用できるサービスであること。

## 第3章 データ移行

### 1 データ移行の範囲（戸籍情報・戸籍附票システムのみ対象）

移行対象データは以下の範囲とする。稼働日前日までのデータを反映させること。

- (1) 戸籍（除籍）データ（電算化後の戸籍（除籍））
- (2) 附票（除票）データ（電算化後の附票）
- (3) 受付帳データ（電算化後の受付帳）
- (4) 統計、認証情報、個人状態、不受理申出等データ（システム移行後に必要なもの）
- (5) 除籍・改製原戸籍、平成改製原戸籍・附票の検索用見出しデータ

- (6) 除籍・改製原戸籍, 平成改製原戸籍・附票のイメージデータ
- (7) 在外選挙人, 資格管理情報データ
- (8) 戸籍附票記載事項等通知情報(住民票コード、戸籍附票管理番号、外字パターン等)データ
- (9) 情報提供用個人識別符号関連情報
- (10) 戸籍事務内連携関連情報
- (11) その他のレコード情報(システムデータ移行に必要なレコード, 統計データ)

## 2 現行戸籍情報システムから新戸籍情報システムへのデータ移行作業条件

(戸籍情報・戸籍附票システムのみ対象)

- (1) 現行戸籍情報システムから新戸籍情報システムへのデータ移行作業に際しては、中間ファイルレイアウトに変換し、戸籍関連データ(電算化後の戸籍)を提供する。  
参考例) 固定長ファイル、Windowsのバイナリ形式等、任意様式
- (2) 現行戸籍情報システムから新戸籍情報システムへのデータの移行は3回(※3回目は最終稼働日凍結データ)とする。
- (3) 全角文字、半角文字について、現行戸籍ベンダ指定の文字コードにて提供とする。  
参考例) 全角文字のJIS第1、第2水準についてはコード系で、それ以外の文字は外字領域に割り当てを行う。外字領域に割り当てた文字については、フォントイメージが明確に読み取れる形式での文字コード一覧表(外字リスト)を納品。半角文字はEBCDICコードで提供。
- (4) 各種コードは付随するコード表と共に納品、もしくは名称に翻訳し文字列としての提供とする。  
参考例) 父母との続柄等
- (5) イメージ中間ファイルは、現行戸籍ベンダ指定の汎用的な形式(例:TIFF等)・ファイル命名規約での提供とする。
- (6) 提供媒体は、Windowsで読み取れるハードディスクもしくはDVD媒体上記作業に伴う、変換作業上に必要な中間ファイルレイアウト仕様書、文字リスト、テスト用のサンプルデータを提供するものとする。

## 3 戸籍データの保管等

- (1) 受託者は、本市より借用したデータに関し、漏洩や紛失、盗難等がないように厳重に管理できる場所に保管すること。
- (2) 受託者での保管庫については、耐火構造であり、施錠が可能であること。
- (3) 保管庫の管理においては、管理責任者を配置しその者が施錠等一切の管理を行うこと。

#### 4 戸籍データ等の授受及び搬送

- (1) 受託者は、戸籍データ等の授受に従事する者を指定し、当該戸籍データ等の授受に際しては、都度本市に対して預り証を提出するものとする。
- (2) 受託者は、本業務に係る個人情報を実施できるケースに収納し、事故防止措置を講じた上で搬送しなければならない。また、万が一の盗難、紛失事故に備え、搬送用ケースには、施錠・解錠の履歴及び追跡可能な対策を講じること。

#### 5 作業の進捗報告

受託者は本市の求めに応じて、作業の進捗状況を書面で報告すること。

#### 6 納期の厳守

- (1) 受託者は納期に遅延が生じないように、厳正な工程管理・進捗管理を行い、本市が指定する作業期間内に実施すること。
- (2) 受託者の決定後、データ移行が発生する場合は移行に関する契約、打合せ、移行仕様の取決め等を速やかに対応すること。
- (3) データ移行が発生する場合は、移行仕様に関する打合せを実施するため、必ず出席できるように調整をおこなうこと。
- (4) データ移行が発生する場合は、既存受託者と新規受託者及び本市において協議の上、データ提供の期日を定めること。

#### 7 戸籍データ等の廃棄

- (1) 受託者は、本業務を終了したとき、使用済みとなった個人情報等のデータについて、判読不能かつ再生又は再利用ができない状態にすること。
- (2) 受託者は、本業務を終了したとき、戸籍データ等の廃棄証明書を提出すること。

### 第4章 システム仕様

#### 1 システム化の範囲

- (1) 戸籍情報システム
- (2) 戸籍附票システム
- (3) 除籍・改製原戸籍システム（平成改製原戸籍を含む）
- (4) 全国住所辞書
- (5) 文字検索システム
- (6) 民刑事務管理システム（犯歴管理システム）
- (7) 戸籍副本データ管理（戸籍事務内連携）システム連携

## (8) コンビニ交付システム

### 2 システムの基本条件

- (1) 品質、安定性、納期等の観点からパッケージソフトウェアを最大限活用し、システムを構築すること。
- (2) 全国及び福島県内での導入実績があるパッケージシステムであること。
- (3) 法務局郡山支局管内で複数実績のあるベンダであること。
- (4) 導入後5年間は、本市の戸籍業務量の増加に対応できる性能を持つこと。
- (5) 戸籍システムのソフトウェアは、法務省の認容を取得していること。
- (6) セキュリティに関しては、リスク対策を行ったシステムを提供することとし、ウイルス対策ソフトの導入、また、検索履歴や証明発行履歴及び戸籍異動のログを取得可能であること。
- (7) 戸籍システムアプリケーション部分を除き、OSやデータベースソフトなどミドルウェアには、極力汎用性の高いものを使用すること。

### 3 システム構成

#### (1) システム構成及び形態

- ア 稼働時点の戸籍情報・戸籍附票システムの形態は、ガバメントクラウドまたは性能面や経済合理性等を比較衡量してガバメントクラウドと同等と判断するクラウド環境その他の環境による方式とする。
- イ 一部ネットワーク機器等を本市に設置する場合は、サーバラックに格納可能な機器とすること。
- ウ 戸籍情報・戸籍附票システムにて管理している情報は、改ざんや盗み見、不正アクセスの防止、暗号化などの対策を講じて、個人情報の漏洩や流出に対する対策が講じられていること。
- エ 戸籍情報・戸籍附票システムで管理する文字は、独自コードを使用するなど、仮に不正にデータにアクセスされたとしても、改ざんや盗み見ができない仕組みを講じていること。

#### (2) ハードウェア関連

- ア 端末及びプリンタは、本市以外の環境において動作しない仕組みを講じること。
- イ 戸籍情報・戸籍附票システムに関して、戸籍情報連携システムに必要な二要素（生体）認証装置を設置すること。
- ウ 戸籍情報・戸籍附票システムに関して、届書等イメージ登録としてA3用紙の取り込みが可能なスキャナを設定すること。

#### (3) ネットワーク

- ア 戸籍情報・戸籍附票システムに関して、サーバ及び戸籍端末間の通信においては、

「戸籍実データを流さない」「暗号化を講じる」等、セキュリティを強化した仕組みとすること。

イ 戸籍情報・戸籍附票システムに関して、市役所本庁舎、行政センター等のネットワークについては現行の戸籍システムにて使用しているネットワークを利用することとするが、サーバから端末のデータ通信には暗号化対策を講じること。

ウ 戸籍附票システムと住基ネット（附票AP）とのネットワーク設定は本市にて行う。

エ その他戸籍システムに関連するネットワークに関する設定については、原則、本市にて行うものとする。ただし、設定にあたり本市が指定するネットワークベンダとの間で必要となる技術的な調整や情報提供等について、受託者は全面的に協力すること。

#### (4) その他

ア 運用上必要となる機器についても構成に含むこと。

イ 導入機器は動作確認がされている機器とし、発注時における最新機器とすること。

ウ 電源・LAN工事・庁内NW機器等の設定変更等は本市にて準備するものとし、本業務には含めないものとする。

## 第5章 データセンター要件

### 1 データセンターの基本要件（戸籍情報・戸籍附票システム）

(1) 戸籍アプリケーション及び戸籍データを保有するデータセンターは、日本データセンター協会が日本国内向けに定めるTier3相当のデータセンターを採用していること。

(2) 利用するデータセンターは、JIS Q 27001及びISO/IEC 27001を取得していること。

#### (3) データセンター立地条件

ア 利用するデータセンターは、国内に設置されていること。

イ 活断層直下に立地していないこと。

ウ 高いアクセシビリティを有していること。

#### (4) 建物構造

ア 強固な岩盤への直接基礎施行であること。

イ 免震構造であること。

#### (5) 設備

ア 異なる変電所からの異ルート受電ができること。

イ 非常用発電機及び専用燃料タンクを保有していること。

ウ 設置機器の増加等に伴う発熱量の増加に対応し、サーバ設置専用室の温湿度を適切に調整する十分な容量の空調設備が確保されていること。

#### (6) セキュリティ

ア IDカード／生体認証／有人監視でのセキュリティ対策を施していること。

- イ 出入口及びサーバ室内は、監視カメラによる24時間常時監視がなされていること。
  - ウ IDカード毎の入室制限を設けており、入退室資格の識別及び記録、保管を行っていること。
- (7) 火災対策
- ア 高感度火災検知システム導入又は、煙感知器と熱感知器を併用した自動火災報知設備が設置されていること。
  - イ 火災発生時の消火方式としては、水による消火方式は避け、人体への影響が少ない新ガス系消火設備を設置していること。

## 2 データセンターの基本要件（コンビニ交付システム）

- (1) 利用するデータセンターは、JIS Q 27001及びISO/IEC 27001を取得していること。
- (2) データセンター立地条件
  - ア 利用するデータセンターは、国内に設置されていること。
  - イ 津波水害予想図において浸水予測がない場所に立地されていること。
  - ウ 震度6強以上の地震に耐え得る耐震構造を採用した建物で、建物内の設備や機器等に損害を与えない構造であること。
- (3) 建物構造
  - 震度6強以上の地震に耐え得る耐震構造を採用した建物で、建物内の設備や機器等に損害を与えない構造であること。
- (4) 設備
  - ア 電力会社から2系統以上で受電していること。また、商用電力の供給が停止した場合、コンピュータシステムに影響を及ぼさない状態を確保できるよう十分な容量を持つ非常用自家発電設備が設置されていること。自家発電設備は、無給油で48時間以上連続運転可能であること。
  - イ 温度、湿度は機器等の安定稼動に影響を及ぼさないように、一定の温度および湿度で保たれていること。
- (5) セキュリティ
  - ア IDカード／生体認証／有人監視でのセキュリティ対策を施していること。
  - イ 出入口及びサーバ室内は、監視カメラによる24時間常時監視がなされていること。
- (7) 火災対策
  - 火災報知設備、消火設備、非常照明設備等の建築設備が設置されていること。また、サーバールームは、設置機器に影響を与えないよう、水を使用しない不活性ガス（窒素ガス等）の消火設備を設置していること。

## 3 クラウドサービス基盤要件

システム形態がクラウド方式の場合、以下の要件を満たすこと。

- (1) 戸籍システムサーバは、2重化されており、片系サーバ障害時も戸籍システムの停止時間が最小限かつ自動復旧し利用再開が可能な機能を有していること。
- (2) サーバの機能が停止した場合、即座に検知できる仕組みがあり、対応できること。

#### 4 バックアップ要件（戸籍・戸籍附票システムのみ）

以下の要件（1）、（2）を満たすこと。

- (1) システム環境及びデータベースのバックアップを行うこと。
- (2) サーバ上に保管される戸籍データは、2世代以上のバックアップを構築すること。

#### 5 クラウド運用保守要件

クラウド運用保守要件は以下の要件を満たすこと。

- (1) データセンター内に監視システムを導入し、保守センターにて遠隔で障害検知を行う仕組みを構築すること。なお、保守センターは大規模災害等を考慮し複数拠点に設置されていること。
- (2) 障害検知時は第一報として速やかにメールにて発報されること。
- (3) 利用可能時間は、6時30分から23時00分の対応を可能とすること。

### 第6章 導入・運用サポート・保守要件

#### 《戸籍情報・戸籍附票システム》

##### 1 導入時

- (1) 新システム稼働前にデモ機にて操作研修を実施すること。
- (2) 操作研修の対象は、本市職員および窓口業務委託業者（以下「委託業者」という。）とすること。なお、受託者は別途本市と操作研修内容および期間を調整するものとする。
- (3) 操作研修はシステム開発会社の戸籍専用インストラクターが実施するものとする。
- (4) 本市職員および委託業者の業務や運用、双方の勤務シフト等にあわせ、研修スケジュールを提示すること。
- (5) 職員での操作研修を兼ねた追いかけて入力を行わない。
- (6) 法務局提出書類の作成支援及び、法務局提出用の媒体による副本作成を実施すること。

##### 2 運用サポート

- (1) 戸籍事務の運用をサポートするための電話問い合わせ窓口を有していること。
- (2) 本サポート窓口は、フリーダイヤルで利用できるものとする。

- (3) 本サポート窓口は、システム運用における本市からの問い合わせ窓口として機能し、戸籍事務に関する問合せのほか、障害が発生した場合、ハード障害・ソフト障害の区別なく全てに対応できること。
- (4) 問合せの受付時間は、土、日、祝日、年末年始（12月29日～1月3日）を除く8時30分から17時15分とすること。
- (5) 戸籍情報連携システムとの連携に関してもサポートを実施すること。
- (6) 人事異動等による職員の戸籍事務専門性を補完しうる、操作研修等の支援策を有していること。
- (7) 戸籍システムとは別にWEBなどを用い、以下サポートを提供できること。
  - ア 戸籍事務関連含めたFAQが閲覧できること。
  - イ 共同親権等の法改正関連のWEBセミナーが閲覧できること。
  - ウ 日本加除出版やテイハン等の戸籍事務に関する書籍を閲覧できること。
  - エ プリンタトナー等の消耗品が発注できること。
- (8) サポートセンターはBCPの観点から拠点が冗長化されていること。（同一地方での冗長化は認めない。）

### 3 ハードウェア及びソフトウェア保守

- (1) ハードウェアの保守運用
  - ア 別契約に基づき調達されたハードウェアに対し、安定した保守サービスを提供すること。
  - イ 障害が発生した場合、SE・保守サービス員等がシステムを確認し、障害発生原因の調査・特定・対応を実施すること。
  - ウ 障害箇所の修理及び部品交換、動作確認を実施すること。
  - エ ハードウェア保守を実施する時は、本市の承諾を得て行うこと。
  - オ 本市で発生した障害内容を管理すること。
  - カ 障害時の原因の切り分けは、主導的に実施し、関係者と調整を行うこと。
- (2) ソフトウェアの保守運用
  - ア 障害発生時の対応について、迅速な対応が可能な体制を構築し、開庁日の運用に障害を来さぬよう監視・対応すること。
  - イ 障害が発生した場合、SE・保守サービス員等がシステムを確認し、障害発生原因の調査・特定・対応を実施すること。
  - ウ ソフトウェア保守を実施する時は、事前に連絡を行うこと。
  - エ 本市で発生した障害内容を管理すること。
  - オ 障害時の原因の切り分けは、主導的に実施し、関係者と調整を行うこと。
  - カ 障害発生時には、開庁日への運用に障害を来さぬよう、最善を尽くし対応を行うこと。

- キ 定期的に、全国住所辞書の更新作業を行うこと。
- ク 新規でユーザ外字が発生した場合、本市の依頼により外字文字を作成し提供すること。

## 《コンビニ交付システム》

### 1 導入時

- (1) 新システム稼働前に操作研修を実施すること。
- (2) 本市の担当職員の業務や運用にあわせ、研修スケジュールを提示すること。

### 2 運用サポート

- (1) コンビニ交付システムの運用をサポートするための電話問い合わせ窓口を有していること。
- (2) 本サポート窓口は、フリーダイヤルで利用できるものとする。
- (3) 本サポート窓口は、システム運用における本市からの問い合わせ窓口として機能し、障害が発生した場合、ハード障害・ソフト障害の区別なく全てに対応できること。
- (4) 問合せの受付時間は、8時00分から21時00分とすること。
- (5) サポートセンターはBCPの観点から拠点が冗長化されていること。

### 3 ハードウェア及びソフトウェア保守

#### (1) ハードウェアの保守運用

- ア 別契約に基づき調達されたハードウェアに対し、安定した保守サービスを提供すること。
- イ 障害が発生した場合、SE・保守サービス員等がシステムを確認し、障害発生原因の調査・特定・対応を実施すること。
- ウ 障害箇所の修理及び部品交換、動作確認を実施すること。
- エ ハードウェア保守を実施する時は、本市の承諾を得て行うこと。
- オ 本市で発生した障害内容を管理すること。
- カ 障害時の原因の切り分けは、主導的に実施し、関係者と調整を行うこと。

#### (2) ソフトウェアの保守運用

- ア 障害発生時の対応について、迅速な対応が可能な体制を構築し、開庁日の運用に障害を来さぬよう監視・対応すること。
- イ 障害が発生した場合、SE・保守サービス員等がシステムを確認し、障害発生原因の調査・特定・対応を実施すること。
- ウ ソフトウェア保守を実施する時は、事前に連絡を行うこと。
- エ 本市で発生した障害内容を管理すること。
- オ 障害時の原因の切り分けは、主導的に実施し、関係者と調整を行うこと。

カ 障害発生時には、開庁日への運用に障害を来さぬよう、最善を尽くし対応を行うこと。

## 第7章 その他

### 1 納品物

納品物の様式や数量、納品時期については、契約締結後に本市と協議して定めることとする。想定する納品物は以下とし、印刷物と併せて広く一般的に利用されている形式による電子データで納品すること。

- (1) 打合せ書（システム構成図・ネットワーク構成図を含む）及び課題管理表
- (2) システム移行結果報告書
- (3) 法務局申請書類
- (4) 操作マニュアル
- (5) 運用マニュアル
- (6) 障害発生時対応マニュアル

### 2 留意事項

- (1) 本業務の履行に際して、個人情報の保護に関する法律、本市セキュリティポリシーの規定を遵守し、秘密情報、個人情報の取り扱いについては厳重に行い、業務上知りえた技術情報等を第三者に開示する等業務目的以外に使用しないこと。
- (2) 受託者は、本業務に係る個人情報を本市の許可なく複製し、又は複製してはならない。本市の許可を受けて複製したときは、本業務終了後、直ちに消去し、再生又は再利用ができない状態にしなければならない。
- (3) 受託者は、本仕様書の解釈に疑義を生じた事項並びに明記していない事項については、本市と事前に協議するものとする。