

新たな学校給食管理運用システムの導入業務委託

業務説明資料

本説明書に記載した内容には、現在検討中のものも含まれるため、本プロポーザルのみの設定条件とし、将来の業務実施の条件となるものではありません。

1

1 件名

新たな学校給食管理運用システムの導入業務委託

2 導入履行期

契約締結日から2023年8月31日まで(システムの試行運用は2022年12月からを予定)

なお、本件業務委託完了後、継続してサービス運用保守業務(以下、運用保守業務という。)に関する契約を締結する予定である。

3 履行場所

公益財団法人よこはま学校食育財団 他

4 業務目的

現在、公益財団法人よこはま学校食育財団(以下、財団という。)では、横浜市教育委員会事務局の委託事業として、横浜市立学校のうち小学校・特別支援学校等の給食食材の調達業務を行っている。

現行システムは、基本的な設計から15年以上が経過し、その間に多くのカスタマイズや改修を行っているため、メンテナンス性・拡張性に課題が生じている。

本業務委託は、現行システムからより業務効率化を進め、適切なセキュリティ対策を講じた、安全性・信頼性・利便性・拡張性の高い、新たな学校給食管理システム(以下、次期システムという。)にて、一元化した管理運用を行うことを目的とする。

5 業務範囲

本委託業務では、現行システムから次期システムへの円滑な移行に係る次の業務を実施します。

- (1) プロジェクト管理 (2) 要件定義 (3) 基本設計・詳細設計 (4) サーバ構築
- (5) データ移行及び支援 (6) 日本食品成分表8訂の食品情報初期設定
- (7) 機能開発及びシステムテスト (8) 試行運用管理 (9) 操作研修
- (10) マニュアル等の整備 (11) その他付随する作業

6 業務内容

(1) 学校給食管理システムの概要

1日あたり約20万食の給食用物資を一括調達する業務を効率的に行うためのシステムです。

現行、財団では、「学校給食事務支援システム(eQちゃんシステム)」及び「学校給食管理運用システム(Qちゃんシステム)」の2つのシステムを運用しています。献立ファイルはエクセルデータで作成し、献立確定後にQちゃんシステムに取り込んでいます。

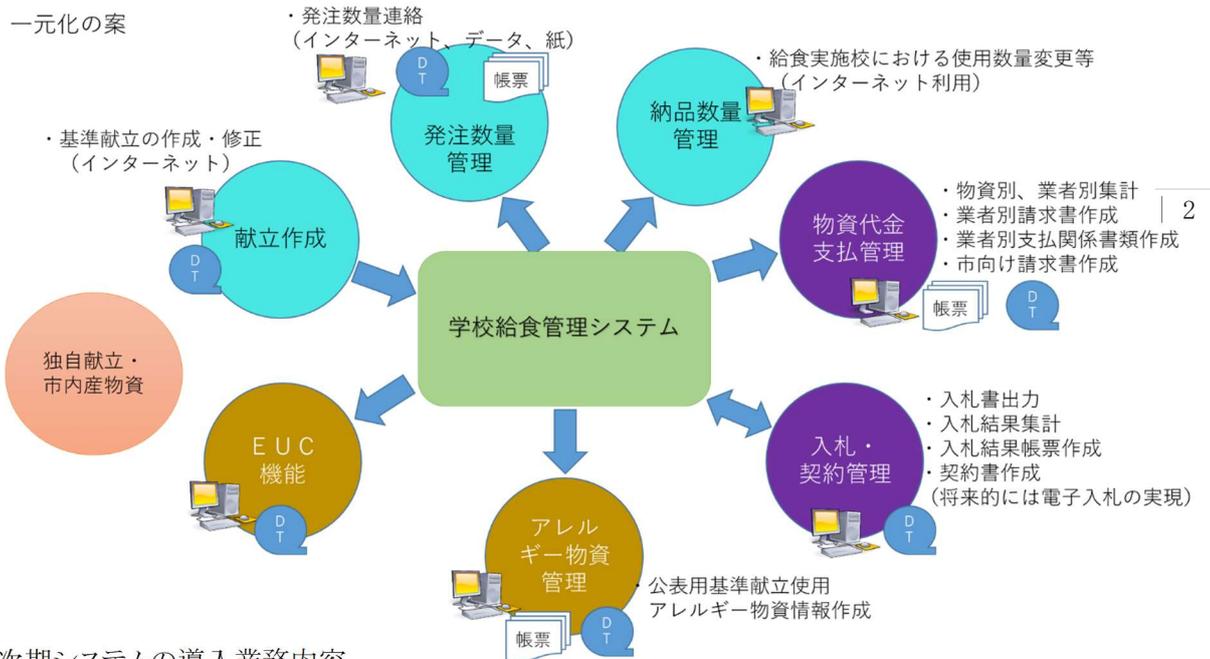
eQちゃんシステムは、各学校が給食用物資の発注数入力や必要な帳票類の出力を行うための、ウェブブラウザ上のシステムです。

Qちゃんシステムは、給食に使用する物資、使用日、使用量等の情報を管理し、各学校がeQちゃんシステムで入力した発注数量をもとに、入札・契約事務、業者への発注等を行うためのシステムです。各学校への納品実績や業者への支払額なども管理しており、様々なデータを抽出することが可能です。各種マスタ管理業務やアレルギー情報管理業務もQちゃんで行っています。財団内専用PCのみで使用するシステムです。

(2) 次期システムの方針

学校給食に使用する給食物資等の調達業務は、現行のシステムを全面的に見直し、新たに学校給食管理システムを構築し、当該の次期システムにて一元化した管理運用を行う方針です。

現行で、システム外データを取り込んでいる献立作成業務や、別システムに分かれている各学校の数量管理業務等も次期システムでは一元化を予定しています。



(3) 次期システムの導入業務内容

- ア 次期システムの基本導入作業
- イ カスタマイズ機能の開発作業
- ウ 現行システムからのデータ移行及び移行支援作業
- エ 次期システムの稼働に伴う各種設定業務
- オ 次期システムの各種研修実施業務
- カ 次期システムの試行運用管理業務

(4) 運用保守業務内容

- ア サーバ管理
- イ 基本サービス提供
- ウ システム管理・運営・保守
- エ 利用者支援

7 スケジュール(予定)

- (1) 次期システムサービス基本導入作業、カスタマイズ機能の開発作業、データ移行及び移行支援
2022年4月から2022年12月まで
- (2) 次期システム試行運用、各種設定、各種研修
2022年12月から2023年8月まで
- (3) 次期システム正式運用(本稼働)
2023年8月から

8 システムの仕様について

本委託業務において、次期システムが備えるべき仕様については、別添の基本仕様書を参照してください。本業務委託において、別途財団の費用負担が必要な内容・項目がある場合はその内容・項目及び概算費用を提案書に記載してください。

9 成果品

- | | |
|----------------|--------------|
| 報告書 | 紙媒体1部、電子媒体2部 |
| 本業務委託により作成した資料 | 紙媒体1部、電子媒体2部 |

新たな学校給食管理運用システムの導入業務委託
基本仕様書

2022年1月

公益財団法人よこはま学校食育財団

用語の定義

本基本仕様書に記載する重要な用語を以下に示す。

本基本仕様書	「新たな学校給食管理システムの導入業務委託基本仕様書」(本書)
財団	委託者である「公益財団法人よこはま学校食育財団」
教育委員会事務局	横浜市教育委員会事務局
給食実施校	横浜市立学校のうち小学校・特別支援学校等の給食を実施している学校
学校給食管理運用システム	財団、各学校等が利用する、学校給食用物資調達に係る管理運用システム。 現行では、「学校給食事務支援システム(eQちゃんシステム)」及び「学校給食管理運用システム(Qちゃんシステム)」の2つのシステムを運用。
次期システム	本委託業務で導入する、新たな学校給食管理運用システム
現行システム	現行で利用している「学校給食事務支援システム(eQちゃんシステム)」及び「学校給食管理運用システム(Qちゃんシステム)」
運用業務	次期システム運用に係る業務
利用者	次期システムを利用する、給食実施校約350校の学校給食関係職員、財団職員、横浜市教育委員会事務局職員の総称
管理者	次期システムの運用業務を行う、財団職員及び教育委員会事務局の担当職員

本基本仕様書に記載した内容には、現在検討中のものも含まれるため、本プロポーザルのみの設定条件とし、将来の業務実施の条件となるものではありません。

1. 業務名

「新たな学校給食管理運用システムの導入業務委託」

2. 目的

現在、財団では、教育委員会事務局の委託事業として、給食実施校の給食食材の調達業務を行っている。

現行システムは、基本的な設計から15年以上が経過し、その間に多くのカスタマイズや改修を行っているため、メンテナンス性・拡張性に課題が出てきている。更新作業や集計作業の処理に時間を要し、業務の効率性が阻害される要因となっている。また、近年の異常気象や全国的な感染症の拡大などが起った際も、献立確定後の変更対応に苦慮している。

さらに、現行では、献立作成業務をシステム外対応としているため、給食実施校との調整にも支障をきたしている。

本業務委託は、現行システムからより業務効率化を進め、各種機能を一元化し、適切なセキュリティ対策を講じた、安全性・信頼性・利便性・拡張性の高い、次期システムを導入することを目的とする。

3. 委託業務内容

次期システムの導入及び運用保守業務に関すること

- (1)プロジェクト管理
- (2)要件定義
- (3)基本設計・詳細設計
- (4)サーバ構築
- (5)データ移行及び支援
- (6)日本食品成分表8訂の食品情報初期設定
- (7)機能開発及びシステムテスト
- (8)試行運用管理
- (9)操作研修
- (10)マニュアル等の整備
- (11)システムの保守・運用サポート
- (12)その他付随する作業

4. 履行場所

- (1)財団(給食業務全般／利用者約 20 名)
- (2)教育委員会事務局(給食業務全般／利用者約 10 名)
- (3)給食実施校 352 か所(単独調理場。特別支援学校 10 校を含む。)

組織	施設数
財団	1か所
教育委員会事務局	1か所
給食実施校	352か所

5 システム利用者

本システムの利用対象者数は、給食実施校約350校の学校給食関係職員約350人に加え、当財団職員約20人、横浜市教育委員会事務局職員約10人を想定している。また、将来的に、電子入札等の仕組みを導入する際は、給食物資納入業者約100業者も想定している

6. 履行期間

契約締結日から2023年8月31日まで(システムの試行運用は2022年12月からを予定)

なお、本件業務委託完了後、継続してサービス運用保守業務（以下、運用保守業務という。）に関する契約を締結する予定である。

7. 前提条件

7.1 指名条件

- (1) 提案業者が横浜市競争入札参加資格者名簿に登載された者であること。
- (2) 提案業者が市内・準市内企業であること。
- (3) 提案業者が横浜市競争入札参加有資格者指名停止要領に基づく指名停止期間中でないこと。
- (4) 提案業者及びメーカーが会社更生法に基づき更生手続き開始の申し立てをしていない者であること。
- (5) 提案業者又はメーカーに、横浜市または他都市の学校給食管理システム導入実績があること。

8. 情報システムに求める要件

8.1 システムの基本要件

- (1) 提案業者又はメーカーの自社開発によるシステムであること。
- (2) 横浜市又は他都市で稼働実績のある専用パッケージソフトを基本とし、本仕様に基づいたカスタマイズを行うものとする。
- (3) 帳票類及び出力可能なマスタデータの Excel 形式による出力が可能であること。
- (4) 必要なユーザID数は利用者総数の 380(予定)とする。
- (6) 同時アクセス数の上限は利用者全員が同時に使用する場合を想定し、380(予定)とする。

9 運用形態

9.1 システム構成

財団におけるサーバ管理業務(バックアップ、セキュリティアップデート、ウィルスパターンファイルの更新等)への負担を一切無くすこと。端末の増設・入替にスムーズに対応出来ること。システムの運用に特別な制限(複数利用者で同じ画面を同時に処理出来ない等)無く、効率良く業務が行なえることを考慮し、サーバは財団ネットワークの外に設置するクラウド方式とすること。

- ① 財団が特に指定する仕様が各社標準システムに無い場合はカスタマイズすることとし、カスタマイズの項目及び費用を明らかにすること。
- ② 財団が指定する様式の帳票については適宜カスタマイズし、費用を明らかにすること。
- ③ 機能要件(別紙参照)で指定する必須機能と任意機能で費用を分けて明らかにすること。業者が提案する拡張機能についても、費用を分けて記載すること。

9.2 方式

WEB方式

10 全体スケジュール

2022年度にシステムの導入からサービスの稼働を行うことを基本とする。以下にスケジュール案を示すが、詳細な日程については財団及び受託者との協議により決定する。

(1) 次期システムサービス導入作業

2022年4月から2022年12月まで

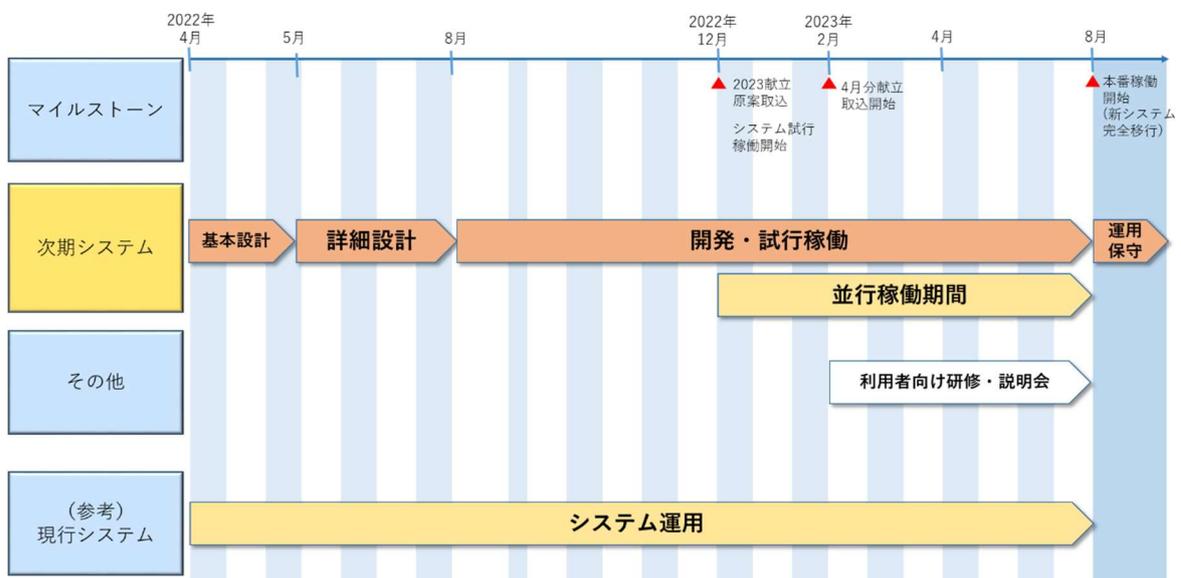
(2) 次期システム試行運用、手続移行、各種研修

2022年12月から2023年8月まで

(3) 次期システム正式運用

2023年8月から

2022年4月以降のスケジュール



11 サービス要件

(1) 機能要件

① 要件定義

「【A】別紙1 機能要件一覧」のとおり。

併せて機能要件一覧にはない最新技術による新規機能があれば提案のこと。

② 出力物定義

「【B】別紙2 現行システム機能一覧及び出力物要件一覧」

(2) 性能要件

・稼働時間(予定)

管理者:稼働可能時間の中で最低でも月～金7時から23時まで

管理者以外:稼働可能時間の中で管理者が設定。

・処理能力、安定稼働(応答時間、同時アクセス数など)

システムの処理性能は、下記の時間を目安に性能基準等を示すこと。ただし、ネットワーク負荷による影響は含めないものとする。

① データ検索処理時間

トランザクション系検索結果一覧表示(15行表示)の場合、3秒程度とする。

② バッチ処理

データベースのバックアップに加えて、データの集計処理や、縮切処理などのバッチ処理を実施する場合、基本的に夜間に実施すること。

日常的なバッチ処理を日中に実施する場合、通常作業に支障をきたさないよう、必要な措置を講じること。

(3) システム構築要件

・データセンタ要件

(3)-1 データセンタ要件

- ① 日本国内に設置されていること。
- ② 震度7の地震に耐える基礎耐震若しくは基礎免震構造であること。
- ③ 新ガス系消火設備を備えていること。
- ④ 停電時には、非常用エンジンや移動電源車で対応するなどシステムに十分な電力供給が可能な対策が整備されていること。
- ⑤ 24時間365日の自動運転による稼働が可能であること。
- ⑥ データセンタのセキュリティゾーン内には、データセンタ関係者以外の不特定多数が利用する飲食店などのテナントが入居していないこと。
- ⑦ 本システムが5年間安定稼働するスペックを有すること。
- ⑧ データファシリティスタンダードはティア3以上であること

(3)-2.拡張性要件

- ① パラメータ設定によって軽微な機能変更や帳票類の表示変更が容易に行えること。
- ② 導入後も定期的にパッケージの機能強化を行うこと。
- ③ システム化対象業務に関わる法制度改正の際、国や県から交付税や交付金の対象となるような大規模の改正以外は、保守契約の範囲内で迅速に対応すること。(提案書において、過去の対応履歴を提出すること。)
- ④ 軽微な機能変更や帳票類の表示変更を保守契約の範囲内で行うこと。
- ⑤ 給食実施校の統廃合にも保守契約の範囲内で対応すること。
- ⑥ 使用するネットワークの変更にも保守契約の範囲内で対応すること。

(3)-.信頼性等要件

- ① システムに障害が起きた場合も業務が継続できるよう、障害対策を考慮したシステム構成とすること。また、情報の保全性を確保するため、バックアップ体制を整えること。
- ② 誤動作を行った場合に重要なデータが消去されないよう、必要な措置を講じること。

・ネットワーク要件

ネットワーク回線

- ・教育委員会事務局:庁内LANからインターネット接続(YCAN)
- ・給食実施校 : 庁内LANからインターネット接続(YCAN)
- ・食育財団 : 単独ネットワークからインターネット接続(固定IP)

・セキュリティ要件

情報セキュリティ要件

① 権限設定

権限のない者による機密情報へのアクセスやデータの改ざんが行われないう、財団の給食システム担当者による必要なアクセス権限の設定ができること。

② 情報セキュリティ対策

- (ア) 常に脆弱性を利用したサイバー攻撃の情報を入手し、リスクの大きさに応じて適切に対応すること。
- (イ) システムの開発・管理・運用を行う者には、個人ごとにIDを発行し、推測困難なパスワードを設定させること。
- (ウ) なりすましや管理者権限の不正取得などができないような措置を講ずること。
- (エ) 情報漏えい等の事故が発生した場合は、取得したログをもとに原因を調査し、財団と協議の上、状況に応じた必要な措置を講ずること。
- (オ) 使用しているOSやミドルウェアに対し、サポート期限を明記し、適宜脆弱性対策を実施すること。

③ ネットワークにおける情報漏洩防止策

(ア) SSLによる安全な通信路の確立

サーバと端末間は、SSLによる暗号化を行うこと。また、「サーバ証明書」を配布し、通信先のサーバが本物であることを保証できること。

(イ)ファイアウォールによる保護

サーバへのアクセスは、学校給食管理運用システムを利用する端末だけに制限し、かつ通信プロトコルも給食システムの操作に必要なものだけに制限すること。

(ウ)IPフィルタリング機能

あらかじめ許可したIPからのアクセス許可、あるいは禁止したIPからのアクセスを禁止するIPフィルタリング機能を有すること

・利用端末条件

端末及びプリンタは、利用者が現在設置しているものを使用することとする。

クライアントPCに関する設定やネットワーク・プリンタ等の接続作業は、利用者の作業範囲とする。

①クライアントPCの主な仕様

形状	ノート型
CPU	インテル Core i3-3120M(2.50GHz) 相当以上
メモリ	8GB 以上
画面	カラー液晶15 インチ以上
LAN	10BASE-T / 100BASE-TX / 1000BASE-T 対応
OS	Microsoft Windows 10 Pro
Excel	Microsoft Excel 2013 / 2016/Office365
ブラウザ	マルチブラウザ対応(Internet Explorer 11、Edge、Chrome、FireFox 等)

(4) アクセシビリティ

- 利用者のインターフェイスは、アクセシビリティに配慮して、利用しやすいものとする。
- (ア) 給食システムの画面は、できる限り統一感をもたせること。
- (イ) システムで利用するキーは、できる限り統一感をもたせること。
- (ウ) 業務の流れに沿ったメニュー配置とすること。
- (エ) 画面遷移は、原則として三階層程度とし、業務単位や作業単位を考慮して参照する情報は、可能な限り一つの画面で表示できるようにすること。

(5) 保守性・将来性

- ア OS、ブラウザのバージョンアップ(サービスパック等を含む)に迅速に対応すること。
- イ システムのエンハンス(機能改善)を保守契約内で行うこと。
- ウ システム改修等を実施した場合は、随時、変更内容を反映した操作マニュアル及びサービス仕様書等の資料を提供すること。
- エ システム再構築・再稼働に必要なデータのバックアップを行うこと。
- オ 将来的に電子入札システムや電子契約システムと連携が可能な拡張性を備えること。
- カ カスタマイズ、追加機能等の開発においてはシステム固有の言語ではなく、Openな言語(Javascriptなどの一般言語)が活用できる環境であること。

(6) ユーザ管理(管理方法、ユーザ区分と権限)

区分	管理者	それ以外のユーザ
権限	全権限	献立作成(献立作成を行う際は、別途パスワード等を求める) 食数等入力 帳票印刷 他
利用者	財団 教育委員会事務局	給食実施校
認証方法	ユーザID/パスワード	

(7) サービスレベル定義

- サーバ運用については以下のSLAサービスを適用させること。
- SLA サービスは、学校給食栄養管理システム ASP サービスの委託契約の一部として、データセンタにおける給食サーバ運用に関してのみ適用するものとします。
- なお、財団の給食サーバ運用に係る費用は、受託者がデータセンタに支払う費用とします。

月間稼働率の割合	返金率
99.99%未満 98%以上	10%
98%未満	100%

- ※ただし、サーバメンテナンスなどによる計画的なシステム停止は対象外とします。
- ※サービスレベルの定義に調整が必要な場合、契約後に財団及び受託者との協議により決定する。

(8) 法改正対応要件

- (ア) 法令の改正及びそれに伴う条例・規則等の改正に関する改修は原則として保守の対象とし、本契約の調達範囲に含める。ただし、申請書類提出期限日時点で想定が極めて困難であった新たな制度の新設、改修規模の大きい法令等改正への対応については、財団と別途協議するものとする。
- (カ) 各業務システムが起因となる法改正対応や帳票レイアウト変更等の環境変更については、保守の範囲外とする。

(9) その他

- ア 最新の技術等を積極的に採用してサービス向上に努めること。
- イ 画面のデザイン
利用者の利便性を考え、配色、ボタン配置等、各画面デザインを極力共通化すること。
- ウ 画面構成
ストレスなく操作できるように、画面構成には十分配慮すること。
操作ミスや入力漏れを誘発しないように、各画面での横方向へのスクロールは極力不要な構成とすること。
画面上の項目は、入力項目か表示項目かの判別、入力項目については入力必須かどうかの判別が容易なデザインとすること。
特定の情報が入力されるべき項目については、リスト等から入力候補を選択させる方法等により、エラー入力を防ぐとともに初期表示を設定できること。
- エ サポート言語
各操作画面での表示言語は日本語とし、他国語への対応は必須としない。ただし、入力項目については、英数字レベルまでの入力が可能であること。
- オ 文字コード
文字コードについては特に定めないが、クライアント環境において特別な操作をすることなく表示が可能であること。
- カ 入力チェック機能
クライアントからのデータ入力時には、必要な項目について論理チェックを行い、不整合な入力項目について操作画面に表示を行い、操作者に通知できること。
- キ お知らせ機能
次期システムへのログイン後に表示されるトップメニュー画面に、システム管理者からのシステムに関連するお知らせを表示する機能を構築すること。
- ク 現行システムは定期的に手動処理をする業務(締処理など)が多いため、可能な限り、システムで自動処理ができるようにすること。
- ケ 明記していない事項について疑義が生じた場合は、受託者及び委託者で協議して決定すること。
- コ 次期システムから別システム(次次期システム)へ移行となった際には、必要とする資産(手続様式やデータベースなど)についての情報を、基本的に無償で提供し、移行作業に協力すること。

12. 保守要件

12.1 サーバ保守要件

- ① サーバへのセキュリティアップデートを必要に応じて実施すること。
- ② HA機能を有すること。
- ③ システムデータのバックアップを日次で実施すること。
- ④ サーバに万が一障害が発生した場合、速やかに復旧し業務が滞ることのないようにすること。

12.2 ソフトウェア保守要件

- ① ソフトウェアのバージョンアップ、バグ対応を行った際は、適宜財団に報告すること。
- ② ソフトウェアのセキュリティホールに関する情報については、定期的に受託事業者側で収集し、セキュリティパッチを適用すること。
- ③ 法改正及び成分表の更新に伴うシステム変更には保守の範囲内で速やかに対応すること。
- ④ 給食実施校の統廃合があった場合に保守の範囲で対応すること。

12.3 問合せ、及びその他対応要件

- ① 操作及びシステムに関する問い合わせ(電話・FAX・メール)等に対するサポートを速やかに実施すること。(利用者支援については、18、19の項目も参照。)
- ② 問い合わせがあった際、同じ画面を見ながら問合せ対応が出来ること。
- ③ 可能な限り、製品専用の受付窓口を設けること。
- ④ 財団が依頼したデータの抽出や調査を実施すること。
- ⑤ 財団が依頼したデータの一括修正や追加、削除を実施すること。
- ⑥ 問合せ受付を含む作業報告を月に1回、報告書にて提出すること。

13 プロジェクト管理

- (1) 運用にあたっては、移行のスケジュール及び実施方法を明確にし、実施計画書を作成すること。実施計画書は財団に紙面または電子ファイルの形式で提出し、事前に承認を得た上でプロジェクトを推進すること。
- (2) プロジェクトの管理状況については、定例会等においてプロジェクト管理報告書を定期的に提出して報告するものとする。報告頻度及び報告書の内容・形式については、契約締結後、受託者が提案し、財団の承認を得ること。
- (3) 移行について、現行システムの業務に影響を極力与えない方法で行うこと。
- (4) 移行について、利用者に影響を極力与えない方法で行うこと。
- (5) テスト環境で十分にテストを行った上で、本番環境への移行を行うこと。
- (6) 財団との定例会や打合せの際は、議事録を作成すること。
- (7) 仕様変更については、都度、変更履歴書を作成すること。
- (8) 本システムの正式運用開始後、プロジェクト管理報告書、成果報告書を作成し、本委託の作業結果について財団に報告を行うこと。

14 データ移行

各種マスタデータをはじめとした、現行システム管理データを次期システムに取り込むこと。データ移行仕様書兼報告書を作成し、次期システムにおけるデータの正当性及び次期システムでの正常動作を保証すること。次期システムへ移行するデータ等、データのすみわけについては、契約後、財団と調整すること。

初期データとして「日本食品標準成分表2019版(8訂)」が登録されていること。

献立情報については、過去2年分の献立の内容をもとに、料理マスタを初期データとしてセットアップすること。

現行システムが管理するデータは、本市が設定するデータレイアウト(本調達システムに合わせたものではない)により、CSV形式で以下のデータを提供する。これをもとにセットアップを実施すること。

- ① 各種マスタ情報・(マスタの件数については、【B】別紙2参照)
- ② アレルギー情報

15 システムテスト及び試行運用

プログラムの単体・結合テスト等を実施し、システム開発における品質を保証すること。次期システムの総合的なテストを実施し、問題なく稼動することを検証すること。なお、テスト内容についてはテストを実施する前に財団の承認を得るものとする。また、テスト内容、結果、および不具合処置事項等についてシステムテスト仕様書兼成績書にて報告すること。

システムテスト終了後、試行運用期間を設けて、実際に業務遂行するにあたって問題ないか、確認をすること。

15.1 テスト要件

本システム構築において、システムの品質保証を目的に、受託者が実施するテスト項目として、単体テスト、結合テスト、システムテストを想定している。運用テストは財団が中心となっており、業務の遂行に問題のないシステムが実現できているか確認するものである。なお、運用テスト計画作成やテスト環境構築、テスト支援、問題の解決等は本調達に含むものとする。

(1) 単体テスト

本システムを導入し、必要なカスタマイズを開発後、単体テストを実施すること
受託者のこれまでの導入実績に基づいた経験から考えるエラー処理のテストも実施すること。

(2) システムテスト

- ① 開発し、導入するアプリケーションについて、財団へのレビューを実施し、要件の実現レベルを確認すること。
- ② システムテスト工程開始前に「システムテスト計画書」を作成し提出すること。
- ③ システムテスト工程の終了時に「システムテスト結果報告書」を財団に提出し、財団がその結果を確認した上で、システムテスト工程の完了を承認するものとする。

15.2 試行運用

- (1) システムテスト終了後、財団にてシステム要件等で定めた要件が実現されているか、実際に業務遂行上の問題がないか、試行運用期間を設けて、確認すること。
- (2) 試行運用環境を整備(必要に応じたテストデータ作成も含む)し、財団による運用検証を実施支援すること。
- (3) 献立の作成から支払までの一連の流れを複数月分確認することを想定するが、試行運用にあたって調整が必要な場合は、契約後に財団及び受託者との協議により決定する。

16 各種研修

- (1) 利用者に対して業務内容に応じたシステム操作研修を実施すること。なお、操作研修については一般的なものではなく、利用者の業務に沿った内容とすること。
- (2) 研修で使用する研修テキストは受託者側で用意すること。なお、別途、整備する各種マニュアルを使用することも可とする。また、研修で使用するテキスト等は、事前に財団にデータで提供すること。
- (3) 研修で利用する機器は、受託者と財団が調整の上、財団等が用意することを基本とする。
- (4) 会場は、受託者と財団が調整の上、利用者が受講しやすい場所を財団等が用意することを基本とする。
- (5) 財団が集合研修の実施が困難と判断した場合、オンライン研修やeラーニングなども可能とする。
- (6) 研修受講対象者は、利用者約380名を対象とする。管理者とそれ以外のユーザで研修内容や開催時期を分け、それ以外のユーザの研修の回数については、複数回に分けて実施することを前提とする。なお、献立作成については、別途、研修機会を設ける。

17 マニュアル等の整備

本システムについて、システム管理者向けの管理マニュアルに加えて、管理者向け及びそれ以外のユーザ向け操作マニュアルを整備すること。なお、それ以外のユーザ向け操作マニュアルは、献立作成に係る部分を分けて整備すること。

各種マニュアルは、専門用語を用いない平易な記述とすること。また、システムの更新があった場合には、随時マニュアルを修正すること。

18 利用者支援サポート

- (1) システム操作にあたり、利用者からの問合せ、障害報告等を受け付けて回答を行うこと。
- (2) 電話、電子メール及びWebフォーム等による複数の受付方法があること。
- (3) 電話による受付の受付時間は、最低でも9時00分から17時00分(土日祝日、年末年始を除く)とすること。
- (4) 取得した利用者の個人情報等を漏洩させない措置を講じること。
- (5) サポート業務従事者に対して、横浜市の条例やセキュリティポリシー、個人情報保護規定などの研修を実施すること。研修の実施状況に関し、別添の「個人情報保護に関する誓約書」及び「研修実施報告書」を財団へ提出すること。(財団は横浜市の外郭団体として、規定等を準用している。)
- (6) 問合せ状況などを元に、定期的に受付方法や人員体制などの見直しを行うこと。
- (7) 管理者からの問合せを基本とするが、給食実施校からの直接の問合せを少なくとも3ヶ月以上対応すること。直接の問合せ可能な期間については、契約後に財団及び受託者との協議により決定する。
- (8) 利用者支援サポートの体制に調整が必要な場合、契約後に財団及び受託者との協議により決定する。

19 システム運用(運用保守業務、運用保守時間等)

(ア) 問合せ対応

- ① 運用支援に係る問い合わせへの対応を行うこと。
なお、運用保守業務に関する問合せは基本的に管理者が行う。
- ② 受付時間は平日9:00～17:00(土日祝日及び年末年始、12:00～13:00を除く)とする。
ただし、上記時間以外での問い合わせをする可能性がある場合、事前に受託者側と別途協議の上決定する。
- ③ インシデント(問合せ、クレーム)情報の管理、原因調査と解決
- ④ 問題管理へのエスカレーション
- ⑤ インシデント対応実績の管理、報告、解決できない問題(障害)の管理
- ⑥ 運用監視等で検知された障害の管理
- ⑦ 問題(障害)の原因調査と解決(復旧)、対応実績の管理、報告、再発防止策の策定
- ⑧ 変更要求(ソフトウェアの改善)の管理、影響範囲の分析と仕様の確定、変更作業計画、変更作業実施、報告
- ⑨ ハードウェア、ソフトウェア構成情報及び設定情報の維持管理、ライセンス管理

(イ) 保守管理

- ① 基本ソフトウェア(OS、ミドルウェア等)のパッチ適用の実施
- ② 開発ソフトウェアまたはパッケージソフトウェア保守の実施、成果物の更新
- ③ 制度改正等に伴うシステムの変更(修正)
- ④ 運用マニュアル等の改訂及び維持管理
- ⑤ 定期保守等に係る運転時間のスケジュール管理
- ⑥ 保守実績の管理、報告(月次報告・随時報告)

(ウ) セキュリティ管理支援

- ① セキュリティに関する運用マニュアルの維持管理
- ② セキュリティ運用の実施、実績の管理、報告、改善策の策定
- ③ ソフトウェア等の製品に関するセキュリティ関連の情報提供

20 運用報告

運用業務では、毎月、前月分の運用実績概要を財団に報告すること。本報告については、最低1年間は毎月、月次の定例会を行い報告すること。定例会後は議事録を作成し、定例会の資料及び議事録を電子ファイルの形式で提出すること。定例会では、財団からの機能改善などの要望をくみ取る仕組みを設けること。

ただし、月次の定例会を実施する期間を含め、運用報告の詳細な内容については、契約後、財団及び受託者との協議により決定する。

21 その他

21. 1作業の体制及び方法

①作業体制

作業に従事するメンバーの氏名、役割及び有する技術資格を明示すること。また、以下の役割を持つメンバーを専任で設置すること。

(1) 導入プロジェクト責任者

財団との総合窓口となり、導入プロジェクトの管理を行う。

(2) 品質管理責任者

導入プロジェクトの全工程において、品質のチェックを行い、品質レベルを維持する。

(3) セキュリティ管理責任者

導入プロジェクトにおける情報セキュリティに関する指針・手順を定め、実際に遵守されているか管理を行う。

②開発方法

要件定義段階でシステムの動作イメージを確認できるようにするとともに、できるだけ職員負担の少ない開発方法を提案すること。

(1) 導入プロジェクト計画書

導入プロジェクトの着手に当たって、プロジェクト方針、体制、マイルストーン、スケジュール、コミュニケーション方法等を記述した導入プロジェクト計画書を作成し、財団の承認を得ること。

(2) 開発・導入定例会議

財団及び受託者双方が合意した日程で、定例会議を開催し、プロジェクトの進捗状況、懸案事項及び対策等を報告すること。また、議事録を作成し、財団に提出すること。

(3) 課題管理

導入プロジェクトの目標達成を阻害する課題を早急に認識し、対策状況を適宜報告すること。

22. 成果物

(1) 基本設計書(本市向けカスタマイズ部分のみ)

(2) 詳細設計書(本市向けカスタマイズ部分のみ)

(3) テスト計画書及びテスト結果報告書

(4) 運用ガイド(単独調理場向け、食数入力担当向け、市教委向け、食育財団向けに作成すること)

(5) 操作説明書(ヘルプファイルで代用可)

(6) 打ち合わせ協議書(議事録)

23. 特記事項

23. 1 著作権

本調達により生じた納入成果物およびデータベース等に保存されるデータの所有権ならびに情報システムの開発過程で新たに作成された著作物に関する著作権法第21条(複製権)、第23条(公衆送信権)、第26条の2(譲渡権)、第26条の3(貸与権)、第27条(翻訳権、翻案権等)および第28条(二次著作物の利用に関する原作者の権利)に規定する権利は、財団に帰属するものとする。著作人格権の行使については行わないこと。

財団が情報システムを利用する手続きを追加または変更する場合に必要な情報開示を行い、関係資料の提供を行うこと。

23. 2 瑕疵担保責任

本調達により生じたソフトウェア等に対し検出された瑕疵を、検収後1年間は無償で修正しなければならない。また、瑕疵を修正するにあたって、運用中の業務に影響を与えないこと。

23. 3 提案書の構成(記載する内容及び順番)

① 基本的事項

(1) 会社概要(A4 1 ページ程度)

※ 提案業者とメーカーが異なる場合、両者の会社概要が必要

(2) 導入実績(A4 1 ページ程度)【参照:7】

(3) 情報セキュリティへの取組(A4 1 ページ程度)【参照:11】

② 業務実施方針

(1) 提案にあたっての基本的な考え方(A4 2 ページ程度)【参照:2】

(2) 財団の課題に対する提案(A4 3 ページ程度)【参照:2】

③ 提案する製品の特徴(A4 3 ページ程度)

(1) システムの基本要件【参照:9, 11】

(2) システム構成、方式【参照:11】

(3) データセンタ要件、性能要件【参照:11】

④ 業務機能要件に対する提案(A4 1 ページ程度)【参照:11】

(詳細は機能要件一覧に記載)

⑤ 出力物要件に対する提案(A4 1 ページ程度)【参照:11】

(詳細は出力物要件一覧に記載)

⑥ 開発

(1) 作業体制(A4 1 ページ程度)【参照:21】

(2) 配置予定技術者の業務実績・経験等(A4 1 ページ程度)【参照:21】

(3) 開発・導入方法(A4 1 ページ程度)【参照:21】

(4) テスト要件、試行運用に対する提案(A4 1 ページ程度)【参照:15】

(5) 移行要件に対する提案(A4 1 ページ程度)【参照:14】

⑦ 運用保守

(1) 操作研修要件に対する提案(A4 1 ページ程度)【参照:16】

(2) 保守要件に対する提案(A4 2 ページ程度)【参照:18, 19】

⑧ スケジュール(A4 2 ページ程度)【参照:10, 13】

⑨ その他提案事項(拡張提案等)(A4 1 ページ程度)【参照:9, 11】

⑩ 費用見積【参照:9, 11】