

板橋区職員タレントマネジメントシステム構築及び運用保守業務委託提案依頼書
(R F P)

板橋区役所総務部人事課

内容

第1 業務概要	1
1 件名.....	1
2 システム概要	1
3 構築の背景と目的.....	1
4 委託内容	1
5 履行期間（予定）	2
6 業務範囲	2
7 履行場所	3
第2 技術要件	3
1 システムの機能要件.....	3
2 システムの構成要件.....	3
3 実現方式に係る要件.....	3
第3 管理要件	4
1 プロジェクト全般.....	4
2 システム本稼働スケジュール	6
3 設計フェーズ	6
4 構築フェーズ	11
5 運用・保守フェーズ	14
6 その他.....	16

第1 業務概要

1 件名

板橋区職員タレントマネジメントシステム構築及び運用保守業務委託

2 システム概要

板橋区職員タレントマネジメントシステム構築及び運用保守業務委託（以下「本業務」という。）の対象となる「板橋区職員タレントマネジメントシステム」とは、本区に勤務する職員に関する能力・経験・経歴・評価等の人材情報を一元的に管理し、戦略的な人材配置、組織力向上を支援するための情報システムをいう。

3 構築の背景と目的

- (1) 生産年齢人口の減少等により、限られた人材を適切に配置・育成しながら行政運営を継続していく必要性は、従来にも増して高まっている状況にある。

また、職員一人ひとりが自身の役割やキャリア展望を理解し、意欲を持って業務に取り組むことは、組織全体の生産性や行政サービスの質を維持・向上させる上で重要である。

このため、人事施策の運営基盤となる人事情報の管理手法について、業務効率化のみならず、職員のエンゲージメント向上や働きがいの醸成にも資するものとなるよう、より効率的かつ的確な手法へ改善を図る必要が生じている。

- (2) これまで人事課が運用するシステムや Office ツール、紙媒体等、複数の媒体に分散して管理されてきた人事情報について、タレントマネジメントシステムに集約する。

これにより、管理職が配下職員の最新の人事情報を必要な時に適切な範囲で閲覧できる環境を整備し、職員の特性や状況を踏まえた適切なマネジメントを可能とすることで、職場におけるマネジメントの効率化及び質の向上、並びに職員のエンゲージメント向上を図る。

また、職員の自己申告や人事評価等の人事業務については、紙媒体や Office ツールを活用したアナログな手法が中心となっており、入力・転記・集計等において多くの手作業が発生している。

これらの業務をシステム化することにより、人事業務全体の効率化及びペーパーレス化を推進するとともに、職員が自身の評価やキャリア情報を適切に把握・活用できる環境を整備し、主体的な成長や意欲向上を促進する。

4 委託内容

- ① クラウドサービスの提供
- ② タレントマネジメントシステムの設計・構築
- ③ 人事給与システムとの連携設計・実装
- ④ 運用ルール整備及びプロジェクト管理
- ⑤ 利用者教育・研修

- ⑥ 運用・保守
- ⑦ 段階的なシステム活用及び運用定着に向けたアドバイザリー支援
- ⑧ エンゲージメント調査（サーベイ）の設計・実施・分析提案

5 履行期間（予定）

本業務の履行期間は以下を予定する。契約は単年度ごとに締結し、当該年度の予算が議決され、かつ前年度の履行状況が良好であると認められる場合は、翌年度も同一事業者と契約することができる。

- (1) 構築期間
契約締結日（令和9年1月以降予定）から令和9年9月30日まで
- (2) 運用・保守期間
令和9年10月1日から令和14年9月30日（60月）まで

6 業務範囲

	業務名	業務概要
	人事情報データベース	様々な媒体で分散して管理していた人事情報をタレントマネジメントシステムにより一元化し、管理職及び人事課職員が職員の情報を閲覧できる機能。
人事評価	目標による管理	職員が、組織目標を踏まえて自らの職務等における目標を設定する。
	自己採点	設定した個人目標に対して、年2回、採点を行う
	自己申告	異動希望、健康状況、家族状況やキャリアデザイン申告、自由意見等に関する意向を表明し、記録する業務。区では申告者が様式に必要事項を記入し、上司との面談を行う。
	定期評価	職員の勤務実績を客観的な評価基準に基づき公正かつ確実に評価し、公式に記録する業務。評価情報の一部については、被評価者に開示される。
	条件付採用	新規採用職員の条件付採用期間の勤務実績を客観的な評価基準に基づき公正かつ確実に評価し、公式に記録する業務。
	人事異動	各所属から人事課に提出される人事異動に関する記録。
	定年前再任用職員採用選考等	定年前再任用職員採用選考及び暫定再任用職員採用選考において、職員が再任用されたい意向を表明し、区が選考した結果、再任用を決定する業務。
	昇任選考・昇任能力実	対象者管理、評価情報の集約・確認、結果管理を

証	する業務。
段階的活用・運用定着支援	区の人事施策を踏まえた段階的なシステム活用プロセスの整理、および庁内への定着化に向けたアドバイザー・運用推進支援を行う業務。
職員意識調査（サーベイ）設計・分析支援業務	職員のエンゲージメントや意識状態を可視化するための調査設計（設問・実施方法等）、システムを活用した調査実施、および取得データのクロス分析・組織改善に向けた提案を行う業務。

7 履行場所

板橋区役所及び区が指定する場所

第2 技術要件

1 システムの機能要件

- (1) 本システムは、国内データセンターで提供されるクラウドサービス（SaaS）を基本とし、原則として標準機能および設定（コンフィグレーション）により要件を満たすこと。
- (2) 標準機能および設定で要件を満たせない場合は、代替運用の提案、または必要最小限の追加開発／拡張により対応すること。ただし、職員の業務負担を著しく増加させる代替運用は認めない。
- (3) 区が求める機能は別紙「機能要件適合表」のとおりとする。

2 システムの構成要件

- (1) 提供形態
本システムは国内データセンターで提供すること。なお、外部 IaaS/PaaS を利用する場合は、別紙「クラウドサービス利用におけるセキュリティ要件」に定める第三者保証（同等保証を含む）を満たすこと。

3 実現方式に係る要件

- (1) 既製クラウドサービス（SaaS）の最大活用
受託者は、本システムの構築に際し、安定性・効率性・経済性を確保するため、独自開発要素を最小限とし、実績あるクラウドサービス（SaaS）の標準機能および設定（コンフィグレーション）を最大限活用すること。
- (2) サービス提供・運用に関する要件
ア 契約期間中に SaaS 提供者が計画的に実施する機能改善、セキュリティパッチ適用、バージョンアップは、受託者の責任において追加費用なく提供されること。
イ システムへ重大な影響を及ぼすパッチ等が公開された場合、公開内容・適用基準・検証結果および適用可否を速やかに区へ報告し、調整を行うこと。
- (3) 他の市販ソフト等の導入要件
ア ライセンス要件

- ・動作に必要な市販ソフト（有償・無償を問わない）を使用する場合、受託者はその利用方法を区に説明し、適切なライセンスを取得すること。
- ・必要なソフトウェア費用（購入・サブスク・保守費）について、60 か月分を見積に含めること。区は臨時的な追加費用を支払わない。

イ 市販ソフトの例示

以下の例を参考に、業務に必要なソフトウェアを適切に提案すること。

- ・PDF 作成、編集ソフト
- ・ファイル暗号化ソフト 等

第3 管理要件

1 プロジェクト全般

(1) プロジェクト管理要件

① プロジェクト計画書の作成

受託者は、プロジェクト開始に当たり、システム構築を適切に管理・運営し、確実な稼働開始を実現するため、以下の事項を含むプロジェクト計画書を作成のうえ、本区へ提出し承認を得ること。なお、以下の各項目を総称して「プロジェクト計画書」という。

項目	記載内容	提出期限(目安)
プロジェクト概要計画	本業務の期間全体を通じて実施する作業計画(体制、進捗管理、成果物一覧、承認フロー、マイルストーン等)	契約締結後 2 週間以内
システム構築計画	本業務で導入するシステムの全体構築計画(工程、区側作業、受託者作業、依存関係)	契約締結後 4 週間以内
各システムの個別構築計画	個別に開発・設定するシステムごとの構築計画(WBS、受入条件、成果物)	次工程開始 1 か月前を目安(区の指示に従う)
各システムのテスト計画	単体・結合・総合・受入テストの計画(体制、項目、判定基準、証跡)	テスト工程開始 1 か月前を目安
教育・研修計画	対象・方式・教材・スケジュール等の計画	教育・研修工程の開始 1 か月前を目安
運用・保守計画	体制(平時/繁忙/障害時)、停止等の計画	運用開始 1 か月前を目安

※「提出期限」は標準目安。最終日時は区の指示に従うものとする。

(2) 取り組みに係る留意点

① 資料及びデータの取扱い

- ・区は、本業務に必要と判断する範囲で資料・データを提供する。
- ・受託者は、提供資料・データを本業務目的のみに使用し、区の許可なく複製・複製しないこと。
- ・業務終了後、提供資料・データは全て区へ返却すること（返却方法は区と協議）。

② プロジェクト作業環境

- ・プロジェクトリーダーは、資料・データを取り扱う作業員を限定し適切に管理すること。
- ・指定作業場所（庁内／受託者ルーム等）への入退場者を管理し、情報漏えいを防止すること。
- ・作業端末には、ウイルス対策・セキュリティパッチ等の最新のセキュリティ対策を適用すること。

③ 作業端末のセキュリティ

- ・情報漏えいリスクのあるソフトウェアをインストールしないこと。
- ・アクセス権限設定・アクセスログ取得等により、適切な作業員のみがデータへアクセスしていることを確認・管理すること。

(3) プロジェクト体制

① 受託者の窓口は一本化すること。

- ② 受託後のプロジェクトメンバーの変更は原則不可とする。やむを得ず変更する場合は事前に区へ届け出、後任者は従前担当者と同様以上の能力を有する者とする。なお、変更届には以下を記載すること。

ア 前任者・後任者の氏名・役割・資格・キャリア（○年○か月）

イ 変更理由

(4) 会議体

- ① 会議体制を確立し、定期会議・必要時打合せを実施すること（頻度・出席者は計画書に明記）。

- ② 会議終了後は、議事録を作成し、原則3営業日以内（上限5営業日以内）を目安に区へ提出すること。議事録には、論点／結論／ToDo（責任者・期日）／未決事項・課題を明記すること。

(5) 伴走型支援の実施

受託者は、システムの設計・構築・提供に留まらず、本区の人事施策の実現および業務定着・職員の働きがい（エンゲージメント）向上に向け、構築フェーズおよび運用・保守フェーズの各段階においてコンサルティング・アドバイザー支援（伴走型支援）を実施すること。なお、具体的な支援スケジュールおよび定着ロードマップについて提案時に提示すること。

① 段階的なシステム活用及び運用定着への支援（構築期～運用期）

単なるシステム導入に終わらず、中長期的に人材データやシステム機能を順次活用していくための活用ロードマップの策定支援および定着施策の提案・助言を行うこと。

② 職員意識調査（サーベイ）の設計・分析・活用アドバイス（構築期～運用期）

- ・設計支援（構築期）：区の組織課題や人材戦略に応じたサーベイ（定期調査等）の目的整理および設問項目の設計支援を行うこと。

- ・ 分析・活用提案（運用期）：サーベイ結果とシステム内の人材データ（所属・年代・評価等）との掛け合わせ分析（クロス分析）の実施および傾向の可視化を行い、分析結果を踏まえた組織課題の抽出・職場環境改善に向けた具体策のアドバイスを行うこと。

③ 実務運用・データ利活用への支援（構築期～運用期）

- ・ 初期設定（データ構造設計、権限設計、ワークフロー設計等）における業務適合化の支援及びアドバイスを行うこと。
- ・ 本区の現行制度（人事評価、自己申告等）を踏まえつつ、システム標準機能や先進事例を活用した業務・様式の最適化（平準化・効率化）に向けた助言を行うこと。
- ・ 職員の能力・キャリア意向等のデータを活用した戦略的な人事異動・適材適所の配置検討（シミュレーション等の活用、配置ロジックの整理）に関するノウハウ提供および助言を行うこと。

※なお、上記①～③の支援については、本業務の契約上限額の範囲内で実施するものとし、提案に当たっては、当該予算規模を踏まえた実現可能かつ効果的な支援内容を示すこと。

2 システム本稼働スケジュール

以下を前提として、区と協議の上、最適なスケジュールを提案すること。

① 構築期間：契約締結日（令和9年1月以降）から令和9年9月30日まで

② 本稼働：令和9年10月1日

※クリティカル・マイルストーン（要件凍結、結合テスト完了、移行リハ、受入判定、本番移行、安定化完了 等）は計画書に明記。

3 設計フェーズ

（1）画面構成及び操作方法

- ① 画面のレイアウト及び操作方法について、初心者でも使いやすいレイアウト及び操作性を有していること。
- ② 各画面の情報項目について、削除や追加、位置の変更が管理者にて行えること。
- ③ 各画面、各項目に応じて、閲覧・編集権限を柔軟に設定ができること。
- ④ 各個人のページにおいて、PDF ファイル等（任用履歴等）を添付・保管し、画面上で閲覧ができること。
- ⑤ 各個人のページにおいて、配属履歴・在籍年数・役職等について、視覚的にわかりやすく表示できること。
- ⑥ 職員ごとの職員区分、職員番号、氏名、年齢、性別、採用年月日、所属、職層、職種、職務名の情報について、同一ページ内で閲覧できること。
- ⑦ 職員の写真データの表示が可能であること。

(2) クライアント要件

① 利用者・アクセス権限に関する要件（令和8年4月1日現在）

No.	分類	アクセス範囲等	想定人数
1	管理者ユーザー	すべての機能が使用可能	約3名
2	区長・副区長	全職員の画面の検索、集計、分析、閲覧、登録・管理等が可能	約3名
3	人事ユーザー	全職員の画面を閲覧でき、検索・集計・分析が可能	約5名
4	部長級ユーザー	自身及び配下職員の画面を閲覧でき、検索・集計・分析が可能	約 30 名
5	部庶務担当者ユーザー	自身及び自身が属する部の職員の画面の閲覧等が可能	約 20 名
6	課長級ユーザー	自身及び配下職員の画面を閲覧でき、検索・集計・分析が可能	約 90 名
7	係長級ユーザー	自身及び自身が属する系の職員の画面の閲覧、登録・管理等が可能	約 450 名
8	一般ユーザー	自身の画面のみ閲覧ができ、かつ限られた情報のみ編集が可能。	約 3,200 名

※本表は令和8年4月1日現在の想定であり、組織改編等により変動し得る。

② システム環境に関する要件

ア 本システムは、LGWAN 接続を前提とするものではなく、自治体情報セキュリティクラウド等を経由したインターネット接続による利用ができること。

イ クライアント端末（職員 PC）については以下の環境で利用できること。

総台数	CPU	メモリ	ディスク容量	OS	ブラウザ	office	その他アプリケーション
2,926 台	11th Gen Intel(R) Core(TM) i5-1135G7 @ 2.40GHz 2.42 GHz	8GB	128GB(SSD)	Windows 11 Enterprise	Microsoft Edge	Microsoft 365	・ウイルス対策ソフト ・検疫認証ソフト ・PDF リーダー
350 台	12th Gen Intel(R) Core(TM) i5-1235U 1.30 GHz	8GB	256GB(SSD)	Windows 11 Enterprise	Microsoft Edge	Microsoft 365	・ウイルス対策ソフト ・検疫認証ソフト ・PDF リーダー
650 台	13th Gen Intel(R) Core(TM) i5-1335U (1.30 GHz)	16GB	256GB(SSD)	Windows 11 Enterprise	Microsoft Edge	Microsoft 365	・ウイルス対策ソフト ・検疫認証ソフト ・PDF リーダー

ウ マルチデバイス対応

私用端末（PC、スマートフォン、タブレット）の Web ブラウザ又は専用アプリから人事評価に関する入力を行う機能について、対応の可否及び実現方法を示すこと。

※区と協議の上、必要なセキュリティ対策及びアクセス制御方法を定めた上で、本稼働後に段階的に導入することを想定する。

(3) 帳票要件

主な帳票は以下のとおり。

なお、システムで収集した情報を印刷前に画面上でプレビュー表示ができるとともに、Excel または PDF 形式での保存を可能とし、印刷時は、現在利用中のプリンタをそのまま利用するものとする。最終的に実装する帳票については、区と協議の上決定すること。

業務内容	帳票名
目標による管理	係目標達成計画シート
	個人目標達成計画シート
	管理職目標管理シート（課長等）
自己採点	自己採点シート
自己申告	自己申告書（管理職用）
	自己申告書（一般職員）
定期評価	定期評価票（管理職用）
	定期評価票（行政系・課長補佐）
	定期評価票（行政系・係長級）
	定期評価票（行政系・主任）
	定期評価票（行政系・係員）
	定期評価票（技能・業務系）
定年前再任短・暫定再任用職員採用	勤務形態希望調査票
	勤務形態希望調査票確認名簿（係長・管理職用）

選考	勤務形態希望調査確認名簿兼暫定再任用・定年前再任用短時間選考推薦書（管理職用）
	暫定再任用・定年前再任用短時間職員選考結果（管理職用）
	働き方意向調査票
	働き方意向調査確認名簿（係長・管理職用）
条件付採用	条件付採用勤務成績評価票（係長・管理職用）
複線型人事制度	申込書
エキスパート人事制度	申込書
共創職員制度	申込書
希望降任制度	申込書
人事異動	全般的事項
	人材情報
	再任短要望事項
	婚姻調査
	意見要望

（４）信頼性要件

① システム構成

ア 冗長構成

サービス障害が予見されるハードウェアについては冗長化等により無停止運用に資する信頼性を確保すること。冗長化不要の判断を行う場合は、その理由を区へ説明すること。

イ 負荷分散構成

システムの応答性能向上・レスポンス低下防止のため、将来拡張を踏まえ分散処理による負荷分散を整備すること。

② 運用作業

ア アップデート時の検証

OS／アプリ／AV 定義更新等の適用に際し、サービス影響が生じないことを事前検証すること。

イ 誤操作防止

構築者・運用者・管理職員の誤操作により重大障害が発生しないよう、権限設計／手順／承認／ロールバック等の対策を講じること。

ウ バックアップ

バックアップ計画を策定し、設定情報・データ等のバックアップを行い、迅速な回復を可能とすること。

（５）拡張性要件

① 拡張性の確保

利用増加・利用者拡大時に円滑・容易に拡充できる拡張性を確保すること。

※人事情報は、退職者情報の蓄積及び新規採用者の登録により、毎年概ね200名程度増加することに留意すること。受託者は当該増加を前提として、データ容量・性能（検索/抽出・帳票出力等）が劣化しないよう、拡張性を確保した設計・運用を提案すること。

- ② レスポンス維持
システムの肥大化等によりレスポンス低下を招かない設計とすること。
- (6) 上位互換性要件
常に、最新の OS／ブラウザ／Office 等との互換性を検証し、区が最新 PC 環境で利用する場合でも、機能が制約されないこと。
本稼働後、再構築しなければ利用不可となる機能が判明した場合は、速やかに区へ報告すること。
- (7) 事業継続性要件 (BCP)
 - ① 障害発生時
本システムの安定稼働および業務継続性を担保するため、連続 24 時間を超えるような重大なサービス停止を未然に防ぐ、または迅速に復旧するための運用保守体制について提案すること。
具体的には、障害発生時における原因の切り分け方法、および緊急時の対応体制図（連絡ルートや復旧までの目標時間等）を用いて説明すること。
 - ② 災害発生時
広域災害（地震・テロ等）でも業務継続のために確保できるサービスレベルを提案すること。災害時体制図を提示し、障害時体制と異なる場合は相違点を明示すること。
- (8) セキュリティ要件
受託者は本調達で導入するシステムの構築及び運用にあたって、次のセキュリティ機能を各システムに組み込むこと。また、それらの機能を適切に運用すること。
 - ① 別紙要件の遵守
別紙「クラウドサービス利用におけるセキュリティ要件」を、導入・構築／運用・保守／更改・廃棄の各フェーズで遵守すること。
 - ② システムの認証
 - ア 対象は現存する区職員とすること。
 - イ 認証は個別パスワード認証とする（ID 統合管理は用いない）。ただし有益な提案がある場合はこの限りでない。
 - ③ アクセス制御
 - ア システムごとに適切なアクセス権限設定を行うこと。
 - イ 権限は ID＋パスワードで付与できること。
 - ウ パスワードは十分な長さとし、文字列は想像しにくいもの（アルファベットの太文字及び小文字の両方を用い、数字や記号を織り交ぜる等）にすること。
 - エ サブシステム・機能・参照範囲（職員範囲）を ID 単位で制限できること。
 - オ 所属により処理担当者を制限できること。
 - カ ユーザーがシステムを通じて自身のパスワードを変更できる機能を有すること。
 - キ 脆弱性対策を講じ、不正アクセスを防止すること。
 - ④ 監査証跡
 - ア 不正アクセス監視を行い、監査証跡を適切に記録・管理すること。
 - イ 誰が／いつ／アクセス先等のログを採取・出力でき、有事の出力方法を提示すること。

- ⑤ ウィルス対策
サービス提供環境において、必要なマルウェア対策を講じること。
- ⑥ セキュリティパッチ
ア 稼働期間全体を通じ、最新かつ検証済みの定義・パッチを遅滞なく適用できる仕組みを実現すること。
イ 適用するパッチは事前検証済みとし、動作保証を確認すること。
- ⑦ 改ざん対策
データベース／アプリケーションに改ざん対策を施すこと。
- (9) アクセシビリティ要件
視覚・色覚等に配慮したアクセシビリティ対応を、可能な範囲で実施すること。

4 構築フェーズ

- (1) 開発環境要件
 - ① 受託者は、本システムの設定、検証及びテストに必要な環境を、契約金額の範囲内で準備すること。
 - ② 当該環境は本番環境と適切に分離し、アクセス制御その他必要なセキュリティ対策を講じること。
- (2) データセットアップ
本システムへのセットアップを行う必要がある主な要件を以下に示す。
受託者は、具体的な移行方法、役割分担を提案すること。
 - ① 板橋区が使用している既システム（人事給与システム等）の人事情報のマスタ情報及びその他電子媒体のデータを Excel 形式若しくは CSV 形式により一括登録ができること。
 - ② ①のデータについて、一括アップロードでの更新ができること。
 - ③ データ更新に際しては、一括取込に加えて差分取込ができること。
 - ④ 人事情報については Excel 形式若しくは CSV 形式による一括での月 1 回程度の更新入替に加えて、月中の異動情報については、該当者のみ入力し更新することができること。
 - ⑤ データ登録に際しては、職員番号等のコードを用いて各個別のデータに紐づけがなされること。
 - ⑥ 配属先情報については、主務業務以外に、兼務を有する職員について、最大 4 部署まで兼務情報の登録ができるとともに、主たる部署を設定ができること。
 - ⑦ システム入力情報のデータの出力が Excel 形式若しくは CSV 形式により一括でできること。
 - ⑧ 職員の写真データの取り込みが可能であること。

※本書における「人事給与システム」とは、区職員の人事管理及び給与計算業務を行うためのシステムをいう。

本業務におけるセットアップは、既存の人事給与システムのデータを前提として実施するものとするが、令和 9 年度下半期に人事給与システムのリプレースを予定していることから、当該リプレースへの対応を含むものとする。
- (3) 帳票設計・納品
 - ① 帳票様式の提供

区は、設計フェーズ開始時に現行の帳票様式（紙・電子媒体を問わず）を受託者へ提供する。受託者は提供された様式を基に、本システム上での実装方針を検討すること。

② レイアウトの設計・承認

受託者は、提供された現行様式を踏まえ、本システムの帳票機能を用いた再現レイアウトを設計し、区の確認・承認を得ること。なお、SaaS製品の標準機能の制約により現行様式を完全に再現できない場合は、その理由および代替レイアウト案を区に説明し、協議の上で対応方針を決定すること。

③ 帳票レイアウト定義書の納品

承認を得たレイアウトは「帳票レイアウト定義書」として取りまとめ、成果物として区へ納品すること。定義書には、帳票名・出力形式・項目配置・出力条件・権限設定等を記載すること。

④ 対象帳票および出力形式

対象帳票は「第3管理要件 3設計フェーズ（3）帳票要件」に定める一覧のとおりとする。出力形式はExcelまたはPDFとし、最終的な形式は区と協議の上決定する。なお、印刷時は区の既存プリンタをそのまま使用できること。

（4） 教育・研修要件

受託者は、本システムの利用者および管理者に対し、教育・研修を適切に計画・実施するものとする。計画にあたっては、以下の要件を満たした上で、最も効率的かつ効果的な研修内容・研修方法（集合形式、動画形式等）、実施回数、実施時期、実施場所等を提案し、区の承認を得るものとする。

① システム利用者研修・人事課職員研修

項目	システム利用者研修	人事課職員研修
研修対象者	システムを利用する全職員	人事課職員
研修内容	職層別（一般・係長級・管理職）及び担当別（一般職員・庶務担当者）の役割に応じ、必要な複数の研修を用意	各担当者が業務遂行に必要とする操作・処理内容について、担当別に研修を実施すること。
研修方法 （原則）	自習形式（録画データによる動画視聴方式） ※同等以上の方法も可	集合形式（実地研修またはWEB形式） ※区と協議の上決定
研修教材 （受託者作成）	・テキスト ・操作マニュアル ・動画（適宜分割） ・動画説明内容の文字起こしシナリオ（項目・時間別）	・テキスト ・操作マニュアル

問合せ対応	研修において生じた不明点について、受託者は区からの問合せに対応すること（対応方法は協議の上決定）	
備考	・動画の説明内容は事前協議、承認 ・研修計画は区の承認を得る	・研修実施方法は区と協議 ・研修計画は区の承認を得る

② システム管理者研修

受託者は、本システムの安定稼働に必要となる管理者向け操作、設定、障害一次対応等に関する研修を実施するものとする。研修内容、方法、回数等は区と協議の上決定し、研修計画について区の承認を得ること。

③ 教育・研修に関するドキュメント要件

ア ドキュメント要件

受託者は以下のドキュメントを策定し、区の承認を得ること。

- ・教育、研修計画
- ・教育、研修用テキスト（動画ファイル含む）
- ・操作マニュアル

イ 区分別ドキュメント管理

上記ドキュメントは以下の対象別に作成すること

- ・利用者用
- ・人事課職員用
- ・システム管理者用

ウ 既存ドキュメントの更新支援

区で作成済みのドキュメントについても、区に協力し、必要に応じて更新支援を行う。

(5) システム変更・環境変化への対応要件

① 受託期間中に生じる改修への対応（一定範囲・協議の上で受託者負担）

受託者は、導入するシステムに関して受託期間中に生じる仕様の変更や環境変化について、受託者の負担で以下のように対応すること。

ア 人事委員会勧告、法改正等への対応

法改正や社会情勢の変化に伴う標準的な機能追加・システムアップデートについて、サービス標準機能のバージョンアップ（無償）等がある場合は、迅速に対応すること。

イ 区の制度改正への対応

区独自の制度改正等が生じた場合は、システムの標準機能（項目追加、権限設定、画面レイアウト変更等のノンプログラミング機能）および設定変更により、区の運用に追従できるよう、必要な助言・技術的サポートを行うこと。

ウ PC 環境の変化への対応

受託期間中に生じるクライアント PC 環境の変化（OS のバージョンアップ、Web ブラウザのバージョンアップ等）に伴い、システムが正常に動作しなくなることがないように、受託者はサービス側において最新の動作環境へ迅速かつ自動的に適合（バージョンアップ対応等）させること。

(6) 成果物作成要件

本業務の各工程において、想定される主な成果物は以下のとおりとする。

なお、最終的な成果物の範囲、名称、提出時期及び形式については、契約後、区と受託者が協議の上、プロジェクト計画書又は成果物一覧において整理するものとする。

また、必要数量を紙媒体又は電磁的記録媒体（Microsoft Word、Excel、PowerPoint で編集可能な形式のデータを含む。）により作成し、各工程終了時又は適時、遅延なく提出すること。

- ・プロジェクト計画書
- ・WBS、ガントチャート等のスケジュール管理資料
- ・課題管理表
- ・各種設定内容確認書（データベース設定、評価フロー設定、権限設定等）
- ・ユーザーマニュアル
- ・管理者向けマニュアル
- ・ユーザー向け動画マニュアル又は研修資料
- ・作業完了報告書
- ・その他、区と受託者が協議の上必要と認める資料

① 成果物の納品先

板橋区役所総務部人事課とする。

② 成果物の留意事項

ア 電子による納品は電子メールまたは区のファイルストレージシステムで行うものとする。納品時には事前に不正プログラム対策ソフトウェア等による確認を行い、成果物に不正プログラムが混入することのないよう適切に対処すること。

イ 本業務において作成され、区に納品される成果物の著作権等の取扱いは、「著作権等」に定めるところによる。

ウ 受託者は、区の承諾なしに、区に納品した成果物を本業務以外の目的で利用してはならない。

5 運用・保守フェーズ

(1) 運用要件

① システムの監視

ア 受託者は、構築したシステムにおいて各種ログを収集し、各種カウンタ等によりシステム状態を監視すること。

イ 異常検知時は、サーバ上でアラート表示を行う、またはシステム管理者へメール等で自動通知するなど、異常の早期発見が可能となる仕組みを区に提案し、設定すること。収集するログの種類は、サービスレベル要件およびディスク容量を踏まえて精査し、1年以上システム内で保管し、以降は外部記憶媒体へ保管する等により、過去1年間は遡及調査が可能な状態とすること。

② 問題管理

ア 本システムにおいて問題が発生した場合、受託者は障害復旧を行うこと。問題解決後は、「発生原因」「再発防止策」を文書で区に報告すること。

イ 受託者は、問題の発生原因に対し恒久的な解決策を検討し、必要に応

じて実施すること。

③ 運用定着支援および継続的改善

受託者は、本システムの導入後においても、職員の利用定着および人事業務の効率化・高度化を目的として、運用状況を踏まえた継続的な支援を実施すること。具体的には、以下の対応を含むこと。

- ・操作・利用状況を踏まえた改善提案
- ・帳票・評価シート等の見直し支援
- ・制度変更・運用変更に伴う設定見直し支援

④ 構成管理

受託者は、本システムに係るハードウェア、ソフトウェア、設定情報（マニュアル等の記載事項を含む）について、常に最新の状態を維持し、構成情報を正確に管理すること。

⑤ キャパシティの管理

ア 受託者は、CPU、メモリ、ネットワーク帯域、ハードディスク空容量等のキャパシティを監視し、サービスレベルを確保するために必要な調整および拡張を行うこと。

イ システム性能を監視し、性能に問題がある場合または問題が予見される場合は原因を特定し、必要な対策を実施すること。

ウ 記憶媒体の空容量等について問題がある場合または問題が予見される場合も、必要な対策を実施すること。

⑥ 可用性の管理

ア 自動運転

本システムは、計画停止を除き 24 時間 365 日（うるう年は 366 日）、無停止運用とし、受託者の常駐は行わず自動運転を基本とする。

イ バックアップ

（ア）バックアップ取得等、定期的な運用・保守作業は計画停止に含めず、作業中もシステムを稼働させること。

（イ）システムおよびデータについてバックアップを取得し、データ消失が発生しないよう適切に管理すること。

（ウ）月曜～金曜において毎日バックアップを取得し、自動かつ無人で実行可能とすること。

（エ）バックアップ管理に必要なソフトウェアは受託者が用意すること。

（オ）リストア作業は受託者の SE が実施すること。

ウ 計画停止

計画停止を行う場合は、原則として 1 週間以上前に区へスケジュールを提出し、事前承認を得ること（緊急の場合を除く）。

⑦ セキュリティの管理

ア アクセスログの検査等、必要なセキュリティ監視を実施すること。

イ セキュリティ監視で問題が発生した場合は区に報告し、必要な対策を実施すること。

ウ 問題が予見される場合は、必要な対策を実施すること。

⑧ 稼働後運用支援・ドキュメント整備

受託者は、本システムの本稼働後から安定稼働までの期間において、以下の運用支援およびドキュメント整備を実施する。

ア 問合せ対応支援

- 操作・利用に関する問合せの一次対応支援
- イ 障害対応支援
 - 障害発生時の一次対応・原因調査支援
- ウ 障害記録・対処法の整理と提出
 - 障害内容および対処方法を電子的に記録し提出
- エ 運用引継ぎ：
 - 区の運用体制確立のための必要な引継ぎ
- オ 運用手順書（通常用・緊急用）の作成支援
 - 区の情報セキュリティ対策の取り組みの一環として定める、「システム運用手順書（通常用）」および「システム運用手順書（緊急用）」の作成支援。

(2) 保守要件

- ① 受託者は、導入するシステムに関して保守委託期間中に生じる以下に記載する一定範囲の修正について区と協議の上、受託者負担で対応すること。
 - ア 組織改正や年度末における人事異動等に伴う各種データの更新について、円滑に実施できるよう、設定変更及びデータ移行に関する支援を提供すること。
- イ 受託期間中に生じる PC 環境の変化（OS のバージョンアップ、Web ブラウザのバージョンアップ、Office のバージョンアップ等）に伴い生じるシステムの修正
- ② 受託者は、ソフトウェア・ハードウェアのサポート期限切れや、システムの変更要因となる情報（OS・ブラウザ・Office 等の更新）が判明した段階で、速やかに区へ説明し、対応策を提示すること。

(3) 年末年始、盆休み等の長期休暇

- ① 年末年始は原則として 12 月 29 日から 1 月 3 日までとし、土日祝日に該当する場合は土日祝日の体制とする。
- ② 8 月の盆休み期間は原則平日体制とするが、休日体制とする場合には事前に区へ報告すること。
- ③ 受託者が長期休暇等により特別な体制をとる場合は、事前に区へ確認すること。
- ④ 長期休暇等において緊急時の対応が必要となる場合は、区と協議の上、受託者側の緊急対応担当者を定め、連絡可能な体制を構築すること。

6 その他

(1) 検査・支払

受託者は、履行完了後に作業完了報告書を区へ提出し、区の所定の検査を受けること。検査合格後、受託者は請求書を提出できるものとし、原則として月ごとの支払いを行う。ただし、構築にかかる費用は 2 回にわけて（令和 8 年度分・令和 9 年度分）支払いを行う。

(2) 契約不適合責任

① 区向け作業及び成果物に係る契約不適合

本業務において受託者が実施する設定、データ移行、帳票設定、権限設定、研修資料、操作マニュアルその他の成果物又は区向け作業について、契約内容との不適合が認められた場合、区は受託者に対し、修補、再設定、再作業、資料修正その他合理的に必要な対応を求めることができる。

② SaaS 標準機能に係る取扱い

SaaS 標準機能そのものの仕様、制約又は不具合への対応については、サービス利用規約、標準サポート又はサービス提供者が定める通常の対応範囲を踏まえ、区と受託者が協議の上、対応方針を決定するものとする。

③ 業務への影響がある場合の対応

受託者は、SaaS 標準機能の仕様、制約又は不具合が本業務の履行に影響を及ぼす場合は、その内容、影響範囲及び対応方針について区に説明するものとする。

(3) 秘密保持

受託者は、本業務の履行において知り得た区の情報（提供資料・データを含む）を第三者へ漏えいしてはならず、業務遂行以外の目的に使用してはならない。

また、個人情報を取り扱う場合には、別紙「電算処理の個人情報を取り扱う業務委託契約の特記事項」を遵守すること。

(4) 再委託

① 再委託の制限

受託者は、本業務の全部または主要部分の再委託を行ってはならない。一部業務の再委託が必要な場合は、事前に区と協議し、区が必要性を認めた場合に限り実施できる。

② SaaS 標準サービスに組み込まれる外部サービスの取扱い

受託者が提供する SaaS 標準サービスの一部として、API 連携その他の形式により外部クラウドサービス等が組み込まれている場合であって、当該外部サービスが一般的なサービス提供基盤又は標準機能の一部として利用されるものについては、個別の再委託に係る事前協議及び事前承諾の対象外とすることができる。

ただし、当該外部サービスにおいて区データ又は個人情報を取り扱う場合は、受託者は、その概要、提供事業者、データの取扱範囲、管理方法等について、区に説明するものとする。

③ 専門的な知識や著作権を有する事業者に再委託する場合には、上記の特記事項に基づき、再委託の内容、理由、再委託先の名称、所在地、再委託先の管理方法等を書面で提出すること。

④ 受託者は、再委託先に対して本仕様書の内容を遵守させるものとし、再委託に関する一切の責任を負う。

(5) 著作権等

① 権利の帰属

本業務により作成され、区に納品される成果物の著作権等の取扱いは、以下の各項に定めるところによる。

② 受託者保有権利の利用許諾

成果物の中に受託者が権利を有する産業財産権が含まれる場合、当該権利について、区が成果物を使用するために必要な範囲で無償使用許諾を行う。

③ 成果物の著作権の譲渡

本業務で受託者が作成した成果物（ドキュメントを含む）の著作権（著作権法第 27 条及び第 28 条に規定する権利を含む）は、検査完了日をもって区に譲渡される。当該譲渡の対価は契約金額に含まれるものとする。

④ 受託者が事前に保有する著作物等

受託者または第三者が事前に著作権を有していた著作物が成果物に含ま

れる場合、その著作権は受託者（または当該第三者）に存続する。ただし、区が成果物を使用するために必要な範囲で無償使用を許諾するものとする。

⑤ 著作権人格権の不行使

受託者は、区に譲渡された成果物に関し、著作権人格権を行使しない。

⑥ 第三者著作物の利用

第三者が権利を有する著作物を利用する場合、事前に当該内容および使用条件を区へ説明し、区の承諾を得ること。

⑦ 成果物を第三者へ譲渡する場合

受託者が成果物を第三者に譲渡する場合、区による成果物利用に支障が出ないよう、必要な使用許諾が継続するよう手当てを行うこと。

⑧ 契約解除時の権利

契約解除の場合も、本条は解除時点までに完成した成果物に適用される。

⑨ ノウハウ等の権利

成果物に含まれる汎用的ノウハウ、ルーチン、モジュール等の権利は受託者に留保する。ただし区は、成果物の使用に必要な範囲で無償利用できるものとする。

(4) 契約満了時のデータ消去要件（クラウドサービス終了時）

受託者は、本業務の契約終了時に、以下のデータ消去作業を実施する。

① データ消去

受託者は、以下に従い、契約終了後に区データを消去する。

ア クラウド上に保管されている区データを復元不能な方法により完全消去すること

イ データ消去の完了後、データ消去証明書を区へ提出すること

ウ 物理機器の廃棄・撤去は受託者の責任で行い、区は一切の資産管理・撤去に関与しない

エ 前各号に定めるデータ消去作業に要する費用は、すべて受託者の負担とし、区に対して一切の費用請求を行わないこと。

② 機器撤去に関する責任

本業務において区庁舎内に設置する物理機器は原則として想定しない。クラウドサービスの提供に用いる物理機器の管理、撤去及び廃棄等については、受託者又はクラウドサービス提供者の責任において、適切なセキュリティ対策を講じて実施すること。

受託者は、自ら又はクラウドサービス提供者を通じて、クラウドサービス基盤を適切に管理し、契約終了時に必要となる処理を確実に実施するものとする。

(5) その他

① 仕様書案の作成支援

区が委託する構築・運用保守等の契約に関し、必要な仕様書案の作成支援を行うこと。

② システム監査

区又は区が委託する第三者機関が実施するシステム監査、情報セキュリティ監査等について、受託者は合理的な範囲で資料提供、照会対応、実施状況報告等に協力すること。

なお、マルチテナント型クラウドサービスの性質上、直接的な監査対応が困難な場合は、第三者認証、監査報告書、実施状況報告書その他これらに類する資料により確認することを可とする。