

下呂市クラウドサービス型グループウェアシステム
導入及び運用支援業務委託仕様書

令和5年5月

1 調達システム

クラウドサービス型グループウェアシステム一式

2 業務の目的

本市の働き方・情報共有・コミュニケーションの改善をはかり、職員の生産性向上を促進することを目的とする

本市では令和5年度に実施する庁内ネットワーク三層分離β'への移行に伴い、現在LGWAN系のオンプレミス環境で運用しているグループウェアから、インターネット接続系で使用するクラウドサービス型グループウェアシステムを導入するため、本件業務を実施するものである

3 クラウドシステム要件

(1) 下呂市の現状

対象職員数：650人

グループメールアドレス数：129

(2) 運用開始予定

令和6年3月1日から、対象となる全職員が利用できるようになること

(3) 想定調達システム

- ・クラウド型グループウェアシステム（8月開始想定）
- ・グループウェアオプション（連絡先管理、掲示板、ワークフローなど）（8月開始想定）
- ・クラウド型SSOシステム（12月開始想定）

令和6年3月1日から本稼働するために必要な利用期間を設計し見積ること。

なお試用できる期間があればその期間を含めてもよい。

(4) 機能要件

ア グループウェアに求める機能について

機能	詳細
共通機能	<ul style="list-style-type: none">・クラウド上で管理ができること・データなどオンラインストレージで管理され、データをローカルにダウンロードすることなく、すべての業務をブラウザで完結することが可能であること。・複数の端末から同じアカウント同じ環境にアクセスできること・1ユーザあたり5TB以上のオンラインストレージを提供しグループウェアで使用するすべてのデータを管理できること。追加料金無しで拡張可能であること。・ブラウザで統一されたプラットフォームで提供可能であること。・ツール内でのテキスト、画像内のテキスト情報を含めた検索が可能であること。

	<ul style="list-style-type: none"> ・デバイス種別に依存せず、共同編集などのコラボレーション機能が利用可能であること。
電子メール	<ul style="list-style-type: none"> ・インターネットメール及びL2WANメールを送受信するため、庁内ネットワークで管理しているメールサーバとの連携設定を実施すること ・メールは端末のローカルドライブにはダウンロードせずクラウド上で管理すること ・複数の端末から同じアカウント同じ環境にアクセスできること ・スパムなど自動で迷惑メールとして振り分けるなどセキュリティ機能を有すること ・迷惑メールの配信ログ分析、アラートの検出、ダッシュボードによる可視化を実現する機能を有すること ・受信したメールを効率的に振り分ける機能を有すること ・メール着信の通知機能を有すること ・メールの検索機能を有すること ・送信メールの取り消し機能を有すること（10秒以内なら取り消し可能など） ・スケジュールやチャット、ビデオ会議などとも連携できること ・アーカイブ機能を有すること ・メール、ファイル共有、オンライン会議、チャットを同一画面より統合されたツールを提供すること。
カレンダー機能	<ul style="list-style-type: none"> ・定期的な予定が効率的に登録できること ・予定を色分けなどわかりやすく分類できること ・複数の職員の予定を所属に依存せず並べて確認できること ・複数の職員の予定を一度に登録、変更取り消しができること（同じ会議に出席する職員など） ・予定の開始時間の変更など、ドラッグアンドドロップで変更できること ・スケジュール検索機能を有すること
会議室予約機能	<ul style="list-style-type: none"> ・施設毎に会議室を表示するなど階層管理ができること ・スケジュール登録画面から会議室予約が同時にできること ・会議室毎の収容人数や備品情報など確認できること
公用車予約機能	<ul style="list-style-type: none"> ・施設毎に公用車を表示するなど階層管理ができること ・スケジュール登録画面から公用車予約が同時にできること ・オイル交換時期を判断するため、車ごとに走行距離の記録ができ、オイル交換時期が通知できること。
備品予約機能	<ul style="list-style-type: none"> ・備品の予約ができること ・スケジュール登録画面から備品予約が同時にできること
連絡先の一元管理	<ul style="list-style-type: none"> ・クラウド上で庁内、庁外の連絡先が共有できること ・組織、所属部署等で階層管理ができること ・メールから連絡先が呼び出せること

	<ul style="list-style-type: none"> ・職員個人での連絡先管理や職員共通連絡先管理ができること
掲示板	<ul style="list-style-type: none"> ・職員間で共有できる掲示板オプションを提案すること ・現在利用しているグループウェアの「お知らせ」機能を継承するものとする ・対象者を全体、所属などグループ化して作成、更新、参照できる職員を制限できること ・掲示板には文書、画像、動画などのファイルやリンクが張り付けられること ・掲示期間が指定できること
文書管理（ワークフロー）	<ul style="list-style-type: none"> ・現在運用している文書管理に代わるシステムを構築するため、ワークフローによる電子決裁機能オプションを提案すること（電子決裁ができ、文書が添付又は指定場所に保管できる）
ポータル	<ul style="list-style-type: none"> ・クラウド型システムに慣れていない職員のため、ポータルサイトを構築して各種業務やサービスを利用しやすくできること
メモ作成	<ul style="list-style-type: none"> ・クラウド上で共有できるメモ機能を有すること
文書作成	<ul style="list-style-type: none"> ・ブラウザで作成編集できる機能を有すること ・共同編集機能を有すること ・共同編集においては対象のファイルのバージョン、アプリケーション、共同編集できるユーザ数に制約がないこと ・“コピー禁止”や“共有不可”などの制限を適用し、アクセスできるユーザを制限できる機能を有すること ・文書をブラウザ上で編集できること ・作成した文書をPDFに変換する機能を持つこと ・画像やPDF文書にあるテキスト情報を全文検索できること。
表計算	<ul style="list-style-type: none"> ・表計算機能を有すること ・ブラウザで作成編集できる機能を有すること ・共同編集機能を有すること共同編集機能は文書作成に準ずる ・表をブラウザ上で編集できること ・作成した表をPDFに変換する機能を持つこと
プレゼンテーション作成	<ul style="list-style-type: none"> ・プレゼンテーション資料を作成しスライドとしてプレゼンできる機能を有すること ・図形、テキスト、画像、グラフ、オブジェクト、アニメーションなどを配置し、スライドとして利用できること ・ブラウザで作成編集できる機能を有すること ・1つのプレゼンテーションについて複数のユーザで同時に作業できること ・プレゼンテーション資料をブラウザ上で編集できること ・作成した資料をPDFに変換する機能を持つこと
チャット	<ul style="list-style-type: none"> ・職員間に限定してコミュニケーションができること ・ファイル添付やリンクの貼り付けができること ・共有ドライブ上のファイルをリンクで指定できること

	<ul style="list-style-type: none"> ・グループ化ができること ・職員以外の会話の禁止ができること
ビデオ会議	<ul style="list-style-type: none"> ・職員間および外部ゲストの間で動画と音声にてコミュニケーションできること ・参加者に対して自身の資料の表示ができること ・コミュニケーションの様子を録画できること ・メールやチャットなどから招待してコミュニケーションができること ・外部のゲストとのコミュニケーション時に、誤って共有ドライブのリンクを張り付けたとしても、ゲストには見られないこと ・ウェビナーができること ・災害時を考慮して会議の最長時間が 336 時間確保されていること。
データ保持	<ul style="list-style-type: none"> ・職員が誤って削除したデータの復旧ができること ・組織レベルで、データの保持期間が設定できること これによりユーザが明示的に削除したデータでも復元できること ・汚職など刑事事件などが発生した場合、警察などにデータを渡すため、職員や退職者などの必要データを外部に書き出すことができること ・本機能の有効的な活用を行うため本市の要件に合わせた提案を行うこと
管理	<ul style="list-style-type: none"> ・管理項目が一つのツールの中にまとまっていて簡単に管理できること ・PowerShell などのコマンドラインを利用することなく、ブラウザ上の UI で管理ができること
オプション機能について	<ul style="list-style-type: none"> ・提案するクラウド型グループウェアサービスについて、上記に掲げる要件をすべて網羅していない場合、オプション機能等を導入した方が効率的で効果的と判断できる場合は、別メーカーであっても提供するオプション機能を組み合わせて提案すること（連絡先の一元管理、掲示板、ワークフローなどがセットになった製品など） ・グループウェアのユーザや権限が連動して運用ができること

イ グループウェアのセキュリティ対策について

機能	詳細
認証	<ul style="list-style-type: none"> ・今後利用するクラウドサービスが増えることが想定されるため、煩雑なパスワード管理によるセキュリティリスクを避けるよう、本市の運用に適切な SSO（シングルサインオン）を提案すること

	<ul style="list-style-type: none"> ・ ID/パスワード認証に加え 2 段階認証や多要素認証が必要と想定されるため、想定される使用場所や場面に合わせた提案をすること ・ 想定する機能 IP アドレスの範囲による制限（庁内ネットワークに限定） 証明書などのデバイス制限（持出用 PC やタブレット） ワンタイムパスワード（持出用 PC やタブレットの利用者） などを複合的に利用できること ・ 持出用 PC やタブレットに関しては IP アドレス範囲の制限以外の 2 要素認証が実施できること
アクセス制御	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本市が指定した端末及び職員からのみアクセスが可能であること
暗号化	<ul style="list-style-type: none"> ・ クライアントとクラウドサーバ間の通信が暗号化されていること
共有制限	<ul style="list-style-type: none"> ・ 共有ドライブは職員のみが利用できること 職員同士以外共有ができないこと 誤って URL を外部に漏らしたとしても職員以外はアクセスできないこと
利用制限	<ul style="list-style-type: none"> ・ 使用するアプリにより外部と共有できる機能を制限できること（外部と共有する機能は、ビデオ会議のみ、その他は不可とするなど） ・ オンラインストレージについて、現在ファイルサーバで実施している所属単位でのアクセス権の設定など必要なセキュリティ対策が必要となるため、オンラインストレージでのアクセス権について、本市の運用を鑑み適切に運用できるよう提案すること
バグ対策、セキュリティホール対策	<ul style="list-style-type: none"> ・ クラウドシステムについて、バグ対策、セキュリティホール対策など更新等が必要なものについては、確実に更新を行うこと

(5) 非機能要件

項目	詳細
クラウド基盤について	<ul style="list-style-type: none"> ・ サービスレベルアグリーメント（SLA）が 99.9%以上であること ・ 政府情報システムのためのセキュリティ評価制度（ISMAP）に登録されたクラウドサービスであること
使用媒体	<ul style="list-style-type: none"> ・ Windows パソコン（Windows10 及び 11）、Chromebook、スマートフォン（iOS、Android）及びタブレット（iOS）にて利用可能であること
ブラウザ	<ul style="list-style-type: none"> ・ Google Chrome、Microsoft Edge、Safari（iPad、iPhone）が利用できること

BYOD	<ul style="list-style-type: none"> ・BYOD（職員個人が持つスマートフォンやタブレット）を利用可能とするための、セキュリティ対策や運用方法について、制約、条件、課題など含め提案すること ・BYODを実施するかどうかは、別途判断する。
------	--

4 導入支援作業について

項目	詳細
要件確認・設計支援	<ul style="list-style-type: none"> ・本市が進めるクラウド型グループウェアの導入に向けた要件を確認し、グループウェアの機能構成、アカウント構成、アクセス権、セキュリティなど事前に取り決めが必要となる事項について手戻りなく、もれなく設計できるよう支援を実施すること
管理体制の提案	<ul style="list-style-type: none"> ・クラウド型グループウェアは、初期設定から基本設定、運用設定などを実施し人事異動や機構改革に係る設定変更などは、本市の職員が実施することになることから、今までのような情報管理部門に依存した運用管理体制では、運用管理が滞ることが想定されるため、管理体制や分担すべき作業など本市の実態に合わせ提案すること
導入計画の策定	<ul style="list-style-type: none"> ・別途下呂市が実施する庁内ネットワーク設定変更やメール変更作業の予定と合わせ、最適な導入計画を策定すること ・システム移行方針やデータ移行方針、メール移行方針に基づき、準備作業、システム移行、データ移行など必要なタスクを明確にして導入計画及び導入支援を策定すること ・導入計画の策定は、契約後に確定する。
運用デザイン作成支援	<ul style="list-style-type: none"> ・クラウドサービス型グループウェアシステムを活用するための最適な運用デザインについて提案すること。（共有ドライブのフォルダー階層、ファイル名規則、メール、カレンダー、予約、チャット、ビデオ会議など） ・新たなクラウドサービス型グループウェアシステムを使うにあたり、コンセプト、カルチャー、アプローチを明確にし、職員に対し今後のありかたや考え方をどう伝えるかについても提案すること。
システム移行方針の策定	<ul style="list-style-type: none"> ・本市の現状を十分把握した上で、システム移行方針を提案することシステム移行における事前調整事項、注意事項や禁止事項など本市と十分協議して方針を策定すること
データ移行方針の策定	<ul style="list-style-type: none"> ・現在本市が運用しているグループウェアやファイルサーバ上のデータなど、本市の現状や実態を把握し、必要データやメニューをどのように移行するのか、どのように支援するのか移行の可否の判断を含め提案すること
メール移行方針の策定	<ul style="list-style-type: none"> ・現在本市が運用している電子メールについて、現在運用しているメールから完全移行するまでの、移行方法を含めた具体的な方針を提案すること

グループ化	<ul style="list-style-type: none"> ・所属他いろいろなグループにより、アクセス権や代表メールなどを管理しているため、クラウドサービス型グループウェアシステムに移行するにあたり、グループの考え方や当初セットアップ方法、人事異動や機構改革に伴う更新方法など、効率的に行う方法を提案すること
環境構築の支援	<ul style="list-style-type: none"> ・グループウェアの初期設定支援、既存のシステムを連携するための設定や、ユーザーアカウントの作成、セキュリティ設定の構築、DNS設定支援、SSO製品との連携設定支援等実施すること ・構築時にはクラウドサービスにアクセス可能な管理者権限を付与するため、構築中の設定状況など直接確認して支援すること なお管理者権限の運用方法については、別途協議する
管理者研修	<ul style="list-style-type: none"> ・グループウェアシステム管理者向け研修を実施すること ・管理者とは、グループウェアの管理者権限を持ち、初期設定、運用設定、セキュリティ設定などを実施する担当である ・研修受講者は、運用管理体制を前提に指名し、管理範囲により受講内容（カリキュラム）を決定する ・セットアップスケジュールに合わせ、タイミングよく実施すること ・研修会は1回以上実施すること ・受講者は5～10人を想定している（カリキュラムにより変動する想定）
操作研修会	<ul style="list-style-type: none"> ・グループウェア利用者に対する研修を実施する。 ・全職員に対しての研修は困難なため、各課から代表者（最大40名）を選出して受講させ、各課に戻り伝達研修を実施する ・操作研修の内容 電子メール、カレンダー機能、会議室予約機能 公用車予約機能、備品予約機能、連絡先の一元管理 掲示板、文書管理（ワークフロー）、ポータル メモ作成、文書作成、表計算、プレゼンテーション作成 チャット、ビデオ会議 ・研修会は、代表者が1回以上受講できるようにするため、同じ内容で2回以上実施すること。なお、研修を効率的に進めるために、内容により前半、後半又は基礎編、応用編で内容を分けるなど2部制で実施してもよい ・なお詳細内容や実施方法については、本市と調整の上決定する ・研修会場は本市会議室を想定する ・現地参加の職員が半数、ビデオ会議で参加する職員が半数いる前提とする
オンデマンド研修	<ul style="list-style-type: none"> ・全職員向けに、基本操作等のオンデマンドによる研修メニューがあれば提案すること

プロジェクト管理	<ul style="list-style-type: none"> ・提案した導入計画に基づき計画通りに作業が進んでいるのか随時進捗状況を確認し、本事業が問題なく推進するよう支援を行うこと ・管理に必要となるプロジェクト管理に必要な資料作成を行うこと
人事異動対応	<ul style="list-style-type: none"> ・予定している本稼働開始後すぐに人事異動が実施されるが、本市職員が作業を行うことから、どのような対応により人事異動処理が効率的に実施できるかについて提案すること ・作業やスクリプトなど作りこみなどが必要な場合は、要件定義や必要機能など整理した上で提案すること ・費用が発生する場合は必要な作業や工数を算定し見積を提出すること、本契約とは別途契約を行う

5 提供事業者を求める要件について

要件	詳細
パートナー資格	<ul style="list-style-type: none"> ・クラウドサービスの提供事業者における代理店などのパートナー資格を有すること
クラウド管理サービスプロバイダー (Managed Service Provider) 資格	<ul style="list-style-type: none"> ・高品質なクラウド管理サービスプロバイダー (Managed Service Provider) の資格を有すること
導入実績、運用実績	<ul style="list-style-type: none"> ・クラウドサービスの導入実績を複数有していること ・自社で提案予定のクラウドサービスを主体として運用していること
認定資格	<ul style="list-style-type: none"> ・クラウドサービスの提供事業者が専門知識を有する上級認定資格をもった技術者が在籍していること ・クラウドサービスの提供事業者が専門知識を有する認定資格をもった者が対応にあたること

6 導入後の運用支援について

項目	詳細
専用窓口	<ul style="list-style-type: none"> ・クラウドサービスの利用に関する問い合わせについて、問い合わせ専用の窓口を設けていること ・問い合わせ内容は、操作、機能相談、障害対応などが想定される
問い合わせ方法	<ul style="list-style-type: none"> ・電話、メール、専用 Web サイトフォーム、本提案クラウドサービス型グループウェアシステム以外のサービスを活用するなど、いくつかの連絡方法と確実に問い合わせ内容を把握し対応できる体制を提案すること
問い合わせ時間	<ul style="list-style-type: none"> ・24 時間 365 日の受付が実施できること

対応時間	<ul style="list-style-type: none"> ・対応時間について、午前8時30分から午後5時15分までの時間帯が基本であるが、対応内容や緊急度により定時後や休日に実施を依頼することもある
対応方法	<ul style="list-style-type: none"> ・基本的に、電話、メール、ビデオ会議等で対応すること ・クラウドシステムに直接アクセスする時は、本市の許可のもとに実施すること ・必要に応じ、リモートにて本市クライアントに直接アクセスしてのサポートも許可する
障害切り分け支援	<ul style="list-style-type: none"> ・障害発生時の切り分けの支援を行うこと（クラウドサービス側の問題か、下呂庁舎側の問題かなど）
クラウドサービスの障害時の対応について	<ul style="list-style-type: none"> ・サービス利用時において、クラウド側で障害が発生した場合は、第一報を速やかに本市に連絡すること ・その後の進捗については、随時連絡すること ・クラウド障害の場合は、メールやビデオ会議などのサービスも停止していることが想定されるため、電話連絡や他のサービスを活用するなど状況に合わせ臨機応変に対応すること ・障害か否か不明な現象が発生した場合における、問い合わせについて、問い合わせ専用の窓口を設けていること

7 提出書類

以下の書類について電子媒体で提出すること

当クラウドサービスにおける初期設定マニュアル

当クラウドサービスにおける動画マニュアル

当クラウドサービスにおける導入支援作業時に用いた資料

本市における当クラウドサービスにおける導入支援完了時点における設定パラメーターをまとめた資料

なお、マニュアルは、基本的に日本語表記のものとする

8 その他

落札後、発注者及びシステム保守管理業者と調整の上、速やかに詳細な導入スケジュールを提出すること

本仕様書に定めのない事項については、別途発注者に照会し、指示を受けること

本仕様書に疑義が生じた場合は、発注者に確認し、発注者からの指示を受けること