

松阪市グループウェアシステム貸借保守業務仕様書

(平成 27 年度稼動)

－H27.1

1. 委託業務の概要

1-1 委託業務の名称

松阪市グループウェアシステム賃貸借保守業務（以下、「保守業務」という。）

1-2 委託期間

平成 27 年 10 月 1 日から平成 34 年 9 月 30 日まで

1-3 業務履行場所

松阪市役所情報企画課

なお、上記以外の作業場所については、受託者の負担と責任において確保することとし、受託者の申請により委託者が認めた場所とする。

1-4 委託業務の内容

保守業務の内容は次章のとおりであり、詳細については本書の各章を参照すること。

2. 運用・保守業務

2-1 基本的な考え方

- ① 保守業務は、本書に示す業務内容により 84 か月の長期継続契約を締結する。
- ② 保守業務の範囲は下記のとおりとする。なお、必要な体制及び連絡体制を整えること。
 - a システム運用・維持管理業務
運用管理及び調整、初回稼働時の対応、障害対応、大規模災害時の対応、システムの構成管理、ドキュメント類の維持管理
 - b システム保守
ソフトウェア保守、パッケージシステム保守
 - c ヘルプデスク
情報企画課からの問い合わせ対応
 - d 改善提案
松阪市グループウェアシステム（以下、「本システム」という。）の機能に対する改善提案
- ③ 運用開始後、レスポンスダウン等でサーバの性能向上が必要になった場合やストレージの増強が必要になった場合、松阪市（以下「本市」という。）が別に準備するクラウドサーバ（以下「松阪市IaaS」という。）への支払う費用が増加するが、この増加する費用については本市が松阪市IaaS業者へ支払うものとする。

ただし導入当初において更新業務仕様書の3-4(3)性能要件を満たさない場合は、リソースの増加に伴う費用について受託者が松阪市IaaS業者へ支払うものとする。

2-2 運用要件

(1) 運用体制

受託者は、本システムの運用管理（機器類の監視、障害対応等）を行うこと。また、運用業務を統括する責任者と業務を遂行する担当者を設けて、本システムの運用を円滑に進める支援体制を整えること。

(2) 運営時間

① 本システム稼働時間

本市が本システムを利用し業務を行うにあたり、本システムの稼働時間帯は原則24時間365日とする。

② 本システム停止時間

本システムを停止する必要があるバッチ処理や他システムへのデータ連携処理、バックアップ処理、システムリビジョンアップ等の作業が発生した場合は、必ず事前に委託者と協議を行うこと。また、本市の想定する停止イベントとして、定期人事異動にともなうユーザ情報の連携（毎年3月31日定時後）と毎年2月に行われる本市本庁舎の停電によるネットワークの停止があるが、この場合においても必ず事前に委託者と協議を行うこと。なお、本システムの利用に影響がない場合はこの限りではない。

③ ヘルプデスクの対応時間

ヘルプデスクの対応時間帯を、平日9時から17時までとする。

(3) 障害時連絡体制

① 障害時の連絡体制の対応時間帯を、平日9時から17時までとする。ただし、緊急を要する障害である場合はこの限りでない。

② 障害発生時等の連絡を円滑に行うための連絡体制（人員構成、連絡方法、緊急時連絡先、連絡ルート等）を明確にすること。

(4) 運用管理ルール

① 受託者は運用管理ルールを作成すること。また、年度当初に運用保守業務計画書を作成し、委託者の承認を受け、その業務計画書を基に運用マニュアル等に従ってシステムを運用すること。運用マニュアル等に記載のない事態が発生した場合、委託者と協議のうえ対応策を実施すること。実施した対応策について、必要に応じて運用マニュアルの修正並びに運用ドキュメントの作成及び修正を行うこと。

② 機密の保護及び安全な保守業務の遂行の観点から、本市の定める情報セキュリティポリシー、情報セキュリティ対策基準を遵守すること。

(5) 運用会議体

- ① 必要な情報交換を図るため、委託者及び受託者により構成された各種定例会議を開催するものとする。また、各種定例会議において、運用の作業状況について委託者に報告すること。
- ② セキュリティインシデントの発生や重大な障害が発生し、サービス提供を正常に行えない場合に、委託者又は受託者の要請により緊急会議を開催することができるものとする。

[会議例]

会議名	内 容
①四半期調整報告会	運用状況の報告、年次スケジュールの策定・調整、要望事項の収集、検討
②緊急会議	インシデントや障害の状況報告、対策検討

2-3 本システム保守要件

(1) 運用保守管理及び調整

- ① 運用及び保守対象の情報システムの円滑な稼働を確保するため、日次、月次及び年次の作業計画の管理を行うこと。必要に応じて、本システムのセキュリティパッチの対応やリビジョンアップを行うこと。
- ② 運用管理及び保守管理で行う作業の作業実績を取りまとめ、委託者へ報告すること。

(2) システム機能改善

- ① パッケージベンダとして実施されるシステム機能の強化（追加、修正等）については、追加の費用なく提供すること。
- ② 機能改善のために行う業務アプリケーションの追加変更においては、業務システム及びシステム基盤に関する設計、修正、テスト、導入等の作業を行うこと。なお、必要に応じてドキュメント、マニュアル等の更新作業も行うこと。
- ③ システムへの導入時期及び作業日については、委託者と協議のうえ進めること。

(3) 日常業務に係るシステムの定常運用

日常業務に係る定常運用にともなうスケジュール調整、ジョブ登録等システムの定常運用に必要な作業を行うこと。

(4) 初回稼働時の対応

- ① 導入システムのリリース後、業務アプリケーションごとに初回稼働を迎える時期に立ち合いを行い、正常動作を確認すること。
- ② 立会いには障害等に対する対応が可能な SE や、運用保守要員を常駐させるなど、迅速な対応が可能な体制を確保すること。
- ③ バッチ処理の設定についても同様とする。

(5) 障害対応・障害管理

- ① 情報システム上で発生する各種の事象を、正常か否かの切り分けを行うこと。障害だと検知した場合は、関連情報を収集・分析し、障害切り分けを行うこと。
- ② すべての障害は、その影響度合いを調査するとともに、迅速に復旧作業（即時対応、根本対応等）を実施すること。復旧後、その障害を解消するための対応策について検討し取りまとめ、委託者の承認を得たうえで実施すること。
- ③ 障害対応等を含む障害の記録や障害の原因等を分析した結果を管理すること。発生した情報システム上のすべての障害は適宜に報告を行い、委託者と協議のうえ再発防止策を講じること。また、必要に応じて運用マニュアルの修正並びに運用ドキュメントの作成及び修正を行うこと。
- ④ 既存システムに関しては、障害の可能性のある事象を検知した場合、切り分けを行い委託者に通知すること。

(6) 大規模災害時の対応

平成 27 年度以降で定める本市の情報システム部門における業務継続計画（ICT-BCP）に応じて、業務継続に向けた体制の整備及び協力すること。

(7) ヘルプデスク

問い合わせ窓口業務を行うこと。問い合わせ方法は、電話及びメールとし、内容の切り分け、記録の管理、エスカレーション及び結果報告を行うこと。なお、保守業務におけるヘルプデスクは原則として各課からの問い合わせを情報企画課が取りまとめ、情報企画課から問い合わせを行うものとする。

2-4 監査対応

委託者が情報セキュリティ監査等を行う必要が生じた際は、設計開発作業場所、運用保守作業場所に立ち入ることを承諾するとともに、追加費用なく監査等の作業に協力すること。

3. 特記事項

3-1 費用にかかる考え方

本システムは松阪市 IaaS へ構築することから、ハードウェアに関する経費は、本市から松阪市 IaaS 受託業者へ支払うため、ハードウェアの利用料及び保守料は保守業務の契約金額には含まれない。

3-2 費用支払条件

本書における賃貸借料の支払いは、毎月月末払いとする。

3-3 費用負担

本書における費用負担は次のとおりとする。

(1) 人件費、諸手当等

保守業務の遂行にあたり必要となる受託者の人件費、出張旅費、諸手当等の費用は、すべて契約金額に含まれるものとする。

(2) 消耗品

委託者との打ち合わせをはじめとする各種会議等で使用する印刷物の作成、成果品の納品に係る消耗品（電子媒体等、研修等で使用するテキスト作成等に要する用紙等を含む。）の費用は、すべて契約金額に含まれるものとする。

(3) 通信運搬費

委託者との連絡調整に必要となる電話、郵便等の通信運搬費は、受託者から委託者に向けて発信又は発送したものについてはすべて契約金額に含まれるものとする。

(4) その他費用

本書に定められていない事項が発生した場合の費用については、別途協議を行う。

3-4 著作権の扱い

- ① 保守業務の成果物に対する著作権は、基本的に本市が有するものとする。
- ② 成果物のうち、従前より受託者又はその仕入れ先が著作権を有するものについては、著作権は留保されるが、その翻案等により発生した二次的著作物の著作権は本市に譲渡されるものとする。
- ③ 著作権の所在にかかわらず、データベースのテーブル構成及びデータ項目については開示すること。
- ④ 著作権の所在にかかわらず、保守業務完了後も本市は本システムの使用を継続し、改変できる権利を有するものとする。

3-5 法令遵守

保守業務を履行するにあたっては、松阪市個人情報保護条例（平成 17 年 1 月 1 日条例第 7 号）、松阪市契約規則（平成 17 年 1 月 1 日規則第 64 号）、松阪市情報セキュリティポリシー等をはじめとする関係法令、規則等を遵守すること。

3-6 守秘義務

- ① 受託者（退職者等を含む。）は、受託期間中または受託期間終了後を問わず、保守業務において知り得た情報（周知の情報を除く）を、保守業務の目的以外に使用してはならない。また、第三者に開示又は漏洩してはならない。なお、そのために必要な措置を受託者において講ずること。
- ② 委託者が提供する資料は、原則として貸し出しによるものとし、保守業務完了日までに返却すること。また、当該資料の複写及び第三者への提供は行わないこと。ただし、保守業務に必要となる資料については、委託者と協議のうえ、保守契約の期間において貸し出しを行うものとする。

3-7 契約解除等に伴う業務引継ぎに関する事項

- ① 本調達契約の履行期間の満了、全部もしくは一部の解除またはその他契約の終了事由の如何を問わず契約が終了する場合は、受託事業者は契約終了日までに本調達を本市が継続して遂行できるよう誠意を持って協力するものとする。
- ② 業務引継ぎに伴いデータ移行が発生する場合、受託者は本市に誠意を持って協力するものとし、移行作業で発生する費用については、受託者が負担すること。

3-8 次期システム更新にともなう業務引継ぎ等に関する事項

- ① 保守業務の委託期間の満了又は解除等により、本システムから次期グループウェアシステムへの更新を図る等の場合、本市が円滑にシステムの移行業務を遂行できるよう誠意を持って協力すること。
- ② 次期グループウェアシステムへの移行にともなうデータ移行や業務引継ぎについては、保守業務の一環（データレイアウト等のドキュメント作成を含む。）として行うものとし、移行作業等で発生する費用については、保守業務の範囲内とする。
- ③ 次期グループウェアシステムへの切り替え完了後は、保守業務に係る契約により提供した環境（本番環境、テスト環境及び研修環境）及び受託者がもつテスト環境等から、保守業務に係るデータを消去すること。

3-9 その他

- ① 本市が導入している情報システムに関する各業者からの本システムに関する問い合わせ

せについては、必要に応じて委託者及び当該業者と協議して対応すること。

- ② 本書に明示されていない事項であっても、委託者と協議のうえ、その履行上当然必要な事項については、すべて受託者が責任を持って対応すること。
- ③ 保守業務に係る契約後、本書に記載されていない事項で疑義が生じた場合や、委託者が委託作業内容等の変更の必要が生じた場合、受託者は協議に応じなければならない。
- ④ 保守業務に係る訴訟の提起又は調停の申立てについては、三重県松阪市を管轄する裁判所を持って専属的合意管轄裁判所とする。ただし、特許権、実用新案権、回路配置利用権又はプログラムの著作物についての著作権の権利に関する訴えについては、民事訴訟法（平成8年6月26日法律第109号）第6条に定めるとおりとする。