

仕 様 書（案）

1 件名

窓口DXシステム運用保守業務委託

2 契約期間

令和9年1月1日（金）から令和12年12月31日（火）まで

3 履行場所

文京区春日一丁目16番21号 文京シビックセンター

4 実施目的

自治体の窓口業務は外国人住民の増加やマイナンバーカードの普及拡大により、更に複雑化している。区民の待ち時間の短縮や職員のスキルに偏らず、迅速かつ正確な区民対応を実現するためには、デジタルを活用した業務改善が重要である。

区の転入関連手続の目指す姿である「らく～な窓口」を実現し、「書かない・待たない・迷わない」仕組みにより、区民サービスの向上と職員業務をより迅速かつ正確に実施するため、窓口DXシステムの運用保守を委託するものである。

5 委託内容

窓口DXシステム構築等業務委託にて構築した窓口DXシステムについて、正常稼働を維持するため、令和9年1月から令和12年12月まで、以下の要件を含む保守作業を実施すること。

- (1) 保守は、定期訪問とはせず、作業を要する事案（障害等）発生の都度訪問することを基本とする。
- (2) 区からの障害時連絡を受けられるよう連絡体制を整備すること。連絡受付の時間帯は、原則として平日の午前8時30分から午後5時15分までとする。ただし、緊急を要する場合はこの限りではない。また、障害発生時、区から連絡があった際は、直ちに復旧作業を開始すること。
- (3) 技術者の派遣回数を制限しないこと。また、派遣に係る費用は別途発生しないこと。障害時に派遣される技術者は、障害対応にあたり、区と連絡・調整を図り復旧に臨むこと
- (4) 障害時は、障害対応の復旧状況及び復旧見込み時間等を随時、区に報告すること。
- (5) 障害復旧後、同様の障害が発生しないよう是正措置または予防措置を講じること。
- (6) 技術的な問題や障害を解決するために必要な技術情報、障害切り分けのノウハウ、作業手順、解決方法や回避方法等の技術支援を提供すること。また、必要に応じて、障害復旧作業を実施した際のノウハウを反映すること。
- (7) 予め計画を設定した上で、定期的に点検、報告を行うこと。定期システム保守作業のためのメンテナンス可能日は、定例スケジュール化すること。

- (8) 保守等によりドキュメント変更が発生した場合、納入済みのドキュメントを訂正すると共に、変更した設定情報等を適切に管理すること。
- (9) 改良、機能強化等によるバージョンアップの情報提供、適用対応を行うこと。バージョンアップによるプログラムリリースや配布について、必要性を検証した上で、システムの運用に支障のないよう実施できること。

6 契約に関する事項

(1) 業務の再委託

受託者は、委託業務の処理を他に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、区の書面による承諾を得たときは、この限りでない。

(2) 個人情報の保護

ア 業務遂行のために区が提供した資料及びデータ等は、本業務以外で使用しないこと。

イ 業務遂行上で知り得た秘密を他に漏らさないこと。この義務については、委託期間終了又は契約解除後も継続する。

ウ 受託者は、委託業務に従事する者に対し、個人情報保護の教育訓練を行うこと。

エ 受託者は、原則として、個人情報データを履行場所から持ち出さないこと。履行場所から個人情報データを持ち出さざるを得ない場合は、利用目的、期間、閲覧者、持ち出し先の情報セキュリティ環境、情報セキュリティ責任者等を書面に記入し、提出した上で区の承認を得ること。なお、持ち出す際には、原則として、個人情報データをマスクして個人を特定できないように加工すること。

7 支払方法

各月の検査合格後、受託者の請求書に基づき支払うものとする。

8 その他

- (1) 本仕様書の内容に疑義が生じた場合は、区契約事務担当と協議の上決定する。
- (2) (1)に関するものを除く、契約履行上の打ち合わせ事項に関しては、事業執行担当者を行うこと。
- (3) 本契約の履行に当たって自動車を使用し、又は使用させる場合は、都民の健康と安全を確保する環境に関する条例（平成 12 年東京都条例第 215 号）の外、各県条例に規定するディーゼル車規制に適合する自動車とすること。

なお、適合の確認のために、当該自動車の自動車検査証（車検証）、粒子状物質減少装置装着証明書等の提示又は写しの提出を求められた場合には、速やかに提示し、又は提出すること。
- (4) 本契約の履行に当たってハイブリッド車等の自動車を使用し、又は使用させる場合は、車両接近通報装置を備えた自動車を使用するよう努めること。
- (5) 本契約の履行に当たり、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）を遵守すること。

- (6) 本契約の履行に当たり、文京区情報セキュリティに関する規則（平成 15 年 6 月文京区規則第 50 号）を遵守すること。
- (7) 本契約の履行に当たり、文京区公共の場所における喫煙等の禁止に関する条例（平成 20 年 9 月文京区条例第 45 号）を遵守すること。
- (8) 本契約の履行に当たっては、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成 25 年法律第 65 号）を遵守し、また、文京区における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領（平成 28 年 3 月文京区訓令第 13 号）の目的等を顧慮し、障害者に対し、障害を理由とした不当な差別的取扱いをしないこと。また、障害者から社会的障壁の除去を求められた際に、その実施に伴う負担が過重でないときは、合理的な配慮をすること。
- (9) 本契約の履行に当たっては、文京区男女平等参画推進条例（平成 25 年 9 月文京区条例第 39 号）第 7 条及び「性自認および性的指向に関する対応指針（令和 3 年 3 月 31 日付 2020 文総総第 1777 号）」を踏まえ、性別（性自認及び性的指向を含む。）に起因する差別的な取扱いを行わないこと。
- (10) 本契約の履行に当たり、業務内容に個人情報の取扱い（取得・入力・編集・分析・出力等）が含まれる場合は、「個人情報の取扱いを含む委託契約の履行に際し認識すべき主なポイント」を事前に確認・記入の上、契約書又は請書と共に区契約事務担当に提出すること。

9 連絡先

契約事務担当	総務部契約管財課契約係	電話 03-5803-1150
事業執行担当者	企画政策部情報政策課 DX 推進担当 森田	電話 03-5803-1133