

## 仕 様 書

### 1 件名

文京区公共施設マネジメントシステム運用保守業務委託

### 2 委託期間

令和8年4月1日から令和13年3月31日まで（60か月）

### 3 履行場所

#### (1) 成果品等の作成に係る事務作業

原則として、受託者の事務所内で行う。

#### (2) 各種打合せ

原則として、文京シビックセンター(文京区春日一丁目16番21号)内とする。

#### (3) 業務に関する成果品等の納品先

文京区企画政策部企画課（文京シビックセンター15階）

#### (4) その他

履行場所を変更する場合は、事前に事業執行担当者と協議すること。

### 4 委託目的

公共施設マネジメントシステム（以下「本システム」という。）を構成するアプリケーションが、円滑かつ確実に機能する状態に整備することを目的とする。

### 5 委託内容

本業務の内容は次のとおりとする。

#### (1) ヘルプデスク受付対応

① 本システムの操作方法などについて、区からの問い合わせに対応すること。

② 対応はフリーダイヤルによる電話、FAX又は電子メールにより行うこと。

③ 対応時間は次のとおりとする。

ア. 月曜日から金曜日まで（祝日、振替休日、国民の休日及び年末年始（12月29日～1月3日）を除く。）の午前8時30分から午後5時15分まで  
イ. FAX及び電子メールによる問い合わせについては、24時間受付を行うこと。

④ 営業時間外の対応

営業時間外の問い合わせについては、翌営業日内に対応すること。

⑤ 問い合わせ回数は無制限とする。

⑥ 受け付けた問い合わせを課題として管理し、課題の解決まで対応を継続すること。

#### (2) システム保守

① 運用保守計画・SLA（Service Level Agreement）に基づき、本システ

ムの定期点検を実施し、常に良好な状態を保つこと。

- ② 本システムの不具合が生じた場合において、初動対応及び根本対処に速やかに当たり、結果を書面にて報告すること。
- ③ OS やブラウザが新しくなった場合でも本システムのバージョンアップ対応ができること。
- ④ バージョンアップ費用は、保守経費に含まれるものとする。
- ⑤ 次期システムへの移行作業については、データ変換及び抽出（データ修正含む）を実施することを前提とし、本業務の費用に見込むこと。
- ⑥ 運用保守業務で行った作業について報告書を作成し、提出するものとする。

### (3) 操作等研修の実施

履行期間中に大幅な機能変更・追加等があった場合は、区と協議の上、必要に応じて研修を実施すること。

### (4) マニュアルの修正

本システムの利用期間中に大幅な機能変更・追加があり、導入時に納入した各マニュアルについて修正が生じた場合には、各マニュアルを適宜修正すること。

### (5) 年次更新対応等

- ① 区の施設所管情報に基づき、受注者はユーザー情報及びソフトウェアの権限制限等の変更を、年1回を基本として実施すること。なお、更新時期については、区と協議の上決定する。
- ② データの更新は発生源入力を基本とするが、区は必要に応じて決められたデータ形式に区が取りまとめた公共施設の基本情報を更新する。更新時期については、年1回を基本として、協議の上決定する。
- ③ 取り込み後のデータの整合性確認など、必要となる各種作業を実施すること。

### (6) 情報の提供

本システムに関する最新の情報を区へ随時提供すること。

### (7) 運用方法のコンサルテーション

本システムの運用方法及び改善点等に関する情報を随時提供すること。

### (8) データセンターに関する要件

データセンターは、日本国内に立地しており、特定非営利活動法人日本データセンター協会が定めるデータセンターのファシリティスタンダードで、ティアレベル3相当以上の評価を受けていること。

### (9) 障害対応

本システムにおいて障害が発生した場合は、次に掲げる障害対応を行うこととする。

#### ① 対応時間

月曜日から金曜日まで（祝日、振替休日、国民の休日及び年末年始（12月29日～1月3日）を除く。）の午前8時30分から午後6時00分までの間に連絡を受けた障害については、全て対応するものとする。

なお、それ以外の時間帯についても、本システムの停止を伴う重大な障害が

発生した場合等については、協議の上、必要な対応を行うものとする。

## ② 障害対応

本システムにおいて障害が発生した場合は次のとおり障害対応を行うこととする。

- (ア)直ちに障害部分を切り離し、影響の拡大を最小限に抑えること。
- (イ)サーバ本体の障害時は待機系の別のサーバに切り替えを行うこと
- (ウ)障害が本システムそのものに起因することが判明した場合は直ちに復旧のために必要な措置を行うこと。

## ③ 報告書の提出

障害対応作業完了後は、必要に応じて詳細な対応内容、再発防止策等について報告書を作成し、提出することとする。

## 6 S L Aの策定

本業務の実施において、サービスレベルを定量的に規定したS L Aを定めるものとする。なお、S L Aは契約期間を通じて文京区（以下「区」という）と受託者の間で協議し、必要に応じて更新するものとする。

## 7 情報セキュリティ

個人情報保護、不正アクセス禁止法、不正競争防止法等、情報セキュリティ関連法制度、及び区の情報セキュリティポリシーを遵守するとともに、データ保護の観点からセキュリティ要件を以下のとおりとする。

### (1) 電子媒体の管理

運用で使用する電子媒体（DAT、DLT等）を廃棄する場合は、復元不可能な方法で消去を行い情報漏洩の防止策をとること。

### (2) 文書の管理

運用関連文書、各種帳票の保管は施錠可能なロッカーに保存し、不要になった時には返却もしくは断裁処分すること。

### (3) システムファイル、DBのセキュリティ

サーバのシステム管理者およびDBMSの管理者ID、パスワードは、利用をされた要員のみ利用可能とすること。なお、本システムで取得されるアクセスログを取得し管理すると共に必要に応じてアクセスログの調査を実施すること。

### (4) 運用機器のセキュリティ

プログラム、データ等が格納されたサーバ及びクライアントは、本運用関係者以外の第三者が不当にアクセスすることを防止すること。

### (5) ウイルス対策

電子媒体でやり取りするプログラム、データ及び文書については、区と受託者の双方で最新のパターンファイルによりウイルスチェックを行うこと。

### (6) セキュリティ監査

本セキュリティ要件の遵守度を評価するための監査を実施すること。また、監査結果を区へ報告し、都度セキュリティ対策の見直しを行うこと。

## (7) インシデント発生時対応計画の策定と対応

問題発生時の体制・対応手順・対応要否の判断基準や想定されるリスク等を規定した計画を立案すること。なお発生時は、上記手順に従い発生時の事象及びログ等を取得・記録し、速やかに原因分析及び影響範囲の特定を行い、区へ報告すると共に対応策を実施すること。

## 8 支払方法

各月の検査合格後、受託者が提出する請求書に基づき支払うものとする。

## 9 損害賠償

本業務遂行中に受託者が発注者並びに第三者に損害を与えた場合は、直ちに発注者にその状況及び内容を連絡し、発注者の指示に従うものとする。損害賠償などの責任は受託者が負うものとし、速やかに解決処理すること。

## 10 瑕疵

契約期間中、受託者は、ソフトウェア及びハードウェア等の瑕疵を、無償で修正すること。

## 11 業務の引継ぎ

本業務の契約履行期間の満了、全部若しくは一部の解除、又はその他契約の終了事由の如何を問わず、本業務が終了となる場合には、受託者は区の指示の下、本業務終了日までに区が継続して本業務を遂行できるよう必要な措置を講じ、新規受託者に移行する作業の支援を行うこと。

また、業務の引継ぎに伴いデータ移行等が発生する場合、移行のために必要となるデータを汎用的なデータ（CSV形式等）に加工し提供すること。

さらにファイル、データレイアウト等の資料を提供し、区及び新規受託者に対して誠意を持って協力するとともに、引き継ぐべき業務の内容については業務引継書を作成し、区に提出するものとする。

なお、移行データの提供等に係る費用については、本業務における企画提案書の明細書に記載された価格を参考価格とし、区と受託者が協議の上決定する。

受託者は業務引継書に基づき、新規受託者に対し本業務が停滞しないよう十分な説明及びサポートを行うこと。区及び受託者以外の第三者に引継ぎを行う場合、引継ぎ業務には区の担当者が立ち会い、その内容について確認を行う。

受託者は、本契約が終了した際には、本サービスの利用に当たり区から提供を受けた資料、データ等について速やかに区へ返還するとともに、受託者設備に記録された資料、データ等の全てを受託者の責任で完全に消去すること。

## 12 その他

(1) 成果物等の著作権は、文京区に帰属するものとする。

(2) 本件に係る経費については、全て本契約に含むものとする。

- (3) 本仕様書の内容に疑義が生じたときは、区契約事務担当と協議の上、決定すること。
- (4) (3)に関するものを除く契約履行上の打合せに関しては、事業執行担当者を行うこと。
- (5) 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。
- (6) 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。
- (7) 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。
- (8) 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。
- (9) 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。
- (10) アスベストを含有していない製品を納品すること。
- (11) 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。
- (12) 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。

### 13 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	企画政策部企画課 野上、正村、郡司	電話 03(5803)1126