

# 総合受付システム保守運用委託仕様書

## 1. 件名

総合受付システム保守運用委託（長期継続契約）

## 2. 目的

区民サービス向上と窓口業務の効率化を図るため、番号発券機を中心とした総合窓口案内システムの安定運用を委託する。

## 3. 契約期間

令和8年11月1日から令和13年10月31日まで（60箇月）

## 4. 履行場所

・都市整備政策部都市計画課（世田谷区世田谷4-21-27） 本庁東棟4階

## 5. 履行内容

総合窓口案内システムについて、システムの適切な稼動を維持するため、ソフトウェア、クラウドサービス、ネットワークセキュリティ等のシステム運用維持管理及びハードウェアのメンテナンス、消耗品の提供、トラブル時の出張対応、定期点検、予防交換等の保守業務を行うこと。

### （1）運用管理

ハードウェア・OS関連、ソフトウェア・ミドルウェア関連、ネットワーク構成（機器構成、接続構成）等について構成管理を行うこと。

障害に対する対応とバージョンアップ（原則として、保守範囲内で行えるものを対象とする。）、またはリビジョンアップの変更に対する対応を実施すること。

ア 保守対象に障害、又は不具合が発生した時は、直ちに保守作業を行うこと。

イ 保守により部品交換が必要となった時は、直ちに交換を行うこと。

ウ 障害発生時に、「パッケージ・ミドルウェア保守」「ハードウェア・OS保守」等の各ベンダーと連携し障害対応を行い、対応完了時に報告を行うこと。

エ 保守等により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ともに、変更した設定情報等を適切に管理すること。

オ 常時、適切な監視・維持管理を行うこと。

カ 当該システムに関する本区職員からの問い合わせへの対応を行うこと。

### （2）システム運用

ア Webサーバは番号発券機と同様の時間で運用とすること。

イ システムに障害が発生した場合、敏速に検知するためにシステム監視を行うこと。

- ウ ログの管理を行うこと。
- エ 万全なセキュリティ管理を行い、ウイルスや不正アクセスを検知した場合には、直ちに適切な対応を実施すること。
- オ 電話受付は平日 8:30～17:30 の応対が可能なこと

(3) システム保守

- ア システム障害が発生した際に障害の原因究明を行い、障害対応を行うこと。障害が発生した場合は、本区に敏速に連絡するとともに、直ちに状況の把握を行い、障害箇所の特定、影響範囲の調査、即時対応、原状復帰すること。（当時中もしくは翌開庁日の始業前までに代替え機等により復旧可能な体制をとること。）
- イ システム障害等の復旧作業は、原則電話もしくは現地での対応とすること。
- ウ サーバソフトウェアの脆弱性情報を継続的に入手し、別紙1「情報セキュリティ対策基準」に基づいて脆弱性への対応を行うこと。
- エ システムの機能追加、機能改善、不具合修正を継続的に行い、バージョンアップ対応を行うこと。
- オ 年1回の定期点検内容は機器の正常動作確認、清掃、システム再起動とすること。

(4) データセンター運用施設・設備要件

- データセンターは、以下の要件を満たすものとする。
- ただし、クラウドサービス（例：AWS）を利用する場合は、当該サービス提供者が公開する情報に基づき、ISO27001、SOC2、Tier III相当以上の基準を満たす施設・設備を有することを確認し、選定に努めること。

項目		要件
電気設備	冗長性の確保	・完全に冗長性を持ち、運用に影響を与えることなく管理が可能なこと。1日24時間体制で、年中無休で稼働していること。
	無停電電源装置（U P S）	・電源の切替による瞬断に備えて無停電電源装置（U P S）による予備電源を確保すること。
セキュリティ設備	入退室管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・建屋入口とその周辺に監視カメラを設置していること。</li> <li>・専任の受付要員による入退館管理が可能なこと。</li> <li>・マシンルームに訪問者及び契約業者を入場させる際、身分証明書を提示して署名させた後、入場を許可すること。また常に専任要員が付き添いを行うこと。</li> <li>・多要素認証でマシンルームの入口管理が可能なこと（I Cカード認証及び生体認証、等）。</li> <li>・建屋の入退館状況はすべてログ保存が可能なこと。</li> </ul>
空調設備	温度・湿度調整	・専任要員とシステムによる最適な室温、湿度の管理が可能であること。
防火・防水設備	火災報知システム	・煙検出センサーを使用した火災検出システムを整備すること。
	消火設備	・充水型、二重連結予作動式、またはガス式スプリンクラーシステムを備えた消火設備を持つこと。

#### (5) 定期報告

保守対応状況の定期報告を行うこと。時期・回数等は別途協議の上決定する。

#### (6) パッケージ・ミドルウェア保守

パッケージ・ミドルウェアの保守として、以下の業務を行うこと。

ア 改良、機能強化等によるリビジョンアップの情報提供、適用対応を行うこと。

イ O S、ミドルウェアの最新パッチ適用作業等について必要性を検証した上で、本区のシステムに適用すること。

#### (7) ハードウェア・O S保守

ハードウェア・O Sの保守として、以下の業務を行うこと。

ア 各機器の予防点検、部品交換等の保守作業を実施すること。また、O Sのバージョンアップ等の対応に努めること。

イ ミドルウェア(ハードウェアに依存するツール等)の保守作業を実施すること。また、O Sのバージョンアップ等の対応に努めること。

#### (8) 納品物

定期または都度の業務完了後、成果物として、以下の納品物を納品すること。

納期：業務完了日の翌月10日営業日まで

納品方法：電子メールもしくは書面

・運用維持管理及び保守業務報告書（受託者の発行する書式でも可能とする。）

## 6. セキュリティ要件

当該システムに係るセキュリティの要件として、以下の要件を備えること。また受託者は、情報資産の「機密性」、「完全性」及び「可用性」を維持するため、「技術的脅威<sup>1</sup>」、「人的脅威<sup>2</sup>」及び「物理的脅威<sup>3</sup>」に対して、対策を講じること。

要素	要件
セキュリティポリシー	<ul style="list-style-type: none"> <li>本区の情報セキュリティ対策基準（別紙1）を遵守すること。</li> </ul>
セキュリティ対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>庁内外からの不正な接続及び侵入、行政情報資産の漏えい、改ざん、消去、破壊、不正利用等を防止するための対策を講じること。</li> <li>継続的にセキュリティが確保されるよう、P D C Aサイクルを構築して管理運用を行い、セキュリティレベルが低減することのないように取組むこと。</li> </ul>
権限管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>システム管理者用端末からシステムにログインする、ID／パスワード等により識別及び主体認証を行う機能を設けること。</li> <li>システムへのアクセス制御を行う機能を設けること。</li> <li>アクセスを許可されたユーザに対しての権限管理を行う機能を設けること。</li> </ul>
ログ	<ul style="list-style-type: none"> <li>システムログ及びアプリケーションログ（アクセスログも含む）を取得、保存、分析、報告する機能を設けること。</li> <li>取得したログの漏えい、改ざん、消去、破壊等を防止できる機能を設けること。</li> </ul>
S S L通信の使用	<ul style="list-style-type: none"> <li>来庁者がインターネット環境で個人情報を登録する場合は、S S L通信以上の対策を施すこと。</li> </ul>
監視	<ul style="list-style-type: none"> <li>セキュリティ機能の稼働状況を監視し、必要に応じて警告等を発する機能を設けること。</li> </ul>
ウイルス対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>不正プログラム対策を実施すること。ただし、区ネットワークに接続しない場合はその限りではない。</li> </ul>
設計	<ul style="list-style-type: none"> <li>サーバから端末に攻撃の糸口になり得る情報を送信しないように情報システムを構築すること。</li> </ul>
データの自動消去	<ul style="list-style-type: none"> <li>番号発券機W e bシステムに記録されたデータは、夜間日次バックにより消去されるよう設定すること。</li> <li>番号発券機本体に記録されたデータは、翌朝の起動時に自動消去されるよう設定すること。</li> </ul>

<sup>1</sup> システムに不正に侵入し、情報を搾取・破壊するような、IT技術（ウイルスやスパイウェア、フィッシング等）を利用した脅威を。

<sup>2</sup> 「人」が原因となる脅威を指す。重要情報が記載されたファイルの置き忘れ、データの誤入力、メールの送付先を間違う等の偶発的なミス、機密情報の不正な持ち出し、なりすましによる不正入室、事実の否認等の人手による意図的な攻撃がある。

<sup>3</sup> 地震、火災、台風等の自然災害、機器故障やテロ等により、物理的な施設、機器等が被害を受けるような脅威を指す。

## 7. 著作権について

- (1) 受託者が納入する全ての成果物（成果物については「5（8）納品物」に従う）の著作権は、引渡し時、本区に帰属する。
- (2) 受託者が従前から有していた著作権は受託者に留保されるものとし、本区は当該契約に基づいて自己利用するために必要な範囲内で、これらを著作権法に従い利用できるものとする。
- (3) 業務の履行に関し新たに著作した成果物の著作権は、本区に帰属する。

## 8. 運搬責任

委託業務にかかる物品、資料及び納入すべき物品等の運搬が必要な場合は、別に定めがある場合を除き、受託者の責任で行うものとする。

## 9. データ保護

別紙1「情報セキュリティ対策基準」及び別紙2「電算処理の業務委託契約の特記事項」のとおり。

## 10. 瑕疵担保責任

- (1) 保守対応作業あるいは運用作業の完了後一年以内の間に、受託者の行った作業に瑕疵が発見された場合は、受託者はその修補の義務を負うものとする。
- (2) 前項の瑕疵の原因につき、本区の善管注意義務違反を伴う帰責事由によるものであることが判明した場合、受託者は、この契約による保守対応の範疇を超えた部分の対応費用については、この契約を契約変更し、又は本区と別途契約することにより本区に請求することができるものとする。
- (3) 受託者が本条第1項に基づく修補を実施したにもかかわらず瑕疵が解消されなかった場合、受託者は当該瑕疵によるシステム運用への影響を最小限に抑えるためのシステム改修案を提示し、本区の了解を得たうえで、無償でシステム改修を実施するものとする。

## 11. 損害補償

受託者は、前条の事由により相手方に損害を与えた場合は、本契約の解除の有無にかかわらず、発生した直接間接の損害額について、当該相手方に賠償するものとする。

## 12. 完了届

受託者は業務完了後、直ちに完了届を提出するものとする。

## 13. 支払方法

検査合格後、受託者からの請求に基づき、請求書到達日の翌月末日までに支払う。

#### 1 4. その他

- (1) 本区は、契約期間中であっても、この契約を締結した翌年度以降において、この契約に係る歳出予算の減額があった場合は、この契約を変更又は解除することができる。
- (2) 本仕様書に定めのない事項については、本区及び受託者の協議のうえ定める。
- (3) この仕様書及び別紙の記載事項のうち、本区の組織に係る組織名、施設名、所在地及び職員氏名に変更があった場合、本区は受託者に書面により変更を通知することによって足りるものとし、これに関する契約変更は要しないものとする。
- (4) 保守契約の対象外は以下の内容とする。
  - ・保守契約対象機以外については、メーカー保証に準拠する。
  - ・第三者の取り扱い上の不注意による機器の障害復旧作業。
  - ・立ち合い作業。
  - ・仕様変更作業。
  - ・委託者が指定したものでない部品、付属品及び消耗品の使用に起因した障害復旧作業。
  - ・天災地変、落雷、異常電圧、その他委託業者の責に帰することができない原因による障害復旧作業。
  - ・クラウド側等のサービス停止や不具合による対応。

#### 1 5. 本件担当

世田谷区都市整備政策部都市計画課 担当者：光田、鈴木、廣田

電話 03-6432-7147