

児童館運営支援システム運用保守業務委託提案要求 仕様書

令和 8 年 7 月 2 4 日

世田谷区

※本仕様書は、プロポーザル方式による事業者選定にあたり区が要求する契約内容についての水準を仕様化した想定仕様書であり、実際の契約にあたっての仕様書は、選定された候補者と仕様調整を行い決定するため、必ずしもこの仕様書のとおりではない。

1 件名

児童館運営支援システム運用保守業務委託

2 履行期間

令和9年4月1日から令和10年3月31日まで

3 履行場所

区担当者の指示に従うこと。ただし、双方合意の上で、受託者が履行可能な場所において履行することができる。なお、受託者が本区の kintone 環境に受託者の端末から接続して作業を行う場合は、接続元 IP アドレス等、本区が求める情報を事前に提供すること。

4 履行内容

児童館運営支援システム（以下、「システム」という。）の保守、運用支援を下記のとおり行う。

（1）システムの保守及び運用支援

システムの保守及び運用支援を行うこと。これに関する費用（受託者の協力者への委託費用含む）は、契約金額に含むこと。

支援の範囲は、区からの問い合わせへの対応、操作方法に関する支援、軽微な設定変更及び改修対応並びに障害又は不具合発生時の調査、原因の切り分け及び受託者が対応可能な範囲での復旧対応（以下、「保守運用支援業務」という。）とする。

障害又は不具合の連絡を受けた場合は、すみやかに初動対応を行い、原因及び影響範囲の特定に努めること。受託者が対応可能なものについては復旧対応を行い、対応に時間を要する場合は、その進捗を区担当者へ報告すること。

システム提供企業その他の第三者による対応が必要な場合は、必要な問い合わせ支援を行うとともに、対応の進捗を確認し、区担当者へ報告すること。

保守運用支援業務の実施実績について、月次で取りまとめの上、報告を行うこと。なお、月次報告についてはメール等によるオンラインでの報告も可とするが、具体的な実施方法及び実施時期等については区担当者の指示に従うこと。

また、令和10年度以降に区が主体となって運用保守を行うことを見据え、問い合わせ回答、設定変更、改修及び障害対応の実施に際し、対応内容、設定方法、確認方法その他必要なノウハウをまとめた電子的なマニュアル（問い合わせ対応実績に基づくFAQを含む）を本件契約期間中に整備するとともに、区担当者に説明し、共有すること。

なお、上記の支援は、（3）に定める支援工数の範囲内で実施するものとし、調査、作業、動作確認、区担当者への説明及び対応内容の記録に要する時間を当該支援工数に含むものとする。

（2）保守対応時間

土日祝日及び年末年始（12月29日～1月3日）を除く、平日9時～17時30分

（3）月あたりの支援工数

令和9年4月から同年5月までは1か月当たり40時間、令和9年6月から令和10年3月までは1か月当たり12時間を基本とする。

5 スケジュール（予定）

令和9年4月

契約締結、業務開始

令和9年4月～令和10年3月 システム運用保守、電子的なマニュアルの整備・提供

6 施設の立ち入り

受託者は、区施設への立ち入り方法等については、区担当者の指示に従うこと。

7 データ保護

受託者は、本仕様書のほかの条項において定める事項のほか、個人情報保護上、「電算処理の業務委託契約の特記事項（兼電算処理の個人情報を取り扱う業務委託契約の特記事項）」（別紙1）を遵守すること。

8 完了届

受託者は、本契約の履行完了後、直ちに完了届を提出しなければならない。

9 支払方法

本区と協議の上、決定する。

10 その他

本仕様書に定めのない事項については、区及び受託者が協議の上定める。

11 担当

子ども・若者部児童課児童育成担当 電話 03-5432-2306