

仕 様 書

1. 件 名

(長期継続契約) 市川市人事評価システム用ソフトウェア保守業務

2. 契約期間

令和 2 年 3 月 1 日から令和 7 年 2 月 28 日まで (6 0 ヶ月)

3. 担当部課

市川市総務部人事課

4. 保守対象物件

市川市 (以下「発注者」という。) が同時に入札を実施する「市川市人事評価システム構築業務委託 (委託期間: 令和元年 8 月 1 日から令和 2 年 2 月 29 日まで)」で構築するシステム (以下、「本システム」という。) を対象とする。

5. 保守対象物件の設置場所

市川市南八幡 4 丁目 2 番 5 号 いちかわ情報プラザ 仮想サーバ内

6. 施行場所

市川市南八幡 2 丁目 2 0 番 2 号 市川市総務部人事課 外

7. 総 則

(1) 目 的

本契約は、発注者が使用する本システムについて、円滑にシステムを使用できるように保守作業を行うとともに、保守対応受付窓口として、操作方法又は障害受付などの支援サポートを行う業務を契約するものである。

受注者は、これを十分に理解し、正確かつ丁寧に、かつ実行経費の軽減を図り、この業務を遂行しなければならない。

(2) 業務の指示及び監督

受注者は、本業務を遂行するに当たって、発注者の監督職員と常に密接な連絡を取り、最適な対応をとらなければならない。

(3) 業務の責任範囲

本業務を遂行するに当たって、受注者は、本システムの稼動環境維持 (障害発生時の一次切りわ

けを含む)、障害発生時の迅速な復旧及び予防的な保守作業について責任を負うと共に、操作方法等の操作支援について責任を負うものとする。

8. 保守内容

(1) 全般

- ① 受注者は、保守・支援サポート体制について、あらかじめ連絡先及び担当者を明示すること。体制に変更があった場合は、速やかに通知すること。なお、保守業務は、本市に常駐しない体制で対応すること。
- ② 受注者は、システムの障害に対し、迅速かつ適切に復旧作業を行うとともに、障害復旧の確認を行うこと。
- ③ 受注者は、日常業務の操作方法や運用等の操作方法に関する問合せに対する支援を行うこと。受付時間は、8時40分から17時25分までの間（土曜日、日曜日、祝日及び12月29日から1月3日までを除く）とする。また、メールの場合は24時間365日受け付けること。
- ④ 受注者は、発注者からの求めに応じて、問い合わせ内容や障害等についての対応状況を報告すること。
- ⑤ 受注者は、発注者からの求めに応じて利用ログ情報の収集を行い、解析及び報告を行うこと。
- ⑥ 受注者は、技術支援（コンサルテーション他）、安定的な稼働環境提供のための提案並びに設定変更作業を行うこと。
- ⑦ 正常動作中であっても障害の発生が利用ログ情報などで予想される場合は、ハードウェア保守又はネットワーク保守の手配並びにシステム設定の変更等、必要な対応を行うこと。
- ⑧ 明確な障害発生履歴情報が確認できないものの、異常動作が発生する場合には調査を行い、異常動作の再現が確認された場合には、障害として対応すること。
- ⑨ 障害復旧、予防対応及び点検に要する費用は、消耗品等の購入費用を除き、受注者の負担とする。
- ⑩ サーバの主要資源であるメモリ及びストレージについて、その使用状況を定期的に点検し、増強の必要性が認識される場合は、速やかに報告を行うこと。
- ⑪ 本システムに関連する、OS及びミドルウェア等のソフトウェアの脆弱性、バージョンアップ並びにサポート期間に関する情報を収集し、業務実績報告書にて定期的に報告すること。至急の更新が必要と考えられる場合は随時報告し、必要な対応を実施すること。

(2) 障害時対応

- ① 障害受付は原則として8時40分から17時25分までの間（土曜日、日曜日、祝日及び12月29日から1月3日までを除く）とする。
- ② 復旧作業の着手については、連絡時から24時間以内とする。なお、発注者が求めた場合は、適切な技術者を派遣すること。

- ③ 障害箇所の特定を行い、ハードウェア又はネットワークの障害であると判断される場合は、発注者の承認を得て、発注者が指定するハードウェア保守業者又はネットワーク保守業者に復旧作業の手配を行うとともに、障害復旧の確認を協力して行うこと。ハードウェアの障害であった場合、ハードウェア保守業者は、当該機器の賃貸借契約に基づく借受時の状態への回復までを行うものとし、本システムの稼動環境の復元は、受注者の責務とする。また、発注者へハードウェア保守業者又はネットワーク保守業者に指示した内容を報告すること。
- ④ 本システムの障害に対する復旧作業については、本市の業務に支障がないよう迅速に行うこと。
- ⑤ 障害復旧は、各種設定の変更及び調整並びにプログラム修正等を物件の設置場所で行うこと。ただし、データ保全上安全で平易な作業であり、発注者の了承を得た場合は、電話等での対応を可とする。
- ⑥ 障害復旧は、障害対応を行った上で、障害直前の正常状態へ回復させること。ただし、発注者が、障害直前の正常状態への回復以上に効果的であると認める場合には、異なる状態への変更を可とする。
- ⑦ 障害復旧に時間を要し、業務へ支障をきたすことが予測される場合は、代替となる運用案の提示を含む対応を行うこと。
- ⑧ 障害対応の終了後には、障害発生原因、対処作業結果及び再発防止策を含む障害復旧作業報告書を作成し、速やかに提出すること。

(3) バージョンアップ等

- ① 当該システムの無償バージョンアップ製品の追加導入時には、正常稼動を損なうことのないように対応を行うこと。この場合の作業に要する費用は、受注者の負担とする。
- ② 当該システムの不具合修正を目的としてリリースされるプロダクト等の適用は、受注者の負担で行うこと。
- ③ 当該システムの機能強化を主な目的としてリリースされるバージョンアップ製品の適用は、受注者の負担で行うこと。
- ④ 法令改正に伴う当該システムの大規模改修に関しては、バージョンアップの範囲に含めないこととする。
- ⑤ システムに変更を加えた場合、システム基本設計書を提出すること。また、必要に応じて運用マニュアル、操作マニュアルを修正し、提出すること。
- ⑥ 本システムの不具合修正は、原則、受注者の負担で行うこと。また、職員側のクライアント端末の OS 又はブラウザ等のバージョンアップに伴い、本システムの動作に不具合が生じた場合についても、原則、受注者の負担で当該不具合を解消すること。

(4) データメンテナンス

毎年4月初め、組織改正および人事異動にかかわるデータ更新作業を、システム機能維持の一環として行うこと。本市が提供する資料に基づき、業務使用権限の見直しを併せて行うこと。

(5) システムの運用性維持

- ① 本システムのデータについて、1日1回以上ファイル単位でのバックアップを実施し、31日以上保管すること。
- ② 当該システムの稼動する仮想サーバ設置建屋において、電気設備の法定点検等により当該システムの稼動するサーバへの電源供給がおこなえないことの連絡を発注者より受けた場合、受注者は、発注者が指定した日時に当該システムの稼動するサーバ設置建屋へ赴き、当該システム及びOS（仮想サーバの場合はゲストOSを含む）の停止及び電源供給再開後の当該システムの起動、動作確認を実施すること。なお、発注者がやむを得ないと認める場合は、当該システムの稼動するサーバ設置建屋への受注者要員派遣を免除することがある。その場合は、「3. 担当部課」の職員による作業ができるよう、当該システム及びOS（仮想サーバの場合はゲストOSを含む）の停止及び電源供給再開後の当該システムの起動、動作確認にかかる詳細な作業手順書を作成するなど代替手段を講じなければならない。
- ③ 本システムを稼動させ、本番環境での稼動確認又は各種テストを実施するときは、発注者の指示に従い、利用者からの本システムに対するアクセスをメンテナンス画面へ誘導するなど、データ保全のための措置を行うこと。

9. 納品物件

納品物件は、以下のとおりとする。各納品物件のタイトルは、下記の表の納品物件であることが分かるように表記し、納品すること。

納品物件一覧表

No	納品物件	期限
1	年間計画表及びサポート体制図	各年度の初日から7日以内
2	障害復旧作業報告書	障害復旧作業後2週間以内
3	業務実績報告書	4月～6月の業務実績：7月15日 7月～9月の業務実績：10月15日 10月～12月の業務実績：1月15日 1月～3月の業務実績：3月31日 但し、委託期間最終四半期は委託期間最終日
4	問題管理表 (発注者からの障害連絡・質問等とその対応を記載し、管理するための一覧表)	発注者へ報告・回答する都度、電子データにて提出
5	テストシナリオ (システムに変更を加える場合のみ)	システム変更日の1週間前
6	テスト結果報告書	テスト終了後すみやかに

	(システムに変更を加えた場合のみ)	
7	実行可能なソフトウェア (システムに変更を加えた場合のみ)	システム変更後 2 週間以内
8	システム基本設計書 (システムに変更を加えた場合のみ)	
9	改訂版の運用マニュアル (システムに変更を加えた場合のみ)	
10	改訂版の操作マニュアル (システムに変更を加えた場合のみ)	
11	完了届	業務期間終了時

※ 障害対応又は不具合修正等の保守作業の実績がない場合であっても、その旨を業務実績報告書にて報告すること。

※ 業務実績報告書には、次の記載事項を含めること。

記載事項：作業日時（開始日時及び終了日時）、担当者名、作業名、作業内容、特記事項

※ 4「問題管理表」及び7「実行可能なソフトウェア」を除き、A4（A3も可）用紙に印刷したもの1部を、期日までに納品すること。

※ 7「実行可能なソフトウェア」を除き、各年度の契約期間終了時に当該年度の契約期間分をまとめて、一般のパソコンで扱える電子データを収録した電子媒体（CD又はDVD）を提出すること。

※ 7「実行可能なプログラム」は、差分パッチ又はシステムのインストールディスクを納品すること。

10. 納品場所

前項「9. 納品物件」で指定した納品物件は、「3. 担当部課」で指定した場所に、期日までに納品すること。

11. 秘密の保持

- (1) 受注者は、この作業によって知り得た秘密を他に漏らしてはならない。契約終了後も同様とする。
- (2) 受注者は、作業を実施するための個人情報の取扱いについては、別記1「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。

1 2. 情報セキュリティの確保

受注者は、作業を実施するに当たり、情報セキュリティの取扱いについては、別記2「情報システムに関する情報セキュリティ取扱特記事項」を遵守しなければならない。

1 3. 瑕疵担保責任

受注者は、作業の実施に関して瑕疵があった場合には、その瑕疵を修補しなければならない。

1 4. 権利義務の譲渡の禁止

この契約により生ずる権利又は義務を第三者に譲渡し、若しくは継承させ、又はその権利を担保に供することはできない。

1 5. その他

(1) 受注者は、暴力団等の排除に係る契約解除に関する特約条項を遵守すること。

(2) 保守対象物件に変更が生じた場合には、その都度、発注者、受注者双方で協議の上、取り決めるものとする。

(3) 本仕様書に定めのない事項については、必要に応じて、発注者と受注者とが協議して定めるものとする。

(4) 契約の履行上の疑義については、発注者と受注者とが協力して解決すること。

別記1

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1条 受託者は、この委託契約による個人情報の取扱いに当たっては、市川市個人情報保護条例(昭和61年条例第30号)を遵守し、個人の権利利益を侵害することのないよう努めなければならない。

(個人情報の機密保持義務)

第2条 受託者は、この委託契約による事務に関して知ることのできた個人情報を他に漏らしてはならない。この委託契約終了後も、同様とする。

(受託目的以外の個人情報の利用の禁止)

第3条 受託者は、この委託契約による事務を処理するため、個人情報を収集し、又は利用するときは、事務の目的の範囲内で行うものとする。

(第三者への個人情報の提供の禁止)

第4条 受託者は、この委託契約による事務を処理するために収集し、又は作成した個人情報が記録された資料等を、委託者の承諾なしに第三者に提供してはならない。

(再委託の禁止又は制限)

第5条 受託者は、この委託契約による事務を自ら処理するものとし、やむを得ず第三者に再委託するときは、必ず委託者の承諾を得るものとする。

(適正管理)

第6条 受託者は、この委託契約による事務を処理するため委託者から提供を受けた個人情報の滅失及び損傷の防止に努めるものとする。受託者自らが当該事務を処理するために収集した個人情報についても、同様とする。

(個人情報の複写又は複製の禁止)

第7条 受託者は、この委託契約による事務を処理するため委託者から提供を受けた個人情報が記録された資料等を、委託者の承諾なしに複写し、又は複製してはならない。

(個人情報の無断持ち出しの禁止)

第8条 受託者は、委託者から提供を受けた個人情報が記録された資料等について、委託者の承諾なしに、いかなる手段を用いても次に掲げる行為をしてはならない。

- (1) この委託契約により指定された作業場所以外の場所に持ち出し、又は送付すること。
- (2) 電子メール、ファックスその他の電気通信(電気通信事業法第2条第1号に規定する電気通信をいう。)を利用して、この委託契約により指定された作業場所以外の場所に送信すること。

(事故発生時の報告義務)

第9条 受託者は、この委託契約の事務を処理するに当たり、個人情報が記録された資料等の漏えい、

滅失、その他の事故が発生したとき、又は発生する恐れがあることを知ったときは、速やかに委託者に報告し、委託者の指示に従うものとする。

(個人情報 の返還又は抹消義務)

第10条 受託者がこの委託契約の事務を処理するために、委託者から提供を受け、又は受託者自らが収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等は、契約期間の満了後直ちに委託者に返還し、又は引き渡し、若しくは委託者の指示に従い抹消するものとする。ただし、委託者が別に指示したときは当該方法によるものとする。

(受託事業所への立入検査に応じる義務)

第11条 委託者は、必要があると認めるときは、この委託契約の事務に係る受託者の受託事務所に、随時に立ち入り、調査をおこない、又は受託者に参考となるべき報告もしくは資料の提出を求めることができる。

2 受託者は、前項の立入調査を拒み、妨げ、又は報告もしくは資料の提出を怠ってはならない。

(損害賠償義務)

第12条 受託者が故意又は過失により個人情報を漏えい等したときは、受託者はそれにより生じた損害を賠償しなければならない。

情報システムに関する情報セキュリティ取扱特記事項

(基本的事項)

第1条 受注者は、この契約に基づく業務（以下「本件業務」という。）を処理するに当たっては、適正に情報セキュリティの管理を行う体制を整備し、情報セキュリティに関する適切な管理策を講じなければならない。

(定義)

第2条 この特記事項において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

- (1) 情報セキュリティ 情報の機密性、完全性及び可用性を確保し、維持することにより、適切な利用環境を維持しながら、犯罪や災害等の各種脅威から情報を守ることをいう。
- (2) 機密性 情報へのアクセスが許可されない者は、情報にアクセスできないようにすることをいう。
- (3) 完全性 正確な情報及び正確な処理方法を確保することをいう。
- (4) 可用性 情報へのアクセスが許可されている者が必要なときに確実に利用できるようなことをいう。
- (5) 情報システム 情報を適切に保存・管理・流通するための仕組みをいい、コンピュータとネットワーク及びそれを制御するソフトウェア、その運用体制までを含んだものを指すものとする。
- (6) コンピュータウイルス等 コンピュータウイルス、ワーム、スパイウェアなどの悪意のあるソフトウェアのことをいう。

(情報セキュリティの維持、改善等)

第3条 受注者は、発注者に納入している情報システム又は受注作業について、機密性、完全性及び可用性を確保し、維持するために、次に掲げる管理策を講じなければならない。

- (1) コンピュータウイルス等に対するリスクを最小限にするために、ウイルス対策ソフトの導入を許容するとともに、その定義ファイルについても常に最新の状態に維持されることを阻害してはならない。
- (2) 常に脆弱性等の情報を収集し、修正プログラムが公開された場合には、対応策を講じなければならない。この場合において、受注者が開発し、又は開発させ発注者に納入している情報システムの改修が必要となるときは、発注者と対応策を協議するものとする。
- (3) 本件業務に係る情報の流出、改ざん、消失及び不正利用を防止するために必要な措置を講じなければならない。
- (4) その他、情報セキュリティの維持のために必要と認められる場合、発注者と協議の上、対応策を講じなければならない。

2 受注者は、前項の規定により講じている管理策の内容を定期的に報告しなければならない。

3 受注者は、この特記事項に基づく報告、情報セキュリティの管理体制、実施事項に関する書類を整備しておかななければならない。

(情報セキュリティ事故への対応等)

第4条 本件業務に関し情報セキュリティ事故が発生したときは、受注者は、直ちに、発注者に報告するとともに、発注者の指示に従い、その対応策を講じなければならない。

2 受注者は、前項の規定により対応策を講じたときは、その内容を発注者に報告しなければならない。

(情報セキュリティの管理体制)

第5条 受注者は、第1条に規定する情報セキュリティの管理体制の内容について発注者と協議しなければならない。

2 前項の情報セキュリティの管理体制には、情報セキュリティ担当責任者及び担当者の職及び役割を明確にしておかなければならない。

3 受注者は、本件業務を担当する者に対して、情報セキュリティに関する教育及び情報セキュリティ事故に対する訓練を実施するものとする。

(不要な記録情報の廃棄)

第6条 受注者は、本件業務の遂行により発生した記録情報のうち、不要となったものについては、直ちに、復元できないような形で廃棄しなければならない。

2 受注者は、前項の規定により不要な記録情報を廃棄したときは、書面をもって発注者に報告するものとする。

(報告の徴収及び立入検査等)

第7条 発注者は、情報セキュリティの維持・改善を図るため、受注者に対し、必要に応じて本件業務に係る情報セキュリティ対策について報告を求めることができる。

2 発注者は、情報セキュリティの維持・改善を図るために必要な範囲において、指定した職員に、本件業務と係わりのある場所に立ち入り、受注者が講じた情報セキュリティ対策の実施状況について検査させ、若しくは関係者に質問させ、又はその情報セキュリティ対策が情報セキュリティの維持・改善を図るために有効なものであるか等について調査をさせることができる。

3 受注者は、発注者から前項の規定による立入検査の申し入れがあった場合は、これに応じなければならない。

暴力団等排除に係る契約解除に関する特約条項

(製造の請負、業務委託、賃貸借その他契約用)

(総則)

第1条 この特約は、この特約が付される契約（市川市財務規則（昭和60年規則第4号）第116条の規定により、契約書の作成を省略する契約を含む。以下「契約」という。）と一体をなす。

(暴力団等排除に係る解除)

第2条 市川市（以下「市」という。）は、契約の相手方が次の各号のいずれかに該当するときは、この契約を解除することができる。

- (1) 役員等（法人である場合には、その役員又は支店若しくは営業所（常時契約を締結する事務所をいう。）の代表者を、法人以外の団体である場合には、代表者、理事等、その他経営に実質的に関与している者を、個人である場合には、その者をいう。以下同じ。）が、暴力団（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第2条第2号に規定する暴力団をいう。以下同じ。）若しくは暴力団員等（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律第2条第6号に規定する暴力団員及び暴力団員でなくなった日から5年を経過しない者をいう。以下同じ。）であると認められるとき、又は暴力団若しくは暴力団員等が経営に実質的に関与していると認められるとき。
 - (2) 役員等が、自己、自社若しくは第三者の不正の利益を図る目的、又は第三者に損害を加える目的をもって、暴力団等（暴力団及び暴力団員等並びに暴力団及び暴力団員等と密接な関係を有する者をいう。以下同じ。）を利用するなどしていると認められるとき。
 - (3) 役員等が、暴力団等に対して、資金等を供給し、又は便宜を供与するなど直接的あるいは積極的に暴力団の維持、運営に協力し、若しくは関与していると認められるとき。
 - (4) 役員等が、暴力団等と社会的に非難されるべき関係を有していると認められるとき。
 - (5) 役員等が、暴力団、暴力団員等又は前4号のいずれかに該当する法人等（法人その他の団体又は個人をいい、市川市入札参加業者適格者名簿に登録されているか否かを問わない。）であることを知りながら、これを不当に利用するなどしていると認められるとき。
 - (6) 下請契約又は資材、原材料の購入契約その他の契約に当たり、その相手方が前5号のいずれに該当することを知りながら、当該者と契約を締結したと認められるとき。
 - (7) 契約の相手方が、第1号から第5号までのいずれかに該当する者を下請契約又は資材、原材料の購入契約その他の契約の相手方としていた場合（前号に該当する場合を除く。）に、市が契約の相手方に対して当該契約の解除を求め、契約の相手方がこれに従わなかったとき。
- 2 契約の相手方が、協同組合又は共同企業体である場合における前項の規定については、その代表者又は構成員が同項各号のいずれかに該当した場合に適用するものとする。
- 3 契約の相手方は、前2項の規定により契約が解除された場合は、違約金として、契約金額（この契約が地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の17に規定する条例で定める契約（この項において「長期継続契約」という。）においては、契約期間中の各会計年度の支払予定額のうち最も高い額（この項において「最高支払予定額」という。）の100分の10に相当する額を市が指定する期限までに支払わなければならない。ただし、単位数当たりの契約金額を定めた単価契約においては、契約単価に契約期間内の予定数量を乗じて計算した額（長期継続契約においては、最高支払予定額）の100分の10に相当する額とする。

4 契約を解除した場合において、契約保証金が納付されているときは、市は、当該保証金を前項の違約金に充当することができる。

5 第1項の規定により契約が解除された場合に伴う措置については、契約の規定による。

(関係機関への照会等)

第3条 市は、契約からの暴力団等の排除を目的として、必要と認める場合には、契約の相手方に対して、役員等についての名簿その他の必要な情報の提供を求めことができ、その情報を管轄の警察署に提供することで、契約の相手方が前条第1項各号に該当するか否かについて、照会できるものとする。

2 契約の相手方は、前項の規定により、市が警察署へ照会を行うことについて、承諾するものとする。

(契約の履行の妨害又は不当要求の際の措置)

第4条 契約の相手方は、自らが、又はこの契約の下請負若しくは受託をさせた者（この条において「下請事業者等」という。）が、暴力団等から契約の適正な履行の妨害又は不当要求を受けた場合は、毅然として拒否し、その旨を速やかに市に報告するとともに、管轄の警察署に届け出なければならない。

2 契約の相手方及び下請事業者等は、前項の場合において、市及び管轄の警察署と協力して、契約の履行の妨害又は不当要求の排除対策を講じなければならない。