

仕 様 書

1. 件 名

(長期継続契約) こども福祉総合システム用機器等保守業務

2. 契約期間

令和元年12月1日から令和6年11月30日まで(60ヶ月)

3. 担当部課

市川市 こども政策部 こども福祉課

4. 保守対象物件

別紙1「保守対象物件一覧」のとおり。

5. 保守対象物件の設置場所

(1) 市川市南八幡2丁目20番2号 市川市 こども政策部 こども福祉課

①クライアント 12台

②プリンタ 2台

(2) 市川市南八幡2丁目20番2号 市川市 介護福祉課サーバ室

①クライアント 1台

(3) 市川市末広1丁目1番31号 市川市 行徳支所 1階 福祉課

①クライアント 3台

②プリンタ 1台

(4) 市川市南大野2丁目3番19号 市川市 大柏出張所

①クライアント 1台

※物件設置場所は新庁舎建設に伴い、令和3年1月には新第1庁舎に移る予定である。

6. 総 則

(1) 目 的

本契約は、市川市（以下「発注者」という。）が利用しているこども福祉総合システムで使用する機器について、安定的なサービス環境を継続的に維持し、円滑にサービスを利用できるようにするために、必要な機器の保守作業を行うものである。

受注者は、これを十分に理解し、正確・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、発注者監督職員（以下「監督職員」という。）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、信用性と可用性を保証したこども福祉総合システム

の安定稼動に必要な機器の動作環境の維持、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、責任を負うものとする。

なお、こども福祉総合システムの安定した稼動の保証及び障害発生時の一次切りわけを含むシステムの保守については、発注者が、別途契約するものとする。

7. 保守内容

(1) 全 般

- ① 受注者は、保守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。
- ② 受注者は、機器の障害に対し、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、発注者が別途契約するシステム保守業者と協力して行うこと。
- ③ 受注者は、明確な障害発生履歴情報が確認できないが、異常動作が発生する場合には、速やかに調査を行い、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。
- ④ 障害復旧及び予防的部品交換に要する費用は、有償交換部品を除き受注者の負担とする。

(2) 機器の障害時対応

- ① 機器の障害受付時間は、9時から17時までの間（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 原則として、受注者は障害受付で連絡を受けた後、当日2時間以内にオンサイト（機器設置場所）保守に着手すること。ただし、修理部品の手配等の事由で、技術者のオンサイト到着が、17時以降となる場合は、その旨を監督職員に連絡し、承認を得た上で、翌朝（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）のオンサイト保守を行うものとする。
- ③ 受注者が、予防的部品交換が必要と判断した場合、速やかに該当部品の交換作業を行い、こども福祉総合システムの安定した動作環境の維持に努めること。
- ④ 受注者は、機器の障害に対する復旧作業を行う場合、業務に支障がないように十分な配慮をし、迅速に、作業を完了させること。
- ⑤ 受注者は、部品交換及び各種設定の変更・調整等の作業を行うこと。
また、機器に関する障害復旧作業で、引取りが必要な場合は、監督職員と協議し、代替機器の設置等必要な措置を、受注者の責務で行うこと。
- ⑥ 障害復旧は、発注者が別途契約する「（長期継続契約）こども福祉総合システム用機器等賃貸借」に基づく借受時の状態への回復を原則とする。
ただし、代替機器による一時的回復等、借受時の状態への回復以上に効果的であると発注者が認める場合には、異なる状態への変更を認めるものとする。
- ⑦ 障害復旧に時間を要し、業務への支障をきたすことが予測される場合は、運用代替案等を含む対応策を提示し、監督職員と協議の上、業務遂行への影響を最低限に抑えつつ、速やかな復

旧に向けた対応を行うこと。

- ⑧ 受注者は、障害復旧の結果、情報記憶媒体を交換した場合には、受注者の責務で、内部情報データの完全な消去及び媒体の廃棄処分を行い、その証として、データ消去証明書を、速やかに発注者に提出すること。
- ⑨ 受注者は、障害対応終了後、障害発生原因や対処作業の結果、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。
- ⑩ 受注者は、有償交換部品を使用する必要がある場合は、あらかじめ監督職員に有償交換部品に関する見積書を提出し、発注者の承認を得た上で、交換作業を行うこと。

(3) その他

受注者は、本契約を締結するにあたり、上記「7. 保守内容」の全部または一部について、機器製造会社等が提供する「ハードウェアメンテナンスサービスパッケージ（延長保証サービスパッケージ）」を適用しても良いこととする。

8. 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標記し、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	契約の始期
2	障害復旧作業報告書	障害復旧作業後 1 週間以内
3	データ消去証明書 (情報記録媒体を交換した場合に限り提出)	
4	作業実績報告書	4月～9月の作業実績：10月15日 10月～3月の作業実績：3月31日

※ 障害が発生せず、保守作業の実績がない場合であっても、その旨を作業実績報告書にて報告すること。

※ 作業実績報告書には、次の記載事項を含めること。

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

※ 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。

※ 1～4については、毎年度末に1年分まとめて、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-R 又は CD-RW）を提出すること。

ただし、3「データ消去証明書」については、スキャナ等で電子データ化すること。

9. 納品場所

前項「8. 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。

10. 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。

11. 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。

12. 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。

13. 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。

14. その他

(1) 受注者は、暴力団等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) 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。

(3) 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。

保守対象物件一覧

基本調達仕様

1. こども福祉端末機用ノートパソコン

項 目	仕 様	数 量
形状	ノートブック型 PC であること。	17
CPU	Intel Core i5-6360U 以上であること。	
主記憶	DDR4 SDRAM 4GB 以上を内蔵すること。	
OS	Windows 10 Pro 64bit 版	
液晶ディスプレイ	TFT カラー15.6 型ワイド以上、HD (解像度 1366×768 ドット)以上、表示色数 1677 万色以上。	
インターフェース	LAN ポート (1000BASE-T/100BASE-TX/10BASE-T) を備えること。USB3.0、USB2.0 を合わせて 4 ポート以上備えていること。	
磁気ディスク装置	500GB 及び 5400rpm 以上の内蔵磁気ディスク装置を備えること。	
光ディスク装置	CD(CD-R、CD-RW)および DVD(DVD±R、DVD±RW、DVD-RAM) の読取りが可能な光学ドライブを PC に内蔵すること。	
キーボード	テンキー付きの JIS 配列準拠日本語キーボード。	
マウス	USB 接続の光学式マウスを添付すること。	
添付ソフトウェア等	Microsoft(R) Office ProPlus 2019OLP NL Gov	
消費電力	5W 以下 (最大 74W 以下)	
質量	2.3kg 以下	
バッテリー	リチウムイオン式、稼働時間 2.5 時間以上	
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・リカバリーデータディスク+ドライバズディスク+WinDVD ディスク (Windows 10 Pro 64bit 版) を 1 式用意すること。 ・盗難防止のためのセキュリティワイヤ (金属製で長さ 2.0m 以上、太さ 4.6mm 以上)、ダイヤルキー (ダイヤルロック式 3 桁(1000 通り))、ロックパーツを添付すること。 	

2. プリンタ

項目	仕様	数量
印刷方式	半導体レーザー+電子写真プロセス（1成分）	3
解像度	1200dpi×1200dpi 以上	
印刷速度(A4)	片面：44枚/分 以上	
印刷サイズ	A3、B4、A4、B5、A5、レター、リーガル、郵便はがき、 ユーザー定義サイズ（幅90～297mm、長さ148～432mm） 長尺紙（紙幅297mm固定、長さ420.1～900mm）	
給紙容量	500枚程度のカセットを1段及び200枚程度のトレイの給紙が可能であること	
ネットワーク	TCP/IP	
インターフェース	LAN インターフェース （1000BASE-T/100BASE-TX/10BASE-T 共有） /USB2.0 準拠	
外形寸法	幅518mm×奥行518mm×高さ390mm（本体のみ）程度であること	
質量	約26Kg（消耗品含まず）	
最大消費電力	1350W 以下	
備考	両面印刷（自動）が可能（両面ユニット装着）であり、 拡張記憶を含めて64MB程度のメモリーを内蔵すること。	

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第 1 条 受注者は、この保守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 受注者は、この保守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。この保守契約終了後も、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 受注者は、この保守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 受注者は、この保守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、発注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 受注者は、この保守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、必ず発注者の承諾を得るものとする。

(適正管理)

第 6 条 受注者は、この保守契約による事務を処理するため発注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。受注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 受注者は、この保守契約による事務を処理するため発注者から提供を受けた個人情報が記録された資料等を、発注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 受注者は、発注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、発注者の承諾なしに、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) この保守契約により指定された業務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、この保守契約により指定された業務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 受注者は、この保守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、速やかに発注者に報告し、発注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 受注者がこの保守契約の事務を処理するために、発注者から提供を受け、又は受注者自らが収集し、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発注者に返還し、又は引き渡し、若しくは発注者の指示に従い抹消するものとする。ただし、発注者が別に指示したときは当該方法によるものとする。

(受注者の事業所への立入検査に応じる義務)

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

2 受注者は、前項の立入調査を拒み、妨げ、又は報告若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 受注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、受注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にすることをいう。
- (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、発注者が導入するウイルス対策ソフト及び最新の定義ファイルに適合させなければならない。
- (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。