

仕 様 書

1. 件 名 市川市施設型給付費等申請システム運用保守業務委託
2. 契約期間 令和4年3月1日から令和4年3月31日まで
3. 担当部署 市川市 こども政策部 こども施設運営課

4. 総 則

(1) 目的

市川市（以下「発注者」という。）は、子ども・子育て支援制度における施設型給付費等請求事務について、関連法令の改定、行政サービスに対する要求の変化等に迅速に対応することを目的とし、施設型給付費等請求事務を行うために市川市施設型給付費等申請システム構築業務委託を導入することとした。

本業務は、市川市施設型給付費等申請システム構築業務委託のサービスを教育・保育施設に対して提供することを目的とし、施設型給付費等請求事務のASPサービスの利用に伴い、運用保守業務及び運用支援業務を委託するものである。

受注者は、この目的を十分に理解し、契約期間中、ASPサービスの良好な品質を保証し、確実に提供しなければならない。

(2) 業務の指示および監督

受注者は、本業務を遂行するにあたって、発注者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

受注者は、市川市施設型給付費等申請システムの運用保守及び運用支援、それに伴う必要な作業について責任を負うものとする。

5. 前提条件

- (1) 発注者が使用する市川市施設型給付費等申請システムは、別途契約「市川市施設型給付費等申請システム構築業務委託」において構築したシステムとする。

(2) 利用環境条件

- ①市川市施設型給付費等申請システムで提供する利用者機能については、インターネットの接続端末のWebブラウザ及びメール機能を用いて使用できること。
- ②利用者の利用環境にとらわれないシステムにすることが望ましいため、OS、ブラウザ等の各環境には動作保証をすること。
- ③市川市施設型給付費等申請システムで提供する管理者機能については、LGWANを利用

できるパソコンから、L G W A N回線を通じ、W e bブラウザで操作できるシステムであること。管理者の使用する操作端末は、下記技術要件で動作している。

- ・ O S : Microsoft Windows 10pro (32bit)
- ・ ブラウザ : Internet Explorer 11.0
- ・ Office : Microsoft Office 2013 pro、2016 pro

(3) サービス提供時間

24時間365日

6. 委託内容

(1) 市川市施設型給付費等申請システムの運用保守

① 全般

受注者は、発注者に対し、障害時の連絡体制を含む保守体制（責任者名、担当者名及び連絡先）を契約後直ちに明示すること。受注者の体制に変更があった場合は、速やかに発注者に書面にて通知すること。

② ヘルプデスク

ア) 発注者のシステム管理者及び担当者からの操作方法、技術支援等についての問い合わせに対し速やかに対応を行うこと。

イ) 受付時間は、平日（土曜日、日曜日、祝日を除く日を含む。）の9時から17時までの間とする。連絡手段は、電話又はメールとする。

③ 予防保全

ア) 受注者は、市川市施設型給付費等申請システム用の機器類を常時監視し、異常を認められた場合には、直ちに修復し、継続的なサービス維持に努めること。

④ バックアップ

ア) 受注者は、本システムの利用に伴うデータについて、少なくとも週1回バックアップを実施すること。

イ) バックアップしたデータについては、次回のバックアップ取得後1週間程度保管すること。

⑤ 障害時対応

ア) 障害の受付時間は、「6. 運用保守内容（1）②イ」に示された範囲内とし、電話にて対応ができること。受注者は、発注者より障害の連絡を受け付けたら、直ちに復旧作業に着手すること。

(2) サービスの提供

別途契約した「市川市施設型給付費等申請システム構築業務委託」で構築した施設型給付費等申請システムのサービス内容（入力機能・請求書作成機能・申請書及び実績報告書作成機能・データ共有機能）を提供すること。なお、管理者機能の制限については、別紙2の通りとする。

(3) サービスレベルの保証

サービスレベルについては、別紙1「サービスレベルの保証基準」に定める各項目の内容を保証すること。

(4) その他

- ① ASP サービスに対し、利用者が所有するドメインの割り当てが可能であること。
- ② メンテナンス等によりサービスを一時停止する場合は、2週間前までに利用者に対し書面で報告すること。
- ③ サービス提供者の都合により本サービスの提供を中止する場合は、半年以上前に利用者
にその旨を書面により通知すること。併せて、利用者がサービス利用を突然休止する
こと無く継続できるよう代替案を提案し、利用者の承認を得ること。
- ④ 使用を中止した場合には、利用者の求めに応じて、利用者が指定する形式（PDF 及び
CSV）で、保存データの提供を行うこと。

7. 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	提出期限
1	体制表（契約期間中のサポート体制）	契約締結日から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	作業実績報告書	委託期間の最終日
4	完了届	委託期間終了日まで

※A4（A3）用紙に印刷したもの1部を、期日までに納品すること。

8. 納品場所

前項「8. 納品物件」で指定した納品物件は、「3. 担当部署」で指定した場所に、期日ま
でに納品すること。

9. サービスレベルの見直し

サービスレベルを最適化することに継続的に取り組むため、年1回、サービス利用者とサ
ービス提供者とで、サービス実績報告書に基づき、別紙1「サービスレベルの保証基準」の
見直しを実施するものとする。

10. SLA未達成時の対応

SLAで取り決められたサービスレベルが達成されなかった場合、サービス利用者、サー
ビス提供者双方で協議の上、サービス品質向上のために協力して取り組むものとするが、尚
達成できない場合に損害が発生した際は、サービス利用者はサービス提供者に対して、それ

による損害の賠償を請求することができるものとする。

1 1. 使用中止時のデータ消去

使用中止時、サービス提供者側に残るデータに関しては、サービス提供者の負担により全て消去し、サービス利用者にデータ消去の証明書を提出すること。

1 2. 秘密の保持

(1) サービス提供者は、このサービス提供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) サービス提供者は、サービスを提供するに当たって知り得た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 3. 情報セキュリティの確保

サービス提供者は、サービスの提供にあたり、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 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、若しくは承継させ、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) サービス提供者は、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、利用者とサービス提供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、利用者とサービス提供者とが協力して解決すること。

サービスレベルの保証基準

項番	対象	項目	単位	評価および測定方法	本システムに対する提供レベル
1	サービス全体	稼働率	%	月間の障害対応時間帯の総時間－月間の障害時間帯の累計サービス（停止時間）/月間の障害対応時間帯の総時間（計画停止時間を除く）	99%以上
2	障害対応	対応時間	時間帯	※単位は年間のものでも可能とする。	24時間
3	障害対応	障害通知	時間(分)	対応システム運用時に障害を検出し対応を行う時間帯	上記時間帯に限り30分以内
4	障害対応	経過報告間隔	時間間隔	異常を検知し、障害状況の一方を通知するまでの時間	適宜
5	ソフトウェア対応	アップデート	有無	障害報告を行ない、状況を定期的に報告を行う間隔	有
6	運転対応	運用時間	時間帯	システムソフトウェアに関するアップデートがリリース後2週間以内に検討され適用の是非が確認・実行されているか	365日24時間
7	キャパシティ管理	容量の監視間隔	有無	通常システム運用を行う運用時間帯	有
8	セキュリティ管理	事前申請、記録管理	有無	システム用ディスクデータの容量が規定容量を超えていないことが監視されているか	有（基本的に入館は無し）
9	ラック設備	施錠要件	有無	データセンタへの入退出の履歴管理が規定されているか	有
10	電源設備	電源監視装置の設置	有無	ラック単位にて施錠が可能であるか	有
11	電源設備	停電対策	有無	電源を安定して共通するための監視装置が設置されているか	有
12	空調設備	空調稼働	有無	無停電電源装置が設置されているか	有

		運転の要件			
13	消火設備	防災設備の確保要件	有無	空調設備の稼働時間が24時間稼働可能であるか	有
14	地震対策設備	耐震／免震能力の確保	有無	消防法に準じた防災設備を配備しているか	有

管理者権限一覧

管理機能		システム 管理者	担当者
1 管理者アカウントの管理機能	1 担当者 ID・パスワードの発行・解除	○	
2 利用者登録の管理機能	1 登録申請完了メールの作成・送信	○	
	2 利用者情報の登録・更新	○	○
	3 利用者情報の削除	○	
3 サービス区分の管理機能	1 サービス区分の登録、更新、削除	○	
4 サービス提供者の管理機能	1 サービス提供者の登録・更新	○	○
	2 サービス提供者情報の削除	○	
	3 サービス提供者情報の検索・引用	○	
5 メール送信機能	1 メールの一斉送信	○	○
	2 メールの個別送信	○	○
	3 メールテンプレートの登録・更新	○	○
	4 メールテンプレートの削除	○	○
6 Webサイト管理	1 新着情報の登録・更新	○	
	2 新着情報の削除	○	
7 統計機能	1 利用者情報のダウンロード	○	
	2 利用者統計情報のダウンロード	○	
8 その他	1 CSV形式によるデータ注入	○	

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ることができ、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。

別記 1

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。

(受注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、この保守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。

(受託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受託事務所に、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も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。

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

(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、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。