仕　様　書

１．件名　　遠隔相談窓口システム構築等業務委託

２．契約期間　契約日翌日から令和７年１１月２０日まで

３．担当部署

予算執行課：市川市　情報管理部　情報管理課

業務担当課：市川市　企画部　行政経営・DX 課

４．総　　則

（１）目的

市川市（以下「発注者」という。）では、第１庁舎および行徳支所に遠隔相談窓口システム（以下「システム」という。）の導入を行うもので、第１庁舎２階と行徳支所をオンライン（テレビ会議）形式で繋ぎ、市民と担当職員が直接相談等の対応を行うことができる環境を構築し、市民の移動負担軽減、市民サービスの平準化及び職員対応の効率化を行い、市民サービスの維持向上を図ることを目的として導入するものである。

受注者は、この目的を十分に理解し、正確・丁寧かつ実行経費の軽減を図り、この業務を期限内に遂行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、最適な対応を取らなければならない。

（３）業務の責任範囲

受注者は、システムの稼動に必要な環境及びシステムの導入と、それに伴う必要な作業について責任を負うものとする。なお、導入完了後のシステムの運用支援及びシステム保守に関する内容については、本契約の範囲外とする。

５．前提条件

システムの前提条件は、以下のとおりとする。

（１）システムは、本市の閉域網ネットワーク（以下、「LGWAN」という。）で運用するものとし、システム用サーバは発注者の指定する仮想環境（以下、「VMware」という。）に構築すること。仮想環境については、別紙１「仮想化基盤の環境について」のとおりである。別紙３「市川市遠隔相談窓口システム機能要件一覧」で指定する要件を満たすこと。また、機能要件の齟齬を防ぐため、疑義があれば発注者と協議すること。

受注者が保有するシステムの導入に係る経費は、本契約により受注者の負担とする。

（2）本システムでは、以下の利用を想定する。

① システムは LGWAN 環境で提供すること。

② 以下のクライアント動作環境で動作可能であること。

OS：Windows11

CPU：core i5 12 世代以上

メモリ：8GB 以上

ソフトウェア等は製品として十分に検証・確認されたものであり、導入後５年間は安定した使用ができること。

③ システムへのアクセスについては、通信上のセキュリティを確保するため、SSL（セキュリティ・ソケット・レイヤー）認証による暗号化を施し、第三者機関発行の SSL サーバ証明書を確認できること。

④ システム稼働時のアカウント数（システムを操作する人数）は、下記の通りとする。ただし、稼働後において増減もあり得るものとする。

職員側：２アカウント

市民側：１アカウント

⑦ データ保管場所は LGWAN 領域内であり、インターネット接続領域に保管しないこと。

６．委託内容

（1）委託業務概要

委託業務は、以下のとおりとする。

① 遠隔相談窓口システムの構築

② 遠隔相談窓口システムに係る機器類の調達、設置および設定

なお、機器類の調達は購入とし、所有権は発注者に属するものとする。

（2）機器の環境設定

受注者は、仮想サーバ及びクライアントパソコンに対し、以下の導入設定作業を行い、本システムが正常に稼働するようにすること。

なお、導入設定作業に必要な情報は、契約後、発注者が受注者に提示するものとする。

① サーバの設置及び環境設定

(ア) サーバの環境設定

受注者は、発注者が用意する仮想サーバの本システム用システム領域に、必要なソフトウェアをインストールし、OS の設定、ネットワークの設定及びソフトウェアの環境設定を行うこと。なお、ソフトウェアの入手について別段の費用が発生する場合は、本契約の中で受注者の負担で入手するものとし、ソフトウェアに関する使用許諾を発注者名義のものとすること。

設定作業の前提としている仮想サーバの要求仕様に関する情報は、発注者に対して事前に提供すること。

なお、OS（WindowsServer）及びアンチウイルスソフト（Trend Micro Apex One）の初期インストールは、発注者が行うものとする。ただし、システムが動作するためにネ

ットワーク、アンチウイルスソフト等に個別の設定がある場合は、その設定変更は、発注者の承認を得て、受注者が行うものとする。

また、上記以外の OS を利用する場合には、受注者においてアンチウイルスソフト等を調達し、個別に設定の上、ウイルス（ワーム、トロイの木馬、ボット等の侵入を含む。）対策を施し、発注者使用領域へのウイルス侵入を遮断すること。さらに、不正アクセス対策を施し、発注者使用領域への不正侵入や保持情報の改ざん、窃取等を防止すること。

(イ) セットアップ

A. ウイルス対策ソフト（Trend Micro Apex One）への必要な個別設定（発注者が用意するソフトライセンスを使用するものとする。）

B. 本システムのインストール及びシステムの稼働に必要なソフトウェアのセットアップ

② クライアント端末の設置及び環境設定

受注者は、本業務で調達する機器に対し、本システムの利用に必要な各種設定及び動作確認を行うこと。

また、必要な機器の搬入や設置、システム構築、セットアップ、機器設置用部品及び関連用品は、本業務に含むこと。なお、設定作業の場所は（4）設置場所とし、日時については別途協議する。

（3）調達機器仕様

本業務において調達するシステム関連機器は、別紙４「納入物件一覧」のとおりとする。システムの運用に必要な設定を行うこととするが、デスクトップパソコンおよびノートパソコンについては、OS・各種ドライバ等のインストール等の初期設定及びシステムソフトウェアのインストール作業は受注者で行うものとする。

LGWAN 環境に接続し、それに関するネットワーク設定を行うこと。ネットワーク接続に必要な設定情報は、発注者から受注者に別途提示するものとする。その際、受注者は、設置前に MAC アドレスを発注者に提示すること。

設置したパソコンに対し、新規に導入するプリンタのドライバおよびソフトウェアのインストールを行い、各操作用パソコンから印刷ができるように設定すること。

その他、システム稼働に必要な機器及びケーブル類など項目に記載がない場合であっても、システムが適切に稼働するよう調達を行うこと。

なお、デスクトップパソコン及びノートパソコンは、OS、Microsoft Office 及び賃借する各ソフトウェアがインストールされた状態で、納入時における最新のパッチを適用した状態で納入すること。

（4）設置場所

各機器の設置場所の目安は次のとおりとし、具体的な設置場所は契約締結後に本市が指定する。

設置場所（住所）	市民側	職員側
①第１庁舎（市川市八幡１丁目１番１号）		
2 階	－	2 セット
②行徳支所（市川市末広１丁目１番３１号）		

1階	1セット	―

※②行徳支所については、各機器（別紙４_納入物件一覧　2.市民が使用する機器）を以下ブース内テーブル上に設置すること。

ブース外寸法：横幅 2200㎜ から 2400㎜（ドア開口：横幅 900㎜ 以上）
奥行 1100㎜ から 1200㎜ まで
高さ 2200㎜ から 2400㎜ まで

ブース内テーブル：横幅 950㎜ 以上、奥行 600㎜ 以上、高さ 720㎜

（5）その他

電源やネットワークの敷設については、本市が別途準備するものとする。

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	スケジュール表（WBS）	委託開始日から 7 日以内
2	体制表（契約期間中のサポート体制）	
3	情報セキュリティ対策チェックリスト	
4	テスト項目表（テストシナリオ）	テスト実施の 7 日前
5	本番環境稼働テストのテスト結果報告書	本番環境稼働テスト合格日から委託期間終了日までの間
6	システム取扱説明書	
7	運用マニュアル（システム管理者向け）	
8	操作マニュアル	
9	システム構成図（機器構成図を含む）	
10	議事録	委託期間内随時
11	進捗管理票及び進捗報告書	
12	納入物件に関する取扱説明書（写しでも可）	納入期限まで
13	納入物件に関する保証書（写しでも可）	
14	ソフトウェアの使用許諾証書 （公共機関向けライセンスの場合は賃借人名義のもの。それ以外は写しでも可。）	
15	再インストールディスク一式及びリカバリ手順書	
16	納入物件一覧	
17	延長保証サービスパッケージの登録完了が確認できる書類（写しでも可）	

18	完了届	委託期間終了日

※一般のパソコンで扱えるファイル形式の電子データとして、すべての納品物件をまとめて契約期間終了日までに発注者の指定する宛先へメールで送付すること。

※８「操作マニュアル」は市民向けと職員向けをわけて作成すること。

※１０「議事録」は、本委託期間中に作成したものをまとめて再度納品すること。

８．納品場所

前項「７．納品物件」で指定した納品物件は、前項「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．本番環境稼働テスト

（１）発注者が承認したテスト項目表に沿って、受注者は、テストを実施し、正しく稼働した証明としてテスト結果報告書を提出すること。

（２）受注者は、発注者監督職員者立会いのもと、構築したシステム本番環境において、上記（１）で提出された報告書に基づき、システムが正常に稼働することを確認すること。

（３）発注者がテストを実施し、正しく稼働しなかった場合に、システムが正常に稼働するよう対応すること。

１０．引渡条件

本委託業務が完了し、９.「本番環境稼働テスト」後に、発注者が実施する完成検査に合格したことをもって引渡しとする。

１１．スケジュール

（１）導入完了確認は、令和７年１１月に発注者が指定した時期とする。

（２）運用開始は、令和７年１１月２１日とする。

１２．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。

１３．情報セキュリティの確保

受注者は、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「情報セキュリティ取扱特記事項」を遵守しなければならない。

１４．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。

１５．その他

（１）受注者は、暴力団等廃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。

2025 年4月 1 日時点

別紙1

仮想化基盤の環境について

(1)　仮想化基盤 設置場所

・いちかわ情報プラザ サーバルーム内

・クラウド事業者データセンター内

(2)　仮想化プラットフォーム

VMware 製品 ESXi 7.0 U3

(3)　仮想サーバ（仮想マシン）利用可能なゲストOS

利用可能 OS（ゲスト OS）		
例	OSベンダー OSファミリ名	製品名やバージョン
1	Microsoft Windows Server	2016 / 2019 / 2022 / 2025 ※Windows Data Center Edition ライセンスを所有しているため、Windows Server OS のライセンスは市川市より提供可能です。
2	Red Hat Red Hat Enterprise Linux	6.x ～ 9.x
3	Cent OS Cent OS	7.x ～ 8.x
4	SUSE SUSE Linux Enterprise Server	12 ～ 15
5	Canonical ltd Ubuntu	21.10 / 22.04 LTS / 22.10 / 24.04 LTS

※Windows Server OS 以外をご利用の場合は、所管課と受託業者にて、別途 OS ライセンスをご用意下さい。

※Windows SQL Server ライセンスは保有しておりません。所管課と受託業者にて別途必要数の SA付きライセンスをご用意下さい。

(4)　仮想サーバ（仮想マシン）構成スペック

標準構成要件(機器)			
項目		初期利用スペック	最大利用可能スペック
1	CPU	Xeon 2.7GHz 相当 2 コア	Xeon 2.7GHz 相当 16 コア
2	メモリ	4GB	48GB
3	ハードディスク	100GB	1TB
4	ネットワーク	1 ポート(10Gbps 相当)	
5	光学式ディスク	CD/DVD ドライブ利用可能 (但し、サーバへのファイルコピー作業時等の一時利用に限る。)	
6	外部接続機器	USB デバイスのみ利用可能 (但し、サーバへのファイルコピー作業時等の一時利用に限る。)	
7	内蔵増設カード（PCI 等）	利用不可	

※運用開始時は、必要数のみの構成とし、特にハードディスク容量について、最大値での申請は控えてください。スペックの不足が見込まれるタイミングで、必要数の拡張が可能です。
システム運用の中でサーバスペックの適正値を保つことを心がけてください。

(5)　ディスクアクセス性能について

仮想サーバの共有ストレージにはAll Flash 構成の仮想共有ストレージを使用しておりますが、極端にディスクアクセス負荷が高い業務システムの場合は、他システムへの影響を考慮し、ディスクアクセス速度の制限をさせて頂く場合があります。また、共用ストレージの運用特性上、ディスクアクセス性能は一定ではありませんのでご了承下さい。

(6)　ディスクキャパシティ領域について

仮想共有ストレージの特性上、パフォーマンスを重視する設定のため仮想サーバの重複排除機能は無効にしています。仮想サーバ内での同じデータの保持やデータの世代管理は控えていただくようお願いいたします。 なお、後述に詳細を記載しますが、バックアップストレージ上に世代管理をしています。必要であればそちらから取得をお願いいたします。また長期間保持が必要なファイル等ある場合は別途ご相談ください。

(7)　ネットワーク帯域について

仮想サーバのネットワークインターフェースは、10GBaseイーサネットを採用しており、仮想サーバ(仮想マシン)間は10Gbps相当の通信を行うことができます。
（※ホストシステムとの連携をする場合のシステム間通信はギガビットイーサ(1Gbps相当) になります。）

但し、仮想化ホスト設置場所（いちかわ情報プラザ）と本庁舎との拠点間の帯域は1Gbpsとなります。
その他の拠点間の帯域は、10Mbps～100Mbpsとなります。
クラウド事業者データセンターといちかわ情報プラザ間の帯域は200Mbpsとなります。

(8)　セキュリティソフトについて

仮想サーバにはトレンドマイクロ社の「Trend Micro Apex One」を導入しております。パターンファイルは自動的に配信されます。導入する業務システムの推奨要件において、リアルタイム検索を除外したいフォルダがある場合は、別途「リアルタイム検索除外登録」の申請が必要です。

また、Windows OS 以外の OS を導入する場合、「Trend Micro Apex One」は提供できませんので、所管課または受託業者にて別途セキュリティソフトをご購入下さい。

(9)　バックアップについて

仮想サーバのバックアップは、下記のとおり定期的に仮想サーバ（仮想ディスク）単位でフルバックアップを実施しています。

【仮想基盤】

・毎日午前 0 時 - 6 時：仮想共有ストレージ内の仮想サーバデータをバックアップストレージへバックアップ取得（14 日分の世代を保持） ※バックアップを実行する時間のご希望は、仮想化基盤を利用するための申請書の中で確認させていただきます。

・バックアップ取得完了後：外部データセンターストレージへバックアップデータをコピーし外部保管を実施しています。 ファイル単位のリストアも実施可能ですが、データベース等のミドルウェアやアプリケーションの整合性までは担保されません。バックアップ時間前にエクスポートやダンプファイルを保存し対応をお願いいたします。またバックアップ時に担保する必要がある場合は事前にご相談ください。

(10)　仮想化基盤の冗長性について

仮想化基盤は複数台の物理サーバで構成されており、その内1台の物理サーバで障害が発生し停止した場合においても、継続して各種システムの運用が可能となるように冗長性を確保しております。

但し、物理サーバが予期せぬ停止をした場合、その物理サーバ内で稼動していた仮想サーバ（仮想マシン）は突然の電源断と同様の異常終了（シャットダウン）をします。 異常終了した仮想サーバは、その後、仮想化基盤のHA機能により、他の正常な物理サーバから自動で再起動しますが、その間一時的なシステムのダウン・アップが発生します。また、仮想サーバのOS起動後、業務アプリケーションのサービス開始に手動操作（サービス起動やバッチ起動等）が必要な場合は業務システムが停止したままの状態となります。手動操作は、所管課または受託業者にて実施願います。

(11)　仮想化基盤の保守

平日（土曜日、日曜日、祝日及び 12 月 29 日から 1 月 3 日を除く日をいう。以下同じ。）の 9 時から 17 時の間でオンサイト保守を委託しています。それ以外は別途スポットで保守対応しています。

(12)　仮想化基盤設置場所の計画停電

仮想化基盤設置場所（いちかわ情報プラザ）の計画停電時（例年 12 月 28 日 21:00 頃～29 日 20:00 頃の予定）は仮想サーバの停止及び仮想化基盤の電源を停止する必要があります。計画停電時の前後で、仮想サーバのシャットダウン、起動及び動作確認は、所管課または受託業者にて実施頂きます。

(13)　仮想サーバにおける運用の制限事項

①　仮想化基盤のサービス提供時間

いちかわ情報プラザの計画停電時（毎年 12 月 28 日 21:00 頃～29 日 20:00 頃まで）を除き、原則 24 時間システムを利用可能です。

②　緊急時のメンテナンスに伴う停止について

仮想化基盤や幹線系ネットワークの障害対応等、やむを得ない事由にて仮想サーバを停止（シャットダウンやネットワーク停止）する場合があります。 停止日時が調整可能な場合は、以下の時間帯にてメンテナンスを実施するため、以下の時間帯において業務システムにおけるバッチ処理等の自動タスク処理は行わないようお願いします。

緊急時のメンテナンス実施時間：日曜日　午前 0:00～6:00

③　サーバルームへの入室について

いちかわ情報プラザのサーバルームへの入室可能時間帯は、平日の 8:40～17:25 を基本とします。 それ以外の時間については、契約する所管課より、別途情報システム課へご連絡いただき、協議するものとします。

また、入室が必要な際は、事前に「サーバ室作業申請書」を所管課より情報システム課にご提出ください。

(14)　役割分担について

『仮想化基盤システムの運用・保守事業者』と、『個別業務システムの構築・保守業者』の、
構築時及び運用保守時の作業の切り分けについて記載しています。

受託業者の方が本資料をお読みになる場合は、以下の通り読み替えてください。

※“所管課”＝個別システムの導入及び運用保守業者と読み替えてください。

※“情報システム課”＝仮想化基盤保守業者と読み替えてください。

仮想化基盤（物理基盤）の取り扱いに関すること		責任分担	
		（所管課） システム業者	（情報システム課） 仮想化基盤保守業者
1	仮想サーバを利用するために必要な物理的なインフラ基盤（仮想化基盤）の運用保守 （機器調達やハードウェア障害対応、仮想化ソフトウェアの障害対応） ※個別業務システムの仮想サーバの不具合対応は所管課対応となる。	X	●
2	仮想サーバを利用するために必要な物理的なインフラ基盤（仮想化基盤）の監視 （ディスク容量、メモリ及びCPU使用率等）	X	●

個別業務システムの導入における 仮想サーバ（ゲストOS含む）の 取り扱いに関すること		責任分担	
		（所管課） システム業者	（情報システム課） 仮想化基盤保守業者
1	仮想化基盤を利用できるか、事前に所管課が情報システム課に対して確認する手続き。 ・仮想化基盤の利用を事前予約する申請書	●	●
2	前述で可能と認められた場合に、仮想化基盤の利用を開始するため、所管課が情報システム課または情報管理課に対して行う手続き。 ・仮想化基盤の利用を開始する申請書	●	●
3	ゲストOSのライセンスの準備	● ※Windows Server OS以外のライセンスは全て調達してください。	△ ※Windows Server OSのライセンスのみ情報システム課より提供可能です。
4	ゲストOSのインストールメディアの準備	● ※Windows Server OS以外は全て調達してください。	△ ※Windows Server OSのみ事前に情報システム課より準備可能

			です。
5	ゲストOSのインストール作業	● ※Windows Server OS以外は全て所管課側での作業です。	△ ※Windows Server OSのみ事前に情報システム課側でインストール作業は可能です。
6	ゲストOSのユーザ作成	● ※右記のOS以外は全て作業必須となります。	△ ※Windows Server OSのみ事前に市川市側で作成作業は可能です。
7	ゲストOSのネットワーク設定作業	●	― ※IPアドレス等の情報提供まで。設定作業は対応不可。
8	セキュリティソフトのライセンスの準備	● ※右記のソフト以外は全て用意必須となります。	△ ※ＴｒｅｎｄＭｉｃｒｏ ApexOne の利用のみ、事前に市川市より提供可能です。
9	セキュリティソフトのインストールと設定作業	● ※右記のOS以外は全て作業必須となります。	△ ※Windows Server OSのみ事前に市川市側でＴｒｅｎｄＭｉｃｒｏ ApexOne のインストール作業が可能です。
10	仮想サーバの起動と停止に関するタスクスケジューラの設定・変更作業	●	X
11	個別ソフトウェア類（ミドルウェア含む）の準備、インストール及び設定作業	●	X

個別業務システムの運用保守における 仮想サーバ（ゲストOS含む）の 取り扱いに関すること		責任分担	
		（所管課） システム業者	（情報システム課） 仮想化基盤保守業者
1	各業務システムを構成する仮想サーバの運用保守 ・WidowsOS ・OSのサービスパック適用作業 ・OSのセキュリティパッチ適用作業 ・OSのサービスパックおよびセキュリティパッチの適用に伴う業務システム影響の調査 ・OS設定変更作業 ・セキュリティソフトのパッチ適用 ・個別導入のミドルウェア類の保守 等も含まれる。	●	X
2	仮想サーバのパフォーマンス状況等状態監視	●	X
3	業務システムの入替や、仮想サーバの入替に伴う、不要なサーバを削除する為の申請者	●	X

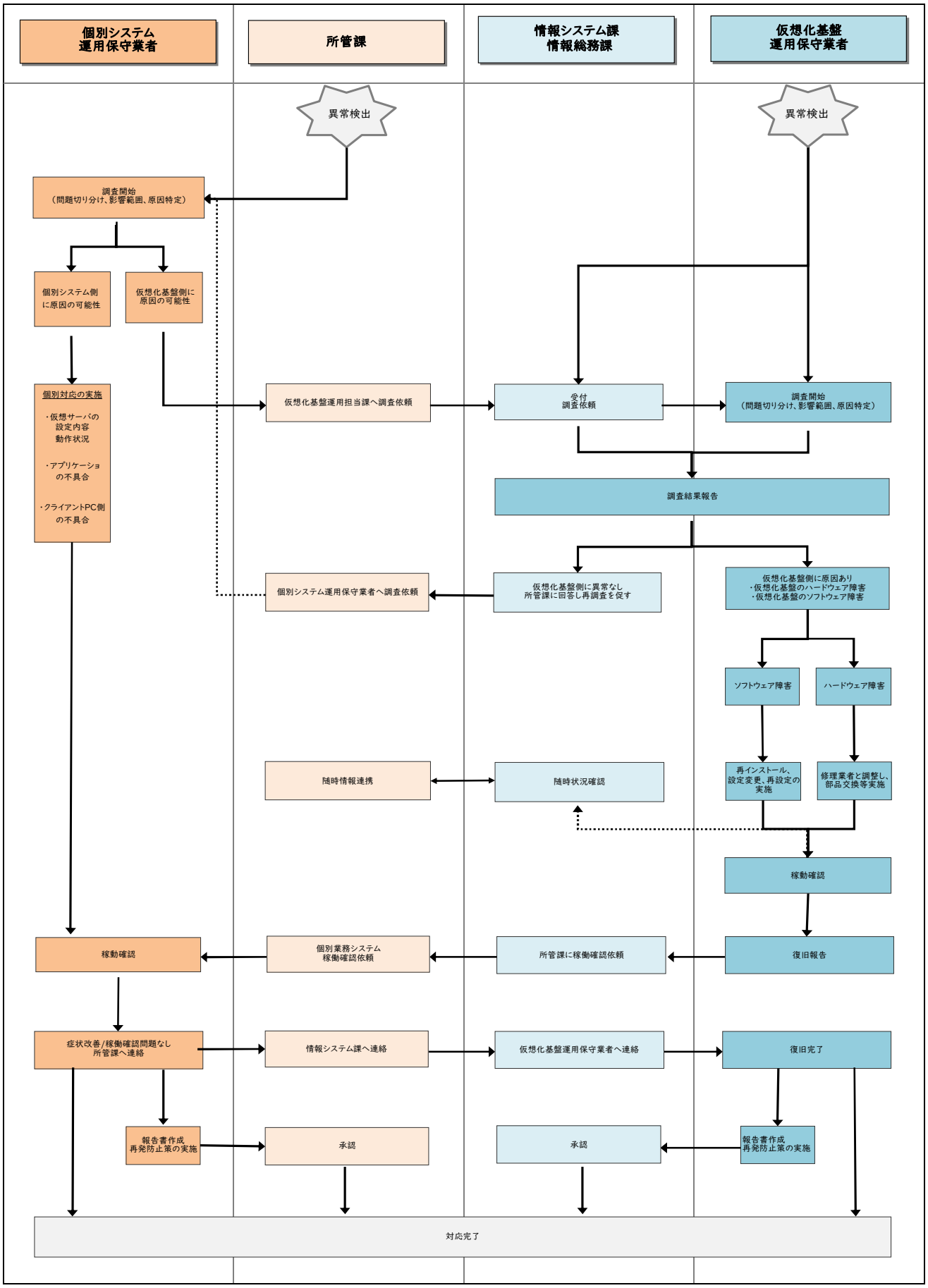
個別業務システムの不具合発生時の 対応に関すること		責任分担	
		（所管課） システム業者	（情報システム課） 仮想化基盤保守業者
1	所管課で異常検出時の受付、1次調査	●	X
2	仮想サーバ本体に関する不具合の調査 ※OSやミドルウェアに関することも含む。	●	△ ※可能な範囲での支援のみ。具体的には、クローン作成やバックアップデータ戻し等。

3	仮想サーバ本体に関する不具合の対応 ※OSやミドルウェアに関することも含む。	●	△ ※可能な範囲での支援のみ。具体的には、クローン作成やバックアップデータ戻し等。
4	仮想サーバ及び個別システムに起因する障害の報告書作成	●	X
5	仮想化基盤側の調査	△ ※個別システムの稼働確認の協力。	●
6	仮想化基盤側を起因とする障害の報告書作成	X	●
※合わせて別紙2の「仮想化基盤の利用における障害発生時の事務フロー」を参照ください。			
その他		責任分担	
		（所管課） システム業者	（情報システム課） 仮想化基盤保守業者
1	仮想サーバへのアクセス制限とVMユーザの管理、初回コンソール端末利用のサポート	X	●
2	仮想サーバへの電源供給をおこなえないことがあらかじめ分かっている場合に、仮想サーバのシャットダウン、起動及び動作確認の実施 （例えば、仮想化基盤設置場所の電気設備点検等による停電時）	●	X
3	仮想サーバ全体のバックアップ （日次で共有ストレージ内に 14 日分、日次で外部データセンターストレージで外部保管）	X	●

(15)　仮想サーバ障害時の対応フロー

別紙2の「仮想化基盤の利用における障害発生時の事務フロー」を参照してください。

以上


個別システム
運用保守業者
所管課
情報システム課
情報総務課
仮想化基盤
運用保守業者
異常検出
異常検出
調査開始
（問題切り分け、影響範囲、原因特定）
個別システム側
に原因の可能性
仮想化基盤側に
原因の可能性
個別対応の実施
・仮想サーバの
設定内容
動作状況
・アプリケーショ
の不具合
・クライアントPC側
の不具合
仮想化基盤運用担当課へ調査依頼
受付
調査依頼
調査開始
（問題切り分け、影響範囲、原因特定）
調査結果報告
個別システム運用保守業者へ調査依頼
仮想化基盤側に異常なし
所管課に回答し再調査を促す
仮想化基盤側に原因あり
・仮想化基盤のハードウェア障害
・仮想化基盤のソフトウェア障害
ソフトウェア障害
ハードウェア障害
随時情報連携
随時状況確認
再インストール、
設定変更、再設定の
実施
修理業者と調整し、
部品交換等実施
稼動確認
稼動確認
個別業務システム
稼働確認依頼
所管課に稼働確認依頼
復旧報告
症状改善/稼働確認問題なし
所管課へ連絡
情報システム課へ連絡
仮想化基盤運用保守業者へ連絡
復旧完了
報告書作成
再発防止策の実施
承認
承認
報告書作成
再発防止策の実施
対応完了

別紙3

市川市遠隔相談窓口システム機能要件一覧

項番	大分類	中分類	小分類	説明
	機能要件			
		基本機能		
1			オンライン相談機能	管理者権限ユーザを含め、オンライン相談に参加しているユーザを表示できること。
2				オンライン相談数、オンライン相談参加者が最大利用時であっても映像及び音声の遅延は利用者が実用上問題なくコミュニケーションができる程度であること。
3			映像機能	PCの内臓カメラ及び書画カメラを使用し、職員側が任意に共有するカメラを切り替えられること。
4				フルハイビジョン映像に対応していること。
5			印刷機能	職員側の操作で市民側プリンタから印刷できること。
6			音声機能	双方が使用するPCに内臓されるスピーカー及び外部接続したスピーカーから出力される音量を職員側がWeb会議上で調整できること。
7			呼び出し機能	市民が相談したい窓口を呼び出しボタンにより選択する事ができ、職員側の応答ステータスを画面上で利用者画面上に表示できること。
8			ファイル共有機能	職員側がWeb会議上でファイルを共有できること。(Excel/Word/Powerpoint/PDF/textファイル/画像ファイルなど)
9			ホワイトボード機能	共有した資料や書画カメラで写した書類等に職員側がペンツール等で描画・消去が行え、文字などを書き入れられること。
		管理者機能		
10			ユーザ管理	ユーザアカウントを25アカウント以上作成できること。
11				管理者はユーザのID・パスワード作成及び削除する事ができること。
12			ログ管理	Web会議利用ログを１カ月間保管できること。
13			データ管理	Web会議上でアップロードしたファイルは会議終了後、削除できること。
14			呼び出し機能	呼び出しボタンを6個以上作成できること。また、画面レイアウトを変更できること。
15				相談内容に応じて、対応者がログインしている端末に通知音やポップアップ等で通知できること。
16			保留機能	職員側の操作により、保留ができること。
	非機能要件			
		可用性		
17			利用時間	8:30～18:00使用できること。
18			業務継続性	リモート窓口中に通信回線の瞬断等で一時的に通信コネクションが切れても回線復旧後、手動または自動的に通信コネクションが復旧可能なこと。
		性能・拡張性		
19			通常時の業務量	ユーザライセンス数は3台、同時利用接続数は2台（またはそれ以上）であること。
20			利用規模拡大	ユーザライセンス数が最大25台、同時接続数を10台程度まで増やすことができ、負荷分散の対応が柔軟に行えること。
		運用・保守性		
21			計画停止	システムの保守作業等の実施を目的としたサービス停止について、事前にシステム管理者の合意を得ること。
		セキュリティ		
22			前提条件	個人情報を取り扱うため、システム環境において、セキュリティ対策に万全を期すこと。
23			制約条件	サーバ上にデータを保存・管理することを原則として、システム終了時には、接続時に使用したデータ（共有した資料等）が消去されること。
24				ただし、職員の操作によって、データの保存を可能とすること。
25			認証機能	システム接続時にはID及びパスワードによる認証などの設定ができること。
26			データ暗号化	全ての通信データの暗号化（AES方式等）に対応していること。
27			利用ログ取得・保管	職員と市民との利用履歴は、過去１月分以上が確認できること。なお、履歴の内容には相談開始・終了日時、システムアカウント情報が含まれること。

別紙４_納入物件一覧

下記の仕様を満たす機器を納入すること。

ただし、相当仕様品もしくは上位仕様品を納入しても良いものとする。

なお、各機器の構成及び配置について、納品時に標準的なレイアウトを示すこと。

１．職員側が使用する機器

項	品　名		仕　様	数量
1	PC（ノートブック型）	OS	Windows 11 Pro(64bit)	2
		CPU	CPU はインテル® Core™i5-12 世代以上	
		主記憶	8GB 以上	
		表示装置	LED バックライト付き画面サイズ 15.6 型ワイド以上、解像度(1920×1080)以上であること。 外部出力用に HDMI 出力端子を備えていること。	
		ストレージ	256GB以上のSSD装置とし、PCに内蔵すること。	
		入力装置	日本語キーボード(JIS 準拠)を装備すること。	
		インターフェース	有線 LAN 及び無線 LAN のいずれか、または、両方に対応すること。有線 LAN は、PC 本体にポートを搭載し、(1000BASE-T/100BASE-TX/10BASE-T)を備えていること。無線 LAN は、アダプターを PC 本体に内蔵し、IEEE802.11a/b/g/n/ac/ax に対応すること。	
		USB	USB ポート(USB3.0 以上の Type-A)を 3 つ以上※備えること。 ※外付け USB ハブ等を使用した拡張を可とする。	
2	PC付属品	マウス	USB 接続のスクロール機能付光学のものを添付すること。	2
		リカバリメディア	初期状態に戻すためのメディアを添付すること。	1
3	その他機器	Web カメラ	解像度はフル HD1080p 以上 画素数 200 万画素以上	2
		ヘッドセット	外部インターフェース（USB 接続）	2
4	その他ソフトウェア		【SiCSP】Office LTSC Standard 2024	2

※なお PC（ノートブック型）には５年保証を付けること。ただし、５年保証がない場合は、可能な最長期間のメーカー保証を付けること。

２．市民側が使用する機器

項	品　　名		仕　　様	数量
1	PC（デスクトップ型（モニターなし）またはノートブック型）	OS	Windows 11 Pro(64bit)	1
		CPU	CPU はインテル® Core™i5-12 世代以上	
		主記憶	8GB 以上	
		ストレージ	256GB以上のSSD装置とし、PCに内蔵すること。	
		入力装置	日本語キーボード(JIS 準拠)を装備すること。	
		ネットワーク	有線 LAN 及び無線 LAN のいずれか、または、両方に対応すること。有線 LAN は、PC 本体にポートを搭載し、(1000BASE-T/100BASE-TX/10BASE-T)を備えていること。無線 LAN は、アダプターを PC 本体に内蔵し、IE EE802.11a/b/g/n/ac/ax に対応すること。	
		インターフェース	HDMI 端子もしくは DisplayPort	
		USB	USB ポート(USB3.0 以上の Type-A)を 4 つ以上※備えること。 ※外付け USB ハブ等を使用した拡張を可とする。	
2	PC 付属品	マウス	USB 接続のスクロール機能付光学のものを添付すること。	1
		リカバリメディア	初期状態に戻すためのメディアを添付すること。	1
3	その他機器	表示装置（タッチパネルディスプレイ）	LED バックライト付き画面サイズ 23 インチ以上 解像度(1920×1080)フル HD 以上、入力端子(Display port もしくは HDMI)、マルチタッチ(2 点以上)方式	1
		Web カメラ	解像度はフル HD1080p 以上 画素数 200 万画素以上	1
		マイクスピーカー	マイクとスピーカーの一体型スピーカーフォンとすること。 集音範囲：推奨 1.0m以内、最大 2.0m(360°)程度 電源：USB バスパワー駆動 音量：最大 80db(0.5m)以上	1
		書画カメラ	解像度はフル HD1080p 以上 最大撮影範囲は A4 以上　縦/横全体	1
4	その他ソフトウェア		【SiCSP】Office LTSC Standard 2024	1
5	プリンタ	印刷方式	インクジェットもしくはモノクロレーザープリンター	1
		解像度	1200dpi 相当であること	
		印刷速度	片面印刷：A4 10.0 枚/分	
		用紙サイズ	A4 以上	
		インターフェース	有線 LAN 及び無線 LAN のいずれか、または、両方に対応すること。有線 LAN は、PC 本体にポートを搭載し、(1000BASE-	

			T/100BASE-TX/10BASE-T)を備えていること。無線 LAN は、アダプターを PC 本体に内蔵し、IE EE802.11a/b/g/n/ac/ax に対応すること。	
		参考製品	エプソン：PX-S06、Canon：TR163	
6	プリンタ添付品	マニュアル	取扱説明書、保証書、設置ガイド	
		ドライバ類	Windows11 に対応したドライバであること。 プリンタドライバ等が保存されているメディアを添付すること。	1

※なお PC（デスクトップ型（モニターなし）またはノートブック型）には５年保証を付けること。
ただし、５年保証がない場合は、可能な最長期間のメーカー保証を付けること。

※上記市民側各機器は、行徳支所ブース内テーブル上に設置すること。

ブース外寸法：横幅 2200㎜ から 2400㎜（ドア開口：横幅 900㎜ 以上）
奥行 1100㎜ から 1200㎜ まで
高さ 2200㎜ から 2400㎜ まで

ブース内テーブル：横幅 950㎜ 以上、奥行 600㎜ 以上、高さ 720㎜

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（個人である場合にはその者その他経営に実質的に関与している者を、受注者が法人である場合にはその役員、その支店又は営業所（常時契約を締結する事務所をいう。）の代表者その他経営に実質的に関与している者を、受注者が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又は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載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、契約金額又は賃借料（当該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（以下この項において「長期継続契約」という。）である場合にあっては、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（以下この項において「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、次の各号に掲げる契約の解除に係る当該違約金の額は、当該各号に定める額とする。

（1）　単位数量当たりの契約金額又は賃借料を定めた単価契約　契約単価に契約期間内の予定数量を乗じて計算した額（当該契約が長期継続契約である場合にあっては、最高支払予定額）の１００分の１０に相当する額

（2）　月額による契約　月額に契約期間の月数（1月に満たない端数を生じたときは、これを1月とする。）を乗じて計算した額（当該契約が長期継続契約である場合にあっては、月額に１２を乗じて計算した額）の１００分の１０に相当する額

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。

（遵守義務違反）

第5条　市は、契約の相手方が前条に違反した場合は、市川市建設工事等請負業者等競争参加資格停止基準の定めるところにより、競争参加資格停止の措置を行う。下請事業者等が報告を怠った場合も同様とする。

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、この業務契約による個人情報の取扱いに当たっては、個人情報の保護に関する法律（平成１５年法律第５７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、この業務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。この業務契約終了後も、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、この業務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、この業務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、この業務契約による事務を自ら処理するものとし、やむを得ず第三者と再委託するときは、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、この業務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、この業務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)　この業務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、この業務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、この業務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　受注者がこの業務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、この業務契約の事務に係る受注者の事務所に、随時に立ち入り、調査を行い、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。

別記２

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。）を履行するに当たっては、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）　本件業務に関する情報　発注者が本件業務を履行させるために受注者へ提供した情報（個人情報を含む）又は受注者が本件業務を履行するために収集し、若しくは作成した情報をいい、形状は問わず、複写複製も含むものをいう。

（２）　情報セキュリティ　本件業務に関する情報を含む情報の機密性、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。

（３）　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。

（４）　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。

（５）　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。

（６）　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いう。

（７）　マルウェア　情報システムに対して攻撃をするソフトウェアをいう。

（８）　情報セキュリティインシデント　情報セキュリティに関する事故・問題をいう。

（目的外利用の禁止）

第３条　受注者は、本件業務の履行に当たり、本件業務に関する情報を収集、作成又は利用するときは、本件業務の履行目的の範囲内で行うものとする。

２　受注者は、本件業務の履行に当たり発注者に対し、当該情報にアクセスする者及びアクセス方法について明示し、発注者の承認を得なければならない。

（第三者への提供の禁止）

第４条　受注者は、本件業務に関する情報を、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、本件業務を自ら履行するものとし、やむを得ず本件業務の一部を第三者に再委託するときは、再委託する業務範囲を明示したうえで、必ず発注者の承諾を得るものとする。

2　受注者は、前項の規定により発注者の承諾を得て第三者に再委託する場合にあっては、再委託先に対し情報セキュリティに関して監督する責任を有することとし、再委託先の情報セキュリティの管理体制について発注者に報告しなければならない。

3　受注者は、発注者が前項の規定による報告によって再委託先の情報セキュリティの管理体制が不十分であることを理由として、再委託先の変更又は中止を求めた場合にあっては、再委託先の変更又は中止をしなければならない。

（適正管理）

第６条　受注者は、本件業務に関する情報の滅失及び損傷の防止に努めるものとする。

（複写又は複製の禁止）

第７条　受注者は、本件業務に関する情報を、発注者の承諾なしに複写し、又は複製してはならない。

（無断持ち出しの禁止）

第８条　受注者は、本件業務に関する情報について、発注者の承諾なしに、次に掲げる行為をしてはならない。

（１）　この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。

（情報セキュリティの維持、改善等）

第９条　受注者は、本件業務に関する情報及び情報システムの取扱いについて、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）　マルウェアに対するリスクを最小限にするために、情報システムに対しセキュリティ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、情報システムに対し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）　本件業務に関する情報を含む情報の流出、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。

（情報セキュリティインシデントへの対応等）

第１０条　本件業務に関し情報セキュリティインシデントが発生したときは、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。

３　発注者は、本件業務に関する情報セキュリティインシデントが発生した場合であって、必要があると認めるときは、当該情報セキュリティインシデントの公表を行うことができる。

（情報セキュリティの管理体制）

第１１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インシデントに対する訓練を実施するものとする。

（不要な情報の返却又は廃棄）

第１２条　受注者は、本件業務に関する情報のうち、不要となったものについては、直ちに、返却又は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、前項の規定により本件業務に関する不要な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１３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。

（損害賠償義務）

第１４条　受注者は、受注者又は再委託先が本取扱特記事項に定める規程を遵守せず、情報を漏えい、滅失、毀損、不正使用その他の違反によって発注者又は第三者に生じた一切の損害について、賠償の責めを負う。