

仕 様 書

1. 件 名

遠隔相談窓口システムサービス運用保守委託

2. 契約期間

令和7年11月21日から令和8年3月31日まで

3. 担当部課

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. 保守対象物件

市川市（以下「発注者」という。）が「遠隔相談窓口システム構築等業務委託」で導入した遠隔相談窓口システム。ただし、ハードウェアの保守業務は除くものとする。

5. 保守対象物件の設置場所

① サーバ

市川市南八幡4丁目2番5号 いちかわ情報プラザ

② クライアントパソコン

市川市八幡1丁目1番1号 市川市 第1庁舎2階 障がい者支援課

市川市八幡1丁目1番1号 市川市 第1庁舎2階 国保年金課

市川市末広1丁目1番31号 市川市 行徳支所1階

6. 総 則

(1) 目 的

本契約は、発注者が使用している遠隔相談窓口システムについて、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・障害受付などの支援サポートを行うものである。

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、遠隔相談窓口システムの稼働環境維持（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、責任を負うものとする。

7. 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。
- 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、発注者と協力して行うこと。
- ③ 受注者は、日常業務の操作方法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45分から17時15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。
- ④ 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及び解析の報告を行うこと。
- ⑤ 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。
- ⑥ 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、機器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。
- ⑦ 明確な障害発生の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。
- ⑧ 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。
- ⑨ 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。
- ⑩ セキュリティパッチの更新後、パッチの適用方針決定から7日以内に報告すること。

(2) 障害時対応

- ① 障害受付は、原則として8時45分から17時15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 障害箇所が不明な場合、又は監督職員での対応が不可能な場合、即座に適切な技術者を派遣すること。
復旧作業の着手については、連絡時から2時間以内とする。
- ③ 障害箇所の特特定を行い、ハードウェアの障害であると判断される場合は、発注者に速やか

に報告すること。遠隔相談窓口システムの稼動環境の復元は、受注者の責務とする。

- ④ 遠隔相談窓口システムの障害に対する復旧作業については、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・調整、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の回復を原則とする。
ただし、運用の提案等により、障害直前の正常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、業務へ支障をきたすことが予測される場合は、運用代替案の提示を含む対応を行うこと。
- ⑧ 障害対応終了後、障害発生原因や対処作業結果、再発防止策を含む報告書を作成し、速やかに提出すること。

(3) バージョンアップ等

- ① 当該システム及び前提ミドルウェア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 当該システム及び前提ミドルウェア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 当該システム及び前提ミドルウェア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、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。また、その際に発注者へ操作説明をするなど運用支援を行うこと。

(4) ソフトウェアアシュアランスの更新

Microsoft SQL Server を使用している場合には、ソフトウェア保守のためにアシュアランスの更新が必要とされるため、3年に1度の更新年度にあたる場合は、ソフトウェアアシュアランスの更新を行うこと。

(5) ハードウェアの定期点検に伴うシステムの点検

当該システムが稼動するサーバの保守点検を実施するに当たり、必要な当該システムの操作、再設定等を行うとともに、当該システムの正常稼動を確認すること。

(5) 計画停電に伴うシステムの起動・動作確認

当該システムの稼動するサーバ（仮想サーバを含む）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（仮想サーバを含む）への電源供給がおこなえない

こ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（仮想サーバを含む）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、当該システムの稼動するサーバ（仮想サーバを含む）設置建屋への受注者要員派遣が困難な場合は、「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ること。

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	契約の始期
2	情報セキュリティ対策チェックリスト	
3	ハードウェア障害復旧作業手配書	障害復旧作業手配後3日以内
4	障害復旧作業報告書	障害復旧作業後2週間以内
5	作業実績報告書	R7年11月～12月の作業実績： R8年1月5日提出 R8年1月～3月の作業実績： R8年3月31日提出
6	完了届	委託期間終了日
7	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)	システム変更後2週間以内
8	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)	

※ 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。

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

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. 契約不適合責任

発注者は、作業の結果についてこの約款及び仕様書等に定めた業務の内容に適合しないことを認識した場合、認識した時点から1年以内の間に受注者に対する通知を行うことにより、受注者に対して不適合部分の修補を請求し、又は修補に代えて若しくは修補とともに損害の賠償を請求することができる。ただし、契約期間終了日から1年を過ぎた後の不適合認識については、修補又は損害賠償の請求を行えないものとする。

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) 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。

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。

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、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。