

仕様書

1 委託名

学校施設等マネジメントシステム保守業務委託

2 委託期間

令和9年4月1日から令和14年3月31日まで（60か月）

3 履行場所

宇城市松橋町大野85番地

4 委託目的

本業務は、学校施設等マネジメントシステム（以下「システム」という。）を構成するアプリケーションについて、円滑かつ確実な機能の維持・確保を図ることにより、安定的な運用を確保することを目的とする。

5 委託内容

本業務の内容は次のとおりとする。

(1) ヘルプデスク受付対応

ア 本システムの操作方法などについて、委託者からの問い合わせに対応すること。

イ 対応はフリーダイヤルによる電話、FAX又は電子メールにより行うこと。

ウ 対応時間は次のとおりとする。

(ア) 月曜日から金曜日まで（祝日、振替休日、国民の休日及び年末年始（12月29日～1月3日）を除く。）の午前8時30分から午後5時15分まで

(イ) FAX及び電子メールによる問い合わせについては、24時間受付を行うこと。

(2) 営業時間外の対応

ア 営業時間外の問い合わせについては、翌営業日内に対応すること。

イ 問い合わせ回数は無制限とする。

ウ 受け付けた問い合わせを課題として管理し、課題の解決まで対応を継続すること。

(3) システム保守

ア 運用保守計画・SLA（Service Level Agreement）に基づき、本システムの定期点検を実施し、常に良好な状態を保つこと。なお、SLAの内容については、「別紙1 SLA基準表」を遵守すること。

- イ 本システムの不具合が生じた場合において、初動対応及び根本対処を速やかに実施し、結果を書面にて報告すること。
 - ウ OSやブラウザが新しくなった場合でも本システムのバージョンアップ対応ができること。
 - エ バージョンアップ費用は、保守経費に含まれるものとする。
 - オ 次期システムへの移行作業については、データ変換及び抽出（データ修正含む）を実施することを前提とし、本業務の費用に見込むこと。
 - カ 既存システムの仕様変更に伴わないような文字修正などの軽微な改修は、保守経費に含まれるものとする。
 - キ 運用保守業務で行った作業について報告書を作成し、提出するものとする。
- (4) 操作等研修の実施
- 履行期間中に大幅な機能変更・追加等があった場合や人事異動等により委託者側の担当者が変更になった場合は、委託者と協議のうえ、必要に応じて研修を実施すること。
- (5) マニュアルの修正
- 本システムの利用期間中に大幅な機能変更・追加があり、導入時に納入した各マニュアルについて修正が生じた場合には、各マニュアルを適宜修正すること。
- (6) 年次更新対応等
- ア 委託者の施設所管課情報に基づき、受託者はユーザー情報及びソフトウェアの権制限等の変更を、年1回を基本として実施すること。なお、更新時期については、委託者と協議のうえ決定する。
 - イ データの更新は発生源入力を基本とするが、委託者は必要に応じて決められたデータ形式に委託者が取りまとめた学校施設の基本情報を更新する。更新時期については、年1回を基本として、協議のうえ決定する。
 - ウ 取り込み後のデータの整合性確認など、必要となる各種作業を実施すること。
- (7) 情報の提供
- 本システムに関する最新の情報を委託者へ随時提供すること。
- (8) 運用方法のコンサルテーション
- 本システムの運用方法及び改善点等に関する情報を随時提供すること。
- (9) データセンターに関する要件
- データセンターは、日本国内に立地しており、特定非営利活動法人日本データセンター協会が定めるデータセンターのファシリティスタンダードで、ティアレベル2相当以上の評価を受けていること。
- (10) 障害対応
- 本システムにおいて障害が発生した場合は、次に掲げる障害対応を行うこととする。

ア 対応時間

月曜日から金曜日まで（祝日、振替休日、国民の休日及び年末年始（12月29日～1月3日）を除く。）の午前8時30分から午後5時15分までの間に連絡を受けた障害については、全て対応するものとする。なお、それ以外の時間帯についても、本システムの停止を伴う重大な障害が発生した場合等については、協議のうえ、必要な対応を行うものとする。

イ 障害対応

本システムにおいて障害が発生した場合は次のとおり障害対応を行うこととする。

- (ア) 直ちに障害部分を切り離し、影響の拡大を最小限に抑えること。
- (イ) サーバ本体の障害時は待機系の別のサーバに切り替えを行うこと。
- (ウ) 障害が本システムそのものに起因することが判明した場合は直ちに復旧のために必要な措置を行うこと。

ウ 報告書の提出

障害対応作業完了後は、必要に応じて詳細な対応内容、再発防止策等について報告書を作成し、提出することとする。

6 SLAの策定

本業務の実施において、サービスレベルを定量的に規定したSLAを定めるものとする。なお、SLAは契約期間を通じて委託者と受託者の間で協議し、必要に応じて更新するものとする。

7 情報セキュリティ

個人情報保護、不正アクセス禁止法、不正競争防止法等、情報セキュリティ関連法制度、及び宇城市情報セキュリティポリシーを遵守するとともに、データ保護の観点からセキュリティ要件を以下のとおりとする。

(1) 電子媒体の管理

運用で使用する電子媒体（DAT、DLT等）を廃棄する場合は、復元不可能な方法で消去を行い情報漏洩の防止策をとること。

(2) 文書の管理

運用関連文書、各種帳票の保管は施錠可能なロッカーに保存し、不要になった時には返却もしくは断裁処分すること。

(3) システムファイル、DBのセキュリティ

サーバのシステム管理者およびDBMSの管理者ID、パスワードは、利用をされた要員のみ利用可能とすること。なお、本システムで取得されるアクセスログを取得し管理すると共に必要に応じてアクセスログの調査を実施すること。

(4) 運用機器のセキュリティ

プログラム、データ等が格納されたサーバ及びクライアントは、本運用関係者以外の第三者が不当にアクセスすることを防止すること。

(5) ウイルス対策

電子媒体でやり取りするプログラム、データ及び文書については、委託者と受託者の双方で最新のパターンファイルによりウイルスチェックを行うこと。

(6) セキュリティ監査

本セキュリティ要件の遵守度を評価するための監査を実施すること。また、監査結果を委託者へ報告し、都度セキュリティ対策の見直しを行うこと。

(7) インシデント発生時対応計画の策定と対応

問題発生時の体制・対応手順・対応要否の判断基準や想定されるリスク等を規定した計画を立案すること。なお発生時は、委託者へ事案の速報を連絡するとともに、上記手順に従い発生時の事象及びログ等を取得・記録し、速やかに原因分析及び影響範囲の特定を行い、委託者へ報告すると共に対応策を実施すること。また、併せて、再発防止策を含めた事故報告書を提出すること。

8 支払方法

年度ごとの支払いとし、締日は各年度の最終月の末日に実施する検査合格後、受託者が提出する請求書に基づき支払うものとする。

9 損害賠償

本業務履行中に受託者が委託者ならびに第三者に損害を与えた場合は、直ちに委託者へその状況及び内容を連絡し、委託者の指示に従うものとする。損害賠償などの責任は受託者が負うものとし、速やかに解決処理すること。

10 契約不適合責任

契約期間中、受託者は、ソフトウェア及びハードウェア等の契約不適合箇所を、無償で修正すること。

11 業務の引継ぎ

(1) 本業務の契約履行期間の満了、全部若しくは一部の解除、またはその他契約の終了事由の如何を問わず、本業務が終了となる場合には、受託者は委託者の指示のもと、本業務終了日までに委託者が継続して本業務を履行できるよう必要な措置を講じ、新規受託者に移行する作業の支援を行うこと。また、業務の引継ぎに伴いデータ移行等が発生する場合、移行のために必要となるデータを汎用的なデータ（CSV 形式等）に加工し提供すること。

(2) ファイル、データレイアウト等の資料を提供し、委託者及び新規受託者に対して誠意を持って協力するとともに、引き継ぐべき業務の内容については業務引継書を作成し、委託者に提出するものとする。

- (3) 受託者は業務引継書に基づき、新規受託者に対し本業務が停滞しないよう十分な説明及びサポートを行うこと。委託者及び受託者以外の第三者に引継ぎを行う場合、引継ぎ業務には委託者の担当者が立ち会い、その内容について確認を行う。
- (4) 受託者は、本契約が終了した際には、本サービスの利用に当たり委託者から提供を受けた資料、データ等について速やかに委託者へ返還するとともに、受託者設備に記録された資料、データ等の全てを受託者の責任で完全に消去すること。

12 その他

- (1) 成果物等の著作権は、委託者に帰属するものとする。
- (2) 本件に係る経費については、全て本契約に含むものとする。
- (3) 本仕様書の内容に疑義が生じたときは、その都度、委託者と受託者が協議のうえ、決定すること。
- (4) (3)に関することを除く契約履行上の打合せに関しては、業務執行担当者を行うこと。
- (5) 本契約の履行に当たり、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）を遵守すること。
- (6) 本契約の履行に当たり、宇城市情報セキュリティポリシー（令和5年1月31日改定）を遵守すること。

別紙1 SLA 基準表

設定項目		サービス項目	下限値
可用性	サービス時間	サービスを提供する時間帯	利用期間内において 24 時間 ※設備やネットワーク等の保守による計画的な停止、及び閉庁時間帯の日次メンテナンスによる停止を除く
	サービス稼働率	運用時間帯にシステムが稼働している割合 (計画サービス時間-停止時間) ÷ 計画サービス時間	99.5%以上
	オンサイトサポート時間	オンサイトサポートを提供する時間帯	「国民の祝日に関する法律」に定める休日および年末年始を除き、月曜日から金曜日までの 8 時 30 分から 17 時 15 分まで
	計画停止予定通知	委託者からの依頼等に対し、データ更新等による保守停止に関する事前連絡	1 日前までに通知
		定期的な保守停止に関する事前連絡 (保守停止は月 24 時間以下、閉庁時間帯とする)	3 日前までに通知 (「国民の祝日に関する法律」に定める休日および年末年始を除いた、月曜日から金曜日での停止の場合)

設定項目		サービス項目	下限値
信頼性	平均復旧時間	障害（災害）発生から修理完了までの平均時間 (修理時間の和÷故障回数)	24 時間以内
	障害通知時間	障害の検知から委託者に通知するまでに要する時間	1 次通知：30 分以内 2 次通知：2 時間以内
	ウイルス定義ファイルの更新	ウイルスソフトメーカーによる定義ファイル発表後からシステムで使用する機器への更新が完了するまでの時間	24 時間以内（オンサイトサポート時間）
	システム、データの冗長化	システムとデータを保存している媒体から別の媒体に同期する間隔	5 分
	バックアップ頻度	システムデータ及びデータベースのバックアップ	毎日
	データ保存期間	システムデータ及びデータベースのバックアップの保存期間	1 か月以上
	ログ保存期間	システムログの保存期間	1 年以上
性能	オンライン応答時間	定められた時間内に応答できる件数の割合	5 秒以下 80%以上
	夜間バッチ処理	処理が完了する時間	翌朝業務開始時まで
サポート	問い合わせ対応	委託者からの問い合わせに対し、回答するまでに要する時間	1 次回答：24 時間以内 (運用時間外は翌運用開始時)