

水道施設台帳デジタル化整備業務委託

仕様書

令和3年5月

福島地方水道用水供給企業団

第1章 総則

(趣旨)

第1条 本仕様書は、福島地方水道用水供給企業団（以下「企業団」という。）が、業務委託により実施する水道施設台帳デジタル化整備業務委託（以下「本業務」という。）に係る必要な事項について定めるものとする。

(目的)

第2条 本業務は、企業団が保有する水道施設を適切に管理するために、施設台帳を整備し、施設の維持管理を効率的に行えるよう管路台帳システム（以下「システム」という。）を構築するものである。

(準拠法令)

第3条 本業務の実施にあたっては、本特記仕様書によるほか、以下に示す関係法令・規定等に準拠して行うものとする。

- (1) 水道法、同施行令及び同施行規則
- (2) 水道施設設計指針、水道維持管理指針、水道施設耐震工法・解説（日本水道協会）
- (3) 水道事業実務必携（全国簡易水道協議会）
- (4) 水道の耐震化計画策定指針（厚生労働省）
- (5) 水道施設機能診断の手引き（水道技術研究センター）
- (6) 水道施設更新指針（日本水道協会）
- (7) 情報セキュリティ管理基準（経済産業省）
- (8) その他関連法令及び基準

(履行期間)

第4条 本業務の履行期間は、契約の日から令和4年9月30日までとする。

(提出書類)

第5条 受注者は、業務の着手及び完成にあたって委託者の契約約款に定めるもののほか、下記の書類を提出しなければならない。

- (1) 着手届
- (2) 業務計画書
- (3) 業務工程表
- (4) 業務完成届
- (5) 完成図書
- (6) 請求書

(秘密の保持)

第6条 受注者は、本業務により知り得た情報を第三者に漏らしてはならない。また、本業務終了後も同様とする。

(工程管理)

第7条 受注者は、本業務に支障をきたすことのないように、各工程の中間及び終了時に所要の社内検査を行うものとし、その実施方法及び結果について発注者に報告するものとする。

(管理技術者)

第8条 受注者は、システム及び水道事業に精通した実務経験豊富な者を管理技術者として置かなければならない。

(打合せ・協議)

第9条 本業務を円滑に実施するために必要に応じて打合せ・協議を行うものとし、その都度受注者は、打合せ記録を発注者に提出しなければならない。

(損害賠償)

第10条 受注者は、業務遂行中に受注者の責任により生じた諸事故及び第三者に与えた損害賠償について責任を負い、損害賠償についての一切の処理を行うものとする。

(成果品の帰属)

第11条 本業務において作成した成果品等の著作権は全て企業団に帰属するものであり、受注者は発注者の許可なく複製、貸与を行ってはならない。ただし、受注者が持ち込んだパッケージの著作権を除き、発注者の仕様に合わせたカスタマイズ部分を含むものについては、協議のうえ決定するものとする。

(契約不適合)

第12条 発注者は、成果品が種類又は品質に関して契約の内容に適合しないもの（以下「契約不適合」という。）であるときは、受注者に対し、成果品の修補又は代替物の引渡しによる履行の追完を請求することができる。ただし、その履行の追完に過分の費用を要するときは、発注者は履行の追完を請求することができない。

第2章 業務内容

(システム構築)

第13条 システム導入にあたっては、コスト削減の観点から、パッケージソフトウェア（以下「パッケージ」という。）を用いて必要最低限のカスタマイズで実施することを想定している。ただし、新規にシステム開発をする方が優位となる場合は、これを妨げるものではない。

(システム範囲)

第14条 GISのシステム構築を行う。

(1) パッケージを基本として最小限のカスタマイズを可能とする。

(2) システム運用におけるサーバは「クラウド」とする。

- (3) パッケージのライセンス及び保守費用は、本業務完了後の翌月から支払う。クラウドサーバについては、毎月あるいは年額で支払う。
- (4) 既存の紙や一部データは GIS へ移行する。
- (5) システム導入により必要となる通信回線及び通信機器等のハードウェア（クラウドサーバを除く）については、別途企業団で調達する。

(成果品)

第 15 条 本業務に係る成果品は次のものを納品すること。

- (1) 要件定義書（カスタマイズ部分）
- (2) ライセンス管理書
- (3) 運用マニュアル一式
- (4) 操作マニュアル（管理者用、担当者用）
- (5) 研修計画書及び実施報告書
- (6) 業務フロー
- (7) 議事録（打合せ議事など）
- (8) バックアップデータ（電子化した管路台帳等）
- (9) その他発注者より提出要請があったもの

(タブレット端末)

第 16 条 管路施設に関する情報を電子データ化し、日常業務に加え、災害時などの非常時における業務を支援する GIS を導入する。GIS は、別途プロバイダが設置する独立回線に接続したタブレット端末等による現場利用を想定しており、タブレット端末（別途調達）は次の仕様を想定している。

項目	規格・寸法等	備考
サイズ	約 174 mm×約 251 mm×約 8 mm	
質量	約 495 g	
OS	iOS	
CPU	64 ビットアーキテクチャ搭載 A12	
バッテリー容量	32.4Wh 最大 9 時間	
ディスプレイ	10.2 インチ(2,160×1,620 ピクセル) Multi-Touch ディスプレイ	
画素密度	264ppi	
アウトカメラ	8MP	
インカメラ	1.2MP	
4 G 対応以上	○	
GPS 機能	○	

- (1) ライセンス数は、5 ライセンスを想定しており、同時使用が可能なシステムとする。

(データ整備・移行)

第17条 本業務では、企業団の導水トンネル約9.3 km、送水管路約122.3 km、緊急放流路約1.4 kmのデータを電子化しGISに搭載すること。

- (1) 発注者より提供された、配管図、竣工図、弁栓台帳、点検シートのPDFファイルまたはスキャン等により電子データ化し、ファイリングすること。
- (2) 電子化したデータを施設に関連付けて登録すること。

提供資料	サイズ・保存形式	数量
一般平面図(1/50,000)	A0版	1枚
送水管路図(1/25,000)	A0版 PDF	2枚
送水管路図(1/2,500)	A3版 PDF	193枚
竣工図	A3版 PDF	5,600枚
竣工図(耐震補強等)	A1版	1,000枚
弁栓台帳	A4版 Excel	480枚
水管橋台帳	A3版 Excel	37枚
水管橋点検シート	A4版 Excel	37枚
施設点検シート	A4版 Excel	28枚

(機能要件)

第18条 GISの機能要件項目は、次のとおりとする。

- (1) 詳細については、別紙「水道施設台帳デジタル化整備業務委託要求水準書」を参考にすること。また、ここに記載した機能のほか、必要と思われる機能及び、より効率的で安価にできる仕組み等がある場合は、提案書に記載すること。
- (2) システム管理者IDは1件、担当者IDは4件以上を設定すること。
- (3) 認証機能は、ユーザID及びパスワードにてアクセス制限が付与できること。
- (4) パスワードは、定期的な変更管理ができ、「*****」等と表示し、視認できないこと。
- (5) パスワードは、英数字を含む8文字以上とすること。
- (6) 管理機能は、ユーザ権限により、次に示す役割分担が行えること。

ユーザ	設定	データ登録	閲覧	補足
管理者ID	○	○	○	
担当者ID	×	○	○	

- (7) データ登録・修正機能については、現場等において、メモや写真等の追加・削除・修正が行えること。また、管路施設の維持管理情報や送水施設等の点検・修繕履歴の追加・削除・修正が行えること。

(システム機能)

第19条 GISの機能一覧は次に示すとおりとし、ユーザ権限によって利用しない機能は表示させないなど、使い勝手を考慮してシステム構築すること。

機 能	機能概要
担当者用	
背景地図	Google Maps(住宅地図、航空写真)等を背景地図として利用
	国土地理院(地理院タイル)を背景地図として利用
拡大・縮小・移動	タッチ操作で利用
現在位置表示・追跡	現在位置表示と移動に応じた追跡(GPS搭載端末)
検 索	住所や目的物による検索
	施設の属性による検索
	メモ情報による検索
検索結果出力	施設の属性による検索結果の出力
主題図表示	施設属性による図形の色分け表示
表示制御	施設やメモ表示/非表示の切り替え
属性表示	施設の属性編集
関連情報表示	各施設の写真、図面等の表示
関連情報編集	各施設に端末で撮影した写真や図面等の登録、削除
メモ登録・編集	任意の場所へのメモ登録や編集ができ、リアルタイムで共有
	メモ区分による色分け表示
	メモのステータス管理
	ペン等による手書きのメモが登録、編集、削除
ルート案内	指定した始点と終点の道路網のルート案内(GPS搭載端末)
現地確認機能	写真・動画等の画像データにより電子地図画面との連動表示
印 刷	表示画面を選択した定型様式で出力
管理者用	
ユーザ管理	ユーザの追加、削除、パスワード変更等の設定
強制ログアウト	システム利用者の強制ログアウト
メモ管理	メモ区分や区分による色設定

(データベース要件)

第20条 データベースは、次に示すとおりとし、必要に応じて追加・削除すること。

(1) 管理施設等

水道施設	定義等
導水施設	取水塔、導水トンネル、水路橋
管路	基幹線、各幹線、各受水池線、緊急放流路
弁栓類	弁室、仕切弁、空気弁、排水施設
基幹施設	浄水場、幹線流量計室、調整池、増圧ポンプ所、受水池流量計室、緊急備蓄資材倉庫
残置施設	施設改良工事等により撤去されず残された施設等

(2) 管理する維持管理情報

管理データ	データ概要
管路点検情報	管路の点検内容及び点検結果
管路修繕情報	管路の修繕内容及び工事費用等
弁類点検情報	弁類の点検内容及び点検結果
弁類修繕情報	弁類の修繕内容及び工事費用等
水管橋点検情報	水管橋の点検内容及び点検結果
水管橋修繕情報	水管橋の修繕内容及び工事費用等
土木施設点検情報	土木施設の点検内容及び点検結果
土木施設修繕情報	土木施設の修繕内容及び工事費用等
建築施設点検情報	建築施設の点検内容及び点検結果(外壁塗装、防水等)
建築施設修繕情報	建築施設の修繕内容及び工事費用等(〃、 〃)

(非機能要件)

第21条 非機能要件は、次に示すとおりとすること。

(1) システム構成

- ① クラウドで利用するハードウェア及びソフトウェアは、GISが稼働するのに十分なスペックとし、バックアップ装置等も備え定期的なバックアップが行われること。ただし、必要以上のスペックは求めないものとする。
- ② システムが稼働するサーバ設置には、ウイルス対策ソフトを導入し、自動でパターンアップを行うこと。
- ③ 使用するアプリケーションソフトウェア(OS等を含む。)の脆弱性への

対策や修正パッチの適用を実施すること。

- ④ ハードウェア等の詳細スペックについては、そのスペックで適合できる理由とバックアップの手法を添えて提案書に記載すること。
- ⑤ 停電時等のバックアップ電源等についても技術提案書へ記載すること。
なお、想定として停電を検知し、システムが自動的に正常シャットダウンを行える時間を確保すること。

(2) クラウドサーバの要件

クラウドサーバの拠点は、日本国内とする。なお、技術提案書において、次の条件を満たしていることを記載すること。

① 立地条件

- (ア) 地震等による被害の恐れが少ない地域であること。
- (イ) 国土交通省や自治体が公表しているハザードマップ等の情報で危険地帯と指定された場所でないこと。
- (ウ) 津波、高潮、集中豪雨等による出水の危険性を指摘されていないこと。
- (エ) 半径 100m以内に消防法で指定されている指定数以上の危険物製造施設や高圧ガス製造施設等がないこと。

② 施設サーバ室（マシンルーム）条件

- (ア) 建築構造が震度 6 強に耐えうる耐震、あるいは免震等の構造を備えていること。
- (イ) 建築基準法及び消防法に適合した火災報知（防災）システムが設置されていること。若しくは、室内環境の変化を敏感に察知し火災予兆を検知できるシステムが設置されていること。
- (ウ) 消火設備は、消火時の水害並びに環境保護を考慮したオゾン層破壊係数ゼロであるガス系消火設備とすること。若しくは、消火時の水害環境保護並びに人体への影響を考慮し、窒素消火設備とすること。
- (エ) 避難経路を複数確保する観点で、建物への出入り口を 2 箇所以上設けること。また、フック、機器等の搬出入のためのエレベーターが設置され 24 時間×7 日間/週利用可能であること。
- (オ) 通信回線については、特定の通信事業者に依存しない経路の異なった 2 系統以上の回線引込みができること。
- (カ) マシンルームは無窓とするなど、外部から内部が見通せない構造とすること。
- (キ) マシンルームのフリーアクセスは、最大加速度 500 ガル以上に耐えること。
- (ク) マシンルームの天井の高さは、フリーアクセス床を除いて 2.4m 以上あること。

- (ケ) マシンルームのフリーアクセス床は、調達設置されている機器及び機器等のラック重量以上に耐えられる能力を有していること。
- (コ) マシンルームは防火区画されていること。
- (サ) セキュリティの管理上、他の利用者と混在しない独立した区画を提供すること。あるいは、他の利用者と混在しないようラック単位で施錠できること。
- (シ) 調達する機器、ラック等の諸元表に記載する設置環境（機能）を提供すること。

③ 非機能環境条件

- (ア) 環境条件として、「環境マネジメントシステム」の国際基準である、ISO14001の認証を取得していること。
- (イ) 「情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）適合性評価制度（JISQ27001）」の認証を取得していること。あるいは、プライバシーマーク使用許諾事業者であること。

④ 電源・空調条件

- (ア) 受電設備は法定点検時にも完全無停止であること。
- (イ) 無停電電源装置（UPS）、定電圧周波数装置（CVCF）や自家発電装置を備えていること。また、発電設備使用中も燃料補給にて継続運転を可能とし、完全無停止であること。
- (ウ) 2系統以上の給電経路・方式にて電源の引込みを図り、施設内は二重化等の冗長性を確保していること。
- (エ) 二重化等の冗長性を確保した空調設備を有していること。また、災害時に断水となっても24時間以上連続して運転が可能な空調設備であること。
- (オ) 調達される機器、ラック等の諸元表に記載する電源・空調設備（機能）を提供すること。

⑤ セキュリティ条件

- (ア) 建物への入室とマシンルームへの入室に係るセキュリティ認証がそれぞれ独立した仕組みであること。また、建物の出入り口において有人警備を含むセキュリティ対策が施されていること。
- (イ) 「侵入検知センサー、監視カメラ、入退室管理システム」等による機械警備システムが導入されていること。
- (ウ) 常備警備員又は機械警備システム等により24時間×7日/週の入退室管理がされていること。
- (エ) 入退室方式としてICカードや生体認証装置等の本人確認装置を有するとともに、監視カメラが共有部やサーバールーム等に設置されているこ

と。

⑥ 運用条件

(ア) 設備に係る24時間×7日/週の管理体制を提供するとともに障害時の受付・連絡窓口を開設していること。

(イ) 設備の定期点検を実施していること。

(クラウドサービスの性能要件)

第22条 クラウドサービスの性能要件は、次に示すとおりとする。

(1) 稼働時間等

① システム稼働時間は、原則として24時間、365日とする。

② システム稼働率は、1カ月の稼働時間内の99%以上を確保すること

(2) 処理能力

① オンライン処理のレスポンスは、通常能力画面については5秒以内(検索を除く)を目指し最大限の努力をすること。また、入力に対してサーバ装置側が処理を行っている間は、画面に処理中の表示をするなど職員による再入力を防止できること。

② クライアントからの同時アクセス数については、最大5名/時間の同時アクセスに耐えられる仕様とすること。

③ 繁忙時期等によりレスポンスの低下がみられた場合、若しくはその傾向がある場合は、負荷の分散を行う仕組みを検討・活用し、システムの影響を軽減すること。

(3) ユーザ管理

① ユーザのID数は最大5以上を可能とすること。

② ユーザ情報の管理(登録、削除及び修正等)は、システム管理担当者である発注者職員が一元的に行えること。

③ 詳細については、別紙「水道施設台帳デジタル化整備業務委託要求水準書」の内容とする。

(4) その他

① 画面のデザインは、利用者の利便性を考え、配色、ボタン配置等、各画面ではデザインを極力共有化すること。なお、メニューの深さについては、可能な限り各業務の初期画面から1クリックで目的の画面を表示させること。また、困難な場合でも3クリック以内で表示を目指すこと。

② 画面構成は、ストレスなく操作できるように十分配慮すること。

③ 業務処理画面上の項目は、入力項目か表示項目かの判別が明確に分かるようにすること。

④ 入力項目については、入力必須かどうかの判別が容易に分かるデザイン

とすること。また、特定の情報が入力されるべき項目については、リスト等から入力候補を選択させる方法等により、エラー入力を防ぐとともに、初期表示を設定できること。

- ⑤ エラー発生時に、エラー箇所が明確に分かるようにすること。また、エラー内容が容易に判断でき、対処方法等をメッセージとして表示させること。
- ⑥ サポート言語は、各操作画面での表示言語は日本語とし、他国語への対応は必須としない。ただし、入力項目については、英数字レベルまでの入力が可能であること。
- ⑦ 文字コードについては、特に定めないが、クライアント環境において特別な操作をすることなく表示が可能であること。なお、外字文字コードは使用しないこと。

(構築要件)

第23条 構築要件は、次に示すとおりとすること。

(1) 開発要件

- ① システムの構築にあたっては、発注者と協議し、本仕様書で要求する機能についての画面をはじめ、入力必須項目など、各機能の詳細について説明、確認を行い、発注者が必要とする機能要件に関し対応を検討すること。
- ② 詳細機能確認に際し、発注者からの修正要件が提示されなかった場合でも、必要な動作検証を行うこと。
- ③ システム処理方法は、「Web方式」のシステムを導入すること。
- ④ 接続形態要件は、セキュリティや可用性などを考慮し、適切な構造を選択すること。
- ⑤ カスタマイズは、パッケージアプリケーションソフトウェアを基本とし、本仕様書で要求する各機能を実現させるために必要な最低限のカスタマイズを行うこと。
- ⑥ システム開発環境は、受注者にて準備し、システム開発に必要な経費も含めること。また、開発場所は日本国内とし、必要なセキュリティ対策を行うこと。

(2) セキュリティ要件

- ① システム構築時のセキュリティ対策を技術提案書に記載すること。
- ② システムの利用操作ログを取得すること。なお、ログ保管期間は、6か月程度を想定しているが、データ量等を考慮し適切な保管期間と方法を技術提案書へ記載すること。
- ③ データバックアップ及びリストア（復元）は、障害対応等に備えて、システムを停止することなく毎日バックアップデータを取得すること。

- ④ バックアップ取得作業は、夜間に自動で取得することを前提とし、原則として発注者による操作を必要としないこと。また、バックアップデータについては、世代管理することとし、1か月程度前の状態に戻すことを可能とし、かつ年1回以上データのフルバックアップを行うこと。

なお、リストア手順については、十分な検証を行い、取得したバックアップデータを用いて正しく短時間に復旧できること。

- ⑤ バックアップの取得方法や世代管理及びリストアの時間帯に関しては、技術提案書の中で提示すること。
- ⑥ その他として、発注者の定める「福島地方水道用水供給企業団情報セキュリティポリシー」を参加資格の審査後、参加資格が認められた者に貸与するが、技術提案書の提出期限までに返還するものとし、貸出期間中は、いかなる複製も禁ずる。

(システム開発環境等)

第24条 システム開発環境等については、次に示すとおりとする。

(1) システム開発環境

システム開発等に必要ハードウェアやソフトウェア等は、全て受注者が準備すること。

(2) テスト環境

テスト環境については、受注者が開発環境として用意・構築し、テストを行うこと。また、システムテストや運用テストにおいては、現場での検証も必要に応じてシステム本運用環境で実施すること。

(3) テスト要件

- ① カスタマイズ機能のテスト実施においては、各テスト計画を作成し、発注者の了承を得てから実施すること。
- ② テストにおいて不具合が発生した場合には、原因を特定し修正後、同一のテストにて問題がないことを確認すること。なお、テスト計画やテスト実施報告書は発注者の承認を受け成果品として提出すること。
- ③ カスタマイズを実施した場合の想定される主なテストを下表に示す。なお、下表は想定であるため、これ以外に必要と思われるテストを提案し実施すること。

テストの種類	目的	概要及び実施時期
単体テスト	プログラム、モジュールでの最小単位のロジックを保証することで、コーディングミスやロジックの不整合を撤去する。	サーバの生成物を生成物単位に行う。 端末の画面表示や帳票印字の確認を行う。

機能テスト (結合テスト)	通常の機能検証方法で、業務機能単位にプログラム間の整合性を保証する。	運用登録した維持管理履歴の入力及び出力等を実際の運用環境下で稼働させる。
運用業務テスト (総合テスト1)	運用登録内容を保証する。 運用登録内容とプログラム間の整合性を保証する。	運用登録した維持管理履歴の入力及び出力等を実際の運用環境下で稼働させる。
パフォーマンス テスト (総合テスト2)	実稼働時に想定されるデータ量でも処理時間、CPU タイムに問題がないことを保証する。	実処理に近いデータ量で処理効率を確認させる。
試行稼働テスト (総合テスト3)	開発した機能が正常に機能し、円滑な処理が行えることを保証する。	実際のシステム利用者による端末操作訓練を兼ねた実務データで機能を保証する。実務で発生し得るケースを想定し実施する。各テストが全部終了した後に実施する。

(ドキュメント作成要件)

第25条 各工程の計画、成果を示すドキュメントの作成については、次に示すとおりとする。

- (1) 各工程において作成を要する各種設計書等の内容については、当該工程に着手する前に発注者と十分協議するとともに、完成時には発注者に対して十分な説明を行い、内容の承認を得てから次工程への移行とする。なお、発注者が作成を不要と認めたドキュメントについては、省略できるものとする。
- (2) 取りまとめたドキュメントについては、成果品として提出すること。
- (3) システム機能の開発において、設計、カスタマイズ、設定等が発生するものについては、業務処理機能の開発と同様の設計書を作成すること。
- (4) カスタマイズに当たり、システム構成におけるパッケージアプリケーションソフトウェアの位置付けや業務プログラム等として作り込む部位が分かる説明資料を付けること。
- (5) システムのマニュアルとして附属説明書等を納品する場合は、索引を作成すること。

(システム導入研修等要件)

第26条 システム導入研修等要件は次に示すとおりとする。なお、研修実時期は、システム全体の内容が確定した段階を想定している。

(1) 操作等マニュアルの作成

- ① 各システムの操作方法を記載した操作マニュアルを作成し、提供すること。
- ② 操作マニュアルは、パソコンの知識など情報システムに関するスキルレベルに拘らず理解できるよう、操作実例を記載するなど、利用者にとって読みやすく平易な内容とすること。なお、ページ数が多くなる場合には、業務ごとに分ける等の工夫を行うこと。
- ③ 職員においてもシステムの運用が可能となるよう、業務運用の手順など、記載したマニュアルを作成し、提供すること。

(2) システム導入研修の実施

- ① 発注者に対して行う研修の実施計画を策定し計画書を提供すること。
- ② 研修の実施場所は、福島地方水道用水供給企業団とし対象人数は5名～20名程度を想定している。

(運用・保守要件)

第27条 運用・保守要件は、本業務委託の対象外であるが、システム導入後に発注者が想定している運用・保守要件は次に示すとおりとする。なお、システム稼働後の運用・保守として10年間の利用を想定して費用を作成し、見積書を提出すること。ただし、運用・保守の範囲外の費用については、提案書に記載し、その見積書を記載すること。

(1) 運用・保守の範囲

本システムの保守範囲は、本システムをあらゆる環境の変化に対応する業務(適用保守)、本システムの性能又は保守性を改善する業務(完全化保守)、引き渡し後の本システムに潜在的な不具合が顕在化する前に発見し、修復する業務(予防保守)【※瑕疵担保期間を除く】及び障害時の修復をする業務を対象とする。

(2) 保守サービス要件

ウイルス対策、不正侵入防止等のため、以下に例示するセキュリティ対策を施すものとする。

- ① クラウド版のシステム管理用のユーザーアカウントについては、パスワードを定期的に変更する等、セキュリティ保持に努めること。
- ② 重大なセキュリティホールに係る情報については、随時、発注者に報告し協議の上、必要な対応を行うこと。

- ③ 運用業務に必要なソフトウェアを導入する場合は、ウイルス検査を行った上で導入する等、ウイルス対策を確実に行うこと。
- ④ システム障害に対するリカバリー等データ保護（データ損失対策・機密保持対策）を行うこと。
- ⑤ 不正侵入者及びウイルスの監視及び排除を行うこと。

(3) システム保守

- ① システムのバージョン（世代）管理を行うこと。
- ② OS を含め、各システムのバージョンアップ状況、修正モジュールのリリース状況等を適宜調査し、至急、更新が必要と考えられる場合は随時報告し、必要な対応をすること。
- ③ 導入したシステムに関するライセンス管理を行い、ライセンス体系の変更があった場合は、速やかに報告すること。

(4) システム上の問題点等の報告

- ① システムの円滑な運用を図るため、システム上の問題点等について、必要に応じて報告すること。
- ② データ保守点検作業に基づく処理状況等の報告
- ③ 障害発生時の対応方策策定及び注意障害の監視項目の策定
- ④ 運用上の問題点に対する助言等

(5) サービスレベル保証（SLA）要件

システムの開発及び運用・保守業務の実施に当たっては、委託業務の品質を確保するため、具体的に対応可能な SLA、サービスレベル管理について提案すること。

(6) クラウドサービスにおける運用サービス要件

運用・保守サービス要件については、以下を想定しているがクラウド（データセンター）運営業者の障害対応要件や運用体制などを企画提案書へ記載すること。

- ① 運用時間は、原則として 24 時間 365 日とする。
- ② オンライン業務処理の稼働率は、施設・設備等の計画点検・保守時間を除き、99%以上とすること。
- ③ 画面遷移の応答時間を 5 秒以内とすること。なお、標準的な応答時間については、ネットワークの影響を極力排した環境下におけるものとする。
- ④ 平日の午前 9 時 00 分から午後 5 時 00 分（休日及び年末年始の休日は除く）の時間帯においてシステム障害が発生した場合は速やかに発注者への通報を行い、上記以外の時間帯においては、基本的に翌営業日以降での対応とする。ただし、システム停止等を伴う重大な障害が発生した場合はこの限りでない。

- ⑤ 運用業務では、障害発生防止の観点から、定期的な性能監視を行うとともに、セキュリティ対策について万全を図り、人的操作ミスを制御する仕組みを活用して極力自動化を図ること。
- ⑥ システムに障害が発生した場合は、次の要件に従い、直ちに復旧のために必要な措置を行うこと。
 - (ア) 不具合解消のために、システムの更新が必要となる場合には、導入計画を作成の上、発注者の承認を得た後、導入作業を行うこと。
 - (イ) 障害が発生した場合には、速やかに発注者に報告すること。
 - (ウ) 既設置の機器に係る障害切り分け等において、関係者からの求めがあった場合は、必ず必要な協力を行うこと。
 - (エ) システムの停止を伴う重大な障害が発生した場合、速やかに着手し、原因究明、早期復旧ができるよう、代替機の準備や十分な保守体制等必要な措置を取り、速やかにシステム利用が再開できるようにすること。
- ⑦ 処理内容の変更等システムを継続的に利用するに当たり、プログラム修正を伴わない範囲の改修を行うこととし、その改修費用は原則として運用・保守費用に含めるものとする。

(7) 問い合わせ対応

- ① 発注者からの問い合わせについて、平日の午前9時00分から午後5時00分(休日及び年末年始の休暇は除く)の問い合わせに対応すること。なお、業務の円滑な執行に支障のないような時間とすることを想定しているため、対応時間については検討の上、変更もあり得る。
- ② 問い合わせに支障をきたさないようサポート体制を整えること。
- ③ サポート体制表を作成し発注者の承認を得ること。

(委託業務要件)

第28条 委託業務の要件は次のとおりとする。

(1) 業務スケジュール

システムの本稼働は令和4年度(2022年度)を予定しているが、発注者と協議の上、受注者は本要件を踏まえた業務スケジュール案を提出し、発注者の承認を得ること。

(2) 業務委託体制

- ① 受注者は、契約締結後、システム開発体制図を発注者に提出すること。
- ② 受注者は、システムに係る各種要件を適切にシステム化できるよう、対象業務に精通する者(以降「責任者」という。)を置くこと。
- ③ 受注者は、進捗管理及び品質管理を行う責任者を配置すること。
- ④ 受注者が選任した責任者が本業務の進捗管理を適切に行わず、業務の円滑な遂行が困難であると発注者が判断した場合は、発注者と受注者で協

議の上、新たな責任者の選任を求めることができる。

- ⑤ 責任者を止むを得ず変更させる場合は事前に発注者と協議すること。

(3) 業務管理

- ① 発注者は、システム構築業務及び運用保守業務（今回業務対象外）の実施に当たり、以下の要件を踏まえて、システム全体の管理を行うものとする。

- (ア) カスタマイズにおいては、WBS（Work Broken Structure）等による開発管理を行い、開発計画書を作成の上、これに基づき受注者業務全体を円滑に遂行するとともに進捗状況を管理すること。

- (イ) 発注者との定期的な協議会を月1回程度開催し、工程・進捗管理報告書等により業務の進捗状況、課題等の検討状況を報告すること。

- (ウ) システム運用・保守業務においては、毎年度に係る保守計画書を作成し、発注者と協議した上で計画の承認を得ること。また、システム運用保守業務前提の月次報告を行い発注者の承認を得ること。

- (エ) 作業の区切り、工程の区切りでは、成果品に対するレビューを実施すること。また、成果品の提出スケジュール表も提出すること。

- (オ) 各打合せ等における決定事項、確認事項、保留事項については、打合せ議事録として開催後、1週間以内に取りまとめ、発注者の了解を得ること。

- (カ) システム開発を進めて行く上で、必要となる発注者の関係課、関係機関との調整用資料等の作成を発注者と協力して行うこと。

- (キ) 発注者が契約を予定している通信事業者、ハードウェア業者、その他関連する業者等と調整、確認を発注者と協力して行うこと。

(4) 特記事項

- ① システム構築業務スケジュール及び体制表については、システム構築設計書として契約締結後、発注者と協議の上で、1週間以内に提出すること。

- ② 本業務の実施に当たり、発注者の情報通信関連施設、ハードウェアの設置場所等に入室する必要がある場合は、発注者の指示を受けること。

- ③ 受注者は、発注者の書面による承諾を得た場合を除き、再委託（本業務の全部若しくは一部をほかの者に委託し、又は請け負わせることをいう。以下同じ）を行ってはならない。なお、発注者の承諾を得て、再委託を行う場合であっても、発注者が受注者に対して求める措置と同様の措置を再委託先に実施させなければならない。

- ④ 受注者の持ち込んだパッケージの著作権を除き、この契約を履行する上での作成物（受注者の仕様に合わせたカスタマイズ部分を含む）の著作権

については、協議の上決定する。

- ⑤ システム等の導入に当たり第三者の著作権等に抵触するものについては、受注者の負担と責任において処理すること。
- ⑥ 契約満了後、システムにより生成されたデータに関しては、発注者に帰属する。
- ⑦ システムに登録された全データを電子媒体等に移行し、発注者に提出すること。必要とするデータ等に関しては、発注者と協議の上決定する。
- ⑧ ハードウェアにはバックアップとしてデータが残らないように適切にデータ削除を行うこと。また、データ削除を行った場合は、データ削除が適切に処理されたことを証明すること。
- ⑨ 本仕様書に記載のない事項については、発注者と受注者が協議して決定するものとする。