**仕　様　書**

１　件名

撤去自転車管理システムの運用保守業務委託

２　履行場所

区の指定する場所

３　委託期間

←翌年度以降も単年の保守委託を締結いたします。

令和８年４月１日から令和９年３月３１日

４　運用保守委託業務

⑴　サポート

開庁日（土日・祝日・年末年始を除く平日）の午前８時３０分から午後５時１５分まで、メールまたは電話にて操作方法、運用上の問い合わせ対応を行うこと。ただし、重大な障害等が発生した場合は、協議の上対応すること。また、上記時間帯にサポートができない場合は、事前に連絡したうえで、代替案を提示すること。

⑵　障害発生時

ア　事前に提出した管理体制に基づき速やかに障害発生連絡を実施し、復帰対応までのスケジュールを区に報告するとともに対応を行うこと。

イ　障害の原因を分析し、今後の再発防止の対応策を区に報告すること。

ウ　受託者側で障害を検知した場合は、区の担当者に連絡を実施すること。

⑶　リース物件の保守

ア　機器は常に正常に動作する状態を維持すること。

イ　区と第一窓口となる部署を設置し、区の指定した場所に技術者を派遣し、機器及びシステムの事故原因を切り分け、修復作業を行うこと。

ウ　修理のために機器等を持ち帰る場合、又は部品等がなく修理に時間がかかる場合は、同等性能以上の代替品を提供し、システムを運用可能な環境を整えること。

⑷　システム監視

ア　リソース監視

クラウドサービス上のサーバ機器及びネットワーク機器の死活監視を行うこと。

ＣＰＵ、メモリ、トラフィックの使用状況等を定期的に取得し、処理性能低下等によるサービス品質低下等の重大なトラブルを事前に予防すること。

イ　サービス監視

本システムを定期に監視し、処理性能低下やサービス停止等によるサービス品質低下検知を行うこと。また、監視結果に応じて、状況を確認できる仕組みを検討し、即座に対応できること。

ウ　セキュリティ監視

(ｱ)　本システムを構成するすべてのソフトウェアについて、クラウドベンダ及びソフトウェアベンダからのパッチ（不具合修正を目的とするパッチ、脆弱性対策を目的とするセキュリティパッチの両方を含む。）の提供情報及び脆弱性に関する情報を継続的に収集すること。

(ｲ)　本システムに対し、セキュリティパッチやアップデートに関する情報を入手し適用の可否を検討し、検討結果を区に報告の上適用の必要がある場合には更新作業を行うこと。

⑸　クラウドサービス利用料

本システムを構成するクラウドサービスについて、使用基本料の他、IPアクセス制限機能などオプション利用料も含めて、月額の費用を明示すること。

⑹　業務用タブレットのSIM利用料

本システムで使用する業務用タブレットに挿入するSIMについて、データ通信の基本料金のほか、通信量に応じた追加料金やオプションサービス（セキュリティ対策、グローバルIPアドレスなど）の費用も含めて、月額の費用を明示すること。

⑺　その他

本システムの構築時に作成した成果物（各種設計書、テーブル定義書等）及びシステム環境を管理・維持すること。また、データ不良やプログラム不良の修正、システム不具合によるデータ不良の修正、システムを正常に稼働させるための調整・修正及び動作確認についても、適切に対応すること。なお、これらの作業において修正や改定の必要がある場合は、区と協議の上行うこと。

５　情報セキュリティ対策

⑴　受託者は、本業務の実施にあたり、江戸川区の情報セキュリティポリシー及び電子計算組織の管理運営に関する規則等を遵守すること。区の業務に関係する法令等の要件に基づいたシステムの完全性を確認するため、十分な検証を行うこと。

⑵　クラウドサービスにおける情報セキュリティ対策として以下を実施すること。

ア　サーバ環境

サーバ等の環境整備は日本国内に設置し、データを安全に管理すること。

また、データを保存するパブリッククラウドは、政府情報システムのためのセキュリティ評価制度（ISMAP）のクラウドサービスに登録されていること。

イ　セキュリティ対策

ファイアウォール等のサイバー攻撃対策及び不正アクセス対策を実施し、適切かつ万全なウイルス対策を実施すること。

ウ　暗号化

インターネット上の通信について、SSL/TLS（TLS1.2以上）による暗号化通信を行い、改ざん等への防止対策をすること。また、サーバで保存するデータは、すべて暗号化を行うこと。

６　支払方法

請求に基づいて、翌月に前月分を支払うこととする。

７　ＳＬＡ（Service Level Agreement）について

ＳＬＡについては以下に示す図表「品質基準」の通りとし、運用に係る項目については、その順守状況と未達成時の要因の把握、見直しを適宜行うことで、継続的な業務改善を図るものとする。

⑴　受託者の責により、評価項目の１つでも基準数値を達成できないことを確認した場合、当月のサービスレベルは未達成と判定する。

⑵　未達成の場合は、受託者に対し、改善策の報告を求めることができる。

⑶　ＳＬＡを達成できたことを理由として、受託者は金銭等を請求できない。

図表「品質基準」

↑事業者決定後に再検討

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 項目 | 内容 | 要件 |
| サービス | 可用性 | 計画停止を除くシステム稼働時間の割合 | 99.5％以上／年 |
| 各集積所からの車両返還等、通常操作に対するレスポンス時間（集中時） | 10秒以内 |
| 運用 | 信頼性 | 緊急度が高いセキュリティパッチの公表から適用するまでの期間 | 10日以内 |
| 障害検知から本区へ報告するまでの時間 | 1時間以内 |

※区役所開庁時間（平日午前８時３０分から午後５時１５分まで）外に障害が発生した場合は、翌営業日の区役所開庁後に報告をすること。

※広域的な電波障害等の受託事業者の責めに帰さない理由により要件を満たせない場合は、区と協議の上対応を決定すること。

８　その他

⑴　本区が個人情報・秘密と指定した事項、および業務の履行に際し知りえた秘密について、業務の範囲を超える利用及び第三者への提供をしてはならない。また、契約終了後も同様とする。なお、別添の個人情報保護に関する特約条項を遵守すること。

⑵　契約の履行に際し、受託者の責めに帰すべき事由によって、区または第三者に損害を与え、又は権利の侵害を引き起こした場合は、直接かつ現実の損害（営業補償や逸失利益を除く）について、受託者の責任において処理するものとする。

⑶　機器の設置、撤去、保守に係る費用は賃借料に含むものとする。

⑷　受託者は、最低賃金（毎年１０月頃の改正により最低賃金が改正された場合は、当該改正後の最低賃金）以上の額を労働者に支払うこと。

⑸　自動車を利用する際は、都民の健康と安全を確保する環境に関する条例（平成１２年東京都条例第２１５号）の規定を遵守すること。

⑹　本仕様書の内容に疑義が生じた場合及び、その他本仕様書に記載のない具体的な業務内容については、本区と受託者において協議の上、決定することとする。