

江戸川区区民課窓口受付システム運用保守等業務委託仕様書

本仕様書は、区が上記業務の契約を締結するにあたり、必要な事項を定めたものであり、契約に係る仕様書の原案となるものである。提案者は、本仕様書を基に企画提案書を作成すること。なお、契約にあたっては、契約候補者との協議を行い、仕様の詳細部分を決定するものとする。

1 件 名 江戸川区区民課窓口受付システム運用保守等業務委託

2 目的・概要

本仕様書は、江戸川区区民課窓口受付システム運用保守等業務委託（以下、「本業務」という。）を受託する者（以下、「受託者」という。）が、江戸川区生活振興部区民課（以下、「区」という。）にて稼動している窓口受付システム（以下、「本システム」という。）のソフトウェアの保守、障害や設定変更等による運用支援が発生した場合、適切な処置を行うことによって、本システムを安定稼動させるためのシステム及び体制を構築し、窓口業務及び来庁者の利便性の向上を図ることを目的としている。

3 契約履行期間 契約締結日の翌日から令和9年3月31日まで

4 履行場所 区指定の場所

5 委託内容

(1) コールセンターの設置及び運営

- ① 受託者は、本システムに障害が発生した際の連絡窓口及び本システムの操作等に係る区からの問い合わせに対応するためのコールセンターを設置し、運営すること。
- ② 受託者は区にコールセンターの連絡先、障害発生時の緊急連絡先を提出すること。
- ③ 対応時間は平日の午前8時30分から午後5時15分まで(年末年始を除く。)とする。
※上記時間以外における緊急の問い合わせは、緊急連絡先に行うものとする。

(2) ハードウェア保守

- ① 受託者は、本システムの安定稼動を維持できるよう、サーバについて保守対応を行う。ただし、サーバレスの場合はこの限りではない。
- ② サーバ以外の物品等の修理は別途実費修理とする。ただし、天災、改造、移設、外部要因による故障・破損の修理については区と受託者の両者協議のうえ、定めるものとする。
- ③ 受託者は、ハードウェアの保守対応を行った際には、作業完了後5営業日以内に区に対して報告書を提出し、結果報告を行うこととする。

(3) 障害時の対応

- ① 障害が発生した場合、受託者は、即時、遠隔等で原因調査及び障害対応を行い、障害発生時から2時間以内に即日復旧させること。即日復旧が不可能である場合は、翌開庁日までに復旧させること。ただし、復旧に時間を要する場合は、復旧までの間、区の求めに応じて経過報告書を提出し、進捗状況の報告をすること。

- ② 遠隔等で障害対応が可能な場合、または区が本システム稼働に運用上支障がない障害と判断した場合の作業員派遣については、区と受託者で協議のうえ、必要に応じて行うものとする。
- ③ 受託者は、障害対応を行って復旧させた後、区に対して報告書及び業務完了届を提出すること。ただし、同一の月内に作業が複数回発生した場合、受託者は当月内に完了した作業の明細を記載することで、一括して業務完了届を提出することができる。なお、遠隔で対応した場合も同様とする。
- ④ 対応時間は、平日の午前8時30分から午後5時15分まで（年末年始を除く。）とする。なお、緊急を要する障害対応については、区と受託者の協議の上、対応時間を決定する。遠隔で対応する場合も同様とする。

（4） 運用支援

- ① 受託者は、障害等が発生した際、迅速に対応ができるように遠隔で本システムの保守等を行う体制を構築すること。
- ② 運用支援は次のとおりとする。
 - ア 本システムの運用状況の監視
 - イ 障害の原因調査
 - ウ 障害の対応（遠隔で対応できる場合に限る）
※障害発生時及び各種設定変更の作業において、原則として作業員を派遣して対応すること。
 - エ 運用支援の稼働時間は、平日の午前8時30分から午後5時15分まで（年末年始を除く。）とする。

（5） 法令停電（年1回程度）

- ① 受託者は、本システムについて安定稼働を維持できるよう、法令停電の対応を行う。なお、法令停電の内容は、事前に区に対して説明を行い、実施することとする。
- ② 受託者は、法令停電を行った際には、作業完了後5営業日以内に区に対して報告書を提出し、結果報告を行うこととする。
- ③ 法令停電の回数は履行期間中に1回とする。なお、実施時期については、区と受託者で協議したうえで定める。

6 費用の支払い

- （1） 受託者は履行期間終了後、区に対して業務完了届を提出し、本業務完了届が区によって受理された後、本業務の対価となる金額を請求できる。
- （2） 区は受託者の請求に基づき、請求を受けた日から30日以内にこれを受託者に支払うものとする。

7 受託者の責務

- （1） 受託者は、当該契約による業務のうち、専門技術が必要とされるものについては、区の承諾を得て、受託者が指定する保守担当技術者に行わせることができるものとする。この場合において受託者は、指定した者の適正な業務処理について、区に対し責

を負うこと。

- (2) 受託者は、業務の履行に関して知り得た秘密を第三者に漏洩してはならない。契約が終了した後も同様とする。
- (3) 本業務を履行するため、個人情報を取り扱う場合は、別紙「個人情報保護に関する特約条項（様式1）」を遵守すること。
- (4) 本業務の契約履行中に生じた事故並びに区及び第三者に与えた損害に対しては、区の指示に従い、受託者の責任において処理すること。

8 その他

- (1) 契約金額に係る消費税及び地方消費税については、業務完了日における消費税法及び地方税法の税率を適用する。
- (2) 最低賃金（毎年10月頃の改正により最低賃金額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。
- (3) 本契約の履行にあたりディーゼル車両を使用する場合には、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。
- (4) 本仕様書に定めのない事項や疑義が生じた場合には、区と協議のうえ決定すること。

9 担当部署及び問合せ先

住 所：〒132-8501 東京都江戸川区中央1-4-1
所 属：江戸川区生活振興部区民課
電 話：03-5662-6388