

# 仕 様 書 (案)

## 1 件名

道路要望管理システム賃貸借（長期継続契約）

## 2 目的

道路管理業務に係るシステムサービスを提供して、円滑かつ正確な業務支援を行う。

## 3 契約期間

契約締結日から2031年3月31日まで

## 4 賃貸借期間

2026年10月1日から2031年3月31日まで

## 5 履行場所

町田市の指定する場所

## 6 契約内容

道路管理業務に係るシステムサービスを提供する。

## 7 支払方法

支払いは毎年度末一括払いとし、発注者は請求があつてから30日以内に支払うものとする。ただし、特定した契約候補者と協議して決定する。

## 8 その他

- ・その他、不明な点は甲乙協議のうえ決定すること。
- ・本システムは、道路要望管理業務においてシステムの使用許諾を与える契約内容とし、著作権・所有権を拘束するものではない。ただし、本業務において貸与した資料及び電子データの著作権は、発注者に帰属する。
- ・受注者は、電子納品時のみならず、発注者へ業務に関する事項について電子データを提出する際には、ウイルス対策を実施したうえで提出しなければならない。また、ウイルスチェックは常に最新データに更新（アップデート）しなければならない。
- ・契約の履行に当たって自動車を利用し、又は利用させる場合は、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）の規定に基づき、次の事項を遵守すること。
  - ① ディーゼル車規制に適合する自動車であること。
  - ② 自動車から排出される窒素酸化物及び粒子状物質の特定地域における総量の削減等に

関する特別措置法（平成4年法律第70号）の対策地域内で登録可能な自動車利用に努めること。

- ③ 低公害・低燃費な自動車利用に努めること。なお、適合の確認のために、当該自動車の自動車検査証（車検証）、粒子状物質減少装置着証明書等の提示又は写の提出を求められた場合には、速やかに提示し、又は提出すること。

#### 【個別仕様】

次に基づき、道路要望管理システムに係るシステムサービス等を提供すること。

- ・業務機能要件確認書
- ・システム要件及びデータセンタ要件確認書
- ・運用手順書
- ・操作手順書

なお、システムサービスに係るマネジメントについてはITIL等の世界標準に準拠すること。

#### 1 システムサービス

次のシステムサービスを提供すること。

##### （1）業務アプリケーションサービス

業務アプリケーションサービスを提供すること。また、必要に応じて本システムと他システムとの連携サービスを提供すること。

##### （2）維持管理

本システムの業務アプリケーションに関する保守を行うこと。また、本システムの起動確認、バッチの内容確認、データ修正、リソースの管理・監視等に必要な作業を実施すること。詳細については発注者受注者協議の上「運用保守計画書（保守内容・保守体制図）」を作成し、行うこと。

##### （3）システム利用条件

本システムの使用許諾については発注者受注者協議の上、必要に応じ、「システム使用許諾」を作成し、システム利用を行うこと。

#### 2 インシデント管理サービス

本システムに関するインシデントに対応するとともに、インシデントを文書にて管理すること。インシデントが受注者の複数のシステムまたはサブシステムに関係する場合、情報を共有のうえ、協議して対応すること。また、他事業者と関係するインシデントが発生した場合も、関係者間で情報を共有のうえ、協議して対応すること。

#### (1) 問い合わせ対応

本システムのインシデントに関する問い合わせ対応を実施すること。また、問い合わせ内容については文書にて管理すること。詳細については「運用保守計画書（保守内容・保守体制図）」を作成し、行うこと。

#### (2) 障害対応

障害発生時には、連絡後、速やかに対応を開始し、一両日中に一時報告を行うこと。障害対応は業務に支障のないよう標準対応時間を問わずに行うこと。また、受注者は障害発生時の緊急連絡ルートを発注者に提供すること。なお、障害対応については文書にて管理すること。

#### (3) 課題・問題管理

本サービスにおける課題や問題を一元的に管理するとともに、対応策を検討し、課題や問題を解決すること。

### 3 変更管理サービス

インシデント発生に伴い、本システムに関する変更管理を実施すること。また、変更管理に伴う構成管理、リリース管理、リソース管理も、あわせて実施すること。

本システムを変更する際は、事前に変更仕様書、エビデンス等を付した試験結果等を提出すること。提出する資料については様式を統一すること。詳細については発注者受注者協議の上「運用保守計画書（変更管理手順・変更管理フロー）」を作成し、実施すること。

#### (1) セキュリティパッチ及びサービスパック等の適用

OSやミドルウェア等に対するセキュリティパッチ、及び、サービスパック等の適用を行うこと。なお、適用の際は本システムへの影響を十分に考慮したうえ適用すること。

#### (2) 定期バージョンアップ

定期バージョンアップの際は、当該機能の提供有無に関わらず、事前に仕様等を説明すること。また、検証においては他市の案件が発注者に影響のないことについても確認し、報告すること。

#### (3) 法改正対応

法改正対応については、原則、システム保守の一環として、定期バージョンアップにて行うこと。ただし、法改正の影響範囲が大規模となる場合は、発注者受注者協議のうえ決定すること。なお、法改正対応の際は、事前にその内容や今後の運用等について関係者と十分に協議すること。

#### (4) カスタマイズ

カスタマイズは、原則、実施しない。ただし、システムの機能不足により業務運用上、明確

な支障がある場合には、費用対効果を勘案したうえ実施すること。カスタマイズを実施する場合は、定期バージョンアップの作業手順に準ずること。また、カスタマイズ項目については、項目の一覧及びカスタマイズ内容の把握ができるよう構成管理を行うこと。

#### (5) 運用支援ツールの利用

運用支援を行う際、ソフトウェアやツールを利用する場合は、「運用保守計画書（変更管理手順・変更管理フロー）」に基づき実施すること。

#### (6) 仮想マシンの構成変更

リソース不足等により、仮想マシンの構成変更が必要な場合は、甲と協議のうえ実施すること。

#### (7) ドキュメント管理

構成等の変更の際には、必要に応じ、操作手順書、運用手順書等のドキュメントを最新化すること。

### 4 研修サービス

必要に応じ、次の研修を実施すること。

#### (1) 職員研修

構成変更等により、システム操作等が変更になる場合、操作職員に対し研修を行うこと。

#### (2) 事業者研修

バッチオペレーションやバックアップ、インシデント管理等を発注者が受注者以外の事業者  
に運用委託をする場合における対応として、構成変更等により、バッチオペレーションやバックアップの操作や運用手順等が変更になる場合、受注者は発注者が委託する運用委託事業者、ヘルプデスク委託事業者、パソコン等保守委託事業者  
に研修を行い、運用に支障を来たさないよう引き継ぎを実施すること。

### 5 サービス管理

円滑なシステムサービスの継続を実現するため、次の会議体を構成し、コミュニケーションを図ること

#### (1) 定例会議

定例会議を年 1 回開催すること（年度当初を想定）。定例会議においては、受注者は次の報告書等を作成のうえ、発注者に報告すること。なお、会議資料については事前に提出すること。また、受注者は開催後、速やかに議事録を作成し、発注者に提出すること。

- ・前年度までのサービス実績  
運用・保守状況、障害等のインシデント状況、構成変更状況、リソース状況、各種進捗状況等
- ・今年度のサービス予定  
運用・保守状況、障害等のインシデント状況、構成変更状況、リソース状況、各種進捗状況等
- ・懸案事項確認

## 6 品質向上

受注者は本システムが発注者の業務遂行に資するよう、継続的にシステムの改善を実施し、品質向上に努めること。特に、障害については発生抑制策を講ずるとともに、発生した障害については速やかに対応、報告し、早期に解消を図ること。

## 7 次世代システムへの対応

契約期間中にサービス終了となった場合や契約期間の満了に伴い、発注者が次世代システムを導入する際、受注者は次世代システムの事業者へ、本システムからの移行データを標準的な形式で提供すること。また、データ移行や仕様調整等について全面的に協力すること。

## 8 納品物

次の成果物を納品すること。また、納入する際は、「納品書」、「納品物一覧」を付すこと。

- ・運用保守計画書
- ・年次報告書
- ・議事録

また、本システムの設計に関し、変更があった場合のみ、運用手順書を修正し納品すること。