

仕 様 書

1 件名

避難行動要支援者等管理システム賃貸借（長期継続契約）

2 目的

避難行動要支援者等管理システムを導入し、円滑かつ正確な業務支援を行う。

3 契約期間

2024年4月1日から2029年3月31日まで

4 履行場所

町田市の指定する場所

5 契約内容

契約内容は次のとおり。

- ・避難行動要支援者等管理業務に係るシステムサービスを提供する。

6 支払方法

支払いは毎年度末一括払いとし、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。

7 その他

- ・その他、不明な点は甲乙協議のうえ決定すること。
- ・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 7 0 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装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。

【共通仕様】

1 調査・検討

- ・本件に係る機器等（ケーブル等の物件を含む。以下「機器等」という）の設置場所及び環境を調査すること。
- ・調査に基づいて、機器等の選定及び設置設定に係る適切な施工、設定方法等を検討すること。
- ・本件の実施にあたって、他システム、他の機器等に影響が生じうる場合は、必要に応じて提案、助言を行うこと。

2 設計

- ・本件の実施目的、機器等の用途を把握し、適切な設計を行えるよう関係者との調整を行うこと。
- ・設計内容については、実施前に甲の確認（レビュー等）を受けること。
- ・調整、設計内容の確認（レビュー等）に必要な情報、資料等を関係者に提供すること。
- ・次の機器等について、必要な設計を行うこと。（詳細内容は、「個別仕様」のとおり）
- ・本件実施にあたって、関係のあるドキュメント（設計書等）を作成（新規作成、更新、廃止を含む）すること。
- ・試験結果等に基づいて、設計内容の調整を行うこと。

3 施工

- ・施工にあたっては、必要に応じて、養生、物件の移動等を行うこと。
- ・施工後は、原状回復、残材回収及び清掃（施工時に発生したものに限り）を行うこと。
- ・本件に係る機器等について、設置、設定を行うこと。（詳細内容は、「個別仕様」のとおり）

4 試験

- ・本件に係る試験項目表を作成すること。
- ・試験にあたっては、既存機能が退行していないことも確認すること。
- ・試験の目的を把握し、適切な試験を行えるよう関係者との調整を行うこと。
- ・試験内容については、実施前に甲の確認（レビュー等）を受けること。
- ・調整、試験内容の確認（レビュー等）に必要な情報、資料等を関係者に提供すること。
- ・試験項目に従って、試験を行い、結果を報告すること。
- ・本件に係る機器等について、試験を行うこと。（詳細内容は、「個別仕様」のとおり）

5 サービス提供・保守

- ・本件に関する各システムサービスを提供すること。
- ・本件に関する維持管理を行うこと。
- ・本件に関するインシデント対応を行うこと。

6 管理

- ・本件に関するプロジェクト管理を行うこと。
- ・本件に係るシステムベンダとの調整を行うこと。
- ・本件実施にあたって、上記以外の事項について関係者と必要な調整を行うこと。

【個別仕様】

次に基づき、避難行動要支援者等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。

- ・避難行動要支援者等管理システム企画書（以下、情報システム企画書）
- ・業務機能要件確認書
- ・システム要件確認書
- ・システム設計書
- ・システム連携設計書
- ・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. 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、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。

1. 2 維持管理

本システムの業務アプリケーション、及び、機器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。詳細については甲乙協議の上「運用保守計画書（保守内容・保守体制図）」を作成し、行うこと。

1. 3 システム利用条件

本システムの使用許諾については甲乙協議の上、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。

1. 4 情報システム企画書

「情報システム企画書」のうち新システムに関する様式を必要に応じ最新化すること。

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。インシデントが乙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。

2. 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. 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、乙は障害発生時の緊急連絡ルートを甲に提供すること。なお、障害対応については文書にて管理すること。

2. 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。詳細については甲乙協議の上「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。

3. 1 セキュリティー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ーパッチ、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。

3. 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甲に影響のないことについても確認し、報告すること。

3. 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、甲乙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。

3. 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。

3. 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。

3. 7 ドキュメント管理

構成等の変更の際には、必要に応じ、情報システム企画書、システム設計書、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。

4. 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。

4. 2 事業者研修

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、乙は甲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。

5. 1 定例会議

定例会議を月1回開催すること。定例会議においては、乙は次の報告書等を作成のうえ、甲に報告すること。なお、会議資料については事前に提出すること。また、乙は開催後、速やかに議事録を作成し、甲に提出すること。

- ・当月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
- ・当月以降のサービス予定
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

5. 2 業務別会議

業務別会議は、必要に応じ、提供サービス毎に開催すること。なお、会議資料については事前に提出すること。また、乙は開催後、速やかに議事録を作成し、甲に提出すること。

6 品質向上

乙は本システムが甲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の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

契約期間の満了に伴い、甲が次世代システムを導入する際、乙は次世代システムの事業者、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
- ・月次報告書
- ・指摘事項管理表
- ・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、次の成果物を納品すること。

- ・情報システム企画書
- ・システム設計書

- システム連携設計書
- 運用手順書