

三重県●●システム運用保守  
業務委託仕様書  
＜テンプレート＞

三重県●●●●部

●●●●課

●●年●●月●●日

注意事項：

「履行に真に必要なことは何か」を判断し、「必要な修正や追加」、「不必要なものの削除」など、過不足なく仕様書に盛り込み作成するようにしてください。

朱書き部分は、例示ですので、必ず修正してください。

本テンプレートは、IPAが作成した平成24年度版のTRMより、附録 1-5 調達仕様書テンプレート(運用)のフレームワークを参考に作成しています。

## 目 次

|      |                              |    |
|------|------------------------------|----|
| 第 1  | 調達案件名.....                   | 1  |
| 第 2  | 作業の概要.....                   | 1  |
| 1    | 背景と目的.....                   | 1  |
| 2    | 用語の定義.....                   | 1  |
| 3    | 対象業務・システムの概要.....            | 1  |
| 4    | 運用保守業務の範囲.....               | 2  |
| 5    | 運用スケジュール.....                | 2  |
| 6    | 契約期間.....                    | 2  |
| 7    | 履行場所.....                    | 2  |
| 8    | 納入成果物.....                   | 3  |
| 第 3  | 作業の内容.....                   | 4  |
| 1    | 運用保守業務管理.....                | 4  |
| 2    | システム監視.....                  | 5  |
| 3    | 障害対応.....                    | 6  |
| 4    | 業務報告.....                    | 6  |
| 5    | ヘルプデスク(Q&A 対応).....          | 7  |
| 6    | ソフトウェア更新.....                | 7  |
| 7    | 構成管理.....                    | 8  |
| 8    | 利用者管理.....                   | 8  |
| 9    | DB 運用支援.....                 | 8  |
| 10   | システム改修における工数見積.....          | 8  |
| 11   | セキュリティ監査対応支援.....            | 9  |
| 12   | 訓練.....                      | 9  |
| 13   | 研修.....                      | 9  |
| 14   | 遵守規定等.....                   | 9  |
| 15   | 引継ぎに関する要件.....               | 10 |
| 16   | ハードウェア等の廃棄.....              | 11 |
| 第 4  | 運用保守体制と環境条件.....             | 12 |
| 1    | 運用保守体制.....                  | 12 |
| 2    | 作業実施場所.....                  | 13 |
| 第 5  | SLA.....                     | 14 |
| 1    | 正常稼働要件.....                  | 14 |
| 2    | 免責条件.....                    | 15 |
| 3    | 成功報酬.....                    | 15 |
| 第 6  | 情報セキュリティに関する受託者の責任.....      | 15 |
| 第 7  | 遵守すべき法令等.....                | 16 |
| 第 8  | 受託者の義務.....                  | 16 |
| 第 9  | 支払条件.....                    | 16 |
| 第 10 | 機密保持.....                    | 17 |
| 第 11 | 再委託の制限.....                  | 17 |
| 第 12 | 暴力団等排除措置要綱による不当介入に対する措置..... | 17 |
| 第 13 | 特記事項.....                    | 17 |

※ 別添資料等については、本テンプレートから添付省略

## 第1 調達案件名

三重県●●システム運用保守業務委託

## 第2 作業の概要

### 1 背景と目的

(背景)

次期●●システム(以下「対象システム」という。)においては、現在詳細設計を行っており、●●年度までの間に運用テストを終了し、●●年度からは、現行の●●システム(以下「現行システム」という。)から対象システムに切替を行う予定である。

●●年度においては、●●に対象システムを設置し、●●年●月より運用を開始する。

(目的)

本業務においては、●●年●月から運用を開始する対象システムの運用保守業務(以下「本業務」という。)を調達対象とするものである。

対象システムにおける運用保守業務は、問題対応や障害検出・切分け・解決の迅速化等の「安定稼働の実現」、構成情報の確実な管理や利用実態に応じたリソース配分の実現等の「継続的な最適運用の実現」及び運用管理オペレーションのセンター集中や業務と並行した運用保守の実現等の「運用保守負荷・コストの低減」を基本方針として実施することとする。

### 2 用語の定義

●●業務 = ●●に関する業務

●●業務 = ●●に関する業務

TCO = 物品(ハードウェア、ソフトウェア) + 作業(設計、構築、導入、切替、運用、保守等)※

※ 各作業のコストには、業務受託者におけるコストだけではなく、職員のコストを含む。

### 3 対象業務・システムの概要

#### (1) 対象業務の概要

本業務の運用保守対象システムは、下記の各業務を担うものである。

ア ●●業務

●●に関する業務

イ ●●業務

●●に関する業務

ウ ●●業務

●●の内容を記録して●●する業務

## (2) 対象システムの構成及び連携関係

本業務の対象システムは、●●業務を行うために必要な●●業務データの維持管理等を行うサブシステム、●●業務データの保全及び障害時における業務代行の役割を担うサブシステム及び運用管理と保全機能を担うサブシステムから構成される。そのシステム構成及びシステム間の連携関係は別添●●に示すとおりである。

また、各システムを構成するサーバ機器等の種類、稼働しているハードウェア製品、稼働しているソフトウェア製品は、それぞれ、別添●●に示すとおりである。

## 4 運用保守業務の範囲

- (1) 対象システムの運用業務並びに保守業務(詳細は●～●の作業内容を参照のこと)

## 5 運用スケジュール

本業務の運用対象システムの定常運用スケジュール、及びシステム障害発生時等の異常運用のスケジュールを別添の図に示す。

定常運用のシステム運用時間は、原則として、月曜日から金曜日(年末年始、祝祭日を除く。)の 8 時 00 分から 18 時 00 分までとし、その間運用保守業務の要員(以下「運用保守要員」という。)の対応が可能であること。ただし、●●については、●時●分から、業務開始以前にシステムの異常を検知し、担当職員及び関連業者に速やかに連絡して適切な対応を開始できる体制をとること。

また、残業対応など、上記のシステム運用時間外においても運用保守要員の例外対応を求めることがある。このような場合には、別途定める条件の下で、対応できる体制をとること。

## 6 契約期間

本業務の対象となる運用保守業務の契約期間は、契約締結日から●●年●月●日までの間とする。

## 7 履行場所

本業務の履行場所は次のとおりである。詳細については「第4 運用保守体制と環境条件」を参照すること。

- (1) 三重県庁本庁舎(三重県津市広明町 13 番地)
- (2) データセンター(三重県津市内)
- (3) 受託事業者内

対象システムのサーバは、上記「(2)データセンター(三重県津市内)」に設置している。データセンターの詳細な住所等については、契約後に開示する。

## 8 納入成果物

### (1) 納入成果物

本業務の納入成果物(提出書類等)は下表のとおりとする。

書面での提出書類は、原則として A4 判とし、日本語で記載すること。部数は、正 1 部及び副 3 部とし、電子媒体 3 部を併せて提出すること。原則として、媒体の種類は、CD-R とし、ファイル形式は、Word、Excel 及び PDF ファイルとすること。

なお、専門用語には必ず説明を付すこと。

| 提出書類              | 媒体      |
|-------------------|---------|
| ①要員名簿             | 書面・電子媒体 |
| ②運用保守における体制図      | 書面・電子媒体 |
| ③運用保守計画書          | 書面・電子媒体 |
| ④運用保守手順書          | 書面・電子媒体 |
| ⑤障害票及び障害に関する個別報告書 | 書面・電子媒体 |
| ⑥Q&A票及び回答書        | 書面・電子媒体 |
| ⑦運用保守業務報告書(月次)    | 書面・電子媒体 |
| ⑧運用保守業務報告書(半期)    | 書面・電子媒体 |
| ⑨システム設計書          | 書面・電子媒体 |
| ⑩定例会議議事録          | 書面・電子媒体 |
| ⑪引継書              | 書面・電子媒体 |

### (2) 納入期限

成果物の納入期限は下表のとおりとする。

| 提出書類               | 納入期限   |
|--------------------|--|
| ① 要員名簿             | 各年度開始後●営業日以内   |
| ② 運用保守における体制図      | 各年度開始後●営業日以内   |
| ③ 運用保守計画書          | 各年度開始後●か月以内  |
| ④ 運用保守手順書          | 各年度の末日   |
| ⑤ 障害票及び障害に関する個別報告書 | 別途、●●と定めた期日<br>なお、●●が承認した報告書は、すべてファイルに編てつし、各年度の末日に一括して納入すること |
| ⑥ Q&A票及び回答書        | 別途、●●と定めた期日  |
| ⑦ 運用保守業務報告書(月次)    | 報告対象月の翌月の●営業日以内  |

| 提出書類            | 納入期限   |
|-----------------|--|
|                 | なお、●●が承認した報告書は、すべてファイルに編てつし、各年度の末日に一括して納入すること                    |
| ⑧ 運用保守業務報告書(半期) | 各年度半期末日の●営業日以内<br>なお、●●が承認した報告書は、すべてファイルに編てつし、各年度の末日に一括して納入すること  |
| ⑨ システム設計書       | 業務アプリケーションの修正・更新を行う場合は、関係する設計書も修正・更新すること                         |
| ⑩ 定例会議議事録       | 定例会議開催日の翌●営業日以内<br>なお、●●が承認した議事録は、すべてファイルに編てつし、各年度の末日に一括して納入すること |
| ⑪ 引継書           | ●●年●月●日  |

なお、①②については本業務実施者(以下「要員」という。)の作業責任者、窓口及び体制図等が変更になった場合、適宜修正を行い、職員の承認を得ること。

### (3) 納入場所

成果物の納入場所は●●とする。

### (4) 成果物の検収

受託事業者が(1)～(3)に定める条件に従って納入したものを、三重県の担当職員が確認の上、受領したことをもって検収とする。

## 第3 作業の内容

### 1 運用保守業務管理

対象システムの運用保守に関する計画、手続、評価における以下の作業を実施する。

#### (1) 運用保守計画の作成

システム整備の目標を踏まえた運用保守業務に対する全体目標、体制、役割分担を設定し、運用保守計画書の作成及び見直しを行って三重県の承認を得ること。

#### (2) 運用保守手順書の作成

運用保守の作業フロー、手順、規約を運用保守手順書として作成し、三重県の承認を得た上で、関連業者に周知すること。また、運用保守の状況に応じて定期的に見直しを行うこと。

なお、運用保守手順書には、「10 システム改修における工数見積」に記述の工数積算手法・手順(生産性に関する定数を含む。)を含めること。

### (3) 運用保守業務の実施

運用保守手順書に従い、定常業務(稼働・性能監視、問合せ対応、構成管理、ログ管理、セキュリティ管理、バックアップ管理、リスク・課題管理等)や障害時業務(障害対応、リストア、障害後は正措置・予防措置等)やインシデント対応について、実施すること。詳細については、別添●●を参照すること。なお、現行システムにおける運用保守業務の業務内容及び業務量については別添●●を参照すること。

### (4) 運用保守評価・改善

運用保守計画に基づき、定期的に運用保守結果を評価する。また、運用保守改善案(システム環境のチューニング、システム改修に係る生産性に関する定数の見直しを含む。)を行い、三重県の承認の上、運用保守改善を実施すること。

### (5) システム保守

システム構築担当が作成した設計書及びプログラムを確認し、次のシステム保守を行うこと。ただし、システムの大幅な見直しが必要になる改修については、三重県と協議の上、システム保守の範囲外とし、「10 システム改修における工数の見積」の対応を行うこと。

- ア プログラムやシステムの障害(バグやトラブル)の原因究明
- イ プログラムやシステムの障害に伴うプログラムの改修及びデータの修正
- ウ 改善要望、仕様変更に伴うプログラム及びデータの修正
- エ システムの性能改善
- オ ハードウェアやネットワークの障害に伴うプログラムの改修

### (6) 会議体の運営

運用保守全体に係る定例会議を開催し、運用保守状況の評価及び改善案の提示等を行うこと。

## 2 システム監視

対象システムの●●、●●、●●の各システムの監視について以下の作業を実施すること。

### (1) 稼働計画管理

●●、●●、●●の各システムの稼働計画を立て、計画に基づき電源投入の設定変更等を行うこと。

稼働計画においては、サーバ設置場所における停電、ネットワークのメンテナンス、年●回のハードウェア定期点検、OS やソフトウェア等のバージョンアップやパッチ適用による一時的なシステムの再起動等について考慮すること。

### (2) 稼働監視

●●、●●の各システムのハードウェア、ソフトウェア(、ネットワーク)等に対して、以下の稼働状況を監視し、監視実績を記録・管理し、運用保守業務報告書(月次)に記載・報

告すること。障害を検知した場合には、検知情報を受託者へ電子メールにより送信する設定を行うこと。

- ア ソフトウェア及び開発アプリケーションの稼働状況
- イ ハードウェアの各種状況(性能、容量、故障、縮退)
- ウ バックアップなどの定期起動ジョブの実行結果
- エ セキュリティアラートの発生状況
- オ 業務終了状況

### 3 障害対応

対象システムの障害発生時において、以下の作業を実施すること。

#### (1) 障害情報の管理

障害発生を受け付けた際は、障害事象、原因、対処内容、状況を管理し、随時、担当職員へ状況を報告すること。

#### (2) 障害情報の取得

運用管理端末に表示された障害情報を取得すること。

#### (3) 障害内容の一次切分けの実施

障害対策要員の常駐は要しないが、障害発生時の連絡受付窓口は、平日 8 時 00 分から 18 時 00 分まで、常時受付可能とする。

障害として受け付けた内容を確認し、原因の一次切分けを行う。なお、一次切分けにより関連業者による責が認められた場合には、それぞれの業者に通知し、障害回復に向けた対処を依頼すること。

#### (4) 障害の対応・復旧

障害発生時の障害対応要員の駆けつけ時間は障害検知より 4 時間以内、目標復旧時間は障害検知よりおおむね 12 時間以内とする。障害対応に際して、必要に応じシステム構築担当の協力を得ること。

取得済みバックアップデータからのリカバリや手動による縮退運転切替等、用意された運用保守手順書に従い、復旧操作を行うこと。

#### (5) 障害の管理・分析

障害内容を資料として残し、定期的に障害の統計を取り、発生の傾向等を分析すること。

### 4 業務報告

対象システムの運用保守業務報告を以下のとおり実施すること。なお、報告内容の詳細については、三重県と協議の上決定すること。



(1) 月次の報告

システム監視において運転実績を記録し、月一度定例的に各システムの稼働実績等、運用保守上の問題点、サービスレベル遵守状況、要員の稼働状況を報告すること。

(2) 重要障害報告

重要障害が発生した場合は、調査報告書を作成し、職員へ報告すること。なお、重要障害の定義は別途定め、三重県と合意すること。

(3) 障害実績データの提供

障害及び Q&A の対応において管理された一次情報を、一般的なデータ形式で三重県に提供すること。

## 5 ヘルプデスク(Q&A 対応)

対象システムの Q&A 等発生時において、以下の作業を実施すること。

(1) Q&A 等情報の管理

Q&A 等を受け付けた際は、Q&A 内容、回答内容、状況を管理し、担当職員へ報告すること。

(2) Q&A 等の回答書の作成

Q&A として受け付けた内容を確認し回答書を作成すること。なお、Q&A 等の内容が関連業者に係る内容の場合には、それぞれの業者に通知し、Q&A 回答に向けた回答書作成を依頼すること。

(3) Q&A の管理・分析

Q&A 内容を資料として残し、定期的に Q&A の統計を取り、発生の傾向等を分析すること。

## 6 ソフトウェア更新

三重県電子情報安全対策基準に従い、運用対象システムのソフトウェア資源について、以下の作業を実施すること。なお、(3)～(5)に係る、公表されている脆弱性情報を漏れなく把握すること。

なお、三重県電子情報安全対策基準については、契約後、受託者のみに提示する。

(1) 業務アプリケーションの定期適用

業務アプリケーションを、定期的にシステムに適用する計画を作成し、担当職員の承認の上で適用作業を実施すること。

(2) 業務アプリケーションの緊急適用

不具合修正の業務アプリケーションを作成し、システムに適用する計画を作成して、担当職員の承認の上で適用を実施すること。

(3) OS・ミドルウェアの不具合修正資源の適用

特定ミドル保守業者又はその他の機器保守業者から提供される修正版の OS・ミドルウェアの不具合修正資源を、システムに適用する計画を作成し、担当職員の承認の上で適用を実施すること。

(4) セキュリティパッチの適用

特定ミドル保守業者またはその他の機器保守業者から提供されるセキュリティパッチ資源を、システムに適用する計画を作成し、担当職員の承認の上で適用を実施すること。

(5) ウィルスパターンファイルの適用

その他機器保守業者から提供されるウィルスパターンファイル資源を、システムに適用する計画を作成し、担当職員の承認の上で適用を実施すること。

## 7 構成管理

システムの構成変更に伴う、以下の作業を行うこと。

(1) 構成管理データベース管理

各種イベント等に応じて構成管理データの管理情報を更新する。

(2) 権限管理

利用者管理やメニュー管理、権限管理等の設定を行うこと。

(3) 各種ドキュメント管理

設計書やシステム構成に係るドキュメントについて最新の状態になるように更新すること。

## 8 利用者管理

職員の本番機使用に関する以下の作業を行うこと。

(1) 本番機利用者管理

保守端末を操作し、端末やシステムの利用者管理を行うこと。

(2) 本番機アクセス権限管理

職員が本番機を使用するために利用者に対しアクセス権限を設定すること。

## 9 DB 運用支援

DB の性能劣化を防止するための、テーブル再作成やインデックス再作成等の作業を行うこと。

## 10 システム改修における工数見積

本システムにおいて、法改正・制度改正に伴うシステム改修や機能改善により、大幅なシステム改修が必要になった場合は、システム構築担当と協力し、システム改修範囲と規模をとりまとめ、三重県に報告を行うこと。

また、システム改修範囲が明確になった後、あらかじめ三重県と合意した工数積算方法・手順に基づき、当該システム改修の工数見積を行うこと。工数積算方法については、IFPUG 法などの標準的なファンクションポイント法などを活用し、客観的に確認ができる積算方法とすること。また、工数積算方法の生産性については、過去の実績に基づき見直しを行うため、システム改修後の工数実績についても三重県に報告を行うこと。

なお、本業務の範囲は、システム改修における工数見積までとし、システム改修自体の業務は別途契約を行うものとする。

## 11 セキュリティ監査対応支援

セキュリティ監査の際には、立会い等の対応を行うこと。

## 12 訓練

以下の訓練の計画を立て、定期的を実施すること。

### (1) 災害想定訓練

三重県、データセンター及び受託者を含めた災害や障害に対する訓練を年 1 回実施すること。

なお、実施時期及び実施内容等については、三重県との協議により決定すること。

### (2) データリストア訓練

運用保守手順書に基づき、機器の状態の推移を想定・確認しながらデータリストアの手順を検証すること。また、訓練の実施結果は書面で報告すること。

なお、実施時期及び実施内容等については、三重県との協議により決定すること。

## 13 研修

システム利用者が、本システムの操作を習得し、システムの稼働、管理・維持ができるために必要な教育を実施すること。

なお、実施時期及び実施内容等については、別添●●を参照すること。

## 14 遵守規定等

(1) 受託者は、原則として運用マニュアル及び業務操作マニュアル等のマニュアルに従い、本業務を実施すること。また、本業務を実施するに当たっては、対象システムの詳細設計書の内容に準拠すること。

(2) 受託者に対する具体的な指示・質問への回答、報告、申出及び協議等は、原則としてすべて書面又は記録が残せる形式で行うこと。

なお、緊急上やむを得ない場合は、口頭で行うことができることとするが、事後において、必ず書面又は記録が残せる形式に記載し、交付すること。

- (3) 要員の人事管理(規律の維持、身元、風紀及び衛生に関すること等をいう。)を含め、本業務を実施する要員の責めに起因する事件、事故等が発生した場合、一切の責任は、受託者が負うこと。
- (4) 受託者は、庁舎管理、事故防止、機密の保持及び文書漏えい防止等の見地から、要員の氏名、現在の所属、連絡先電話番号の必要事項を記載した名簿をあらかじめ三重県に提出の上、承認を得ること。
- (5) 要員の作業実施に当たっては、三重県が用意する名札を必ず着用すること。
- (6) 受託者は、職員及び関連業者等と調整の上、作業を遂行することとなるが、関連業者との調整は原則として職員を通じて行うこと。  
なお、関連業者との調整に係る費用は、受託者が負担すること。
- (7) 本業務を実施するに当たって必要となる交通費及び宿泊費等の経費は受託者の負担とすること。

## 15 引継ぎに関する要件

### (1) 前任者からの引継ぎ条件

●●年●月●日までの間の運用保守に係る作業は、●●が実施するが、当該期間中に●●年●月●日からの以下に係る業務を行うための引継ぎ(業務アプリケーションの修正と適用に必要な設計書等を含む)を行うこと。

運用保守業務実施に当たっては、三重県が用意する運用管理端末を利用し、三重県が受託者に対して提供する運用マニュアル及び業務操作マニュアルに従って実施することとなるが、不明な点がある場合には担当職員に照会する等、常に担当職員と密な連絡を取り作業を行うこと。

### (2) 後任者への引継ぎ条件

●●年度以降の運用保守業者は別途調達を行う予定である。したがって、受託者は、●●年度以降の運用保守業務の受託者(以下「次期受託者」という。)が異なる場合、対象システムの業務に影響を与えないよう、本業務の委託期間内に、受託者の負担と責任において、運用保守業務を滞りなく行えるよう次期受託者に対し確実に引継ぎを行うこと。

また、引継ぎに当たり、以下の点を遵守すること。

ア 引継ぎの際は、引継責任者名及び引継内容等について、事前に●●に報告を行い、承認を得ること。

イ 引継ぎの際は、対象システムからの一般的なファイル形式によるデータ抽出を行って三重県に受け渡すとともに、契約期間中に実施した作業の概要等を記載した「引継書」を作成し、三重県の承認を得た後、当該「引継書」を利用して、次期受託者への引継ぎを行うこと。

なお、●●年●月●日までに作業が完了しない事案の詳細及び作業の進捗よく状況等については、別途「引継書」に追記すること。

ウ 引継ぎを行った結果について、●●の承認を得ること。なお、承認を得られなかった場合には、受託者の負担と責任において、引継期間を延長して業務に支障がないよう対応すること。

**注意事項：**

県有物品（買い取り）とリースで処理方法が異なります。

調達した機器が県有物品の場合は、物理的な破壊を求め、「または専用ソフトウェアでの消去」を削除してください。

調達した機器がリースの場合は、物理的破壊ができないこともあるため、専用ソフトウェアでの消去をあわせて記載してください。

詳細は、情報システム課長発出の事務連絡 令和 2 年 2 月 27 日「情報システム機器の廃棄等時におけるセキュリティの確保について」を参照してください。

**注意事項：**

本契約が終了するときに、利用している機器の廃棄が発生しない場合は、当該事項を削除してください。

## 16 ハードウェア等の廃棄

### (1) ハードウェア等の廃棄

将来の再構築や機器更新時など本契約の終了時は、利用しているハードウェアの廃棄において、取り扱う情報資産の重要性和所有者に応じて、以下の処理を行うこと。本システムが取り扱う情報資産の重要性和所有者については、三重県に確認すること。

ア 受託者は機器に含まれる電磁的記録媒体について、保存された情報が復元不可能な状態となるよう物理的な破壊または専用ソフトウェアでの消去による抹消措置を行うこと。

イ 上記アの作業は機器の撤去までに、三重県が指定する場所で行うこと。

ウ 受託者は個々の電磁的記録媒体の抹消措置を適正に履行したことを証する証明書を提出すること。

## 第4 運用保守体制と環境条件

### 1 運用保守体制

#### (1) 運用保守体制と役割

対象システムの運用保守体制と役割は、下記「運用保守体制図」に示すとおりである。受託者は運用保守業者として、担当職員のほか下表の関連業者と一体となって相互に協力しつつ本委託業務を適切に行わなくてはならない。

運用保守における体制図を年度ごとに作成し、担当職員へ提示すること。

また、運用保守要員を変更する場合は、変更する 1 週間前までに交代する後任者の報告を行い、担当職員の下承を得ること。

なお、運用保守要員の交代の際には、本業務に支障を来さないように十分な訓練を行った後、後任者に引継ぎを行い、担当職員に引継ぎ経過を報告すること。

図一 運用保守体制図

(図省略)

表一 関連業者

| 関連業者             | 概 要  |
|------------------|--|
| 現行システム構築事業者      | 現行システムを構築した事業者   |
| 現行システム運用保守業者     | 現行の●●●システムの運用保守を行う事業者                                  |
| 対象システム構築担当       | 対象システムの業務アプリケーションを構築した担当                               |
| 対象システムネットワーク保守業者 | 三重県行政WANのネットワーク管理者                                     |
| 対象システム機器保守業者     | 対象システムのうちハードウェア(端末機器を除く)及び特定ミドルウェア以外のソフトウェア・OSの保守を担う業者 |
| 対象システムヘルプデスク業者   | 電子県庁総合ヘルプデスク事業者  |

#### (2) 作業者の業務実績・資格要件

以下に示す実績・資格を有する作業者を配した作業体制とすること。

ア ●●●システムのオペレーション経験又は開発経験を有していること。

イ ●●●サーバの操作経験を有していること。

ウ ●●●の操作経験を有していること。

また、以下に示す実績を有する作業者を配した作業体制とすることが望ましい。

(ア) 過去において、同規模のシステムの運用保守業務に関与した経験を有すること。

(イ) ●●●業務の概要を作業開始前に理解すること。

(ウ) ●●等の標準モデルをベースにした運用保守作業体系に基づく運用保守業務に関与した経験を有すること。

(3) 受託者の遵守事項

ア 本業務の実施に当たり、受託者の負担の下、●●業務の内容理解に努め、システムの開発・保守を行う業者と調整して、対象システムの機能の理解に努めること。

イ 受託者は、自己の負担の下、対象システムで導入するハードウェア、ソフトウェアの製品を納入している業者と調整して、製品の理解に努めること。

ウ 受託者は、対象システムの周辺システムを含む、ネットワーク構成全体について理解に努めるとともに、対象システムが周辺システムと連携するための稼働条件を適正に保ちつつ運用保守業務を実施すること。

エ 本業務の実施に当たり、受託者の責任に起因して、正常な運用保守業務の提供がなされなかった場合、又はシステム及び●●業務データに影響や障害を与えた場合には、受託者の負担と責任において対応すること。

オ 三重県は、受託者が本業務を履行する上で必要な関係書類を随時貸与する。ただし、貸与された書類は、担当職員から請求があった場合及び履行期間終了後に三重県に返還すること。

カ 本業務の実施においては、すべて日本語で対応すること。

キ 受託者は、三重県が定め又は指示する庁舎・設備等の管理・運用に関する諸規則を遵守すること。

ク 受託者は、要員の身元、規律の維持、風紀及び安全衛生等の人事・労務管理について責任を負うこととし、労働基準法その他関係諸法規を遵守すること。

ケ 受託者は作業に際して必要な都度、三重県に状況を報告し相談しながら問題に当たること。

## 2 作業実施場所

(1) 作業場所と作業体制

本業務の作業場所は、三重県庁内(三重県津市広明町 13)とする。ただし、三重県の共通機能基盤の三重県リモート保守環境について利用することが可能である。三重県リモート保守環境の詳細については別添●●を参照すること。

運用保守要員が常駐する場合の人数等については事前に示すこととし、三重県と協議の上で決定する。

なお、障害やQ&A等の受付業務などを含め、上記に示す作業場所以外で本業務を実施するための作業場所は、受託者の負担の下、受託者の用意する場所で行うこと。

## (2) 作業環境

三重県リモート保守環境を利用しない場合、三重県庁内で受託者が作業を実施するための作業環境に係る要件は、以下のとおりとする。作業を実施する上で三重県が用意する環境の使用に当たっては、十分な注意を払い、適正に使用すること。また、受託者はこれらを本業務以外の目的に使用しないこと。

### ア 三重県が用意する環境

- (ア) 事務室
- (イ) 運用管理端末、プリンタ
- (ウ) イに係る消耗品
- (エ) 光熱水費

### イ 受託者において用意する環境

作業を実施する上で上記(1)以外に必要な環境。なお、(1)で三重県が用意できる環境は限られるため、受託者が用意する作業場所での対応が可能な作業については、可能な限り受託者側で作業環境を用意すること。

この際の情報セキュリティに関しては、受託者が責任を負うこと。

## 第5 SLA

本業務の実施に当たっては、三重県と受託者との間で、SLA(Service Level Agreement)を締結する。サービスレベル評価項目と要求水準については、当仕様書に記載している要件を基本として、契約締結後、三重県と受託者との協議により決定するが、協議の前提として「サービスレベル評価項目と要求水準」「サービスレベル評価方法」及び「未達成時のサービス改善計画」について具体的に案を示すこと。

なお、三重県にて現在盛り込むことを想定している要件の一部は以下のとおりであり、これらも踏まえて案を示すこと。

### 1 正常稼働要件

- (1) 業務データの完全性を担保できない事象(データの改ざんなど)の発生件数が 0 件であること。
- (2) 各システムの稼働率(想定稼働時間に対する実稼働時間の割合)が 99.5%以上であること。かつ、サービスの停止が年間 3 回以内で、停止時間の累計が年間 14.5 時間を超えないこと。また、目標復旧時間はおおむね 12 時間以内とすること。
- (3) 障害対応窓口業務の年間のサービス稼働率(全体の受付件数に対する適切な対応を取った件数の割合。例えば、管理体制や対応マニュアルの設計不備により、不適切な対応が発生した回数を記録すること等を想定している。)が 99.5%以上であること。



## 2 免責条件

以下の、受託者の責任に属さない事象に起因する正常稼働要件の未達事象の発生やサービスの停止時間は、前述(1)の算定に含めない。

- (1) 受託者の運用保守要員の誤操作や過失、故意の破壊によらない、ハードウェア、通信回線、ソフトウェア等の故障、障害の発生
- (2) 受託者の運用保守要員の故意又は過失によらない失火、あるいは地震、風水害等の自然災害や近隣火災からの延焼による被災
- (3) 第三者による妨害・破壊行為や地域紛争・動乱の発生

## 3 成功報酬

成功報酬として、「①契約金額＝②基本報酬＋③成功報酬」の考え方を基に、三重県と受託者との間で合意したサービスレベル(SLA)項目の達成状況に応じて支払金額を決定する。

基本条件 1) 本業務での②基本報酬と③成功報酬の割合は 9 対 1 とする。

基本条件 2) ③成功報酬の配分の目安については別表のとおりとする。

なお、一般的に受託者は、三重県との間で合意した事項に対し不履行が発生した場合に、損害賠償等の責任を負うことは社会通念上当然の義務として認識されるべきものであるが、三重県としての最大の希望は、受託者から品質の高いサービスを継続して提供されることにあり、上記報酬の考え方はそのための工夫として設定するもので、受託者に不当に厳しい条件を課すことを目的とするものではない。

## 第6 情報セキュリティに関する受託者の責任

- 1 受託者は、三重県電子情報安全対策基準及び受託者内部のセキュリティポリシー等に基づき、情報セキュリティを確保できる体制を整備するとともに、情報漏えい等の情報セキュリティ侵害への対策が十分に講じられた作業環境において、本業務に係る作業を実施するものとする。
- 2 受託者は、本業務に係る作業を実施するすべての関係者に対し、私物(関係者個人の所有物等、受託者管理外のものを指す。以下、同じ。)コンピュータ及び私物記録媒体(USB メモリ等)に三重県に関連する情報を保存すること及び本業務に係る作業を私物コンピュータにおいて実施することを禁止するものとする。
- 3 受託者は、本業務における情報セキュリティ対策の履行状況について、担当職員に確認を求められた場合には、これを報告するものとする。また、受託者は履行状況について、三重県が自ら確認しようとすることに協力するものとする。
- 4 受託者は、本業務における情報セキュリティ対策の履行状況について三重県が改善を求めた場合には、三重県と協議の上、必要な改善策を立案して速やかに実施するものとする。

5 受託者は、本業務に係る作業中及び契約に定める**契約不適合責任**の期間中において、受託者における情報セキュリティ上の問題を原因とした情報セキュリティ侵害が発生した場合には、直ちに担当職員へ報告の上、受託者の責任及び負担において、次の各事項を速やかに実施するものとする。

- (1) 情報セキュリティ侵害の内容及び影響範囲を調査の上、当該情報セキュリティ侵害への対応策を立案し、三重県の承認を得た上で実施すること。
- (2) 発生した事態の具体的内容、原因及び実施した対応策等について報告書を作成し、三重県へ提出して承認を得ること。
- (3) 再発防止対策を立案し、三重県の承認を得た上で実施すること。
- (4) 上記のほか、発生した情報セキュリティ侵害について、担当職員の指示に基づく措置を実施すること。

## 第7 遵守すべき法令等

- 1 受託者は、民法、刑法、著作権法、不正アクセス行為の禁止等に関する法律(平成 11 年 8 月 13 日法律第 128 号)等の関係法規を遵守すること。
- 2 受託者は、個人情報の保護に関する法律(平成 15 年 5 月 30 日法律第 57 号)及び受託者が定めた個人情報保護に関するガイドライン等を遵守し、個人情報を適正に取り扱うこと。

## 第8 受託者の義務

- 1 本業務の遂行に当たっては、三重県の求めに応じ、速やかに資料等の提出を行うこと。
- 2 本業務において、契約書及び仕様書に明示されていない事項でも、その履行上、当然必要な事項については、受託者が責任を持って対応すること。
- 3 契約書及び仕様書に明示されているすべての業務に対し、いかなる場合においても三重県に別途費用を請求することはできない。ただし、三重県の要求仕様の変更による追加費用については別途協議を行うものとする。
- 4 ITIL※等の標準モデルをベースにした障害管理、変更管理等の運用作業体系を理解しており、それに基づいた運用を行うこと。

※ITIL(Information Technology Infrastructure Library):ITサービスマネジメントのベストプラクティスを集めたフレームワークで、IT サービス運用の分野における標準的な規格。

## 第9 支払条件

契約後、三重県と協議の上、支払時期及び各年度の業務に応じた支払金額を決定するものとする。

## 第10 機密保持

- 1 受託者は、受託期間中または受託期間終了後を問わず、業務を遂行するうえで知り得た個人情報及び機密情報を本業務の目的以外に使用し、又は第三者に開示若しくは漏えいしてはならない。
- 2 受託者が個人情報の処理等を行う場合は、三重県個人情報保護条例に基づき個人情報の漏えい、滅失及びき損に対する防止措置を講じなければならない。

## 第11 再委託の制限

- 1 受託者は、三重県の承認を得ないで業務の全部又は一部を第三者に委託してはならない。ただし、あらかじめ再委託の相手方の住所、氏名、再委託を行う業務の範囲、再委託の必要性及び再委託の金額等について記載した書面を三重県に提出し、三重県の承認を得た場合はこの限りではない。再委託の内容を変更しようとするときも同様とする。
- 2 前項の規定は、受託者が資料の謄写、製本等の軽微な業務を再委託しようとするときには、適用しない。

## 第12 暴力団等排除措置要綱による不当介入に対する措置

- 1 受託者は、業務の履行にあたって暴力団、暴力団関係者又は暴力団関係法人等（以下暴力団等という。）による不当介入を受けたときは、次の義務を負うものとする。
  - (1) 断固として不当介入を拒否すること。
  - (2) 警察に通報するとともに捜査上必要な協力をする。
  - (3) 三重県に報告すること。
  - (4) 業務の履行において、暴力団等による不当介入を受けたことにより工程、納期等に遅れが生じる等の被害が生じるおそれがある場合は、三重県と協議を行うこと。
- 2 受託者が1の(2)又は(3)の義務を怠ったときは、「三重県の締結する物件関係契約からの暴力団等排除措置要綱」第7条の規定により「三重県物件関係落札資格停止要綱」に基づく落札資格停止等の措置をとるものとする。

## 第13 特記事項

受託者は、以下の要件に基づいて記載された提案を行うこと。

- 1 受託者は、本業務において実現できる信頼性向上策を運用保守の観点から提案すること。
- 2 チーム編成を明確にした作業体制図を提示すること。
- 3 品質を担保するための方法を具体的に提案すること。
- 4 本業務は、TCO の削減を目標としているため、TCO を削減できる工夫について提案すること。
- 5 運用業務に関する費用とその算出根拠を明示すること。