

# 姫路市斎場予約システム保守運用管理業務委託仕様書

## 1 業務名

姫路市斎場予約システム保守運用管理業務（以下「本業務」という。）

## 2 業務の概要

本業務は、姫路市が実施した姫路市斎場予約システム導入等業務に係る公募型プロポーザルにおいて受注者が企画提案した内容に基づき、同システム稼働による保守運用管理業務を委託するもの。

## 3 契約期間

令和2年（2020年）4月1日から令和6年（2024年）12月31日まで

## 4 見積価格と契約額及び費用の支払い

### (1) 見積価格と契約額

- ・システム保守運用管理に係る費用を見積価格とすること。
- ・見積価格及び契約額には消費税及び地方消費税相当額を含むものとする。

### (2) 費用の支払い

- ・支払い回数及び時期については、姫路市と協議のうえ決定する。

## 5 履行場所

名古山霊苑管理事務所、姫路市該当各課

## 6 業務の範囲

受注者は、仕様書に基づき、本業務の対象システムを正常に稼働させるために必要となる保守運用管理業務を行う。ただし、発注者と受注者の間で仕様内容の変更に係る合意がある場合はこの限りではない。

### (1) 委託するシステム

本業務の対象システムは、姫路市斎場予約システム（以下「システム」という。）とする。

### (2) 業務内容

#### ①適切なファシリティの提供

(ア) 必要なデータセンター（電力、空調、物理的セキュリティ対策設備等）の提供。

- ・JDCC（日本データセンター協会）データセンターファシリティスタンダードにおいて、以下の基準を満たしていること。

推奨項目：ティア3相当もしくは、それ以上。または、JCISPA(クラウドセキュリティ推進協議会) CS マークを取得していること。

- ・クラウド事業者が JIS Q 27001 又は ISO/IEC 27001 に基づく認証を取得していること。

- ・国内法の適用を受けること(日本国内にあること。)

#### (イ) (ア) の適切な維持管理

#### ②日常オペレーション及び障害対応

(ア) システム、ソフトウェアの保守運用管理

(a) 保守運用管理範囲

- ・保守運用管理体制図（緊急連絡先含む）の提出
- ・システムの稼働に必要な情報の提供
- ・システムの稼働に必要な環境の範囲内での稼働障害調査及び対応
- ・システムに関連する部分のデータ障害調査及び対応
- ・システムの瑕疵の修正情報の提供及び修復
- ・システムの操作指導及び照会対応
- ・システム稼働後の運用変更に伴う問題点の抽出及び助言
- ・システムの強化、更新又は改良の情報提供
- ・システムのリモート保守の提供

(b) システム利用可能時間

- ・原則として、年間を通じて 24 時間、システムが利用できることとする。やむを得ずシステムを停止させる必要がある場合は、事前に姫路市の承認を得ること。

(c) サポート窓口

- ・下記の時間内について、姫路市からの問い合わせに電話又はメールで対応できること。  
9 時 00 分から 17 時 15 分まで

(d) 障害発生時の復旧等

- ・障害発生からの目標復旧時間をおおむね 24 時間以内として、必要な措置を講じること。
- ・障害発生からの目標復旧地点を原則として、障害発生当日の始業時点とすること。
- ・障害発生時の連絡受付窓口は、平日 9 時 00 分から 17 時 15 分までの間、常時受付可能とすること。
- ・復旧が困難なシステム障害が発生した場合は、姫路市の承認のもと、日次バックアップから前日終業後の状態まで復元すること。
- ・システムメンテナンス等の理由により、計画的にシステムを停止する必要がある場合は、停止日の 2 週間前までに姫路市に報告すること。

(e) 保守運用管理除外作業

- ・姫路市の不適当なシステムの使用又は取扱いによる不具合の修理

(イ) 稼働監視

- ・サービス稼働状況監視
- ・システムレスポンスの監視

③セキュリティ要件

- ・システム開発元が JIS Q 27001 又は ISO/IEC 27001 に基づく認証を取得していること。
- ・経済産業省 情報処理安全確保支援士試験、または、情報安全確保支援士の合格者を技術者として本業務に参加させること
- ・サーバ機及びその他の機器には、必要に応じてファイアウォール機能やウイルスチェック機能を備え、十分な安全性が確保されていること。
- ・ID とパスワードによるユーザ認証が可能であること。
- ・事故発生時に原因の追跡のためのログを一定期間保存していること。なお、保存する期間は姫

路市に承認を得るものとする。

- ・暗号化通信として SSL 認証通信によりサービスが利用可能であること。

#### ④バックアップ要件

- ・日次バックアップを 5 世代取得すること。
- ・サービスを停止せずに日次バックアップが実行できること。
- ・日次バックアップを利用し、姫路市が指定する日の始業時点の情報に復元可能であること。
- ・遠隔地へのデータのバックアップを行うこと

#### (3) 研修・教育等

受注業務を遂行するために必要な、受注者の要員の技術・能力向上のための研修・教育等は、受注者の責任において行うものとする。

## 7 その他

### (1) 秘密保持義務

受注者（退職者を含む）は、受注期間中ならびに受注期間終了後を問わず、本業務において知り得た情報（周知の情報を除く）を、本業務の目的以外に使用してはならない。また、第三者に開示又は漏えいしてはならない。

### (2) 再委託について

本業務のすべてを第三者へ委託することを禁止する。なお、業務の品質や生産性を向上させるために業務の一部を再委託する場合、書面にて姫路市の事前承認を得ること。受注者は本契約に基づき受注者が負うものと同様の秘密保持義務を再委託先に負わせるものとし、再委託先の行為について一切の責任を負うものとする。

### (3) 法令遵守

本業務を履行するにあたり、姫路市個人情報保護条例、姫路市契約規則、情報セキュリティポリシー等をはじめとする関係法令、規則等を遵守すること。

### (4) 費用負担

本業務の実施にあたって要する費用（人件費、諸手当、消耗品、通信運搬費等）は、すべて受注者の負担とする。

### (5) その他

- ・本仕様書に明示されていない事項であっても、本業務の履行上当然必要な事項については、姫路市と協議のうえ、受注者が責任を持って対応すること。
- ・本仕様書に明示されていない事項で疑義が生じた場合や業務仕様等の変更が必要となった場合は、受注者は姫路市との協議に応じて真摯に対応すること。
- ・姫路市が業務委託している業者からのシステムに関する各種問い合わせには、姫路市と協議して対応すること。
- ・姫路市からの改善要求に対して、指定した期限までに改善が見られない場合は、姫路市は契約を解除することができるものとする。
- ・本業務に係る訴訟の提起又は調停の申立てについては、姫路市を管轄する地方裁判所をもって第一審の専属的合意管轄裁判所とする。