

横須賀市 e ラーニングシステム
運用保守業務
要求仕様書

令和 3 年（2021 年） 4 月 5 日

横須賀市総務部人事課

< 目 次 >

第1章 調達概要	1
1 件名	1
2 背景及び目的	1
3 運用保守期間	1
（1）令和3年度	1
（2）令和4年度以降	1
4 履行場所	1
5 調達範囲	1
6 成果物	1
第2章 運用保守要件	2
1 基本方針	2
（1）体制等	2
（2）コミュニケーション手段の確立	2
2 運用要件	2
（1）システム稼働時間	2
（2）問合せ及び障害時対応	2
（3）運用管理	3
3 保守要件	3
4 運用支援要件	4
第3章 その他	5
1 知的財産権について	5
2 機密保護・個人情報保護	6
3 一括委任又は一括下請負の禁止等	6
4 契約不適合責任	6
5 諸経費負担	6
6 作業時間	6
7 疑義の解消	6

第 1 章 調達概要

1 件名

横須賀市 e ラーニングシステム運用保守業務

2 背景及び目的

本調達は、令和 3 年10月に導入する e ラーニングシステム（以下「本システム」という。）が稼働開始するにあたり、当該システムの運用保守業務を委託するものである。

3 運用保守期間

（1）令和 3 年度

本システムの稼働開始日（令和 3 年10月 1 日予定）から令和 4 年 3 月31日まで

（2）令和 4 年度以降

本市議会において、当該年度の予算が承認され、かつ、双方合意のある場合に限り、単年度毎に締結する。令和 8 年 9 月30日までの60か月を予定している。

4 履行場所

横須賀市役所ほか本市が承認した場所

5 調達範囲

- （1）定常時運用
- （2）障害時運用
- （3）問合せ対応
- （4）定期保守
- （5）予防保守

6 成果物

本業務の契約締結後 1 週間以内に運用保守業務実施計画を本市に示し、操作マニュアル、運用保守マニュアルについて更新があれば、本業務履行期間内に必要に応じ最新化した上で納品すること。その他必要と認められる成果物については本市と協議のうえ、納品すること。

第2章 運用保守要件

以下に本システムの運用保守要件を記載する。

本システムの導入方式によって、本書の記載どおり運用保守要件が満たせない場合（満たすことが難しい場合も含む。）、本書に記載している運用保守レベルに準じる仕様とし、その内容を提示のうえ、本市の承認を得ること。

1 基本方針

（1）体制等

- ①連絡体制を明確化し、各関係者への連絡を円滑かつ迅速に行える体制を確立すること。
- ②運用保守の業務全般・管理について、本市からの連絡・問合せに対応する一元的な連絡窓口を設けること。
- ③運用保守に係る具体的なルールや計画、体制、スケジュール、作業内容、作業手順等を本市に示すこと。

（2）コミュニケーション手段の確立

本市と協議のうえでコミュニケーション手段を確立すること。障害対応状況、保守対応状況等を記録し必要に応じて本市へ報告すること。

2 運用要件

（1）システム稼働時間

計画停電、環境変更やバックアップ、システムメンテナンス等のために停止する場合を除き、原則 24 時間 365 日、稼働率 99.5%のシステム利用が可能であること。

システムメンテナンス等でサービスを停止する必要が発生した場合は、事前に本市に通知すること。

（2）問合せ及び障害時対応

- ①本市職員からの電話、電子メールによる問合わせに対応すること（本システムの運用・操作・法改正等の質問対応、障害連絡対応、要求依頼対応等）。特に障害連絡対応については、障害発生時の連絡体制及び連絡方法を確立し、障害連絡等の受付及び一次対応を行うこと。
- ②障害に関する情報収集及び原因分析を行い、再発防止措置を講じること。
また、その内容について体系的に記録し、本市に報告すること。

- ③受付時間及び復旧目標時間は、原則以下のとおりとする。ただし、サービス提供が継続不能となり業務に支障を来す等、緊急対応が必要な場合はこの限りではない。

内容	時間
受付時間	祝日、休日及び年末年始(12月29日から1月3日)を除く開庁日の9時から17時までとする。
復旧目標時間	受付から24時間以内とする。

(3) 運用管理

本システムの構成、設定及び運用等に変更がある場合、本市と協議のうえ、実施すること。

また、必要に応じて関連するドキュメントの修正・改版を行うこと。

3 保守要件

保守業務は、問合せ窓口を設置し、本システムにかかる障害に対する対応とバージョンアップ等の変更に対する対応を実施することとします。

【要求事項】

項番	カテゴリ	要件概要
1	保守契約 時間帯	・保守対応は、開庁日の9:00～17:00とし、以外の時間帯は翌営業日の業務に支障がないように保守対応すること（システム障害時の緊急対応はこの限りではないこととする）。
2	保守体制	・保守業務は本市に常駐しない体制で対応すること。 ・事業者内に、問合せ窓口を設置すること。
3		・保守対象に障害が発生又は不具合が判明した場合や、緊急に必要な予防保守等の定期メンテナンス日以外の緊急保守作業が必要となった場合は、直ちに本市と調整を実施し、実施日時・作業手順等を取り決めて速やかに保守作業を行うこと。
4	定期保守	・定期的に点検、報告を行うこと。 ・定期システム保守作業のためのメンテナンス可能日は、定例スケジュール化すること。
6	ドキュメントの維持・更新	・保守等により変更が発生した場合、ドキュメントを訂正すると共に、変更した設定情報等を適切に管理すること。

項番	カテゴリ	要件概要
7	パッケージ等保守要件	・改良、機能強化等によるバージョンアップの情報提供、適用対応を行うこと。 ・バージョンアップによるプログラムリリースや配布について、必要性を検証した上で、システムの運用に支障のないよう実施できること。
8	その他の保守作業	・所属コード等のコード体系の変更が見込まれる場合に、変更可否の調査と対応方法（代替案を含む。）の報告 ・その他、必要な作業が生じた場合には、両方で協議のうえ対応すること。

4 運用支援要件

運用支援として、運用業務の基準と計画を策定し、サービスの品質向上、システムの安定稼働、セキュリティレベルの維持など、運用業務全体の管理とコントロールを実施することとします。

【要求事項】

項番	カテゴリ	要件概要
1	運用管理業務	・問合せ対応・管理、インシデント管理、問題管理、オペレーション管理など、運用業務の全体を把握し、関係者への報告や調整を実施すること。
2	年度末処理	年度末における人事異動・組織改正対応支援として、本市と協議の上、以下を整理して対応すること。 ・年度末処理におけるサービス停止の有無 ・停止する場合は停止時間の目安、利用者がアクセスした場合の表示 ・職員による全件バッチ投入時における処理目安時間と確認方法 ・職員による全件バッチ投入時における貴社のサポート体制とサポート方法

第3章 その他

1 知的財産権について

- (1) 本業務における成果物の著作権及び二次的著作物の著作権（著作権法第21条から第28条に定める全ての権利を含む。）は、受託者が本調達の実施の従前から権利を保有していた等の明確な理由によりあらかじめ提案書にて権利譲渡不可能と示されたもの以外は、全て本市に帰属するものとする。
- (2) 本市は、成果物について、第三者に権利が帰属する場合を除き、自由に複製し、改変等し、及びそれらの利用を第三者に許諾することができるとともに、任意に開示できるものとする。また、受託者は、成果物について、自由に複製し、改変等し、及びこれらの利用を第三者に許諾すること（以下「複製等」という。）ができるものとする。ただし、成果物に第三者の権利が帰属するときや、複製等により本市がその業務を遂行する上で支障が生じるおそれがある旨を契約締結時までに通知したときは、この限りでないものとし、この場合には、複製等ができる範囲やその方法等について協議するものとする。
- (3) 納品される成果物に第三者が権利を有する著作物（以下「既存著作物等」という。）が含まれる場合には、本市が特に使用を提示した場合を除き、受託者は当該既存著作物等の使用に必要な費用の負担及び使用許諾契約等に関わる一切の手続きを行うこと。この場合、受託者は、当該既存著作物等について事前に本市の承認を得ることとし、本市は、既存著作物等について当該許諾条件の範囲で使用するものとする。
- (4) 受託者は本市に対し、一切の著作者人格権を行使しないものとし、また、第三者をとおして行使させないものとする。
- (5) 本業務に係り第三者との間に著作権に係る権利侵害の紛争が生じた場合には、当該紛争の原因が専ら本市の責めに帰す場合を除き、受託者の責任、負担において一切を処理すること。この場合、本市は係る紛争の事実を知ったときは、受託者に通知し、必要な範囲で訴訟上の防衛を受託者に委ねる等の協力措置を講ずる。
- (6) 前各号の規定は、本業務の契約終了後も有効に存続する。

2 機密保護・個人情報保護

本業務の遂行上知り得た秘密をほかに漏らしてはならない。この項については、契約期間の終了又は解除後も同様とする。

3 一括委任又は一括下請負の禁止等

受託者は、義務の全部又は大部分を一括して第三者に委任し、又は請け負わせてはならない。義務の一部を委任又は請け負わせることは可能とするが、あらかじめ本市に書面により届け出たうえで本市の承認を得た場合に限る。

4 契約不適合責任

契約不適合責任期間は、令和3年10月1日～令和4年9月30日（1年間）とする。

また、契約不適合責任期間中に、受託者の責にすべき瑕疵が発見された場合には、受託者が無償で速やかに是正措置を行うこととする。

5 諸経費負担

本業務の遂行に必要な場所、資材、資源等について、本書に定めがない場合は、全て受託者の負担とする。ただし、本市が提供できる会議室や電気料金等については、本市の負担とする。

6 作業時間

本市での作業可能時間は、原則として開庁日の9時から17時までとする。

7 疑義の解消

本書に定めのない事項又は疑義が生じた事項については、受託者と本市が協議して定めるものとする。

以 上