

## 業務内容（案）

### 1 件名

情報システム統合運用管理補助業務委託（債務負担行為）

### 2 委託期間

令和7年4月●日から令和13年3月31日まで

※令和7年4月●日から同年12月31日までは本業務履行のための構築期間とし、令和13年1月1日から同年3月31日までの期間は次期事業者への引継ぎを含むものとする。

### 3 履行場所

東京都葛飾区立石五丁目13番1号 葛飾区総合庁舎新館6階情報システム課  
葛飾区（以下「本区」という。）の指定する場所

### 4 調達の背景

令和3年5月、地方公共団体に対し、標準化対象事務について、標準化基準に適合した情報システム（標準準拠システム）の利用を義務付ける「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」が制定された。標準化・共通化の取組により、地方公共団体の人的・財政的な負担の軽減を図り、自治体の職員が住民への直接的なサービス提供や地域の実情を踏まえた企画立案業務等に注力できるようにするとともに、オンライン申請等を全国に普及させるためのデジタル化の基盤を構築することを目的として、令和7年度までに、ガバメントクラウドを活用した標準準拠システムへの円滑な移行を目指すこととされている。

本区でも標準化対象事務を行うシステムについて、標準化基準への適合及びガバメントクラウド環境へ移行することを決定し、円滑な移行に当たっての検討を進めてきた。検討を進める中で、標準化に対応する大半のシステム構築事業者が、ガバメントクラウドにおいて、共同利用方式を採用する方針であることが判明している。

本区では、これまで、標準化対象事務を行うシステムを含め、区で運用する業務システムを統合的に運用、管理するためにデータセンターを調達し、インフラ統合基盤として構築、運用してきている。しかし、標準化後はインフラ統合基盤、ガバメントクラウド（単独利用・共同利用）及びベンダが選定するその他のクラウドに分かれることに加え、業務環境の改善を目的として、LGWAN接続系からクラウドサービスを利用するなど、通信経路の複雑化に加えて、システム間の統制や全体最適が損なわれる懸念がある。

ガバメントクラウドへの移行（リフト）により、システムの運用管理に係る負荷

の増大が見込まれる状況においては、システムやベンダ間における統一的な調整や監視、管理、本区としての統一的な方針やルールの策定等を通じて、インフラ統合基盤及びガバメントクラウド、その他クラウドのシステムや各ベンダの運用を一括して「統合的」に管理していくことが求められる。標準化後に、この統合的管理を行う組織を「統合運用管理機能」と定義し、本区の情報システム課がその役割を担うことを想定している。

しかし、統合運用管理には、クラウドやシステムについての高度かつ専門的な知見が必要であることから、これらの専門的ノウハウを有する事業者を活用していくことが重要である。そこで、統合運用管理を補助する機能（以下「統合運用管理補助機能」という。）を外部から調達することで、本区はシステム運用管理の全体最適化を図るための体制を強化する。

図 1 ガバメントクラウド移行後のシステム運用管理体制

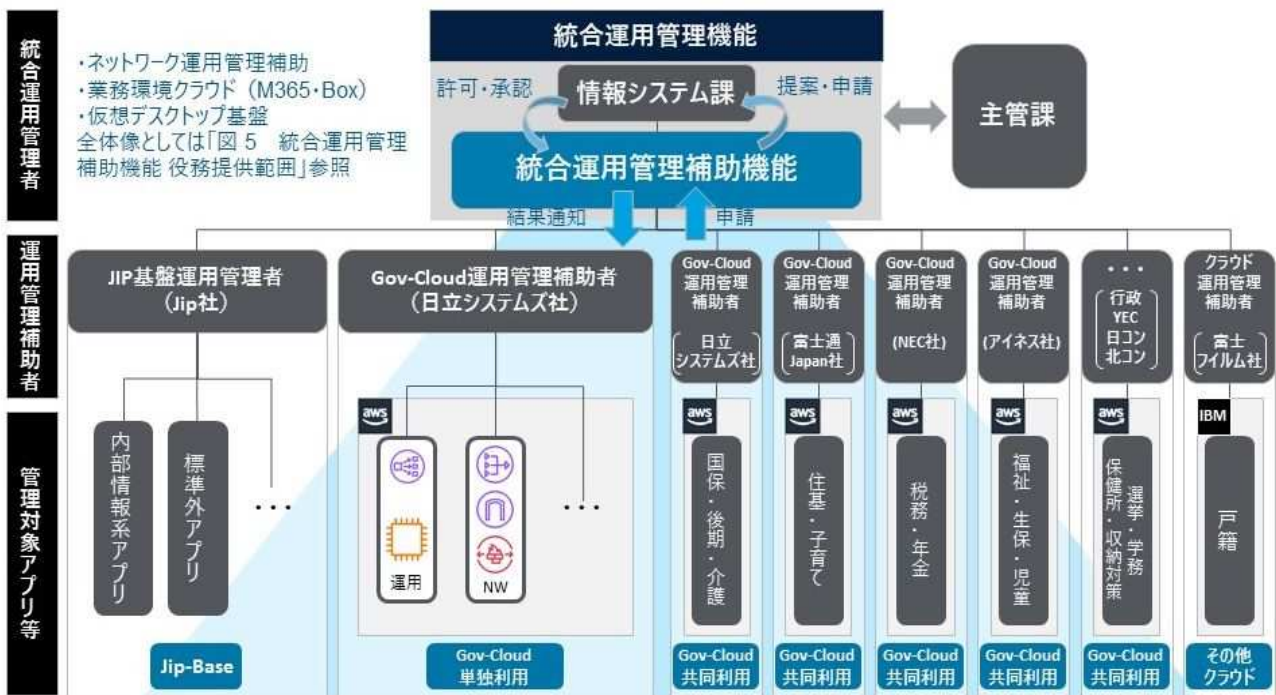
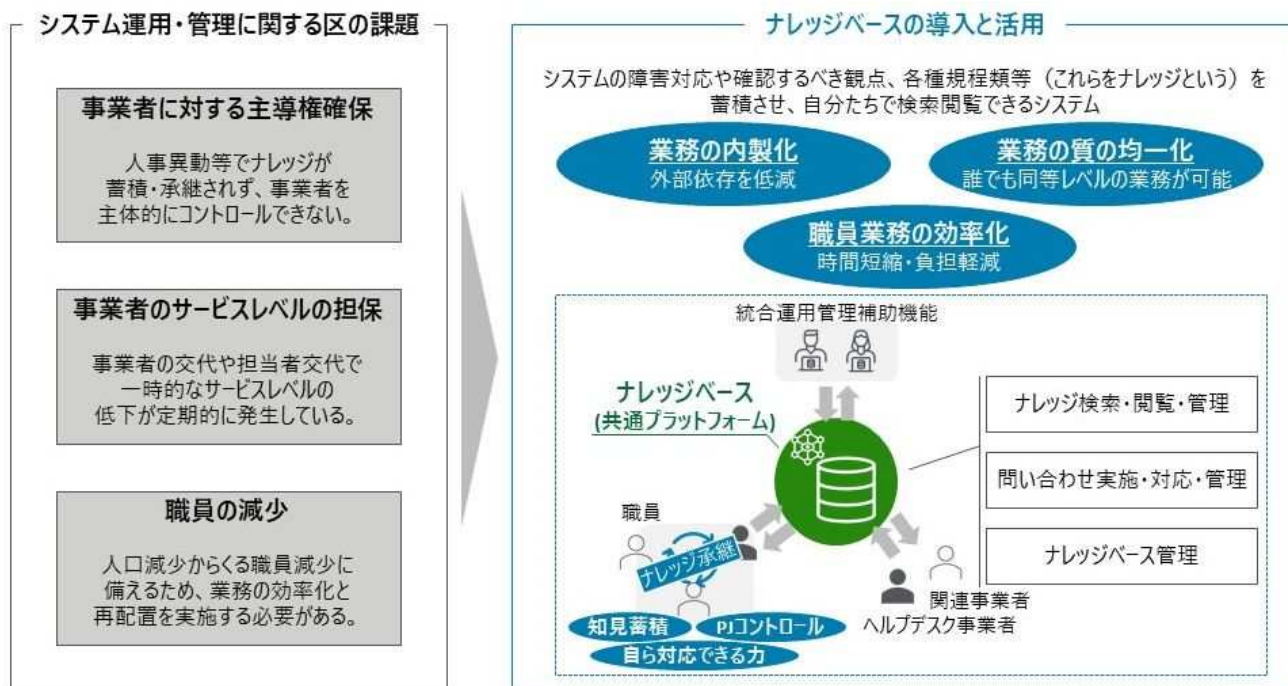


図2 ナレッジベースの導入と活用



## 5 目的及び期待する効果

本調達を通じて、クラウドやシステムについて高度かつ専門的な知識を有する事業者に対してシステムの統合運用管理を委託することで、システムの効果的・効率的な運用管理を実現する。

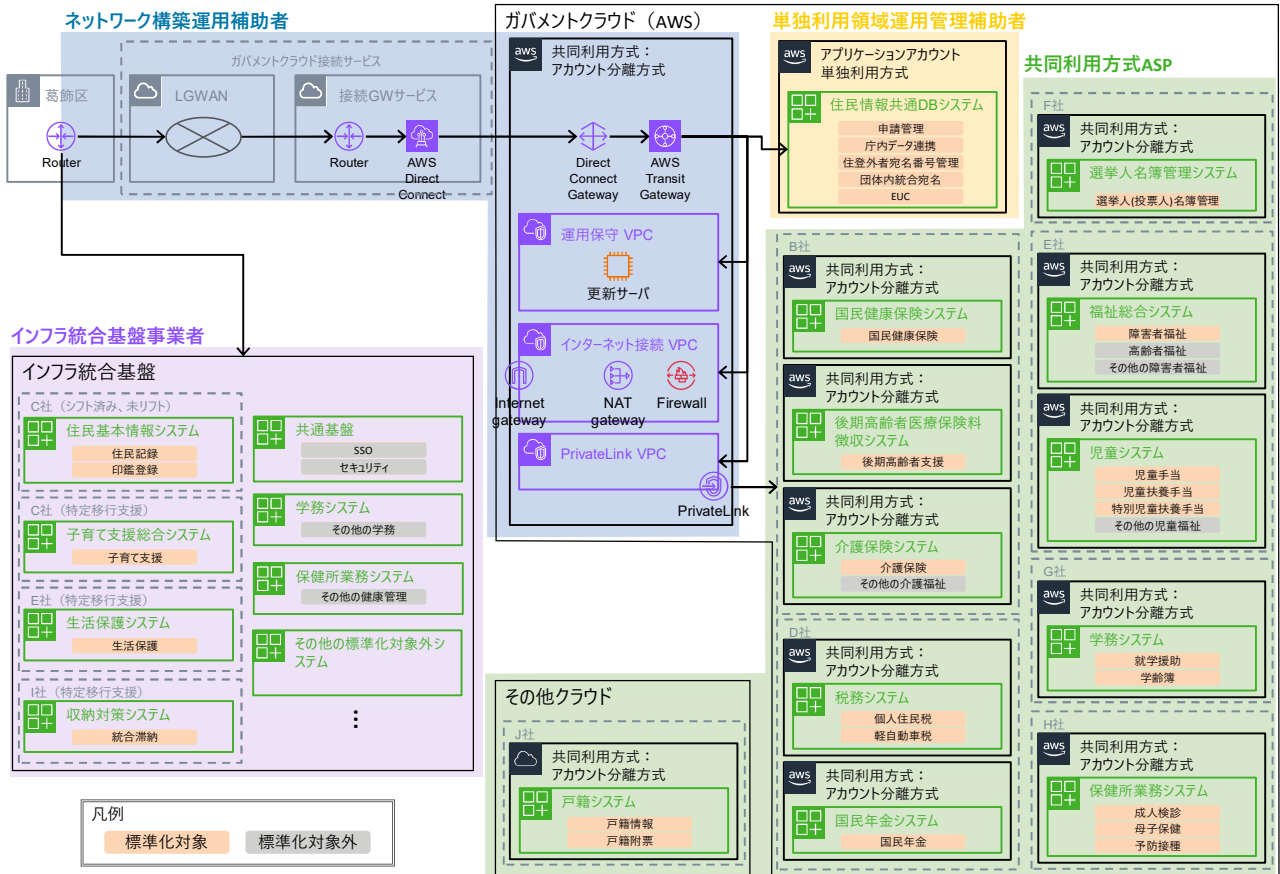
ガバメントクラウドリフト後のシステムの統合的な運用管理業務を委託することで、システムの全体管理、運用管理、ICTガバナンスの確保に向けた本区の体制を強化する。

また、関連業務として、各主管課やベンダ、システムを横断して全体調整を図ることを前提に、各システムの運用管理に当たって求められるナレッジの体系化・集約化を併せて外部調達することで、本区のシステム運用管理の全体最適化に向けてアプローチしていくことを目指す。

## 6 標準化期限後の住民情報系システム

標準化期限後（令和8年3月31日）の住民情報系システムの全体構成を「図3 標準化後の住民情報系システム全体構成」に示す。

図3 標準化後の住民情報系システム全体構成



## 7 作業スケジュール

本業務の作業スケジュールを「図4 作業スケジュール」に示す。なお、詳細については、プロジェクト計画書にて定めるものとし、区と協議の上、決定する。

図4 作業スケジュール

Go Live

項目	2024 (令和6)年度			2025(令和7)年度												2026(令和8)年度												2030 (令和12)年度				
	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	12	1	2	3
RFP (事業者選定)																																
契約期間																																
契約																																
統合運用管理補助機能																																
設計・過渡期運用																																
要件定義																																
設計																																
テスト/受入等																																
試行運用																																
本運用																																
要員投入																																
ナレッジベース																																
要件定義																																
設計構築																																
テスト																																
試行稼働																																
本稼働																																

## 8 業務の範囲

標準化後のシステム概要及び本調達の仕事提供範囲は「図5 統合運用管理補助機能仕事提供範囲」を対象としており、本区のインフラ統合基盤及びガバメントクラウド、その他クラウド及びクラウドサービス上の業務システムに関する統合運用管理補助を委託する。

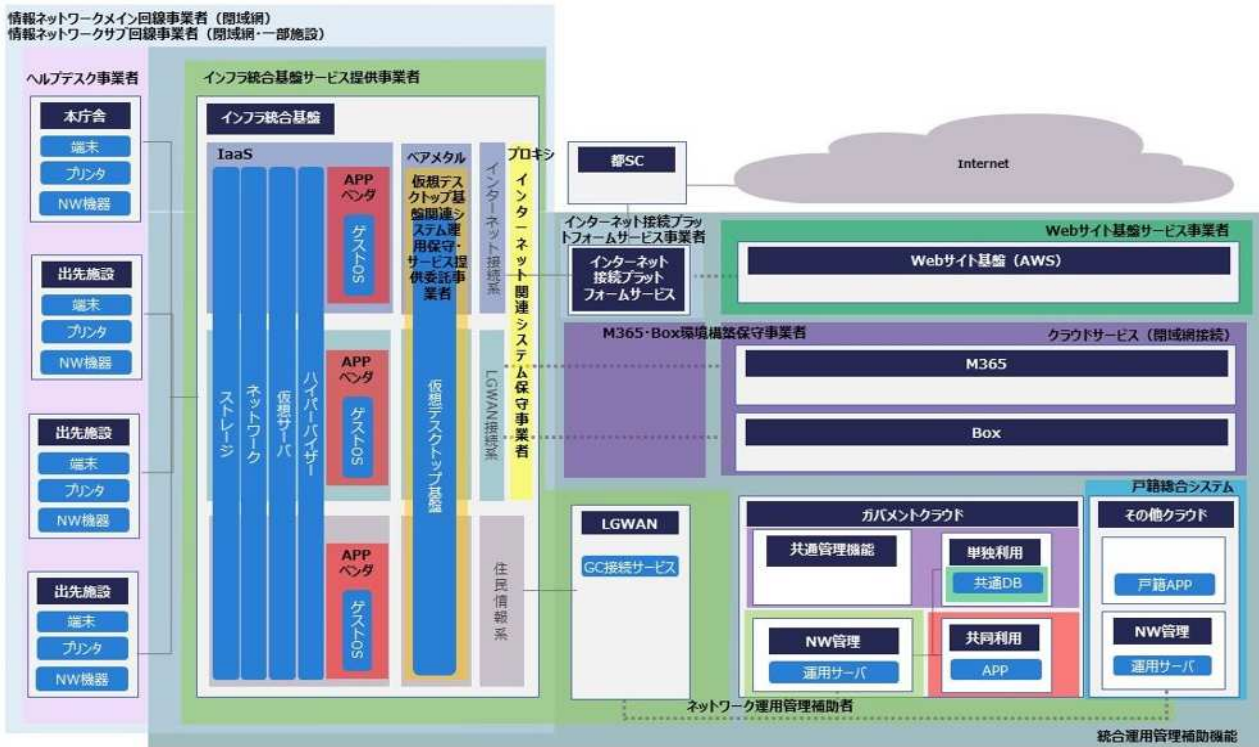
具体的な業務は「別紙1 業務内容詳細」を参照すること。

なお、職員向けヘルプデスク業務、機器故障（端末・プリンタ・ネットワーク機器等）及びLAN配線等のフィールド業務については、既にヘルプデスク事業者により運用していることから、本調達においては仕事提供範囲の対象外とする。

また、本業務におけるナレッジを効率的に蓄積・活用し、本区の課題の解決に資するナレッジベースを構築し、運用すること。詳細は「別紙1 業務内容詳細」を参照すること。



図 5 統合運用管理補助機能 役務提供範囲



## 9 業務の規模

### (1) 管理対象システム

管理対象とするシステムを「別紙2 管理対象システム一覧」に示す。なお、管理対象システムは、委託期間中に新規導入、廃止等により、その数は増減するとともに、標準化前の時点であるものに留意すること。

### (2) 対応想定業務量

本業務において、対応を想定する業務量を以下に示す。なお、以下に示す業務量は、本業務における主な対応業務量であり、業務量全体でないこと及び標準化に伴う業務量の増減が想定されることに留意すること。業務及び業務量増加に伴う、人員の増減については、本区と協議の上、決定する。

#### ① アラート受信件数（令和5年度実績）

4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
853	838	416	634	1,134	630	1,248	972	608	766	1,246	744	10,089

※アラートメールに対する対応返信や同一障害に対する多重検知(リマインド)を含む。

#### ② 業務時間外障害対応件数（令和5年度実績）

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
出勤有	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
出勤無	25	29	23	11	14	20	21	22	13	31	30	12	251
合計	26	29	23	11	14	20	21	22	13	31	30	12	252

※アラートメールに対して対応返信（対応不要の旨含む。）を実施した件数であり、業務時間外のアラートメールの総数ではない。

③ 申請受付件数（令和5年度実績）

ア インフラ統合基盤作業依頼申請：320件

イ 本番環境作業依頼申請：619件

ウ 庁舎内作業届：425件

エ ユーザID設置申請：491件（660人）及び年度切替（24件（361人））

オ 電算センター入退室申請：191件（425人）及び年度切替（26件（379人））

④ ヘルプデスク事業者インシデント件数（令和5年度実績：参考）

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
サポート	1,075	702	714	587	638	677	702	1,036	836	652	847	762	9,228
作業依頼	130	54	49	27	24	40	42	42	36	21	46	44	555
NW関連	7	4	14	7	17	5	9	5	2	2	9	10	91
ハード対応	26	16	20	10	9	17	10	12	18	13	5	14	170
印刷室関連	0	0	0	1	1	0	2	2	0	0	0	0	6
消耗品	43	26	35	35	37	36	24	38	23	27	29	26	379
その他	1	0	0	0	0	0	0	29	0	0	1	0	31
合計	1,282	802	832	667	726	775	789	1,164	915	715	937	856	10,460

※職員向けヘルプデスクでのインシデント件数の実績（参考値）であり、本業務での業務量ではなく、ヘルプデスク事業者のナレッジベースへのインシデント登録件数となる可能性のある数値である。

⑤ 葛飾区拠点数（参考）

約200か所

※各拠点における機器障害等については、ヘルプデスク事業者が対応するため本業務において障害等によるインシデント対応として出先拠点に行くことは想定しない。

ただし、本業務における主管課調整等により出先拠点に行くことがあることに留意すること。

## 10 関連案件

本区における標準化対象システムの現状及び標準化方針を「表1 標準化対象システムの現状及び標準化方針」に示す。

また、その他に関連する主な調達案件を「表2 その他の関連する調達案件一覧」に示す。

表 1 標準化対象システムの現状及び標準化方針

No.	システム	主管課	移行パターン※	CSP	ガバメントクラウド 利用方式
1	住民情報共通 DB システム	情報システム課	B パターン	AWS	単独利用方式
2	国民健康保険標準システム	国保年金課	A パターン	AWS	共同利用方式
3	後期高齢者医療保険料徴収システム	国保年金課	B パターン	AWS	共同利用方式
4	介護保険システム	介護保険課	B パターン	AWS	共同利用方式
5	住民基本情報システム	戸籍住民課	B パターン	AWS	共同利用方式
6	子育て支援総合システム	保育課 子育て施設支援課 放課後支援課 学務課	B パターン	AWS	共同利用方式
7	税務システム	税務課	B パターン	AWS	共同利用方式
8	国民年金システム	国保年金課	A パターン	AWS	共同利用方式
9	戸籍システム	戸籍住民課	B パターン	その他 クラウド	共同利用方式
10	選挙人（投票人）名簿管理システム	選挙管理委員会	B パターン	AWS	共同利用方式
11	福祉総合システム	障害福祉課 高齢者支援課 保健予防課	B パターン	AWS	共同利用方式
12	生活保護システム	西生活課	B パターン	AWS	共同利用方式
13	児童システム	子育て応援課	B パターン	AWS	共同利用方式
14	学務システム	学務課	B パターン	AWS	共同利用方式
15	保健所業務システム	地域保健課	B パターン	AWS	共同利用方式
16	収納対策システム	収納対策課	未定	未定	未定

※A パターン…ベンダ切替えにより標準化基準に適合するパッケージを利用するパターン

B パターン…ベンダを切替えず標準化基準に適合するパッケージにバージョンアップするパターン

表 2 その他の関連する調達案件一覧

No.	調達案件名	調達時期
1	単独利用領域運用管理補助者	令和 6 年 12 月
2	ネットワーク運用管理補助者	令和 6 年 11 月
3	インフラ統合基盤サービス提供事業者	平成 30 年 10 月
4	ヘルプデスク事業者	令和 3 年 10 月
5	仮想デスクトップ基盤関連システム運用保守・サービス提供委託事業者	平成 31 年 1 月
6	M365・Box 環境構築保守事業者	令和 7 年 4 月
7	情報ネットワークメイン回線事業者	平成 27 年 4 月
8	情報ネットワークサブ回線事業者	平成 27 年 4 月



No.	調達案件名	調達時期
9	インターネット接続プラットフォームサービス事業者	平成27年4月
10	Webサイト基盤サービス事業者	令和2年4月
11	ネットワーク機器運用保守事業者	令和6年6月
12	インターネット関連システム保守事業者	平成27年11月
13	表1に記載のシステムを除く管理対象システム保守事業者	—

## 11 本業務に関連する本区のイベント

### (1) 地方公共団体情報システムの標準化

#### ① 標準化スケジュール

本区における標準化対象システムのシフト及びリフトの現在想定するスケジュールを「図6 葛飾区標準化対象システム移行スケジュール」に示す。受注者はこれを参考に、本区の標準化対象システムを理解した上で、標準化リフト後に、統合運用管理補助機能として標準化対象システムに関連する業務を履行するために、必要となる作業や要員等についての機能設計を行い、本業務の運用を行うこと。

図6 葛飾区標準化対象システム移行スケジュール

対象システム	令和4年度 (2022年度)				令和5年度 (2023年度)				令和6年度 (2024年度)				令和7年度 (2025年度)				令和8年度 (2026年度)				令和9年度 (2027年度)			
	1Q	2Q	3Q	4Q	1Q	2Q	3Q	4Q	1Q	2Q	3Q	4Q	1Q	2Q	3Q	4Q	1Q	2Q	3Q	4Q	1Q	2Q	3Q	4Q
【共通基盤】																								
ガバメントクラウド		接続開始 (令和6年7月)																						
【業務システム】																								
住民情報共通DBシステム	標準準拠																							
	システム標準化BPR																							
国民健康保険標準システム	標準準拠																							
	システム標準化BPR																							
後期高齢者医療保険料徴収システム	標準準拠																							
	システム標準化BPR																							
介護保険システム	標準準拠																							
	システム標準化BPR																							
住民基本情報システム	標準準拠 (レベルアップ)・ガバメントクラウド																							
	データ要件・連携要件																							
子育て支援総合システム ※移行困難システム	標準準拠																							
	システム標準化BPR																							
税務システム	標準準拠																							
	システム標準化BPR																							
国民年金システム	標準準拠																							
	システム標準化BPR																							
戸籍システム	標準準拠																							
	システム標準化BPR																							
選挙人(投票人)名簿管理システム	標準準拠																							
	システム標準化BPR																							
福祉総合システム	標準準拠																							
	システム標準化BPR																							
生活保護システム ※移行困難システム	標準準拠																							
	システム標準化BPR																							
児童システム	標準準拠																							
	システム標準化BPR																							
学務システム	標準準拠																							
	システム標準化BPR																							
保健所業務システム	標準準拠																							
	システム標準化BPR																							
収納対策システム ※移行困難システム	標準準拠 (※データ要件・連携要件対応)																							

② システム間のデータ連携

本区では、システム間のデータ連携を一元化するため、各システムより提供される税や住基等の共通情報の連携を行い更新し、その共通情報を利用側の各システムへ提供する住民情報共通DBシステムを導入している。

本区では、標準化後も引き続き、住民情報共通DBシステムを利用する。住民情報共通DBシステムは、ガバメントクラウドへリフトするとともに、原則として共通機能の標準仕様に基づくデータ連携へシフトすることとしている。標準化後の住民情報共通DBシステムの概要を「図7 標準化後の住民情報共

通 DB システムの概要」に示す。

なお、標準仕様に定める機能別連携仕様に従ってデータ連携を行う場合、各システムのデータ連携に関する標準仕様書版数が無秩序に定められているとデータに不整合が発生してしまい、データ連携が困難となる。そのため、本区ではデジタル庁が定める「全体バージョン管理」の第 4.0 版にて各システムのデータ連携に対応する方針としている。各システムが対応を予定している版数を「表 3 各業務システムの対応版数」に示す。

また、標準化移行時点に対応する共通機能の仕様書等の版数を「表 4 共通機能の仕様書等の版数」に示す。

図 7 標準化後の住民情報共通 DB システムの概要

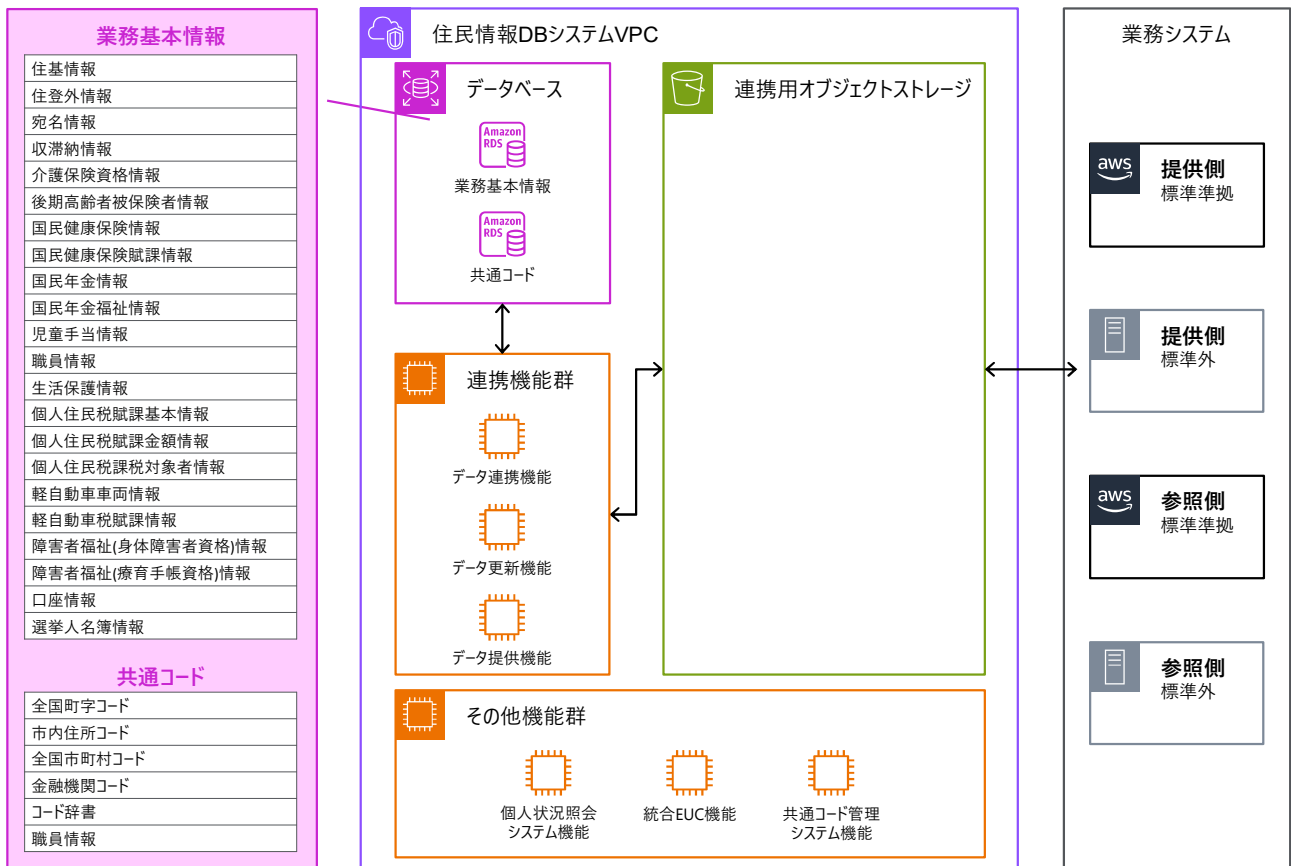


表 3 各業務システムの対応版数

No.	業務名	対応システム	全体バージョン管理	各論版数	データ要件・連携要件（各論）の改定日	対応標準仕様書版数	対応標準仕様書 ID
001	データ要件・連携要件（総論）	共通 DB システム	第 4.0 版	-	-	第 4.0 版	001005
002	共通機能	共通 DB システム	第 4.0 版	-	-	第 2.3 版	002005
001	住民基本台帳	住民基本情報システム	第 4.0 版	第 3.1 版	2024/4/30	第 5.0 版	004007
002	印鑑登録	住民基本情報システム	第 4.0 版	第 2.3 版	2024/4/30	第 3.2 版	005005

No.	業務名	対応システム	全体バージョン管理	各論版数	データ要件・連携要件(各論)の改定日	対応標準仕様書版数	対応標準仕様書ID
003	戸籍	戸籍システム	第 4.0 版	第 4.0 版	2024/4/30	第 3.0 版	006003
004	戸籍の附票	戸籍システム	第 4.0 版	第 2.1 版	2024/2/14	第 3.0 版	007004
005	選挙(共通)	選挙人(投票人)名簿管理システム	第 4.0 版	第 3.1 版	2024/4/30	第 1.3 版	008004
006	選挙人名簿管理	選挙人(投票人)名簿管理システム	第 4.0 版	第 3.1 版	2024/4/30	第 1.3 版	008004
007	期日前・不在者投票管理	選挙人(投票人)名簿管理システム	第 4.0 版	第 3.1 版	2024/4/30	第 1.3 版	008004
008	当日投票管理	選挙人(投票人)名簿管理システム	第 4.0 版	第 3.1 版	2024/4/30	第 1.3 版	008004
009	在外選挙管理	選挙人(投票人)名簿管理システム	第 4.0 版	第 3.1 版	2024/4/30	第 1.3 版	008004
010	個人住民税	税務システム	第 4.0 版	第 5.0 版	2024/4/30	第 3.0 版	009004
011	法人住民税	税務システム	第 4.0 版	第 5.0 版	2024/4/30	第 3.0 版	009004
012	固定資産税	税務システム	第 4.0 版	第 5.0 版	2024/4/30	第 3.0 版	009004
013	軽自動車税	税務システム	第 4.0 版	第 5.0 版	2024/4/30	第 3.0 版	009004
014	収納管理(税務システム)	税務システム	第 4.0 版	第 5.0 版	2024/4/30	第 3.0 版	009004
015	滞納管理(税務システム)	税務システム	第 4.0 版	第 5.0 版	2024/4/30	第 3.0 版	009004
016	地方税(共通)	税務システム	第 4.0 版	第 5.0 版	2024/4/30	第 3.0 版	009004
017	学齢簿編製	学務システム	第 4.0 版	第 3.0 版	2024/4/30	第 3.0 版	010005
018	就学援助	学務システム	第 4.0 版	第 4.0 版	2024/4/30	第 3.0 版	011004
019	健康管理	保健所業務システム	第 4.0 版	第 3.0 版	2024/4/30	第 2.0 版	012003
020	児童扶養手当	児童システム	第 4.0 版	第 3.1 版	2024/4/30	第 2.0 版	013003
021	生活保護	生活保護システム	第 4.0 版	第 3.0 版	2024/4/30	第 2.0 版	014003
022	障害者福祉	福祉総合システム	第 4.0 版	第 2.3 版	2024/4/30	第 3.0 版	015005
023	介護保険	介護保険システム	第 4.0 版	第 4.0 版	2024/4/30	第 3.0 版	016005
024	国民健康保険	国民健康保険システム	第 4.0 版	第 3.1 版	2024/4/30	第 1.2 版	017003
025	後期高齢者医療	後期高齢者医療保険料徴収システム	第 4.0 版	第 3.0 版	2024/4/30	第 1.2 版	018003
026	国民年金	国民年金システム	第 4.0 版	第 3.0 版	2024/4/30	第 1.2 版	019003
027	児童手当	児童システム	第 4.0 版	第 2.3 版	2024/4/30	第 1.1 版	020002
028	子ども・子育て支援	子育て支援総合システム	第 4.0 版	第 2.4 版	2024/4/30	第 1.1 版	021002
029	申請管理	共通 DB システム	第 4.0 版	第 1.1 版	2024/2/14	第 2.3 版	002005
031	住登外者宛名管理番号	共通 DB システム	第 4.0 版	第 1.1 版	2024/2/14	第 2.3 版	002005
032	団体内統合宛名	共通 DB システム	第 4.0 版	第 1.3 版	2024/4/30	第 2.3 版	002005
035	レセプト管理(生活保護)	レセプト管理システム	第 4.0 版	第 2.0 版	2024/4/30	第 2.0 版	014003

No.	業務名	対応システム	全体バージョン管理	各論版数	データ要件・連携要件（各論）の改定日	対応標準仕様書版数	対応標準仕様書ID
036	統合収納管理	税務システム	第 4.0 版	第 2.2 版	2024/4/30	第 2.3 版	002005
037	統合滞納管理	収納対策システム	第 4.0 版	第 2.2 版	2024/4/30	第 2.3 版	002005
038	人口動態調査	戸籍システム	第 4.0 版	第 1.1 版	2024/2/14	第 1.0 版	022001
039	火葬等許可	戸籍システム	第 4.0 版	第 1.2 版	2024/4/30	第 1.0 版	023001

表 4 共通機能の仕様書等の版数

No.	仕様書名	版	公開日
1	地方公共団体情報システム共通機能標準仕様書	第 2.1 版	2023/9/29
2	機能要件	第 2.1 版	2023/9/29
3	申請管理_項目定義書	第 1.0 版	2023/3/30
4	住登外者宛名番号管理_項目定義書	第 2.0 版	2023/3/30
5	団体内統合宛名_項目定義書	第 2.0 版	2023/3/30
6	統合収納管理_項目定義書	第 2.0 版	2023/9/29
7	統合滞納管理_項目定義書	第 2.0 版	2023/9/29
8	住登外者宛名基本情報照会 API 仕様書	第 2.1 版	2023/9/29
9	住登外者宛名番号付番 API 仕様書	第 2.0 版	2023/3/30
10	ファイル連携に関する詳細技術仕様書	第 2.1 版	2023/9/29
11	OAuth2.0 アクセストークン発行 API 仕様書	第 1.0 版	2023/3/30
12	OAuth2.0 アクセストークン情報取得 API 仕様書	第 1.0 版	2023/3/30
13	OAuth2.0 アクセストークン無効化 API 仕様書	第 1.0 版	2023/3/30

(2) その他の本区の主要なイベント

その他の本区が行う主要なイベントを「別紙 3 想定する主要イベント」に示す。受注者はこれを参考に本区のイベントを理解した上で、統合運用管理補助機能として業務を履行するために、必要となる作業や要員等についての機能設計を行い、本業務の運用を行うこと。なお、「別紙 3 想定する主要イベント」で示すイベントは現時点で予定されているものであり、運用開始後に増減する可能性があることに留意すること。

12 業務内容

別紙 1 「業務内容詳細」に記載のとおり

13 業務時間

別紙 1 「業務内容詳細」に記載のとおり

## 14 区の体制

- (1) 区は、本契約に関してプロジェクト・マネジメント・オフィス（以下「PMO」という。）を設置する。
- (2) 区は、本契約の担当者（以下「区担当者」という。）およびPMOを定め、受注者へ通知する。
- (3) 区は、政策経営部情報システム課が担当窓口となり、本契約に必要な関係所管課と調整を行う。
- (4) 本契約に係る打ち合わせは、原則区役所開庁日の8時30分から17時までの間に行う。
- (5) 区は、本契約の実施に当たり、必要な資料・データの提供を行う。ただし、区が提供を妥当としない資料・データはこの限りではない。

## 15 受注者の体制

- (1) 受注者は、本業務の責任者を定め、区担当者へ通知すること。
- (2) 本契約は、原則プロジェクト計画書に基づき行うこと。また、進捗の報告については逐次行うこと。
- (3) 本契約に関する疑義等の連絡は、原則連絡票より行うこととし、設定した回答期限までに適切に回答できる体制を整えること。
- (4) 区の施設内で区役所開庁日の8時30分から17時以外若しくは区役所閉庁日に作業を行う際は、区所定の作業届を、原則作業日の1週間前までに情報システム課へ提出すること。
- (5) 本契約に関し、区担当者より至急調整する旨連絡を受けた場合は、速やかに、区担当者と打ち合わせ、調整に当たること。
- (6) プロジェクト計画書の内容を変更する場合は、区担当者へ変更内容を説明し、承認を得た上で、変更内容を反映したプロジェクト計画書を新たに作成し、区へ提出すること。
- (7) 本契約により区のシステムに障害等を発生させた場合は、復旧のための適切な措置をとること。また、受注者の責により区に損害を与えた場合は、損害賠償の責任を負うものとする。
- (8) 本業務に従事するプロジェクト責任者及びプロジェクトリーダーは、プロポーザル時における実業者の実績を満たす者とする。

## 16 一般事項

- (1) 本契約は請負契約とし、労働災害時の労災保険の適用は、受注者の保険とすること。
- (2) 本業務に必要な材料、使用機材、消耗品等や、業務に係る検査や官公署等への届出手続きに必要な費用等は、別に定めのある場合を除き受注者の負担とし、区の資産等を使用する場合は、事前に協議すること。



- (3) 区の施設内において本業務に必要な光熱水費は区が負担する。
- (4) 受注者は、本業務実施中において区又は第三者に害を及ぼした場合、区又は第三者に責がある場合を除き、その責を負うものとする。
- (5) 区の施設内で作業を行う場合は、社名の入った身分証明書等を着用しなければならない。また、区総合庁舎の電算センターに入室する場合は、区所定の申請書を提出し、区の承認を得ること。
- (6) 受注者は、本契約実施中に事故が生じた場合は、速やかに区に対しその詳細について報告しなければならない。
- (7) 受注者は、区の条例、規則及び関係法令を遵守しなければならない。
- (8) 本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。
  - ア ディーゼル車規制に適合する自動車であること。
  - イ 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。
  - ウ 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、速やかに提示又は提出すること。
- (9) 受注者は、本契約の実施に際しての詳細な事項及び仕様書に記載のない事項については、区と協議の上決定するものとする。

## 17 特記事項

- (1) 葛飾区が保有する個人情報の取扱いに関する特記仕様（別紙 5 のとおり）
- (2) 機密情報の取扱いに関する特記仕様（別紙 6 のとおり）

※本契約では、特定個人情報を使用しない。
- (3) 協力体制

本区及び受注者は、本業務遂行には双方の共同作業及び役割分担に応じた分担作業が必要であることを認識し、互いに作業等を誠実に実施するとともに、相手方の作業に対して誠意をもって協力するものとする。なお、本区、受注者及び関連事業者等の役割分担については、「別紙 4 運用保守における役割分担表」を基に、プロジェクト計画書で定める。
- (4) その他

受注者は、葛飾区 ICT 部門業務継続（ICT-BCP）の発動をはじめとした災害発生時やシステムに係るセキュリティインシデント発生時などに、速やかにシステムの復旧ができるよう区担当者とともに対応すること。発生に備え、受注者は連絡先を記載した体制表を区に提出すること。

体制表は定期的に確認を行うとともに、変更が発生した場合は速やかに修正のうえ、提出すること。

## 18 機器等の提供

受注者が業務を遂行するために区施設内で必要とする機器、机等什器類、事務用消耗品及び光熱水費等は区が提供するものとする。ただし、出先機関への移動手段やそれに係る経費及び受注者が占有的に使用する物品等は受注者の負担とする。

本区が、用意する予定の主な設備等について、「表5 本区が用意する設備、物品」に示す。

表5 本区が用意する設備、物品

No.	種類	量	補足
1	作業スペース	4名程度が作業できるスペース	
2	机	2脚(幅150×奥行45cm程度)	
3	椅子	4脚	
4	A C電源	2KVA(容量)、2箇所、2系統	
5	空調装置	1式	
6	監視カメラ	1台	
7	業務用端末	2～4台	必要に応じ貸与

## 19 契約不適合責任

受注者は、委託契約約款の定めにかかわらず、以下に記載の契約不適合責任を負うものとする。

- (1) 受注者は、業務を完了した後において、業務の目的物が種類、品質、数量、規格、性能、機能等に不適合、不完全その他契約の内容に適合しないものである場合は、これを補修、代替物の引渡し、不足分の引渡しによる履行の追完又はこれに代えて若しくは併せて損害賠償の責めを負うものとする。
- (2) 区は、区の検査完了後から1年以内に(1)の不適合等の旨を受注者に通知しないときは、(1)の補修を請求することはできない。
- (3) 契約不適合責任を負う期間中に初動操作が行えないものについては、当該初動操作が正常に稼働するまで責任を負うものとする。
- (4) (1)の場合において、区が相当の期間を定めて履行の追完の催告をし、その期間内に履行の追完がないときは、区は、その不適合の程度に応じて代金の減額を請求することができる。ただし、次の各号のいずれかに該当する場合は、催告をすることなく、直ちに代金の減額を請求することができる。

ア 履行の追完が不能であるとき。

イ 受注者が履行の追完を拒絶する意思を明確に表示したとき。

ウ この契約の目的物の性質又は当事者の意思表示により、特定の日時又は一定

の期間内に履行しなければ契約をした目的を達することができない場合において、乙が履行の追完をしないでその時期を経過したとき。

エ アからウまでに掲げるもののほか、区が(4)の規定による催告をしても履行の追完を受ける見込みがないことが明らかであるとき。

## 20 納入物

受注者は、以下に挙げるものを、作成時及び更新時に CD-ROM 等電子媒体で提出すること。納入物については想定を記載しており、詳細については、プロジェクト計画書で定める。なお、納入物は、区の環境（Windows 環境）にて使用・閲覧できる適切な形式を選択すること。

各会議の報告書、会議資料及び議事録は、発生の都度、電子ファイルにて納入すること。

また、各会議の報告書、会議資料及び議事録は、最新版を納入物である CD-ROM 等電子媒体に格納すること。

- (1) プロジェクト計画書
- (2) WBS
- (3) 報告書、議事録及び各プロジェクトの進捗管理報告書
- (4) 各種会議体の議事録
- (5) 課題管理表
- (6) 作業範囲期日所兼運用業務一覧表
- (7) 運用全体スキーム
- (8) 運用業務設計書
- (9) 運用業務フロー
- (10) ナレッジベース要件定義書
- (11) ナレッジベース設計書
- (12) ナレッジベース利用者マニュアル
- (13) 机上運用テスト計画書
- (14) 机上運用テスト項目表兼結果表
- (15) 運用テスト計画書
- (16) 運用テストシナリオ
- (17) 運用テスト結果報告書
- (18) 文書管理台帳
- (19) 引継ぎに係るドキュメント

※引継ぎに係るドキュメントについては、ドキュメント作成時に納入すること。

なお、最終提出時には、最新版の引継ぎに係るドキュメント一式を納入すること。

- (20) その他本業務で発生し納入が必要と認められる資料

## 21 その他

- (1) 契約締結後、本委託業務に係る成果品の著作権は、区に帰属するものとする。
- (2) 本業務の遂行過程で、技術、ノウハウなどに関する産業財産権の登録を受ける権利が発生した場合、区又は受注者が独自の情報（アイデア、ノウハウ、知識、経験等を含む。以下同じ。）で行った発明、考案、意匠等の場合には、区又は受注者に単独で帰属する。

相手方の情報に基づいて行った場合及び区と受注者が共同で行った場合は、区及び受注者の共有に帰属する（別段定めのない限り、その持ち分は均等とする。）。

受注者が、従来から保有している産業財産権を本業務成果品に適用した場合及び本業務にて受注者単独又は両者に帰属する産業財産権が生じ、これが本業務成果品に適用される場合は、受注者は区に対し当該産業財産権のうち受注者の持ち分について、区が自ら本業務成果品を使用するために必要な範囲で、無償かつ取消不能の通常実施権を実施許諾するものとする。

## 22 検査

- (1) 受注者は、仕様書、プロジェクト計画書及び本件作業について区と協議し決定した事項に基づき、別紙7「検査報告書」を作成し、紙媒体で区に提出すること。
- (2) 区は、検査報告書を受理した日から10営業日以内（以下「検査期間」という。）に検査報告書の内容を検査する。
- (3) 区は、検査内容を合格とした場合は、検査報告書に検査完了日、立会員及び検査担当者の記入・押印をする。
- (4) 区は、検査内容を不合格とした場合、受注者に対し不合格となった具体的な理由を告げ、当該履行内容の修正又は追完を求める。
- (5) 受注者は、不合格となったときには、区と協議の上定めた期限内に無償で修正して区に納入し、区と協議の上定めた期限内に検査報告書を再作成し、再度区の検査を受けること。
- (6) 区が、検査期間に書面による具体的な理由を明示した異議の申出をすることなく検査報告書を承認しない場合には、当該期間の満了をもって検査報告書は承認されたものとする。

## 23 支払方法

情報システム課検査担当者の検査完了後、受注者の請求に基づき、別紙内訳明細書のとおり支払う。

- (1) 令和7年度の構築分については、一括で支払う。
- (2) 令和8年1月から同年3月までの運用分については、とりまとめて一括で支払う。
- (3) 令和8年4月から令和13年3月までの運用分については、四半期ごとに支払

う。

## 24 担当者

政策経営部情報システム課管理係 藤井・成瀬  
電話 03 (3695) 1111 内線2026  
03 (5654) 8130 (直通)

## 業務内容詳細

## 1 共通事項

## (1) プロジェクト計画書の作成

本区が提示する要求事項や役務を確認し、業務範囲を確定させた上で、次に示す項目等を記載したプロジェクト計画書を速やかに作成し、本区へ提出するとともに、契約締結後速やかに、本区の承認を得ること。なお、プロジェクト計画書の作成後、内容に変更を加える必要がある場合には、本区の承認を得た上で変更し、変更したプロジェクト計画書を提出すること。

## (2) プロジェクト管理の実施及び報告

## ① プロジェクト管理

## ア 進捗管理

実施すべき全ての作業を具体的に進捗状況が把握できる単位まで詳細化し、階層構造で表したもの（WBS）及び定量的に状況が把握できる手法にて進捗管理を行うこと。進捗状況は進捗会議等で定期的に報告すること。

受注者と本区の間でプロジェクト管理ツール等を共有する提案についても、妨げない。費用は受注者の負担とするが、当該ツールのライセンス等を本区が保有する場合はその限りではない。利用する各種管理ツールの詳細は契約後協議の上、決定する。

## イ 課題管理

解決すべき課題・問題は、再発防止に生かすことも含めて、項目ごとに進捗等を管理し、適切に解決していくこと。

## ウ リスク管理

リスクの洗い出しを行い、リスク内容を判別した上で、各リスクの発生頻度、影響度、対応策（低減、受容、転換、回避等）、責任等を、監視・管理すること。

## エ 品質管理

## (ア) 品質管理方針

各工程における品質目標及び工程完了基準を設定し、成果物に対して適切な検証活動を実施の上、結果について分析を行うこと。また、分析結果から抽出した対策の立案と実施を行うこと。

## (イ) 品質管理方法

各工程の完了に伴いレビューを実施し、品質基準との差を把握、品質の自己評価を実施し、本区の承認を得ること。

## オ 変更管理及び構成管理



本区と合意した最新の状況を適時に各種ドキュメントへ反映すること。また、設計書等のドキュメントと実装結果に差分が発生しないよう管理を行うこと。

#### カ 問合せ管理

業務を遂行する中で、本区から受注者に対する指摘や確認事項等について、適切に管理し、着実に対応すること。

#### キ コミュニケーションルール

コミュニケーションツールを活用するなど、継続性の高い運用設計・運用体制を構築するためのコミュニケーションルールを定めること。本区とのコミュニケーション、情報共有について、ナレッジベースを活用する等、最適な手法を提案すること。ナレッジベース以外のコミュニケーションツールを利用する場合には、本区職員が利用するライセンスを受注者が提供すること。

### (3) 会議の開催

- ① 受注者は、統合運用管理補助機能の運用設計及びナレッジベースの構築の期間においては、プロジェクト計画書で定める頻度で構築定例会を開催し、業務の進捗状況を報告すること。
- ② 統合運用管理補助機能及びナレッジベースの運用・保守の期間においては、月1回の定例会を開催し、業務の進捗状況を報告すること。
- ③ 本区から要請があった場合、又は、受注者が必要と判断した場合、必要な資料を作成の上、会議を随時開催する。
- ④ 会議へは、区の担当責任者が適当と認める者が出席する。また、会議における協議に必要となる者の出席を相手方へ求めることができ、相手方は合理的な理由がある場合を除き、これに応じるものとする。
- ⑤ 会議の開催方法については、原則として対面で行う。本区からの要請又は受注者が必要と判断した場合など、必要に応じて、オンラインで開催することができる。
- ⑥ 受注者は、会議が開催された際には、議事録を作成し、これを区に提出して承認を得た後に、区と受注者の双方が、それぞれ1部ずつ保有するものとする。受注者は、原則打合せが行われた日から5営業日以内に議事録を作成し、区に提出すること。区はこれを受領した日から5営業日以内にその点検を行うこととし、当該期間内に書面等により具体的な理由を明示して意義を述べない場合には、受注者が作成した議事録を承認したものとみなすものとする。
- ⑦ 上記のほか、受注者は、原則営業日ごとに、運用状況について報告すること。

### (4) 報告書の提出

受注者は、必要事項を記載した業務報告書（構築定例、運用日次及び月次）を用意し、提出すること。記載事項については、プロジェクト計画書にて定める。

## 2 統合運用管理補助機能に関する事項

### (1) 運用

受注者は本区と協議の上定められた範囲及び役割分担に従い、以下の運用サービスを実施すること。運用の作業及び関連事業者が行う作業について、本区の想定する役割分担を「別紙4 運用保守における役割分担表」に示す。最終的な役割分担については、本区と受注者及び関連事業者等の関係者間での協議の上、決定するものとする。なお、関連する他システムとの間で障害の所在が不明な場合であっても、該当する関連事業者と協力し、障害の切り分けを行うこと。

また、受注者は運用サービスの作業内容、作業予定等を記載した運用計画書を作成するとともに、本区の承認を得ること。

運用を実施する上で必要な計画書、手順書、仕様書等の資料を作成すること。

また、問合せ対応、インシデント対応、可用性管理等においては、本業務で調達するナレッジベースを使用する。

#### ① 運用管理業務

##### ア 全体運用管理

##### (ア) 統合（全ベンダ）運用管理要領の策定及び改善

ベンダ間でのコミュニケーションルールや、構成変更があった際の各ベンダへの伝達ルールを策定すること。なお、運用する上で課題が発生した際や、より効率的なコミュニケーションが想定された際はルール改善を行うこと。

##### (イ) 関係事業者との調整

本区や単独利用方式運用管理補助者兼共通 DB システム事業者、共同利用方式 ASP、ネットワーク構築運用補助者、インフラ統合基盤事業者、業務システムベンダ等の関係事業者と、必要な調整を行うこと。

##### (ウ) 関係事業者における責任分界点の管理・改善提案

関係事業者が行う業務において、ホワイトスペース（行き届かない空白業務）ができないように責任分界点をできる限り明確にすることを努めること。なお、運用する上で改善すべき事項が明らかになった場合、責任分界点の改善を提案すること。

受注者が対応できない業務については、本区担当職員へ適切にエスカレーションすること。

##### (エ) ベストプラクティスへの準拠管理

標準準拠システムについては、各システムが利用する CSP が掲げるベストプラクティスの準拠状況について取りまとめを行うこと。また、必要に応じて本区と協議し、承認を得た上で、当該システムに対し改善依頼を行うこと。

##### (オ) 標準準拠システム等における統一的なルール

標準仕様書改版時の対応方針を含めた全体統一的な運用ルールを提

案すること。その他、統合運用管理補助機能に必要な統一的なルールの策定について検討し、提案すること。

(カ) 運用イベント全体スケジュールの取りまとめ・作成

区と調整の上、運用期間中の計画停電、リストア訓練等、関係事業者の運用イベントを把握し、全体スケジュールを作成すること。また、年度当初には、全体スケジュールを更新するほか、当該年度の詳細スケジュールを作成すること。

(キ) 各種会議体の運営

関係事業者において横断的な課題を扱う会議について、議題設定及び日程調整を行うこと。また、会議において進行やファシリテーション等を行うこと。会議後に議事録を作成すること。

(ク) 管理対象システムのコンティンジェンシープランの取りまとめ支援

管理対象システムのコンティンジェンシープラン(緊急事態が発生した際に、事業への影響を最小限にとどめるために実施する施策や行動指針を記した計画書)の策定状況や更新状況について、事業者や担当職員へのヒアリングなどの取りまとめ支援を行うこと。また、その内容について、本区の実態との乖離や内容の変更が望ましいものがある場合は、本区に対して、事業者と調整するための改善提案をすること。

イ 報告業務

(ア) 月次統合運用報告

統合運用管理における定型業務についての報告を月次で行うこと。報告は報告書を作成し、対面での会議形式により行うこと。

(イ) 非定型業務の作業報告書の作成・提出

非定型業務が発生した場合、月次の定型業務に関する報告に加える方法で本区へ報告すること。具体的な非定型業務は、インシデント対応やサーバリソースの調整、必須適用テンプレートの更新等を想定している。

ウ 標準化関連全体調整

(ア) 標準化未移行システムの標準化対応・ベンダ間調整

受注者は、現行システムが標準準拠システムへシフトする際やガバメントクラウドにリフトする際、システム移行計画に基づいて、支援体制及び作業内容について支援計画を作成し、本区の承認を得ること。また、支援計画に基づいて、必要に応じて具体的な支援計画を作成し、各標準準拠システムの連携テストや移行リハーサルや本番移行において関連事業者間の調整等の支援を行うこと。

また、BPMN (Business Process Model and Notation) の「Ⅰ 記述レベル」/「Ⅱ 分析レベル」までを範囲とした業務フローの作成・更新を支援すること。

(イ) 標準仕様書の版数管理

各システムにおける標準仕様書やデータ要件・連携要件標準仕様書等、関連する標準仕様書の版数を把握し管理すること。また、版数変更に伴う業務手順の変更について、BPMN（Business Process Model and Notation）の「Ⅰ 記述レベル」／「Ⅱ 分析レベル」までを範囲とした業務フローの作成・更新を支援すること。

(ウ) 標準仕様書の版数変更に伴う各ベンダとの調整

各システムにおいて標準仕様書の版数変更に伴うシステム変更がある場合、当該システムの主管課に対する PMO として進捗管理等の支援すること。また、版数変更に伴い庁内データ連携に不整合が生じないよう、デジタル庁が示す「全体バージョン管理」を基に、全体調整を行うこと。

エ ガバメントクラウド（AWS アカウント ID 等）管理

(ア) アカウント等の管理

関係事業者からの CSP アカウント ID 等の発行依頼の取りまとめ、GCAS 申請依頼等の手続を行い、アカウントを払い出すこと。また、アカウント等の管理運用について、受注者が提案し、区と協議の上、適切な管理を行うこと。

(イ) 定期的なアカウント点検

定期的に各種アカウントの適切な利用の確認、アカウントの棚卸等を行うこと。

オ システム指標管理

(ア) コストパフォーマンス評価

各ガバメントクラウド運用管理補助者からの報告書について分析、評価し、必要に応じて、各ガバメントクラウド運用管理補助者と調整を行うこと。なお、具体的な分析、評価方法については提案し、区と協議の上、決定する。

カ 可用性管理

(ア) バックアップ管理

受注者は、関連事業者が行うデータバックアップやリストア作業に関する方針について分析、評価し、必要に応じて、関連事業者と調整を行うこと。なお、具体的な分析、評価方法については受注者が提案し、区と協議の上、決定する。

(イ) DR 有効性管理

受注者は、関連事業者が設計する DR 設計について分析、評価し、必要に応じて、関連事業者と調整を行うこと。なお、具体的な分析、評価方法については受注者が提案し、区と協議の上、決定する。

(ウ) BCP 対策／災害等対策

受注者は、自然災害等の緊急時は、あらかじめ区と協議の上、緊急時

の連絡方法や作業体制など必要な事項を定め、適切に対応すること。なお、サービス提供時間外に統合運用管理補助機能を要する場合についても、これに準じることとする。

#### キ 構成管理

##### (ア) 各システムの構成情報の集約・管理

受注者は、関連事業者が構築するシステムのパラメータ情報、OS・ミドルウェア等の構成情報に関して、常に最新情報を管理すること。なお、各種構成管理に当たっては、CSP マネージドサービス等を活用して常に最新情報を取得及び管理することが望ましい。

##### (イ) 自治体の非機能要件の分析・最適化に向けた対応

受注者は、関連事業者が構築するシステムの非機能要件について達成されているか、主管課へ確認すること等により定期的なモニタリングを実施すること。また、主管課から依頼があった場合の、当該システムの事業者に対し改善対応を求めることについて必要な支援を行うこと。

##### (ウ) 各システムの変更管理

受注者は、関連事業者から他システム又は本区へ変更要求があった場合、取りまとめや分析を行うこと。また、必要に応じて関連事業者への共有、調整をすること。

##### (エ) 各システムのリリース管理

受注者は、連携テスト等の事業者横断的な作業が発生した場合、テストやリハーサルについて全体の取りまとめを支援すること。

#### ク 監視等

##### (ア) 全システムのログ情報などの情報集約・監視・改善対応

受注者は、関連事業者が構築するシステムにおけるログ等の情報について監視を行い、必要に応じて改善提案をすること。具体的な監視方法については受注者が提案し、区と協議の上、決定する。

##### (イ) 個人情報保護対応支援

受注者は、個人情報保護及び特定個人情報保護に関する関連事業者の対応方針について、事業者や担当職員へのヒアリングなど、その状況を取りまとめる支援を行うこと。また、その内容について、問題がある場合は、本区に対して、事業者と調整するための改善提案をすること。

##### (ウ) 追加の監視項目のヒアリングシート受領・分析・対応

受注者は、関連事業者の監視項目についてのヒアリングシートを受領、内容を確認し、あらかじめ定めた承認ルール及びフローに則り、情報システム課の承認を得た上、各運用管理補助者等への情報共有や対応依頼などの管理を支援すること。

#### ケ 障害対応

本区のシステム利用に影響が生じる障害対応（ネットワーク等含む。）に

ついて、以下のとおり対応すること。なお、障害起因となったシステム等の復旧作業自体は、各関連事業者から復旧手順が示されているものを除き、各関連事業者が実施することを前提としている。

また、機器故障（端末、プリンタ、ネットワーク機器等）に伴う交換等の対応については、ヘルプデスク事業者が担当する。

#### （ア） 障害対応窓口の設置

受注者は、本区または関連事業者からインシデント連絡及び監視アラートを受けるための対応窓口を設置すること。対応窓口は、電話及びメールでの連絡に対応可能とすること。対応窓口の連絡体制図等を作成し本区へ提出すること。監視アラート及び関連事業者からの連絡を起点とした障害対応については受注者を一次窓口とし、ヘルプデスク事業者への主管課からの問合せを起点とした障害対応についてはヘルプデスク事業者が一次窓口となり、必要に応じて受注者へ連携を行う。

メールによるインシデント連絡及び監視アラートについては、24 時間 365 日受付可能とすること。合わせて、本業務常駐時間外に対応が必要となる障害の際に使用するメール以外の緊急連絡先（電話等）を用意すること。本対応におけるナレッジベースの活用を検討すること。

#### 【ヘルプデスク事業者の常駐時間（参考）】

平日 8 時 00 分-19 時 45 分

土日祝 8 時 00 分-17 時 00 分（原則第 3 週および年末年始 12/29-1/3 を除く）

#### （イ） 一次切り分けおよび連携対応

受注者は、障害検知後速やかに障害範囲の特定等その内容分析を行うこと。本区またはヘルプデスク事業者からのインシデント連絡を受けた場合には、必要に応じて関連事業者へ連絡すること。監視アラートおよび関連事業者からのインシデント連絡を受けた場合には、必要に応じて関連事業者へ連絡および業務影響があると判断した際には、本区に対しても連絡すること。

#### （ウ） 復旧対応

受注者は、インシデント対応にあたり業務の復旧を最優先とし、関連事業者に対する技術支援、サービス回復策の提供等を行うこと。また、対応状況について適宜本区に報告を行い、復旧した際には関連事業者と連携して復旧連絡を行うこと。

#### （エ） 原因調査および再発防止策の検討

受注者は、関連事業者と連携し発生した障害の原因調査を行うこと。また、リソース改善や構成変更等の対策および作業フローの見直し等再発防止策の検討支援を行うこと。

### コ 保守メンテナンス管理



(ア) 関連事業者からのメンテナンス情報の受領・確認

受注者は、関連事業者が行うメンテナンスに関する情報を受領し、確認すること。

(イ) 関連事業者への事前告知

受注者は、関連事業者がメンテナンスを行う際、影響が想定される他の関連事業者に対しメンテナンス情報を共有すること。

サ 問合せ・技術支援

(ア) 本区職員又は各事業者からの問合せ対応窓口の設置

受注者は、本区又は各事業者から本調達範囲に係る問合せを受け付ける対応窓口を設置すること。窓口サービスは、電話及びメールでの連絡に対応し、平日 8 時 30 分から 17 時 15 分の常駐対応を行うこと。

常駐時間外に対応が必要な予定作業等について対応することとし、臨時作業等については区と協議の上、対応方法を決定する。

対応窓口の連絡体制図等を作成し本区へ提出すること。

関連事業者からの連絡については受注者を一次窓口とし、ヘルプデスク事業者への主管課からの問合せを起点とした連絡についてはヘルプデスク事業者が一次窓口となり、必要に応じて受注者へ連携を行う。

メールによる連絡については、24 時間 365 日受付可能とすること。本対応におけるナレッジベースの活用を検討すること。

(イ) 各種申請受付・処理

受注者は、各事業者からの本区への各種申請の受付・処理を行うこと。対象となる申請は、業務用端末へのログイン ID 申請、本区電算センターへの入退室申請、インフラ統合基盤への作業依頼申請、システム本番環境作業申請、時間外庁舎内作業申請などを想定している。本申請受付は (ア) に記載の方法・時間で対応を行うこと。本対応におけるナレッジベースの活用を検討すること。

(ウ) 回答作成

受注者は、問合せを受けた場合には、過去のナレッジをナレッジベースから検索し回答すること。過去のナレッジに該当しない問合せであった場合は、必要な関連事業者や区職員と連携し速やかに回答を作成すること。CSP や調達ソフトウェアのサポート窓口への問合せが必要な場合は、原則受注者にて対応を行うこと。本区で対応する必要がある場合は、対応内容を明確にしたうえで、本区の対応を支援すること。

また、本区から技術的な助言を求められた際は、速やかに対応すること。

(エ) 回答

受注者は、作成した回答内容について問合せした者に回答すること。回答完了後には、問合せから回答に係る履歴をナレッジベースに登録す

ること。

(2) その他留意事項

契約期間中に標準化特定移行支援システムが順次ガバメントクラウドへリフトされる。

また、システムに関連する環境は、国や区の方針等により常に変化していくことを前提に、運用に対応すること。

### 3 ナレッジベースに関する事項

(1) 基本事項

① 統合運用管理補助機能の運用に当たり、ITIL 準拠のオペレーションが可能なクラウドサービスを用いたナレッジベース（サービスマネジメントツール）を構築し、運用すること。ナレッジベースで利用する機能や構築方針、運用フローについては、受注者が提案し、本区と協議の上、決定する。

② ナレッジベースに登録する情報には、機密情報を含むため、ナレッジベースを構築するクラウドのデータセンターは、日本国内に設置されていること。

③ ナレッジベースとして利用するクラウドサービスは、サービス提供事業者において、以下のいずれかの認定・認証を取得していること。

ア 品質マネジメントシステムの規格である「JIS Q 9001」又は「ISO9001」（登録活動範囲が情報処理に関するものであること。）

イ クラウドサービスの提供に関する「ISO/IEC 27017:2015」又は「CS マーク（特定非営利活動法人日本セキュリティ監査協会（JASA）のクラウドセキュリティ推進協議会が定めるもの）」

④ 本区は、ナレッジベースをインターネット環境の仮想ブラウザから、東京都セキュリティクラウドを経由して利用する。参照・書込みなど、基本的な機能については、特定のソフトウェアやアプリケーション、端末に依存せず利用できること。

(2) 要件定義・構築

受注者は、ナレッジベースの構築に当たっては、以下の内容を確認し、区と協議の上、必要な対応を行うこと。内容について調整すべき事項については、本区、支援事業者、関係部署、関連システム関係者と調整の上、結果に基づき要件定義書の修正等の対応を行うこと。要件の調整内容は、本区及び関係するステークホルダーに提示し、合意形成を図り進めること。

① 機能要件

ナレッジベースに要求する主要な機能要件を、以下の「表1 機能一覧」に示す。詳細な機能構成については、要件定義工程において、本区と協議の上、決定する。

表 1 機能一覧

項番	機能分類	利用者区分	機能名	機能詳細	
1	問合せ管理	利用者機能	入力・更新・削除	利用者が問合せ先を選択した上で、問合せ内容をフォームに記入して、選択した宛先に問合せできること。	
2			添付	利用者が問合せにファイルを添付できること。	
3		担当者機能	問合せ管理	問合せ	利用者からの問合せを一意的な問合せとして管理し、問合せ先に問合せが割り当てられること。
4				利用者が問合せステータス（回答待ち、回答完了など）を確認・更新し、完了後には問合せをクローズできること。	
5				担当者は自身が担当している問合せの一覧と各問合せの問合せ内容を確認できること。	
6				担当者が問合せに回答する場合に FAQ などを利用できること。	
7				エスカレーション	操作や状態に応じて、データの所有者を関連する人又は組織（課など）に自動的に変更できること。
8				管理者	申請時に一意に特定できる番号を自動採番できること。
9				設定	自動採番される番号のルールを実装できること。
10				通知	回答者が利用者の問合せに対して回答を入力した際に、問合せした利用者へ通知できること。
11	ナレッジ	利用者機能	閲覧・検索	ナレッジ（よくある問合せ等）をキーワードで検索できること。	
12	FAQ管理	担当者機能	登録・更新・削除	担当者が FAQ（問合せナレッジ）登録、アップロードを行えること。	
13				担当者が FAQ（問合せナレッジ）の更新を行えること。	
14				担当者が FAQ（問合せナレッジ）の削除を行えること。	
15				担当者が各種マニュアルのドキュメントファイルをナレッジとして登録・アップロード・置き換えできること。	
16				担当者が各種マニュアルのドキュメントファイルをナレッジから削除できること。	
17				担当者が動画や画像を FAQ に登録・アップロード・置き換えができること。	
18				担当者が動画や画像を FAQ から削除ができること。	
19				担当者が問合せを簡単に FAQ にすることができること。	
20					
21				ナレッジ・FAQ管	ナレッジ・FAQ 管理画面では、HTML の知識を要せずに、管理者が図や表、動画、リンクを配置、作成、表示することができること。

			理画面	
22	通知	利用者機能	通知	担当者から送付されたお知らせを宛先となる利用者のポータル画面上に表示できること。
23		担当者機能	対象者抽出	担当者がお知らせを発信する対象となる利用者を、属性情報に応じて抽出できること。
24			登録・更新・削除	担当者がフォーマットにお知らせを記載、入力、修正、削除ができること。
25			通知	担当者が利用者へお知らせ通知を送付できること。
26	ダッシュボード管理	利用者機能	ダッシュ	自身の問合せ及び自分宛の回答並びにそれらの履歴を確認できること。
27			ボード	自身の問合せ状況（解決件数、未解決件数、対応中件数等）をグラフで確認できること。
28		担当者機能	ナレッジ管理・分析	担当者にて、ナレッジの登録日やナレッジへのアクセス率の抽出・一覧化ができること。
29				担当者にて、ナレッジの評価割合や、ナレッジの活用率等を表示・分析できること。
30			問合せ分析	担当者が問合せ件数の推移や内訳等を表示・分析できること。
31			管理者設定	担当者にて、任意な項目を選択し、分析画面をノーコードで設定できること。
32		担当者にて、ノーコードで簡易に各画面を作成・変更できること。		
33			ダッシュボード表示	分析・可視化しダッシュボード上で管理項目（以下に例示）を表示し、担当者が閲覧できること。また分析対象のログ一定期間（1年間程度）保持するものとする。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ナレッジ・FAQによる自己解決率、活用率</li> <li>・古いナレッジの一覧</li> <li>・各組織の問合せ件数</li> <li>・問合せ件数の推移と内訳</li> <li>・問合せ対応、ナレッジ、FAQの内容満足度集計など</li> </ul>
34			データ出力	CSVデータを出力できること。
35	共通機能	ブラウザ対応	PC用ブラウザ	PC用の以下のブラウザで閲覧、操作等ができること。 Microsoft Edge：最新版 Google Chrome：最新版
36			スマホ・タブレット用ブラウザ	スマホ・タブレット用の以下のブラウザで閲覧、操作等ができること。 Safari：最新版 Google Chrome：最新版

			ザ	
37			アプリ レス対 応	本区は、セキュアブラウザからナレッジベースを利用するため、アプリケーションインストールを要せずに基本機能（閲覧等）が利用できること。 機能によって、アプリケーションのインストールが必要な場合は、仮想デスクトップ（VMware Horizon インスタントクローン）を利用するため、ライセンス費用の低減に努めること。
38		レスポ ンシブ対 応	レスポ ンシブ 対応	使用している端末に合わせて表示させるデザインを変更できること。
39		メー ル通 知	メー ル通 知	問合せ受付時のメール受付返信、回答時のメール送信ができること。
40		操 作履 歴管 理	操 作履 歴管 理	項目やステータスなどレコードの内容が変更された場合、変更した担当者の名前、変更日時、変更した内容等の変更履歴をシステム管理者が参照・出力できること。
41			操 作履 歴参 照・ 出 力	システム管理者がシステム上の操作履歴を参照できること。操作履歴はCSV等の形式でデータ出力できること。
42		権 限管 理	個 別設 定	システム管理者が利用者の権限グループを用意し、参照・修正などの細やかな権限設定ができること。
43			一 括設 定	システム管理者が人事異動等に伴い特定のユーザーの権限グループの設定変更をできること。
44		ポ ー タ ル サ イ ト	画 面設 定	システム管理者がポータル画面に表示する項目や情報種別を変更できること。
45				任意の単位（部、課など）で表示レイアウト（表示列数、表示する機能、表示場所）を設定できること。
46			ポ ー タ ル 機 能	電子掲示板等のパーツを追加できること。
47				ポータル画面上で表示場所の変更はドラッグアンドドロップなどの操作で容易に変更可能であること。

## ② 非機能要件

ナレッジベースに要求する主な非機能要件の項目について、以下に示す。統合運用管理補助機能の運用に当たり、支障のないものとする。各項目の詳細については、要件定義工程において、プロポーザル時の提案内容を基に、本区と協議の上、決定する。

### ア ユーザビリティ要件

各利用者の特性を十分に留意し、利用者が想定する流れに沿った操作手順、画面遷移、画面レイアウト、帳票レイアウト等、ユーザビリティを考慮すること。

## イ アクセシビリティ要件

色の違いが判別しにくい利用者を考慮し、可能な限り色のみで判断するようにはしない、アクセシビリティに関するガイドライン（例：WCAG）に準拠するなど、アクセシビリティを考慮すること。

## ウ システム方式

### （ア） システム方式についての方針

クラウドサービス利用を前提とした SaaS 型のアーキテクチャとし、クラウドサービスとして提供されている機能の範囲内でのカスタマイズを前提とすること。

### （イ） クラウドサービスの選定、利用に関する要件

- ・ 情報資産を管理するデータセンターの設置場所に関しては、国内であること。
- ・ 契約の解釈が日本法に基づくものであること。
- ・ クラウドサービスの利用契約に関連して生じる一切の紛争は、日本の地方裁判所を専属的合意管轄裁判所とするものであること。
- ・ 本区の指示によらない限り、一切の情報資産について日本国外への持ち出しを行わないこと。
- ・ 障害発生時に縮退運転を行う際にも、情報資産が日本国外のデータセンターに移管されないこと。
- ・ 情報資産の所有権がクラウドサービス事業者に移管されるものではないこと。従って、当区が要求する任意の時点で情報資産を他の環境に移管させることができること。
- ・ クラウドサービスの可用性を保証するための十分な冗長性、障害時の円滑な切替え等の対策が講じられていること。
- ・ 法令や規制に従って、クラウドサービス上の記録を保護すること。
- ・ クラウドサービス上で取り扱う情報について、機密性及び完全性を確保するためのアクセス制御、暗号化及び暗号鍵の保護並びに管理を確実に行うこと。
- ・ クラウドサービスに係るアクセスログ等の証跡を保存し、本区からの要求があった場合は提供すること。
- ・ インターネット回線を通じたセキュリティ侵害を防ぐため、インターネット回線とクラウド基盤との接続点の通信を監視すること。
- ・ 情報資産が残留して漏洩することがないように、必要な措置を講じること。

## エ 性能要件

業務処理の特徴を考慮し、業務処理のピーク時においても、下記のトランザクション件数、同時接続利用者数において、レスポンスの低下等を招かないように、十分な処理性能（応答時間など）を確保できるよう、性能要件を



考慮すること。

【利用者数】

約 50 人（情報システム課、IT 関連職員、関連事業者、管理者（関連事業者）を含めた人数）

【トランザクション件数】

約 2000 件/月（問合せ件数）

【同時接続利用者数】

利用者及び管理者が 50 人前後の同時ログインを行う場合に、処理性能に影響を及ぼさず、システムを問題なく利用できること。

オ 信頼性

ナレッジベースの停止等による業務への影響を最低限にとどめるため、可用性、完全性を確保し、ナレッジベースの信頼性を確保すること。

(ア) 可用性要件

- ・ 可用性に係る目標値（運用時間・平常時の稼働率・平均復旧時間など）を定めること。
- ・ ナレッジベースの可用性を確保し、前述の目標値を達成するために必要な対策を適切に実施すること。

(イ) 完全性要件

- ・ ナレッジベースの完全性を確保するための対策を適切に実施すること。

カ 拡張性

ナレッジベースの利用率の増加、データ量の増加等により、利用資源の規模・性能を拡張する必要が生じた場合に備え、可能な限り性能の拡張を柔軟に行えること。また、API 連携や必要なアップデートに対応できるなど、拡張性を考慮すること。

キ 上位互換性

クラウドサービスのバージョンアップ、OS・ミドルウェアのバージョン、Web ブラウザや実行環境などの変更に対応できるように、上位互換性を考慮すること。

ク 中立性

クラウドサービス本体を除き、特定事業者の技術に依存しないオープンな技術仕様に基づくものを選択し、中立性を考慮すること。また、データの可搬性を担保について考慮すること。

ケ 継続性

ナレッジベースの停止等に際しても、必要最低限の業務の継続(又は回復)性を確保すること。

- (ア) 継続性に係る目標値（予測可能な障害への回避策・予測困難な障害発生に伴う目標復旧時点、目標復旧時間など）を定めること。

(イ) ナレッジベースの継続性を確保するため対策（冗長化・災害（サイバーセキュリティ）対策・データバックアップなど）を適切に実施すること。

コ 情報セキュリティ

高度化、大規模化するサイバー攻撃等に対応するため、多層防御やサイバーレジリエンス強化といった原則に基づいて要件を定義する。データの機密性、完全性、可用性が確保するため、セキュリティ対策（例：暗号化、認証、監査ログ）を適切に実装すること。

セキュリティ対策を具体化する過程でセキュリティ上の懸念が発生した場合は、必要に応じて、本区と協議の上、追加のセキュリティ対策を講じること。

サ 稼働環境

クラウドサービスの構成、ソフトウェア製品の構成、ネットワークの構成、利用端末等の稼働環境について、前述の内容から適切なものとする。

ナレッジベースの稼働開始時点での、端末・OS・ブラウザの機種やバージョンは、機種やバージョンの公開時期、設計に必要な期間等を踏まえ本区と協議の上、決定する。

(3) 運用・保守

ナレッジベースの運用・保守に当たっては、運用・保守に関する事項を纏めた運用・保守計画書を作成し、区の承認を得て、適切な運用・保守を実施すること。

(4) 契約満了時のナレッジベースの情報の取扱い

本委託業務終了時に、次期事業者へのナレッジベースの情報の引継ぎが可能であること。

## 管理対象システム一覧

No	システム名
1	RPAシステム
2	インターネット関連システム
3	介護保険システム
4	仮想デスクトップ基盤システム及び関連システム
5	教育総合システム
6	住民情報共通DBシステム
7	グループウェアシステム
8	国民健康保険標準システム
9	献立作成栄養システム
10	コンテンツ管理(CMS)システム
11	施設予約システム
12	児童システム
13	収納対策システム
14	住民情報系セキュリティ対策システム
15	人事給与システム
16	デジタル教科書システム
17	統合型行政システム
18	統合基盤システム
19	図書館システム
20	被災者生活再建支援システム
21	ファイル受け渡しサーバ
22	福祉総合システム
23	運用支援ツールシステム
24	各系接続用踏み台サーバ
25	学校図書システム
26	学務システム
27	葛飾区公共施設予約
28	葛飾区情報ネットワークシステム（ネットワーク関連機器含む。）
29	共同運営連携システム
30	教育支援システム
31	戸籍総合システム
32	後期高齢者医療保険料徴収システム
33	公会計システム
34	公害情報システム
35	子育て支援総合システム
36	施設情報管理システム
37	児童相談システム
38	集積所管理システム
39	住宅統合管理システム
40	住民基本情報システム
41	住民情報系二要素認証システム
42	出退勤管理システム
43	障害者支援区分判定ソフトシステム
44	障害者就業・生活支援システム
45	生活保護システム
46	税務システム
47	選挙人名簿管理システム
48	地理情報システム
49	統合基盤系PW変更新サーバ
50	内部情報系ActiveDirectory/ファイルサーバシステム
51	内部情報系デバイス管理システム
52	保健所業務システム
53	母子福祉資金貸付・償還システム
54	賄いシステム
55	仮想ブラウザシステム
56	閉域ネットワーク回線
57	インターネット接続プラットフォーム
58	Webサイト基盤
59	クラウドサービス（M365・Box）

区分	葛飾区主要イベント			2025(令和7)年度												2026(令和8)年度												2027(令和9)年度												2028(令和10)年度												2029(令和11)年度												2030(令和12)年度											
	イベント	内容	時期(予定)	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
本調達	統合運用管理	統合運用管理補助機能	令和7年4月~9月:運用設計 令和7年10月~12月:試行運用 令和8年1月~:運用	設計												試行運用												運用																																															
		ナレッジベース	令和7年4月~9月:要件定義・構築 令和7年10月~12月:試行運用 令和8年1月~:運用	構築																																																																							
大型イベント	インフラ統合基盤更改	現行インフラ統合基盤の更改・調達形態の変更等	現行事業者のRFPのサービス想定利用期間:~R10.3.31	検討												予算化												調達												移行																																			
	VDI基盤更改	VDI基盤の更改(住民情報系のみ)	令和7年1月~令和8年3月:更改	更改・構築												次期環境検討												予算化												検証												更改・構築																							
	新庁舎建設と庁舎移転		令和10年10月頃:竣工予定 令和11年:移転~移転完了 令和12年4月~:新庁舎稼働	工事																								移転												新庁舎稼働																																			
	NW改善・更新	有線LANから無線LANへ変更	令和7年:切替	検討												予算化												調達												構築																								次期庁内NW運用開始											
	庁内NW更新	次期庁内ネットワーク更新	令和12年:稼働(新庁舎)													検討・調達・構築																																				次期庁内NW運用開始																							
	第6次LGWAN	次期LGWAN更新	令和11年10月頃:更新(5年更新を想定)													第5次LGWAN																																				第6次LGWAN																							
	ヘルプデスク事業者更新	令和8年12月末で完了する運用業務についての次期対応	令和8年10月~:運用引継ぎ 令和9年1月~令和13年12月:運用開始(5年の場合)	現事業者																								引継												次期事業者																																			
	統合型行政システムOS更改及び庶務事務システムリプレイス	現行の統合型行政システムのOS更改及び庶務事務システムリプレイス	令和7年4月~令和9年3月:更改・構築 令和9年4月~:稼働	更改・構築																																																																							
	財務会計システム検討構築	財務会計システムの検討及び構築		検討・調達・構築																																																																							
	標準化対応	20業務の標準化対応	現在~令和7年12月:移行計画・移行 令和8年1月(一部以月以降あり)~:稼働 LGWAN接続系/インターネット系のクラウドシフト	移行検討												移行(特定移行支援システムは段階的に移行:時期未定)																																																											
Windows2016サーバ更改	Windows2016の保守期間満了による、各システムバージョンアップ作業	~R9.1.12のため、R8年度に実施見込																																																																									
	Windows2019サーバ更改	Windows2019の保守期間満了による、各システムバージョンアップ作業	~R11.1.9のため、R10年度に実施見込																																																																								
令和7年度中イベント	端末更新	約5,000台の端末更新	令和7年4月~6月:マスタ作成 令和7年7月~9月:キッティング 令和7年10月~令和8年3月:展開	マスタ作成												キッティング												展開																																															
	プリンタ更新	住民情報系:150台~160台 内部情報系:200台~300台	令和7年4月~9月:展開	展開																																																																							
	認証印刷	内部情報系プリンタ認証	令和7年4月~9月:構築・展開(プリンタ更新に合わせる)	構築・展開																																																																							
	仮想ブラウザ導入(インターネット系)	VDIから仮想ブラウザへ更新	令和7年度中	構築												本稼働																																																											
	Microsoft365/BOX導入	Microsoft365 E5、BOX導入	令和7年9月までに情報システム課をターゲットとして導入	構築												情シス稼働																																																											
	TeamsPhone導入	TeamsPhone導入	令和7年度:検証・評価 令和8年度前期:構築 令和8年度後期:稼働	検証・評価												構築												稼働																																															
	住基システム更新	CS更新	令和7年度中	更新																																																																							
	窓口支援システム導入	窓口支援システム導入	令和7年度中	構築												稼働																																																											



No.	大分類	中分類	作業項目	作業概要	役割分担 (○：担当 △：支援)													
					業務 主管 課	情 報 シ ス テ ム 課	統 合 運 用 管 理 補 助 機 能	兼 単 独 利 用 方 式 運 用 管 理 補 助 者	共 同 利 用 方 式 A S P	構 築 運 用 補 助 者	ネ ッ ト ワ ー ク	イ ン フ ラ 統 合 基 盤 事 業 者	標 準 化 対 象 外 事 業 者	ハ ル ブ レ ス ク 事 業 者				
1	統合運用全般	全体運用管理	統合（全ベンダ）運用管理要領の策定及び改善	ベンダ間でのコミュニケーションルールや、構成変更があった際の各ベンダへの伝達ルールを策定すること。なお、運用する上で課題が発生した際や、より効率的なコミュニケーションが想定された際はルール改善を行うこと。		△	○											
2			関連事業者との調整	本区や単独利用方式運用管理補助者兼共通DBシステム事業者、共同利用方式ASP、ネットワーク構築運用補助者、インフラ統合基盤事業者、業務システムベンダ等の関係事業者と、必要な調整を行うこと。	△	△	○	△	△	△	△	△						
3			関係事業者における責任分界点の管理・改善提案	関係事業者が行う業務において、ホワイトスペース（行き届かない空白業務）ができないように責任分界点ができる限り明確にするよう努めること。なお、運用する上で改善すべき事項が明らかになった場合、責任分界点の改善を提案すること。受注者が対応できない業務については、本区担当職員へ適切にエスカレーションすること。		△	○	△	△									
4			ベストプラクティスの準備管理	標準仕様システムについては、各システムが利用するCSPが掲げるベストプラクティスの準備状況について取りまとめを行うこと。また、必要に応じて本区と協議し、承認を得た上で、当該システムに対し改善依頼を行うこと。		△	○	△	△									
5			標準仕様システム等における統一的なルール	標準仕様書改版時の対応方針を含めた全体統一な運用ルールを提案すること。その他、統合運用管理補助機能に必要な統一的なルールの策定について検討し、提案すること。		△	○											
6			運用イベント全体スケジュールの取りまとめ・作成	区と調整の上、運用期間中の計画停電、リストア訓練等、関係事業者の運用イベントを把握し、全体スケジュールを作成すること。また、年度当初には、全体スケジュールを更新するほか、当該年度の詳細スケジュールを作成すること。		△	○	△	△	△	△	△	△					
7			各種会議体の運営	関係事業者において横断的な課題を扱う会議について、議題設定及び日程調整を行うこと。また、会議において進行やファシリテーション等を行うこと。会議後に議事録を作成すること。	△	△	○	△	△	△	△	△	△					
8			管理対象システムのコンティンジェンシープランの取りまとめ支援	管理対象システムのコンティンジェンシープラン（緊急事態が発生した際に、事業への影響を最小限にとどめるために実施する施策や行動指針を記した計画書）の策定状況や更新状況について、事業者や担当職員へのヒアリングなどの取りまとめ支援を行うこと。また、その内容について、本区の実態との乖離や内容の変更が望ましいものがある場合は、本区に対して、事業者と調整するための改善提案をすること。		△	○	△	△	△	△	△	△					
9	報告業務	月次統合運用報告	統合運用管理における定型業務についての報告を月次で行うこと。報告は報告書を作成し、対面での会議形式により行うこと。		△	○												
10		非定型業務の作業報告書の作成・提出	非定型業務が発生した場合、月次の定型業務に関する報告に加える方法で本区へ報告すること。具体的な非定型業務は、インシデント対応やサービスの調整、必須適用テンプレートの更新等を想定している。		△	○												
11	標準化関連全体調整	標準化未移行システムの標準化対応・ベンダ間調整	受託者は、現行システムが標準仕様システムへ移行する際やガバメントクラウドにリフトする際、システム移行計画に基づいて、支援体制及び作業内容について支援計画を作成し、本区の承認を得ること。また、支援計画に基づいて、必要に応じて具体的な支援作業を作成し、各標準仕様システムの連携テストや移行リハールや本番移行において関連事業者間の調整等の支援を行うこと。また、BPMN（Business Process Model and Notation）の「Ⅰ 記述レベル」/「Ⅱ 分析レベル」までを範囲とした業務フローの作成・更新を支援すること。	△	△	○	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	
12		標準仕様書の版数管理	各システムにおける標準仕様書やデータ要件・連携要件標準仕様書等、関連する標準仕様書の版数を把握し管理すること。また、版数変更に伴う業務手順の変更について、BPMN（Business Process Model and Notation）の「Ⅰ 記述レベル」/「Ⅱ 分析レベル」までを範囲とした業務フローの作成・更新を支援すること。	△	△	○	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	
13		標準仕様書の版数変更に伴う各ベンダとの調整	各システムにおいて標準仕様書の版数変更に伴うシステム変更がある場合、当該システムの主管課に対するPMOとして進捗管理等の支援すること。また、版数変更に伴い社内内テラ連携に不整合が生じないよう、デジタル庁が示す「全体バージョン管理」を基に、全体調整を行うこと。	△	△	○	△	△	△	△	△							
14	ガバメントクラウド（AWSアカウントID等）管理	アカウント等の管理	関係事業者からのCSPアカウントID等の発行依頼の取りまとめ、GCAS申請依頼等の手続を行い、アカウントを払い出すこと。また、アカウント等の管理運用について、受注者が提案し、区と協議の上、適切な管理を行うこと。		△	○	△	△	△	△								
15		定期的なアカウント点検	定期的な各種アカウントの適切な利用の確認、アカウントの削除等を行うこと。		△	○	△	△	△	△								
16	システム指標管理	コストパフォーマンス評価	各ガバメントクラウド運用管理補助者からの報告書について分析、評価し、必要に応じて、各ガバメントクラウド運用管理補助者と調整を行うこと。なお、具体的な分析、評価方法については提案し、区と協議の上、決定する。		△	○				△	△							
17	可用性管理	バックアップ管理	受注者は、関連事業者が行うデータバックアップやリストア作業に関する方針について分析、評価し、必要に応じて、関連事業者と調整を行うこと。なお、具体的な分析、評価方法については受注者が提案し、区と協議の上、決定する。		△	○	△	△	△	△						△		
18		DR有効性管理	受注者は、関連事業者が設計するDR設計について分析、評価し、必要に応じて、関連事業者と調整を行うこと。なお、具体的な分析、評価方法については受注者が提案し、区と協議の上、決定する。		△	○	△	△	△	△						△		
19		BCP対策／災害対策	受注者は、自然災害等の緊急時は、あらかじめ区と協議の上、緊急時の連絡方法や作業体制など必要な事項を定め、適切に対応すること。なお、サービス提供時間外に統合運用管理補助機能を要する場合についても、これに準じることとする。				△	△	△	△	△	△	△					
20	構成管理	各システムの構成情報の集約・管理	受注者は、関連事業者が構築するシステムのラメータ情報、OS・ミドルウェア等の構成情報に関して、常に最新情報を管理すること。なお、各種構成管理に当たっては、CSPマネージドサービス等を活用して常に最新情報を取得及び管理することが望ましい。			○	△	△	△	△	△	△	△					
21		自治体の非機能要件の分析・最適化に向けた対応	受注者は、関連事業者が構築するシステムの非機能要件について達成されているか、主管課へ確認すること等により定期的なモニタリングを実施すること。また、主管課から依頼があった場合、当該システムの事業者に対し改善対応を促すことについて必要な支援を行うこと。		△	○	△	△	△	△	△	△	△					
22		各システムの変更管理	受注者は、関連事業者から他システム又は本区へ変更要求があった場合、取りまとめや分析を行うこと。また、必要に応じて関連事業者への共有、調整をすること。		△	○	△	△	△	△	△	△	△					

No.	大分類	中分類	作業項目	作業概要	役割分担 (○：担当 △：支援)									
					業務主 管課	情 報 シ ス テ ム 課	統 合 運 用 管 理 補 助 機 能	兼 用 運 用 方 式 運 用 管 理 補 助 者	共 同 利 用 方 式 A S P	構 築 運 用 補 助 者	ネ ッ ト ワ ー ク	イ ン フ ラ 統 合 基 盤 事 業 者	標 準 化 対 象 外 事 業 者	ヘル プ デ ス ク 事 業 者
23			各システムのリリース管理	受注者は、連携テスト等の事業者横断的な作業が発生した場合、テストやリハーサルについて全体の取りまとめを支援すること。		△	○	△	△	△	△	△		
24		監視等	全システムのログ情報などの情報集約・監視・改善対応	受注者は、関連事業者が構築するシステムにおけるログ等の情報について監視を行い、必要に応じて改善提案をすること。具体的な監視方法については受注者が提案し、区と協議の上、決定する。		△	○	△		△				
25			個人情報保護対応	受注者は、個人情報保護及び特定個人情報保護に関する関連事業者の対応方針について、事業者や担当職員へのヒアリングなど、その状況ととりまとめを支援を行うこと。また、その内容について、問題がある場合は、本区に対して、事業者と調整するための改善提案をすること。		△	○	△	△	△	△	△		
26			追加の監視項目をヒアリングシート受領・分析・対応	受注者は、関連事業者の監視項目についてのヒアリングシートを受領、内容を確認し、あらかじめ定めた承認ルール及びフローに則り、情報システム課の承認を得た上、各運用管理補助者等への情報共有や対応依頼などの管理を支援すること。		△	○	△	△	△	△	△		
27		障害対応	障害対応窓口の設置	受注者は、本区または関連事業者からインシデント連絡及び監視アラートを受けるための対応窓口を設置すること。対応窓口は、電話及びメールでの連絡に対応可能とすること。対応窓口の連絡体制図等を作成し本区へ提出すること。監視アラート及び関連事業者からの連絡を起点とした障害対応については受注者を一次窓口とし、ヘルプデスク事業者への主管課からの問合せを起点とした障害対応についてはヘルプデスク事業者が一次窓口となり、必要に応じて受注者へ連携を行う。 メールによるインシデント連絡及び監視アラートについては、24時間365日受付可能とすること。合わせて、本業務常駐時間外に対応が必要となる障害の際に使用するメール以外の緊急連絡先（電話等）を用意すること。本対応におけるナレッジベースの活用を検討すること。 【ヘルプデスク事業者の常駐時間（参考）】 平日 8時00分-19時45分 土日祝 8時00分-17時00分（原則第3週および年末年始12/29-1/3を除く）	△		○	△	△	△	△	△	△	
28			一次切り分けおよび連携対応	受注者は、障害検知後速やかに障害範囲の特定等その内容分析を行うこと。本区またはヘルプデスク事業者からのインシデント連絡を受けた場合には、必要に応じて関連事業者へ連絡すること。監視アラートおよび関連事業者からのインシデント連絡を受けた場合には、必要に応じて関連事業者へ連絡および業務影響があると判断した際には、本区に対しても連絡すること。		△	○	△	△	△	△	△	△	
29			復旧対応	受注者は、インシデント対応にあたり業務の復旧を最優先とし、関連事業者に対する技術支援、サービス回復策の提供等を行うこと。また、対応状況について適宜本区に報告を行い、復旧した際には関連事業者と連携して復旧連絡を行うこと。		△	○	△	△	△	△	△	△	
30			原因調査および再発防止策の検討	受注者は、関連事業者と連携し発生した障害の原因調査を行うこと。また、リソース改善や構成変更等の対策および作業フローの見直し等再発防止策の検討支援を行うこと。	△	△	○	△	△	△	△	△	△	△
31		保守メンテナンス管理	関連事業者からのメンテナンス情報の受領・確認	受託者は、関連事業者が行うメンテナンスに関する情報を受領し、確認すること。		△	○	△	△	△	△	△	△	
32			関連事業者への事前告知	受注者は、関連事業者がメンテナンスを行う際、影響が想定される他の関連事業者に対しメンテナンス情報を共有すること。		△	○	△	△	△	△	△	△	
33		問合せ・技術支援	本区職員又は各事業者からの問合せ対応窓口の設置	受注者は、本区又は各事業者から本調運範囲に係る問合せを受け付ける対応窓口を設置すること。窓口サービスは、電話及びメールでの連絡に対応し、平日8時30分から17時15分の常駐対応を行うこと。常駐時間外に対応が必要な予定作業等について対応することとし、臨時作業等については区と協議の上、対応方法を決定する。 対応窓口の連絡体制図等を作成し本区へ提出すること。 関連事業者からの連絡については受注者を一次窓口とし、ヘルプデスク事業者への主管課からの問合せを起点とした連絡についてはヘルプデスク事業者が一次窓口となり、必要に応じて受注者へ連携を行う。 メールによる連絡については、24時間365日受付可能とすること。本対応におけるナレッジベースの活用を検討すること。		△	○	△	△	△	△	△	△	△
34			各種申請受付・処理	受注者は、各事業者からの本区への各種申請の受付・処理を行うこと。対象となる申請は、業務用端末へのログインID申請、本区電算センターへの入室申請、インフラ統合基盤への作業依頼申請、システム本番環境作業申請、時間外庁舎内作業申請などを想定している。本申請受付は（ア）に記載の方法・時間で対応を行うこと。本対応におけるナレッジベースの活用を検討すること。		△	○	△	△	△	△	△	△	△
35			回答作成	受注者は、問合せを受けた場合には、過去のナレッジをナレッジベースから検索し回答すること。過去のナレッジに該当しない問合せであった場合は、必要な関連事業者や区職員と連携し速やかに回答を作成すること。CSPや調達ソフトウェアのサポート窓口への問合せが必要な場合は、原則受注者にて対応を行うこと。本区で対応する必要がある場合は、対応内容を明確にしたうえで、本区の対応を支援すること。また、本区から技術的な助言を求められた際は、速やかに対応すること。		△	○	△	△	△	△	△	△	
36			回答	受注者は、作成した回答内容について問合せした者に回答すること。回答完了後は、問合せから回答に係る履歴をナレッジベースに登録すること。		△	○	△	△	△	△	△	△	△
37	ガバメントクラウド	ネットワーク	DNS設定	指定されたドメインを利用し、庁内やその他のシステムと連携できるようにDNS設定を行う。				○	○	○				
38			CIDR設計	自治体の利用するシステム全体を考え、指定のあったCIDRの範囲内でシステムが構築できるよう設計を行う。特に、Transit Gatewayの接続先の単独利用・共同利用アカウントのVPCのCIDR範囲が重複しないように設計する。				○	○	○				
39			VPC作成	システム間で共同で利用するシステム（職員用ファイルサーバなど）を置くためにネットワークアカウント上にVPCが必要となった場合、CIDR設計を行った上でVPCの作成を行う。				○	○	○				
40			Subnet作成	CIDR設計に応じてSubnetの作成を行う。				○	○	○				

No.	大分類	中分類	作業項目	作業概要	役割分担 (○:担当 △:支援)									
					業務主管課	情報システム課	統合運用管理補助機能	兼用方式運用管理補助者	共通利用方式ASP	構築運用補助者	ネットワーク構築補助者	インフラ統合基盤事業者	標準化対象外	ヘルプデスク事業者
41			通信の整理	システム間・コンポーネント間で必要な通信（IPアドレス・ポートなど）を洗い出す。オンプレミス側の既存CIDRの設計を把握する。				○	○	○				
42			序内からガバメントクラウド等専用線接続サービス提供者のネットワーク網の接続	序内のネットワーク機器からガバメントクラウド接続サービス等にアクセスできるように設定する。				○	○	○				
43			ガバメントクラウド接続サービス提供者のネットワーク網からAWS ネットワークアカウントへの接続	ガバメントクラウド接続サービスから払い出されるVIFをDXGWへ接続する。				○	○	○				
44				上記についてTransit Gatewayを用いる場合、DXGWとTransit Gatewayの設定も行う。				○		○				
45			ネットワークアカウントからASP アカウント（共同利用方式含む）との接続	Transit Gateway 等を用いて、ネットワークアカウントを経由して、オンプレミスから各ASP アカウントへの接続が可能となるよう設定を行う。				○	○	○				
46				上記におけるベンダー間の調整等も担当する。						○				
47			オンプレミスのネットワーク機器の設定	序内のネットワーク機器の設定変更やバージョンアップ作業を継続的に行う。				○	○	○				
48			VPC 間の接続	ネットワークアカウントの VPC 同士、またネットワークアカウントの VPC と ASP の VPC 間の接続を行う。IPアドレス設計との兼ね合いでCIDRが重複することも想定されるため、その際はAWS PrivateLinkを用いるなどして回避することができるよう設計すること。				○	○	○				
49			インターネット接続に必要なコンポーネントの整理	セキュリティアップデートなどのためにインターネットに接続する必要のあるコンポーネントを整理する。				○	○	○				
50			インターネットへ接続する環境の構築	インターネットに接続可能なVPCを用意し、Proxy などを通じて他のVPCからインターネットに接続する必要のあるコンポーネントがインターネット接続できるよう設定を行う。				○	○	○				
51			リモート保守環境の構築	ネットワークアカウントへのコンソール接続、及びネットワークアカウントと運用管理環境間の接続の構築を行う。						○	○			
52			ネットワーク障害対応	ネットワーク事業者が中心となり、ネットワーク障害の切り分けと暫定復旧対応、恒久対応を行う。				△		○	○			
53			障害・メンテナンス対応	AWS Personal Health Dashboardの通知へ対応すること。				△		○	○			
54		運用管理補助	権限管理	構築時・運用管理時それぞれにおいてASP 事業者に適切な権限をIAMにより割り当てること。					○		○			
55			コスト管理	複数のASP事業者が1つのアカウントに混在する場合はタグを用いて事業者ごとにリソースを判別できるようにすること。				△	○		○			
56				必要に応じて上記タグベースでの閲覧・操作などの権限を付与できること。				△	○		○			
57				システムごと・ASP事業者ごと・アカウントごとに月ごとの予算を設定し、予算のxx%を超過した場合、予算を超過した場合にメールやSlackへアラートを発報すること。				△	○		○			
58				コストをアカウントごと、ASP事業者ごとに確認できるようにすること。				△	○		○			
59			セキュリティの設定	Security Hub、GuardDuty およびその他セキュリティサービスからアラートが発報された場合は自治体職員に自動的に通知する仕組みをもち、それぞれのサービスの推奨に従った対応を実施すること。必要に応じてASP事業者と連携し、対応すること。				△	○	○	○			
60				既存構成のベストプラクティスを提案するツール（例：Trusted Advisor）を活用し、定期的に推奨構成を確認・必要に応じて変更すること。				△	○	○	○			
61				自治体からの要望に応じて、セキュリティポリシーに合わせたアラート（Config ルールや CloudWatch によるアラーム）を設定すること。				△	○	○	○			
62				デジタル庁から配布されているガバメントクラウド必須適用テンプレートを適用すること。				△	○	○	○			
63				デジタル庁からテンプレートの変更があった場合は速やかに変更されたテンプレートを適用すること。				△	○	○	○			
64			自治体への情報連携	自治体、ASP事業者、運用管理補助者の3者で年○回（月x会）の定例会をもち、発報されたセキュリティアラート・コスト・構成の見直しに関して情報提供を行うこと。				△	○	○	○			
65			アラートへの対応	CloudWatch や Config からアラートが発報された場合、アプリケーション側で対応が必要な事項について迅速に対応すること。				△	○	○	○			
66			アプリケーションモニタリング	CloudWatch、CloudWatch Logs 等を利用して応答時間、エラー率、障害停止時間（率）等をモニタリングできるように設定すること。				△	○	○	○			
67			障害・メンテナンス対応	AWS Personal Health Dashboardの通知へ対応すること。				△	○	○				
68		アプリケーション	該当アプリケーションの構築	AWSリソースに紐づけられたIAM権限の管理（作成、削除、更新）、最適化を行うこと。					○					
69				Security Hub や GuardDuty のダッシュボードに表示されたアラートや推奨について確認し、継続的にセキュリティ基準との不一致を対応、抑制していくこと。				△	○					
70				AWS Trusted Advisorの提示に従い、継続的にコストを最適化していくこと。				△	○					
71				AWS Personal Health Dashboardの通知へ対応すること。				△	○					



No.	大分類	中分類	作業項目	作業概要	役割分担 (○：担当 △：支援)									
					業務主管課	情報システム課	統合運用管理補助機能	兼用利用方式運用管理補助者	共同利用方式ASP	構築運用補助者	ネットワーク	インフラ統合基盤事業者	標準化対象外事業者	ヘルプデスク事業者
72				アプリケーション、インフラのCI/CDにマネージドサービスを取り入れること。				○						
73				自治体を選択した「地方公共団体情報システム非機能要件の標準」の要件に合わせバックアップ-リストアップできること。			△	○						
74				インフラの構築にIaCを利用すること。				○						
75				原則、OSを管理する必要のないマネージドサービスの利用とすること。				○						
76				運用管理補助者と連携し、「アプリケーションのモニタリングの設定」の作業を行うこと。			△	○						
77			市内データ連携用REST APIの提供	リアルタイムでのデータ連携が必要なデータについて、REST APIを提供すること。				○						
78			市内データ連携用ファイル連携機能の提供	オブジェクトストレージへHTTPSのプロトコルを利用したデータ連携機能を実装すること。				○						
79			アラートへの対応	CloudWatch や Config からアラートが発報された場合、アプリケーション側で対応が必要な事項について迅速に対応すること。			△	○						
80			アプリケーションモニタリング	CloudWatch、CloudWatch Logs 等を利用して応答時間、エラー率、障害停止時間（率）等をモニタリングできるよう設定すること。			△	○						
81		共通機能アプリケーション	共通機能アプリケーションの構築	AWSリソースに紐づけられたIAM権限の管理（作成、削除、更新）、最適化を行うこと。				○						
82				Security Hub や GuardDuty のダッシュボードに表示されたアラートや推奨について確認し、継続的にセキュリティ基準との不一致を対応、抑制していくこと。			△	○						
83				AWS Trusted Advisorの提示に従い、継続的にコストを最適化していくこと。			△	○						
84				AWS Personal Health Dashboardの通知へ対応すること			△	○						
85				アプリケーション、インフラのCI/CDにマネージドサービスを取り入れること。				○						
86				自治体を選択した「地方公共団体情報システム非機能要件の標準」の要件に合わせバックアップ-リストアップできること。			△	○						
87				インフラの構築にIaCを利用すること。				○						
88				原則、OSを管理する必要のないマネージドサービスの利用とすること。				○						
89				運用管理補助者と連携し、「アプリケーションのモニタリングの設定」の作業を行うこと。			△	○						
90				申請管理機能、市内データ連携機能、住登外者宛番号管理機能、団体内統合宛名機能、EUC機能、統合収納管理機能・統合滞納管理機能の開発を行う。 また、APIの認証・認可機能は原則として「地方公共団体情報システム認証機能に関するリアレンスガイド」を参考に構築する。				○						
91			アラートへの対応	CloudWatch や Config からアラートが発報された場合、アプリケーション側で対応が必要な事項について迅速に対応すること。			△	○						
92			アプリケーションモニタリング	CloudWatch、CloudWatch Logs 等を利用して応答時間、エラー率、障害停止時間（率）等をモニタリングできるよう設定すること。			△	○						

## 葛飾区が保有する個人情報の取扱いに関する特記仕様

本特記仕様では、葛飾区が保有する個人情報の取扱いに関する事項を定める。本特記仕様は、契約書と一体のものである。約款及び仕様書と本特記仕様との間に差異がある場合には、本特記仕様が優先する。

## 1 個人情報の定義

個人情報とは、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号。以下「個人情報保護法」という。）第 2 条第 1 項に定める個人情報をいう。

## 2 個人情報の原則的な取扱い

- (1) 受注者（以下「乙」という。）は、本契約により受注した業務を遂行するにあたって、葛飾区（以下「甲」という。）が保有する区民等（この場合、本業務とは関係のない者も含む。）の個人情報の漏えいや紛失等により、区民等のプライバシーや権利利益を侵害することがないように努めなければならない。
- (2) 乙は、個人情報保護法、葛飾区情報セキュリティポリシー、情報セキュリティ実施手順その他の関連法令等に従い、個人情報を適切に扱わなければならない。なお、契約締結後、関連法令等が改正されたときは、改正内容に従わなければならない。

## 3 個人情報の適正な管理

- (1) 乙は、個人情報の適正な取扱いについて、組織として取り扱うため、個人情報の安全管理に関する基本的な方針を定め、受注業務に着手する前に甲に提出しなければならない。
- (2) 乙は、本契約により受注した業務に係る個人情報に関する管理責任者を定め、受注業務に着手する前に甲に提出しなければならない。
- (3) 乙は、受注業務に係る個人情報の管理台帳を設け、作業従事者、個人情報の取扱い及び管理状況を記録しなければならない。なお、乙は、甲の求めがあった場合には、管理台帳を甲に提出しなければならない。
- (4) 乙は、個人情報の盗用、漏えい、改ざん、滅失及び毀損の防止その他適正な管理及び安全の確保のために、次の措置を講じなければならない。

ア 個人情報を他の情報と混在しないよう区別し、施錠が可能な保管庫又は施錠若しくは入退室管理の可能な保管室で厳重に保管するものとし、甲から個人情報を受領する前に、その保管場所の平面図（施錠箇所を明示したもの）を提出すること。なお、甲が、別途保管方法を指定するときは、甲の指定した保管方法によること。

イ 甲が指定した場所へ持ち出す場合を除き、個人情報を定められた場所から持ち出さないこと。

ウ 個人情報を電子データで持ち出す場合には、電子データの暗号化処理又はこれと同等以上の保護措置を施すこと。

エ 個人情報を電子データで保管する場合には、当該データが記録された媒体及びそのバックアップの保管状況並びに記録されたデータの正確性について、定期的に点検し、その点検記録を保管すること。なお、甲の求めがあった場合には、点検記録を甲に提出すること。

オ 受注した業務内容にかかる個人情報を取り扱う場所（以下「作業場所」という。）に、私物モバイ

ル端末、私物パソコン、私物外部記憶媒体その他の私物を持ち込ませないこと。

カ 個人情報を取り扱うパソコンに、ID・パスワード設定、不正プログラム対策ソフトウェア導入等のセキュリティ対策を講じること。また、当該業務に関係のないソフトウェアをインストールしないこと。

キ 個人情報を取り扱う機器、電子媒体又は書類等は、施錠できるキャビネット、書庫又は必要に応じて耐火金庫等に保管・施錠すること。

ク 乙は、本契約で使用するソフトウェア及び電子計算機等において、脆弱性対策、不正プログラム対策、サービス不能攻撃対策、標的型攻撃対策、不正アクセス対策及び情報漏えい対策を講じること。

#### 4 作業場所の特定

(1) 乙は、作業場所を定め、受注業務に着手する前に作業場所を明示した平面図等を甲に提出しなければならない。ただし、甲の施設内で受注した業務を行う場合は、この限りではない。

(2) 乙は、作業場所を変更する場合には、事前に書面により甲に申請し、その承認を得なければならない。

(3) 乙は、甲の施設内で受注した業務を行う場合には、作業従事者に対して、乙が発行する身分証明書を常時携帯させ、甲の求めがあった場合には提示させなければならない。

#### 5 秘密保持の義務

(1) 乙は、本契約により知り得た個人情報を他人に知らせ、又は違法不当な目的に利用してはならない。本契約終了後もまた同様とする。

(2) 乙は、作業従事者に対し、秘密保持に関する誓約書を提出させ、前(1)の義務を遵守させなければならない。また、甲の求めがあった場合には、誓約書等の写しを甲に提出し報告しなければならない。

#### 6 第三者への提供の禁止

(1) 乙は、本契約により受注した業務に係る個人情報を第三者に提供し、又は譲渡してはならない。

(2) 乙は、受注した業務に係る個人情報を作業従事者のうち必要最低限の者のみに扱わせるものとする。

#### 7 受注した業務の範囲を超えた情報の利用禁止

(1) 乙は、本契約により受注した業務の範囲及び用途を超えて、受注した業務に係る個人情報及びその調査分析過程で得られた付随的な情報を利用、加工及び再生してはならない。

(2) 乙は、本契約により受注した業務に係る個人情報を甲の許可なく複製又は複製してはならない。

(3) 乙は、作業従事者に対し、前(1)及び(2)の義務を遵守させなければならない。

#### 8 個人情報の廃棄又は返還の義務

(1) 乙は、本契約により受注した業務が完了したとき、本契約が解除されたとき又は甲の求めがあったときは、受注した業務に係る個人情報（複製及び複製したものを含む。）を速やかに廃棄し、又は甲に返還しなければならない。

(2) 乙は、前(1)において、書類等を廃棄する場合にあっては焼却又は溶解により、機器及び電子媒体等

を廃棄する場合にあつては専用のデータ削除ソフトウェアの利用、物理的な破壊その他の個人情報を読み取ることが不可能とするための措置により行わなければならない。

- (3) 乙は、前(2)の規定による廃棄を行ったときは、速やかに、当該廃棄に係る帳票名又はファイル名、個人情報の項目、媒体名、数量、廃棄方法、処理日、担当者名等を明示した文書を、甲に提出しなければならない。
- (4) 乙は、前(1)の規定による廃棄に際し甲から立会いを求められた場合には、これに応じなければならない。

## 9 事故発生時における報告の義務

- (1) 乙は、個人情報に関して盗用、漏えい、改ざん、滅失、毀損等の事故が発生したときは、直ちに甲に通知し、当該事故の解決に努めるとともに、事故に含まれる個人情報の項目、内容、数量、事故の発生場所、発生状況等を詳細に記載した書面をもって、遅滞なくその状況を甲に報告し、甲の指示に従わなければならない。
- (2) 乙は、個人情報の漏えい等の事故が発生した場合に備え、甲その他の関係者との連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧、再発防止の措置を迅速かつ適切に実施するために、緊急時対応計画を定め、受注業務に着手する前に甲に提出しなければならない。
- (3) 甲は、個人情報の漏えい等の事故が発生した場合には、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。

## 10 立会い及び監督に関すること

甲は、必要があるときは、甲の指定する職員を立ち合わせ、個人情報の管理・取扱い状況を調査又は監督し、かつ、必要な指示を行うことができるものとし、乙及び再委託先はこれに従わなければならない。

### 11 個人情報管理の監査

- (1) 甲又は甲が指定した監査人は、本契約により受注した業務に係る個人情報の管理に対して、定期的又は随時に監査を行うことができるものとし、乙及び再委託先はこれに協力し必要な情報を提供しなければならない。なお、監査の対象事項及び方法の詳細については甲と乙の間で別途協議の上定めるものとする。
- (2) 甲は、前(1)以外の事項に対しても、本事業の稼働状況等を調査するため甲が必要とする事項を監査できることとし、乙及び再委託先はこれに協力し必要な情報を提供しなければならない。

### 12 教育

乙は、作業従事者に対し、本契約により受注した業務の個人情報の保護に関する教育又は研修を実施しなければならない。また、教育又は研修の実施状況について、甲の求めがあった場合には、報告書を提出しなければならない。

### 13 個人情報の授受及び搬送

- (1) 乙は、本契約により受注した業務に係る個人情報の授受及び搬送に関して、安全管理上必要な措置

を講じ、紛失、毀損等の事故を防止しなければならない。

- (2) 乙は、甲乙間の個人情報の授受に関して、甲が指定した手段、日時及び場所で行った上で、甲に個人情報の預り証を提出しなければならない。
- (3) 乙は、本契約により受注した業務に係る個人情報を搬送する場合には、専用ケースに施錠した上で、乙の責任において、乙の専用車で搬送するものとし、その費用は乙の負担とする。ただし、緊急時又はその他の事情で乙の専用車が使用できない場合には、乙は、速やかに甲に報告し、搬送方法を甲と協議しなければならない。

#### 1.4 再委託

- (1) 乙は、本契約により受注した業務の全部又は一部を第三者に委託又は委任（以下「再委託」という。）してはならない。ただし、あらかじめ甲の承諾を得たときは、この限りではない。
- (2) 乙は、再委託に関し甲の承諾を得ようとするときは、再委託先の名称、再委託する理由、再委託して処理する内容、再委託先において取り扱う情報、再委託先における個人情報の安全管理及び信頼性を確保する対策並びに再委託先に対する管理及び監督の方法を明確にした書面を、受注業務に着手する前に、甲に提出しなければならない。
- (3) 前(2)の場合においては、乙は、再委託先本契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、甲に対して、再委託先の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。
- (4) 乙は、再委託先との契約において、再委託先に対する管理及び監督の手続き及び方法について具体的に規定しなければならない。
- (5) 乙は、再委託先と契約をした場合には、その履行状況を管理・監督するとともに、甲の求めに応じて、管理・監督の状況を甲に対して適宜報告しなければならない。

#### 1.5 公表措置及び損害賠償義務

- (1) 甲は、乙が本特記仕様に掲げる事項に違反し、又は怠った場合には、その事実を公表することができる。また、甲は乙に契約解除の措置を取ることができる。
- (2) 前(1)の場合においては、甲が損害を受けたときは、乙はその損害を賠償しなければならない。乙が再委託を行ったことにより、甲に損害を与えたときも同様とする。

#### 1.6 罰則

個人情報保護法第 176 条、第 179 条及び第 180 条の規定を適用する。

#### 1.7 協議事項

本特記仕様に規定のない事項又は本特記仕様の解釈について疑義が生じた場合には、甲及び乙は、その都度誠意をもって協議の上、解決するものとする。

## 機密情報の取扱いに関する特記仕様

本特記仕様では、機密情報の取扱いに関する事項を定める。本特記仕様は、契約書と一体のものである。約款及び仕様書と本特記仕様との間に差異がある場合には、本特記仕様が優先する。

## 1 機密情報の定義

機密情報とは、葛飾区情報公開条例（平成4年葛飾区条例第30号）第9条に定める非公開情報（葛飾区情報公開条例第9条第2号に規定する情報を除く。）をいう。

## 2 機密情報の原則的な取扱い

- (1) 葛飾区（以下「甲」という。）及び受注者（以下「乙」という。）は、その業務を遂行するにあたって、機密情報の漏えい等により、区民等の権利利益を侵害することのないよう努めなければならない。
- (2) 乙は、刑法、不正アクセス行為の禁止等に関する法律、著作権法、個人情報の保護に関する法律、葛飾区情報セキュリティポリシー、情報セキュリティ実施手順その他の関連法令等に従い、機密情報を適切に扱わなければならない。なお、契約締結後、関連法令等が改正された場合には、改正内容に従わなければならない。

## 3 知的財産権

甲及び乙は、機密情報の開示が相手方に対して現在又は今後所有又は管理するいかなる特許権、商標権その他の知的財産権の使用権及び実施権を付与するものでないことを書面をもって確認すること。

## 4 機密情報の適正な管理

乙は、機密情報の盗用、漏えい、改ざん、滅失及び毀損の防止その他適正な管理及び安全の確保のために、次の措置を講じなければならない。

- (1) 管理責任者を定め、機密情報を善良なる管理者の注意をもって管理すること。
- (2) 機密情報を他の情報と混在しないよう区別し、施錠が可能な保管庫又は施錠若しくは入退室管理の可能な保管室で厳重に保管するものとし、甲から機密情報を受領する前に、その保管場所の平面図（施錠箇所を明示したもの。）を提出すること。なお、甲が別途保管方法を指定する場合には、甲の指定した保管方法によること。
- (3) 機密情報を取り扱う場所（以下「作業場所」という。）を定め、受注業務に着手する前に作業場所を明示した平面図等を甲に提出しなければならない。ただし、甲の施設内で受注した業務を行う場合及び甲が提出を不要と認める場合は、この限りではない。また、作業場所を変更する場合には、事前に書面により甲に申請し、その承認を得ること。
- (4) 甲の施設内で受注した業務を行う場合には、作業従事者に対して、乙が発行する身分証明書を常時携帯させ、甲の求めがあった場合には提示させること。
- (5) 甲が指定した場所へ持ち出す場合を除き、機密情報を定められた場所から持ち出さないこと。
- (6) 機密情報を電子データで持ち出す場合には、電子データの暗号化処理又はこれと同等以上の保護措置を施すこと。
- (7) 機密情報を電子データで保管する場合には、当該データが記録された媒体及びそのバックアップの

保管状況並びに記録されたデータの正確性について、定期的に点検し、その点検記録を保管すること。  
なお、甲の求めがあった場合には、点検記録を甲に提出すること。

- (8) 作業場所に、私物モバイル端末、私物パソコン、私物外部記憶媒体その他の私物を持ち込んで、機密情報を取り扱う作業を行わせないこと。
- (9) 機密情報を取り扱うパソコンに、ID・パスワード設定、不正プログラム対策ソフトウェア導入等のセキュリティ対策を講じること。また、当該業務に関係のないソフトウェアをインストールしないこと。
- (10) 乙は、本契約で使用するソフトウェア及び電子計算機等において、脆弱性対策、不正プログラム対策、サービス不能攻撃対策、標的型攻撃対策、不正アクセス対策及び情報漏えい対策を講じること。

## 5 秘密保持の義務

- (1) 乙は、本契約により知り得た機密情報を他人に知らせ、又は違法不当な目的に利用してはならない。  
本契約終了後もまた同様とする。
- (2) 乙は、作業従事者に対し、秘密保持に関する誓約書等を提出させ、前(1)の義務を遵守させなければならない。また、甲の求めがあった場合には、誓約書の写しを甲に提出し報告しなければならない。

## 6 第三者への提供の禁止

- (1) 乙は、前項に記載した事項を除き、本契約により知り得た機密情報を第三者に提供し、又は譲渡してはならない。
- (2) 乙は、機密情報を本業務に従事する者のうち必要最低限の者のみに扱わせるものとする。

## 7 受注した業務の範囲を超えた情報の利用禁止

- (1) 乙は、本契約により受注した業務の範囲及び用途を超えて、受注した業務に係る機密情報及びその調査分析過程で得られた付随的な情報を利用、加工及び再生してはならない。
- (2) 乙は、本契約により受注した業務に係る機密情報を甲の許可なく複写又は複製してはならない。
- (3) 乙は、作業従事者に対し、前(1)及び(2)の義務を遵守させなければならない。

## 8 機密情報の廃棄又は返還の義務

- (1) 乙は、本契約により受注した業務が完了したとき、本契約が解除されたとき又は甲の求めがあったときは、受注した業務に係る機密情報（複写及び複製したものを含む。）を速やかに廃棄し、又は甲に返還しなければならない。
- (2) 乙は、前(1)において、書類等を廃棄する場合にあつては焼却又は溶解により、機器及び電子媒体等を廃棄する場合にあつては専用のデータ削除ソフトウェアの利用、物理的な破壊その他の機密情報を判読不可能とするための措置により行わなければならない。
- (3) 乙は、前(2)の規定による廃棄を行ったときは、速やかに、当該廃棄に係る帳票名又はファイル名、機密情報の項目、媒体名、数量、廃棄方法、処理日、担当者名等を明示した文書を、甲に提出しなければならない。
- (4) 乙は、前(1)の規定による廃棄に際し甲から立会いを求められた場合には、これに応じなければならない。

## 9 事故発生時における報告の義務

- (1) 乙は、機密情報に関して盗用、漏えい、改ざん、滅失及び毀損等の事故が生じたときは、直ちに甲に通知し、当該事故の解決に努めるとともに、事故に含まれる機密情報の項目、内容、数量、事故の発生場所及び発生状況等を詳細に記載した書面をもって、遅滞なくその状況を甲に報告しなければならない。
- (2) 乙は、機密情報の漏えい等の事故が発生した場合に備え、甲その他の関係者との連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧、再発防止の措置を迅速かつ適切に実施するために、緊急時対応計画を定め、受注業務に着手する前に甲に提出しなければならない。
- (3) 甲は、機密情報の漏えい等の事故が発生した場合には、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。

## 10 立会い及び監督に関すること

甲は、必要があるときは、甲の指定する職員を立ち合わせ、自己の所有する機密情報の管理・取扱い状況を調査又は監督し、かつ、必要な指示を行うことができるものとし、乙及び再委託先はこれに従わなければならない。

### 1.1 機密保持の監査

- (1) 甲又は甲が指定した監査人は、本契約により提供した機密情報の管理に対して、定期的又は随時に監査を行うことができるものとし、乙及び再委託先はこれに協力し必要な情報を提供しなければならない。なお、監査の対象事項及び方法の詳細については甲と乙の間で別途協議の上定めるものとする。
- (2) 甲は、前(1)以外の事項に対しても、本事業の稼働状況等を調査するため甲が必要とする事項を監査できることとし、乙及び再委託先はこれに協力し必要な情報を提供しなければならない。

### 1.2 教育

乙は、作業従事者に対し、本契約により受注した業務に係る機密情報の取扱い及び情報セキュリティに関する教育又は研修を実施しなければならない。また、教育又は研修の実施状況について、甲の求めがあった場合には、報告書を提出しなければならない。

### 1.3 機密情報の授受及び搬送

乙は、本契約により受注した業務に係る機密情報の授受及び搬送に関して、安全管理上必要な措置を講じ、紛失、毀損等の事故を防止しなければならない。

### 1.4 再委託

- (1) 乙は、本契約により受注した業務の全部又は一部を第三者に委託又は委任（以下「再委託」という。）してはならない。ただし、あらかじめ甲の許諾を得たときは、この限りではない。
- (2) 乙は、再委託に関し甲の許諾を得ようとするときは、再委託先の名称、再委託する理由、再委託して処理する内容、再委託先において取り扱う情報、再委託先における機密情報の安全管理及び信頼性を確保する対策並びに再委託先に対する管理及び監督の方法を明確にした上で、受注業務に着手する



前に、甲に提出しなければならない。

- (3) 前(2)の場合においては、乙は、再委託先に本契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、甲に対して、再委託先の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。
- (4) 乙は、再委託先との契約において、再委託先に対する管理及び監督の手段及び方法について具体的に規定しなければならない。
- (5) 乙は、再委託先と契約した場合には、その履行状況を管理・監督するとともに、甲の求めに応じて、管理・監督の状況を甲に対して適宜報告しなければならない。

#### 1.5 公表措置及び損害賠償義務

- (1) 甲は、乙が本特記仕様に掲げる事項に違反し、又は怠った場合には、その事実を公表することができる。また、甲は乙に契約解除の措置を取ることができる。
- (2) 前(1)の場合において、甲が損害を受けたときは、乙はその損害を賠償しなければならない。乙が再委託を行ったことにより、甲に損害を与えたときも同様とする。

#### 1.6 協議事項

本特記仕様に規定のない事項又は本特記仕様の解釈について疑義が生じた場合には、甲及び乙は、その都度誠意をもって協議の上、解決するものとする。

# 検 査 報 告 書

	提出年月日
契 約 番 号	
件 名	
契 約 日	
履 行 期 間	
受 注 者	印
	[責任者] <span style="float: right;">印</span>
	[担当者] <span style="float: right;">印</span>

項	納入物件名又は作業名	数量	備考	検査年月日
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				

※添付資料あり

納入物件受領年月日	
納入物件検査完了日	
立会員（監督員）	
（主管課）	印
（情報システム課）	印
検査担当者	
（情報システム課）	印