

文書管理システム導入及び保守業務委託

仕様書

令和5年11月

東京二十三区清掃一部事務組合

総務部総務課

目次

1	件名	- 1 -
2	契約期間	- 1 -
	(1) システム導入	- 1 -
	(2) 運用及び保守	- 1 -
3	履行場所	- 1 -
4	業務の概要	- 1 -
	(1) 目的	- 1 -
	(2) 方針	- 1 -
	(3) 業務の概要	- 1 -
	(4) 文書管理システムの概要	- 2 -
5	業務の履行に関する事項	- 2 -
	(1) 全体スケジュール	- 2 -
	(2) 納品物（成果品）	- 2 -
	(3) 基本事項	- 3 -
	(4) 契約保証金	- 4 -
	(5) 再委託	- 4 -
	(6) 著作権の取扱い	- 4 -
	(7) 機密保持	- 4 -
	(8) 情報セキュリティ	- 5 -
	(9) 資格要件	- 5 -
	(10) 契約不適合責任	- 5 -
	(11) 業務の引継ぎ	- 5 -
	(12) ディーゼル車規制適合車の使用	- 5 -
	(13) 疑義の発生	- 6 -
6	個人情報の保護	- 6 -
7	支払方法	- 6 -
	(1) システム導入	- 6 -
	(2) 運用及び保守	- 6 -
8	システム環境	- 6 -

(1) 組合の概要	- 6 -
(2) 現行システム構成図	- 6 -
(3) クライアント端末のシステムリソース/アプリケーション	- 7 -
(4) ネットワーク環境	- 8 -
(5) 端末認証形態	- 8 -
(6) その他の運用管理	- 8 -
9 文書管理システムの要件	- 8 -
(1) 基本要件	- 8 -
(2) 機能要件	- 9 -
(3) 帳票要件	- 9 -
(4) EUC (End User Computing) 機能	- 9 -
10 データセンター要件	- 10 -
11 プロジェクト管理	- 10 -
(1) プロジェクトの編成	- 10 -
(2) プロジェクト計画	- 11 -
(3) プロジェクト会議	- 11 -
12 構築作業等	- 11 -
(1) 構築作業	- 11 -
(2) セットアップ	- 11 -
(3) 各種システムテスト	- 11 -
13 利用者研修	- 12 -
(1) 研修用資料の作成	- 12 -
(2) 各種マニュアルの作成	- 12 -
(3) 研修の実施	- 12 -
14 運用及び保守	- 12 -
(1) 通常運用及び保守	- 12 -
(2) 業務継続性、データ等のバックアップ及び障害対応	- 13 -
(3) 会議の開催	- 13 -
15 SLA (Service Level Agreement)	- 13 -
16 その他	- 14 -

1 件名

文書管理システム導入及び保守業務委託

2 契約期間

(1) システム導入

令和6年4月1日から令和7年3月31日まで

(2) 運用及び保守

令和7年4月1日から令和12年3月31日まで

ただし、運用及び保守契約は単年度毎に契約を締結する。

3 履行場所

東京二十三区清掃一部事務組合総務部総務課

4 業務の概要

(1) 目的

東京二十三区清掃一部事務組合（以下「組合」という。）では、現在、紙媒体を中心に、文書の収受から起案、決裁、施行、保存及び廃棄までのライフサイクルに係る公文書管理を行っている。そのため、紙文書の管理は煩雑化しており、文書の所在確認や検索が非効率な状態にある。

また、組合は、23区内に本庁舎のほか清掃工場が建替中を含め22施設、不燃ごみ処理センター及びその他の4施設を管理している。決裁をとるために本庁舎に紙媒体の書類を運ぶ必要がある。そのため、事案決定までに時間を要するなど業務の非効率性などが課題となっている。

こうした状況を踏まえ、文書管理の一連の作業を電子的に管理する文書管理システムを導入することで、文書の所在把握や履歴の管理等、文書管理の適正化を進め、また、本庁舎と工場等間の決裁業務の効率化を図る。

(2) 方針

ア LGWAN を通じてシステムを利用し、情報セキュリティにおける機密性、完全性、可用性を確保する。

イ 導入にあたってはパッケージシステムの利用を前提とし、システムにあわせて業務の見直し等を行い、システムのカスタマイズを最小限に抑えることとする。

ウ 政府が策定した「電子決裁移行加速化方針」に基づき、電子決裁に移行することでかえって業務が複雑・非効率的になるものや、災害時などの緊急案件を除いて、電子化できるものは速やかに電子決裁へ移行する。

(3) 業務の概要

ア システム構築

イ セットアップ

ウ 各種システムテスト

エ 利用者研修

- (ア) 研修資料の作成
- (イ) 研修の実施
- オ 仮運用
- カ 運用・保守
 - (ア) 通常運用及び保守
 - (イ) 業務継続性、データ等のバックアップ及び障害対応
 - (ウ) 会議の開催

なお、上記アからオまでは令和6年度に実施し、カは本格運用開始後から実施する。

(4) 文書管理システムの概要

文書の收受、起案、決裁、施行、保存、廃棄までの業務をシステム上で一元管理ができ、保存された文書の検索、閲覧のほか、システム稼働後に利用状況データの抽出ができる機能を有するなど、分析・検証が可能でかつ、効率的・効果的に運用できるシステムを構築すること。

5 業務の履行に関する事項

(1) 全体スケジュール

以下の想定スケジュールを参考に、受託者が「全体スケジュール」を作成し、組合の承認を得ること。ただし、令和7年4月からの本格運用開始を前提として構築すること。

なお、他自治体への導入実績を踏まえ、組合にとって有効なスケジュールがある場合は、異なるスケジュールでの提案を可能とする。

【想定スケジュール】

項目	令和6年												令和7年										
	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9				
契約	→																						
システム構築	→																						
仮運用													→										
本格運用													→										

(2) 納品物（成果品）

次の表に記載した成果品を納品すること。

納品物については、紙媒体で1部と、Microsoft Word、Microsoft Excel 等により作成した再利用可能な電子ファイルを光ディスクに記録し

たもの1部を納品すること。また、原則として A4 用紙に印刷できる形式とすること。

No.	工程	納品物	仕様書項番
1	着手時	委託着手届	-
2		全体スケジュール	5_(1)
3	プロジェクト管理	プロジェクト体制図	11_(1)
4		従事者名簿	11_(1)
5		プロジェクト計画書	11_(2)
6		進捗管理報告書	11_(3)
7	構築作業	課題整理表	12_(1)
8		要件定義書	12_(1)
9		システム設計書	12_(1)
10	システムテスト	システムテスト計画書	12_(3)
11		システムテスト実施報告書	12_(3)
12	利用者研修	研修用資料	13_(1)
13		各種マニュアル	13_(2)
14	運用・保守	運用・保守計画書	14_(1)
15		緊急連絡体制図	14_(1)
16	共通	議事録	-
17	完了時	委託完了届	-
18		請求書	-
19	保存データ削除時	削除完了報告書	16_(1)

(3) 基本事項

- ア 受託者は、業務を遂行するにあたっての安全対策に万全を期し、事故防止に関する必要な措置を講ずること。
- イ 受託者は、常に善良なる管理者の注意を持って業務を遂行し、業務の進捗状況について確認のうえ適宜報告すること。
- ウ 受託者は、組合の業務に支障をきたさないよう、組合担当者の指示に従い十分注意のうえ業務を遂行すること。
- エ 受託者は、関係法令等を遵守し、その適用及び運用は受託者の責任において適切に行うこと。
- オ 受託者は、業務上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。契約の解除及び期間満了後においても同様とする。
- カ 受託者は、自治体に対して、Web ブラウザによるクラウド方式（サービス提供方式）による文書管理システムの導入実績を有していること。

(4) 契約保証金

この契約において、契約保証金を一部免除した場合は、この条において「契約金額」は「契約保証金の算定の対象となった契約期間における契約相当額」とし、契約条項第 13 条第 7 項において「履行」は「契約保証金の算定の対象となった契約期間の履行」とし、「契約代金を請求したとき」は「契約保証金の算定の対象となった契約期間の最終の契約代金を請求したとき」とする。

(5) 再委託

ア 受託者は、委託作業の全部を第三者に委託（再委託）してはならない。
イ 受託者は、委託作業の一部を第三者に再委託しようとするときは、あらかじめ組合の承認を得なければならない。

ウ 受託者は、作業をより効率的かつ合理的に行うために、再委託をした相手方をして、更に第三者に委託しようとするときは、事前に書面により組合の承認を得なければならない。

また、品質の低下と経費の増加を起こしてはならない。

エ 受託者は、再委託及び再委託をした相手方からさらに第三者に委託をした時は当契約事項をその相手方に遵守させなければならない。

(6) 著作権の取扱い

この契約により発生する成果物等の所有権、著作権、二次的著作物の利用権は、対価の支払い時点で組合に帰属又は移転を原則とする。ただし、受託者が発案したもの、既に公知の事実又は一般的に普及しているものは除く。

(7) 機密保持

ア 受託者は、本業務により知り得た事項を、組合の承認を得ることなく、従事者以外の第三者に漏らしてはならない。また、従事者が他に漏らさないよう必要な措置を講じなければならない。

イ 受託者は、本業務において作成した資料又は貸与されたデータ、貸与品等の管理保管について万全の措置を講ずるほか、その使用にあたっては次の事項を遵守すること。

(ア) 組合の承認を得ることなくして複写、複製を行ってはならない。

(イ) 滅失、棄損等事故あるときは、速やかに組合に報告し、必要な指示を受けなければならない。

(ウ) 目的外の使用をしてはならない。

(エ) 資料等の受け渡しは、文書により行わなければならない。

ウ 受託者は、資料等の管理について責任者を定め、善良な管理を行わなければならない。

(8) 情報セキュリティ

受託者は、本業務の実施にあたり、東京二十三区清掃一部事務組合電子計算組織の運用に関する規程及び情報セキュリティ基本方針に関する規程等を遵守しなければならない。

(9) 資格要件

受託者は、以下の資格をすべて取得していること。組合の指示により取得していることが判断できる資料を提示すること。受託者は、契約書提出後直ちにデータ保護に関する社内規程を組合に提示しなければならない。

ア プライバシーマークの認証を取得していること。

イ 情報セキュリティマネジメントシステム：ISO27001 の認証を取得していること。

ウ 品質マネジメントシステム：ISO9001 の認証を取得していること。

(10) 契約不適合責任

検査完了後、本仕様書との不一致が見られた場合は、組合と協議の上、受託者は無償で是正措置を実施すること。

本件の契約不適合責任期間は本格運用開始後1年間とする。なお、契約不適合責任期間内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とする。

(11) 業務の引継ぎ

ア 理由の如何を問わず、本業務が終了となる場合には、受託者は組合の指示のもと本業務終了日までに組合が継続して本業務を遂行できるよう必要な措置を講じ、新規受託者に移行する作業の支援を行うこと。

また、業務引継ぎに伴いデータ移行等が発生する場合、移行のために必要となるデータを汎用的なデータ（CSV）形式等にて無償で提供すること。更に、ファイル・データレイアウト等の資料を提供し、組合及び新規受託者に対して誠意を持って協力すること。

イ 受託者は、本契約が終了した際には、組合から提供を受けた資料、データ等について速やかに組合へ返還するとともに、受託者設備に記録された資料、データ等の全てを受託者の責任で完全に消去すること。

(12) ディーゼル車規制適合車の使用

本契約の履行に当たって自動車を使用し、又は使用させる場合は、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）他、各県条例に規定するディーゼル車規制に適合する自動車とすること。なお、適合確認のために、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し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。

(13) 疑義の発生

受託者は、業務に関して疑義が生じたときは、組合担当者の指示を求めて処理をしなければならない。

また、本仕様書に明記されていない事項であっても、業務実施のうえで当然行わなければならないと認められるものについては、受託者において補足するものとする。

6 個人情報保護

受託者は、本契約の履行に当たって個人情報を取り扱う場合は、別紙「個人情報の取扱いに関する付帯条項」を遵守すること。

7 支払方法

(1) システム導入

業務が完了し、完了検査合格後、適正な請求書の提出に基づき支払う。

(2) 運用及び保守

業務が完了し、完了検査合格後、適正な請求書の提出に基づき、四半期ごとに支払う。

8 システム環境

(1) 組合の概要

(令和5年4月1日現在)

項目	概要
職員数	1,217人 うち外部団体派遣職員：9名
端末台数（内部情報系）	1,146台（ノートパソコン1,047台、デスクトップパソコン69台、モバイルパソコン30台）
施設数	・本庁舎（清掃技術訓練センターを含む） ・清掃工場等26施設

(2) 現行システム構成図

現行のシステム構成図の概略を次ページに示す。

組合の端末利用形態は、大きく分けて以下の2つのパターンに分類される。

ア 内部情報系端末（クライアント端末）

クライアント端末からは、内部情報系システム、LGWANへ直接接続している。インターネットへの接続は、Microsoft Azure上に構築した仮想デスクトップ（Citrix Virtual Apps）を経由して行っている。

イ 廃棄物情報管理システム専用端末

一部内部情報系サーバには接続するが、LGWAN、インターネットへのアクセスは行わない。

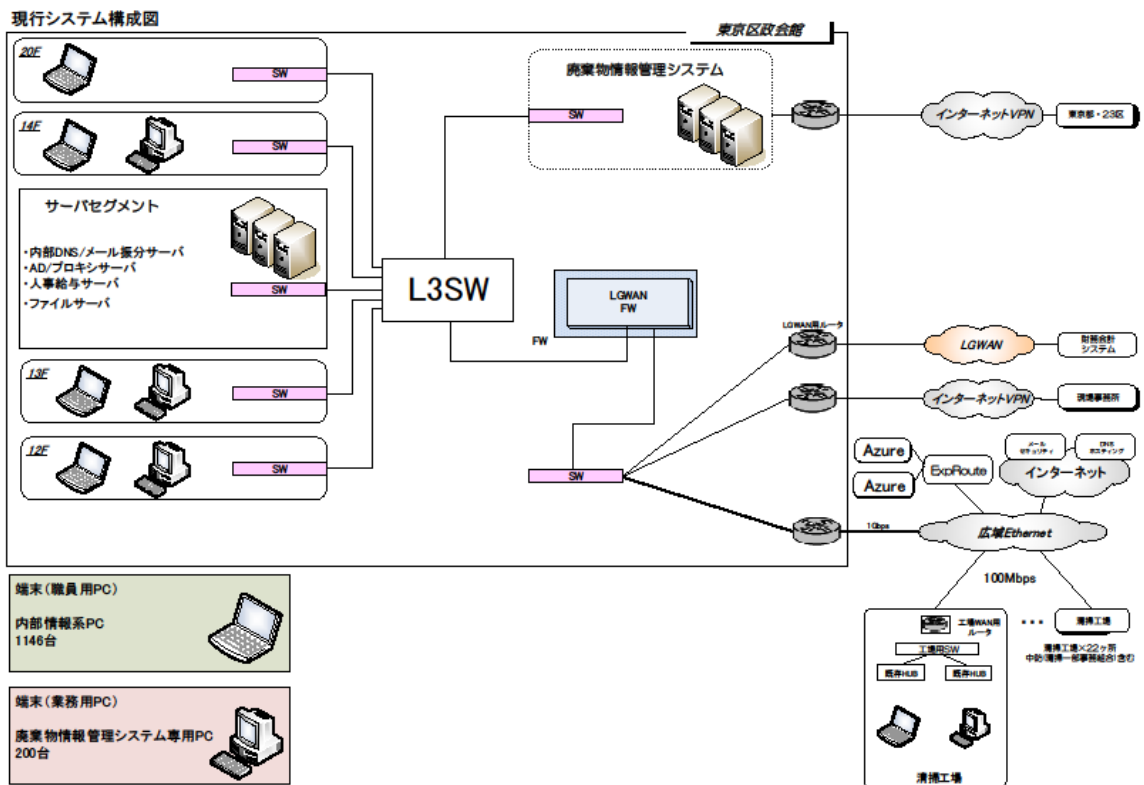


図 現行システム構成図

- (3) クライアント端末のシステムリソース/アプリケーション
令和7年度中にクライアント端末は変更予定である。

項目	ノート	デスクトップ	モバイル
CPU	Core i5	Core i5	Core i5
コア数	2	4	2
スレッド数	4	4	4
メモリ	4 GB	8 GB	8 GB
ディスプレイ	15.6 インチ	18.5 インチ	12.5 インチ
ハードディスク	500GB	500GB	256GB (SSD)
OS	Windows10 64bit 版 ※令和7年度中に Windows11 に変更予定		
ブラウザ	Internet Explorer11、MicrosoftEdge		
オフィス	Office2016 ※令和7年度中に Microsoft365Apps に変更予定		
その他 ソフトウェア	Apexone セキュリティエージェント Adobe Acrobat Reader DC、SKY SEA 7-Zip File Manager (ファイル圧縮/解凍ソフト)		

(4) ネットワーク環境

- ア 清掃工場等の各拠点と本庁舎間は広域イーサネット接続している。
(本庁舎～広域イーサネット網：1 Gbps、各拠点～広域イーサネット網：100Mbps)
- イ 職員が利用するクライアント端末は、拠点ごと（本庁舎はフロアごと）に割り当てられたセグメント上のネットワーク上に配置され、本庁舎内に構築された各業務サーバにアクセス可能な環境となっている。
- ウ インターネット回線は、ベストエフォート型／1 Gbps を利用している。
ただし、クライアント端末から直接インターネットへのアクセスは行っていない。
- エ LGWAN 回線は、ギャランティ型／100Mbps を利用している。
- オ クライアント端末の IP アドレスは、静的 IP アドレスとしている。

(5) 端末認証形態

- ア ユーザ、クライアント端末は Active Directory ドメインによる管理を行っている。
- イ 職員は、ドメインに参加しているクライアント端末に ID、パスワードを入力してログオンする。
- ウ グループウェアシステム等、一部のシステムへはシングルサインオン認証においてログインが可能となっている。

(6) その他の運用管理

- ア すべてのクライアント端末には、資産管理エージェント（SKYSEA）がインストールされており、USB 接続機器の利用制限、操作履歴ログ等の管理を行っている。
- イ 外部記憶媒体については、情報システム管理係で管理しているセキュリティ USB メモリのみ使用を許可している。
- ウ 職員が取扱う各種データの保管は、ファイルサーバにより、所属ごとに格納することが可能となっている。

9 文書管理システムの要件

文書管理システムの要件を以下に示す。受託者は、以下の事項を十分に理解したうえで業務を実施すること。

なお、本仕様書に定めのない事項、本業務の履行において協議すべき事項また疑義が発生した場合には、随時、組合と受託者の間で十分な協議を行い、誠実に対応すること。

(1) 基本要件

- ア 本格運用開始日以降、5年以上利用可能なものであること
- イ Web 型システムとすること。また、Web ブラウザは、Microsoft 社の Edge を前提とすること。なお、一般的な Web 型システムやリッチクラ

クライアントシステム等のように、クライアント側に特殊な専用ソフトウェアを必要としないこと。

ウ Web アプリケーション稼働サーバ環境がオープンシステムを基盤に構築されていること。なお、ここでのオープンシステムは、汎用的に利用されている Windows や Linux 等の OS で構築されているシステムを指す。

エ Oracle や SQL Server 等の業界標準のデータベースを使用していること。

オ 契約期間中は、システムの使用を保証するとともに、保守を行うこと。

カ 組合の文書管理システム利用職員数は、約 1,200 名とする。提示の規模を踏まえた上で、安定的な稼働が可能なライセンス数、システムリソースを用意すること。また、利用者の増減については、原則、本仕様の範囲内で対応するものとし、機構改革等による大幅な増減が発生する場合は協議の上、対応方法を検討すること。

キ 職員が利用しやすく、運用が容易であること。

ク 組合が使用する財務会計システムとの連携が可能であること。連携項目は電子決裁、シングルサインオン及び職員情報である。不可能な場合は代替案を提案すること。

なお、組合ではジャパンシステム株式会社製の FAST を使用しており、LGWAN クラウド上に構築している。また、連携する時期については現時点で未定である。

(2) 機能要件

別表のとおり

ア パッケージシステムの利用を前提としていることから、パッケージ標準では要件を満たすことができない機能については、代替方法（オプション、運用で対応）等を提示することにより、カスタマイズを最小限にとどめること。

イ 別表に記載のない機能であっても、パッケージ標準として提供される機能は無償で使用できること。

(3) 帳票要件

パッケージ標準では要件を満たすことができない帳票については、組合と受託者が協議を行ったうえで、カスタマイズにより対応すること。

なお、カスタマイズを要する帳票は、2 帳票を想定している。

(4) EUC (End User Computing) 機能

システム利用者による基本的な情報の加工や流用を想定し、EUC 機能を設けること。必要な項目や必要な条件を任意に選択し、CSV 形式等で指定された場所にダウンロードすることにより、表計算ソフト等でデータを加

工する等の二次利用が可能な機能を提供すること。

ア 操作権限を持った者のみが利用できる機能とすること。

イ 利用できる対象データを制限できること。

ウ 対象テーブル、抽出条件及び抽出項目等の設定を行うことが可能であること。

10 データセンター要件

データセンターは、提案時点において、J-LIS の総合行政ネットワーク ASP ファシリティサービスリストへ登録されていることを前提とする。また、ティア 3 以上への対応及び下記項目を満たすこととし、一般的なデータセンターとして備えておくべき機能を有すること。

- (1) 情報セキュリティに関する基本方針・規程等の文書類が整備されていること。
- (2) 浸水区域外等、災害時被災想定区域外地域に設置されていること。
- (3) 近隣及びデータセンターより高地に河川・湖沼は無く、雨水以外の浸水のリスクがない場所であること。
- (4) 震度 7 クラスの地震に耐えうる免震構造となっていること。
- (5) 土地・建物・設備全てが提案する受託者の自社所有の施設であると。
- (6) 耐火構造の建物であること。
- (7) 常用系、予備系に 2 系統の受電設備を整えていること。
- (8) 異なる 2 つの変電所からの 2 系統受電を行っていること。
- (9) センターへの入退館、サーバ室への入退室等、区画に応じた対策が整備されていること。
- (10) サーバ室への入口及びサーバ室内に関し、カメラが設置されていること。
- (11) 個人認証システムが整備されていること。また生体認証装置を有していること。
- (12) 非常用に自家発電設備を設け、サーバエリアの電源容量、その他運用する機器の電源容量、施設設備電源容量異常の電源容量について、72 時間以上の稼動が対応可能なこと。
- (13) 燃料供給会社と非常用発電機の燃料を優先的に供給が受けられる契約を締結していること。

11 プロジェクト管理

(1) プロジェクトの編成

ア 本業務を遂行するため、プロジェクトを編成すること。

イ プロジェクト責任者、プロジェクトマネージャーのほか環境構築担当者、セキュリティ担当者、データセンター担当者及び営業担当者等を選任すること。

ウ プロジェクト責任者は、プロジェクト全体を統括する責任のある者と

すること。

エ プロジェクトマネージャーは、プロジェクト全体を主としてマネジメントする者とし、文書管理システム構築に係る責任者としての業務経験を有する者が担当すること。本業務遂行に関する組合からの要請、指示、その他日常的な連絡や確認等は、原則としてプロジェクトマネージャーを通じて行うものとする。

オ 業務に従事する者（以下「従事者」という。）については、当該役割を担う上で必要な業務経験を有するものを配置すること。

カ プロジェクト体制図及び従事者名簿を作成し、提出すること。

キ 従事者は、原則としてメンバーを固定とすること。メンバーを交代する場合は、組合の承諾を得たうえで、変更したプロジェクト体制図及び従事者名簿を速やかに提出すること。

ク 作業の従事に適当でない旨組合が通知した従事者が、受託者においても認められるときは、組合と協議のうえ必要な措置を講ずること。

(2) プロジェクト計画

プロジェクトの着手に先立ち、組合と受託者の作業体制、作業方針、作業の進め方、ルール、スケジュールを明確化するため、事前にそれらを記載した「プロジェクト計画書」を作成し、提出すること。また、プロジェクト計画書には全体スケジュール表とは別に定めた詳細の「実施スケジュール表」を含めること。

(3) プロジェクト会議

ア 作業期間中は、作業の進捗状況の確認、問題点の共有化及び解決策の検討を図り、共通の問題意識を持って課題に対応するため、適宜プロジェクト会議を持つこととする。

イ 会議の際、進捗管理報告書を提出すること。

ウ 会議の進行を行うとともに、「議事録」を作成すること。議事録は会議終了後、概ね1週間以内に提出すること。

12 構築作業等

(1) 構築作業

業務提案書をもとに、業務処理フロー及び詳細仕様の分析を行い、協議を行った上、「課題整理表」、「要件定義書」及び「システム設計書」を作成し、承認を得た上で構築作業を開始すること。

(2) セットアップ

組合が用意する所属情報や文書分類等のデータをセットアップすること。

(3) 各種システムテスト

各種システムテストを実施すること。実施するに当たり「システムテスト計画書」を作成し、遅滞のないよう管理すること。また、作業終了後は

「システムテスト実施報告書」を提出すること。

13 利用者研修

(1) 研修用資料の作成

ア 以下の項目を含めた組合専用の一般職員向け研修動画を作成すること。

(ア) 文書の収受、起案、決裁、施行、保存

(イ) 保存された文書の検索、閲覧及び廃棄

イ 研修動画内の画面構成を用いた紙媒体の操作マニュアルを作成すること。

(2) 各種マニュアルの作成

以下のマニュアルを作成し、提出すること。

ア システム管理者向けマニュアル

イ 障害時対応マニュアル

(3) 研修の実施

操作に関する研修を1回以上実施すること。

なお、研修資料の内容や研修の実施回数、進め方等については、業務提案書で提案すること。

14 運用及び保守

(1) 通常運用及び保守

ア 運用

システムの運用時間については、原則、365日/5時から24時までの時間を確保すること。ただし、組合が管理する清掃工場は24時間稼働しているため、より長時間のシステム運用が可能な場合は提案すること。

なお、メンテナンス等の事情により運用時間の変更又は一時停止をすることは、事前に通知すること。

イ 保守

(ア) 運用・保守計画書を作成し、提出すること。

(イ) 緊急時に迅速な対応を取るため、責任者を明確にした連絡体制を定めた「緊急連絡体制図」を作成し、提出すること。

(ウ) 使用方法等を含むシステム全般の問合せに対応すること。

(エ) 問合せ窓口は一本化し、電話及びメール等による質疑応答が可能であること。

(オ) 電話による問合せには、平日8時30分から17時30分まで対応が可能であること。

(カ) 職員からの問合せをシステム管理者が集約し、窓口へ問合せを行うものとする。

(キ) システム立上げ時、その他組合と受託者が協議して必要と認める場合は、立会い等の対応が必ず取れる体制とすること。

ウ 法改正対応及びパッケージレベルアップ対応等

法及び制度改正等の対応は保守の範囲内とし、大規模な法改正等によるシステム改修については、最も経費低減が図れる手法を組合と受託者にて協議の上、対応方針を確定するものとする。

(2) 業務継続性、データ等のバックアップ及び障害対応

ア 障害発生時でも業務への影響を最小限にする体制をとること。

イ 障害の復旧に必要な全ての情報をバックアップすること。

ウ 障害が発生した際は、速やかに関連情報を収集及び分析し、障害の切り分けを行って処置を行うこと。

エ 全ての障害は、迅速に復旧作業を実施すること。復旧後は障害を解消するための対応策について検討し取りまとめ、承認を得た上で実施すること。

オ バックアップデータからのリカバリーは受託者が行うこと。

カ 障害の記録や原因等を分析した結果を管理すること。また、報告を行い、再発防止策を講じること。

(3) 会議の開催

ア 運用及び保守状況、障害状況、問題解決、システム改修、バージョンアップ等に関する会議を適宜開催すること。

イ 会議の「議事録」を作成すること。議事録は会議終了後、概ね 1 週間以内に提出すること。

ウ その他文書管理システム利用率の向上に向けた助言を行うこと。

15 SLA (Service Level Agreement)

(1) 本業務におけるサービス品質の維持や向上を図るため、サービスレベルの項目と目標値を提案すること。

なお、SLA は、組合と受託者の間で協議して定めるものとする。

(2) SLA は、必要に応じて見直しを行い改定する。改定は、双方の合意をもって行い、改定履歴の内容を明記すること。

(3) 組合が求めるサービスレベルの水準は、下表のとおりである。

No.	項目	目標値	備考
1	稼働率	99.5%	定期メンテナンス等の計画停止時間を除く。
2	セキュリティパッチの適用	緊急性の高いパッチのみ適用	必要に応じて
3	レスポンスタイム	3 秒以内、遵守率 80%	オンライン処理で処理のリクエストを送ってから結果が表示されるまでの時間。ネットワーク回線や

No.	項目	目標値	備考
			クライアント端末側の処理における遅延は対象外。
4	復旧確認	業務復旧時間： 4 時間以内	システム停止から、業務復旧が確認されるまでの時間
5	障害発生時の 目標復旧時間	障害の報告を受けてから 24 時間以内	災害時を除く
6	障害発生時の 目標復旧時点	障害発生日のシステム運用開始時点	災害時を除く

16 その他

- (1) 保存データの削除に要する経費は受託者の負担とする。また、適切に削除した旨を書面で提出すること。
- (2) 組合が必要と認めたときは、委託した業務についての立入検査を実施することができる。また、受託者はこの検査に協力しなければならない。