

情報化関連業務委託仕様書

1 履行期間

令和8（2026）年4月1日から令和13（2031）年3月31日まで

2 履行場所

柏崎市

3 業務の概要

3.1 本業務の基本的な考え方

本業務の具体的な業務は、柏崎市電子自治体最適化ガイドラインの「包括アウトソーシングの見直し方針」を基本とし、最適化ガイドラインに沿って実施するものとし、本業務において評価されるものは、一定以上のサービスレベルで提供されればその実現方式は問わないこととする。したがって、サービスを構成する技術的な仕様・手法は受託者の提案によるものとし、市はその結果として受け取るべきサービス基準を規定するものとする。なお、受託者は、サービス基準を満たす範囲において、受託者の責任と負担で必要な作業・機器の調達等を実施しなければならない。

これらを踏まえた上で受託者は、契約期間中に実施した業務内容及び費用等の実績（初年度除く）含めて市の業務改善及び経費削減に繋がる事業計画書を毎年10月及び3月末日までに市に提出しなければならない。

したがって、本業務は、事業計画書に基づき、必要によって契約内容及び契約金額（原則減額のみ）を見直し、毎年契約を変更することができるものとする。

3.2 サービス提供の範囲

本業務のサービス提供の範囲は、情報システムの構築業務、運用保守業務、専門的な知見を必要とする情報政策業務（以下「情報政策業務」という。）、及びこれらに付随し関連する一切の業務（以下「関連業務」という。）を範囲とする。

(1) 情報システムの範囲

項番	区分	名称
1	基幹業務	住記系（住民記録、印鑑登録、戸籍、選挙管理、教育、戸籍、就学援助、給食費管理、住民基本台帳ネットワーク、団体内統合宛名システム等）
2		税収滞納系（収滞納管理、法人住民税、個人住民税、軽自動車税、固定資産税等）
3		保険系（国民健康保険、国民年金、後期高齢者医療、介護保険、県単医療等）
4		福祉系（健康管理、児童手当、特別児童扶養手当、児童扶養手当、心身障害者手帳、精神手帳、日常生活用具、補装具、福祉手当3種、障害福祉サービス、自立支援医療、重心医療、老人施設入所、高齢者台帳、生活保護等）

5		諸業務（農家台帳、子ども・子育て支援、児童クラブ、下水道受益者負担金、公営住宅、家屋評価等）
6		業務共通（税料共通、宛名管理、OCR業務等）
7	内部情報	情報共有（グループウェア、ファイルサーバ、ホームページ管理システム等）
8		人事関連（人事給与）
9		財務関連（財務会計、許可貸付・法定外管理、上下水道局財務会計、デジタル予算書）
10		諸業務（学校給食、消防情報支援、図書館システム、施設予約、リモートアクセス、テレワーク、LGWAN、オンライン申請等）
11	情報シス	職員認証管理（ActiveDirectory、職員認証基盤、RADIUS認証等）
12	テム共通	クライアント管理（クライアント、ライセンス等）
13		ネットワーク・サーバ管理（LGWAN系、基幹系、インターネット系等）
14		セキュリティ管理（ウィルス、情報漏洩、脆弱性、スパムメール等）

4 業務監視

4. 1 基本的な考え方

S L A管理をサービス基準により定期的に監視し、その品質を確認する。その際、品質の低下が見られる場合には、必要に応じて違約金を請求する。

S L A管理の具体的な方法は、サービス基準に定める。

なお、サービスの改善活動、システムの改良・情報政策機能等付加価値を高める活動等が行われた場合、又は法制度改正対応や追加業務対応等において費用縮減が図られた場合は、受託者の自主的な改善活動として評価する。

4. 2 S L A達成度

(1) S L A監視の実施

受託者は、サービス基準に従い月次実施報告書を作成し、契約期間中、毎月市に提出しなければならない。

市は、サービス基準に基づきサービスの提供結果と月次実施報告書を検査し、システム機能の状況やサービスの品質を確認し、その結果をサービス基準で定める四半期ごとに開催する評価会議において評価する。

(2) サービスの改善

集計の結果、S L Aが達成されていない場合、市は受託者に対して改善策の提出を指示する。また、サービス基準が達成されないおそれが非常に高いと判断される場合は、改善注意を行う。

受託者は、市からの改善指示を受けた場合、直ちに改善計画書を作成し、市に提出し、承認を得なければならない。

改善計画書に従い、市及び受託者は、相互に協力し、状況の改善及び回復に努める。その際、事態の発生に至った責任の所在を明らかにし、市側の責めによる場合は協議の上、受託者に生じた費用を市が負担する。その他の場合にあっては、改善及び回復に要した費用は原則として受託者が費用を負担する。

4. 3 S L A得点の加点

(1) S L A得点加点の対象

本業務においては、市が示すサービス基準により規定した品質及び機能を全て満たすことを求めているが、非常に高い品質のサービスが提供された場合、又はより質の高いサービスの提供に向け改善活動を行った場合等については、市は受託者の取り組みを評価し、一定のS L A得点を加点することができる。S L A得点の配点は、サービス基準のとおりとする。

(2) S L A得点加点の評価

S L A得点の加点の対象となる取り組みの評価は、評価会議で行う。

(3) S L A得点の繰り返し

S L A得点の加点により年間のS L A達成度が100を上回った場合は、サービス基準に沿った100を超えた部分に相当する得点を翌年に繰り越すことができる。

4. 4 違約金

(1) 違約金の算出

違約金は、以下の方法で算出する。

- ① 評価会議によるS L A得点の集計の結果、サービスの品質等に問題が確認された場合、市は受託者から意見等聴取するなど十分な検討を行った上で、サービス基準に基づき算出した金額を違約金とする。
- ② 受託者の責により解約する場合、受託者は、市が当該情報システム及び関連サービスに関し、別のサービス提供事業者へ無理なく継続及び移行するために必要な費用全額（別事業者がサービスを開始するまでに必要な初期費用を含む）を違約金とする。

(2) 違約金の支払い

違約金の支払いは、市はサービス基準に従い算出した違約金額を受託者に請求し、受託者は請求日から起算して30日以内に市の指定する口座に振り込むものとする。

5 その他

3. 2で定める情報政策業務を円滑に実施するため、柏崎市役所庁舎内に設置するサポートデスクに市役所開庁時間と同じ時間、最低5名の社員を常駐させるものとする。