

情報システム更新・運用業務
仕様書（インフラ系）

平成28年10月

甲府市

目次

1 事業の概要.....	1
1.1 本事業について.....	1
1.2 本事業の基本的な考え方.....	1
1.3 サービス仕様について.....	1
1.4 業務仕様について.....	2
2 サービス区分・支払区分.....	3
2.1 基本的な考え方.....	3
2.2 サービス区分.....	3
2.2.1 基本サービス.....	3
2.2.2 大規模法制度改正対応.....	4
2.2.3 業務追加対応.....	4
2.2.4 機能追加対応.....	4
2.2.5 追加費用の算定.....	4
2.3 支払区分.....	5
2.3.1 初期費用.....	5
2.3.2 サービス費用.....	5
2.4 対価の見直し.....	5
2.5 対価の減額.....	5
2.5.1 基本的な考え方.....	6
2.5.2 ペナルティポイント.....	6
2.5.3 評価ポイント.....	6
2.5.4 支払対価の減額.....	7
2.6 解約・一部解約.....	7
2.6.1 基本的な考え方.....	7
2.6.2 本市の帰責事由による解約の場合.....	8
2.6.3 事業者の帰責事由による解約の場合.....	8
2.6.4 業務の一部を終了する場合.....	8

1 事業の概要

1.1 本事業について

本事業は、第二次こうふDO（ダウンサイジング・アウトソーシング）計画を実現するため、対象となる業務を支えるインフラのために必要なサービスを調達するものである。サービス調達の考え方及び第二次こうふDO計画の詳細については、第二次こうふDO計画基本計画書を参照のこと。

1.2 本事業の基本的な考え方

本事業においては、従来行われている物品調達や一部作業の委託という考え方ではなく、システムやSI サービスといった事業者が提供するサービスそのものを調達するという考え方である。

システム（ハードウェア、ソフトウェア等）やアウトソーシング設備（サーバ設置場所、印刷場所等）は全て事業者が提供するものとし、本市はこれらを所有せず、事業者により提供されるサービスを受け取る。したがって、本市は受け取るサービスの仕様を定義し、サービスの検収やモニタリングを行う。

ハードウェアやソフトウェア等の技術要素は、サービスを提供するための手法と捉え、実現手法については事業者の責任において決定し、あらかじめ定められたサービスの提供に必要な範囲においては、技術要素の提供・変更・更新等は事業者の負担で行うものとする。本市は、これらについて情報提供を受け、確認を行う。

本事業の契約における契約価格は、本市が示すサービス仕様書・業務仕様書等の事業関連図書により規定する品質、機能及び他団体等の状況から一般的に必須と判断されるサービス内容を全て満たした場合の対価として設定される。

サービスそのものを調達するという考え方に基づき、システムを用意した時点ではなく、サービスの提供を受けた時点でそのサービスの対価を支払う。サービスを受け取る（検収する）時点でモニタリングを行い、予定した品質・機能等が満たされなかった場合には、本書で規定する方法により減額を行い、支払対価を決定する。ただし、予定した品質・機能等を超える取組によっては、その価値を評価（減額と相殺）し、対価の減額を行わない場合もある。

サービスの品質はサービス仕様書として定め、モニタリングの指標とする。

1.3 サービス仕様について

一般的なサービス調達においては、提供されるサービスの品質（性能、機能、サービス内容等）について、運営管理期間終了時まで、事業者がその保証を行い、サービスを構成する技術要素（製品）の保証内容・期間は特に考慮せず、事業者の裁量でサービスを達成するために必要な措置（提供・修理・交換等）を行っている。

本事業においては、システムによって提供されるサービスや、事業者によるシステムの構築・運用、

セキュリティ運用、監視、修理サポート等の SI サービスをサービス仕様の主な対象とする。

これは情報システムプロジェクトにおいて成否を左右するのは、個別の製品の性能や作業のやり方ではなく、事業者がそのプロジェクトをどのようにマネジメントするのかといった、SI サービスそのものに拠っているため、サービスを構成する人間の活動（SI 活動）に着目し、SI 活動をチェックすることでサービスのリスクをコントロールすることが最も重要なマネジメントであると考えているからである。

そのため、SI サービスに関し、定性的に表現した、「品質とリスクのチェックポイント」に関する規定をサービスの仕様の中心に位置付けている。

技術的な要素は、事業者の専門性が高い上に、技術自体の変化が著しく、本市が仕様として指定するのではなく、事業者の裁量に任せ、本市はその構成等の確認を行う。

以上の考え方に加え、本市のこれまでの情報システムプロジェクトの経験等から、プロジェクトのリスクマネジメントにおける要点をサービス仕様書に定め、モニタリングの対象とする。

具体的なサービス仕様に関しては、「情報システム更新・運用業務 サービス仕様書（インフラ系）」を参照のこと。

1.4 業務仕様について

本事業において、システム及び関連サービスの結果として実現したい業務内容を、業務仕様として定義する。具体的な実現手法については、提案評価時及び契約交渉時に、事業者と協議する。

2.2.1 基本サービス に関する具体的な業務仕様は、「情報システム更新・運用業務 業務仕様書（インフラ系）」を参照のこと。

2 サービス区分・支払区分

2.1 基本的な考え方

本事業は、次の4つのサービス区分から構成される。

- ① 基本サービス
- ② 大規模法制度改正対応
- ③ 業務追加対応
- ④ 機能追加対応

本事業の当初契約時における契約金額のサービス区分は、①基本サービスに関するものだけであるが、その後、本市と事業者との合意により、②～④のサービス区分に関するものが追加される。

また、サービスの対価は、サービス区分ごとに初期費用とサービス費用の2つの支払区分とする。

初期費用は、サービス提供時から当該事業の運営管理期間終了時まで、四半期ごとの延べ払とし、サービス費用は、モニタリングの結果に応じ、四半期ごとに支払う。

2.2 サービス区分

2.2.1 基本サービス

サービス仕様・業務仕様等の事業関連図書に規定した業務を実施するために必要な、全てのシステム及びSIサービスとする。

主なものとしては次のとおりとする。

- ① サービス仕様・業務仕様を満たすシステム一式の提供
- ② サービス仕様・業務仕様を満たす全てのSIサービスの提供
- ③ 法制度改正対応（ただし、2.2.2大規模法制度改正対応に該当するものは除く。）
- ④ 本市の組織変更対応・レイアウト変更対応
- ⑤ ソフトウェアの機能強化（更新・バージョンアップ等を含む。）
- ⑥ 運営管理期間中の品質及びセキュリティの維持

なお、法制度とは、法律・命令・条例・政令・省令・規則、行政機関による通達・行政指導・ガイドライン、裁判所の判決・決定・命令、又はその他公的機関の定める一切の規定・判断・措置等（地方公共団体情報システム機構で定められたポリシー・規定等を含むがこれらに限られない。）を指し、これら全てが法制度改正の対象である。独自性のある県・市の条例改正に関しても原則として、法制度改正の対象とする。また、これらに該当しない場合は事業者との協議により決定する。

また、当該業務の運営管理開始までの間に対応が必要となる法制度改正対応については、全て2.2.1基本サービスの範囲内で対応することとする。

2.2.2 大規模法制度改正対応

法制度の新設あるいは抜本的な改正に伴い、通常の法制度改正対応では実施できない程度の大幅な変更が必要であると合理的に判断される場合に、追加となるシステムやSIサービスとする。

なお、法制度の新設あるいは抜本的な改正とは、次に掲げる法的観点での判断と業務的観点での判断の2つの条件に該当する場合とする。

法的観点での判断とは、法制度の新設の場合もしくは法制度の一部改正だが法制度の骨格が大きく変わる場合（例えば、法制度の統合に伴い、対象の法制度が大きく変更される場合や法令等の骨格が大きく変更（追加）される場合）とする。この例示より規模が小さい改正については本市と事業者で協議の上、判断を行う。協議が整わない場合は、補助金等の対象の有無やその特異性を確認のうえ、本市が決定することとする。

業務的観点での判断とは、業務上の管理項目が大幅に増える場合もしくは業務フローの大幅な追加・変更が発生する場合とする。これを満たさない場合であっても、多くの業務処理が追加・変更になるような場合は、本市と事業者で協議のうえ、本市が決定することとする。

なお、大規模法制度改正による既存機能の修正（変更）については、原則、2.2.1 基本サービス内で行うものとする。

詳細な判断基準や算定方法については、事業者からの提案と前計画での基準・実績を踏まえ本市が判断し、決定する。

追加されたシステムやサービスの提供及び運営については、特に定めがない限り、基本サービスに準じる。

2.2.3 業務追加対応

当初契約時のサービス仕様書・業務仕様書等の事業関連図書に規定した業務以外に、当初契約締結後、対象業務の追加に伴って追加となるシステムやSIサービスとする。

追加されたシステムやサービスの提供及び運営については、特に定めがない限り、基本サービスに準じる。

2.2.4 機能追加対応

当初契約時に合意したシステム機能やサービス内容以外に、本市からの要望で追加となるシステムやSIサービスとする。

追加されたシステムやサービスの提供及び運営については、特に定めがない限り、基本サービスに準じる。

2.2.5 追加費用の算定

大規模法制度改正対応、業務追加対応、機能追加対応の追加費用の算定は、原則として、次の2

つの方法のうち最も費用削減が図れる手法を選択し、更に同規模団体における状況を考慮して決定する。

- ① 追加される業務のシステム機能やサービス規模を算出し、基本サービスにおける同等システム機能やサービス規模から類推される価格を適用。
- ② 必要な作業等を詳細な工数分解により精査し、契約時に合意した一作業当たりの標準工数及び工数当たりの単価から積算した価格を適用。

2.3 支払区分

2.3.1 初期費用

システムの構築作業及びそれに関連するコンサルティング作業等、運営開始までに提供される SI サービスに関する費用とする。なお、初期費用の占める割合は、サービス区分ごとのそれぞれの契約額における 1/3 を限度とする。

2.3.2 サービス費用

ソフトウェア・ハードウェア等の提供するシステムを構成する各種製品のライセンス等のシステムによるサービスの利用料、SI サービスの費用、運営開始後に提供されるサービスに関する全ての費用とする。なお、ソフトウェア・ハードウェア等のシステム資産は、原則として本市で購入・保有等はしない点に留意しなければならない。

2.4 対価の見直し

本市は、次の事情に基づき必要な場合は、事業者と協議の上、平成 32 年度、平成 35 年度及び平成 38 年度の各年度（変更予定年度）の開始時点から、本事業の内容又は条件を見直し、サービスの対価の一部を見直すことができる。これらの協議は、変更予定前年度に行う。

- ① 技術革新等によりサービスの提供コストが著しく削減できると判断される場合
- ② 他団体の状況等を調査し市場価格との差が大きいと判断される場合
- ③ 法制度の変更等により予定していた業務が変更になる等、本事業の内容又は範囲の変更について合理的な理由が生じたと判断される場合
- ④ その他、社会情勢等を考慮し、事業に関する条件を変更すべきと合理的に判断される場合

また、追加費用の対象事業（2.2.2～2.2.4 の場合）についても、変更予定年度以降の 3 年間に実施される内容又は条件について、変更予定前年度に協議を行い、サービスの対価の一部を見直すことができるものとする。

2.5 対価の減額

2.5.1 基本的な考え方

提供されたサービスを定期的にモニタリングし、品質を確認する。その際、予定した品質・機能等が満たされなかった場合には、サービス対価を減額する。

2.5.2 ペナルティポイント

(1) モニタリングの実施

事業者は、セルフモニタリング実施計画書を策定し、契約期間中、サービス仕様書・業務仕様書等の事業関連図書により規定する品質・機能等を満たしているかどうかを毎月セルフモニタリングし、翌月にその結果を本市に報告する。

本市は、サービスの提供結果とセルフモニタリングの報告を検収し、システムによって提供されるサービス及びSIサービスの品質をモニタリングする。

(2) サービスの改善

モニタリングの結果、サービス仕様書・業務仕様書等の事業関連図書により規定する品質・機能等が満たされなかった場合には、本市は事業者に対して改善勧告を行う。また、サービス仕様書・業務仕様書等の事業関連図書により規定する品質・機能等が満たされていないおそれが非常に高いと判断される場合には、改善注意を行う。

事業者は、本市からの改善勧告を受けた場合、直ちに改善計画書を作成し、本市に提出し、承認を得なければならない。

改善計画書に従い、本市と事業者は、相互に協力し状況の改善・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、本市の責めによる場合は協議の上、事業者に生じた費用を本市が負担する。その他の場合にあつては、原則として事業者が費用を負担する。

その後、事業者は改善報告書を作成し、本市に提出する。

(3) ペナルティポイントの付与

モニタリングの結果、予定した品質・機能等が満たされなかった場合には、本市は事業者の意見を聴取するなど十分な検討を行った上で、対象事象ごとにペナルティポイントを付与する。

特に市民や職員に影響のあるものについては、対象事象ごとに「情報システム更新・運用業務 仕様書別紙 ポイント表」の基準に従い、その度合いに応じてペナルティポイントを付与する。

ペナルティポイントは、ポイント付与時から翌年度末までを有効期限とする。

2.5.3 評価ポイント

(1) 評価ポイントの対象

事業者に対し、本市が示すサービス仕様書・業務仕様書等の事業関連図書により規定する品質・機能等を全て満たすことを求めているが、予定した品質・機能等を超える取組がされた場合等については、本市は事業者の取組を評価し、一定の評価ポイントを付与することができる。

評価ポイントを付与する主な例として次のものが挙げられる。

-
- ① システムの障害が全く無い等、サービスの提供結果が非常に良好であった場合
 - ② 業務仕様を超え、市民や職員の便益が向上する機能が新たに提供された場合
 - ③ サービスの安定・品質向上に向け、事業者が自主的に改善措置を行った場合
 - ④ 利用者の声を調査し、ユーザビリティの改善を行った場合

(2) 評価ポイントの付与

評価ポイントの対象となる取組が行われた場合には、事業者から評価ポイントの付与を申請し、本市が申請内容を審査し、付与するポイントを決する。

評価ポイントは、ペナルティポイントとの相殺を可能とすることで、事業者の自主的な改善活動を促すことを狙いとしている。

ポイントの決定にあたっては、その成果を可能な限り金額換算し、1ポイント=10万円を基準として評価ポイントを付与することができる。

評価ポイントは、ポイント付与時から翌年度末までを有効期限とする。

2.5.4 支払対価の減額

(1) 減額金の決定

四半期ごとの支払時期が到来した時点で、本市は、その時点でのペナルティポイントと評価ポイントを集計し、ペナルティポイントが評価ポイントを超えた場合には、次の式による減額金を、その時点のサービスの対価から減額することができる。

$$\text{〔減額金〕} = \{ \text{〔ペナルティポイント〕} - \text{〔評価ポイント〕} \} \times 10 \text{ 万円 (税別)}$$

減額に使用されたペナルティポイント及び評価ポイントは有効期限を待たず消滅し、残りのペナルティポイントもしくは評価ポイントは持ち越しとなる。

(2) 減額の制限

減額にあたっては、次の制限事項を設ける。

- ① 減額金の割合は、当該時点の支払額に対し30%以内とする。
- ② ペナルティポイントと評価ポイントが両方残存し、かつ減額を行う場合には、必ず相殺を行わなければならない。評価ポイントを残し、ペナルティポイントのみ採用して減額してはならない。

2.6 解約・一部解約

2.6.1 基本的な考え方

止むを得ない事由により事業途中で解約する場合、本市は、サービスの提供を受けている部分のみ、履行済みの費用を清算する。制度変更等により業務の一部を実施しなくなる場合には、サービス全体から当該業務の占める割合を算出し、その分のサービス費用を減額する。

2.6.2 本市の帰責事由による解約の場合

本市の責による解約の場合、本市は、サービスの提供を受けている業務について、履行済み部分の初期費用・サービス費用のうち未払いの費用があれば、それを全額清算する。サービスの提供が開始されていないが、契約により構築を行っている業務については、初期費用の履行済みの割合を協議し、清算する。

2.6.3 事業者の帰責事由による解約の場合

事業者の責による解約の場合、清算の考え方は本市の帰責事由の場合と同様であるが、事業者は、本市が当該システム及び関連サービスに関し、別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、違約金として支払う。また、サービスの移行に関連する作業（業務関連データの抽出・移行に必要なドキュメントの提出・テスト等を含む）も全て提供しなければならない。

2.6.4 業務の一部を終了する場合

業務の一部のみを終了する場合、本市は、原則として、2.2.5に記載する見積手法により、業務全体に占める当該業務の割合を算出し、同等の割合をサービス費用から減額する。

本市の都合による場合及び制度改正等による場合は、業務の一部終了に関して双方が合意してから1年後から減額を開始する。

事業者の都合による場合には、業務の一部終了と同時にサービス費用の減額を開始する。また、事業者は、当該業務の継続・移行のために必要な費用全額を違約金として支払う。また、サービスの移行に関連する作業（業務関連データの抽出・移行に必要なドキュメントの提出・テスト等を含む）も全て負担・提供しなければならない。