

（LGWAN-ASP の場合）要求仕様書（案）

1. 契約業務名

三重県企業庁財務会計システム（以下「システム」という。）の LGWAN-ASP サービス供給業務（以下、「本業務」という。）

2. サービス提供期間

再構築期間：令和３年４月１日から令和５年３月３１日まで

運用期間：令和５年４月１日から令和１０年３月３１日まで

3. システム利用に係る性能要求事項等

調達は、本要求仕様書及び「６．SLA」に記載されている役務提供の全てであり、具体的には以下に示す作業を行う。

（１）機器設置要件

サーバの設置場所は、以下の水準を確保すること。

ア 建物が震度 6 強以上の耐震（免震）構造となっていること。

イ 停電時にシステムを運用するために十分な電源容量を持つ非常用自家発電装置を備えていること。

ウ 停電時に非常用自家発電装置が安定的に起動するまでの間、瞬断することなくシステムに十分な電力供給が可能な無停電電源装置を設置していること。

エ ガス消火設備を備えていること。

オ 建築基準法に規定する耐震構造物であること。

カ 他室又は他階からの漏水防止策を講じていること。

キ 空調設備は 2 4 時間 3 6 5 日の自動運転による稼働が可能であること。

なお、水冷方式である場合は、漏水対策を講じること。

ク 警備員を常駐させ、有人監視していること。または監視カメラを設置し、常時監視を行い、映像を記録していること。

ケ 室内の入退室について、設備の運用・保守に従事する人員とそれ以外の人員の入退室管理が明確に区分できる設備等を有していること。

（２）ASP サービスの提供

「２．サービス提供期間」に記載された期間、LGWAN を通じて三重県企業庁（以下、「委託者」という。）に財務会計システムのソフトウェアを提供する。

（３）機能要件及び非機能要件

ア 機能要件

「別添資料（３）機能一覧」及び「別添資料（５）業務フロー」に示す要件を満たすこと。

イ 非機能要件

（ア）画面表示は、入力可能となるまで全ての画面で 5 秒以内

（イ）帳票印刷は、印刷開始まで 10 秒以内（単票）

（ウ）検索結果表示まで 30 秒以内

4. 保守管理及び運用支援対応

(1) 「2. サービス提供期間」に記載された期間の保守（ハードウェア、ソフトウェア及びその他の機器を含む）及びヘルプデスク対応のほか、本システムの長期安定稼働のために必要な提案、支援及び機能改善を行う。障害対応については、リモートメンテナンス又は技術員（SE等）の現地派遣など迅速な障害対応に必要な体制を整えること。

なお、サービスの品質については「6. SLA」を遵守すること。具体的には以下に示す作業を行う。

ア 運用管理支援

イ 個別業務環境維持への対応

ウ 各種業務仕様における問い合わせ対応

エ 障害箇所（受託者が提供するサーバ及びソフトウェア又は当庁が所有する端末（クライアント））の切り分けへの対応

オ サーバ関連ソフトウェア・設定の故障への対応

カ クライアントにセットアップしている本システムに関連するソフトウェアの故障への対応

キ データベースの修復、復旧処理対応

ク 契約変更を伴わない簡易なカスタマイズ

(2) セキュリティ確保のために OS のバージョンアップ、アップデート及びパッチファイルの適用を行うこと。

また、ウイルス対策ソフトのバージョンアップ、アップデート及びウイルス定義ファイルの適用も行うこと。

5. 業務フロー

別添資料を参照のこと

6. SLA

本サービス提供に当たっては、委託者とサービス提供者（以下、「受託者」という。）との間で、SLA（Service level Agreement）を締結する。サービスレベル評価項目と要求水準については、当仕様書に記載している要件を基本として、契約締結後、委託者と受託者との協議により決定するが、協議の前提として「サービスレベル評価項目と要求水準」「サービスレベル評価方法」及び「未達成時のサービス改善計画」について具体的な案を示すこと。

なお、委託者にて現在盛り込むことを想定している要件の一部は「仕様書別添（案）」に示す、これらも踏まえて案を示すこと。

7. その他

(1) 受託者は、本業務の目的を達するために、以下の場合については委託者と十分な協議を行わなければならない。

ア 本仕様書に明示されていない事項で必要な作業等が判明したとき。

イ 本仕様書の解釈に疑義が生じたとき。

ウ 本業務の内容を変更するとき。

エ その他委託者が必要と認めたとき。

(2) システムの構築に際し、仕様書に特に記述がない場合であっても、要件を満たすための連絡調整、機器・部品等の取得などサービス提供に必要とされるものの調達も実施すること。

(3) 本仕様書に明示されていない事項については委託者と協議し、誠実かつ適切に業務を遂行すること。

8. 機密保持

三重県電子情報安全対策基準、三重県個人情報保護条例及び関連する法規を遵守し、業務遂行上知り得た個人情報及び三重県の機密事項について、本業務委託のみに利用するものとし、契約期間中または契約終了後を問わず第三者に漏洩しないこととする。当該基準等に抵触する行為または事象が発生した場合や、そのような恐れがある場合は、委託者の指示のもと速やかに対応することとする。

なお、三重県電子情報安全対策基準については、契約後に開示する。

9. 三重県企業庁所在地（サービス提供先）

(1) 本庁

514-8570 三重県津市広明町 13 番地

(2) 地域機関

ア 北勢水道事務所

510-0075 三重県四日市市安島 2 丁目 7-15

イ 播磨浄水場

511-0862 三重県桑名市大字播磨字焼尾 1798

ウ 水沢浄水場

512-1105 三重県四日市市水沢町字西野 252-62

エ 中勢水道事務所及び水質管理情報センター

515-2504 三重県津市一志町高野 1996

オ 大里浄水場

514-0121 三重県津市大里山室町 1751

カ 南勢水道事務所

519-2181 三重県多気郡多気町相可 1710

【仕様書別添】 SLA（案）

サービスレベル設定項目	内容	設定値	
サービス提供時間	サービスの利用が可能な時間	24 時間 365 日	
システム稼働率	想定稼働時間に対する実稼働時間の割合	99.5%以上	
システム停止時間	作業停止を除く停止時間	年 14.5 時間	
同時接続可能数	システムに同時ログインできる端末数	30 台	
登録情報保存期間	システムにデータを入力した年度から換算したデータ保存期間	10 年以上	
定期メンテナンス	障害を未然に防ぐための設備導入、整備作業の実施回数	年 1 回以上	
作業停止する場合の通知	作業日の何日前に通知をするか	1 週間前まで	
障害対応	発生通知時間	障害検知時から発生を通知するまでの時間	4 時間以内
	目標復旧時間	障害検知時から復旧までの時間	12 時間以内
	リカバリポイント	どの時点のデータを復旧するか	障害発生時の直前
セキュリティ	ウイルスの検知	ウイルス発生の検知から対処を開始するまでの時間	6 時間以内
	不正アクセスの検知	不正アクセスを検知してから、通知するまでの時間	6 時間以内
	ウイルス定義ファイルの更新	ウイルス定義ファイル又はパッチファイルをリリースしてから更新までの時間	48 時間以内
ヘルプデスク	受付時間	同左	開庁日の 8 : 30～17 : 15
	稼働率	全体の受付件数に対する適切な対応を取った件数の割合	99.5%以上
	回答時間（平均）	問い合わせから回答に要した時間。一次回答含む	5 分以内
	一次回答率	受付件数に対する一次回答の割合	80%以上