

芦屋市次期生体認証システム構築業務
提案依頼用仕様書

令和6年10月1日

芦屋市企画部市長公室 DX 行革推進課

目次

I 構築編	- 3 -
1 構築業務の概要	- 4 -
1-1 業務の名称	- 4 -
1-2 業務の目的	- 4 -
2 構築業務の要件	- 4 -
2-1 本市の概要	- 4 -
2-2 本業務の範囲	- 5 -
2-3 期間	- 5 -
2-4 納品場所	- 5 -
2-5 納品成果物	- 5 -
3 要件	- 6 -
3-1 構築要件	- 6 -
3-2 テスト要件	- 7 -
3-3 更新作業要件	- 7 -
3-4 運用要件	- 7 -
3-5 機能要件	- 7 -
3-6 利用数	- 8 -
3-7 クライアント端末	- 8 -
3-8 生体認証機器	- 9 -
3-9 システム信頼性	- 9 -
4 構築要件	- 9 -
4-1 プロジェクト管理	- 9 -
4-2 搬入	- 9 -
4-3 設置	- 10 -
5 選定方針	- 10 -
6 ライフサイクルコスト	- 10 -
7 留意事項	- 10 -
7-1 機密保護・個人情報保護	- 10 -
7-2 再委託	- 11 -
7-3 個人情報の取扱いの委託に関する検査	- 11 -
7-4 法令の遵守	- 11 -
7-5 暴力団等の排除	- 12 -
7-6 支払方法	- 12 -
7-7 その他	- 12 -

Ⅱ 保守運用編（参考）	- 13 -
1 保守運用業務の概要	- 14 -
1-1 業務の目的	- 14 -
2 保守運用業務の要件	- 14 -
2-1 本業務の範囲	- 14 -
2-2 期間	- 14 -
2-3 納品場所	- 14 -
2-4 納品物	- 14 -
3 システム要件	- 14 -
3-1 利用端末数	- 14 -
3-2 クライアント端末	- 14 -
4 保守運用業務要件	- 15 -
4-1 基本要件	- 15 -
4-2 OS等バージョンアップへの対応	- 16 -
4-3 障害対応要件	- 16 -
4-4 SLA	- 17 -
5 選定方針	- 18 -
6 ライフサイクルコスト	- 18 -
7 留意事項	- 19 -
7-1 機密保護・個人情報保護	- 19 -
7-2 再委託	- 19 -
7-3 個人情報の取扱いの委託に関する検査	- 19 -
7-4 法令の遵守	- 19 -
7-5 暴力団等の排除	- 20 -
7-6 支払方法	- 20 -
7-7 その他	- 20 -

I 構築編

1 構築業務の概要

1-1 業務の名称

芦屋市次期生体認証システム構築業務

1-2 業務の目的

本業務は、顔等の生体情報を利用した認証が可能なシステムを導入し、セキュリティを確保しつつ本市職員の利便性向上を目的とする。

2 構築業務の要件

2-1 本市の概要

(1) ネットワーク構成

本市は自治体ネットワーク強靱化モデルにおけるαモデルを採用している。マイナンバーを扱うシステム等が接続されている M 系セグメント、市の事務を処理するシステム等が接続されている L 系セグメント、インターネットや SaaS 等を利用するための I 系セグメントに分かれている。セグメントを跨ぐ通信は必要なものを除き原則許可していない。また、各セグメントで共通するシステム（現行の生体認証システム）は、各セグメントとファイアウォールを介して接続されている中間セグメント配下に構築している。

(2) Active Directory

M 系セグメント及び L 系セグメントそれぞれの配下に Active Directory を構築している。

(3) クライアント端末

M 系セグメント配下にあるクライアント端末（以下、「M 系クライアント端末」）は、テレワーク等外部からの利用を一切認めておらず、庁内からの有線 LAN 接続のみで動作する。L 系セグメント配下にあるクライアント端末（以下、「L 系クライアント端末」）も同様に庁内からの有線 LAN 接続による動作がメインであるが、テレワークシステムを利用し、当該端末を庁外から利用する場合もある。I 系セグメント配下に設置しているクライアント端末は原則存在しない。

(4) テレワーク

L 系クライアント端末には別途調達しているテレワークシステムの JinCreek（株式会社イニシャルポイント）がインストールされている。庁外から通信する場合は、クライアント端末について VPN 接続を用いてその端末を TOTP 認証し、その後庁内との生体認証サーバと通信を確立させ、生体認証サーバに対し生体認証を行うことで、L 系セグメント配下のシステムを利用する仕様である。

(5) 現行の生体認証システム

現行の生体認証システムは「表 1 現行生体認証システムの概要」のとおりである。

表1 現行生体認証システムの概要

生体認証システム	C-539R-01（日立製作所）
生体認証機器	PC-KCA110（日立製作所）
利用端末数	M系クライアント端末：200台 L系クライアント端末：1,000台

※利用端末ごとに生体認証機器が1台あり、生体認証機器の共有はしていない。

2-2 本業務の範囲

(1) 調達

生体認証サーバの構築、運用及び保守等で必要となるハードウェア、ミドルウェア、ソフトウェア等を全て調達すること。

(2) サーバ構築

本市の中間セグメント配下に生体認証システム用サーバを構築すること。

(3) 各種設定等

システムを利用するにあたり必要となるネットワークやドメインサーバの設定等の変更を行うこと。

(4) テスト

構築した生体認証システムが適切に機能するかをテストすること。

(5) 更新作業

生体認証システムを移行するにあたり必要となる生体認証情報の登録等必要な作業の支援を行うこと。

(6) 運用等

構築した生体認証システムを利用するために必要となるクライアント端末用の資材及び導入手順書を提供すること。また、本市職員及び運用員に対し、運用のための教育を行うこと。

2-3 期間

契約締結日から令和7年3月31日

2-4 納品場所

芦屋市精道町7番6号

2-5 納品成果物

構築業務完了後、成果物として、以下のものを納入すること。

- (1) ハードウェア一式（機器、付属品等）
- (2) ソフトウェア一式（ソフトウェアライセンス等）

(3) 完成図書等

下記の「表2 完成図書一覧」に記載されたドキュメント一式を納品すること。下記に示すドキュメントは本市の想定であるが、本業務の特性から勘案し、追加作成が必要なもの及び代替可能なもの等を、本市と協議の上、作成、提出すること。

表2 完成図書一覧

開発（構築・移行）フェーズ	
1	プロジェクト管理
1-1	工程表
1-2	業務体制図
1-3	作業報告書
1-4	打合せ議事録
2	システム設計
2-1	システム構成図・ネットワーク構成図
2-2	テスト計画及びテスト結果報告書
2-3	研修計画書
2-4	研修テキスト
3	運用設計
3-1	運用マニュアル

(4) 完成図書等は、紙媒体及び電子媒体（DVD-R等）により提出すること。なお、運用マニュアル等について、オンラインマニュアル等の形式でホームページ上に常時公開している場合は、納品を省略できるものとする。

ア 紙媒体のサイズは、A4版を原則とする。ただし、大きな図表等については、必要に応じてA3版を使用することができる。

イ 電子媒体に保存する形式は、原則PDF形式とすること。

ウ 紙媒体については、ファイルにて製本の上2部、電子媒体については1部用意すること。

(5) ドキュメント管理

ア 受託者は、作成したドキュメント類について、常に最新の状態を保つよう更新し、変更履歴を管理すること。

イ システム設計書等については、カスタマイズされた点についても反映させること。

ウ ドキュメント類を更新した際には、当該ドキュメントを本市に納品すること。

3 要件

3-1 構築要件

(1) サーバ等

- ア 本業務を実施するために必要な機器構成を提案し、設置、設定を行うこと。
- イ 事前に本市サーバ室を見学し、収納可能な機器を提案すること。
- ウ 生体認証システム用のサーバを中間セグメントに構築すること。
- エ 本市が有する仮想サーバには構築しないこと。
- オ 本業務完了後、令和 7 年 4 月から順次生体認証システムを移行する計画である。
そのため、現行の生体認証システムと並行運用が可能なシステムを構築すること。
- カ 構築するサーバには資産管理ソフト (SKYSEA Client View) 及びセキュリティソフト (Trend Micro Apex One) の設定を行うこと。なお、各ソフトのライセンス及びインストール資材は本市から提供するものとする。

(2) 連携

構築したサーバと本市 Active Directory 等必要な基盤サーバとの連携を、本市保守ベンダーと連携して行うこと。

(3) インフラ設定変更

生体認証システムを利用するにあたり必要となるネットワーク等の設定変更では、本市保守ベンダーと連携して対応すること

3-2 テスト要件

- (1) 「別紙_テスト要件」記載のとおり実施すること
- (2) テストは、事前に計画を本市に提示したうえで承認を得ること
- (3) テストは、受託者が主体となり行うこと
- (4) 受託者は、テスト結果を本市に報告すること
- (5) 検証の結果適切に動作しなかった場合は対策を行うこと

3-3 更新作業要件

生体認証システム更新にあたり新たに必要となる生体情報の登録について、データ等で一括登録できる場合は、そのデータ作成や登録を行うこと。データ等を利用して一括登録できず、加えて管理者による登録が必要になる場合は、本市職員の生体情報を受託者が登録すること。

3-4 運用要件

生体認証システムを運用するにあたり必要となるクライアント端末用資材や手順書を提供すること。また、本市職員及び本市が委託するヘルプデスクを対象に生体認証システムの運用研修を実施すること。

3-5 機能要件

「別紙_機能要件一覧」記載のとおり

3-6 利用数

生体認証システムの利用端末数は以下のとおりである。

(1) クライアント端末数

M系クライアント端末は400台、L系クライアント端末は1,100台とする。

(2) ユーザー数

M系セグメントは500、L系セグメントは1,300とする。ただし、M系セグメントとL系セグメントの両方を利用するユーザーは300とする。

3-7 クライアント端末

利用予定のクライアント端末は、「表3 M系クライアント端末のスペック」及び「表4 L系クライアント端末のスペック」に示すスペックである。新システムは、下記のスペックで動作すること。

表3 M系クライアント端末のスペック

OS	Microsoft Windows10 Enterprise 2016 LTSC、LTSC 2019、Windows10 Pro 又は Windows11 Pro
CPU	Intel(R) Celeron(R) CPU G3930T 以上
メモリ	4GB
内蔵WEBカメラ	なし
Officeソフト	Microsoft Office 2013、2016、2019、LTSC 2021、Microsoft 365 又は JUST Government 5
PDFソフト	Acrobat Reader DC
ウイルス対策ソフト	Trend Micro Apex One
ブラウザ	Microsoft Edge
資産管理ソフト	SKYSEA Client View

表4 L系クライアント端末のスペック

OS	Microsoft Windows 11
CPU	Core i5 (第12世代以降)
メモリ	16GB
内蔵WEBカメラ	あり
Officeソフト	Microsoft Office LTSC 2021、Microsoft 365 又は JUST Government 5
PDFソフト	Acrobat Reader DC
ウイルス対策ソフト	Trend Micro Apex One
ブラウザ	Microsoft Edge

資産管理ソフト	SKYSEA Client View
テレワークシステム	JinCreek (イニシャルポイント)

3-8 生体認証機器

クライアント端末のみで生体認証を行うことができない場合は、必要な数量の生体認証機器を本市に納品すること。また、現行の生体認証システムで利用している生体認証機器(PC-KCA110)を利用できる場合は、当該認証機器を利用しても構わない。なお、L系クライアント端末は内蔵WEBカメラの利用しか認めない。

3-9 システム信頼性

本業務で導入する機器等については、機器不具合時に備え、冗長構成とするものとする。また、電源システムも二重化やUPSの設置等を行うこと。なおUPSを設置する場合は、ラックマウントで3U以内とすること。

4 構築要件

4-1 プロジェクト管理

(1) プロジェクト課題管理

問題・課題管理等を確実に実施し、打合せ等で本市と十分な協議を行いながら進めること。

(2) プロジェクト体制

再委託先を含めたプロジェクトメンバーが確認でき、組織内のサポート状況が確認できる体制図を提示すること。

プロジェクトメンバーの変更があった場合には、速やかに報告すること。

(3) 会議の開催

進捗報告・協議事項については、少なくとも月に一度は会議の場を設置すること。その他、必要に応じて、随時会議の開催を要請すること。

4-2 搬入

(1) 機器類を搬入する日時については、少なくとも14日以上前に本市と協議し調整すること。

(2) エレベーターを使用しての機器類の搬入は可能だが、壁面や床面等建物に傷をつける恐れのある場合は、受託者が養生すること。なお、養生等により来庁される市民等への影響がある場合は、本市の業務時間外(平日17時30分以降)又は閉庁日(土曜日、日曜日、祝日)の作業とすること。

(3) 搬入した機器類の空箱や梱包材等は、作業後に回収すること。

4-3 設置

- (1) 機器設置場所は本市庁舎東館3階DX行革推進課内サーバ室とする。
- (2) 本市既設のラック内に機器類を搭載・設置すること。なお、設置環境については提案前に見学すること。
- (3) 設置に伴う電源工事は、本市の作業とする。ただし、できる限り既設の電源を使用すること。なお、電源はラック渡しで、差込口の規格は5-15、5-20、L5-30の3種類であるため、これらの規格に合う形の機器を選定すること。
- (4) ラック内の配線にあたっては、露出配線は極力少なくなるように努め、美観上問題のないように施工すること。配線にあたっては、本市と協議の上、接続先がわかるような工夫を行うこと。
- (5) 機器設置に必要な付属品（ラック取り付けネジ、固定金具等）や接続に必要なケーブル類（電源ケーブル、0Aタップ、LANケーブル等）等の必要な物品は本調達に含めること。

5 選定方針

本調達においては、セキュリティと利便性を軸に選定を行うこととする。そのどちらが欠けても良いというものではない。セキュリティを重視するあまり、生体情報を利用したクライアント端末へのログインに制限がかかるようなことはあってはならないし、利便性を重視するあまり、セキュリティ性能が欠如してはならない。

現在、本市では既に約1,200台のクライアント端末に生体認証システムを導入して運用しているが、セキュリティを確保しつつ更なる利便性の向上及び費用対効果の高いシステムの導入を目指し、提案を受けるものである。

6 ライフサイクルコスト

- (1) 新システムは、本番稼働後5年間稼働する想定でライフサイクルコストを考慮すること。
- (2) 構築から本番稼働までに必要なイニシャルコストと本番稼働以降システム廃止までに必要なランニングコスト、システム撤去に必要なコストを総合的に考慮し、ライフサイクルコストを安価にするシステム設計・構成とすること。
- (3) 適用する機器は、構築時において製造、販売が継続中であること。
- (4) 故障時の部品及び代替機器の供給は、令和12年3月31日まで受けられること。

7 留意事項

7-1 機密保護・個人情報保護

- (1) 本業務の遂行上知り得た秘密を他に漏らしてはならない。本項については、契約期間の終了または解除後も同様とする。また、成果物（受託業務の過程で得られた記録等を

含む)を本市の許可なく第三者に閲覧、複写、貸与してはならない。

- (2) 本業務の遂行のために本市が提供した資料、データ等は本業務以外の目的で使用しないこと。また、これらの資料、データ等は委託終了までに本市に返却すること。
- (3) 本業務の実施における個人情報等の取扱いについては、個人情報の保護の重要性を十分に認識し個人の権利・利益を侵害することのないよう必要な措置を講じること。
- (4) 本業務の従業者(要員)に対して個人情報保護の教育訓練を実施すること。
- (5) 本契約は、個人情報を取り扱う業務であるため、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)、関係法令等のほか、別紙「個人情報の取扱いに関する特記事項」を遵守しなければならない。

7-2 再委託

再委託する必要がある場合は、再委託先を提案書に記載すること。また、契約の際は、事前に再委託範囲及び内容並びに再委託先に関する情報を本市に提示し承認を得ること。

再委託範囲は、受託者が責任を果たせる範囲とし、再委託において問題が生じた場合は受託者の責任において解決すること。

7-3 個人情報の取扱いの委託に関する検査

- (1) 委託者は、本委託業務に係る個人情報が適正に取り扱われているかどうか検証及び確認するため、作業の管理体制及び実施体制、個人情報の管理の状況その他本委託契約の規定に基づく必要な措置の状況について、現地検査又は書面検査により確認する。検査実施方法については別途委託者から通知するものとする。
- (2) 個人情報の取扱いに係る業務を再委託する場合には、受託者を通じて又は委託者自らが再委託先に対して、上記(1)の検査を行うものとする。なお、委託者が受託者を通じて検査を行うこととしたときは、受託者は検査結果について委託者に報告するものとする。個人情報の取扱いに係る業務について、再委託先が再々委託を行う場合以降も同様とする。

7-4 法令の遵守

受託者は、次に掲げる法令等を遵守することについて誓約書を提出し、誠実に、契約の履行にあたるものとする。

- (1) 労働基準法(昭和22年法律第49号)、最低賃金法(昭和34年法律第137号)及び労働安全衛生法(昭和47年法律第57号)等労働関係諸法令
- (2) 国等による環境物品等の調達の推進等に関する法律(平成12年法律第100号)
- (3) 地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン
- (4) 芦屋市契約規則(昭和62年芦屋市規則第6号)
- (5) 個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)

- (6) 芦屋市暴力団排除条例（平成 24 年芦屋市条例第 30 号）及び芦屋市契約等に係る事務からの暴力団等の排除に関する要綱
- (7) 芦屋市における障がいと理由とする差別の解消の推進に関する対応要領
- (8) その他契約の履行に必要とされる関係諸法令

7-5 暴力団等の排除

本業務委託契約締結にあたって、芦屋市暴力団排除条例（平成 24 年条例第 30 号）及び芦屋市契約等に係る事務からの暴力団等の排除措置に関する要綱（平成 25 年）に基づき、誓約書及び役員名簿を提出すること。（様式は市ホームページからダウンロードすること。）

7-6 支払方法

支払方法については、本市と受託者で協議して決定するものとする。

7-7 その他

- (1) 本件は、構築業務に係る契約であるが、評価は保守業務も含めて行うため、「Ⅱ 保守運用編（参考）」を確認の上、費用を計上すること。なお、保守業務に係る契約については、本件での提案金額から原則、費用が変わらないこととし、別途、見積書を提出すること。
- (2) 本仕様書に定めのない事項及び疑義が生じた場合は、両者で協議の上、誠意をもって解決すること。

以 上

Ⅱ 保守運用編（参考）

1 保守運用業務の概要

1-1 業務の目的

本業務は、生体認証による高いセキュリティ環境を確保しつつ本市職員の負荷を低減される生体認証システムを維持し、場所を問わない働き方を可能とすることを目的とする。

2 保守運用業務の要件

2-1 本業務の範囲

- (1) 構築業務においてクライアント端末にインストールするソフトウェア、生体認証システム用サーバ等のハードウェア一式の保守運用を本業務の範囲とする。
- (2) クライアント端末及び生体認証機器の保守運用は本業務の調達範囲外とする。

2-2 期間

令和7年4月1日から令和12年3月31日まで生体認証システムの保守運用業務を行うこと。

2-3 納品場所

芦屋市精道町7番6号

2-4 納品物

以下のものを納品すること。

- (1) 業務完了報告書
3か月に一度、業務完了報告書を提出すること。
- (2) ドキュメント管理
ア 受託者は、構築業務時に作成したドキュメント類について、常に最新の状態を保つよう更新し、変更履歴を管理すること。
イ ドキュメント類を更新した際には、当該ドキュメントを本市に納品すること。

3 システム要件

3-1 利用端末数

「I 構築編」における「3-6 利用数」を参照。

3-2 クライアント端末

利用予定のクライアント端末は、「表5 M系クライアント端末のスペック」及び「表6 L系クライアント端末のスペック」に示すスペックである。新システムは、下記のスペックで動作すること。

表5 M系クライアント端末のスペック

OS	Microsoft Windows10 Enterprise 2016 LTSC、LTSC 2019、Windows10 Pro 又は Windows11
CPU	Intel(R) Celeron(R) CPU G3930T 以上
メモリ	4GB
内蔵WEBカメラ	なし
Officeソフト	Microsoft Office 2013、2016、2019、LTSC 2021、Microsoft 365 又は JUST Government 5
PDFソフト	Acrobat Reader DC
ウイルス対策ソフト	Trend Micro Apex One
ブラウザ	Microsoft Edge
資産管理ソフト	SKYSEA Client View

表6 L系クライアント端末のスペック

OS	Microsoft Windows 11
CPU	Core i5 (第12世代以降)
メモリ	16GB
内蔵WEBカメラ	あり
Officeソフト	Microsoft Office LTSC 2021、Microsoft 365 又は JUST Government 5
PDFソフト	Acrobat Reader DC
ウイルス対策ソフト	Trend Micro Apex One
ブラウザ	Microsoft Edge
資産管理ソフト	SKYSEA Client View
テレワークシステム	JinCreek (イニシャルポイント)

4 保守運用業務要件

4-1 基本要件

- (1) 本仕様書の要件を満たす品質、性能等を維持すること。
- (2) 本業務で導入したハードウェア機器、ソフトウェアについて日常の使用に支障のないよう保守を行うこと。
- (3) 本業務で導入した機器及びソフトウェアについて脆弱性やシステム更新の情報を主体的かつ迅速に提供するとともに、原則2週間以内にアップデート作業を行うこと。ただしサーバ停止などの業務影響を伴う場合、対応日時を本市と協議のうえ遂行すること。

- (4) 管理者からの問合せや技術サポート提供のため、ヘルプデスクサービスを提供すること。特に組織改正や生体認証システムに関しては適切なアドバイスを行うこと。
- (5) 生体認証システムに関連する他のシステムに構成変更や追加が発生した場合、本システムの設定変更やテストの支援を実施すること。その際の費用負担等は別途協議するものとする。
- (6) 運用において懸案事項がある場合、最低でも月1回の頻度で定例会を行うこと。

4-2 OS等バージョンアップへの対応

Windows や Office 等のバージョンアップが公開された場合、バージョンアップ後も利用を継続できるよう、速やかに生体認証システムについてもバージョンアップ等を行うこと。なお、本業務の履行期間内については、このことについて追加の費用が発生しないようにすること。

4-3 障害対応要件

(1) 事前対策

- ア 障害発生時の回復手段を網羅的に整備すること。
- イ 障害発生時に速やかに対応できるよう、連絡体制及び保守体制を確立すること。
- ウ 適正数の保守要員を配備すること。
- エ 主要な保守部品を常備すること。

(2) 障害対応

- ア 本市から障害が発生した旨の連絡を受け、状況の把握等を行い、速やかに保守要員を現場に派遣すること。
- イ 保守要員は、現場に訪問する際には身分証を携帯し、見えやすい位置に着用すること。
- ウ 保守要員は、現場に到着後、速やかに原因究明、障害回復、修理作業を行うこと。
- エ リモート保守は認めない。
- オ 必要に応じ、障害対応状況、想定復旧時間等を本市に報告すること。
- カ 部品費用、その他一時費用は一切発生しないものとする。
- キ HDD等の記憶媒体を交換した場合は、データ消去作業を実施すること。データ消去作業は、物理的な破壊又は磁気的な破壊を行うこと。

(3) 障害受付（オペレータ受付）時間

- ア 問合せ・システム障害受付時間
最低限下記の時間を含むこと。
月曜日～金曜日 9:00～17:30（土日祝日、年末年始は除く。）
- イ 全ての保守窓口を一元化すること。
- ウ 受付時間外であっても、メールによる障害発生連絡を受け付けること。

(4) 障害対応時間

問合せ・システム障害対応は、最低限下記の時間を含むこと。
月曜日～金曜日 9:00～17:30（土日祝日、年末年始は除く。）

(5) 障害事後対策

- ア 収集した障害情報を基に原因を分析し、同様の障害が発生しないよう是正処置及び予防措置を講じること。
- イ 根本解決まで時間を要する場合でも業務への影響を最小限にすべく暫定対策を講じること。
- ウ 発生したシステム障害の経緯、原因、回復処理、再発防止策を障害対応報告書に取りまとめ、本市へ報告すること。

4-4 SLA

保守運用業務については、本市と協議の上、サービスレベル水準合意（以下「SLA」という。）を締結する。本業務における SLA は、サービスレベルが要求水準に達成しなかった場合は、受託者はサービスレベルの改善措置を実施することで、継続的にサービスの質を確保することを目的とする。

以下に本市が想定する SLA の運用ルール、要求水準、算定方法を示す。SLA の考え方やサービスレベルについて提案書に明記すること。

(1) SLA 運用ルール

- ア 受託者は、サービスレベルを監視、測定する。
- イ 受託者は、SLA 未達成項目がある場合、本市と協議の上、改善計画書を提出する。
- ウ 受託者は、改善計画書に基づきサービスレベルの改善措置を講じる。
- エ 本市及び受託者は、SLA 実績や達成状況を確認の上、SLA の妥当性を評価する。評価の結果、必要に応じて、SLA の項目の追加・変更・廃止等を本市及び受託者双方合意の上行う。

(2) サービスレベルの要求水準

本市の想定するサービスレベルの要求水準は「表7 サービスレベルの要求水準」のとおりである。なお、これはあくまで本市の想定であり、必ず提案者の提案するサービスレベルを提案書に明記すること。

表7 サービスレベルの要求水準

項番	サービス項目	サービスレベル要求水準
1	障害対応	
1-1	保守要員到着 又は対応開始	連絡受付（又は障害検知）から4時間以内 （大規模災害時は発災から8時間以内）
1-2	障害復旧	連絡受付（又は障害検知）から8時間以内 （大規模災害時は発災から12時間以内）

項番	サービス項目	サービスレベル要求水準
		業務時間後に行う必要がある場合は、待ち時間を除く。
1-3	保守完了率	100%
2	ヘルプデスク	
2-1	電話受付応答率	100%
2-2	電話受付時間	9:00～17:30（土日祝日、年末年始を除く。）
2-3	問題解決率	90%以上 期限（72時間）内に解決した件数とする。 期限を過ぎたものは解決に含めない。
3	システム可用性	
3-1	各種システム	稼働率 99.5%以上 サービス提供時間 6:00～25:00 保守作業による計画停止（※）を除く。
3-2	周辺機器	稼働率 99.9%以上 負荷分散装置やスイッチ等 保守作業による計画停止（※）を除く。
4	情報セキュリティ	
4-1	脆弱性対応	独立行政法人情報処理推進機構ホームページに脆弱性情報が公開された際、その公開から1週間以内に報告、2週間以内に対応を行う。ただし通信断などの業務影響を伴う場合、対応日時を本市と協議のうえ遂行すること。

5 選定方針

本調達においては、セキュリティと利便性を軸に選定を行うこととする。そのどちらが欠けても良いというものではない。セキュリティを重視するあまり、生体情報を利用したクライアント端末へのログインに制限がかかるようなことはあってはならないし、利便性を重視するあまり、セキュリティ性能が欠如してはならない。

現在、本市では既に約 1,200 台のクライアント端末に生体認証システムを導入して運用しているが、セキュリティを確保しつつ更なる利便性の向上及び費用対効果の高いシステムの導入を目指し、提案を受けるものである。

6 ライフサイクルコスト

- (1) 故障時の部品及び代替機器の供給は、令和 12 年 3 月 31 日まで受けられること。
- (2) 保守費用には、定期交換部品も含む保守にかかる部品代、その他一時費用（クライア

ント端末及び生体認証機器は調達範囲外のため除く。)を含めること。

7 留意事項

7-1 機密保護・個人情報保護

- (1) 本業務の遂行上知り得た秘密を他に漏らしてはならない。本項については、契約期間の終了または解除後も同様とする。また、成果物（受託業務の過程で得られた記録等を含む）を本市の許可なく第三者に閲覧、複写、貸与してはならない。
- (2) 本業務の遂行のために本市が提供した資料、データ等は本業務以外の目的で使用しないこと。また、これらの資料、データ等は委託終了までに本市に返却すること。
- (3) 本業務の実施における個人情報等の取扱いについては、個人情報の保護の重要性を十分に認識し個人の権利・利益を侵害することのないよう必要な措置を講じること。
- (4) 本業務の従業者（要員）に対して個人情報保護の教育訓練を実施すること。
- (5) 本契約は、個人情報を取り扱う業務であるため、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）、関係法令等のほか、別紙「個人情報の取扱いに関する特記事項」を遵守しなければならない。

7-2 再委託

再委託する必要がある場合は、再委託先を提案書に記載すること。また、契約の際は、事前に再委託範囲及び内容並びに再委託先に関する情報を本市に提示し承認を得ること。

再委託範囲は、受託者が責任を果たせる範囲とし、再委託において問題が生じた場合は受託者の責任において解決すること。

7-3 個人情報の取扱いの委託に関する検査

- (1) 委託者は、本委託業務に係る個人情報が適正に取り扱われているかどうか検証及び確認するため、作業の管理体制及び実施体制、個人情報の管理の状況その他本委託契約の規定に基づく必要な措置の状況について、現地検査又は書面検査により確認する。検査実施方法については別途委託者から通知するものとする。
- (2) 個人情報の取扱いに係る業務を再委託する場合には、受託者を通じて又は委託者自らが再委託先に対して、上記(1)の検査を行うものとする。なお、委託者が受託者を通じて検査を行うこととしたときは、受託者は検査結果について委託者に報告するものとする。個人情報の取扱いに係る業務について、再委託先が再々委託を行う場合以降も同様とする。

7-4 法令の遵守

受託者は、次に掲げる法令等を遵守することについて誓約書を提出し、誠実に、契約の履行にあたるものとする。

- (1) 労働基準法（昭和 22 年法律第 49 号）、最低賃金法（昭和 34 年法律第 137 号）及び労働安全衛生法（昭和 47 年法律第 57 号）等労働関係諸法令
- (2) 国等による環境物品等の調達の推進等に関する法律（平成 12 年法律第 100 号）
- (3) 地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン
- (4) 芦屋市契約規則（昭和 62 年芦屋市規則第 6 号）
- (5) 個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）
- (6) 芦屋市暴力団排除条例（平成 24 年芦屋市条例第 30 号）及び芦屋市契約等に係る事務からの暴力団等の排除に関する要綱
- (7) 芦屋市における障がい者を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領
- (8) その他契約の履行に必要とされる関係諸法令

7-5 暴力団等の排除

本業務委託契約締結にあたって、芦屋市暴力団排除条例（平成 24 年条例第 30 号）及び芦屋市契約等に係る事務からの暴力団等の排除措置に関する要綱（平成 25 年）に基づき、誓約書及び役員名簿を提出すること。（様式は市ホームページからダウンロードすること。）

7-6 支払方法

支払方法については、本市と受託者で協議して決定するものとする。

7-7 その他

本仕様書に定めのない事項及び疑義が生じた場合は、両者で協議の上、誠意をもって解決すること。

以 上