

京都市上下水道局 e-ラーニングサービス
調達仕様書

京都市上下水道局総務部企業力向上推進室

1 概要

本仕様書は、計画に基づき実施した研修に対して効果を検証するためアンケート・テスト等を実施する際に実施内容を集計・分析することができる情報通信技術を用いたサービスに関する仕様を示すものである。

2 サービス要件

- ・ 研修の改善を図るため、アンケート機能を有し、結果の集計が容易に実施できること。
- ・ 実施した研修に対する効果検証を行うため、テスト機能を有し、結果の集計が容易に実施できること。
- ・ アンケート及びテストの作成、利用者IDの登録等がEXCELやCSV等を用いて容易に実施できること。
- ・ 導入後の管理者向けの操作レクチャー及び導入支援が実施可能なこと。
- ・ 操作から技術的な質問についてメールまたは電話でサポートできること。
- ・ アンケート機能及びテスト機能の他、実施した研修の効果検証・分析に有用となる機能を持つこと。
- ・ 利用者ID数は225とする。
- ・ 利用期間は、平成31年6月1日～平成32年1月31日とする。
- ・ 利用者IDは、利用期間が終了した次年度以降においても継続利用が可能なこと。
- ・ 利用データは、利用期間が終了した次年度以降においても継続利用が可能なこと。

3 サービス品質

(1) 運用要件

ア 提供時間

- ・ サービス提供時間は、計画停止を除き、平日（土日及び祝日、12月29日から1月3日を除く）の午前8時から午後8時までとすること。

イ 計画停止

- ・ 定期点検等、計画的にサービスを停止する際は、事前にメール等にて通知すること。

ウ 改修方針

対応名	内容	費用	頻度
プログラムの欠陥対応	欠陥の発見後、速やかに別途当局から指定する連絡先に一報し、対応を実施	別途費用不要	随時
法律改正対応	全ての法律改正に係る改修を適切な期限までに実施		随時
利用者の要望対応	当局を含む全ての利用者の要望のうち、事業者が決定したものを実施		随時

エ 障害監視

- ・ 機器・ネットワーク・サービスの障害監視を実施すること。
- ・ 異常を検知した場合は、速やかに別途当局から指定する連絡先に一報を入れること。

オ 障害復旧

- ・ 障害発生から復旧完了までの時間は、原則、2時間以内とすること。
- ・ 障害復旧後、速やかに障害に係る報告書を提出すること。

カ 同時接続利用者数

- ・ 当局から同時にサービスを利用できる最大の接続利用者数は、30ユーザとし、その際でも、サービス品質が維持されること。

キ サービス終了告知

- ・ サービスを終了する場合は、文書により、事業者から当局に対し原則、終了の前年度5月までに通知すること。それに適さない場合は、信義をもって誠実に協議・解決すること。なお利用期間中のサービス終了については、当局と協議の上対応すること。

ク サービス変更告知

- ・ サービス内容を変更する場合は、文書により、事業者から当局に対し、変更の3箇月前までに通知すること。(ただし、当局が認めるものについてはこの限りではない。)

(2) 情報セキュリティ要件

ア 公的認証資格

- ・ プライバシーマークまたはI SMS / J I S Q 27001を保有していること。

イ アクセス制限

- ・ 利用者ごとにID・パスワードを発行し、ログイン認証が行えること。
- ・ グループごとに利用者を設定し、機能・画面ごとの権限設定が可能であること。

ウ 事業者環境

- ・ 当局のサービスを運用する者(以下「運用従事者」という。)は、定期的に情報セキュリティに係る研修を実施している職員など、一定水準の能力が認められる者を選定し、その職員のみを運用業務に従事させること。
- ・ 事業者の執務室など、当局のデータにアクセスできる環境においては、ICカードや生体認証などによる認証方法で、入室を制限すること。

エ 通信

- ・ 端末とサーバ間の通信は、SSL・VPNなどの暗号化により、第三者から通信が傍受されないような措置が講じられていること。
- ・ 当局向けのサービスについては、当局の指定するIPアドレスからの通信のみを許可すること。

オ ウィルス対策

- ・ サーバのウィルス対策を継続的に実施し、ウィルスの検知・駆除を適切に行うこと。
- ・ ウィルス定義ファイルは、配信後、原則24時間以内に適用すること。

カ セキュリティパッチ適用

- ・ OS、ソフトウェア等に関するセキュリティパッチの適用期限は、原則3ヶ月以内とすること。

キ ログ管理

- ・ 利用者ごとの利用記録（アクセスログ・エラーログ）を記録すること。
- ・ 利用者ごとの利用記録を，システム管理者が容易に閲覧できること。
- ・ ログを容易に閲覧できない場合は，当局の要請に応じて，事業者が無償で出力処理を行い，当局に提供すること。
- ・ 利用者ごとの利用記録及びサービス運用に係る各種ログは，1年間保存すること。

ク 監査

- ・ 第三者機関のセキュリティ監査を年1回実施すること。

(3) データ管理要件

ア 所有権

- ・ サービスに保存するデータの所有権は，当局に帰属すること。

イ データ分離

- ・ 当局のデータが，他の利用者から操作されないことがないように，適切にデータを分離すること。

ウ バックアップデータ

- ・ 1日1回夜間にバックアップを行い，1箇月間保存すること。
- ・ バックアップデータは，容易に破損や盗難等の被害に遭わない方法や保存場所にて保存すること。

エ データ復旧

- ・ 平常時の障害に起因するデータ消失や破損等の復旧に要する期間は，原則1日以内とすること。

オ データ出力

- ・ 事業者を変更する際に必要となる全データを，サービスの画面から，EXCELやCSV等で容易に出力できること。
- ・ EXCELやCSV等で容易に出力できない場合は，当局の要請に応じて，事業者が無償で出力処理を行い，当局に提供すること。

カ データ廃棄

- ・ サービス解約後，当局が登録した電子データや当局が提供した媒体・書類など，当局に関する全てのデータは，事業者が責任を持って，事業者の環境から廃棄すること。
- ・ 廃棄に当たっては，適切なプロセスで廃棄していることについて，証明書等を当局に提出すること。

(4) データセンター要件

ア 建物

- ・ 耐震構造又は免震構造を有し，耐（免）震性能は，加速度600gal以上（震度7程度）を有すること。

イ 非常用電源設備

- ・ 無停電電源装置・自家発電装置を有し、24時間365日の無瞬電無停電で運用できること。

ウ 設置場所

- ・ 所在地は、バックアップデータの保存先も含め、国内とすること。

エ 入室管理

- ・ データセンターには、特定の要員のみが入室できるよう、有人監視・ICカード・バイオメトリクス認証により、入室を制限すること。
- ・ データセンターの、入退室のデータを管理すること。
- ・ データセンターは、フロア全体が網羅的に監視できるカメラを設置すること。

(5) サポート要件

ア 体制

- ・ 情報システムの操作方法・システム障害など、当局からの問合せについての一元的な窓口を準備すること。
- ・ 対応に必要となるサポート体制を構築し、その体制図を当局に提出すること。

イ 対応時間

- ・ 情報システムの操作方法に関する問合せの対応時間は、平日午前10時から午後5時までとすること。

ウ コールバック時間

- ・ 問合せ時に回答できなかった場合は、原則、1営業日以内にコールバックすること。ただし、事前に遅延の許可を得た場合を除く。

エ 問題解決時間

- ・ 問合せを受けてから問題解決までの時間は、原則、1営業日以内とすること。ただし、事前に遅延の許可を得た場合を除く。

4 その他

本サービスの使用完了にあたっては、別途契約に定めるもののほか、本サービスの導入支援及びサポートに関する以下のものについて当局に提出すること。

- ・ 実績報告書
- ・ その他当局と受託者が合意のうえ成果品として提出を求めるもの