

賃貸宅地等に係る管理ツールの保守管理業務
仕様書

独立行政法人都市再生機構

仕 様 書

1 業務件名

賃貸宅地等に係る管理ツールの保守管理業務

2 業務の目的

独立行政法人都市再生機構（以下「機構」という。）の本社、本部、支社において、賃貸宅地等に係る契約情報等の管理やクレーム対応等の管理ツールとして利用している賃貸宅地等管理システム（以下、「システム」という。）について、保守管理業務として、ユーザーからの問い合わせ対応、データ等の整理業務等を実施する。

3 調達範囲

本調達の範囲は、適切に業務処理サービスを提供する保守管理業務である。システムの問い合わせ対応、データ等の整理業務等を行うこととし、詳細を本仕様書に記述する。

4 契約期間

令和8年4月1日から令和10年3月31日まで

5 システムについて

(1) システムの概要

機構職員（業務委託契約による受託者を含む。）向けのシステムであり、賃貸宅地等の募集・申込・契約手続き・契約後管理までの一連の作業、顧客情報やクレーム対応履歴を管理するために一元化・共有化したシステムで、契約者名検索、各種帳票出力を行う業務支援システムである。

① システム仕様

対応 OS : Windows

プログラム稼働環境 : Microsoft Office

データベース : Microsoft Access

② システム規模等

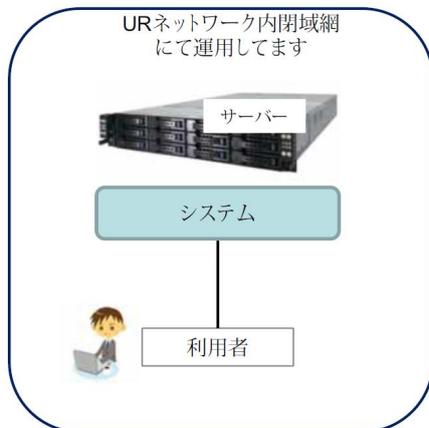
システム方式 : EXE

プログラム方式 : 約 90 本 (約 45800step/pascal)

データベース規模 約 100 テーブル (データ総数約 604 万件)

(2) ネットワーク構成

現行システムで利用するネットワーク構成の概要を下図に示す。



(3) システムで導入されているソフトウェア

- Microsoft-access
- EXE

6 業務実施要件

本業務は、システム保守管理等を行うものであり、その実施要件は以下に示すとおりとする。なお、業務の実施にあたっては、機構と密に連携しながら業務を実施し、ローカルネットワーク上での作業においては、機構が指定する場所で行うこととする。(遠隔での実施は不可。)

また、本業務を確実かつ円滑に実施するための実施要領（業務フロー、実施スケジュール及び実施体制）を作成し、機構と協議のうえ確定すること。様々な要因によるスケジュール等の調整・変更が生じた場合は、機構と協議のうえ実施要領の変更を行い、その結果を機構に対して随時報告することとする。

(1) システム保守管理等

① オペレーション支援

- システムの運用にあたり必要となる問合せ対応等の支援を行う。
- 本業務に係る操作マニュアル類について、最新の状態に維持・更新する。

② システム管理（6回）

- データベースの圧縮・整理・データの切り捨て等のメンテナンス作業を行う。
- インターフェ이스の管理等のメンテナンス作業を行う。
- 対応時期については、機構の指示に従うものとする。

③ システム保守

システム若しくはデータベースに関し、円滑な稼働に障害が生じた場合の復旧、調整等を行う。

サーバ等のバージョンアップ等に係るシステムの稼働状況について機構と協議の上確認し、確認結果について機構に報告を行うとともに、今後の対応についても機構と協議を行うこと。特に、5（2）記載のネットワーク構成は令和8年度中にクラウドリフト方式によるクラウド化を予定しているため、当該移行にかかるテスト環境での事前検証、本番移行作業および移行後の対応等においては、手順やスケジュール等について機構と緊密に連携すること。

(2) 業務報告

上記業務の実施状況について、定期的に機構に報告すること。報告時期及び報告様式については、機構の指示に従うものとする。

7 引継ぎ

(1) 現行受注者からの引継ぎ

現行システムの保守管理業務について、終期は令和8年3月31日となっている。令和8年4月1日以降は現行受注者から引継ぎを受けることができないため、本業務の履行に支障をきたさないよう、本業務の受注者は令和8年3月31日までに、現行受注者から遅滞なく引継ぎを受け、完了させること。

(2) 次期受注者への引継ぎ

本業務の受注者は、本契約の履行期間満了後も当機構のシステム管理運営等に支障をきたさないよう、次期受注者に対し、次期受注者の円滑な業務履行を妨げないよう、十分な引継ぎ（必要な資料等の引継ぎを含む）を行うこと。

8 業務の実施体制等

(1) 業務実施体制

受注者は、本業務の実施のため、全体を統括する責任者を選任するとともに、主要業務リーダー及び担当者が適切な体制で実施する。本業務に先立ち以下の事項についての体制表を提出し、機構の承認を得ること。なお、やむを得ず変更する場合は事前に以下について機構の承認を得ること。

- ・ 受注者側の体制
- ・ 連絡体制(受注者側の対応窓口)

責任者及び主要業務リーダーのいずれかは、常時機構から連絡を取ることができるとともに、連絡を受けて電話等により担当者が調査、指示ができる状態にあること。

(2) 責任者の役割・スキル等

- ・ 機構に対する保守管理業務全体の責任者として、各業務リーダーを監理し、業務進捗、運

用品質、リスク、基準及び懸案事項に係る管理を統括する。

- ・顧客情報を管理するシステムにおいて、3年以上の保守管理等の情報処理業務の責任者の実施経験を有する。
- ・契約に沿ったシステム保守管理業務の実施の管理ができる。

(3) 保守管理リーダーの役割・スキル等

- ・顧客情報を管理するシステムにおいて、1年以上の保守管理業務の実施経験を有する。
- ・保守管理業務を遂行するリーダーとして業務を推進する。
- ・システム保守管理業務に伴う業務処理や稼働管理への影響度の判断ができること。
- ・以下のソフトウェア等を使用したシステムの運用等の経験及び能力を有すること。
 - ・Microsoft Access 2016
 - ・言語等：vb-script、delphi

(4) 各業務担当者の役割・スキル等

- ・各業務リーダーのもとで担当業務を推進する。
- ・以下のソフトウェア等を使用したシステムの管理、運用等の経験及び能力を有する。
 - ・Microsoft Access 2016
 - ・言語等：vb-script、delphi

(5) 本業務のサービス時間

本業務実施体制の対応時間は、機構職員の通常勤務時間（平日 9 時 15 分から 17 時 40 分）とする。ただし、上記の時間にかかわらず、システム異常検知等の緊急時については、速やかな対応が出来る体制をとること。

9 留意事項

(1) 知的財産権の帰属等

- ・本調達の作業による成果物に関する権利（著作権法（昭和 45 年法律第 48 号）第 21 条から第 28 条に定める全ての権利を含む。）は、機構に帰属するものとする。また、受注者は機構に対し、一切の著作権者人格権を行使しないものとし、第三者をして行使させないものとする。
- ・成果物に第三者が権利を有する著作権が含まれている時は、機構が特に使用を指示した場合を除き、受注者は当該著作物の使用に関して費用の負担を含む一切の手続きを行うものとする。
- ・本業務の作業に関し、第三者との間で著作権に係る権利侵害の紛争等が生じた場合、当該紛争の原因が専ら当機構の責めに帰す場合を除き、受注者は自らの責任と負担において一切を処理するものとする。

(2) 機密保持

- ・受注者は、本業務を実施するにあたり、機構から取得した資料（電子媒体、文書、図面等の形態を問わない。）を含め業務上知りえた情報を、第三者に開示または本業務以外の目的で使用しないものとする。
- ・受注者は、機構の許可なく、取り扱う情報を指定された場所から持ち出し、あるいは複製しないものとする。
- ・受注者は、本業務終了後、本業務に関する情報を、裁断等の物理的破壊、消磁その他復元不可能な方法により、速やかに抹消する。

（3）重要な情報及び個人情報の保護に関する特約

重要な情報及び個人情報の保護に関する特約条項第2条に定める重要な情報等（以下「重要な情報等」という。）の保管場所、取扱場所及び取扱場所から持ち出す場合等の手続き等については、下記のとおりとする。

- （イ）保管場所は、機構の指示に従うものとし、施錠できる場所に保管する。
- （ロ）取扱終了後は速やかに保管場所に返却し施錠する。
- （ハ）次に該当する行為を行おうとするときは、重要な情報等を取扱記録台帳に記録し、業務責任者により機構の承諾を得るものとする。
 - a 重要な情報等を定められた取扱場所から持ち出すとき。（郵送及び電子メールによる送信等も含む。）
 - b 重要な情報等を複製するとき。
 - c 重要な情報等の複製を交付するとき。

（4）セキュリティの確保

- ・本業務を実施するにあたり民法、刑法、個人情報保護法、情報セキュリティ等の関連法規を遵守することはもとより、政府機関統一基準等関連ガイドラインを理解した上で、機構の定める情報セキュリティ関連規程を遵守し、情報セキュリティを確保するものとする。（情報セキュリティ関連規程の詳細については、受注者にのみ開示する。）
- ・受注者は情報セキュリティ担当者を設置し、参画メンバーの入退室の管理、運用等に係るドキュメント類の管理等を徹底すること。
- ・また、不正アクセスやコンピュータウイルス等への対策を行うとともに、緊急時の対処方法や機構への連絡方法等についてもあらかじめ策定しておくこと。
- ・本業務実施に当たっては、一般ユーザの個人情報に触れる機会が想定される。このため、参画メンバーに対しては個人情報の取扱いを含むセキュリティ教育を実施し、情報セキュリティ保持に関する意識の徹底を図ること。
- ・業務において取り扱うデータ及び情報システムの取扱には十分注意を払い、情報管理区域外に持ち出すことのないように行うこと。
- ・機構内にパソコンや記憶媒体（ハードディスク、USBメモリ、CD-R等）を持ち込む場合には事前に承認を得ること。

(5) 本仕様書に記載のない事項又は疑義が生じたときは、その都度機構と協議すること。

10 成果物

(1) 成果物

・定期報告書

A4 版 1 部を提出すること。契約最終年度の最終報告書提出期限は、令和 10 年 4 月 1 日とする。

(2) 納品場所

機構本社 都市再生部 資産管理運用室 資産管理企画課及び機構が指定する場所

以 上