

仕 様 書

1 件名

次期顧客管理システムの最適化に係るコンサルティング業務委託

2 契約期間

契約確定日の翌日から平成29年3月31日まで

3 履行場所

東京都千代田区神田佐久間町1-9

公益財団法人東京都中小企業振興公社（以下「公社」という。）

4 調査実施の背景

顧客管理システム（以下「本システム」という。）は、企業間取引（あっせん業務）の促進や企業訪問などの履歴を蓄積・抽出する目的で2006年に導入し、今年度で10年目を迎える。

本システムは、公社専用に構築されたシステムであり、柔軟にシステム変更できないため、改修において運用・費用面から負担が重くなっている。そういった状況ではあるが、当公社の業務の変化に応じて改修を重ね、運用を継続してきたものの、業務数の急激な拡大や業務内容の変化により、現在の機能だけでは、業務への対応が困難になっている。本システムに不足する機能などについて対応するために、本システム以外にも個別の管理システム（以下「サブシステム」という。）が個別で導入されるなど、情報の集約化に問題を抱えている。また、連携する区役所などの関係機関から本システムへ接続できる仕組みが存在しているが、関係機関の環境変化に対して、公社システムを都度改修する必要があるなど、柔軟性が低い状況にある。それらに加え、2019年には本システムを構築しているソフトウェアのサポート期限が到来する等、さまざま課題が生じており、新たなシステムの再構築を検討するに至った。

5 コンサルティングの目的

本業務委託では、次期顧客管理システムを導入するうえで必要となる業務委託仕様書（RFP）、システム要件一覧等の作成及びシステム関連経費の最適化・明確化を目的としている。

コンサルティングにあたっては、専門的かつ中立的な見地から、本システムに係わる処理機能、プログラム、機器構成、保有情報及びシステム運用方式、セキュリティなどの調査を行う必要がある。また、システムに係わる業務フローの調査・提案については、公社プロジェクトチームと連携して実施するが、職員に専門的な知見がないことを踏まえたうえで、現状調査を行い、問題点や課題を整理・検討し、具体的な解決策を導くことを求める。

6 調査分析の範囲

本調査分析の範囲は、顧客管理システム及び本システムとサブシステムとのデータ連携する方法（インターフェイス部分）とし、本システムとデータ連携する他システム本体（インターフェイス対象シス

テム)は対象外とする。

7 委託内容

(1) 調査分析対象

本システムの機能は、概ね別紙の「顧客管理システム機能」のとおりとなっている。調査分析は、機能別に全ての機能を対象として行うこととする。

なお、別紙「顧客管理システム機能」については、指名通知後に貸与する。

(2) 調査分析内容

調査分析の実施に当たっては、以下の事項を中心として、付随事項についても調査分析を実施すること。

(ア) 実施計画書の作成

仕様書及び委託内容に基づき、受託者は、実施内容、スケジュール、実施体制、役割分担表、連絡体制、執行管理様式等を詳細化したプロジェクトの実施計画書を作成する。実施計画書は、原則として契約締結後1週間以内に公社に提出し承認を得ること。

なお、本調査は、今後公社内で発足予定の顧客管理システムプロジェクトチームと連携して実施することを踏まえて計画を作成すること。

※顧客管理システムプロジェクトチームは、システム担当者及び各課から選出された職員でメンバーが構成される予定

(イ) 現状調査と問題点の抽出

本業務の目的を達成するために必要となる現状に関する次の情報を収集し、調査・分析を行う。

①本システムの利用状況及び要望等

- ・業務及びデータの内容
- ・業務フロー
- ・データ保有形態、データ量
- ・業務実施体制
- ・業務実施時期及び時間
- ・課題及び要望等

②本システム、インフラ等に関連する情報資産

③既存の顧客管理システムのセキュリティリスク（ソフトウェア、運用方式など）

④その他、委託者と受託者とが協議の上、必要と認める事項

情報収集は、資料収集、ヒアリング等の適切な方法で実施することとし、収集した情報を分析して、現状の問題点などを抽出する。

(ウ) 課題の分析、基本方針の策定

前項（イ）で抽出した問題点等を解決するための基本方針を提案する。

また、基本方針による現状の改善効果についても示すこと。

(エ) 新業務フロー案の作成

現行の業務フロー、前項（イ）及び（ウ）の結果に基づき、新業務フロー案を作成する。なお、各部署関係職員（業務担当者、システム操作担当者等）と十分な協議を行って作成すること。

(オ) 次期システムで処理を行う業務の範囲と機能の提案

前記（エ）の結果に基づき、業務処理においてシステム化を図ることが最適である範囲および当該システムの機能について提案する。

(カ) 調達手法の提案

次期システムの調達について、次のような観点からどのような手法を採用するかを提案する。また、当公社が実施する検討や決定に必要となる資料を作成する。

①再構築手法（パッケージ適用、マイグレーション、新規開発等）

②経費

③要件定義書

④その他、公社及び受託者間の協議の上、必要と認める事項

8 調査方法

- (1) 本契約を履行するにあたり、当公社または官公庁、東京都等において、5 年以上のシステムコンサルティング又はシステム監査の経験を有するものを履行体制に責任者として従事させること。
本提案に当たっては、プロポーザル提案の説明者が本プロジェクトの受託者側の責任者として従事すること。

また、実施にあたっては、履行体制並びに作業計画書を事前に提出すること。

- (2) 本契約を履行するに当たり、あらかじめ適切な調査分析手法または技法等を受託者側で選定し、委託者と協議のうえ実施すること。
- (3) 本契約を履行するに当たり、関係各所に聴き取り調査、アンケート等を実施する際は、あらかじめ委託者にその内容を提示、承認を得ること。
- (4) 本契約を履行するに当たり、進捗報告書すること。報告書の作成に当たっては、各月の最後に行う報告会で使用する報告書のみ、契約者又は業務品質を保証する者が署名した紙媒体及び電子媒体で作成し提出すること。
- (5) 受託者は、プロジェクトの運営管理において公社プロジェクトチームと共に議論等を主導的な立場で導くとともに、進捗状況のコントロールを行い、リスクが生じた場合または生じる恐れがある場合には直ちに公社に報告を行い、リスクの解消策を提案し、公社と協議を行うこと。
- (6) その他、上記（1）～（5）以外の事項で受託者より提案がある場合は、あらかじめ委託者に当該提案内容を説明の上、承認を得ること。

9 作成物の扱い

本契約の履行のために作成された作成物は、すべて公社に帰属する。

10 納入物件

今回の調査分析結果報告では、次に示す成果品について、冊子及び電子データとして提出すること。

(1) 業務委託仕様書等

業務委託仕様書（RFP）及び調達を実施する上で必要な関係書類（要件定義一覧、新業務フロー案等）を作成し提出すること。

(2) 再構築に係わる業務委託積算書

(3) 最適化計画書

(1)(2)の根拠となる提案書の提出

ア 中間報告書

調査分析結果に基づき、以下の事項を中心として、本システムの問題点及びその解決策を、調査報告書として提出すること。

(ア) 現行業務フローの問題点及び解決策の方向性

(イ) 本システムの運用形態の問題点及び解決策の方向性（セキュリティを含む）

(ウ) 関連システムと本システムの連携に係わる問題点及び解決策の方向性

イ 最終報告書

中間報告書で得られた方向性に基づき、本システムの問題点及び課題に対する解決策を取りまとめ、システム最適化に向けた具体策を提出すること。

なお、システム最適化に関する経費については必ず記載すること。

(4) 作業報告書

打合せ記録、進捗報告書等のドキュメントを作業報告書として提出すること。

(5) 納入部数

ア 業務委託仕様書等	冊子	5部	電子データ	1部
イ 業務委託積算書	冊子	5部	電子データ	1部
ウ 中間報告書	冊子	5部	電子データ	1部
エ 最終報告書	冊子	5部	電子データ	1部
オ 作業報告書	冊子	1部	電子データ	1部

11 納入期限（納入期限順）

(1) 中間報告書	平成28年12月15日
(2) 最終報告書	平成29年2月28日
(3) 業務委託積算書	平成29年2月28日
(4) 業務委託仕様書等	平成29年3月31日
(5) 作業報告書	平成29年3月31日

12 納入場所

秋葉原本社

13 貸与品

(1) 本契約の履行にあたり必要となる、本システムに関連する規則等、委託者が所有する資料につ

いては、必要に応じ委託者から受託者に貸与する。

- (2) 本契約の履行に当たり、プログラムコード解析等作業に必要となる、機器類（サーバ、サーバ設置環境、クライアント端末等）またはソフトウェア、その他必要となる物品がある場合、それらの物品は受託者が用意すること。なお、これに要する費用は、本契約費に含むものとする。
- (3) 受託者は、貸与品について善良な注意義務を持ち、適正に保管及び管理するとともに、データの保護については万全の処置を講じなければならない。
- (4) 受託者は、貸与品を委託内容の履行目的以外に使用してはならない。
- (5) 受託者は、貸与されたデータ及び資料等を、委託者に無断で複製又は複写してはならない。
- (6) 受託者は、貸与品等について委託者から返還の指示があった場合、必要がなくなった場合、受託業務が完了した時は、速やかに委託者に返還しなければならない。
- (7) 受託者は、公社の施設内において必要な業務を行う場合であっても、委託者の承認無しに、みだりに物品を使用し又は、移動してはならない。
- (8) 受託者の責に帰すべき理由により、施設・設備及び器具等を破損した場合は、受託者はその損害を賠償すること。

14 契約情報の公開について

公益財団法人東京都中小企業振興公社は、経営の一層の透明性の向上を図っていくため、「経営情報の公表に関する要綱」に基づき、特定契約（官公庁との契約や競争入札に適さない契約等）のすべて及び契約金額が 250 万円以上の契約案件を以下のとおり公表いたします。

①公表項目

契約方法（競争・独占・緊急・少額または特定の区分別）、契約種別（工事・委託・物品等の区分別）、契約相手方の名称、契約金額

②公表時期及び手法

決算の公表に合わせて年 1 回取りまとめ、当公社ホームページ及び閲覧により公表いたします。

なお、公表の趣旨にご賛同いただけない場合は契約締結後 14 日以内に、文書にて同意しない旨申し出ることができます。

15 疑義の解釈

本仕様書の解釈について疑義が生じた場合は、その都度、委託者の担当者と協議の上、定めること。

16 その他

- (1) 常に、最新のウイルス定義ファイルにより更新されたウイルス対策ソフトを用い、ウイルス対策を必ず実施すること。
- (2) 暴力団等排除に関する特約事項については、別紙に定めるところによる。

17 担当部課

東京都中小企業振興公社 企画管理部 企画課 梶山・中野・金子
TEL:03-3251-7897

暴力団等排除に関する特約事項

(暴力団等排除に係る契約解除)

- 1 東京都契約関係暴力団等対策措置要綱(昭和62年1月14日付61財経庶第922号。以下「要綱」という。)別表1号に該当する(共同企業体又は事業協同組合であるときは、その構成員のいずれかの者が該当する場合を含む。)として要綱に基づく排除措置を受けた場合は、催告なくこの契約を解除されても異議がないこと。また、この場合において、損害を生じても賠償の請求はできないこと。
- 2 1に定めるところによりこの契約を解除されたときは、契約保証金を納付している場合を除き、契約金額の100分の10に相当する違約金を支払うこと。

(再委託(下請負)禁止等)

- 3 要綱に基づく排除措置を受けた者又は東京都(以下「都」という。)の契約から排除するよう警視庁から要請があった者(以下「排除要請者」という。)に、再委託(下請負人には)できないこと。
- 4 排除措置を受けた者又は排除要請者のうち、要綱別表1号に該当する者を再委託(下請負人と)していた場合は、当該契約解除の求めに応じること。また、この場合において、契約の解除を求められたにもかかわらず、正当な理由がなくこれを拒否したと認められるときは、公社の契約から排除する措置を講じられても異議がないこと。
- 5 4に定めるところにより契約解除があった場合は、一切の責任を負うこと。

(不当介入に関する通報報告)

- 6 契約の履行に当たって、暴力団等から不当介入を受けた場合(再委託した者(下請負人)が暴力団等から不当介入を受けた場合を含む。以下同じ。)は、遅滞なく公社への報告及び警視庁管轄警察署(以下「管轄警察署」という。)への通報(以下「通報報告」という。)並びに捜査上必要な協力をする事。
- 7 6の場合において、通報報告に当たっては、別に定める「不当介入通報・報告書」を2通作成し、1通を公社に、もう1通を管轄警察署にそれぞれ提出すること。ただし、緊急を要し、書面による通報報告ができないときは、その理由を告げて口頭により通報報告を行い、後日、遅滞なく不当介入通報・報告書を公社及び管轄警察署に提出すること。
- 8 再委託した者(下請負人)が暴力団等から不当介入を受けた場合は、遅滞なく報告するよう当該再委託した者(下請負人)を指導すること。
- 9 不当介入を受けたにもかかわらず、正当な理由がなく公社への報告又は警視庁管轄警察署への通報を怠ったと認められるときは、公社の契約から排除する措置を講じられても異議がないこと。