松阪市ふるさと納税管理システム及びふるさと納税サイト構築業務及び保守運用業務委託仕様書

１．件名　松阪市ふるさと納税管理システム及びふるさと納税サイト構築業務及び保守運用業務委託

２．趣旨　松阪市ふるさと納税について、寄附申込の受付から返礼品の管理に至る一連の事務作業を効率よく、安定した運用が可能なシステムを導入するとともに、松阪市の特産品の魅力を広く知っていただく場として、特設サイトを設ける。

３．業務期間

（ふるさと納税管理システム及びふるさと納税サイト構築業務）

契約締結の日～令和2年9月30日

（保守運用業務）

令和2年10月1日～令和7年9月30日

４．納入物

　①要件定義書及び要件定義に係る打ち合わせ記録簿　　紙媒体1部

　②機能設計書　　　　　　　　　　　　　　　　　　　紙媒体1部

　③試験成績書　　　　　　　　　　　　　　　　　　　紙媒体1部

　④システム操作説明書

市担当者用　　　　　　　　　　　　　　　　　　　紙媒体1部

返礼品事業者用　　　　　　　　　　　　　　　　　紙媒体70部

　⑤操作研修会資料　　　　　　　　　　　　　　　　　紙媒体7部

　⑥ロゴ、バナー等の画像データ　　　　　　　　　　　1式

　⑦ソフトウェア1式　　　　　　　　　　　　　　　　1式

　⑧上記①から⑤に係る電子データ　　　　　　　　　　1式

５．納入場所

　〒515-8515

　三重県松阪市殿町1340-1

　松阪市産業文化部地域ブランド課

６．基本条件

　6-1　一般的なブラウザで、そのバージョンに依存することなくシステムの利用が可能であること。

　6-2　松阪市（以下「委託者」）が使用するパソコン及びプリンターで正常動作が維持継続できること。

　6-3　前項のパソコンにおいて、特別なソフトウェアを使用しなくても運用できること。

　6-4　システムの運用として、専門的な知識や技術を極力必要としないこと。

　6-5　画面表示および切り替えはストレスなく行えること。

　6-6　松阪市ふるさと納税管理システム及び松阪市ふるさと納税サイト構築業務を請け負う者（以下「受託者」という。）は、システム障害対応、委託者からの問い合わせ対応、ウイルス対策ソフトの適用・自動更新、ＳＳＬ、ドメイン更新など、ソフトウェア関連に係る費用及び、サーバ機、バックアップ装置、危機保守などハードウェア関連に係る費用を含めること。

　6-7　災害時等、緊急に委託者の指示を受けるべき事態が発生したときは、直ちに委託者の指示を受けることとし、また、やむを得ず指示を受ける前に応急措置を行ったときは、速やかに委託者に報告すること。

　6-8　委託者及び受託者は緊急時の連絡方法を予め設定することとする。

　6-9　旧システムから新システムへの移行が支障なく完了し、新システムを安定して正常稼働させるため、仮稼働期間を確保し、十分な検証を行うこと。

　6-10　各情報の登録、変更、削除、インポート、エクスポートなど情報に影響を与える処理を行う場合は、操作履歴を保管すること。

　6-11　保管された操作履歴は検索が可能であること。

　6-12　ふるさと納税管理システム及びふるさと納税サイト構築業務及び保守運用業務に係る全ての業務を第三者に再委託することはできない。ただし、事前に書面による委託者の承認を得た時は、業務の一部を第三者に再委託することができる。

７．ふるさと納税管理システムの構築

　7-1　最大同時接続10人、年間10万件以上の寄附情報の保持が可能であること。

　7-2　サーバ機等の設置場所については、無停電環境、ＩＣカードキー及び監視カメラ等による入退室管理など、セキュリティ確保が施され、不正アクセス、データの改ざんや消滅等の防止のためのセキュリティ対策が実施されていること。

　7-3　システムの稼働時間は、24時間365日とすること。ただし、システムの維持管理（保守）等により運用停止を行う場合は、あらかじめ委託者へ連絡し、承認を得ること。

　7-4　サーバ機へ保管している寄附者情報、返礼品情報、返礼品事業者情報等は、旧システムから取り込んだ過去データを含め、日々バックアップを実施するものとする。また、災害等トラブル発生時にはバックアップした最終時点に復旧できること。

7-5　受託者並びにクラウドセンター等は、情報セキュリティマネジメントシステム（ＩＳＭＳ）に関するＪＩＳＱ２７００１又はＩＳＯ／ＩＥＣ２７００１の認証資格を取得しているものとし、且つ一般財団法人日本情報経済社会推進協会が認定するプライバシーマークの認証資格を取得しているものとする。

　7-6　管理システムにアクセスできる端末は、ＩＰアドレスなどで限定されること。

　7-7　委託者が利用しているふるさと納税サイトからのＣＳＶデータのインポートや更新が可能とし、導入後に連携先が増えた場合は無償で対応すること。

　7-8　委託者が寄附情報を手入力できること。また、インポートした寄附情報を必要に応じて修正できること。

　7-9　寄附金の納付方法の区分は「クレジット、郵便振替、銀行振込、現金書留、窓口納付、マルチペイメント」とする。

　7-10　ワンストップ特例に対応すること。

　7-11　年度ごとの寄附状況（申込件数、入金件数、寄附金の自動集計、年度別比較、返礼品集計並びに寄附金の構成や地域別構成）などグラフ化し、視覚的に参照できること。

　7-12　年度内に氏名、生年月日、性別などで同一寄附者の判定と寄附金の集計ができること。

　7-13　寄附者ごとにメモ機能を有すること。

　7-14　同一寄附者が寄附金の使途を複数選択した場合も適正に集計できること。

　7-15　寄附者宛及び事業者宛の一斉メール送信ができ、送信履歴が確認できること。

　7-16　メール一斉送信にあたり、メールアドレスの未登録やアドレス間違いなど、送信できなかった送付先の検出ができること。

　7-17　寄附者からの楽天メールに返信が可能であること。

　7-18　寄附者情報から、受領証明書（住所、氏名、寄附金額、寄附年月日、管理番号）、お礼状（氏名）、払込取扱票が印刷できること。

　7-19　受領証明書は電子公印が使用できること。

　7-20　封入封かん機（参考品メーカー：pitney bowes）又は封入封かん対応プリンター（参考品メーカー：RISO）に対応可能なこと

※封入封かん機の導入時期は未定。

　7-21　寄附者情報を複数の条件で検索・抽出し、ＣＳＶファイルにより書き出しできること。

　7-22　発注依頼は、返礼品事業者側でも管理システムを導入し、システムによる管理とすること。ただし、ＦＡＸなどシステムによらない発注にも対応できること。

　7-23　返礼品管理事業者側のシステムは、返礼品事業者ごとにログインＩＤとパスワードを付与すること。

　7-24　発注後、品切れなどの場合、他の返礼品への変更を可能とすること。

　7-25　返礼品事業者から配送状況をお知らせするメールを寄附者に配信できること。

　7-26　返礼品の配送に関する留意事項などを備考欄に取り込むことができ、発注情報に反映できること。

　7-27　返礼品ごと、事業者ごとに配送状況（未発送、発送日、配送完了など）を登録できること。

　7-28　返礼品事業者が取引する運送業者のシステムに対応し、配送伝票の印刷も可能であること。

　7-29　返礼品定期便など、複数月に分けた配送に対応し、適正に配送管理できること。

　7-30　返礼品情報（登録・削除年月日、品名、事業者との紐づけなど）を登録管理できること。

　7-31　寄附申込者と配送先が異なる場合は、配送先情報が提供されること。ただし、寄附者名が備考欄に表示されること。

　7-32　返礼品発送後、運送業者の伝票番号を取得または手入力できること。

　7-33　返礼品を発送した分については、システム上で請求書が発行できること。

　7-34　ワンストップ特例制度適用申請書（住所、氏名、寄附額、寄附年月日、管理番号）及び申告特例申請事項変更届出書、ワンストップ特例申請受付書の印刷が可能であること。

　7-35　ワンストップ特例申請受付書の内容は、メール送信も可能とすること。

８．マイナンバー管理

8-1　マイナンバー管理については、ふるさと納税管理システムとは別に準備する委託者の端末を、オフラインで使用することとする。ただし、入力支援として、寄附者情報及びマイナンバーのデータ読み取り機能など、作業の効率化と、入力ミス防止にも対応すること。

　8-2　マイナンバーが同一のものは自動名寄せが行われること。

　8-3　マイナンバー情報がない寄附者の場合、手動で名寄せが行えること。

９．ふるさと納税サイトの構築

　9-1　７のふるさと納税管理システムと連動すること。

 9-2　ドメイン名は委託者と受託者の協議により決定すること。

　9-3　松阪市の魅力を余すことなく伝え、結果として松阪市の応援に繋がるサイトであること。

　9-4　サイト構築に必要な、松阪市ふるさと納税に関する情報及び返礼品画像等は、委託者が受託者に提供する。

　9-5　ふるさと納税サイト利用者において、特別なソフトウェアを利用しなくても閲覧でき、容易に必要な情報を得られるなど、寄附に繋がりやすい設計とすること。

　9-6　ふるさと納税サイトの各ページの上部にタイトルを表示するとともに、トップページ及び各ページの上位ページに戻るメニューを常に表示させること。また、遷移した各ページに容易に戻れる工夫を施すこと。

　9-7　寄附金の納付方法は、クレジット、郵便振替、銀行振込を可能とすること。

　9-8　委託者がサイトの内容を容易に変更できること。

　9-9　コンテンツ及びカテゴリへのアクセス数を日別、月別で解析できること。

　9-10　アクセスログは日々集計できること。

　9-11　解析結果について印刷できること。

　9-12　ふるさと納税の寄附申込が過度に集中した場合でも、早期復旧できる体制を整えること。

１０．保守運用業務

　10-1　システムの安定稼働に必要な運用管理（サーバ機監視、ネットワーク監視等ハード面に対する管理）と維持管理（システム監視、Ｑ＆Ａ対応等ソフト面に対する管理）を実施すること。

　10-2　ソフトウェア（ＯＳを含む）へのセキュリティパッチを適用すること。

　10-3　システム障害により緊急対応作業が必要となった場合、3時間以内に復旧作業を開始すること。

　10-4　ＳＳＬ証明書、ウイルス対策ソフトの調達及びインストール等の必要設定を含むこと。

　10-5　管理システム及びサイトの運用等に関する問い合わせは、平日午前9時から午後5時まで対応が可能であること。ただし、緊急時はこの限りでない。

１１．個人情報の保護等

　11-1　受託者は、業務を遂行するための個人情報の取り扱いについては、別紙「個人情報取扱特記事項（特定個人情報を含む）」（以下「特記事項」という。）を遵守しなければならない。また、受託者は、業務の一部を第三者に再委託する場合は、当該受託者に対して、特記事項を遵守させなければならない。

　11-2　受託者は、業務終了後、委託者から入手した情報資産は、返還又は完全に消去、廃棄し、その旨の証明を書面にて委託者に通知すること。

１２．その他

12-1　業務の際に利用することを想定し、実際の操作画面を挿絵とするなど、専門的な知識がなくても分かりやすい解説に努めたマニュアルを作成すること。

12-2　委託者に実機を用いた操作研修を実施すること。

12-3　システムを入れ替えることになった場合、新システムへ移行するために必要なデータの抽出・出力作業を行うこと。

　12-4　システム及びマイナンバー管理の移行にあたっては、委託者の立ち合いのもと、新システム事業者に対し、システム移行に必要な支援を行うこと。

　12-5　12-3及び12-4に必要となる一切の費用は受託者が負担すること。

　12-6　システムの導入及び運用に関し、具体的な業務方法、内容等について、委託者と協議の上決定する。

　12-7　この仕様書に定めのない事項及び疑義が生じた場合は、委託者と協議の上で決定する。