

松阪市 火葬場予約管理システム導入業務 及び サービス利用契約仕様書

1 目的

現在、篠田山斎場、嬉野斎場（ヒブノス嬉野）、三雲火葬場、飯南火葬場（さくら坂飯南）の火葬の予約について電話（FAX）や窓口において受付を行っているが、パソコンやスマートフォン等を利用した火葬予約管理システムをクラウドシステムで構築し、火葬場の空き状況を容易に確認でき、時間を問わず予約可能にすることによって住民サービスの向上を実現することを目的とする。

2 業務名

松阪市火葬場予約管理システム導入業務及びサービス利用契約（以下「本業務」という。）

3 調達の範囲

- ・ サービス利用開始のためシステム導入
- ・ サービス利用に係る保守
- ・ その他の関連作業（説明会の実施・テスト実施支援等）

4 システム導入実績

- ・ 導入されるシステムは、火葬予約システムとして本市以外の自治体で利用されている実績があり、かつインターネットを経由したクラウド型でのサービス提供実績があること。
- ・ 導入実績確認のため、入札参加届出書提出時に本市以外の自治体で利用されていることが確認できる契約書の写しを添付すること。

5 業務の概要

5.1 システム導入業務

- ・ システム環境構築及び検証
- ・ クライアント側のパソコン設定、プリンタ設定等に必要な情報提供

5.2 サービス利用に係る保守

- ・ 本システムに必要なアプリケーション及び動作環境の提供
- ・ システム障害対応、本市からの問い合わせ対応
- ・ 次期システムへの切り替えにともなうデータの提供

5.3 その他の関連作業

- ・プロジェクト管理
- ・本システムの操作手順の説明
- ・操作マニュアルなどの各種ドキュメントの作成
- ・その他の必要な作業

6 契約期間

- ・導入期限：平成30年1月31日まで
- ・サービス利用契約：平成30年2月1日から平成35年1月31日まで
(システム導入業務に係る費用は、サービス利用料に含めるものとし、契約日からサービス利用開始日まで
の間、サービス利用料は生じないものとする)

7 入札価格と契約額及び費用の支払い

7.1 入札価格と契約額

- ・システム導入業務に係る費用とサービス利用料(60か月)の合算した額を入札価格とすること。
- ・落札に当たっては、入札書に記載された金額をもって落札金額とし、当該金額の100分の8に相当する額を加算した金額(当該金額に1円未満の端数があるときは、その端数金額を切り捨てた金額)をもって契約額とするので、入札者は、消費税等に係る課税事業者であるか免税事業者であるかを問わず、見積もった契約希望金額の108分の100に相当する額を入札書に記載すること。

7.2 費用の支払い

- ・契約額を60か月で分割した額を月額とし、毎月後払いとする。
- ・端数が生じた場合は、初回の支払い月額に加算する。
- ・支払い回数及び時期については、本市と協議のうえ変更することができる。

8 スケジュール

導入から本稼働までは、以下のようなスケジュールを想定している。

- ・平成29年 11月：業者決定、契約、導入打合せ開始
- ・平成29年 12月：パラメータ・マスタ設定内容の確定
- ・平成30年 1月：環境構築
- ・平成30年 1月：運用テスト、操作説明会(職員・葬祭事業者)
- ・平成30年 1月：マスタ登録、初期データ登録
- ・平成30年 2月：システム稼働(試行運用)
- ・平成30年 3月：システム稼働(本格運用)

9 発注部署

松阪市役所 環境生活部 環境課 墓苑係 篠田山斎場

松阪市久保町 1 9 1 2 番地 3

TEL 0 5 9 8 - 2 9 - 1 3 1 7

FAX 0 5 9 8 - 2 9 - 1 3 1 7

10 履行場所

受託者が用意するデータセンター及び発注者が指定する場所（松阪市内）とする。

なお、これ以外に作業場所が必要となる場合は、受託者の責任と負担において確保することとし、受託者の申請により本市が認めた場合に限るものとする。

11 システムの利用者

火葬場の空き情報の照会には、利用者 ID の入力が必要とせず、各施設の空き状況を予約可能枠単位に表示する仕組みとし、火葬申込のオンライン予約には利用者 ID とパスワードを入力後、予約の申込ができる仕組みとする。なお、同一パスワードの連続利用禁止、半角英数の混在、最低文字数の設定等のセキュリティ対策が実施できること。

11.1 登録事業者

本市が承認した葬祭事業者（以下、「登録事業者」という。）が、インターネット方式により斎場施設（火葬炉等）の空き状況の確認から予約まで操作することができるシステムとする。インターネット接続環境下において、特別なソフトウェアや機器などを必要とせず、24 時間、パソコン及びスマートフォン等のモバイル端末でも操作できること。

11.2 本市職員

本市職員が、施設情報の管理、予約状況や登録事業者管理等の必要なメンテナンス等を行うことができること。

11.3 火葬業務受託事業者

火葬業務受託事業者は、最新の予約状況が閲覧でき、閲覧以外の操作ができないこと。

11.4 アカウント数

本契約の範囲内で、次のユーザアカウントを作成し、運用可能であること。

- ・登録事業者 50 以上
- ・本市職員 20 以上
- ・火葬業務受託事業者 10 以上

12 システム要件

12.1 クラウド環境構築

本業務におけるシステム構成はクラウド方式による提供とする。

- ・システム構成は、性能・信頼性・保守性を考慮した構成とすること。
- ・サーバの種類・台数・CPU・OS等は指定しないが、本仕様を満たし、かつ十分にレスポンスを考慮した受託者提案構成により環境構築を行うものとし、システム稼動後に著しくレスポンス低下が発生した場合には、受託者責任により機器増設等の対策を実施すること。
- ・平成 28 年度の年間予約件数実績は以下のとおり。

平成 28 年度 年間予約件数実績 2,157 件

- ・篠田山斎場：1,764 件
- ・嬉野斎場：148 件
- ・三雲火葬場：140 件
- ・飯南火葬場：105 件
- ・データベース環境を DMZ 上に構築せず、セキュリティを確保すること。
- ・ウィルス対策を講じており、最新のパターンファイルに更新されること。
- ・受託者にてドメインを取得し、維持管理を行うこと。（本市からドメインの指定はしない。）
- ・システム変更やシステム保守等にかかる維持管理経費等の抑制が図れること。

12.2 利用環境

12.2.1 登録事業者及び火葬業務受託事業者

インターネット回線から利用をできるものとし、「Internet Explorer」、「Google Chrome」、「Apple Safari」で正常動作すること。なお、バージョンは契約時における最新のものとすること。スマートフォン等の対応については、全ての機種及び全ての通信事業者の利用者に対する動作保証を求めるものではなく、利用者を多く有する通信事業者の方式に対応することとし、その他については別途協議する。

12.2.2 本市職員

以下のいずれかに対応すること。

ア) LGWAN 回線を利用する場合

OS : windows10 (pro)

ブラウザ : Internet Explorer11

イ) インターネット回線を利用する場合

庁内ネットワークからインターネット仮想環境を介した Web 閲覧。

本市はインターネットからのセキュリティ脅威を受けづらくする対策として Web 閲覧に、Citrix XenApp を用いたアプリケーション仮想化技術を用いている。その為、Web 閲覧が必要

なシステムにおいては、次の制限及び前提事項に抵触しないものであること。

- ・ OS

Windows Server 2012 R2 Service Pack 2

- ・ ブラウザ環境

Internet Explorer 11 アプリケーション実行環境（例：.NET Framework や ActiveX や JavaScript）を必要とする場合 OS に対応しているものの場合、利用は可能だが、動作確認を事前に実施し、実行可能か確認を取る。システム環境へ別途インストールすることは対応不可。

- ・ JAVA

Java 8 Update 121 (64-bit)はインストール済み。変更は不可。

- ・ 証明書対応

クライアント証明書のユーザ個別インストールへの対応は不可。

サーバマシン証明書への対応は可。

- ・ 個別アプリケーション対応。

SaaS 利用に必要となるアプリケーションの、サーバへのインストール対応は不可。

- ・ 外部デバイス接続

クライアント端末からアプリケーション仮想化対応システムへの USB リダイレクト機能は利用不可。

- ・ Web コンテンツフィルタ

Web コンテンツフィルタとして Proxy サーバにて TCP80 番と TCP443 番を利用している。

また TCP443 の SSL 通信は Proxy サーバにてエンコード・デコードを実施している。

- ・ ダブルホップ接続

アプリケーション仮想化環境からのダブルホップ接続は対応不可。

- ・ 記載されている以外の要件が必要となる場合は、別途本市に確認すること。

13 データセンター要件

- ・ 24時間365日、有人による入退室監視が可能であること。
- ・ JIS Q 27001、ISO/IEC 27001 又は ISO/IEC 27018 に準拠されていること。
- ・ 国内法の適用を受けること(日本国内にあること)。
- ・ 以下に示す設備等が完備されていること。

設備名	要求事項
耐震設備	<p>現行の建築基準法で規定されている耐震性能を満たすこと。</p> <p>震度 6 強相当の地震による倒壊や崩壊を避けるための耐震または免震性能を有していること。</p>
無停電設備	<p>商用電源の他、UPS（無停電電源設備）、自家発電機により冗長化され、無瞬電切替が可能であること。</p>

空調設備	サーバ等機器の設置室には、適切な空調設備が備えられていること。 空調設備は多重化されていること。
耐火・消火設備	煙感知器・熱感知器等の火災検知・報知設備が設置されていること。 火災発生時の消火方式として、ガス系等、水以外の消火方式とすること。
入退室管理設備	IC カードや生体認証等による入退室管理が行われていること。
監視設備	監視カメラにより、サーバ等設置室の出入口及び室内は常時監視・記録されていること。

14 セキュリティ要件

- ・サーバ機及びその他の機器には、必要に応じてファイアウォール機能やウィルスチェック機能を備え、十分な安全性が確保されていること。
- ・パスワードによるユーザ認証が可能であること。
- ・事故発生時に原因の追跡のためのログを一定期間保存していること。なお、保存する期間は本市に承認を得るものとする。
- ・暗号化通信として SSL 認証通信によりサービスが利用可能であること。

15 機能要件

15.1 基本事項

- ・システムで予約できる種別は死亡のみとすること。
- ・本市では登録事業者による予約登録を本予約とし、予約の取消が生じた場合には本市職員へ電話連絡等を要する運用を想定している。
- ・システムの利用者は、自らパスワードの変更ができること。
- ・ログインしたシステムの利用者に対して、本市職員側からの掲示板機能を有すること。

15.1.1 予約対象施設

施設名称	火葬炉	点火時間	火葬時間	1 日の火葬件数
篠田山斎場 (※ 1)	大型 (1 炉)	8:30	4 時間	2 件
	普通 (4 炉)	9:00	2 時間 30 分	10 件
		9:30		
		10:00		
		10:30		
		13:30		
		14:00		
		14:30		
		15:00		

		15:30		
嬉野斎場 (ヒブノス 嬉野)	普通 (2 炉)	9:00 10:00 13:00 14:00	2 時間 30 分	4 件
三雲火葬場	普通 (1 炉)	午前 (9:00~10:00) 午後 (13:00~14:30)	2 時間 30 分	2 件
飯南火葬場 (さくら坂 飯南)	普通 (2 炉)	9:00 10:00 14:00 15:00	2 時間 30 分	4 件
その他	数量	予約可能時間	所要時間	1 日の予約件数
霊柩車 (※2)	1 台 ※ 篠田山斎場 のみ予約可能	8:30 9:00 9:30 10:00 10:30 13:30 14:00 14:30 15:00 15:30	1 時間 30 分	6 件

※ 1 : 篠田山斎場の大型炉は運転時間が 4 時間であるため、大型炉の予約があった場合は、予約された開始時間から 4 時間以内の予約枠が自動的に予約不可となるよう制御できること。

※ 2 : 霊柩車は予約された時間の直前及び直後の予約可能時間は、自動的に予約不可となるよう制御できること。

15.1.2 アクセスログ

- ・システムの操作ログをユーザ別に画面上から確認でき、CSV 出力できること。

15.2 登録事業者側機能

15.2.1 登録事業者情報編集機能・認証機能

- ・登録事業者側から葬祭事業者が新規登録できないこと。

- ・登録事業者の登録情報の一部（連絡先等）が編集できること。
- ・登録事業者の事業所ごとにパスワードが設定できること。
- ・登録事業者は、ID/パスワードによる認証を経なければ、登録事業者側機能が利用できないこと。

15.2.2 空き状況照会

- ・火葬炉の種別単位に空き状況が照会できること。
- ・1週間単位の一覧表示で空き状況が確認できること。
- ・空き状況照会画面から予約可能な施設・日時を指定し、予約登録画面に遷移できること。
- ・選択した予約に対応する付帯する施設（霊柩車）の予約状況が参照できること。
- ・空件数のみが照会でき、他社が登録した予約情報は閲覧できないこと。

15.2.3 予約登録機能

- ・登録事業者が予約登録を入力する際に必須項目に記載がない場合登録できないこと。
- ・登録事業者が自ら登録した予約情報が編集できること。
- ・予約情報の編集では、予約施設及び日時が編集及び予約取消ができないこと。
- ・登録されている予約情報の内容が表示でき、プレビュー印刷できること。
- ・次の検索項目で、登録事業者自らが登録した予約情報が検索できること。
【予約番号、利用日、死亡者氏名、申請者氏名】
- ・予約情報の検索結果の一覧表が出力できること。

15.3 本市職員側機能

15.3.1 職員登録・認証機能

- ・職員ごとにパスワード、操作権限レベル（一般職員・システム管理者）が設定できること。
- ・なお、火葬業務受託事業者を本市職員として登録する場合は、予約状況の閲覧のみとして設定できること。
- ・システム管理者の権限により、職員登録のマスタメンテナンスができること。
- ・職員は、ID/パスワードによる認証を経なければ、本市職員側機能が利用できないこと。

15.3.2 登録事業者管理機能

- ・本市職員側の権限により、登録事業者のマスタメンテナンスができること。
- ・登録事業者名、郵便番号、住所、電話番号、FAX番号、電子メールアドレスなどの情報を登録・変更・削除できること。
- ・登録事業者の情報（一覧・詳細）画面が表示できること。
- ・登録事業者の一覧がCSV出力できること。
- ・登録利用者に一括メールが配信できること。

- ・登録事業者単位で、システム利用停止期間が設定できること。

15.3.3 空き照会機能

- ・火葬炉の種別単位に空き状況が照会できること。
- ・1週間単位の一覧表示で空き状況が確認できること。
- ・選択した予約に対応する付帯する施設（霊柩車）の予約状況が参照できること。

15.3.4 予約情報管理機能

- ・本市職員で権限を有する者が予約の登録・変更・取消ができること。
- ・空き状況照会画面から予約可能な施設・日時を指定し、予約登録画面に遷移できること。
- ・登録されている予約情報の内容が表示でき、プレビュー印刷できること。
- ・本市職員の操作なく、本予約となり予約番号が自動で付番されること。
- ・次の検索項目で、予約情報が検索できること。
【予約番号、利用日、死亡者氏名、申請者氏名、登録事業者、状態区分（新規・更新・取消）】
- ・予約情報の検索結果が CSV 出力できること。
- ・登録事業者ごとの予約状況一覧表が出力条件（利用日・登録事業者）を指定して出力できること。

15.3.5 マスタ管理

- ・登録されているユーザー（登録事業者及び本市職員）の情報を CSV 出力ができること。
- ・登録利用者向けのシステム利用可能時間、予約登録可能期間の制限を受けないこと。
- ・斎場の休場日の設定ができること。
- ・炉の修繕等による予約制限が、火葬受け入れ時間ごとに設定できること。

15.4 火葬業務受託事業者側機能

15.4.1 予約情報確認機能

- ・ID/パスワードによる認証を経なければ、火葬業務受託事業者側機能が利用できないこと。
- ・常に最新の予約状況が施設別に確認できること。
- ・登録されている予約情報の内容が表示でき、プレビュー印刷できること。
- ・選択した予約情報に対応する付帯する施設（霊柩車）の予約状況が参照できること。

16 性能要件

- ・データセンター内におけるシステム操作は原則 3 秒以内とし、システム操作に支障がない NW 回線を提供すること。
- ・サーバ機のリソースは、システム運用に支障がない十分な機能を有するものとし、システムの運用に支障のある場合は、受託者の責任においてリソースの増強等の手段を講じること。

17 運用要件

17.1 システム利用可能時間

- ・原則として 24 時間 365 日、システムが利用できることとする。やむを得ずシステムを停止させる必要がある場合は、事前に本市の承認を得ること。

17.2 サポート窓口

- ・下記の時間内について、本市からの問い合わせに電話/Mail で対応できること。
8:30 ～ 17:15（土日、祝日、年末年始を除く）

17.3 障害発生時の復旧等要件

- ・障害発生からの目標復旧時間をおおむね 1 営業日以内として、必要な措置を講じること。
- ・障害発生からの目標復旧地点を原則として、障害発生当日の始業時点とすること。
- ・障害発生時の連絡受付窓口は、平日 8 時 30 分から 17 時 15 分に常時受付可能とすること。
- ・復旧が困難なシステム障害が発生した場合は、本市の承認のもと、日次バックアップから前日終業後の状態まで復元すること。
- ・システムメンテナンス等の理由により、計画的にシステムを停止する必要がある場合は、停止日の 2 週間前までに本市に報告すること。

18 バックアップ要件

- ・日次バックアップを 5 世代取得すること。
- ・サービスを停止せずに日次バックアップが実行できること。
- ・日次バックアップを利用し、本市が指定する日の始業時点の情報に復元可能であること。
- ・遠隔地へデータをバックアップする仕組みを備えていること。

19 システム導入作業

- ・システム稼働までの実績データのデータ移行は行わないものとする。
- ・DC 側のサーバ設定、ネットワーク設定、ソフトウェア設定を行うこと。
- ・必要に応じてクライアント側のパソコン設定、プリンタ設定等の情報提供を実施すること。
- ・クライアント端末設定が必要な場合、作業内容については、本市情報企画課と事前に協議すること。
- ・本市のネットワーク設定の変更が必要となる場合、必要な設定情報を提供すること。
- ・本システムの利用ユーザを登録すること。
- ・システムが正常に利用可能であることを検証すること。
- ・操作マニュアルを作成し、本市職員への操作説明会を実施すること。（2 回、20 名）
- ・登録利用者向けに操作説明会を実施すること。（4 回、50 名）

20 保守要件

20.1 保守範囲

- ・システムの稼動に必要な情報の提供
- ・システムの稼動に必要な環境の範囲内での稼動障害調査及び対応
- ・システムに関連する部分のデータ障害調査及び対応
- ・システムの瑕疵の修正情報の提供及び修復
- ・システムの操作指導及び照会対応
- ・システム稼動後の運用変更に伴う問題点の抽出及び助言
- ・システムの強化、更新又は改良の情報提供
- ・システムの導入バージョンにおける最新レベルの提供
- ・システムのリモート保守の提供

20.2 保守除外作業

- ・本市の不適切なシステムの使用又は取扱いによる不具合の修理

21 その他の関連業務

- ・本業務を行うための計画の策定
- ・本業務を円滑に遂行するためのプロジェクト管理（進捗管理、品質管理、課題管理など）
- ・機能要件の確定や検証、プロジェクト運営のための定期的な打合せの実施
- ・本業務を遂行するうえで必要となる事務手続きについて、本市の指示を受け代行すること
- ・各種打合せ時の資料、議事録の作成
- ・本システムの運用に関する各種ドキュメントの作成

22 納品物

- （１）プロジェクト計画書
- （２）操作マニュアル等
- （３）作業完了報告書
- （４）保守・運用体制図（緊急連絡先含む）

※（１）については契約締結後速やかに提出すること。

※納品時には、紙媒体に加えて電子データもあわせて提供すること。

23 その他

23.1 検査完了条件

納品物が適正に納入され、本システムの安定稼働確認をもって検査完了条件とする。

23.2 瑕疵担保責任

本市システムの稼働を妨げる瑕疵が認められた場合、本稼働後 1 年間は無償で対応すること。

23.3 契約の満了又は解除におけるデータ提供及び業務引継ぎについて

契約の満了又は解除（理由の如何を問わず本業務の全部もしくは一部を解除する場合）によりシステムの移行を行う場合、受託者は業務引き継ぎを実施し、本システムに格納されたデータ（松阪市資産に限る）をすべて提供すること。なお、業務引継ぎ及びデータ抽出にかかる費用はすべて本契約に含むものとする。

23.4 秘密保持義務

受託者（退職者を含む）は、受託期間中ならびに受託期間終了後を問わず、本業務において知り得た情報（周知の情報を除く）を、本業務の目的以外に使用してはならない。また、第三者に開示又は漏えいしてはならない。

23.5 再委託について

本業務のすべてを第三者へ委託することを禁止する。なお、業務の品質や生産性を向上させるために業務の一部を再委託する場合、書面にて本市の事前承認を得ること。受託者は本契約に基づき受託者が負うものと同様の秘密保持義務を再委託先に負わせるものとし、再委託先の行為について一切の責任を負うものとする。

23.6 法令遵守

本業務を履行するにあたり、松阪市個人情報保護条例、松阪市契約規則、情報セキュリティポリシー等をはじめとする関係法令、規則等を遵守すること。

23.7 費用負担

本業務の実施にあたって要する費用（人件費、諸手当、消耗品、通信運搬費等）は、すべて受託者の負担とする。

23.8 その他

- ・仕様書及び賃貸借契約書の条項はシステム利用契約書に優先する。
- ・本仕様書に明示されていない事項であっても、本業務の履行上当然必要な事項については、本市と協議のうえ、受託者が責任を持って対応すること。
- ・本仕様書に明示されていない事項で疑義が生じた場合や業務仕様等の変更が必要となった場合は、受託者は本市との協議に応じて真摯に対応すること。
- ・本市が業務委託している業者からの本システムに関する各種問い合わせには、本市と協議して対応すること。

- ・本市からの改善要求に対して、指定した期限までに改善が見られない場合は、本市は契約を解除することができるものとする。
- ・本業務に係る訴訟の提起又は調停の申立てについては、三重県松阪市を管轄する裁判所をもって専属的合意管轄裁判所とする。ただし著作権の権利に関する訴えについては、民事訴訟法（平成 8 年法律第 109 号）第 6 条に定めるとおりとする。