

導入構築業務・保守運用業務仕様書

本業務仕様書（以下「仕様書」という。）は、本業務を行うにあたって必要な事項等を示したものであり、本業務の執行は、仕様書によるものとする。

1. 業務目的

市民サービスの向上を図るため、市民一人ひとりのニーズやライフイベントに基づいた、きめ細やかな行政サービスの提供を行い、市民の利便性の向上を図ることを目的とした、自治体向け総合型方式のアプリを構築することを目的とする。

2. 業務履行期間

(1) 導入構築業務：契約締結の日から令和2年1月31日まで

(2) 保守運用業務：令和2年2月1日（予定）から令和7年1月31日まで

※進捗状況によっては、保守・運用業務開始時期が前後することが考えられる。

※保守運用業務は、本書に示す業務内容により60か月間の長期継続契約を締結する。

3. 業務履行場所

松阪市役所 企画振興部 情報企画課

なお、上記以外の作業場所については、受託者の負担と責任において確保することとし、受託者の申請により委託者が認めた場所とする。

4. 運用開始時期

(1) 試験運用

受託者は、開発の進捗状況に応じ本市と協議して、試験運用期間を設けることとする。

なお、試験運用期間中の保守・運用業務に係る経費は、「企画提案書等作成要領」4

(2) アに掲げる導入構築費用に含めること。

(2) 本格運用

令和2年2月1日（予定）

5. 端末要件

(1) 利用者端末

iOS9.0以上及びAndroid5.0以上の端末に対応すること。

(2) 管理者端末

Webブラウザ（Internet Explorer、Google Chromeの最新バージョン）で動作すること。

6. 導入構築業務の内容

(1) 基本設計・詳細設計

受託者が提供するアプリのパッケージソフトの基本機能に準じて本市が求める仕様に改修するための基本設計・詳細設計を行うこと。

(2) 構築・設定

基本設計・詳細設計に基づき、システム構築・設定作業を行うこと。

(3) 機能要件

アプリでの発信内容は以下の情報や機能を基本とすること。

- ①管理機能
- ②情報発信機能（子育て・健康）
- ③情報発信機能（広報・イベント）
- ④情報発信機能（ごみ）
- ⑤投稿機能
- ⑥その他機能（独自に提案する機能を含む）

(4) テスト

仕様書に定める要件が正常に動作することを確認すること。

(5) 操作研修

システム導入後に本市職員向けの管理操作研修を実施すること。

(6) ドキュメント作成

上記作業の作業計画及び工程表を作成すること。

また、本市仕様の運用手順書を提出すること。

(7) 登録申請と配信

アプリは本市専用アプリケーションとして構築し、iOS端末向けアプリケーションは、「App Store」、Android端末向けアプリケーションは、「Google Play」への登録申請、配信までの一切の手続きを行うこと。各ストア内で公式アプリを検索する際、「松阪市」などの言葉で検索結果に反映されるよう対策を行うこと。

また、QRコードを本市が指定する日までに納品すること。

(8) 普及促進への取組

広報用チラシ（A4版カラー両面）の作成を行うこと。

(9) 提出物・納品物

下記のを運用開始日までに提出・納品すること。

なお、全てのデータを確認した電子媒体（DVD-R等）を納品することとする。

- ①総合アプリ一式
- ②計画書等ドキュメント、操作マニュアル及びサーバ情報
- ③システム全体のテスト結果一式
- ④広報用チラシ（A4版カラー両面）の電子データ

※②及び③については紙媒体による出力データでも提出すること。

7. 保守運用業務の内容

（1）システムの保守運用業務

①システム保守

ソフトウェア保守、パッケージシステム保守

②ヘルプデスク

本市担当者からの操作等に関する問い合わせ対応業務を行うこと。問い合わせ方法は電話及びメールとする。

③改善提案

松阪市総合アプリ（以下「本アプリ」という。）の機能に対する改善提案

④運用開始後、レスポンスダウン等でサーバの性能向上が必要になった場合やストレージの増強が必要となった場合の機器の増設。

（2）システム保守要件

①保守対象とする本アプリの円滑な稼働を確保するため、作業計画の管理を行うこと。必要に応じて、本アプリへの対応やバージョンアップを行うこと。

②保守管理で行う作業の作業実績を取りまとめ、委託者へ報告すること。

（3）システムの機能強化及び改善

①パッケージとして実施されるアプリ機能の強化（追加、修正等）については、追加の費用なく提供すること。

②本アプリに搭載された機能において、新たな開発や研究成果によりシステム機能の強化・改善が図られる場合は、追加の費用なく提供すること。

③機能改善のために行う本アプリへの追加変更においては、アプリ基盤に関する設計、修正、テスト、導入等の作業を行うこと。なお、必要に応じてドキュメント、マニュアル等の更新作業も行うこと。

（4）初回稼働時の対応

①本アプリのリリース後、正常動作を確認すること。

②初回稼働の確認時には障害等に対応が可能な SE や、運用保守要員を常駐させるなど、迅速な対応が可能な体制を確保すること。

(5) 運用体制

受託者は、本アプリの運用管理（サーバ機器類監視、障害対応等）を行うこと。また、運用業務を統括する責任者と業務を遂行する担当者を設けて、本システムの運用を円滑に進める支援体制を整えること。

(6) 運用時間

①本アプリの稼働時間

本アプリの稼働時間帯は原則 24 時間 365 日とする。

②本アプリの停止時間

本アプリを停止する必要がある作業（アプリバージョンアップ等）が発生した場合は、必ず委託者と協議を行うこと。

③ヘルプデスクの対応時間

ヘルプデスクの対応時間を、平日 9 時から 17 時までとする。ただし、災害時においては、上記の限りではない。

(7) 障害対応・障害管理

①障害時の連絡体制の対応時間を、平日 9 時から 17 時までとする。ただし、緊急を要する障害である場合はこの限りではない。

②障害発生時の連絡を円滑に行うための連絡体制（人員構成、連絡方法、緊急時連絡先、連絡ルート等）を明確にすること。

③すべての障害は、その影響度合いを調査するとともに、迅速に復旧作業を実施すること。復旧後、障害を解消するための対応策について検討して取りまとめ、委託者の承認を得たうえで実施すること。

④障害対応等を含む障害の記録や障害の原因等を分析した結果を管理すること。発生したシステム上のすべての障害は適宜に報告を行い、委託者と協議のうえ再発防止策を講じること。また、必要に応じて運用マニュアルの修正並びに運用ドキュメントの作成及び修正を行うこと。

⑤災害発生に伴う障害等の復旧については、システム側に起因しない障害（ネットワーク回線の物理的な遮断、長期にわたる大規模停電等）を除き、迅速かつ短期間に復旧できる体制を構築すること。

(8) 運用管理ルール

①受託者は運用管理ルールを作成すること。また、年度当初に運用保守業務計画書を作成し、委託者の承認を受け、その業務計画書を基に運用マニュアル等に従ってシステムを運

用すること。

②運用マニュアル等に記載のない事態が発生した場合、委託者と協議のうえ、対応策を実施すること。

③実施した対応策について、必要に応じて運用マニュアルの修正、運用ドキュメントの作成及び修正を行うこと。

④機密の保護及び安全な保守業務の遂行の観点から、本市の定める情報セキュリティポリシーを遵守すること。

(9) 運用会議

①必要な情報交換を図るため、委託書及び受託者により構成された会議を開催するものとする。

また、会議において、運用の作業状況について委託者に報告すること。

②セキュリティインシデントの発生や重大な障害が発生し、サービス提供を正常に行えない場合に、委託者又は受託者の要請により緊急会議を開催することができる。

8. セキュリティ要件

(1) 可用性

アプリ利用者は、24時間365日常時サーバにアクセスすることが考えられるため、サーバ機器類はそれに対応するのに十分な冗長化がされていること。

(2) 機密性

サーバ機器類はセキュリティが確保された環境に設置し、サーバを使用できる者が制限された状態にあること。

(3) 完全性

セキュリティ対策ソフトの導入及びそのウィルス定義ファイルの更新は、即時性をもって適宜行うこと。

また、OS やミドルウェア等の更新プログラムを随時反映し、サーバ運用を安全な状態で行うこと。

アプリからサーバへの接続、管理機能画面からサーバへの接続、その他の経路によるサーバへの接続、いずれについても不正な攻撃があり得るという意識を持って、万全の対策をもって運用を行わなければならない。

(4) アプリからの情報収集

利用者の端末機器に保存されているデータ類を自動で収集しないこと。

(5) バックアップ

不測の事態に備えてバックアップを定期的に取り得し、復旧することが可能な状態で運用を

行うこと。

(6) 記録等管理

契約期間を通じて、次の記録等を管理・保管すること。

また、本市から求めがあった場合は速やかに提供すること。

ア 各種アクセス記録

イ システムの追加・変更・削除記録

ウ システム障害に対する処理及び問題等

エ 管理システムへのログイン・ログアウト記録及び情報の追加・変更・削除記録

9. 運用要件

(1) データセンター

日本国内に設置されているデータセンターからの提供とし、以下の仕様を満たすこと。

ア 24時間365日システムの運用、利用ができること。

イ 建築基準法（平成25年法律第201号）の規定する耐震構造建築物とし、同法に規定する耐火性能を有し、防火対策及び浸水被害等を防止する措置がとられていること。

ウ データセンターには、事前に登録された者のみが入館できるよう、十分なセキュリティ対策がとられていること。

エ サーバ室の入退出管理はシステムにより集中管理し、利用情報を記録すること。

オ 無停電電源装置や発電装置等により、停電時に少なくとも24時間は継続して運用できるように対策が講じられていること。

(2) S L A

本業務で提供されるサービスに対して、SLA（Service Level Agreement）及びSLAのサービスレベル目標値に対して未達成の場合は、本市と別途協議を行い対応すること。

(3) 運用開始後の保守要件

ア 運用開始後、前記のOS 及びブラウザのバージョンアップに伴うアプリの動作検証及びアプリのアップデート登録作業を速やかに行うこと

イ App Store、Google Playでの継続したアプリの配布及び管理

ウ 常時運用を円滑に行うための保守（点検及び障害復旧等を含む。）体制を確保し、障害発生時には速やかに対応すること

エ その他、アプリを継続して配布、使用するために必要となる対応

オ ダウンロード数、利用実績等の集計資料の作成を月次報告及び本市が必要と求めるときに対応すること

10. 著作権

(1) 本業務の履行により設計・構築したアプリの著作権は、委託者に帰属するものとする。ただし、本業務開始前に受託事業者が所有している著作権、外部から提供されているコンテンツに係る著作権についてはこの限りではない。

(2) 受託者は、業務上知り得た情報を厳重に保管し、関係者の外に漏らし、又は本件業務履行のため以外の目的に使用してはならない。

なお、契約期間が終了した後でも同様のものとする。

11. 業務の継続性

(1) 本業務の予定履行期間前にサービスを廃止する場合には、少なくともサービス終了の1年前までには本市に通知すること。このことにより業務委託契約書の条項の規定により本契約が解除された場合は契約金額の10分の1に相当する額を違約金として本市に支払わなければならない。

また、本市及び新規事業者への業務の引継ぎ、データ移行作業等を、誠意をもって協力すること。

(2) 保守・運用経費を改定しようとする際は、少なくとも改定を希望する時期の1年前までには改定条件を本市に通知し、本市と別途協議したうえで改定の合意をとること。

12. 保障

保守対応作業あるいは運用作業の終了後に、受託者が行った作業に瑕疵が発見された場合は、受託者はその補修の義務を負うものとする。

13. 支払いについて

本業務にかかる費用の支払いは、60等分した金額を月額として毎月後払いとする。月額に端数が生じた場合は契約開始月に支払うものとする。なお、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。

14. 費用負担

保守業務の遂行にあたり、受託者の人件費、出張旅費、諸手当、委託者との打ち合わせなど各種会議等で使用する印刷物の作成、成果品の納品にかかる消耗品（電子媒体等、印刷物作成等に要する用紙等を含む。）、連絡調整に必要となる電話、郵便等の通信運搬費等については、すべて契約金額に含まれるものとする。

また、上記に定めのない事項が発生した場合の費用については、別途協議を行う。

15. 法令遵守

保守業務を履行するにあたっては、松阪市契約規則（平成 17 年 1 月 1 日規則第 64 号）、松阪市個人情報保護条例（平成 17 年 1 月 1 日条例第 7 号）、松阪市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。

16. 守秘義務

受託者は、受託期間中又は受託期間終了後を問わず、保守業務において知り得た情報（周知の情報を除く。）を、保守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洩してはならない。

なお、そのために必要な措置を受託者において講ずること。

17. アプリ更新に伴う業務引継ぎ等に関する事項

- ①保守業務の委託期間の満了又は解除等により、本アプリから他のアプリに移行を図る場合等には、本市が円滑にアプリの移行業務を遂行できるよう誠意を持って協力すること。
- ②他のアプリへの移行に伴うデータ移行や業務引継ぎについては、保守業務の一環として行うものとし、移行作業等で発生する費用については、保守業務の範囲内とする。
- ③他のアプリへの移行完了後は、保守業務にかかる契約により提供した環境等から、保守業務に関係するデータ等を消去すること。

18. その他

- ①本書に明示されていない事項であっても、委託者と協議のうえ、その履行上必要な事項については、すべて受託者が責任を持って対応すること。
- ②保守業務にかかる契約後、本書に記載されていない事項で疑義が生じた場合や、委託者が委託作業内容等の変更の必要が生じた場合、受託者は協議に応じなければならない。
- ③保守業務にかか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、特許権、実用新案権、回路配置利用権又はプログラムの著作物についての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 6 月 26 日法律第 109 号）第 6 条に定めるとおりである。