

公募型プロポーザル方式における提案書の審査結果の公表

次のとおり、提案書の審査結果を公表します。

令和3年9月15日

西条市長 玉井 敏久

- 1 業務名 西条市自治体サービスプラットフォーム構築業務
- 2 事業内容 仕様書のとおり
- 3 所管課 〒793-8601 西条市明屋敷 164 番地
西条市 総務部 ICT 推進課
電話 0897-52-1248 (直通)
- 4 特定した日 令和3年9月15日
- 5 被特定者 共同事業体名称：西条市地域活性化パートナーズ
(代表構成員： 愛媛県松山市一番町四丁目3番地
NTTビジネスソリューションズ株式会社)
- 6 被特定者が提案した参考見積り金額
16,720,000円(税込)
- 7 審査結果

名 称	評価点 (1,500点満点)
共同事業体名称：西条市地域活性化パートナーズ (代表構成員：NTTビジネスソリューションズ株式会社)	1,065.5点

西条市自治体サービスプラットフォーム
構築業務

仕様書

西条市
ICT 推進課

目次

1	概要	1
1.1	委託業務名	1
1.2	事業全体イメージ	1
1.3	履行期間	1
1.4	スケジュール	1
1.5	調達	2
1.6	成果物	2
2	構築要件（業務要件）	3
2.1	業務一覧	3
2.2	事業全体外観図	4
3	共通情報管理業務 機能要件	5
3.1	ユーザ管理	5
3.2	お知らせ管理	5
3.3	アンケート管理	5
4	ポイント業務 機能要件	5
4.1	原資管理	5
4.2	給付管理	5
4.3	取引管理	5
4.4	請求管理	6
4.5	ポイント還元	6
4.6	ポイント補正	6
5	SDGsing メーター情報連携業務 機能要件	6
5.1	情報連携管理	6
6	健康ポイント情報連携業務 機能要件	7
6.1	取込管理	7
7	自治体サービス業務機能要件	7
7.1	サービス管理	7
7.2	サービス対象者管理	7
8	構築要件（システム要件）	8
8.1	システム全体イメージ	8
8.2	システム動作要件	8
8.3	構築システム	9
8.4	クライアント動作要件	10
8.5	運用サポート	10

8.6	仕様変更及び追加機能.....	10
8.7	システムの運用.....	10
8.8	開発体制.....	10
8.9	契約不適合責任.....	11
8.10	その他.....	11
9	付帯要件.....	11
9.1	初期設定等.....	11
9.2	マニュアル.....	12
9.3	管理者研修.....	12
9.4	設計・開発業務要件.....	13
9.5	保守業務要件.....	13
9.6	運用業務要件.....	15

1 概要

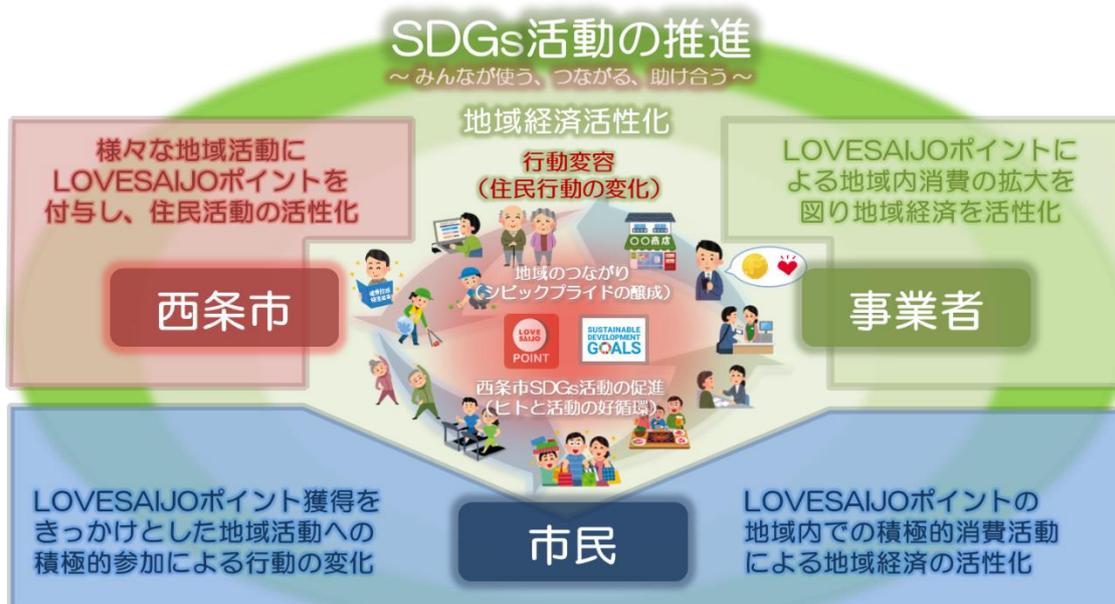
西条市が別途構築する「西条 SDGsing メーター開発業務」と連携し、経済、社会、環境の三側面を繋ぎ合わせる「LOVESAIJO ポイント」「SDGsing メーター」を介して多くの「活動人口」が年齢や居住地を越えて繋がり合うとともに、市民総参加型による自発的な環境行動の促進、少子高齢化の影響を受ける地域社会の持続可能性を高める「活動」が活性化することで、「ヒト」と「活動」が好循環する仕組みを確立する西条市 SDGs の取組みを実現するための基盤となるプラットフォームを構築する。

1.1 委託業務名

西条市自治体サービスプラットフォーム構築業務

1.2 事業全体イメージ

事業全体のイメージを以下に示す。



1.3 履行期間

契約締結日から令和4年3月31日

1.4 スケジュール

令和3年度にシステム構築、テスト稼動（実証・パイロット稼動）を行い、令和4年度より本稼動を開始する。

1.5 調達

本調達の範囲は、第 2 節以降に記載する自治体サービスプラットフォーム構築、マニュアルの提供と管理者研修の実施、サポートとしての運用保守の実施となり、調達の形態は、サービス委託契約である。

1.6 成果物

本仕様書に記載の各種サービス、およびマニュアルの提供。

2 構築要件（業務要件）

2.1 業務一覧

1. 共通情報管理業務

住民活動の促進、地域経済活性化を目的として構築する本システムにおいて、円滑な運用の実現に向けて、ユーザ情報等を統合管理するとともに、必要に応じて利用者等へのお知らせ通知等を適切に管理・運用する業務である。

2. ポイント業務

日常の市民活動や経済対策を意識したポイント給付等で獲得した LOVESAIJO ポイント（以下、LSP）による、市内店舗での消費活動を促進することを目的に、分かりやすいユーザインターフェースで扱えるスマートフォンアプリによるキャッシュレス決済サービスを提供する業務である。

3. SDGsing メーター情報連携業務

市が別途構築する「西条市 SDGsing メーター開発業務」で発生する情報を、自治体サービスプラットフォーム（以降、PF）に連携する業務である。

4. 健康ポイント情報連携業務

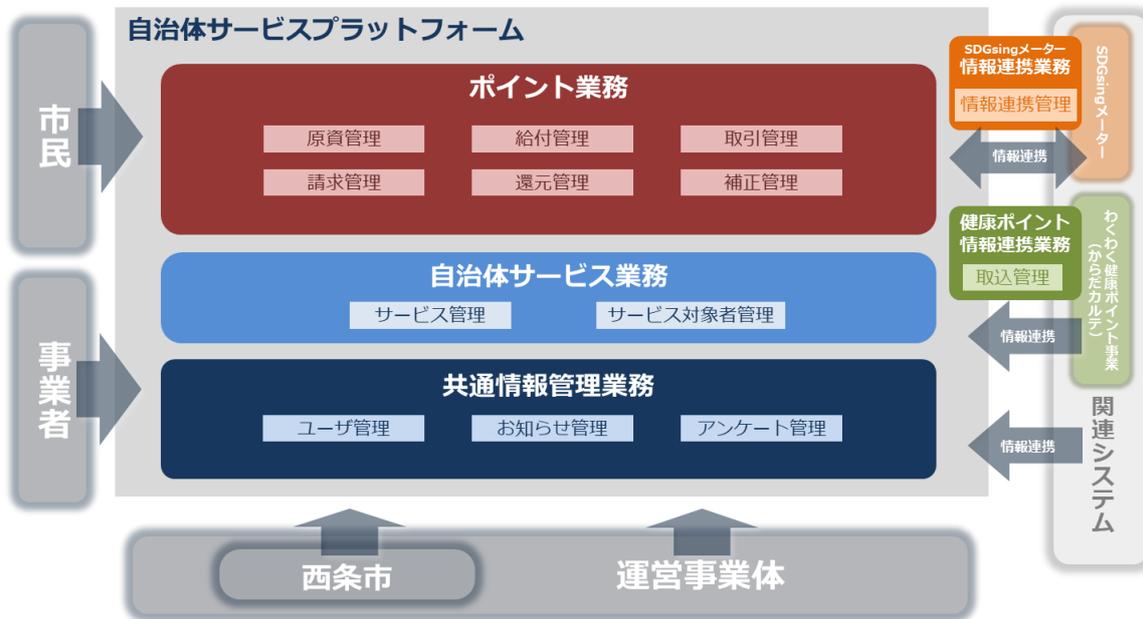
「西条市わくわく健康ポイント事業」で発生する健康ポイント情報を、PF に連携・蓄積する業務である。

5. 自治体サービス業務

市民や事業者・団体等の様々な地域福祉活動や地域応援活動などを促進することを目的に、新たな自治体サービスや施策の追加を行い、施策における対象者や LSP の給付条件等、PF 上で自治体サービスを楽しむ仕組みを構築する。さらに、「西条市 SDGsing メーター開発業務」と連携し、自治体サービスごとに SDGs の対応ゴールや貢献度等を定義し、それらの施策情報や設定情報、活動情報等を適切に管理・運用する業務である。

2.2 事業全体外観図

利用者（管理者含む）と各業務および関連システムを含む事業全体の外観図を下記に示す。



3 共通情報管理業務 機能要件

3.1 ユーザ管理

1. ユーザ情報はメールアドレス情報をキーとして、氏名や生年月日、郵便番号等のプロフィール情報を構成すること。なお、プロフィール情報項目については、受注後、設計の段階で、市と協議の上決定する。
2. システム内のユーザは、メールアドレスやプロフィール情報をもとに一意に区別できること。
3. 利用者及び事業者は自身の情報のみ登録、編集できること。
4. システム管理者は任意のユーザの登録、編集、削除（論理削除）ができること。
5. システム管理者はリスト情報からの一括登録ができること。
6. LSP 取引や市民活動等の管理のため、登録されたユーザ毎に QR コードが生成できること。

3.2 お知らせ管理

1. システム管理者から利用者に対し、一斉周知（アプリへのプッシュ通知、メール配信による一斉通知など）できること。
2. 送信設定等により、対象者を指定して個別周知できること。

3.3 アンケート管理

1. 利用者等に対するアンケートフォームを作成できること。
2. アンケート回答用の URL を生成できること。
3. アンケートフォームに対して入力された回答の一覧を csv ファイル等の分析可能なフォーマットで出力できること。

4 ポイント業務 機能要件

4.1 原資管理

1. LSP に関する現金残高情報の管理ができること。

4.2 給付管理

1. 特定の利用者に LSP を任意給付、または一括給付ができること。
2. 給付対象、ポイント数、ポイント種別、有効期限を指定し給付できること。
3. 利用者が店舗等で現金を LSP にチャージできること。チャージにより入手した現金について原資管理できること。
4. 原資残高を超えるポイント給付はできないよう制御ができること。

4.3 取引管理

1. 利用者（支払者）のスマートフォンアプリ等で、他の利用者（店舗等の受領

者)のQRコードを読取ることで、ポイント種別や有効期限ごとの利用の優先順位にもとづき、利用者間のLSPの授受ができること。

2. LSPの授受成立後は、即時に利用者(支払者、受領者)双方のLSP残高に対し、取引結果を反映できること。
3. LSPの授受が発生した際は、取引履歴として記録すること。
4. LSP残高およびLSP履歴(獲得・利用)については、利用者本人およびシステム管理者から照会ができること。
5. 給付時に設定されたポイント種別や有効期限ごとの利用の優先順位が設定できること。
6. 取引等でLSP残高が更新された際に利用者に通知できること。また、通知の可否は通知の種別ごとに利用者が設定可能なこと。

4.4 請求管理

1. 取引等で事業者(店舗等)が受け取ったLSPの法定通貨への換金について、事業者(店舗等)がシステム上で請求できること。
2. 事業者(店舗等)からの換金請求は、一回以上利用(循環)されたLSPに対してのみ可能なこと。
3. 事業者(店舗等)から市に対する請求額については、定めた期間内において、事業者(店舗等)が利用者に対して還元した額と受け取った額を相殺して確定ができること。

4.5 ポイント還元

1. 事業者(店舗等)での利用者のLSP利用に応じたポイント還元ができること。また、還元率、期間の設定ができること。
2. ポイント還元は、事業者(店舗等)負担による恒久的な還元と、キャンペーン等による期間限定還元の2種類が設定できること。
3. 恒久的な還元によるポイント還元は即時反映とし、キャンペーン等による期間限定還元は、期間終了時反映とする。
4. キャンペーン等による期間限定還元について、取引ごとの還元上限や期間内の利用者ごとの還元総額上限を設定できること。

4.6 ポイント補正

1. 二重取引や決済誤りなどの際に、システム管理者によるポイント取引の補正ができること。

5 SDGsingメーター情報連携業務 機能要件

5.1 情報連携管理

1. 「SDGsingメーター」と相互連携し、LSPの取引に伴うSDGsメーターの

更新を行うなど、利用者の活動意欲を維持、向上させる仕組みを構築すること。

6 健康ポイント情報連携業務 機能要件

6.1 取込管理

1. 健康ポイントシステム（からだカルテ）で蓄積された利用者毎の健康ポイント情報を、本 PF へ取込む仕組みを構築すること。
※健康ポイントシステムは定周期でデータを抽出し、他システムとの連携フォルダに保存している。
2. メールアドレスをキーとして連携すること
3. 健康ポイントと LSP の比率は 1 : 1 とする。
4. 取込んだ健康ポイント情報は利用者毎の LSP に加算されること。

7 自治体サービス業務機能要件

7.1 サービス管理

本 PF で提供を行う自治体サービスの管理を行う

1. 市の自治体サービスを、登録、編集、削除できること。
2. ポイント業務と連携し、自治体サービスごとにポイント種別やポイント還元の設定が行えること。
3. 「SDGsing メーター」と連携し、自治体サービスごとに各種定義や活動管理が行えること。

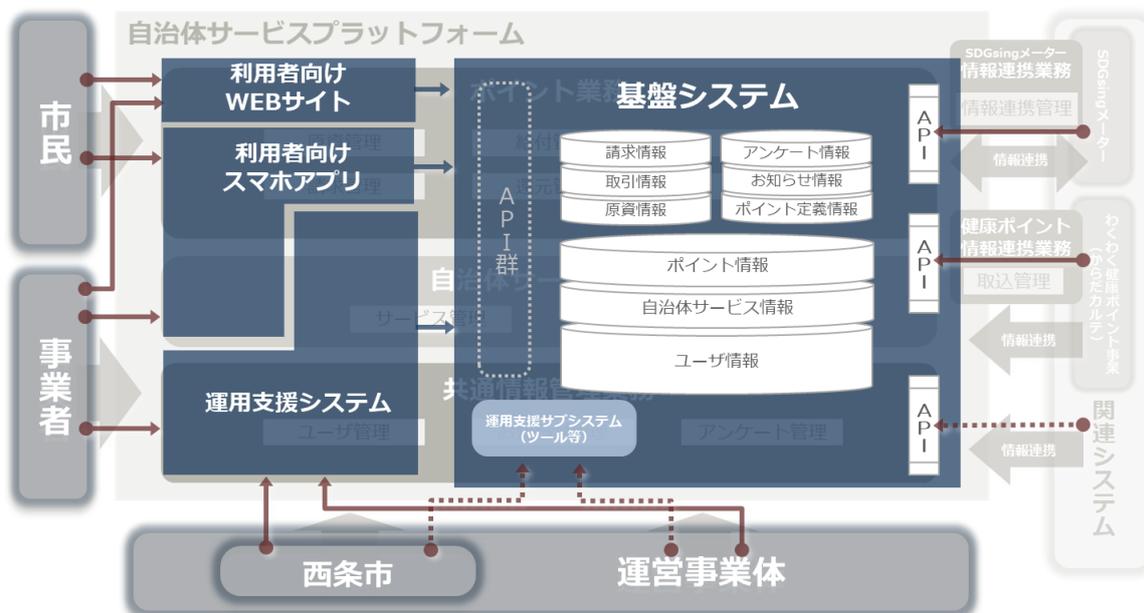
7.2 サービス対象者管理

1. 7.1 で登録した自治体サービス毎の対象者を管理できること。
2. 対象者は個別登録と、利用者検索結果やリスト情報からの一括登録ができること。
3. 必要に応じて対象者の関係性を設定できること。
※見守りサービス等の場合、見守る人、見守られる人の対応関係。

8 構築要件（システム要件）

8.1 システム全体イメージ

本事業で構築するシステム全体の概略イメージを以下に示す。



※管理者（運営事業体）および利用者（市民・事業者）は各システムへインターネットを経由してアクセスする。

※2項から7項で示した構築要件（業務要件）を満たす場合は、本システムイメージに依らない。他のシステム要件で提案する場合は、構築要件（業務要件）との対比表を提示すること。

8.2 システム動作要件

本PFのコンピューティングソースは今後の利用者の増減・システムの一時的な負荷増大に対応できること。また、想定される利用者が軽快に利用できるシステムを構築すること。

サービス開始時の予定利用者数と、3年後の想定利用者数を下記に示す。

	2021 度	2022 年度	2023 年度
利用数	2,000 人	5,000 人	10,000 人
店舗数	50 店舗	100 店舗	300 店舗

システムの構築形態（ホスティング・ハウジング・クラウドコンピューティング等）は、受託者が最適な構成を提案すること。

8.3 構築システム

1. 2項から7項までの各業務要件を満たす以下のシステムを構築すること。
 - (ア) 基盤システム
各システム機能の情報を統合的に管理し、関連システムとのデータ連携を行う。
 - (イ) 利用者向けスマホアプリ
利用者からのユーザ登録およびログイン認証ができ、LSPの利用や利用状況の閲覧ができる。
 - (ウ) 運用支援システム
システム全般を円滑に運用できるよう、システム管理者権限による各種設定、ユーザ情報やLSP取引情報等の各種情報の確認や補正等ができる。
 - (エ) 運用支援サブシステム（ツール等）
事業者への支払い処理を支援する EDI 連携用の振り込みデータを出力できる。
 - (オ) 利用者向け Web サイト
利用者に対するお知らせやアンケートの表示・入力などができる。

8.4 クライアント動作要件

1. Web ブラウザ

Web サイトを利用するシステムは下記の OS・ブラウザで動作すること。

OS	ブラウザ
MicrosoftWindows10 以上	・ GoogleChrome バージョン 73 以上 ・ MicrosoftEdge バージョン 79 以上
macOS10.13HighSierra 以上	・ Safari バージョン 13 以上 ・ GoogleChrome バージョン 73 以上
Android6.0 以上	・ GoogleChrome バージョン 72 以上
iOS バージョン 12 以上	・ Safari バージョン 12 以上

2. スマートフォン用アプリ

スマートフォン用アプリは下記のシステムで動作すること

スマートフォン用アプリ	OS
LOVESAIJO ポイント利用者アプリ	Android、iOS（最新バージョン）

8.5 運用サポート

1. 操作方法等の利用者からの問い合わせに対応する市のサポートを行うこと。
2. システム上のトラブルについての問い合わせは受注者が対応すること。
3. 各システムへ接続するための通信回線は受託者自身で別途準備すること。

8.6 仕様変更及び追加機能

仕様変更や機能の追加が発生した場合、発注者と受注者で協議の上業務を決定し施行すること。

8.7 システムの運用

1. システムの管理要領を作成すること。
2. 発注者が保有する端末で情報更新や情報配信ができるシステムであること。
3. 発注者が端末から行う更新作業は、簡単に行えるものであること。
4. 別紙 1 「情報セキュリティ要件」に基づく技術的脆弱性対応を行うこと。

8.8 開発体制

1. 本件の従事者の名簿について受注者は、本件従事者の氏名・本件における担当業務、主な保有資格及び業務実績を記載した従事者名簿を提出すること。
(様式自由)
2. 本件に関する再委託について 本件に関する一部業務の再委託を行う場合は、

委託先会社及び委託業務を記載した開発体制図を作成し、事前に発注者に承認を得ること。

3. 開発に必要なハードウェア・ソフトウェアについては、すべて受注者が用意すること。

8.9 契約不適合責任

1. 導入業務の完了後、一年以内の間に、受注者の行った作業に契約不適合が発見された場合は、受注者はその修補の義務を負うものとする。
2. 受注者が本条第一項に基づく修補を実施したにも関わらず、契約不適合が解消されない場合、受注者は当該瑕疵によるシステム運用への影響を最小限に抑えるためのシステム改修案を提示し、発注者の了解を得た上で、無償でシステム改修を実施するものとする。

8.10 その他

1. 利用者向け Web サイトの名称については、市独自のものにすること。
2. 登録者への情報提供は、その内容を必ず市と調整し、認められたもののみ提供すること。
3. 特許などの先行技術等に関する調査をし、抵触する恐れがないようにすること。
4. システムの保守運用は、365日24時間体制で行うこと。
5. ネットワーク通信は、必要に応じて SSL 適用等を使用すること。
6. 登録者の情報（登録者数、その増減など）を定期的に報告すること。
7. 別紙2「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。
8. 契約締結後、仕様内容、作業スケジュール、業務の進捗等の確認のために、定例会議を月1回、西条市役所にて実施するものとし、受注者は担当者を現地に派遣すること。なお、その際に生じる経費については受注者の負担とする。
9. その他、仕様書に定められていない事項については、発注者と受注者で協議の上業務を決定し施行すること。

9 付帯要件

9.1 初期設定等

1. 基本的な考え方

受託者は、事業開始に要する各種マスター情報等の投入、ならびに現在実施している実証事業各種データを初期値として設定する必要がある。初期設定に必要なデータ（csv形式等）については、西条市が作成する。

作成した初期データは、受託者がデータ投入もしくは用意したデータ取込機

能を利用し、登録できること。実証事業各種データにはユーザ情報等も含まれることから、西条市立ち合いのもと実施し、初期設定作業終了後は初期データを破棄すること。

作業においては西条市への作業負荷を軽減するように十分配慮すること。必要であれば、実証事業運用事業者と連携を図り作業を進めること。

2. 初期データはシステム運用に必要なすべてのデータの他に、利用者毎のポイント履歴等、現時点の情報以外のデータも対象とする。

※想定データ量（ユーザ数 約 700 人／ポイント利用履歴 約 4000 件）

3. 契約終了時のデータ抽出

本契約期間満了又は契約解除に伴い、本システムから他のシステムへデータの引継が発生する場合は、受託者の負担において、西条市が指定する時期及びフォーマットでデータを抽出し、当該データの項目説明書とともに電子媒体(HDD 等) で西条市に納入すること。

9.2 マニュアル

1. 種類

マニュアルは下記の一覧に記載されたものを作成し、それぞれについて印刷物と電子マニュアルの2種類を納品すること。

(ア) ポイント業務マニュアル

a 利用者マニュアル

b 管理者マニュアル

(イ) 自治体サービス業務マニュアル

a 管理者マニュアル

(ウ) 運用管理業務マニュアル

a 管理者マニュアル

(エ) SDGs 推進業務システム情報連携業務マニュアル

a 管理者マニュアル

(オ) 健康ポイント情報連携業務マニュアル

a 管理者マニュアル

2. 電子マニュアル

前項で示した電子マニュアルはオンラインで閲覧できること。利用者については利用者マニュアルのみ、管理者は管理者マニュアルと利用者マニュアルの両方が閲覧できること。また、システムに改良や変更を実施した際は、マニュアルの内容と齟齬が発生ないように、随時マニュアルを最新化して管理すること。

9.3 管理者研修

1. システム運用研修

実施時期：運用テスト開始までに実施
対象者：システム管理者（西条市職員）
対象人数：10名程度
時間：2時間程度
内容：ユーザ情報の管理や利用者のポイント管理、お知らせの配信
など、プラットフォーム全般の運用手順について

2. 利用者対応研修

実施時期：運用開始までに実施
対象者：システム管理者（西条市職員）
対象人数：100名程度
時間：2時間程度×必要回数
内容：利用者としてアプリでのLSPの利用方法や、わくわく健康ポイントの連携方法、また事業者（店舗等）としての利用方法について

※運用開始後の利用者及び事業者からの簡易な問い合わせに対応可能となる事を目的とする

9.4 設計・開発業務要件

1. 体制の考え方

(ア) 受託者は、本業務を履行できる設計・開発体制を整備するとともに、作業に先立ち、以下の事項について業務計画書を提出し、西条市の承認を得ること。なお、西条市の承認後、やむを得ず業務計画を変更する場合は、事前に西条市の承認を得ること。

- a 受託者側の体制
- b 受託者側の責任者
- c 連絡体制（受託者側の対応窓口）

(イ) 主要担当者は、当該システムの設計・開発に必要な知識及び経験を有する担当者を配置すること。また、設計・開発において、プロジェクト管理について知識と経験を有するプロジェクト管理者を配置すること。

2. 進捗管理

(ア) 月次の定例会議において、西条市に対して進捗報告書により報告すること。

(イ) 進捗報告には、設計・開発スケジュールと実際の進捗状況の差を明らかにし、その原因と対策を明らかにすること。

9.5 保守業務要件

1. 基本的な考え方

本プラットフォームの運用に支障がないよう障害時に備えること。また、西条市への運用負荷を軽減するように配慮すること。

2. 保守業務内容

(ア) ソフトウェア構成、コード情報・パラメータなどの設定情報及び各種マニュアルなどのドキュメントを作成し、最新の状態に保持されるよう管理を行うこと。

(イ) 各種ソフトウェアのアップデート、バージョンアップ、セキュリティパッチ、修正モジュール等の適用を行う必要がある場合は、その影響を調査・検証の上、速やかに対策を行うこと。

(ウ) プラットフォーム稼働後、利用者及び管理者から寄せられた要望の取り纏めを行い、西条市と機能改善等の対応について協議すること。

3. 西条市と受託者との作業分担の考え方

(ア) 障害発生の連絡を受けた場合、あるいは受託者自らシステムの運用に係る障害を検知した場合、受託者側で対応、事業者（店舗等）対応等の作業分担の切り分けを行うこと。その際、障害発生の原因が受託者の納品物であるのかサーバーなど受託者の納品物以外であるかについての判別作業は、受託者において行うこと。

(イ) 受託者の納品物以外に障害の原因があると判明した場合は、事業者（店舗等）及び西条市において復旧作業を実施するが、復旧に当たって受託者は西条市の求めに応じて必要な支援を行うこと。

(ウ) 作業分担の結果、受託者側での対応となった場合、受託者が原因調査を含めて作業を行い、適切な対処を実施すること。

4. 体制の考え方

(ア) 受託者は、本プラットフォームの保守を円滑に遂行するための体制を整備すること。

(イ) 受託者は、保守窓口担当を選任し、西条市へ届けるとともに、調整窓口とすること。

(ウ) 受託者は、障害などが発生した際に、迅速かつ適切に対応できるように、連絡体制及び指揮命令系統を整備すること。

5. バックアップ要件

下記の要件を満たすバックアップを取ること。ただし、下記以外に西条市にとって有効となるバックアップ方式と世代管理を提案すること。

(ア) データベースの物理ファイル（データ領域）は定期的にバックアップを取得し、ストレージ内に保管できること。

(イ) 障害発生時に復元可能なバックアップを取得すること。

(ウ) バックアップファイルは世代管理を行うこと。

- (エ) データバックアップファイルは日次で7世代以上とし、可能な限り保管できること。
- (オ) システム障害時には、障害発生前までのデータが復元できること。
- (カ) 原則 6:00~24:00 までの間にバックアップを実施しないこと。ただし、運用により時間が変動することが予想されるため、西条市と協議すること。

9.6 運用業務要件

1. 基本的な考え方

西条市からの問い合わせに対する技術サポートを行う。また、運用を円滑するための方策として、FAQ 等を整備し、必要に応じて利用者に公開すること。

2. サービス提供時間

サービス提供時間は、定期保守時間等を除き、年間を通して 24 時間とする。問い合わせ対応は、西条市の開庁日（日曜日、土曜日、祝日及び 12 月 29 日から翌年の 1 月 3 日までの日は除く。）の AM8:30~PM5:15 とする。ただし、西条市の要請により緊急に対応が必要な場合は、上記時間帯以外においても対応すること。

3. サービスレベル保証（SLA）

運用業務要件については、以下のサービスレベル保証（SLA）を参考に SLA に関する考え方を提案書に記載すること。また、最終的な基準については、システム構築時に西条市と協議の上決定すること。

(ア) サービス提供時間 年間を通して 24 時間

(イ) 稼働率（稼働実績／稼働すべき時間） 99.5%以上※1
（点検停止を除く。）

(ウ) 障害発生通知時間 1 時間以内（※2）

(エ) 障害復旧時間 障害発生通知後 2 営業日以内

※1 個別のインターネット回線など、プラットフォームへ接続する為のネットワークを除いたプラットフォーム自体の稼働率。

※2 対象時間は業務時間内（平日の AM8:30~PM5:15）の場合とし、年末年始及び土日祝祭日を除く。ただし、利用者への支障が大きい場合及び緊急を要する場合は、発注者と協議して決定する。

4. SLA 達成のための措置

前項 3. サービスレベル保証（SLA の各項目が基準に満たない場合に、受注者は以下に示すような措置により、達成率の向上に努めること。

(ア) 受注者の責により SLA が遵守できなかった場合、その改善策（手続き見直し、仕組み・ツールの導入、試験・検証など）の検討・実施を必

須とし、必要とする作業は受注者の負担により行うこと。また、利用者の規模が想定を超える場合は、発注者と協議の上、対応すること。

- (イ) 人員の不足等が原因の場合、作業員の体制の強化を行い、発注者の承認を得て作業員の体制の強化を行い、発注者の承認を得てから、作業員の変更等を行うこと。
- (ウ) 機器及びソフトウェアが原因となる場合、その因果関係について調査し、調査結果調査結果及び必要な対応策について発注者へ報告・協議の上、対応すること。

5. 定例の報告

本プラットフォーム稼働後、西条市に対し、年4回以上、運用状況や問題点、サービスレベル保証の実施状況、課題及び対応状況などの報告を行うこと。その際、西条市及び利用者から寄せられた問い合わせ内容などをまとめた資料を提出し、西条市と対応について、協議を行うこと。

情報セキュリティ要件

1 コンピューター及びネットワークの管理

1. アクセス記録及びシステム変更記録等の管理

- (ア) 各種アクセス記録及び情報セキュリティの確保に必要な記録を可能な限り全て取得し、契約期間を通じて保存できること。
- (イ) アクセス記録等が盗難、改ざん、消去されないように適切な措置を講じること。
- (ウ) 定期的にアクセス記録等を分析、監視できること。
- (エ) システムにおいて、追加、変更、廃棄等の作業を行った場合には、発注者に報告すること。

2. 障害記録

- (ア) システムの障害に対する処理及び問題等を障害記録として体系的に記録し、発注者の求めがあった場合は提供するとともに、契約期間を通じて常に活用できるように保存すること。

3. バックアップ

- (ア) システムを構成するデータ及びシステムに入力されたデータについて、最低1日1度の頻度でバックアップを行い、必要に応じて復元できる状態を維持すること。

2 アクセス制御

1. アクセス制御

- (ア) システムを使用することができるユーザを IP アドレス、ID 及びパスワードから成るユーザカウントによって制限することができるようにすること。

2. 管理者権限

- (ア) 管理者制限等の特権を付与された ID を利用する者を必要最小限にし、当該 ID のパスワードの漏洩等が発生しないよう、当該 ID 及びパスワードを厳重に管理すること。
- (イ) 特権を付与された ID 及びパスワードについて、半年ごとに変更するとともに、入力回数制限等のセキュリティ機能の強化を実施すること。また、利用者や所属の登録、変更及び抹消など、利用者管理を行うものを限定する措置を講じること。
- (ウ) ログイン時におけるメッセージ及びログイン試行回数の制限、アクセスタイムアウトの設定、ログイン・ログアウト時刻の表示等により、正当な

権限を持つ職員等がログインしたことを確認できる仕組みがある場合、これを有効に活用すること。

(エ) 管理者権限によるネットワーク及び情報システムへの接続については、必要最小限の接続時間に制限できること。

3 システム開発、導入、保守等

1. 開発と移行

(ア) システム開発・保守およびテスト環境からシステム運用環境への移行について、システム開発・保守計画の策定時に手順を明確にしなければならない。

(イ) 移行の際、情報システムに記録されている情報資産の保存を確実にし、移行に伴う情報システムの停止等の影響が最小限になるように配慮しなければならない。

2. テスト

(ア) オペレーティングシステムやソフトウェアを変更する場合には、その手続きを定め技術的なレビュー及びテストを実施し、悪影響がないことを確認した上で本番環境へ適用すること。

(イ) 運用テストを行う場合、予め疑似環境（テスト環境）による操作確認を行わなければならない。

(ウ) システムの最終検証等の必要上、止むを得ない場合を除いて、個人情報及び気密性の高い情報資産をテストデータに使用してはならない。

3. 暗号による管理策

(ア) 情報の機密性を確保するため、特に取扱いに慎重を要する電子データが不正アクセスにさらされないよう、必要に応じて暗号化技術を使用するように努めなければならない。

4 不正プログラム対策（コンピューターウイルス対策）

1. 情報システムは、ウイルス対策を講じなければならない。

5 技術的脆弱性の管理

1. システムに導入されているハードウェア及びソフトウェアに関連する技術的脆弱性情報を収集し、発注者に報告できること。重大な脆弱性が確認された場合及び発注者から求めがあった場合は、遅くとも翌日までには対応方針を決定し、速やかに対策を講じること。

6 情報システムの管理

1. 情報セキュリティに関する事案を自動的に検知できること。なんらかの事案の発生を検知した場合には、速やかに発注者に連絡するとともに対策を講じること。

7 データセンター

1. 立地環境
 - (ア) データセンターの立地は日本国内であること。
2. 安全設備
 - (ア) データセンターの建物は、建築基準法の耐火建築基準(第2条9号の2)に適合していること。
 - (イ) 地震時に被害や施設の機能停止が発生した場合に、早期に復旧するための体制・準備(緊急マニュアル、防災マニュアル等)を備えていること。
 - (ウ) 施設内の監視部署(防災センター等)または外部監視センターにより、24時間365日監視する体制を備えていること。
3. セキュリティ
 - (ア) データセンターへの建物侵入者を監視するカメラが設置されていること。
 - (イ) 本システムの稼働によって、新たにラック設置エリアや、ラックを設置する必要がある場合、そのラック等に対して本市を判別できる名称を表示しないこと。
 - (ウ) ラック等で死角が発生しないように監視カメラ等を設置し、24時間365日監視、記録、保管すること。
4. 電力・電源設備
 - (ア) 電力会社からデータセンター建物への受電は、複数の経路が確保されていること。
 - (イ) 受変電設備は法定点検や工事等を、情報システムを停止することなく行えること。
 - (ウ) 非常用発電機の運転中であっても、無停止で安全に給油等が可能である構造であること。
5. 空調
 - (ア) サーバルームでは(ラック上下、入口、奥等の)室内の複数個所の温度を監視して、適切な温度設定を行うこと。
 - (イ) サーバルームでは、機器の発熱を抑制するために加湿機能と空調制御機能を連携し、適切な温度に調整できること。
6. 認証
 - (ア) サーバーを提供する事業所は ISO/IEC27001 の認証を受けていること。
 - (イ) サーバーを提供する事業所は、情報セキュリティマネジメントシステムの承認を受けていること。

個人情報等の取扱いに関する特記事項

第 1 条（個人情報等の保護に関する法令等の遵守）

受託者は（以下「乙」という。）は、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成 25 年法律第 27 号。以下「番号法」という。）、個人情報保護委員会が定める特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン（以下「ガイドライン」という。）に基づき、本個人情報等の取扱いに関する特記仕様書（以下「特記仕様書」という。）を遵守しなければならない。また、これらのほか、西条市（以下「甲」という。）の定める西条市個人情報保護条例及び西条市情報セキュリティポリシーに基づき、特記事項を遵守しなければならない。

第 2 条（責任体制の整備）

乙は、特定個人情報及び個人番号（以下「特定個人情報等」という。）並びに個人情報、特定個人情報及び個人番号（以下「個人情報等」という。）の安全管理について、内部における責任体制を構築し、その体制を維持しなければならない。

第 3 条（作業責任者等の届出）

- 1 乙は、特定個人情報等の取扱いに係る作業責任者及び作業従事者を定め、書面により甲に報告しなければならない。
- 2 乙は、特定個人情報等の取扱いに係る作業責任者及び作業従事者を変更する場合の手続を定めなければならない。
- 3 乙は、作業責任者を変更する場合は、事前に書面により甲に申請し、その承認を得なければならない。
- 4 乙は、作業従事者を変更する場合は、事前に書面により甲に報告しなければならない。
- 5 作業責任者は、特記事項に定める事項を適切に実施するよう作業従事者を監督しなければならない。
- 6 作業従事者は、作業責任者の指示に従い、特記事項に定める事項を遵守しなければならない。

第 4 条（取扱区域の特定）

- 1 乙は、個人情報等を取り扱う場所（以下「取扱区域」という。）を定め、業務の着手前に甲に報告しなければならない。
- 2 乙は、取扱区域を変更する場合は、事前に甲に申請し、その承認を得なければならない。
- 3 乙は、甲が指定した場所へ持ち出す場合を除き、個人情報等を定められた場所から持ち出してはならない。

第5条（教育の実施）

- 1 乙は、個人情報等の保護、情報セキュリティに対する意識の向上、特記事項における作業従事者が遵守すべき事項その他本委託業務の適切な履行に必要な教育及び研修を、作業従事者全員に対して実施しなければならない。
- 2 乙は、前項の教育及び研修を実施するに当たり、実施計画を策定し、実施体制を確立しなければならない。

第6条（守秘義務）

- 1 乙は、本委託業務の履行により直接又は間接に知り得た個人情報等を第三者に漏らしてはならない。契約期間満了後又は契約解除後も同様とする。
- 2 乙は、本委託業務に関わる作業責任者及び作業従事者に対して、秘密保持に関する誓約書を提出させなければならない。

第7条（再委託）

- 1 乙は、本委託業務を第三者へ委託（以下「再委託」という。）してはならない。
- 2 乙は、本委託業務の一部をやむを得ず再委託する必要がある場合は、再委託先の名称、再委託する理由、再委託して処理する内容、再委託先において取り扱う情報等を明確にした上で、業務の着手前に、書面により再委託する旨を甲に申請し、その承認を得なければならない。
- 3 前項の場合、乙は、再委託先に本契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、甲に対して、再委託先の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。
- 4 乙は、再委託先との契約において、再委託先に対する管理及び監督の手段及び方法について具体的に規定しなければならない。
- 5 乙は、再委託先に対して本委託業務を委託した場合は、その履行状況を管理・監督するとともに、甲の求めに応じて、管理・監督の状況を甲に対して適宜報告しなければならない。

第8条（派遣労働者等の利用時の措置）

- 1 乙は、本委託業務を派遣労働者、契約社員その他の正社員以外の労働者に行わせる場合は、正社員以外の労働者に本契約に基づく一切の義務を遵守させなければならない。
- 2 乙は、甲に対して、正社員以外の労働者の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

第9条（特定個人情報等の管理）

乙は、本委託業務において利用する特定個人情報等を保持している間は、ガイドラインに定める各種の安全管理措置を遵守するとともに、次の各号の定めるところにより、特定個人

情報等の管理を行わなければならない。

- 一 個人番号を取り扱う事務、特定個人情報等の範囲及び同事務に従事する作業従事者を明確化し、取扱規程等を策定すること。
- 二 組織体制の整備、取扱規程等に基づく運用、取扱状況を確認する手段の整備、情報漏えい等事案に対応する体制の整備、取扱状況の把握及び安全管理措置の見直しを行うこと。
- 三 事務取扱担当者の監督・教育を行うこと。
- 四 特定個人情報等を取り扱う区域の管理、機器及び電子媒体等の盗難等の防止、電子媒体等の取扱いにおける漏えい等の防止、個人番号の削除・機器及び電子媒体等の廃棄を行うこと。
- 五 アクセス制御、アクセス者の識別と認証、外部からの不正アクセス等の防止、情報漏えい等の防止を行うこと。

第 10 条（提供された個人情報等の目的外利用及び第三者への提供の禁止）

乙は、本委託業務において利用する個人情報等について、本委託業務以外の目的で利用してはならない。また、第三者へ提供してはならない。

第 11 条（受渡し）

乙は、甲乙間の個人情報等の受渡しに関しては、甲が指定した手段、日時及び場所で行った上で、甲に個人情報等の預り証を提出しなければならない。

第 12 条（個人情報等の返還又は廃棄）

- 1 乙は、本委託業務の終了時に、本委託業務において利用する個人情報等について、甲の指定した方法により、返還又は廃棄を実施しなければならない。
- 2 乙は、本委託業務において利用する個人情報等を消去又は廃棄する場合は、事前に消去又は廃棄すべき個人情報等の項目、媒体名、数量、消去又は廃棄の方法及び処理予定日を書面により甲に申請し、その承諾を得なければならない。
- 3 乙は、個人情報等の消去又は廃棄に際し甲から立会いを求められた場合は、これに応じなければならない。
- 4 乙は、本委託業務において利用する個人情報等を廃棄する場合は、当該情報が記録された電磁的記録媒体の物理的な破壊その他当該個人情報等を判読不可能とするのに必要な措置を講じなければならない。
- 5 乙は、個人情報等の消去又は廃棄を行った後、消去又は廃棄を行った日時、担当者名及び消去又は廃棄の内容を記録し、書面により甲に対して報告しなければならない。

第 13 条（定期報告及び緊急時報告）。

- 1 乙は、甲から、特定個人情報等の取扱いの状況について報告を求められた場合は、直ちに報告しなければならない。
- 2 乙は、特定個人情報等の取扱いの状況に関する定期報告及び緊急時報告の手順を定めなければならない。

第14条（監査及び検査）

- 1 甲は、本委託業務に係る個人情報等の取扱いについて、本契約の規定に基づき必要な措置が講じられているかどうか検証及び確認するため、乙及び再委託先に対して、監査又は検査を行うことができる。
- 2 甲は、前項の目的を達するため、乙に対して必要な情報を求め、又は本委託業務の処理に関して必要な指示をすることができる。

第15条（事故時の対応）

- 1 乙は、本委託業務に関し個人情報等の漏えい等の事故（番号法違反又はそのおそれのある事案を含む。）が発生した場合は、その事故の発生に係る帰責の有無に関わらず、直ちに甲に対して、当該事故に関わる個人情報等の内容、件数、事故の発生場所、発生状況等を書面により報告し、甲の指示に従わなければならない。
- 2 乙は、個人情報等の漏えい等の事故が発生した場合に備え、甲その他の関係者との連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧、再発防止の措置を迅速かつ適切に実施するために、緊急時対応計画を定めなければならない。
- 3 甲は、本委託業務に関し個人情報等の漏えい等の事故が発生した場合は、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。

第16条（契約解除）

- 1 甲は、乙が本特記事項に定める義務を履行しない場合は、本特記事項に関連する委託業務の全部又は一部を解除することができる。
- 2 乙は、前項の規定による契約の解除により損害を受けた場合においても、甲に対して、その損害の賠償を請求することはできないものとする。

第17条（損害賠償）

乙の故意又は過失を問わず、乙が本特記事項の内容に違反し、又は怠ったことにより、甲に対する損害を発生させた場合は、乙は、甲に対して、その損害を賠償しなければならない。