

茅ヶ崎市情報発信システム構築・運用業務委託企画提案用仕様書

1 業務の名称

茅ヶ崎市情報発信システム構築・運用業務

2 業務委託の目的

本業務は、市民サービスの向上を図るため、主にスマートフォンを通じて、市民一人ひとりがニーズに応じた情報を取得できる仕組みや申請・届出のオンライン化等を構築するなど、市民が場所や時間を問わず必要な行政手続を行うことができる「行かない窓口」の実現を図ることを目的とする。

3 委託期間

契約締結日から令和 10 年 3 月 31 日(金)まで

4 構築・運用スケジュール

本業務のスケジュールについては、概ね次の期間を想定しているが、運用開始日や詳細は本市との協議により決定する。

(1) 構築業務: 契約締結日から令和 9 年 3 月 31 日(水) (予定)まで

(2) 保守業務: 構築業務完了日翌日から令和 10 年 3 月 31 日(金)まで

5 履行場所

神奈川県茅ヶ崎市茅ヶ崎一丁目1番1号 茅ヶ崎市役所内

6 契約限度額

令和 9 年度 2,640,000 円(消費税及び地方消費税込)

* 支払いは、令和 9 年度に行うこととする。

7 委託業務の内容

受託者が行う業務の概要は次のとおりとする。なお、業務内容の諸条件については現時点の想定であり、受託者からの提案内容に基づき、別途協議のうえ、最終決定するものとする。

(1) システム構築業務

本仕様書内「8 システム概要・特徴」で示す要件を満たすシステムの構築を行うこと。

(2) 運用等業務

ア 運用・保守

システムの安定的運用を図るため、ソフトウェア、設備・機器及びセキュリティに関して随時保守を行うこと。また、システム障害の早期発見・予防に努め、システムに障害が発生した場合や、脆弱性が発見された場合等トラブルが発生したときは、速やかに対応すること。ソフトウェアのバージョンアップについては、その適用の判断に必要な調査・評価を行い、本市に連絡の上、本市の合意を得たのち速やかに提供及び提供作業を行うこと。

イ 相談対応

システムに関する本市からの問い合わせ・相談については電話または電子メール等で速やかに対応すること。また、必要に応じて、本市へ情報提供を行うこと。

ウ 想定外のシステム停止への対応

計画的なシステム停止以外の要因によりシステムが停止した場合には、受託者は速やかに復旧または代替手段を用意し、システムの安定的な運用に努めること。

8 システム概要・特徴

(1) システムに求める基本的要件

ア システムはオンプレミスではなく、クラウド型のシステムとすること。

イ 運用開始後の機能向上や構成の変更等を柔軟に行えらるとともに、将来的なシステムの拡張性を確保したシステムとすること。

ウ サーバ環境設備は、日本国内に設置すること。

エ システムは24時間365日利用可能であること。メンテナンス等でやむを得ず停止する場合は、システムの利用に支障がないよう代替手段等を提示すること。ただし、緊急でやむを得ない場合は、この限りではない。

オ 管理者アカウントのログインID数は、5以上とする。アカウント数の増減については、市が適宜変更できるものとする。

カ システム及びデータに対して少なくとも日時で自動バックアップを行う機能を有し、障害発生時に速やかにシステムの復旧を行えるようにすること。

キ OS 及びブラウザは、それぞれ最新バージョンでの利用を前提とする。ただし、新バージョンがリリースされた後にそのバージョンに起因する不具合が確認された場合はこの限りでない。

なお、OS の最新バージョンがリリースされた後に可能な限り速やかに対応すること。

ク 次に示す本市における全てのセキュリティポリシーを満たすこと。また、改定された場合においても、同様に遵守すること。

- ・茅ヶ崎市情報セキュリティ基本方針

- ・茅ヶ崎市個人情報の保護に関する法律施行条例、茅ヶ崎市個人情報の保護に関する法律施行細則

ケ サービス提供者が第三者による監査報告書や認証等を取得している、また、当該クラウドサービスが信用できる機関に登録されていることが望ましい。

コ 二要素認証や IP アドレス制限等、適切な認証方法、特定の場所や装置からの接続を認証する方法等によるアクセス制御を行えること。

サ SSL/TLS 等、情報及び通信経路に適切な暗号化を実施すること。

(2) 機能要件

ア セグメント配信

- ・「性別」「年代」「住んでいる地域」「知りたい情報」など利用者の属性を取得する登録フォームを構築し、利用者の嗜好に合わせて情報を配信できるようにすること。

- ・利用者はフォームに登録した情報を随時変更できること。

- ・セグメント配信は、予約配信・定期配信ができること。

イ アンケート機能

- ・意見募集等、複数の種類のアンケートフォームが作成できること。アンケートフォームの数に制限を設けないこと。

- ・作成したアンケートの質問は、管理画面において、CSV または Excel 形式でデータのエクスポートが可能であること。

- ・利用者の回答結果は、管理画面において CSV または Excel 形式でデータのエクスポートが可能であること。

ウ 通報機能

- ・利用者がメッセージや写真などで道路の損傷等を通報することができる機能を有すること。

- ・通報された情報を CSV または Excel 形式でエクスポートが可能であること。

エ 申請機能

- ・行政手続に関するフォームが作成できること。

- ・申請の受付、処理状況の確認が可能であること。

- ・利用者の申請履歴が管理できること。

- ・管理者による申請内容の確認、対応が管理できること。
- ・公的個人認証(JPKI)及び電子決済に対応していること。

オ 管理機能

- ・システムの利用状況や配信状況などを蓄積し、管理画面で確認できる機能を有すること。
- ・専門知識をもっていない職員でも操作できるような配慮したつくりになっていること。

9 業務支援要件

(1) スケジュール

契約締結後、本業務における作業スケジュール、作業項目、役割分担、実施体制等を記した実施計画書を作成し、市の承諾を得ること。

(2) 操作マニュアルの作成

- ア システム操作マニュアルを作成し、システムから常時閲覧できる状態にすること。
- イ イラストや画面コピー等を用いて分かりやすく作成すること。
- ウ 業務に不慣れな者でも理解できるよう、平易な用語を用いること。
- エ マニュアルは常に最新の状態を保つこと。

(3) 打ち合わせの実施

運用開始までに月に1回以上の定例の打ち合わせを行うこと。(オンラインでの対応可)

(4) 研修・支援の実施

住民への公開までの適切な時期に、職員向けの操作研修を行うこと。

(5) サポート

- ア 受託者は、登録者の状況や運用分析を行い、課題解決に向けた提案や他市町村の事例など、効果的な運用について助言すること。
- イ 本システム利用に関して生じる疑義等については、電話、電子メール、又はオンライン通知の手段により速やかに回答すること。

10 その他の事項

(1) 貸与品

- ア 受託者が機器の設定等に必要な資料等は、本市がその都度貸与する。
- イ 貸与品の管理保管は、不測の事態が生じないよう適正に管理しなければならない。

(2) 機密保護

本市及び受託者は、本業務(再委託した場合を含む)を通じて相手方から知り得た情報のう

ち、適宜の方法により秘密である旨の表示・表明がなされている情報を秘密情報として扱い、契約の目的以外に利用し、または第三者に提供してはならない。ただし、別途受託者が発注者に情報を提供する者を通知し、発注者が了承した場合は、この限りではない。また、本業務に関して知り得た秘密情報の漏えい、滅失、棄損防止、その他適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。契約終了後もまた同様とする。

(3) 再委託

ア 本業務の委託契約部分に係る業務の全部または一部の処理を第三者に委託する場合、あらかじめ書面による再委託に係る本市の承認を得ること。

イ 受託者は、再委託先の行為について、全責任を負うこと。

(4) 引渡し後の不適合

本業務に係る成果品の引渡し後1年間以内に発見された不適合については、受託者がその不適合を受託者の負担により補修しなければならない。

(5) 権利の帰属

ア システム構成に際して、作成されたデータや画像等の著作権については、本市に帰属するものとする。

イ 本業務の成果品に受託者が本業務受託以前から保有する知的財産権が含まれていた場合は、その権利は受託者に保留されるが、本市は、本業務の成果品を利用する場合は、これを無償で利用できるものとする。

ウ 本業務の成果品等に、受託者以外の第三者の保有する知的財産権が含まれる場合は、受託者の責任において本市が使用できるようにすること。なお、第三者からの成果品に関し権利侵害に関する訴えが提起された場合は、受託者の責任と費用負担により解決するものとする。

(6) サービス終了時の移行対応

本業務委託の終了時において、発注者が他社サービスに移行する場合、サービス移行に必要な措置を講じ、作業の支援を行うこと。また、利用者アカウント情報をはじめ本サービスが保有するデータ、ファイル、データファイル等、必要な移行データを提供可能なデータ形式(CSV形式等)により提供すること。ただし、発注者が管理画面等で自ら移行データを入手できる場合は、当該データ提供は不要とする。

(7) 仕様書の疑義・定めのない事項等

本仕様書に疑義が生じた場合又は定めのない事項については、速やかに本市と受託者とで協議の上決定するものとする。なお、本市に対して企画提案した事項(プロポーザル企画提案書及びプレゼンテーション時に提案した事項)は遵守すること。