別冊

# 市民マイページ開発業務
# に関する調達仕様書

令和４年５月

酒田市

# 目次


第１章　全体概要 ........ 5
１　本業務をとりまく事業の背景と目的 ........ 5
（１）本業務の名称 ........ 5
（２）本業務の背景 ........ 5
（３）本業務の目的 ........ 6
（４）本業務の目標 ........ 7
第２章　調達方針・本業務の目標 ........ 8
１　調達における基本的考え方 ........ 8
（１）実現すべき姿 ........ 8
２　前提条件 ........ 8
（１）既存システムの最大活用 ........ 8
（２）調達システムの前提条件 ........ 9
３　本市の役割 ........ 10
（１）本市の対応 ........ 10
（２）プロジェクト担当 ........ 10
（３）コミュニケーション手法 ........ 10
（４）既存保守事業者との調整 ........ 11
４　責任分界点 ........ 11
第３章　契約期間・スケジュール ........ 11
１　契約期間 ........ 11
２　想定スケジュール ........ 11
第４章　業務要件 ........ 12
１　対象業務の範囲 ........ 12
（１）市民マイページ（ログインサイト）の構築業務 ........ 12
（２）認証基盤構築業務 ........ 12
（３）市民マイページの利活用に関するコンサルティング業務 ........ 13
２　規模 ........ 13
（１）利用者数 ........ 13
（２）処理要件 ........ 13
３　業務継続要件 ........ 13
第５章　システム要件 ........ 13
１　機能要件 ........ 13
（１）市民ポータル・マイページの基本機能 ........ 14
（２）やることリスト機能 ........ 14

（３）お役立ち情報レコメンド機能 14
（４）基本情報の設定 14
（５）ログイン認証要件 14
（６）自動応答 14
（７）配信機能 15
（８）分析要件 15
（９）検索性向上 15
２　操作性要件 15
（１）ユーザビリティ及び情報構成設計 15
（２）デザイン 15
（３）アクセシビリティ要件 16
３　外部インターフェース要件 16
４　非機能要件 17
（１）可用性 17
（２）性能要件 18
（３）信頼性要件 19
（４）セキュリティ要件 19
（５）運用保守要件 20
５　役務要件 20
（１）受託者に求める役務 20
６　テスト要件 21
（１）各テスト要件 21
（２）自動応答サービスの精度検証 21
（３）システム稼働環境 21
第６章　事業全般に関する事項 21
１　プロジェクト管理 21
２　体制及び要員 22
（１）プロジェクト体制 22
（２）要員計画 22
（３）組織管理・コミュニケーション管理方法 22
３　計画の策定 22
４　市及び関係者との調整 22
（１）市によるレビュー 22
（２）現行の管理業務受託者との調整 22
（３）各部課との連絡調整の支援 23
５　業務に関する資料の作成 23

第７章　納品成果物及び納品場所 ........................................................................ 23
　１　納品成果物一覧 ................................................................................................ 23
　２　納品場所 ............................................................................................................ 24
第８章　その他留意事項 ............................................................................................ 24
　１　著作権 ................................................................................................................ 24
　２　追加提案について ............................................................................................ 25
　３　瑕疵担保責任について .................................................................................... 25

## 第１章　全体概要

本仕様書は、「市民マイページ開発業務」において要求する技術水準・運営に関する水準・要件を記載した要求仕様書である。本仕様書により、本プロジェクトの要件を明らかにし、後続フェーズの拠り所にすることを目的としている。

### １　本業務をとりまく事業の背景と目的

#### （１）本業務の名称

委託する業務の名称は、「市民マイページ開発業務（以下「本業務」という。）」とする。

#### （２）本業務の背景

本市では、令和３年度から５年度を重点期間とする酒田市デジタル変革戦略を策定し、デジタル技術を活用し、「賑わいも暮らしやすさも共に創る公益のまち酒田」の実現を目指している。

中長期的には、市民が個人ごとに ID を所有し、その ID を基礎として、一度提出した情報は別の手続でも提出せずに済む「ワンスオンリー」の実現や、個人に最適化した新たなサービスを提供することを目指している。

本市では、サイボウズ株式会社が提供する kintone や株式会社 NTT データ関西が提供する e-tumo（やまがた e 申請）を利用したオンライン申請の受付、transcosmos online communications 株式会社が提供する KANAMETO を活用した LINE による行政情報のセグメント配信を行ってきた。また、令和４年度には LINE のみならずメールでもセグメント配信を可能とする予定である。本事業においては、既存のツールも活かした開発を行うことにより、投資効果を高めることも狙いとする。

①市民ポータルにおけるサービス提供の目指すべき姿

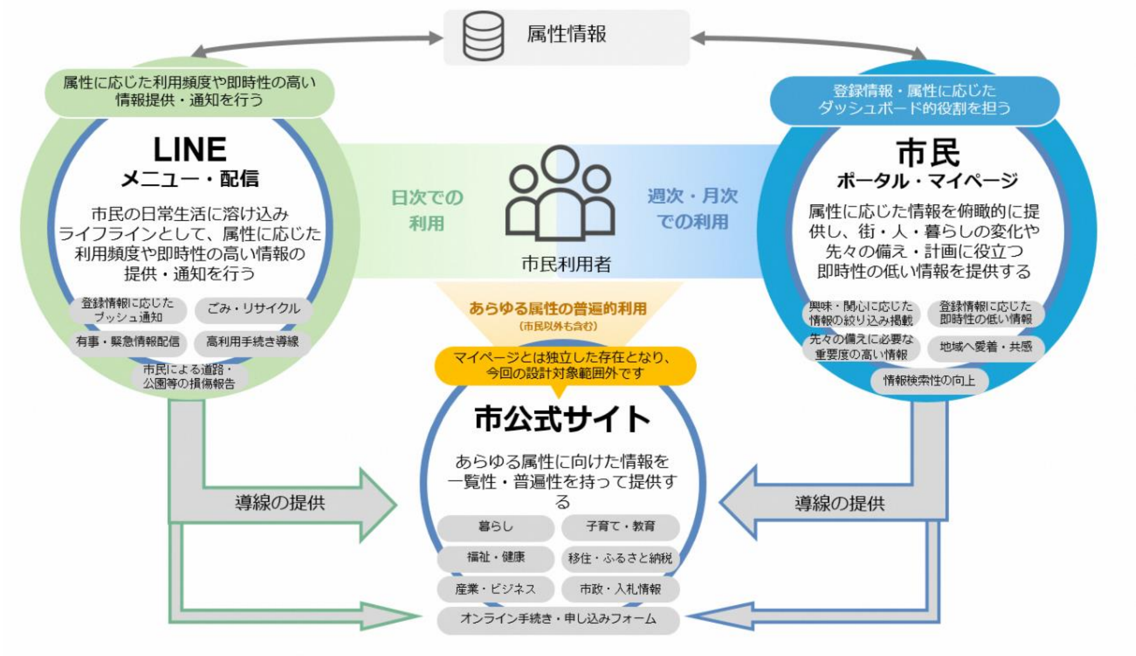
住民サービス・行政・地域の DX 施策がばらばらに実行されるのではなく、将来の全体最適な姿を見据えて相互に連携、整合することを方針とする。

②実現したい市民体験

市民マイページで実現していく市民体験（CX）のコンセプトを、以下に定義する。

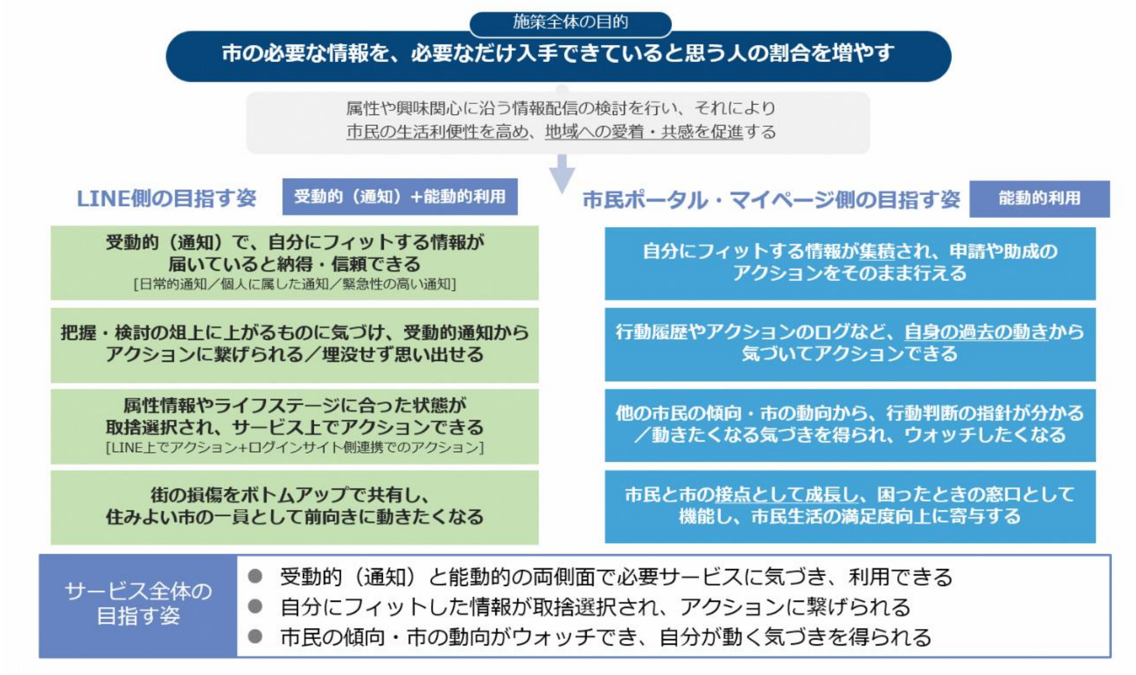
市民マイページ、LINE、市公式サイトのそれぞれの連携の仕方と役割を図１に示す。

図 1




市民マイページと LINE の役割を図 2 に示す。

図 2




（３）本業務の目的

本事業では、中長期的に目指すサービス実現のための第 1 フェーズとして今後 ID に紐づく各種サービスを利用する際のフロントページとなる市民マイページ及

び LINE リッチメニュー、各サービスのデータ連携に必要となる認証基盤の開発・構築を行うこととともに、今後の ID 連携によるサービス提供に関する検討を行うことを目的に実施する。

（４）本業務の目標

事業の目的、発注者が担う業務の状況等を踏まえた本業務の目標を示す。

この目標は業務の成否を規定するものではないが、受託者の取組の指針として、サービス提供における KGI 及び想定される KPI として扱う。

**【KGI①】市の必要な情報を、必要なだけ、手軽に入手できていると思う人の割合を増やす**

酒田市公式サイトの利用状況を改善し、市の必要な情報を、必要なだけ入手できていると思う人の割合を増やすため、ID 登録者に興味情報をプッシュし、情報に触れる人数と頻度を増やすことを目標とする。

（想定される KPI）

・基盤の ID 登録者数

・ID 登録者のうち 1 カ月に 1 度以上ウェブサイトにアクセスする割合

・検索エンジンから酒田市公式サイトへ流入し、目的を達成できていないと思われるユーザーの割合

**【KGI②】上記（KGI①）に基づいて、必要な対応がなされていると思う人の割合を増やす**

ID 登録者がサービスを利用し、得られる満足度を向上させていくとともに、お気に入り登録の数を増やすことを目標とする。

（想定される KPI）

・サービスアンケートによる満足度調査結果

・お気に入り登録数とその傾向

**【KGI③】行政手続にかかるストレスが減ったと思う人の割合を増やす**

インターネットサービスを利用する方が、利用する都度氏名や住所、メールアドレス等の情報登録を求められる手続きを見直し、一度の ID 登録（ワンスオンリー）で利用者が必要とする市のすべてのサービスが利用できる、当たり前の便利さを実感してもらうことを目指すものとする。

（想定される KPI）

・CES（顧客努力指標）

第２章　調達方針・本業務の目標

１　調達における基本的考え方

（１）実現すべき姿

本事業では、市民マイページ及び認証基盤の設計・構築及び今後の市民マイページの利活用支援を一括で発注し、委託業務として契約するものとする。また、可能な限りカスタマイズによる機能実現を避けることでシステムのライフサイクル全体（設計・構築・運用・保守の各フェーズ）におけるトータルコストの低減、サービスレベルの向上を目指す。

２　前提条件

（１）既存システムの最大活用

本事業においては、既存のシステム（ツール）も活かした開発を行うことにより、投資効果を高めることを前提とする。なお、自治体運用向け CMS、コンテンツ連携機能は、必ず①既存システムの情報一覧の対象ツール No.1 を使用すること。

①既存システムの情報一覧

対象ドメイン

| No | 項目 | ドメイン/ディレクトリ |
|---|---|---|
| 1 | 酒田市公式サイト | city.sakata.lg.jp |
| 2 | kintone フォームブリッジ | form.kintoneapp.com |
| 3 | kintone Kviewer | viewer.kintoneapp.com |

対象ツール

| No. | 必要な機能 | ツール | ツールの提供元 | 酒田市の契約先 | 本資料内の記載 |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 自治体運用向け CMS、コンテンツ連携機能 | 4Uweb/CMS | 株式会社日立社会情報サービス | 日情システムソリューションズ株式会社 | ツール A |
| 2 | LINE リッチコンテンツのセグメント配信機能、LINE リッチメ | KANAMETO | transcosmos online communicat | トランス・コスモス株式会社 | ツール B |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | ニュー管理機能 | | ions 株式会社 | | |
| 3 | ID 管理・連携機能 | kintone | サイボウズ株式会社 | 日情システムソリューションズ株式会社 | ツール C |
| 4 | 複数チャネル情報配信機能、防災情報連携機能 | すぐメール Plus+ | バイザー株式会社 | 未定 | ツール D |

※No4 は、2022 年度に導入を予定しているツールを参考までに記載している。

（２）調達システムの前提条件

①ハードウェア

調達システムは、政府情報システムのためのセキュリティ評価制度（ISMAP）で求めるセキュリティ要件を満たしており、ISMAP クラウドサービスリストに登録されたクラウドサービスを使用すること。（オンプレミスでの構築は認めない。）

また、運用保守費用の適正化を目的とし、受託者は、使用するクラウドサービスの機能及び契約数量等を記載したクラウド利用計画書を作成し、提出すること。

クラウドサービスの契約主体は、クラウドサービス提供事業者と受託者とすること。

②市のクライアントネットワーク

本市では、各職員の端末から LGWAN 系端末を用いて、プロキシ経由で LGWAN に接続できる。

各課に数台ずつ、プロキシ経由でインターネットに接続可能な端末が存在する。

インターネットに公開するシステムは、セキュリティクラウドのリバースプロキシを経由する。

職員が管理するシステムは、上記の状況を踏まえて庁内端末から接続ができること。

市民が利用するシステムは、インターネットから接続ができること。

③ソフトウェア構成

受注者は、本仕様書記載の要件を満たす、適切かつ合理的なソフトウェア構成案を提案すること。ソフトウェアの選定にあたっては、汎用的な製

品上で動作すること。

安定性及び安全性確保のため、導入するソフトウェアは、調達段階で最新バージョンを使用することを想定すること。ただし、システムの運用に影響を及ぼすと認められ、実績のあるバージョンの採用を提案する場合は、運用への影響及び使用想定のバージョンでの実績を発注者に提示すること。

④動作環境

特定の ウェブブラウザや機能に依存しないこととし、閲覧者の利用環境（利用端末、OS、ブラウザ、通信回線など）に依存することなく、以下の環境での動作を保証すること。

<table>
<tr><th>利用者</th><th>環境</th><th>ブラウザ</th></tr>
<tr><td>市職員</td><td>PC 環境</td><td>Microsoft Edge 最新バージョン</td></tr>
<tr><td rowspan="7">市民</td><td rowspan="4">PC 環境</td><td>Microsoft Edge　最新バージョン</td></tr>
<tr><td>Google Chrome　最新バージョン</td></tr>
<tr><td>Firefox　最新バージョン</td></tr>
<tr><td>Safari　最新バージョン</td></tr>
<tr><td rowspan="3">スマートフォン・タブレット環境</td><td>iPhone iOS 最新バージョン</td></tr>
<tr><td>Android OS 最新バージョン及びひとつ前のバージョンの標準的なブラウザ</td></tr>
<tr><td>LINE アプリにより開かれるブラウザ</td></tr>
</table>

※最新ブラウザとは、契約時における最新バージョンを指す。

※らくらくフォンへの対応については該当機種を定め、初回リリース時のテスト対象とする。継続的な動作保証の対象とするかについては、保守契約の要件を定める際に改めて定義を行うこととする。

3　本市の役割

（１）本市の対応

本市では、システム設計及びプログラム開発は行わない。

（２）プロジェクト担当

受託者との窓口は、企画部情報企画課デジタル変革戦略室が一元的に行う。なお、受託者との打ち合わせについては、企画部情報企画課デジタル変革略室及び本市の関係課が出席する。

（３）コミュニケーション手法

受託者とのコミュニケーションにオンライン会議システムを使用することも

可能とする。

（４）既存保守事業者との調整

システム導入にあたり、連携が必要となる既存システムの保守事業者との調整を行うこと。なお、ツールＡの連絡先は、以下のとおりである。

事業者名：株式会社日情システムソリューションズ　営業本部　公共営業部
住所：山形県酒田市京田二丁目 69 番 3
郵便番号：998-0102
電話番号：0234-41-2174
FAX 番号：0234-41-2133

４　責任分界点

提案内容により、責任分界点が変わることが想定されるため、事業開始時に改めて要件定義を行うこととする。

参考までに、すべて既存ツールを使用した場合の想定される責任分界点を別紙１に示す。

## 第３章　契約期間・スケジュール

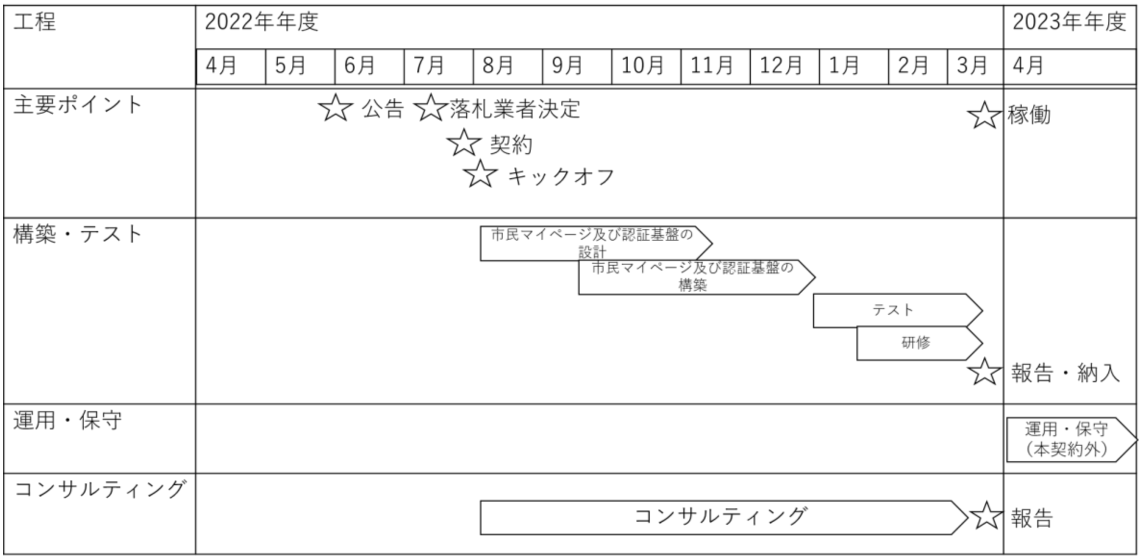
１　契約期間

契約期間は、契約締結日から令和５年３月３１日までとする。なお、本事業で構築したシステムは、適切な保守運用を前提に納品後５年間のサービス継続が可能なものとすること。

２　想定スケジュール

スケジュールは、図３のように想定しているが、円滑にシステムを運用開始できるよう配慮し、無理のないスケジュールを提案すること。

図 3




第４章　業務要件

１　対象業務の範囲

（１）市民マイページ（ログインサイト）の構築業務

双方向性のある市民とのコミュニケーションを実現する市民マイページ（ログインサイト）の構築を行うものとする。具体的な業務内容は、以下のとおり。

・市民マイページ活用に向けた市民とのコミュニケーションのあるべき姿の設計
・市民マイページ 及び LINE リッチメニュー UI 制作
・オンライン手続きの導線設計
・検索性を向上させる為の施策構築
・市民マイページ構築

（２）認証基盤構築業務

各ツールとの認証連携を可能とする基盤の設計・構築を行うものとする。

・市公式サイトとの連携及び市担当部署への支援
・LINE へのセグメント配信及びリッチメニュー管理
・複数チャネル情報配信及び防災情報連携
・ID 管理基盤構築
・マイナンバー認証など拡張性を考慮した設計業務

（３）市民マイページの利活用に関するコンサルティング業務

以下の視点から基盤を活用した支援検討に対するコンサルティング業務を行うものとする。

・市民 ID とその活用

・高齢者向け UX 向上

・子育て世代向けの市民体験の UX 向上

２　規模

（１）利用者数

将来的には、基盤の利用者を 50,000ID まで増えることを考慮し、拡張性のある設計とすること。2022 年度のサービス開始時には、30,000ID を見込むこととする。

情報配信に関しては、2021 年時点での LINE 配信数 及び メール配信数を目安として、ID の利用者が増えるごとに同比率で配信数が増加することとする。

（２）処理要件

運用において、出来る限り同時接続数が増えない手法を見直していくことを前提に、ログインサイトのピーク時における同時接続数は、ID の 10%を見込むこととする。

３　業務継続要件

災害等発生（障害は除く）時については、以下の状況を対象とすることとし、１営業日以内に業務を復旧できる体制とすること。ただし、大規模災害等の発生により１営業日以内の普及ができない場合には協議の上復旧時期を決定することとする。

・酒田市が地震、津波で被災

・大雨・台風などにより、酒田市が風水災害で被災

・酒田市役所 庁内の停電

第５章　システム要件

１　機能要件

以下の機能を有すること。詳細機能については、参加申請者に別添配布する資料「報告書（基本設計書)」及び別添資料を参考にすること。

（1）市民ポータル・マイページの基本機能

属性に応じた情報を俯瞰的に提供し、街・人・暮らしの変化や、先々の備え・計画に役立つ情報提供を実現する。

属性によって変化するレコメンドなど、定期的に自分にフィットする情報に気付けることや、恒常的な探しやすさのあるメニューを提供すること。

（2）やることリスト機能

手続き・健診などの具体的な行政手続きやアクションとなる内容を管理する機能を有すること。

オンライン手続きの場合は該当ページの導線を提供し、窓口での手続きの場合、持参物や担当窓口が確認できる導線を作成すること。

（3）お役立ち情報レコメンド機能

・生年月日をキーとした行政サービスのレコメンド

登録ユーザーや家族、子供の生年月日(性別)を元にした行政サービス（健診など）の案内を掲示すること。

・手続き、助成、補助エリア

「手続き・助成」などの申請のアクションに関する情報を掲載すること。

（4）基本情報の設定

基本的には、「基本設計書」に沿うこととするが、受託された提案内容にもとづき必要となる仕様を改めて定める事とする。

（5）ログイン認証要件

市民マイページに、ユーザーがログインする際の要件は以下とする。

・LINE　ID 連携ログインの二段階認証

・メールアドレスでのユーザー登録の二段階認証

（6）自動応答

文脈や言葉の構成から意味を理解し、的確な応対や回答を導き出せる言語解析機能を有する自動応答サービスを実装する。詳細の要件は、「基本設計書」に沿うこととするが、受託された提案内容にもとづき必要となる仕様を改めて定める事とする。

LINE トーク上及び市民マイページをはじめとする市管理のウェブブラウザ上で同一の自動応答サービスが動作すること。

| 問い合わせ分類 | 実装箇所 | 概要 |
|---|---|---|
| ゴミ分別検索 | LINE | 現状のゴミ分別検索を土台に対応可能なワード数の拡充や言葉の揺らぎへの対応を強固にする。 |
| 通報機能 | LINE | 道路の破損等に関する通報機能を、画像、位置情報、簡易なテキスト入力によって行える。 |

（７）配信機能

市民への定常的な情報伝達手段としてメール及び LINE でのメッセージ配信を行えるツールを利用または開発すること。

（８）分析要件

市民マイページのユーザー行動を分析することができること。なお、酒田市の公式ホームページの分析は、Google Analytics を使用している。

（９）検索性向上

ユーザーが、自分が必要とする行政サービス及び行政手続きを容易に検索することができること。詳細な要件は受託された提案内容にもとづき必要となる仕様を改めて定めることとする。

２　操作性要件

（１）ユーザビリティ及び情報構成設計

酒田市公式サイトの既存ページを、現状のデザインを踏襲しレスポンシブ対応すること。2021 年度事業における「既存ツール分析報告書」を参考に、新たなコミュニケーションツールからの導線設計を行なうこと。

（２）デザイン

2021 年度の調査事業における「市民マイページに関する UI デザイン画像」をもとに、デザインに関する作成方針を作成し、当市と協議の上で方針を決定する。デザインのガイドラインは存在しない為、酒田市公式サイトの体裁に基本的には合わせるデザインとする。

作成する画面は、参加申請者に別添配布する資料「基本設計書等」を参考にすること。デザイン制作の対象は、本事業において詳細の定義をするが、スマートフォンに対応した各インデックスページとパーツデザインを

作成すること。

また、2022 年度の最新状況を踏まえた、LINE のリッチメニュー及びリッチメッセージのデザインを作成すること。

LINE のリッチメニューやリッチメッセージに関しては、職員が追加・変更できるようデザイン編集可能なテンプレートデータを納品することとする。(Adobe Creative Cloud CC2018 を保持)

（３）アクセシビリティ要件

市民マイページ及び LINE のリッチメニューは、主要ターゲットの使いやすさを追求すること。

３　外部インターフェース要件

受託者と他社にて連携が必要な内容は、以下のとおり。

| No | 概要 | 連携元/担当社 | 連携先/担当 |
|---|---|---|---|
| 1 | 酒田市公式サイトのページ情報の連携 | ツールＡ /提供元 | 市民ポータル・マイページサーバ /受託事業者 |
| 2<br>※参考 | 配信するための LINE UID またはメールアドレスと、興味属性データの連携 | ツールＣ /受託事業者 | ツールＢ・ツールＤ /提供元 |

※No.2 は、既存のシステムを参考までに記載している。提案内容によりツール B,C,D を使用しない場合は、連携元/担当社及び連携先/担当は変更しうる。

リンク導線を設置する対象の外部リンク先を以下に示す。

| No | リンク先名 | サイト URL |
|---|---|---|
| 1 | やまがた e 申請 | https://s-kantan.jp/city-sakata-yamagata-u/offer/offerList_initDisplayTop.action;jsessionid=20B69E1EB77833CE840A0D8374F10859.d1diwap13 |
| 2 | 地方税ポータルシステム | https://www.eltax.lta.go.jp/ |
| 3 | 市税等口座振替申請 | https://www.web-koufuri.jp/ |
| 4 | マイナポータル | https://myna.go.jp/ |

| | | |
|---|---|---|
| 5 | 移住ポータルサイト | https://sakata-iju.jp/ |
| 6 | 酒田さんぽ | https://sakata-kankou.com/ |
| 7 | 酒田市英語版観光サイト | https://sakatacity.com/ |
| 8 | サンロク | https://sanroku.jp/ |
| 9 | やまがた子育て応援サイト | https://kosodate.pref.yamagata.jp/ |
| 10 | 図書館デジタルアーカイブ | https://trc-adeac.trc.co.jp/WJ11C0/WJJS02U/0620415100 |
| 11 | 市立図書館 | https://miraini-sakata.jp/sakata-lib/ |
| 12 | 空き家等情報サイト | http://sakata-akiya-network.jp/db/ |
| 13 | 消防出動情報 | http://www.sakatashobo.jp/ |
| 14 | 体育施設予約管理システム | https://facilities.city.sakata.lg.jp/yoyaku/yoyaku001 |

※やまがたe申請の電子署名機能は、LINEのブラウザからでは動作しないため、導線設置の際にはデフォルトのブラウザが立ち上がるよう設定することとする。

## 4　非機能要件

### （1）　可用性

①継続性に関わる目標値

| No. | 設定対象 | 指標名 | 目標値 | 補足 |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 市民ポータル・マイページ サーバに構築するフロントシステム、SSO連携・お役立ち情報・基本情報、それぞれの表示機能 | 目標復旧時間 | 障害発生時：<br>8時間（完全復旧）<br><br>災害発生時：1日（災害発生時から最終外部バックアップ時のデータに復旧） | ※1 障害発生時<br>※2 災害発生時 |
| 2 | 市民ポータル・マイページ サーバに構築するカテゴリ連携情報を取得・更新するバッチもしくはID管理基盤からデー | 目標復旧時間 | 障害発生時：<br>8時間（完全復旧）<br><br>災害発生時：1日（災害発生時から最終外部バック | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | タ取得するためのAPI | | アップ時のデータに復旧) | |
| 3 | 市民ポータル・マイページ サーバに持つカテゴリ連携情報のデータ、ユーザー基本情報（保持する場合）のデータを保持するデータベース | 目標復旧時間 | 障害発生時：<br>8時間（完全復旧）<br><br>災害発生時：1 日（災害発生時から最終外部バックアップ時のデータに復旧） | |
| 4 | ID 管理基盤に構築する個人情報管理用システム | 目標復旧時間 | ツールCの定める基準に準ずる | |
| 5 | LINE/メールの配信サービス | 目標復旧時間 | ツールDの定める基準に準ずる | |
| 6 | LINE の管理システム/サービス（リッチメニュー等） | 目標復旧時間 | ツールBの基準に準ずる | 管理システムを独自に構築・運用する場合は上述の基準とする |

※1　障害発生時とは、開発したシステムもしくはそれが稼働しているクラウドインフラ環境・サーバセンターにて障害が発生し、システムが正常に稼働しない状況

※2　災害発生時とは、大規模災害などを原因とし、クラウドを構成するハードウェアがある国、地域においてクラウドサービスが稼働できない状況。

②継続性に関わる対策

・設置する機器については可能な限り共通化し、共通化した単位で予備機を設置（コールドスタンバイ）すること。本番環境の機能が停止した際に、予備機に切り替えて運用を継続できるようにする。
・対象ごとにバックアップの取得手法や保存先、取得時期等を考慮し適切なバックアップ処理が可能なシステムとする。
・業務に用いるデータのバックアップ処理は業務への影響を排除した設計とする。

（２）性能要件

・利用者数が最大5万IDまでになることを想定し、これに伴い性能が落ちることのないよう、処理能力の向上やデータ保存領域の拡張等が容易に可能な構成とすること。

・利用者ニーズ及び業務環境の変化等に最小コストで対応可能とするため、本情報システムを構成する各コンポーネント（ソフトウェアの機能を特定単位で分割したまとまり）の再利用性を確保すること。

（３）信頼性要件

・回線・機器等に関して冗長化構成などの対策を講じ、サービスが長期停止とならない構成であること。
・機器の故障に起因するデータの滅失や改変を防止する対策を講ずること。
・異常な入力や処理を検出し、データの滅失や改変を防止する対策を講ずること。
・処理の結果を検証可能とするため、ログ等の証跡を残すこと。
・データの複製や移動を行う際に、データが毀損しないよう、保護すること。
・データの複製や移動を行う際にその内容が毀損した場合でも、毀損したデータ及び毀損していないデータを特定するための措置を行うこと。
・電子データの送受信を行う際には電子署名やタイムスタンプを用いることで偽造等から保護することが可能であること。

（４）セキュリティ要件

・必要なアクセス元、ポート以外の通信へのネットワーク制御、ならびにインターネットからのアクセスに対する SSL、TLS 等を用いた通信の暗号化ができること。
・管理ユーザー/役割ごとにシステムへのアクセス可否や、可能な操作を定義できること。
・個人情報等の機密性の高いデータに対しては、外部からの接続ができないような保管を行うこと。ただし、要配慮個人情報（個人の思想、信条、病床歴等）は、保管しないこと。
・なりすましによる不正な情報入手、改ざん、ウィルス等を防止する対策を講じていること。
・サーバの設置場所については、国内のデータセンタ（国際的なクラウドサービスの場合は、日本国内にハードウェアがある領域）を使用すること。さらに、ISO/IEC27001、ISO/IEC27017、ISMS クラウドセキュリティ認証の資格または同等の認証を持っていること。

（5）運用保守要件

①運用に関する事項

・重要データのバックアップは、週に7回行い、3世代保管すること。なお、バックアップの取得については、クラウドサービスプロバイダから提供されるバックアップサービスを利用して差し支えない。

・ただし、適用するサービスの種類、同時被災しないことを前提としたバックアップサイトの場所、バックアップデータの取得時期及び保管期間（世代管理を含む。）、自動化の程度等については、対象とするデータの性質等に応じて、業務に影響を与えず、かつコスト対効果が高いものを適宜選定すること。

・サービス提供時間は、原則、24 時間、365 日とする。システムメンテナンス等のため、予め定められた計画に沿い、稼働を停止することは例外とする。ただし、稼働停止に関しては必ず事前に発注者の承認を得ること。

・サービス提供に必要なデータのバックアップが取得でき、障害時にデータ復旧が行えること。

・異常時検知のために監視運用ができること。

・操作に関する問い合わせは、当市のサイト管理者から原則行なうものとし、平日開庁時間に、メールや電話で連絡をする。受託業者は、速やかに問い合わせ事項について回答すること。ただし、重大な障害や緊急の事態が発生した場合は平日開庁時間外であっても電話、メールで問合せが行える体制を構築しておくこと。

②保守に関する事項

・保守要件の詳細については、本事業において、保守契約時の要件を定義することとする。ただし、クラウドサービス利用料は、保守契約に含めることを前提とする。

5　役務要件

（1）受託者に求める役務

当市の各担当者に対し、アクセシビリティやコンテンツ作成に必要な知識、操作方法に関する研修を実施すること。

市の操作研修会場の準備、操作研修に使用するパソコン、マニュアルの印刷については、市が用意を行うこととする。研修内容の期間・時間等については、当市と協議のうえ決定する。

研修は状況によっては、Zoom などによるオンライン形式での開催も可とす

る。

研修の対象者は、以下とする。

・管理者向け約 30 人

・担当者向け約 60 人

6　テスト要件

（1）各テスト要件

構築した市民マイページ及び認証基盤が、本仕様書に示す要件を確実に満たした上で正式稼働するために、テスト及び修正の期間を設定すること。

実施にあたっては、テスト設計書に則り、確認をすること。

テストの結果、本仕様書に示す要件と不整合が無いことを、テスト結果報告書で報告をし、対応不十分な事項があった場合は、速やかに修正対応を行なうこと。

（2）自動応答サービスの精度検証

リリース前に数段階での検証期間を設け、データのチューニングを行うこと。また、リリースに当たっては、事前に発注者の承認を得ること。検証は期間を設けず、随時必要に応じて検証することは妨げない。ただし、検証後は必ず発注者の承認を得るとともに、試行運用の実施期間は設けること。

（3）システム稼働環境

導入システムについて、システム設計に基づいて正常に稼働することを、テスト設計書及び計画に基づいて検証すること。環境としては本番環境及び追加開発や試験等を実施するためのテスト環境の計 2 環境を準備すること。

サービス開始後のテスト環境は、発注者の許可を得ることとし、クラウドの利用料は低減させること。

## 第６章　事業全般に関する事項

受託者は業務遂行に際して、本市との合意事項はプロジェクト計画書としてまとめること。

1　プロジェクト管理

業務遂行に際しては、最適と考える開発手法によりプロジェクト管理を行うこと。

## 2　体制及び要員

### （1）プロジェクト体制

本業務を遂行するための責任者を明確にすること。また開発チームを組織すること。また、事業の途中であっても、事業の進捗状況等を踏まえ、必要性がある場合は、体制変更等を実施すること。

### （2）要員計画

開発チームにおける要員の情報(プロフィール情報、スキル情報、参画期間、経験情報)を踏まえ、その役割分担を明確にすること。また、本事業の遂行に十分な能力を有する要員を、十分な人数配置すること。

### （3）組織管理・コミュニケーション管理方法

本業務におけるプロジェクト管理方法、組織間・組織内のコミュニケーション管理方法についてあらかじめ発注者と合意すること。

## 3　計画の策定

具体的な開発業務の開始前に、計画について以下の事項について市及び受託者による協議の上決定すること。

・開発における全体計画
・機能一覧を基本とする開発におけるマイルストーン
・期間の長さ
・市によるは受託者の開発進捗状況のレビュー頻度（打ち合わせ頻度）

## 4　市及び関係者との調整

### （1）市によるレビュー

受託者が完了した作業タスクの成果物を、市が定期的にレビューする。
なお、市は成果物のレビューを踏まえて、必要に応じて計画の修正を指示することが可能である。

### （2）現行の管理業務受託者との調整

円滑な業務を遂行するために、ネットワーク機器等の設定変更が発生する場合、ネットワーク機器等の現行管理業務受託者へは、当市から依頼を行ない、適宜打ち合わせ等調整を行なうこととする。

（３）各部課との連絡調整の支援

業務遂行にあたり、各課へ確認事項等が生じた際には、必要な資料の作成・説明等の支援を行なうこと。

５　業務に関する資料の作成

本業務に関連するすべての資料の作成にあたっては、当市と協議・確認を行なう機会を十分に設け、内容はすべて反映すること。

## 第７章　納品成果物及び納品場所

１　納品成果物一覧

電子媒体による納品物は編集可能な電子データとし、各納品物は投資の承認を得た上で提出すること。

| No. | 納品物名 | 主な記載事項 | 数量/形態 | 納品締切 |
|---|---|---|---|---|
| 1 | プロジェクト計画書 | ①作業方法<br>②プロジェクト体制<br>③スケジュール | 電子媒体１部 | 契約締結後14日以内<br>※プロジェクト計画に変更があった場合、都度14日以内に最新版を納品すること。 |
| 2 | 実施計画書 | ①作業名<br>②作業期間<br>③工数 | 電子媒体１部 | 実施計画承認後７日以内 |
| 3 | 要件定義書 | ①業務仕様<br>②機能仕様 | 電子媒体１部<br>紙媒体４部 | 要件定義書承認後14日以内 |
| 4 | 基本設計書 | ①ネットワーク、ハードウェア、ソフトウェアの構成を踏まえた設計書 | 電子媒体１部<br>紙媒体４部 | 令和５年３月31日 |
| 5 | クラウド利用計画書 | ①利用サービス名 | 電子媒体１部 | クラウド利 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | ②利用数量<br>③利用サービスの概要<br>④利用料金 | | 用計画承認後7日以内 |
| 6 | テスト設計書 | ①テスト対象<br>②テスト概要<br>③スケジュール<br>④実施方法<br>⑤実施体制<br>⑥検証方法<br>⑦テストツール仕様<br>⑧テスト手順 | 電子媒体1部 | テスト計画承認後7日以内 |
| 7 | テスト結果報告書 | ①機能テスト結果<br>②非機能テスト結果<br>③品質評価報告 | 電子媒体1部 | テスト完了後速やかに |
| 8 | 市民マイページの利活用に関するコンサルティング業務報告書 | ①本事業で行ったコンサルティングに関する報告 | 電子媒体1部<br>紙媒体4部 | 令和5年3月31日 |
| 9 | マニュアル | ①管理者向けマニュアル<br>②職員向けマニュアル<br>③市民向けマニュアル（マイページでできることの概要、登録方法程度の内容） | 電子媒体1部<br>紙媒体4部 | 令和5年3月31日 |

２　納品場所

発注者が指定する場所とする。

## 第８章　その他留意事項

１　著作権

本業務で作成されたドキュメント、データに関する著作権は、原則として発注者に帰属するものとする。ただし、パッケージ製品に関するもののほか、作成したデザインで使用している元データは除くものとする。

2　追加提案について

本仕様書は、発注者が最低限必要と考えている内容である。受託者の専門的な立場から、本業務の費用の範囲内で効果的な提案がある場合は追加提案を行うこと。

3　瑕疵担保責任について

市民マイページ（ログインサイト）及び認証基盤の構築業務で構築した部分については、当該機能の運用開始から１年間を瑕疵担保期間とし、無償で改修すること。

市民マイページの利活用に関するコンサルティング業務については、瑕疵担保責任を問わない。