日向地区斎場東郷霊苑火葬受付予約システム構築・運用業務

仕様書

令和８年７月

日向東臼杵広域連合

日向地区斎場東郷霊苑火葬受付予約システム構築・運用業務仕様書

1 業務目的

本業務は、日向地区斎場東郷霊苑における火葬及び関係設備の予約事務について、インターネット接続環境下で 24 時間安定的かつ持続的に利用できるクラウド型予約システム（以下「システム」という。）を構築導入し、利用者の利便性向上及び予約管理業務の効率化を図ることを目的とする。あわせて、本稼働後の運用及び保守を含め、安定的なサービス提供を実現することを目的とする。

2 対象施設

対象施設は、日向地区斎場東郷霊苑（宮崎県日向市東郷町山陰丙 619 番地）とする。休業日は、1 月 1 日及び広域連合長が指定する日とする。

3 業務内容

(1) システム導入構築に係る作業

- システム導入構築管理（進捗管理、課題管理）
- 要件定義の実施及び設定条件の決定支援
- 環境構築、各種設定、必要なカスタマイズ及び動作確認
- 初期登録データの受領、登録及び確認資料の提出
- 運用テスト及び受入試験支援
- 試験項目一覧、試験結果、不具合一覧、是正内容、残課題一覧、ログ確認結果、メール送信確認結果等の作成及び提出
- 職員向け及び利用者向け説明会の実施
- 操作マニュアル（管理者用・利用者用）の作成
- 本稼働判定に必要な資料作成及び支援

(2) クラウド方式によるシステムの提供

- システムはクラウド型の提供サービスであること。
- 原則として、ISMAP クラウドサービスリスト又は ISMAP-LIU 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選定すること。
- 当該リストに登録されていないクラウドサービスを選定する場合は、別途定めるクラウドサービス提供者選定基準を満たすこと。
- 利用にあたり、特別な機器を必要とせず、ブラウザで利用できること。

（3）システム運用及び保守

- 24 時間 365 日のサービス提供
- 問い合わせ受付窓口（電子メール及び Web サイト等）の設置
- 重大障害時における電話等の即時性のある連絡手段の提供
- 監視、バックアップ、障害対応及びサーバ側セキュリティ対策
- アクセスログ及び操作ログの取得、保存、検索及び必要に応じた提出
- 障害又は情報セキュリティ事故発生時の一次報告、詳細報告、再発防止策の提示
- 契約終了時のデータ返還及び受注者環境上のデータ消去対応

4 業務期間

（1）構築期間

契約締結日から令和 9 年 1 月 31 日までとする。令和 9 年 1 月 31 日までに導入、設定作業及び運用テスト等を完了すること。

（2）運用期間

運用期間は、令和 9 年 2 月 1 日から令和 9 年 3 月 31 日までとする。

※運用にあたっては、ライセンス、機器・システム保守について「システム利用料」として、発注者が契約相手方となったシステム提供事業者と、契約を行うものとする。

※次年度以降の運用保守等については、別途契約を行うものとし、その契約方式については、長期継続契約とするか単年度契約とするかを協議の上決定する。ただし、次年度以降の利用を約束するものではない。

5 システム基本要件

システム基本要件は必須要件とする。

（1）利用環境

- 対応 OS 及び対応ブラウザは、最新版を対象として次のとおりとする。

  Windows：Edge、Chrome、Firefox（IE モードは使用しない）

  macOS：Safari、Firefox、Chrome

  Android：Chrome

  iOS：Safari、Chrome
- インターネット接続された PC、スマートフォン及びタブレットから利用できること。
- 複数利用者が同時接続しても高速かつ適切な処理ができること。
- 運用期間中の OS 又はブラウザのバージョンアップ等、環境変化後も動作保証すること。

- 画面サイズに応じてレイアウトが切り替わるレスポンシブ対応であること。

(2) セキュリティ

- 利用者用サイトと管理者用サイトを分離して構築すること。
- 管理者用サイトは、パスワード及び IP 制限により外部からのアクセスを禁止できること。
- SSL/TLS による暗号化通信を行うこと。
- パスワードは 12 文字以上とし、英大文字・英小文字・数字・記号のうち 3 種類以上を含めること。
- ログイン失敗が連続 5 回発生した場合は、当該アカウントを 30 分以上ロックし、管理者が解除できること。
- セッションタイムアウトは 30 分以内で設定できること。
- 管理者アカウントは多要素認証に対応し、追加認証を設定可能であること。
- 保存データ（予約情報、利用者情報、ログ等）は、サーバ又はストレージ上で暗号化して保管すること。
- ログインしなければ、空き状況確認及び問い合わせ以外の機能を利用できないこと。

(3) データセンター

- サーバは日本国内のデータセンターに設置すること。
- データセンターは、ISMS、ISO27001 又は ISO27017 認証を有すること。
- 日本データセンター協会制定のデータセンターファシリティスタンダードにおいて、ティア 3 相当以上の基準を満たすこと。
- 公共団体向けの安定運用に必要な耐震・防火・停電対策等を備えることが望ましい。
- 本仕様書に定めるクラウドサービス及びデータセンターに関する認証等（ISMAP 登録、ISMS/ISO27001 等）は、システムを稼働させるために利用するクラウドサービス提供事業者及びデータセンター事業者が満たすことを要件とする。

(4) ドメイン

- サイトのドメインは、受注者が管理する既存ドメイン又は発注者が所有する既存ドメイン（サブドメイン形式）を原則使用すること。
- やむを得ず新規取得する場合は、運用終了後も最低 5 年間保有し、悪用防止に努めること。

（5）施設運用に関する基本要件

- 火葬枠は 1 日最大 12 枠、1 枠 1 件とし、10:00 から 15:30 まで 30 分間隔で設定できること。
- 待合室は 1 日 3 枠とし、利用区分（通夜/葬儀/通夜及び葬儀）、利用日、利用枠又は開始・終了時刻を入力できること。
- 安置室は、利用開始日時・利用終了日時又は泊数を入力できること。
- 火葬枠と施設枠（安置室・待合室）は相互排他とせず、同一申請で同時予約を可能とすること。
- 休業日及び利用不可日・利用不可期間を設定できること。

（6）料金表示

- 本システムは請求・収納処理を行わず、料金は参考表示とする。
- 必要に応じて、入力区分に応じた参考料金を表示できること。
- 最終的な料金決定は、別途規程等に基づき発注者が行う。

6 システム詳細要件

システムの性能及び機能は、別紙「システム詳細要件一覧」に準拠するものとする。本プロポーザル参加者は、同一覧に必要事項を記入し、提出すること。

7 運用保守要件

（1）運用・保守管理

- システムは 24 時間 365 日稼働とすること。
- 月間稼働率は 99.5%以上を目標とすること。ただし、計画停止、保守点検その他受注者の責によらない停止を除く。
- 問合せ窓口は、電子メール及び Web サイト等による 24 時間 365 日受付とすること。
- 重大障害時の連絡手段として、電話その他即時性のある手段を提示すること。

（2）バックアップ・復旧

- システムデータの定期的なバックアップを実施すること。
- 標準バックアップ頻度は 1 日 1 回以上とし、保持期間は 35 日以上（35 世代以上）とすること。
- 目標復旧時点（RPO）は 24 時間以内とすること。
- 復旧（リストア）手順を文書化し、発注者へ提出すること。

- 定期的な復旧確認（リストア試験）を年 1 回以上実施し、結果を報告できること。

(3) 障害・事故対応

- 障害又は情報セキュリティ事故を検知した場合、受注者は原則 1 時間以内に一次報告を行うこと。
- 重大障害の目標復旧時間（RTO）は 8 時間以内とすること。
- 原因、影響範囲、暫定対処、恒久対処及び再発防止策を記載した報告書を、原則 5 営業日以内に提出すること。
- 計画停止を行う場合は、原則として 5 営業日前までに停止日時、影響範囲及び代替手段を通知すること。

(4) ログ・監査協力

- アクセスログ及び操作ログを取得し、1 年以上保存すること。
- 発注者から求めがあった場合、合理的範囲でログ提出及び調査協力を行うこと。

(5) データの帰属・返還・消去

- 本システムに登録・生成された予約データ等の業務データは発注者に帰属すること。
- 発注者が求めた場合、CSV 等の一般的形式でデータ出力し提供できること。
- 契約終了時は、発注者の指示に従いデータを返還し、受注者環境上のデータを確実に消去し、消去証跡を提出できること。

(6) 再委託

- 個人情報又は自治体機密性情報を取り扱う業務を、発注者の書面承認なく第三者へ再委託してはならない。
- 再委託する場合は、同等以上の情報セキュリティ及び個人情報保護義務を課し、その履行を監督すること。

8 研修・マニュアル要件

(1) 説明会・研修

- 職員向け説明会及び利用者向け説明会を各 1 回実施すること。
- 実施時期は、原則として令和 9 年 1 月中旬頃を想定すること。
- システム運用開始前に、操作に不慣れな者でも理解しやすい説明を行うこと。

(2) マニュアル

- 管理者用及び利用者用の操作マニュアルを作成すること。
- マニュアルは PDF 等の電子ファイルで提供し、必要に応じてシステムから閲覧又はダウンロードできること。
- マニュアルは、画像等を用いて明確かつ具体的に記載すること。

9 成果物

成果物は電子データで納品すること。主な成果物は次のとおりとする。

（１）操作マニュアル（管理者用）
（２）操作マニュアル（利用者用）
（３）設定一覧
（４）試験項目一覧
（５）試験結果一覧
（６）不具合一覧及び是正内容（結果）
（７）残課題一覧
（８）ログ確認結果
（９）メール送信確認結果
（10）バックアップ・復旧手順書
（11）初期登録結果の確認資料
（12）クラウドサービス提供者選定基準（適用結果）
（13）システム一式
（14）その他協議により必要となったもの

10 その他

(1) 関係法令等の遵守

受注者は、本業務の遂行に当たり、日向東臼杵広域連合業務委託契約約款、日向市情報セキュリティ遵守特記事項書の準用及びその他関係規程を遵守すること。

(2) 受入（検収）及び本稼働判定

- 受注者は、運用テスト計画及び結果を提出し、発注者は提出物及び動作確認により検収を行う。
- 検収で不備が認められた場合、受注者は無償で是正し、再検収を受けること。

- 本稼働判定基準は、少なくとも次を満たすこと。

ア　重大不具合が解消済みであること。

イ　主要機能（予約、確定、取消、検索、公開画面、メール送信、ログ取得、バックアップ・復旧）が受入試験で合格していること。

ウ　必要なマニュアル、試験結果及び設定一覧が提出済みであること。

(3) 瑕疵対応

検収後 12 か月間は、受注者の責に帰すべき瑕疵（仕様未達、設計・設定不備等）について、受注者は無償で修正すること。

(4) 責任分界

- 発注者は、利用端末、周辺機器、インターネット接続回線、庁内ネットワーク環境、端末側セキュリティ対策及び受信メール環境を用意・維持する。
- 受注者は、本システム、クラウド環境、アプリケーション、データベース、監視、バックアップ、障害対応、サーバ側セキュリティ対策、問い合わせ窓口及びマニュアル等提供物を用意・維持する。

(5) 支払方法

- 構築費は検収完了後に支払う。
- 利用料は利用期間終了後に利用期間分を一括して支払う。

(6) 疑義の解決

本仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた事項については、発注者及び受注者が協議の上決定するものとする。