

前橋市粗大ごみ予約受付システム導入及び保守運用業務仕様書

1 件名

前橋市粗大ごみ予約受付システム導入及び保守運用業務

2 目的

本業務は、粗大ごみの収集を24時間365日WEB上で申し込めるシステムを市民に提供することによる利用者の利便性向上及び電話での申し込みがWEBに置き換わることによる事務の効率化を図るため、粗大ごみ受付管理システムを導入及び保守運用を行うことを目的とする。

3 契約期間・履行期間

- (1) 導入期間 契約締結日から令和6年12月31日まで
- (2) 本稼働 令和7年1月1日
- (3) 保守期間 令和7年1月1日から令和11年3月31日まで

4 業務概要

本業務の概要は、次のとおりとする。

- (1) システム導入（システム構築、操作研修等）
- (2) システム保守及び運用

5 基本要件

- (1) 本システム導入に際し、既存端末4台及び既設回線で利用可能なこと。
- (2) 電話受付とインターネット受付の一体型システムとすること。
- (3) 本システムは、ASP・クラウド方式とすること。
- (4) ゼンリン社が最新版の住宅地図をリリースから半年以内に更新すること。
- (5) 一収集日60件程度、年間3,600件程度の申込予約に対応できること。

※参考 粗大ごみ戸別収集実施世帯数（年度別）

平成30年度…3,259世帯

平成31年度（令和元年度）…3,358世帯

令和2年度…3,390世帯

令和3年度…3,462世帯

令和4年度…3,131世帯

6 動作環境

提供するサービスは、以下に示す動作環境で利用できること。

(1) 職員側動作環境

項目	P C
O S	Windows10 以降
ブラウザ	Microsoft Edge

※ Web ブラウザ以外のソフトウェアを必要とせず、上記の環境で利用できる一般的な Web ブラウザのみで利用できること。

(2) 利用者側動作環境

項目	パソコン端末	スマートフォン、タブレット端末
O S	Windows10 以降	iOS13 以上、Android9.0 以上
ブラウザ	Microsoft Edge、Google Chrome、Firefox	Safari (iOS)、 Google Chrome (Android)

7 機能要件

本業務において提供される予約システムの性能・機能は、機能一覧（様式5）のとおりとすること。

8 システム設定

受注者は、システムの導入にあたり本稼働前に次の作業を実施するものとする。

	作業項目	仕様
1	システム設定打合せ	システム設定の基準を発注者に説明し、設定内容を決 定する。
2	マスターデータ登録 の補助	システムを使用する上で必要な情報（品目情報、担当 者権限など）をシステムに登録するための手順を提示 し、セットアップの補助を行う。
3	動作確認・運用テスト	システムを利用する管理者の端末上でシステムが問 題なく動作することを確認する。 また、管理担当者等が動作確認、検証及び練習等を行 った際に生じた問題点等について必要な説明及び対 応を行う。
4	本稼働支援	システム本稼働当初、混乱が生じないよう稼働支援を 行う。

9 職員研修・マニュアル作成

- (1) 職員側利用者等に対して、業務内容に応じたシステム操作研修を実施すること。
- (2) 研修で使用する機器及びテキスト等は受注者側で用意すること。
- (3) 申込者及び職員側それぞれに向けたマニュアルを整備し、本市に紙面または電子ファイルの形式にて提出すること。なお、申込者に向けた操作マニュアルはシステム上で確認できるようにすること。

10 情報セキュリティ対策

サーバシステムでクライアントのユーザ ID 及びパスワードを認証する機能により、第三者による不正使用・改ざん等を未然に防ぐこと。

11 システムのセキュリティ対策

インターネット側の回線は、安全性の高い EV-SSL サーバ証明書を取得し、https 通信で通信経路を暗号化すること。

12 障害対策

定期的にデータの自動バックアップを行う仕組みを用意し、サーバ障害時にも速やかに復旧できる対策を講じること。

13 データセンタ

- (1) システムを設置するデータセンタの物理的所在地は国内とし、情報資産について、合意を得ない限り日本国外への持ち出しを行わないこと。
- (2) 情報セキュリティマネジメントシステム認証 (ISO/IEC27001) されていること。

14 保守について

(1) 保守受付窓口

担当部署からの電話・メール・FAX 等での、システム操作に関する問合せや質問に対し、保守受付窓口を設置して迅速な対応を行うこと。なお、問合わせ受付時間は平日 9 時から 17 時までとする。祝祭日及び年末年始 (12 月 29 日～1 月 3 日) は対象外とする。上記時間外の障害発生に備え、緊急連絡先を提示すること。運用・保守サービスを提供するにあたって、S L A (Service Level Agreement) を設定するものとする。サービスレベルの設定項目は別紙のとおりとする。

(2) 運用監視・セキュリティ監視

ウィルスパターンファイルは自動で更新しているか確認し、常に最新の状態に保つこと。

(3) メンテナンス

システムのメンテナンスを実施するために一時的にシステムを停止する際は、事前に発注者の承認を得るとともに、システム利用者に対して、事前にシステムのトップページでその内容及び期間を予告周知し、システムメンテナンス中も可能な限りその旨を周知するものとする。

15 受注者要件

- (1) 受注者は業務を遂行するにあたり、別記「個人情報取扱及び情報セキュリティ特記事項」を遵守すること。
- (2) プライバシーマーク付与事業者であること。

16 その他

(1) 支払い

支払いについては、次のとおりとする。

- ① 導入業務（期間：契約締結日から令和6年12月31日まで）に係る経費については、受注者が業務完了報告書及び業務（一部）完了報告書を提出し、発注者が導入業務及び納品書類等について検査を実施し、検査に合格の後、受注者の請求により契約書で定める金額を支払うものとする。
- ② 保守運用業務（期間：令和7年1月1日から令和11年3月31日まで）に係る経費については、毎月払いとし、発注者が毎月の業務について検査を実施し、検査に合格の後、受注者の請求により契約書で定める金額を支払うものとする。

(2) 業務引き継ぎに関する事項

① 業務継続のための支援

本業務の契約履行期間の満了、全部もしくは一部の解除、またはその他契約の終了事由の如何を問わず、本業務が終了となる場合には、受注者は新規システム提供事業者の指示のもと、予約システムの履行期間満了日までに新規システム提供事業者が業務を行えるよう必要な措置を講ずるとともに、移行作業の支援を行うこと。

② 事務引継ぎ

引き継ぐべき業務の内容について、業務引継書を作成し、発注者に提出すること。

(3) 個人情報の取扱いにおける遵守事項

① 個人情報の使用及び管理

個人情報の使用及び管理は、厳重かつ適正に行うこと。なお、本業務を適正に遂行するために、臨時職員等を雇用する場合は、臨時職員等に対しても、個人情報の適正な使用及び管理が行われるよう監督するものとする。

② 個人情報の記録の複写及び複製の禁止

個人情報を含むすべての記録については、システム障害時の復旧用を除き、いかなる形態でも複写及び複製してはならない。

③ 個人情報の委託目的以外の使用及び第三者への提供の禁止

個人情報については、本業務の遂行以外には利用してはならない。また、本業務の遂行に関係のない第三者に対して提供してはならない。

④ 個人情報の記録の適正な使用、保管及び搬送

個人情報の使用、保管及び搬送にあたっては、善良な管理者としての注意義務に従い、細心の注意を払って行わなければならない。

⑤ 借用した個人情報の返還義務

借用した個人情報は、発注者から借用した時点と同一の記録状態及び形態で、借用期限内に返却しなければならない。

⑥ 事故発生時の報告及び対応

万一、個人情報の漏洩や流出、使用目的以外の利用が認められた場合は、速やかに発注者に対して文書で報告するとともに、その後の措置は、発注者の指示に従わなければならない。

また、受注者の責に起因する事故により、第三者から発注者が損害賠償を請求されたことによる係争費用及び判決により発生した弁償額は、受注者が負担しなければならない。

(4) 情報提供

発注者が粗大ごみ受付システムに関して情報提供を求めた場合には、これに応じること。ただし、その情報が受注者の不利益になる場合は発注者と受注者が協議し対応を決定するものとする。

17 協議事項

(1) 運用開始後に仕様の変更が生じる際には、本市と事業者で協議し、対応方針について決定する。

(2) 本仕様書に記載のない事項については、市と事業者が協議し決定する。