

## 仕様書

### 1 業務名

札幌市結婚支援マッチングシステム構築・運用保守業務

### 2 履行期間

契約締結日から令和6年3月31日

### 3 業務目的

札幌市の婚姻件数は、令和2年には1万件を割り、減少傾向が続いている。全国標本調査として行われている「出生動向基本調査」によると未婚者（18歳～34歳）のいずれ結婚するつもりという結婚意思は、男女とも8割以上。独身でいる理由は男女（25～34歳の未婚者）とも「適当な相手にめぐりあわない」が最も多く4割程度となっている。

札幌市では、これまで結婚を希望する若者たちが理想の相手と出会えるよう、出会いのためのイベント等を実施してきたところであるが、これらの現状を踏まえ、本業務で、AIの活用等、機能の高度化が図られたマッチングシステムを構築し、結婚を希望する方に実効性のある継続的な出会いの支援を行う。

なお、システム利用対象範囲は、さっぽろ連携中枢都市圏市町村在住・在勤・移住希望者を予定している。（「さっぽろ連携中枢都市圏」は、札幌市と近隣11市町村（小樽市、岩見沢市、江別市、千歳市、恵庭市、北広島市、石狩市、当別町、新篠津村、南幌町、長沼町）によって形成。）

### 4 業務内容

- (1) AIの活用など機能の高度化が図られたマッチングシステムの設計・構築
- (2) システム研修等活用支援
- (3) 運用保守・運用支援

### 5 スケジュール

- (1) システム設計・開発 令和6年1月～
  - (2) システムテスト運用 令和6年2月下旬
  - (3) システム操作研修 令和6年3月
- ※システム運用開始 令和6年4月

### 6 システム構築方針

- (1) 本システムはブラウザから操作可能なWEBサイトとして構築し、インターネットを介して利用できること。システムの利用の入口は、別途委託業務で構築する結婚支援センターWEBサイト内に設置すること。本システムの構築に当たっては、センターWEBサイトを構築する業務受託者と十分調整の上、行う

こと。

- (2)利用者にとってわかりやすいデザイン・構成とすること。
- (3)利用者の立場になって、アクセシビリティ、ユーザビリティの考え方に基づいて作成・管理することとともに、総務省作成の「みんなの公共サイト運用ガイドライン※1」に留意し、日本産業規格 JIS X 8341-3:2016※2 の適合レベル AA に準拠※3 すること。
- (4)デザインや配色に当たっては、札幌市が策定した「広報に関する色のガイドライン」(<https://www.city.sapporo.jp/koho/color/>)を参照し、誰にとっても見やすく分かりやすい画面構成になるように設計すること。
- (5)札幌市公式ホームページガイドライン※4を遵守すること。
- (6)シンプルな構造とし、必要最低限の階層構造とすること。
- (7)パソコンのほか、android 又は iOS 等の OS 搭載のスマートフォン・タブレット等からの操作ができるようレスポンシブウェブデザインとすること。なお、クライアント端末は、出来るだけ多くの種類に対応し、ブラウザは Google Chrome、Microsoft Edge、Mozilla Firefox、Safari など一般的なWEBブラウザの最新バージョンで対応できるようにすること。
- (8)仕様変更以外の機能強化や修正、セキュリティ対策等のアップデートを行うこと。

※1 総務省ホームページ「みんなの公共サイト運用ガイドライン（2016年版）」  
([https://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/joho\\_tsusin/b\\_free/guideline.html](https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/b_free/guideline.html))

※2 JIS 規格の改定が行われた場合は、最新の規格に対応すること。

※3 「準拠」という表記は、情報通信アクセス協議会・ウェブアクセシビリティ基盤委員会「ウェブコンテンツの JIS X 8341-3:2016 対応度表記ガイドライン 2021年4月版 (<https://waic.jp/docs/jis2016/compliance-guidelines/202104/>)」で定められた表記による。

※4 札幌市公式ホームページ「ホームページの基本方針・ガイドライン」  
(<https://www.city.sapporo.jp/koho/hp/guideline/index.html>)

## 7 システム使用イメージ

- (1)システムの利用者は、システム登録希望者（以下、「登録希望者」という。）、登録会員（以下、「会員」という。）、別途委託業務で設置予定のオンライン結婚支援センタースタッフ及び委託者（以下、「管理者」という。）を想定。
- (2)登録希望者が、システムで入会登録（仮登録：氏名や連絡先等の入力）、センタースタッフとのオンライン面談予約を行う。
- (3)センタースタッフとオンライン面談後、登録料の入金（別システムで行う予定であり、委託者の歳入となる）、本登録（他の会員とマッチングするためのプロフィール詳細等の入力、写真、身分証明書、独身証明書及び収入証明書など必要書類のアップロード）を行う。

- (4) 会員にA I等の活用により相性の良い方をお見合いのお相手として紹介する支援を行う。
- (5) 会員がプロフィール検索を行い、希望するお相手にお見合いを申し込む。
- (6) センタースタッフがプロフィール検索を行い、お相手紹介を行う。
- (7) 会員は紹介や申し込みに対する回答を行う。
- (8) システムでお見合いの日程調整を行う。
- (9) 会員とセンタースタッフがメール・チャット機能等で連絡を取る。
- (10) 会員同士がメール・チャット機能等で連絡を取る。
- (11) センタースタッフは、会員の活動進捗（ログイン状況、お見合い申込状況・結果、交際中など）を確認する。
- (12) 会員は、交際状況の更新を行う。
- (13) 会員の退会意思、規約違反等を確認し、センタースタッフは会員の退会処理を行う。

## 8 機能要件等

### (1) 共通機能

- ア ログイン認証によりシステムにログインできること。多要素認証などセキュリティレベルの高い認証方式とすること。
- イ 説明文言は、内容を理解し、対応や判断できるようにわかりやすい表現とすること。
- ウ 利用者の最終利用日を確認できること。

### (2) 画面・入出力機能

- ア 入力箇所については、プルダウンリスト等を活用するなど操作性や確実性を考慮し、入力項目は、最小限とすること。
- イ 入力漏れや不適切なデータが登録・保存されることを防ぐため、必要なチェック処理を行い、警告やエラーメッセージ、完了メッセージを表示すること。
- ウ 出力データの妥当性確認ができるよう、処理結果リスト等により検査できる機能を備えること。
- エ 処理が異常終了した場合の再処理手順を作成し、発生時に速やかに再処理を行えとともに、再処理時の実行順序誤りによるデータ破壊等を防止するよう体制及び手順を確立すること。
- オ 各会員の端末で表示された他会員の情報流出策を講じること。

### (3) 結婚支援機能

- ア A I等により相性の良い方をお見合いのお相手として紹介する支援機能があること。将来的な機能拡張に対応できるものとする。
- イ 上記アは、会員のマッチングの可能性を高めるための高度な機能をもつものとし、A I又は類似する機能により行うものとする。
- ウ 当機能の支援を受けることについて、会員の意思により選択できること。

#### (4)登録希望者向け機能・権限

- ア 相談や面談を行う際、オンラインでセンターの空き状況を確認し、オンライン予約ができること。
- イ オンラインで入会登録可能なこと。入会登録にあたり、利用規約全文を確認（表示）して、同意取得ができる構成とすること。
- ウ 会員登録の際に入力する情報は、氏名、住所、生年月日、性別、メールアドレス、電話番号等の項目を想定している。項目については委託者と協議の上、決定すること。

#### (5)会員向け機能・権限

- ア 相談や面談を行う際、オンラインでセンターの空き状況を確認し、オンライン予約ができること。
- イ プロフィール登録・変更が行えること。写真や年収など本人確認及び確認資料等を必要としたプロフィール項目は、センターの承認を受けてから変更となる仕組みとすること。
- ウ プロフィールは、入会時に登録した情報のほか、写真、学歴、結婚歴、子どもの有無、喫煙の有無、職業、年収、趣味、自己PR文などを想定している。プロフィール入力項目及び条件検索時に表示される項目については委託者と協議の上決定すること。
- エ 会員登録に必要な証明書等を電子データで取り込みアップロードできること。
- オ 写真やプロフィールを閲覧し、お見合い相手を選び、お見合いの申し込みができること。
- カ プロフィール項目について、条件付き検索ができ、お見合いの申し込みができること。
- キ 上記8(3)の結婚支援を受けることができ、この支援機能の使用にあたり、プロフィール項目の条件設定を付けることができること。
- ク 会員間のお見合いの申し込みや上記8(3)の結婚支援に対しての意思表示やお見合いの日程調整、交際開始等の意思表示が即時に行える機能があること。
- ケ オンラインお見合いができる機能があること。システム内の構築が難しい場合は、別途方法を提案すること。
- コ お見合い相手や交際相手とメールやチャット機能で連絡ができること。
- サ センタースタッフとメールやチャット機能で連絡ができること。
- シ 会員自身の活動履歴について確認でき、また、スケジュール管理ができること。
- ス 会員向けのお知らせページの閲覧やセンターからの情報配信の閲覧・検索ができること。

#### (6)管理者向け機能・権限

- ア 会員情報の登録、変更、承認、解除等の管理ができること。また、センタースタッフの承認により仮登録から本登録となる仕組みとすること。
- イ 会員等のID、パスワードの管理ができること。

- ウ 会員の活動履歴（お見合い申し込みから成婚退会に至るまでの過程）をセンタースタッフが確認でき、必要な支援や連絡ができること。
- エ 会員への支援内容や会員からの相談対応内容等を記録できること。
- オ 会員向けのお知らせページを設け、センタースタッフが随時更新できること。
- カ 会員向けにイベント等の情報配信ができること。また、効果的な支援のため、会員を条件で絞り込んでの情報配信もできること。
- キ 会員情報、会員数、入退会数、お見合い回数（条件検索、結婚支援機能紹介の別）、交際中会員数、成婚退会数、結婚支援機能の紹介数とその回答状況、お見合い率、交際率、未回答率等、蓄積された情報を確認できること。また、それらを電子データ（CSV等）で抽出し、月や年度、会員属性単位等で集計できること。集計項目については、委託者と協議の上、決定すること。

#### (7) その他

- ア 会員ごとに公開するプロフィールの内容や公開タイミングを選択することができること。
- イ 会員の希望により自身のプロフィールを他者から検索不可とする機能があること。
- ウ 会員登録期間、お見合い申し込み数、A I 等紹介数などのマッチングルールについて、変更可能であること。
- エ 将来的なシステム拡張や次期システムへのデータ移行が容易に行えるように受託者がシステム内のデータを CSV 形式で出力することができること。
- オ 上記(4)、(5)は各権限外の操作ができないように適切な権限管理をできるようにすること。(6)の管理者権限を扱う者の範囲を最小限に定め、必要な者のみに ID を付与するとともに管理を行う。また、ID が不要となった場合は速やかに ID の削除を行うこと。

## 9 運用基盤要件

### (1) ネットワーク

利用者とシステム間の接続は、インターネットを利用すること。

### (2) 利用規模・拡張性

以下の利用規模を想定し、アクセス量、データ量の変化に対応できるシステム構成、ピーク時のアクセス量に対応できる機器とすること。また、将来の会員増加等に対応できるよう可用性を確保するため拡張性に優れたものとする。

#### ア 会員数

単年度登録 1,750 名程度、同時アクセス 6 割程度と想定。

※登録期間を 2 か年とし、登録開始 2 年目（令和 7 年度）は会員 3,500 名程度を想定。

#### イ 管理者

10 名程度

(3) システム公開時間（運用時間）

24 時間 365 日 ※計画停止、定期保守を除く

(4) サーバ

ア 政府情報システムのためのセキュリティ評価制度（ISMAP）に登録されたクラウドサービスであること。

イ サーバ調達は、ホスティングベンダーが提供するホスティングサービスの利用可。但し、共同利用は行わないこと。また、サーバ設置場所は、ICカード等による入退室管理、停電時の補助電源設備、空調設備、火災・地震・水害等の災害対策、耐震構造を備え、24 時間 365 日監視体制のセキュリティが十分確保された日本国内データセンターとすること。入退室記録の管理を行うこと。

ウ 国内法を適用するため、国内にサーバが設置されていること。

エ ウェブサーバ、データベースサーバは、OS レベルで独立したものとすること。

オ サーバを物理的に独立させるほか、同一筐体内に複数の仮想サーバを持つ構成も可とする。

カ ハードウェア故障の発生時等に停止することなく運用又はシステムの停止時間を可能な限り少なくするため、サーバ設備やネットワークの冗長化について必要な箇所に対策を行うこと。

キ 個人情報を含む情報資産を取り扱うサーバ等を設置した区域に機器を搬入する場合は、この区域（施設・設備）とは隔離された区画に納品場所・一時保管場所を指定する。又は、受託者が同行することにより監視・監督を行うこと。

ク 時刻同期に対応すること。

(5) ドメイン要件

可能であれば、委託者が取得する札幌市ドメインのサブドメインを使用すること。不可の場合は、サービス利用終了後、ドメインが悪用されない対策を講じることができるものとすること。

(6) セキュリティ

項目	要件
サーバ環境	<ul style="list-style-type: none"><li>・セキュリティホールやバグを発生させないサーバの環境設定を行うこと。また、セキュリティパッチ適用等、脆弱性修正措置が必要になった場合、同一サーバ上の他システムの影響を受けることなく速やかに対応できること。</li><li>・IPA 掲載の「安全なウェブサイトの作り方」に準拠すること (<a href="https://www.ipa.go.jp/security/vuln/websecurity/">https://www.ipa.go.jp/security/vuln/websecurity/</a>)</li></ul>
ウイルス対策	<ul style="list-style-type: none"><li>・適切なウイルス対策を行うこと。必要に応じたウイルスチェックができること。ウイルス対策ソフトを導入する場合、常に最新のパターンファイルを適用する。</li><li>・端末及びサーバの定期的なウイルスチェックを実施すること。</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>メール受信を行う場合、メールサーバでのウイルス対策（ゲートウェイソフトウェアの導入）を実施すること。</li> </ul>
不正アクセス・改ざん対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>ファイアウォールを設置し、運用に必要な通信ポート及び IP アドレスを制限し、不正アクセスから保護すること。改ざん対策を行うこと。</li> <li>WAF(Web Application Firewall)や IPS/IDS を導入し、脆弱性を突いた攻撃へ対する対策を行うこと。</li> </ul>
暗号化通信	利用者の端末とサーバ間は、SSL (Secure Socket Layer) / TLS (Transport Layer Security)による暗号化通信を行うこと。
利用者認証	多要素認証、もしくは ID/パスワードによる認証で、パスワードは英数字記号 16 文字以上とすること。
ログ	アクセスログを 1 年以上保存すること。必要に応じ、調査・分析を行うことができるように各利用者のログ記録（アクセス、操作、エラー）を取得できること。
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>本業務に基づくシステム構築が影響する範囲について、第三者による脆弱性診断や脆弱性診断ツール等を用いて脆弱性診断を行い、結果を書面にて報告すること。脆弱性が発見された場合は速やかに対策を行うこと。</li> <li>パスワード不正利用防止のため、パスワードをデータベースに保存する場合は暗号化を行うこと。</li> <li>個人情報保護及び情報漏洩対策を行うこと。</li> <li>OS やソフトウェアのバージョンアップ、セキュリティパッチ適用等について、システム運用に支障がないようにすること。</li> </ul>

#### (7) ライフサイクル

本システムのソフトウェア開発費用、ソフトウェア購入費用等のインシヤルコストと、本システムの稼働から更改の時期を考慮し、また、メーカーサポート対象製品、バージョン等を用いるなど、必要なソフトウェア保守料、各種ランニングコスト、必要な費用を総合的に考慮し、ライフサイクルコストが極力安くなるシステム構成とすること。

#### 10 開発環境及びアクセス制限

- (1) 作業場所の確保は受託者負担とする。操作研修等で委託者の施設を利用する場合は、委託者と協議・調整すること。また、委託者の施設を利用する場合、受託者は、本業務に無関係のファイルへアクセスしないこと。
- (2) 本業務に必要な機材等は受託者負担とする。
- (3) サーバ管理に使用する受託者の端末は、IP アドレス又は MAC アドレスによる認証を行い、端末の利用者については多要素認証、ID・パスワードによる管

理を行うこと。また、サーバ管理に使用する ID は必要最小限とし、ID に対する権限は明確かつ必要最小限にすること。なお、ログイン ID は本業務に携わる従事者人数分とし、共用はしないものとする。

- (4) パスワードは、英数字記号 16 文字以上とし、一定回数以上、ログイン試行があった場合は、アカウントロック機能を備えること。
- (5) 端末には、パスワードを記憶させないこと（オートコンプリート機能は使用しないこと。）。
- (6) 作業場所の施錠や機器の固定等の盗難防止や破損等を防止するための対策を講じること。
- (7) 本業務に関して行った作業について記録すること。
- (8) 再委託の承認を受けた場合を除き、受託者以外にサーバへのアクセスを行わせてはならない。
- (9) 通信伝送路への容易な接続及び損傷等を防止するため、必要な保護措置を講じること。
- (10) ネットワーク接続口（HUB のポート等）他者が容易に接続できないよう適性に管理すること（サーバ室での HUB のラック収納、執務室での施錠可能なキャビネット等収納など関係者以外手が触れることができない場所への設置）。
- (11) ネットワーク接続における対策として、外部ネットワークとの接続又は他のネットワーク相互の接続時に、ルーティング制御、パケットフィルタリング制御等を行うこと。また、必要に応じ、不正侵入検知・防止システム（IDS・IPS）を導入すること。
- (12) 端末からサーバへの接続に無線 LAN は使用しないこと。
- (13) 開発環境は、本番環境と分離すること。
- (14) 開発環境で開発用機能等を作成する場合は、不正アクセス防止のため本番環境では除去すること。

## 11 テスト実施要件

以下のテストを実施し、テスト結果を報告すること。

項目	要件
テスト計画	<ul style="list-style-type: none"> <li>・テスト実施前にテスト方針、環境、条件、手順等について計画書を作成の上、委託者に説明し、委託者の承認を得て実施すること。</li> <li>・仕様書を満たす機能及び受託者の提案により導入する機能について正常作動を確認できる内容とすること。</li> </ul>
テスト環境等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・単体テスト、結合テスト、総合テスト、本番運用リハーサルを行うこと。</li> <li>・テスト環境は受託者が準備すること。本番運用リハーサルは、本番環境と同等の環境で実施すること。</li> <li>・個人情報が含まれる情報をテストデータとして使用する場合は、本市の許可を得ること。また、使用後は直ちに開発環境から削除すること。</li> </ul>

## 12 システム研修等活用支援

### (1) 操作等研修

ア システム操作等の研修を実施すること。受託者にて研修講師、研修用資料・マニュアル等を準備すること。

イ 操作研修受講者は、管理者 10 名程度を想定。1 回以上開催すること。

ウ システム運用・保守、障害対応に関する説明を行うこと。

エ 研修後もシステムに係る管理者からの質問に適宜対応すること。

(2) システム利用に係る会員向け FAQ（よくある質問・回答）を作成すること。

## 13 運用保守

(1) 以下の要件を満たすことができるように構築し、運用保守を行うこと。

項目	要件
セキュリティ対策	<p>以下を踏まえ、情報セキュリティ対策一覧を作成し、適切に管理を行うこと。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ミドルウェアおよびソフトウェア等について、管理表等を用いて適切にライセンス管理を行い、不正使用を防止すること。サポート期限切れのソフトウェアは使用せず、適切に更新すること。</li><li>・システムで使用するソフトウェア等の最新の脆弱性情報を把握しシステムへの影響を調査・評価すること。</li><li>・ソフトウェアなどのセキュリティパッチが提供された場合は、速やかに内容の確認及びシステムへの影響等の検証を行い、影響がない場合は適用すること。</li><li>・セキュリティホール対策（セキュリティパッチの適用等）を行うこと。</li><li>・第三者による脆弱性診断や脆弱性診断ツール等を用いて定期的に脆弱性診断を行い、その結果を書面にて報告すること。脆弱性が発見された場合は速やかに対策を行うこと。</li><li>・Web アプリケーション診断及びネットワーク診断を少なくとも年 1 回以上実施すること。</li><li>・OS やソフトウェアのバージョンアップが必要な場合は、別環境で事前に技術検証を行い、動作に不具合がないことを確認してから適用すること。</li><li>・セキュリティインシデント（障害、故障、不正アクセス、改ざん、コンピュータウイルス感染等）が発生した場合は、連絡体制表に基づき速やかに委託者へ報告し、速やかに復旧すること。</li><li>・短時間で被害が拡大するセキュリティインシデントが発生した場合は、緊急時対応を速やかに行うこと。</li><li>・インターネットに公開するサーバを保護するファイアウォールについ</li></ul>

	<p>て、通信ポートおよび IP アドレスの設定を適切に管理し、不正アクセスから保護すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ DoS 攻撃や DDoS 攻撃への対策を行うこと。</li> <li>・ 情報資産を記録した記憶装置若しくは電磁的記憶媒体を廃棄し、又は他の目的に転用する場合には、元の情報資産が復元できないように専用ソフトウェアによる消去や物理破壊による消去を行い、データ消去証明書を提出すること。</li> <li>・ 情報資産が記録された電磁的記憶媒体は関係者のみが重要な情報資産であることを認識できるよう、適切な措置を講じなければならない。</li> </ul>
ソフトウェア等保守	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ソフトウェアの障害・バグ等の不具合発生時やプログラム修正が必要と判断される場合、適切なプログラム修正を行うこと。</li> </ul>
バックアップ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ システムファイル、プログラムファイル、データファイル、アクセス状況等記録ファイル、各システム固有のバックアップについては、各種ログ及びデータの 1 日 1 回全データのバックアップを行い、2 世代まで管理すること。</li> <li>・ バックアップを外部記憶媒体に保存する場合は、施錠可能なラックに保管するなど盗難防止措置を講ずること。</li> <li>・ バックアップデータからの復旧（リストア）手順の作成及び復旧訓練を計画的に実施すること。</li> </ul>
監視保守	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ネットワーク、サーバ、ソフトウェア、リソース等サーバやネットワーク機器の稼働監視、負荷状況の監視、アクセス監視、ログ監視を行うこと。異常やその予兆が認められる場合は、必要な対応を行うこと。</li> <li>・ 不適切なアクセス監視のため、一定量以上の個人情報ダウンロード等された場合には管理者に警告通知を行うなど不正な通信の監視を行うこと。</li> </ul>
運用支援	<p>本システムの操作等に関する運用支援・ヘルプデスクを行うこと。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 上記作業により、設計又はプログラム等に変更が生じた場合は、設計書、その他資料の該当箇所を修正するなど適切な管理を行うこと。また、資料を修正する場合は、変更履歴を記録すること。プログラムを修正する場合は、9 (6) セキュリティ要件を遵守すること。</li> <li>・ 上記作業の実施状況について定期的な報告を行うこと。(月に 1 回程度を想定)</li> <li>・ 情報セキュリティ対応について委託者から指示があった場合、受託者にて情報セキュリティ監査を行うこと。</li> <li>・ クラウドサービスの場合は ISMS 認証 (ISO27001)、クラウドセキュリティ認証 (ISO 27017/27018)、SOC (Service Organization Control) 報告書などを確認すること。</li> <li>・ 受託者の情報セキュリティ対策の履行が不十分であることが認められた場合、委託者と</li> </ul>

<p>協議の上で、損害賠償等、必要な措置を講ずること。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 個人情報を取り扱うパソコン等はのぞき見防止フィルターを設置するなどの措置をすること。</li> <li>・ 情報処理業務において受託者及び委託者双方の責任は契約時に責任範囲を定めるものとする。</li> </ul>
--

(2) サービスレベル

項目	要件
運用時間	24 時間 365 日 ※計画停止、定期保守を除く
対応時間	9 時から 21 時までの間で 7 時間以上 (週 2 日及び 12 月 29 日から 1 月 3 日を除く) 対応時間外でも障害受付が可能な体制を整えること。
計画停止	計画停止予定は 30 日以上前に通知すること。
稼働率	99%以上/月
目標復旧地点 (RPO)	直近バックアップ時点 (24 時間以内)
目標復旧時間 (RTO)	24 時間以内
画面レスポンス	平常時 3 秒以内、ピーク時 6 秒以内 ※端末側の通信環境の影響は除く
機密性	個人情報等の非公開情報の漏洩事故：0 件
完全性	システム改ざん：0 件
問い合わせ対応	管理者からの問い合わせ対応：受付率 80%、即答率 50% 調査後回答目標時間：24 時間以内
報告	月 1 回

14 成果品

(1) 各成果品及び提出期限

期限までに委託者の承認を得て提出すること。

項目	内容	提出期限
実施計画書	実施体制、連絡体制表、業務責任者、実施方法、作業工程スケジュールをまとめたもの	契約後 7 日以内
業務に関する書類	進行管理表、課題管理表、打合せ資料、その他委託者が指示する資料	随時
進捗報告書	上記業務に関する書類をまとめたもの、打合せ議事録	月 1 回以上
テスト計画書	テスト方針、手順等をまとめたもの。(単体テスト、結合テスト、総合テスト、本番運用リハーサル)	テスト実施前
テスト結果	テスト結果をまとめたもの	テスト実施後

研修用資料	研修用資料	研修実施前
マニュアル	会員向け操作マニュアル、管理者向け操作マニュアル、運用・保守マニュアル、障害対応マニュアル	研修実施前
システム設計書	システム構成、機能、設計等、内容詳細をとりまとめたもの（※各内容については、随時、委託者との打合せの中で協議・決定すること）	業務完了時
サーバ等環境説明書	ネットワークやセキュリティ、運用管理等についてまとめたもの（セキュリティ対策一覧を含む）（※各内容については、随時、委託者との打合せの中で協議・決定すること）	業務完了時
完了届		業務完了時

## (2) 提出形態と部数

- ア 紙媒体及び電子データ各 2 部（研修に関する資料は委託者と別途協議）
- イ 紙媒体は、原則 A4 判とする。頁数の多いものはファイル等に収めること
- ウ 電子データは、CD-ROM 等で提出すること。PDF 及び Microsoft office ファイル（編集可能）とすること。

## 15 業務体制

- (1) 本業務の全体統括を行う業務責任者を 1 名配置し、本業務の進捗管理、業務従事者の指導監督、セキュリティ対策、委託者との連絡調整など本業務の遂行上必要と認められる事項を行うこと。
- (2) 業務責任者のほか、本業務に携わる従事者は、本業務の遂行に十分なスキルを有する者とする。
- (3) 受託者は、委託者と十分な打合せを行い、業務を遂行すること。

## 16 知的財産権の帰属等

- (1) 本業務により作成する成果品に関し、著作権法（昭和 45 年法律第 48 号）第 21 条から第 28 条までに定める権利を含む全ての著作権を委託者に譲渡するものとする。なお、受託者は委託者に対し、一切の著作者人格権を行使しないものとし、第三者をして行使させないものとする。また、受託者が本業務の成果品に係る著作権を自ら又は第三者に使用させる場合、委託者と別途協議するものとする。
- (2) 成果品に第三者が権利を有する著作物が含まれている場合は、委託者が特に使用を指示した場合を除き、受託者は当該著作物の使用に関して費用の負担を含む一切の手続を行うものとする。なお、この時、受託者は当該著作権者の使用許諾条件に付き、委託者の了承を得るものとする。

- (3) 本業務に関し、第三者との間で著作権に係る権利侵害の紛争等が生じた場合、当該紛争の原因が委託者の責めに帰す場合を除き、受託者は自らの負担と責任において一切を処理するものとする。

#### 17 機密保持・資料等の取扱い

- (1) 本業務の実施の過程で委託者が開示した情報（公知の情報を除く。）、他の情報及び受託者が作成した情報など本業務の遂行上知り得た秘密を他に漏らしてはならない。そのために必要な措置を講ずること。業務完了後も同様とする。
- (2) 機密保持及び資料の取り扱いについて、適切な措置が講じられていることを確認するため、委託者が遵守状況の報告や実地調査を求めた場合には応じること。
- (3) 受託者は、業務の完了日又は契約解除の日をもって、情報資産を委託者に返還するとともに、その複製複写物を一切保持してはならない、ただし委託者が必要と認めるときは、その返還日を延期することができる。

#### 18 遵守する法令等

- (1) 受託者は、民法（明治 29 年法律第 89 号）、刑法（明治 40 年法律第 4 号）、私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律（昭和 22 年法律第 54 号）著作権法（昭和 45 年法律第 48 号）、不正アクセス行為の禁止等に関する法律（平成 11 年法律第 128 号）等の関係法令を遵守すること。
- (2) 個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）及び個人情報の取扱いに関する特記事項を遵守し、個人情報を適正に取り扱うこと。
- (3) 札幌市情報セキュリティポリシーに記載された事項を遵守すること。また、札幌市情報セキュリティポリシー以外でも本業務の遂行に際して遵守すべき文書等が決定された場合には、それらに記載された事項も遵守すること。

#### 19 契約不適合責任

受託者は、業務完了後であっても本業務の仕様書と適合しない状態が発見されたときは、委託者の当該契約不適合の修正等の履行の追完の請求につき、当該追完を行わなければならない。

#### 20 留意事項

- (1) 本業務の遂行に当たっては、常に委託者と協議を重ね、委託者の指示を受けること。
- (2) 本業務に関する事故等は、委託者に速やかに報告するとともに受託者の責任により適正に処理すること。
- (3) 本業務において再委託は原則禁止とするが、業務の一部を合理的な理由及び必要性により再委託する場合には、セキュリティ対策が確認できる資料を提出

し、事前に委託者の承認を受けること。また、受託者は、再委託先の行為について一切の責任を負うものとする。

- (4) 札幌市環境マネジメントシステムに準じ、環境負荷低減に努めること。
- (5) その他、仕様書に記載のない事項及び疑義が生じた事項については、委託者、受託者協議のうえ決定すること。