

京都市窓口混雑状況配信システム導入及び運用保守業務 仕様書

1 業務名

京都市窓口混雑状況配信システム導入及び運用保守業務

2 目的

本業務は、行政手続等を行うため、来庁する市民が事前にWEBページなどで窓口の混雑状況を確認できるシステムを導入することで、市民の待ち時間の短縮や、待合スペースの混雑解消を目的とするものである。

3 業務内容

- (1) 窓口混雑状況配信システム利用環境の提供
- (2) システム導入支援
- (3) 操作マニュアル等の提供
- (4) 操作研修会の実施
- (5) 運用及び保守の実施

4 契約履行期間

契約締結日から令和6年3月31日までとする。

5 履行場所

各区役所・支所 市民窓口課

6 システム要件

- (1) 概要
行政手続等を行うため、来庁する市民が事前にWEBページなどで窓口の混雑状況を確認できるシステムとする。
- (2) 機能要件
別紙「機能要件一覧表」のとおりとする。なお、「必須」区分の要件のうち1つでも満たさないものがある場合は失格として審査対象外とする。
- (3) 非機能要件
別紙「非機能要件一覧表」の内容を全て満たすこと。

7 マニュアル要件

- (1) システムの操作マニュアルを作成すること。
- (2) システムのキャプチャ画像を表示するなど、一般職員であっても容易に理解できるようなわかりやすい記述で作成すること。
- (3) マニュアルは契約後速やかにPDF形式で納品するほか、機能改修が行われた際も、速やかに当該改修内容に関してマニュアルを更新し、最新版をメール等で送付すること。

8 研修要件

- (1) 職員向けのシステム操作研修を実施すること。研修はマニュアルの説明だけでなく、実際のシステム画面を使った内容や活用方法の解説なども実施すること。
- (2) 研修の実施方法及び回数は適切な内容を提案すること。
- (3) 研修動画の閲覧環境の提供など、研修に参加できない職員も参照できるような工夫があることが望ましい。

9 保守運用要件

(1) 運用時間

24 時間 365 日の稼働を原則とすること。ただし、保守等の予定された停止については、その限りではない。

(2) 問合せ対応

ア 職員向けにシステム操作の問合せ窓口として、サポートデスクによる電話・メール対応を行うこと。なお、サポートデスクの対応時間は、原則として平日（土・日曜日、祝日・年末年始を除く）の 9 時 00 分から 17 時 30 分までとする。

イ 緊急時は、本市との協議の上、対応する。

(3) 障害対応

ア 障害発生時の連絡体制及び対応フロー等をあらかじめ定めること。

イ サービス監視により障害及び障害を招きうる事象を検知した場合、速やかに電話やメール等にて、本市に通知の上、必要な対策を迅速に講じること。

ウ 稼働診断、定期点検等により障害の予防を行うこと。

エ 障害対応履歴の集積、障害原因の分析により、再発防止に努めること。

10 情報セキュリティ及び個人情報保護要件

(1) アクセス制御及びログの管理

ア 職員用アカウント機能がある場合は、認証制御等のアクセス制御を行う機能を設けるとともに、システムログ及びアプリケーションログを取得し、取得したログの漏えい、改ざん、消去、破壊等を防止できる機能を設けること。

イ WEB サイトへの負荷を考慮した上で、アクセスログを取得し、本市が要請した場合、アクセスログの提示が可能であること。

なお、ログの収集、一元管理、一定期間中（最低 1 年間）の保存が可能であり、検索、統計分析、プリント出力等を可能とする機能を有すること。

(2) 暗号化

通信及び蓄積データに対して暗号化を行えること（CRYPTREC 暗号リストで示される暗号強度に基づいた暗号化。）。

(3) 監視

サービスの利用状況を監視し、必要に応じて警告等を発する機能を設けること。

(4) 不正アクセス防止

IDS（不正侵入検知装置）／IPS（不正侵入防止装置）、WAF（Web アプリケーションファイアウォール）等の導入を追加すること。

(5) 脆弱性対策

未知のウイルスやマルウェア等の対策を講じ、必要に応じ OS やミドルウェア、Web アプリケーションのパッチやバージョンアップ等の諸施策を実施すること。

(6) 個人情報の保護

個人情報の保護等については、別紙「情報取扱注意事項」を遵守すること。

11 その他

(1) 本業務に付随して本市の現状を鑑み、システム導入した際に、追加費用なく別途提案できることがあれば提案すること。

(2) 本仕様書に定めのない事項や業務の遂行にあたって疑義が生じた場合については、本市と発注者が協議の上、決定するものとする

(3) 各種システム設定作業、窓口予約システムの本市ホームページへの掲載やその他利用者への広報に関し、助言を行うこと。

情報取扱注意事項

(基本事項)

第1 この契約による事務処理（以下「本件業務」という。）の委託を受けた者（以下「乙」という。）は、本件業務を履行するにあたり、情報保護の重要性を認識し、情報の適正な保護及び管理のために必要な措置を講じるとともに、個人の権利利益を侵害することのないようにしなければならない。

(関係法令等の遵守)

第2 乙は、本件業務を履行するにあたり、京都市個人情報保護条例（以下「保護条例」という。）その他関連法令を遵守しなければならない。

(秘密の保持)

第3 乙は、業務の処理をするうえで知り得た個人情報及び秘密をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。また、業務が完了した後又はこの契約が解除された後においても、同様とする。

(第三者への提供及び目的外使用の禁止)

第4 乙及び本件業務に従事している者又は従事していた者は、当該業務に関して知り得た京都市（以下「甲」という。）から取得した情報及び委託の趣旨に基づき市民等から取得した情報（これらを加工したものを含む、委託の趣旨に基づき甲に提供される予定のものに限る。以下「取得情報」という。）を正当な理由なく第三者に知らせ、又は当該業務の目的外に使用してはならない。

2 前項の規定は、契約終了（契約を解除した場合を含む。以下同じ。）後においても同様とする。

(情報の保管・搬送時の注意・義務等)

第5 乙は、取得情報が記録された資料及び成果物の保管及び搬送にあたっては、取得情報が漏えい、滅失又はき損されないよう、必要な措置を講じなければならない。

(個人情報の取扱いに関する特則)

第6 乙は、本件業務を処理するために、個人情報（保護条例第2条に規定する個人情報をいう。以下同じ。）を収集するときは、当該業務を処理するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により収集しなければならない。

2 乙は、取得情報に含まれる個人情報については、何人にも開示してはならない。ただし、甲の書面による同意を得た場合は、この限りでない。

(複写及び複製の禁止)

第7 乙は、甲から指示又は書面による同意を得た場合を除き、取得情報が記録された資

料及び成果物を複写し、又は複製してはならない。

(再委託の禁止又は制限)

第8 乙は、甲の承認を得ることなく、本件業務を第三者に委託してはならない。

2 乙は、本件業務を第三者に委託する場合は、取得情報の取扱いに関し、この契約において乙が課せられている事項と同一の事項を当該第三者に遵守させなければならない。

(報告等)

第9 乙は、この情報取扱注意項目に違反したことにより事故が生じ、又は生ずるおそれがあることを知ったときは、直ちに甲に報告し、甲の指示に従わなければならない。

2 乙は、甲から報告を求められたとき又は甲が乙の取得情報の取扱いについて調査を行うときは、誠実に対応しなければならない。

(情報の返却・廃棄)

第10 乙は、甲の承認を得た場合を除き、取得情報が記録された資料のうち甲から取得したものを契約の終了までに返却しなければならない。

2 乙は、取得情報が記録された資料のうち甲に返却する資料以外のものを、切断、溶解、消磁その他の復元不可能な方法によって契約の終了までに処分しなければならない。ただし、甲の承認を得た場合はこの限りでない。

(従事者の教育)

第11 乙は、本件業務に従事している者に対し、保護条例及び京都市情報セキュリティ対策基準に基づく諸規程を周知するなど、情報の保護に関し十分な教育を行わなければならない。

2 乙は、当該業務に従事している者に対し、保護条例に規定された罰則の内容を周知しなければならない。

3 乙は、情報の取扱いに関するマニュアルを作成し、本件業務に従事している者に対し、その内容並びに守秘義務に関する事項及び情報の目的外使用の禁止又は制限に関する事項を周知しなければならない。

(契約解除及び損害賠償等)

第12 甲は、乙が情報取扱注意事項に違反していると認めるときは、次の各号に掲げる措置を講じることができる。

(1) 契約を解除すること。

(2) 損害賠償を請求すること。

(3) 取得情報が漏えいし、個人の権利が害されるおそれがあると認めるときは、その旨を公表すること。

2 前項第2号及び第3号の規定は、契約の終了後においても適用するものとする。