

鵜飼観覧船予約システム及びオンライン決済等構築業務委託基本仕様書

1 業務名称

鵜飼観覧船予約システム及びオンライン決済等構築業務委託

2 業務場所

岐阜市長が指定する場所

3 業務履行期間

契約締結日から令和6年3月31日まで

4 目的

市を代表する観光資源であるぎふ長良川の鵜飼を訪れるお客様の利便性向上や事務効率を高めることを目的に、鵜飼観覧船予約システムの充実と乗船料のオンライン決済を構築する事業を実施する。

5 基本方針

インターネットから鵜飼観覧船の予約を行うことができる「鵜飼観覧船予約システム」（以下「予約システム」という。）を構築すること。なお、予約システムは、利用客がウェブサイト上で予約するためのシステム（以下「鵜飼観覧船 web 予約システム」という。）と、発注者が予約情報を管理するためのシステム（以下「鵜飼観覧船予約管理システム」という。）により構成するものとする。予約システムとオンライン決済機能とを連携し、乗船料の支払を含めた一連の予約手続をウェブサイト上で行えるものとする。

6 構築スケジュール

本システムの導入にかかる構築スケジュールは以下を予定する。

- | | |
|--------------------|----------|
| (1) システム構築開始 | 契約締結日 |
| (2) 本稼働準備及び運用テスト開始 | 令和6年1月 |
| (3) 本番環境での稼働開始 | 令和6年3月1日 |

7 委託内容

本業務の委託内容を次に示す。以下に記載する委託内容は、本稼働に必要な作業の他、検証用環境の整備についても必要な作業が含まれるものとする。

(1) ソフトウェア開発

下表に示す一連の開発作業を行う。

主要開発工程	概要
要件定義	基本仕様書及び提案者の提案内容に基づき、発注者の要件事項の具体化を行い、発注者と合意する。

主要開発工程	概要
設計	要件定義内容に基づき、機能、運用に関する基本設計を行い、発注者と合意する。また、詳細設計、システム運用設計等を行うこと。
開発・テスト	設計内容に基づき、構築システムの開発、単体/結合/総合テストについて、それぞれ計画及び品質基準について発注者と合意し、工程を進めること。なお、発注者とのレビュー時においては、合意した内容を満たす報告を行うこと。

各工程で作成する各種設計書等は、発注者のレビュー（検査等）を受けること。

(2) ハードウェア・ソフトウェア設計

ア 本システムを稼動させるために必要となるソフトウェア設計を実施する。受注者は、受注者が開発するシステムを本稼動させるために必要となるハードウェアの仕様、ソフトウェア（OS、DBMS等）の仕様を取りまとめた「ハードウェア・ソフトウェア技術仕様書」の作成を行なう。

イ 上記「ハードウェア・ソフトウェア技術仕様書」は、要件定義工程終了までに作成すること。

ウ 上記「ハードウェア・ソフトウェア技術仕様書」をもとに、ハードウェア仕様、機器設置・据付の作業内容、盗難防止の設計、導入・動作確認の作業内容、保守要件等、本システムを稼動させるために必要となるハードウェア・ソフトウェアに係る全ての仕様・作業内容等を含む調達仕様書（案）の作成及び概算費用の積算を行なう。また、発注者が調達する際に必要な支援を行う。

(3) 運用テスト支援

ア 発注者が実施する運用テストについて、運用テスト計画（案）の作成、実際の業務やデータに即したテストシナリオの作成、テストデータの作成、テスト結果の検証等、発注者が行う運用テストの支援を実施する。

イ 運用テストは本稼動環境下で行い、ネットワークへの負荷、端末の動作状況、セキュリティ対策等を総合的に検証する。運用テストの結果については、運用テスト支援結果報告書として作成し、提出すること。運用テストの結果、発生した不具合については、発注者と協議の上、システム等の改修を行うこと。

ウ 運用テストの結果、不具合が生じた場合は、その原因を追求し、原因がパッケージあるいは開発したソフトウェアにある場合は、その改修を行うこと。

(4) 本稼動準備作業

ア 本システムの導入作業、端末環境の設定等、業務で使用できる環境の整備作業全般を行なう。

イ 発注者が別途調達するハードウェア機器への OS インストール等の初期セットアップ調整を行う。

- ウ 本システムの導入作業（インストール、設定作業、チューニング等）を行なう。
なお、本システムの本稼働環境は、本番環境とテスト環境に分けることを想定している。
- エ 本システムを稼働させるため、端末にソフトウェアのインストールや設定等が必要となる場合、発注者と協議の上最も効率的な方法により、必要な端末に当該作業を実施する。
- オ システム稼働に必要なマスターデータ等の情報登録を実施すること。なお、登録情報については csv 等のデータ形式にて発注者が提供する。

(5) 運用マニュアル作成

- ア 運用設計に基づき、各種マニュアルを作成する。
 - (ア) システム運用に係る処理手順等について、当該手順及び機能説明、操作方法等を記載したシステム運用手順書を作成すること。
 - (イ) 上記の日常的な運用の他、本システムを運用するうえでの特有のイベントやデータ移行等、業務上想定される運用に関する手順についてシステム運用手順書に記載すること。
 - (ウ) 本システムに障害が発生した場合を想定した運用について、その手順等をシステム運用手順書に記載すること。
 - (エ) 障害時の切り分け、対応手配、回復処置等の対応方法について記載したシステム保守手順書を作成すること。
 - (オ) 作成にあたっては、発注者と調整を図ること。
- イ 次に示す通り業務運用に即した操作説明書を作成する。
 - (ア) 本システムを利用して業務を円滑に実施できるように、目的の処理を単位として、詳細かつ分かり易く、処理手順及び機能説明、操作方法等を記載した操作説明書を作成すること。
 - (イ) 作成にあたっては、発注者と調整を図ること。

(6) 操作研修

- ア 受注者は発注者に対し、必要に応じて研修を実施すること。研修内容として、以下を想定する。
 - (ア) システムログオンからの各場面における各種機能の操作方法、各種データの入力方法、帳票出力、システムログオフまでを対象とした操作研修。
 - (イ) 障害時の対処方法、セキュリティ対策等のシステム管理に関する研修。
- イ 研修の実施条件を次に示す。
 - (ア) 本システムの稼働までに、十分な研修期間を設定すること。システム操作者の業務繁忙期及び各システムの本稼働時期等を考慮した研修計画を作成すること。
 - (イ) 研修テキストは、別途納品する「操作説明書」「システム運用手順書」「シ

システム保守手順書」に基づき作成すること。研修テキストの内容・表現方法等については、研修対象者の分かり易さ等を十分に考慮したものとし、発注者と協議の上、作成すること。

(7) プロジェクト管理

ア 受注者は、基本仕様書等に基づき、本システムの構築における具体的な体制、スケジュール、プロジェクト管理方針、品質管理方針、課題管理方針、リスク管理方針、プロジェクト管理方法等を含んだプロジェクト計画書を、契約後速やかに作成すること。

イ 受注者は、本システムの構築に係る進捗管理を実施し、発注者に進捗状況を定期的に報告すること。なお、報告は、発注者が進捗状況を定量的に把握できる指標を用いて行うこと。また、スケジュール差異が生じた場合においては、速やかに受注者側で対策を講ずるとともに、その原因・課題・対策を発注者に報告すること。

ウ 受注者は、品質管理方針に基づく品質管理を実施し、品質基準と状況の差を自ら把握し、品質基準との差異が生じた場合においては、速やかに受注者側で対策を講ずるとともに、その原因・課題・対策を発注者に報告すること。

エ プロジェクト計画時に想定されるリスクを抽出し、各開発工程でリスクが顕在化した場合は課題として管理し、課題発生時には、速やかに受注者側で対応策を明らかにし、発注者と協議の上、対策を確定し課題が解決するまで継続的に管理すること。

オ 要件定義後に仕様変更の必要が生じた場合には、受注者はその影響範囲及び必要な工数等を識別した上で、発注者と変更管理に係る打合せを実施し、発注者と協議の上、対応方針を確定すること。

カ 構築スケジュールの各工程で行う発注者との打ち合わせにおいては、受注者側で十分な事前準備（基本仕様書等の資料、パッケージ機能と発注者の機能要件等を合わせた実現方策の検討等）と速やかな事後対応（議事録作成など）を行い、打ち合わせ回数の抑制や発注者職員の負荷低減を図り、円滑かつ効率的な打ち合わせを実施すること。

キ 打合せ及び進捗報告会議等の議事録は受注者が速やかに作成し、提出後、発注者の承認を受け、受注者と発注者で一部ずつ保有すること。

ク 発注者側の負荷軽減を図るよう配慮すること。

(8) 運用支援業務

ア 受注者は、システム公開以降の運用に関するサポート業務を行う。

イ 対応時間は、システム公開以降の平日 9 時 0 0 分から 1 9 時 3 0 分までとする。ただし、システム障害等の緊急時は 2 4 時間、3 6 5 日対応すること。また、システムの点検など事前に予見される対応のためにシステムが利用できない時間が見込まれる場合には、その日の 1 週間前までに発注者に通知すること。

ウ 受注者は、日々のシステム稼働が良好な状態に保たれるよう、必要な業務を

行う。また、発注者からの電話、電子メール及びファクシミリによる質問への対応や緊急対応を必要とする連絡があった場合は、速やかに必要な業務を行うこと。

エ 対応時間に示した時間内で受付可能な窓口を設け、発注者からの操作方法等の運用に関する問い合わせに速やかに対応すること。

オ システム障害発生時は発注者、受注者が予め取り決めた連絡先へ速やかに連絡し、障害が終息するまで適宜情報共有を行うこと、ただし、発注者に影響のない障害についてはその限りではない。

8 システム要件

(1) 基本的要件

ア システム導入形態はクラウド方式（IaaS形式）とする。

イ 観覧船予約について、Webサービスとして、基本的に365日、24時間利用が可能なこと。（深夜の時間帯におけるデータのバックアップ、システムメンテナンス等システム運用に最低限必要な時間の停止は除く）

ウ インターネットに接続されているパソコン、スマートフォンから使用できること。なお、特に断りのない限りこれらの機器共通の機能要件とする。

エ 以下に示す代表的なOS及びブラウザで動作すること。

OS	ブラウザ	備考
Windows10	Microsoft Edge	いずれも最新のバージョンとする。
Windows11	Safari	
MacOS	iOS	
iOS	Google Chrome	
Android		

オ 予約システムのサイトは、利用者のデバイス(PCやタブレット、スマートフォン等)に応じて最適化表示するレスポンシブデザインとすること。

カ 予約システムのサイトは、日本語、英語の2言語で表示できること。

キ システムの利用者および管理者の登録数に上限がなく、かつ別途費用が発生しないこと。

ク バックアップ機能を有し、最終バックアップデータからのデータ復元が可能であること。

ケ 利用者の予約、収納等の更新ログを取得しており、Webアクセスログやエラーログを取得し、発注者による利用記録の照会が可能であること。

(2) 機能要件

ア 本システムで実現する業務機能要件を機能要件書（別紙1）に示す。

イ 各業務に通常求められる機能要件については、基本仕様書に明記されていない場合においても本システムを構成する上で備えるべきものとして、本仕様

に含まれているものとする。

9 作業実施に係る条件

- (1) 受注者は、委託業務の処理を一括して他の事業者へ委託してはならない。委託業務の一部を第三者へ委託するときは、あらかじめ、発注者の承諾を受けると。また、承諾の際に、委託業務内容及び第三者の業者名を明記した書面とともに、第三者の身元を明らかにする資料等の提出をもとめる。
- (2) 当該業務の実施に当たって要する費用は、すべて受注者の負担とする。
- (3) 受注者は、当該業務を行うに当たって業務主任者を明確に定め、当該業務に関わる要員を含めた実施体制を契約後作業開始前に届けること。
- (4) 受注者は、当該業務に関わる要員の所属、氏名、保有する資格を契約後作業開始前に届けること。
- (5) 発注者の承諾なく要員変更をしてはならない。要員変更を行う場合は、あらかじめ発注者の承諾を受けると。
- (6) その他留意事項
 - ア 開発環境、本稼働後の受注者内の保守環境は、すべて受注者が用意すること。
 - イ 受注者は、業務遂行上必要と認められるもので、基本仕様書の解釈に疑義が生じた事項及び基本仕様書に明記していない事項については、発注者と事前に協議しその指示に従うこと。
 - ウ 契約期間終了後、瑕疵担保期間（1年）以内に不具合が発見された場合は無償で対応するものとし、その瑕疵については損害賠償の対象となる。また瑕疵担保期間終了後においても、重大な過失が発見された場合は、瑕疵担保の対象となる。

10 業務の実施

- (1) 受注者は、本業務を、発注者の提示する作業指示に基づき、迅速かつ正確に実施するものとする。
- (2) 受注者は、本業務の実施に当たり、作業指示又はその他発注者からの通知事項に疑義を生じた場合は、直ちに発注者に通知し、発注者は、直ちにその処置を決定する。
- (3) 受注者は、本業務に関する作業指示及びその他発注者から入手する一切の資料（以下「指示書等」という。）については、特に厳重に取り扱うものとする。また、その保管管理については、発注者に対して一切の責を負うものとし、指示書等を発注者の指定した目的以外に使用してはならない。
- (4) 受注者は、作業指示に基づき指定日までに、成果物を発注者に提出し、検査を受けるものとする。
- (5) 発注者は、検査の結果、内容の誤り又はその他指示要件を欠くと認めた場合は、受注者に対し期日を指定してその補正をさせるものとする。
- (6) 受注者は、システム変更等の作業を行う場合は、2名以上で作業し、互いにその作業を確認するものとする。

- (7) 受注者は、本業務終了後に、業務内容を記載した業務報告書を発注者に提出し、発注者の承認を得るものとする。
- (8) 受注者は、必要に応じて、本業務の直接の利用者となる発注者を検討等のための会議に出席させるよう発注者に対して要請することができるものとし、発注者はこれに応じるものとする。
- (9) 発注者は、受注者に対し本業務に必要な発注者の施設、設備及び機器等を使用させるものとし、受注者は、これら什器備品等を常に善良なる管理者としての注意を払って使用しなければならない。また、これに係る消耗品などは、発注者が提供する。

1 1 緊急の処置

- (1) 受注者は、本業務の履行に伴い、緊急に発注者の指示を受けるべき事態が発生した時は、直ちに発注者に連絡してその指示を受けることとし、発注者の指示を事前に受けることができず適宜の応急処置をとった場合は、事後直ちに発注者に報告する。
- (2) 受注者が災害防止のため発注者の措置又は発注者の承認を必要とするときは、発注者にその旨を申し出て適切な措置を求めるものとする。

ただし、危険が急迫し上記の処置を施す余裕のない場合は、受注者は、必要な応急処置を施し、事後速やかに発注者に報告しなければならない。
- (3) 災害防止上緊急止むを得ない場合は、発注者は必要に応じて受注者の業務の一部又は全部を中止し、その他臨時の措置をとらせる。この場合受注者は、直ちに、これに応じなければならない。
- (4) 発注者、受注者及びシステム・機器保守事業者等の関係先を含む、緊急時対応体制及び緊急時連絡網について、発注者と協議の上作成し、契約締結後一週間以内に提出すること。

1 2 情報セキュリティ

- (1) 受注者（受注者から再委託を受ける事業者も含む。以下同じ。）は、本業務に従事する技術者に対し、個人情報の保護に関する法令及び岐阜市情報セキュリティポリシー等の諸規定を遵守させなければならない。
- (2) 受注者は、契約履行のため事前に技術者に対し十分な情報セキュリティ教育を行わなければならない。
- (3) 受注者は、本業務で取り扱う個人情報や機密情報、発注者から入手する資料及び作成する資料（以下「情報資産」という。）等について、厳重に管理しなければならない。特に個人情報を取り扱う場合には、別紙10「個人情報取扱特記仕様書」を遵守しなければならない。
- (4) 受注者は、情報システム等のアクセス権限を付与する技術者の数を必要最小限と

し、かつ技術者に付与するアクセス権限の範囲を必要最小限とすると共に、アクセス権限の付与状況について報告すること。特に特定個人情報ファイルにアクセスする場合は、アクセス権限の付与状況及びアクセス記録を報告すること。

- (5) 受注者は、開発・保守環境における特権 ID（システムの管理者権限、データベースにアクセスするための権限等）の管理方針について、発注者の承認を得るとともに、発注者の管理方針に準拠しなければならない。
- (6) 受注者は、情報資産の保管管理については、発注者に対して一切の責を負うものとし、個人情報や機密情報を含む情報資産を発注者の指定した目的以外に使用すること及び第三者へ提供することを禁止する。
- (7) 受注者は、この契約による事務に関して知り得た秘密を他に漏らしてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。
- (8) 受注者は、この契約による事務に関して知り得た個人情報について、改ざん、漏えい、滅失及びき損の防止その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講ずるよう努めなければならない。
- (9) 受注者は、委託業務の一部を第三者に委託した場合、再委託先に本契約に基づく一切の義務を遵守させると共に、再委託先の全ての行為について、発注者に対して責任を負わなければならない。
- (10) 受注者は、情報資産を発注者の指定した目的以外に複製又は複製することを禁止する。
- (11) 受注者は、業務終了後、発注者から入手した個人情報や機密情報を含む情報資産を返還又は発注者の指示する方法で完全に消去・廃棄し、その旨の証明を書面にて発注者に通知しなければならない。なお証明においては、情報資産の内容、消去・廃棄方法（紙媒体は溶融、電子媒体は物理的破壊又は専用ソフト利用等）、時期、責任者等を記録すること。
- (12) 受注者は、情報セキュリティ対策の実施状況について、契約締結後一週間以内に別紙 11 「情報セキュリティ対策チェックシート」を作成し、提出すること。再委託がある場合、再委託先も「情報セキュリティ対策チェックシート」による点検を実施し、受注者の責任で問題のないことを確認の上、提出すること。
- (13) 受注者は、情報セキュリティ対策の実施状況を定期的に発注者に報告しなければならない。また、本業務の履行に伴い、緊急に発注者の指示を受けるべき事態が発生した場合は、直ちに発注者に連絡してその指示を受けることとし、発注者の指示を事前に受けることができず適宜の応急処置をとった場合は、事後直ちに発注者に報告しなければならない。
- (14) 受注者の情報セキュリティ対策を確認するため、発注者は事前の通知なく受注者の作業場所に立ち入ることができる。

- (15) 本業務に関し情報セキュリティに関する事件・事故等が発生し、受注者の責に帰すべき事由による場合は、発注者は当該事故等を受注者の名称を含めて公表することがある。
- (16) 受注者が前各項の規定に違反した場合、発注者は契約を解除することができる。なお、受注者が受けた損害について発注者は負担しない。
- (17) 受注者は、前各項の規定に違反したことにより発注者に損害を与えた場合、その損害を賠償しなければならない。
- (18) 受注者（受注者から再委託を受ける事業者も含む。）は、情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）適合性評価制度に基づく ISMS 認証又はそれと同等の認証を取得していること。

1.3 労働関係法令等の遵守

- (1) 本契約に係る業務に従事する労働者について、労働基準法、労働安全衛生法、最低賃金法、健康保険法、厚生年金保険法、雇用保険法、労働者災害補償保険法などの関係法令を遵守すること。
- (2) 本契約に係る業務の一部を第三者に委託するときは、私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律（独占禁止法）及び下請代金支払遅延等防止法などの関係法令を遵守すること。

1.4 関係書類

本契約における関係書類とは、着手届、業務主任技術者届、業務主任技術者経歴書、業務担当技術者届、業務担当技術者経歴書、情報セキュリティ対策チェックシート、緊急時対応体制及び緊急時連絡網、完了届等をいう。

1.5 関係書類及び成果品

(1) 関係書類

本業務を実施するあたり、下表に示す関係書類を必要数量作成し、提出期限までに遅滞なく提出すること。

関係書類名	提出期限
①着手届	契約締結後一週間以内
②業務主任技術者届	
③業務主任技術者経歴書	
④業務担当技術者届	
⑤業務担当技術者経歴書	
⑥情報セキュリティ対策チェックシート	
⑦緊急時対応体制及び緊急時連絡網	

⑧業務代金内訳書	
⑨完了届	本業務完了時
⑩その他、発注者が提出を求めるもの	適時

(2) 成果品

本業務の各工程において、下表に示す成果品を必要数量作成し、提出時期までに遅滞なく提出すること。

成果品名	提出時期
① プロジェクト計画書（体制、スケジュール、会議体、プロジェクト管理方法等）	契約締結後一週間以内
② 要件定義書及び要件定義にかかるドキュメント	
③ 基本設計書、詳細設計書及びこれらにかかるドキュメント	
④ 単体/結合/総合テスト計画書、結果報告書及びこれらにかかる品質保証に関するドキュメント	
⑤ 運用テスト計画書（案）、運用テスト支援実績報告書	
⑥ ハードウェア・ソフトウェア技術仕様書	
⑦ マニュアル（操作説明書）	
⑧ 議事録、その他資料	随時
⑨ 保守体制表	契約締結後一週間以内
⑩ 保守・技術支援サービス連絡先一覧	
⑪ 保守計画書	
⑫ 保守報告書	本業務完了時

ア 保守体制表には保守体制（担当者名、資格、経験等を含む）と役割分担を記載すること。

イ 保守・技術支援サービス連絡先一覧には保守サービスを利用する際に必要な連絡先、連絡方法、連絡時に必要な情報を記載すること。

ウ 保守計画書には保守項目及び保守実施時期、手続等を整理し、年間保守計画として記載すること。

エ 保守報告書には保守項目、保守内容、保守結果、作業者及び確認者等について記載すること。また、定期点検の結果についても同様に報告すること。

(3) 提出方法

関係書類については、紙媒体で各一部提出すること。成果品については、各提出図書全てをまとめた電子媒体1部と、各提出図書を紙媒体で各1部提出すること。ただし②は電子媒体のみの提出とする。電子媒体はDVD-RまたはCD-Rとし、ファイル形式は、PDF形式、MS-Word 2016/2019形式、またはMS

- E x c e l 2 0 1 6 / 2 0 1 9 形式とすること。

1 6 支払条件

全ての工程が終了し、全ての成果品、関係書類が納品され、発注者の検査に合格したときは、発注者は、発注者の定める手続きに従って本契約に定められた金額を支払うものとする。

1 7 今後のシステム保守

次年度以降の予約システムにかかる保守運用業務委託の 1 年間の契約金額については、本契約に定められた金額の 2 割以下とする。

1 8 その他

基本仕様書に定めのない事項又は疑義を生じた事項については、発注者と受注者が協議して定めるものとする。

1 9 担当

岐阜市ぎふ魅力づくり推進部鵜飼観覧船事務所 大洞、鷺見
電話：058—262—0104