

呉市東部火葬場ほか予約システム

構築等業務委託仕様書

令和5年9月

呉市

1 総則

(1) 目的

本発注仕様書（以下「本書」という。）は、呉市東部火葬場ほか予約システム構築等業務（以下「本件業務」という。）を実施するに当たり、プロポーザル参加者に求めるシステムの要件、機能、本件業務を実施する者（以下「受注者」という。）が遵守しなければならない性能の水準等の必要な事項を定めることを目的とする。

なお、本書に示されていない部分及び本市が具体的な仕様を定めている部分において、操作性や経済性等を向上させる技術的な提案があれば、受注者と協議のうえ、採用を決定することができる。

(2) 対象施設

名称	位置	炉数	火葬時間
東部火葬場	安浦町大字安登字寒風 11018 番地の 1	3	2 時間
蒲刈火葬場	蒲刈町田戸 41 番地 1	1	3 時間
豊火葬場	豊町大長字南北小長 4318 番地 3	2	3 時間

ア 火葬時間は受付から退場までの時間

イ 東部火葬場には委託業者が常駐しているが、蒲刈火葬場、豊火葬場は無人であり、火葬予約が入ったときのみ東部火葬場の委託業者が開場し、火葬を実施する。

ウ 東部火葬場の火葬スケジュールは以下の想定（現状は時間の指定はしていない）。

	8:30	9:00	9:30	10:00	10:30	11:00	11:30	12:00	12:30	13:00	13:30	14:00	14:30	15:00	15:30	16:00	16:30	17:00	
火葬炉 1			告別・火葬・収骨																
火葬炉 3				告別・火葬・収骨															
火葬炉 2						告別・火葬・収骨													
火葬炉 3								告別・火葬・収骨											
火葬炉 1									告別・火葬・収骨										
火葬炉 3												告別・火葬・収骨							
火葬炉 2															告別・火葬・収骨				

※火葬炉 1，2 は同時運転できない。

エ 蒲刈火葬場の火葬スケジュールは以下の想定（現状は時間の指定はしていない）。

	8:30	9:00	9:30	10:00	10:30	11:00	11:30	12:00	12:30	13:00	13:30	14:00	14:30	15:00	15:30	16:00	16:30	17:00
火葬炉 1						告別・火葬・収骨												
火葬炉 1													告別・火葬・収骨					

オ 豊火葬場の火葬スケジュールは以下の想定（現状は時間の指定はしていない）。

	8:30	9:00	9:30	10:00	10:30	11:00	11:30	12:00	12:30	13:00	13:30	14:00	14:30	15:00	15:30	16:00	16:30	17:00
火葬炉 1						告別・火葬・収骨												
火葬炉 2													告別・火葬・収骨					

※火葬炉 1，2 は同時運転できない。

(3) スケジュール ※契約から本稼働までのスケジュールについて提案すること。

- ア システム構築期限 令和 6 年 3 月 1 5 日（金）
- イ 仮稼働 令和 6 年 3 月 1 5 日（金）まで
- ウ 説明会及び操作研修 仮稼働から本稼働までの間で最低 3 回
（内訳：本市職員及び火葬場職員向け× 1 回，葬祭事業者向け× 2 回の最低 3 回）
- エ 本稼働 令和 6 年 3 月 3 1 日（日）まで

2 本件業務の範囲

(1) 構築業務

- ア 本書に示す要件、機能、性能、セキュリティ等の要求水準に沿ったシステムの構築
- イ アに関連する調整、試験、データ設定等の実施

- ウ 運用維持管理マニュアル（職員向け）、操作マニュアル（職員向け及び葬祭事業者向け）の作成・提供
- エ 本稼働前の仮稼働の実施
- オ 本稼働前のシステム各種調整の実施（火葬場設置のO A機器の調整を含む。）

(2) 保守管理業務

本書に示す要件、機能、性能、セキュリティ等の要求水準に沿った保守及び故障修理の実施

3 構築業務の要求水準

(1) システム概要

ア 施設の空き状況をインターネット上に一般公開するWebクラウド型システムとし、権限を与えられた葬祭事業者等がいつでも、どこからでも、既存のパーソナル・コンピューター、タブレット端末、スマートフォン（以下「PC等」という。）を使って、予約が容易に行えるシステム（以下「予約システム」という。）とし、レスポンスを考慮した環境構築を行うこと。

イ 予約システムは、ソフトウェアのサービス利用料を負担し続けることにより、継続的に運用できるシステムであること。

ウ 本市職員（本市庁内LAN上で稼働するもの。）、火葬場職員及び事前に登録を行った葬祭事業者等（以下「システム登録済者」という。）がインターネットを介し、365日24時間リアルタイムに空き状況の照会及び予約を実行でき、また、受付完了のメール等を受け取ることができること。

エ 呉市東部火葬場のメールアドレスを作成すること。

オ 市が定める必要な帳票項目が印刷できること。

カ 予約システムに備えて欲しい機能に関しては、別紙1「機能要望項目一覧」を参照し、これらの機能を提案限度額の範囲内で付加可能かどうか記載し、参加表明書（様式2）提出時に提出すること。また、機能要望項目以外でも本市の導入目的達成に有効な機能があれば提案すること。

キ 火葬場の予約は、年間1,000件以上の受付に対応できる性能を有すること。

ク 直近5年間の予約データを保存できるデータベースを有すること。

ケ 火葬場職員及びシステム登録済者が複数同時に利用する場合でも、各種データの整合性が保たれる排他制御の機能を有すること。

コ インターネット上での不法侵入等に対応できるファイアウォール等の機能を有すること。

サ 予約システムの利用が不能に陥ることがないように対策を講じること。

シ 主要機器（サーバー類）を設置する環境は、日本データセンター協会（JDCC）が制定した「データセンターファシリティスタンダード」に規定される「ティア3」相当以上であること。

ス 主要機器（サーバー類）を設置する建物の所在地は、日本国内に限定すること。

セ 国内法以外の法令が適用されないこと。

ソ 自然災害、人的災害等を考慮した設備、管理・監視体制を有するデータセンターを確保すること。

タ 主要機器（サーバー類）は、運用・保守管理に関する業務の経済的負担や作業工数などを軽減できる環境に設置すること。

チ 主要機器（サーバー類）は、予約システムへのアクセス負荷などの状況を考慮し、予約システム利用期間中において業務に支障のない構成とすること。

ツ 主要機器（サーバー類）、電源、記憶装置、ネットワーク等には冗長性があり、落雷等の自然災害に対して、無停電の電源供給が自動的に行われ、これらの機器類の停止が必要な場合には安全に停止し、できるだけ電源供給を確保すること。また、異常が発生した際には速やかに対応できる環境にあること。

(2) 予約システム設定

ア 運用に必要な各種マスタ・データについては、本市と受注者が協議のうえ、受注者が責任を持って、作成、登録すること。

（想定される主なデータ）

- ・利用者情報（本市職員、火葬場職員、葬祭事業者等）
- ・運用スケジュール情報

イ 予約システムで利用するWebブラウザは、少なくとも、Microsoft Edge（Microsoft 社）、Google Chrome（Google 社）及びSafari（Apple 社）による動作を保障すること。上記ブラウザは導入時、最新のバージョンとすること。

(3) 運用管理

ア ノート型パソコン、セキュリティソフト、プリンター、Wi-Fi の調達・設定をすること。

イ 本市職員、火葬場職員及び葬祭事業者等に対し、使用方法などに関する具体的な説明資料を準備し、操作方法等に係る利用者説明会を最低3回（職員向け1回、事業者向け2回）実施すること。

ウ 仮稼働の開始以降、本稼働後も予約システム全般の操作方法を問い合わせできる窓口を受注者が用意すること。

エ 本稼働後、各種帳票のレイアウト変更などが必要となった場合には、その都度、本市と受注者が協議の場を持ち、具体的な内容を検討して対応の是非と条件を決定すること。

オ 障害発生時には障害に対する保守管理業務及び連絡対応を行うこと。また、夜間・休日も対応可能な体制であること。

カ 障害対応の経過は必ず記録し、火葬場職員及び本市に報告すること。

4 保守管理業務の要求水準

(1) 予約システム利用期間中において保守管理業務を実施すること。

(2) 主要機器（サーバー類）は、予見されるハードウェア障害への対策がされていること。

(3) 予約システムを正常な状態で継続的に稼働させるため、常時監視で保守対応できること。

(4) 緊急時の対応として、予約システムの各種データが格納されたデータベースを復旧できる環境と体制を準備すること。

(5) 予約システムを停止することなく、自動で1日1回バックアップデータを作成し、予約システム稼働領域とは別の場所に3日分以上を保存できること。

(6) 予約システムに障害が発生した場合には、バックアップされている各種データを用いて復旧すること。

(7) 故障原因を特定するために必要なイベント・ログ等のファイルを1年間保管し、確認

できること。

- (8) 不測の事態が発生した場合にも、障害の切り分けやメンテナンスなどが実施できる機能を有すること。その際のセキュリティは万全であること。
- (9) 制度改正などにより、予約システムのマスタ・データ等の基本的な情報を設定しなおすべき事態となった場合には、本市と受注者が協議の場を持ち、保守契約の範囲内で該当するデータ変更を実施すること。なお、保守契約の範囲を超える場合については、両者にてその対応を協議する。

5 セキュリティ

- (1) 受託者は、本業務を履行する上で個人情報を取り扱う場合、関係法令を遵守しなければならない。
- (2) 予約登録などによる全てのデータ更新内容（利用者名，更新日時を含む。）のイベント・ログ及び操作ログが確認できること。
- (3) SSL通信を実現するために必要な基本機能を有すること。また、サーバー証明書をインストールし、256ビット鍵長のSSL暗号化に対応できる機能を有すること。
- (4) セキュリティを担保するためウイルス対策ソフトウェアについては、受注者がその導入及び各種設定を実施すること。
- (5) 受注者は、情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS：ISO/IEC27001）、プライバシーマークもしくはそれらと同等以上の公的認定を継続的に取得していること。
- (6) ドメインは受注者が取得すること。
- (7) 脆弱性が発見された場合等、必要なOS、ミドルウェアのバージョンアップに無償で対応すること。
- (8) 情報収集及び脆弱性確認を行い、可能な限り速やかにパッチを当てる等、常に必要に応じたセキュリティ対策を行うこと。
- (9) ウイルス対策ソフト開発元のアップデート後、速やかに適用作業を実施すること。また、最新のウイルス対策ソフトを用いてウイルスチェックを行うこと。
- (10) 上記のほか、セキュリティリスクを考慮した安全な体制を構築すること。

6 納品物

各電子データ1部，紙媒体1部

- ・計画書
- ・運用維持管理マニュアル（職員向け），操作マニュアル（職員向け，葬祭事業者向け）
- ・議事録

7 その他

- (1) 本書で示されていない部分や、予約システム構築前に取り決めるべき詳細な内容については、受注者と別途協議のうえ決定する。
- (2) 予約システムの利用期間の満了時において、次期システムへのデータ等の移行支援を行うこと。