

恵那市交通コンシェルジュシステム構築・

運用業務委託仕様書

1. 事業の目的

本事業は、「明知鉄道沿線地域公共交通計画」及び「恵那市地域公共交通計画」に基づき、利用者ニーズ・地域ニーズ及び社会情勢に適した柔軟な交通体系を構築するために、ICT等を活用した、誰もが利用しやすい新たな移動サービスの提供と、これを生かした持続可能なまちづくりを目指すための施策として実施する事業です。

市内の各種移動手段をシームレスにつなぎ、目的地までの移動をスムーズにわかりやすく情報を提供するサービスとして交通コンシェルジュシステムの実装を目指している。本業務では、令和4年10月のサービス提供開始を目標に、目的地までのルートや移動手段、乗物予約、イベント等に関する情報の検索やお得なチケットなどの決済を一括して実行できるWebシステムを構築・運用する。また、併せて移動データの取得・活用事業も同時に進める。

2. 契約期間

契約締結日から令和5年3月31日（金）まで

3. 実施エリア

恵那市内

4. 業務内容

本業務では、恵那市交通コンシェルジュに関するWeb形式の情報提供システム（以下、システムという）の構築・運用を行う。なお、システムのデザイン、ユーザーインターフェイス、コンテンツ、搭載する機能の実装方法は、受託者がプロポーザル時に提案した内容をもとに、本市と協議の上で決定することとする。

（1）システムの構築

① 動作環境

<情報提供サイト>

OS : Windows10、MacOSX10.15 以上、iPadOS13 以上、iOS13 以上、Android10.0 以上

ブラウザ : Edge、Chrome、Safari（アプリ構築時点で最新のもの）

② 搭載する機能

- ・システムはスマートフォン、PC やタブレットでも閲覧可能とする。
- ・お知らせ機能を有し、更新情報などが表示できること。
- ・常駐メニューの設置等により、各機能のページにアクセスしやすくすること。
- ・サイトの使い方、プライバシーポリシー、問い合わせ等のページを設置すること。

- ・ページ別のアクセス状況（アクセス数、滞在時間等）等が把握可能となるようにすること。

機能		機能概要
経路検索・ 観光情報	観光情報の提供	・恵那市 HP、市観光協会、観光等施設情報の関連リンクが掲載されていること。
	目的地までの経路検索	・地図機能を有し、地図サービスを利用した地図表示・地点検索ができること。また、交通手段に応じた経路検索・料金・時間の表示されること。
	クーポンやお得情報	・観光地優待券やお得情報の管理画面で登録、管理ができること。
乗物予約	デマンド交通の予約	・WEBの予約画面から乗車停留所と降車停留所を予約ができること。
	高校生の帰宅支援システム	・高校生通学便の運行開始（令和4年度10月以降）時にデマンド交通と同様の予約ができること。
	シェアサイクル等予約システム	・シェアサイクル等の別サイトへのリンク先を入れること。
切符等の購入	フリー切符、定期券、年間バスポートの購入	<ul style="list-style-type: none"> ・各種切符は二次元コードの表示機能を備え、バス設置の端末にコードを読み込ませ乗降できること。また、使用時に位置情報を取得し、位置情報データを保存すること。 ・フリー切符など、使用開始後一定時間効力を発揮する切符の利用開始時に切符使用中画面に使用開始時から計算した有効期限を目立つように表示すること。 ・紙の切符の発行は、窓口担当者がシステムを操作し発行する。 ・紙の切符発行用のラベルプリンタ等の出力機器を市内5箇所に設置すること。 ・デジタル版切符は、利用者がスマホ等を利用して購入し、画面に表示できるようにすること。 ・切符はWEBで購入することができる。クレジットカード決済等の決済手段が選択できること。 ・※①
バスロケーションシステム		オープンデータ※②を活用してGPSによる車両の位置情報がWEB画面で確認できること。
移動データの取得		バス車両※③にAI画像認識機器などにより、利用者の乗降データを集約する。

- ※① ユーザー認証機能を有し、新規会員登録・ログイン・ログアウトができること。また、マイページ機能を有し、登録情報の表示・変更・購入履歴が表示できること。
- ※② 恵那市自主運行バスと明知鉄道株式会社の「標準的なバス情報フォーマット」を整備し、オープンデータとして公開している。
- ※③ 機器を搭載する車両・・・40両（内訳は下記の通り）
 - ・バス車両35両（予備車含む）
 - ・有償運送車両5両

③その他付帯機能

- ・利用者アンケート、チケット購入情報等を配信するメール配信機能と、それに伴うメール受信機能を実装すること。
- ・問い合わせフォームを設置し、問い合わせデータを管理する機能を実装すること。
- ・ページ別のアクセス状況（アクセス数、検索数の等）等が把握可能となるようにすること。

④管理システムの提供

- ・車載機からの送信されたデータの閲覧ができること。
- ・切符の購入、購入した切符の管理ができること。
- ・会員登録者の管理ができること。
- ・予約の管理ができること。
- ・広域エリアのフリー切符で、路線ごとの利用を確実に把握できるようにすること。

(2) 決済代行会社の選定

- ・決済手段の実装にあたり適切な決済代行会社を選定すること。

(3) 動作確認

- ・公開前に十分な動作確認を行うこと。
- ・動作確認にあたっては、あらかじめチェックリストを作成の上確認作業を行い、不具合がないことを確認したうえで納入すること。

(4) 運用・保守

別紙「非機能要件一覧」に定める事項のほか、以下の業務を行う。

① システムの運用

- ・受託者がシステムの更新を行うこととする。
- ・コンテンツの追加・修正等の作業を、委託者または本市の指示により実施すること。元となる原稿、写真等は原則として委託者または本市が提供する。
- ・委託者または本市の求めに応じ、事業者別の売り上げ、切符等の利用状況、システムのアクセス数等を、本市に報告すること。

②システムの保守

- ・ 本業務にて構築したシステムについて、運用開始後、本契約の終了までの間、保守を行うこと。なお、保守範囲は、情報セキュリティ対策の実施、障害への対応をすること。
- ・ 業務期間中にコンテンツ等に不具合が確認された場合は、速やかに対応すること。
- ・ 業務期間中に OS のアップデートが発生した場合は、必要に応じてこれに対応すること。また、使用するソフトウェアについても必要なセキュリティパッチの適用に対応すること。この際の手続き及び費用については、委託料に含めることとすること。
- ・ 各種サーバー及びネットワークに関するハードウェア、ネットワーク環境はレンタルサーバーやクラウドサービス等により提供し、委託者の庁舎にサーバー機器等を配置しないものとする。
- ・ 本業務の実施にあたり、I SMS 認証を受けたレンタルサーバーやクラウドサービス等を選定するなど、使用するサーバー、ネットワーク環境は適切なセキュリティ対策を施し、不正アクセスによる情報の流出や改ざんを未然に防ぐものとする。
- ・ 本業務におけるドメイン、サーバー等の必要なソフトウェア・ハードウェアの手配、システム等の提供のための手続きは事業者が行い、これに要する経費も本業務の委託料に含まれるものとする。

5. セキュリティ管理

- ・ アプリケーション構築に利用するソフトウェアについては、脆弱性を含まない安全なものを選定して利用すること。
- ・ チケットの偽装やチケット所有者のなりすましに対して十分な対策をとること。

6. 成果物

本業務の履行に際しては、以下に示す書類を期限までに提出すること。

① システム仕様書 1部（作業開始までに提出）

システム等に搭載する機能として受託者がプロポーザル時に提案した内容をもとに、本市と協議の上とりまとめた、本業務で実装すべき機能要件、利用者が使用するハードウェア、ソフトウェアの環境要件。

② 完了報告書 1部（作業終了時に提出）

「システム仕様書」に記載した機能について受託者が実施したシステムテストの内容及び結果

7. 実施体制

本業務で必要となる品質を保守するための作業責任者、品質管理者、作業員を最低 1 名以上配置すること。

8. 委託料の支払い

原則として、受託者から提出される成果物により、委託業務が適切に実施されたことを確認した後、受託者からの請求に基づき業務委託料を支払うものとする。

9. 契約不適合責任

本業務の運用開始後1年間は、業務の成果物に不備があり、委託者が修正の必要があると判断した場合は、受託者は速やかに不備の内容に関して調査し回答するものとする。

当該調査の結果、成果物に関して瑕疵等が認められる場合には、受託者の責任及び負担において速やかに修正を行うものとする。なお、修正を実施する場合において、修正方法等を事前に委託者の承諾を得てから着手し、修正結果等について委託者へ報告すること。

10. 著作権等の取り扱い

- ① 本業務の成果物及び電子データ等に含まれる第三者の著作権（著作権法（昭和45年5月6日法律第48号）第21条から第28条までに規定する権利をいう。）その他の権利についての交渉・処理は、受託者が納品前に行うこととし、その経費は委託料に含まれることとする。また、万が一第三者からの権利侵害に関する訴えが生じた場合には、受託者の責において解決するものとする。
- ② 受託者は、ソフトウェアの開発に当たり、適当なパッケージソフトウェア等を入手して開発母体とすることができる。この場合、開発母体の使用権については受託者がその手続を行うものとする。
- ③ 本業務の成果物及び電子データ等の作成者の著作権については、本市と受託者の協議により別に定める。
- ④ 受託者は、本業務の実施にあたって本市又は第三者を侵害したときは、本市及び損害を受けた第三者の責任に帰する場合は、その賠償の責任を負うものとする。受託者は、業務委託を実施するにあたり、本業務の実施に係る受託体制を明確にすることとし、それを記載した書類を本市に提出する。

11. その他留意事項

- ① 再委託については、業務の一部（主たる部分を除く）について事前に書面で確認し、委託者の書面による承諾を得た場合にのみ可能とする。
- ② 受託者は、本業務の実施に当たって、随時、委託者と連絡調整を行う。
- ③ 成果物に文献資料を引用する場合は、著作権侵害等の問題を起こさないように、しかるべき処理をしたうえで、その文献、資料等の名称を明記する。
- ④ 受託者は、本事業の実施に当たっては、労働基準法、労働関係調整法、最低賃金法、著作権法、その他と関係法令を遵守する。
- ⑤ 受託者は、個人情報、企業情報等の管理に当たっては、適切なセキュリティ・ポリシー及び情報管理体制を整備する。
- ⑥ この仕様書に定めるもののほか、本業務の進捗状況により変更等が必要な事項

は、別途委託者と受託者が協議して決定する。

⑦ 本業務は、日本語版のみ制作とする。

⑧ 本業務を実績の一環として営業活動の際に使用することは差し支えない。

非機能要件一覧

<可用性>

(1) 継続性

RPO（目標復旧地点） 平常時、業務停止を伴う障害が発生した際には、1 営業日前の時点（日次バックアップからの復旧）までのデータ復旧を目標とすること。

RT0（目標復旧時間） 平常時、業務停止を伴う障害が発生した際には、1 営業日以内でのシステム復旧を目標とすること。

RL0（目標復旧レベル） システムのRL0 については、受託者による提案事項とする。

システム再開目標 大規模災害時、本システムに甚大な被害が生じた場合、1 ヶ月以内に再開することを目標とすること。

稼働率 年間のシステム稼働率は、99.5%を目標とすること。

<性能・拡張性>

(1) 性能の目標値

通常業務時の情報の表示について 1 件あたり原則 5 秒以内を目標とすること。

<運用・保守性>

(1) 運用時間

- ・情報システムの運用時間は、原則 24 時間 365 日稼働とすること。
- ・バックアップの取得間隔は、日次で取得する。

(2) OS のパッチ運用

- ・OS を提供するメーカーにおいて緊急性が高いと判断したセキュリティパッチについては即時に適用を行うこと。また、それ以外のパッチについては半年に 1 回程度の適用を行うこと。

(3) 運用環境

- ・本市にシステム運用に係る作業が発生する場合の運用マニュアルの作成は、受託者による提案事項とする。

(4) サポート体制

- ・保守契約（ソフトウェア）の種類
ソフトウェア保守契約種類は、アップデート（小規模な更新・改善・機能追加含む）を受託者が実施すること。
- ・対応時間帯一次対応受付時間は、9 時 00 分～17 時 00 分（ただし、本市の開庁日のみ）とする。
- ・定例報告会運用の定例報告は、月次で実施すること。

(5) その他の運用管理方針

- ・受託者は、委託者からの運用保守時の問い合わせに対し、必ず応答し連絡が

取れる体制を整えること。メールでの問い合わせは、対応時間帯における受信日を起点に翌営業日までに、返信メールを送付すること。