

# 仕 様 書

札幌市（以下「委託者」という。）と待合状況公開システムの提供者（以下「受託者」という。）とで契約を締結する待合状況公開システムの仕様について、次のとおり定める。

## 1 業務の名称

白石区保健福祉課・保険年金課待合状況公開システムの導入及び接続業務

## 2 業務の概要

本業務は発券機4台（発券機は別途委託者で用意。保健福祉課に3台、保険年金課に1台設置予定）について、待合状況公開システム（利用者がインターネット上で各窓口の名称、待ち人数、呼出番号、呼出時不在番号等の待合状況を確認できるようにするものを指す。）の導入設定・接続を行うとともに、委託者に適切な操作方法を指導するものである。

## 3 設定場所

札幌市白石区保健福祉部保健福祉課・保険年金課  
（札幌市白石区南郷通1丁目南8-1 白石区複合庁舎2階）

## 4 業務内容

### (1) 発券機への待合状況公開システムの導入設定・接続について

- ・受託者は発券機と待合状況公開システムを接続し、インターネット上で発券機の持つ各窓口の名称、待ち人数、呼出番号、呼出時不在番号等の待合状況が確認できるよう必要な設定・接続・データ変換機能の構築を行うこと。
- ・システムを運用できるまでの状態にセットアップし、動作確認を行うこと。
- ・作業日時については、委託者と十分調整し、窓口業務に支障が無い時間帯に実施すること。
- ・設定作業において委託者の設備等を移動させた場合は原状回復すること。
- ・システムの導入設定・接続において必要な部材は受託者が調達すること。

### (2) 待合状況公開システムの運用環境の構築

次のとおり、発券機等と接続する待合状況公開システムの運用環境の構築を行うこと。

#### ア 保健福祉課

- ・接続する機種：PCM-1000A-Q 3台
- ・障害リスクを少しでも回避するために機器間は全て有線であること。
- ・3台の発券機を親子連動させ、1システムにまとめること。

- ・運用環境の構築に必要な部材は受託者が調達すること。ただし、HUBについては委託者が提供するものを使用すること。

#### イ 保険年金課

- ・接続する機種：PCM-1000A-Q 1台
- ・障害リスクを少しでも回避するために機器間は全て有線であること。
- ・運用環境の構築に必要な部材は受託者が調達すること。ただし、HUBについては委託者が提供するものを使用すること。

### 5 提供を求める待合状況公開システムの機能要件

#### (1) 待合状況公開システムの機能

- ・インターネット上で、受付待ち人数及び現在の呼出番号等を公開できるWebページを備えること。
- ・委託者が指定する6種類の窓口の名称を表示可能なこと。
- ・委託者が操作せずとも、待ち人数等の情報が自動で更新されること。
- ・公開対象となる各発券機より取得する情報がホームページに掲載されるまでのタイムラグは1分以内であること。
- ・接続する発券機の機能を損なわないこと。
- ・利用者が該当ページにすぐにアクセスできるように該当ページへのQRコードを作成し、そのデータを使用可能な状態で委託者へ提供すること。

#### (2) インターネット上の画面表示

- ・表示内容は窓口の名称、待ち人数、呼出番号、呼出時不在番号とする。
- ・パソコン版、スマートフォン版、それぞれの表示形式に対応していること。
- ・文字サイズ、色、字体、書式については委託者と協議の上、受託者が作成すること。
- ・札幌市公式ホームページに本システムのページに遷移できるリンクを貼り付け可能であること。

#### (3) 情報セキュリティ対策に関する事項

##### ア 全般事項

- ・「札幌市情報セキュリティポリシー」に基づく対策を本市と協議のうえ実施し、データ漏洩等セキュリティ保全には万全を期すこと。
- ・業務開始時までには本業務の作業実施体制・連絡体制を確立し、連絡体制表を委託者へ提出すること（様式は任意）。事故発生時は直ちに委託者へ報告すること。
- ・セキュリティ対策の責任者にはセキュリティ対策を十分に管理できる者を配置すること。
- ・本業務の遂行に当たり知りえたすべての情報は、履行期間及び履行後において第三者に漏らしてはならない。データの取扱についても同様とする。また、秘密保持及びデータの取扱について、従業員その他関係者への徹底を行うこと。

- ・システムで使用するソフトウェアについては、システム更改の時期を考慮し、メーカーによるサポート対象の製品、バージョンを用いること。
- ・最新のウイルスパターンファイル及びエンジンの取得及びアップデートを行うこと。
- ・当該システムが外部のネットワークと接続する場合は各システムのサーバ等及び端末に対応したウイルス対策ソフトウェアを導入すること。
- ・サーバからのメールの送信機能及び添付ファイル等は使用しないこと。
- ・情報セキュリティ対策の履行状況の報告を行うこと。クラウドサービスの場合はクラウドサービスの接続先が ISMS 認証 (ISO27001)、クラウドセキュリティ認証 (ISO27017) を受けていること。
- ・委託者の要請等に基づき、サービス提供者のセキュリティ対策、運用体制等に関し、監査を行うことができること。
- ・受託者における情報セキュリティ対策の履行が不十分である可能性を認識した場合、協議した上で、委託事業の一部中断や損害賠償等必要な措置をとること。
- ・アクセス状況等の記録の収集を行いサーバ上で最低1年間保管し、委託者が必要とするときは記録を提供すること。
- ・ID 認証機能を備えること。
- ・運用にあたってはデータの消失を防ぐため、定期的にバックアップを行うこと。
- ・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。
- ・事前の動作検証及び端末への影響を考慮し、必要に応じてバグフィックスされた修正プログラムの適用をすること。
- ・本システムで入出力されるデータの妥当性確認及びデータ操作記録を検出する機能を備えていること。
- ・異常が発生した場合に備えて復旧手順書を作成し、納品すること。
- ・受託者が委託者のシステムへログインする場合には、パスワード等による認証を行うこと。
- ・受託者の責に起因する情報セキュリティインシデントが発生する等の万一の事故があった場合に直ちに報告する義務や、損害に対する賠償等の責任を負うこと。
- ・情報セキュリティインシデント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すること。なお、不正アクセス、サービス不能攻撃、不正プログラムの感染等、短時間で被害が拡大する情報セキュリティインシデントについては緊急時対策を受託者が行うこと。
- ・本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、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。

- ・受託者は、業務の完了日又は契約解除の日をもって、情報資産を受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。
- ・発券機や本業務において運用環境構築に使用する部材の日常的な管理は委託者が行うこととする。
- ・ネットワーク環境及びシステムに不具合が発生した場合は、受託者が責任を持って対応を行うものとする。

#### イ 提供する待合状況公開システムに用いるサーバに係る要件

- ・サーバ等を設置する国は日本国内とする。
- ・サーバ等の盗難及び不正操作等を防止するため、必要な施錠が行われること。
- ・サーバ等の電源は落雷等による過電流からサーバ等を保護するとともに、停電の場合であっても当該機器を適切に停止するまでの間に十分な電力を供給し得る無停電源装置等を備え付けなければならない。
- ・受託者が管理する施設内にサーバを保管する場合、鍵による施錠が行われること。
- ・サーバや端末は必要な施錠を行い、盗難防止対策を行うこと。
- ・サーバの保管場所は適切な室温度が維持されること。
- ・サーバの時計の同期を行うこと。

#### ウ ケーブル配線の保護措置

- ・HUBは、サーバ室においてはラックに収納し、執務室においては施錠可能なキャビネットに入れるか、床下等容易に手を触れることができない場所へ設置すること。
- ・配線は、床下への敷設又はプロテクタ等により保護すること。
- ・同一フロア内でネットワークを構築する場合は、サーバ及び端末をLANケーブル、スイッチ、HUB等を利用して構築すること。
- ・端末とサーバを接続する場合は、不要な通信を制御するような設定を行うこと。

### 6 納品物

納品物は以下の資料をCD-R等電子媒体とA4判縦綴じでの紙媒体で納品すること。履行が完了したら速やかに完了届を提出すること。電子媒体での納品については、すべて最新のパターンファイルを適用したウイルス対策ソフトにより検査したうえで行うこと。納品したデータがウイルスに感染していることにより、委託者または第三者が損害を受けた場合は、全ての受託者の責任と負担により、信頼回復、原状回復、及びその他賠償等について対応すること。資料の書式等は受託者の責任において決定すること。ただし、委託者より別途指示がある場合には双方協議の上で対応を決定すること。

納品物	備考
設定確認表	システムの設定内容を記載した資料
操作方法説明書	システムの操作方法説明書
復旧手順書	異常が発生した場合に備えた復旧手順書
利用通知書	契約情報、ヘルプデスク問い合わせ先、ログイン情報などを記載した資料
アカウント案内書	ログイン情報を記載した資料
その他	業務遂行にあたり必要と判断したその他資料など

## 7 納入期限

令和6年3月31日（令和6年4月1日8時45分から使用できること。）

## 8 納入及び検査場所

3 設置場所に同じ

## 9 その他

- ・システムの設置後に不具合が生じた場合、受託者は委託者からの問い合わせに対応し復旧に努めること。
- ・本業務の履行においては、委託者である札幌市の環境マネジメントシステム及び環境関係法令に準じ、環境負荷の低減に努めること。
- ・梱包材等の発生した廃棄物は委託者へ引き渡すこと。
- ・仕様書に定めのない事項については、委託者、受託者双方で協議し解決するものとする。

## 10 担当

白石区市民部総務企画課

(札幌市白石区南郷通1丁目南8-1 白石区複合庁舎4階)

電話：011-861-2405 FAX：011-861-2586

E-mail：shiro.syomu@city.sapporo.jp