

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

中央区保健福祉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

この契約は、受託者は待合状況公開システムを提供し、委託者に適切な操作方法を指導するとともに、本システムが常時正常な状態で稼働するように設置を行うものである。

本システムは、保健福祉課に設置済の発券機 3 台に待合状況公開システムを接続し、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である。

3 設置場所

札幌市中央区保健福祉部保健福祉課（札幌市中央区大通西 2 丁目 9 中央区役所仮庁舎 2 階）

4 発券機との接続について

接続する機種：PCM-1000A 3 台

3 台の機器を親子連動させ、1 システムにまとめること。

既存の発券機との接続に必要な部材は受託者が調達すること。

5 導入するシステムに求める条件

(1) 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ガイドラインを順守するとともに、ウェブアクセシビリティに関する JIS 規格である JIS X 8341-3:2016 の適合レベル AA に準拠すること。
- ・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。

(2) システムの機能

- ・ホームページ上で、受付待ち人数及び現在の呼出番号等を公開できること。
- ・委託者が指定する 3 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。

(3) 情報セキュリティに関する事項

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、データ漏等セキュリティ保全には万全を期すこと。
- ・利用開始時までには本業務の作業実施体制・連絡体制を開示し、事故発生時は直ちに報告すること。
- ・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。
- ・委託先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。
- ・脆弱診断を年に1回以上行い、委託者に報告すること。

- ・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。
- ・機器廃棄時は委託者の定める情報システム機器廃棄等時におけるデータ消去の手引きに定める情報資産の消去を行うこと。
- ・委託者及び受託者双方の責任範囲は契約において定める。

イ サーバについて

- ・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 設置作業

- ・作業日時や設置場所については、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。
- ・操作方法説明書を納品し、使用開始日までに操作説明を実施すること。
- ・納入時に電源投入の確認を行うこと。
- ・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。
- ・接続、設置作業後、正常に機能しない場合、原因究明に協力すること。
- ・機器の設置は地震等で落下や転倒することが無いよう受託者の負担において、ねじ等を用いて確実に固定すること。
- ・設置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。
- ・梱包材等の廃棄物は受託者の責任において引き取り処分すること。

7 納入期限

令和4年8月31日（令和4年9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。
- ・月額利用料が必要となる場合は、札幌市が当該システム提供事業者と別途契約を締結するものとする。
- ・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

札幌市中央区保健福祉部保健福祉課地域福祉係

TEL011-205-3301 FAX 011-231-2346