

NET119 緊急通報システム提供業務仕様書

1 本業務の目的

会話が不自由なために 119 番通報の利用が困難な聴覚・言語機能障がい者が、GPS 機能付き携帯通信端末（インターネットに接続することができるものに限り、スマートフォン、タブレット、フィーチャーフォン等の名称や形態を問わない。以下同じ。）を利用して緊急通報をすることができるシステムを導入する。

2 用語の定義

(1) 利用者

聴覚・言語機能障がい者など音声による通話が困難な方で、GPS 機能付携帯通信端末により本件緊急通報システムを利用する方。

本市在住または通勤・通学している者で、本件緊急通報システムの利用を希望する者は、本市に氏名等（以下「利用者情報」という。表 4 参照）を登録することとする。

なお、本市在住の聴覚・言語機能障がい者数は約 6,000 人である。

(2) 受信者

本市消防局において、緊急通報の受信業務に従事する者で、本件緊急通報システムを活用し利用者からの通報を受信する者。

(3) 受信端末

本市消防局において、本件緊急通報システムの通報を受信するための端末。

(4) 利用者情報管理者

本市消防局において、本件緊急通報システムの運用のため、システムの広報、利用者の募集ほかの業務に従事し、利用者情報の管理、利用者への連絡等を行う者。

(5) システム管理者

本市消防局において、消防指令管制システムの保守管理業務に従事し、本件緊急通報システムの管理を行う者。

3 本業務の内容

(1) システム導入に係る業務委託範囲

本システム利用にあたって必要となる Web サービスの提供や保守作業を含めるものとする。

また、本件緊急通報システムの運用に必要なソフトウェアライセンスや、その他の使用許諾を得ることとする。

(2) 業務範囲

ア 聴覚・言語機能障がい者など音声による通話が困難な方が、GPS 機能付携帯通信端末等を利用して緊急通報を行い、受信端末に通報位置、登録情報及び通報内容を表示させるシステムの提供。ただし、本市専用のシステムとして新規開発する必要はない。

イ 受信端末側のシステム設定作業。（表 1 の受信端末等は、当市が別途調達する）

ウ 委託期間における上記ア及びイの維持管理

エ システム運用に必要な本市へのサポート

表 1 受信端末等

品名	数量	備考
デスクトップパソコン	2	OS:Windows10 pro ブラウザ:Internet Explorer11
プリンタ	1	モノクロレーザープリンタ
インターネット回線	2	光回線×1 LTE回線×1
着信表示灯	1	

4 業務委託計画

(1) 委託期間

契約締結日から令和3年3月31日まで。

(2) スケジュール

契約締結日から令和2年6月30日までを準備期間とし、通報受理の開始（本格稼働）予定日は、令和2年7月1日を想定している。

5 機能要件

(1) 業務機能要件

ア 利用者が緊急通報を行うための Web サイト

利用者が緊急通報を行うために、Web サイトで利用できる機能は表 2 のとおりとする。

なお、利用者が緊急通報を行うために操作する画面構成（例）は、「119 番通報の多様化に関する検討会報告書」（平成 29 年 3 月総務省消防庁防災情報室作成）中の図 9 及び図 10 のとおりとし、画面毎の詳細な要件は、同報告書中の表 8 のとおりとする。

ただし、これらと同等の機能（通報に必要な手順数を含む。）が確保されていれば、各画面を構成する要素のデザインやレイアウトは本市と相談のうえ変更することができる。

表 2 通報用 Web サイトの機能

No.	機能名／サブ機能名	要件
1	通報機能	利用者が、自身の携帯通信端末上の Web ブラウザ等を用いて通報できること。
2	利用者認証機能	緊急通報時の操作の簡略化に配慮し、ID／パスワード入力等の操作を求めることなく速やかに本人認証を行い、通報者の特定ができること。
3	位置情報取得機能	以下の方法により通報場所を特定し、その場所を管轄する消防本部の受信端末に通報内容を送信するとともに、当該消防本部と通報者との間で後述のチャットが利用できること。
4	GPS 測位機能	通報者の携帯通信端末が GPS 測位に成功した場合に、その結果を取得して通報を行った場所を受信者端末に送信できること。 また、通報開始時点で利用者の携帯通信端末の GPS 測位機能が無効とされている場合には、自動的に当該機能を有効にするか、利用者に対して当該機能を有効にすることを求める機能を有すること。
5	ネットワーク測位機能	利用者端末周辺 Wi-Fi アクセスポイントや携帯電話基地局等に基づく測位結果を受信端末に送信できること。
6	チャット機能	通報発信後に通報先の消防本部と文字入力によるリアルタイム交信（チャット機能）ができること。 また、表 2 の「チャット機能」の欄に記載された定型文による質問事項への回答については、テキスト入力によらずボタン入力等により容易に選択できること。
7	写真送信機能	チャット機能には、通報者から受信者へ写真データの送信ができる機能を含めること。 なお、写真データを受け取った Net119 ゲートウェイは、当該写真データを受信端末に送信する前に、コンピュータウイルス等の悪影響を及ぼす情報が含まれていないかどうかを確認し、受信端末に悪影響を及ぼすおそれがあると認められる場合には送信を行わないこと。
8	練習機能	実通報と同様の操作を体験する形での通報の練習が行えること。 ただし、この場合の通報は実際に受信端末には接続しないこととする。

- イ 受信者が利用者からの緊急通報を受け付けるための Web サイト
 受信者が緊急通報を受け付けるために、Web サイトで利用できる機能は表 3 のとおりとする。

表 3 受信者端末用 Web サイトの機能

No.	機能名／サブ機能名	要件
1	ログイン／ログアウト	受信者の権限により、Web サイトにアクセスできること。
2	通報情報管理機能	通報一覧が表示され、通報の受理や削除、保留した通報の再開が行えること。
3	通報情報受信機能	利用者からの通報を受信できること。また、通報者の情報を確認できること。
4	通報場所表示機能	通報場所（緯度、経度及び誤差範囲）が地図上に表示されること。また、通報中に通報者が移動したり、通報開始時点で取得できなかった GPS 測位情報が後に取得可能となる場合があることを考慮し、一定時間毎（数秒～数十秒間隔程度）に表示される通報場所情報の自動更新が行われること。
5	チャット機能	通報情報に補足がある場合に、利用者と情報のやりとり（通報者から送信された写真データの閲覧を含む。）を行えること。 また、通報者との迅速なやりとりを行うため、予め通報者への質問事項及び当該質問事項への回答に係る選択肢を定型文として登録しておくことができること。登録可能な定型文の件数の上限は 100 件とする。
6	呼び返し機能	通報者との通信が途絶えた場合に、登録されたメールアドレス宛に呼び返しメールの送信ができること。 ※Net119 ゲートウェイに呼び返し要求が送信される。
7	転送機能	位置情報の誤差等により管轄外のエリアから通報があった場合に備え、一度受理した通報を、通報場所を管轄する消防本部へ転送できること。転送の際には、転送先の消防本部の受信装置には通報者の利用者情報（表 4 参照）、通報場所情報及び転送時点までのチャットログを併せて送信すること。
8	保留機能	呼び返しへの応答待ち等、対応中の通報について通報者とのやりとりが一時的に発生しないと見込まれる場合に、当該通報を保留し、受理待ちとなっている他の通報への対応を行えること。
9	印刷機能	通報情報を他の消防本部に共有するため、通報内容、通報者情報、通報場所位置情報、チャットログを整理して印刷できること。

- ウ 利用者情報管理者が利用者情報を管理するために利用する機能
 利用者情報管理者が本市在住の利用者に係る利用者情報を管理するために、Web サイトで利用できる機能は表 4 のとおりとする。
 また、利用者情報は、表 5 のとおりとする。

表 4 利用者情報管理者用 Web ページの機能

No.	機能名／サブ機能名	要件
1	ログイン／ログアウト	利用者情報管理者の権限により、Web サイトにアクセスできること。
2	利用者情報管理機能	利用者情報を登録・参照・削除できること。
3	メール機能	利用者向けの個別及び同報メール配信が行えること。また、緊急連絡時でも活用できるよう、1 分間に 1,000 人以上の登録者へ一斉配信できる配信能力を有すること。

表5 登録する利用者情報

No.	登録項目	区分（注1）
利用者本人に係る情報		
1	氏名／フリガナ	必須
2	生年月日	必須
3	性別	必須
4	住所	必須
5	メールアドレス	必須
6	電話番号	任意
7	FAX 番号	任意
8	よく行く場所	任意
緊急連絡先に係る情報		
9	氏名／フリガナ	任意
10	本人との関係	任意
11	電話番号	任意
12	FAX 番号	任意
13	メールアドレス	任意

（注1）区分が「任意」とされている項目は、登録がない場合がある。

(2) 本市における他システム連携要件

本業務において、本市における既存の防災情報システム等、本市の他システムとの連携はしない。

(3) 他の消防本部との間の連携要件

ア 緊急通報の相互接続

(ア) 本市在住で本市に登録されている利用者が、本市の管轄外から本システムにより緊急通報を行う場合に、当該緊急通報を行った場所を所管する消防本部の本件緊急通報システムに、当該緊急通報、通報に係る位置情報及び通報者の利用者情報を送信できること。

(イ) 本市以外の地方公共団体に在住し、当該地方公共団体が提供する本業務と同様のシステムに係る利用登録者が、本市消防局の管轄内から緊急通報を行う場合に、本市消防局の受信端末で当該緊急通報、通報に係る位置情報及び通報者の利用者情報を受信できること。

(ウ) (ア)及び(イ)に当たっては、本市以外の地方公共団体に本業務と同様のサービスを提供する事業者と相互接続試験を実施し、システム運用に支障がないことを確認した後に接続すること。相互接続にあたっては、以下の要件を満たすこと。

a 通報内容、通報に係る位置情報、通報者の利用者情報等の情報を他事業者のシステムとの間で送受信するための電文形式は、Net119 共通電文仕様書（「119 番通報の多様化に関する検討会報告書」（平成 29 年 3 月総務省消防庁防災情報室作成）資料編資料 1）によること。

b 接続する他事業者のシステムに対して、不正なプログラムが送信される等によりその運用に支障を与えないこと。

c 本市以外の地方公共団体に本業務と同様のサービスを提供する事業者から、当該サービスの提供に係るシステムを本件緊急通報システムに接続すべき旨の請求を受けたときは、その接続により本件緊急通報システムの運用に支障が生ずるおそれがある等の正当な理由がある場合を除きこれに応じること。

イ 他事業者との相互接続の確認

本業務と同様の業務を本市以外の地方公共団体に実施している事業者のシステム（「119 番通報の多様化に関する検討会報告書」の技術的条件を満たすものに限る。以下この項において同じ。）との相互接続を適切に行うことができるか確認したい旨の申し出があった場合は、誠実に応じること。

6 非機能要件

(1) 前提条件

本業務において導入するシステムは、以下に示す前提条件を踏まえて「可用性」、「運用・保守性」、「性能・拡張性」、「セキュリティ」、「システム環境・エコロジー」を満たすこと。

(2) システムの提供形態

ア ASP (Application Service Provider) サービス方式により、機能要件を満たした Web サイトを提供すること。また、サービスを提供するデータセンター (サーバ、ネットワーク基盤等含む) は、「可用性」、「運用・保守性」、「性能・拡張性」、「セキュリティ」、「システム環境・エコロジー」の各種要件を満たすこと。

イ 月額利用料の支払いにより、サービス提供期間中提供されるサービスであること。サービス提供期間は、通報受理開始から令和3年3月31日までと想定し、準備期間に係る初期設定費用については、初月利用料と合算すること。

ウ サービスの提供に必要な地図サービスや他の第三者が提供するライセンスの利用料についても、月額利用料に含まれるサービスであること。

エ サービス期間中における、システムのバージョンアップ、データセンター設置機器の更新他の維持管理、受信端末等の設定確認及び運用サポートに係る費用についても、月額利用料に含まれるサービスであること。

オ サービス期間中に、第三者の特許権侵害の申し立て等によりサービスの提供継続が困難となるおそれが生じた場合には、以下のいずれかの措置を講ずることによって本件緊急通報システムの利用者から本市消防指令センター宛の通報が受理できない事態が発生しないことを保証すること。

(ア) 同等の機能を有する権利侵害のない他のシステムによる業務の継続

(イ) 運用中のシステムにおける権利侵害しているとされる部分の変更

(ウ) 使用のための許諾または権利の取得

(エ) その他本件緊急通報システムの利用者からの通報を受理できない事態の発生を回避するために必要な措置

カ 利用者が使用する端末は、HTML、TLS1.0 並びに SHA256 及び RSA2048 の組み合わせと同等以上の安全性が確保された電子証明書を用いた HTTPS 接続に対応した Web ブラウザを搭載している携帯通信端末とし、本システム導入時点において少なくとも下記の OS 及び Web ブラウザでの動作を保証すること。また、古いバージョンの OS や Web ブラウザのサポートを打ち切る場合には、本市の同意を得ること。打ち切りに当たっては端末の利用状況を考慮し、該当利用者への十分な周知を行ったうえで打ち切ること。

また、新 OS への順次対応に係る費用についても、月額利用料に含まれるサービスであること。

OS: Android (5.0 以降)、iOS (9.0 以降)

Web ブラウザ: Android 用 Google Chrome、iOS 用 Safari

キ 受信端末の設置場所については、本市消防局庁舎内であるが、詳細については契約締結後に、別途調整する。

(3) システム利用時間

24 時間 365 日間対応可能とし、119 番の緊急通報受信業務同様に、ミッションクリティカルな要求を満たす可用性を維持すること。

(4) 可用性

ア 継続性

項目	メトリクス (指標)	要件
運用スケジュール	運用時間	24 時間無停止とすること。
	計画停止の有無	計画停止無しとすること。
業務継続性	対象業務範囲	事業者間連携における処理を含む通報、通報受理に必要なすべての業務とすること。 ※通報に関係しない管理系機

		能などは除く。
目標復旧水準 (業務停止時)	RPO (目標復旧地点)	障害発生時点 (日次バックアップ+アーカイブからの復旧) とすること。
	RLO (目標復旧レベル)	事業者間連携における処理を含む通報、通報受理に必要なすべての業務とすること。
目標復旧水準	システム再開目標	DR (Disaster Recovery) サイトへ切り替え、運用を継続すること。
稼働率	稼働率	99.999%とすること。 ※対象範囲は Net119 ゲートウェイとする。 ※事業者間連携における連携先の停止は含めない。 ※外部要因 (例: DDoS 攻撃など) によるサービス停止等) を除く。

イ 耐障害性

項目	メトリクス (指標)	要件
サーバ	冗長化 (機器)	すべてのサーバで冗長化すること。
ストレージ	冗長化 (機器)	すべて冗長化すること。
データ	バックアップ方式	オンラインバックアップとすること。
	データ復旧範囲	システム内の全データを復旧すること。

ウ 災害対策

項目	メトリクス (指標)	要件
システム	復旧方針	同一の構成を DR (Disaster Recovery) サイトで構築すること。
外部保管データ	保管場所分散度	1カ所 (300km 以上離れた遠隔地)
	保管方法	DR サイトへのリモートバックアップすること。
付帯設備	災害対策範囲想	想定するすべての対策を実施すること。

(5) 性能・拡張性

ア 業務処理量

項目	メトリクス (指標)	要件
通常時の業務量	ユーザ数	利用登録者は管轄内の聴覚・言語機能障がい者数とすること。また、事業者間転送でアクセスしてくる利用者数も想定すること。
	同時アクセス数	消防で受理できる端末数とすること。
保管期間	保管期間	3年とする。 ※契約満了等で事業者が変更となる場合は該当のデータを新事業者へ引き継ぎ、旧事業者はデータを削除すること。
	対象範囲	アクセス、通信ログ、通報履歴データ等を対象範囲とし、アーカイブまで含めること。

イ 性能目標値

項目	メトリクス (指標)	要件
オンラインレスポンス	通常時レスポンス順守率	99%以上とすること。 ※チャット機能におけるレスポンスを1秒とすること。 ※外部要因 (例: インターネット経路における遅延等) を除く。
オンラインスループット	ピーク時処理余裕率	同時アクセス数の10倍以上の状況において利用できること。

(6) 運用・保守性

ア 通常運用

項目	メトリクス (指標)	要件
運用時間	運用時間	24時間無停止とすること。
バックアップ	データ復旧範囲	システム内の全データを復旧すること。
	バックアップ取得間隔	同期バックアップとすること。 また、過去データから復旧する場合に備え、日次バックアップも取得しておくこと。
	バックアップ保存期間	1年以上とすること。
運用監視	監視情報	リソース監視・性能監視を行うこと。 ※故障記録を管理しておくこと。
	監視間隔	リアルタイム監視 (秒間隔) を行うこと。 ※監視情報収集がパフォーマンスに影響を与えない程度の間隔とする。
時刻同期	時刻同期設定の範囲	システム全体を外部の日本標準時 (JST) と同期すること。

イ 保守運用

項目	メトリクス (指標)	要件
計画停止	計画停止の有無	計画停止無しとすること。
試験用環境の設置	試験用環境の設置有無	専用の試験用環境を設置すること。
外部システム接続	外部システムとの接続有無	事業者間連携に必要な外部システムと接続すること。接続にあたっては、事業者間連携の共通電文仕様書に基づくこと。

(7) セキュリティ

ア 前提条件・制約条件

項目	メトリクス (指標)	要件
情報セキュリティに関するコンプライアンス	遵守すべき規程、ルール、法令、ガイドライン等の有無	以下の法令、条例等を遵守すること。 ・個人情報保護法 ・地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン ・電気通信事業における個人情報保護に関するガイドライン ・札幌市情報セキュリティポリシー 契約期間全期間において、情報セキュリティマネジメントシステム (ISMS) 認証

		を取得しておくとともに、一般財団法人日本情報経済社会協会からプライバシーマークの付与を受けていること。
--	--	---

イ セキュリティ監査・審査

項目	メトリクス (指標)	要件
セキュリティ監査・診断	セキュリティ監査の有無	セキュリティ監査を行うこと。
	ネットワーク診断実施の有無	公開層のサーバに対して年1回実施すること。
	Web 診断実施の有無	サービス提供開始前に実施すること。また、運用期間中はアプリケーション改修、機能追加等があった場合、該当箇所に対して実施すること。
セキュリティパッチ適用	セキュリティパッチ適用範囲	システム全体を適用範囲とすること。
	セキュリティパッチ適用方針	緊急性の高いセキュリティパッチを適用すること。 ※パッチ適用にあたっては、事前に試験環境でシステムへの影響を確認した上で、系切替する等してシステム停止を伴わずに適用すること。
	セキュリティパッチ適用タイミング	緊急性の高いパッチについては、影響確認後、速やかに適用すること。

ウ データの秘匿

項目	メトリクス (指標)	要件
データ暗号化	伝送データの暗号化の有無	通報内容等の重要情報は暗号化すること。 ※暗号化は「電子政府における調達のために参照すべき暗号のリスト(平成25年3月1日総務省・経済産業省)」に基づくこと。
	蓄積データの暗号化の有無	利用者情報、通報ログなどの重要情報を外部メモリ等に保存して持ち出す場合は暗号化すること。 ※暗号化は「電子政府における調達のために参照すべき暗号のリスト(平成25年3月1日総務省・経済産業省)」に基づくこと。

エ 不正追跡・監視

項目	メトリクス (指標)	要件
不正監視	ログの取得	実施すること。
	ログ保管期間	1年以上とすること。
	不正監視対象 (装置)	利用者情報など重要情報を扱う部分、公開層について監視すること。
	不正監視対象 (ネットワーク)	利用者情報など重要情報を扱う部分、公開層について監視すること。
	不正監視対象 (侵入)	設置場所のセキュリティが確保されて

	者・不正操作等)	いること。
--	----------	-------

オ ネットワーク対策

項目	メトリクス (指標)	要件
ネットワーク制御	通信制御	踏み台攻撃等の脅威や、情報の持ち出しを抑止するために、不正な通信を遮断等のネットワーク制御を実施すること。
不正検知	不正通信の検知範囲	システム全体において、不正な通信を確認し、対策を迅速に実施するために、不正検知を実施すること。
サービス停止攻撃の回避	ネットワークの輻輳対策	サービス停止攻撃への対策を講じること。

カ マルウェア対策

項目	メトリクス (指標)	要件
マルウェア対策	マルウェア対策実施範囲	システム全体において、マルウェア対策を実施すること。

キ Web 対策

項目	メトリクス (指標)	要件
Web 実装対策	セキュアコーディング、Web サーバの設定等による対策の強化	アプリケーション、Web サーバに対する対策を講じること。

(8) システム環境・エコロジー

ア システム制約/前提条件

項目	メトリクス (指標)	要件
構築時の制約条件	構築時の制約条件	以下の法令、条例等を遵守すること。 <ul style="list-style-type: none"> ・個人情報保護法 ・地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン ・電気通信事業における個人情報保護に関するガイドライン ・札幌市情報セキュリティポリシー また、提供事業者は以下の資格を有すること。 <ul style="list-style-type: none"> ・ISMS ・プライバシーマーク

イ 運用時の制約条件

項目	メトリクス (指標)	要件
運用時の制約条件	運用時の制約条件	以下の法令、条例等を遵守すること。 <ul style="list-style-type: none"> ・個人情報保護法 ・地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン ・電気通信事業における個人情報保護に関するガイドライン ・札幌市情報セキュリティポリシー また、提供事業者は以下の資格を有すること。 <ul style="list-style-type: none"> ・ISMS ・プライバシーマーク

ウ 機材設置・環境条件

項目	メトリクス (指標)	要件
耐震/免震	耐震震度	新耐震基準における震度 6 強相当 (500ガル) の耐震性を有すること。
	停電対策	停電時、1 日間 (24 時間) 以上、電源供給が図られること。
	データセンター設置場所	国内とすること。

(9) その他

項目	メトリクス (指標)	要件
その他	ユーザアカウント有効期間	長期間使用していないアカウントの抽出、メンテナンスすること。 ※アカウントの削除は本市にて実施する。

7 業務委託要件

(1) 業務管理要件

ア 業務実施計画書の策定

受託者は、本書に基づき、本システム構築における具体的な体制、スケジュール、保守及びサポートに係る計画書を作成すること。

イ 業務実施体制

業務実施にあたり受託者は本業務を確実に履行できる体制を設けることとし、以下のスキルを持った要員を配置すること。

要求するスキル	スキルの詳細
プログラミング能力を有する者	プログラミングの専門知識、オープンシステム開発言語に対する専門知識、機能設定能力、プログラム設計能力、プログラムの評価・改善技術、障害発生時の対応能力を有すること。
自治体業務に関する知識を有する者	本業務の遂行に必要な各自治体業務に精通し、他自治体事例や自身の構築事例等を提供し、業務改善及びカスタマイズ抑制、品質向上に資する能力を有すること。
ネットワークに関する知識を有する者	ネットワーク等の専門知識と評価、改善技術、全庁のネットワークを理解したうえで、各セグメント内の最適なネットワーク構成の設計・構築・運用に係る技術及び技術コンサルティング能力を有すること。
ハードウェア構成設計能力を有する者	ハードウェアの専門知識と評価・改善技術、システムの要件定義を理解したうえで、最適なハードウェア構成の設計・構築・運用に係る技術及び技術コンサルティング能力を有すること。

(2) テスト要件

ア テスト方法

受託者は、各種テスト計画書等に基づいたテストを主体的に実施すること (事業者間連携のテストを含む)。また、テストにおいて発生した障害は、必要に応じて本市へ報告を行った後、復旧作業及び原因の解明、対策を行い、性能面での問題が発生した場合には、チューニングを施すこと。

なお、インターネットに接続する部分については、接続前に、第三者による脆弱性評価を行うか、脆弱性確認ソフトによる脆弱性評価を行い、問題がないことを確認した上で、確認結果を提示し承認を得た上で接続し公開すること。

イ テストデータ

テストで使用するアカウントに関しては、受託者において準備すること。

(3) 研修要件

ア マニュアルの整備

利用者向け操作マニュアル、受信者及び利用者情報管理者向け操作マニュアル並びに

システム担当者向け運用マニュアルを本市が指定する日までに修正可能な電子データで完成させ、本市の承認を得て提出すること。

マニュアルの更新を行った際は、最新の電子データを本市に提供すること。

イ 職員向け操作説明会の実施

令和2年6月頃に職員向け操作説明会を1回予定していることから、市が指定する日までに教材案を作成して本市に提出し、承認を得ること。

説明会の際は、教材をプロジェクター等で下記の項目等について説明を行うこと。

項目	説明内容
システムの概要説明	システム概要等
システムの操作説明	システムの操作説明等
システムの運用・保守に関する説明	システムの運用、作業指示及び保守等に関する説明等
その他必要事項	その他、システムに関する必要事項等
説明環境	本市と協議のうえ決定する。 なお、説明時に必要な通報用端末は受託者により準備すること。

ウ 職員向けヘルプデスクの設置

職員から本サービスの操作等に係る問い合わせに対応できるヘルプデスクを設置すること。

(4) 成果物

業務全体計画、システム導入計画、変更計画、進捗に係る報告書、作業結果報告、議事録を成果物として提出すること。

納入が不可能な成果物がある場合には、提案書に成果物名称、納入できない理由及び代替となる納入物等を記載すること。また、追加で納入可能な成果物があれば記載すること。

成果物の作成に当たっては、以下の点に注意すること。

ア 成果物は特に指定がない限り紙媒体及び電子データ各1部とし、日本語表記とすること。

イ 印刷物は製本又はバインダ等にてとりまとめること。但し、ページ数が概ね10枚以下の場合はホッチキス留め等で可とする。

ウ 成果物に修正等がある場合、更新履歴と修正ページを速やかに提出すること。

8 運用要件

(1) 運用管理

ア 利用者管理

項目	内容
登録・削除	利用者情報の登録及び不要となった利用者情報の削除に関して、利用者情報管理者の支援を実施すること。
アクセス制御	利用者の利用内容や権限に適したアクセス制御を設定すること。

イ 教育／広報支援

項目	内容
システム担当者向け	システムの運用方法等を運用担当職員に教育すること。
利用者向け	利用者向け案内用資料(A4版両面以内)を1000部作成すること。なお、内容については本市と協議して作成すること。

ウ ドキュメント管理

項目	内容
利用者向け操作マニュアル管理	利用者向けの操作マニュアルについて、システムの操作性に変更があった場合は最新化を行うこと。 マニュアルのバージョンや所在を管理すること。
職員向けマニュアル	システムの運用に必要なマニュアルを策定すること。

管理（受信者・利用者 情報管理者・システム 管理者）	運用手順に変更があった場合は最新化を行うこと。 マニュアルのバージョンや、所在を管理すること。
----------------------------------	--

※ ドキュメントは特に指定がない限り紙媒体及び電子データ（日本語表記）各1部とし、本市にすること。

※ 印刷物は製本又はバイнда等にてとりまとめること。但し、ページ数が概ね10枚以下の場合にはホッチキス留め等で可とする。

エ 統計情報管理

システムの利用状況等に関する統計情報を取得すること。統計情報においては、監視対象に関する実際の利用率をチェックし、本市において当初見込んだ利用率と比較管理を行える形で提示すること。

(2) 改善活動

システムの運用実施中において、システムを常に最適な状態に維持するために改善が必要な運用事項を抽出し、対応案を本市に提案すること。

9 保守要件

(1) ソフトウェア保守の原則

システム運転時間が担保されるよう実施すること。

(2) ソフトウェア保守計画

管理項目	内 容
機能追加計画	追加機能の開発計画を立案し、本市に通知すること。
機能改善計画	機能改善の開発計画を立案し、本市に通知すること。
不具合改修計画	不具合改修に係る対応計画を立案し、本市に通知すること。
ライフサイクル計画	各種ソフトウェア等のバージョンアップに関する計画を立案し、本市に通知すること。

(3) ソフトウェア改修

タイミング	内 容
定期	機能改善や不具合対応等の是非を判断し、保守計画に沿って定期的に改修を実施すること。
随時	ソフトウェアに不具合がある場合は、改修等の是非を判断し、必要に応じて改修を実施すること。

(4) 障害対応

24時間365日、職員から故障申告に対応できる窓口を設置すること。

障害が発生して本システムによる通報が行えない事態が発生した際には、障害の内容、影響範囲、復旧予定時期について速やかに本市に連絡し、復旧した際も速やかに連絡すること。

また、事業者間連携による通報にも影響を及ぼすことから、他事業者にも障害の内容等について共有すること。

10 法制度改正対応要件

既存の法制度の改正については、基本的にソフトウェアのバージョン（リビジョン）アップや機能追加等により対処し、ソフトウェア保守業務の標準対応の範囲に含まれるものとする。ただし、新法によるものは、別途本市と協議のうえ、対応を定めること。

なお、法制度改正の分類による対応は以下の通りである。

(1) 全国統一・定期的な法制度改正

原則保守範囲内での対応とする。なお、本市の要求によりカスタマイズが施されている機能については、カスタマイズに関与する部分においてはその限りではない。

(2) 大規模法改正（抜本的な法改正、Net119 共通電文仕様書的大幅改訂及び新法・新制度対応）

- 本市と協議のうえ、対応を定める。
- (3) 市規則・条例対応、市要望
軽微な修正（コード追加等）については本市と協議のうえ、対応を定める。

11 その他留意事項

(1) 業務の引継ぎに関する事項

本業務の契約履行期間の満了、全部もしくは一部の解除、またはその他契約の終了事由の如何を問わず、本業務が終了となる場合には、受託者は本市の指示のもと、本業務終了日までに本市が継続して本業務を遂行できるよう必要な措置を講じるため、業務引き継ぎに伴うデータ移行等に必要となるデータをCSV形式に加工して提供すること。

なお、受託者の都合により、本業務の予定契約履行期間前にサービスを廃止する場合には、少なくともサービス終了1年前に本市に通知すること。

(2) 再委託に関する事項

ア 受託者は、本委託業務における総合的企画、業務遂行管理、業務の手法の決定及び技術的判断等を再委託することはできない。

イ 受託者は、コピー、ワープロ、印刷、製本、トレース、資料整理などの簡易な業務の再委託にあたっては、委託者の承諾を必要としない。ただし、この場合において、受託者は再委託に係る情報セキュリティ報告書及び再委託に係る情報セキュリティ確認書の写しを委託者に遅滞なく提出しなければならない。

ウ 受託者は、上記ア及びイに規定する業務以外の再委託にあたっては、書面により委託者の承諾を得なければならない。

エ 受託者は、業務を再委託に付する場合、書面により再委託の相手方との契約関係を明確にしておくとともに、再委託の相手方に対して適切な指導、管理の下に業務を実施しなければならない。

なお、再委託の相手方は、札幌市競争入札参加停止等措置要領に基づく措置期間中の者、又は札幌市暴力団の排除の推進に関する条例に定める暴力団員及び暴力団関係事業者と認められる者であってはならない。

12 担当

札幌市消防局警防部消防救助課システム係 井坂 電話215-2060