

とよたSDGsポイントシステム構築業務委託仕様書

第1章 総則

1 システム名称

とよたSDGsポイントシステム

2 契約の目的

現行のとよたSDGsポイントシステム（以下、「システム」という。）に代わり、市民（ユーザー）の利便性と参加意欲の向上・域内消費の促進・事務作業の効率化を図る新規システムを構築するとともに、本システムと連携し、市民参加型の自発的なSDGsの取組を実現するための機能を開発し、構築後の運用を行う。

3 事業の概要

- (1) 導入に係る作業（環境構築・運用テスト・マニュアルの作成等）
- (2) ASPまたはSaaS方式による本システム機能の提供
- (3) 現行のとよたSDGsポイントユーザー情報の新規システムへの移行

4 業務対象予定期間

委託期間の開始日から令和9年3月31日まで

初期構築 委託期間の開始日から令和8年12月28日まで

運用保守（令和8年度） 令和9年1月4日から令和9年3月31日まで

5 運用予定期間

令和9年1月（運用開始日は別途受託者との協議により決定する）から令和13年3月31日までを想定する。

期間中は当要件仕様を満たしたシステム一式のサービス提供を行うこと。

ただし、令和9年度のシステムの継続利用に係る経費は、本業務の契約とは別に年度ごとに契約を締結（地方自治法施行令第167条の第2号による随意契約）するものとするため、本業務には含まない。

6 記載外事項・疑義

- (1) 仕様書に記載のない事項は、委託者と受注者が協議し決定の上、対応すること。
- (2) 仕様書の記載内容に疑義が生じた場合は、委託者と受注者が協議し決定の上、対応すること。

第2章 システム基本要件

1 基本方針

(1) 利便性の向上及びユーザー本位のサービス

ア 原則24時間365日稼働することを前提とし、高度な可用性を保証するシステムであること。

イ 地方自治体への導入や稼働の実績を有しているシステムであること。また、本市と同等以上の自治体に対してASP・SaaS形式でのシステム導入実績があり、そのノウハウを本事業で活かすこと。

(2) 安定性

本市以外の自治体でシステムが令和8年4月1日時点で稼働している、もしくは令和8年度中に稼働する予定があること。

(3) セキュリティ及び品質保証

ア プライバシーマーク（JIS Q 15001）もしくは情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）適合性評価制度における認証（ISO/IEC27001 又は JIS Q 27001）のどちらかを契約者（契約者と開発者が異なる場合は開発者も）が取得していることが望ましい。

イ ISO9001（品質マネジメントシステム）を契約者が取得していることが望ましい。

ウ ISO14001（環境マネジメントシステム）を取得していることが望ましい。

(4) 国のガイドライン等への準拠

以下のガイドラインに準拠したシステムであることが望ましい。

ア クラウドサービス提供における情報セキュリティ対策ガイドライン（第3版）（総務省 R3.9）

イ 安全なウェブサイトの作り方（改訂第7版）（IPA（独立行政法人情報処理推進機構））

ウ 特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン（行政機関等・地方公共団体等編）

2 調達方針

(1) システム設計に関する事項

以下のとおりの要件を満たすシステムを設計すること。

- ①市民参加型の自発的な SDGs の取組を実現するための機能及びデジタルポイント等をユーザーのスマートフォンアプリ（以下、「アプリ」という。）に付与すること。
- ②ポイントを受取ったユーザーがとよた SDGs ポイント加盟店（以下、「加盟店」という。）での支払い時に、店頭の二次元バーコードの読み取り又は自身のアプリ画面に表示した二次元バーコードの読み取りにより、ポイント残高で1ポイントあたり1円分の価値として決済できること。
- ③基本的には同一環境とするが、それぞれの管理者権限ごとにアクセスを制御する等の個別設定ができるような柔軟なシステム設計とすること（管理者は委託者、受注者及び加盟店（別紙1「加盟店一覧」参照）とする。）。
- ④不正なポイント取得防止対策として、ポイント取得の頻度設定や二次元コードの表示時間の制限等の機能を盛り込むこと。
- ⑤不正なユーザー登録防止対策として、ユーザーが利用者登録を行う際に利用規約への同意を求めるほか、英大文字・英小文字・数字・記号を混在させた10文字以上のパスワードを設定すること。
- ⑥ユーザーがパスワードを失念した場合に再設定が可能であること。
- ⑦不正行為を行った又はその疑いのあるユーザーや加盟店の利用を停止することが可能であること。
- ⑧委託者からのお知らせ機能を有すること（LINE アプリ導入時を除く）。
- ⑨システムのコンピューティングソースは今後の利用者の増減、システムの一時的な負荷増大に対応できること。
- ⑩アプリの利用が困難なユーザーに対して、紙カードを委託者が新たに作成する場合の二次元コード及び必要なデータを受託者がシステムから出力し、委託者へ提供できること。

(2) 体制及び計画に関する事項

ア 実施体制

本業務に携わる者は、業務の遂行に十分な資格及び実務経験年数を有する者で構成し、役割分担を明確にし、下表の内容を委託者へ報告すること。なお、構成員は原則固定とし、変更する場合は委託者の承認を得ること。また、緊急時においては迅速かつスムーズに対処できる連絡体制とすること。その他、下記の内容を遵守すること。

- ①システム開発等の責任者及び作業担当者が使用するID等を管理し、その他の者が開発環境にアクセスできないようアクセス制御すること。
- ②システム開発等の責任者及び作業担当者が使用するパソコン等を特定すること。
- ③システム開発等において、脆弱性が判明した際は脆弱性を排除するための対策を講じること。
- ④開発・改修環境と運用環境とを分離すること。
- ⑤擬似環境による十分なテストを行うこと。
- ⑥テストにおいては、原則として、テスト用に作成又は加工したテストデータを使用することとし、個人に関する重要な情報（公表している情報を除く。）及び機密性の高い情報（公表を前提としていない情報及び漏えいにより重大な影響を及ぼす情報。以下これらを「機密情報等」という。）のデータを使用しないこと。やむを得ず機密情報等のデータを使用する必要がある場合は、使用するデータの件数及び範囲並びに使用する期間を必要最小限とし、テスト実施後は直ちにデータを消去すること。

対象	記載内容	報告時期
稼働準備	<ul style="list-style-type: none"> ・実施体制図 ・統括責任者及び担当者 記載項目： 氏名 担当部署・役職	業務実施前
運用・保守（本稼働後）	取得資格 経験年数 主な業務の従事実績	本稼働前

イ 本稼働に向けたスケジュール

本業務に係るシステムの本稼働は、令和9年1月とする（運用開始日は別途受託者との協議により決定する）。

なお、次の条件を踏まえ、本稼働までのスケジュールを提案し、円滑な稼働に寄与すること。

- ①導入に向けた会合・各種承認、環境設定、データ移行、職員・加盟店研修、各種環境提供等、本仕様書に定める必要な項目を含めること。
- ②受託者及び委託者の役割分担を明確にし、委託者の作業負担軽減に配慮すること。
- ③本稼働までの手続きや移行期間及び想定外の事象を考慮したスケジュールとすること。
- ④本稼働の1か月前にユーザー登録のみ行えるよう、機能の一部を先行して稼働できること。
- ⑤本稼働日前からの会員登録者の保有ポイントについては、新システムに移行できること。なお、現行システムの会員データは委託者から提供する。

ウ 本稼働後の対策

本業務の本稼働後においては、システム変更のユーザーへの影響をあらかじめ想定し、

システム変更に伴う混乱が生じないように必要な対策を実施すること。

(3) システムの拡張性に関する事項

本業務の構築後、標準機能もしくは追加カスタマイズで以下の要件を満たすことができるシステムであることが望ましい。

ア ユーザーによる SDGs の取組状況を可視化する機能を備えていること。

イ 現行システムの紙カードから本業務で構築するアプリへポイントを移行できる機能を備えていること。

ウ アプリ上でユーザーが日々の SDGs につながる行動をチェックし、ポイントを獲得可能な機能を備えていること。

第3章 システム要件

1 サービスの概要

本サービスは、安定稼働、信頼性の実現を前提とした ASP・SaaS 方式のサービスとすること。

ユーザーは、本サービスを利用していつでも決済可能なデジタルポイント等を個人のアプリに獲得でき、受取ったポイントは支払い時に、店頭で二次元バーコードを読み取る、または自身のアプリ画面に表示した二次元バーコードを読み取ることにより、その残高で決済ができる。また、自身の保有ポイント数を確認できる。管理者は、システムを利用してポイント運営管理業務を電子化し、サービスの向上並びに管理業務の効率化を図る。

ユーザー及び加盟店はそれぞれのポータル機能を有し、加盟店のポータルでは加盟店及びそれらを管理する「加盟店管理機能」を有する。また、委託者及び加盟店が各種検証を実施できるよう、本番環境と同様の仕組みで本番環境に影響を与えない検証環境を別途用意すること。なお、検証環境は本番環境との区別が一目瞭然であること。また、検証環境は本稼働日の2か月前には提供すること。

2 動作環境

基本的には、ユーザーの利用環境にとらわれないサービスとするため、次の動作環境を最低限保証すること。また、利用に必要な専用ソフトウェアも含め、今後公表される新しいバージョンにも対応すること。対応 OS はメーカーの保守サポート期限が切れていないものを対象とする。スマートフォン等の OS は下記のバージョンまでを対応し、ブラウザは最新バージョンに対応すること。また、Google Play と App Store でアプリのダウンロードができるように公開すること。その他、今後想定される動作環境があれば柔軟に対応すること。

対象	動作環境
ユーザー側アプリ	【スマートフォン】 ・ Android : 最新のメジャーバージョンを含む 5 メジャーバージョン ・ iOS : 最新のメジャーバージョンを含む 3 メジャーバージョン
管理者側サイト	【ブラウザ】 ・ Edge ・ Chrome

3 稼働環境

次の稼働要件を満たすこと。

(1) 構成

システムの耐性強化（冗長化、負荷分散等）、障害発生時のリカバリー対応、他システムとの連携を考慮し、委託業務期間中において業務に支障のない構成とすること。

(2) ソフトウェア

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即時対応すること。また、サーバに必要な不正プログラム対策等のセキュリティ対策ソフトウェアも本調達に含めてサービス提供すること。

(3) ネットワーク

インターネットと接続したサービスとして提供可能であることとする。

第4章 機能要件

1 要求機能

本サービスに求める基本的な機能要件については、次に示す条件を前提とする。

(1) 最低限の機能

1) 利用者向け

- ①登録
- ②ログイン
- ③ポイント
 - ・ポイントの受け取り（2次元コード読み取り）
 - ・ポイントの利用（2次元コード読み取り）
- ④お知らせ
- ⑤SMS 認証
 - ・SMS 認証の実施
 - ・SMS 認証の解除

⑥アンケート

⑦退会手続

2) 加盟店向け

- ①ユーザー登録
- ②ポイント管理
 - ・ポイント付与
 - ・取引履歴
 - ・取引中止

3) 管理者向け

- ①ユーザー登録
- ②ポイント管理
 - ・取引履歴
 - ・取引中止
- ③施策（キャンペーン）管理
- ④運用管理
 - ・お知らせ管理
 - ・アンケート
 - ・ユーザー管理
 - ・店舗2次元コード管理
 - ・ユーザー利用停止

・利用規約管理

(2) 標準サービスでの実現

ア 標準サービスの利用を前提として、カスタマイズを抑えるものとする。なお、標準サービスには決済可能なデジタルポイント等を個人のアプリに獲得でき、受取ったポイントは支払い時に、店頭で二次元バーコードの読み取り又は自身のアプリ画面に表示した二次元バーコードの読み取りにより、その残高で決済ができる機能の他に、保有残高確認・有効期限確認機能や獲得履歴確認機能、加盟店での利用発行実績の帳票等データ出力機能を有すること。

イ 軽微な空場数の増減やパッケージシステムとしての機能の向上を無償のバージョンアップ等で行えることが望ましい。

(3) 情報システムに関する専門知識が不要

ア 誰でも簡単に利用可能であること

イ ユーザーや加盟店にとって直感的にわかりやすく、利用しやすいシステムであること

ウ ユーザーや加盟店の利用端末を問わず、必要な全ての機能が利用できること

エ 加盟店が直感的な操作でポイント利用発行に係る情報を簡単に確認できること。

オ 新規加盟店追加やポイント発行メニュー等の新規設定が容易にできる構成であること。

(4) 効率性及び利便性の向上

ア ユーザビリティに配慮し、ユーザー目線に立った機能であり、事務効率及び利便性の向上について十分に寄与すること。また、ユーザー・加盟店ともにわかりやすく使いやすい優れたユーザインターフェースであること。

イ 英語・ポルトガル語・スペイン語・中国語・ベトナム語など多言語に対応したサービスであることが望ましい。

ウ 検索によるレスポンス悪化対策が講じられていること。

(5) LINE アプリ導入時の注意事項

ア LINE アプリを導入する場合に限り、本市公式 LINE アカウントから送信される情報とユーザーが混同しないよう、ユーザーへの情報発信機能は有しないシステムとすること。

(6) スマートフォン等への対応

ア スマートフォン等の普及に鑑み、利用環境（OS、アプリ等）に依存しない操作性の向上に配慮すること。

イ 通信量を抑える工夫をすること。

ウ 端末によって、利用できる機能に差異がないよう配慮すること。機能に差異がある場合には、その内容を提示すること。

第5章 セキュリティ要件

1 基本方針

個人情報の重要性を認識し、情報を扱う者の倫理、良識ある判断及び法令に基づき、管理を徹底し、漏洩等が発生しないように万全の注意を払うこと。また、情報の取扱いには、別紙2「個人情報の取扱い及び情報セキュリティに関する特記」を遵守すること。

2 教育訓練

本サービスに関わる従業員すべてに対し、情報セキュリティ、障害インシデント等に対応させるため、教育訓練を定期的実施すること。

3 システム

最低限、次の要件を満たすこと。

- (1) 不正プログラム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。
- (2) ファイアウォール等による不正侵入防止及び侵入、改ざん検知対策を行うこと。また、ネットワークの外部からの攻撃及び人為的ミスによる情報漏洩に対しても対策を取ること。
- (3) 情報収集及び脆弱性確認を行い、速やかにパッチを当てる等、必要に応じた対策を行うこと。
- (4) SSL または TLS 等により通信のセキュリティを確保すること。
- (5) 各種情報資産（データ、プログラム、ネットワーク、機器等）へのアクセスを必要最低限とし、なりすまし等の不正アクセス対策を適切に行うこと。
- (6) ネットワーク構成等の外部からの攻撃目標となりえる情報が漏洩しないよう対策を取ること。
- (7) 開発中のシステムに脆弱性が判明した際は、脆弱性を排除するための対策を講じること。
- (8) システム開発にあたり、下記の対策を実施すること
 - ① システムを構成するデータベースへの命令文の設定における脆弱性を狙った攻撃（SQL インジェクション攻撃）対策
 - ② システムを構成するサーバ OS へコマンドを不正に実行する攻撃（OS コマンド・インジェクション攻撃）対策
 - ③ システムを構成するファイル名を指定する方法における脆弱性を狙った攻撃（ディレクトリ・トラバーサル攻撃）対策
 - ④ システムにログインする際の ID 管理方法の脆弱性を狙った攻撃（セッションハイジャック攻撃）対策
 - ⑤ システムの出力処理における脆弱性を狙った攻撃（クロスサイト・スクリプティング攻撃）対策
 - ⑥ システムにログインした際の応答における脆弱性を狙った攻撃（クロスサイト・リクエスト・フォージェリ攻撃）対策
 - ⑦ システムにアクセスした際の表示方法における脆弱性を狙った攻撃（HTTP ヘッダ・インジェクション攻撃）対策
 - ⑧ システムから送信されるメール機能における脆弱性を狙った攻撃（メールヘッダ・インジェクション攻撃）対策
 - ⑨ システムの設定情報の変更方法における脆弱性を狙った攻撃（クリックジャッキング攻撃）対策
 - ⑩ システムをメモリ領域の設定における脆弱性を狙った攻撃（バッファオーバーフロー攻撃）対策
- (9) 委託実施中に新たな脅威が出現した場合や、運用状況に変更が生じた場合には、情報セキュリティ対策の見直しを適時検討し、必要に応じて措置を講じること

4 データセンター等各種基盤

仕様について、省エネルギー、省資源、環境配慮及び効率化を前提とし、次の要件を踏まえること。なお、システムの可用性及びセキュリティの観点から、ISMAP の認証を受けたクラウドサービスを利用することが望ましい。

項目	要件
----	----

施設	<ul style="list-style-type: none"> ・所在地の環境、施設の特徴・各種対策 ・災害・危機管理対策 (火災、雷、水害、地震、盗難等) 	<ul style="list-style-type: none"> ・日本国内に施設を持つこと。 ・2拠点以上のデータセンターにより冗長化をもつこと。 ・データセンターの立地及び建築環境を前提に災害・危機を十分に想定した対策が取られていること。
設備	<ul style="list-style-type: none"> ・設備環境・各種対策 (電源設備、サーバ室、ラック施設) ・災害・危機管理対策 (発熱、火災、電・磁界、水害、地震、盗難等) 	<ul style="list-style-type: none"> ・電源については運用する機器等の容量を十分に把握し、安定的な供給ができること。また、停電時にも継続稼働を前提に予備電源、無停電電源装置を設置するなどの対策を施すこと。 ・システム機器設置については、システム機器の仕様を十分に把握し、適正な設置スペース及び必要な空調設備を備え、熱対策及び耐震対策が十分に取られていること。 ・火災時において、検知システムにより迅速な把握ができ、延焼防止及び迅速な消火が可能な設備を有していること。また、消火に際し、機器環境等に配慮していること。 ・防犯について施錠を始め十分な対策が取られていること。
運用保守	<ul style="list-style-type: none"> ・認証取得事項 ・監視方法の詳細 ・運用保守の具体策 ・セキュリティ保守 	<ul style="list-style-type: none"> ・データセンターを運営する法人は JIS Q15001 (プライバシーマーク) 又は ISO/IEC27001 又は JIS Q 27001 (情報セキュリティマネジメント) 認証相当の規格に準拠していると判断できること。 ・24 時間 365 日の監視体制及び迅速に対応可能な連絡体制を確保すること。 ・設備等の操作権限についてはあらかじめ明確に定義し、必要最低限とすること。 ・監視に関して次の要件を満たすこと。 <ul style="list-style-type: none"> ①入退室管理、監視カメラ等で出入口について監視できること。 ②ネットワークを始めとしたパフォーマンスの性能監視ができること。 ③外部及び内部からの不正なアクセスの検知等、セキュリティ上必要な監視ができること。 ・DDoS 対策及び WAF 等、セキュリティ対策が導入されていること。

5 セキュリティ監査

委託者もしくは愛知県が実施する情報セキュリティ監査等について、ヒアリング及び資料の提出等に協力すること。

監査結果等について、緊急に対策が必要な指摘事項は速やかに対応し、監査結果、対応結果または対応計画を報告すること。提出する書類等に関しては委託者と調整のうえ適正な対応をすること。

第6章 運用要件

1 稼働・対応時間

本サービスにおける稼働・対応時間は24時間365日とする。ただし定期点検やメンテナンス等を実施する場合は2週間以上前に委託者と協議を行い、了承を得た上で可能な限り

深夜時間帯に実施するとともに、事前にシステムトップページでその内容及び期間を予告周知し、システムメンテナンス中も可能な限りその旨を周知すること。また、セキュリティ上の問題等で予定外の停止時間が必要な場合は、事前に委託者と協議のうえ、日程を決定すること。いずれの場合においても、停止時間は必要最低限とし、ユーザーへの影響を最小限に抑えるよう配慮すること。

2 業務作業

本サービスにおける各業務作業は次のとおりとする。なお、常に情報セキュリティ及び技術動向について情報収集し、必要な対策を実施すること。また、必要な作業を極力自動化する等、誤操作の防止及び効率的な運用に努めること。

業務名	作業名	作業内容
運用・保守管理 業務	運用・保守状況報告	<ul style="list-style-type: none"> ・毎月1回、サービスの運用について月次報告を実施すること。（報告内容については「3 実績報告」に記載のとおり。） ・障害発生時、その他緊急時等、随時必要な報告を行うこと。 ・ポイントの不正利用（疑いも含む）事案発生時に必要な報告及び対応を行うこと。 ・OS（仮想OS含む）で起動しているシステム及びハードウェア及びシステムを構成するネットワーク機器等の死活監視を実施し、障害発生時にはすみやかに報告すること。 ・ハードウェアリソースの使用率を監視し、閾値超過の際には報告すること。
	各種メンテナンス	<ul style="list-style-type: none"> ・システム機器のOS及びソフトウェアのバージョンアップ及びパッチ適用の調査・判断及び適用作業を無償で実施すること。 ・サービス提供環境の維持・向上に係る各種作業を実施すること。 ・不正プログラム対策ソフト等の更新を実施すること。 ・ユーザー管理の支援（ユーザーの追加／変更／削除時の支援）を実施すること。
	各種ドキュメント整備	<ul style="list-style-type: none"> ・システム改善等により変更が必要となった場合に、操作マニュアル等の各種ドキュメント修正を行い、常に最新の状態に保つこと。
	各種問合せ対応	<ul style="list-style-type: none"> ・加盟店からのシステムの設定方法、操作方法等の問合せに対して受付及び回答を行うこと。 ・加盟店営業時間中は問合せの応答ができる体制であることが望ましい。 ・運用を円滑にするための方策として、FAQ等を整備し、必要に応じて利用者に公開すること。

障害対応業務	障害対応	<ul style="list-style-type: none"> ・システムに障害が発生した場合は、障害の切り分け、原因の究明及び影響を最小限に抑えるための対策を実施すること。併せて、速やかに委託者に連絡し、対応の調整を行うこと。 ・障害原因を明らかにし、恒久的な対応策を実施し、再発防止に努めること。併せて、委託者に報告書を提出すること。 ・障害発生時には障害に対する連絡対応を行う、夜間・休日含め常に連絡可能な体制であること。
その他業務	その他運用支援	<ul style="list-style-type: none"> ・上記以外、各種会議への出席及びその他支援等、円滑に業務を遂行するための運用全般に関する支援を行う。その際、記録（議事録）を作成し提出すること。

<サービスレベル保証（SLA）>

運用業務要件については、以下のサービスレベル保証（SLA）を参考にSLAに関する考え方を提案書に記載すること。また、最終的な基準については、システム構築時に委託者と協議の上決定すること。

①稼働率（稼働実績・稼働すべき時間） 99.5%以上 ※1

ただし、点検停止を除く。

②障害発生通知時間 1時間以内 ※2

③障害復旧時間 障害発生通知後2営業日以内

※1 個別のインターネット回線等、プラットフォームへ接続するためのネットワークを除いたプラットフォーム自体の稼働率。

※2 対象時間は委託者の開庁日（土曜日、日曜日、祝日及び12月29日から翌年の1月3日までの日は除く。）の午前8時30分から午後5時15分までとする。ただし、利用者への支障が大きい場合及び緊急を要する場合は、委託者と協議して決定する。

<SLA達成のための措置>

前項のサービスレベル保証（SLAの各項目）が基準に満たない場合に、受託者は以下に示すような措置により、達成率の向上に努めること。

①受託者の責によりSLAが遵守できなかった場合、その改善策（手続き見直し、仕組み・ツールの導入、試験・検証等）の検討・実施を必須とし、必要とする作業は受託者の負担により行うこと。また、利用者の規模が想定を超える場合は、委託者と協議の上、対応すること。

②人員の不足等が原因の場合、作業員の体制の強化を行い、委託者の承認を得て作業員の体制の強化を行い、委託者の承認を得てから、作業員の変更等を行うこと。

③機器及びソフトウェアが原因となる場合、その因果関係について調査し、調査結果及び必要な対応策について委託者へ報告・協議の上、対応すること。

<調整及び報告>

各業務及びプラットフォーム稼働前後において、委託者及び事業者（関係団体等）との協議と調整を行うとともに、委託者に対し運用状況や問題点、サービスレベル保証の実施状況、課題及び対応状況等の報告を行うこと。その際、委託者及び各システム利用者から寄せられた問合せ内容と対応策をまとめた資料を提出し、委託者と協議を行うこと。

<委託者と受託者との作業分担の考え方>

①障害発生の連絡を受けた場合、あるいは受託者自らシステムの運用に係る障害を検知した場合、作業分担の切り分けを行うこと。その際、障害発生の原因が受託者の納品物であるのかサーバ等受託者の納品物以外であるかについての判別作業は、受託者において行うこ

と。

- ②受託者の納品物以外に障害の原因があると判明した場合は、当該原因を対処すべき事業者及び委託者において復旧作業を実施するが、復旧に当たって受託者は委託者の求めに応じた必要な支援を行うこと。
- ③作業分担の結果、受託者側での対応となった場合、受託者が原因調査を含めて作業を行い、適切な対処を実施すること。

3 実績報告

運用実績について次の項目を月次及び年次で報告すること。

報告事項	作業内容
システム稼働実績	・システム稼働状況 ・セキュリティ監視状況
システム保守実績	・セキュリティ等保守作業内容
利用・発行・失効実績	・加盟店ごとのポイント利用発行実績とポイント及び失効実績
問合せ対応実績	・問合せ対応実績 (問合せ件数、問合せ内容/状況、回答内容等)
障害対応実績	・障害対応実績及び今後の影響
各種予定	・翌月の保守作業等の予定 ・その他各種予定
その他	・上記以外の一時的業務遂行について ・更なるサービス品質向上に向けた提案

4 データ管理及び運用

障害発生時に備えて、次のとおり管理・運用を行うこと。

項目	要件
管理対象	障害時の復旧及び障害原因究明に必要な情報すべて (データ(ログも含む)及びOS、アプリケーション等)。
バックアップ	・データベースの物理ファイル(データ領域)は定期的にバックアップを取得し、ストレージ内に保管できること。 ・障害発生時に復元可能なバックアップを取得すること。 ・バックアップファイルは世代管理を行うこと。 ・データバックアップファイルは日次で7世代以上とし、可能な限り保管できること。 ・システム障害時には、障害発生前までのデータが復元できること。
障害発生時の対策	・障害発覚後、速やかにユーザーへの対策及びシステム復旧対策を講じること。 ・データは、原則として障害直前の状態へ復旧すること。
その他	・バックアップが適切に取られていることを確認すること。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ネットワーク経由で遠隔地にバックアップを送る場合は、サービス提供者が回線費用を負担し、暗号化を施す等セキュリティ対策を講じること。 ・バックアップデータについては必要に応じて委託者の求めに対し提供すること。 ・データの保存期間については別途協議して定める。
--	---

5 職員研修

本サービスを利用するうえで、必要な業務処理について習得するため、次の要件を踏まえ、研修を実施すること。

項目	要件
対象者	全加盟店
実施時期	サービス開始1か月以上前に実施すること
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・加盟店が行う操作方法について、マニュアル、チュートリアル等、随時参照可能なものを提供し操作手順を説明すること。 ・操作等で間違いやすい項目を重点的に説明すること。 ・実施内容については、委託者と協議の上決定すること。 ・集合形式もしくはオンライン形式で開催すること。また、その場合の講師及び教材については受託者が提供し、会場及び研修に必要な設備等については、委託者と協議すること。

第7章 サービス移行要件

1 現行システムからの移行

本サービスでの処理が適切に行えるようにするため、以下のとおり旧システムから引き継ぐものとする。

(1) とよたSDGsポイント(chiica)

現行システムから「会員情報(会員番号、電話番号、郵便番号)」「会員別保有ポイント」「加盟店情報」についてデータ移行する。

委託者が紙カードの発行を行う場合には、ポイント取得用2次元コード及び必要なデータを委託者に提供すること。

2 次期システムへの移行

本サービスの利用期間の満了時において、無償で次期システムへのデータ等の移行支援を行うこと。具体的には、次期システムを稼働させるために必要な施設情報・ユーザー情報・予約情報のデータ及びファイルのレイアウト等の仕様について、委託者が提出を求めたものについては、速やかに提供すること。なお必要な媒体等に係る費用は受託者の負担とする。

第8章 支払時期・方法

契約金額の支払いは、本契約期間の満了をもって一括で支払うものとする。

第9章 再委託について

本業務の全部を一括して又はこの仕様書に定める主たる部分を第三者に再委託することとはで

きない。なお、この業務における「主たる部分」とは、本業務における総合的企画、業務遂行管理、手法の決定及び技術的判断等をいう。

1 再委託の承認について

主たる部分以外の業務の再委託に当たっては、書面により委託者の承認を得なければならない。ただし、コピーや資料の収集、収集資料の整理、単純な集計、原稿のワープロ打ち、印刷、製本、模型製作、翻訳、参考書籍・文献購入、消耗品購入など当該業務の付随的・補助的業務にあたらぬ簡易な業務の再委託に当たっては、委託者の承認を必要としない。

2 再委託先の監督について

再委託先に対して本契約者の義務と同様の義務を順守させ、その行為について一切の責任を負うこと。

第10章 その他要件

1 納品

次のとおり、サービス提供前の適切な時期に納品すること。なお、納品物及びサービス提供期間中に更新された納品物についての著作権人格権以外については受託者と委託者の共有とする。納品後においても変更があった場合は、再度納品することとし、常に最新の状態とすること。

納品物	必要部数	納品時期
本サービス 各種設定資料	紙媒体 1部、電子媒体 1部	本稼働前
業務全体計画書（稼働準備、本稼働計画書）	紙媒体 1部、電子媒体 1部	業務実施前
業務体制図	紙媒体 1部、電子媒体 1部	業務実施前
機能仕様書	紙媒体 1部、電子媒体 1部	本稼働前
ユーザー向け操作マニュアル	紙媒体 1部、電子媒体 1部	本稼働 1か月前
加盟店向け操作マニュアル	紙媒体 1部、電子媒体 1部	本稼働 1か月前
その他サービス利用にあたり必要なマニュアル	別途協議する	別途協議する
研修資料 ※研修当日に必要な資料は別途準備すること。	紙媒体 1部、電子媒体 1部	研修前
業務完了報告書	紙媒体 1部、電子媒体 1部	業務完了後
その他サービスを利用するうえで必要なもの	別途協議する	別途協議する

2 その他

- (1) 本業務実施期間中、委託者と定期的な会合（オンライン可）をもち、業務の進捗状況、課題や問題点の解決等について情報交換と報告を実施すること。また、議事録を作成し、委託者の承認を得るものとする。
- (2) 本調達の発注業務遂行にあたって必要な備品等の準備を含めた一切の費用（パソコン、事務用消耗品等）は、受託者が負担すること。
- (3) 本サービスにおいて今後想定される課題及びその解決策を提示すること。

- (4) 本仕様書に記載のない事項及び本事業遂行に当たり疑義が生じた場合には、委託者との協議により定めるものとする。