

齋場予約システム等の導入に関する仕様書

令和2年6月

佐倉市、四街道市、酒々井町葬祭組合

目次

1. 基本的事項

1.1 総則	1
1.2 業務名称	1
1.3 業務目的	1
1.4 業務対象範囲	2
1.5 制約事項	2
1.6 再委託	2
1.7 守秘義務	3
1.8 著作権	3
1.9 瑕疵担保	3
1.10 賠償責任	3
1.11 S L A	3
1.12 疑義	3

2. システム基本要件

2.1 全般	4
2.2 各種システムの概要	4
2.3 システム稼働予測	5
2.4 セキュリティ対策	5

3. 業務推進体制

3.1 体制及び担当者	6
3.2 プロジェクト計画書	6
3.3 会議の開催	6
3.4 会議録	6

4. システム稼働環境

4.1 システム構成	7
4.2 各種システム稼働環境	7
4.3 クライアント環境	7
4.4 ネットワーク環境	8
4.5 データセンター	8

5. 斎場予約システム等構築

5.1 全般	9
5.2 機能詳細要件	9
5.3 検証	10
5.4 操作研修	10

6. 納品

6.1 納品	10
--------	----

7. 運用・保守

7.1 全般	11
7.2 体制	11
7.3 システム稼働監視	12
7.4 不正アクセス対策	12
7.5 データ管理業務	12
7.6 保守業務	13
7.7 障害対応	13
7.8 問い合わせ対応	14

《別紙》

1. システム構成図
2. 業務フロー
3. 予約受付管理システム機能詳細要件
4. さくら斎場施設概要
5. 必要帳票一覧

1. 基本的事項

1.1 総則

斎場予約システム等の導入に関する仕様書（以下「本仕様書」という。）は、令和3年度に供用開始予定である、斎場予約システム等の構築・導入及び運用・保守等についての仕様を定めたものである。本件業務を実施する者（以下「受注者」という。）は、本仕様書の内容を遵守しなければならない。

1.2 業務名称

斎場予約システム等導入事業

1.3 業務目的

さくら斎場では今後増加が見込まれる火葬需要について人員を増やすことなく対応し、利用者へのサービス向上や斎場運営の業務効率化のため、令和3年度当初からの斎場予約システムの供用開始に向け、事業を推進しているところである。現在、本組合においては人員を配置し、電話受付の予約で対応している状況である。

予約受付や、使用許可業務等については、業務効率化の観点から、一体的に行うことが望ましい。本業務においてはインターネットからの予約受付システム、各種帳票類の作成機能等、事務の省力化及び利便性の向上を図ることを目的とする。

なお、予約受付管理システム（インターネット予約受付システムを含む）は、要求仕様を満たしたデータセンター内に配備した上で、ホスティング、クラウド利用型等の形式で提供することとし、アウトソーシングによる安定的な稼働を実現することを目的とする。

1.4 業務対象範囲

(1) 業務対象範囲は、以下のとおりとする。

齋場予約システム等導入事業	
業務内容	実施時期
①齋場予約システム等構築業務委託 ・システム構築(カスタマイズ)…機能詳細要件等に基づくシステム構築 ・導入作業…システム導入に係る調整作業、操作研修等の実施 ・検証作業…システム稼働に係る検証作業の実施	R2.8月 下旬～ R3.3月
②齋場予約システム運用・保守業務委託 ・データセンター内におけるシステム運用保守	R3.4月～ R8.3月

1.5 制約事項

- ①システム構築期間中に起きた仕様変更（制度改正・品質向上のための設計変更等）に対しては、発注者と協議し、必要な対応を行うこと。
- ②本業務期間（5年間）が終了し、本組合が新たなシステムを導入することとなった際は、受注者の負担により、本システムに蓄積されたデータを汎用化して抽出し、本組合に提出すること。

1.6 再委託

(1) 再委託の禁止

受注者が、業務の全部を一括して第三者に再委託することは禁止とする。但し、業務の一部を第三者に委託する場合には、本組合の同意を得るものとし、再委託先の行った作業の結果については、受注者が全責任を負うこと。

(2) 一括再委託禁止の例外

グループ企業同士やメーカーとそのメーカーの正規の販売代理店（パートナー企業）において、営業と役務提供を分業している場合は、一括再委託禁止の例外とする。

なお、再委託先との間で、再委託に係る業務を遂行させることについて、受託事業者が本組合に対して負う義務と同様の義務を再委託先も負うものとし、再委託先の行った作業の結果については、受託事業者が全責任を負うこと。

(3) 再委託先の要件

再委託先の事業者は、暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第2条第1項第2号に規定する暴力団及びその利益となる活動を行う者でないこと。

(4) 再々委託の禁止

再委託先となったものがさらに第三者に委託（再々委託）することは禁止とする。

1.7 守秘義務

個人情報、本組合が秘密と指定した事項及び業務の履行に際し知り得た秘密を第三者に漏らし、又は不当な目的で利用してはならない。また、契約期間終了後も同様とする。なお、再委託先についても同様の守秘義務を負うこととする。

1.8 著作権

本業務において、システム導入業者が提供したデータ、納入されるプログラム等の著作権は受託者に帰属する。

なお、その他本業務の成果物における著作権の帰属が明確にできない場合は、本組合とシステム導入業者で協議するものとする。

1.9 瑕疵担保

本業務に係る成果物の引き渡し後1年間以内に瑕疵が発見されたときは、受注者の費用により修復等の措置を講ずること。

1.10 賠償責任

各業務の実施にあたって、本組合又は第三者に損害を及ぼしたときは、本組合の責任に帰する場合のほかは、受注者がその賠償の責任を負うものとする。

1.11 S L A

S L A案に基づき双方確認の上、委託契約締結時にサービスレベル合意書を締結し、その合意事項を遵守すること。

1.12 疑義

本仕様書に定める事項に疑義が生じた場合、又は本仕様書に定めのない事項で協議の必要がある場合は、受注者は本組合と協議を行うこと。

2. システム基本要件

2.1 全般

以下に記載する各種システム概要及び別紙2「業務フロー」を参考に、各種システムを提案すること。

導入する各種システムソフトウェアについては、基本機能を備えたパッケージ製品を採用し、必要な設定・カスタマイズ等のシステム構築を行うこととし、本業務において構築するネットワーク環境下において、ストレスなく利用できること。また、本システムの開発に必要となるハードウェア及びソフトウェア等の開発環境は、受注者の負担で用意すること。なお、各種導入システムは、OS、ブラウザのバージョンアップに対応できること。

2.2 システムの概要

システムの概要は以下のとおり想定している。なお、システム上で処理する各種機能は、提案するそれぞれのシステムの内、いずれかで備えていることを条件とするものである。

(1) 予約受付管理システム（インターネット予約受付システムを含む）

- ① さくら斎場の使用に係る、予約・使用許可・料金収納事務等の各種事務を管理すること。
- ② 予約状況に基づき各種帳票を出力できるようにすること。
日計、月計、年計、火葬状況報告等の書式について出力できるようにすること。
- ③ 施設の空き状況をインターネット上に一般公開するとともに、資格を付与された葬祭業者に対しては、メンテナンス等の時間を除き、原則24時間365日、パソコン及びスマートフォン、タブレット等からインターネット予約受付システムを利用できること。
- ④ インターネット予約受付システムの稼働に係るWEBサイト作成において、アクセシビリティに配慮して作成すること。

2.3 システム稼働予測

本組合における火葬件数の推移（想定）は以下のとおりである。以下の内容を考慮した上でシステムを構築し、安定的な稼働を実現できることとする。

◆火葬件数の推移（平成26年から令和5年） 単位：件

区分	火葬件数		日平均件数	日最多件数
	期間合計	年平均		
平成26～30年	13,657	2,731	9.1	17
令和1～5年	14,750	2,950	9.8	17

2.4 セキュリティ対策

各種システムのセキュリティ対策は、以下のとおり実施することとする。

- ①データセンター内のサーバ等については、ウイルス駆除ソフトを常に最新バージョンに維持して感染を防止すること。
- ②各種ソフトウェアは、セキュリティホール等に対する最新の対策を行った上で導入すること。
- ③構築にあたっては十分なセキュリティ対策を講じること。また、情報漏えい対策が十分に講じられていること。
- ④異常又は障害が発見された際には、直ちに本組合へ連絡し、復旧手段について万全を期す体制及び運用が可能であること。また、障害発生時には、原因を調査の上、報告書を提出すること。
- ⑤データセンター内に配備する予約受付管理システム（インターネット予約受付システムを含む）は、サーバ内に本組合専用の領域を確保した上で、他からのアクセスを制限できること。
- ⑥予約受付管理システム（インターネット予約受付システムを含む）との通信は、セキュリティに配慮し、SSL/TLS等暗号化通信に対応させること。なお、SSL/TLS等の更新手続きについては保守・運用の費用に含み、受注者が責任を持って行うこと。また、個人情報漏えいすることがないように、十分な対策を講じること。
- ⑦外部からのセキュリティリスクへの対策について必要な措置を講ずること。

3. 業務推進体制

3.1 体制及び担当者

- ①本業務の遂行にあたって、業務実施体制及び個別業務毎の連絡窓口を定めるとともに、各業務を確実に遂行するため、業務全体の責任者及び個別業務毎の担当者を定めること。
- ②本業務のプロジェクトリーダー（プロジェクトの実質的な責任者）及び実務担当者には、本案件と同様のシステムの導入及び構築の実績・経験が豊富にあるものを選任すること。
- ③プロジェクトのメンバーには、予約受付管理システムの開発元の担当者を含むこと。

3.2 プロジェクト計画書

受注者は契約締結後、本業務における目標、作業項目と役割分担、スケジュール、体制及び担当者、プロジェクト管理方法等を記した「プロジェクト計画書」を作成し、提出すること。

3.3 会議の開催

進捗報告会議を必要に応じて月 1 回程度のペースで行うものとする。その他、本組合と受託事業者の間で確認や協議が必要な事柄が発生した場合は、必要に応じて随時打ち合わせ等を行うこと。

3.4 会議録

進捗報告会議等の打ち合わせを実施する毎に、会議要旨を作成し提出すること。

4. システム稼働環境

以下の環境を考慮し、安定的にシステムを稼働させること。

4.1 システム構成

別紙1「システム構成図」を参考とし、導入システムを安定的に稼働できるシステム構成とすること。

4.2 各種システム稼働環境

(1) 予約受付管理システム

データセンター内に配備する予約受付管理システムについては、ブラウザのみで利用可能な形態であり、クライアント端末への専用ソフトウェアのインストールが不要であること。

(2) インターネット予約受付システム

一般利用者及び葬儀業者が利用するインターネット予約受付システム（一般利用者は空き状況照会のみ）については、「4.3 クライアント環境／一般利用者及び葬儀業者におけるクライアント環境」に示す環境における動作を想定するものとする。

4.3 クライアント環境

(1) 各種クライアント端末

さくら斎場に既設のクライアント端末より、予約受付管理システムを利用する。配置されている既設クライアントの環境は以下のとおりである。

◆さくら斎場端末の環境

OS	Windows 10 以降
ブラウザ	Google chrome

一般利用者及び葬儀業者が利用するインターネット予約受付システムについては、以下のクライアント環境での動作を想定するものとする。

◆一般利用者及び葬儀業者におけるクライアント環境

PC	OS: windows 10 以降 ブラウザ : IE11 以降、firefox、safari、googlechrome、edge
スマートフォン	iphone、android の標準ブラウザ
タブレット端末	ipad、android の標準ブラウザ

4.4 ネットワーク環境

(1) ネットワーク環境の構築

- ①本業務におけるネットワークの構築範囲はデータセンター内とするが、本組合ネットワークとの調整が必要な場合は、受注者の負担により、本組合と協議の上、各種システムを安定的に稼働できるネットワーク環境を構築すること。
- ②データセンター内に配備する、予約受付管理システムへのアクセスについては、本組合指定のグローバルIPアドレスのみを許可する等、第三者からのシステム改ざん等を防止し、安全性に考慮して運用できること。

(2) 通信の暗号化

予約受付管理システム（インターネット予約受付システムを含む）との通信は、セキュリティに配慮し、SSL/TLS 等暗号化通信に対応させること。

4.5 データセンター

予約受付管理システムの運用に係る、データセンターの要求仕様については、以下のとおりとする。

(1) 設備

- ①データセンターは日本国内に立地しており、ISMS（ISO/IEC27001）の認証を取得していること。
- ②データセンターの建物は、震度6強クラスの地震に耐える耐震構造、免震構造、制震構造を有していること。また、データセンター内の設備（機器、配管等）も、震度6強クラスの地震に耐えられる構造であること。
- ③データセンター周辺で津波、高潮、集中豪雨等が発生しても、データセンターについては被害を受けない設備を有すること。
- ④データセンター内の温度を監視して、適切な温度設定を行えること。
- ⑤火災報知・通報システム及び消火設備が設置されていること。加えて消火設備の使用による汚損対策が講じられていること。

- ⑥漏水対策が施されていること。また避雷針等の落雷対策の設備を有すること。
- ⑦停電や電力障害が生じた場合に電源を確保するための対策が講じられていること。
- ⑧非常用発電機の運転中であっても、無停止で安全に給油が可能な構造であること。また、災害時にも石油等が確保できる運用ルートを確認しておくこと。
- ⑨建物への通信設備の引き込みルートが異なるルートで冗長化されていること。
- ⑩災害発生時に被害や施設の機能停止が発生した場合に、早期に復旧するための体制、準備を有すること。

(2)機能・運用

- ①各サーバのバックアップデータを取得すること。
- ②データセンター内の Fire Wall (F/W) を利用すること (共有可)。
- ③障害発生時用のシステムを用意するなど、データセンター災害発生時にも継続して運用できるようなシステム構成を用意すること。

(3)セキュリティ環境

- ①建物の所在地は、一般に公表、公開されていないこと。
- ②施設内の監視部署 (防災センター等) や外部監視センターにより、24時間365日監視していること。
- ③ラック等で死角が発生しないように監視カメラ等を設置し、室内全体や出入口、本組合システム設置区画を24時間365日監視、記録、保管すること。
- ④データセンター内への入退者管理は、IDカード・生体認証等により、厳重に実施されていること。

5. 斎場予約システム等構築

5.1 全般

導入作業にあたっては、導入作業手順書及び作業スケジュールを提出し、組合側の上承を得ること。また、作業手順書及び作業スケジュールの作成にあたっては、組合側と十分な事前協議を行うこと。

5.2 機能詳細要件

別紙3「予約受付管理システム機能詳細要件」の内容を満足するシステムを導入すること。

なお、機能詳細要件に示す内容の他に必要と考えられる機能があると本組合が判断した場合は、本組合と協議の上、受注者の負担により対応するものとする。

5.3 検証

導入する各種システムが、本仕様書に示す要件を満たした上で本稼働できることを確実にするため、検証及び修正対応を行う期間を設定し、導入したシステムの各種設定内容等に間違いがないか確認するとともに、問題なくシステムを使用できるか十分に検証すること。

なお、対応不十分な事項や改善すべき事項があった場合は、速やかに修正対応すること。

検証が終了した際は、検証結果報告書を本組合に提出すること。

5.4 操作研修

システム本稼働前に、管理者（システム利用職員）、葬儀業者に対し、装置及びシステムの操作方法に関する研修を行うこと。実施回数は管理者（システム利用職員）に対し3回程度、葬儀業者に対し2回程度（システム合同説明会等）の計5回程度とし、実施時期・場所等詳細については本組合と協議の上決定することとし、これに要する資材、経費等は受注者の負担とすること。

6. 納品

各種システムの納品については、以下の内容を踏まえ実施すること。

6.1 納品

(1) 成果物及び部数

納品すべき成果物は以下のとおりとする。

- ①プロジェクト計画書 - 紙媒体2部及び電子データ
 - ②システム基本設計書 - 紙媒体2部及び電子データ
 - ③システム詳細設計書 - 紙媒体2部及び電子データ
 - ④ソフトウェア - 一式
 - ⑤プログラム - 一式
 - ⑥検証結果報告書 - 紙媒体2部及び電子データ
 - ⑦システム操作マニュアル（管理者用、一般（葬儀業者）用）等 - 紙媒体3部及び電子データ
 - ⑧障害対策マニュアル - 紙媒体3部及び電子データ
 - ⑨会議録 - 紙媒体2部及び電子データ
 - ⑩保守・運用体制図、緊急時連絡体制図 - 紙媒体2部及び電子データ
- 電子データは、本組合が指定する媒体及びファイル形式とすること。

(2) 納品場所

佐倉市、四街道市、酒々井町葬祭組合 さくら斎場

(3) 納品時期

令和3年1月までに納品・検証作業を完了し、令和3年2月から3月を運用訓練期間（習熟期間）とする。

7. 運用・保守

7.1 全般

(1) 基本的事項

- ①受注者は、システムの稼働、運用に要する環境を整備・構築した上で、システム保守・運用業務の提供を行うこと。
- ②セキュリティが確保された安全な保守・運用業務を提供すること。
- ③予約受付管理システム（インターネット予約受付システムを含む）については、要求仕様を満たしたデータセンターに配備し、運用・保守サービスを提供することとする。

(2) システムの稼働時間

予約受付管理システム（インターネット予約受付機能含む）関連については、原則、24時間365日稼働させることとする。保守作業等でシステムを停止する必要がある場合は、本組合と受注者が協議の上、日程を定めることとする。

7.2 体制

- ①保守・運用業務に当たっては、必要に応じて情報処理技術者等の保守要員を配置するなど作業量及び作業時間を考慮して作業が適切かつ効率的に実施できる適切な体制整備、人員配置を行うこと。なお、保守・運用連絡体制図を作成し、業務責任者及び各担当者を明記すること。
- ②システム操作マニュアル、障害時対応マニュアル等ドキュメントを作成した上で、常に最新の状態に整備し、これに基づき安定したサービスの提供を行うこと。
- ③本組合職員からの導入システムに関する各種問い合わせに対応すること。
- ④システム異常があった際は、業務責任者の管理のもと、速やかな問題解決を図ること。

7.3 システム稼働監視

データセンター内に配備する予約受付管理システム（インターネット予約受付システムを含む）については、システム監視ツール等を活用して稼働監視を実施し、システムの可用性を確保すること。異常発生時には障害時対応マニュアルに基づき迅速に対応し、障害箇所の特特定、システム停止の回避や停止時間の最短化に努めること。

主な監視項目は以下のとおりとする。

- ①ネットワーク稼働監視を行うこと。
- ②ネットワーク負荷状況（トラフィック）を測定し、監視を行うこと。
- ③サーバの稼働監視を行うこと。
- ④プロセス監視（OS系、アプリケーション系）を行うこと。
- ⑤サーバの負荷監視（CPU、メモリ、ディスク）を行うこと。

また、予約受付管理システム（インターネット受付システムを含む）は、メール等により異常検知できる構成とすること。

7.4 不正アクセス対策

データセンター内のサーバ及び運用管理端末のウイルス対策や、予約受付管理システム（インターネット予約受付システムを含む）に対する不正アクセス等のチェックを常に実施するなど、万全なセキュリティ管理を行うこと。ウイルスや不正アクセスを検知した場合には、速やかに本組合に報告し、直ちに適切な対応を実施すること。

7.5 データ管理業務

（1）バックアップ

各種システムについては、必要なバックアップを定期的に行い、バックアップメディアを管理すること。また、障害が発生した場合のリストアの方法も含めて、データ管理計画を策定すること。

- ①定期バックアップ（1日1回以上）を実施すること。
- ②障害時の回復目標に対応したバックアップ手法を定めること。
- ③バックアップメディアの管理場所、管理期間等の管理ルールを規定すること。
- ④不要なバックアップ媒体を破棄する場合、データが媒体に残留しないようにすること。

(2) ログ管理

- ①各種システムへのアクセスログ、ログインログを保存できること。
- ②本組合の必要に応じてログを開示すること。

7.6 保守業務

(1) ソフトウェア保守

- ①ソフトウェアについては、必要に応じて、バージョンアップや不具合修正等の保守を行うこと。またデータセンター内に配備する予約受付管理システム（インターネット予約受付システムを含む）は、障害発生時、緊急時等について、セキュリティを確保した上で、メンテナンス作業を行えること。なお、保守作業を行う場合は、その都度本組合の許可を得ること。
- ②ソフトウェア運用に伴うデータベース領域の整備作業を実施すること。

(2) セキュリティ保守

セキュリティパッチ適用など定期的なセキュリティ保守を実施すること。

(3) 対応時間

保守業務の対応時間は、原則平日の8時30分から17時00分までとするが、障害発生時等業務に影響がある場合、緊急の対応を要する場合等については、24時間対応できる体制を構築すること。また、障害対応については、後述の「7.7 障害対応」の内容を踏まえ、対応すること。

(4) 報告書の提出

保守業務完了後は、業務内容、対応方法、対応担当者、再発防止策等を明記した業務完了報告書を提出し、本組合の承認を得ること。

7.7 障害対応

システムの障害に対して、予防の措置を講じ、発生時に迅速な処理を行うための手順をあらかじめ定め、再発防止策を想定した上で安定的な稼働管理を行うこと。障害が発生した場合は、本組合に迅速に連絡するとともに、直ちに状況の把握を行い、障害箇所の特定、影響範囲の調査、即時対応、現状復帰すること。

また、本組合が障害を発見した場合、電話、メールによる問い合わせに対応すること。

(1) 障害対応の準備

- ①障害時対応マニュアルを定め運用すること。
- ②障害が発生した場合の緊急時連絡体制を確立すること。緊急時連絡対応可能な電話及びメールの連絡先を明示し、あらかじめ体制等を提示すること。
- ③稼働診断、定期点検等により障害の予防を行うこと。

(2) 障害発生時の初動

- ①障害発見時には迅速に関係者へ連絡を行うこと。
- ②障害の一時切り分けを実施すること。
- ③システムの稼働に影響のある障害については、本組合に状況の報告を行うとともに、可能な場合は本組合の指示によりインターネット画面にて利用者への周知を行うこと。
- ④マルウェアの感染により利用者に被害を与える可能性がある場合など、システムに与える影響が大きいと判断した場合には、システムの緊急停止を行い、速やかに本組合に報告すること。

(3) 障害発生時の対応（復旧～報告）

- ①障害が発生した場合は、障害時対応マニュアルに基づき迅速に調査し、対処及び復旧作業を行うこと。
- ②障害対応中は、随時、進捗状況等を本組合に報告すること。
- ③障害対応後は、原因、影響範囲、対応方法、再発防止策等を報告書にまとめ、本組合へ提出すること。
- ④障害対応後は、再発防止策を講じること。

7.8 問い合わせ対応

(1) 対応時間

受注者から本組合に対する問い合わせは、原則平日の8時30分から17時00分まで対応することとする。但し、緊急時の対応については、事前に緊急時連絡体制図を定め、これに基づき迅速に行うこと。また、障害等の原因の究明、対処及び復旧作業等までのスケジュールを本組合と協議の上、確実に実施すること。

(2) 対応手段

問い合わせの受付・回答手段は、電話及び電子メールとする。これらの手段には優先順位を特に設けず、本組合がこれを選択できること。但し、緊急性の高いものについては電話を利用すること。