

# 予約・表示システム導入委託仕様書

## 1. 基本的事項

### 1.1 総則

予約・表示システム導入委託仕様書（以下「本仕様書」という。）は、埼玉斎場組合（以下「発注者」という。）が、埼玉斎場組合斎場（以下「斎場」という。）で使用する予約受付管理、運営支援（進行管理）、葬家案内表示等の機能を有するシステムの構築・導入及び運用・保守、機器類の導入（賃貸借）についての仕様を定めたものである。予約・表示システム導入委託（以下「本業務」という。）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。

なお、本仕様書に示されていない部分、また、発注者が具体的に仕様等を定めている部分について、受注者は操作性・経済性等を向上させる技術的な提案を行うものとする。

### 1.2 業務目的

本業務は、斎場を利用する住民へのサービス向上や、斎場を管理する職員の業務負担の軽減及び業務効率向上を図るため、最適なシステムを構築・導入し、正常稼働を維持することを目的とする。

### 1.3 施設の概要

- |         |                              |
|---------|------------------------------|
| (1) 名称  | 埼玉斎場組合斎場                     |
| (2) 所在地 | 春日部市内牧1431番地                 |
| (3) 火葬炉 | 人体火葬炉8基（将来的に1基増設予定）、小動物火葬炉1基 |
| (4) 告別室 | 4室                           |
| (5) 収骨室 | 3室                           |
| (6) 待合室 | 8室（定員各42名）                   |
| (7) 霊安室 | 1室                           |
| (8) 葬祭棟 | 式場1室                         |

### 1.4 業務対象範囲

本業務の対象となる業務は、次のとおりとし、すべての業務を包括的に行うものとする。

#### (1) システム設計・打合せ業務

- ①システム利用者（斎場職員等）と綿密な打合せを行い、利用者に配慮したシステムとすること。
- ②プロジェクト管理を遺漏のないよう行うこと。

#### (2) 構築業務

- ①本斎場の施設予約・表示に係る本書に示す要求水準に沿った、システムを構築し、各調

整、マスタ設定等を行う。

(3) 利用方法説明・指導業務

- ①マニュアルの作成（斎場職員向け、システム管理者向け、葬祭業者向け）
- ②斎場職員向け、葬祭業者向け操作説明会の開催
- ③導入に係る稼働環境検証、本稼働前仮運用テストの開催

(4) 保守及びサポート業務

- ①仕様書に示す要求水準に沿ったシステムに関する問合せ対応、システム障害時の対応を行うこと。
- ②その他、システム導入に関わる附帯作業（プロジェクト管理、打合せ、稼働立会い等）を行うこと。

## 1.5 スケジュール

(1) スケジュール(予定)

- 令和8年6月：公告
- 令和8年7月：業者決定
- 令和8年7月：契約、キックオフ
- 令和8年8月～9月：導入打ち合わせ
- 令和8年9月～令和9年5月：プログラム修正、環境構築
- 令和9年6月～7月：運用テスト、操作研修
- 令和9年8月：マスタ登録、初期データ登録、システム仮稼働
- 令和9年9月：システム本稼働

(2) システム利用終了時期（予定）

本業務で構築したシステムを最低5年間利用することとする。6年目以降のシステム利用期間については、発注者と受注者にて別途、協議するものとする。

## 1.6 制約事項

(1) 受注者は、本システムで取り扱う個人情報の保護のため、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）を始めとする関係法令等を遵守しなければならない。

また、適切な管理対策や不正アクセスに対する対策を講じるとともに、故人や遺族のプライバシーに配慮し、個人情報の紛失、漏えい、改ざんなどが発生しないよう十分に留意し、セキュリティ対策について万全の対応を図ること。また、本システムのテストデータとして、当該個人情報を使用してはならない。

(2) 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。

## 1.7 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。

ただし、業務の一部を第三者に委託する場合には、発注者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、受注者が発注者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、受注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。

## 1.8 守秘義務

個人情報、発注者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。

## 1.9 著作権

本業務において、受注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注者に帰属する。

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、発注者と受注者で協議するものとする。

## 1.10 契約不適合責任

(1) 検収完了後、成果物について契約不適合（本業務の前提資料等と成果物との不一致に限られるものとする。以下同じ。）が発見された場合には、発注者と受注者は、当該契約不適合の原因について協議を行い、その結果、当該契約不適合が受注者の責に帰すべき事由に起因するものであると判断された場合は、受注者は、無償で当該成果物の修正を行うものとする。受注者の契約不適合保責任は、当該契約不適合の修正または合理的な範囲内で当該契約不適合の修正を繰り返し実施することを全てとする。

- (2) 本条に基づき受注者が契約不適合責任を負う期間（以下、「検査期間」という。）は、検収完了日から6カ月間とする。
- (3) 前項にかかわらず、直ちに発見しうる契約不適合につき、検査期間内に発注者から書面による通知がなかった場合または契約不適合が軽微であって、成果物の修正に過分の費用を要する場合は、受注者は、(1)の所定の修正責任を負わないものとする。
- (4) (1)の規定は、契約不適合が発注者の提供した資料等または発注者の与えた指示等、受注者の責に帰することができない事由に起因して生じた場合には適用されないものとする。ただし、受注者がその資料等または指示等が不相当であることを知りながら告げなかったときは、この限りでないものとする。
- (5) 受注者は、成果物以外のいかなる製品等についても契約不適合責任を負わないものとする。

#### 1.11 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、受注者は発注者と協議を行うこと。

## 2. 業務推進体制

### 2.1 体制及び担当者

- (1) 本業務のプロジェクトリーダー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。
- (2) プロジェクトのメンバーには、システムの開発元の担当者を含むこと。

### 2.2 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。

### 2.3 会議の開催

進捗報告会議を必要に応じて行うものとする。その他、発注者と受注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。

### 2.4 議事録

受注者は、進捗報告会議等の打ち合わせを実施する毎に、議事録を作成し、相互に確認及び承認後、提出すること。

### 3. システム稼働環境

#### 3.1 システム稼働環境

- (1) 本業務における予約受付管理システム構成はクラウドによる提供とし、ブラウザのみで利用可能な形態であること。  
運営支援（進行管理）、葬家案内表示等の機能を有するシステムについては、斎場施設内に配備し管理できること。
- (2) システムの開発元が管理・運用・保有するデータセンターにクラウド環境を構築し運用すること。
- (3) システム構成は、性能・信頼性・保守性を考慮した構成とすること。
- (4) サーバの種類・台数・CPU・OS等によらず本仕様を満たし、かつ十分にレスポンスを考慮した受注者提案構成により環境構築を行うものとし、システム稼働後に著しくレスポンス低下が発生した場合には、受注者責任により機器増設等の対策を実施すること。
- (5) データベース環境をDMZ上に構築せず、セキュリティを確保すること。
- (6) ウィルス対策を講じており、最新のパターンファイルに更新されること。
- (7) 受注者にてドメインを取得し、維持管理を行うこと。（発注者からドメインの指定はしないものとする。）
- (8) システム変更やシステム保守等にかかる維持管理経費等の抑制が図れること。
- (9) サービス品質については下記の通りとすること。

	項目	説明	目標
可用性	年間稼働率	計画停止時間を除く、24時間365日稼働とする。	-
	稼働率	$(\text{年間稼働時間} - \text{計画外停止時間}) \div \text{年間稼働時間} \times 100$ [%]	99.99%
	障害対応時間	障害を検知した(通報があった)時間から、障害対応の初動までの時間	30分未満
パフォーマンス	オンライン応答	平均3秒以内	3秒以内
	時間遵守率	※データセンター内にて測定	99.9%以上
データ管理	バックアップ	ユーザデータ(3世代管理/過去5年以内)	1回/日

※計画停止は除く。セキュリティパッチ適用などサーバメンテナンスのため、計画停止を実施する際は、事前に発注者に通知及び承諾をもらったうえで、実施すること。

### 3.2 ネットワーク環境

(1) データセンター内に配備する、システムへのアクセスについては、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。

※インターネット回線の場合、発注者指定のグローバルIPアドレスのみを許可する等の処置を行う。

(2) システムとの通信は、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。

### 3.3 データセンター

データセンターに求める要件は、次のとおりとする。

建物	建築基準法に規定する耐震構造建物とし、同法に規定する耐火性能を有し、耐火対策及び水の被害を防止する措置が施されていること。
	耐震6強(ティア3相当)に耐え得ること。
	外部からサーバールーム内が見えないこと。
	建物の出入口に防犯対策が講じられていること。
	24時間365日の入退室管理が行われていること。
サーバールーム	浸水の恐れのない場所に位置していること。
	専用の独立した情報システム機器設置場所(サーバエリア)であること。
	サーバールームの出入口は、非常口を除き、階段、廊下等建物共用部から直接入れない位置に設けていること。
	サーバールームの出入口はできるだけ少なくすること。
	室内は建築基準法に規定する確立した防火区画であること。
	サーバールームの出入口には、入退室管理システム等を設置し、不正侵入等に対する監視・管理処置等の防止措置が施されていること。
	水を使用した消火設備、配水管設備(空調設備を除く)が無いこと。
	空調設備の周辺、空調設備用配水管には漏水探知器を設置すること。
	屋外側の窓、外壁、天井及び床からの水の浸入が無いこと。
	サーバールーム内には監視カメラが設置され、サーバールーム内を監視及び記録することができること。
	室内の環境は、腐食性ガス、体感できるような振動が発生しないこと。
防湿・防塵対策が施されていること。	
電力設備	サーバールームの電源設備は専用とすること。
	サーバールームの電源設備容量は、機器の負荷を考慮して余裕を持たせること。

	無停電対策として、CVCF 装置、非常用自家発電の連動などによる無停電措置がとられていること。
	サーバエリア受電容量以上の非常用自家発電設備等が設備されていること。
	非常用自家発電における連続運転時間が充分保てる燃料を備蓄していること。
	非常用自家発電機の点検時及び停電時にも、電源の無停電・無瞬断供給が可能であること。
	CVCF 装置は、停電時に 10 分間以上バックアップが可能な蓄電池設備を備えていること。
	非常用照明及び誘導灯が設備されていること。
空調設備	サーバールームには、室内の負荷発熱に対応した空調能力のある 24 時間 365 日連続運転が可能な複数台の空調機が設備されていること。
	温度条件：22～24±2℃が保持できること。
	湿度条件：50±20%が保持できること。
	停電時においても、非常用発電機からの電源供給により空調設備の運転が可能であること。
	空調設備には漏水対策が施されていること。
火災対策	サーバールームにおいて、消火設備が設置されていること。
	自動火災報知設備が設置されていること。
その他	システムの開発元が保有する日本国内のデータセンターにクラウド環境を構築し運用すること。
	ISMS (ISO/IEC27001) の認証を取得していること。

## 4. システム構築

### 4.1 全般

- (1) 24時間リアルタイムに火葬等予約の受付、予約状況の照会等を行い、住民サービスの向上を図ること。ただし、メンテナンス時間は除く。
- (2) 予約受付管理システムは、斎場職員、葬祭業者等がインターネット経由で利用できること。
- (3) システム稼働後5年以上の継続利用が可能であること。
- (4) 単なるシステム構築のみを目的とせず、業務の見直しによる事務の効率化・迅速化に結びつけること。
- (5) 管理内容等の変更によるシステム変更や保守等が容易で維持管理経費等の抑制を図ること。
- (6) 年度更新及びマスタメンテナンス等通常の運用に関わる操作について、ユーザーが簡易な操作で設定できること。
- (7) 個人情報の取り扱いに関して、関係法令・条例及びセキュリティーポリシーに基づき、適切な管理（https への対応、ID・パスワードの更新管理）を講じること。
- (8) 故人や遺族のプライバシーに配慮し、予約情報の漏洩、改ざん等を防ぐ手段を講じること。
- (9) 視覚的にわかりやすいシステムであること。
- (10) 本システムは、予約受付管理、運営支援（進行管理）、葬家案内表示等の機能を有するシステムの連携が可能であること。

### 4.2 機能詳細要件

別紙「埼玉葛斎場予約・表示システム機能要件書」の内容を満足するシステムを導入すること。  
なお、機能要件書に示す内容の他に必要と考えられる機能があると発注者が判断した場合は、発注者と費用及び期間を別途協議の上、対応するものとする。

### 4.3 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関

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。

#### 4.4 操作説明会の開催

システム稼働前に、斎場職員、葬祭業者に対し、システムの操作方法に関する研修を行うこと。実施回数は斎場職員向け2回程度、葬祭業者向け1回程度（業者数が多く参加が多数見込まれる場合には、分割して実施）の計3回程度とし、実施時期・場所等詳細については発注者と協議の上決定すること。

#### 4.5 デモ環境・利用開始前テストについて

下記のような環境を用意すること。

①システム稼働前に専用のデモ環境を提供すること。また、打ち合わせ時はデモ環境を用いて発注者と受注者双方の認識に齟齬が出ないように進めること。

②本番環境を用いた本稼働前仮運用テストを実施し、利用者が自由に操作練習を行える期間を設けること。

#### 4.6 システムの概要

(1) 斎場の使用に係る、予約・使用許可・料金収納等の各種事務の管理ができること。

(2) 職員向け機能は指定したグローバルIPからの接続のみ使用可能であること。

(3) 葬祭業者等でシステムに事前登録を行った者、斎場職員が利用可能なシステムであること。

(4) 年間の予約件数が30,000件以上の受付に対応できる性能を有すること。

(5) 10年間のデータを保存できるデータベース容量を有すること。

(6) 火葬者が決まる前の事前予約や、1人の死亡者で複数の予約を行う複数予約等の予測される葬祭事業者の不正利用に対して、対策を講じること。

(7) 別添の「埼玉斎場組合帳票一覧表」の帳票をシステムから印刷できること。

(8) 登録された葬祭業者に対して、休場等のお知らせを一斉送信できること。

(9) 表示システムでは、予約受付管理システムと連携し、火葬スケジュールに合わせて、火葬炉、収骨室、待合室の割付を自動的に行うことができること。また、割付を手動で修正することもできること。

#### 4.7 インターネット予約方式

- (1) インターネットに接続できる環境があり、システムに利用者登録しているものであれば、既存のパソコン及びタブレット、スマートフォンからサービス利用が可能であること。
- (2) 葬祭業者からの「仮予約」時に入力必須の内容については、別途協議することとする。
- (3) 死産児や四肢の一部及び改葬の火葬についても同一システムで予約管理ができること。
- (4) 入力ミスを防ぐため、可能な限り、マウス操作、タッチ操作で処理が行えるものとする。
- (5) 予約申し込みの際のダブルブッキングを防ぐ仕組みであること。
- (6) 小動物火葬の入力もできる仕組みであること。

#### 4.8 システム利用者

本システムの利用者は下記の3種別を設けること。

##### (1) 葬祭業者

業者単位で登録できること。また、予約時に担当者を設定できるようにすること。(別途、葬祭業者で担当者を登録する。)登録できる担当者は最大10人までとすること。

##### (2) 斎場職員(埼玉斎場組合運営業務担当者)

職員単位で登録できること。

##### (3) 管理者(斎場システム管理担当者)

管理者単位で登録できること。

#### 4.9 システム構築・運用における他事業者との対応

##### (1) 端末担当事業者

本システムは、既存ノートパソコンからの利用を予定しており、構築においては端末の担当事業者と設定内容の協議等連携して業務に当たること。

また、運用開始後は、障害の切り分けに係る作業や運用作業に係る調整等を連携して行うこと。

##### (2) 現行システム保守事業者

現行システムからのデータ移行作業に当たっては、現行システム保守事業者と連携して作業を行うこと。

## 5. 納品

各種システムの成果物の納品については、以下の内容を踏まえ実施すること。

### 5.1 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 - 電子データ
- ②ソフトウェア - 一式
- ③プログラム - 一式
- ④システム操作マニュアル紙（管理者用 2 部、斎場職員用 8 部、葬祭業者用 6 部）及び電子データ
- ⑤議事録 - 紙 1 部及び電子データ
- ⑥保守・運用体制図、緊急時連絡体制図 - 紙 2 部及び電子データ

#### (2) 納品場所

埼玉斎場組合斎場

#### (3) 納品時期

システム本稼働日までに納品を完了とする。

※電子データは、PDF とし、Windows 対応の CD-R 等により提出すること。

## 6. システム構成機器類等の提案

運営支援（進行管理）、葬家案内表示等の機能を有するシステムにおいては、各種システムの稼働・運用に必要なすべての機器類等を選定し提案すること。提案された機器類等の調達については、システム導入委託とは別に5年間の賃貸借契約を締結するものとする。また、機器類等の納入後、システムの稼働・運用に必要な設定等は、システム構築委託の範囲に含めて実施すること。

### 6.1 案内表示機器

以下の（１）～（３）の案内表示機器の設置に当たり、稼働・運用に必要なすべての機器類等を提案すること。また、運営支援（進行管理）についても、稼働・運用に必要なすべての機器類等を提案すること。併せて、サーバ等を設置する場合には、無停電電源装置（UPS）等を接続し、停電時に備えること。

#### （１）火葬炉前表示器

台数	9台（将来的に1基増設予定の予備機1台を含む）
サイズ	15型程度の液晶ディスプレイ
設置方法	壁埋込にて設置
設置場所	火葬棟1階 各告別室内の火葬炉前
その他	上記サイズや設置方法は、既存をベースとしているが、より良い提案も可能。

#### （２）収骨室前表示器

台数	3台
サイズ	15型程度の液晶ディスプレイ
設置方法	壁埋込にて設置
設置場所	火葬棟1階 各収骨室前
その他	上記サイズや設置方法は、既存をベースとしているが、より良い提案も可能。

#### （３）待合室前表示器

台数	8台
サイズ	17型程度の液晶ディスプレイ
設置方法	自立型のケーシングスタンド等にて設置
設置場所	待合棟1階及び2階 各待合室前
その他	上記サイズや設置方法は、既存をベースとしているが、より良い提案も可能。

※上記（１）～（３）において、制御用PC等が必要な場合は、別途提案すること。

また、上記サイズや設置方法は、既存をベースとしているが、より良い提案も可能。

## 6.2 作業全般

- (1) 調達機器の搬入は、火葬施設の破損等を予防するために適切な養生等を行うこと。また、調達機器の破損や紛失等を防止するための対策を講ずること。
- (2) 調達機器の搬入によって生じた梱包材等は、発注者の指示に従い回収すること。
- (3) 表示モニターの設置の詳細は、発注者と協議の上、決定すること。
- (4) 機器設置や配線については、発注者とスケジュールや作業時間を協議の上、実施すること。
- (5) LANケーブル、端子類は全てカテゴリ 5e 以上にする。
- (6) 建物への穴あけは、美観を損ねることから基本的に制限するが、施工上どうしても必要な場合は、発注者へ事前に説明し、了承を得てから施工すること。
- (7) LANケーブル等の敷設後は導通試験を行い、試験の成績書を提出すること。  
なお、本試験に使用した試験機の校正証明書を併せて提出すること。
- (8) 敷設したケーブルの両端には、接続先等を記載したラベルシールを貼ること。
- (9) 全施工に留意し、適切な人員配置を行い作業にあたること。

## 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システムについては、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

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、発注者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) 体制整備、人員配置

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や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) 各種マニュアルの作成

各種システム運用マニュアル、機器等の保守・運用マニュアル、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) 問い合わせ対応

システムの問い合わせ対応窓口を用意すること。対応時間は平日の午前8時30分から午後5時15分までとする。

#### (4) システム障害対応

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システムについては、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。

- ・ ping 監視（死活監視）を行うこと。
- ・ http 監視（Web 監視）を行うこと。

また、システムは、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のウィルス対策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。ウィルスや不正アクセスを検知した場合には、速やかに発注者に報告し、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

必要なバックアップを定期的に行い、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 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 各種ログは窃取、改ざん、消去されないようにし、定期的に外部記録媒体に保存すること。なお、保存期間は、本システムの運用・保守期間中とすること。

### (3) データ移行

契約終了後、システムを切り替える際に、蓄積したデータを移行できるよう汎用的な形式でのデータ抽出ができる機能を備えること。若しくはデータ抽出及び編集の作業を見込むこと。

## 7.6 保守業務

### (1) ソフトウェア保守

- ①各種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。
- 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

各種保守業務の対応時間は、原則平日の午前8時30分から午後5時15分とするが、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、対応時間はこの限りでない。

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。

## 7.7 障害対応

各種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、発注者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、発注者が障害を発見した場合、電話、電子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

障害時対応マニュアルを定め運用すること。

### (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、発注者に状況の報告を行うこと。
- 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、速やかに発注者に報告すること。

### (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、進捗状況等を発注者に報告すること。
- 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、発注者へ提出すること。
- 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

受注者から発注者に対する問い合わせは、原則として平日午前8時30分から午後5時15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発注者と協議の上、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、発注者がこれを選択できること。ただし、緊急性の高いものについては電話を利用すること。

## 8. 契約業者選定要件

### 8.1 選定要件

- (1) 構成市町（春日部市、蓮田市、白岡市、杉戸町）のいずれかの入札参加資格者名簿登録業者であること。
- (2) 情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS:ISO/IEC27001）、プライバシーマークもしくはそれらと同等以上の公的認定及び ISO14001/9001 を継続的に取得している業者であること。
- (3) 本業務のパッケージソフトウェアを保有する業者、又はパッケージソフトウェアの使用権の取得が可能な業者であること。
- (4) 本業務の開発仕様によりパッケージソフトウェアの改造が可能であること。
- (5) インターネットでの斎場予約システムの導入実績が20団体以上のパッケージシステムであること。また、そのうち関東圏内の導入実績を有すること。
- (6) 当該斎場予約・表示システムの設計やソフト開発を行ったことのある技術者が、当業務に携わること。