

# 知立市火葬場予約システム導入委託業務 仕様書

## 1. 基本的事項

### 1.1 総則

知立市火葬場予約システム導入委託業務仕様書（以下「本仕様書」という。）は、システムの構築・導入及び運用・保守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。

なお、本仕様書に示されていない部分、また、本市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

知立市火葬場予約システム導入委託業務（以下「本業務」という。）は、火葬場を利用する住民サービスの向上や、知立市（以下「本市」という。）及び知立市逢妻浄苑（以下「逢妻浄苑」という。）の業務効率向上を実現させるため、火葬場予約システム（以下、「システム」という。）を導入し、正常稼働を維持することを目的とする。

### 1.3 業務対象範囲

本業務の対象となる業務は、次のとおりとする。

#### (1) システム設計・打合せ業務

- ① システム利用者（本市職員等）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 本火葬場の施設予約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（管理者用、一般職員用、登録業者用）
- ② 本市職員向け、葬祭業者向け操作説明会の開催

③ 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。

#### 1.4 スケジュール

(1) スケジュール(予定)

令和7年8月：契約、キックオフ、導入打ち合わせ

令和7年9月：環境構築

令和7年10月：環境構築

令和7年11月：運用テスト、マスタ登録、初期データ登録

令和7年12月：操作研修

令和8年1月：システム仮稼働

令和8年2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については、利用状況を加味し翌年度以降も使用できるものとし、本市と受託者にて別途、協議するものとする。

ただし、翌年度以降の事業は予算が確保できない場合は契約の変更や解約等がありうる。

#### 1.5 制約事項

(1) 受注者は、本システムの構築・導入にあたり、本市の情報セキュリティポリシーを遵守しなければならない。

(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。

## 1.6 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、本市と受注者で協議するものとする。

## 1.7 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、受注者は本市と協議を行うこと。

## 2. 業務推進体制

### 2.1 体制及び担当者

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。

### 2.2 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、本市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。

### 2.4 議事録

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) データセンターにクラウド環境を構築し運用することを推奨する。
- (2) 本業務におけるシステム構成はクラウドによる提供とする。
- (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託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、受託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) 受託者にてドメインを取得し、維持管理を行うこと。(本市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。

#### 3.2 ネットワーク環境

- (1) 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、本市指定の固定グローバル 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 主要機器設置環境

- (1) 主要機器（サーバー類）などは、知立市役所及び逢妻浄苑とは別の所在地にある耐震構造建物内に設置すること。
- (2) 主要機器（サーバー類）を設置する環境は、日本データセンター協会（J D C C）が制定した「データセンターファシリティスタンダード」に規定される「ティア3」相当であること。
- (3) 主要機器（サーバー類）を設置する建物の所在地は、日本国内に限定すること。
- (4) 主要機器（サーバー類）は、運用・保守管理に関する業務の経済的負担や作業工数などを軽減できる環境に設置すること。
- (5) 主要機器（サーバー類）は、予約サービスへのアクセス負荷などの状況を考慮し、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。
- (6) 主要機器（サーバー類）、電源、記憶装置、ネットワーク等には冗長性があり、落雷などに対して、無停電の電源供給が自動的に行われること。また、異常が発生した際には速やかに対応できる環境にあること。
- (7) 主要機器（サーバー類）を設置する環境には、火災報知器・通報システム及び消火設備が設置されていること。また、消火剤は窒素ガス等の汚損対策が講じられていること。なお、これらの条件を満たせない場合には、少なくとも窒素ガス等の消火剤が封入されている消火器を機器の近くに設置すること。

## 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) システムは市職員、火葬場職員、葬祭業者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。

### 4.2 機能詳細要件

別紙「火葬場予約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や代替案がある場合は、本市と内容や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。

#### 4.4 操作説明会の開催

システム本稼働前に、管理者（システム利用職員）、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。実施回数は本市職員向け2回程度、葬祭業者向け1回程度の計3回程度とし、実施時期・場所等詳細については本市と協議の上決定すること。

#### 4.5 デモ環境について

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本市と受託者双方の認識に齟齬が出ないように進めること。

#### 4.6 システムの概要

- (1) 火葬場の使用に係る、予約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固定グローバル IP アドレス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、本市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2,000件以上の受付に対応できる性能を有すること。
- (5) 5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) 別紙「火葬場予約システム機能詳細要件」に記載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。

#### 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「業者予約」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) 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。
- (4) ダブルブッキングを防ぐこと。また、予約申し込みが一定時間完了されない場合は、指定時間経過後に予約枠の確保を自動解除できること。

#### 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。
- (2) 職員(本市システム担当者)  
職員単位で登録できること。
- (3) 管理者(本市システム管理担当者)  
管理者単位で登録できること。

## 5. 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。

### 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、紙媒体 1 部
- ②システム操作マニュアル（管理者用、一般職員用、登録業者用） - 電子データ、紙媒体 1 部
- ③議事録 - 電子データ
- ④保守・運用体制図、緊急時連絡体制図 - 電子データ、紙媒体 1 部

#### (2) 納品場所

知立市

#### (3) 納品時期

システム本稼働日までに納品・検証作業を完了とする。

## 6. 運用・保守

### 6.1 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耐震構造建物内に配備し、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、本市と受注者が協議の上、日程を定めることとする。

### 6.2 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、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 9:00~17:00 までとする。※障害発生時は除く

#### (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。

### 6.3 異常発生時について

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。

### 6.4 不正アクセス対策

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、速やかに本市に報告し、直ちに適切な対応を実施すること。

### 6.5 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定期バックアップを実施すること。(1日1回以上)
- 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、復元不可の状態とし、作業終了後に作業報告書を提出すること。

#### (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。

## 6.6 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9:00～17:00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、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「6.7 障害対応」の内容を踏まえ、対応すること。

## 6.7 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、本市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、本市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

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、本市に状況の報告を行う。
- 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、速やかに本市に報告すること。

## (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、進捗状況等を本市に報告すること。
- 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、本市へ提出すること。
- ④障害対応後は、再発防止策を講じること。

## 6.8 問い合わせ対応

### (1) 対応時間

受注者から本市に対する問い合わせは、原則として平日9:00～17:00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市と協議の上、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、本市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。

## 7. その他

### 7.1 その他

- (1) システム構築及び保守業務を行う業者は ISO27001/14001/9001、プライバシーマークの資格を取得していること。
- (2) 本書で示されていない部分や、システム構築前に取り決めるべき詳細な内容については、受注者と別途協議のうえ決定する。
- (3) 本サービスの利用期間の満了時において、次期システムへのデータ等の移行支援を行うこと。