

大学生等の地域外人材との共創を自動化するスマホアプリ等開発業務委託
仕様書

1. 業務概要

(1) アプリについて

ユーザーが利用するアプリは、ネイティブアプリもしくはブラウザアプリ（PWA 化を行いネイティブアプリと遜色ない動作）とする。

また、アプリ管理者が利用する画面は PC ブラウザからも操作できることとする。

(2) アプリの構築について

運用に必要なハードウェア・ソフトウェアの要件定義・設計・開発・設定・テスト・本番公開時のコンテンツの作成・登録・導入作業等、アプリの構築・導入に係る一連の作業を指す。

なお、構築済の SaaS での納入の場合、上記の一連の作業のうち、公開可能な状態とするために必要な作業のみを行うこと。

(3) アプリの公開、本業務期間中の運用・保守管理

本業務では、アプリを公開することが可能な段階になった後、本市の判断により公開時期を決定する予定である。データサーバ・管理ツールサーバ等、アプリの公開及び運用に必要なサーバは受託事業者のデータセンターに置き、24 時間、常時安定稼働するものとし、これに必要な運用環境の提供、公開後の本業務期間中の維持管理等、一切を含むものとする。

2. 構築要件

(1) サービス提供方式

データセンター等でアプリケーション・サービスを提供することとし、本市のセキュリティ要件を満たす最適な方法でシステムを管理するものとする。なお、データセンター等の要件は「4. 情報セキュリティ要件」及び「5. データセンター要件」に記載の通りとする。

(2) 機器構成・機器の性能等

機器構成、ネットワーク構成及び機器の性能は、正常稼働に支障のない構成・性能等とする。

(3) テスト要件

受託事業者は、アプリの本番公開までにテストを行い、本市の承諾を得るものとする。

(4) コンプライアンス

業務の実施にあたっては各種関係法令を確認・遵守するとともに、本市担当者の指示に従

い適正な履行に努めること。本事業で導入するアプリに、専ら特定のサービス等に誘引する目的をもった商業広告を掲載しないこと。

（５）ネイティブアプリでの提供の場合

受託事業者は、iOS は App Store、Android OS は Google Play からそれぞれ入手できるよう、アカウント及びライセンス取得等の手続きを受託事業者が実施、もしくは手続きの支援を行うこと。アプリは QR コード等からもダウンロード可能とすること。また、アプリの対応 OS 等に関しては、iOS 及び Android の最新 OS を含む 2 世代のメジャーアップデートバージョンを搭載するスマートフォン及びタブレットでの動作を保証すること。※本業務開始後サポートを継続する OS バージョンの範囲は、別途協議の上、見直しを行うものとする。

（６）オンボーディング

受託事業者は、本市職員を対象に、本システムの運用及び操作についてのマニュアル等を作成し研修を実施するものとする。詳細は協議の上進めることとする。

（７）その他

本仕様書に記載のない事項及び疑義が生じた場合は、本市と協議・決定の上、対応すること。

３．運用保守要件

（１）運用保守管理

運用開始日から業務履行期間終了までの間、アプリの運用・保守管理を行い、本市と協議の上、必要な維持管理を行うこと。

（２）システム等の運用・管理

本業務又は本業務に関連する事項について、本市からの依頼や問い合わせがあった場合、適切な助言を行うとともに、必要な支援を行うこと。

運用の安定化・効率化につながる事項等については本市に積極的な提案を心掛けること。

問合せ等の受付時間は、土曜日、日曜日、祝日及び年末年始（12 月 29 日から 1 月 3 日まで）を除く、平日 9 時 00 分から 17 時 15 分までとすること。

受付時間内は、電話、電子メール等により対応すること。

本市からの問合せ等の対応については、問合せの内容と対応結果を一覧化した報告書を作成し、本市から要請があった際は当該報告書を提出すること。

（３）バックアップ

システム、管理ツールのデータ、アプリの登録データ等のバックアップは、アプリの利用への影響が最小限となるよう、また、利用者への影響を考慮した上で、サイクル、時間帯、対象等、最適なバックアップを実施すること。

（４）ネイティブアプリの登録状態の維持

受託事業者は、App Store、Google Play での登録状態を、業務期間を通じて維持するものとする。（ネイティブアプリでの提供の場合）

（５）アプリ・システム等のアップデート

① OS 及びブラウザのアップデート対応

受託事業者は、OS（iOS、Android）及びブラウザのバージョンアップに伴う対応、動作検証及びアプリのアップデート登録作業を、OS 及びブラウザのバージョンアップデータの配信後遅延なく行うものとする。動作検証の結果、使用に支障が認められる場合は、OS 等のバージョンアップに伴う対応を実施するまでの間、支障の内容、対応の見込み等について、お知らせ機能等を利用して利用者に周知するための文案を本市に示し、承認を得た上で、対応を進めるものとする。

② 脆弱性対応

受託事業者は、技術的脆弱性対策を行うものとする。パッチの適用、設定の修正等により OS・サービス・システムを再起動する場合、やむをえず計画的にシステムを停止する場合等、利用者に影響が出る場合は、事前に本市の承認を得るとともに、利用者に周知する文案を示すものとする。

（６）セキュリティ診断の実施・対応

サーバ、ネットワーク、ウェブアプリケーション等に対するセキュリティ診断を実施・対応するものとし、脆弱性や不備が見つかった場合は速やかに対策を講じること。

（７）運営・管理支援

アプリの運営・管理においては、本アプリの利便性・有益性が向上するよう、必要な情報収集を行うとともに、積極的な提案を行うこと。また、データ変更・作成支援、管理ツール等の操作に関する助言等のサポートを行うものとし、市職員が管理ツール等の操作により更新できないデータ及びコンテンツ等がある場合は、その作業について、受託事業者が行うものとする。

（８）法改正等への対応

アプリの機能に関連する法改正や制度改正に対し、速やかに対応すること。なお、法改正等に係る対応については、原則運用保守費の中で対応することとし、大幅な改修が必要となった場合は、別途協議により対応を決定することとする。

（９）システム（以下、アプリも包含する）の点検・監視

システムの稼働時間は原則 24 時間 365 日とし、常時正常な状態で使用できるようにシステムの点検及び監視を行うこと。メンテナンスや障害発生時の対応等でシステムの停止を伴う

場合も、システムの稼働率を 99.99%以上維持できるよう計画を立て実施すること。なお、障害発生時は、関係各所（本市およびハードウェア、ソフトウェアの保守業者等を指す。）へのエスカレーション対応を実施すること。

4. 情報セキュリティ要件

- （１）個人情報の保護に配慮するなど、利用者が安心して利用できる対策を実施すること。
 - ① ウイルス対策・不正アクセス対策（脆弱性対応）等を行うこと。
 - ② サーバソフトウェア・システム・DB 等への不正アクセス等の状況を適切に確認し対処すること。
 - ③ 利用者の通話履歴、その他の当該サービス提供に無関係な個人情報はアプリを通じて収集しないこと。
- （２）個人情報を適切に管理するための対策が取られていること。
- （３）利用者端末とサーバとの通信は SSL/TLS 等により暗号化し、第三者からの盗聴や改ざん等を防ぐこと。
- （４）第三者認証に準拠した適切な情報セキュリティ体制が構築されていること。
- （５）本アプリは、「洲本市情報セキュリティポリシー」に準拠し、アプリに保持する情報の機密性、可用性、完全性を維持するための最新の対策を十分に講じること。また、本市がセキュリティ実施手順を策定もしくは改正する際はその作成を支援すること。なお、受託事業者独自の規定が存在する場合、本アプリの導入にあたって水準に差異がある内容を本市に報告し承認を得ること。

5. データセンター要件

- （１）利用者データ及びアプリに係る各種データ等を格納するデータセンターは、日本国内にあり、かつ、以下の条件を満たす堅牢な設備を有していること。
 - ① 24 時間 365 日の有人監視体制で管理されていること。
 - ② 火災や地震、停電等への対策が取られていること。
 - ③ サーバ機器の稼働は原則 24 時間 365 日とし、メンテナンスや障害対応時のサーバ機器停止時間を最小限に留める措置が取られていること。
 - ④ サーバ機器等へのアクセスログが確認できること。
 - ⑤ アプリのバージョンアップや機能の追加等に対応できる拡張性を持たせること。

6. 機能要件

- （１）アプリ機能要件
 - ① 構成・デザイン

- ・基本機能が分類され、わかりやすく配置されていること。
- ・利用者にサービスの更新情報がわかりやすく伝わる工夫があること。

② 利用者情報登録

- ・ユーザー認証（ログイン）が必要なアプリについては、パスワードレスなメール認証とする
- ・アカウント忘れを防ぐ工夫があること。

（２）管理ツール機能要件

- ① 専門知識を必要としない構成となっていること。
- ② 複雑な専用ツールを導入することなく利用できること。
- ③ 最適化された各種フォーマット・テンプレートが準備されていること。

（３）詳細な機能要件

仕様書（別添）の諸条件を満たすこと。

7. 成果物等

本事業に係る成果物等を本市へ期日までに提出すること。

成果物等	備 考
システム	アプリ及び管理ツール等関連システムの利用が可能な状態であること
システム操作マニュアル	アプリ及び管理ツール等関連システムの操作に関する資料（システム構成図等を含む）

8. 機密保持

- （１）業務上知り得た情報を他に漏らしてはならない。業務終了後も同様とする。
- （２）業務遂行のため本市が提供した資料、データ等は業務以外の目的で使用してはならない。
- （３）業務遂行における個人情報の取り扱いについては、個人情報の保護に関する法律、洲本市個人情報保護法施行条例、洲本市セキュリティポリシー及びその他関係法令を遵守し、個人諸権利を侵害することがないように必要な措置を講じること。
- （４）業務の実施にあたり実施する打合せ、資料、計画等の内容については、外部に漏れないこと。配信するデータの取扱いについても同様であり、アプリでの配信前にデータが第三者に漏洩しないようセキュリティ対策を徹底するとともに従業員その他関係者へ周知・指導を行うこと。

9. その他

- (1) 業務の実施にあたり、受託事業者の不注意等の瑕疵により生じた故障等は、受託事業者の責任において処理すること。
- (2) 本業務により作成された業務の成果物の所有権は、本市に帰属するものとする。成果物に受託事業者または第三者の著作物が含まれている場合、当該著作物（当該著作物を改変したものを含む）の著作権は、従前からの著作権者に帰属するものとする。
- (3) 本業務の成果物等に、受託事業者が従前から保有する知的財産権（特許、著作権、ノウハウ、アイデア、技術、情報を含む。）が含まれていた場合には、権利は受託事業者に留保されるが、本市は、本業務の成果物等を利用するために必要な範囲において、これを無償で利用できるものとする。
- (4) 受託事業者は、本業務の遂行にあたり、第三者の知的財産権（著作権、意匠権、商標権等）、プライバシー又は肖像権・パブリシティ権その他の権利を侵害しないこと。
- (5) 業務の実施にあたり、第三者から権利侵害の訴えその他の紛争が生じたときは、受託事業者は自己の費用及び責任においてこれを解決するものとし、かつ本市に何らかの損害を与えたときは、その損害を賠償するものとする。受託事業者は、本市及び本市から譲渡又は利用許諾を受けた第三者に対して、著作者人格権を一切行使しない。
- (6) 本仕様書に定められた事項及び定めのない事項について、疑義が生じた場合や改善の必要性があると認められた場合には発注者と受託者とが協議の上これを定め、本業務を円滑に遂行することとする。