

枚方市ポイント制度システム構築・運營業務委託仕様書（案）

1. 業務の名称

枚方市ポイント制度システム構築・運營業務

2. 目的

人口減少・少子高齢化が進行する中で、複雑化・多様化する行政サービスを維持・向上していく必要があり、市民・事業者などあらゆる主体との協働による効率的・効果的な事業実施が求められています。このような中で、ポイント事業を実施し、市の指定する教室・講座・検診・ボランティア・アンケート等（以下「事業等」という。）への市民の参画意欲の向上や、市民のまちづくりへの関心を高めることにより、市への愛着を深めるとともに、枚方市ポイント制度に参画し協力する市内の店舗（以下、「協力店舗」という。）からもポイントを付与できるシステムとすることで、ポイント制度に広がりを持たせ、地域経済の活性化にもつなげていくことを目的とする。

3. 対象者

市民（在勤・在学含む、年齢要件なし）

4. 業務概要

本委託業務の目的が達成されるためのポイント制度のシステム構築及び運営を行うものとし、6.に記載の業務内容を行うものとする。

また、市より、市民サービスに係る他のシステム等との連携を求められた場合、対応可能な汎用性のあるシステムとし、必要に応じて、その運営も併せて行うものとする。

※契約期間内のカード保有者の目標数を 200,000 人、協力店舗の目標数を 400 店舗とする。

※ポイント付与事業及びポイント付与数は随時変更及び追加する場合がある。

5. 業務履行期間

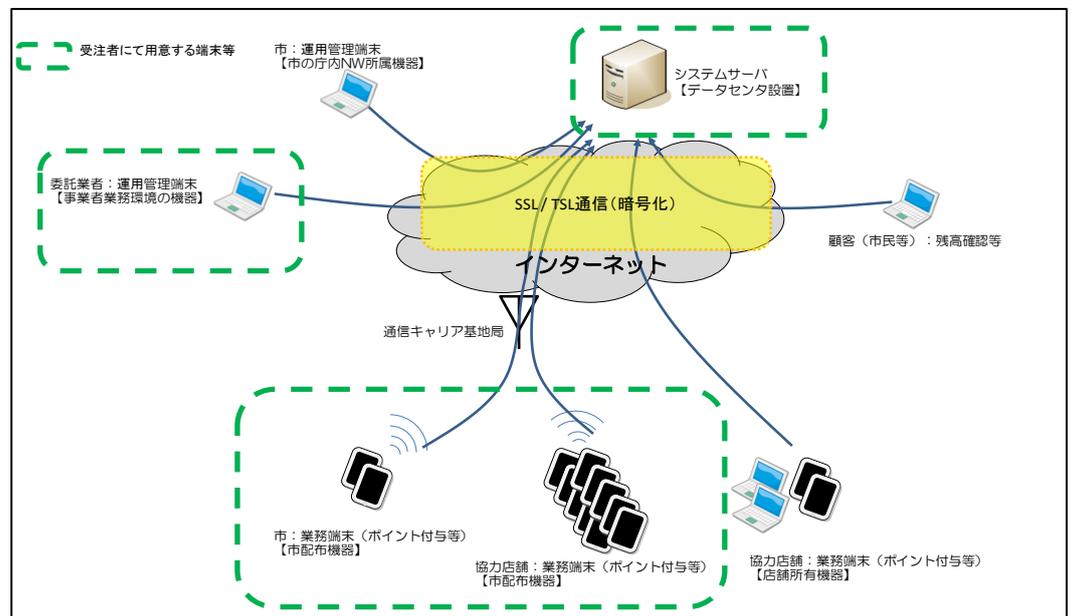
契約締結日から平成 34 年 3 月 31 日まで（平成 31 年 1 月運用開始予定）

6. 業務内容

(1) ポイント管理システムの構築

①システム構成等

- ・構成案について、右に示す。



- ・本市が目標とするカード保有者数や協力店舗数に対応しうるシステムであること。
- ・システムのサーバ機器等は事業者の運営するデータセンターに設置するものとし、汎用インターネット回線を利用するなど、協力店舗において利用しやすいシステムであること。
- ・全てのクライアントとの通信について、SSL/TSL で暗号化を行うこと。
- ・市および受注者の利用する運用管理端末について、システムにアクセス可能な端末の制限が可能であること（接続元 IP アドレス制限や端末の事前登録等）。
- ・市および協力店舗の利用する業務端末について、盗難・紛失時等の不正利用対策を行うこと（端末の事前登録によりシステムにアクセス可能な端末を制限し盗難・紛失時等には失効させる、MDM による遠隔でのシステム利用設定消去等）。
- ・以下機器等については、本件委託の中で受注者にて用意、提供すること。

No	項目	数量	説明
1	サーバ・NW 機器等 【データセンター設置】	1 式	<ul style="list-style-type: none"> ・原則、24 時間 365 日利用可能なシステムであること。 ・障害が発生した場合、発注者からの連絡を受け 2 時間以内に対応を開始し、復旧に努めること。 ・商用電源による電力供給が停止した場合などにおいて、無停電電源装置等により、ハードウェア、ソフトウェア、データが破損しないこと。 ・機器（サーバー、ストレージ、ネットワーク等）は冗長化する等により十分な可用性を確保すること。 ・本システム内のデータの漏洩や、高度標的型攻撃、dos 攻撃などのサイバー攻撃等、第三者による不正な侵入を防止するための技術的な対策を講じること、侵害や技術的なセキュリティ対策がなされていること。
2	運用管理端末 【事業者業務環境の機器】	必要数	<ul style="list-style-type: none"> ・本市情報セキュリティポリシーに準じた対策・運用を行うこと。
3	業務端末 【市配布機器】 ※通信カード及び各種ソフトウェアを含む	必要数 (本市で使用する端末も数に含めること。)	<ul style="list-style-type: none"> ・7 インチサイズ程度のタブレット型端末もしくは、カード読み取り機能付きの android スマートフォン等とする。機種は問わないものとするが、本書に示す他要件を満たし、セキュリティ等を十分に確保可能なものとする。 ・通信カードについては、本システムの利用に際して必要となるデータ量を遅滞なく扱えること。 ・選定する端末/OS や導入システムの処理方式に応じて、以下の対策を施すものとする (対策不要または不可のものは、その旨を提示のうえ、省略可とする) <ul style="list-style-type: none"> - 端末の盗難・紛失時等のデータ保管領域暗号化と MDM による遠隔消去 <ul style="list-style-type: none"> ※端末内に個人情報等の重要情報を保持させる場合 - システム利用以外の必要外のインターネット閲覧等制限 <ul style="list-style-type: none"> ※専用アプリケーションによってシステム機能の通信を行う場合、他のアプリケーションの削除または利用停止等による制限も可 ※テザリング等の通信親機となる機能も含む(機能オフとすることも可) - ウィルスの検知・駆除等を行うウィルス対策ソフトの導入 - 利用者によるアプリケーション導入や各種設定変更の制限
4	IC カード カードリーダー ※交通系 IC カードなど、既存のカードを使用することも可とする、その際カード発行元に使用許可を得ること。	必要数 必要数 (本市で使用するカードリーダーも数に含めること。)	<ul style="list-style-type: none"> ・IC カードは汎用性があり、利用に関して専用のコストがかからないこと。また、オリジナルのデザインを提案し、券面に施すこと。 ・IC カードは非接触型 (FeliCa/Type A 等) とすること。 ・IC カードに対応したカードリーダーとすること。但し、カードリーダーは、カード読み取り機能付きスマートフォン等でも代替可能とする。

②発注者環境

・運用管理端末

発注者の運用管理端末は、仮想デスクトップ（SBC方式）として構成しているため、発注者の利用する運用管理機能は、以下の環境で動作可能であること。

OS：WindowsServer2012 R2

ブラウザ：Internet Explorer 11

上記環境での動作が実現できない場合は、本調達においてWindows10 端末（1台）の導入・設定を行い、発注者が利用可能とすること（端末仕様等の詳細は別紙のとおり）。

・通信環境

発注者の運用管理端末からは、大阪府が設置する大阪セキュリティクラウド経由でのインターネットアクセスとなっており、プロキシサーバ経由等条件下でのシステム利用が可能であること。

③システム機能等

・ポイントの加算減算機能があること。

・ポイントの有効期限は市の設定する期限にできること。

・市の事業等において、多種多様な事業形態や参加形態に対応したポイント付与が可能であること。

・ポイント付与及び利用先ごとの集計が可能であり、市の端末から確認できること。

・協力店舗において、独自に付与ポイントを設定できるなど、利便性が高く、販促活動（キャンペーン等）を行いやすい機能があること。

・各協力店舗でポイント発行集計を行えること。

・新規機能を盛り込める拡張性があり、柔軟に対応できること。

・画面機能等について、操作性に優れた使いやすいものとする。また、市民等の幅広い利用者を想定し、アクセシビリティに配慮したものとする。

④データセンターのセキュリティ要件

・データセンターのサービスレベルは、日本データセンター協会が定めるファシリティスタンダードのサービスレベル「ティア3相当以上」満たすこととし、適合証明または設備仕様等の提示により書面で確認できること。

・データセンターは国内であること（書面により確認できること）。

・サーバ機器等について、故障や利用終了時には、データ復元不可となるよう、破壊・消去等の措置を行うこと。また、消去実施を証明する書類の提出が可能であること。

・データセンターは震度6以上の耐震もしくは免震設計であること。

・データセンターへは年1回程度立入検査もしくは第三者による情報セキュリティ監査報告書、外部委託事業者の内部監査部門による情報セキュリティ監査報告書等によって同等の確認が可能であること。

・事故発生時の教育・訓練が定期的に行われていること。

(2) ポイント管理システムのテスト

・上述のシステム導入にあたり、必要となるテストを実施すること。

(3) ポイント管理システムの運営

①カード登録

・対象者からカードの希望があった場合、申請受付時に利用に関する説明を行ない、カードを発行すること。

・カードは配付後すぐに利用可能で、システム上支障のない状態に設定すること。

- ・カード発行場所の確保について、利用者の普及促進につながるよう効果的なカード発行場所を確保すること。
- ・市の施策によるターゲットを絞った配付等に対応すること。

②ポイント付与・利用

- ・市の事業等へ参画した対象者へのポイント付与事務の一部を行うこと。
- ・対象者がポイント利用する際の支援及び事務を行うこと。
- ・市の事業等への参加及び各協力店舗の利用などによる対象者へのポイント付与に伴うポイント原資及び手数料等の請求・収納事務や、ポイント利用に伴う、各協力店舗への支払事務など、ポイント付与・利用資金の管理を行うこと。なお、協力店舗から手数料を徴収する場合、事前に市と協議すること。
- ・利用者の普及、及び協力店舗の拡大促進策を提案し、協議のうえ実施すること。

③ポイント利用メニュー及び方法の構築

貯まったポイントを利用できる魅力的なメニューを提案し、市と協議のうえ実施すること。ただし、利用メニューには以下のメニューを含めるものとする。

- ・各協力店舗での買い物における利用
- ・交通機関等での利用

④カードを活用した地域活性化等につながるサービス等の構築

- ・カード等の提示によるサービスの提供を行う協力店舗の募集及び実施
- ・失効ポイントを活用した事業の実施
- ・その他カードを活用した地域活性化等につながるサービスの実施

⑤各種問合せ・サポート

- ・ポイント利用に伴う利用者からの問合せ・苦情等へ対応すること。
- ・ポイント制度への協力店舗への説明会等を実施し、協力店舗のポイント制度への参画を支援すること。

⑥ポイントの統計・分析

- ・ポイント付与・利用の統計を取り、市の事業等への対象者の参加や、ポイント利用状況などを分析し、市へ報告すること。
- ・ポイント制度のKPIを市と協議のうえ設定し、進捗を管理したうえで、評価に必要な分析等を市へ報告すること。

⑦広報・周知

ホームページの作成など、以下の項目を、利用者が視覚的に確認できるようにすること。また、チラシの配布やポスター貼付、イベント実施など効果的なポイント制度の広報を実施すること。

- ・ポイントサービスの案内
- ・各利用者のポイント情報の掲載
- ・ポイントの利用先（協力店舗一覧等）の情報
- ・その他ポイント利用者への情報発信

⑧自主運営体制の確立

一定期間経過後において、事務局による自主運営が可能となるよう、体制整備を進めること。
(契約期間内において、自主運営もしくは市からの委託料の縮減への方向性を示すこと。)

⑨枚方市役所より徒歩5分圏内での運営事務局の設置

⑩その他、ポイント制度の運営に係る業務全般

7. 委託対象経費

本業務に含まれる経費は、以下のとおりとする。

- ・システム構築、テスト、維持管理に係る経費（事業に直接的に関係のない経費は対象外とする。）
- ・広報・周知に係る経費（ホームページ・サイト構築など）
- ・運営に係る経費
- ・上記以外で付随する経費（市と協議のうえ決定するものとする。）

8. 機密保護

- (1) 受注者は、本市から提供を受けた個人情報を含む一切の情報を第三者に漏らしてはならない。受注者は、本業務開始時に本市との間で枚方市個人情報保護条例及び枚方市情報セキュリティポリシーの規定により、別紙に示す「個人情報の保護に関する覚書」（以下、「覚書」という。）を交わすこと。また、業務の一部を委託する場合には、別途、委託先による覚書を交わすこと。この場合においては、受注者がそれぞれの委託先との契約に際し、覚書及びそれに基づく誓約書等本市が示す書類を徴収し、本市の指示があれば提出すること。
- (2) 受注者は、提供資料の盗難、毀損、もしくは汚損が生じた場合、または漏洩、滅失、紛失等の事故が発生した場合は、直ちにその状況を本市に報告し、受注者の責任において本事務の遂行における支障を解決しなければならない。また、事故への対応後、受注者は速やかに報告書を本市へ提出すること。
- (3) 受注者は、以上の事項に違反して本市または第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。本市が受注者の違反行為につき、第三者から損害の賠償を求められたときも同様とする。

9. その他

- (1) 本業務により、作成、補正、改編された記録等の著作権は市に帰属する。
- (2) 業務の全部又は一部を第三者に委託してはならない。ただし、事前に市の承認を得た場合は、この限りではない。
- (3) 個人情報を取り扱うときは、法令等の規定に基づき、適切に処理すること。
- (4) 本事業の実施で得られた成果、情報（個人情報を含む。）等については市に帰属する。
- (5) 見積り等の詳細や委託料の支払い方法、支払い時期については、市と本業務の委託契約を締結する際に別途協議する。
- (6) 本仕様書に記載の無い事項については、市と受注者双方協議のうえ、これを定めるものとする。
- (7) 重要業績評価指標（KPI）の達成が見込めない場合において、委託契約期間であっても、契約金額の変更、又は契約の解除を行なう場合があることに留意しておくこと。
- (8) その他、事業の実施に際しては、市の指示に従うこと。