

電子クーポンシステム・ウェブサイト・フォームに係る技術仕様書

本仕様書は、東大阪市中学生の塾代助成事業業務委託仕様書本文に基づき、本市塾代助成事業に係る業務において構築、運用及び保守される電子クーポンシステム、ウェブサイト、フォームに関する技術仕様、セキュリティ要件及び運用保守要件を定めるものである。なお、本仕様書に定める要件を満たす限りにおいて、既存のパッケージシステム又はクラウドサービス等の活用を妨げないものとする。

本別紙は、東大阪市中学生の塾代助成事業業務委託仕様書本文と一体のものとして取り扱われ、本文と同一の拘束力及び効力を有するものとする。

1 適用対象及び用語の定義

(1)適用対象の定義

本仕様書における適用対象は、以下の区分とする。以降の各要件については、適用対象区分【A・B・C】を明示したうえで、記載するものとする。

A:電子クーポンシステム

本市塾代助成事業の業務に利用され、個人情報を含むデータの処理及び管理を行う情報システム

B:ウェブサイト

本市塾代助成事業の公開情報提供を目的としたウェブサイト

C:フォーム

ウェブサイト内等に表示され、市民等からの個人情報等の入力及び送信を受け付けるフォーム機能

(2)用語の定義

本仕様書に記載されている本市塾代助成事業に係る用語は、東大阪市中学生の塾代助成事業業務委託仕様書の定義と同一とする。

2 共通仕様

(1)個人情報取扱基本要件 【対象区分:A・C】

- (ア)別紙2「個人情報の取扱いに関する特記仕様書」を遵守しセキュリティの安全性を確保すること。
- (イ)個人情報の利用目的を明確にし、目的外利用を行わないこと。
- (ウ)必要最小限の範囲で取得・利用すること。
- (エ)不要となった個人情報は適切に削除または廃棄すること。

(2)情報セキュリティ基本方針【対象区分:A・B・C】

- (ア)別紙3「情報セキュリティに関する特記事項」を遵守すること。
- (イ)情報資産の機密性・完全性・可用性を確保すること。
- (ウ)不正アクセス、改ざん、情報漏えいの防止に必要な対策を講じること。

(3)通信及び技術的対策基本要件【対象区分:A・B・C】

- (ア)すべての通信で暗号化通信を用いること。
- (イ)公開されている脆弱性情報を継続的に確認し、必要な対応を行うこと。

(4)運用保守基本要件【対象区分:A・B・C】

運用保守にあたっては、以下の要件を満たすこと。

① 可用性

- (ア)本サービスは、原則として 24 時間 365 日利用可能とすること。
ただし、計画的な保守作業については、事前に市の承認を得たうえで実施すること。
- (イ)サービス稼働率は、年間を通じて 99%以上を確保すること。
- (ウ)障害発生時には、速やかに市へ報告するとともに、業務への影響を最小化することに努めること。
- (エ)重大障害については、原則として 24 時間以内の復旧を目標とすること。
- (オ)稼働状況および障害対応状況については、記録し、市からの求めに応じて、提出できる状態とすること。

② 保守性

- (ア)運用保守に関する問い合わせ窓口を設置し、対応時間は平日午前 9 時から午後 5 時 30 分までとすること。
- (イ)市からの問い合わせに対しては、原則として受付後、営業日換算で 24 時間以内に一次回答を行うこと。
- (ウ)データの保全のため、バックアップを定期的を取得し、復元可能な状態で一定期間保管すること。
- (エ)バックアップデータについては、障害発生時に速やかに復旧可能であることを定期的に検証すること。
- (オ)システムおよびアプリケーションのログを取得し、原則として 1 年以上保管すること。
- (カ)管理操作に関する操作履歴を取得し、必要に応じて追跡可能な状態で保管すること。
- (キ)ソフトウェアおよび機器については、脆弱性情報を適宜確認し、必要な修正対応を実施すること。
- (ク)不正アクセス防止及びマルウェア対策等のセキュリティ対策を適切に実施すること。

③ 監視

- (ア)サービスの安定稼働を確保するため、死活監視及びエラー監視を常時実施すること。
- (イ)必要に応じて、CPU、メモリ、ディスク等、リソース監視を実施すること。
- (ウ)異常または障害を検知した場合は、速やかに原因を特定し、復旧対応を行うこと。
- (エ)重大な障害が発生した場合は、速やかに市へ報告し、対応状況を継続的に共有すること。
- (オ)監視結果及び対応内容については記録し、市からの求めに応じて提示すること。

④ 報告及び定期確認

- (ア)運用状況、障害対応状況及びセキュリティ対応状況について、市からの求めに応じて、報告すること。
- (イ)市から求めがあった場合は、運用状況に関する説明及び改善提案を行うこと。

(5)実装形態に応じた追加運用保守要件【対象:条件付き】

外部サービスの利用等又はシステム等の実装形態に応じて、(4)の要件に加え、以下の要件を満たすこと。本項における外部サービスとは、クラウドサービスを含む第三者が提供するサービス全般を指す。

① 同等水準確保

外部サービスを利用する場合は、サービスの内容、データの保存場所、管理体制及び情報セキュリティ対策を明確にしたうえで、本仕様書に定める要件と同等以上の水準を確保し、事前に市の承認を得ること。

② 可用性確認

外部サービスのサービスレベル(SLA)を確認し、所要の稼働率及び運用体制が確保されていることを確認すること。

③ データ管理

- (ア)本業務において取り扱う個人情報及び業務は、原則として日本国内に所在するデータセンターに保存するものとする。ただし、やむを得ず国外に保存する場合は、事前に保存場所、管理体制及び安全性について市の承認を得ること。
- (イ)取得データの保存場所、保存期間及び管理主体を明確にすること。
- (ウ)個人情報を含む場合は、関係法令及び東大阪市の規程に従い適切に管理すること。
- (エ)必要に応じて、データのエクスポートまたはバックアップ手段を確保すること。

④ 監視及び障害対応

- (ア)外部サービスの稼働状況を把握できる体制を整備すること。
- (イ)障害発生時の連絡経路及び対応手順を事前に整理すること。

(ウ) 重大障害については、市への報告を速やかに行うこと。

⑤ 責任分界の明確化

外部サービス利用時は、責任分界および障害対応フローを明確にすること。

(6) インシデント対応 【対象区分:A・B・C】

- (ア) 事故及び障害、違反行為等による情報資産への侵害等が発生した際の連絡体制や対応手順を整備し、書面にて市へ提出すること。体制及び対応手順は、インターネット経由のサイバー攻撃を想定したものとする。
- (イ) 事故及び障害、違反行為等による情報資産への侵害等のインシデント発生時は、速やかに市へ報告すること。
- (ウ) 原因調査及び再発防止策を講じること。原因調査結果及び再発防止策については、市へ書面で報告すること。

(7) マニュアル作成、動作確認・試行 【対象区分:A・B・C】

- (ア) 操作マニュアルを作成すること。定期的に内容を確認し、必要に応じて改訂を行うこと。
- (イ) 令和 9 年 1 月末までに、市と協議のうえで、操作マニュアルに基づき、動作確認及び試行を行うこと。

3 対象別基本要件

対象別基本要件では、各対象の前提条件及び基本方針を定める。

(1) 電子クーポンシステムに関する基本要件 【対象区分:A】

- (ア) 電子クーポンシステムは、本市塾代助成事業業務における中核的な情報処理基盤として位置づける。
- (イ) 個人情報を含む業務データを取り扱うことを前提とし、高い機密性および完全性を確保するものとする。
- (ウ) 利用者権限は必要最小限とし、適切な権限管理および統制を前提とする。
- (エ) 操作履歴及び監査ログを取得・保管することを基本要件とする。

(2) ウェブサイトに関する基本要件 【対象区分:B】

- (ア) ウェブサイトは、市民等への情報提供を主目的とする公開系システムとして位置づける。
- (イ) 改ざん防止及び安定した表示の確保を重視する。
- (ウ) 原則として、ウェブサイト単体において個人情報を直接取得しない。

(3) フォームに関する基本要件 【対象区分:C】

- (ア) フォームはウェブサイト内等に表示されるが、個人情報を取得する機能として独立した管理

対象とする。

(イ)不正送信、なりすまし等のリスクが高いことを踏まえ、重点的な管理および監視対象とする。

4 対象別詳細仕様

対象別詳細仕様では、本業務において受託者が具体的に実装・運用すべき内容を定める。

(1)電子クーポンシステムに関する詳細仕様【対象区分:A】

次の各要件及び注意事項に基づき、電子クーポンシステムの構築等を行うこと。電子クーポンシステムは、操作性や表示方法において、利便性の高いものにする。

① システム要件

(ア)推奨ブラウザは Microsoft Edge、Google Chrome 及び Safari の最新版とする。

(イ)推奨利用環境は、iOS 及び Android の最新版とする。

ただし、推奨利用環境以外であっても可能な限り利用できるよう配慮すること。

(ウ)ブラウザや OS のバージョンアップに迅速に対応すること。また、パッチやバージョンアップ等の開発元のサポートが終了したものは利用しないこと。

(エ)原則として最大 10 秒以内のレスポンスとすること。

(オ)リアルタイム処理を原則とし、一貫性及び整合性を維持するために十分な排他制御が行われるようにすること。

(カ)汎用的な製品やクラウドサービスを含むサービス等の利用にあたっては、安定性及び実績を考慮すること。

(キ)PC やスマートフォン等のモバイル端末により操作ができ、下記及び業務の運営管理にあたり必要な機能があるシステムとすること。助成対象者が使用するシステムは、Web アプリ、ネイティブアプリいずれの形式も可とする。

- ・電子クーポン申請受付
- ・電子クーポン交付及び利用処理
- ・参画事業者管理
- ・電子クーポン利用実績の確認
- ・参画事業者からの電子クーポン請求処理や口座振込データの作成

(ク)助成対象者が参画事業者と対面せずに電子クーポンを利用できるシステムとすること。

(ケ)電子クーポンを利用できない助成対象者に対応できるシステムとすること。

(コ)1 円単位で決済が可能なシステムとすること。

(サ)助成額内であれば、複数の参画事業者で電子クーポンを利用できるシステムとすること。

(シ)電子クーポンの交付は、交付時期・頻度(年度、半年等)及び一度に交付する電子クーポンの額を変更する対応が可能なシステムとすること。

(ス)市が支払いを行うために必要な参画事業者への口座振込データを作成できるシステムとすること。なお、口座振込データの項目、形式及び提出方法は、別途市が指定するものとする。

(セ)システムで参画事業者情報を表示できるようにすること。また、検索等もできるようにすること。

と。参画事業者の登録情報に変更があった場合は、随時最新のものに更新できるようにすること。

- (ソ)市が助成対象者や参画事業者の情報、電子クーポン利用実績等を随時確認できる管理者用画面を作成し、専用アカウントを提供すること。
- (タ)本事業専用の画面表示とすること。
- (チ)電子クーポンの利用にあたっては、なりすましや重複利用等の不正利用を防止するための適切な対策を講じること。

② 個人情報取扱要件

電子クーポンシステムは、個人情報を含む業務データを取り扱うため、個人情報保護に関する関係法令等を遵守し、受託者の責任において、以下のとおり適切な管理を行うものとする。

- (ア)個人情報は、電子クーポンシステムの業務目的を達成するために必要な範囲でのみ取得すること。
- (イ)利用目的をあらかじめ明確にし、電子クーポンシステムにおける業務以外の目的で利用しないこと。
- (ウ)電子クーポンシステムにおいて取り扱う個人情報については、保存期間を定め、不要となった場合には、受託者の責任において適切に削除又は廃棄すること。削除・廃棄の際は、市へ報告すること。

③ 情報セキュリティ要件

電子クーポンシステムにおいて、4(1)②個人情報取扱要件と共通仕様に定める情報セキュリティ基本方針を踏まえ、情報の機密性、完全性及び可用性を確保するため、以下の観点に基づく対策を講じるものとする。

- (ア)セキュリティを確保するため、システムに対する不正侵入、なりすまし、内部機密漏洩、及びウイルス侵入防止
- (イ)業務データへの不正な閲覧、改ざんおよび漏えいの防止

④ 通信及び技術的対策要件

4(1)③の情報セキュリティ要件を踏まえ、以下の技術的対策を実施すること。

- (ア)電子クーポンシステムへのアクセスに係る通信は、暗号化通信(HTTPS 等)を使用すること。
- (イ)システムの利用者ごとに認証および権限管理を実施すること。また、必要に応じて多要素認証を導入できるようにすること。
- (ウ)管理操作及び重要処理に係る操作ログを取得し、保管すること。
- (エ)不正アクセス防止のため、ファイアウォール等による通信制御を行うこと。

⑤ 運用保守要件

本対象に関する運用保守については、共通仕様に定める運用保守基本要件を前提とし、以下の事項を実施すること。

- (ア) 日次バックアップを取得し、復元性を確保すること。
- (イ) 死活監視、エラー監視、リソース監視を常時実施すること。
- (ウ) 障害が発生した場合は、迅速に対応し、障害発生時点までデータを復旧できるようにすること。
- (エ) 重大な障害については、速やかに市へ報告すること。

⑥ 注意事項

- (ア) OS やブラウザ等ミドルウェアの利用者環境の更新について見積金額に含めること。
- (イ) 助成対象者及び参画事業者が本事業に係る手続きや電子クーポンを利用するにあたってアプリが必要となる場合、App Store/Google Play 等のストアへのアプリ公開は受託者が実施すること。アプリのストア公開にあたっては、市の承認を得た上で実施すること。
- (ウ) 第三者の知的財産権、特許権、著作権及び肖像権等を侵害していないこと。なお、権利者の許諾が必要な場合は、受託者において必要な権利処理を行うこと。
- (エ) 電子クーポンシステムのデータは、履行期間終了後、別事業者への引継ぎが生じた場合に備え、円滑にデータ移行が可能となる格納方法等を十分に考慮したシステム開発を行うこと。また、履行期間終了時には、システム内で管理している各種データを、市の指定する形式にて成果物として納品するとともに、システム内のデータについては復元不可能な方法により消去すること。
- (オ) 他自治体における同種業務の導入実績を有するサービスであることが望ましい。
- (カ) 本事業の運営に効果的な機能等の導入について、市へ積極的に提案を行うこと。

(2) ウェブサイトに関する詳細仕様 【対象区分:B】

次の各要件及び注意事項に基づき、助成対象者及び参画事業者等への事業案内の情報を集約したウェブサイトを構築すること。なお、ウェブサイトは、閲覧者にとって分かりやすく、利便性の高い画面設計とすること。なお、内容は市と協議のうえ、決定するものとする。

① システム要件

- (ア) 東大阪市のウェブアクセシビリティ方針に配慮すること。
- (イ) 稼働環境は、受託者が用意する外部サーバによるホスティング環境とすること。
- (ウ) 構築時点において、主要なブラウザ(Microsoft Edge、Firefox、Google Chrome、Safari 等)の最新安定版で正常に動作すること。
- (エ) マルチデバイス(PC、スマートフォン、タブレット)に対応できるものとする。
- (オ) 検索エンジンへの対策(SEO 内部対策)及びアクセス向上対策を講じること。
- (カ) サイト内でのキーワード検索機能を付加すること。

(キ)サイトの公開に当たっては、独自ドメインを取得することとし、必要な申請、取得、設定及び維持管理は受託者が行うこと。

(ク)構築及び公開に伴う作業時のバックアップを行うこと。

② 個人情報取扱要件

本ウェブサイトは、原則として個人情報を直接取得しないものとする。ただし、フォーム等を通じて個人情報を取得する場合には、当該機能について本仕様書に定めるフォーム機能の個別詳細仕様を適用する。

③ 情報セキュリティ要件

本ウェブサイトにおいては、共通仕様に定める情報セキュリティ基本方針を前提とし、以下の観点を重視した対策を講じること。

(ア)サイトの改ざんやデータベースへの不正アクセス等を防止するための措置を講じること。

(イ)セキュリティ事故等の発生に備え、ログを取得できるようにすること。

④ 通信及び技術的対策要件

(ア)SSLにより通信の暗号化処理を行うこと。なお、SSLを利用するサーバ証明書のレベルについては市と協議のうえ、決定するものとする。

(イ)原則、システムにログインする際は、ユーザ ID とパスワード認証を行うこと。パスワードは変更できるものとし、ログイン後に一定時間利用しなかった場合は再ログインを求めようようにすること。

(ウ)管理画面へのアクセス制御を実施すること。

⑤ 運用保守要件

本ウェブサイトは公開系システムであるため、共通仕様に定める運用保守基本要件のうち、可用性及び監視要件を重点的に適用する。

(ア)死活監視及びエラー監視を実施すること。

(イ)サーバ全体に係るシステム停止を除き、運用に関するシステム停止は最小限とすること。

(ウ)計画停止時は事前に市へ報告すること。

(エ)サイト内コンテンツで作成や修正等が必要な場合は、速やかに対応すること。内容は市と協議のうえ決定するものとする。

(オ)改修が発生する場合は、市が確認しやすい環境を整えること。なお、環境設定にあたり費用が発生する場合は、受託者の負担とすること。

⑥ 注意事項

(ア)開発環境については受託者が準備すること。なお、必要経費もすべて本契約に含めるものと

する。

(イ)サーバの設定費用及びホスティング費用は本契約に含むものとし、サーバの稼働率は99%以上とすること。

(定期保守等による停止を除くが、事前に市へ通知するものとする。)

(ウ)必要なライセンス等の使用権の取得は受託者にて行うこと。

(3)フォームに関する詳細仕様【対象区分:C】

次の要件のとおり、2種類のフォームの構築等を行うこと。次の2種類のフォーム以外にも本事業の運営に有益である場合は、導入について積極的に提案を行うこと。

フォームは、利用者がウェブサイトの一機能として認識できる形でウェブサイト内の所定ページで表示され、操作できるようにすること。なお、フォームの実装方式については、特定の方式に限定しないものとする。

① 参画事業者登録フォーム システム要件

(ア)本市塾代助成事業への参画を希望する事業者からの登録申請に対応するオンラインのフォームを構築すること。

(イ)必要項目入力だけではなく必要書類をアップロードして添付できるようにする等、利便性の高いものとする。

(ウ)登録内容等についての詳細は市と受託者が別途協議のうえ決定するものとする。

② 事業者登録要望フォーム システム要件

(ア)電子クーポンを利用したい教室が参画事業者として登録されていないときに、助成対象者が市へ登録の要望を行うことができるフォームを作成すること。

(イ)フォームの入力項目等については、市と受託者が別途協議のうえ決定するものとする。

③ 共通システム要件

アクセス集中によるサーバーダウン等のリスクに備えること。

④ 個人情報取扱要件

共通仕様に定める個人情報取扱基本要件を前提とし、受託者の責任において適切な管理を行うものとする。

⑤ 情報セキュリティ要件

本フォーム機能においては、(3)④の個人情報取扱要件と共通仕様に定める情報セキュリティ基本方針を前提とし、個人情報の機密性及び完全性を確保し、不正アクセス及び情報漏えいを防止するための対策を講じるものとする。

⑥ 通信及び技術的対策要件

- (ア)入力及び送信に係る通信は暗号化通信により保護すること。
- (イ)不正アクセス及び攻撃を受けないよう、入力項目等に対する検証処理を適切に実施し、Webアプリケーションの脆弱性への対策を講じること。
- (ウ)自動送信、なりすまし、スパムメール等の対策を講じること。自動応答機能は使わないこと。
- (エ)フォームに係る情報の閲覧・管理権限を制御すること。第三者によるアクセスが行われない対策を講じ、操作履歴を取得すること。

⑦ 運用保守要件

本フォーム機能については、共通仕様に定める運用保守基本要件を前提とし、自前実装または外部サービス利用のいずれの場合においても、当該要件を満たすものとする。外部サービスを利用する場合には、同等以上の管理水準が確保されていることを確認する。また、以下の運用保守を行うこと。

- (ア)フォームの受付状況及びエラー状況を定期的に確認すること。
- (イ)障害発生時には、速やかに原因を特定し、復旧対応を行うこと。

5 共通運用体制【対象区分:A・B・C】

- (1)責任者および市との連絡窓口を明確にすること。
- (2)運用状況について、市から求めがあった場合は説明できる体制を確保すること。

6 適用優先順位

本別紙において共通仕様と対象別詳細仕様の内容に相違が生じた場合は、対象別詳細仕様の定めを優先するものとする。