

コベカツサポートに係るシステム  
サービス及び運営業務委託仕様書

令和8年3月

神戸市教育委員会事務局児童生徒課

## 目次

1. 概要	4
1.1. 委託業務名称	4
1.2. 背景・目的	4
2. 業務内容	4
2.1. システム構成図	4
2.2. システム間の連携と方向性	4
2.2.1. システム構築に係る調達範囲	4
2.2.2. 運用に係る業務の範囲	5
2.3. システム構築方針	5
2.4. 調達計画	5
2.4.1. 委託期間	5
2.5. 開発スケジュール	5
3. 機能要件	6
3.1. システム機能要件	6
4. 非機能要件	6
4.1. 前提条件	6
4.1.1. 利用時間	6
4.1.2. システム利用者	6
4.1.3. システム利用規模	6
4.1.4. システム利用環境	6
4.2. 可用性	7
4.3. 運用・保守性	7
4.4. 性能・拡張例	8
4.5. セキュリティ要件	8
4.6. クラウドサービス	9
4.7. UI(ユーザーインターフェース)	9
5. 業務委託要件	9
5.1. プロジェクト管理要件	9
5.2. 定例報告	10
5.3. 研修	10
5.4. テスト要件	11
5.4.1. 総合テスト	11
5.4.2. 運用テスト	11
5.4.3. テストデータ	11
5.5. データ移行	11
6. 事務局運営業務	11
6.1. 問合せ対応	11
6.2. 保護者等向け説明	12
6.3. コベカツクラブ管理	12

6.4.精算業務.....	12
6.5.効果検証業務.....	12
7. 運用保守要件.....	12
7.1.運用保守対象.....	12
7.2.運用保守体制.....	12
7.3.コミュニケーション管理.....	13
7.4.対応時間.....	13
7.5.運用保守要件.....	13
8. 成果物.....	13
8.1.納品形態及び部数.....	15
8.2.納入場所.....	15
9. 委託金額.....	15
10. 費用の考え方.....	15
10.1. 構築費用(イニシャル費用).....	15
10.2. 維持費用(ランニング費用).....	15
10.3. その他個別に適用する料金.....	15
10.4. 地方公共団体共通で対応すべき事項にかかる費用.....	15
10.5. コバカツクラブへの精算業務にかかる費用.....	15
11. 個人情報の保護及びセキュリティの確保.....	16
12. 遵守すべき法令等.....	16
13. その他留意事項.....	16
13.1. 不適合責任.....	16
13.2. 業務の引き継ぎに関する事項.....	16
13.3. データ消去に関する事項.....	16
13.4. ドメインの維持に関する事項.....	16
13.5. 著作権に関する留意事項.....	16
13.6. その他.....	17
13.7. 添付資料.....	17

## 別紙

- 別紙1 機能要件一覧
- 別紙2 ウェブアプリケーションのセキュリティ実装 チェックリスト
- 別紙3 ホームページサーバ等確認チェックリスト
- 別紙4 外部サービス要件
- 別紙5 機密を要する情報システムでインターネット回線の利用を認める基準

## 1. 概要

### 1.1. 委託業務名称

コベカツサポートに係るシステムサービス及び運営業務委託仕様書(以下、「委託事業」という。)

### 1.2. 背景・目的

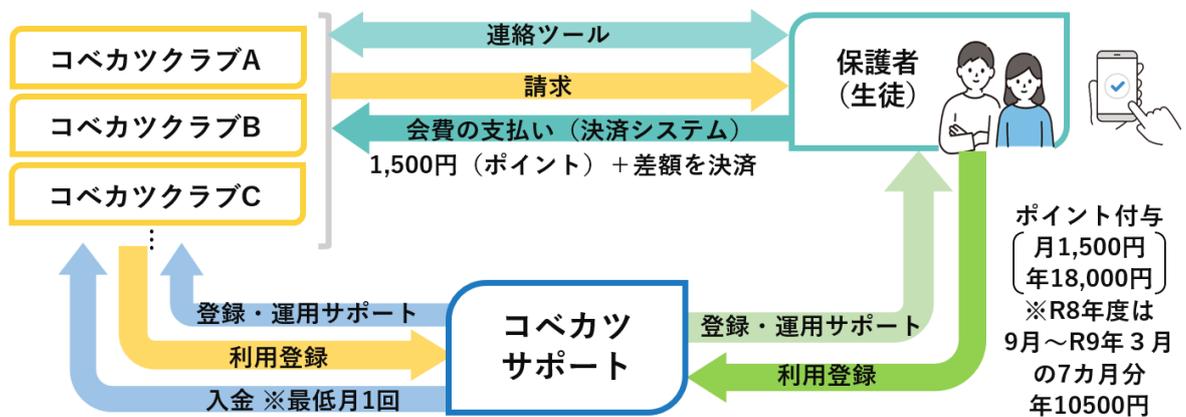
神戸市では、将来に渡って子供たちが多様な活動に参加できる機会を確保するため、令和8年度中に部活動を終了し、生徒が地域の方々とともに活動する「KOBE◆KATSU(コベカツ)」の開始に向けて取り組みを進めている。

本業務は、保護者の会費負担の軽減及び、コベカツクラブ(活動団体)の運営サポートを目的とした、コベカツサポート(8月下旬開始)を開始するため、以下業務を実施するものである。

- ① 神戸市立中学校の生徒の保護者等(以下「保護者等」という)へ、ポイント付与・スマホ等の利用に対応した、決済システムの構築及び運用保守
- ② コベカツクラブ・保護者間の連絡ツールの構築及び運用保守
- ③ コベカツサポートの利用を希望する保護者等及び全クラブが滞りなく利用登録するための研修および問い合わせ対応
- ④ 決済実績に基づく、コベカツクラブへの精算・振込業務
- ⑤ 利用状況の分析等 CMS のデータ出力(各コベカツクラブの年次報告データに蓄積するため、コベカツクラブの登録管理システム(団体管理システム)との連携を想定)

## 2. 業務内容

### 2.1. システム構成図



### 2.2. システム間の連携と方向性

上記 1.2.⑤に記載のとおり、神戸市内の公立中学生の参加状況等が可視化できるよう、各コベカツクラブの利用状況・参加状況を、団体管理システムに連携・蓄積できるよう、団体管理システム運用事業者と協議を行い、より効率的な方法で設計をすること。

#### 2.2.1. システム構築に係る調達範囲

- ・ システム構築に係る調達範囲は、本システム利用に当たって必要となるシステム資産や委託作業を含めるものとする。
- ・ ソフトウェアについては、利用者が問題なく利用できるよう、必要となるソフトウェアライセンスや、その他の使用許諾を得ることとする。

- ・ 神戸市が提供する対象者データに基づき、委託事業者が保護者等に通知等を行い、登録することを想定している。転入者についても同様に利用できるよう、確実に運用を行うこと。
- ・ 神戸市立中学生の保護者等のみが対象となり、対象外のものが登録されないよう、必要な措置を講じること。
- ・ 年度末に保有ポイントの消滅処理をし、新年度にポイント付与を行うこと。前年度の情報を以って対応し、追ってポイントの増減が発生することがある。
- ・ 年度替わりの処理として、引き続き対象となる者と(例:1, 2年生)、対象外となるもの(例:3 年生)に対応した、学年の更新、削除など、必要な処理を行うこと。
- ・ その他神戸市と協議の上、要件定義を行うこと。

### 2.2.2. 運用に係る業務の範囲

- ・ コベカツサポートの利用を希望する保護者等が、滞りなくシステム登録及び利用ができるようサポート業務を含めるものとする。
- ・ 神戸市が提供する対象者データに基づき、委託事業者が保護者等に通知等を行い、登録することを想定している。転入者についても同様に利用できるよう、確実に運用を行うこと。
- ・ 全コベカツクラブが本システムを利用して、決済・請求・現金化(口座入金)ができるよう、コベカツクラブへの研修・サポート業務、月1回以上のコベカツクラブに対する精算業務を含めるものとする。

### 2.3. システム構築方針

本業務にて調達するクラウドサービスについて、以下に示す構築方針に準ずること。

要件	内容
前提条件	・ インターネットのクラウドサービスの利用を前提とすること。
構築方針	・ システム稼働後5年間は利用可能(サポートが行われる)な技術・言語を使用すること。
構築手法	・ 品質確保、スケジュールの遵守が可能な開発手法であること。 ・ 他の開発業務において使用実績を有すること。
開発ソフトウェア	・ 本システムの構築を遂行するために必要となる開発ソフトウェアに関しては、受託者において準備すること。

### 2.4. 調達計画

#### 2.4.1. 委託期間

構築に係る期間は、契約締結日から令和9年3月 31 日まで

運用保守に係る期間は、システム運用開始日(令和 8 年 8 月頃)から令和9年3月 31 日まで

※本業務は、令和8年度神戸市一般会計予算の成立を前提としており、予算の状況によっては、契約を締結しないことや内容等に変更が生じることがある。

### 2.5. 開発スケジュール

スケジュールは下記のように想定しているが、円滑にシステムの運用を開始できるよう配慮し、全工程を通じて無理のないスケジュール及び体制を提案すること。

時期	内容
令和 8 年 3 月～	公募・プロポーザル
令和 8 年 4 月初旬	契約・キックオフ

時期	内容
令和8年4月中旬頃～	要件定義
令和8年5月～	サービス提供準備
令和8年6月下旬頃～	テスト及び研修
令和8年8月末	本稼働開始

### 3. 機能要件

#### 3.1. システム機能要件

本システムが備えるべき機能の要件は、以下の別紙で提示する。

「別紙1 機能要件一覧兼機能実現証明書」

「別紙2 ウェブアプリケーションのセキュリティ実装 チェックリスト」

「別紙3 ホームページサーバ等確認チェックリスト」

### 4. 非機能要件

#### 4.1. 前提条件

本業務において構築するシステムは、事業者が保有するクラウド環境上に構築する。そのため、本調達で構築するシステムについては、クラウド環境で動作することに留意し、システム構成を設計すること。

##### 4.1.1. 利用時間

稼働時間については、平日、土日祝祭日を問わず 365 日 24 時間の利用を想定すること。

##### 4.1.2. システム利用者

システム利用者の想定及び認証方法は以下の通り。

利用者：神戸市職員・団体運営支援にかかる委託事業者 20 名程度を想定

想定する認証方法：ログイン ID、パスワード

##### 4.1.3. システム利用規模

システム利用者数の想定は以下の通り。

登録団体(コベカツクラブ)

各コベカツクラブ 約 1,100 団体（今後、100 クラブ前後増えることがある）

生徒数(保護者数) 3学年で約 33,000 人

ピークの発生タイミングは以下の通り。

発生タイミング	
7月以降	コベカツクラブ約 1,100 団体が利用者登録
7月～	保護者等の利用登録により、土日祝日や平日夕方以降の時間帯にアクセス数が増加することが想定される

##### 4.1.4. システム利用環境

###### 4.1.4.1. サーバ

クラウド上で必要なサーバーリソースを確保すること。また、本システムでは個人情報を取り扱うため、ISO27018 を取得しているクラウドサービス(AWS 等)上に構築すること。

#### 4.1.4.2. ネットワーク

ネットワークについては、インターネット回線を利用し、通信経路は HTTPS(TLS1.2以上)により暗号化し、FW(ファイアウォール)の設置等付加的なセキュリティ対策を実施すること。なお、インターネット VPN の利用は不可とする。また、本市からの接続については、本市既設のインターネット回線を利用すし、管理画面への接続は、グローバル IP アドレスによる IP アドレス制限を行うこと。

その他必要な要件については、「別紙5 機密を要する情報システムでインターネット回線の利用を認める基準」を参照すること。

#### 4.2. 可用性

要素	要件
稼働率	年間のシステム稼働率は 99.9%を目標とすること。 ただし、システムの計画停止期間は含まないものとする。
RPO(目標復旧地点)	平常時、営業停止を伴う障害が発生した際には、障害発生地点(日次バックアップ+アーカイブからの復旧)までのデータ復旧を目的とすること。
RTO(目標復旧時間)	システム障害により業務継続が困難となった場合、主要機能(ログイン、ポイント付与・決済、精算、問合せ対応に必要な管理機能)の提供を停止から起算して、以下の時間内に復旧を目標とすること。 ① 重大障害(全停止・決済不可等): 暫定復旧(主要機能の提供再開)24時間以内、恒久復旧(恒久対策の適用・再発防止策提示)48時間以内 ② 重要障害(主要機能の一部停止・広範な性能劣化等): 暫定復旧 124時間以内、恒久復旧 3営業日以内 ③ 軽微障害(代替手段がある/限定的影響): 5営業日以内に復旧計画を提示し、計画に基づき復旧すること。 ※RTOの起算点は、監視等により受託者が当該障害を認知した時点、又は本市からの障害受付時点のいずれか早い時点とする。終点は、本市の確認により当該主要機能が利用可能となった時点とする。 ※計画停止期間は稼働率算定と同様に RTO の対象外とする。
冗長化	サーバ障害等によるデータ消去・破壊のリスクを低減させるため、サーバ、記憶装置等を冗長化する機能を設けること。 一部のハードウェアが故障しても、縮退運転が可能なハードウェア構成とすること。

#### 4.3. 運用・保守性

要素	要件
バックアップ方法	システムへの負荷を考慮し、最適となるようにバックアップの方法及び頻度が設定されていること。その際に、バックアップ処理によりシステムの性能要件を損なうことのないようなシステムを構築すること。
バックアップ対象	トランザクションデータ、マスタデータ、システム・ソフトウェア設定情報等、システムのリカバリに必要な各データのバックアップが取得できる機能を設けること。
バックアップ保管期間	バックアップデータは業務上の必要性を考慮した保管期間で保存できるように構築すること。
復元	各バックアップデータ、ジャーナル等により、障害直前のデータを復元できるように構築すること。
世代管理	バックアップデータは業務上の必要性を加味した上で、複数世代で取得できるように構築すること。

要素	要件
監視	監視対象の設定や、異常状態の定義等、監視が実施できるように構築すること。(具体的な対象の設定や、異常状態の定義は受託後に本市と決定すること)

(1) チューニング

データ量、利用者の増加に対して、システムパフォーマンスが劣化しないように、適宜ハードウェア・ソフトウェアのチューニングが行えるよう構築すること。

(2) キャパシティ

前述の前提条件を担保できる十分なキャパシティを備えること。毎年データが約 100%増加した場合でも、3年間に対応可能なスペックを備え、拡張性を有すること。なお、拡張に当たって、適宜・柔軟に対応(増設等)ができるシステム・機器構成とすること。

4.4. 性能・拡張例

要素	要件
オンライン応答時間	3秒以内とすること。なお、本市が提供するネットワークの影響及び縮退運転時については除外とする。
バッチ処理	オンライン業務開始前までに、すべてのバッチ処理が終了できるように、構築すること。
アカウント	一時的な利用者増加に伴う、導入当初のアカウント数を超える利用者数が必要になった場合も、追加費用なしに追加可能であること。また、3営業日以内に ID が発行できること。

4.5. セキュリティ要件

要素	要件
セキュリティポリシー等	・ 本システムの構築・運用に際しては、本市の「神戸市情報セキュリティ基本方針」及び「神戸市情報セキュリティ対策基準」といった情報化関連規程等を遵守し、万全の対策を講じること。
個人情報保護・データ保護	・ 本システムが保有するデータは、個人情報保護法の対象であり、物理的セキュリティ、技術的セキュリティ、人的セキュリティにおいて万全の対策を講じること。
機密性の確保	庁内外からの不正な接続及び侵入、情報資産の漏えい、改ざん、消去、破壊、不正利用等を防止するための対策を講じること。
利用者の認証	・ ID/パスワード等により利用者の識別を行う機能を設けること。 ・ システムへのアクセス制御を行う機能を設けること。 ・ アクセスを許可されたユーザーに対しての権限管理を行う機能を設けること。
暗号化	通信及び蓄積データに対して暗号化を行う機能を設けること。また、発信人の正当性を保証するための電子署名を行う機能を設けること。 また、一部の画面通信については、通信経路を HTTPS (TLS1.2 以上)により暗号化すること。 なお、暗号化の各機能や強度については、設計時に決定する。
ウイルス対策	・ アンチウイルスソフトウェアを活用する等により、以下の不正プログラム対策を講じること。 ・ 定時スキャン設定のみならず、個別ファイルをアクセスする都度スキャンが可能な機能を設けること。 ・ データ送受信時にウイルスチェックが可能な機能を有すること。 ・ 最新のエンジン及びパターンファイルの自動更新が可能な機能を有すること。 ・ 常時監視機能の設定が可能であること。 ・ 各機器へのエンジン及びパターンファイルの配布状況管理機能を有

要素	要件
	<p>すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ ウイルス感染・検疫・駆除の一元監視機能を有すること。</li> <li>・ 検知時のアクションとして、システム管理者に対する通報と、ユーザーに対する通知が可能な機能を有すること。</li> </ul>
セキュリティレベルの維持	原則として WAF 設置を必須とする。
ログ	システムログ及びアプリケーションログを取得し、取得したログの漏えい、改ざん、消去、破壊等を防止できる機能を設けること。取得したログは1年以上保管すること。

#### 4.6. クラウドサービス

本システムで使用するクラウドサービスについては、「別紙4 外部サービス要件」に示す要件を担保すること。

#### 4.7. UI (ユーザーインターフェース)

本業務にあたっては、可能な限り画面遷移等が発生しないシンプルな画面構成とすること。レイアウトや操作パターンは一貫性を持たせることとし、異なるデバイスや画面サイズに対応できるレスポンスデザインを採用すること。

### 5. 業務委託要件

#### 5.1. プロジェクト管理要件

本書に基づき、本システムの構築における具体的な体制、スケジュール、プロジェクト管理方針、プロジェクト管理方法等を含んだプロジェクト計画書を策定すること。なお、プロジェクト管理における品質基準・要員スキル要件は以下の通りとする

##### プロジェクト管理

管理項目	管理内容
進捗管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ プロジェクト計画策定時に定義したスケジュールに基づく進捗管理を実施すること。</li> <li>・ 受託者は、スケジュールと状況の差を把握し、進捗の自己評価を実施し、定例報告会において神戸市に報告すること。</li> <li>・ 進捗及び進捗管理に是正の必要がある場合は、その原因及び対応策を明らかにし、速やかに是正の計画を策定すること。</li> </ul>
品質管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ プロジェクト計画策定時に定義したプロジェクト管理方針に基づく品質管理を実施すること。</li> <li>・ 受託者は、品質基準と状況の差を把握し、品質の自己評価を実施し、定例報告会において神戸市に報告すること。</li> <li>・ 品質及びプロジェクト管理方針に是正の必要がある場合は、その原因と対応策を明らかにし、速やかに是正の計画を策定すること。</li> </ul>

管理項目	管理内容
課題・リスク管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>プロジェクト計画策定時に抽出したリスクを管理し、リスクが顕在化した場合は課題として管理すること。</li> <li>受託者は、リスクが実際に発生したかどうかを監視し、リスクが実際に発生した場合には、神戸市に報告すること。</li> <li>課題発生時には、速やかに対応策を明らかにし、神戸市と協議のうえ、対応方法を確定し、課題が解決するまで継続的に管理すること。</li> </ul>
変更管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>仕様確定後に仕様変更の必要が生じた場合には、受注者は、その影響範囲及び対応に必要な工数等を識別したうえで、変更管理ミーティングを開催し、神戸市と協議のうえ、対応方針を確定すること</li> </ul>

### プロジェクト体制

要求するスキル	スキルの詳細
プロジェクト管理能力を有する者	プロジェクト実施計画を策定し、システムの設計・開発、テスト、システムの評価、プロジェクト間の調整を行い、生産性及び品質の向上に資する管理能力を有すること
品質管理能力を有する者	受注者の品質管理規準に従い、プロジェクトを離れて第三者的かつ客観的に、プロジェクト全般の品質状況を監査し、評価・改善する能力を有すること
導入サービスに関する専門知識を有する者	導入するソフトウェア(OS、ミドルウェア含む。)に関する専門知識と、本件の要求事項を理解したうえで、最適なシステム構成の設計・構築・運用に係る技術及び技術コンサルティング能力を有すること
システム導入業務に関する知識を有する者	本件のスコープに適合した各自治体業務に精通し、他自治体事例等を提供し、業務改善及びカスタマイズ抑制、品質向上に資する能力を有すること

### 5.2. 定例報告

受託者は、月2回程度の定例会を設置することとし、必要な報告書類を会議開催までに完備しつつ、会議終了後、会議内容を書面で神戸市へ報告し、その了承を得るものとする。なお、規定した以外の会議が必要な場合は、適宜必要な会議を開催すること。

### 5.3. 研修

システム利用者である職員及びシステム管理者向けの研修を実施すること。

研修を実施するために必要となるシステム及び端末の設定や講師の派遣、対象職員数に応じたサポート要員の準備等、研修に必要な一連の要素は受注者の負担にて準備すること。

詳細な研修要件については、下表に示す。

### 研修要件

項目	研修内容
システムの概要の説明	システムの概要・背景等を説明する。

項目	研修内容
システムの操作の説明	システムの操作説明をする。操作説明の際は、当市の運用に合わせた操作マニュアル（管理者用・利用者用の両方）を準備すること。
運用・保守の説明	システムの運用保守に関する必要事項等を説明する。

#### 5.4. テスト要件

受託者は、各種テスト計画書等に基づいて、単体テスト、結合テスト、総合テスト、運用テスト、連携対象システムとの連携テストを主体的に実施すること。また、総合テスト、運用テストにおいて発生した障害は、必要に応じて神戸市へ報告を行った後、復旧作業及び原因の解明、対策を行うこと。また、性能面での問題が発生した場合には、チューニングを施すこと。

##### 5.4.1. 総合テスト

総合テストは、実際の業務環境と同じ状態でテストを実施すること。また、テスト実施時は事前に各関係者の役割分担をテスト計画書にて明確化すること。

##### 5.4.2. 運用テスト

運用テストは、実際の運用に合わせたシステム全体の機能及び性能の確認、神戸市職員による運用マニュアルの検証、運用担当者による運用訓練、エンドユーザによる総合的な機能検証を目的とする。なお、運用テスト実施前に、具体的な内容については神戸市と協議すること。また、協議状況を踏まえた運用テスト計画書、運用テスト実施手順書、運用テストシナリオ等を作成し神戸市に提出すること。

##### 5.4.3. テストデータ

各テストで使用するテストデータに関しては、受託者において準備すること。なお、総合テスト以降のテスト工程において、実データが必要な場合には、別途神戸市と協議すること。受託者の開発環境における実データによるテスト実施は認めない。

#### 5.5. データ移行

コベカツクラブの登録管理システム(団体管理システム)のデータを利用する場合、本市に事前に計画を説明し、承認を得るものとする。また、業務に対する影響を抑制するように調整すること。

なお、使用可能なデータは、現行システムに蓄積されているすべてのデータの移行を前提とする。

また、採用するシステムによって、必要な追加項目が不足し、登録が必要な場合は、登録を実施すること。

データの移行は、職員の負担が最小限となる方法で行うよう留意すること。

現行システムからのデータ抽出については、本市で実施をする予定であり、移行データの提供方法は、CSV や固定長等のテキストデータでの提供を予定している。

#### 6. 事務局運営業務

##### 6.1. 問合せ対応

- (1) 保護者等やコベカツクラブからの問合せ(電話、メール等を想定)に誠実に対応すること。
- (2) 保護者等やコベカツクラブからの問合せに対応できるコールセンターを開設すること。
- (3) コールセンターの開設時間は、平日9時から17時を原則とし、土日祝日や平日夜間については、提案事項とする。また、コールセンターの回線数は最低5回線として、人員配置についても、提案事項と

する。なお、事業開始時など問合せが集中する時期の増設についても考慮し提案すること。

- (4) オペレーター業務を行うために必要とされる能力を有する人材を適切に配置し、運営マニュアルを作成のうえ、あらゆる問合せに誠実に対応すること。また、運営マニュアルは、問合せ内容及び当市からの要請により随時更新すること。
- (5) 苦情等については、特に慎重に対応することとし、苦情の処理にあたっては、その内容について、市に報告すること。また、個人情報に関する問合せに関しても、慎重に対応すること。

## 6.2. 保護者等向け説明

- (1) 保護者等からのシステムの使い方等に関する問合せに対応すること。なお、必要に応じて対面で相談できる窓口を開設すること。
- (2) スマートフォン等の扱いに不慣れな方でも使用できるよう丁寧な説明を行うこと。

## 6.3. コベカツクラブ管理

- (1) コベカツクラブからのシステムの使い方等に関する問合せに対応すること。なお、対面で相談できる窓口を開設すること。
- (2) コベカツクラブ用の運営マニュアルを作成し、参加団体へ配布を行い、留意事項や運営方法等の周知を行うこと。
- (3) コベカツクラブ向けの説明会を拠点(10 区役所2支所)で最低1回(休日または平日の夜間を想定)実施すること。なお、場所は神戸市が用意する。
- (4) スマートフォン等の扱いに不慣れな方でも使用できるよう丁寧な説明を行うこと。

## 6.4. 精算業務

決済実績に基づき、参加団体に対し月 1 回以上精算を行うこと。なお、精算に係る費用は受注者の負担とし、参加団体は負担しないものとする。

## 6.5. 効果検証業務

本業務に関して、利用者及び参加団体向けにアンケートを年1回以上実施すること。なお、アンケート項目については、市と協議のうえ、決定する。

- (1) 上記アンケートで得られたデータや利用者・参加団体の利用実績等のデータを分析し、報告すること。

## 7. 運用保守要件

### 7.1. 運用保守対象

本業務で調達した、システム、機器、その他ハードウェア等を保守の対象とすること。

### 7.2. 運用保守体制

後述する「対応時間」において、受託者は電話、メール等で神戸市職員からの問い合わせ等対応可能な環境を準備すること。配置する技術者の人数、対応可能な領域等、具体的な体制の内容については、受託者より神戸市に提案すること。通常運用において、自社技術者による現地対応、支援等を必要とする場合は、システム設置拠点を訪問しての対応を実施すること。

管理項目	内容
責任者	運用保守に関する全責任を担うこと。
管理者	運用保守に関する作業の管理を行うこと。
担当者	運用保守に関する作業を行うこと。

### 7.3. コミュニケーション管理

本業務の実施にあたって、各種の会議体において本市への報告・連絡・調整などを円滑に実施すること。なお、本会議にて使用する資料については、本市指定の様式を使用すること。

会議体は、次のとおりである。

会議体種別	目的	頻度
運用保守報告会	障害対応状況について報告	適宜必要時
各作業部会	本市関係部署、関係事業者との調整	適宜必要時

### 7.4. 対応時間

平日(月曜から金曜)の 9 時から 17 時までとする。ただし、障害時においては、土日祝日及び夜間も含め対応すること。

### 7.5. 運用保守要件

運用保守に係る業務について、以下に示す。

業務	作業	内容
セキュリティ管理	セキュリティ予防策の実施	セキュリティインシデントのリスクを低減させる予防策について、実施すること
	ウイルス・脆弱性対策管理	ウイルス対策ソフトを利用すること。 また、OS 等のセキュリティ脆弱性について IPA 等の情報を随時確認し、セキュリティパッチファイルを適用すること。また適用にあたっては、システムへの影響や適用しても問題がないか確認した上で適用すること
障害時対応	障害調査	障害発生内容の解析及び発生箇所を特定すること。
	暫定対応	障害から復旧して業務を再開するために、暫定対応を行うこと。
	恒久対応	障害の要因について対処し、同事象の発生を防止するために、恒久対応を行うこと。
	再発防止策	障害内容と対処内容を記録し、再発防止策を講ずること。
構成管理 変更管理	資源管理	各種ソフトウェアに関する改修履歴を管理し、本番環境、保守環境にそれぞれ適用されているバージョンを明確にすること。
	構成情報管理	システムの構成情報(各種ソフトウェアの情報及び実装機器との関係等)の管理を実施すること。 各クラブの精算スケジュールについてもまとめておくこと。

クラウドサービスのサポートに関する要件について、以下に示す。

要件	内容	
サービス受付窓口	日本語対応(日本時間平日 9:00-18:00)	
技術サポートへのアクセス	電話、チャット、メール(24 時間年中無休)	
緊急度/初回応答時間	発生中の障害(影響大)	1 時間以内
	発生中の障害	4 時間以内
	障害/開発中の急ぎの問い合わせ	12 時間以内
	通常問い合わせ/機能要望	24 時間以内

## 8. 成果物

各工程における成果物について、以下に示す。スケジュールは当該一覧の「納入時期」を目安とし、原則次工程着手前に現工程の成果物について作成を行い、承認を得るものとする。

納入後 1 年間は、媒体破損、データ及びプログラム不良による納入物の再作成及び修正を保証できるように、受託者の責任において納入成果物の複製物を保管すること。

工程	作成ドキュメント	内容	納入時期
要件定義	要件定義書	基本設計を行うにあたって必要となる要件をまとめたもの(パッケージを使用する場合はカスタマイズ部分を中心としたもので可)	要件定義終了時
基本設計	基本設計書	基本設計内容をまとめたもの(パッケージを使用する場合はカスタマイズ部分を中心としたもので可)	基本設計終了時
詳細設計	詳細設計書	基本設計書を元に詳細設計内容をまとめたもの(パッケージを使用する場合はカスタマイズ部分を中心としたもので可)	詳細設計終了時
運用テスト	運用設計書	システム構成図やジョブ運用、バックアップ運用やログ運用、障害時運用等の運用設計のまとめ	運用テスト前
	システム操作マニュアル	システムの操作手順をまとめたもの	
	システム運用マニュアル	システムの運用手順を日次や週次、月次、年次、随時、臨時別等の処理単位でまとめたもの	
	セキュリティ実施手順書	システムのセキュリティ実施手順のまとめ	
	障害対応マニュアル	システム障害が発生した場合のシステム終了手順や再開手順、調査手順、障害対応手順を障害エラー別にまとめたもの	
	運用テスト仕様書	運用テストのテスト項目や実施内容をまとめたもの	運用テスト開始前
	運用テスト結果報告書	運用テストの結果をまとめたもの	運用テスト終了時
研修	研修テキスト	システム管理者及びシステム利用者向け研修用テキスト	研修開始前
本番切り替え	本番切り替え計画書	開発したシステムを本番稼働させるためシステム品質状況や運用スケジュール、体制、制限する機能などを定めたもの	本番稼働前
	障害時運用手順書	障害時の連絡体制・対応フロー等を定めたもの	
プロジェクト管理	議事録	開発プロジェクトを運営するための各種書類	会議終了後5営業日内
	進捗管理表		定例会時
	品質管理表		定例会時
	障害管理表		定例会時
	変更管理表		定例会時
	リスク管理表		定例会時
運用マニュアル	精算・サポート等運用マニュアル	運用マニュアル、研修資料、連絡体制図、精算スケジュール。 マニュアル・研修資料はコベカツクラブ用・保護者用に分けて納品すること。	研修開始の半月前

### 8.1. 納品形態及び部数

書面及び電子でそれぞれ 1 部納入すること。なお、電子データ提出時には、神戸市が指定する納品書を合わせて提出するものとする。また、成果物作成完了時点で最新のウイルスに対応したウイルス対策ソフトによりチェックを行い、使用したウイルス対策ソフト、チェックを実施した日付を明示した上で納品すること。

### 8.2. 納入場所

神戸市が指定する場所とする。

## 9. 委託金額

上限額 296,000,000 円（消費税及び地方消費税、ポイント支給にかかる原資、決済手数料を含む）

※ 受託者は契約額の範囲内において、委託事業に係る経費のすべてをまかなうものとする。

※ ポイント支給に係る原資 225,750,000 円は、2 回に分けて概算払いとし、実績に応じて年度末に精算するものとする。

※ 神戸市が負担する決済手数料は、ポイント付与対象者にかかる決済手数料のみとする。

## 10. 費用の考え方

### 10.1. 構築費用（イニシャル費用）

システム導入にあたり構築費用（初期費用）が必要な場合は提案書に明記すること。

### 10.2. 維持費用（ランニング費用）

本システムの運用・保守費用を含む利用料金の月額費用を記載すること。

利用料金の支払いについては、本格稼働後から開始するものとする。

### 10.3. その他個別に適用する料金

- ・ 本契約期間終了後、当市の希望により契約更新（延長）する場合について契約条件を提案書に明記すること。
- ・ 契約期間中に利用可能な有償オプションがある場合、契約条件を提案書に明記すること。
- ・ キャッシュレス決済サービスの利用料及び決済手数料について提案書に記載すること。決済手段ごとに手数料が異なる場合は、決済手段ごとに示すこと。
- ・ コベカツクラブへの振込手数料は委託費用に含むこと。

### 10.4. 地方公共団体共通で対応すべき事項にかかる費用

- ・ 国の法改正等により、地方公共団体全体に対して対応すべき機能改修等は、標準仕様として追加経費の請求無く提供すること。
- ・ 追加経費が必要となる際は、追加経費の積算根拠等が分かる資料を提示し、当市と協議の上、承認を得ること。

### 10.5. コベカツクラブへの精算業務にかかる費用

- ・ ポイント付与にかかる費用は 225,750,000 円（消費税及び地方消費税等を含む）を上限として、2 回に分けて概算払いを行い、コベカツクラブに支払った実績に応じて、年度末に精算をするものとする。なお、精算時には、「クラブ数」、「クラブ名」、「利用者数」、「精算金額」が月ごとに管理された「精算報告書」を提出すること。

## 11. 個人情報の保護及びセキュリティの確保

受託者は、個人情報保護法、委託契約約款に定めるもののほか、「情報セキュリティ遵守特記事項」、「神戸市情報セキュリティ基本方針」、「神戸市情報セキュリティ対策基準」、に記載の内容(最新版)を遵守するとともに、対策を講じること。

## 12. 遵守すべき法令等

業務の遂行に際しては、関連する法令、条例、規程、要綱等を遵守するとともに、神戸市の各種指針、基準等についても適宜参考にするものとする。

なお、適用法令及び適用基準は、各業務着手時に最新版を遵守するものとする。

## 13. その他留意事項

### 13.1. 不適合責任

- (1) 本システム本運用開始後1年の間に、正当な理由無く、本仕様書で要求した性能水準に達していないことが判明した場合および設計ミスによる不良および不具合が判明した場合において、当市が改良を請求したときは、当市と協議の上、無償で改良すること。なお、この場合、不具合の改良のために操作内容を変更しないこと。
- (2) 本システムを運用する上で必要な情報の提供に努め、当市からの障害発生時の情報開示請求などの問い合わせや助言要求に対して、誠意をもって対応すること。
- (3) 受託者の責めに帰すべき理由により、第三者に損害を与えた場合、受注者がその損害を賠償すること。

### 13.2. 業務の引き継ぎに関する事項

業務の契約履行期間の満了、全部もしくは一部の解除、またはその他契約の終了事由の如何を問わず、本業務が終了となる場合には、受託者は神戸市の指示のもと、本業務終了日までに神戸市が継続して本業務を遂行できるよう必要な措置を講じるため、業務引き継ぎに伴うシステム移行等に必要となる構成要素を円滑に提供できるようにすること。なお、移行用のコンテンツ等の提供に係る費用等、新たな費用は発生しないものとして取り扱うこと。

### 13.3. データ消去に関する事項

データを消去する際は、ISO27001 に準拠してデータを復元できないように電子的に完全に消去又は廃棄すること。またデータ消去について第三者の監査機関による監査を受けた内容を提供することが可能であること。

### 13.4. ドメインの維持に関する事項

本業務の契約履行期間の満了後も神戸市が使用したドメインを他社が取得し、利用されることのないよう、契約履行期間の満了後、1年間はドメインの権利を維持し、ドメインを廃止する際は神戸市に事前に通告すること。なお、ドメインの権利維持にかかる契約が別途必要な場合は、契約履行期間の満了までに神戸市と協議すること。可能な限り、smartkobe-portal.com のサブドメインもしくは city.kobe.lg.jp のサブドメインを利用すること。

### 13.5. 著作権に関する留意事項

第三者が権利を有している画像等を使用する場合は、事前に権利者から二次利用を含めた使用の許諾

を得た上で、必要となる一切の手続き及び使用料の負担等は受注者が行うこと。

### 13.6. その他

- (1) 受託者は、神戸市が提供する情報等については本業務のみに使用し、本業務終了後には複写等の資料・データを含めて返還しなければならない。なお、この契約による事務を処理するための個人情報の取扱については、改正個人情報保護法及び情報セキュリティ遵守特記事項を順守しなければならない。
- (2) 本仕様書に記載されていない事項が発生した場合、あるいは本仕様書の記載事項に疑義が生じた場合は、ただちに神戸市と受託者で協議することとする。
- (3) 神戸市は、業務の遂行上必要な資料で、市が所有しているものについてはこれを貸与する。
- (4) 本事業は、スポーツ庁及び文化庁が実施する、補助事業を活用する予定のため、スポーツ庁及び文化庁が指定する報告様式に対応すること。

### 13.7. 添付資料

- 別紙1 機能要件一覧兼機能実現証明書
- 別紙2 ウェブアプリケーションのセキュリティ実装 チェックリスト
- 別紙3 ホームページサーバ等確認チェックリスト
- 別紙4 外部サービス要件

#### その他の資料

- ① 「情報セキュリティ遵守特記事項」
- ② 「神戸市情報セキュリティ基本方針」
- ③ 「神戸市情報セキュリティ対策基準」

※ ①～③については、以下の神戸市ホームページから最新版をダウンロードすること。

【神戸市情報セキュリティポリシー（神戸市ホームページ）】

<https://www.city.kobe.lg.jp/a06814/shise/jore/youkou/0400/policy.html>