

入札募集情報

令和元年5月7日公告

委託番号	西はりま委託第1号
業務名	Net 1 1 9 緊急通報システム導入委託
納入場所	たつの市揖保川町正條2 7 9 番地1 消防本部情報指令室 消防指令センター
履行期限	令和元年8月31日(木)
業務担当課	西はりま消防組合消防本部情報指令室
業務概要	システム専用端末の整備、通報入電確認装置の設置、専用インターネット回線の整備
入札参加資格 (全項目に該当する者)	<p>①登録要件 公告日までに西はりま消防組合の入札参加資格者名簿(物品・役務)に登録がある者</p> <p>②住所要件 なし</p> <p>③その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・公告日から開札日までの間、西はりま消防組合、構成市町又は兵庫県から指名停止を受けていない者 ・地方自治法施行令(昭和22年政令第16号)第167条の4に規定する入札参加者の資格制限に該当しない者 ・会社更生法(平成14年法律第154号)に基づく更正手続開始の申立て及び民事再生法(平成11年法律第225号)に基づく再生手続開始の申立てがなされていない者。ただし、それぞれの申立てがなされた者であっても、公告日の前日までに裁判所から更生又は再生計画の認可決定を受けたものはこの限りでない。 ・警察当局から、暴力団員が実質的に経営を支配する建設業者又はこれに準ずるものとして、契約等からの排除要請があり、当該状態が継続している者でないこと。
予定価格	事後公表
最低制限価格等	なし
設計図書等	西はりま消防組合ホームページで公表
入札方法	<p>郵便方式(一般書留・簡易書留郵便に限る。持参及び普通郵便不可)</p> <p>※封筒(任意)に添付の様式を封筒表面に糊付けし、入札書等を封入すること。</p> <p>事後審査型(開札後に入札参加資格の審査を行い、落札者を決定するので最低価格入札者であっても落札者とならない場合がある。)</p>

入札に関する質問	公告日から令和元年5月13日（月）正午までに質問書により西はりま消防組合消防本部総務課（Fax0791-72-6119）へ Fax 送信（送信後に確認の電話必要）	
質問に対する回答	令和元年5月16日（木）に西はりま消防組合ホームページで公表	
入札参加申込書・入札書の提出	期限	令和元年5月23日（木）午後4時00分必着 （※提出期限までに入札書の提出が無い場合は、無効とします。）
	提出書類	<ul style="list-style-type: none"> ・ 一般競争入札参加申込書 ・ 入札書（入札金額は、消費税を含みません。任意の封筒に封入封かんのこと） ・ 内訳書（任意様式）
	提出先	〒671-1692 兵庫県たつの市揖保川町正條279番地1 西はりま消防組合 消防本部総務課
入札（開札）	① 日時 令和元年5月24日（金） 10時30分 ② 場所 西はりま消防組合消防本部3階 立会（任意）代表者又は立会人委任状及び受任者印を持参した者は立会人となることができる。	
落札となるべき同額入札者が2人以上の場合の落札決定	開札の結果、落札となるべき同額入札者が2人以上あるときは、入札者本人又は代理人（委任状が必要）が、その場でくじ引きにより落札者を決定する。 ただし、同額入札者（代理人）の一部又は、全員が入札会場にいない場合は、5月27日（月）10時30分から西はりま消防組合消防本部総務課においてくじ引きを実施し落札者を決定する。 なお、くじ引きに参加できない同額入札者（代理人）があるときは、当該入札事務に関係のない西はりま消防組合職員が代わってくじを引くこととする。	
保証金	入札保証金 / 免除	
	契約保証金 / 契約金額の10%以上	
支払条件	前金払の有無 / 無	
支払条件	部分払の有無 / 無	
注意事項	① 関係法令等入札に関する条件を熟知のうえ入札に参加のこと。 ② 受注者又はその下請業者が、暴力団員等から不当介入を受けたにもかかわらず、警察への届出、発注者への報告等を怠ったときは、指名停止の対象となる。 指定の様式は、西はりま消防組合ホームページからダウンロードのうえ作成のこと。	

その他	<ul style="list-style-type: none">・入札執行回数 2回以内・開札の後、予定価格の制限の範囲内で最低の価格を持って入札をした者を落札候補者とし、当該落札候補者の資格審査を行い、入札参加資格を満たしている場合は、落札を決定する。 資格審査の結果、当該落札候補者が入札参加資格を満たしていない場合は、落札者が決定するまで、次順位者から順次資格審査を行う。
-----	--

委託番号	西はりま委託第1号
------	-----------

入 札 書

物 件(業務)名 Net 1 1 9 緊急通報システム導入委託

履 行 場 所 たつの市揖保川町正條 2 7 9 番地 1
消防本部情報指令室 消防指令センター

入 札 金 額 ¥

上記物件については、西はりま消防組合契約規則（平成25年規則第31号）、契約条項その他関係書類、現場等を熟知のうえ、上記金額をもって入札します。

令和元年5月24日

西はりま消防組合

管理者 山 本 実 様

入札者 住 所

商号又は名称

代表者氏名

⑨

(別紙3)

質 問 書

社名			
担当者			
電話		FAX	
E-mail			

【質問】

件名	西はりま委託第1号 Net 1 1 9 緊急通報システム導入委託

別紙

入札書の送付方法

封筒オモテに、下記様式(キリトリセン内)を貼りつけてください。

キリトリセン

〒671-1692

兵庫県たつの市揖保川町正條279番地1

西はりま消防組合 消防本部総務課 宛

入札書在中

①	物件番号	西はりま委託第1号	消防組合受付印 何も記入しないでください。
②	開札日	令和元年5月24日	
③	商号または名称		
④	代表者氏名		

③④は入札参加者が必ず記入すること。

委任状

私は、_____を代理人と定め下記の
権限を委任します。

記

_____の
入札及び見積に関する一切の権限

受任者 使用印鑑	
-------------	--

令和 年 月 日

西はりま消防組合
管理者 山本 実 様

住 所

商号又は名称

代表者氏名

印

入札に関する注意事項

この案内は、郵便方式入札の参加に当たり、注意事項を記載していますので、必ずお読みください。

1 関係法令

地方自治法、同施行令、西はりま消防組合契約規則、その他指示事項を熟知のうえ、入札に参加してください。

2 入札書等の作成要領

入札書等の作成に当たっては、次の事項に留意のうえ作成してください。記載誤り、押印漏れ、内容の不備等がある場合は、入札無効となるので十分ご注意ください。

- (1) 入札書等は、黒のペン又はボールペンで記入してください。
- (2) 入札書の入札者欄は、入札参加者の住所、商号又は名称、当該事業所の代表者職氏名（支店等で登録している場合は、必ずその支店長等の氏名を記載押印し、本社の代表取締役等の氏名は記載しないで下さい。）を記載し押印してください。
- (3) 入札書の日付は、**入札（開札）の年月日**を記載してください。
- (4) 記載事項を訂正するときは、誤字に二重線を引き、上部に正書し、訂正箇所を押印してください。ただし、**入札金額の訂正は一切認めません。**
- (5) 入札書の入札金額には、**消費税を含めないで**ください。

3 入札書等の提出

- (1) 入札書等は、指定された期日までに郵送にて提出してください。
- (2) 提出方法は、**一般書留郵便及び簡易書留郵便**で提出してください。
- (3) 提出する際に使用する封筒は、任意の封筒とし、添付の様式を封筒の表面に糊付けし ①入札書、②その他特に提出を求められた書類（一般競争入札参加申込書等）を封入封かんしてください。
- (4) 1枚の封筒には、1件分の必要書類しか入れることはできません。

4 入札の無効

次の各号のいずれかに該当する入札は無効となります。

- (1) 入札書等の必要書類が同封されていない入札
- (2) 入札書に記名押印のない入札

- (3) 件名、入札金額、日付、入札者の住所、商号又は名称、代表者職氏名の記載のない入札又は不明確な入札
- (4) 誤字、脱字等により意思表示が不明瞭であるもの又はこれを訂正して押印のない入札
- (5) **入札金額を訂正**した入札
- (6) **予定価格を超える価格**でした入札（予定価格を事前公表した場合）
- (7) 談合その他の不正行為によって行われたと認められる入札
- (8) 入札参加資格審査の結果、入札参加資格のない者がしたと認められる入札
- (9) 虚偽の申請により資格を得た者のした入札
- (10) 入札に関する条件に違反した入札

5 落札者の決定

事後審査型入札においては、開札の後、申込者のうち、予定価格の制限の範囲内で最低の価格をもって入札をした者を落札候補者とし、当該落札候補者の資格審査を行い、入札参加資格を満たしている場合は、落札を決定します。

資格審査の結果、当該落札候補者が入札参加資格を満たしていない場合は、落札者が決定するまで、次順位者から順次資格審査を行います。

落札者を決定した時は、その旨を当該落札者に通知するとともに、契約手続きについて説明を行います。通知を受けた者は、契約手続きについて担当職員の指示に従ってください。

Net 1 1 9 緊急通報システム構築
業務委託仕様書

2019年4月1日

西はりま消防組合

1. 本業務の目的

固定・携帯電話等からの 119 番通報の利用が困難な聴覚・言語機能障害者（以下「障害者」という。）が GPS 機能付携帯通信端末等（以下「端末等」という。）（インターネットに接続することができるものに限り、スマートフォン、タブレット、フィーチャーフォン等）を利用して緊急通報することができるシステムを導入する。

2. 本業務の内容

2.1. 用語の定義

(1) 利用者

障害者など音声による通話が困難な方で、端末等により Net119 緊急通報システム（以下「システム」という。）を利用する者。

西はりま消防組合（以下「組合」という。）管内在住で本システムの利用を希望する者は、本組合に氏名等（以下「利用者情報」という。）を登録することとする。

なお、参考として平成 30 年度末において本組合管内在住の障害者数は約 1,000 人である。

(2) 受信者

本組合において、緊急通報の受信業務に従事する者で、本システムを活用し利用者からの通報を受信する者。

(3) 受信端末

本組合において、本システムの通報を受信するための端末。

(4) 利用者情報管理者

本組合において、本システム運用のため、システムの広報、利用者の募集、ほかの業務に従事し、利用者情報の管理、利用者への連絡等を行う者。

(5) システム管理者

本組合において、消防指令センターの保守管理業務に従事し、本システムの管理を行う者。

2.2. 業務委託範囲

2.2.1. システム導入に係る業務委託範囲

システム導入に係る業務委託範囲は、本システム利用にあたって必要となる Web サービスの提供及び保守作業を含めるものとする。また、本システムの運用に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。

2.2.2 業務範囲

障害者など音声による通話が困難な方が、端末等を利用して緊急通報を行い、本組合の受信端末に通報位置、登録情報及び通報内容を表示させるシステムの提供。ただし、本組合専用のシステムとして新規開発する必要はない。

2.3. 業務委託計画

2.3.1. 委託期間

契約締結日から 2019 年 8 月 31 日まで

2.3.2. 導入スケジュール（案）

	2019年									
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	
関係各位調整作業										
仕様書作成・調達手続										
要件定義・仕様確認										
Net119 システム導入										
操作講習										
稼働（サービスイン）										
利用者登録										

上記は想定スケジュールであるため、提案するシステム形態等を考慮した上、全工程を通じて、無理のない、最適なスケジュール及び体制を提案すること。

- (1) 関係各位調整作業（4月～10月）：構成市町の福祉部局や障害者団体など登録を推進するための協力体制を確立するため、関係機関への勉強会や説明・協力要請を行う。
- (2) 仕様書作成・調達手続（4月～5月）：機能及びシステム方式等の決定及び一般競争入札による業者決定を行う。
- (3) 要件定義・仕様確認（6月～7月）：機能及びシステム方式等の最終確認を行う。
- (4) Net119 システム導入（8月）：Net119 の利用環境（サーバサイド、受信端末共）を構築する。
- (5) 操作研修（9月）：稼働（10月）を見越し、前1か月間程度を試験稼働期間とする。なお、情報指令室職員向け操作研修は1回120分程度の操作研修を2回実施することとし、別途利用者情報管理者及びシステム管理者向けの操作講習を2回程度行うこと。
- (6) 利用者登録会（10月～12月）：利用者向けの説明会・登録会を実施する。
- (7) 通報受理開始10月1日予定。通報受理開始の日から1年間を瑕疵担保期間とする。

2.3.3 システムに必要な周辺機器については次のとおりとする

ノートパソコン（OS：Windows10 ブラウザ：InternetExplorer11）

プリンター（モノクロレーザープリンター）

ルータ

インターネット回線

着信表示灯

3. 機能要件

3.1. 業務機能要件

3.1.1. 利用者が緊急通報を行うためのWebサイト

- (1) 通報機能 利用者が、自身の携帯通信端末上のWebブラウザ等を用いて通報できること。
- (2) 利用者認証機能 緊急通報時の操作の簡略化に配慮し、ID/パスワード入力等の操作を求めることなく速やかに本人認証を行い、通報者の特定ができること。

- (3) 位置情報取得機能(4)・(5)の方法により通報場所を特定し、その場所を管轄する消防本部(以下「管轄消防本部」という。)の受信端末に通報内容を送信するとともに、管轄消防本部と通報者との間で後述のチャットが利用できること。
- (4) GPS 測位機能 通報者の端末等がGPS測位に成功した場合に、その結果を取得して通報を行った場所を受信端末に送信できること。また、通報開始時点で利用者の端末等のGPS測位機能が無効とされている場合には、自動的に当該機能を有効にするか、利用者に対して当該機能を有効にすることを求める機能を有すること。
- (5) ネットワーク測位機能 利用者端末周辺Wi-Fiアクセスポイントや携帯電話基地局等に基づく測位結果を受信端末に送信できること。
- (6) チャット機能 通報発信後に通報先の消防本部と文字入力によるリアルタイム交信(チャット機能)ができること。また、定型文による質問事項への回答については、テキスト入力によらずボタン入力等により容易に選択できること。
- (7) 写真送信機能 チャット機能にて、通報者から受信者へ写真データの送信ができる機能を含めること。また、通報者の通信料負担を配慮し、通信回線に過度な負担をかけないように送信時にファイルサイズを圧縮する等の機能を有すること。なお、写真データを受け取ったNet119ゲートウェイは、写真データを受信端末に送信する前に、コンピュータウイルス等の悪影響を及ぼす情報が含まれていないかどうかを確認し、受信端末に悪影響を及ぼすおそれがあると認められる場合には送信を行わないこと。
- (8) 練習機能 実通報と同様の操作を体験する形での通報の練習が行えること。この場合の通報は受信端末には接続しないこと。
- (9) 設定内容編集機能 利用者の設定内容について、追加・変更・削除を可能とする機能を搭載すること。尚、個人情報保護の観点より、2段階の認証プロセスを施すこと。利用者が編集可能な内容は、以下の通りとする。

No	登録項目	区分
ユーザ情報の設定変更項目		
1	メールアドレスの変更	必須
2	緊急連絡先	必須
3	よく行く場所	必須
4	医療情報	必須
5	補足情報	必須
6	機種変更	必須
7	登録抹消	必須

3.1.2. 受信者が利用者からの緊急通報を受付けるためのWeb サイト

- (1) ログイン/ログアウト 受信者の権限により、Webサイトにアクセスできること。
- (2) 通報情報管理機能 通報一覧が表示され、通報の受理や削除、保留した通報の再開が行えること。
- (3) 通報情報受信機能 利用者からの通報を受信できること。また、通報者の情報を確認できること。

- (4) 通報場所表示機能 通報場所（緯度、経度及び誤差範囲）が地図上に表示されること。また、通報中に通報者が移動した場合や、通報開始時点で取得できなかった GPS 測位情報が後に取得可能となる場合があることを考慮し、一定時間毎（数秒～数十秒間隔程度）に表示される通報場所情報の自動更新が行われること。
- (5) チャット機能 通報情報に補足がある場合に、利用者と情報のやりとり（通報者から送信された写真データの閲覧を含む。）を行えること。また、通報者との迅速なやりとりを行うため、予め通報者への質問事項及び当該質問事項への回答に係る選択肢を定型文として登録しておくことができること。登録可能な定型文の件数の上限は100件とする。
- (6) 呼び返し機能 通報者との通信が途絶えた場合に、登録されたメールアドレス宛に呼び返しメールの送信がシステム管理画面の通報履歴からできること。
- (7) 転送機能 位置情報の誤差等により管轄外のエリアから通報があった場合に備え、一度受理した通報を、通報場所を管轄する消防本部へ転送できること。転送の際には、転送先の消防本部の受信装置には通報者の利用者情報（後述「登録する利用者情報」参照）、通報場所情報及び転送時点までのチャットログを併せて送信すること。
- (8) 保留機能 呼び返しへの応答待ち等、対応中の通報について通報者とのやりとりが一時的に発生しないと見込まれる場合に、当該通報を保留し、受理待ちとなっている他の通報への対応を行えること。
- (9) 印刷機能 通報情報を他の消防本部に共有するため、通報内容、通報者情報、通報場所位置情報、チャットログを整理して印刷できる機能を有すること。

3.1.3. 利用者情報管理者が利用者情報を管理するために利用する機能

利用者情報管理者が本組合管内在住の利用者に係る利用者情報を管理するために、Web サイトで以下の内容が利用できる機能を有すること。

- (1) ログイン／ログアウト 利用者情報管理者の権限により、Web サイトにアクセスできること。
- (2) 利用者情報管理機能 利用者情報を登録・参照・削除できること。
- (3) メール機能 利用者向けの個別及び同報メール配信が行えること。また、緊急連絡時でも活用する為、1 分間に 1,000 人以上の登録者へ一斉配信できる配信能力を有すること。

登録する利用者情報は以下のとおりとする。

No	登録項目	区分（※1）
利用者情報		
1	氏名／フリガナ	必須
2	生年月日	必須
3	性別	必須
4	住所	必須
5	メールアドレス	必須
6	電話番号	必須
7	FAX 番号	任意
8	よく行く場所	任意
緊急連絡先情報		

9	氏名／フリガナ	必須
10	本人との関係	必須
11	電話番号	必須
12	FAX 番号	任意
13	メールアドレス	任意

※1 区分が「任意」とされている項目は、登録がない場合がある。

3.1.4. システム管理者がシステム管理を行うために利用する機能

システム管理者がシステム管理を行うために、Web サイトで利用できる機能を有すること。

- (1) ログイン／ログアウト システム管理者の権限により、Web サイトにアクセスできること。
- (2) アカウント管理機能 受信者、利用者情報管理者のアカウント管理ができること。
- (3) 通報件数管理機能 通報、練習通報の件数を確認できること。月別に集計する機能を用意し通報履歴を CSV 形式にて出力出来ること。

3.2. 本システムにおける他システム連携要件

本業務において、他システムと連携することは無いものとする。

3.3. 他の消防本部との間の連携要件

3.3.1. 緊急通報の相互接続

- (1) 本組管内在住で本システムに登録されている利用者が、本組合の管轄外から本システムにより緊急通報を行う場合に、管轄消防本部のシステムに、当該緊急通報、通報に係る位置情報及び通報者の利用者情報を送信すること。
- (2) 本組管轄外に在住し、当該地方公共団体が提供する本業務と同様のシステムを利用する登録者が、本組合の管轄内から緊急通報を行う場合に、本組合の受信端末で当該緊急通報、通報に係る位置情報及び通報者の利用者情報を受信すること。
- (3) (1)及び(2)に当たっては、本組管轄外の地方公共団体に本業務と同様のサービスを提供する事業者と相互接続すること。相互接続にあたっては、以下の要件を満たすこと。

ア 通報内容、通報に係る位置情報、通報者の利用者情報等の情報を他事業者のシステムとの間で送受信するための電文形式は、Net119 共通電文仕様書（「119 番通報の多様化に関する検討会報告書」(平成 29 年 3 月総務省消防庁防災情報室作成)資料編 資料 1) (以下「Net119 共通電文仕様書」という。)によること。

イ 接続する他事業者のシステムに対して、不正なプログラムが送信される等によりその運用に支障を来さないこと。

ウ 本組合以外の地方公共団体に本業務と同様のサービスを提供する事業者から、当該サービスの提供に係るシステムを本件緊急通報システムに接続すべき旨の請求を受けたときは、その接続により本件緊急通報システムの運用に支障が生ずるおそれがある等の正当な理由がある場合を除きこれに応じること。

- (4) 本組合に登録した利用者が、本組合の管轄外から緊急通報を行った場合、管轄消防本部が本件緊急通報システムを導入していない場合又は、Net119 共通電文仕様書を満たしていないシステムの場合、本組合の受信端末で当該緊急通報、通報に係る位置情報及び通報者の利用者情報を受信すること。また、その際に表示される地図は全国対応することとし、当該緊急

通報を行った地点を指定することで管轄消防本部名および連絡先が表示されるよう、データベースを有していること。

(5) Net119 を導入している隣接消防と広域連携を想定した通報試験を本運用前に以下の通り実施すること。

ア Net119 を導入している隣接消防で登録した利用者が、本消組合の管轄内にて通報した場合、本組合へ通報が入電されること。

イ 本組合で登録した利用者が、Net119 を導入している隣接消防の管轄内で通報した場合、Net119 を導入している隣接消防へ通報が入電されること。

ウ 本組合で登録した利用者が、Net119 を導入していない消防の管轄内で通報した場合、登録元である本組合へ通報が入電されること。

3.3.2. 他事業者との相互接続の確認

本業務と同様の業務を本組合以外の地方公共団体において実施している事業者のシステム（Net119 共通電文仕様書の技術的条件を満たすものに限る。）との相互接続を適切に行うことができるか確認した結果を入札前に本組合に提出すること。

4. 非機能要件

4.1. 前提条件

以下に示す前提条件を踏まえて「可用性」、「運用・保守性」、「性能・拡張性」、「セキュリティ」、「システム環境・エコロジー」を満たすこと。

4.1.1. システムの提供形態

(1) ASP (Application Service Provider) サービス方式により、機能要件を満たした Web サイトを提供すること。また、サービスを提供するデータセンター（サーバ、ネットワーク基盤等含む）は、「可用性」、「運用・保守性」、「性能・拡張性」、「セキュリティ」、「システム環境・エコロジー」の各種要件を満たすこと。

(2) 利用者が使用可能な端末は、専用アプリをインストールすることなく、メールと標準搭載ブラウザのみで利用可能とするため次のとおりとする。HTML5、 TLS1.0 並びに SHA256 及び RSA2048 の組み合わせと同等以上の安全性が確保された電子証明書を用いた HTTPS 接続に対応した Web ブラウザを搭載している携帯通信端末とし、少なくとも下記の OS 及び Web ブラウザでの動作を保証すること。

ア 対応機種は次の通りとする。

- ・スマートフォン(Android 4.0 以降, iOS 9.0 以降)

※MVNO、音声契約がない回線契約の端末を含む。

イ 対応ブラウザは次の通りとする。

- ・Android: Android 用 Google Chrome (標準ブラウザ)
- ・iOS: Safari (標準ブラウザ)

ウ すべての通信は TLS 1.0 以上の暗号化通信を採用すること。ただし、SHA-2 未対応の古い携帯電話を使用する利用者がある状況を考慮し、暗号化されていない旨の注意喚起を行ったのち、共通電文仕様に定められた制約に従う形で平文による通信を許容する。

(3) 受信端末の設置場所については、本組合消防本部情報指令室「消防指令センター」であるが、詳細については契約締結後に、別途調整する。

4.1.2. システム利用時間

24時間365日間対応可能とし、119番の緊急通報受信業務同様に、ミッションクリティカルな要求を満たす可用性を維持すること。

4.2. 可用性

4.2.1. 継続性

項目	メトリクス (指標)	要件
運用スケジュール	運用時間 (通常)	24時間無停止とすること。
	計画停止の有無	計画停止無しとすること
	対象業務範囲	事業者間連携における処理を含む通報、通報受理に必要なすべての業務とすること。 通報に関係しない管理系機能などは除く。
業務継続性	RPO (目標復旧地点)	障害発生時点 (日次バックアップ+アーカイブからの復旧) とすること。
目標復旧水準 (業務停止時)	RLO (目標復旧レベル)	事業者間連携における処理を含む通報、通報受理に必要なすべての業務とすること。
	システム再開目標	DR (Disaster Recovery) サイトへ切り替え、運用を継続すること。
目標復旧水準稼働率	稼働率	99.999%とすること

4.2.2. 耐障害性

項目	メトリクス (指標)	要件
サーバ	冗長化 (機器)	すべてのサーバで冗長化すること。
端末 (消防の通報受理 端末)	冗長化 (機器)	端末を冗長化、もしくは予備端末を設置すること。
ネットワーク機器	冗長化 (機器)	すべて冗長化すること。
ストレージ	冗長化 (機器)	すべて冗長化すること。
データ	バックアップ方式	オンラインバックアップとすること。
	データ復旧範囲	システム内の全データを復旧すること。

4.2.3. 災害対策

項目	メトリクス (指標)	要件
システム	復旧方針	同一の構成を DR (Disaster Recovery) サイトで構築すること。
外部保管データ	保管場所分散度	1カ所 (300km 以上離れた遠隔地)
	保管方法	DR サイトへのリモートバックアップすること。
付帯設備	災害対策範囲	想定するすべての対策を実施すること。

4.3. 性能・拡張性

4.3.1. 業務処理量

項 目	メトリクス (指標)	要 件
通常時の業務量	ユーザ数	利用登録者は管轄内の聴覚・言語障害者数とすること。また、事業者間転送でアクセスしてくる利用者数も想定すること。
	同時アクセス数	消防で受理できる端末数とすること。
保管期間	保管期間	5年とする。 ※契約満了等で事業者が変更となる場合は該当のデータを新事業者へ引き継ぎ、旧事業者はデータを削除すること。
	対象範囲	アクセス、通信ログ、通報履歴データ等を対象範囲とし、アーカイブまで含めること。

4.3.2. 性能目標値

項 目	メトリクス (指標)	要 件
オンラインレスポンス	通常時レスポンス遵守率	99%以上とすること。 ※外部要因を除いて、チャット機能におけるレスポンスを1秒とすること。
オンラインスループット	ピーク時処理余裕率	同時アクセス数の10倍以上の状況において利用できること。

4.4. 運用・保守性

4.4.1. 通常運用

項 目	メトリクス (指標)	要 件
運用時間	運用時間 (通常)	24時間無停止とすること。
	運用時間 (特定日)	24時間無停止とすること。
バックアップ	データ復旧範囲	システム内の全データを復旧すること。
	バックアップ取得間隔	同期バックアップとすること。また、過去データから復旧する場合に備え、日次バックアップも取得しておくこと。
	バックアップ保存期間	1年以上とすること。
運用監視	監視情報	リソース監視・性能監視を行うこと。 ※故障記録を管理しておくこと。
	監視間隔	リアルタイム監視 (秒間隔) を行うこと。 ※監視情報収集がパフォーマンスに影響を与えない程度の間隔とする。
時刻同期	時刻同期設定の範囲	システム全体を外部の日本標準時 (JST) と同期すること。

4.4.2. 保守運用

項 目	メトリクス (指標)	要 件
-----	------------	-----

計画停止	計画停止の有無	計画停止無しとすること。
試験用環境の設置	試験用環境の設置有無	専用の試験用環境を設置すること。
外部システム接続	外部システムとの接続有無	事業者間連携に必要な外部システムと接続すること。接続にあたっては、事業者間連携の共通電文仕様書に基づくこと。

4.5. セキュリティ

4.5.1. 前提条件・制約条件

項目	メトリクス（指標）	要件
情報セキュリティに関するコンプライアンス	遵守すべき規程、ルール、法令、ガイドライン等の有無	<p>以下の法令、条例等を遵守すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> 個人情報保護法 地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン 電気通信事業における個人情報保護に関するガイドライン 西はりま消防組合個人情報保護条例（平成25年条例第9号） 西はりま消防組合情報公開条例（平成25年条例第8号） <p>契約期間全期間において、情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）認証を取得しておくとともに、一般財団法人日本情報経済社会協会からプライバシーマークの付与を受けていること。</p>

4.5.2. セキュリティ監査・診断

項目	メトリクス（指標）	要件
セキュリティ監査・診断	セキュリティ監査の有無	セキュリティ監査を行うこと。
	ネットワーク診断実施の有無	公開層のサーバに対して年1回実施すること。
	Web診断実施の有無	サービス提供開始前に実施すること。また、運用期間中はアプリケーション改修、機能追加等があった場合、当該箇所に対して実施すること。
セキュリティパッチ適用	セキュリティパッチ適用範囲	システム全体を適用範囲とすること。
	セキュリティパッチ適用方針	<p>緊急性の高いセキュリティパッチを適用すること。</p> <p>※パッチ適用にあたっては、事前に試験用環境でシステムへの影響を確認した上で、</p>

		系切替するなどしてシステム停止を伴わずに適用すること。
	セキュリティパッチ適用 タイミング	緊急性の高いパッチについては、影響確認後、速やかに適用すること。

4.5.3. データの秘匿

項 目	メトリクス (指標)	要 件
データ暗号化	伝送データの暗号化の有無	通報内容等の重要情報は暗号化すること。 ※暗号化は「電子政府における調達のために参照すべき暗号のリスト (平成 25 年 3 月 1 日総務省・経済産業省)」に基づくこと。
	蓄積データの暗号化の有無	利用者情報、通報ログなどの重要情報を外部メモリ等に保存して持ち出す場合は暗号化すること。 ※暗号化は「電子政府における調達のために参照すべき暗号のリスト (平成 25 年 3 月 1 日総務省・経済産業省)」に基づくこと。

4.5.4. 不正追跡・監視

項 目	メトリクス (指標)	要 件
不正監視	ログの取得	実施すること。
	ログ保管期間	1 年以上とすること。
	不正監視対象 (装置)	利用者情報など重要情報を扱う部分、公開層について監視すること。
	不正監視対象 (ネットワーク)	利用者情報など重要情報を扱う部分、公開層について監視すること。
	不正監視対象 (侵入者・不正操作等)	設置場所のセキュリティが確保されていること。

4.5.5. ネットワーク対策

項 目	メトリクス (指標)	要 件
ネットワーク制御	通信制御	踏み台攻撃等の脅威や、情報の持ち出しを抑止するために、不正な通信を遮断等のネットワーク制御を実施すること。 ※消防本部端末が置かれる消防本部に限られるため、固定 IP アドレスによる通信制御等のセキュリティ対策も行うこと。
不正検知	不正通信の検知範囲	システム全体において、不正な通信を確認し、対策を迅速に実施するために、不正検

		知を実施すること。
サービス停止攻撃の回避	ネットワークの輻輳対策	サービス停止攻撃への対策を講じること。

4.5.6. マルウェア対策

項目	メトリクス (指標)	要件
マルウェア対策	マルウェア対策実施範囲	システム全体において、マルウェア対策を実施すること。

4.5.7. Web 対策

項目	メトリクス (指標)	要件
Web 実装対策	セキュアコーディング、Web サーバの設定等による対策の強化	アプリケーション、Web サーバに対する対策を講じること。

4.6. システム環境・エコロジー

4.6.1. システム制約/前提条件

項目	メトリクス (指標)	要件
構築時の制約条件	構築時の制約条件	以下の法令、条例等を遵守すること。 <ul style="list-style-type: none"> 個人情報保護法 地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン 電気通信事業における個人情報保護に関するガイドライン 提供事業者は以下の資格を有すること。 ISMS プライバシーマーク

4.6.2. 運用時の制約条件

項目	メトリクス (指標)	要件
運用時の制約条件	運用時の制約条件	以下の法令、条例等を遵守すること。 <ul style="list-style-type: none"> 個人情報保護法 地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン 電気通信事業における個人情報保護に関するガイドライン 提供事業者は以下の資格を有すること。 ISMS プライバシーマーク

4.6.3. 機材設置・環境条件

項目	メトリクス (指標)	要件
耐震/免震	耐震震度	新耐震基準における震度 6 強相当 (500 ガ

		ル)の耐震性を有すること。
	停電対策	停電時、1日間(24時間)以上、電源供給が図られること。
	データセンター設置場所	国内とすること。

4.7. その他

項目	メトリクス(指標)	要件
その他	ユーザアカウント有効期間	長期間使用していないアカウントの抽出、メンテナンスすること。 ※アカウントの削除は本組合にて実施する。

5. 業務委託要件

5.1. 業務管理要件

5.1.1. 業務実施計画書の策定

受託者は、本仕様に基づき、本システム構築における具体的な体制、スケジュール、保守及びサポートに係る計画書を作成すること。

5.1.2. 業務実施体制

業務実施にあたり受託者は本業務を確実に履行できる体制を設けることとし、以下のスキルを持った要員を配置すること。

(1) プログラミング能力を有する者

プログラミングの専門知識、オープンシステム開発言語に対する専門知識、機能設定能力、プログラム設計能力、プログラムの評価・改善技術、障害発生時の対応能力を有すること。

(2) 自治体業務に関する知識を有する者

本業務の遂行に必要な各自治体業務に精通し、他自治体事例や自身の構築事例等を提供し、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。

(3) ネットワークに関する知識を有する者

ネットワーク等の専門知識と評価、改善技術、全庁のネットワークを理解したうえで、各セグメント内の最適なネットワーク構成の設計・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。

(4) ハードウェア構成設計能力を有する者

ハードウェアの専門知識と評価・改善技術、システムの要件定義を理解したうえで、最適なハードウェア構成の設計・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。

5.2. テスト要件

5.2.1. テスト方法

(1) 受託者は、各種テスト計画書等に基づいたテストを主体的に実施すること(事業者間連携のテストを含む)。また、テストにおいて発生した障害は、必要に応じて本組合へ報告を行った

後、復旧作業及び原因の解明、対策を行い、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。

- (2) インターネットに接続する部分については、接続前に、第三者による脆弱性評価を行うか、脆弱性確認ソフトによる脆弱性評価を行い、問題がないことを確認した上で、確認結果を提示し承認を得た上で接続し公開すること。

5.2.2. テストデータ

テストで使用するアカウントに関しては、受託者において準備すること。

5.3. 研修要件

5.3.1. マニュアルの整備

利用者向け操作マニュアル、受信者及び利用者情報管理者向け操作マニュアル並びにシステム担当者向け運用マニュアルを教育・訓練前の本組合が指定する日までに Microsoft Office で修正可能な電子データで完成させ、本組合の承認を得て提出すること。

マニュアルの更新を行った際は、最新の電子データを本組合に提供すること。

5.3.2. 職員向け操作研修の実施

2019年9月頃に2回程度(1回120分程度、各10～15人程度で実施)職員向け研修を予定していることから、本組合が指定する日までに教材案を作成して本組合に提出し、承認を得ること。研修は、教材を各自に配布した上で、プロジェクター等で下記の項目等について研修担当の講師が説明を行うこと。また、開始までに予定人数分に予備10部を加えた教材を紙ベースで研修会場に搬入すること。

2019年6月頃に福祉部局職員の研修を想定していることから、職員向け研修に準じた研修を120分程度1回研修担当の講師が説明を行うこと。

項目	研修内容
システムの概要説明	稼働時間、システム概要等
システムの操作説明	システムの操作説明等
システムの運用・保守に関する説明	システムの運用、作業指示及び保守等に関する説明等
その他必要事項	その他、システムに関する必要事項等
研修環境	本組合と協議の上決定する。 なお、研修時に必要な通報用端末は、受託者により準備すること。
研修場所	本組合で準備する。
研修用職員端末	本組合で準備する。

5.3.3. 職員向けヘルプデスクの設置

研修開始日から本番稼働後も、24時間365日、職員から本サービスの操作等に係る問い合わせに対応できるヘルプデスクを設置すること。

5.4. 成果物

提出が必要な成果物は、管理者用操作マニュアル 5部及び業務全体計画、システム導入計画、変更計画、進捗に係る報告書、作業結果報告、議事録とし、書面で1部納入すること。納入が不可能な成果物がある場合には、提案書に成果物名称、納入できない理由及び代替となる納入物等を記載すること。また、追加で納入可能な成果物があれば記載すること。成果物の作成に当たっては、以下の点に注意すること。

- (1) 成果物は特に指定がない限り紙媒体及び電子データ各1部とし、日本語表記とすること。
- (2) 印刷物は製本又はバインダ等にてとりまとめること。
- (3) 成果物に修正等がある場合、更新履歴と修正ページを速やかに提出すること。

6. 運用要件

6.1. 運用管理

6.1.1. 利用者管理

(1) 登録・削除

利用者情報の登録及び不要となった利用者情報の削除に関して、利用者情報管理者の支援を実施すること。

(2) アクセス制御

利用者の利用内容や権限に適したアクセス制御を設定すること。

6.1.2. 教育／研修

(1) 利用者向け登録会

登録希望者に対する説明会及び登録会を実施すること。(1回)

利用者向け案内用チラシを85,000部準備すること。なお、内容については本組合と協議して作成すること。

6.1.3. ドキュメント管理

(1) 利用者向け操作マニュアル管理

利用者向けの操作マニュアルについて、システムの操作性に変更があった場合は最新化を行うこと。マニュアルのバージョンや所在を管理すること。

(2) 職員向けマニュアル管理(受信者・利用者情報管理者・システム管理者)

システムの運用に必要なマニュアルを策定すること。運用手順に変更があった場合は最新化を行うこと。マニュアルのバージョンや所在を管理すること。

(3) ドキュメントは特に指定がない限り紙媒体及び電子データ(日本語表記)各1部とし、本組合に提出すること。

(4) 印刷物は製本又はバインダ等にてとりまとめること。

6.1.4. 統計情報管理

システムの利用状況等に関する統計情報を取得すること。統計情報においては、監視対象に関する実際の利用率をチェックし、当初見込んだ利用率と比較管理を行うこと。

6.2. 改善活動

システムの運用実施中において、システムを常に最適な状態に維持するために改善が必要な運用事項を抽出し、対応案を本組合に提案すること。

7. 保守要件

7.1. ソフトウェア保守の原則

システム運転時間が担保されるよう実施すること。

7.2. ソフトウェア保守計画

(1) 機能追加計画

追加機能の開発計画を本組合と協議のうえで作案すること。また、本組合の承認を得ること。

(2) 機能改善計画

機能改善の開発計画を本組合と協議のうえで作案すること。また、本組合の承認を得ること。

(3) 不具合改修計画

不具合改修に係る対応計画を本組合と協議のうえで作案すること。また、本組合の承認を得ること。

(4) ライフサイクル計画

各種ソフトウェア等のバージョンアップに関する計画を本組合と協議のうえで作案すること。また、本組合の承認を得ること。

7.3. ソフトウェア改修

(1) 定期改修

機能改善や不具合対応等の是非を判断し、保守計画に沿って定期的に改修を実施すること。

(2) 随時改修

ソフトウェアに不具合がある場合は、改修等の是非を判断し、必要に応じて改修を実施すること。

7.4. 障害対応

24 時間 365 日、職員から故障申告に対応できる窓口を設置すること。

障害が発生して本システムによる通報が行えない事態が発生した際には、障害の内容、影響範囲、復旧予定について速やかに本組合に連絡し、復旧した際も速やかに連絡すること。

事業者間連携による通報にも影響を及ぼすことから、他事業者にも障害の内容等について共有すること。

8. 資格要件

受託者は、利用者のメールアドレス等の個人情報を取り扱う性質上、非常に高いセキュリティポリシーが求められる。そのため、構築、運用する事業者自身が情報セキュリティに関する認証を取得している必要があり、当本部が要求する取得認証は以下の通りとする。なお、事業者は入札前にそれぞれの認証の写しを提出すること。

8.1 必須取得認証

(1) ISO/IEC 27001:2013 (JIS Q 27001:2014)

(2) プライバシーマーク

9. 保守要件法制度改正対応要件

既存の法制度の改正については、基本的にソフトウェアのバージョン（リビジョン）アップや機能追加等により対処し、ソフトウェア保守業務の標準対応の範囲に含まれるものとする。ただ

し、新法によるものは、別途本組合と協議のうえ、対応を定めること。

9.1. 全国統一・定期的な法制度改正

原則保守範囲内での対応とする。なお、本組合の要求によりカスタマイズが施されている機能については、カスタマイズに関与する部分においてはその限りではない。

9.2. 大規模法改正

抜本的な法改正、Net119 共通電文仕様書の大幅改訂及び新法・新制度対応については、本組合と協議のうえ、対応を定める。

9.3. 組合規則・条例対応、組合要望

軽微な修正（コード追加等）については本組合と協議のうえ、対応を定める。

10. その他留意事項

10.1 業務の引継ぎに関する事項

本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、受託者は本組合の指示のもと、本業務終了日までに本組合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 データ移行等に必要となるデータを汎用的なデータ形式（CSV 等）に加工し提供する機能を実装すること。なお、受託者の都合により、本業務の予定契約履行期間前にサービスを廃止する場合には、少なくともサービス終了1年前に本組合に通知すること。

10.2. 再委託に関する事項

- (1) 受託者は、本委託業務を再委託することはできない。ただし、受託者は、コピー、ワープロ、印刷、製本、トレース、資料整理などの簡易な業務の再委託にあたっては、委託者の承諾を必要としない。この場合において、受託者は再委託に係る情報セキュリティ報告書及び再委託に係る情報セキュリティ確認書の写しを委託者に遅滞なく提出しなければならない。
- (2) 受託者は、第1項に規定する業務以外の再委託にあたっては、書面により委託者の承諾を得なければならない。