

「広島おもてなしパス」のデジタル化に伴うシステム環境構築・運用保守業務委託仕様書

1 業務名

「広島おもてなしパス」のデジタル化に伴うシステム環境構築・運用保守業務

2 業務目的・概要

本市では、通過型観光から滞在型観光への転換を図るための取組を進めており、その1つとして、市内宿泊施設において、路面電車一日乗車券等を購入した宿泊者に対し、認定優待施設（観光施設や飲食店等）で割引などの特典が受けられる「広島おもてなしパス」（以下「HOP」という。）をデジタル化することとした。

「HOP」のデジタル化により、観光客の利便性を高め、公共交通機関を利用した市内周遊を促進し、「HOP」を利用して市内で飲食等をしてもらうことにより、滞在時間の延長や観光消費額の増大を図る。

なお、本業務は、令和7年10月のデジタル化実装を目標に、以下に定める仕様を構築することを目的とする。

3 契約期間

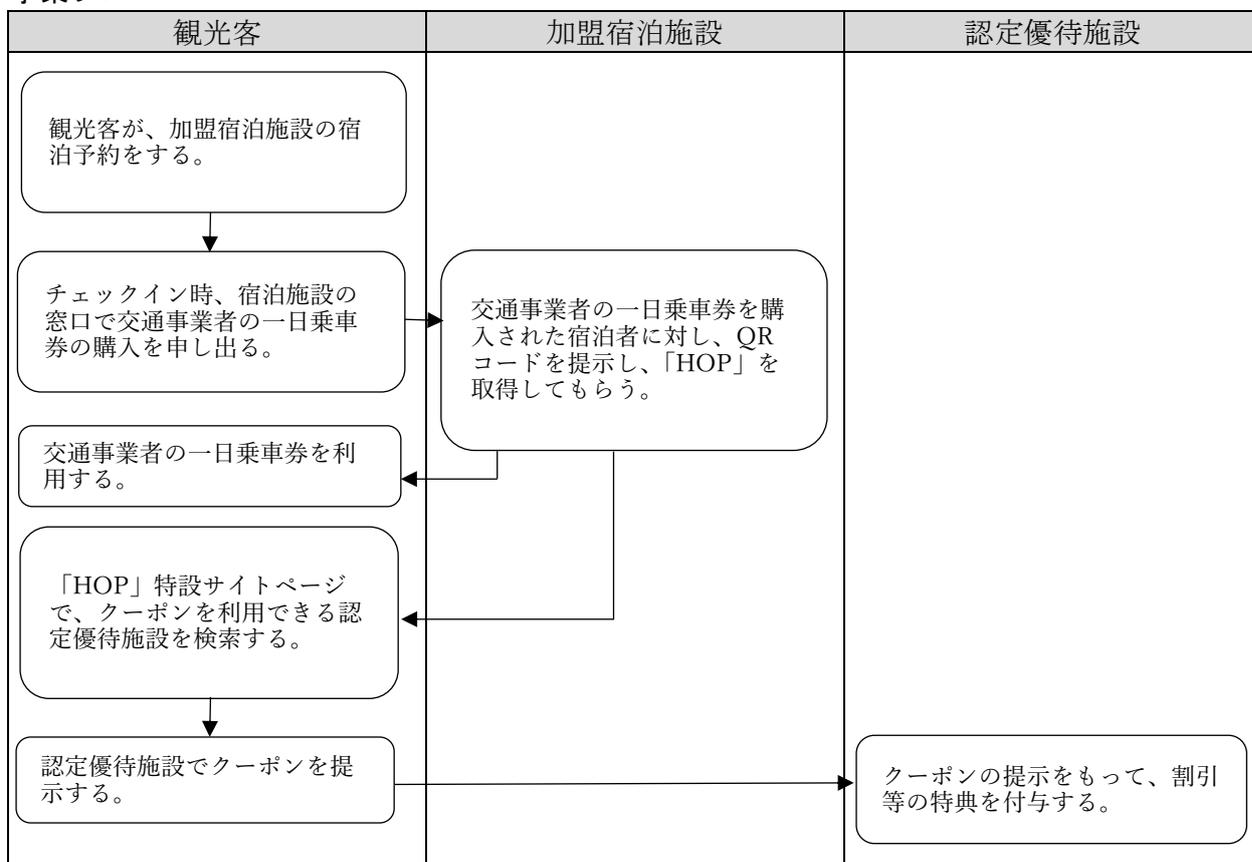
契約締結日から令和8年3月31日まで

4 履行場所

広島市経済観光局観光政策部（市役所本庁舎 5階）

広島市中区国泰寺町一丁目6番34号

5 事業フロー



6 業務内容

(1) 「HOP」を取得するためのQRコード制作・事業PRチラシ制作・発送業務

ア 基本仕様

- 「HOP」の仕様については、これまで配布していた紙媒体のものを参考とすること。なお、発行日、購入宿泊施設の情報については必須掲載事項とし、その他の事項については、発注者と協議の上、決定すること。
- 「HOP」の有効期間は2日間（発行した日及びその翌日）とすること。

イ QRコード制作業務

- 加盟宿泊施設で利用者に対して提供する「HOP」を取得するためのQRコードを制作すること。
- 1台の端末で複数人分の「HOP」が取得できるよう、1名から4名まで、英語仕様を含めた計8種類のQRコードを制作すること。
- 制作したQRコードを加盟宿泊施設の窓口で読み取るための台紙（デザインを含む。）を100セット制作すること。なお、制作に必要となる写真等は発注者が提供するものとする。
- その他、データ形式・台紙形状等については、発注者と協議の上、決定すること。

ウ 事業PRチラシ制作業務

- 事業PRのためのチラシ（デザインを含む。）を制作すること。なお、制作に必要となる写真等は発注者が提供するものとする。
- データ形式等については、下表のとおりとし、その他の事項については発注者と協議の上、決定すること。

（形状・データ形式等）

サイズ	A4（両面印刷）、表面は日本語、裏面は英語表記とすること。
材質	マット 110 kg
数量	300部
印刷方法	オフセット印刷又はオンデマンド印刷
データ形式	データをpptファイル形式及びPDF形式にして提出すること。
フォント	Windows標準のもの又はGoogle等がオープンソースとして一般公開しているものに限る。
その他	・成果物であるpptファイルは本市が自由に修正・印刷できるよう、一切の著作権を本市へ譲渡すること。 ・成果物の増刷等を想定し、必要に応じてトンボ等を設定すること。

エ 発送業務

6(1)イ及びウで制作した成果物について、サービス提供拠点（加盟宿泊施設・認定優待施設等）のほか、発注者が別途定める発送先へ郵送するものとする。

(2) 特設サイトページの構築

6(1)で制作した「HOP」のポップアップ画面から、優待情報等をワンストップで確認できる特設サイトページを構築する。

なお、仕様構築にあつては、以下に定める機能を必ず搭載することとし、その他デザイン、ユーザーインターフェイス、コンテンツ等の実装方法は、受注者の提案した内容をもとに、発注者と協議の上、決定することとする。

～搭載する機能～

- ・ 特設サイトページは利用者以外にも閲覧が可能なウェブアプリとするが、クーポンの不正利用を規制するため、6(1)イで作成したQRコードを読み取った人だけがクーポンを利用できるような制限機能を設けること。
- ・ PCやタブレットでも閲覧可能とすること（ウェブブラウザの設定言語が日本語以外の場合は英語ページを表示するものとする）。
- ・ 英語対応も可能とすること（英語版にあつては日英併記とすること）。
- ・ 地図機能を有し、地図サービスを利用した地図表示・地点検索ができること。また、地図上にサービス提供拠点を表示し、写真1点、クーポン内容、クーポン表示、HPリンクを閲覧できるような仕様を構築すること。
- ・ 各クーポンをタップすると、クーポン使用済画面が表示される仕様とし、現在日時、時刻（秒単位まで）が表示される仕様を構築するなど、画面コピーによる偽造防止対策を施すこと（偽造防止対策は受注者が提案するものとする）。
- ・ 「HOP」発行時及びクーポン使用時に、加盟宿泊施設・認定優待施設ごとの利用ログを取得する機能を備えること。

※ 当該機能は、6(4)の成果物の作成に使用することを想定している。

- ・ 使用済みクーポンの情報を確認できるようにすること。
- ・ システム上でサービス提供拠点情報等を管理する機能を搭載し、情報が更新・追加された際にも対応可能な仕様を構築すること。なお、情報の更新は四半期ごととし、発注者からの情報提供により更新・追加できるようにすること。
- ・ 利用者アンケート機能を実装すること。なお、アンケート項目は次に定めるとおりとし、その他の事項については、発注者と協議の上、決定すること。

（アンケート項目）

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">・ 年代・ 来広目的（観光、ビジネス、その他）・ 以前にも「HOP」を利用したことがあるか（ある場合、回数）・ サービスを知ったきっかけ・ フリーテキストでの感想 |
|---|

(3) 動作環境

OS : Windows11、MacOSX10.15以上、iPadOS18以上、iOS18以上、Android14.0以上
ブラウザ： Edge、Chrome、Safari（アプリ構築時点で最新のもの）

(4) 利用ログの収集・報告

受注者は、以下に定める項目について取りまとめの上、成果品として報告すること。

ア 「HOP」発行数

加盟宿泊施設ごとの「HOP」発行数を算出すること。また、算出にあつては、端末情報より日本語・英語にそれぞれ分けて算出すること。

イ 「HOP」優待利用回数

認定優待施設ごとの「HOP」優待利用回数を算出すること。また、算出にあつては、端末情報より日本語・英語にそれぞれ分けて算出すること。

(5) 動作確認

- ・ 公開前に十分な動作確認及び脆弱性診断（検出された脆弱性の是正を含む。）を行うこと。
- ・ 動作確認にあつては、あらかじめチェックリストを作成の上確認作業を行い、不具合がないことを確認したうえで納入すること。
- ・ 取得された「HOP」が消失するあらゆる可能性を考慮し、対策を講じること。また、必要に応じて「HOP」に注意文を表記すること。

(6) 公開作業

ア 公開計画

デジタル化実装に向けたスケジュールを調整し、「プロジェクト計画書」を作成し発注者の承認を得ること。また、「プロジェクト計画書」には必要に応じて、リリース作業のリハーサルにおけるリリース作業時のトラブル発生時の対応について記載すること。

イ 受入テスト

公開に向けて受注者は発注者による最終確認のための受入テストを実施すること。受注者は受入テストの際に上がった意見に対応すること。

ウ 公開監視

作成した「プロジェクト計画書」を基にリリース作業を実施し、リリース後は障害が発生していないことを確認すること。

(7) 運用・保守

別紙「非機能要件一覧」に定める事項のほか、以下の業務を行う。

ア 運用

- ・ システムの更新は受注者が行うこととする。
- ・ コンテンツの追加・修正等の作業を、発注者の指示により実施すること。元となる原稿、写真等は原則として発注者が提供する。
- ・ 発注者の求めに応じ、クーポンの利用状況等を報告すること。

イ 保守

- ・ 本業務にて構築した Web システムについて、運用開始後、本契約の終了までの間、保守を行うこと。なお、保守範囲は、情報セキュリティ対策の実施、障害への対応及び利用者・事業者からの問い合わせ対応とすること。
- ・ 業務期間中にコンテンツ等に不具合が確認された場合は、速やかに対応すること。
- ・ 業務期間中に OS のアップデートが発生した場合は、必要に応じてこれに対応すること。また、使用するソフトウェアについても必要なセキュリティパッチの適用に対応すること。この際の手続き及び費用については、委託料に含めることとする。
- ・ 各種サーバー及びネットワークに関するハードウェア、ネットワーク環境はレンタルサーバーやクラウドサービス等により提供することとし、発注者の庁舎にサーバー機器等を配置しないものとする。
- ・ 本業務の実施にあたり、ISMAP 認証を受けたレンタルサーバーやクラウドサービスを選定するなど、使用するサーバー、ネットワーク環境は適切なセキュリティ対策を施し、不正アクセスによる情報の流出や改ざんを未然に防ぐものとする。
- ・ 本業務におけるドメイン、サーバー等の必要なソフトウェア・ハードウェアの手配、Web システム等の提供のための手続きは受注者が行い、これに要する経費も本業務の委託料に含むこと。

(8) その他

- ・ 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成 25 年法律第 65 号）及び広島市障害を理由とする差別の解消の推進に関する条例（令和 2 年広島市条例第 16 号）に基づき、本市が定める障害を理由とする差別の解消の推進に関する広島市職員対応要領を踏まえ、障害者に対して不当な扱いをすることなく、合理的配慮の提供を行うものとする。
- ・ 受注者は透明性、公共性を確保して業務にあたること。

7 構築環境

- ・ 構築環境は受注者が用意し、原則として、その環境にて構築を行うこと。構築環境のサーバー・通信等にかかる費用は本調達の範囲内とし、受注者が負うものとする。
- ・ 情報の処理にあたっては、毀損や漏洩の危険がないよう取り扱いには十分注意して作業を進めること。

8 セキュリティ管理

- ・ 独立行政法人 情報処理推進機構セキュリティセンター（IPA）が公開している「安全なウェブサイトの作り方」の内容を確認し、安全なアプリケーションを構築すること。
（参考）
「安全なウェブサイトの作り方」
<https://www.ipa.go.jp/security/vuln/websecurity.html>
- ・ アプリケーション構築に利用するソフトウェアについては、脆弱性を含まない安全なものを選定して利用すること。
- ・ 優待券等の偽装や優待券所有者のなりすましに対して十分な対策をとること。

9 プロジェクト管理

本業務を適正かつ円滑に進めるために「プロジェクト計画書」を作成し、プロジェクト管理（スケジュール管理、進捗管理、課題管理）を行うこと。

10 成果物

本業務の履行に際しては、以下に示す書類を期限までに提出すること。

(1) 開発着手時（契約締結から2週間後まで）

- ・ プロジェクト計画書 1部
本仕様書に基づき、プロジェクトの目的、実施体制、スケジュール等プロジェクト全体の計画。
- ・ システム仕様書 1部
Webシステム等に搭載する機能として、受注者が提案した内容をもとに、本市と協議の上取りまとめた、本業務で実装すべき機能要件、利用者が使用するハードウェア、ソフトウェアの環境要件。

(2) 業務実施中（契約締結から各月15日まで）

利用ログレポート 1部

6(4)に定める項目について、毎月15日までに前月分の利用ログを抽出、加工、成型し提供する。

(3) 業務完了時（令和8年3月31日まで）

ア アンケート集計レポート

6(2)に定めるアンケート機能により収集した情報について、レポート形式に加工、成型し提供する。

イ 完了報告書 1部

「システム仕様書」に記載した機能について受注者が実施したシステムテストの内容及び結果。各非機能要件を満たしていることを確認できる書類。

(4) その他（発注者の求めに応じて納品）

Webシステム等で取得したデータ（個人属性情報、チケット利用データ、位置情報データ等。詳細は発注者と協議）

11 実施体制

本業務で必要となる品質を保守するための作業責任者、品質管理者、作業員を最低1名以上配置すること。

12 委託料の支払い

原則として、受注者から提出される成果物により、委託業務が適切に実施されたことを確認した後、受注者からの請求に基づき業務委託料を支払うものとする。

13 契約不適合責任

本業務の運用開始後1年間は、業務の成果物に不備があり、受注者が修正の必要があると判断した場合は、受注者は速やかに不備の内容に関して調査し回答するものとする。当該調査の結果、成果物に関して瑕疵等が認められる場合には、受注者の責任及び負担において速やかに修正を行うものとする。なお、修正を実施する場合において、修正方法等について事前に発注者の承諾を得てから着手し、修正結果等について委託者へ報告すること。

14 著作権等の取り扱い

- ・ 本業務の成果物及び電子データ等に含まれる第三者の著作権（著作権法（昭和45年5月6日法律第48号）第21条から第28条までに規定する権利をいう。）その他の権利についての交渉・処理は、受注者が納品前に行うこととし、その経費は委託料に含まれることとする。また、万が一第三者からの権利侵害に関する訴えが生じた場合には、受注者の責において解決するものとする。
- ・ 受注者は、ソフトウェアの開発に当たり、適当なパッケージソフトウェア等を入手して開発母体とすることができる。この場合、開発母体の使用権については受注者がその手続を行うものとする。
- ・ 本業務の成果物及び電子データ等の作成者の著作権については、発注者と受注者の協議により別に定める。
- ・ 受注者は、本業務の実施にあたって本市又は第三者を侵害したときは、本市及び損害を受けた第三者の責任に帰する場合は、その賠償の責任を負うものとする。受注者は、業務委託を実施するにあたり、本業務の実施に係る受託体制を明確にすることとし、それを記載した書類を本市に提出する。

15 その他留意事項

- ・ 再委託については、業務の一部（主たる部分を除く）について事前に書面で確認し、委託者の書面による承諾を得た場合にのみ可能とする。
- ・ 受注者は、本業務の実施にあたって、随時、発注者と連絡調整を行う。
- ・ 成果物に文献資料を引用する場合は、著作権侵害等の問題を起こさないように、しかるべき処理をしたうえで、その文献、資料等の名称を明記する。
- ・ 受注者は、本事業の実施にあたっては、労働基準法、労働関係調整法、最低賃金法、著作権法その他関係法令を遵守する。
- ・ 受注者は、個人情報、企業情報等の管理にあたっては、適切なセキュリティ・ポリシー及び情報管理体制を整備する。
- ・ この仕様書に定めるもののほか、本業務の進捗状況により変更等が必要な事項は、別途発注者と受注者が協議して決定する。
- ・ 本業務は、日本語版及び英語版の2言語制作とする。
- ・ 本業務を実績の一環として営業活動の際に使用することは差し支えない。

非機能要件一覧

1 可用性

(1) 継続性

ア RPO (目標復旧地点)

平常時、業務停止を伴う障害が発生した際には、1 営業日前の時点 (日次バックアップからの復旧) までのデータ復旧を目標とすること。

イ RTO (目標復旧時間)

平常時、業務停止を伴う障害が発生した際には、1 営業日以内でのシステム復旧を目標とすること。

ウ RLO (目標復旧レベル)

システムの RLO については、受託者による提案事項とする。

エ システム再開目標

大規模災害時、本システムに甚大な被害が生じた場合、1 ヶ月以内に再開することを目標とすること。

オ 稼働率

年間のシステム稼働率は、99.5%を目標とすること。

2 性能・拡張性 (目標値)

通常業務時の情報の表示について 1 件あたり原則 5 秒以内を目標とすること。

3 運用・保守性

(1) 運用時間

- ・ 情報システムの運用時間は、原則 24 時間 365 日稼働とすること。
- ・ バックアップの取得間隔は、日次で取得する。

(2) OS のパッチ運用

OS を提供するメーカーにおいて緊急性が高いセキュリティパッチについては即時に適用を行うこと。また、それ以外のパッチについては半年に 1 回程度の適用を行うこと。

(3) 運用環境

本市にシステム運用に係る作業が発生する場合の運用マニュアルの作成は、受託者による提案事項とする。

(4) サポート体制

- ・ 保守契約 (ソフトウェア) の種類
ソフトウェア保守契約種類は、アップデート (小規模な更新・改善・機能追加含む) を受託者が実施すること。
- ・ 対応時間帯
一次対応受付時間は、9 時 00 分～17 時 00 分 (ただし、本市の開庁日のみ) とする。
- ・ 定例報告会
運用の定例報告は、月次で実施すること。

(5) その他の運用管理方針

受注者は、発注者からの運用保守時の問い合わせに対し、必ず応答し連絡が取れる体制を整えること。メールでの問い合わせは、対応時間帯における受信日を起点に翌営業日までに、返信メールを送付すること。