

埼玉県職員参集支援サービス提供業務仕様書

1 基本事項

(1) 業務名

埼玉県職員参集支援サービス提供業務

(2) 用語の定義

全体管理者：全職員、全県議会議員への権限を付与された者

県庁管理者：全職員への権限を付与された者

議会管理者：全県議会議員への権限を付与された者

更新担当者：所管する支部・部局（課所）等職員への権限を付与された者

管理者等：全体管理者、県庁管理者、議会管理者及び更新担当者

※管理者等の権限設定等は3（2）のとおり

利用者：システムに登録した職員及び県議会議員

発注者：本県

受注者：本業務を受注した事業者

(3) 業務目的

埼玉県の危機管理・防災力の強化のため、地震等の危機事案発生時に利用者の安否、参集の可否、参集までの時間及び被災した地域状況報告などを迅速かつ容易に確認することができるサービスを用いた役務の提供を受けることを目的とする。

(4) 業務履行期間

契約締結の日から令和9年8月31日まで

ただし、令和7年度以降に、歳入歳出予算が議決されなかったとき又は歳入歳出予算の金額に減額等があったときは、契約の変更又は解除を行う可能性があることに留意すること。

なお、この場合、受注者は一切発注者の責を問えない。

(5) スケジュール

契約締結の日から令和6年9月30日までは準備期間とし、システム運用開始は令和6年10月1日からとする。受注者は、契約締結後速やかに詳細な実施スケジュールを作成し、既存データの移行や研修（管理者・利用者向け）を実施すること。既存データの移行に当たっては、発注者から登録内容をCSVで提供する。

なお、このスケジュールは、現時点での想定であり、実際は発注者と協議し決定する。

| 全体スケジュール | | | | | |
|------------------------------|---------|---------|---------|---|--------|
| 令和6年9月 | 令和6年10月 | 令和6年11月 | 令和6年12月 | … | 令和9年8月 |
| 契約期間（契約日から令和9年8月31日まで） | | | | | |
| 準備期間（導入・テスト・研修） | | | | | |
| 運用期間（令和6年10月1日から令和9年8月31日まで） | | | | | |

(6) 納入成果物の提出

ア 実施計画書

契約成立後、速やかに作成し、発注者の承認を得ること。少なくとも、実施スケジュール、役務提供体制図（責任者、営業窓口担当者、緊急連絡先などを記入）を記載すること。

イ 次の成果物の電子データ（データ形式は発注者と協議）を契約後1週間以内に納入すること。

（ア） 役務提供概略図

（イ） 管理者等用操作説明書（正式版）

（ウ） 利用者用登録手順書

(7) 支払条件

役務提供にかかる費用は原則として四半期毎に支払うこととする。当該費用には、初期設定からデータ消去・撤去・脆弱性診断・インシデント対応等までの役務提供にかかるすべての費用を含むこととする。

(8) システム運用開始までの受注者の作業項目

ア 各種手順書の作成

イ 利用者の初期登録

ウ 管理者等の権限の初期設定

エ 定型文のひな形の初期登録（必要に応じて）

オ 研修の実施

カ その他役務提供に必要なもの

なお、受注者の事情により、任意のハードウェアの設置やソフトウェアのインストールが必要な場合は、受注者が無償で提供すること。

2 システム要件

受注者は、次の（1）から（5）までを満たすシステムを用いた役務をシステム運用期間中、継続的に提供すること。システムの導入・設定及び、システムの運営・管理について、第三者に委託する事なく受注者側で行うこと。

（1）システムは日本国の法律及び締結された条約が適用される国内データセンターにおいてデータが管理され、日本国に裁判管轄権があるクラウド型のサービスであること。（ASPサービスによること。）

（2）発注者が指定した震度以上の地震が県内で発生した場合、利用者の登録アドレスへ自動的に参集確認メールを一斉送信できること。

（3）参集確認メールを受けた利用者がメールの返信又はシステム上で項目を選択することによって、利用者の安否、参集の可否、参集場所、参集までの時間及び被災した地域状況報告などを容易に入力・送信できること。

- (4) 利用者から収集したデータについて、管理者等が容易に確認できること。
- (5) 端末に特定のソフトウェア等を必要としないWebシステムとして稼働するとともに、OSやブラウザのバージョンアップによる影響をできるだけ受けないシステムとすること。

3 機能要件

(1) 共通機能

- ア システムにはWebブラウザからアクセス、利用可能であること。
- イ 任意のIDとPWを用い、ログインできること。
- ウ 利用者情報並びに回答結果のデータ保管ができること。
- エ 地震情報を入力し、システムと連動し、発注者が指定した震度以上の地震が県内で発生したことを条件に自動メール配信できること。
- オ 利用者への電子メールの一斉配信（以下「一斉配信」という。）が可能なこと。また、一斉配信に対し、利用者から応答が可能なこと。

(2) 管理者等の権限設定

- ア 全体管理者は、管理者等の権限をそれぞれ設定できること（表1参照）。
- イ 全体管理者は、管理者等及び利用者の登録とその役割に応じた各種設定を行うことができること。
- ウ 管理者等は、管理者等に対してメッセージ配信を行うための権限の有無を設定できること。また、その権限は利用者のアカウントごとに設定できること。
- エ 全体管理者は、配信担当者に対して本システム上から配信されたメッセージ履歴の閲覧権限の有無を設定できること。また、その権限は管理者等のアカウントごとに設定できること。
- オ 全体管理者のIDを初期設定以外のものに変更できること。

表1 権限一覧表

| | アカウント管理 | 情報閲覧 | 利用者情報管理 | 情報配信 | グループ設定 | 利用者情報登録 | 回答機能 | 回答情報確認・修正・集計機能 |
|-------|---------|-------------|------------------|-------------|------------------|------------------|-----------|------------------|
| 全体管理者 | ◎ | ◎ | ◎ | ◎ | ◎ | ◎ | ○ (代理) | ◎ |
| 県庁管理者 | × | ○ | ○ (職員のみ) | ○ | ○ (職員のみ) | ○ (職員のみ) | ○ (代理) | ○ (職員のみ) |
| 議会管理者 | × | ○ | ○ (所属職員・議員のみ) | ○ | ○ (所属職員・議員のみ) | ○ (所属職員・議員のみ) | ○ (代理) | ○ (所属職員・議員のみ) |
| 更新担当者 | × | ○ (所属のみ) | × | ○ (所属のみ) | ○ (所属のみ) | ○ (所属のみ) | ○ (代理) | ○ (所属のみ) |
| 利用者 | × | × | × | × | × | × | ○ | × |

◎：すべての操作可能 ○：関係部署の情報のみ操作可能 △：閲覧可能 ×：操作不可

(3) 利用者情報の管理機能

- ア 管理者等は利用者を、複数階層グループで管理（登録・変更・削除）できること。また、グループごとに管理者等を設定できること。
- イ 1利用者につき1つ以上のメールアドレスを登録可能なこと。
- ウ 1利用者につき複数のグループに属することが可能なこと。
- エ 1利用者につき1つのID、PWと利用者名が登録可能なこと。
- オ 任意の情報（集計要否等）を付与し、管理者等が登録・修正可能なこと。
（以下、利用者に関するア～オの情報を「利用者情報」という。）
- オ 利用者情報を検索する機能を有すること（キーワードや組織など）。また、検索結果をCSVファイルでダウンロードできること。
- カ 利用者情報をCSVファイルでアップロードし、一括で登録、変更、削除できること。また、登録用のCSVファイルを管理画面からダウンロードできること。登録項目は発注者による。
- キ 利用者の回答状況について、回答済、未回答等の項目ごとに、配信数に対し集計を行い、管理者等により集計結果が容易に確認可能なこと。

(4) 情報配信機能

ア 基本機能

- (ア) 配信するメッセージは件名、本文に分けて入力できること。
- (イ) メッセージの配信対象として、利用者の所属する組織グループ、配備体制、利用者属性、配信状況等により、複合的に条件を選択して絞り込むことができ、絞り込んだ任意の利用者に対して配信できること。
- (ウ) メッセージを配信するタイミングとして即時配信または配信日時を指定した予約配信ができること。予約時刻は10分単位で設定できること。
- (エ) メッセージ編集集中に一時保存ができること。
- (オ) メッセージには本文に安否・参集確認フォームへのリンクを挿入することができること。
- (カ) 安否・参集確認フォームに対する回答には単一選択、テキストの回答形式を利用でき、編集が可能であること。
- (キ) メッセージの配信内容を事前設定した配信テンプレートを利用して、新規メッセージの作成ができること。
- (ク) 配信テンプレートは配信内容・配信組織・組織体制を登録できること。なお、配信テンプレートは管理者等の所属グループによって複数のアカウントで共有して利用できること

イ 地震情報等に基づく自動配信機能

- (ア) 気象庁が発表する地震情報を条件に、発注者が指定した震度以上の地震が県内で発生した場合、利用者のメールアドレスに参集確認メールを受注者が自動的に一斉配信すること。なお、当該配信条件は無償又は有償で変更可能なこと。
- (イ) 県議会議員への配信は全体管理者および議会管理者のみが行えるようにすること。
- (ウ) 気象庁が発表する地震情報は、受注者が取得すること。

ウ 管理者等による手動情報配信機能

- (ア) 管理者等が利用者のメールアドレスに参集確認メールを任意に一斉配信できること。その際、あらかじめ設定した配信先グループを任意に選択できること。な

お、県議会議員への配信は全体管理者および議会管理者のみが行えるようにすること。

- (イ) 災害訓練等のため、日時を事前に指定した一斉メール配信を行することができること。
- (ウ) 配信する情報を定型文として事前に登録できること。なお、事前に登録できる定型文は少なくとも20を下回らないこと。

エ 参集確認メールの登録項目

参集確認メールの登録項目は、少なくとも次に例示した区分・内容を含むことができること。

- (ア) 登録項目：プルダウン等選択方式
 - a 本人の安否：例「無事」、「軽傷（勤務可）」、「重傷（勤務不可）」など
 - b 参集の可否及び参集までの時間：例「参集済」、「1時間以内」、「参集不可」など
 - c 参集場所：「〇〇課（ログインユーザの所属）」、「危機管理防災センター」、「各支部（10か所程度）」、「その他（任意入力）」
 - d 現在地：市町村名
 - e 被災状況：例「被害甚大：倒壊家屋、負傷者多数」、「被害軽微：瓦等が落下」など
- (イ) 自由記入登録項目
 - a 現在地：（大字又は丁目）
 - b 自由記述（50文字以上の日本語入力が可能なこと。）

オ 未回答者への再配信機能

- (ア) 未回答者に対して参集確認メールを自動で再配信できること。
- (イ) 再配信回数は、管理者等が任意に設定できること。
- (ウ) (ア)、(イ)において、正常に応答した利用者に対して再配信は行わないこと。

カ その他機能

- (ア) 実際の配信前に事前に登録されたテスト用のメールアドレスに対して、テスト送信をする仕組みがあること。
- (イ) 災害情報を検知すると自動で安否・参集確認フォームを添付したメッセージを生成して配信ができること。
- (ウ) 自動生成されるメッセージは災害の種別やレベルにより、配信対象となる利用者の組織グループ・配備体制を指定できること。
- (エ) メッセージに添付される安否・参集確認フォームは、最後に配信された日時から一定期間内においては前回添付したものを再利用して各職員の状況を更新できること。

(5) 利用者による登録・回答機能

ア 利用者情報の登録・変更機能

メールアドレスの登録方法は、利用者自らが携帯端末等のブラウザメニュー等に従い登録する方式又はメールを送信する方式等、利用者が容易かつ短時間で登録できること。また、利用者が容易な操作で登録情報の閲覧及び変更できること。

イ 利用者の回答機能

メール送信を受けた利用者が、簡便な方法でWeb上での項目の選択等により、容易に回答することができること。

ウ 利用者以外による利用の防止

利用者以外に不正利用されることを防止するための工夫をすること。

(6) 管理者等による代理入力、利用者回答情報確認機能

ア 管理者等が利用者に代わって代理入力可能なこと。

イ 管理者等が容易かつ短時間で回答情報を確認可能なこと。

ウ 配信内容、配信状況、利用者の応答の有無及び参集状況報告を一覧で確認できること。

エ 参集状況報告については集計結果を一覧で確認できること。

オ ア～エの状況報告の出力（CSVファイル形式）が可能なこと。

カ 連絡メールの応答履歴をCSVファイル形式で出力可能とし、管理者等が必要とする情報を容易かつ短時間で抽出できること。

キ 過去に配信したメッセージを一覧で確認することができること。

ク メッセージの詳細画面では配信されたメッセージ内容や、安否・参集確認フォームの回答結果が確認できること。

ケ 配信状態、配信期間、キーワードからメッセージを検索し、詳細を確認することができること。

4 性能要件

(1) 配信対象

利用者が登録したメールアドレスに対してメールを配信できること。

(2) 配信可能件数（利用者数とする。）

10,000件

(3) 配信速度

ア 配信開始の信号を受信後、迅速にメール配信を開始し、受注者のメールサーバーから外部に対して、任意の1,000件に対し60秒以内に1回目のメール配信を完了できること。

なお、最大10,000件の利用者等に対して、配信開始後5分以内に送信が完了できること。（ただし、発注者の利用状況等に問題がある場合はこの限りではない。）

イ 受注者が機器を設置する施設内において、配信用機器やネットワークを共用する他契約者との競合による著しい速度低下が生じないこと。

(4) 閲覧速度

受注者が機器を設置する施設性能として、管理者等が同時に接続（閲覧者数600程度）をした場合においても、2～3秒以内のレスポンスで即応性があること。（ただし、発注者の利用状況等に問題がある場合はこの限りではない。）

(5) 操作性

- ア 利用者の登録作業等（登録作業、回答返信等）に関する操作が容易であること。
- イ 管理者等による状況確認等の操作が容易であること。
- ウ わかりやすい画面構成と直感的な操作性により操作できること。
- エ 管理者等が職員データの追加、削除及び変更作業をWEB上で行える機能を有することが望ましい。なお、管理者等自らが容易に登録できる機能が備わっていない場合は、追加費用なしに受注者の責任で追加等を行うこと。

(6) アクセス性

一斉配信を受信した利用者（最大3,000人/1分間）が参集報告しても、アクセスエラーが生じないこと。（ただし、発注者の利用状況等に問題がある場合はこの限りではない。）

5 信頼性要件

(1) システム運用期間

令和6年10月1日から令和9年8月31日の期間、継続的に役務の提供が可能なこと。

(2) 稼働率

システムの稼働時間は24時間365日とし、計画停止の場合を除き、稼働率99%以上を確保すること。

(3) 配信実績

震度5弱以上の地震発生時に10,000人以上の対象人員に対して、電子メールを滞りなく自動配信した実績を有すること。

6 セキュリティ要件

(1) システムのセキュリティ要件

独立行政法人情報処理推進機構（IPA）が公開する「安全なウェブサイトの作り方（改定第7版）」に記載された内容に準拠した適切なセキュリティ対策が実施されていること。

(2) ソフトウェアのセキュリティ要件

次のソフトウェアの脆弱性対策（セキュリティパッチ適用等）がすべて速やかに実施できること。

ア OS

イ ミドルウェア

ウ アプリケーションソフトウェア

なお、受注者による物理的又は論理的アクセスは、サポート目的で必要なときにのみ、発注者の承認を得ること。

(3) データセンターのセキュリティ要件

ア 日本国内に所在するデータセンターを利用していること。

- イ サーバーを設置するデータセンターは、震度6強相当の地震、水害又は雷の発生に対して耐えられる構造であるとともに、停電した場合においても非常用電源等により少なくとも24時間は役務提供ができること。
- ウ サーバーを設置する主となるデータセンター以外にバックアップセンターを設置・運用し、首都圏直下型地震が発生した場合でもシステムが運用できるように努めること。
- エ データベースのデータは日次のフルバックアップを行い、最低1週間以上の世代管理を行うこと。
- オ サーバーの設置場所は、出入口を最小限の数とし、施錠していること。
- カ サーバーの設置場所は、監視カメラを設置し、管理簿等によって入退室者の記録を取っていること。

(4) サーバーのセキュリティ要件

- ア ウイルス対策ソフトを導入し、常に最新のパターンファイルを適用していること。
- イ ウイルス定義の更新頻度を設定していること。
- ウ データベースサーバーは、インターネットから直接アクセス可能なウェブサーバーとは分離されたシステム構成とし、個人情報を保存するデータベースについては適切な暗号化が実施されていること。なお、運用終了の際に復元できないよう消去できること。
- エ ファイアウォールを導入し、システムを利用するために必要な最低限の通信のみ許可するセキュリティ設計が行われていること。また、管理画面への接続、専用アプリからリクエストされるインターネット介した通信についてはT L Sにより暗号化されていること。なお、I P S又はW A Fを導入していること。(OS等からのアクセスが不可能な領域も含めた領域のデータ消去装置又はデータ消去ソフトウェアによる上書き消去又は暗号化消去等)

(5) メールアドレス等の漏えい対策

- ア 情報漏えい対策として、職員参集等の集計データは、原則サーバー側にデータを蓄積させ、管理者等から閲覧できること。
- イ サーバーとブラウザ間の送受信はS S L等による暗号化機能を付加したプロトコルで行うものとし、個人情報等を安全に送受信できること。
- ウ 登録されたメールアドレスなどすべての登録内容を個人情報として管理するとともに、個人情報が外部に流出・漏えいすることにならないように適切に管理すること。
- エ 受注者及びサーバー等を保有・管理する者は、ISMAP や ISO/IEC27017、JASA クラウドセキュリティ推進協議会CS ゴールドマークを取得していること。
- オ 本業務で知り得た情報及び資料等は本業務内でのみ使用するものとし、その他の業務で使用しないこと。契約期間が終了し、又は契約が解除された後においても同様とする。また、本契約終了時には発注者の指示に従い、受注者の責任においてそれらの情報及び資料等のすべてを破棄又は消去し、外部にデータが流出することがないようにすること。

7 ネットワーク、端末要件

(1) 管理者等による情報管理・配信機能

- ア 管理者等による情報管理・配信機能は、インターネット利用環境下で利用可能とすること。

イ 管理者等による情報管理・配信機能は、専用ソフトを利用することなく、ブラウザ（Microsoft Edge 及び Google Chrome）上で、IDとパスワードによる認証により利用可能なものとする。なお、IDと仮パスワードは全体管理者が任意に設定できることとし、パスワードは利用者自身が変更できるようにすること。

(2) 利用者による登録・閲覧

利用者による登録・閲覧は、専用ソフトを利用することなく、ブラウザ上で、利用可能なものとする。

8 保守管理業務

(1) 問い合わせ対応

通常時において、管理者からの電話及びメールによる問い合わせ先を設置するとともに、電話による問い合わせ受付時間を平日昼間4時間以上設定すること。

また、緊急時の連絡用電話番号、メールアドレス等を発注者に通知し、緊急時の連絡体制を確保すること。

(2) 監視

24時間365日体制でシステムを監視し、システム停止等の障害発生時には速やかに復旧できる体制が整備されていること。その際、電話を受け付けられる緊急窓口を用意すること。

(3) 発注者への報告

ア 本運用開始前までに、バックアップの頻度やログファイルの収集・保管状況など基本的な役務提供条件について、発注者に報告すること。ログは少なくとも1年以上保存し、月1回以上の確認頻度を設定していること。なお、保存するログの種類は以下のとおりとする。

(ア) Webアプリケーション及びWebサーバーのアクセスログ

(イ) 管理者等IDのログインログ

(ウ) ファイアウォール等のアクセスログ

イ 障害があった場合は速やかに発注者に報告すること。また、メールの配信状況はシステムからダウンロードできるようにするか、そうでない場合は、四半期ごとの請求時に添付して報告すること。

(4) 障害対応

ア 受注者側の原因でメールの不達などの不具合が発生した場合は、直ちに原因調査を行い発注者に報告すること。また、不具合の原因が受注者の管理する設備による場合は、速やかに復旧させるとともに、同様の不具合が発生しないよう改善すること。

イ メールの不達などの不具合が電気通信事業者等の管理する設備による場合は、当該事業者が原因を公表しだいその内容を発注者へ報告すること。

ウ 利用者情報等の登録内容のバックアップを定期的実施し、障害が発生した場合には速やかに復旧すること。

(5) 性能維持

- ア 電気通信事業者によるメール送信制御等の設定変更に従い、可能な限り性能要件の配信速度を維持すること。
- イ 定期的に時刻同期の状況を確認すること。

(6) 機能更新

- ア 機能更新を行う場合は、目的、更新時期及び影響範囲について、あらかじめ発注者と協議すること。なお、役務提供に影響を及ぼさない小規模なものは除く。
- イ 気象庁が地震情報の提供方法の変更を発表した場合には、直ちに詳細を確認し、契約金額の範囲内での対応策を考案し、発注者に報告すること。ただし、パッケージによる対応の場合は報告を要さない。

(7) 機器メンテナンス

- サーバー等の機器メンテナンスのためシステムを停止する場合は、緊急の場合を除き停止する原則1週間前までに発注者へ通知すること。

(8) 説明会の実施

- ア 携帯端末及びPCからシステムを容易に操作できるよう、管理者等用のマニュアルと利用者用登録手順書をそれぞれ作成すること。マニュアルと利用者登録手順書は、システムから閲覧が可能とすることが望ましい。なお、契約期間中にシステムの使用方法に変更が生じた場合は、その都度マニュアルを更新すること。
- イ 操作方法等に係る説明会を指定する場所及び日時に実施すること。実施方法は収録した動画を配信することを想定している。なお、研修の対象者は管理者等、利用者を想定している。

9 その他

(1) 仕様書の詳細

- 仕様書の詳細については発注者に確認の上、指示に従うこと。併せて、別添の情報セキュリティ特記仕様書に準ずること。

(2) 仕様書に定めのない事項等

- 仕様書に定めのない事項及び仕様書に関し生じた疑義については、発注者と受注者で協議して定める。