

仕様書

1 件名

観光案内窓口設置用の観光情報発信ツール作成等に関する業務委託

2 契約期間

令和7年4月11日から令和8年3月31日まで

3 履行場所

公益財団法人東京観光財団（以下「財団」という。）が指定する場所

4 目的

東京都が指定する観光案内窓口を利用する国内外の旅行者に観光情報を発信するための情報発信ツールを作成し、東京の多様な魅力を効果的に発信する。また、AI等を活用することで観光客の利便性を向上するとともに、窓口業務のサポートにつながるツールを開発し運用する。

(1) 設置予定場所及び方法

東京都が指定する観光案内窓口（以下「窓口」という。）の内、設置を希望する窓口 iPad を貸与し、本業務で作成する観光情報ツールを表示させる。なお、iPad は別途財団が用意するものを利用すること。

*観光案内窓口とは

<https://tokyotouristinfo.com/>

(2) メインターゲットユーザー

窓口を訪れる国内外の旅行者

(3) 対応言語

4言語5種類（日本語・英語・韓国語・中国語繁体字・中国語簡体字）

(4) 実施体制

受託者は本委託を効果的且つ効率的に履行するため、以下の点に留意すること。

(ア) 本事業における実施体制を明確化し、パートナー会社含め体制管理を徹底すること。
情報掲載にあたっては、連携先となる事業者の選定や連携を実現するための交渉、本委託で制作する観光情報発信ツールへの掲載許可取得、その後のデータ管理までを各関連事業者と協力・連携して行うこと。

(イ) システム運用体制

受託者は、財団と協議の上決定した日程に基づき、運用スケジュールを策定し、体制図、連絡体制表、運用業務手順等を定めた「運用保守作業計画書」を作成・提出し、財団の承認を得ること。

主担当者が不在になる場合でも他の担当者が対応できる体制を整えること。また、通常時及び障害時の連絡体制を記載すること。

5 委託内容

(1) 観光情報発信ツールの制作

以下の仕様を満たした情報発信ツール（以下「本ツール」という。）を制作すること。ユーザビリティが高く、対象ユーザーがストレスなく必要な情報にたどり着ける仕組みを講じること。

(ア) 窓口設置端末表示用ページ（以下「窓口用ページ」という。）の制作

- ・窓口に設置された iPad（第6世代以降）に表示させる為のページを制作すること。制作方法についてはアプリまたは WEB サイトのいずれかの方法とし、より適切かつ効果的な方法にて企画・制作すること。

- ・「区部」「多摩」「島しょ」「都内全域」の4つのエリアカテゴリーを設け、iPad が設置されている窓口が属するエリア単位での情報発信が可能となるような仕組みを構築すること。各窓口のエリアカテゴリーについては別途財団より指示する。また、エリアカテゴリーの数については次年度以降増える可能性も踏まえ、拡張性を持って制作すること。

（例）立川市のイベント情報やお知らせ⇒多摩エリアに設置されている iPad 端末のみに表示

- ・一定期間操作が無い状態が続いた場合、自動でトップ画面または動画再生ページに戻る仕組みとすること。その際、直前が表示されたページの履歴、検索等で入力された情報は全て消去されること。設定時間については財団より指示する。

- ・一定期間操作が無い状態が続いた際に動画を自動再生できる仕組みを講じること。再生動画は財団が別途支給する。複数の動画を組み合わせ再生できるようにし、再生時間等も指定できるようにすること（10分おきにトップページと動画を交互に表示させる等）。再生順序及び時間は管理者が柔軟に設定できるようにすること。

例：トップページコンテンツ→動画 A→動画 B→動画 C→トップページコンテンツ

- ・利用者が検索した情報や閲覧しているページを、QR コードを通じて利用者自身のスマートフォン端末等に取り込み、持ち出すことが出来るようにすること。

- ・その他の機能及びコンテンツについては「(2) 機能・コンテンツについて（窓口用ページ、WEB サイト共通）」を参照のこと。

(イ) WEB サイトの制作

- ・窓口において上記（ア）を操作した利用者が自身の端末でも同様の機能やコンテンツを利用できるように WEB サイトを構築し、窓口用ページに QR コード等で表示させ連携すること。

- ・次年度以降、窓口において iPad 以外のデバイスも導入する可能性に備え、動作環境は PC 及びスマートフォン・タブレット等、多様な電子機器からのアクセスに対応した仕組みを構築すること。

- ・機能及びコンテンツについては「(2) 機能・コンテンツについて（窓口用ページ、WEB サイト共通）」を参照のこと。

(ウ) 上記（ア）（イ）について適切なドメインを取得し管理すること。

(エ) 上記（ア）（イ）について、適切なサーバを用意し管理すること。サーバは受託者で用意し、受託者は本委託で制作するアプリ及び WEB サイトの運営が正常に行われ

るために全てのサーバ保守、データバックアップ、モニタリング等の管理を行うこと。データセンターを利用する場合は、24 時間有人監視、監視カメラによる監視、耐震、対火災設備、停電時の自家発電を有する等、安定した稼働が行える環境であること。また、クラウドサーバを利用する場合も常時、異常を速やかに検知可能な仕組みとすること。

(2) 機能・コンテンツについて（窓口用ページ、WEB サイト共通）

別紙1「構成案」を参考に、以下の機能及びコンテンツを企画し、制作すること。企画、制作の際は、利用者のニーズを把握した上で、必要な情報に容易にアクセスできるようなデザイン及びサイト構成となるよう留意すること。

(ア) 地図機能

以下の2種類の地図を用意し、トップページからユーザーが任意の地図を選択できるようにすること。インフレーム等でトップページ内に表示させるか、リンクを設定するかは、最適と考えられる方法にて実施すること。

【パターン1 Google Map】

- ・原則としてGoogle MapのWEBページやAPI機能を活用して開発すること。
※制約等により実現できない場合は、要件を満たす類似機能を提案すること。
- ・現在位置を表示させること。
- ・フィルタ表示機能、キーワード検索機能を表示させること。
(表示させるフィルタ：レストラン・ホテル・アクティビティ・美術館、博物館・交通機関・薬局・ATM)

【パターン2 GO TOKYO Map】

- ・東京の観光公式サイトGOTOKYO（以下「GOTOKYO」という。）に搭載されている地図を埋め込み表示すること。または当該地図へのリンクを設置すること。
※当該地図は現在開発中のため、完成次第財団より共有する。

(イ) CMS等を活用した「お知らせ」機能

- ・財団職員や財団から委託を受けた別事業者等が直接情報更新を行える「お知らせ」をCMS等で構築しトップページに表示させること。
- ・トップページに表示させる件数や条件を設定し、その他のお知らせは一覧ページに表示させること。トップページに表示させる内容は「日付」「タイトル」「サムネイル画像」「発信元」とする。詳細は別紙1「構成案」を参照のこと。
- ・お知らせは以下の2種類を想定し機能構築を行うこと。

① 東京観光案内窓口HPの「お知らせ」に掲載されるもの

東京観光案内窓口HPに掲載された「お知らせ」の「日付」「タイトル」「サムネイル画像」「発信元」を表示させ、サムネイル画像またはタイトルをクリックすると当該ページへ遷移する設定とすること。

例：東京観光情報センターバスタ新宿のお知らせ

<https://tokyotouristinfo.com/news/tic/J0005/4>

② 東京都、財団、窓口運営事務局が本ツール内で情報更新を行い発信するもの 観光情報以外の情報発信（防災情報、各種注意喚起等）も行えるように「日

付」「タイトル」「サムネイル画像」「発信元」の他に「本文」領域を設けること。

- ・サムネイル画像がない場合にはあらかじめ設定した共通画像（またはロゴ）を表示させること。共通画像（またはロゴ）については本事業の趣旨を踏まえ適切なものを作成すること。

(ウ) CMS 等を活用した「イベント情報」機能

- ・「イベント情報」機能を CMS 等で構築しトップページに表示させ、受託者が更新作業を行うこと。また、財団職員や財団から委託を受けた別事業者等も必要に応じて直接情報更新を行えること。
- ・トップ画面に表示させる件数や条件を設定し、その他のイベントは一覧ページに表示させること。
- ・GOTOKYO に掲載されているイベント（「まちナビ」を含む。）を表示させること。表示させる内容は「イベント名」「イベント期間」「サムネイル画像」とし、サムネイル画像またはイベント名をクリックすると GOTOKYO の当該ページへ遷移する設定とすること。
- ・更新のタイミングは随時とし、可能な限り最新の情報を掲載すること。また窓口に設置されている iPad 端末に表示されるイベントとイベント開催エリアの齟齬が発生しないよう十分に注意しながら更新作業を行うこと。
- ・「まちナビ」と呼ばれるイベント情報については GOTOKYO に公開されるタイミングが不定期となるため、公開の都度財団が更新指示を行うので上記更新タイミングとは別に更新作業を行うこと（年間 20 件程度を想定）。なお、「まちナビ」は日・英の 2 言語のみの対応となるが、日本語版サイトには日本語版コンテンツを、英語を含めた外国語版サイトには英語版コンテンツを表示させること。

(エ) 観光関連サイトとの連携

以下の観光関連サイトへのリンクをトップページ内に効果的に設置すること。

- ・GOTOKYO トップページ
<https://www.gotokyo.org/jp/index.html>
- ・EAT 東京トップページ
<https://www.menu-tokyo.jp/>
- ・東京観光デジタルパンフレットギャラリートップページ
<https://www.gotokyo.org/book/>

(オ) おすすめリンク集の作成

- ・観光客の利便性向上に資する、観光案内に付随する各種 WEB サイトのリンク集を設けること。リンク先については別紙 1 に記載のリンク先に加え、観光客の利便性向上に資するリンク先を 10 以上選定すること。提案されたリンク先も含め、最終的に掲載するリンク先については財団が決定する。
- ・リンク掲載にあたって必要な許諾等は受託者において取得すること。

(カ) 観光案内 AI コンシェルジュ（以下「AI コンシェルジュ」という。）との連携

<観光案内 AI チャットボット（β版）>

現在、観光案内 AI チャットボット（β版）として施行中

<https://www.gotokyo.org/jp/plan/online-tourist-guide/index.html>

- ・財団が別途開発を行っている AI コンシェルジュにリンクを設置し、上記 5（1）（ア）で制作する窓口用ページのトップページに効果的に表示させること。リンクの設置に際しては必要に応じて AI コンシェルジュ制作事業者と打合せ等を実施し、利用者が円滑に本サービスを利用できる為の必要な対策を講じること。
- ・AI コンシェルジュ等で音声機能を使用するために、窓口に設置する iPad に別途スピーカー、マイク等の音声機器を設置する必要がある場合、（5）で実施する実機によるテストで運用する端末に実装すること。

（キ） L-ALERT との連携

- ・東京都総務局総合防災部が提供する災害情報発信システム「L-ALERT」と自動連携を行い災害時画面での運用をすること。L-ALERT 発動時に自動でトップページを切り替え、東京都防災ホームページを表示させること。

<https://www.bousai.metro.tokyo.lg.jp/>

- ・連携に必要な情報については契約締結後に財団より共有する。

（ク） 翻訳体制

- ・翻訳（英語、中国語（簡体字、繁体字）、韓国語）は、対象言語を母国語とする者、もしくは同等レベルを有する者で実施すること。また、チェック体制を明確にし、対応すること。

（3） コンテンツの編集管理機能（CMS 等）について

（2）（イ）（ウ）で実施するコンテンツの編集管理は、以下の項目を踏まえて、管理画面を備えた CMS 等を設定して行うこと。

（ア） CMS 等の選定について

- ・商用 CMS 等を使用することが望ましいが、商用 CMS 等と同等以上の高いセキュリティレベルを確保できる場合は、オープンソースの CMS 等を採用してもよいこととする。選定にあたっては、複数案をそれぞれの利点・欠点を明確にして提示すること。
- ・CMS 等の選定とセキュリティ対策の方法については、事前に財団の承認を得ること。
- ・選定した CMS 等の安全で安定した運用と高いセキュリティレベルを維持するために、必要な対応を適宜行うこと。障害発生時には、本件受託者が責任をもって対応し、安定した運用ができる状態に復旧すること。

（イ） 財団担当者及び外部関係者による CMS 等の管理画面入力について

財団担当者及び外部関係者が管理画面を通じて情報更新できるシステムを構築すること。全体に係る事項は以下のとおり。

① ID・パスワードの割り当てと権限

- ・各担当者に ID・パスワードを割り当てること。想定利用者及び必要アカウント数は以下のとおりとする。

	利用者	必要数
1	東京都／財団	10
2	外部関係者	10

- ・簡単な操作で担当者の追加・変更・削除ができるようにすること。
- ・担当者毎の作業可能領域を設定できるシステムとすること。
- ・財団の担当者以外の更新担当者が更新作業を行った際に、自動的にシステムからのメール通知を財団の担当者宛てに送信し、更新情報を共有できるようにすること。
- ・財団の担当者にコンテンツ編集管理及び公開承認用のユーザーID・パスワードを割り当てることとし、コンテンツの承認・修正・公開・削除等のワークフロー管理が可能となるようにすること。

② 認証

- ・ユーザー認証は二段階認証とすること。
- ・ユーザーが一定回数ログインに失敗した場合、アカウントロックがなされること。
(パスワード再入力の失敗が一定回数を超えた場合は再入力を一定期間受け付けない機構とすること。)
- ・ログイン後、一定期間操作をしない場合は自動的にログアウトするよう設定すること。
- ・パスワードは、12桁以上とすること。システムの都合等で桁数がそれ未満の場合にはできる限り長い桁数とし、定期的に変更させる機能を有すること。
- ・ユーザーがパスワードを忘れたときの対応機能(パスワードリセット等)を有すること。
- ・パスワード変更の際は、パスワードリセット用のURLをメール本文に記載して登録中のメールアドレスに送信するなど、第三者に推測されにくい方法を採用すること。
- ・ログインに失敗した場合に表示するエラーメッセージは、IDとパスワードのどちらが正しくなかったのかが判断できない文言になっていること。
- ・利用されなくなった認証情報は、利用終了後、速やかに削除すること。

③ ID・パスワードの再設定

- ・現行でID・パスワードを付与している全ユーザーに対し、パスワードの再設定を行い、各使用者へ通達すること。

④ 入力機能

- ・コンテンツの公開日時、公開終了日時を指定し、自動での反映を可能とすること。
- ・URLのリンク切れのチェックを可能とすること。
- ・HTMLの専門知識を必要とせず、一般的なオフィスソフトに近い操作性により、初めて使用する担当者でもスムーズにコンテンツの更新作業が行えるシステムにすること。既に登録したデータを読み出して、変更、削除、再利用等ができるようにし、コンテンツ登録の効率化のための工夫を行うこと。
- ・データ入力時に文字制限を超える等の誤入力があった場合は、エラー内容を表示するなど、データ入力作業を容易なものにすること。
- ・画像を登録するときには、代替テキストの入力を必須として要求するなど、アクセシビリティに配慮したコンテンツ作成を支援するための工夫を行うこと。ただし、音声読み上

げ機能の導入にあたって、画像を装飾とみなして読み上げない場合、代替テキストの入力は行わないものとする。

- ・コンテンツ内に含まれる機種依存文字や半角カタカナの使用チェック及びアクセシビリティチェックをコンテンツ作成時に行い、修正が必要な場合は、HTML に関する知識を必要とすることなく、適切に修正できるような校正又は自動変換機能等を有すること。
- ・CMS 等で補えないコンテンツの更新について、その更新方法を提案すること。
- ・作成したページを公開する前に、ブラウザ上で実際のページどおりの確認ができること。
- ・作成したページを各ページに自動表示させる機能を提供すること。
- ・テキストによる直接入力の外、ワード、エクセル、PDF 等のファイル、画像等を簡単にアップロードできるようにすること。
- ・「重要」や「最新」といったアイコン表示を可能とすること。
- ・管理画面上でコンテンツを表示させる iPad 端末やエリア※を選択し、窓口用ページには選択したエリアの窓口に設置された iPad 端末のトップ画面を、WEB サイトのトップ画面には「都内全域」と選択された情報を表示させること。

※（１）（ア）に記載の４エリアを想定

⑤ ID・パスワードの管理及びマニュアル作成・配布

- ・ID・パスワードを管理すること。マニュアルの送付や、外部関係者からの問合せ対応等を行うこと。
- ・当該機能の利用者に向けた編集管理マニュアルをそれぞれ作成し、配布すること。WEB サイトの専門知識が無くても分かりやすく、見やすい内容にすること。マニュアルに変更があった場合、迅速に改訂版を再配布すること。

（４）ユーザーテストの実施

- ・ユーザー満足度の高いシステムとするため、コンテンツ、機能、動作、デザイン、構成等について、東京都デジタルサービス局が策定したユーザーテストガイドライン (https://shintosei.metro.tokyo.lg.jp/ut_g_v2/) を参考に、ユーザーリサーチ、プロトタイプング及びユーザビリティテストの３回のテスト（以下「ユーザーテスト」という。）を受託者が主体的に行うこと。
- ・ユーザーテストには対応する全ての言語（英語、中国語（簡体字・繁体字）、韓国語）のネイティブ及び別途財団が指定する窓口を加えること。
- ・上記テスト結果について取りまとめ報告すること。また、不具合や改善が必要な箇所について具体的な対応策（レイアウトやデザイン変更を含む）を提示し実施すること。

（５）実機によるテスト運用及びヒアリングの実施

- ・2026年2月（予定）に、実機によるテスト運用を行うこと。
- ・iPadの台数は10台程度とし、設置場所は別途財団が指定する。
- ・上記iPad端末への設定作業等を行うこと。また、設置及び回収作業についても都内（島しょを除く）を前提として、受託者が行うこと。
- ・テスト運用する窓口に対してヒアリングを行うこと。

- ・上記テスト及びヒアリング結果について取りまとめ報告すること。また、不具合や改善が必要な箇所について具体的な対応策（レイアウトやデザイン変更を含む）及び次年度におけるスケジュールを提示すること。
- (6) 窓口に設置する iPad の視認性及び防犯安全対策
- ・上記（5）の窓口における iPad の利用者の認知向上に加え、転倒防止等の安全対策及び盗難防止対策を考慮した器具やツールを設置すること。
- (7) マニュアル作成
- ・CMS 等の操作や iPad 端末への設定方法などを記したマニュアルを作成すること。
 - ・管理者向けマニュアルのほか、設置窓口向けの iPad 端末の操作ガイドマニュアルを作成すること。
- (8) 効果測定等
- (ア) アクセス解析の設定
- ・Google Analytics4 等のアクセス解析用のツールを設定すること。ページ上でのユーザーアクションに対して、必要なログ計測の為の設定を行うこと。また、財団側にてアクセス状況を確認するため、管理画面の ID とパスワードを報告すること。
 - ・アクセス解析から本ツールに問題が見つかった場合は、状況を財団に共有し対応策を提示し指示を仰ぐこと。
- (イ) 月次アクセス解析
5. 1 (ア) (イ) で作成する「窓口用ページ」「WEB サイト」それぞれの表示回数、セッション数、ユーザー数、新規セッション率等を言語別に解析できるようにすること。また、iPad 端末毎にも計測が可能な場合は対応すること。
- (9) サイト等の脆弱性の報告
- サイト及びコンテンツ編集管理機能（CMS 等）について、脆弱性が発覚した場合には、速やかに財団管理担当者に報告すること。また、原因を速やかに究明し、対策を講じること。
- (10) その他
- 受託者は、全ての業務において、可能な限り以下の考え方等を踏まえて実施すること。
- (ア)「PRIME 観光都市・東京 東京都観光産業振興実行プラン ～観光産業の復活と持続的な成長に向けて～」(東京都 令和6年2月)
 - (イ)「外国人旅行者の受入環境整備方針」(東京都 平成26年12月26日策定)
 - (ウ)「「未来の東京」戦略～渋沢・後藤の精神を受け継ぎ、新たな地平を切り拓く～」(東京都 令和3年3月)
 - (エ)「東京都福祉のまちづくり条例施設整備マニュアル」(東京都 平成31年3月改訂版)
 - (オ)「外国人観光案内所のあり方の設置・運営のあり方方針」(観光庁)

6 システム開発・導入要件

(1) 作業範囲

- (ア) 基本設計～詳細設計
- (イ) システム構築
- (ウ) ソフトウェアの調達、開発
- (エ) 開発・運用期間中のライセンス契約
- (オ) ハードウェアの調達、設置及び調整
- (カ) 新設ハードウェアへのソフトウェア導入調整
- (キ) 導入システムの指導助言
- (ク) 運用支援
- (ケ) 関連ドキュメントの作成（管理・運用マニュアル等の作成）
- (コ) その他、関連する付帯作業

(2) 機能要件

上記5の内容を満たす機能を提案し、開発・設置・運用管理を行うこと。

各機能のサービス利用料、実装、維持から保守に至るまでの費用を全て委託費用に含めること。また、外部サービス等の利用及び連携時は、当該連携先とのやりとりを含め、直接対応すること。

(3) 技術要件

システム基盤（OS、ミドルウェア）

項目	要件	備考
OS	Linux サーバ、Windows サーバ又は同等以上の性能を有するもの	※セキュリティを考慮し、有償のOSを使用すること。
アプリケーション	必要に応じて最新版へのアップグレードを行うこと。	
開発言語	開発言語・支援ツールは国際標準もしくは事実上の業界標準のものを採用すること。	
データベース	フリーソフトウェアの使用も可とするが、安定した維持管理が可能であること。	※十分なセキュリティ対策を施すこと。
ウイルス対策ソフト	全てのサーバに対してウイルス対策ソフトをインストールすること。	※有償のソフトを使用すること。

(4) サーバ要件

サーバは受託者で用意し、受託者は本委託で制作するアプリ及び WEB サイトの運営が正常に行われるために全てのサーバ保守、データバックアップ、モニタリング等の管理を行うこと。データセンターを利用する場合は、24 時間有人監視、監視カメラによる監視、耐震、対火災設備、停電時の自家発電を有する等、安定した稼働が行える環境であること。また、クラウドサーバを利用する場合も常時、異常を速やかに検知可能な仕組みとすること。

(5) システム稼働環境要件 (サーバまたはクラウドの設置環境)

本件に係るシステムの稼働基盤となるサーバ機器等の導入・整備を、以下に記載の内容にもとづいて行うこと。

- (ア) 同時200アクセス程度のアクセスが可能な環境とすること。
- (イ) インターネット回線は、共有 1 Gbps (100Mbps帯域保障) 以上又は同等とすること。
- (ウ) ハウジングによる物理サーバを基本とするが、クラウドサーバでも同等以上の性能及びセキュリティレベルの維持が可能であれば、財団の承認を得た上で使用してもよいこととする。
- (エ) 以下に記載のあるスペック又は同等以上とすること。RAIDを前提としてミラーリングやホットスペア等により、冗長性を考慮した構成にすること。
また、運用上パフォーマンスが低下した場合は、費用内で拡張すること。

項目	要件
CPU	Xeon E5-2620 v4 2.10GHz 1P/8C 相当以上
メモリ	32GB以上
HDD	SAS 1TB以上 (RAID構成)

- (オ) ファイアウォールを設置し、不正なアクセスを遮断すること。また、最新のセキュリティ対策 (IPS、WAF、改ざん検知等) を導入し、万全なセキュリティ対策を取ること。改ざんを検知する製品の導入を行うこと。
- (カ) サーバ及びファイアウォールなどの機器については、故障した際、迅速に復旧ができるように代替機器を用意しておくこと。
- (キ) 公開サーバ及びCMSサーバ等への通信は、SSL暗号化通信により行うこと。
- (ク) コンテンツの更新・公開のためのアクセスは、本件受託者と財団担当者及び財団が指定する者からのみ可能にすること。
- (ケ) バックアップ装置は、過去 1 ヶ月のデータ保持が可能であり、システムを停止することなく 23:00~翌6:00までにバックアップの取得を完了する性能を有すること。
- (コ) 機器及び機能の追加や変更が容易なシステム構造とすること。
- (サ) 今後のシステム拡張時に、最小限の費用で対応できるような拡張性を確保すること。

(6) システム稼働環境要件 (ソフトウェア環境)

- (ア) ミドルウェア、リレーショナルデータベース管理システム、ウイルス対策ソフト等、本件に係るシステム導入に当たって、必要となるソフトウェアについては、受託者の負担において全て用意すること。
- (イ) 使用するソフトウェアについては、できるだけ汎用的なものを使用すること。
- (ウ) ソフトウェア使用の構成については、将来性、拡張性、移植性を考慮し、少なくとも 5 年間の運用に対応できる仕様とすること。また、将来において、拡張が必要になった場合に、別の業者においても変更が可能なものとする。

(7) システム利用環境要件

- (ア) システム管理者利用環境

システムの管理者 (受託者及び財団担当者、財団が指定する事業者) 側利用環境として、以下の環境で稼働すること。

項目	要件
OS	Windows10 以降

Web ブラウザ	<p>以下に記載のあるうち2つ以上の環境で利用可能であることが望ましい。</p> <ul style="list-style-type: none"> • Edge 最新バージョン • Chrome 最新バージョン • Firefox 最新バージョン • Safari 最新バージョン
その他	<ul style="list-style-type: none"> • 基本的に WEB ブラウザのみで利用できること • できるだけ事前に特別なアプリケーションをインストールする必要がないこと。 • Java 実行環境 (JRE) や一般的に公開されている各種プラグイン等のインストールが必要な場合は、マニュアルに設定方法も記載すること。 • 端末設定を、支障なく利用するために変更する必要がある場合は、その変更により当該端末のその他のシステムに悪影響を及ぼさないよう配慮すること。 • 今後の端末調達において、ハードウェアや OS 等のソフトウェアの仕様が変わる可能性があるため、その変化に対応できるよう考慮しておくこと。

(イ) 閲覧者環境

閲覧者環境として、一般的なブラウザで正常に動作すること。

想定しているブラウザは以下に記載のとおりである。今後導入されていく OS やブラウザにも適宜対応し、以下の一覧の内容も更新すること。

項目	要件
PC 環境	<ul style="list-style-type: none"> • Edge 最新バージョン • Chrome 最新バージョン • Firefox 最新バージョン • Safari 最新バージョン
スマートフォン・タブレット等の環境	<ul style="list-style-type: none"> • iPhone/iPad iOS17 以上の標準的なブラウザ (Safari) • Android 5.0 以上の標準的なブラウザ (標準ブラウザ、Chrome)

7 システム運用保守要件

以下に記載のとおり、システムの運用・保守管理を行うこと。

(1) 運用要件

- 24 時間 365 日の連続運用を前提とし、安定的に稼動すること。計画停止及び予定外の停止時間は、基準値を設定すること。
- 対障害性などを十分考慮すること。

- ・重要な機器については、停電の際などの予備電源や落雷時等の過電流保護対策などを十分に考慮すること。
- (2) 運用範囲
- ・システム（パッケージ等）の定期的なプログラム修正（操作性の改善や軽微な修正等）を財団の追加費用なしに行うこと。
 - ・システム利用状況の定期報告、システム予防保守（メンテナンス、セキュリティパッチの適用等含む）、障害対応等は受託者が行うこと。
- (3) 運用管理体制
- ・本システムの契約期間を通じた運用管理体制のイメージを示すこと。通常時及び障害時の連絡体制を記載すること。障害発生時は24時間受付可能な体制とすること。
- (4) データ管理
- ・原則、毎日データのバックアップ作業を行い、障害が発生した場合は、少なくとも、前日データバックアップ時点までのデータを回復すること。なお、バックアップ形式運用については、別途財団と協議すること。
 - ・バックアップファイルから正しくリストアできることをテスト等により確認すること。
 - ・バックアップメディアを適切に管理すること。
- (5) 構成管理
- ・設備・回線・機器・ソフトウェア等物理的構成についてのシステム構成管理を行うことにより、利用者数の増減、アプリケーションの変更等の仕様環境変化に対応すること。
- (6) システム監視管理
- ・ネットワーク機器の稼働監視を行うこと。
 - ・サーバまたはクラウドの稼働監視及び負荷監視（CPU、ディスク）、プロセス監視やログ監視などを行うこと。
 - ・その他侵入検知や改ざん検知などの対策も行うこと。
- (7) 保守管理
- ・契約期間中をとおしてシステムの安定的運用を図るための定期保守を毎月実施すること。
 - ・セキュリティパッチの適用については、毎月定期保守時に実施すること。ただし、緊急性の高いセキュリティパッチについては、財団と協議の上、迅速に適用を行うこと。
- (8) 障害管理
- ・非常時における情報システムの継続性を保つために、情報システム運用継続計画（IT-BCP）を策定すること。その他、必要な障害対応マニュアルを定め運用すること。
 - ・WEB サーバのアクセスログ及び管理者アカウントへの認証ログをもとに、不審な通信がないか定期的に確認すること。
 - ・バックアップファイルを使用した復旧訓練等、非常時における運用及び保守の体制への移行についての訓練を定期的実施し、財団に報告すること。

8 納入物件

以下の成果物を財団へ納品すること。データについては、全ファイルウイルスチェック

の上、記録媒体に保存し、2部納品すること。

No.	納入物件名	納入形態	備考
1	プロジェクト計画書（開発/ 運用保守スケジュール・体制図）	電子・紙	契約締結後直後
2	運用保守作業計画書	電子	年次
3	月次報告書	電子	月次。合わせて会議議事録もまとめること。
4	各種(CMS利用)マニュアル やドキュメント	電子	随時。 マニュアルは管理者用・利用者用
5	実施報告書	電子・紙	年次
6	WEBサイトデータ	電子	(1) 窓口に設置するiPadの視認性及び防犯安全対策

9 第三者委託の禁止

本委託業務は、原則として第三者に委託してはならない。ただし、あらかじめ書面により申し出、財団の承諾を得た事項についてはこの限りでない。

10 秘密の保持

受託者は、9により財団が承認した場合を除き、委託業務の内容を第三者に漏らしてはならない。この契約終了後も同様とする。

9により財団が承認した再委託先についても、同様の秘密保持に関する責務を課し、受託者が全責任を負って管理するものとする。

11 著作権等の取扱い

この契約により作成される納入物の著作権等の取扱いは、「電子情報処理業務に係る標準特記仕様書」(※)第14に定めるところによる。

(※) https://www.tcvb.or.jp/jp/denshi_tokkishiyousyo.docx

12 委託事項・関係法令の遵守

本契約務の実施に当たっては、関係法令、条例及び規則等を十分に遵守すること。

13 個人情報の保護等

(1) 「東京都個人情報取扱事務要綱」(※1)及び「保有個人情報の安全管理に関する基準

イメージ」(※2)を踏まえ、「個人情報に関する特記仕様」(※3)に定められた事項を遵守すること。

(※1) https://www.tcvb.or.jp/jp/20240401_jimutoriyoukou.pdf

(※2) https://www.tcvb.or.jp/jp/20240401_annzenkannrikijunimeji.pdf

(※3) https://www.tcvb.or.jp/jp/kojinjoho_tokkishiyo_0122.doc

(2) 「公益財団法人東京観光財団 サイバーセキュリティ基本方針」及び「公益財団法人東京観光財団 サイバーセキュリティ対策基準」の趣旨を踏まえ、「電子情報処理業務に係る標準特記仕様書」(※)に定められた事項を遵守すること。

(※) https://www.tcvb.or.jp/jp/denshi_tokkishiyousyo.docx

また、委託業務に係る情報の保管及び管理に万全を期するため、委託業務の実施に当たって以下の事項を遵守しなければならない。

(ア) アクセスを許可する情報に係る事項

受託者は、アクセスを許可する情報の種類と範囲、アクセス方法について、業務着手前に財団から承認を得ること。

(イ) システム要件に係る事項

受託者は本委託業務に係るシステム及びネットワークの保守に必要な不正プログラム対策、不正アクセス対策等を行うものとし、使用するソフトウェア(OS、ミドルウェア、データベース、ウィルス対策ソフト等)は、委託期間において、常に最新のセキュリティパッチを適用すること。

(ウ) 受託者は、財団又は東京都が実施するセキュリティ診断(リスク評価、脆弱性診断、改ざん検知等)に協力すること。ただし、診断の結果の対応については、別途財団と受託者で協議し決定する。

(3) 本件において取り扱う個人情報について、特に以下の事項に留意すること。

(ア) 本事業のWEBページを通じて得たユーザーの氏名/連絡先/メールアドレス など

(イ) 当財団職員を含め、本事業の遂行にあたる関係者の氏名/メールアドレス など

(ウ) 他の情報と容易に照会でき、個人を識別可能な情報(IPアドレスなど)も同システムに格納されている場合においては、同様に個人情報とみなす。

(4) 本事業実施にあたり、財団に承諾を得て一部業務を再委託させる事業者においても、当該事業者が当事業における個人情報を扱う場合は、「個人情報に関する特記仕様」にある事項を遵守させること。また、以下のいずれかを取得している事業者(あるいは今後取得予定である事業者)であることが望ましい。

(ア) 一般財団法人日本情報経済社会推進協会(JIPDEC)が運用するISMS適合性評価制度におけるISO/IEC27001と同程度の認証

(イ) 一般財団法人日本情報経済社会推進協会(JIPDEC)の認定するプライバシーマークと同程度の認証

1.4 支払い方法

受託者への支払は、委託完了届による財団担当者による検査終了後、受託者からの支払

請求書に基づき 30 日以内に委託料を一括で支払うものとする。ただし、機能開発を行う上で必要となるクラウドサービス等の利用完了分について、財団の承諾を得た場合は四半期末の支払いも可とする。

なお、クラウドサービス等従量によって金額が異なるサービスを利用する場合については、実際の利用料に応じて精算するものとする。

1 5 契約更新

本委託業務にかかる契約は、受託者が良好な履行を行ったと財団が判断する場合、受託者との合意のもと1年間を単位として最大2回まで本契約を更新することができる。更新を検討するにあたって財団において評価会を実施するため、別途業務報告書を提出すること。更新後の業務内容・規模については、本委託業務に係る契約期間内に別途提示する。契約更新にあたっては、該当年度における東京都予算が東京都議会において委託契約前に可決・成立するとともに、財団収支予算が財団評議員会で承認された場合において、確定するものとする。

1 6 その他

- (1) 財団は必要に応じて本契約に係る情報（受託者名・契約種別・契約件名及び契約金額等）を公開することがあるが、受託者はこれを了承するものとする。
- (2) 本仕様書に記載のない事項及び疑義がある場合は、財団と事前に協議すること。
- (3) 本仕様書に定める委託内容の最終的な履行にあたっては財団と協議のもと進めること。
- (4) 契約満了もしくは契約解除に伴って発生する新規受託業者への業務引継ぎに関しては、契約期間中の業務履行に支障をきたさないことに留意するとともに、新規受託業者の業務履行に問題が発生しないように十分な対応を行うこと。また、汎用性のあるサイトを制作するとともに、権利関係や特殊費用の発生等が生じないような処置を行うこと。また、これらにかかる経費は、契約金額に含まれるものとする。
- (5) 本事業の委託者は財団であるが、実施に係る責任は受託者にあるものとする。

以上

連絡先：公益財団法人東京観光財団 総務部ビジターズインフォメーション課 電 話：03-5579-2675
--