

# 仕 様 書

## 1. 件名

令和6年度 東京都観光ボランティアポータルサイトの保守業務等（一部改修を含む）委託

## 2. 目的

東京都観光ボランティアポータルサイト（以下「ポータルサイト」という。）とは、東京都観光ボランティア（以下「ボランティア」という。）の活動シフト、研修、登録情報等の管理機能に加えて、外国人旅行者からのガイドサービス予約受付・管理機能や、ボランティアへの新規登録希望者の申込受付・審査機能等、ボランティア事業の運営に必要な機能を一元化した多機能システムである。ボランティア事業の円滑な運営には、ポータルサイトを適切に保守し、情報事故等を未然に防ぎ、安定稼働させることが必要不可欠であるため本委託を実施する。

## 3. 契約期間

令和6年4月1日から令和7年3月31日まで

## 4. 履行場所

公益財団法人東京観光財団（以下「財団」という。）の指定する場所

## 5. 用語の定義

本仕様書及び別紙で使用する用語の定義は以下のとおりとする。

- ・「ポータルサイト」…東京都観光ボランティアポータルサイト  
<https://www.tokyovolunteerguide.com/>
- ・「ボランティア」…東京都観光ボランティア
- ・「観光ガイドツアー申込者」…観光ガイドサービス（別紙1参照）への参加申し込みをした旅行者（主に外国人旅行者）
- ・「派遣依頼元事業者」…観光ボランティア派遣制度（下記 URL 参照）へ派遣申し込みをした事業者  
<https://www.sangyo-rodo.metro.tokyo.lg.jp/tourism/volunteer/volunteer1/>
- ・「ボランティア事務局」…ボランティア活動の運営管理業務を財団が委託している事業者
- ・「旧保守事業者」…令和5年度にポータルサイトの保守業務を財団が委託している事業者
- ・「新保守事業者」…本委託契約に基づき、ポータルサイトの保守業務を財団が委託する事業者（＝本委託契約の受託者）

## 6. 委託内容

- (1) ポータルサイトの引継ぎ

## ア 引継ぎ期間

旧保守事業者から新保守事業者への引継ぎ期間は令和6年4月1日から同年6月30日までとする。この期間内に旧保守事業者と直接やり取りし、ポータルサイトを継続して安定稼働及び改修するために必要なあらゆる準備及びノウハウ習得を行うこと。なお、引継ぎが発生しない場合はこの限りではない。

## イ 現行仕様の理解

新保守事業者は、別紙1「観光ボランティアの主な活動内容と実施体制について」、契約締結後別途財団が支給する資料を熟読し、ボランティア活動の概要及びポータルサイトの現行仕様を理解した上で、旧保守事業者からの業務引継ぎを受けること。不明点は引継ぎ期間中に旧保守事業者に確認するなどし、現行仕様を完全に把握した上で保守業務にあたること。

## ウ 移行作業

- (ア) 引継ぎ期間内に、適切な移行先サーバを新保守事業者が用意し、移行を完了させること。
- (イ) 引継ぎ期間内に、(ア)の他に必要なシステム移行作業（外部サービスの利用ライセンス準備や連携設定も含む）をすべて完了させること。
- (ウ) 引継ぎ期間内に、移行先環境でのポータルサイトの稼働を開始すること。なお、移行に際しても連続稼働させることを原則とするが、やむを得ず稼働停止を伴う場合は予め財団と協議し、必要最小限の稼働停止に留めること。
- (エ) ポータルサイトで現在使用している外部サービスやライセンス等の内容は以下のとおりである。以下のものを含め、本委託契約期間において必要となる外部サービスやライセンス等の調達は、新保守事業者の責任と費用によって確実に実施すること。
  - a 株式会社ライトワークスが提供する LMS「CAREERSHIP」
    - ・契約アカウント数：4000
    - ・教材作成ツール「教材コーチ君」のライセンス2式
    - ・株式会社ライトワークスによる年間サポートサービス
  - b メール配信（SMTP サーバ）サービス「SendGrid」
    - ・契約プラン：Pro 100K
- (オ) SMTP サーバ等の利用登録等の手続きをポータルサイト運営者である財団名義で行う必要がある場合は、財団が手続きを行うが、本委託契約の期間中に発生する利用料等の一切の費用は受託者が負担すること。

## エ 移行後検査

新保守事業者は、移行完了後に、ポータルサイトが正常に稼働していることを検査し、財団に報告すること。万一問題が発見された場合は、ただちに財団に報告するとともに、旧保守事業者と連携して引継ぎ期間内に問題を解決すること。

## (2) ポータルサイトの保守・運用

別紙1「観光ボランティアの主な活動内容と実施体制について」を参照の上、以下のとおりポータルサイトの保守・運用を行うこと。

### ア 運用要件

- (ア) 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。
- (イ) 耐障害性などを十分考慮すること。
- (ウ) 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。

#### イ 運用範囲

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。

#### ウ 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図並びに通常時及び障害時の連絡体制を記載すること。

#### エ データ管理

- (ア) 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。
- (イ) バックアップを適切に管理すること。

#### オ 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、使用者数の増減、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。

#### カ システム監視管理

- (ア) ネットワーク機器の稼働監視を行うこと。
- (イ) サーバ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。

#### キ 保守管理

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、上記に依らず、迅速に適用を行うこと。

#### ク ウィルス感染等防止対策・サーバ保守管理

ウィルス感染や個人情報の漏えい等を防ぐ強固なセキュリティ環境を構築すること。

#### ケ 個人情報の管理

- (ア) 個人情報の取扱いについては、漏えい、滅失、き損の防止、その他個人情報保護に必要な措置を講じること。
- (イ) 個人情報保護のための安全管理体制及び個人情報を適切に取り扱う事業者を示す認証等の取得状況を、契約開始後に速やかに提出すること。

#### コ 緊急時対応計画

- (ア) 緊急時（不具合・障害発生、サイバー攻撃、情報流出等）に必要な行動が記載された緊急時対応計画を策定し、財団の承認を得ること。
- (イ) 緊急時対応計画は、緊急時に有効に機能するよう実態に即して具体的に策定するとともに、定期的に見直しを行うこと。
- (ウ) 実際の緊急時には、策定した緊急時対応計画に従って迅速かつ適切に対応すること。

#### サ 不具合修正・改修

ポータルサイトに不具合が生じた場合は、ただちに財団に報告するとともに、すみやかに原因調査・分析を行った上で、プログラムの修正・改修等の恒久対策を講じること。

#### シ 問い合わせ・サポート

(ア) 財団及びボランティア事務局からの技術的な問い合わせを受け付け、適切にサポートすること。

(イ) ポータルサイトに直接起因しない技術トラブル（自動送信メールが受信側で迷惑メールフォルダに振り分けられる、等）が発生した場合でも、財団から要請があった場合は解決に協力すること。

#### ス マニュアル整備

既存の操作マニュアル等の内容を随時更新すること。特に、第6項(3)(4)で改修等を実施したものについては、既存の操作マニュアル等の内容との整合性に配慮して適切に追記又は新規作成すること。

### (3) 運営上必要な機能の改修及びコンサルティング

財団が、ボランティア事業を円滑かつ柔軟及び安定的に運営していく上で必要と思われる、以下の機能について改修を実施すること。

また、それを実現するために必要な課題（技術的難易度等）を整理し、財団に対して分かりやすく説明すること。

#### ア 新しい機能について

ア) 別紙1「②観光ガイドサービス」について

令和6年度に新たに1件追加する「ナイトツアーコース」を円滑に実施するため、以下の改修を実施すること。

- ・活動を希望するボランティアの登録をすること
- ・旅行者からの申込を踏まえたシフトの活動ペアのマッチング機能が働くようにすること
- ・活動実績をカウントできるようにすること

イ) 「令和6年度東京都観光ボランティアPR業務委託」で行う広報活動について

令和6年度に新たに開始するSNSを活用した観光ボランティア主体の広報活動のための改修を実施すること。

- ・別紙1の①から③の各活動と同様の扱いとなるよう、新たな区分の設置を実施すること
- ・活動を希望するボランティアの登録をすること
- ・活動実績をカウントできるようにすること

#### イ 現在の機能の改善について

ア) 「観光ボランティア派遣制度」について

<https://www.sangyo-rodo.metro.tokyo.lg.jp/tourism/volunteer/volunteer1/>

- ・ボランティアの申込情報の編集を事後に実施できるようにすること
- ・多言語対応可能なボランティアを募集できるようにすること
- ・シフトに登録する際に、「活動未登録」者も「休止中」と同様に登録できないようにする

ための警告を出すこと

- ・ CSV 出力でダウンロードしたデータに確定情報の入力を行う際に、複数日程に希望が出ている場合は日数分のデータが出るようにすること
- ・ 管理者画面の TOP 画面で開催状況に即したかたちの表示がなされるようにすること

イ) 「研修会運営管理」機能について

- ・ 添付ファイルを送信できるようにすること
- ・ 研修に欠席したボランティアのうち、アーカイブ動画を視聴してアンケートに回答した者について、活動実績としてカウントできるようにすること

ウ) その他全般

- ・ 管理画面トップの表示を改善すること (例: 未読表示の解消等)
- ・ 退会者について、ニックネームを削除できるようにすること
- ・ 別紙 1 「②観光ガイドサービス」において、活動ペアのうち 1 名にキャンセルが出た場合、該当のボランティアのみにメールが送信できるようにすること

#### (4) 脆弱性診断

ア 社会的に拡大するインターネット上よりアクセスするシステムの脆弱性問題を受け、ポータルサイトの情報セキュリティを強化するため、脆弱性のチェック及び改善を目的として、セキュリティ上の弱点を特定するために第三者による脆弱性診断を行い、システムの仕様において通常想定されるものから想定外のものまで、脆弱性がないかの確認を行うこと。

診断の内容は、ポータルサイトのサイバーセキュリティの向上につながり、システム運用の改善に役立つものとする。

イ 診断結果について、報告にあたり概要版 (専門知識がなくても理解できるようにわかりやすく説明されたもの) と詳細版の 2 種を作成すること。そのうえで、脆弱性があると診断された部分については、すみやかに応急措置を行い、また診断の内容によって今後必要な改修案を提案し、本委託契約期間中に実現できるものについては、いずれも原則として保守の範囲内で対応すること。

以上の対応を行った後には再診断を行い、問題がないことを確認すること。

#### 7. 納入場所

財団の指定する場所

#### 8. ランサムウェア等への対策

(1) 本委託業務で使用する全ての端末 (第 10 項により財団が承認した再委託先で使用する端末も含む) に対し、ランサムウェア対策を導入すること。以下に対策例を挙げるがこれに限定しない。

- ・ OS、ソフトウェアの定期的アップデート
- ・ ウィルス対策ソフトの導入、及びパターンファイルの定期的アップデート
- ・ FW、WAF 等によるセキュリティ対策の導入

(2) 本委託業務に関わる全ての者 (第 10 項により財団が承認した再委託先の従業員等を含む) に対

し、ランサムウェア等への対策についての教育や注意喚起を行うこと。以下に対策例を挙げるがこれに限定しない。

- ・ランサムウェアの傾向と対策（予防対策及び感染が疑われる場合の応急措置等）
- ・メールの添付ファイルを開く際の、不用意なマクロの有効化の禁止
- ・マクロを使用する必要がない場合の、マクロを含むことができるファイル形式の使用回避

(3) 万一、ランサムウェア等への感染もしくは感染が疑われる事象が生じた場合は、直ちに被害拡大を防ぐための適切な応急措置を講じるとともに、速やかに財団へ事実関係を報告すること。また、財団が求める調査等に協力すること。

## 9. 責任の所在

(1) 不具合や事故等が発生した際の責任の所在は、原則として移行後環境での稼働開始前までを旧保守事業者、稼働開始後を新保守事業者とする。ただし、原因の切り分けが困難な場合などは、旧保守事業者と新保守事業者の双方協議により決定すること。

(2) 旧保守事業者が構築したプログラム等に明らかに起因する不具合が発覚した場合でも、移行後環境での稼働開始後は新保守事業者がプログラム修正等の解決にあたること。

## 10. 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。

## 11. 秘密の保持

受託者は、第10項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。

第10項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。

## 12. 著作権等

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、以下に定めるところによる。

(1) 受託者は、納入物のうち本委託業務の実施に伴い新たに作成したものについて、著作権法（昭和45年法律第48号）第2章第3節第2款に規定する権利（以下「著作者人格権」という。）を有する場合においてもこれを行使しないものとする。ただし、あらかじめ財団の承諾を得た場合はこの限りでない。

(2) (1)の規定は、受託者の従業員、第6の規定により再委託された場合の再委託先又はそれらの従業員に著作者人格権が帰属する場合にも適用する。

(3) (1)及び(2)の規定については、財団が必要と判断する限りにおいて、本契約終了後も継続する。

(4) 受託者は、納入物に係る著作権法第2章第3節第3款に規定する権利（以下「著作権」という。）を、財団に無償で譲渡するものとする。ただし、納入物に使用又は包括されている著作物

で受託者が本契約締結以前から有していたか、又は受託者が本委託業務以外の目的で作成した汎用性のある著作物に関する著作権は、受託者に留保され、その使用权、改変権を財団に許諾するものとし、財団は、これを本委託業務の納入物の運用その他の利用のために必要な範囲で使用、改変できるものとする。また、納入物に使用又は包括されている著作物で第三者が著作権を有する著作物の著作権は、当該第三者に留保され、かかる著作物に使用許諾条件が定められている場合は、財団はその条件の適用につき協議に応ずるものとする。

(5) (4) は、著作権法第 27 条及び第 28 条に規定する権利の譲渡も含む。

(6) 本委託業務の実施に伴い、特許権等の産業財産権を伴う発明等が行われた場合、取扱いは別途協議の上定める。

(7) 納入物に関し、第三者から著作権、特許権、その他知的財産権の侵害の申立てを受けた場合、財団の帰責事由による場合を除き、受託者の責任と費用を持って処理するものとする。

### 13. 委託事項・関係法令の遵守

本委託契約の履行に当たっては、関係法令、条例及び規則等を十分に遵守すること。

### 14. 個人情報の保護

(1) 「東京都個人情報取扱事務要綱」\*及び「保有個人情報の安全管理に関する基準イメージ」\*\*を踏まえ、別紙 2 「個人情報に関する特記仕様」を遵守すること。

\*

[https://www.johokokai.metro.tokyo.lg.jp/kojinjoho/gaiyo/documents/20230401\\_jimutoriyoukou.pdf](https://www.johokokai.metro.tokyo.lg.jp/kojinjoho/gaiyo/documents/20230401_jimutoriyoukou.pdf)

\*\*

[https://www.johokokai.metro.tokyo.lg.jp/kojinjoho/gaiyo/documents/20230401\\_annzenkannrikijunimeji.pdf](https://www.johokokai.metro.tokyo.lg.jp/kojinjoho/gaiyo/documents/20230401_annzenkannrikijunimeji.pdf)

(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、サイバーセキュリティの確保に取り組むこと。

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。

① 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。

② 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。

③ 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。

- ① ポータルサイトを經由するか否かに限らず、本委託契約を遂行する上で取り扱うボランティア(新規登録希望者を含む)、観光ガイドツアー申込者、派遣依頼元事業者等の氏名/連絡先/メールアドレスをはじめとするプライベートな情報全て
- ② 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
- ③ 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) 本事業の遂行に当たり第10項によ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、別紙2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。

- ① 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
- ② 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

## 15. 支払い方法

受託者への支払は、委託完了届等による財団担当者の検査終了後、受託者からの支払請求書に基づいて委託料を一括で支払うものとする。

## 16. 契約更改について

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、最長1年を単位として、最大2回の更改ができるものとする。

更改を検討するに当たって財団において評価会を実施するため、財団からの指示に従い、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。

## 17. その他

- (1) 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、汎用性のあるシステムを構築するとともに、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。
- (2) 財団が必要であると認めるときは、受託者と協議の上、本委託契約の内容を変更することができ

る。

- (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) 財団は必要に応じて本委託契約に係る情報（受託者名・契約種別・契約件名および契約金額等）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。
- (5) 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。
- (6) 本委託契約は、令和6年度東京都予算が東京都議会において委託契約前に可決・成立し、令和6年度の財団の収支予算が令和6年3月31日までに財団評議員会で承認された場合において、令和6年4月1日に確定するものとする。

<連絡先>

公益財団法人 東京観光財団

総務部 観光情報課 岡本

東京都新宿区山吹町3-4-6番地6 日新ビル6階

電話：03-5579-2681

以上