

## 別記1

### 都城市ふるさと納税推進事業受付等業務委託仕様書

#### 1 業務名

都城市ふるさと納税推進事業受付等業務委託

#### 2 業務の目的

本業務は、都城市（以下、「発注者」という。）が推進する「肉と焼酎のふるさと・都城」を全国へ発信するPR戦略の一環として、本市が実施するふるさと納税（以下「寄附」という。）推進事業について、その業務の一部を専門業者に委託することで、より効率的な事業の実施を図ることを目的とする。

#### 3 履行期間

令和6年4月1日から令和9年3月31日まで

（ただし、締結日から令和6年3月31日までは、業務開始準備期間とする。）

#### 4 履行場所

受注者は、地域の雇用創出のため、都城市内に事務所を設置し主たる業務を実施すること。ただし、業務の一部について、やむを得ず都城市外で実施する場合は、発注者と受注者が協議すること。

#### 5 業務の内容

業務の内容は、次に掲げるとおりとする。

- (1) 寄附情報管理システムに関する業務
- (2) 都城市ふるさと納税特設サイトに関する業務
- (3) ふるさと納税ポータルサイトの運用管理に関する業務
- (4) 寄附受付に関する業務
- (5) 書類等の郵送に関する業務
- (6) 返礼品の在庫管理に関する業務
- (7) 返礼品の写真撮影、画像加工に関する業務
- (8) 返礼品の画像加工に関する業務
- (9) 返礼品の発送に関する業務
- (10) ワンストップ特例制度に関する業務
- (11) 寄附者対応に関する業務（コールセンター業務）
- (12) 事業者の支援に関する業務
- (13) 発注者の支援に関する業務

(14) 返礼品の発送に係る委託料の代理請求及び代理受領並びに事業者への支払業務

(15) 返礼品に同梱するパンフレット作製及び配送に関する業務

## 6 業務の詳細

### (1) 寄附情報管理システムに関する業務

ア 受注者は、発注者及び返礼品の提供事業者（以下「事業者」という。）と寄附情報を共有し、効率的な業務を行うための寄附情報管理システム（以下「システム」という。）を提供し、その保守管理及び安定的な運用を図ること。なお、システムの仕様等は、別記3システム仕様書のとおり。

イ 受注者は、システムに蓄積されたデータ等を用いて、発注者が指示する条件による寄附情報の分析、データ抽出等に適宜対応すること。

ウ 受注者は、システム操作マニュアルを作成するとともに、サポート体制を確立すること。

### (2) 都城市ふるさと納税特設サイトに関する業務

受注者は、発注者が所有しているふるさと納税公式サイト（以下「特設サイト」という。）について、次の事項に関する保守管理を行うこと。なお、特設サイトの仕様等は、別記4特設サイト仕様書のとおり。

ア 返礼品の掲載に関すること。

イ 返礼品ランキング管理に関すること。

ウ お知らせ情報等の記事管理に関すること。

エ 特設サイト会員向けメール配信に関すること。

### (3) ふるさと納税ポータルサイトの運用管理に関する業務

ア 受注者は、発注者が個別に契約しているふるさと納税ポータルサイト（以下「ポータルサイト」という。）について、次の事項に関する運用管理を行うこと。

(ア) 返礼品の掲載に関すること。

(イ) 新着情報等の情報発信に関すること。

(ウ) 魅力的なページ作成に関すること。この場合、すべての成果物の著作権は発注者に属する。

(エ) 寄附のキャンセル手続きに関すること。

イ 受注者は、ポータルサイトが個別に提供しているサービス機能（PR、データ集計及びメールマガジン配信）等について、発注者と協議のうえ、積極的な活用を図ること。

ウ 受注者は、ポータルサイトが適宜実施する広告企画等の情報収集に努め、発注者へ情報提供するとともに、必要に応じて申込手続きなどに関する発注者のサポートを行うこと。

エ 受注者は、ポータルサイトにおける寄附者レビューへの対応を行うこと。

オ 受注者は、ポータルサイト

#### (4) 寄附受付に関する業務

ア 受注者は、ポータルサイトを經由した寄附について、寄附申込受付日の翌日（ただし、土曜日、日曜日、国民の休日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日（以下「国民の休日」という。）、1月2日、3日及び12月29日から12月31日までは除く。）までにデータ取込作業を完了し、システムに反映させること。

イ 受注者は、FAX等による寄附について、受付審査のうえ、寄附情報をシステムに反映させること。

ウ 受注者は、ア及びイによらない寄附についても、可能な限り対応し、その寄附情報をシステムに反映させること。

#### (5) 書類の郵送等に関する業務

受注者は、次の書類等を準備し、別途、発注者が定める期日までに、寄附者の指定する送付先へ郵送すること。

ただし、ク寄附金税額控除に係る申告特例申請書受付済通知書については、原則、電子メールによる寄附者への通知とすること。

なお、宛所不明により発注者へ返送された書類についても、発注者の指示に従い可能な限り再送手配を行うこと。

ア ふるさと納税御礼の返礼品カタログ（以下「カタログ」という。）

イ 郵便振替による入金通知

ウ 口座振込による入金通知

エ 寄附受納証

オ お礼状

カ 寄附金税額控除に係る申告特例申請書（以下「申請書」という。）

キ 寄附金税額控除に係る申告特例申請事項変更届出書

ク 寄附金税額控除に係る申告特例申請書受付済通知書

#### (6) 返礼品の在庫管理に関する業務

ア 受注者は、発注者と受注者が協議のうえ決定する各ポータルサイトごとの按分率等に基づき、在庫更新作業を行うこと。

- イ アの在庫更新作業は、発注者が指定する日時に行うこと。
- ウ 受注者は、イにより更新した在庫数の変動を日常的に把握し、適宜、発注者及び事業者へ情報提供し、各ポータルサイト間において在庫調整を行うなど、寄附機会の喪失を防止する対策を講じること。
- エ 受注者は、事業者に対してシステムへの在庫登録を定期的に案内し、在庫更新作業に支障が出ないように管理すること。
- オ 受注者は、事業者の在庫登録状況を発注者と共有可能な環境を整えること。

(7) 返礼品の写真撮影に関する業務

- ア 受注者は、発注者が調達した返礼品の写真撮影を行うこと。撮影場所、日時、方法は、都度、発注者と協議のうえ決定すること。
- イ 写真の形式については、発注者と受注者が協議のうえ決定すること。
- ウ 写真は電子媒体で納品すること。
- エ 撮影後の返礼品については、受注者が処分すること。
- オ 受注者は、作成した写真について、発注者に全ての著作権を無償で譲渡すること。また、受注者は、作成した写真について、著作人格権の行使はしないこと。

(8) 返礼品の画像加工に関する業務

- ア ポータルサイトの返礼品の画像に装飾加工をおこなうこと。
- イ 装飾加工する返礼品の画像は、発注者が提供すること。
- ウ 画像データのサイズ及び形式は、別途、発注者が指示すること。
- エ 成果品は電子媒体（DVD-R 等）で納品すること。
- オ 受注者は、作成した画像について、発注者に全ての著作権を無償で譲渡すること。また、受注者は、作成した画像について、著作人格権の行使はしないこと。

(9) 返礼品の発送に関する業務

受注者は、寄附者から返礼品の申込みがあった場合は、毎週1回以上（ただし、土曜日、日曜日、国民の休日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日（以下「国民の休日」という。）、1月2日、3日及び12月29日から12月31日までを除く。）システムを介して事業者へ発注手続きを行うこと。

(10) ワンストップ特例制度に関する業務

- ア 受注者は、寄附者から発注者宛てに郵送された申請書を毎日（ただし、

土曜日、日曜日、国民の休日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日（以下「国民の休日」という。）、1月2日、3日及び12月29日から12月31日までを除く。）回収し、受付審査及びシステム登録のうえ、発注者が指示する期間、厳重に保管すること。

イ 受注者は、発注者が指定する期日までに、寄附金税額控除に係る申告特例通知（ふるさと納税ワンストップ特例通知）に必要な電子データを作成し、発注者へ提出すること。

ウ 寄附者が申請書のダウンロードや受付状況を確認することができる専用ページをインターネット上に開設すること。

エ 業務の詳細については、別途、発注者が指示する。

オ 申請書に関する個人情報記載された書類のうち、保存の必要がない書類については、別記6 機密文書処分業務仕様書 に記載されている内容に沿って、適正に処分すること。

#### (11) 寄附者対応に関する業務（コールセンター業務）

ア 受注者は、寄附者からの次の事項に関する問合せ等に対応するためのコールセンターを設置すること。なお、対応時間は、原則として月曜日から金曜日の午前9時から午後5時まで（ただし、土曜日、日曜日、国民の休日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日（以下「国民の休日」という。）、1月2日、3日及び12月29日から12月31日までを除く。）とするが、繁忙期等は、別途、発注者と協議のうえ決定する。

(ア) 寄附方法に関すること。

(イ) 寄附情報に関すること。

(ウ) 返礼品に関すること。

(エ) 書類等に関すること。

(オ) ワンストップ特例制度に関すること。

(カ) 寄附のキャンセルに関すること。

(キ) 発注者が別途指示する事項に関すること。

イ 受注者は、コールセンターへ寄せられた問合せ内容等について、都度、システムに記録すること。

ウ 受注者は、寄附者からのさまざまな要望に可能な限り応えること。

エ 返礼品に関する苦情についても、随時、発注者が別に定める基準等に基づいた記録を行い、発注者に状況報告をすること。

#### (12) 事業者の支援に関する業務

- ア 受注者は、返礼品の発送状況、梱包状況等について適宜確認を行い、事業者に対し必要に応じてサポートや助言を行うこと。
- イ 受注者は、返礼品に関する企画提案に関する助言等を行うこと。
- ウ 受注者は、システム利用に関する発注者および事業者の要望に応じてサポートを行うこと。
- エ 受注者は、発注者と協議の上決定した事項について、事業者に対し定期的に情報を提供すること。
- オ 受注者は、提供した情報に対して事業者より問合せのあった際は、速やかに対応すること。
- カ 受注者は、事業者の技術向上に寄与する研修もしくは勉強会等（以下「研修会等」という。）について内容を検討し、発注者に提案すること。
- キ 研修会等は4月から10月の間に開催するものとし、年度中に1回以上開催すること。
- ク 研修会等を開催した後は、参加した事業者に必ずアンケートを実施し、アンケート結果を発注者に報告すること。

#### (13) 発注者の支援に関する業務

- ア 受注者は、随時、都城市ふるさと納税推進事業の更なる推進に資する魅力的かつ効果的な提案を行うこと。
- イ 受注者は、発注者と協議の上年間イベントカレンダーを作成し、イベントに適した返礼品及び特集ページの提案を行うこと。
- ウ 実施したイベントが終了した際は、イベント開催中の受付実績を集計・分析し、発注者に報告すること。
- エ 受注者は、発注者と協議の上返礼品が掲載されたカタログ（以下「カタログ」という。）の発行回数及び内容を決定し、年間計画を立てて作成すること。
- オ 受注者は、カタログ作成の都度、制作したカタログのデータを発注者に納品すること。
- カ 発注者よりふるさと納税推進事業に関する取材対応依頼があった際は、取材の内容に合う事業者を検討し、発注者へ提案すること。
- キ 事業者が取材に対応する際は、必ず現場に立ち会うこと。
- ク 受注者は事業者に対し、発注者と協議の上決定した内容のアンケートを、年1回以上実施し、集計結果を発注者に提出すること。
- ケ SNS（LINE、Twitter、Instagram等）を活用したふるさと納税の情報発信など、各媒体の特性に応じた情報発信を行うこと。
- コ 発注者の指示により、発注者及び全国の返礼品の動向調査を行い、課題等を報告すること。

(14) 返礼品の発送に係る委託料の代理請求及び代理受領並びに事業者への支払業務

- ア 受注者は、各月の返礼品の出荷状況（出荷品目及び件数）を管理し、その内容について、対象となる事業者と相互に確認を行うものとし、出荷状況に齟齬が生じた場合は、その原因究明を行うなど、出荷状況を正確に管理すること。
- イ 受注者は、アにより確認した出荷状況から、発注者と事業者の間で締結している契約に基づき、各事業者に支払うべき各月の委託料を合算して、翌月 10 日までに発注者に請求すること。
- ウ 発注者は、当該月の出荷状況を確認の上、正当な支払請求書を受領したときは、当該請求書を受領した日から起算して 20 日以内に、受注者に支払うものとする。
- エ 受注者は、発注者から受注者に支払われた委託料を、事業者と発注者の間で締結している契約に基づき、事業者が受注者に支払請求書を提出した日から起算して 30 日以内に、事業者が指定した口座に支払うものとする。また、受注者は、委託料支払時に要した振込手数料相当額を、その振込を行った翌月末日までに、発注者に請求するものとする。

(15) 返礼品に同梱するパンフレット作製及び配送に関する業務

- ア 受注者は、返礼品に同梱するパンフレットを、発注者と協議のうえ作成し、そのパンフレットを各事業者が必要とする部数納品するものとする。
- イ 受注者は、パンフレットの電子データ（PDF 及び AI (Adobe Illustrator)）を発注者へ提出をすること。
- ウ 受注者は、作成したパンフレットについて、発注者に全ての著作権を無償で譲渡すること。また、受注者は、作成したパンフレットについて、著作人格権の行使はしないこと。

7 経費の負担

本業務の実施に際してかかる経費は、受注者が負担する。ただし、書類の郵送等に関する業務に係る郵便料及び事業者へ委託料支払時に要した振込手数料相当額は、発注者が負担する。

8 業務の報告

業務の実施に重大な影響を与える事態が生じた場合は、遅延無く報告書を作成のうえ、発注者と協議すること。

## 9 疑義解決

本仕様書に疑義が生じた場合は、発注者と受注者とが協議の上、解決するものとする。

## 10 必要事項の補充

本業務を実施するに当たり、本仕様書に明記されていない事項であっても、技術上、当然と認められる事項については、受注者の責任において補充するものとする。

## 11 秘密の厳守

受注者は、本業務の履行中に知り得た秘密情報（発注者が秘密と指定して開示される全ての情報）に関し、次に掲げる事項を遵守し適正に取り扱わなくてはならない。

### (1) 目的外利用及び外部提供の禁止

受注者は、秘密情報を自社内限りで、本業務の実行においてのみ使用できるものとする。秘密情報を厳重に管理し、発注者における事前の書面による承諾なしには、これらの秘密情報の全部又は一部を第三者に開示できない。

ただし、本業務に直接関係し、その知識が各工程の目的に必要と考えられる受注者の管理者、その他責任ある社員に対して、これらの秘密情報を公開するに当たってはこの限りでない。その場合においては、秘密情報の保持、利用に関して受注者が全ての責任を負うものとする。

### (2) 複写及び複製の禁止

受注者は、秘密資料（秘密情報に関する資料）を発注者の文書による承諾なしに複写及び複製してはならない。

### (3) 秘密情報の保持

受注者は、秘密情報を厳重に保持するために、また、万一の災害を想定して必要な予防措置を自ら講ずるものとする。

### (4) 資料の返却

受注者は、返却期日までに発注者の秘密資料を全て返却しなければならない。また、発注者による書面での要求があった場合、受注者は、遅滞なくこれらの秘密資料を返却し、また、この秘密情報を基に作成された全ての資料を発注者に引き渡すか、破棄することとする。その場合においては、その事実を証明する書面を提出することとする。



(5) 運搬責任

秘密資料の運搬は、発注者の指定した方法により受注者の責任で行うものとする。また、受注者は、運搬中における秘密情報の紛失事故等がないよう必要な対策を自ら講ずるものとする。

(6) 事故報告義務等

受注者は、本業務の履行において取り扱う秘密情報に関し、漏洩、紛失、改ざん等の事故が発生したときは、必要な措置を講じるとともに、その状況を発注者に報告し、その指示に従うものとする。

12 セキュリティ

受注者は、本業務で取り扱う情報に対するセキュリティ管理を徹底しなければならない。

13 その他

前各項で規定した事項は、業務を進める上で必要に応じて随時変更する可能性がある。その際は、発注者と受注者とが協議の上、行うものとする。

## 別記2

### システム仕様書

#### 1 対象となるシステム

- (1) 都城市ふるさと納税管理システム
- (2) 都城市ふるさと納税出荷管理システム

#### 2 業務内容の詳細

##### (1) 基本仕様

###### ア サーバ

- (ア) システムの稼働時間は、24時間365日とする。ただし、ソフトウェアの保守等により運用の停止を行う場合は、受注者は、あらかじめ発注者に連絡し、発注者の承諾を得るものとする。
- (イ) アクセス数に関わらず安定した稼働ができること。
- (ウ) 各年度の蓄積データを、最大5年間は保持できること。
- (エ) システムを構築するサーバは、ホスティング又はレンタルサービスを利用すること。
- (オ) ホスティング又はレンタルサーバは、建築物の耐震ランク「Sランク（震度6の地震時でも継続利用可能）」以上の耐震性を確保し、無停電環境であること。また、ICカードキー及び監視カメラによる入退室管理などセキュリティ確保が行われていること。
- (カ) ホスティング又はレンタルサーバは、不正アクセス、データの改ざんや消滅等を防止するためのセキュリティ対策を講じること。
- (キ) ホスティング又はレンタルサーバは、定期的に蓄積データのバックアップを実施すること。

###### イ 対象機器

発注者が指定する情報端末に対応すること。

###### ウ 動作確認環境

一般的なブラウザ（Internet Explorer、Firefox、GoogleChrome等）のバージョンに依存することなく対応可能なこと。

エ システム構築に必要な環境整備

- (ア) IS09000 シリーズ、プライバシーマーク、ISMS 等の情報セキュリティに関わる資格を取得していること。
- (イ) 障害発生時は、即時、対応可能であること。

(2) 搭載機能及び運用管理

ア 寄附管理

- (ア) ポータルサイトから提供されるデータの取り込み又は、自動連携が可能なこと。
- (イ) 寄附情報の追加及び修正が必要に応じて可能であること。
- (ウ) 寄附情報には、年度ごとに区分できる管理番号を付番すること。
- (エ) 寄附情報は、検索条件を指定して検索できるものとし、得られたデータは、CSV ファイル等によりデータ出力が可能であること。
- (オ) 寄附者に対して、必要に応じて電子メールの配信ができること。
- (カ) クレーム情報を登録・管理できること。
- (キ) その他、発注者が指示するデータ抽出又は、機能追加等に対応できること。

イ 配送管理

- (ア) 返礼品の配送情報について管理が可能なこと。
- (イ) 配送情報は、検索条件を指定して検索できるものとし、得られたデータは、CSV ファイル等によりデータ出力が可能であること。
- (ウ) 配送業者のシステムと連携し、伝票番号から配送情報を取得できること。
- (エ) 配送情報を寄附者に電子メールで配信できること。
- (オ) その他、発注者が指示するデータ抽出又は、機能追加等に対応できること。

ウ 事業者管理

- (ア) 事業者の情報について管理が可能なこと。
- (イ) 発注状況及び配送状況の集計が可能なこと。
- (ウ) その他、発注者が指示するデータ抽出又は、機能追加等に対応できること。

#### エ 返礼品管理

- (ア) 返礼品の情報について管理が可能なこと。
- (イ) 返礼品の追加、修正、削除等が可能であること。
- (ウ) 発注状況及び配送状況の集計が可能なこと。
- (エ) その他、発注者が指示するデータ抽出又は、機能追加等に対応できること。

#### オ 印刷機能

- (ア) 寄附情報及び配送情報から条件を指定し、一括してお礼状、郵便局払込取扱票、寄附受納証などのデータ出力が可能なこと。
- (イ) 発注者が指定する電子公印が使用できること。
- (ウ) その他、発注者が指示するデータ抽出又は、機能追加等に対応できること。

#### カ 出荷管理機能

- (ア) 事業者ごとにログイン ID とパスワードを付与すること。なお、パスワードは、8桁以上のランダムな英数文字を組み合わせたものを自動発行できること。
- (イ) 個人情報保護に考慮し、閲覧できる情報に制限が設けられること。
- (ウ) 返礼品ごとの受注状況が確認できること。
- (エ) 配送業者のシステムに合わせたデータ出力が可能であること。
- (オ) 配送業者のシステムから出力される伝票番号データの取り込みが可能であること。
- (カ) 返礼品の在庫登録が可能であること。
- (キ) 返礼品の提案申請が可能であること。
- (ク) その他、発注者が指示するデータ抽出又は、機能追加等に対応できること。

#### キ 操作履歴

- (ア) 操作者が行った操作履歴を保管すること。
- (イ) 保管された操作履歴は、検索することができること。

### (3) サポート、保守

ア 受注者は、システムに関する問合せ窓口を設けること（平日 9 時から 18 時まで）。（ただし、土曜日、日曜日及び国民の祝日に関する法律（昭和 23 年法律第 178 号）に定める休日は除く日（以下「平日」という。）とする。）

イ 受注者は、発注者に対し、第 3 項第 2 号に掲げる内容の適宜更新及び報告を行うこと。

ウ 受注者は、サーバのセキュリティ脆弱性について、必要に応じて点検を実施すること。

### 3 業務担当技術者

(1) 受注者は、自己の従業員の中から本業務の対象システムに精通している者（以下「技術者」という。）を選任して、本業務に従事させるものとする。

(2) 受注者は、自己の事情により技術者の変更を要する場合は、事前に発注者の承諾を受けることとし、業務の遂行に支障を及ぼさないようにするものとする。

(3) 発注者は、技術者について、技術能力その他において本業務の遂行に関し不適格と認める場合は、発注者と受注者とで速やかに協議するものとする。

### 4 緊急の処置

(1) 受注者は、本業務の履行に伴い、緊急に発注者の指示を受けるべき事態が発生した時は、直ちに発注者に連絡してその指示を受けることとし、発注者の指示を事前に受けることができず適宜の応急処置をとった場合は、事後直ちに発注者に報告することとする。

(2) 受注者は、災害防止のため発注者の措置又は発注者の承認を必要とするときは、発注者にその旨を申し出て適切な措置を求めるものとする。ただし、危険が急迫し、当該処置を施す余裕のない場合は、受注者は、必要な応急処置を施し、事後速やかに発注者に報告しなければならない。

(3) 災害防止上緊急止むを得ない場合は、発注者は、必要に応じて受注者の業務の一部又は全部を中止し、その他臨時の措置をとらせることができる。この場合、受注者は、直ちにこれに応じなければならない。

(4) 受注者は、発注者、受注者、システム・機器保守事業者等の関係先を含む緊急時対応体制及び緊急時連絡網について、発注者と協議の上作成し、契約締結後一週間以内に発注者に提出すること。

## 5 情報セキュリティ

- (1) 受注者（受注者から再委託を受ける事業者も含む。以下同じ。）は、本業務に従事する技術者に対し、都城市個人情報保護条例（平成 18 年条例第 29 号）を遵守させなければならない。
- (2) 受注者は、技術者に対し十分な情報セキュリティ教育を行うこと。
- (3) システム更新環境は、ユーザ認証や暗号化などのセキュリティ対策が施されていることとする。また、受注者は、サーバやシステムのセキュリティ脆弱性について、第三者による点検を必要に応じて実施すること。
- (4) 受注者は、本業務で取り扱う個人情報や機密情報、発注者から入手する資料及び作成する資料等（以下「情報資産」という。）について、厳重に管理しなければならない。なお、受注者は、情報資産の保管管理については、発注者に対して一切の責任を負うものとし、情報資産については、発注者の指定した目的以外に使用すること及び第三者へ提供することを禁止する。
- (5) 受注者は、本業務の履行に伴い、緊急に発注者の指示を受けるべき事態が発生した場合は、直ちに発注者に連絡してその指示を受けることとし、発注者の指示を事前に受けることができず適宜の応急処置をとった場合は、事後直ちに発注者に報告しなければならない。
- (6) 受注者の情報セキュリティ対策を確認するため、発注者は、事前の通知なく受注者の作業場所に立ち入ることができる。
- (7) 本業務に関し情報セキュリティに関する事件・事故等が発生し、受注者の責めに帰すべき事由による場合は、発注者は、当該事故等を受注者の名称を含めて公表することがある。

## 6 著作権の取り扱い

- (1) 本事業により制作される成果物については、特許権など法令に基づき保護される第三者の権利を侵害することがないように書面により確認すること。なお、それらを使用したことにより生じた責任は受注者が負うこととする。特に書面に報告がない場合は、発注者は、問題がないことと認識し、以後何らかの問題が発生した場合は、受注者の責任により対処すること。
- (2) 受注者は、本事業により制作される成果物の著作権を全て発注者に無償で譲渡すること。
- (3) 本事業により制作される成果物の利用に関する全ての著作権者人格権については、受注者は、これを行使させないこと。

## 別記3

### 特設サイト仕様書

#### 1 対象となるシステム

都城ふるさと納税特設サイト

#### 2 業務内容の詳細

##### (1) 基本仕様

###### ア サーバ

(ア) 特設サイトの稼働時間は、24時間365日とする。ただし、ソフトウェアの保守等により運用の停止を行う場合は、受注者は、あらかじめ発注者に連絡し、発注者の承諾を得るものとする。

(イ) 特設サイトを構築するサーバは、ホスティング又はレンタルサービスを利用すること。

(ウ) ホスティング又はレンタルサーバは、建築物の耐震ランク「Sランク（震度6の地震時でも継続利用可能）」以上の耐震性を確保し、無停電環境であること。また、ICカードキー及び監視カメラによる入退室管理などセキュリティ確保が行われていること。

(エ) ホスティング又はレンタルサーバは、不正アクセス、データの改ざんや消滅等を防止するためのセキュリティ対策を講じること。

(オ) ホスティング又はレンタルサーバは、定期的に蓄積データのバックアップを実施すること。

###### イ 動作確認環境

一般的なブラウザ（Internet Explorer、Firefox、GoogleChrome等）のバージョンに依存することなく対応可能なこと。

###### ウ システム構築に必要な環境整備

(ア) IS09000シリーズ、プライバシーマーク、ISMS等の情報セキュリティに関わる資格を取得していること。

(イ) 障害発生時は、即時、対応可能であること。

##### (2) 搭載機能

###### ア 会員登録

会員登録が随時可能であり、登録完了後にログインIDとパスワードにより会員ページ（マイページ）のサービスが利用できること。

#### イ 寄附申請

(ア) 会員登録をしなくても寄附申込が可能であること。

(イ) 寄附情報は、随時「都城市ふるさと納税管理システム」に反映させること。

#### ウ 資料請求

資料請求は、随時「都城市ふるさと納税管理システム」に反映させること。

エ 発注者の指定する広告代理店とコンテンツ充実の為の連携を図ること。

#### (3) サポート、保守

ア 受注者は、システムに関する問合せ窓口を設けること（平日9時から18時まで）。

イ 受注者は、サーバのセキュリティ脆弱性について、必要に応じて点検を実施すること。

### 3 緊急の処置

(1) 受注者は、本業務の履行に伴い、緊急に発注者の指示を受けるべき事態が発生した時は、直ちに発注者に連絡してその指示を受けるとし、発注者の指示を事前に受けることができず適宜の応急処置をとった場合は、事後直ちに発注者に報告することとする。

(2) 受注者は、災害防止のため発注者の措置又は発注者の承認を必要とするときは、発注者にその旨を申し出て適切な措置を求めるものとする。ただし、危険が急迫し、当該処置を施す余裕のない場合は、受注者は、必要な応急処置を実施し、事後速やかに発注者に報告しなければならない。

(3) 災害防止上緊急止むを得ない場合は、発注者は、必要に応じて受注者の業務の一部又は全部を中止し、その他臨時の措置をとらせることができる。この場合、受注者は、直ちにこれに応じなければならない。

(4) 受注者は、発注者、受注者、システム・機器保守事業者等の関係先を含む緊急時対応体制及び緊急時連絡網について、発注者と協議の上作成し、契約締結後一週間以内に発注者に提出すること。

### 4 著作権の取り扱い

(1) 本事業により制作される成果物については、特許権など法令に基づき保護される第三者の権利を侵害することがないように書面により確認すること。なお、それらを使用したことにより生じた責任は受注者が負うこととする。特に書面に報告がない場合は、発注者は、問題がないことと認識し、以後何らかの問題が発生した場合は、受注者の責任により対処すること。



- (2) 受注者は、本事業により制作される成果物の著作権を全て発注者に無償で譲渡すること。
- (3) 本事業により制作される成果物の利用に関する全ての著作権人格権については、受注者は、これを行使させないこと。

## 別記 4

### 特定個人情報の取扱いに関する特約事項

発注者及び受注者は、この契約に基づき発注者が受注者に委託した業務の遂行に当たり、受注者が取り扱う特定個人情報の保護及び管理について、次のとおり合意する。

#### (目的)

第1条 発注者及び受注者は、この契約に基づく取引に関連して、「行政手続きにおける特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」(以下、「番号法」という。)を遵守し、特定個人情報を適正に取り扱うものとする。

#### (定義)

第2条 本特約事項において、特定個人情報とは、番号法第2条8項の「特定個人情報」をいい、個人番号(個人番号に対応し、当該個人番号に代わって用いられる番号、記号その他の符号であって、住民票コード以外のものを含む。)をその内容に含む個人情報をいう。

#### (特定個人情報の秘密保持義務)

第3条 受注者は、番号法に基づき委託業務を処理するに当たり、第三者に委託業務の全部又は一部を再委託する場合を除き、特定個人情報を第三者に提供、開示、漏えい等をしてはならない。

#### (特定個人情報の目的外利用の禁止)

第4条 受注者は、特定個人情報をこの契約に定める業務の目的以外には利用してはならない。

#### (特定個人情報取扱い従事者の限定)

第5条 受注者は発注者に対し、この契約に基づく取引に関し、特定個人情報を取り扱う場合は、その従事する者及び責任者の名簿を提出する。

2 受注者の責任者は、原契約に基づく取引に関し、特定個人情報を取り扱う場合は、従事者を届出した従業員に限定し、それ以外の従事者に特定個人情報を取り扱わせない。

3 特定個人情報の閲覧及び更新は、発注者の指定する場所又は受注者が管理するハイセキュリティルーム(以下、「ハイセキュリティルーム」という。)内で行うものとし、静脈認証等による入室管理をもって作業従事者を限定する。

4 受注者は、特定個人情報の重要性についての認識を深めるとともに、受注者の従事者に対し、特定個人情報の適正な取扱いに資するための研修・教育をしなければならない。

#### (特定個人情報の安全管理)

第6条 受注者は、特定個人情報の漏えい、滅失又は毀損を防ぐために、発注者が定めた情報セキュリティポリシー等における安全管理措置を講じる。

2 受注者は、特定個人情報を発注者の指定する場所又はハイセキュリティルームから持ち出してはならない。

3 受注者及びその役員・従業員が、本特約事項に違反して、特定個人情報を本特約事項に定める業務目的外に

利用した場合又は第三者に提供・開示・漏えい等した場合には、受注者は直ちに発注者に報告しなければならない。この場合、受注者は速やかに必要な調査を行うとともに、再発防止策を策定するものとし、発注者に対し調査結果及び再発防止策の内容を報告する。

- 4 特定個人情報の漏えい等に関し、第三者から訴訟上又は訴訟外において、発注者に対する損害賠償請求等の申立がされた場合、受注者は当該申立の調査解決等につき発注者に合理的な範囲で協力するものとする。

#### **(再委託)**

第7条 再委託に関しては、原則禁止とする。但し、受注者は、受注者自らが果たすべき安全管理措置と同等の措置が講じられる再委託に限定して、事前の書面による申請により、発注者から承認を得た場合は、委託業務の全部又は一部を再委託することができる。

- 2 受注者は再委託先との間で、本特約事項と同等の内容の契約書を締結しなければならない。

#### **(廃棄)**

第8条 受注者は、特定個人情報を廃棄する場合は、復元不可能な手段を採用する。

- 2 受注者は、特定個人情報が記載された書類等を廃棄する場合は、焼却・溶解又は細かく裁断等の復元不可能な手段を採用する。
- 3 受注者は、特定個人情報が記録された機器及び電子媒体等を廃棄する場合は、専用データ削除ソフトウェアの利用又は物理的な破壊等により、復元不可能な手段を採用する。
- 4 受注者は、特定個人情報ファイル中の個人番号又は一部の特定個人情報等を削除する場合は、容易に復元できない手段を採用する。
- 5 受注者は、特定個人情報ファイルを削除した場合、又は電子媒体等を廃棄した場合には、削除又は廃棄した記録を保存すると共に、発注者に対して削除又は廃棄したことに関する証明書を交付する。

#### **(契約終了後の特定個人情報の返却・廃棄)**

第9条 受注者は、原契約が終了したとき、情報が不要となったとき又は発注者からの要請があったときは、特定個人情報の返却又は廃棄などの必要な措置を講じる。

- 2 受注者は、保管期間の過ぎた特定個人情報及びバックアップデータを完全に廃棄する。

#### **(遵守状況についての報告)**

第10条 受注者は、発注者が要求した場合は、特定個人情報の安全管理体制等を書面で報告し、発注者は受注者の遵守状況について確認を行う。

- 2 発注者及び受注者は前項の確認の結果を踏まえ、特定個人情報の安全管理体制の改善の要否を協議し、改善が必要と判断した場合は、双方協議のうえ対応する。

#### **(監査・検査)**

第11条 発注者又は発注者の指定した者は、原契約に基づく取引に関し、受注者の特定個人情報の機密性維持に関する調査のため、受注者に事前に通知し、受注者の承諾を得た上で、受注者の業務に支障を生じさせない範囲内において、受注者の施設へ立ち入り、監査・検査を実施することができる。受注者は、監査・検査に協力しなければならない。

## 別記5

### 機密文書処分業務仕様書

受注者は、発注者が廃棄する文書（以下「機密文書」という。）を収集し、後述の条件を満たす処理施設への運搬を実施する。また、業務の遂行にあたっては、文書の機密性を十分に認識し、情報漏えい等の事故がないよう万全の体制で実施すること。

#### 1 処分を行う指定処理施設の条件について

- (1) 指定処理施設内の設備について、機密性の確保が可能であること。
- (2) 受注者は発注者と協議の上、指定処理施設を決定すること。

#### 2 処分時の留意点

- (1) 指定処理施設内で荷下ろしを行う際は、収集運搬車両から処分施設の投入口に投入すること。
- (2) 受注者は、指定処理施設に対し、指定処理施設内での処分にあたっては、梱包してある箱の状態のまま作業し、開梱及び選別等行わないこと。

#### 3 提出書類等

受注者は、収集運搬に関する報告書、処分重量、処分を証明する書類並びに漏えい等の事故が発生しなかったことを証するものを、翌月10日までに発注者へ提出することとする。

- (1) 収集運搬に関する報告について、報告書式はあらかじめ発注者と受注者と協議のうえ決定することとする。
- (2) 処分重量を証する書類として、指定処理施設が発行する計量証明書を提出することとする。
- (3) 処分を証明する書類として、指定処理施設が発行する証明書を提出することとする。
- (4) 受注者は、漏えい等の事故が発生しなかったことを証するものとして、次のとおり写真5枚を提出することとする。
  - ア 機密文書を梱包してある箱の状態のまま収集運搬用車両に積み替えたことがわかる写真①
  - イ 機密文書を収集運搬用車両に積み替えた後、荷台を密閉し施錠したことがわかる写真②
  - ウ 指定の処理施設に運搬後、収集運搬用車両の荷台を開錠した際の写真③

エ 収集運搬用車両から直接処分施設の投入口又は投入口に直結するベルトコンベアーに、機密文書を梱包してある箱の状態のまま投入したことがわかる写真④

オ 投入の作業終了後、荷台に積載物や紙片がないことが確認できる写真⑤

#### (5) 立ち合い検査

受注者は、発注者の求めがある場合には、収集及び運搬の作業状況を確認するための立ち合い検査に応じることとする。

また、発注者が指定処理施設における処理の作業状況の確認のための立ち合い検査を求めた場合には、受注者は指定処理施設における当該立ち合い検査の履行に向け、指定処理施設との交渉等一切の準備を行うものとする。

### 4 事故報告

(1) 受注者は、業務の実施において文書飛散及び機密漏えいなどの事故が発生した場合には、直ちに発注者に報告すること。

(2) 別途、事故の概要、原因、及び対策等を速やかに文書により報告すること。

### 5 協議

この仕様書に定めのない事象が生じた場合は、発注者と受注者とが協議のうえ対応するものとする。

### 6 その他

機密文書処分業務に係る個人情報（特定個人情報を含む）の取り扱いについては、都城市役務提供単価契約約款第24条及び、別記5 特定個人情報の取扱いに関する特約事項 に準じるものとする。