

## 伊勢市観光地等混雑状況配信システム運用保守管理業務委託仕様書

### 1. 概要

(1) 委託名 伊勢市観光地等混雑状況配信システム運用保守管理業務委託

(2) 目的

伊勢市観光地等混雑状況配信システム導入業務委託（以下「導入業務委託」という。）にて導入したシステムを用いて、市内観光地等で AI カメラ等により往來の人流データを把握して数値化し、これをもとに混雑状況を可視化するとともに、AI を活用したシステムを用いて、混雑状況予測を行う。これにより得られた混雑状況と混雑状況予測を WEB 配信し、観光客等がウィルス感染のリスクにつながる混雑を避けて、安全安心かつ快適に観光するための判断根拠となる情報を提示することを目的に導入したシステムの運用保守管理を行うものである。

(3) 施行場所 伊勢市地内（AI カメラ等の設置個所は別表のとおり）

(4) 委託期間 令和 3 年 4 月 1 日から令和 5 年 3 月 31 日まで

### 2. 用語の定義

本仕様書における用語の定義は、以下の表のとおりとする。なお、ここにはない用語については、原則個人情報保護法第 2 条及び伊勢市個人情報保護条例第 2 条の例によるものとする。

No.	用語	定義
1	カメラ画像	一定の目的をもって設置されているカメラによって撮影された、個人の特定につながる可能性のある画像及び映像
2	設置主体	カメラ画像及びカメラ画像から生成される各種データの利活用目的を定め、データ運用の責を負う者
3	システム管理者	カメラを含めた本事業で構築するシステムを管理する者
4	安全管理措置	取り扱う個人情報・個人データの漏洩、滅失又は棄損を防止するため、組織的・人的・物理的及び技術的に講じる措置のこと
5	生活者	“カメラ画像”に映る、又は映る可能性がある人々
6	事前告知	生活者に対して事前に、カメラによる撮影の目的・取得するカメラ画像の内容等を詳しく説明すること
7	通知	生活者に対して、カメラにより撮影中であること、撮影の

		目的等を説明すること
8	特微量データ	取得した画像から人物の目、鼻、口の位置関係等の特徴を抽出し、数値化したデータ
9	運用業務	導入業務委託で構築したシステムを用いて、情報収集及び情報発信を行うこと及びそれを行うのに必要となる業務
10	保守管理業務	導入業務委託で設置した AI カメラ等のハードウェア及び導入したソフトウェアを含むシステム全体の保守に関する業務
11	Web サーバ等	Web サーバ及び収集した情報を格納するサーバ

### 3. 業務内容

#### (1) 運用業務及び保守管理業務にかかる前提条件

運用業務及び保守管理業務の対象範囲は、導入業務委託において納入した機器、ソフトウェア及び設計・運用ドキュメント（以下「機器等」という。）とする。

#### (2) 運用業務

##### ① 情報収集

導入業務委託で設置した AI カメラ等で市内主要観光地等の状況を撮影し、そのカメラ画像のデータの解析と数値化及び必要となるデータの収集を行う。

##### ② 混雑状況等の配信

①で取得したデータを加工し、市内主要観光地等におけるリアルタイム混雑状況及び混雑状況予測情報を、Web サイトで随時配信する。

- ・ Web ページに掲載する内容は、AI カメラ等の設置箇所別あるいはエリア別に数値化したリアルタイムの混雑状況と、日別・月別・曜日別・時間帯別の通行量予測のうち、市が指定したものを掲載することとするが、配信可能となった情報については、随時追加配信すること。

- ・ 日本工業規格 JIS X8341-3：2016 が改正された場合においても適切に対応すること。

※ 改正内容を確認し、対応時期も踏まえ、別途協議を想定している。

##### ③ データベース化

収集した情報は、CSV データ様式により保存し、Web 上などから市職員が容

易に一括出力できるようにしておくこと。

データベースに蓄積される人流量の情報には、取得した日時及び取得した属性データを含めた状態で保存すること。

保存するデータには、特徴量データなど個人の特定につながる情報を含まないものとする。

#### ④ セキュリティ対策

ア. Web サーバ等を設置する施設においては、セキュリティ対策を徹底すること。

イ. 情報漏えい・改ざん検知等に関する新たな脅威への対策、ソフトウェア等のバージョンアップやセキュリティパッチの適用等は随時実施し、Web サイトの安全性を常に確保すること。

ウ. OS やアプリケーションに脆弱性が発見されたときは、早急にセキュリティパッチを適用するなど、追加の費用なしで補修すること。

エ. セキュリティ上の脆弱性または不具合等が発見された場合には、原則として追加の費用なしで早急に対応すること。

オ. 第三者からのアクセスによる改ざん等を防止する制御機能を用いて、安全性に考慮して運用すること。

カ. 不正操作等、サービス提供不能に陥ることがないように対策を講じること。

キ. アクセスログ等の情報を保持・取得をすること。

ク. セキュリティパッチの定期的な適用等のメンテナンスを随時行い、最新の対策状況を保持すること。また、運用の停止を伴うメンテナンスを行う際には、1週間前までにその旨を市へ連絡し、作業実施の了承を得ること。

ケ. 伊勢市観光地等混雑状況配信システム運用保守管理業務の受託者（以下「受託者」という。）は障害発生に備え、以下のとおりバックアップを行うとともに、障害発生時には速やかに復旧措置を行うこと。

- ・ Web サーバ等は毎日バックアップを行うこと。
- ・ 障害等により Web サーバ等のデータが消失した場合は、速やかに復旧すること。

#### ⑤ 障害発生時対応

ア. サーバタウン等トラブルが発生した場合でもサービス停止が最小限になるような措置を講じること。

イ. 障害が発生した際には、障害箇所・範囲の特定、調査などの状況把握を行うとともに、復旧に向けて迅速な対応を行うこと。また、市に随時対応状況の報告を行うこと。

ウ. 障害発生時に受託者が行うべき行動や、市への連絡体制などを示した緊急時対応マニュアルを作成・提出すること。

#### ⑥ 情報収集通知

個人情報保護の観点から生活者に配慮し、AI カメラ等設置個所周辺にステッカーや貼紙を掲示し、AI カメラ等を用いて情報収集を行っていることについて、下記のとおり通知している。通知内容について情報の変更があった場合、その他必要に応じて適宜更新すること。その際、通知方法は生活者が容易に確認できる方法を用いるとともに、通知内容についても可能な限り専門用語を使わず平易な表現とすること。

- ア. 撮影中であること
- イ. 撮影の目的
- ウ. 撮影データの処理方法
- エ. 個人の特定につながるものではないこと
- オ. 設置主体及びその連絡先
- カ. システム管理者及びその連絡先

また、通知内容が経年劣化等により判読不能となった場合は、適切な状態となるよう更新すること。

### (3) 保守管理業務

#### ① 保守に含む業務

- ア. 機器等故障時の受託者による障害切り分け及び原因分析
- イ. 年2回以上のカメラ清掃及び設置状況の確認・修補作業
- ウ. 機器等に関する技術的な問い合わせ対応
- エ. 機器等故障時における交換・設置作業
- オ. 構成の変更等に伴うシステム構築図及びシステム利用手引書の更新

#### ② 保守に含まない作業

天災地変その他、委託者、受託者いずれの責にも帰すことができない事由により生じた障害の修理

#### ③ 保守方法

- ア. 保守を必要とする通報に対しては24時間以内に対応することとし、必要があれば保守担当技術者を派遣して保守を行う。
- イ. システムに関する技術的な問い合わせに対し、電話、FAX、又はE-MAILにより回答する。

- ウ. 必要であればシステムの権利を有する第三者に問い合わせを行う。
- エ. 毎月、保守の対応報告（要請日と内容、対応人作業内容、対応完了日等）を作成し提出する。

#### ④ 保守時間

保守を行う時間帯は、原則として午前 8 時 30 分から午後 5 時までとする。ただし、土曜日、日曜日、法定休日及び年末年始休業日ならびに受託者の定める夏季休業日を除く。

### 4. 成果品納品及び報告

毎年度末（3 月 31 日）現在で下記の成果品を作成し、翌月末までに納入すること。

#### ① 年間業務報告

#### ② 収集データ及び解析済データ 一式

※ ②は CD-ROM 又は DVD-ROM 1 枚で納品すること。

※ ②のデータ収集及び解析にかかる期間の始期はいずれの年度も、令和 3 年 1 月 1 日とする。

### 5. 運用にかかる要求事項

#### （1）著作権

本業務委託内で収集した情報については、基本的に市が著作権を有するものとし、受託者は市の承諾なしに他に公表及び貸与、使用してはならない。

収集した情報等のうち、従前より受託者またはその仕入れ先が著作権を有するものについては、著作権は留保されるが、その翻案等により発生した二次的著作物の著作権は市に譲渡されるものとする。

#### （2）カメラ画像の取扱い

- ① カメラ画像の取扱いについては、個人情報の保護に関する法律ほか関係法令及び伊勢市個人情報保護条例を遵守して取り扱うこと。
- ② カメラ画像は、作業領域上で処理され、保存領域に保持されずに破棄すること。
- ③ データベース化に必要な最低限の情報のみを使用するものとし、特徴量データなど個人の特定につながる情報については、一切保持しないこと。
- ④ その他、必要な安全管理措置を取ること。

### 6. 支払方法

毎月の業務完了後に業務履行確認を行い、請求に基づき 30 日以内に当該年度分の契約額を 12 で除した金額に消費税及び地方消費税相当額を加えた額を支払うものとする。ただし、毎月の支払額に 1 円未満の端数が生じる場合、端数分を契約開始月の

支払額に加えるものとする。

## 7. その他

- (1) 本仕様書に定めのない事項については市と協議し決定するものとする。
- (2) 本業務の履行の結果、受託者の責に帰すべき理由により市に対し損害を与えた場合は、その賠償の責めを負うものとする。
- (3) 本業務従事者は、業務の履行により知り得た事項を第三者に漏らし、又は自己のために利用してはならない。また、この契約が終了した後においても同様とする。
- (4) 伊勢市個人情報保護条例、伊勢市契約規則をはじめとする、関係法令、規則等を遵守すること。
- (5) 本仕様書に定めのない事項、あるいは疑義が生じた場合又は本仕様書により難しい事由が生じた場合は、市と速やかに協議をし、その指示に従うものとする。

## 8. 担当課

〒516-8601 三重県伊勢市岩渕1丁目7番29号

伊勢市産業観光部観光振興課観光企画係 担当者 畑・柘植・近藤

TEL：0596-21-5566 FAX：0596-21-5651

E-mail：kanko-sinko@city.ise.mie.jp

### 【別表】 AI カメラ設置予定箇所

内宮	内宮宇治橋前
〃	おかげ横丁入口
〃	おはらい町通り北側入口付近
外宮	伊勢市駅前広場
〃	外宮前バス停横広場付近
二見	二見興玉神社西側入口付近
河崎	河崎商人館前
朝熊	朝熊山上広苑内