

## 伊勢市リモート案内システム導入事業業務委託仕様書

## 1. 概要

- (1) 委託名 伊勢市リモート案内システム導入事業業務委託
- (2) 目的 コロナ禍において、感染症対策や非接触など「安全・安心」を志向する新しい生活様式での旅行ニーズが高まっている。観光案内所における観光案内サービス機能に、デジタル技術等を導入し、新たな生活様式における旅行ニーズへ対応する「非接触（リモート）」型観光案内システムの導入を行い、観光客受入環境の更なる向上を図るため。
- (3) 施行場所 伊勢市駅観光案内所 伊勢市 吹上1丁目 地内  
 宇治山田駅観光案内所 伊勢市 岩渕2丁目 地内  
 二見浦観光案内所 伊勢市 二見町茶屋 地内  
 宇治浦田観光案内所 伊勢市 宇治浦田1丁目 地内  
 外宮前観光案内所 伊勢市 本町 地内
- (4) 委託期間 契約締結日から令和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。

No.	用語	定義
1	システム	本業務委託において導入するリモート観光案内を行うための映像音声の同時通信機能を備えたシステム及び付随機能
2	観光客	観光案内所を訪れシステムを利用する者
3	オペレーター	システムを利用し観光客に対して観光案内等を実施する者
4	利用端末	観光案内所等に設置し観光客がシステムを通して観光案内を受けるための情報端末
5	操作端末	オペレーターがシステムを利用し観光客に対して観光案内を実施するための情報端末
6	拠点	オペレーター及び操作端末の配置場所

注：オペレーターの配置は伊勢市が実施する

## 3. 業務内容

以下のとおり。いずれも契約上限額内にて費用を賄うものとする。

- (1) システムの構築  
 市が指定する次の設置予定場所に機器類を設置し、映像音声の同時通信機能を使用し、観光客に対してオペレーターが遠隔で快適な観光案内を実施できるシステムの構築を行う。
- ①利用端末等設置予定場所（各1台）  
 (i) 宇治山田駅観光案内所  
 (ii) 宇治浦田観光案内所  
 (iii) 外宮前観光案内所  
 (iv) 二見浦観光案内所
- ②拠点・操作端末等設置予定場所（操作端末は4台とする）  
 (i) 伊勢市駅観光案内所  
 注：オペレーターの想定配置人数は4名程度とする。
- ③システムの構築について以下の条件を満たすこと。

- (i) 運用に必要な環境（システムやそれに付随するソフトウェア等、システムに係る通信に必要なネットワーク機器等、利用端末、操作端末等）は、原則として受託者が全て用意すること（本市はサーバ等の機器の調達を行わない。）。
  - (ii) システムについてはクラウドサーバー上にあるシステムを、インターネットを経由して利用できる形式（いわゆる SaaS の形式）をとるものとする。
  - (iii) 周辺機器等の詳細な設置箇所については、契約締結後に市と協議のうえ決定する。
  - (iv) システム導入に当たり、建物の所有者や関係者等との調整は、市と協議の上、実施すること。
  - (v) 利用端末・操作端末の通信環境については、各観光案内所の既存設備を利用する前提とする。その場合の上り下りの通信速度環境は 100Mbps 程度として、システムを構築すること。新規の通信設備導入等が必要な場合は、費用は本契約内で賄うこととする。
  - (vi) 導入業務委託期間中にシステムを利用するために必要となる通信料金やシステム利用料等は、受託者が負担すること。ただし既存の通信設備等を利用した場合の通信料金は伊勢市の負担とする。
  - (vii) システムの設計にあたり、1 時間あたり 5～10 件程度の観光案内件数を想定すること。
- (2) 観光案内機能の実装
- (1) で示した予定場所においてシステムを利用した観光案内のシステムの実装、利用端末、操作端末、ハードウェア・配線等の機器類の設置を行う。
- ① システムについて
- (i) システム関連の仕様要件は以下のとおりとする。
    - ア 同時通信する映像の品質については、HD(1280×720 ピクセル)相当以上とする。
    - イ ディスプレイについてはタッチパネル式とする。
    - ウ 同時通信する音声の品質については、クラス B (TTC 標準 JJ201.01) 相当若しくははサンプリングレート 32kHz 以上とする。
    - エ 利用端末と操作端末間の通信の遅延については、400 ミリ秒相当以下とする。
    - オ システムについては、汎用品のインターネットを利用できる情報端末間で利用可能な SaaS 形式とする。その際に使用するブラウザは、Edge、Chrome、Safari のいずれか又は全てに対応すること。また Android、iOS、iPadOS に標準搭載のブラウザに対応すること。
    - カ システムは年間を通して 8 時から 18 時まで使用可能であること。
    - キ 操作端末で利用できるアカウント数については 4 アカウント以上とする。
    - ク 操作端末からは全ての利用端末への接続が出来ること。
  - (ii) システムにおいては、以下の機能を実装すること。
    - ア 観光客とオペレーター両者の映像と音声を通信できる機能
    - イ オペレーター側の操作端末の画面(Web サイト等)を利用端末に表示出来る機能
    - ウ 利用端末において観光案内を実施していない場合の画像や動画等の表示機能
    - エ 個別の利用端末上において上述の (ア)～(ウ) の操作や表示・切替を、操作端末から行える機能
    - オ 各種調査に活動できる、システムの利用回数カウントやアンケートなどの統計機能。
  - (iii) システムにおいて、以下の (ア)～(カ) のうち三つ以上の機能を実装すること。
    - ア 操作端末での二次元コード生成機能及びその二次元コードの利用端末での表示機能等、観光客が携帯しているスマートフォン等情報端末への情報提供機能。
    - イ 観光客が利用端末に近づいた際、操作端末側でそれが容易に認識できる機能。
    - ウ 本システムや観光案内に資するアバター等にかかるアプリケーションの追加実装を想定した拡張性。
    - エ オペレーターが対応出来ない際の観光客への待機の案内表示・方法などの機能。

- オ 観光客の操作を補助するためのセンサー等の機器類を利用した機能。
- カ 操作端末において、複数の利用端末に対し同時接続が出来ること。
- キ その他、リモート観光案内に資する各種機能。

注：いずれも契約上限額内にて費用を賄うものとする。

## ②利用端末について

利用端末においては、以下のとおりとする。

- (i) 観光客の操作を最小限とするか無くし、ストレスなく観光案内を受けられるシステムを設計・提案すること。
- (ii) 画面デザインなど、ユーザーインターフェースの観点を重視し、視覚的にも快適なシステムとすること。
- (iii) 利用端末の仕様要件等については別紙3を参照すること。

## ③操作端末について

操作端末においては、以下のとおりとする。

- (i) システムを円滑に利用できる情報端末とし、PC・ヘッドセット・Webカメラ等を用意すること。
- (ii) 納品時には、システム使用開始に必要な設定を行うこと。
- (iii) 操作端末の仕様要件等については、別紙3を参照すること。
- (iv) オペレーターは既存の案内所スタッフとし、伊勢市が用意する。

## (3) 利用端末の周辺環境の構築等

利用端末は別紙3のとおり4箇所の観光案内所等に設置する予定である。観光客の快適な観光案内の実現を目的とし、設置するそれぞれの周辺環境に合わせた利用端末の筐体等をデザインし、市と協議した上で、システムや備品、筐体等を導入すること。また必要に応じて広報・PRを実施すること。

## (4) セキュリティ対策の要件

### ①施設（データセンター等）において

- (i) 障害・不正アクセスの監視及び侵入防止等の仕組みを構築すること。
- (ii) セキュリティ対策を徹底すること。

### ②システム（クラウドサーバー上）において

- (i) 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、受託者が実施することとし、Webサイトの安全性を常に確保できること。また、SSL暗号化に対応させるなど、十分なセキュリティ対策を講じること。
- (ii) 運用するサーバ及びアプリケーション等については、既知の脆弱性への対策を施すこと。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できること。
- (iii) セキュリティ上の脆弱性又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できること。
- (iv) 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有し、安全性に考慮して運用できること。
- (v) 不正操作等により、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ができること。
- (vi) アクセスログ等の情報を保持・取得が可能であること。
- (vii) 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できること。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。

#### (5) 運用保守管理業務

契約締結時から令和4年12月28日を予定としてシステム等の導入を進め、運用開始後から令和5年3月31日までを試験運用の期間とする。試験運用期間の運用保守管理業務も本業務に含むものとする。この運用保守管理業務にはシステム利用料一式も含むものとする。また運用保守管理業務の対応時間は平日と土日祝日を含む午前8時半から午後5時半とするが、緊急の場合は上記時間外にも対応すること。

保守に含む業務は以下①～⑤のとおりとし、令和5年度、令和6年度の保守に含む業務も同様に①～⑤のとおりとする。

- ①システム・機器等故障時のシステム管理者による障害切り分け及び原因分析
- ②年1回以上の利用端末の設置状況の確認・補修作業
- ③本システムに関する技術的な問合せ対応・年一回の操作説明
- ④機器等故障時における交換・設置作業
- ⑤構成の変更等に伴うシステム構築図及びシステム・ハード利用手引書の更新
- ⑥保守期間は令和5年4月1日から2年間とし、令和7年3月31日までの長期継続契約の締結を別途予定している。

#### (6) 障害発生時対応

- ①サーバダ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。
- ②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、復旧に向けての初期対応を2時間以内に行えること。また市に随時対応状況の報告を行えること。
- ③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。

#### (7) オペレーターの操作説明について

本事業のシステム導入前の令和4年12月28日までに一回以上、その後の委託期間内において一回、計2回以上の8名程度を対象とした操作端末に関する操作説明を行うこと。

### 4. 成果品納品及び報告

成果品は次のとおりとする。

- (1) リモート案内システム 一式
- (2) システム構築図(ただし、技術的に開示できない箇所は簡略表記してもよい。)
- (3) システム・ハード利用手引書
- (4) 業務委託及び運用保守管理にかかる報告書

注：(1)～(3)は令和4年12月末までに納品すること。

(2)(3)はCD-ROM又はDVD-ROM1枚、紙媒体3部を納品すること。

(4)に関しては令和5年3月31日までに報告すること。

### 5. 委託料の支払いについて

委託業務の完了を確認した後、支払い請求書を受領した時は、その日から起算して30日以内に一括して業務委託料を支払う。

### 6. 留意事項

#### (1) 一般的事項

- ①受注者は、契約締結後10日以内に業務行程管理表を作成し、市の承諾を得ること。
- ②①で作成した管理表を用いて、業務の遂行状況について随時報告を行うこと。
- ③業務を遂行する上で必要となる設置許可等の申請・届出等は、特に指定がない限り、受託者において行うこと。また、その申請・届出等に必要となる経費も受託者にて負担す

ること。

- ④保守管理の内容には、故障時の障害の原因分析、設置状況の確認・修補作業、機器及びシステムに関する技術的な問い合わせ対応、機器故障時における機器交換・設置作業、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を含むものとする。

## (2) 業務体制

- ①あらかじめ市と調整したスケジュールで行うこと。
- ②業務期間を通じて連続して担当できるスタッフを確保すること。なお、スタッフは本事業に関係する技術等に精通していること。

## (3) 著作権

本システムにより収集した情報及び本委託業務の納品物件（以下、「収集した情報等」という。）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、従前より受託者又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。

## (4) 契約不適合責任

納品物件の正常稼働を妨げる、契約の内容に適合しないもの（以下、「契約不適合」という）が認められた場合、本稼働開始後1年間は無償で対応すること。

## (5) 法令遵守

本委託業務を履行するにあたっては、伊勢市個人情報保護条例、伊勢市契約規則、情報をはじめとする関係法令、規則等を遵守すること。

## (6) 守秘義務

- ①契約候補者（退職者等も含む）は、契約期間中または契約期間終了後を問わず、本調達において知り得た情報（周知の情報を除く）を、本調達の目的以外に使用してはならない。また、第三者に開示又は漏洩してはならない。さらに、そのために必要な措置を提供事業者にて講ずること。
- ②本市が提供する資料は、原則として貸し出しによるものとし、本調達完了日までに返却すること。ただし、保守業務に必要となる資料については、本市と協議のうえ、保守契約期間中、貸し出しを行うものとし、契約終了日までに返却すること。また、当該資料の複写及び第三者への提供は行わないこと。

## (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、その賠償の責を負うものとする。
- ③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。
- ④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。

## 7. 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 竹内・山口

TEL : 0596-21-5566 FAX : 0596-21-5651 E-mail : kanko-sinko@city.ise.mie.jp