

令和5年度

みえ旅おもてなしプラットフォーム

利活用支援業務仕様書

三重県

1 背景と目的

三重県では、観光産業のさらなる発展に向けて、観光業におけるDXを推進し、市町・DMO・観光関連団体・観光関連事業者がデータを活用したマーケティングを行える環境を整備するため、「みえ旅おもてなしプラットフォーム（以下、プラットフォームという）」を構築・運用している。

本委託業務では、構築したプラットフォームの機能全体を適切に保守管理し、安定的に運用するとともに、県内の地域や事業者においてプラットフォームを活用したマーケティングが行われるようにサポートすることで、プラットフォームの利活用を促進し、観光業におけるDXを推進していくことを目的とする。

2 委託業務の内容

(1) 委託業務名

令和5年度みえ旅おもてなしプラットフォーム利活用支援業務

(2) 履行期間及び履行場所

・履行期間：契約日から令和6年3月31日まで

※各報告書の提出期限等は、P8「4 納入成果物」を参照すること。

・履行場所：三重県観光部

(3) 納品物

P8「4 納入成果物」を参照すること。

3 委託業務の内容

委託業務の内容は以下のとおりとする。

(1) プラットフォーム利活用促進業務

(ア) プラットフォーム利活用促進サポート

市町・DMO・観光関連団体が、地域の特性に応じた観光マーケティング活動をプラットフォームと連携して行えるよう、プラットフォームの機能拡充やデータ連携手法等について三重県に助言し、地域におけるプラットフォームの利活用促進をサポートすること。

また、観光関連事業者がプラットフォームに参画し、データを活用した効果的なマーケティング活動ができるよう、観光関連事業者に分かりやすくデータを提供する手法や、観光関連事業者のニーズにあわせたプラットフォームの活用方法等について三重県に助言し、観光関連事業者におけるプラットフォームの利活用促進をサポートすること。

(イ) プラットフォーム利活用状況報告

プラットフォームの利活用状況について、プラットフォームのデータをまとめた報告書を毎月作成し、三重県に提出すること。

報告書の作成にあたっては、3（2）プラットフォーム運用保守及びデータ連携分析業務において分析した内容についても含めること。

（ウ）定例会議の開催

（ア）及び（イ）を適切に実施していくため、三重県との定例会議を毎月開催し、利活用が促進されるようPDCAを回して進捗管理を行うこと。

（2）プラットフォーム運用保守及びデータ連携分析業務

（ア）プラットフォーム運用保守及びデータ連携分析業務の概要

①プラットフォーム運用保守及びデータ連携分析業務の範囲

対象システムの運用保守及びデータ連携分析（詳細は次項の「プラットフォーム運用保守及びデータ連携分析業務」の内容を参照のこと）

本業務の対象システムについては、別添「運用保守管理対象一覧」及びP15～P23の「みえ旅おもてなしプラットフォームの内容について」を参照すること。

②運用スケジュール

定常運用のシステム運用時間は、原則として、月曜日から金曜日（年末年始、祝祭日を除く。）とし、三重県と協議の上決定する。その間運用保守業務の要員（以下「運用保守要員」という。）の対応が可能であること。

（イ）プラットフォーム運用保守及びデータ連携分析業務の内容

①運用保守業務

対象システムの運用保守に関する計画、手続、評価における以下の作業を実施する。

i. 運用保守計画の作成

システム整備の目標を踏まえた運用保守業務に対する全体目標、体制、役割分担を設定し、運用保守計画書の作成及び見直しを行って三重県の承認を得ること。

ii. 運用保守手順書の作成

運用保守の作業フロー、手順、規約を運用保守手順書として作成し、三重県の承認を得た上で、関連業者に周知すること。また、運用保守の状況に応じて定期的に見直しを行うこと。

iii. 運用保守業務の実施

運用保守手順書に従い、システムの監視、障害対応、問い合わせ対応、セキュリティ管理、バックアップ管理などについて、実施すること。

iv. システム保守

システム構築担当が作成した設計書及びプログラムを確認し、次のシステム保守を行うこと。ただし、システムの大幅な見直しが必要になる改修については、三重県と協議の上、システム保守の範囲外とし、「⑦システム改修における工数の見積」の対応を行うこと。

- ・プログラムやシステムの障害（バグやトラブル）の原因究明
- ・プログラムやシステムの障害に伴うプログラムの改修及びデータの修正

②データ連携分析

観光マーケティングに必要な情報が得られるよう、プラットフォーム内の各システムに蓄積されたデータを相互に連携させ、プラットフォームがデータ連携基盤として機能するよう適切に運用すること。

また、プラットフォームのデータとBI（Business Intelligence）ツールを連携し、プラットフォームのデータをビジュアル的に把握できるダッシュボードを活用したデータ分析を行い、分析結果に基づいた観光マーケティングが県内の各地域で取り込まれるようにサポートすること。

③システム稼働監視

各システムのハードウェア、ソフトウェア、ネットワーク等に対して、稼働状況を監視すること。障害を検知した場合には、検知情報を受託者へ電子メールにより送信する設定を行うこと。

④障害対応

対象システムの障害発生時において、以下の作業を実施すること。なお、障害とはサービスの一部停止などを意味するものとする。

i. 障害情報の管理

障害発生を受け付けた際は、障害事象、原因、対処内容、状況を管理し、随時、三重県へ状況を報告すること。

ii. 障害内容の一次切分けの実施

障害対策要員の常駐は要しないが、障害発生時の連絡受付窓口は、365日、24時間常時受付可能（応答は営業時間内）とする。

障害として受け付けた内容を確認し、原因の一次切分けを行う。なお、一次切分けにより関連業者による責が認められた場合には、それぞれの業者に通知し、障害回復に向けた対処を依頼すること。

iii. 障害の対応・復旧

障害発生時の目標復旧時間は障害検知よりおおむね翌営業時間以内とする。障害対応に際して、必要に応じシステム構築担当の協力を得ること。

取得済みバックアップデータからのリカバリや手動による縮退運転切替等、用意された運用保守手順書に従い、復旧操作を行うこと。

⑤業務報告

対象システムの運用保守業務報告を以下のとおり実施すること。なお、報告内容の詳細については、三重県と協議の上決定すること。

i. 重要障害報告

重要障害が発生した場合は、調査報告書を作成し、三重県へ報告すること。

なお、重要障害の定義は別途定め、三重県と合意すること。

⑥問い合わせ（Q & A）対応

対象システムのQ & A等発生時において、以下の作業を実施すること。

i. Q & A等情報の管理

Q & A等を受け付けた際は、Q & A内容、回答内容、状況を管理し、三重県へ報告すること。

ii. Q & A等の回答書の作成

Q & Aとして受け付けた内容を確認し回答書を作成すること。なお、Q & A等の内容が関連業者に係る内容の場合には、それぞれの業者に通知し、Q & A回答に向けた回答書作成を依頼すること。

iii. Q & Aの管理・分析

Q & A内容を資料として残し、定期的にQ & Aの統計を取り、発生の傾向等を分析すること。

⑦システム改修における工数見積

本システムにおいて、法改正・制度改正に伴うシステム改修や機能改善により、大幅なシステム改修が必要になった場合は、システム構築担当と協力し、システム改修範囲と規模をとりまとめ、三重県に報告を行うこと。

なお、本業務の範囲は、システム改修における工数見積までとし、システム改修自体の業務は別途契約を行うものとする。

⑧セキュリティ監査対応支援

セキュリティ監査の際には、立会い等の対応を行うこと。

⑨データリストア訓練

運用保守手順書に基づき、機器の状態の推移を想定・確認しながらデータリストアの手順を検証すること。また、訓練の実施結果は書面で報告すること。

なお、実施時期及び実施内容等については、三重県との協議により決定すること。

⑩遵守規定等

i. 要員の人事管理（規律の維持、身元、風紀及び衛生に関すること等をいう。）を含め、本業務を実施する要員の責めに起因する事件、事故等が発生した場合、一切の責任は、受託者が負うこと。

ii. 受託者は、庁舎管理、事故防止、機密の保持及び文書漏えい防止等の見地から、要員の氏名、現在の所属、連絡先電話番号の必要事項を記載した名簿をあらかじめ三重県に提出の上、承認を得ること。

iii. 受託者は、三重県及び関連業者等と調整の上、作業を遂行すること。

iv. 本業務を実施するに当たって必要となる交通費及び宿泊費等の経費は受託者の負担とすること。

⑩引継ぎに関する要件

・前任者からの引継ぎ条件

令和5年3月31日までの間の運用保守に係る作業は、株式会社ウフルが実施するが、令和5年3月31日中に令和5年4月1日からの以下に係る業務を行うための引継ぎ（業務アプリケーションの修正と適用に必要な設計書等を含む）を行うこと。

・後任者への引継ぎ条件

令和6年度以降の運用保守業者は別途調達を行う予定である。したがって、受託者は、令和6年度以降の運用保守業務の受託者（以下「次期受託者」という。）が異なる場合、対象システムの業務に影響を与えないよう、本業務の委託期間内に、受託者の負担と責任において、運用保守業務を滞りなく行えるよう次期受託者に対し確実に引継ぎを行うこと。

また、引継ぎに当たり、以下の点を遵守すること。

- i. 引継ぎの際は、引継責任者名及び引継内容等について、事前に三重県に報告を行い、承認を得ること。
- ii. 引継ぎの際は、対象システムからの一般的なファイル形式によるデータ抽出を行って三重県に受け渡すとともに、契約期間中に実施した作業の概要等を記載した「引継書」を作成し、三重県の承認を得た後、当該「引継書」を利用して、次期受託者への引継ぎを行うこと。

なお、令和6年3月31日までに作業が完了しない事案の詳細及び作業の進捗よく状況等については、別途「引継書」に追記すること。

- iii. 引継ぎを行った結果について、三重県の承認を得ること。

（3）プロジェクト管理業務

（ア）プロジェクト管理業務の内容

プラットフォームには、旅程作成、電子クーポン、地域OTA、観光アプリを通じて得られる旅行者データをデータ管理機能により一元管理し、蓄積された旅行者データを One to One マーケティングに活用するためのデータ活用機能がある。また、これら機能に加え、旅行者のロイヤリティを高めるための「みえ旅おもてなしポイントプログラム」の運用を一体不可分のものとして連動させ、全体を一つのプロジェクトとして効果的に管理すること。

また、三重県のほか下表の関連事業者と相互に協力し、プラットフォームの各機能が効果的に連動できるように調整をしたうえで、より効果的なデータ活用方法等について検討して提案すること。

そのため、プロジェクト全体を統括する体制を整備し、プロジェクト実施体制図を作成してプロジェクト要員とその役割を明確にすること。

プロジェクト要員を変更する場合は、変更する一週間前までに交代する後任者の報告を行い、三重県の上承を得ることとし、プロジェクト要員の交代の際には、本

業務に支障を来さないように十分な訓練を行った後、後任者に引継ぎを行い、三重県に引継ぎ経過を報告すること。

表：関連事業者

関連事業者	概要
株式会社ウフル	現行システム（データ管理機能、データ活用機能）を構築した事業者
株式会社ギフトパッド	現行システム（電子クーポン機能）を構築した事業者
株式会社まちづくりプラットフォーム	現行システム（旅程作成機能）を構築した事業者 「観光三重」サイト運用保守管理事業者
株式会社リクルート	現行システム（みえ旅おもてなしポイントプログラムアンケートシステム）を構築した事業者
株式会社陣屋コネク	現行システム（地域OTA機能）を構築した事業者
株式会社サイモンズ	現行システム（観光アプリ機能）を構築した事業者

(イ) 作業者の業務実績・資格要件

以下に示す実績・資格を有する作業者を配した作業体制とすること。

- i. 過去において、同規模のシステムのオペレーション経験又は開発経験及び運用保守業務に関与した経験を有すること。
- ii. 本業務の概要を作業開始前に理解すること。
- iii. 標準モデルをベースにした運用保守作業体系に基づく運用保守業務に関与した経験を有すること。

(ウ) 受託者の遵守事項

- i. 本業務の実施に当たり、受託者の負担の下、本業務の内容理解に努め、システムの開発・保守を行う業者と調整して、対象システムの機能の理解に努めること。
- ii. 受託者は、自己の負担の下、対象システムで導入するハードウェア、ソフトウェアの製品を納入している業者と調整して、製品の理解に努めること。
- iii. 受託者は、対象システムの周辺システムを含む、構成全体について理解に努めるとともに、対象システムが周辺システムと連携するための稼働条件を適正に保ちつつ運用保守業務を実施すること。
- iv. 本業務の実施に当たり、受託者の責任に起因して、正常な運用保守業務の提供がなされなかった場合、又はシステム及び本業務データに影響や障害を与えた場合には、受託者の負担と責任において対応すること。
- v. 三重県は、受託者が本業務を履行する上で必要な関係書類を随時貸与する。ただし、貸与された書類は、三重県から請求があった場合及び履行期間終了後に三重県に返還すること。
- vi. 本業務の実施においては、すべて日本語で対応すること。

- vii. 受託者は、三重県が定め又は指示する庁舎・設備等の管理・運用に関する諸規則を遵守すること。
- viii. 受託者は、要員の身元、規律の維持、風紀及び安全衛生等の人事・労務管理について責任を負うこととし、労働基準法その他関係諸法規を遵守すること。
- ix. 受託者は作業に際して必要な都度、三重県に状況を報告し相談しながら問題に当たること。

4 納入成果物

(1) 納入成果物・納入期限

本業務の納入成果物（提出書類等）及び納入期限は下表のとおりとする。

書面での提出書類は、原則として A4 判とし、日本語で記載すること。部数は、正 1 部とし、電子媒体 1 部を併せて提出すること。原則として、ファイル形式は、Word、Excel 及び PDF ファイルとすること。なお、専門用語には必ず説明を付すこと。

(ア) プラットフォーム利活用促進業務に関する成果物

提出書類	媒体	納入期限
① プラットフォーム利活用状況報告書	電子媒体	毎月実施する定例会の前日
② プラットフォーム利活用促進定例会議議事録	電子媒体	毎月実施する定例会後、 3 営業日以内
③ プラットフォーム利活用促進サポート業務報告書	電子媒体	年度末日の 5 営業日以内

(イ) プラットフォーム保守運用及びデータ連携分析業務に関する成果物

提出書類	媒体	納入期限
① 運用保守計画書	書面・電子媒体	契約締結後 1 か月以内
② 運用保守手順書	書面・電子媒体	契約締結後 1 か月以内
③ 障害票及び障害に関する個別報告書	書面・電子媒体	別途、三重県と定めた期日
④ Q&A票及び回答書	電子媒体	別途、三重県と定めた期日
⑤ 引継書	書面・電子媒体	令和 6 年 3 月 2 2 日
⑥ 運用保守業務報告書	書面・電子媒体	年度末日の 5 営業日以内

(ウ) プロジェクト管理業務に関する成果物

提出書類	媒体	納入期限
① プロジェクト要員名簿	書面・電子媒体	契約締結後 5 営業日以内
② プロジェクト実施体制図	書面・電子媒体	契約締結後 5 営業日以内

③ データ活用方法提案書	書面・電子媒体	別途、三重県と定めた期日
④ プロジェクト管理業務報告書	書面・電子媒体	年度末日の5営業日以内

なお、①、②については本業務実施者（以下「要員」という。）の作業責任者、窓口及び体制図等が変更になった場合、適宜修正を行い、三重県の承認を得ること。

(エ) システムの設計に修正が必要な場合のみ

提出書類	媒体	納入期限
① システム設計書	書面・電子媒体	業務アプリケーションの修正・更新を行う場合は、関係する設計書も修正・更新すること

(2) 成果物の検収

受託事業者が上記に従って納入したものを、三重県が確認の上、受領したことをもって検収とする。

5 費用

費用について、それぞれ出来るだけ詳細な内訳を提示すること。

※プラットフォーム利活用促進業務・プラットフォーム運用保守管理業務・プロジェクト管理業務と、ライセンス料に区分して記載すること。

<想定するアカウント数について>

費用の算定にあたっては、以下のアカウント数を基本とするが、必要最小限度の数を提案すること。(記載のアカウント数より減っても構わない)

① 顧客データ管理 (Salesforce Service Cloud)

Salesforce Service Cloud -Enterprise Edition : 3

Lightning Platform Starter -Enterprise Edition : 3

Lightning Platform -Enterprise Edition (Administrator) : 3

Premier Success Plan : 1

Event Monitoring : 1

② 情報発信機能 (Salesforce Marketing Cloud)

Salesforce Marketing Cloud -Corporate Edition : 1

Premier Success Plan -Exact Target : 1

SSL Certificate : 4

Sender Authentication Package : 1

③ データ分析ツール (Tableau)

Tableau Cloud Creator : 1

Tableau Cloud Explorer : 1

6 その他

(1) 情報セキュリティに関する受託者の責任

受託者は、三重県電子情報安全対策基準及び受託者内部のセキュリティポリシー等に基づき、情報セキュリティを確保できる体制を整備するとともに、情報漏えい等の情報セキュリティ侵害への対策が十分に講じられた作業環境において、本業務に係る作業を実施するものとする。なお、三重県電子情報安全対策基準については、受託者のみに提示する。

1. 受託者は、本業務に係る作業を実施するすべての関係者に対し、私物（関係者個人の所有物等、受託者管理外のものを指す。以下、同じ。）コンピュータ及び私物記録媒体（USB メモリ等）に三重県に関連する情報を保存すること及び本業務に係る作業を私物コンピュータにおいて実施することを禁止するものとする。
2. 受託者は、本業務における情報セキュリティ対策の履行状況について、三重県に確認を求められた場合には、これを報告するものとする。また、受託者は履行状況について、三重県が自ら確認しようとすることに協力するものとする。
3. 受託者は、本業務における情報セキュリティ対策の履行状況について三重県が改善を求めた場合には、三重県と協議の上、必要な改善策を立案して速やかに実施するものとする。
4. 受託者は、本業務に係る作業中及び契約に定める契約不適合責任の期間中において、受託者における情報セキュリティ上の問題を原因とした情報セキュリティ侵害が発生した場合には、直ちに三重県へ報告の上、受託者の責任及び負担において、次の各事項を速やかに実施するものとする。
 - ア 情報セキュリティ侵害の内容及び影響範囲を調査の上、当該情報セキュリティ侵害への対応策を立案し、三重県の承認を得た上で実施すること。
 - イ 発生した事態の具体的内容、原因及び実施した対応策等について報告書を作成し、三重県へ提出して承認を得ること。
 - ウ 再発防止対策を立案し、三重県の承認を得た上で実施すること。
 - エ 上記のほか、発生した情報セキュリティ侵害について、三重県の指示に基づく措置を実施すること。

(2) 遵守すべき法令等

1. 受託者は、民法、刑法、著作権法、不正アクセス行為の禁止等に関する法律（平成 11 年 8 月 13 日法律第 128 号）等の関係法規を遵守すること。
2. 受託者は、個人情報保護に関する法律（平成 15 年 5 月 30 日法律第 57 号）及び受託者が定めた個人情報保護に関するガイドライン等を遵守し、個人情報を適正に取り扱うこと。

(3) 受託者の義務

1. 本業務の遂行に当たっては、三重県の求めに応じ、速やかに資料等の提出を行うこと。

2. 本業務において、契約書及び仕様書に明示されていない事項でも、その履行上、当然必要な事項については、受託者が責任を持って対応すること。
3. 契約書及び仕様書に明示されているすべての業務に対し、いかなる場合においても三重県に別途費用を請求することはできない。ただし、三重県の要求仕様の変更による追加費用については別途協議を行うものとする。
4. システム開発に当たり、現行システム及び連携する外部システムの開発・保守事業者の協力を得る場合は、三重県と十分な調整を図り、受託者の負担と責任において実施すること。
5. 現行システムからのデータ移行を実施する際には、三重県、現行システムの開発事業者及び保守事業者と十分な調整を図り、受託者の負担と責任において実施すること。

(4) 著作権等

1. 成果品等のうちプログラム言語で書かれるスクリプト・プログラムの著作権は、受託者又は開発元に帰属する。
2. 成果品等のうちプログラム言語で書かれるスクリプト・プログラムなどを除く一切の資料・データ（帳票、CSV ファイル、データベースの説明資料、マスタテーブルと各テーブルの対応関係（リレーション）を説明する資料、画面とデータベースの対応を説明する資料、三重県職員に対する研修資料等）の著作権は、三重県に帰属するものとする。
3. 成果品のうち新規に発生した著作物にかかる全ての著作権（著作権法第 27 条及び第 28 条に規定する権利を含む。）及び成果品のうち三重県又は受託者が委託業務の従前から著作権を有する著作物の翻案等により発生した二次的著作物の著作権は、成果品の引渡しをもって三重県に譲渡されるものとする。
4. 前項の規定により著作権を譲渡すべき著作物の著作権が受託者以外の第三者に帰属している場合は、受託者は成果品等の引渡し時点までに当該著作権を取得したうえ、三重県に譲渡するものとする。
5. 成果品等のうち、上記 3 の規定の対象外で著作権が受託者に留保されている著作物については、三重県が成果品等を自ら利用するために必要な範囲において三重県及び三重県が指定する者が自由に利用（著作権法に基づく複製、翻案等を行うことをいい、以下同じ。）できるものとする。
6. 成果品等のうち、上記 3 の規定の対象外で著作権が第三者に帰属している著作物については、受託者は、三重県が成果品を利用するために必要な範囲において三重県及び三重県が指定する者が利用することについて当該第三者の許諾を得るものとする。
7. 三重県は著作権法第 20 条第 2 項、第 3 号又は第 4 号に該当しない場合においても、その使用のために、成果品等を改変し、また、任意の著作者名で任意に公表することができるものとする。
8. 受託者は、上記 3 に基づき三重県に著作権を譲渡した著作物に関する著作者人格権（著作権法第 18 条から第 20 条までに規定する権利をいう。以下同じ。）を一切

行使しないものとする。

9. 受託者は、上記 4 に基づき三重県に著作権を譲渡した著作物について、当該第三者が著作者人格権を一切行使しない旨の契約を締結するものとする。
10. 前 2 項の著作者人格権の不行使は、三重県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ものとする。
11. 本条における著作権の譲渡、著作者人格権の不行使、著作物の利用許諾等にかかる一切の対価及び経費は契約金額に含まれているものとする。
12. 受託者が受託者の営業のために成果品等を利用し、又は改変する場合は、書面により三重県に届けるものとし、三重県は三重県の業務に支障のない限りこれを許諾するものとする。
13. 本契約、仕様書等という成果品等には、上記 1 を除き、すべて所有権及び著作権等が三重県に帰属する旨の表示をするものとする。

(5) 工業所有権

1. 委託業務の履行に関連して三重県及び受託者が各々単独で特許権、意匠権その他の工業所有権（以下「工業所有権」という。）を獲得した場合、三重県が成果品等を利用（委託業務の目的に沿った本契約終了後の事業への利用を含む。以下同じ。）するために必要な範囲において三重県・受託者相互に無償で当該工業所有権を使用できるものとする。ただし、三重県及び受託者は、もっぱら相手方の発案によるものをもって、自ら単独の工業所有権を獲得してはならない。また、三重県及び受託者は、特許法第 38 条、意匠法第 15 条その他関係法規の規定に基づき、発明等に至る過程が完全に一方に属するもの以外は、すべてその工業所有権を共有としなければならない。
2. 受託者が従前より保有し、若しくは第三者から承継又は実施権の設定を受けた工業所有権を委託業務に適用する場合、受託者は当該工業所有権に関する対価を請求しないものとする。
3. 受託者が前項の工業所有権を第三者に承継させる場合は、三重県が成果品等を利用するために必要な範囲において、三重県又は三重県の指定する者に当該工業所有権の対価の請求及び権利侵害の主張をしない旨を保証するものとし、当該第三者が他の第三者に承継させる場合も同様の保証を行わせるものとする。
4. 本条の規定は、本契約の終了又は解除後も適用する。

(6) 第三者の権利侵害

1. 三重県に引き渡された成果品等の全部又は一部につき、三重県が当該成果品等を自ら利用するに当たり、第三者から著作権、工業所有権等（以下総称して「知的財産権」という。）を侵害するものであるとして三重県に対し何らかの訴え、異議、請求等（以下総称して「紛争」という。）がなされ、三重県から受託者へ処理の要請があった場合、受託者は三重県に代わって当該第三者との紛争を処理するものとする。その際、受託者は、当該第三者に対する損害賠償金の支払いを含む紛争処理費用を負担するものとする。なお、この場合、三重県は当該第三者との紛争

を受託者が処理するために必要な権限を受託者に委任するとともに、必要な協力を受託者に行うものとする。

2. 前項において成果品の全部又は一部が第三者の知的財産権を侵害するものであると判断される場合、三重県・受託者協議の上、受託者は次の各号のいずれかの措置をとるものとする。

ア 成果品を侵害のないものに改変すること。

イ 三重県が成果品を利用することが可能となるよう、当該第三者の許諾を得ること。

ウ 本条の規定は、本契約の終了又は解除後も適用する。

(7) 契約不適合責任

1. 三重県は、成果品に種類、品質又は数量に関して、契約の内容に適合しない状態（以下「契約不適合」という。）があるときは、受託者に対して、その契約不適合の修補、代替品の引渡し、不足品の引渡しによる履行の追完を請求することができる。ただし、受託者は、三重県に不相当な負担を課するものでないときは、三重県が請求した方法と異なる方法による履行の追完をすることができる。
2. 前項に規定する場合において、三重県は、同項に規定する履行の追完の請求（以下「追完請求」という。）に代え、又は追完請求とともに、損害賠償の請求及び契約の解除をすることができる。
3. 第1項に規定する場合において、三重県が相当の期間を定めて履行の追完の催告をし、その期間内に履行の追完がないときは、三重県は、その不適合の程度に応じて業務委託料の減額を請求することができる。この場合において、業務委託料の減額の割合は引渡日を基準とする。
4. 追完請求、前項に規定する業務委託料の減額の請求（以下「業務委託料減額請求」という。）、損害賠償の請求及び契約の解除は、契約不適合（数量に関する契約不適合を除く。次項において同じ。）が三重県の供した材料の性質又は三重県の与えた指図によって生じたものであるときは行うことはできない。ただし、受託者が、その材料又は指図が不相当であることを知りながら告げなかったときは、この限りではない。
5. 三重県が契約不適合を知った時から1年以内にその旨を受託者に通知しないときは、三重県は、その不適合を理由として、追完請求、業務委託料減額請求、損害賠償の請求及び契約の解除をすることができない。ただし、受託者が引き渡した時にその不適合を知り、又は重大な過失によって知らなかったときは、この限りでない。

(8) 機密保持

1. 受託者は、受託期間中または受託期間終了後を問わず、業務を遂行するうえで知り得た個人情報及び機密情報を本業務の目的以外に使用し、又は第三者に開示若しくは漏えいしてはならない。
2. 受託者が個人情報の処理等を行う場合は、三重県個人情報保護条例に基づき個人

情報の漏えい、滅失及びき損に対する防止措置を講じなければならない。

(9) 再委託の制限

1. 受託者は、三重県の承認を得ないで委託業務の全部又は一部を第三者に委託してはならない。ただし、あらかじめ再委託の相手方の住所、氏名、再委託を行う業務の範囲、再委託の必要性及び再委託の金額等について記載した書面を三重県に提出し、三重県の承認を得た場合はこの限りではない。再委託の内容を変更しようとするときも同様とする。
2. 前項の規定は、受託者が資料の謄写、製本等の軽微な業務を再委託しようとするときには、適用しない。

(10) 暴力団等排除措置要綱による不当介入に対する措置

1. 受託者は、業務の履行に当たって暴力団、暴力団関係者又は暴力団関係法人等(以下「暴力団等」という。)による不当介入を受けたときは、次の義務を負うものとする。
 - ア 断固として不当介入を拒否すること。
 - イ 警察に通報するとともに、捜査上必要な協力をすること。
 - ウ 三重県に報告すること。
 - エ 業務の履行において、暴力団等による不当介入を受けたことにより業務に遅れが生じる等の被害が生じるおそれがある場合、三重県と協議を行うこと。
2. 受託者が1の義務を怠ったときは、「三重県の締結する物件関係契約からの暴力団等排除措置要綱」第7条の規定により「三重県物件関係落札資格停止要綱」に基づく落札資格停止等の措置を講ずる。

(11) 環境への配慮事項

1. 「みえ・グリーン購入基本方針」及び「令和4年度環境物品等の調達方針」に適合していること。
2. 導入する機器については、性能や機能の低下を招かない範囲で、消費電力節減、発熱対策、騒音対策等の環境配慮を行うこと。

みえ旅おもてなしプラットフォームの内容について

I 主要機能の概要

- ①みえ旅おもてなしポイントプログラム ※別途運用保守管理を発注
 - ・県内の観光関連施設等を訪問し、QR コードの読み込み及び施設利用アンケートに回答することでポイントが付与され、一定ポイント数に達した場合に宿泊券や特産品等の抽選懸賞に応募できる仕組み
- ②旅程作成機能
 - ・観光三重サイト閲覧者が、サイト上で希望する旅程を作成・保存できる機能
- ③地域 OTA 機能 ※運用保守管理は別途
 - ・観光客が三重県内の観光関連施設（宿泊施設、体験施設、飲食施設等）を予約できる機能
- ④電子クーポン機能
 - ・上記③の地域 OTA 機能を利用して予約した場合や、各観光関連施設が独自に発行する割引クーポン等を入手・購入出来る機能
- ⑤観光アプリ機能
 - ・観光客に対し、観光アプリで観光情報を案内するとともに、観光アプリ参画施設で観光客が決済した金額に応じてポイントを付与する機能
- ⑥データ管理機能
 - ・三重県の観光情報サイト「観光三重」のほか、上記①～⑤の機能を活用して三重県を訪れる観光客に関する各種情報を収集・蓄積し、マーケティングの基盤となる観光客データを管理する機能
 - ・観光関連事業者の情報等を随時登録するとともに、上記①～⑤の機能における観光客の利用状況の把握や集計、三重県と各事業者の接触記録の登録や庁内における情報共有など、事業者情報を蓄積・管理する機能
- ⑦データ活用機能
 - ・上記⑥にて収集・蓄積した観光客に関する各種情報等を活用し、データに基づくマーケティングを実施できる基盤となる機能
 - ・事業者データについても、今後活用できることを想定した基盤となる機能
 - ・収集したデータ等をもとに、容易に可視化ができる機能
- ⑧データ連携機能
 - ・上記①～⑤の各機能において収集する情報を、⑥データ管理機能へ自動的に取り込み、メールアドレスを一意的キーとして名寄せを行い、同一人物の情報はとりまとめて活用できるようにするための機能
 - ・上記①～⑤の各機能において付与されたポイントをとりまとめて管理する機能

II 各機能の詳細

1. プラットフォームの各機能について

①～⑤の各入口は、観光三重 (<https://www.kankomie.or.jp/>) サイト及びみえ旅おもてなしポイントプログラムサイト上にリンク等を設けている。

※全体イメージ図については、別添参照

※機能の詳細については、別添参照

※「①みえ旅おもてなしポイントプログラム」、「③地域 OTA 機能」については、別事業者が運用保守管理を行うため、連携のみ行うこと。

2. データ基盤の主要構成機能について

データ基盤の主要構成機能としては、以下に示す(1)～(4)のような内容で構築している。

(1)「⑥データ管理機能、⑦データ活用機能、⑧データ連携機能」

(ア) 観光客データ管理機能

- ・三重県を訪れる観光客に関する各種情報を収集・蓄積する顧客管理システムを構築し、データに基づくマーケティングに活用する。
- ・観光客の情報を収集する仕組みとしては、前述の①～⑤の機能を備えている。
- ・観光客の情報を収集する機能は、来年度以降も追加となる可能性があることを想定し、データ連携が可能な仕組みを構築。

<想定する観光客データについて>

- ・令和5年度の登録者数は、約5万人を想定している。
※参考：現在の観光客データ登録者約6万人
- ・観光客データの件数は、10万件以上の登録が可能。
- ・単純に登録者数が増加するだけではなく、登録データの変更や削除にも対応可能。
- ・プラットフォームに搭載している各機能（前述、詳細は後述のとおり）については、原則として各主要機能別（前述の①～⑤）にユニークな番号を採番するとともに、メールアドレスをキーとして名寄せを行い、データの統合が出来る機能を備えている。
- ・各機能の利用により発生・付与されるポイントデータについても、連携できる機能を備えている。
- ・登録項目は、以下のとおり。なお、登録項目は今後増える可能性があるため、項目の追加にも対応できるような仕組みとしている。

<登録項目（案）>

- ・共通項目として、ユニーク番号（前述の①～⑤の各機能で個別採番を想定）、メールアドレス（名寄せ用のキーとして想定）、ニックネーム、姓・名、ふりがな、性別、生年・月・日、国籍、郵便番号、都道府県、市区町村、住所1、住所2（建物・部屋番号等）、電話番号、関心テーマ（選択式）、三重県来訪歴 など
- ・上記①～⑤の各機能の項目としては、以下のようなものを想定している。
- ・①みえ旅おもてなしポイントプログラムにおける訪問施設名や訪問日時、アンケート

ート回答内容 など

- ・ ②旅程作成機能における訪問予定地 など
- ・ ③地域 OTA 機能における各種予約情報（予約施設、予約日時、同行者 など）
- ・ ④電子チケット機能におけるチケットの取得や利用に関する情報 など
- ・ ⑤観光アプリ機能における購買データなど

・ 観光客の個人情報を収集・管理するため、個人情報の取扱いに十分配慮したシステムや運用方法としている。

<観光客データの登録について>

- ・ 観光客の個人情報等のデータ登録は、原則上記①～⑤の各機能において実施し、本業務で構築する顧客管理システムには、①～⑤の各機能からデータ連携により取り込むものとしている。

(イ) 県内観光関連事業者データ管理機能

- ・ 令和5年度の登録者数は、約1千件を想定している。
- ・ 事業者データの件数は、3万件以上の登録が可能である。
- ・ 登録項目は、以下の内容のとおり。

<登録項目（案）>

- ・ ユニーク番号、メールアドレス（一意のキーとして想定）、事業所名、ふりがな、国籍、郵便番号、市町村、住所1、住所2（建物・部屋番号等）、電話番号、業種、営業曜日、営業時間、駐車場の有無・台数、席数 など
- ・ 観光関連事業者との接触記録等をデータとして登録し、観光局内で共有できるようにすることを想定しており、利用職員数は5名程度を見込む。また、将来的には三重県庁内全体で部署横断的に情報の閲覧や書き込みが出来るような拡張性を確保しておくことが望ましい。

(ウ) データ活用機能

- ・ 主に上記（ア）により収集・蓄積した観光客情報を活用し、個々の観光客の特性に対応した最適な観光情報の発信を行える仕組みを構築している。また、外部データを取り込んで活用できるようにしている（天候予報データサービス等）。
- ・ 情報発信は、予約情報等に基づき、旅マエ・旅ナカ・旅アトにおいて、それぞれ最適なタイミングで行うことができる。
- ・ 情報発信手段は、観光客に登録してもらったメールアドレスへのメールおよびLINEに発信できる。
- ・ 機能の詳細については、別添の「要件定義書」を参照すること。
- ・ 対象観光客の国籍・言語情報に基づき、対象者が外国人（インバウンド観光客）である場合には、外国語での情報発信も対応できる。
- ・ 観光客が閲覧するサイトにタグを設置し、Webアクセス情報や閲覧履歴を把握できる

仕組みとしている。

- ・本プラットフォームで収集したデータ（観光客情報、事業者情報）と各種観光関連データ等の外部データをデータ分析ツールで取り込み、インフォグラフィックなどで可視化する仕組みを用意している。また、そのデータは PDF や CSV でダウンロードが可能な仕組みとしている。
- ・プラットフォームに蓄積されたデータを利用して、観光に関する施策を庁内や観光関係者で検討するための資料（レポート）を分析ツールにて作成ができる。
例）電子クーポンやポイント取得、利用状況等のレポートなど

（エ）データ連携機能

本プラットフォームと上記①～⑤の各機能（システム）との間でデータ連携を予定する主要データについては、以下の2つを備えている。

なお、連携先のシステムや項目は今後増えていく可能性があるため、連携システム追加時にも追加で API 開発が不要になるよう、プラットフォームの機能にて予め API を用意している。

1. ID 連携

- ・観光客及び事業者の情報について、メールアドレスをキーとして、プラットフォーム内の情報・機能に基づき登録される情報を名寄せし、同一人物の情報として活用可能。

2. ポイント管理

- ・上記（①）で連携するプラットフォーム内の各機能は、それぞれの利用に応じてポイントを付与できる機能を備えている。
- ・また、すでに運用中のポイントについては、みえ旅おもてなしポイントプログラムを参照すること。
⇒参考 URL <https://miepo.kankomie.or.jp/>
- ・各機能で発生したポイントは、みえ旅おもてなしポイントプログラムのマイページにおいて内容を確認できることとする。
- ・ポイントについては、リアルタイムに反映するものと、日次で反映するものがある。
- ・一定数のポイントが蓄積すると、三重県が運用する懸賞機能に応募できる仕組みとしている。

（2）「②旅程作成機能」

プラットフォームの旅程作成機能の構築事業者である株式会社まちづくりプラットフォーム（担当者：小泉、電話：050-3557-1192）と必ず調整のうえ、提案すること。機能の内容としては以下のとおり。

（ア）旅程作成用ページ

三重県の観光情報サイト「観光三重」内に、三重県を訪れる観光客を主な対象とし

て、それぞれの観光客の希望に沿った旅程を作成・保存できる機能を備えたページを構築。

1. 観光客ページ（フロントエンド）

- ア 利用者は、主に観光目的で三重県を訪問・周遊する旅行者等を想定しており、観光三重に掲載されている観光スポットやアクティビティ、イベント等をもとに、それぞれの好みに応じた旅程を作成・保存する目的で使用する。なお、観光三重英語サイトにおいて、外国ユーザーにも対応。
- イ 旅程作成に使用する観光スポット・施設等の情報については、観光三重 CMS 内の情報を利用。

（イ）旅程作成機能等において整備している要件

以下に記載するものは主な要件であり、詳細は、別紙の機能要件・非機能要件を参照すること。

1. 観光客用途

ア 旅程作成機能等

旅程作成機能等は、主に以下のような機能を備えている。詳細については、別紙要件定義書を参照のこと。

- （ア） 利用者自身が観光三重のサイトから関心のある観光スポット・アクティビティ・イベント等を選択して、自身で旅程を作成する機能。自動で最適な周遊順に並び替える機能や、車・2次交通など最適な移動手段を判定し、所要時間を表示するサポート機能も含める。
- （イ） 利用者が条件や好み等を入力するとそれに応じたおすすめ旅程を AI が自動作成する機能。
- （ウ） 作成した旅程は、マイページにおいて複数保存できるようにしている。
- （エ） 作成した旅程を、メールや SNS 等を用いて観光客自身や同行予定者等と共有できる機能。

イ アカウント作成機能

旅程作成機能等により旅程を編集・保存するために、メールアドレスをキーとした個別のアカウント（マイページ）を作成する機能を備えている。

ウ ログイン機能

旅程作成機能等により作成した旅程について保存・閲覧・修正・追加・削除等を行うために、メールアドレスをキーとしたマイページにログイン出来る機能を備えている。

2. 管理者用途

管理者機能は想定していない。なお、三重県が指定する対象先について、AI を活用した旅程作成機能において必要となる観光スポット・施設等のパラメータ等を設定している。

3. プラットフォームとの連携

旅程作成機能等により作成された旅程内容や観光客の指定条件、観光客自身に関する情報等を、プラットフォームの API と自動連携する機能を備えている。

4. 地域 OTA 機能との連携

旅程作成機能等により作成された旅程に対する予約可能な宿泊施設や観光関連施設、体験アクティビティ等を紹介し、予約ページへ誘導する機能を備え、地域 OTA 機能と連携している。

5. 観光三重の CMS との連携

旅程作成システムと観光三重の CMS (コンテンツマネジメントシステム) で同期連携を行い、観光三重の CMS 管理画面からスポットデータ等を登録・編集すると、夜間等に旅程作成システムに反映できる。

6. 本機能の提供に必要なサーバーの利用について

本機能の提供に必要なサーバーについては、セキュリティや容量その他ホームページ運営に必要なスペックを考慮したものを受託者において確保し、必要な初期設定を行うこと。

(3) 「④電子クーポン機能」

プラットフォームの電子クーポン機能の構築事業者である株式会社ギフトパッド(担当者：山岸、電話：06-6537-7562) と必ず調整のうえ、提案すること。

(ア) 電子クーポン用の特設サイト

以下の3者を対象として、それぞれ必要な機能を備えたサイトがある。

1. 管理者ページ

利用者は、三重県などで、システム全体を管理する目的で使用する。

2. 事業者ページ

利用者は、三重県内の観光関連事業者等を想定している。具体的には、宿泊施設、観光施設、体験メニュー、飲食・物販等を営む事業者などで、電子クーポンの登録や利用状況の把握等の目的で使用する。

3. 観光客ページ

利用者は、主に観光目的で三重県を訪問・周遊する旅行者等を想定しており、三重県民等も対象に含むものとする。登録されている電子クーポンを利用する目的で使用する。

(イ) 電子クーポン機能において整備している要件

特設サイトなどから、各利用者別に以下の要件に対応できることとしている。なお、以下に記載するものは主な要件であり、詳細は、別紙の機能要件・非機能要件を参照

すること。

1. 管理者ページ

ア 特設サイトとは別の一般公開しない場所に、管理者のみが ID・パスワードでログインできる専用ページを設置している。

イ 事業者が設定した条件に合う観光客に対して、別途整備するデータ基盤機能におけるマーケティング・オートメーション等の機能を用いてクーポン等を自動配信できる仕組みとしている。

2. 事業者ページ

ア 特設サイト内に、ID・パスワードでログイン出来る事業者専用ページを設置

イ 事業者ごとにカスタマイズをしたクーポンの発行が可能。

ウ 観光客がクーポン等を使用する際に、事業者がその場でクーポン等の消し込みが可能。消し込み方法は、事業者のスマホ等による QR コードの読み込みや、クーポンコードの入力方法としている。

エ 各事業者が発行するクーポン等の利用状況などを画面上で閲覧可能。

3. 観光客ページ

ア 特設サイト内に、ID・パスワードでログイン出来る観光客用ページを設置。

イ クーポン等の取得が可能。

ウ 取得したクーポン等を観光客マイページにて QR コードで表示可能。

4. 全体について

ア 誰でも閲覧可能なクーポン等を掲載する特設サイトを設置。また、条件等に応じた検索が可能。

イ みえ旅おもてなしプラットフォームに、API やバッチ連携等により各クーポン利用状況（観光客属性を含む）の定期連携が可能

ウ 各事業者のクーポン情報が取得できる API を提供できるようにし、観光三重の地域観光情報サイト等へクーポン情報をリアルタイムに提供することが可能。

エ 三重県が指示する一定のセキュリティ等の対策を行い、安全性を確保している。

オ 国や三重県などが実施する GoTo トラベル事業やみえ得トラベルクーポン事業などの地域観光事業支援において、観光需要を喚起する電子クーポンを発行出来る機能を備えている。

5. 本機能の提供に必要なサーバーの利用について

ア 本機能の提供に必要なサーバーについては、セキュリティや容量その他システム・特設サイト運営に必要なスペックを考慮したものを受託者において確保し、必要な初期設定を行っている。

イ なお、受託者が必要とする要件を備えたサーバーを三重県が準備し提供する場合には、それらのサーバーを利用するものとする。この場合には、発注者の指示するサーバー上に特設サイト等「WEB アプリケーション」のアップロードが可能である。

(4)「①みえ旅おもてなしポイントプログラム、③地域 OTA 機能、⑤観光アプリ機能」

プラットフォームのみえ旅おもてなしポイントプログラムについては、みえ旅おもてなしポイントプログラムアンケートシステムの構築事業者である株式会社リクルート（担当者：山内、電話：03-6835-6538）と、地域 OTA 機能については、構築事業者である株式会社陣屋コネクト（担当者：江崎、電話：050-3183-1303）と、観光アプリ機能については、構築事業者である株式会社サイモンズ（担当者：安蒜、電話：03-5255-3741）と必ず調整のうえ、提案すること。

Ⅲ システム要件

原則、令和3年度に構築したプラットフォームの内容を基本とし、それ以上の対応が可能な場合は、提案することができることとする。

現在のシステム要件については、以下のとおりである。

① 開発方針

1. 「みえ旅おもてなしプラットフォーム」は将来的な拡張や仕様変更を踏まえ、特定のツール等に限定されない仕様とし、クラウド上に構築が可能とすること。
2. 「みえ旅おもてなしプラットフォーム」は、三重県及び三重県観光連盟に加え、県内29市町のうち参入を希望する自治体へもアクセス権限を付与することとし、将来的に未参入自治体等にもアクセス権限を付与することを想定した仕様とすること。また、アクセス権限は、例えば三重県と各市町では閲覧権限を個別に設定できるなど、複数のアクセスレベルを設定できるようにすること。

② 機能要件

1. 容易に様々なデータを収納、蓄積、利活用できる機能を有すること。
2. 障害発生時等においては、データ復旧が可能なようにバックアップが行えること。

③ 環境要件

1. 可用性、機密性、完全性を担保し、将来性を考慮したシステム稼働環境とし、システム全体として、少なくとも導入後5年間運用可能な構成とすること。
2. 計画的なメンテナンス等を除き、原則として365日、24時間利用可能であること。

④ 情報セキュリティ要件

1. 権限要件

本システムの利用者は、三重県及び三重県観光連盟、県内市町、観光地域づく

り法人（DMO）、観光関連事業者等を予定していることから、各ユーザー権限に応じてアクセスできるデータ及び項目をコントロール出来るとともに、アクセス履歴を把握できるようにすること。

2. 情報セキュリティ対策

想定される脅威を整理し、契約後に示す「三重県電子情報安全対策基準（情報セキュリティポリシー）」に従った対策ができること。

また、本システムのセキュリティ対策について、パッチの適用、ウイルス対策、ログ管理、ユーザー認証、不正アクセス防止、ネットワーク不正侵入防止等の観点から、セキュリティ設計を行うこと。

3. データセンターのセキュリティ対策

本システムの稼働環境（クラウド基盤）が設置される本番のデータセンターは、日本国法を準拠法とし、日本国内に所在する裁判所が当該紛争又は訴訟についての専属的裁判管轄権を行使できる環境であることとし、以下の物理的セキュリティ対策を満たした設備とすること。

NO	概要
1	外観は看板や標識がない匿名性を確保すること。
2	ケージを含むすべてのドアは ID カードや生体認証等による入退管理を実施すること。
3	サーバー機器は施錠が施されたラックやアクセス制御機能付きスチール製ケージに格納すること。
4	監視デジタルカメラ等により侵入者を検知でき、警備事業者への自動通知機能を備えたセンサで監視されていること。

⑤ 保守要件

1. サーバー、OS、その他ミドルウェア等について、脆弱性対応を適切に行うこと。
2. ディスク容量等のリソース監視、システム全体のバックアップ、セキュリティ機器等の設定及び維持管理等の定期的なシステム稼働状況の監視を行えること。
3. 障害発生時等においては、メール、電話等による問い合わせ、緊急度に応じたオンサイト対応や、データ復旧、不具合に係るシステム復旧に対応すること。