

電子チケットサービス提供業務調達仕様書

令和7年10月

石川県
総務部デジタル推進監室
県庁デジタル推進課

1 概要

1.1 名称

電子チケットサービス提供業務

1.2 基本方針

本サービスにおける基本方針は以下のとおりとする。

① 利用者の利便性向上および施設運用者の業務効率化

施設運用者は、対象施設の電子チケットを、原則として24時間365日事前にインターネットを通じて販売し、また必要に応じて、日時指定や販売枚数上限指定チケットを販売することができる。これにより、利用者は入場時には販売窓口に並ぶことなく入場可能となり、また混雑時間を避けることが可能となる。施設運用者は、窓口業務や入場手続き業務の効率化が可能となるとともに、入場者数の制御を行うなどさまざまな運用管理が可能となる。

② 各施設のマーケティング支援

電子チケットサービス利用者の属性データ等から利用動向を把握するなどマーケティング戦略へ活用することが可能となる。また、将来的には電子チケットサービスが有するプロモーション機能などを利用した情報発信が可能となる。

③ セキュアなシステム環境

適切な障害対策やセキュリティ対策の実施によりシステムの安定運用が可能となる。また、個人情報に関連する法令に基づき、適切に管理・運用することで、保護する。

1.3. 運用期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

※ 運用開始以降、契約期間満了日の6カ月前までに当事者のいずれかから書面による解除の申し出がない場合には、両者協議の上、改めて単年度契約を締結するものとする。

2 国等の示す仕様やガイドラインへの準拠

2.1 クラウドサービスのセキュリティ要件への準拠

- ・サービスの情報セキュリティ対策については、「クラウドサービス提供における情報セキュリティ対策ガイドライン（第三版）」（2021年・総務省）に準拠するように努めること。
- なお、準拠していない取組み、対策等がある場合は、あらかじめ県に明示すること。

2.2 認証や資格等

- ・ISMS 適合性評価制度（一般社団法人情報マネジメントシステム認定センター）における認定を受ける、プライバシーマーク（一般財団法人日本情報経済社会推進協会）の認定を受けている、又は、これと同等の個人情報保護の適正な保護及び管理のために必要な措置を講じること。

3 利用環境要件

3.1 利用環境要件（利用者）

以下の環境で問題なく本サービスを利用できること。

① 端末性能

国民および訪日外国人に広く普及し使用されている端末（パソコン、タブレット、スマートフォン）の標準的な性能で本サービスを支障なく利用できること。

② OS

Windows 11、Mac OS X v12.0、iOS 16、Android13 以降の OS で利用できること。また、契約期間中に新しいバージョンがリリースされた場合、追加費用無しで対応できること。

③ ブラウザ

「② OS」で標準搭載されるブラウザ及び国内シェアのあるブラウザ（Edge、Chrome、Safari、など）で操作感を損なうことなく利用できること。また、契約期間中に新しいバージョンがリリースされた場合、追加費用無しに対応できること。

④ ソフトウェア

ブラウザのみで本サービスを利用できることとし、事前に特別なアプリケーションをインストールする必要がないこと。ただし、アプリの併用についてはその利用を妨げない。

3.2 利用環境要件（施設運用者、所管課担当者、システム担当者）

以下の環境で問題なく本サービスを利用できること。

① OS

Microsoft Windows11 の OS で利用できること。また、契約期間中に新しいバージョンがリリースされた場合、追加費用無しに対応できること。

② ブラウザ

「①OS」で標準搭載されるブラウザで操作感を損なうことなく利用できること。また、契約期間中に新しいバージョンがリリースされた場合、追加費用無しに対応できること。

③ ソフトウェア

原則として、ブラウザのみで本サービスを利用できることとし、別途専用ツールのインストールが必要な場合は、ライセンスフリーで提供すること。また、電子認証機能のために Java 実行環境（JRE）や一般的に公開されている各種プラグインのインストールが必要な場合は、その旨を明記し、併せて設定方法も明示すること。

4. システム機能要件

別紙2「システム機能要件確認表」を参照すること。

5. サービス運用基盤要件

5.1 ネットワーク

ネットワーク要件は以下のとおりとする。

① システム構成

サーバ、データベース、ネットワーク構成などは冗長化し、サービスの停止を防ぐ構成とすること。

② 機器間の伝送路の確保

ピーク時のアクセス量に対応できる適切な機器を設置すること。ネットワーク機器は必要十分なポート数を有し、高い信頼性の機器を用意するとともに、十分なバッファ容量を持つこと。

機器選定にあたっては、将来の利用者の増加等に対応できるようにするため、拡張性に優れたものとする。

③ インターネット接続

利用者のインターネット接続にあたっては、電子チケットシステム側にファイアウォールを設置してインターネット側からの不正侵入を防止するとともに、利用者端末と電子チケットシステムとの間で送受信されるデータを暗号化することによって機密保持を図ること。

また、石川県との接続におけるインターネット接続においても同様の機密保持を図ること。

5.2 ファシリティ

データセンターのファシリティ要件は以下のとおりとする。

① 法令等

日本国内に設置され日本の法令が適用されるデータセンターであること。また、国内のクラウドサービスにおいて、利用者のデータが、海外に保存されないこと。

5.3 運用

運用要件は以下のとおりとする。

① 運用時間と体制

計画停止を除き、原則として24時間365日サービスを稼動することとし、そのために必要な運用・監視保守要員を適切に配置すること。

② 運用管理

運用管理障害状況と対応等、障害に関する履歴の管理を行うこと。アクセス量とサーバリソースの使用状況について性能管理を行うとともに、システムについてバージョン情報やパッチ情報等の変更管理を行うこと。

③ 障害対応

障害発生時には、問題の切り分けと適切なエスカレーションを行い、速やかに緊急停止やログの取得等の障害対応や原因究明に着手すること。

④ 運用監視

アプリケーション、プラットフォーム、サーバ・ストレージ、情報セキュリティ対策機器、通信機器について、稼働監視（応答確認等）、障害監視、パフォーマンス監視を行うこと。監視の結果、稼働停止、障害、重大なパフォーマンス低下を検知した場合は県に速やかに報告すること。

⑤ ログ

利用者の利用状況、例外処理及び情報セキュリティ事象の記録（ログ等）を取得し、記録（ログ等）の保存期間は最低1年とすること。

⑥ バックアップ及びリストア

利用者のサービスデータ、アプリケーションやサーバ・ストレージ等の管理情報及びシステム構成情報の定期的なバックアップを実施すること。リストア手順を定め、障害時にはバックアップデータから速やかにリストアが行なえる体制を整えること。

また、データベースはリアルタイムにバックアップを行い、障害時には即時に障害発生前の状態に復旧できること。

⑦ データ保管期間

チケット購入に関連する情報について、最低1年間は保持しておくこと。

⑧ ドキュメント管理

各種マニュアルについて、内容に変更が生じた場合は、適宜改訂を行うこと。

5.4 セキュリティ

セキュリティ要件は以下のとおりとする。

① パッチ等の適用

アプリケーション、プラットフォーム、サーバ・ストレージ、情報セキュリティ対策機器、通信機器について、技術的ぜい弱性に関する情報（OS等のパッチ発行情報やファームウェアの更新情報等）を定期的に収集し、試験環境による検証後、随時パッチによる更新やバージョンアップ等を行うこと。

定期的にぜい弱性診断を行い、その結果に基づいて対策を行うこと。

② ウイルス対策

プラットフォーム、サーバ・ストレージ（データ・プログラム、電子メール、データベース等）についてウイルス等に対する対策を講じること。

③ アクセス制御

利用者のアクセスを管理するための適切な認証方法、特定の場所及び装置からの接続を認証する方法等により、アクセス制御となりすまし対策を行うこと。

また、情報システムやネットワークの管理者等が運用・管理・保守等の目的で遠隔から情報システム又はネットワークにアクセスする必要がある場合は、適切な認証方法を利用し、なりすまし対策を行うこと。

④ 不正アクセス防止

外部及び内部からの不正アクセスを防止する措置（ファイアウォール、リバースプロキシの導入等）を講じること。

⑤ サーバ証明書取得

第三者が当該事業者のサーバになりすますこと（フィッシング等）を防止するため、サーバ証明書の取得等の必要な対策を実施すること。

5.5 その他

別紙3「クラウドサービス利用におけるチェックリスト」を参照すること。

6. ヘルプデスク要件

施設運用者・所管課担当者・システム担当者および利用者からの操作方法等の問い合わせに対しヘルプデスクを設置し、受付及び回答すること。ヘルプデスクは以下の要件を満たすこと。

6.1 電話対応受付日、時間

施設運用者・所管課担当者・システム担当者および利用者からの電話での問合せについては、土日祝日問わず 10:00～19:00 の時間において受付し、対応すること。

6.2 Web フォーム、メールによる対応

ウェブ上の問合せフォーム Web フォーム、メールによる問合せは 24 時間 365 日受付を行い、10:00～19:00 以外の時間に受信した問合せへの回答は翌開設日に行なうこと。

6.3 運用体制

運用責任者を設置し、問題への対応、指示などを適切に行える体制を整えるとともに、応対者については必要な人数の確保、及び教育を実施し、運用に支障を生じさせないこと。

また、ピーク時の問合せ件数を想定して適切な要員の配置及び回線数を用意すること。

6.4 問合せ内容の管理

問合せと回答内容の共有化を図り、類似の問合せに対する迅速な対応やヘルプデスク要員の質の均等化を行うこと。

6.5 障害発生時の対応

障害などによる不慮のサービス停止が発生している場合、障害の状況や影響範囲、復旧見込み等の案内を行うこと。また、電話対応の可否にかかわらず、システム障害が発生していることをホームページ上で周知すること。

6.6 情報保護

問合せに関する情報の漏えい・紛失を防ぐ対策を行うとともに、個人情報、ヘルプデスク業務上必要と認められるもの以外を収集しないこと。また、対応において扱った個人情報の複写は、ヘルプデスク業務上必要と認められる場合を除き行わず、対応において扱った個人情報は、対応終了後、適切に破棄すること。

7. 導入支援要件

初期導入時における導入支援計画を策定し、内容を県と協議するとともに、一切の費用を販売手数料に含めること。

8. SLA

SLA設定項目と本サービスで実現を担保する各項目の設定値は以下のとおりとする。

SLA項目	SLA設定値	備考
サービス時間	24 時間 365 日	計画停止を除く
稼働率	年99.9 %以上	計画停止を除く
オンライン応答時間遵守率	平均 3 秒以内 90%以上	データセンター内、クラウドシステム内の応答時間
障害報告時間（初報）	2時間以内	
回復予定時刻通知時間	12時間以内	
リカバリーポイント	前回バックアップ時点のデータ	
IDS、ウイルス対策のパターンファイル更新タイミング	ベンダーリリースから速やかに適用の必要性を判断し、随時パッチにより更新	
OS、ミドルウェアのセキュリティパッチ更新タイミング	速やかに対応方針を報告	

9. その他

9.1 個人情報の保護

本業務の遂行にあたって、個人情報の滅失、漏洩又は毀損の防止その他個人情報保護に必要な措置を講ずるとともに、別紙4「個人情報の取扱いに係る特記事項」を遵守するものとする。

ただし、業務の実態に即して、契約締結時に協議の上、適宜必要な事項を追加し、また不要な事項を削除するものとする。

9.2 石川県情報調達共通特記仕様書の遵守

本業務の遂行にあたって、別紙5「石川県情報調達共通特記仕様書」を遵守するものとする。ただし、業務の実態に即して、契約締結時に協議の上、適宜適用しない項番を決定するものとする。