

三重県観光マーケティングプラットフォーム
構築業務仕様書

三重県

1 背景と目的

新型コロナウイルス感染症の影響により、県内観光産業は大きな打撃を受けていることから、観光産業を再生させ、将来に向かって持続的に発展していくための取組を進めていく必要がある。

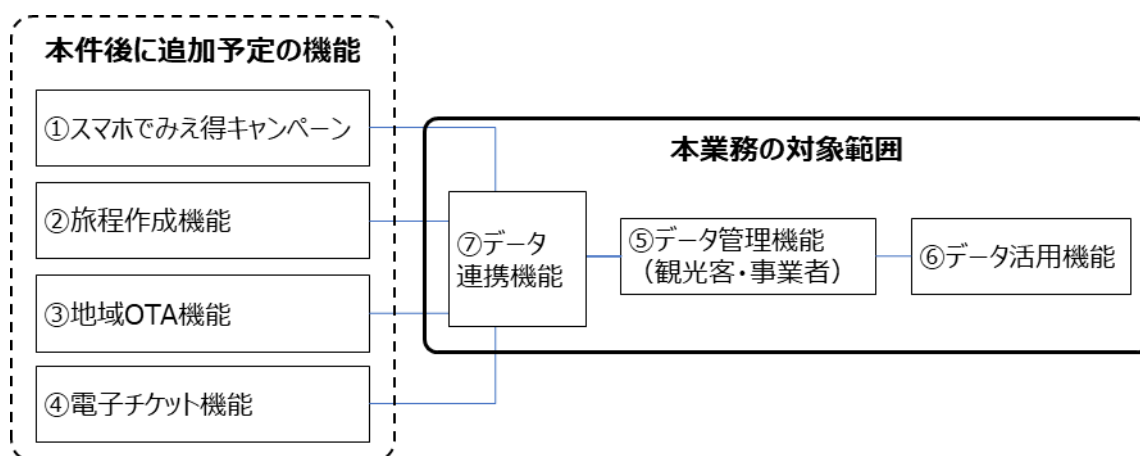
これまでの観光産業の発展に向けての取組としては、三重県観光振興基本計画の中にも、今後の施策展開として「デジタルマーケティングの推進」を掲げ、デジタルツールを用いたマーケティングやプロモーションなど、DXの重要性を認識し、デジタルツールを積極的に活用した事業展開を行ってきたところである。

今後は、さらに新型コロナの影響により、新たな旅のスタイルを踏まえ多様化する旅行者ニーズへの対応や、地域の特性を生かした魅力的な観光地づくりなど、それぞれの状況に対応した適時・適切な取組の重要性が増しており、このためには、これまで以上にデータに基づいた取組が必要となる。

本委託業務では、県、三重県観光連盟、市町、観光地域づくり法人（DMO）、観光関連事業者等の県内の観光関連組織がデジタルを活用したマーケティングを適切に実施するため、マーケティングに必要なデータを収集・蓄積する仕組みと、蓄積したデータを活用し、利用者のニーズに沿った情報をタイムリーに発信するための仕組みを構築し、三重県観光マーケティングプラットフォームの土台となる部分を完成させることを目的とする。

2 三重県観光マーケティングプラットフォームの全体像

- ・三重県観光マーケティングプラットフォームを構成する主要機能の概要は、下図及び以下の説明を参照のこと。また、詳細は「4 データ基盤の主要構成機能について（P4～）」及び「5 データ連携機能（P6～）」を参照のこと。
- ・①～④の各入口は、観光三重（<https://www.kankomie.or.jp/index.html>）のサイト上にリンク等を設けることを想定している。



【主要機能の概要】

- ①スマホでみえ得キャンペーン（既存の仕組みの改修を想定）

- ・県内の観光関連施設等を訪問し、電子スタンプの押印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（今年度下期に新規導入予定）

- ・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（今年度下期に新規導入予定）

- ・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電子チケット機能（今年度下期に新規導入予定）

- ・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・入場券等を入手・購入出来る機能

⑤データ管理機能（本企画提案コンペの対象）

- ・三重県の観光情報サイト「観光三重」のほか、上記①～④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①～④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

⑥データ活用機能（本企画提案コンペの対象）

- ・上記⑤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

⑦データ連携機能（本企画提案コンペの対象）

- ・上記①～④の各機能において収集する情報を、⑤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①～④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

<各項目の詳細について>

- ・上記①～④は、「別紙：関係する機能の詳細イメージについて（P22～）※以下「別紙」」を参照のこと
- ・上記⑤は、「4 データ基盤の主要構成機能について」の（1）（2）を参照のこと
- ・上記⑥は、「4 データ基盤の主要構成機能について」の（3）を参照のこと
- ・上記⑦は、「5 データ連携機能」の（1）（2）を参照のこと

3 本プラットフォーム構築におけるシステム面の基本方針

- ・本プラットフォーム構築にあたっては、効率性やセキュリティ水準、技術革新への対応力等の観点から、費用対効果が高いと思われるクラウドサービスを活用することを前提とする。
- ・観光客や事業者との接点は基本的にスマホアプリではなく Web ページを活用するとともに、軽微な修正等については職員が容易に対応できるようノーコードに対

応した仕組みを用いること等により、運用負荷及び運用費用の低減を図ることとする。

- ・周辺システムと観光客情報などのデータをスムーズに連携するために、予めデータ連携用の API を備えておくこと。
- ・なお、これらはあくまでも基本方針であり、より費用対効果の高い提案を妨げるものではない。

4 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）～（３）のような内容を想定している。これらの機能を実現する仕組みについて具体的な提案を求めるとともに、これらの機能を整備・活用する上でより効果的であると思われることがあれば追加提案を行うこと。なお、追加提案にあたっては、本事業で求める機能と区別して記載するとともに、今年度の構築費用及び来年度以降の運用費用についても区別して記載すること。

（１）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できるようにする。
- ・観光客の情報を収集する仕組みとしては、前述の①～④のような各機能を想定している。
- ・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組み込むこと。

<想定する観光客データについて>

- ・今年度の登録者数は、約 3 万人を想定している。
※参考：現在のスマホでみえ得キャンペーン登録者約 2.6 万人
- ・観光客データの件数は、10 万件以上の登録を可能とすること。
- ・単純に登録者数が増加するだけでなく、登録データの変更や削除にも対応できるようにすること。
- ・前述の本観光情報プラットフォームに搭載予定の各機能（概要は前述、詳細は別紙参照）については、原則として各主要機能別（前述の①～④）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おくこと。
- ・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おくこと。ポイント統合のイメージについては、別紙のスマホでみえ得キャンペーンの欄を参照のこと。
- ・登録項目は、以下の例示のような内容を想定している。なお、観光客の三重県への誘客に資するアイデアとして追加の項目案を提案することは構わない。最終的には、委託先決定後に、三重県と協議の上で対象項目を確定させることとする。また、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すること。

<登録項目（案）>

- ・共通項目として、ユニーク番号（前述の①～④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①～④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スマホでみえ得キャンペーンにおける訪問施設名や訪問日時、アンケート回答内容 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

- ・観光客の個人情報収集・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を提案すること。また、類似するシステム等が複数あると想定されるため、複数の評価軸を用いて提案内容の優位性を説明すること。

<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①～④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、①～④の各機能からデータ連携により取り込むものとする。ただし、現在三重県で保有している観光客データ（スマホでみえ得キャンペーン参加者データ約 2.6 万人程度）については、本業務において顧客管理システムにデータを取り込むものとする。元データは三重県からCSV等の形式で提供する。また、三重県が現在保有している観光客データと、本業務において構築する顧客管理システムのデータ項目は完全に同一ではないため、データの取扱いには注意すること。

(2) 県内観光関連事業者データ管理機能

- ・今年度の登録者数は、約 1 万件を想定している。
- ・事業者データの件数は、3 万件以上の登録を可能とすること。
- ・登録項目は、以下の例示のような内容を想定している。なお、三重県への観光客の誘客や事業者情報の管理・活用に資するアイデアとして追加の項目案を提案することや、運用上の利便性を含め追加の項目案を提案することは構わない。最終的には、委託先決定後に、三重県と協議の上で対象項目を確定させることとする。

<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。

（3）データ活用機能

- ・主に上記（1）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すること。また、外部データを取り込んで活用できるようにすること（天候予報データサービスとの連携は必須とする）。
- ・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えることを想定している。
- ・情報発信手段は、観光客に登録してもらうメールアドレスへのメールおよびLINEに発信できるようにすること。
- ・活用イメージについては、例えば旅マエ・旅ナカ・旅アトの各シーンにおいて具体的な例示を2～3程度提案すること。またその際にどのようなデータ及びシステムを活用するか、観光客にどのようなメリットを提供できるか等について、わかりやすく提案すること。
- ・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にも対応できるようにすること。
- ・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を用意すること。
- ・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すること。また、そのデータはPDFやCSVでダウンロードが行えること。
- ・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できること。
例）電子チケットやポイント取得、利用状況等のレポートなど

5 データ連携機能

本プラットフォームと上記①～④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、概ね以下の2つを想定している。

なお、連携先のシステムや項目は今後増えていくことを想定しているため、連携システム追加時にも追加でAPI開発が不要なよう、プラットフォームの機能にて予めAPIを用意しておくものとする。

(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、以下の情報・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できるようにすること。

- ①スマホでみえ得キャンペーン（既存の仕組みの改修を想定）
- ②旅程作成機能（今年度下期に新規導入予定）
- ③地域 OTA 機能（今年度下期に新規導入予定）
- ④電子チケット機能（今年度下期に新規導入予定）

(2) ポイント管理

- ・上記(1)で連携予定の各機能(①～③)は、それぞれの利用に応じてポイントを付与することを想定している。
- ・現在運用中のポイントについては、スマホでみえ得キャンペーンを参照すること。
⇒参考 URL <https://www.kankomie.or.jp/index.html>
- ・各機能で発生したポイントは、スマホでみえ得キャンペーンのマイページにおいて内容を確認できることとする。
- ・ポイント反映については、リアルタイムが望ましいが、運用コスト等を考慮したうえで、例えば1日1回のバッチ連携などで対応することも可とする。
- ・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する。
- ・ポイント連携のイメージについては、別添資料の<ポイント統合イメージ>を参照すること。

6 その他の項目について

(1) 費用

以下の項目について、それぞれ出来るだけ詳細な内訳を提示すること。

- ・イニシャルコスト（今年度のシステム構築に係る費用）
 - ・ランニングコスト（システムの運用・維持管理にかかる費用）
※ライセンス料と保守管理に区分して記載すること。なお、アカウント数が大きく変動しない前提で、今後5年間の費用を年度単位で提示すること。
- ①今年度分（11月～3月末まで（5か月分））
 - ②来年度以降5年分（毎年4月～3月分を1年分とする）

<想定するアカウント数について>

- ・イニシャルコスト、ランニングコストの算定にあたっては、以下のアカウント数を前提とすること。なお、ある程度の範囲であればランニングコストが増加しない提案が望ましい。
- ① 顧客管理システム：職員向け5アカウント（今年度については開発側1アカウ

ント、観光局側 1 アカウントで合計 2 アカウントを想定)

② データ活用システム：職員向け 2 アカウント、活用人数は数万人程度

(2) スケジュール

- ・想定しているスケジュールは、以下とおりである。本業務の対象は⑤～⑦であるが、本業務開始以降に①～④の各機能構築事業者を順次選定予定であることから、選定次第それぞれ連携を図ること。

構築予定機能	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月以降の予定
①スマホでみえ得キャンペーン		契約・詳細打合せ	順次機能構築		各機能とデータ連携・接続テスト	最終テスト、職員向け説明・教育	4月以降に運用開始(切替)
②旅程作成機能		契約・詳細打合せ	順次機能構築				4月から運用開始
③地域OTA機能		契約・詳細打合せ	順次機能構築				4月以降、順次登録・運用開始
④電子チケット機能		契約・詳細打合せ	順次機能構築				4月以降、順次登録・運用開始
⑤データ管理機能(観光客・事業者)	契約・詳細打合せ	順次機能構築					4月から運用開始
⑥観光客情報活用機能							
⑦データ連携機能							

(3) 作業体制及び方法

① 作業体制

1. 体制

受託者は、本業務を履行できる体制を設けるとともに、作業に先立ち以下の事項について提出し、三重県職員の上承を得ること。なお、原則として体制の変更は認めず、やむを得ず変更する場合は事前に担当者の上承を得ること。

また、受託者は、本業務の履行が確実に行われるよう、本業務の全期間にわたって、必要となるスキル、経験を有した要員の確保を保証すること。

ア 受託者側の体制

イ 受託者側の責任者(品質管理責任者等含む)

ウ 主任担当者

主任担当者に求める要件は、次のとおりとする。プロジェクト管理者と開発リーダーは兼任して差し支えないものとする。

(ア) プロジェクト管理者

PMBOK※又はこれに類する手法に即したプロジェクト管理を実施すること。

(イ) 開発リーダー

データベース・システムの企画・設計に関する知見や技術を有すること。

- エ 連絡体制（受託者側の対応窓口）
2. 三重県職員が受託者に対し、常時契約履行状況に関する調査を行える体制とすること。なお、受託者は作業体制図を作成・提出すること。

※PMBOK (Project Management Body of Knowledge)：プロジェクトマネジメントに関するノウハウや手法を体系立ててまとめた、プロジェクトマネジメントに関する標準的な規格。

② 開発方法

1. プロジェクト実行計画

受託者は、本業務を実施するため、プロジェクト実行計画書及びスケジュール（WBSを含む。以下「プロジェクト実行計画書等」という。）の原案を本業務の契約後速やかに作成・提出し、三重県の承認を得て決定すること。

ア プロジェクト実行計画書については、PMBOK 又はこれに類するプロジェクト管理手法に即したリスク管理・品質管理等を行うものとし、以下の内容を提示すること。

ソフトウェア開発プロセス

- a) 成果物
- b) 成果物と関連づけられた作業スケジュール
- c) チェックポイント
- d) 主要マイルストーン
- e) プロセス改善手順

イ WBS に基づき、ガントチャート形式のプロジェクト実行スケジュール（マスタスケジュール）を併せて作成・提出すること

ウ プロジェクト実行計画書等は、作業の進捗状況に合わせ随時内容の更新及び詳細化を図ることとし、更新後の計画書等は、定例会等の機会を利用して、三重県に報告・提出すること。

2. 進捗管理方法

ア 各作業に関する打合せ、納品物等のレビュー及び作業進捗確認のため、作業期間中、原則として週 1 回、定例会議を行うこと。

イ 毎回の定例会議の議事録及び課題・問題点管理表を、原則 3 日後までに作成し、県に提出すること。

ウ 定例会議では、開発スケジュールと実際の進捗状況の差を明らかにし、その原因と対策を明らかにすること。なお、作業計画書の各管理要領については一覧形式の管理表を作成し報告を行うこと。

エ 三重県庁舎内での作業に当たっては、三重県の指示に従うものとし、作業終了後は報告書を提出すること。

3. システムテスト（開発を行う工程におけるテスト）

ア 受託者はテストに先立ち「テスト計画書」を提出し、職員の下承を得ること。なお、テスト計画書には、単体テスト、結合テスト、総合テストごとにテスト項目、テスト環境、テストシナリオをスケジュール表とともに明示すること。

と。

ただし、クラウドサービスとして提供されている機能の確認はクラウドサービス事業者の範疇とするため、県との協議の上、システムテストの対象外としてもよい。

4. ドキュメント基準

ア ドキュメントについては、作成に先立ちその構成や記載項目、記載内容及び記載水準等を規定した作成要領を提出し、三重県の承認を得た上でこれに従うこと。

イ ドキュメントの内容について、三重県のレビューを受けること。

5. 開発環境

ア 本業務における開発環境は、受託者の負担と責任において確保すること。

(4) システム要件

① 開発方針

1. 「三重県観光マーケティングプラットフォーム」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. 「三重県観光マーケティングプラットフォーム」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、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。

⑥ テスト要件

1. テスト計画書の作成

実施する単体テスト、結合テスト、総合テスト及び受入テストについて、テスト方針、実施内容及び実施理由を記載し、テスト工程ごとにテスト計画書として提出すること。また、三重県が主体となって実施する受入テストについては、テスト計画書案を作成し、提出すること。

テスト計画書に記載すべき事項を以下に示す。

ア 受託者のテスト実施体制と役割

イ テストに係る詳細な作業及びスケジュール

ウ テスト環境(テストにおける回線及び機器構成、テスト範囲)

エ テストツール

オ テストデータ

カ 評価指標

2. テストに係る要件

ア テスト工程共通要件

単体テスト、結合テスト及び総合テストの各テスト工程において共通する要件を以下に示す。ただし、クラウドサービスとして提供されている機能の確認はクラウドサービス事業者の範疇とするため、県との協議の上、各テストの対象外としてもよい。

- (ア) 受託者はテストの管理主体としてテストの管理を実施するとともに、その結果と品質に責任を負うこと。
- (イ) 受託者は三重県及び関連する他システムに係る事業者等との作業調整を行うこと。
- (ウ) 各テスト工程は、三重県の関係者に対する作業負荷を抑える工夫をした計画を立てること。
- (エ) 三重県に対し定期進捗報告及び問題発生時の随時報告を行うこと。
- (オ) 各テストを行うため、一連のテストケース（入力、出力及びテスト基準）、テストシナリオ（例外処理を含む。）、テストデータ、テスト評価項目及びテスト手順を各テスト実施前に整理し、テスト実施要領として作成の上、提出すること。
- (カ) 各テスト終了時に、実施内容、品質評価結果及び次工程への申し送り事項等について、三重県と協議の上、テスト結果報告書を作成すること。
- (キ) テスト時に使用した不要なデータ、ユーザID、プロセス及びサービス等は本番稼働前には完全に削除し、削除したことを示す記録を上記(カ)のテスト結果報告書に含め、提出すること。

イ テストデータ要件

テストにおいて使用するテストデータに係る要件を以下に示す。

- (ア) テストデータは、原則として受託者において用意すること。
- (イ) テストデータの管理は、受託者が責任を持って行うこと。なお、テスト工程ごとのテスト計画書にテストデータの種類等を記載し、使用したテストデータは、テスト結果とともに媒体で納入すること。

ウ テスト環境要件

テスト環境に係る要件を以下に示す。

- (ア) 単体テスト及び結合テストに必要な機器等は、受託者の負担と責任において準備すること。
- (イ) 総合テスト及び受入テストに必要な機器等の準備、及び、テストを実施するために必要な各種設定を受託者の責任において実施し、本番環境と同等の環境を準備すること。

エ 単体テスト要件

開発したモジュール等の単位で、プログラムが正常に動作すること等のテストを行うこと。

オ 結合テスト要件

プログラム及びモジュールが、本システム全体において、正しく機能す

ることを確認するため、段階的に結合した状態でテストを行い、ソフトウェアの結合が完全であることを確認すること。

カ 総合テスト要件

総合テストに係る要件を以下に示す。総合テストにあたっては、「2 三重県観光マーケティングプラットフォームの全体像」における①～④の各機能の受託事業者と連携し、テストを実施すること。

<本事業における追加予定の機能一覧>

- ①スマホでみえ得キャンペーン
- ②旅程作成機能
- ③地域 OTA 機能
- ④電子チケット機能

- (ア) 本システムが要求どおりに構築されていることを確認可能なテストを行うこと。
- (イ) 本システムが納入可能であることを確認すること。
- (ウ) 上記(ア)及び(イ)の確認に当たっては、ソフトウェアが仕様に適合し、かつ本番環境で利用可能であることを確認できる評価指標を設定した上で、テストを実施すること。
- (エ) 性能及び負荷のテストにおいては、本番環境と同様の環境により負荷等をかけ、問題が発生しないことを確認すること。
- (オ) 総合テストでは、以下の項目について確認を行うこと。
 - a) 機能性
 - ・システム機能が、正常系、異常系ともに仕様書どおりに動作すること。
 - ・情報セキュリティ要件を満たしていること。
 - b) 信頼性
 - ・各システム要件を満たしていること。
 - ・障害が発生した際の回復処理が適切であること。
 - c) 使用性
 - ・要件及び説明書どおりに動作し、利用者が利用しやすいこと。
 - d) 性能性
 - ・オンライン処理、バッチ処理の応答時間、スループットが適切であること。
 - ・システムの限界条件(データ量、処理量)下で、正常に動作すること。

キ 受入テスト要件

三重県が主体となって実施する受入テストに係る要件を以下に示す。

- (ア) 受入テスト実施者が行う具体的な手順及び結果を記入するための受入テスト手順書案を作成すること。なお、システム操作に精通していない職員でも分かりやすいテストとなるように工夫すること。
- (イ) 受入テストは三重県が主体となって行うが、三重県の求めに応じて受入テストをサポートするための要員を確保すること。
- (ウ) 可能な限り本番環境と同等の受入テスト実施環境を準備すること。

- (エ) 受入テストで必要となるテストデータについて準備すること。
- (オ) 受入テストで確認された障害について、解析を行い、対応方針を提示し三重県の承認を得ること。
- (カ) 三重県に承認された対応方針に従い、プログラム及びドキュメント等を修正すること。

⑦ 移行要件

1. 連携するシステムからの情報・データの抽出に関しては、連携するシステム保守事業者によって、一般的なファイル形式にて抽出・提供までが行われる予定である。
2. 受託者は、当該データを受領することを前提に、必要に応じ、本システムデータベースへの移行プログラムの設計・開発、移行作業、移行後のデータに関する正当性確認等、移行に当たって必要となる各種作業を実施すること。
3. ただし、必要に応じ、連携するシステム保守事業者と連携・協力し、データ移行を行うこと。
4. 現行システムで利用している情報データを移行し、さらなる業務の効率化合理化が図れるよう、必要に応じ変更等を行うこと。
5. 移行は、契約期間内に実施すること。
6. 現行システムからのデータ取り出しについては、本業務の範囲外とするが、必要に応じ、連携するシステム保守事業者と連携・協力し、データ移行を行うこと。
7. 将来の再構築等に備え、移行の妨げや特定の装置や情報システムに依存することを防止するため、将来のシステムからのデータ取り出しについては、CSV や XML 形式等、他のシステムでも読み込み可能な形式で抽出できるようにすること。また、抽出データについて、データ構造を表す資料を作成し提供すること。

⑧ 教育・サポート体制

1. 三重県及び三重県観光連盟、参入自治体等へ「三重県観光マーケティングプラットフォーム（仮称）」の操作方法や分析への活用方法について、運用管理マニュアル、操作マニュアルを主体に使用した操作研修を実施すること。
2. システム担当者が本システムの操作等を確実に行うことができるよう定期的に指導・助言を行うこと。

(5) 運用管理について

- ・本業務における運用管理について、費用面を考慮し必要最低限の提案を行うとともに、運用業務において必要となる各種書類を作成の上、納品すること。

(6) 成果物

① 納入成果物一覧

1. プロジェクト実行計画書及びプロジェクトスケジュール（契約後速やかに）

2. プロジェクト体制図、役割分担表及び担当者名簿（契約後速やかに）
3. 三重県観光マーケティングプラットフォームの納品（アクセス権限含む。）
4. 三重県観光マーケティングプラットフォーム構築の設計図とマニュアル
5. 運用管理マニュアル

※マニュアル類は、管理者（三重県）用、事業者用、観光客への説明用の3種類を作成すること。また、次年度以降の運用管理マニュアル（運営管理業務への対応）も、成果物に含む。

※システムに詳しくない職員が利用できるよう、わかりやすく作成すること。

6. 操作マニュアル（ユーザ用、システム管理者用）
7. 要件定義書
8. データセンター利用条件書
9. テスト計画書兼結果報告書
10. 打合せ議事録等

- ・議事録（定例会議等の打合せ終了後原則3日後までに提出）
- ・課題・リスク管理表
- ・その他会議資料（必要に応じて作成・提出）

ア 納入成果物については、プログラム（ソースコードと実行プログラム一式）、テストデータ（データ、スクリプト、ツール）を除き、次のとおりとすること。

（ア）紙媒体（パイプファイル等を使用して、各丁を取り外せる形で編てつすること）及び電子ファイル（Word、EXCEL 及び PDF ファイル）で保存した CD-R 等で納品すること。

（イ）用紙は、A4 判縦置き、横書き、左とじを原則とし、図表については、必要に応じ、A3 判を使用することができるものとする。

（ウ）使用言語は、日本語で記述し、英文等を引用する場合は、日本語訳を併記すること。

（エ）容易に加除できる仕組とし、変更履歴を付けて変更管理が行えるようにすること。

イ カスタマイズ部分のプログラムには、ソースプログラム、実行形式プログラム、利用環境等を定義するファイル、コンテンツを含め、CD-ROM 等に格納すること。

ウ データについては、テストデータ及び現行システムからの移行データ等を含むこと。

エ 受託者が提出した作業計画書、報告書、各種管理表、議事録及びその他会議資料等については、必要な加筆修正を行い三重県担当者の承認を受けたものをすべて編てつし、指定された納入期限までに一括して納入すること

② 納入場所、納入条件

三重県津市広明町13番地 三重県雇用経済部観光局観光政策課

なお、詳細については、別途三重県担当職員の指示に従うこと。

③ 履行期限

令和4年3月31日までに「①納入成果物一覧」に記載する成果物を納品し、三重県の完成認定を受けること。

④ 検収方法

1. 受入テスト

ア テストは、三重県が別途承認する「テスト計画書」に基づいて県と受託者で行う。

イ 受託者は、「テスト計画書」に対する結果を取りまとめる作業を県と共に行う。

ウ 受託者は、テストにおいて不具合が発見された場合、三重県の指示に従い、適切な処置を施すこと。

エ テスト時に使用した一時ファイル等の不要なファイル等は、受入テスト終了後、受託者において削除すること。

2. 完成検査

ア 受入テスト終了後、「①納入成果物一覧」の記載内容を検査する。

イ 完成検査において指摘があった場合には、三重県の指示に従い、適切な処置を施すこと。

(7) 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、職員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、直ちに職員へ報告の上、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、担当職員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、職員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、職員及び現行システムの開発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
オ 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(2)又は(3)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3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。

■関係する機能の詳細イメージについて

<関係する機能のイメージ>

- ・各機能の詳細については検討中であり、本企画提案コンペ以降に確定したのち、今年度中に構築を行う想定である。なお、いずれも会員登録・ログインをしたのちに利用できる想定である。
- ・データ連携のイメージは、①～④の各機能により収集・蓄積された情報をもとに、旅マエ・旅ナカ・旅アトなどのタイミングで、各観光客に最適化された内容の観光関連情報を最適なタイミングでメール配信することなどを想定しており、それらの実施に必要なデータを各機能間で連携して活用できることとする。

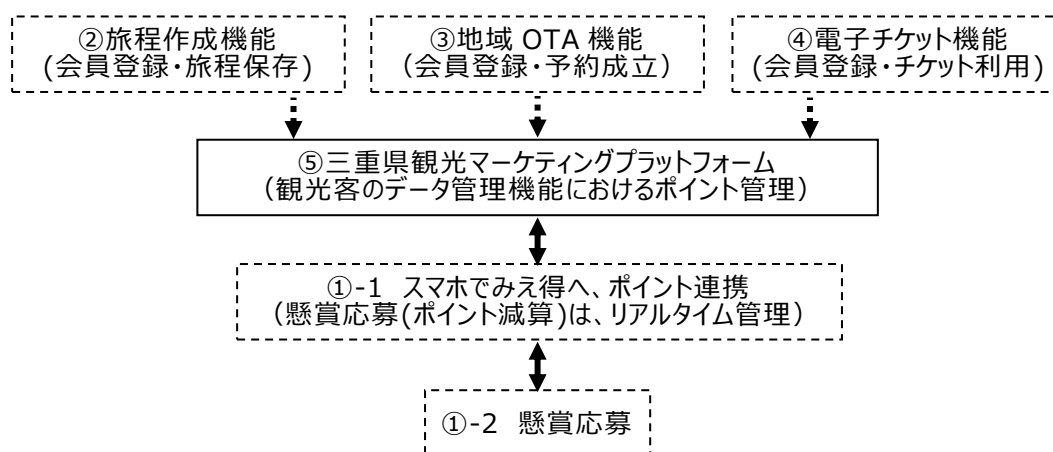
①スマホでみえ得キャンペーン（既存の仕組みの改修を想定）

- ・県内約 400 ヶ所のおもてなし施設（観光・飲食・物販・宿泊等）を訪問し、現地で電子スタンプへの押印を受け、アンケートに回答すると、スマホ上のスクラッチカードで1～5ポイントを得られる。
- ・一定ポイントがたまると、豪華賞品が当たる懸賞に応募可能（抽選は半年に1回実施、ポイントの有効期限なし）
- ・利用者アンケートは、毎月1回各施設に集計結果を還元（事業者用サイトからログインすると回答状況を閲覧可能）

<ポイント統合のイメージ>

片矢印（点線）：バッチ連携等でタイムラグあり（1日1回など）

両矢印（実線）：データ管理機能とスマホでみえ得キャンペーン及び懸賞応募間は、リアルタイム連携を想定



②旅程作成機能（今年度下期に新規導入予定）

- ・観光三重サイト閲覧者が、サイト上で県内観光のルート作成や保存が可能（保存時に会員登録）。
- ・会員登録や旅程の作成・保存により、ポイントを付与予定。

- ・ポイントは、スマホでみえ得キャンペーンの懸賞応募に利用可能。

③地域 OTA 機能（今年度下期に新規導入予定）

- ・観光客は、会員登録により、県内の宿泊や体験、観光施設、飲食店等の予約が可能。
- ・事業者は、地域 OTA を活用して、自社商品（宿泊や体験、観光施設、飲食店等）の登録・販売が可能。
- ・予約はすべて事前決済方式とし、予約金額に応じたポイントを付与予定。
- ・ポイントは、スマホでみえ得キャンペーンの懸賞応募に利用可能。

④電子チケット機能（今年度下期に新規導入予定）

- ・地域 OTA 機能を用いた予約に合わせて、旅マエ～旅ナカ～旅アトの各タイミングで三重県内の観光関連施設等で利用できる割引クーポンを自動配信する。
- ・クーポン配信は、訪問エリアや当日の天候等に応じて、事前設定したシナリオに基づく自動配信とする想定。
- ・各事業者が自由に割引クーポンを作成し、配信を希望する条件を事前登録しておくことで、想定するターゲットに自動配信が可能な仕組みとする。
- ・当面は、事前の代金決済を必要としない割引クーポンのみを対象とするが、将来的には観光施設等の入場券など有償のチケットを発行可能とすること。
- ・資金決済が必要な有償クーポンの取扱開始時期は、三重県との協議により決定するものとする。
- ・なお、OTA での予約は主に旅マエで行われるのに対し、電子チケットでの購入は主に旅ナカで利用されることを想定している。
- ・発行中のクーポンの利用状況については、リアルタイムでの状況把握を可能とするような仕組みを構築すること。
- ・三重県及び各観光関連事業者には、クーポンの利用状況や利用者に関するデータをとりまとめて還元する仕組みとする。