

桑名市立中学校給食予約管理システム構築・運用業務委託仕様書

1. 業務名称

桑名市立中学校給食予約管理システム構築・運用業務委託

2. 業務概要

桑名市（以下「発注者」という。）が、中学校給食実施に当たり、給食の予約、給食費の徴収、精算準備等を行う桑名市立中学校給食予約管理システム（以下「システム」という。）の構築及び利用者登録、予約管理、献立紹介、問合せ対応その他これらに付随する運用業務をシステム業者（以下「受注者」という）に委託する。

3. 履行期間

契約締結日から令和12年7月31日まで

4. 中学校給食の概要

項目	内容
実施校	「5. 対象中学校」のとおり。
実施方法	弁当併用選択方式
提供方法	調理等業務委託業者（以下「調理業者」という。）の調理場で調理した給食を弁当容器等に盛り付けて中学校へ配送するデリバリー方式
調理・配送	調理業者の調理場から全校に配送する。
献立	(1) 発注者が作成する2種類（A・B）とする。 (2) 献立は主食・副食・牛乳（発酵乳を含む）からなる。
アレルギー対応	牛乳からお茶への変更のみ。
予約方法	(1) 利用者がインターネットを利用して、本システムにログインして行う。 (2) 1日単位から予約可能とする。
給食費	(1) 1食単位で設定 ※給食費単価は「7. 中学校給食費の設定」のとおり。 (2) 前払い制とし、設定金額を支払う。
給食実施日	年間185日程度（各学校の実施日は、学校行事等により異なる）

5. 対象中学校

中学校給食の実施校は次の7校とする。（R8.5月現在）

No.	学校名	所在地	生徒数	教職員数
1	成徳中学校	桑名市東汰上 415-1	202	218
2	明正中学校	桑名市明正町 31	474	
3	光風中学校	桑名市新矢田二丁目 37	405	
4	陽和中学校	桑名市小貝須 1408-4	354	
5	正和中学校	桑名市坂井 339-25	306	
6	陵成中学校	桑名市筒尾八丁目 12	752	
7	光陵中学校	桑名市大山田五丁目 12	497	

計	2,990	218
---	-------	-----

6. システム利用対象者

- (1) 上記5. 対象中学校に記載の中学校7校に在籍する生徒、教職員及び翌年度に入学予定の児童
- (2) 発注者のうち、学校教育課を含む教育委員会事務局の職員
 - ※(1)及び(2)は、以下「利用者」という。
- (3) 発注者から別途中学校給食の調理業務を受託した調理業者
- (4) その他中学校長又は発注者が認める者（以下「一時利用者」という。）。

7. 中学校給食費の設定

給食費は次のとおりとする。

なお、給食費の変更があった場合には、発注者の定める期日までに設定の変更を行うこと。

種類	1食あたりの給食費（令和8年4月時点）	
	生徒	教職員
A	350円	395円
B	350円	395円

※給食費については、変更となる可能性がある。

8. システム構築業務

(1) 基本方針

- ア 選択制の中学校給食を運営する上で最適なシステムを導入すること。
- イ 本システム構築に当たっては、他自治体等において不具合なく2年以上運用実績のあるパッケージ商品を活用し、システムの安定稼働を確保するとともに、構築・保守・運用管理に係るコスト削減を図ること。
- ウ パッケージ商品が保持する標準機能を有効に活用することを原則とし、カスタマイズ対応は極力抑制することで、今後のバージョンアップ等の維持運用に要するコスト及び保守費用の抑制を図ること。
- エ 発注者からシステムへのアクセスは、セキュリティの確保された現行市内LANネットワークを活用すること。
- オ 本システムが備えるべき機能の要件は、以下の別紙で提示する。
 - (ア)「機能要件一覧（別紙1）」
 - (イ)「帳票一覧（別紙2）」
 なお、「帳票一覧（別紙2）」に記載した各帳票はExcel形式及びPDF形式で出力できること。

(2) 安全稼働要件

- ア 3台以上のサーバーで負荷分散されていること。
- イ すべてのサーバーは二重化されていること。
- ウ サーバーに障害が発生した場合、速やかに予備環境へ切り替えができること。この場合において、切り替え中であっても他のサーバーでサービス提供を維持できること。

(3) データセンター要件

- ア 耐震構造又は免震構造であること。
- イ UPS（無停電装置）や自家発電設備を備え、24時間365日無停電に対応可能であること。

- ウ ISO/IEC27001及びISMS適合性評価制度認証基準を取得していること。
- エ データの管理エリアなどは生体認証機などを設置し、予め登録された者のみ入室可能とすること。
- オ サーバラックの鍵はデータセンターにて管理し、予め登録された者のみ使用可能とすること。

(4) セキュリティ要件

- ア データの保存場所は、日本国内であること。
- イ 受注者は給食予約・給食費収納業務を受託するにあたり、対象者のうち利用登録の申請があったもの（以下「利用登録者」という。）の個人情報を取り扱うため、受注者はISO/IEC27001（情報セキュリティマネジメントシステム）等を取得又は業務開始までに取得を予定していること。
- ウ SSLによる暗号通信を行う専用ハードウェア等を用い、送受信されるデータの暗号化・復号を高速に行う環境を用意すること。
- エ データの管理エリアなどは生体認証機などを設置し厳重な入室管理をおこなうこと。
- オ システムのサービス基盤は、システム開発業者のデータセンターにて直接管理すること。
- カ システムの運営基盤に対して、重要度の高いセキュリティパッチが公開された場合システムへの影響がない限り適応し、最新の状態を保つように配慮すること。

(5) ユーザーインターフェイス要件

- ア 現時点の主要なウェブブラウザはChrome、Internet Explorer、Edge、Safari、Firefoxを想定している。運用期間中に主要なウェブブラウザに変化があれば適宜対応すること。
- イ HTML標準に準拠し、特定のウェブブラウザに依存しないこと。
- ウ 端末環境に応じた主要なウェブブラウザに対応すること。
- エ 最新バージョンに迅速に対応すること。
- オ 利用者の端末環境に応じて最適な画面レイアウトとなるように、レスポンシブデザインに対応すること。

(6) 概要

- ア 令和9年9月分以降の給食を対象に、本システムを稼働できること。
- イ システム稼働時間は、原則24時間365日とする。ただし、システム停止が必要なバックアップ及び定期保守点検時間がある場合には事前に発注者と協議の上、対応すること。
- ウ 上記5. 対象中学校に記載の中学校7校の約3,000人分の給食予約を管理できること。
- エ 申請に基づき、利用者ID及びパスワードを記載した認証通知書を発行すること。
- オ 予約は、利用者がパソコンやスマートフォン等でインターネットを利用して本システムにログインして行うものとする。
- カ 予約は、利用者ごとに日単位、月単位及び在校時一括予約が可能であること。
- キ 予約選択は、A、Bの2種類とすること。
- ク 予約は、発注者が指定する受付開始日時から締切日時までとし、締切後に調理業者が本システムから、学校別等の食数を確認できること。
- ケ 締切後の予約、変更及び取消は、原則できないものとする。
- コ 給食費の払込は前払いとし、クレジットカード決済又は払込票による支払いにて行うものとする。
- サ 発注者が献立及び日々の献立写真を作成し、受注者が本システムに登録すること。

(7) 性能

- ア システム構成は、受注者がクラウドのシステムを構築し、データセンターにおいて運用管理され、インターネットを経由して提供されるクラウドサービスであること。

イ 利用者数が導入当初のアカウント数の2倍となった場合でも機器の増設なく許容できる処理能力を有していること。

ウ 本システムの利用にあたり、処理速度が低下せず、レスポンスタイムを3秒以内とすること。

エ 発注者が使用するクライアントパソコンは、庁内LANに接続された既存のパソコンを使用する。現在の主要な仕様は以下のとおり。また、今後リリースされるOSやブラウザに対応できるよう、システムのバージョンアップ費用は保守運用費用に含まれること。

OS	Windows11
ブラウザ	Microsoft Edge、Mozilla Firefox、Google Chrome 等標準的なブラウザで閲覧・操作できること。また、特別な設定やプラグイン等が不要な環境で動作すること。
Office	Microsoft Office

(8) 主要機能

ア 利用者情報管理機能

利用者の個人別情報として、次のデータを登録できること。

(ア) 利用者ID (システムによる自動附番)

(イ) パスワード (システムによる生成)

(ウ) 中学校名

(エ) 登録氏名 (カタカナ)

(オ) 生徒あるいは教職員かの判別、生徒に関しては学年、学級及び出席番号

(カ) 小学校在籍情報 (新中学校1年生のみ)

(キ) 電話番号

(ク) 電子メールアドレス

(ケ) 在籍期間の一括予約希望情報

(コ) 支払い方法

(サ) 返金口座情報 (利用者が任意で設定するものとする、下2桁表示。卒業前等登録削除を行う直前に入力できるよう設定する。)

(シ) 要保護 (生活保護)・準要保護 (就学援助) の有無

(ス) アレルゲン情報

イ 給食費情報管理機能

ウ 献立情報管理機能

エ 予約管理機能

オ 電子メール管理機能

(9) システム導入時の対応

ア 受注者は、本システム導入までの開発計画書を提出し、発注者の了承を得ること。

イ 本システムは、保守対応の即時性を考慮し自社開発であること。

ウ 本システム導入時の設定及び初期調整作業は、受注者の責任において対応すること。

エ 受注者は、発注者が市役所庁内LAN用の端末を使用する想定で、庁内LANを管理している担当課等と打ち合わせを行い、円滑にシステムを利用できるように調整すること。

オ 発注者及び調理業者に対して、操作説明を本システム稼働前に実施すること。また、発注者向け及び利用者向けの操作マニュアルをそれぞれ作成すること。

カ 利用者への本システムに関する説明のため、給食費の支払い方法及び給食予約方法等について記載された資料を作成すること。

- キ 令和9年9月からの給食開始に合わせ、令和9年8月1日までに本システムを稼働させ、令和9年8月1日から予約の受付を開始すること。また、令和9年4月中旬までにシステム変更案内を発注者にデータ又は文書で送付すること。さらに令和9年6月中旬までに利用者の認証情報通知者及びコンビニ収納払込票（半期分）を利用者別に封入し、学校、学年、クラス別、出席番号順に仕分けし、発注者又は各学校宛てに送付すること。なお、現在、旧システムに登録のある利用者情報は、発注者より令和9年5月中旬までに提供するものとする。
- ク 本システムの導入に際し、他社の運用するシステムからの移行を伴う場合には、発注者と協議の上、作業を進めること。

9. システム運用業務について

(1) 業務の内容

- ア 利用者の情報を給食予約システムに登録すること。
- イ 在校生の進級情報を給食予約システムに反映させること。
- ウ 翌年度に対象の中学校に入学する小学校6年生の児童（以下「新入生」という。）の情報を給食予約システムに反映させること。
- エ 利用者の給食利用情報等を管理・出力すること。
- オ 利用者への必要書類を作成し、送付すること。
- カ 要保護・準要保護に対する給食費の支援を円滑に行うために必要な情報を管理すること。
- キ 発注者が作成した献立情報（料理名・栄養価・アレルギー・栄養士からのコメント・日々の献立写真）を、給食予約システムに反映すること。
- ク 利用者がクレジットカード決済等により支払った給食費を収納代行業者を通じて発注者が指定する口座（調理業者を想定。）に入金し、払込情報を給食予約システムに反映させること。
- ケ 利用者の給食申込情報を給食予約システムに反映させること。
- コ 卒業生及び転出者（以下「卒業生等」という。）への返金準備等に必要な情報を発注者に提供すること。
- サ 利用者に対し電子メールで各種通知を送信できるようにすること。
- シ 利用者からの問い合わせに対応できるようコールセンター（平日のみ稼働、9：00～17：30）を設置すること。
- ス 利用者からのメールでの問い合わせについては24時間受け付けること。平日17：30以降の問い合わせについては、翌平日に対応すること。
- セ 必要に応じて、都度システム内の情報を変更すること。

(2) 利用者の情報の登録に関する業務

- ア 利用登録は原則 WEB 申請とすること。受注者は利用者又は発注者から利用者情報を受け取り、次の内容を登録すること。ただし、WEB 申請ができない利用者の情報の登録については、発注者にて作成した利用登録申請書（以下「申請書」という。）を利用者に配付することとし、申請書を回収後、受注者に送付するものとする。

なお、新入生についても同様の処理とするが、申請には進学予定中学校と小学校名の両方を記載するものとする。

- (ア) 利用者ID（システムによる自動附番）
- (イ) パスワード（システムによる生成）
- (ウ) 中学校名
- (エ) 登録氏名（カタカナ）

- (オ) 生徒あるいは教職員かの判別、生徒に関しては学年、学級及び出席番号
- (カ) 小学校在籍情報（新中学校1年生のみ。学校名、組、出席番号）
- (キ) 電話番号
- (ク) 電子メールアドレス
- (ケ) 在籍期間の一括予約希望情報
- (コ) 支払い方法
- (サ) アレルゲン情報
- (シ) 返金口座情報（利用者が任意で設定するものとする、下2桁表示）
- (ス) 要保護・準要保護の有無

イ (2) アの(ア)～(オ)のデータ登録については、受注者が行うこと。初期構築時の当該データについては、発注者が受注者に提供するものとする。運用開始後については、給食予約システム上で利用者が登録できるようにすること。

ウ (2) アの(キ)～(サ)のデータ登録については、給食予約システム上で利用者が登録するものとする。なお、新入生及び転入生については利用登録の際に、在校生については、予約受付の際に、(キ)～(コ)を必須項目とすること。

エ (2) アの(イ)及び(キ)～(サ)の登録情報は利用者が随時変更できるようにすること。

オ 新入生は(2)アの(カ)のデータ登録を必須項目とする。

カ (2)アの(シ)のデータ登録については、卒業等登録削除を行う前に入力できるよう設定すること。

キ (2)アの(ス)のデータ登録については、発注者が行う。

ク 調理業者は上記(2)アの(ウ)～(オ)以外については閲覧できないようにすること。

ケ 新入生及び在校生の進学及び進級情報については、発注者及び受注者双方協議の上、調整した期日までに発注者が受注者に送付するものとし、受注者はその情報を遅滞なく登録するものとする。

コ 卒業生等及び発注者の情報提供に基づき給食予約システムを利用しないことが判明した者については、速やかに登録削除及びユーザIDの利用を停止すること。

サ 登録等の作業を行う端末については、ウイルス対策ソフトが導入され、ソフトウェア及びパターンファイルが最新に保たれているなど、十分なセキュリティ対策がされているものを使用すること。

(3) 必要書類の作成及び送付に関する業務

ア 受注者は、新たに利用登録を行った利用者に対し、次を1セットとして発行し、登録のあったメールアドレスへ送付すること。

- ・案内文
- ・認証情報通知書

ただし、支払い方法を払込用紙と選択した場合及びWEB申請ができない利用者等の事由でメールアドレスに送付できない場合は、次を1セットとして発行し、発注者へ送付すること。送付にかかる費用は発注者が負担する。

- ・案内文
- ・認証情報通知書
- ・給食費払込用紙

イ 受注者は、利用登録を行った新入生に対し、次を1セットとして発行し、登録のあったメールアドレスへ送付すること。

- ・ 新入生用案内文
- ・ 認証情報通知書

ただし、支払い方法を払込用紙と選択した場合及び WEB 申請ができない利用者等の事由でメールアドレス送付できない場合は、(3) アと同じ対応を行うこと。

ウ 半年に1回以上払込用紙で支払いをした利用者に対し、毎年度7月頃と2月頃に、次の書類を発行すること。(2月頃の配付では、3年生は配付しないものとする。)

- ・ 同封文
- ・ 給食費払込用紙

エ 給食費払込用紙及び認証情報通知書の再発行については、利用者からコールセンターへの連絡又は発注者からの依頼に基づき発行し、利用者へ送付すること。送付頻度については発注者、受注者協議の上、決定するものとする。再発行の送付にかかる費用は利用者が負担する。

オ 受注者は、卒業生等の返金額が確定した際に、返金通知書を発行し、登録されているメールアドレスへ送付すること。メールアドレスの登録がない場合のみ、返金通知書を印刷し、発注者又は各中学校へ送付すること。原則、紙での再発行は行わないものとする。ただし、発注者から依頼があった場合PDFで再発行すること。

なお、卒業生等に一括精算返金を行う際、受注者は返金対象者の氏名・学籍番号・返金金額を入力されたエクセルデータを発注者に提出して返金処理の報告を行うものとする。

(4) 献立情報等のシステム反映に関する業務

ア 受注者は、発注者が独自の献立管理システム(らくらく献立※令和8年4月時点)を使用して作成した献立情報データを基に予約の開始(前月1日を原則とする。土・日・祝日が重なった場合はその翌平日)までに給食予約システムに献立情報を反映させること。

イ 受注者は、発注者が撮影した献立のイメージ写真を予約が開始されるまでに給食予約システムに反映させること。

(5) 払込用紙による給食費払込情報のシステム反映に関する業務

ア 受注者は、コンビニ収納代行業者と契約を行い、利用者が給食費を主要なコンビニエンスストアで支払うことができる環境を整備すること。

イ 払込用紙に記載する金額は、収納代行手数料を除いた利用者負担の給食費金額とすること。収納代行手数料は運用保守委託料に含めるものとする(年間9,450件を想定)。

ウ 受注者は、利用者が払い込んだ給食費を毎月20日頃に発注者が指定する口座へ払い込むこと。

エ 利用者の給食費払込情報は、受注者が入手し、受注者の営業日毎に給食予約システムに反映すること。

オ 払込用紙の金額は5種類の金額で設定できるものとし、金額については発注者との協議により決定すること。ただし、印紙税法(昭和42年法律第23号)上の第17号文書に規定する非課税範囲内の金額とすること。また、金額の変更にも対応できること。

カ 受注者は利用者が払込用紙に記載のバーコードをスマートフォン等で読み込み、そこから給食費の決済ができるよう、アプリ決済を可能にすること。なお、アプリ決済は5種類程度対応すること。対応品目は発注者との協議により決定すること。

(6) クレジットカード決済による給食費払込情報のシステム反映に関する業務

ア 本システム内にクレジット情報を保持しないこと。

イ 受注者は、収納代行業者と契約を行い、利用者が本システムにログインの上、給食費をクレジットカード決済で支払うことができる環境を整備すること。

ウ 受注者は、利用者がクレジットカードにより支払った給食費を毎月20日頃に発注者が指定す

る調理業者の口座へ払い込むこと。

エ 決済額は利用者が5種類から選択ができるよう設定することとし、設定金額は発注者と協議の上、決定するものとする。また、金額の変更にも対応ができること。

オ 希望する利用者に対し、毎月定められた日に本システムにおける残高が一定金額を下回る場合、登録したクレジットカードから自動的に決済ができるようにすること。なお、自動的に決済を行う残高の一定金額及びその決済金額、決済日については発注者と協議の上、決定するものとする。

カ クレジットカードによる決済手数料は、運用保守委託料に含めるものとする。

(7) 給食予約情報のシステム反映に関する業務

ア 受注者は、インターネット及び在校時一括予約申請方式を利用し予約受付をすること。また、給食費の納入状況と照らし合わせ、残高に基づき予約を受け付けること。

イ 受注者はインターネットからの予約について、「日単位」及び「月単位」での予約をできるようにすること。

ウ 卒業までの間、指定日に翌月分の予約を自動で一括して行う、「在校時一括予約」を本システム上で受け付けること。

エ インターネット予約及び在校時一括予約について、利用者の予約システム内残高が不足している場合でも仮予約として予約を入力できるようにすること。

なお、仮予約の状態で利用者が入金をした場合について、受注者は入金確認後に仮予約分に入金情報を反映し、予約状態にすること。

オ 発注者は、受注者が指定するフォーマットを用い、ひと月分の各中学校の給食実施日報告表を作成すること。受注者は、発注者が作成した給食実施日報告表を基に、給食予約システムに反映すること。また、変更がある場合は、その都度反映させること。

カ 受注者は、給食実施日の7日前（土・日・祝日を除く）の午後2時に給食予約の締切を行い、予約数を確定すること。なお、発注者の指定により締切の期日を変更できるものとする。

キ 利用者以外で、試食会参加者や外部視察者等を想定し、発注者又は学校長が指定する者についても予約受付を行うこと。なお、この場合の給食費は後払いでも予約が可能とすること。

ク 天災、学校閉鎖などの非常時における予約情報の変更は、発注者の指示により適切に対応すること。

(8) 卒業生等への利用停止処理及び返金に関する業務

ア 受注者は、発注者の定めるスケジュールに従い、卒業生等の給食予約システムの利用停止、給食費払込の利用停止を行うこと。

イ 給食予約システム及び給食費払込の利用停止後、受注者は、利用者に返金額を通知する返金通知書の作成をし、登録されたメールアドレスに送付すること。受注者は返金対象者の中学校名、登録氏名、学籍番号、返金額が入力されたデータを発注者に送付すること。

ウ 受注者は、返金通知書を発行した利用者の本システム上の残高を精算し、最終喫食日以降に利用者のユーザIDの利用を停止すること。ただし、年度末までは利用可能とすること。

エ 利用者が給食予約システムにログインし、返金を希望する口座情報の登録を可能とすること。システムによる登録ができない利用者の口座情報については、発注者を通じて利用者の口座情報を収集し、その情報に基づき、システム内に残高がある場合には、返金を実施すること。

なお、口座で返金する場合の事務手数料については、受注者が負担することとする。

また、口座情報等の相違で口座へ返金を行えない場合や、返金先の口座情報が提出されない卒業生等は、発注者に報告すること。

(9) 年度更新登録業務

ア 在校生及び教職員が毎年度の給食開始日から給食の喫食が可能となるよう、年度更新処理を行うこと。学級構成等の進級情報及び教職員の人事異動情報は、発注者及び受注者による協議の上、調整した期日までに次の内容を登録すること。登録後、結果について発注者へ報告すること。

- (ア) 在校生の進級情報
- (イ) 教職員の異動情報
- (ウ) 新入生の学級割当情報

(10) 新入生登録業務

ア 新入生が入学年度の給食開始日から給食の喫食が可能となるよう、新入生の利用者情報の登録を行うこと。

イ 受注者は新入生登録用案内文書を作成し、発注者に提出すること。登録のあったメールアドレスに、認証情報通知書、システム利用マニュアル等と共に送付すること。メールアドレス送付ができない利用者に対しては、利用者別に認証情報通知書、システム利用マニュアル等を封入の上発注者へ送付すること。なお、送付期限は、発注者と協議の上、決定するものとする。

(11) 利用者への電子メールによる各種通知に関する業務

ア 受注者は、利用者が給食予約システムに登録したメールアドレス宛に、以下の各種通知を送信すること。なお、以下の各種通知は利用者が希望するものについて一つずつ給食予約システム上で設定できるようにすること。

- (ア) 予約受付
給食予約が完了したことを通知
- (イ) 入金受付
給食費の入金が完了したことを通知
- (ウ) お知らせ
学校の行事変更等で給食実施日が変更した場合にその内容を通知
- (エ) 入金期限
仮予約状態の入金期限が迫っていることを通知
- (オ) ID・パスワード再発行
ID・パスワードを忘れた場合の再発行通知

(12) 利用者の給食利用情報等の管理・出力に関する業務

ア 受注者は発注者が以下の給食利用情報等を給食予約システムから管理・出力できるようにすること。

- (ア) 利用者の給食予約情報
- (イ) 利用者の給食予約システム内残高
- (ウ) 各日の給食予約に関する情報
- (エ) 各月の給食予約に関する情報
- (オ) 「要保護」及び「準要保護」の喫食情報に関する情報

なお、詳細な出力形式及び書式については発注者、受注者協議の上、決定するものとする。

イ 受注者は調理業者が以下の給食利用情報等を給食予約システムから管理・出力できるようにすること。

- (ア) 利用者の給食予約情報
- (イ) 各日の給食予約に関する情報
- (ウ) 各月の給食予約に関する情報

なお、詳細な出力形式及び書式、閲覧権限については発注者、受注者協議の上、決定するもの

とすること。

(13) 要保護・準要保護に関する登録業務

ア 受注者は、利用者の要保護・準要保護の区分について、対象者を一括して登録ができる様式を作成し、発注者に提供すること。また、発注者が要保護・準要保護の区分ごとに、対象者の喫食情報が月ごとに確認できるような様式を準備すること。なお、様式の詳細については協議の上、決定すること。

イ 要保護・準要保護の登録区分は、給食費の有償又は無償の登録ができること。

(14) コールセンター業務

受注者は、利用者からの問い合わせに対応するため、コールセンターを開設すること。受付時間は祝祭日、年末年始休業を除いた月曜日から金曜日までの9：00から17：30までを原則とする。ただし、受付時間外についても、電子メールや問い合わせフォーム等による受け付けを行うこと。

問い合わせ記録簿をデータで作成し、問い合わせ内容、回答内容、回答日時及び回答者を入力すること。なお、問い合わせ記録簿は発注者へ定期的に報告すること。

なお、利用者から印刷物（認証情報通知書、払込用紙等）の再発行について依頼があった場合には、当該印刷物を発注者に送付すること。

10. 給食予約システム保守

(1) システムに係る保守及び管理の体制は、契約期間を通じて中断なく運用可能な状態を維持し、安定的に提供される体制であること。

(2) 利用者からの問合せに対応できる体制を整備すること。

(3) 対応可能時間は、祝祭日及び年末年始休業を除いた月曜日から金曜日までの9：00から17：00までを原則とし、時間外でも電子メール等による問合せの受付を行えること。

(4) システムの運用過程で障害が発生した場合は、速やかに原因を調査し修復すること。

(5) システムの稼働後、システムに改良、追加、変更等の必要が生じた場合、柔軟な対応可能な体制を提供できること。

(6) システムの安定稼働のため、サーバには無停電電源装置等の必要な機器を備えること。

(7) データのバックアップは、毎日取ること。

(8) サーバの監視を常時行い、異常が発見された場合は速やかに復旧すること。

(9) データサーバは、月に1回セキュリティパッチを適用すること。

11. セキュリティ対策

(1) システムを利用する際には、必ずSSLによる暗号化処理を行い、ID及びパスワードの入力によりシステムに認証登録された者のみが使用できること。

(2) システムの利用できる機能を発注者、調理業者及び利用者ごとに制御がかけられること。

(3) システムへの第三者による不正アクセスや利用者の個人情報等の漏えいを防ぐため、必要なセキュリティ対策を講じること。

(4) サイバー攻撃による不正な侵入を防止するための技術的な対策を講じること。

(5) データセンターは、情報セキュリティマネジメントシステム（ISO/IEC 27001）の認証及びプライバシーマークの認証を取得していること。

(6) データサーバ設置場所は、耐震又は免震構造とし、不正な立入を防ぐための物理的な対策を講じること。

(7) 桑名市情報セキュリティポリシー（令和8年3月5日第5版）を遵守すること。

1 2. 業務実施体制

- (1) 受注者は、本業務の実施にあたり、業務の総括及び担当者の指揮監督を行い、発注者との連絡調整等にあたる業務責任者を選任すること。業務責任者は、受注者が直接雇用し担当する業務に必要な経験、権限を有する者を選任すること。
- (2) 受注者は、本業務の実施にあたり、発注者との十分な連携及び意思疎通を図りながら、効率的かつ効果的な業務実施体制を構築するとともに、円滑な運営のため適宜打ち合わせを行うこと。
- (3) システムの品質保証のため、受注者はISO9001（国際標準化機構発行品質マネジメントシステム）の認証を取得し、認証要求に則ったシステム的设计・開発及び運用管理を実施すること。

1 3. 収納代行業者との契約

- (1) コンビニ収納等代行業者及びクレジットカード収納代行業者との収納業務に関する契約は、受注者が行うこと。また、その契約に関わる費用は、全て受注者が負担すること。
- (2) 発注者の指定する口座への給食費の振り込みは原則として月に一度とし、その際に必要となる手数料については、受注者が負担すること。
- (3) 給食費の厳正な管理のため、受注者は日本代理収納サービス協会に加盟すること。

1 4. 再委託の禁止

受注者は、業務の全部を一括して、又は業務の主たる部分を第三者に委託し、主たる部分を第三者に委任し、又は請け負わせてはならない。また、受注者は、業務の一部を第三者に委任し、又は請け負わせようとするときは、あらかじめ、発注者の承諾を得なければならない。

1 5. 経費負担

委託料に含まれる経費は、本仕様書により委託する業務に係る全ての費用とすること。ただし、発注者から受注者への通信費については、発注者が負担すること。

1 6. 消耗品等

- (1) 受託業務の履行にあたり、コンビニ収納払込用紙・システム出力帳票等多数の消耗品を消費する。環境に配慮した業務運営のため、受注者はISO14001（国際標準化機構発行環境マネジメントシステム）の認証を取得していること。また、使用する消耗品については発注者と協議の上、環境に配慮された製品を利用し、省資源、エネルギーリサイクルの推進等、環境に配慮した取り組みの推進に努めること。
- (2) 払込票など本業務の履行に必要な消耗品等は、発注者と協議の上、業務の具体的方法に合わせて検討し、受注者が必要数量を用意すること。

1 7. データの移行及び業務の引継ぎ

- (1) 本業務の受注者は、調理業者の変更があった場合及び本業務の受注者でなくなった場合、中学校給食の運営に支障がないよう、遅滞なく発注者指定のデータについて発注者に提出すること。
なお、上記の場合、受注者はデータの提供および引継ぎ業務については、本契約金額で行うこと。
- (2) 本業務の受注者は、システムの運用開始前に発注者が提供するデータについて、そのデータを自社のシステムフォーマットに変換し取り込み、遅滞なく運用開始をすること。また、データの取り

込み作業で費用が発生する場合は本業務の積算内で計上すること。

- (3) 本業務の受注者でなくなった場合には、業務データ等の消去を遅延なく確実に実施し、その証明書を発注者へ提出すること。
- (4) 引き続き、次業務の受注者として決定した場合のデータの取扱については、発注者、受注者協議の上、決定すること。

18. 調査

発注者は、受注者に対し、常に本委託業務履行状況に関する調査（立入り調査を含む。）を行えるものとする。

19. 報告書等の提出

- (1) 受注者は、本委託業務の履行結果を月ごとに業務完了報告書として提出すること。
- (2) 業務完了報告書には、業務内容、業務の履行結果等を記載すること。
- (3) 業務の履行に重大な影響を与える事態等が発生した場合は、随時、報告書を提出し発注者と対応について協議を行うこと。
- (4) 報告書や帳票等は、A4サイズとすること。

20. 権利の帰属

発注者が受注者に提供する情報に基づき登録したデータは、発注者に帰属すること。

21. その他

- (1) 本仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた場合は、必要に応じて協議するものとするが、業務の範囲内での変則的な処理や、業務に付随する事務については柔軟に対応すること。また、必要に応じて発注者及び受注者並びに調理業者の3社で協議を行い、円滑な事業運営に努めること。
- (2) 本仕様書は、委託業務の基本事項を記したものであるため、明記していない事項であっても業務の運用上、当然必要と認められるものについては、全て受注者の責任において行うこと。