

湯のまち別府ふるさと応援寄附金管理等業務委託 仕様書

1 業務委託名

湯のまち別府ふるさと応援寄附金管理等業務委託

2 本仕様書の位置づけ

本仕様書は、本業務の遂行にあたって、基本的な内容について定めたものであり、本仕様書に明記されていない事項であっても、本仕様書の目的達成のために必要な資料及び書類並びに本業務の性質上、当然必要と思われるものについては、受注者の責任において、全て完備しなければならない。

また、実際の委託業務契約の締結時には、受注者の提案を踏まえ変更する場合があります。

3 委託業務の目的

下記の目的を達成するため、ふるさと納税に係る全般的な業務実績のある民間事業者に委託するものである。

- ① 本市が利用するふるさと納税ポータルサイト(以下「ポータルサイト」という。)等から寄附情報・寄附者情報・返礼品配送・書類発送などの情報をデータ連携により一元的に管理できるシステムを導入し、事務の効率化や寄附者の利便性の向上を図ること。
- ② 魅力ある返礼品開発や効果的なプロモーションだけでなく、信頼性、安全性、正確性、迅速性などの寄附者に寄り添ったサービスをも提供することにより、寄附者が寄附先を選択するときの不安感を軽減し、寄附時の満足感を高める環境をつくること。
- ③ 近年、これまでの「国際観光温泉文化都市」という特性に加え、市内3大学に在籍する多くの国際学生や学卒後に起業する若者、障がいのある方などだれもが、市内各所で自分らしく活躍する「多文化共生のまち」という新しい「まち」を多くの方々に堪能していただくことで、新たな別府ファンを創り出す機会創出の場(プラットフォーム)へと成長させること。

4 委託業務の履行期間

契約締結日の翌日から令和9年3月31日まで

ただし、契約締結日から令和6年3月末日までの期間は、引継ぎ及びシステム等の準備期間とし、準備期間に関して委託料等は発生しないものとする。

また、寄附の募集（運用）開始は令和6年4月1日とする。

5 前提条件

湯のまち別府ふるさと応援寄附金管理等業務委託を受注するためには、以下の全ての事項において承諾することが条件となる。

- (1) 寄附管理システムを構築し、本業務で運用保守するとともに、ポータルサイトでの寄附受付情報等と連携させた業務の履行が可能であること。
- (2) 寄附情報等の管理にあたっては、現在本市にて寄附情報を一元管理しているシステム（以下、「寄附管理システム」という。なお本市はシフトプラス株式会社提供のシステム（LedgHOME）を使用している。）を活用することとし、寄附管理システムの利用環境の構築費用については、委託料に含むものとする。また、その他の寄附管理システムは、いかなる理由があっても認めない。
- (3) 委託期間当初のポータルサイトは、以下のとおりであるが、委託期間中に随時ポータルサイトを追加及び撤退する場合があるため、その対応についても委託料に含めるものとし、またその取扱いについても適正に運用できる必要がある。
 - ① ふるさとチョイス（auPAYふるさと納税、セゾンのふるさと納税含む）
 - ② 楽天ふるさと納税（以下「楽天」という。）
 - ③ さとふる
 - ④ 三越伊勢丹ふるさと納税（以下「三越伊勢丹」という。）
 - ⑤ ふるなび
 - ⑥ ANAのふるさと納税（以下「ANA」という。）
 - ⑦ 一休.COM
 - ⑧ ふるラボ
- (4) 発注者は、「夢を持つもの」に未来へのチャンスを創る場を提供し、彼ら彼女らを応援する企画に力を入れるなど、単に寄附金だけを求める事業としてだけでなく、新たな雇用の創出や関係人口の拡充につなげるなど、本市と協働しながら、地方創生におけるプラットフォームとしてふるさと納税制度を活用した取り組みに対し積極的に参加できること。
- (5) 本業務の対象は、募集（運用）開始日から令和9年3月31日まで（以下「契約期間」という。）の受付分の寄附とし、契約期間内に受けた寄附申出に対する返礼品の調達、発送、その他寄附者への対応は契約期間満了後も契約

期間内と同様に責任をもって行うこと。また、令和9年4月1日以降の寄附分の受付に係る本業務を受注する事業者に対し、本業務の履行に必要な情報等を引き継ぐこと。引き継ぎに要する費用については、両者の協議により応分に負担することを基本とするが、その費用は本委託料に含むこととし、発注者は委託料以外の費用は一切負担しないものとする。

- (6) 受注者は、委託業務に関する資料を書面又は電磁的記録により、契約期間終了後1年間保存すること。

※ ポータルサイト使用料、クレジットカード等の決済手数料は本業務委託の範囲外とする。

6 業務の内容

本市のふるさと納税を適正に実行するため、以下の項目についてすべて実施可能であること。

大項目	中項目
(1) 業務委託料等に係る業務 (※1)	A ポータルサイトの運用・管理に関する業務
	B 寄附者情報の一元管理等に関する業務
	C 返礼品パートナー事業者への発注及び配送管理等に関する業務
	D 寄附者等への対応に関する業務
	E ふるさと納税制度の改正等に対する対応
	F 返礼品パートナー事業者及び返礼品の開拓・拡充・SEO対策に関する業務
	G ふるさと納税に係るプロモーションに関する業務
	H 本市が運営するふるさと納税特設サイトの開設及び管理運営業務
(2) 寄附金受領証明書等に係る業務	A 寄附金受領証明書等に関する業務 (※2)
(3) ワンストップ特例申請受付事務等に係る業務	A eLTAX出力までの全ての業務 (※2)

※1 業務委託料等に係る業務は、「さとふる」「三越伊勢丹」以外のポータルサイトで実施すること。

※2 寄附金受領証明書等に係る業務及びワンストップ特例申請受付事務等に係る業務は、全ポータルサイトで実施すること。

7 業務内容の詳細

前項「6 業務の内容」に係る詳細事項については、以下に示すとおりとし、本項に記載する全項目については、本事業の業務委託料の範囲内で行うものとする。なお、本項に記載する事項は、すべて実現できることが必要である。

(1) 業務委託料等に係る業務

中項目	詳細事項
A ポータルサイトの運用・管理に関する業務	<p>① パートナー事業者及び返礼品の基本的な取扱いとは以下のとおりとする。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「湯のまち別府ふるさと応援寄附金返礼品パートナー事業者公募要領」の規定に従い、発注者が承認する。 ・発注者が承認しない返礼品について、如何なる理由があってもポータルサイトへの掲載はできない。 ・受注者より返礼品の新規掲載依頼や返礼品を提供するパートナー事業者への登録要請等があった場合は、申請手続きに向けた調整及び支援を行うこと。 <p>② ポータルサイト（自治体ページ・返礼品紹介ページ等）において共通する取り扱い事項は以下のとおりとする。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・修正・更新・保守管理（新規返礼品の情報掲載、返礼品の更新、返礼品の適切な在庫管理等）を適正に行うこと。 特に繁忙期などにおける在庫切れなど、機会損失がないよう返礼品の在庫管理の適正化を図ること。 ・返礼品の掲載については、発注者からの掲載依頼を受けて原則として7日以内を基本とし掲載できるように管理すること。ただし、7日以内の掲載が困難な事案については、発注者と個別に協議すること。 ・同じ返礼品の寄附額は、ポータルサイト間で異なるように管理すること。ただし、三越伊勢丹ふるさと納税に掲載する返礼品は除く。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 返礼品が掲載された場合は、発注者及び返礼品パートナー事業者に対して掲載の報告を行うこと。 ・ ポータルサイトへの自治体紹介ページの作成、掲載情報の更新、修正、充実等の管理運営を適正に行うこと。(クラウドファンディングを含む。) ・ 返礼品の掲載に際しては、必要な写真撮影、写真加工(文字入れ等含む)、返礼品の紹介分の作成等について、寄付者に対し効果的にPRできるように内容を充実させること。 ・ 大規模災害等が発生した場合において、災害支援の寄附金を円滑に受け入れることができるよう、迅速かつ臨機応変に対応すること。
<p>B 寄附者情報の一元管理等に関する業務 (寄附管理システム)</p>	<p>① 寄附管理システムで管理する入金管理情報は、クレジットカード決済、郵便振替、銀行振込、現金書留、窓口納付、マルチペイメント、その他決済などの方法により決済された情報とし、一元的に管理できるものであること。なお、発注者から依頼した場合、郵便用紙及び寄附申込書を作成し、寄附者に発送すること。 ※返信が必要な場合は切手を貼った(又は料金後納)返信用封筒を同封すること。</p> <p>② 寄附管理システムとポータルサイトとの自動によるAPI連携は必須としないが、ポータルサイトとの自動連携が可能な場合はAPI自動連携を行うこと。</p> <p>③ ポータルサイト以外の方法による寄附があった場合(窓口、FAX及び特設サイトの申込等)においても、寄附管理システムに情報を入力し、一元的に情報を管理すること。</p> <p>④ 寄附管理システムの稼働時間は、24時間365日とすること。ただし、システムの維持管理(保守)等により運用停止を行う場合は、あらかじめ発注者へ連絡し、承認を得ること。</p>

	<p>⑤ 契約期間中に新たなポータルサイトが増えた場合は、既設ポータルサイト同様に無償で対応すること。</p>
<p>C 返礼品パートナー事業者への発注及び配送管理等に関する業務</p>	<p>① 受注者は、寄附者からの寄附の申込内容に沿って、発注者が指定（承認）する返礼品を調達し、在庫管理するとともに季節限定品の配送時期及び数量限定品の数量等の管理も併せて行うこと。</p> <p>② 受注者は、寄附金の入金を確認した後、指定された返礼品を原則として7日以内に寄附者が指定する配送先に円滑に配送できるよう支援するとともに、必要な措置を講じながら配送管理を適正に行うこと。 ただし、寄附者が受取日を指定した場合やポータルサイト上に発送日の基準を明記した返礼品並びに返礼品が季節限定品等である場合など7日以内の発送が困難な場合は、発注者と協議のうえ発送基準の特例を決定する。</p> <p>③ 寄附者に配送完了通知または配送予定通知を電子メール等で迅速に送信すること。</p> <p>④ 受注者は、返礼品の配送完了を確認の後、返礼品パートナー事業者からの請求があった日から30日以内に返礼品代金及び配送料を支払うこと。</p> <p>⑤ 受注者は、配送遅滞または返礼品等の梱包箱の破損等、返礼品が原因となる配送に係るトラブルや返礼品に対するクレーム等が生じた場合は、返礼品パートナー事業者と連携し、速やかに寄附者への対応を行うこと。</p> <p>⑥ 返礼品パートナー事業者との信頼関係を構築するため、発注者が指定する担当職員と連携し、適宜訪問又は連絡を密にとるなど、関係性構築に努めること。</p> <p>⑦ パートナー事業者からの問い合わせについては、丁寧な対応を心掛け円滑な管理を実現すること。</p>

	<p>⑧ 新規の返礼品パートナー事業者や不慣れな返礼品パートナー事業者との取引が円滑に進むように返礼品掲載、発送、梱包状況等の確認、寄附者に対する対応になど必要に応じてサポートや助言、協力等を行うこと。その際受注者からメールによる一方的な対応ではなく、電話によるアプローチを基本とし、場合によっては現地での対応を行うなど迅速かつ丁寧な対応を行うこと。</p> <p>⑨ パートナー事業者に対し、電子商取引（EC等）対策の知識及び技術等を伝え、パートナー事業者自らによるインターネット上での見せ方の改善、商品開発などを促すとともに、パートナー事業者間のつながりの強化及び市におけるふるさと納税の推進に向けた意識向上などを目的とした研修会を開催すること。なお、内容及び回数については市と協議の上、決定すること。</p> <p>⑩ 配送事業者については、以下の事業者は必ず配送事業者として設定すること。また指定配送事業者以外は、受注事業者において追加して設定することができるものとする。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日本郵便株式会社 ・佐川急便株式会社 ・ヤマト運輸株式会社
<p>D 寄附者等への対応に関する業務</p>	<p>① 本業務に係る寄附者からの問い合わせ（ふるさと納税制度全般に関する事、ワンストップ特例申請書の受付等に関する事、寄附の手続き方法等に関する事、返礼品の発送予定等に関する事など）や苦情等については、受注者の負担にて問い合わせ専用電話（コールセンター）を設置し、丁寧な対応を心がけること。</p> <p>② 寄附者からの問い合わせや苦情等の対応は、誰が引き継いでも対応できる環境を整備すること。</p> <p>③ 苦情等については、速やかに状況の確認を行</p>

	<p>い、必要と認められる場合は、パートナー事業者や配送事業者等に対し対策を求めるなど、苦情の解消に向けた調整を行うこと。</p> <p>④ 受注者において対応した苦情並びに対応履歴等について、定期的の実績を発注者へ報告すること。</p> <p>⑤ 寄附者からの問い合わせは、電話のほか、メール、FAX など多様な手段にて対応すること。</p> <p>⑥ 寄附者より返礼品一覧の送付依頼があれば、返礼品一覧及び寄附申込書並びにワンストップ特例申請書等を封入封緘して発送すること。返信が必要な場合は、切手を貼った（又は料金後納）返信用封筒を同封すること。 なお、送付物の内容については、発注者と協議の上決定すること。</p>
E ふるさと納税の改正等に対する対応	<p>① 発注者の事務手続の変更やふるさと納税制度に改正等が生じた場合は、サイトの変更や返礼品パートナー事業者等の対応などについて、発注者と協議の上、迅速かつ柔軟な対応を行うこと。</p> <p>② 受注者は返礼品について、国の示す地場産品基準を逸脱する不備などがいないか定期的な確認を行うこと。</p>
F 返礼品パートナー事業者及び返礼品の開拓・拡充・SEO 対策に関する業務	<p>① 発注者と本業務に関する意見交換等を定期的に行い、他と差別化した本市ならではの返礼品開発に特に力を入れて取り組むこと。なお、返礼品の申込状況や他都市の動向などを参考に傾向に合った返礼品の開発も適宜行うこと。</p> <p>② 返礼品の企画、開拓、選定にあたっては、返礼品パートナー事業者へ公平に情報提供の機会を確保し、調整・交渉のうえ、商品の選定、寄附額の設定、品質管理等を適正に行うこと。</p> <p>③ 新たな返礼品や新サービスを試験的に供給することで、その有用性を計るために行うテストマーケティング戦略については、積極的かつ効果的に実施し、新たな返礼品開発のきっかけ</p>

	<p>作りに活用すること。</p> <p>④ ポータルサイトに掲載中の返礼品についても SEO 対策の観点から返礼品名（検索キーワード）、キャッチコピー、商品説明文を適宜改善していくこと。</p>
<p>G ふるさと納税に係るプロモーションに関する業務</p>	<p>① すべてのポータルサイト（楽天ポータルサイト含む）において、次の事項について対策を講じること。</p> <p>【共通事項】</p> <p>ポータルサイトにおけるバナー制作及び写真撮影・加工並びにデザインなど発注者の意向に沿ったものの制作</p> <p>【顧客満足度の向上】</p> <p>顧客満足度を向上させるため、下記の項目を実現するための取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 顧客の定着化への取り組み ・ 需要拡大に繋がる導線の強化 ・ リピート率を向上するための取り組み。特に富裕者層への取り組みは最重要項目とする ・ 別府出身者に訴求した取り組み ・ 過去に別府を訪れたことのある方に訴求した取り組み ・ 別府市の大学等で過去に学んだことのある方への訴求 ・ アクセス数の向上 ・ 転換率の向上 <p>② 楽天ポータルサイトのRMSを有効に活用（※柔軟性の高い GOLD プランの利用等）し、次の各項目について対策を講じること。</p> <p>【楽天ふるさと納税の戦略】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 別府ならではの古き良き日本の風景を題材に温泉文化がアピールできるデザイン（イラストやバナー含む）を新たに創造し、他と差別化した一体感のあるポータルサイトを構築すること。

また、契約期間中少なくとも年 1 回以上、デザインを刷新し、別府ファンの心を刺激し、購買欲を掻き立てる仕掛けを施すなど積極的にチャレンジすること。

- ・別府独自の 카테고리管理を実現すること。

- ③ 返礼品のポータルサイトへの掲載にあたり、返礼品パートナー事業者から商品の提供を受けたうえで、スタジオ等でプロカメラマン又は同等の技能等を有する者により撮影を行うこと。ひと月当たりの撮影件数は、発注者と協議の上行うことを基本とするが、概ね 20 件程度を実施できること。

また、写真や画像の使用については以下の点について了承すること。

- (1) 受注者により撮影・加工した画像データの著作権は、すべて無償で発注者に帰属すること。
- (2) 発注者はパートナー事業者からの申請に基づき、受注者より帰属されたデータ等を提供することができるものとする。

- ④ 一過性の寄附ではなく継続的なファンの育成、観光誘客、返礼品パートナー事業者の販路拡大に貢献できるプロモーションを行うこと。

特に富裕者層向けのプロモーションについては、的確にターゲットを定め、対策を講じること。

- ⑤ 本市の政策により提供する返礼品については、以下の管理等について適切に受注者が行うこと。

【事業内容】

本返礼品については、パートナー事業者と同様の管理等を行うこと。また、本返礼品で地域チケットなどを取り扱う場合は、その取扱店の開拓及びそのチケットの印刷並びに取扱

	<p>店への支払業務などについても本業務の範囲とする。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・在庫の管理、保管等 ・返礼品の発送 ・問い合わせ対応 ・事業者等への支払 ・管理システムへの連携管理 <p>【事例】 ※R5 年度実績 (4 『B』 i 地域産業イノベーション事業) 別府市×「HAPPY OUTSIDE BEAMS」コラボ返礼品</p>
	<p>⑥ 雇用の創出や関係人口の拡充などに繋げるための地方創生におけるプラットフォームとして、ふるさと納税制度を活用した取り組みに対し積極的な支援並びに協賛など発注者と連携した対応ができること。</p> <p>【事例】 BEPPU EGG CITY など</p>
	<p>⑦ ポータルサイトが個別に提供している広告、ブログ、メールマガジン配信、データ収集その他サービス機能について、発注者へ積極的に提案し、その活用を図ること。</p>
	<p>⑧ 各ポータルサイトにおいて、返礼品に寄せられる感想数、レビュー評価及びレビュー数は、寄付者の返礼品の選択に大きく影響を及ぼすことから、レビュー返信を含めた、レビュー数を増加する施策を考案し実施すること。なお、経費がかかる場合は市と協議を行うこと。</p>
	<p>⑨ 各ポータルサイトで開催するポイントアップや商品券増額キャンペーンなど各種イベントに合せた最適な対策（運用）を行うこと。</p>
	<p>⑩ ポータルサイトが実施する広告企画等の情報収集に努め、発注者へ情報提供するとともに、最適な対策（運用）を行うこと。 また、必要に応じて申請手続きなどに関する発注者へのサポートを行うこと。</p>

<p>H 本市が運営するふるさと納税特設サイトの開設及び管理運営業務</p>	<p>① 本市が直接運営できる「別府市ふるさと納税特設サイト（仮称）」を開設し、次の業務を行うこと。なお、特設サイトを開設する場合の費用（開発費用及び保守管理費用）については、受託者が負担するものとする。</p> <p>なお、詳細な仕様は別記「特設サイト仕様書」に記載する。なお、その前提条件については以下のとおりとする。</p> <p>【前提条件】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本市が直接運営する特設サイトとしての強みを活かし、本市が独自の取組みを行う場合においても、寄附金を円滑に受け入れることができるよう迅速かつ柔軟に対応すること。 ・特設サイトの保守管理及び必要に応じた改修提案（本市と協議の上実施）ができること。 ・本市が使用する寄附管理システム（LedgHome）との連携ができること。
--	---

(2) 寄附金受領証明書等に係る業務

中項目	詳細事項
<p>A 寄附金受領証明書等に関する業務</p>	<p>① 受注者は、寄附金の入金を確認した後、原則として 2 週間以内に寄附者に対して、ワンストップ特例申請書、寄附金受領証明書、お礼状、切手を貼った（又は料金後納）返信用封筒を作成し、封入封緘して発送すること。</p> <p>その際、寄附金受領証明書は厳正に保管し、発送状況（再発行を含む。）を発注者へ定期的に報告すること。</p> <p>また、印刷ミスがあった場合には、破棄せず保管し、発注者へ報告すること。</p> <p>なお、送付物の内容については、発注者と協議の上決定するものとする。</p> <p>② 寄附者より寄附金受領証明書の再発行依頼があれば、迅速に対応すること。</p> <p>③ 受領証明書等を送付する封筒については、本</p>

市独自のデザインを採用し、本市のアピールに利用すること。

(3) ワンストップ特例申請受付事務等に係る業務

中項目	詳細事項
A eLTAX 出力までの全ての業務	<p>① 寄附者からワンストップ特例申請書の提出があった場合、申請者への電子メールや郵送等により通知（受取・不備・受付完了等）を迅速に行うこと。また、ワンストップ特例制度におけるオンライン申請サービスについても適正に対応すること。</p> <p>② 受付・審査から eLTAX データ作成までトータルでサポートし、発注者が指定する期日までに提出すること。 また、受付方法等の詳細については、発注者と協議の上、決定するものとする。</p> <p>③ ワンストップ特例申請書の内容等に不備がある場合は、補正対応を行うこと。</p> <p>④ 受付業務の最適化のため、受付登録やマイナンバーなどの情報等については二重チェックできる環境を整備するとともに、入力文字の文字化けやデータ間の整合性チェック並びに住所不備チェックなどの業務フローが確立されているものであること。</p> <p>⑤ 発注者において寄附者から随時の問合せに対応するため、情報照会等の環境を提供すること。</p> <p>⑥ ワンストップ特例申請書等の書類は委託業務の完了後、発注者に送付すること。</p> <p>⑦ 本業務に関して電子申請により受け付けることを妨げないが、その性質上、より一層の情報漏洩に対する必要な対策を講じ、本市の承認の上、実施すること。</p>

8 実績報告及び委託料の支払いについて

- (1) 発注者への返礼品代金及び配送料の請求については、すべて業務委託料に含むこととし、発注者は業務委託料以外の費用は一切負担しない。
- (2) 受注者は、毎月の業務について、翌月の10日までに発注者に業務完了を報告（業務完了届）し、検査を受けたものについて支払うものとする。業務完了届は、寄附明細書、返礼品配送明細書、受領証明書等の発送対象者一覧表、ワンストップ特例申請の受付者一覧表を添付のうえ、月次集計（任意様式）するものとし、キャンセルや再配送等が発生した場合は、翌月分の業務完了報告書にその旨を記載し、金額を調整すること。
- (3) 発注者は、受注者からの請求に基づき、請求日から30日以内に委託料を支払うものとする。発注者は必要があると認めるときは、受注者に対して委託業務の履行状況その他必要な事項について、報告を求め検査することができる。
- (4) 寄附の募集（運用）開始は令和6年4月1日とするため、令和5年度中の業務委託料は発生しないものとする。

9 返礼品の調達・発送等に係る契約不適合責任

- (1) 発注者は、寄附者に対し、返礼品の調達・発送等に係る契約不適合責任を負わない。
- (2) 受注者は、返礼品パートナー事業者に、寄附者に対する契約不適合責任を負わせるものとする。
- (3) 受注者は、前項の責任問題が発生したときは、「7業務内容の詳細」の(1)に記載される方法等により、寄附者に対応すること。

10 再委託の禁止

- (1) 受注者は、業務履行を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ、業務実施体制（様式第10号）において記載された事業者で、契約締結時において再委託に関する書面（※3）を本市に提出し、本市が承認した場合に限り再委託を認めるものとする。なお、再委託に関する書面に記載された事項について変更がある場合には、本市に遅滞なく変更届を提出し、同様に審査及び承認を行うものとする。

ただし、上記の場合にかかわらず、特に本業務を遂行する上で再委託が必要と認められる場合については、再委託の承認手続き（審査及び承認）を行った上で再委託を認めることができるものとする。

※3 再委託の相手方の商号又は名称及び住所並びに再委託を行う業務の範囲、再委託の必要性等

- (2) 本業務の全部又は主要な部分もしくは、概ね契約金額の2分の1以上に相当する業務を第三者に委任又は請け負わせることはできないものとする。

1 1 個人情報の保護

- (1) 受注者は、本業務の履行にあたり、個人情報を含む情報の取り扱いについて、情報セキュリティの重要性を認識し、情報の漏洩、紛失、盗難、改ざんその他事故等から保護するため、適切な管理を行わなければならない。再委託を受けた事業者も受注者と同様の管理を行うこととする。
- (2) 受注者及び業務に従事している者は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び別府市個人情報保護条例（平成15年12月26日別府市条例第23号）を遵守するとともに、本業務の履行において知り得た寄附者の個人情報については、契約期間中のみならず契約期間終了後においても、業務の用に供する目的外には利用しないこと。また、本業務の履行において知り得た寄附者の個人情報を第三者に漏洩してはならない。
- なお、発注者は受注者等に対し、個人情報の適正な取扱いを確保するため、個人情報の取扱いについて報告を求め、調査をすることができるものとする。

1 2 個人情報保護に関する措置

受注者は、本業務を履行する上で取得または保有した個人情報の漏洩対策について、個人情報管理責任者を選任しなければならない。なお、個人情報管理責任者は受注者の代表者が指名した者又は受注者の社内規定に基づき選任されたものであって、個人情報の厳格な保護の趣旨及び内容を受注者の他の従業員並びに再委託事業者等に対して周知徹底させるものとする。

個人情報管理責任者は契約の締結後、本業務に関わる従事者に対し、個人情報保護に関する指導をしなければならない。

1 3 報告及び検査

発注者は、必要があると認めたときは、受注者に対して本業務の履行状況その他必要事項について、報告を求め、または検査を行うことができるものとする。

受注者は、発注者からこれらの求めがあった場合には、誠実に対応しなければならない。

1 4 著作権等の権利の取り扱い

- (1) 本業務で制作されたもの（以下「制作物」という。）については、契約が終了になった場合も含め市が著作権等の権利を有するものとし、制作物を他の広報媒体等に使用できるものとする。

- (2) 上記(1)の場合において、受注者以外の著作者の許諾が必要な場合には、受注者はその手続きを行うものとする。
- (3) 受注者は、納品する成果物について、第三者の商標権、肖像権、著作権その他の諸権利を侵害するものではないことを保証することとし、成果物について第三者の権利を侵害していた場合に生じる問題の一切の責任は、受注者が負うものとする。

15 損害賠償

受注者の故意または過失により、受注者が発注者に損害を与えた場合、受注者は発注者にその損害を賠償しなければならない。

16 疑義の解決

本業務の仕様書記載事項に疑義が生じた場合、受注者は発注者と十分な打合せ又は協議を行って、本業務の遂行に支障のないように努めなければならない。

17 契約の解除

- (1) 発注者は、受注者が次の各号のいずれかに該当したときは、催告その他の手続きを要しないで、直ちに契約の全部または一部を解除することができる。
 - ア 官庁から営業取り消し、停止等の処分を受けたとき
 - イ 支払い停止もしくは支払不能の状態に陥ったとき又は手形交換所から不渡処分を受けたとき
 - ウ 破産、会社更生、特別清算、民事再生法手続き開始決定の申立があったとき
 - エ 第三者より差押、仮差押、仮処分、強制執行の申立、又は公租公課の滞納処分を受けたとき
 - オ 解散、合併、会社分割、営業の全部または重要な一部の譲渡を決議したとき
 - カ 信用資力の著しい低下があったとき、又はこれに影響の及ぼす営業上の重要な変更があったとき
- (2) 発注者または受注者は、相手方が契約に違反し、相当の期間を定めて是正を催告しても是正しないときは、契約の全部又は一部を解除することができる。

18 その他

- (1) 発注者は、受注者の業務履行状況を不相当と認めた場合は、その理由を明示し、業務改善を受注者に求めることができる。
- (2) 本業務の履行に当っては、関係する法令、通達、発注者の条例、規則等を遵

守しなければならない。

- (3) 本業務の打合せは、発注者、受注者の申し出により必要に応じて随時実施する。
- (4) 業務の遂行にあたっては、発注者と十分に協議を行い、発注者の意見や要望を取り入れながら実施すること。
- (5) 受注者は契約の期間において、委託業務に関するすべての資料を書面又は電磁的記録により保存し、契約の終了後、発注者の求めに応じて引き渡すこと。

別記

特設サイト仕様書

1 対象となるシステム

別府市ふるさと納税特設サイト

2 業務の内容

特設サイトについては新規に制作・公開するCMS(コンテンツ・マネジメント・システム)開発業務を基本とする。CMSは市販のソフトウェア、独自に開発されたもの(オープンソースCMSのカスタマイズ等含む)のいずれも使用可能とする。ただし、地方公共団体の特設サイト構築に使用実績のあるものとする。

3 業務内容の詳細

(1) 基本仕様

ア サーバ

(ア) 特設サイトの稼働時間は、24時間365日とする。ただし、ソフトウェアの保守等により運用の停止を行う場合は、受注者は、あらかじめ発注者に連絡し、発注者の承諾を得るものとする。

(イ) 特設サイトを構築するサーバは、ホスティング又はレンタルサービスを利用すること。

(ウ) ホスティング又はレンタルサーバは、建築物の耐震ランク「Sランク(震度6の地震時でも継続利用可能)」以上の耐震性を確保し、無停電環境であること。また、ICカードキー及び監視カメラによる入退室管理などセキュリティ確保が行われていること。

(エ) ホスティング又はレンタルサーバは、不正アクセス、データの改ざんや消滅等を防止するためのセキュリティ対策を講じること。

(オ) ホスティング又はレンタルサーバは、定期的に蓄積データのバックアップを実施すること。

イ 動作確認環境

一般的なブラウザ(Internet Explorer、Firefox、GoogleChrome等)のバージョンに依存することなく対応可能なこと。

ウ システム構築に必要な環境整備

(ア) ISO9000シリーズ、プライバシーマーク、ISMS等の情報セキュリティに関わる資格を取得していること。

- (イ) 障害発生時は、即時、対応可能であること。
- エ 保守管理・運用サポート
 - (ア) 本市からの問い合わせや運用に関する支援、トラブル対応については、電話、メール等により速やかなサポートを実施すること。
 - (イ) システム、ハード、ネットワーク環境全般において、脆弱性を発見したり、アップデート等のメンテナンスが必要な場合は、速やかに対応すること。
- (2) 搭載機能等
 - ア 会員登録
 - 会員登録が随時可能であり、登録完了後にログイン ID とパスワードにより会員ページ（マイページ）のサービスが利用できること。
 - イ 寄附申請
 - (ア) 会員登録をしなくても寄附申込が可能であること。
 - (イ) 寄附情報は、随時「寄附管理システム」に反映させること。
 - ウ 資料請求
 - 資料請求は、随時「寄附管理システム」に反映させること。
 - エ 情報提供
 - 本市の魅力など情報発信をすることをおし、本市との関係人口の創出のきっかけとなる場を提供すること。
 - オ 業務連携
 - 発注者の指定する広告代理店とコンテンツ充実の為の連携を図ること。
 - カ 管理システムの提供
 - お知らせやサイトに掲載するコンテンツを容易に管理・更新できるシステムを提供すること。
- (3) サポート、保守
 - ア 受注者は、システムに関する問合せ窓口を設けること（平日 9 時から 18 時まで）。
 - イ 受注者は、サーバのセキュリティ脆弱性について、必要に応じて点検を実施すること。

3 緊急の処置

- (1) 受注者は、本業務の履行に伴い、緊急に発注者の指示を受けるべき事態が発生した時は、直ちに発注者に連絡してその指示を受けるとし、発注者の指示を事前に受けられず適宜の応急処置をとった場合は、事後直ちに発注者に報告することとする。
- (2) 受注者は、災害防止のため発注者の措置又は発注者の承認を必要とする

きは、発注者にその旨を申し出て適切な措置を求めるものとする。ただし、危険が急迫し、当該処置を施す余裕のない場合は、受注者は、必要な応急処置を施し、事後速やかに発注者に報告しなければならない。

(3) 災害防止上緊急止むを得ない場合は、発注者は、必要に応じて受注者の業務の一部又は全部を中止し、その他臨時の措置をとらせることができる。この場合、受注者は、直ちにこれに応じなければならない。

(4) 受注者は、発注者、受注者、システム・機器保守事業者等の関係先を含む緊急時対応体制及び緊急時連絡網について、発注者と協議の上作成し、契約締結後一週間以内に発注者に提出すること。