

仕様書

1. 業務名

顧客情報管理システム導入支援業務委託

2. 業務目的

奈良市観光協会（以下、「当協会」という）において、顧客情報を活用したマーケティングを行い、戦略的・効果的なプロモーションと生産性の向上のため、ITコーディネータによる支援のもと、顧客情報管理システムの導入に係る検討や整備を行う。

3. 業務期間

契約締結時から平成31年3月20日（水）まで

4. 導入する顧客情報管理システムの想定

①情報管理

- ・当協会内の顧客情報を一元管理し、その顧客情報を各業務に活用
- ・顧客情報の種類は、「一般顧客」及び「協会会員・取引事業者」の2種類
- ・フルカスタマイズでの構築ではなく、パッケージを活用。初期設計時に調整を行うか、もしくは部分的にカスタマイズを行う。
- ・当協会が利用する顧客情報管理システムの最適化が可能なシステムであること。

②既存関連システムとの連携

- ・現在当協会が使用している会計システムと将来的に連携させるため、使用している会計システムと互換性のあるシステム
- ・現在当協会が運営している旅行商品予約サイト「NARA タイム」の商品データや顧客データを取り込むことができること。

③その他機能

- ・各職員による事業者との取引履歴、お客様の対応履歴、業務日報等の登録
- ・各種帳票出力（詳細等については、当協会と協議し定める。）
- ・プロモーションに活用できるデータ検索機能（詳細等については、当協会と協議し定める。）

5. 業務内容

(1) 以下、(2)から(7)までの業務実施計画書の作成

本業務の着手にあたり、業務実施計画書を提出すること。なお、業務の遂行にあたっては、契約締結日から3月20日（水）までの期間に20日間以上の打合せを行うものとする。

本計画書の運用については、以下の事項に留意すること。

- ① 本業務に係る契約締結後、10日以内に業務実施計画書としてまとめるとともに、成果物等について当協会の承認を得ること。
- ② 本業務実施計画立案にあたっては、各業務項目別に、作業の内容を明確にするとともに、作業間の相互関係を明示すること。また、実施体制を明示すること。
- ③ 本業務実施計画立案後、内容の変更が生じた場合は、速やかに内容を変更し、当協会の承認を得ること。
- ④ 契約書等、当協会が指定する必要書類を提出すること。

(2) 当協会職員へのヒアリングと現状把握

当協会の管理職及び各部署の職員にヒアリングを行い、以下の業務を実施すること。なお、回数は合計で8回程度行うものとする。

① 現状把握と整理

当協会が貸与する資料や実態調査、職員へのヒアリング等により、当協会の業務内容とICT活用状況を把握する。また顧客情報管理システムの活用が想定される業務に関して業務の棚卸を行う。

② 業務分析及び業務効率向上の支援

上記①の調査やヒアリングを通して、現状の課題・懸案事項の整理を行う。

【成果物】業務日報、ヒアリング議事録、課題・懸案事項一覧、業務棚卸一覧

(3) 業務フロー図及び画面遷移図の作成

当協会職員との打合せにより業務要件を確認しながら、業務フローと画面遷移図を作成する。具体的には、以下の業務を実施すること。

① 業務フローの作成

顧客情報管理に関する業務を中心に、ヒアリング結果や当協会職員との打合せで得られた業務要件を基に、業務フローを作成する。業務フローの作成手法や様式等については、受託者が案を示した上で当協会と協議し、有効なものを適宜定めること。

② 画面レイアウトと画面遷移図の作成

当協会職員及び導入システムの会社担当者と検証しながら、顧客情報管理システムに適用する候補パッケージの評価版（又は正式ライセンス版）の画面フォーム作成ツール等を活用し、業務フローの作成に合わせて、画面レイアウトと画面遷移図を作成すること。

【成果物】業務日報、業務フロー図、画面レイアウト、画面遷移図

(4) 画面設計

上記「(3) 業務フロー図及び画面遷移図の作成」で作成した業務フロー図、画面レイアウト及び画面遷移図を基に、業務要件に応じた画面レイアウトとデータ項目の原案を確定させること。

【成果物】業務日報、画面レイアウトとデータ項目

(5) 既存関連システムとの整合性検証と調整

① 現在当協会が運営している旅行商品予約サイト「NARA タイム」の申込入力フォームと上記「(4) 画面設計」で確定したデータ項目を比較し、当協会職員及び「NARA タイム」サイト制作会社の担当者と共同で検証しながら、「NARA タイム」側に修正、追加を要するデータ項目をリストアップすること。

② 「(4) 画面設計」を検討するにあたって、既存会計システムとの将来的なデータ連携を可能にする画面設計及びデータ項目の検証を行うこと。

【成果物】業務日報、「NARA タイム」側への修正・追加データ項目リスト

(6) 導入スケジュールと本業務以降の大日程の作成

本業務の実施スケジュール及び本業務以降の大日程を作成すること。具体的には、以下の業務を実施すること。

① 本業務の実施スケジュール

本業務の履行終了日までの実施スケジュールを作成すること。

② 本業務以降の大日程

本業務以降、顧客情報管理システムの導入と運用整備計画として、大日程を作成すること。その際、業務機能要件だけではなく、情報セキュリティ、保守・運用支援、性能要件等を含む非機能要件も併せた内容とすること。

【成果物】業務日報、実施スケジュール表、大日程表

(7) その他上記に付随する業務。

6. 事業遂行上の条件

(1) 要員配置

上記「5. 業務内容」に記載した業務委託に従事する者として、以下の条件を満たす業務担当者を配置すること。

ア 実施体制

- ① 原則1名を業務担当者として配置すること。
- ② 業務担当者は、以下の「イ 資格要件」を満たすこと。
- ③ 委託期間中の業務担当者の変更は認めないものとする。これは、委託期間が短期間となる見込みのため、委託期間途中での担当変更は、委託業務に与える影響が大きいための措置である。

イ 資格要件

業務担当者は、次の資格要件をすべて満たすこと。

- ① 経済産業省推進資格「ITコーディネータ」の資格を有し、ITコーディネータとしての実務経験を10年以上有すること。
- ② ICT分野のコンサルタント業務に従事した経験を10年以上有すること。
- ③ 国、地方公共団体又は公益法人の委託事業として、本委託業務と同種の業務もしくは教育、研修事業に従事した経験を5年以上有すること。

(2) 業務履行場所

- ① 業務担当者の業務履行場所は、原則として、当協会の事務所内又は当協会が指定する場所とする。但し、作業内容によっては効率性等の面から持ち帰り作業とすることも可能とするが、当協会から貸与する資料等は原則持ち帰らないものとする。
- ② 当協会の事務所内での作業、持ち帰り作業のいかににかかわらず、業務担当者は後述の業務日報を提出することとする。

(3) その他

受託者が納品物作成のために作業する環境は、受託者の負担によることとし、当協会では、駐在用の執務場所のみを提供し、他は一切提供しないこととする。ただし、当協会と受託者による会議・打ち合わせを行う場合には、可能な限りにおいて当協会が環境を提供することとする。

7. 全体運営

(1) 実施体制の報告

本業務実施にあたり、業務の実施体制を明確にするために、契約締結後すみやかに下記書類を提出すること。

- ① 業務実施体制表（業務担当者、営業責任者及び管理者を含む。なお、業務担当者においては、「6. 事業遂行上の条件（1）要員配置」の「イ 資格要件」①から③が分かる資料の写しを添付すること。
- ② 連絡先一覧表

(2) 会議録

本業務実施にあたり、当協会との間で会議あるいは打合せが開催された場合は、受託者が議事録を2部作成し、打合せ日から1週間以内に当協会に提出すること。

(3) 業務の進捗確認

受託者は、当協会の求めに応じ、業務の進捗状況を報告すること。

8. 成果物等の提出

(1) 成果物等の納入

各提出物は、Microsoft Word形式、Excel形式、又はPower Point形式により作成することとし、A4判又はA3判で提出すること。

- ① 成果物（印刷物：10部、電子データ：1部）
- ② 業務報告書（印刷物：10部、電子データ：1部）
- ③ 業務完了届（印刷物：1枚）

(2) 納品場所

公益社団法人 奈良市観光協会 事務局

9. 著作権

- (1) 成果物等の著作権は、全て当協会に帰属する。
- (2) 制作物が他者の所有権や著作権を侵すものでないこととする。
- (3) 受託者が従来から権利を有していた受託者固有の知識、技術に関する権利等（以下「権利留保分」という。）については、受託者に留保するものとし、この場合、当協会は、権利留保分についての当該権利を非独占的に使用できることとする。

10. 受託者の責務

受託者は、個人情報のもとより業務上知り得た情報を第三者に漏えい、開示してはならない。また、本業務委託履行以外の目的に使用してはならない。これらは本契約終了後も同様とする。なお、次に掲げる条件を付する。

- ・ 個人情報の漏えい、紛失、改ざん及び破損の防止
- ・ 委託業務以外への利用禁止
- ・ 第三者への提供の禁止
- ・ 複写の禁止
- ・ 提供資料の返還義務
- ・ 個人情報の管理にかかる検査に応じる義務
- ・ 事故報告義務
- ・ 一括再委託の禁止
- ・ 条件に違反した場合の契約解除及び損害賠償に関すること
- ・ 受託者の責任による個人情報等の漏えい等が発生した場合は、当協会及び当協会以外の影響を及ぼした者に対し適切な処置を講ずること

11. 損害賠償

受託者の故意又は過失により、利用者及び当協会に損害を与えた場合は、その損害を賠償しなければならない。

12. 成果物等の瑕疵

受託者は、納品の後、成果物等に瑕疵が発見された場合は、当協会の指示に従い、必要な処理を行わなければならない。なお、瑕疵の処理に要する経費は、受託者が負担するものとする。

13. 検査

受託者は、本業務完了後、成果物、業務報告書及び業務完了届を提出し、当協会の検査を受けるものとする。

14. 支払い方法

本業務にかかる費用については、業務完了届を提出し検査合格の後、正当な請求に基づき請求日から30日以内に支払うこととする。

15. その他

本仕様書に記載なき事項及び疑義が生じた場合は、速やかに当協会と協議の上、当協会の指示に従い、業務を遂行しなければならない。