

# 仕様書

## 1. 業務名

顧客情報管理システム データ移行支援等業務委託

## 2. 業務目的

公益社団法人 奈良市観光協会（以下、「発注者」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を行うため、発注者が持つ顧客情報を顧客情報管理システム「顧客大臣®NX」（応研株式会社）（以下、「顧客大臣」という。）に移行するとともに、環境整備を進める。

## 3. 契約期間

契約締結時から令和2年3月31日（火）まで

## 4. 業務内容

### (1) 業務実施計画書の作成

本業務の着手に当たり、以下、(2)から(6)までの業務実施計画書を提出すること。なお、提出後に内容の変更が生じた場合は、速やかに内容を変更し、発注者の承認を得ること。

### (2) タスク進行管理の支援及びアドバイス

以下(3)から(6)までのタスク進行管理表を作成すること。タスク進行管理表の作成に当たっては、発注者が日程やタスクの進捗を管理できるよう具体的に記載すること。また、進捗状況に応じて見直しを行うこと。

### (3) 「協会会員及び事業者管理」へのデータ移行

「協会会員及び事業者管理」では、発注者の会員並びに各事業において取引のある事業者及び組織団体の顧客情報を管理する。

#### ① データ移行のための事前準備、作業手順及び作業方法の支援及びアドバイス

- ・発注者が会員、各伝統行事保存会関連、各事業及びその他取引事業者等の顧客情報を、1つのデータファイル（Excel形式）にまとめる際の、事前準備、作業手順及び作業方法の支援及びアドバイスを行うこと。
- ・作成したデータファイルの中で、顧客情報の重複整理と表記を統一する作業について支援及びアドバイスを行うこと。

#### ② 円滑なデータ移行作業

- ・発注者が①で作成したデータファイルを顧客大臣に移行するために、CSV形式ファイルへの変換作業を行う際の支援及びアドバイスを行うこと。
- ・CSV形式ファイル変換後のデータファイルを顧客大臣に取り込む作業を行うこと。

【成果物】 移行用データ（Excel形式）の雛形及びデータ移行方法マニュアル

### (4) 「一般顧客管理」へのデータ移行

「一般顧客管理」では、発注者が運営する観光商品予約サイト「NARA タイム」の予約者情報及びその他の事業における個人情報提供者の顧客情報を管理する。

- ① 「NARAタイム」内の顧客情報（観光商品別にExcel形式ファイルで保管）を顧客大臣に取り込むことができるCSV形式ファイルに変換するためのソフトウェア開発を行うこと。なお、データ区分コードの変換等に留意すること。

- ② 発注者に、①で作成したソフトウェアの使用方法を指導すること。また、ソフトウェアでは処理できないデータ変換処理については、対応方法を発注者に指導すること。

【成果物】開発したソフトウェア、ソフトウェアの仕様及びデータ移行方法マニュアル

(5) 環境整備

- ① 顧客大臣のユーザーマスター登録設定及びアクセス権限設定  
発注者の使用環境に適したユーザーマスター登録設定のアドバイスをを行うこと。なお、発注者の各職員の職務権限をもとに、各機能のアクセス権限を考慮すること。
- ② 個人情報取扱ルールの策定  
発注者の組織及び業務環境に適したルール策定の作業支援及びアドバイスをを行うこと。
- ③ 顧客大臣ユーザーマニュアル策定の支援及びアドバイス  
発注者が顧客大臣の使用マニュアルを策定するに当たり、作業支援及びアドバイスをを行うこと。
- ④ 課題整理支援  
「協会会員及び事業者管理」及び「一般顧客管理」の顧客情報において、以下の課題整理方法のアドバイスをを行うこと。
- ・ 顧客情報管理を継続していく上で、今後検討及び解決していくべき課題（画面設計、情報項目、運用及びルール等の更新及び見直し等）。
  - ・ 保有する顧客情報をマーケティングに活用していく上で、今後検討及び解決していくべき課題。

(6) その他上記に付随する業務

## 5. 事業遂行上の条件

(1) 要員配置

上記「4. 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 発注者との窓口として、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。

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」の資格を有すること。
- ② 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に従事した経験を3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、発注者の事務所内又は発注者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 것도可能とするが、発注者から貸与する資料等は原則持ち帰らないものとする。
- ② 発注者の事務所内での作業、持ち帰り作業の如何に関わらず、業務担当者は後述の会議録及び支援内容の概要を提出することとする。

(3) その他

受注者が納品物作成のために作業する環境は、受注者の負担によることとし、発注者

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、発注者と受注者による会議・打合せを行う場合は、可能な限りにおいて発注者が環境を提供することとする。

## 6. 全体運営

### (1) 実施体制の報告

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

①業務実施体制表（業務担当者及び管理者を含む。なお、業務担当者においては、「5. 事業遂行上の条件（1）要員配置」の「イ 資格要件」①及び②が分かる資料の写しを添付すること。）

②連絡先一覧表

### (2) 会議録及び支援内容の概要の提出

本業務実施に当たり、発注者との間で会議あるいは業務が実施された場合は、実施日から1週間以内に、電子データ（Microsoft Word形式又はExcel形式）にて、発注者に提出すること。

### (3) 業務の進捗確認

受注者は、発注者の求めに応じ、業務の進捗状況を報告すること。

## 7. 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：1部、電子データ：1部）

② 業務報告書（印刷物：1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

## 8. 著作権

(1) 成果物等の著作権は、全て発注者に帰属する。

(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) 受注者が従来から権利を有していた受注者固有の知識、技術に関する権利等（以下「権利留保分」という。）については、受注者に留保するものとし、この場合、発注者は、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。

## 9. 受注者の責務

受注者は、個人情報を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
- ・ 受注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、発注者及び発注者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

#### 10. 検査

受注者は、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、発注者の検査を受けるものとする。

#### 11. その他

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