

令和6年度県庁案内タッチディスプレイ運用保守業務仕様書(案)

本仕様書は、静岡県（以下「県」という。）と受託者との間で締結する契約に基づき、静岡県庁東館2階及び別館1階案内所に設置している双方向にコミュニケーションを行う電子機器（以下「タッチディスプレイ」という。）の運用保守管理に係る事業の内容を定めたものである。

1 業務期間

令和6年4月1日から令和7年3月31日まで

2 設置場所

静岡県庁東館2階エレベーターホール

静岡県庁別館1階案内所

3 既存設置機器仕様

別紙のとおり

4 業務内容

(1) コンテンツ管理

ア コンテンツのデータや管理方法等は、現行業者から別途引継を行い、契約開始日から運用できる体制とすること。

イ コンテンツの管理やアップロード等に係るシステムは、現行業者から別途引継を行い、「Scala Enterprise Content Manager リリース 12.60.02」及び「Scala Player リリース 12.60.00」を利用することを原則とするが、より優位性のあるシステムを運用できる場合は受託者の負担において導入すること。

ウ CMSの県用のアカウント管理画面はパソコン・タブレット・スマートフォンのいずれかを使って、次のブラウザで利用可能であること。

① Microsoft Edge 最新版

② Google Chrome 最新版

③ Chrome for Android 最新版

エ 表示するコンテンツは以下の①～⑤のとおり。

① 来庁者への施設案内

② トイレ、売店等の施設の表示

③ 県政情報動画の放映

④ 会議情報の表示

⑤ AIチャットボットによる施設案内

オ コンテンツの階層や表示位置は、既存の状態を維持すること。

カ 県政情報動画、会議情報は県においてCMS上で随時アップロード、修正が可能であること。

キ 配置する機器の利用データ等はそれぞれ個別に集計可能とすること。また、県担当者が利用データ等を即時に確認することが可能なアカウントを提供し、必要に応じて操作方法等のマニュアルを作成すること。

ク ア～キに示す以外にコンテンツ改修が必要となった場合は別途契約することとする。

(2) AIチャットボット運用

ア AIチャットボットは、現行の製品の継続運用か新たな製品を導入するかは問わない。現在はObotAI社の「ObotAI」を運用しており、日本語、英語、ベトナム語の3か国語に対応して

いる。

イ 現行の製品を継続運用する場合は現事業者からデータや管理方法等の引継を別途行い、契約開始日から運用できる体制とすること。

ウ AIチャットボットの新規導入を行う場合は下記の①～⑦の項目を満たすこと。

- ① 検索結果は、担当の課・室名及び電話番号、案内図を示すことを必須とする。
- ② あいまいな検索文の意図に沿った検索結果を提供する「セマンティック検索」の機能を有し、適切な回答を表示すること。
- ③ チャットボットに登録する用語は県から提供する。
- ④ 必要なデータ等について県と打ち合わせを行うこと。
- ⑤ 検索結果等を必要に応じて更新することができること。
- ⑥ 日本語を含む、3か国語対応可能であること。なお導入する言語は県と協議すること。
- ⑦ AI導入に必要な素材及びデータは可能な範囲で県から提供する。

エ 現行の製品の継続運用または新たな製品を導入する場合のいずれにおいても県用の管理アカウントを用意し、県において、チャットボットの使用履歴の閲覧やエクセル等によるデータ集計を随時可能とすること。

オ 県用のアカウント管理画面はパソコン・タブレット・スマートフォンのいずれかを使って、次のブラウザで利用可能であること。

- ① Microsoft Edge 最新版
- ② Google Chrome 最新版
- ③ Chrome for Android 最新版

(3) 運用・保守

ア 令和6年4月1日から令和7年3月31日までをタッチディスプレイの運用期間とする。

イ 運用時間は、原則開庁日の午前8時30分から午後5時までとする。

ウ 保守対応時間は、原則開庁日の午後8時30分から午後5時までとする。

エ 受託者から提供される機器、システムを保守の対象範囲とし、業務実施計画書に記載すること。

オ 不正アクセスやデータの盗聴・改ざんを防止するため、セキュリティには万全の対策を行うこと。また、適切なウイルス対策を行うこと。

カ 本システムで使用するOSやデータベース等ソフトウェアのセキュリティパッチやウイルス対策ソフトのパターンファイルについては、セキュリティパッチやウイルスパターン公開後、動作確認の上、速やかに適用すること。

キ 本システムで使用するOSやデータベース等の脆弱性情報を逐次チェックし、新たな脆弱性が発表されたときには速やかに必要な対策を行うこと。

ク システムにおけるセキュリティ対策はシステムアップデートを基本とし、アップデートしない場合は必要な代替策を講じたうえ、県に説明をし了承を得ること。

ケ 必要に応じ、現事業者とシステム等の引き継ぎを行うこと。現事業者からの引継にかかる費用は受託者が負担する。

コ 地図上の課名、電話番号の変更等の軽微な修正は、県担当者が対応可能なシステムであること。

サ 機器及びシステムの使用方法・不具合等について県からの問合せに対応すること。

シ 機器及びシステムに関するトラブルが発生した場合は、受託者の負担で早期復旧の対応を行うこと。

ス タッチディスプレイの使用にかかる電気料及びインターネット使用料は県が負担する。

(4) 運用マニュアルの作成及び業務体制表、報告書の提出

ア 運用にあたり機器及びCMSの操作が円滑に行えるよう本県専用の運用マニュアルを修正または新たに作成すること。

- イ 契約後7日以内に、本業務に係る実施体制表を任意様式で提出すること。
- ウ 毎月の実績報告を任意様式で作成し、該当月の翌月中に提出すること。
- エ 業務が完了した際は、契約書第10条に規定する業務完了報告書に添付して上記(1)～(3)に関する報告書を提出すること。

6 その他の留意事項

(1) 実施体制

- ア 受託者は本事業を推進し全体の責任をとる実施責任者を置き、業務全般の進行管理や調整機能を一元化すること。
- イ 実施責任者は、県の担当者と十分な意志疎通が図れる者とし、委託期間を通じて、緊密な連携と調整を図ること。また、必要に応じて担当者を交えた打合せ等を行い、業務に関する検討がスムーズに行われる体制を整えること。
- ウ 受託者が業務を遂行するにあたり必要となる協議、打合せ等一切の経費は、すべて契約金額に含まれるものとし、県は契約金額以外の費用を負担しない。

(2) 遵守事項

- ア 受託者は、庁舎の利用に関しては公共性、美観及び利用者への影響に配慮しなければならない。
- イ 受託者はシステム構築及びコンテンツ制作等に際し、著作権、その他第三者の権利に係る問題が生じた場合、一切の責任を負うものとする。

(3) 秘密保持等

- ア 県及び受託者は個人情報保護法及び静岡県情報セキュリティポリシーに十分留意しなければならない。
- イ 受託者は、この業務の遂行の過程で知り得た秘密を、県が公表するまで他に漏らしてはならない。
- ウ 万が一、個人情報等の漏洩に伴い県に損害が発生した場合は、受託者はその一切の責任を負うものとする。
- エ 秘密保持義務は、業務完了後も有効に存続する。

(4) 契約変更

- ア 当仕様書に記載されていない事項または疑義が生じた場合は、県と受託者の協議により決定するものとする。

(5) 委託料の支払い

- ア 県は業務完了検査後に受託者の請求に基づき支払う。

(6) その他

- ア 上記に基づいて、契約を締結する。
- イ 契約後、双方協議の上、仕様を変更することがある。