

WEB出願システム及び
入学検定料収納代行決済に係る業務仕様書

広島市立大学
2019年11月

I 仕様書概要

1. 調達の背景

本学へ入試を出願し検定料を支払う際の志願者の利便性の向上を図るとともに、学生募集要項請求の省略や、出願書類記載不備対応の大幅な軽減等による業務の効率化、紙媒体の学生募集要項の削減による経費の節減等、志願者及び本学双方にとって多くの利点があると総合的に判断し、WEB出願システム（以下「システム」という。）の導入を行うものである。

2. 調達件名 WEB出願システム及び入学検定料収納代行決済に係る業務

3. 調達の内容

(1) 契約期間

契約締結日から2023年3月31日までとする。

(2) 見積書

本調達の見積書は、本仕様書に基づき、以下の通りに分けた見積額及び内訳を記載すること。本学独自にカスタマイズが必要な場合はその費用も積算すること。

- ① 契約締結日から2021年3月31日までの構築費及び運用維持費
- ② 2021年4月1日から2022年3月31日における運用維持費
- ③ 2022年4月1日から2023年3月31日における運用維持費

(3) システムの構築及び保守運用

受注者は、契約締結後、速やかに本仕様書に基づき、下表の入試区分にかかるシステムの構築に着手し、各納入期限までに完了すること。ただし、納入期限の2か月前から本学の入試システム等の動作確認をする予定のため、構築にあたっては当該スケジュールを想定して行うこと。

出願月	入試区分	学部	納入期限
9月	総合型選抜	国際学部, 情報科学部	2020年8月31日
11月	総合型選抜	芸術学部	2020年9月30日
11月	学校推薦型選抜	国際学部, 情報科学部	2020年9月30日
1月	一般選抜(前期・後期)	国際学部, 情報科学部, 芸術学部	2020年12月28日
1月	外国人留学生選抜	国際学部, 情報科学部, 芸術学部	2020年12月28日

(4) 入学検定料収納代行決済

システム稼働後、入金データ保全のための適切な措置をとることとし、金銭信託（資金の分別管理）による方法を施行し、本学への支払い履行を確実に行うこと。

4. システムの技術的要件の概要及び技術審査

(1) 本調達に係る性能、機能及び技術等（以下「性能等」という。）の要求要件（以下「技術的要件」という。）は「II. 本調達に備えるべき技術的要件等」に示すとおりである。

(2) 技術的要件は、本学が必要とする最低限の要求要件を示しており、この要件を必ず満たすこと。性能等がこれを満たしていないとの判定がなされた場合は不合格となり、納入決定の対象から除外する。

- (3) 本調達のパフォーマンス等が技術的要件を満たしているか否かの判定（以下「技術審査」という。）は、本学において、提案者より提出された企画提案書等の内容を審査して行う。
- (4) 提案に際しては、提案するシステムが仕様書の要件をどのように満たし、どのように実現するかを要件ごとに具体的かつ分かりやすく記載すること。提案の根拠が不明確又は説明不十分で、本学が重大な支障があると判断した場合は、技術的要件を満たしていないものとみなす。
- (5) 提案された内容について、問い合わせやヒアリングを行うことがある。

II. 本調達に備えるべき技術的要件等

(システムの性能・機能に関する要件)

【構築に関する内容】

1. システムの基本要件

- (1) 本学のウェブサイト画面から、WEB 出願画面へリンクする際の URL は、本学と相談の上決めることができること。
- (2) 画面展開は以下のとおりとし、出願手順が志願者に理解しやすい画面構成とすること。ただし、画面は必要に応じて変更等を行うことがある。

【画面名称】

- A 初期画面
 - B 募集要項確認画面
 - C 出願手順入力画面
 - D 出願手順入力内容確認画面
 - E 検定料決済入力画面
 - F 願書印刷画面
 - G 管理者用（企画室入試グループ、総務室経営グループ）確認画面
- (3) 志願者自身が、入力したデータを随時確認できる機能を有すること。
 - (4) システムの操作方法が、各入力項目にわかりやすく説明を掲載または FAQ 等により、志願者に理解しやすい説明機能を有すること。
 - (5) アクセスが集中しても、システム障害が発生しにくい構造であることを検証すること。
 - (6) 志願者が必須項目を入力せずに出願申請をした場合、もしくはデータの追加・削除・変更して出願申請した場合は、入力データをチェックしエラーメッセージが表示されるとともに、エラーが解消するまで出願申請を受け付けない機能を有すること。
 - (7) 出願期間外は申請を受け付けない機能を有すること。
 - (8) 志願者の証明写真を、志願者がシステム内にアップロードする機能を有すること。

2. WEB による出願

- (1) WEB 画面の表記言語は日本語とする。
- (2) 本学から提供される、入試区分ごとに異なる様式の志願票に対応すること。
- (3) 志願者ごとに、システム上の固有番号（受験番号ではない）を自動付番し、志願者が印刷した出願書類には当該固有番号が印字される機能を有すること。固有番号により志願者ごとの出願・決済を管理し、入力データと郵送された出願書類を照合できる機能を有すること。
- (4) 出願手順（画面 C）の入力項目は以下のとおりとし、本学の入試区分及び学部等の異なる設定に対応すること。

- ・固有番号（システム自動付番）
 - ・入試区分（選択必須）
 - ・志望学部・学科・専攻コード（選択必須）
 - ・国籍（外国人留学生（外国籍を有する者）のみ必須）
 - ・在留資格（外国人留学生（外国籍を有する者）のみ必須）
 - ・氏名（入力必須）
 - ・フリガナ（入力必須）
 - ・氏名（英字）（外国人留学生選抜（外国籍を有する者）のみ必須）
 - ・性別（入力必須）
 - ・生年月日（入力必須）
 - ・郵便番号（入力必須）
 - ・住所（入力必須）
 - ・電話番号（入力必須）（自宅，携帯電話等の2か所）
 - ・出身高校所在地（都道府県）（選択必須）
 - ・高校等コード（選択必須）
 - ・高校課程（選択必須）
 - ・高校学科（選択必須）
 - ・大学入学共通テスト受験番号（一般選抜のみ入力必須，その他は任意入力）
 - ・大学入試英語提供システム共通ID（制度が確定するまでは未入力）
 - ・緊急連絡先（入力必須）
 - ・Eメールアドレス（入力必須）
- (5) 郵便番号入力による住所表示や都道府県，高等学校名等入力による高等学校等コード表示等入力補助機能が提供可能なこと。
- (6) アンケート項目を設定することが可能であること。
- (7) 入力項目中，選択部分はプルダウン又はチェックボックス等により選択する機能を有すること。（各入試区分の独自の入力事項がある場合には対応すること。）
- (8) 志望学部と大学入学共通テストの受験科目が本学出願要件を満たしているかの組み合わせチェック機能等を有していること。
- (9) 未入力の項目や背反となる入力があった場合は，当該エラー内容または警告が表示され，エラー項目に印をつけるなど志願者が問題箇所を見つけやすくする措置を講じ，訂正を容易にすること。
- (10) エラー内容や警告が解消されない限り，次ページに進めないよう制限すること（画面C）。
- (11) 入力操作が一定の時間に近づくと志願者に入力データの保存とログアウトを要求し，ログイン状態を一定時間以上維持しないこと。
- (12) 文字コードはUTF-8を使用し，「崎」等のJIS第三水準漢字の入力に対応可能とすること。文字コードについてS-JISしか対応できない場合は，対応する漢字はJIS第二水準までとし，当該文字コードの対象外となる漢字で人名漢字として使用されることが多いものがあれば，代替文字の案内を行える措置を講ずること。
- (13) 志願者に対して，受託業者のシステム利用に際し，本学が委託業者に対しシステムを委託しており，個人情報や本学及び業者により取り扱われること等個人情報保護に関する同意を得る機能を有すること。当該同意なしにシステムの利用は行えないように画面遷移制御等を行うこと（画面A）。

- (14) 入力項目の追加・削除・変更，及び出願書類の追加・削除と様式変更に対応すること。
- (15) 志願者が WEB 画面で，出願書類を印刷する機能，及び PDF ファイルにて志願者の PC 等にダウンロードできる機能を有すること（画面 F）。
- (16) 志願者が出願手続き完了後に出力出来る出願書類は以下の通りとする。
- ・入学志願票
 - ・送付用宛名
 - ・出願書類チェックシート
 - ・返信用宛名
- (17) 送付用宛名には郵送書類受付処理用のバーコードを印字し，本学がバーコードリーダーで読み取ることで受付処理日等をシステム上で管理できるようにすること。
- (18) 管理者用画面（画面 G）には，以下の機能を有すること。
- ・志願者が出願入力後及び検定料支払い後，即時に志願者が入力した内容及び検定料支払い状況を随時確認できる機能（画面 D）
 - ・志願者が入力した内容を，本学が指定する CSV ファイル形式にて随時ダウンロードできる機能
 - ・出願書類を印刷し，PDF ファイルにてダウンロードできる機能
 - ・入力した志願者へ，管理者画面（画面 G）よりメール（一括メールを含む）を送信できる機能
- (19) 本学が適正な出願データを受信した時点で，支払を完了した時点で，志願者へ自動でその旨をメールにて通知する機能を有すること。
- (20) 志願者が出願データを入力する際に，検定料の納付方法・検定料の支払日（予定日）を入力できること。また，システムに検定料金及び手数料が明確に表示される機能を有すること。
- (21) 受験番号アップロード機能を以下のとおり有すること。
- ・本学にて出願受理をした時点で，本学の受験番号体系に従い受験番号を自動付番する機能を有すること。
 - ・自動付番以外に，本学の指定する受験番号体系により，本学の指定するタイミングで付番する仕組みを付加することができること。
 - ・受験票には，受験番号，受験会場情報（会場名等），志願者氏名，志願学部・学科・専攻，志願者顔写真，試験日時，試験開始時間等を出力すること。
 - ・受験番号付番後，本学の指定する日時に，志願者へ登録確認画面（画面 F）より受験票の印刷が可能である旨をメールにて通知する機能を有すること。
 - ・志願者自身の登録確認画面より受験票をダウンロードし印刷できる機能を有すること。
 - ・志願者は当該年度内の本学が指定する期間において，受験票を所定画面（画面 F）より随時確認できる機能を有すること。
 - ・受験票は PDF 形式であり，事前に出力項目等のレイアウトを調整できる機能を有すること。
- (22) 写真アップロード機能を以下のとおり有すること。
- ・志願者が申請画面（画面 C）において写真アップロードを行える機能を有すること。
 - ・アップロードされた写真を志願者が拡大・縮小などのトリミングできる機能を有すること。
 - ・トリミングされた写真は，登録前に志願者が登録確認画面（画面 D）で確認できる機能を有すること。

- ・一旦アップロードされた写真は、志願者が変更できないこと。ただし、本学が管理者用画面（画面 G）から写真を交換できる機能を有すること。（顔写真データが不鮮明で不適切な場合や写真の上下や左右が逆で別途志願者に送信させるデータに差し替える場合等を想定）
 - ・アップロードできる写真形式は、JPG、PNG、BMP 形式のいずれかであること。
 - ・アップロードされた写真は、出願書類の所定の位置に表示されるよう調整できる機能を有すること（画面 F）。
- (23) アップロードされた写真データを一覧で出力可能とする機能を有すること。または、同等の機能を提供すること。
- (24) 初期画面（画面 A）等において、志願者とシステムとのメールの送受信ができるかどうかを確認する機能を有すること。また、画面上に留意事項として、志願者とシステムとのやり取りの中では電子メールを利用するため、志願者の使用するパソコンが「迷惑メール防止設定」や「ドメイン指定受信」などの設定をしている場合は、事前に設定の変更が必要である旨を掲載すること。

3. 稼働環境及びシステム機能

- (1) 志願者が利用する WEB ブラウザは、Internet Explorer , Firefox, Safari , Google Chrome , Microsoft Edge の最新版による出願・決済ができる機能を有すること。また、スマートフォン及びタブレットに搭載される、iOS（APPLE 社がサポートを行っている全てのバージョン）及び Android OS（Google 社がサポートを行っている全てのバージョン）の OS 標準ブラウザが利用でき、レスポンス WEB デザインに対応していること。WEB アクセシビリティへの対応を行い、日本工業規格：JIS-X8341-3：2016 に従ったものになるよう努めること。
- (2) PDF 閲覧・印刷ソフトウェアは、Adobe Reader（Adobe 社がサポートを行っている全てのバージョン）で対応可能なこと。なお、当該 WEB ページ上に推奨環境を明記し、当該 PDF ソフトのダウンロードサイトへのリンクを張ること。
- (3) システムは、受託者が用意する WEB サーバ（クラウド含む）上で稼働していること。
- (4) 災害及び情報セキュリティなどの観点から、安全性・信頼性の高い事業所（データセンター）を利用していること。
- (5) データセンターは日本国内に設置されており、保存されるデータの取り扱いに関しては日本国法令が適用され、データの所有権、利用権は、本学に属するものであること。
- (6) 地理的に離れた場所に位置する複数のデータセンターに同一のサーバ構成でシステム稼働させ、一方のデータセンター（メインセンター）が地震等の天災その他の理由により使用不可となった場合、他方のデータセンターで処理を行い、システム停止が発生しないための対策をとっていること。
- (7) WEB 出願に係るサーバ等は他事業者と共有していても、データは分離されており、本学のデータについては本学のみ利用権限が付与されていること。
- (8) WEB 出願に係るシステムの諸設定は、受託業者が実施するものとし、諸設定に係る作業工程および、運用テスト、本番稼働までの日程を明示し、体制を整えること。
- (9) システム運用に係る本学からの問い合わせ窓口を開設し、土曜日・日曜日・国民の祝日および年末年始（12 月 29 日～1 月 3 日）を除く平日の 9 時から 17 時において、電話での連絡を受け付ける体制を整えること。また、電子メールによる問い合わせは 24 時間受け付ける体制を整えること。

4. ユーザー管理・権限

- (1) システムの管理画面にログインする際に、ID とパスワードを設定する機能、及び管理用として、IP アドレスによるアクセス制限機能を有すること。
- (2) 管理者は以下の機能が利用できること。
 - ・全入試に対する志願者の情報一覧表示（出願・決済情報の全件）
 - ・全入試に対する志願者の検索機能
 - ・全入試に対する志願者情報の CSV ダウンロード機能（出願・決済情報の全件）
- (3) 管理者の権限は2段階以上とすること。なお、権限の内容については本学と協議のうえ設定すること。
- (4) 管理画面にログイン後、入力のない状態が本学の指定する時間以上続いた場合、自動的にログアウトする機能を有すること。
- (5) 管理画面には、2段階認証を掛けること。
- (6) 管理者が行った操作ログは最長1年間適切に保存すること。

5. セキュリティ等

- (1) 出願・決済とも重要な個人情報を取り扱うため、情報の流出を防止する万全なセキュリティ体制を構築すること。セキュリティ体制には以下の内容を含むこと。
 - ・データにアクセス可能な作業員の限定、守秘義務の徹底
 - ・インシデント対応体制と連絡網および担当者異動時の連絡網名簿の更新
- (2) データベースは読み取りが困難となるように暗号化等の対策が実施されていること。
- (3) データのバックアップをとることで、出願期間中のデータの保全を行うこと。
- (4) ウイルスの侵入および侵入しても拡散しないための対策を行うこと。
- (5) ファイアウォール機能により外部の攻撃からシステムを防御すること。
- (6) 通信は、志願者の登録用、業者側、大学側の管理用を問わず https を利用し、SSL/TLS 暗号化による通信が可能であること。なお TLS バージョンは安定化した最新の堅牢なものとし、サーバ証明書発行元は信頼のおける実績豊富な第三者発行機関のものとする。
- (7) OS, ミドルウェア, 及び各種アプリケーションの機能的な更新等について、日々の保守運用の中で適宜対応すること。

また、OS, ミドルウェア, 及び各種アプリケーションの脆弱性が発見された場合は、速やかに当該脆弱性に対するセキュリティパッチの適用または必要なバージョンアップを行い、パッチ適用及びバージョンアップ後のシステムの動作についても保証すること。

これらの更新やパッチ適用等により、志願者に勧める推奨環境が変わる場合は、WEB ページ上に提示している推奨環境を更新すること。
- (8) データの改ざん、不正な読み出しを監視し、検出と防止ができること。また、監視ログを取得できること。
- (9) 本学が不要とみなしたデータは、本学の指示により完全に消去すること。
- (10) 受託者の原因により個人情報データが流出した場合、受託者が責任を負うこと。

【保守運用に関する内容】

6. 障害発生時等の対応、保守・復旧支援体制

- (1) システム導入後の契約期間内において、システムに障害が発生した場合の障害の原因調査、復旧、システムの点検、システム利用時の問い合わせ対応等のユーザーサポートは本契約内に含まれており無償で実施すること。
- (2) システムを安定稼働させるための維持・管理体制を有し、障害対応・ユーザーサポートに対する窓口は一本化されていること。また、障害が発生した場合の原因の切り分けと復旧についての体制が確立していること。
- (3) WEB 出願及び電子決済に障害が発生した場合は、本学に速やかに通知するとともに早急に復旧させること。
- (4) 本学が障害として通知した事項は、以下の手順で対応すること。
 - ① 本学からの通知に対するメールまたは FAX による受領通知
 - ② 原因の調査
 - ③ 対策及び文書による作業報告
- (5) 本学からの、電話、電子メール、FAX、郵送等によるユーザーサポートについての問い合わせに対応すること。
- (6) システムに起因する障害が発生した場合は、平日の 9 時から 17 時までにおいて連絡のあった場合は、通知後ただちに復旧のための修復作業にあたること。なお、遠隔での作業を必要とする場合は、双方で作業方法を協議の上対応すること。
- (7) システムの運用については、本学の要求に応じて必要な情報を提供すること。
- (8) 本学の要求に応じて、本学と受託者の双方の担当者によるシステム全体の運用等に関する打ち合わせを適宜行うこと。
- (9) 出願期間中はシステムメンテナンスを行わないこと。ただし、緊急度の高いセキュリティ対策等をやむを得ず臨時で行う場合は、志願者の入力ページにその予告、およびメンテナンス実施中である旨を掲示すること。

7. ユーザーサポート業務

- (1) システムを利用する志願者に対して、電話ならびに電子メールによって、操作方法や支払い方法等についてのユーザーサポートを提供すること。
- (2) ユーザーサポートとして、本学が指定する期間は、9 時から 17 時の間に対応可能なコールセンターサポートを実施すること。

ただし、事前に本学の承諾があれば、ユーザーサポートを一時停止することができるものとする。
- (3) 電話及び電子メールによるユーザーサポートの応対言語は日本語とする。

8. 教育支援体制

- (1) システムの操作・運用・管理する担当者に対し、システムを円滑に運用するために、教育・訓練の説明会を、必要に応じて双方で協議し開催すること。
- (2) システムを稼働させるにあたり、必要となる権限設定作業の支援を行うこと。

9. 管理画面操作マニュアル

- (1) 管理画面操作マニュアルを提供すること。

(2) マニュアルは、日本語版で電子媒体と紙媒体で提供すること。電子媒体のファイル形式は、サポートされている Microsoft Word あるいは Adobe Acrobat で正常に開くことができる形式とすること。

(システムの性能・機能以外に関する要件)

10. システムに係る受託者の条件

- (1) 本契約は、原則として、本学と受託者との二者間契約とする。業務遂行に必要な関連事業者が必要な場合は、責任範囲や役割を明確化すること。
- (2) 各種打合せに迅速に対応するとともに、システムの構築、検証及びカスタマイズの作業に速やかに対応できること。なお、緊急時においても、相当の知識を持った受託者が2時間以内に対応できる体制を有していること。
- (3) 他大学において、2019年度入学者選抜等(2018年度実施)におけるWEB出願受付処理人数(一つの大学での実績)で、16,000件以上の処理実績があること。また、国公立大学における学部入試のWEB出願サービスを8以上の大学において行っている実績があり、相当の知識及び経験を有していること。
- (4) WEB出願の広報において、本学のWEB出願サイトへ志願者を容易に誘導できる受託者独自のWEBサイトを有していること。
- (5) 大学がWEB出願の実施について広報活動する際、システムや手順等についての広報物を作成依頼した場合、対応できる体制を有していること。
- (6) 24時間365日の監視体制でシステムを運用できること。
- (7) 受託者(業務遂行に必要な全ての関連事業者を含む。)において、以下の認証のいずれかを取得していること。
 - ① ISMS適合性評価制度による認証
 - ② 一般財団法人日本情報経済社会推進協会におけるプライバシーマーク、又は個人情報保護に関する同等以上の第三者認証
- (8) 本仕様の一部又は全部を他社製品で満している場合にも、受託者が責任を持ってそれらの製品の対応を行うこと。
- (9) 過去5年以内に情報漏洩等の事故が発生していないこと。
- (10) 入金データの保全がされていること。

(入学検定料収納代行決済業務に関する要件)

11. 検定料の納付方法

- (1) 検定料は本学に代わり、受託者が収納代行すること。
- (2) 収納した検定料については、保全のための適切な措置をとることとし、金銭信託(資金の分別管理)又は金融機関の保証による検定料の保全方法により、本学への支払い履行を確実にできること。
- (3) 検定料収納代行決済業務の履行にあたり、損害賠償責任についての条件を民法に照らし合わせて双方協議のうえ、契約書に記載すること。
- (4) 納付方法は以下の電子決済とする。
 - ・クレジットカード決済利用可能クレジットカードは以下のとおり。
VISA, MasterCard, JCB, AMERICAN EXPRESS

- ・コンビニエンスストア決済
 - 全国展開しているコンビニエンスストア（以下のとおり）
 - セブンイレブン，ローソン，ファミリーマート，ミニストップ，セイコーマート，
 - デイリーヤマザキ，ヤマザキデイリーストア
 - ・ネットバンキング決済
 - ・ペイジー決済
- (5) データ入力した志願者本人と，本人以外の者（家族等）が検定料を納付した場合，固有番号により照合できる機能を有すること。決済手続の入力項目は，以下のとおりとする。
- ・検定料の納付方法（選択入力）
 - ・クレジットカード決済の情報入力画面
 - （カード番号，セキュリティコード，有効期限）
 - ・コンビニエンスストア決済，ネットバンキング決済，ペイジー決済の情報画面
- (6) 受託者は，本学と上記の各電子決済会社等の全ての取引を代行すること。
- (7) 志願者が支払う検定料の納付方法は，全て「一括払い」とすること。
- (8) 特定の志願者に対して検定料を無料とする取り扱いができる機能を有すること。
- (9) 電子決済等にかかる全ての収納代行手数料は，志願者が負担するものとする。
- (10) 管理者用画面には，以下の機能を有すること。
- ・志願者の支払手続後，即時に決済情報の内容を随時確認できる機能
 - ・決済情報を本学が指定する CSV ファイル形式にてダウンロードできる機能
 - ・志願者がダウンロードする書類と同じものをダウンロードできる機能
- (11) 受託者は，検定料の収納代金を，毎月末日締めで翌月末までに支払うものとする。なお，クレジットカード決済を利用した場合は，毎月末日締めで翌々月末までに支払うものも可能とする。ただし，2 月末日締めのみ，3 月末までに支払うものとする。収納代金の支払情報については，本学の財務会計システムと連携するために，本学が指定する CSV ファイル形式にて提供すること。

III. その他の留意事項

- (1) 本仕様書に基づく業務を円滑に遂行するために，進捗管理等を適切に行い，定期的に本学に報告すること。必要であれば打合せを行うこと。契約締結後，本学が指示する日までに進捗管理に係る工程表を作成し，本学に提出すること。
- (2) 納品後，本学担当者による検査を受けること。
- (3) 本調達の範囲内において，万が一事故等が発生した場合は，本学担当者に報告するとともに，現状復旧すること。
- (4) 本学の監査に対応すること。
- (5) 別添の「公立大学法人広島市立大学委託契約約款（長期継続契約用）」及び「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。
- (6) 受託者は，本業務（再委託した場合を含む。）を行うにあたって知り得た委託者の業務上の情報を機密情報として扱い，目的外の利用，第三者に開示，漏洩してはならない。契約終了後も同様とする。
- (7) 受託者は本業務（再委託をした場合を含む。）を履行する上で，著作権，肖像権や個人情報を取り扱う場合は，関係法令等を遵守するものとする。

- (8) 将来的に本システムから他システムへデータ移行の必要が発生した際には、本システムからデータを抽出すること。データフォーマットは本学が指定したものとする。なお、データの抽出作業に必要な費用は本調達に含めること。
- (9) 本仕様書に定めるもののほか、記載なき事項については双方協議の上、決定するものとする。
- (10) 契約書及び本仕様書に明示されていない事項であっても、契約履行上当然必要な事項については、受託者の責任においてこれを行い、本学に対し別途費用を請求しないこと。
- (11) その他詳細については、本学担当者の指示によること。

以 上