

射水市公共施設予約システム構築運用業務委託業務仕様書（案）

第1 業務の名称

射水市公共施設予約システム構築運用業務

第2 業務の目的

本事業は、公共施設予約における更なる市民サービスの向上及び窓口業務の軽減、並びに公共施設の利用促進を図るため、クラウドサービスによる公共施設予約システムの導入及びその適正な運用を行うことを目的とする。

第3 業務期間

導入及び運用に係る業務の期間は以下のとおりとする。

- (1) 導入期間：契約締結日から令和3年3月31日まで
ただし、研修も含めシステム導入業務については、各施設（指定管理者）との調整に日数を要する場合、議会の議決を経て翌年度に繰り越すことがある。
- (2) 運用期間：導入実施年度の翌年度以降の10年間

第4 事業概要

本事業の概要は、以下のとおりとする。

- (1) 導入に係る作業（環境構築、運用テスト、操作研修及びマニュアル作成等）
- (2) クラウド方式による公共施設予約システムの提供
- (3) システム保守及び運用（サポート窓口の設置含む）

第5 委託業務の内容

本業務の概要は、以下のとおりとする。

- (1) 導入作業（要件定義・システム開発・システム設定等）
- (2) インターネットによる射水市公共施設予約システムの提供
- (3) システム保守及び運用（サポート窓口の設置含む）
- (4) 対象施設（別紙1のとおり）

第6 システム要件

1 基本事項

- (1) 公共施設予約システムの機能を1つのパッケージシステムで提供できること。
- (2) 利用者側のOS、ブラウザの利用状況に合わせ必要となる、ソフトウェアのバージョンアップは受注者の負担において行うこと。

- (3) 対象施設及び設備等の追加、変更等の各種操作が、プログラミング等の専門知識を必要とせず、発注者が実施できること。

2 環境要件

- (1) 射水市公共施設予約システム（以下、「本システム」という）で導入するソフトウェアを、クラウド方式で運用するものとする。
- (2) 本業務に用いるデータセンターは、以下の要件を満たすこと。
- ① 日本国内に立地していること。
 - ② 耐震又は免震構造であり、東日本大震災級の地震に耐えうること。
 - ③ 代替機等を常備するなど、重大障害時（サーバ機能停止等）にもシステム停止がないよう、冗長性を確保すること。
 - ④ 停電時等による電力供給の停止に備え、機器が適切に停止するまでの間に十分な電力を供給する容量の予備電源を備えること。
 - ⑤ 不正な侵入を防止するため、適正な入退室管理を行うこと。

3 機能要件

本業務において、発注者が受注者より提供される「公共施設予約システム」の性能・機能は、別紙3に記載する「システム機能一覧」に準拠するものとし、動作環境及び利用可能な機器は次のとおりとする。

項目	施設利用者（PC）	施設利用者（PC 以外）	施設管理者
端 末	PC	スマートフォン	PC
台 数	—	—	1 台以上
OS	Windows/MacOS	iOS/Android	Windows10/Windows8.1
ブラウザ	Internet Explorer ファイヤフォックス オペラ サファリ グーグルクローム エッジ	ファイヤフォックス オペラ サファリ グーグルクローム	Internet Explorer ファイヤフォックス オペラ サファリ グーグルクローム エッジ
その他	インターネット接続	インターネット接続	インターネット接続

※施設利用者向け OS 及びブラウザは各ベンダーのサポートしているバージョンに対応する。

第7 システム構築

受注者は、本システムの導入にあたり、本稼動前に以下の作業を実施するものとする。

項番	作業項目	仕様

1	要件・仕様打合せ・整理	システム設定の基準を発注者（担当課、情報システム担当、施設管理担当者）に説明し、設定条件を決定する。
2	マスターデータの登録（コード情報、施設情報等）	システムを使用する上で必要な施設に関する情報（料金体系、貸出時間割、休館日、備品等）や施設の種類、使用目的の種類、減免の種類等についてシステムに登録する。 なお、登録項目は受注者の指定する様式に従って発注者が作成する。
3	動作確認・運用テスト	システムを利用する機器（施設管理者端末）上でシステムが問題なく動作することを確認する。 発注者が動作確認や検証や練習等をした際に生じた問題点・疑問点についての説明やシステムの対応を行う。
4	施設管理者等への操作説明	システムを利用する施設管理担当職員等に対し、操作説明会を実施する。
5	本番運用支援	システム公開当初、現場に混乱が発生しないよう運用支援を行う。
6	提出図書の作成	提出図書（完了届、システム設計定義書、システム動作確認書、操作説明書等）を納品する。

第8 システムの変更

システムの全部または一部が、法令改廃、社会環境の変化等に伴い変更を必要とする場合、受注者はシステムを変更できるものとし、その内容については、発注者と受注者の協議により対応の方針を決定するものとする。

第9 システム保守及び運用要件

本システムの保守及び運用要件は、以下の通りとする。

- (1) 本システムは24時間365日稼働するものとする。ただし、システムのメンテナンス等を実施する場合はこの限りではない。
- (2) システムのメンテナンスを実施するために一時的にシステムを停止する際は、事前に発注者の承認を得るとともに、施設利用者及び施設管理者側利用者に対して、事前にシステムトップページでその内容及び期間を予告周知し、システムメンテナンス中も可能な限りその旨を周知するものとする。
- (3) 障害電話受付は24時間とする。なお、障害とは受注者の責により提供されるシステム

サービスの全てが利用できなくなる状態を指す。インターネット通信回線障害、発注者が利用する情報機器端末の故障・起動不全等に依る利用不可への対応は含まない。運用・保守サービスを提供するにあたって、SLA(Service Level Agreement サービスレベル保証契約)を締結するものとする。サービスレベルの設定項目は以下のとおりとする。

サービスレベル項目		内容	基準値
システムの可用性	稼働時間	サービス提供時間	365日、24時間 (計画停止を除く)
	計画停止	定期点検等のために計画的にシステムを停止する時間	月24時間以内
	稼働率	年間総稼働率時間から計画停止期間を控除したシステム稼働時間のうち、計画外停止期間を差し引いた稼働時間の割合	年99.5%以上
システムの信頼性	ウイルス定義ファイルの更新	公表からセキュリティパッチ適用方針までの時間	25時間以内
	セキュリティパッチの適用方針	公表からセキュリティパッチ適用方針を決定し、市へ報告するまでの時間	3営業日以内
	障害の報告	障害の検知から発生を通知するまでの時間	一次通知：1時間以内 二次通知：2時間以内 但し、平日17:30～9:00及び土日祝日については上記時間に2時間の加算を許容する。
	障害の復旧予定時刻の報告	障害の検知から市へ復旧予定時刻を報告するまでの時間	2時間以内 但し、平日17:30～9:00及び土日祝日については上記時間に2時間の加算を許容する。
	障害の復旧回復時間	障害の検知から復旧回復までの時間	12時間以内
	リカバリーポイント	災害発生時の復旧が可能な基点	日次取得するバックアップの前回実行時点
システムの性能	オンライン応答時間遵守率	内部ネットワーク内における画面遷移に要する時間が平均3秒以内である割合	95%以上

第10 データの提出

本システムを将来リプレース等により移行する場合には、引き継ぐべき業務の内容について、業務引継書を作成し、発注者に提出すること。

無償で全データを CSV または Excel 等のファイル形式で排出し提供すること。(ただし、

本システムに、利用者情報登録データ、収納情報データを排出する機能を有する場合は、発注者にて排出する。) また、排出ファイルのデータ項目説明資料を提示すること。

第 1 1 研修要件

施設予約システムの機能を理解し、操作方法等を習得するために仮稼働（本システムのサービス提供）開始前に、システムを利用する施設管理担当者等に対し、操作マニュアルを用いて操作研修を複数回実施すること。事前準備や講師等は受注者が担い、研修場所の提供は発注者が行うこととする。

なお、受注者が操作説明会において使用するパソコン等の機材を用意するものとする。

第 1 2 納品書類

納品書類は以下のとおりとする。紙媒体及び電子媒体で必要部数納品すること。

- (1) 打ち合わせ協議簿 1 部
- (2) システム管理者操作説明書 1 部
- (3) 施設管理者操作説明書 1 5 部
- (4) 施設利用者向け操作説明書 1 5 部
- (5) 機能仕様書 1 部
- (6) 施設マスターデータ登録内容一覧 1 部
- (7) 施設管理者情報登録内容一覧 1 部

なお、(2)システム管理者操作説明書、(3)施設管理者操作説明書、(4)施設利用者向け操作説明書については、単なる操作説明やボタンの説明ではなく、操作者のアクションベース（施設を予約するにはどうするか、施設区分を設定するときはどうするかなど）で作成すること。

第 1 3 支払い

支払いについては、以下のとおりとする。

- (1) 導入期間に係る作業等については、一括払いとし、「1 2 納品書類」の納品が完了次第、発注者が導入に係る業務等及び納品書類について検査を実施し、その検査に合格した場合、受注者に契約書で定める金額を支払うものとする。
- (2) 運用期間の使用料等については、毎月払いとし、発注者が毎月の業務について検査を実施し、その検査に合格した場合、受注者に契約書で定める金額を支払うものとする。

第 1 4 個人情報の取扱いにおける遵守事項

- (1) 個人情報の使用及び管理

借用した個人情報の使用及び管理は、厳重かつ適正に行うこと。なお、本業務を適正に遂行するために、臨時職員の雇用又は業務の再委託を実施する場合は、発注者に書面

にて報告し承諾を得るとともに、臨時職員及び再委託先に対しても、個人情報の適正な使用及び管理が行われるよう監督するものとする。

(2) 個人情報の記録の複写及び複製の禁止

借用した個人情報を含むすべての記録については、システム障害時の復旧用を除き、いかなる形態でも複写及び複製してはならない。

(3) 個人情報の委託目的以外の使用及び第三者への提供の禁止

借用した個人情報については、本業務の遂行以外には利用してはならない。また、本業務の遂行に関係のない第三者に対して提供してはならない。

(4) 個人情報の記録の適正な使用、保管及び搬送

借用した個人情報の使用、保管及び搬送にあたっては、善良な管理者としての注意義務に従い、細心の注意を払って行わなければならない。

(5) 借用した個人情報の返還義務

借用した個人情報は、発注者から借用した時点と同一の記録状態及び形態で、借用期限内に返却しなければならない。

(6) 事故発生時の報告及び対応

万一、借用した個人情報の漏洩や流出、使用目的以外の利用が認められた場合は、速やかに発注者に対して文書で報告するとともに、その後の措置は、発注者の指示に従わなければならない。

また、受注者の責に起因する事故により、第三者から発注者が損害賠償を請求されたことによる係争費用及び判決により発生した弁償額は、受注者が負担しなければならない。

第15 その他

本仕様書に定めのない事項については、別途協議するものとする。