

岸和田市公共施設予約システム導入・運用業務委託
企画提案仕様書

令和2年12月18日

岸和田市

目 次

第1章 総則

1	件名	P. 1
2	趣旨	P. 1
3	用語の定義	P. 1
4	事業期間	P. 1
5	調達の範囲	P. 1
6	業務内容	P. 2
7	システム変更	P. 2
8	記載外事項・疑義	P. 2

第2章 システム要件

1	基本事項	P. 3
2	環境要件	P. 3
3	機能要件	P. 3
4	対象施設	P. 4
5	システム構築	P. 4
6	既存システムからのデータ移行	P. 5

第3章 機器要件

1	窓口業務用端末	P. 6
2	周辺機器	P. 6

第4章 運用及び保守要件

1	基本事項	P. 6
2	セキュリティ要件	P. 7
3	業務引き継ぎに関する事項	P. 7

第5章 研修要件

1	内容	P. 7
2	対象	P. 7
3	実施方法	P. 7

第6章 その他

1	特記事項	P. 8
2	一般事項	P. 8
3	担当者	P. 9

第1章 総則

1 件名

岸和田市公共施設予約システム導入・運用業務

2 趣旨

本事業は、公共施設の利用に係る市民サービスの向上、利用受付等の事務効率化、窓口業務の軽減化及び、公共施設の利用促進を図るため、ASP または SaaS 方式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ものである。

事業者の選定にあたっては、価格のみではなく事業者（配置する管理技術者・担当技術者を含む）に係る業務実績、専門性、技術力、企画力等を勘案し、総合的に見地から判断して最適な事業者と契約する必要があることから、プロポーザル方式により契約の相手方となる候補者を選定するものとする。

3 用語の定義

（1）公共施設予約システム（以下、「本システム」という。）

インターネットに接続されたパソコンやスマートフォン等を使って、スポーツ施設や文化施設などの公共施設の空き状況照会や予約申込み、抽選予約などができるシステムをいう。

（2）システム提供事業者

本システムを運用し、本市との契約に基づいて、システムの機能等を提供する事業者をいう。

（3）施設利用者

本システムを利用する市民・企業等。

（4）施設管理者

本システムを利用して、施設を管理する者。

（5）システム管理者

本システムの運用管理業務を行う者。

4 事業期間

（1）導入期間 契約締結日 ～ 令和3年3月31日

（2）運用期間 令和3年4月1日 ～ 令和8年3月31日

※ 導入期間については、システム構築上やむを得ない理由があり、本市議会において予算繰越の承認を得た場合は、必要とする期間まで延長するものとする。

また、その場合における運用期間は、システム本稼働から60ヶ月とする。

5 調達範囲

本事業の調達範囲は以下のとおりとする。

（1）公共施設予約システム

本システムは以下で構成される。

- ① 施設利用者機能：利用者登録、認証、施設情報検索、施設案内、空き状況照会、施設予約 等
- ② 施設管理者機能：認証、施設予約、統計出力、マスタ管理、利用者管理 等
- ③ システム管理者機能：認証、マスタ管理、利用者管理 等

（2）システム運用基盤

システム運用基盤は、「セキュリティ」、「運用管理」および「データセンター（ファシリティ要件）」で構成される。

（3）本システムの利用に伴う初期導入

本システムの稼働に必要なシステム及びシステム運用基盤の各種初期設定を行うと共に、本市職員向けに本システムの操作等に関する研修等を実施すること。

(4) 端末機器の提供および保守

本システムで利用する職員向け端末を準備すること。

端末の提供にあたっては、設置対象施設への機器の設置及び LAN 配線等の接続環境の整備を行い、接続確認を実施すること。また、提供する端末機器等に関する保守を行うこと。

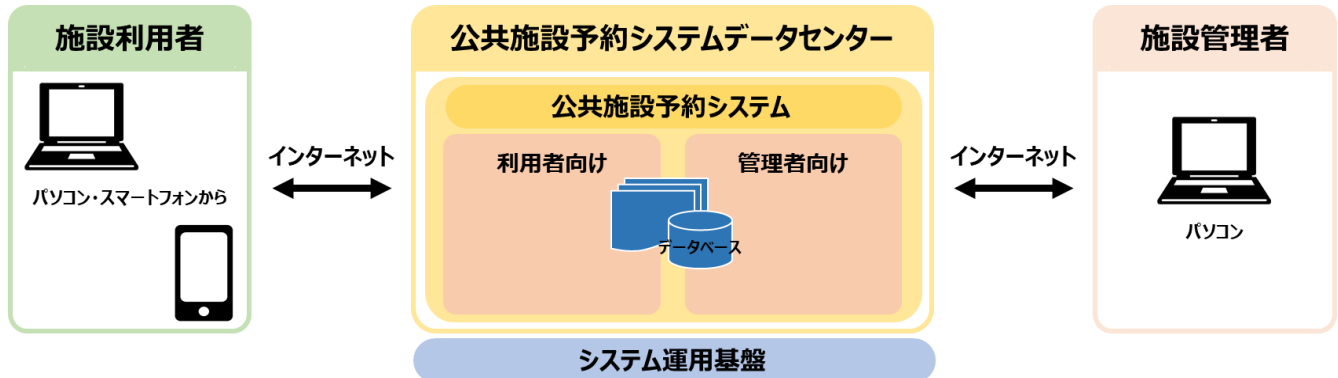


図1 本システムの全体概要

6 業務内容

本事業の調達範囲におけるシステム提供事業者の業務内容は以下のとおりとする。

(1) 本システムの提供

契約期間中、契約の内容に応じた本システムを提供すること。

(2) 本システムの利用に伴う初期導入作業の実施

本システムの本番稼動に先立ち、契約の内容に応じた初期導入作業を実施すること。

(環境構築、データ移行、運用テスト、操作研修及びマニュアル作成等)

(3) 端末機器の提供および保守

本システムの利用に際して必要な端末機器を提供し、システムの利用期間中において保守を行うこと。

(4) 本システムの運用に伴う保守（サポート窓口の設置含む）

運用期間中における、契約の内容に応じた本システムの保守を行うこと。

7 システム変更

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、システム提供事業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、発注者とシステム提供事業者の協議により対応の方針を決定するものとする。

8 記載外事項・疑義

(1) 本仕様書に記載のない事項は、発注者とシステム提供事業者が協議し決定の上、対応すること。

(2) 本仕様書の記載内容に疑義が生じた場合は、発注者とシステム提供事業者が協議し決定の上、対応すること。

第2章 システム要件

1 基本事項

- (1) 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システム提供事業者の負担において行うこと。
- (2) 最新の OS、ブラウザに対応すること。
- (3) 1つのパッケージシステムで実現可能であること。ただし、マルチペイメント決済等への対応に伴い、収納代行業者が提供する決済システムとデータ連携した形での提案は認めるものとする。

2 環境要件

- (1) 本システムで導入するソフトウェアを、ASP または SaaS 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、以下の条件を満たすこと。
 - ① 日本国内に立地し、ISMS 又は ISO27001（情報セキュリティマネジメントシステム）認証又は ISO27017（クラウドサービスセキュリティ）認証を有した高品質なデータセンターであること。
 - ② 建築基準法に規定する耐震構造建物とし、同法に規定する耐火性能を有し、防火対策及び水の被害を防止する措置が施されていること。
 - ③ 24 時間 365 日の有人入退館管理が行われていること。
 - 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。

3 機能要件

(1) 機能要件分析

システムに求める機能要件については、「機能要件一覧表」（様式第6号）を参照すること。

なお、機能要件一覧表に記載している要件とシステム提供事業者が提案するパッケージ（ソフトウェア）機能を比較し、適合状況を以下に基づき記載すること。機能を満たさない場合は、その代替案を提示すること。

- ・パッケージ機能の標準として“A”で回答された機能要件は、法改正対応やバージョンアップの際に別途費用がかからないものとする。
- ・導入するシステムの標準機能については、特に機能要件に記載がない場合であっても、使用できるよう設定等を行うこと。
- ・重要度が“必須”の項目について、対応不可とすることは認めず、必ず A～C のいずれかを記載し、システム上対応可能とすること。

【適合性】

下記の基準を参考の上、A、B、C、D で記載すること。

A：パッケージ標準対応（本稼働までのバージョンアップによる対応を含む）

B：パッケージ標準＋EUC 対応 及び 代替運用

C：カスタマイズ対応

D：対応不可

【代替案】（適合性において、“B”で回答した場合は、記入必須）

業務運用によってカスタマイズを回避できる代替案を具体的に記載すること。

【カスタマイズによる対応方法】（適合性において、“C”で回答した場合は、記入必須）

カスタマイズが必要になる場合には、開発の難易度や対応策、カスタマイズ費用を具体的に記載すること。

また、「重要度」欄が「必須」の項目については、カスタマイズ費用を提案価格に含め、価格提案書等の明細に記載すること。

なお、カスタマイズによる対応を行う場合、パッケージシステムのバージョンアップ、パッチ適用等に影響のない方法で対応すること。

【対応不可の理由】（適合性において、“D”で回答した場合は、記入必須）

対応ができない場合の理由を記載すること。

(2) OS・ブラウザ

	施設管理者	施設利用者	
利用端末	パソコン	パソコン	スマートフォン
OS	Microsoft Windows10 以降	Microsoft Windows7 以降 MacOS X	iOS Android OS
ブラウザ	Microsoft Internet Explorer Microsoft Edge	Microsoft Internet Explorer Microsoft Edge Google Chrome Safari	Microsoft Internet Explorer Microsoft Edge Google Chrome Safari

契約期間内に 3 機能要件 (2)OS・ブラウザ に記載の OS 及びブラウザにおいて最新バージョンがリリースされた場合は、早急に対応すること。

(3) ウェブアクセシビリティ

JIS X8341-3:2016 (高齢者・障害者等配慮設計指針－情報通信における機器、ソフトウェア及びサービス－第 3 部：ウェブコンテンツ) に 配慮すること。

4 対象施設

システム導入時の対象施設は、公民館、スポーツ施設、学校施設等 81 施設※1 (322 室場※2)

対象施設一覧は「企画提案のための参考資料」を参照。

※ 1 施設：「〇〇公民館」、「〇〇公園」等のように会議室やホール等を有する公共施設（テニスコート等を有する屋外施設も含む）そのものを指す。

※ 2 室場：施設内で実際に貸出を行う部屋・テニスコートやグラウンド等を指す。

5 システム構築

システム提供事業者は、本システムの導入にあたり、本稼働前に以下の作業を実施するものとする。

No.	作業項目	仕様
1	要件・仕様打合せ及び整理	システム設定の基準を発注者に説明し、設定条件を決定する。 なお、施設管理者に対しては集合形式のシステム説明会を実施するものとする。
2	マスターデータの登録	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、登録項目はシステム事業者の指定する様式に従って発注者が作成する。
3	データ移行	スポーツ施設については、現行システムに登録されているデータを移行するものとする。移行に要するデータは、CSV にてシステム提供事業者へ提供するものとし、データの抽出・移行に係る費用は、システム提供事業者が負担するものとする。
4	動作確認・運用テスト	システムを利用する機器（発注者端末）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。
5	本番運用支援	令和 3 年 4 月 1 日からシステム本稼働を開始する予定であるが、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。 また、本稼働前に一定期間、管理者側のシステム仮稼働期間を設け、システム本稼働開始までに受付をした予約情報を施設管理者にて入力できるようにすること。

6 既存システムからのデータ移行

現行システムより発注者が指定するデータを移行し、本システムの運用に必要なセットアップを実施すること。
データ移行にあたっては、既存資産を最大限活用し、停止期間を極力設けることなく、新規システムに移行するものとし、データ移行作業は本市における作業を最小限とすること。

- (1) 本システムへの移行に伴い、新たな利用者番号を附番する必要がある場合は、利用者番号ごとに仮パスワードを発行すること。また、既存システムで使用している 8 桁の数字の利用者番号と移行後の利用者番号及び仮パスワードとの対照表を提供すること。
- (2) 移行作業は、以下の作業を含め、本システムへの移行に必要な作業を実施すること。
 - ① 移行データの調査
 - ② 移行データの整備（本システムで追加される項目への初期値の設定等）
 - ③ 移行プログラムの開発（必要に応じて実施）
 - ④ 移行リハーサル（移行データの検証、移行時間の測定等）
※移行リハーサルは 1 回以上実施すること
 - ⑤ 移行結果の検証および報告
- (3) 移行対象データは以下のとおりとし、発注者が、CSV 形式にてシステム提供事業者へ提供する。
なお、提供するデータは既存システムより発注者が抽出するものであり、提供回数については少なくとも 3 回（サンプルデータ・リハーサルデータ・本番用データ）を想定するものとする。
 - ① 利用者管理データ（約 1,750 件）
 - ② 予約管理データ（約 28,000 件）
 - ③ 抽選管理データ（約 30,000 件）
 ※ 移行対象データのデータ項目の想定は、「企画提案のための参考資料」を参照。
- (4) データ移行に際し、本システムにて検出されたエラー・動作不良については本稼働を開始するまでに、システム提供事業者にて解消すること。

第 3 章 機器要件

調達を要する主な機器は以下のとおりとする。システム提供事業者は自らの責任により、本仕様書で事業の内容を十分に吟味し、より適切な機器等を選択することに留意する。

1 職員向け端末

施設管理者が既存の業務端末とは別に、施設の予約操作・管理を行える端末とする。（ノート型端末）

端末機能要求（ノート型端末）	
CPU	Intel® Core™ i3-8145U Processor 相当以上
メモリ	8GB 以上
ハードディスク	200GB 以上
ディスプレイ	15.6 型 HD (1366×768 ドット) /TFT カラー液晶 相当以上
OS	Windows10 Pro (64bit)
ソフト	Microsoft Office Personal 付属
ネットワーク	802.11ax 無線 LAN/Bluetooth に対応
外部インターフェース	有線 LAN×1、USB3.1 以上×1、USB2.0 以上×1、HDMI×1 以上の搭載のこと。
保守	1 年間のメーカー保証付き
その他	マウス付属

2 周辺機器

職員向け端末を稼働させる上で必要な周辺機器（ルーター、ハブ、配線類、セキュリティワイヤー等）について納入すること。

上記 1 について、台数および配置の詳細は「企画提案のための参考資料」のとおりとする。
設置機器の接続体系・設置場所等については、岸和田市の指示があった場合は従うこと。

第4章 運用及び保守要件

1 基本事項

- (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、システム利用者に対して、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。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・起動不全等によ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) 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し、サービスレベルについては目標設定型とし、ペナルティ・インセンティブの設定は行わないが、基準値を満たさない場合はその理由改善策を報告すること。
- (4) 障害が発生した際は、速やかに検知し対応できる体制を作り、本市システム担当者に遅滞なく密な連絡をとること。
- (5) 本市のシステム管理者及び本市の各施設管理者からの問い合わせに対するヘルプデスクを設け、対応すること。

	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	24 時間 365 時間（ただし、計画停止/点検保守/日次データバックアップ等の為の停止時間は除く。）
	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 31 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	月 99%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	24 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	7 営業日以内
	ミドルウェア等のバージョンアップ	システム及びシステムを動作させる上で、必要なミドルウェアに脆弱性が見つかった場合の対応	随時
	障害の報告	障害の検知から発生を通知するまでの時間	検知後、速やかに
	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	データセンター内に設置した測定用サーバにより予め設定したシナリオの応答時間を定期的に測定し、各画面間の遷移時間の平均を算出	1 画面あたり平均 3 秒以内が月 80%以上

2 セキュリティ要件

- (1) 岸和田市情報セキュリティポリシーに準拠すること。
- (2) 個人情報保護に配慮すること。
- (3) 管理者機能を使用する際は、ID とパスワードで個人認証による運用を行い、ID・パスワードが漏洩しても、「管理者機能」を利用できない構造（端末固有の MAC アドレスや IP アドレスによって制御等）とすること。
- (4) 施設利用者画面については、SSL または TLS 等の暗号化通信を行うこと。
- (5) 情報の盗聴、不正コピー、破壊等への対策及び DoS、DDoS、クロスサイトスクリプティング、スパムメールの不正中継アクセス等、他のネットワークへの攻撃の踏み台とされないための対策を講じること。
- (6) 導入するサーバ等において、ウイルス対策を講じること。パターンファイルの配信は、データセンターより行うこと。
- (7) サーバ、サービスの稼動監視、障害監視等を行い、障害検知時に即時対応できる体制であること。
- (8) サーバと管理者端末の接続環境は、以下 4 項目のいずれかを満たすこと、又は同等の安全性確保の措置を行うこと。
 - ① 専用回線の使用
 - ② データの暗号化を実施した閉域網の使用
 - ③ 他者との通信経路が論理的に分離された閉域網の使用
 - ④ 電子証明書方式及び 128 ビット以上の暗号化方式を使用したネットワークの使用

3 業務引き継ぎに関する事項

(1) 業務継続のための支援

本事業の契約履行期間の満了、全部もしくは一部の解除、またはその他契約の終了事由の如何を問わず、本事業が終了となる場合には、システム提供事業者は発注者の指示のもと、施設予約システムのサービス提供終了日までに発注者が継続して施設予約業務を行えるよう必要な措置を講じ、新規システム提供事業者に移行する作業の支援を行うこと。

(2) データ提供

本システムを将来リブレース等により移行する場合には、データ項目一覧及び全データを CSV または Excel 等のファイル形式で排出し無償で提供すること。

(3) 事務継続

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。

第 5 章 研修要件

公共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開始前に、操作研修を複数回実施すること。

1 内容

操作マニュアル、研修テキスト等を用意し、通常の業務手順だけでなくシステム障害が発生した場合の対応（問い合わせ方法）等も研修に含めること。なお、研修については書類のみの説明ではなく、実機を用いた研修とすること。

2 対象

研修は、施設所管課、施設管理者等を対象に行うものとする。

3 実施方法

事前準備や講師等はシステム提供事業者が行い、研修場所及びシステム利用環境は発注者が提供する。但し、操作研修において使用する PC（20 台程度）はシステム提供事業者が用意すること。

第6章 その他

1 特記事項

(1) 納品書類

マニュアル等の納品書類は以下のとおりとし、紙媒体及び電子媒体で必要部数納品すること。
 なお、システム提供事業者が想定する納品物において、確認すべき事項がある場合は事前に協議すること。
 納品物は発注者の検査に合格した時をもって引渡しを完了したものとする。

納品物	部数	納品物	部数
スケジュール・WBS・工程管理表・進行管理表	1部	運用設計書	1部
開発業務体制図	1部	業務全体計画書	1部
打合せ議事録	1部	年次処理計画書	1部
検討課題台帳	1部	運用保守計画書	1部
要件定義書	1部	システム管理者操作マニュアル	1部
テスト計画書	1部	施設管理者向け操作マニュアル	1部
テスト結果報告書	1部	利用者向け操作マニュアル	1部
システム設定書（外部設計・内部設計）	1部	機能要件一覧表	1部
研修計画書	1部	業務フロー	1部
研修テキスト	1部		

(2) 支払い

支払については、以下のとおりとする。

- ① 導入期間（契約締結日～令和3年3月31日）の導入に係る作業等については、一括払いとし、
 （1）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、システム提供事業者が契約書で定める金額を支払うものとする。
- ② 運用期間（令和3年4月1日～令和8年3月31日）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、システム提供事業者が契約書で定める金額を支払うものとする。

2 一般事項

(1) 機密保護・個人情報保護

- ① 本業務において知り得た情報は、本業務の目的以外に使用し、又は第三者に開示もしくは漏洩してはならない。受託者は、そのために必要な措置を講ずるものとする。なお、契約期間終了又は解除後も同様とする。
- ② 本業務の遂行の過程で得られた記録等を含む成果物を本市の許可無く第三者に閲覧、複写、貸与又は、譲渡してはならない。
- ③ 本業務の遂行のために本市が提供した資料及びデータ等は、本業務以外の目的に使用しないこと。これらの資料及びデータ等は、本業務終了までに本市に返却すること。
- ④ 本業務の実施における個人情報等の取扱いについては、個人情報の保護の重要性を充分認識し、個人の権利を侵害することのないよう必要な措置を講じること。
- ⑤ 本業務に従事する者に対して事前に個人情報保護の教育訓練を行うこと。

（２）権利の帰属

- ① 有償または無償にて本業務で開発を行い、標準パッケージに実装することとなったカスタマイズプログラム及び新規作成プログラムにおける一切の知的所有権に関して、著作権法第 21 条から 28 条までに定める権利を含む全ての著作権は、原則受託者に帰属する。
- ② 本業務実施にあたり作成し納品された各ドキュメントにおける一切の知的所有権に関して、著作権法第 21 条から 28 条までに定める権利を含む全ての著作権は、本市と受託者の共有とする。
また、著作権法第 20 条（同一性保持権）第 2 項、第 3 号又は第 4 号に該当しない場合においても、本市はその使用のために、契約目的物を改変し、また、任意の著作権名で任意に公表することができるものとする。
- ③ 本市は、本業務において導入するシステムで使用するハードウェアやソフトウェア、ソフトウェアライセンス等について、使用権を保有する。
- ④ 納入成果物に第三者が権利を有する著作物等が含まれている場合は、当該著作権等の使用に関する負担を含む一切の手続きを行い、第三者の著作権その他の権利を侵害していないこと。

（３）再委託の禁止

- ① 本業務を再委託することはできない。ただし、一部の場合において、事前に再委託範囲及び再委託先を明記した書面を提出し、発注者の承認を受けた場合はこの限りではない。
- ② 再委託する範囲は、システム提供事業者が責任を果たせる範囲とし、再委託先に問題が生じた場合はシステム提供事業者の責任において速やかに解決すること。
- ③ 再委託を予定している場合は、業務委託契約予定書（様式第 7 号）を提出すること。

（４）その他

- ① この業務における労働災害時の労災保険の適用は、システム提供事業者の保険とすること。
- ② この業務の履行に必要な機器類、消耗品等は、特別の定めのない限り、全てシステム提供事業者の負担とし、本市の資産等を使う場合は、事前に協議すること。
- ③ システム提供事業者は、この業務の履行中において発注者又は第三者に害を及ぼした場合、発注者又は第三者に責任がある場合を除き、その責任を負うものとする。
- ④ 検収後に、正当な理由無く、要求した性能水準に達していないことが判明した場合及び設計ミス等による不良が判明した場合には、発注者と協議の上、無償で改良すること。
- ⑤ 本市の施設内において、この業務に必要な光熱水費は、発注者が負担する。
- ⑥ システム提供事業者は、本市の条例、規則及び関係法令等を遵守しなければならない。
- ⑦ 天災（地震を含む。）、その他不可抗力（戦争行為を除く。）により、物件が滅失又は損傷した場合の負担については、発注者とシステム提供事業者で協議のうえ決定する。

3 担当者

岸和田市教育委員会

生涯学習部生涯学習課 公民館担当 奥

電話 代表 072-423-2121 内線 5715 直通 072-423-9615