

大東市公共施設予約システム構築業務及び大東市公共施設
予約システムサービス利用契約
仕 様 書

大東市産業・文化部生涯学習課

1. 業務の概要

1_1. 件名

大東市公共施設予約システム構築業務及び大東市公共施設予約システムサービス利用契約（以下、「本業務」という。）

1_2. 業務目的

大東市（以下、「本市」という。）では、公共施設の抽選申込・利用申込に係る業務に公共施設予約システムを導入している。次期システムにおいては、現在使用している公共施設予約システムの機能を前提としながらも、業務のあり方を見直し再構築することで、公共施設利用者の利便性向上、施設利用者の更なる利用促進を図り稼働率向上につなげると共に、市職員及び施設管理者等（以下、「職員等」という。）の業務の効率化に資することを目的とする。具体的には以下の観点について、現行運用ルール及び現行システムからの改善を目指している。

	現状の課題	次期システムでの改善点
新規者登録	新規施設利用者においては利用したい各施設窓口に出向いて各種申請書を記載の上、システム利用登録申請を行っている。職員等は申請受理後、運転免許書等を確認し本人確認を行った上、手作業にてシステムに登録、IDの発行をしている。	利用登録申請についてシステム上からフォームにて必要事項を入力することで、完了する。各利用希望施設の担当職員にシステム上で申請のフローが回り、最終決裁者が承認すると、利用希望施設の利用予約が可能になる。オンラインでの利用者登録が前提となることから、本人認証の仕組みについて実装する。
オンライン決済	利用料金の支払いはシステムではできず、各施設窓口での現金払いのみとなっており、施設利用者にとって利便性が悪い。また、職員等においては窓口業務の煩雑さや、利用許可書や領収書の印刷などからペーパーレス化の実現に向けての障害となっている。	システム上で施設の利用予約ができるだけでなく、支払いについてもオンライン決済（キャッシュレス決済）が可能なおこと、また還付の処理等においてもシステムにて完結することが可能であり、利用者が施設窓口に行くことなく処理が完結できるようにする。
情報抽出機能	予約申込情報等、システム内で保有している各種データの統計情報又は単純なデータ出力の機能が不足しており、データの利活用が行えていない。	システム内で保有している統計資料（データ）を組み合わせるなどして使用し業務目的を達成するための、新たな統計資料の作成や、システム保有の任意情報を統計情報としてデータ出力できる機能を備えることで、今後の公共施設のあり方や運営の見直しに活用する。
利用予約	キャンセル料が発生する条件を避け、仮予約からキャンセルを繰り返す、モラルハザードが問題となっており、本当に施設を利用したい人が使用できないケースが各施設で散見される。	一定の回数のキャンセルを繰り返した場合においては、利用予約の受付停止などの何等かのペナルティを課すことができる仕組みを設けることで、左記のような事例を解消する。

1_3. 用語の定義

本仕様書に用いる用語の意味は、以下のとおりである。

用語	定義
施設予約システム	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、抽選予約などができるシステムをいう。以下「本システム」という。
システム提供事業者	システムを運用し、システムの機能等を本市に提供する事業者をいう。
施設利用者	本システムを利用する在住・在学・在勤者に加えて、市内外の法人などを指す。
施設管理者	本システムを利用して、マスタ管理やユーザー(職員)登録・編集・削除を行う施設を管理する者。
システム管理者	本システムの運用管理業務を行う自治体職員。

1_4. 履行場所

大東市生涯学習課及び本市が指定する場所

1_5. 契約期間

本業務の契約は「大東市公共施設予約システム構築業務及び大東市公共施設予約サービス利用契約プロポーザル実施要領」に基づき実施する。なお、締結する契約は次の2種類を予定している。

1_5_1. 大東市公共施設予約システム構築業務

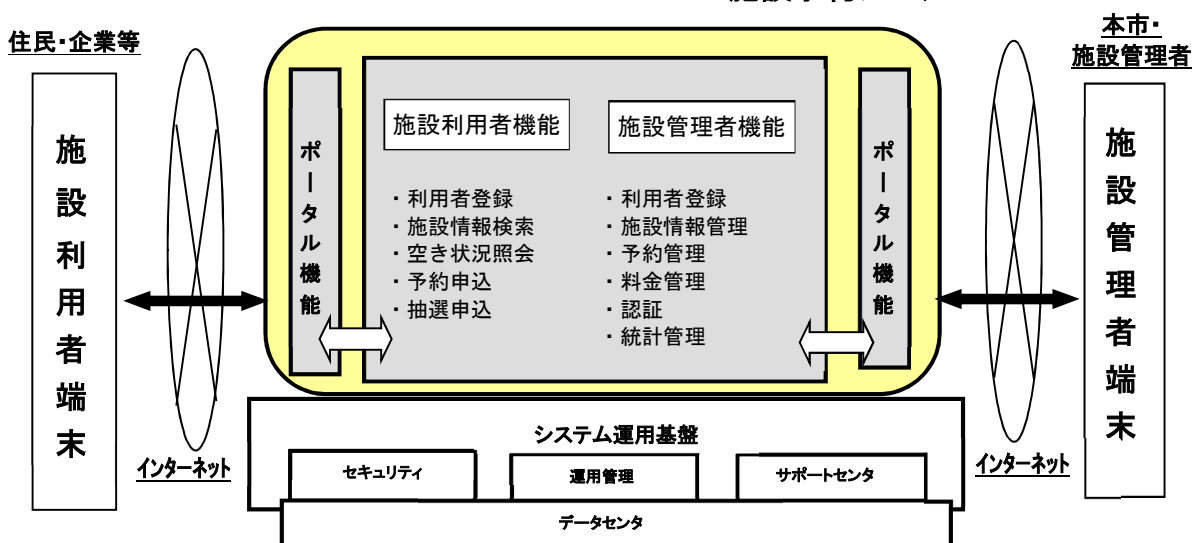
契約締結日 から 令和7年2月28日 まで

1_5_2. 大東市公共施設予約システムサービス利用契約

令和7年3月1日 から 令和12年2月28日 まで (60か月)

1_6. 本業務の調達範囲

本業務の全体概要 (イメージ) を下記に示す。 **施設予約システム**



本業務の調達範囲は、次のとおりとする。

1_6_1. 大東市公共施設予約システム構築業務

- (1) 対象となる施設（「別紙 2. 対象施設一覧表」参照）の料金、設備備品、利用団体の各種マスタの設定、登録、検証、各種帳票データの設定、オンライン決済システムの連携部分の相互データ連携の構築、及び現在本市が使用している公共施設予約システムからのデータ移行作業（詳細は「4. 構築・導入要件」に記載）
- (2) 運用テスト実施のための計画策定、及び実施環境構築、問合せ対応等に係る職員等への支援の実施
- (3) 操作研修
職員等向けに施設予約システムの操作等に関する研修等（詳細は「5. 研修要件」に記載）を実施すること。
- (4) システムの操作マニュアル等を作成し、データ形式での提供を行うこと。

1_6_2. 大東市公共施設予約システムサービス利用契約

システム環境構築を行い、以下に示す機能を利用可能な状態で提供を行うこと。

- (1) 本システムの主な機能要件は次のとおりとする。詳細は「2. システム要件」に記載する。システム機能要件を満たすために必要となるシステムの開発（変更、及び修正を含む）、検証、保守を含む。但し、事務処理の運用変更に対しても、運用に影響のないシステムを実現するための開発手法を採用すること。
 - ア. 施設利用者機能
利用者登録、施設情報検索、施設案内、空き状況照会、予約・抽選申込等
 - イ. 施設管理者機能
利用者登録、施設情報管理、予約管理、料金管理、認証、統計管理等

- (2) 本システム運用基盤は次のとおりとする
システム運用基盤については、「3. システム運用基盤要件」に記載する。
- (3) 運用支援体制
本システムの運用開始後、職員等が円滑に業務を遂行できるよう、電話やメール、FAX 等による問い合わせを受けるために支援体制を確立すること。
- (4) SLA の締結
本市とシステム提供事業者は、本業務の契約書締結時に、互いに協議し SLA を締結する。詳細は「6. SLA 仕様」に記載する。

1_7. 対象施設

本システムの対象施設は、「別紙 2. 対象施設一覧表」に記載する公共施設等とする。

1_8. 調達の方法

本業務で調達する施設予約システムは、ASP (Application Service Provider) (以下「ASP」という。) 又は SaaS (Software as a Service) (以下「SaaS」という。) 方式により提供されるものとし、システム提供事業者からのサービスとして利用するものとする。施設予約システムの機能は、本市に対して本仕様書並びに契約締結時に定めるサービスレベル協定書 (Service Level Agreement) (以下「SLA」という。) に基づくものとする。

2. システム要件

2_1. 基本要件

(1) システム機能要件

本システムの機能に関しては、「別紙 1. システム機能要件対応表」に記載するシステムの要件機能を有するものとし、施設予約システムを利用する他の自治体からの要望や、法令・制度改正及び技術的動向を踏まえ、バージョンアップ及び機能拡張の考え方について提案を行うこと。

公共施設予約システムパッケージとして自治体への導入実績があり、また、一般的な性能を有する端末 (別途本市で調達するハードウェア) を使い、WEB ブラウザのみで支障なく利用でき、特別なアプリケーションをインストールする必要がないこと。一般の OA ソフトと汎用性の高いデータ形式で入出力する機能を有すること。

動作環境及び利用可能な機器は次のとおりとする。なお、職員等側の OS やプログラム言語、ブラウザの利用状況に合わせ常に最新化に対応するものとし、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。

「表1 システム機能要件」

項目	利用者 (PC)	利用者 (PC以外)	職員等 (PC)
端末	PC	スマートフォン タブレット	PC
OS	Windows/MacOS	iOS/Android	Windows/MacOS
ブラウザ	Microsoft Edge, Fire Fox, Safari, Google Chrome等	Safari, Google Chrome等	Microsoft Edge, Fire Fox, Safari, Google Chrome等

(2) ネットワーク要件

ア. SSL 又は TLS 等の暗号化通信を行うこと。

イ. データセンタとの接続は、通信経路の機密性の確保やデータの暗号化等、個人情報の滅失・漏えい及び改ざん防止に配慮した方法とすること。なお、システム提供事業者は本市の指示に従い、ネットワークの接続にかかる技術支援を行うものとする。

(3) アクセシビリティ要件

アクセシビリティを確保するために、「JIS X 8341-3 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」を考慮のうえ、アクセシビリティの高いシステムであること。

2_2. 帳票要件

本システムでは以下の帳票の出力については、「別紙 1. システム機能要件対応表」のとおり想定している。最終的にシステム導入中又は導入後に実装する帳票や個別具体の帳票に必要な項目、レイアウト等、追加費用の有無、考え方について提案すること。また、本市に原案を示したうえで、協議の上、決定すること。

「表2 帳票要件」

区分	帳票名	内容
1	公共施設利用者登録・不承認決定通知書	利用者登録が完了及び不承認が決定した際に出力する帳票。
2	公共施設使用申請・許可決定通知書	施設使用申請書及び収納が完了し、施設の使用許可をした際に出力する帳票。
3	公共施設使用許可変更申請・決定通知書	施設の使用許可をした後に、内容の変更申請及び変更決定を行った際に出力する帳票。
4	公共施設使用許可取消申請・決定通知書	施設の使用許可をした後に、内容の取消申請及び取消決定を行った際に出力する帳票。
5	公共施設利用料金領収書	収納が完了したことを証明するために出力する帳票
6	公共施設利用料金還付申請・決定通知書	還付の申請及び決定をした際に出力する帳票。
7	公共施設利用料金減免申請・決定通知書	減免の申請及び決定をした際に出力する帳票。

2_3. 重点機能要件

全体の機能要件については、2_1. 基本要件のとおりであるが、本システムの構築において、本市が特に重要視している以下に掲げる機能については、別途詳細な提案をすること。（有償・無償の有無及び有償の場合は金額についても提示すること）

2_3_1. 利用者登録要件

新規利用者登録のフローについて、ポイントとなる点は以下のとおりである。

- ・新規利用者登録申請（以下、「申請」という。）について、団体利用、個人利用共に原則として完全オンライン化を実現する。（窓口による紙書類による申請も可）
- ・申請は、施設ごとに行う必要があり、利用者に利用希望の施設を選択してもらい、選択した施設の職員に対して審査依頼が発信、承認者（管理者権限）による承認を行うことで、利用者は利用希望施設の予約等ができるようになること。
- ・登録時には、入力フォームを表示させ、利用者に入力させる想定だが、団体構成員情報など団体によって、情報量が多い（複数人の氏名・住所情報が含まれる）ため、別途申請書（Excel 等）を用意し添付させる方法、又は CSV による一括取込等、簡易に入力させる仕組みがあること。

・申請のフローについては、新規登録時のみならず、団体構成などの情報を変更したい場合や更新・取消を希望する場合にも適用されること。

以上を十分に考慮したうえで、申請のフローにおいて最適と考えられるものを提案すること。提案のポイントについては、次のとおりである。

・上記で示した内容について、どのような実装をすることで実現ができるのか提案すること。実装が難しい場合は、代替案を提案し、それで問題なく運用可能なことを示すこと。

・利用者側のアカウントについてどのように考えているか記載すること。例えば、アカウント登録は簡易な形で実施してもらい、そのあとに審査が必要な登録申請をしてもらい権限を付与していくフローなのか、初めから登録申請をしてもらい、承認が得られることで初めてアカウントが発行される仕組みなのか、詳細が分かるように提案すること。

・本人確認についてどのように考えているか提案すること。マイナンバーカード認証や、マイナンバーカードを有していない住民や法人等の団体に対する利用者登録時の本人確認の仕組みについてどう実装するのか(現状は個人であれば、運転免許証等本人確認書類の確認や法人等の団体であれば、所在の確認ができるような書類等を確認している)について、詳細が分かるように提案すること。なお、原則としてオンライン上で本人確認を完結させる想定で提案を行うこと。

2_3_2. オンライン決済要件

オンライン決済について、以下の点を考慮した上で最適と考えるオンライン決済フローの提案すること。

・決済サービスと連携し、インターネット上での支払処理ができること。取り扱う決済サービスはクレジットカード、電子マネー、QRコード決済等の複数手段を想定している。

・コンビニエンスストア、ペイジー等、ATMやネットバンキングでの支払いへの対応。

・システム上の利用者マイページからも決済可能とするなど、利用者の利便性を損なわない仕組みであること。

・本システムとのデータの受け渡しが可能であること。

・決済時の料金収納先を契約者以外の口座（指定管理者等）に複数設定できること。

・キャッシュレス決済を行った場合は本システム上で消込処理（自動）ができること。

・キャンセルが発生した場合、還付の事務処理が発生するだけでなく、可能な限り余剰な決済手数料や決済取消手数料が発生しない仕組みであること。

2_3_3. 情報抽出機能要件

本システムに蓄積されるデータ(予約情報等)を活用して、公共施設における施設利用者のニーズや施設のあり方等についての分析に活かしていきたいと考えている。

上記の点を踏まえ、以下のポイントを考慮した上、最適と考える提案をすること。

・システム機能要件対応表に定める統計資料（データ）を組み合わせるなどして使用し、上記目的を達成するための、新たな統計資料が作成できるか。

・システム機能要件対応表に示している以外のシステム保有の任意情報を統計情報としてデータあるいは帳票出力できるか。

・システム導入中又は導入後に実装する統計資料が生じた場合、レイアウト等、考え方について述べること。

2_3_4. 施設利用に関する詳細要件

本市の各施設において、利用者がキャンセル料が発生する条件を避け、仮予約からキャンセルを繰り返す、モラルハザード問題が生じている。そのような状況において、例えば、一定回数のキャンセルを繰り返した場合に対しては、利用予約の受付停止などの何等かのペナルティを課すことができる仕組みを設けることで、上記のような事例を解消することが望ましい。上記の解決策はあくまで一例であり、この点について、提案可能なものがあれば、提案すること。

2_3_5. その他の要件

本市における対象施設(新規導入施設も含む)の状況も鑑み、**2_1. 基本要件から 2_3_4. 利用に関する詳細要件**までに提示している要件以外で、本業務の業務目的に寄与する内容で提案可能なものがあれば、提案すること。(最大2つまで。)

3. システム運用基盤要件

3_1. セキュリティ

(1)セキュリティ要件

以下のいずれかの条件を満たすこと。また、「クラウドシステム提供における情報セキュリティ対策ガイドライン(令和3年9月 総務省)」に準拠し、情報セキュリティ対策をとること。

(ア)情報セキュリティ実施基準である「JIS Q 27001」又は「ISO/IEC27001」(ISMS)の認証を有していること。

(イ)一般財団法人日本情報経済社会推進協会のプライバシーマーク制度の認定を受けているか、又は同等の個人情報保護のマネジメントシステムを確立していること。

(ウ)個人情報を扱うシステムのセキュリティ体制が適切であることを第三者機関に認定された事業者であること。

(2)施設管理者・システム管理者端末におけるセキュリティ対策

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、接続許可していない拠点からは「管理者機能」が利用できない構造(例として、端末固有のMACやグローバルIPアドレス、デジタル証明書などによる認証を用いたアクセス制限による制御等)による運用を行えること。

(3)セキュリティ監視

データセンタ内のセキュリティ監視要件は次のとおりとする。原則として個人情報等については、アクセスログ(日時、アクセス先、アクセス者名、操作状況等)を採取し、1年以上保存できること。情報漏えいが発生した場合に、追跡調査が可能な対策を講じること。システムセキュリティに関しては、SLA において基準値を設定すること。

「表3 セキュリティ監視」

監視対象	監視要件	内容
システムセキュリティ	不正侵入検知	ネットワーク上のトラフィックを監視し、不正侵入検知を行うこと。 不正侵入の兆候を検知したときは、適切な対策を講じること。
	不正改ざん検知	サーバ上のファイル改ざん検知を行うこと。改ざん検知時には、修復もしくは代替ファイルへの移行を行うこと。
	マルウェア対策	随時、マルウェア（コンピュータウイルス、ワーム、スパイウェアなど）チェックを行い、マルウェアの感染を未然に防ぐこと。
物理的及び環境的セキュリティ		データセンタ及びサーバールームへの入室の管理を行うこと。 サーバールームを監視カメラ等により監視すること。守衛巡回すること。

(4) インシデント発生時の対応

不正アクセス等のサイバー攻撃や、サーバの故障、停止等のインシデントが発生した場合は、ただちに本市へ連絡し状況を報告すること。対応は本市と協議の上行い、必要に応じて、原因究明、復旧対応、プレス発表の協力等を行うこと。また、インシデント対応完了後、速やかに書面にて、報告すること。

3_2. 運用管理

本業務にあたり、システム提供事業者は、次の運用管理を適切に実施すること。

(1) 稼働時間

サービス稼働時間は次のとおりとする。ただし、計画停止/点検保守/日次データバックアップ等のための停止時間は除く。
計画停止及び予定外の停止時間は、SLAにおいて基準値を設定すること。計画停止の時間は、夜間22:00～翌朝6:00までの時間に行われることが望ましい。

「表4 運用管理」

利用者	処理方法	稼働日数	稼働時間
施設利用者	オンライン	365日	24時間
施設管理者、システム管理者	オンライン	365日	24時間

(2) 運用管理体制

サービス契約期間を通じた運用管理体制を図ること（下記例）。

「表5 運用管理体制」

運用管理者	業務内容
主任担当者	本市との連絡窓口、定期報告、運用作業の統括を行う。
システム運用統括	各システム担当間の調整を行う。
システム監視担当	安定的なシステム稼働を行うための監視業務を行う。

システム保守担当	安定的なシステム稼働を行うための保守業務を行う。
オペレーション担当	運用統括の管理のもとに必要なオペレーションを行う。
サポートセンタ担当	職員等からの問い合わせに対し、受付、回答を行う。 業務の詳細は「3_3. サポートセンタ」を参照すること。

(3) データ管理

サーバに保管されるデータについては、定期的にバックアップを行い、バックアップメディアを適切に保管すること。管理イメージは次のとおりとする。

「表6 データ管理」

データ管理項目	データの管理方法	内容
バックアップ	定期バックアップの実施	障害発生時の回復目標に対してバックアップ手法を定めること。バックアップツールやジョブ管理ツール等を導入し、定期的にバックアップを行うこと。
	バックアップメディアの管理	バックアップメディアを作成し、適切な場所に指定年限の間、保管すること。
リカバリ		想定される障害について、あらかじめバックアップ媒体からのリカバリ方法を決定しておくこと。

(4) 構成管理

設備・回線・機器等物理的構成についてのシステム構成管理を行うこと。利用経年に伴い生じる要求・使用環境変化（利用者数、アプリケーション変更等）に対応すること。特にアプリケーションや各ハード機器を制御するソフトウェアについては、種々の問題の早期原因究明に備え、変更内容や作業を記録し、いつでも詳細に確認できるようなソフトウェア構成管理を行うこと。

(5) システム監視管理

安全で安定的な稼働を可能とするためのシステムの監視対象を下記表に示す。（システム稼働時間内は常時監視を行うこと。）

「表7 システム監視管理」

監視対象	内容	
ネットワーク監視	稼働監視	ネットワーク機器の稼働監視を行うこと。 障害発生時には、障害箇所・影響範囲の特定を行うこと。
	性能監視	性能評価目的と評価項目を明確にすること。 ネットワーク負荷状況（トラフィック）を測定すること。
サーバ監視	稼働監視	サーバ稼働監視（全体の死活監視及びディスク等主要部品の障害監視）を行うこと。 プロセス監視（OS系、アプリケーション系）を行うこと。 ログ監視を行うこと。 障害発生時には、障害箇所・影響範囲の特定を行うこと。

	性能監視	性能評価目的と評価項目を明確にすること。 サーバ負荷監視（CPU・ディスク・メモリ）を行うこと。 パフォーマンス閾値監視を行うこと。
	運転管理	ジョブ管理ツール等を導入し、ジョブ管理を行うこと。

(6) 障害管理

障害に対して、予防、発生時の迅速な処理手順、再発防止のための方策を定めること。障害管理のイメージは次のとおりとする。障害発生時の初動及び対応については、SLAにおいて基準値を設定すること。

「表 8 障害管理」

障害管理の方法	内容
障害対応ルールの策定	障害対応マニュアルを定め、運用すること。 障害が発生した場合の緊急連絡体制を確立すること。
障害発生時の初動	障害発生時には迅速に関係者へ連絡すること。 監視センタにおいて障害の一次切り分けを実施すること。
障害対応	稼働診断、定期報告等により、障害の予防を行うこと。 障害対応の報告を行うこと。 障害対応履歴の集積・分析・障害原因の調査により再発防止を行うこと。

(7) 保守管理

システムの契約期間中にわたって安定的運用を図るための保守管理方法を下記表に示す。セキュリティパッチの適用については、SLAにおいて基準値を設定すること。

「表 9 保守管理」

保守管理の方法	内容
ソフトウェア保守	契約内容に基づき、ソフトウェアの機能改善や変更を行うこと。 ソフトウェア運用に伴うデータベース領域の整備等の作業を実施すること。
セキュリティ保守	セキュリティパッチ適用など定期的なセキュリティ保守を実施すること。

(8) 実績報告

本市に、運用実績について報告すること。
運用実績報告に必要な項目を下記表に示す。

「表 10 実績報告」

報告事項	報告時期	内容
システム稼働実績	月次	サーバ稼働状況、プロセス稼働状況、リソース使用状況、システムセキュリティ監視状況

利用実績	月次	オンライン予約利用実績、施設管理者予約利用実績、施設別予約申込件数、施設別抽選申込件数、施設別利用目的別申請数、室場別申請数、利用者登録数等
SLAに関する報告	月次	SLAの達成状況に関する報告
障害報告	月次	障害対応実績（障害発生を報告を除く。）
システム停止等報告	月次	翌月の計画停止及び保守作業等の予定報告
システム保守に関する報告	月次	ソフトウェアに関する予防保守及びセキュリティ保守内容の実績報告
その他	都度	上記以外の一時的業務遂行についての報告 更なるサービス品質向上に向けた提案（機能の追加変更、システムのバージョンアップの実施に関する提案等）

(9) 情報の管理

システム提供事業者は、本業務の情報管理について次の点に留意すること。

- ・本業務に携わる者は、個人情報等の管理を適性かつ厳格に行うこと。
- ・本業務に携わる者は、業務の遂行を通じて知り得た情報を漏らしてはならないこと。
その職を退いた後も同様とする。
- ・サービス解約後、本市にかかるデータの消去を実施し、証明書を発行すること。

3_3. サポートセンタ

(1) 基本機能

本業務に当たり、システム提供事業者は、電話、電子メール等による職員等からの問い合わせ等に対する窓口として、サポートセンタを設置すること。また、施設や室場のマスタ設定の変更、室場の新規追加、データ抽出等の依頼について、サポートセンタにて無償で対応すること。サポートセンタのサービス内容は下記表に示す。

「表 11 サポートセンタ基本機能」

利用者	処理方法	システム提供日	サービス受付期間
職員等	電話	平日 (12月29日から1月3日を除く。) ※サービス受付時間外の緊急問い合わせ方法が存在すること	9:00~17:00
	電子メール FAX	365日	24時間 (対応は平日のみ)

3_4. データセンタファシリティ要件

- (1) 本システムを設置するデータセンタは、「情報システム安全対策基準（通商産業省告示第518号、第536号）」に適合していること。
- (2) 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。
- (3) 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。

- (4) 本システムは全てクラウド環境に構築することとし、データセンタは、国内かつ国内法の適用範囲に設置し、設置場所を報告すること。
- (5) 本システムを構築するクラウド環境については、ISMAP—政府情報システムのためのセキュリティ評価制度のクラウドサービスリストに登録されているものを利用すること。

4. 構築・導入要件

4_1. プロジェクト管理

- (1) 各種プロジェクト管理手法に基づき、管理体系に準拠したプロジェクト管理を実施すること。
- (2) 構築・導入業務の統括者を配置し、全体の管理を行なうこと。プロジェクト開始前に、体制、スケジュール、進捗管理方法、コミュニケーション方法、セキュリティ管理方法、品質管理方法、課題管理方法等を記したプロジェクト実施計画書を作成し、本市の承認を得ること。
- (3) ガントチャート等による進捗状況管理を行なうこと。

4_2. 設計構築

機能、画面・帳票、外部インターフェース、情報セキュリティ等の設計を行い、本市の承認を得たうえで、構築を行うこと。

4_3. テスト実施

- (1) テスト実施前にテスト内容、実施時期、実施方法、合格基準等を記したテスト計画書を作成し、本市の承認を得ること
- (2) テスト結果はテスト結果報告書にまとめ、本市の承認を得ること。

4_4. システム環境構築

構築したシステムについて、本システムの本番環境にシステムをセットアップすること。

4_5. 移行業務

(1) 移行対象データ

現行システムからの移行対象データは、下表に示す内容を基本とし、詳細は本市より示すこととする。

「表 12 移行対象データ」

No.	データ名	項目	形式
1	利用者登録情報	団体名、団体・個人区分、代表者情報(住所・氏名・生年月日・電話番号等)、連絡者情報(住所・氏名・電話番号等)、メールアドレス、利用登録施設、利用者権限情報(加算、減免、利用停止、料金区分等)	CSV
2	施設予約情報	予約申請番号、施設情報、利用者情報、利用日付、コマ情報(開始・終了時刻等)、予約日、施設使用料、	

		利用者情報 ※上記内容は設備（備品）の予約も含む	
--	--	-----------------------------	--

(2) 移行計画書作成

移行スケジュール、移行判定基準等を記載した移行計画書を作成し、本市の承認を得ること。

(3) 移行作業

移行に必要なデータを汎用的なファイルフォーマットで本市よりシステム提供事業者提供に提供する。システム提供事業者は、受け取ったデータを本システムで動作するように変換を行い、データをチェックするとともにセットアップし、動作の確認を行うこと。セットアップの作業は、本システム稼働までの間に、検証用と本番用で必要な回数実施すること。

(4) 移行判定

システム提供事業者は移行結果について報告書を作成し、本市の承認を得ること。

(5) 以上の点を踏まえ、システム提供事業者は、本市側の作業を含めたデータ移行手順・作業・スケジュールについて提案すること。

(6) ドキュメント管理

必要とするドキュメントの管理を下記表に示す。

「表 13 ドキュメント管理」

ドキュメント	内容
各種技術資料	システム運用・保守に係る各種技術資料を整備すること。必要に応じて改定し、常に最新の状態に保つこと。
各種操作説明書の整備	操作説明書等各種マニュアル類を整備すること。必要に応じて改定し、常に最新の状態に保つこと。
議事録	打合せ等の結果は、議事録を作成し本市の承認を得ると共に保管すること。

5. 研修要件

5_1. 操作研修の実施

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本システム稼働前に施設管理者及びシステム管理者に対する研修を実施すること。研修の種類・方法等のイメージは次のとおりとする。

「表 14 操作研修」

実施項目	内容
対象者	システム管理者及び施設管理者
研修回数	2～3回
実施時期	本システム稼働開始前 システム提供事業者は、本市と協議の上、実施時期を決定すること
研修内容	システム管理者及び施設管理者が習得すべき事項についての研修を行う。研修会場、研修で使用するパソコンは本市で用意する。講師及び研修参加人数分の研修テキストは、システム提供事業者が用意すること。

6. SLA 仕様

6_1. SLA の締結

システム提供事業者は、本市と協議してシステム提供開始日までに、SLA を締結する。SLA の提案は、サービスレベルモニタリング実施方法及びサービスレベル基準値を満たすことができなかつた場合のサービス対価の減額等のルールも含めて提案すること。SLA の記載項目のイメージは次のとおりとする。

(1) SLA の記載項目

「表 15 SLA 記載項目」

項番	項目	内容／機能
1	SLA の目的	SLA の目的、手順の文書化など方針について記載すること。
2	適用範囲／責任	SLA の適用範囲や条件及び除外項目について記載すること。
3	改訂方法	SLA を改定する際の方法や手順
4	対象サービス概要	<ul style="list-style-type: none"> ・ サービス概要 ・ サービスの利用形態 ・ サービス利用者及びその環境
5	サービスレベルに関する規定	<ul style="list-style-type: none"> ・ サービスレベルの目標項目の定義 ・ 目標値、保証値の項目及びその評価尺度 ・ 監視・計測方法 ・ 前提条件 ・ サービス利用者の責任事項 ・ 管理体制 ・ 報告方法（内容、手順、頻度） ・ レビュー要領 ・ サービスレベル改善プロセス ・ サービスレベル未達成時の補償（判断基準、補償額） ・ 免責事項 ・ 紛争解決プロセス

6	サービスレベルの報告と管理	<ul style="list-style-type: none"> ・管理体制 ・報告方法（内容・手順・頻度） ・レビュー要領 ・サービスレベル改善プロセス
---	---------------	---

(2) SLA の設定項目及び設定値等

SLA 設定項目ごとの設定値の例は以下のとおりとする。設定値は水準以上であることが望ましいが、不可能である場合は、提案書にその旨を明記し、代案を提案すること。

「表 16 SLA 設定項目及び設定値等」

種別	サービスレベル項目例	規定内容	測定単位	設定例
可用性	サービス期間	サービス期間	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。）
	サービス稼働率	サービス稼働率	稼働率	99.5%以上
性能	オンライン応答時間	オンライン処理の応答時間	時間	データセンタ内の平均応答時間 3 秒以内、90%以上
信頼性	障害対応（一次通知）	障害検知時から障害発生を通知するまでの時間	時間	障害発生（又は障害と疑われる事象の発生）から 2 時間以内
	障害対応（二次通知）	障害検知時から回復予定時刻を通知するまでの時間	時間	一次通知後の 2 時間以内
	障害対応（リカバリポイント）	障害によるデータ消失に対し、前回バックアップ情報を提供できるか。	有無	バックアップが正常に実施され障害発生時に直前のデータまで復旧すること
	セキュリティ（ウイルス定義更新ファイルの適用）	ウイルス定義ファイルのベンダーリリースから、適応までにかかった時間	時間	ベンダーリリース後、24 時間以内に自動更新等の手段によりウイルス定義ファイルを更新する。
	セキュリティ（セキュリティパッチの対応）	対応までにかかった時間	時間	ベンダーリリース後、7 日以内に適応又は対応方針を報告する。
	セキュリティ以外のパッチの対応	対応までにかかった時間	時間	ベンダーリリース後、必要性について精査し、必要と判断した場合、四半期ごとにまとめて評価実装する。

(3) SLA の見直し

SLA の項目及び基準値は、必要に応じ、本市とシステム提供事業者が協議して見直すことができる。

(4) SLA 達成状況の報告

システム提供事業者は、月次でモニタリングし、その結果を本市へ報告する。ただし、セキュリティや障害に関する事項については、随時報告すること。

7 成果品と納入方法

7_1. 成果品

以下を成果品とする。

- (1) 構築したシステム一式
- (2) 構築したシステムに伴い必要となったデータ一式
- (3) 納品ドキュメント類一式 4_5. 移行業務 (6) 参照

7_2. 納品ドキュメントの形式

A4 版で印刷できるもので、Microsoft Office Word・Excel・PowerPoint 形式等による電子ファイル一式を用意すること。

7_3. 検収

システム提供事業者は、業務完了後速やかに業務完了報告を行うこと。成果品については、本市が検査を行うことし、検査を行った結果、不備があった場合には、システム提供事業者は本市の指示に従い適正な処理を施し、再度検査を受けること。

7_4. 納入場所

大東市生涯学習課及び本市が指定する場所

8. その他の事項

8_1. 再委託の禁止

業務の実施にあたっては、システム提供事業者は再委託(業務の全部又は一部を第三者に委託又は請負わせること)はできない。ただし、一部でかつ、業務の主要な部分を除き、契約締結時に本市の書面による承諾を得た場合は、第三者に再委託することができる。本市の承諾を得たうえで、その役務の一部で再委託を行う場合は、これにより生ずる脅威に対して情報セキュリティを十分に確保するとともに、本市の求めに応じて再委託先の情報セキュリティ対策の実施状況を確認するために必要な情報を本市に提供し、承諾を受けること。

8_2. 契約不適合責任

- (1) 成果品の検収完了後、仕様書との不一致(バグも含む。以下「契約不適合」という。)が発見された場合、本市はシステム提供事業者に対して当該契約不適合の修正等の履行の追完(以下「追完」という。)を請求し、システム提供事業者は、追完を行うこととする。但し、本市に不相当な負担を課するものでないときは、システム提供

事業者は本市が請求した方法と異なる方法による追完を行うことができる。

- (2) (1)にかかわらず、当該契約不適合によっても本業務の目的を達することができる場合であって、追完に過分の費用を要する場合、システム提供事業者は前項所定の追完義務を負わないものとする。
- (3) 本市は、当該契約不適合(システム提供事業者の責めに帰すべき事由により生じたものに限る。)により損害を被った場合、システム提供事業者に対して損害賠償を請求することができる。
- (4) 当該契約不適合について、追完の請求にもかかわらず相当期間内に追完がなされない場合又は追完の見込みがない場合で、当該契約不適合により本業務の目的を達することができないときは、本市は本業務に係る契約の全部又は一部を解除することができる。
- (5) システム提供事業者が本項に定める責任その他の契約不適合責任を負うのは、検収完了後 6 ヶ月以内に本市から当該契約不適合を通知された場合に限るものとする。但し、検収完了時においてシステム提供事業者が当該契約不適合を知り若しくは重過失により知らなかった場合、又は当該契約不適合が受託者の故意若しくは重過失に起因する場合にはこの限りでない。
- (6) (1)、(3)及び(4)の規定は、契約不適合が本市の提供した資料等又は本市の与えた指示によって生じたときは適用しない。但し、システム提供事業者がその資料等又は指示が不相当であることを知りながら告げなかったときはこの限りでない。

8_3. 特記事項

- (1) システム提供事業者は、関係法令の他、業務委託契約書及び本仕様書に定められた内容を遵守するとともに、本業務の意図及び目的を十分理解した上で、適正な人員を配置し、本業務を行うものとする。
- (2) 本業務の進め方等については、本市担当者と随時綿密に協議を行うものとする。
- (3) 本業務に必要な資料等の収集は、システム提供事業者が行うものとする。
- (4) 本業務に関する協議、打合せ等の必要経費、その他資料収集、調査に要する費用は全てシステム提供事業者の負担とする。
- (5) 本市から貸与した業務上必要な資料等については、厳重に管理し、本市の許可なくして本業務の目的以外への使用、第三者への貸与又は公表してはならない。また、委託業務終了後、速やかに本市へ返却するものとする。
- (6) システム提供事業者は、情報セキュリティ管理について、本市のセキュリティポリシーに従うものとする。

- (7)「別紙1.システム機能要件対応表」に記載している仕様に基づいたシステムを導入する形とするが、本市が要望する仕様を細部に渡って全て記載できる状態ではないことを十分認識すること。

8_4. 仕様変更の場合の扱い

なお、本仕様書に基づく調達過程で明らかとなる業務内容、本仕様書に定めのない事項、疑義が生じた場合又は機能の変更等により、やむを得ず仕様を変更する場合においては本市とシステム提供事業者は協議により、仕様変更を行うことができることとする。

8_5. 契約期間終了後の業務引き継ぎに関する事項

本業務の契約履行期間の満了、全部もしくは一部の解除、又はその他契約の終了事由の如何を問わず、本業務が終了となる場合には、システム提供事業者は本市と協議の上、本システムから次期システムに移行する際、次期システム事業者に対して、データ移行支援等の必要な支援作業を行い、業務及びシステムの円滑な移行に寄与すること。データ移行に当たっては、次期システムにデータ移行をできるように、CSVなど、汎用的なデータ形式で、全件分のデータを出力すること。

また、次期システムへの移行時に、最新のファイル・レコードのレイアウト、コード表など必要となるドキュメントを提出すること。

これらのデータ移行に係る全ての費用は、本調達の費用に含むこと。

9. 事務担当・問い合わせ先

大東市 産業・文化部生涯学習課 宮本
〒574-0076 大東市曙町4番6号 大東市立市民会館5階
電話 072-870-9686 FAX 072-870-9687
電子メール gakusyu@city.daito.lg.jp