

## 岐南町施設予約システムサービス導入・運用業務仕様書

### 1. 業務名

岐南町施設予約システムサービス導入・運用業務

### 2. 業務の目的

本業務は、現行の施設予約システムの更改時期に伴い、町民がより使いやすく、また施設管理者が効率的かつ効果的な管理業務を実現するための次期施設予約システムの構築を目的とする。

### 3. 業務対象期間

(1) 本サービスの提供に係る初期導入の業務契約

導入期間 契約締結日～2019年6月30日

(2) 本サービスの提供に係る利用契約

運用期間 2019年7月1日～2024年6月30日

### 4. 業務内容

(1) 導入に係る作業（環境構築、運用テスト、マニュアルの作成、職員に対しての操作研修）

(2) クラウド方式による公共施設予約サービスの提供

(3) システム保守及び運用（サポート窓口の設置を含む）

### 5. 記載外事項・疑義

(1) 仕様書に記載のない事項は、発注者と受注者が協議し決定の上、対応すること。

(2) 仕様書の記載内容に疑義が生じた場合は、発注者と受注者が協議し決定の上、対応すること。

### 6. システム要件

(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、施設予約システムのバージョンアップは受注者側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) 対象施設及び設備等の追加・変更、料金の変更、予約コマ数の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

## 7. 環境要件

- (1) 岐南町公共施設予約システム（以下、「本システム」という）をクラウド方式で提供するものとする。
- (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。

## 8. 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、別添「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。なお、携帯電話（スマートフォン）にも対応すること。

また、契約期間内に新 OS やブラウザがリリースされた際は、対応すること。

項目	施設利用者	施設管理者
端末	PC	PC
OS	Windows7 以降 MacOS	Windows10/Windows8.1/Windows7
ブラウザ	Internet Explorer、 Fire Fox、Google Chrome	Internet Explorer、

## 9. 対象施設

別添「対象施設一覧」のとおりとする。

## 10. 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。

### (1) 要件・仕様打合せ・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（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、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) 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。また、2019年7月1日からシステム稼動を開始する予定であるが、6月1日から管理者側のシステム仮稼動期間とする。

1.1. システムの運用期間

本システムの運用期間は、2019年7月1日から2024年6月30日までとする。

1.2. 運用及び保守要件

(1) 基本事項

- ①本システムは24時間365日稼動するものとする。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	24 時間 365 日（ただし、計画停止/点検保守/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 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、計画停止期間を差し引いた稼働時間の割合	月 95%以上
システムの信頼性	ウィ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	速やかに適用を行うこと
	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、町へ報告するまでの時間	速やかに適用を行うこと
	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
	障害の復旧予定時刻の報告	障害の検知から町へ復旧予定時刻を報告するまでの時間	速やかに報告すること。
	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
の性能システム	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	月 95%以上

④岐南町のシステム管理者及び岐南町の各施設管理者からの問い合わせに対応するヘルプデスクを設け、平日 9：00～17：00（年始年末は除く）に対応すること。

### 1 3. セキュリティ

#### (1) TLS 暗号化通信について

施設利用者側画面については、インターネットからのログイン画面において、TLS 暗号化通信を行い、システム上の機密情報（ID、パスワード等）を含め暗号化した運用を行うこと。

#### (2) 発注者端末（管理者側）におけるセキュリティ対策について

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。

### 1 4. 業務引継ぎに関する事項

#### (1) 業務継続のための支援

本事業の契約履行期間の満了、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) 新規システムに移行するにあたり、現行システムから以下の条件にてデータを提供すること。なお、下記データ抽出に関して提供するシステムを利用し、発注者が対応できる場合にはこの限りではない。

##### <抽出するデータ>

- ・利用者データ（住民、職員）
- ・未来分及び過去5年間分の予約データ及び収納データ

##### <抽出回数>

- ・最大3回まで（具体的な抽出時期は発注者の指示による）

##### <説明資料の提供>

- ・抽出する各種データについて、項目説明書やコード説明書等移行に必要な説明資料を合わせて提示すること。

### 1 5. その他

#### (1) 納品物

マニュアル等の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 打合せ議事録
- 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 利用者向け操作説明書

- ⑤ 機能仕様書
- ⑥ 施設マスターデータ登録内容一覧
- ⑦ 職員情報登録内容一覧

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、減免区分を設定するときはどうするかなど）で作成すること。

## (2) 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（契約締結日～2019年6月30日）の導入に係る作業等については、一括払いとし、「(1) 納品物」の納品が完了次第、発注者が導入に係る業務等及び納品物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（2019年7月1日～2024年6月30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、受注者に契約書で定める金額を支払うものとする。

## (3) 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、細心の注意を払っておこな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、損害が生じた時、発注者は受注者に対し損害の賠償を請求することができるものとする。

#### 16. 情報提供

発注者が施設予約システムに関して、情報提供を求めた場合に応じること。ただし、その情報が受注者の不利益になる場合は協議する。