

桐生市施設予約システム管理業務委託仕様書

第1章 概要

1 業務名

桐生市施設予約システム管理業務委託

2 委託期間

(1) システム導入（構築）準備期間

契約締結日から令和5年2月28日まで

(2) 管理業務履行期間

令和5年3月1日から令和10年2月29日まで

3 目的・概要

桐生市の施設予約における市民サービスの向上及び受付等事務の効率化並びに施設の利用促進及び有効活用を図るため、クラウド方式による施設予約システム（以下「システム」という。）を導入し管理運用することを目的とする。システムについては、個人情報の保護やセキュリティに十分配慮したパッケージシステムを基本とし、公共施設の予約状況の閲覧及び予約がオンラインで可能となる利用者側機能と、利便性と効率性に優れた管理者側機能を有したものとする。

4 稼働時期

本システムの稼働時期について、現時点では以下のとおり想定しているが、受託業者決定後に市と協議の上、最適な稼働時期を決定することとする。なお、今回の提案に係る価格提案金額は、当該時期での運用を想定し算出すること。

- ・ 契約書締結後～ 新システム構築開始
- ・ 令和4年10月～ 構築及び運用協議
- ・ 令和5年 1月 職員等への操作研修
- ・ 令和5年 2月 システム構築完了
- ・ 令和5年 3月 システム運用開始

5 基本方針

システムは、安定稼働を最優先事項として、個人情報等のセキュリティに十分考慮したシステムであることとする。なお、システムは、当該仕様書の全ての事項を満たすものであることとする。

(1) 基本要件

- ア インターネットに接続されている端末から一般的なブラウザを利用することで運用できるシステムであること。
- イ 安定稼働の観点から令和4年4月1日時点で地方公共団体及び地方公共団体の指定管理を受けている団体における稼働実績が10団体以上あるシステムであること。
- ウ 打合せ、開発、納品及び稼働後の保守について受託業者又は関連会社の社員で対応できること。
- エ 市職員等と業務に精通したシステムエンジニアとの間で十分な協議を行い、当方の要望を十分に考慮したパッケージシステムの導入を基本とする。なお、必要な修正及び追加等が生じ、追加の費用が発生する場合には、見積額に含めること。
- オ 職員数の増加、データ量の増加、出先機関の増加に対応できるシステムであること。なお、システム変更内容については、協議の上対応の方針を決定するものとする。
- カ 他ユーザーとの比較による運用ルール改善などのコンサルティング支援を行うこと。
- キ クライアント端末は、本市既存の業務用端末及び各施設の業務用端末にて運用可能であること。また、クライアント端末の増設、移設、更新、入替等が発生した場合でも設定作業等を委託する必要がなく、追加費用を必要としないものであること。
- ク システムのソフトウェア及びハードウェアは、クラウド方式で設置・運用できること。
- ケ 運用するデータセンターは日本データセンター協会制定の「データセンターファシリティスタンダード」が定めるティア3又は同程度の基準を満たしており、自然災害にも十分耐えうる場所に立地していること。

(2) セキュリティ対策

ア 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利用者登録画面、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。

イ 職員向け端末（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、IPアドレスによって制御することで未登録のパソコンからの「管理者機能」を利用できない構造とした運用を行うこと。

6 導入内容

(1) システム設計、導入

現在の業務の流れを踏まえ、本市の今後の業務を考慮したシステムを構築すること。

また、仕様書の内容に基づき、本市に最適なシステムの設計、開発、検証を行うこと。

(2) 操作研修

ア 導入時研修

システム機能及び操作方法の説明を計5回行い、研修で使用する資料は、受託業者にて用意すること。なお、会場、研修用端末、電源、ネットワーク環境は本市が用意する。

イ 操作向上策

稼働後の安定的な運用を確保するために電話等による問合せに対応できる要員を配置すること。

(3) 保守及び運用支援

ア 基本要件

- (ア) 導入期間中、システムによる業務が滞りなく実施できるよう、定期保守点検等最適な保守を実施すること。また、点検後は結果報告を行うこと。
- (イ) 保守窓口は、一つの連絡先に統合すること。
- (ウ) 受付時間は、職員の勤務時間を原則とするが、問合せ内容によっては、時間外でも対応すること。
- (エ) システムに重大なバグや脆弱性が発見された場合は、速やかに本市へ連絡し、対応を別途調整すること。
- (オ) 本市が今後計画する事業において本業務に関係すると思われる内容についての問合せに対して技術的支援を行うこと。
- (カ) 本市の施設予約受付業務に対する運用の見直しについて、システムを基盤とした運用を実現するための協力を最大限行うこと。

イ システム等保守

- (ア) 操作方法等の各種問合せに対応できる要員を用意すること。
- (イ) システムの稼働開始から60か月間、常に完全な機能を保つため、ソフトウェア等の保守作業を実施すること。また、障害発生時の早急な復旧を行うための保守体制を確立すること。

ウ 障害発生時

- (ア) 障害発生時、速やかに本市へ報告する体制とすること。
- (イ) システム停止時には、連絡から2時間以内（休祝日の場合4時間以内）にサーバ設置場所に到達できること。
- (ウ) 復旧作業は、作業開始から可能な限り早く終わらせること。
- (エ) 障害復旧が完了した場合は、本市へ完了報告を行うこと。

エ データ移行

本システムを将来リプレイス等により移行する場合には、無償で全データをCSV又

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、本市にて排出する。）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。

7 個人情報等保護

- (1) 本業務における個人情報等の取扱いについては、個人情報等の保護の重要性を十分認識し、個人の権利利益を侵害することのないよう必要な措置を講じること。

また、受託業者が本業務の遂行上知り得た個人情報等については、桐生市個人情報保護条例等関係法規を遵守し、受託者の責任において厳重に管理するとともに、他の目的への転用は行わないこと。本業務の契約が終了し、または、解除された場合も同様とする。

- (2) システム運用にあたり個人情報の漏洩を予防するため、次のような仕様とすること。

ア 職員からは利用者のパスワードを見るができないようにすること。

ただし、利用者登録許可書にパスワード付きで出力できる場合は例外とする。

イ システムの管理者であっても、利用者や職員のパスワードを見るができないようにすること。

ただし、利用者登録許可書にパスワード付きで出力できる場合は例外とする。

ウ インターネットからの予約時に画面上に氏名・住所・電話番号等が表示されることはないようにすること。（公共端末等での操作時の盗み見防止）

8 成果物

- (1) プロジェクト関係書類一式

ア システム動作確認書

イ 施設マスターデータ登録内容一覧

ウ 職員情報登録内容一覧

エ 打ち合わせ協議簿

- (2) その他

操作説明書テキスト又はデータファイル（Word 又は PDF ファイル）

9 委託料の支払い

- (1) 契約額を60で除したものを1回あたりの支払額とする。支払額に1円未満が生じた場合は、これを切り捨てる。

- (2) 月払いとし、システムの管理業務履行期間の毎月末を検収日とし、検収日以降で適法なる請求があった日から30日以内に、月あたりの支払額を支払う。

※地方自治法（昭和22年法律第67号）第234条の3による5年間の長期継続契約を締

結予定であり、発注者は、翌年度以降において発注者の歳入歳出予算におけるこの契約の当該金額について減額又は削除があった場合には、この契約を変更又は解除することができるものとする。

10 その他

- (1) 業務の実施にあつては、万全の体制によるものとし、システムの完全稼働に支障のないようにすること。
- (2) 本業務に必要な手続き、書類の作成等は、受託業者が自己の費用負担において迅速かつ確実に行うこと。
- (3) 本業務の実施に当たり疑義等が生じた場合は、速やかに本市と協議の上、必要な措置を講じること。

第2章 システム要件

1 システム構成

(1) ソフトウェア

ア 安定性及び操作性

画面構成、操作性、履歴管理等の仕組みを備えており、常に安定した動作を保証するシステムであること。

また、各画面への展開及び検索時の応答時間は、稼働5年後においても円滑であること。

イ セキュリティ

施設管理者 ID を活用して業務機能のアクセス制限をコントロールでき、操作権限を持たない業務機能は画面に表示させないよう設定できること。

また、アクセス制限の管理は、権限管理機能の権限を有する職員が容易に管理できること。

ウ バックアップ

災害発生時に速やかに復旧できるよう、リカバリーポイントを日次取得すること。

エ バージョン

原則最新バージョンとすること。また、バージョンが異なる場合は、その理由を明示すること。納入後、バージョンに依存した問題が発生した場合は、対応と報告を実施すること。

オ その他

パッケージによる導入を基本とし、法律や全国的な流れに沿った標準的なシステムを基準とすること。地域性及び市の要望による必要な修正及び追加等については代替案の検討を行い、十分に市と協議の上対応すること。

(2) クライアント端末

ア 管理者機能

- (ア) 可能な限り、本市及び施設管理者が既に導入しているクライアント端末及びプリンタが利用できること。
- (イ) クライアント端末の利用環境について、OSはWindows10及びWindows11、ブラウザはMicrosoft Edge、Google Chrome、Safari、Firefox（仮想ブラウザ環境下を含む）

イ 利用者機能

利用者側の利用環境について、以下に対応していること。

- (ア) スマートフォンの場合、OSはiOS及びAndroid、ブラウザはSafari及びGoogle Chromeに対応すること。
- (イ) PCの場合、OSはWindows及びMacOS、ブラウザはSafari、Google Chrome、Microsoft Edgeに対応すること。

(3) システム機能

別紙1「施設一覧表」に記載されている施設室場について、予約状況の閲覧及びオンラインでの予約が可能となる利用者側・管理者側の環境をそれぞれ別紙2「機能要件書」に基づいて構築すること。

将来において、組織改編等による施設及び室場数の変動や名称変更等がある場合がある。施設ライセンス数の範囲内で、管理者側にて施設は6施設まで、室場は任意で追加でき、施設及び室場の情報は随時編集・削除・表示順変更ができること。なお、管理者側で作業を行う場合は、最大限協力を行うこと。

2 ネットワーク

本市の既存情報系ネットワーク環境を利用する場合は、本市及びネットワーク関連業者と調整の上、円滑な接続を実施すること。

3 システム開発

(1) 開発場所

システム開発業者内で作業を行うこと。ただし、個人情報等の取扱いについては、本市の定める規約を遵守すること。

また、導入作業等で本市での作業を実施する場合は、作業工程等を本市と協議すること。

(2) 打合せ

打合せ等は、本市で実施するものとし、会場は本市が準備するが、打合せ等の日程は、本市の各施設担当者と協議の上、調整すること。ただし、状況に応じリモー

トでの開催や担当者参加も可能とすること。

打合せ等に使用する資料等は、基本的に受託業者が作成すること。

(3) プロジェクト会議

問題解決、情報共有、状況把握を目的とした会議を必要に応じ随時実施すること。

4 システム運用時間

(1) システムのメンテナンス等の時間を除き、原則 24 時間 365 日の運用が可能であること。

(2) 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、職員等に対し事前に連絡し、施設利用者に対してはシステムトップページでその内容及び期間を予告周知すること。また、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。

5 その他

本仕様書に記載されていない事項については、両者が協議の上、実施することとする。

以上