

守口市公共施設予約システム運用事業

企画提案仕様書

第1章 総則

1 件名

守口市公共施設予約システム運用事業

2 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、ASP 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。

3 事業期間

- (1) 導入期間 契約締結日～平成 30 年 12 月 31 日
- (2) 運用期間 平成 31 年 1 月 1 日～平成 35 年 12 月 31 日

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) ASP 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）

5 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。

6 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。

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受注者の負担において行うこと。
- (2) 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) 守口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、ASP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、携帯電話にも対応を必要とするが、詳細については別途協議する。

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 MacOSX10.6以降	Windows10/Windows8.1/ Windows7
ブラウザ	Internet Explorer、Fire Fox、Safari、 Google Chrome	Internet Explorer

4 対象施設 (下表のとおり)

項番	施設名称	貸出 施設数	区分
1	もりぐち歴史館 「旧中西家住宅」	2	土間・広敷・口の間・台所・板間エリア、 座敷・次の間・鞘の間・茶室エリア
2	生涯学習情報センター	7	イベントホール、グリーンルーム 1、グリーンルーム 2、 研修室、会議室、プラネタリウムドーム、ギャラリー
3	文化センター	16	エナジーホール、リハーサル室、楽屋 1、楽屋 2、楽屋 3、 楽屋 4、和室（地階）、研修室、会議室 1、会議室 2、和室 （3 階）、工芸室、音楽室 1、音楽室 2、音楽室 3、ギャラ リー
4	市民体育館	8	大体育室（全面、2/3 面、1/2 面、1/3 面）、小体育室、武 道室、多目的室、会議室
5	大枝公園	5	多目的球技場、屋内テニスコート、屋外テニスコート、相 撲場、パークセンター会議室
6	中部エリア コミュニティセンター	11	会議室 1、会議室 2、会議室 3、会議室 4、小会議室 1、小 会議室 2、多目的室（防音）、多目的室（調理）、和室、 体育室半面、体育室全面
7	南部エリア コミュニティセンター	10	会議室 1、会議室 2、会議室 3、会議室 4（1 階）、多目的 室 1、多目的室 2、和室、食事实習室、体育室半面、体育 室全面
8	東部エリア コミュニティセンター	17	会議室 1、会議室 2、会議室 3、セミナー交流室 1、セミナ ー交流室 2、創作室、調理作業室 1、調理作業室 2、和室、 親子交流室、スタジオ、多目的ホール（1/3）、多目的ホ ール（1/2）、多目的ホール全面、東体育室半面、東体育 室全面
9	庭窪 コミュニティセンター	7	和室、会議室、料理実習室、老人憩い室、ホール、体育室 半面、体育室全面
10	八雲東 コミュニティセンター	5	和室、会議室、料理実習室、体育室半面、体育室全面
11	錦 コミュニティセンター	8	和室、会議室、集会室、料理実習室、講義室、小体育室、 体育室半面、体育室全面
12	北部 コミュニティセンター	8	和室、会議室、料理実習室、老人憩い室、講義室、創作室、 体育室半面、体育室全面
13	西部 コミュニティセンター	6	和室、会議室、料理実習室、老人憩い室、講義室、多目的 ホール

5 システム構築

受注者は、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。

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（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	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。 また平成31年1月1日からシステム稼働を開始する予定であるが、12月1日から管理者側のシステム仮稼働期間とし、システム稼働開始までに受け付けた予約情報を発注者にて入力できるようにするものとする。

6 システムの運用期間

本システムの運用期間は、平成31年1月1日から平成35年12月31日までとする。

第3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)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 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 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%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
	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：2 時間以内 二次通知：4 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
の 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

(4) 守口市のシステム管理者及び守口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、施設開所日時に対応すること。

2 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。

(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 や IP アドレスによって制御等）とした運用を行うこととする。

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受注者の指示のもと、施設予約システムのサービス提供終了日までに受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) 事務引継ぎ

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4章 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（施設予約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行い、研修場所の提供は発注者が行うこととする。なお、受注者にて操作説明会において使用する PC（18 台程度）を用意するものとする。

第5章 その他

1 納品書類

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 | 15 部 |
| (4) 利用者向け操作説明書 | 15 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) 職員情報登録内容一覧 | 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) 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。

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～平成 30 年 12 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、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（平成 31 年 1 月 1 日～平成 35 年 12 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、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、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。

4 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。(予定される事例：大阪版セキュリティクラウドに係るWAF設定に関する情報提供)