

御殿場市公共施設予約システム導入業務委託仕様書

第1章 業務概要

1 業務名

御殿場市公共施設予約システム導入業務（以下、「本業務」という。）

2 業務の目的

本業務は、御殿場市公共施設予約システムを構築し、導入することで、公共施設利用者の利便性向上と更なる施設の利用促進を図るとともに、職員及び施設管理者の管理業務の効率化を図ることを目的とする。

3 業務の期間

構築期間：契約締結日から令和6年12月31日まで

運用開始：令和7年1月1日から（運用開始までに操作研修を実施すること）

4 事業の概要

- （1）導入に係る作業（環境構築、運用テスト、マニュアル作成および操作研修）
- （2）ASPまたはSaaS方式による施設予約システムの提供
- （3）システム保守及び運用支援

5 システム導入基本方針

- （1）本業務は、他自治体での稼働実績のあるパッケージソフトを基本として導入を行う。
- （2）本システムは、インターネットを利用したクラウドシステムとし、施設内のサーバの設置は不要なものとする。

6 納品物

成 果 物	内 容
本システム	本システムの環境構築を行い、利用可能な状態で提供を行う。 ・本システム一式
各種ドキュメント類	本システムの環境構築にあたり作成したドキュメント類 ・研修関連一式（研修マニュアル等） ・その他一式（操作マニュアル、打ち合わせ議事録等）

7 記載外事項・疑義

- （1）仕様書に記載のない事項は、本市と受託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、本市と受託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託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) 対象施設及び設備等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、本市及び利用者が実施できること。

2 環境要件

- (1) 本システムで導入するソフトウェアは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、以下の要件を満たすこと。
 - ア 日本国内に立地していること。
 - イ 地震、火災、水害といった各種の災害対策を考慮し、優れた立地条件の下で運用されていること。
 - ウ 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。
 - エ 停電時等による電力供給の停止に備え、危機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。
 - オ 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

(1) 機能要件

システムに求める機能要件については、「システム機能要件確認表（別添1）」を参照し、適合状況を以下の【適合性】に基づき記載すること。

【適合性】

下記の基準を参考の上、◎、○、△、×で記載すること。

◎：標準機能にて対応可

○：代替運用による対応可能（代替案を備考に記載）

△：オプション、カスタマイズによる対応

×：対応不可

(2) OS、ブラウザ

項 目	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 タブレット
OS	Windows/MacOS	Windows/MacOS	iOS/Android
ブラウザ	・ Microsoft Edge ・ Google Chrome	・ Microsoft Edge ・ Google Chrome	・ Microsoft Edge ・ Google Chrome

	・ Firefox ・ Safari	・ Firefox ・ Safari	・ Safari
--	---	---	--

(3) バックアップ機能

通常業務に支障のない適切なタイミングでバックアップを行い、システム障害やトラブル発生後も業務に支障が出ないようにすること。

(4) スマートロックシステム連携

今後一部公共施設にスマートロックシステムの導入を想定している。受託者はスマートロックシステムの導入に当たっては、市からの問い合わせに対し真摯に対応し、導入支援に努めること。

4 対象施設

システム導入の対象施設は、「公共予約システム 対象施設・室場一覧（別添2）」のとおりとする。

導入後に施設や部屋等の追加がある場合はその都度対応すること。

5 システム構築

受託者は、本システムの導入にあたり、以下の作業を実施するものとする。

(1) 要件、仕様打ち合わせ及び整理

システム設定の基準を本市に説明し、設定条件を決定する。

(2) マスタデータの登録

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、貸出時間制、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。

(3) 動作確認、運用テスト

システムを利用する機器上でシステムが問題なく動作することを確認する。本市が動作確認や検証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。

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、事前に本市の了承を得るとともに、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) システム停止などの緊急対応は24時間365日とする。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。サービスレベルの設定項目は以下のとおりとし、定期報告を実施すること。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。

分類	サービスレベル項目	内容	条件（目標値）
可用性	稼働時間	利用者向けサービスの提供時間。ただし、メンテナンス時間は除く。	24時間365日
	稼働率	サービスの利用が可能な時間のうち、実際に利用可能であった時間の割合	99%以上（計画停止、運用保守受託者の起因によらない事由を算出から除く）
	計画停止	機器やデータメンテナンスのためのサービス停止	深夜時間帯（0時から翌朝8時まで）に実施 7日前以上の事前通告
障害対応	目標復旧時間（RTO）	障害などによる連続してサービスが停止する時間	12時間以内 （運用保守受託者の起因によらない事由を除く）
	目標復旧時間（RPO）	復旧するデータのバージョン（障害発生時から遡り、どの時点のデータを復旧するか）	1日以内
	障害時の復旧体制	障害を検知した場合の復旧体制	24時間365日体制 障害検知後、直ちに復旧対応
性能	オンライン応答時間（通常時）	利用者環境における一般的な操作の応答時間	実行速度10Mbpsでの応答時間：3秒以内 達成率：80%以内
	オンライン応答時間（ピーク時）	最も多重度が高まるタイミングにおける一般的な操作の応答時間	実行速度10Mbpsでの応答時間：10秒以内 達成率：80%以内 タイムアウト：0（ゼロ）
サポート	技術的問合せ対応	技術的問合せ対応	月～金曜日（休日及び年末年始（12月29日～1月4日）を除く） 対応時間：午前9時～午後6時
	緊急メール受付	サービスの動作不良にかかわる緊急メール受付	24時間365日 最低限の初動：1時間以内

2 セキュリティ要件

- （1）地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドラインに準拠すること。
- （2）個人情報の取り扱いについては、別紙「個人情報保護に関する事項」によるものとする。

- (3) 本市管理者側端末では、固定グローバルIPを持っていれば、IPフィルタリングによって職員側機能を施設外の一般のインターネット回線からは利用できないように設定することができること。
- (4) 利用者側画面については、SSL/TLS等の暗号化通信を行うこと。

3 作業体制

受託者は、本作業を履行するための体制を設けると同時に、窓口となる責任者を置くこと。また、当該作業に先立ち、以下の内容を記載した「作業体制連絡表」を作成の上、委託者より了承を得ること。なお、作業を進める過程で、体制に変更が生じる場合についても、同様とする。

- (1) 受託者側の作業体制
- (2) 受託者側の責任者
- (3) 連絡体制（受託者側の対応窓口）

第4章 その他

1 特記事項

- (1) 次期システム移行に係る要件
 - ・将来的に再構築や次期システムへ移行する場合、システムからのデータ抜き出し作業は、この業務委託範囲に含めること。
 - ・データの抜き出しの形式は、CSV、XML等、標準的な形式で抜き出すこと。
- (2) 研修
 - ・操作説明書、研修テキスト等を用意し、適切なスケジュール、方法で研修を行うこと。
 - ・通常の業務手順だけでなく、システムを円滑に運用できるように説明等を十分に行うこと。尚、説明については書類だけではなく実機を用いた研修とすること。
 - ・研修時のシステム利用環境については、端末も含め本市が用意する。
- (3) 将来性
 - ・組織変更によるマスタ変更の他、将来的な複数施設の追加等に対しては、広く対応可能であり、柔軟に応用できること。
 - ・最新のキャッシュレス決済等やマイナンバーカード連携等の先端技術を取り入れることを見据えたシステム更新を受託者の負担において対応すること。

2 一般事項

- (1) 本業務における労働災害時の労災保険の適用は、受託者の保険とすること。
- (2) 本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、全て受託者の負担とし、本市の資産等を使う場合は、事前に協議すること。
- (3) 本市の施設内において、この業務に必要な光熱水費は、本市が負担する。
- (4) 業者は、この業務の履行中において本市又は第三者に害を及ぼした場合、本市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。

- (5) 業務完了後、受託者の責めに帰すべき理由による不良個所が発見されたときは、委託者が必要と認める訂正、補正、その他必要な措置を行うものとし、これに対する経費は受託者の負担とする。
- (6) 受託者は、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、物件が減失又は損傷した場合の負担については、本市と受託者で協議の上決定する。
- (8) 受託者が本市又は関係者と協議を行った場合は、受託者が議事録を作成し、これを本市担当者に報告を行うものとする。
- (9) 別紙「システム機能要件確認表」に記載している仕様に基づいたシステムを導入する形をするが、発注者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。