

令和6年度佐久市公共施設予約システム
導入委託・運用業務仕様書

令和6年5月
佐久市教育委員会 社会教育部 生涯学習課

1 事業概要

(1) 業務名

令和6年度佐久市公共施設予約システム導入委託・運用業務(以下、「本業務」という。)

(2) 目的

本業務は、公共施設等の予約管理システムを導入することで、施設の利用に係る市民サービスの向上、施設の利便性向上を目的とするものである。

また、管理者である市の職員又は指定管理者の従業員の作業負担を軽減し、施設利用に係る管理事務の効率化を目指す。

(3) 業務概要

ア 導入時作業

(ア)システム環境構築

(イ)操作マニュアルの作成及び職員への操作研修

(ウ)運用テスト

イ インターネットによる本システムのASPまたはSaaS方式によるサービス提供

ウ システム運用及び保守

(ア)システム稼働後のサポート

(イ)システムに関する操作、障害などへの問合せ対応

(ウ)システム障害発生時における報告及び対処、再発防止策の検討

(エ)システムのメンテナンス等の事前連絡と実施報告

(4) 対象施設

別紙「施設一覧」に定めるとおりとする。

(5) 構築期間、スケジュール

ア 構築期間は契約締結日から令和6年11月30日とする。

イ 構築後の先行運用、本運用開始等のスケジュールは協議の上決定する。また、スケジュールは発注者の都合により変更となる可能性がある。

2 システム提供要件

(1) 本システム構築について

ア システム導入作業

システムに必要な環境構築を実施すること。また、基本情報（施設情報、管理者情報、利用者情報等）について、導入するシステムへのデータ入力作業の支援を実施すること。作業に当たっては、市と協議の上、対象・範囲、手段、方法等について、データの正確性、職員の負担軽減、費用抑制に配慮して実施すること。

イ 施設の空き状況の提供とオンライン予約

施設の空き状況の確認については、パソコンやスマートフォンでいつでも、どこでも利用者が把握できるようにすること。また、予約をオンライン化することで、利用者と職員双方の手間や負担を軽減できるようにすること。

ウ 利用者情報の管理

利用者情報の一元管理により、利用者が一度登録すれば、以降は容易に施設予約等ができる環境を整えること。

エ 施設情報の収集と管理

施設の稼働率や利用件数等の統計情報の計算の元となる予約データを市又は指定管理者において収集可能な機能を有すること。

オ Webサイトはスマートフォンやタブレット端末画面における最適化（レスポンシブデザイン）を施すこと

(2) 動作環境について

本システムの性能及び機能は、別添「機能要件確認書」に準拠するものとする。本プロポーザル参加者は、「機能要件確認書」の「対応可否」及び「対応内容」欄に記入し、提出すること。

なお、動作環境及び利用可能な機器は、次のとおりとする。

項目	施設利用者		施設管理者
端末	パソコン	スマートフォン タブレット	パソコン
OS	Windows10/11 MacOS ChromeOS	iOS AndroidOS	Windows10/11 Windows Server 2019
ブラウザ	Microsoft Edge Google Chrome Safari	Microsoft Edge Google Chrome Safari	Microsoft Edge Google Chrome FireFox

	FireFox	FireFox	
接続	インターネット	インターネット	インターネット

(3) 本システム運用について

ア システム運用の効率化

利用者登録、施設の追加・更新等のシステム運用に必要な作業を可能な限り市又は指定管理者で行える、適切なシステムを提供すること。

イ システム稼働に必要な環境の整備・調整

クラウド環境で稼働するシステムであること。

ウ 機器構成・危機の性能等

機器構成、ネットワーク構成、機器の性能は、受注者の仕様とするが、正常稼働に支障のない構成・性能等とし、システム構成図等を本市に提出し、承認を得ることとする。

エ テスト要件

システムの本番導入までにテストを行うこと。テストに当たっては、テスト計画及び実施要領を策定し、これに基づいて実施するか、パッケージ型システムの場合は受注者が従来実施しているテストで行うこと。また、テスト環境は受注者が用意し、仕様書要件を満たすこと。

3 運用・保守管理に関する要件

(1) 運用・保守管理

ア 本システムは、24時間365日稼働するものとする。ただし、システムメンテナンスを実施する場合は、この限りでない。

イ 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ときは、原則として事前に市に報告し、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。システムの導入後から業務履行期間終了までの間、システムの運用・保守管理を行い、市と協議の上、必要な維持管理を行うこと。

(2) システム等の運用管理

本業務又は本業務に関連する事項について、市又は指定管理者からの依頼や問合せがあった場合は、適切な助言を行うとともに、必要な支援を行うこと。また、運用の安定化、効率化につながる事項などについては、市又は指定管理者に積極的な提案を

心掛けること。

問合せの対応時間は、平日午前9時から午後5時までの間とする。ただし、突発的なシステムの不具合により緊急に保守又は修理を要する場合は、電話、メール又は問い合わせフォームのいずれかによって、常に市又は指定管理者から通報できるものとし、速やかに復旧作業を行うこと。

(3) データバックアップ要件

システムデータ、登録データ等のバックアップは、システム利用への影響が最小限となるように実施すること。また、利用者への影響を考慮した上で、サイクル、時間帯、対象等、最適なバックアップ計画を市と協議の上、実施すること提示し、市の承認を得ること。

(4) システム等のアップデート

ア OS・ブラウザのアップデート対応

受注者は、OS及びブラウザのバージョンアップに伴う対応を実施するものとする。本書記載ブラウザの最新バージョンで支障なく利用できるようサービス提供、バージョンアップを行うこと。閲覧・操作に支障のある場合、内容と対応の見込み等について、お知らせ機能等を利用して利用者に周知するための文案を市に示し、速やかに対応を進めるものとする。

イ 脆弱性対応

受注者は、技術的脆弱性対策を行うものとする。パッチの適用、設定の修正等によりOS・サービス・システムを再起動する場合、やむを得ず計画的にシステムを停止する場合等、利用者に影響が出る場合は、原則として事前に市に報告すること。

ウ 軽微な改善への対応

受注者は、システムのアップデート（軽微な機能追加、デザインの変更、文言の修正等）に対応すること（対応範囲等の詳細は協議による）。

(5) セキュリティ

ア システム内には、個人情報等のプライバシーに関する情報が格納されているため、受注者は、個人情報保護法を遵守し、構築を行うこと。また、受注者は以下の資格要件のどちらかを満たすこととし、証明として資格取得証明書（写し）を提出すること。

- ・ISO/IEC27001（情報セキュリティマネジメントシステム）
- ・プライバシーマーク（個人情報保護）

イ 暗号化等のセキュリティ対策を万全に行うこと。また、不正アクセス監視を行うこと。

ウ データセンターは日本国内に立地し、24時間365日の監視体制と空調管理があり、耐震・耐火及び浸水対策が施されていること。また、電源設備が自家発電などにより多重化され、災害対策や安全性、セキュリティが確保されていること。

4 運用支援に関する要件

(1) 運営・管理支援

システムの運営・管理においては、本システムの利便性・有益性が向上するよう、必要な情報収集を行うとともに、積極的な提案を行うこと。また、データ変更・作成支援、管理ツール等の操作に関する問合せ対応等のサポートを行うこと。

(2) 操作方法の習得について

受注者は、操作者（本市職員、施設管理者）を対象に、本システムの権限ごとの操作についての研修を実施すること。

ただし、操作方法に関する問い合わせはメール又は電話等で可能な限り対応すること。

5 その他の要件

(1) 納品物

ア 契約時

この業務の納品物を以下に記載する。この内容に準じた納品物を紙及び電子データで指定の期日までに納入すること。なお、この業務を受託した業者が想定する納品物において、確認すべき事項がある場合は、事前に協議すること。

(ア) 着手届

(イ) 業務実施計画書（作業項目・作業内容・役割分担等の記載のあるもの。工程表、業務実施体制、連絡網等を含む。）

(ウ) 施設予約システムサービス仕様書（本システムにて提供するサービス項目及び内容を記載したもの。）

(エ) 機能要件一覧（対応可否を入力したもの。）

イ 運用開始30日前

(ア) システム操作マニュアル（管理者用）

(イ) システム操作マニュアル（利用者用）

※マニュアルについては、紙面1部及び電子データで提出すること。

ウ 運用開始時

システムが利用できる状態をもって納品されたものとみなす。なお、「導入業務完了届」を運用開始前までに提出すること。

6 留意事項

(1) 機密保護

本市が個人情報・秘密と指定した事項及び業務の履行に際し知りえた秘密を第三者に漏らしてはならない。また、契約終了後も同様とする。

(2) 再委託

ア 受託者は、業務の全部を第三者に委託してはならない。ただし、再委託の理由、再委託先、再委託の業務範囲及び内容、再委託先が取り扱う情報を書面にて明確にし、事前に本市の承諾を得た場合はこの限りではない。

イ 業務の再委託を行う場合、受託者は再委託先の行為に関し、本市に対して一切の責任を負うこと。

(3) 契約不適合責任

本業務において納入するすべての成果物について契約不適合責任を負うものとする。

(4) 協議

本仕様書に定める事項に疑義が生じた場合、又は本仕様書に定めない事項で協議の必要がある場合は、受託者は本市と協議を行うこと。

(5) 次期システム移行支援

将来、別ベンダーの公共施設等予約システムを調達した際には、新システムへのデータ移行の際のデータ抽出など協力的に実施あるいはサポートすること。