上三川町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

上三川町施設予約システム管理業務委託

1. 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６（2024）年１２月３１日まで

(2)管理業務履行期間

令和７（2025）年１月１日から令和１１（2029）年１２月３１日まで（６０か月）

　　ただし、上記期間を短縮し、前倒ししてシステムを本運用することもできる。

その場合の管理業務履行期間は６０か月とする。

1. 目的・概要

施設予約における住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。

1. 稼働時期

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、受託業者決定後に上三川町と協議の上、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。

・令和６年６月　業者決定及び契約書を締結後に新システム構築開始

・令和６年６月　構築及び運用協議

・令和６年１１月　職員等への操作研修

・令和６年１１月　システム構築完了

・令和６年１２月　システム仮運用

・令和７年１月　システム本運用

1. 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

1. 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。
2. 安定稼働の観点から令和６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２０団体以上あるシステムであること。
3. 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。
4. 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ついては、個別に調整を図ることとする。
5. 職員数（管理者数）の増加、データ量の増加、施設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。
6. 他ユーザーとの比較による運用ルール改善などの支援を行うこと。
7. クライアント端末は、上三川町既存の業務用端末及び各施設の端末（インターネット接続端末）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、追加費用が必要としないものであること。
8. システムを運用するソフトウェア及びハードウェアは、クラウド方式であること。
9. 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２又はティア３と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。  
   サーバ室への入退室は生体認証が必須であり、ラックにも鍵が掛けられること。  
   カメラが設置されており、入退室管理が実施されていることとする。  
   耐震の場合は震度7以上であることとし免震の場合はその性能を明記する事とするが震度７以上に耐えられることを前提とする。  
   無補給で24時間以上の停電に耐えられることとし、自家発電装置により延長が可能であること。  
   上記を満たしていない場合は提案書に明記すること。上記以外の仕様についても明記できるものがあれば提案書に記載する事（例：雷対策、水害対策、監視体制など）。
10. 将来的に機能追加の可能性も踏まえ、スマートロック、マイナンバー認証、デジタルサイネージ、等の連携機能機能を提案書に記載する事。
11. LGWAN端末を利用した仮想ブラウザ（インターネット接続）で使えるシステムであること。

(2) セキュリティ対策

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。

1. 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。

1. 導入内容
2. システム設計、導入

現在の業務の流れを踏まえ、上三川町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、上三川町に最適なシステムの設計、開発、検証を行うこと。

1. 操作研修
   1. 導入時研修

システム機能及び操作方法の説明を計２回（1回あたり2時間程度の集合研修を想定している）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上三川町が用意する。各管理者および講師が会場に集まることを想定している。

* 1. 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サポート窓口を用意すること。

1. 保守及び運用支援
   1. 基本要件
2. 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。
3. 保守窓口は、一つの連絡先に統合すること。
4. 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。
5. システムに重大なバグや脆弱性が発見された場合は、速やかに上三川町へ連絡し、対応を別途調整すること。
6. 上三川町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。
7. 上三川町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。
   1. システム等保守
8. 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。
9. 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。
   1. 障害発生時
10. 障害発生時、速やかに上三川町へ報告する体制とすること。
11. システム停止時には、連絡から1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。
12. 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。
13. 障害復旧が完了した場合は、上三川町へ完了報告を行うこと。
    1. データ移行

本システム導入時の利用者や予約データ投入作業は上三川町で行うが、CSVのインポート機能があること。

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、無償で利用者データ、予約データ、予約備品データ等を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、本システムにデータを排出する機能を有する場合は、上三川町にて排出する。）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。

1. 個人情報等保護
2. 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、上三川町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。

1. 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。
2. 職員からは利用者のパスワードを見ることができないようにすること。
3. 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。
4. 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こと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。
5. 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）
6. 成果物
7. プロジェクト関係書類一式
8. プロジェクト計画書
9. テスト仕様書兼結果表（料金テストを含む）
10. 施設マスターデータ登録内容一覧
11. 打ち合わせ議事録
12. 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）

1. 委託料の支払い
2. 令和6年度に発生する初期構築費用及びシステム保守費用（システム利用料含む）、令和7年度～令和8年度末までに発生する費用を一括で支払う事を想定している。令和9年4月から業務履行期間のシステム保守費用（システム利用料含む）は上三川町の指定に合わせて月額、年額、一括での請求が可能であること。
3. 継続更新時に発生する経費を選定の条件として考えているため、稼働から5年後、6年目（令和12年1月）以降に発生する費用について、参考として見積書に記載すること。5年満了後に更新費用等が発生する場合は、更新に係る費用及び保守費用（システム利用料含む）を明記すること。ただ継続契約内容は本調達から変わらないものとする。
4. その他
5. 業務の実施にあっては、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。
6. 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。
7. 本業務の実施に当たり疑義等が生じた場合は、速やかに上三川町と協議の上、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

1. 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。

1. 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管理者は、施設を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、施設の閲覧のみ、閲覧及び予約の編集まで可能、閲覧・予約編集・施設編集まで可能(全権限)と段階に応じて権限設定が可能であること。

1. バックアップ

障害等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。

日次で最大31世代のバックアップを実施すること。直近のバックアップより最大31世代前までとする。　例：4月20日⇒3月21日までのバックアップを保持すること。

また日時の差分のみではなく最低でも週次で環境のバックアップを取得しおくこと。

1. 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。

保守の範囲内でバージョンアップ）を実施し、最新のブラウザへ対応出来ること（オプション製品の追加は除く）。

1. 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。地域性及び上三川町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、十分に上三川町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

1. 可能な限り、上三川町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)　OSに依存せず（Windows、iOS、Androidに対応）、ブラウザはEdge、Chrome、Safari、FireFox、仮想ブラウザ（上三川町本庁舎ネットワーク環境【製品名:Citrix Workspace】）に対応していること。

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。

1. OSに依存せず（Windows、iOS、Androidに対応）、ブラウザはEdge、Chrome、Safari、FireFoxに対応していること。

(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「機能要件確認書」に基づいて構築すること。

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、運用・保守契約の範囲内で作業支援を行うこと。

1. ネットワーク

上三川町の既存情報系ネットワーク環境を利用する場合は、上三川町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。

1. システム開発
2. 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、上三川町の定める規約を遵守すること。

また、導入作業等で上三川町での作業を実施する場合は、作業工程等を上三川町と協議すること。

1. 打合せ

打合せ等は、上三川町で実施するものとし、会場は上三川町が準備するが、打合せ等の日程は、上三川町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。  
打合せ後5営業日以内に「打合せ議事録」を提出して、上三川町の承認を得ること。

1. 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こと。

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