

大船渡市公共施設予約システム導入業務
公募型プロポーザル仕様書

令和6年7月
大船渡市企画政策部デジタル戦略課

1 業務名

大船渡市公共施設予約システム導入業務

2 業務概要

- (1) 導入に係る作業（環境構築、運用テスト、マニュアル作成及び操作研修）
- (2) ASP又は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

3 契約期間

構築期間：契約締結日から令和7年3月21日（金）まで

本稼働日：令和7年3月中

4 運用予定期間

試験運用：令和7年3月（本稼働月）

本運用：令和7年4月1日から令和12年3月31日まで

※最低60ヶ月間の利用を想定している。

5 業務範囲

- (1) システム概要
システムは、「施設利用者機能」及び「施設管理者機能」で構成される。
詳細は、「8 システム要件」に記載する。
- (2) 運用基盤
システムの運用基盤は、「セキュリティ」、「運用管理」及び「サポートセンター」で構成される。
詳細は「9 システム運用基盤の要件」に記載する。
- (3) データセンター（iDC※Internet Data Centerの略）
本業務に係るシステムは適切なファシリティ要件を備えたデータセンターに設置して運用すること。

6 利用者等の概要

本業務で提供におけるシステムの利用者は以下のとおりとする。

- (1) 施設利用者
システムを利用する市民・企業等。インターネットを経由してシステムに接続する。
- (2) 施設管理者
システムを利用して、施設を管理する者。インターネットを経由してシステムに接続する。
なお、デジタル証明書又はIPアドレスによる認証を用いた端末のアクセス制限を行う。
- (3) システム管理者
システムの運用管理業務を行う自治体職員。インターネットを経由してシステムに接続する。
なお、デジタル証明書又はIPアドレスによる認証を用いた端末のアクセス制限を行う。

7 対象施設等

本システムを利用する対象施設等は、別紙「施設一覧」のとおりとする。

8 システム要件

システムの機能は、本仕様書及び様式7「機能要件チェックシート」によるものであること。

なお、本システムの運用期間中は、本市の制度及び技術的動向を踏まえ、必要に応じ、本システムの受託者において機能拡張が図られるものとする。

(1) 施設利用者機能

ア 施設利用者ポータル機能イメージ

施設利用者向けのポータル機能として必要と考えられるコンテンツ要素及びその機能は、「表8-1 施設利用者向けポータルコンテンツイメージ（参考）」のとおりとする。

「表8-1 施設利用者向けポータルコンテンツイメージ（参考）」

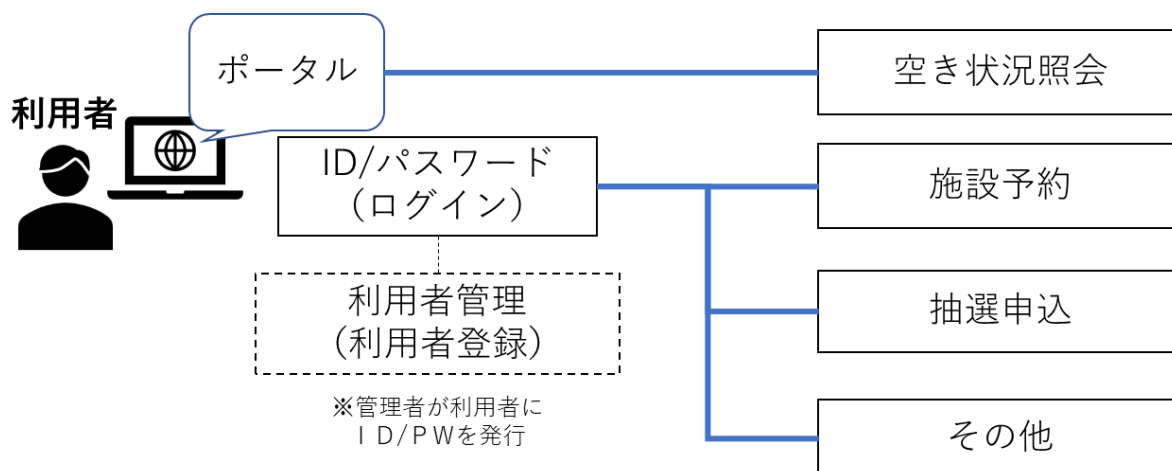
コンテンツ要素	機能内容
条件検索	施設名称、利用目的、地区などから施設を検索して表示する。
施設利用者ガイド	公共施設予約システムの概要についてわかりやすく表示する。
利用方法ガイダンス	端末利用環境（OS・ブラウザなど）利用準備（利用者登録方法など）から予約、抽選申込等の手順の流れをわかりやすく表示する。
お知らせ情報	本システムの稼働状況や当市からのお知らせなどを表示する。
施設利用者サポート	利用者用の操作マニュアルや各種説明資料をオンラインで閲覧できる。また、よくある質問（FAQ）などを表示する。
関連団体とのリンク	関連団体等とのリンクができる。

イ 空き状況照会・予約機能イメージ

(ア) 施設利用者機能

施設利用者向けの機能として必要と考えられる機能は、「図 8-1 施設利用者向け機能イメージ（参考）」のとおりとする。

「図 8-1 施設利用者向け機能イメージ（参考）」



(2) 施設管理者機能

ア 施設管理者ポータル機能イメージ

施設管理者向けのポータル機能として必要と考えられるコンテンツ要素及びその機能は、「表 8-2 施設管理者向けポータルコンテンツイメージ（参考）」のとおりとする。

「表 8-2 施設管理者向けポータルコンテンツイメージ（参考）」

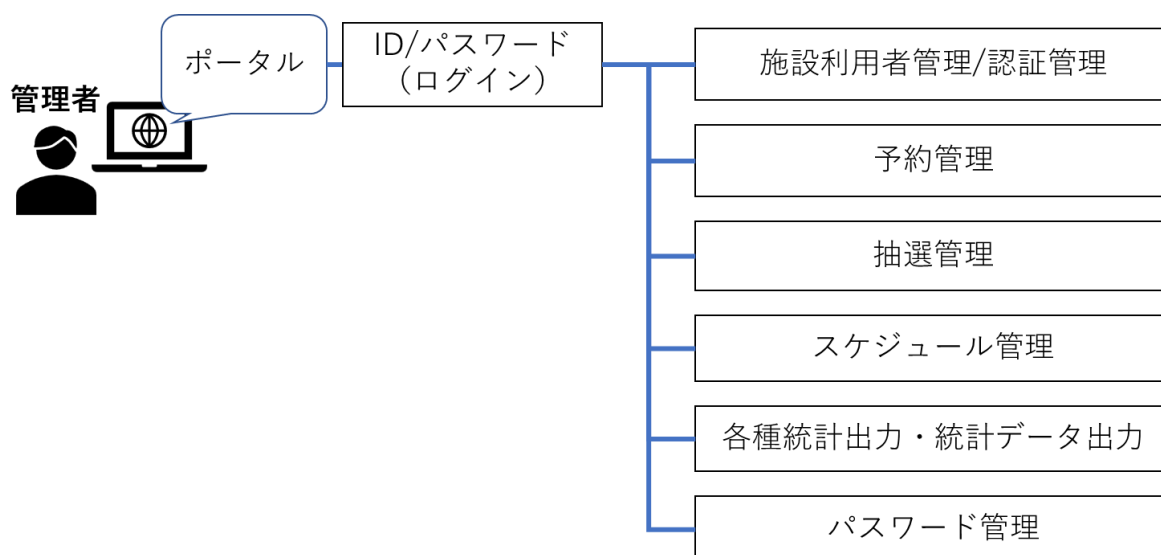
コンテンツ要素	機能内容
職員（管理者等）管理	職員（施設管理者や指定管理者）や管理施設等に関する情報の登録・変更・削除ができる。また、パスワード変更ができる。
施設管理	- 施設や設備の各種情報の設定ができる。 - 休館日、休館コマ等の運用設定ができる。 - 施設利用者へのお知らせの登録ができる。
利用者管理	全システムで共通的に利用する施設利用者情報の登録・変更ができる。
予約管理	- 施設利用者毎に予約の検索ができる。 - 予約の申込・変更を行う。
抽選管理	抽選日の設定や当落判定等ができる。
その他	- 操作ログの参照ができる。 - 操作ガイダンスの表示や操作マニュアル等のダウンロードができる。

イ 施設利用者管理・予約管理機能イメージ

(ア) 施設管理者機能

施設管理者向けの機能として必要と考えられる機能は、「図 8-2 施設管理者向け機能イメージ【参考】」のとおりとする。

「図 8-2 施設管理者向け機能イメージ（参考）」



(3) システム管理者機能

各施設の基本情報及び予約情報を管理できるマスタIDの付与が可能であるか、同様の機能設定が行えること。

(4) オプション（有償）機能

大分類	小分類	機能要件
帳票出力	帳票カスタマイズ	- 施設毎に、各帳票のレイアウトや項目名を設定できること。また、施設独自にフリー項目として追加設定した予約時の入力項目を帳票に印字できること。 ※ レイアウト変更や表示項目の追加・変更等は <u>30 帳票を想定</u>している。
収納管理	オンライン決済	- クレジットカードやコンビニ決済等、決済代行業者と連携した収納に対応していること。 - オンライン決済は施設ごとに利用有無を選択できること。 ※ 指定代理納付者が必要である場合は、別途契約を行う。

(5) アクセシビリティ要件

アクセシビリティを確保するために、「JIS X 8341-3 高齢者・障害者等配慮設計指針—情報通信における機器、ソフトウェア及びサービス—第3部：ウェブコンテンツ」に準拠していること。

9 システム運用基盤の要件

(1) セキュリティ

ア セキュリティ要件

受託者は、「IS027001」及び「プライバシーマーク」の認証を受けていること。

また、導入するシステムは、「IS027017」のクラウドサービスセキュリティ認証を受けていること。

イ セキュリティ監視

データセンター内の本業務に係るシステム等セキュリティ監視要件は、「表 9－1 セキュリティ監視要件」のとおりとする。

システムセキュリティに関しては、サービス品質保証（Service Level Agreement、以下「SLA」という。）において基準値を設定すること。

「表 9－1 セキュリティ監視要件」

監視対象	監視要件	内容
システムセキュリティ	不正侵入検知	- ネットワーク上のトラフィックを監視し、不正侵入検知を行うこと。 - 不正侵入の兆候を検知した時には、適切な対策を講じること。
	不正改ざん検知	- サーバ上のファイルの改ざん検知を行うこと。 - 改ざん検知時には、修復若しくは代替ファイルへの移行を行うこと。
	マルウェア対策	随時、マルウェア（コンピュータウイルス、ワーム、スパイウェアなど）チェックを行い、マルウェアの感染を未然に防ぐこと。
物理的及び環境的セキュリティ		- データセンター及びサーバールームへの入退室管理を行うこと。 - サーバールームを監視カメラ等により監視すること。

(2) 運用管理

本業務に当たり、受託者は、以下の運用管理を適切に実施すること。

ア 稼働時間

本システムの稼働時間は、「表 9-2 システム稼働時間」のとおりとする。

計画停止及び予定外の停止時間は、SLAにおいて基準値を設定すること。計画停止の時間は、午後10時～翌朝午前6時までの時間に行われることが望ましい。

「表 9-2 システム稼働時間」

対 象 者	処理方法	サービス提供日	サービス受付期間
施設利用者	オンライン	365 日	24 時間
施設管理者、システム管理者	オンライン	365 日	24 時間

イ 運用管理体制

本業務の契約期間を通じた運用管理体制のイメージは、「表 9-3 運用管理体制」のとおりとする

「表 9-3 運用管理体制」

運用管理者	業務内容
主任担当者	本市との連絡窓口、運用作業全般の総括を行う。
システム運用統括	各システム担当間の調整を行う。
システム監視担当	安定的なシステム稼働を行うための監視業務を行う。
システム保守担当	安定的なシステム稼働を行うための保守業務を行う。
オペレーション担当	運用総括者の管理のもとに必要なオペレーションを行う。
サポートセンター担当	- 施設管理者からの問い合わせに対し、受付、回答のほか、状況に応じ、上司等への報告を行う。 - サポートセンターの業務の詳細については本項(3)サポートセンターを参照すること。

ウ データ管理

予約データについては、定期的にバックアップを行い、バックアップメディアを適切に管理すること。

データ管理の方法及び内容は、「表 9－4 データ管理内容」のとおりとする。

「表 9－4 データ管理内容」

データ管理項目	データの管理方法	内容
バックアップ	定期バックアップの実施	・ 障害時の回復目標に対してバックアップ手法を定めること。 ・ バックアップツールやジョブ管理ツール等を導入し、定期的にバックアップを行うこと。
	バックアップメディアの管理	バックアップメディアを作成し、適切な場所に指定年限の間、保管すること。
リストア		想定される障害について、あらかじめバックアップ媒体からのリカバリー方法を決定しておくこと。

オ システム監視管理

安全で安定的な稼動を可能とするためのシステムの監視対象は、「表 9－5 システム監視内容」のとおりとする。（システム稼働時間内は常時監視を行うこと。）

「表 9－5 システム監視内容」

監視対象	内容	
ネットワーク監視	稼動監視	- ネットワーク機器の稼動監視を行うこと。 - 障害発生時には、障害箇所・影響範囲の特定を行うこと。
	性能監視	- 性能評価目的と評価項目を明確にすること。 - ネットワーク負荷状況（トラフィック）を測定すること。
サーバ監視	稼動監視	- サーバ稼動監視（全体の死活監視及びディスク等主要部品の障害監視）を行うこと。 - プロセス監視（OS 系、アプリケーション系）を行うこと。 - ログ監視を行うこと。 - 障害発生時には、障害箇所・影響範囲の特定を行うこと。
	性能監視	- 性能評価目的と評価項目を明確にすること。 - サーバ負荷監視（CPU・ディスク・メモリ）を行うこと。 - パフォーマンスしきい値監視を行うこと。
	運転管理	ジョブ管理ツール等を導入し、ジョブ管理を行うこと。

カ 障害管理

障害に対し、予防又は発生時の迅速な処理手順、再発防止のための方策は、「表 9－6 障害管理内容」のとおりとする。

障害発生時の初動及び対応については、SLAにおいて基準値を設定すること。

「表 9－6 障害管理内容」

障害管理の方法	内容
障害対応ルール の策定	- 障害対応マニュアルを定め、運用すること。 - 障害が発生した場合の緊急連絡体制を確立すること。
障害発生時の 初動	- 障害発生時には迅速に関係者へ連絡を行うこと。 - 監視センタにおいて障害の一次切り分けを実施すること。
障害対応	- 稼動診断、定期点検等により、障害の予防を行うこと。 - 障害対応の報告を行うこと。 - 障害対応履歴の集積・分析、障害原因の分析により再発防止を行うこと。

キ 保守管理

システムの契約期間中にわたり安定的運用を図るための保守管理方法は、「表 9－7 保守管理内容」のとおりとする。

「表 9－7 保守管理内容」

保守管理の方法	内容
ソフトウェア保守	・ 契約内容に基づき、ソフトウェアの機能改善や変更を行うこと。 ・ ソフトウェア運用に伴うデータベース領域の整備等の作業を実施すること。
設備・機器保守	・ 契約内容に基づき、定期保守を行い、ハードウェア障害の早期発見・予防に努めること。 ・ ハードウェア障害発生時の保守対応方法・時間を定めること。 ・ 定期保守、障害対応においては、必要に応じてオンサイト保守を行うこと。
セキュリティ保守	・ セキュリティパッチ適用など定期的なセキュリティ保守を実施すること。

ク ドキュメント管理

必要とするドキュメントの管理は、「表 9－8 ドキュメント管理一覧」のとおりとする。

「表 9－8 ドキュメント管理一覧」

ドキュメント	内容
各種技術資料	・ システム運用・保守に係る各種技術資料（システム構成管理資料を含む。）を整備すること。 ・ 必要に応じて改定し、常に最新の状態に保つこと。
各種操作説明書の整備	・ 操作説明書等各種マニュアル類を整備すること。 ・ 必要に応じて改定し、常に最新の状態に保つこと。
議事録	打合せ等の結果は、議事録を作成し本市の承認を得ると共に保管すること。

(3) サポートセンター

ア 基本機能

本業務に当たり、受託者は、電話、電子メール等による施設管理者からの問い合わせ等に対する窓口として、サポートセンターを設置すること。また、施設や貸出区分のマスタ設定の変更、貸出区分の新規追加、データ抽出等の依頼について、サポートセンターにて対応すること。

サポートセンターのサービスイメージは、「表 9－9 施設管理者向けサポートセンターサービスイメージ」のとおりとする。

「表 9－9 施設管理者向けサポートセンターサービスイメージ」

利用者	処理方法	サービス提供日	サービス受付期間
施設管理者	電話	平日 (12 月 29 日～1 月 3 日を除く。)	午前 9 時 ～ 午後 5 時
		※サービス受付時間外の緊急問い合わせ方法が存在すること	
	電子メール FAX	365 日	24 時間 (対応は平日のみ)

10 利用者環境要件

利用者は、各自の端末にあらかじめ導入されたWebブラウザを利用して、インターネットを介して情報のやり取りを行うものとする。

本システムを支障なく利用できる利用者環境は、以下のとおりとする。

(1) 施設利用者側利用環境

項 目	要 件
端末性能	一般的な性能を有する端末により、本サービスを支障なく利用できること。
OS	- 一般的に普及している OS（例：Windows、Mac）をサポートするとともに、最新のバージョンに追随し、サポートすること。 - Web ブラウザにより、本サービスを支障なく利用できること。
Web ブラウザ	- Microsoft Edge をサポートするとともに、最新のバージョンに追随し、サポートすること。 - Mozilla Firefox、Safari、Chrome により、使用できること。
スマートフォン	iOS、Android の最新バージョンにより、本サービスを支障なく利用できること。
その他	- Web ブラウザのみで本サービスを利用できることとし、特別なアプリケーションをインストールする必要がないこと。 - 本システムを利用するために端末設定を変更する必要がないこと。

(2) 施設管理者・システム管理者側利用環境

項 目	要 件
OS	Microsoft Windows 10、11 ※最新のバージョンに追従し、サポートすること。
Web ブラウザ	Microsoft Edge Google Chrome Mozilla Firefox ※最新のバージョンに追従し、サポートすること。
その他	- Web ブラウザのみでシステムを利用できることとし、特別なアプリケーションをインストールする必要がないこと。 - Java 実行環境（JRE）や一般的に公開されている各種プラグイン等のインストールが必要ないこと。 - システムを利用するために端末設定を変更する必要がないこと。 - 今後の端末調達において、ハードウェア仕様や OS 等のソフトウェア仕様が変わる可能性があるため、システムが利用者環境の変化に対応できるよう考慮しておくこと。

11 教育要件

(1) 職員研修

本市職員及び施設管理者に対し、操作研修を実施すること。必要回数は、本市の指示に従うこと。

研修の種類・方法等のイメージは、以下のとおりとする。研修実施までに詳細な研修計画書を提出し、本市の承認を受けること。

研修区分	研修形態	実施時期	内容
操作研修	集合研修	サービス開始前	- 管理者が習得すべき事項についての研修を行う。 - 研修会場及び研修で使用するパソコンは本市で用意するが、講師及び研修参加人数分の研修テキストは、受託者が用意すること。

12 移行要件

(1) 契約期間終了後の扱い

本業務に係る契約が終了（一部終了を含む。）し、別事業者と他のシステムの契約を締結する場合、受託者は、本市と協議の上、当該別事業者に対して、データ移行支援等必要な支援作業を行い、業務及びシステムの円滑な移行に寄与すること。

データ移行に当たっては、円滑なデータ移行ができるように、XML、CSVなど、汎用的なデータ形式で、全件分のデータを出力すること。

また、システム移行時に、最新のファイル・レコードのレイアウト、コード表など必要となるドキュメントを提出すること。

これらのデータ移行に係る全ての費用は、本業務の費用に含むこと。

(2) 仕様変更の場合の扱い

本業務において、機能の変更等により、やむを得ず仕様を変更する場合は、双方の協議により、仕様変更を行うことができることとする。

13 SLA契約の作成要件

(1) SLAの締結

本業務の提供にあたり、「表13-1 サービス品質基準」に基づき、受託者は、本市と協議して提供開始日までにSLAを締結する。

なお、SLAの項目及び目標値は、必要に応じ、本市と受託者が協議して見直すことができる。

「表13-1 サービス品質基準」

サービスレベル項目		内容	目標値
システムの可用性	稼働時間	サービス提供時間	365 日（計画停止を除く。）
	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 99.5%以上
システムの信頼性	ウイルス定義ファイルの更新	公表からウイルス定義ファイル更新までの時間	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、本市へ通知するまでの時間	2 日以内
	障害の通知	障害の検知から本市へ通知するまでの時間	一次通知：1 時間以内 二次通知：2 時間以内
	障害の復旧予定時刻の通知	障害の検知から本市へ復旧予定時間を通知するまでの時間	2 時間以内
	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	1 日以内※障害発生時直前が理想
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

(2) 情報の管理

受託者は、本業務に当たっての情報管理については、次の点に留意すること。

ア 本業務に携わる者は、個人情報等の管理を適性かつ厳格に行うこと。

イ 本業務に携わる者は、業務の遂行を通じて知り得た情報を漏らしてはならないこと。
その職を退いた後も同様とする。

ウ 解約後、本市にかかるデータの消去を実施し、証明書を発行すること。

14 納品物

受託者は本業務が完了後、以下の納品物を電子データで納入すること。

なお、本業務の受託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。納品物は、本市の検査に合格した時をもって引渡しを完了したものとす
る。

- (1) プロジェクト計画書・業務完了報告書
- (2) システム構成図
- (3) 機能要件一覧（各種設定一覧等）
- (4) 議事録等
- (5) 研修資料・操作マニュアル
- (6) 障害対応マニュアル
- (7) その他報告すべき事項

15 その他

- (1) 本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) 本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。