

十和田市公共施設予約システム構築業務委託  
仕様書

令和3年7月

十和田市役所 企画財政部政策財政課 情報政策室

## 目次

### 第1章 総則

- 1. 件名…………… P.2
- 2. 趣旨…………… P.2
- 3. 用語の定義…………… P.2
- 4. 事業期間…………… P.2
- 5. 業務範囲…………… P.3
- 6. 重視する要件…………… P.3

### 第2章 基本要件

- 1. 利用形態…………… P.4
- 2. 運用方針…………… P.4
- 3. 各種システム情報の登録…………… P.4
- 4. 稼働環境…………… P.4
- 5. 機能要件…………… P.5
- 6. その他…………… P.5

### 第3章 システム要件

- 1. サーバ…………… P.6
- 2. データセンター…………… P.6
- 3. 管理者端末…………… P.6
- 4. インターネット回線環境…………… P.6
- 5. ソフトウェア…………… P.6

### 第4章 運用及び保守要件

- 1. 基本事項…………… P.7
- 2. セキュリティ要件…………… P.7
- 3. 運用期間終了後に関する事項…………… P.7

### 第5章 研修要件

- 1. 内容…………… P.8
- 2. 対象…………… P.8
- 3. 実施方法…………… P.8

### 第6章 成果物要件

- 1. 成果物…………… P.8

### 第7章 その他

- 1. 支払方法…………… P.8
- 2. 一般事項…………… P.9
- 3. 問合せ先…………… P.9

## 第1章 総則

### 1. 件名

十和田市公共施設予約システム構築業務委託

### 2. 趣旨

本事業は、新型コロナウイルス感染の接触リスク低減が必要となる社会状況を踏まえ、公共施設の利用に係る市民サービスの向上、利用受付等の事務効率化、窓口業務の軽減及び、公共施設の利用促進を図るため、クラウド方式による公共施設予約システムの構築を行うものである。

事業者の選定にあたっては、価格のみではなく事業者（配置する管理技術者・担当技術者を含む）に係る業務実績、専門性、技術力、企画力等を勘案し、総合的見地から最適な事業者と契約するプロポーザル方式により契約の相手方となる候補者を選定するものとする。

### 3. 用語の定義

(1) 公共施設予約システム（以下、「本システム」という。）

インターネットに接続されたパソコンやスマートフォン等を使って、スポーツ・文化施設等の公共施設の空き状況照会や予約申込み、抽選予約、各種帳票出力などができるシステムをいう。

(2) システム提供事業者

本システムを運用し、本市との契約に基づいて、システムの機能等を提供する事業者。

(3) 施設利用者

本システムを利用する市民・企業等。

(4) 施設管理者

本システムを利用して施設管理する者。

(5) システム管理者

本システムの運用管理業務を行う者。

(6) 施設

会議室やグラウンド等を有する公共施設を指す。

(例) ○○体育センター1、○○コミュニティーセンター

(7) 室場

実際に貸し出す会議室の部屋単位やテニスコート上の面単位を指す。

(例) ○○会議室1、コート2

(8) 枠

予約用に時間範囲や時間帯等で区切られている区切りを指す。

(例) 1時間、午前、午後

### 4. 事業期間

(1) 構築業務委託期間： 契約締結日 ～ 令和4年3月31日

(2) システム運用期間： 令和4年4月1日 ～ （運用開始から5年間程度の運用を想定）

※1 運用にあたっては、ライセンス、機器・システム保守料を「システム利用料」として、契約相手方となったシステム提供事業者と、別途契約を行うものとする。

※2 長期利用継続ではなく、毎年度ごとに利用契約を行うものとする。

## 5. 業務範囲

本事業の主な業務範囲は以下のとおりである。

- (1) 公共施設予約システムのソフト及び環境構築  
施設の利用者、管理者側の機能構築、構築に必要な情報の登録作業など
- (2) 運用ルールの確定  
本市の運用状況を把握し、職員とともに本運用に向けたシステム運用ルールの調整及び確定
- (3) 運用テスト等検証作業  
利用者、管理者側の各機能の動作検証
- (4) 操作研修  
職員等への本システムの操作・管理等に関する研修実施
- (5) プロジェクト管理  
本稼働までのスケジュール策定、進捗状況の管理・報告を行う

## 6. 重視する要件

本事業では以下に示す要件を特に重要視している。

- (1) 直感的な操作性  
見やすさ分かりやすさに優れ、直感的な操作ができること
- (2) 情報漏えい対策  
個人情報等が漏えいしないよう十分なセキュリティ対策が講じられていること
- (3) 情報端末を問わない可用性  
OSやブラウザ環境を問わず、パソコンやスマートフォン等からいつでも利用ができること

## 第2章 基本要件

### 1. 利用形態

- ①サーバは自庁型ではなくクラウド方式であること。
- ②利用者側は OS やブラウザによらず P C やスマートフォン等の想定される全ての環境端末から動作するシステムであること。また最新バージョン等に対応すること（表 1 を参照）。
- ③管理者側も利用者側と同様での環境端末から操作できることが望ましいが、OS : Microsoft Windows10 以降、ブラウザ : Microsoft Internet ExplorerまたはMicrosoft EdgeまたはGoogle Chromeのいずれかに対応すること。 対応の詳細は表 1 を参照。
- ④クライアント環境には、別途ソフトウェアのインストールは不要であること。

(表 1) OS やブラウザへの対応例

	施設管理者	施設利用者	
利用端末	施設利用者と同様の環境端末が望ましいが、パソコンの場合下記条件が必須	パソコン	スマートフォン
OS	Microsoft Windows10以降	Microsoft Windows10 以降 MacOS X	iOS Android OS
ブラウザ	Microsoft Internet Explorer Microsoft Edge Google Chrome のいずれかに対応	Microsoft Internet Explorer Microsoft Edge Google Chrome	Microsoft Edge Google Chrome Safari

### 2. 運用方針

- ①原則、カスタマイズを極力行わず、代替できる機能・運用方法での対応を優先する。
- ②許可書等各種帳票様式についても、様式変更で対応することとし上記と同様とする。  
ただし、データ出力機能においては、システム情報として保有している項目は基本出力できること。
- ③実際の運用ルールや機能の活用については、導入時にシステム提案及び現在の運用を踏まえ決定する。

### 3. 各種システム情報の登録

- ①本市では新規システム構築となるが、Access 等で一部施設については空き情報を管理しているため、この情報を活用し取込めること。
- ②構築費用を考慮し、本システムで必要な情報は、提案者の指定するデータ形式やレコードレイアウトに基づき職員が準備するが、職員の作業軽減が図られるよう提案すること。
- ③導入予定の施設は 2 1 施設で、室場は150程度を想定している。  
ただし、今後非公開施設として施設登録することがあり得る。室数150はこれを見越した数値。  
※詳細は（表 2）「十和田市公共施設予約システム構築予定一覧表」を参照

### 4. 稼働環境

- ①データセンターを利用したクラウド方式とすること。
- ②日本国内に所在するデータセンターを利用することとする。構築後の保守費用については、システム利用料の見

積に含めて提案すること

③青森県自治体セキュリティクラウドからの通信・運用が可能であること。

## 5. 機能要件

本市がシステムに求める機能概要は、別紙「十和田市公共施設システム機能要件書」のとおり。

※ 貴社が提案するパッケージシステムでの対応の可否を記述し、提案書とともに提出すること。

全ての機能要件を充足できていることが望ましいが、充足できない部分がある場合でも提案することは可とする。なお、充足できない部分についても、必ず機能要件書に記載すること（充足できない部分を記載していないことが判明した場合は虚偽の記載とみなす）。また、機能要件を充足できていることが提案書において十分に示されていない場合には、当該機能はないものとして評価することとなる。

## 6. その他

①提案見積額がそのまま実際の契約金額になるものでないことに留意すること。

(表2) 十和田市公共施設予約システム構築予定一覧表

No.	施設区分	施設名称	所管課
1	コミュニティ施設	西コミュニティセンター	まちづくり支援課
2		東コミュニティセンター	
3		南コミュニティセンター	
4		市民交流プラザ「トワーレ」	
5	文化施設	市民文化センター・生涯学習センター	スポーツ・生涯学習課
6	体育施設	総合体育センター	
7		志道館	
8		屋内グラウンド「こまかいドーム」	
9		南運動公園	
10		サン・スポーツランド	
11		野球場	
12		陸上競技場	
13		庭球場	
14		相撲場	
15		若葉球技場	
16		高森山人工芝多目的グラウンド	
17		高森山球技場	
18		アネックススポーツランド	
19		十和田湖総合運動公園 (野球場、陸上競技場及びテニスコート)	
20		農林集落多目的施設「おらんどーむ」	
21	林業者等健康増進用広場		

## 第3章 システム要件

サーバ、管理者端末、インターネット回線環境、ソフトウェアのシステム構成要件は以下のとおりとする。

### 1. サーバ

- ①サーバ構成は市の施設・室数及び他団体での構築実績を考慮し、安定的かつ効率的な運用を可能とする十分な性能と容量を有する機器とすること。
- ②データ消失を防ぐために、冗長化構成とすること。
- ③データバックアップできる機器を用意すること。
- ④停電時に適切にシステム停止できるように、無停電電源装置を用意すること。
- ⑤今後5年間支障なく利用できる容量を確保すること。
- ⑥サーバのバックアップを最低1日に1回は実施し、システム障害が発生した場合でも迅速な復旧ができること。

### 2. データセンター

- (1) 本システムをクラウド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、以下の条件を満たすこと。
  - ① 日本国内に立地し、ISMS 又はISO27001（情報セキュリティマネジメントシステム）認証又はISO27017（クラウドサービスセキュリティ）認証を有した高品質なデータセンターであること。
  - ② 建築基準法に規定する耐震構造建物とし、同法に規定する耐火性能を有し、防火対策及び水の被害を防止する措置が施されていること。
  - ③ 安全かつ高度な運用管理を行うためのファシリティ要件（24 時間 365 日の有人入退室管理、無停電電源装置、自家発電装置、空調設備、消火設備等）を備えていること。
  - 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。

### 3. 管理者端末

- ①施設管理作業のため職員等が使用する管理者端末は、既存の端末及びプリンタを利用できること。  
ただし、システムを利用するに際し、新たな端末で運用することを提案する場合は、システム提供事業者の責任により、性能・仕様を十分に吟味し、適切な機器等を選択するとともに、職員向け端末を稼働させる上で必要な周辺機器について納入すること。また、設置機器の接続体系・設置場所等については、当市の指示に従うこと。
- ②Windows10 以上でシステムが稼働すること。

### 4. インターネット回線環境

- ①システム管理者側の操作は、青森県自治体セキュリティクラウドのインターネット回線環境を利用できること。
- ②システム管理者側の操作は青森県自治体セキュリティクラウドの利用に代えて、L G W A N - A S P からの利用ができる提案も可とする。ただし、一般のインターネット回線環境でも利用できること。

### 5. ソフトウェア

- ①システムを利用する上で必須となるソフトウェアは全て見込むこと。
- ②データバックアップ、サーバ機器のウイルス対策等、本仕様書のセキュリティ要件を満たすソフトウェアを見積りに含めること。

### 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 8 : 30 ~ 18 : 00 までとする。ただし緊急な障害が発生した場合は連絡が取れるようにすること。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・起動不全等による利用不可への対応は含まない。
- (4) 障害発生に備え、速やかに検知し対応できる体制を作るとともに、障害発生時は一次窓口となり、直ちに障害原因の切り分け、本市システム管理者及び本市の各施設管理者に遅滞なく密な連絡をとること。
- (5) 本市のシステム管理者及び本市の各施設管理者からの問い合わせ窓口を設け、対応すること。

### 2. セキュリティ要件

- (1) 個人情報保護に配慮すること。
- (2) 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 アドレスや IP アドレスによって制御等）とすること。
- (3) 施設利用者画面については、SSL または TLS 等の暗号化通信を行うこと。
- (4) 情報の盗聴、不正コピー、破壊等への対策及び DoS、DDos、クロスサイトスクリプティング、スパムメールの不正中継アクセス等、他のネットワークへの攻撃の踏み台とされないための対策を講じること。
- (5) 構築するサーバ等においてウイルス対策を講じること。パターンファイルの配信はデータセンターより行うこと。
- (6) サーバ、サービスの稼働監視、障害監視等を行い、障害検知時に即時対応できる体制であること。

### 3. 運用期間終了後に関する事項

#### (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発注者の指示のもと、施設予約システムのサービス提供終了日までに発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) データ提供

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、データ項目一覧及び全データを CSV または Excel 等のファイル形式で排出し無償で提供すること。

#### (3) 事務継続

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5章 研修要件

公共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、操作研修を実施すること。

### 1. 内容

操作マニュアル、研修テキスト等を用意し、通常の業務手順だけでなくシステム障害が発生した場合の対応（問い合わせ方法）等も研修に含めること。なお、研修については書類のみの説明ではなく、実機を用いた研修とすること。

### 2. 対象

研修は、施設所管課、施設管理者等（指定管理者の従事職員を含む）、システム管理者、及び施設利用者を対象にそれぞれに行うものとする。なお、研修日や回数等詳細については受諾者と別途協議する。

### 3. 実施方法

事前準備や講師等はシステム提案者が行い、研修場所及びシステム利用環境は本市が提供する。

## 第6章 成果物要件

マニュアル等の書類は以下のとおりとし、紙媒体及び電子媒体でも納品すること。なお、システム提供事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。納品物は発注者の検査に合格した時をもって引渡し完了したものとする。

### 1. 成果物

① 操作マニュアル（利用者用）	1 式
② 操作マニュアル（施設管理者用）	1 式
③ 操作マニュアル（システム管理者用）	1 式
④ 打合せ議事録	1 式
⑤ プロジェクト計画書	1 式
⑥ 動作検証チェックシート	1 式

※ ハードウェア及びソフトウェア、データ等についてクラウド方式のため、成果物納品は不要。

## 第7章 その他

その他事項については以下のとおりとする。

### 1. 支払方法

構築業務委託については一括払いとし、納品書類の納品が完了次第、発注者が構築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、システム提供事業者と契約書で定める金額を支払う。

## 2. 一般事項

### (1) 機密保護・個人情報保護

- ① 本業務において知り得た情報は、本業務の目的以外に使用し、又は第三者に開示もしくは漏洩してはならない。受託者は、そのために必要な措置を講ずるものとする。なお、契約期間終了又は解除後も同様とする。
- ② 本業務の遂行の過程で得られた記録等を含む成果物を本市の許可無く第三者に閲覧、複写、貸与又は、譲渡してはならない。
- ③ 本業務の遂行のために本市が提供した資料及びデータ等は、本業務以外の目的に使用しないこと。これらの資料及びデータ等は、本業務終了までに本市に返却すること。
- ④ 本業務の実施における個人情報等の取扱いについては、個人情報の保護の重要性を充分認識し、個人の権利を侵害することのないよう必要な措置を講じること。
- ⑤ 本業務に従事する者に対して事前に個人情報保護の教育訓練を行うこと。

### (2) 権利の帰属

- ① 本市は、本業務において構築するシステムで使用するハードウェアやソフトウェア、ソフトウェアライセンス等について、使用权を保有する。
- ② 納入成果物に第三者が権利を有する著作物等が含まれている場合は、当該著作権等の使用に関する負担を含む一切の手続きを行い、第三者の著作権その他の権利を侵害していないこと。

### (3) 再委託の禁止

- ① 本業務を再委託することはできない。ただし、一部の場合において、事前に再委託範囲及び再委託先を明記した書面を提出し、発注者の承認を受けた場合はこの限りではない。
- ② 再委託する範囲は、システム提供事業者が責任を果たせる範囲とし、再委託先に問題が生じた場合はシステム提供事業者の責任において速やかに解決すること。

### (4) その他

- ① この業務における労働災害時の労災保険の適用は、システム提供事業者の保険とすること。
- ② この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、全てシステム提供事業者の負担とし、本市の資産等を使う場合は、事前に協議すること。
- ③ システム提供事業者は、この業務の履行中において発注者又は第三者に害を及ぼした場合、発注者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。
- ④ 検収後に、正当な理由無く、要求した性能水準に達していないことが判明した場合及び設計ミス等による不良が判明した場合には、発注者と協議の上、無償で改良すること。
- ⑤ システム提供事業者は、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。
- ⑥ 天災（地震を含む。）、その他不可抗力（戦争行為を除く。）により、物件が滅失又は損傷した場合の負担については、発注者とシステム提供事業者で協議のうえ決定する。

## 3. 問合せ先

担当者： 十和田市企画財政部政策財政課 情報政策室 山田

住 所： 〒034-8615 青森県十和田市西十二番町 6 番 1 号

電 話： 0176-51-6785

F A X： 0176-24-9616

Eメール： joho@city.towada.lg.jp