

伊勢市公共施設予約システム更新業務委託 仕様書

1 概要

1. 1 業務名

伊勢市公共施設予約システム更新業務委託（以下、「本委託業務」という。）

1. 2 背景・目的

現行の伊勢市公共施設仮予約システム（以下「現行システム」という。）は、平成 30 年度の更新後、令和 4 年 12 月まで利用契約を締結し、さらに令和 5 年 1 月から令和 7 年 3 月末までの利用延長契約を締結し、運用している。

現行システムでは、利用者向けサービスと職員向けサービスにより構成されており、主に次のような機能を搭載している。

- ・利用者向けサービス

仮予約受付機能、抽選予約受付機能、空き状況照会機能

- ・職員向けサービス

施設・設備・備品登録機能、予約・抽選管理機能、利用者管理機能、利用料管理機能、統計機能

現行システムはクラウド方式で提供されたサービスを利用しており、継続的に利用が可能なものとなっているが、一方で、近年の急速なデジタル技術の発展により、市民サービスの向上や職員の業務効率化に繋がる機能の追加などが考えられるため、改めて現在のトレンド等を踏まえたサービスとの比較検討を行う時期となっている。

よって、現契約の満了にあわせて、現行システムの見直しを図り、市民サービスの維持・向上及び施設管理者の事務効率向上を目的とし、システム更新を行う。

1. 3 業務の概要

- (1) 導入に係る作業（構築、テスト、データ移行、ドキュメント作成、研修 等）
- (2) ASP 方式または SaaS 方式によるクラウドサービスの提供
- (3) 構築期間中におけるシステム保守及び運用支援

1. 4 業務期間

- (1) 構築期間

契約締結日から令和 7 年 3 月 31 日まで

※試行運用期間を含む

- (2) 運用開始

令和 7 年 4 月 1 日

1. 5 施行場所

伊勢市役所及び受注者の事業所

1. 6 納品物

本委託業務における納品物は以下のものを想定している。以下の内容に準じた納品物を、契約期日までに紙及び電子データで各1部納品すること。

(1) 作業実施報告書

- ① システム設計書（基本設計書、詳細設計書、システム機能仕様書及び基盤設計書等）
- ② システム構成図（ハード・ソフト・ネットワーク）
- ③ システムテスト仕様書及び結果報告書
- ④ データ移行結果報告書
- ⑤ クライアント設定マニュアル及び設定用プログラム
- ⑥ 操作マニュアル（管理者向け、業務担当者向け）
- ⑦ 研修テキスト
- ⑧ 打ち合わせ記録
- ⑨ システム運用規定（体制・分担・ルール等）

(2) ソフトウェア、ライセンス等（必要な場合のみ）

(3) その他、本委託業務の実施に関する資料

1. 7 基本方針

- (1) 機能追加及び運用改善により、市民サービスの向上および職員の管理業務の効率化を図る。
- (2) クラウドサービスの利用によりサーバ管理等の負担の抑制を図る。
- (3) 他自治体で稼働実績のあるパッケージシステムを、ノンカスタマイズを基本として導入することで、導入経費の抑制を図る。

1. 8 現行システム利用状況等

システムで管理する対象施設、設備及び備品は、仕様書別紙「対象施設一覧」のとおり。
また、現行システムに登録されているアカウント数は、以下のとおりである。

職員アカウント数	約 470 件	（失効アカウントを含む）
登録利用者数	本登録 約 5,500 件	（個人・団体の合計）
	仮登録 約 6,500 件	（個人・団体の合計）

1. 9 注意事項

本仕様書は、本委託業務に係るプロポーザルにおいて、プロポーザル参加者が提案を行うための前提条件を規定したものである。本委託業務契約に係る仕様書については、プロポーザルにおける提案内容を踏まえ、契約候補者との協議により別途規定するものとする。

仕様書の情報については、令和6年4月1日時点の情報であり、契約までに内容の変更が生じる場合があるが、原則変更内容についても本委託業務の範囲内で対応すること。

2 システム要件

2. 1 システム全般

- (1) ASP 方式または SaaS 方式で提供されるクラウドシステムとする。
- (2) 利用者向けサービスと職員向けサービス両方において、インターネット回線を利用した暗号化通信 (TLS1.2 以上) でサービスが利用可能なこととする。
- (3) 定期メンテナンス等による計画停止を除き、予約機能は 8:30~24:00、予約照会機能は 24 時間 365 日利用可能なシステムであること。
- (4) サービス停止を伴うメンテナンスを実施する場合は、サービス利用に影響が少ない深夜時間帯 (24 時~翌 6 時頃) に実施すること。
- (5) サービス停止を伴うメンテナンスを実施する場合は、不具合対応等の緊急メンテナンスを除き、原則 1 か月までには本市に連絡すること。
- (6) 定期的なシステム強化 (バージョンアップ) が保守の範囲で行われること。
- (7) スマートフォンやタブレットで利用する際、ページレイアウトが崩れないよう、画面サイズに応じてサイトの表示が最適化されること。または、それぞれ専用のページが表示されること。

2. 2 データセンター

日本データセンター協会 (JDCC) が制定するデータセンターファシリティスタンダードにおけるティア 3 相当以上のデータセンターにおいて管理されていること。データセンターは日本国内とし、日本の法律が及ぶ場所とする。

2. 3 バックアップ及び障害時の対応

- (1) データのバックアップを毎日行うこと。
- (2) バックアップデータを世代管理すること。
- (3) 障害発生時に影響度合いや復旧見込み等の情報を、指定の宛先に通知できること。
- (4) 障害発生時のマニュアルが存在すること。
- (5) データセンターが罹災した際の、対応マニュアル (BCP 等) が存在すること。

2. 4 動作環境

次の動作環境に対応すること。

運用開始後においてもメーカーサポートされている OS 及びブラウザのバージョンに随時対応すること。

また、特別なアプリケーションソフトをインストールすることなく、システムの利用が可能なこと。

項目	職員側環境	利用者側環境	
端末	パソコン	パソコン	スマートフォン タブレット
OS	Windows	Windows MacOS	iOS Android OS

ブラウザ	Microsoft Edge Google Chrome	Microsoft Edge Google Chrome Safari	Microsoft Edge Google Chrome Safari
ネットワーク	インターネット 又は LGWAN	インターネット	インターネット

2. 5 機能要件

要求する機能については、様式3「機能調査票」のとおりとする。

費用対効果を十分考慮の上、適切なシステム機能又は代替案の提案を行うこと。

なお、ノンカスタマイズのシステムとするため、カスタマイズ（無償であり、バージョンアップ等に影響を及ぼさないものは除く）による実現は不可とする。

また、様式3「機能調査票」に記述した機能のうち、必須項目欄に○印のあるものは、システムの標準機能またはオプション機能での搭載が必須の機能とする。

2. 6 帳票要件

帳票については原則システムから標準で発行される様式を利用することとする。ただし、契約の範囲内でパラメータ変更等により様式や文言が変更可能な場合は、別途協議のうえ、様式を変更する場合がある。

2. 7 オンライン決済機能

オンライン決済機能を搭載し、システム内で利用料の支払いが可能であること。なお、対応する手段として、クレジットカード決済、二次元バーコード決済、コンビニ決済を想定している。

また、オンライン決済機能の利用にあたり、指定納付受託者との契約が必要となる場合は、そのサポートを行うこと。

3 導入計画

3. 1 導入スケジュール

- (1) システム導入までの各工程に要する期間等は、受注者が提案し計画表を提出すること。
- (2) 計画表の作成にあたっては本市と十分な協議を行うこと。
- (3) 受注者は適宜作業の実施状況の報告を行い、必要に応じ本市との打ち合わせを行うこと。

3. 2 進捗管理

- (1) 本市との定例会を原則月1回以上開催し、全体の進捗状況、課題の検討状況について報告し、プロジェクト全体を円滑に進行すること。
- (2) 課題については、早期発見・早期対策に努め、適宜適切に管理するとともに、有効な解決策を随時提案すること。
- (3) 打ち合わせ・定例会等の各会議に際しては、会議後は打合せ記録を速やかに提出すること。

3. 3 試行運用期間

システム管理者及び施設管理者が試行運用できる期間を設けること。試行運用の期間は本市と協議のうえ決定するが、最低1か月間は設けること。この期間は、別途システム利用料は発生しないこと。試行運用期間中に発生した問い合わせや課題等については、原則本稼働開始までに解決を図ること。

4 付帯作業

4. 1 データ移行

(1) 現行システムから移行すべきデータは下記のとおりとする。

① 職員アカウント登録情報 (ID、パスワード 等)

職員アカウントについては、システム更新のタイミングで整理を行う予定のため、移行データについては本市と協議のうえ決定すること。文字数・文字種別等の制限により ID 等の変更が必要な場合は、本市と協議のうえ決定すること。また、各アカウントの権限設定については、本市と協議のうえ設定すること。

② 利用者アカウント登録情報 (ID、パスワード、代表者名、連絡先情報 等)

利用者アカウントについては、システム更新のタイミングで整理を行う予定のため、移行データについては本市と協議のうえ決定すること。文字数・文字種別等の制限により ID 等の変更が必要な場合は本市と協議のうえ決定すること。また、利用可能施設等の情報登録に関しては、本市と協議のうえ設定すること。

③ 予約情報

予約情報については令和7年1月以降の予約データを移行対象とする。令和6年12月以前のデータについては移行対象としない。

(2) 安全かつ正確なデータ移行のため、データ移行テストを行うこと。

(3) 本市及び現行システム事業者との調整時に必要となる資料作成についても付帯作業の範囲に含む。

(4) 現行システム内の移行データは本市が提供するため、現行システムからのデータ抽出は本委託業務の範囲外とする。

(5) 現行システム内の移行データの提供は最大3回(テスト用、仮稼働用、本番稼働用を想定)とする。なお、出力の時期は、本市と協議のうえ決定する。

(6) 原則上記に記載した全てのデータを移行することとするが、移行の出来ないデータについては、本市と協議のうえで別の形で確認が出来るようにすること。

(7) データ移行作業については、受注者の申請により、セキュリティが確保されていることを条件に、移行作業及びデータの持ち出しを可能とする。ただし、移行するデータの持ち出し時には、暗号化 HDD を使用するなどセキュリティ対策を必ず行うこと。また、契約期日までに、作業データを完全消去すること。

4. 2 稼働前研修

新システムの稼働前に、新システムを利用する職員や指定管理者に対して、研修テキストに沿って、実機を用いた操作研修を実施すること。

研修対象者は以下を想定している。なお、研修会場は本庁舎または市内公共施設の会議室を予定しており、本市職員が操作する端末及びネットワーク環境を除き、研修に必要な機材等は受注者が用意すること。

研修対象者	人材像	研修回数・人数
システム管理者	システムの運用・保守において、本市の要件の取りまとめを行い、受注者との調整窓口となる人材	1回 8人程度
施設管理者	業務上必要なシステム操作技術の取得を必要とする人材	2回 各20人程度

4. 3 マニュアル作成

システム管理者向け、業務担当者向けそれぞれの操作手順書等を記載したマニュアルを作成し、提供すること。

5 サービス利用契約

5. 1 基本的な考え方

- (1) 新システムの利用については、サービス利用方式による運用とする。従って、本委託業務には、サービス利用環境構築経費、データ移行経費等の導入経費を計上するものとし、システム利用に係る経費はサービス利用料に含むものとする。
- (2) サービス利用契約については、本委託業務とは別に、受注者と随意契約にて、運用・保守業務を含んだサービス利用として、5年間の長期継続契約の締結を予定している。
- (3) サービス利用は、本委託業務の範囲外であるが、プロポーザル審査における評価の対象とする。
- (4) 本サービス利用契約期間は、継続的な機能強化（追加・修正）、セキュリティパッチの適応等を、追加費用なく行うこと。
- (5) 本サービス利用契約期間内は、サーバ機器等のハードウェア、OS等のソフトウェアが追加費用なく適正に管理されるとともに、データの増加やユーザの増加に際してもストレスなく本サービスが利用できるようにすること。

5. 2 運用・保守業務

- (1) 運用・保守業務は、下記に記述する各業務を想定している。各業務の遂行に必要な体制及び連絡体制を整えること。
 - ・システム運用、維持管理業務
 - 運用管理・調整、稼動監視、障害管理、障害対応、システム構成管理、オペレーション、バックアップ、ドキュメント類の維持管理
 - ・システム保守
 - ハードウェア保守、ソフトウェア保守、パッケージシステム保守

- ・ヘルプデスク
 - システム管理者及び各施設管理者からの問い合わせ対応
 - ・改善提案
 - 導入システム機能に対する改善提案
- (2) サービス利用契約の満了または解除等により、新システムから次期システムに更新を図る等の場合、本市が円滑にシステムの移行作業を遂行できるよう協力すること。
- (3) 全国的に影響がある法改正等に伴う機能提供（バージョンアップ）については保守の範囲内で行うこと。
- (4) 通常業務問い合わせ対応
- ① 問い合わせ時間
 - 受付時間帯は平日 9:00～17:00 を基本とする。
 - ② 問い合わせ方法
 - 電話・メール等の手段にて、施設担当者等からの問い合わせを受け付けること。
- (5) 障害対応
- ① 問い合わせ時間
 - 受付時間帯は平日 9:00～17:00 を基本とするが、緊急時はこの限りではない。緊急時のシステム障害連絡先を別途用意すること。
 - ② 対応
 - 障害係る問合せについては、本市との窓口は一本化し、障害箇所の切り分け、影響範囲調査、即時対処、根本対応を速やかに行うこと。
 - ③ 障害対応の速度
 - 障害連絡を受け付けた際は、概ね 3 時間以内に初期対応策を提示し、回復予定時刻を通知すること。原則として復旧するまで対応すること。
 - ④ 障害対応の内容・状況について、適宜本市に報告・協議を行うこと。
 - ⑤ 障害発生等の連絡を円滑に行うための連絡体制（人員構成、連絡方法、緊急時連絡先、連絡ルート等）を明確にすること。
 - ⑥ システム不具合時に、メール等の手段によりシステム管理者及び施設管理者に連絡ができる仕組みを構築すること。
- (6) 定例会
- ① 各年度 1 回以上、システム管理者及び施設管理者を対象とした定例会（最大 20 名程度）を開くこと。
 - ② 定例会で議案となった懸案事項や要望等については、対処方法や対応時期等、書面にて回答すること。
- (7) 報告
- ① 各年度末に定期報告を書面で行うこと。
 - ② 障害対応終了時の報告は、本市に対し書面をもって行うこと。

5. 3 SLA

運用保守業務の実施にあたって、サービス利用契約とあわせて、別途 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内容を想定している。定期報告を行い、基準値を満たさない場合、その理由と改善策を報告すること。

大項目	小項目	内容	条件
可用性	サービス時間	利用者向けサービスを提供する時間。ただし計画停止を除く。	<ul style="list-style-type: none"> ・予約機能：8：30～24：00 ・予約照会機能：24時間365日
	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～翌6時まで）に実施 7日以上前の事前通告
	オンライン稼働率	実際にサービスが利用できる時間の割合。 （（サービス時間－停止時間）÷サービス時間）	99.5%以上
信頼性	障害通知時間（一次）	障害検知後、本市に通知するまでの時間	営業時間帯：30分以内 営業時間帯外：翌営業日8：30
	障害通知時間（二次）	障害検知後、本市に回復予定時刻を通知するまでの時間	営業時間帯：3時間以内 営業時間帯外：翌営業日8：30
	平均復旧時間	障害発生から復旧までの時間	12時間以内
性能	オンライン応答時間	オンライン処理の応答時間	1秒以内（データセンター内）
サポート	一般問合せ	通常時に本市からの問合せを受け付ける時間	電話：9：00-18：00（土日・祝祭日及び年末年始を除く） メール：24時間365日
	障害対応	障害発生時に対応を行う時間	24時間365日

5. 4 システム機能改善

- (1) パッケージベンダとして実施されるシステム機能の強化（追加・修正）については追加費用なく提供されること。
- (2) サービス停止等が伴う場合は、作業日を本市と協議のうえ進めること。

5. 5 次期システムへの移行

- (1) 次期システムへの移行に伴うデータ出力や業務引継ぎ（データレイアウト等のドキュメント作成を含む）については、保守業務の一環として追加費用なく行うものとする。
- (2) 次期システムへの移行のためのデータ出力については、移行対象となるデータについて、提供できるフォーマットに変換し、全件や差分でのデータ抽出・出力が可能な仕組みを装備するとともに、3回（テスト・仮稼働・本稼働）のデータ提供作業を行うこと。

5. 6 支払い要件

サービス利用契約に係る費用の支払いについては、各年度一括払いまたは毎月払いのいずれかとする。請求書を受領した日から 30 日以内に支払うこととする。

6 特記事項

6. 1 委託料の支払い

- (1) 本委託業務の完了確認は、完了報告書の提出によって本市が検査を行うものとする。
- (2) 本委託業務にかかる委託料は、検査完了後に請求書を受領した日から 30 日以内に支払うものとする。

6. 2 再委託の禁止

本契約並びにサービス利用の全部もしくはその主たる部分を一括して第三者に委託することを認めない。再委託に当たっては、再委託業者名等を明示したうえで、本市の承認を要する。再委託する業務範囲は、受注者が責任を果たせる範囲とし、再委託先の業務に問題が発生した場合は、受注者が責任を持って、主体的に対応すること。

6. 3 契約不適合責任

納品物件の正常稼働を妨げる、契約の内容に適合しないもの（以下、「契約不適合」という）が認められた場合、契約不適合を知った時から 1 年以内にその旨を受注者に通知することで、追完請求、代金の減額請求、損害賠償請求を行うことができる。

6. 4 著作権の扱い

- (1) 本委託業務の納入成果物は基本的に本市が著作権を有するものとする。
- (2) 納入成果物のうち、従前より受注者またはその仕入先が著作権を有するものについては、著作権は留保されるが、その翻案等により発生した二次的著作物の著作権は本市に譲渡されるものとする。
- (3) 著作権の所在に関わらず、データベースのテーブル構成及びデータ項目については開示すること。ただし、開示する範囲は、次期システムへの更新や他システムとの連携にあたり、本市が継続して業務を遂行するために必要なものに限る。

6. 5 法令順守

本委託業務を履行するにあたっては、別記「個人情報取扱特記事項」、個人情報の保護に関する法律、伊勢市契約規則等をはじめとする関係法令、規則等を遵守すること。

6. 6 守秘義務

- (1) 受注者（退職者等も含む）は本委託業務期間、サービス利用期間並びにサービス利用期間の満了または解除等を問わず、本委託業務において知り得た情報（周知の情報を除く）を、本委託業務

の目的以外に使用してはならない。また、第三者に開示又は漏洩してはならない。さらに、そのために必要な措置を受注者にて講ずること。

- (2) 本市が提供する資料は、原則として貸し出しによるものとし、本委託業務完了日までに返却すること。ただし、保守業務に必要となる資料については、本市と協議のうえ、保守契約期間中、貸し出しを行うものとし、契約終了日までに返却すること。また、当該資料の複写及び第三者への提供は行わないこと。

6. 7 その他

- (1) 契約に当たっては、原則本市所定の「業務委託契約約款」を使用する。
- (2) 本書において本委託業務の範囲とした事項すべてにおいて、契約金額の増額及び追加費用の発生は認められない。
- (3) 本書に明示されていない事項であっても、その履行上当然必要な事項については、契約候補者が責任を持って対応すること。
- (4) 本仕様書に記載されていない事項は、本市と本委託業務受注者で協議すること。
- (5) 本仕様書の記載事項に疑義が生じた場合は、本市と本委託業務受注者で協議すること。