

清須市施設予約システム導入業務
仕 様 書

令和6年4月

清須市教育部
生涯学習課
スポーツ課

1. 業務名

清須市施設予約システム導入業務

2. 業務目的

本業務は、公共施設の予約を総合的に行うことができるシステムを導入することにより、施設の利用に係る市民サービスの向上を図るとともに、管理者である職員の施設管理への負担を軽減し、業務効率化を期待するものである。また、国が推進しているキャッシュレス決済に対応可能なシステムを導入することで、今後の市民サービスの一層の向上を図ることを目的とする。

3. 対象施設

本業務対象は、別紙1「対象施設一覧表」に定めるものとする。

4. 業務の概要

(1) 導入作業（要件定義、本システム開発、本システム設定等）

- ア. システム導入管理（進捗管理、課題管理）
- イ. 対象施設、現運用の分析による必要な機能要件の確定
- ウ. 運用条件の確定及び各種システム設定作業
- エ. システム運用テスト
- オ. 操作マニュアルの作成及び職員への操作、運用研修
- カ. データ登録サポート

(2) インターネットによる本システムのASPサービス提供

ASP方式によるサービスの提供に必要なハードウェア機器等（クライアントを除く）の選定、導入、ネットワーク設定

(3) システム保守及び運用（サポート窓口の設置を含む）

- ア. システム稼働後のサポート
- イ. システムに関する操作、障害などへの問い合わせ対応
- 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、バージョンアップ等の対応

5. 業務期間

契約の日から令和7年3月31日（令和7年2月1日の公開を想定）

※システム保守及び運用については、令和7年4月1日～令和12年3月31日（5年間）

6. 提供要件

(1) システム機能

本システムの機能については下記のとおりとする。その他、詳細機能は「システム機能要件一覧【様式4】」のとおりとする。

ア. 施設、市民講座の空き情報の提供とオンライン予約

施設、市民講座の空き状況の確認は、日時、場所を選ばずに利用者へ適切な情報を提供する。また、予約の受付事務をオンライン予約に簡素化することで、利用者と職員双方の手間や負担を軽減する。

イ. 料金収納の効率化

利用者区分の特性に合わせた料金計算を自動化することにより料金計算過誤を減らし、且つオンラインによるキャッシュレス決済に対応することで収納にかかる利用者の待ち時間短縮によるサービス品質の向上を図る。

オンラインによるキャッシュレス決済は、クレジットカード、PayPayに対応可能であること。

ウ. 利用者情報の管理

利用者情報の一元管理により、初回の利用者登録以降、容易に施設予約等の機能が利用できること。

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を収集するとともに適正に管理し、出力できる機能を有すること。

オ. 帳票出力機能

システム機能要件一覧に記載の要件を満たす帳票を出力できること。

(ア) 使用申込書

(イ) 使用許可書

(ウ) 使用料請求書

(エ) 予約申込一覧

(オ) 抽選申込一覧

(カ) 利用者一覧

(キ) 収入明細表

(ク) 未納明細表

(ケ) 収納履歴表

(コ) 還付明細表

(サ) 施設・室場別利用（稼働）率集計（月別・週別・日別・曜日別）

(シ) 施設使用実績統計

(ス) 施設利用者実績集計

(2) システム要件

ア. ソフトウェア

品質、安定性、納期等の観点からパッケージソフトウェアを最大限活用し、システムを導入する。また、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本市で行える、適切なシステムを提供するものとする。

イ. システム稼働に必要な環境の整備・調整

WWWサーバ・管理サーバ等、システムの公開に必要なサーバは庁舎外データセンターに置き、24時間、常時安定稼働するものとし、これに必要な運用環境の提供、公開後の本業務期間中の維持管理等、一切を含むものとする。

ウ. 機器構成・機器の性能等

機器構成、ネットワーク構成、機器の性能は、受託者の仕様とするが、正常稼働に支障のない構成・性能等とする。

エ. セキュリティレベル

- (ア) 管理者システムへはID・パスワードによる認証のみならずサーバへのアクセスをグローバルIPアドレス（固定）で制御すること。また、電子証明書による制御等により、管理者用画面へのアクセス制限が可能なこと（想定PC台数：7台）。電子証明書に必要な経費は見積に含めること。
- (イ) 本市とデータセンター間、利用者とデータセンター間の通信はSSL通信（TLS1.2、TLS1.3）による暗号化を行うこと。
- (ウ) サービス提供を行うサーバはプライベートクラウドを構築し、シングルテナントとすること。
- (エ) ファイアウォール、UTMを導入しポートスキャン等へのセキュリティ対策を講じていること。
- (オ) IPS、IDSを導入しDDoS攻撃等不正侵入へのセキュリティ対策を講じていること。
- (カ) WAFを導入しSQLインジェクション、クロスサイトスクリプティング等Webアプリケーションの脆弱性攻撃へのセキュリティ対策を講じていること。
- (キ) サービス提供サーバにウイルス対策を行うこと。

オ. ネットワーク

本市からシステムへの接続は、あいち情報セキュリティクラウド内のリバースプロキシサーバを経由した接続とする。あいち情報セキュリティクラウドの利用においてASPサービスに係る情報提供及び通信機器の設定、WEB接続試験、Eメール送信試験等について受託者が責任を持って行うこと。
設定、試験等に費用が発生する場合は、その費用も提案見積金額に含めること。

カ. 動作環境

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以上 Mac OS	iOS Android OS	Windows11
ブラウザ	Microsoft Edge Google Chrome Firefox Safari	Microsoft Edge Google Chrome Firefox Safari	Microsoft Edge Google Chrome Firefox Safari
接続	インターネット接続	インターネット接続	インターネット接続

(3) 導入支援作業要件

ア. 基本要件

- (ア) 本市に最適なシステムを構築するため、委託者との打合せや協議を対象施設及び清須市本庁舎にて実施すること。
- (イ) 契約締結後一ヶ月以内に、対象施設毎に施設予約業務に関する現在の運用を分析し、課題整理を行うこと。
- (ウ) システム機能要件の確定のために、委託者向けにシステムのテスト環境を用意すること。
- (エ) システム導入後の施設予約業務に係る運用について、システムの機能や設定を考慮した提案を行うこと。

イ. 基本情報のデータ登録

基本情報（施設情報、管理者情報、利用者情報等）について、新システムへのデータ登録作業を実施すること。データの登録にあたっては、本市と協議のうえ対象範囲、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。

ウ. テスト

受託者は、システムの本番導入までにテストを行い、本市の承諾を得るものとする。受託者はテスト計画及び実施要領を策定し、これに基づいてテストを実施すること。また、テスト結果を記した報告書を作成し、提出するものとする。詳細は協議による。テスト環境は受託者が用意することとし、本市が適宜テスト環境を確認できる等、協議の上進めること。

エ. 操作研修

受託者は、本市が用意する施設にて、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研修を実施するものとする。講師は研修会場現地に赴き、操作者に対して直接研修を行うこと。
操作研修にて使用するパソコン及びネットワーク環境、電源等は本市で用意する。受託者は研修で利用するマニュアルを作成し、必要となる部数を印刷し、提出するものとする。研修受講者の想定人数は協議による。

オ. 利用者案内支援

利用者に対してシステムを導入したことを周知させるために、システムへの利用者登録を促す案内文や、システムの使用方法を簡易に示したリーフレットを作成し、委託者に提供すること。

7. 運用・保守要件

本業務の開始から令和7年3月31日までの運用・保守業務は本業務内に含めること。なお、令和7年4月以降の運用・保守業務は、本業務の受託者と別に契約することを想定している。運用・保守の内容は以下のとおりとする。

(1) 運用・保守管理

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

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、事前に

本市の承認を得ること。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、本市と協議の上、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、本市からの依頼や問い合わせがあった場合、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、本市に積極的な提案を心掛けること。

問い合わせの対応時間は、平日午前8時30分から午後5時00分の間とする。

(3) バックアップ

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、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提示し、本市の承認を得るものとする。

(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

受託者は、OS及びブラウザのバージョンアップに伴う対応、動作検証及びシステムのアップデート登録作業を、OS及びブラウザのバージョンアップデータの配信後遅滞なく行うものとする。

動作検証の結果、使用に支障が認められる場合は、OS等のバージョンアップに伴う対応を実施するまでの間、支障の内容、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本市に示し、承認を得たうえで、対応をすすめるものとする。

イ. 脆弱性対応

受託者は、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、やむをえ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、事前に本市の承認を得ること。

ウ. 軽微な改善への対応

受託者は、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、新しいリンクの追加等）に対応すること（対応範囲等の詳細は協議による）。

(5) セキュリティ診断への協力・対応

本市が実施又は参加するサーバ、ネットワーク、ウェブアプリケーション等に対するセキュリティ診断に協力・対応するものとし、脆弱性や不備が見つかった場合は速やかに対策を講じること。

(6) 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い合わせ対応等のサポートを行うこと。

(7) 月次報告書の提出

以下の作業に係わる報告書の提出を月に1回行い、内容に関する説明を行うこと。

ア. ヘルプデスク対応報告書

イ. セキュリティ報告書

ウ. 障害報告書

8. データセンター要件

データセンターについては、別紙2「データセンター要件」の項目をすべて満たすものとする。

9. 成果物

(1) 契約時

本契約の受託者は、契約後速やかに下記に示す図書（紙面1部）を提出し、本市の承認を得るものとする。

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）

(2) 運用開始時

ア. システム

システムが利用できる状態を以って納品されたものとみなす。

イ. 提供開始時提出図書

受託者は、下記に示す図書を運用開始までに提出すること。

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。

（ア）導入業務完了届

（イ）システム操作マニュアル（管理者用）

（ウ）システム操作マニュアル（利用者用）

10. 著作権等

(1) 第三者の知的所有権に対する取り扱いが発生した場合においては、受託業者の負担と責任において必要な処理を行うこととする

(2) ASPサービス、パッケージシステム等受託者が元々所有していた権利を除き、本業務の実施にあたって発生した権利については、原則として委託者に帰属する。

(3) 著作者人格権（公表権、氏名表示権、同一性保持権）を行使しないこと。

11. 特記事項

(1) 本業務の履行にあたり、仕様書等に定めのない事項及び疑義が生じた場合は、適宜本市及び受託者双方の協議により処理する。

(2) 本業務履行にあたっては各種関係法令を確認・遵守するとともに、担当者の指示に従い適正な履行に努めること。

(3) 本市又は本市の関係者から提供を受けた資料等は、本業務にのみ使用するものとする。ただし、第三者に提供する場合で、あらかじめ本市の承諾を得たものについては、この限りではない。

(4) 本業務の履行にあたり実施する打ち合わせ、資料、計画等の内容については、外部に

漏えいしないこと。配信するデータの取り扱いについても同様であり、アプリでの配信前にデータが第三者に漏えいしないよう、セキュリティ対策を徹底するとともに、従業員その他関係者へ周知・指導を行うこと。

- (5) 受託者は、本業務の遂行にあたり、第三者の知的財産権（著作権、意匠権、商標権等）、プライバシー又は肖像権・パブリシティ件その他の権利を侵害しないこと。
- (6) 本システムの公開に伴い、第三者から権利侵害の訴えその他の紛争が生じたときは、受託者は自己の費用及び責任においてこれを解決するものとし、かつ委託者に何らかの損害を与えたときは、その損害を賠償するものとする。受託者は、本市及び本市から譲渡又は利用許諾を受けた第三者に対して、著作者人格権を一切行使しない。