

浦添市公共施設予約管理システム導入業務委託仕様書

浦添市行政改革推進課

目次

第1章 業務の概要

- 1 業務名
- 2 業務の目的
- 3 システム導入基本方針
- 4 業務の期間
- 5 導入場所
- 6 業務内容
- 7 納品物
- 8 記載外事項・疑義

第2章 システム要件

- 1 システムの構築
- 2 機能要件
- 3 対象施設

第3章 運用・保守要件

- 1 基本事項
- 2 セキュリティ要件
- 3 作業体制
- 4 再委託の禁止

第4章 その他

- 1 特記事項
- 2 一般事項

第1章 業務の概要

1 業務名

浦添市公共施設予約管理システム導入業務（以下、「本業務」という。）

2 業務の目的

当市において公共施設の予約は原則、窓口への来訪が必要となっており、利用料金の支払いも金融機関に直接払い込み等が必要となっているが、地域課題である渋滞や駐車場不足の影響もあり、市民の負担となっている。

公共施設予約システム（以下、「本システム」という。）の導入により、施設の空き状況確認や予約、支払い手続き等をオンラインで完結でき、これまで施設利用者に負担を強いてきた予約申請に伴う往復移動や申請書記入、決済といった手間を軽減し、利便性の向上を図ることを目的とする。

3 システム導入基本方針

- (1) 本業務は、他自治体で稼働実績のあるパッケージソフトを基本として導入を行う。
- (2) 本システムは、インターネットを利用したクラウドシステムとし、施設管理者・利用者双方、WEBブラウザからアクセスして操作を行うものとする。
- (3) 個人情報の漏えい防止等のセキュリティリスクに対応した施設予約システムとする。

4 業務の期間

構築期間	契約締結の日から令和7年12月31日まで
運用開始日	令和8年1月1日～

5 導入場所

浦添市指定場所

6 業務内容

- (1) 環境構築及び運用テスト
- (2) 操作マニュアルの作成及び操作研修実施（運用開始までに行うこと）
- (3) システム保守及び運用支援
- (4) 決済サービスとの連携構築
- (5) クラウド方式による公共施設予約サービスの提供
- (6) その他必要な業務

7 納品物

本業務における納品物は、次のとおりとする。

(1) 成果品の構成

ア 利用可能な状態で環境構築を行った本システム一式

イ 各種ドキュメント類（マニュアル、打合せ資料・協議資料・議事録等）

※マニュアル：研修マニュアル、システム管理者向け、施設管理者向け、施設利用者向け

(2) ドキュメント類の納入

ドキュメント類のデータ（PDF 及び MS Office 形式）を保存した電子媒体（CD-R 又は DVD-R）

8 記載外事項・疑義

(1) 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) 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。

第2章 システム要件

1 システムの構築

受注者は、本システムの導入にあたり、次の作業を実施するものとする。

項番	作業項目	主な作業内容
1	要件・仕様打合せ及び整理	システム設定の基準を発注者に説明し、設定条件を決定する。
2	マスターデータの登録 (コード情報、施設情報等)	システムを使用する上で必要な施設に関する情報（料金体系、貸出時間割、休館日、備品等）や施設の種類、使用目的の種類、減免の種類等についてシステムに登録する。なお、登録項目は、受注者の指定する様式にしたがって発注者が作成する。
3	帳票テンプレートの作成	発注者と協議の上、必要となる帳票テンプレートを作成する。
4	動作確認・運用テスト	システムを利用する機器（施設管理者端末）上でシステムが問題なく動作することを確認する。 発注者が動作確認や検証等をした際に生じた問題点・疑問点についての説明やシステムの対応を行う。
5	施設管理者等への操作説明	システムを利用する施設管理者等に対し、操作マニュアルを作成するとともに、操作説明会（研修）を実施する。
6	本番運用支援	システム公開当初、現場に混乱が発生しないよう運営支援を行う。

2 機能要件

(1) 動作環境

項目	施設管理者	施設利用者	
利用端末	パソコン	パソコン	スマートフォン タブレット
OS	Windows/MacOS	Windows/MacOS	iOS/Android
ブラウザ	<ul style="list-style-type: none"> ・Microsoft Edge ・Google Chrome ・Safari 	<ul style="list-style-type: none"> ・Microsoft Edge ・Google Chrome ・Safari 	<ul style="list-style-type: none"> ・Microsoft Edge ・Google Chrome ・Safari

(2) 機能要件

システムに求める機能要件については、「(別添)機能要件一覧」を参照し、対応状況を記載すること。なお、対応状況は本システム稼働時点での状況とすること。

【対応状況】

◎：標準機能にて対応可

○：代替運用による対応可（代替案を備考欄に記載）

△：オプション、カスタマイズによる対応（有償の場合は備考欄に記載）

×：対応不可

(3) バックアップ機能

通常業務に支障のないタイミングでバックアップを行い、システム障害やトラブル発生後も業務に支障が出ないようにすること。

(4) スマートロックシステム連携

今後一部公共施設にスマートロックシステムの導入を想定している。受託者はスマートロックシステムの導入に当たっては、市からの問い合わせに対し真摯に対応し、導入支援に努めること。

3 対象施設

(別添) 対象施設一覧の通り

第3章 運用・保守要件

1 基本事項

(1) 利用者側のOS、ブラウザの利用状況に合わせ、必要となるソフトウェアのバージョンアップは受託者の負担において行うこと。

(2) 最新のOS、ブラウザに対応すること。

(3) 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。

(4) 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、事前に本市の了承を得るとともに、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。

(5) システム停止などの緊急対応は24時間365日とする。

(6) 運用・保守サービスを提供するにあたっては、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とおりとし、定期報告を実施すること。サービスレベルについては目標設定型とし、ペナルティ、インセンティブの設定は行わないが、基準値を満たさない場合は、その理由、改善策を報告すること。

分類	サービスレベル項目	内容	条件 (目標値)
可用性	稼働時間	利用者向けサービスの提供時間。ただし、メンテナンス時間は除く。	24時間365日
	稼働率	サービスの利用が可能な時間のうち、実際に利用可能であった時間の割合	99%以上 (メンテナンスや受託者の起因によらない事由を算出から除く。)
	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時から翌朝8時まで) に実施。7日以上 の事前通告
障害対応	目標復旧時間 (RTO)	障害などによる連続してサービスが停止する時間	12時間以内 (受託者の起因によらない事由を除く)
	目標復旧時間 (RPO)	復旧するデータのバージョン (障害発生時から遡り、どの時点のデータを復旧するか)	1日以内
	障害時の復旧体制	障害を検知した場合の復旧体制	24時間365日体制 障害検知後、直ちに復旧対応
性能	オンライン応答時間 (通常時)	利用者環境における一般的な操作の応答時間	実行速度10Mbpsでの 応答時間：3秒以内 達成率：80%以内
	オンライン応答時間 (ピーク時)	最も多重度が高まるタイミングにおける一般的な操作の応答時間	実行速度10Mbpsでの 応答時間：10秒以内 達成率：80%以内 タイムアウト：0 (ゼロ)
サポート	問い合わせ対応	本システムを利用する施設管理者等から	月～金曜日 (休日及び年末年始 (12月29

		の問い合わせに対する対応	日～1月3日)を除く) 午前9時～午後6時
	緊急メール(又は電話)受付	サービスの動作不良にかかわる緊急メール(又は電話)の受付	24時間365日 最低限の初動:1時間以内

2 セキュリティ要件

- (1) 地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドラインに準拠すること。
- (2) 個人情報の取扱いについては、別紙「個人情報取扱特記事項」の事項を遵守すること。
- (3) 施設管理者とシステムとの間は、IPアドレス制限等その他提案する方法により、通信の安全性を確保すること。
- (4) 本システムへのアクセス経路において、暗号化通信が実施されていること。

3 作業体制

受託者は、本作業を履行するための体制を設けると同時に、窓口となる責任者を置くこと。また、当該作業に先立ち、以下の内容を記載した「作業体制連絡表(任意様式)」を作成の上、委託者より了承を得ること。なお、作業を進める過程で、体制に変更が生じる場合についても、同様とする。

- (1) 受託者側の作業体制
- (2) 受託者側の責任者
- (3) 連絡体制(受託者側の対応窓口)

4 再委託の禁止

- (1) 受託者は、本業務の全部を一括して第三者に委託してはならない。
- (2) 受託者は、本業務の一部を第三者に委託しようとするときは、書面によりあらかじめ市に申請し、市の承認を得なければならない。
- (3) 受託者は、市の承認を得て、本業務の一部を第三者に委託したときは、この仕様書に定める事項を第三者に遵守させ、また当該第三者の行為のすべてについて責任を負うものとする。なお、再委託を受けた業者がさらに第三者へ再委託を行うことは禁止する。

第4章 その他

1 特記事項

- (1) 次期システム移行に係る要件
 - ・将来的に再構築や次期システムへ移行する場合、システムからのデータ抜き出し作業は、この業務委託範囲に含めること。
 - ・データの抜き出しの形式は、CSV、XML等、標準的な形式で抜き出すこと。
- (2) 研修

- ・操作説明書、研修テキスト等を用意し、適切なスケジュール、方法で研修を行うこと。
 - ・通常の業務手順だけでなく、システムを円滑に運用できるように説明等を十分に行うこと。尚、説明については書類だけではなく実機を用いた研修とすること。
 - ・研修時のシステム利用環境については、端末も含め本市が用意する。
- (3) 将来性
- ・組織変更によるマスタ変更の他、将来的な複数施設の追加等に対しては、広く対応可能であり、柔軟に応用できること。
 - ・最新のキャッシュレス決済等やマイナンバーカード連携等の先端技術を取り入れることを見据えたシステム更新を受託者の負担において対応すること。

2 一般事項

- (1) 本業務における労働災害時の労災保険の適用は、受託者の保険とすること。
- (2) 本業務の履行に必要な機器類、消耗品らは、特別の定めのない限り、すべて受託者の負担とし、本市の資産等を使う場合は、事前に協議すること。
- (3) 本市の施設内において、この業務に必要な光熱水費は、本市が負担する。
- (4) 業者は、この業務の履行中において本市又は第三者に害を及ぼした場合、本市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。
- (5) 業務完了後、受託者の責めに帰すべき理由による不良箇所が発見されたときは、委託者が必要と認める訂正、補正、その他必要な措置を行うものとし、これに対する経費は受託者の負担とする。
- (6) 受託者は、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。
- (7) 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、本市と受託者で協議の上決定する。
- (8) 受託者が本市又は関係者と協議を行った場合は、受託者が議事録を作成し、これを本市担当者に報告を行うものとする。
- (9) 「(別添) 機能要件一覧」に記載している機能に基づいたシステムを導入する形とするが、発注者が要望する仕様を細部に渡って全て記載できる状態ではないことを十分認識すること。

【個人情報取扱特記事項】

(秘密等の保持)

第1条 受注者は、この契約による業務に関して知り得た個人情報を他に漏らしてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

2 受注者は、その従業者がこの契約による業務に関して知り得た個人情報を他に漏らさないようにしなければならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(利用目的以外の目的のための利用禁止)

第2条 受注者は、この契約による業務を処理するため取得、作成等し、又は発注者から引き渡された資料等に記録された個人情報を、発注者の承諾なくして本契約の目的以外の目的のために利用し、又は発注者の承諾なくして第三者に提供してはならない。

(再委託の禁止)

第3条 受注者は、本件業務を自ら行うこととし、第三者にその処理を再委託してはならない。

2 前項の規定にかかわらず、発注者が事前の書面により承認した場合に限り、受注者は、本件業務を再委託することができる。この場合において、受注者は、再委託先（受注者の子会社（会社法（平成17年法律第86号）第2条第1項第3号に規定する子会社をいう。）である場合も含む。）に対し、受注者と同様の義務を負わせ、その遵守を監督しなければならない。

3 前項の規定は、再委託した業務をさらに委託（二以上の段階にわたる委託を含む。）する場合について準用する。

(複写、複製の禁止)

第4条 受注者は、この契約による業務を処理するため取得、作成等し、又は発注者から引き渡された資料等に記録された個人情報を発注者の承諾なくして複写又は複製をしてはならない。

(事故報告義務)

第5条 受注者は、この契約による業務を処理するため取得、作成等し、又は発注者から引き渡された資料等に記録された個人情報を漏えい、き損、滅失等した場合は、速やかに発注者に報告し、その指示に従わなければならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

(返還義務等)

第6条 受注者は、この契約による業務を処理するため発注者から引き渡された個人情報が記録された資料等を、委託業務終了後、速やかに発注者に返還しなければならない。

2 受注者は、この契約による業務を処理するため取得、作成等した個人情報を使用する必要がなくなった場合は、速やかに、かつ確実に廃棄し、又は消去しなければならない。

(従業者への通知)

第7条 受注者は、従業者に対し、在職中及び退職後においても当該契約による事務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならないこと、個人情報の違法な利用及び提供に対して罰則が適用される可能性があることその他個人情報の保護に関して必要な事項を周知しなけれ

ばならない。

(報告義務)

第8条 受注者は、発注者が必要とする場合、発注者に対し、この契約による業務の状況を報告しなければならない。

(調査の受け入れ)

第9条 受注者は、発注者が必要とする場合、調査を受け入れなければならない。
(指導)

第10条 発注者は、受注者が委託事務の執行に当たり個人情報取扱いが不相当と認められる時は、必要な指導を行うことができる。

(派遣労働者等の利用時の措置)

第11条 受注者は、この契約による業務を派遣労働者、契約社員その他の正社員以外の労働者に行わせる場合は、当該労働者にこの契約に基づく一切の義務を遵守させなければならない。

2 前項に規定する場合において、受注者は、発注者に対して、当該労働者の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。