

西宮市公共施設予約システム更改業務
提 案 仕 様 書

令和5年（2023年）3月

目 次

| | |
|---------------------------------|----|
| 1. 業務の概要 | 1 |
| (1) 件名 | 1 |
| (2) 現行システムの概要と課題 | 1 |
| (3) 基本方針 | 3 |
| (4) 提案 | 3 |
| (5) 業務の範囲 | 3 |
| (6) 契約形態と支払方法 | 4 |
| 2. システム要件 | 5 |
| (1) システム概要図 | 5 |
| (2) システム機能仕様 | 5 |
| (3) システムの基本要件 | 6 |
| (4) 規模要件 | 7 |
| (5) 性能要件 | 7 |
| (6) 信頼性要件 | 7 |
| (7) 拡張性要件・柔軟性要件 | 8 |
| (8) 業務継続性要件 | 8 |
| (9) 他システムとの連動 | 8 |
| (10) サービスレベル要件 | 9 |
| 3. 稼働環境要件 | 10 |
| (1) 利用者環境要件 | 10 |
| (2) ソフトウェア要件 | 11 |
| (3) クラウドサービス基盤要件 | 12 |
| (4) ネットワーク要件 | 13 |
| 4. システム構築 | 14 |
| (1) システム導入 | 14 |
| (2) テスト | 14 |
| (3) データ移行 | 14 |
| (4) 研修 | 15 |
| 5. システム運用 | 16 |
| (1) システム運用要件 | 16 |
| (2) 次期システム移行要件 | 16 |
| 6. 業務遂行 | 17 |
| (1) 受託者資格要件 | 17 |
| (2) 業務管理要件 | 17 |
| (3) 会議体制 | 17 |
| (4) 作業場所 | 17 |
| (5) 成果物 | 18 |
| (6) 検収 | 18 |
| (7) 業務引き継ぎに関する事項 | 18 |
| 7. 遵守事項 | 19 |
| (1) 遵守事項 | 19 |
| (2) 守秘義務 | 19 |
| 8. 権利関係 | 20 |
| (1) 著作権の取り扱い | 20 |
| (2) 特許権、実用新案、意匠権、商標権の使用に関する取り扱い | 20 |
| (3) データの取り扱い | 20 |
| 9. その他 | 21 |

1. 業務の概要

(1) 件名

西宮市公共施設予約システム更改業務

(2) 現行システムの概要と課題

西宮市では、対象者（勤労者向け／一般市民向け）や種類（体育館やグラウンドなどのスポーツ系、ホールや展示室などの文化系など）ごとに、1990年代前半より複数の施設予約管理システムを構築・運用してきた。各システムは施設予約管理の基本的な業務（予約受付、抽選受付、備品貸出、料金精算、各種統計や照会）においては同様の機能を備えている。

だが、施設予約システム毎に利用時間の区切り方、料金や決済方法の設定方法や変更頻度など異なる部分が多く、施設種別によって、独自ルールが種種雑多に存在している状態である。

そのため、基本的には各システムを個別に運用してきた。その後、西宮市情報化推進計画に沿う形で、コストの最適化や業務効率化などを目的として機器の統合化などを段階的に進めた。

まず、2012年より段階的にサーバの統合化を行い、システムは独立したままで、物理的なサーバの台数を減らしていった。続いて2015年度には共通のポータルサイトを構築した。このことで「文化会館は空いていないが、同じ日の公民館は空いている」といったような複数のシステムを横断する検索ができるようになり、施設の稼働率向上を図った。

そして、2018年にはもう1段階統合を進め、新たに市民交流施設を対象に追加するとともに、各システムを1つの基盤上に構築し、データの出力の仕方など共通化できる部分を洗い出して統一した。これによりサーバの運用コストに加え、システムの操作や処理業務にかかる人員や時間の削減といった観点においても効率化が実現した。

今回の更改にあたっては、クラウドサービス利用が一般化した社会情勢を踏まえ、現行システムの賃借期間終了後、次期以降の調達内容について、新機能を追加することにより利便性向上や事務の効率化を図り、より費用対効果の高いシステムを導入すべき時期に来ていると考える。それと同時に、各システム単位に個別最適化（カスタマイズ）が加えられている現状の改善を図ることも求められている。

<各施設予約システムの概要>

| 施設予約システム名 | 対象施設の類別 | 主管課 | 施設数 |
|-----------------|-----------------------|-------------------|-----|
| スポーツネットにしのみや | スポーツ関連施設 | スポーツ推進課 | 14 |
| | | 公園緑地課 | 3 |
| | | 花と緑の課 | 1 |
| まなびネットにしのみや | 公民館等関連施設 | 地域学習推進課(公民館) | 24 |
| | | 若竹生活文化会館 | 1 |
| | | 男女共同参画推進課 | 1 |
| カルチャー&カレッジにしのみや | 市民会館文化施設、 大学交流センター | 文化振興課 | 7 |
| | | 学校管理課 | 1 |
| | | 地域学習推進課(大学交流センター) | 1 |
| ふらっと勤労にしのみや | 勤労会館、勤労青少年ホーム施設 | 労政課 | 2 |
| コミュニティネットにしのみや | 市民交流センター施設 | 市民協働推進課 | 1 |
| 合計 | | | 56 |

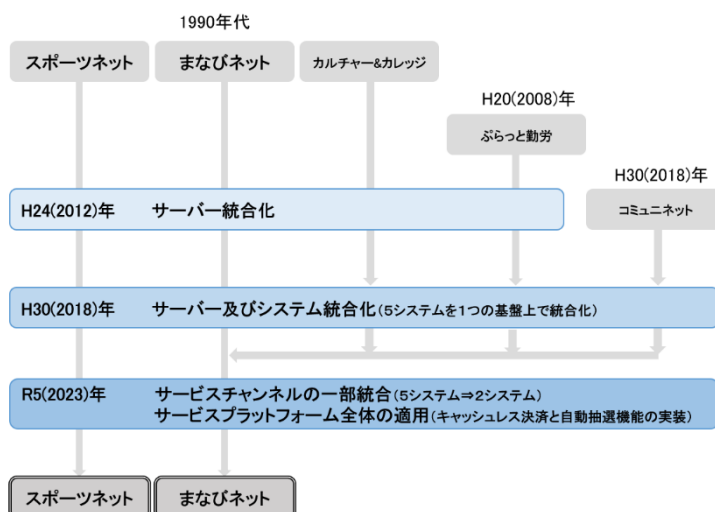
図表 1

<西宮市情報化推進計画に基づく施設予約システムの来歴>

| | |
|---------|--|
| 2012年度～ | システムは独立したまま、物理サーバ台数を段階的に削減。 |
| 2015年度～ | 共通ポータルサイトを構築。これにより「文化会館に空きはないが、同日の公民館には空きがある」など、複数システムを横断した検索が可能となり、施設の稼働率向上を実現。 |
| 2018年度～ | 新たに市民交流施設を対象に加え、各システムを市内の共通基盤上に構築、データの出力方法など共通化可能な機能を中心に統一化を推進。これによりサーバの運用コストやシステムの操作や処理業務にかかる人員や工数の削減などの効率化を実現。 |

図表 2

<機器等統合の来歴>



図表 3

(3) 基本方針

使用するソフトウェアは、既に中核市、都道府県または人口30万人以上の自治体で稼働実績があり、クラウド利用を前提としたパッケージサービスの採用を基本方針とする。

(4) 提案

提案書の記載内容については「提案書記載項目（別紙3）」を参照に作成すること。

(5) 業務の範囲

①職員側（バックオフィス側）機能

- ・導入にあたり仕様打合せ、機能説明、各種ドキュメント作成及び提出、仕様設計を行うこと
- ・現在5システム（スポーツネットにしのみや、まなびネットにしのみや、カルチャー&カレッジにしのみや、ぷらっと勤労にしのみや、コミュニティネットにしのみや）を2システム（スポーツネットにしのみや、まなびネットにしのみや）に統合する。（図表3参照）
- ・データ移行について利用者情報及び過去の申請情報及び申請済み情報を含むすべての情報について移行を行うこと。データ移行方法については本市と相談の上、移行スケジュールを調整すること。
- ・現行システムの必要機能について、打合せの上、機能移行を行うこと。

②住民側（フロントオフィス側）機能

- ・導入にあたり仕様打合せ、機能説明、各種ドキュメント作成及び提出、仕様設計を行うこと
- ・スマートフォンでの閲覧・利用が多くなってきている現状を踏まえ、インターフェイスを構築すること。
- ・データ移行について利用者情報及び過去の申請情報及び申請済み情報を含むすべての情報について移行を行うこと。データ移行方法については本市と相談の上、移行スケジュールを調整し実施すること。
- ・現行システムの必要機能について、打合せの上、機能移行を行うこと。

③操作教育

- ・職員側及び住民側機能について、システム利用職員に対し、操作説明会（集合教育及び課単位の個別教育）を実施すること。実施内容、実施回数等は協議の上、決定するものとする。

(6) 契約形態と支払方法

①公共施設予約システムクラウド利用契約

令和5年度上半期に契約を締結し（地方自治法第234条の3に基づく長期継続契約を含む）、その後システム構築期間に入ることとする。

なお、契約締結の日から令和5年12月31日までは開発・初期導入等の構築期間とし、システム構築費用は業務完了後の一括払いとする。

また、5年間（令和6年1月1日から令和10年12月31日まで）のクラウドサービス利用にかかる運用・保守費用は、毎翌月（均等）払いとする。

②公共施設予約システム端末機器等一式借上契約

賃貸借機器はシステムに関連するクライアント端末、プリンタ及び通信機器等の機器とし、賃貸借開始日は令和6年1月1日から令和10年12月31日までとする。

なお、保守委託業務を含み賃貸借契約を締結し、令和6年1月からの毎翌月（均等）払いとする。

※詳細は「募集要項」を参照のこと。

<参考>

| | |
|----------|----------------------------|
| システム構築期間 | 令和5年6月から12月末（7ヶ月間） |
| クラウド利用期間 | 令和6年1月1日から令和10年12月31日（5年間） |

図表4

| 2023(R5)年度 | | | | | | | | | | | | 2024(R6)年度 | | |
|-------------------------------------|---|---|---|----|----|----|-----------|---|---|--|--|------------|--|--|
| 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 1 | 2 | 3 | | | | | |
| 既存システムのリース延長期間（再リース：令5年1月1日～12月31日） | | | | | | | | | | | | | | |
| 開発・運用準備期間 | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | 新システム稼働期間 | | | | | | | |

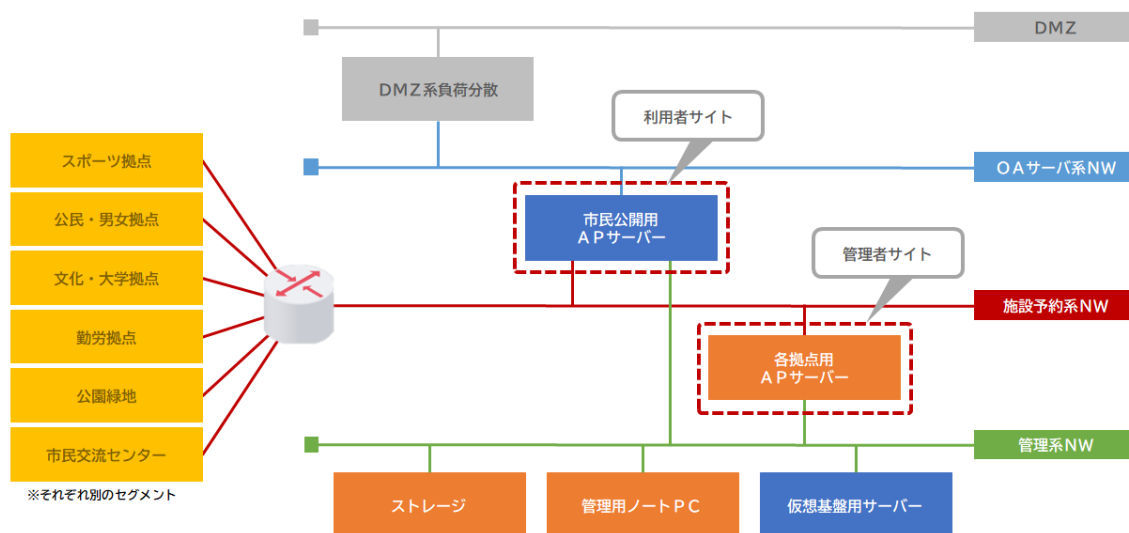
図表5

☆開発・運用準備（システム構築）期間は、契約締結の日から令和5年12月末までを想定。

2. システム要件

(1) システム概要図

現行システムの構成及び範囲（想定）を以下に図示する。



図表 6

(2) システム機能仕様

①システム全体構成要件

- ア. 本書に示す各要件を満たすシステムをサービスとして提供すること。
- イ. 暗号化通信に必要な証明書に要する費用もシステム利用料に含むこと。
- ウ. スポーツ系・文化系の2システムは1つのデータベースで管理できること。
- エ. 施設予約システムの管理機能へのログインパスワード設定について、管理者パスワードとは別に一般アカウントのパスワードを作成すること。

②ネットワーク方式要件

- ア. 管理者サイト及び利用者サイト共に、インターネットから利用できること。
- イ. インターネットを接続する通信回線も本システムに含むこと。

③クラウドサービス基盤の活用

物理リソースが抽象化され、物理リソースの変更や機能の追加に柔軟に対応できるスケラビリティの高いクラウドサービス基盤（IaaS や PaaS のような他のクラウドサービス事業者が提供するものを含む）を活用すること。

④汎用的な利用環境

- ア. ウェブブラウザだけで利用できること。
- イ. 特定のウェブブラウザに依存しないこと。
- ウ. システムの利用には Java 等の追加ソフトウェア及びプラグイン等を必要としないこと。
- エ. すべての出力帳票は PDF 形式に変換できること。
- オ. 帳票は印刷及び画面上にプレビュー表示ができ、必要なページだけを印刷できること。

(3) システムの基本要件

「機能要件一覧表（別紙1）」及び「非機能要件一覧表（別紙2）」については、「対応状況」欄に対応状況を記載し、カスタマイズ対応の項目については、カスタマイズ費用を見積額に計上すること。

本事業で、キャッシュレス決済機能及び自動抽選機能を新たに追加となるため、重要な2つの機能について、提案書に詳細な機能説明を記載すること。

<参考>

現行システムでは、「スポーツネットにしのみや」において、キャッシュレス決済機能（「Pay Pay」のみ）及び自動抽選機能を導入済である。その概略は以下のとおりである。

①キャッシュレス決済機能

【代表利用者来場】

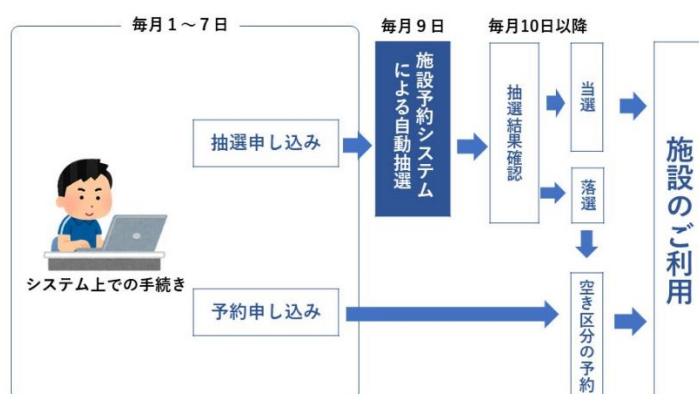
→【読み取り】施設窓口毎に設置しているQRコードを代表利用者が自己のスマホで読み取り

→【入金確認】→【「許可書兼領収書」発行】→【各種集計作業】

☆現金とキャッシュレス決済両方の収納方法が選択可能であること、両方の集計が可能であることなど収納・集計・帳票印刷などにおいて現金&キャッシュレス決済に対応している。

②自動抽選機能

システム上での自動抽選を伴う予約の基本的な流れ（例）



図表7

☆公平かつ正確な抽選が行えるよう、抽選の申込・変更、条件の設定、抽選方法、当落結果通知、当落処理機能などを有している。

(4) 規模要件

①現行システム利用規模

| 施設予約システム名 | 職員 端末数 | 施設利用登録者数 (*1) | サイト利用数 | |
|----------------|-----------|------------------|----------|-------------|
| | | | 予約件数 | アクセスログ |
| スポーツネットにしのみや | 22 台 | 11,484 名 | 24,537 件 | 8,297,036 件 |
| まなびネットにしのみや | 29 台 | 14,325 名 | 36,407 件 | 534,107 件 |
| カルチャー&レッジにしのみや | 14 台 | 13,907 名 | 19,114 件 | 613,157 件 |
| ぷらっと勤労にしのみや | 4 台 | 6,546 名 | 4,243 件 | 89,534 件 |
| コミュニティネットにしのみや | 2 台 | 1,072 名 | 2,654 件 | 43,737 件 |

*1 現行施設予約システムにおける過去3年間の利用者数の平均。

図表8

②現行システム予約対象会館数及び部屋数

「施設情報シート（別紙4）」参照。

③現行システム業務端末のスペック及び台数

「システム用業務端末（クライアント機器）特記仕様書（別紙5）」及び「システム用業務端末リース機器一覧（別紙6）」参照。

(5) 性能要件

①同章の「(10) サービスレベル要件」に示す要件を満たすこと。

②処理ピーク時にでも安定したレスポンスを維持すること。

(6) 信頼性要件

①フルプルーフ（ミスできないようにする工夫）を考慮すること。

②クラウドサービス基盤において冗長性をもたせる等十分な信頼性・可用性を確保すること。

③アクセス集中への対策を講じること。

④保守作業等のために止むを得ない場合を除き、原則としてサービスが完全停止するような計画停止が不要であること。

⑤同章の「(10) サービスレベル要件」に示す要件を満たすこと。

(7) 拡張性要件・柔軟性要件

- ①データ量・処理件数が拡大した場合でもサービスレベルを維持できること。
- ②同章の「(4) ①システム利用規模」に示す職員端末数を超える場合に、別途システムのライセンスを追加契約することで利用できること（職員数に応じたライセンスが必要となる場合のみ）。

(8) 業務継続性要件

- ①システム環境、設定情報、データベース、各種ログ、その他のデータのバックアップを行うこと。（クラウドサービス基盤の機能を利用しても可）
- ②バックアップは1日1回以上行うこと。
- ③複数世代のバックアップを保持すること。
- ④大規模障害、大規模災害が発生した場合の業務継続性を考慮すること。

(9) 他システムとの連動

大学交流センターに設置している催し用表示板と CSV 連携すること。

(10) サービスレベル要件

① サービスレベルの設定

| サービス条件 | サービスレベル | | 区分 | 測定方法 |
|--------------------------|--------------------|---------------------|----------|--|
| | 評価項目 | 要求水準 | | |
| システム稼働時間 | — | 24時間 常時稼働 | 前提 | いつでも利用者が施設予約システムを利用できる状態で稼働していること |
| 計画された稼働時間に渡りシステムが稼働すること | 稼働率 | 99.90% | 管理 指標 | 年間システム稼働時間実績÷年間システム稼働計画時間×100 (本システムに含まれる庁内通信回線の障害による場合は稼働時間実績に含めない) |
| オンライン応答時間が目標値(3秒)以内であること | 目標オンライン 応答時間達成率 | 95.00% | 管理 指標 | 測定時間内にWEBサーバーがクライアントからの応答要求を受信してからサーバーが処理結果を返信するまでの(トランザクション)時間が基準時間内である件数÷測定時間内の全トランザクション件数×100 |
| アプリケーション障害、ネットワーク障害対応 | 通報時間 | 1時間 以内 | 障害 対応 | 障害発生時点から、委託者への障害発生の通報を完了するまでの時間 |
| | 目標復旧時間 (RTO) | 6時間 以内 | 障害 対応 | 障害発生時点から、本システムの全機能が復旧するまでの障害対応時間 |
| | 目標復旧時間 (RPO) | 直近の バックアップ 時点 | 障害 対応 | 決められた復旧時点のバックアップを正しく復旧できたかどうか |
| 大規模障害対応※ | 通報時間 | 1時間 以内 | 障害 対応 | 大規模障害発生時点から、委託者への障害発生の通報を完了するまでの時間 |
| | 目標復旧時間 (RTO) | 48時間 以内 | 障害 対応 | 大規模障害発生時点から、本システムの全機能が復旧するまでの障害対応時間 |
| サービスデスク対応時間 | 一次回答までの 時間 | 24時間 以内 | 管理 指標 | 障害以外のシステムの運用や仕様に関する問合せを受けた時点から、一次回答までの時間(閉庁日の時間は除く) |

※) 大規模障害とは、クラウドサービス基盤(データセンター、ネットワーク、ハードウェア、アプリケーションプラットフォーム)の複合的な障害により通常時のサービス提供方法でサービス継続ができない障害を指す。

震度5強以上の地震、停電、火災、風水害等の大規模災害に起因してシステムの原状復旧が困難な状態になった場合の対応は、非機能要件一覧表(別紙2)「4. 3. 大規模災害対応要件」に依るものとする。

図表9

② サービスレベルの適用時間

- ア. 障害対応のサービスレベルの適用時間は、西宮市の休日を定める条例(平成2年西宮市条例第22号)第2条第1項に規定する休日及びその他別途協議により合意された期間を除いた日(以下「営業日」という。)の午前9時から午後5時30分とする。
- イ. サービスレベルの適用時間外に発生した障害に関しては、翌営業日の9時を起点としてサービスレベルを適用する。

3. 稼働環境要件

(1) 利用者環境要件

①管理者サイト

ア. クライアント

| OS | ブラウザ |
|---------|------------------------|
| Windows | Edge(Chromium版)、Chrome |

※OS、ブラウザのいずれもサポート期間中のバージョンに限る。新バージョンには速やかに対応すること

図表10

イ. ネットワーク

(ア) インターネットから固定IPアドレスにて接続する。

(イ) 庁内LANを構成する回線の主要な帯域は次のとおり。

主要庁舎間接続回線：100Mbps

インターネット回線：200Mbps

②利用者サイト

ア. クライアント

| OS | ブラウザ |
|---------|--------------------------------|
| Windows | Edge(Chromium版)、FireFox、Chrome |
| macOS | FireFox、Chrome、Opera、Safari |
| Android | Chrome |
| iOS | Safari 又は Chrome |

※OS、ブラウザのいずれもサポート期間中のバージョンに限る。新バージョンには速やかに対応すること

図表11

イ. ネットワーク

インターネットから接続する。

(2) ソフトウェア要件

- ①利用するソフトウェアは、最新バージョン又はベンダーのサポートが受けられるバージョンを利用すること。
- ②契約期間内にベンダーのサポートが受けられなくなることが判明したソフトウェアについては、バージョンアップ等の対応を実施すること。
- ③定期的にセキュリティパッチ等を適用すること。緊急性の高いセキュリティパッチはシステムへの影響を確認後速やかに適用すること。
- ④サーバに対し以下機能を提供できるセキュリティソフトをインストールし、設定を行うこと。その費用も本調達に含むこと。
 - ・不正プログラム対策
 - ・IPS/IDS(侵入防御)
 - ・Web レピュテーション
 - ・ファイアウォール
 - ・アプリケーションコントロール
 - ・変更監視
 - ・セキュリティログ監視
 - ・XDR/Vision One 連携

(3) クラウドサービス基盤要件

①基本要件

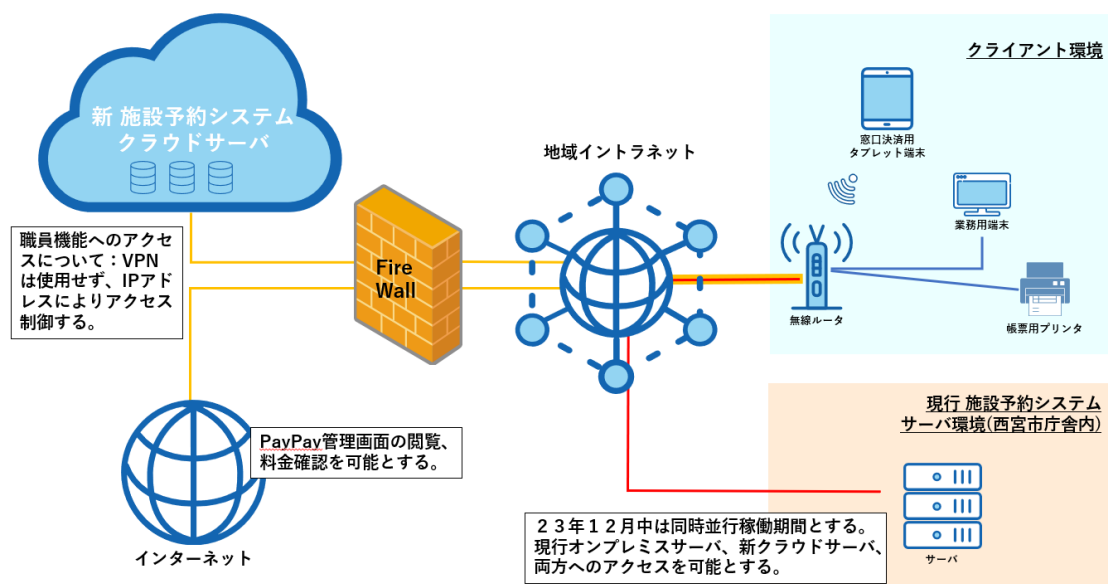
- ア. 物理的所在地及び裁判管轄権が日本国内であること。
- イ. 日本データセンター協会が制定する「J D C C ファシリティスタンダード」の基準において、ティア3相当以上のデータセンターを利用すること。
- ウ. データベースを暗号化すること。データベース全体の暗号化に対応していない場合は、ストレージデバイスを暗号化すること。
- エ. 暗号方式はCRYPTREC 暗号リスト（電子政府推奨暗号リスト）に掲載のあるものを用いること。
- オ. ミラーリング、定期バックアップ等によりデータが保全されること。
- カ. 賃貸借期間終了後、データの抹消措置を行い、実施した旨の証明書を発行すること。
なお、証明書に記載する項目は「消去方法（物理的破壊、磁氣的破壊、OS等からのアクセスが不可能な領域（リカバリ領域、クリップ領域及び再割り当て済セクタ等）を含めた1回以上の上書きによるデータ消去、暗号化消去）／消去日時／消去機器型番／消去機器台数／消去作業を実施した業者名等」とする。
さらに抹消措置の実施がわかるようシリアル番号等が映るように撮影した証拠写真を合わせて提出すること。

②他のクラウドサービス事業者が提供するクラウドサービス基盤を利用する場合の追加要件

- ア. 情報資産が日本国外へ持ち出されないこと。
- イ. 契約の解釈が日本法に基づくものであること。
- ウ. クラウドサービス事業者が ISO/IEC27001:2013（又は JISQ27001:2014）、ISO/IEC27017:2015（又は JISQ27017:2016）、ISO/IEC27018:2014、及び ISO9001:2015 の認証を受けていること。
- エ. クラウドサービス事業者がデータ暗号化のための暗号キーを保有・管理しないこと。
- オ. 利用されなくなったデータ領域は再利用される前にデータ消去等されること。
- カ. 同じクラウドサービス基盤を利用する他の事業者等及びクラウドサービス事業者が本システムの情報資産にアクセスできないように認証・権限制御・アクセス制御されること。
- キ. サービスの稼働状況や利用状況を確認できること、不正アクセス等のセキュリティインシデントやリソース使用状況の検証のためのログ分析ができること。
- ク. ウェブアクセシビリティ規格「規格 JIS X 8341-3:2016」に準拠していること。

(4) ネットワーク要件

- ①本システムを LGWAN 又は庁内 LAN に接続する通信回線、インターネットに接続する通信回線及び管理者サイトと利用者サイトのデータ連携用通信回線を含むこと。また、その費用はシステム利用料に含むこと。
- ②各通信回線は、本システムのトランザクション及びトラフィックを処理可能な構成とすること。
- ③拠点間ネットワーク環境については現行同様地域イントラネットワーク環境を利用すること。
- ④管理者用コンソールへの接続はインターネット経由で行えるようにすること。ただし、本市が指定する送信元グローバル IP アドレスを指定して接続を許可し、その他の送信元 IP からの通信には応答しないこと。（図表 1 2 参照）



図表 1 2

4. システム導入

(1) システム導入

- ①クラウドサービス基盤を導入し、設定すること。
- ②通信回線を導入し、ネットワークの設定をすること。
- ③システムの管理者サイト（本番環境、検証環境）、利用者サイトを構築すること。
- ④システムの初期設定を行うこと。
 - ア. 施設情報設定・職員情報・利用者データの登録
 - イ. 画面表示設定、アクセス権設定、機能別設定、その他詳細設定
 - ウ. 不要機能の無効化
 - エ. 認証設定
- ⑤システムの利用に必要なライセンスを提供すること。
- ⑥導入にあたり仕様打合せ、機能説明、各種ドキュメント作成及び提出、仕様設計を行うこと。
- ⑦現行システムと新システム間で並行利用期間を設けること。期間については別途協議とする。
- ⑧各拠点では、現行業務端末 PC 及び新業務端末 PC を併設できるスペースがない。そのため、新業務端末 PC 設置後は、1 端末で新旧システム両方の環境へとアクセスできるよう設定すること。

(2) テスト

機能、性能、データ移行、セキュリティ、障害復旧、本市環境との連携及び運用等についてテストを実施すること。

(3) データ移行

- ①データ移行に係る全ての費用を本調達に含めること。
- ②現行システムより、利用者情報及び過去の申請情報及び申請済み情報を含むすべての情報について移行を行うこと。またコード体系も引き継ぐこと。
- ③データ移行は、通常業務の影響を考慮し、令和5年(2023年)12月31日までに完了すること。(最終システム切替時に差分データの移行も行うこと)
- ④現行システムから出力されるデータと本調達システムにおけるデータ形式の差異については、受託者の責任において調査・確認し移行すること。
- ⑤移行に関しては十分にリハーサルを行い、本番データの移行は2日以内で実施すること。実現可能な移行作業手順及びタイムスケジュールを移行リハーサル実施前と最終システム切替前に提示すること。
- ⑥現行システムは当該システム納入業者の知的財産権により保護されており、本市は内部のデータ形式に関する情報を有さず、それについて公開できる情報は持っていないため、現行システムの有するデータと導入システムにおけるデータ形式の差異については、受託者の責任

において調査及び確認すること。抽出費用が発生する場合はその費用を本調達に含むこと。
その内容については本市へ報告及び承認を得ること。

⑦データ移行について本市による補完入力等の作業は発生しないこと。

⑧利用者情報について、現在文化系システムではグループごとに、それぞれ利用者データを保持している。それらを1つのデータ内に統合すること。また、1つの利用者情報で複数会館に対し、予約可、不可を制御すること。

(4) 研修

①職員側及び住民側機能について、システム利用職員に対し、操作説明会(集合教育)を実施すること。実施内容、実施回数等は協議の上、決定するものとする。

②現行システムの必要機能について、打合せの上、機能移行を行うこと。

③テスト環境があり、操作練習ができること。

5. システム運用

(1) システム運用要件

①稼働監視

- ア. 稼働監視
- イ. セキュリティ監視
- ウ. リソース監視
- エ. インシデント発生時の通報

②バックアップ管理 バックアップの確認等

③バッチ処理管理

施設予約情報や利用制限情報の更新といった情報連携等のバッチ処理の確認

④セキュリティ管理

ウイルス定義ファイル更新の確認等

⑤ログ管理

- ア. ログ保存
- イ. ログの調査・分析

⑥障害対応

- ア. 障害の原因切り分け、応急復旧
- イ. 設定変更・不具合修正等による復旧・動作確認・再発防止

⑦システムの起動停止等

計画停止等で必要となる場合において実施

⑧システム環境の管理

- ア. システムの各種設定の管理、変更作業

⑨サービスデスク／ヘルプデスク

非機能要件一覧表（別紙2）「4. 運用保守」参照。

※保守・保全に関する費用については、本調達範囲に含まれることとする。

(2) 次期システム移行要件

- ①契約期間満了時に次期システムへデータ移行できるよう、汎用的なデータ形式で、1年分のデータ（施設予約情報、利用者情報、ログ等）を出力すること。
- ②移行データフォーマットや移行データの権利は委託者に帰属すること。
- ③次期システムへの移行時に、最新のデータレイアウト、コード表など必要となるドキュメントを提出すること。

6. 業務遂行

(1) 受託者資格要件

①実施体制

ア. 全体の統括を行う責任者（以下「PM」という。）及びPMの配下にプロジェクトメンバー等を配置すること。

イ. PMは、受託者に契約期間の定めがなく直接雇用されている者であること。

②セキュリティ及び品質に関する資格

ア. ISO/IEC27001:2013（又は JISQ27001:2014）の認証を受けていること。

イ. プライバシーマーク認定事業者であること。

(2) 業務管理要件

①進捗管理

②調整事項管理

③インシデント管理

④サービスレベル管理

⑤その他必要となる管理項目

(3) 会議体制

定例会議（月1回程度）の他、必要に応じて臨時会議を行う。

(4) 作業場所

①会議

委託者の会議室又はオンラインで実施すること。

②その他の作業

原則として、ISO/IEC27001:2013（又は JISQ27001:2014）の認証の適用範囲に含まれる受託者の事業所内又はシステムの設置場所で行うこと。

(5) 成果物

契約後、本番稼働開始日までに提出すること。また、合わせて電子ファイル化された完成図書も提出し、本ファイルは本市が加筆・修正・印刷できる書式であること。

- ①プロジェクト計画書
- ②各種設定一覧表(各種構成図、IP 一覧等)
- ③システム基本設計仕様書
- ④初期設定業務計画書、報告書
- ⑤研修資料、操作マニュアル(職員側機能)
- ⑥運用業務計画書、報告書
- ⑦議事録等
- ⑧ライセンス

但し、設計・構築済みのクラウドサービスを利用する場合には、当該クラウドサービスに関する資料等で代替可とする。

(6) 検収

①テスト運用と検収

システムの機能及び性能の確認、移行されたデータ等の確認を行い、実業務に支障がないかの検収を行うこと。検収時期は協議の上、決定することとする。

また、検収方法は検収時期における成果物をもって合否判定する。

なお、受注者はその後すみやかに作業完了報告書を提出すること。

(7) 業務引き継ぎに関する事項

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、受託者は市等の指示のもと、施設予約システムのサービス提供終了日までに継続して施設予約等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事務引継ぎ

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。

③費用負担

原則として、引継ぎに関する費用は本調達に含むこと。

7. 遵守事項

(1) 遵守事項

- ①個人情報の保護を万全とすること。
- ②個人情報漏えい防止及び不正アクセス防止のための機能を有すること。
- ③個人情報の取り扱いに関しては、データ及び複写資料等の持ち出しを一切行わないこと。

(2) 守秘義務

業務上知り得た秘密事項について、契約期間中及び契約終了後も漏洩してはならない。

なお、提供した秘密事項は、市の指示した時点について、全て返還するとともに不要な情報は消去すること。

8. 権利関係

(1) 著作権の取り扱い

パッケージシステム等既に受注者又は第三者が著作権を有する著作物は、受注者又は当該第三者に留保されるが、著作権を有しない成果物に対する権利（著作権法第21条から第28条に定める全ての権利を含む）及び成果物の所有権は無償で市に譲渡すること。

譲渡又は改変の許諾をした著作物に対し、著作者人格権はいかなる場合においても行使しない。

(2) 特許権、実用新案、意匠権、商標権の使用に関する取り扱い

特許権、実用新案、意匠権、商標権その他日本国の法令に基づき保護される第三者の権利を使用する際は、受注者はこれらの権利使用に関する一切の責任を負わなければならない。

なお、当該権利の使用が市の指示による場合の責任については、この限りでない。

(3) データの取り扱い

本業務で作成されたドキュメント、データに関する著作権については、原則として市に帰属するものとする。

9. その他

(1) 次回更新時において、次期システムへのデータ移行時には、システムが保有する西宮市の情報についてはすべて無償で抽出し、二次加工が可能な状態で提供すること。

(2) システム機器の賃貸借期間終了後、サーバとパソコンは撤去（ケーブル類の抜線とサーバラックからのアンマウント作業を含む）のうえデータを消磁し、消磁した証明書を文書で発行すること。

なお、証明書に記載する要件は「消去方法（粉砕 or 消去ソフトウェアの利用）/消去日時/消去機器型番/消去機器台数/消去作業を実施した業者名等」とし、粉砕の場合は証拠写真を合わせて提出すること。

また、消去ソフトウェアを利用する場合は、消去方式「米国国防総省準拠方式 DoD5220. 22-M」以上の消去レベルを採用し消去を行うこと。

(3) 本仕様書において、明示なき事項又は疑義が生じた場合は、その都度本市担当者と協議するものとする。

(4) 受注者は、本業務を第三者に委託し又は請け負わせることはできない。
ただし、あらかじめ本市の承認を受けた場合には、業務の一部を委託することができる。

(5) 本仕様書に定めのない事項、その他疑義が生じた場合は、本市担当者と協議のうえ決定すること。