

別紙 1_業務明細

目 次

1	調達内容	1
1.1	調達サービスの名称	1
2	本業務の概要	1
2.1	用語の定義	1
2.2	解決すべき課題	1
2.3	業務の概要	2
2.4	本業務の範囲	2
2.5	本サービスの利用者等の概要	3
2.6	対象施設	3
3	システムの要件	4
3.1	施設管理者機能	4
3.1.1	施設管理者ポータル機能イメージ	4
3.1.2	施設利用者管理・予約管理機能イメージ	5
3.2	オンライン決済機能	5
3.3	施設利用者機能	6
3.3.1	施設利用者ポータル機能イメージ	6
3.3.2	空き状況照会・予約機能イメージ	6
4	システム運用基盤の要件	7
4.1	セキュリティ	7
4.1.1	セキュリティ要件	7
4.1.2	セキュリティ監視	7
4.2	運用管理	7
4.3	サポートセンタ	10
5	データセンタ（iDC）の要件	10
6	利用者環境要件	11
7	教育要件	12
7.1	職員研修	12
8	移行要件	12
8.1	データ移行	12
8.2	契約期間終了後の扱い	13
9	契約書の作成要件	14
9.1	SLAの締結	14

1 調達内容

1.1 調達サービスの名称

「岡山市第2期施設予約システム構築・運用保守業務委託」（以下、「本業務」という。）

2 本業務の概要

2.1 用語の定義

本書に用いる用語の意味を、「表 2-1 用語の定義」に示す。

「表 2-1 用語の定義」

用語	定義
施設予約システム	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を使って、スポーツ施設や文化施設などの公共施設の空き状況照会や予約申込、抽選予約などができるシステムをいう。 以下、「システム」という。
公共施設予約サービス	システムを利用することにより住民に提供されるサービスをいう。 以下、「本サービス」という。
サービス提供事業者	システムを運用し、システムの機能等を本市に提供する事業者をいう。 以下、「受託者」という。
現行施設予約システム	平成 28 年 10 月から提供している岡山市施設予約システムをいう。 (参考) https://www4.pf489.com/OkayamaCity/Web/Portal/ 以下、「現行システム」という。 現行システムの利用規模は「別紙 3_現行システム利用規模」参照のこと。

2.2 解決すべき課題

本業務の調達に当たっては、次の事項を重点的に解決すべき課題と位置づける。

- (1) システムを利用した施設管理者の事務の効率化
- (2) システムを利用した施設利用者及び施設管理者の利便性の向上

2.3 業務の概要

本調達における業務内容は、次のとおりである。

なお、本書に基づく調達の過程で、明らかとなる業務内容については、原則、対応することとし、本市と十分協議したうえで行うこととする。

(1) 本サービスの提供

ア. 令和7年4月1日から令和12年3月31日まで5年間提供すること。

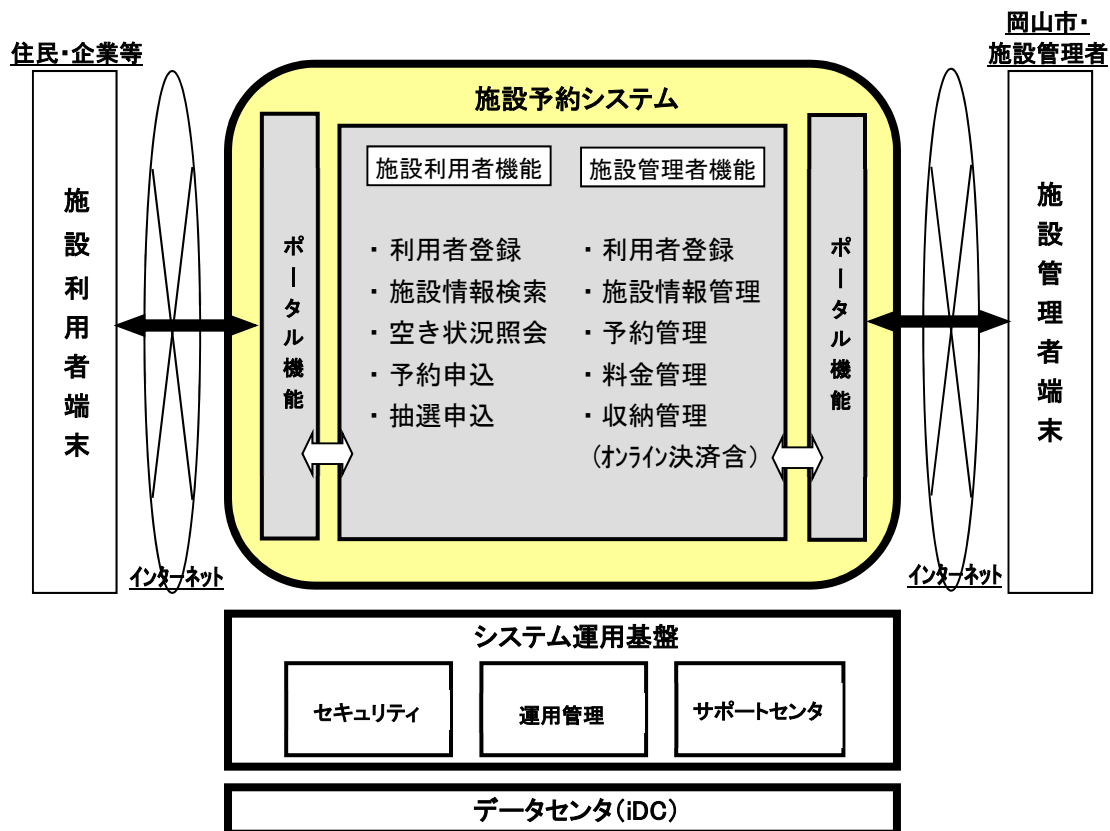
イ. インターネットを介したSaaS方式により提供されるものとする。

ウ. 本サービスを支障なく利用できるよう、利用者環境の維持管理を行うこと。

2.4 本業務の範囲

本業務の全体概要を「図2-1 システムの全体概要」（太枠部分が本業務該当箇所）に示す。

「図2-1 システムの全体概要」



(1) システムの概要

システムは、「施設管理者機能」、「オンライン決済機能」及び「施設利用者機能」で構成される。詳細は「3 システムの要件」に記載する。

(2) システム運用基盤

システム運用基盤は、「セキュリティ」、「運用管理」及び「サポートセンタ」で構成される。詳細は「4 システム運用基盤の要件」に記載する。

(3) データセンタ (iDC)

本業務に係るシステムは適切なファシリティ要件を備えたデータセンタに設置して運用すること。
詳細は「5 データセンタ (iDC) の要件」に記載する。

2.5 本サービスの利用者等の概要

本業務の提供におけるシステムの利用者を「表 2-2 システム利用者の定義」に示す。

「表 2-2 システム利用者の定義」

利用者	内 容
施設利用者	定義：本サービスを利用する住民・企業等。 ネットワーク：インターネットを經由してシステムに接続する。
施設管理者	定義：システムを利用して、施設を管理する者。 ネットワーク：インターネットを經由してシステムに接続する。なお、デジタル証明書による認証を用いたアクセス制限※を行う。
システム管理者	定義：システムの運用管理業務を行う本市職員。 ネットワーク：インターネットを經由してシステムに接続する。なお、デジタル証明書による認証を用いたアクセス制限※を行う。

※本市市内ネットワーク環境では、Citrix Workspace を使用した仮想デスクトップ (SBC 方式) の画面転送でインターネットを利用しており、当該ネットワーク環境でのデジタル証明書認証によるアクセス制限の動作保証をすること。

2.6 対象施設

本サービスを利用する対象の施設は、「別紙 4 施設一覧」に示す。

ただし、現時点における利用予定施設であるため、システム構築過程において、施設数や室場数に変動がある可能性を見込むこと。また、運用保守過程において、施設数や室場数の増減があった場合、基本的には本調達の範囲内で無償対応することとするが、増減規模が著しく大きな場合は、その費用負担について、本市と受託者で別途協議することができる。

3 システムの要件

システムの機能は、本書及び「別紙 5_機能要件一覧」によるものであること。

なお、システムの機能は、本市の制度及び技術的動向を踏まえ、適宜、受託者において機能拡張が図られるものとする。

3.1 施設管理者機能

3.1.1 施設管理者ポータル機能イメージ

施設管理者向けのポータル機能として必要と考えられるコンテンツ要素及びその機能を「表 3-1 施設管理者向けポータルコンテンツイメージ」及び「別紙 5_機能要件一覧」に示す。

「表 3-1 施設管理者向けポータルコンテンツイメージ」

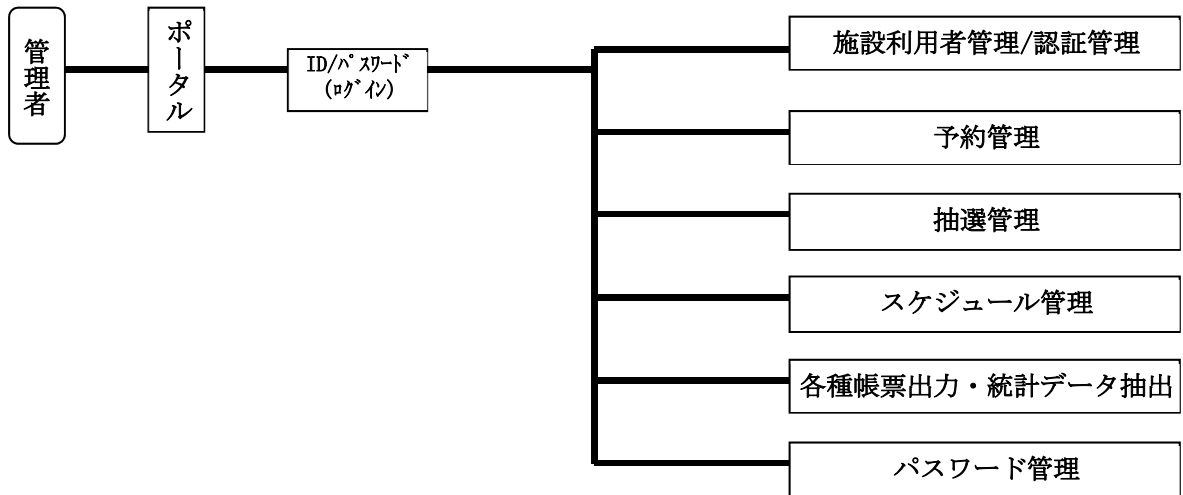
コンテンツ要素	機能内容
予約管理	施設利用者を指定して該当施設利用者が持っている予約の検索ができる。 予約の申込・変更を行う。また、抽選予約の申込・変更ができる。
運用管理	休館日、休館コマ等の運用設定ができる。 施設利用者へのお知らせの登録ができる。 操作ログの参照ができる。
利用者管理	全システムで共通的に利用する施設利用者情報の登録・変更ができる。
管理者管理	施設管理者、所属組織及び指定管理者の登録・変更ができる。 施設管理者のパスワードの変更ができる。
施設管理	施設や設備の各種情報の設定ができる。
マニュアルダウンロード	操作マニュアル等をダウンロードできる。

3.1.2 施設利用者管理・予約管理機能イメージ

(1) 施設管理者機能

施設管理者向けの機能として必要と考えられる機能を「図 3-1 施設管理者向け機能イメージ」及び「別紙 5_機能要件一覧」に示す。なお、本市における各種帳票は「別紙 7_取扱帳票一覧」であり、原則としての現行の条例に合わせられること。

「図 3-1 施設管理者向け機能イメージ」

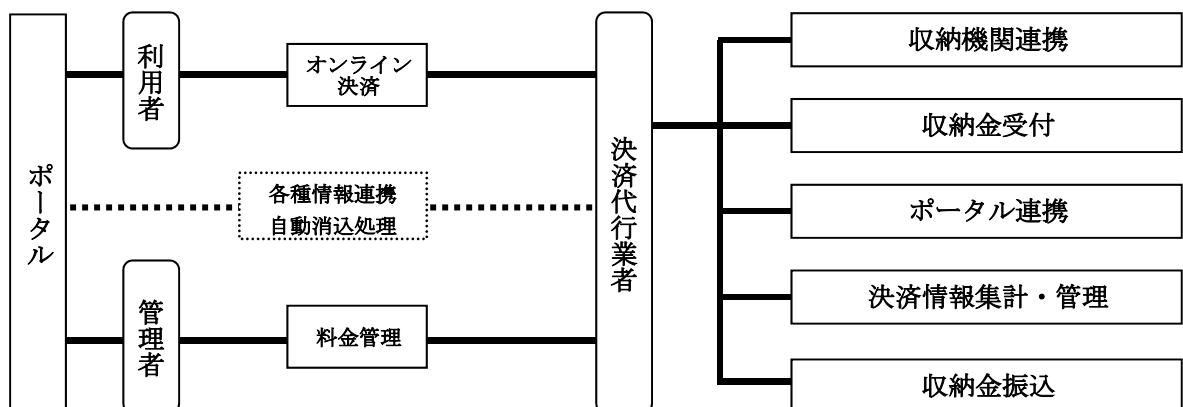


3.2 オンライン決済機能

オンライン決済に必要と考えられる機能を「図 3-2 オンライン決済機能イメージ」及び「別紙 5_機能要件一覧」に示す。システムオプションとして構築時に発生する費用は本調達の費用に含めることとするが、決済代行業者は本市と別途契約を締結することを想定している。決済代行業者との契約・費用等は別途協議のうえ、決定する。なお、決済代行業者も、必ず「3.2 オンライン決済機能」の要件を満たすこととし、受託者はその候補となる業者を本市に事前に提示すること。

また、本市と別途契約を締結する決済代行業者に対して、指定納付受託者の指定、施設料の債務や求償権等を規定した協定書の締結を本市が求めた際は、内容について協議したのち、応じるよう要請すること。

「図 3-2 オンライン決済機能イメージ」



3.3 施設利用者機能

3.3.1 施設利用者ポータル機能イメージ

施設利用者向けのポータル機能として必要と考えられるコンテンツ要素及びその機能を「表 3-2 施設利用者向けポータルコンテンツイメージ」及び「別紙 5_機能要件一覧」に示す。

「表 3-2 施設利用者向けポータルコンテンツイメージ」

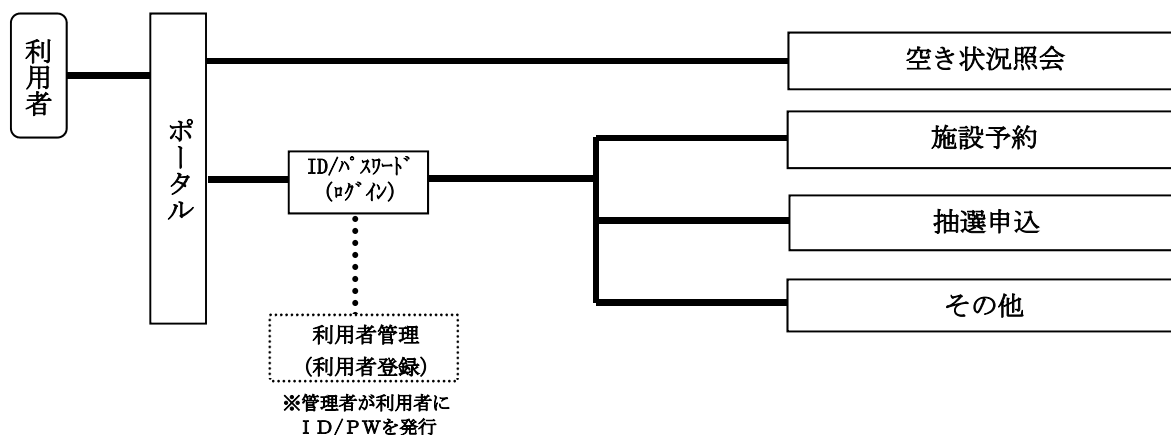
コンテンツ要素	機能内容
施設検索	施設名称、利用目的、地区などから施設を検索して表示する。
施設利用者ガイド	公共施設予約システムの概要についてわかりやすく具体的に表示する。
利用方法ガイダンス	端末利用環境(OS・ブラウザなど)利用準備(利用者登録方法など)から予約、抽選申込等の手順の流れをわかりやすく表示する。
お知らせ情報	本サービスの稼働状況や施設管理者からのお知らせなどを表示する。
施設利用者サポート	よくある質問(FAQ)などを表示する。また、利用者マニュアルや各種説明資料をオンラインで閲覧できる。
規約・各種ポリシー	規約、規定、プライバシーポリシー、セキュリティポリシー、免責事項等を表示する。
関連団体とのリンク	関連団体等とのリンクができる。

3.3.2 空き状況照会・予約機能イメージ

(1) 施設利用者機能

施設利用者向けの機能として必要と考えられる機能を「図 3-3 施設利用者向け機能イメージ」及び「別紙 5_機能要件一覧」に示す。

「図 3-3 施設利用者向け機能イメージ」



4 システム運用基盤の要件

4.1 セキュリティ

4.1.1 セキュリティ要件

受託者は、情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）に関する「ISO/IEC27001」認証及び個人情報の保護体制に対する第三者認証制度「プライバシーマーク」の認証を受けていること。また、システムは、クラウドサービスセキュリティに関する「ISO/IEC27017」認証を受けていること、もしくは政府情報システムのためのセキュリティ評価制度「ISMAP」のクラウドサービスリストに登録されていること。

4.1.2 セキュリティ監視

データセンタ内の本業務に係るシステム等セキュリティ監視要件を「表 4-1 セキュリティ監視要件」に示す。

システムセキュリティに関しては、契約締結後に作成するサービスレベル合意書（以下、「SLA」という。）において基準値を設定すること。

「表 4-1 セキュリティ監視要件」

監視対象	監視要件	内容
システム セキュリティ	不正侵入検知	ネットワーク上のトラフィックを監視し、不正侵入検知を行うこと。 不正侵入の兆候を検知した時には、適切な対策を講じること。
	不正改ざん 検知	サーバ上のファイルの改ざん検知を行うこと。 改ざん検知時には、修復もしくは代替ファイルへの移行を行うこと。
	マルウェア 対策	随時、マルウェア（コンピュータウイルス、ワーム、スパイウェアなど）チェックを行い、マルウェアの感染を未然に防ぐこと。
物理的及び 環境的セキュリティ		データセンタ及びサーバールームへの入退室管理を行うこと。 サーバールームを監視カメラ等により監視すること。 守衛巡回すること。

4.2 運用管理

本業務に当たり、受託者は、以下の運用管理を適切に実施すること。

(1) 稼働時間

本サービスの稼働時間を「表 4-2 サービス提供時間」に示す。

計画停止及び予定外の停止時間は、SLAにおいて基準値を設定すること。計画停止の時間は、夜間 22:00～翌朝 6:00 までの時間に行われることが望ましい。

「表 4-2 サービス提供時間」

対 象 者	処理方法	サービス提供日	サービス受付期間
施設利用者	オンライン	365 日	24 時間
施設管理者、システム管理者	オンライン	365 日	24 時間

(2) 運用管理体制

本業務の契約期間を通じた運用管理体制のイメージを「表 4-3 運用管理体制」に示す。

「表 4-3 運用管理体制」

運用管理者	業務内容
主任技術者	本業務契約の履行に関し、技術管理（連絡窓口、定期報告等）を行う。
作業責任者	本業務契約の履行に関し、運営、取締り等を行う。
システム運用統括	各システム担当間の調整を行う。
システム監視担当	安定的なシステム稼動を行うための監視業務を行う。
システム保守担当	安定的なシステム稼動を行うための保守業務を行う。
オペレーション担当	運用総括者の管理のもとに必要なオペレーションを行う。
サポートセンタ担当	施設管理者からの問い合わせに対し、受付、回答、エスカレーションを行う。業務の詳細については、「4.3 サポートセンタ」を参照すること。

(3) データ管理

予約データについては、定期的にバックアップを行い、バックアップメディアを適切に管理すること。データ管理の方法及び内容を「表 4-4 データ管理内容」に示す。

「表 4-4 データ管理内容」

データ管理項目	データの管理方法	内容
バックアップ	定期バックアップの実施	障害時の回復目標に対してバックアップ手法を定めること。バックアップツールやジョブ管理ツール等を導入し、定期的にバックアップを行うこと。
	バックアップメディアの管理	バックアップメディアを作成し、適切な場所に指定年限の間、保管すること。
リストア		想定される障害について、あらかじめバックアップ媒体からのリカバリー方法を決定しておくこと。

(4) 構成管理

設備・回線・機器等物理的構成についてのシステム構成管理を行うこと。

利用経年に伴い生じる要求・使用環境変化（利用者数、アプリケーション変更等）に対応すること。特にアプリケーションや各ハード機器を制御するソフトウェアについては、種々の問題の早期原因究明に備え、変更内容や作業を記録し、いつでも詳細に確認できるようなソフトウェア構成管理を行うこと。

(5) システム監視管理

安全で安定的な稼働を可能とするためのシステムの監視対象を「表 4-5 システム監視内容」に示す。
(システム稼働時間内は常時監視を行うこと。)

「表 4-5 システム監視内容」

監視対象	内容	
ネットワーク監視	稼働監視	ネットワーク機器の稼働監視を行うこと。 障害発生時には、障害箇所・影響範囲の特定を行うこと。
	性能監視	性能評価目的と評価項目を明確にすること。 ネットワーク負荷状況（トラフィック）を測定すること。
サーバ監視	稼働監視	サーバ稼働監視（全体の死活監視及びディスク等主要部品の障害監視）を行うこと。 プロセス監視（OS系、アプリケーション系）を行うこと。 ログ監視を行うこと。 障害発生時には、障害箇所・影響範囲の特定を行うこと。
	性能監視	性能評価目的と評価項目を明確にすること。 サーバ負荷監視（CPU・ディスク・メモリ）を行うこと。 パフォーマンス閾値監視を行うこと。
	運転管理	ジョブ管理ツール等を導入し、ジョブ管理を行うこと。

(6) 障害管理

障害に対して、予防、発生時の迅速な処理手順、再発防止のための方策を「表 4-6 障害管理内容」に示す。

障害発生時の初動及び対応については、SLAにおいて基準値を設定すること。

「表 4-6 障害管理内容」

障害管理の方法	内容
障害対応ルールの策定	障害対応マニュアルを定め、運用すること。 障害が発生した場合の緊急連絡体制を確立すること。
障害発生時の初動	障害発生時には迅速に関係者へ連絡を行うこと。 監視センタにおいて障害の一次切り分けを実施すること。
障害対応	稼働診断、定期点検等により、障害の予防を行うこと。 障害対応の報告を行うこと。 障害対応履歴の集積・分析、障害原因の分析により再発防止を行うこと。

(7) 保守管理

システムの契約期間中にわたって安定的運用を図るための保守管理方法を「表 4-7 保守管理内容」に示す。

セキュリティパッチの適用については、SLA において基準値を設定すること。

「表 4-7 保守管理内容」

保守管理の方法	内容
ソフトウェア保守	契約内容に基づき、ソフトウェアの機能改善や変更を行うこと。 ソフトウェア運用に伴うデータベース領域の整備等の作業を実施すること。
設備・機器保守	契約内容に基づき、定期保守を行い、ハードウェア障害の早期発見・予防に努めること。 ハードウェア障害発生時の保守対応方法・時間を定めること。 定期保守、障害対応においては、必要に応じてオンサイト保守を行うこと。
セキュリティ保守	セキュリティパッチ適用など定期的なセキュリティ保守を実施すること。

4.3 サポートセンタ

(1) 基本機能

本業務に当たり、受託者は、電話、電子メール等による施設管理者及びシステム管理者からの問い合わせ等に対する窓口として、サポートセンタを設置すること。また、施設や室場のマスタ設定の変更、室場の新規追加、データ・操作ログ抽出等の依頼について、サポートセンタにて無償で対応すること。

サポートセンタのサービスイメージを「表 4-8 施設管理者等向けサポートセンタサービスイメージ」に示す。

「表 4-8 施設管理者等向けサポートセンタサービスイメージ」

利用者	処理方法	サービス提供日	サービス受付期間
施設管理者 システム管理者	電話	平日 (12月29日から1月3日を除く。) ※サービス受付時間外の緊急問い合わせ方法が存在すること。	9:00~17:00
	電子メール ファクシミリ	365日	24時間 (対応は平日のみ)

5 データセンタ (iDC) の要件

システムを設置するデータセンタは、「情報システム安全対策基準」(通商産業省告示第 518 号、第 536 号)に適合していること。

本サービスの提供に利用されるサーバは国内のデータセンタに設置され、利用における準拠法は日本国法であり、管轄裁判所が日本にあること。

6 利用者環境要件

以下に示す端末及び環境で利用可能なサービスであること。

(1) 施設管理者・システム管理者側利用環境

項目	要件
端末性能	CPU インテル Core i3 相当 メモリ 8GB 以上
OS	Microsoft Windows 10、11 Microsoft Windows 2016 最新のバージョンに追随し、サポートすること。
Web ブラウザ	Microsoft Edge Google Chrome Mozilla Firefox 最新のバージョンに追随し、サポートすること。
その他	Web ブラウザのみでシステムを利用できることとし、特別なアプリケーションをインストールする必要がないこと。 Java 実行環境 (JRE) や一般的に公開されている各種プラグイン等のインストールが必要ないこと。 システムを利用するために端末設定を変更する必要がないこと。 今後の端末調達において、ハードウェア仕様や OS 等のソフトウェア仕様が変わる可能性があるため、システムが利用環境の変化に対応できるよう考慮しておくこと。

(2) 施設利用者側利用環境

項目	要件
端末性能	一般的な性能を有する端末により、本サービスを支障なく利用できること。
OS	一般的に普及している OS (例 : Windows、Mac) をサポートするとともに、最新のバージョンに追随し、サポートすること。
Web ブラウザ	Microsoft Edge をサポートすること。 別途指定する Windows OS 仕様に実装される標準のバージョンをサポートするとともに、最新のバージョンに追随し、サポートすること。 Mozilla Firefox、Safari、Google Chrome により、使用できること。
スマートフォン	iOS、Android の最新バージョンにより、本サービスを支障なく利用できること。
その他	Web ブラウザのみで本サービスを利用できることとし、特別なアプリケーションをインストールする必要がないこと。 本サービスを利用するために端末設定を変更する必要がないこと。

7 教育要件

7.1 職員研修

本市職員及び施設管理者に対し、操作研修を実施すること。必要回数等の実施の詳細については、受託者が本市と協議のうえ、決定する。

研修の種類・方法等のイメージを以下に示す。研修実施の1か月以上前までに操作マニュアル及び研修計画書を提出し、本市の承認を受けること。

研修区分	研修形態	実施時期	対象人数	内容
操作研修	集合研修	サービス開始の遅くとも1か月前	150人程度	管理者が習得すべき事項についての研修を行う。研修会場及び研修で使用するパソコンは本市で用意するが、講師及び研修参加人数分の研修テキストは、受託者が用意すること。

8 移行要件

8.1 データ移行

(1) 現行システムのデータ移行

現行システムの取扱データは、「別紙 6_現行システム取扱データ一覧」を参照のこと。移行の対象とするデータは、受託者が本市と協議のうえ、システムの基本設計工程で確定すること。

現行システムの施設・利用者情報等の移行及びシステム設定時において、内容確認が必要な場合は、施設管理者等に個別にヒアリングを行うなど、システムの実装に当たり適切なデータ設計を実施すること。

(2) 現行システム外のデータ移行

現行システムを使用していない施設については、業務運用や各種設定情報を施設管理者に個別にヒアリングを行い、システムの実装に当たり適切なデータ設計を行うこと。

データ移行の実施作業について、現行システム開発業者、本市及び受託者の役割を「表 8-1 役割分担イメージ」に示す。

「表 8-1 役割分担イメージ」

主要なデータ移行作業	現行システム開発業者	本市	受託者
データ移行の実施方針の決定		○	◎
現行システムのデータ提供	◎		
提供データの調査・分析			◎
移行対象データ・範囲の決定（ヒアリング）		○	◎
データ変換・データセットアップ			◎
移行設計		○	◎
移行期間の運用	◎		◎
本番移行の実施		○	◎
本番稼働後のデータ監視			◎

◎…主担当 ○…協議、確認

8.2 契約期間終了後の扱い

(1) 次々期受託者への引継ぎ

本業務に係る契約が終了（一部終了を含む。）し、別事業者と次々期システムの契約を締結する場合、受託者は、本市と協議のうえ、当該別事業者に対して、データ移行支援等必要な支援作業を行い、業務及びシステムの円滑な移行に寄与すること。

(2) 次々期システムへのデータ移行

データ移行に当たっては、次々期システムにデータ移行をできるように、XML、CSV など、汎用的なデータ形式で、全件分のデータを出力すること。

また、次々期システムへの移行時に、最新のファイル・レコードのレイアウト、コード表など必要となるドキュメントを提出すること。

(3) データ削除

本業務終了後に本市情報資産を格納していた機器類（電磁的記録媒体）については、記録されたデータの完全消去又はディスクの破壊を行うこと。データの完全消去は、OS 等からのアクセスが不可能な領域も含めた領域のデータ消去装置又はデータ消去ソフトウェアによる上書き消去とし、ディスクの破壊は物理的な方法による破壊又は磁気的な方法による破壊とする。また、作業後は物理破壊等を証明する書類を作成し、1 か月程度を目安に本市に提出すること。

9 契約書の作成要件

9.1 SLA の締結

本業務の提供にあたり、「表 9-1 サービス品質基準」をもとに、受託者は、本市と協議して提供開始日までに SLA を締結する。

SLA は、サービスレベルのモニタリング実施方法及びサービスレベル基準値を満たすことができなかった場合のサービス対価の減額等のルールも含めて別途定義すること。

「表 9-1 サービス品質基準」

サービスレベル項目		内容	基準値
システムの 可用性	稼働時間	サービス提供時間	24 時間 365 日 (計画停止を除く。)
	計画停止	定期点検等のために計画的にシステムを停止する時間	月 24 時間以内
	稼働率	年間総稼働時間から計画停止期間を控除したシステム稼働時間のうち、計画外停止期間を差し引いた稼働時間の割合	年 99.5 パーセント以上
システムの 信頼性	ウイルス定義 ファイルの更新	公表からウイルス定義ファイル更新までの時間	24 時間以内
	セキュリティパ ッチの適用方針	公表からセキュリティパッチ適用方針を決定し、本市へ報告するまでの時間	2 日以内
	障害の報告	障害の検知から本市へ報告するまでの時間	一次通知：1 時間以内 二次通知：2 時間以内
	障害の復旧予定 時刻の報告	障害の検知から本市へ復旧予定時間を報告するまでの時間	2 時間以内
	障害の 復旧回復時間	障害の検知から復旧回復までの時間	6 時間以内
	リカバリー ポイント	障害発生時の復旧が可能な基点	障害発生時直前 (1 時間程度)
システム の性能	オンライン応答 時間遵守率	内部ネットワーク内における画面遷移に要する時間が平均 3 秒以内である割合	95 パーセント以上

(1) SLA の見直し

SLA の項目及び基準値は、必要に応じ、本市と受託者が協議して見直すことができる。

(2) SLA 達成状況の報告

受託者は、月次でモニタリングし、その結果を本市へそれぞれ報告する。ただし、セキュリティや障害に関する事項については、随時報告すること。