

岡山市第2期施設予約システム
構築・運用保守業務委託
仕様書

岡山市政策局政策部デジタル推進課

目次

| | | |
|------|-----------------------|---|
| 1 | 業務概要 | 1 |
| 1.1 | 業務目的及び概要 | 1 |
| 1.2 | サービスレベル管理等 | 1 |
| 2 | 本業務の基本事項 | 1 |
| 2.1 | 適用範囲 | 1 |
| 2.2 | 業務期間 | 1 |
| 2.3 | 作業場所 | 1 |
| 2.4 | 業務担当課 | 1 |
| 2.5 | 協議 | 1 |
| 2.6 | 法令・条例等の適用 | 2 |
| 2.7 | 品質管理・保証等 | 2 |
| 2.8 | 再委託の制限 | 2 |
| 2.9 | 秘密の保持 | 2 |
| 2.10 | 契約時に提出する書類 | 3 |
| 2.11 | 主任技術者等 | 3 |
| 2.12 | 損害の賠償 | 3 |
| 2.13 | 貸与資料 | 3 |
| 2.14 | プロジェクト管理 | 3 |
| 2.15 | 包括外部委託について | 4 |
| 2.16 | 作業経過の報告 | 4 |
| 2.17 | 第三者の権利・利益の対象となるものの利用等 | 4 |
| 2.18 | その他 | 4 |
| 3 | 成果品 | 5 |
| 3.1 | 完了検査 | 5 |
| 3.2 | 成果納品 | 5 |
| 3.3 | 権利関係 | 5 |
| 3.4 | 報告書等の作成 | 6 |
| 3.5 | 提出成果品及び提出期限 | 7 |
| 3.6 | 成果品の納品方法 | 9 |
| 4 | 支払方法 | 9 |
| 4.1 | 委託の工程 | 9 |
| 4.2 | 支払方法 | 9 |

■別紙一覧

- ・別紙 1_業務明細
- ・別紙 2_スケジュール概要案
- ・別紙 3_現行システム利用規模
- ・別紙 4_施設一覧
- ・別紙 5_機能要件一覧
- ・別紙 6_現行システム取扱データ一覧
- ・別紙 7_取扱帳票一覧

1 業務概要

1.1 業務目的及び概要

岡山市（以下、「委託者」という。）では、利用者がインターネットを介して委託者が管理するスポーツ施設、文化施設等を予約・閲覧できる「岡山市施設予約システム」を平成27年に構築し、平成28年10月からサービスを提供している。サービス提供から約7年が経過し、スマートフォンやオンライン決済の一般化等によるインターネット環境の変化に対応するため、システムの再構築・移行作業を行い、利用者のさらなる利便性向上を図ることを目的とする。

岡山市第2期施設予約システム構築・運用保守業務（以下、「本業務」という。）は、設計、構築、運用から教育支援までの一体的な業務を、システム運用及び機能等の提供を行うサービス提供事業者（以下、「受託者」という。）に包括委託するものとする。

業務詳細は「別紙1_業務明細」を参照のこと。

1.2 サービスレベル管理等

本業務に関して、受託者はサービスレベルを保証すること。委託者と受託者との間で、履行業務の品質を継続的に維持、向上、改善していくことを目的に、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。）のとおり、サービスレベルの管理等を行うこととする。

2 本業務の基本事項

2.1 適用範囲

本仕様書は、委託者が受託者に委託する本業務に適用する。

2.2 業務期間

契約日から令和12年3月31日まで

なお、当該システムの稼働開始日は令和7年4月1日とする。

各作業のイメージは「別紙2_スケジュール概要案」を参照のこと。

2.3 作業場所

本業務の作業は、主には受託者の設備（事務所等）で実施すること。打合せ会議は、受託者が準備するWeb会議ツールでの実施とするが、委託者において必要と認めるときは、庁内での打合せを実施する。また、操作研修の会場については、委託者にて準備を行うこととする。

2.4 業務担当課

本業務の委託者の担当課は、政策局政策部デジタル推進課とする。

所在地：岡山市北区大供一丁目1番1号

電話：086-803-1047

e-mail：ict@city.okayama.lg.jp

2.5 協議

(1) 本業務を適正かつ円滑に実施するため、受託者は各々の業務について委託者と常に密接な連絡に努め、本仕様書に記載のない事項及び疑義が生じた場合は、委託者と受託者で協議のうえ委託者の指示に従い、業務を遂行すること。

(2) 委託者において必要と認めるときは、作業の変更又は中止をさせることがある。

この場合の変更について、委託契約書に明記されていない場合は両者の協議により定めるものとする。なお、変更により必要となる工期は別に定めるものとする。

- (3) 委託者は、作業責任者、主任技術者及びその他の従事者（業務の一部を委任された者、業務の一部を下請けする者を含む。）について、業務の履行又は管理に関して著しく不相当と認められる者があるときは、受託者に対して、その理由を明示して、必要な措置をとることを請求することができるものとする。

2.6 法令・条例等の適用

受託者は、業務の実施に当たり、日本国において適用される法令及び関係する法令・条例等はこれを遵守しなければならない。

- (1) 岡山市契約規則（平成元年市規則第 63 号）
- (2) 個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）
- (3) その他の関係法令

2.7 品質管理・保証等

受託者は、本業務を遂行するに当たり、適切な品質管理の実施及び品質の保証を行うとともに、必要な企画立案能力、技術的能力の向上に努めなければならない。

2.8 再委託の制限

- (1) 受託者は、委託の全部又は大部分を一括して第三者に委任し、又は請け負わせてはならない。
- (2) 受託者は、委託の一部を委任し、又は下請負させるときは、相手方の名称その他委託者が必要と認める事項をあらかじめ委託者に対して通知しなければならない。
- (3) 受託者は、委託の一部を委任し、又は下請負させるときは、受託者がこの契約を遵守するために必要な事項について、相手方と約定しなければならないが、かつ、相手方の行為についてすべての責任を負うものとする。
- (4) 受託者は、委託の全部又は一部を委託者から指名停止を受けている者又は指名停止を理由として有資格者名簿から削除された者で当該指名停止期間が満了していない者に委任し、又は請け負わせてはならない。
- (5) 受託者が委託の一部を委任し、又は下請負させる場合において、当該受任者又は下請負者について、委託業務の履行に著しく不相当と認められる者があるときは、受託者に対して書面によりその事由を明示して、変更を求めることができるものとする。

2.9 秘密の保持

- (1) 受託者は、業務上知り得た秘密・個人情報を本業務以外の目的に使用し、又は第三者に漏らしてはならない。
- (2) 受託者は、業務の遂行に当たっては、「個人情報の保護に関する法律」及び「岡山市情報セキュリティポリシー」を遵守し、取得した個人情報は、その取扱いに最大限の注意を払うこと。
- (3) 受託者は業務上知り得た個人情報を保護するため、委託者と「個人情報の保護に関する法律」に基づく「市の保有する個人情報の取扱委託に関する覚書」を締結しなければならない。
- (4) 受託者は、本業務において「岡山市情報セキュリティポリシー」における機密性 3 の情報資産※を取り扱う全ての従事者（下請負先等も含む。）の所属、氏名、作業内容、取り扱う情報資産を書面で本市に報告すること。また、システム障害発生時

その他の場合において当初報告していない者が業務に従事する必要を生じたとき、又は報告した従事者が従事しなくなったときは、改めて報告をすること。

※「機密性3の情報資産」とは、「個人情報の保護に関する法律」第2条第1号に規定する個人情報、法令又は条例の定めにより守秘義務を課せられている行政情報（前述の個人情報を除く）、法人その他の団体に関する行政情報で漏えいすることにより当該団体の利益を害するおそれのあるもの、漏えいした場合、行政に対する信頼を著しく失墜するおそれのある行政情報、情報システムに係るパスワード及びシステム設定情報のこと。

2.10 契約時に提出する書類

受託者は、本業務を実施するに当たり以下の書類を作成し、委託者の承諾を得なければならない。

- (1) 委託業務着手届
- (2) 委託作業表
- (3) 作業責任者及び主任技術者届出書
- (4) 下請負通知書（本業務の一部を下請負に付する場合に限る。）

2.11 主任技術者等

本業務を遂行する主任技術者等は、業務の実施に必要な十分な知識、経験、技能等を有していること。

なお、作業責任者及び主任技術者は、委託者からの変更要望又は委託者の承認がない限り、変更できないこととする。

2.12 損害の賠償

本業務の遂行中に受託者が委託者若しくは第三者に損害を与えた場合又は第三者から損害を受けた場合は、直ちに委託者にその状況及び内容を書面により報告し、すべて受託者の責任において処理解決するものとし、委託者は一切の責任を負わない。

2.13 貸与資料

- (1) 受託者が本業務を実施するうえで必要となる資料のうち委託者が提供することが可能な資料は、委託者が受託者に貸与するものとする。貸与可能な資料は、両者の協議により定めることとする。また、貸与は作業責任者又は主任技術者が受けるものとする。
- (2) 貸与された資料は、その重要性を認識し、取扱い及び保管を慎重に行うこと。また、本業務において貸与した関係書類は、作業終了後若しくは契約を解除されたとき又は本業務履行上不要になった場合、委託者に返還しなければならない。また、貸与資料の複製物は適切に廃棄するなど、委託者の指示に従った処置を行うこと。

2.14 プロジェクト管理

受託者は、委託者の視点に立って、本業務が効率的かつ適正に実施されるように、また、本業務の目的や委託者の要求するサービス水準を達成できるように、すべての工程におけるプロジェクト管理（各作業の進捗状況の把握、委託者が見落としがちな要件の指摘、品質レビューの実施、課題・問題点の早期発見と解決策の検討・実施、委託者への迅速な状況報告等）を徹底すること。

プロジェクト管理を行う者は、十分なコミュニケーション能力を持つのみならず、適切な課題解決策、方法論等を提案でき、実績や知見、新たな発想等に基づいて、円滑・

確実にプロジェクトを推進できる能力を有すること。また、プロジェクトの要員の作業分担と作業量を適切に把握・管理し、計画の遅れが生じるなど課題・問題等が発生した場合は、早急に原因を調査し、要員の追加や担当者の変更等、体制の見直しを含むリカバリプランを提示し、委託者の承認を得たうえで、これを実施すること。

2.15 包括外部委託について

本業務は、複数年の包括外部委託契約であり、工程毎の委託契約ではない。求められる品質の維持、向上に努め、仕様書の内容にとどまることなく受託者自ら必要な作業を立案し、委託者の承認を得て、確実に実施すること。

2.16 作業経過の報告

本業務の実施期間中において、受託者は委託者と緊密な連絡に努め作業を遂行しなければならない。また、委託者は必要に応じて本業務の実施状況を調査し、又は報告を求めることができることとする。なお、打合せで決定し、又は委託者が指示した事項等について、受託者は定期的に、その進捗を報告すること。

2.17 第三者の権利・利益の対象となるものの利用等

受託者は、著作権、特許権、実用新案権、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・利益及び肖像権、パブリシティ権その他法的保護に値するとされている第三者の権利・利益の対象となっている素材・材料、履行方法等を使用するときは、その使用に関する一切の責任を負わなければならない。

2.18 その他

- (1) 受託者は、作業の工程において確認事項がある場合、電子メール、又は書面により委託者に提出し確認を行うことができることとする。
- (2) 受託者は、本業務中に事故があった場合は、所要の処置を講ずるとともに事故発生の原因及び経過、事故による被害の内容等について、直ちに委託者に報告すること。なお、事故内容によっては、外部機関への報告及び公表の対象となる場合がある。
- (3) 受託者は、本業務が委託者からの委託を受けた業務であることを認識し、委託者の信頼を失墜させることのないよう本業務を実施すること。
- (4) 受託者は、委託者が情報セキュリティに関連する調査、監査等に対応する場合には対応を行うこと。

3 成果品

3.1 完了検査

(1) 共通事項

- ア. 受託者は、下記(2)及び(3)における工程の終了時に、完了した業務の業務履行完了日、提出した成果物の一覧を記述した委託業務実施報告書及び完了通知書を提出すること。
- イ. 委託者は、完了通知書の提出を受けた時は、監督員に委託の完了を確認させ、速やかに検査の手続きをとるものとする。

(2) システム構築工程

- ア. 委託者は、本書、要件定義書に規定する構築工程に係る作業項目が適正に実現されているかを検査する。
- イ. 検査対象は、本業務により提供されるサービスが適正に機能していることの稼働監視、それらの構築作業とする。
- ウ. 委託者は、構築工程の終了時に、受託者からの報告資料(構築工程に係る成果品を含む)に基づき検査を行う。

(3) システム運用工程(サービス利用工程)

- ア. 委託者は、本書、要件定義書に規定する運用工程に係る作業項目、SLAで合意したサービスレベル管理指標が適正に実現されているかを検査する。
- イ. 検査対象は、本業務により提供されるサービスが適正に機能していることの稼働監視、それらの運用・保守作業とする。
- ウ. 受託者は、運用保守工程において、月次報告資料として作業実績、問題対応結果、管理指標の実測値などを報告する。
- エ. 四半期毎のサービスレベル検討会において、管理方法の変更、改善策の提案等を行い、委託者とともに協議のうえ、その実施の可否を決定する。なお、サービスレベル検討会において、特段の報告事項がない場合は、両者協議のうえ、メール開催とすることができる。
- オ. 委託者は、各年度末に受託者からの報告会資料(月次報告資料及びサービスレベル検討会資料を含む。)に基づき検査を行う。
- カ. 受託者は、年次報告会において年次実績報告とその評価を行い、次年度の運用保守作業の改善・向上につながる事項、SLAの変更案件等を提案し、委託者と協議を行うものとする。

3.2 成果納品

受託者は、本業務の成果品について、委託者の検査を受けるものとし、検査完了後に納品すること。

3.3 権利関係

著作権等について、別に定める場合を除き、以下のとおりとする。

(1) パッケージ等

- ア. 委託目的物の作成に当たり、受託者が委託者に提供するプログラム(著作権法(昭和45年法律第48号)第10条第1項第9号に規定するプログラムの著作物をいう。)及びデータベース(同法第12条の2に規定するデータベースの著作物をいう。)(以下、「パッケージ等」という。)に係る受託者の著作権(著作権法第21条から第28条までに規定する権利をいい、第27条及び第28条に定め

る権利を含む)は、委託者固有の機能に改変又は機能追加する部分を除き、委託者にサービス提供開始後も受託者に留保される。

- イ. 前項の「委託者固有の機能に改変又は機能追加する部分」に係る著作権は、委託者と受託者の共有とする。
- ウ. 上記アの場合において、当該データベースの構築に当たり委託者が提供した委託者保有の情報に係る所有権、著作権及びその他の権利は委託者に帰属する。
- エ. 受託者は、委託の目的物であるパッケージ等を委託者固有の機能に改変又は機能追加したもの(以下、「提供パッケージ等」という。)を委託者が本システム稼働期間中使用することを承諾するものとする。
- オ. 受託者が納品した提供パッケージ等について、委託者が当該システムの運用管理、機能改良又は制度改正等に伴うシステム改修のために、必要な範囲で複製又は改変するときは、受託者はその複製又は改変に同意するものとする。
- カ. 受託者は、著作権者人格権(著作権法第18条から20条までに規定する権利をいう。)を行使しないものとする。
- キ. 受託者は、委託業務の履行及び納品後、委託者が成果物を利用するに当たって必要となるソフトウェアライセンスについては、受託者の責任において適切な契約を締結するものとする。
- ク. 受託者の成果物に第三者が権利を有する著作権等が含まれる場合は、委託者が特に指示した場合を除き、受託者は、当該著作物の使用許諾に必要な費用の負担及び一切の手続きを行い、第三者の権利・利益の使用に関する一切の責任を負わなければならない。

(2) ドキュメント等

本契約に基づき受託者が納品するドキュメント等の所有権及び著作権その他の権利は、委託者へ納品した時点をもって、委託者に移転し帰属する。ただし、パッケージの仕様情報に係る著作権に限り、受託者に留保されるものとする。

3.4 報告書等の作成

受託者は、会議内容等のまとめ、各業務の管理表等、各業務の報告書及び本業務において作成したデータ等を、委託者の指示に基づき「3.5 提出成果品及び提出期限」及び「3.6 成果品の納品方法」で記述した単位及び形式で提出すること。

3.5 提出成果品及び提出期限

次に最低限作成する必要がある成果品を示す。

| 品 名 | 記載内容等 | 提出時期 |
|---|--|---------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> プロジェクト計画書 | <p>作業工程に関する文書及びその添付資料</p> <ul style="list-style-type: none"> 作業完了までの各工程のスケジュールを記載すること。 プロジェクト及び成果品の品質を管理するための品質管理指標、各品質管理指標に対する目標値等を定義すること。 本業務に従事する者の所属、職位、本業務における役割（作業責任者、主任技術者）を明記すること。また、技術者、連絡担当者等を記載すること。 | プロジェクト計画立案時 |
| <ul style="list-style-type: none"> 業務要件定義書 | 機能要件、非機能要件をまとめた文書及びその添付資料 | 要件定義時 |
| <ul style="list-style-type: none"> システム概要（前提条件、構成図 等） 画面設計 帳票設計 コード設計 等 | <p>システムの基本設計に関する文書及びその添付資料</p> <ul style="list-style-type: none"> システム管理者、施設管理者等に対し、十分な内容説明、意向確認ができるよう、レビュー期間、資料の見せ方に配慮すること。 運用保守工程において、機能拡張やバージョンアップがあった場合は、随時提出すること。 | 基本設計 |
| <ul style="list-style-type: none"> 処理設計（処理概要、メニュー階層、処理一覧、処理フロー 等） | システムの詳細設計に関する文書及びその添付資料 | 詳細設計 |
| <ul style="list-style-type: none"> 利用設備の概要 管理方針（サービス提供に係る SLA、品質管理、セキュリティ設計、障害対策、緊急時対応 等） | 安全・安定的なサービスを提供するための作業等に関する文書及びその添付資料 | システム環境構築 |
| <ul style="list-style-type: none"> 各テスト資料（テスト計画書、テスト結果報告 等） | <p>システム開発における各試験項目、実施方法等に関する文書及びその添付資料</p> <ul style="list-style-type: none"> バグ、性能不足、設計漏れなどの品質不足を防ぐために必要なテストを適切な時期に実施すること。 テスト実施に当たっては、目的、スケジュール、体制、項目、具体的な検証方法を取りまとめ、事前に委託者の承認を得ること。 ユーザテストを実施する場合は、実施方法や期間などに十分配慮すること。 | 単体テスト／結合テスト／システムテスト |

| 品 名 | 記載内容等 | 提出時期 |
|---|---|------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> データ移行資料 (データ移行設計書、 移行計画書、移行結果報告 等) | 移行作業に関する作業実施計画に関する文書及びその添付資料 | データ移行 |
| <ul style="list-style-type: none"> 運用テスト資料 (運用テスト計画書、 運用テスト結果報告 等) | <p>システム運用における各試験項目、実施方法等に関する文書及びその添付資料</p> <ul style="list-style-type: none"> 実際に利用するシステム管理者、施設管理者がシステムの操作や運用に慣れるための工程でもあり、テスト環境、手順、スケジュール等は十分に配慮すること。 | 運用テスト |
| <ul style="list-style-type: none"> 工数・進捗管理 (スケジュール、WBS 等) | 作業予定、実績等の進捗を管理した文書及びその添付資料 | 適時 |
| <ul style="list-style-type: none"> 議事録・課題管理資料 | 各種協議、ヒアリングの内容を記録した文書及びその添付資料 | 適時 |
| <ul style="list-style-type: none"> 操作マニュアル (利用者／市システム管理者 ／施設管理者) 研修計画書 | <p>システムに関する運用業務、障害対応、セキュリティ対応など運用保守の手引きや研修工程に関する文書及びその添付資料</p> <ul style="list-style-type: none"> 操作マニュアルについては、研修受講者に配布できるよう人数分を簡易製本した紙資料（日本産業規格 A 列 4 番（一部 A 列 3 番可））を提出すること。 | 研修実施の 1 か月以上前 |
| <ul style="list-style-type: none"> クラウドサービス 提供状況報告書 (利用状況、運用保守作業報 告、障害報告、問合せ管理シ ステム停止報告、SLA に関す る報告 等) | サービス提供における利用状況や各種報告に関する文書及びその添付資料 | 運用・保守 |
| <ul style="list-style-type: none"> ログ管理資料 | ログ管理項目（アクセスログ、操作ログ、認証ログ、イベントログ、エラーログ等）、保存期間、管理方法に関する文書及びその添付資料 | 適時 |
| <ul style="list-style-type: none"> 作業報告書 (緊急メンテナンス、 変更作業 等) | 緊急メンテナンスや設定変更作業に関する文書及びその添付資料 | 運用・保守 (随時) |

3.6 成果品の納品方法

「3.5 提出成果品及び提出期限」に記載のある場合を除き、成果品の納品方法は、次のとおりとする。

(1) 規格・数量等

成果品の電子データを、システム構築工程完了時及びシステム運用工程の各年度末に、各作業工程で作成したドキュメントをまとめてCD-R又はDVD-Rに保存し提出することとし、特に指定のない場合は容易に複製できるよう「Microsoft Office Professional Plus 2016」で利用可能な保存形式によって1部提出すること。電子媒体の保存に当たっては、わかりやすいよう分類等でフォルダを構成して保存し、すべてのデータがどのように保存されているかわかるよう一覧表を作成し添付すること。

(2) ウイルスチェック

電子媒体によるデータ納品についてはすべて最新のパターンファイルを適用したウイルス対策ソフトにより検査したうえで納品すること。納品物がウイルスに感染していることにより、委託者又は第三者が損害を受けた場合は、すべて受託者の責任と負担により、信頼回復、原状回復、及びその他賠償等について対応すること。

4 支払方法

次に示す委託の各工程について、以下のとおり委託料を支払うものとする。

4.1 委託の工程

(1) システム構築工程

契約日から令和7年3月31日

(2) システム運用工程

令和7年4月1日から令和12年3月31日(60か月)

4.2 支払方法

分割払いとし、検査合格後、請求を受けた日から30日以内とする。

各年度での支払額は、契約金額（税抜）に基づき、以下のとおり支払いを行う。

(1) 共通事項

下記(2)及び(3)により各年度の支払額を算出した結果、1円未満の端数が生じるときは、令和6年度に支払うものとする。

(2) 令和6年度（システム構築工程）

ア. 支払額は、契約金額（税抜）の32.44%に消費税及び地方消費税を加算した額とする。

イ. システム構築業務の検査合格後、委託料の請求を行うことができるものとする。

(3) 令和7年度から令和11年度（システム運用工程）

ア. 各年度での支払額は、契約金額（税抜）の13.512%に消費税及び地方消費税を加算した額とする。

イ. 年度末一括払いとし、システム運用業務の検査合格後、委託料の請求を行うことができるものとする。