

港区施設予約システム更改業務委託 提案要求仕様書

令和8年2月
港 区

目次

本仕様書の概要	- 3 -
第1章 はじめに	- 3 -
1.1 件名	- 3 -
1.2 委託業務の内容	- 3 -
1.3 趣旨・目的	- 3 -
1.4 現行の主な課題と解決のための施策イメージ	- 3 -
1.5 基本方針	- 5 -
1.6 委託の範囲	- 5 -
第2章 業務及びシステムの概要	- 5 -
2.1 業務概要	- 5 -
2.2 業務フロー	- 6 -
2.3 システム概要	- 6 -
2.4 対象施設及び利用者要件	- 8 -
2.5 業務処理件数	- 8 -
2.6 業務体制	- 8 -
2.7 機器情報	- 9 -
第3章 システム構築要件	- 9 -
3.1 機能要件	- 9 -
3.2 非機能要件	- 9 -
3.3 キャッシュレス決済端末との連携	- 9 -
第4章 システム導入要件	- 9 -
4.1 システム構築作業要件	- 10 -
4.2 システム切替	- 11 -
4.3 研修	- 12 -
4.4 マニュアル整備	- 12 -
4.5 成果物	- 13 -
4.6 セットアップ・本番稼働支援	- 14 -
第5章 システム運用・保守要件	- 15 -
5.1 運用管理	- 15 -
5.2 保守	- 17 -
第6章 作業の実施に当たっての遵守事項	- 18 -
6.1 体制	- 18 -
6.2 作業の進め方	- 18 -
6.3 受注者の責務	- 18 -
6.4 契約不適合責任	- 19 -
6.5 危険負担	- 19 -
6.6 データ保護及び個人情報保護措置	- 20 -
6.7 発注者の検査監督権	- 20 -

6.8	著作権の譲渡等	- 20 -
6.9	原始資料等の提供及び返還.....	- 20 -
6.10	原始資料等の管理	- 21 -
6.11	事故等の報告	- 21 -
6.12	運搬責任	- 21 -
6.13	環境により良い自動車利用について.....	- 21 -
第7章	提案書作成に関する要件	- 22 -
7.1	提案書の記述に対する要求事項と提案事項.....	- 22 -
7.2	提案書の構成及び記載事項.....	- 22 -
7.3	費用見積の記載事項	- 24 -

本仕様書の概要

本仕様書は、利用者の利便性を向上し、施設の貸出業務を効率的かつ正確に支援できる港区施設予約システム（以下「システム」という。）を構築するために、事業者が提案書作成に必要とされる業務要件について記載したものです。

また、システム全般に求める要件、運用・保守支援における要件等についても記載します。

第1章 はじめに

1.1 件名

港区施設予約システム更改業務委託

1.2 委託業務の内容

本業務は、システム構築及びサービスの提供を委託するものです。

1.3 趣旨・目的

区は、文化施設や福祉施設、スポーツ施設を利用するにあたり、インターネットを利用して各施設の利用申込ができるシステムを導入しています。現行システムは令和5年度に導入し、令和9年度で5年目を迎えます。

区は、行政手続のオンライン化や手数料等のキャッシュレス化を推進しています。港区施設予約システムについても、各施設窓口にキャッシュレス決済端末を設置し、施設使用料をキャッシュレス（クレジットカード、二次元コード、電子マネー）で支払うことができる仕組みを整えました。

一方で、現行のシステムは、利用者からの様々な要望があがっており、システム更改のタイミングにおいて見直しを図り、より使い勝手の良いシステムの提供をめざします。

1.4 現行の主な課題と解決のための施策イメージ

現行システムにおける利用者及び職員双方における主な課題と対応の方向性は以下のとおりです。

現行システムにおける主な課題と対応の方向性

	項目	要望・課題	対応の方向性
1	検索性	<ul style="list-style-type: none"> ・利用したい日時が決まっている場合でも、異なる施設を同時に検索することができない。 ・利用したい施設を限定しない場合でも、施設を一つ一つ検索しなければならない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・施設・日時など、複数の条件を組み合わせた横断的な検索を可能とするなど、検索性の改善を図る。
2	操作性	<ul style="list-style-type: none"> ・利用したい施設の抽選申込において、同じ施設、人数、利用目的であっても、入力や選択などの同じ操作を繰り返し行う必要がある。 ・複数の抽選申込時も、1件ずつ申込を行う必要がある。 ・スマートフォンやタブレット端末からシステムを利用する際、画面が見にくくなり、レイアウトが崩れたりすることで操作性が低下することがある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・一度の操作で複数の抽選申込を可能とする、同じ条件での申込時は繰り返しの入力を不要とする仕組みを設けるなど、重複作業を防ぎ、操作性を向上する。 ・スマートフォンやタブレット端末を利用した場合でも快適に利用できるよう、ページ構成やユーザインターフェースの改善を図る。
3	可用性	<ul style="list-style-type: none"> ・午前0時～午前5時は空き予約及び抽選応募ができない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・必要なメンテナンス時間を除き、システム利用を可能とするなど、利用可能時間を拡張することで可用性を高める。
4	効率性	<ul style="list-style-type: none"> ・職員がシステムを利用するには、専用端末が必要で、通常業務で使用している端末と使い分ける必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・1台の端末で通常業務もシステム利用も可能とし、効率性の向上を図る。
5	メンテナンス性	<ul style="list-style-type: none"> ・システム更改後の5年間にわたるシステム運用の過程では、管理対象施設の追加や区民からの要望の取り込みを含め、様々なシーンでシステムのメンテナンスを実施できる必要があります。 	<ul style="list-style-type: none"> ・事業者と区側におけるメンテナンスの責任分解を明確にしたうえで、事業者による軽微なメンテナンスについては迅速かつ柔軟な対応を実施することで、利便性の向上を図る。
6	操作効率性	<ul style="list-style-type: none"> ・翌年度の区の事業などで施設を予約することがあるが、一括登録が行えず、一件ずつ予約登録が必要となり、効率が悪い。 ・複数の施設に利用登録をしていて、登録情報の変更申請をすると最初に登録した「登録館」のみしか承認処理を行えず効率が悪い。 	<ul style="list-style-type: none"> ・一括登録・一括操作機能を含め、運用業務における効率化を図る。 ・電子申請の参照・操作に係る権限については、ユースケースを考慮したうえで適切かつ効率的な権限を付与することで、利便性の向上を図る。

1.5 基本方針

現行のシステムで導入している機能は原則全て引き継ぎつつ、前述した課題及び対応の方向性を踏まえての改善や、わかりやすく使いやすいUI など、区が抱える課題を解消するための新たな機能を追加します。

利用の登録から抽選、予約、支払に係る一連の処理をシステム上で実行できるものとします。

システム形態は受注者が提供するシステム機能を区が利用する形での ASP 形式とし、SaaS あるいはパッケージシステムを前提として、業務を行ううえで不可欠な要件についてカスタマイズを行います。

業務に関連するハードウェア、ソフトウェア及びそれに係るセキュリティの確保、保守運用費用等サービス提供に必要な全ての機能の提供を受注者に求めます。

1.6 委託の範囲

本業務に係る委託の範囲を以下に示します。なお、「ウ 運用・保守」については本業務の完了後、受注者が担うこととします。

ア システム構築、導入

- (ア) 業務分析、要件定義、システム設計、プログラム開発、各種テスト、研修、システム切替、データ移行、ドキュメント作成等

イ インフラ構築

- (ア) システム用ネットワークの構築
- (イ) システム用パソコン、タブレット端末及びプリンタの設置及び初期設定
※上記機器類の調達には含みません。
- (ウ) ルータ等ネットワーク機器の調達、設定、設置及び初期設定
- (エ) 運用に必要なソフトウェアの調達

ウ 運用・保守

- (ア) 構築したシステムの運用及び保守
- (イ) ルータ等ネットワーク機器の保守（故障時の交換や部品交換対応等）
- (ウ) 施設の開館や閉館、端末増設時等における機器及びネットワークの設定、敷設又は撤去

第2章 業務及びシステムの概要

本章では、システムにおいて実施する業務の概要、業務フロー、システム概要、対象施設及び利用者要件、業務処理件数、業務体制、機器情報について示します。

2.1 業務概要

施設貸出業務は、対象となる施設を利用者に効率的に貸し出す業務です。施設の空き情報を提供し、インターネット上から利用申込の手続を行うことができるようにするとともに、インターネット上から初めて施設を利用する際に必要となる利用登録に係る申請を可能にし、また職員が利用登録の審査から登録までを行い、利用者が施設を訪れなくても利用登録の手続が完結します。そのほか、職員はシステムを利用して、施設を利用するための受付業務や許可業務、収納業務を行います。

- システムでは、利用者向けに施設利用に関するガイドを作成しています。詳細は[参考](#)
 1 「港区施設予約システムご利用案内」を参照してください。

業務概要

業務名		利用者側	職員側
利用者管理業務		インターネット上又は窓口において、利用登録に係る申請を行う。	インターネット上や窓口で申請された登録情報を審査し、システムを利用する利用者を登録する等、利用者の管理を行う。
予約業務	抽選業務	インターネット上から抽選申込を行う。	当選した予約について、予約申込を受け付ける。
	空き申込業務	インターネット上から施設の空き情報を照会し、予約申込を行う。	施設の空き情報を照会し、予約申込を受け付ける。
	許可業務		抽選業務、空き申込業務において行われた予約申込について許可し、必要な許可書等の発行を行う。
	その他の予約業務	予約取消を行う。	予約変更、予約取消などを行う。
収納業務		窓口で施設使用料を支払う。	施設使用料の収納・調定処理を行う。
統計業務			予約状況や利用実績等の統計情報を作成する。
マスタ管理業務			施設情報、利用者登録情報などを管理する。

2.2 業務フロー

業務フローは、[別紙1－2](#)「施設利用業務フロー」のとおりです。

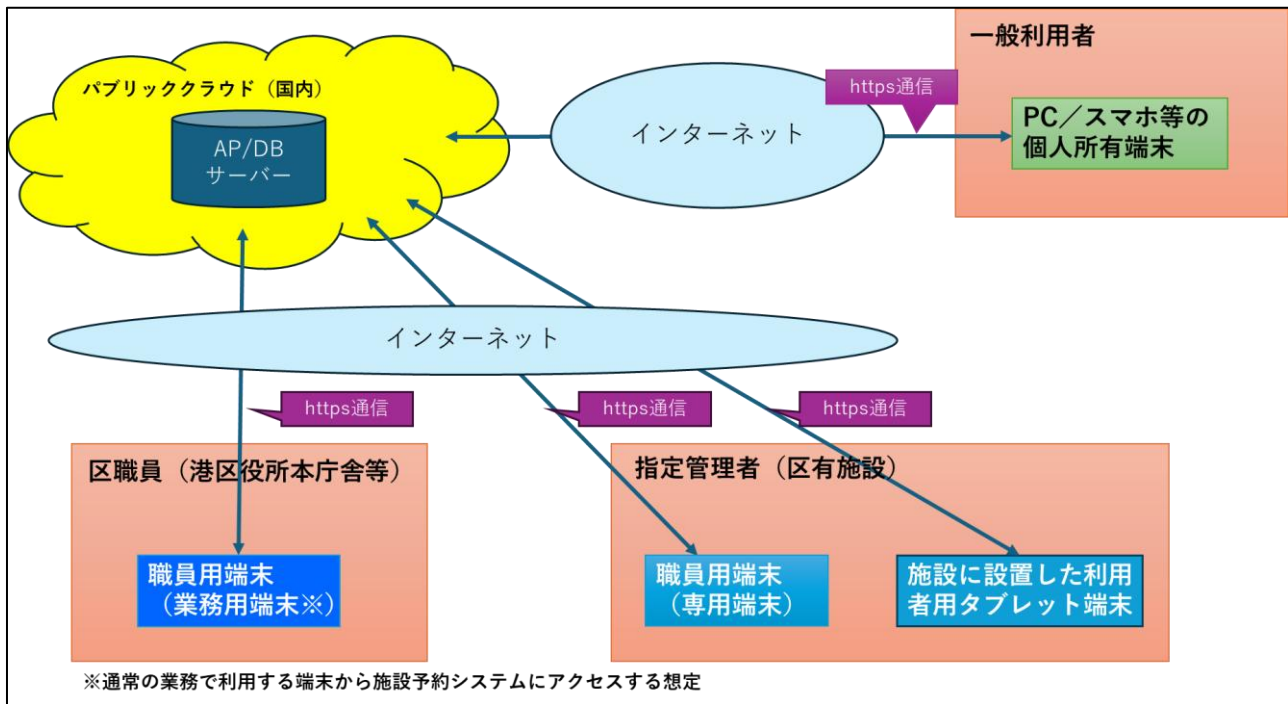
※[別紙1－2](#)については現時点の想定のため、システムの構築内容や運用の見直し内容に合わせて随時変更して対応します。

2.3 システム概要

システム構成として、国内のパブリッククラウドにサーバーを置き、利用者、職員はインターネットを介してシステムを利用することを想定しています。また、インターネット環境を持たない利用者に配慮し、各施設窓口利用者用タブレット端末を設置する想定です。

※システムを運用するデータセンターに係る要件については、データセンター要件を参照してください、

システム構成案



データセンター要件

項番	カテゴリ	要件概要	留意事項
1	場所	日本国内であること。	
2	建築構造	東日本大震災級の地震に耐えること。	
3		耐震または免震構造であり、物理的な転倒防止措置が実施されていること。	
4		サーバーエリアが外部から十分に保護されていること。	
5		外壁に十分な強度を持たせ、水没などの対策が講じられていること。	
6		火災感知の仕組み、消火設備を備えること。	
7	電気設備	サーバーエリア電源容量、運用機器電源容量、施設、設備電源容量などを十分にまかなえ、かつ、電気系統の定期点検時に支障のない容量を確保できること。	
8		非常時に自家発電設備を設け、サーバーエリア受電容量、運用機器電源容量に加え、最低限の施設・設備運用に必要な電源容量以上の性能を有すること。	
9		非常用は無停電電源装置を設け、サーバーエリア受電容量以上の性能を有すること。	

項番	カテゴリ	要件概要	留意事項
10	セキュリティ設備	厳格な入退室管理の仕組みを講ずること。	発注者の実施する情報セキュリティ監査等に伴う検査に協力すること。
11		サーバー室内を監視する仕組みを講ずること。	
12		施錠および管理する仕組みを講ずること。	
13	空調設備	必要となる空調能力を有すること。	
14		対象となるサーバー運用管理などに相応しい温湿度環境が維持できること。	
15	ファシリティ運用管理	セキュリティ運用管理について、提供事業者の責任において運用すること。	

2.4 対象施設及び利用者要件

システムの対象となる施設の開館時間、部屋、料金、減免要件、附帯設備及び利用者要件に関する情報については、**別紙1－3**「対象施設及び利用要件一覧」のとおりです。

2.5 業務処理件数

更改後のシステムにおける処理能力やキャパシティの検討に向けた参考として、現行システムにおける利用実態を下表に示します。

利用実態

項目名	件数
アカウント数	42,000 件
月間アカウント登録数	290 件/月
月間予約数	19,000 件/月

2.6 業務体制

業務を担当している組織を以下に示します。港区では指定管理者制度を導入し、民間事業者等による各施設の管理運営を行っています。

業務体制

施設名	所管課	指定管理者制度導入の有無
区民センター	各地区総合支所管理課 産業・地域振興支援部地域振興課	○
生涯学習施設	教育委員会事務局生涯学習スポーツ振興課	○
男女平等参画センター	総務部人権・男女平等参画担当	○
いきいきプラザ	各地区総合支所管理課 保健福祉支援部高齢者支援課	○
スポーツセンター	教育委員会事務局生涯学習スポーツ振興課	○
運動場	教育委員会事務局生涯学習スポーツ振興課	○
その他スポーツ施設	教育委員会事務局生涯学習スポーツ振興課	○

施設名	所管課	指定管理者制度導入の有無
学校	教育委員会事務局生涯学習スポーツ振興課	× (委託)
産業振興センター	産業・地域振興支援部産業振興課	○
健康増進センター	みなと保健所健康推進課	○
エコプラザ	環境リサイクル支援部環境課	○
介護予防総合センター	保健福祉支援部高齢者支援課	○
みなと芸術センター	産業・地域振興支援部国際化・文化芸術担当※1	○

※1 令和9年11月開館に向け、令和9年度中に現行システムに導入予定。新システムへも移行する。

2.7 機器情報

システムにて利用する機器は、各施設で利用するシステム用パソコン、タブレット端末及びプリンタを区側で用意をしますが、導入するシステムによっては個別の要件が想定されるため、各事業者にて導入を予定するシステムに応じて、利用機器のスペック等を様式9「提案内容補足資料」に記載してください。

※現在導入している機器の数量は、別紙1－4「機器設置状況」のとおりです。

第3章 システム構築要件

本章では、システムに求める機能要件、非機能要件等について示します。

3.1 機能要件

システムに求める機能については、様式7「要件一覧」のとおりです。

3.2 非機能要件

システムに求める非機能要件については、様式7「要件一覧」のとおりです。

3.3 キャッシュレス決済端末との連携

区では、各施設窓口において、使用料をキャッシュレス（クレジットカード、二次元コード、電子マネー）で支払うことのできるキャッシュレス決済端末を導入しています。端末はスタンドアロン型となっており、システムとは直接的な連携していません。現在は、システム上で計算された使用料をQRコードとして表示し、それを専用の決済端末（PAYGATE Station）を用いて読み取り、その内容に応じた決済を行っています。

新システムにおいては、原則は本機能を踏襲、もしくはより利用者の利便性を考慮した方法へ移行が前提となります。

第4章 システム導入要件

本章では、新システムの導入に係るシステム構築要件、データ移行、研修、マニュアル整備及び成果物について示します。

区においては新システムの構築にあたり、システム担当である情報政策課、業務担当であるシステム利用課、施設利用の改善担当である区役所改革担当のメンバーがプロジェクトに参加し、検討を進めます。

4.1 システム構築作業要件

令和 10 年 4 月運用開始を滞りなく進めるため、事業者が保有する豊富な知識と経験を生かした安全かつ安定した開発が必要となります。そのためには打合せや資料提供、適切な進捗管理が必須となります。

システム構築作業要件

項番	カテゴリ	要件概要
1	スケジュール	令和 10 年 4 月運用開始とし、安全かつ職員負担を考慮したスケジュールを提案すること。また、契約後には協議を行い、作業内容・工程について日にち単位の詳細なスケジュールを作成し、提案すること。
2	打合せ	区との打合せについては月に 1 ～ 2 回程度を想定し、別途協議を行い、日程を調整すること。
3		打合せを実施した場合は、打合せの日後すみやかに議事録を作成し、区の承認を得ること。
4		打合せ等の場所は、原則として区本庁舎又は区有施設内とし、会議室等は、その都度区が準備する。
5	作業場所	作業場所（データ移行作業も含む。以下同じ。）は、原則として受注者オフィスとする。導入作業等で区の施設を使用する必要がある場合は、区と協議し、スケジュールを調整すること。
6	進捗管理	受注者は、作業の進捗管理をプロジェクト計画書に提示した方法により実施すること。
7		作業の進捗状況について、月次に進捗報告書を提出するとともに、区への報告会を開催すること。報告会においては必要に応じて責任者も出席すること。報告会の内容は、実施後すみやかに議事録を作成し、区の承認を得ること。
8	機材	開発作業・品質確認のために必要な機材・環境は受注者が用意すること。本番環境を利用した試験が必要な場合は、区と協議してスケジュールを調整すること。
9	テスト	各種テストを実施すること。なお、あらかじめテスト計画書を作成し、区の承認を得ること。
10		①単体テスト テスト計画書及び結果報告書を作成すること。
11		②結合テスト テスト計画書及び結果報告書を作成すること。
12		③総合テスト テスト計画書及び結果報告書を作成すること。
13		④運用テスト 区職員がテストを行うためのテスト仕様書を作成し、実施方法等について説明を行うこと。また、テスト結果報告書を作成すること。

4.2 システム切替

新システムへの切替やデータ移行作業は、受注者が実施するものとします（本稼働に向けて必要となる各種コード入力やパラメータ設定等の関連作業を含む）。データ移行にあたり、各関係者と密に連携し、適切かつ確実に移行を実施してください。なお、旧システムからのデータの抽出作業は本業務には含まず、データは区から提供します。

データ移行要件

項番	カテゴリ	要件概要
1	移行範囲	移行データについては内容を精査し、必要最低限の情報とすること。 ※詳細については区と受注者との間で協議を行い、区が決定する。
2		新システムにセットアップするためのデータ加工やレイアウト変換作業等は受注者が行うこと。
3	エラーチェック	移行作業において、不整合のデータや、重複データ等、エラーデータのチェックが行えること。移行対象データは、全てシステム側で論理チェックを行った後に、正しいデータとしてセットアップを行うこと。 ※エラーとなったデータの扱いについては、区と受注者との間で協議を行い、区が決定する。
4	リトライ	エラーや障害発生時に、速やかにデータを初期化し、再実施可能な仕組みを有していること。
5	移行作業	移行作業に当たっては、受注者と現行システムベンダとの間で調整を行うこと。
6	リハーサル	移行作業のリハーサルを実施すること。
7	データ移行タイミング	データ移行は、ワンポイントのタイミングで実施することとし、データ移行実施後、速やかに新システムの稼働を行えることを基本とすること。 ワンポイントでのデータ移行が困難（データ移行時の作業時間が長引くことが想定される等）と判断する場合は、仮にデータ移行を実施し、差分の後追いにより追加でデータ移行を行うこと。 ※詳細については、区と受注者との間で協議を行い、区が決定する。
8	不足事項の取扱	新システムで管理することが必要にもかかわらず、現行システムで登録されていない等で現行システムから抽出されない項目は、追加登録を行うことを基本とすること。
9		現行システムで項目として登録されているが、新システムでの管理項目となっていない項目については、区の業務運用を考慮し、新システムにおけるその項目の必要性を区と協議すること。
10	区が実施するデータ移行検証に対する支援	区がデータ移行結果を検証する際、検証のために必要となる情報と資料の提供を行うこと。

4.3 研修

操作マニュアル等を準備し、システムの稼働とともにスムーズな運用が可能となるよう、新システムの操作研修を行うことを想定しています。

研修は、事前に作成する研修計画に基づいて実施することとします。

研修内容、人数及び回数

研修内容	研修対象人数、研修回数
システム操作者研修	約 200 名 (20 名規模のものを 10 回程度)
システム管理者研修	約 10 名 (5 名規模のものを 2 回程度)

研修要件

項番	カテゴリ	要件概要
1	研修対象者とその実施内容	システム操作者、システム管理者を対象とする研修を実施すること。
2		システム操作者に対しては、業務遂行に必要な次の研修を実施すること。 ・システムログオンから業務フローの各場面における各種機能の操作方法、各種データの入力方法、帳票出力、システムログオフまでを対象とした操作研修 ・操作研修に加え、セキュリティ対策、統計帳票等を活用した業務効率化に関する研修
3		システム管理者に対しては、総合的なシステム運用、業務運用に必要な研修を実施すること。
4	研修計画の作成	システムの本番稼働時期等を考慮した研修計画を作成すること。 ※最終的な研修時期や期間については、区と受注者との間で協議を行い、区が決定する。
5		研修は、運用テスト期間前又は期間中に実施すること。
6	研修テキスト	研修テキストの内容・表現方法等については、閲覧する者の分かりやすさ等を十分に考慮したものとすること。
7		研修テキストは、システム導入後も適宜最新の状態を保つこと。
8		研修時に必要となる部数を印刷して提供すること。
9	研修の実施方法	研修に必要な端末やネットワーク等の環境を用意すること。ただし、研修は集合研修を想定しており、区本庁舎会議室での実施を予定している。

4.4 マニュアル整備

パッケージシステムを導入するに当たって、受注者が整備・提供するドキュメントの体系を示すとともに、区に導入するシステムに合わせた変更を行い、Microsoft Office 製品にて提供してください。

マニュアルの内容等については打合せのうえ決定しますが、以下の分類に分かれるこ

とを想定しています。なお、「利用者向け操作マニュアル」、「利用者向けシステム操作解説動画」、「利用者向け利用案内」は、インターネット上で公開するものであり、システム内から直接該当ファイルを閲覧できるリンクを設定することを前提とします。

マニュアル及び内容

マニュアル	内容
職員向けシステム操作マニュアル	職員がシステムを操作するために必要な事項を記載したもの
職員向けシステム操作解説動画	職員がシステムを操作するために必要な事項を動画形式で紹介したもの
管理者向けシステム操作マニュアル	管理者がパラメータ設定、職員登録等を行うために必要な事項を記載したもの
管理者向けシステム操作解説動画	管理者がパラメータ設定、職員登録等を行うために必要な事項を動画形式で紹介したもの
利用者向けシステム操作マニュアル	利用者がシステムを操作するために必要な事項を記載したもの
利用者向けシステム操作解説動画	利用者がシステムを操作するために必要な事項を動画形式で紹介したもの
利用者向け利用案内	施設利用に係る基本的な流れ、システムの基本操作及び各施設の開館時間や利用要件などを記載したもの

4.5 成果物

ア 成果物要件

区が想定する成果物を以下に示します。

なお、成果物については、別途区と受注者で協議を行い、区が決定します。

成果物要件

項番	カテゴリ	要件概要
1	港区施設予約システム一式	
2	プロジェクト計画書	プロジェクトの進め方等の管理方法を記載する。以下の内容を含むものとする。 ・プロジェクト体制 ・作業項目及び手順 ・作業スケジュール ・セキュリティ対策 ・リスクマネジメント ・コミュニケーション管理
3	品質管理各種報告書	品質が十分確保されていることを示す品質管理の報告書を作成する。
4	進捗報告書	プロジェクトの進捗報告を作成する。進捗はできるだけ定量的な数値で行い、スケジュールとの乖離が日数レベルで把握できるようにすること。

項番	カテゴリ	要件概要
5	課題管理表	プロジェクトの進行にあたり発生した課題の内容や解消までの経過・対応を管理する資料を作成する。
6	要件定義書	機能要件及び非機能要件を取りまとめた資料を作成する。
7	基本設計書	本調達に係る基本設計書を作成する。
8	詳細設計書	本調達に係る詳細設計書を作成する。
9	テスト関連資料	本調達に係るテスト関連の資料を作成する。以下の内容を含むものとする。 ・テスト計画書 ・単体テスト結果報告書 ・結合テスト結果報告書 ・総合テスト結果報告書 ・運用テスト仕様書 ・運用テスト結果報告書
10	研修関連資料	本調達に係る研修関連の資料を作成する。以下の内容を含むものとする。 ・研修計画書 ・研修テキスト ・研修動画 ・研修結果報告書
11	データ移行関連資料	本調達に係るデータ移行関連資料を作成する。以下の内容を含むものとする。 ・移行計画書 ・移行リハーサル結果報告書 ・本番移行結果報告書
12	運用計画書	運用に係る計画書を作成する。
13	保守計画書	保守に係る計画書を作成する。
14	マニュアル	「4.4 マニュアル整備」で示す各種マニュアルを作成する。
15	障害手順書	障害発生時の対応を明確にした障害手順書を作成する。
16	打合せ議事録	各種打合せの議事録を文書として残す。

イ 成果物の提出方法等

- (ア) 成果物は、電子データ（DVD-R又はCD-R）にて1部提出すること。
- (イ) 電子データの形式は、Microsoft Office で開くことができる形式とすること。
- (ウ) 納品後、区において改変が可能となるよう、図表等の元データも併せて提出すること。
- (エ) 成果物の作成に当たって、特別なツールを使用する場合は、区の承認を得ること。

4.6 セットアップ・本番稼働支援

パッケージシステムを導入するに当たって、貴社が考える機器やネットワークのセットアップに関する作業、手順、留意事項とその対応策について、可能な限り詳細に様式6「業務従事予定者の配置計画及びスケジュール」に記載してください。

【前提条件】

- ① 別紙 1 - 4 「機器設置状況」の各施設に設置する機器については、区が調達したものを貴社に納品後、貴社にて保管し、必要なセットアップ等を実施したうえで各施設へ運搬、設置することとします。機器の調達は令和 9 年度中に別途入札により行う予定です。
- ② 現行システムで使用している機器や回線の撤去については、本業務の対象外です。

第 5 章 システム運用・保守要件

本章では、システム運用管理や保守について、その考え方や要件について示します。

5.1 運用管理

区では、運用期間中において、システム管理者及び利用者に対して安定的なサービスを提供することを目的として、新システムのアプリケーションに関するサービス品質保証協定（SLA）の合意及び実装を予定しています。

区が想定する具体的な SLA の内容は、以下のとおりです。

SLA 要件			
カテゴリ	サービスレベル主要規定項目	評価内容	SLA 設定値
可用性	サービス提供時間（稼働率）	サービスを利用できる時間	365 日 24 時間（計画停止除く）
	計画停止	区への事前の計画通知及び区の承認	計画停止に当たっては実施 10 日以前に区へ通知し、合意を得る ※セキュリティに影響する緊急性の高い場合を除く。遵守率:100%
	稼働率	年間総稼働予定時間から計画停止時間を除いたサービス稼働時間のうち、計画停止以外のサービス停止時間を差し引いた稼働時間の割合	99%以上
信頼性	ウィルス定義ファイルの更新	公表からウィ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、利用団体へ報告するまでの時間	7 日以内
	障害の報告	障害の検知から区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	障害の検知から区へ復旧予定時間報告までの時間	2 時間以内

カテゴリ	サービスレベル主要規定項目	評価内容	SLA 設定値
性能	オンライン応答時間遵守率	各種レスポンスタイム	3 秒以内
その他	利用環境の最新バージョンへの対応	施設利用者側利用環境の OS、Web ブラウザ、その他に記すソフトウェアについて、最新バージョンリリース後から対応するまでの期間	3 ヶ月以内
		施設管理者側利用環境の OS、Web ブラウザ、その他に記すソフトウェアの、最新バージョンリリース後から対応するまでの期間	3 ヶ月以内に検証結果と対応方針を通知

運用管理要件

項番	カテゴリ	要件概要
1	バッチ処理	日中のオンライン処理中でも、通常業務処理に関するレスポンスを著しく低下させることなく、バッチ更新処理、帳票作成処理が可能であること。
2	データクリーニング	各台帳等のデータの保有期限に応じた期限切れデータを、年度を指定して削除整理することができること。その際、削除対象データを電子媒体等に保存できること。
3	データ退避機能	任意の期間のデータを退避、または容易に復元できること。
4	稼動監視	システムやバッチ処理、端末の稼動状況や終了情報をリアルタイムで参照することができること。
5		システム稼動時間や端末操作時間の稼動実績等については、統計情報として取得が可能であること。
6	ロールバック機能	オンライン処理中やバッチ処理中に障害が発生した場合は、データの不整合や破損を起こさないよう、ロールバック機能等を有していること。
7	バックアップ	バックアップが必要となった場合、容易な操作で電子媒体等へバックアップが可能であること。
8		通常の業務における各種処理、通常業務、夜間のサービス時間延長、休日開庁等において、性能劣化、運用時間の制限等の影響を与えないこと。
9		全ての業務データ、業務処理の各種ログ情報については、バックアップ機能を有すること。
10		処理件数、データ量等を勘案した、適切なバックアップ方式を採用していること。
11		媒体外部保管を行うことを考慮したバックアップスケジュール、方式を採用すること。

5.2 保守

保守業務は、問合せ窓口の設置、ハードウェア・OS 関連、業務パッケージの障害等に対する対応とバージョンアップ等の変更に対する対応を実施することとします。

保守要件

項番	カテゴリ	要件概要
1	保守契約時間帯	オンサイト保守対応は、平日午前9時から午後5時までとし、それ以外の時間帯は翌営業日の業務に支障がないように保守対応すること。なお、現行システムにおけるオンサイト保守の直近1年間の対応実績は月平均0.3件となっている。
2	サポートデスク	年末年始（12月29日～1月3日）を除き、平日、休日及び祝日において、職員からの問合せ窓口を設置し、メール・電話による問合せ対応を行うこと。また、メール・電話での問合せに対する回答は、おおむね半日以内に行うこと。電話による対応時間は午前9時から午後5時までとし、メールの場合は24時間とする。
3	ハードウェア・OS保守	事業者側で用意する機器について、各機器の予防点検、部品交換等の保守作業及びOSのバージョンアップ等の対応を実施すること。
4		事業者側で用意する機器について、ハードウェアの追加、移設、ネットワーク変更に伴う対応を行うこと。
5		本システム構成の基幹を成す重要部品は、日常業務に支障をきたさないよう速やかに入手できる場所に保管すること。
6		パーツ交換で不要となった部品は、保存されているデータを確実に消去すること。その際、保存データを確実に消去したことを示す報告書を提出すること。
7	保守体制	保守業務は別紙1-3「対象施設及び利用要件一覧」に記載する施設に常駐しない体制で対応すること。ただし、障害発生時の連絡後、必要があれば保守要員が駆けつけること。
8		保守対象に障害が発生又は不具合が判明した場合や、緊急に必要な予防保守等の定期メンテナンス日以外の緊急保守作業が必要となった場合は、直ちに区と調整を実施し、実施日時・作業手順等を取り決めて速やかに保守作業を行うこと。
9		事業者側で用意する機器については、ハードウェア・OS、パッケージ等の全て保守対象と考え、事業者は各構成要素の保守実態に関わらず、一括して窓口として機能すること。
10		障害発生時には障害対応を行い、対応完了時に報告を行うこと。
11	定期保守	定期的に点検、報告を行うこと。
12		定期システム保守作業のためのメンテナンス可能日は、定例スケジュール化すること。
13	定期報告	月に1回の頻度で定期報告会を開催し、保守対応状況の報告を行うこと。 ※開催時期は区と受注者との協議のうえ、決定する。

項番	カテゴリ	要件概要
14	ドキュメントの維持・更新	保守等により変更が発生した場合、納入済みのドキュメント（マニュアルを含む）を訂正すると共に、変更した設定情報等を適切に管理すること。
15	パッケージ保守	改良、機能強化等によるバージョンアップの情報提供、適用対応を行うこと。
16		バージョンアップによるプログラムリリースや配布について、システムの運用に支障のないよう実施すること。
17		バージョンアップ等の情報提供、問合せ対応を実施すること。

第6章 作業の実施に当たっての遵守事項

6.1 体制

- ア 本業務を実施するに当たって、発注者との窓口になる受注者側の責任者を1名指定すること。受注者と発注者との間での貸与資料等の受渡しや返却及び受注者から発注者への各種報告、発注者から受注者への各種報告・指示等は、本責任者との間で実施する。
- イ 経済産業省が認定する情報処理技術者試験合格者あるいはそれに準じた資格を有する者が、プロジェクトの一員として携わること。
- ウ 本業務に類似した業務に関する作業実績を有する者が担当者として携わること。
- エ 原則として、業務を履行するメンバーは固定すること。メンバーを交代する場合は、区の承諾を得た上で異動名簿を速やかに提出すること。

6.2 作業の進め方

- ア 契約日から契約完了日（成果品の納品完了）までの期間に必要な物品及び役務等は、全て受注者の負担と責任において、供給・実施すること。
- イ 受注者は、本業務実施にあたり、進捗・課題管理・リスク・仕様変更・品質等に係る受注者側のプロジェクト管理を適切に実施し、定期的に一定の様式を定めて発注者に報告、承認を得ること。
- ウ 業務履行期間中に法令等の改正や性能を向上させるための技術的な指針等の改訂が発生した場合、発注者と協議の上、迅速に対応すること。

6.3 受注者の責務

- ア 受注者の責務において、区民・業務関係者等に対する安全対策に万全を期し、事故防止に関する必要な措置を講ずること。
- イ 受注者は、常に善良なる管理者の注意をもって業務を遂行し、業務の進捗状況について確認の上適宜報告すること。
- ウ 受注者は、関係法令等を遵守し、その適用及び運用は、受注者の責任において適切に行うこと。
- エ 受注者は、業務上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。契約の解除及び期間満了後においても同様とする。
- オ 受注者は、本契約の履行にあたり、「港区職員の障害を理由とする差別の解消の推進に関する要綱」の趣旨を踏まえ、適切な対応を図ること。

- カ 受注者は、業務の遂行に際して、港区情報安全対策指針を遵守しなければならないものとする。また、受注者は、発注者が実施する、港区情報安全対策指針の遵守状況に関する点検作業に対応するものとする。点検作業には、情報セキュリティにおいて問題が発生した場合の検査、或いはセキュリティ監査等が該当する。
- キ 受注者は、契約締結後速やかに本業務遂行に関し業務責任者及び作業員について自ら選定をし、事前に報告し作業員名簿を提出し承認を得ること。なお、業務責任者及び作業員を変更する場合は、事前に発注者に報告した上で異動名簿を提出し承認を得ること。
- ク 受注者は、「港区職員のハラスメントの防止等に関する要綱」を遵守すること。また、ハラスメントが発生した場合は、発注者と連携して適切に対応すること。
- ケ 受注者は、本契約の履行にあたり、基本的人権を尊重し、個人の尊厳を守り、あらゆる差別をなくすために適切な対応を図ること。
- コ 受注者は、本契約の履行にあたり、「港区環境美化の推進及び喫煙による迷惑の防止に関する条例」（平成9年港区条例第42号）第9条に規定するみなとタバコルールを遵守すること。
- サ 受注者は、本契約の履行にあたり、地球温暖化防止のため、省エネルギー対策に努めること。
- シ 受注者は、業務上収集した区民等の個人情報自社で使用するシステムで管理する場合は、契約締結後、速やかに発注者と協議し、承認を得ること。
- ス 受注者は、採取した及び管理した情報等について、本契約の履行期間終了後速やかに復元できない状態で削除及び廃棄すること。
- セ 受注者は、本契約の履行期間終了後に後続システムへの移行が必要となった場合に、データの抽出等、移行に向けて必要となる対応を本契約の範囲内で実施すること。

6.4 契約不適合責任

- ア 受注者の作成した成果物、あるいは受注者の作業に契約不適合があるときは、発注者は、受注者に対して相当の期限を定めてその契約不適合の追完を請求し、又は追完に代え、若しくは追完とともに損害の賠償を請求することができる。
- イ 前項の規定による契約不適合の追完又は損害賠償の請求は、検査完了日から1年以内に、これを行わなければならない。ただし、検査によって契約不適合を発見することがその性質上合理的にできない場合は、当該契約不適合を知った時から1年以内とする。本業務実施において、受注者の作業実施状況、成果品の品質等が発注者側の意向と大きく相違する場合は、受注者側と協議の上、内容の見直しを行うことがある。

6.5 危険負担

- ア 成果品がある場合、納入前に成果品に滅失毀損が生じた場合には、発注者の責に帰すべき場合を除き、その滅失毀損は受注者の負担とする。
- イ 納入後に成果品に滅失毀損が生じた場合には、受注者の責に帰すべき場合を除き、その滅失毀損は発注者の負担とする。

6.6 データ保護及び個人情報保護措置

- ア 受注者は、業務上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。契約の解除及び期間満了後においても同様とする。
- イ 受注者は、データ保護及び個人情報保護には万全の措置をとること。
- ウ 受注者が、発注者の承認を得ることなく委託業務の内容を漏洩し、又は業務上知り得た個人情報を漏洩したことが明らかな場合、発注者は受注者に対し損害賠償の請求を行うことができる。また、受注者は外部に流出した情報を回収しなくてはならない。
- エ 発注者が必要と認めた場合は、受注者の機器操作時等に発注者を立ち合わせる事。

6.7 発注者の検査監督権

- ア 発注者は、必要があると認める場合は、受注者の作業現場の現地調査を含めた受注者の作業に対する検査監督権及び作業の実施にかかる指示を行うことができる。
- イ 受注者は、発注者から進捗状況の提出要求、作業内容の検査実施要求、作業の実施に係る指示があった場合は、それらの要求、指示に従わなければならない。ただし、受注者の個々の担当者に対する作業、スケジュール等の指示は行わない。

6.8 著作権の譲渡等

この契約により作成される成果物の著作権等の取扱いは、次の各号に定めるところによる。

ただし、受注者がこの契約の目的を遂行するために発注者に提供する文書、資料及びコンピュータ・プログラム、その他の著作物のうち、この契約以前から受注者が著作権を有していた部分は除外するものとする。

- ア 受注者は、著作権法（昭和45年法律第48号）第21条（複製権）、第26条の3（貸与権）、第27条（翻訳権・翻案権等）及び第28条（二次著作物の利用に関する原作者の権利）に規定する権利を、発注者に無償で譲渡するものとする。
かかる成果物について、複製、二次的著作物作成、その他の形式で制限なく自ら利用し、他に利用させることのできる使用权を留保する。
- イ 発注者は、著作権法第20条（同一性保持権）第2項、第3号または第4号に該当しない場合においても、その使用のために、仕様書等で指定する物件を改変し、また、任意の著作者名で任意に公表することができるものとする。
- ウ 受注者は、発注者の書面による事前の同意を得なければ、著作権法第18条（公表権）及び第19条（氏名表示権）を行使することができない。

6.9 原始資料等の提供及び返還

- ア 発注者は、受注者に原始資料（本業務のため、発注者が受注者に提供する資料）を無償で貸与、開示等を行ない提供するものとする。
- イ 発注者は、本業務遂行に必要な原始資料以外の資料、機器等の提供について受注者から申請があり次第すみやかにその是非を検討し、結果を受注者に知らせなければならない。提供可能な場合はすみやかに受注者に無償で貸与、開示等を行なう。
- ウ 発注者は、前項各号に規定するもののほか、受注者に対し本業務遂行に必要な情報を開

示する。

- エ 本業務遂行上不要となった原始資料その他の資料、機器等があるときは、受注者は、遅滞なくこれを発注者に返還する。

6.10 原始資料等の管理

- ア 受注者は、発注者から提供された本業務に係わる原始資料その他の資料、情報、機器等を施錠できる保管庫または施錠、入退去管理の可能な保管室に格納する等適正に管理しなければならない。また、原始資料等は、紛失、破損及び不正コピー等がないよう適正に管理するとともに本業務以外の用途に使用してはならない。
- イ 受注者は、発注者から提供された本業務に係わる原始資料その他の資料、情報を発注者の書面による事前の承諾なくして複製せず、また本業務の作業場所から持ち出さない。

6.11 事故等の報告

受注者が本業務の遂行に支障が生じるおそれがある事故の発生を知ったときは、その事故発生の帰責の如何に係わらず、直ちにその旨を発注者に報告し、すみやかに応急措置を加えた後、遅滞なく書面により詳細な報告ならびに今後の方針案を提出しなければならない。

6.12 運搬責任

委託業務にかかわる貸与品、資料及び納入すべき契約目的物の運搬は、別に定めるものを除くほか、受注者の責任で行うものとし、その経費は受注者の負担とする。

6.13 環境により良い自動車利用について

- ア 本契約の履行に当たって自動車を使用し、又は利用する場合は、都民の健康と安全を確保する環境に関する条例（平成12年東京都条例第215号）の規定に基づき、次の事項を遵守すること。
 - （ア）ディーゼル車規制に適合する自動車であること。
 - （イ）自動車から排出される窒素酸化物及び粒子状物質の特定地域における総量の削減等に関する特別措置法（平成4年法律第70号）の対策地域内で登録可能な自動車利用に努めること。
- イ 低公害・低燃費な自動車利用に努めること。
- ウ 適合の確認のために、当該自動車の自動車検査証（車検証）、粒子状物質減少装置装着証明書等の提示又は写しの提出を求められた場合には、速やかに提示し、又は提出すること。
- エ 本契約の履行に当たって観光バスを使用する場合は、「観光バスの環境性能表示に関するガイドライン（平成29年3月16日改正28環改車第790号）」に規定する評価基準Aランク以上の車両を供給すること。

第7章 提案書作成に関する要件

提出を依頼する提案書に関する事項は、次のとおりです。

7.1 提案書の記述に対する要求事項と提案事項

提案書には、本章で示した全ての要求事項に対しての提案を記述してください。

また、【企画提案書】として求めた提案要求事項は、より優れた提案を求めているものであり、提案内容の性能、技術、ノウハウ等について明確に記述するようにしてください。

7.2 提案書の構成及び記載事項

提案書の記述は、各要件の項目の順番と内容に沿った構成で作成し、提案に当たっては、根拠を明示し、具体的に記述してください。その際、本章で示した全ての要求事項への回答として、対応の可否を必ず明示してください。

※なお、第6章については遵守いただくことを前提とし、提案の対象外とします。

【企画提案書】についても本業務を行う上での重要な評価点となることから、可能な限り詳細かつ具体的に記述してください。

ア 本事業の概要に関する提案

(ア) 全体像

- ・提案するシステムの全体像について、イメージ図等を用いて様式8-3「企画提案書3」に具体的に記述すること

(イ) 全般

- ・会社概要（様式4「事業者概要及び業務実績」に記載すること）
- ・セキュリティに対する取組みや社員教育

(ウ) システム構築

- ・システムの名称、システム構成を様式8-3「企画提案書3」に記載すること
- ・他の行政機関、民間企業でのシステム導入・稼働実績（様式4「事業者概要及び業務実績」に記載すること）
- ・プロジェクト体制（プロジェクト体制、要員計画については、様式6「業務従事予定者の配置計画及びスケジュール」に記述すること）

イ システム構築業務に関する要求の回答及び提案

(ア) 機能要件

様式7「要件一覧」に対応状況の充足度※を記述すること。

※充足度は「○：システムで対応可能（カスタマイズ含む）／×：システムでは対応不可」と表現し、代替案や補足説明が必要な事項について、補足説明欄に記載してください。全ての必須条件を満たすことを前提としており、充足できない必須要件が存在する場合は、代替案を補足欄に記載してください。

ウ 企画提案書として求めた項目に対する回答及び提案

(ア) 提案対象

以下に示す5項目について、それぞれ企画提案書を提出してください。

様式8-1「企画提案書1」

[スマートフォンやタブレット端末利用時の操作性について]

利用者がスマートフォン等からアクセスした場合でも、操作性や視認性が担保されており、快適に利用可能なシステムやユーザインターフェースを提供する必

必要があります。

次の事項について提案してください。

- ・スマートフォンやタブレット端末を利用する場合でも、利用者が快適に利用可能となるための工夫点や実装方法について提案してください。
- ・スマートフォンやタブレット端末を利用した場合の、実際の操作イメージについて提案してください。

様式8-2 「企画提案書2」

[利用者視点に立った検索性について]

利用者は、施設の予約や抽選の申し込み時等、システム内での情報を検索する場面が多々あります。その際、検索条件の組み合わせや、結果の表示方法によって利用者から見た利便性は大きく左右され、実際に現行システムにおいて検索性に係る課題も検出されている状況です。

次の事項について提案してください。

- ・利用者視点での検索性の向上に資する工夫や具体的な実装方法について提案してください。
- ・検索結果の表示段階における、ユーザビリティ向上のための施策について提案してください。

様式8-3 「企画提案書3」

[サーバー及びネットワークに関するセキュリティ対策について]

システムでは、利用者の個人情報等の機密情報をパブリッククラウド上で扱うため、情報漏洩の防止も含めた事前対応や、有事の際の事後対応等、セキュリティ対策を適切に実装する必要があります。

システムにおけるセキュリティ対策について具体的に提案してください。また、提案には構成図も添付してください。なお、記載観点の例は以下のとおりです。

■サーバーについて

- ・システムに保存された情報への利用者からのアクセス方法
- ・システムに保存された情報への職員からのアクセス方法
- ・利用者及び職員のアクセスできるデータの構成
- ・セキュリティインシデント発生時の被害を最小に抑えるための工夫及びリカバリーに向けた施策や体制、並びに技術的な工夫

■ネットワークについて

インターネット（https）を介して接続する想定をしています。

- ・更にセキュアにシステムに接続できる場合、その方法
- ・セキュリティインシデント発生時の被害を最小に抑えるための工夫及びリカバリーに向けた施策や体制、並びに技術的な工夫

様式8-4 「企画提案書4」

[新システムへの切替及びデータ移行について]

現行システムから新システムへの切替及びデータ移行においては、利用者及び職員双方にとって負担が少なく、かつシステム影響を考慮したうえで確実性の高い手法を選択する必要があります。

これを踏まえて次の事項について提案してください。

- ・データの正確性の担保、利用者及び職員の負担軽減、費用抑制に配慮した貴社が最善と考える方法について提案してください。
- ・新システム構築スケジュールに基づき、かつサービス停止等の利用者への影響を考慮した移行スケジュール及び留意すべき事項とその対応策について提案してください。なお、移行に関連する前提条件は以下に示すとおりです。

【前提条件】

- ・移行データの対象は以下のとおりです。
 - ・予約情報（施設、部屋、利用日、時間、催し物名、利用人数、減免区分、料金、請求・入金状況、予約者情報）
 - ・利用者の個人情報（登録番号、氏名、住所、電話番号、生年月日、在住・在勤・在学区分、利用権限、メールアドレス、代表者・連絡者情報）
- ※施設情報等のマスタ情報は対象外です。
- ※利用者のパスワードは移行対象外とし、システム切替時の初期パスワード配布方法について提案してください。
- ・現行システムから抽出するデータの様式は、原則として現行システムで使用している様式とします。
 - ・抽出されたデータの提供は、サンプル分析用1回、移行リハーサル用2回、本番移行用1回を予定しています。
 - ・抽出データはCSV形式とします。

様式8-5 「企画提案書5」

[システムの保守に係る迅速性や、それを担保するための体制について]

施設側での利用環境維持のため、システム保守の品質は重要な要素となります。次の事項について提案してください。

- ・利用者及び職員の利便性や満足度の維持のための、システムの保守に係る迅速性や、それを担保するための体制について提案してください。
- ・オンサイトでの保守が求められる状況においての対応時間について提案してください。

7.3 費用見積の記載事項

提案に要する一切の費用の見積額を、以下の項目に沿って記述してください。

ア 費用見積（総額）

委託期間における構築費用及び保守運用等費用の項目別・年度別の見積価格を様式10「概算費用見積書」に記載すること。なお、構築は令和8年度から令和9年度にかけて実施するため、貴社が想定するスケジュールに合わせて年度別に発生する作業に係る経費を記載すること。

システム用パソコン、タブレット端末及びプリンタの調達経費は、評価の対象とはならず、調達も本業務の対象外とする。

イ 費用見積（内訳）

費用見積の算定根拠となる物品や工数の内訳を項目別に記載すること（様式任意）。

以上