

**川崎市公共施設利用予約システムの
構築・運用業務委託
調達仕様書**

令和7年7月

川崎市市民文化局市民生活部企画課

目次

1. 公共施設利用予約システム構築の背景と目的.....	5
1.1. システム構築の背景と目的.....	5
1.2. 現行業務・システムの全体像.....	5
1.3. 次期システムの方向性.....	6
2. 本業務の委託内容.....	7
2.1. システム稼働予定日.....	7
2.2. システムの構築・運用期間.....	7
2.3. 契約形態.....	7
2.4. 調達範囲.....	7
2.5. 他事業者との調整等.....	9
2.6. 作業場所.....	9
2.7. 利用期間の制約条件等.....	9
2.8. 本業務の成果物.....	9
3. 機能要件.....	13
3.1. システム化対象業務.....	13
3.2. 機能要件.....	13
3.3. 帳票要件.....	13
4. 非機能要件.....	14
4.1. 前提条件.....	14
4.1.1. システム実現方式.....	14
4.1.2. オンライン稼働時間.....	14
4.1.3. 利用規模.....	14
4.1.4. 利用環境.....	15
4.2. ハードウェア・ソフトウェア要件.....	15
4.3. 公共施設利用予約システムの非機能要件.....	15
4.3.1. システム構成に関する要件.....	15
4.3.2. UI/UX 要件.....	16
4.3.3. 信頼性・性能・使用性・効率性等.....	16
4.3.4. セキュリティ対策.....	18
4.3.5. 拡張性.....	20
4.4. データセンター要件.....	20
4.5. サービスレベル定義.....	20

4.5.1. 定義の概要	20
5. 業務委託要件	23
5.1. プロジェクト管理要件	23
5.1.1. 基本方針	23
5.1.2. プロジェクト計画書の作成	23
5.1.3. プロジェクト管理要件	23
5.1.4. 会議体設置要件	24
5.1.5. プロジェクト体制	25
5.1.6. スキル要件	25
5.2. 設計・開発	26
5.2.1. 設計・開発手法	26
5.2.2. 開発ソフトウェア	27
5.2.3. システム環境	27
5.2.4. 成果物	27
5.2.5. セキュリティレベルの確認	27
5.3. システム移行要求仕様	27
5.3.1. データ移行方法	28
5.3.2. 委託内容	28
5.3.3. 移行環境	29
5.3.4. 次期システムの ID	29
5.4. 研修要求仕様	29
6. 運用・保守要件	31
6.1. 市が要求する運用保守業務	31
6.1.1. 運用保守の全体像	31
6.1.2. 運用保守受付・回答方法	33
6.1.3. 運用保守時間	33
7. 留意事項	34
7.1. PMO 業務受託者への対応	34
7.2. その他留意事項	34
7.2.1. 契約に係る留意事項	34
7.2.2. 各種基準への準拠	34
7.2.3. プログラム構成部品等の権利	34
7.2.4. 本業務に関する再委託要件	34
7.2.5. 引継ぎに関する要件	35

7.2.6.	バージョンアップ対応	35
7.2.7.	情報セキュリティ監査への対応	35

1. 公共施設利用予約システム構築の背景と目的

1.1. システム構築の背景と目的

川崎市（以下「市」という。）は、平成 11 年度に公共施設利用予約システムを開発・導入し、これまで複数回、システム事業者の変更を伴うシステム変更や改修・機器更新を行いながら利用者の利便性の向上や業務の効率化を図ってきた。

現行システムは平成 29 年度に導入し、一部改修・機器更新した上で、間もなく運用開始から 10 年間の利用となるが、デジタル化の推進など社会変容による市民の利便性の向上や新規 OS への対応などの必要性が生じている。

現行リース期間満了後の令和 9 年度から運用開始となる次期システムにおいては、デジタル化の推進など社会変容による市民の利便性の向上や安定的な運用、業務改善等に資する適正コストの施設予約システムの導入を目的として、「誰もが使いやすく・分かりやすいシステムの構築」、「施設管理者の負担もデジタル化で軽減」、「不適切・不正な利用への耐性を高め、公正な利用を実現」の 3 つの観点から取組を推進していく。

本件は、市が構想する次期システム更改に係るシステム構築業務及びシステム並行稼働期間の運用業務について、委託するものである。

1.2. 現行業務・システムの全体像

本市ではシステムを使用して、利用者登録、施設の空き状況の確認、抽選・予約申込等を行っており、運用センターにおいて、利用者、施設及び本市に対するヘルプデスク業務や市と施設の運用支援業務を担っている。

利用者登録は、インターネットからの利用者仮登録による申請と、館の窓口等で配布している利用者登録申請書（複写式）による申請、マイナンバーカード利用による利用者登録申請の 3 つがある。

インターネットからの利用者仮登録や館の窓口での利用者登録申請書（複写式）による場合は、利用者が各施設窓口へ来館し、利用者登録申請書やその他必要な書類の提出を行っている。各施設窓口では申請書の記入内容・本人確認書類のチェックを行い、利用者情報の登録作業完了後、利用者に対し利用者カードを発行している。また、市内在住者がマイナンバーカードを利用し利用者登録申請を行った場合は、運用センターで申請内容が承認され登録が完了し、その後、各施設窓口で利用者カードが発行される。

利用者カードの発行後は、現行システム等を使用して、施設の空き状況の確認、抽選・予約申込等を実施している。また、施設の利用時は、利用者カードの確認後、施設の貸し出しを行っている。

なお、現行システムを使用している施設は管理方法により市の直営施設と指定管理者制度を導入している指定管理施設の 2 種類があり、施設の種別としては、屋外スポーツ施設・バーベキュー場、屋内スポーツ施設、教育文化会館・市民館、会館施設の 4 つに分けられる。

料金の徴収方法は、直営施設では窓口払いによる当日払いが一部あるものの、多くは口座振替及び納入通知書による後納であり、指定管理施設では窓口払い等による前納である。

1.3. 次期システムの方向性

前述の目的、現行業務・システムの全体像を踏まえ、以下に次期システムの4つの方向性を示す。

① 利用者登録から施設予約までオンライン完結

利用者登録をウェブのみで完結し、利用者登録から施設利用まで、オンライン完結できることを目指す。オンラインでの利用者登録時の本人確認は、マイナンバーカードを利用した公的個人認証等を利用するが、現行の申請書等の紙の帳票は、電子化を目指す、一部を継続利用する。

② 使用料支払いのオンラインかつキャッシュレス化

使用料支払いについて、利用者の利便性や未納対策として事前のシステム上でのオンライン決済を可能とすることを目指す。

③ 不適切利用防止策の向上

利用者カード番号の収集等を行う第三者による「なりすまし」や予約キャンセルによる「付替え」、機械的なアクセスでの「先着予約」、支払いをしない「未納」への対策など、現行システムでの課題対策を向上させて、現行にて利用を停止している野球場等も対象施設とできることを目指す。

④ 使用する時間帯・目的による施設の検索・予約

現行システムでは、施設分類や施設名を把握しておかなければシステム上での施設検索や予約が困難であるが、使用する時間帯や目的等による施設の検索・予約を可能とし、利用者の直観的なシステム操作を実現する。

2. 本業務の委託内容

2.1. システム稼働予定日

次期システムの本稼働は令和 9 年 4 月を予定している。利用者登録や抽選予約受付・収納機能については本稼働以前に並行で稼働することを前提としているが、より望ましい期間等がある場合は積極的に提案すること。

2.2. システムの構築・運用期間

システムの構築・運用期間は、契約締結日からシステムの構築期間を経て並行稼働中の運用業務が完了するまでの期間とする。なお、後年度負担の適正性を確認するため、令和 9 年度から 5 年間の運用業務についても、参考見積を提出すること。

本業務の受託者は、市の想定スケジュールを踏まえつつ、市の要求事項を確実に遂行できる導入スケジュールを立案すること。導入スケジュールを立案するにあたって、システム移行や検証が確実に実施できるように、十分な移行期間・テスト期間を設定すること。また、要件定義の際には、市の意見だけでなく、現場（施設管理者・施設職員等）の意見を十分に収集しつつ実施する必要があるため、これらを考慮したスケジュールを立案すること。また、市及び施設管理者・施設職員等が新業務・システムに習熟した上で実運用に臨めるように、運用・受入テストの前に十分な研修期間を設定すること。

2.3. 契約形態

契約形態は、2.4.「調達範囲」に示す対象すべて、一括の業務委託契約による支払である。

2.4. 調達範囲

システム構成の実現方法は、受託者の提案によるものとする。アプリケーションの実現方法は、本業務の調達仕様を踏まえ、サービス利用型での実現を提案すること。

また、インフラの実現方法も同様に、パブリッククラウドの実現（本書では、任意の組織で利用可能なクラウドサービスであり、リソースは事業者（クラウドサービス提供者）によって、制御される場合を指す）か、プライベートクラウドの実現（本書では、サービス提供元の組織（本業務の受託者・関係者）でのみ利用可能なクラウドサービスであり、リソースも自らによって制御する場合を指す）のいずれかを提案すること。

本書では、次期システムの導入、並行稼働期間の運用・保守に必要な要求仕様を定義しているが、システム構成によっては市の要求仕様の限りではないため、各仕様を参照すること。なお、パッケージソフトウェアベースとした市独自システムかつプライベートクラウドの場合は、本書に記載の全ての要求仕様を満たすこと。

表 1 本業務の調達範囲

調達対象	調達対象の説明	記載箇所
公共施設利用予約システム（複合ソ	・ アプリケーションに関して、施設予約機能に加えて、個人認証サービスや収納（決済）代行サ	・ 3.機能要件 ・ 4.非機能要件

調達対象	調達対象の説明	記載箇所
リユーショ) の構築	<p>ービス等を提供するサービスを調達範囲とする。公共施設利用予約システム単体での実現が難しい場合は、様々な民間サービスを組み合わせて提案すること。ただし、前述は、本調達の基本的な考え方・方針を示すもので、受託者の提案内容（カスタマイズによる対応等）を妨げるものではない。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ その他、アプリケーションを動作させるために必要となる各種ソフトウェア（ミドルウェア含む）・ライセンスも調達対象である。 ・ システムの移行に際して、利用者情報（ID や Pass、氏名、住所、生年月日、有効期限等）のデータ移行を行う方針であるが、移行できる情報と移行による利用者情報再設定の実施有無等について記載すること。 	・ 5.業務委託要件
公共施設利用予約システムに関する運用保守業務の提供	<ul style="list-style-type: none"> ・ 次期システムの並行稼働期間の運用・保守の役割を範囲とする。 	・ 6.運用・保守要件
個人認証サービス	<ul style="list-style-type: none"> ・ 次期システムでは、マイナンバーカード等による個人認証を可能とする。 	・ 3.機能要件
収納（決済）代行サービス	<ul style="list-style-type: none"> ・ 次期システムでは、事前払いについて、「川崎市公共施設利用予約オンライン決済導入・運用業務委託」（以下、「決済システム」）の受託者と連携し、オンライン決済を実現する。 ・ 収納（決済）代行の契約は、市および指定管理者ごとに口座を契約する想定である。契約の締結先は契約後の検討となるが、20 以上に上る想定である。 	—
管理者向けヘルプデスクサービスの提供	<ul style="list-style-type: none"> ・ 管理者（施設管理者及び施設職員、市職員）向け機能の不明点等に関して、ヘルプデスク窓口及び障害対応を行うこと。 	・ 6.運用・保守要件

2.5. 他事業者との調整等

次期システムの構築において、決済システムおよび「川崎市公共施設利用予約システムの運用センター構築・運用業務委託」（以下、「運用センター」）の受託者に加え、他事業者との調整が必要な事項については主体的に調整を行うこと。

また、他クラウドサービスの活用を提案する場合は、受託者が提案する他クラウドサービス事業者等に関しては受託者が責任をもって進捗管理・品質管理・障害対応等を実施すること。そのため、受託者の知見がある他クラウドサービスの選定を行うこと。

2.6. 作業場所

本業務における作業は、原則、受託者の事業所又は受託者にて用意した作業拠点にて実施すること。ただし、市が管理する個人情報及び機密情報を取り扱う作業については、受託者の事業所等で、入退室管理や外部との通信制限がなされた施設等で実施することとし、個人情報及び機密情報は、作業場所から持ち出さない（送信しない）こと。

また、会議、研修等における市が参加する作業については、原則、市が提供する会議室や WEB 会議を利用して実施すること。なお、WEB 会議となる場合は、事前に市の許可を取ること。

2.7. 利用期間の制約条件等

次期システムは、本稼動から最低 10 年間の継続利用が保証されていること。

2.8. 本業務の成果物

本業務における工程と成果物は下表を参照すること。スケジュールに示す工程の単位を一つの目安とし、受託者にて最終の工程設計を行う。工程を完了する際は、次工程着手前に現工程の成果物について作成・レビューを行い、市の承認を得ること。成果物納入の先送り、次工程持ち越しは原則として認めない。

また、各成果物の納品方法は、原則として、DVD-R 等の電子媒体とし、それぞれ市と協議した枚数を提示すること。電子媒体での納入物については、Windows11 で扱える形式で、CD-ROM、DVD-R 等の光学ディスクに格納して提出すること。Microsoft Office の形式で提出する場合は、Office（2019、2021、2024）及び Office 365 で扱えること。

工程に対する成果物の定義とレビューのタイミングは、以下のとおり。

表 2 工程に対する成果物の定義とレビューのタイミング

工程	成果物	レビュータイミング	（参考）成果物の構成要素
基本計画	プロジェクト計画書	要件定義着手前	・スコープと最終成果物一覧 ・業務遂行体制 ・開発計画 - マスタースケジュール（移行計画を含む）

工程	成果物	レビュータイミング	(参考) 成果物の構成要素
			<ul style="list-style-type: none"> - 各工程の定義 ・前提条件、依頼事項、受託者からの提案内容の確認
要件定義	要件定義書	設計着手前	<ul style="list-style-type: none"> ・調達仕様に基づく要件の確認 ・システム要件 <ul style="list-style-type: none"> - 全体構成（システム構成） - 利用組織 - 権限一覧 - 機能要件 - 非機能要件（性能要件、安全性・信頼性要件、個人情報保護要件、セキュリティ要件、システム共通要件等）
設計（外部設計・内部設計）	<ul style="list-style-type: none"> ・カスタマイズ部分に係る基本設計書（システム仕様書） ・カスタマイズ部分に係る詳細設計書 ・保守計画書 ・保守設計書 	構築着手前	<ul style="list-style-type: none"> ・システム要件 <ul style="list-style-type: none"> - システム利用組織 - システム権限一覧 - システム提供機能 ・画面（UI）一覧 ・システム帳票一覧、帳票レイアウト ・システム処理フロー ・コード及び番号体系 ・カスタマイズ一覧 ・プログラム仕様（カスタマイズ仕様） ・外部インターフェース仕様 ・システム性能仕様 ・安全性、信頼性仕様 ・ソフトウェア仕様（職員端末等も含む） ・セキュリティ仕様 ・ソフトウェア構成（職員端末等も含む） ・非機能要件対応表 ・運用保守仕様 ・教育研修要件

工程	成果物	レビュータイミング	(参考) 成果物の構成要素
	テスト計画書	テスト着手前	<ul style="list-style-type: none"> ・テスト計画 <ul style="list-style-type: none"> - テスト観点 - 合格基準
	テスト結果報告書	テスト実施後	<ul style="list-style-type: none"> ・テスト仕様 (テスト結果) ・故障発生記録 ・品質判定結果
	移行計画書	データ移行着手前	<ul style="list-style-type: none"> ・移行計画 <ul style="list-style-type: none"> - 移行方針 - 移行スケジュール - 移行対象データ選定方針 - 作業手順 - 役割分担 等
構築	プログラム一覧 パラメータ設計書	単体・結合テスト実施前	<ul style="list-style-type: none"> ・プログラム一覧 (カスタマイズ部分のみ) <ul style="list-style-type: none"> - ファイル名、バージョン名 - プログラムソース - モジュール名 ・パラメータ設計
研修	研修計画書	運用・受入テスト実施前	<ul style="list-style-type: none"> ・研修スケジュール、実施方法仕様 (操作研修は実際に本番と同様のシステムで実施・受講できるものとする) ・研修テキスト
	研修マニュアル	運用・受入テスト実施前	<ul style="list-style-type: none"> ・システム研修マニュアル ・初期設定マニュアル ・運用マニュアル ・システム操作マニュアル ・利用者向けマニュアル (専門用語等を用いず職員が容易に理解でき実際に現場で利用できるマニュアルとする。)
運用・受入テスト	運用・受入テスト仕様書	運用・受入テスト実施前	<ul style="list-style-type: none"> ・テスト内容 (手順／シナリオ等) ・スケジュール／役割分担 ・テスト環境
	運用・受入テスト実施結	本番データ移行前	<ul style="list-style-type: none"> ・運用・受入テスト仕様 (テスト結

工程	成果物	レビュータイミング	(参考) 成果物の構成要素
	果報告書		果) ・故障発生記録 ・是正措置、対応一覧表（デバッグ記録）
データ移行	移行作業実施報告書	データ移行完了後	・移行作業仕様（移行作業実施結果） ・留意事項
	稼働報告書	稼働確認後 1 週間以内、 全機能の稼働確認後 1 週間以内	・稼働報告書 - 正常稼働証明
システム稼働後	定期運用報告書	毎月 1 回	・作業指示書に基づく作業の実施・結果報告書 ・ソフトウェア設定変更報告書 ・監視報告書 ・作業依頼対応一覧・報告書 ・変更一覧書・報告書 ・インシデント一覧書・報告書 ・障害対応一覧書・報告書 ・ヘルプデスクへの問い合わせ対応一覧・報告書 ・運用・保守業務の中でプログラム変更時等により更新した成果物
保守	SLA モニタリング報告書	毎月 1 回	・SLA 項目モニタリング結果
	SLA 改善報告書	4 半期 1 回	・モニタリング結果の分析結果 ・達成できていない項目の改善案
その他	業務引継ぎ書		・本業務の流れ ・本業務の進捗状況 ・構成管理台帳 ・関連する資料の明細書 ・その他円滑な業務引継ぎのために必要となる資料

※構成要素は例示であるが、すべての要素の充足を原則とする。一部の要素を充足できない場合は、要素名に加え、代替手法または理由を提案に記載すること。

3. 機能要件

3.1. システム化対象業務

次期システムのシステム化対象業務について、別紙「機能要件対応表」、「帳票要件対応表」に示すとおりである。なお、各要件は必須要件と任意要件に区分けしており、必須要件については、次期システムで必ず実装すること。

3.2. 機能要件

次期システムに必要な機能要件は、「機能要件対応表」を参照すること。

機能要件について、受託者は、5.1.4.「会議体設置要件」に記載の作業部会等において、その機能が業務に耐えうるものかを判断するために、実際に画面（動作するシステム）を用い UI や機能動作等を確認できるよう対応するものとし、市がシステム動作を理解（イメージ）できるような説明を行うこと。

なお、カスタマイズ等の理由により、実際のシステム画面を活用することが困難な場合は、代替手段を講じること。（オフィスソフトで作成した画面・帳票イメージを提示する等。）

「機能要件対応表」に記載された要件について、代替案で対応する場合、その代替案の最終的な確認を市と行い、確認結果の履歴を残した上で合意すること。（履歴は「どのような経緯で」「誰が」「最終的な結論は何か」という点を重視し、5W1Hが理解できるように管理すること。）市の合意を得ずに委託契約期間中に問題が発生した場合、市の要望どおりの内容となるよう無償で改修を行うこと。また、機能要件のうちマスタ管理等を SE 作業にて対応する場合は、市と協議して取り決めた期間内に作業を完了できる運用とすること。

3.3. 帳票要件

次期システムに必要な帳票要件は、「帳票要件対応表」を参照すること。

4. 非機能要件

4.1. 前提条件

4.1.1. システム実現方式

次期システムについては、サーバ類は民間のデータセンター（受託者が保有するデータセンターを含む）に構築し、サービス利用型を実現すること。採用する実現方式が分かるよう、技術提案書に明示すること。

4.1.2. オンライン稼働時間

次期システムを利用する時間（以下、「オンライン稼働時間」という。）は、以下のとおり。ただし、メンテナンスを理由とした一時的なシステム停止は事前周知を前提とし許容するものとする。

表 3 オンライン稼働時間

項目	利用時間帯
オンライン稼働時間	24 時間 365 日

4.1.3. 利用規模

次期システムで管理する施設の規模は次のとおりである。

なお、公共施設の管理状況等により委託期間中に施設数が増減となる可能性がある。

表 4 システム規模（施設）

項目	施設数
屋外スポーツ施設・バーベキュー場	39
屋内スポーツ施設	8
教育文化会館・市民館	13
会館施設	16

現行システムの処理件数を表 5 に示す。なお、処理件数は令和 6 年度時点のものであり、実際は増減する場合がある。本人確認処理、利用者通知サービスなど単価計算が必要な場合は、下記の情報を用いた上で、見積書にも分かりやすく明示すること。

表 5 現行システムの処理件数

項目	利用規模（令和 6 年度時点）
登録利用者数	約 58,000 件 ※現在サービスを利用していない利用者も含まれる。
新規登録者数	約 1,000 件/月
抽選申込件数	約 263,000 件/月

項目	利用規模（令和6年度時点）
予約件数	約 22,000 件/月
施設利用件数	約 32,000 件/月

4.1.4. 利用環境

次期システムの利用環境は、以下のとおりである。

表 6 利用環境

項番	項目	要件事項
1	端末（OS）	以下の端末で正常にシステムを利用できること（各種端末の画面サイズで表示した際に画面の文字切れ等が発生しないこと）。 タブレット PC、PC、スマートフォン、タブレット (OS: Windows、macOS、Android、iOS、iPadOS) ※リリースから3年以内のバージョンに対応すること。
2	ブラウザ	Microsoft Edge、Chrome、Safari、Firefox の動作を保証すること。 ※最新版がリリース後、3ヶ月以内に対応すること。

4.2. ハードウェア・ソフトウェア要件

端末・周辺機器・ネットワークを使用する総合テスト・運用テスト等のスケジュールは、市と協議のうえ決定すること。

職員端末・プリンタ等にインストールが必要な、ウイルス対策ソフトウェア、画面イメージ取得ソフトウェア、その他に必要となるソフトウェアやプラグイン等がある場合、提案書において明示すること。なお、端末・周辺機器等の調達は、本業務委託とは別調達となるため、端末・周辺機器等を提供する事業者との連携について留意すること。

4.3. 公共施設利用予約システムの非機能要件

次期システムの構築にあたり、安全かつ快適に利用できるよう下記に非機能要件を示す。なお、受託者の提案内容がサービス利用型での実現の場合については、この限りではない。この場合、下記要件を参考に受託者の提案製品に係る非機能レベルを明示すること。また、実現できない事項がある場合、提案書上に明確に記載すること。

4.3.1. システム構成に関する要件

次期システムで利用する業務アプリケーション、ミドルウェア、その他必要なアプリケーションは他事業体で導入実績のあるものとする。サポートライフサイクルポリシーが事前に公表されている製品は、2.7に記載の利用期間において業務継続できるように後続製品への更新計画を提出すること。なお、更新計画に基づく後続製品への更新費用は本調達に含むこと。サポートライフサイクルポリシーが事前に公

表されていない製品を導入する場合は市と協議を行うこと。次期システムのネットワークは、DMZ 領域、内部ネットワーク領域に大別し、ネットワーク設計・セキュリティ対策を施すこと。

4.3.2. UI/UX 要件

次期システムは、直感的な操作が可能で洗練された画面デザインにより、使用して心地の良い UI/UX を目指す。そのため、ウェブアクセシビリティについて考慮する（総務省「みんなの公共サイト運用ガイドライン」を参照）とともに、下記 UI/UX デザインのためのヒューリスティック 10 原則（ヤコブ・ニールセン）に対応したシステムを導入すること。

表 7 UI/UX デザインのためのヒューリスティック 10 原則（ヤコブ・ニールセン）

No.	分類	UI/UX 要件
1	システム状態の視認性	・何が起きているのかを適切なタイミングで分かりやすく伝えること。
2	システムと実世界の一致	・ユーザが慣れ親しんでいる言葉や表現、現実世界での操作をシステムにおいても使用すること。
3	ユーザの主導権と自由	・ユーザ自身が操作の間違いを修正でき、元に戻せること。
4	一貫性と標準	・使用する色や形状、操作方法やフィードバックには一貫性を持たせつつ、広く一般的な使用方法に沿った設計を行うこと。
5	エラーの予防	・ユーザが無意識に行う操作ミスが起きないように、設計すること。 ・操作ミスが起きた場合、ユーザが意図する操作をシステムが解釈し、想定される正しい結果を返すこと。
6	再生より再認	・何もない状態から操作を促すのではなく、情報を与え、ユーザに記憶していることを思い出させ、操作できるようにすること。
7	柔軟性と効率性	・初心者には UI を分かりやすくし、リピーターには効率的に操作が行える機能を用意すること。
8	美的で最小のデザイン	・過剰なコンテンツの配置や余計な装飾を避けること。
9	ユーザによるエラーの認識・診断・回復のサポート	・システムエラーやユーザが起こしたエラーが、どのような原因で起きたのか視覚的に分かりやすく表示し、エラーを解消するための対応を明示すること。
10	ヘルプとドキュメンテーション	・見ただけで使えるほど分かりやすく設計しつつ、ヘルプやマニュアルには簡単にアクセスできるように用意しておくこと。

4.3.3. 信頼性・性能・使用性・効率性等

管理者が効率的に事務処理を行えるように、また、利用者が分かりやすく抽選・予約申込等を行えるように配慮した一貫性のある画面構成、画面遷移、入出力操作方法とすること。職員の業務効率性を高め、利用者の負荷軽減に資する効率的な検索機能、入力チェック機能、データ入力／出力（抽出）機能を有するシステムとすること。また、業務の流れを考慮した上で、禁則や抜

け洩れが生じやすい処理について、画面表示による注意喚起など管理者画面上に警告を表示する機能をシステムに実装可能である場合には提案に記載すること。また、視覚障害者へ対応するために、音声読み上げソフトへの対応を考慮するなど、障がい者や高齢者にも配慮した設計とすること。なお、利用者からの大量のアクセスやプログラムによる自動予約ツール等に対しても、効果のある具体策を講じたシステムを構築すること。

（１） 稼働率

稼働率は、99.5%/月以上とする。オンライン稼働率の算出方法は、「サービス利用時間」÷「サービス提供時間」×100（％）とし、サービス提供時間は定期メンテナンス等の計画的な停止時間は除くものとする。

（２） オンライン応答時間

オンライン応答時間は、3 秒以内とする。なお、ネットワークの影響、及び縮退運用時を除外する。また、検索や統計等同時に多くの DB を参照する処理を行う場合については、3 秒以内での処理完了を必須とはしないが、応答処理中であることを認識できる等の対策を施すこと。

（３） バックアップ

システムバックアップ、データバックアップ、イメージバックアップを取得すること。システムバックアップは、システム稼働時、システム変更時のみ取得すること。データバックアップは日次で差分バックアップ、週次でフルバックアップを行うこと。システムバックアップ、データバックアップともに2 世代以上管理すること。

また、障害発生時点から 24 時間以内のリカバリポイントを用いて障害復旧できること。なお、障害発生による損失データは復旧すること。

（４） 冗長構成

システムを構成する特定のサーバ等が停止しても、システムが継続して稼働できる冗長構成をとること。遠隔地バックアップを採用すること。記憶領域（ディスク）についても冗長構成により耐障害性を向上させること。また、読込・書出の速度向上も同時に図ること。アクセスの集中が予想されるサーバにはロードバランサー等の偏重を分散する機器を設置し、全ての利用者が常に問題なく使用できるように配慮すること。

（５） 目標復旧時間、障害対応手順等の作成

業務停止を伴う障害（主にハードウェア・ソフトウェア故障）が発生した際は、6 時間以内に復旧すること。ただし、大規模災害によりシステムが停止した場合は、1 か月以内に災害発生前同等水準で利用可能な状態に復旧すること。また、障害時の連絡体制・対応フロー等を定めて運用手順書等を整備すること。

（６） 性能監視

次期システムを構成するサーバ等のリソースの使用状況（ディスクの使用容量及び空き容量の変動状況等）について適宜把握し、閾値監視ができること。

また、リソースの使用状況を定期的に市に報告できること。

4.3.4. セキュリティ対策

(1) セキュリティ対策

当システムは個人情報を含む多くの機密情報を取り扱うことから、ネットワークや機器を含め、万全のセキュリティ体制の構築が求められる。したがって、インターネットからの不正な接続及び侵入、個人情報資産の漏えい、改ざん、消去、破壊、不正利用等を防止するための対策を十分に講じること。また、継続的にセキュリティが確保されるよう、PDCA サイクルを構築して管理運用を行い、セキュリティレベルが低減することのないように取り組むこと。

セキュリティ要件は、以下のとおり。

表 8 セキュリティ要件

要素		要件
機密性	認証	・ アクセスを許可したユーザに対しての権限管理を行う機能を設けること。権限管理の最小単位は利用者 ID とし、運用管理者、所管課用、施設管理者用で設定ができること。付与する権限は、各施設単位で、各種情報（利用者情報、予約情報等）に対する登録・更新・参照・帳票発行等の機能単位の設定ができること。
	ログ	・ システムログの参照等にあたっては、システム管理権限等により閲覧者を限定できること。
完全性	対策基準・実施手順の策定	・ 市のセキュリティポリシー等の規定を遵守し、各システムにおけるセキュリティ対策基準、セキュリティ実施手順を策定すること。
	セキュリティ運用	・ 継続的にセキュリティが確保されるよう、PDCA サイクルで管理運用を行い、セキュリティレベルが低減することのないように取り組むこと。
	ログ	・ システムログ及びアプリケーションログを取得し、取得したログの漏えい、改ざん、消去、破壊等を防止できる機能を設けること。
	不正侵入・不正利用の防止	・ インターネットからの不正な接続、侵入、個人情報の漏えい、改ざん、消去、破壊及び不正利用等を防止するための対策を講じること。ユーザが利用者機能、管理者機能を利用する際に、秘匿性の高い通信を利用すること。
	ウィルス対策	・ サーバ環境は、アンチウィルスソフトウェア等を活用して、不正プログラム対策を実施すること。
	設計	・ サーバからクライアントに攻撃の糸口になり得る情報を送信しないように情報システムを構築すること（セッションハイジャックやクロスサイトスクリプティング等への対策）。
可用性	セキュリティ監視	・ セキュリティ機能の稼働状況を監視し、必要に応じて警告等を発する機能を設けること。

(2) Web サービスのセキュリティ

Web サービスを含めたシステム全体の脆弱性・脅威は日々変化するため、開発時及び運用後定期的な脆弱性診断の実施等の適切な対応を行うこと（情報処理推進機構（IPA）が公開している「安全な Web サイトの作り方」の根本的対策を実施して、システムを構築すること）。

Web サービスの脆弱性・脅威に対するセキュリティ要件は、以下のとおり（記載した対応は例であり、記載した脆弱性・脅威に対してリスク回避できる対策が施されれば必ずしも対応例に基づく必要はない）。

表 9 Web サービスセキュリティ要件

脆弱性・脅威	対応例
SQL インジェクション	<ul style="list-style-type: none">SQL 実行には、プリペアドクエリを使用すること。ウェブアプリケーションに渡されるパラメータに SQL 文を直接指定しない。
クロスサイトスクリプト	<ul style="list-style-type: none">ウェブページに出力する全ての要素に対して、エスケープ処理を実行すること。HTML 入力値の内容に合わせ適切な処理を実行すること（リダイレクトやスタイルシートへの対応等）。Cookie の secure 属性を設定し、HTTPS（SSL）通信時にのみ Cookie を送信すること。
クロスサイトリクエストフォージェリ（CSRF）	<ul style="list-style-type: none">情報変更する画面では、ワンタイムトークンで認証すること（情報変更する時のみ対応）。
OS コマンド・インジェクション	<ul style="list-style-type: none">OS コマンドを使用したプログラムを組むことは避け、ライブラリ等の OS のシェルに依存しないプログラムが利用できないか十分検討すること。
セッションフィクセーション	<ul style="list-style-type: none">ユーザ認証後に新しいセッションを開始し、古いセッションを無効化すること。
ディレクトリ・リステイング	<ul style="list-style-type: none">直接アクセスする必要があるファイルを公開ディレクトリに配置しないこと。
メールヘッダ・インジェクション	<ul style="list-style-type: none">入力チェックを行い複数行にわたるヘッダ処理等を行うことができないような設定を行うこと。
HTTP ヘッダ・インジェクション	<ul style="list-style-type: none">HTTP ヘッダの出力を行う場合、ブラウザから送信されたパラメータを設定しないこと。
パストラバーサル	<ul style="list-style-type: none">パスの文字列の入力データチェックを行うこと。
意図しないリダイレクト	<ul style="list-style-type: none">外部サイトに飛ばず設定を制御すること（エラー画面に飛ばず設定とする）。
クローラへの耐性	<ul style="list-style-type: none">サイト構造をシンプルにすること。

脆弱性・脅威	対応例
バッファオーバーフロー	・ ブラウザからの送信パラメータの上限サイズを設定すること。
パラメータ改竄 隠しフィールド改竄	・ ブラウザから送信されたパラメータのチェックを行うこと。 ・ ブラウザからの送信パラメータに機密情報を含めないこと。
クロスサイトスクリプティング	・ クロスサイトスクリプト対応を行うこと。 ・ TRACE メソッドを無効化すること。
XML インジェクション XPath インジェクション LDAP インジェクション	・ ブラウザとの入出力に XML を利用しないこと。 ・ LDAP データベース、ディレクトリサービスを使用しないこと。

(3) 管理者画面へのアクセス・ログイン

管理者画面へのアクセス・ログインは、各施設以外からアクセスできない仕組みを施すこと。採用する仕組みについては、提案書において明示すること。

4.3.5. 拡張性

今後、市のシステムで管理する対象施設が拡大される可能性がある。そのため、将来的な施設数の増減（システムへの追加・削除）、指定管理者への施設運営の移行、利用者の増減に対する拡張性を有していること。

4.4. データセンター要件

提案するアプリケーション及びミドルウェアを正常動作させるための基盤およびデータセンターについては、「データセンター要件」を満たすこと。

ただし、パブリッククラウドに係るデータセンターについてはこの限りではない。パブリッククラウドを含む構成の場合、日本データセンター協会「データセンターファシリティスタンダード」Tier 3 以上であることを明示し、ISMAP クラウドサービスリストに掲載されているサービスから選定すること。

4.5. サービスレベル定義

4.5.1. 定義の概要

(1) 基本方針

サービスレベル定義は、市と受託者間で、次期システムの運用保守業務を円滑に行い、受託者から提供されるサービス品質を一定のレベルに保つために、相互の役割や項目、管理指標を設定したものである。各システム等の詳細要件が確定した後、「サービスレベル定義」を実現するための詳細実現手順を双方合意の上で策定することで、サービスレベルの双方合意（Service Level Agreement）とする。

（２） 策定の目的

- ・ 市の職員に向けての次期システム利用及び処理結果に対して継続的に高いサービスレベルを維持すること。
- ・ 品質に対する要求水準の明確化により、管理者及び利用者の利便性を向上させること。
- ・ 委託者である市と受託者の相互の役割、遵守すべき項目、管理指標を「見える化」することにより、各主体の責任分担を明確にすること。

（３） 期待する効果

- ・ 円滑な業務運用の実現
- ・ サービスレベルに見合ったコストの明確化と合理性の確保
- ・ 業務の問題点・課題点の把握

（４） 信頼関係の構築、共通認識の確保 SLA の作成・更新

- ・ SLA 項目は契約期間を通じて、継続的に更新すること。
- ・ SLA の作成・更新は、市と受託者の双方協議の上で実施すること。
- ・ SLA 項目で定義する内容にて協定を締結し、協定書に基づき設定した目標を達成するよう努めること。
- ・ 責任範囲については市と調整を行い決定すること。特に、本業務の受託者が請け負い代理でサービス提供するもの等（パブリッククラウドや外部ソリューション等に関しては、受託者製品との責任分界点を明確にしたうえで受託者製品内での SLA 範囲を決定すること。）
- ・ 本業務適用するサービスレベルは、「サービスレベル定義一覧」で定義する内容を前提とする。

（５） SLA 評価

受託者は、サービスレベルのモニタリングを逐次実施し、モニタリング結果を毎月定期的に市へ提出すること。また、四半期ごとに、市と SLA の評価に関する会議を行うこと。

（６） 継続的なサービスレベル向上への取組み

SLA の遵守、品質の向上に向けて市と受託者の双方が継続的に取り組めるよう、SLA 定期報告の結果から、双方の役割に基づき改善案等を検討すること。定期報告において改善案が双方の合意のもと確定した場合、受託者は改善計画書を市に提出すること。

改善計画書には、以下の項目を明記すること。

- ・状況分析（SLA 違反の原因となった障害等の状況及び原因分析結果報告）
- ・再発防止策（再発防止策・予防策の具体的な提示）
- ・再発防止策の導入スケジュール

なお、本業務においては、努力目標型の協定となり、委託費用の減額等のペナルティは設定しないが、SLA が遵守できない場合においては受託者にて改善策を実施し改善すること。

また、改善策の実施に関する費用は、すべて受託者の負担とする。改善策を複数回講じても一向

にレベルが遵守されない等、受託者の信頼性、信用性及びパートナーとしての品格について著しい欠落が認められた場合、市「標準契約約款」に基づき「損害金の請求」を行うことがあるので留意すること。

委託契約の解除に伴う、次期システムに移行するための経費（次期システム利用費、その他アウトソーシング費）は受託者の負担とすること。

5. 業務委託要件

5.1. プロジェクト管理要件

5.1.1. 基本方針

本業務の推進にあたり、受託者は、プロジェクト計画書を策定し、市にあらかじめ提示して双方で協議した結果を反映した後、プロジェクト計画書に規定するプロジェクト管理方針に基づいたプロジェクト管理を実施すること。また、本業務の遂行にあたって、必要なスキル及び経験を有するメンバーを配したプロジェクト体制を整えること。

5.1.2. プロジェクト計画書の作成

受託者は、本書記載事項に基づき、システムの構築における具体的な体制、スケジュール、プロジェクト管理方針、品質管理方針、プロジェクト管理方法等を含めたプロジェクト計画書を、契約後2週間以内に作成し、市の承認を得ること。

5.1.3. プロジェクト管理要件

受託者は、作成し承認されたプロジェクト計画書に基づき、プロジェクト管理を行うこと。プロジェクト管理を行うための様式（案）、報告項目（案）についてもあわせて提示すること。市は必要に応じて様式、報告項目について修正等の指示を行う。指示があった場合は修正し、市の承認を得ること。

また、会議体を設置して、定期的な報告を実施すること。

受託者は、市と受託者、市が指定する支援事業者に係るメンバー間のコミュニケーションツールを用いて、本業務に携わるすべてのメンバーに対して情報・データ共有や会議開催周知等が迅速且つ効果的に行えるようにすること。

プロジェクト管理要件の報告項目の詳細を、以下に示す。

表 10 プロジェクト管理要件 報告項目

報告項目	報告項目の詳細
進捗管理	<ul style="list-style-type: none">プロジェクト計画策定時に定義したスケジュールに基づく進捗管理を実施すること。受託者は、予定スケジュールと実績スケジュールの差と要因を把握し、進捗の自己評価を実施し、定例報告会において市に報告すること。進捗及び進捗管理に是正の必要がある場合は、その原因及び対応策を明らかにし、速やかに是正の計画を策定し、市への説明了承のもと、その策を実施すること。
課題・リスク管理	<ul style="list-style-type: none">プロジェクト計画策定時に抽出したリスクを管理し、リスクが顕在化した場合は課題として管理すること。受託者は、リスクが実際に発生したかどうか監視し、リスクが実際に発生した場合には、市に報告すること。

報告項目	報告項目の詳細
	<ul style="list-style-type: none"> 課題発生時には、速やかに対応策を明らかにし、市と協議の上、対応方法を確定し、課題が解決するまで継続的に管理すること。
品質管理	<ul style="list-style-type: none"> プロジェクト計画策定時に定義した品質管理方針に基づく品質管理を実施すること。 受託者は、品質基準と状況の差の把握、品質の自己評価を実施し、各工程完了報告会において委託者に報告すること。 品質及び品質管理に是正の必要がある場合は、その原因と対応策を明らかにし、速やかに是正の計画を策定し、市への説明了承のもと、その策を実施すること。
変更管理	<ul style="list-style-type: none"> 委託者と受託者は、仕様確定後に仕様変更の必要が生じた場合に、受託者がその影響範囲及び対応に必要な工数等を識別した上で、変更管理ミーティングを開催し、市と協議を行い、対応方針を確定すること。

5.1.4. 会議体設置要件

受託者は、定期報告の会議体として「作業部会」「定例報告会」「工程完了報告会」等の定例会を設置することとし、必要な報告書類を会議開催の前営業日の 15 時まで作成、市へ送付すること。また、会議終了後 5 営業日以内に、会議内容を議事録として市へ報告し、その内容について、了承を得ること。

なお、規定した以外の会議が必要な場合、適宜必要な会議を開催すること（以下に示す実務関係者の会議体以外に、必要に応じて市が主催する各会議にも出席すること）。

表 11 会議体設置要件

会議体名	実施内容	
作業部会	目的	要件・仕様の調整、進捗管理、課題管理、データ移行、決済システム連携等に関する方策・作業内容の検討・調整等を行うこと。
	参加者	市、受託者（担当責任者、担当者）、必要に応じて決済システム受託者
	開催サイクル	定期的に開催することとし、詳細は市との協議の上決定すること。
	報告書類	検討資料等
定例報告会	目的	プロジェクト計画策定時に定義したプロジェクト管理方針に基づく進捗、課題・リスク、品質、変更管理を実施すること。
	参加者	市、受託者（プロジェクト責任者、担当責任者）、必要に応じて決済システム受託者

会議体名	実施内容	
	開催 サイクル	定期的に開催することとし、詳細は市と協議の上、決定すること。 定例報告会は隔週程度と想定するが、必要に応じて適宜開催すること。
	報告書類	進捗報告書、課題管理表、変更管理票、WBS、その他必要と思われる報告資料等
工程完了 報告会	目的	開発成果物の品質を検査すること。 品質検査実施時の受託者の体制には、以下の要員を参画させること。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 検査対象の開発成果物に係る作業に関わった要員 ・ 検査対象の開発成果物に係る作業に関わっていない品質管理専門部門の要員
	参加者	市、受託者（プロジェクト責任者、担当責任者）、必要に応じて決済システム受託者
	開催 サイクル	以下の各工程及び主要なマイルストーンの完了時等 基本計画、要件定義、詳細設計、運用・保守設計、開発、結合テスト、総合テスト/運用テスト、本番稼働判定、システム構築完了
	報告書類	各工程における設計書、テスト結果報告書等の成果物及び実施報告書等
SLA 評価 会議	目的	サービスレベルのモニタリング結果を市に報告し、品質の向上に向けて協議すること。
	参加者	市、受託者（プロジェクト責任者、担当責任者）、必要に応じて決済システム受託者
	開催 サイクル	各四半期の最終月の翌月中旬頃までに実施すること。 なお、同時期に実施する「定例報告会」と同時での実施を認める。
	報告書類	サービスレベルモニタリング結果等

5.1.5. プロジェクト体制

必要なスキル及び経験を有するメンバーを配したプロジェクト体制を整えること。

また、プロジェクト責任者並びに次期システムの設計・構築業務、テスト業務、移行業務、運用保守業務等の各業務領域別に責任者を定めること（なお、業務領域別の責任者は専任とすること。プロジェクト責任者やメンバー等については、兼任を可とするが、その場合、兼任であることに加え、兼務する業務の概要・稼働割合を提案書上においても明確に示すこと）。

5.1.6. スキル要件

本書に定める全作業内容を理解し、実施するために必要な知識、能力を有すること（知識及び能力に応じた作業者の定義は以下のとおり）。

なお、本プロジェクト全体の責任者及び各業務領域の責任者を必ず配置し、必要に応じて作業者を指示するリーダーを配置すること。

表 12 スキル要件

要求するスキル	スキルの詳細
プロジェクト管理能力を有する者	<ul style="list-style-type: none"> プロジェクト実施計画を策定し、システムの設計・開発、テスト、システムの評価及びプロジェクト間の調整を行い、生産性及び品質の向上に資する管理能力を有すること。 人口規模が 20 万人以上の地方自治体の施設予約管理システム構築事業におけるプロジェクト管理業務の経験者が 1 名以上、本プロジェクトに参画していること。
品質管理能力を有する者	<ul style="list-style-type: none"> 受託者の品質管理基準に従い、プロジェクトを離れて第三者的かつ客観的に、プロジェクト全般の品質状況を監査し、評価・改善する能力を有すること（受託者内の品質管理組織でも構わない）。
システム構築能力を有する者	<ul style="list-style-type: none"> システム構築の専門知識、機能設定能力、プログラム設計能力、プログラムの評価・改善技術及び障害発生時の対応能力を有すること。
施設予約管理に関する知識・理解を有する者	<ul style="list-style-type: none"> 地方自治体の施設予約管理システム構築事業における現場でのリーダー経験者が 1 名以上、本プロジェクトに参画していること。
ネットワークに関する知識を有する者	<ul style="list-style-type: none"> ネットワーク等の専門知識と評価、改善技術を理解した上で、各業務システムセグメント内の最適なネットワーク構成の設計・構築・運用技術及び技術コンサルティング能力を有すること。

受託者におけるメンバー選定においては人事異動や他プロジェクトへの引抜きリスクが無く、システム構築完了まで本業務に従事できるメンバーを選定すること。やむを得ずプロジェクト発足時からの要員変更を実施するにあたっては、変更後の要員のスキルが前任者と同等以上であるメンバーを選定のうえ、必ず事前に市の了承を得ること。要員変更時に業務引継ぎを実施する場合は、業務引継ぎおよび市が定めるセキュリティテストの受講等を実施した報告書を市に書面提示すること。

5.2. 設計・開発

受託者が提案するシステムの構築にあたって、次の要件を満たす設計・開発を実施すること。その場合、受託者は標準的手法や標準化製品・ソフトウェア等を用いる等、機能拡張性及び保守性の高いシステムとすること。

5.2.1. 設計・開発手法

受託者がプロトタイプとして、実際に動作するシステムを用い UI や機能動作、帳票イメージ等を確認できる対応を行うものとし、次期システムを利用する職員、運用・保守担当者がシステム設計を通じて、システムの画面、機能や開発後のシステム動作を理解・イメージできるための説明を行うこと。なお、

大幅な機能改修等の理由により、実際のシステム画面を活用することが困難な場合は、代替手段を講じること（オフィスソフトで作成した画面・帳票イメージを提示する等）。プロトタイプは、受託者が端末を含め準備すること。打合せの内容により事前に準備等が必要な場合、受託者にて別途設計打合せ用のプロトタイプを準備すること。

次期システム構築の各工程を網羅し、品質の確保とスケジュールの遵守を図ることが可能な総合的な開発手法であること。

本業務に適用する開発手法について、他案件での適用実績を有すること。

本業務に参画するメンバー全員が、適用する開発手法に精通していること。

5.2.2. 開発ソフトウェア

次期システムの構築を遂行するために必要となる開発ソフトウェア及び開発環境の機器に関しては、受託者において準備（購入、開発等）すること。

5.2.3. システム環境

システム環境は、少なくとも開発環境、検証環境、本番環境の3つの環境とし、開発環境は受託者にて準備すること。

5.2.4. 成果物

次期システムの設計・開発における成果物は、常に最新化することとし、変更の履歴管理を行うこと。なお、保守・運用に係る設計においては、保守・運用に係る各種手順書やマニュアル等を作成するが、運用保守の品質を担保できるように作業についてはすべて手順化すること。また、保守・運用においてプログラムの変更等を実施した場合、設計書等の関連資料はすべて更新すること。

5.2.5. セキュリティレベルの確認

次期システムの設計・開発において、開発前・開発中の双方でのセキュリティレベルの確認を職員が実施する場合があることから、開発前及び稼働前における仕様確認の実施を可能とすること。

5.3. システム移行要求仕様

移行に際して、適時適切なタイミングで、移行範囲、移行実施体制と役割、作業及びスケジュール、移行環境、移行対象、移行方法等について検討を実施し、工程別に必要な移行計画書・仕様書等を作成すること。

また、当該成果物に基づき適切に実施すること。

なお、移行作業の実施にあたっては、移行が必要なデータの選別を実施すること。移行終了後は、移行結果を電子媒体にて提出し、市の了承を得ること。

また、移行計画書策定の段階から、受託者が、市、現行システム事業者等とスケジュール、移行方法等について主体的に調整・協議し、整合が図られた移行計画書の策定及び移行作業を実施すること。

次期システムの運用が終了し、次次期のシステムに移行する場合、市の求めに応じ次期システムに格納されているデータを抽出し、提供すること。

5.3.1. データ移行方法

移行対象データは個人情報（住所、生年月日、氏名、電話番号、メールアドレス等）、利用者番号、利用者登録の有効期限を原則とするが、市と受託者で別途協議の上決定することとする。なお、協議の対象外となった場合について、次期システムが適切に稼働しない可能性がある場合は移行対象とする。

5.3.2. 委託内容

業務委託内容は、以下の各業務とする。

（１） 現行システムファイル仕様の確認

市と受託者の協議により、決定した移行対象データについて、現行システム事業者、市、受託者が共同にて現行システムファイル仕様の確認を行い、現行システム事業者からの助言・サポートに基づき、受託者がデータ移行に伴う設計を行うこと。

また、データ項目の過不足等がある場合、市に確認を行いながら、次期システムでの対応方針を共同で検討すること。

（２） データ変換仕様の作成・決定（CSV、固定長）

前項（１）で決定した受託者のデータ移行設計に基づき、既存データの変換仕様について決定すること。

（３） 変換ツール設計・開発

抽出されたデータを次期システムに移行するために、変換プログラム等が必要な場合は、変換プログラム等を作成すること。

（４） 次期システムへの変換処理

抽出されたデータに桁あふれ、桁不足、NULL 等の不正なデータ（以下、「不正データ」という。）が無いチェックを行い、また必要に応じて文字コード等の変換作業を行うこと。

（５） 不正データの抽出

不正データがある場合、抽出を行い、市、現行システム事業者に提示すること。

（６） 不正データ補正・修正

不正データがある場合、補正・修正内容を市と協議の上決定し、現行システム事業者が作成した補正・修正データを受領し、再度不正データのチェックを行うこと。但し、現行システム事業者ではなく、受託者が補正・修正を行うことが効果的・効率的である場合は、補正・修正対応を実施すること。

(7) 次期システムへのデータ移行

抽出されたデータに問題が無いことが確認できたら、次期システムへのデータ移行を行うこと。

5.3.3. 移行環境

データ移行の実施場所については、受託者にて個人情報扱うのに十分なセキュリティが確保された作業スペースを確保すること。

5.3.4. 次期システムの ID

次期システムでは、現行システム同様に利用者がログインする ID が必要である。現行システムから 5.3.1 に規定する移行対象データを次期システムへ移行することとするため、移行が可能なデータおよび移行に際し再設定となるデータを明示し、再設定に係る対応策を提案すること。

5.4. 研修要求仕様

次期システムの利用開始時、及び運用中のシステム利用方法の変更・機能追加において所管課及び施設職員に対し、次期システムの操作方法、関連業務等、次期システムにかかる業務全般の研修を実施すること。研修の方法等については、以下のとおり。

表 13 研修の方法

項目	研修の方法
研修環境	本番と同等の環境で行うこと。
研修場所	市と相談のうえ、原則、市が提供する会議室や WEB 会議を利用して実施すること。なお、WEB 会議となる場合は、事前に市の許可を取ること。
研修用端末	受託者にて準備すること。なお、オンラインでの研修実施の場合、受託者にて接続先、配信先等を準備すること。

表 14 研修実施手法

項目	研修実施手法
集合研修	全施設の施設管理者及び施設職員、市職員等を対象として端末操作を中心とした研修を実施すること。 想定受講者数は計 230 人程度であり、5 回程度（各回 45 人前後の想定）に分けて実施すること。 施設の種類や管理方法により運用方法が異なることを考慮して実施すること。
個別研修	集合研修内容の復習、集合研修に参加できなかった職員の操作学習等を実施するために、各施設において自習環境を構築すること。環境はスタンドアロンでも対応可能なこと。

研修を実施するために必要となるシステム、端末の設定や講師の派遣、研修マニュアル、操作マニュアル等の印刷・持参、対象施設管理者数に応じたサポート要員の準備、研修に関する質問への回答、施設への連絡等、研修に必要な一連の要素は受託者にて準備すること。研修に使用する機器等は、研修に必要な数は揃えること。なお、研修機は1人につき1台以上は設置すること。

研修の内容については、以下のとおり。

表 15 研修の内容

項目	研修の内容
システムの概要説明	稼働時間、システム概要等
システムの操作説明	システム毎の操作説明等
システムの運用・保守に関する説明	システムの運用、作業指示及び運用保守等に関する説明等
その他必要事項	その他、システムに関する必要事項等

6. 運用・保守要件

6.1. 市が要求する運用保守業務

次期システムに必要な運用保守業務は、以下のほか、別紙「運用業務要件一覧」に示すとおりである。

6.1.1. 運用保守の全体像

(1) 運用保守業務の実施

ア 運用保守業務要件

各システムの運用保守に関する要件を以下に示す。

表 16 システム運用保守業務

業務名	業務詳細
① システム保守 (ソフトウェア、ハードウェア)	<ul style="list-style-type: none">・ ソフトウェアの設定変更、更新プログラム適用及び検証等・ ソフトウェア、ファームウェアのバージョンアップ対応
②構成管理 (ハードウェア、ネットワーク、ソフトウェア)	<ul style="list-style-type: none">・ 端末・プリンタの設定変更を実施した場合、設計書等の関連書類の更新・ 運用・保守においてプログラムの変更等を実施した場合、設計書等の関連資料の更新・ 各種マニュアル・手順書・研修テキストの更新及び市、運用センター受託者への引継ぎ
③変更管理	<ul style="list-style-type: none">・ 瑕疵対応（バグ対応、軽微な機能追加・改良（様式表記の変更、データの抽出））・ プログラム変更・ 運用管理方式の変更対応・ 他システムのリプレースに対する連携対応（機能改修の相談等）・ 施設数の増減、施設の面数増減における対応
④パッチ・パターンファイル等の適用	<ul style="list-style-type: none">・ サーバ及び職員端末に対する各種セキュリティパッチ、ウィルスパターンファイルの適用作業の実施

イ 障害対応要件

各システムの障害対応に関する要件を以下に示す。

表 17 障害対応業務

業務名	業務詳細
① 障害一次切り分け	<ul style="list-style-type: none">・ 障害が発生した際には、障害箇所及び原因を調査し、障害の一次切り分けを行い、速やかに市及び関連事業者に連絡すること。

業務名	業務詳細
② 障害復旧作業	・ 障害等に対応する場合は、緊急度に応じて対応マニュアル等を作成し、市に障害内容、影響範囲、障害原因、復旧対応方針等を報告し、早急に本システムの復旧を行うこと。なお、障害の復旧に時間が掛かると見込まれる場合は、事前に市と協議すること。
③ 復旧後の報告	・ 障害復旧後、復旧対応結果等を記載した障害対応連絡票を作成し、市に提出すること。
④原因究明・再発防止策の検討	・ 障害発生時のシステムリソース（CPU、メモリ、ディスク等）の使用状況や障害ログの解析を行い、障害原因を究明すること。 ・ 同一事象の再発防止及び類似事象の発生予防のため、障害の根本的な原因を究明し、市と協議の上、対応策の検討・実施、再発防止策の検討・実施等を行うこと。

（２） 管理者ヘルプデスクの設置

- ・ 職員からのシステム操作方法の問合せ窓口を設置すること。
- ・ 市からの問合せに対応すること。（障害の一次受付や保守依頼）
※問い合わせがあった場合には、市の担当者を待たせないように迅速且つ的確な対応を行うこと。また、問い合わせ履歴はすべて蓄積の上、定期的に市へ報告すること。

管理者の問合せ窓口の運用時間を以下に示す。現行の問合せ件数は、「令和 6 年度運用センター問合せ件数統計」を参照すること。

表 18 管理者の問合せ窓口（ヘルプデスク）

項目	対応時間
管理者の問合せ窓口	09:00～17:00 ※年末年始（12 月 29 日～1 月 3 日）を除く。

（３） 運用保守状況報告

＜運用保守定例会議等への出席＞

運用保守定例会議の開催は、毎月 1 回を原則とする。なお、市との協議により、Web での開催も可能とする。

（４） 運用保守体制

運用保守担当の変更を実施するにあたっては、変更後の要員のスキルが前任者と同等以上であることを証する書面を市に提出の上、必ず事前に市の上の承認を得ること。

6.1.2. 運用保守受付・回答方法

運用保守の受付及び回答の対応窓口として電話及び受付用メールアドレスを用意して、契約後速やかに市に提示すること。メールは 24 時間受信可能とすること。

6.1.3. 運用保守時間

運用保守時間を以下に示す。

表 19 運用保守時間

項目	対応時間
監視業務	システム稼働中は常時システム状態を監視すること。
システム運用保守業務	24 時間 365 日 ただし、個別対応については以下とする。 08:30～17:00 ※日・祝日・年末年始（12 月 29 日～1 月 3 日）を除く。 ただし緊急時障害については個別対応を行うこととする。個別対応は、市システム所管課からの運用状況に関する問合せを想定している。

7. 留意事項

7.1. PMO 業務受託者への対応

市が本委託業務に関して PMO 業務委託を実施した場合には、PMO 業務受託者の指示等について誠意をもって対応すること。

7.2. その他留意事項

7.2.1. 契約に係る留意事項

構築に必要な環境整備、作業場所（市が提供する場合を除く）等、開発、システム構築に要する一切の費用は、すべて受託者の負担とする。

7.2.2. 各種基準への準拠

本業務を実施するにあたり、以下の基準・規則等に準拠すること。

- ・川崎市情報システム導入ガイドブック（全体概要版・開発編・運用・評価編）
- ・川崎市情報セキュリティ基準
- ・カラーUD ガイドライン
- ・川崎市行政基準ネットワーク運用管理要綱
- ・情報系ネット接続 PC 及び周辺機器の運用管理要綱
- ・OA 機器導入ガイドライン
- ・川崎市ホームページアクセシビリティ対応基準書
- ・総務省みんなの公共サイト運用ガイドライン
- ・川崎市公共施設利用予約システムの事務取扱に関する要綱
- ・川崎市金銭会計規則
- ・川崎市債権管理条例・規則
- ・川崎市外部サービスの利用に係るガイドライン
- ・その他、本市が定めるもの

7.2.3. プログラム構成部品等の権利

パッケージシステムの著作権は、受託者に留保する。ただし、開発を行ったカスタマイズプログラム及び新規作成プログラムの著作権は、市に帰属する。なお、市が保有する業務上のデータそのものは、市に帰属するものとする。

7.2.4. 本業務に関する再委託要件

受託者は、契約の履行の全部又は主たる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。ただし業務遂行上のやむを得ない理由により、受託者以外の者に作業を実施させる必要があると判断した場合、再委託申請書、再委託先の要員を記載した作業要員一覧、再委託先が押印した秘密保持誓約書を市へ提出し、承認を受けること。

なお、本書に記載の内容については、再委託先にも全て適用することとし、市の承認を受けるまでは、再委託先が関与する一切の作業を認めない。本業務のプロジェクト責任者や市の直接の窓口になる担当者が、受託者ではなく再委託先になることは認めない。加えて、再々委託については原則認めない。

7.2.5. 引継ぎに関する要件

(1) 業務の引継ぎ

本業務の全部若しくは一部の解除、又はその他契約の終了事由の如何を問わず、本業務が終了となる場合には、受託者は市の指示のもと、本業務終了日までに市が継続して本業務を遂行できるように必要な措置を講じ、他社に移行する作業の支援を行うこと。

また、ファイル・データレイアウト等の資料を提供し、市又は新規受託者に対して誠意を持って協力すること。

(2) 引継ぎ実施にあたっての市との調整事項

引継ぐべき業務の内容について、次の内容を詳細に記録した業務引継書を作成し、市に提出すること。

また、受託者は業務引継書に基づき、被引継者に対し本業務が停滞しないよう十分な説明及びサポートを行うこと。市、受託者以外の第三者に引継ぎを行う場合、引継ぎ業務には市の担当者が立会い、その内容について確認を行う。

ア. 業務引継書の内容

- ① 本業務の流れ（受託者がこれまでに実施した業務、今後実施することを予定していた業務）
- ② 本業務の進捗状況（受託者が完了しておくべき業務（予定）と実際に完了した業務（実績））
- ③ 構成管理台帳（プログラム及びデータ、ドキュメント等の資産及び資産の所在と明細（ソフトウェア・ハードウェアの製品情報や数量、パッチ適用履歴等））の提出
- ④ 関連する資料の明細書（③に付帯する情報（ソフトウェア・ハードウェアのカatalog等））
- ⑤ その他円滑な業務引継ぎのために必要となる資料

7.2.6. バージョンアップ対応

貴社提案製品の機能追加等が発生した場合は、ソフトウェア保守業務の標準対応として本業務範囲に含まれるものとする。

7.2.7. 情報セキュリティ監査への対応

本受託者のデータセンターにシステム機器等を設置する場合には、物理的なセキュリティ状況の確認が必要となることから、定期報告等では把握しきれない設置室内の状況の変化、本受託者の要員

の変化等を把握するために、市職員による定期的な訪問の受け入れを可能とすること。ただし、市職員によるデータセンター内部への立入りがデータセンターのセキュリティポリシーに違反する等、本受託者のデータセンターを訪問できない場合は、訪問調査に代えて第三者による情報セキュリティ監査報告書、本受託者の内部監査部門による情報セキュリティ監査報告書等によって確認することを可能とすること。