

君津市公共施設予約システム構築業務委託 要求水準仕様書

令和 7 年 1 月

君津市総務部 D X 推進課

目次

第1章 基本事項	3
1. 調達案件名	3
2. システム概要.....	3
3. サービス利用の基本方針	3
(1) クラウド方式の採用	3
(2) Web 方式の採用.....	3
(3) 操作性の重視	3
(4) データの保護等.....	3
(5) 個人情報の取扱い	3
4. 調達方針.....	3
(1) 本書の位置づけ.....	3
(2) サービスの利用期間	3
(3) サービス利用料.....	4
(4) 支払方法.....	4
(5) 想定される館、施設数.....	4
第2章 サービス要件.....	4
1. サービス概要.....	4
2. 本サービスの調達範囲	5
(1) 施設予約システム	5
(2) システム運用基盤.....	5
(3) 本サービスの利用に伴う初期導入.....	5
3. サービス利用者	5
4. 動作環境.....	5
5. 稼働環境.....	8
第3章 機能要件	8
1. 施設利用者機能及び施設管理者機能	8
2. 施設利用者向けポータル機能	8
3. ユーザインターフェース	9
第4章 運用サービス要件	9
1. サービス提供時間	9
2. サポート作業.....	9
3. システムダウン対策.....	10
4. バックアップ管理	11
5. 運用監視.....	11
6. テスト環境	11
7. サポート時間.....	11

8. 運用実績	11
第5章 サービス提供に関する SLA	12
第6章 セキュリティ要件	13
1. 情報セキュリティ基本方針	13
2. 情報資産の管理	13
3. セキュリティ体制	13
4. 物理及び環境セキュリティ	14
5. システムセキュリティ	14
6. 外部と接続する際の十分なセキュリティの確保	14
7. 施設利用者及び施設管理者への不適切操作指示の禁止	15
8. セキュリティ監視	15
第7章 導入作業	15
1. サービス利用に伴う初期導入作業の実施	15
(1) サービスの説明	15
(2) 施設予約システムの初期設定	15
(3) テスト環境の整備	15
(4) 問い合わせ対応	15
2. データ移行	15
(1) 現行システムからの移行	16
(2) データ移行に関する作業の実施	16
(3) 移行に関するその他の事項	17
3. その他付帯作業	17
(1) 職員利用端末の初期設定（導入時及び機器更新時の対応）	17
(2) 試験環境の準備	17
4. 導入作業計画	17
(1) 事前準備作業の計画の策定	17
(2) 進行管理	18
(3) 実施体制	18
第8章 研修要件	18
1. 導入時の職員研修	18
2. サービス利用開始後の職員研修	18
第9章 本業務終了時の対応	18
1. 業務内容の引き継ぎ	18
2. データ消去作業	18
第10章 提供対象物	18
第11章 留意事項	19

第1章 基本事項

1. 調達案件名

君津市公共施設予約システム構築業務委託（以下「本業務」という。）

2. システム概要

本書により提供を受けるサービス（以下「本サービス」という。）は、インターネットに接続できるパソコン、スマートフォン、タブレット端末を利用して本市の管理・運営する公共施設の空き状況の提供、予約申込、抽選予約や利用通知が行えること。

導入するシステムは、クラウド方式を採用し、事業者が提供するサービスを原則としてノンカスタマイズで利用することとする。システムレベルアップは年1回以上標準で提供されるものであること。利用期間中においてシステムの陳腐化を利用者が考慮する必要がないサービスであること。

個人情報の保護に関する法律及び本市の施行条例の規定に即した管理ができるサービスであること。

3. サービス利用の基本方針

(1) クラウド方式の採用

本サービスは、クラウド方式を採用するものとして、新規サーバの設置及び運用管理は行わない。

(2) Web 方式の採用

本サービスは Web 方式を採用するものとし、Java や ActiveX 等のブラウザソフト以外のソフトウェアを必要としないことを前提とする。なお、ブラウザソフトは一般的に利用されているものとし複数のブラウザソフトに対応していること。

(3) 操作性の重視

パソコン及びモバイル端末初心者でも簡単かつ直感的に操作できるものであること。

また、画面レイアウト、画面遷移の工夫以外にも、操作マニュアルの充実、ヘルプ機能の活用等、ユーザビリティ・アクセシビリティに配慮した操作性に優れたものであること。

(4) データの保護等

サービス提供業務で取り扱うデータについて、適正なデータ保護・管理方策及び情報システムのセキュリティ方策、並びにデータの漏洩・亡失・改ざん又は消去などの発生時に実施すべき事項・手順等について明確にすること。

また、データは、サービス提供業務の終了まで保存すること。

(5) 個人情報の取扱い

サービス提供業務で取り扱う個人情報は、個人情報保護に関する法律及び本市の施行条例に基づき善良な管理者の注意をもって厳重に管理するものとし、漏洩防止等のための合理的かつ必要な方策を講じるものとする。

4. 調達方針

(1) 本書の位置づけ

本書は、本サービスの調達について、その範囲と内容、提案する事業者（以下「サービス提供事業者」という。）に要求する水準及び果たすべき役割を規定するものである。

(2) サービスの利用期間

サービスの利用期間は、令和8年1月上旬から令和13年3月末までとする。

初期費用が発生することなく 2 年程度の延長を行うことが可能であること。

(3) サービス利用料

サービス利用料は、初期費用及び 6 3 か月間の運用サービス利用料とする。

ア. 初期費用

初期費用は、マスタセットアップ、パラメータ入力、導入時研修、利用者・予約データの事前登録等（現行利用システムからのデータ移行）サービス利用開始前に必要な費用とする。

イ. 運用サービス利用料

サービス利用料には、ヘルプデスク、導入後研修等を含むものとする。

ヘルプデスクは第 4 章運用サービス要件を、導入後研修は第 8 章研修要件を参照のこと。

(4) 支払方法

初期費用は構築後一括支払、運用サービス利用料の支払は、利用期間（令和 8 年 1 月から令和 1 3 年 3 月）において月額払を基本とする。

もしこの支払方法に対応できない場合、具体的な代替案やどのようなレベルまでは対応可能なかを提案すること。

(5) 想定される館、施設数

別紙 1 「システム導入一覧」のとおり。

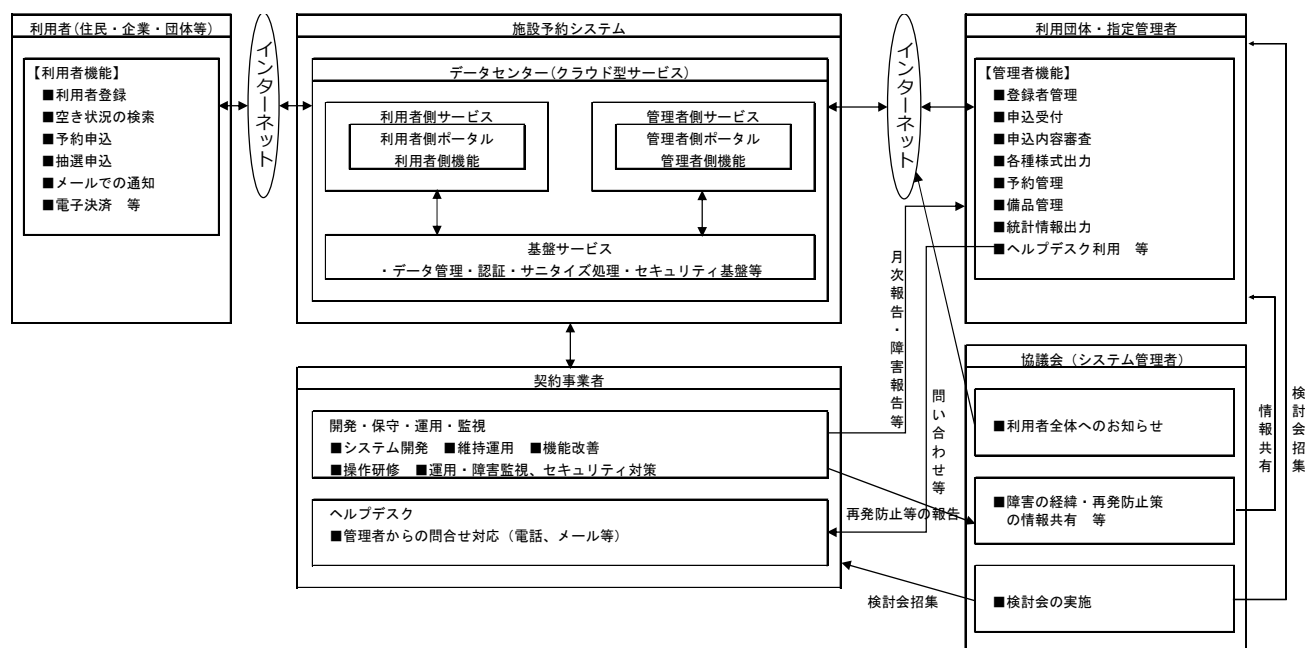
※ 施設数の考え方

ひとつの部屋を 2 分割して利用することが可能な場合、全面、A 面、B 面の 3 施設として計算。

第 2 章 サービス要件

1. サービス概要

契約期間中、本書及び SLA に基づく契約の内容に応じた本サービスを提供すること。本サービスの全体概要は、次のとおり。



2. 本サービスの調達範囲

本サービスの調達範囲は、以下のとおりである。

(1) 施設予約システム

施設予約システムは、次の機能から構成される。

- ・施設利用者機能
- ・施設管理者機能
- ・施設利用者機能（スマートフォン）

(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」、「ヘルプデスク」及び「データセンター」で構成される。

(3) 本サービスの利用に伴う初期導入

本サービスの稼働に必要な施設予約システム及びシステム運用基盤の各種初期設定を行うとともに、職員向けに施設予約システムの操作等に関する研修を実施すること。

3. サービス利用者

本サービスは、以下の利用者が利用することを前提とする。

役割	利用者の定義
施設利用者	公共施設の空き検索や予約申込み、抽選申込み等のサービスを受ける住民や団体
システム管理者	システム所管部署における管理職員
施設管理者	本サービスを利用して施設管理業務を実施する施設管理職員及び本市が指定する指定管理者職員

4. 動作環境

利用者の利用環境にとらわれないシステムとすることが望ましいため、OS、ブラウザ、スマートフォン等の各環境における動作を保証すること。本サービスを利用する環境として、以下に要件を示す。これらのバージョンアップには速やかにシステムに対応されることが望ましく、今後想定される環境への対応についての考えを提案すること。これらの対応により生ずる費用は受注者の負担で行うこととする。また、動作保証を求める環境以外の環境に対しての考え方についても提案すること。

○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、MacOS）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ブラウザにより、本サービスを支障なく利用できること。 スマートフォンで利用する場合も同様に、一般的に普及しているOS（例：iOS、Android）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。
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従し、サポートすること。 Firefox、Safari、Google Chromeにより、使用できること。
その他	ブラウザのみで本サービスを利用でき、特別なアプリケーションをインストール不要であることを原則とすること。また、本サービスを利用するために端末設定を原則変更する必要がないこと。

○システム管理者側及び施設管理者利用環境

- ・システム管理者及び本市施設管理職員

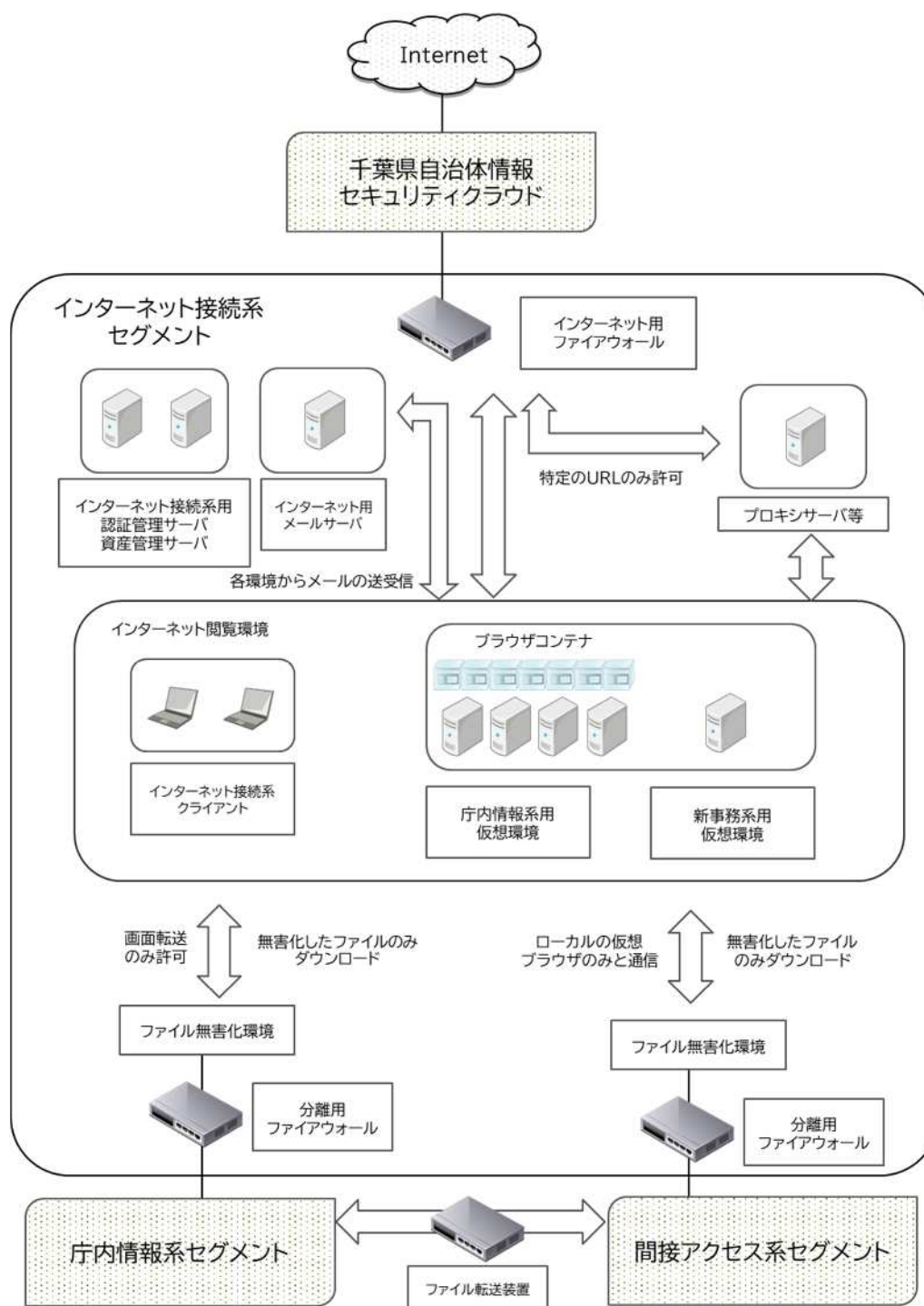
① インターネット接続系ネットワーク環境

項目	内容
インターネット接続系 通信速度	1000BASE-SX
本庁・出先機関間 ネットワーク	1000Mbps（インターネットVPNにより接続している）
ネットワーク管理	Active Directory ドメイン環境 （ユーザはDomain Users権限を持っている。）

② 庁内情報系でのインターネット閲覧環境

項目	内容
仮想化方式	SBC方式
コンテナ上のOS	Ubuntu 18.04
コンテナ上のブラウザ	Firefox 91.7.1esr

○インターネット接続系の概要図



・本市が指定する指定管理者職員

項目	要件
OS	Windows 10 LTSC やWindows 11等、Microsoft Windowsのうち、サポート期限が到来していないOS 最新のバージョンに追随し、サポートすること。 また、VDIやリモートデスクトップ等の仮想環境からも利用可能であること。
ブラウザ	Microsoft Edge（ネイティブモード）：最新のバージョンに追随し、サポートすること。

その他	ブラウザのみでシステムを利用でき、特別なアプリケーションをインストール不要であることを原則とすること。 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、システムが利用者環境の変化に対応できるよう考慮しておくこと。 また、通信はLTE回線を含む一般的なインターネット回線のほか、セキュリティクラウド経由での通信を利用する場合があります、証明書の付け替え等が発生する可能性があるが、利用に問題ないように対応すること。
-----	---

5. 稼働環境

次の稼働環境を最低限満たすこと。

ア. ハードウェア

システムの耐性（負荷等）、障害発生時のリカバリー対応、他システムとの連携を考慮し、委託業務期間中において業務に支障のない構成とすること。

イ. ソフトウェア

政府情報システムのためのセキュリティ評価制度（Information system Security Management and Assessment Program）運営委員会が定める情報セキュリティ管理・運用の基準（ISMAP 管理基準）に準拠すること。

ウ. ネットワーク

施設管理者及びシステム管理者用のクライアントは、インターネット経由で接続することを想定している。

第3章 機能要件

1. 施設利用者機能及び施設管理者機能

本サービスに関する基本的な機能要件は、「別紙2 システム機能一覧」を参照すること。

対応可否の欄へ標準で対応できる場合は「◎」、代替案により対応できる場合は「○」、カスタマイズでの対応となる場合は「▲」、対応ができない場合は「×」と記載すること。なお、必須項目以外の提案項目については提案番号を記し、別紙等へ機能に関する説明を記載すること。

また、対応ができない理由や代替案が具体的に示されていない場合、本市が代替案等を許容できないと判断した場合は失格となるので注意すること。

2. 施設利用者向けポータル機能

施設利用者向けポータル（共通ポータル機能やその他ポータル機能）に必要な機能を以下に示す。また、これらに必要なコンテンツを配置すること。

ポータル機能	コンテンツ内容
施設予約システム利用者ガイド	施設予約システムの概要をわかりやすく具体的に掲示すること
利用方法ガイダンス	施設予約システムの利用準備から流れをわかりやすく示すこと
システムメンテナンス情報	システムの稼働状況について動的に明示すること (システムが稼働状態にない場合においても同様)
規約	システム利用規約を明示すること
利用環境	利用環境（OS・ブラウザなど）、対応状況を明示すること
FAQ	よくある質問について明示すること

3. ユーザインターフェース

ユーザインターフェースに関する要件を以下に示す。

- 本サービスは一般住民等が利用することから、システム利用者が負担を感じることなく容易に操作ができ、誤操作が生じにくい画面レイアウト、画面構成及び画面遷移であること。
- 広く一般住民等が利用することに配慮し、「JIS X 8341-3 高齢者・障害者等配慮設計指針—情報通信における機器、ソフトウェア及びサービス—第3部：ウェブコンテンツ」を考慮の上アクセシビリティの高いシステムであること。
- 利用者が、特別な専門知識等を必要としない操作性、誰でも簡単に利用可能であり、使いやすい機能であること。
- ユーザビリティに配慮し、利用者目線に立った機能であり、事務効率及び利便性の向上について十分に寄与すること。
- スマートフォンの普及に対し、その将来性を想定した利用環境に依存されない操作性の向上に配慮すること。
- パソコン用利用者画面サイトの URL のまま、画面解像度の異なるスマートフォン・タブレットの端末などの縦長画面においても、視認性・操作性に支障なく、それぞれに最適な画面表示ができること。

第4章 運用サービス要件

1. サービス提供時間

本サービスにかかるサービス提供時間は、以下のとおりである。

- 24 時間 365 日（メンテナンス等の計画停止を除く）サービスを利用できること。
- 定期的な保守作業等で事前に予定される停止時間がある場合は、必ず提案において明らかにすること。また、予定外の停止時間が発生する場合は、事前に本市と協議すること。いずれの場合においても、停止時間は必要最低限とし、利用者への影響を最小限に抑えるよう配慮すること。

2. サポート作業

本サービスに係るサポート作業について以下に示す。

ア. 実施体制

業務実施体制を明確にし、主として指揮・監督を行うものを業務主任技術者として選任すること。なお、業務主任技術者は、同等案件以上のプロジェクトマネージャの経験や実績を有すること。

イ. 運用・維持管理業務

- 運用、SLA 対応状況調査、セキュリティ監視等に必要な各種監視・分析を行うこと。
- セキュリティ事故の際は、速やかにシステム管理者及び施設管理者へ報告すること。
- 他のユーザで起きた技術的な課題及び解決方法で有用な情報は、随時提供すること。
- 重大なインシデント（侵入・内部活動が行われている攻撃等）を検出した場合、1 時間以内に指定の連絡先に電話又は電子メールで通知するとともに、システムの早期復旧に努めること。

- ・対処完了後は、本市担当者に報告するとともに、発生から解決に至るまでの経緯及び再発防止策を報告すること。

ウ. 各種ドキュメント整備

システム改善等により変更が必要となった場合に、運用マニュアル・操作マニュアル等の各種ドキュメント修正を行い、常に最新の状態に保つこと。

エ. 各種メンテナンス

以下のシステムメンテナンス作業を実施すること。システムメンテナンスを行う場合は、更新内容をシステム管理者及び施設管理者へアナウンスすること。

- ・システム機器の OS（オペレーティングシステム）のバージョンアップ、パッチ適用の調査、判断及び適用作業

- ・セキュリティ等対策が必要となった場合のプログラム・プロダクトのバージョンアップ
- ・サービス提供環境の維持・向上にかかる各種作業
- ・ウィルス対策ソフト開発元のアップデートに伴い、速やかに適用作業を実施すること。

オ. 障害対応業務

システムのハードウェアやアプリケーション等に何らかの障害が発生した場合は、速やかに障害対応を実施すること。障害発生時は、速やかにシステム管理者及び施設管理者へ報告すること。また、障害原因を明らかにし、恒久的な対応策を実施し、再発防止に努めること。併せて、システム管理者及び施設管理者に報告すること。

カ. ヘルプデスク

システム管理者、施設管理者から設定方法及び操作方法等の問い合わせに対して、受付及び回答を行うこと。また、開設時間は「7サポート時間」のとおりとし、次の点を踏まえること。

- ・システム管理者及び施設管理者の問い合わせに対応するため、一次受付、一次回答、エスカレーションを行うヘルプデスク窓口を設置すること。
- ・本サービスにおけるヘルプデスク窓口は一元化することとし、窓口で一次回答できない場合のエスカレーションルートを明確化すること。
- ・未解決でも受付状況や現在の処理状況を 24 時間以内に一次回答すること。
- ・履歴を踏まえた対応により、利用者へのサービス向上に関する対策を実施すること。
- ・問い合わせ事項を十分に分析し、たらい回し等を防止すること。
- ・問い合わせに適宜回答できるよう、適切な回線数及び要員を確保すること。
- ・障害発生時には障害に対する連絡対応も行うこと。
- ・緊急時には夜間・休日でも連絡可能な体制であること（電話・電子メール等）。
- ・受付時間外は自動案内サービス等により利用可能日時等の案内を行うこと。
- ・電子メールで業務対応時間外に受信した場合の回答は翌営業日中に回答すること。
- ・エスカレーション案件も含め、質問主であるシステム管理者等へ電話又は電子メールにて回答したのち、質問主からの了解をもって完了とする。ただし、電子メール回答の場合は、質問主からの応答が 5 営業日ない場合これを了解したものとする。

3. システムダウン対策

万一システムがダウンしたとき、施設利用者への対策及び早期のシステム復旧の対策を講じるとともに、障害発生直前のトランザクションまでのデータについて復旧すること。

4. バックアップ管理

セキュリティ事故、障害、災害時等のため定期的にバックアップデータを確保することとし、各種バックアップデータのリカバリーの確実性を確認すること。

バックアップのデータの種別、時期、回数、保管場所等については、データの重要度を考慮した上で、提案すること。

5. 運用監視

本サービス提供事業者は、データセンターの機能により、稼働監視及び性能監視システムを利用すること。

24時間365日の監視体制及び対応可能な体制を確保すること。

6. テスト環境

随時、施設管理者がシステムの操作訓練やマスタ等の設定内容を確認するため、施設管理者及び利用者側の試験環境を準備すること。試験環境は、本番環境との区別が一目瞭然であり、誤操作を防止する工夫がされていること。

7. サポート時間

各サポート時間は以下のとおりとする。

サポート作業	対象者・影響者	処理方法	業務対応日	業務対応時間
システム保守業務	施設管理者 システム管理者	電話 FAX 電子メール	365 日	24 時間
障害対応業務				
ヘルプデスク業務			原則、祝日等を除く月曜日から金曜日まで	9:00～17:00 (電子メール・FAX は 24 時間受付)

8. 運用実績

運用実績について、以下の内容を月次で本市が確認できるようにすること。また、確認方法を本市へ別に案内すること。

なお、提案するシステムがマルチテナント型 SaaS（複数の利用者で共有できる構造になっているクラウドサービス）である場合は、企画提案書に記載の上、運用開始前までに本市と協議すること。

項目	内容
システム保守実績	・セキュリティ等保守作業内容
利用実績	・利用者登録、予約、抽選の件数
ヘルプデスク運用実績	・ヘルプデスク問い合わせ対応実績
SLA に関する報告	・SLA の達成状況
障害対応実績	・障害対応実績及び今後の影響 (不正アクセス、ウィルス感染等の対応状況を含む)
各種予定	・保守作業の予定、その他各種予定

その他	・ 上記以外の一時的遂行業務 ・ サービス品質向上に向けた提案
-----	--

第5章 サービス提供に関する SLA

本サービスの品質を確保するため、サービス提供事業者は、本市と協議の上サービス提供開始日までに SLA（Service Level Agreement）を締結すること。

また、提案するシステムがマルチテナント型 SaaS である場合は、企画提案書に記載の上、SLA 締結前に本市と協議すること。

なお、SLA に関する考え方は以下のとおり。

ア. 下表のレベル以上を確保したサービス提供に関する SLA（案）を提示すること。

サービスレベル項目		内容	目標値
稼働率		24 時間 365 日のうちの稼働率（計画停止を除く）なお、IDC が契約するネットワーク・プロバイダに帰する原因によりサービス提供ができない場合も、システム停止として扱う。	99.5%以上
オンライン応答時間率		IDC 又はクラウドサーバにおける平均応答時間	3 秒以内の割合が 90%以上
ウィルス定義ファイルの更新		公表から更新までの時間	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	7 日以内
障害の発生報告		障害の検知から報告までの時間	一次通知：1 時間以内
障害の復旧期間		障害の検知から復旧までの時間	12 時間以内
システム監視基準		システム監視基準（監視内容／監視・通知基準）の設定に基づく監視	1 日 1 回以上のハードウェア／ネットワーク／パフォーマンス監視
脆弱性情報の報告時間		システムに関連する脆弱性情報が公表されて報告までの時間	24 時間以内
脆弱性情報の適用方針		システムに関連する脆弱性情報が公表から対応方針を決定し、本市へ報告するまでの時間	7 日以内
レベルアップ		施設予約アプリケーション機能レベルアップ及び実施前にレベルアップ予定のアナウンスを行う。	年 1 回（実施 1 か月前アナウンス）
ヘルプ	バックログ率	1 日の業務終了時点で処理が完了しなかった件数の全要求件数に対する割合を実施記録より算出。	全要求件数の 5%未満

デ ス ク	一次回答率	1次受付したオペレータが2次エスカレーションすることなく解決したコール数の全コール数に対する割合（意見、要望、施設固有運用は除く）	全コール数の70%
-------------	-------	---	-----------

イ. サービスレベルが遵守できなかった場合、その改善策（手続き見直し、仕組み、ツール導入、試験・検証等）を検証し、改善を図ること。なお、改善に必要な作業は受注者の負担とする。

第6章 セキュリティ要件

本サービスのセキュリティ要件を以下に示す。

1. 情報セキュリティ基本方針

サービス提供事業者はセキュリティ対策に取り組むための基本的な方針を定めて提示すること。

なお、基本方針を定めるにあたっては、以下の基準に準拠すること。

- ① 君津市情報セキュリティ基本方針に関する規則及び情報セキュリティ対策基準
- ② 「クラウドサービス提供における情報セキュリティ対策ガイドライン」（令和3年9月総務省）
- ③ 「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」（令和4年3月総務省）

また、機器廃棄時も含め、情報資産の取扱いについて実施手順等を作成し、個人情報及び機密事項等情報資産を適切に管理すること。

2. 情報資産の管理

重要度に応じた情報資産の管理を行うとともに、管理資料を情報資産の変更の都度保守するものとする。なお、主なデータ管理方針を以下に示す。

ア. データ管理方針

- ・ 利用者の情報資産の分類方針を明確にし、本サービスが利用するクラウド上で取り扱うことのできる情報資産の分類を行い、アクセス権を設定して取り扱うこと。また、継続した情報管理体制を確立し運営すること。

イ. バックアップ

- ・ 利用者データ、予約データについては定期的にバックアップを行い、バックアップ媒体は適切に管理すること。
- ・ 大規模災害等含む障害時の回復目標に対し、バックアップ手法を定め定期的にバックアップを行うこと。
- ・ 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。

3. セキュリティ体制

- ・ 本サービスを行う組織が「ISO/IEC27001」に準拠した組織運営がなされていること。
- ・ システム運用体制とは別に情報セキュリティに関する体制を構築し本市に報告すること。業務の再委託は事前に本市の承認を受けた場合に認めることとする。
- ・ 再委託を行う場合には、再委託者に対しても本契約で取り扱う情報資産の機密保持についてセキュリティ要件仕様を遵守させること。

- 本サービス運用責任者（作業者）とは別に本サービスに関わる情報セキュリティ責任者を定めること。
- また、本サービスに関わる者全てに対し、情報セキュリティ、障害インシデント等に対応させるため、教育訓練を定期的実施し、報告すること。

4. 物理及び環境セキュリティ

- 共用する他のシステムに障害が発生した場合でも、本サービスに影響を与えない対策及び本サービスに障害が発生した場合でも他のシステムに影響を与えない対策を講じること。
- サーバ機器等サービス提供に必要な機器は、障害時においても業務に支障が出ない構成を用意していること。
- 政府情報システムのためのセキュリティ評価制度運営委員会が定める「ISMAP クラウドサービスリスト」に登録されたクラウドサービス提供事業者のものであること。
- サーバ機器等を廃棄する際には、内部情報の漏洩が無いように処理すること。
- 大規模災害等によりデータセンターが使用不能となった場合、他のデータセンターで運用を継続できる体制を用意していること。

5. システムセキュリティ

利用者の個人情報を取り扱うことや、受注者のほか職員が本サービスを利用することを考慮し、物理的脅威・技術的脅威・人的脅威に対する対策が施されているシステムであること。

なお、調達するシステムに係るセキュリティ要件を以下に示す。

- 施設管理者システムにおいては、各種情報資産（データ、プログラム、ネットワーク、入出力機器等）へのアクセス権限者を最小限とし、使用者を明確に定めること。また、アクセス認証方法は使用者の権限に応じ生体認証、IC カード、ID/パスワード等を利用し適切な認証方法を採択すること。
- 施設管理者システムへのアクセスは、IP アドレスを指定し制限できること。
- 施設管理者システムや施設利用者システム等、システム全般へのアクセスは TLS 等を利用し、通信経路の暗号化を行うこと。
- 受注者は、リモートにより本サービスの監視等を行う場合、専用回線又は専用線と同程度のセキュリティを確保できるネットワークを構築し、通信経路の暗号化を行うこと。

6. 外部と接続する際の十分なセキュリティの確保

外部との接続に関して十分なセキュリティを確保すること。具体的には以下の点を考慮すること。

- システム提供者は、常にシステムのセキュリティに対して情報収集し、対応をするべき事項が報告、発見された場合は、速やかに対応することし、その内容を報告すること。
- システムへのアクセスは、TLS 等を利用し、通信経路の暗号化を行うこと。
- DMZ (De-Militarized Zone：非武装地帯)、ファイアウォールを設け外部からの不正なアクセスを排除し、内部システムの安全確保をすること。
- 外部及び内部からの不正なアクセスを検知し、迅速な発見と対策行動を取れるようにすること。
- クロスサイトスクリプティング、SQL インジェクション、バッファオーバーフロー攻撃等、外部からの不正攻撃を防ぐため WAF を実装すること。
- ネットワーク構成等、攻撃目標となりえる情報が漏洩しないよう対策を取ること。

7. 施設利用者及び施設管理者への不適切操作指示の禁止

本サービスを施設利用者及び施設管理者がブラウザで利用するにあたり、ブラウザの標準のセキュリティレベルを下げさせたり、サーバ及びコードサイニングの証明につき、認証要件に不足がある旨の表示をさせてはならないこと。

ただし、ブラウザの設定について、ブラウザの標準のセキュリティレベルに変動があったときは、協議の上猶予期間を設けることとする。

8. セキュリティ監視

本サービスに対する、不正アクセス、ウィルス等の脅威に備え次のセキュリティ監視機能を有すること。なお、不正アクセスやウィルス感染等を検知した場合は、直ちに報告を行うこと。

監視項目	監視内容
不正アクセス検知	・システムに対する不正アクセスを検知すること ・不正アクセスが成功したと疑われるときは、実施手順に従い速やかに対応すること
ウィルスチェック	・随時ウィルスチェックを行い、ウィルスの感染を未然に防ぐこと

第7章 導入作業

令和7年4月頃に契約を締結し、令和8年1月上旬からの利用開始を予定している。利用開始前の準備作業として以下の作業を実施すること。

1. サービス利用に伴う初期導入作業の実施

(1) サービスの説明

施設予約システムの機能等サービスの概要について、説明を実施すること。

(2) 施設予約システムの初期設定

施設予約システムの稼働に必要な初期パラメータや、本市のホームページ等の初期設定及び職員用端末設定の支援を行うこと。

(3) テスト環境の整備

本番稼働前に試行運用期間を設け、職員が施設予約システムの操作研修を実施するためのテスト環境を提供すること。また、職員からの支援要請に対して対応すること。このテスト環境を本番稼働後も研修等の環境として使用可能とすること。

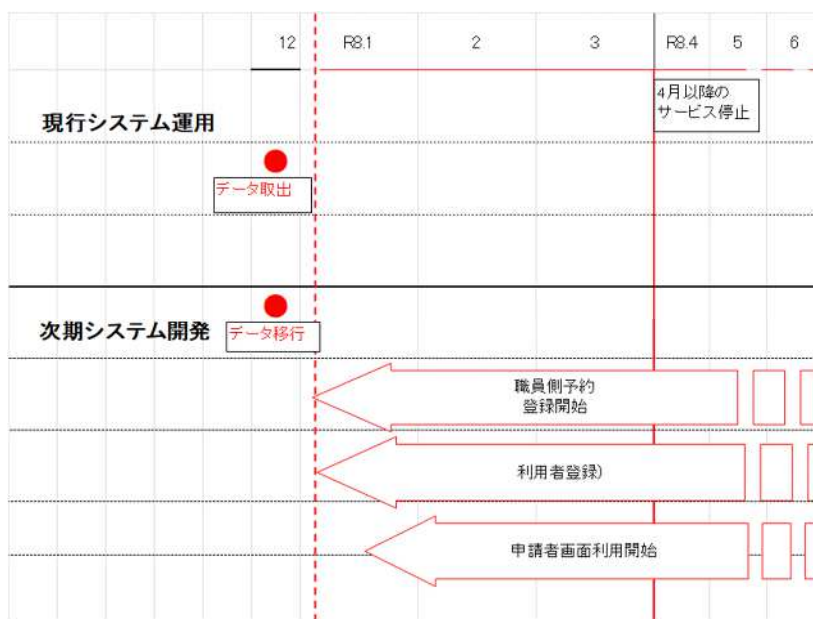
(4) 問い合わせ対応

本番稼働に際し、その準備作業として必要となる職員による設定作業やテスト環境を利用したシステム操作等に対する職員からの問い合わせに関して、対応できるよう支援体制を整えること。

2. データ移行

現行システム（ちば施設予約システム）からのデータを移行すること。本市では、利用者への影響を考慮し移行にかかるシステム停止期間を極力少なくすることを前提にしたデータ移行を想定している。移行計画は以下のスケジュール案を参考に提案すること。

なお、必ずしも以下のスケジュール案による提案の必要はないが、データ移行作業（利用者情報、予約情報）が正確に移行されているか確認する期間と修正期間を最低3週間は確保すること。



(1) 現行システムからの移行

現行システム（ちば施設予約システム）からの移行対象項目としては、以下の情報を想定している。なお、移行できないデータ又は移行することが望ましくないデータがある場合は、代替手段を提案の上本市と協議すること。

ア. 利用者登録情報の移行（令和5年度末登録者数 3,707件）

パスワードを除く利用者情報登録項目

- 氏名カタカナ○氏名漢字○電話番号○携帯電話番号○自宅住所・郵便番号○住所
- 性別○生年月日○勤務先住所 郵便番号○勤務先名称○在学先住所 郵便番号○住所
- 在学先名称○メールアドレス○利用者ID

イ. 予約データ等の移行

- ・移行時点でシステムに入力されていたすべての予約データ（設備予約含む）及び収納データ
- ・移行時点で入力されていた予約データで未収納の情報
- ・移行時点の過去の予約データ、収納データ等の統計情報

参考）令和5年度中の予約申込件数 53,270 件

令和5年度中の抽選申込数 12,334 件

(2) データ移行に関する作業の実施

現行システムから本サービスへのデータ移行について、以下のア.～カ.に示す作業を実施すること。

ア. 移行計画の策定

データ移行・システム移行に関する作業項目を整理し、スケジュールを立案した上で、移行計画書として取りまとめて、本市の承認を得ること。

イ. データ調査及び質疑応答の実施

本市は、現行システム事業者から、調査用移行データ及び移行データに関する各種資料（ファイルレイアウト仕様書、コード定義書、データ定義書等）の提供を受け、サービス提供事業者に提供する。サービス提供事業者は、受領したデータ及び各種資料を調査し、

必要に応じて質疑応答を実施して、移行データに関する疑義を解消すること。

ウ. 移行調整会議の開催

本市、サービス提供事業者、現行システム事業者が参加する会議体として、移行調整会議を設置する。同会議は、データ移行・システム移行に関する問題点の共有、課題設定及び各問題点・課題への対策の実行を目的としており、同会議への参加及び資料作成に協力すること。

エ. 移行ツール作成、移行テスト

現行システム事業者から提供された移行データを本サービスに取り込むための移行ツールを作成し、移行テストを実施すること。

オ. 本番移行前テスト

データ移行が正しく行われたことを確認するため、本番移行前テストを行うこと。

カ. 本番移行

移行タイムスケジュールに沿って本番移行を実施すること。データ移行が正しく行われたことを検証すること。本番移行実施後に切替判定会議を実施し、切替の承諾が得られなかった場合、システムの切り戻しを行うこと。

(3) 移行に関するその他の事項

- ・既存システムは令和8年3月31日までの利用のため、現行システムから以下の項目を4月1日以降のデータも含めて移行することが望ましいが、移行できないデータ又は移行することが望ましくないデータがある場合は、本市と協議の上実施すること。
- ・移行する予約データ及び収納データは、令和8年4月1日以降必要となる施設（室・場）及び設備（備品）のデータを移行すること。
- ・令和8年4月1日以前の過去の予約データ、収納データの統計を出力できること。
- ・移行データの授受（搬送を含む）は十分なセキュリティを確保するとともに、有効な授受方法について提案すること。なお、移行作業実施の際は、本市と協議の上作業を行うこと。
- ・現在利用しているシステムのサービス提供事業者との調整や問い合わせに真摯に対応すること。

3. その他付帯作業

(1) 職員利用端末の初期設定（導入時及び機器更新時の対応）

サービス利用開始前及び稼働後の機器更新等の際に施設管理者及びシステム管理者職員が、簡易な方法で職員端末の初期設定ができること。また、それに関するマニュアルを整備すること。

(2) 試験環境の準備

施設管理者がシステム等を利用するための動作確認を運用開始前に行える環境を整備すること。

4. 導入作業計画

(1) 事前準備作業の計画の策定

本サービスの開始にあたり、事前準備が支障なく実施されるための方針・体制・計画の概要・スケジュール等について提案すること。

事前準備作業の前に、提案を元に移行計画を含めた全体計画書を作成し、本市の了承を得ること。また、詳細計画書を作業の内容に応じて分割して作成し、当該作業の開始前に本市の了承を得ること。

(2) 進行管理

計画に基づき事前準備作業が行われるよう、進行管理を行うこととし、定期的又は必要に応じて開催する会議において報告をすること。また、会議の開催にあたっては、会議資料及び議事録の作成を行うこと。

(3) 実施体制

- ・実施体制を明確にし、主として指揮・監督を行うものを業務主任技術者として選任し本市との調整にあたらせること。

第8章 研修要件

1. 導入時の職員研修

施設予約システムの導入に関し、システムの操作方法や利用方法について、施設管理者及びシステム管理者に対し、十分な研修・教育を行うものとする。

対象全施設の施設管理者（代表2名程度）及びシステム管理者を対象により端末操作を中心とした1回あたり20名から25名程度の集合研修を稼働開始までに実施すること。

実施方法や必要回数について提示することとし、研修・教育に必要な資料はサービス提供事業者が用意すること。なお、インターネット接続環境及び操作研修に参加する職員が使用するパソコン等は本市が準備する。

2. サービス利用開始後の職員研修

導入後の操作研修について、その実施方法や必要回数等を提案すること。なお、研修・教育に必要な資料はサービス提供事業者が用意すること。なお、インターネット接続環境及び操作研修に参加する職員が使用するパソコン等は本市が準備する。

第9章 本業務終了時の対応

1. 業務内容の引き継ぎ

新システムへ移行する際には、必要な資料、設定情報等を提供すること。

本利用契約の終了時には、サーバ上に保存された利用者データ等は、汎用性のあるデータ形式に変換した上で、本市に提供すること。

利用期間終了後2か月間は、利用料の収納及び統計データを利用する必要があるため、利用期間の延長又は代わる手段（ツール等の提供含む）を提供すること。

2. データ消去作業

移行作業終了後、本サービスに関係するデータ消去（バックアップを取得した媒体を含む）を行うこと。消去については、別途本市と協議の上決定する。また、利用者データを削除した証明書を発行すること。

第10章 提供対象物

サービス提供事業者はサービス提供以外に、以下の内容を本市と協議の上納品すること。

なお、その他必要と思われる提供物については、提案すること。

ア. 契約時

- ① サービスを提供するための作業計画書、実施体制表
- ② 運用保守内容、運用変更内容、操作研修、運用保守スケジュール、障害対応手順等

- ③ 問い合わせ手順、障害対応手順、報告手順、エスカレーションフロー等
- イ. サービス利用開始時
 - ① サービス利用マニュアル
 - ② 操作説明書含む住民側機能・施設管理者側機能・システム管理者機能に関する利用マニュアル
 - ③ 公開用の住民側の利用マニュアル（該当がある場合）
 - ④ 各種設定資料（該当がある場合）
- ウ. サービス利用の翌月
 - 月ごとの利用実績及び年間の利用実績報告（調達するシステム上で確認できる場合は不要）
- エ. サービス開始までの期間
 - ① 進行管理表、課題管理表（プロジェクトの進捗管理、課題の解決管理）
 - ② 会議、打合せの議事録
 - ③ その他、サービス利用をする過程で発生した資料
- オ. 納入場所
 - 〒299-1192 千葉県君津市久保2丁目13番1号 君津市総務部DX推進課

第11章 留意事項

サービス利用の最終的な仕様（契約書に添付する仕様書）及びSLA協定書は、本市とサービス提供事業者と協議の上作成すること。また、本サービスに係る提供者の人件費、旅費、通信費、印刷製本費及び契約費用等の一切の経費は、サービス利用料に含まれるものとする。