

# **台東区公共施設予約システム 更改・運用保守業務委託仕様書**

**令和8年1月30日  
東京都台東区**

# 目次

1. 事業の概要	1
1.1 事業名	1
1.2 目的	1
1.3 委託期間	1
1.4 支払条件	1
1.5 新システム稼働時期	1
2. 現行システムの概要	1
3. 委託内容	2
3.1 システム構築	2
3.2 インフラ構築	2
3.3 システム運用・保守	2
4. システム更改の方向性	2
4.1 基本方針	2
4.2 次期システムで実現する主な機能	3
4.3 次期システムでも必須とする現行システムの主な機能	4
4.4 全体機能要件	4
5. 次期システムの構成	4
5.1 パッケージシステム・ソフトウェア	4
5.2 サーバー・データセンター環境	5
5.3 ネットワーク・パソコン環境	5
6. システム更改	6
6.1 システム更改推進体制	6
6.2 システム更改作業	7
6.3 システム更改管理手順	7
6.4 システムテスト	8
6.5 データ移行	8
6.6 システム操作研修	9
6.7 システム切替	9
6.8 スケジュール	10
7. システム運用・保守	10
7.1 システム稼働時間	10
7.2 システム運用要件	10
7.3 システム保守要件	11
7.4 セキュリティ対策	12
7.5 コールセンター(利用者向け)・ヘルプデスク(職員向け)	12

7.6 検証環境の提供 .....	13
7.7 マニュアル・台帳整備 .....	13
8. 納品条件 .....	14
8.1 納入物件一覧 .....	14
8.2 納入物件の提出 .....	15
8.3 納入物件の帰属 .....	15
9. その他 .....	16

## 1. 事業の概要

### 1.1 事業名

台東区公共施設予約システム更改・運用保守業務委託

### 1.2 目的

台東区(以下「区」という。)の公共施設予約システムは、施設利用の利便性向上・予約管理業務の効率化等に資するシステムとして平成13年度から稼働を開始しており、その後平成24年度にシステムの更改を行い、さらに令和3年にはオンライン決済機能を導入し、現在に至っている。

この度、現在導入しているシステムが令和10年9月末をもって保守期間の満了を予定しているため、この機会に、より質の高いサービス提供を実現するとともに、区の運用体制に即したシステムに更改するため、システムの更改業務を行う。

### 1.3 委託期間

(1)令和8～9年度 システム更改 契約締結日から令和10年3月31日まで

(2)令和9年度 運用保守 令和9年10月1日から令和10年3月31日まで

※令和9年10～12月の運用保守の内容は、操作研修・職員検証の問い合わせ対応のみとし、全体の運用保守は新システム稼働日を開始とする。

※新システムの稼働は令和10年1月4日(予定)とする。

※システム運用保守業務に関する契約は、令和9年度以降、年度ごとに締結する。

### 1.4 支払条件

履行期間中、中間検収を実施する。区による納入物件の検収後、受託者から請求書を徴して支払う。

支払回数:2回

検収時期:令和9年3月末、令和10年3月末

### 1.5 新システム稼働時期

令和10年1月4日予定

※令和9年12月29日から令和10年1月2日の期間で現行システムから新システムへの移行を行い、令和10年1月3日に区でデータの確認等を行った上で新システムを稼働する。システム停止期間については、前述の期間の内、最短の期間を、本プロポーザルにおいて選定された業務受託事業者(以下、「受託者」という。)から提案を受け、協議を行った上で決定するものとする。

※動作確認や操作練習ができる環境は令和9年10月1日より提供すること。

## 2. 現行システムの概要

「台東区公共施設予約システム」は、施設の利用者がインターネット(パソコン・スマートフォン・タブレット等)により施設の空室照会や予約申込、オンラインによる使用料支払等を行うシステムである。施設職員は、抽選・予約受付、承認・帳票発行(交付)、統計等の業務を行う。

- (1)現行システムの概要は、別紙1「現行システム概要」を参照すること。
- (2)現行システムの機能は、別紙2「台東区公共施設予約システム基本機能(現行)」を参照すること。

### 3. 委託内容

本委託業務の内容は以下の通りとする。具体的な業務内容については本仕様書の項番4から8の記載のとおりとする。

#### 3.1 システム構築

要件定義、システム・プログラム設計、システム開発・適用、各種テスト、研修、データ移行、ドキュメント作成等を行うこと。

#### 3.2 インフラ構築

##### (1)ネットワーク環境設定

受託者が構築するシステムに、職員及び利用者が接続するためのネットワーク設定を行うこと。また、必要なネットワーク機器の選定、調達、初期設定、配備、テスト等を行うこと。

※区データセンターに構築する場合は、別紙1の項番1「ネットワークイメージ図」にあるネットワークを利用すること。

##### (2)職員用パソコン・プリンタの導入

職員用パソコン・プリンタの選定、調達、初期設定、配備、テスト等を行うこと。受託者が用意する機器は別紙5「パソコン・プリンタ設置台数」に記載の通りとする。

##### (3)ソフトウェア等の調達・管理

運用に必要なパッケージシステム、ソフトウェア、ミドルウェア、OS等の調達及びライセンス更新等を行うこと。

※区データセンターに構築する場合のOS等調達範囲については、別紙4「台東区クラウドサービス仕様書」を参照すること。

#### 3.3 システム運用・保守

更改したシステムの運用・保守、機器類の保守、障害対応等を行うこと。

### 4. システム更改の方向性

#### 4.1 基本方針

(1)現行システムにおいて実現している機能や運用(別紙1「現行システム概要」参照)は、原則次期システムにおいても引き継ぐことを前提とする。引き継ぐ機能・運用については、様式4「機能要件回答書」及び別紙2「台東区公共施設予約システム基本機能(現行)」に記載の範囲とする。

(2)次期システムで運用する施設・室場数は、別紙1「現行システム概要」に記載の通りとすること。

(3)現在区が抱えている課題の解消や、利用者・職員の利便性が向上する機能を追加すること。区が認識している課題については、別紙2「台東区公共施設予約システム基本機能(現行)」を参照すること。

(4)システムはパッケージ製品を前提とし、カスタマイズは必要最小限として可能な限り既存機能で代用すること。

(5)設定はパラメーター値等で柔軟に変更できるシステムとすること。

#### 4.2 次期システムで実現する主な機能

機能	概要
新規施設の導入	システム導入候補施設として選定されている、千束健康増進センター、産業研修センター、一葉記念館、浅草文化観光センター、小・中学校(全 26 校予定)へ公共施設予約システムを導入する。
利用者登録事前入力機能の導入	利用者側のシステムから、利用登録に必要な項目を事前入力することができ、登録における時間短縮を可能とする。また、職員側でも入力データの事前確認や利用者登録データへの流用を可能することにより、当日の窓口での業務の省力化を図る。
様式の統一化	施設ごとに異なる様式を統一化・一部簡略化し、職員の事務効率化を図ると共に、カスタマイズの工数や経費の削減を目指す。
ペナルティポイント付与機能の導入	不適切な利用を行う利用者に対しペナルティポイントを付与し、一定数のポイントが貯まった場合、一定期間施設の予約を制限する。
不正なシステム利用への対策	bot 等自動プログラムによるシステム操作や、付け替え・取り直しによる仮予約の不正な長期間保持といった、不正なシステム利用への対策を行う。
スマートフォン対応画面の提供	現在はパソコンの画面をそのままスマートフォンに表示しているが、次期システムではスマートフォンでも見やすい画面を提供する。
コード決済によるオンライン支払	現行のクレジット決済に加え、PayPay 等のコード決済による支払いを可能とする。 ※本機能を実現するために連携を想定している決済代行事業者名も提案すること。
日付・日時からの空き室検索機能の導入	全施設を対象として、日付・日時から空き室検索を可能とする。
様々な項目での検索	利用者用画面・職員用画面ともに、求める情報を素早く、正確に、効率的に検索できることを可能とする。
インボイス帳票出力	システムからインボイス制度に対応した帳票を出力する。
ウェブアクセシビリティの向上	ウェブアクセシビリティ(障害の有無や程度、ブラウザによる音声読み上げ、年齢や利用環境にかかわらず、ウェブで提供されている情報やサービスを利用できること)の規格である、JIS X 8341-3:2016 に AA 準拠した利用者用システムを提供する。

スマートロック機能	本予約後にシステムから発行する番号により、鍵又はキーボックスを開錠できる機能を一部施設に導入する。 ※スマートロック本体を提供する事業者は今後区にて決定予定
-----------	---

#### 4.3 次期システムでも必須とする現行システムの主な機能

機能	概要
オンラインキャッシュレス機能	住民側サイトからの、オンラインによるクレジットカード決済(オンライン還付を含む)ができる。また、予約情報または付番される一意の取引番号から、指定する予約のオンライン決済状態を職員システムから確認できる。 ※本機能を実現するために連携を想定している決済代行事業者名も提案すること。
自動減免機能	利用者に設定した区分、施設での適用有無、予約入力時に選択した利用目的から、施設・備品の減免料金を自動で計算する。 なお、新規施設の追加に伴い、減免対象となる団体種別が増えるため、区分等を追加することを想定している。
料金改定	区では3年に1度施設使用料金の改定検討を行っており、次回検討は令和9年度を予定している。 料金改定を行った場合、設定した適用開始日から新しい料金が適用できる。新料金の適用開始日は、利用日を基準とするか、申請日を基準とするか選択できる。 適用日までは旧料金で請求できること、料金改定の設定変更の前に新料金適用日以降の予約が入っている場合に差額を請求又は還付できること、いずれも対応できる。

#### 4.4 全体機能要件

- (1)本システムの機能要件・非機能要件は、様式4「機能要件回答書」に記載の通りとする。
- (2)カスタマイズや代替案の他、実現できない機能がある場合は、別紙の備考欄に明示すること。
- (3)作成する帳票については、別紙3「現行システム帳票・新システム帳票(予定)一覧」を予定している。本一覧を参照の上、回答すること。

### 5. 次期システムの構成

#### 5.1 パッケージシステム・ソフトウェア

- (1)区が要求する機能を実現するパッケージシステムとし、特別区又は東京都内の普通地方公共団体(人口20万人以上の規模に限る)で利用実績があること。
- (2)導入するパッケージシステム及びソフトウェアは、システム環境の変化、利用職員数の増加等に柔軟に対応できること。また、運用保守の範囲内で以下の対応を実現すること。

- ①区の組織改正への対応(職員データ変更・施設データ変更・様式文言変更)
- ②利用者の増加によるアクセス数増加への対応(現行アクセス数の2倍程度を想定)
- ③データ処理量の増加への対応(現行処理件数の2倍程度を想定)
- ④パッケージシステムの改良や機能強化に伴うバージョンアップ
- ⑤パソコンのOSやブラウザ等のバージョンアップ(別紙5「パソコン・プリンタ設置台数」に記載のパソコンが対象)
- ⑥その他運用保守範囲で提案する拡張性への対応

(3)導入するパッケージシステムに必要なソフトウェア、ミドルウェア、OS等の導入、保守運用を行うこと。

## 5.2 サーバー・データセンター環境

- (1)区データセンターに構築する方式又は受託者提案環境に構築する方式のいずれかとする。なお、区データセンターの利用料は全て区が負担する。
- (2)区データセンターの詳細は、別紙4「台東区クラウドサービス仕様書」(※)を参照すること。なお、「台東区クラウドサービス仕様書」は今後内容に変更がある可能性がある。区データセンターを利用する場合は、仮想サーバーの利用申請を区データセンター委託事業者に行うことにより、利用アカウントが払い出され、テンプレートを利用した仮想サーバーの作成及び仮想サーバーへの接続が可能となる。なお、区データセンター上に構築したサーバーへの接続は、原則として区役所本庁舎設置の端末からのみ可能である。  
※ 区データセンターに構築する方式で提案する事業者のみに貸与。「参加表明書」(様式第1号)提出後、内容に不備等がないことを確認した後に貸与(外部非公開)。企画提案書等の提出期限までに区へ返却。スキャン等による電子化及び複製不可。
- (3)区データセンターに構築する場合は、以下の区基盤環境を利用すること。なお、区基盤環境の利用料等はすべて区が負担する。
  - ・WEB公開及び外部サービス(決済代行事業者等)との通信における、インターネットとサーバー間の通信経路(ルーター、リバースプロキシ 等)
  - ・メールサーバー及びメールセキュリティ環境
  - ・区のWEB公開におけるセキュリティ環境(境界防御、WAF、IPS 等)
  - ・東京都区市町村情報セキュリティクラウド(WEB公開に関するサービス、WAF)
- (4)受託者提案環境で構築する場合、システムサーバーのほか、WEB公開に必要なサーバー(プロキシ等)、メールサーバー及びセキュリティ環境は、受託者が用意すること。
- (5)WEBサーバーについては冗長化し、負荷分散のためのロードバランサー等は、受託者が導入すること。

## 5.3 ネットワーク・パソコン環境

### (1)職員用ネットワーク

- ①受託者構築環境と各施設との接続回線は、拠点間の「IP-secVPN」とする。インターネット回線に係る経費は全て区が負担する。VPN通信を行うにあたり区で必要な設定情報等を提供すること。
- ②区データセンターとの接続回線については、別紙1の項番1「ネットワークイメージ図」にある「統合WAN」

及び「インターネットVPN回線」とする。回線に係る経費は全て区が負担する。

・統合WAN:区施設と区データセンターを接続する回線

・インターネットVPN回線:指定管理施設等と区データセンターを接続する回線

③以上の条件を踏まえて、開発・稼動にあたっては、区委託先のネットワーク事業者との協議・調整のうえ、ネットワークテストを実施すること。

## (2)利用者用ネットワーク

①利用者からのサーバーへのアクセスは、インターネットにより暗号化通信(SSL通信)を行うこと。また、サーバーへのアクセスは、プロキシを経由すること。

②台東区のドメイン「city.taito.lg.jp」のサブドメインで利用者用サイトを公開すること。受託者提案環境における構築の場合、サブドメインのSSLサーバー証明書(認証レベルは企業実在認証(OV)証明書以上)の取得・更新も本調達に含めること。

③受託者提案環境における構築の場合、メール送信ドメインは受託者が取得すること。ユーザー名またはドメイン名に、「taito」等台東区施設予約システムにかかるメールであることがわかりやすい文字列が使用可能のこと。

## (3)職員用パソコン・プリンタ

①別紙5「パソコン・プリンタ設置台数」に記載の機器を受託者が調達すること。

②調達するパソコン及びプリンタのスペックは、別紙1「6. 2 パソコン・プリンタ機器」に記載のスペックと同等以上の製品とする。

③初期設定、機器の設置作業は受託者が行うこと。

④施設ネットワーク機器への接続方法は、区データセンター構築の場合は一部を有線、一部を無線とし、事業者提案環境構築の場合は全施設無線とする。契約後に区から提供する、IPアドレス及びSSID等の設定情報をパソコン及びプリンタに設定すること。なお、各施設ネットワーク機器からの有線LAN及び無線LANアクセスポイントまでのネットワークについては、別途区が調達する。

⑤パソコンにはウイルス対策ソフトを導入すること。なお、各施設からのインターネットへの通信はネットワーク機器により制限しているため、通信の例外許可が可能なソフトウェアまたはスタンダロン型のソフトウェアに限る。現行システムのウイルス対策ソフトは、別紙1「現行システム概要」を確認すること。

⑥パソコンとプリンタは令和9年10月から操作練習ができるよう各施設に配備すること。

# 6. システム更改

## 6.1 システム更改推進体制

### (1)プロジェクトチーム

①本システム更改のプロジェクト体制を構築すること。

②プロジェクト全体の管理責任者としてプロジェクトマネージャーを配置し、プロジェクト全体の計画策定・予算・品質管理・リスク管理等に関する全業務の責任を負うこと。

③プロジェクト実行の責任者としてプロジェクトリーダーを配置し、プロジェクトの進捗管理を確実に行うこと。

③メンバーの役割を明記するとともに、問題等発生時の対応体制を明確にすること。

④プロジェクト全ての情報セキュリティの品質に係る責任を持つ者として情報セキュリティ管理者を設置すること。

#### (2)技術者の経験・資格

①本システム更改の成功させることができ可能な能力を持つ人員を配置すること。

②プロジェクトマネージャーを始めとして、提案体制におけるプロジェクト主要メンバーの在籍年数や同様の案件の他自治体での実績、保有資格等を契約締結後に提示すること。

#### (3)区とのコミュニケーション

①定例報告会や機能要件検討会、仕様確定会議、課題解決会議、稼働判定会議等、プロジェクト運営に必要な会議を設置すること。区の参加者としてはシステム担当職員に加え、施設管理部署の職員の参加も想定すること。

②議事録や課題・問い合わせ管理表などの記録を都度作成すること。

③通常時及び緊急時の連絡先や連絡手段を構築契約締結後、及び運用保守契約締結後に提示すること。

#### (4)品質管理体制

①次期システムに求める機能仕様を充足し、システムの品質を担保するために、品質管理を実施する部門を設置すること。

②品質管理に関する報告書を作成し、項番6.4「システムテスト」及び項番6.5「データ移行」のリハーサル作業ごとに区に提出すること。報告書作成の提出時期については、契約締結後に区と協議の上決定するものとする。

### 6.2 システム更改作業

以下の作業項目を踏まえ、システム更改を進めること。

#### (1)要件定義

要件定義にあたっては、業務部門担当者からのヒアリングの場も設け、運用の状況も考慮すること。

#### (2)基本設計

#### (3)詳細設計

#### (4)システム開発・適用

#### (5)カスタマイズ設計・適用

### 6.3 システム更改管理手順

以下のプロセスの管理手順について提示しシステム更改を進めること。

#### (1)仕様確定の手順

#### (2)上記(1)の変更の手順

#### (3)レビューの手順

#### (4)課題管理の手順

#### (5)進捗管理の手順

#### (6)システム更改における障害対応の手順

## 6.4 システムテスト

### (1) テスト計画の策定

以下の事項を記載したシステムテスト計画を策定すること。

- ①システムテストの実施方針
- ②工程別システムテスト内容及び承認プロセス
- ③システムテスト工程における役割分担
- ④テストシナリオ

### (2) テスト実施・評価

- ①テストは確認すべき機能ごと、移行切替・日次作業・月次作業・年次作業・大量データ処理等のイベントごとに実施すること。
- ②テストやレビューを十分に実施してシステム障害や不具合の発生リスクを最小限に抑えるよう努めること。
- ③ネットワークテスト(インターネット VPN 含む)、負荷テスト、障害回復テスト、性能テスト等を含むこと。
- ④テスト結果の報告書を作成すること。

### (3) 運用テスト支援

- ①区の運用テスト実施にあたっては、テスト計画書及びテストケースを記載したテスト仕様書を作成し、区に提供すること。
- ②区の運用テスト実施にあわせ、職員からの問合せを直接受け付けるヘルプデスクを設置すること。なお、このヘルプデスクは稼働時まで引き続き利用できること。

## 6.5 データ移行

### (1) 移行対象データ

- ①登録者の全件データ(詳細については区と協議の上、決定すること)
- ②移行日から過去5年分のデータ、及び移行日以降の抽選・予約・支払等に関する全件データ
- ③移行日時点で未納額が存在する過去の予約に関するデータ
- ④その他必要なデータ

### (2) 移行作業

- ①移行データは、区から提供する。受託者は、現行システムデータ仕様と新システムデータ仕様の分析に必要な打合せ及び問合せに対応すること。
- ②原則として移行対象データは、現行のまま変更せず移行すること。特に利用者 ID・パスワード、及び職員 ID・パスワードは変更不可とする。
- ③利用者の登録区分等、一部のデータは移行時に変更(変換)することを想定している。詳細については区と協議の上、決定する。
- ④移行作業のリハーサルを2回以上実施すること。

### (3) データ抽出

- ①現行システムからのデータ抽出は、現行システム事業者が行う。
- ②現行システムから抽出するデータの形式は、原則として現行システムで使用している形式とする。
- ③現行システムのデータ提供は、移行リハーサル用2回、本番移行用1回を予定している。

#### (4)その他

- ①現行システムデータの新システムでの格納先項目がわかる表を作成すること。
- ②現行システムに登録されているデータで、新システムに適当な格納先がない場合は、区と協議の上、格納先を決定すること。

### 6.6 システム操作研修

#### (1)研修計画・実施内容

- ①本システムの機能を理解し、操作方法を習得するために、施設職員及びシステム担当職員に対するシステム操作研修を新システム稼働前に行うこと。
- ②システム切替に際して混乱する事がないよう、わかりやすく丁寧な研修を計画すること。
- ③研修に必要となるパソコンやネットワーク(Wi-Fi)等の環境を用意すること。なお、研修の実施場所は区が用意する。
- ④操作研修を録画した動画を、区職員のみが閲覧できる環境で配信すること。区のサーバー・SNS アカウント等を利用して配信する場合は区と協議すること。

#### (2)研修テキスト

- ①研修テキストの内容・表現方法等については、閲覧する職員が理解しやすいものであること等を十分に考慮したものとすること。
- ②研修テキストは、受託者が必要部数に加え一定数の予備を印刷して用意すること。また、電子データでも提供すること。
- ③システム導入後も、システムに変更があった場合は最新の情報に更新し、電子データで納品すること。

#### (3)研修規模・時間

##### ①施設職員

- ・対象者数:約300名
- ・研修回数:30名×10回
- ・研修時間:3時間程度

##### ②システム担当職員

- ・対象者数:約5名
- ・研修回数:1回
- ・研修時間:3時間程度
- ・施設・室場・備品の追加、マスターのメンテナンス作業、システムのパラメーター、バッチ処理等の操作に関する研修を想定

### 6.7 システム切替

#### (1)切替リハーサル

- ①本番切替の前に必ずリハーサルを実施すること。
- ②切り戻しと再切替を想定したリハーサルも実施すること。

## (2)本番切替

- ①本番切替は、令和9年12月29日から令和10年1月3日までに完了すること。
- ②予備日や不測の事態が発生した対応も上記期間に含めること。

## 6.8 スケジュール

次期システムの構築スケジュールは、受託者の提案する内容に基づき、区と協議の上決定するものとする。なお、区が想定しているスケジュールは以下の通りである。

- 令和8年4月：契約仕様書調整、契約締結
- 令和8年5月～8月：システム仕様調整、要件定義
- 令和8年9月～令和9年12月：システム構築、テスト
- 令和9年10月～12月：操作研修・職員検証
- 令和9年12月上旬：本番移行判定会議（区と受託者間での新システムへの移行に関する合意）
- 令和9年12月29日～令和10年1月3日：システム切替、データ移行
- 令和10年1月4日：新システム稼働

## 7. システム運用・保守

### 7.1 システム稼働時間

- (1)原則24時間365日稼働すること。
- (2)定期メンテナンス作業、セキュリティパッチの適用による再起動等、システム停止がやむを得ない場合は、原則、施設閉館後の午後10時～午前6時、又は施設休館日である年末年始に実施すること。

### 7.2 システム運用要件

#### (1)運用設計

- ①本システム及びパソコン等機器の運用業務を滞りなく効率的に遂行するための必要な機能、項目等を設計すること。
- ②運用上必要なアドバイス及び提案を区に対して適宜行うこと。

#### (2)サービスレベル合意書(SLA)

- ①様式4「機能要件回答書」の非機能要件に記載の内容を踏まえ、区に有用な SLA を提案すること。
- ②受託者は、月次で SLA の達成状況をモニタリングし、その結果を区に報告すること。

#### (3)運用報告

- ①運用保守状況、各種統計、課題管理・進捗状況等を区に報告するための定例会を毎月1回開催すること。
- ②定例会に必要な資料及び議事録は受託者が作成すること。
- ③セキュリティインシデントや障害に関する事項は、適宜報告を行うこと。

#### (4)運用監視 ※区データセンターに構築する場合は、区基盤環境を利用し監視を行う。③を提案すること。

- ①システムの死活監視を行うこと（ネットワーク及びパソコンの死活監視は除く）。
- ②内部・外部からの不正アクセスを監視すること。
- ③各サービスの稼働状況、性能状況等を監視し、定期的に区に報告すること。

(5) バックアップ ※区データセンターに構築する場合は③～⑤を提案すること。

- ① バックアップは毎日取得し、3世代以上管理すること。
- ② バックアップ処理が他のシステム動作やバッチ処理等に影響を及ぼさないようにすること。
- ③ システム設定変更や OS 等のバージョンアップ時にバックアップを取得すること。
- ④ バックアップデータの復旧が必要となった場合は、受託者が実施すること。
- ⑤ 利用者登録データや予約データ、施設マスタなど、個別にデータ復旧が可能であること。

## 7.3 システム保守要件

### (1) 対応時間

- ① 原則として、平日(年末年始は除く)の午前9時から午後6時とすること。
- ② 受付時間内に発生し受け付けた障害については、当該時間を過ぎても対応すること。

### (2) 保守体制

- ① 保守受付の窓口を設置すること。
- ② 上記対応時間外の重大な障害が発生した場合の緊急連絡体制を設置し、障害対応を行うこと。

### (3) 障害対応

- ① 障害発生時には、障害箇所及び原因の調査を行い、その結果及びシステム復旧見込み時間を速やかに(目標は4時間以内)区へ連絡すること。
- ② 障害の根本的な原因を究明し、対応策の検討及び実施、再発防止策の検討及び実施を行うこと。なお、対応策・再発防止策の実施にあたっては、事前に区と協議の上で、区の承諾を得ること。
- ③ 区へ連絡したシステム復旧見込み時間までに復旧できないことが判明した場合には、区に報告した上で承諾を受けること。
- ④ 障害の概要・障害発生から復旧に至るまでの経緯・障害の根本的な原因・再発防止策を記載した障害報告書を作成し、区に報告した上で承諾を受けること。
- ⑤ 障害が発生した場合に速やかに対応できるように、障害対応の手順を定めておくこと。

### (4) ハードウェア保守

- ① サーバー(物理サーバーを導入する場合)、プリンタはオンサイト保守を行うこと。
- ② パソコンの保守(修理対応、OS 等の定期的なアップデート、システム・ネットワーク環境の変更に伴う設定変更)を行うこと。修理はセンドバック保守とし、予備機の配備を行うこと。
- ③ 保守対応で不要となった部品等は、区へ返却・物理破壊・米国国防総省規格 DoD5220.22M に準拠した方式によるデータ消去等、データを完全に消去しないまま流通市場等へ流出しない体制をとること。なお、物理破壊やデータ消去を行った場合は、それを証明できる書面を作業実施後5営業日以内に提出すること。フリーソフトウェアの利用は不可とする。

### (5) パッケージ保守

- ① パッケージの改良・機能強化等のバージョンアップ情報の提供を行うこと。
- ② バージョンアップの適用にあたっては、区と協議した上で適用すること。
- ③ システム運用に重大な支障が生じるおそれがあるバグが発見された場合には、即時対応し、その内容を報告すること。

#### (6)OS・ソフトウェア保守

- ①サーバーOS・パソコンOS・ミドルウェア・ブラウザ・その他各種ソフトウェアの更新情報やセキュリティ情報を取り集すること。
- ②適用すべきプログラムがある場合は、区と協議した上で適用作業を行うこと。
- ③システム運用に重大な支障が生じるおそれがあるバグが発見された場合には、即時対応し、その内容を報告すること。

### 7.4 セキュリティ対策

- (1)受託者提案環境に構築する場合、サーバーやシステム等に、必要なセキュリティ対策（境界防御、WEBページ改ざん防止対策、不正アクセス対策、ウイルス定義ファイル更新対策、情報漏えい防止、脆弱性対策等）を行うこと。
- (2)区データセンターに構築し、作業等で区データセンターにアクセスする場合は、区庁舎内の指定した場所から、区で貸与するパソコンにより接続するものとし、受託者の事務所等別の場所からの操作や遠隔監視は許容しない。
- (3)別紙5「パソコン・プリンタ設置台数」で調達するパソコンに、必要なセキュリティ対策（不正アクセス対策、ウイルス定義ファイル更新対策等）を行うこと。
- (4)所属や職員の役割により権限を設定し、利用できる機能や表示されるメニューなど、アクセス制御を行うことが可能であること。
- (5)本システムで処理した内容については、「処理日時」「ユーザーID」「操作内容」等のアクセスログが取得できること。

### 7.5 コールセンター（利用者向け）・ヘルプデスク（職員向け）

- (1)コールセンター（利用者向け）・ヘルプデスク（職員向け）を設置すること。
- (2)電話による受付時間は、コールセンターは平日の午前9時から午後5時、ヘルプデスクは平日・土日・祝祭日（年末年始は除く）の午前9時から午後9時とする。
- (3)メールによる受付はヘルプデスクのみ設置し、24時間受付可能とすること。回答は上記(2)のヘルプデスク開設時間に行うこと。
- (4)対応範囲はシステムの操作方法全般及びシステム不具合内容とし、施設の利用方法については、対応範囲外とする。
- (5)コールセンターで受付した回答不可能な質問については、担当SEへエスカレーション対応を行うこと。施設の利用方法等については施設担当者へのエスカレーション対応を行うこと。また、必要に応じてコールバック対応を行うこと。  
ヘルプデスクで受付した回答不可能な質問については、担当SE等へエスカレーション対応を行うこと。  
システム障害の発生連絡については、7.3(2)②に記載の通り、保守受付時間外でも対応できるような体制を取ること。
- (6)都内利用者の通話料金は、コールセンター及びヘルプデスクが都外に設置されている場合でも、都内の施設に通話するのとほぼ同等の料金設定とすること。

- (7) 対応履歴の管理を行い、毎月区に報告すること。また、よくある質問に関してFAQを作成すること。
- (8) 対応履歴やFAQ等は区の所有とする。
- (9) サービス要員の質を維持・向上するための方策を講じること。
- (10) 電話応答の利用可能日外及び利用可能時間帯外においては、自動案内メッセージ等により、サービス時間外である旨の案内を行うこと。
- (11) システムの操作研修・職員検証期間である令和9年10月～12月までは、職員からのシステム操作に関する問い合わせ対応を行うこと。

## 7.6 検証環境の提供

- (1) 本番環境とは別に、検証用の環境を用意すること。
- (2) 検証環境では、本番環境と同様の操作が可能であること。
- (3) 検証環境には、個人情報を格納しないこと。
- (4) 本番環境と検証環境の入口は別に設け、ログインIDとパスワードもそれぞれの環境で設定すること。
- (5) 本番環境と検証環境の違いが識別しやすいようにすること。

## 7.7 マニュアル・台帳整備

### (1) マニュアル

#### ① システム操作マニュアル

- ・「施設職員向けシステム操作マニュアル」「システム担当職員向けシステム操作マニュアル」「利用者向けシステム操作マニュアル」を作成すること。
- ・システム操作マニュアルの操作解説動画を作成し、区職員のみが閲覧できる環境で配信すること。区のサーバー・SNSアカウント等を利用して配信する場合は区と協議すること。
- ・「利用者向けシステム操作マニュアル」は、インターネット上で公開することを前提として作成すること。

#### ② 保守マニュアル

- ・受託者が保守マニュアルを作成し区の承認を得ること。

#### ④ その他

- ・マニュアルは紙で1部、及び電子データ(Microsoft Word又はMicrosoft Excel)を提供すること。
- ・内容に変更が発生した場合は、納入済みマニュアル及び動画を修正するとともに、更新履歴を記録管理すること。

### (2) 管理台帳の整備

- ① 本システムで使用しているOS、ソフトウェア等のバージョンを明記したソフトウェア管理台帳を作成し、区に提出すること。
- ② 内容に変更が発生した場合は、納入済み管理台帳を修正するとともに、更新履歴を記録管理すること。

## 8. 納品条件

### 8.1 納入物件一覧

以下の納入物件を作成し、区に提出すること。なお、納入物件が増減する場合は区と受託者で協議を行い決定するものとする。なお、提出時期については、契約締結後に区と協議の上決定する。

項目番	名称	概要
1	プロジェクト計画書	プロジェクトの進め方や進捗管理方法について記載すること。本計画書には、以下の内容を含めること。 ・プロジェクト概要(目的とゴール) ・プロジェクト体制 ・作業範囲、項目及、手順 ・作業スケジュール ・リスクマネジメント ・区とのコミュニケーションルール
2	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こと。
3	進捗報告書	プロジェクトの進捗報告書を作成すること。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。
4	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こと。
5	要件定義書	機能要件を取りまとめた資料を作成すること。
6	基本設計書	カスタマイズ機能の基本設計書を作成すること。
7	詳細設計書	カスタマイズ機能の詳細設計書を作成すること。
8	ネットワーク設計・設定書	受託者が構築するネットワークの設計・設定書を作成すること。(事業者提案環境に構築する場合のみ)
9	パソコン設計・設定書	受託者が調達するパソコンの設計・設定書を作成すること。
10	テスト関連資料	本システムに関するテスト計画書を作成すること。本計画書には、以下の内容を含めること。 ・システムテスト計画書 ・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
11	データ移行関連資料	現行システムからのデータ移行に関する資料を作成すること。本資料には、以下の内容を含めること。 ・データ移行計画書 ・データ移行リハーサル結果報告書

		・本番移行結果報告書
12	本番移行判定報告書	システム更改に関する作業(システムテスト含む)が全て終了していること、課題が全て解決又は運用回避策について合意されていること、データ移行結果、新システムへの切り替え準備状況等を明記した報告書を作成すること。 また、本報告書は新システム移行に関する区と受託者間での合意文書を兼ねるものとする。
13	運用計画書	運用に係る計画書を作成すること。
14	保守計画書	保守に係る計画書を作成すること。
15	障害対応手順書	障害発生時の対応を明確にした障害対応手順書を作成すること。
16	セキュリティ対策手順書	セキュリティ対策の具体的な手順を示した資料を作成すること。
17	マニュアル・管理台帳	「7.7マニュアル・台帳整備」に記載するドキュメントを作成すること。
18	コールセンター・ヘルプデスクの対応履歴・FAQ	コールセンター・ヘルプデスクにおける対応履歴、及びよくある質問とその回答(FAQ)の資料を作成すること。
19	公共施設予約システム一式	

## 8.2 納入物件の提出

- (1)納入物件は、電子データ(DVD-R 又は CD-R)で提出すること。
- (2)納入物件のデータは、Microsoft Word 又は Microsoft Excel で編集可能な形式とすること。この形式での提出が難しい納入物件については、区と協議すること。
- (3)本資料で提出方法を指定している納入物件については、そちらに従うこと。

## 8.3 納入物件の帰属

納入物件一覧表に指定する納入物件の取扱いは、次のとおり定める

- (1)本委託業務の納入物件(プログラム、マニュアル、ドキュメント、各種計画等の著作物を含む。)に関する著作権は、下記(2)、(3)、(8)、(10)の場合を除き、検査完了の時をもって受託者から区に移転及び帰属するものとする。
- (2)受託者が本委託業務の実施中、新たに作成した納入物件以外のプログラムの著作権、及び本委託業務の納入物件において、受託者が従前から有していたプログラム、並びに第三者が権利を有するパッケージプログラム(無償提供のもの、いわゆるフリーソフトウェアを含む。)の著作権は、受託者又は当該第三者に留保されるものとする。
- (3)受託者が本委託業務において作成した著作物、および受託者が開発したデータ処理に関するアイディア、コンセプト、ノウハウ及び技術に係る法的権利については、受託者に帰属するものとする。ただし、当該権利等のうち区固有の情報、区の業務上のノウハウに関わるものについて、区は、これを改変し、また無償で使用できるものとし、受託者が本委託業務以外で使用する場合は、区と事前の書面による協議の上使用範囲

を決定するものとする。

- (4) 区は、受託者に了解を得ることなく、納入物件を複製・翻案し、公益上の目的に限り、これを第三者に利用させることができる。
- (5) 受託者は、納入物件を複製し、これを第三者に譲渡又は継承させてはならない。ただし、区が承認した場合はこの限りでない。
- (6) 前項の場合においては、区と受託者において、別途協定を締結するものとする。
- (7) 受託者は、本委託業務の納入物件が第三者の著作権を侵害していないことを保証し、紛争が生じた場合は、受託者の責任と負担において解決するものとする。
- (8) 本委託業務を遂行する過程で、特許権、その他の知的財産権及びノウハウに関する権利(以下「知的財産権」という。)を伴う発明等が区又は受託者のいずれか一方で行われた場合、かかる知的財産権は発明等を行った者が属する当事者に帰属する。この場合、区又は受託者は、発明等を行った者との間で特許法その他の知的財産権に関連する法律により、必要な措置を講ずるものとする。
- (9) 受託者がこの契約以前から有していた知的財産権を本委託業務に利用したとき又は前項により受託者に帰属する知的財産権が本委託業務に利用された場合、区は、この契約に基づき本委託業務の納入物件を利用するため必要な範囲で、当該知的財産権等を利用することができる。
- (10) 本委託業務を遂行する過程で、知的財産権を伴う発明等が区及び受託者に属する者の共同で行われた場合、この知的財産権は区及び受託者の共有(持分均等)とする。この場合、区及び受託者は、それぞれに属する当該発明等を行った者との間で特許法その他の知的財産権に関連する法律により、必要な措置を講ずるものとする。
- (11) 区及び受託者は、前項の共同発明等に係る知的財産権について、それぞれ相手方の同意等を要することなく、これらを自ら実施又は利用することができる。ただし、これを第三者への利用許諾、持分の譲渡及び質権を目的とする場合は、相手方の事前の同意を要するものとする。この場合、相手方と協議の上、利用の許諾条件、譲渡条件等を決定するものとする。

## 9. その他

- (1) 本委託業務の実施に当たり、あらかじめ実施内容・スケジュール等を区に報告し、区の承諾を得てから実施すること。
- (2) 受託者は、本契約の履行にあたっては、法令等を遵守しなければならない。
- (3) 区の都合により、作業の実施時間、機会および方法が制限される場合があるので、実施に当たっては区と十分に打合せを行うこと。
- (4) 受託者は、個人情報について適切な保護措置を講ずる体制を整備していること。
- (5) 本契約の履行に当たって、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律(平成 25 年法律第 65 号)および関係府省庁所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針を遵守すること。
- (6) ディーゼル車規制適合車による配達  
受託者は、本契約の履行に当たって自動車を使用し、又は使用させる場合は、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。

- ①ディーゼル車規制に適合する自動車であること。
  - ②自動車から排出される窒素酸化物およ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であること。
  - ③できるだけ低公害・低燃費な自動車を使用するよう努めること。
- なお、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の提示又は写の提出を求められた場合には、速やかに提示又は提出すること。

(7)道路交通法等の遵守について

本契約の履行に当たり、自転車を利用する際には、受託者の責任においてヘルメットの着用に努める等、道路交通法その他の自転車の利用に関する法令及び都・区条例の規定を遵守すること。

(8)本仕様書に記述のない事項については、別紙「電子情報処理委託に係る標準特記仕様書」の定めに準ずる。

(9)本仕様書について疑義が生じた場合又は定めがない場合は、区と協議の上決定する。