

1. 業務名 公共施設案内予約システム構築及び運用業務
2. 履行期間 契約の日から令和9年（2027年）3月31日まで
3. 履行場所 豊中市役所及び事業者データセンター内
4. 業務内容について
- (1) 提供するシステムの概要を示すこと。今回の調達はSaaSを前提としているが、SaaS以外の提案を妨げるものではない。
(システムの使用イメージが分かることの概要には実際のシステム画面等を含めること。)
 - (2) 「5. 仕様」に定める機能を有したシステムの構築を行う。
 - (3) 令和9年4月1日に安定した運用開始※が可能となるスケジュールの線表を具体的に示すこと。
※安定した運用開始：システムのテスト環境が整ってから最低2か月間のテスト運用期間を設け、修正点・課題の対応克服したのち、最低2か月間の確認作業と修正を行う期間を設けたうえで令和9年4月1日の運用開始を迎えること。
 - (4) 稼働までに作成するドキュメントの一覧（要件定義書やテスト手順書、操作手順書等）を示すこと。
 - (5) 要件定義などで認識できた検討課題をリスト化すること。
 - (6) 導入構築の過程で、随時会議の場を設けること。会議は、発注者あるいは受注者の要請により、発注者指定の場所またはオンラインで行うこと。受注者は、議事録を作成すること。
 - (7) 工程に遅延が発生した場合に、リカバリ手段を定例会等で発注者に報告すること。
 - (8) データ移行については、以下の条件で行うこと。その際必要なデータ移行の手法を具体的に示すこと。
 - ・移行するデータは利用者情報、令和9年4月1日以降の利用申込情報で、過去の利用実績データは含めない。
 - ・利用申込情報のデータ移行を行わない場合は、現システムと新システムの並行稼働による提案も認める。並行稼働を提案する場合は、並行稼働期間を考慮した構築スケジュールを提示すること。
 - ・提供するデータは、発注者が現行システムのレイアウトのCSV形式で提供する。このデータを受注者がコンバートして、新システムに取り込む。
 - ・テスト用のデータは構築期間中、最新のデータで、随時出力可能である。
 - (9) 管理施設数23、貸室総数197、明細は別紙施設一覧のとおり。貸室については実装段階で若干の増減を見込まれる。

5. 仕様について

以下に示す機能を有するシステムを構築すること。詳細機能は公共施設案内予約システム機能要件回答書で回答すること。回答書中の必須の機能についてすべて実装すること。その際カスタマイズ

費用が発生する場合はその費用も見積に掲載すること。見積書には機能要件回答書で必須と推奨に分類した機能にかかるカスタマイズ費用を含む構築費用を含めること。カスタマイズ項目ごとの見積費用を掲載すること。その他、便利に分類した機能については、別紙の見積書に項目ごとの費用を掲載すること。これらは優先順位をつけ予算の範囲内で実装する契約をするものとする。

(1) 職員機能

・利用者登録・検索

- ① 登録された利用者情報は全会館で共通して利用できること。
- ② 重複登録を回避できる支援機能があること。
- ③ 会館別に利用許可（利用館）並びに団体区分（一般・目的）等を登録できること。
- ④ インターネットから利用者自身が利用者登録（仮登録）できること。
- ⑤ 仮登録された利用者を職員が審査して本登録できること。
- ⑥ 登録館を条件に検索できること。

・予約抽選管理

- ① 職員機能から仮予約ができること。
- ② 利用者によるインターネット仮予約と職員による仮予約は区別できること。
- ③ インターネット仮予約は職員が審査し承認すれば本申込できること。
- ④ 承認後に利用者がインターネット決済を完了したかどうかが分かること。
- ⑤ インターネット仮予約は一定期間経過後に自動取り消しできること。
- ⑥ 抽選申込の機能があること。
- ⑦ 抽選申込状況を管理できること。
- ⑧ 申込に対する減免・還付・書損処理ができること。
- ⑨ 使用承認書を印字できること。

・収納還付管理

- ① クレジット決済・コンビニ決済サービスと連携し、インターネット申込時の使用料支払いができること。
施設ごとにクレジット決済・コンビニ決済の利用可否を選択可能とし、施設利用料金や附帯設備利用料金など各種料金の振込口座を指定可能であること。
- ② 決済サービスを提供する事業者と本市において別途契約が必要な場合、事業者名を明記し、公共施設案内予約システム提供事業者・決済サービス提供事業者・市の責任分解を明示すること。
- ③ 窓口で現金による入金時は領収書を発行できること。

・会館管理

- ① 休館日およびカレンダー上の祝祭日の設定ができること。

・マスター管理

- ① 編集画面から管理者が会館の名称・使用料等を変更できること。

- ② 付帯設備の登録編集ができること。
- ・帳票統計管理
 - ① 様式をシステム導入時にカスタマイズできること。
 - ② 帳票にルビ文字を設定できること。
 - ③ 統計データは pdf 及び csv ファイルで出力できること。
- ・業務共通
 - ① ユーザー権限ごとに可能な操作を制限できること。
 - ② 操作記録を一定期間保存できること。
- ・その他
 - その他、特にアピールしたい点があれば示すこと。

(2) 利用者機能

- ・全般
 - ① スマートホンのブラウザに最適化した画面表示とすること。
 - ② パソコン用の多様なブラウザに対応すること。
 - ③ 本番環境とは別に練習環境を利用できること。
- ・利用者登録
 - ① 利用者をインターネットで仮登録がされること。(職員が承認後、本登録となる)
 - ② パスワードを忘れた際に登録メールあてに仮パスワードを再発行できること。
- ・空き室照会
 - ① ログインなしでできること。
 - ② 利用目的(会議、料理等)で全会館から適合する空き室を検索できること。
- ・予約抽選申込
 - ① ログイン後、抽選申込、予約申込等の状況を表示できること。
 - ② 申込、取り消し、抽選結果等を E メールで通知できること。
 - ③ 抽選で「当選確定」の操作を行わなければ、当選が無効となる運用の場合に、インターネットから「当選確定」の操作を行えること。
 - ④ 審査及び利用料確定後クレジットカード決済で本申込ができること。
- ・その他
 - その他、特にアピールしたい点があれば示すこと。

6. 公共施設案内予約システムを運用するために必要な支援について

ア 操作研修

運用開始前の職員向け操作研修を実施すること。

運用期間中、年1回新任職員向けの操作研修を実施すること。

イ 職員用ヘルプデスク

公共施設案内予約システム運用期間中、随時の問い合わせに対応する体制を作ること。

電話及びメールによる問い合わせに対応すること。

問い合わせ窓口を一本化すること。

対応時間は平日 9時- 17時とする。

夜間(22時まで) 及び日祝日は緊急連絡用の連絡窓口の設置可否を回答すること。

ウ 利用者用ヘルプデスク

電話及びメール問い合わせ窓口の設置可否を回答すること。

エ 職員用操作マニュアル

紙媒体と電子媒体(正・副)を納品すること。そのマニュアルの種類とそれぞれの概要を示すこと。

オ 利用者用操作マニュアル

システム上で提供するとともに、窓口配架用の利用者ガイドを紙媒体と電子媒体(正・副)を納品すること。

カ システム改修

本稼働後、法改正等でシステム改修が必要な場合に、保守費用の範囲内での改修と改修費用が別途必要な改修との区別を示すこと。(何人月以上は改修費が必要等)

また、下記の改修を行う際の具体的な費用について概算を示すこと。

- ① 館の追加(貸室数を5とする)
- ② 既存の館の貸室の追加(1室追加する場合)
- ③ 既存の館で貸室に抽選申込を追加する場合(貸室数を5とする)

キ データバックアップ及びシステム復旧手順

データバックアップのポリシーを示すこと。(例:週1回フルバックアップ、日時差分バックアップ等)

障害発生時等、バックアップデータからのシステムの復旧手順を具体的かつ適切に示すこと。

リストア後のデータ整合性を訓練等で検証済みであること。

ク システムメンテナンス

システム停止を伴うメンテナンスは2週間前に市に通知すること。

OS・ミドルウェア・ブラウザ等はサポート期限切れにならないよう、適切にパッチ適用及びシステム改修を実施すること。

ケ 次期システム移行支援

将来、別ベンダーの公共施設案内予約システムを調達した時には、データ移行の際のデータ抽出など協力的に行うこと。その費用は、今回の調達に含めない。

コ 検証環境

本番環境と検証環境を利用すること。

検証環境と本番環境に差分がある場合は、その詳細を説明すること。

サ セキュリティ対策

情報セキュリティ基本方針、対策規定、実施手順等を整備し情報セキュリティ管理体制をとっていること。

クラウドサービスのセキュリティ対策及びセキュリティ管理体制確認のため、「外部サービス（クラウドサービス）事前確認事項」を提出すること。

シ SLA

別紙の例を参考に、提供するサービスに応じた締結可能なSLAを提案すること。

ス その他

その他、特にアピールしたい点があれば示すこと。

7. 備考

ア 今回の調達範囲は、システム構築及び導入支援（パッケージソフト（SaaS含む）の調達及び環境設定、データ移行、研修）とする。

- ・ SaaS の場合は、クライアント端末、プリンター、ネットワーク機器、およびウイルス対策ソフトの調達・設定・保守は含まないものとする。
- ・ SaaS 以外の場合は、クライアント端末、プリンター、およびウイルス対策ソフトの調達・保守は含まないものとする。

イ アで示したクライアント端末・プリンターについては、市が用意する物品を使用すること。但し、SaaS 以外の提案で、サーバー等別途必要な機器がある場合は、構成および機器明細を提案内容に含むこと。

ウ 本稼働後の運用保守については、本契約の対象外であるが、審査の対象とするので、「プロポーザル実施要領」に従って見積もりを提出すること。保守内容は以下のとおりである。

- (i) 障害が発生した場合は、原則として即日に障害の切り分け及び復旧作業を実施する。
- (ii) 保守に係るサポート時間は、土曜日、日曜日、祝祭日及び受注者の定める年末年始等

を除く午前9時00分から午後5時00分までとする。ただし、緊急に保守を要するときはこの限りでない。

(iii) その他システムの円滑な運用に必要な保守点検作業を行う。

以上