

一時保育予約システム開発及び運用保守業務委託仕様書

1. 件名

一時保育予約システム開発及び運用保守業務委託

2. 目的

現在各園で受付している断続的一時保育（一般型）について、一時保育予約システムを導入することで、市民の利便性向上及び保育施設と市役所の生産性向上を目的とする。

3. 業務内容

一時保育予約システムの開発及び運用保守業務

4. 履行期間（予定）

システム開発 契約日から令和7年（2025年）3月31日まで（本契約）

システム運用保守 令和7年（2025年）4月1日から令和10年（2028年）3月31日（別契約）

5. 履行場所

豊中市の指定する場所

6. 基本要件

(1) 受注者は、本仕様書及び提供された情報等について、他者への情報漏洩等が起こることのないよう、必要な措置を講ずること。

(2) 受注者は、発注者が提供する資料等については、許可なく複写及び第三者への提供はしないこと。

(3) 事業実施施設職員が直感的に操作できるなど、ユーザビリティに優れ、事業実施施設職員の業務負担軽減に役立つシステムであること。

(4) 保護者の利便性・操作性などが考慮された、容易に操作できるシステムであること。

(5) システムに障害が発生した場合の連絡体制及び対応フローを予め定めておき、発生時は速やかに発注者に報告するとともに、早期復旧を図ること。

(6) OSやブラウザなどの利用者環境が更新された際は、システム上で最新のバージョンに随時対応を行うこと。

7. 構築範囲

(1) ポータル機能

(2) 施設情報管理

(3) 施設情報検索

(4) 利用者情報管理

(5) 利用者予約受付（面談予約、利用予約等）

(6) 実績管理

(7) 各種実績報告書作成

8. 提案の範囲

(1) システム導入業務内容

・システムの開発

・システムの導入作業

・初期施設情報登録支援

- ・初期利用者登録支援
 - ・マニュアル整理
 - ・研修
- (2) 運用保守業務内容
- ・定期保守
 - ・問い合わせ対応
 - ・作業報告

9. 体制

システム稼働までに必要な作業工程および委託者と受託者それぞれの役割、作業内容について明確になるように提案すること。また、稼働後の運用保守の内容および体制についても提案すること。

10. プロジェクト運用

- (1) 導入のスケジュール及び実施方法を明確にし、委託者に紙面または電子ファイルの形式で提出すること。
- (2) 進捗状況を市へ適宜報告し、必要に応じ、連絡会議を開催すること。
- (3) テスト環境で十分にテストを行った上で、本番環境への移行を行うこと。

11. 初期施設情報登録支援

- (1) 施設担当者にて施設情報（施設名称・住所・連絡先・地図・定員等）、予約公開期間、予約時間単位の設定を円滑に実施できるよう、説明や操作支援を行うこと。
- (2) 既存の特別保育利用者が Web 予約切り替え前にアカウントを作成できるように、事前登録期間を設けること。
- (3) 登録情報を施設で確認し、既存登録者の場合は面接を免除もアカウント登録を認めることができるようにすること。

12. クラウドサービス前提条件

- (1) クラウドサービスの利用を通じて本市が取り扱う情報の受注者における目的外利用の禁止が定められていること。
- (2) 不正アクセス、データの改ざんや消滅等の防止のため、万全のセキュリティ対策を講じること。
- (3) サービスを提供するサーバ等は事業者の運営する日本国内のデータセンターに設置されていること。
- (4) 各施設からはインターネット回線を利用して接続可能なこと。

13. 利用想定

一時保育予約システムの想定利用施設数及び延べ利用人数

R7 年度 10 施設 12,000 人

R8 年度 20 施設 30,000 人

R9 年度 30 施設 60,000 人

(参考) R6 年度断続的一時保育（一般型）登録園 46 施設 利用定員 317 人

14. 機能要件

別紙「機能要件」のとおり

15. 非機能要件

(1) システム利用

- ・システム利用時間は、原則として24時間365日とする。ただし、定期メンテナンス等の予定された停止についてはその限りではない。
- ・インターネット環境からWebブラウザで利用できること。
- ・本システムは少なくともGoogleChrome、Microsoft edgeでの動作に対応していること。また、スマートフォンを使用する場合、GoogleChrome、Microsoft edge、safari、Firefoxに動作保障すること。さらに、VMware社のVMwareHorizonに対応することが望ましい。

(2) セキュリティ

- ・本市が定める「豊中市情報セキュリティ規則」及び「豊中市情報セキュリティ対策基準」を遵守すること。
- ・個人情報保護の観点からセキュリティ対策について万全を期すこと。
- ・IPA「安全なウェブサイトの作り方」改訂第7版に準拠したウェブサイトとすること。
- ・事業対象外となった利用者データ、添付資料データ等の廃棄方法を定め、確実に廃棄すること。
- ・その他

①アクセス制御及びログの管理

システムへのアクセス制御を行う機能を設けるとともに、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。また、サービスの負荷を考慮した上で、アクセスログを取得し、本市が要請した場合、直ちにアクセスログの提示が可能であること。なお、ログの収集、一元管理、一定期間中の保存が可能であり、検索、統計分析、編集、プリント出力等を可能とする最低限の機能を有すること。

②暗号化

通信及び蓄積データに対して暗号化を行う機能を設けること。

③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。

④脆弱性対策

- ・マルウェアや、悪意のあるプログラム等の侵入を防止するため、アンチウイルスソフトウェア等の対策を講じること。
- ・定期的にバックアップ処理を行い、必要に応じてバックアップデータにより復元できること。
- ・サービスが利用しているソフトウェア等に脆弱性が発見された場合には、脆弱性が修正されたバージョンが公開され次第、直ちにアップデートを行うこと。
- ・修正バージョンが公開されるまでの間は、適宜必要な対策を講じること。
- ・サービスが利用しているクラウドサービス等に設定不備により、意図せず情報漏えい等の脆弱性の懸念が発覚した場合、直ちに設定変更及び、情報漏えい等の範囲・件数等を調査し報告すること。

(3) サービスレベル合意 (SLA)

- ・本業務の実施に当たっては、本市と受注者との間で、SLA(Service Level Agreement)を締結すること。サービスレベル評価項目と要求水準については、契約締結後、本市と受注者との協議により決定する。

(4) 運用・保守要件

①基本的事項

- ・公開するシステムは 24 時間 365 日の稼働を原則とし、ハードウェア障害の早期発見・予防に努めること。
- ・システムの安定的な運用を図るため、ソフトウェア、設備・機器、セキュリティに関して定期的な保守を行うこと。
- ・ソフトウェアに対して、OS 等のパッチ適用、バージョンアップを行うこと。

②障害対応

- ・「豊中市情報セキュリティ規則」及び「豊中市情報セキュリティ対策基準」に基づく対応をすること。
- ・障害に対して、予防、発生等の迅速な処理手順、再発防止のための方策などについて、障害管理計画を作成し、安定的な稼働管理を行うこと。
- ・障害が発生した場合は、本市に迅速に連絡するとともに、直ちに状況の把握を行い、障害箇所の特定、課題範囲の調査、即時対応、原状復帰すること。また、本市が障害を発見した場合、電話、メールによる問い合わせに対応すること。
- ・稼働診断、定期点検等により、障害の予防を行うこと。
- ・障害対応履歴の集積、障害原因の分析により、再発防止に努めること。

③問い合わせ対応

原則として平日（土・日曜日、祝日を除く）の午前 9 時 00 分から午後 5 時 00 分までとする。ただし、緊急時は、本市と協議の上対応すること。また、原因の究明、対処・復旧作業等までのスケジュールを本市と協議の上、確実に実施すること。

④操作サポート対応

市及び施設、市民からの操作等にかかる問い合わせに対応するサポート体制を整備すること。

⑤計画書・手順書等

円滑な利用と障害発生時の速やかな対応に備え、運用開始前に運用保守計画書、運用保守手順書等を作成すること。

⑥作業報告

運用業務では、毎月、前月分の運用実績概要を本市に報告すること。本報告については、報告資料は電子ファイルの形式で提出すること。

詳細な内容については受託者及び委託者との協議により決定する。

16. マニュアル・初期研修

- ・システムリリースまでに、本システムの操作を習得することを目的に、マニュアルの整備と研修を行うこと。
- ・マニュアルは施設側利用者、職員側利用者それぞれの操作に応じたものとし、データで整備すること。
- ・施設側利用者に対して、市民側利用者、施設側利用者の利用方法を習得するための研修を実施すること。
- ・職員側利用者に対して、市民側利用者、施設側利用者部分を含む本システム全般の操作説明を実施すること

- ・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、対象職員数に応じたサポート要員の準備等、研修に必要な一連の要素は受注者の負担にて準備すること。

17. 契約及び支払

- ・本契約の開発委託料の支払いは開発委託完了後の一括払いとする。
- ・別契約の運用保守料の支払は月額によるものとする。支払は月払の後払い（翌月払い）とする。
- ・契約金額以外の請求は一切認めないものとする。

18. 疑義の解釈

- ・本業務について、本仕様に記載のない事項が発生した場合など疑義が発生した場合は、速やかに本市と受注者との協議を行うこと。