

施設予約システム開発業務委託
調達仕様書

目 次

1. 本調達の概要.....	1
1.1 調達物件の名称.....	1
1.2 調達仕様書の位置づけ.....	1
1.3 施設予約システム導入の背景と目的.....	1
1.4 システム再構築方針.....	2
1.4.1 操作性の高いシステムの採用.....	2
1.4.2 財団ホームページとの連携強化.....	2
1.5 本システム再構築の概要.....	2
1.6 本調達の範囲.....	3
1.7 前提条件.....	3
1.8 履行期間.....	4
1.9 スケジュール.....	4
1.9.1 マイルストーン.....	4
1.9.2 スケジュール概要.....	4
1.10 履行場所.....	4
2. サービス仕様.....	5
2.1 基本要件.....	5
2.1.1 サービス利用時間.....	5
2.1.2 システム利用規模.....	5
2.2 構築要件.....	6
2.2.1 初期導入作業.....	6
2.2.2 機能／非機能要件.....	6
2.2.3 データ移行要件.....	7
2.2.4 教育・訓練.....	8

3.	プロジェクト管理	10
3.1	プロジェクト管理方針	10
3.2	スコープ管理（変更管理）	10
3.3	進捗管理	11
3.3.1.	進捗管理方法	11
3.3.2.	進捗管理報告	11
3.4	品質管理	11
3.5	課題・リスク管理	11
3.6	コミュニケーション管理	12
3.6.1.	連絡先	12
3.6.2.	コミュニケーション・ツール	12
3.6.3.	会議体案	12
4.	テスト要件	13
4.1	テスト方針	13
4.2	テスト計画	13
4.3	テスト環境	13
4.4	テスト方法	14
4.5	テストデータ	15
5.	作業要件	16
5.1	作業場所	16
5.2	スケジュールの作成	16
5.3	当財団の体制	16
5.4	本業務受託者の体制	17
5.4.1.	プロジェクトリーダーの選任	17
5.4.2.	要員に求められる能力・経験	17
5.4.3.	要員配置	17
5.4.4.	役割・責任の明確化	17
5.5	コミュニケーションライン	17
5.6	要員変更時の対応	18
6.	納入成果物（構築）	19
6.1	納入成果物	19
6.2	納入条件	20
6.3	納入場所	20

7.	運用要件.....	21
7.1	運用要件詳細.....	21
7.2	サービスレベル定義.....	22
7.3	クライアント要件.....	23
8.	その他.....	23
8.1	運用を含むトータルコスト.....	23
8.2	月額費用.....	23
8.3	検収条件.....	24
8.4	契約終了時の対応.....	24
8.5	再委託.....	24
8.6	著作権.....	24
8.7	情報提供.....	24
9.	参考資料.....	25

1. 本調達の概要

1.1 調達物件の名称

新宿未来創造財団（以下「財団」という）施設予約システム再構築および運用業務（以下「本業務」という。）

1.2 調達仕様書の位置づけ

本業務調達仕様書（以下「本仕様書」という。）は、本業務を調達するにあたり、求められる要件及び範囲等の内容を示すために作成したものである。

本業務の受注を希望する者は、本仕様書において示した要件を達成するための解決手法や実現手段などについて提案を行うこと。また、契約段階においては、提案に基づいた開発仕様の変更等（当財団の求める要件と提案内容との相違に係る仕様の変更等）がありえることを予め了承すること。

なお、本仕様書に記載された内容は、全て必要な要件と考えているが、実現できない内容がある場合又は代替案による実現を希望する場合は、提案書に明記すること。

1.3 施設予約システム導入の背景と目的

当財団では、平成23年4月より公共施設予約システム及び講座予約システム（総称を「総合受付システム」という。また、以下「本システム」という。）を導入し、インターネットを通じて公共施設の空き状況の照会や予約の申込、各種講座の予約を可能とし、財団、新宿区および他団体（以下合わせて「財団等」という。）が管理する新宿区立の施設に関する利便性の向上、事務の効率化を図っている。本システムは、日々区民が利用するものであるが、システム導入から10年以上経過しており、システム対応OSをはじめ、対応速度やインボイス制度への対応など、時代の要請やIT技術の進展に伴う必要な機能への転換が図られていない。そのため、現行システムの機能・運用を継承することを前提に（講座予約に係る機能を除く）、デジタル社会に相応したシステムへの再構築を行い、区民サービスの向上や施設の効率的な活用への寄与、事務の効率性の向上、運用・保守に対する費用の最適化等を図っていくものである。

1.4 システム再構築方針

前述の目的の実現及び現行システムの課題を解決するために、本システムの再構築については、以下に示す方針を基本として実施する。

- ・クラウドサービスを採用して安全かつ効率的なシステム運営を実現する。
- ・数多くの稼働実績を有するパッケージソフトをベースとして、品質の安定したシステムを実現する。
- ・アクセス集中時のレスポンスを確保する。
- ・運用を含めたトータルコストの削減を図る。
- ・現行システムにおいて実現できている機能、運用および提供しているサービスのうち真に必要なものは、新システムにおいても維持すること。但し、操作性を改善させるなど、利便性の向上に寄与する提案はいただきたい。
- ・開発段階で、当システム管理施設の都合・情勢により、設定や要件が変更となる可能性があることをあらかじめ了承すること。また軽微な変更が生じた場合は、契約費用の範囲内で対応すること。
- ・インボイス制度に対応したシステムであること。

1.4.1 操作性の高いシステムの採用

システム全体で操作性に長けた統一感のある画面フォーマット（ボタン位置や画面サイズ等の統一）や快適なレスポンスを維持すること、またPCやタブレット、スマートフォンなど様々な端末でも対応がとれることにより、システム利用者の利便性向上を図り、利用機会を増やすことにより各施設の稼働率の向上を目指す。

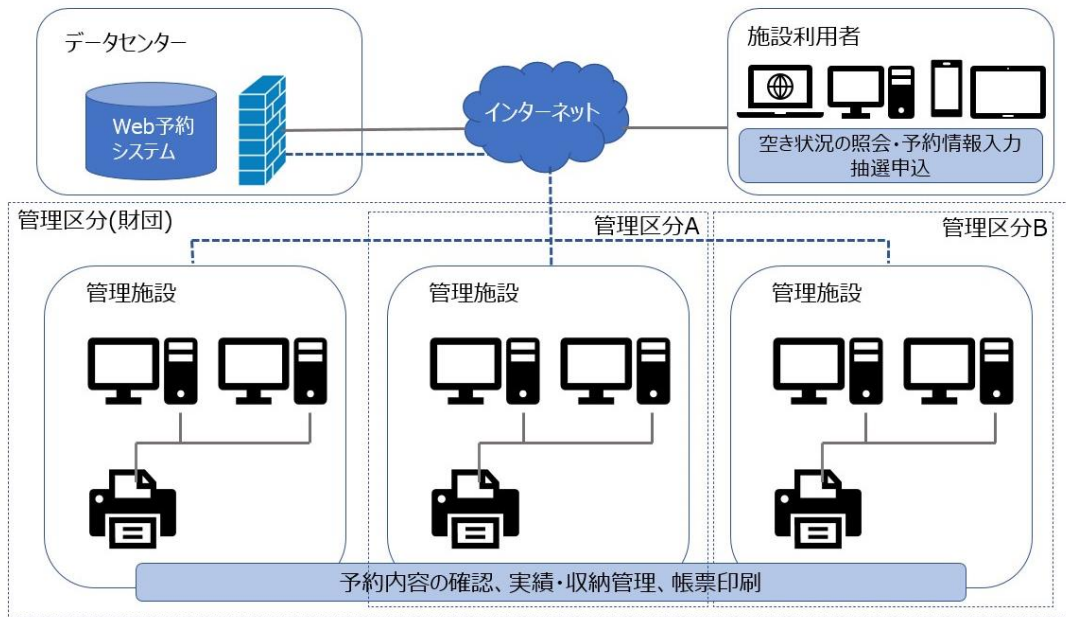
1.4.2 財団ホームページとの連携強化

本システムでは、財団等が管理している施設の予約機能を提供するものとし、施設や部屋に関する情報に関しては、財団等のホームページ上に用意するものとし、相互に連携し機能を補完しあう関係とする。

1.5 本システム再構築の概要

財団等の管理対象施設の一覧については参考資料①「施設予約システム管理対象施設一覧」を参照すること。システムの利用イメージを以下に示す。

図 1-1_本システムの全体イメージ【一例イメージ】



財団等が各々管理する登録者名等の情報は、個人情報保護の観点から財団が特に指示する場合を除き、別の管理者がアクセスできないよう、管理区分ごとに設定できるシステムを構築すること。

1.6 本調達の範囲

本調達の委託業務範囲を以下に示す。

表 1-1_委託対象業務

委託対象業務	内容	期間
システム構築	2章サービス仕様に定義された機能要件を実現し、サービス提供するための環境整備を行う	令和6年4月～7年1月
	環境整備後のフォローアップ	令和7年2月～7年3月

※なお、システム構築後のサービス提供については特段の事情ある場合を除き、複数年度、契約更新することを想定している。

1.7 前提条件

- ① 会議及び納品物等、本業務において用いる言語は日本語とする。
- ② 業務遂行にあたり、本仕様書に明記されていない事項で必要と認められる作業は、当財団に報告のうえ受託者の責任において実施しなければならない。
- ③ 本業務において当財団が必要と認め、指示した事項については、その指示に従わなければならない。
- ④ 業務遂行にあたり、当財団が定めたセキュリティポリシーに則らなければならない。

1.8 履行期間

令和6年4月～令和7年3月31日まで

1.9 スケジュール

1.9.1 マイルストーン

本業務の調達に係る施設予約サービスの基本スケジュールを下表に示す。

表 1-2_マイルストーン

時期	内容
令和6年4月	本プロジェクトのキックオフ
令和6年7月	要件・仕様確定
令和6年12月	施設管理者向けの研修実施、運用テスト開始
令和7年1月	データ移行・事前設定など
令和7年2月	本番稼働開始
令和7年2月～3月	稼働後フォローアップ（当該期間、本番稼働にかかる保守・運用費用も本契約費用に含める。）

1.9.2 スケジュール概要

本プロジェクトのスケジュール概要を以下に示す。より良い提案があれば十分な説明を行った上で提案すること。

図 1-2 新施設予約システム再構築および運用業務全体スケジュール概要

	令和5年度		令和6年度											令和7年度4月～			
	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月			
マイルストーン			▼キックオフ			▼要件・仕様						▼研修・運用テスト開始					
													▼データ移行				
														▼本稼働			
(1) 調達			▶														
(2) 要件定義・設計			▶														
(3) 開発						▶											
(4) 運用テスト・研修等										▶							
(5) 運用														▶			

※計画や方法の詳細については契約締結後、打合せにて決定するものとする。

1.10 履行場所

新宿区大久保 3-1-2 新宿コズミックセンターおよび受託者の開発拠点

2. サービス仕様

2.1 基本要件

2.1.1. サービス利用時間

① 利用期間

本業務にて構築するシステムは、財団と受託者が別途契約合意を行うことを条件に、財団等は、サービス利用を継続し、受託者は、サービス利用の間は、保守作業や質問対応等の支援を行うことを前提とする。

② 提供時間

表 2-1 サービス提供時間

対象サービス		時刻
利用者向けサービス	参照機能	0時から24時まで
	更新機能	0時から24時まで
職員向けサービス		6時から22時15分まで

※ただし、メンテナンスに必要な時間を除く

③ サービスの一時停止

サービス維持管理のためにサービスを一時停止することは可能とする。サービスを停止する場合は、原則停止予定日の4週間以上前までに財団管理者に通知すること。ただし、緊急の停止が不可避な状況となった場合はこの限りとしない。

2.1.2. システム利用規模

システムの利用規模を以下に示す。なお、下記数値は構築時に若干の変動がある可能性を考慮すること。

① 対象施設

本システムで扱う施設の定義については、参考資料①「施設予約システム管理対象施設一覧」に示す。

② 利用者登録数（令和4年6月時点）

財団等の管理対象施設 … 約25,000人

③ 施設管理者用端末台数

財団等の管理対象施設 … 約250台

2.2 構築要件

2.2.1. 初期導入作業

① システムの初期設定

初期設定値をシステムに設定すること。また、稼働に必要な初期データの登録を行うこと。現行システムの機能・運用方法は、新システムにおいても踏襲することが好ましいが、開発前の要件定義・設計の段階で、現行システムと新システムの違いは、財団の職員に対し、十分なヒアリングや実地調査等を綿密に行い、新システムの機能要件を構築すること。また要件・仕様については、財団等の職員に対し導入する新システムでのデモンストレーション・機能説明を行い、当財団の承認を必ず取った上で確定させること。

② マスタ設定支援

システムを開始・運用するために必要となるマスタの設定について登録方法の指導及び登録時の問い合わせなどの支援作業を実施する。

③ 職員研修

システムの機能を理解し、操作方法などを習得するために本番稼働前に職員及び施設管理者に対する研修を実施すること。

④ 検査完了報告とテスト環境の整備及びテスト支援

本番稼働に先立ち、初期設定が正常に完了し、システムとして検査完了していることを書面などにより報告すること。また、試行運用期間中および本番稼働後に職員がシステムの操作研修を実施するためのテスト環境を整備すること。

⑤ 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などに対する職員からの問い合わせに対して、支援体制を整え対応すること。

2.2.2. 機能／非機能要件

① 機能要件詳細

機能要件の詳細については別紙「要件回答書」に示す。

なお、機能要件については、本番稼働までにカスタマイズやアドオン等の対応を含めて必ず実現すること。カスタマイズやアドオン等にかかる費用も本契約に含めること。

② 非機能要件詳細

非機能要件の詳細については別紙「要件回答書」に示す。

備考：・要件に記載がない場合でも、現行システムが提供している機能・操作およびサービス

については、できる限り維持できるよう調達時に対応すること。

- ・現在使用している帳票類は、集計方法等も含め現行システムが実装している機能・運用方法が新システムにおいても作成できること。

2.2.3. データ移行要件

- ① データ移行に関しては、現行システムでデータが電算化されている情報のうち、利用者情報・未来日付の予約情報を移行する。また、電算化されていない情報は移行対象としないが、それらのデータを移行する場合は、必要に応じ財団側による入力を行うことを原則とする。なお、財団側が大量データ入力を行う必要がある場合は、表計算ソフトによる作成データを一括取り込みする方法等を検討し、対応すること。なお、現行システムにおいてはマルチペイメント (Pay-easy) による収納連携を実装しているため、システム切替に当たって取扱いに留意すること。
- ② インターネット予約時等に必要となる「団体登録番号」および「利用者パスワード」は、現行システムで管理されているものを次期システムでも継続して利用できること。「団体登録番号」および「利用者パスワード」のデータ移行の際は、利用者への影響を最小限にとどめるよう配慮を行うとともに、財団等の事務負担にならないようにすること。
- ③ システム上で必須のデータであっても、財団側が必要としないデータは、何らかの方法でセットアップを受託者が行うか、当該データがない状態でもシステムが問題なく稼働する（バッチ処理や画面入力時に当該データが未入力であるという内容のエラーが出ない等）ように対応を行うこと。
- ④ 当財団及び現行システム運用業者は、現行システムのフォーマット仕様等の情報提供を行い、現行システムからの移行データ抽出までを行うことを原則とする。現行システムからの移行データ抽出は、原則として現行システムでのレイアウト、コード体系等の形式のまま出力することを行う。なお、財団等の管理対象施設は各々の現行システムデータを提供することとなるため、適切に新システムに移行すること。
- ⑤ 受託者は、当財団及び現行システム運用業者から現行システムのフォーマット仕様等の聞き取り及び Fit&Gap 分析を行い、移行に必要なプログラム類を作成し、再構築システムに取り込むまでを行うことを原則とする。以上の原則を踏まえ、適切な役割分担、移行実施体制等を提案書で示すこと。

- ⑥ 現行システムから新システムへの移行に際し、システムを停止し移行作業を行う期間を設けるが、極力短期間で済む計画を立て、適切な提案を行うこと。

2.2.4 教育・訓練

① 操作研修

本システムの機能を理解し、操作方法等を習得するために本番稼働前に施設予約システム担当者及びシステム管理者に向けて研修を実施すること。研修の種類・方法等の概要を以下に示す。

a) 施設予約システム担当者向け研修

表 2-2 施設予約システム担当者向け研修

項目	内容
対象者	施設予約システム担当者 50 名
研修回数	5 回
研修時間	3 時間程度／1 回
研修内容	施設予約システム担当者が習得すべき事項についての研修を行う。 ※同施設の他の担当者への操作サポートを行うことを想定。
その他	研修会場、研修端末、ネットワーク、プロジェクト等研修に必要な環境や備品については当財団で用意する。講師についてはシステム構築事業者が用意すること。

b) システム管理者向け研修

表 2-3 システム管理者向け研修

項目	内容
対象者	システム管理者 10 名
研修回数	1 回
研修時間	3 時間程度／1 回
研修内容	システム管理者が習得すべき事項についての研修を行う。 ※施設、部屋、設備の追加等、マスタのメンテナンス作業および、システムのパラメータ、バッチ処理等運用に関する研修を行うことを想定
その他	研修会場、研修端末、ネットワーク、プロジェクト等研修に必要な環境や備品については当財団で用意する。講師についてはシステム構築事業者が用意すること。

② マニュアル作成

以下 3 種類の操作マニュアルを作成すること。なお、各マニュアルにはカスタマイズ機能も含めること。

- ・施設予約システム担当者向け操作マニュアル
- ・システム管理者向け操作マニュアル
- ・利用者（区民）向け操作マニュアル

③ 検証環境提供

サービス稼働後も操作確認や各施設での研修を想定し、運用期間も継続して利用可能な検証用の環境を用意すること。

3. プロジェクト管理

3.1 プロジェクト管理方針

本業務の実施にあたっては、適切に遂行するための十分な体制構築はもちろんのこと、体系的かつ実績のある手法を活用し、効率的かつ効果的なプロジェクト管理が必要になる。とりわけ、当財団と本業務受託者の間で認識齟齬や誤認が生じないように、定量的かつ客観的な指標によって状況が適時共有可能となるよう定期的な報告を行う等、主体的に進めていくことが求められる。

これを踏まえて、本業務のプロジェクト管理については、以下の方針に基づいて実施すること。

- ・ プロジェクト管理については、PMBOK 等の標準的かつ体系的手法を活用し、適切に実施すること。本システムの開発・構築業務に係るプロジェクト計画書を作成し、実施すること。プロジェクト計画書については、本業務の開始前に財団と合意し、承認を得ること。
- ・ プロジェクト計画書には、本業務受託者の担当作業だけでなく、当財団への引継ぎ作業や引継ぎ時期についても明示すること。
- ・ 本業務に係る納入成果物については、6. の記載要件に基づき、納入時期をプロジェクト計画書に明記すること。

3.2 スコープ管理（変更管理）

本業務受託者は、本仕様書及び提案書を基本に作成される委託仕様をもとに、本業務の実施範囲（スコープ）を明確にすること。また、スコープに変更が生じた場合における当財団との協議・承認プロセス（変更管理規程）を定義し、当財団の承認を得てプロジェクト計画書に明記すること。

なお、原則として委託契約額の変更は認められないことから、スコープ変更が生じる可能性がある場合には、代替案の提示や費用抑制の方法について、当財団への提案及び調整について協力すること。なお大幅なデータベースの減少等明らかな行程の縮小が生じる場合は、委託契約額を相応に見直すことがある。

3.3 進捗管理

3.3.1. 進捗管理方法

進捗管理については、両者で合意したプロジェクト計画書に明記されたスコープ、スケジュールをもとに実施すること。

進捗状況については、当財団が客観的かつ定量的に把握できるように、EVM（Earned Value Management）等の標準化された方法論を活用して管理すること。

進捗報告のフロー等の詳細をプロジェクト計画書に明記すること。

3.3.2. 進捗管理報告

本業務受託者は、「3.3.1 進捗管理方法」に基づいて、原則隔週で本業務の進捗状況を当財団に報告すること。

進捗管理報告は、プロジェクトリーダーが一元化し、まとめて行うこと。個別タスクによる管理が発生する場合には、全体との関連が俯瞰できるように報告内容の整理・整合を図ること。

3.4 品質管理

本業務受託者は、本システムに係る成果物及び作業品質を確保するために必要となる体制を構築するとともに、品質管理に関する手順と各工程の品質目標と基準を明確にし、プロジェクト計画書に明記し、実施すること。

各成果物の品質管理の客観性を確保するために、プロジェクト内だけでなく、本業務受託者内の品質管理部門による品質保証を実施すること。

当財団が成果物の品質に問題があると判断し、是正を求めた場合には、速やかに原因を調査し要求に対応すること。

3.5 課題・リスク管理

本業務の開始にあたり、品質・コスト・スケジュール（納期）に影響を及ぼす可能性があるリスクをあらかじめ想定し、対応方針を立案すること。

課題・リスク管理方法をプロジェクト計画書に明記し、当財団の承認を得ること。

課題及びリスクについては、対応進捗状況を一覧化して管理し、プロジェクト関係者が共有できるようにすること。

3.6 コミュニケーション管理

3.6.1. 連絡先

本業務に従事する要員の連絡先を明らかにし、原則一元的な連絡窓口を設けること。また、緊急時には必ず連絡が取れるようにしておくこと。

3.6.2. コミュニケーション・ツール

本業務受託者は、プロジェクトを円滑に遂行するために、メーリングリストやファイル共有・管理ツール等をあらかじめ準備すること。その際には、参考資料②「情報セキュリティポリシー」を遵守すること。

3.6.3. 会議体案

当財団が想定している本業務受託者が主催または参加すべき会議体は本業務受託者がプロジェクト計画時に提案すること。

4. テスト要件

4.1 テスト方針

本業務受託者は、以下のテスト工程について、テスト計画書及びテスト仕様書を作成し、テスト項目の網羅性、妥当性について、当財団とともに確認し、テスト実施後にテスト結果報告書を提出し、承認を得ること。

テスト実施時に重大な不具合等が発生した場合は、速やかにその旨を当財団に報告し、改修の上全てのテスト項目が合格するよう努めること。

4.2 テスト計画

本業務受託者は、テストの考え方、テスト方針、手順、完了基準、開始・終了条件、テスト方法（使用ツール等を含む。）テスト実施体制、テスト環境、テストデータ等について記述したテスト計画書を作成すること。

テスト計画の作成にあたっては、本番運用時に想定される全てのケースを検証の上、全ケースについて網羅的にテスト実施することが可能となるよう、当財団へ提案すること。本業務受託者の提案をもとに業務委託開始後に当財団と受託者で協議の上テスト計画を最終化すること。

- ・ 結合テスト
- ・ 総合テスト（性能テストを含む）
- ・ 受入れテスト

上記を踏まえて、以下の事項について提案書に明示すること。

テスト方針を示すこと。その際、品質確保に対する方針、品質を棄損するリスクに対する対応方針、品質管理方法を明示すること。

実施する各テスト工程の手法及び概要について明示すること。

各テスト工程における本業務受託者と当財団を含めた役割・責任分担についても具体的に示すこと。

4.3 テスト環境

単体テスト及び結合テストのために必要なハードウェア及び作業場所は受託者の負担と責任において準備すること。

総合テスト、外部連携テスト及び本番運用リハーサルについては、本業務受託者が構築する本番環境と同等の環境を用いて実施すること。

4.4 テスト方法

a) 結合テスト

パラメータ設定の結果、パッケージ標準部分が要件どおりに動作すること。

開発した機能・サブシステムが連携対象システムと正常に連動して動作すること等のテストを行うこと。

テスト内容は、正常テストだけでなく、単体テストで使ったデータを利用して一連の流れの妥当性を確認できるようにすること。

b) 総合テスト

テストを実施する前に、テスト実施に必要な前提条件や使用するデータ、テスト結果を検証する際に必要な想定される適正なテスト結果等を明記したテスト実施手順書を作成すること。

本業務受託者が構築する本番環境と同等の環境にて品質確保のためのテストを行うこと。

- ・ 業務での使用が可能であること
- ・ 適切にセキュリティが確保されていること
- ・ 業務ピーク時を想定した状況下で性能要件を満たしていること等

作成したテスト項目について、当財団の承認を得ること。

テスト実施後に、総合テスト結果を報告書にまとめ、当財団へ提出すること。

c) 受入テスト

本業務受託者は、実際の業務に即して本システムが運用できることを当財団が確認できるように、受入テストの環境構築及び実施支援を行うこと。

表 4-1_テストにおける役割分担

作業内容	当財団	受託者
受入テスト項目の作成	×	○
受入実施環境の構築	×	○
受入テスト用のデータ作成	×	○
受入テストの実施	○	△
受入テスト結果の確認	○	△

○…担当 △…支援 ×…対象外

4.5 テストデータ

テストで使用するデータについては、各テストの計画書に使用するデータの種類等を記載し、使用したテストデータはテスト結果とともに納品すること。

既存データ、外部接続先システムの提供データ等を使用する場合については、当財団に対してデータ提供依頼を行い指示に従うこと。また、テスト時に使用した不要なデータ、ユーザ ID、プロセス等はシステム保守作業で使用するものを除いて本番稼動前に消去し、当財団の確認を得ること。

5. 作業要件

5.1 作業場所

本業務の実施にあたっては、原則として受託者の事業所にて実施すること。また、作業場所については、あらかじめ当財団に届け出るものとし、承認を得ること。

当財団やステークホルダーが参加する各種会議体については、原則として当財団の会議室にて実施すること。

5.2 スケジュールの作成

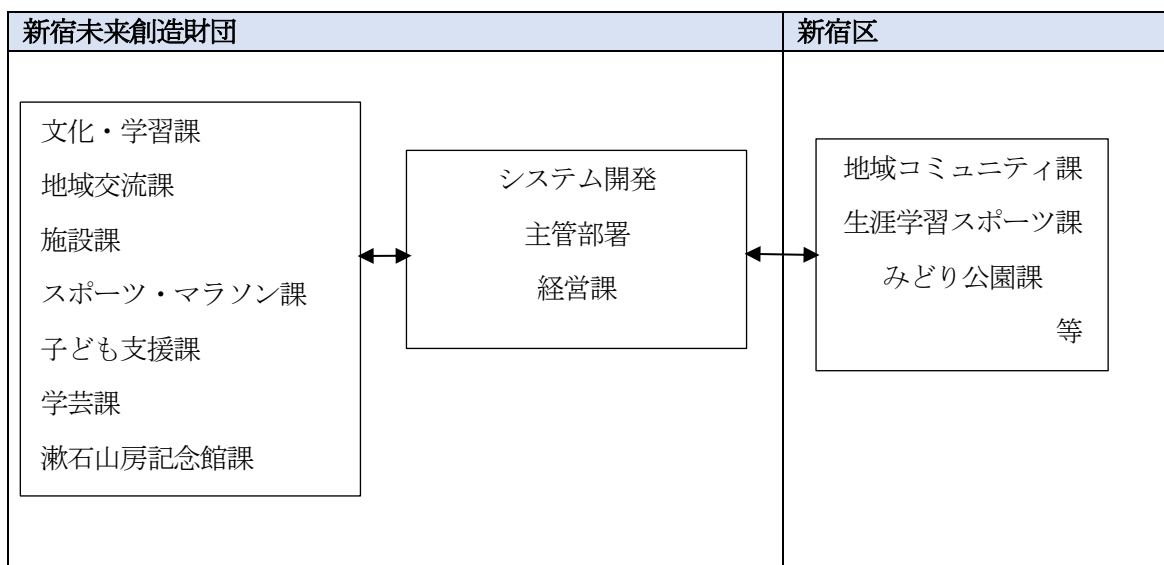
本業務受託者は、本業務開始時に作成するプロジェクト計画書において、全体スケジュールの詳細を作成し、当財団の承認を得ること。また、本業務の遂行は当該スケジュールに準じて実施すること。

5.3 当財団の体制

本業務における当財団の実施体制は以下を想定している。プロジェクト計画書を作成するにあたって、参考とすること。

本業務に関する当財団側の主たる担当職員は2～3名を予定しているが、現行システムの運用を担当している職員が別にいることから、ヒアリングやレビュー等が必要な場合には、協力できるよう調整を行う。ただし、本システムの構築に係る各種検討は、基本的には担当職員2～3名で対応することを想定しており、本業務受託者はその状況を踏まえてプロジェクトを進行すること。

図 5-1 当財団の実施体制



5.4 本業務受託者の体制

5.4.1. プロジェクトリーダーの選任

本業務受託者は、本業務実施にあたって、プロジェクト全体を統括するプロジェクトリーダーを選任し配置すること。

プロジェクトリーダーは、常時当財団と連携し、円滑な連絡が取れるようにすること。

5.4.2. 要員に求められる能力・経験

本システムの位置づけと重要性を理解し、主体的にプロジェクトを遂行する能力と経験を有すること。

大規模な施設予約システム構築プロジェクトの管理運営に対する知識・経験を有し、本番稼働までに完遂した経験を有すること。

プロジェクトの円滑な遂行に必要と想定される事項がある場合には、積極的に検討や相談、提案を行うプロアクティブな対応ができること。

各領域のリーダーについては、自治体または当財団と同規模の法人のいずれかにおいて同システム導入経験を有すること。

仮想化等のシステムリソースの効果的な活用、将来技術に関する豊富な知識と経験を有していること。

5.4.3. 要員配置

本業務受託者は、本業務の遂行が可能な作業実施体制を構築フェーズ、運用・保守フェーズに分けて具体的に提案すること。

配置する要員の候補者が本業務の要件に適合することを客観的に示すこと。

プロジェクト・キックオフまでにプロジェクト計画書に作業実施体制及び要員配置計画を明記し、当財団の承認を必ず得ること。

作業実施体制外に、本業務に係る成果物及び作業品質を客観的に管理する品質管理責任者を配置すること。

本業務の実務責任者となるプロジェクトリーダーについては、本業務の専任とし兼任は認めない。

5.4.4. 役割・責任の明確化

本業務に配置される各要員の役割・責任範囲を明確にし、プロジェクト計画書に明記すること。

5.5 コミュニケーションライン

当財団から本業務受託者に対する指示や協議等については、原則としてプロジェクトリーダー、サブ

リーダを通じて実施する。

本業務受託者のプロジェクト内のコミュニケーションが円滑に図られるように、コミュニケーションラインを明確にすること。

個別検討における当財団とのカウンターパートを明確にし、円滑なコミュニケーションが図れるようにすること。

5.6 要員変更時の対応

やむを得ず提案時の体制を変更する場合には、その理由を明確にし、代替要員で実施可能であることを証明すること。また、当財団の承認を必ず得ること。

本業務の実施において遅延が生じ、明らかに能力・経験不足、工数不足があると認められる場合には、当財団と協議の上で1週間以内に体制強化を行い、当財団の承認を必ず得ること。

6. 納入成果物（構築）

本業務の納入成果物に関する要件について以下に示す。

6.1 納入成果物

本業務における納入成果物を以下に示す。下表の成果物以外に本業務において必要と考えられる成果物がある場合には、提案すること。

表 6-1 納入成果物一覧

No.	成果物名	納入期限	内容
1	プロジェクト計画書	プロジェクト開始時／改定時	<ul style="list-style-type: none"> 作業スコープ 作業スケジュール プロジェクト実施体制・要員配置計画 役割分担一覧 進捗管理方法 コミュニケーション計画 課題・リスク管理 納入成果物一覧 その他契約条件
2	進捗状況報告書	適時	<ul style="list-style-type: none"> 進捗概要 定量進捗状況 課題・リスクと対応方針
3	議事録	適時	<ul style="list-style-type: none"> 会議体名 開催日時 出席者 決定事項 要対応事項・期日 議事内容
4	各種設定資料	運用テスト開始時	<ul style="list-style-type: none"> 個別対応事項に対するシステムのパラメータ等の設定詳細
5	テスト計画書	テストフェーズ開始時	<ul style="list-style-type: none"> テスト実施方針 開始・終了条件 評価・判定基準 テスト方法 各テスト工程における実施項目一覧 テスト実施スケジュール テスト実施体制・役割分担 テスト結果報告書記載内容
6	テスト結果報告書	テストフェーズ完了時	<ul style="list-style-type: none"> 各テストの実施結果内容のまとめ 合否判定結果
7	操作マニュアル	運用テスト開始時	<ul style="list-style-type: none"> 施設予約システム担当者向け操作マニュアル システム管理者向け操作マニュアル 利用者（区民）向け操作マニュアル
8	保守計画書	システム本稼働前	<ul style="list-style-type: none"> 保守概要 保守内容 保守内容
9	サービスレベル定義書	システム本稼働前	<ul style="list-style-type: none"> 本システムのサービスレベル評価項目 サービスレベル評価方法 サービスレベル目標

6.2 納入条件

納入時期については、上記「納入成果物一覧」を参照の上、成果物ごとに定められた期日までに納入すること。

成果物は、それぞれ紙媒体を2部、電子媒体としてDVD-R 2枚を納入すること。

操作マニュアルについては、MS Office2019 による加工可能なファイル形式で作成し納入すること。また、それ以外の各文書については、PDF ファイルにて納入すること。

6.3 納入場所

納入場所は以下のとおりとする。

公益財団法人新宿未来創造財団 経営課

7. 運用要件

7.1 運用要件詳細

別途締結されるサービスレベル合意書（SLA）に基づいて業務を遂行すること。

SLA の対象範囲と設定項目、設定項目に対して目標とする基準値、設定項目の測定方法並びに報告方法は、新システム稼働時に別途協議の上、決定する。

① サービス提供時間

24 時間 365 日無停止とする。計画停止は SLA に示す基準値に基づいて実現すること。

② バックアップ

a) データ復旧範囲

システム内の全データを復旧。

b) バックアップ利用範囲

ユーザエラーからの回復とする。

c) バックアップ方式

オンラインバックアップにてデータ更新と同時に常時、最新データのバックアップを取得すること。

③ 運用監視

a) 監視項目

死活監視（サーバ、ネットワーク機器）、エラー監視、リソース監視（トレース監視含む）、パフォーマンス監視

b) 監視間隔

リアルタイム監視（15 分間隔）とする。

④ 実績報告

当財団に対して、下表の報告事項に従い運用実績を毎月報告すること。

表 7-1 報告事項一覧

報告事項	内容
稼働実績	稼働状況およびリソース使用状況(月単位)
SLA 実績	SLA の達成状況(月単位)
障害報告	障害対応実績

⑤ サポート業務

a) システム運用保守

財団からのシステム全般、及び障害対応に関する問い合わせに対応すること。

- ・連絡方法

メールまたは電話

- ・対応時間

平日 9時～18時

※システム障害対応は夜間・休日を問わず実施すること。

- ・サポート期間

提供業務の履行期間と同様の期間とする。

b) コールセンター

財団内外を問わず、当該システムを使用する各施設の担当者からの問い合わせ（主に操作方の説明等）に対応するため、コールセンターを設置すること。

- ・連絡方法

電話

- ・対応時間

導入から3か月間 平日・土日・祝日 8時30分～22時

4か月目以降 平日のみ 9時～18時

※年末年始（12/29～1/3）を除く

- ・サポート期間

システム導入から1年間とする。

- ・問い合わせ対応後の措置

問い合わせの内容と対応結果について、財団と共有できる仕組みを有すること。

c) 常駐による対応

ベンダによる当財団への常駐対応は実施しない。

⑥ 保守作業

アプリケーションおよびサーバ環境等に起因する障害への対応は、サービスレベル合意書（SLA）に基づき速やかに行うこと。マスタ修正等、作業量や難易度等の理由により保守範囲内での作業が困難な場合は、都度対応方法について当財団と受託者の間で協議する。

7.2 サービスレベル定義

本システムのサービス提供にあたり、参考資料③「サービスレベル定義一覧」記載の品質基準を

もとに、システム構築事業者は、当財団と協議のうえサービス提供開始日までにSLA(目標設定型)を締結する。システム構築事業者は、月次でSLAの達成状況をモニタリングし、その結果を当財団へ報告するものとする。ただし、セキュリティや障害に関する事項については、随時報告すること。

7.3 クライアント要件

本システムを利用する管理者の端末の基本仕様は以下のとおりである。ただし、随時ソフトウェアのバージョンアップ等を行うため、構築及び稼働段階で同一の仕様であることを保証するものではない。

表 7-4_施設管理者端末基本仕様

項目	内容
CPU	Inter Core i5-1135g7 2.40GHz
メモリ	8.00GB
OS	Windows10以降のバージョンで運用可能なこと。
ブラウザ	Microsoft Edge 及び Google Chrome

8. その他

8.1 運用を含むトータルコスト

本システムの機能を実現するにあたって発生するカスタマイズ及びアドオンにともなうイニシャル費用及びランニング費用については、見積書として明示すること。

8.2 月額費用

本システムの対価となる月額料金については、7.1の運用を含むトータルコストをもとに算出すること。ただし、運用を含むトータルコストはプロポーザルの際に提示した金額を上限とし、落札後の変更は原則認めない。また、提案者の責に寄らない止むを得ない事情が発生した時に限り、両者で協議の上、変更を行うものとする。なお大幅なデータベースの減少等明らかな行程の縮小が生じる場合は、運用・保守にかかる委託契約額を相応に見直すことがあるので留意すること。

8.3 検収条件

構築業務に関しては、表 6-1 に示した各納品物（構築）について、納入期限までに必要量を揃え納入すること。また、運用業務については 7-1. 運用要件詳細を遂行した上で表 7-1 に示した各納品物を毎月納入していること。

8.4 契約終了時の対応

本業務の終了時には、システムに蓄積されたすべてのデータを CSV 形式にて速やかに返還するとともに、返還されたデータを当財団が再利用するのに必要となる情報（データの属性（項目名）、形式、データのサイズ等）を当財団との協議の上決定し、提供・説明するものとする。データ返還後は、システムへ蓄積されたデータを完全に削除すること。

8.5 再委託

本業務の一部を第三者に委任し、又は請け負わせようとする場合は、あらかじめ書面により当財団と協議し、承認を得なければならない。この場合においても、本業務の主たる部分および個人情報を取り扱う業務を第三者に委任し、又は請け負わせてはならない。

8.6 著作権

本業務にかかる著作権については、以下のとおりとする。

- ① 導入するソフトウェアについて、パッケージの固有機能を除き、本業務で新たに開発された当財団固有要件への改修に対する著作権は財団に留保する。
- ② 業務を遂行するにあたり、第三者が権利を有するソフトウェアの利用が必要となるときは、その取扱いについて協議し、受託者又は当財団と該当第三者との間でライセンス契約の締結等、必要な処置を講じるものとする。
- ③ 当財団は導入するソフトウェアに関する使用权を有し、その対価として月額費用を支払う。

8.7 情報提供

本業務を実施するにあたって、当財団職員に必要と思われる、次に掲げる他自治体や企業における参考事例、関連技術動向及び IT 関連情報の提供を行うこと。

- ・ 国の技術動向、標準化動向
- ・ 業界における技術動向、標準化、規格化動向
- ・ 国内の自治体先進事例等に関する情報
- ・ その他関連する各検討部会の運営・推進支援作業 等

9. 参考資料

- ① 施設予約システム管理対象施設一覧
- ② 情報セキュリティポリシー
- ③ サービスレベル定義一覧
- ④ 施設予約システム使用予定の集計・統計帳票一覧