

令和6年度 キッズプラザ大阪  
団体予約管理システム再構築及び運用保守業務委託

仕様書

令和6年7月  
キッズプラザ大阪

## 1 募集名称

令和6年度 キッズプラザ大阪団体予約管理システム再構築及び運用保守業務委託

## 2 目的と背景

### (1) 背景

キッズプラザ大阪（以下「本施設」という。）では、学校園等の団体に係る予約状況及び利用者情報を管理するとともに、効率的に利用団体統計業務等を行う観点から平成14年度より団体予約管理システム（以下「現行システム」という。）の運用を開始した。

現行システムでは、電話で予約を受けて情報をシステムに手入力のため、電話回線数を上回ると予約を受け付けできない状況である。

### (2) 目的

団体予約管理システムの再構築においては、団体の予約機会損失を防ぐためオンライン予約に対応し、利用者サービスの向上や本施設の効率的な活用への寄与、業務の効率化を図ることを目的とする。

## 3 委託期間、履行場所

### (1) 契約期間

契約の締結日から令和7年3月31日まで

※ システム再構築業務の履行期限は令和7年2月28日までとし、履行後にシステム本稼動を予定している。

※ スケジュールの詳細は、別途協議うえ、決定する。

### (2) システム利用期間

本システムは、本稼動から最短で令和9年3月31日までの運用を想定している。

なお、令和9年4月1日以降も運用を継続する場合がある。

### (3) 履行場所

キッズプラザ大阪 4階事務室（大阪府大阪市北区扇町2-1-7）

#### 4 文言の定義

文 言	文言の定義
本施設	キッズプラザ大阪のことをいう。
現行システム	現在キッズプラザ大阪で使用している『団体予約管理システム』のことをいう。
本システム	本業務委託において提供されるシステムのことをいう。
施設職員	本システムを利用するキッズプラザ大阪の職員のことをいう。
管理職員	本システムを管理するキッズプラザ大阪の職員のことをいう。
利用者	本システムを利用するすべての者をいう。
団体利用者	本システムを利用して来館予約を行う団体利用者のことをいう。

#### 5 環境設定

##### (1) システム再構築計画書

契約締結後、1箇月以内に「システム再構築計画書」を作成し、本施設の承認を得ること。

##### (2)-1 システム利用規模

システム利用者数、業務量は次のとおりである。

施設職員使用パソコン台数 5 台

平成 30 年度予約総件数 1,615 件

令和 5 年度予約総件数 1,341 件

##### (2)-2 システム再構築方針

- ・本システムは、オープン化（特定業者による技術に偏向してないもの）された標準的手法や標準化された製品・ソフトウェア等を用い、機能拡張性及び保守性の高いシステムとし、Web 方式とすること。システム稼働後最低 5 年間は利用を継続できる（サポートが行われる）技術・言語を使用し、施設管理者の OS、ブラウザの利用状況に合わせ、必要となるソフトウェアのバージョンアップは受託者の負担において行うこと。
- ・システムを導入し、稼働させるために必要なすべての作業及び設備（開発用ソフトウェア等）については事業者において準備の上、履行場所において端末設定及び、サービス利用におけるネットワーク設定等を行うこと。
- ・機能追加やパッチの適用を行う際は、本番環境に影響が出ないように留意するとともに、必要に応じて本番環境とは別環境にて試験を行うこと。
- ・障害が発生した際にはすぐに検知し、本システムの迅速な修復および対応ができること。

### (2)-3 現行システムからの引継ぎ

現行システムにおいて、令和6年4月1日以降の来館予約全データを本システムへ移行する作業を実施すること。データの移行に当たっては、職員と協議のうえ、対象・範囲、手段、方法等について、データの正確性、職員の負担軽減、適切な進捗管理を行い実施すること。

### (2)-4 本番環境

- ・ 利用者用の本番環境を開発すること。
- ・ 団体利用者はインターネットに接続された端末から利用できること。
- ・ 利用者は、インターネット環境において本番環境を利用するものとする。
- ・ 本番環境に必要な機器等については、現行システムで使用している機器を転用するが、別途必要な機器が発生した場合は性能設計等を行ったうえで、各機器に必要なスペックの提示、機器・ソフト製品、ネットワーク仕様等を本施設に提示すること。現行使用機器は別紙3「現行システム使用機器一覧」参照。

### (3) テスト要件

#### (3)-1 テスト実施計画書

スケジュールや実施項目など、テストで実施する内容をまとめた「テスト実施計画書」を作成し、本施設の承認を得ること。

#### (3)-2 テスト方法

- ・ 事業者は、テスト実施計画書に基づき、必要なテストを主体的に実施すること。  
テストにおいて発生したエラーは、復旧作業及び原因の解明、対策を行い本施設へ報告すること。
- ・ 性能面での問題が発生した場合にはチューニングを施すこと。
- ・ 必要に応じて本施設提供のテストデータをもとに実施すること。

### (4) 受入テスト

- ・ テスト終了後、施設職員における受入テストを実施すること。
- ・ 受入テストは、実際の運用に合わせたシステム全体の機能及び性能の確認、施設職員による運用マニュアルの検証、利用者による運用訓練、総合的な機能検証を目的とする。  
なお、受入テスト実施前に、作業体制、履行場所等具体的な内容については本施設と協議のうえ、本番と同様の環境で実施するものとする。
- ・ 協議状況をふまえた受入テスト計画書、受入テスト実施手順書、受入テスト、シナリオ等を作成し、本施設に提出すること。
- ・ 受入テスト終了後には、受入テスト結果報告書を作成し、本施設に提出すること。
- ・ 受入テストにおいて判明した課題は、システム利用期間の開始までに対策を行うこと。

### (5) マニュアルの作成

- ・ 次のマニュアルを作成し、電子データと紙媒体で提供すること。
- ・ 管理職員用マニュアル（管理機能の設定に関する説明書）

- ・ 施設職員用マニュアル（施設職員側のシステム操作に関する説明書）
- ・ 団体利用者用マニュアル（システム操作に関する説明書）

## 6 研修要件

システム利用開始前における研修の実施

- ・ システムリリースまでの研修期間において、施設職員（10名程度）に対してシステムの概要や操作説明等の研修を実施すること。実施時期の詳細については、本施設と協議し決定すること。

項目	研修内容
1.システムの概要説明	稼働時間、システム概要等
2.システムの操作説明	システムの操作説明等
3.システムの運用・保守に関する説明	システムの運用、作業指示及び保守等に関する説明等
4.その他必要事項	その他、システムに関する必要事項等

※研修資料等を作成のうえ、電子データで提供すること。なお研修資料は研修受講者以外の職員にとっても内容が理解できるようにすること。

## 7 機能要件

### (1) 標準業務フロー

- ・ 本施設が想定する標準的な業務フローは、別紙1「標準業務フロー」のとおりである。記載の要件を踏まえ、本システムにおいて実現する業務フロー及びステータス管理について提案すること。

### (2) 業務機能要件

#### (2)-1 本システムが備えるべき機能の要件

本システムが備えるべき機能の要件は、別紙2「システム機能一覧」にて提示する。

#### (2)-2 システム構成

本システムの基本的な構成は別紙2「システム機能一覧」にて提示する。

## 8 非機能要件

本システムのインシデント発生を最小限に抑える仕組みと運用保守体制を確立すること。また、本システムの利用促進を図るため、利用者が操作しやすいシステムの提供、わかりやすいマニュアル等の作成、更新を行うこと。

### (1)-1 システム稼働時間

本システムは24時間365日稼働するものとする。ただし、動作確認やシステムのメンテナンス等を実施する場合はこの限りではない。

#### ㊦ 計画停止

計画停止は利用者に影響の少ない時間帯に行うこと。また、計画停止を行う場合、事前に本施設の了承を得るとともに、利用者に対して、事前にシステムトップページでその内容及び期間を予告周知し、計画停止中も可能な限りその旨を周知するものとする。

#### ① 緊急停止

緊急停止が必要となった場合、速やかに本施設に報告するとともに、実施にあたっては事前に本施設と調整を行うこと。

### (1)-2 障害対応基準の作成

障害時の連絡体制、対応フロー等を定めて、企画提案書に記述すること。

#### (2) データの保持

- ・ 登録されたマスタなどのデータやシステム稼働に必要なプログラム等を事業者のサーバ内に保持すること。

#### (3) 端末要件

- ・ 利用者端末は、記載の端末要件で動作すること。

全利用者が使用する PC・タブレットの他スマートフォンなど可能な限り多様な端末、OS、ブラウザからのアクセスに対応すること。また、OS やブラウザについては、サポート期限内のバージョンに対応すること。とりわけ、Android OS、iOS についてのサポートは、別途、本施設と調整のうえ、サポート範囲を検討することとする。

なお、システム提供期間中に端末の入替もあり得るため、項目で記載している環境以外でも本システムを利用できる場合、本契約に含むものとして提供し、利用可能な環境について本施設あてデータの送付により通知すること。また、利用可能な環境に変更がある場合、本施設あてデータの送付により通知すること。

#### (4) ネットワーク要件

- ・ 記載の要件をふまえ、本システムのネットワーク構成を提案すること。
- ・ 本システムで使用する通信は、常時 SSL 通信であること。

#### (5) 性能

- ・ 記載の要件を踏まえ、同時アクセスが発生した場合においても業務に支障を与えない十分な性能を保持すること。
- ・ また、本施設側の検索・登録画面でのレスポンスについて、処理は平均 3 秒以内の応答性能を確保すること。
- ・ なお、本施設が提供するネットワークの影響及び縮退運転時については除外とする。

#### (6) 要件

##### (6)-1 使用性要件

- ・ 本システムにおいては、利用者がわかりやすい画面構成、使いやすい操作性を備える必要がある。記載の要件をふまえ、本システムのユーザエクスペリエンスを提案すること。また、開発において、本施設の求める使用性要件も可能な限り考慮すること。
- ・ 事務処理の実施にあたり、業務を効率よく行えるように配慮した一貫性のある画面構成、画面遷移、入出力操作方法であること。

- ・ 二重入力の防止等、利用者の業務効率性を高め、負荷軽減に資する効率的な検索機能、データ入力機能を有すること。
- ・ JIS X 8341-3 2016 を考慮した視覚障がい者も利用しやすいアクセシビリティ対策を施すこと。
- ・ JIS 規格第一水準及び第二水準に規格される文字コードが利用できること。

(6)-2 管理要件（施設職員）

- ・ 現行システムと同等のデータを出力できること（別紙2「システム機能一覧（施設職員用）」参照）

(6)-3 管理要件（団体利用者）

- ・ 別紙2「システム機能一覧（団体利用者用）」参照

(7) セキュリティ要件

関連法令等に基づく高いセキュリティレベルを持つネットワークを提案すること。

(7)-1 セキュリティ対策

㊦ 不正アクセス対策

- ・ 情報漏えい対策やウイルス対策として、データの管理、通信方法などのセキュリティに十分配慮されたシステムであること。
- ・ 不正アクセスを迅速に検知するための対策として、振る舞い検知、EDR(Endpoint Detection and Response)、CDM(Continuous Diagnostics and Mitigation)等を活用した対策を導入していること。
- ・ システムの稼働状況、利用状況等のログを取得し、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。

① コンピュータウイルス対策

- ・ アンチウイルスソフトウェアを活用する等により、不正プログラム対策を実施し、各システム及びデータの保護を行う。
- ・ WAF や IPS などによる不正侵入、改ざん等に対する対策を講じること。また、IDS については定期的にシグネチャのリリースを確認し、アップデートを実施すること。
- ・ DDos/Dos、SQL インジェクションやクロスサイトスクリプティング等の攻撃をはじめ、各種 OS・ミドルウェアへの脆弱性を突いた攻撃に対して対策を講じるとともに、異常を検知した場合に本施設にも通知するとともに自動でアクセスを遮断する等対処すること。
- ・ 検索サイトからのクローリングを防止する対策を講じること

㊧ データの保護対策

- ・ 事業者のサーバ機器は日本国内のデータセンターに設置すること。データセンターは、自然災害及びトラブル等により、サービスが停止することのないよう、十分な措置が講じられていること。
- ・ 重大障害時にもシステム停止がないよう、冗長性を確保すること。
- ・ 本システムに登録する団体名等のマスターデータの所有権は本施設にあり、第三者が二次

利用を行うことはできない。

(8) 事業者要件

(8)-1 プロジェクト管理

本システムの構築、運用保守に係る進捗管理、課題管理等のプロジェクト管理を実施すること。

(8)-2 体制の構築

事業者には本システムの構築、運用保守を安定的かつ効率的に実施するにあたっての提案能力、問題解決力が求められる。記載の要件をふまえ、本システムの構築及びサーバの運用保守における最適な体制を提案すること。

なお、次の担当者は必須であるが、各担当者を兼務しても構わない。

必要となる担当者	役割
プロジェクト管理者	本業務全体の統括
実務責任者	システム構築、運用保守におけるとりまとめ
窓口担当者	管理職員との連絡調整

(8)-3 連絡体制

- ・ 本システムのシステム構築段階においては平日午前9時から午後5時30分とすること。ただし、緊急対応、障害対応等においては、時間外でも対応できる体制を構築すること。

9 運用保守要件

(1) 運用保守要件

各種ソフトウェアのバージョンアップ等ライフサイクル計画や改修など、本システムの運用保守計画を立案すること。

(2) 障害管理

システム監視において、障害につながる事象及び障害を検知した場合、速やかに本施設に連絡のうえ、障害の一次切り分けを行うとともに、必要な対策を講じること。

なお、障害発生前後の来館予約等の登録処理の有無を確認するとともに、修正対象の特定と修正計画を立て、障害復旧後に再発防止策を含めた障害報告を本施設に実施すること。

作業	内容
障害監視対象	障害を検知すべき対象を設定すること。
障害監視項目	障害を検視すべき事象を設定し、監視すること。
障害時連絡体制	障害発生を検知した際の連絡体制を設定すること。
障害受付時間	システム稼働時間中とする。

障害情報収集	障害発生時の情報収集を行うこと。
障害内容解析/箇所特定	障害発生内容の解析及び発生箇所を特定すること。
一次対処	障害復旧の一次対処を行うこと。
復旧	暫定対処または本格対処を行うこと。
再発防止策/記録	障害内容と対処内容を記録し、再発防止策を講ずること。

### (3) ログ管理

事業者において、本システムの稼働状況、利用状況等のログを収集し、必要に応じ情報提供すること。ただし、収集対象、方法、単位や間隔、保管期間については本施設と協議し、決定すること。

### (4) バックアップ管理

本システム及びデータに関するバックアップを行うこと。障害時においては、バックアップデータを用いて前日の状態へ復旧できること。ただし、バックアップ対象、方法、単位、間隔、保管期間については本施設と協議し、決定すること。

### (5) 保守環境

システム改修時等に動作検証するために使用する保守環境については、事業者において用意すること。

### (6) 運用支援

施設職員等からの問い合わせに関し、ヘルプデスクによるサポートを実施すること。

電話対応：平日9時から21時までのうち7時間以上(年末年始を除く)。

電子メール：電子メール受付から24時間以内に第一次回答を行うこととする。

土日祝、夜間などの障害による緊急対応の受付が可能なこと。

### (7) ドキュメント管理

運用支援対応窓口等への問い合わせ内容等をふまえ、同一の問い合わせを減らすよう定期的にノウハウ集（マニュアル及びFAQ等）の改訂を実施すること。

## 10 SLA

本施設や利用者に直接影響を与えるような重要障害が発生した場合の対応及びその他の保守条件は、SLAに準拠するものとする。なお、SLAの詳細は別途協議のうえ、決定する。

## 11 成果物

(1)本施設が想定する成果物は次のとおりである。

成 果 物	想定納品時期
再構築実施計画書	契約締結後、1箇月以内
テスト実施計画書	
受入テスト計画書、受入テスト実施手順書	

受入テスト結果報告書	
障害対応運用手順書	
システム再構築業務完了報告書	システム再構築後、10 日以内
業務完了報告書・稼働状況報告書	毎月 10 日以内
本システム終了時手続きデータや 各種情報資産	
その他本施設と事業者において、 別途協議して定めたもの	
マスタデータ登録内容	

(2) 納品形態及び部数

- ・ 書面及び電子でそれぞれ一部納品すること。なお、データは本施設利用端末で閲覧可能な形式で保存することとし、具体的なデータ形式については別途協議することとする。
- ・ 電子データ提出時には、納品書を併せて提出するものとする。また、成果物作成完了時点で最新のウイルスに対応したウイルス対策ソフトによりチェックを行い、使用したウイルス対策ソフト、チェックを実施した日付を明示したうえで納品すること。
- ・ 納品後 1 年間は、媒体破損、データ及びプログラム不良による納品物の再作成及び修正を保証できるよう、事業者の責任において納品成果物の複製物を保管すること。

(3) 納品場所

キッズプラザ大阪 4 階事務室（大阪府大阪市北区扇町 2 - 1 - 7）

12 支払い

(1) システム再構築経費

- ・ システム再構築経費については、再構築期間後 10 営業日以内に業務完了報告書を本施設に提出し、履行完了を確認後、請求書を提出し、請求書を受理した日から 30 日以内に事業者の指定する金融機関口座に振り込むものとする。

(2) システム運用保守経費

- ・ システム再構築（本稼働）後、令和 6 年 3 月末までのシステム運用保守（システム利用料含む）に係る経費については、各月の履行完了を確認後、当該月の請求書を受理した日から 30 日以内に事業者の指定する金融機関口座に振り込むものとする。

(3) 追加費用

- ・ 本業務委託に付帯して発生する業務、機器費、ライセンス料等、必要となる一切の費用を見積金額に含めること。ただし、本システムを利用する手続き数及び受付件数の増加、利用端末台数の増加、新たな機能の追加・要件変更等により工数が大幅に増減する場合には、本施設と協議のうえ契約を変更する。

13 その他

(1) 仕様の調整

- ・ 契約締結までの期間において、本業務委託を受注するにあたっての詳細部分について調整を行う。必要となる資料を作成し、本施設の承認を得ること。
- ・ 事業者が定めるシステム利用規約の取扱について、本業務委託契約書と異なる部分は、本施設と事業者において、別途協議することとする。

(2) 再委託

- ・ 事業者は、本業務委託における総合的企画、業務遂行管理、業務の手法の決定及び技術的判断等を再委託することはできない。
- ・ 事業者は、コピー、ワープロ、印刷、製本、トレース、資料整理などの簡易な業務の再委託にあたっては、発注者の承諾を必要としない。
- ・ 上記の簡易な業務以外の再委託にあたっては、書面により本施設の承諾を得なければならない。
- ・ 事業者は、業務を再委託に付する場合、書面により再委託の相手方との契約関係を明確にしておくとともに、再委託の相手方に対して適切な指導、管理の下に業務を実施しなければならない。

なお、再委託の相手方は暴力団またはその暴力的集団の構成員ではないこと、宗教活動や政治活動を主たる目的とした団体ではないこと。

(3) 守秘義務

- ・ 守秘義務等については、記載の事項を遵守すること。
- ・ 事業者は、何人に対しても、契約期間中、または契約期間終了後を問わず、業務上知り得た内容に関する守秘義務を遵守すること。
- ・ 本施設が提供した資料等について、守秘義務を遵守するとともに、契約期間終了後、速やかに返却すること。
- ・ また、本システムに関するデータについては、契約終了後、システムが利用する各種データ等の不要部分を事業者において完全に破棄し、その作業が完了した旨のデータ消去証明書を発行し、本施設に提出すること。
- ・ 本施設が提供した資料等については、本施設の許可なく複写及び複製しないこと。
- ・ 本施設から提供した資料のうち、個人情報に関わるものと本施設の情報セキュリティに関わるものについては、施錠可能な保管庫に格納する等、適切に管理すること。
- ・ 事業者は、本システムにて保有する個人情報等の不正閲覧を行わないこと。  
ただし、本施設からの問い合わせ対応や、障害対応等の理由により本施設に許可を得た情報についてはこの限りではない。

(4) システム終了時の移行対応

- ・ 本業務の終了時において、別システムに移行する場合、システム移行に必要な措置を講じ、作業の支援を行うこと。また、個人情報ははじめ本システムが保有するデータ、ファイル、データレイアウト等、必要な移行データを提供可能なデータ形式（CSV形式等）により提供すること。

(5) その他

(5)-1 損害賠償

- ・ 事業者が故意または過失により、本施設又は第三者に損害を与えた場合は、受注者はその損害を賠償しなければならない。
- ・ 本事業の履行に際し、受注者が損害を受けた場合は、本施設の責に帰すべき場合を除き、本施設は損害賠償の責を負わないものとする。

(5)-2 その他特記事項

- ・ 別添「特記仕様書」の内容を遵守すること。
- ・ データの受け渡しにあたっては、セキュリティ対策を講じること。
- ・ 受け渡しデータのフォーマットについては別途協議して定めるものとする。
- ・ 事業者は、労働基準法、職業安定法、労働安全衛生法、最低賃金法などの関係法令及び条例等を遵守するとともに、常に業務に従事する全ての者の能力向上に努めること。
- ・ 契約締結後の本仕様書における疑義については、本施設の解釈に従うこと。本仕様書に記載のない事項については、本施設と事業者が協議のうえ、決定するものとする。

(5)-3 連絡先

本案件の担当者・連絡先は、次のとおりである。

〒530-0025 大阪府大阪市北区扇町2-1-7

キッズプラザ大阪（担当：細川、中西）

電話番号：06-6311-6601

メールアドレス：[soumu@kidsplaza.or.jp](mailto:soumu@kidsplaza.or.jp)