

**静岡県施設予約システム
運用業務委託提案競技仕様書**

**令和7年6月
静岡県**

目 次

1 事業の背景及び目的等	3
(1) 背景	3
(2) 目的	3
(3) 調達の基本方針	3
2 委託業務の内容	3
(1) 施設予約システム開発	3
(2) 施設予約システム運用	4
3 委託期間等	4
(1) システム開発期間	4
(2) システム運用期間	4
(3) 現行システム運用期間	4
4 新システムの概要	4
(1) 新システムのイメージ	4
(2) 対象施設及び利用サービス	5
(3) 予約件数・施設側接続端末数	5
5 システムの要件	5
(1) 共通要件	5
(2) システムの機能	6
(3) 申請書等帳票作成	7
(4) セキュリティ	7
(5) 検証環境	8
(6) データセンター等各種基盤	8
6 移行要件	10
(1) データ移行・スケジュール	10
(2) システム導入時の操作研修	11
(3) マニュアル作成	11
7 開発体制等	11
8 納入物件（システム開発業務）	11
9 システム運用	11
(1) 稼働時間	11
(2) システムのバックアップ	12
(3) 登録データの保存期間	12
(4) 運用管理	12
(5) ソフトウェア保守	12
(6) サポート体制	12
(7) S L A	13
(8) 実績報告	13
(9) システム運用開始後のマスタ設定変更等	14
(10) ドキュメント管理	15
(11) 次々期システムへの移行支援	15
(12) 運用体制	15

1 事業の背景及び目的等

(1) 背景

本県では、県民サービスの向上及び各施設の業務効率化を目的として、平成14年4月から施設予約システム「とれるNet」の運用を開始した。

平成21年11月にはASP方式の現行システムに更新を行ったが、このシステムの運用保守が令和10年末で終了することから、新システムの調達が必要である。

(2) 目的

本業務においては、引き続き県民サービスの向上及び各施設の業務効率化を図り、費用対効果の高いシステムを導入することを目的とする。

(3) 調達の基本方針

システムの調達に当たっての基本方針は以下のとおりとする。

ア 施設利用者の利便性の向上

現行と同様、365日利用可能なサービスを提供するシステムを導入する。また、多様な媒体（スマートフォン等）へ対応し、OS・ブラウザ等利用者の操作環境に左右されないシステムを導入する。

イ 各施設・システム管理者の業務効率化

施設職員・システム管理者が簡単に操作を行うことができ、二次利用が可能な形式でのデータ出力、職員によるマスタ設定等が可能なシステムを導入する。

ウ 安全性及び信頼性の確保

適切な人的・物理的セキュリティ対策が行われ、サイバー攻撃や障害等に迅速に対応できるシステムを導入する。

エ 費用対効果の高いサービス

安価に導入・運用が可能で、現行システムと同等又は同等以上の機能及びサービスレベルを確保できるシステムを導入する。

2 委託業務の内容

静岡県施設予約システムについては、ASP若しくはSaaSとし、その開発・運用については以下の内容で委託する。

(1) 施設予約システム開発

ア システム設定（施設マスタ、備品マスタ、料金マスタ、利用者マスタ等各種マスタの設定等）

イ データ移行（現行システムからの利用者データ、予約データ等各種データの移行等）

ウ システム導入支援（導入時システム操作研修の実施、システム操作マニュアルの作成等）

エ ア～ウを実施するために必要な協議、詳細設計、ドキュメント作成、検証作業等

(2) 施設予約システム運用

- ア 静岡県施設予約システム運用（インターネット回線を介してシステムの機能を安全かつ安定的に提供する業務）
- イ 運用支援（職員向けサポートデスクの運営、操作研修、操作マニュアルの改訂等）
- ウ システムのレベルアップ（施設予約システムを定期的にレベルアップし、常に最新の技術・セキュリティ、利用者環境等に対応する業務）

3 委託期間等

委託期間等は以下のとおりとする。

なお、システム運用期間のうち運用開始日については、静岡県と協議の上、変更することができるものとする。

(1) システム開発期間

契約日から令和8年3月31日まで

(2) システム運用期間

令和8年1月1日から令和13年3月31日まで

(3) 現行システム運用期間

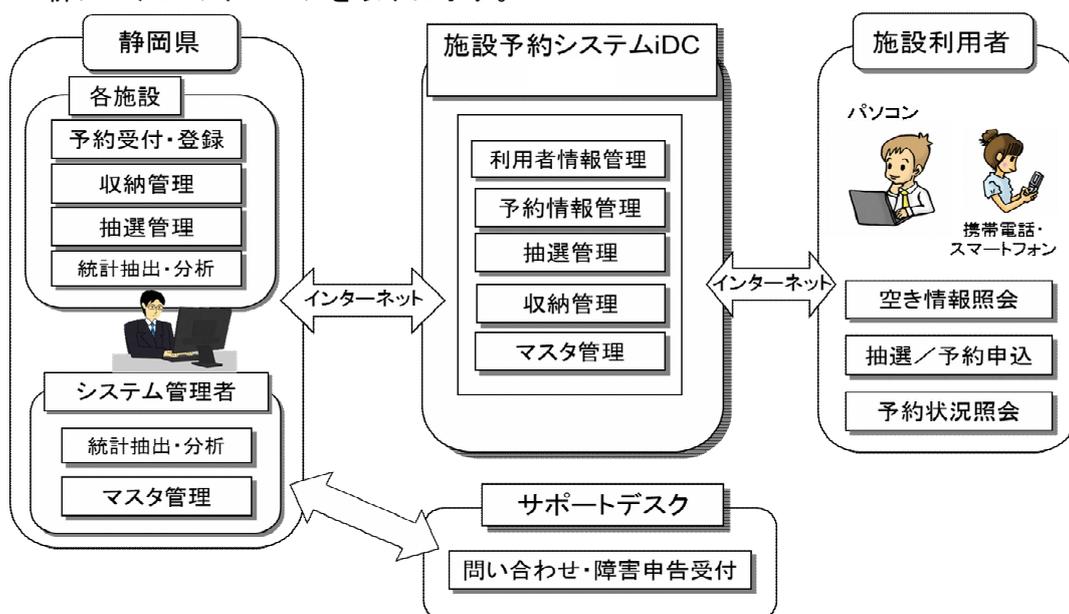
令和8年3月31日まで

※現行システムと新システムの並行稼働期間における現行システムの取扱いについては、「6 (1)ウ 現行システムの並行稼働」を参照すること。

4 新システムの概要

(1) 新システムのイメージ

新システムのイメージを以下に示す。



(2) 対象施設及び利用サービス

対象施設及び利用サービスについては、別紙1「対象施設一覧」を参照すること。

(3) 予約件数・施設側接続端末数等

利用件数・施設側接続端末数等については、現行システムと同程度を想定している。
現行システムの利用状況については、別紙2「施設予約システム利用状況」を参照すること。

5 システムの要件

(1) 共通要件

ア ユーザーインターフェース

(ア) システムを利用する施設利用者・施設職員等のパソコン習得レベルに関わらず、コンピュータの専門知識・技術がない県民・企業等及び県職員にとっても操作しやすく、誤操作を生じにくい画面レイアウト・画面構成・画面遷移であること。

(イ) ユニバーサルデザインに配慮したシステムとし、「アクセシビリティに関する指針※」及び「JIS X 8341-3:2016 高齢者・障害者等配慮設計指針 ー情報通信における機器, ソフトウェア及びサービス ー第3部: ウェブコンテンツ」を考慮の上、アクセシビリティの高いシステムとすること。

※参照ホームページ:

<https://www.pref.shizuoka.jp/about/accessibility/1007846.html>

イ 利用者環境

施設利用者・施設職員及びシステム管理者は、Web ブラウザを利用し、インターネット経由でシステムを利用するものとする。

利用者環境として、以下にその要件を示す。

現在及び将来において、利用環境及び端末により利用できる機能に差異がないよう配慮すること。

(ア) 施設利用者側利用環境

項目	要件
OS	Windowsに加え、Mac OS等複数OSに対応し、最新バージョンがリリースされた場合は、対応を行うこと。
Web ブラウザ	Microsoft Edgeに加え、Chrome、Safari等複数ブラウザに対応し、最新バージョンがリリースされた場合は、対応を行うこと。
インターネット 接続環境	光回線等のブロードバンド環境のほか、低速の通信環境でも、利用者がサービスを支障なく利用できるよう配慮されていること。
多様な端末への対応(携	スマートフォン及びタブレット端末等、多様な端末から

携帯電話・スマートフォン・タブレット端末等)	サービスを利用できること。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・基本的に Web ブラウザのみでサービスを利用できることとし、極力事前に特別なアプリケーション（プラグインを含む）をインストールする必要がないこと。 ・Java 実行環境（JRE）を必要としないこと。 ・本サービスを利用するために端末の設定を変更する必要がある場合には、その設定変更により利用者端末のその他のシステムに悪影響を及ぼさないよう配慮されていること。

(イ) 施設職員・システム管理者側利用者環境

項目	要件
OS	Windows 11 以降に対応し、最新バージョンがリリースされた場合は、対応を行うこと。
Web ブラウザ	Microsoft Edge、Chrome の最新版に対応し、最新バージョンがリリースされた場合は、対応を行うこと。
インターネット 接続環境	光回線等のブロードバンド環境のほか、低速の通信環境の場合でも、サービスを支障なく利用できるよう配慮されていること。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・基本的に Web ブラウザのみでサービスを利用できることとし、極力事前に特別なアプリケーション（プラグインを含む）をインストールする必要がないこと。 ・Java 実行環境（JRE）を必要としないことが望ましい。JRE を必要とする場合は、最新バージョンがリリースされた場合対応を行うこと。 ・本サービスを利用するために端末の設定を変更する必要がある場合には、その設定変更により施設職員・システム管理者端末のその他のシステムに悪影響を及ぼさないよう配慮されていること。

(2) システムの機能

システムに求められる機能については、別紙4「機能チェックリスト」を参照のこと。開発に当たっては、システムにおいて標準的に備えられている機能を活用することを前提とし、代替機能及び運用の工夫等により実現可能な機能については、カスタマイズは行わないこととする。

(3) 申請書等帳票作成

ア 作成必須の帳票

作成が必須である帳票を以下に示す。記載項目について、正確に出力可能とすること。

帳票名
利用承認申請書
利用承認書
請求書
領収書

項目(全様式共通)

項目	備考
日付	
申請者情報	住所、団体、氏名、電話番号
指定管理者(印)	
施設の名称	
利用目的	
利用日時	
利用者の区分及び人数	
利用する付帯設備及び器具	数量、単価、金額、備考
入場料徴集有無	
予定入場者の人数	
施設利用料	
付帯設備、器具料、調整額	○承認書において
後援団体	○美術館のみ必要

(4) セキュリティ

ア 秘密の保持

(ア) 本業務の従事者は、静岡県個人情報保護条例及び同施行規則並びにセキュリティポリシーを遵守すること。

(イ) 本業務において知り得た情報については、いかなる理由があっても第三者に漏らさないこと。

イ 貸与データ等の取扱い

(ア) 本業務の実施に当たり、受託者は、静岡県から貸与された資料及びデータ(以下、「貸与データ」という。)について、管理簿を作成する等、善良な管理者としての注意義務を持って適正に保管・管理するとともに、データの保護について、静岡県

個人情報保護条例及び同施行規則並びにセキュリティポリシーに準拠したと判断できる措置を講ずること。

- (イ) 貸与データ等は、借用時と同一の記録状態及び形態で、借用期限内に返却すること。
- (ウ) 委託業務終了後、貸与データ等を廃棄する場合は、あらかじめ静岡県の承認を受けるものとし、廃棄に際しては、第三者の利用に供されることのないよう厳重な注意を持って処分し、処分後、静岡県に報告すること。
- (エ) 万一、貸与データ等の漏洩や流出、使用目的以外の使用が認められた場合は、速やかに静岡県へ報告し、指示に従うこと。

ウ 施設への入退室

作業のために各施設に出入りする場合は、各施設に事前に連絡の上、承認を得ること。また、施設内の行動については、各施設管理者の指示に従うこと。

エ 通信上のセキュリティ

SSL 通信により通信上のセキュリティを確保すること。SSL 証明書については、受託者が代行取得すること。

オ 施設職員端末・システム管理者端末からのアクセス制御

施設職員端末及びシステム管理者端末からのアクセスについては、ID・パスワードによるアクセスの制御を行うこと。

カ 施設利用者端末からのアクセス制御

施設利用者端末からの不正アクセスの対応を行うこと。また対策内容について県に報告すること。

(5) 検証環境

施設職員及びシステム管理者が、マスタ設定変更後の動作確認、予約等の操作練習を行うことができる検証環境を整備し、運用すること。

なお、検証環境の運用については、本番環境と同様の稼働率を求めるものではないが、施設情報・料金情報等の設定内容は本番環境と同様とし、通年利用可能であることを前提とする。

(6) データセンター等各種基盤

仕様について、省エネルギー、省資源、環境配慮及び効率化を前提とし、次の要件を踏まえること。なお、本システムの可用性及びセキュリティの観点から、ISMAP の認証を受けたクラウドサービスを利用すること。

	項目	要件
施設	・所在地の環境、施設の特徴・各種対策 ・災害・危機管理対策 (火災、雷、水害、地震、盗難等)	・日本国内に施設を持つこと。 ・データセンターの立地及び建築環境を前提に災害・危機を十分に想定した

		<p>対策が取られていること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 2 拠点以上のデータセンターにより冗長性をもつこと。 ・ 耐震又は免振構造であり、震度 6 強程度の地震に耐えうること。
設備	<ul style="list-style-type: none"> ・ 設備環境・各種対策 (電源設備、サーバ室、ラック施設) ・ 災害・危機管理対策 (発熱、火災、電・磁界、水害、地震、盗難等) 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 電源については運用する機器等の容量を十分に把握し、安定的な供給ができること。また、停電時にも継続稼働を前提に予備電源、無停電電源装置を設置するなどの対策を施すこと。 ・ システム機器設置については、システム機器の仕様を十分に把握し、適正な設置スペース及び必要な空調設備を備え、熱対策及び耐震対策が十分に取られていること。 ・ 火災時において、検知システムにより迅速な把握ができ、延焼防止及び迅速な消火が可能な設備を有していること。また、消火に際し、機器環境等に配慮していること。 ・ 防犯について施錠を始め十分な対策が取られていること。
運用 保守	<ul style="list-style-type: none"> ・ 認証取得事項 ・ 監視方法の詳細 ・ 運用保守の具体策 ・ セキュリティ保守 	<p>データセンターを運営する法人は、JIS Q15001 (プライバシーマーク) 又は ISO/IEC27001 又は JIS Q 27001 (情報セキュリティマネジメント) 認証相当の規格に準拠していると判断できること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 監視に関して次の要件を満たすこと。 <ul style="list-style-type: none"> ①サーバ室等への入退室管理は、監視カメラ等で出入口を監視できること。 ②ネットワークを始めとしたパフォーマンスの性能監視ができること。 ③外部及び内部からの不正なアクセス

		<p>スの検知等、セキュリティ上必要な監視ができること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 24 時間 365 日の監視体制及び迅速に対応可能な連絡体制を確保すること。 ・ 設備等の操作権限についてはあらかじめ明確に定義し、必要最低限とすること。 ・ DDos 対策及び WAF 等、サイバー攻撃対策が導入されていること。
--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

6 移行要件

(1) データ移行・スケジュール

必要なデータ移行支援につき、無償で行うこと。なお、データ移行については以下のとおりとする。

ア データ移行及び移行状態の確認

(ア) 現行システムから抽出した利用者データ、予約データ等の移行作業及びデータ移行状態の検証作業を行うこと。

(イ) 移行対象とするデータは、原則として以下のとおりとするが、データ移行に関する提案内容によっては静岡県と協議の上、変更することができるものとする。

利用者データ：現行システムに保存されている全データ

予約データ等：利用日が令和 8 年 4 月 1 日以降の予約に係る全データ

(ウ) 移行に用いるデータは静岡県もしくは現行システムベンダが提供するが、データの加工等については受託者が実施することとする。

イ 利用者 ID の移行

利用者 ID（数字 8 桁）については、現行システムで登録されている桁数・番号等を変更することなく移行すること。

ウ 現行システムの並行稼働

新旧システムを並行稼働させるものとし、スケジュールのイメージを以下に示す。

【新旧システムの平行稼働イメージ】

	～12 月	1 月	2 月	3 月	4 月
新システム	(システム構築)	抽選機能、一部予約機能			完全移行
旧システム		予約照会、一部予約機能			停止

(2) システム導入時の操作研修

新システムの確実な運用のため、県及び施設職員に対する操作研修を無償で行うこと。また、必要な講師、教材、機器についても、受注者が無償で提供すること。

(3) マニュアル作成

システム操作マニュアル等必要なマニュアルを作成すること。

7 開発体制等

(1) 開発体制・スケジュール

ア システム開発体制について、別添「運用業務体制図」に記載の項目につき、毎年明示すること。

イ 受託者は、本業務の進捗状況やその他必要事項について定期的に報告を行うこと。

ウ 本業務の遂行に当たっては、実務経験者を配置すること。

8 納入物件（システム開発業務）

以下の報告物等を県の指定する期限までに納品すること。

名称	部数等
業務体制図	電子媒体 1式
業務計画書	
システム開発業務全体詳細スケジュール	
マスタ設定内容一覧	
データ移行詳細計画書	
総合テスト結果報告書	
システム操作マニュアル	
業務完了報告書	

9 システム運用

(1) 稼働時間

システムの稼働時間等は、原則として以下のとおりとする。

区分	利用対象者	処理方法	サービス提供日	サービス提供時間
施設予約システム	施設利用者、 県・施設職員	オンライン	365日	24時間 ※
サポートデスク	県・施設職員	電話	平日	9時から17時
システム運用			365日	24時間 ※

※適宜メンテナンス期間を設けることを妨げない。

※サポートデスクは、施設利用者も利用できることが望ましい。

(2) システムのバックアップ

システムのデータは、1日1回程度バックアップを行うこととする。

災害発生時やシステムに不具合を生じた場合、県の指示に従い、前回バックアップ取得時点まで復旧させること。

(3) 登録データの保存期間

システムに登録されたデータ（施設等及び施設利用者の情報を除く。）は、3年間保存できること。

施設利用者のデータに関しては、最終利用日から3年が経過したものに関しては自動的に削除できること。ただし、3年以上の保管が可能な場合については、自動削除までの期間を県と協議して決めること。

(4) 運用管理

システムの運用体制（通常時及び障害・災害時）については、県と協議の上別添「運用業務体制図」に準じ提示すること。

特に、住民や報道機関への迅速かつ正確な情報提供が求められる障害発生時の連絡体制及び復旧までの対応フローについて、別添「運用業務体制図」中「連絡体制表」に準じ具体的に提示すること。

(5) ソフトウェア保守

ア 保守内容

契約期間中においてOS及びブラウザ等のバージョンアップや、それに伴うソフトウェア更新についてサービスを支障なく利用できるような対応を行うこと。

イ システムのレベルアップ

機能改善等システムのレベルアップについて、実施方針等を具体的に示すこと。

ウ 最新動作環境への対応

契約期間中においてOS及びブラウザ等のバージョンアップや、それに伴うソフトウェア更新についてサービスを支障なく利用できるよう対応を行うこと。

なお、既知の脆弱性に対応したセキュリティパッチが公開された場合は速やかに適用することとし、適用に時間を要する場合は、県に説明を行うこと。

エ 標準機能レベルアップ

パッケージが提供する標準機能レベルアップの実施内容について、別途、静岡県と協議すること。

(6) サポート体制

ア サポートデスク

(ア) 施設職員からの操作方法に関する問い合わせに対応するサポートデスクの体

制は現状以上の水準であること。なお、施設利用者からの問い合わせに関しては施設職員及びシステム管理者が対応する。

- (イ) サポートデスク稼働時間については最低限(1)に記載した条件とし、時間外においても緊急時には連絡可能な体制とすること。
- (ウ) 問い合わせ対応記録を作成すること。
- (エ) サポートデスクの応答に対し県・施設職員が納得できずに再度かけ直す事象については、全ての問い合わせ件数のうち10%以内に収まるよう努めること。

イ 職員研修

システム導入後において、必要に応じ操作研修を実施すること。
具体的な研修の実施方法等について、提案すること。

ウ 担当者会議への同席

静岡県が開催する施設予約システム担当者会議に必要な応じて同席し、システムに関する説明等を行うこと。

(7) SLA (Service Level Agreement)

本業務では、SLAを設定する。

別紙4「機能チェックリスト」記載のSLA項目の設定値を遵守し、システム運用業務月例報告書等において実績を報告すること。なお、各設定値を下回る場合には理由や改善方針等を示すこと。また、別紙4に示した項目以外に提案可能なSLA項目があれば設定値とともに提案すること。

(8) 実績報告

ア 以下の報告物を静岡県が指定する期限までに納品すること。なお、代替できるものを納品できる場合においては提案することを妨げない。

名称	部数等
システム運用業務全体計画書	電子媒体 1式
システム運用業務体制図 (次年度分、運用初年度は当年度分含む)	
システム運用業務詳細スケジュール (次年度分、運用初年度は当年度分含む)	
システム運用業務月例報告書 ・システム稼働実績報告書 ・システム利用実績報告書 ・サポートデスク実績報告書 ・障害報告書 ・SLA達成状況報告書	
システム運用業務年度別業務報告書 ・システム稼働実績報告書	

<ul style="list-style-type: none"> ・システム利用実績報告書 ・サポートデスク実績報告書 ・障害報告書 ・SLA 達成状況報告書 ・操作研修実施報告書 	
システム運用業務完了報告書 <ul style="list-style-type: none"> ・システム稼働実績報告書 ・システム利用実績報告書 ・サポートデスク実績報告書 ・障害報告書 ・SLA 達成状況報告書 	

イ システム運用月例報告書においては下記の項目について報告すること。なお、事故・トラブル発生時等においてはこの限りではない。

報告事項	内容
システム稼働実績	<ul style="list-style-type: none"> ・サーバ稼働状況 ・プロセス稼働状況 ・セキュリティ監視報告(保護状況) ・リソース使用状況 (CPU、メモリ、ディスク等)
障害報告	<ul style="list-style-type: none"> ・障害対応実績
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・上記以外の報告 ・サービス向上のための提案

(9) システム運用開始後のマスタ設定変更等

システム運用開始後に料金改定等マスタ設定変更やプログラム改修等が必要となった場合における、作業の流れ及び県(施設職員)と受託者の役割分担については、検証環境で適用し、静岡県にて確認後、本番環境へ適用すること。なお、役割分担については以下のとおりとする。

作業項目	作業内容	施設職員	システム 管理者	受託者
変更内容整理	システムの設定を変更したい内容を整理する。	○	○	
変更内容・設定要件の取りまとめ	施設職員からの変更依頼の内容、設定要件の取りまとめをする。		○	

マスタ設定変更 (検証環境登録)	変更依頼より内容を精査し、マスタ設定を変更後、検証環境に登録する。			○
変更内容確認・承認	検証環境で変更されたマスタ設定を確認する。確認後、内容が正しければ承認する。	○	○	
マスタ設定変更 (本番環境反映)	承認を受けて、内容を精査し、マスタ設定の変更内容を本番環境に反映させる。			○

また、変更内容による対応につき、以下を無償で行うこと。それ以外の対応は別途、費用負担につき静岡県と協議すること。

設定変更項目(無償対応)
使用料の追加・変更
公印、書類発行者名追加・の変更
施設、室場の追加・名称変更
施設注意文の追加・変更
施設のリンク先追加・変更
帳票類の文言追加・変更
システム画面上の文言追加・変更

(10) ドキュメント管理

システムの変更等を行った場合は、各種ドキュメントを改定し、常に最新の状態に保つこと。

(11) 次々期システムへの移行支援

次々期システムの開発時において、移行データの抽出・移行データ仕様の開示及びその他必要な支援を行うこと。

(12) 運用体制

ア システム運用体制について、別添「運用業務体制図」に記載の項目につき、毎年明示すること。

イ 受託者は、本業務の進捗状況やその他必要事項について定期的に報告を行うこと。

ウ 本業務の遂行に当たっては、実務経験者を配置すること。