

上田市公共施設予約システム更新事業仕様書

令和7年7月

上田市行政管理課

目 次

第1章	総則	P 1
第2章	システム要件	P 1
第3章	運用及び保守	P 2
第4章	その他	P 3

上田市公共施設予約システム更新事業仕様書

第1章 総則

(目的)

第1条 本仕様書は、上田市（以下「本市」という。）が、上田市公共施設予約システム更新事業（以下「本事業」という。）を実施するに当たり、必要な事項を定めるものである。

(業務の概要)

第2条 上田市公共施設利用者の更なる利便性の向上及び利用促進並びに新規利用者の獲得を図り、合わせて本市の業務効率化を推進し業務負担の軽減を図るため、次の各号を行うものとする。

- (1) SaaS 型による公共施設予約システムの導入
- (2) システム導入に係る環境構築及び運用テスト
- (3) マニュアル作成（システム管理者・施設管理者・利用者向け）及び操作研修の実施
- (4) システム保守及び運用支援（ヘルプデスク等サポート窓口の設置を含む）

第2章 システム要件

(システムの要件)

第3条 システムを導入するに当たり、次の各号の要件を満たすものとする。

- (1) 公共施設及び付帯設備等に係る予約、申請、許可、抽選、決済等の手続がオンラインで実施できること。
- (2) 公共施設の予約状況の検索、抽選処理、利用料金の管理、利用状況の統計分析、各種帳票の発行等ができること。
- (3) システムの操作が I C T の専門知識を要せずとも容易にできること。また、高齢者、障がい者並びに情報弱者に配慮したユーザーインターフェースであること。
- (4) 将来的には、マイナンバーカード連携による公的個人認証がオンラインでできること。
- (5) 体育施設、学校施設及び公民館など用途及び利用形態が異なる施設における貸出方法及び貸出手続（別紙「施設予約フロー」）に対応すること。
- (6) 暦は日曜日始まりとし、別紙「室場予約状況一覧」が印刷及びパソコン（スマートフォン）上で閲覧できること。なお、月の1日を含む週を第1週とし月の末日を含む週を最終週とする。
- (7) 対象施設は、別紙「対象施設一覧」のとおりとする。なお、契約期間中に施設の追加など仕様の変更が生じた場合は、別途費用及び工期について発注者と受注者で協議の上、必要に応じて変更契約を締結するものとする。
- (8) 機能要件については、デジタル庁が発出している「デジタル地方創生サービスカタログ（2024年冬版）」の「モデル仕様書（公共施設等予約システム）」（※上田市独自追加要件有り）の機能を実装又は実装を予定していること。

(契約期間)

第4条 本事業に係る契約期間は次の各号の期間とする。なお、当該期間中の必要な経費等は受注者の負担とする。

- (1) 構築期間：契約締結日から令和8年1月31日まで（概ね令和7年12月1日以降に、構築作業と並行して職員による利用者情報や予約情報等の入力作業を可能とすること。）
- (2) 本稼働日：令和8年2月1日から（本稼働日までに職員の操作研修を実施すること。）

- (3) 運用期間：令和8年2月1日から令和8年3月31日まで。なお、翌年度以降は、本市及び受注者が協議の上決定する。

第3章 運用及び保守

(SLAの締結)

第5条 システムの運用に当たっては、次の各号の要件を満たすものとしSLA (Service Level Agreement) を締結すること。但し、以下の事象についてはSLAの対象外とする。なお、本SLAはサービスの提供状況及び技術的変更に応じて、事前通知の上、見直しを行うものとする。

- ・利用者側の端末・ネットワーク障害
- ・インターネット全体の輻輳または中継経路での障害
- ・天災、戦争、テロなどの不可抗力による障害
- ・計画的に通知されたメンテナンス時間内の停止

(1) 個人情報の漏えい防止等のセキュリティリスクに対応していること。

(2) 稼働率（サービス稼働時間）は、月間 99.5% 以上とする。但し、計画停止・保守による停止時間は稼働率計算の対象外とする。

※ 計算方法：(月間総稼働時間－月間停止時間) ÷ 月間総稼働時間 × 100

※ 対象環境：本番環境（開発・検証環境は対象外）

(3) 定期メンテナンス時間は、毎月1回 深夜時間帯（0時から翌朝6時まで）の実施とする。但し、緊急メンテナンスはこの限りではないが、実施に当たっては、事前に告知するものとする。

(4) データのバックアップは1日1回以上行うこと。なお、保管期間については本市と協議の上、決定するものとする。

(5) 障害発生時には、速やかに対応し迅速に復旧させること。なお、復旧後は障害の原因について本市に説明し対策を協議すること。

(6) 職員及び利用者からの問い合わせ及び質問等については、ヘルプデスク等の受付窓口があること。なお、対応時間については、電話の場合は本市開庁時間（平日午前8時30分から午後5時15分）とし、メールの場合は24時間365日とすること。

第4章 その他

(法令の遵守)

第6条 受注者は、本事業の履行に当たり、上田市の条例、規則及び関係法令等を遵守しなければならない。

(秘密の保持)

第7条 受注者は、次の各号の掲げる事項を遵守しなければならない。

(1) 受注者は、本事業において知り得た事項は、第三者に漏らしてはならない。なお、本事業の期間が満了又は契約が解除された後においても同様とする。

(2) 受注者は、電算システム内の情報並びに本業務の履行のために用いた資料及びその結果等について、本市の許可なく第三者のために転写、複写、閲覧又は貸出等を行ってはならない。

(3) 受注者は、本事業の期間が満了又は契約が解除された場合は、本市の指示により保管を要するとされたものを除き、本事業に係る情報及び資料は、消去又は裁断等、再生使用不可能な方法により処分しなければならない。

(個人情報の保護)

第8条 受注者は、本事業において個人情報を取り扱う場合は、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)等の関連法令を遵守するとともに、次の各号を遵守しなければならない。

- (1) 受注者は、本事業において知り得た個人情報を漏らしてはならない。なお、本事業の期間が満了又は契約が解除された後においても同様とする。
- (2) 受注者は、本事業に係る個人情報の漏えい、滅失、改ざん及び損傷の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。
- (3) 受注者は、本事業において必要な個人情報を収集する場合は、その目的の達成に必要な限度内で行わなければならない。
- (4) 受注者は、本市の許可なく本事業の目的以外に個人情報を利用し又は第三者に提供してはならない。
- (5) 受注者は、本市の許可なく本事業に係る個人情報を複写し又は複製してはならない。
- (6) 受注者は、本事業を履行するために自ら個人情報を取り扱うものとし、本市の許可なく第三者に取り扱わせてはならない。
- (7) 受注者は、本事業を履行するため取り扱う個人情報を本業務の期間が満了又は契約が解除された場合は、直ちに本市に返還しなければならない。
- (8) 受注者は、個人情報の取扱いについて事故があった場合は、直ちに本市に報告するとともに本市の指示に従うものとする。なお、本事業の期間が満了又は契約が解除された後においても同様とする。

2 受注者は、個人情報の取扱いにおいて、本市又は第三者に損害を与えた場合は、その損害を賠償しなければならない。

(再委託の禁止)

第9条 受注者は、本事業を一括して再委託することはできない。但し、本事業の一部について、あらかじめ本市の許可を得た場合はこの限りではない。

(契約の解除)

第10条 本市は、受注者が本仕様書に定める業務を履行しない場合は、本契約を解除することができる。

(損害賠償)

第11条 受注者は、本仕様書に定める業務を履行しないため、本市に損害を与えた場合は、その損害に相当する金額及び受注者が業務を履行しないために本市が新たに負担する費用を損害賠償として本市に支払わなければならない。

2 受注者は前項に係る保険を付し、当該保険証券の写しを本市に提出しなければならない。

(第三者への損害賠償)

第12条 受注者は、本仕様書に定める業務の履行において、受注者の責めに帰すべき事由により第三者に損害が生じた場合は、その損害を賠償しなければならない。

(履行の保障)

第13条 受注者が本事業の継続が困難となった場合は、本市が新規に本事業体制を構築するまでの間、受注者は本事業を継続する措置を取らなければならない。

(契約解除又は契約期間満了に伴う措置)

第14条 受注者は、委託契約が解除された場合において、次の各号に掲げる措置を講じなければならない。

- (1) 受注者は、本市の貸与品がある場合は、速やかに返還しなければならない。この場合において、

当該貸与品が受注者の故意又は過失により滅失又は毀損した場合は代品を納める若しくは原状に復する又は返還に代えてその損害を賠償しなければならない。

(2) 受注者は、契約解除の日まで本事業に係る報告書等を本市に提出しなければならない。

(3) 本市の指示により受注者が保管していた資料及び帳票類は、本市の指示に従い、速やかに本市に引き渡すか処分しなければならない。

(4) システムで使用した説明書等及び本市の指示により作成した成果品は、速やかに本市に引き渡さなければならない。この場合において、当該成果品は契約解除後においても本市が無償で使用できるとともに必要に応じて変更できるものとする。

(5) 前各号に掲げる受注者が措置しなければならない事項に係る資料等の運搬は、受注者の責任において行うものとする。

2 受注者は、契約が解除された場合は、本業務終了日までの本市が指定する日までに本業務に関する一切の業務を本市又は本市が指定する者に引き継ぐものとする。

3 前項の規定は、契約期間満了後において本市と受注者との間に契約の更新がなされなかった場合について準用する。この場合において、「契約が解除された」とあるのは「契約期間が満了した」と、「契約解除」とあるのは「契約期間満了」と読み替えるものとする。

4 本市は、本事業の期間が終了した後も必要に応じ、受注者に対して資料等の提出を求めることができるものとし、受注者は極力その求めに応じるものとする。

(裁判の管轄)

第15条 本事業契約に関する訴訟は、本市の所在地を管轄する長野地方裁判所上田支部をもって管轄裁判所とする。

(苦情処置)

第16条 受注者は、本業務の履行に当たり発生した苦情又は問い合わせについては、受注者の責任において対応するものとし、必要に応じてその内容を本市に報告しなければならない。

(業務の引継ぎ)

第17条 受注者は、本契約が解除又は終了する場合は、次期契約者に対して、本事業について引継ぎを行わなければならない。なお、引継ぎに係る経費については、受注者及び次期契約者の双方で負担するものとする。

(定めのない事項)

第18条 本仕様書に定めのない事項については、本市と受注者で協議の上、決定するものとする。但し、緊急を要する場合及び協議が成立しない場合については、本市の指示するところによる。