

彩の国さいたま芸術劇場及び埼玉会館における
施設予約システム構築及び運用保守業務委託仕様書

令和8年8月

公益財団法人埼玉県芸術文化振興財団

第1章

1 業務名

彩の国さいたま芸術劇場及び埼玉会館における施設予約システム構築及び運用保守業務委託（以下、「本業務」という。）

2 委託の目的

施設の利用に係る県民サービスの向上、および施設予約管理業務の効率化による職員負担の軽減を図るため、ASP または SaaS 方式による施設予約システムの構築及び運用保守業務を委託する。

3 事業の概要

- (1) 導入に係る作業（環境構築、及び操作研修）
- (2) ASP または SaaS 方式による施設予約システムの提供
- (3) クラウドサービス利用に係るお問い合わせ対応

4 業務対象期間

構築期間：契約締結日から令和9年3月31日まで

本稼働日：令和9年4月1日（本稼働日までに操作研修を実施すること）

5 運用予定期間

令和9年4月1日から令和12年3月31日までを想定する。

6 システム導入基本方針

- (1) 本業務は、全国の公立文化施設での稼働実績のあるパッケージソフトを基に構築、運用保守を行う。
- (2) 本システムは、インターネットを利用したクラウドシステムとし、施設内のサーバの設置は不要なものとする。
- (3) 本業務の性格上、本業務に参加を希望するものは、参加表明を行う時点で、日本産業規格「JIS Q 15001個人情報保護マネジメントシステム—要求事項」に基づくプライバシーマークを取得していなければならない。
- (4) 本業務の性格上、本業務に参加を希望するものは、参加表明を行う時点で、ISMS（ISO/IEC 27001）認証、およびISMS（ISO/IEC 27017）クラウドセキュリティ認証を取得していなければならない。

7 納品物

この業務の納品物を以下に記載する。この内容に準じた納品物を電子データで指定の期日までに納入すること。なお、この業務を受託した業者が想定する納品物において、確認すべき事項がある場合は、事前に協議すること。

- ・機能要件一覧
- ・帳票一覧 受注者と協議の上、作成したもの
- ・運用保守サービスガイドライン
- ・操作研修アジェンダ
- ・操作説明書（管理者向け、業務担当者向け）

8 記載外事項・疑義

- (1) 仕様書に記載のない事項は、発注者と受注者が協議し決定の上、対応すること。
- (2) 仕様書の記載内容に疑義が生じた場合は、発注者と受注者が協議し決定の上、対応すること。

第2章 システム要件

1 基本事項

- (1) 利用者側の 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注者の負担において行うこと。
- (2) 最新の OS、ブラウザに対応すること。
- (3) 対象施設及び設備等の変更等の各種操作が、プログラミング等の専門知識を必要とせず、発注者が実施できること。

2 環境要件

- (1) 本システムで導入するソフトウェアは ASP または SaaS 方式で運用するものとする。
- (2) 本業務に用いるデータセンターは、以下の要件を満たすこと。
 - ①日本国内に立地していること。
 - ②耐震又は免震構造であり、東日本大震災級の地震に耐えうること。
 - ③代替機等を常備するなど、重大障害時（サーバ機能停止等）にもシステム停止がないよう、冗長性を確保すること。
 - ④停電時等による電力供給の停止に備え、機器が適切に停止するまでの間に十分な電力を供給する容量の予備電源を備えること。
 - ⑤不正な侵入を防止するため、適正な入退室管理を行うこと。

3 機能要件

(1) 機能要件

システムに求める機能要件については、別紙 機能要件確認票を参照し、適合状況を以下の【適合性】に基づき記載すること。

【適合性】

下記の基準を参考の上、◎、○、△、×で記載すること。

◎：パッケージ（クラウドサービス）標準対応

○：オプション、カスタマイズ対応（別途費用を要する：対応費用を備考に記載）

△：代替案での対応（代替案を備考に記載）

×：対応不可

(2) OS、ブラウザ

	施設管理者	施設利用者	
利用端末	パソコン	パソコン	スマートフォン
OS	・Microsoft Windows11 以降	・Microsoft Windows11 以降 ・MacOS X	・iOS ・Android OS
ブラウザ	・Microsoft Edge ・Google Chrome ・Firefox	・Microsoft Edge ・Google Chrome ・Firefox ・Safari	・Google Chrome ・Safari

4 対象ホール等

本事業におけるシステム導入の対象ホール等は、下記のとおりとする。

- ・彩の国さいたま芸術劇場 施設予約システム対象ホール等数 3 7
- ・埼玉会館 施設予約システム対象ホール等数 4 1

5 システム構築

受注者は、本システムの構築に当たり、以下の作業を実施するものとする。

項番	作業項目	仕様
1	要件・仕様打合せ及び整理	システム設定の基準を発注者に説明し、設定条件を決定する。
2	マスタデータの登録	システムを使用する上で必要な施設に関する情報（料金体系、貸出時間割、休館日、備品等）や施設の種類、使用目的の種類、減免の種類等についてシステムに登録する。 なお、登録項目は、受注者の指定する様式にしたがって発注者が作成する。
3	動作確認・運用テスト	システムを利用する機器上でシステムが問題なく動作することを確認する。発注者が動作確認や検証等をした際に生じた問題点・疑問点についての説明やシステムの対応を行う。

第3章 システム運用及び保守要件

1 基本事項

- (1) 本システムは24時間365日稼働するものとする。ただし、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。
- (2) システムのメンテナンスを実施するために一時的にシステムを停止する際は、事前に発注者の了承を得るとともに、システム利用者に対して、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、システムメンテナンス中も可能な限りその旨を周知するものとする。
- (3) システム停止などの緊急対応は24時間365日とする。運用・保守サービスを提供するにあたってSLA（Service Level Agreement）を締結する。サービスレベルの設定項目は以下のとおりとし、定期報告を実施すること。サービスレベルについては、目標設定型とし、ペナルティ・インセンティブの設定は行わないが、基準値を満たさない場合は、その理由、改善策を報告すること。

NO	分類	サービスレベル項目	内容	条件（目標値）
1	可用性	稼働時間	利用者向けサービスの提供時間。 ただし、メンテナンス時間は除く。	24時間365日
2		稼働率	サービスの利用が可能な時間のうち、実際に利用可能であった時間の割合	99.5%以上 （計画停止、運用保守受託者の起因によらない事由を算出から除く）
3		計画停止	機器やデータメンテナンスのためのサービス停止	深夜時間帯（0時から翌朝8時まで）に実施 7日以上前の事前通告
4	障害対応	目標復旧時間（RTO）	障害などによる連続してサービスが停止する時間	12時間以内 （運用保守受託者の起因によらない事由を除く）
5		目標復旧時点（RPO）	復旧するデータのバージョン（障害発生時から遡り、どの時点のデータを復旧するか）	1日以内
6		障害時の復旧体制	障害を検知した場合の復旧体制	24時間365日体制 障害検知後、直ちに復旧対応
7	性能	オンライン応答時間（通常時）	利用者環境における一般的な操作の応答時間	実効速度10Mbpsでの応答時間：3秒以内 達成率：80%以内
8		オンライン応答時間（ピーク時）	最も多重度が高まるタイミングにおける一般的な操作の応答時間	実効速度10Mbpsでの応答時間：10秒以内 達成率：80%以内 タイムアウト：0（ゼロ）
9	サポート	技術的問い合わせ対応	技術的問い合わせ対応	月～金曜日（休日及び 年末年始（12月29日～1月4日）を除く） 対応時間：午前9時～午後6時
10		緊急メール受付	サービスの動作不良にかかわる緊急メール受付	24時間365日 最低限の初動：1時間以内

2 セキュリティ要件

- (1) 情報セキュリティポリシーに準拠すること。
- (2) 個人情報保護に配慮すること。
- (3) 発注者端末（管理者側）では、固定グローバル IP を有していれば、IP フィルタリングによって職員側機能を施設外の一般のインターネット回線からは利用できないように設定することができること。
- (4) 施設利用者画面については、SSL または TLS 等の暗号化通信を行うこと。

第4章 その他

1 特記事項

(1) 帳票の変更

- ・システム標準帳票の変更は、発注者と受注者の協議により決定する。なお、費用は発注者の負担とする。

(2) 次期システム移行に係る要件

- ・将来的に再構築や次期システムへ移行する場合、システムからのデータ抜き出し作業に協力すること。
- ・データの抜き出しの形式は、Excel、CSV 等、標準的な形式で抜き出せること。

(3) 研修

- ・操作説明書、研修テキスト等を用意し、適切なスケジュール、方法で研修を行うこと。
- ・通常の業務手順だけでなく、システムを円滑に運用できるように説明等を十分に行うこと。尚、説明については書類だけではなく実機を用いた研修とすること。
- ・研修時のシステム利用環境については、端末も含め発注者が用意する。

2 一般事項

- ・この業務における労働災害時の労災保険の適用は、受注者の保険とすること。
- ・この業務の履行に必要な機器類、消耗品等は、特別の定めのない限り、全て受注者の負担とし、発注者の資産等を使う場合は、事前に協議すること。
- ・発注者の施設内において、この業務に必要な光熱水費は、発注者側が負担する。
- ・受注業者は、この業務の履行中において発注者又は第三者に害を及ぼした場合、発注者又は第三者に責任がある場合を除き、その責任を負うものとする。
- ・本業務における瑕疵とは、プログラムのバグや設計段階では考慮されていたが、実装されていない又は実現できていない機能とする。ただし、瑕疵担保期間経過後であっても、受注者に故意又は重大な過失があった場合、発注者に対してその責任を負うものとする。
- ・受注者は、条例、規則及び関係法令等を遵守しなければならない。
- ・天災（地震を含む。）、その他不可抗力（戦争行為を除く。）により、物件が滅失又は損傷した場合の負担については、発注者と受注者で協議の上決定する。