

奈良市公共施設予約システム等運用保守業務委託 仕様書（案）

1. 業務概要

(1) 業務名

奈良市公共施設予約システム等運用保守業務委託

(2) 業務目的

「奈良市公共施設予約システム等導入業務委託」により、導入・構築を行ったオンライン施設予約システム及びスマートロックシステムについて、安定したシステムの継続的な利用の実現を目的とする。

(3) 履行場所

奈良市二条大路南一丁目 1-1

奈良市 総務部 資産管理課

市民部 地域づくり推進課

文化振興課

スポーツ振興課

共生社会推進課

都祁行政センター地域振興課（都祁白石町 1026 番地の 1）

福祉部 障がい福祉課

子ども未来部 子ども育成課

観光経済部 産業政策課

奈良市教育委員会教育部 地域教育課

教育支援・相談課（三条本町 13 番 1 号はぐくみセンター内）

および委託者が指定する場所

(4) 業務期間

システム使用及び保守費用の一切を含むものとし、月額払いとする。

業務の契約は、令和 7 年 12 月 1 日から令和 12 年 11 月 30 日までとする。最低利用期間は 60 ヶ月を想定しており、60 ヶ月経過後も月額使用料並びに保守費用のみで継続利用が可能であることを条件とする。

なお、公共施設予約システムと連携したスマートロックシステムの提供も本業務に含むものとする。

(5) 対象業務

本業務が対象とする項目は下記のとおりとする。

項目	概要
公共施設予約システムの運用保守	システム利用に係るライセンス費用などを含む、公共施設予約システムの運用保守を行う。
スマートロックシステムの運用保守	スマートロックシステムの運用保守を行う。

(6) 用語の定義

本調達における用語は、以下に定めるとおりである。

用語	定義
----	----

利用者	公共施設予約システムを利用して、利用者登録や施設予約を行う。 主に奈良市の在住・在学・在勤者に加えて、市内外の法人・団体などを指す。
職員	施設予約システムで予約を行うことができる施設について、業務面での運用・管理を行う。
運用管理者	公共施設予約システムにおけるマスタ管理やユーザ（職員）登録・編集・削除を行う。各施設所管課（文化施設・スポーツ施設・公民館等）に１～２名程度存在する。

2. 運用・保守業務

(1) システムの利用

奈良市公共施設予約システム（スマートロック連携機能含む）

(2) 稼働時間

システムの稼働は 24 時間 365 時間とする。ただし、メンテナンス等のためにシステム停止が必要となる場合は、システム上で事前に通知を行うこと。

(3) ヘルプデスク

- ① 本市及び施設職員からの問い合わせに対応するため、ヘルプデスクを設置すること。
- ② ヘルプデスクへの問い合わせは、年末年始を除く平日 9 時から 17 時で受け付けること。
- ③ 電子メールによる問い合わせにも対応すること。
- ④ 電子メールでの問い合わせは 24 時間受付とすること。ただし、受付内容への一次回答は翌営業日までとする。

(4) 障害対応

- ① 障害発生時の連絡体制及び対応フロー等をあらかじめ定めること。
- ② 障害が発生した場合には速やかに本市へ報告し、早期復旧を図ること。
- ③ 管理するデータが消失しないようバックアップデータを保存し、必要に応じてバックアップデータからの復旧作業を行うこと。
- ④ 午前中発生した障害については午後までに、午後に発生した障害については翌日の午前中までに極力解決を図ること。

(5) システム保守

- ① 機能改善などのバージョンアップがある場合は、事前に通知したうえで行うこと。
- ② OS や Web ブラウザのバージョンアップにはシステムとして適宜対応し、サーバーOS やミドルウェア等はサポート期限内であること。
- ③ 定期的にシステムのメンテナンスを行うこと。
- ④ 各バージョンアップ・メンテナンスに係る費用は本契約に含むものとする。
- ⑤ 公定価格や制度等に変更がある場合は、システムの更新作業を行い制度変更に対応すること。実装期間については、単価更新など軽微なものは単価確定から 3 ヶ月以内とし、それ以上の開発負荷が発生する場合は別途対応方針や期間を協議のうえ決定するものとする。

⑥ 契約が終了しシステムが変更される場合には、移行先へのデータ移行を含めた作業を行うこと。

(7) システムの修正

施設マスタや料金マスタ等、システムの既登録データへの追加・削除・修正など、システムの修正は必要に応じて行うこと。また、職員が設定を行う場合においては、適切なサポートを行うこと。施設の追加等、修正が軽微なものに留まらず、費用発生が生じる場合は、委託者と事前に協議を行うこと。

(6) アクセス監視

アクセスログを保存し、不正アクセスが発生した場合には速やかに本市に報告し、必要に応じてアクセスログを開示すること。

3. 秘密の保持

本業務の実施にあたり知り得た情報については、本業務の遂行のみに利用することとし、情報の流用、部外者への漏洩は一切禁ずるものとする。なお、受託者は自己の親会社及び子会社等の関連会社及び委託先に対し、本業務を実施する上で合理的な範囲内において秘密情報等を開示することができ。ただし、秘密情報等を開示する場合は、受託者が本市に対して負うのと同等の守秘義務を課し、当該開示先による漏洩についても受託者が責任を負うものとする。

4. 個人情報保護

業務の遂行にあたっては、「個人情報の保護に関する法律」及び「奈良市情報セキュリティポリシー」を遵守し、取得した個人情報は、その取扱いに最大限の注意を払わなければならない。

5. 契約不適合責任

本契約との不適合が判明した場合は判明してから1年以内に、本市と協議のうえ、無償で迅速かつ誠実に修正等の作業を実施すること。なお、この場合、不適合部分のみ修正することとし、修正のためにユーザーインターフェース及び操作内容を変更する必要が発生した場合には、事前に本市に報告すること。

6. 契約終了時のデータ消去

本業務の終了後に本市情報資産を格納していた機器類 電磁的記録媒体 については、記録されたデータの完全消去又はディスクの破壊を行うこと。データの完全消去は、OS 等からのアクセスが不可能な領域も含めた領域のデータ消去、装置又はデータ消去ソフトウェアによる上書き消去、ブロック消去、もしくは暗号化消去とし、ディスクの破壊は物理的な方法による破壊又は磁気的な方法による破壊とする。また、作業後は物理的破壊等を証明する書類を作成し、1 ヶ月程度を目安に本市に提出すること。

7. 権利帰属

本システムに関する知的財産権（本システムそのものの知的財産権の他、本システムに関連して受

託者が委託者に対して提供する操作マニュアル、研修資料等も含まれる。なお、これらに限られるものではない。)は本システムのユーザが登録したデータ等の知的財産権を除き、全て受託者又は正当な権利者に帰属するものであり、本契約の締結又は本システムの利用の許諾によっても、委託者又は本システムのユーザに移転するものではなく、本システム以外に利用等することを許諾するものでもない。

8. 疑義の解釈

本仕様書に定める事項について、疑義が生じた場合、又は本仕様書に定めのない事項については、双方協議の上決定するものとする。

9. 成果物

受託者は、本業務完了後、すみやかに業務報告書を作成し、提出期限までに本市へ提出すること。