

とくしま公共施設予約サービス提供業務仕様書

目次

1	調達内容	1
1.1	調達物件の名称	1
2	調達の概要	1
2.1	目的と背景	1
2.2	用語の定義	1
2.3	解決すべき課題	1
2.4	業務の概要	1
2.5	契約期間等	1
2.6	本業務の範囲	2
2.7	本サービスの利用者等の概要	2
2.8	対象施設室場	2
2.9	実務実施スケジュール	2
2.10	委託業務内容及び成果物等	2
3	システムの要件	6
3.1	施設利用者機能	6
3.2	施設管理者機能	7
3.3	アクセシビリティ要件	7
4	システム運用基盤の要件	7
4.1	セキュリティ	7
4.2	運用管理	8
4.3	サポートセンター	10
5	利用者環境要件	10
6	教育要件	11
6.1	職員研修	11
7	仕様変更の場合の扱い	11
8	契約書の作成要件	11
8.1	S L A	11
8.2	クラウドサービス	12
8.3	情報の管理	12

1 調達内容

1.1 調達物件の名称

「とくしま公共施設予約サービス提供業務」（以下「本業務」という。）

2 調達の概要

2.1 目的と背景

県・市町村で共同運用可能な「公共施設予約システム」を導入し、同一システムにおいて市町村を含めた県内公共施設を可視化し、横断検索や予約が可能となることで利用者の利便性向上と公共施設の利用促進を図る。

2.2 用語の定義

本仕様書に用いる用語の意味を、「表2-1 用語の定義」に示す。

「表2-1 用語の定義」

用 語	定 義
施設予約システム	インターネットに接続されたパソコンやスマートフォンを使って、スポーツ施設や文化施設などの公共施設の空き状況照会や予約申込、抽選予約などができるシステムをいう。 以下「システム」という。
公共施設予約サービス	システムを利用することにより住民に提供されるサービスをいう。 以下「本サービス」という。
サービス提供事業者	システムを運用し、システムの機能等を本県に提供する事業者をいう。
共同利用	下記のすべての条件に合致するものを共同利用とする ・利用者はシステムのIDを一つ持つだけですべての登録施設の予約を行うことができること。 ・各自治体が管理する施設に対して、施設管理者を設定できること。 ・各自治体の管理者が管轄する施設に対して、施設管理者と同等以上の管理者権限を持つことができる。 ・各自治体の管理者は管轄外の施設を参照することができない。

2.3 解決すべき課題

本業務の調達に当たっては、次の事項を重点的に解決すべき課題と位置づける。

(1) 県・市町村で共同利用可能なシステムを導入し、横断検索や予約が可能となることで利用者の利便性向上と公共施設の利用促進を図る。

2.4 業務の概要

本調達における業務内容は、次のとおりである。

なお、本仕様書に基づく調達の過程で、明らかとなる業務内容については、原則、対応することとし、本県と十分協議した上で行うこととする。

(1) 本サービスの提供

ア令和9年10月1日から4年間提供すること。

イインターネットを介したSaaS方式により提供されるものとする。

ウ本サービスを支障なく利用できるよう、利用者環境の維持管理を行うこと。

2.5 契約期間等

(1) 契約期間

契約締結日から令和13年9月30日まで

(ただし、契約締結日から令和9年9月30日までは導入準備期間とする。)

2.6 本業務の範囲

(1) システムの概要

システムは、「施設利用者機能」及び「施設管理者機能」で構成される。

詳細は、「3 システムの要件」に記載する。

(2) システム運用基盤

システム運用基盤は、「セキュリティ」、「運用管理」及び「サポートセンター」で構成される。詳細は「4 システム運用基盤の要件」に記載する。

(3) データセンター (iDC)

本業務に係るシステムは適切なファシリティ要件を備えたデータセンターに設置して運用すること。また、利用するデータセンターは、日本データセンター協会 (JDCC) が定めるデータセンターファシリティスタンダードの『ティア3』相当であること。

2.7 本サービスの利用者等の概要

本業務の提供におけるシステムの利用者を「表2-2 システム利用者の定義」に示す。

「表2-2 システム利用者の定義」

利用者	内 容
施設利用者	定義：本サービスを利用する住民・企業等。 ネットワーク：インターネットを経由してシステムに接続する。
施設管理者	定義：システムを利用して、施設を管理する者。 ネットワーク：インターネットを経由してシステムに接続する。

2.8 対象施設室場

本サービスを利用する対象の施設室場は、300室場とする。

※室場は貸出可能な最小の単位を指す。

例) 大会議室の1室を1/2で区切って貸出可能な場合は、A面、B面、両面とカウントし、室場数は3となる。

2.9 実務実施スケジュール

本サービスの導入から運用開始に至るまでの基本スケジュールを以下に示す。

時期	内容
令和8年10月	契約締結
令和8年10月～令和9年3月	システム構築
令和9年4月～令和9年9月	テスト運用・データ移行
令和9年10月	本番稼働

2.10 委託業務内容及び成果物等

本サービスは、次に示す(1)から(4)までを提供する業務とし、本仕様書に示す要件を満たすものであること。受託者は、契約締結後(5)に記載する計画書等を作成し、期限内に県に提出の上承諾を受けなければならない。なお、本仕様書に示す要件にない機能であっても受託者が標準サービスとして提供が可能な機能は、別途提案すること。

(1) 初期設定業務

本仕様書に基づく契約の内容に応じた次のシステム運用開始に伴う準備作業を実施すること。

①実施計画書及び体制表の作成

- ・本システム運用開始に向けた準備作業の実施計画書及び実施体制表を作成すること。

②提供環境の整備

- ・本システム及びシステム運用基盤の各種設定を行うこと。

③システムのセットアップ

- ・システムの初期データ登録などセットアップを行うこと。
- ・県の現行システムにおいて公開・設定されている施設の設定情報等についてのデータ移行作業を実施すること。

④試験環境の提供

- ・本番と同等の試験環境を用いて施設職員が動作確認など検証できるように準備すること。また、試験環境ができるまでの間、トライアル環境等を使用可能とすること。
- ・試験稼働期間中は、試験環境を用いた本システムの操作方法等に関する施設職員の問い合わせに関し適切な支援体制を整え対応すること。
- ・試験環境は本番稼働後も研修等の環境として使用可能とすること。

⑤システム操作研修

- ・本システムの機能を理解し操作方法等習得するため、「6 教育要件」に記載する研修を参考に企画し実施すること。

(2) データ移行業務

現行システムから県が指定するデータを移行し、本システムの運用に必要なセットアップを実施すること。

①移行日程

原則、令和9年9月30日時点で移行が完了するよう移行計画を提案すること。

②移行計画

県、受託者及び現行システムの保守事業者で協議の上、受託者がデータ移行計画を作成するものとする。

③移行方法

ア 移行作業

以下の作業を含め、本システムへの移行に必要な作業を実施すること。

- ・移行データの調査（不備データの調査等）
- ・移行データの整備（不備データの訂正、本システムで追加される項目への値設定）
- ・移行プログラムの開発（必要に応じ）
- ・移行リハーサル（移行データの検証、移行時間の測定等）
- ・移行結果の検証（移行後）

イ 不備データ

不備データの調査は、受託者にて実施すること。

移行対象データに明らかに記載内容に誤りがあると認められる事項については、データの取扱いについて施設管理者と協議のもと、受託者は修正が必要なデータを具体的に提示し、施設管理者がデータ移行作業前にあらかじめ現行システム上にて訂正するものとする。

ウ 最終及び検証用データの提供

データの抽出は現行システム保守事業者の保守運用業務内で行う。データの提供は仕様調査のためのテストデータ、中間移行テスト用データ、最終移行データの3回提供を行う。抽出データは、現行システムの保守事業者から県へ電子媒体により提供されるため、県から受託者へ電子媒体で提供するものとする。

エ 移行対象データ

現行システムに保有している貸館利用に係る利用者データ、予約データ、収納データなどとし、移行するデータは県と協議にて決定する。ただし、現行システムと受託者の施設予約管理システムの設定項目が異なるなど、移行が困難なデータは除く。なお、県において、現行システムが異なることから、利用者IDは移行しないか、移行後に新たに採番しなおすものとする。また、移行データの授受（搬送を含む。）に関する費用は受託者の負担で行うものとし、十分なセキュリティを確保できるよう作業を実施すること。

(3) システム運用業務

本仕様書に基づくサービスを提供すること。

(4) 業務引継ぎ支援（データ移行支援）

本業務に係る契約が終了し、別事業者と次々期システムの契約を締結する場合、サービス提供事業者は、県と協議の上、当該別事業者に対して、データ移行支援等必要な支援作業を行い、業務およびシステムの円滑な移行に寄与すること。

データ移行に当たっては、次々期システムにデータを移行できるように、XML、CSVなど、汎用的なデータ形式で、「施設利用者情報」「施設情報」「予約情報」の全データを出力し提供すること。また、他にも次々期システムへの移行時に必要となるデータやドキュメント等があれば提出すること。これらのデータ移行に係る全ての費用は、本調達の費用に含むこと。また、契約終了後のデータの取り扱いについては県と協議し、必要に応じて消去すること。

(5) 成果物

①納入成果物一覧と提出期限

成果物名称	内容	提出期限
システム仕様書	システム構成の概要や標準的な機能を取りまとめたもの	契約締結後 7日以内
実施計画書	本サービスを提供するために必要となる準備作業の計画をまとめたもの	契約締結後 14日以内
実施体制表	本サービスを提供するために必要となる実施体制をまとめたもの	契約締結後 14日以内
データ移行計画書	データ移行するために必要となる準備作業の計画をまとめたもの	令和9年 3月末

②納入形態

電子データを各提出期限に電子メールにて提出。

③納品複製物の保管

納入後5年間は、納品物の再作成及び修正が保証できるよう、納入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。

④納品物の更新

納品物については、常に最新の状態を維持することとし、システム運用保守期間中においても変更が発生する場合は、改訂版を作成し、提出すること。

⑤納品物の言語

納品物は、プログラム言語等の特殊なものを除き、日本語で作成すること。技術用語等については注釈をつけ、分かりやすい表記とすること。

⑥検査完了条件

成果物にて定める納入物を期日までに納入し、県が指定する者の立会いの下、仕様書に定めたとおりに本システムが機能することを確認する。また、そのほか納品物においても仕様書の内容が正しく実施されたことを県が指定する者が確認したことをもって業務完了とする。

⑦業務履行場所

県が指定する場所または受託者の申請により県が認めた場所。

⑧業務実施条件

業務履行場所における、机、椅子、書架、電話、ＯＡ機器等の事務環境は受託者が用意すること。また、電話等の通信費用及びコピー用紙等その他必要となる費用についても受託者の負担とすること。

(6) 特記事項等

本サービスの提供に係る業務（以下、「本業務」という。）の遂行にあたっては、下記について留意すること

①知的財産権等

- ・本業務の成果品（ASP・SaaSサービスそのものを除く。）の所有権、著作権及びその他の権利は、受託者に帰属するものとする。ただし、県はあらかじめ受託者の許諾を得た場合には、業務の成果品を基に翻案して、二次的著作物を作成し、譲渡、貸与等を行うことができる。
- ・本業務の成果品に、受託者が従前から保有する知的財産権（著作権、ノウハウ、アイデア、技術、情報等を含む。）が含まれていた場合は、権利は受託者に留保されるが、県は、業務の成果品を利用するために必要な範囲において、これを利用できるものとする。
- ・本業務の成果品に、受託者以外の第三者が保有する知的財産権が含まれる場合は、上記の定めによらないものとする。なお、第三者から業務の成果品に関し権利侵害に関する訴えが生じた場合は、受託者の責において解決するものとする。

②貸与

県は、本業務を実施するにあたり必要な書類等を受託者に貸与するものとする。なお、受託者は、業務完了後、速やかに当該資料を返却すること。

③契約期間終了後の扱い

ア 個人情報の取扱い

受託者は、この契約を履行するために県から提供を受け、又は自らが収集した個人情報が記録された資料等をこの契約の終了後ただちに返還し、又は引き渡すものとする。ただし、県が別に指示したときは、この限りでない。

イ データの消去

契約終了後、本サービスに係るデータ消去（バックアップを取得した媒体を含む。）を行うこと。消去については、別途県との協議により決定する。また、利用者データを削除した証明書を発行すること。

④暴力団関係者等による妨害又は不当介入に対する通報義務

受託者は、契約の履行に当たって、暴力団関係者等から事実関係及び社会通念等に照らして合理的な理由が認められない不当若しくは違法な要求又は契約の適正な履行を妨げる妨害を受けたときは、警察に通報をしなければならない。なお、通報がない場合は入札参加資格を停止することがある。受託者は、暴力団等による不当介入を受けたことにより、履行期間内に業務を完了することができないときは、県に履行期間の延長変更を請求することができる。

⑤協議事項

本仕様書に定めのない事項又は条項の解釈について疑義が生じたときは、県と受託者が協議の上これを定めるものとする。

3 システムの要件

システムの機能は、本仕様書によるものであること。

なお、システムの機能は、本県の制度及び技術的動向を踏まえ、適宜、サービス提供事業者において機能拡張が図られるものとする。

3.1 施設利用者機能

3.1.1 施設利用者ポータル機能

施設利用者向けのポータル機能として必要と考えられるコンテンツ要素及びその機能を「表3-1 施設利用者向けポータルコンテンツ機能」に示す。

「表3-1 施設利用者向けポータルコンテンツ機能」

コンテンツ要素	機能内容
施設検索	施設名称、利用目的、地区などから施設を検索して表示する。
施設利用者ガイド	公共施設予約システムの概要についてわかりやすく具体的に表示する。
利用方法ガイダンス	端末利用環境(OS・ブラウザなど)利用準備(利用者登録方法など)から予約、抽選申込等の手順の流れをわかりやすく表示する。
お知らせ情報	本サービスの稼働状況や自治体からのお知らせなどを表示する。
施設利用者サポート	よくある質問(FAQ)などを表示する。また、利用者マニュアルや各種説明資料をオンラインで閲覧できる。
規約・各種ポリシー	規約、規定、プライバシーポリシー、セキュリティポリシー、免責事項等を表示する。
関連団体とのリンク	関連団体等とのリンクができる。

3.1.2 空き状況照会・予約機能

(1) 施設利用者機能

施設利用者向けの機能として必要と考えられる機能を別紙1「機能要件一覧」に示す。

3.2 施設管理者機能

3.2.1 施設管理者ポータル機能

施設管理者向けのポータル機能として必要と考えられるコンテンツ要素及びその機能を「表3-2 施設管理者向けポータルコンテンツ機能」に示す。

「表3-2 施設管理者向けポータルコンテンツ機能」

コンテンツ要素	機能内容
予約管理	施設利用者を指定して該当施設利用者が持っている予約の検索ができる。予約の申込・変更を行う。また、抽選予約の申込・変更ができる。
運用管理	休館日、休館コマ等の運用設定ができる。施設利用者へのお知らせの登録ができる。操作ログの参照ができる。
利用者管理	全システムで共通的に利用する施設利用者情報の登録・変更ができる。
管理者管理	施設管理者、所属組織及び指定管理者の登録・変更ができる。施設管理者のパスワードの変更ができる。
施設管理	施設や室場の各種情報の設定ができる。
マニュアルダウンロード	操作マニュアル等をダウンロードができる。

3.2.2 施設管理者機能・予約管理機能

(1) 施設管理者機能

施設管理者向けの機能として必要と考えられる機能を別紙1「機能要件一覧」に示す。

3.3 アクセシビリティ要件

システムのアクセシビリティについては、「日本産業規格JISX8341-3：2016」の適合レベル AA に準拠可能なサービスであること。ただし利用者側サービスに限るものとする。

4 システム運用基盤の要件

4.1 セキュリティ

4.1.1 セキュリティ要件

サービス提供事業者は、「ISO27001」の認証及び「プライバシーマーク」の認証を受けていること。

また、本サービスは、「ISO27017」の認証を受けていること。

4.1.2 セキュリティ監視

データセンター内の本業務に係るシステム等セキュリティ監視要件を「表4-1 セキュリティ監視要件」に示す。システムセキュリティに関しては、SLAにおいて基準値を設定すること。

「表4-1 セキュリティ監視要件」

監視対象	監視要件	内容
システムセキュリティ	不正侵入検知	ネットワーク上のトラフィックを監視し、不正侵入検知を行うこと。 不正侵入の兆候を検知した時には、適切な対策を講じること。
	不正改ざん検知	サーバ上のファイルの改ざん検知を行うこと。 改ざん検知時には、修復もしくは代替ファイルへの移行を行うこと。
	マルウェア対策	随時、マルウェア（コンピュータウイルス、ワーム、スパイウェアなど）チェックを行い、マルウェアの感染を未然に防ぐこと。
物理的及び環境的セキュリティ		データセンター及びサーバールームへの入退室管理を行うこと。 サーバールームを監視カメラ等により監視すること。 守衛巡回すること。

4.2 運用管理

本業務に当たり、サービス提供事業者は、以下の運用管理を適切に実施すること。

(1) 稼働時間

本サービスの稼働時間を「表4-2 サービス提供時間」に示す。

計画停止及び予定外の停止時間は、SLAにおいて基準値を設定すること。計画停止の時間は、夜間22：00～翌朝6：00までの時間に行われることが望ましい。

「表4-2 サービス提供時間」

対 象 者	処理方法	サービス提供日	サービス受付期間
施設利用者	オンライン	365日	24時間
施設管理者	オンライン	365日	24時間

(2) 運用管理体制

本業務の契約期間を通じた運用管理体制を「表4-3 運用管理体制」に示す。

「表4-3 運用管理体制」

運用管理者	業務内容
-------	------

主任担当者	本県との連絡窓口、運用作業全般の総括を行う。
システム運用統括	各システム担当間の調整を行う。
システム監視担当	安定的なシステム稼働を行うための監視業務を行う。
システム保守担当	安定的なシステム稼働を行うための保守業務を行う。
オペレーション担当	運用総括者の管理のもとに必要なオペレーションを行う。
サポートセンター担当	施設管理者からの問い合わせに対し、受付、回答、エスカレーションを行う。 サポートセンターの業務の詳細については4.3を参照すること。

(3) データ管理

予約データについては、定期的にバックアップを行い、バックアップメディアを適切に管理すること。データ管理の方法及び内容を「表4-4 データ管理内容」に示す。

「表4-4 データ管理内容」

データ管理項目	データの管理方法	内容
バックアップ	定期バックアップの実施	障害時の回復目標に対してバックアップ手法を定めること。バックアップツールやジョブ管理ツール等を導入し、定期的にバックアップを行うこと。
	バックアップメディアの管理	バックアップメディアを作成し、適切な場所に指定年限の間、保管すること。
リストア		想定される障害について、あらかじめバックアップ媒体からのリカバリー方法を決定しておくこと。

(4) 構成管理

設備・回線・機器等物理的構成についてのシステム構成管理を行うこと。利用経年に伴い生じる要求・使用環境変化（利用者数、アプリケーション変更等）に対応できること。特にアプリケーションや各ハード機器を制御するソフトウェアについては、種々の問題の早期原因究明に備え、変更内容や作業を記録し、いつでも詳細に確認できるようなソフトウェア構成管理を行うこと。

(5) システム監視管理

安全で安定的な稼働を可能とするためのシステムの監視対象を「表4-5 システム監視内容」に示す。（システム稼働時間内は常時監視を行うこと。）

「表4-5 システム監視内容」

監視対象	内容	
ネットワーク監視	稼働監視	ネットワーク機器の稼働監視を行うこと。 障害発生時には、障害箇所・影響範囲の特定を行うこと。
	性能監視	性能評価目的と評価項目を明確にすること。 ネットワーク負荷状況（トラフィック）を測定すること。
サーバ監視	稼働監視	サーバ稼働監視（全体の死活監視及びディスク等主要部品の障害監視）を行うこと。 プロセス監視（OS系、アプリケーション系）を行うこと。 ログ監視を行うこと。 障害発生時には、障害箇所・影響範囲の特定を行うこと。
	性能監視	性能評価目的と評価項目を明確にすること。 サーバ負荷監視（CPU・ディスク・メモリ）を行うこと。 パフォーマンス閾値監視を行うこと。

	運転管理	ジョブ管理ツール等を導入し、ジョブ管理を行うこと。
--	------	---------------------------

(6) 障害管理

障害に対して、予防、発生時の迅速な処理手順、再発防止のための方策を「表4-6 障害管理内容」に示す。障害発生時の初動及び対応については、SLAにおいて基準値を設定すること。

「表4-6 障害管理内容」

障害管理の方法	内容
障害対応ルールの策定	障害対応マニュアルを定め、運用すること。 障害が発生した場合の緊急連絡体制を確立すること。
障害発生時の初動	障害発生時には迅速に関係者へ連絡を行うこと。 監視センタにおいて障害の一次切り分けを実施すること。
障害対応	稼動診断、定期点検等により、障害の予防を行うこと。 障害対応の報告を行うこと。 障害対応履歴の集積・分析、障害原因の分析により再発防止を行うこと。

(7) 保守管理

システムの契約期間中にわたって安定的運用を図るための保守管理方法を「表4-7 保守管理内容」に示す。

「表4-7 保守管理内容」

保守管理の方法	内容
ソフトウェア保守	契約内容に基づき、ソフトウェアの機能改善や変更を行うこと。 ソフトウェア運用に伴うデータベース領域の整備等の作業を実施すること。
設備・機器保守	契約内容に基づき、定期保守を行い、ハードウェア障害の早期発見・予防に努めること。 ハードウェア障害発生時の保守対応方法・時間を定めること。 定期保守、障害対応においては、必要に応じてオンサイト保守を行うこと。
セキュリティ保守	セキュリティパッチ適用など定期的なセキュリティ保守を実施すること。

(8) ドキュメント管理

必要とするドキュメントの管理を「表4-8 ドキュメント管理一覧」に示す。

「表4-8 ドキュメント管理一覧」

ドキュメント	内容
各種技術資料	システム運用・保守に係る各種技術資料（システム構成管理資料を含む。）を整備すること。 必要に応じて改定し、常に最新の状態に保つこと。
各種操作説明書の整備	操作説明書等各種マニュアル類を整備すること。 必要に応じて改定し、常に最新の状態に保つこと。

4.3 サポートセンター

(1) 基本機能

本業務に当たり、サービス提供事業者は、電話、電子メール等による施設管理者からの問い合わせ等に対する窓口として、サポートセンターを設置すること。また、施設や室場のマスタ設定の変更、室場の新規追加、データ抽出等の依頼について、サポートセンターにて原則無償で対応すること。ただし、通常の業務範囲を超える依頼等については、県と協議の上対応を決定するものとする。

サポートセンターのサービスを「表4-10 施設管理者向けサポートセンターサービス」に示す。

「表4-10 施設管理者向けサポートセンターサービス」

利用者	処理方法	サービス提供日	サービス受付期間
施設管理者	電話	平日 (12月29日から1月3日を除く。) ※サービス受付時間外の緊急問い合わせ方法が存在すること	9:00～17:00
	電子メール	365日	24時間 (対応は平日のみ)

5 利用者環境要件

利用者は、各自の端末にあらかじめ導入されたWebブラウザを利用して、インターネットを介して情報のやり取りを行うものとする。

本サービスを支障なく利用できる利用者環境として、以下にその要件を示す。

(1) 施設利用者側利用環境

項目	要件
端末性能	一般的な性能を有する端末により、本サービスを支障なく利用できること。
OS	一般的に普及しているOS（例：Windows、Mac）をサポートするとともに、最新のバージョンに追随し、サポートすること。Webブラウザにより、本サービスを支障なく利用できること。
Webブラウザ	Microsoft Edge Google Chrome Mozilla Firefox Safari 最新のバージョンに追随し、サポートすること。
スマートフォン	iOS、Androidの最新バージョンにより、本サービスを支障なく利用できること。
その他	Webブラウザのみで本サービスを利用できることとし、特別なアプリケーションをインストールする必要がないこと。 本サービスを利用するために端末設定を変更する必要がないこと。

(2) 施設管理者・システム管理者側利用環境

項目	要件
OS	Microsoft Windows 11 Microsoft Windows 2016、2019、2022 最新のバージョンに追随し、サポートすること。
Webブラウザ	Microsoft Edge Google Chrome Mozilla Firefox 最新のバージョンに追随し、サポートすること。

その他	Webブラウザのみでシステムを利用できることとし、特別なアプリケーションをインストールする必要がないこと。 Java実行環境（JRE）や一般的に公開されている各種プラグイン等のインストールが必要ないこと。 システムを利用するために端末設定を変更する必要がないこと。 今後の端末調達において、ハードウェア仕様やOS等のソフトウェア仕様が変わる可能性があるため、システムが利用者環境の変化に対応できるよう考慮しておくこと。
-----	---

6 教育要件

6.1 職員研修

本県職員及び施設管理者に対し、操作研修を実施すること。必要回数は、本県の指示に従うこと。研修の種類・方法等を以下に示す。研修実施までに詳細な研修計画書を提出し、本県の承認を受けること。

研修区分	研修形態	実施時期	内容
操作研修	集合研修 または WEB研修	サービス 開始前	管理者が習得すべき事項についての研修を行う。 研修会場及び研修で使用するパソコンは本県で用意する。

7 仕様変更の場合の扱い

本業務において、機能の変更等により、やむを得ず仕様を変更する場合は、双方の協議により、仕様変更を行うことができることとする。

8 契約書の作成要件

8.1 S L A

本業務の提供にあたり、「表8-1 サービス品質基準」をもとに、サービス提供事業者は、運用を行うこと。

「表8-1 サービス品質基準」

サービスレベル項目		内容	基準値
システムの 可用性	稼働時間	サービス提供時間	365日 (計画停止を除く。)
	計画停止	定期点検等のために計画的にシステムを停止する時間	月24時間以内
	稼働率	年間総稼働時間から計画停止期間を控除したシステム稼働時間のうち、計画外停止期間を差し引いた稼働時間の割合	年99.5パーセント以上
システムの 信頼性	ウイルス定義ファイルの更新	公表からウイルス定義ファイル更新までの時間	24時間以内
	セキュリティパッチの適用方針	公表からセキュリティパッチ適用方針を決定し、本県へ通知するまでの時間	2日以内

	障害の通知	障害の検知から本県へ通知するまでの時間	一次通知：1 時間以内 二次通知：2 時間以内
	障害の復旧予定時刻の通知	障害の検知から本県へ復旧予定時間を通知するまでの時間	2 時間以内
	障害の復旧回復時間	障害の検知から復旧回復までの時間	6 時間以内
	リカバリーポイント	災害発生時の復旧が可能な基点	障害発生時直前
システムの性能	オンライン応答時間遵守率	内部ネットワーク内における画面遷移に要する時間が平均 3 秒以内である割合	95 パーセント以上

(1) S L A の見直し

S L A の項目及び基準値は、必要に応じ、本県とサービス提供事業者が協議して見直すことができる。

8.2 クラウドサービス

クラウドサービスを利用する場合は、別紙2「クラウドサービス提供業者の選定基準について」に記載している項目を全て満たすものとする。また、各条件を満たしていることを証明する書面等を提出すること。

8.3 情報の管理

サービス提供事業者は、本業務に当たっての情報管理については、次の点に留意すること。

- (1) 本業務に携わる者は、個人情報等の管理を適性かつ厳格に行うこと。
- (2) 本業務に携わる者は、業務の遂行を通じて知り得た情報を漏らしてはならないこと。その職を退いた後も同様とする。
- (3) サービス解約後、本県にかかるデータの消去を実施し、証明書を発行すること。