

文化施設における来館者用事前予約システム構築業務委託

仕様書

ふじのくに地球環境史ミュージアム
静岡県富士山世界遺産センター

目 次

第 1 章 総則	
1	システム構築の背景・目的…………… 1
2	業務概要…………… 1
3	業務実施期間…………… 2
第 2 章 システム概要	
1	システムの構成…………… 2
2	対象施設及び各施設の利用対象者…………… 2
3	システム概要…………… 2
4	業務量…………… 6
5	システム機能要件…………… 7
6	システム構築及び導入にかかる初期作業…………… 9
第 3 章 セキュリティ概要	
1	セキュリティ概要…………… 9
第 4 章 その他	
1	納品書類…………… 11
2	その他…………… 11

第1章 総則

1 システム構築の背景・目的

ふじのくに地球環境史ミュージアム（以下、「ミュージアム」という。）と静岡県富士山世界遺産センター（以下、「センター」という。）の2つの文化施設では、新型コロナウイルス感染症拡大に伴う対策として、館内の混雑回避のために、各施設の団体来館者の入館及びミュージアムのキッズルームの利用について、一定の入館及び利用の人数制限を設けた上で、事前予約制としている。

しかし、予約状況は、各施設のホームページ等で公開していないため、各施設の利用者が来館予定日時における入館及び利用の可否や混雑状況などの情報を得るには、電話等で問い合わせをする必要がある。

さらに、各施設の入館や利用の事前予約にかかる受付処理や時間等の調整、集計作業は、職員の手作業で行っている。

以上のことから、各施設の利用者の利便性及び職員の事務作業効率の向上、並びに入館者数等の制限の徹底による新型コロナウイルス感染症拡大防止を目的に、各施設の利用者が、パソコンやスマートフォンで、インターネットを用いて、予約状況の確認や予約申込などができる事前予約システム（以下、「システム」という。）の構築を行う。

なお、今回構築するシステムは、クラウド方式とし、情報セキュリティ、特に個人情報保護対策に十分に配慮したシステムを構築するものとする。

2 業務概要

(1) システム構築

- ・ 24時間365日稼働可能なシステムの詳細初期設計及び構築。
ただし、システムメンテナンス等を実施する場合はこの限りではない。
- ・ 受託業者が用意するデータセンターに設置したサーバへ、各施設に設置したパソコン端末から、各施設の職員がアクセスして利用する。
- ・ 提供するシステム環境は日本国内とし、汎用JPドメインとすること。
- ・ SSLサーバ証明書を取得し、サーバに配置・設定すること。
- ・ 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、システムメンテナンス中も可能な限り各施設利用者に対してその旨を周知できるようにすること。

(2) システム構築及び導入にかかる初期作業

- ・ 要件、仕様打ち合わせ、整理
- ・ 動作確認・運用テスト
- ・ システム操作研修
- ・ 本番運用支援

・マニュアル作成

3 業務実施期間

契約日から令和4年3月31日まで
(システムは令和3年11月1日導入予定)

※システム導入以降の運用保守については、別途、契約を締結するものとし、本業務には含まない。

第2章 システム概要

1 システムの構成

システムの構成イメージは、「別紙1 システム構成図」のとおりである。

2 対象施設及び各施設の利用対象者

施設名	対象者
静岡県富士山世界遺産センター (静岡県富士宮市宮町5-12)	団体観覧者(一般団体及び教育団体)
ふじのくに地球環境史ミュージアム (静岡県静岡市駿河区大谷5762)	・団体観覧者(一般団体及び教育団体) ・キッズルーム利用者

3 システム概要

(1) 予約入力システム

ア 団体観覧予約

(a) 新規予約

システム	概要
HPとの連携	利用者は、各施設のホームページに設置してあるリンクから当該システムに移行できる。
A1-1 団体用予約カレンダー	同一時間帯での団体予約の空き状況が確認できる。
A2-1 予約可能可否判定 事項入力フォーム	来館等希望日時や人数等、予約の可否判定に必要な情報を入力できる。
A3 予約可能可否判定結果	A2-1で入力した項目についての予約の可否が自動判定される。
A4 予約申込フォーム	・A3で予約可能と判定された場合、または、条件付き予約について承諾した場合に、予約情報を入力できる。 ・希望者は地球家族会議などの団体観覧オプション

	<p>を予約できる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・団体観覧オプションは、空いている設定時間枠の中から予約者が希望の時間枠を選択する。
A 5 予約完了表示	予約完了の旨と予約番号が表示され、申請書等必要書類をプリントアウトできる。
A 6 予約完了メール	予約完了と同時に、予約番号と予約内容等が記載され、かつ、申請書等必要書類をプリントアウトできるメールが予約者と施設管理者に自動送信される。

(b) 変更予約

システム	概要
A 6 との連携	利用者は、A 6 に添付してある予約変更のためのリンクから、当該システムに移行できる。
A 1-1 団体用予約カレンダー	変更先の同一時間帯における団体予約の空き状況が確認できる。
A 2-1 予約可能可否判定事項入力フォーム	予約番号等を入力すると、既予約内容が呼び出され、変更先の来館等希望日時や人数等、予約の可否判定に必要な情報を入力できる。
A 3 予約可能可否判定結果	A 2-1 で入力した項目についての予約変更の可否が自動判定される。
A 4 変更申込フォーム	<ul style="list-style-type: none"> ・ A 3 で予約変更可能と判定された場合、または、条件付き変更予約について承諾した場合に、変更予約情報を入力できる。 ・ 団体観覧オプション予約者は、オプション予約について、変更予約情報を入力できる。
A 5 変更完了表示	変更予約完了の旨と予約番号が表示され、かつ、変更後の申請書等必要書類をプリントアウトできる。
A 6 変更完了メール	変更予約完了と同時に、変更後の予約内容等が記載され、かつ、変更後の申請書等必要書類をプリントアウトできるメールが予約者と施設管理者に自動送信される。

(c) 予約取消

システム	概要
A 6 との連携	利用者は、A 6 に添付してある予約取消のためのリンクから、当該システムに移行できる。

A 2-1 予約可能可否判定 事項入力フォーム	予約番号等を入力すると、既予約内容(団体観覧オプション予約者の場合はオプション予約内容も含む)が呼び出される。
A 4 予約取消フォーム	既予約内容を確認し、予約の取消ができる。
A 5 予約取消完了表示	予約取消が完了した旨が表示される。
A 6 予約取消完了メール	予約取消完了と同時に、予約番号と取消した予約内容等が記載されたメールが予約取消者と施設管理者に自動送信される。

イ キッズルーム利用予約(ミュージアムのみ)

(a) 新規予約

システム	概要
HPとの連携	利用者は、ミュージアムのホームページに設置してあるリンクボタンから当該システムに移行できる。
A 1-2 個人用予約カレンダー	設定した時間枠での予約の空き状況を確認できる。
A 2-2 個人用予約申込 フォーム	空いている時間枠の予約に必要な情報を入力できる。
A 5 予約完了表示	予約完了の旨と予約番号が表示される。
A 6 予約完了メール	予約完了と同時に、予約番号と予約内容等が記載されたメールが予約者と施設管理者に自動送信される。

(b) 変更予約

システム	概要
A 6との連携	利用者は、A 6に添付してある予約変更のためのリンクから、当該システムに移行できる。
A 1-2 個人用予約カレンダー	変更先の時間枠における予約の空き状況を確認できる。
A 2-2 個人用予約変更 申込フォーム	予約番号等を入力すると、既予約内容が呼び出され、変更先の時間枠の予約に必要な情報を入力できる。

A 5 変更完了表示	変更予約完了の旨と予約番号が表示される。
A 6 変更完了メール	変更予約完了と同時に、予約番号と変更後の予約内容等が記載されたメールが予約者と施設管理者に自動送信される。

(c) 予約取消

システム	概要
A 6 との連携	利用者は、A 6 に添付してある予約取消のためのリンクから、当該システムに移行できる。
A 2-2 個人用予約取消 フォーム	予約番号等を入力すると、既予約内容が呼び出され、内容を確認し、予約の取消ができる。
A 5 予約取消完了表示	予約取消が完了した旨が表示される。
A 6 予約取消完了メール	予約取消完了と同時に、予約番号と取消した予約内容等が記載されたメールが予約取消者と施設管理者に自動送信される。

(2) データ管理システム

システム	概要
B 1 予約データベース	<ul style="list-style-type: none"> ・予約入力システムで入力された内容の全てを予約・変更確定回数を基準に約 17,400 件の保存が可能とする。 ・予約確定ごとに、C 2 の入力項目を基準とした検索及び集計が可能とする。
B 2 予約可能可否判定	予約入力システムで入力された内容と、B 1 で管理される既入力済みの予約データの同項目を合算し、同一時間帯または設定時間枠での予約可能人数が規定値を超えるかを判定する。
B 3 繰上げ判定	条件付き予約をした予約者について、その後の空き状況に応じて、予約可能となった場合に、条件付き予約者と施設管理者に対して、条件付きを解除し、予約が完了した旨のメールを自動送信する。

(3) 予約管理システム

システム	概要
C 1 管理カレンダー	<ul style="list-style-type: none"> 各施設管理者が、予約の問い合わせ電話などに対応する際に、データ管理システム内の予約情報をカレンダー形式で確認することができる。 カレンダー上の表示は、予約番号・予約者名・予約人数等、必要最低限の項目とする。 カレンダー上の予約情報の詳細を確認できるように、C 2とリンクさせること。
C 2 予約管理簿	<ul style="list-style-type: none"> 各施設管理者が、予約情報を予約入力システムの入力項目ごとの一覧表形式で確認できるものとする。 入力項目ごとに検索及び抽出できること。 C S V形式、エクセル形式で出力及びプリントアウトできること。
C 3 実績入力フォーム	<ul style="list-style-type: none"> 施設管理者が予約入力システム内で入力した項目について、実際の来館者数等の実績が入力できること。 入力した情報は、B 1に反映されるものとする。

(4) 設定システム

システム	概要
D 設定システム	各施設管理者及びシステム管理者によって、予約入力システム、データ管理システム、予約管理システムの各詳細機能の項目等の設定ができるものとする。

4 業務量

システムの予約関連データ量は、以下に示すとおりである。

なお、全ての処理データは最低5年保持する想定において、十分な容量を用意すること。

施設名	予約件数
センター	約 3,000 件/年
ミュージアム	約 480 件/年
計	約 3,480 件/年

5 システム機能要件

(1) 機能要件

- ・「3システム概要」で記載した各システムの詳細機能要件及び各施設で必要な機能要件は、「別紙2システム機能一覧表（以下、「別紙2」という。）」のとおりである。
- ・各システム内で作成の必要な帳票は以下のとおりとする。具体的な帳票イメージは「別紙3-1」から「別紙3-9」に示すとおりである。

帳票名	ミュージアム	センター
引率教員減免申請書	別紙3-1	別紙3-2
有料企画展の減免申請	別紙3-1	—
団体観覧年齢等確認書	別紙3-3	別紙3-4
バス代補助交付申請	別紙3-5	—
団体予約個票	別紙3-6、3-7	別紙3-8、3-9

(2) 機能対応状況

機能の提案について、別紙2で提示した機能への対応状況を、以下に示す項目で区分し、別紙2の「対応」欄のいずれかに○を記入し提出すること。

代替案にて対応する場合は、その内容も具体的に記入すること。

- ①仕様書別紙2で提示した機能要件に準拠
- ②代替案にて対応

(3) ユーザーインターフェイス

ア 共通要件

各施設利用者、各施設職員及びシステム管理者のそれぞれのパソコン習得レベルに関わらず、操作しやすく、誤操作を生じにくいと判断できる画面構成・画面遷移であること。

イ 画面デザイン

- ・画面デザインは、センターとミュージアムのそれぞれで以下の事項を満たすこと。
- ・各施設の画面デザインについては、高齢者や障がい者も含めた誰もが情報を容易に取得できるよう配慮すること。
- ・各施設の画面デザインに必要なデータ等は、発注者から受注者に無償で提供する。

施設名	要件
センター	・予約画面デザインは、センターと調整し決定すること。

ミュージアム	<ul style="list-style-type: none"> ・予約画面のデザインは、ミュージアム公式サイトでのデザインに沿ったものとする。 ・デザインに関するロゴマークやカラーについても、ミュージアムで指定する。
--------	---

ウ システム利用環境要件

- ・施設利用者、施設職員及びシステム管理者それぞれが 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。
- ・利用者環境要件を以下①及び②に示す。
- ・施設利用者、施設職員及びシステム管理者それぞれが使用できるパーソナルコンピュータのオペレーティングシステム（OS）とブラウザは、以下の代表的なものにおいて、必要な全ての画面を正常に表示し、動作すること。
- ・なお、契約期間中における、現在対応している利用者環境及び今後想定される利用者環境の変化（OS 及びブラウザのバージョンアップ等）への対応（対応 OS 及び Web ブラウザの追加、並びに最新バージョンのサポート等）については受注者が適宜対応すること。

① 施設利用者側利用環境

OS	Windows	Windows 10
	Macintosh	Mac OSX 10.13 以上
ブラウザ		Microsoft Edge、Google Chrome、FireFox、Safari 各最新版

また、利用者が使用できるスマートフォンの種類は、以下での動作を保証すること。

iOS	バージョン 12 以上、Safari 及び Chrome 最新版
Android	バージョン 6 以上、Chrome 最新版

② 施設職員及びシステム管理者側利用者環境

OS	Windows 10
ブラウザ	Microsoft Edge、Google Chrome、FireFox 各最新版

6 システム構築及び導入にかかる初期作業

受注者は、本システムの構築及び導入にあたり、以下の作業を実施するものとする。

(1) 要件・仕様打合せ・整理

システム構築開始前に、システム設定の基準を各施設職員に説明し、設定条件を決定する。

(2) 動作確認・運用テスト

システムを利用する機器（各施設端末）上でシステムが問題なく動作することを確認する。各施設職員が動作確認や検証や練習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。

(3) システム操作研修

本システムの機能を理解し、操作方法等を習得するために、各施設職員を対象に、システム仮稼働開始前に、操作研修を実施すること。

(4) 本番運用支援

システム導入当初、現場に混乱が発生しない運用支援を行う。また令和3年11月1日からシステム運用予定であるが、2週間前からシステム仮稼働期間として、システム稼働開始までに受け付けた予約情報を発注者にて入力又は別途発注にて受注者による入力作業ができるようにするものとする。

第3章 セキュリティ概要

1 セキュリティ概要

(1) 情報セキュリティ基本方針準拠

静岡県が定める「静岡県情報セキュリティ基本方針」に準拠したシステムとすること。

(2) 情報セキュリティ対策

外部からの不正な接続および侵入、情報の漏えい、改ざん、消去、破壊、不正利用等を防止するための対策を講じること。さらに、システムで入力されるデータについて、範囲、妥当性のチェック機能及び不正な文字列等の入力を除去する機能を組み込むこと。また、継続的にセキュリティが確保されるようにシステムの構築を行うこと。加えて、サーバから端末に攻撃の糸口となり得る 情報を送信しないよう、システムの構築を行うこと。

(3) 権限管理

ア 認証機能の設定

「C 予約管理システム」及び「D 設定システム」の利用については、ID 及びパスワード等により、利用者の識別を行う機能を設けること。

(4) ログ

システムログ及びアプリケーションログを取得、保存すること。また、万が一の事故発生時の原因が特定できること。

なお、重要なログ等を取得するサーバの正確な時刻設定ができる措置を講じること。

(5) セキュリティ対策

ア 本業務を遂行するにあたり、受注者は発注者から提供を受けた各種情報及びシステムに蓄積される各種データについて、適切な管理が行えるセキュリティに配慮した認証規格(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) に準拠していると判断でき、責任をもって管理するものとする。

イ インターネット上の端末との通信について、SSL (Secure Socket Layer) /TLS(Transport Layer Security)認証、または同等の仕組みによる「暗号化機能」を有すること。

ウ データの機密性及び安定安全な運用がされていること。

エ 暗号化等のセキュリティ対策を万全に行うこと。

オ 静岡県情報セキュリティポリシーに基づいた個人情報保護の対策、セキュリティ対策がとられており、不正アクセス監視を行うこと。

(6) データセンター

ア 日本国内に立地していること。

イ 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。

ウ 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。

エ 耐震又は免震構造であり、震度7程度の地震に耐えうること。

オ 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。

カ 停電時等による電力供給の停止に備え、機器が適正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。

キ 外部からの受電が行えない場所に対して、自家発電設備を持ち、データセンターを48時間以上機能されることが可能な自家発電能力を有すること。また、そのための燃料備蓄をしていること。

第4章 その他

1 納品書類

- (1) システム構築完了報告書 1部
- (2) 打合せ協議簿 1部
- (3) システム管理者操作説明書 2部
- (4) 施設管理者操作説明書 10部
- (5) 予約者用操作説明書 10部
- (6) 機能仕様書 1部
- (7) 各電子データ 1式

なお、(3)、(4)、(5)については、単なる操作説明やボタンの説明ではなく、操作者のアクションベース（施設を予約するにはどうするかなど）で作成すること。

2 その他

- (1) 業務の推進に必要な事項については適宜、協議、打合せを行う。
- (2) その他、本仕様書に記載のない事項については、発注者と受注者の協議の上、決定すること。