

窓口支援システム(証明書発行機能)導入 業務仕様書

湖西市 DX 推進課

2024 年 07 月

Table of Contents

| | |
|---|----|
| 第 1 章 総論..... | 6 |
| 1.1. 本業務をとりまく事業の背景と目的..... | 6 |
| 1.1.1. 事業の背景..... | 6 |
| 1.1.2. 事業の目的..... | 6 |
| 1.1.3. 事業に対する課題..... | 7 |
| 第 2 章 発注者が担う業務及び現行システムの状況と本委託業務の目標..... | 9 |
| 2.1. 発注者が担う業務の状況・規模..... | 9 |
| 2.1.1. 業務の手順..... | 9 |
| 2.1.2. 業務の規模..... | 9 |
| 2.2. 本委託業務の目標 (KPI、KGI)..... | 10 |
| 業務の目標 (KPI&KGI)..... | 10 |
| 2.2.1. | 10 |
| 第 3 章 本業務の概要..... | 11 |
| 3.1. 受託者選定方法..... | 11 |
| 3.2. 本業務に関連する契約..... | 11 |
| 3.2.1. 本業務の前工程、後工程に位置する契約..... | 11 |
| 3.2.2. 対象システムに影響を与える契約..... | 12 |
| 3.2.3. 対象システムと接続・連携するシステムに関する契約..... | 12 |
| 3.3. 責任分界点..... | 12 |
| 3.4. 本業務の前提条件及びシステム上の制約条件..... | 13 |
| 3.4.1. 本業務の前提条件..... | 13 |
| 3.4.2. 対象システム上の制約条件..... | 14 |
| 3.5. スケジュールとマイルストーン..... | 15 |
| 第 4 章 対象システムの詳細要件..... | 16 |
| 4.1. 機能要件..... | 16 |

| | |
|---------------------|----|
| 4.1.1. 必須要件..... | 16 |
| 4.1.2. 提案事項..... | 19 |
| 4.2. 非機能要件 | 19 |
| 4.2.1. 必須要件..... | 19 |
| 4.2.2. 提案事項..... | 23 |
| 4.3. その他要件..... | 23 |
| 4.3.1. 必須要件..... | 23 |
| 4.3.2. 提案事項..... | 25 |
| 第5章 作業における詳細要件..... | 26 |
| 5.1. 要件定義フェーズ | 26 |
| 5.1.1. 必須要件..... | 26 |
| 5.1.2. 提案事項..... | 26 |
| 5.2. 設計フェーズ..... | 27 |
| 5.2.1. 必須要件..... | 27 |
| 5.2.2. 提案事項..... | 27 |
| 5.3. 製造フェーズ..... | 27 |
| 5.3.1. 必須要件..... | 27 |
| 5.3.2. 提案事項..... | 27 |
| 5.4. 試験フェーズ..... | 28 |
| 5.4.1. 必須要件..... | 28 |
| 5.4.2. 提案事項..... | 30 |
| 5.5. 移行フェーズ..... | 30 |
| 5.5.1. 必須要件..... | 30 |
| 5.5.2. 提案事項..... | 31 |
| 5.6. 研修フェーズ..... | 31 |
| 5.6.1. 必須要件..... | 31 |
| 5.6.2. 提案事項..... | 32 |

| | |
|-----------------------------|----|
| 5.7. 運用フェーズ | 32 |
| 5.7.1. 必須要件 | 32 |
| 5.7.2. 提案事項 | 34 |
| 5.8. 保守フェーズ | 34 |
| 5.8.1. 必須要件 | 34 |
| 5.8.2. 提案事項 | 39 |
| 5.9. システム外フェーズ | 39 |
| 5.9.1. 必須要件 | 39 |
| 5.9.2. 提案事項 | 44 |
| 第 6 章 業務遂行に関する要件 | 45 |
| 6.1. プロジェクト管理 | 45 |
| 6.1.1. 必須要件 | 45 |
| 6.1.2. 提案事項 | 45 |
| 6.2. 体制及び要員 | 45 |
| 6.2.1. 必須要件 | 45 |
| 6.2.2. 提案事項 | 46 |
| 6.3. 打合せ・報告 | 46 |
| 6.3.1. 必須要件 | 46 |
| 6.3.2. 提案事項 | 47 |
| 6.4. 本業務の納品物 | 47 |
| 6.4.1. 必須要件 | 47 |
| 第 7 章 提案書作成要領 | 51 |
| 7.1. 提案書に関する要求事項 | 51 |
| 7.1.1. 提案書の記述に対する要求事項 | 51 |
| 7.1.2. 提案書の構成及び記載事項 | 51 |
| 第 8 章 その他 | 54 |

| | |
|-----------------------------------|----|
| 8.1. 業務の再委託..... | 54 |
| 8.2. 知的財産権の帰属等..... | 54 |
| 8.3. 機密保持..... | 54 |
| 8.4. 情報セキュリティに関する受託者の責任..... | 55 |
| 8.4.1. 情報セキュリティポリシーの遵守..... | 55 |
| 8.4.2. 情報セキュリティを確保するための体制の整備..... | 55 |
| 8.5. 契約不適合担保責任..... | 55 |
| 8.6. 法令等の遵守..... | 55 |
| 8.7. 応札条件..... | 55 |
| 8.8. 特記事項..... | 56 |

第1章 総論

1.1. 本業務をとりまく事業の背景と目的

本業務をとりまく事業の背景と目的について示す。

1.1.1. 事業の背景

本市では、湖西市 DX 推進計画を策定し、計画において「行かない市役所」「書かない市役所」を推進することとしている。

これは、市民が市に対して申請する行政手続きを市役所に行かなくても手続きができ、また、市役所へ行かなければならない手続きにおいても名前、住所、生年月日など、申請書ごとの記入を少なくするという取り組みである。この推進により、市民の手続きにかかる利便性を向上し、職員の業務を効率化することができる。

実際に手続きにかかる時間などを調査するため、市役所職員が市民になりきって住民異動手続きを行う「窓口体験調査」を令和5年度において、転入、おくやみ、証明書、出生の区分で実施した。実施した結果、市民の負担として申請書への氏名や記入の回数が多く、待ち時間も長いことが明らかになった。また、職員の負担としては、属人的な窓口案内と処理時間が長いために窓口対応に多くの時間を要していることが分かった。このため、湖西市が目指す理想の窓口を「市民も職員もラクになる窓口」と定め、窓口における市民の利便性向上と職員の業務効率化の両立を本気で目指すものである。

1.1.2. 事業の目的

この事業の目的は、市民の行政手続きにおける記入や再申請などの負担を軽減し、窓口職員の業務効率化を図ることある。具体的には、「窓口支援」システムを導入することで、市民は申請書の記入や待ち時間の負担が削減され、職員は属人的な窓口案内による負担が軽減される。

1.1.3. 事業に対する課題

(1) 申請書の重複記入

例えば転入の手続きの場合、1回の申請で4回程度の場所の移動と申請書記入がある。それぞれ、その都度、氏名、住所、生年月日等を記入する必要がある、さらに記入例の提供が整備されていないため、記入に時間を要している。

また、申請受理後の審査でその記入に不備がある場合は、手戻りが発生し待ち時間が長くなる。時間帯や季節などによってはこうした手続き希望者が重なり、転入などの手続きに半日以上、証明書発行も40分以上がかかっており、利便性が高いとは言えない状況が常態化している。

(2) 処理時間の長さ

市民からの申請書の処理について、職員は手動でのデータ入力や複数回のデータ確認に多くの時間を割いている。

紙の申請書に記載された内容を、職員が転記・入力する必要がある、それが複数回あることが主な要因である。

また、原則全ての処理は一人が一气通貫で行い、かつ、それらについてのマニュアルもないため、不明な処理や入力チェックは同僚職員への確認作業の依頼を行うなど、時間消費が大きくなっている。

(3) 後続手続きの案内

転入・転出・転居・出生・死亡などのライフイベントにおける手続きは、最初に手続きを行う市民課以外にも、複数の課にまたがり申請書を提出する必要があるが生じる。この複数の課への手続きについて、場所や申請方法の案内が漏れる可能性があることが分かっている。特に、申請者だけではなく世帯員も含めた健康保険の加入状況により、その有無が異なる手続きがあり、窓口体験調査でも、転入・出生の手続きにおいて案内漏れが発生した。

案内漏れが発生し来庁者が帰宅してしまった場合、申請者は再度来庁する必要がある生じる。しかし、市役所の開庁時間は平日の日中であるため、働く人は勤務時間と重複することが多く、休暇を取ったりしなければならなかったり、休み時間に来庁したりしなければならぬ。昼間、特にお昼休みの時間帯に市役所を訪れると、他の多くの人も同様に窓口

を利用しようとするため、長い待ち時間が発生することがある。これが市役所訪問のための限られた時間をさらに圧迫することになる。

(4) 職員の作業負担

このほか、職員が事務処理を行う端末を定めておらず、窓口で受け付けた申請書の入力処理を行う端末が不足する場合がある。このため、端末の空きがない場合、入力や確認ができない状態の場合は、証明書発行などの比較的確認作業が容易な事務処理においても、処理待ち時間が発生している。

確認作業においては、紙出力した確認帳票と申請書の記入内容が一致しているか否かをチェックするが、プリンタは執務室中央付近、コピー機は端にあり、作業を行う職員の動線と一致しているとは言い難い状況がある。

また、証明書の発行は本庁舎と新居支所、西部サービスセンターの3施設で運用。後続手続きの一部は、新居支所で運用されている。それぞれの施設ごとの処理件数には大きな差があり、本庁舎が突出して高い状況である。しかし、本庁舎以外の職員数は少なく、本庁舎以外の職員が休暇などの際は、本庁舎の職員を臨時に派遣する必要が生じ、本庁舎の事務処理を少ない人数で行わなければならない状況もたびたび発生する。

(5) 標準化対応との整合

窓口支援システムは、多くの標準化対象業務を扱うシステムとの連携が必要である。本市では、令和7年8月頃までに20業務のガバメントクラウド対応を完了させる見込みであるが、標準化対応前にシステム連携を行うと、標準化対応後にさらに対応に必要となることが予想される。また、標準化対応には窓口職員の人的資源を大きく消費することも予想される。このため、令和6年度においては証明書発行業務のみを対応させ、令和7年度標準化対応後に出生、転入などの手続きを対応させるなど、柔軟な対応が可能なシステムおよびその構築体制が求められる。

また、多くのシステムがガバメントクラウド上に構築されるため、マイナンバー系における本庁舎内の物理的安全措置を考えると、窓口支援システムもガバメントクラウド上に構築されることが望ましい状況にある。

(6) フェーズ外作業

窓口業務の改善は、システム導入で全て解決するものではないことが、窓口体験調査の実施で明らかになっている。特に、市民課、税務課においてカウンターはどうあるべきか、執務室内の配置や備品はどうあるべきかについては未検討の状態となっている。

第2章 発注者が担う業務及び現行システムの状況と本委託業務の目標

2.1. 発注者が担う業務の状況・規模

2.1.1. 業務の手順

(1) 証明書等の発行業務

1. 申請者から手書きの申請書を受け取り、本人確認を行う。申請者に番号札を渡し、待ち合いスペースで待ってもらよう案内する。
2. 申請書を参照しながら、生年月日等で申請者の情報を検索する。
3. 申請内容に応じて、証明書の様式を選択（世帯全員分など）する。
4. 証明書を印刷し、申請内容と誤りがないかどうかを確認する。
5. 申請者を番号で呼び出し、証明書の内容が正しいかどうかを一緒に確認する。
6. 証明書の内容が正しい場合は会計を行う。

業務の規模： - 戸籍: 12,731 件 - 住民票: 20,510 件 - 印鑑: 12,733 件 - 身分証明: 440 件 - 合計: 46,414 件

2.1.2. 業務の規模

(1) 担当課(事務):職員数

① 証明書等の発行業務

市民課(住民票の写し、戸籍謄本（抄本）など各種証明書の交付。印鑑登録および印鑑登録証明書の交付。各種証明書の郵便請求、電子申請、電話予約。): 12 人

税務課(所得証明、固定資産税の証明、納税証明書の発行): 30 人

西部地域センター(住民票の写し、戸籍謄本（抄本）、印鑑登録など各種証明書の交付。印鑑登録申請の受付・交付。税務諸証明の交付): 4 人

新居支所(住民票の写し、戸籍謄本（抄本）、印鑑登録及び印鑑登録証明書の交付。税務諸証明の交付。) :5人

2.2. 本委託業務の目標（KPI、KGI）

前章で示した事業の目的、発注者が担う業務の状況等を踏まえた本委託業務の目標を示す。

この目標は業務の成否を規定するものではないが、受託者の取り組みの指針として扱うこととする。

2.2.1. 業務の目標（KPI&KGI）

KGI: 1. 「窓口支援」システムの導入による窓口対応時間（1件当たりの平均）の短縮効果を測定し、証明書発行手続きの平均時間を2026年度末までに40%削減する。

KGI: 2. 窓口手続きに対する利用者満足度を測定し、2026年度末時点の利用者満足度5段階評価で平均3.5を達成する。

それぞれの活動における定量的な取組目標（KPI）とゴールを示した成果指標（KGI）は以下の通り：

- 活動：窓口対応時間の短縮
 - **KPI:** 証明書発行手続きのシステム利用件数を2026年度末時点で54,792件にする。
 - **KGI:** 「窓口支援」システムの導入による窓口対応時間（1件当たりの平均）の短縮効果を測定し、証明書発行手続きの平均時間を2026年度末までに40%削減する。
- 活動：窓口手続きに対する利用者満足度
 - **KPI:** 証明書発行手続きのシステム利用件数を2026年度末時点で54,792件にする。
 - **KGI:** 窓口手続きに対する利用者満足度を測定し、2026年度末時点の利用者満足度を5段階評価で平均3.5を達成する。

以上が、業務の目標（KPI&KGI）と各活動における定量的な取組目標（KPI）とゴールを示した成果指標（KGI）となる。

第3章 本業務の概要

3.1. 受託者選定方法

プロポーザル型業者選定

3.2. 本業務に関連する契約

3.2.1. 本業務の前工程、後工程に位置する契約

工程の前後に位置し、本業務の遂行に影響を受ける、あるいは影響を与える契約を示す。

- 住民基本台帳システム・個人住民税システムデータ出力契約(令和6年9月頃契約予定)
- 窓口支援システムにおける住民異動関連手続きの届出申請やデータ連携機能等の開発委託契約（令和7年8月頃契約予定）
- 窓口支援システムと連携し基幹系業務システムを自動操作するRPAのシナリオ開発契約（令和7年8月頃契約予定）

作成するシナリオは以下を前提とし、詳細については本市担当者と協議の上、作成すること。RPA用の端末および基幹系業務システムを操作する環境については、本市にて用意する。また、本稼働後は職員がメンテナンスできるよう指導すること。

| RPAシナリオ | 自動化内容 | 対象システム |
|---------------|------------|---|
| 証明受付業務 | 住民票発行 | 住民基本台帳システム（標準化後） |
| | 印鑑証明書発行 | 印鑑登録システム（標準化後） |
| | 所得・課税証明書発行 | 税システム（標準化後） |
| 住民異動受付業務 | 転入入力 | 住民基本台帳システム（標準化後） |
| | 転出入力 | |
| | 転居入力 | |
| | 世帯分離入力 | |
| | 世帯合併入力 | |
| | 世帯構成変更入力 | |
| | 出生入力 | |
| 死亡入力 | | |
| 住民異動関連手続き受付業務 | 各手続き入力 | 国民年金システム（標準化後） 選挙人名簿管理システム（標準化後） 固定資産税システム（標準化後） 個人住民税システム（標準化後） 軽自動車税システム（標準化後） 国民健康保険システム（標準化後） 障害者福祉システム（標準化後） |

| | | |
|--|--|---|
| | | 後期高齢者医療システム（標準化後） 介護保険システム（標準化後） 児童手当システム（標準化後） 児童扶養手当システム（標準化後） 子ども・子育て支援システム（標準化後） 生活保護システム（標準化後） 健康管理システム（標準化後） 就学・児童システム（標準化後） |
|--|--|---|

3.2.2. 対象システムに影響を与える契約

改修、運用、保守等で対象システムそのものに接する作業を含む契約を示す。

- ガバメントクラウド接続契約（令和7年1月契約予定、AWS、OCIのみ対応の見込み）

3.2.3. 対象システムと接続・連携するシステムに関する契約

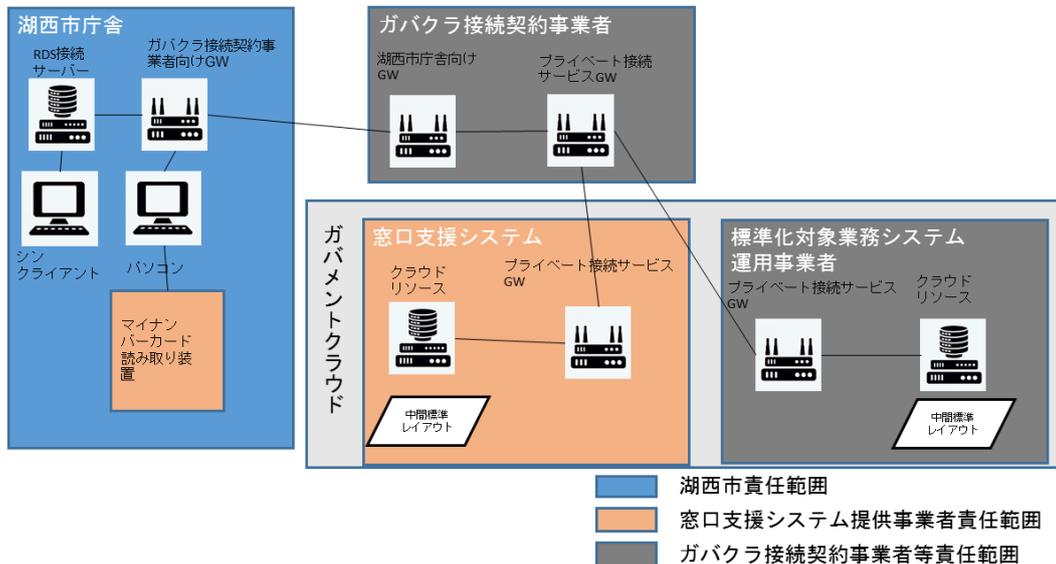
対象システムとネットワーク接続、あるいはデータ連携するシステムに関する契約を示す。

- 住民基本台帳システム契約
- 戸籍システム契約
- 戸籍附票システム契約
- 印鑑登録システム契約

3.3. 責任分界点

対象システムとネットワーク接続、あるいはデータ連携するシステムとの間の責任分界点は下図のとおり。

責任分界点



3.4. 本業務の前提条件及びシステム上の制約条件

本業務を遂行するにあたり、共有すべき前提条件及びシステム上の制約条件を示す。

3.4.1. 本業務の前提条件

(1) 本業務の運用

- ・ 窓口支援システムで対象とするデータ連携を必要とするシステムの多くが標準化対象業務であることを鑑み、窓口支援システムガバメントクラウド上でサービスを提供できること。
- ・ マイナンバーカード取得のメリットを住民に窓口で実感してもらえること。
- ・ 窓口の手続きにてデジタルを活用して改善すること。
- ・ デジタルを活用することで、住民だけでなく、地方公共団体の職員のユーザ体験（UX）も変革し、職員の業務負担と心的負担を軽減すること。
- ・ 他サービスやシステムと中間標準レイアウトにより連携ができること。3.2.1.に記載する、窓口支援システムにおける住民異動手続きに係る申請書の作成や手続き案内書の作成、手続きガイダンス機能を、令和6年度のシステム調達時点で提供できるシステ

ムであること。

3.4.2. 対象システム上の制約条件

(1) ハードウェア

- ・ 職員は、シンクライアント端末から SBC 方式で WindowsServer2016 へログインし端末を利用する。ただし、マイナンバーカード読み取り装置を接続する端末は、Windows10LTSC がインストールされたパソコンとする予定。

(2) ソフトウェア

- ・ OS は Windows Server 2016Datacenter 又は Windows10 Enterprise LTSC
- ・ 対象システムにアクセスする端末には以下のソフトウェアがインストールされている。
- ・ Microsoft Edge・Microsoft Office Standard 2016 又は 2019
- ・ Adobe Acrobat Reader DC
- ・ PDF 仮想プリンタ (CubePDF 等)
- ・ 生体認証読み取りソフトウェア (Windows ログイン時に使用)

(3) ネットワーク

- ・ 生体認証読み取りソフトウェア (Windows ログイン時に使用) システムへの接続方法について、本市庁内から柔軟に接続可能な環境を用意すること。IP アドレス設計との兼ね合いで CIDR が重複することも想定されるため、その際はサービス側で回避することができるよう設計すること。
- ・ NaaS 等との「接続環境 (Gateway)」を設計・構築し、提供すること。

3.5. スケジュールとマイルストーン

本市のガバメントクラウドへの接続は、本市マイナンバー系ネットワーク GW、ガバメントクラウド運用補助者が用意する専用 GW、ガバメントクラウド認定を受けたプラットフォームのプライベート接続サービス GW を順に通過し、クラウドリソースへアクセスする。ただし、運用補助者が対応するガバメントクラウド認定を受けたプラットフォームは、AWS、OCI のみである。なお、インターネット上のサービスを、専用線等により本市側マイナンバー系へ接続するなど、上記以外のネットワーク接続は認められない。

本委託業務の実施時期と重要な期日（マイルストーン）を下記に示す。なお、作業工程については後述する。

以下は、令和 6 年度の契約における重要な時期を明記したスケジュール表です。

- 令和 6 年 8 月下旬: プロポーザルによる事業者選定完了
- 令和 6 年 9 月中: 委託契約締結
- 令和 6 年 9 月中: システム構築開始
- 令和 7 年 1 月: ガバメントクラウド接続予定
- 令和 7 年 2 月: システム納品
- 令和 7 年 3 月: 証明書発行業務運用開始

なお、令和 7 年度において、別契約・別プロジェクトで 3.2.1 に記載する窓口支援システムにおける住民異動関連手続きの届出申請やデータ連携機能等の開発、窓口支援システムと連携し基幹系業務システムを自動操作する RPA のシナリオ開発についてさらなるマイルストーンが必要となる。令和 7 年度の実装に向けては以下のスケジュールを予定している。

- 令和 7 年 8 月: 委託契約締結
- 令和 7 年 9 月: 住民異動手続き機能・RPA シナリオ開発
- 令和 8 年 2 月: システム納品
- 令和 8 年 3 月: 住民異動手続き業務運用開始

第4章 対象システムの詳細要件

4.1. 機能要件

4.1.1. 必須要件

本業務完了時に対象システムが具備する機能要件を示す。

(1) 機能一覧

対象システムを構成する機能を示す。

① 窓口支援システム令和6年度実装分（システム構築、証明書発行業務）

A) 基本機能

- ・ 証明申請業務について、受付および申請書の作成ができること。
- ・ 申請者が代理人の場合でも受付および申請書の作成ができること。
- ・ 基幹系業務システムのデータを取り込み、共通データベースを作成し、住基情報や資格情報を総合的に検索、参照できること。想定している取込対象は対象業務一覧の通りとする。
- ・ システムを利用するユーザは職員単位とし、ログインIDやパスワード、有効期間が設定できること。また、機能制限、資格情報等の参照制限、申請業務の受付権限を設定し、受付する窓口によって権限を切り替えできること。

B) 宛名検索

- ・ 氏名や生年月日で住基情報を検索し、氏名、住所、生年月日、性別等を表示できること。また、外国人や法人も検索できること。
- ・ 検索した結果、同じ世帯に属する世帯員も一緒に表示できること。
- ・ 支援措置対象者は、警告表示し職員に対して注意喚起し、住所の画面表示や申請書出力を制限できること。
- ・ 検索して選択した情報は、本人確認や申請書の作成に利用できること。

C) 本人確認

- ・ 来庁者の氏名や住所、本人確認書類を選択して入力できること。

- ・ 申請対象者が来庁者と異なる場合は、申請対象者との関係や権限確認書類（委任状等）を選択できること。
- ・ 本人確認した来庁者の情報が住基情報と異なる場合は、画面上で修正できること。また、住基情報に存在しない場合は、画面上で入力できること。

D) 対象者情報

- ・ 申請対象者が来庁者本人の場合は、本人確認で記録した来庁者情報が利用できること。
- ・ 申請対象者が来庁者と異なる場合は、宛名検索から選択できること。また、住基情報に存在しない場合または情報が異なる場合は、画面上で入力できること。
- ・ 申請対象者とその世帯全員分の住基情報や国保・後期・年金・介護・児童手当などの資格情報を権限に応じて参照できること。
- ・ 支援措置対象などの警告を表示できること。

E) ナビゲーション

- ・ 職員向けに手続きに関する法令情報やガイダンスを画面表示できること。
- ・ 手続きに必要な確認事項を質問形式で画面表示し入力できること。入力した内容は申請書に印字できること。
- ・ 質問の回答に応じて、必要な手続きが自動追加できること。

F) 申請書印刷

- ・ 氏名・住所・生年月日・聞き取りした確認事項などの情報を印字した申請書を出力できること。
- ・ 複数種類の申請書を任意に選択してまとめて出力できること。
- ・ 手続きに紐づくパンフレットやチラシを出力できること。
- ・ 申請書の再出力ができること。

G) 証明受付

- ・ 必要な証明書の種類、記載事項、使用目的、数量等を入力し、手数料を計算できること。手数料が免除となる場合は、0円として計算できること。
- ・ 複数種類の証明書を一括で受付し、証明書交付請求書を出力できること。
- ・ 他の世帯員の証明書交付請求を行う場合は、発行対象者を切り替えて受付できること。
- ・ 証明書に対する発行指示はメモツールを利用して入力できること。
- ・ 職員向けに証明書に関する法令情報やガイダンスを画面表示できること。

- H) 証明書交付請求書
- ・ 受付入力した証明書の内容を印字し、手数料の合計を印字できること。
- I) 対応履歴
- ・ 届出申請や証明受付の対応履歴を自動保存し、手続きの確認や申請書の印刷履歴などが確認できること。
 - ・ 受付途中で処理を中止した場合や、他課で手続きを再開する場合など、手続きを再開できること。
 - ・ 届出申請や証明受け付け中にメモを登録することができ、対応履歴から参照できること。
 - ・ 対応した職員情報を記録できること。
- J) 審査事後処理
- ・ 手続きの進捗状況（申請済み、審査済みなど）の確認・管理ができること。
- K) R P A
- ・ 証明書受付業務について基幹系業務システムへ自動入力するための RPA 連携用データを出力でき、住民票・印鑑登録・所得課税の証明書は職員が操作することなく、基幹系業務システムを自動操作する RPA と連携できること。また、その他の証明書の RPA による自動操作の連携についての提案も受け付ける。
- L) 統計情報出力
- ・ 期間を指定して対応履歴情報をデータで出力できること。
- M) 入力補助
- ・ 住所の入力は、存在する住所や地番・方書を選択して入力できること。
 - ・ メモの入力ができること。
 - ・ マイナンバーカードの券面情報または I C 情報から、氏名、住所、生年月日を読み取り、画面の入力項目に反映できること。また、修正が可能なこと。
- N) その他
- ・ システムを利用するユーザ向けの伝達事項を共有できること。また、システム状態（データ連携結果等）を表示できること。
 - ・ 手続きごとにガイダンス、確認事項、申請書、パンフレット、有効期間が設定できること。また、手続きを取り扱う権限を設定できること。
 - ・ 他サービスと API 等の連携ができるシステムであること。

4.1.2. 提案事項

上述した要件に加え、第2章で掲げた本業務の目標を達成するべく投資対効果を高めていくために、システムの機能や、システムの機能以外の周辺環境はどのようにならなければならないのか提案を求める。

提案の参考とすべき事項を次に示す。

窓口で申請を受け付ける、職員が閲覧・入力する画面や出力される帳票は、市民がスムーズに申請を行えるようにする必要がある。設定した KPI・KGI を達成するためには、どのようなデザインやユーザビリティの要素に注意すべきであるか提案を求める。

窓口支援システムの動作に必要な標準化対象システムから出力したデータをインポートする連携に加え、窓口支援システムで入力されたデータを標準化対象システムへエクスポートし、標準化対象システムへインポートする連携を行うことで、証明書の発行や入力にかかる時間を削減することができる。設定した KPI・KGI を達成するために、どのような解決方法があるか提案を求める。

窓口業務支援システムの実装において、窓口職員の業務効率化を図るためにはどのような機能やツール、窓口における什器などが有効であるか、提案を求める。

4.2. 非機能要件

4.2.1. 必須要件

本業務完了時に対象システムが満たす非機能要件を示す。

(1) 可用性

対象システムを発注者の指定した条件下で利用するとき、指定された達成水準を維持するための要件であり、次の取り組みなどを通じてこの要件を満たすこと。

- 操作端末での操作ミス等によるシステム障害が発生しないよう対策を講じること。
- 複数の操作端末からの同時更新等により、データの整合性が失われたり、処理が停止したりしない対策を講じること。
- 各ハードウェアは、システムで求められる運用を考慮し、重要なものについては、負荷分散構成、クラスタ構成等により、信頼性を確保すること。

- 磁気ディスク装置は、RAID 構成等により信頼性を確保すること。
- 商用電源による電力供給が停止した場合でも、ハードウェア、ソフトウェア、データが破損しないよう給電対策を講じること。

指定された条件及び達成水準を示す。これらの水準は最低満たすべき目標値として扱うこととする。

① 業務継続性

- ・ サービス切り替え時間:障害対策により、業務再開までに要する時間を 24 時間未満にできること
- ・ 業務継続要求: 単一障害時は業務停止を許容せず、処理を継続させられること
- ・ 稼働率: サービス稼働時間は 24 時間 365 日、サービス稼働率は 99.5%以上、平均応答時間は 3 秒以内を目標とする

② 目標復旧水準（業務停止時）

- ・ RPO（目標復旧地点）： 5 営業日前の時点に復旧できること（週次バックアップからの復旧を想定）
- ・ RT0（目標復旧時間）： 1 営業日以内に復旧できること
- ・ RLO（目標復旧レベル）： 発注者があらかじめ指定する特定の業務が復旧できること

③ 目標復旧水準（大規模災害時）

- ・ システム再開目標: 数ヶ月以内に再開できること

(2) 使用性

対象システムを発注者の指定した条件下で利用するとき、理解、習得、利用でき、利用者にとって魅力的なものであるための要件であり、次の取り組みなどを通じてこの要件を満たすこと。

- 利用者がシステムの持つ機能、操作の方法を理解できるような対策を講じること。
- 利用者が正確かつ安全にシステムが提供する機能を使い、目的を達成できるような対策を講じること。
- 利用者に過度な負担を掛けるようなシステム上の仕組みを残置させないこと。

指定された条件及び達成水準を示す。これらの水準は最低満たすべき目標値として扱うこととする。

① 理解性

- ・ 機能の理解度:発注者が対象システムを使用するにあたり、理解できたメニュー数の全体に対する割合が80%以上になること
- ・ 利用時のメッセージの理解性:発注者が対象システムを使用するにあたり、当該システムから出力されたメッセージを容易に理解できた割合が80%以上になること

② 習得性

- ・ 操作説明書とヘルプ機能の有効性:操作説明書またはヘルプ機能を使用した後、正確に作業できた件数の割合が80%以上になること

(3) 性能・拡張性

対象システムが発注者の指定した条件下で、使用する資源の量に対比して適切な性能を提供するものであるための要件であり、次の取り組みなどを通じてこの要件を満たすこと。

- 利用者が処理要求を出してから最初の応答を受け取るまでの時間（レスポンスタイム）が発注者の要求する水準を逸脱しないような対策を講じること。
- 処理要求を出してから全ての処理結果を受け取るまでの時間（ターンアラウンドタイム）が発注者の要求する水準を逸脱しないような対策を講じること。
- システムが一定の時間内に何件の処理が完了するかを示す指標（スループット）が発注者の要求する水準を逸脱しないような対策を講じること。
- スケールアウトを前提として、容易に機器等の拡張が可能なシステム構成とすること。

指定された条件及び達成水準を示す。これらの水準は最低満たすべき目標値として扱うこととする。

① データ保管

- ・ 対象範囲: 現在利用可能なデータが保管できること
- ・ 保管期間: 1年間保管できること

② オンラインレスポンス

- ・ 今回は特に指定しない。

③ バッチレスポンス（ターンアラウンドタイム）

- ・ 今回は特に指定しない。

④ オンラインスループット

- ・ 通常時処理余裕率: 1.2 倍 (処理可能な割合を 20%残して稼働できること)

⑤ バッチスループット

- ・ 通常時処理余裕率: 1.2 倍 (処理可能な割合を 20%残して稼働できること)

⑥ 帳票印刷能力

- ・ 通常時印刷余裕率: 1.2 倍 (処理可能な割合を 20%残して印刷できること)

⑦ リソース拡張性

- ・ 今回は特に指定しない。

(4) 保守性

対象システムの機能の是正、向上または要求の変更に対する適応のしやすさに関する要件であり、次の取り組みなどを通じてこの要件を満たすこと。

- 発注者の組織改正、制度変更、将来導入されるシステムとの連携に柔軟かつ低コストで対応できるように考慮すること。
- システムを構成するソフトウェア、ハードウェアにある欠陥の診断または故障原因の追求、修正個所の識別を行いやすくするような対策を講じること。
- システムの修正による、予期しない影響を避けられるような対策を講じること。
- 修正したシステムの妥当性確認ができるような対策を講じること。
- 技術の進展に柔軟かつ低コストで対応できるよう、広く利用されている国際的な標準に基づく技術を採用すること。

指定された条件及び達成水準を示す。これらの水準は最低満たすべき目標値として扱うこととする。

① 解析性

- ・ 活動記録保有能力: 故障の原因になった特定の操作を見つけるために、ログデータに記録することになっているデータ項目中、実際に記録されているデータ項目数の割合が 80%になること

② 保守環境

- ・ 開発用環境の確保: ソフトウェア保守を目的とした開発用環境を運用環境とは別に確保すること

4.2.2. 提案事項

上述した要件に加え、第2章で掲げた本業務の目標を達成するべく投資対効果を高めていくために、システムは可用性や使用性、性能・拡張性、保守性の面でどのようにならなければならないのか提案を求める。

4.3. その他要件

4.3.1. 必須要件

本業務期間中、維持するべきファシリティ要件、セキュリティ要件、サービス要件を示す。

(1) ファシリティ要件

対象システムはそのシステムの重要性に応じて適切な環境に設置すること。

対象システムにおける設置環境について満たすべきファシリティ要件を示す。これらの水準は最低満たすべき目標値として扱うこととする。

① 機材設置環境

- ・ 建屋耐震震度：震度4相当（50ガル）の地震に耐えられる建屋であること
- ・ 停電対策：停電時の電源供給が少なくとも4時間は継続できること

② クライアント端末、周辺機器およびRPAソフトウェア等

- ・ 以下のクライアント用の周辺機器およびRPAソフトウェアを調達に含めること。なお、クライアント端末およびプリンタは本市が用意する。

| ハードウェア・ソフトウェア | 数量 | 備考 |
|----------------|----|---------------------------|
| RPAソフトウェアライセンス | 3台 | 本庁舎、新居支所、西部地域センターで1台ずつを想定 |
| カード読取装置 | 5台 | 5年間のメーカー保証を受けられること |

(2) セキュリティ要件

対象システムにおける性能低下、サービス停止を含む機能の停止、破壊、さらに対象システムで管理するデータの不正更新、破壊などを防ぐために、システムで具備しておくべき要件であり、次の取り組みなどを通じてこの要件を満たすこと。

- 発注者が遵守しているセキュリティポリシーに準拠し、不正アクセス・コンピュータウイルス等への適切なセキュリティ対策を講じること。
- 管理するデータを安全に保全するための機能を備えること。
- 許可された利用者以外がシステムやデータを取り扱えないようにすること。
- 利用者の利用記録を取得し、保存・管理できること。

指定された条件及び達成水準を示す。これらの水準は最低満たすべき目標値として扱うこととする。

① 暗号化

- ・ 伝送データの暗号化：認証情報を伝送する際には暗号化を施せること
- ・ 蓄積データの暗号化：認証情報を蓄積する際には暗号化を施せること

② 認証と利用制限

- ・ 管理者権限を持つアカウントの認証：少なくとも1回の認証を要求させることができること
- ・ システム上の対策における操作制限：必要最小限のプログラムの実行、コマンドの操作、ファイルへのアクセスのみを許可できること

③ 不正監視

- ・ ログの取得：利用者の認証、操作、通信、データアクセスに関するログ及びセキュリティ機器から出力するログを取得できること
- ・ ログ保管期間：少なくとも6ヶ月間のログを保管できること
- ・ ログの確認間隔：セキュリティに関するイベントの発生時に随時確認できること

④ 不正通信の制御

- ・ 通信の制御：不正な通信を遮断するための制御ができること
- ・ 不正検知：重要度が高い資産を扱う範囲、あるいは、外接部分について不正な通信を検知できること
- ・ ネットワークの輻輳対策：重要度が高い資産を扱う範囲、あるいは、外接部分についてサービス停止攻撃を想定した輻輳対策ができること

⑤ マルウェア対策

- ・ 対策実施範囲：重要度が高い資産を扱う範囲、あるいは、外接部分についてマルウェア対策ができること
- ・ フルスキャンの定期チェック間隔：少なくとも月1回はマルウェアのフルスキャンができること

(3) サービス要件

対象システムの運用を発注者の指定した条件下で継続するとき、指定された達成水準を維持すること。

指定された条件及び達成水準を示す。これらの水準は最低満たすべき目標値として扱うこととする。

① 運用スケジュール

- ・ 運用時間（開庁日）：8:00 から 20:00 までの運用ができること

② 定期保守

- ・ 定期保守頻度：年 1 回
- ・ 予防保守レベル：定期保守時に検出した予兆の範囲で対応できること

③ 障害発生時保守

- ・ 対応可能時間：発注者の指定する時間帯（原則として開庁時間外）で対応ができること
- ・ 駆けつけ到着時間：異常検知から受託者の翌開庁日中に保守員が到着できること
- ・ SE 到着平均時間：異常検知から数日中に SE が到着できること

④ 交換用部材の確保

- ・ 今回は特に指定しない。

⑤ 定期報告

- ・ 定期報告実施頻度：半年に 1 回
- ・ 報告内容のレベル：障害および運用状況報告を行えること

4.3.2. 提案事項

上述した要件に加え、第 2 章で掲げた本業務の目標を達成するべく投資対効果を高めていくために、システムはファシリティ、セキュリティ、サービス提供の面でどのようにならなければならないのか提案を求める。

第5章 作業における詳細要件

本業務における作業工程を、下記に示す連続したフェーズとして定義する。受託者は本業務内の作業を各フェーズのいずれかにおいて実施すること。

これらの工程はシステムの構成（パッケージシステム、スクラッチ開発）を限定せず、実施可能性のあるものを含めて示している。したがって、該当しない工程がある場合は、それらを読み飛ばしても差し支えない。（ただし、仮にパッケージシステムを導入する場合でも、当該システムのカスタマイズ、追加機能のアドオン開発、他システム連携のための個別設定等、ここで示した工程を踏襲すべきものがあることに留意すること）

原則としてシステムに関連する各フェーズは定義した順番どおりに行うこととし、フェーズ完了後、発注者からの承認を得てから後続のフェーズに着手するものとする。

なお、システムに関連する異なるフェーズを同一期間に並行することや、一度完了したフェーズに戻ることはできない。

5.1. 要件定義フェーズ

5.1.1. 必須要件

発注者及びシステム利用者から業務・システムに関する要求をヒアリングする。ヒアリング結果から、現状分析・課題分析を行い、システムにおける機能要件・非機能要件・パフォーマンス要件・セキュリティ要件、業務におけるサービス要件を定義する。

定義した要件は、中間成果物としてまとめ、その内容についてシステム利用者と合意した上で発注者から承認を得る。

ペルソナの設定、ユーザシナリオの作成、プロトタイプ・モックアップの作成について、合意形成を目的としたものならば、このフェーズ内の作業として実施する。

5.1.2. 提案事項

上述した要件に加え、第2章で掲げた本業務の目標を達成するべく投資対効果を高めていくために、要件定義フェーズにおける作業はいかに行うべきか提案を求める。

5.2. 設計フェーズ

5.2.1. 必須要件

要件定義フェーズの成果物をもとに、要件を満たすシステムの基本設計、詳細設計（入出力設計、コード設計、ファイル設計、データベース設計、信頼性・安全性設計）、プログラム設計を行う。

設計内容は、設計書としてまとめ、発注者から承認を得る。なお、設計書の記述は詳細さよりも網羅性、正確性を優先してまとめること。

5.2.2. 提案事項

上述した要件に加え、第2章で掲げた本業務の目標を達成するべく投資対効果を高めていくために、設計フェーズにおける作業はいかに行うべきか提案を求める。

5.3. 製造フェーズ

5.3.1. 必須要件

設計フェーズの成果物をもとに、対象システムの製造、単体試験を行う。

単体試験では設定・配置したシステム機器や製造したソフトウェアモジュールの動作が設計書において意図したものかを確認する。

5.3.2. 提案事項

上述した要件に加え、第2章で掲げた本業務の目標を達成するべく投資対効果を高めていくために、製造フェーズにおける作業はいかに行うべきか提案を求める。

5.4. 試験フェーズ

5.4.1. 必須要件

製造フェーズの成果物（単体試験を経たシステム機器やソフトウェアモジュール）を結合させ、設計フェーズの成果物のおりの動きをするかをすべての処理において試験する。

試験フェーズの実施に際しては、あらかじめ品質基準を明らかにし、定量的な手法により品質を管理すること。

試験フェーズにおいて品質基準を満たせず、製造フェーズの成果物に修補が必要となった場合は、このフェーズ内の作業として実施する。

品質基準を満たした後、試験フェーズの結果を報告書としてまとめ、発注者から承認を得る。

具体的な作業内容を示す。

(1) 試験工程の定義

- 結合試験: 対象システム全体において、プログラム及びモジュールが第3章で示す機能要件どおり正しく機能することを確認する。
- 総合試験: 対象システムが第3章で示す非機能要件を満たすかを確認する。
- セキュリティ試験: 対象システムが第3章で示すセキュリティ要件を満たすかを確認する。

(2) 試験計画書の作成

実施する結合試験、総合試験、セキュリティ試験について、試験方針、実施内容及び実施理由を記載し、試験工程毎に試験計画書として提出すること。

試験計画書に記載すべき事項は次のとおり。

- 受託者の試験実施体制と役割
- 試験に係る詳細な作業及びスケジュール
- 試験環境（試験における回線及び機器構成、試験範囲）
- 試験に関するツール類（開発するプログラムの概略仕様も含め）
- 試験データ
- 評価指標

(3) 試験実施

① 試験工程共通要件

結合試験及び総合試験の各工程において共通する要件を以下に示す。

- ・ 受託者は試験の管理主体として試験の管理を実施すると共に、その結果と品質に責任を負い適切な対応を行うこと。
- ・ 受託者は発注者及び関連する他システムの関係者との作業調整を行うこと。
- ・ 発注者に対し定期進捗報告及び問題発生時の随時報告を行うこと。
- ・ 各試験を行うため、一連のテストケース（入力、出力及び試験基準）、試験シナリオ（例外処理を含む）、試験データ、試験評価項目及び試験手順を各試験実施前に作成の上、発注者に提出すること。
- ・ 各試験終了時に、実施内容、品質評価結果及び次工程への申し送り事項等について、発注者と協議の上、試験実施報告書を作成すること。
- ・ 他システムとの接続試験を実施する際には、発注者、当該システム開発及び保守業者と十分な調整を図り、受託者の負担と責任において実施すること。

② 試験データ要件

試験データに係る要件を以下に示す。

- ・ 試験データは、原則として受託者において用意すること。
- ・ 試験データの管理は、受託者が責任を持って行うこと。なお、試験工程毎の試験計画書に試験データの種類を記載すること。

③ 結合試験

- ・ 結合試験に必要な機器等は、受託者の負担と責任において準備すること。
- ・ 製造した成果物が仕様に適合し、かつ本番環境で利用可能であることを確認できる評価指標を設定した上で、試験を実施すること。

④ 総合試験

- ・ 総合試験に必要な機器等は、発注者が準備するため、試験を実施するために必要な各種設定を受託者の責任において実施し、本番環境と同等の環境を準備すること。
- ・ 性能及び負荷の試験においては、本番環境と同様の環境により相応の負荷等をかけ、問題が発生しないことを確認すること。

⑤ セキュリティ試験

- ・ 開発したソフトウェアについて、攻撃手法（バッファオーバーフロー、SQL インジェクション等）として既知である入力があった場合にシステムのセキュリティに影響を及ぼさないことを確認すること。
- ・ システムの動作環境又は動作前提であるハードウェア及びソフトウェアについて、既知の脆弱性が存在しないこと、及び既知の攻撃手法に対して脆弱な設定が行われていないことを確認すること。
- ・ 上記事項の確認は、適切な試験ツールを選択して想定されるパターンを網羅的に行うこと。
- ・ セキュリティ試験において発見された脆弱性及び当該脆弱性に関して実施した対処について、試験実施報告書に記載すること。

5.4.2. 提案事項

上述した要件に加え、第2章で掲げた本業務の目標を達成するべく投資対効果を高めていくために、試験フェーズにおける作業はいかに行うべきか提案を求める。

5.5. 移行フェーズ

5.5.1. 必須要件

試験フェーズを経た成果物（対象システム）を実際の運用環境上に移行させ、動作検証を行う。

併せて既存システムで生成したデータを移行し、発注者にその動作を確認させ承認を得る。

移行フェーズに関する達成水準は次のとおり。これらの水準は最低満たすべき目標値として示すものである。

- システムテスト稼働時の導入サポート期間: 当日中にサポートを終えること
- システム本稼働時の導入サポート期間: 一週間以内でサポートを終えること

(1) プログラム及びデータの移行

プログラム及びデータの移行に係る要件を以下に示す。

- 移行計画書に下記の要件を具体的に記述し、それに基づいて発注者の了承を得ながら作業を進めること。
- 現行システムからの情報・データの抽出に関しては、（現行システムが存在する場合）現行システムの運用業者あるいは発注者によって、一般的なファイル形式にて抽出・提供までが行われる。受託者は、当該データを受領することを前提に、必要に応じ本システムへの移行プログラムの設計・開発、移行後のデータに関する正当性確認プログラムの設計・開発等、移行にあたって必要となる各種作業を実施すること。
- 受託者は、前項のデータ・プログラムを前提に、現行システムで利用している情報データを新システムへ移行し、付随する各種作業を実施すること。

(2) 受入試験

発注者が主体となって実施する受入試験に係る要件を以下に示す。

- 受入試験における具体的な手順及び結果を記入するための受入試験手順書（案）を作成すること。なお、システム操作に精通していない職員でも分かりやすい試験となるように工夫すること。
- 受入試験は発注者が主体となって行うが、発注者の求めに応じて受入試験を支援するための要員を確保すること。
- 受入試験で必要となる試験データについて準備するのを支援すること。
- 受入試験で確認された障害について対応方針を提示し発注者の承認を得ること。
- 発注者に承認された対応方針に従い、プログラム及びドキュメント等を修正すること。

5.5.2. 提案事項

上述した要件に加え、第2章で掲げた本業務の目標を達成するべく投資対効果を高めていくために、移行フェーズにおける作業はいかに行うべきか提案を求める。

5.6. 研修フェーズ

5.6.1. 必須要件

発注者に対し、対象システムにおける操作研修、運用研修を行う。

必要に応じて研修用資料及びマニュアルを作成する。

研修フェーズにおける達成水準を示す。これらの水準は最低満たすべき目標値として扱うこととする。

- マニュアル準備レベル: 標準的な製品マニュアルを提供すること

5.6.2. 提案事項

上述した要件に加え、第2章で掲げた本業務の目標を達成するべく投資対効果を高めていくために、研修フェーズにおける作業はいかに行うべきか提案を求める。

5.7. 運用フェーズ

5.7.1. 必須要件

対象システムを正常に稼働させるために必要な作業を行う。また、本業務の目標達成に向けた業務の改善策を立案し、実行する。

(1) システム運用

受託者は、次の各項で定める作業を、発注者の指示により実施するものとし、受託者が当該作業を行った場合は、その作業内容を記録し、発注者に報告しなければならない。この方法については発注者との協議の上、プロジェクト計画書として別途定めるものとする。

また、この作業により、システムの構成が変更された場合は、ドキュメント類（手順書等）及び構成情報を最新の状態に保つものとする。

① システム操作

受託者は、発注者の指示に基づき、システム運用に必要なシステム操作及びその操作に直接関連する作業を行う。その作業内容及び操作手順は、操作説明書として発注者が別に定める。

システム操作のうち、システム及びデータのバックアップに関する達成水準を示す。これらの水準は最低満たすべき目標値として扱うこととする。

- ・ バックアップの目的: 障害発生時のデータ損失防止を目的とする
- ・ バックアップ取得間隔: 月次で取得すること
- ・ バックアップ保存期間: 少なくとも1年間保存すること

② システム構成管理

受託者は、発注者の指示に基づき、システム運用業務責任者の管理の下、ソフトウェア保守業務責任者及びハードウェア保守業務責任者責任者と調整し、ソフトウェア又はハードウェアの改修等に対応して、システム変更時のシステムの構成管理を行う。その作業の内容及び操作手順は、操作説明書として発注者が別に定める。

システム構成管理に関する達成水準を示す。これらの水準は最低満たすべき目標値として扱うこととする。

- ・ 変更内容文書化率: 構成するシステムに変更があった際、変更内容を文書化して記録する割合は100%とすること

③ システム障害対応

受託者は、システム障害又はセキュリティ事案が発生した場合の問題の一次切り分け並びに対応の指示及び発注者への報告を行う。その対応手順は、運用手順書及びセキュリティ実施手順書として発注者が別に定める。

④ システム稼働監視

受託者は、発注者の指示に基づき、システムの稼働監視を行う。その作業内容及び手順は、運用手順書として発注者が別に定める。

システム稼働監視に関する達成水準は次のとおり。これらの水準は最低満たすべき目標値として示すものである。

- ・ 監視情報: エラー監視とする
- ・ 監視間隔: 手動監視（不定期）とする

⑤ ログ管理

受託者は、発注者の指示に基づき、システムにおけるログの収集及びログの解析を行う。その作業内容及び手順は、運用手順書として発注者が別に定める。

⑥ システム運用付随作業

- ・ 問い合わせ対応（又はヘルプデスク）: 受託者は、発注者からのシステムに関する問い合わせの対応及び利用者からのシステムに対するヘルプデスク作業を行う。
- ・ 会議の運営: 受託者は、月次会議を開催し、当該月の作業記録等及び最新の構成情報に関する報告書を提出する。その会議規約はプロジェクト計画書として受託者、発注者との間で別に定める。

- ・ コンサルティング: 受託者は、発注者の指示に基づき、システムの運用に関連した技術動向の把握、効果的・効率的なシステム運用の提案、個別依頼事項に基づくシステムの調査を行い、発注者に報告するなど、当該システムにおけるコンサルティングを行う。
- ・ 運用に関する訓練: 受託者は、通常運用、保守運用に加えて、定期的に障害発生時の復旧作業に関する訓練を実施する。

5.7.2. 提案事項

上述した要件に加え、第2章で掲げた本業務の目標を達成するべく投資対効果を高めていくために、運用フェーズにおける作業はいかに行うべきか提案を求める。

5.8. 保守フェーズ

5.8.1. 必須要件

対象システムに不具合が生じた場合、あるいは不具合が生じるおそれがある場合にシステムおよびデータの修補を行う。また、本業務の目標達成に向けたシステムの改善策を立案し、実行する。

(1) ソフトウェア保守

受託者は、次の各項で定める作業を、発注者の指示により実施するものとし、受託者が当該作業を行った場合は、その作業内容を記録し、発注者に報告しなければならない。この方法については発注者との協議の上、プロジェクト計画書として別途定めるものとする。

また、この作業により、システムの構成が変更された場合は、ドキュメント類（手順書等）及び構成情報を最新の状態に保つものとする。

① ソフトウェア改修

受託者は、発注者の指示に基づき、既存のソフトウェアの内容を改修する場合は、発注者が提示するソフトウェア改修仕様書、プログラム設計書、プログラムソースコードを参照のうえ、ソフトウェア改修作業を行う。この改修作業にはソフトウェア改修仕様書に定める動作試験等も含まれる。

さらに、改修したソフトウェアが動作するシステム環境を整え、納品作業を行い、その結果を成果物とともにシステム運用業者に報告する。

② ソフトウェア構成管理

受託者は、システムを構成するソフトウェアの設定情報又はプログラム仕様に変更があった場合は、ソフトウェアの構成管理を行う。その作業内容及び手順は、運用手順書として発注者が別に定める。

ソフトウェア構成管理に関する達成水準を示す。これらの水準は最低満たすべき目標値として扱うこととする。

- ・ 変更内容文書化率: システムを構成するソフトウェアの設定情報又はプログラム仕様に変更があった際、変更内容を文書化して記録する割合は 100% とすること

③ バージョンアップ及びパッチ適用

受託者は、発注者の指示に基づき、システムを構成するソフトウェアのバージョンアップを行う場合は、発注者が提示するプログラム設計書、システム構成情報を参照のうえ、そのバージョンアップの可否を判断する。判断の結果、バージョンアップ可能と判断した場合は、バージョンアップ作業を行う。このバージョンアップ作業には、動作試験等も含まれる。

さらに、バージョンアップしたソフトウェアが動作するシステム環境を整え、納品作業を行い、その結果を成果物とともに発注者に報告する。

バージョンアップ不能と判断した場合には、その旨を発注者に報告する。

パッチ適用作業に関する達成水準を示す。これらの水準は最低満たすべき目標値として扱うこととする。

④ システム復旧業務

受託者は、システムに障害が発生した場合は、発注者の指示に基づき、発注者が提示する操作説明書、基本設計書及びプログラム設計書を参照のうえ、バックアップ情報からシステムの復旧を行い、システム復旧の成功を確認する。その確認後、その結果を発注者に報告する。

また、システム復旧が失敗した場合には、更に一世代前のバックアップ情報からシステムの復旧を行い、バックアップ情報が存在しなくなるまでこれを繰り返す。バックアップ情報が存在しなくなった場合は、システム復旧計画とともにその旨を発注者に報告する。

⑤ 障害等原因調査

受託者は、発注者からシステム障害又はセキュリティ事案発生による障害等原因調査を指示された場合は、発注者が提示する操作説明書及び基本設計書を参照の上、調査を行い、その結果をシステム運用業者に報告する。

障害等原因調査に関する達成水準を示す。これらの水準は最低満たすべき目標値として扱うこととする。

- ・ 今回は特に指定しない。

⑥ ソフトウェア保守付随作業

- ・ 問い合わせ対応: システム運用業務責任者を經由して、発注者からのソフトウェアに対する問い合わせの対応を行う。
- ・ コンサルティング: システムの運用に関連した技術動向の把握、効果的・効率的なソフトウェアの提案、個別依頼事項に基づくソフトウェアの調査を行い発注者に報告するなど、当該ソフトウェア保守におけるコンサルティングを行う。
- ・ パッチリリース情報の提供: 定期的に発注者へパッチリリース情報を提供する。
- ・ 性能試験: システムが稼働期間中に渡って、要求された性能を発揮できるかを定期的に試験する。試験に際しては、全ての機能について目標値を満たしていることを確認する。

(2) ハードウェア保守

受託者は、次の各項で定める作業を、発注者の指示により実施するものとし、受託者が当該作業を行った場合は、その作業内容を記録し、発注者に報告しなければならない。この方法については発注者との協議の上、プロジェクト計画書として別途定めるものとする。

また、この作業により、システムの構成が変更された場合は、ドキュメント類（手順書等）及び構成情報を最新の状態に保つものとする。

① システム操作

受託者は、発注者の指示に基づきハードウェアの稼働に必要な操作及びその操作に直接関連する作業を行う。その作業内容及び手順は、操作説明書として発注者が別に定める。

② ハードウェア構成管理

受託者は、システムを構成するハードウェアの仕様に変更があった場合は、ハードウェアの構成管理を行う。その作業内容及び手順は、運用手順書として発注者が別に定める。

ハードウェア構成管理に関する達成水準を示す。これらの水準は最低満たすべき目標値として扱うこととする。

- ・ 変更内容文書化率: システムを構成するハードウェアの設定情報に変更があった際、変更内容を文書化して記録する割合は 100% とすること

③ ハードウェア復旧

受託者は、システムに障害が発生した場合は、発注者の指示に基づき、発注者が提示する操作説明書、ハードウェア構成図等を参照のうえ、機器の稼働状況を確認し、ハードウェアに起因する障害である場合は、その復旧を確認する。その確認後、その結果を発注者に報告する。

④ 障害等原因調査

受託者は、発注者よりシステム障害又はセキュリティ事案発生による障害等原因調査を指示された場合は、発注者が別に定める操作説明書及び基本設計書を参照の上、調査を行い、その結果をシステム運用業者に報告する。

障害等原因調査に関する達成水準を示す。これらの水準は最低満たすべき目標値として扱うこととする。

- ・ 今回は特に指定しない。

⑤ ハードウェア稼働監視

受託者は、発注者の指示に基づきハードウェアの稼働監視を行う。その作業内容及び手順は、運用手順書として発注者が別に定める。

⑥ ハードウェア保守付随作業

- ・ 問い合わせ対応: システム運用業務責任者を經由して、発注者からのハードウェアに対する問い合わせの対応を行う。
- ・ コンサルティング: システムの運用に関連した技術動向の把握、効果的・効率的なハードウェア構成の提案、個別依頼事項に基づくハードウェアの調査を行い発注者に報告するなど、当該ハードウェア保守におけるコンサルティングを行う。
- ・ 性能試験: システムが稼働期間中に渡って、要求された性能を発揮できるかを定期的に試験する。試験に際しては、全ての機能について目標値を満たしていることを確認する。

(3) ネットワーク保守

受託者は、次の各項で定める作業を、発注者の指示により実施するものとし、受託者が当該作業を行った場合は、その作業内容を記録し、発注者に報告しなければならない。この方法については発注者との協議の上、プロジェクト計画書として別途定めるものとする。

また、この作業により、システムの構成が変更された場合は、ドキュメント類（手順書等）及び構成情報を最新の状態に保つものとする。

① システム操作

受託者は、発注者の指示に基づきネットワークの稼働に必要な操作及びその操作に直接関連する作業を行う。その作業内容及び手順は、操作説明書として発注者が別に定める。

② ネットワーク構成管理

受託者は、システムを構成するネットワークの仕様に変更があった場合は、ネットワークの構成管理を行う。その作業内容及び手順は、運用手順書として発注者が別に定める。

ネットワーク構成管理に関する達成水準を示す。これらの水準は最低満たすべき目標値として扱うこととする。

- ・ 変更内容文書化率: システムを構成するネットワークの設定情報に変更があった際、変更内容を文書化して記録する割合は 100% とすること

③ ネットワーク復旧

受託者は、システムに障害が発生した場合は、発注者の指示に基づき、発注者が提示する操作説明書、ネットワーク構成図等を参照のうえ、機器の稼働状況を確認し、ネットワークに起因する障害である場合は、その復旧を確認する。その確認後、その結果を発注者に報告する。

④ 障害等原因調査

受託者は、発注者よりシステム障害又はセキュリティ事案発生による障害等原因調査を指示された場合は、発注者が別に定める操作説明書及び基本設計書を参照の上、調査を行い、その結果をシステム運用業者に報告する。

障害等原因調査に関する達成水準を示す。これらの水準は最低満たすべき目標値として扱うこととする。

- ・ 今回は特に指定しない。

⑤ ネットワーク稼働監視

受託者は、発注者の指示に基づきネットワークの稼働監視を行う。その作業内容及び手順は、運用手順書として発注者が別に定める。

⑥ ネットワーク保守付随作業

- ・ 問い合わせ対応: システム運用業務責任者を經由して、発注者からのネットワークに対する問い合わせの対応を行う。
- ・ コンサルティング: システムの運用に関連した技術動向の把握、効果的・効率的なネットワーク構成の提案、個別依頼事項に基づくネットワークの調査を行い発注者に報告するなど、当該ネットワーク保守におけるコンサルティングを行う。
- ・ 性能試験: システムが稼働期間中に渡って、要求された性能を発揮できるかを定期的に試験する。試験に際しては、全ての機能について目標値を満たしていることを確認する。

5.8.2. 提案事項

上述した要件に加え、第2章で掲げた本業務の目標を達成するべく投資対効果を高めていくために、保守フェーズにおける作業はいかに行うべきか提案を求める。

5.9. システム外フェーズ

5.9.1. 必須要件

システムと関連しない次の作業は、このシステム外フェーズの中で行う。

①作業名：「窓口支援システム」RPA シナリオ作成業務

本システムと連携し基幹系業務システムを自動操作する RPA のシナリオを作成すること。作成するシナリオは以下を前提とし、詳細については本市担当者と協議の上、作成すること。RPA 用の端末および基幹系業務システムを操作する環境については、本市にて用意する。また、本稼働後は職員がメンテナンスできるよう指導すること。

| RPA シナリオ | 自動化内容 | 対象システム |
|----------|------------|-------------------|
| 証明受付業務 | 住民票発行 | 住民基本台帳システム (標準化前) |
| | 印鑑証明書発行 | 印鑑登録システム (標準化前) |
| | 所得・課税証明書発行 | 税システム (標準化前) |

(1) 業務名

RPA シナリオ作成業務

(2) 事業の背景

窓口支援システムと連携して基幹系業務システムを自動操作する RPA シナリオの作成が必要である。これにより、職員の業務効率化とミスの削減、市民サービスの向上を目指す。

(3) 事業の目的

本事業の目的は、窓口支援システムと連携する基幹系業務システムの自動操作を可能にする RPA シナリオを作成し、職員がメンテナンス可能な形で稼働させることである。これにより、業務効率化と迅速な市民サービスの提供を実現する。

(4) 事業に対する課題

本事業における課題は、RPA シナリオの精度と信頼性の確保である。特に、住民基本台帳システムや印鑑登録システム、税システムなど複数の基幹系システムと連携する際のトラブルシューティングが重要である。また、職員がシナリオのメンテナンスを行えるようにするための教育も課題となる。

(5) 本業務の成果指標（KGI）

- ① RPA シナリオの完成度（すべての指定業務が自動化され、エラー率【失敗回数/総テスト回数×100】が 1%未満）
- ② RPA 導入後の業務処理時間の短縮（平均 30%の短縮）

(6) 本業務の取組指標（KPI）

- ① 各 RPA シナリオのテスト完了率（100%）
- ② 市民課職員の RPA メンテナンス研修受講率（100%）
- ③ システムトラブル発生時の対応速度（30 分以内）

(7) スケジュールとマイルストーン

2024 年 11 月：RPA シナリオ設計
2024 年 12 月：RPA シナリオ開発
2025 年 2 月：PRA シナリオテスト・職員研修実施
2025 年 3 月：本稼働開始

(8) 作業要件

- ① RPA シナリオの設計と開発
 - A) 要件定義
 - 各業務プロセスのヒアリング
 - 自動化するプロセスの選定
 - 業務フローの可視化とドキュメント化
 - 例外処理とエラー処理の要件定義
 - B) RPA シナリオ設計
 - 各業務プロセスの詳細設計
 - RPA ツールの選定と設定
 - シナリオのスクリプト作成（RPA のワークフロー設計）
 - ロジックおよびフローのレビューと承認
 - C) 開発と実装
 - RPA シナリオの開発（コーディング）

開発環境でのシナリオ実行テスト
初期デバッグと修正
開発完了後の内部レビュー

② 各基幹系業務システムとの連携テスト

- A) テスト計画作成
 - テスト項目の定義
 - テストスケジュールの作成
 - テストデータの準備
 - テスト環境の構築

- B) 連携テスト実施
 - 各基幹系システムとの連携確認
 - 正常系・異常系テストの実施
 - 実行結果の記録と分析
 - 発見された問題の修正と再テスト

- C) テスト結果レビュー
 - テスト結果のレビュー会議
 - 関連ドキュメントの更新
 - テスト結果の報告書作成
 - 最終承認とテスト完了

③ 職員向けのメンテナンス研修の実施

- A) 研修計画の作成
 - 研修対象者の選定
 - 研修内容の決定
 - 研修スケジュールの策定
 - 研修資料の作成

- B) 研修実施
 - RPA シナリオの基本操作説明

メンテナンス手順の詳細説明
ハンズオンセッション（実際に操作しながら学習）
質疑応答セッション

- C) 研修評価とフィードバック
研修後の理解度テストの実施
参加者からのフィードバック収集
研修内容の改善点洗い出し
研修資料の更新

④ 稼働後のシステムトラブル対応サポート

- A) サポート体制構築
トラブル対応の責任者と連絡窓口の設定
トラブルシューティングガイドの作成
トラブル対応フローの明確化
- B) トラブル発生時の対応
トラブルの即時受付と初期対応
問題の再現と原因分析
必要な修正の実施とテスト
修正後のシステム再稼働
- C) トラブル記録と報告
トラブル内容と対応内容の記録
トラブル対応結果の報告
トラブル事例集の作成
継続的な改善と予防策の策定

(9) 納品物

- 完成した RPA シナリオ
- 各基幹系業務システムとの連携テスト報告書
- 職員研修資料および実施報告書
- 稼働後のサポート計画書

5.9.2. 提案事項

上述した要件に加え、第2章で掲げた本業務の目標を達成するべく投資対効果を高めていくために、システム外フェーズにおける作業はいかに行うべきか提案を求める。

第6章 業務遂行に関する要件

業務遂行に際して、発注者との合意事項はプロジェクト計画書としてまとめること。

6.1. プロジェクト管理

6.1.1. 必須要件

(1) プロジェクト管理方法

PMBOK（Project Management Body of Knowledge）など、世界的にも標準手法として認知されているプロジェクト管理方法を用いること。

(2) プロジェクト基礎データの収集報告方法

プロジェクトの進捗・品質を担保するために必要な基礎データを明確にし、その取得方法、報告方法について発注者と合意したうえ収集すること。発注者に対する報告は収集した基礎データをもとに行うこと。

6.1.2. 提案事項

上述した要件に加え、第2章で掲げた本業務の目標を達成するべく投資対効果を高めていくために、プロジェクト管理はどのように行うべきか提案を求める。

6.2. 体制及び要員

6.2.1. 必須要件

(1) プロジェクト体制

本業務の遂行に関するプロジェクト実施体制で臨むこと。

外部組織、協力会社などが存在する場合、その関係、役割、作業分担、責任範囲、指揮系統を明確にすること。

(2) 要員計画

本業務中の各フェーズを遂行するために、専任のプロジェクトマネージャーを1人割り当てること。

運用フェーズにおいては、個別の責任者（システム運用業務責任者）を割り当てることとし、同時期に並行して遂行する他フェーズのプロジェクトマネージャーとは兼務させないこと。

プロジェクト要員を計画し、要員の情報(プロフィール情報、スキル情報、参画期間、経験情報)を明確にすること。

要員計画に関する達成水準を示す。全ての要員は少なくともこの水準を満たす者で配置すること。

- ・ プロジェクト要員のスキルレベル: システムの構成を把握し、ログの収集・確認が実施できる程度のレベルを要する

(3) 組織管理・コミュニケーション管理方法

本業務におけるプロジェクト組織の管理方法、組織間・組織内のコミュニケーション管理方法についてあらかじめ発注者と合意すること。

6.2.2. 提案事項

上述した要件に加え、第2章で掲げた本業務の目標を達成するべく投資対効果を高めていくために、体制・要員はどうであるべきか提案を求める。

6.3. 打合せ・報告

6.3.1. 必須要件

受託者は、事業全体のスケジュール等に十分配慮し、発注者との打合せ・報告等を主体的に行うこと。

受託者は、本業務の実施にあたり、発注者で行う打合せ、報告等に関する議事録を作成し、発注者にそのつど提出して内容の確認を得るものとする。

6.3.2. 提案事項

上述した要件に加え、第2章で掲げた本業務の目標を達成するべく投資対効果を高めていくために、打合せ・報告はどのように行うべきか提案を求める。

6.4. 本業務の納品物

6.4.1. 必須要件

以下に記すものを発注者が示す期限までに納品すること。

なお、中間成果物に関しては、各フェーズの完了時に提出を行うこと。内容は発注者と協議し、承認を得たものを提出すること。

(1) 対象システム

システム一式（ソースコード（本業務で新たに作成する部分など、契約書により著作権等が発注者に帰属するもの等）及び実行ファイルを含む）

(2) 対象システムに係る各種ドキュメント

発注者が主に想定するドキュメント成果物については下記のとおりとする。なお詳細については発注者と協議のうえ決定する。

① 要件定義フェーズ

| 成果物 | 内容 |
|-----------|--|
| システム要件定義書 | 新システム体系、新機能要件、新業務フロー及び非機能要件等、発注者と要件定義の過程で検討、合意した資料 |

② 設計フェーズ

| 成果物 | 内容 |
|---------------|--|
| 機能構造図 | システム全体機能関連図、個別システム単位の機能関連図 |
| 画面一覧 | 画面一覧 |
| 帳票一覧 | 帳票一覧 |
| バッチ一覧 | バッチ一覧 |
| 詳細設計書 (画面) | 画面設計書、システム全体機能概要書、個別システム単位の機能概要書、プログラムの処理内容を詳細に定義した設計書、画面入出力項目のチェック・編集を定義した設計書、画面遷移図 |

| | |
|----------------|---|
| 詳細設計書 (帳票) | 帳票レイアウト、帳票出力項目の編集を定義した設計書、プログラムの処理内容を詳細に定義した設計書 |
| 詳細設計書 (バッチ) | ジョブ関連図、ジョブスケジューラ一覧、プログラムの処理内容を詳細に定義した設計書 |

③ 製造フェーズ

| 成果物 | 内容 |
|-------------|------------------------------|
| 単体試験計画書 | 単体試験の方式、作業手順を定義した計画書 |
| 単体試験チェックリスト | 単体試験のチェックリスト、および試験結果 |
| 単体試験結果報告書 | 単体試験の実施結果、評価をまとめた報告書(単体試験全体) |

④ 試験フェーズ

| 成果物 | 内容 |
|---------------|--------------------------|
| 結合試験計画書 | 結合試験の方式、作業手順を定義した計画書 |
| 結合試験シナリオ | 結合試験のシナリオ |
| 結合試験結果報告書 | 結合試験の実施結果、評価をまとめた報告書 |
| セキュリティ試験計画書 | セキュリティ試験の方式、作業手順を定義した計画書 |
| セキュリティ試験シナリオ | セキュリティ試験のシナリオ |
| セキュリティ試験結果報告書 | セキュリティ試験の実施結果、評価をまとめた報告書 |

⑤ 移行フェーズ

| 成果物 | 内容 |
|-------------|----------------------------------|
| データ移行計画書 | データ移行の方式、作業手順を定義した計画書 |
| データ移行仕様設計書 | 新システムへの移行要件や移行プログラムの処理内容を定義した設計書 |
| データ移行実施報告書 | データ移行の実施結果、評価をまとめた報告書 |
| 稼働環境移行実施報告書 | 稼働環境への移行の実施結果をまとめた報告書 |
| システム構成図 | システムの構成図（構成内容含む） |
| 環境定義書 | システム環境構築に関する各種定義情報をまとめたもの |
| 受入試験計画書 | 受入試験の方式、作業手順を定義した計画書 |
| 受入試験シナリオ | 受入試験のシナリオ |

⑥ 研修フェーズ

| 成果物 | 内容 |
|------------|---|
| 研修計画書 | 研修実施のための計画をまとめたもの |
| 管理者向け操作説明書 | 研修において作成、使用した操作説明書。運用業務においても同じものが使われることが望ましい。 |
| 利用者向け操作説明書 | 研修において作成、使用した操作説明書。運用業務においても同じものが使われることが望ましい。 |

⑦ 運用フェーズ

| 成果物 | 内容 |
|-------------|--|
| 操作説明書 | システム開発時に作成し、納品されたもの。運用行為で変更したものを修正して納品すること |
| 運用手順書 | システム開発時に作成し、納品されたもの。運用行為で変更したものを修正して納品すること |
| 構成管理書（構成情報） | システム開発時に作成し、納品されたもの。運用行為で変更したものを修正して納品すること |
| セキュリティ実施手順書 | セキュリティインシデントが発生した場合の実施手順書 |
| 各種会議・打合せ議事録 | 議論や合意形成の経緯を記録したもの |

⑧ 保守フェーズ

| 成果物 | 内容 |
|-------------|--|
| システム要件定義書 | システム開発時に作成し、納品されたもの。保守行為で変更したものを修正して納品すること |
| 詳細設計書 | システム開発時に作成し、納品されたもの。保守行為で変更したものを修正して納品すること |
| 運用手順書 | システム開発時に作成し、納品されたもの。保守行為で変更したものを修正して納品すること |
| 構成管理書（構成情報） | システム開発時に作成し、納品されたもの。保守行為で変更したものを修正して納品すること |
| 操作説明書 | システム開発時に作成し、納品されたもの。保守行為で変更したものを修正して納品すること |
| 各種会議・打合せ議事録 | 議論や合意形成の経緯を記録したもの |

(3) システム外フェーズによる成果物

システム外フェーズにおける成果物については、発注者と協議の上決定する。

(4) 形式等

書類（紙媒体）は、A4 判縦長横書き両面を原則とし、日本語表記のもの 2 部（原本 1 部、複写 1 部）を提出すること。

書類（電子媒体）は、CD-R 又は、DVD-R により 1 部提出すること（ファイルフォーマットは、Microsoft Office 2003 以降形式、Microsoft Project、Microsoft Visio に対応できるデータ形式）。

(5) 納品場所

発注者の指定する場所に納品すること。

第7章 提案書作成要領

7.1. 提案書に関する要求事項

提案書に関する要求事項は、次のとおり。

7.1.1. 提案書の記述に対する要求事項

提案書の内容は、本仕様書で示した要求事項をすべて満たすこと求めているので、すべての事項に対応した記述をすること。記述内容に不備がないように十分注意すること。

また、本仕様書で示した提案事項は、要求事項を満たしたうえで、本事業の目標達成に寄与するべく、より優れた提案を求めているものであり、提案内容の性能、技術、ノウハウ等について明確に記述すること。

7.1.2. 提案書の構成及び記載事項

提案書の記述は、以下の項目の順番と内容に沿った構成で作成し、提案に当たっては、根拠を明示し具体的に記述すること。

(1) 本事業における対象システムの全体像に関する提案

提案の冒頭で、本事業において対象システムが果たす役割について、イメージ図等を用いて具体的に記述すること。

(2) 対象システムに関する提案

- 対象システムの機能要件に関する提案
要求（必須）事項については、どのように実現するのかの具体的な方策を記述すること。
提案事項については、提示した見積額の範囲の中で何を実現させるのかについて、その手法と共に記述すること。
- 対象システムの非機能要件に関する提案
信頼性、セキュリティ、可用性、拡張性等のそれぞれについて、どのように担保できるのかについて具体的に記述すること。
- 対象システムのファシリティ要件に関する提案

システムの重要性に応じた適切な環境をどのように確保するのかについて、具体的に記述すること。

- 対象システムのセキュリティ要件に関する提案
システムをセキュリティの脅威から守るための方策について、具体的に記述すること。
- 対象システムのサービス要件に関する提案
発注者が示すサービスレベルを確保するために、どのような方策を行うのかについて具体的に記述すること。
また、サービスレベルをさらに高める工夫について提案があれば記述すること。

(3) 作業に関する提案

- 要件定義フェーズに関する提案
要件定義において、受託者が考慮すべき事項、発注者に望む事項について記述すること。
- 設計フェーズに関する提案
- 製造フェーズに関する提案
- 試験フェーズに関する提案
- 移行フェーズに関する提案
移行作業におけるリスクを抽出し、そのリスクに対する方策について具体的に述すること。
- 研修フェーズに関する提案
- 運用フェーズに関する提案
- 保守フェーズに関する提案
- 廃棄フェーズに関する提案
- システム外フェーズに関する提案 - これらの作業で期待される成果をどのように得ていくのかについて具体的に記述すること。

(4) 業務遂行に関する提案

- プロジェクト管理に関する提案
本業務のプロジェクト管理におけるリスクを抽出し、そのリスクに対する方策について具体的に記述すること。
- 体制及び要員に関する提案
プロジェクトマネージャーの経験、能力を本業務でどのように活かすことができるのかについて記述すること。
- 打合せ・報告に関する提案

- 納品物に関する提案

(5) 見積費用総括表

様式に沿って、フェーズ及び年度ごとの見積費用について総括表を作成すること。

(6) その他参考資料（任意）

本業務に関連し、発注者に対して特に情報提供を必要とする場合は、すべての提案の末尾に、まとめて記述すること。添付資料による情報提供でも可能とする。

第8章 その他

8.1. 業務の再委託

本業務の全部または一部を再委託することは認めない。ただし、あらかじめ発注者から書面による承諾を得た場合は、この限りではない。

8.2. 知的財産権の帰属等

知的財産権等については、契約書（案）による。

8.3. 機密保持

受託者は本業務に係る作業を実施するに当たり、発注者から取得した資料（電子媒体、文書、図面等の形態を問わない。）を含め契約上知り得た情報を、第三者に開示または本業務に係る作業以外の目的で利用しないものとする。ただし次のいずれかに該当する情報は除くものとする。

- 取得した時点で、既に公知であるもの
- 取得後、受託者の責によらず公知となったもの
- 法令等に基づき開示されるもの
- 発注者から秘密でないと指定されたもの
- 第三者への開示または本業務に係る作業以外の目的で利用することにつき、事前に発注者と協議の上、承認を得たもの

受託者は発注者の許可なく取り扱う情報を指定された場所から持ち出し、あるいは複製しないものとする。

受託者は本業務に係る作業に関与した受託者の所属社員が異動した後においても、機密が保持される措置を講じるものとする。

受託者は本業務に係る検収後、受託者の事業所内部に保有されている本業務に係る発注者に関する情報を、裁断等の物理的破壊、消磁その他復元不可能な方法により速やかに抹消すると共に発注者から貸与されたものについては、検収後1週間以内に発注者に返却するものとする。

8.4. 情報セキュリティに関する受託者の責任

8.4.1. 情報セキュリティポリシーの遵守

受託者は発注者が示す情報セキュリティポリシーを遵守すること。なお、個人情報の扱いについては、発注者が示す個人情報取扱特記事項を遵守すること。

8.4.2. 情報セキュリティを確保するための体制の整備

受託者は発注者のセキュリティポリシーに従い、受託者組織全体のセキュリティを確保すること。

8.5. 契約不適合担保責任

検収後1年間において納入成果物に契約上の不適合があることが判明した場合、受託者は次のいずれかの対処を行うこと。

- 受託者の責任及び負担において、発注者が相当と認める期日までに補修を完了する。ただし、補修に過大な費用が掛かる場合は、受託者と発注者の合意の上で契約を解除する
- 受託者と発注者の合意の上で、委託契約代金について不適合相当額を減額する。

8.6. 法令等の遵守

受託者は、民法（明治29年法律第89号）、刑法（明治40年法律第45号）、著作権法、不正アクセス行為の禁止等に関する法律（平成11年法律第128号）等の関係法規を遵守すること。

受託者は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び受託者が定めた個人情報保護に関するガイドライン等を遵守し、個人情報を適正に取り扱うこと。

8.7. 応札条件

地域のIT人材育成の観点から、本業務の実施にあたって、受託者は下記のいずれかであることが望ましい。（地域IT企業：発注者の管轄地域内に本店を有する者、管轄地域内に支

店等を有し、当該支店等に勤務する従業員比率が50%以上の者、または当該支店等に勤務する従業員が50人以上（うちSE数が30人以上）の者）

- 地域 IT 企業
- 地域 IT 企業を含めた共同企業体
- 地域 IT 企業を再委託先とする企業

8.8. 特記事項

本業務は、2024 年度予算による実施を前提とするものであり、当該予算の実施承認が遅延する、あるいは中断される事態が生じた場合には、発注者と受託者との間でその対応策について別途協議するものとする。