

書かない窓口システム導入事業仕様書

この仕様書は、小郡市（以下「発注者」という）が発注する下記の業務に関して、受注者が当該業務を履行するために必要な事項を定める。

1. 事業名

書かない窓口システム導入事業

2. 事業目的

本市はベッドタウン化の進展に伴い、大量転出入等も同時期に集中して発生する環境を抱えており、窓口業務においては住民異動業務に住民の負担及び職員の事務作業がもっとも時間を要している。

住民サービス向上と職員の事務効率向上という観点からも、住民異動手続き（特に転入手続き）の効率化が喫緊の課題となっている。

このような本市の特性を踏まえ、本システムを導入することで、転入者が記載していた各種申請書（住民異動届だけでなく印鑑登録・住民票等）を記載する必要がなくなり、「書かない窓口」へ転換することによって、庁舎滞在時間の縮減による感染症拡大防止と住民サービスの向上を図る。

3. 履行場所

小郡市役所

4. 事業期間

①システム導入期間 契約締結日の翌日から令和6年2月29日まで

②システム運用・保守期間 令和6年3月1日から令和8年3月31日まで

（地方自治法第234条の3及び小郡市長期継続契約を締結することができる契約を定める条例に基づく長期継続契約）

5. 事業内容及び成果物

(1) 委託内容

- ・本システムの構築（設計・構築・テスト・移行・操作研修等）
- ・ネットワークの環境と整合性を考慮したシステム構築
- ・運用・保守
- ・その他必要な作業

(2) 成果物

成果物の内容は、以下のとおりとする。

- ・WBS（工程表）
- ・課題管理表

- ・要件定義書（打ち合わせ書）
- ・ネットワーク設計図
- ・移行リハーサル結果報告書
- ・システム操作手順書
- ・サービスサポート説明資料
- ・業務運用フロー

(3) 成果物納品場所

期日までに小郡市役所市民課 総合窓口準備室へ納品すること。

6. 提案要件等

(1) 受託実績

- 提案システムについて、本市の人口と同等規模以上の自治体での稼働実績があること。
- 窓口業務は正確性とプライバシー保護について独自のノウハウを必要とするため、戸籍住民窓口業務（住民記録システム・戸籍システム等）におけるシステムの導入実績があること。但し、開発元が別会社の場合は導入実績に含めないこと。
- 業務の流れを可視化して BPR を実施する必要があるため、窓口業務の業務分析または市民課窓口の業務委託事業の実績を有すること。

(2) 実施体制編成

システム導入にあたり、作業計画書を作成し、適切な作業管理を実施すること。また、業務を円滑かつ確実に進めるため、必要なスキルおよび経験を有するメンバーを配置すること。作業管理者は、本業務の推進に責任を負うに足る知見と業務経験を有するものを選任すること。本業務遂行に関する本市からの要請、連絡や確認等は、原則作業管理者を通じて行う。また、作業従事者については、担当する業務に必要な業務経験を有するものを配置すること。

(3) 業務の可視化、改善提案

システム導入にあたり、現在の事務がどのように改善できるか、BPR の視点を提案に盛り込むこと。

7. 構築スケジュール

本システムの構築スケジュールは、以下のとおりとする。

期 間	内 容
令和5年7月～	要件定義（非機能要件定義含む）
	各種設計（画面・帳票・バッチ処理等） （仮想基盤・データベース・プログラム・運用業務等）
	環境構築
	総合テスト 運用テスト 受入テスト・市ネットワーク環境での運用テスト

令和6年1月～2月	仮稼働及び職員研修
令和6年3月	本番稼働

※上記スケジュールは案であり、詳細は別途調整とする。

8. 要求システムの概要

(1) システム機能構成要素

本市の事業目的が達成できるシステムを提案すること。

(2) 調達するシステム等

本システムは、下記を前提とした構成とする。

a. 利用環境等

ア システム環境

システム構成は LGWAN-ASP サービスを活用したクラウド型システムを導入すること。

なお、利用するデータセンターは以下要件を満たすこと。

- ・利用するクラウドサービス事業者のデータセンターは、日本国内に立地されたデータセンターとすること。
- ・震度6強以上の地震に耐え得る耐震構造を採用した建物で、建物内の設備や機器等に損害を与えない構造であること。
- ・火災報知設備、消火設備、非常照明設備等の建築設備が設置されていること。
- ・サーバ室は、設置機器に影響を与えないよう、水を使用しない不活性ガス（窒素ガス等）の消火設備を設置していること。
- ・電力会社から2系統以上で受電していること。
- ・商用電力の供給が停止した場合、コンピュータシステムに影響を及ぼさない状態を確保できる十分な容量を持つ非常用自家発電設備が設置されていること。
- ・自家発電設備は、無給油で48時間以上連続運転可能であること。
- ・非接触カード、生体認証、監視カメラによるセキュリティを実施していること。
- ・データセンターで24時間365日の保守運用を実施していること

イ 運用時間

- ・平日 8:00～20:00
 - ・土日祝休日、年末年始（12月29日～翌年1月3日） 未稼働
- ※繁忙期（3月中旬～4月上旬／6日間予定）の土日は平日と同様に稼働すること。

b. 性能要件

データ量及びユーザーの増加に対して、システムのパフォーマンスが低下しないように下記条件の記載事項を担保できる十分なキャパシティを備えること。

- ア システム利用者数 約20名
- イ 同時接続最大数 4台
- ウ 年間保管データ数 11,000件以上

【参考】小郡市実績 令和4年1月～令和4年12月届出数 6,487件
 （転入2,533件、転居1,115件、転出1,955件、その他世帯変更等884件）

エ データ保存年限 3年以上

c. 信頼性要件

- ア 運用時間内でのサービス提供が可能で、稼働率 99.5%以上を目標とすること。ただし、予め計画されたシステムメンテナンス等による停止は除く。
- イ バッチ処理が必要な場合は、発注者が指定するオンライン運用開始時間までに完了すること。
- ウ システム障害、異常入力や処理を検出し、データの滅失や改変を防止する対策を講じること。
- エ 障害等でデータ復旧が必要な場合、発注者の業務への影響を抑制するため、データ復旧時間の短縮やデータ損失の抑制を図りつつ、データ復旧を確実に実施できること。
- オ 運用中のトラブルが発生した際に、その原因を検証できるよう必要なログを取得できること。
- カ 障害時の運用手順については、障害時の連絡体制・対応フロー等を定めること。
- キ 自動バックアップ機能を備え、常に最低でも 24 時間前までのデータを保持すること。
- ク 受注者は自動バックアップ処理が正常に動作及び完了しているか定期的に確認すること。
- ケ 本システムの保守作業前等を実施する臨時のバックアップ作業や障害復旧のために実施するリストア（データ復元等）作業が必要となった場合は、受注者において作業を実施すること。
- コ 特定個人情報保護評価（PIA）を想定したアクセス管理を可能としておくこと。

d. 機器の配置場所及び台数

- ア 設置場所：小郡市役所
- イ 台数：本市の異動件数ならびに職員数に応じた適切な機器の台数を提案すること。また、オンサイト保守対応不可の機器については故障した場合を考慮した保守設計として、1 台の予備機を準備すること。

【小郡市役所 本庁】※下記は予備機を含む数

- ・スキャナ 5 台
- ・タブレット 5 台
- ・二次元コードリーダー 5 台
- ・端末 4 台

e. 利用環境

- ア 対象 番号利用事務系ネットワークに接続された端末
- イ 同時ライセンス 4 ライセンス以上
- ウ OS Windows 10 Pro(+LTSC ライセンス必須)
- エ CPU インテル Core i3-10110U プロセッサ
- オ メモリ 8GB(4GB×2)
- カ HDD 500GB HDD

f. ネットワーク環境

本市のネットワーク環境は以下のとおりであり、受注者は本環境下で他の業務に影響を与えず、システムの稼働を保障するものとする。

- ア 番号利用事務系ネットワーク 100Mbps
- イ クライアント PC の接続方法 有線 LAN
- ウ 既存ネットワークの利用プロトコル TCP/IP

(3) 住民記録システムの標準化及び行政手続きのデジタル化

提案する本システムを利用するにあたり、想定される利用方法や今後の展望がある場合は、企画提案書に記載すること。

(4) 要求機能の概要

本システムにおける要求機能は以下のとおりとする。

a. 住民異動届等の作成

ア 他自治体からの通常転入者の場合

持参する転出証明書を OCR で処理し、その結果から異動届に必要な世帯主、新・旧住所を含む項目の情報を生成・保持し、それら情報を異動届の適切な箇所に自動で反映できること。反映した情報をもとに書類形式で画面表示され、電子的に異動届が作成できること。

イ 他自治体からの特例転入の場合

統合端末から出力される転出証明確認書等を OCR で処理することで、「ア」と同様の処理ができること

ウ 国外からの転入の場合

日本人の場合は戸籍全部・一部事項証明や戸籍附票を OCR 処理し、その結果から異動届に必要な項目の情報を生成・保持し、その情報を用いて異動届作成画面への貼付け（コピー&ペースト）機能によって異動届が作成できること。外国人の国外転入の場合は、在留カード・特別永住者証明書を OCR で処理し、その結果から異動届に必要な項目の情報を生成・保持する。その情報が画面表示され、電子的に異動届を作成できること。

エ 転居、転出、世帯変更、職権記載の場合

運転免許証又はマイナンバーカードの券面を OCR 処理し、運転免許証の場合は 3 情報（氏名・住所・生年月日）、マイナンバーカードの場合は 4 情報（氏名・住所・生年月日・性別）を用いて異動届に必要な項目の情報を生成・保持する。その情報が画面表示され、電子的に異動届を作成できること。尚、住民記録システムの標準化を控えているため、住民記録システムと連携し、住民記録データを活用する仕組みの構築については行わないこと。

オ OCR 処理ができない場合

OCR 処理やデータ参照ができない手入力項目においては、入力負担の少ない簡便な方法を取り入れること。

カ その他機能

書類形式で画面表示された異動届に確認番号やメモの入力、備考登録、単漢字検

索・入力ができることなどの機能を備えること。また、作成した異動届は印刷ができること。

b. OCR 処理用帳票の定義体の整備

ア 本稼働までに令和4年4月から令和5年3月までで本市の転入元上位100自治体の転出証明書フォーマットが事前にセットアップされていること。

イ クラウドサービス上で保管されている他の自治体で定義体として整備済みの転出証明書フォーマットは、本市においても利用可能な仕組みであること。

ウ 転出証明書以外に本市が提供する在留カード・特別永住者証明書も事前にセットアップすること。

c. 付随する手続きに必要な書類の作成

電子的に作成した異動届の項目を使い、本市が提供する Excel 形式の申請書フォーマットをもとにした住民票関係請求書や印鑑登録証明書交付申請書、異動に付随する他課で使用する書類が作成・印刷できること。なお、現時点では20種類の申請書類を想定しているが、システム上は70種類以上搭載できること

d. 異動を伴わない申請書作成機能

証明書交付等の住民異動が発生しない申請・請求に対応した申請書作成機能を有すること。尚、職員負担を軽減するために「a.エ」と同様の処理ができること。構築方式についても「a.エ」と同様とする。

e. 届出書及び添付書類の電子的な保存と管理

電子的に作成した届出書と転出証明書や委任状などの添付書類は、PDF化等により電子的に保存し管理できること。

f. 電子化した異動届及び添付書類の検索機能

電子化した異動届や届出書等に加え、転出証明書及び添付書類の検索機能を備え、他市区町村からの問合せ時の検索性を向上させること。また、各種書類は印刷できること。

g. 使用帳票の変更対応

異動届の書類や業務照会用住民票、住民票関係請求書等のレイアウト、用紙サイズ等が変更になった場合においても対応できる仕様であること。

h. 本システムで使用する文字

住民記録システム標準化を見据え、戸籍統一文字や住基ネット統一文字を網羅し、国際標準化が完了されたフォントである IPAmj 明朝フォントを採用していること。

i. 住民記録システムとの連携

住民記録システムの標準化を控えているため、連携については書かない窓口システムにて作成した異動届データを参照し、RPA を介して住民記録システムへ入力反映するための RPA シナリオを構築すること。また、住民記録システムの文字コードに対応する文字変換テーブルも受注者にて作成すること。

RPA のライセンス費用については、運用経費の見積額に3ヵ年度分を含めること。

ア RPA ソフト

- ・RPA ソフトは、受注者において調達し、ライセンス使用期間は、別途協議の上、決定するものとする。

- ・ライセンス数は、4ライセンスとし、フル機能版1式、シナリオ実行版3式のライセンスを用意すること。

イ RPA シナリオ構築

- ・シナリオ構築を行う前に、業務担当者にヒアリングを行い、詳細に業務内容を確認すること。
- ・シナリオ構築の対象は、以下の異動事由とする。

転入（全部／一部）

転居（全部／一部）

転出（全部／一部）

特例転入（全部／一部）

特例転出（全部／一部）

※日本人世帯、外国人世帯、混合世帯に対応すること

ウ 本市の住民記録システムに準拠した文字フォントで入力できること

エ 外字等の特異文字についても、文字変換テーブルを設ける等の対策を行い、RPAにより自動入力を可能とすること。

オ 住所辞書データ等を用いて、正確な住所の検索及びRPAによる自動入力を可能とすること。

カ シナリオ構築にあたり、必要に応じ本市にて既存住民記録システムのベンダと調整を行い、協議すること。

j. 運用レポートの作成

システム操作ログをもとに収集できるデータを用いて運用レポートを定期的に報告すること。運用レポートには本システムで処理された「日別処理件数、平均受付時間」、「月間処理件数、平均受付時間」、「時間帯別処理件数、平均受付時間」、「読取帳票別件数、平均受付時間」、「担当課別平均受付時間と届出内訳」、「自治体転出証明書毎の件数と平均受付時間」が統計されているものとする。

(5) 異動届作成における機能要件

異動届作成における機能要件は以下のとおりとする。なお、画面コピー等を用いてシステムに搭載済み機能であることを示すこと。

- a. OCR で処理した住民票コードや個人番号においては、チェックデジットに合わない不正な数値が入力された場合は、エラーメッセージを表示すること。
- b. 必要項目の入力漏れ防止のため、エラーメッセージ機能を搭載していること。なお、必須項目が不足している場合は、エラーメッセージの表示に加え、次の画面に進むことができないようにすること。
- c. 日本人と外国人の入力項目を区別し、それぞれの項目にOCRで処理した情報を自動的に反映すること。その際に、日本人と判別した場合は、外国人特有の項目は入力できなくなるようにすること。また、外国人と判別した場合は、日本人特有の項目は入力できなくなるようにすること。

- d. 作成した住民異動届は、住民異動届のレイアウトで画面表示ができること。また、本画面の確認により入力内容の追加・修正が必要となった場合は、該当箇所をクリックすることで該当の入力項目に自動的にカーソルが移動し入力できること。
 - e. 作成した住民異動届のレイアウトで印刷できること。
 - f. OCR での処理後、不足する項目等は、画面上で入力、修正ができること。
 - g. OCR 処理をスキップして入力画面に遷移することができること。
 - h. 一度入力された氏名や住所、本籍等については履歴管理し、同じ内容を入力する際に直接入力することなく、複写データとして選択入力ができること。
 - i. 住所、本籍の読み方がわからない場合は、都道府県から大字までリスト表示し、選択入力ができること。
 - j. 住所、本籍の入力では、都道府県、市区町村、字名、丁目を頭文字で検索できること。検索の方法は、以下の例の通りとする。
例)「福岡県●■市○△」であれば、「福岡県」の「ふ」、「●■市」の「●」、「○△」の「○」、
で検索されること。
 - k. 住民異動届のレイアウトは本市の指定する様式に設定変更ができること。
 - l. 住民異動届に補記する内容等については、備考欄を設け自由に入力できること。また、備考欄については、定型文の登録ができること。
 - m. 在留期間入力補助機能に関して、入力画面で日本語表示確認が可能であること。
(例:「0500000 (5年)」と表示される。
 - n. 入力画面で生年月日から年齢が確認可能な年齢判断補助機能が実装されていること。
(例:「生年月日:令和4年12月1日(2022年)(1歳)」と表示される)
 - o. 印刷した関連追加手続申請書イメージを保存でき、検索画面から確認ができること。
 - p. 届書情報の検索ができる。また工程管理ができるため、差戻や保留が可能であること。
 - q. 作成した届書情報の検索結果画面でメモの追記や添付書類の追加が可能であること。
 - r. 住民票、印鑑、戸籍、税の証明書交付申請書は通数や目的の追加情報が記載できること。
 - s. 異動を伴わない申請書情報の検索ができること。また工程管理ができるため、差戻や保留が可能であること。
 - t. 作成した異動を伴わない申請書情報の検索結果画面でメモの追記や添付書類の追加が可能であること。
 - u. 異動届と職権記載書を対象にイメージ保存時にマスキング済み帳票も保存できること。(複数種類登録も可能であること。)
 - v. 検索結果画面では操作者権限によって適切なマスキング済み帳票、追加手続帳票などイメージが表示されること。
 - w. 操作者権限によって作成できる追加手続を制御できること。
- (6) 事前申請システムにおける機能要件
- a. 市民が所持しているスマートフォンやパソコン、タブレット等の情報機器からアクセスし、手続きに必要な申請内容、持ち物や訪問窓口といった情報をナビゲーション機能で出された質問に回答することによって導き出せること。

- b. 日本法に準拠したクラウドサービスを活用すること。
- c. 一般の市民でもわかるようなデザイン性に優れたユニバーサルデザインを採用していること。
- d. 「文字の可読性」を意識し、背景色と文字色のコントラスト比が W3C の基準の AAA 達成レベルで設計したデザインであること。

※W3C：「World Wide Web Consortium」(<https://www.w3.org/>)の略で、Web 技術の標準化を行う非営利団体の名称。

W3C が定める「Web Content Accessibility Guidelines(WCAG)2.0」に定められた基準に準拠したデザインで設計。

- e. スマートフォンやパソコン、タブレット等に最適化（レスポンシブデザイン等）された解像度で提供できること。
- f. 本市の申請画面だと直感的にわかるように、本市の要望で本市を代表する画像や市章などの初期画面への追加設定が可能であること。
- g. 事前申請の画面のベース色を青系、赤系、緑系、黄系、紫系等から選択が可能であること。
- h. 市民がナビゲーション機能を利用するには、インターネットブラウザと LINE アプリからアクセスできること。また、iOS、android OS の双方で動作できること。
- i. LINE アプリからアクセスするには、本市で提供している公式アカウントのトーク画面上のメニューからアクセスすること。
- j. LINE アプリからナビゲーション回答、事前受付情報を入力した場合は、入力結果をトーク画面に返すこと。
- k. 転入・転居・転出といった住民異動手続きの他、証明書の申請や出生、婚姻、離婚、死亡、氏名変更の戸籍関連手続きがナビゲーション機能のオプション対象となっていること。
- l. 市民の途中離脱の軽減のためナビゲーション機能の質問の回答状況は、途中進捗が%で示されること。
- m. 市民が回答に迷わないように行政用語等の各質問の補足を表示できること。
- n. 氏名の入力では自動入力するなど入力の省力化が図られており、漢字入力を実施すると、入力した氏名（カナ）が自動的に入力されること。
- o. 住所の入力では自動入力するなど入力の省力化が図られており、郵便番号を入力すると該当の住所が反映されること。
- p. 質問の階層は3階層の設定が可能であり、市民の要件を網羅的に深掘りすることが可能であること。
- q. 必須項目に対する入力漏れ防止アラートが実装されていること。
- r. あり得ない日付の入力防止策等が実装されていること。
- s. 市民が回答して得た結果の情報を印刷できること。
- t. 市民が回答して得た結果の情報を二次元コードとしてデータ格納できること。
- u. 市民が申請書に必要な異動者の4情報（氏名、住所、生年月日、性別）を、世帯主及び同世帯の構成員についての情報も来庁前に入力でき、二次元コードにデータ格納できること。

- v. 二次元コードにはセキュリティを担保するため、AES 方式による暗号化処理を施していること。
- w. 二次元コードが作成された後は、市民が登録した情報は事前申請システムから削除されること。
- x. セキュリティ対策として市民の操作が一定時間ない場合、入力中の情報が消去される仕組みとすること。
- y. 転入の際の新住所入力、転出の際の旧住所入力では、管内住所以外の情報を入力してもエラー処理となること。
- z. 事前申請システムのライフイベント毎のアクセス件数情報が取得できること。なおアクセス件数情報は市の HP、LINE 等市民が利用するインターフェース毎の件数が把握できるものとする。
- aa. ナビゲーション機能の導入設計においては過去の複数の導入実績に基づき設定された標準テンプレートを用いて実施し、先例を本市に提供することで導入負荷の軽減と網羅性が高く、利便性の高い機能を実現すること。

9. テスト要件

テストは、テスト実施体制、作業及びスケジュール、テスト方法、テスト環境、テストデータ等について検討した上で、テスト工程（総合テスト、システムテスト、運用テスト等）に合わせたテスト計画を立案し、適切なタイミングで実施すること。

※移行リハーサル、性能試験の各テストは実施すること。

(1) テスト方法

受注者はテスト仕様書に基づき、発注者と協議してテストを実施すること。テストにおいてエラー及び障害発生を確認した場合は、復旧作業を行うこと。テスト実施後は、速やかに品質評価を行い、完了判定の上で次のテスト工程に着手すること。テストの結果は、発注者が理解可能な内容でチェック項目を作成すること。

(2) テスト環境

システムテストの実施は、可能な限り実際の業務環境に近い状態で行うこと。また、受注者側でのシステムテスト終了後、想定どおりの運用が可能かどうか確認する運用テストを発注者で実施するため、これに対応すること。なお、開発期間中のテスト環境については、本市と協議すること。

(3) テストデータ

各テストで使用するテストデータに関しては、受注者で準備すること。なお、個人情報のない帳票等はサンプルとして提供する。

(4) 導入効果報告

本市への転入元上位 15 自治体においては、稼働前の現地調査で認識率報告を行うこと。また、稼働済みの自治体における当該の転入上位 15 自治体の認識率実績も、稼働 3 か月前の令和 5 年 11 月分を本市へ報告するものとする。尚、認識率が低い（概ね 70%~80%以下を目安とする）転出証明書に関しては、認識率が低い理由を提示するとともに認識率の改善策を提示し、本市に報告すること。

10. 研修要件

本システムを使用する職員への操作研修を適切なタイミングで実施すること。また、本システムを使用する職員がシステム稼働時に混乱がないよう、実践的な研修を計画すること。詳細は以下に示す通り。

場所 小郡市役所

回数 2回

11. システム運用・保守業務要件

(1) 基本要件

a. 保守業務体制

受注者は保守業務の実施に際し、事前に保守業務体制図を作成し、発注者の承認を得ること。なお、保守業務体制図の作成にあたっては、責任者を明確にすること。

b. 保守対象

保守対象は納入物品及び本システムのソフトウェア一式とする。

(2) 運用・保守作業

a. 共通

ア 本システム全般について問い合わせることができる専用のサポートセンターを設置すること。

イ 契約期間中のハードウェア及びソフトウェアの保守を行うこと。

ウ 保守対象の機器には、保守契約期間満了日までの機器の保守を付すこと。

エ 作業等でリモート接続を行う際には発注者の指定する端末で行うこと。

オ 契約期間中に機器を保守交換する場合、引き上げられた機器上に残置された情報については、個人情報保護の規定を遵守し適切な対応をとり、その処理結果を報告すること。

カ 故障対応、保守点検等の作業で生じる梱包等の廃棄物について、関係法令等に準拠した適切な処置を講じ、責任をもって処分すること。

b. 報告

システムを運用・保守する上で必要な報告を行うこと。

c. 問い合わせ

ア 問い合わせは、開庁時間帯を原則とするが、緊急時や障害発生時は窓口業務に影響がでないよう必要な支援対応を行うこと。

イ システムの稼働トラブル、利用方法、改善等の技術的な問い合わせや調査依頼に対応すること。

ウ 本システムを運用していく上で必要な情報の提供に努め、問い合わせ等には速やかに対応すること。

d. 定期点検

ア 定期の点検及び清掃、消耗品の交換補填、機器の正常動作を確保するための作業等の保守作業を実施すること。

イ 定期点検等でメンテナンスがある場合、発注者と協議し業務への影響を最小限に抑えること。

e. セキュリティ

ア 契約期間満了日までの間、ソフトウェア（OS 含む）のセキュリティアップデートの適用、不具合対応のアップデート作業を行うこと。パッチ適用は、発注者と協議の上で速やかに対応すること。

イ 契約期間満了日までの間の OS やブラウザのバージョンアップに無償で対応すること。

ウ システムに影響を及ぼす可能性のあるセキュリティ情報は速やかに提供すること。

エ ファームウェア、ソフトウェア及びミドルウェアのセキュリティパッチ等が公開された場合、その適用の可否を検証し、必要な場合は適用を行うこと。

f. 障害対応

ア 障害保守は開庁時間帯を原則とするが、障害の内容に応じて、発注者と受注者が協議の上、時間外でも対応を行うこと。

イ 障害が発生した場合、早急に障害の現状把握、ハードウェア、ソフトウェア、サービスの復旧作業を行い、復旧の目途及び今後の対策等の報告を行うこと。

ウ 障害復旧に必要な情報や手順については、適時に発注者へ提供し、復旧後は障害原因および対策についてログ等の分析を行い、報告書を提出すること。

g. 運用

定期人事異動時の環境変更等の設定作業を支援すること。但し、当該作業について、具体的な作業手順がドキュメント化されており、発注者にて容易に実施できる場合はオンサイトでの対応は不要とする。

h. その他サポート体制

ア サポートセンターからアプリケーションの操作、サービス状態、障害状況の確認サポートが受け付けられること。なお、問い合わせ時の混乱を避けるため、上記サポートのための電話番号は統一されていること。

イ サポートセンター体制は、大規模な震災等を考慮して東日本・西日本に複数拠点で行う体制を有すること。

ウ サポートセンターのサポート時間は本市開庁時間を網羅していること。なお、本市の要望により、オプションとして休日時間外の受付も可能とすること。

1 2. セキュリティ要件

本システムは、機密性、秘匿性の高い情報を管理するため、関係法令及び本市セキュリティポリシー等を遵守するとともにセキュリティに関する機能として、以下の要件を備えること。また、受注者は、適切なセキュリティ対策を講じること。合わせて、本システム導入作業に関してもセキュリティ対策を行うこと。

(1) セキュリティ対策

発注者の内外からの不正な接続及び侵入、行政情報資産の漏えい、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。また、継続的にセキュリティが維持されるように取り組むこと。

(2) 本システム導入作業に関するセキュリティ管理

受注者は、本業務の遂行にあたり、行政手続きにおける特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律、個人情報の保護に関する法律、小郡市個人情報保護条例及び受注者の定めた「特定個人情報の取扱いに関する特約」及び「個人情報の取扱いに関する特約」を遵守すること。

(3) 権限管理

ID・パスワード等により識別を行う機能を設けること。システムへのアクセス制御を行う機能を設けること。アクセス許可されたユーザーに対して、発注者側で権限管理を行う機能を設け、グループ別に操作権限・アクセス権限を設定できること。

(4) ログ

特定個人情報保護評価(PIA)を想定したアクセス履歴の管理を可能とし、システムログ及びアプリケーションログを取得、保存、分析、報告する機能を設けること。ユーザーの操作ログを収集し、不正利用を抑止する効果と万が一の事故発生時の原因特定ができること。取得したログの漏えい、改ざん、消去、破壊等を防止できる機能として、バックアップを実施すること。また、手法として、作業監視するため、サーバモニタリングするアプリケーションを導入していること。ログの保存期間は発注者と協議の上決定すること。

(5) 緊急時対応手順の策定

行政情報資産の漏えい等の緊急事態が発生した場合に、迅速かつ適切な対応が可能となるように、連絡体制・対応フロー等を定めて、運用保守手順書に記述すること。

1.3. 機密保持

受注者は、受注業務の実施の過程で発注者が開示した情報(公知の情報を除く。以下同じ。)、他の受注者が開示した情報及び受注者が作成した情報を、本業務の目的以外に使用または第三者に開示もしくは漏えいしてはならないものとし、そのために必要な措置を講ずること。受注者は、本業務を実施するにあたり、発注者から入手した資料等については管理台帳等により適切に管理すること。契約終了後も機密保持義務は、その効力を失わない。

1.4. 検査及び受入

システム受入の承認は、本市による検査に合格したときとする。
検査完了後、本仕様書との不一致が見られた場合は、監督員と協議の上、受注者は無償で是正措置を実施すること。なお、システムの是正期間は検査から1年間とする。

1.5. 再委託

- (1) 受注者は、事前に発注者の書面による承諾を得ることなく、本業務の全部又は一部を第三者(受注者が発注者に予め書面にて報告した協力連携事業者を除く)に委託し、又は請け負わせてはならない。
- (2) 受注者は、再委託の相手方(協力連携事業者を含む。以下同じ。)が行った作業について全責任を負うものとする。また、受注者は再委託の相手方に対して、本仕様書の「個人情報保護に関する事項」、「機密保持」、を含め、本業務の受注者と同等の義務を負わせるものと

し、再委託の相手方との契約においてその旨を定めるものとする。

- (3) 受注者は、再委託の相手方に対して、定期的又は必要に応じて、作業の進捗状況及び情報セキュリティ対策の履行状況について報告を行わせるなど、適正な履行の確保に努めるものとする。また、受注者は、発注者が本業務の適正な履行の確保のために必要があると認めるときは、その履行状況について発注者に対し報告し、また発注者が自ら確認することに協力するものとする。
- (4) 受注者は、発注者が承認した再委託の内容について変更しようとするときは、変更する事項及び理由等について記載した申請書を提出し、発注者の承認を得るものとする。

1 6. 権利義務の譲渡等の禁止

この契約により生ずる権利又は義務を第三者に譲渡し、若しくは承継させ、又はその権利を担保に供することはできない。ただし、あらかじめ発注者の承諾を得た場合は、この限りでない。

1 7. その他

- (1) 受注者は、発注者の契約及び規則に基づく指示に従い業務を実施すること。また、業務を遂行するに当たり、関係法令等を遵守して実施すること。
- (2) 本仕様書に定めのない事項については、発注者と受注者が協議して決定する。
- (3) 契約履行上の疑義については、発注者と受注者が協力して解決すること。