

窓口支援システム導入及び運用保守業務 仕様書

1. 業務名

窓口支援システム導入及び運用保守業務

2. 履行場所

小千谷市役所 新潟県小千谷市城内2丁目7番5号

3. 履行期間

システム構築期間 契約締結の日から令和6年12月31日まで

運用、保守期間 令和7年1月1日から令和11年12月31日まで

4. 基本要件

- (1) デジタル庁における「ガバメントクラウドにおける地方公共団体への窓口 DXSaaS 提供業務及び運用保守業務委託」の令和6年度採択事業者が提供する自治体窓口 DXSaaS の利用を前提としている。
- (2) システム本稼働時期は令和7年1月中を想定しているが、具体的な日程は本市と協議の上決定すること。
- (3) システム導入対象

導入窓口	本庁舎 市民生活課、税務課、福祉課 健康・子育て応援プラザ 健康・子育て応援課、教育・保育課
利用時間	平日8時00分から20時00分(12月29日から1月3日を除く) ※繁忙期については時間の延長や休日の開庁もある
利用者数	約50名
利用端末台数	最大20台

※見込みであり、変更となる場合がある。

- (4) 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。

項目	数量	備考
RPAソフトウェアライセンス	1	WinActor フル機能版及び実行版各1(5年間)又は同等機能を有する製品とする
マイナンバーカード読取装置	10	保守又は補償料を含む(5年間)

※見込みであり、変更となる場合がある。

- (5) (4)のほか、システム導入に際し、実質的に必要となる機器類があれば見積りに含めること。

5. 機能要件

デジタル庁が示す「【別紙1】要件定義書」に準拠する。

6. データ連携

- (1) データ連携は、基幹系システム標準化前は住民記録など一部のデータのみを連携することと

し、システム標準化後に他業務（複数ベンダ）とのデータ連携を追加実装することを想定している。追加実装に係る費用が生じる場合は見積りに含めること。

・令和7年12月31日まで

基幹系システムから抽出した「コンビニ交付用データ」、「国保標準システム用データ」及び「中間サーバ副本データ」を、データ連携システム及びデータ変換ツールを用いて窓口支援システムのレイアウトに合わせて変換し、所定の場所へ連携データとして提供する見込み。

・令和8年1月1日から

ガバメントクラウド上の基幹系システムから抽出したデータを連携データとする見込み。この際に、提供する連携データが変更となるが、対応可能であること。導入時点で標準準拠システムのデータ連携に対応している場合は、その旨を提案書に明記すること。

なお、提供する連携データの変更に対応するための費用については、本業務に含めないこととする。

- (2) 本システムに入力された情報は、RPAを用いて基幹システムへ連携する想定でデータ出力ができること。

7. CSP 要件

構築するCSPは、AWSとする。

8. ネットワーク要件

本庁舎からAWSのTransit Gatewayまで接続回線は、本市が別途調達する。窓口DXSaaSとの接続については、当市市内ネットワーク保守事業者及びネットワーク運用管理補助者と調整し、必要な設計、設定及び助言を行うこと。

9. 保守業務

- (1) 保守体制図（保守範囲、再委託先を含む責任者及び担当者、連絡先等）を作成し、安定稼働に努めること。
- (2) 保守対応時間については、原則年末年始を除く窓口開庁日の8時30分から17時15分までとすること。
- (3) 時間外に問合せが必要となる場合、緊急時の連絡体制を整えること。時間外受付の対応については翌窓口開庁日とする。
- (4) 導入窓口、利用者の増減によるマスタ設定の変更に対応すること。
- (5) クラウドサービスにおける継続的なアップデートへの対応を行うこと。
- (6) システムバージョンアップ及びセキュリティー対策等を行い、端末のOSやブラウザ等のアップデートにも対応すること。

10. 研修等の実施

- (1) 利用職員及びシステム管理者向けの操作研修を計画し、実施すること。
- (2) 利用職員向けの研修は、複数回実施すること。
- (3) 操作研修に必要な会議室、端末等は本市が用意したものを利用すること。
- (4) その他支援があれば、提案すること。

11. 納品成果物

受託者は次の納品物を本市の指定する期日までに提出すること。納品物については、紙媒体各1部及び本市が指定するファイル形式で保存された電子媒体1部とすること。

名称	内容	納品期日
プロジェクト計画書	プロジェクト運営方法、スケジュール等を記載	契約締結後2週間以内
システム設計書	要件定義外部設計、データ連携設計、手続定義、環境設等	システム納入時
試験成績書	結合試験項目及び試験結果	動作試験完了時
操作マニュアル	ユーザ及び管理者向けの操作方法を記載	システム納入時
研修マニュアル	研修内容を記載	操作研修時
運用保守設計書	運用保守に関することを記載	システム納入時
打合せ資料及び議事録	会議等の資料及び議事録	システム納入時
その他関係書類、物品	本市より指示のあったもの	システム納入時

12. その他

- (1) 本構築業務は、本市による正常稼働確認及び上記の納品物全ての検査合格をもって完了とする。検査完了後、仕様書との不適合が見られた場合は、本市と協議の上、受託者は無償で是正措置を実施すること。
- (2) 本業務のうち運用に要する経費は、地方自治法（昭和22年法律第67号）第234条の3の規定による長期継続契約とするため、契約締結日の属する年度の翌年度以降において、歳出予算の当該金額について減額又は削除があった場合は、直ちに事前通知のうえ、契約を変更又は解除することがある。
- (3) 機器の設定や設置が必要な場合は、本市担当者、基幹系業務システム保守業者、ネットワーク保守業者と打合せの上、実施すること。
- (4) システムの運用開始後、受託者の責任に帰すべき事由による不良箇所が発見された場合は、速やかに必要な措置を行うこととし、これに係る費用は全て受託者の負担とする。
- (5) 本仕様で疑問や問題点等が生じた場合及び本仕様の定めのない事項は、本市と協議の上決定するものとする。