

箕面市行政手続案内システム提供業務委託仕様書

1 業務名

箕面市行政手続案内システム等提供業務委託

2 目的

本業務は、市民が必要な行政手続や申請窓口、持ち物等を事前にオンライン上で把握できる行政手続案内システム（以下「システム」という。）等を提供するものである。来庁時の行政手続を円滑にすることで、窓口の混雑緩和や滞在時間の短縮等、市民の利便性向上を図ることを目的とする。

3 履行期間

契約締結日からシステム使用開始まで

（契約締結日から36ヶ月分の使用ライセンス及び導入・保守サポート費用を含む。）

4 業務の概要

(1) システムの提供

行政手続を案内する機能を備えたシステムの提供を行う。また、システムの導入後はその利用状況を踏まえて、更なる時間短縮や利便性の向上に繋がる取組みの提案を行うこととする。

(2) システムの運用・保守

(3) その他本業務の実施に関し必要と認める事項

上記(1)(2)以外にもシステム提供に伴い必要と思われる作業については協議を行い、受託者が行うこととする。

5 案内対象となる行政手続

原則として「転入、転居、転出、出生、死亡、結婚、離婚、氏名変更（結婚・離婚等で氏名が変わる際の手続き）」を含むライフイベントに関連した行政手続を対象とする。

なお、提案時に上記以外の行政手続を対象とすることを妨げるものではない。

6 システムに必要とする機能要件

(1) 行政手続を案内する機能

ア 利用者のライフイベントに応じた本市における手続を検索・抽出できる

こと。

イ 利用者の使いやすさを考慮して、行政手続の名称やキーワード、行政手続を所管する部署等による検索ができること。

ウ 検索結果の一覧に、行政手続名称、郵送及び電子による申請の可否、行政手続を行える窓口や場所、行政手続に必要な持ち物や書類、申請書の事前作成の可否等が表示されること。

エ 行政手続の名称から、既に公開している制度概要等を説明するページとリンクできること。

オ 検索結果画面において、電子申請へのリンク設定、または行政手続に必要な申請書等のダウンロードが可能であること。

7 非機能要件

(1) システムの考え方

ア システムの提供方式

システムはクラウドサービスを利用した ASP/SaaS 方式とし、利用者はインターネット環境から利用できること。また、データセンターは国内にあること。

イ システムの利用時間及び利用者

システムの利用時間は原則として 24 時間 365 日とする。ただし、保守等の予定された停止については、その限りでない。また、システムの利用者は職員及び市民とする。

ウ システムの利用環境

パソコン、タブレット、スマートフォン等の各端末に対応するとともに、端末ごとにサイトについて、コンテンツの個別編集による多重管理が発生しないように注意すること。

(2) 信頼性要件

ア 稼働率

稼働率は、99.9%以上とする。

イ 障害時の対応手順の作成

障害時の対応フローや連絡体制を構築すること。

ウ データ保全

定期的なデータバックアップを実施し、データ保全を行うこと。

(3) 性能要件

ア アクセスが集中するピーク時においても、3 秒以内の応答性能を確保すること。

イ データ量、利用者の増加に対して、システムのパフォーマンスが劣化しな

いよう適宜システムのチューニングが行えること。

ウ 拡張にあたって、適宜柔軟に対応できるシステム及び機器構成とすること。

(4) 使用性・効率性要件

ア 画面の構成は、操作を効率的に行えるよう、画面の遷移、入出力操作方法等に配慮するとともに、全システムにおいて、一貫性があるインターフェースであること。

イ ウェブアクセシビリティへの対応として、高齢者・障害者等配慮設計指針—情報通信における機器・ソフトウェア・サービス—第3部：ウェブコンテンツ（JISX8341 - 3:2016）に配慮すること。

(5) セキュリティ要件

継続的にセキュリティが確保されるよう努めるとともに、外部からの不正な接続及び侵入への対策を講じること。また情報資産の漏えい、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。

ア アクセス制御及びログの管理

システムへのアクセス制御を行う機能を設けるとともに、システムログ及びアプリケーションログを取得し、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を設けること。

また、WEBサイトへの負荷を考慮した上で、アクセスログを取得し、本市が要請した場合、直ちにアクセスログの提示が可能であること。

なお、ログの収集、一元管理、一定期間中の保存が可能であり、検索、統計分析、編集、プリント出力等を可能とする最低限の機能を有すること。

イ 暗号化

通信及び蓄積データに対して暗号化を行う機能を設けること。

なお、暗号化の各機能や強度については、設計時に決定する。

ウ 監視

セキュリティ機能の稼働状況を監視し、必要に応じて警告等を発する機能を設けること。

エ 脆弱性対策

未知のウイルスやマルウェア等の対策を講じ、必要に応じOSやミドルウェアのパッチやバージョンアップ等の諸施策を実施すること。

8 運用・保守

(1) 運用・保守要件

ア 公開するホームページは24時間365日の稼働を原則とすること。

イ システムの安定的な運用を図るため、ソフトウェア、設備・機器、セキュ

リティに関して定期的な保守を行うこと。

ウ ソフトウェアに対して、OS等のパッチ適用、バージョンアップを行うこと。

(2) 障害対応

ア 障害に対して、予防、発生等の迅速な処理手順、再発防止のための方策などについて、障害管理計画を作成し、安定的な稼働管理を行うこと。

イ 障害が発生した場合は、本市に迅速に連絡をとるとともに、直ちに状況の把握を行い、障害箇所の特定、課題範囲の調査、即時対応、現状復帰すること。また、本市が障害を発見した場合は、電話、メールによる問い合わせに対応すること。

ウ 稼働診断、定期点検等により障害の予防を行うこと。

エ 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。

(3) 問い合わせ対応

ア 原則として平日（土・日曜日、祝日を除く）の午前8時45分から午後5時15分までとする。ただし、緊急時は本市との協議の上、対応すること。また、原因の究明、対処・復旧作業等までのスケジュールを本市との協議の上、確実に実施すること。

イ 問い合わせの受付及び回答手段は、電話、電子メールとする。ただし、緊急性の高いものについては、電話を利用すること。

9 成果物

(1) 成果物（詳細は本市と協議の上、本市が必要とした書類は速やかに作成すること。）

ア 操作マニュアル

イ 運用・保守手順書

(2) 納品形態及び部数

電子データでそれぞれ1部提出すること。

(3) 納品場所

本市が指定する場所とする。

10 その他留意事項

(1) 機器・仕様材料の負担

導入に必要な資材（本稼働以外のテスト用機器、接続回線及びその使用料金）は、受託者の負担とする。

(2) 業務の再委託

受託者は、本契約に基づく業務は第三者に委託してはならない。ただし、業

務全体に大きな影響を及ぼさない補助的な業務について、事前に本市から承認を得た場合はこの限りでない。

(3) その他

ア 受託者は、業務上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。業務終了後も同様とする。

イ 仕様変更・機能追加等については、受託者と本市との協議により取り扱うこと。

ウ 受託者の責めに帰すべき理由により、本市又は第三者に損害を与えた場合、受託者がその損害を賠償すること。

エ 本仕様書に定めのない事項及び疑義が生じた場合は、本市と協議すること。

(4) 業務の引き継ぎに関する事項

本業務の契約履行期間の満了、全部もしくは一部の解除、またはその他契約の終了事由の如何を問わず、本業務が終了となる場合には、受託者は本市の指示の下、本業務終了日までに本市が継続して本業務を遂行できるよう必要な措置を講じるため、業務引継ぎに伴うシステム移行等に必要となる構成要素（ページやコンテンツ等）を円滑に提供できるようにすること。なお、移行用のページやコンテンツ等の提供に係る費用は本件契約に含まれるものとし、新たな費用は発生しないものとして取り扱うこと。

(5) 契約期間と支払方法に係る覚書

受託者は、本業務の契約期間と支払方法の内容について、双方の当事者が合意したことが分かる書類を作成し、双方が記名・押印した当該文書を1部市に提出すること。