

オンライン申請システム導入運用業務委託仕様書

1 業務名

オンライン申請システム導入運用業務委託

2 目的

市民視点の行政サービスの実現及びデジタル技術の活用による行政運営の効率化の観点から、市民の利便性向上に資する手続について、オンラインで手続が可能なものを2025年度までに200手続以上に拡大する。このため、本人確認や手数料納付など、必要な機能を満たし、適切なセキュリティ対策が講じられたオンライン申請システムを導入する。

3 契約期間

契約締結日から2024年（令和6年）3月31日まで

※市民のサービス利用開始は2023年（令和5年）12月1日を想定している。ただし軽易な申請手続については2023年（令和5年）10月1日利用開始とする。

4 参考見積上限額（税抜）

8,600,000円

- (1) 令和5年度の保守運用費用は10月1日から3月31日までの費用を見積もること。
- (2) 本業務委託の見積に加えて、令和6年度から5カ年の運用保守費用について36,000,000円（税抜）を上限として見積もること。
- (3) 令和6年度以降の保守運用については別途単年度契約を締結する。

5 業務の内容

- (1) 市民の申請手続きや各種申込、アンケート等に対応する電子申請システムの提供
- (2) 対象システムの対象職員向け研修会の開催
- (3) 各種マニュアルの提供
- (4) 対象システムのサポート業務

6 システム要件

- (1) 機能要件
別紙「機能要件一覧」の機能を実現できること。
- (2) 利用環境

- ① LGWAN-ASP で提供されるサービスであること。
- ② 管理画面が LGWAN 環境・インターネット環境双方からアクセスできること。
- ③ 回答フォームが LGWAN 環境・インターネット環境双方からアクセスできること。
- ④ PC、スマートフォン、タブレットのいずれからでも利用可能であること。
- ⑤ 回答フォームについてはスマートフォン表示に最適化されていること。
- ⑥ 管理画面が Google Chrome、Microsoft Edge、Mozilla Firefox での利用が可能であること。ただし、メーカーがサポートを終了した場合はこの限りではない。
- ⑦ 回答フォームは、上記に加え、safari (iOS) でも利用が可能であること。
- ⑧ システム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は除く。

(3) 性能要件

概ね 3 秒以内の応答性能を確保すること。ただし、プロバイダ回線事業者等が提供するネットワークの影響や大量データを取り扱うような処理の実行時には、適用しない。データ量、利用者の増加に対して、サービスのパフォーマンスが劣化しないように適宜サービスのチューニングを行えること。

前述の前提条件を担保できる十分なキャパシティを備えること。拡張にあたっては適宜柔軟に対応できるサービスとすること。

(4) システム間連携

他システム連携の際に必要なインターフェース仕様を開示すること。なお、自治体システム標準化以降のシステム間連携は協議して決定する。

(5) 運用支援

- ① 本市がサービスを安定して利用できるよう、運用支援を行うこと。
- ② サービスの運用にあたり、障害等の不具合が発生した場合は、速やかに不具合解消の対応を行うこと。

(6) 保守性・将来性

- ① システムの障害対応や国のセキュリティガイドラインに合わせ、パッケージシステムのバージョンアップ等の機能改善を行うこと。
- ② システム改修等を実施した場合には、変更内容を資料等で随時提供すること。

(7) セキュリティ

- ① システムのプラットフォームソフトウェア（OS、ミドルウェア、ライブラリ等のソフトウェア部品を指す。）及びWebアプリケーションソフトウェア（パッケージ Web アプリケーションを含み、以下「Web アプリケーション」という。）は、十分にセキュリティ対策を講じるとともに、脆弱性を利用したサイバー攻撃等のリスクがある場合には、緊急時に対応可能な体制をとること。
- ② 契約終了時や記憶媒体の廃棄を実施する場合、次に掲げる措置を実施しなければならない。
 - 1) データの復元が不可能な状態とした上で、データを確実に消去した証明を提出すること。
 - 2) 証明と合わせて、作業日時、作業者及び確認者等、データ消去作業が確実に行われたことを担保する作業記録を提出すること。
- ③ 住民側利用者機能及び職員側利用者機能に認証機能を持ち、申請等の情報を送受信する際には SSL 等を利用し、通信経路の暗号化を行うこと。
- ④ システムのセキュリティ対策及び障害対策のための情報提供及びそれに対応したパッケージシステムのバージョンアップ等の機能修正の適用を行うこと。なお、既知でない新たな脅威に対する大規模な対応等については、本市及び受注者で協議の上決定すること。
- ⑤ システムには、個人情報保護対策及び情報セキュリティ対策を十分に行うこと。
- ⑥ 個人情報を含む申請データを蓄積するデータベース部分は、他の契約者との共有はしない等、個人情報保護の観点から、十分なセキュリティ対策を講じること。
- ⑦ システムの運用状況を監視し、障害及び障害に繋がりうる事象を迅速に発見して対策が取れること。
- ⑧ 外部からの攻撃に対するセキュリティ対策（ファイアウォール、ウイルス対策ソフト、ソフトウェア脆弱性対策等）が施されていること。
- ⑨ ネットワーク構成等、外部からの攻撃目標となり得る情報が漏洩しないよう対策を取ること。
- ⑩ 個人情報保護の観点から、本市に無断で利用者情報のデータにアクセスしないこと。
- ⑪ システムデータ及び業務データである手続様式など申請に必要なデータ、利用者のログインやデータ入力に必要なデータなど、業務運用に合わせたバックアップが可能であること。また、災害時におけるリカバリーを意識したデータ管理を行うこと。
- ⑫ 上記の内容に加えて、総務省が示す「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」に準拠したものであること。

(8) 職員研修、マニュアルの整備

- ① システム導入時、職員側利用者（最大 200 名程度）に対してシステム操作研修を最低 10 回実施すること。1 回あたり 20 名、2～3 時間を想定している。
- ② 研修で使用する研修テキストは受託者側で用意すること。
- ③ 研修に参加できない職員も参照できるような工夫があること。
- ④ 住民側利用者、職員側利用者及び管理者それぞれに向けた操作マニュアルを整備すること。
- ⑤ 研修の開催方法は集合研修の形式でオンライン開催も可能であるが、現地にサポートの人員を 1 名以上配置すること。また開催方法の詳細については本市と事前に調整すること。なお、研修の会場や操作用パソコン等の機材は本市で準備することが可能である。

(9) その他

- ① 最新の技術等を積極的に採用してサービス向上に努めること。
- ② 本業務に付随して本市の現状を鑑み、機能要件一覧に記載のない場合であってもその他有用な機能がある場合や、追加費用なく別途提案できることがあれば提案すること。
- ③ 明記していない事項について疑義が生じた場合は、受託者及び委託者で協議して決定すること。

7 ヘルプデスク

- (1) 運用業務では、職員側管理者からの問合せ、障害報告等を受け付けて回答を行うヘルプデスクを設置すること。
- (2) 電話等による受付方法があること。
- (3) 電話による受付時間は、少なくとも 9 時 00 分から 17 時 00 分（土日祝日、年末年始を除く）とすること。
- (4) 取得した利用者の個人情報等を漏洩させない措置を講じること。
- (5) 問合せ状況などをもとに、定期的に受付方法や人員体制などの見直しを行うこと。

8 その他

- (1) セキュリティは総務省が示す「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」に準拠したものであること。
- (2) 次に掲げる認定を受けていること。
 - ① プライバシーマークの付与認定を受けていること。
 - ② 情報セキュリティマネジメントの認証である ISO/IEC 27001 (ISMS) の認証を受けていること。

- (3) オンライン決済サービスについて、事業者が提案する導入方法や条件などを提案書に記載すること。
- (4) 本市の条例、規則及び要綱等を十分に理解すること。なお、本市で定める規則類等は本市ホームページの例規集及び要綱集に記載のとおり。
- (5) 本仕様書に明記していない事項について疑義が生じた場合は、受託者及び委託者で協議して決定すること。