

伊賀市遠隔窓口システム導入業務仕様書

令和4年8月

伊賀市デジタル自治推進局

仕様書

1 業務名

伊賀市遠隔窓口システム導入業務

2 業務目的

支所窓口と本庁担当部署を遠隔でつなぐ遠隔窓口システムを導入することにより、支所では従来対応できなかった業務を含め、身近な窓口でより多くの手続きや相談を可能とすることにより、住民サービスの向上を図るものとする。

3 履行期間

契約締結日から令和5年3月31日までとし、令和5年2月28日までにシステムの運用を開始すること。

4 業務の内容

伊賀市遠隔窓口システム導入業務（以下「本業務」という。）の内容は次のとおりであり、詳細については本書の各項目を参照すること。

(1) 遠隔窓口システムの導入に必要なシステムの構築

伊賀市遠隔窓口システム（以下「本システム」という。）は、「6 システムの概要」に記載する業務システムについて、原則パッケージソフトを適用して構築することとし、設計、開発、本番稼働までのテストや導入作業を含む全ての工程管理及びドキュメント整備を行うこと。

(2) 附帯作業

本書に示す各種要件に従い、職員を対象としたシステム利用に係る稼働前研修を行うこと。

(3) ハードウェア等納入

本書に示す各種要件に従い、本システムの稼働に必要となるハードウェア・ソフトウェア製品・ライセンスを調達し設置調整を行うこと。

(4) 成果物及び納入物件

① 業務報告書・・・・・・・・・・1部

ア システム構成図（ハード・ソフト）

イ システム操作マニュアル及び管理マニュアル（障害対応マニュアル含む）

ウ システムテスト結果報告書

エ 打ち合わせ記録簿類

オ 運用保守体制・保守範囲（有償・無償、保守可否等の分界点に関する資料を含む）

- ② ハードウェア等（4 業務の内容 (3)ハードウェア等納入のとおり)
- ③ 稼働システム（実行プログラム等）・・・・・・・・一式
- ④ 研修テキスト類・・・・・・・・・・・・・・15部
- ⑤ その他、本業務の実施に関する資料・・・・・・・・1部

全ての資料の様式は、A4とすること（図面等は除く）。

提出する書類については、併せて電子データの入った媒体を納品するものとする。

(5) 運用保守

運用保守については、別途契約するものとするが、本書に示す各種要件に従い、「12 システム保守業務」に記載する本システムの稼働に必要となる運用保守を行えること。

- ① 運用保守業務
- ② ハードウェア保守業務

5 システム構築の基本方針

- (1) 本システムについては、5年間以上の使用に耐え得る構成とし、その間の維持保守を保証できるものとする。
- (2) 窓口業務に支障をきたすことのないよう、安全かつ確実なシステムを最優先事項とし、利用者の利便性に十分に配慮した導入を行うものとする。
- (3) 本システムを利用する職員を対象とした稼働前研修を徹底し、本システムの安定稼働及び正確な業務遂行を確立するものとする。
- (4) システム構築及びシステムテストにかかる環境は、受託者が整備すること。
- (5) システム構築は受託者が行い、かつ当市の指定する仕様（機能要件、スケジュール等）に準拠するとともに、当市と随時協議して構築すること。
- (6) システムを構築するうえで疑義が生じた場合は、直ちに当市と協議すること。

6 システムの概要

6.1 システム基本要件

- (1) オンプレミス型のシステムであること。
- (2) 当市が整備した閉域網ネットワークで運用できること。
- (3) システムへのアクセスに当たっては、良好な反応速度を保つこと。
- (4) 当市のネットワーク環境下（1Gbps）でシステムが運用可能とすること。
- (5) 端末の接続方法は、有線LANとする。
- (6) 機器の配置場所及び台数等
 - ① サーバ設置場所

伊賀市役所本庁舎（伊賀市四十九町 3184 番地）

- ・サーバ室

② 本庁端末設置場所

伊賀市役所本庁舎（伊賀市四十九町 3184 番地）

- ・健康福祉部障がい福祉課
- ・健康福祉部こども未来課（※隣接する保育幼稚園課と併用）
- ・健康福祉部介護高齢福祉課
- ・健康福祉部保険年金課
- ・デジタル自治推進局（※システム運用状況確認用）

設置機器は、1 所属につき各 1 台とする。

③ 支所端末設置場所

- ・伊賀支所（伊賀市下柘植 728 番地）
- ・島ヶ原支所（伊賀市島ヶ原 4913 番地）
- ・阿山支所（伊賀市馬場 1128 番地 1）
- ・大山田支所（伊賀市平田 656 番地 1）
- ・青山支所（伊賀市阿保 151 番地 1）

設置機器は、1 支所につき各 1 台とする。

6.2 機能要件

本システムで実現するシステム機能要件は、別紙「伊賀市遠隔窓口システム導入業務に係る公募型プロポーザルシステム機能調査表」に示すとおりとする。

費用対効果などを十分考慮のうえ、適切なシステム機能の提案を求める。

7 システム基盤

7.1 システム構成上の前提条件

サーバ関連機器は、当市のサーバ室に設置する。本件の提案を行うにあたって、本システムの稼働にかかる機器の搬入、設置についての一切を本業務の範囲内とする。

ただし、本システム専用の閉域網ネットワーク設定及び LAN 配線工事は当市が行う。

7.2 性能要件・信頼性要件

(1) 性能要件

① オンライン処理性能要件

各端末での業務におけるレスポンスはストレスなく動作するものとし、データが増加してもレスポンス悪化を招かないシステムであること。

② 端末の増設要件

上記に規定する性能要件を維持した状態で本庁端末及び支所端末を増設できること。

(2) 信頼性要件

① 安定化

安定稼働するために、CPU、メモリ、ネットワークアダプタ、ディスク装置、電源装置等の障害対策として、十分な対策を講じること。

7.3 運用要件

(1) 基本的な考え方

本システムの運用は、市職員において主体的に行うため、機器の監視やオペレーションを専任で行う受託者側の体制は想定していない。よって、正常時システム運用及びバックアップ運用については可能な限り自動化し、無人運用が可能な仕組みを構築すること。

また、デジタル自治推進局執務室でシステム運用状況やサーバ機器等の確認を行うための仕組みを提案すること。

(2) システム稼働時間帯

サーバ再起動の時間帯を除き常時稼働しているものとする。

(3) バックアップ要件

① バックアップは、システム全体、プログラムの2種類を想定する。

② システム全体バックアップ及びプログラムのバックアップについては、ハードウェア障害時の復旧に備えるため、必要なバックアップを取得できること。

(4) 運用管理

① ログ管理

ア サーバ操作ログが保存されること。

イ 業務アプリケーションの操作ログが保存されること。

7.4 ハードウェア・ソフトウェア仕様

(1) サーバ関連機器

サーバ関連機器に関しては、本書に記載する各種要件（機能要件、セキュリティ要件等）を満たすよう、機器構成を考慮して納入すること。

① 当市の環境において十分な性能、容量を有する機器を納入すること。

② CPU、メモリ、HDD 容量は稼働後5年間の利用に耐えうる能力・容量を確保すること。

③ メーカーの5年保証を付けること。

④ OSは特に指定しないが、システムの専門家ではない市職員にも、日常のオペレーションと運用監視が可能なものを選択すること。また、リリース後7年程度の運用に支障のないバージョンとすること。

⑤ ストレージについては、RAID構成とすること。

⑥ 形状については、ラックマウント型とすること。

- ⑦ 各種インストール作業等に必要な光ディスクドライブを搭載すること。
- ⑧ サーバスペックは、提案システムが安定稼動する構成で提案すること。
- ⑨ 停電時にサーバ機器を安全に停止できるだけの容量を有する無停電電源装置及び接続部品等を備えること。また、システム機器を自動的に停止する機能を提供すること。
- ⑩ ラック用コンソールは当市の用意するコンソールに接続することとし、仕様は以下のとおりとする。
 - 画面出力 : アナログ RGB (D-Sub15 ピン)
 - 出力解像度 : 1280×1024 ~ 1920×1080
 - キーボード : USB 接続
 - マウス : USB 接続

(2) ソフトウェア

- ① 本システムのアプリケーションに加え、稼動に必要となる全てのソフトウェア製品の納入を本業務の範囲内とする。
- ② ソフトウェア全般に関して、導入後の5年間にサポート切れとならないよう、最新版やデファクトスタンダード製品(実績・サポート期間・コスト・保守体制などを総合的に考慮)を優先して採用すること。
- ③ 全てのソフトウェアのインストールは、本業務の範囲内とする。

(3) ハードウェア・周辺機器

- ① システムに必要なハードウェア・周辺機器は調達範囲として納入すること。
- ② 納入機器は、原則メーカーの5年保証を付けること。ただし、5年保証がない場合は、最長期間のメーカー保証を付けること。

(4) その他注意事項

- ① 納入機器、その他すべての付属品は中古品であってはならない。
- ② 納入物品は、数量が2以上の場合、その製造者、製品型番を同一とすること。
- ③ 納入物品の設置・稼動に必要となる物品(ラック取り付け金具やケーブル類等の接続部品等)については、本書の記載の有無に係らず納入すること。
- ④ 稼動当初では想定できないデータ量の増加及び業務システム数の追加等に伴う機器追加などの際、柔軟な対応が可能な機器構成であること。
- ⑤ サーバ機器は、特定のメーカーの機器に依存しないこと。

8 セキュリティ要件

8.1 基本的な考え方

セキュリティ対策機能として、本システムが遵守すべき事項は次のとおりとする。

(1) 規程の遵守

本システムの構築・運用に関しては、伊賀市情報セキュリティポリシーを遵守すること。

(2) 個人情報の保護

本システムは、個人情報を取り扱うため、プライバシー保護の観点からすべてのシステム環境（本番環境・保守環境・開発環境等）において、セキュリティ対策に万全を期すこと。また、本システムでは、サーバ上にデータを保存・管理することを原則として、システム利用時には、各端末側にデータが残らないようにすること。

(3) セキュリティパッチの適用

本システムで使用するOS、ソフトウェア等については、納入ならびに設定時にセキュリティパッチファイル等の適用を行うこと。適用するバージョン、レベルについては、別途協議のうえ決定する。

(4) 不正侵入による障害防止

不正ユーザーによるデータ破壊防止、業務権限以外の不正処理防止については、本システムのユーザー認証機能、データアクセス管理機能等を用いた十分なセキュリティ対策を行うものとする。

8.2 不正アクセス防止（サーバ関連機器）

- (1) 本システムで認証されたユーザー以外の者によるシステムへのアクセスを禁止する対策を実施すること。
- (2) 不要なサービスの停止や不要なサポートの閉鎖を行うこと。

8.3 ウイルス対策（サーバ関連機器）

ウイルス対策ソフトウェアの、サーバ機器へのインストール及び設定を行うこと。使用するウイルス対策ソフトウェアは、ウイルスバスターのサーバ版もしくはサーバプロテクトとする。

9 導入計画

9.1 導入スケジュール

- (1) 各工程に要する期間等は、受託者が提案すること。
- (2) 通常業務に支障を来たすことのないよう、当市と十分な協議のうえ、適切な業務移行計画を立てること。

9.2 作業工程について

(1) 本業務の範囲

- ① 本システムの構築に必要な設計から各種テスト・本番稼働までのすべての工程、作業、ドキュメント整備を本業務の範囲とする。
- ② 本システムの構築・稼働のために、パッケージソフトウェアや各種ミドルウェア・ツール等のソフトウェア製品を用いる場合は、その納入を本業務の範囲とする。

- ③ 本システムの安定稼働を確保するために必要となるシステム調査、問い合わせ支援、障害時の調査及び障害対策等の対策を講じることを、本業務の範囲とする。
- (2) ドキュメント整備について
- ① ドキュメント整備の目的は、以下のとおりである。
 - ア 当市と受託者の間で、ドキュメントに記載した内容をもって設計仕様の合意が行えること。
 - イ 稼働開始後に、当市において契約不適合かどうかの切り分けが行えること。
- (3) 導入体制
- 本業務に係る業務作業者は、仕様書に定める全作業内容を理解し、実施するために必要な知識、能力を有すること。受託者においては、知識、実績及び能力に応じた業務作業者を配置、従事させること。
- (4) 進捗管理
- ① 当市との定例会を月1回以上開催し、全体の進捗状況、課題の検討状況について報告し、プロジェクト全体を円滑に進行すること。
 - ② 課題については、早期発見・早期対策に努め、適宜適切に管理するとともに、有効な解決策を随時提案すること。
 - ③ 打合せ・定例会等の各会議に際しては、議事内容・資料を事前に提示するとともに、会議後は議事録を速やかに提出すること。
- (5) その他
- システム構築、システムテストなどにかかる環境は受託者が整備すること。

10 附帯作業

10.1 稼働前研修

- (1) 本システムの稼働前研修は、本システムを利用する職員に対して実施すること。研修対象者は15人程度と想定している。
- (2) 研修内容としては、システム全体の説明、本庁端末操作、支所端末操作、注意事項等を想定している。受託者は研修で使用使用するシナリオを作成し、事前に当市より承認を得ること。そのうえで研修テキストを必要部数作成し、研修を実施すること。
- (3) 稼働前研修に使用する場所は、当市にて用意する。受託者は稼働前研修に必要な機器の準備・設置・設定を行うこと。その際、本番用機器を使用することを可とするが、テスト等の作業に影響がある場合は、受託者の責任において研修用機器を用意すること。

なお、研修場所の予約等に支障のないよう、事前に実施スケジュールを当市へ提出すること。

1 1 ハードウェア等の納入

11.1 納入

本書に示す各種要件に従い、本システムの稼動に必要となるハードウェア・ソフトウェアを、所定の場所へ受託者が、導入スケジュールに基づき納入・設置すること。

11.2 機器納入に伴う作業

(1) 設置設定

- ① サーバ機器等は「7.1 システム構成上の前提条件」に記載する内容に従い、機器の設置設定を実施すること。なお、設置場所は当市サーバ室を基本とし、具体的な設置場所については、当市と協議する。
- ② 周辺機器等は、当市が指定する場所へ設置すること。

11.3 機器納入に関する注意事項

- (1) 納入機器の関連 OS、ソフトウェアについては、セキュリティパッチファイル等の適用を行うこと。適用するバージョン、レベルについては、別途協議のうえ決定する。
- (2) 機器の納入等を行う際には、事前に当市と協議のうえ、ネットワークに対する影響が無いように、平日昼間の作業とすること。土日休日、夜間等の作業となる場合、当市と協議する。
- (3) 納入機器等に伴う（同梱されていない）マニュアル、技術資料等については、必要部数を提供すること。
- (4) 納入に際して、梱包材、その他当市が不要と判断する付属品、マニュアル等を受託者にて処分すること。
- (5) 物品を納入するまでの間に生じた一切の損害は受託者の負担とする。

1 2 システム保守業務

12.1 基本的な考え方

- (1) 保守業務は、導入年度のみ本業務の範囲とする。また、導入年度の翌年度以降は本業務の範囲外として別途契約するものとするが、評価の対象とする。
- (2) 保守業務は「12.2 運用保守業務」及び「12.3 ハードウェア保守業務」に記述する各業務を想定している。
- (3) 各業務にともなう運用保守業務全般及びマニュアル等の維持管理作業と本システム機能に対する改善提案を含める。また、必要な体制及び連絡体制を整えること。

12.2 運用保守業務

(1) 受託者納入のソフトウェア製品の保守

- ① 受託者が納入したソフトウェア製品に関する技術支援（問い合わせ対応及びバージョンアップに関する情報提供等）を行うこと。

- ② 必要に応じてセキュリティパッチ等の提供を行うこと。
- ③ サポート窓口の対応時間は以下のとおりとすること。

平日8:30~17:15

(平日とは「伊賀市の休日を定める条例(平成16年伊賀市条例第2号)」第1条に規定する休日以外の日を指す)

また、夜間及び土日休日においてもサポート窓口等のメール或いは電話等の受信体制が整備されていること。

(2) ソフトウェア製品のパッチ対応について

- ① 本システムで使用している全てのソフトウェア製品(基本ソフトウェアも含む)に関するバグフィックス、セキュリティ対応等のパッチやサービスパッチに関しては、その内容の調査及び適用判断のための調査検討を行い、当市と協議のうえ、当市が必要と認めた場合はインストール作業等を行うこと。
- ② 適用に際してシステム全体(パッケージや開発した業務システムを含む)に影響がないことを確認し、必要に応じて対策を施すこと。

(3) 障害時対応

- ① 受託者が納入したシステムの障害については、当市との連絡窓口は一本化し、影響範囲の調査を行い、即時対処すること。対応に期間を要する場合は当市と協議の上、対応スケジュールを早期に提示すること。
- ② システムに不具合があり、遠隔での解決が困難である場合は、現地対応すること。
- ③ ハードウェア等の障害復旧後に業務システムをはじめとする各種ソフトウェアやデータの復旧作業を行うこと。
- ④ 障害時には、内容・状況について、適宜当市に報告・協議を行うこととし、原因、障害発生及び復旧の日時、結果等を記載した報告書を当市に提出すること。

(4) 障害事後対応

収集した障害情報を基に原因を分析し、同様の障害が発生しないようは是正処理・予防措置を講じられること。避けられない障害の場合であっても業務への影響を最小限にすべく対策を講じられること。また、原因、影響範囲、対処方法、再発防止策を取りまとめ、障害報告書として当市に報告すること。

(5) システム機能改善

- ① 当市単独の依頼事項ではなく、メーカーとして実施するシステム機能の強化(追加・修正)については、追加の費用なく提供されること。
- ② 機能改善のために行う業務アプリケーションの追加変更においては、業務システム及びシステム基盤に関する設計、修正、テスト、導入等の作業を行うこと。なお、必要に応じてドキュメント、マニュアル等の更新作業も行うこと。

- (6) 性能管理・リソース管理・システムチューニング
 - ① 必要に応じて、業務アプリケーション等のパフォーマンス調査（レスポンス及びバッチ処理時間等の各種稼動管理）を行い、性能を改善するための計画策定・対策を立案し、当市と協議のうえ対策の実施を行うこと。
 - ② 必要に応じて、サーバ関連機器のシステム資源（CPU・メモリ・ディスク等）の利用状況監視及び基本ソフトウェア等のパフォーマンス調査を行い、対策案（システムのチューニング、リソースの追加等）を立案し、当市と協議のうえ対策の実施を行うこと。
- (7) セキュリティ管理
セキュリティ管理については、「8セキュリティ要件」を参照し、所要の対策を提案すること。
- (8) 保守体制
上記業務が遅滞なくできるよう、ハードウェア、ソフトウェアに関する十分な保守体制を整備すること。
- (9) 報告
定期報告は、当市に対し書面をもって行うこと。

12.3 ハードウェア保守業務

- (1) 保守対象
 - ① 保守対象は、受託者が納入した全てのハードウェアとする。
 - ② 本番稼動後5年間は本システムが常に正常な機能を保つよう、対象ハードウェアの保守を行うこと。
- (2) 保守内容
 - ① 障害時保守及び定期保守をオンサイトにて行うこと。オンサイト保守が不可能な機器を含む場合は、交換用部品を保守拠点に用意しておく等、速やかに対応できる手段・経路を確保しておくこと。
 - ② 障害時保守は、障害箇所の特特定、部品交換等の原因除去のための適切な処置、障害復旧後の正常動作確認を行うこと。
- (3) 保守体制・保守時間帯
「12.2 運用保守業務」を参照のこと。
- (4) 報告
保守作業完了後に、当市に対し書面をもって完了報告を行うこと。

1.3 その他

13.1 費用負担

本業務の履行に必要な費用は全て契約金額に含まれる。

13.2 権利の帰属

- (1) 当市は、本業務の成果物を自由に使用する権利を有する。
- (2) 本業務の成果物に第三者が権利を有する著作物が含まれる場合、該当著作物の使用に関する費用負担を含む一切の手続きを受託者が行うものとする。

13.3 法令遵守

本業務を履行するにあたっては、伊賀市個人情報保護条例（平成16年伊賀市条例第16号）、伊賀市会計規則等をはじめとする関係法令、規則等を遵守すること。

13.4 守秘義務

- (1) 受託者（退職者等も含む）は、本業務において知り得た情報（周知の情報を除く）を本業務の目的以外に使用してはならない。また、第三者に開示又は漏洩してはならない。さらに、そのために必要な措置を受託者にて講ずること。
- (2) 当市が提供する資料は、原則として貸し出しによるものとし、本業務完了日までに返却すること。また、当該資料の複写及び第三者への提供は行わないこと。

13.5 その他

本業務の内容に関する不明な事項については、全て当市と協議すること。