

自治体窓口 DXSaaS  
提供に係る業務委託仕様書

令和X年XX月

第X.X版

# 目次

1. 基本事項.....	2
1.1. 本業務の背景と目的.....	2
1.1.1. 背景と目的.....	2
1.1.2. 現行の課題.....	2
1.1.3. 期待される効果.....	2
1.2. 契約.....	2
1.2.1. 契約形態.....	2
1.2.2. 契約期間.....	2
1.2.3. 支払条件.....	2
1.3. 全体スケジュール.....	2
2. 業務の概要.....	3
2.1. 調達範囲.....	3
2.2. 役割分担.....	4
2.3. 成果物.....	4
3. システム要件.....	4
4. 業務委託要件.....	4
4.1. プロジェクト管理要件.....	4
4.1.1. プロジェクト計画書.....	4
4.1.2. プロジェクト管理.....	4
4.1.3. プロジェクト体制.....	4
4.2. 開発要件.....	4
4.3. テスト要件.....	4
4.4. 研修要件.....	4
5. 法改正・バージョンアップ対応要件.....	4
6. サービスレベル合意.....	4
7. 契約条件等.....	5
7.1. 受託者としての条件.....	5
7.2. 秘密保持.....	5
7.3. 情報セキュリティの確保.....	5
7.4. 個人情報保護に関する事項.....	5
7.5. 契約不適合責任.....	5
7.6. 再委託等.....	5
7.7. 損害賠償・復旧.....	5
7.8. 権利・義務の譲渡.....	5
7.9. 知的財産権の帰属等.....	5

# 1. 基本事項

## 1.1. 本業務の背景・目的・理念

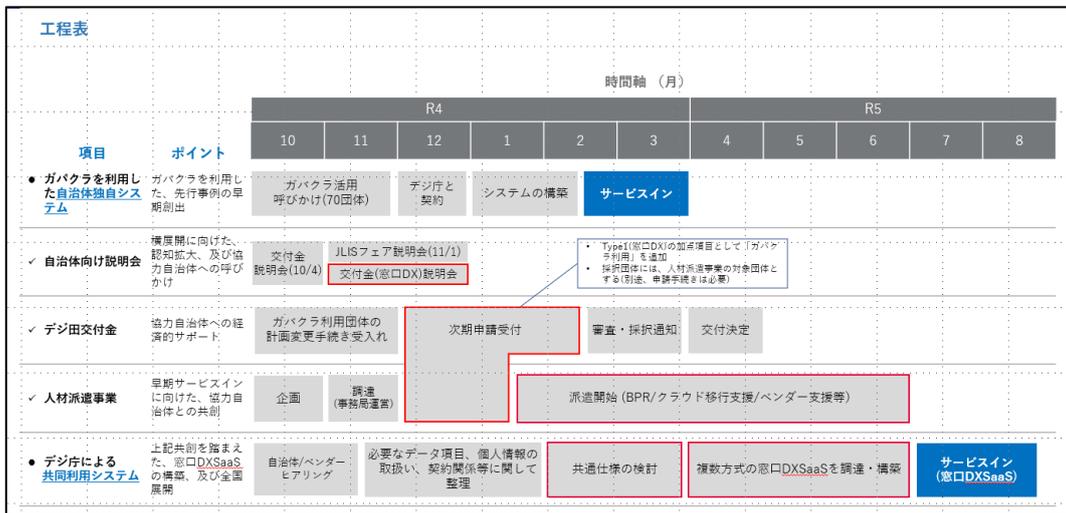
- 1.1.1. 背景・目的・理念
- 1.1.2. 現行の課題
- 1.1.3. 期待される効果

## 1.2. 契約

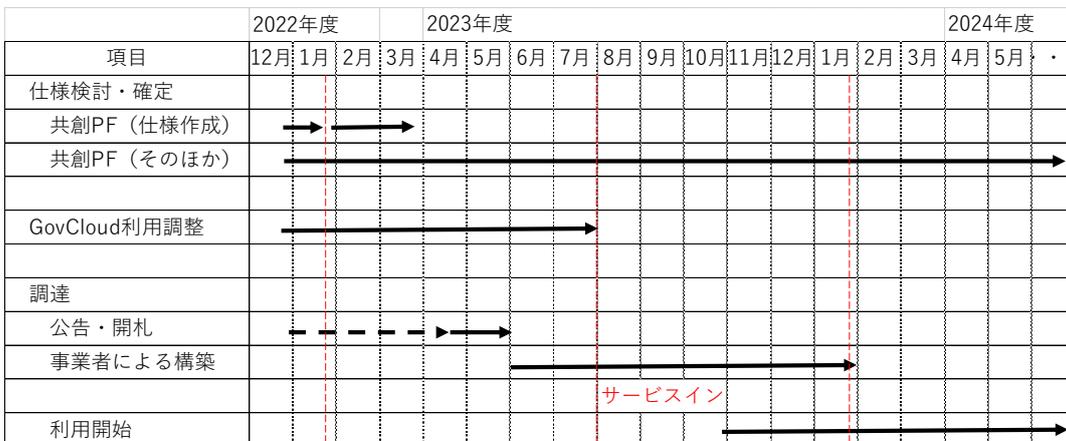
- 1.2.1. 契約形態
- 1.2.2. 契約期間
- 1.2.3. 支払条件

## 1.3. 全体スケジュール

### 1.3.1. 自治体窓口 DX の全国展開に向けた工程表



### 1.3.2. 自治体窓口 DXSaaS サービスインまでの流れ

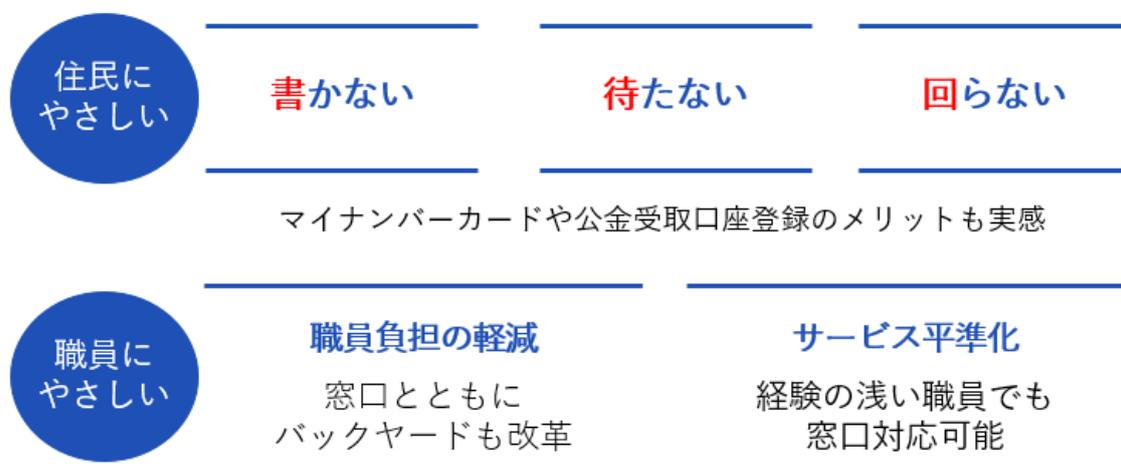


## 2. 業務の概要

### 2.1. 前提条件

- ガバメントクラウド上でサービスを提供すること（CSP 及びネットワーク接続方式は指定しない）
- BPR が実施されたうえででてきた課題をデジタルを活用して窓口（対面、オンライン、郵送、電話等）の手続きを改善できるサービスであること
- マイナンバーカード取得のメリットを住民に窓口で実感してもらえること
- 他サービスやシステムと連携ができること
- SaaS 間の移行（乗り換え）が容易であること

### 2.2. 基本コンセプト



### 2.3. 調達範囲（解決したい課題）

No	解決したい課題	改善の仕組み
1	必要な手続き、申請書、持ち物が分からない	<ul style="list-style-type: none"><li>• 来庁する用事に合わせて、必要な手続きがもれなく案内され、まとめて受付される</li><li>• 「行ったり来たり」が少なく、何度もあちこちで説明がなくても良いように、用件が引き継がれる</li></ul>
2	手続きに時間がかかる	<ul style="list-style-type: none"><li>• 申請書の記載を始めとする手続きの手間、時間、負担感、不安を減らす</li><li>• 来庁から退庁までのトータルの待ち時間を短縮する</li></ul>
3	職員の事務負担が大きい（属人化）	<ul style="list-style-type: none"><li>• 手続きに必要な情報や帳票が、情報連携により、もれなく正確に使用できる</li><li>• 業務の定型化・標準化による、一定水準の窓口対応ができる</li></ul>
4		
5		

## 2.4. 役割分担

## 2.5. 成果物

## 3. サービスイン要件

基本機能は、以下の4つである。

No	機能	説明
1	ナビゲーション機能	必要な手続きや手順等を住民や職員に示してくれる機能
2	申請書作成機能	バックオフィスにあるデータを活用して申請に必要な情報を入力して表示する機能
3	マイナンバーカードによる表面記載事項の読み取り機能	マイナンバーカードをかざすだけで4情報等の自己情報を申請書に自動入力ができる機能
4	他サービスとAPI連携ができる機能	国や事業者が提供する他のデジタルサービスと連携ができる機能

基本機能およびそれ以外の機能の具体的な実現方法は、それぞれ検討し、創意工夫を凝らしてSaaSに実装し、サービスとして提供すること。

サービスの機能要件・非機能要件は、別紙「要件定義書」を参照すること。

## 4. 業務委託要件

### 4.1. プロジェクト管理要件

#### 4.1.1. プロジェクト計画書

#### 4.1.2. プロジェクト管理

#### 4.1.3. プロジェクト体制

### 4.2. 開発要件

### 4.3. テスト要件

### 4.4. 研修要件

## 5. 法改正・バージョンアップ対応要件

## 6. サービスレベル合意

### 6.1. 前提

クラウドサービス自体のサービスレベルは、各CSPが定めるSLAに準拠する。クラウドサービス標準のSLAを参照しつつ、各システム自体の可用性や業務継続性の確保は、利用システムの責任において、十分に技術的対応策を検討すること。

### 6.2. 本業務のSLA

本業務については、以下のとおり目標型のSLAを設定することから、受託者は定期的にSLAの達成状況を報告・公開すること。また、目標を達成できなかった場合は、1ヵ月以内に改善策

の方針について報告し、3ヵ月以内に改善策を完了するよう努めること。

SLA 評価項目	目標とするサービスレベル
サービス時間	平日 6:00～22:00 及び日曜 6:00～22:00 (12月29日～1月3日は除く) 但し、保守・バックアップ等による計画停止は除く)
応答時間	利用者数にかかわらず、DBの更新や検索等の処理を伴わない通常の画面遷移に関わる端末応答時間を3秒以内とする。 なお、ガバメントクラウドやネットワークの影響及び縮退運転時には除外とする。
サービス稼働時間	99.9% (6:00～22:00) ※上記時間以外は、SLA 対象外とする
オンライン中断 (障害発生時)	1回あたり6時間以内
障害発生原因の 一次切り分け	障害発生後、12時間以内
障害検知から 本市への通知時間	障害検知後、3時間以内

## 7. 契約条件等

- 7.1. 受託者としての条件
- 7.2. 秘密保持
- 7.3. 情報セキュリティの確保
- 7.4. 個人情報保護に関する事項
- 7.5. 契約不適合責任
- 7.6. 再委託等
- 7.7. 損害賠償・復旧
- 7.8. 権利・義務の譲渡
- 7.9. 知的財産権の帰属等