

分類	項目	要件	対応区分	備考	提案書対応箇所
1 基本要件					
	1.1 SaaSの提供形態	モダンアプリケーション化されたマルチテナントとして提供すること。	必須	※モダンアプリケーション化とは、マネージドサービスやコンテナ、サーバレス、マイクロサービスなどが活用されている状態のこと。 ※SaaSとしてのマルチテナント実装方法は、一般的にサイロ型、プール型、ハイブリッド型等があるが、住基等地方公共団体の基幹業務システムの情報を扱うことを考慮し、情報セキュリティに十分留意した構成とすること。	
	1.2 アーキテクチャ図の提示	提供を予定しているサービスのガバメントクラウドにおけるアーキテクチャ図（クラウド上のアーキテクチャ図。利用想定サービスは把握できるようにしておくこと。）を提示すること。	必須		
	1.3 SaaSがもたらすユーザー体験	ユーザー体験設計を行い、窓口業務の対象となるペルソナやカスタマージャーニーを定義すること。制度やデータありきではなく、ユーザの導線からUI設計され、導線から制度上必要なデータを漏れなく提示・入力できるようにすること。 住民等の窓口体験とともに、SaaSユーザーとしての地方公共団体職員の体験にも変化をもたらすよう、ユーザー体験設計から導いた優れたUI/UXのSaaSであること。	必須		
	1.4 SaaSが対象とする窓口業務	窓口業務の対象となるペルソナやカスタマージャーニーを強く意識しつつ、地方公共団体のニーズを踏まえて決定すること。 参考として、住民異動を伴う手続きについては、住民基本台帳・印鑑・戸籍・税・国民健康保険・介護保険・後期高齢・児童手当・学齢簿等が想定される。なお、地方公共団体がSaaSにセットアップして利用する窓口業務の範囲は、SaaSの提供範囲の中から各地方公共団体が調達できるようにすること。（例：A地方公共団体は住基と国保のみ。B地方公共団体は住基,印鑑,税,国保,介護,後期高齢,児童手当,学齢簿など）	必須		
2 機能要件					
	2.1 手続きガイダンス	経験の浅い職員でも、ライフイベントに合わせて漏れなく手続きができること。	必須		
	2.2 手続きガイダンス	基幹系業務システムのデータを活用して、窓口受付やガイダンスの判定等ができること。	必須		
	2.3 手続きガイダンス	運用に合わせて柔軟に業務フローが設定できること。	必須		
	2.4 手続きガイダンス	手続きが中断でき、その状態を保存できること。中断された手続きを保存された状態から再開できること。	必須		
	2.5 手続きガイダンス	保存された手続きは他の窓口で対応を再開し、届出書印刷や後続の処理ができること。	必須		
	2.6 手続きガイダンス	窓口での対応記録や引継ぎ等のメモを記載できること。	必須	他の窓口でも対象者を検索した際に、メモを確認できること。	
	2.7 申請書作成	基幹系業務システムのデータを活用して、申請者の状況に合わせた窓口受付やガイダンスの判定等ができること。	必須		
	2.8 申請書作成	運用に合わせて、サービスを利用する地方公共団体の職員が柔軟に申請書のフォーマットを変更できること。	必須		
	2.9 申請書作成	申請書の出力方法について、紙への印刷やタブレット端末への出力等、柔軟性を持たせること。	必須		
	2.10 マイナンバーカードの利活用	マイナンバーカードから読み取った自己情報を申請書に自動入力ができること。	必須	4 情報（住所・氏名・生年月日・性別）の読み取りは必須である。	
	2.11 マイナンバーカードの利活用	マイナンバーカードに搭載されているアプリケーションや電子証明書等の利活用を検討すること。	必須		

分類	項目	要件	対応区分	備考	提案書対応箇所
	2.12 他サービスとAPI等の連携	他のシステム・サービスと連携が可能となった際に、柔軟に連携できるサービス設計となっていること。	必須	※他システムやサービスとはマイナポータルや公共サービスメッシュ等が想定される。	
3 基幹系業務システムとのデータ連携 (別紙「自治体窓口DXSaaS概要説明資料」P.27~29を参照)					
	3.1 基幹系業務システムからのデータの参照	窓口DXSaaSが、地方公共団体の基幹系業務システムとデータ連携もしくはデータを参照できること。	必須	連携方法は、ファイル連携やAPI連携が想定される。	
	3.2 基幹系業務システムへのデータの入力	窓口DXSaaSの手続きガイダンス機能や申請書作成機能で作成された申請データを基幹系業務システムに連携できること。 RPAでの連携を希望する地方公共団体向けに、申請データをCSVで出力できること。	必須	連携方法は、RPAやAPI等の利用が想定される。	
	3.3 標準化前の連携	標準化前においては、すでに地方公共団体が構築済みの他システム連携用ファイルを活用するといった方法等で、基幹系業務システムの改修コストを考慮した連携構築に努めること。	必須	基幹系業務システムから窓口DXSaaSとの連携用データ出力は、地方公共団体の責任で実施すること。	
	3.4 標準化後の連携	標準化後の基幹系業務システムと連携する場合には、「地方公共団体情報システムデータ要件・連携要件標準仕様書」の独自施策システム等連携仕様に従って連携すること。	必須	基幹系業務システムから窓口DXSaaSとの連携用データ出力は、地方公共団体の責任で実施すること。	
	3.5 連携項目	各地方公共団体が選択する業務の範囲に応じて、連携する項目等についても柔軟に対応すること。	必須		
	3.6 連携方法等の明示	以下の項目について、地方公共団体に明示すること。 1. 連携方法 2. 連携項目 3. 連携頻度 (連携項目ごと)	必須		
4 SaaSと地方公共団体との接続ネットワーク					
	4.1 ネットワーク	SaaSへの接続方法について、システム標準化後のネットワーク環境を前提として、各地方公共団体のテナントから柔軟に接続可能な環境を用意すること。地方公共団体側のIPアドレス設計との兼ね合いでCIDRが重複することも想定されるため、その際はサービス側で回避することができるよう設計すること。	必須		
	4.2 ガバメントクラウドとのネットワーク環境構築運用業務	窓口DXSaaS導入時点で、ガバメントクラウドとのネットワーク接続環境が地方公共団体側で設計できていない場合は、SaaSのオプションサービスとして、NaaS等との「接続環境 (Gateway)」(仕様書P7参照)を提供すること。(ガバメントクラウドのシングルベンダー共同利用方式に準拠) なお、オプションサービスとして提供しない場合は、その旨を地方公共団体が認識できるよう、サービス紹介資料や料金表等に明示すること。	必須	SaaSがネットワーク環境も提供する場合は、SaaS事業者が当該業務を再委託することも可能とする。	
5 地方公共団体のクライアント要件					
	5.1 クライアントOS	クライアントOSはWindows10以上の環境で利用可能なこと。	必須		
	5.2 Webシステム	システムは保守性や拡張性を考慮したWeb版システムであること。	必須		
	5.3 Webシステム	Microsoft Edge、Google Chrome、Mozilla Firefoxのいずれかに対応していること。	必須		
	5.4 Webシステム	クライアントには特定のミドルウェア等のインストールが不要で、ブラウザのみでシステムが利用できること。 ただし、マイナンバーカードの読み取りやオプション領域についてはこの限りではない。	必須		
	5.5 OSやブラウザのバージョンアップ対応	クライアントのOSやブラウザのバージョンアップに備え、特定のバージョンに依存しないこと。	必須		
	5.6 文字	【標準化対応前】 地方公共団体が窓口DXSaaSにおいて基幹系システムと同じ外字を利用することを希望する場合は対応すること。 【標準化対応後】 「地方公共団体情報システムデータ要件・連携要件標準仕様書」の文字要件に基づいて対応すること。	必須		

分類	項目	要件	対応区分	備考	提案書対応箇所
6 アクセスコントロール及びログ					
	6.1 ユーザー認証	職員個人単位でユーザー登録し、ログイン処理時にユーザー認証できること。(一般的なシステムのログイン認証)	必須	窓口DXSaaSと同一のネットワーク上に地方公共団体の保有する既存の認証基盤がある場合は、連携(シングルサインオン)できるよう努めること。(オプション機能としての提供可)	
	6.2 アクセス制御	ユーザー単位でアクセスできるデータの範囲や権限をコントロールできること。	必須		
	6.3 ログ取得	ユーザー単位で、システム利用監査証跡(データ参照、更新、削除等)や印刷・データ出力時のログを取得できること。取得したログの漏えい、改ざん、消去、破壊等を防止し、契約期間中は保存し、いつでも地方公共団体に提供可能とすること。ログの提供にかかる経費は、利用料の範囲内に含まれるものとする。	必須		
	6.4 年度切替処理	職員異動に伴うユーザーの削除や登録、変更等の作業負荷を軽減する機能(CSVによる職員情報の一括取込等)を実装すること。	必須		
7 SLA					
	7.1 サービス稼働時間	24時間365日とする。(計画停止等を除く)	必須		
	7.2 サービス稼働率	99.5%以上とする。	必須		
	7.3 平均応答時間	通常の業務アプリケーションの応答時間として、リクエストの99.9%以上を3秒以内とする。(複雑な検索/分析処理機能を除く)	必須	ガバメントクラウド内のローカルネットワーク上での応答時間とする。	
	7.4 バッチ処理時間	イベントドリブンアーキテクチャを採用し、準リアルタイムにデータ処理を行い、深夜のバッチ処理はなくすこと。日次でのまとめた処理が必要な場合は、オンライン中の夜間アクセス頻度が少ないタイミングで行えるようにすること。月次でのまとめた処理が必要な場合も、オンライン処理に影響与えないよう、オンラインとは別のデータストアを使って処理を構成すること。	必須	バッチ処理はオンライン業務に影響を与えない仕組みまたは時間帯で処理すること。	
	7.5 障害通知時間	1時間以内	必須	アプリケーションの範囲とする。	
	7.6 平均障害復旧時間	一般的な障害(プロセス停止等)は5分以内に自動復旧すること。自動復旧できない重度の障害(多重障害等)は3時間以内に復旧すること。大規模障害(クラウドサービスプロバイダー自体の停止)は可及的速やかに復旧を目指す障害復旧目標を設けない。	必須	アプリケーションの範囲とする。	
	7.7 RPO(目標復旧地点)	平常時、業務停止を伴う障害が発生した際には、直近のバックアップまたはシステム変更時までのデータ復旧を目的とする。	必須		
	7.8 システムバックアップ頻度	コンテナとマネージドサービスで構成すればシステムバックアップ不要とする。やむを得ずサーバインスタンスやファイルサーバを使う場合は日次でのシステムバックアップを取得する。	必須		
	7.9 データバックアップ頻度	日次、システム変更時	必須		
	7.10 計画停止予定通知	30日前にメール/Webで通知	必須		
	7.11 ヘルプデスク	SaaSの管理運用に関し、地方公共団体のシステム管理者からの問い合わせ受付から障害対応まで、一元的な運用保守窓口(ヘルプデスク)を設置すること。なお、受付方法(メール・ビジネスチャット等)については事業者側で判断すること。	必須		
	7.12 ヘルプデスク	受付時間は、メール・ビジネスチャット等により24時間365日とする。対応時間は緊急時を除き、平日の地方公共団体の開庁時間に合わせることを基本とする。	必須		

(別紙)「窓口DXSaaS要件定義書」

事業者名

分類	項目	要件	対応区分	備考	提案書対応箇所
	7.13 サービス終了通知	サービス終了する日を含む月を除いた12个月前にメール/Webで通知すること。	必須		

事業者名

分類	項目	要件	対応区分	備考	提案書対応箇所
8 その他					
	8.1 脆弱性対策	SaaSのアプリケーション領域の脆弱性対策はSaaS提供事業者の責任において実施すること。	必須		
	8.2 地方公共団体に帰属するデータの提供	SaaS間の乗り換え等に対応するため、SaaS内の地方公共団体に帰属するデータについては、csv等の汎用的なフォーマットで提供可能なこと。また、提供したデータ内のパラメータの意味を地方公共団体が理解できる程度の解説もしくは説明書の提供をおこなうこと。なお、データ提供にかかる経費は、利用料の範囲内に含まれるものとする。	必須		
	8.3 データ消去	SaaS内（バックアップも含む）の地方公共団体のデータについては、ガバメントクラウドの提供するセキュリティに配慮した方法で管理し、SaaS間の乗り換え等に伴い地方公共団体がSaaS利用の契約を終了、もしくはSaaS事業者がサービス提供を終了する際には、ガバメントクラウドの提供する管理方法に基づいてデータ消去した旨を地方公共団体へ通知すること。 なお、データ消去にかかる経費は、利用料の範囲内に含まれるものとする。	必須		
9 提出書類					
	9.1 令和4・5・6年度全省庁統一資格の写し	PDF形式で提出すること。	必須		—
	9.2 モダンアプリケーション技術	SaaSの開発・運用体制に、想定するCSPの上級資格保有者を含んでいることを確認できる書類をPDF形式にて提出すること。	必須		—
	9.3 セキュリティ認証の写し	いずれかの認定・認証を有していることを確認できる書類(PDF形式)を提出すること。 ① プライバシーマーク付与認定 ②最新のJIS Q 27001 (ISO/IEC 27001) を基準とした情報セキュリティマネジメントシステム (ISMS) の適合性に関する認証	必須		—
	9.4 参考見積書	令和5年11月～令和6年3月分の調達仕様書5(2)(イ)に係る費用の見積書を提出すること。 なお、様式は任意、見積上限額は240,000円/月とする。	必須		—