

分類	項目	要件	備考
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。	※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 アーキテクト図の提示	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ト図（サーバ構成、NW構成、SW構成、利用サービス等が把握できる図）を提示すること。	
	1.3 SaaSがもたらすユーザー体験	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、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、UI/UXに優れたSaaSであること。	
	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）	「
2 機能要件			
	2.1 手続きナビゲーション	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。	
	2.2 手続きナビゲーション	基幹系業務システムのデータを活用して、窓口受付やナビゲーションの判定等ができること。	
	2.3 手続きナビゲーション	運用に合わせて柔軟に業務フローが設定できること。	
	2.4 手続きナビゲーション	他の窓口で、手続きを再開して受付することができること。	
	2.5 手続きナビゲーション	窓口での対応記録や引継ぎ等のメモを記載できること。	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。
	2.6 申請書作成	基幹系業務システムのデータ及び手続きナビゲーション機能で入力した内容を利用して申請書が作成できること。	
	2.7 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。	
	2.8 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。	
	2.9 マイナンバーカードの活用	マイナンバーカードから読み取った4情報等の自己情報を申請書に自動入力ができること。	

分類	項目	要件	備考
	2.10 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、ICチップの空き領域等の利活用を検討すること。	
	2.11 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。	※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 データの参照	基幹系業務システムから出力されたデータを参照できるように連携を行うこと。	
	3.2 データの入力	手続きナビゲーション機能や申請書作成機能で入力された内容が基幹系業務システムに連携できること。	
	3.3 データ出力	連携用に受付したデータを、都度CSV等で出力できる機能を有すること。	
	3.4 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。	基幹系業務システムからのデータ出力は地方公共団体の責任で実施すること。
	3.5 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。	基幹系業務システムからのデータ出力は地方公共団体の責任で実施すること。
	3.6 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。	
	3.7 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)	
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。	
	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環境が地方公共団体側で設計できていない場合は、SaaSとしてのサービス提供範囲に含めること。(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)	SaaSがネットワーク環境も提供する場合、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。	
	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。	「
	5.3 Webシステム	ブラウザはWindows標準の最新のMicrosoft Edgeに対応していること。	
	5.4 Webシステム	クライアントには特定の中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。	

分類	項目	要件	備考
	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。	
	5.6 文字	<p>【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。</p> <p>【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。</p>	
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登録し、認証ができること。	
	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。	
	6.3 ログ取得	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	
	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を実装すること。	
7 SLA			
	7.1 サービス稼働時間	8:00～20:00（12月29日～1月3日は除く）のシステム稼働を基本とする。ただし、休日開庁や夜間開庁にも柔軟に対応できるようにすること。	
	7.2 サービス稼働時間	8:00～20:00（12月29日～1月3日は除く）は、99.9%以上とする。	
	7.3 平均応答時間	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。	
	7.4 バッチ処理時間	オンライン業務開始前（平日8:00前）までに、すべてのバッチ処理が終了できること。	バッチ処理は、オンライン業務に影響を与えない時間帯に処理すること。
	7.5 障害通知時間	1時間以内	
	7.6 平均障害復旧時間	3時間以内	
	7.7 RPO（目標復旧地点）	平常時、営業停止を伴う障害が発生した際には、障害発生地点（日次バックアップ+アーカイブからの復旧）までのデータ復旧を目的とすること。	
	7.8 システムバックアップ頻度	月次、システム変更時	
	7.9 データバックアップ頻度	日次（業務終了時）、日次（ジョブ終了時）、システム変更時	
	7.10 計画停止予定通知	30日前にメール/Webで通知	

分類	項目	要件	備考
	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）を設置し、メール・ビジネスチャット・電話等にて対応すること。 対応時間は、メール・ビジネスチャットでの受付は24時間365日とし、電話については平日8:30から17:30までを基本とすること。	
	7.12 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月前にメール/Webで通知	
8 その他			
	8.1 「地方公共団体情報システム非機能要件の標準」への準拠	総務省及びデジタル庁で公開している「地方公共団体情報システム非機能要件の標準」を参考にし、窓口業務で利用するのに必要な要件を整備すること。	
	8.2 情報セキュリティ要件	ガバメントクラウドに関する各ドキュメントにを参照し、対応すること。	
	8.3 認証取得	情報セキュリティに係る以下のいずれかの認証を取得し、維持していること。 ア プライバシーマーク付与認定 イ ISO/IEC27001認証（国際標準規格） ウ JIS Q 27001認証（日本工業標準規格）	
	8.4 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。	
	8.5 データ移行	容易にSaaS間の移行（乗り換え）が可能となるよう、各種マスタ情報等を汎用的なフォーマットでいつでも出力可能なこと。また、パラメータ等の意味が理解できるレベルの設定シートを合わせて提供できること。なお、データ移行にかかる経費は、利用料の範囲に含まれるものとする。	
	8.6 データ消去	SaaSの移行（乗り換え）等に伴い地方公共団体がSaaS利用の契約を了、もしくはSaaS事業者がサービス提供を終了する際には、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、すべて復元不可能な状態で消去し、消去証明を地方公共団体に提供すること。なお、データ消去にかかる経費は、利用料の範囲に含まれるものとする。	