

宇城市住民異動届等記入受付支援システム導入及び保守業務委託仕様書

1 委託名

宇城市住民異動届等記入受付支援システム導入及び保守業務委託

2 目的

住民による住民異動届等への記入の負担を減らすため、住民基本台帳やマイナンバーカード等の情報を活用したシステムを導入する。住民による書類への記入を減らし、処理時間や移動時間を減らすことで、住民が円滑に手続きを行えるようにする。これらの取り組みによって、行政への信頼感が高まり、住民満足度の向上を図る。また、案内や手続きを一元化した窓口を設置することにより、さらなる住民の時間と労力を節約でき、住民が積極的に行政に関与できる環境づくりに寄与することで、地域社会の発展につなげる。

3 業務の範囲

- (1) ハードウェア及びネットワーク機器一式の調達（システム端末、プリンタ、カード読み取り機、その他付属機器等）
 - (2) システム機器及びソフトウェアのセットアップ・個別設定の対応
 - (3) システム機器帳票設定
 - (4) 動作確認・機器搬送・現場設置
 - (5) 職員への操作研修
 - (6) 保守管理（令和11年3月31日まで）※別途契約予定
- 上記他、本仕様書に記載がなく、本業務に必要な事項は委託者受託者と協議の上、決定する。

4 設置予定場所及び台数等

- (1) 設置予定場所 本庁及び本市が指定する1つの支所
- (2) 台数 本庁4台、支所2台 ※予備機の配置は提案の対象とする
- (3) 帳票数 50帳票 ※将来的に追加できること

5 履行期間

- (1) 構築期間
契約締結日の翌日から令和7年2月28日まで ※運用テスト含む。
- (2) 保守期間
構築完了日の翌日から令和11年3月31日まで

6 前提条件

- (1) システム構成はL G W A N－A S Pサービスとし、安全・安心に利用可能であること。
- (2) ネットワーク機器が必要となる場合は、原則受託者で必要とするネットワーク機器を調達すること。なお、ネットワークの構築及び接続、その他必要な工事については役割分担を明確に示し提案すること。なお、役割分担については、委託者受託者の協議の上決定する。

7 機能要件

別紙1「機能要件一覧」のとおり。なお、機能要件一覧に記載がなく、本市にとって効果的な機能、手法等があれば提案すること。

8 データ連携

- (1) 想定される連携方法、連携項目、連携頻度について、提案書に記載すること。なお、それぞれの連携方法についてメリットやデメリット、コスト比較等を研究し、提案すること。
- (2) R P A等による自動連携処理の提案がある場合は、必要となるライセンス費用を見積もること。

9 クライアント要件

- (1) クライアントOSはW i n d o w s 1 0以上の環境で利用可能なこと。
- (2) システムは保守性や拡張性を考慮したW e b版システムであること。
- (3) ブラウザはMicrosoft Edge、Google Chrome、Mozilla.Firefoxのいずれかに対応していること。
- (4) 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。
- (5) 住民記録システムの標準化を見据え、戸籍統一文字や住基ネット統一文字を網羅し、国際標準化が完了されたフォントであるI P A m j 明朝フォントを採用していること。
- (6) 標準化(令和7年11月予定)後に発生する改修コストを低減できる方法を提案すること。

10 性能要件

データ量及びユーザーの増加に対して、システムパフォーマンスが低下しないよう下記の条件を担保できる十分なキャパシティを備えること。また、デ

一タ量及びユーザーの増加に対して、柔軟に対応可能であること。

- (1) システム利用者数 約30人
- (2) 同時接続最大数 5台以上
- (3) 令和4年度住民異動届出件数 6,361件
- (4) 令和4年度住民票発行件数 18,546件
- (5) 令和4年度印鑑登録証明書発行件数 10,850件

1.1 サービス水準

- (1) サービス稼働時間は年末年始(12月29日～翌年1月3日)を除く、8:00～21:00を基本とする。ただし、計画停止等を除く。
- (2) サービス稼働率は99.5%以上を目標とする。
- (3) 平均応答時間は、複雑な検索等を除き、要求の99.9%以上で3秒以内を目標とする。
- (4) 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。
- (5) 障害通知時間は、1時間以内を目標とする。
- (6) 一般的な障害は原則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は3時間以内に復旧すること。なお、大規模障害は速やかな復旧を目指す。障害復旧の時間設定は設けない。
- (7) 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データまたはシステム変更時までのデータ復旧を目指すこと。
- (8) 自動バックアップ機能を備え、24時間前までのデータは常に保持すること。
- (9) 計画停止予定通知は30日前までにメールで通知すること。
- (10) 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を設置すること。なお、受付方法については提案すること。
- (11) 運用保守窓口の受付時間は、24時間365日とする。なお、対応時間は緊急時及び年末年始を除き、平日の8:30～17:15を原則とする。
- (12) サービス終了通知は、サービスを終了する日を含む月を除いた12月前にメールで通知すること。

1.2 テスト要件

- (1) テストは、実施体制、作業スケジュール、テスト方法及び環境、テストデータ等について検討した上で、それらをまとめた資料を提出し、実施すること。
- (2) テスト環境は、可能な限り実際の業務環境に近い状態とし、テストデー

タは原則、受託者が準備すること。

(3) テストにおいてエラー及び障害発生を確認した場合は、復旧作業を行うとともに、再テストを実施すること。

(4) テスト結果は、本市が容易にわかる内容で作成し、提出すること。

1.3 研修要件

(1) システムを操作する職員への研修は、本稼働日の最低 1 か月前までに数回実施すること。

(2) 研修を行う者は、稼働済の自治体で導入経験のある作業者による実践的な研修を計画すること。

(3) 研修にあたっては、実施体制、スケジュール、回数等について本市と協議の上、研修マニュアル等を作成し、実施すること。

1.4 プロジェクト管理

(1) 本業務に関する知識と経験を有する業務従事者を確保する等、十分な業務体制を整備すること。

(2) 業務体制の整備にあたっては、全体を統括する「責任者」を配置すること。

(3) 進捗管理、課題管理、リスク管理を行い、定期的に本市へ状況を報告すること。

(4) 本市が業務の進捗や内容について支障があると認めた場合は、業務体制を含め、速やかに対応策を検討し実施すること。

(5) 要件の最終決定、本稼働の判定については、本市の合意を得ること。

1.5 成果物

成果物については、以下に掲げる事項とし、操作マニュアルは、電子媒体（CD-R等）で1部提出すること。

(1) プロジェクト計画書

(2) システム設計書（要件定義、データ連携設計等）

(3) 課題管理表

(4) ネットワーク設計図

(5) テスト結果報告書

(6) 操作マニュアル

(7) 運用保守設計書

(8) その他（議事録、関係書類、物品等）

16 機密保持

受託者は、受注業務の実施の過程で委託者が開示した情報（公知の情報を除く。以下、同じ。）、他の受託者が提示した情報及び受託者が作成した情報を、本業務の目的以外に使用又は第三者に開示若しくは漏えいしてはならない。そのために必要な措置を講じるとともに、本市から取得した資料等については、管理台帳等により適切に管理すること。契約終了後も機密保持義務の効力は失わない。

17 業務完了報告

受託者は、業務が完了したときは、成果品の納入とともに業務完了通知書を提出しなければならない。これを受けて本市による検査に合格したときに業務の完了とみなす。検査に合格しないときは、直ちに必要な措置を講じるとともに、これに対する経費は受託者の負担とする。なお、是正期間は検査から1年間とする。

18 業務の再委託

- (1) 本業務の全部を一括して第三者に委託してはならない。ただし、業務を効率的に行ううえで必要と思われる業務については委託者と協議のうえ事前に書面で委託者による承諾を得ることで業務の一部を委託することができる。
- (2) 第三者に本業務の一部を委託するときは、受託者は再委託先に対し、宇城市の条例、規則その他関連法令等の規定を準用し、委託者の指示に従い実施すること。

19 権利義務の譲渡等の禁止

この契約により生ずる権利又は義務を第三者に譲渡し、若しくは承継させ、又はその権利を担保に供することはできない。ただし、あらかじめ委託者の承諾を得た場合は、この限りではない。

20 その他

- (1) 契約に関する費用は、受託者の負担とする。
- (2) 受託者が本業務によって委託者又は第三者に損害を与えたときは、受託者が賠償の責任を負う。
- (3) 業務の実施にあたっては、委託者と必要な協議及び打ち合わせを十分に行之、その指示に従って業務を進めること。
- (4) 受託者は、業務の進捗状況について、委託者に適宜報告を行うこと。ま

た、委託者が業務の履行に関し、受託者に報告を求めたときは、速やかに
応じること。

(5) 本仕様書に記載のない事項及び業務の実施にあたり疑義が生じた場合は、
委託者受託者協議のうえ、定めることとする。