

生駒市番号発券機システム導入及び運用保守業務仕様書

目 次

- 1 業務名
- 2 業務の目的
- 3 業務の概要
 - 3-1 業務内容
 - 3-2 業務期間
 - 3-3 業務の成果物
 - 3-4 プロジェクト管理
- 4 システム要件
 - 4-1 基本要件
 - 4-2 システム利用時間
- 5 機器構成及び設置
- 6 非機能要件
 - 6-1 バックアップ
 - 6-2 使用性
 - 6-3 拡張性
 - 6-4 セキュリティ要件
 - 6-5 サービス要件
- 7 操作研修
- 8 運用・保守要件
 - 8-1 保守対象
 - 8-2 問い合わせ窓口の設置
 - 8-3 保守内容
- 9 その他留意事項
 - 9-1 機密保持、資料の取扱い
 - 9-2 個人情報の取扱い
 - 9-3 再委託の禁止
 - 9-4 損害賠償
- 10 その他特記事項
 - 10-1 システム本番稼働支援
 - 10-2 その他
- 11 記載外事項・疑義

1 業務名

生駒市番号発券機システムの導入及び運用保守業務

2 業務の目的

本市では、市民サービスの質の向上と業務の効率化を両立させるため、デジタル技術を活用した業務フローの再構築に取り組んでいる。

そこで、1階フロアの手続きを物件別に受付番号を発券、各窓口において受付番号をわかりやすく表示や呼出し、来庁してから必要な窓口までをスムーズに案内する。また、来庁者が窓口の混雑状況をリアルタイムで確認できるサービスや事前に来庁予約できるサービス等を利用して、混雑緩和及び待ち時間の快適化を図り、窓口での滞留を防ぐ。このような動線の確立・サービスの利用により、待たない・迷わない市役所を実現することを目的として、番号発券機システムを導入する。

3 業務の概要

3-1 業務内容

- (1) 番号発券機システムの導入(導入設計、環境構築、テスト、本稼働支援等)
- (2) 番号発券機システムの設置(機器の納品・設置・接続・配線・現地調整等)
- (3) 番号発券機システムの操作研修の実施及び操作マニュアルの作成
- (4) 番号発券機システムの運用支援
- (5) 番号発券機システム稼働後の運用保守
- (6) その他、番号発券機システムの導入・運用保守に必要な業務

3-2 業務期間

導 入：契約締結日から令和9年2月28日まで

※5.機器構成及び設置に記載の設置工事は、令和9年1月以降に実施し、設置工事完了から令和9年2月28日までは試用期間とすること。

運用保守：令和9年3月1日(運用保守開始日)から令和14年2月29日まで(予定)

※運用保守業務は、運用保守開始日から5年間の長期継続契約の予定。

3-3 業務の成果物

次の成果物を本市の指定する期日までに提出し、本市の承認を得ること。なお、納品物については、紙媒体各1部及び本市が指定するファイル様式で作成した電子媒体とすること。

名称	内容	納入期限
プロジェクト実施計画書	本業務を実施するための計画書	初回打合せ時
議事録	打合せ内容を記録したもの	随時※
工事図面	機器の設置、配線等がわかるもの	工事実施前
納品機器等一覧	納品する機器等の一覧	導入業務完了時
システム設計書	受付手続きの設計、Web機能(混雑配信、お知らせサービス、事前予約機能)の設計、環境設計等	運用保守開始時
システムのテスト結果	システム設計書に基づくテスト結果がわかるもの	テスト実施後
操作マニュアル	職員向けのシステム操作・運用保守マニュアル	操作研修時
業務完了報告書	すべての導入業務の完了を報告するもの	導入業務完了時
運用保守報告書	運用保守の状況を報告するもの	随時
その他必要な書類	本市から指示のあったもの	随時

※打合せの日から3営業日以内とする。

3-4 プロジェクト管理

- (1) 本業務に関する知識と理解、経験を有する業務従事者を確保する等、十分な体制を整備すること。
- (2) 業務体制の整備にあたり、業務全体を統括する責任者を定めること。
- (3) 初回打合せ時にプロジェクト実施計画書を本市に説明し、承認を得ること。
- (4) 確実に進捗管理、課題管理、リスク管理、情報セキュリティ対策等を行い、定期的に本市に報告すること。
- (5) 本市が業務の進捗状況や業務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、速やかに対策を検討し実施すること。
- (6) 要件の最終決定・運用保守開始の可否に係る判定について、本市の合意を得ること。ただし、必ず、令和8年度中の運用保守開始とすること。

4 システム要件

4-1 基本要件

本業務は、地方自治体で令和5年4月以降に導入実績がある番号発券機システムの利用を前提とする。

- (1) 別紙「要件一覧表(様式10)」の必須項目に記載した機能及び推奨項目で対応欄に「○」・「△」と記載した機能を備えたシステムを導入すること。
- (2) 詳細な要件定義及び設計については、本市と協議の上、システム要件を定義すること。
- (3) データ量に対して、システムのパフォーマンスが低下しないような十分なキャパシティを備えるように環境を構築すること。別紙「番号発券機システム機器構成及び配置図」に示す機器数を利用台数として想定すること。

4-2 システム利用時間

平日の午前8時30分から午後5時15分の間で利用できること。ただし、臨時的にこれ以外の時間に利用することもできること。

5 機器構成及び設置

- (1) 別紙「番号発券機システム機器構成及び配置図」を参照し、生駒市役所1階に設置すること。
- (2) 設置する機器については、品質・耐久性に十分留意した新品機器を納品すること。
- (3) 遠隔での保守対応やWeb機能を行うためのインターネット回線は、本市が用意する回線(ONUまでを想定)を利用すること。ルーターの設置・設定は、受託者で設定を行うこと。
- (4) 設置場所の詳細については執務室のレイアウトにあわせて調整するため本市と協議の上、決定すること。
- (5) すべての機器について据付、接続、配線、現地調整、導入時の設定作業などの付帯作業まで行い、発券機・表示モニター及び操作機が連動し、発券システムとして正常に稼働するように設置及び設定をすること。
- (6) 電源線や有線LANケーブル等の配線やモニターの設置においては、見栄えに配慮すること。
- (7) 作業において、庁舎及び既設機器等を毀損しないよう、また、災害時の避難誘導の支障とならないよう配慮するとともに、危険・盗難・落下防止等の事故防止には万全の注意を払い、事故回避のため必要な安全対策をとること。万一、事故が発生した場合は、受託者の負担により原状回復及び修理を行うこと。
- (8) 工事の実施日時は、来庁者に影響がないようにするため、開庁時間外(土日祝日等を含む)に行うこと。
- (9) 設置完了後、各機器及びWeb機能の稼働調整(テスト)を行い、不具合がないか確認すること。
- (10) 受託者決定後かつ契約締結前に、本市と受託者の協議により、本仕様書や見積金額を満たす範囲内で納入する機種を変更することができること。

6 非機能要件

6-1 バックアップ

データバックアップは日次で行うこと。その他、定期的なバックアップに加え、メンテナンス作業等の前後でのバックアップ処理を行うほか、適切なバックアップ運用を行うこと。

6-2 使用性

職員が容易かつ効率的に操作を行えるように配慮したインターフェース、画面構成、画面遷移、操作方法であること。職員に過度な負担をかけるようなシステム上の仕組みを残置させないこと。

6-3 拡張性

- (1) 対象窓口及び対象業務を増やす必要が生じた場合には、必要な機器等の増設が可能であること。
- (2) 導入後も定期的にパッケージの機能強化を行うこと。

6-4 セキュリティ要件

- (1) 情報セキュリティの重要性について強く認識し、本業務の実施にあたっては、本市が定めるセキュリティポリシーに準拠し、不正アクセス・コンピュータウイルス等への適切なセキュリティ対策を講じること。
- (2) 外部からの不正な接続及び侵入、データ破壊・漏えい等各種攻撃や個人情報の盗用、改ざん、なりすまし等を防止するための対策を講じること。
- (3) 許可された利用者以外がシステムやデータを取り扱えないようにするなどセキュリティ対策を講じること。
- (4) Web機能で利用するメールアドレス等の個人情報について、システム・サービスの監視機能やログ取得機能があること。
- (5) 本システムのサーバは、日本国内に設置されたもの又は国内法が適用されるものであること。

6-5 サービス要件

- (1) 定期保守
定期保守作業を必要に応じて行うこと。作業時間は、原則開庁時間外とすること。作業頻度及び作業時間については、本市と協議の上、決定すること。
- (2) 障害発生時保守
対応可能時間：本市の指定する時間帯（原則として開庁時間外）で対応ができること。
駆けつけ到着時間：異常検知から本市の翌開庁日中に保守員が到着できること。ただし、遠隔での対応が可能な場合、この限りではない。

7 操作研修

- (1) 導入前に、番号発券機システムの各装置の基本操作、設定変更方法などの操作手順を記載したマニュアルを作成・提供すること。
- (2) 職員を対象とした操作研修を実施し、操作に必要な説明を十分に行うこと。研修の開催は平日の閉庁後とし、実施日時や回数は、本市と協議の上、決定すること。

8 運用・保守要件

8-1 保守対象

本業務で新たに調達するシステム、機器一式とする。

8-2 問い合わせ窓口の設置

受託者は、問い合わせ窓口を設置し、障害等に関する各種問い合わせに対応すること。

- (1) 問い合わせ対応時間は、土曜日、日曜日、祝日、お盆期間及び年末年始（12月29日から1月3日まで）を除く午前9時から午後5時30分までとすること。
- (2) 電話、メール、オンラインヘルプデスク等のいずれかの方法による連絡体制を構築すること。
- (3) 問い合わせ対応時間内に受け付けた問い合わせについては、速やかに回答できる体制を整えること。また、問い合わせ対応時間外に障害が発生し、問い合わせが必要となる場合に備え、緊急時の連絡体制を構築すること。

8-3 保守内容

- (1) 本市が、納入機器に故障が頻発する場合や本市の責によらない回復不能な故障や破損が生じた場合などにより業務に支障が生じると判断した場合は、速やかに代替機を納めること。また、その費用は運用保守費に含めること。
- (2) 必要に応じて、システム・機器のメンテナンスを行い、常に適切に業務が遂行できる動作環境を維持すること。
- (3) システムのアップデートを適宜行うこと。なお、アップデート等に伴いシステムの仕様に変更が生じる場合は、原則として1ヶ月前までに本市へ報告すること。
- (4) 本システムに障害が発生した場合は、速やかに解決に向けた初動対応を行うこと。また早期に障害の状況把握、復旧作業を行い、本市への復旧の目途及び今後の対応等の報告をすること。

9 その他留意事項

9-1 機密保持、資料の取扱い

本市の情報セキュリティポリシー及び本業務に係る情報セキュリティ要件を遵守すること。本業務に係る情報セキュリティ要件は次の通りである。

- (1) 本市が貸与した資料及びデータ等一式を、委託した業務以外の目的で利用しないこと。
- (2) 業務上知り得た情報について第三者への開示や漏えいをしないこと。
- (3) 本市が貸与した資料及びデータ等一式について、受託者の事業所からの持出しを禁止すること。
- (4) 受託者の責に起因する情報セキュリティインシデントが発生するなどの万一の事故があった場合に直ちに報告すること。
- (5) 業務の履行中に受け取った情報は、業務終了後返却又は抹消等を行い復元不可能な状態にすること。
- (6) 適切な措置が講じられていることを確認するため、遵守状況の報告を求めることや、必要に応じて本市による実地調査が実施できること。

9-2 個人情報の取扱い

受託者は、「個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）」を遵守し、業務の如何に関わらず個人の権利、利益を侵害することのないよう、必要な措置を講ずるとともに、別紙「個人情報取り扱い特記事項」を遵守しなければならない。

9-3 再委託の禁止

受託者は、本業務の全部又は一部を第三者に委託し又は請け負わせることはできない。但し、事前に協議し、あらかじめ本市の書面による承諾を得た場合は、この限りではない。その場合、受託者は主たる業務を再委託してはならない。受託者は、当該第三者の行為のすべてについて責任を負うものとする。

9-4 損害賠償

本業務の遂行にあたり、受託者の責により本市又は第三者に損害を与えた場合には、受託者がそれを賠償すること。詳細は本市と協議の上、決定すること。

10 その他特記事項

10-1 システム本番稼働支援

- (1) 番号発券機システムの運用保守開始時には、立ち会い作業を実施し、必要に応じて、職員の支援等を行うこと。
- (2) 運用保守開始日に運用を開始する業務については、本市と協議の上、決定すること。

10-2 その他

受託者は、本市の担当部署職員の指示に従い、本業務を実施すること。また、本業務を遂行するにあたり、関係法令等を遵守して実施すること。なお、本仕様書等に明記されていない事項であっても、本業務を円滑に遂行するために必要な作業、機器等については本業務に含むこととする。

11 記載外事項・疑義

本仕様書の内容で疑問や問題点等が生じた場合には、その都度本市と協議すること。

〔個人情報取扱特記事項〕

（秘密等の保持）

第1条 受注者は、この契約による業務に関して知り得た個人情報を他に漏らしてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

2 受注者は、その従業者がこの契約による業務に関して知り得た個人情報を他に漏らさないようにしなければならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

（利用目的以外の目的のための利用禁止）

第2条 受注者は、この契約による業務を処理するため取得、作成等し、又は発注者から引き渡された資料等に記録された個人情報を、発注者の承諾なくして本契約の目的以外の目的のために利用し、又は発注者の承諾なくして第三者に提供してはならない。

（再委託の禁止）

第3条 受注者は、本件業務を自ら行うこととし、第三者にその処理を再委託してはならない。

2 前項の規定にかかわらず、発注者が事前の書面により承認した場合に限り、受注者は、本件業務を再委託することができる。この場合において、受注者は、再委託先（受注者の子会社（会社法（平成17年法律第86号）第2条第1項第3号に規定する子会社をいう。）である場合も含む。）に対し、受注者と同様の義務を負わせ、その遵守を監督しなければならない。

3 前項の規定は、再委託した業務をさらに委託（二以上の段階にわたる委託を含む。）する場合について準用する。

（複写、複製の禁止）

第4条 受注者は、この契約による業務を処理するため取得、作成等し、又は発注者から引き渡された資料等に記録された個人情報を発注者の承諾なくして複写又は複製をしてはならない。

（事故報告義務）

第5条 受注者は、この契約による業務を処理するため取得、作成等し、又は発注者から引き渡された資料等に記録された個人情報を漏えい、き損、滅失等した場合は、速やかに発注者に報告し、その指示に従わなければならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

（返還義務等）

第6条 受注者は、この契約による業務を処理するため発注者から引き渡された個人情報が記録された資料等を、委託業務終了後、速やかに発注者に返還しなければならない。

2 受注者は、この契約による業務を処理するため取得、作成等した個人情報を使用する必要がなくなった場合は、速やかに、かつ確実に廃棄し、又は消去しなければならない。

（従業者への通知）

第7条 受注者は、従業者に対し、在職中及び退職後においても当該契約による事務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならないこと、個人情報の違法な利用及び提供に対して罰則が適用される可能性があることその他個人情報の保護に関して必要な事項を周知しなければならない。

（報告義務）

第8条 受注者は、発注者が必要とする場合、発注者に対し、この契約による業務の状況を報告しなければならない。

（調査の受け入れ）

第9条 受注者は、発注者が必要とする場合、調査を受け入れなければならない。

（指導）

第10条 発注者は、受注者が委託事務の執行に当たり個人情報の取扱いが不相当と認められる時は、必要な指導を行うことができる。

（派遣労働者等の利用時の措置）

第11条 受注者は、この契約による業務を派遣労働者、契約社員その他の正社員以外の労働者に行わせる場合は、当該労働者にこの契約に基づく一切の義務を遵守させなければならない。

2 前項に規定する場合において、受注者は、発注者に対して、当該労働者の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。