

長岡市スマート窓口サービス導入支援業務委託仕様書

1 委託業務名

長岡市スマート窓口サービス導入支援業務

2 履行期間

契約締結日から令和6年3月31日まで

なお、スマート窓口サービスを利用した本番業務運用開始は令和6年1月を想定

3 履行場所

長岡市役所庁舎及び受託事業者敷地内等

4 業務内容及び業務要件

(1) スマート窓口サービスの導入に係るプロジェクト管理

- ① 本業務に係る実施体制図を作成し、市に提出すること。なお、実施体制検討にあたっては、本市との情報共有、進捗・課題管理を行うプロジェクトリーダーを1名設定すること。
- ② 契約締結後、速やかに本市とスマート窓口サービスの導入に向けた協議・調整を行い、プロジェクト計画書（WBS）を提出すること。提出後は計画書に基づき本稼働までの進捗管理をおこなうこと。
- ③ 市と協議の上、定期報告を行う会議体を定め、会議録を作成し市に報告すること。

(2) 職員へのシステム操作研修の実施

- ① 研修に用いるコンテンツ及び機材等は原則提案者側で準備すること。ただし、プロジェクターやスクリーン等、市側で準備可能な機材もあるため、必要に応じて協議すること。
- ② 研修は原則、長岡市役所庁舎内における対面による実施とする。ただし、Web会議等による非対面での実施でも対面での実施と同程度以上の研修効果が見込まれる場合は、この限りでない。
- ③ 研修の回数及び参加人数については市と協議の上決定すること。

(3) 操作マニュアル等のドキュメント作成

- ① 項番7に記載するドキュメントを作成すること。

(4) 本番運用開始に向けた環境整備支援

- ① 当市が別途調達するパソコン等の機器について、スマート窓口サービスを利用するための初期設定を行うこと。
- ② 導入するスマート窓口サービスで想定している運用フローと現在の窓口での運用

フローの間の FIT&GAP 分析、及び適切な運用変更案・代替案等の検討について支援を行うこと。

- ③ 申請フォーム作成等に対して支援を行うこと。
- ④ 本番環境と同等の検証環境を提供すること。

5 導入対象範囲

スマート窓口サービスの利用を想定している窓口及び業務は、別紙 1 のとおり。

6 サービス要件

(1) 基本要件

- ① 保守等の予定された停止を除き、24 時間 365 日利用できること。
- ② 追加費用を負担することなく手続きの追加等が可能な拡張性のあるシステムであること。
- ③ LGWAN-ASP サービスであること。

(2) 機能要件

スマート窓口サービスに求める機能要件は、別紙 2 のとおり。

(3) データセンター要件

データセンター要件は、別紙 3 のとおり。

(4) 保守・運用要件

① データセンター内におけるシステム運用

- ・ データセンターにおける運用監視業務は、受託事業者の社員が 24 時間 365 日体制で有人監視し、異常を予兆段階で早期に発見する等して障害を未然に防ぐこと。
- ・ 監視ソフト等により、システムログ、CPU 使用率、メモリ使用率等のサーバやネットワーク機器の稼働状況、個人情報保管されたサーバへのアクセス状況監視、アクセスログ保管を監視すること。また、一日複数回、目視によりサーバやネットワーク機器の稼働状況を監視すること。
- ・ データの保護並びにシステム障害発生時の円滑なデータの調査及び復旧のため、毎日データベース・サーバに記録されたデータを磁気媒体に記録して保管すること。
- ・ データセンター内の入退室者を識別・記録できるセキュリティ設備（生体認証）により、許可された者のみ入退室が可能なこと。
- ・ サーバルームのラックは不正アクセスや不正操作防止のため鍵付きラックを使用すること。
- ・ 受託事業者は社員に対して、個人情報の保護に関する教育を定期的実施すること。

② サポート体制

- 問い合わせ窓口を設置し、電話又は電子メールにて障害や動作に関する各種問合せに対応すること。
- 電話による問い合わせについて、平日午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分の間対応できる体制とすること。
- 通常の問い合わせ窓口とは別に、平日午前 8 時から午前 8 時 30 分及び休日午前 8 時 30 分から午後 5 時を含む時間帯において電話対応が可能な緊急連絡先を用意すること。

③ 障害対応

- 「②サポート体制」に記載の時間帯に、導入サービスにおいて障害等の不具合が発生した場合、速やかに状況を把握し、市に報告するとともにサービス復旧作業を行うこと。
- 障害に係る原因調査及び分析を行い、再発防止に向けた是正措置・予防措置を講じた上で、市に報告書を提出すること。

7 成果物

本業務完了後、速やかに次に掲げる各資料等を成果品として納入すること。

- (1) プロジェクト計画書（WBS）
- (2) 会議資料及び会議録
- (3) 研修資料
- (4) 操作マニュアル（抜粋版（簡易版）及び詳細版の 2 種類）
- (5) サービス仕様書（運用保守を含む）
- (6) 実績報告書

8 再委託の禁止

受注者が業務内容のすべてを一括して第三者に再委託することは認めない。ただし、業務内容の主たる部分を除く一部について、市の承諾を得た場合についてはこの限りでない。なお、再委託の承諾を受ける場合は、発注者に対し再委託承諾申請書を提出するものとする。

9 その他

- (1) 契約保証金は免除するものとする。
- (2) 受託者は、本業務の着手にあたり、業務着手届を長岡市へ速やかに提出すること。
- (3) 受託者は、従事者に対して「長岡市情報セキュリティ基本方針」及び個人情報の保護について理解させること。
- (4) 受託者は、本業務を長岡市の各所で実施する場合は、長岡市の定める庁舎管理上の諸

規定を遵守すること。

- (5) 本仕様書についての不明な点は発注者の指示に従うこととし、定めのない事項について疑義が生じた場合は、双方の協議により定める。

1 0 問合せ先

長岡市DX推進部行政DX推進課 栗山

電 話 0 2 5 8 - 3 9 - 2 2 0 5

メール itp@city.nagaoka.lg.jp