

豊川市窓口業務支援システム調達業務企画提案書作成要領

以下に示す項目順を順守して提案内容等を記載すること。また、情報システム管理部門以外の職員が、説明せずとも、提案書を読んで理解できる内容とすること。なお、記載した内容で今回の見積りに含まれないものについては、その旨を明記すること。

1 貴社の概要

貴社の概要について記載すること。

2 提案するシステムの全体像

システムの全体像を、システムの全体イメージ図や本窓口業務支援システム及び住民情報システムの構成図等を用いて記載すること。

3 調達目的

調達仕様書の調達目的を達成するために、窓口業務支援システムを構築するにあたっての考え方を記載すること。

4 工程表

本業務の構築及びサービス利用における工程表を記載すること。

5 プロジェクト体制

(1) プロジェクト管理

ア システム導入の工程を管理するプロジェクト管理について、その基本的な考え方や実施方針を記載すること。

イ 各工程における、本市と貴社との役割分担や責任範囲を詳細かつ明確に記載すること。

ウ 外部組織、協力会社及び二次請負会社が存在する場合、その社名、役割、作業分担、責任範囲及び指揮系統を記載すること。

エ システム導入における職員の負担を軽減するための取り組みを記載すること。

(2) プロジェクトメンバー選定

ア 業務継続性の観点から、導入から保守まで一貫したプロジェクトメンバーであることを記載すること。

イ 本業務に携わるプロジェクトメンバーについて、下記の項目を記載すること。
氏名、所属、役職、経験年数、本業務における役割、本業務における関わり度

合（専任又は兼務）、過去5年間に携わった同様業務の内容（自治体名・業務内容・役割）、現在の担当（自治体名・業務内容・役割）

ウ 業務期間中において、プロジェクトメンバーのリソース不足等による業務遅延が発生した場合のリカバリ案を記載すること。

6 導入実績

導入実績について記載すること。

7 クラウド稼働環境・非機能要件

(1) クラウド稼働環境

ア 窓口DX SaaSに対する考え方

サービスの提供について、窓口DX SaaS又は窓口DX SaaS以外のサービス提供かを記載すること。なお、窓口DX SaaSでサービス提供する場合は、ゲートウェイ環境、ガバメントクラウド運用管理補助者、ガバメント接続サービス（接続回線）の調達等のガバメントクラウドに接続するために必要なことについて記載すること。また、窓口DX SaaS以外のサービスを提供する場合は、将来的な窓口DX SaaSへの参加の展望について記載すること。

イ システムをガバメントクラウド以外のクラウド環境で構築する場合は、LGWAN-ASPサービスリストに登録されたシステムであるかどうか記載すること。

ウ 操作処理及び更新時間について記載すること。

エ システムをガバメントクラウド以外のクラウド環境で構築する場合は、ISMAPの取得状況又は取得予定について記載すること。また、ISMAPを取得していない（取得予定を含む。）場合は、データセンターにおけるセキュリティ対策、安全性及び第三者機関の認証状況等について記載すること。

(2) データ管理要件

ア バックアップ機能（バックアップの方法、対象、頻度、保存期間等）について記載すること。

イ 情報の漏えい、改ざん、消去、破壊、不正利用等を防止するためのセキュリティ対策について記載すること。

ウ 自動バックアップ処理結果の定期的な確認方法について記載すること。

エ 本システムの保守作業前に実施する臨時のバックアップ作業や障害復旧のために実施するリストア（データ復元等）作業について記載すること。

(3) データ容量

データ容量は、同規模の自治体への導入実績等を参考とし、システムを63ヶ月運用することを想定した上で、必要十分な容量を提案すること。

8 セキュリティ要件

(1) マルウェア対策

サーバのマルウェア対策について記載すること。

(2) セキュリティホール対策

導入する全てのソフトウェアにおけるセキュリティホール対策を記載すること。

(3) ログ情報

ア システム認証後の全操作履歴（アクセスログ、操作ログ）の確認方法について記載すること。

イ 万一事故等が発生した場合に、原因追及のための基礎情報としての利用について記載すること。

9 クライアントPC及び周辺機器

(1) クライアントPCに必要な設定内容や個別にインストールが必要なソフトウェアを記載すること。

(2) システムが正常かつ快適に稼働するためのハードウェア要件について記載すること。

(3) システム導入の対象課、対象手続及び実績件数を参照のうえ、提案に必要な機器や設置場所、必要台数の提案について記載すること。

(4) クライアントPCのOSやブラウザ等が最新バージョン等へ変更された場合の対応について記載すること。

(5) セットアップ後の動作確認及び問題が生じた場合の原因の切り分けについて記載すること。

(6) 端末をセットアップする際の手順書作成について記載すること。

(7) クライアントPC故障時の再設定の方法について記載すること。

10 研修

システム利用者に対する研修方法及び内容について記載すること。

11 運用・保守

(1) 運用時間

システムの運用時間及び毎日のシステムの稼働確認体制及び方法について記載すること。

(2) 問合せ窓口

ア 問合せ窓口の提供方法（ヘルプデスクの設置有無や対応時間等）について記載すること。

イ 重大なシステム障害が発生した場合の緊急時対応体制及び方法について記載

すること。

(3) システム保守

ア システムの定期的なメンテナンス方法について記載すること。

イ 障害発生時の問合せ体制及び対応方法について、本市職員の負担軽減につながるよう留意して記載すること。

(4) 他課案内方法

住民異動手続きを実施する市民課が必要な手続き等を洗い出すために利用する手続きガイダンスの機能について、機構改革や手続きの運用方法に変更があった場合における、システム設定変更作業時の役割分担及び支援内容等について記載すること。

(5) 法改正等による様式改正の対応

運用期間中の様式追加及び様式改正を実施する場合、その対応方法（対応時の本市と貴社との役割分担、法改正の規模による対応方針及び補助金の有無による対応方針等）について記載すること。

(6) 機能強化対応

運用期間中のバージョンアップ・機能強化について記載すること。

(7) ユーザ情報等の変更時対応

組織改編及び人事異動等があった場合の組織及びユーザ情報の変更作業について、職員の作業負担軽減を考慮した提案を記載すること。なお、窓口の増減が発生した場合に必要な対応及び費用（一時費の有無、運用費の変更点等）について記載すること。

(8) ネットワーク環境変更時の対応

本市のネットワーク環境に変更があった場合の対応方法について記載すること。

(9) 障害対応

ア 障害発生時の本市への報告、対応の切り分け、調査分析及び不具合の解消等の対応について記載すること。

イ サービス提供が不可能になる等の重大な障害発生時のシステムエンジニア等の派遣について記載すること。

12 運用期間終了時の要件

(1) 本システムの利用が終了した場合の本市の個人情報データの消去等の対応について記載すること。

(2) 本業務終了後の次期システムへの乗り換え等の対応方法について記載すること。

13 追加事項

(1) 基幹システムの標準化

今後基幹システムが標準化・共通化された場合の本システムのパッケージ改修等の展望がある場合は、その概算金額を提案価格に含めたうえでの対応方法を記載すること（例：転出証明書の入力方法変更、基幹システムとの双方向のデータ連携の方法変更、基幹システムがガバメントクラウドへ移行する場合に本システムに対して必要な対応等）。

(2) 支所・プリア窓口センターの運用

将来的に支所・プリア窓口センターに導入することができる提案内容を記載すること。なお、窓口の増減が発生した場合に必要な対応及び費用（一時費の有無、運用費の変更点等）について記載すること。

(3) その他追加提案

本仕様書に記載のない事項で、本業務において市民の利便性の向上及び業務の効率化に効果があると見込まれる提案（電子署名等を活用したペーパーレス運用等）がある場合は、追加提案として記載すること。

14 機能要件

仕様書別紙1「機能要件一覧」の回答欄に、機能を有する場合は○を付すこと。なお、補足説明がある場合は、その内容を補足説明欄に記載すること。

15 様式及び留意事項

- (1) 企画提案書に記載する内容は、全て本業務における実施義務事項として提案事業者が提示すること。
- (2) 頁数は50頁までとし、頁番号は各頁の下部中央に、目次を除いた部分を通し番号とすること。A3サイズについては2頁カウントする。なお、表紙及び目次は枚数に含めない。
- (3) 文字の大きさは、原則として12ポイント以上とし、見やすさ、分かりやすさを心がけること。
- (4) 用紙は原則A4サイズとし、縦置き横書き（左綴じ）両面印刷で製本すること。ただし、図表等の表現の都合上、用紙の方向を一部変更したり、記述方向を一部縦としたりすることは差支えない。
- (5) 企画提案書及び製本したファイルの外側に事業者名を記載しないこと。
- (6) 企画提案書は、簡易製本したものを作成し、紙媒体にて21部提出すること。また、電子データについても、CD又はDVDにて1部提出すること。電子データとして提出する企画提案書のファイル形式は、PDF形式とすること。