

松阪市遠隔窓口システム導入業務 仕様書

1. 業務概要

(1) 業務件名

遠隔窓口システム導入業務

(2) 業務期間

契約締結日から令和5年3月31日(金)まで

ただし、令和5年3月15日(水)までに本業務が完了する場合、業務完了後速やかに運用保守業務に関する契約を締結する。

2. 目的

本市では、市民サービスの拠点施設として、本庁舎(以下、「本庁」という)及び支所として嬉野、三雲、飯南、飯高の各地域に地域振興局(以下、「支所」という)を有している。各支所においては、限られた職員で幅広い担当分野を持ち業務にあたっているが、専門的な知識が必要となる分野で、かつ年間の取扱件数が限られるような業務については、即時的な対応が困難なケースがあり、本庁の職員に確認をとりながら対応せざるを得ない。

本業務は、上記課題に対応するために、本庁と支所をテレビ電話形式で接続する遠隔窓口システムを導入し、支所を訪れた市民が本庁職員と直接コミュニケーションをとることができるようにすることで、支所における市民サービスの維持及び充実に目的とする。

3. 基本的事項

(1) スケジュール管理

- ① 受託者は、開発スケジュールを確実に遵守でき、導入するシステムの品質が守られるように十分な体制を整え、各担当の役割を明確にすること。
- ② 受託者は、①に従い業務実施計画書及び工程表を作成し、契約締結後7日以内(土日祝除く)に本市に提出し、承認を得ること。
- ③ 作成する業務実施計画書及び工程表では、本市と受託者の分担を明示すること。
- ④ 本業務の主たる部分に関する再委託は、原則として認めない。ただし、事前に書面により本市の承諾を得た場合は、この限りではない。
- ⑤ 再委託を行う場合、作成する業務実施計画書及び工程表に再委託先との分担を明示し、受託者と同様の義務を負わせなければならない。

(2) 貸与資料等の取扱い

- ① 本市は、本業務を実施するにあたって必要な資料等を必要に応じて受託者に貸与する。
- ② 受託者は、貸与された資料等の取扱い及び保管を慎重に行い、本市の承諾を得ずに移動または複製してはならない。
- ③ 受託者は、貸与された資料等について、本市から指示があった場合や必要がなくなった場合、または契約が終了した場合は、速やかに返却すること。

(3) 個人情報の保護

- ① 受託者は、松阪市個人情報保護条例を含む関係法令を遵守すること。
- ② 受託者は、個人情報の保護に関して必要な措置を講じること。

(4) 守秘義務

- ① 受託者は、本業務において知りえた情報を、第三者に漏洩してはならない。本業務終了後も同様とする。

(5) 成果品

- ① 受託者は、本業務の成果品として以下の書類を提出すること。
 - ア システム構成図（機器構成図を含む）
 - イ システム操作マニュアル
 - ウ 打合せ議事録
- ② 提出する書類の規格は A4 とすること。ただし、図面等、A4 では表示が困難なものは除く。
- ③ 提出は紙 1 部、電子媒体 1 部とする。電子媒体は原則として PDF データの納品とし、本市の指定がある場合は PDF 以外のデータ納品も可能とすること。

(6) 疑義の決定

- ① 本業務実施中に疑義が生じた場合は、その都度本市と協議し、決定するものとする。

4. 導入機器及び台数

(1) 本庁

- ① 本庁に導入する機器及び台数は以下のとおりとする。導入する各機器は同一製品とし、企画提案書内に納入予定の製品情報及び仕様を記載すること。

機器	台数
ノートパソコン	11 台
書画カメラ	11 台

WEB カメラ	11 台
パトランプ	11 台
ヘッドセット	11 台

- ② 納入の際は、ケーブル類等の使用に必要な付属品も含めること。
- ③ 提案する各機器は、「2. 目的」にて示したケースにおいて支障なく使用できること。
- ④ 書画カメラの読み取りサイズは、A4 を最低限とする。
- ⑤ 各機器の構成及び配置について、企画提案において標準的なレイアウトを示すこと。
- ⑥ 運用開始後にマイクスピーカー等による運用に切り替えられるように、USB (タイプ A) が接続可能であること。

(2) 支所

- ① 支所に導入する機器及び台数は以下のとおりとする。導入する各機器は同一製品とし、企画提案書内に納入予定の製品情報及び仕様を記載すること。

機器	台数
デスクトップパソコン又はノートパソコン	8 台
タッチパネルモニター	8 台
書画カメラ	8 台
WEB カメラ	8 台
マイクスピーカー	8 台
ヘッドセット	8 台
モノクロレーザープリンター	8 台

- ② 納入の際は、ケーブル類等の使用に必要な付属品も含めること。
- ③ 提案する各機器は、「2. 目的」にて示したケースにおいて支障なく使用できること。
- ④ 書画カメラの読み取りサイズ及びモノクロレーザープリンターの出力サイズは、A4 を最低限とする。
- ⑤ 各機器の構成及び配置について、企画提案において標準的なレイアウトを示すこと。

5. 設置場所

(1) 本庁 (松阪市殿町 1340 番地 1)

本庁における各機器の設置場所は以下のとおりとし、具体的な設置場所は契約締結後に本市が指定する。

設置場所	構成
本庁舎 1 階	5 式
本庁舎 2 階	6 式

(2) 支所

支所における各機器の設置場所は以下のとおりとし、具体的な設置場所は契約締結後に本市が指定する。

設置場所	構成
嬉野地域振興局舎 1階 (松阪市嬉野町 1434 番地)	2 式
三雲地域振興局舎 1階 (松阪市曾原町 872 番地)	2 式
飯南地域振興局舎 1階 (松阪市飯南町粥見 3950 番地)	2 式
飯高地域振興局舎 1階 (松阪市飯高町宮前 180 番地)	2 式

6. 構築要件

(1) サーバ設置環境

遠隔窓口システムは本市の閉域網ネットワークで運用するものとし、遠隔窓口システムサーバは、松阪市 IaaS 環境に構築を行うこと。松阪市 IaaS 環境の利用料は、別紙「松阪市 IaaS 単価表」のとおりとし、提案するシステムのサーバ構築に必要なスペックにて積算し、提案見積書にて示すこと。なお、契約期間中の松阪市 IaaS 利用料は、本市が松阪市 IaaS 委託業者に支払うものとし、構築業務、稼働確認及び各種テスト等で必要となる IaaS 利用料は、受託者が松阪市 IaaS 委託業者に支払うこと。

(2) ネットワーク環境

本庁及び支所とも、可能な限り庁内無線 LAN による接続を前提として提案すること。ただし、無線による接続が困難な場合は、有線接続による提案を妨げない。なお、遠隔窓口システムは本市の閉域網ネットワークで運用するものとし、遠隔窓口システム専用のネットワーク帯を本市にて用意する。無線、有線いずれの場合も、ネットワークの環境整備は本市にて行う。

7. 機能要件

別紙「機能要件一覧表」を参照すること。なお、機能要件一覧表に示す機能は必要最低限のものであることから、示した要件を充実させることができる機能や、要件に示されていないが本業務目的の達成に有効な機能を有している場合は、積極的に提案すること。

8. セキュリティ要件

(1) 基本的な考え方

遠隔窓口システムは、個人情報を取り扱うため、すべてのシステム環境（本番環境・保守環境・開発環境等）において、セキュリティ対策に万全を期すこと。また、本システムでは、サーバ上にデータを保存・管理することを原則として、システム利用時には、各端末側にデータが残らないようにすること。

(2) アクセス制御

アクセス権限のない端末を用いてシステムに接続ができないことを基本とし、アクセス権限を有する端末からもシステム接続時には ID 及びパスワードによる認証などの設定ができること。

(3) データ消去

接続の終了と同時に、接続時に使用したデータが消去されること。ただし、職員の操作によって、データの保存を可能とすること。

(4) その他

その他セキュリティに関することは、構築業務において本市と協議の上、必要な対策を実施すること。

9. 導入サポート要件

(1) 操作説明会

- ① 本市の担当者向け操作説明会を、運用開始までに6回以上開催すること。なお、最低開催回数6回の内訳は、以下のとおりとする。

開催場所	開催回数
本庁（松阪市殿町 1340 番地 1）	2 回
嬉野地域振興局（松阪市嬉野町 1434 番地）	1 回
三雲地域振興局（松阪市曾原町 872 番地）	1 回
飯南地域振興局（松阪市飯南町粥見 3950 番地）	1 回
飯高地域振興局（松阪市飯高町宮前 180 番地）	1 回

- ② 操作説明会の開催時期や開催時間等の詳細は本市と協議の上で決定するものとするが、開催時間は閉庁後（17時15分以降）で設定する可能性を考慮すること。

(2) テスト運用

- ① 運用開始までに、2週間以上のテスト運用期間を設けること。

- ② 説明会及びテスト運用期間の時点において機器の調達や設定が完了していない場合、受託者にて本運用環境と同等の構成によるテスト用端末を提供し、説明会及びテストを可能とすること。
- ③ テスト運用は、本番環境下で行うこととし、テスト運用において不具合が認められる場合、正常に稼働できるように必要な措置を講じること。

(3) その他

- ① 上記に示す事項以外に、サポート可能な事項がある場合は積極的に提案すること。

10. 運用保守（運用サポート）要件

- ① システムの利用は5年間を見込んでおり、利用期間中にソフトウェアを対象とした保守を実施すること。なお、本業務終了後に、運用保守に関する契約（契約期間は単年度）を別途締結する予定とする。
- ② 受託者が納入したパソコンに対して、5年間の保守を行うこと。
- ③ パソコンと併せて納入するタッチパネル、書画カメラ、プリンター等に対して、1年以上の保守を行うこととし、保守対応可能な期間を提案書に明記すること。
- ④ ハードウェアの保守費用に関しては、導入業務における提案見積りに含めること。
- ⑤ 利用期間中にソフトウェアのバージョンアップがある場合、本市の了解の上、バージョンアップを実施すること。
- ⑥ ソフトウェアのバージョンアップにより、インターフェースに変更が生じる場合、バージョンアップ前に本市担当者向けに説明会を実施すること。ただし、インターフェースの変更が軽微な場合は説明会を不要とし、説明会の開催要否は変更内容を踏まえて本市との協議により決定するものとする。
- ⑦ 利用期間中における設置場所の追加に対応できること。この場合、端末の追加調達や場所追加により発生する費用については本市と受託者において協議を行い、必要に応じて別途契約を締結するものとする。
- ⑧ 本市の組織機構改革により組織の名称変更等があった際に、システムにおける表示名称の変更等に対応すること。
- ⑨ 利用期間中は、システム使用に関する問合せや、不具合が生じた際の電話による対応窓口を開設するものとし、対応時間は平日（12月29日～1月3日の期間を除く）の8時30分から17時15分までの間とすること。
- ⑩ 利用期間中は、上記問合せ窓口に加え、本市の求めに応じてオンサイトによる保守を行うこと。
- ⑪ 上記に示す事項以外に、サポート可能な事項がある場合は積極的に提案すること。

1 1. 提案見積における留意事項

- ① 導入業務における提案見積には、機器類の運搬及び設置費用、設定費用、操作説明会費用等、導入業務にて必要な費用をすべて含めて記載すること。
- ② 運用保守業務における提案見積には、1 か月間の運用保守において必要となる総額を記載すること。なお、「1 0. 運用保守（運用サポート）要件」にて示したとおり、保守に関しては本業務終了後に利用契約を締結するが、令和 5 年 3 月 15 日（水）までに構築業務が完了する場合、構築業務完了の翌日から令和 5 年 3 月 31 日までの利用契約を締結する。
- ③ 提案見積書において、1 か月間で必要となる松阪市 IaaS 利用料を示すこと。ただし、契約期間中の松阪市 IaaS 利用料は、本市が松阪市 IaaS 委託業者との契約により支払うものとし、本市と受託者の間及び受託者と松阪市 IaaS 委託業者の間では、契約を締結しない。