

宇和島市窓口支援システム 構築及び運用保守業務仕様書

令和3年3月

宇和島市市民環境部市民生活課

1. 調達概要

1-1. 業務名

宇和島市窓口支援システム構築及び運用保守業務

1-2. 業務目的

「デジタル・ガバメント実行計画（令和2年12月25日閣議決定）において、地方公共団体は、住民に身近な行政サービスを提供する役割を担っており、地方公共団体の行政手続のオンライン化は、住民の利便性向上という観点から優先して行う必要がある。」とされており、その前提として、窓口の見直し（対面手続において紙に書くことを求めない、いわゆる「書かない窓口」への変更等）を含めた業務改革（BPR）にも言及されており、ICTを活用した業務改革（BPR）が求められている。

また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大を予防する新しい生活様式を実践するため、窓口での滞留時間を削減する仕組み（3密対策）が必要となっている。加えて、事務の効率化と省エネルギーのため、業務文書のペーパーレス化も必要な状況となっている。

本業務は、窓口支援システムを導入し、窓口における提出書類の記載等を省略し、来庁者における手続の省力化を図ることにより、「書かない窓口」の実現や待ち時間の短縮を目指すなど、ICTを活用した住民サービスの向上を図るとともに、内部事務の効率化を推進することを目的とする。

1-3. 委託場所

宇和島市役所本庁舎

1-4. 調達内容

本業務において調達する窓口支援システムについては以下のとおりとする。

- (1) 住民異動受付機能を有するシステム（以下「異動受付支援システム」という。）
- (2) 申請書作成機能を有するシステム（以下「申請書作成支援システム」という。）

1-5. 委託期間

本業務の委託期間は、以下のとおりとするが、窓口支援システムは現在建設中の新庁舎で構築を予定しているため、当該建設工事の進捗状況によって変更する場合がある。

(1) 構築業務

契約締結日から令和3年11月30日までとする。

※ただし、令和3年11月1日から同月30日までは仮稼働期間とする。

(2) 運用保守業務

① 異動受付支援システム

令和3年12月1日から令和8年11月30日まで

② 申請書作成支援システム

令和3年12月1日から令和8年11月30日まで

2. 異動受付支援システム

2-1. 業務内容及び成果物

(1) 委託内容

① 本システムの構築（設計・構築・テスト・移行・操作研修等）

② 本市ネットワーク環境と整合性を考慮したシステム構築

③ 本市ネットワーク環境運用事業者との調整

④ 本市住民記録システム（株式会社 RKKCS 社製）との連携構築

※住民記録システムとの連携開始時期は仮稼働開始日（令和3年11月）を予定している。

※連携構築の詳細については、「2-2-3-(7)」参照のこと。

⑤ 本市住民記録システム事業者との調整

⑥ 運用・保守

⑦ その他必要な作業

(2) 成果物

成果物の内容は、以下のとおりとする。

【成果物】

項番	工程	成果物
1	全体管理	スケジュール表及び WBS（作業分解構造図）
2	要件定義	打合わせ書
3	設計	システム構成図
4		方式設計書
5	テスト	全体テスト計画書
6		総合テスト計画書
7		総合テスト仕様書兼結果報告書
8		運用テスト計画書
9		運用テスト仕様書兼結果報告書
10		連携テスト計画書
11		連携テスト仕様書兼結果報告書
12	移行	移行計画書
13		移行リハーサルテスト計画書
14		移行リハーサル結果報告書
15	研修	操作研修計画書

16		システム操作手順書
17	検査	要件確認検査書
18		完了報告書
19	運用保守	サービス仕様書
20		運用保守手順書
21	その他	課題管理表

(3) 納品場所

「(2) 成果物」で指定した成果物は、「1-3. 委託場所」で指定した場所に、期日までに納品すること。

2-2. 構築スケジュール及び実施体制

本システムの構築スケジュール及び実施体制は、以下のとおりとする。なお、他システムとの連携仕様設計、連携テストについては、住民記録システム事業者と調整の上、スケジュールを決定するものとする。

(1) 構築スケジュール

期 間	内 容
令和3年5月～	要件定義（非機能要件定義含む。）
	各種設計 （画面・帳票・バッチ処理等） （仮想基盤・データベース・プログラム・運用業務等）
	環境構築
	総合テスト 運用テスト 連携テスト 移行リハーサルテスト
令和3年11月	仮稼働及び操作研修
令和3年12月1日	本番稼働（予定）

※1) 詳細スケジュールは、宇和島市（以下「市」という。）と協議の上、調整を行うこと。

※2) 新庁舎でのシステム構築を予定しているため、新庁舎建設工事の進捗状況によって、「仮稼働及び操作研修」及び「本番稼働」の日程は変更する場合がある。
この場合、市と協議の上、本番稼働日までのスケジュールを再調整すること。

(2) 実施体制

本システムの構築にあたり、スケジュール表及びWBS（作業分解構造図）に基づき、適切な作業管理を実施すること。また、業務を円滑かつ確実に進めるため、必要なスキル及び経験を有するメンバーを配置すること。作業管理者は、本業務の推進に

責任を負うに足りる知見と業務経験を有する者を選任すること。本業務遂行に関する本市からの要請、指示その他日常的な連絡や確認は、原則として作業管理者を通じて行う。また、作業従事者については、担当する業務に必要な業務経験を有する者を配置すること。

2-3. 要求内容

(1) 住民異動届等の作成

① 他自治体からの通常転入者の場合

持参する転出証明書を OCR で処理し、その結果から異動届に必要な世帯主、新・旧住所を含む項目の情報を生成、保持する。その情報を異動届の適切な箇所に自動で反映できること。反映した情報に基づき書類形式で画面表示を行う。この機能を用いて電子的に異動届を作成できること。

② 他自治体からの特例転入の場合

統合端末から出力される転出証明確認書等を OCR で処理することで、同様の処理を行う。

③ 国外からの転入の場合

日本人の場合は戸籍全部（一部）事項証明、戸籍附票を OCR 処理し、その結果から異動届に必要な項目の情報を生成、保持する。その情報を用い書類形式で画面表示された異動届に貼り付けができるようにすること。このように電子的に異動届を作成できること。

外国人の場合の国外転入については、在留カード・特別永住者証明書を OCR で処理し、その結果から異動届に必要な項目の情報を生成、保持する。その情報から、異動届の書類形式で画面表示を行う。このように電子的に異動届を作成できること。OCR での処理ができない項目等は、手入力となるが、簡便な方法を取り入れること。

④ 転居、転出、世帯変更、職権記載の場合

別途住民記録システムより出力した住民票原票を OCR で処理し、その結果から異動届に必要な項目の情報を生成、保持する。その情報から、異動届の書類形式で画面表示を行う。OCR での処理ができない項目等は、手入力となるが、簡便な方法を取り入れること。

⑤ 書類形式で画面表示された異動届に確認番号やメモの入力、備考登録、単漢字検索・入力ができることなどの機能を備えること。また、異動届が印刷できること。

(2) 異動届の署名

自署欄については、電子サインを用い、届出書の指定の位置に表示させること。また、付随する書類についても指定の位置に表示させること。電子サインは電子的な保存を可能とすること。入力インターフェースは、電池レス・コードレスペンで

あること。

※電子サインとは、タブレット端末に表示した電子データの届出書の署名欄に、タブレット用のペンなどで電子的に描かれた氏名をいう。

(3) 付随する手続きに必要な書類の作成

電子的に作成した異動届の項目を使い住民票・戸籍等交付請求書や印鑑登録証明書交付申請書を作成、印刷できること。また、付随する他課で使用する書類や手続き案内等が作成、印刷できること。

なお、本市が要求する各種申請書類について、現状の申請書フォーマットを基に作成すること。

(4) 届出書及び添付書類の電子的な保存と管理

電子的に作成した届出書と転出証明書や委任状などの添付書類は、PDF 化等により電子的に保存し管理すること。

(5) 電子保管した異動届及び添付書類の検索機能

電子保管した異動届及び添付書類の検索機能を備えることで、問合せ時の検索性を向上する。また、必要に応じて関係書類をシステムから検索し画面表示できること。また、電子サインを反映した届出書や転出証明書及び添付書類を印刷できること。

(6) 使用帳票の変更対応

異動届の書類や業務照会用住民票、住民票関係請求書等のレイアウト、用紙サイズ等が変更になった場合においても対応できる仕様であること。

(7) 住民記録システムとの連携

本システムで電子的に作成した異動届のデータを使い、住民記録システムでの異動入力負荷を軽減することを目的とした連携の仕組みを構築すること。連携するデータについては、受託者にて、住民記録システムの文字コードに変換すること。また、文字変換テーブルについても受託者にて作成し、連携先の住民記録システムの文字追加にあわせてメンテナンスも実施すること。異動事由は、転入のみを対象に実施することが可能であること。

(8) 本システムで使用する文字

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、若しくは追加費用なしで変更可能とすること。なお、本システムで使用するフォントの調達費用も調達範囲に含むこと。

2-4. システム構成等

(1) 導入形式

LGWAN-ASP サービスを活用したクラウド型システムでのシステム構成とすること。なお、利用するデータセンターは以下の要件を要すること。

- ① セキュリティ対策及び安全性等が十分に確保されていること。
- ② 利用するクラウドサービス事業者のデータセンターは、日本国内に立地されたデータセンターとすること。
- ③ 震度 6 強以上の地震に耐え得る耐震構造を採用した建物で、建物内の設備や機器等に損害を与えない構造であること。
- ④ 火災報知設備、消火設備、非常照明設備等の建築設備が設置されていること。
- ⑤ サーバ室は、設置機器に影響を与えないよう、水を使用しない不活性ガス（窒素ガス等）の消火設備を設置していること。
- ⑥ 電力会社から 2 系統以上で受電していること。
- ⑦ 商用電力の供給が停止した場合、コンピュータシステムに影響を及ぼさない状態を確保できる十分な容量を持つ非常用自家発電設備が設置されていること。
- ⑧ 自家発電設備は、無給油で 48 時間以上連続運転可能であること。
- ⑨ 非接触カード、生体認証、監視カメラによるセキュリティを実施していること。
- ⑩ データセンターにおいて、24 時間 365 日の保守運用を実施していること。
- ⑪ ファイアウォール等のセキュリティ機器を設置し、アクセス制御を講じていること。また、本市が利用する領域について、他から不正に侵入できないよう、本システムのユーザーとして登録された以外の者による、本システムへの不正アクセスを禁止する対策を施すこと。

(2) 機器の配置場所及び台数

以下の要件を最低限満たす設計とすること。また、故障した場合を考慮した保守設計として、必要に応じて予備機を準備すること。以下は予備機を含む台数とする。

- ① 配置場所
宇和島市役所 本庁（市民生活課）
- ② 配置台数
 - ・窓口端末 6 台
 - ・スキャナ（OCR 用） 5 台
 - ・タブレット（電子サイン用） 5 台
 - ・プリンタ（届出書等印刷用） 4 台

(3) ネットワーク環境

本市のネットワーク環境は以下のとおりであり、受託者は本環境下で他の業務に影響を与えず、システムの稼働を保障するものとする。

- ① 番号利用事務系ネットワーク 1Gbps
- ② LGWAN 帯域 外部接続 30Mbps（帯域保障）
- ③ クライアント PC の接続方法 有線 LAN

- ④ 既存ネットワークの利用プロトコル TCP IP

2-5. 非機能要件

(1) 前提条件

- ① システム環境 2-2-4 参照
- ② システム利用者数 約 20 名
- ③ ハードウェア環境 2-2-4 参照
- ④ 運用時間

ア 平日 8:30～17:15

イ 土・日・休日・12月29日～1月3日 未稼働

※休日とは、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日をいう。

※業務の状況に応じ運用時間については市と協議の上、柔軟に対応すること。

※繁忙期（3月末～4月上旬）の土・日・祝日については、平日と同様に稼働することがある。

(2) 性能要件

性能要件は、以下の要件を満たすこと。

① キャパシティ

データ量及びユーザーの増加に対して、システムのパフォーマンスが低下しないように前提条件の記載事項を担保できる十分なキャパシティを備えること。

② 同時接続最大数 6 端末

③ 年間保管データ数 約 5,500 件

（参考）平成31年度保管データ数 5,381 件

（転入941件、転居1,129件、転出868件、その他世帯変更等（出生、死亡等の戸籍届に伴うものを含む。）2,443件）

④ 保存年限 3 カ年度（異動届及び添付書類）

⑤ 時間あたりの異動処理件数 6 件程度（繁忙期の1h異動件数）

(3) 使用性・効率性要件

使用性・効率性は、以下の要件を満たすこと。

① 効率的に業務を行うことができるように配慮した画面構成、画面遷移、入出力操作方法であること。

② 職員の業務効率性を高め、負荷軽減に資する効率的な性能を有すること。

(4) 信頼性要件

信頼性要件は、以下の要件を満たすこと。

① 前提条件に記載する運用時間内でのサービス提供が可能で、稼働率99.5%以上を確保すること。ただし、あらかじめ計画されたシステムメンテナンス等による停

止は除く。

- ・バッチ処理が必要な場合は、委託者が指定するオンライン運用開始時間までに完了すること。
- ・システム障害、異常入力や処理を検出し、データの滅失や改変を防止する対策を講じること。
- ・障害等でデータ復旧が必要な場合、委託者の業務への影響を抑制するため、データ復旧時間の短縮やデータ損失の抑制を図りつつ、データ復旧を確実に実施できること。
- ・運用中のトラブルが発生した際に、その原因を検証できるよう必要なログを取得できること。

② 障害時対応手順の策定

- ・障害時の運用手順については、障害時の連絡体制・対応フロー等を定めて運用保守手順書に記述すること。

③ データの復旧要件

- ・自動バックアップ機能を備え、常に最低でも 24 時間前までのデータを保持すること。
- ・受託者は自動バックアップ処理が正常に動作及び完了しているか定期的に確認すること。
- ・本システムの保守作業前等を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）作業が必要となった場合は、受託者において作業を実施すること。

2-6. 不正追跡・監視

特定個人情報保護評価（PIA）を想定したアクセス管理を可能としておくこと。

2-7. テスト要件

テストは、テスト実施体制、作業及びスケジュール、テスト方法、テスト環境、テストデータ等について検討した上で、テスト工程（総合テスト、システムテスト、運用テスト等）に合わせたテスト計画を立案し、適切なタイミングで実施すること。

※移行リハーサル、性能試験の各テストは実施すること。

(1) テスト方法

受託者はテスト仕様書に基づき、委託者と協議してテストを実施すること。テストにおいてエラー及び障害発生を確認した場合は、復旧作業を行うこと。テスト実施後は、速やかに品質評価を行い、完了判定の上で次のテスト工程に着手すること。テストの結果は、委託者が理解可能な内容でチェック項目を作成すること。

(2) テスト環境

本システムテストの実施は、可能な限り実際の業務環境に近い状態で行うこと。また、受託者側でのシステムテスト終了後、想定どおりの運用が可能かどうか確認する運用テストを委託者で実施するため、これに対応すること。なお、開発期間中のテスト環境については、本市職員と協議すること。

(3) テストデータ

各テストで使用するテストデータに関しては、受託者で準備すること。なお、個人情報のない帳票等はサンプルとして提供する。

2-8. 研修要件

本システムを使用する職員へのユーザー研修を、業務時間外や休日にかかわらず、適切なタイミングで実施すること。また、本システムを使用する職員が、システム切り替えに際して戸惑うことがないように実践的な研修を複数回（3 回程度）に分けて実施すること。なお、研修の実施にあたり現地研修が困難な場合は、e-learning 動画や Web 会議システムなどを活用することによって、現地研修と同等の研修体制の確保に努めること。

2-9. セキュリティ要件

本システムは、機密性、秘匿性の高い情報を管理するため、関係法令及び本市情報セキュリティポリシー等を遵守するとともにセキュリティに関する機能として、以下の要件を備えること。また、受託者は、適切なセキュリティ対策を講じること。併せて、本システム導入作業に関してもセキュリティ対策を行うこと。

(1) セキュリティ対策

委託者の内外からの不正な接続及び侵入、行政情報資産の漏えい、改ざん、消去、破壊、不正利用等を防止するための対策を講じること。また、継続的にセキュリティが維持されるように取り組むこと。

(2) 本システム導入作業に関するセキュリティ管理

受託者は、本業務の遂行にあたり、行政手続きにおける特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成 25 年法律第 27 号）、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）、宇和島市個人情報保護条例（平成 17 年条例第 11 号）及び委託者の定めた「個人情報の取扱いに関する特記仕様書」及び「特定個人情報等の取扱いに関する特記仕様書」を遵守すること。

(3) 権限管理

ID・パスワード等により識別を行う機能を設けること。

システムへのアクセス制御を行う機能を設けること。アクセス許可されたユーザーに対して、委託者側で権限管理を行う機能を設け、グループ別に操作権限・アクセス権限を設定できること。

(4) ログ

特定個人情報保護評価（PIA）を想定したアクセス履歴の管理を可能とし、システムログ及びアプリケーションログを取得、保存、分析、報告する機能を設けること。

ユーザーの操作ログを収集し、不正利用を抑止する効果と万が一の事故発生時の原因特定ができること。取得したログの漏えい、改ざん、消去、破壊等を防止できる機能として、バックアップを実施すること。また、手法として、作業監視するため、サーバモニタリングするアプリケーションを導入していること。

ログの保存期間は委託者と協議の上決定すること。

(5) 緊急時対応手順の策定

行政情報資産の漏えい等の緊急事態が発生した場合に、迅速かつ適切な対応が可能となるように、連絡体制・対応フロー等を定めて、運用保守手順書に記述すること。

3. 申請書作成支援システム

3-1. 業務内容及び成果物

(1) 委託内容

- ① 本システムのセットアップ（帳票セットアップ及び操作研修を含む。）
- ② 運用・保守
- ③ その他必要な作業

(2) 成果物

成果物の内容は、以下のとおりとする。

【成果物】

項番	工程	成果物
1	全体管理	スケジュール表
2	要件定義	打合わせ書
3	運用保守	運用操作マニュアル

(3) 納品場所

「(2) 成果物」で指定した成果物は、「1-3. 委託場所」で指定した場所に、期日までに納品すること。

3-2. 構築スケジュール及び実施体制

本システムの構築スケジュール及び実施体制は、以下のとおりとする。

(1) 構築スケジュール

期 間	内 容
-----	-----

令和 3 年 5 月～	要件定義 ・システムセットアップ ・帳票セットアップ ほか 操作研修
令和 3 年 12 月 1 日	本番稼働（予定）

※1) 詳細スケジュールは、宇和島市（以下「市」という。）と協議の上、調整を行うこと。

※2) 新庁舎でのシステム構築を予定しているため、新庁舎建設工事の進捗状況により、「操作研修」及び「本番稼働」の日程は変更する場合がある。この場合、市と協議の上、本番稼働日までのスケジュールを再調整すること。

(2) 実施体制

本システムの構築にあたり、スケジュール表に基づき、適切な作業管理を実施すること。また、業務を円滑かつ確実に進めるため、必要なスキル及び経験を有するメンバーを配置すること。作業管理者は、本業務の推進に責任を負うに足りる知見と業務経験を有する者を選任すること。本業務遂行に関する本市からの要請、指示その他日常的な連絡や確認は、原則として作業管理者を通じて行う。また、作業従事者については、担当する業務に必要な業務経験を有する者を配置すること。

3-3. 要求内容

(1) 申請書等の作成

職員が総合案内などの窓口で端末を操作し、申請書等の作成を補助することができること。この運用では、マイナンバーカード、運転免許証の情報を読み取れるほか、キーボードを使用して任意に住所、氏名（かな）、生年月日、性別、本籍、電話番号を入力し、登録ができること。

(2) 読み取り情報の編集

マイナンバーカードや運転免許証から読み取った情報をキーボードを使用して任意に修正が可能であること。

(3) 運転免許証から読み取った情報の反映

運転免許証を利用する場合には、「氏名」「住所」「生年月日」「免許証番号（第1暗証番号で取得可能）」の他に、「本籍データ（第2暗証番号で取得可能）」を読み取り申請書等に反映できること。

(4) マイナンバーカードから読み取った情報の反映

マイナンバーカードを利用する場合には、「氏名」「住所」「生年月日」「性別」を読み取り申請書等に反映できること。

(5) 複数カード情報の反映

職員が受付窓口で端末を操作し、申請書等の作成を補助する場合には、複数のカード

情報、入力情報を保持し、申請書等の該当する項目（例：届出人氏名欄、世帯主名欄、異動対象者欄）に該当するデータを任意に指定できること。

(6) 導入後の保守対応

導入したシステムについては、導入後 5 年間程度は継続して利用できるように保守対応が可能な体制であること。

(7) 記載日の自動反映機能

申請書等の「記載日」については、申請（届出）日の日付を自動的に反映させること。

(8) ライフイベントによる必要手続き帳票の表示

出生や死亡等のライフイベント等、申請者の来庁目的から必要な手続きの候補を表示し、申請書等を作成できる機能を有すること。

(9) 操作端末とプリンタの別途設置

操作端末と申請書を印刷するプリンタは一体化せず、用途に合わせて自由に設置することができる構成とすること。

(10) 履歴の保管

操作に関する履歴を保管することができること。なお、管理する項目としては「日付」「時間」「利用カード種別」「利用者の生年月日」等とし、一時的に個人情報を保持するが、該当者の一連の申請書等の作成処理が終了した後は、個人情報を残さない処置が可能であること。

(11) 申請書の登録件数

申請書等は 100 種類以上の登録が可能であること。また、申請書等を手続きごと（証明、住所変更等）に分類し、分類したカテゴリから選択することが可能であること。

なお、本市が要求する各種申請書類について、現状の申請書フォーマットを基に作成すること。

3-4. システム構成等

(1) 導入形式

オンプレミス型で導入すること。

(2) 機器の配置場所及び台数

以下の要件を最低限満たす設計とすること。また、故障した場合を考慮した保守設計として、必要に応じて予備機を準備すること。以下は予備機を含む台数とする。

① 配置場所

宇和島市役所 本庁（市民生活課）

② 配置台数

- ・窓口端末 1 台
- ・プリンタ（届出書等印刷用） 1 台
- ・IC カードリーダー（マイナンバーカード等読取用） 2 台

4. 異動受付支援システム・申請書作成システム共通

4-1. アフターフォロー

(1) サポート体制

本システム導入後、操作方法や機器のトラブルについて問い合わせができるサポートセンターを有すること。

(2) サポート実績

市民生活課業務に関するシステムにおいて、問い合わせができるサポートセンターを有し、かつ複数のサポート拠点を有していること。

4-2. システム運用保守業務要件

別途契約により委託する本業務において調達する窓口支援システムの運用保守業務は以下のとおりである。ただし、当該システムは現在建設中の本庁舎新低層棟での構築を予定しており、本番稼働日については、当該建設工事の進捗状況によって変更する場合がある。

(1) 基本要件

① 運用・保守業務期間

ア 異動受付支援システム

令和3年12月1日から令和8年11月30日まで

イ 申請書作成支援システム

令和3年12月1日から令和8年11月30日まで

② 運用・保守業務体制

受託者は保守業務の実施に際し、事前に保守業務体制図を作成し、委託者の承認を得ること。なお、保守業務体制図の作成にあたっては、責任者を明確にすること。

③ 保守対象

保守対象は、「2-2-4-(2)及び3-3-4-(2) 機器の配置場所及び台数」に示す納入物品(ICカードリーダーを除く。)を含む本業務で調達する窓口支援システム一式とする。ただし、スキャナ及びタブレット端末は、センドバック方式による保守とすることができる。

④ 対応窓口の設置

ア 受託者は、問合せ窓口を設置し、障害や動作に関する各種問合せに対応すること。

イ 窓口対応時間は、土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び年末年始(12月29日から1月3日まで)を除き、平日午前8時00分から午後6時00分までとすること。

ウ 窓口対応時間以外に問い合わせが必要になった場合に備え、緊急時の連絡体制を整えること。

(2) 運用・保守作業

① 共通

- ア 契約期間中のハードウェア及びソフトウェアの保守を行うこと。
- イ 「4-4-2-(1)-③ 保守対象」の機器には、契約期間満了日までの機器の保守を付すこと。
- ウ 作業等でリモート接続を行う際には委託者の指定する端末で行うこと。なお、リモート接続に必要な回線工事費及び通信料は受託者の負担とする。
- エ 契約期間中に機器を保守交換する場合、引き上げられた機器上に残置された情報については、個人情報保護の規定を遵守し適切な対応をとり、その処理結果を報告すること。
- オ 故障対応、保守点検等の作業で生じる梱包等の廃棄物について、関係法令等に準拠した適切な処置を講じ、責任をもって処分すること。

② 報告

- システムを運用・保守する上で必要な報告を行うこと。

③ 問い合わせ

- ア 問い合わせについては、「4-4-2-(1)-④ 対応窓口の設置」に記載の期間、時間帯を原則とするが、緊急時や障害発生時は委託者の業務に影響がでないよう必要な支援対応を行うこと。
- イ システムの稼働トラブル、利用方法、改善等の技術的な問い合わせや調査依頼に対応すること。
- ウ 本システムを運用していく上で必要な情報の提供に努め、問い合わせ等には速やかに対応すること。

④ 障害対応

- ア 障害保守は「4-4-2-(1)-④ 対応窓口の設置」に記載の期間及び時間帯を原則とすること。
- イ 障害が発生した場合、30 分以内に解決に向けた初動を行うこと。また、早急に障害の現状把握、ハードウェア、ソフトウェア、サービスの復旧作業を行い、復旧の目途及び今後の対策等の報告を行うこと。
- ウ 障害復旧に必要な情報や手順については、適時に委託者へ提供し、復旧後は障害原因及び対策についてログ等の分析を行い、報告書を提出すること。

⑤ 運用

- 定期人事異動時の環境変更、データ移行及び設定について、委託者の設定作業を支援すること。但し、当該作業について、具体的な作業手順がドキュメント化されており、委託者にて容易に実施できる場合はオンサイトでの対応は不要とする。

4-3. 使用中止時の業務引継ぎ及びデータ消去

本業務の契約履行期間の満了、全部若しくは一部の解除、又はその他契約の終了事由の如何を問わず、本業務が終了となる場合には、受託者は、委託者が継続して本業務を遂行できるよう必要となる措置について誠実に対応をすること。また、受託者は、本業務が終了した際には、委託者から提供を受けた資料、データ（委託者固有のデータを含む。）等について速やかに委託者に返還するとともに、受託者設備に記録された資料、データ等の全てを受託者の責任で完全に消去するとともに、委託者にデータ消去の証明書を提出すること。なお、詳細な作業内容及び本契約内での作業対応範囲は協議の上、決定することとする。

4-4. 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。）、他の受託者が掲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ものとし、そのために必要な措置を講ずること。受託者は、本業務を実施するにあたり、委託者から入手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は、その効力を失わない。

4-5. 検査及び受入

本業務で調達する窓口支援システムの受入の承認は、市による検査に合格したときとする。

検査完了後、本仕様書との不適合が見られた場合は、監督員と協議の上、受託者は無償で是正措置を実施すること。なお、当該システムの補正期間は業務完了時から1年間とすること。

4-6. 再委託

(1) 受託者は、事前に委託者の書面による承諾を得ることなく、本業務の全部又は一部を第三者（受託者が委託者にあらかじめ書面にて報告した協力連携事業者を除く。）に委託し、又は請け負わせてはならない。

(2) 受託者は、再委託の相手方（協力連携事業者を含む。以下同じ。）が行った作業について全責任を負うものとする。

また、受託者は再委託の相手方に対して、本仕様書の「個人情報保護に関する事項」及び「機密保持」を含め、本業務の受託者と同等の義務を負わせるものとし、再委託の相手方との契約においてその旨を定めるものとする。

(3) 受託者は、再委託の相手方に対して、定期的又は必要に応じて、作業の進捗状況及び情報セキュリティ対策の履行状況について報告を行わせるなど、適正な履行の確保に努めるものとする。

また、受託者は、委託者が本業務の適正な履行の確保のために必要があると認めるときは、その履行状況について委託者に対し報告し、又は委託者が自ら確認することに協力するものとする。

- (4) 受託者は、委託者が承認した再委託の内容について変更しようとするときは、変更する事項及び理由等について記載した申請書を提出し、委託者の承認を得るものとする。

4-7. 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、この限りでない。

4-8. その他

- (1) 受託者は、委託者の契約及び宇和島市契約規則（平成 17 年規則第 56 号）に基づく指示に従い業務を実施すること。また、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。
- (2) 委託者が必要と認めたときは、委託した業務についての立入り検査を実施することができる。また、受託者はこの検査に協力しなければならない。
- (3) 本仕様書の内容に違反し、委託者に損害を与えた時は、受託者は、委託者と協議の上その損害を賠償しなければならない。
- (4) 本仕様書に定めのない事項については、委託者と受託者が協議して決定する。
- (5) 契約履行上の疑義については、委託者と受託者とが協力して解決すること。