

福知山市窓口支援システム（窓口DXSaaS）導入業務委託及び運用事業仕様書

1. 件 名 福知山市窓口支援システム（窓口DXSaaS）導入業務委託
及び運用事業

2. 業務目的

本業務は、本市の住民記録システムの標準化に伴い、住民記録システムのカスタマイズ機能により実施している窓口受付及び窓口呼び出しなどの取組みが継続できなくなることを踏まえ、「窓口DXSaaSによる窓口支援システム」の導入を行い、市民サービスの低下を防ぐだけでなく、システム間連携の強化によってより効率的・効果的な窓口運営を実現する。

3. 委託場所

福知山市役所本庁及び三和支所、夜久野支所、大江支所

4. 委託期間 契約締結日から令和9年1月31日

5. 業務内容及び成果物

（1） 業務内容

- ① 本システムの構築（設計・構築・テスト・移行・操作研修等）
- ② 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】

- | | |
|---------------|--------------------|
| (1) 導入計画書 | システム導入に係るスケジュール等 |
| (2) 構成管理ファイル | システム要件書等 |
| (3) 打合せ書 | 打合せ書 |
| (4) 運用保守マニュアル | 手順書等 |
| (5) 操作マニュアル | 操作マニュアル、職員研修時テキスト等 |
| (6) 議事録課題管理表等 | 議事録課題管理表等 |
| (7) 稼動結果報告書 | 稼動結果報告等 |

6. 構築スケジュール

本システムの構築スケジュールは、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本市との調整のうえスケジュールを決定する。

【構築スケジュール】

期 間	内 容
令和８年６月～８月	要件定義（非機能要件定義含む）
令和８年８月～１２月	システム構築・運用テスト・仮稼働及び職員研修
令和９年１月	本番稼働、RPA 連携調整

※詳細スケジュールは、別途調整

７．要求内容

（１）要求の概要

本システムにおいては、以下の要求を行う。

デジタル庁が令和７年度に実施した「ガバメントクラウドにおける地方公共団体への窓口DXaaS 提供－令和８年度募集－」の「要件定義書」を満たす窓口支援システムを導入し、その稼働環境を整備すること。

また、本システムの導入後、システムの効率的な運用を行うに当たって、現状の業務フローの整理、改善提案を行うこと。他の自治体での導入事例等に基づいて、システム導入前の業務と比較して、システム導入後に効率化を図る運用方法について、本市に適した運用案を提案すること。

市民課及び各支所に設置してあるプリンタ（MultiWriter3M570、MultiWriter3M530）に対応していること。

（２）システム機能構成要素

本システムの機能要件、非機能要件及び連携要件は、別紙のとおりとする。

（３）調達するシステム等

本システムは、以下を前提とした構成とする。

福知山市窓口支援システム（窓口DXaaS）導入業務委託及び運用事業により、窓口支援システムの稼働環境として市で利用開始したSaaS、及び納入したハードウェア一式について、正常稼働を維持するため、次の要件を含む保守作業（窓口支援システムに関する軽微な運用支援を含む。）を実施すること。

- ① SaaSについては、定期的にシステムパッケージとしてのバージョンアップを行い、ユーザービリティの向上を計ること。
- ② 保守は、定期訪問とはせず、作業を要する事案（故障等）発生の都度訪問することを基本とする。
- ③ 保守作業完了後、作業実施後１０日以内に「保守作業報告書」を市に提出すること。

- ④ 市からの障害時連絡を受けられるよう連絡体制を整備すること。
- ⑤ 障害発生時、市から連絡があった際は、直ちに復旧作業を開始すること。
- ⑥ 技術者の派遣回数を制限しないこと。また、派遣に係る費用及び交換部品等に係る費用（プリンタトナー等の消耗品費用を除く。）は別途発生しないこと。
- ⑦ 障害時に派遣される技術者は、障害対応にあたり、市と連絡・調整を図り復旧に臨むこと。
- ⑧ 障害復旧後、同様の障害が発生しないよう是正措置または予防措置を講じること。
- ⑨ 技術的な問題や障害を解決するために必要な技術情報、障害切り分けのノウハウ、作業手順、解決方法や回避方法等の技術支援を提供すること。また、必要に応じて、障害復旧作業を実施した際のノウハウを反映すること。

⑩ 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。

※届出書を電子的に作成する場合は電子サインに対応するためタブレット等を準備すること。

【福知山市役所 本庁】

- ・ 端末 7 台 うち 2 台は RPA 用
- ・ スキャナ 3 台 添付書類の取り込み用
- ・ タブレット等 3 台 電子サイン用

【福知山市役所 三和支所】

- ・ 端末 1 台
- ・ スキャナ 1 台 添付書類の取り込み用
- ・ タブレット等 1 台 電子サイン用

【福知山市役所 夜久野支所】

- ・ 端末 1 台
- ・ スキャナ 1 台 添付書類の取り込み用
- ・ タブレット等 1 台 電子サイン用

【福知山市役所 大江支所】

- ・ 端末 1 台
- ・ スキャナ 1 台
- ・ タブレット等 1 台 電子サイン用

(4) 非機能要件

① 前提条件

- ア システム環境 8の(3) 参照
- イ システム利用者数 約10名
- ウ ハードウェア環境 8の(3) 参照
- エ 運用時間
- a. 平日 8:00～21:00
- b. 土・日・祝日・12月29日～1月3日 未稼働
- ※繁忙期(3月末～4月上旬)の土・日・祝日は平日と同様に稼働すること。

② 性能要件

性能要件は、以下の要件を満たすこと。

ア 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。

- イ 同時接続最大数 : 20 端末
- ウ 年間保管データ数 : 40,000 件
(転入、転居、転出、出生、死亡、婚姻等、福知山市にて発生するライフイベントに係る手続きの年間受付総数について受付データを保管できること)
- エ 保存年限 : 3 年以上
- オ 時間当たりの異動処理件数 : 20 件 (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。

- ア 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。
- イ 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。

ア システムの継続性及び障害耐性

- ・ 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、予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、本市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。
- ・ 本システムは、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。
- ・ 本システムは、障害等でデータ復旧が必要な場合、本市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。

と。

- ・ 本システムは、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。

イ 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。

ウ 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。

（５）不正追跡・監視

不正利用の抑制や利用状況についての分析を行うため、システム利用監査としてのシステムのログ（データ参照、更新、削除、印刷、データ出力時等）を保存・取得すること。

8. 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、本市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、本市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

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本市で実施するため、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、本市情報政策課と協議すること。

（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。

9. 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計画すること。研修が必要な対象人数（想定）を以下に示す。研修区分に合わせて、適切な事前研修を実施すること。

対象人数　：　20名程度

10. アフターフォロー

システム導入後、操作方法や機器のトラブルについて対応窓口を有すること。また、導入から3年間は、四半期ごとにシステムログ等から実際の操作・窓口滞在時間の測定を行い、事業成果の測定支援を実施すること。加えて必要に応じて改善点を提案すること。

11. 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。合わせて、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

本市の内外からの不正な接続及び侵入、行政情報資産の漏洩、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）個人情報保護に関する事項

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、個人情報の保護に関する法律を遵守すること。

（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、本市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

不正利用の抑制や利用状況についての分析を行うため、システム利用監査としてのシステムのログ（データ参照、更新、削除、印刷、データ出力時等）を保存・取得すること。ログの保存期間については、市と協議の上決定すること。人事異動に伴うユーザー情報の変更について、毎年度末に一括して更新処理をすること。

(5) 緊急時対応手順の策定

行政情報資産の漏洩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。

12. システム運用保守業務要件

(1) 基本要件

① 運用・保守業務期間

稼働の翌月1日から5年間の保守を可能とすること。

② 保守対象

保守対象は、「8.(3).⑩機器の配置場所及び台数」に示す納入物品一式とする。(プリンタトナー等の消耗品を除く。)

③ 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)を除く平日午前8時00分から午後9時00分までとする。

※繁忙期(3月末～4月上旬)の土・日・祝日は平日と同様に対応すること。

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 「13.(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本市の指定する端末で行うこと。

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、「13.(1).④対応窓口の設置」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本市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 セキュリティ

ア 契約期間満了日までの間、ソフトウェア（OS 含む）のセキュリティアップデートの適用、不具合対応のアップデート作業を行うこと。パッチ適用は、本市と協議の上で速やかに対応すること。

イ 契約期間満了日までの間のOSやブラウザのバージョンアップに無償で対応すること。

ウ システムに影響を及ぼす可能性のあるセキュリティ情報は速やかに提供すること。

エ ファームウェア、ソフトウェア及びミドルウェアのセキュリティパッチ等が公開された場合、その適用の可否を検証し、必要な場合は適用を行うこと。

⑤ 障害対応

ア 障害保守は「13.(1).④対応窓口の設置」記載の期間、時間帯を原則とするが、障害の内容に応じて本市が必要と判断した場合は、時間外でも対応を行うこと。

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、適時に本市へ提供し、復旧後は障害原因およ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。

⑥ 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、本市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、本市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。

13. 機密保持

受託者は、受注業務の実施の過程で本市が開示した情報（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または第三者に開示もしくは漏洩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、本市から入手した資料等については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。

14. 検査及び受入

システム受入の承認は、本市による検査に合格したときとする。検査完了後、本仕様書との不一致が見られた場合は、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、システムの補正期間は、検査から1年間とする。

15. 再委託

(1) 受託者は、事前に本市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（受託者が本市に予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」、「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、本市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本市に対し報告し、また本市が自ら確認することに協力するものとする。

(4) 受託者は、本市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、本市の承認を得るものとする。

16. その他

(1) 受託者は、福知山市の契約及び規則に基づく指示に従い業務を実施すること。また、業務を遂行するに当たり、関係法令等を遵守して実施すること。

(2) 本市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、本市に損害を与えた時は、受託者は、本市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、本市と受託者が協議して決定する。

別紙1 本システムの要件

1 機能要件

機能要件は別紙「機能要件回答書」記載の機能を求めるものとする。

2 連携要件

(1) 前提事項

- ① 本市では、基幹系業務システムとして、令和8年12月に株式会社ケーケーシー情報システムの提供する「COKAS-RforG」を利用する予定である。
- ② 上記①の基幹系業務システムは、令和8年12月に標準化（標準準拠システム及びガバメントクラウドへ移行）する。標準化後の基幹系業務システムは Amazon Web Services（AWS）利用となる。
- ③ 基幹系業務システム（標準化後。以下同じ。）から本システムへの連携は、以下のとおり行うことを想定している。

ア 市は、基幹系業務システムより出力される、デジタル庁が策定した「地方公共団体情報システムデータ要件・連携要件標準仕様書」に定める機能別連携仕様で定義されたデータの中から、本システムが必要とするデータ項目を抽出し、CSVファイル形式で、市と受託者が協議して決定した場所（庁内設置の連携サーバを想定）に格納する。

イ 上記アはRPAにより行うことを基本とする。連携の頻度は日次とする。

ウ 本システムは、連携用CSVファイルが格納された場所から当該ファイルを取り込む。

- ④ 上記③の連携の手法については、今後、基幹系業務システムの委託事業者との調整により、「地方公共団体システムデータ要件・連携要件標準仕様書」及び「地方公共団体情報システム共通機能標準仕様書」に基づく連携に変更する可能性がある。
- ⑤ 本市では本業務と同時に書かない窓口RPA構築委託を実施し、同委託事業者が上記③に記載しているRPAのシナリオをWinActor®により作成する。作業仕様については、別紙2「福知山市窓口支援システムから基幹システムに対するRPA連携構築仕様書」の通りとする。なお、RPA導入に係る費用及びライセンス費用は本業務費用に含まれるものとする。

(2) 連携要件

- ① 基幹系業務システムから取り込んだデータに基づき、窓口来庁者の住民登録情報を参照でき、かつ、当該情報を基に異動情報や申請情報等を入力できること。
- ② 上記①を実現するため、基幹系業務システムから本システムへの連携用CSVファイルを日次で取り込むことができること。
- ③ 窓口申請システムで入力された異動情報や申請情報等を基幹系業務システムに連携させるため、RPA連携可能なデータとして随時出力ができること。
- ④ 市が上記②及び④の連携用CSVファイルを受託者が指定した場所に格納することに対して、必要に応じて技術的な支援を行うこと。

- ⑤ 書かない窓口 R P A 構築委託の委託事業者に対して、同事業者が R P A を作成するために必要な情報を提供すること。

(3) 特記事項

上記 (1) 及び (2) の記載に関わらず、職員の負担軽減と市民の利便性向上に資するその他の連携の手法等があれば、積極的に提案すること。また、連携構築に関わるスケジュールや仕様調整に関し、基幹系業務システムの委託事業者が指定する時期に合わせて調整を行うこと。

(4) 管内住民データ（住民記録情報参照）連携に基づく住民情報連携取得

本市は、申請業務の迅速化及び職員負担軽減を図るため、地方公共団体情報システム標準化において定められた機能別連携仕様にに基づくデータ連携を用いた管内住民データ連携機能を実装するものとする。

① リアルタイム又は準リアルタイムでの住民情報更新通知機能

基幹系業務システムにおいて住民情報の更新（氏名、住所、世帯構成等）が行われた際、当該情報を可能な範囲でリアルタイム又は準リアルタイムに本システムへ反映できる仕組みを構築すること。

② 住民情報の注意機能

連携対象データについて、支援措置対象者などの情報を基幹系システムから連携が可能な場合、本システム上で画面上の対象者を色等で判別できる機能を有すること。これにより、職員の確認作業の効率化を図る。

③ データ整形・補正機能

基幹システムから出力されたデータについて、本システムでの届出・申請書作成に必要な形式へ整形し、住所表記揺れ、外字、世帯番号不整合等について自動補正又は候補提示ができる機能を有すること。

④ エラー自動検知機能

連携データに不備・欠損がある場合、エラー出力・再連携の実施が可能であること。

⑤ 将来の標準化改版に対応可能な柔軟なデータモデル

基幹系業務システムの標準仕様変更に対し、対応可能な疎結合構造を有すること。本システム及び連携元基幹システムが変更前に協議の元対応をすること。

3 非機能要件

- (1) 本システムの運用時間は、平日・土曜日・日曜日・祝日の午前 8 時から午後 9 時までとする。
- (2) システムメンテナンスは、運用時間外にて実施すること。システムメンテナンスにあたり、シ

システムの停止が伴う場合は、原則 30 日前には市へ連絡を行うこと。

- (3) データのバックアップについて、日次で定期的なバックアップに加え、システム変更時や各種作業前にもバックアップを行い、適切なバックアップ運用を行うこと。
- (4) (3) 不正利用の抑制や利用状況についての分析を行うため、システム利用監査としてのシステムのログ（データ参照、更新、削除、印刷、データ出力時等）を保存・取得すること。ログの保存期間については、市と協議の上決定すること。人事異動に伴うユーザー情報の変更について、毎年度末に一括して更新処理をすること。

福知山市窓口支援システムから基幹システムに対する RPA 連携構築仕様書

1. 目的

本仕様書は、福知山市窓口支援システム RPA 連携構築において、RPA シナリオ構築を円滑に進めるために必要な環境や作業、役割分担について定めることを目的とする。

2. 作業場所

福知山市の指定する場所及び受託者の事業所内

3. 作業期間

契約締結日から令和 9 年 1 月 31 日までとする。

4. 業務内容

(1) 業務内容

- ① RPA ソフトウェア調達
- ② RPA シナリオ構築（打合せ・要件定義・シナリオ構築・テスト）
- ③ 運用サポート
- ④ その他 RPA シナリオ構築に必要な作業

5. 業務内容詳細

(1) RPA ソフトウェア調達

RPA 構築導入業務で使用する RPA ソフトウェアは NTT アドバンステクノロジー株式会社（以下、「NTT-AT」とする。）製の「WinActor」最新バージョンを調達し、ライセンス使用期間は 2 年間とすること。

ライセンス使用開始時期は双方協議のうえ、決定するものとする。

なお、福知山市は、「WinActor」の使用条件等について、別途 NTT-AT が定める利用条件に従うものとし、使用権許諾料については福知山市・受託者間で別途合意する。

ア 導入するライセンスについては以下のとおりとする。

- ・フル版ライセンス 1 ライセンス
- ・実行版ライセンス 1 ライセンス

イ は設置端末にて RPA ソフトウェアインストール作業を行うこと。

ウ ライセンス使用期間中に導入端末の OS のアップデートにより、RPA ソフトウェアのアップデートや作業等が発生した場合、双方協議のうえ、対応すること。

エ ライセンス使用期間中の RPA ソフトウェアのマイナーバージョンアップ等については、双方協議のうえ、行うものとする。

オ 端末の入替が発生する場合、双方協議のうえ、移管作業を行うものとする。

(2) RPA シナリオ構築

① 打合せ・要件定義

- ア 本業務にかかる打合せを実施し、実施スケジュールの合意、双方役割の明確化を行うこと。
- イ システム操作手順を基に要件定義を実施すること。
- ウ 受託者は福知山市の住民記録システム入力手順のヒアリングを行い、RPA 導入後の最適な入力手順の提案を行うこと。

② RPA シナリオ構築

- ア シナリオ構築を行う前に、業務担当者にヒアリングを行い、業務内容を確認すること。
 - イ シナリオはヒアリングをした結果に基づき構築をすること。
 - ウ ヒアリングの結果、業務フロー改善により更なる業務効率化が見込まれる場合は、福知山市へ提案の上、協議し、シナリオにも反映すること。
 - エ シナリオ構築の対象は以下の異動事由とし、双方で協議のうえ、シナリオパターンを決定するものとする。
 - a 転入（全部・一部）
 - b 転居（全部・一部）
 - c 転出（全部・一部）
 - d 特例転入
 - e 特例転出
 - f 職権記載（出生・婚姻・死亡 等）
- ※日本人世帯、外国人世帯、混合世帯に対応すること

③ RPA テスト

- 受託者は構築したシナリオについて、福知山市の環境に適用し、設計通りに動作するか確認・検証をテストする。
- ア テストは実施体制、作業分担及びスケジュール等について検討したうえで、適切なタイミングで実施すること。
 - イ テストの結果、RPA テスト、各シナリオが期待した動作をしなかった場合、受託者にてその原因を特定し、修正すること。

④ 仮稼働

受託者は仮稼働開始日に稼働立ち合いを実施すること。仮稼働を行う日付や順序は福知山市と協議の上、決定するものとする。また、仮稼働期間中において、受託者が設計、構築

した RPA シナリオについて、不具合が発生した場合は、受託者が修正を行うものとする。
なお、仮稼働期間中に使用する住民記録システムの環境については、本番環境とする。

⑤ 本稼働

受託者は本稼働当日に稼働立ち合いを実施すること。

6. その他 RPA シナリオ構築に必要な作業

受託者は福知山市の作業場所にて RPA シナリオ構築に必要な環境構築作業を実施する。また、受託者が作業を行う上で必要となる端末及び基幹系業務システムが使用できる端末の貸与が必要な場合には、受託者の申出を受けて市が用意するものとする。

(1)住所検索モジュールセットアップ

(2)自治体個別設定

7. RPA 利用端末環境

RPA を利用する端末の環境は以下のとおりとする

① 対象 : 番号利用事務系ネットワークに接続された端末

② OS : Windows

③ CPU : Intel Core i5 2.30GH 以上

④ メモリ : 8GB 以上

⑤ SSD : 256GB 以上

8. 運用サポート

受託者は本稼働後、本業務の安定稼働のため以下の要件において運用サポートを行うこと。

(1)運用サポート期間

本稼働した日から契約完了日まで

(2)運用サポート内容

ア 構築したシナリオに対する問い合わせ対応

イ 構築したシナリオの修正

ウ 業務運用の変更に対する助言

(3)対応時間

ア 毎週月曜日から金曜日、午前 9 時 00 分から午後 6 時 00 分までとする。但し、土曜日、日曜日、国民の祝日並びに年末年始（12 月 29 日から翌年 1 月 3 日まで）は除く。

イ 上記以外の日程に対応が必要な場合は、別途協議することとする。

9. シナリオ構築に必要な資材の提供

福知山市は、受託者がシナリオ構築に必要な資材、環境等を必要に応じて提供または貸与すること

- ア 住民記録システム入力マニュアル、手順書
- イ 住民記録システム（テスト環境）
- ウ 住民記録システム（本番環境）
- エ 住民記録システム操作マニュアル
- オ 異動届出テストデータ
- カ RPA シナリオ構築作業場所
- キ シナリオ修正作業、およびテストに必要な端末

10. 成果物

成果物の内容は、以下のとおりとする。

- ① スケジュール
- ② 課題管理表
- ③ RPA シナリオ（プログラムファイル）
- ④ RPA 操作マニュアル
- ⑤ 作業完了報告書

11. 管理及び秘密の保持

受託者は、本業務を実施するに際して、次のことを厳守しなくてはならない。

(1) 本業務について取り扱う書類及び磁気媒体の取扱い管理を十分にし、受託者の構築業務従者に対して、この取扱いの重要性を十分に理解させ、業務全般に支障がないように配慮するものとする。

本業務にあたっては、誠実、正確かつ迅速を旨とし、知り得た秘密を受託者は、第三者にもらしてはならない。

(2) 作業終了後、受託者は借用した書類および磁気媒体を速やかに福知山市に返却するものとする。

12. データの貸与

受託者が構築した RPA シナリオで動作テストを行う際に利用するサンプルデータは、福知山市が貸与するものとする。サンプルデータの内容については、福知山市と協議のうえ、取り決めを行うものとする。

1 3. プログラム等の権利帰属

本業務に関する発明、考案等の工業所有権を受ける権利及びこれに関する著作権その他の権利は、受託者に帰属するものとする。

1 4. 再委託

受託者は、本業務の履行を他の第三者に委託してはならない。但し、事前に福知山市の書面による承諾を得た場合はこの限りではない。

1 5. その他

本仕様書に記載されていない事項について疑義が生じた場合、双方協議の上、対応について決定するものとする。

(以下余白)