

第1章 総 則

第1条 適用範囲

本仕様書は、「うるま市オンライン窓口導入業務」（以下「本業務」とする）に適用する。

第2条 関係条例等の遵守

本業務は、本仕様書の定めるもののほか、下記の関連条例等を遵守のうえ実施するものとする。

- (1) 本市の諸条例、規則等
- (2) その他関係する法律、政令、省令、通達等

第3条 打合せ及び作業状況の報告

受注者は、本業務の実施にあたって、発注者と十分な打ち合わせを行い、作業工程に従って適切な業務の遂行に努めなければならない。また、発注者が作業状況の報告を求めたときは直ちに報告を行うものとする。

本仕様書に記載していない事項であっても、作業上必要と認められるものについては、発注者と協議し履行するものとする。

第4条 損害賠償

受注者は、業務遂行中に生じた事故及び第三者に与えた損害等に対して、一切の責任を負い、これに係る費用のすべてを負担する。この場合、内容・状況等を発注者へ報告し、指示に従うものとする。

第5条 体制の確保

受注者は、本業務の実施にあたって、発注者が指定する打合せ及び緊急を要する事項等に対して、迅速に対応できる体制を確保しなければならない。

第6条 疑義

本仕様書に疑義が生じた場合、または、定めのない事項が生じた場合は、発注者と受注者との協議の上、発注者の指示に従うものとする。また、協議結果を記録整備しておくものとする。

第7条 秘密の保持

受注者は、本業務の遂行上知り得た一切の事項について、第三者に漏らしてはならない。また、業務期間中及び業務完了後において地域住民に対し、誤解や疑義を招くような言動をしてはならない。

第8条 検査

受注者は、本業務完了後、成果品及び関係資料を提出し、管理技術者立会いの上、完了検査

を受け、発注者から修正の指示を受けた場合は、速やかに修正をしなければならない。

第9条 成果品の帰属

成果品等はすべて発注者の所有とし、発注者の承諾を得ずに他の公表、貸与又は使用してはならない。

第10条 著作権等の取り扱い

本業務に使用する第三者が権利を有する著作物については特に留意し、当該著作物の使用に必要な費用負担及び使用許諾契約等に関わる一切の手続きは受注者の責において行うものとする。

第11条 瑕疵

受注者は本業務完了後といえども、受注者の瑕疵等に起因する不良な箇所が発見された場合は、速やかに発注者の必要と認める修正等を受注者の負担において行うものとする。

第12条 補則

本仕様書に定めのない事項や本業務を進めるにあたっては、受注者は発注者と十分調整を図りながら行うものとする。

業務内容変更により、契約金額に変更が生じる場合は、発注者と受注者との協議の上、契約変更を行うものとする。

第2章 業務内容

業務件名：うるま市オンライン窓口導入業務

履行場所：うるま市役所本庁舎、市内各出張所

履行期間：契約締結日から令和8年3月31日まで

予算上限：10,152,000 円（消費税及び地方消費税含む）

ただし、令和8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。

第1条 業務の目的

本市では、各地域の拠点施設として、本庁舎（以下、「本庁」という）及び出張所として石川、勝連、与那城の各地域に出張所（以下、「出張所」という）を有している。出張所においては、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年間取扱件数が少ない業務については、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、本庁と出張所へリモート窓口を導入し、出張所を訪れた市民を本庁職員が直接対応することで、出張所における市民サービスの維持及び充実を目的とする。

第2条 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、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、うるま市個人情報の保護に関する法律施行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．システム設定、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 以外のデータで納品すること。

（６）疑義の決定

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

第 3 条 導入機器及び台数

（１）本庁

- ①導入する標準的な機器構成及び台数は以下のとおりし、企画提案書において構成や製品情報等の仕様を記載すること。
- 提案する機器構成及び台数は、同等以上であれば変更可能とする。

機器	台数
パソコン	7 台
タッチパネルモニター又は、液晶ディスプレイ	7 台
ワイヤレス光学マウス	7 台
WEB カメラ	7 台
ヘッドセット	7 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。

(2) 出張所

①導入する標準的な機器構成及び台数は以下のとおりとし、企画提案書において構成や製品情報等の仕様を記載すること。

提案する機器構成及び台数は、同等以上であれば変更可能とする。

機器	台数
ノートパソコン	3 台
液晶ディスプレイ	3 台
ワイヤレス光学マウス	3 台
書画カメラ	3 台
WEB カメラ	3 台
マイク	3 台
スピーカー	3 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。

⑥本システムの導入にあたり、出張所において専用ブースの設置を行わない為、個人情報漏洩に配慮した機器選定を行うこと。

第4条 設置場所

(1) 本庁（うるま市みどり町1丁目1番1号）

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（うるま市みどり町1丁目1番1号）	7 式

(2) 出張所

出張所における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
石川出張所（うるま市石川石崎一丁目1番）	1 式
勝連出張所（うるま市勝連平安名 3047 番地）	1 式
与那城出張所（うるま市与那城中央 1 番地）	1 式

第5条 構築要件

(1) サーバ設置環境

①リモート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する。

②リモート窓口サーバは、本市仮想基盤に構築するものとする。その際インストール作業等環境構築は、受託者にて行うこと。

③提案するシステムの OS が Windows Server 2019 以外の場合、サーバ構築に必要なライセンス、その他構築に必要な費用を積算し、提案見積書にて示すこと。

(2) ネットワーク環境

- ①本庁及び出張所とも、有線接続による本市の閉域網ネットワークで運用するものとし、物理的ネットワーク整備及び電源コンセントの準備は本市が行う。

第6条 機能及び機器要件

「【別紙1】機能要件一覧表」及び「【別紙2】機器要件一覧表」を参照すること。なお、各要件一覧表に示す機能や機器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。

第7条 セキュリティ要件

(1) 基本的な考え方

リモート窓口導入は、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ること。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、画像データ等が消去されること。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本市と協議の上、必要な対策を実施すること。

第8条 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5回以上開催すること。なお、最低開催回数5回の内訳は、以下のとおりとする。

開催場所	開催回数
本庁（うるま市みどり町1丁目1番1号）	2回
石川出張所（うるま市石川石崎一丁目1番）	1回
勝連出張所（うるま市勝連平安名3047番地）	1回
与那城出張所（うるま市与那城中央1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ものとし、閉庁時間後で設定する可能性も考慮すること。

(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

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。

第9条 運用保守要件

- 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モニター、書画カメラ等に対して、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。

第10条 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、「10. 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8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8年3月31日までの利用契約を締結する。

【別紙1】機能要件一覧表

大項目	小項目	要 件
本庁	着信機能	・ 接続要求時に、着信音により知らせることができること。 ・ 着信指定機能を有すること。
	着信音量設定	接続要求時の着信音量の調節ができること。
	応答拒否設定	システム稼働時間中に応答が困難な際に、端末をログオフ等することなく、システム内で応答を拒否する設定ができること。
出張所	本庁接続	マウス又は、タッチパネルにより接続先の指定が可能なこと
	接続待機	接続先が別件応答中の場合、接続要求が待機できること。
	待ち順番表示	接続要求待機中に、待ち順番が表示できること。
	待機自動解除	接続要求待機が終了し接続可能になった際に、再要求等の操作を要することなく、指定先に接続できること。
	メニュー表示	相談内容に応じて呼び出し用ボタンを 10 個程度設定できること。
対応中機能	書画カメラ連動	市民が持参した書類を、出張所側に設置した書画カメラを通して本庁側で確認できること。
	拡大・縮小機能	書画カメラに映る書類について、本庁側・出張所側とも拡大・縮小して表示ができること。
	キャプチャ機能	書画カメラに映る書類を画像化できること。
	資料共有機能	本庁側の端末にて事前に用意したデータファイルを、出張所側の画面に表示できること。
	書き込み機能	出張所側に共有（表示）した画面に、マウス操作やタッチパネルにより書き込みができること。
	書き込み消去機能	画面への書き込みが消去できること。
	録音機能	接続中に本庁側及び出張所側端末双方の録音ができること。
	印刷機能	本庁から出張所側に設置したプリンターに出力できること。
	保留機能	接続中に本庁側で保留状態にできること。
	転送機能	接続中に本庁側で他所属への転送ができること。
	待機表示機能	接続中に接続要求の待機がある場合、接続中の画面で待機がある旨の表示ができること。
	音声	サンプリング周波数 16KHz 以上であること
	画像音声補足機能	画像音声の遅延を補正する機能又は、画像使用帯域を絞る機能を有していること

【別紙 2】機器要件一覧表

大項目	小項目	要 件
本庁	パソコン (省スペース型)	OS : Windouws11 以上、CPU : core i5 以上 メモリ : 8 GB以上
		ワイヤレス光学マウス ワイヤレス キーボード
	タッチパネル式 モニター又は液晶 ディスプレイ	23 インチ以上、フル HD 対応以上、表示色数 1676 万色以上 画面保護 マルチタッチ 10 点以上
	ヘッドセット	USB 接続、ノイズキャンセリングマイク付き 【参考 : H390 r】参考機種以上で、軽量の物
	WEB カメラ	解像度 フル HD1080P 以上、画素数 300 万画素程度 オートフォーカス
出張所	ノートパソコン	OS : Windouws11 以上、CPU : core i5 以上 メモリ : 8 GB以上
		ワイヤレス光学マウス
	モニター	21 インチ以上、フル HD 対応以上 表示色数 1676 万色以上、画面保護
	WEB カメラ	解像度 フル HD1080P 以上、画素数 300 万画素程度 オートフォーカス
	書画カメラ	撮影範囲 A3 サイズ相当を写し判別できること
	マイクスピーカー	※専用ブースを設置しない為、機器選定に当たっては、個人情報へ配慮した機器を選定すること