

八尾市スマート行政窓口構築及び 運用保守業務委託仕様書

第1章 総則

1-1 業務名称

八尾市スマート行政窓口の実現に向けた、窓口 DXSaaS のシステム（以下「システム」という。）の構築及びシステムの運用保守業務

1-2 システム導入に至る背景・目的

八尾市は、人口約 25 万人を擁する大阪府の中核的な都市として大都市に隣接しており、市役所に手続きに来られる方（以下「来庁者」という。）が多く、特に窓口業務において以下の課題が指摘されている。

- 来庁者が申請書に何度も同じこと（住所・氏名等）を記入する際の負担の発生
- 窓口における待ち時間（受付・審査に要する時間）の長時間化
- 関連する複数の手続について、窓口の分散化や何度も窓口に行く手間の発生
- バックヤードにおける申請書の整理やデータ入力の手作業に基づく作業時間の増加

そのため、本業務はデジタル庁が整備する「自治体窓口 DXSaaS」の機能を活用したシステムを導入することにより、以下を実現することを目的とする。

- 来庁者の記入負担の軽減（手続ナビゲーションや書かない窓口など）
- 待ち時間や手続きに係る時間の短縮及び来庁回数の削減による来庁者負担の軽減
- データ連携や RPA 連携による手続きの迅速化、簡略化による業務の効率化
- その他、事前申請や予約制の導入による利便性の向上

1-3 用語の定義

用語	定義
窓口 DXSaaS	デジタル庁が提供するガバメントクラウド上のシステムのことで、申請者向けの手続ナビ・申請書作成、職員向けの受付・処理支援機能を備えているシステムのこと。
ガバメントクラウド	デジタル庁が運用する政府共通のクラウド基盤（AWS 等）のことで、システムはガバメントクラウドで動作することを前提とする。

機能別連携仕様	デジタル庁が定める「窓口 DXSaaS 要件定義書」に基づく基幹システムとの連携仕様（標準的なデータ項目・フォーマット等）のこと。
書かない窓口	申請書の作成に係る来庁者の負担を最小化するため、マイナンバーカード等から基本4情報（住所・氏名・生年月日等）を読み取り、申請書に自動転記する仕組みを備えた窓口のこと。
基幹システム	本市で現在稼働している住民情報系 20 業務（住民基本台帳や健康保険、税システム等）の既存システムのこと。
RPA 連携	窓口 DXSaaS 上で出力されたデータを、RPA ツールを用いてバックヤードの基幹システムに自動入力する処理及び当該仕組みのこと。本仕様書では、システム内で動作する範囲に限定する。

第2章 業務範囲

2-1 委託内容

受注者は、以下の業務を実施する。

1. システムの構築：設計、構築、テスト、操作研修、本稼働支援等
2. 帳票の要件定義及び設定作業：ライフイベント関連の帳票設定
3. RPA シナリオの作成：設計、シナリオ作成、テスト、本稼働支援等
4. システム及び RPA の稼働に必要な端末の調達及び各ライセンス等の調達・設定
5. システム及び RPA 運用保守：機器やシステムの稼働に係る保守対応（稼働後におけるシステム・ガバメントクラウドの利用を含む）
6. システム導入に係る全体的なプロジェクト管理
7. 業務効率化に資する提案

2-2 委託期間

- 契約締結日から令和9年3月31日まで

【内訳】システム導入委託契約：契約締結日から令和9年1月31日まで

システム運用保守契約：令和9年2月1日から令和9年3月31日まで

※令和9年1月末までに全部または一部システムの本稼働を実施することを求めるが、本稼働の詳細なスケジュール及び稼働対象業務については、上記契約期間を含め、発注者と協議のうえ、決定するものとする。

※なお、本稼働後3年間は継続して利用する想定であり、各年度の予算において市議会での議決を経ることを条件として、受託者との運用保守契約の締結を予定している。

2-3 対象となる窓口・手続など

①対象となる窓口

1. 市民課証明書発行担当（住民票の写し、戸籍証明書、印鑑登録証明書等の発行関係）
2. 市民課戸籍住基担当（転入・転出・転居、出生・婚姻等による住民異動、マイナンバーカード関係）
3. 健康保険課（国民健康保険加入・喪失・変更関係）
4. 健康保険課高齢者医療係（後期高齢者医療資格関係）
5. 高齢介護課（介護保険要介護認定申請関係）
6. 障がい福祉課（障がい者手帳、障がい福祉サービス等関係）
7. 循環型社会推進課（ごみ袋関係）
8. 市民税課（課税・非課税証明書関係）
9. 資産税課（公課証明書関係）
10. 納税課（納税証明書、相続関係）
11. こども若者政策課（児童手当、子ども医療証関係）
12. 保育・こども園課（認定こども園、保育所等への入所関係）
13. コミュニティ政策推進課（※総合案内における部分のみ）
14. 学校教育推進課（学齢児童の転校関係）
15. 各出張所（原則として1, 2, 3, 4, 7, 8, 11に係る各種行政手続き関係）

なお、各出張所とは八尾市役所出張所設置条例に規定する10箇所の出張所のことをいう。

②システムの対象となる帳票数

- ライフイベント等や証明書発行に関連する約80帳票※を想定する。

※システムにおいて上記の帳票数を作成することとし、その経費はすべて含めること。なお、システム上で用意している標準帳票（プリセットされている様式）やマイナポータルの標準様式（以下「標準帳票等」という。）を活用できるものがあれば、今回の調達にて標準帳票等を積極的に活用した構成を提案することとし、求める要件に合わせて八尾市が使用する標準帳票等の調整については、構築時に原則として受注者において実施すること。そのため、必ずしも八尾市が定める約80帳票全てを新規に作成することは現時点では想定しておらず、活用できる可能性がある標準帳票等を積極的に活用することを想定している。

また、受注者は、今後を見据えて発注者が自らで新規に帳票作成を実施できるよう、構築期間中に帳票作成に関する研修を実施すること。

③代表的な手続きの年間件数（令和6年度実績）

項目	手続き件数	転入届	6,924件
住民票の写し	58,951件	転出届（オンライン除く）	5,924件
印鑑登録証明書	27,728件	転居	4,427件
戸籍事項証明書	25,512件	電子証明書の更新	25,156件
市府民税課税証明書	16,758件	国民健康保険異動届	12,603件

④窓口開庁時間

- ・ 平日 8：45～17：15（※今後、開庁時間等の見直しを実施する可能性がある。）
- ・ 毎月特定日、健康保険課（ただし後期高齢者医療資格関係を除く）の夜間窓口の開設として、19：30まで延長開庁
- ・ 毎月第2日曜日8：45～16：00（※ただし市民課や健康保険課等の一部窓口のみ）

その他、繁忙期（年度末）に年度末（3月最終週）に1日程度、休日開庁を実施する場合があります。

2-4 環境・インフラ

ガバメントクラウド

- ・ 受注者は、ガバメントクラウドの IaaS/PaaS 基盤は八尾市またはデジタル庁の契約範囲として、SaaS 側の環境設定・カスタマイズのみを実施するものとする。

市側インフラ

- ・ システムを操作するための基幹システム用端末
- ・ ネットワーク：市のネットワーク（原則として、マイナンバー利用事務系ネットワークに限る）及びガバメントクラウドへの VPN 接続

なお、受注者は八尾市情報セキュリティポリシーを遵守し、必要な疎通確認を自ら実施すること。

持ち込み環境での動作について

以下については、発注者と協議のうえ、実施すること。

- ・ 市側のプロキシ、ファイアウォール等を通じた通信環境での動作確認
- ・ SSL 証明書、VPN 設定等の技術的な確認

第3章 機能要件

3-1 基本方針

受注者は、構築しようとするシステムの機能について、以下の①～④を確認すること。なお、詳細の機能一覧については、別紙「スマート行政窓口機能要件書」を参照のうえ、当該別紙に対して、以下のいずれかを明記すること。ただし、機能要件の「求める区分」を「必須」としているものが×の場合で代替手法の提案も行われない場合には、評価基準における「機能要件書の適合状況」の評価点は0点とする。

- ：実装可能
- △：システムの代替機能等で対応可能 ※その具体的な内容を記載
- ×：実装不可、その理由 ※推奨する代替手法などを記載

① 手続ナビ（ガイダンス）機能

ライフイベントに合わせて、来庁者が漏れなく手続きや申請書作成ができるよう、基幹システムの資格情報を利用した手続きの洗い出しや、申請書に必要事項を自動反映させること等による手続ナビ機能を有し、来庁者及び職員の負担軽減を図る。

※ただし、手続の種別や職員の習熟度によって、当該機能の利用を任意とすることができるスキップ機能を備えていることが望ましい。

② 書かない窓口機能

来庁者のマイナンバーカードなどを活用して基本4情報を読み取り自動転記することで、来庁者が何度も同じ個所を記入する負担を最小化し、記入漏れや誤記入を防ぐ。

③ データ連携機能

来庁者が複数の手続きをしなければならないライフイベントなどの際に、最初に手続きを行う窓口で申請した各種情報を、ライフイベントに関連する窓口に対しシステム上でデータ連携することにより、来庁者の各窓口での手続きに係る負担軽減を図る。

④ RPA による連携機能

証明書発行に係る指示や住民異動に係る仮情報の入力事務などにおいて、効率的に基幹システムに連携・出力させるための工程として、RPA を用いたシステムとの連携を行う。

※なお、RPA 調達も本業務に含め、発注者が別途 RPA の調達を実施する必要がないこと。

3-2 システム構築における留意点

- **作業負担の軽減**：安全かつ最適な導入スケジュールを計画・立案し、データセットアップ、住民記録システムとの連携等について、できる限り発注者が行う作業負担の軽減が図れる方法により実現すること
- **低廉かつ効率的なシステムの導入**：人口規模等を勘案し、システム利用期間中（※複数年を想定）の円滑な運用を可能とする低廉かつ効率的なシステムを構築すること

第4章 非機能要件

4-1 可用性

受注者は、導入するシステムにおいて次の水準を最低限満たすべき目標値として扱うこと。

業務継続性

- **業務継続要求**：単一障害時は業務停止を許容せず、処理を継続させられること
- **稼働率（開庁時間内）**：95.0%以上

復旧水準

- **RPO（目標復旧地点）**：直近のバックアップ時点に復旧できること
- **RT0（目標復旧時間）**：1営業日以内に復旧できること
- **RL0（目標復旧レベル）**：発注者が指定する特定業務を復旧できること

4-2 性能要件

キャパシティ

- **画面表示応答時間**：1ページの表示（ネットワーク遅延を含む）に要する時間は4秒以内とすること。ただし、複雑な検索結果表示等は別途協議のうえ、目標値を設定すること
- **スケーラビリティ**：データ量及びユーザー数の増加に対して、システムのパフォーマンス低下が生じないよう十分なキャパシティを備えること

負荷対応

- **同時接続ユーザー数**：フロントヤード職員 40名程度、バックヤード職員 40～50名の同時アクセスに対応できること

信頼性

- **システム障害やシステムへの異常入力な処理を検出し、データの漏洩や改変を防止する対策を講ずること**

4-3 セキュリティ要件

アクセス制御

- **ログイン認証**：システムログイン時にユーザーID+パスワード程度のセキュリティレベルを確保。継続使用時のセッションタイムアウト設定（操作がない状態で自動ログアウト）を実装すること
- **不正対策**：内外からの不正な接続及び侵入、システムが保有する情報の漏えい、改ざん、消去、破壊、不正利用等を防止するための対策を講じること

データ保護

システムは、特定個人情報を含む機密性、秘匿性の高い情報を管理するため、情報資産の適切な管理に努めるとともに、以下のセキュリティに関する要件を備えること。

- **通信の暗号化**：インターネット上の通信はHTTPSにて暗号化すること
- **保管時の暗号化**：個人情報をデータベースに保管する際、暗号化を実施すること
- **アクセス制限**：個人情報への直接アクセスを制限し、必要な職員のみがアクセスできるように、職員毎に権限を設定できること
- **データの削除**：削除指示後、論理的に復旧不可能な方法により削除されること

緊急時対策手順

- **インシデント報告**：セキュリティ関連のインシデント（不正アクセス、データ漏えい等）が発生した場合、以下の対応を実施すること
 - ①**初報**：発生を認知した時点で直ちに（営業時間外は最初の営業日）、発注者に報告
 - ②**詳細報告**：24時間以内に、インシデント内容、被害範囲、対応状況を記載した詳細を報告
 - ③**事後報告**：復旧完了から7日以内に、根本原因分析と再発防止策を含む最終レポート提出

なお、システムが保有する情報の漏えい等のインシデントが発生した場合、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、発注者に対し資料を提示すること。

その他

- **申請データの保管**：契約期間中、八尾市文書取扱規程や八尾市役所文書保存種別の標準規程に基づく期間についてデータを保存できること
- **操作ログの保管**：契約期間中、操作者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、改ざんや消失防止対策を行うこと

4-4 運用・保守性

監視・アラート

- ・ 24 時間監視：本稼働後、ガバメントクラウド上のリソース監視（CPU 使用率、メモリ、ディスク等）を 24 時間体制で実施すること
- ・ アラート設定：異常検出時に自動通知し、受注者が迅速に対応できる仕組みがあること

発注者へのフィードバック

- ・ 月次レポート：稼働状況（アクセス数、処理件数、エラー件数、利用部署等）、要望・不具合報告の集計、改善提案を含むレポートを提出すること

環境管理・アップデート

- ・ セキュリティパッチ：セキュリティ関連アップデートを随時実施すること
- ・ メジャーアップデート：デジタル庁からの SaaS 機能アップデート等は、発注者との協議のうえ、導入スケジュールを決定すること

第5章 端末の調達

発注者が想定するシステムに係る調達すべき端末数については、下記のとおりとする。また、受注者はこれら以外にもシステム導入に必要と思われる周辺機器類（ネットワークケーブルやワイヤロック類）があれば今回の調達に含めることとし、その場合は当該調達物は見積書に記載のうえ、費用として計上すること。

端末・ハードウェア	想定台数	備考
マイナンバーカード等 読取装置	各 50 台	いずれもメーカー保証対象であること。 ※ただし、左記あくまで市が想定する台数であるため、より効率的な運用が可能な場合における台数提案を行うことを妨げるものではない。
QR バーコードリーダー		
署名用タブレット		
システム操作用端末	20 台	原則既存端末の活用を想定するが、一部端末が存在しない部門もあるため、一部窓口用にシステム操作用端末の調達を想定する。 <u>※ただし、あくまで発注者が想定する台数であるため、より効率的な運用が可能な場合における最適な台数の提案を行うことを妨げるものではない。</u>
RPA 処理用端末	7 台	RPA のシナリオについては、①市民課証明書発行（本庁）、②各種証明書発行（出張所）、③転出、④転入、⑤転居、⑥市民税課証明書発行

		(本庁・出張所共用) ⑦トラブル用予備を想定する。 <u>※ただし、あくまで発注者が上記シナリオ数から想定する台数であるため、より効率的な運用が可能な場合における最適な台数の提案を行うことを妨げるものではない。</u>
システム用プリンタ	10 台	原則既存端末の活用を想定するが、一部プリンタが存在しない部門もあるため、一部窓口用にシステム出力用のプリンタの調達を想定する。 <u>※ただし、あくまで市が想定する台数であるため、より効率的な運用が可能な場合における最適な台数の提案を行うことを妨げるものではない。</u>

※調達においては端末等の設置、設定作業も行うこと。また、既存の基幹システム用端末でシステムを稼働させるための設定を行うこと。なお、機器に必要な電源は発注者にて準備する。

第6章 職員への支援

6-1 操作研修

受注者は、システムを操作する職員向け操作研修を計画し実施するとともに、職員のシステム操作習熟に向けた策を講じること。

- 研修実施会場については発注者が手配し、実施時間については協議の上決定すること
- 事前に発注者に対しシステムの操作・研修マニュアルを提供すること
- 研修はシステム導入対象所属の職員に対し、研修を実施すること
- 原則、実地での研修を想定とするが、発注者が認める場合はオンラインも可能とする

概ねの想定として職員向けは20人程度×5回、管理者職員向けは5人程度×2回を見込んでいる。通常業務との兼ね合いもあるため、窓口開庁時間外に実施することも想定しているが、詳細は発注者と協議のうえ、決定する。

6-2 帳票作成研修

受注者は、帳票の様式を職員が作成することを想定し、帳票の追加に係る操作についても前項の研修に含むか、別途、帳票作成に係る研修を設けるとともに、本稼働までに職員が帳票様式を作成するための期間及びスキルを十分に確保すること。

6-3 本稼働時の支援

受注者は、本稼働当日から一定期間について、以下のとおりシステムトラブルに備えた支援を実施するものとする。

本稼働初日及び2営業日目の支援

- ・ 受注者が現地で立会作業に従事し、トラブル時の初動対応を行うこと

なお、本稼働初日に運用を開始する業務や2営業日目の支援内容については、発注者と協議のうえ、決定する。

本稼働初週（3営業日以降～5営業日程度）の支援

- ・ 市職員からの操作質問に対し、直ちに回答できること
- ・ 予期しないトラブル（システムダウン、帳票エラー等）に対応できること
- ・ 基幹システムとの疎通確認（CSV出力の成功/エラー等）を実施すること
- ・ その他、市職員からの初期対応における質問等に対し、迅速に対応できること

なお、詳細については、発注者と協議の上決定する。

第7章 運用・保守

7-1 検収・支払

受注者は、システムの構築業務完了後は引き続き、システムの運用保守業務を担うものとする。また、構築業務に係る費用は、システムの正常稼働確認を合格した場合、発注者は受注者に対し対価の支払いを行うものとする。なお、運用保守業務に係る費用は別途協議のうえ、支払うものとし、運用保守の対象は、本案件で新たに調達したシステム（RPA含む）及び各端末一式とする。ただし、検査完了後に本仕様書との不適合が判明した場合、発注者と協議のうえ、受注者は本稼働開始から1年以内に無償で是正措置を実施するものとする。なお、当該期間を超える改修については、別途契約とする。

7-2 運用保守体制

・ サポートデスク機能

受注者は、本仕様書 2-3④にある窓口開庁時間中、市職員からの問い合わせ受付から障害対応まで一元化した運用保守窓口（以下「サポートデスク」という。）を設置するものとする。なお、サポートデスクは八尾市専属である必要はないが、八尾市の業務状況及びシステムに精通した職員を配置すること及び日本語による対応とする。

・ サポートデスク対応時間

通常時：窓口開庁時間（原則として平日の8時45分から17時15分まで）

緊急時：窓口業務への影響を最小化するため、別途協議のうえ、対応時間を設定する

● 障害発生時の対応

システム障害が発生した場合、受注者は障害状況の迅速な把握及び復旧目途及び今後の対応方針を遅滞なく報告することを実施するものとする。

その他、人事異動及び年度切替え時の設定変更等について、発注者の作業を支援することとするが、各種作業について発注者側で容易に実施できると判断した場合は、対応不要とする。

7-3 システム改修の責任分界

発注者が対応する軽微な改修(発注者が改修できる機能を有すること)

- デザイン変更や画面上のテキスト修正（誤字、表記揺れ等）
- 手続フロー内の条件分岐の調整（既存の枝を変更しない程度）
- ガイダンスの質問文言の修正
- エラーメッセージの改善

受注者が対応する改修(機能改修等で受注者が対応するもの)

- 既存帳票内の項目順序の入れ替え（フロー変更を伴わない範囲）
- CSV 出力項目の追加（既存項目の増加、新規計算項目の追加等）

※ただし、発注者にて対応できるような仕組みが構築されている場合はその限りではない

大規模な改修(改修に係る別途契約が必要であると解するもの)

- 既存手続きの抜本的な見直し（複数部門の追加など、現時点で想定しない手続きの新規追加）
- RPA 連携の新規開発（シナリオの新規の追加や RPA そのものの変更など）
- 外部システムとの新規連携（現時点で想定しない業務や機能の追加等）

第8章 再委託

8-1 再委託の制限

受注者は本業務の一部を第三者に委託する場合、以下の条件で発注者に対し事前に承認を求めること。なお、記載のないものに関しては発注者と協議のうえ、再委託の可否を決定する。

再委託が許可される範囲

- RPA 連携の実装：RPA 提供事業者へのライセンスの発注等
- セキュリティテスト（脆弱性診断）：専門機関や専門事業者への委託
- 研修講師派遣 ※ただし、発注者に対する責任は受注者が負うこと
- ネットワークの疎通確認やサーバ監視：発注者が契約するネットワーク事業者と協力した作業等
- 各種帳票の作成：帳票作成事業者への発注等

再委託が許可されない範囲

- 設計・要件定義：発注者との要件協議は、受注者が直接実施すること
- 構築・実装：SaaS 環境内の手続設定、帳票設定等は、受注者において実施すること。ただし、構築・実装において主要ではない一部業務を再委託する場合、例外的に認められる場合がある。
- 運用保守の中核（障害対応、日次監視、定例会対応）：受注者が直接対応すること

発注者の承認を必要としない範囲

- 端末や調達する物品を発注者へ納品すること（運搬や配送に係る範囲）
- その他、直接システムに関わらない軽微な業務等の実施

8-2 再委託契約の報告

受注者は再委託を実施する場合、以下を報告すること。

- 再委託先企業名、担当者名、連絡先、再委託内容、委託期間、再委託に要する費用機密保持契約等の重要契約の締結状況
- 再委託先のセキュリティ対応体制

第9章 その他事項

9-1 知的財産権

本業務で開発されたカスタマイズ内容（手続フロー、帳票デザイン、ガイダンスシナリオ等）の知的財産権は、発注者に帰属するものとする。ただし、受注者が既に保有する手法・ツール（例：帳票等）の著作権・特許権は、受注者に帰属する。

9-2 データ保有期間終了後の対応

受注者は、運用保守契約終了時（延長契約する場合を除く）に、以下の対応を実施すること。

- ・ 本稼働システムのデータ全体を CSV 形式で発注者に提供
- ・ 発注者指定のデータ保存先（オンプレミスサーバ等）への移行支援
- ・ 本番環境のシステムを適切に廃止・削除（復旧不可能な形式で）
- ・ 各種データやログ、バックアップの完全削除確認

9-3 法令遵守

受注者は、本業務の実施に当たって以下の項目を遵守することとし、発注者の指示に従い本業務を実施すること。

- ・ 八尾市情報セキュリティポリシー（八尾市情報セキュリティ規則及び同対策基準）
- ・ 個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）
- ・ その他、基幹システムに関連する法律や条例

9-4 成果物

受注者は、以下の成果物を発注者が指定する期日までに、指定された方法により提出すること。

名称	概要	提出方法
システム導入計画書	本業務全体の実施計画、リスク管理計画を含む	電子データ
システム設計書	要件定義、データ連携設計、帳票設計等	電子データ
操作マニュアル	ユーザー・管理者向けのマニュアル	電子データ
研修資料	第 6 章職員研修で使用する研修資料	電子データ
運用保守手順書	本業務の運用保守に関する手順を示したもの	電子データ
打ち合わせに係る議事録	発注者との打ち合わせに係る会議概要等	電子データ
業務完了報告書	業務が完了した際に提出するもの	電子データ または紙
その他本業務に係る物品	業務遂行に必要なもの	現物

9-5 その他

受注者は、本仕様書等に明記されていない事項であっても、本業務を円滑に遂行するために必要と思われる作業及び機器等については本業務に含むこととする。また、受注者のノウハウや知見を活かして、市役所庁舎内窓口及び執務室のレイアウトや実際の事務フローについて改善提案をすることについても、別記に示す提案書に明記すること。

別記 提案書に関する留意事項

提案書に含めるべき項目について

提案を行おうとする者は、受託者募集要領 11 中の表「評価項目に関する配点について」の各項目を参照のうえ、以下の項目を含めた提案書を提出すること。

(1) 本業務への対応方針

- ① 本仕様書の理解度、実現可能性の検討結果
- ② 提案事業者の強み・他社との差別化要因
- ③ 類似システム（窓口支援システムや書かない窓口等）の導入実績

(2) 技術提案

- ① 環境構成図（ガバメントクラウド側、市側ネットワーク）
- ② 基幹システムとの実装方式（RPA 等）
- ③ セキュリティ対策の具体内容、パフォーマンスや可用性の確保方法

(3) 企業概要・実績

- ① 企業規模、組織体制
- ② 窓口 DXSaaS システム導入の実績（件数や導入自治体の人口規模）
- ③ セキュリティ認証（ISMS や ISO 27001 等）の取得状況
- ④ 大阪府内における営業拠点（支社等）もしくは対応可能ベンダーの有無

(4) プロジェクト管理体制・スケジュール提案

- ① プロジェクト体制図（総括責任者、プロジェクト管理者、品質管理者等）
- ② 本稼働に向けたスケジュールの提案
- ③ 運用保守に係る体制（通常時の具体的な体制等）

(5) リスク管理・品質保証

- ① テスト及び品質管理体制、脆弱性診断の実施計画
- ② 障害発生時の対応に係る体制

(6) 独自提案

- ① システムや機能における独自の提案

(7) 価格提案

- ① 設計・構築、端末調達、システム連携実装に係る内訳等
- ② 本稼働後の運用保守費用の内訳等