電子契約システムサービス及び

導入支援業務委託

仕様書

**令和６年７月**

**愛媛県**

**目 次**

[第1 総括 4](#_Toc169898387)

[1 件名 4](#_Toc169898388)

[2 概要 4](#_Toc169898389)

[3 調達範囲 4](#_Toc169898390)

[4 契約期間及びサービス利用期間 4](#_Toc169898391)

[5 スケジュール想定 4](#_Toc169898392)

[6 成果物 5](#_Toc169898393)

[7 完成検査 5](#_Toc169898394)

[第2 システムの要件 5](#_Toc169898395)

[1 基本要件 5](#_Toc169898396)

[2 機能要件 5](#_Toc169898397)

[3 非機能要件 6](#_Toc169898398)

[第3 導入支援業務 9](#_Toc169898399)

[1 利用環境の構築 9](#_Toc169898400)

[2 説明会 10](#_Toc169898407)

[第4 成果物 11](#_Toc169898413)

[1 成果物に関する要件 11](#_Toc169898414)

[**（１）** **実施計画書** 11](#_Toc169898415)

[**（２）** **操作マニュアル** 11](#_Toc169898416)

[**（３）** **研修用資料** 11](#_Toc169898417)

[**（４）** **実績報告書** 11](#_Toc169898418)

[第5 その他要件 11](#_Toc169898420)

[1 注意事項 11](#_Toc169898421)

[2 機密保持 11](#_Toc169898422)

[3 契約終了時の処理 11](#_Toc169898423)

[4 監査 11](#_Toc169898423)

用語の定義

|  |  |
| --- | --- |
| 用語 | 定義 |
| 県 | 愛媛県 |
| 相手方 | 県と契約を締結する県民・事業者 |
| 契約事務 | 県と相手方の間における契約締結にかかる一連の事務 |
| 電子署名サービス | Webブラウザ等を利用して、電子ファイルへの電子署名・タイム  スタンプの付与、文書の送受信・保管等を行うことができるク  ラウドサービス |
| 職員 | 県職員 |
| 利用者 | 電子署名サービスを利用する県職員及び県民・事業者等 |
| システム管理者 | 県における電子署名サービスの運用全体を統括する部署等に  おいて、電子署名サービスのシステム管理者機能全般を利用す  る県職員 |
| ユーザーアカウン  ト | 利用者を識別するため、個人または組織のメールアドレスによ  り登録して、電子署名サービスのログイン時に認証を求める情  報 |
| 庁内LAN端末 | 県の本庁と地方機関を結ぶ行政情報ネットワークシステム(庁内LAN)に接続し、職員が利用するクライアント端末 |

1. ****総括****
   1. 件名

電子契約システムサービス及び導入支援業務委託（以下、「本業務」という。）

* 1. 概要

令和６年３月に策定した「第２期愛媛県デジタル総合戦略」に基づき、行政手続きに関する県民の利便性向上を実現するため、クラウド上の電子契約システムサービス（以下「システム」という）を導入・利用することで、業務の効率化と民間事業者の利便性の向上を図る。

* 1. 調達範囲

「第２ システムの要件」を満たすシステムの提供、マニュアルの作成及び管理者と利用者への操作研修。なお、サービス提供開始後のシステム運用及び保守、サポート窓口の設置についても本調達範囲に含むものとする。

また、県行政組織や関係組織で利用ができる環境を整えること。具体的には知事部局（本庁・地方局、地方機関等）、公営企業管理局、委員会事務局等（人事委員会、議会、選挙管理委員会、監査委員、教育委員会、労働委員会）、県警察本部とする。令和６年度は知事部局の一部で電子契約を実施し、令和７年度以降に対象を拡大する想定である。

* 1. 契約期間及びサービス利用期間

本業務に係る契約期間は、契約締結日から令和11年12月31日までとする。

なお、本業務に係るサービス利用期間は令和７年１月１日から令和11年12月31日とする。

但し、令和７年４月１日以降の業務は、令和７年度以降の各年度予算の成立を条件とし、当該年度の歳出歳入予算においてこの契約にかかる金額について減額又は削除があった場合は、契約を解除できることとする。

* 1. スケジュール想定

主な想定スケジュールは次のとおりとし、本業務の実施体制を整備すること。ただし、具体的なスケジュールについては、契約締結後に協議の上決定する。

〇主なスケジュール（想定）

・令和６年９月上旬～ 新システム運用協議及び構築開始

　・令和６年10月下旬　管理者・職員向け操作研修

　・令和６年11月下旬　事業者向け説明会

　・令和７年１月　 　　システム運用開始（一般公開）

　・令和11年12月　　 システム運用終了

　・サービス利用期間は令和７年１月～令和11年12月

* 1. 成果物

運用テスト開始日までにシステムの操作マニュアル（利用者向け及び管理者向け）、説明会動画を提出し、システムの設定完了後、プロジェクト関係書類一式（システム動作確認書、試験成績書、登録マスターデータ一覧、打ち合わせ協議簿等）を県に提出すること。

なお、完成図書は、A4又はA3綴込みにより作成しA4用チューブファイル等に整理の上、目次及びインデックスタブを付して２部提出するとともに、CD-R等に格納した電子媒体（ファイル形式は、Microsoft Word、Excel、PowerPoint形式又はPDF形式とすること。）１部を県に提出すること。

* 1. 完成検査

各年度の業務完了後等、県は本業務の完成検査を実施する。検査の結果、不適当と認められた事項は、県の指示に基づき、受託者は対応を図らなければならない。

1. ****システムの要件****
   1. 基本要件

* 安定稼働かつ個人情報等のセキュリティに十分考慮することを大前提とし、管理者及び利用者が、システムの操作マニュアルを参照せずとも、感覚的で容易に操作ができるUI/UXを備えたクラウド型システムを提供すること。
* 安定稼働を提供するための運用・保守作業、申請に関する利用者からの問い合わせに対応するコールセンター、電子契約の手順や登録等に関する県職員等からの問い合わせに対応するヘルプデスクの提供までを含めたサービスとすること。
* 県内市町との共同的利用に際し、メリットや適用可能性の有るシステムを提供すること。
  1. 機能要件

(１) 本システムにおいて、契約締結業務及び契約管理業務が完結できること。

(２) 本システムが、電子署名及び認証業務に関する法律(平成12年法律第102号。以下「電子署名法」という。)第２条第１項に該当するものであること。

産業競争力強化法第7条の規定に基づく「グレーゾーン解消制度」へ申請し、電子署名法第２条第１項に定める電子署名に該当するものとして回答されていること。

(３) 建設業法(昭和24年法律第100号)上義務付けられている建設工事請負契約に関する書面の交付を代替するサービスとして、本サービスが建設業法施行規則第13条の４ 第２項の技術的基準に適合していること。

(４) 上記電子署名は、タイムスタンプにより最低10年有効性を検証できるもの。

(５) 電子契約書に対し、サービス提供事業者の電子署名(タイムスタンプを含む)を付与することにより、本県及び契約相手方がクラウド上で契約を締結できるなど、電子契約を行う上で必要とされる機能を提供できること。

(６) 契約相手方の操作においては、本システムのアカウント登録することなく契約締結に必要な操作が行えること。

(７) 電子署名の検証については、Adobe 社製の無償でダウンロードできる PDF 閲覧ソフトウェアである「Acrobat Reader」によって電子契約書 PDF ファイルを閲覧し、「署名パネル」欄を確認することにより行えること。

(８) 電子契約データを管理するクラウドにおいて、必要なセキュリティ対策が講じられていること。県の利用領域を第三者の利用領域と物理的又は論理的に分離すること。

(９) 地方公共団体に導入実績のあるWebブラウザで利用できるサービスとし、クラウド形態(SaaS)とする。

(10) 総合行政ネットワーク(LGWAN)環境やインターネット環境（仮想）で使用できるサービスとすること。基本的にはLGWAN環境での利用を想定しているが、県から指示があった場合は必要な対応を行うこと。

(11) 本契約期間終了後の電子契約書の参照を保証すること。(格納されている契約書の証明書の期間(10 年)又は同等以上の代替方法)

(12) 本契約期間中及び前項(11)の期間中に、認証方式や認証局の変更があった場合も、本県の費用、作業負担なく継続的なサービス提供すること。

(13) 本契約期間終了後も、電子契約データ等を抽出や移行ができること。

その他、別紙１「機能要件一覧」で指定する要件を満たしているものであること。

* 1. 非機能要件

　（１）利用環境

* 管理者及び利用者は、以下の端末からシステムにアクセスできること。なお、ソフトウェア提供元が公式にサポートしている範囲のバージョンに関して動作保障すること。また、一般的に普及している新たなＯＳやブラウザへの対応に関しては本業務受託者側が無償でサポートを行うこと。
* 職員

　　　　　ネットワーク

　　　　　　■LGWAN　または

　　　　　　■インターネット

　　　　　ＯＳ

　　　　　　■Windows

　　　　　表示ブラウザ

　　　　　　■Microsoft Edge　または

　　　　　　■Google Chrome

　　　・ 利用者

　　　　　ネットワーク

　　　　　　■インターネット

　　　　　ＯＳ

　　　　　　■Windows　または

　　　　　　■Mac　または

　　　　　　■iOS　または

　　　　　　■Android

　　　　　表示ブラウザ

　　　　　　■Google Chrome　または

　　　■safari　または

　　　■Microsoft Edge

（２）運用監視

* 24時間365日の運用監視を行うこと。
* 計画停止を除くシステム稼働率は99.0％以上とする。計画停止を行う際は、県に通知するとともに、利用者が確認できるようにホームページ等で通知を行うこと。

（３）運用サポート

* 原則として土日祝日及び夜間・早朝を除き利用者からの操作方法等の技術的な問合せに対応する窓口を設置すること。
* 窓口の開設時間は、「午前９時から午後６時まで」とすることが望ましいが、これにより難い場合は、開設可能な時間帯を提案すること。
* 問い合わせの受付及び回答手段は、電話、電子メール又はWebフォームとする。
* ヘルプデスク等に寄せられた各種要望について、システムバージョンアップ時に機能改善及び追加機能として導入検討すること。
* システム利用開始時は問い合わせが集中することが想定されるため、コールセンター及びヘルプデスクの体制を整備すること。また、ヘルプデスクは本番システム公開前の状況から利用できること。
* 本番システム公開前に管理者・担当者向け操作研修を実施し、本番同様のシステム環境で管理者・担当者が利用できること。
* システムの継続利用に不可欠な機能の追加や改善を行うこと。その際、県に費用負

担を求めないこと。なお、国による法令改正に伴う対応については、原則としてそ

の施行日までに対応を完了し、利用可能な状態とすること。

* システム内に関するマニュアルやＦＡＱについて、必要に応じて更新すること。
* 年度末の県職員の異動発表後は、年度初めから円滑に業務を開始できるように異動後の利用者登録設定変更等必要な作業等のサポートが可能であること。

（４）セキュリティ

* システムへのアクセス制御を行う機能を設けること。
* セキュリティインシデントやリソースの使用状況を検証するため、ログ分析ができること。
* 通信及び蓄積データに対して暗号化を行えること、もしくは安全に管理する仕組みがあること。
* 未知のウイルスやマルウェア等の対策を講じるとともに、セキュリティ対策ソフト及び必要に応じてＯＳ、ミドルウェアのパッチやバージョンアップ等の更新を脆弱性の度合いやシステムへの影響を考慮し随時実施すること。
* 毎月1回以上、アクセスログ等の各種ログ及び各種セキュリティ対策の設定状況等を確認し、セキュリティ対策について適切に維持されているかを確認した上で、県に報告すること（代替として同等以上の方法がある場合は、県と協議すること）。
* SSLサーバ証明書の更新期限については、受託者が管理するものとし、更新期限前には、受託者の責任と負担において更新作業を実施すること。なお、認証機関への申請作業等県が行わなければならない作業等があれば、県は協力するものとする。よって、SSLの更新経費（SSL証明書使用料等含む）についても、本調達範囲に含めること。
* セキュリティを確保するため、セキュリティに係る認証や認定を活かした取組とすること。
* データセンターはISO27001/ISMS 適合評価制度の認定を受けていること。
* データセンターは所在地が日本国内であること。
* サーバ又はサーバとしての利用領域（仮想サーバ単位、割当 Web 領域単位、データベースインスタンス単位等）を第三者の利用領域と物理的又は論理的に分離すること。

（５）サービスレベル

* サービスレベルについては、表１「品質基準」を満たすこと。また、受注者は継続的に業務改善を図ること。
* 稼働率が基準値を下回った場合については別途報告書類を作成し、内容について説明すること。

表1　品質基準

（ア）電子契約システムサービス

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| サービスレベル項目 | | 内容 | 基準値 |
| 可用性 | 稼働時間 | サービス提供時間 | 24時間365日  ※計画停止は除く |
| 計画停止 | 定期点検等のために計画的にシステムを停止する時間 | 24時間以内/月 |
| 稼働率 | 計画停止を除くシステム稼働時間の割合 | 99.0％以上/年 |
| 信頼性 | 障害対応 | 障害検知から県へ報告するまでの時間 | 一次通知：1時間以内  二次通知：2時間以内 |
| リカバリポイント | 前回バックアップ時点のデータ |
| 障害復旧時間 | 障害検知からシステム復旧までの時間 | 24時間以内 |
| ウイルス定義  ファイル更新 | 公表からウイルス定義ファイル更新までの時間 | 24時間以内 |
| ウイルス定時スキャンの間隔 | 定時処理としてウイルススキャンを実施する間隔 | 24時間以内 |
| セキュリティパッチの適用方針 | 公表からセキュリティパッチの適用方針を決定し、報告するまでの期間 | 方針決定：７日以内  報告：１ヶ月以内 |
| 性能 | オンライン応答時間遵守率 | データセンター内における画面遷移に要する時間が平均３秒以内である割合 | 95％以上 |

（イ）職員・利用者向けコールセンター

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| サービスレベル項目 | | 内容 | 基準値 |
| 可用性 | 稼働時間 | サービス提供時間（電話） | 9:00～18:00（土、日、祝日及び12/29～1/3を除く） |
| サービス提供時間  （メール又はWebフォーム） | 受信：24時間365日  （計画停止を除く）  回答：9:00～18:00  （土、日、祝日及び12/29～1/3を除く） |

（６）信頼性要件

* 24時間365日の安定稼働を実現するために、適切な設定や情報提供を実施すること。
* 各種ログ、アプリケーション等は、バックアップを取得すること。取得タイミングはそれぞれの特性に応じて日時・週次・随時の適切なタイミングで取得し、リカバリーを迅速に行えること。
* 契約データは、リアルタイムバックアップを取得し、障害発生時点に復旧できること。

（７）データの保存期間に関する要件

・　本サービスで作成する電子契約書等のクラウドサービス上における保存期間は10年以上とする

（８）相手方への費用負担

・　県主体で相手方に電子署名を依頼する場合、相手方が電子署名を行うにあたり、相手方に対して利用にあたり別途費用が発生しないようなシステムとすること（インターネット回線の使用及びクライアント端末にかかる費用を除く）

1. ****導入支援業務****

# **利用環境の構築**

* + 1. **サービスの導入**
* 庁内LAN 端末からLGWAN経由でシステムに接続するために必要な設定を行うこと。環境設定・動作検証や、試行運用・本格運用時に使用する県のユーザーアカウントのライセンス費用及び使用料等の費用についても、本業務に含めるものとする。
  + 1. **環境設定**
* 県が本サービスを使用する際に必要な組織管理やユーザーアカウントごとの権限設定について設計すること。なお、職員は業務に必要な情報のみにアクセスできるよう制限するよう設計し、県と協議の上で決定すること。また、県の組織情報や職員及び相手方の登録、利用者権限の設定、その他必要な項目について、本サービスに必要な環境設定を行うこと。
  + 1. **運用手順の作成支援**
* 本サービス利用の業務フローについて、県が、関係規程や詳細な運用手順や運用ルール、想定問答等を作成する際に、受託者は、専門的な知見から必要な助言や参考資料(最新の法令等の動向、他自治体の事例等)の提供、勉強会の開催等により支援を行うこと。
  + 1. **動作検証**
* 本サービスを利用する庁内LAN端末により、本サービスが問題なく動作することを確認し、問題が発生した場合は改善を行うこと。また、今後想定される文書管理・電子決裁システムとの連携については、県と協議しながら、文書管理・電子決裁システムの運用保守事業者と調整のうえ、動作検証とともに必要な技術支援を行うこと。

# **説明会**

* + 1. **説明会の開催**
* サービス稼働前に、職員及び相手方(一般県民・事業者)向けの操作説明会をそれぞれ２回以上開催すること。
  + 1. **説明会の開催にあたっての留意事項**
* 説明会の日程、実施方法、説明内容等を記載した説明会実施計画書を作成し、県の承認を受けること。また、説明会で使用する資料やサンプルデータ等は、県と協議の上で、内容を決定すること。説明会は、原則としてWeb会議で開催することとし、Web会議のツールや説明会資料の準備は受託者が負担すること。なお、相手方向けの説明会参加者の募集・応募受付・参加方法の連絡等の事務は受託者が実施すること。
* 説明会の内容は録画し、個人が特定できる場面等は削除した上で、説明会未参加者も後日視聴できる環境を整備することとし、そのために必要な費用は受託者が負担すること(説明会と同様の内容について、別途録画した動画でも可とする)。動画は視聴者が見やすいようテーマや一定時間で分割すること（県と協議）。

1. ****成果物****

# **成果物に関する要件**

* + 1. **実施計画書**

受託者は、プロジェクト開始前に、次の内容について記載した実施計画書を提出し、県の合意を得ること。

* プロジェクト概要、スケジュール、役割分担、作業場所、進捗管理、会議体、コミュニケーション管理、品質管理、課題管理、構成管理、機能一覧、システム構成図や環境設定書　等
  + 1. **操作マニュアル**

　　　　　事業者・相手方マニュアル、管理者マニュアル、職員マニュアル。

* + 1. **研修用資料**

　　　　　職員操作研修に用いるテキスト類。

* + 1. **実績報告書**

契約書の記載等をもとに実施すること。

1. ****その他要件****
   1. 注意事項

本仕様書に定めのない事項が発生した場合及び疑義が発生した場合は、県と協議の上、定めるものとする。

* 1. 機密保持

1. 本業務は、個人情報の保護に関する法律その他の関連法令等を遵守すること。これらの法令等に抵触する行為又は事象が発生した場合、また、そのようなおそれがある場合は、県に報告を行い、県の指示のもと速やかに対応すること。
2. 業務遂行上知り得た業務情報や個人情報及び県の機密事項について、本業務のみに利用するものとし、契約履行期間中又は契約終了後を問わず第三者に漏えいしないこと。
   1. 契約終了時の処理

本サービスにおいて提供するクラウドサービスの利用を中断又は終了する場合、中断又は終了する日の６ヶ月以上前に県に通知するとともに、登録された文書や案件情報等のデータを他サービスへ円滑に移行するための対応がとれること。受託者は、データ移行に際し、情報提供や移行ツールの提供などにより協力すること。

サービスの終了時及び移行時は、県との協議により登録データの変換や消去が適切に行われること。

* 1. 監査

県の監査が必要となった場合は、適切に受け入れること。