

沖縄県電子申請 ASP サービス

利用仕様書

沖縄県企画部情報基盤整備課
令和6年12月

沖縄県電子申請ASPサービス 利用仕様書

1 目次

2	基本事項	2
2.1	業務の名称	2
2.2	調達の背景・目的	2
2.3	サービス化範囲	2
2.4	本業務の範囲	2
3	本調達の要件	3
3.1	契約期間	3
3.2	成果物	3
4	業務要件	3
4.1	本サービスの提供	3
4.1.1	基本要件	3
4.1.2	機能要件	3
4.1.3	非機能要件	3
4.2	運用・保守	4
4.2.1	運用・保守方針	4
4.2.2	運用サポート要件	5
5	セキュリティ要件	6
6	S L A (Service Level Agreement)	7
6.1	サービス利用料の減額等について	7
6.2	改善計画について	9
7	スケジュール	9
8	データ移行	10
8.1	利用者情報・担当者情報	10
8.2	手続情報	10
9	その他	11
9.1	貸与品	11
9.2	機密保護・個人情報保護	11
9.3	不適合責任	11
9.4	契約期間終了時のデータの引継ぎ	11
9.5	法令等の遵守	12
9.6	市町村との共同利用について	12
9.7	協議	12

2 基本事項

沖縄県電子申請 ASP サービス利用仕様書（以下「本仕様書」という。）は、沖縄県（以下「本県」という）が、行政手続のオンライン化を目的として SaaS 型電子申請サービスを調達するにあたり、その仕様を定めたものである。

2.1 業務の名称

沖縄県電子申請ASPサービス（以下「本業務」という。）

2.2 調達の背景・目的

令和2年に国で策定された「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」において、行政手続のオンライン化が重点取組事項とされたところである。また、本県でも令和4年に決定した「新・沖縄21世紀ビジョン実施計画」において、行政手続のオンライン化に取り組むことを掲げているところである。加えて、業務改革の一環としてRPAの導入を進めているが、申請情報がデータ化されていない業務等があり、電子化の一層の推進が課題となっている。

このことから「住民に使われる・使いやすい簡易なオンライン申請サービス」をコンセプトとした利便性、安定性に富むサービスを提供できるオンライン申請サービスを整備、運用し、行政サービスの向上、業務の効率化を推進することを目的とする。

2.3 サービス化範囲

サービス化範囲は、個人や企業から本県に対する申請、届出その他の手続、本県から個人や企業に対する許認可等の通知、アンケート受付等を、インターネットやその他の情報通信（スマートフォン・携帯電話）の技術を用いて行う電子申請の仕組みを提供することである。

参考として、令和7年度から3年間で本県が利用する申請件数等について以下のとおり想定する。

図表1 想定される申請件数等

項 目	想定件数（3年間）
サービス利用件数	350,000件
手続担当者ID登録数	300件
登録様式数	2,400件
申請者登録数	15,000件

2.4 本業務の範囲

次の事項に係る役務の提供を行うこと。

- （1）沖縄県電子申請サービス（以下「本サービス」という。）の提供
- （2）本サービスの運用保守

3 本調達の要件

3.1 契約期間

契約締結日～令和9年12月31日

なお、初期設定、事前テスト等、サービス導入にかかる作業については、契約締結後速やかに開始すること。

3.2 成果物

- (1) 成果物は他に定めのない限り、契約期間中に本県に提出すること。
- (2) 成果物としての書類はA4用紙に印刷できる形式とすること。
- (3) 成果物は電子ファイルで提出することとし、PDF形式およびMicrosoft Office 2010（Word、ExcelまたはPowerPoint）以降のOpenXML形式とすること。
- (4) 成果物として次の資料と必要に応じて補足資料を提出すること。
 - (ア) 操作マニュアル
 - ・ 手続担当者向け（および申請者向け）詳細版および簡易版を用意すること。
 - ・ 機能改善等により機能が更新されたときは、必要に応じマニュアルの改訂を行うこと。
 - ・ テスト接続開始日までに納品すること。
 - (イ) 運用計画書
 - (ウ) 運用体制図
 - (エ) 毎月1回、以下の項目について、本県に報告すること。

図表2 月次報告項目一覧

項 目	内 容
S L A	S L A順守状況
障害報告	障害対応実績
その他	(以下、必要に応じて) 上記以外の一時的業務遂行についての報告 更なるサービス品質向上に向けた提案 など

4 業務要件

4.1 本サービスの提供

4.1.1 基本要件

別紙1「機能要件等一覧」の「基本要件」にて提示する。

4.1.2 機能要件

別紙1「機能要件等一覧」の「機能要件」にて提示する。

4.1.3 非機能要件

(1) 信頼性要件

- ・ 障害時の対応フローや連絡体制を構築したうえで、障害発生時の対応マ

マニュアルを用意し、障害発生時に活用できるようにすること。また、当該対応マニュアルについては、県に報告すること。

(2) 性能要件

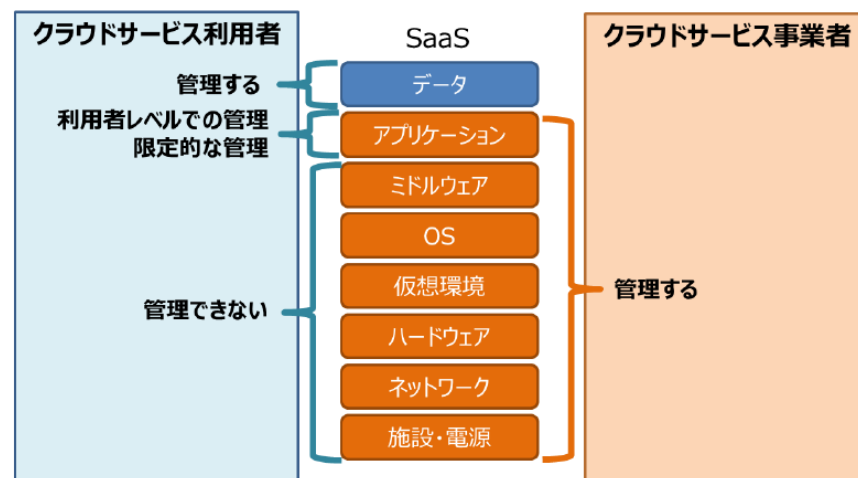
- ・ アクセスが集中するピーク時においても、3秒以内の応答性能を目標とすること。
- ・ 申請者の利便性に最大限配慮した申請画面構成とすること。
- ・ 手続担当者の業務効率化に最大限配慮した管理画面構成とすること。
- ・ サービスに入力された申請情報は、申請されてから1年以上保管可能であること。また、保管日数は変更できること。保管期間が終了したデータについては削除が可能であること。

4.2 運用・保守

4.2.1 運用・保守方針

- (1) 公開するサイトは24時間365日の稼働を原則とすること。ただし、セキュリティの脆弱性対策のための措置を講じるに当たり、本サービスの利用を停止する場合はこの限りではない。
- (2) サービスの機能の稼働状態を監視し、リソース等で問題が生じた場合は対応を行うこと。
- (3) 監視は24時間365日を通じて実施すること。
- (4) サービスの監視により、障害および障害を招きうる事象を検知した場合は、速やかに参加団体へ報告のうえ、必要な対策を迅速に講じること。
- (5) サービス監視の結果、動作等の問題が発生することに備え、直ちに状況確認および復旧体制が取れるように、自動復旧装置の整備および運用保守関係者に対する連絡手段、連絡体制を整備しておくこと。
- (6) 深夜、休日であっても同様の体制がとれること。
- (7) 万が一、問題が発生した場合は、すぐにサービス内でお知らせするなど手続担当者に周知するとともに、早急に問題解決を実施すること。
- (8) サービスの稼働率は99%以上とする。ただし、定期保守等の事前に県が承認した計画的なサービス停止期間は除く。
- (9) ネットワークやクライアント端末の性能による影響を除き、画面遷移を行った場合の応答時間を5秒以内とする遵守率が80%以上であることを目標とすること。ただし、ファイルの添付がある場合は、1分以内に表示されることを目標とする。
- (10) 障害申告があった場合はこれを24時間365日受け付け、原則、即時復旧するように対応すること。また対処後は、申告者へ回復報告を行うこと。
- (11) 障害等発生時は、障害内容（発生事象）、影響範囲、回復見込等を連絡すること。
- (12) 障害除去後は、障害発生から除去に至るまでの経緯および再発防止策を報告すること。
- (13) サービスについては、信頼性及び運用性を確保するため、十分な冗長性を確

- 保すること。
- (14) 手続担当者がL G W A Nネットワークに接続できない環境下で管理画面にアクセスする場合や外部委託業者が扱う場合は、インターネット経由で管理画面にアクセスする設定が可能であること。
 - (15) インターネット経由で管理画面にアクセスする場合に、第三者がアクセスできないように対策すること。
 - (16) 機能・設備の維持管理および監視導入機能のソフトウェア等の更新等を随時実施すること。機能に必要なライセンス類の更新、回線環境の維持を行うこと。
 - (17) ソフトウェア等の更新については事前に検証を実施し、問題がないことを確認の上実施すること。
 - (18) 障害復旧等の緊急時を除き、保守・保全業務が発生する場合は、15日前まで本県に報告すること。また、作業は閉庁日又は閉庁後、通常業務に支障がない時間において実施すること。
 - (19) 本調達の対象がSaaS型電子申請サービスであることから、管理と責任の範囲は以下の通りとする。



※ランタイムはミドルウェアの一部と位置付けています

出典：総務省「クラウドサービス提供における情報セキュリティ対策ガイドライン（第三版）」

4.2.2 運用サポート要件

- (1) 申請者及び職員からの問い合わせを受け付け、回答する窓口となるサービスを行うこと。
- (2) 問い合わせは、少なくとも、平日(土・日、祝祭日及び12月29日～1月3日の期間を除く)の9時00分から17時00分まで可能とすること。
- (3) 問い合わせの受付および回答手段は、①電話、②メールまたはWebフォームとする。

- (4) メール・Webフォームは上記時間外にも24時間受付を行い、時間外に受信したメールへの回答は、次の開設日に対応すること。
- (5) 緊急時は、本県との協議のうえ対応する。
- (6) 事業者と本県での定例会を3か月に1回以上開催すること。
- (7) 定例会では、事業者は利用状況のレポート、月別のサービスの利用状況（申請数、アクセス数など）およびSLAの順守状況などを報告することとし、必要に応じて利用促進に有効となる情報提供を行い、サービスの利用率が向上するような提案を行うこと。
- (8) ヘルプデスクに寄せられた声などから、機能改善要求および追加機能要求を把握すること。
- (9) 把握したニーズは定期バージョンアップ時に反映を検討すること。職員からの操作方法についての問合せ、参加団体における本サービス管理者（以下、「管理者」という。）からのサービス全般についての問合せを電話またはメールにて受け付けること。なお、サービス利用開始後の3か月間程度は問合せが集中することが考えられるため、受付方法や要員を増やす等体制を強化すること。
- (10) 本県において、実際にパソコン等を使用した職員研修会を年1回（3時間程度。WEB会議システムを使つての説明でも可。）開催すること。
- (11) サービスの課題確認、改善を図るための運用レポートについては、月次報告とは別に必要に応じて作成し、本県に提出すること。これらレポートの提出を受け、協議が必要と認めた場合は、別途、会議を開催すること。
- (12) 職員採用試験の申込み等、入力項目間の複雑な相関エラーチェックや自動計算が必要で、職員が作成するのが困難な入力フォームの作成業務を、別途受注できるようにすること。

5 セキュリティ要件

※以下の要件について、一般競争入札参加資格登録申請書と合わせて提出する機能等証明書に添付する資料等で確認できること。

- (1) 「沖縄県情報セキュリティポリシー」を遵守すること。
- (2) サービスへのアクセス制御を行う機能を設けること。
- (3) 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。
- (4) 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。
- (5) セキュリティ機能の稼働状況を監視し、必要に応じて警告等を発する機能を設けること。
- (6) 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、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を実施すること。
- (7) 情報セキュリティ対策の実施内容及び管理体制が規定されていること。
- (8) 本県の意図しない変更が行われないことを保証する管理が、一貫した品質保証体

制の下でなされていること。

- (9) 本県の意図しない変更が行われるなどの不正が見つかったときに、追跡調査や立入検査等、本県と連携して原因を調査・排除できる体制を整備していること。
- (10) 必要に応じて情報セキュリティ監査を受け入れることができること。
- (11) その他、別紙1「機能要件等一覧」の「基本要件」-「共通事項」-「情報セキュリティ」に記載の要件を満たすこと。

6 S L A (Service Level Agreement)

安定的にサービスを提供するため、「図表3 S L A一覧表」に示すサービスレベルを満たすこと。

ただし、運用に係る項目については、その遵守状況と未達成時の要因の把握、見直しを適宜行うことで、継続的な業務改善を図るものとする。

S L A設定値については、月次で該当月におけるチェックを行う。期間において達成されていない事項についてはペナルティポイントを累積し、ポイント数に応じてサービス利用料を減額する。また、S L A未達成の原因、復旧方法、復旧予定時期などを記した改善計画書を作成し、県へ提出する。具体的なペナルティ方式を以下に記す。

6.1 サービス利用料の減額等について

(1) 減額の対象

サービス利用料の減額の対象となる期間は、利用開始から1年ごととする。

(2) ペナルティを課す事態

ペナルティを課す事態とは、受託者の責に帰すべき事由により、SLAの設定値について、1項目でも満たされていない状態が発生したことを指す。

(3) ペナルティの付与方法

ペナルティポイントは、該当する事象に対するペナルティが確定した当月に付与する。

(4) 減額の決定方法

ペナルティポイントは、サービスレベルの各項目が達成されなかった場合に、1ポイントのペナルティポイントをそれぞれ付与する。また、全ての項目が達成された場合には翌月において1ポイントのインセンティブポイントを付与する。インセンティブポイントは、ペナルティポイントと相殺する。なお、ペナルティを課す事態が生じた原因が、予期し得ないものであるとサービス提供事業者が判断した場合、当該根拠を示し、ペナルティを課す事態に係るペナルティポイントの取扱いについて、県と協議する。

(5) 減額の決定

年間の累積ペナルティポイントと減額措置内容を図表4に示す。

ペナルティポイントの累積は1年度ごととし、次年度以降に当該ポイントを持ち越すことはないものとする。

図表3 S L A一覧表

No.	内容		基準値
1	計画停止を除くサービス稼働時間		24 時間 365 日
2	計画停止を除くサービス稼働時間の割合		99%以上／年
3	オンライン応答時間		データセンター内の平均応答時間 3 秒以内 95%以上
4	障害検知から本県へ報告するまでの時間		1 時間以内
5	障害検知から復旧までの時間		24 時間以内
6	リカバリポイント (障害によるデータの消失に対するバックアップ情報の提供)		一次：一日以内 二次：一週間以内
7	ウィルス定義ファイルの更新間隔		ベンダ等のリリース後 24 時間以内
8	ウィルス定時スキャンの間隔		一日以内
9	OS 及びミドルウェアのパッチ・update 適用間隔	セキュリティ関連を含むもの	ベンダ等のリリース後、7 日以内に対応方針を報告、1 か月以内に実装
		上記以外	必要性を精査し、必要と判断したパッチを四半期に一度まとめて実装
10	データの保存期間		申請画面・通知様式 ： 4 年以上 申請・通知データ ： 2 年以上
11	コールセンターサービスの提供時間		9 時 00 分から 17 時 00 分 (土、日、祝日及び 12/29～1/3 を除く)

図表4 ペナルティポイントの累積による措置

No.	年間の累積ペナルティポイント	減額措置内容
1	0～4	減額等なし
2	5～9	5%の減額
3	10～18	10%の減額
4	19～27	20%の減額
5	28 以上	30%の減額

S L A未達時のペナルティとは別に、サービス利用期間中、毎月の計画稼働において1日を超える停止があった場合は、サービス提供に係るペナルティと見なし、当該月の利用料を図表5のとおりとする。

図表5 サービス提供に係るペナルティ時の措置

No.	停止日数／月	減額措置内容
1	15 日未満	月額利用料より日割り計算
3	16 日以上	100%の減額

6.2 改善計画について

図表3で示したSLA設定値が達成されていない場合は、速やかにサービスの実施方法を改善することが必要である。改善とは、SLA未達成の原因を明らかにしたうえでその原因を取り除き、今後同様の問題を引き起こさないための施策を実施することである。この改善として、何をいつ実施するかを明らかにする改善計画書を作成し、県に提出する。

(1) 改善計画書の構成

改善計画書の主な内容は以下のとおりとする。

- ・SLA違反の元となった障害などの状況
- ・障害などの原因
- ・復旧の方法
- ・今後のSLA達成の対策方針

(2) 改善計画書の取扱い

SLA未達成の事実を認識した場合、改善計画書を作成し、県へ提出すること。

(3) 改善および復旧行為の実施

県へ改善計画書を提出した後、改善計画書に基づき、速やかに改善および復旧作業を実施し、県へ報告すること。

7 スケジュール

スケジュール（案）は以下のとおり。

具体的なスケジュールについては、本県との当該業務の契約締結時に協議のうえ決定する。

- (1) 新サービスが円滑に本稼働できるため着手から本格稼働までの間、十分な体制確保を図り、当該体制について契約後に報告すること。業務の実施に係る項目、内容について、指示系統、要員配置等を具体的に示すこと。受託時に配置を予定する実施責任者、チームリーダーの氏名、役割、業務経験年数等を示すこと。特に本業務において有効となる資格、実務経験がある場合は具体的に示すこと。
- (2) 試行運用およびサービス切替えの各工程において、申請者や手続担当者等への負担を可能な限り抑えたスケジュールとすること。
- (3) 本サービスの本格稼働に向けた準備を行うとともに、本格稼働の前に職員が動作確認するためのテスト期間を設けること。

図表6 スケジュール案

	1月	2月	3月	...
導入準備	→			
職員研修		→		
様式移行期間	→			
職員による入力用 フォームの作成	→			
テスト期間	→			
本格稼働			→	

8 データ移行

現行サービスから新サービスへデータを移行すること。

なお、データ移行の対象とする資産は以下のものを想定しています。

8.1 利用者情報・担当者情報

利用者情報：約 47000 件

→利用者 ID・氏名・住所・電話番号・メールアドレス等

職員側担当者情報：約 900 件

→職員 ID・氏名・所属・メールアドレス等

職員側担当者については所属しているグループも合わせて移行すること。

※次期サービスの担当者情報の登録形式によります。

8.2 手続情報

(1) データ移行

- ①現行サービスで運用している手続情報のうち、本県で指示する手続情報（現在、190 件を予定）を移行すること。

※対象は主に受付終了日時設定が令和 7 年 2 月以降に設定されているもの

※現行サービスは 1 種類の手続が LGWAN 回線向けとインターネット回線向けで 2 手続存在する場合があるため、そのような手続については、どちらかを移行すればよいものとする。

※データ移行を行う場合、一件当たりの追加費用が掛かる場合は、それにかかる費用を積算すること。

- ②現行サービスで受け付けた申請データ（約 55 万件）を移行し、新サービスで閲覧可能な状態にすること。

(2) データ移行支援

アの①で移行するもの以外に必要なものについては業務担当者が移行作業を行う。

現行サービスで運用している手続及び手続情報について、業務担当者がデータ移行作業を行うにあたり、移行作業が円滑に行えるよう支援すること。（例：手続情報などの一括登録ができる部分は移行作業を行い、ダウンロード様式など一括移行が困難な部分は、職員が移行作業を行う際のマニュアル作成や問合せ対応を行うなど）

9 その他

9.1 貸与品

機器の設定等に必要な資料等は、その都度貸与する。貸与品の管理保管は、不測の事態が生じないよう適正に管理しなければならない。

9.2 機密保護・個人情報保護

- (1) 本業務の遂行上知り得た秘密を他に漏らしてはならない。この項については、契約期間の終了または解除後も同様とする。また、成果物（本業務の過程で得られた記録等を含む。）を本県の許可なく第三者に閲覧、複写、貸与または譲渡してはならない。
- (2) 本業務の遂行のために県が提供した資料、データ等は業務以外の目的で使用しないこと。また、これらの資料、データ等は業務終了までに本県に返却すること。
- (3) 本業務の実施における個人情報等の取扱いについては、個人情報の保護の重要性を十分認識し、個人の権利利益を侵害することのないよう必要な措置を講じること。
- (4) 本業務に従事する者に対して個人情報保護の教育を行うこと。

9.3 不適合責任

- (1) 本サービス本運用開始後1年の間に、正当な理由無く、本仕様書で要求した性能水準に達していないことが判明した場合および設計ミスによる不良および不具合が判明した場合において、参加団体が改良を請求したときは、参加団体と協議の上、無償で改良すること。なお、この場合、不具合の改良のために操作内容を変更しないこと。
- (2) 本サービスを運用する上で必要な情報の提供に努め、本県からの障害発生時の情報開示請求などの問い合わせや助言要求に対して、誠意をもって対応すること。
- (3) 受注者の責めに帰すべき理由により、第三者に損害を与えた場合、受注者がその損害を賠償すること。

9.4 契約期間終了時のデータの引継ぎ

契約期間終了時には、蓄積された全てのデータを本県に無償で引き継ぐこと。データ形式はCSV形式を基本とする。受注者は、引継ぎの完了を本県が確認した後、す

みやかに当該データの確実な消去を行い、本県に報告すること。その際、事業者において発生する費用については、本県に別途請求しないこと。

9.5 法令等の遵守

受注者は、本業務の遂行に当たっては以下に掲げる法令等を遵守すること。

(1) 国等で定められた法・ガイドライン

- ・ 個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）
- ・ 不正アクセス行為の禁止等に関する法律（平成11年法律第128号）
- ・ 行政手続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）
- ・ 特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン（行政機関等・地方公共団体等編）（平成26年特定個人情報保護委員会告示第6号）

(2) 本県が定める条例・セキュリティポリシー等

- ・ 沖縄県情報セキュリティポリシー
- ・ 個人情報の保護に関する法律施行条例

9.6 市町村との共同利用について

- (1) 将来的に、市町村と共同利用することが可能なサービスであること。
- (2) 共同利用している県及び市町村で作成した利用者登録情報は、再登録せずに共同利用団体のページで利用することができること。
- (3) 本サービスのポータルサイトから共同利用団体を選択することができるページを設定し、リンクできる機能を備えていること。

9.7 協議

本仕様書に定める事項に疑義が生じた場合、または本仕様書に定めのない事項（仕様変更、機能追加等）で協議の必要がある場合は、本県と協議を行うこと。