

RPA ソフトウェアライセンス調達業務、RPA シナリオ構築及び RPA シナリオ保守業務委託仕様書

1 目的

本業務は、高松市窓口支援システム(窓口 DXSaaS) (以下「窓口支援システム」という。)の導入に伴い、市民課窓口における届出受付後のシステム入力作業に RPA を活用して自動化することにより、市民の窓口負担を軽減し、利便性の向上を図るとともに、職員の業務負担の軽減を実現することを目的とする。

2 業務範囲

(1)RPA ソフトウェアライセンス調達業務

- ・ RPA ソフトウェアライセンスを調達し、本市が使用可能な状態とすること。必要に応じ、セットアップを支援すること

(2)RPA シナリオ構築業務

- ・ 窓口支援システムで受け付けた届出等情報を、住民記録システムに入力するシナリオを構築すること
- ・ 構築したシナリオの動作確認、テスト及び修正並びに本番稼働の支援を行うこと
- ・ 職員に対し、シナリオの実行方法、確認方法及びエラー発生時の対応方法を説明すること

(3)RPA シナリオ保守業務

- ・ 構築したシナリオについて、問合せ対応及び仕様変更等に伴う修正を行うこと

3 履行期間

(1)RPA ソフトウェアライセンス調達業務

契約締結日から令和8年9月30日(水)まで

(2)RPA シナリオ構築業務

契約締結日から令和9年1月31日(日)まで

(3)RPA シナリオ保守業務

令和9年1月1日(金)から令和9年3月31日(水)まで

4 使用する RPA ソフトウェア

本業務で使用する RPA ソフトウェアは、WinActor とする。

5 業務内容

(1)RPA ソフトウェアライセンス調達業務

ア 規格及び数量

商品名	数量	備考
WinActor フル機能版ライセンス 1年	1	シナリオ構築、編集及び実行用
WinActor 実行版ライセンス 1年	6	シナリオ実行用

受託者は、上記ライセンスについて、1年間の使用権を取得し、本市の使用権を保証すること。
WinActor の使用権を確認できるものとして、ライセンス証書又は利用権を証する書類を納品すること。

イ 本業務の範囲

- (ア) 受注者は、「ア 規格及び数量」に示す製品の1年間の使用権を取得し、本市の使用権を保証すること
- (イ) 窓口支援システムの本番稼働に支障が生じないよう、ライセンスの納入、利用開始手続、設定等を行うこと。また、調達したライセンスを使用して、シナリオの構築を行うこと
- (ウ) 納入については、本市の指示に従って行うこと

ウ 履行場所

総務局デジタル推進部デジタル戦略課

エ 納入期限

ライセンスの納入に関しては、本市の指示に基づく端末準備状況を考慮し、受注者と本市が協議のうえ、RPA シナリオ構築に必要な期間を十分に確保できるよう柔軟に対応するものとする。

なお、ライセンスの利用期間の具体的な開始日及び終了日は、本市と協議の上、決定する。

(2)RPA シナリオ構築業務

ア 要件

- ・ 窓口支援システムで受付した届出等の情報を住民記録システムに入力する業務とする。受注者は、窓口支援システムから出力されるデータを基に、住民記録システムへの入力作業を自動化するシナリオを構築すること。
- ・ 窓口支援システムから出力されるデータについては、主に、市民課での住民異動届等の各種届出や申請書類で取扱う情報とする。
- ・ 連携用データの出力形式は CSV ファイルとする。
- ・ 窓口支援システムの仕様、画面構成、出力データ及び運用開始時期等を踏まえ、シナリオの構築を行うこと。
- ・ シナリオの構築に当たっては、できるだけ短い作業時間で最適な効率的な、保守のしやすさ、そして、また例外処理、エラー発生時の対応等を考慮すること。

- ・ 受注者は、設計内容について、本市の確認を受けた上で、シナリオ構築に着手すること。
- ・ 受注者は、構築したシナリオについて、必要なテストを実施すること。テストの実施前には、計画書を本市に提出し、承認を受けた上で、着手すること。
- ・ 受注者は、テスト結果を記録し、本市に報告すること。
- ・ テストにより不具合が確認された場合は、受注者の責任において原因を調査し、必要な修正を行うこと。
- ・ 窓口支援システム及び住民記録システムの仕様変更等により、構築中又は構築済みのシナリオに影響が生じる場合は、本市と協議の上、対応方法を決定すること。
- ・ 構築するシナリオについては、令和9年1月初旬から稼働開始を予定している窓口支援システムに支障が生じないよう、設計、構築、テスト及び必要な修正を完了させること。
- ・ シナリオを構築する対象の業務は、別紙「対象業務一覧」のとおりとする。
- ・ 各シナリオの具体的な仕様(対象届出、入力項目、処理手順、入力先画面、例外処理等)並びに入力元となる届出情報の詳細(取得方法、データ形式、出力方法等)については、窓口支援システムの仕様及び本市の運用方法を踏まえ、本市と協議の上、決定すること。
- ・ 受注者は、令和9年1月初旬の本番稼働開始に向けて、必要な支援を行うこと。(本番環境へのシナリオ配置、WinActor ライセンスの利用確認、実行手順の確認、初回実行時の立会い又はリモート支援、エラー原因調査、職員への操作説明・引継ぎ等)
- ・ 受注者は、市民課職員がシナリオを適切に実行、確認及び管理できるよう、必要な操作説明を行うこと。説明内容は、WinActor の起動方法、シナリオの実行方法、届出情報の確認方法、エラー発生時の初動対応を含むものとする。

イ 履行場所

市民局市民課

ウ 履行期限

令和9年1月31日(日)まで

なお、窓口支援システムの構築やシナリオ構築の状況によっては、変更する場合がある。

エ 成果物

名称	内容	納品期日
業務実施計画	業務実施体制・業務責任者及び担当者・作業スケジュール・打合せ計画・シナリオ構築手順・テスト方法	契約後の初回打合せ時
対象業務整理資料	新規構築対象37シナリオ	本市と協議の上、決定
シナリオ設計書	窓口支援システムから住民記録システムへの入力処理に係るシナリオごとの	本市と協議の上、決定

	設計内容	
RPA シナリオファイル形式	新規構築した37シナリオ	本市と協議の上、決定
操作手順書	職員向けのシナリオ実行手順、確認手順等	本番稼働開始前まで
運用保守手順書	エラー対応、問合せ手順、保守方法等	本番稼働開始前まで
打合せ記録	打合せ内容、課題、決定事項等	本市が指定する日まで
保守対応報告書	保守期間中の問合せ、修正、対応結果等	令和9年3月31日まで
設定内容に関わる資料	要件定義・データ連携設計・環境設定などを記載	本稼働前まで
テスト報告書	テスト項目、テスト結果を記載	各テスト完了時
操作・研修マニュアル	システムの利用方法を記載	操作研修実施まで
打合せ資料・議事録	打合せに必要な資料及び議事録	随時
その他資料	その他業務に必要な資料	システム納品時

成果物の形式は、Microsoft Word、Excel、PDF、WinActor シナリオファイルその他本市が指定する形式とする。

オ 進捗管理

受注者は、本市と定期的に打合せを行い、作業の進捗状況、課題、リスク及び対応方針を報告すること。

特に、窓口支援システム及び住民記録システムの仕様確認、シナリオ設計、テスト、本番稼働準備に関する課題については、遅滞なく本市に報告し、対応方針を協議すること。

打合せの頻度及び方法は、本市と受注者が協議の上、決定する。

(3)RPA シナリオ保守業務

ア 要件

保守対象は、本契約で構築したシナリオとする。

イ 履行場所

市民局市民課

ウ 履行期限

令和9年3月31日(水)まで

なお、高松市窓口支援システムの構築やシナリオ構築の状況によっては、変更する場合がある。

また、翌年度以降の保守については、本市と受注者が協議の上、別途定めるものとする。

なお、打合せ、確認作業、保守対応等については、本市と協議の上、オンラインによる実施を認める場合がある。

エ 保守対応体制

- ・ 受注者は、本業務に係る保守対応を迅速かつ適切に実施できる体制を確保すること。受注者は、契約締結後速やかに、保守対応に係る連絡窓口、対応責任者、対応担当者、対応方法、対応時間及び現地対応が必要となった場合の体制を記載した保守体制表を本市に提出すること。
- ・ 保守対応は、原則として電話、電子メール、オンライン会議、リモート接続その他本市が認める方法により行うものとする。ただし、リモート対応のみでは原因調査又は復旧が困難であり、本市が必要と認める場合は、受注者は本市が指定する場所において現地対応を行うこと。

オ 保守対応時間及び対応期限

保守対応時間は、原則として本市の開庁日の午前8時30分から午後6時までとする。住民異動や証明発行業務の繁忙期にあたる3月から4月については、上記以外での稼働を行う場合がある。受注者は、本市から問合せ又は障害等の連絡を受けた場合、次の対応期限を目安として対応すること。

区分	内容	対応期限
通常問合せ	操作方法、実行方法、ログ確認等に関する問合せ	原則1営業日以内に一次回答
軽微な不具合	業務継続に大きな支障はないが、確認又は修正が必要なもの	原則2営業日以内に対応方針を提示
重大な不具合	シナリオが実行できない等、業務に支障が生じるもの	原則3時間以内に一次回答 当日中に回答
現地対応	リモート対応では解決困難で、本市が必要と認めるもの	原則翌営業日までに現地対応に着手

なお、上記により難しい場合は、本市と受注者が協議の上、対応方法及び対応期限を決定するものとする。

カ 現地対応に係る費用

現地対応に要する交通費、宿泊費、通信費その他必要な経費は、契約金額に含むものとし、本市は別途負担しないものとする。

キ 問合せ対応

受注者は、保守期間中、本市からの問合せに対し、メール又は電話により対応すること。問合せ

せ対応には、次の内容を含むものとする。

- ・ WinActor の基本操作に関する問合せ
- ・ シナリオの実行方法に関する問合せ
- ・ 窓口支援システムの届出情報を利用したシナリオ実行に関する問合せ
- ・ 住民記録システムへの入力結果に関する問合せ
- ・ シナリオの実行結果に関する問合せ
- ・ エラー発生時の対応方法に関する問合せ
- ・ ログ確認方法に関する問合せ
- ・ 新規構築シナリオの挙動確認に関する問合せ
- ・ 入力元データ又は入力先システムの変更時の影響確認に関する問合せ
- ・ その他シナリオの実行及び運用に関する問合せ

ク シナリオ修正

受注者は、保守期間中、保守対象シナリオの修正が必要となった場合、シナリオの修正を行うこと。対象となる修正は、次のとおりとする。

- ・ 窓口支援システム及び住民記録システムの画面項目や画面遷移等の仕様変更に伴う修正
- ・ 窓口支援システムから出力されるデータ項目、名称又はレイアウト変更に伴う修正
- ・ 窓口支援システムから出力されるデータのファイル形式又は保存場所変更に伴う修正
- ・ 処理手順の変更に伴う修正
- ・ エラー処理やログ出力内容の修正
- ・ WinActor の動作環境変更に伴う修正

上記の内容に記載されていない修正については、発注者と受注者による協議を経たうえで、当該修正作業が保守範囲内で対応可能か決定するものとする。

ケ 保守対応の記録及び報告

受注者は、問合せ対応又はシナリオ修正を行った場合、対象シナリオや対応内容、対応結果等を記録し、本市に報告すること。

6 実施体制

受注者は、本業務を円滑に遂行できる体制を確保し、業務責任者及びその他の業務を履行するために必要な担当者を設置すること。なお、業務責任者は、本市との連絡調整、進捗管理、課題管理、品質管理及び保守対応の統括を行うものとする。

7 セキュリティ要件

受注者は、本業務の実施に当たり、本市の情報セキュリティポリシー及び関係法令を遵守すること。

8 個人情報の取扱い

受注者は、この契約による業務を履行するため個人情報を取り扱う場合は、別記「個人情報取扱特記事項」及び「特定個人情報特記事項」を遵守しなければならない。

特に、本業務では、届出情報及び住民記録システムに関する情報を取り扱う可能性があるため、個人情報の漏えい、滅失、毀損等を防止するために必要かつ適切な安全管理措置を講じること。

9 再委託

受注者は、本業務の全部を第三者に再委託してはならない。本業務の一部を再委託しようとする場合は、事前に本市の承認を得ること。この場合においても、受注者は再委託先の行為について一切の責任を負うものとする。

10 著作権等

本業務により作成された成果物の著作権その他の権利の取扱いについては、契約書に定めるところによる。ただし、本市は、本業務の目的の範囲内において、成果物を利用、複製、修正及び保守に使用できるものとする。受注者は、本市が RPA シナリオの運用及び保守を継続する上で支障が生じないよう、必要な情報を提供すること。

11 契約不適合責任

納入された成果物に契約内容との不適合が認められた場合、受注者は、本市の指示に従い、速やかに修正、補完その他必要な対応を行うこと。

12 注意事項

受注者は、本業務の履行に当たり、次の事項に留意すること。

- ・ 本市の業務運営に支障を与えないよう作業を行うこと
- ・ 市民課の通常業務に影響を及ぼさないよう配慮すること
- ・ 窓口支援システム及び住民記録システムの利用に当たっては、本市の指示に従うこと
- ・ 本市が指定する作業時間、作業場所及び作業方法に従うこと
- ・ システムへの接続、操作及び検証に当たっては、本市の承認を得ること
- ・ 作業中に問題が発生した場合は、速やかに本市に報告すること
- ・ 本仕様書に定めのない事項については、本市と協議の上、決定すること

13 その他

本仕様書に疑義が生じたとき、本仕様書により難い事由が生じたとき、又は本仕様書に記載のない事項については、本市と受注者が協議の上、本市の指示に従うものとする。

納入、設定、シナリオ構築、テスト、保守等に当たっては、関係法令を遵守し、必要な手続は受注者が責任を持って行うこと。

本業務の履行に必要な費用は、特に本仕様書に定める場合を除き、契約金額に含むものとする。

受注者は、本業務の履行に当たり、本市職員と十分に協議し、円滑な業務遂行に努めること。