

8-13 窓口案内システム賃貸借 仕様書

1 目的

本仕様書は、窓口案内システム賃貸借に関する内容を定めたものである。

本業務は、つくば市役所本庁舎における窓口案内の円滑化を図るため、来庁者の利用目的に応じた番号発券、窓口呼出、待ち状況の可視化、WEB予約及び複数窓口にまたがる受付番号の引継ぎを行うシステムを導入し、市民サービスの向上及び窓口業務の効率化を図ることを目的とする。

また、つくば市が導入を進める窓口DX SaaS等との連携を踏まえ、窓口横断的な案内及び受付に対応するため拡張性及び柔軟性を有するシステム構成とすることを目的とする。

2 履行場所

つくば市役所本庁舎 1階及び2階の各窓口及び来庁者待合スペース
別紙レイアウト図を参照すること

3 設置期限及び運用開始

(1) 設置期限

令和9年（2027年）1月31日（日）までに本物品の納入・設置・調整を完了すること

(2) 運用開始日

令和9年（2027年）2月1日（月）

(3) 賃貸借期間

令和9年（2027年）2月1日（月）～令和14年（2032年）1月31日（土）

4 機器の機能及び性能

本システムの機能要件は、別紙 機能要件対応表（様式6）を参照すること。

各機器のサイズ及び想定台数については、別紙レイアウト図を参照すること。

システム構成上市の想定と異なる場合、市民及び職員が過不足なく使いやすいと考える機器数等を提案すること。

5 設置・施工

- (1) すべての機器について据付、接続、配線、現地調整、導入時の設定作業等の付帯作業まで行い、発券機、表示モニター及び操作器が連動し、自動窓口案内システムとして正常に稼働するよう適切に処理すること。
- (2) 機器の設置位置については、別紙レイアウト図を参照し、現地の担当者の指示に従うこと。
- (3) 導入時の各種設定（業務数、表示・印字内容等）は、現地担当者と打ち合わせの上決定すること。
- (4) 発券機及び操作器に示す機能以外の機能を利用できないよう措置を講じること。（例：カメラ、メール、インターネット機能等）
- (5) 作業日については、通常業務に支障がないよう、平日の閉庁後、土曜日、日曜日、祝日のいずれかとする。
- (6) 設置完了後、各機器の稼働調整（テスト）を行い、不具合がない状態の確認結果を市に報告すること。

6 操作説明・研修

- (1) 導入前に、窓口案内システムの各装置の基本操作、設定変更方法などの操作手順を記載したマニュアルを作成・提供し、現地担当者に対し操作説明を十分行うこと。また、事前の研修会等の日時や回数については担当者と協議の上決めること。
- (2) 説明会時の説明及び資料については受託者において準備すること。
- (3) 開催日については、通常業務に支障がない日程を市と協議すること。

- (4) 運用開始日については、現地に担当者を派遣し、設置場所においてフォローアップを行うこと。

7 保守対応

本業務は、機器の賃貸借契約を前提とし、以下の保守を含むものとする。

- (1) ハードウェア、ソフトウェア、通信回線及びWEB機能を含むシステム全体について、正常に利用できる状態を維持すること。
- (2) 障害発生時及び問合せ対応については、市の窓口開庁日に受付可能な窓口を設けること。
- (3) 障害又は不具合が発生した場合は、障害箇所の切り分けを行い、必要に応じて関係事業者と連携の上、速やかに復旧対応を行うこと。
- (4) 必要に応じて、リモートによる調査、ログ解析、設定変更及び軽微な設定作業を行うこと。
- (5) 運用変更等に伴う設定変更について、必要に応じて対応すること。(年1回程度を想定)
- (6) 遠隔対応で復旧が困難な場合は、必要に応じて代替機の手配又は現地への技術者派遣を行い、原則即日、受付時間帯により翌開庁日までに対応を行うこと。
- (7) 現地対応時には、機器交換、設定作業その他必要な対応を行い、正常稼働を確認すること。
- (8) ハードウェアについて、契約期間中正常な使用状態において故障した場合は、受託者の負担により修繕又は交換を行うこと。
- (9) 機器が故障した場合は、原則翌開庁日までに交換できるよう対応を行い、通常の運用ができるようにすること。大型モニター等設置作業が必要な機器については市と調整を行うこと。
- (10) ソフトウェアについて、不具合、障害その他正常な利用を妨げる事象が発生した場合は、必要な修正、設定変更その他復旧対応を行うこと。

- (11)適切な頻度で、バックアップを行うこと。
- (12)発券機等に必要なロール紙その他消耗品については、契約期間中継続して供給し、その費用は契約に含むこと。(参考：令和7年度総発券数 約 310,000 件／年)
- (13)利用者の故意又は重大な過失による故障及び破損については、別途協議できるものとする。
- (14)天災その他受託者の責によらない事由による障害については、対応方法及び費用負担を別途協議できるものとする。
- (15)インターネットに接続する端末について、OS及びウイルス対策ソフト等を最新の状態に保つこと。
- (16)リモート操作を行う場合は、操作日時、操作者及び操作内容等のログを記録できること。
- (17)PC及びタブレットについては、外部デバイス制御等により、許可されていない機器接続及び通信を防止すること。
- (18)年に1回以上は定期点検を実施すること。

8 その他

- (1) 調達する物品は新品であること。
- (2) 設置・施工に伴う必要な機器・部材は全て事業者が調達するものとする。
- (3) 受託希望者が自ら機器の賃貸借を行うことができない場合は、リース会社を含めた三者契約により対応できるものとする。
- (4) 賃借料の支払いについては、賃貸借開始日から発生し、月末締め翌月払いとすること。
- (5) 各システム機器について汎用品による場合、当該システムの運用に際し関係のない機能については、可能な限りアンインストール、もしくは操作制限の設定を行うこと。

- (6) 導入後でも機器の追加及び構成変更に対応できること。
- (7) 契約期間満了、契約解除又は機器更新時には、受託者の負担により機器の撤去、搬出及び必要な原状回復を行うこと。なお、機器更新時には、円滑な切替えに協力すること。
- (8) つくば市情報セキュリティ基本方針を遵守すること。
- (9) 本仕様書に記載がない事項については、つくば市と受託希望者が協議の上で決定する。
- (10) 本仕様書に記載されている内容を満たさない部分がある場合は、代替案を提示すること。その場合、提案書に該当部分を明確に記載すること。