

令和8年度RPA運用支援業務委託 仕様書

目次

1. 業務目的.....	1
1.1 業務目的.....	1
2. 本業務の基本事項.....	1
2.1 適用範囲.....	1
2.2 業務期間・業務場所.....	1
2.3 業務担当課.....	1
2.4 協議.....	1
2.5 法令・条例等の適用.....	1
2.6 品質管理・保証等.....	1
2.7 秘密の保持.....	2
2.8 セキュリティ対策.....	2
2.9 契約時に提出する書類.....	2
2.10 損害の賠償.....	2
2.11 第三者の権利・利益の対象となるものの利用等.....	3
2.12 その他.....	3
3. 業務内容.....	3
3.1 業務概要.....	3
3.2 RPA サーバのバージョンアップ業務.....	3
3.3 業務選定支援.....	5
3.4 RPA 開発支援業務.....	6
3.5 RPA 操作説明業務.....	6
4. 成果品.....	7
4.1 完了検査.....	7
4.2 成果品の納品方法.....	7

1. 業務目的

1.1 業務目的

岡山市(以下、「委託者」という。)では、RPA を活用した業務改善に取り組んでおり、Automation Anywhere 社のツールを利用している。RPA の開発・運用保守について、専門的な知見や経験に基づく具体的助言、技術的支援を得て、RPA の円滑な導入、基本的な操作方法の取得、効果的な活用につなげることを目的とする。

2. 本業務の基本事項

2.1 適用範囲

本仕様書は、委託者が、受託者に委託する本業務に適用する。

2.2 業務期間・業務場所

業務期間:契約日から令和9年3月31日まで

業務場所:岡山市政策局政策部デジタル推進課(岡山市北区大供一丁目1番1号)ほか

2.3 業務担当課

本業務の委託者の担当課は、岡山市政策局政策部デジタル推進課とする。

所在地:岡山市北区大供一丁目1番1号

電話:086-803-1047 e-mail: ict@city.okayama.jp

2.4 協議

(1)本業務を適正かつ円滑に実施するため、受託者は各々の業務について委託者と常に密接な連絡に努め、本仕様書に記載のない事項及び疑義が生じた場合は、委託者と受託者で協議の上、委託者の指示に従い、業務を遂行すること。

(2)委託者において必要と認めるときは、作業の変更又は中止をさせることがある。この場合の変更について、委託契約書に明記されていない場合は両者の協議により定めるものとする。なお、変更により必要となる工期は別に定めるものとする。

(3)委託者は、作業責任者、主任技術者及びその他の従事者(業務の一部を委任された者、業務の一部を下請けする者を含む。)について、業務の履行又は管理に関して著しく不相当と認められる者があるときは、受託者に対して、その理由を明示して、必要な措置をとることを請求することができるものとする。

2.5 法令・条例等の適用

受託者は、業務の実施にあたり、関係する法令・条例等はこれを遵守しなければならない

(1)岡山市契約規則(平成元年市規則第63号)

(2)個人情報の保護に関する法律

(3)その他の関係法令

2.6 品質管理・保証等

(1)受託者は、本業務を遂行するにあたり、適切な品質管理の実施及び品質の保証を行うとともに、必要な企画立案能力、技術的能力の向上に努めなければならない。

(2)作業者に対するバックアップ体制が事業所拠点に敷かれており、作業者と拠点との連絡体制が確立されていること。

(3)RPA 開発支援業務における Bot 作成技術者は、Automation Anywhere 社の認定(マスター

RPA プロフェッショナル)の合格者であること。

2.7 秘密の保持

- (1) 受託者は、業務上知り得た秘密・個人情報を本業務以外の目的に使用し、又は第三者に漏らしてはならない。
- (2) 受託者は、業務の遂行にあたっては、「個人情報の保護に関する法律」及び「岡山市情報セキュリティポリシー」を遵守し、取得した個人情報は、その取扱いに最大限の注意を払うこと。
- (3) 受託者は受託情報を保護するため、委託者と「個人情報の保護に関する法律」に基づく「市の保有する個人情報の取扱委託に関する覚書」を締結しなければならない。
- (4) 受託者は、本業務において岡山市情報セキュリティポリシーにおける機密性3の情報資産※を取り扱う全ての従事者(下請負先等も含む。)の所属、氏名、作業内容、取り扱う情報資産を書面で委託者に報告すること。また、システム障害発生時その他の場合において当初報告していない者が業務に従事する必要性を生じたとき、又は報告した従事者が従事しなくなったときは、改めて報告をすること。

※「機密性3の情報資産」とは、個人情報の保護に関する法律第2条第1項に規定する個人情報、法令又は条例の定めにより守秘義務を課せられている行政情報(前述の個人情報を除く)、法人その他の団体に関する行政情報で漏えいすることにより当該団体の利益を害するおそれのあるもの、漏えいした場合、行政に対する信頼を著しく失墜するおそれのある行政情報、情報システムに係るパスワード及びシステム設定情報のこと。

2.8 セキュリティ対策

- (1) 受託者は、本業務で取り扱う情報について、適切に保管・管理を行うこと。
- (2) 受託者は、本業務の終了後、委託者へ返却するものを除き、本業務で取り扱うすべての情報について、その形式・媒体を問わず、適切に廃棄等すること。電子データについては、データ消去ソフト等を用いて復元不可能な形で消去すること。ただし、岡山市情報セキュリティポリシーにおける機密性3の情報資産の場合、受託者は当該データ消去後にデータ消去証明書を作成し、委託者に提出すること。
- (3) 受託者が適切な対応を怠り、委託者又は第三者が損害を受けた場合は、すべて受託者の責任と負担により、信頼回復、原状回復及びその他賠償等について対応すること。
- (4) 本業務の実施にあたり、委託者が情報セキュリティに関する立入り調査等を実施する場合、受託者は当該調査等を受け入れること。
- (5) 情報セキュリティ保持のため、再委託は原則不可とするが、委託者の承認があれば、その限りではない。

2.9 契約時に提出する書類

受託者は、本業務を実施するにあたり以下の書類を作成し、委託者の承諾を得なければならない。

- (1) 委託業務着手届
- (2) 委託作業表
- (3) 業務責任者届
- (4) 下請負通知書(本業務の一部を下請負に付する場合に限る。)

2.10 損害の賠償

本業務の遂行中に受託者が委託者若しくは第三者に損害を与えた場合又は第三者から損害を受けた場合は、直ちに委託者にその状況及び内容を書面により報告し、すべて受託者の責

任において処理解決するものとし、委託者は一切の責任を負わない。

2.11 第三者の権利・利益の対象となるものの利用等

- (1) 本業務を実施するにあたり、RPA 開発ソフト及びライセンス以外の第三者ソフトの利用が必要となる場合は、受託者の負担により委託者と当該第三者との間でライセンス契約の締結等、必要な措置を講ずるものとする。
- (2) 受託者は、著作権、特許権、実用新案権、意匠権、商標権その他日本国の法令に基づき保護される第三者の権利・利益及び肖像権、パブリシティ権その他法的保護に値するとされている第三者の権利・利益の対象となっている素材・材料、履行方法等を使用するときは、その使用に関する一切の責任を負わなければならない。

2.12 その他

- (1) 作業上必要な会議は適宜行うことができることとする。受託者は会議終了後、速やかにその打合せ記録を作成・提出し、委託者の承認を得ること。
- (2) 受託者は、作業の工程において確認事項がある場合、書面により委託者に提出し確認を行うことができることとする。
- (3) 受託者は、本業務中に事故があった場合は、所要の処置を講ずるとともに事故発生の原因及び経過、事故による被害の内容等について、直ちに委託者に報告すること。なお、事故内容によっては、外部機関への報告及び公表の対象となる場合がある。
- (4) 受託者は、本業務が委託者からの委託を受けた業務であることを認識し、委託者の信頼を失墜させることのないよう本業務を実施すること。
- (5) 受託者は、委託者が情報セキュリティに関連する調査、監査等に対応する場合には可能な限り協力を行うこと。
- (6) 契約金額には、宿泊費と交通費を含むこと。

3. 業務内容

3.1 業務概要

- (1) RPA サーバのバージョンアップ業務
 - ・委託者がオンプレミスで構築しているRPAサーバについて、バージョンアップをオンサイトで実施し、安定的に動作することを確認する。
- (2) RPA 業務選定支援業務
 - ・委託者に RPA の概要説明を行い、RPA 案件候補を委託者から引き出す。
 - ・案件候補の中から、RPA 作成に適した業務を選定する。
- (3) RPA 開発支援業務
 - ・Bot 作成等を支援する。なお、支援にあたっては、職員自身が Bot 作成を行うことを目的とした支援を提案・実施することとし、職員に作成ノウハウが蓄積される支援を実施する。
- (4) RPA 操作説明業務
 - ・RPA の操作説明をオンサイトによる集合型で実施し、基本的な操作方法を取得できることを目的とする。

3.2 RPA サーバのバージョンアップ業務

- (1) 委託者が保有している2台のサーバについて、サーバのシステムバージョンアップを実施する。

	現在のサーバ要件	現在のバージョン Control Room
Aサーバ	OS:Windows Server 2019 Standard CPU:Intel® Xeon® E-224 CPU @ 3.40GHz 3.41GHz メモリ:16.0GB その他:Microsoft SQL Server 2019 Express (64-bit)	36
Bサーバ	OS:Windows Server 2022 Datacenter CPU:Intel® Xeon® Gold 6442Y 2.60 GHz(8 プロセッサ) メモリ:16.0GB その他:Microsoft SQL Server 2019 Express (64-bit)	36

(2) 受託者は、以下の流れに沿ってサーバのバージョンアップ作業を実施すること。

	作業	内容	納品物	実施の場所
1	作業内容説明	作業全体のスケジュール及び作業概要について、委託者に説明を行う。		WEB または 委託者が指定する 場所
2	サーバ環境 構成ヒアリング	サーバの環境構成について、委託者にヒアリングを実施する。		WEB または 委託者が指定する 場所
3	手順書作成	収集した情報をもとに、バックアップ及びバージョンアップに関する手順書を作成し、委託者に提供する。なお、バージョンアップの手順として、新規インストールをしてデータ移行するか、直接アップデートするかについても、ヒアリングのうえ、両者協議の上、手順を確定すること。	バージョンアップ 手順書	
4	Control Room 機能説明	導入するバージョンにおける標準的な機能説明及びバージョン間の重要な追加機能や変更点を委託者に説明する。		WEB または 委託者が指定する 場所
5	事前検証	適用するバージョンについて、受託者が用意した別環境で事前検証を行い、問題がないことを確認する。		
6	バックアップ (バージョンアップのみ)	委託者立ち合いのもと、バージョンアップを適用するサーバについて、バックアップを取得する。なお、バックアップにあたり外部ツールを利用する場合は、受託者がツールを用意し、利用前に委託者の承認を得ること。		委託者が指定する 場所
7	バージョンアップ作業	委託者立ち合いのもと、作業を実施する。		委託者が指定する 場所
8	事後検証	委託者立ち合いのもと、委託者が用意した端末(1台程度)で動作検証を行う。		委託者が指定する 場所
9	作業報告	バージョンアップにおける作業報告を行う。	作業報告書	委託者が指定する 場所

(3) 作業を実施する回数及び時期は、以下のとおりとする。

	回数	バージョンアップ実施時期 ※実施時間帯は、土、日、祝日、休日を除く 平日午前8時30分から午後5時15分まで
Aサーバ(バージョンアップ)	1回	契約期間の中で両者協議の上、決定する。
Bサーバ(バージョンアップ)	1回	契約期間の中で両者協議の上、決定する。

(4) 受託者は、サーバのシステムバージョンアップ実施後、翌日の午前中までに発生した不具合については、オンサイトでの改善対応を実施すること。

(5) 受託者は、サーバのシステムバージョンアップ実施後、翌日の午後以降に発生した不具合については、Automation Anywhere 社と連携の上、対応策を委託者に提案・指示すること。

(6) 受託者は、RPA サーバにおける不具合に関して、委託者がオンサイトでの改善対応を要求した場合は、その対応に応じること(契約期間内で3回まで)。

3.3 業務選定支援業務

(1) 受託者は、以下の流れに沿って業務選定支援を行う。

	支援	内容	納品物	実施の場所	その他
1	RPA 概要説明	委託者から RPA の案件候補を引き出すため、RPA の概要説明を行うこと。 説明プログラムは、案件候補を引き出すためのノウハウが習得できるような内容とすること。		WEB または委託者が指定する場所	説明参加者は20人程度、説明時間は2時間程度とすること。 説明プログラムについては、委託者に事前に内容を共有し、承認を得た内容で実施すること。
2	RPA 対象業務選定	説明実施後、委託者が案件候補を受託者に送付する。 受託者は、作成難易度や費用対効果等を勘案の上、RPA 作成に適した業務を選定する。 (案件数は60程度を想定)		WEB または委託者が指定する場所	様式については、受託者が作成し、委託者の承認を得たものを使用すること。
3	選定結果報告	受託者が選定した業務について、選定理由や削減効果等をまとめた資料を作成し、委託者に報告すること。 (選定数は、3件程度を想定)	選定結果報告書	WEB または委託者が指定する場所	

(2) 土、日、祝日、休日を除く平日午前8時30分から午後5時15分までの間で支援を行う。

(3) 支援のタイミング、支援に要する時間及び実施の場所は両者協議の上、決めることとする。

3.4 RPA 開発支援業務

(1) 受託者は、合計 90時間以内の範囲で、以下の支援を行う。

支援	内容	納品物	実施の場所
業務のフロー、手順等の提案	業務について、委託者にヒアリングを行い、RPA 導入前後のフロー図、手順等を提案する。	作業報告書	委託者が指定する場所
Bot 作成支援	Bot 作成技術者が Bot の作成支援を行う。	作業報告書	委託者が指定する場所
Bot 作成代行	Bot 作成技術者が Bot の作成代行を行う。	作業報告書	委託者が指定する場所

(2) 1日あたりの支援時間は最低5時間とするが、5時間未満の場合は両者協議の上、5時間とみなしてもよい。

(3) RPA を運用していく上で作成が必要と判断されたドキュメントについては、その内容や用途活用方法を具体的に提示し、可能な場合はサンプルも提示すること。

(4) 土、日、祝日、休日を除く平日午前8時30分から午後5時15分までの間で支援を行う。

(5) 支援のタイミング、支援に要する時間及び実施の場所は両者協議の上、決めることとする。

(6) 支援時間は、両者協議の上、その他作業に充てることができる。

3.5 RPA 操作説明業務

(1) RPA ハンズオンセミナーの開催

- ・受講者は RPA 未経験者を想定している。
- ・RPA の概念や適性業務を知り、簡単な操作ができるようになることを目的とする。
- ・開催回数は10回とすること。
- ・1開催あたり2時間程度の内容とすること。
- ・セミナーは3日間連続で計5回実施し、これを契約期間内に2回開催する。
- ・(3) 操作説明に関する共通事項を満たすこと。

(2) RPA 操作説明研修(基礎・講義)の開催

- ・受講者はハンズオンセミナー受講者、または、RPA 経験者を想定している
- ・RPA の基本アクション(ループ、IF 等)を学習し、簡易的な RPA を構築できるようになることを目的とする。
- ・開催回数は3回とし、3日連続で開催する。
- ・1開催あたり5時間程度の内容とすること。
- ・(3) 操作説明に関する共通事項を満たすこと。

(3) 操作説明に関する共通事項

- ・操作説明のプログラム及び日程については、本市と受託者と協議の上、決定する。
- ・操作説明で利用するテキストは、既製品および自社製問わず受託者が受講者数分用意する。また、その費用は受託者が負担すること。
- ・操作説明対象者は、それぞれ10名程度(1回あたり)とする。
- ・操作説明で使用する端末、回線、Automation360 の利用ライセンスは受託者が用意する。
- ・操作説明を行う場所は本市が用意する。
- ・操作説明終了後は、説明内容に関する復習用のコンテンツを有したWEB等から受講者のみが閲覧できるサービスを、説明終了後から1か月間提供すること。
- ・設営のための時間は1開催あたりの時間を含めないこと。

- ・操作説明の準備のため、事前に準備物のリスト、テキスト等を送付すること。
- ・操作説明に使用した資料等を本市から第三者に開示する際は、受託者に対し、書面により事前確認をするものとする。

4. 成果品

4.1 完了検査

(1) 全作業工程完了時

受託者は、契約期間内に全作業工程を完了した時点で、委託者の定める委託業務完了届を提出し委託者の検査を受けること。

(2) RPA サーバのバージョンアップ時

受託者は、バージョンアップの作業完了後に、作業報告書(作業時間、作業内容、作業者等を記載)及び各作業の手順書を提出し、委託者の承認を得ること。

(3) RPA 業務選定支援時

受託者は、業務選定支援完了後に、選定結果報告書を提出し、委託者の承認を得ること。

(4) RPA 開発支援時

・受託者は、開発支援完了後に、作業報告書(作業時間、作業内容、作業者等を記載)を提出し、委託者の承認を得ること。

(5) RPA 操作説明完了時

受託者は、操作説明完了後に作業報告書(説明日時、説明内容を記載)を提出すること。

4.2 成果品の納品方法

(1) 規格・数量等

提出する成果品は、原則として日本産業規格 A 列4番(一部 A 列3番可)にて作成すること。また、成果品の電子データは、特に指定のない場合は容易に複写できるよう「Microsoft 365」で利用可能な保存形式によって、業務完了時に提出すること。

本業務の提出物及び成果品の受け渡しは、委託者の事務所で行う。その運搬費用は受託者が負担するものとする。

(2) ウイルスチェック

電子媒体によるデータ納品についてはすべて最新のパターンファイルを適用したウイルス対策ソフトにて検査したうえで納品すること。納品物がウイルスに感染していることにより、委託者または第三者が損害を受けた場合は、すべて受託者の責任と負担により、信頼回復、原状回復、及びその他賠償等について対応すること。