

別紙 1 委託業務内容

1 業務内容

RPA導入及び運用保守委託業務（以下「本業務」という。）内容については次のとおりとし、これらは必須事項とします。

なお、仕様書及び各別紙に記載のない業務であっても、本市の業務の目的に照らして行うことが適切であると判断される業務が発生した場合は、双方協議のうえ実施することができるものとします。各業務内容についての留意事項を示しました別紙4「業務内容留意事項」についても必須事項とします。RPA導入対象業務につきましては、別紙2「対象業務一覧」及び別紙3「業務フロー」のとおりです。

(1) 導入期間に実施する主な業務内容

主な業務内容は次のとおりです。

ア 要件定義

別紙2「対象業務一覧」及び別紙3「業務フロー」について、本市担当者（担当室課、情報政策室）と綿密な打ち合わせを行ったうえで、要件を決定する。

イ 関連事業者との調整

関連するシステム保守事業者との必要な調整を行う。

ウ RPAツールのインストール

RPAツール（ソフトウェア）を本市指定の既存端末へインストールし、動作を確保する。

エ 構築

RPAシナリオを設計、開発する。

オ 検証（テスト）

運用開始前に本市にて検証（使用テスト）を行う。

カ ドキュメント作成

運用に必要なドキュメント（業務プロセスマニュアル、操作手順書等）を作成する。

キ 運用ルールの作成支援

導入段階において必要かつ実現可能な全庁的な運用ルールを作成するにあたっての支援を行う。

ク 操作説明会

稼働開始前に、RPAシナリオの利用者（職員）に対して、操作説明会を行う。

ケ 追加業務の選定

翌年度の追加3業務を選定し、業務フローの精査を行う。

コ 定例会

定例会（2週間に1回程度）を開催し、業務進捗状況や課題、予定等について本市との密な意思疎通を図る。

(2) 運用保守期間に実施する主な業務内容

令和3年度、令和4年度においては、RPA未導入の3部署での導入を実施するため、それぞれに必要な対応については、(1)に準じて行うものとします。

その他については、次のとおりです。

ア ヘルプデスク

RPA導入及び運用保守に関するヘルプデスク業務を実施する。

イ オンサイト保守

RPA運用初年度、及び障害発生時においては現地での支援を行う。

ウ 職員研修

RPA導入済みの課を対象とし、シナリオの編集やマニュアルの修正についての研修を1年に1回実施する。

エ 導入後支援

RPA導入後に、業務処理の削減時間や付加価値について、確認し、必要な助言を行う。

オ 効果検証

RPA導入1年後には効果測定と分析、課題解決に向けた取組方法等を報告書としてまとめる。

カ 全庁説明会

RPAの導入拡大に向けて、全庁への説明会を1年に1回実施する。

キ 追加業務の選定

令和3年度においては、追加3業務を選定し、業務フローの精査を行う。(令和4年度においては、業務選定・精査を行わない。)

ク 定例会

定例会(1か月に1回程度)を開催し、業務進捗状況や課題、予定等について本市との密な意思疎通を図る。

(3) 期間を問わず実施する主な業務内容

ア 進捗管理

プロジェクト計画書を作成し、プロジェクトリーダーによるRPA導入及び運用保守委託業務にかかる進捗管理を行い、定例会議や関連するシステム保守事業者との必要な会議には必ずプロジェクトリーダーが出席する。

イ 障害等の対応

想定外の障害等が発生した場合等においては、随時、発注者と受託者双方が協力して問題解決に当たり、必要な対応を迅速に行う。

ウ その他保守対応

端末更新やOSのバージョンアップ等により、作業が必要となる場合は、随時対応する。

エ 助言

RPAの導入は業務改善の取組におけるものであるため、業務処理の削減時間の目標実現の助言や、付加価値としての市民サービスの向上につながるような助言を行う。

2 成果物の種類と納期

納期については、概ね以下のとおりの目安としますが、緊急時等においては、随時双方協議のうえ、決定するものとします。

なお、ドキュメントに関しては、デジタル媒体2部、紙媒体2部での納品とします。

(1) プロジェクト計画書：契約後1週間以内

(2) RPAソフトと基本的操作マニュアル：インストール時期

(3) RPA各課用業務プロセスマニュアル・操作手順書：各課での担当者検証作業前

(4) 検証結果報告書：検証終了後1週間以内

(5) 定例会等、各種会議の資料：開催の2営業日前

(6) 定例会等、各種会議の議事録及び追加資料：開催後3営業日以内

(7) 障害発生時の報告等：随時(緊急時は口頭、メールでの先行可)

(8) 研修、説明会等資料：事前協議に必要な時期(双方協議のうえ決定)

(9) その他：各年度末(本市が検収を行うことができる時期を双方協議のうえ決定)

3 その他

ア RPAツール(ソフトウェア)ライセンスについては、本業務に含むものとし、ライセンスの年次更新処理についても受託者において実施すること。

イ RPAツール(ソフトウェア)のバージョンアップ等については、原則として本業務の範囲内として対応するものとし、運用期間中に機能等の変更が生じた場合には、変更部分の説明と必要に応じて操作説明書の改訂を適宜行うこと。

ウ 本仕様書に定めない事項が生じた場合、双方協議の上で対応することとするが、業務の目的に照らして明らかに必要と認められる作業については、受託者の責任において実施す

ること。