

## 処分通知等の電子化サービス仕様書

### 1 件名

処分通知等の電子化サービス

### 2 導入の目的

徳島県における処分通知等の施行業務について、処分通知等の電子化サービス（以下「サービス」という。）を導入することにより、処分通知等を電子化し、業務の効率化及び県民の利便性向上を図ることを目的とする。

### 3 契約の概要

#### （１）契約期間

令和８年７月１７日から令和９年３月３１日まで

#### （２）サービス利用期間

令和８年１０月１日から令和９年３月３１日まで

#### （３）サービスの対象

徳島県知事名で発出する処分通知等

（電子証明書は徳島県知事名義１名分とする。）

### 4 サービス内容

処分通知等の発行者の署名鍵をサーバー上に格納し、クラウド上で電子署名（当事者型電子署名・リモート署名）及びタイムスタンプを付与し、デジタル化された処分通知等を送信することが可能な環境を提供するとともに、以下の（１）から（４）までの要件を全て満たすものであること。

#### （１）サービス導入支援について

次のアからオまでに掲げる業務を行い、令和８年１０月１日から円滑なサービス運用開始が行えるよう支援すること。

ア 職員向けの操作説明会の実施及び説明会資料を作成する。

イ 内部運用ルール策定や例規改正における支援を行う。

ウ 内部運用ルールを踏まえた業務フローの作成や操作手順書を提供する。

エ ユーザー登録等、システム導入等に向けた手続き支援を行う。

オ サービス導入に関連する法令等へのシステムの・技術的な対応支援を行う。

(2) サービス利用について

- ア サービスはソフトウェア等のインストールを必要としないクラウド形態で提供されるものであること。処分通知等に電子署名を行い保存するクラウド等の提供及び保守管理を行う。
- イ 処分通知等の施行にあたり、処分通知等のデータの承認、署名、交付、保管、検索、出力等、サービスにおける基本機能を提供すること。
- ウ 組織ごとに役割と権限を設定しての利用が可能であること。
- エ 送信した処分通知等のデータの到達履歴が確認できるよう、相手方のダウンロード履歴が確認できる機能を有すること。

(3) サービス要件について

公示日時点において、下記の要件を満たすサービスであること。

**【法令等対応】**

- ア デジタル庁の「処分通知等のデジタル化に関する基本的な考え方」及び「処分通知等のデジタル化に関する基本的な考え方 Q&A」（令和 5 年 3 月 31 日）に基づく運用が可能であること。
- イ 使用する電子署名は、デジタル庁の「処分通知等のデジタル化に関する基本的な考え方」及び「処分通知等のデジタル化に関する基本的な考え方 Q&A」（令和 5 年 3 月 31 日）に準拠した処分通知等の発行者の署名鍵をサーバー上に格納し、クラウド上で電子署名（当事者型・リモート署名）を付与するものであること。
- ウ グレーゾーン解消制度において、電子署名及び認証業務に関する法律（平成 12 年法律第 102 号）第 2 条第 1 項に規定する電子署名であるとの回答を得ていること。応札に当たっては、その回答書が当該サービスを運営する者に充てたものであることを証明する書類を提出すること。
- エ 処分通知等に付す電子証明書には、L G P K I の職責証明書の基本領域と同様の記載がされるものであること。

**【長期署名・署名検証】**

- オ 上記の電子署名は、総務省認定のタイムスタンプにより最低 10 年有効性を検証できるものであること。
- カ 電子署名の検証については、A d o b e 社製の無償でダウンロードできる PDF 閲覧ソフトウェアである「A c r o b a t R e a d e r」によって PDF ファイルを閲覧して、「署名パネル」欄を確認することにより行うことができること。

**【セキュリティ・災害対策】**

- キ I S M A P クラウドサービスリストに掲載されていること。なお、応札に当たっては、その証拠書類を提出すること。
- ク 災害等の発生に備え、最低日次 3 0 世代分（1 カ月）のバックアップを行い、過去

に遡ってデータの復旧が可能であること。

- ケ 本契約期間中に、認証方式等の変更があった場合も、徳島県の費用、作業負担なく継続的なサービス提供ができること。
- コ 情報（バックアップデータを含む。）が取り扱われる場所については日本の法令の範囲内で運用できるデータセンター等を指定し、日本国内の裁判所を合意管轄裁判所とすること。
- サ サービスの利用に係るアクセスログ等の証跡を1年以上保存し、徳島県からの要求があった場合には提供すること。
- シ インターネット回線とクラウド基盤との接続点の通信を監視すること。
- ス サービスの中断や終了時に際し、円滑に業務を移行するための対策として、サービス利用中断時の復旧要件並びにサービス終了又は変更の際の事前告知の方法・期限及びデータ移行方法についての手順が整備されていること。
- セ サービス上の脆弱性対策の実施内容について報告すること。
- ソ サービス上の情報に係る復旧時点目標（RPO）等の指標を提示すること。
- タ サービス上で取り扱う情報について、暗号化されていること。
- チ サービス上で取り扱う情報について、利用者が自らの意思により確実に削除し、廃棄できること。
- ツ 徳島県が求める情報開示請求に対する開示項目や範囲については、事前に協議の上、提供される内容の項目や範囲を定めること。
- テ 情報セキュリティ対策の実施内容及び管理体制について報告すること。
- ト 資本関係・役員等の情報、サービス提供に従事する者の所属・専門性（情報セキュリティに係る資格・研修実績等）・実績及び国籍に関する情報について報告すること。
- ナ サービス提供者において発生した情報セキュリティインシデントによる被害を最小限に食い止めるための対処方法（対処手順、責任分界、対処体制等）が定められていること。
- ニ 処分通知等の相手方に対して、処分通知等のダウンロード用のURLを電子メールで通知するとともに、ダウンロードするためのパスワードを電話番号を利用したSMS（Short Message Service）で通知する機能を有すること。なお、広く一般の県民等に対する処分通知を扱う性質上、利用者に対し「専用の認証アプリ（TOTP等のワンタイムパスワード）のインストールや事前の初期設定」といった負担を強いることなく、本人確認を行える仕組みである必要があるため、認証アプリ等による代替はできないこと。
- ヌ 地方公共団体に1件以上の提供実績があるサービスであること。応札に当たっては、当該実績を確認できる資料を提出すること。なお、当該実績を確認できる資料は、業務完了承認書など、業務の履行が確認できる書類とし、業務完了承認書等が

交付されていない場合は、締結済みの契約書の写しを提出すること。

(4) サービス保守について

正常に動作しない場合や、利用方法に関する問い合わせ等に、電話、メール、チャット等により、迅速かつ高品質な対応ができるようヘルプデスクを設けること。また、不測の事態によりクラウドが使用できない等、徳島県の業務に支障をきたす事態が発生した際は、速やかに徳島県に連絡し、今後の対応をその都度協議することとする。

また、本県職員がクラウド等の使用に必要な技術・知識を習得するための問合せ対応等については、本サービス利用に係る契約に含めるものとする。