

案

委託仕様書

沖縄県（以下「発注者」という。）及び受注者は、この仕様書に従い、契約を履行するものとする。

1 委託件名

文書管理システム運用管理支援等業務委託

2 業務委託の概要

受注者は、文書管理システムの運用において、システムの安定稼働、障害発生の防止、万一の障害発生時の迅速な復旧及び発注者の運用負担の最小化を目的として、下記の業務に従事するものとする。

- (1) サーバー運用支援
- (2) システム運用支援
- (3) ヘルプデスク
- (4) ソフトウェア等保守
- (5) 年度更新（切替）にかかる運用保守業務

3 履行期間

令和7年4月1日から令和8年3月31日まで

4 履行場所

本県が指定する場所

5 実施計画書の提出について

受注者は、作業スケジュール等の詳細を記した業務実施計画書を、契約締結の日から起算して3営業日以内に提出すること。

作業着手後は、スケジュール進捗、作業遂行上の問題点管理等について、発注者と密接な連絡調整を図ること。

6 作業内容及び作業日等

(1) 作業内容

項番	業務名	作業項目	備考
1	サーバー 運用支援	<input type="checkbox"/> サーバーの運用・動作状況管理 ・動作状況管理：ログ監視 ・ソフト管理：セキュリティソフトのパッチ管	性能管理：1回/月（月初 明け午前中実施） ログ監視は、両者協議の

案

		<p>理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ソフトウェア監視：データベース監視、・起動日次ジョブの結果確認 ・運用管理：日次・月次・年次・随時処理等の運用環境の維持 ・データバックアップ対応 	<p>上、必要に応じてログ調査を行う。</p>
		<p><input type="checkbox"/>障害対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・障害切り分け，復旧作業，動作確認 	<p>障害発生時</p>
		<ul style="list-style-type: none"> ・緊急改修：緊急に対応が必要な不具合に関するプログラム改修 	
2	システム 運用支援	<p><input type="checkbox"/>組織改正や人事異動に伴う設定変更作業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年度当初の機構整備・人事異動対応（3月，4月） ・年次処理に伴うマスタメンテ作業 ・利用者登録作業（随時） 	<p>組織・人事の異動情報入力は，発注者の指示に従って行う。</p>
		<p><input type="checkbox"/>文書管理システムの稼働に伴う設定変更作業</p> <p>《運用開始予定時期》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和7年4月：新文書管理システムの本番運用 	
		<p><input type="checkbox"/>運用管理全般</p> <ul style="list-style-type: none"> ・運用管理全般の定期的な見直し ・運用管理手順書の更新 ・システム連絡票（定例会報告書など）対応 ・問い合わせ対応 ・作業報告，障害報告 ・マスターデータ更新作業 ・システム設定変更 ・ドキュメント管理 ・マニュアル，業務フローの更新 ・文書の引継ぎ及び廃棄に係る業務支援 ・本県職員への法制度及びファイリング手法の研修等の支援 	
		<p><input type="checkbox"/>文書管理監査支援</p> <ul style="list-style-type: none"> ・文書管理点検の分析等に係る支援 	<p>内部監査：年1回、各拠点（10カ所程度）の文書管理使用状況確認・監査</p>

案

			対応支援 外部監査：文書管理システム監査対応支援
		<input type="checkbox"/> 情報公開に関する作業支援 ・ 公開文書の作成及び公開に係る支援 ・ 公開文書のデータ抽出及び更新等作業	
		<input type="checkbox"/> 電子決裁運用に関する作業 ・ 電子決裁の運用開始に向けた支援作業 ・ 電子決裁利用状況の分析及び必要な対応についての支援作業	
		<input type="checkbox"/> 臨時的作業 ・ 庁舎停電等に伴う支援 ・ 時間外立会い ・ 監査対応支援	本県と保守・運用事業者にて調整する。
		<input type="checkbox"/> 連絡会議 ・ 定期連絡会議	1回/月 本業務委託の作業実施報告と各種協議を目的とした連絡会議を開催する。
3	ヘルプデスク (原則2名体制)	<input type="checkbox"/> 問合せ対応 ・ 操作方法問い合わせ対応, 不具合問い合わせ窓口 <input type="checkbox"/> 総務私学課担当業務支援 ・ 引継廃棄処理の帳票出力等の運用支援 ・ 公文書館向け資料作成支援 ・ 文書管理に対するアンケート対応支援 <input type="checkbox"/> とりまとめ報告 ・ 対応状況報告 ・ 問合せ状況のとりまとめ報告	問い合わせの受付は、電話、メール、庁内チャットにて行う。
4	ソフトウェア保守	<input type="checkbox"/> 文書管理システムの構築時に導入したソフトウェア（本県が提供したソフトウェアを除く）の保守業務 ・ 障害調査 ・ 障害改修 ・ ソフトウェア定期リリース ※本県システム環境への適用が可能な場合のみ	随時

案

5	年度更新 (切替) にかかる 運用保守 業務	□年度切り替えにかかる設定等作業 ・マスタ設定	1回/年
---	------------------------------------	----------------------------	------

(2) 作業日、時間等

① サーバー運用支援・システム運用支援

ア. 作業日

原則として毎週月曜日から金曜日までとする。(祝日・その他閉庁日を除く。)

イ. 上記以外の作業日

発注者の担当者と随時打ち合わせの上、決定する。

ウ. 作業時間

原則としてシステム運用時間に応じた時間帯に業務を行う。年次処理等のために、運用時間外での立会い作業等が必要となる場合は、個別に依頼する。

② ヘルプデスク

ア. 作業日

毎週月曜日から金曜日までとする。(土日祝日・その他閉庁日はメールでの受付とする)

イ. 作業時間

原則として8時30分から17時15分まで(12時から13時までの1時間を除く。)とする。

ウ. 作業人数

原則として2名体制とする。運用初年度は常駐2名の体制とし、稼働当初や定期人事異動時期(3~4月の2ヶ月間で1.0人月程度増員)、公文書館への文書引継ぎ及び廃棄作業時期(8~9月の2ヶ月間で2.0人月程度増員)等、2名体制での対応が困難と想定される場合は、増員等の必要な対応をとること。

③ ソフトウェア保守

ア. 作業日

毎週月曜日から金曜日までとする。(祝日・その他閉庁日を除く)

イ. 作業時間

原則として8時30分から17時15分まで

ウ. サポート体制

沖縄地区にサポート拠点を有し、迅速なサポート体制をとること。

(3) 障害発生時の対応

案

受注者は、システムの稼働状況についてメール通報サービス等により常時監視を行い、障害が発生した場合は、上記作業日、時間等の定めに関わらず、直ちに復旧のための措置を講じ、システムの正常な運用に与える影響が最小限となるよう努めるものとする。

(4) ソフトウェア保守

保守とはこの文書管理システムの構築時に導入したソフトウェア（本県が提供したソフトウェアを除く）に限って行われるものであり、ソフトウェアの使用において不具合が生じた場合に、導入時と同じく完全に使用できる状態とするために必要な作業を行うとともに、ソフトウェアの新しいバージョンがリリース場合において本県システムへの適用が必要な場合は、適用作業を実施すること。

障害発生時は、原則として本県担当者、又はシステム運用担当者からの障害の連絡を受けてから原則4時間以内の復旧とすること。障害の事象によっては、本県職員と対応を協議すること。

また、障害時に本県からの電話等による問い合わせや調査依頼に対応し、電話での解決が困難な場合やハードウェア及びソフトウェアの切り分けが難しい場合は要員訪問とすること。

(6) 年度更新（切替）にかかる運用保守業務

県の求めに応じて決裁添付資料の移動など年度更新（切替）のために必要となる運用作業を行うこと。

7 成果物

受注者は、履行期間終了日までに、発注者に以下の成果物を引き渡すこと。

項番	成果物	引き渡し方法
1	サーバー運用支援 ・作業報告書 ・障害報告書 システム運用支援 ・運用管理手順書（更新版） ・運用保守実施計画書 ・作業報告書 ・定期連絡会議議事録 ・文書管理点検分析資料 ・その他関係書類 ヘルプデスク ・ヘルプデスク報告書	紙及び電子データそれぞれを1部

案

8 委託資料等の貸与及び取扱

- (1) 発注者は、受注者に対して次の資料を貸与する。
 - ア. 文書管理システムに関する図書類
 - イ. その他、発注者が必要と認めたもの
- (2) 受注者は、発注者から貸与された委託資料について、紛失・破損することのないよう保管・管理を厳重にしなければならない。また、委託業務完了後は、すみやかに発注者に返還するものとする。

9 受注者の要員

- (1) 受注者の要員は、概ね3年以上のSE若しくはヘルプデスク経験を有する者で、文書管理システムに精通した者を1名以上充てること。また、補助要員については、概ね半年以上のSE若しくはヘルプデスク経験を有する者とする。
- (2) 組織改正や人事異動に伴う設定変更作業にて、ヘルプデスク要員とは別に支援を行うこと。短期間で作業を行うため文書管理システム操作経験者を充てること。
- (3) 総務私学課担当業務支援にて、ヘルプデスク要員とは別に支援を行うこと。文書管理システム操作経験者かつ引継ぎ及び廃棄処理の操作説明ができる要員を充てること。
- (4) 受注者は、受注者の要員が発注者の庁舎内で作業を行う場合は受注者の要員であることを明らかにするため、要員に名札を付けさせなければならない。

10 施設等の使用

- (1) 受注者は、受注者の要員が発注者の庁舎内で作業を行う場合は、発注者が提供する作業スペース、机、電話、回線等は無償で使用できるものとする。その他この委託業務の履行に必要な発注者の電子計算機等の機器及び作業所、帳票、資料等について発注者の承認を得た上でこれらは無償で使用できるものとする。
- (2) 受注者は、発注者から使用を承認された発注者の作業所及び電子計算機を委託業務の目的外に使用してはならない。
- (3) 受注者は、発注者の庁舎内における作業所において、発注者の作業時間を超えて業務の遂行を行う必要が生じた場合は事前に発注者の承認を受けなければならない。
- (4) 受注者は、発注者の庁舎内における作業所に、庁舎維持管理及び室内美化等を損なうビラその他これに類するものを貼り又は設置してはならない。
- (5) 受注者は、委託業務の履行のため、資料・機器等を発注者の作業所に持ち込む必要がある場合は、事前に発注者の承認を受けなければならない。

11 履行場所

受注者は、発注者が特に必要と認める場合を除き履行場所を変更することができない。

案

12 その他

この仕様書に明記のない事項又はこの業務に関して疑義が生じた場合は、必ず総務私学課と協議し、その指示に従うこと。

以上