

一戸町
電子決裁・文書管理システム運用保守業務
仕様書

令和8年3月
一戸町政策企画部政策企画課

【目次】

1	概要	1
	(1) 目的	1
	(2) 履行期間及び業務内訳	1
	(3) 支払方法	1
2	システム概要	1
3	保守要件	1
	(1) 基本的事項	1
	(2) 連絡体制及び対応フロー	2
	(3) 問合せ対応	2
	(4) 問合せに対する回答対応	2
	(5) 障害等対応	3
	(6) システム環境設定	3
	(7) ドキュメント作成	4
	(8) 計画停止（システムメンテナンス）	4
	(9) サービス稼働率	4
	(10) 稼働率未達時の措置	4
	(11) 性能基準	4
	(12) 性能劣化時の対応	4
	(13) 運用支援	4
	(14) 提出書類等	5
4	その他要件	6
	(1) 資料等の貸与、返還	6
	(2) 目的外使用の禁止等	6
	(3) 著作権等	6
	(4) 情報セキュリティの確保	7
	(5) 保守対象外	7
	(6) 実績	7
	(7) その他	7

1 概要

(1) 目的

発注者にて令和8年4月1日より本稼働する「電子決裁・文書管理システム」(以下「システム」という。)について、システムの利用、円滑な運用を維持するための保守及び運用支援サービスの提供を受けるものである。

(2) 履行期間及び業務内訳

①履行期間

令和8年4月1日から令和13年3月31日まで

②業務内訳

- ・システムの提供
- ・運用保守業務

(3) 支払方法

支払はシステム利用料と保守料をそれぞれ、毎月払又は年度払にて支払うこととする。

2 システム概要

下記のシステムを LGWAN 環境下で利用可能とすること。

システム名称：電子決裁・文書管理システム「ActiveCity」

ライセンス数：200 式

3 保守要件

(1) 基本的事項

①受注者の役割

- (ア) 本システムに係る全ての構成要素についての連絡窓口となり、問合せや障害対応に対する円滑なサポート体制を整備すること。発注者からの問い合わせ及び障害連絡を受付けること。
- (イ) 保守対応は、受注者（開発メーカー、協力事業者を含む）による即時対応を原則とし、保守契約対象の一切の費用（部品代、技術料、出張料等）は受注者が負担すること。
- (ウ) 問合せ対応や障害対応を主体的に行い、受注者で対応可能な範囲については自ら復旧作業や設定変更等を実施すること。また、開発メーカーへのエスカレーションを適切に行い、発注者への進捗報告および結果報告を行うこと。
- (エ) 本システムの障害が発生したときには、一時切り分けを速やかに実施し、関係各所へのエスカレーション対応を実施すること。また、製品の開発メーカー等と協力して問題解決に当たり、発注者への進捗報告及び結果報告を行うこと。
- (オ) 機器に障害が発生した場合において、その復旧が困難な場合は、速やかに代替サービスの提供による対応を図るか、受注者の負担にて常時正常な稼働を保証すること。
- (カ) 月次報告書や障害復旧作業報告書等の各種ドキュメントを作成の上、発注者

へ提出し了解を得ること。

- (キ) 受注者側担当者に変更があった際は、社内で十分に業務内容を引き継ぎ、発注者の運用に支障のないようにすること。
- (ク) 保守の実施により、「一戸町電子決裁・文書管理システム設計構築業務仕様書」に定める提出書類一覧に修正の必要が生じた場合は、これを随時更新し、発注者に提出すること。また本書3項(13)に記載する運用支援を実施すること。
- (ケ) 受注者は本書3項(1)②の役割に記載されている事項を開発メーカーが対応していることを確認し、進捗状況等を把握し、適宜、発注者へ報告すること。

②開発メーカーの役割

- (ア) 本システムの開発・改修、大規模設定変更、受注者で対応できないハード・ソフトウェア保守の実施、障害の原因調査および復旧作業を担当すること。
- (イ) バージョンアップやパッチ適用、基盤運用、セキュリティ対策等、本システムの安定稼働に必要な技術的業務を実施すること。
- (ウ) ソフトウェア及びシステム上の保有データについて障害が発生した場合は、障害の復旧作業を行うこと。
- (エ) ソフトウェア又はシステム上の保有データの修正が必要な場合は、試験を実施し、修正作業を行うこと。
- (オ) 機器に障害が発生した場合において、その復旧が困難な場合は、速やかに代替機器等の提供による対応を図るか、当該機器又はそれを構成する部品等の調達・交換・修理等を迅速に行う等、開発メーカーの負担にて常時正常な稼働を保証すること。なお、ハードディスクの交換等により、ソフトウェアの再インストールやシステムの環境設定、動作確認等が必要な場合、正常稼働するまでの作業を（ディスクイメージからの復元等により）迅速に対応すること。

(2) 連絡体制及び対応フロー

- ①受注者は、発注者からの問合せ及び障害連絡を受付ける窓口を開設し、内容を記録・管理し、適宜、状況を発注者へ報告すること。
- ②開発メーカーへの連絡・エスカレーション手順を整備すること。
- ③発注者への報告手順についても明確にすること。
- ④別途、保守運用計画書（連絡体制図、対応フロー図、開発メーカーへのエスカレーション方法、発注者への報告方法を含む）を作成し、発注者の了承を得ること。

(3) 問合せ対応

- ①システムに係る問合せ対応時間は下表の通りとする。

	項目	提供時間
1	電話での問合せ	平日午前9時から午後5時まで
2	メールでの問合せ	24 時間 365 日（問合せ受付時間）

		※問合せへの回答、連絡は受注者の営業時間内を原則とする。
--	--	------------------------------

- ②上記以外の時間帯にあった問合せに対しても、発注者と受注者の両者が重要度・緊急度が高いと判断した場合には、発注者と受注者の協議の上で対応すること。

(4) 問合せに対する回答対応

- ①発注者からシステム操作方法等の技術的な問合せがあった場合には、操作マニュアルの記載ページ、操作方法や設定方法等、発注者側のシステム利用者が理解できるように説明すること。
- ②受注者は問い合わせに対し、受付後1営業日以内に初回回答を行うよう努めること。なお、システムの稼働が安定するまでの間は、発注者及び受注者双方で協議した日数で初回回答を提供すること。
- ③解決までの期間は、内容および難易度に応じて合理的な範囲とすること。
- ④受注者は回答をQA集の形でまとめ、新規回答部分がどこになるのかわかるように対策を講じ、発注者へ提出すること。また、よくある問合せ等はFAQとしてまとめたものを提出すること。

(5) 障害等対応

- ①受注者が障害の発生を検知した場合は、速やかに発注者へ報告すること。
- ②障害内容を確認し、「一次切り分け」として問題を切り分けること。問題の切り分けに当たって必要があれば、承認を得た上で調査を実施すること。
- ③障害の切り分け後、問題の原因を特定し承認を得た上で、問題解決に向けた対処を実施すること。
- ④受注者で対応可能な障害については、復旧作業を実施すること。
- ⑤受注者で対応できない障害については、再現手順や事象を整理し、開発メーカーへエスカレーションすること。
- ⑥重大な支障を及ぼす障害が発生した場合は、1時間以内に初動対応を開始すること。
- ⑦障害状況によりバックアップデータからのリカバリや復旧操作が可能であること。
- ⑧障害が復旧するまでの作業内容を管理し、復旧したことを確認すること。
- ⑨障害復旧の進捗状況は発注者へ適宜報告すること。
- ⑩受注者は5営業日以内に初回報告及び障害対応記録（原因、影響範囲、対応内容、再発防止策を含む）を作成し、発注者に提出すること。
- ⑪一連の障害対応完了後、5営業日以内に最終的な障害対応報告書を作成の上、発注者へ報告し承認を得ること。
- ⑫自然災害等により早期のサービス復旧が困難な場合は、受注者と協議し方針を決定すること。

(6) システム環境設定

- ①受注者は発注者から依頼により、受注者で対応可能な軽微な環境設定（画面設定、通知設定等）を行うこと。
- ②受注者で対応できない環境設定は、開発メーカーにエスカレーションすること。

③環境設定の変更作業が完了した場合には、修正データを発注者へ提出すること。

(7) ドキュメント作成

受注者は、問合せ記録、障害対応記録、月次レポート（問合せ件数、障害件数、対応状況、電子決裁率を含む）等を作成し、発注者へ提出すること。

(8) 計画停止（システムメンテナンス）

①年間の計画停止スケジュールを発注者に提出すること。

②受注者はシステム保守・アップデート等のために計画停止を行う場合、原則として72時間前までに発注者へ通知すること。

③計画停止は、深夜・早朝等の影響が少ない時間帯に実施すること。

④計画停止を深夜・早朝等の影響が少ない時間帯に実施できない場合、緊急停止（緊急メンテナンス）の場合は、発注者と方針を協議し、了解を得てから作業を実施すること。

(9) サービス稼働率

①受注者は本サービスについて月間稼働率を99.9%以上とするよう努めるものとする。

②稼働率は当該月の総時間から計画停止時間を除いた時間を分母とし、実際の稼働時間を分子として算出すること。

(10) 稼働率未達時の措置

①稼働率が前項の基準を下回った場合、受注者は発注者に対して報告書を提出すること。

②月間のサービス稼働率が99.9%を下回った場合、0.1%低下ごとに当月の利用料金の5%を減額すること。

③前項の報告書には、稼働率が下回った要因と再発防止策を記載すること。

(11) 性能基準

①受注者は、本サービスの主要機能について、通常の利用環境下で適切なレスポンス時間を維持するよう努めること。

②システム応答時間、同時接続数等の性能指標は、開発メーカーのサービス仕様書で定められている範囲内で提供すること。

(12) 性能劣化時の対応

①発注者が性能劣化を報告した場合、受注者は速やかに調査を開始すること。

②受注者は、必要に応じて改善措置を講じ、その結果を発注者に報告すること。

(13) 運用支援

①継続的な正常稼働及び効果的な運用管理を目的とする定例協議会を定期的に開催し、運用方法の改善に対する助言及び障害対応の報告等を行うこと。また、会議後には議事録を作成し、町の承認を得ること。

開催時期	開催方法	納品物
初年度：年3回 (6月、10月、2月※想定)	対面を基本とし、状況によりリモート会議開催 ※1回あたり2時間を想定 ※2月は復習会と合同開催を想定	・議事録
次年度以降：年2回 (9月、2月※を想定)		

- ②受注者は開発メーカーが行う、サービスの機能追加（マイナーバージョンアップ）や機能改善情報を発注者に提供すること。発注者が稼働中システムへの機能追加、機能改善の組み込みを希望した場合は、作業に必要な期間、費用等について発注者へ提示すること。
- ③組織改編・人事異動への対応における必要な支援体制（運用で必要なマスタのデータ追加・修正・削除等）を図ること。また、発注者の対応における以下の支援を行うこと。

対象者	開催時期	開催方法	支援内容
システム管理者	2月を想定 ※2時間程度 ※定例協議会と合同開催を想定	対面を基本とし、状況によりリモート会議開催	・引継/廃棄の実施手順 ・人事異動等の年次処理の実施方法 ・翌年度の文書分類階層の準備方法

- ④その他、本システムの運用管理に関する必要な支援を稼働後も継続的に行うこと。

(14) 提出書類等

本システムの保守に伴い、契約締結後、受注者が作成・提出すべき書類は、以下のとおりとするが、発注者が作成不要と認めた書類については、省略できるものとする。

なお、提出部数は「紙媒体」と「電子媒体（CD-R 又はDVD-R）」を各1部提出すること。また、そのときの電子媒体は、受注者の調達に含むこと。

【提出書類一覧】

	提出書類	作成書類の内容	納入時期
1	保守運用計画書	連絡体制、対応フロー、開発メーカーへのエスカレーション方法、発注者への報告方法	契約締結後 2週間以内
2	問合せ記録 (QA)	発注者からの問合せ、問合せに関する回答 ※版数管理を行い、新規または更新内容かわかるようにすること	発注者と受注者 とで別途協議
3	問合せ記録 (FAQ)	発注者からのよくある問合せ、問合せに関する回答 ※版数管理を行い、新規または更新内容かわかるようにすること	発注者と受注者 とで別途協議
4	障害対応記録	原因、影響範囲、対応内容、再発防止策	障害発生から 5営業日以内

5	障害対応報告書	障害から復旧までの一連の作業報告	障害復旧から 5営業日以内
6	月次レポート	問合せ件数、障害件数、対応状況、電子決裁率等	翌月第1週目以内
7	年間の計画停止スケジュール	年間で予定されているシステムメンテナンススケジュール	開発メーカー発表 後5営業日以内
8	稼働率未達報告書	稼働率が下回った要因と再発防止策	翌月第1週目以内
9	議事録	会議及び打合せに関する議事録及び 関連資料	打合せ後 5営業日以内

※提出書類はいずれについても受注者任意様式とする。

4 その他要件

(1) 資料等の貸与、返還

- ①受注者は、発注者に対して本業務に必要な機器、データ、記録媒体その他本業務に係る資料（以下「資料等」という。）の貸与を要請できるものとし、発注者がその必要性を認めた場合には、当該資料等を受注者に貸与する。
- ②受注者は、発注者から資料等の貸与を受け、本業務が完了するまでの間は、資料等の授受及び搬送時を含め、善良なる管理者の注意義務をもって当該資料等を管理及び保全に努めること。
- ③受注者は、発注者の求めがあったとき又は本業務を完了したとき並びに本業務の履行のために必要がなくなったときは、速やかに当該資料等（複製した場合は複製物を含む。）を返還又は廃棄すること。

(2) 目的外使用の禁止等

- ①受注者は、発注者から貸与及び提供された資料等を、本業務の目的外に使用又は第三者に提供しないこと。
- ②受注者は、発注者から貸与及び提供された資料等を、発注者の許可なく複写又は複製しないこと。

(3) 著作権等

- ①本業務に係る提出書類等（以下「成果品」という。）については、成果品に関する著作権（著作権法第21条から第28条に定める全ての権利を含む）及び所有権を含めて、全て発注者に帰属するものとする。ただし、成果品に含まれる受注者が権利を有していた受注者固有の知識、技術に関する権利等については、受注者に留保されるものとし、受注者がこれらを利用し成果品に類似した製品等を作成することを妨げない。
- ②受注者は、成果品が第三者の著作権その他の権利を侵害していないことを保障し、万が一第三者からの権利侵害に関する訴えが生じた場合には、受注者の責において解決すること。

(4) 情報セキュリティの確保

- ①本業務に関して知り得た情報（周知の情報を除く）は、本件の目的以外に使用又は第三者に開示もしくは漏えいしてはならないものとし、受注者は、そのために必要な措置を適切に講じること。
- ②個人情報保護については、発注者の個人情報保護条例の規定を適用する。
- ③受注者は、本業務を履行するに当たり、本書及び一戸町情報セキュリティポリシー及び国等が発出する情報セキュリティに関するガイドライン等を遵守するとともに、最新の情報セキュリティに関する技術を投入し、最大限、情報セキュリティの確保に努めること。
- ④受注者は、本業務の従事者に対して、情報セキュリティの重要性を認識させ、故意又は過失による情報の漏えい防止等を徹底させるため、あらゆる機会を通じ絶えず教育及び訓練を行うこと。
- ⑤受注者は情報セキュリティ及び個人情報保護について保護措置を講ずる体制を整備しており、ISO/IEC27001 (JIS Q 27001)「情報セキュリティマネジメントシステム (ISMS)」認証が取得済みであることを証明すること。

(5) 保守対象外

本システムが正常に動作しない場合において、その原因が以下に掲げる事項に該当するときは、保守の対象外とする。

- ①発注者の故意又は重大な過失に起因する場合
- ②文書管理システムに起因しないことが明らかであると認められる場合

(6) 実績

- ①発注者が導入した「電子決裁・文書管理システム：ActiveCity」の保守実績があること。
- ②開発メーカーと連絡調整を行うことができること。

(7) その他

本仕様書は、本業務について、基本的な事項を示すものである。このほか本仕様書に記載のない事項については、双方協議の上実施することとする。