

令和6年度 文書管理システムの構築・運用業務委託

仕様書

1 適用範囲

本仕様書は、本業務導入を行うに当たり実施する公募型プロポーザル「令和6年度文書管理システムの構築・運用業務委託」（以下「本業務」という。）に係る基本的な内容を定める。

契約に当たっての仕様書（以下「契約仕様書」という。）は、本仕様書の必須項目に加え、決定した事業者（以下「事業者」という。）の提案のうち総合評価において評価した性能等とする。

2 業務目的

本業務では、導入から15年経過している文書管理システムの不具合やパソコンの互換性の問題の解消し、及びペーパーレスや意思決定の迅速化等、更なる事務の効率化、文書管理の適正化を図るとともに、行政のDX推進、将来の働き方改革や業務効率化を図ることを目的とする。

3 履行期間

構築期間及び運用期間は、次のとおりとする。

- (1) 構築期間 契約締結日の翌日から令和6年11月29日まで
- (2) 運用期間 令和6年12月1日から令和11年11月30日まで

4 前提となる事項

契約仕様書は、本仕様書の必須項目に加え、事業者の提案のうち総合評価において評価した性能等とする。

本調達は、5年契約である。

5 サービスの提供方法

- (1) 職員のパソコンから、総合行政ネットワーク（LGWAN）を経由してサーバにアクセスする文書管理・電子決裁システムであること。
- (2) 障害及び障害を招きうる事象を検知した場合、速やかに報告を行うこと。

6 動作環境

- (1) アカウント数 500アカウント
- (2) 接続環境 LGWAN 接続系
- (3) 回線帯域 100Mbps
- (4) OS Windows10、Windows11
- (5) ブラウザ Microsoft Edge
- (6) PDFビューア：Acrobat Reader DC

7 作業内容・成果物

	作業	概要
1	計画	スケジュール及び体制図を作成し承認を得ること。
2	管理	本システム導入・運用に際し、取り決めるべき事項や作業すべき事項の一覧を、スケジュール管理しやすい工程表形式で提供すること。
3	要件定義	本システムの業務・機能要件及び非機能要件を定義する。
4	データ移行	現行システムからデータ移行を行う。計画及びデータ移行結果報告書を作成する。
5	ソフトウェア導入	パッケージシステムの提供及び導入、要件に基づいた設定等を行う。
6	インフラ設計・構築	契約仕様書において無料オプションや他のシステムとの連携を行う場合は、当該連携の内容も含むこと。
7	運用設計・マニュアル作成	運用設計を実施し、業務運用に即した各種マニュアルを整備する。その際に、運用フロー等、実作業の流れが図解されていること。
8	テスト実施による品質の確保	予定しているサービスの提供を行うため、構築したシステムが問題無く稼動するか確認するための各種テスト（単体・結合・システム等）を実施し、本システムの品質の確認を行う。
9	教育・研修	システム操作者（職員）及びシステム管理者等を対象とする必要な教育・研修を実施する。

(1) 成果物

ア ドキュメント類

以下の成果物を指定された期日までに、宇城市に納品する。

なお、本業務履行期間中に、ドキュメントの更新が必要な場合は随時更新を行う。

電子媒体のファイル形式については、事前に協議し決定する。

【文書管理・電子決裁システムの導入・構築】

	名称	媒体	納品期限	部数
1	計画書 (データ移行を含む。)	電子媒体	本業務の契約締結後、 2週間以内	1部
2	作業工程表	電子媒体	本業務の契約締結 後、2週間以内	1部
3	システムの概要	電子媒体	構築後のテスト開 始日まで	1部

4	総合テスト結果報告書 (テストシナリオ、実施結果等)	電子媒体	構築後のテスト開始日まで	1部
5	操作マニュアル、初期FAQ (システム管理者用、一般ユーザー用等)	電子媒体	操作研修の日まで	1部
6	操作研修用テキスト ※必要に応じて作成。 上記操作マニュアルを使用した研修でも可とする	電子媒体	構築後のテスト開始日まで	1部
7	各種運用文書 ※運用保守に必要な様式、障害発生時の対応計画、対応マニュアル等	電子媒体	サービス利用開始日まで	1部
8	議事録(打合せ等)	電子媒体	打合せ後3営業日以内	1部
9	データ移行結果報告書	電子媒体	データ移行完了後10日以内	1部

【文書管理・電子決裁システムの運用・保守】

	名称	媒体	納品期限	部数
1	運用・保守業務実施計画書	電子媒体	サービス利用開始日まで	1部

- イ ソフトウェア成果物
サービスの稼動確認をもって納品とする。

8 管理方法

(1) 進捗管理

- ア システム構築・導入フェーズの進捗を把握するため、原則として WBS の作成を行い、「計画書」の別添として明示すること。

その後の定例会等においても WBS を基に進捗報告を行うこと。

- イ 計画や作業状況報告と現状とを比較し、計画よりも実作業に遅れが発生している場合には、適切な対応と改善策の立案・実行等を行うこと。また、各作業担当者は作業状況報告を作成し、遅延するリスクがある場合や既に遅延が発生している場合等は、管理者がその内容に対して対応策の指示等適切に対応すること。

- ウ WBS について見直しが必要となった場合には、その理由や対策案、見直しにより発生する影響範囲、見直し後の WBS を示した上承認を得ること。

(2) 課題管理

- ア 課題の内容、発生日、担当者、検討状況、検討結果及び解決日等の必要情報を一元管理できること。

- イ インターフェース機能として、起票、検討、確認及び承認といった一連のワークフ

ローを意識した仕組みを整備すること。

ウ 定期的に課題対応状況を監視し、解決を促す仕組みを確立すること。

エ 課題発生時には、速やかに報告し、対応を検討すること。

オ 課題が発生する可能性がある場合には、未然に防止するための対応を行うこと。

カ 仕様の追加等が発生した場合においても、課題管理の中で同様に管理を実施すること。

(3) 品質管理

ア 品質基準及び品質を保証・改善していくために必要な体制・手順等を定め、目標とする品質を設定した上で各工程を実施すること。

イ 前項を満たす品質管理を円滑に進める方法を「計画書」にて明示し、承認を得ること。

ウ 全ての成果物に対して、目標とする品質が確保できているかを確認するため、事業者内部でのレビュー実施体制を工夫する等の措置を取ること。

エ 品質及び品質管理に是正の必要がある場合、その原因と対応策、是正のための行動計画を明らかにし、承認を得た上で、速やかに実施及び是正後のレビューを行うこと。

オ 成果物の品質に問題があると判断する場合は、是正要求に応じること。なお、是正要求の対象は、本事業で構築するシステムの品質に係る全ての事象とする。

(4) リスク管理

ア 本業務の実施期間全体に渡り、品質、コスト、スケジュールに影響を及ぼすリスクについて、これが顕在化する以前に特定し、委託者と共有し、リスクが顕在化する発生確率・影響度等を基に対応の優先順位を設定し、リスク管理担当者、リスク対応終了の期限等を定め、対応に当たること。

イ 前記を満たすリスク管理を円滑に進める方法を「計画書」にて明示し、承認を得ること。

(5) 研修計画

ア 事業者は、システムの利用者に対して研修を実施する目的として、以下に示す内容を含む研修計画を行うこと。要件は「13 教育研修要件」に基づくこと。

イ 対象者

ウ 実施方法

エ スケジュール（日時、場所、参加人数等）

オ 事業者側の体制

カ 研修環境（研修に使用する機器等）

9 作業環境

構築作業の際には以下のとおりセキュリティに配慮すること。

(1) 自社での作業

設計・構築等の作業に必要な設備（サーバ、クライアント端末、ネットワーク、ソフ

トウェア等) について、本業務の事業者の責任と負担の下で準備するとともに、不正アクセス、情報漏洩、コンピュータウイルス等を防ぐための措置を講じること。

また、事業者が本業務に係る作業を行う環境を自社内等に構築、維持管理するとともに、外部からの立入りを防ぐ措置を講じること。事業者は、本業務上知り得た情報、提供を受けた情報又は受注者自らが作成した情報を当該環境から持ち出す場合は承認を得ること。

(2) 庁舎等での作業

庁舎等に端末機や電子媒体等（以下、「端末機等」という。）を持ち込む際は、不正アクセス、情報漏洩、コンピュータウイルス等を防ぐための措置を講じるとともに、承認を得ること。

なお、端末機等を所管するネットワークに接続する場合や宇城市が保有する電子データを端末機等へ保存する場合は、作業の目的等を明確にした上で承認を得て作業を実施すること。

1.0 文書管理業務の効率化・適正化

システムの導入・構築における文書管理業務の効率化・適正化のための支援について提案があれば行うこと。なお、本項目に関する提案はオプションとする。

例：①文書規程等の規程類の見直し支援、②その他効果がある事例の提供 等

1.1 情報システム稼働環境に関する要件

(1) 別表「機能要件一覧表」の機能要件を満たすこと。ただし、機能要件の代替案がある場合は、提案をするものとする。

※カスタマイズを要する機能は、初期構築費に含み提案するものとする。

(2) データセンター要件

ア データセンターの安全性の確認基準は、ティア 3 以上の仕様を満たすこと。

イ データセンターは、日本国内に設置されていること。

ウ その他、データセンター要件(セキュリティ対策他)について提案書に記載すること。

(3) ネットワーク要件

LGWAN 回線で接続することを基本とする。

なお、LGWAN 回線帯域は、前記のとおりであるが、LGWAN 回線帯域は本システムのみならず、他業務でも利用しており、接続に当たり庁内ネットワーク機器等に設定変更が生じる場合は、庁内ネットワーク管理事業者に対し、情報提供・疎通確認等の協力をすること。

対象	保証値
システムの稼働率（※メンテナンス時を除く）	99.5%以上
障害発生時の復旧までに要する時間	発生から 24 時間以内
レスポンス時間（画面）	通常時要件：3 秒

- (4) 既存システムから次期システムへのデータ移行を円滑に行うため、総務省が定める中間標準レイアウトに対応したデータの出力ができること。

1.2 障害発生時の対応

- (1) 障害発生時の対応マニュアルの策定

過去の障害発生事例を踏まえ、いくつかの障害に類型化して障害発生時の対応マニュアルを用意し、障害発生時に活用できるようにすること。

- (2) 障害発生時の連絡体制の構築

障害申告があった場合は、これを24時間365日遅滞なく受け付け、速やかに対処すること。また対処後は、回復報告を行うこと。

運用開始・年度当初に当たっては、障害申告を受け付ける緊急連絡先を周知し、連絡体制を構築すること。

- (3) 原因究明、障害除去及び結果報告

事業者は、宇城市から障害発生通知を受けたとき若しくは事業者が障害を検知したときは、対応マニュアルに従い、直ちに障害内容（発生事象）、影響範囲、回復見込等を報告の上、原因を究明し速やかに障害除去に努めること。

障害除去後、障害発生から除去に至るまでの経緯及び再発防止策を報告すること。

1.3 教育研修要件

- (1) 研修計画

事業者は、システムの利用者に対して実施する研修について、研修計画を計画書へ記載すること。

- (2) 対象者

システム稼働前に以下それぞれに関するシステム操作研修を実施すること。

内容、研修時間等について提案書に記載すること。

ア システム管理者に対する運用・保守に関する研修・・・1回

イ 主に決裁の承認を行う管理職向け研修・・・2回

ウ 主に起案作成を行う各課職員向け研修・・・2回

また、上記以上の回数を開催する場合、集合研修以外で有用な研修方法（動画ファイル配信等）、次年度以降の研修内容等があれば提案すること。

※導入年は、対面式により実施するものとし、次年度以降の研修については、動画ファイル配信でも可能とする。

- (3) 研修会場及び研修環境

研修の会場及び環境（クライアントパソコン、ネットワーク環境、プロジェクタ、スクリーン等）は宇城市が用意する。

- (4) マニュアル

事業者は、操作研修の日までにシステム運用マニュアル、操作マニュアル及び初期F

AQを作成すること。

1.4 運用・保守方法

事業者は、本システムの運用・保守業務を実施するための管理手法を「運用・保守業務実施計画書」として提示すること。

本システムの運用・保守業務は、運用を開始した後、利用期間にわたり、契約仕様書の内容を満たすことを求める。

なお、「運用・保守業務実施計画書」には、次の(1)から(3)の内容を含むこと。

(1) スケジュール

年間運用スケジュール及び月間運用スケジュールの事前計画を記載する。なお、このスケジュールは打ち合わせの後に確定・実施するものである。事業者作業だけでなく、宇城市で必要な作業等についても示すこと。

(2) 役割と責任

具体的な担当者と役割、事業者側における役職等を具体的に記載する。

(3) 作業内容と役割分担

運用内容の詳細、宇城市及び事業者と役割分担を具体的に記載する。

1.5 運用サポート等

導入に伴い発生する作業をサポートし、運用開始に配慮し円滑に導入を行うこと。

システム障害発生時や職員では対応できない作業について、依頼を受けて実施すること。

運用サポート要件については事業者におけるシステムの導入実績から想定する運用サポートの作業範囲、実施体制（現地対応を行う場合の即応体制を含む）を提案書に記載すること。年度更新及び現行の文書管理システムからのデータ移行のサポートを含むものとする。

1.6 テスト環境

システム稼働後の改修等や動作の確認等に備え、本番環境と同様に検証等の作業を行うことができるテスト環境を構築すること。テスト環境では、システムの利用課が研修やテスト利用を行うことができること。

1.7 問合せ対応

システム利用に関する問合せに対応するヘルプデスクを設置すること。

1.8 準拠する関係法令

本業務は、特記仕様書のほか、次の法令等に準拠して実施することとする。

- (1) 宇城市契約事務取扱規則
- (2) 宇城市個人情報保護法施行条例
- (3) 宇城市個人情報保護法施行条例施行規則
- (4) その他関係法令及び諸規則

1.9 守秘義務等

受託者は、本業務により知り得た内容及び結果を第三者に漏らしてはならない。なお、本業務は、秘匿性の高い情報を含む貸与資料を取り扱うため、原則、受託者は業務遂行に必要な

な以下の資格を有するものとし、各基準規程に基づく管理を行うものとし、業務着手前に資格証の写しを委託者に提出しなければならない。

(1) 情報セキュリティ

ア JIS Q 27001 (ISO27001、ISMS：情報セキュリティマネジメントシステム)

イ JIS Q 15001 (プライバシーマーク：個人情報セキュリティ)

(2) 品質の確保

ア JIS Q 9001 (ISO9001：品質マネジメントシステム)

2.0 配置技術者

本業務の実施に際して、本業務の意図及び目的を十分に理解し、技術面の管理を行うために必要なシステムの専門知識と十分な業務経験を有した技術者を定めることとする。

2.1 賠償責任

受託者の責に帰すべき事由により、本市又は第三者に損害を与えた場合には、受託者がその損害を賠償することとする。

2.2 契約不適合責任

委託者は、引き渡された成果物が種類又は品質に関して契約の内容に適合しないものであるときは、受託者に対し、成果物の修補又は代替物の引渡しによる履行の追完を請求することができる。

2.3 再委託

受託者は、本業務を第三者に委託し、又は請け負わせることはできない。ただし、あらかじめ委託者の承認を受けた場合には、業務の一部を委託することができる。

2.4 疑義

本仕様書に定めなき事項又は疑義が生じた場合は、委託者と受託者にて協議の上で、決定することとする。