

【債】文書管理システム導入及び運用保守業務委託仕様書

【目次】

1 業務の概要

(1) 目的	2
(2) 業務期間	2
(3) 基本方針	2
(4) 業務範囲	3
(5) スケジュール概要	4
(6) 提出書類等	4

2 システム要件

(1) 基本情報	5
(2) システム方式	5
(3) 環境要件	5
(4) ネットワーク要件	6
(5) 想定業務量・データ容量	6
(6) 信頼性要件	6
(7) セキュリティ要件	7
(8) 機能要件	7
(9) システム構築及び調整	7

3 導入・稼働準備

(1) 工程管理	8
(2) 教育研修	8
(3) 総合的な支援及び助言	9

4 運用保守

(1) 基本的事項	9
(2) ソフトウェア保守	10
(3) 障害等対応	10
(4) 運用支援	11

5 その他

(1) 資料等の貸与	11
(2) 権利の帰属	11
(3) 情報セキュリティの確保	12
(4) 是正処置等	12
(5) データの移行	12
(6) その他	12

1 業務の概要

(1) 目的

現在、白井市（以下「市」という。）の事務処理については、電子データを含む「文書」によることを原則とし、その決裁の大部分は紙媒体による文書で行われているところである。

また、紙文書の管理については、収納効率・検索性の向上、執務環境の改善などを目的としてファイリングシステムを導入し、適切な公文書管理に取り組んでいるところである。

新型コロナウイルスの流行を契機に、社会全体のDXや市民サービスのデジタル化が求められる中で、行政業務の基礎である決裁や文書管理をデジタル化することにより、意思決定プロセスの効率性・迅速性の向上、文書管理の効率性・確実性の向上、働きやすい職場環境の構築等を目的として、文書管理（電子決裁）システムを導入するものである。

(2) 業務期間

令和7年4月1日から令和12年6月30日まで

（準備期間）契約締結の翌日から令和7年3月31日まで

ア 導入業務 令和7年4月1日から令和7年6月30日まで

イ 運用保守業務 令和7年7月1日から令和12年6月30日まで
（60箇月）

(3) 基本方針

文書管理システムは、次の基本方針により導入する。

① 導入形態

導入形態についてはクラウド方式とし、本仕様書に記載する安全性、信頼性、可用性、拡張性、システム障害時における業務への影響等を考慮した対策が講じられていること。

② システム構築

システムの構築に当たっては、安全な構築と安定した運用を実現し、今後のバージョンアップ等に柔軟に対応できるよう、カスタマイズは極力行わず、パッケージの標準機能を利用した運用を基本とする。

なお、別紙1「文書管理システム機能要件書」に記載されている項目のうち必須項目は、パッケージソフトにその機能を有しない場合は、カスタマイズ又は代替運用の提案により実現すること。

③ システムの運用方針

システムの導入後は、事務処理を原則電子決裁によるものとするため、電子決裁が紙決裁よりも便利であることを職員が実感できる操作性・効率性が求められる。また、従来の事務処理方法に縛られることなく、業務そのものを電子決裁の導入を機に見直すことも検討する。

一方、起案に係る文書に電子化することが困難なものが含まれる場合が想定されるため、従前どおりの紙文書による押印決裁、起案文書の電子決裁と紙資料の回付を併用した決裁に対応できることが必須となる。

また、電子文書、紙文書の別にかかわらず、文書のライフサイクルに応じた公文書の管理（収受、作成、保存、廃棄など）について、システムを活用し、より適切に行っていく。

④ 操作性

パソコン操作に不慣れな職員においても、簡単な操作で目的の機能に到達して効率的に使用できる、ユーザビリティの高いシステムであること。

⑤ 機能性

文書の収受・起案、電子決裁、文書分類の管理、保存文書の時限管理、各種帳票の印刷機能など、意思決定プロセスの効率性・迅速性の向上、文書管理の効率性・確実性の向上を可能とする機能性の高いシステムであること。

⑥ 拡張性

将来的な機能の追加、拡張に柔軟に対応できるシステムであること。

⑦ メンテナンス性

人事異動等に伴う職員情報のメンテナンスにおいてデータの一括取り込みが可能であるなど、システム管理者の負担を軽減できるシステムであること。

⑧ 他自治体への導入実績

他の自治体において導入実績があり、参考にできる運用事例の蓄積があるシステムであること。

(4) 業務範囲

本システムの調達では、LGWAN-ASP 方式での調達を想定しており、求める機能を実装するサービスの設計・構築、データセットアップ、運用保守及びその他導入に係る支援等を範囲とする。

① システム環境

LGWAN-ASP 方式

② システム環境構築

本システムの構築、稼働のために必要なハードウェア、ソフトウェア、ライセンス等を調達し、市が要求するシステム環境を構築すること。

なお、機能要件を満たすために必要とされる機能の変更やカスタマイズについては、あらかじめ市と協議すること。

③ システム初期設定

本システム稼働に必要となる各種コード入力やパラメータ設定、所属、職員情報等のマスタデータ登録については、全て受注者が実施すること。

④ クライアントの環境設定

本システムの導入にあたり、クライアント端末への Web ブラウザ以外の特別なソフトウェアを必要としないことを原則とし、クライアント端末へのインストールや設定変更等が必要な場合は、あらかじめ市と協議すること。

また、他のシステムの動作・連携への悪影響を及ぼさないこと、情報セキュリティへの十分な配慮等を前提とし、設定変更作業も全て受注者が実施すること。ただし、ショートカットアイコンの配布については、市が実施する。

⑤ 導入・稼働準備

本システムを導入・稼働するにあたり、工程管理、教育研修、市への助言等を実施すること。詳細については、「3 導入・稼働準備」を参照すること。

⑥ その他

システム導入に伴うネットワーク機器の設定変更に係る費用は、本業務には含まないことを原則とする。

また、本システムの引渡しは、システムを構成する環境設定を完了し、本番稼働できる状態とする。

(5) スケジュール概要

契約締結後～令和7年3月（準備期間） 構築内容、運用方針の決定等
令和7年4月1日～6月30日 システム構築及び導入、操作研修、仮稼働
令和7年7月1日～ 本稼働

(6) 提出書類等

本システムの調達に伴い、契約締結後、受注者が作成・提出すべき書類は、次の表のとおりとするが、市が作成を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。

	提出書類	作成書類の内容	納入時期
1	導入計画書	業務概要、業務工程、業務体制組織図、責任者・担当者一覧表を含む	契約後2週間以内
2	システム設計書	システム全体の概要・システム構成図・運用設計	システム設計完了時
3	環境設定シート	各種コード、パラメータ設定、所属、職員データ等のマスターデータ一覧	仮稼働前

4	教育研修会用資料	職員及び管理者向け教育研修用資料	操作研修開始前
5	各種マニュアル	システム運用マニュアル システム操作マニュアル（管理者用・職員用）	操作研修開始前
6	保守サポート体制	運用開始後の平常時及び緊急時の連絡先一覧	システム本稼働前
7	運用・保守関連資料	定例の報告書、障害報告書、作業計画書、作業結果報告書	
8	議事録	会議及び打合せに関する議事録及び関連資料	実施後速やかに

2 システム要件

(1) 基本情報（R6.5.1 現在）

① 自治体規模

- ・住民基本台帳人口 62,404人
- ・職員数 447人（保育所、給食センター等の出先機関を含む。）
- ・組織数 課相当31 係相当75 ※別紙2 参照

② クライアント端末

- ・OS Windows10 以上 ※Enterprise LTSC にも対応すること
- ・CPU IntelCore i3-8145U 以上
- ・メモリ容量 4GB
- ・Web ブラウザ Microsoft Edge、Google Chrome
- ・文書作成編集 Microsoft office 2016 以上（Excel / Word / PowerPoint）

(2) システム方式

Web アプリケーション方式

(3) 環境要件

- ① 操作処理及び更新時間において、レスポンスが一定の速度であること。
なお、利用職員の同時接続数や利用帯域、同規模自治体の導入事例等を考慮すること。
- ② データセンターについては、次に掲げる条件を全て満たし、セキュリティ対策及び安全性等が十分に確保されていること。
ア 所在地は日本国内であることとし、特定非営利活動法人日本データセンター協会が定める「ティア4」相当のファシリティ基準に準拠したものであること。
イ 震度6強の地震が発生しても倒壊しない耐震・免震構造を有し、被災後も利用継続が可能であること。

ウ 洪水浸水及び津波ハザードマップの水害被害が想定されていない区域に設置していること。

エ 耐火対策、落雷対策及び水害防止の措置が施されていること。

オ 無停電電源装置が整備されていること。

カ 障害発生時にも当初報告から復旧に至るまでの連絡体制が構築できること。

キ 施設への立入りは許可された者のみとし、入退室の記録は 24 時間 365 日記録されるとともに、2 年以上保存されること。

ク 施設内に監視カメラが設置され、施設内全体を 24 時間 365 日監視できるとともに、映像記録は 1 か月以上保存されること。

(4) ネットワーク要件

① LGWAN と接続する既存ネットワーク及び庁内 LAN を標準的に活用できること。

② ネットワーク層通信プロトコルは、原則 TCP/IP とすること。

③ システム構築に当たり、既存ネットワークとの接続に際して、原則的に既存ネットワークに影響を与えないようにするため、市及び既存ネットワーク保守業者と連携し、十分な確認の上で作業を行うこと。また、既存ネットワークに変更が発生する場合は、既存ネットワーク保守業者と調整の上、対応を実施すること。

④ サーバに対する IP アドレス等のネットワーク情報及び管理者アカウント等は、市からの指示に基づき設定すること。

(5) 想定業務量・データ容量

本システムの稼働に想定される業務量は、以下のとおりとする。受注者は、以下に示す想定業務量及び同規模自治体における導入実績等を参考に、5 年間の運用期間における今後の利用者や文書量の増加等を想定した上で、必要な十分なデータ容量を確保すること。

① 利用者（予定）

導入端末台数：400 台

個人アカウント：450 アカウント

最大同時接続するアカウント：アカウントの 5 割～7 割程度を想定

② 公文書

年間発生フォルダ数：約 20,000 冊／年

※ファイリング方式：紙文書約 1～2 センチ／冊

(6) 信頼性要件

本システムの運用においては、次の信頼性を確保すること。

① 可用性

本システムの運用時間は、開庁時間以外の夜間、祝休日等を含む原則

24 時間 365 日とする。ただし、電気設備法定点検等の計画停電及びシステムメンテナンスにおけるシステム停止時間等は、除くものとする。

② データバックアップ

ア データバックアップ及びリストアについて、対策を講じること。バックアップに必要な媒体についても、提案構成に含めること。

イ 月次でフルバックアップを、日次で差分バックアップを行うこととし、最低 5 世代分保有可能であること。

ウ データバックアップは、可能な限り、メンテナンスフリーとなる方法とすること。

エ リストアが必要な場合は、直ちに復元が可能な体制を整備すること。

オ バックアップデータを市に提供できるものであること。

③ 冗長性

本システムの突発的な障害発生時のサービス復旧に備え、冗長対策を十分に実施し、業務継続性を高めること。

(7) セキュリティ要件

① ユーザ ID、パスワード認証によりログインユーザの権限に応じたアクセス制限を行い、処理権限のない業務の実行を防止すること。

② システム認証後の操作履歴（アクセスログ、操作ログ）のシステム管理者による確認が可能であること。

③ 操作していない時間によって、自動でタイムアウトする機能を備えていること。

④ システムで管理する情報は暗号化を行えること。

⑤ 添付文書の改ざん検知機能を有すること。

(8) 機能要件

別紙 1 「文書管理システム機能要件書」のとおり

(9) システム構築及び調整

① システム構築に当たり、必要となる機材は、受注者にて用意すること。

② 本システムの全ての構成機器に対し、本稼動に必要なプログラム及びデータ等のセットアップ並びに調整作業を行うこと。

③ バックアップや人的操作が不要な処理は、夜間に自動処理を実行するなど職員の運用負荷の低減を図ること。その際、自動実行時の異常終了などにより、業務に支障を来たすことのないような措置を施すこと。

④ システムの本稼働前に、全ての職員が本稼働と同等に操作できる環境を用意し、システムの動作確認、生じた問題の検証及び解決を行うための仮稼働の期間を設けること。

⑤ 本稼動に際しては、本システムの全ての構成機器及びプログラムの動作確認及び全体テストを実施すること。

3 導入・稼働準備

(1) 工程管理

- ① システムの本稼働に至るまでの期間において、本システム導入を確実に円滑に遂行できる実施人員体制とすること。
- ② 導入準備における統括責任者は、本業務全体を十分に管理可能な者とし、導入準備を推進する体制において他自治体等において同等規模の案件を経験している者、また、システムの内容について詳細な知識を持つ者を従事させること。
- ④ 市は、従事者のうち導入準備の推進に当たり不相当と認める者がいるときは、受注者に対してその交代又は必要な措置を求めることができることとする。
- ⑤ 導入準備において生じた従事者の災害について、市は何ら責任を負わないものとする。
- ⑥ 本仕様書の内容を熟慮した上で、システム本稼働に至るまでのシステム設計、導入等のフェーズ毎に詳細なスケジュールを立案し、市の了解を得ること。
- ⑦ システム設計、機能要件等の決定に当たっては、市との連絡や調整を密に行い、デモ機を使用するなどしてそのイメージや処理結果をわかりやすく説明した上で、了解を得ながら対処すること。
- ⑧ 工程を適切に管理するため、受注者主体により、定期的に進捗報告や懸案事項の協議を行う会議を開催すること。また、重要事項については、議事録の作成等により、認識相違の排除に努めること。
- ⑨ 工程管理において懸案事項及び問題が発生した場合は、速やかに市と協議し、事態の是正に当たること。

(2) 教育研修

① マニュアル整備

本システムの運用管理及び利用に関し、次のマニュアルを整備し、市に提供すること。提供する媒体については、必ず電子媒体を含むこと。

ア 運用管理マニュアル

※専門的な知識や経験のない職員でもシステムの運用管理が行えるように必要な事項を取りまとめたものとする。

イ 操作マニュアル（管理者用・利用者用）

② 操作研修の実施

作成したマニュアルに基づく操作研修を、次のとおり実施すること。詳細な時期、実施内容、方法、回数等については、市と協議の上、決定すること。

ア 運用管理者操作研修

【対象者】システムの運用管理を担当する職員等 約10名

イ 一般利用職員操作研修

【対象者】システムの一般的な機能のみを利用する職員等 約400名

※特別職（市長、副市長、教育長）を含む。

(3) 総合的な支援及び助言

業務の目的（1-(1)）やシステムの運用方針（1-(3)-③）を踏まえ、本システムを実効性のあるものとするため、従来の事務処理や文書管理方法の見直し、電子決裁の運用方法などについて、他自治体の事例や技術的観点から、総合的な支援及び助言を行うこと。

4 運用保守

(1) 基本的事項

- ① 受注者は、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。
- ② 保守対応は、受注者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。
- ③ システムに係る運用サービスの提供時間は、下表のとおりとする。下記以外の時間帯に要請された障害対応連絡に対しても、市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、市と協議の上で対応すること。なお、各利用者からの問合せ等については、市の運用管理担当者で取りまとめの上、受注者に問合せを行うものとする。

方法	提供時間
電話	平日午前9時から午後5時まで
メール	24時間365日（受付時間） ※回答及び連絡を電話で行う場合は、受注者の営業時間内を原則とする。

- ④ 運用保守担当者に変更がある場合は、市の運用に支障のないように対応すること。
- ⑤ 調達した機器及びアプリケーションその他付随するソフトウェア及び運用を含む市の環境との接続におけるQ&Aに真摯に対応すること。
- ⑥ 臨時保守を行う場合には、必要な準備期間を見込んだ期日にあらかじめシステム管理者へ連絡し、事前に了解を得ること。
- ⑦ 受注者は、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、受注者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は、正常稼働するまでの作業を迅速に行うこと。

受注者の調達対象外機器で発生した事象において、受注者側で必要となる作業にかかる経費については、市が負担することとする。

- ⑧ 保守の実施により、本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、提出すること。また、保守の実施内容を定型的な報告書により報告すること。
- ⑨ バージョンアップや設定変更があった場合は、必要に応じ、各種マニュアルの修正版（電子媒体）を提供すること。

(2) ソフトウェア保守

- ① 保守の範囲は、OS をはじめ調達物件に含まれる全てのアプリケーションとし、電話・電子メールなどの手段を効果的に活用して、速やかに保守対応を行うこと。
- ② メーカー各社において脆弱性が発見された場合、受注者は、十分な検証を行い、必要に応じて脆弱性対応修正プログラムを適用し、常にセキュリティ水準を高く保つこと。
- ③ パッケージソフトにおいて技術的不具合が発見された場合、受注者は、当該事象が業務に影響を及ぼす範囲を分析・報告し、直ちに不具合修正プログラムの開発や適用などの対応を行うこと。
- ④ 法制度の改正やパッケージソフトのバージョンアップ等への必要な対応は、大規模なものを除いて、可能な限り本業務の範囲に含めることとし、必要に応じて、市と協議して対応すること。

(3) 障害等対応

- ① 障害が発生したときは、障害内容を確認し、速やかに「一次切り分け」として問題を切り分け、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、受注者において障害の発生を検知した場合は、速やかに市へ報告すること。
- ② 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。
- ③ ソフトウェア及びシステム上の保有データについては、バックアップデータからのリカバリや復旧操作が可能な状態とし、障害が発生した場合は、直ちに復旧作業を行うこと。また、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。
- ④ 復旧するまでの作業内容を管理し、復旧したことを確認した上で、一連の障害対応を取りまとめた報告書を作成し、市に提出すること。
- ⑤ 自然災害等により早期のサービス復旧が困難な場合は、市と協議の上で対応すること。

(4) 運用支援

- ① 本システムの継続的な正常稼動及び効果的な運用管理を目的とする会議を定期的開催し、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。
- ② サービスに対して定期的に機能追加、機能改善を行い、その情報を市に提供すること。また、市がシステムへの機能追加、機能改善を要望した場合は、作業に必要な期間、費用等について市へ提示すること。
- ③ 組織改編・人事異動への対応における必要な支援（運用で必要なマスタのデータ追加・修正・削除等）を行うこと。
- ④ その他、本システムの運用管理に関する必要な支援を、継続的に行うこと。

5 その他

(1) 資料等の貸与

- ① 受注者は、市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、市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、市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、市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。
- ④ 受注者は、市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。
- ⑤ 受注者は、市から貸与及び提供された資料等を、市に無断で複写又は複製しないこと。

(2) 権利の帰属

- ① 本業務に係る成果品に関する著作権（著作権法（昭和 45 年法律第 48 号）第 21 条から第 28 条に定める権利をいう。）及び所有権は、全て市に帰属するものとする。ただし、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が成果品に含まれている場合にあっては、当該知識権利は、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。

(3) 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、本件の目的以外の利用又は第三者への開示若しくは漏えいを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 個人情報の保護については、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）の規定を遵守すること。
- ③ 受注者は、本業務を履行するに当たり、本仕様書及び市が定める情報セキュリティポリシー、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 万が一、情報の漏えいが生じた場合は、直ちに市に報告することとし、対応について協議すること。

(4) 是正処置等

- ① 本仕様書等との不一致又は不具合が引き渡し完了後に発見された場合は、協議の上、受注者は無償で是正処置を行うこと。
- ② 納入する全ての物品及びこれに伴う全ての作業について、機器等の製造者の如何にかかわらず、受注者が最終的な責任を負うこと。

(5) データの移行

業務期間の完了後、他社のシステムに変更となる場合にあっては、市の業務に支障が生じないように円滑なデータ移行を行うため、移行先システムのベンダーとの調整、移行作業について誠実に対応すること。また、当該移行作業にあたり、新たに費用が生じる場合にあっては、あらかじめ提示すること。

(6) その他

本仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた場合は、速やかに受注者と市で協議の上、決定するものとする。