

大分県行政文書管理システム
運用保守業務委託仕様書

令和7年7月

大分県総務部デジタル政策課

目次

1	システム運用保守の概要.....	1
	(1) システム運用保守の目的.....	1
	(2) システム運用保守の範囲.....	1
	(3) システムの概要.....	1
	(4) 委託内容	4
2	運用保守の詳細	5
	(1) 運用保守の詳細.....	5
	(2) 業務にかかる要求事項.....	7
	(3) 運用保守業務の役割分担.....	8
3	運用保守実施条件.....	8
	(1) 委託業務の実施報告.....	8
	(2) 一般管理	8
	(3) 作業従事体制	9
	(4) 履行場所	9
	(5) 再委託	9
	(6) 留意事項	9
4	S L A	9
	(1) S L A項目及び摘要.....	9
	(2) S L Aの測定	11

【添付資料】

- ・(様式1) 行政文書管理システム運用保守業務報告書
- ・(様式2) 行政文書管理システム保守・維持作業明細書
- ・(様式3) 行政文書管理システム運用保守業務障害対応報告書
- ・(様式4) 行政文書管理システム運用保守業務作業実績報告書
- ・運用保守業務詳細作業一覧表

本仕様書、及び添付資料の無断複写・複製・転載を禁ずる。

1 システム運用保守の概要

(1) システム運用保守の目的

大分県行政文書管理システム（以下、「本システム」という。）運用保守業務は、本システムの運用監視、障害対応、問合せ対応、データメンテナンスならびに本システムの改修等、本システムの円滑かつ安定した運用を確保することを目的とする。

(2) システム運用保守の範囲

本システムの運用・保守全般にかかる体制は以下のとおりとする。

委託業務の範囲は点線枠内とし、「アプリケーション保守」に関しては開発業者であるケーブルックス・インクへ再委託契約を締結することを前提とする。

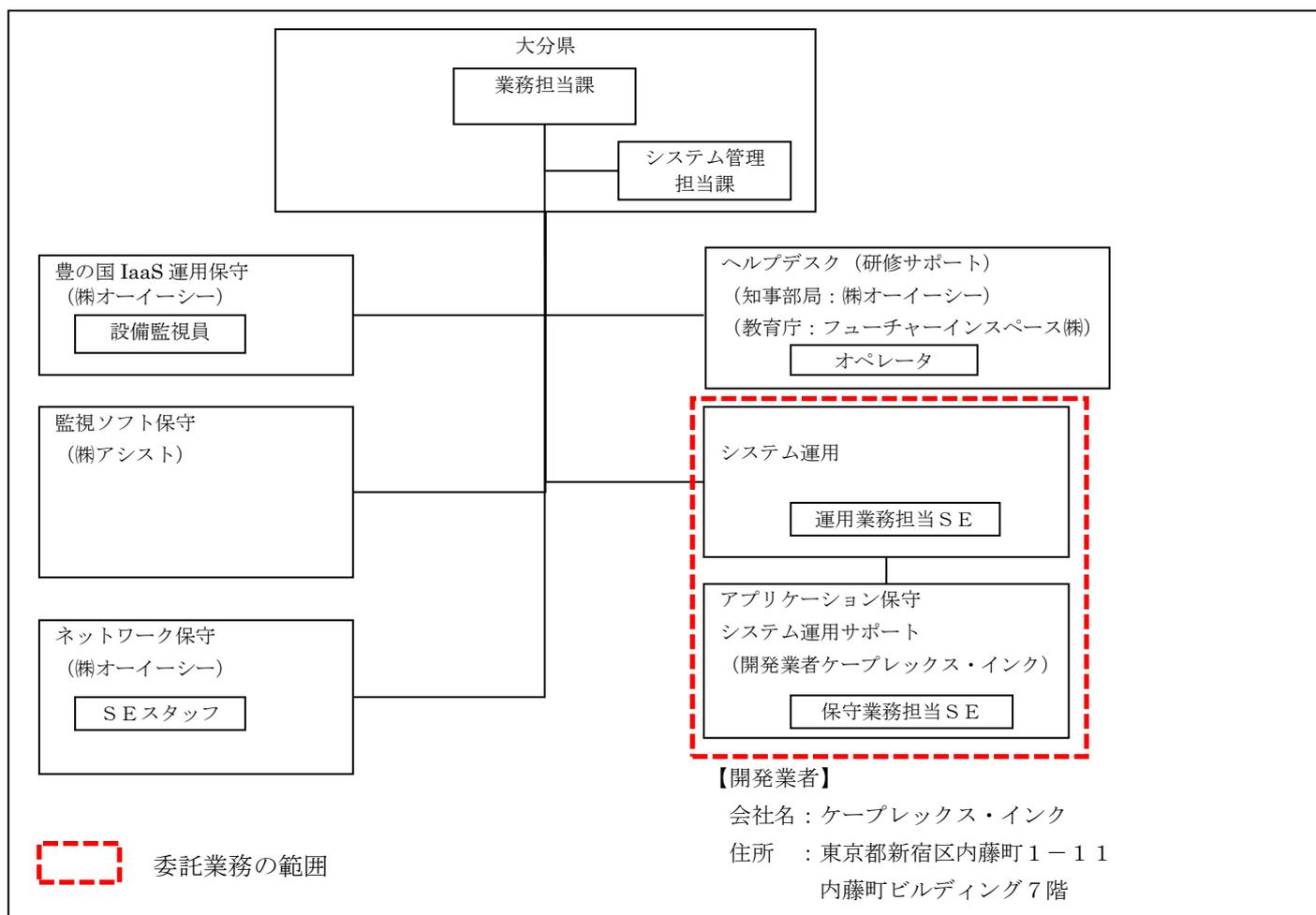


図 1-1 大分県行政文書管理システムの運用保守イメージ

(3) システムの概要

本システムの概要は以下のとおりとする。なお、以下詳細は契約時点のものであり、契約期間中に随時変更されるものである。

ア システム要件

区分	項目	内容
システム対象	システム利用対象となる機関	知事部局、各種委員会、教育庁、県立学校、警察本部、企業局、病院局、地共済、学校共済、その他外郭団体 (所属数約 330、職員数約 13,000 人)
	システムを管理する機関	業務担当課 : 総務部県政情報課 システム管理担当課 : 総務部デジタル政策課

	(システム管理者)	ネットワーク担当課 : 総務部デジタル政策課
	処理対象文書	・平成16年度以降登録された文書 ※平成16年～平成21年2月: 東芝製パッケージソフト 平成21年3月以降: 本システム
	処理件数	a 文書件数: 500万件 b 新規登録件数: 80万件/年 c 1件あたりデータ量: 約3MB
	データ保持期限	基本的には5年～10年
システム環境	システム種類	Webシステム (Microsoft Edgeにて利用)
	システム基盤ソフト	・ケープレックス・インク製 iDSS (決裁基盤) ・ケープレックス・インク製 ChangeMagic (文書統制基盤) ・富士フイルムビジネスイノベーション(株)製 DocuWorks9.1 (電子文書編集・閲覧)
	ネットワーク環境	総合情報ネットワーク (庁内 LAN) (本庁: 1～20Gbps、出先機関: 10Mbps～2Gbps)
	サーバ等環境	【設置場所】 豊の国 IaaS (サービス提供者(株)オーイーシー) 【構成】 APサーバ8台 DBサーバ1台 研修用 APサーバ兼 DBサーバ1台 運用監視サーバ1台 バックアップサーバ (ファイルサーバ) 1台 2次バックアップ (データドメイン) 1台 ・OS: Microsoft Windows Server 2016/standard Edition ・DB: Microsoft SQLServer2017 Standard Edition
	運用監視環境	【監視場所】 大分県庁舎本館7階ヘルプデスク室内 【監視端末】 OS: Microsoft Windows11Pro Office: Microsoft 365 Apps for enterprise データ編集: SQL Server Management Studio 17 稼働監視: Zabbix 性能監視: Jennifer
	クライアント環境	標準 OS: Microsoft Windows11Pro 標準ブラウザ: Microsoft Edge CPU: Intel Core i5-1334U 1.30 GHz メモリ: 16.0GB 解像度: 1920×1080 機器: 公用パソコン (13.3型ノート及び23.8inchサブディスプレイ 主なアプリケーション: Docuworks9.1、Microsoft365 Apps for enterprise)
	システム稼働時間	・全日 (通常業務停止時間 0:00～7:00を除く)

イ システム機能概要

大分類	中分類	機能
決裁基盤機能	收受機能	①電子收受機能 ②紙文書收受機能 ③その他の收受機能 ④一時保存・呼出機能
	起案機能	①電子及び紙文書の起案を行う機能 ②一時保存・呼出機能 ③再利用機能 ④テンプレート利用機能（入力項目の保存・呼出機能）
	承認・決裁・供覧機能	①起案文書の承認・決裁機能 ②收受文書の供覧 ③所属内の案件（滞留文書等）の一覧を表示する機能
	施行機能	①決裁文書の浄書・校合を行う機能 ②公印承認等を行う機能 ③決裁文書の施行を行う機能（再施行可能）
マスタ管理機能	帳票出力機能	各種帳票の出力を行う機能
	文書・簿冊管理機能	文書及び簿冊の移管、引継、廃棄等を行う機能
	システム管理機能	各種マスタの管理を行う機能
その他の機能	所属切替機能	兼務先所属への切替を行う機能（認証基盤より情報を取得する）
	前職切替機能	前職において收受及び起案するための機能（認証基盤より情報を取得する）
	他システム連携機能	職員情報登録システム、共通基盤システム、公文書館システム
	バッチ処理機能	日次、月次、年次

ウ ハードウェア構成

(ア) システム構成（研修用サーバは、検証環境を兼ねる）

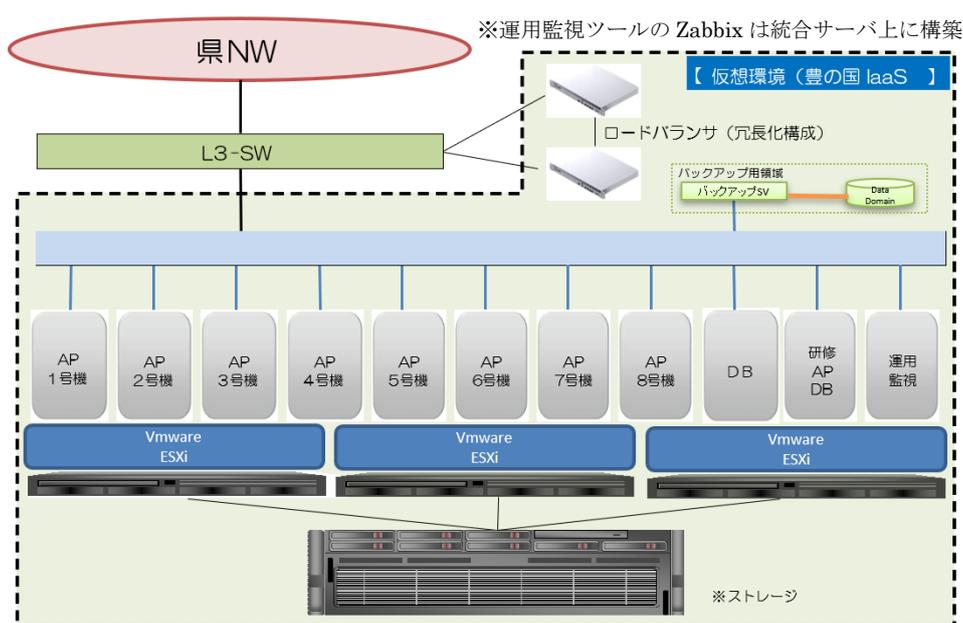


図 1 - 2 文書管理システムの仮想環境構成概念図

(イ) 他システム連携

本システムを連携する他のシステムとの連携の概要を示す。

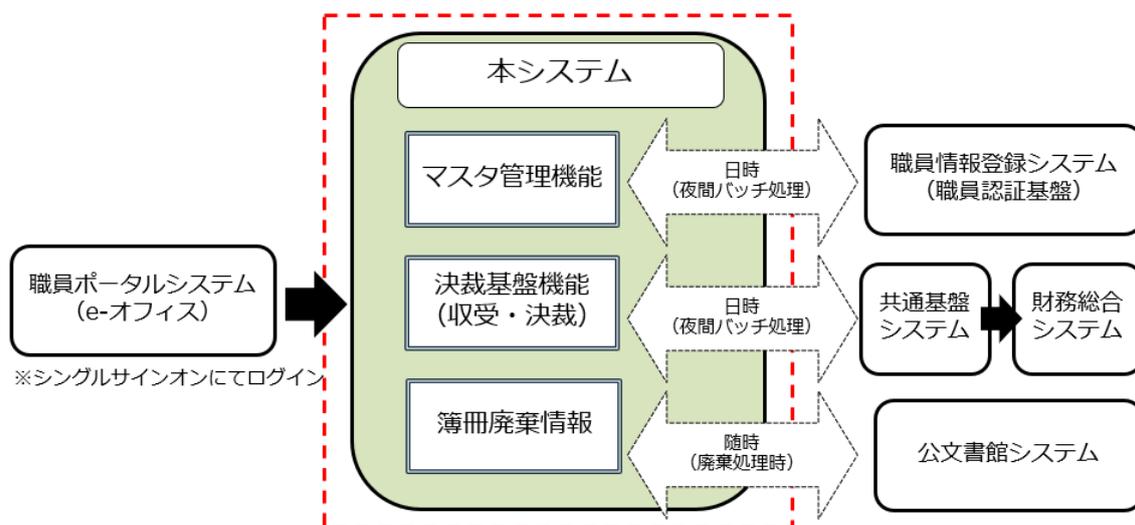


図 1 - 3 他システム連携概念図

(4) 委託内容

本業務の委託対象業務は下記のとおりである。

ア 本業務の内容

- (ア) 障害対応
- (イ) セキュリティ対策
- (ウ) 利用者支援
- (エ) システム維持管理
- (オ) 運用保守計画
- (カ) 定常運用
- (キ) システム監視
- (ク) システム構成管理
- (ケ) 定例会 (1回/月)、緊急会議の開催、参加及び資料作成
- (コ) その他

イ 契約後速やかに、この仕様書に基づき速やかに次の内容を記載した「運用保守計画書」を作成し、本県へ提出すること。

- (ア) 運用保守体制
- (イ) 定例運用保守業務計画及び内容

ウ 定例会では次の資料を作成し、報告するものとする。※各種様式は見本

- (ア) 行政文書管理システム運用保守業務報告書 (様式 1)
- (イ) 行政文書管理システム保守・維持作業明細書 (様式 2)
- (ウ) 行政文書管理システム運用保守業務障害対応報告書 (様式 3) ※障害発生時のみ
- (エ) 行政文書管理システム運用保守業務作業実績報告書 (様式 4) ※年度作業終了後及び委託期間終了後
- (オ) S L A測定結果報告書 (任意様式で可)
- (カ) その他仕様書で定めた報告事項 (任意様式で可)

2 運用保守の詳細

(1) 運用保守の詳細

ア 障害対応

No	項目	内容
1	障害対応	<ul style="list-style-type: none"> ・障害発生時には発生原因を特定し、障害の切り分け、対応策を検討のうえ、速やかにシステム復旧作業を行う。 ※切り分け：ハード、ネットワーク、ソフトウェア（アプリケーションの特定含む。ただし、瑕疵によるものを除く。） ・障害に対する管理を行う。（受付、調査、回答、記録、集計） ・必要に応じて、システム復元、業務資産復元、業務データ復元、業務データ修正、業務アプリケーション・ジョブ修正作業等を行う。 ・障害発生時は、障害の内容に応じて緊急会議を早急に開催し、障害内容、原因、分析結果の詳細、対応結果等の報告をわかりやすく行い、再発防止のための改善策の検討を行う。 ・障害発生から復旧までの間、対応状況や作業の進捗などについて、システム管理担当課職員に適宜、迅速に報告を行う。 ・復旧後、速やかに障害内容、原因、対応結果等の報告を1週間以内に行い、再発防止のための改善策等の検討・提案を行う。 ・システムの不具合等が発生した場合には、システム修復案を作成し、業務担当課職員及びシステム管理担当課職員へ提案する。 また提案について協議を行い、必要に応じ対応を実施する。

イ セキュリティ対策

No	項目	内容
2	セキュリティ情報収集	・セキュリティ上、システムに反映が必要となるプログラムの情報収集及び適用の可否について、調査・検討を行う。
3	パッチ適用	・ソフトウェア（OS）に対する修正プログラムの反映作業を行う。
4	ソフトウェアバージョンアップ	・ソフトウェア（OS、DocuWorks等）のバージョンアップの適用作業を行う。

ウ 利用者支援

No	項目	内容
5	問合せ対応	<ul style="list-style-type: none"> ・ヘルプデスク及びシステム管理担当課職員、業務担当課職員からの問い合わせに速やかに対応する。 ・システム管理担当課職員、業務担当課職員からの依頼事項について対応時期を協議のうえ計画的に対応する。 ・また、問い合わせ事項及び回答について記録・集計を行う。
6	データ修正	・何らかの理由により、データを強制的に修正する必要が発生した場合には、業務担当課職員と協議し修正を行う。
7	作業立会・技術支援	・システム管理担当課職員及び業務担当課職員のシステム作業時の立会い及び技術指導による運用支援を行う。

エ システム維持管理

No	項目	内容
8	システム修正要望対応	<ul style="list-style-type: none"> ・業務担当課職員及びシステム管理担当課職員からの修正要望（不具合等）による改修を行う。（委託金額の範囲内でアプリケーション保守業者が実施を認める場合に限り） ・システムを修正した場合（不具合対応を含む）は改修履歴、設計書等必要ドキュメントの改訂を都度行い、最新版に更新する。
9	予防保守	<ul style="list-style-type: none"> ・（必要に応じ）アプリケーション保守計画書の作成。 ・ソフトウェアの修正プログラムの反映及びソフトウェア、ミドルウェアのバージョンアップにおけるシステムの動作確認、適用作業を行う。 ・インシデント内容を分析し、再発防止のための根本的原因を追究し対策を行う。

オ 運用保守計画

No	項目	内容
10	運用保守計画	<ul style="list-style-type: none"> ・運用保守に係る計画書の作成
11	運用マニュアル整備	<ul style="list-style-type: none"> ・各マニュアルの内容に変更が生じた場合には更新作業を行う。

カ 定常運用

No	項目	内容
12	オンライン運用	(対象外)
13	バッチ運用	<ul style="list-style-type: none"> ・本システムの安定稼働に必要なバッチ処理の実施及び処理結果の確認等を行う。
14	マスタメンテ	<ul style="list-style-type: none"> ・職員基本情報、組織情報及び業務DB情報等に変更が生じた場合にはデータメンテナンスを行う。
15	バックアップ作業	<ul style="list-style-type: none"> ・バックアップ計画を策定し、自動又は手動でのバックアップを行う。
16	施設メンテ対応	<ul style="list-style-type: none"> ・庁舎の停電、庁内ネットワークが停止した場合などへの対応
17	性能調査	<ul style="list-style-type: none"> ・サーバの稼働状況（CPU、メモリ等）の監視及び記録・報告を行う。 ・サーバ環境に変更が生じた場合、動作検証等を行う。
18	稼働分析・報告	<ul style="list-style-type: none"> ・システムの稼働状況の実績を分析し、定例会において報告する。
19	年度末処理	<ul style="list-style-type: none"> ・年度末に実施される処理や年度切り替えに行われる処理を行う。

キ システム監視

No	項 目	内 容
20	障害監視・稼働監視	<ul style="list-style-type: none"> ・システム障害発生状況の監視やシステム稼働状況（レスポンス状況、アクセス負荷等）の監視を行う。 ・各監視において何らかの事案が生じた場合のシステム管理者への報告。
21	セキュリティ監視	(対象外)

ク システム構成管理

No	項 目	内 容
22	システム構成管理	<ul style="list-style-type: none"> ・サーバ環境資源を管理、変更が生じた場合には「管理台帳」に記録する。
23	アプリケーションバージョン管理	<ul style="list-style-type: none"> ・システム改修等を行った場合のアプリケーション（プログラム）のバージョン管理を行う。

ケ 定例会

No	項 目	内 容
24	運用保守定例会議	<ul style="list-style-type: none"> ・運用保守状況の報告を行う定例会議を月1回開催し、業務状況等の報告を行い、議事録を作成する。 ・障害発生時は、障害の内容に応じて緊急会議を開催し、障害内容、原因、対応結果等の報告を行い、再発防止のための改善策の検討を行う。
25	報告書作成	<ul style="list-style-type: none"> ・委託業務について、作業報告書等を作成し報告書の提出を行う。 ・委託期間満了月については当月末までに同様の対応を行う。 ・年度末に様式4「行政文書管理システム運用保守業務作業実績報告書」を提出する。

コ その他

No	項 目	内 容
26	業務遂行管理	<ul style="list-style-type: none"> ・技術的判断に基づく実施手法の決定や進捗状況の管理、関係者間（業務担当課、システム管理担当課、ヘルプデスク等）の調整をする等、業務遂行方法を管理する。
27	他システムとの連携等調整支援	<ul style="list-style-type: none"> ・本システムと連携する他のシステムとの調整支援を行う。 ・本システムの運用保守にあたり、アプリケーション保守業者との連携を密にする。
28	S L Aの測定	<ul style="list-style-type: none"> ・S L Aの測定を実施し、月ごとに結果を報告する。
29	操作研修対応	<ul style="list-style-type: none"> ・研修サーバの環境調整及び研修完了後の復元作業を行う。

(2) 業務にかかる要求事項

本委託によるシステム運用保守業務について、本システムの円滑な運用を確保するため、次の要求を満たすこと。

ア 管理

- (ア) 本システム運用保守業務委託仕様書に定めた委託業務について、技術的判断に基づく実施手法の決定や進捗状況の管理、関係者間（業務担当課、システム管理担当課、ヘルプデスク等）の調整をする等、業務遂行方法を管理し、業務の円滑な推進を図ること。

イ 運用

- (ア) 履行場所において、本システム運用保守業務委託仕様書に定めた運用業務を主に担当し、本システムの適正な運用（システムの起動・終了、稼働状況監視、障害確認、問い合わせ対応等）を確保すること。
- (イ) 各問合せ事項及びその回答については項目ごとに記録・集計し、後日再利用ができるように整理を行うこと。
- (ウ) 運用状況の資料作成及び報告（運用における問題点の収集及び機能改善項目の整理）を行うこと。
- (エ) 障害が発生した場合、項目ごとに記録・集計し、防止策を協議すること。
- (オ) 必要に応じて、運用保守手順書等のマニュアルの作成及び更新を行うこと。
- (カ) 本システムの障害発生時には障害の切り分けを行い、関係する各業者にエスカレーションすること。原因の特定を行い、回避や対応策の検討・実施を行うこと。アプリケーション等の修正に関わる事案においては、県と協議しアプリケーション保守業者へ情報を提供すること。また適宜システム管理担当課へ状況報告を行うこと。
- (キ) 定例報告会へ参加し、作業実績等の報告を行うこと。

ウ 保守

- (ア) 業務アプリケーション等の保守管理（更新作業及びバージョン管理を含む）を行うこと。
- (イ) システムの不具合等が発生した場合、システム修復案を作成し、県と協議のうえ修復プログラムの反映を行うこと。その際、改修履歴や設計書の改訂を都度行い、最新版に更新すること。
- (ウ) 本システムの障害発生時には障害内容の調査、原因の特定を運用業者とともにやり、回避や対応策の検討・実施を行うこと。また適宜システム管理担当課へ状況報告を行うこと。
- (エ) 委託金額の範囲内でアプリケーション保守業者が実施を認める場合に限り、業務担当課職員及びシステム管理担当課職員からの修正要望による改修を行うこと。なお、本県要望等と規程、本システムの動作に関して十分な調査を行い、本県運用に問題を生じないよう本県との協議を経て改修方針を決定すること。

(3) 運用保守業務の役割分担

各業務に係る詳細作業については、別紙「運用保守業務詳細作業一覧表」を参照すること。

3 運用保守実施条件

(1) 委託業務の実施報告

- ア 業務の実施記録をシステム管理担当課職員の確認を受けたのち、県と協議のうえ定めた日時までに県に提出して確認を受けること。
- イ 運用保守業務に係るSE作業時間数等について実績を集計し、システム管理担当課と確認、協議のうえ様式4「行政文書管理システム運用保守業務作業実績報告書」の項目ごとに整理を行うこと。
また、同様式に整理した実績状況について、年度作業終了後及び本契約期間終了後にシステム管理担当課に報告を行うこと。

(2) 一般管理

- ア 業務を実施するに当たっては、データの漏えい、滅失、毀損、事故等の予防に十分留意し、業務の信頼性・安全性の確保に努め、業務の円滑な推進を図ること。
- イ 本業務に携わる者に対し、別紙「機密保持及び個人情報の保護に関する特記事項」を周知し、個人情報等の取扱は厳重に行うこと。

(3) 作業従事体制

- ア 主に業務を担当する者が、情報処理技術者試験（経済産業大臣認定の国家資格）のデータベーススペシャリストを取得していること。または平成 20 年度以前の試験制度における資格で同等以上であるもの。ならびに過去に、国や都道府県、政令指定都市、中核市、特例市又は特別区において、文書管理事務に関連する Web システム（内部システムに限る。）の運用保守業務実績が 1 年以上あること。
- イ 履行場所において作業従事するアの業務担当者は、常駐は必須ではない。ただし、「4 SLA－（1）SLA 項目及び摘要」で定める事項に対応できる体制を確保し、遅滞なく委託業務を履行できるようにすること。
- ウ 作業に従事する者の業務責任者、業務担当者を含む連絡体制図を作成し、県に提出すること。
- エ 業務責任者は、担当職員と連絡を密にし、書面で示した業務遂行上必要な依頼、指示事項等について遺漏のないようにすること。
- オ 業務責任者は業務担当者に対する指示、労務管理、安全衛生管理、服務規律に係る一切の指揮命令を行うこと。
- カ 業務実施にあたり県と実施状況等の打合せを行うこと。

(4) 履行場所

県庁舎本館 2 階デジタル政策課、7 階ヘルプデスク 等
（大分県大分市大手町三丁目 1 番 1 号）

ただしアプリケーション保守業者については、保守業者開発環境から豊の国 IaaS 環境まで専用の通信経路を設けることを認め、リモートアクセスでの業務実施を認めることとする。
なお、これに要する経費は受託者負担とする。

(5) 再委託

本委託業務のうち、「2 運用保守の詳細－（3）運用保守業務の役割分担」にて示した業務の「運用」が実施すべき業務は本委託業務の主たる部分のため、第三者への再委託は認めない。
ただし、「アプリケーション保守」が実施すべき業務については、開発業者である「ケープレックス・インク」と再委託契約を締結することを前提とする。

(6) 留意事項

- ア 県が著作権を有しないプログラムの取り扱いについては別途定める使用許諾契約によるものとする。
- イ 本業務の実施に伴いデータの複製をする場合は事前に本県の承諾を得ること。
- ウ 上記において複製を行ったデータは、業務終了後、速やかに消去すること。
- エ 履行場所において使用する机、イス、機器等一式は本県が貸与する。

4 SLA

(1) SLA 項目及び摘要

SLA の項目及び摘要は下記のとおりとする。
ただし、変更がある場合は、県と協議のうえ決定する。

大分類	業 務	SLA で定める事項の概要	摘要
障害対応			

障害切り分け	・連絡窓口	運用保守体制の業務責任者
	・受付時間	常時
	・障害切り分け状況・結果の報告期限	4時間以内（電話、メール等での一次回答含む）
障害対応	・調査ステータス経過報告の周期	随時

サーバ運用管理

サーバ監視	・監視対象	監視ソフトで定めた対象
	・監視間隔（データ収集タイミング）	常時（監視ソフトにて収集）
	・定期報告の開催実施回数	報告書1回/月
稼働時間	・サーバ稼働時間	24H
サーバメンテナンス	・維持するべき稼働時間の閾値	稼働率：99% ※稼働率＝（月稼働時間－業務停止時間）／月稼働時間 （月稼働時間は計画メンテナンス時間を除く）
	・パッチ適用作業	計画しているもの、緊急のもの、県との協議の結果必要と認められるもの
システム管理担当課からの問い合わせ	・連絡窓口／受付時間	運用保守体制の業務責任者／8:30～17:15

業務システム管理

システム監視	・監視対象	監視ソフトで定めた対象 （システムの死活、エラー等）
	・監視間隔（データ収集タイミング）	常時（監視ソフトにて収集）
	・定期報告の開催実施回数	報告書1回/月 （ただし、性能に異常または異常となる予兆が見られる時はその都度）
稼働時間	・アプリケーション稼働時間	7:00～23:59
システムメンテナンス	・維持するべき稼働時間の閾値	稼働率：99% ※稼働率＝（月稼働時間－業務停止時間）／月稼働時間 （月稼働時間は計画メンテナンス時間を除く） バッチ完了率：100%

		・データバックアップ方法と周期	月次 … フルバックアップ 日次 … 差分バックアップ ※バックアップ方法、周期を変える場合は県と協議の上実施すること
システム環境変更時の動作検証		・環境変更に係る内容の検証	変更部分に係るテスト実施
		・変更に伴う一般的な利用の動作検証	変更に伴う影響無しテスト実施
		・検証結果の報告	検証完了後、速やかにテスト結果の報告を実施
ヘルプデスク及び業務担当課、システム管理担当課からの問い合わせ		・連絡窓口／受付時間	運用保守体制の業務責任者／8:30～17:45
		・回答期限	原則当日以内（電話、メール等での一次回答含む）

(2) SLAの測定

SLAの測定サービス項目及びその要求水準等については下記のとおりとする。
要求水準に満たない場合は改善計画を策定し、本委託期間中の改善を図ること。

サービス	サービス条件	サービスレベル		測定方法
		評価項目	要求水準 (閾値)	
サーバ	計画した稼働時間内はサーバが稼働していること	稼働率	99%	稼働率＝（月稼働時間－業務停止時間）／月稼働時間 （月稼働時間は計画メンテナンス時間を除く）
アプリケーション	計画した稼働時間内はアプリケーションが稼働していること	稼働率	99%	稼働率＝（月稼働時間－業務停止時間）／月稼働時間 （月稼働時間は計画メンテナンス時間を除く）
バッチ処理	計画した完了時刻までに処理が完了していること	完了時間遵守率	100%	設定時間内に完了したバッチ件数／総バッチ件数
ヘルプデスク対応	ヘルプデスクからのエスカレーションに対応すること	対応率	100%	対応件数／エスカレーション回数
	原則当日以内に回答すること。	回答率期限遵守率	94%	当日中に回答した件数／総エスカレーション件数

行政文書管理システム運用保守業務報告書(月)

作業内容			作業時間
大項目	中項目	小項目	単位:時間

※ 受託者の定めた様式または上記項目を網羅した任意様式がある場合には、それによること。

※ 作業内容の詳細については必要に応じ別途作成すること。

様式2

行政文書管理システム保守・維持作業明細書

令和 年 月 日作業報告

	作業区分	整理番号
作業依頼受付日	依頼者	
令和 年 月 日		
依頼内容		
作業内容(結果)		
		<input type="checkbox"/> 持越 <input type="checkbox"/> 完了
作業完了日	作業者	
令和 年 月 日		
作業時間(分)	特記	

※ 受託者が定めた様式または上記項目を網羅した一覧表等の任意様式がある場合にはそれによること。

※ S L Aにて定めた監視対象（CPU 使用率、各サーバにおける使用領域、空き領域、使用率等）の監視状況結果を分かりやすい任意様式にて添付すること。

様式3

行政文書管理システム運用保守業務障害対応報告書

令和 年 月 日 (第 報・最終報)

件名			
報告者			
障害概要			
発生年月日	令和 年 月 日		
検知・通報	検知	検知時刻	令和 年 月 日: 時 分 頃
		検知者	
	通報	通報時刻	令和 年 月 日: 時 分 頃
		通報先(受者)	(受者)
		通報方法	<input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> FAX <input type="checkbox"/> 電子メール <input type="checkbox"/> その他()
障害の範囲			
応急処置			
復旧 (予定)	復旧時刻	令和 年 月 日: 時 分	
	(復旧予定時刻)	令和 年 月 日: 時 分 頃	
原因			
今後の対応			
備考			

作業時間 (単位:分)		管理担当部署			報告者		
		確認欄			確認欄		
		責任者			責任者		

- ※ 受託者が定めた様式または上記項目を網羅した任意様式がある場合にはそれによること。
- ※ 必要に応じ詳細資料を添付すること。

様式 4

行政文書管理システム運用保守業務作業実績報告書

令和 年度 単位：時間

大項目	中項目	小項目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
障害対応	障害対応														0
	小計														0
セキュリティ対策	セキュリティ情報収集														0
	パッチ適用														0
	ソフトウェアバージョンアップ														0
	小計														0
利用者支援	問合せ対応														0
	データ修正														0
	作業立会・技術支援														0
	小計														0
システム維持管理	システム修正要望対応														0
	予防保守														0
	小計														0
運用保守計画	運用保守計画														0
	運用マニュアル整備														0
	小計														0
定常運用	オンライン運用														0
	パッチ運用														0
	マスタメンテ														0
	バックアップ作業														0
	施設メンテ対応														0
	性能調査														0
	稼働分析・報告														0
	年度未処理														0
	小計														0
	システム監視	障害監視・稼働監視													
セキュリティ監視															0
小計															0
システム構成管理	システム構成管理														0
	アプリケーションバージョン管理														0
	小計														0
定例会	運用保守定例会議														0
	報告書作成														0
小計														0	
その他	業務遂行管理														0
	他システムとの連携等調整支援														0
	SLAの測定														0
	操作研修対応														0
	小計														0

契約業者名

管理担当部署

報告者

確認欄		
責任者		

確認欄		
責任者		

- ※ 受託者が定めた様式または上記項目を網羅した任意様式がある場合にはそれによること。
- ※ 必要に応じ詳細資料を添付すること。

運用保守業務詳細作業一覧表

大項目	中項目	項目の内容	大分県	運用保守業者		詳細作業	
				運用	アプリケーション保守		
1 障害対応	1 障害対応	<ul style="list-style-type: none"> ・ 障害発生時には発生原因を特定し、障害の切り分け、対応策を検討のうえ、速やかにシステム復旧作業を行う。 ※切り分け：ハード、ネットワーク、ソフトウェア（アプリケーションの特定含む。ただし、瑕疵によるものを除く。） ・ 障害に対する管理を行う。（受付、調査、回答、記録、集計） ・ 必要に応じて、システム復元、業務資産復元、業務データ復元、業務データ修正、業務アプリケーション・ジョブ修正作業等を行う。 ・ 障害発生時は、障害の内容に応じて緊急会議を早急に開催し、障害内容、原因、分析結果の詳細、対応結果等の報告をわかりやすく行い、再発防止のための改善策の検討を行う。 ・ 障害発生から復旧までの間、対応状況や作業の進捗などについて、システム管理担当課職員に適宜、迅速に報告を行う。 ・ 復旧後、速やかに障害内容、原因、対応結果等の報告を1週間以内に行い、再発防止のための改善策等の検討・提案を行う。 ・ システムの不具合等が発生した場合には、システム修復案を作成し、業務担当課職員及びシステム管理担当課職員へ提案する。また提案について協議を行い、必要に応じ対応を実施する。 	○	○	○	随時	<ul style="list-style-type: none"> ・ 障害発生時に原因の一次切り分け ・ サーバの障害対応（監視ソフト（Zabbix）からの異常メッセージ対応） ・ Jenniferによる監視作業 ・ ヘルプデスクからの問合せ対応 ・ それぞれの対応について管理を行う。（受付、調査、回答、記録、集計） ・ 原因切り分けにより各業者へエスカレーション ・ 対応状況や作業の進捗などについて取り纏めし、システム管理担当課職員に適宜、迅速に報告を行う。
		<ul style="list-style-type: none"> ・（切り分けにより各業者が）障害調査及び原因の特定、復旧対応を行う。 ※ハードウェア業者（豊の国IaaS）、その他業者については大分県よりエスカレーションする。 	○	○	○	随時	
2 セキュリティ対策	2 セキュリティ情報収集	<ul style="list-style-type: none"> ・ セキュリティ上、システムに反映が必要となるプログラムの情報収集及び適用の可否について、調査・検討を行う。 	○	○	○	月次	<ul style="list-style-type: none"> ・ サーバOS（windowServer・Red Hat）のアップデート（メジャー・マイナーともに）に係るセキュリティ情報の収集 ・ 検証機へのアップデート適用（WSUSで配信）、動作検証（月次）
	3 バッチ適用	<ul style="list-style-type: none"> ・ ソフトウェア（OS）に対する修正プログラムの反映作業を行う。 	○	○	○	月次	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本番機へのアップデート適用（WSUSで配信）
	4 ソフトウェアバージョンアップ	<ul style="list-style-type: none"> ・ ソフトウェア（OS、DocuWorks）のバージョンアップの適用作業を行う。 	○	○	○	月次 随時	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本番機へのアップデート適用（WSUSで配信） ・ 本番機、検証機へのDocuWorksアップデート適用（適用バージョンはクライアントに合わせる）
3 利用者支援	5 問合せ対応	<ul style="list-style-type: none"> ・ ヘルプデスク及びシステム管理担当課職員、業務担当課職員からの問い合わせに速やかに対応する。 ・ システム管理担当課職員、業務担当課職員からの依頼事項について対応時期を協議のうえ計画的に対応する。 ・ また、問い合わせ事項及び回答について記録・集計を行う。 		○	○	随時	<ul style="list-style-type: none"> ・ ヘルプデスク及びシステム管理担当課、業務担当課からの問合せ対応（内容に応じアプリケーション保守業者へのエスカレーション） ・ 依頼事項に係る対応（対応時期協議、対応計画作成） ・ それぞれの事項及び回答に係る記録・集計
		<ul style="list-style-type: none"> ・ エスカレーションされた問い合わせ（システム仕様、プログラム）に関する内容の対応 		○	○	随時	
	6 データ修正	<ul style="list-style-type: none"> ・ 何らかの理由により、データを強制的に修正する必要性が発生した場合には、業務担当課職員と協議し修正を行う。 		○	○	随時	<ul style="list-style-type: none"> ・ データ修正内容の一次切り分け ・ 運用にて対応可能なデータ修正の実施 ・ その他対応事由について、保守業者へのエスカレーション。 ※エスカレーション対象項目（非対象項目）は定期的に保守業者と協議
	7 作業立会・技術支援	<ul style="list-style-type: none"> ・ システム管理担当課職員及び業務担当課職員のシステム作業時の立会い及び技術指導による運用支援を行う。 		○	○	随時	<ul style="list-style-type: none"> ・ 文書管理システムに関する新たな運用ツール導入時等の作業立会及び技術支援を行う
4 システム維持管理	8 システム修正要望対応	<ul style="list-style-type: none"> ・ 業務担当課職員及びシステム管理担当課職員からの修正要望（不具合等）による改修を行う。（委託金額の範囲内でアプリケーション保守業者が実施を認める場合に限り） ・ システムを修正した場合（不具合対応を含む）は改修履歴、設計書等必要ドキュメントの改訂を都度行い、最新版に更新する。 	○	○	○	随時	<ul style="list-style-type: none"> ・ 業務担当課職員及びシステム管理担当課職員からシステムの改修要望がある場合、その取りまとめを行ない、アプリケーション保守業者と協議し、システム改修案の作成
		<ul style="list-style-type: none"> ・ システム改修対応 ・（修正が発生した場合）システム改修履歴、設計書等必要ドキュメントの更新 		○	○	随時	
	9 予防保守	<ul style="list-style-type: none"> ・（必要に応じ）アプリケーション保守計画書の作成。 ・ ソフトウェアの修正プログラムの反映及びソフトウェア、ミドルウェアのバージョンアップにおけるシステムの動作確認、適用作業を行う。 ・ インシデント内容を分析し、再発防止のための根本的原因を追及し対策を行う。 		○	○	月次 随時	<ul style="list-style-type: none"> ・ DBサーバの再起動 ・ APサーバの再起動 ・ システムの改修（修正プログラムの反映）に伴う動作確認 ・ インシデント発生時の原因調査及び対策の実施
5 運用保守計画	10 運用保守計画	<ul style="list-style-type: none"> ・ 運用保守に係る計画書の作成 		○	○	随時	<ul style="list-style-type: none"> ・ システム運用保守計画の作成及び計画に基づく確実な実施
	11 運用マニュアル整備	<ul style="list-style-type: none"> ・ 各マニュアルの内容に変更が生じた場合には更新作業を行う。 		○	○	随時	<ul style="list-style-type: none"> ・ システム運用のマニュアル整備（運用業務の全体概要および各作業項目の実施手順、目的等が記載したマニュアル）
6 定常運用	12 オンライン運用	(対象外)	○				
	13 バッチ運用	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本システムの安定稼働に必要なバッチ処理の実施及び処理結果の確認等を行う。 	○	○	○	日次	<ul style="list-style-type: none"> ・ 夜間バッチ実行結果の確認 ①ディスク使用率のチェックツール実行（夜間バッチ） ②アプリケーション一時ファイルの削除処理結果の確認
	14 マスタメンテ	<ul style="list-style-type: none"> ・ 職員基本情報、組織情報及び業務DB情報等に変更が生じた場合にはデータメンテナンスを行う。 		○	○	随時	<ul style="list-style-type: none"> ・ 職員情報のデータメンテナンス ①組織改正に伴う影響調査、動作検証及び対応方法の作成・実施 ②前職切替え、文書兼務、並び順等の職員情報の調査及び対応
	15 バックアップ作業	<ul style="list-style-type: none"> ・ バックアップ計画を策定し、自動又は手動でのバックアップを行う。 		○	○	日次	<ul style="list-style-type: none"> ・ DBサーバのバックアップ ・ リストア手順の整備 ・（必要に応じ）バックアップ手順の検討
	16 施設メンテ対応	<ul style="list-style-type: none"> ・ 庁舎の停電、庁内ネットワークが停止した場合などへの対応 		○	○	随時	<ul style="list-style-type: none"> ・ 施設メンテ対応
	17 性能調査	<ul style="list-style-type: none"> ・ サーバの稼働状況（CPU、メモリ等）の監視及び記録・報告を行う。 ・ サーバ環境に変更が生じた場合、動作検証等を行う。 		○	○	月次 随時	<ul style="list-style-type: none"> ・ Zabbixによる監視の対応 ・ Jenniferによる監視の対応（稼働状況のレポート） ・ 各サーバディスク容量の確認 ・ トランザクションログ使用率（DBサーバ）

運用保守業務詳細作業一覧表

大項目	中項目	項目の内容	大分県	運用保守業者		詳細作業
				運用	アプリケーション	
	18 稼働分析・報告	・システムの稼働状況の実績を分析し、定例会において報告する。		○		月次 随時 日次 ・統計資料作成 ・DB使用量・文書件数推移
	19 年度末処理	・年度末に実施される処理や年度切り替えに行われる処理を行う。		○		年次 ・人事異動作業 ①組織改正に伴う影響調査、動作検証及び対応方法の作成・実施 ②簿冊移管、次年度簿冊の作成等の年度繰越作業 ③職員情報のメンテナンス ・前職・退職者のパターンファイルの削除 ・県警到達一覧文書削除（半期に1度実施） ・前職・退職者のパターンファイルの削除 ・廃止所属の到達一覧調査
7 システム監視	20 障害監視・稼働監視	・システム障害発生状況の監視やシステム稼働状況（レスポンス状況、アクセス負荷等）の監視を行う。 ・各監視において何らかの事象が生じた場合のシステム管理者への報告。		○		日次 ・サーバの死活・稼働状況確認（ツール：Jennifer、Zabbix） ・各サーバ死活チェック ・APサーバレスポンス遅延状況 ・CPU、メモリ使用率チェック ・ディスク使用量チェック ・文書管理システムエラーログ
	21 セキュリティ監視	(対象外)	○			
8 システム構成管理	22 システム構成管理	・サーバ環境資源を管理、変更が生じた場合には「管理台帳」に記録する。		○		随時 ・サーバ環境資源を管理、変更が生じた場合に適宜「管理台帳」に記録する。
	23 アプリケーションバージョン管理	システム改修等を行った場合のアプリケーション（プログラム）のバージョン管理を行う。			○	随時 ・アプリケーションのバージョン管理を行う。
9 定例会	24 運用保守定例会議	・運用保守状況の報告を行う定例会議を月1回開催し、業務状況等の報告を行い、議事録を作成する。 ・障害発生時は、障害の内容に応じて緊急会議を開催し、障害内容、原因、対応結果等の報告を行い、再発防止のための改善策の検討を行う。	○	○		月次 ・定例会開催の調整
	25 報告書作成	・委託業務について、作業報告書を作成し報告書の提出を行う。 ・委託期間満了月については当月末までに同様の対応を行う。 ・年度末に様式「運用保守状況報告書」を提出する。		○	○	月次 ・月報作成 ・システム稼働実績 ・問い合わせ対応件数及び対応内容報告 ・システム性能監視内容報告（Zabbix及びJenniferによるレポート出力） ・各サーバディスク使用量 ・CPU平均使用率
				○	○	年次 ・作業時間を集計し、「運用保守状況報告書」を作成する。
10 その他	26 業務遂行管理	・技術的判断に基づく実施手法の決定や進捗状況の管理、関係者間（業務担当課、システム管理担当課、ヘルプデスク等）の調整をする等、業務遂行方法を管理する。		○		随時 ・委託業務全般に係る業務遂行手法等の管理を行う。
	27 他システムとの連携等調整支援	・本システムと連携する他のシステムとの調整支援を行う。 ・本システムの運用保守にあたり、アプリケーション保守業者との連携を密にする。	○	○	随時 日次 ・職員情報登録システム（職員情報の整合性確認） ※職員情報システムデータ取り込み結果の確認 ・職員ポータルシステムへの表示に係るシステム管理担当課職員との調整	
	28 S L A の測定	・S L A の測定を実施し、運用保守定例会議時に月ごとに結果を報告する。		○	○	随時 ・SLAの測定 ・サーバ 計画した稼働時間内のシステム稼働時間…99% ・アプリケーション 計画した稼働時間内のシステム稼働時間…99% ・バッチ処理 計画した完了時刻までの処理完了遵守率…100% ・ヘルプデスク対応 エスカレーション対応率…100% 当日以内の回答期限遵守率…94%
	29 操作研修対応	・研修サーバの環境調整及び研修完了後の復元作業を行う。	○	○		随時 ・研修環境事前準備（年4回） ・研修環境切り替え