

熊本地震関連文書等保存・検索システム  
保守・稼働維持支援業務委託

仕様書

熊 本 市

## 1 目的

本業務は、熊本地震関連文書等保存・検索システム（以下「システム」という。）の円滑かつ安全な稼働を維持することを目的とした保守及び稼働維持支援業務を委託するものである。

## 2 委託業務名

熊本地震関連文書等保存・検索システム保守・稼働維持支援業務

## 3 履行場所

熊本市中央区手取本町1番1号 外

## 4 履行期間

令和8年（2026年）4月1日から令和9年（2026年）3月31日まで

## 5 業務範囲

本業務で委託する範囲は、システムの稼働維持に必要なソフトウェアの保守、運用支援、ヘルプ及び障害時対応業務とする。

なお、システムは別紙1「熊本地震関連文書等保存・検索システム対象機器及びソフトウェア」に示す機器及び、それら機器上で稼働するソフトウェアで構成されている。

## 6 委託業務内容

### (1) ソフトウェア保守業務

- ① パッケージソフトウェア製品(Quick Solution)に関する最新モジュールの提供を行うこと。
- ② パッケージソフトウェア製品(Quick Solution)に不具合が発生した際は必要な情報やバッチを提供する等の対応を行うこと。

### (2) 運用支援業務

#### ① 稼働維持・管理

- ア 業務の実施体制及び緊急時等の連絡体制等を記載した実施計画書を作成すること。
- イ 委託者と協議の上、業務スケジュール等を整理した業務管理計画を作成すること。
- ウ システムを構成するハードウェア/ソフトウェアの構成・設定情報等について管理すること。
- エ システムを安定的に稼働させるために定期的に監視を行い、委託者と協議の上、必要な調査や対応策を講じること。
- オ システムの安定稼働上、必要となる軽微な設定変更等を行うこと。

#### ② 運用支援

- ア 年度当初の組織改編に対応しシステムのアクセス権限を修正すること。（組織改正データについては委託者より提供する。）
- イ ユーザ情報のメンテナンスやシステムのアクセス権限及びファイルサーバーの構成・設定変更作業について、委託者と協議の上、必要な作業を行うこと。
- ウ 災害発生時においては、システムの運用方法を変更するため、必要な設定変更等の支援を行うこと。

#### ③ 技術的支援

システム稼働後において運用上の課題や改善すべき事象が発生した場合において、要件定義の見直しやの改善策について委託者に提案すること。

### (3) ヘルプ対応業務

- ① 操作方法等、システムに関する問合せに対応すること。（問合せに関してはシステム管理者が集約して行うこととし、各課職員から直接、受託者へ問合せを行うことはない。）
- ② 様々な問合せを行うことが想定されることから、対応できる体制を整えること。
- ③ 必要に応じて、操作マニュアルや管理者マニュアルの改訂を行うこと。またシステムに関するFAQ集の作成を行うこと。

#### (4) 障害時対応業務

障害発生時において以下の対応を行うこと。

- ① 障害原因等の調査を速やかに行うこと。
- ② 対策方針を検討し、委託者と協議すること
- ③ 必要に応じて、ハードウェア保守業者等と連携し、全体の調整を行うこと。
- ④ 暫定対策、本対策を委託者と協議の上、実施すること。
- ⑤ 対策後の検証及び再発防止策の検討及び対策を行うこと。

#### 7 業務時間

(1) 本業務の業務時間は、熊本市の休日及び期限の特例を定める条例（平成元年条例第32号）第1条に規定する市の休日を除く8時30分から17時15分までとする。

ただし、障害発生時等の緊急的な事象が発生した際の連絡を受け付ける体制を24時間、365日整えること。

(2) システムの円滑かつ安全な稼働維持又は障害発生等、必要と認められる場合は、前号の業務時間にかかわらず、委託者と受託者間で協議のうえ随時対応すること。

#### 8 実施条件

本業務における業務上の実施条件は、次のとおりとする。

##### (1) 現場責任者の配置

受託者は、契約締結後直ちに本業務全般において責任持つ現場責任者を選任し、委託者に届け出ること。現場責任者を変更したときも同様とする。

##### (2) 業務の着手

受託者は、契約締結後直ちに業務着手届及び業務の実施体制及び緊急時等の連絡体制等を記載した実施計画書を作成し、委託者に提出すること。

##### (3) 業務の実施方法

受託者は、本仕様書に基づき、業務を実施するものとする。ただし、システム障害の発生等、委託者の業務に支障を及ぼす場合は、柔軟に対応すること。

##### (4) 業務打合せ

受託者は、契約締結後速やかに委託者と業務に関する打合せを実施するほか、必要に応じて業務内容に関する打合せに応じること。

なお、打合せには必ず現場責任者又は現場責任者の選任した代理者が出席すること。

##### (5) 業務履行状況の報告

受託者は、業務の履行状況について毎月報告書を作成し、翌月10日までに提出すること。また、システム障害等の緊急時は、随時報告を行うこと。

##### (6) 業務記録

受託者は、本業務に関する監督員の指示及び打合せ内容等について正確に記録し、随時監督員が点検できるように整理しておくこと。

#### 9 秘密の保持等

(1) 受託者は、本業務の履行を通じて知り得た業務上の秘密を外部に漏らし、又は、他の目的に利用してはならない。本業務の履行に当たる受託者の使用人も同様の義務を負い、この違反について受託者はその責を免れない。

(2) 受託者は、本業務の実施においては熊本市個人情報保護条例及び同施行規則を準拠すること。

(3) 受託者は、本業務データファイル、プログラム、個人情報、その他本業務に関する資料を本業務以外の用に供するほか、無断で複写及び複製をしてはならない。

(4) 受託者は、障害対応や原因調査のため、庁外にデータを持ち出す場合については、委託者に持ち出し許可を申請のうえ、暗号化を施したうえで持ち出すこと。また、個人を特定できる情報を含む場合の取り扱い、データの保管期間等については、その都度委託者と協議すること。

(5) その他、情報セキュリティ対策については委託者のセキュリティポリシーに準拠すること。

#### 10 その他

(1) この仕様書に疑義のある場合、又は仕様書に定めのない事項が発生した場合は、委託者と受託者間で協議のうえ、解決を図ること。

(2) 本業務の実施にあたり、委託者と受託者は円滑にその目的を達成するために、相互に協力すること。