

障害時の対応マニュアル

ここでは、電子入札システムの操作を行っている際に、システム上に何らかの障害が発生した場合の手続きを記載します。

障害とは、地域の停電やプロバイダ障害等により電子調達システム（電子入札に使用する、電子入札システム及び入札情報サービスシステムをいいます。）が利用できない場合や電子調達システムが作動しない、又は誤作動を起こす場合等をいいますが、ここでは、電子調達システムが起動しない又は誤作動をする場合について特に記載します。

もし、障害が発生した場合に早急な対応を行うことで障害範囲の拡大を防止すると同時に早急に障害復旧の解決策を講じられるよう説明するものです。

1 想定される障害の事象

障害の事象	説明	想定される発生元
停電	地域一帯の停電やビルの停電	電源の供給元
プロバイダ障害	メンテナンスによる接続停止や緊急のサービス停止等	契約しているプロバイダ会社
回線障害	通信回線の障害	電話会社
	モデム・LAN機器等周辺機器の故障	事業者様の社内ネットワーク
端末障害	パソコン機器類の故障	パソコン機器類
福岡県ホームページが表示されない	福岡県ホームページのメンテナンス等によるサービス停止等	福岡県 (情報政策課)
電子調達システムが起動しない又は誤作動する	電子調達システムをクリックしても起動しない。又は誤作動する。 (※注意)	福岡県 総務事務厚生課 調達班

※注意) 電子調達システムの使用で、エラーメッセージが表示されたり、入力した作業とは違う内容がシステムに表示されるなどの症状は、この段階で「障害」とはなりません。福岡県に問い合わせされた結果、障害と判断される場合があります。

2 障害事象への対応

障害の事象	お問い合わせ先
停電	電源の供給元
プロバイダ障害	契約しているプロバイダ会社
回線障害	電話会社 事業者様の会社内ネットワーク設置者若しくは 保守業者
端末障害	購入先又は製造メーカー
福岡県ホームページ が表示されない	福岡県 (情報政策課)
電子調達システムが 起動しない又は誤作 動する	福岡県 総務事務厚生課 調達班 (TEL092-643-3092) 又は、統合ヘルプデスク (TEL092-631-1056)

(1) 福岡県ホームページが表示されない事象

福岡県のホームページが表示されない場合とは、URLが変更となっている場合等が想定されます。

インターネット上の検索でヒットしない場合は福岡県にお問い合わせ願います。

(2) 電子調達システムが起動しない又は誤作動する事象

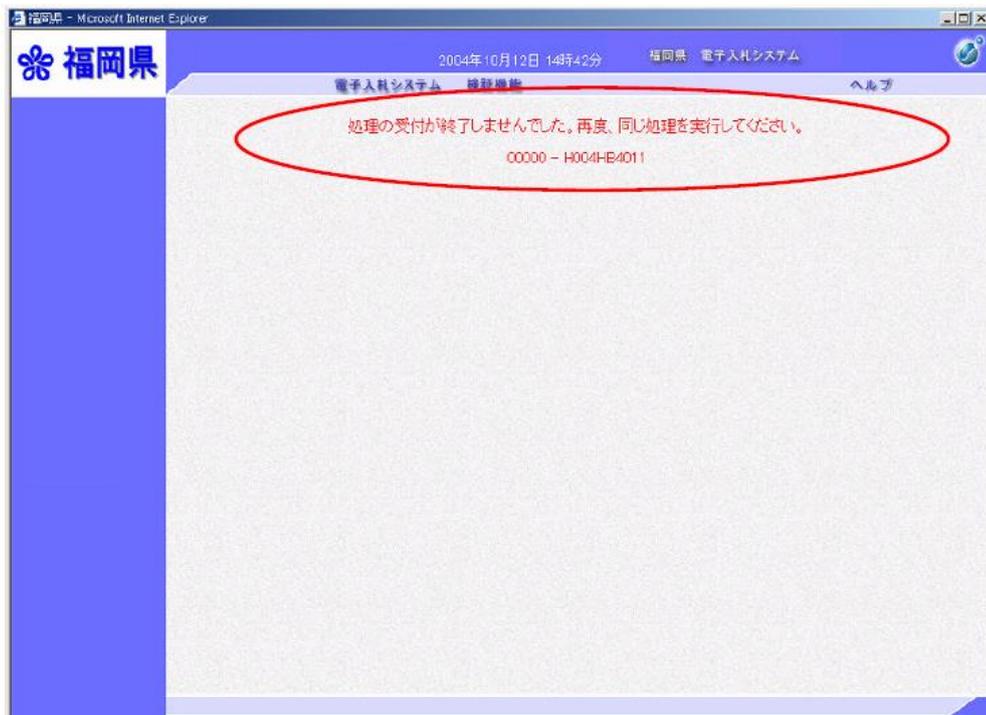
福岡県のホームページは開くことができるが、このホームページ上にある電子調達システムのアイコンをクリックしてもシステムが起動しない場合、あるいは、システムが起動しても誤作動する場合は、福岡県総務事務厚生課調達班又は、統合ヘルプデスクに連絡してください。

なお、システム上で想定される代表的な障害例を次に示します。(これ以降は〈障害発生時の手続フロー〉を参考にしてください。)

次のエラーメッセージが表示されましたら記載しています作業を行ってください。それでも障害が復旧しない場合は、福岡県に連絡してください。

① エラーメッセージの表示

電子入札システム上にエラーが発生すると「処理の受付が終了しませんでした。再度、同じ処理を実行してください。」といったエラーメッセージが表示されます（画面右上のボタンで終了）。この場合には下記に従ってください。



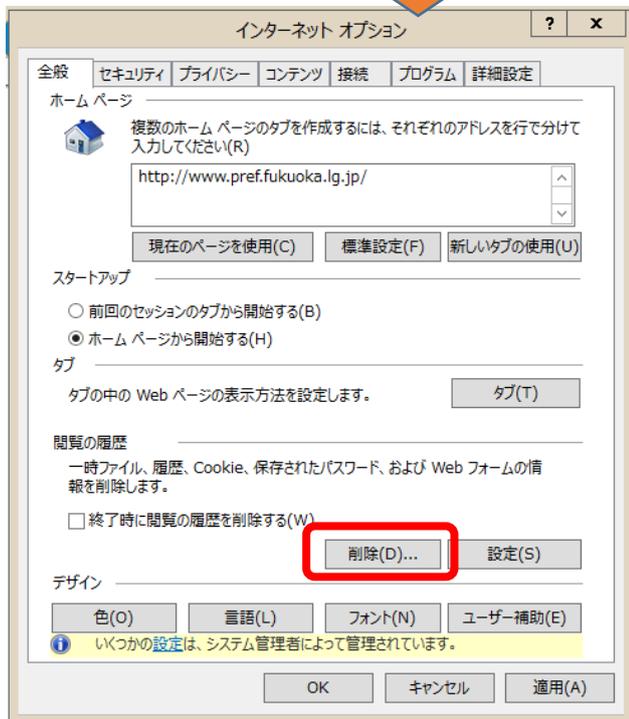
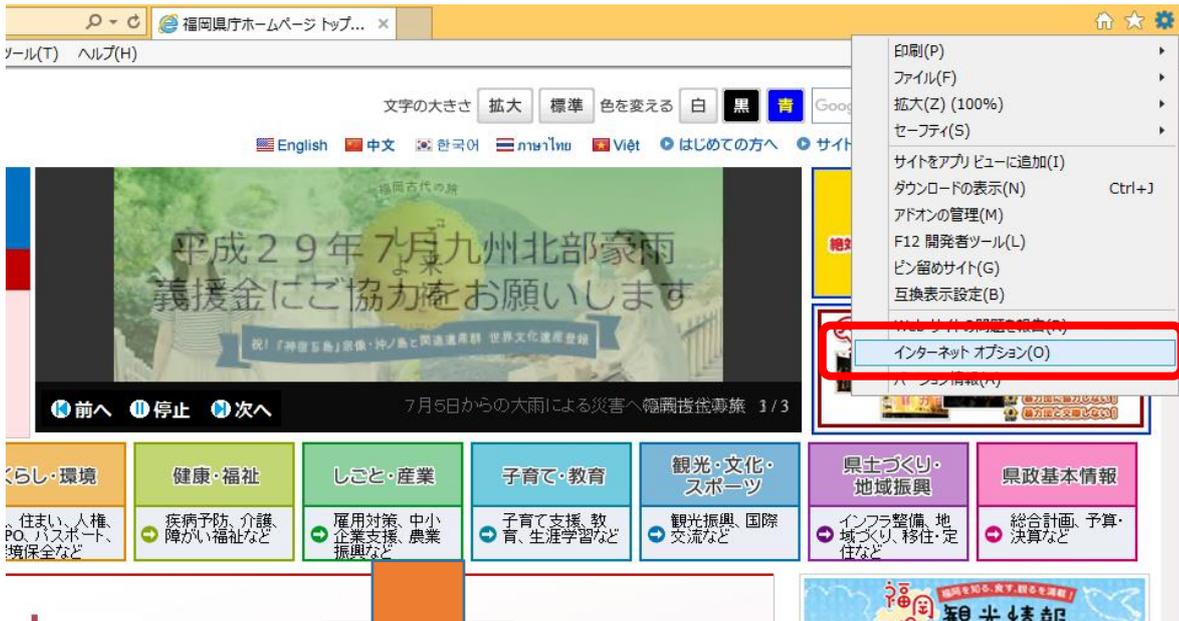
※調達案件の検索、証明書等や入札書の提出、各種通知書の参照といった電子入札システムの操作を行った際に上記のような画面が表示されることがあります。

なお、証明書等や入札書、再入札書など「受付のお知らせ」が参照できるようでしたら、システムに提出済みとして登録されています。

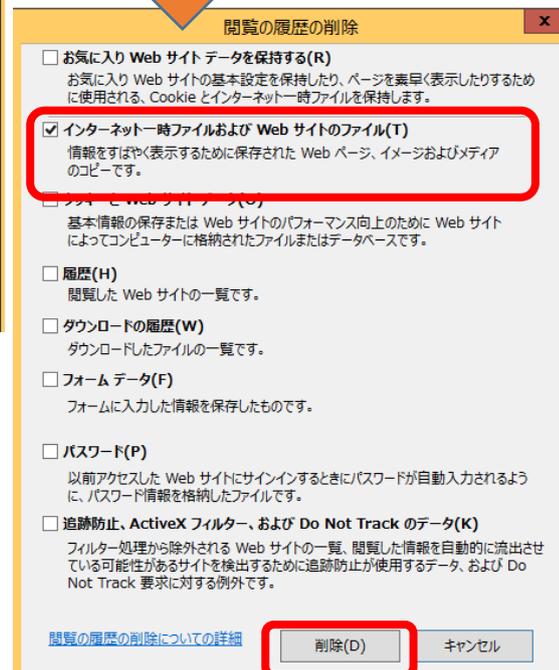
② 解決方法

○インターネット一時ファイルの削除を行ってください。

以下手順にて、インターネット一時ファイルを削除し、再度同じ処理を実行します。



インターネット一時ファイルを削除したら、ブラウザを再起動し、エラー発生時の操作を再度行ってください。



上記②を行っても同様なエラーが発生する場合は、以下までお問い合わせください。福岡県にて状況の調査を行い、復旧までに要する時間、締切日時等を考慮し、以降の対応についてご連絡いたします。

3 お問い合わせ先

(1) お問い合わせ先

●総務部 総務事務厚生課 調達班 (県庁1階)

TEL : 092-643-3092

FAX : 092-643-3109

E-mail: chotatsuhan@pref.fukuoka.lg.jp

もしくは、

●統合ヘルプデスク

TEL : 092-631-1056

※なお、パソコンの環境設定等ICカードに関しては、ICカード購入元の各認証局へお尋ねください。

(2) お問い合わせに際して

お問い合わせに際しては、以下の内容をお教え願います。

No.	項目	例
1	会社名	とびうめ文具(株)
2	部署名	総務課
3	お名前	福岡 太郎
4	連絡先	092-000-0000
5	障害発生日時	平成29年12月15日(金)15:30頃
6	発注番号	1234567890
7	調達案件名称	12月14日公告本庁ブロック発注案件
8	画面名	調達案件一覧
9	エラーメッセージの内容	処理の受付が終了しませんでした。再度、同じ処理を実行してください。00000-H004HB4011
10	どのような操作を行ったときに発生したか?	調達案件一覧で開札日時に平成29年12月1日から平成29年12月31日の条件を設定し、検索ボタンを選択すると上記エラーが発生する。

4 障害発生時間による紙入札への移行

障害が発生した場合、締切時間までにどれくらいの時間があるかによって対応してください。福岡県では、障害の発生から復旧にかかる時間を早期に協議し入札締切日時を延長するか、判断することとしています。

なお、障害の大きさに関係なく、障害が発生しましたら電子入札システムの運用を停止し、すぐに障害が発生した旨の連絡を致します。

その後福岡県で障害の確認を行い、復旧に要する時間により以下の対応を行います。

① 障害発生から復旧まで4時間かからないと判断した場合

入札締切日時を変更することなく受付手続を再開します。

② 障害発生から復旧まで4時間以上かかる障害とした場合

入札締切日時を変更します。障害復旧時に変更後の日程を連絡致します。電子入札では再開通知時に変更後の日程をお知らせします。

なお、入札締切日時の前4時間以内に障害が発生している場合、福岡県からの連絡を待たずに紙入札に切り替えて提出してください。入札締切日時の4時間以内では入札締切日時の変更はありません。障害の大きさが明確にできず正確な復旧時間はわかりませんので、直ちに復旧する場合も考えられますが、確実に入札書を提出できますよう、紙入札に切り替えをお願いします。この場合は、入札書に加え証明書等提出書を併せて提出してください。

なお、入札締切直前の障害等も想定されますので入札書の提出はお早め
にお願い致します。

5 運用時間外の対応について

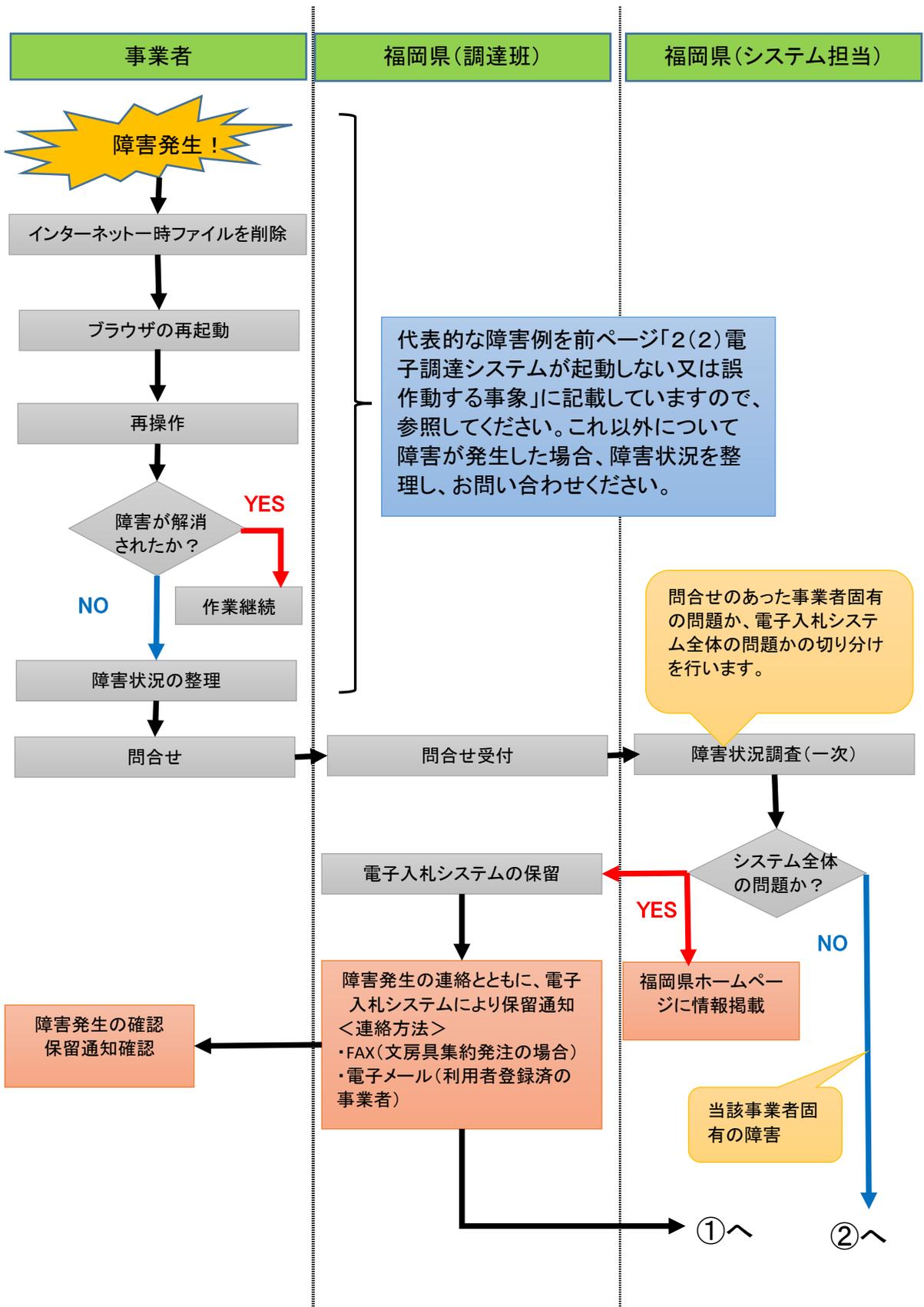
3のお問い合わせ対応時間は、開庁日の開庁時間での対応となります。時間外に障害が発生した場合は、電話での受付ができません。翌日の開庁時間に連絡をお願いします。

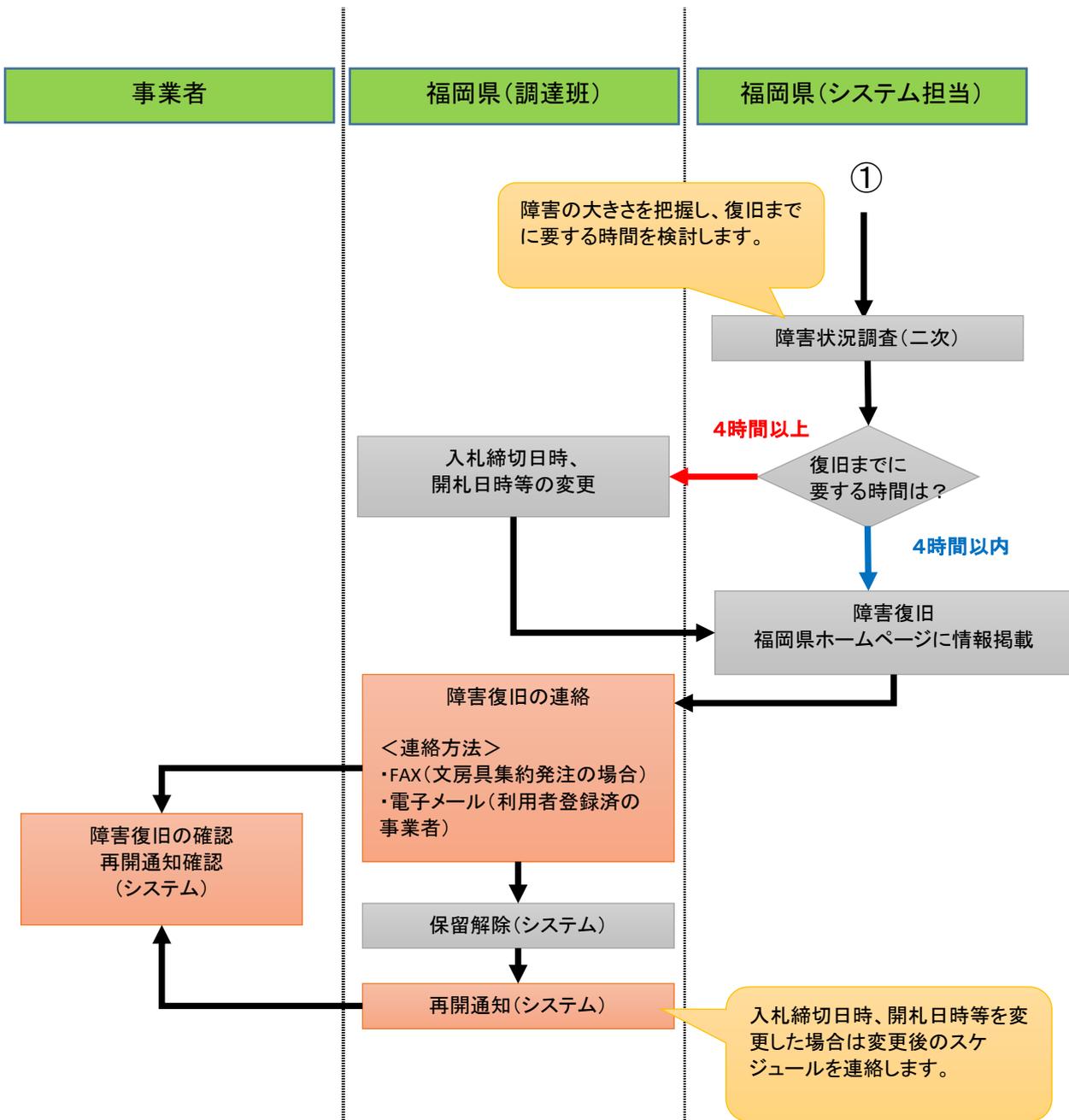
6 その他

障害が発生した場合(事業者固有の問題を除く)は、FAX(文房具集約発注の場合)や電子メールで連絡致します。

電子メールは、利用者登録画面の代表窓口情報で登録されたアドレスに送信します。

<障害発生時の手続きフロー>





※全事業者に影響があるシステム障害では、4時間を目安とした復旧時間の判断により入札締切時間を延長するかどうか判断します。

入札書の提出締切時間4時間以内に障害が発生している場合、紙入札書に切り替えて提出してください。

問い合わせのあった事業者のみの障害の場合で、電子調達システムの障害か、若しくはシステムには関係がなく事業者固有の障害かによって対応が異なります。下記は電子調達システムの障害の場合のフロー図です。

