

徳島県予算編成支援システム 保守、管理及び運用支援業務仕様書

第 1 委託業務の目的

徳島県予算編成支援システムの安定稼働を行うためのシステムの保守、管理及び運用支援することを目的とする。

第 2 業務処理の時間

業務を処理する時間は、原則、月曜日から金曜日（国民の祝日に関する法律（昭和 23 年法律第 178 号）に規定する休日及び乙が定める休日を除く）の午前 9 時から午後 5 時までとする。

ただし、障害が発生したとき、その他緊急を要する場合においては、この限りでない。

なお、システムの稼働時間は、24 時間である（データバックアップの時間帯を除く）。

第 3 委託業務の範囲

委託業務の範囲は次に掲げるとおりとする。

(1) システム保守

ア 障害対応（初動）

- ・原因調査と暫定対策の提示（県からの連絡後、原則 4 時間以内）

イ 障害復旧調整

- ・障害対応プログラム等の作成

ウ アプリケーションメンテナンス

- ・OS、RDBMS 等のメンテナンス

エ 軽微な改修

- ・.NET Framework4.5.2 で作成された予算編成支援システムの画面・帳票レイアウト・文言等修正を行う。また、プログラムについて大きくロジックに影響しない範囲で、修正又は作成を行う。

(2) システム管理

ア ソフトウェア資源の管理

- ・ソフトウェアの不具合情報収集

イ 運用計画作成支援

- ・運用日程等打合せ

ウ データベース管理

- ・データベースの監視及び最適化、調整等

エ 安全対策

- ・セキュリティパッチの情報収集及び適用

- ・機密保護対策の検討

オ システムログの収集・分析

カ 設計書等の加除、修正

(3) 運用支援

ア システム管理者支援

- ・プログラムの動作に関する問合せへの回答（原則、問合せ後 1 時間以内）

- ・データベースへの直接修正等の例外的データの入出力支援

- ・ネットワーク障害等への復旧支援

イ クライアント端末障害対応

- ・クライアント端末障害の解析及び対応

第 4 保守体制

(1) 要員確保

- ア 保守に携わる技術者は、システムに使用している OS・ミドルウェアに精通した者であること。

- イ システムの稼働時間、重大な障害及びその他緊急を要する場合には、専任で対応できる要員配置体制とすること。
- ウ 委託業務にあたる従事者がその職務の執行につき不相当と認められるときは、徳島県（以下「県」という。）は、受託事業者に対して変更を求めることができる。

(2) 開発環境

プログラム保守に必要な開発環境（機器・ミドルウェア等）は、受託事業者にて用意すること。

(3) 県の協力体制

県は、受託事業者が委託業務遂行のため、次の行為を行うことを承諾する。

- ア 業務サーバの設置場所への立入り
- イ 県の事務所に設置された電話、ファクシミリ及び電源の使用
- ウ 委託業務遂行のために使用する機器の持込み
- エ 委託業務遂行のため、県の承諾を得た上でのデータの一時持ち出し、及び関連企業に対するデータの開示

(4) 業務の実施

使用上の質問や障害復旧等に係る業務の実行は、次の方法によるものとする。

- ア 電話、総合業務管理システム又は E-Mail により回答すること。
- イ 障害が発生したときは、県の要請に基づき、当日現地訪問による対応を原則とする。
このとき、派遣された技術者は、障害復旧作業を終了し、システムの正常動作確認後、県に作業報告書を提出するとともに県の指定する管理者の検査確認を受け、その者の了解を得なければならない。
- ウ ネットワーク又は情報システムの誤作動等の異常を発見した場合には、直ちに県に報告しなければならない。
- エ 情報システムで使用する端末等におけるソフトウェアの導入、更新又は削除は、県の許可がなければ行ってはならない。
- オ 情報システムを構成する機器の増設又は交換は、甲の指示がある場合を除いて行ってはならない。
- カ ネットワークへの機器の接続又はネットワークに接続している端末等の他のネットワークへの接続は、県の指示がある場合を除いて行ってはならない。
- キ 外部からファイルを取り入れる場合及び外部へファイルを提出する場合は、ウイルスチェック等を行い、コンピュータウイルス等、不正なプログラムが情報システム内へ侵入しないよう努めなければならない。

(5) 手引き書等の整備

保守運用に係る詳細については、随時、手引書に更新を加えて整備していくものとする。

第 5 委託業務の対象外

次に掲げる事項については、この契約の対象外とする。

- ア 受託事業者の指示によらず、県又は第三者が行った業務アプリケーションの変更、改良、瑕疵の是正、機能追加等に起因する障害
- イ ハードウェアもしくはこの契約に含まないソフトウェアの障害、又は受託事業者が示す所定の動作環境要件を満たさないことに起因する障害
- ウ 県又は第三者の責めに帰すべき事由に起因する障害
- エ 地震、火災、雷、風水害、停電等に起因する障害

第 6 免責事項

システムに障害が発生し、記録されているデータに障害が発生した場合や障害復旧作業中にデータに障害が発生した場合において、県はその責めを受託事業者には負わせないものとする。

但し、受託事業者がシステム障害の発生を予見できた場合、障害復旧作業においての障害の発生を予見できた場合などは、その限りでない。

第 7 成果品

この業務の履行を確認するため、次のデータを書面又は電磁的記録によって、

県に提出し、あるいは記憶装置等に保管する。

ア 業務報告書（3か月ごと）

イ 委託業務ごとの作業計画及び作業完了報告

ウ 会議等開催ごとの議事録

エ 障害対応、質疑応答等についての報告・回答

オ 関連するプログラムソース一式

【参考】システム構成

サーバ

区分	機器名	OS	RDBMS
本番系	庁内クラウド	OracleLinux9.2	MySQL 8.0.27
テスト系(1)	庁内クラウド	OracleLinux9.2	MySQL 8.0.27
テスト系(2)	庁内クラウド	OracleLinux9.2	MySQL 8.0.27

クライアント

OS	ミドルウェア	開発環境
MicrosoftWindows11 (64bit)	.NET Framework4.5.2	Visual Studio 2017 (Visual Basic) Active Reports for .NET 12.0J Standard SPREAD for Windows Forms 12.0J