

令和8年度安心とくしまホームページシステム運用保守業務仕様書

1 目的

本仕様書において、安心とくしまホームページシステムの円滑な運用を図るため、障害復旧、運用支援、予防保守等の業務実施に必要な条件を定める。

2 期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

3 場所

徳島県庁万代庁舎（徳島県徳島市万代町1-1）内及び受託事業者社内

4 業務概要

受託事業者は、本システムが正常に稼働するよう安全性と信頼性の高い運用保守作業を行うこととする。

また、本システムに障害が発生した場合には、速やかに復旧及び改修等の対応を行うこととする。

なお、受託事業者は、本業務の遂行に誠意を持って対応しなければならない。

安心とくしまホームページ：<https://www.pref.tokushima.lg.jp/anshin/>（徳島県HPサブサイト）

5 運用保守

(1) 連絡窓口の設置

本システムについては、機器及びソフトウェアを問わず、連絡窓口を一本化し、要求する運用保守について迅速に対応すること。

(2) 運用保守の方針

業務実施に当たっては、事前にシステム管理者と協議の上、承諾を得るものとし、業務の進捗状況をシステム管理者が把握できるように努めなければならない。また、システム稼働及びバックアップ等の運用保守作業は可能な限り自動化することとする。

(3) 成果品

運用保守業務における成果品は以下のとおりとする。

- ・運用保守体制表
- ・緊急連絡窓口一覧表
- ・障害管理表（障害発生後ごと）
- ・打合せ議事録（打合せごと）

6 本システムの稼働時間

(1) 本システムは、ソフトウェア、ハードウェアメンテナンス等の計画保守作業を除き24時間稼働とすること。

(2) バックアップ処理等について、システム稼働に影響を与えることなく実施できるよう、深夜時間帯に自動バックアップを行うこと。

(3) ソフトウェアメンテナンス等については、担当者間で申合せの上日時を決定し、作業を行うこと。

7 運用保守体制

本システムのサービス稼働率が、1年（開庁時間とする。）当たり99パーセント以上を維持できる体制を構築すること。

(1) 体制について

- ア 運用保守体制表を作成すること。
- イ 緊急電話連絡窓口を設置すること。

(2) リモート保守について

- ア 受託事業者はリモート保守環境を利用することで、受託事業者社内から保守業務の一部を実施することができる。
- イ 受託事業者は、県がVPN接続を承認した端末を用意し、使用して業務を行うこと。
- ウ 保守作業に当たる受託事業者以外の者が、システムに不正にアクセスできない仕組みとすること。
- エ リモート保守環境で必要となる受託事業者内からのインターネット接続費用については、受託事業者が負担すること。

8 障害対応業務について

(1) 障害監視

- ア 監視システム等により自動監視を行うこと。
- イ 障害が発生した場合は、システム管理者に速やかに連絡を行うこと。

(2) 障害時の切り分け等

故障や障害などでサービスが停止していることが確認された場合は、障害箇所を切り分け、即時対応を行うこと。

(3) 障害対応業務

- ア ソフトウェアやデータの修正、復旧等が必要な場合は、本県担当者の許可を得て作業を行うこと。
- イ 機器の不良が原因と判明した場合には、速やかに予備機への切替え等の作業を行うこと。
- ウ 開庁時間に障害が発生した場合は、当日できる限り速やかに復旧できるよう努めること。
- エ 開庁時間に障害が発生した場合は、翌開庁時間までに復旧できるよう努めること。
- オ 災害時には、本システムに障害が発生しないよう努めること。また、障害が発生したときは、早急に復旧させること。

(4) 事後対策

- ア 障害内容、原因、対処方法等については障害管理表として記録し管理を行うこと。
- イ 原因を分析し、同様の障害が発生しないよう是正措置及び予防措置を講ずること。

9 保守業務について

(1) 定常運用保守業務

- ア 本システム稼働に必要なサービスの監視を行うこと
- イ 各種ログは定期的にローテーションを行い適切に保存管理すること。
- ウ アクセス件数及び投稿数集計のログ解析を行うこと。
- エ システム利用状況を示すデータ登録件数の集計をすること。

(2) 不正アクセス及びサーバエラー等の調査

- ア 各種ログについて異常がないか確認し、異常があった場合には、本県担当者に報告すること。
- イ 本県に報告及び対策の提案を行い、指示があった場合には対応を行うこと。

(3) リソース管理

サーバー等機器のシステム資源（CPU、メモリ、ディスク等）の利用状況及び性能について、必要に応じてシステムのチューニング、リソースの追加の提案等を行うこと。

(4) バグフィックス、セキュリティパッチ等の適用

- ア OS やデータベース、パッケージソフト等など、本システムで使用するソフトウェア製品に関するバグフィックス、セキュリティパッチ等の更新モジュールについては、必要に応じて適用を行うこと。
- イ 上記において、本システムの動作に影響を及ぼし、本システムのプログラム改修が必要と判断される場合には、本県システム管理者に報告し、最適な方法を提示すること。

(5) バックアップ運用

- ア 本システムの登録データ等について、1日1回バックアップを行い、最長24時間前の状態に戻せる状態とすること。
- イ ソフトウェア等によりシステム稼働に与える影響が大きい場合には、事前にバックアップを行うこと。

(6) 問い合わせ対応

- ア 通常の間合せ受付時間は開庁日の午前8時30分から午後5時30分までとする。
- イ システム管理者からの間合せ（電話、メール等）に対して速やかに回答すること。

(7) ドキュメント及びプログラムソース等の管理

- ア 次のとおり、ドキュメント管理を行い、本県の指示に基づき提出すること。
- イ 本システムや運用方法等に変更が生じた場合、構築手順書、操作マニュアル等を修正し、修正プログラムとともに、常に正しいものとなるよう維持管理すること。
- ウ ドキュメント及びプログラムソースはバージョン管理を行うこと。

(8) 外部連携対応

外部との連携に関し対応が必要になった場合、仕様変更の対応が必要か調査を行い、対応が必要な場合は連携元との調整、安心とくしま側で対応を行うこと。ただし、作業工数が非常に大きい場合には、システム管理者との協議の上、最良の提案を行うこと。

なお、徳島県CMS運用保守業務の保守対象とする仮想サーバで対応が必要となる場合の費用については、安心とくしまホームページシステム運用保守費用の中では負担しない。

外部との連携

- ・災害時情報共有システムとの地図連携（開設避難所、避難所、緊急避難場所）
- ・災害時情報共有システムとのXポスト連携（気象情報、避難情報、すだちくんメール）
- ・Lアラートとの連携（気象情報、震度情報、津波情報、避難情報）

(9) 組織改編及び人事異動に伴う対応

組織改編及び人事異動が発生した場合には、システム管理者の指示の下、LDAP同期等の必要に応じた設定、変更を行うこと。

(10) その他

- ア 県庁のネットワーク環境や他システム連携部分に変更が生じた場合の機器変更設定及びプログラム改修の対応についても業務範囲に含めることとする。
- イ 上記について、作業工数が非常に大きい場合には、システム管理者と協議の上、最良の提案を行うこと。
- ウ 委託期間の終了までに、本業務を引き継ぐ事業者には業務内容、保守及び運用に当たって特に留意する項目などの引継ぎを行い、システムの運用に支障を来さないようにすること。
- エ 本仕様書に定めのない事項については、システム管理者と必要に応じて協議を行うこと。

(11) 機能改善業務について

本システムに関する微細な機能改修については、本県担当者との協議により、可能な限り対応を行う。

(12) 保守対象機器

本システムは徳島県CMS運用保守業務の保守対象とする仮想サーバと、安心とくしまホームページシステム運用保守業務の保守対象とする仮想サーバの2種類存在する。

安心とくしまホームページシステム運用保守業務の保守対象とする仮想サーバはLアラートの連携用サーバ1台とする。詳細は別途資料（サーバ構成図）を参照のこと。