

令和8年度食品表示Gメンシステム運用保守業務仕様書

1 目的

本仕様書において、食品表示Gメンシステム（以下、本システムという）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丁目1番地）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。

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

ア 運用保守業務における成果品は以下のとおりとする。

- ・システム稼働状況報告書

イ 納入期限は令和9年3月31日とする。

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 電話、ファクシミリ、電子メール又はリモート操作による相談受付を行うこと。
- イ 運用保守体制表を作成すること。

(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 他システムとの連携

本システムは「食品表示ウォッチャーシステム」と連携しているため、システム障害時は「食品表示ウォッチャーシステム」の保守業務担当者と協力して原因の究明と障害箇所の切り分けを行い、本システムに原因がある場合は対応を行うこと。

9 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 障害対応業務として、次の対応及び相談対応を行うこと。
 - ・システム不具合に対する対応
 - ・運用上の諸問題に対する相談
 - ・操作方法に対する相談
 - ・システムレベルアップに対する相談
 - ・電話、ファクシミリ、電子メール又はリモート操作等のオンサイトによる調査及び復旧支援
- イ 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。
- ウ 障害が発生した場合は、できる限り速やかに復旧できるよう努めること。
- エ 障害原因が電話、ファクシミリ、電子メール又はリモート操作で特定できない場合は、技術者をシステム設置場所へ派遣し、調査を行うこと。

(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。

10 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 定期的にログファイルを確認し、システム稼働状況を確認すること。
- オ 次の項目についてシステム稼働状況報告書を提出すること。
 - ・データベースバックアップの取得情報の確認
 - ・サーバーハードディスクの使用状況の確認
 - ・サーバーログの確認及び問題となるログが発生した場合の対応策提案
- カ データ量増加に伴う設定変更等のデータベースメンテナンスを行うこと。

(2) 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。

(3) 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。

(4) 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。

(5) 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9時から午後5時までとする。ただし、受託者の定める休業日を除く。
- 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。

(6) 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。

(7) 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。

(8) 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が業務内容、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。

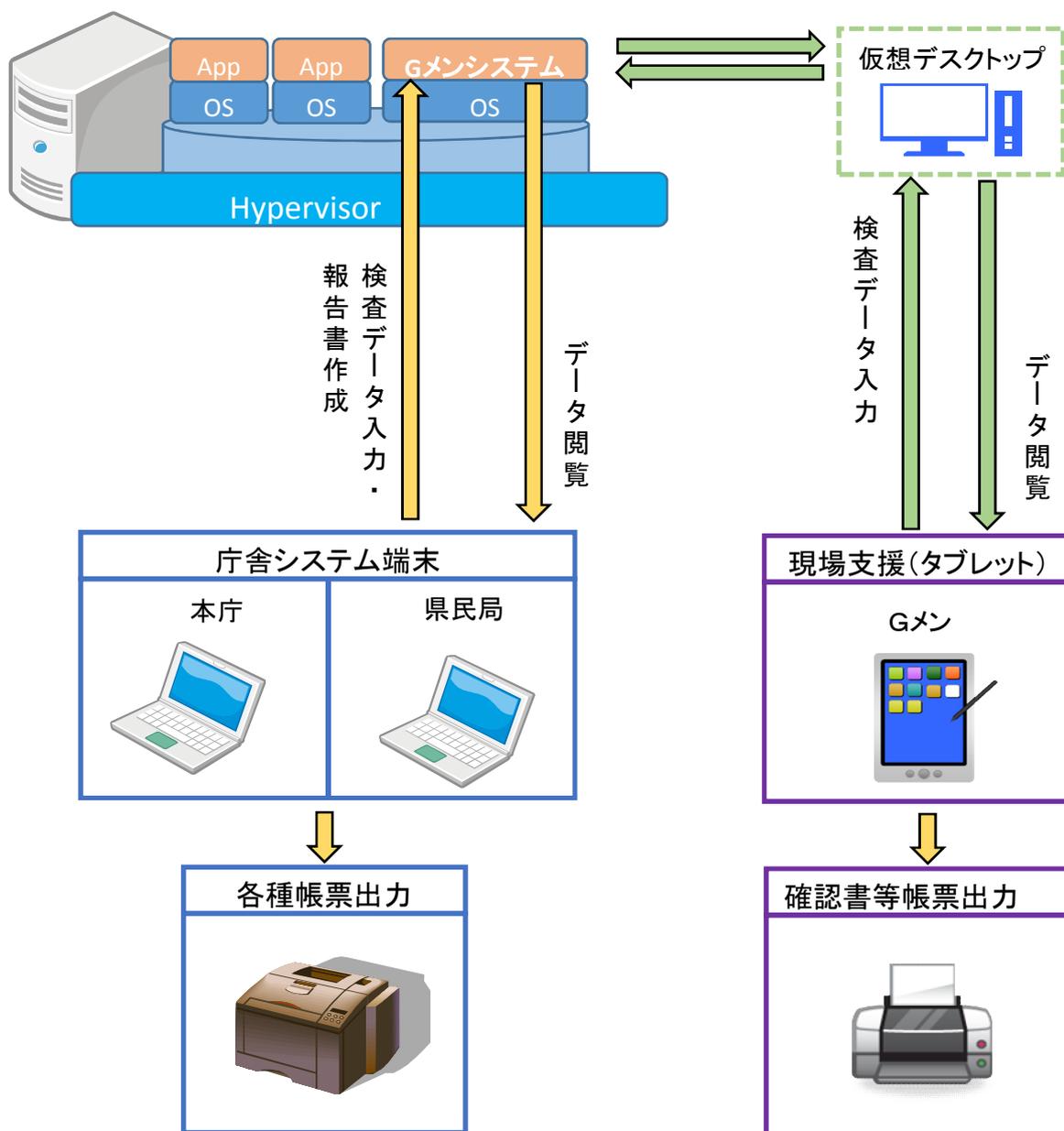
(9) 機能改善業務について

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。

1.1 その他

この仕様書で明示のない事項については、徳島県と受託者が協議して定めるものとする。

システム構成図



食品表示Gメンシステム 数量総括表

作業分類	作業項目	作業内容	人/日
障害対応	障害監視	監視システムによる障害監視および障害発生時の連絡等	1
	障害時の切り分け	障害発生時の障害原因の切り分け	1
	障害対応	システム不具合に対する対応 運用上の諸問題に対する相談および回答 システムレベルアップに対する相談および回答 復旧支援	2
	事後対策	是正措置及び予防措置	1
保守業務	定常保守	システムの正常稼働監視 ログ管理（ローテーション管理および稼働状況管理） 各種ドキュメント作成および管理 問合せ管理 その他（機能改善等）	7
合計			12