

令和 8 年度

盛土防災情報管理システム運用保守業務

仕 様 書

目次

1. 運用保守.....	1
1.1. 目的.....	1
1.2. 業務対象期間.....	1
1.3. システム運用場所.....	1
1.4. 運用保守対象の構成.....	1
1.4.1. 運用保守対象の概要	1
1.4.2. システム機能	2
1.4.3. 運用基盤.....	2
1.5. 運用保守体制.....	3
1.6. 運用水準.....	3
1.7. システム稼働状況の監視.....	5
1.8. リモート保守環境の利用.....	5
1.9. 実施方針.....	5
1.9.1. 構成管理	5
1.9.2. 稼働・性能監視	5
1.9.3. ログ管理	5
1.9.4. セキュリティ管理.....	5
1.9.5. バックアップ	6
1.9.6. 障害管理.....	6
1.9.7. 問い合わせ対応	6
1.9.8. ソフトウェア保守	6
1.9.9. データ保守.....	6
1.10. 各種報告書の作成・提出、システム品質の維持・向上	7
1.10.1. 運用・保守作業報告	7
1.10.2. 報告書作成	7
1.11. 留意事項.....	7
2. その他.....	8
2.1. 打合せ協議.....	8
2.2. 成果品.....	8

1. 運用保守

1.1. 目的

「宅地造成及び特定盛土等規制法」(通称「盛土規制法」)が令和4年5月に公布、令和5年5月26日より施行されたことを受けて、徳島県では令和6年度に「盛土防災情報管理システム(以下「本システム」という。)」を構築した。

本システムでは、県内の盛土規制区域を公表し、規制区域内の対象工事の「許可・届出情報」を管理し県民等への情報公開を行っている。さらに、本システムによって、県内の関係機関で盛土等に係る情報を共有し、盛土等が安全に管理されていることを確認・記録し、各機関が不法・危険盛土等への対応を迅速に行えるよう支援し、県民の盛土等の安全に係る意識を高められるようわかりやすく迅速な情報公開を行っている。

本業務は、本システムの良好な状態を保持し、安定かつ適切な運用を支援するため、必要な点検、不測の事態における緊急対応及び運用保守業務を履行するものである。

1.2. 業務対象期間

本業務の対象期間は、令和8年4月1日から令和9年3月31日までの1年間とする。

1.3. システム運用場所

本システムが稼働する運用基盤は、徳島県自治体情報セキュリティクラウド(以下、セキュリティクラウド)に設置されている。

ただし、運用基盤は令和9年2月末日までには徳島県が契約する Google Cloud プラットフォーム環境(以下、徳島県 GCP 環境)に移行される。移行後の構成については、発注者より別途通知する。

1.4. 運用保守対象の構成

1.4.1. 運用保守対象の概要

システム運用保守の対象システム及び運用基盤を以下に示す。

(1) 行政用システム

行政用システムでは、盛土規制法に係る許可・届出等の管理、既存盛土や不法・危険盛土等の情報管理、立入検査・行政対応情報の管理を行い、各盛土等を台帳出力可能である。また、本システムで管理する盛土等をマップ上に表示し、都市計画区域・砂防三法指定地等との位置関係を把握できるほか、関係機関で迅速に情報共有できるメール通知機能を備えている。

(2) 県民用システム

盛土規制法に基づく許可・届出盛土等の情報について、マップを使用して公開するとともに、事業者が提出する必要がある各種様式のダウンロード機能を備えている。

1.4.2. システム機能

本システムの機能一覧を、表 1 に示す。

表 1 行政用システム機能一覧

No.	項目	内容	備考
1	行政用システム	許可申請・届出管理機能	申請・届出情報の入力、進捗管理等
2		メール通知機能	許可・届出時、不法盛土発見時、行政処分時、その他任意
3		地図機能	許可・届出盛土等の代表地点、各種規制区域等を表示
4		システム管理機能	ユーザ管理、ダウンロード様式管理等
5	県民用システム	情報閲覧機能	マップ上で盛土詳細情報表示
6		様式ダウンロード機能	複数ファイルの一括ダウンロード可能
7		通報機能	通報内容はメール送信

1.4.3. 運用基盤

本システムの運用基盤の構成を、表 2 に示す。

表 2 保守対象運用基盤の構成(セキュリティクラウド関係)

No.	機器名	役割
1	行政向け Web サーバ	行政用システムの各機能を提供する。
2	データベースサーバ	本システムに係るデータを格納する。
3	県民向け Web サーバ	県民向けシステムの各機能を提供する。

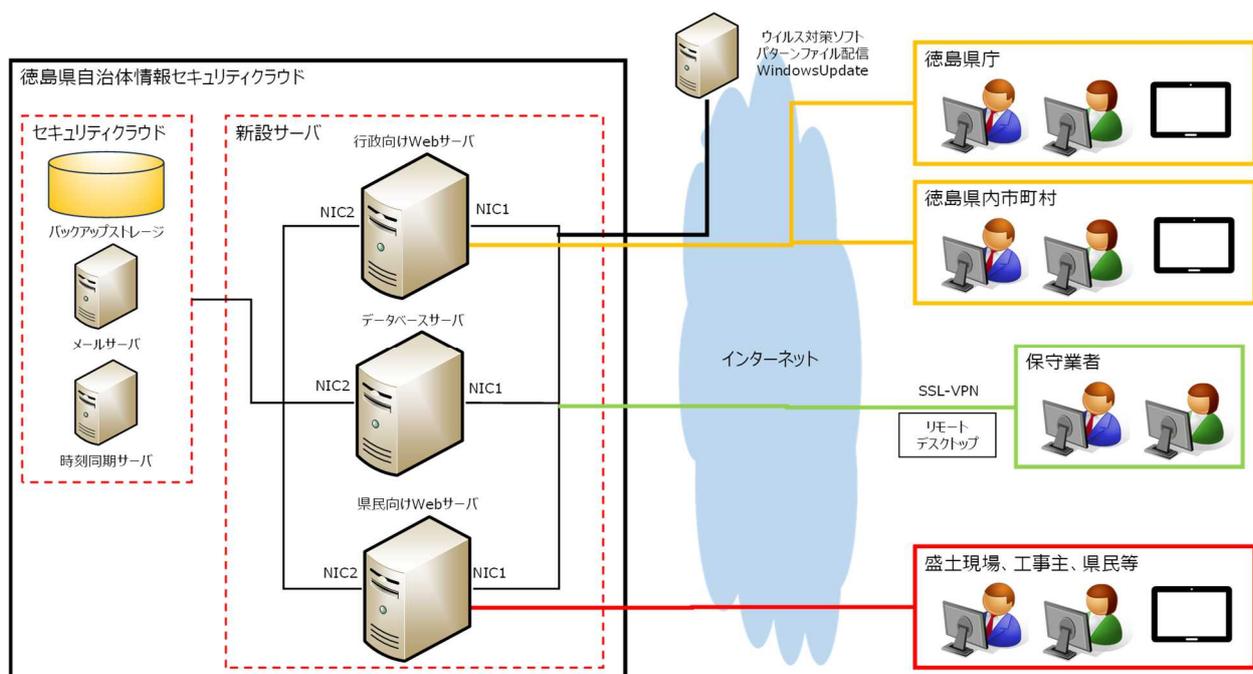


図 1 ハードウェア構成図

1.5. 運用保守体制

システムを円滑に運用するため、受注者は以下の事項に基づいて運用保守体制を構築する。

- 1) 都市計画課にて本システムの運用管理を主管する。
- 2) 本システムの運用・保守を円滑に実施するため、電話、電子メール等による受付窓口を有した運用・保守体制(サポート体制)を整備する。
- 3) 運用・保守体制、連絡体制及び担当者氏名について書面で提出する。また、体制等に変更があった場合は、速やかに再提出すること。
- 4) 運用保守の対応は、平日(土・日・祝祭日及び年末年始(12月29日から1月3日まで)を除く)の8時30分から18時15分までの間を基本とする。
- 5) 県民、市町村等からのシステムに関する問い合わせは、都市計画課が一次受付する。

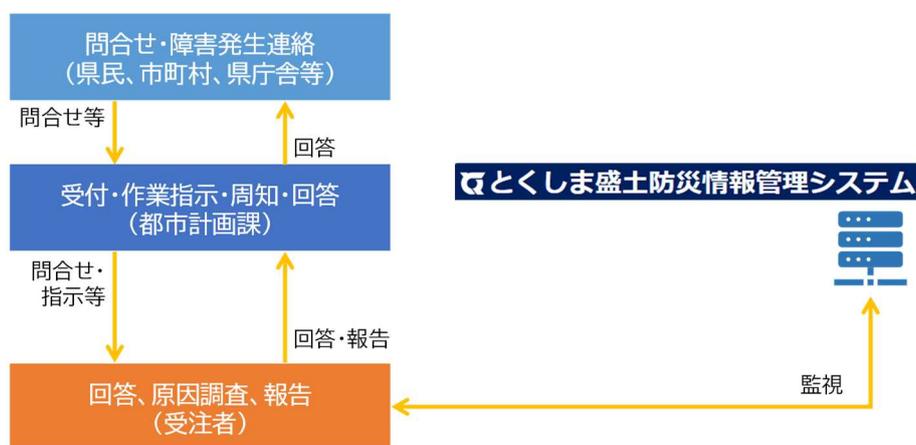


図 2 障害発生時等の連絡体制

1.6. 運用水準

対象ブラウザは次のとおりとする。

表 3 対象ブラウザ

No.	対象デバイス	対象ブラウザ	備考
1	パソコン	Google Chrome	
		Mozilla Firefox	
		Safari	
		Microsoft Edge	
2	スマートフォン、タブレット	Google Chrome	
		Safari	

運用水準は次を目標値とする。

表 4 品質要件

項目	サービス要件	評価項目	設定値
可用性	サービス提供時間 365日24時間 (計画停止あり)	稼働率	99.99%(重要部分※1) 99.45%(全体)
保守サービス	サービス提供時間 平日8:30~18:15	稼働率	99.8%
	緊急時の連絡体制	責任者の人数	第三順位までの責任者を定める。
障害対応 (努力目標)	復旧対応時間	障害検知時から復旧開始までの時間	1時間以内
	システム復旧時間	障害検知時からサービスが正常稼働するまでの時間	仮復旧※2: 2時間以内 完全復旧: 4時間以内
性能	オンライン応答時間 事業者用参照画面 3秒 行政用参照画面 3秒	遵守率	70%以上
セキュリティ	セキュリティパッチの適用	ベンダーリリースからの時間	3日以内にパッチ試験を開始
	ウイルスパターンファイルの更新間隔	ベンダーリリースからの時間	自動更新
	利用者認証	認証方法	個別ID+パスワード
	データリカバリ	範囲	障害発生直前のバックアップまで復旧

注1 稼働率 = 平均修復時間 / (平均故障時間 + 平均修復時間) とし、故障の考え方については次のとおりとする。

- ① 発注者の責任による故障、発注者の同意を得たシステムの停止、不可抗力によるものは除外する。
- ② システムの利用に際してほとんど支障のない軽微な故障は除外する。
- ③ 縮退運転であっても、サービスの提供ができていれば故障とはみなさない。

注2 障害対応については、システムにおけるサービスの障害に対する対応とし、個別のハードウェアの障害については対象外とする。システムにおけるサービスの障害についても、軽微なものは対象外とし、縮退運転であってもサービスの提供ができれば復旧とみなすものとする。

注3 保守サービス提供時間外の障害対応については、翌営業日の 8:30 から算定するが、全システムの停止等重大な障害があった場合には、緊急連絡体制により休日でも対応すること。

- ① 重要部分※1 とは、次のサービスをいう。
・許可申請情報の入力画面
- ② 仮復旧※2 とは、重要部分が動作する状況をいう。

1.7. システム稼働状況の監視

サーバ等装置監視機能、ウイルス検知機能、ログ管理機能等の管理機能を有し、異常が発生した場合は、自動的に通知できるようにする。基本は自動監視とし、監視項目の詳細(閾値、時間間隔等)については、発注者と協議の上、決定する。

1.8. リモート保守環境の利用

本システムは、IaaS 基盤に構築することから、インターネット VPN によるリモート保守作業を必須とする。

- 1) リモート保守環境の利用は、技術的、セキュリティ的な制限事項等について発注者と協議の上、許可された方式で行う。関係課への申請書類等の作成は受注者が行う。
- 2) リモート保守環境で必要となる回線費用のうち、受注者における回線費用については、受注者が負担する。
- 3) リモート環境は情報漏洩のないようセキュリティに十分配慮するとともに、定期的にセキュリティの脆弱性がないか確認を行う。
- 4) 徳島県 GCP 環境へ移行後においてもリモート保守作業ができるように環境を設定し、システムの管理を行うこと。

1.9. 実施方針

前述の品質要件を満たし、システムが安定して提供されるよう、以下に示す運用業務を日常的に管理・統括する。

1.9.1. 構成管理

- 1) システム構成に係る文書(ハードウェア構成図、ソフトウェア構成図、ネットワーク構成図等)の整備及び更新を行う。
- 2) ソフトウェアのライブラリ管理を適切に行う。
- 3) 運用手順や作業手順に係る文書を整備し、適宜更新する。

1.9.2. 稼働・性能監視

- 1) 各機器の稼働・死活監視等、サービスプロセスの稼働を監視する。
- 2) システム資源(CPU、メモリ、ディスク、ネットワーク等)の容量及び性能を管理する。
- 3) 監視結果に基づき、増強等の対応が必要な場合には、発注者に報告する。

1.9.3. ログ管理

- 1) 本システムにかかる各種ログ(エラーログ、アクセスログ等)を収集し、6か月間以上保管する。保管先は、外部媒体も可とする。
- 2) ログ内容について異常がないかチェックし(年1回10月頃に実施)、定期報告で報告を行う。

1.9.4. セキュリティ管理

情報の盗聴、情報の不正コピー、改ざん、破壊、不正な削除などの不正アクセスへの対策、及び不正中継アクセスなど他のネットワークへの攻撃の踏み台とされない対策をとる。

OS、ミドルウェアにおいてベンダーより提供されるセキュリティパッチを適用する。ただし、安全性等の観点から即時適用することが好ましくないと判断される場合は、適用の可否について発注者と協議の上、

決定する。

- 1) 導入したウイルス対策ソフトのパターンファイル更新は自動運用とする。
- 2) 本システムにかかる不正アクセスの有無や、ウイルス検出件数等をチェックする。
- 3) セキュリティ上の問題が発生した時は直ちに県へ報告するとともに、障害管理と同様の処置を迅速に実施する。

1.9.5. バックアップ

- 1) 障害等に備えたバックアップは、セキュリティクラウドが備える機能を活用する。
- 2) データベースの全体バックアップを日 1 回の自動運転で取得する。
- 3) 本システムにアップロードされた電子ファイルのバックアップを日 1 回の自動運転で取得する。
- 4) バックアップは、7 世代保管する。

1.9.6. 障害管理

- 1) 障害等が発生した場合は速やかに県に通知するとともに、障害通知後、速やかに対応要員を確保の上、発注者と連絡・協議し、適切な対応を行う。
- 2) 本システムの緊急停止、ログの取得及び保全等の初期対応を適切に行う。
- 3) 迅速に障害原因を特定し、速やかな復旧に努める。
- 4) 原因、影響範囲、対応方針及び復旧見込み等を速やかに報告する。
- 5) 障害修復後は、その原因、実施作業内容、再発防止対策及び今後の留意事項等について、文書で報告する。
- 6) 障害発生状況、障害対応等の履歴を管理する。

1.9.7. 問い合わせ対応

- 1) システムを運用する上で必要な情報の提供に努め、関係者からの問い合わせや助言要求に対して速やかに対応するとともに、問い合わせから 7 日以内に対応について報告する。
- 2) 問い合わせ結果は記録し、保守報告書へとりまとめる。

1.9.8. ソフトウェア保守

- 1) ソフトウェア(OS、ミドルウェア、業務アプリケーション等)の不具合や脆弱性が発覚した場合、パッチ適用やバージョンアップ等の必要な作業を受注者の責において実施する。
- 2) 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、セキュリティ対応等のパッチやバージョンアップがリリースされた場合、その内容の調査を行う。
- 3) 緊急度の高いものは、リリース情報を開庁日 3 日以内に報告の上、影響範囲を確認して早急に適用する。
- 4) 本システム内のページのうち、軽微な字句の修正、コンテンツの追加の対応すること。軽微な修正には、プログラムの修正、文書の推敲、新規ページの作成、イラスト作成・修正などは含まないものとする。

1.9.9. データ保守

表 5 に示すデータについて、発注者より要請があった場合、更新する。いずれも Shape 形式等の一般的な GIS データ形式で提供されるものとする。

表 5 データ保守対象データ等

No.	項目	更新頻度
1	● 宅地造成等工事規制区域、特定盛土等規制区域	1回/年
2	<ul style="list-style-type: none"> ● 都市計画区域(市街化区域、市街化調整区域、非線引き) ● 保安林、地域森林計画の対象民有林 ● 国立・国定公園のうち区別保護地区・特別地域・普通地域 ● 原生自然環境保全地域、自然環境保全地域のうち特別地区・普通地区 ● 地すべり防止区域(林野庁所管)(農水省農村振興局所管)(国交省所管) ● 土砂災害特別警戒区域、土砂災害警戒区域 ● 砂防指定地、急傾斜地崩壊危険区域 ● 既存盛土等分布区域図 ● 大規模盛土造成地 	これらのうち、 2種×1回/年 又は1種×2回/年

1.10. 研修等

- 1) 発注者のシステム運用管理者が変更となる場合等には、発注者の要望に応じて、必要な資料・マニュアル等を準備し、説明会を1回程度実施する。なお、会場は、原則として発注者が準備する。疑義が発生した場合は、速やかに協議して定める。
- 2) 年度末・初め頃の組織改正及び担当者変更に伴うアカウント付与や変更等の作業については、発注者と連携し、支障なくシステムの利用が継続できるようにすること。

1.11. 各種報告書の作成・提出、システム品質の維持・向上

1.11.1. 運用・保守作業報告

保守項目の実施状況、問い合わせ対応等を整理した保守作業報告書を作成し、発注者に提出する。提出は郵送あるいは電送も可能とする。

1.11.2. 報告書作成

本業務成果を取りまとめた報告書を作成する。なお、報告書は次の事項に関することとする。

- 1) 構成管理に係る事項
- 2) 稼働・性能監視に係る事項
- 3) ログ管理に係る事項
- 4) セキュリティ管理に係る事項
- 5) バックアップに係る事項
- 6) 障害管理に係る事項
- 7) 問い合わせ対応に係る事項
- 8) ソフトウェア保守に係る事項
- 9) データ保守に係る事項
- 10) その他必要な事項

1.12. 留意事項

業務における情報管理等、システム運用保守業務におけるその他の留意事項を以下に示す。

- 1) 本業務に携わる者は、個人情報の管理を適正かつ厳格に行う。

- 2) 本業務に携わる者は、事業の遂行を通じて知り得た情報を漏らしてはならない。その職務を退いた後も同様とする。
- 3) 情報セキュリティポリシーは、徳島県の情報セキュリティポリシーに準拠する。
- 4) 計画停止は、原則 1 か月前までに連絡する。
- 5) 運用、保守の過程で、重大な問題、障害、その他、発注者へ緊急に報告する必要がある場合には、速やかに連絡する。
- 6) 別途業務により、保守業務期間中に機能の追加・改修及びセキュリティアクラウドから徳島県 GCP 環境への移行作業を行う。別途業務受注者とも緊密に連携し、業務を遂行すること。
- 7) セキュリティアクラウド及び徳島県 GCP 環境の利用料については、発注者が負担することとする。

2. その他

2.1. 打合せ協議

本業務を円滑に実施するため、以下の協議を実施する。

- 1) 着手協議:業務着手にあたり、業務内容、数量、工期について相互に確認する。
- 2) 報告:業務成果を報告する。

2.2. 成果品

本業務の成果品として、次の成果を提出する。

- 1) 報告書(紙 1 部、電子媒体(正・副)各 2 部)