LiveOn テレビ会議システム運用保守業務

仕様書

令和8年3月

徳島県企画総務部情報政策課

1 目的

LiveOn テレビ会議システムの円滑な運用のため、障害復旧、運用支援、予防保守等の業務を行う。

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

徳島県万代庁舎５階情報政策課内サーバ室及び受託者社内

4 業務概要

本業務は、LiveOn テレビ会議システムの保守（OS、ミドルウェア、ソフトウェア）、運用支援、障害対応等を行うものである。業務の対象は、LiveOn 及び監視サーバの各プロダクトとする。ただし、各ネットワーク機器や物理サーバ等のハードウェア機器が破損した場合の代替機・部品等の調達は含まない。また、仮想化基盤の保守業務も含まない。

受託者は、本システムが正常に稼動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、速やかに復旧及びシステム改修等の対応を行うこととする。なお、受託者は本業務の遂行に誠意をもって対応しなければならない。

なお、定めのない事項で業務の目的上必要な作業については、徳島県と受託者の間で作業方法等を調整のうえ、受託者が誠意をもって処理するように努めること。

5 システム構成

本システムはデータセンターに構築された仮想化基盤上の仮想サーバで稼働している。

6 運用保守に関する条件

6.1 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、連絡窓口は一本化し、要求する運用保守について迅速に対応すること。

6.2 運用保守の方針

業務実施に当たっては、事前に本県担当者と協議のうえ承諾を得るものとし、業務の進捗状況を本県担当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。

6.3 運用保守業務における納品物

紙媒体で１部、電子媒体（CD-R 等）で１部提出すること。

納入場所は、徳島県万代庁舎５階情報政策課とし、提出書類の体裁・とりまとめ方法等については、本県担当者と打合せのうえ作成すること。

・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）
・LiveOn テレビ会議システムの更新プログラム適用一覧（プログラムの更新内容、適用時期を記載した一覧）
・操作マニュアル（プログラムの更新があった場合）

7 本システムの稼働時間

・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 時間稼動とすること。
・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うえ日時を決定し、作業を行うこと。

8 運用保守体制

本システムのサービス稼働率が、99%／年間（開庁時間とする）以上を維持できるような体制を構築すること。

8.1 体制について

・受託者は、運用保守業務のために適任の技術者を配置すること。
・業務従事者名を明記した運用保守体制表を作成すること。
・緊急電話連絡窓口を設置すること。

8.2 リモート保守について

受託者はリモート保守環境を利用することで、受託者社内から保守業務の一部を実施することができる。

・受託者は、本県が VPN 接続を承認した端末を用意・使用して業務を行うこと。
・本業務の従事者以外の者が、システムに不正にアクセスできないようにすること。
・リモート保守環境で必要となる受託者社内からのインターネット接続費用については、受託者が負担すること。

8.3 受付窓口について

・サポート業務及び業務依頼は、専用の業務管理システムと電話対応で実施する。
・緊急時などの依頼は、電話にて行う。

8.4 障害対応時間について

・本システムは 24 時間 365 日運用であり、緊急を要する業務については、受託者は誠意と責任を持って、可能な限り迅速に処置を行うよう努めること。
・平日の 8 時 30 分から 17 時 30 分の間については、本県担当者が求める場合は原則 30 分以内に本県担当者と電話協議が行えるようにするとともに、できるだけ速やか

に本県担当者と対応の協議や状況説明が行える体制を整えること。

・受託者は、業務の性質から上記時間以外においても、業務従事者と 3 時間以内に電話連絡がとれる体制を整え、トラブルの拡大を防ぐこと。

8.5 打合せ業務

・本県担当者の要請に応じ、技術担当者の出席又は電話、メール等により打合せを行うものとする。

・打合せにおいては、業務の実施計画や成果品とりまとめ、その他業務の実施上必要となる事項について協議するものとする。

・議事録を作成すること。

9 障害対応業務について

9.1 障害監視

・障害が発生した場合は、本県担当者に速やかに連絡を行うこと。

9.2 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、即時対処を行うこと。

9.3 障害対応業務

・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。

・機器の不良が発生した場合には、速やかに予備機への切替え等の作業を行うとともに、ソフトウェア等のインストールなどを必要に応じて実施し（仮想化基盤に障害が発生した場合は、仮想化基盤運用管理業者と協力してバックアップから環境を復元すること。）、復旧後動作確認を行うこと。なお、予備機・部品の調達は徳島県において行う。

・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。

・閉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。

9.4 事後対策

・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。

・原因を分析し、同様の障害が発生しないよう是正措置・予防措置を講じること。

10 保守業務について

10.1 定常運用保守業務

・本システム稼動に必要なサービスの監視を行うこと。

・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。

10.2 不正アクセス及びサーバエラー等の調査

・各種ログについて異常の有無を確認し、異常があった場合には、本県担当者に報告すること。

・また、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設定変更等を行うこと。

10.3 リソース管理

・必要に応じてシステムのチューニング、リソースの追加等の提案及び対策の実施を行うこと。

10.4 バグフィックス、セキュリティパッチ等の適用

・OS やデータベース、パッケージソフト等、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。

・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、本県担当者に報告し、最適な方法を提示すること。

10.5 問合せ対応及び運用サポート

・本県担当者からの動作不備・操作方法等の問合せに対する調査及び回答、動作不備修正のための更新プログラム適用等必要な対応を行うこと。また、要請に応じて本県担当者のシステム操作のサポートを行うこと。

・通常の問合せ受付時間は開庁日の 8 時 30 分から 17 時 30 分とする。

・本県担当者からの問合せ（電話、メール等）に対して速やかに回答すること。

10.6 ドキュメントプログラムリリース等の管理

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。

・本システムや運用方法等に変更が生じた場合、設定手順書、操作マニュアル等を修正し、更新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。

・ドキュメントはバージョン管理を行うこと。

11 費用負担について

委託業務において必要なソフトウェア及び機器は、受託者の負担で整備すること。

12 その他

・受託者は、システム及び機器に関して、常に最新のセキュリティ対策を講じておくこと。

・受託者は、各種設定を変更する場合には、事前に変更内容について本県担当者に説明し、本県担当者の承認を得て実施すること。また、作業の進捗状況については、本県担当者の指定する頻度により定期的に報告すること。

・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についても業務範囲に含めることとする。

・上記について、作業工数が非常に大きい場合には、本県担当者と協議のうえ、最良の提案を行うこと。
・委託期間の終了までに、本業務を引き継ぐ事業者に業務内容、保守・運用に当たって特に留意すべき項目など、引継ぎのために必要な資料の作成を行い、システムの運用に支障を来さないようにすること。
・業務内容に変更が生じた場合は、徳島県と受託者が協議し、契約条件の変更等について定めることとする。また、本仕様書に定めのない事項については、本県担当者と必要に応じて協議を行うこと。