

仕 様 書

1. 業務名

こども・若者向けポータルサイトシステム運用保守委託業務

2. 業務概要

令和5年4月施行のこども基本法を受けて、こども・若者が意見を表明しやすい環境の実現に向け、「県の施策やこどもの権利等についての分かりやすい情報発信」、「気軽に・匿名で意見を投稿できるフォーム」、「相談窓口等を容易に検索できるコンテンツ」等を備え、こどもたちが日常的にアクセスすることを想定した、こども・若者向けポータルサイト「とくしまこどもステーション」（以下、「本システム」という。）を令和8年2月に構築した。

（URL：https://www.pref.tokushima.lg.jp/kodomo_portal/）

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システム運用保守委託（以下、「本業務」という。）を実施する。

3. 業務委託期間

契約締結の日から令和9年3月31日まで

4. 作業場所

受託者の事務所又は県万代庁舎にて行う。受託者は、契約書に定める情報セキュリティを遵守し、適切な作業場所を確保するものとする。

5. 本システムの構成等

本システムは、県ホームページ（URL：<https://www.pref.tokushima.lg.jp/>）のサブサイトとして構築されていることから、本業務の実施にあたっては、徳島県ホームページシステム管理・運用業務受託者との連携を図り、本システムの運用保守の円滑な実施に努めること。

6. 運用保守体制

（１） 運用保守の方針

- ・業務実施にあたっては、事前に県担当者と協議の上、承諾を得るものとし、業務の進捗状況を県担当者が把握できるように努めること。
- ・徳島県ホームページシステム管理・運用業務受託者等と連携を図り、本システムの運用保守の円滑な実施に努めること。

（２） 体制について

- ・受託者は、業務従事者を明記した運用保守体制を示す書面を県に提出し、業務従事者のうち1名を作業責任者として指名すること。なお、作業責任者を変更する場合は、あらかじめ連絡すること。
- ・県は、担当技術者が、その職務の執行につき、著しく不適当と認められるときは、受託者に対して、必要な措置を採るべきことを請求することができるものとする。

（３） 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、受託者の事務所から保守業務の一部を実施することができるものとする。
- ・受託者は、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。

- ・保守作業に当たる受託者以外の者が、本システムに不正にアクセスできない仕組みとすること。
 - ・リモート保守環境で必要となる受託者の事務所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。
- (4) 連絡窓口について
- ・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。
 - ・緊急時の問合せ窓口は、24時間365日連絡が取れる専用電話窓口等を設置すること。
- (5) 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、県からの連絡の有無を問わず、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に努めること。
 - ・平日の午前8時30分から午後5時15分の間については、県が求める場合は、30分以内に、県と対応の協議や状況説明が行える体制を整えること。
- (6) ドキュメント及びプログラムソース等の管理
- ドキュメント管理は、次のとおり行い、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、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。
 - ・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. 保守業務

受託者は、次のとおり本システムのメンテナンスを行うこと。

- (1) 定常運用保守業務
- ・本システム稼働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。
 - ・アクセス件数及び投稿数集計のログ解析を行うこと。
 - ・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
- ・各種ログについて異常が無いか確認し、異常があった場合は、県担当者に報告すること。
 - ・県に報告及び対策の提案を行い、指示があった場合は、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監視を行い、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) バグフィクス、セキュリティパッチの適用
- ・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。
 - ・本システムの操作に影響を及ぼし、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) バックアップ適用
- ・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時間前の状態とすること。
 - ・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) 問合せ対応

- ・通常の問合せ受付時間は、開庁日の午前8時30分から午後5時15分までとする。
- ・県担当者からの問い合わせ（電話、メール等）に対して、速やかに回答すること。

(7) その他

- ・令和8年度において、本システム上で、コンテンツの追加や、時季によるトップページの一時的な変更対応を予定していることから、追加・変更にあたり、システムの改修等が必要な場合は、可能な限りこれに応じること。
- ・徳島県庁の他システム連携部分に変更が生じた場合の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。なお、作業工数が大きくなる場合は、県担当者と協議の上、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は、業務内容、保守及び運用にあ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。
- ・本システムに関する微細な機能改修については、県担当者との協議により、可能な限り対応を行うこと。
- ・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。

8. 障害対応業務

(1) 障害監視

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

(2) 障害発生時の切り分け等

- ・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、障害箇所の切り分け、即時対応を行うこと。

(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、県担当者の許可を得て作業を行うこと。
- ・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。

(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及び予防措置を講じること。

9. 作業承認・報告業務

- ・受託者は、各種設定等を変更する場合は、事前に変更内容について県に説明し、県の承認を得て実施すること。
- ・作業の進行状況について、県に定期的に報告すること。なお、報告の頻度及び方法については、県と受託者が協議し、県が指定するものとする。

10. 成果品

(1) 提出書類

- ・運用保守体制表
- ・緊急連絡窓口一覧表
- ・障害管理表（障害発生ごと）
- ・打合せ議事録（打合せごと）
- ・作成したプログラム

- ・ サイト及びコンテンツのアクセス数
- (2) 提出媒体及び部数
 - ・ 紙媒体又は電子媒体 (CD-R 等) 1 部
 - ※ただし、プログラムについては、電子媒体のみとする。
- (3) 成果品の納入場所
 - ・ 県こども未来政策課政策調整担当又は県担当者の指定する場所
- (4) その他
 - ・ 提出書類の体裁、取りまとめ方法等については、県担当者と打合せの上、作成すること。

11. その他

- ・ 受託者は、委託業務上の秘密を保持し、ホームページから登録されたユーザーの個人情報等の情報を県の指示なく、県が指定した場所以外に搬出してはならない。
- ・ 受託者は、本システムの構成を大幅に変更する場合には、事前に県と協議し承認を受けること。
- ・ 本業務において、制作された著作物の所有権、著作権 (著作権法第 27 条及び第 28 条の権利を含む。)、知的財産権及びその他一切の権利は、県に帰属するものとする。ただし、受託者のビジネスモデル及びノウハウ、システムに属するものを除く。
- ・ 受託者は、本委託業務の実施のために必要な第三者の著作権・肖像権については、事前に許諾を取得すること。
- ・ 業務内容に変更が生じた場合は、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、この仕様書に定めのない事項又はこの仕様書に関し疑義が生じたときは、必要の都度、県と受託者とが協議して定めることとする。