

令和5年度あったかふれあいセンター利用者データ管理ソフト
 情報システム運用保守委託業務仕様書

第1 基本事項

1 目的

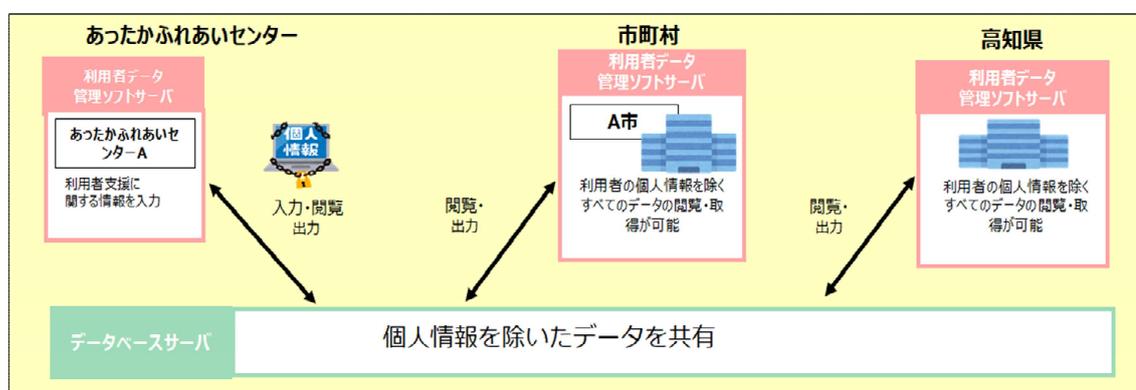
あったかふれあいセンター利用者データ管理ソフトの安定的な稼働の確保及びソフトの円活効果的な利用を目的として、ソフトの運用保守業務を行う。

2 事業概要

本県では、市町村を実施主体として高齢者や子ども、障害者等誰もが気軽に集い、子育てや生活支援サービス等を受けることができる地域福祉の拠点であるあったかふれあいセンターが31市町村56拠点において実施されている（令和5年3月1日現在）。

あったかふれあいセンター利用者データ管理ソフトは、各事業者の業務管理を容易にするとともに、県域・市町村・事業者単位それぞれの当該事業の実態把握及び評価に資することを目的に運用する。

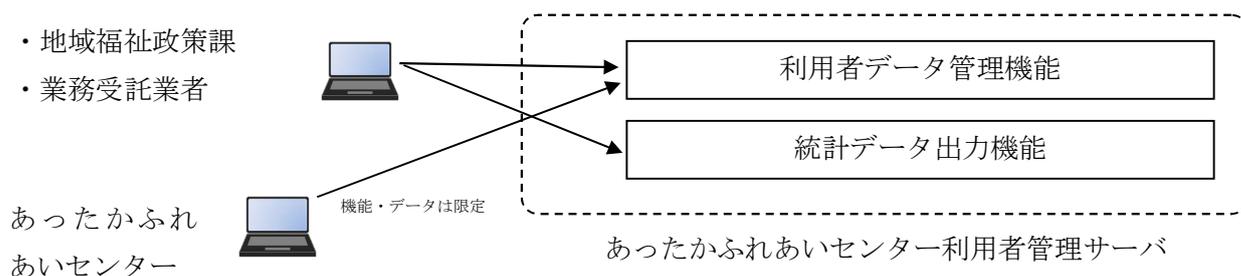
業務フロー



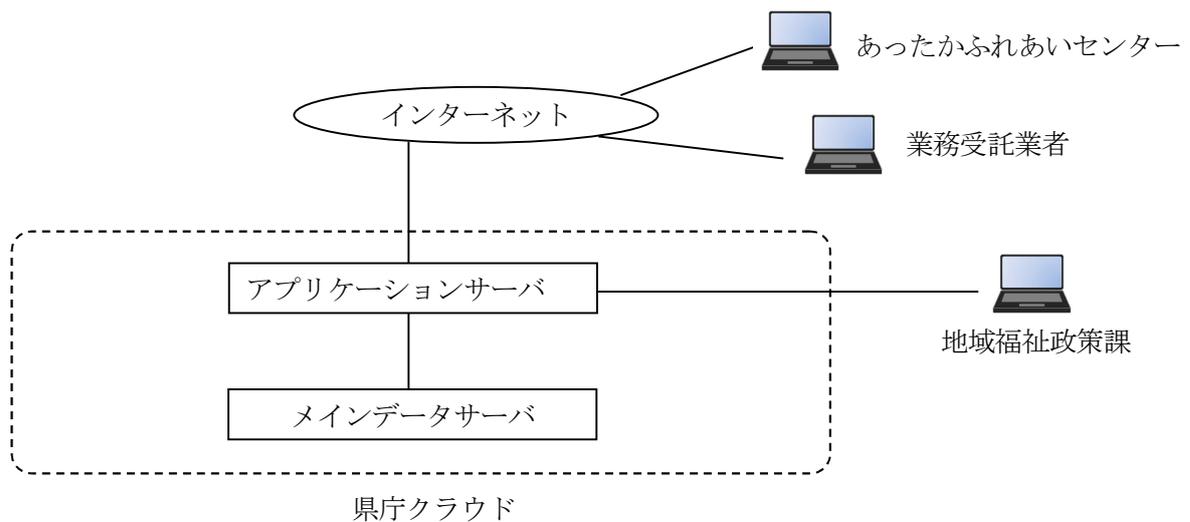
3 システムの概要

(1) システムの構成

① システム構成図



② ネットワーク構成図



③ ソフトウェア物品一覧

■ ソフトウェア一覧

- ・ Windows Server 2019 Standard Edition
- ・ Apache2.4
- ・ JDK8
- ・ Tomcat9.0
- ・ SQLServer Express

(2) システムの利用状況

- ・ ソフト運用開始 令和4年10月～
(あったかふれあいセンター56拠点、31市町村、6県機関が利用)
- ・ 問合せ対応 令和4年10月～令和5年2月末 80件 (直接9件、県を介して71件)

第2 委託業務の対象

① 対象となるシステム

あったかふれあいセンター利用者データ管理ソフト

② ハードウェア

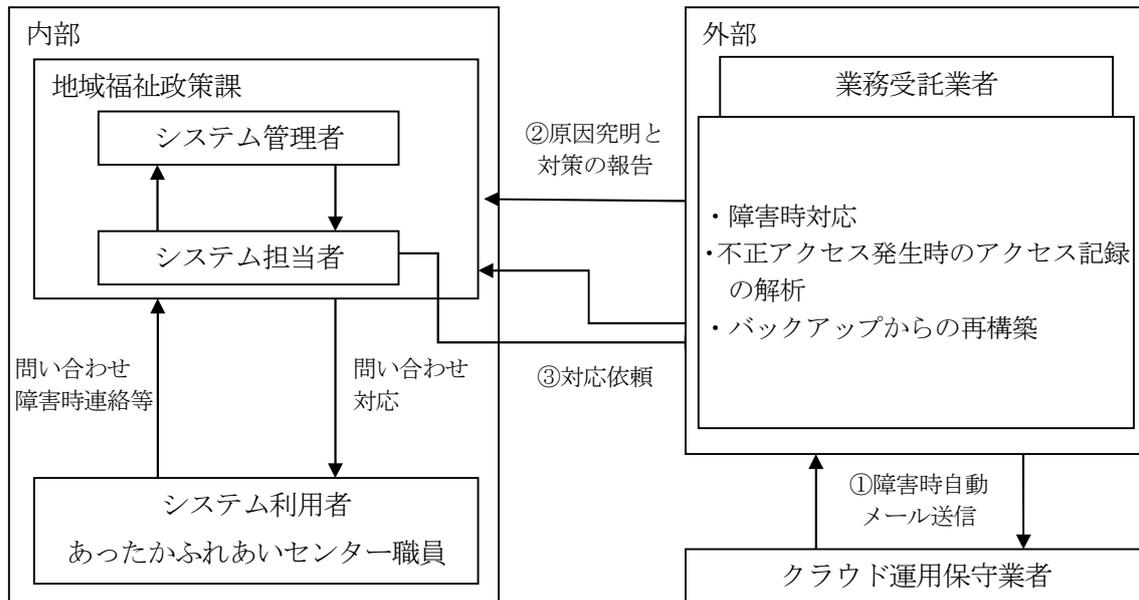
OSのインストールは、各パソコンの所有者の責任において行われる。

③ ソフトウェア

- ・ Windows Server 2019 Standard Edition
- ・ Apache2.4
- ・ JDK
- ・ Tomcat
- ・ 利用者データ管理システム
- ・ 情報提供データ管理システム

第3 委託業務の体制

(1) 運用保守の体制



作業時間：通常時は 8:30 から 17:15 に保守

(2) 日単位・運用スケジュール

No	業務受託業者	実施事項	実施日時	手動/自動
1	-	バックアップ	毎日	自動

第4 委託業務の内容

業務受託者（以下「乙」という。）は、次の各項で定める委託業務を、県（以下「甲」という。）の指示により実施するものとし、乙が委託業務を行った場合は、その作業内容を記録し、甲に報告しなければならない。この方法については、甲との協議の上、別途定めるものとする。

また、この業務により、システムの構成が変更された場合は、ドキュメント類及び構成情報を最新の状態に保つものとする。

1 システム運用業務

(1) システム操作関係業務

乙は、甲の指示に基づき、システム運用に必要なシステム操作及びその操作に直接関連する業務を行う。その業務の内容及び操作手順は、甲が別に定める操作説明書に定める。

(2) システム構成管理業務

乙は、甲の指示に基づき、システム運用業務責任者の管理の下、ソフトウェア保守業務責任者及びハードウェア保守業務責任者と調整し、ソフトウェア又はハードウェアの改修等に対応して、システム変更時のシステムの構成管理を行う。その業務の内容及び

手順は、甲が別に定める運用手順書によるものとする。

(3) システム障害対応業務

乙は、システム障害又はセキュリティ事案が発生した場合の問題の一次切り分け並びに対応の指示及び甲への報告を行う。その対応手順は、甲が別に定める運用手順書及びセキュリティ実施手順書によるものとする。

(4) システム稼働監視業務

乙は、甲の指示に基づき、システムの稼働監視を行う。その業務の内容及び手順は、甲が別に定める運用手順書によるものとする。

(5) ログ管理業務

乙は、甲の指示に基づき、システムにおけるログの収集及びログの解析を行う。その業務の内容及び手順は、甲が別に定める運用手順書によるものとする。

(6) システム運用付随業務

ア 問い合わせ対応（又はヘルプデスク）

乙は、甲からのシステムに関する問い合わせの対応及び利用者からのシステムに対するヘルプデスク業務を行う。

イ コンサルティング

乙は、甲の指示に基づき、システムの運用に関連した技術動向の把握、効果的・効率的なシステム運用の提案、個別依頼事項に基づくシステムの調査を行い、甲に報告するなど、当該システムにおけるコンサルティングを行う。

ウ その他の業務

乙は、甲が貸与するウィルス対策ソフトをインストールする。

2 ソフトウェア保守業務

(1) ソフトウェア構成管理

乙は、システムを構成するソフトウェアの設定情報又はプログラム仕様に変更があった場合は、ソフトウェアの構成管理を行う。その業務の内容及び手順は、甲が別に定める運用手順書によるものとする。

(2) バージョンアップ及びパッチ適用業務

乙は、甲の指示に基づき、システムを構成するソフトウェアのバージョンアップ及びパッチ適用を行う場合は、甲が別に定めるプログラム設計書、システム構成情報を参照のうえ、その適用の可否を判断する。ただし、甲の指示がない場合でも、月に1回は適用の可否を判断すること。判断の結果、適用可能と判断した場合は作業を行う。この作業には、動作試験等も含まれるものとする。

さらに、適用したソフトウェアが動作するシステム環境を整え、納品作業を行い、その結果を成果物とともに甲に報告する。

適用不能と判断した場合には、その旨を甲に報告する。

(3) システム復旧業務

乙は、システムに障害が発生した場合は、甲の指示に基づき、甲が別に定める操作説明書、基本設計書及びプログラム設計書を参照のうえ、バックアップ情報からシステムの復旧を行い、システム復旧の成功を確認する。その確認後、その結果を甲に報告する。

また、システム復旧が失敗した場合には、更に一世代前のバックアップ情報からシステムの復旧を行い、バックアップ情報が存在しなくなるまでこれを繰り返す。バックアップ情報が存在しなくなった場合は、システム復旧計画とともにその旨を甲に報告する。

(4) 障害等原因調査業務

乙は、甲の指示に基づき、システム障害又はセキュリティ事案発生による障害等原因調査を指示された場合は、甲が別に定める操作説明書及び基本設計書を参照の上、調査を行い、その結果をシステム運用業者に報告する。

(5) ソフトウェア保守付随業務

ア 問い合わせ対応

システム運用業務責任者を經由して、甲からのソフトウェアに対する問い合わせの対応を行う。

イ コンサルティング

システムの運用に関連した技術動向の把握、効果的・効率的なソフトウェアの提案、個別依頼事項に基づくソフトウェアの調査を行い甲に報告するなど、当該ソフトウェア保守におけるコンサルティングを行う。

第5 委託業務のサービス要件

1 基本要件

①性能の担保

回線の影響を除き、通常の操作においてストレスを感じない程度のレスポンスを可能とすること。また、利用集中時においても、システム運用に大きな支障がない程度のレスポンスを可能とし、処理応答時間が3秒を超える場合は協議すること。

②端末

利用者が以下の端末及びブラウザからシステムを利用できるようにすること。
なお、個人情報についてはローカルで管理すること。

システムの動作環境

項目	内容
パソコンの推奨環境	プロセッサ 3.3GHz またはそれ以上の 64 ビットデュアルコアプロセッサ (SSE2 命令セット対応) メモリ 4GB の RAM 表示方法 SuperVGA、解像度 1024×768
OS	Windows10
CPU	各 Windows OS の推奨環境に準拠
HDD	50MB 以上の空き容量がある HDD
解像度 (液晶モニター)	1280×768 以上
ブラウザ	Microsoft Edge 94 以上
その他条件	<ul style="list-style-type: none"> Microsoft Office365、2016 のいずれかをインストールすること プリンターの利用が可能であること

③クラウド

庁内クラウド（別紙1）を利用すること。

あったかふれあいセンター利用者データのうち、氏名等個人が容易に特定される情報を除いた情報をクラウド上で閲覧・抽出・CSV出力ができるようにすること。

なお、県・市町村・事業者が共通で利用できる、利用者を識別できる番号を付与すること。

④情報セキュリティ

サーバを構築する際は情報セキュリティに十分配慮した構成とすること。各種ログ（1年以上保管）を確認した結果を含め、毎月の運用保守状況を県に報告すること。なお、業務の実施にあたっては高知県セキュリティポリシーを遵守すること。

2 サービスレベル

(1) システム運用業務

ア システム稼働率

システム稼働率は、定期点検のための停止時間を除き、95パーセント以上とする。

イ システム障害時の一次切り分け許容時間

システム障害又はセキュリティ事案発生時における一次切り分けに要する時間は、12時間以内とする。

ウ 問い合わせ対応

問い合わせ対応は、問い合わせから最初の回答までを24時間以内とする。

第6 委託業務の成果品

1 成果物の内容

乙は、次に掲げる成果物を指定された期日までに納品しなければならない。

- (1) 業務報告書（月次。委託業務が完了したときは、業務完了報告書を提出する。）
- (2) 運用保守報告書（月次・年次。毎月の運用保守の状況(作業実績工数)が把握できるもの）
- (3) 稼働状況報告書(月次・年次。毎月の稼働時間の状況が把握できるもの)
- (4) 障害対応報告書（障害時の対応状況(作業実績工数)が把握できるもの。対応後、速やかに提出する。）
- (5) 変更状況報告書（月次・年次。変更状況(作業実績工数)と影響等が把握できるもの）
- (6) 打合せ議事録（対応後、速やかに提出する。）
- (7) その他甲との打ち合わせにおいて必要としたドキュメント（月次）

2 形式等

- (1) 書類（紙媒体）は、A4判縦長横書き両面を原則とし、日本語表記のもの2部（原本1部、複写1部）を提出する。
- (2) 書類（電子媒体）は、CD-R又はDVD-Rにより2部提出する（ファイルフォーマットは、に対応できるデータ形式）。

3 納品場所

甲の指定する場所に納品する。