

新都市公園台帳管理システム運用保守委託業務仕様書

第1 基本事項

1. 目的

都市公園台帳は、都市公園法第17条において、公園管理者に作成及び保管が義務付けられている。本県においては、台帳の施設調書や図面図書の更新、公園施設長寿命化計画とのデータ連携、情報公開への対応を目的に令和4年度に構築した新都市公園台帳管理システム(以下、本システム)を適切に運用するために必要なシステムの運用保守及びデータ更新を行うものである。

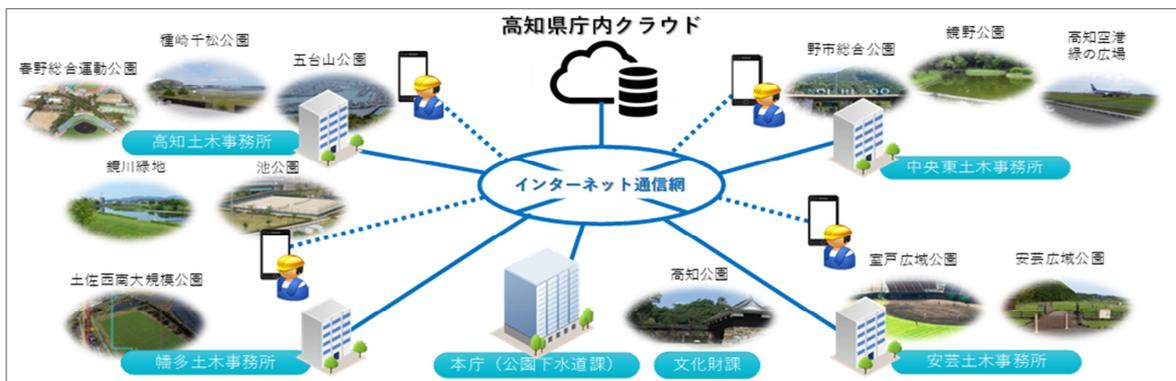
2. 事業概要

本システムは高知県庁内クラウド上に構築されたWeb形式の情報管理システムである。本システムは、地図データや調書データ・添付データをそれぞれ取り扱う。日常的な台帳の更新をはじめとする運用操作は、都市公園管理者(公園上下水道課及び各土木事務所・指定管理者)が担当し、本システムの運用・保守に関する業務を本業務とする。

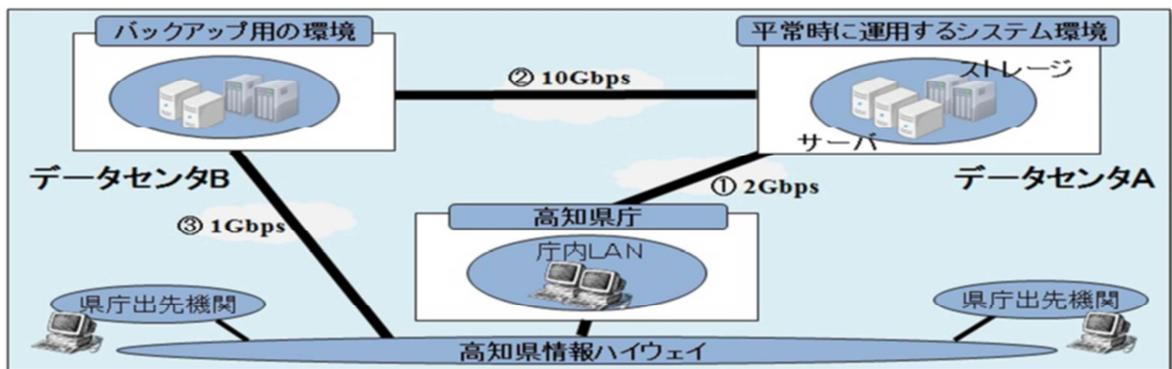
3. 本システムの概要

(1) システムの構成

【システム構成図】



【高知県庁内クラウド構成図】



(2) 本システムの利用状況

【都市公園管理者】

- ・本庁公園上下水道課
- ・安芸土木事務所

- ・中央東土木事務所
- ・高知土木事務所
- ・幡多土木事務所
- ・指定管理者

(株式会社双葉造園、公益財団法人高知県スポーツ振興財団、公益財団法人高知県のいち動物公園協会、公益財団法人四万十市公園管理公社、特定非営利活動法人NPO 砂浜美術館)

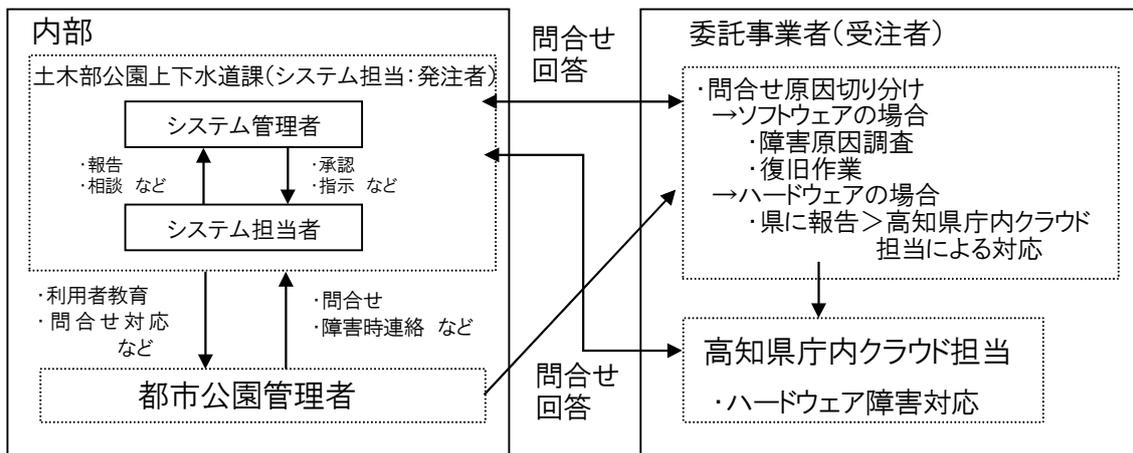
第2 委託業務の対象

本システム名称	設置場所
新都市公園台帳管理システム	高知県県庁内（仮想化基盤内）

第3 委託業務の体制

本システム運用及び保守について、第4の記載内容を委託事業者（以下、受注者）が行う。
 なお、システムについての問合せ及び障害対応は、下記記載のとおりとする。

- ① 都市公園管理者がシステム利用において問合せ・障害などが発生した場合、公園上下水道課（システム担当）（以下、システム担当者）へ連絡をし、システム担当者から受注者へ問合せを行う。
- ② 受注者は、問合せの原因の切り分けを行い、ソフトウェアの場合はシステム担当者へ回答（対応内容・状況）を連絡する。本システムは高知県県庁内クラウド上に構築されていることから、障害原因がハードウェアの場合は高知県県庁内クラウド担当部門が障害対応を行うため、高知県県庁内クラウド担当へ連絡し、対応を依頼する。
- ③ なお、都市公園管理者は状況により直接、受注者へ連絡することもある。



第4 委託業務の内容

1. システム運用業務

(1) システム構成管理業務

受注者は、発注者の指示に基づき、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、「情報セキュリティ実施手順書（情報システム用）」によるものとする。

(2) システム障害対応業務

受注者は、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発注者への報告を行う。その対応手順は、「情報セキュリティ実施手順書（情報システム用）」によるものとする。

(3) システム稼働監視業務

受注者は、発注者の指示に基づき、システムログ監視、及びウイルス対策を行う。その業務の内容及び手順は、「情報セキュリティ実施手順書（情報システム用）」によるものとする。

表 2-4-1 システム監視（情報セキュリティ実施手順書より）

運用監視機能	実施者	監視対象
全体監視	高知県庁内クラウド担当	サーバ仮想化基盤、仮想サーバの死活、プロセス監視、ハードウェア障害監視など
パフォーマンス監視	高知県庁内クラウド担当	CPU、ディスク
リソース監視	高知県庁内クラウド担当	CPU、メモリ、ディスク
システムログ監視	高知県庁内クラウド担当 国際航業株式会社	システムログ監視
ウイルス対策	高知県庁内クラウド担当 国際航業株式会社	ウイルス定義ファイルの更新状況、ウイルス発生時の状況
管理端末のデバイス制御	高知県庁内クラウド担当	業務システムで使用する管理端末に対するデバイス制御

(4) システム運用付随業務

ア. 定期対応（1回/年）

- 1) ディスク容量やOS稼働状況（ログ）の確認
- 2) システムの状況（動作）の確認
- 3) バージョンアップ及びパッチ適用（必要に応じて、更新ファイル適用の実施）

イ. 問い合わせ対応（又はヘルプデスク）

受注者は、発注者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。

ウ. システム障害対応

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、発注者が別に定める操作手順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。

エ. システム復旧

受注者は、システムに障害が発生した場合は、発注者の指示に基づき、発注者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、結果を発注者に報告する。

オ. データ作成支援

受注者は、修繕記録の情報入力を行う。データは年間 20～25 件程度を想定している。

合わせて関連する画像データやCADデータのリンクも合わせて行う。なお、情報入力に関する資料については、発注者より貸与する。

カ. システムセットアップ

令和8年度中に策定予定の土佐西南大規模公園長寿命化計画について、システムへのデータ更新・設定作業を行うものとする。

なお、データ更新・設定作業にあたっては、管理システムが正常に作動することを確認し運用に支障が無いことを確認すること。

2. ソフトウェア保守業務

(1) ソフトウェア改修業務

受注者は、受注者の指示に基づき、既存のソフトウェアの内容を改修する場合は、発注者が別に定めるプログラム設計書、プログラムソースコードを参照のうえ、ソフトウェア改修作業を行う。この改修作業には動作試験等を行う。

さらに、改修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、その結果を発注者に報告する。

(2) ソフトウェア構成管理

受注者は、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。

(3) バージョンアップ及びパッチ適用

受注者は、発注者の指示に基づき、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、発注者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、発注者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発注者に報告する。

適用不能と判断した場合には、その旨を発注者に報告する。

(4) システム復旧業務

受注者は、システムに障害が発生した場合は、発注者の指示に基づき、発注者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、その結果を発注者に報告する。

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発注者に報告する。

(5) 障害等原因調査業務

受注者は、発注者より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、発注者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、その結果を発注者に報告する。

(6) ソフトウェア保守付随業務

受注者は、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発注者に報告するなど、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. サービス要件

本業務のサービス要件は、以下表の通りとする。

1	各種問い合わせ対応	①電話等による問い合わせの受付、回答。	①については、保守対象システムの動作不良やシステム操作に対する問合せ対応とする。 (FAX/電子メール/電話による対応)	受付時間：平日 9:00～17:00 一次回答：平日 3 営業日以内 ※受付時間が 15:00 以降の場合は、受付日の翌営業日から換算するものとする。 一次回答の連絡手段：FAX/電子メール/電話
2	バックアップ作業	①1 回/年のフルバックアップの実施 ②1 回/月のバックアップの実施	①については、仮想化基盤内の本システムの振るバックアップを実施し、遠隔地に別途保管する。 ②については、DB サーバのバックアップを実施するものとし、サーバ仮想化基盤内で実施する。	バックアップ作業については夜間実施を基本とする。
3	障害時対応	※障害時連絡体制表に基づき連絡 ①障害時切り分け ②障害発生原因及び影響範囲の調査 ③対策検討等の実施・報告 ④障害への即時対応・根本対応の実施	障害については、原因を調査し電話およびオンライン等にて対応する。なお、障害によりシステムの再インストールが発生する場合は、1 回のみシステムの再インストールを実施するものとする。作業完了後、障害対応報	①障害時切り分けについては、サーバ仮想化基盤利用ガイドラインにおける「障害時切り分け 障害対応プロセス」に準じ、本システムに原因が起因する場合はその旨を貴県担当者へ報告し、相互に連絡を行うものとする。 ※再インストールの必要がある場合は、1 回のみシステム

		⑤障害対応状況・結果の報告（障害対応報告書への記載） ⑥障害管理手順の文書化・説明実施	告書を提示するものとする。	の再インストールを実施するものとする。
4	ドキュメント管理及びアクセスログ報告	保守内で行うドキュメント管理	①保守手順書管理 ②利用状況管理 ③構成情報管理 ④システム管理 ⑤アクセスログ報告	①システムに関する保守（開発、試験及びリリース等）手順が定められた保守手順書の管理を実施。 ②システムの利用状況、利用者等に関する情報を管理。 ③システムの構成情報（システムの情報及び実装機器との関係等）の管理を実施。 ④システムに関する構成情報を管理。 ⑤アクセスログの月次集計報告及び年次報告。

第6 委託業務のセキュリティ要件

業務実施にあたっては、高知県情報セキュリティポリシーを遵守すること。

第7 委託業務の成果品

1. 成果物の内容

受注者は、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（稼働結果報告（実施工数を明記）を含む。）
- (2) 障害対応報告書（対応後、速やかに提出する。）
- (3) 打合せ議事録（対応後、速やかに提出する。）
- (4) その他発注者との打ち合わせにおいて必要としたドキュメント

2. 形式等

- (1) 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、Windows10 以上に対応できるデータ形式）。

なお、これらの成果品については、ウィルスチェックを実施しておくこと。

3. 納品場所

高知県土木部公園上下水道課に納品すること。