

千曲市新庁舎等に係る情報通信ネットワーク構築業務委託

保守仕様書

平成 30 年 6 月

千曲市総務部情報政策課

目次

1. 基本方針.....	1
2. 保守に係る提案について	2
3. 運用サポート.....	2
4. 障害対応.....	3
5. リモート保守.....	3
6. 保守対象.....	3
7. 保守対応時間.....	3
8. 連絡担当窓口.....	4

本仕様書は、千曲市新庁舎等に係る情報通信ネットワーク構築業務委託に関する保守、運用についての仕様を示すものである。

1. 基本方針

(1) 基本的な運用は本市担当職員で行うため、本調達で導入する全ての機器等について、簡単な作業の実施手順書や機器等のマニュアル類を整備し納品すること。

(2) 本市担当職員が対応できないネットワーク障害や情報セキュリティインシデント発生時に備え、通常連絡先、緊急連絡先及び対応方針を事前に本市に提出すること。

(3) 障害発生時等の緊急連絡先として 24 時間 365 日対応の連絡体制を確立すること。

(4) 運用に支障をきたす恐れのある重要障害の場合は、平日、休日等にかかわらず対応すること。また、作業実施にあたっては本市の指示に従うこと。電話関連については、即時対応が必要である。

(5) 保守拠点については、常時保守要員が待機しており、修理、点検、保守、その他アフターサービスについて、適切かつ迅速な対応が可能であること。

(6) 障害発生時、本市からの連絡を受けてから 2 時間以内に保守作業員 (SE 及び CE) が駆け付け可能な体制をとること。

(7) 本市側で障害の一次切り分けが困難な場合、本市の依頼に基づき、現地に保守作業員 (SE 及び CE) が駆けつけ、障害の切り分け支援作業を実施すること。

(8) 保守拠点については、常時保守部品 (付属品及びソフトウェア等を含む) を保有し、適切かつ迅速な対応が可能であること。

(9) ネットワークの運用や変更、情報セキュリティ等に関する各種相談、問い合わせに確実に応じること。

(10) 機器の故障、ソフトウェアのバグ、パッチの適用、バージョンアップ等に関する情報の速やかな提供を行うこと。また、それらについて本市が必要と判断した場合は必ず本市と協議の上で実施すること。

(11) 本市が必要と判断した場合、以下のサポートを行うこと。

①マニュアル改訂版の提供

②保守、技術情報等の提供

③各種技術支援

(12) 必要に応じて部品交換を実施すること。オンサイトでの保守対応が不可能な部品がある場合には、予備の保有等により迅速な復旧を実現すること。

(13) 定期的な保守を行うこと。(年1回以上)

(14) 運用保守作業や、障害対応作業を実施したときは、必ず作業内容を本市の職員に説明したうえで作業報告書を提出すること。

(15) リモート保守を行うこと。

(16) 保守関連の窓口は1か所に集約すること。

(17) 新庁舎ネットワークを構成する通信機器および端末を含め死活監視ができること。

(18) 新庁舎ネットワークを構成する通信回線・機器等の負荷監視項目について、閾値を設定

し監視できること。ネットワークトラフィック負荷が最低でも監視できること。

(19) ネットワーク可視化といった運用業務支援ツール等を導入するなど、作業効率化を実現すること。

(20) 発注者の依頼に応じて、新庁舎ネットワークに係る統計情報や資産管理台帳の作成、各種調査表の記入等、資料作成支援を行うこと。

(21) 運用における PDCA サイクルの実施、及び実施内容の継続的な評価、改善を行うこと。

(22) 提供サービスの全体あるいは一部に SLA (Service Level Agreement) を設定すること。

2. 保守に係る提案について

(1) 保守に係る体制等について、「保守・サポート体制報告書 (様式第 6 号)」として提案すること。

(2) 保守についての内容、方法等について、プレゼンテーションで説明すること。

(3) リモート保守について、内容、方法等について提案すること。

(4) 保守、技術情報等の提供、各種技術支援等について提案すること。

(5) 障害発生時、市からの連絡に対して何分以内に保守作業員 (SE 及び CE) が駆け付け可能かを明記すること。

3. 運用サポート

(1) 保守期間中、本市からの本調達で導入する機器に関する技術的な質問については随時、速やかに対応し回答すること。

(2) 機器の正常稼動に必要な OS やソフトウェア等の Q & A 等の技術支援についても、本市からの依頼に基づき確実に対応すること。

(3) 他システムの導入に伴い、本調達で導入する機器への設定変更が必要な場合は、設定の内容についての技術的支援を行うこと。設定変更が発生する場合は、システム導入ベンダと詳細な調整を行うこと。また、本市による設定変更が発生した場合でも、保守は継続して行うこと。

(4) 他システム (サーバ及びネットワーク) での障害、通信異常が発生した場合でも、導入システムの観点から切り分け支援を保守作業内で行い、対応が必要な場合はシステム導入ベンダと詳細な調整の上、対応を行うこと。また、必要に応じて一時的な暫定対策を検討し、発注者と協議のうえ対策を施すこと。

(5) 保守期間内に発覚する、本市ネットワークシステムにおける問題について、サーバ及びネットワークの観点から問題解決に向けた提案を行うこと。

(6) 保守期間内にてセキュリティに関する問題が発生した場合には、サーバ及びネットワークの観点から対策や問題点について、本市と検討し改善に努めること。

(7) 保守期間内に本市からシステムの円滑な稼動のため各種協力依頼があった場合には迅速に対応すること。

(8) 本市の機構改革等に伴う設定変更が発生した場合は保守の範囲内で対応を行うこと。(約 1 回/年)

(9) 新庁舎ネットワークの保守維持管理要件に関する対応実績や懸案事項等について詳細報告

資料を作成し、四半期毎に報告すること。報告内容は以下の事項を想定している。

(10) 年度初めには必ず、年度の保守体制、内容、方法等について文書で提出すること。

4. 障害対応

(1) 発生したネットワーク障害の状況、原因箇所が把握できる仕組みを構築すること。

(2) ネットワーク障害の原因の切り分け、調査、復旧作業、確認作業において、支援 または対応を行うこと。

(3) ネットワーク障害対応を実施した場合は、報告書を提出すること。報告書には原因、対応、再発防止策等を記載すること。

(4) 各種の障害発生を想定した報告・通知の手順、障害復旧の手順、体制、役割分担、連絡方法などの計画を策定すること。

(5) 発生した障害の記録管理、および状況が把握できる仕組みを確立すること。データ等で報告、Web システムでの報告など手法は問わない。

(6) 地震、水害、停電等の災害発生による被害を想定した障害復旧手順、体制、役割分担、連絡方法などの策定すること。

5. リモート保守

障害発生の原因調査及び復旧作業等を迅速に行う為、リモート保守を導入する。リモート保守については、以下の要件を全て満たしているものとする。

(1) リモート接続については、専用線や IP-VPNで接続すること。(インターネットVPNは認めない。) また、IP-VPNを使用する場合は通信を暗号化すること。

(2) 受託者の社内ネットワークから独立したネットワーク環境であること。

(3) 入退室管理システムを備えていること。

(4) リモート接続を行う端末は、最新版ウイルス定義ファイル及び最新のOSセキュリティパッチを適用していること。

(5) リモート接続に関して、安全を保障すること。

(6) 回線の使用料については提案に含め、受託者側で支払うこと。

6. 保守対象

保守対象は、本提案によって受託者が調達する全ての機器とする。

7. 保守対応時間

(1) 通常運用時

対応時間

平日 9時から17時30分

(2) 緊急対応時 (障害発生時)

対応時間

24時間365日対応

8. 連絡担当窓口

〒387-8511

千曲市大字杭瀬下 84 番地

千曲市総務部情報政策課

TEL 026-273-1111 (代表) FAX 026-273-1004

E-Mail joho@city.chikuma.lg.jp

担当 白井 内線 5361