

LGWAN サービス等機器賃貸借及び保守仕様書

平成 30 年度

松 阪 市

全体概要

1. 1. 件名

LGWAN サービス等機器賃貸借及び保守

1. 2. 目的

松阪市（以下「本市」という。）では、平成 25 年度に LGWAN 提供設備及びメールセキュリティシステムを導入してから、まもなく 5 年の賃貸借期間満了を迎え、機器の老朽化等に伴い性能が十分に確保できないことや、セキュリティの向上及びシステム安定稼働を図るためこれらの機器を更新する。

1. 3. 対象機器

- (1) LGWAN 接続ルータ 2 台
- (2) メールセキュリティシステム（LGWAN メール用） 1 式
- (3) メールセキュリティシステム（インターネットメール用） 1 式

1. 4. 業務委託期間

本調達機器の委託期間は下記の通りとする。

- (1) 設計・構築業務：契約締結日から平成 30 年 12 月 31 日まで
- (2) 機器賃貸借：平成 31 年 1 月 1 日から 2023 年（平成 35 年）12 月 31 日まで（60 ヶ月）
- (3) 維持運用管理及び保守業務：平成 31 年 1 月 1 日から 2023 年（平成 35 年）12 月 31 日まで（60 ヶ月）

1. 5. システム切替日程

本システムの切替日程は以下の通りとする。なおこれらの切替日程については、本市と協議を行い調整すること。

- (1) LGWAN 接続ルータの切替日は、平成 30 年 11 月 24 日とする。
- (2) メールセキュリティシステム（インターネットメール用）の切替日は、平成 30 年 11 月 24 日とする。
- (3) メールセキュリティシステム（LGWAN メール用）の切替日は、本市と協議する。

※上記について、契約後において切替日を変更することがある。

1. 6. 支払条件

本業務にかかる費用の支払条件は以下のとおりである。

- (1) LGWAN サービス等機器賃貸借及び保守料に要する支払い

入札書の入札価格内訳書にある「LGWAN サービス等機器賃貸借及び保守料」に 100 分の 108 を

乗じて得た金額を契約金額（1 円未満の端数は切り捨てた額）とし、本市が検収を行った後、平成 31 年 1 月 1 日から 2023 年（平成 35 年）12 月 31 日（60 ヶ月）までの間、契約金額を 60 で除した金額を毎月翌月の後払いとする。ただし、月額に 1 円未満の端数が生じた場合は契約開始月に支払うものとする。

1.7. 技術仕様等に関する注意事項

稼働実績のある機器、またソフトウェアでの安定稼働を実現するため、導入機器またはソフトウェアは、原則として入札時点で製品化されていること。

1.8. その他注意事項

- (1) 機器の導入構築、搬入、据付け、配線、電源工事、調整及び既存ネットワーク並びに現行システムとの接続など、本仕様書に記載の要件をすべて満たす積算を行い、入札金額とすること。また本調達内容を実現するための費用が発生した場合においても追加費用は一切認めない。
- (2) 既存ネットワークベンダーとの調整及び設定依頼にかかる費用については、入札金額に含めること。
- (3) 1.5. に記す切替日から本契約開始までに必要となる機器等の費用及び運用にかかる費用は入札金額に含めること。また、LGWAN 接続ルータの LGWAN 運営団体からの設定変更にかかる費用についても、入札金額に含めること。ただし契約については、本市が行うこととする。
- (4) 「7. 納入物品仕様」記載の機器以外の製品を使用する場合は、指定日までに「同等品承諾願書」（指定様式）と、同等以上の性能を有することを示した機能証明書・機器選択理由を明記した書類（任意様式）を、本市へ提出し承認を得ること。
- (5) 設計により機器設置数量が減少する場合は、本市と協議のうえ契約変更または覚書の作成等を行うものとする。
- (6) 本市のセキュリティポリシーを遵守すること。
- (7) 本業務終了時には、本業務にかかる情報資産を一定期間保存後廃棄すること。

2. 各仕様

基本要件

2.1. LGWAN 接続ルータ

- (1) 契約後において、本市が指定するハウジングラック（本市内）に設置すること。
- (2) LGWAN 接続ルータの設定に当たり、本市から十分に設定情報を取得すること。
- (3) 受注者が設定する情報は、初回の LGWAN との接続を行うための「LGWAN 接続ルータ初期設定」であり、LGWAN 接続後に LGWAN 運営団体又は運営団体が選定する事業者から遠隔で LGWAN ルータに設定する。

2.2. メールセキュリティシステム（LGWAN メール用）

- (1) 本市が指定する仮想環境（以下「松阪市 IaaS サービス」という。）上に仮想技術を用いて構築すること。
- (2) Red Hat Enterprise Linux 上にアプリケーションとして構築すること。
- (3) 新規構築すること。新規構築するサーバは、本市の指示により現行のサーバ設定を移行し追加設定等を実施すること。
- (4) ウイルス対策ソフトを導入し、ウイルス対策をすること。
- (5) 導入時には、最新のセキュリティパッチを適用しセキュリティ対策を施すこと。
- (6) DNS 機能を有する事。DNS 機能については、LGWAN 内で使用されるドメインを LGWAN 側 DNS サーバへ Zone Forwarding を設定し、本市からの名前解決が出来る様にすること。
- (7) NTP 機能を有する事。NTP 機能については、LGWAN 側の NTP サーバを上位サーバとして時刻同期が出来る様にすること。また、本 NTP 機能については、本市内の各システムの上位 NTP サーバとして機能している。
- (8) SMTP サーバ機能を有する事。SMTP 機能については、LGWAN からメール受信し本サーバ内にてウイルス及びスパムメールチェックを行い、情報系既存グループウェアにメール中継を行うこと。ウイルス及びスパムメールチェックにおいて、フィルタリングに該当するメールについては、隔離を行った上で、本市管理者にメール等にて通知を行うこと。LGWAN へのメール送信時には、LGWAN 側のメールサーバにメール中継を行うこと。
- (9) 送信又は受信したメールを保存することができる機能を有し、保存の設定を行うこと。

2.3. メールセキュリティシステム（インターネットメール用）

- (1) 松阪市 IaaS サービス上に仮想技術を用いて構築すること。
- (2) Red Hat Enterprise Linux 上に構築すること。
- (3) 新規構築すること。新規構築するサーバは、本市の指示により現行のサーバ設定を移行し追加設定等を実施すること。
- (4) ウイルス対策ソフトを導入し、ウイルス対策をすること。
- (5) 導入時には、最新のセキュリティパッチを適用しセキュリティ対策を施すこと。
- (6) DNS 機能を有する事。DNS 機能については、三重県情報セキュリティクラウド側（以下、「県クラウド」という。）の DNS サーバへ Zone Forwarding を設定し本市からの名前解決が出来る様にす

ること。また、現行サーバでは本市の DNS ゾーン情報を保有している。今回のサーバ更新時に県クラウド側に権限移譲を行い DNS ゾーン情報が削除される予定であり、移行時に影響が出ない様に留意すること。

- (7) SMTP サーバ機能を有する事。SMTP 機能については、インターネットメールを県クラウド経由で受信し、本サーバ内にてウイルス及びスパムメールチェックを行い、メール無害化サーバにメール中継を行うこと。ウイルス及びスパムメールチェックにおいて、フィルタリングに該当するメールについては隔離を行った上で、本市管理者にメール等を用いて通知を行うこと。インターネットへのメール送信時については、県クラウド側のメールサーバにメール中継を行うこと。
- (8) 送信又は受信したメールを保存する事ができる機能を有し、保存設定を行うこと。

2.4. クラウドサーバの利用

LGWAN メールセキュリティサーバ及びインターネット外部メールセキュリティサーバのサーバ仮想マシンは、松阪市 IaaS に構築を行うこと。また、構築の際には松阪市 IaaS より CPU、メモリ、ハードディスク等のリソースの払出しを行うため、稼動に必要なリソースを割り出し報告すること。

なお、契約期間中の松阪市 IaaS 利用に関する費用は本市が松阪市 IaaS 委託業者へ支払う。そのため、必要となる松阪市 IaaS の利用料は入札参加資格の確定後に通知する「松阪市 IaaS 単価表」にて算出し入札金額に含めること。ただし、設計・構築業務及び検証等にかかる期間において、構築業務や稼働確認及び各種テスト等の利用で必要となる松阪市 IaaS の利用料については、受注者が松阪市 IaaS 委託業者へ支払うものとするため、入札金額には含めないこと。

構築保守業務については、本市が専用端末を準備するため、これを用いて作業を実施すること。松阪市 IaaS 内における責任範囲は、本業務により構築した OS、ミドルウェア、アプリケーションの範囲とする。なお、障害時の責任分界点について疑義が生じた場合は、松阪市 IaaS 委託事業者と協議するものとする。

2.5. 業務内容

本業務の業務内容は、本仕様書・添付資料並びに現場説明事項に基づき、次の各号に掲げるとおりとする。

- (1) 納入機器の運搬及び設置調整、構成設定、据付、単体試験
- (2) (1)に係る収容架等部材据付及び配線
- (3) (1)に係るネットワーク伝送路の事前試験・接続・調整
- (4) (1)に係るネットワーク機器の設定・設定変更・確認
- (5) (1)に係るサーバの設定・設定変更・確認
- (6) 業務実施にあたって必要となる打合せ及び書類作成
- (7) 本業務の実施に関係する事業者との打合せ及び書類作成
- (8) 完成図書等の必要書類の作成（データ納品含む）
- (9) 納品機器の運用管理方法及び取扱手法の説明

3. 成果物および納期

3.1. 納入成果物

本件における納入成果物は以下に示すとおり。ただし、納入成果物の構成、詳細については、受注後、本市と協議し、その指示に従うこと。

- (1) 基本設計書
- (2) 機器・ソフトウェア管理台帳
- (3) 各機器・ソフトウェア設定一覧
- (4) テスト結果確認書
- (5) 全体構成図
- (6) ラック搭載図
- (7) ケーブル配線図（LAN 配線、電源配線）
- (8) 機器操作マニュアル／運用マニュアル
- (9) 運用・保守業務計画書（障害時の対応や報告のフローを記載）

なお、納入成果物については、以下の条件を満たすこと。

- (1) 文書を紙及び磁気媒体等（CD-R 又は CD-RW 等）により提供すること。
- (2) 紙のサイズは、日本工業規格 A 列 4 番を原則とする。図表については、必要に応じて A 列 3 番縦書き、横書きを使用することができる。バージョンアップ時等に差し換えが可能なようにバインダー方式とする。
- (3) 磁気媒体等に保存する形式は、PDF 形式又は Microsoft Office 2016 で扱える形式とする。ただし、本市が別に形式を定めて提出を求めた場合は、この限りではない。

3.2. 納期

プロジェクト実施計画書及び各工程の計画書は、契約後に本市の指示に従い提出すること。

4. 検収等

4.1. 検収

納入成果物については、適宜、本市に進捗状況の報告を行うとともに、レビューを受けること。また、納入成果物については、3.1 納入成果物に記載のものが全て揃っていること及びレビュー後の改訂事項等が反映されていることを、本市が確認し、これらが確認され次第、検収終了とする。なお、以下についても遵守すること。

- (1) 検査の結果、納入成果物の全部又は一部に不合格品を生じた場合には、受注者は直ちに引き取り、必要な修正を行った後、本市の承認を得て指定した日時までに修正が反映されたすべての納入成果物を納入すること。
- (2) 納入成果物に規定されたもの以外にも、必要に応じて資料等の提出を求める場合があるため、作成資料等を常に管理し、最新状態に保っておくこと。

4.2. 疑義

本仕様書について疑義が生じた場合は、双方協議の上、仕様内容を変更するものとする。ただし、本仕様書に明示されていない事項で、業務遂行上、各機器が正常に機能するために必要と考えられる事項については、受注者の責任で対応すること。

5. 業務実施体制

5.1. 作業方法

設計及び構築に際しては、以下の事項を順守し実施すること。

- (1) 設計・構築を行うにあたり、想定されるリスクやその対応策等を明示すること。
- (2) 納入決定後、プロジェクト実施計画書を提示すること。また、納入決定以降に変更が発生した場合には、その都度速やかに変更後のプロジェクト実施計画書を提出すること。
- (3) 進捗状況や直近における予定等の報告をすること。報告のタイミングは本市と協議し取り決めを行い、その取り決めに基づき行うこと。それ以外にも、本市又は受注者が必要と判断した場合は、必要に応じて随時追加の報告を行うこと。

6. 特記事項

6.1. 基本事項

受注者は、次に掲げる事項を遵守すること。

- (1) 本件納入にかかる作業の実施にあたり、作業の継続を第一に考え、善良な管理者の注意義務をもって誠実に行うこと。
- (2) 本件納入にかかる作業に従事する要員は、本市と円滑なコミュニケーションを行う能力と意思を有していること。
- (3) 本件納入にかかる作業場所を他の目的の為に使用しないこと。
- (4) 本件納入にかかる作業に従事する要員は、作業場所において所定の名札を着用するなど等、従事に関する所定の規則に従うこと。
- (5) 要員の資質、規律保持、風紀及び衛生・健康に関すること等の人事管理並びに要員の責めに起因して発生した火災・盗難等不祥事が発生した場合の一切の責任を負うこと。
- (6) 受注者は、本件納入にかかる作業の実施に際し、本市からの質問、検査及び資料の提示等の指示に応じること。また、修正及び改善要求があった場合には、別途協議の場を設けて対応すること。
- (7) 次回の機器導入等に向けた現状調査、本市が依頼する技術的支援に対する回答、助言を行うこと。
- (8) 本件納入にかかる作業においては、作業完了後の運用等を、受注者によらずこれを行うことが可能となるよう詳細にドキュメント類の整備を行うこと。

6.2. 機密保持

本件納入にかかる作業を実施する上で必要とされる機密保持に係る条件は、以下のとおりとする。

- (1) 受注者は、本件納入にかかる作業を実施する過程で本市が開示した情報（公知の情報を除く。以下同じ。）、本件納入の目的以外に使用又は第三者に開示若しくは漏洩してはならないものとし、そのために必要な措置を講ずること。
- (2) 受注者は、本件納入にかかる作業を実施するにあたり、本市等から入手した資料等については管理台帳等により適切に管理し、かつ、以下の事項に従うこと。
 - ・ 複製しないこと。
 - ・ 業務に必要ななくなり次第、速やかに本市等に返却または消去すること。
 - ・ 本件納入にかかる作業完了後、上記(1)に記載される情報を削除または返却し、受注者において該当情報を保持しないことを誓約する旨の書類を本市に提出すること。
- (3) 機密保持の期間は、当該情報が公知の情報になるまでの期間とする。

6.3. 遵守事項

本業務を実施するにあたっての遵守事項は、以下のとおり。

- (1) 受注者は、「政府機関の情報セキュリティ対策のための統一基準（第4 版）（平成26年度版）」（2016 年5 月19 日改定、情報セキュリティ政策会議決定）に定めるほか、本市が定める情報セキュリティの規定を遵守すること。
- (2) 納入業務の実施において、現行システムの設計書等を参照する必要がある場合は、参照方法などについて本市の指示に従い、秘密保持契約を締結するなどした上で、参照すること。
- (3) 本市へ提示する電子ファイルは事前にウイルスチェック等を行い、悪意のあるソフトウェア等が混入していないことを確認すること。
- (4) 民法、刑法、著作権法、不正アクセス禁止法、個人情報保護法等の関連法規を遵守することはもとより、本市が定める規程を遵守すること。
- (5) 受注者は、本業務において取り扱う情報の漏洩、改ざん、滅失等が発生することを防止する観点から、情報の適正な保護・管理対策を実施するとともに、これらの実施状況について、本市が定期又は不定期の検査を行う場合においてこれに応じること。万一、情報の漏洩、改ざん、滅失等が発生した場合に実施すべき事項及び手順等を明確にするとともに、事前に本市に提出すること。また、そのような事態が発生した場合は、本市に報告するとともに、当該手順等に基づき可及的速やかに修復すること。

7. 納入物品仕様

7.1. 更新機器の調達

以下に要求仕様及び想定する機種を示す。想定機種以外の製品を導入する場合は、指定日までに「同等品承諾願書」（指定様式）と、同等以上の性能を有することを示した機能証明書・機器選択理由を明記した書類（任意様式）を、本市へ提出し承認を得ること。

7.2. 基本事項

- (1) 本市をカバーする迅速な保守サポート体制がとれること。原則として、4時間以内で対応できること。
- (2) 設置場所への搬入、設置及び作業については、本市担当者の指示に従い行うこと。
- (3) 搬入時に発生する使用済み梱包材等については、搬入業者にて処分すること。
- (4) 本仕様書に記載されていない事項で、各機器が正常に機能するために必要と思われるものは追加して装備し、仕様書、疑義や不明が生じた場合、本市の指示に従うこととする。
- (5) 特に記載の無い限り、未使用の新品にて対応すること。
- (6) 本市に係る物品については、国等による環境物品等の調達の推進等に関する法律（グリーン購入法）（平成 15 年 7 月 16 日法律第 119 号）に基づいた製品を可能な限り導入すること。
- (7) 導入する機器等がある場合は、性能や機能の低下を招かない範囲で、消費電力節減、発熱対策、騒音対策等の環境配慮を行うこと。
- (8) 暴力団等不当介入に関する事項
 - ・不当介入には、断固拒否するとともに、速やかに警察へ通報並びに本市へ報告し、警察への捜査協力を行うこと。
 - ・不当介入を受けたことにより、業務遂行に支障が発生した場合や、納期等に遅れが生じるおそれがあるときには、本市と協議を行うこと。

7.3. 機器の選定

各機器の個別の仕様については、以下のとおりとするが、本仕様書の内容を満たすために不足する機器がある場合は、本仕様書に記載の有無にかかわらず、本調達の入札価格に含めること。

7.3.1. LGWAN 接続ルータ

LGWAN 接続ルータについては以下仕様を満たす機器を選定すること。

【想定構成は以下に示す機種】

- ・ シスコシステムズ社製 ISR4451
- 1. IPv4 および IPv6 のルーティング可能なルータ製品であること。
- 2. IPv4 ルーティングとして、Static、RIP、OSPF、BGP4、EIGRP のルーティング・プロトコルをサポートすること。
- 3. IPv6 ルーティングとして、Static、RIPng、OSPFv3、EIGRPv6 のルーティング・プロトコルをサポートすること。
- 4. ポリシーベースルーティング機能を有すること。
- 5. PPPoE をサポートしていること。
- 6. 4GB 以上の DRAM を搭載していること。
- 7. 8GB のフラッシュメモリを搭載していること。
- 8. 1G ポート及び SFP ポートをそれぞれ 4 つ以上搭載していること。
- 9. 拡張型サービスモジュールスロットを 2 つ以上搭載していること。
- 10. Telnet/SSH によるリモートコンソール機能を有すること。
- 11. ソフトウェア及び設定情報を TFTP にてアップロード及びダウンロードが可能であること。
- 12. NTP クライアントとして、一貫したタイムスタンプを刻む機能を有すること。
- 13. 隣接するデバイス間で、トポロジの管理を行う機能を有すること。
- 14. IP アプリケーションに対するサービスレベルを測定する機能をサポートすること。
- 15. 電源の冗長化が可能であること。
- 16. 動作温度が 0℃～40℃に対応していること。
- 17. 動作相対湿度は 5%～85%に対応していること。
- 18. 19 インチラックマウント可能であり、2U 以下であること。

7.3.2. メールセキュリティソフト

メールセキュリティソフトについては以下の仕様を満たす機器を選定すること。また本システムはソフトウェアとして、後述の「7.3.3 メールセキュリティシステム OS 仕様」上で構築すること。

【想定構成は以下に示す機種】

- ・ トレンドマイクロ社製 InterScan Messaging Security
1. メールセキュリティシステムを新規構築すること。
 2. LGWAN 用、インターネットメールサーバ用それぞれ構築すること。
 3. 利用ユーザ数は、LGWAN メール用、インターネットメール用それぞれ 2000 ユーザとする。
 4. 利用ライセンスは 5 年間利用を前提とし、2 年目以降の更新ライセンスを含めること。
 5. サーバ上でリアルタイムにメール送受信を監視し自動的にウイルス検知、駆除が可能なこと。
 6. 最新のウイルス定義ファイル・検索エンジンへの自動更新が可能なこと。
 7. スпамメール検出用のデータベースの自動更新が可能なこと。
 8. 多重圧縮されたファイルの検索が 20 階層以上に対応すること。
 9. メール合計サイズにより、検索の除外が決定できること。
 10. メール受信者の総数により、検索の除外が決定できること。
 11. メールに添付されているいずれかの 1 つのファイルの解凍後サイズにより、検索の除外が決定できること。
 12. ウイルス、スパム対策を同一ソフトウェアで実現でき、かつサポート窓口も一本化できること。
 13. ウイルスやスパム等の検出結果を含むグラフィカルなレポートを自動で作成できること。
 14. スパイウェアの検索が可能なこと。また 8 種類以上のカテゴリから検出有無を設定可能なこと。
 15. ウイルス対策、スパイウェア対策を同時に行えること。
 16. 暗号化されたメールに対して実行可能な処理を指定できること。
 17. パスワードで保護されている ZIP ファイルに対して、実行可能な処理を指定できること。
 18. SMTP トラフィックに対して、頻繁に改変され多種発生する不正コードの受信を予防できること。
 19. SMTP トラフィックにおいて、頻繁に改変され多種発生する不正コードを、自動的に本製品の発売元に送信する機能を有すること。
 20. ウイルス検出時、メール件名に文字列を挿入できること。但し、TNEF エンコードされたメッセージ、およびデジタル署名されたメッセージに件名を挿入しない設定が可能なこと。
 21. メール本文にスタンプを挿入できること。また、挿入位置は先頭が文末かを選択できること。但し、TNEF エンコードされたメッセージ、およびデジタル署名されたメッセージにスタンプを挿入しない設定が可能なこと。
 22. 監視時間、比率、総メール数により、スパイ型（ターゲティングアタック）のスパムメールの送信元 IP アドレスを特定し、それらのメールをブロック可能なこと。

23. 監視時間、比率、総メール数により、スパイ型（ターゲッティングアタック）のウイルスメールの送信元 IP アドレスを特定し、それらのメールをブロック可能なこと。
24. 監視時間、比率、総メール数により、ディレクトリハーベスティングアタック、バウンスメールアタックの送信元 IP アドレスを特定し、それらのメールをブロック可能なこと。
25. メール送信元の IP アドレスを評価しスパムメール対策が行なえること。また、評価の際、2 種類以上のデータベースを元に評価が行えること。
26. DNSBL 機能においてメールサーバの設定が不要なブラックリストをレピュテーションサービスのサーバ側で設定し、メールサーバの再起動なしに運用に反映できること。
27. DNSBL 機能においてメールサーバの設定が不要なホワイトリストをレピュテーションサービスのサーバ側で設定し、メールサーバの再起動なしに運用に反映できること。
28. ヒューリスティック技術により、スパムメール対策が可能なこと。
29. スパムメールの検出レベルを指定できること。また、検出されたスパムメールは専用領域に隔離できること。
30. 専用領域に隔離したスパムメールを、各ユーザがブラウザを用いて確認し、必要に応じた処理が選択可能なこと。
31. 全てのウイルスイベントを記録可能であり、ログの検索が可能なこと。
32. 管理画面から任意のメッセージを検索し、処理内容を追跡できること。
33. ウイルスを検出した場合は、受信者、送信者及び管理者に任意のメッセージをメールで送信可能なこと。また、23 種類以上の変数を利用し、より詳しい状況がメッセージ中に記載できること。
34. 画像スパムメールに対応していること。
35. 同一ベンダのセキュリティ対策製品で検出された不審なファイルおよび URL リストを共有し検知可能なこと。

7.3.3. メールセキュリティシステム用 OS 仕様

メールセキュリティシステム用 OS については、基本的に以下のとおりとする。また、本システムは仮想サーバとして以下のスペック以上で、松阪市 IaaS サービス上で稼働させること。

松阪市 IaaS サービスで構築するスペックについては、システムの安定稼働を保証すること。システム稼働後において不安定な動作の原因がスペック不足であることが特定された場合は、受注者の費用にて松阪市 IaaS サービスの増設等を行うこと。

※松阪市 IaaS 単価表は、入札参加資格の確定後に通知します。

(1) OS ソフトウェア仕様

項目	機能	数量
OS	<p>本システムのメールセキュリティ用 Linux OS に以下のソフトウェアを調達すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> Red Hat Enterprise Linux Server (2 ゲスト OS 分) 	1

(2) 仮想サーバ必要スペック

項目	必要スペック
LGWAN メールセキュリティシステム	vCPU : 2CPU 以上 メモリ : 4GB 以上 ディスク : 300GB 以上
インターネット メールセキュリティシステム	vCPU : 2CPU 以上 メモリ : 4GB 以上 ディスク : 150GB 以上

8. 保守・運用サービス

8.1. 期間

平成 31 年 1 月 1 日から 2023 年（平成 35 年）12 月 31 日まで（計 60 ヶ月間）実施すること。

8.2. 機器設置場所

本市が指定した場所に設置すること。

8.3. 履行場所

「8.2. 機器設置場所」に同じ。

8.4. 共通事項

8.4.1. 連絡体制

障害連絡窓口については以下の体制を整えること。

- ・ 電話とメールにて 24 時間 365 日、障害の受付が可能な体制とすること。
- ・ 電話とメール対応については全て日本語にて対応を行うこと。
- ・ 連絡窓口の拠点は日本国内であること。
- ・ 連絡窓口拠点については、震災・災害時でも異なる拠点で業務が継続できる体制であること。
- ・ 障害連絡窓口は全ての製品において一つにまとめる事とし、受注者にて提供を行うこと。
- ・ 保守業務の責任者は、受注者の正社員であること。
- ・ 保守業務の実施者は、受注者もしくは保守委託会社の正社員であること。

8.4.2. 保守業務内容

障害発生から事象の切り分け完了後、保守部材の発送手配とカスタマーエンジニアによる機器交換と復旧作業を実施すること。

また、バージョンアップ後のソフトウェアの提供ができる体制とすること。但し、OS は除く。

8.4.3. その他

修理に要した費用は、契約金額に含むものとする。但し、消耗品及び保守対象外部材にかかる経費についてはこの限りではない。

8.5. 保守対象機器と保守対応時間

保守対象機器とそれぞれの対応時間は以下の通りとする。

① 修理作業

本調達にて導入した機器について以下の対応時間において保守業務を行うこと。

対象	対応時間
LGWAN 接続ルータ	24 時間 365 日 オンサイト保守※
メールセキュリティシステム用 OS	24 時間 365 日受付 平日（月～金曜日）9:00～17:30 ソフトウェア保守
メールセキュリティソフト	平日（月～金曜日）9:00～17:30 サポート

※祝日、年末年始（12 月 29 日～1 月 3 日）除く

本契約後に LGWAN 接続ルータの保守について、接続団体、運営主体、受注者の三者で別途定める「LGWAN 接続ルータ標準保守覚書」を締結すること。

② 連絡体制

障害連絡窓口については以下の体制を整えること。

- ・ 各保守対象製品の対応時間に応じて、電話とメールにて障害の受付が可能な体制をとること。
- ・ 電話とメール対応については全て日本語にて対応を行うこと。
- ・ 連絡窓口の拠点は日本国内であること。
- ・ 連絡窓口拠点については、震災・災害時でも異なる拠点で業務が継続できる体制であること。
- ・ 障害連絡窓口は全ての製品において一つにまとめる事とし、受託者にて提供を行うこと。

③ 保守業務内容

（ア）初動対応

- ・ 障害対応を開始してから 60 分以内に、障害の内容及び対応策と予想される作業時間について本市担当者に報告すること。
- ・ 作業の開始及び復旧見込みが開庁時間外に至ると予測される場合であっても、本市担当者の指示に従い、作業を継続的に実施すること。

（イ）緊急修理の実施

- ・ 障害原因の解析、特定、及びその支援を行うこと。なお、障害事象やログ等の情報提供に本市に協力するものとする。
- ・ 現地障害対応開始から原則として 4 時間以内に復旧させること。
- ・ 受託者は本市が障害復旧されたことを確認するまでの間、現地に待機すること。

（ウ）復旧後対応

- ・ 復旧後速やかに本市担当者にその旨を連絡すること。

（エ）予防交換対応

- ・ 本市からの要望があった場合、予防交換の対応を行うこと。

8.6. ソフトウェアサポート

ソフトウェアについては緊急修理作業以外に 5 年間の以下の対応も含めるものとする。なおバージョンアップの実施については、本市との協議により実施する。

- ① Q&A の提供（平日 9:00～17:30）
- ② 技術資料の提供（平日 9:00～17:30）
- ③ バージョンアップ・セキュリティパッチ適用対応

8.7. 運用支援業務

5 年間の運用支援業務を実施することとし、1 年あたり 12 回計 60 回程度の設定変更作業を実施すること。なお、バージョンアップ及びセキュリティパッチ適用についても本回数に含まれるものとする。設定変更作業の回数が年度によって多少前後した場合においても対応すること。ただし、設定変更作業や作業内容が大幅に増大する場合は、費用について本市と別途協議することとする。また、定例会を 1 年に 1 回開催し実施内容について報告を行うこと。

8.8. 報告業務

原則として設定変更作業を実施した月末日の日付にて作業報告及び障害報告書を作成し、本市担当者に提出報告すること。

8.9. 対象外業務

次の各号の保守業務は、本仕様書に定める保守業務の対象外とする。

- ① 業務対象機器の利用が以下に起因する不良の場合
 - ・ 故意、過失による場合
 - ・ 業務対象機器の取扱いに関する説明書に基づかない業務対象機器の使用又は取扱いによる場合
 - ・ 設置条件、使用電源条件等、業務対象機器の仕様又は条件に反した使用による場合
 - ・ 修理若しくは改善又は受注者が指定する以外の方法による業務対象機器の移動に伴う不良の場合
- ② 業務対象機器の仕様変更や改造などに伴う作業
- ③ 将来の障害発生を予防するために行われるオンサイトでの作業。ただし障害の修復作業に付随してなされる場合は除く。