

松阪市
インターネット分離システム
保守仕様書

平成 28 年度

松 阪 市

目次

1.	概要.....	1
2.	期間.....	1
3.	機器設置場所	1
4.	履行場所	1
5.	共通事項	1
5.1.	連絡体制.....	1
5.2.	保守業務内容	1
5.3.	その他	1
6.	保守対象機器と保守対応時間	2
7.	ソフトウェアサポート	3
8.	運用支援業務	4
9.	リモート接続要件.....	4
10.	報告業務	4
11.	対象外業務.....	5

1. 概要

本仕様書は、松阪市役所（以下「本市」とする。）の「松阪市インターネット分離システム」に関する機能維持及び円滑な作業を期するための、保守点検及び修理について定めたものである。

2. 期間

平成 29 年 4 月 1 日から平成 34 年 3 月 31 日まで（計 60 ヶ月間）実施すること。

3. 機器設置場所

本市が定めた指定場所（本庁舎・庁舎外拠点など）に設置すること。

4. 履行場所

「3. 機器設置場所」に同じ

5. 共通事項

5.1. 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、受託者にて提供を行うこと。
- ・ 保守業務の責任者は、受託事業者の正社員であること。
- ・ 保守業務の実施者は、受託事業者もしくは保守委託会社の正社員であること。

5.2. 保守業務内容

障害発生から事象の原因切り分け完了後、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、バージョンアップ版のソフトウェアの提供ができる体制を築くこと。但し、OS は除く。

5.3. その他

緊急修理に要した費用は、本件委託料に含むものとする。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ない。

6. 保守対象機器と保守対応時間

保守対象機器それぞれの保守対応時間については以下の通りとする。

① 緊急修理作業

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。

表 6-1 保守対応時間表

対象機器（ハードウェア）	対応時間
ブレードシャーシ機器 ブレードサーバ機器 共有ストレージ機器 ファイバーチャネルスイッチ機器 バックアップサーバ機器 ロードバランサ機器 サーバ集約スイッチ	24 時間 365 日 オンサイト保守※
管理スイッチ ファイル授受機器 その他機器	平日（月曜日～金曜日）9:00～17:30 オンサイト保守
対象製品（OS 等）	
上記対象機器（ハードウェア）に記載したものの上にインストールされた以下の OS 等 ・仮想基盤ソフト ・仮想サーバ（今回の作業で構築したもの）	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
対象製品（ソフトウェア）	
仮想アプリケーションソフト （仮想基盤、仮想アプリケーション）	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
Web メールソフト メール無害化ソフト	平日（月～金曜日）9:00～17:30 サポート
ファイル無害化ソフト ファイル無害化アーカイブソフト	平日（月～金曜日）9:00～17:30 サポート
バックアップソフト	平日（月～金曜日）9:00～17:30 サポート
仮想基盤ウイルス対策ソフト	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

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 120 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

- ・ 障害原因の解析と特定、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。

7. 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 9:00-17:00)
- ② 技術資料の提供 (平日 9:00-17:00)
- ③ バージョンアップ対応

8. 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年目から2年目の間は年間8回程度、3年目から5年目の間は年間4回程度の設定変更作業を実施すること。なお、原則として前項に記載のバージョンアップ作業及び定期停電における対応、定期人事異動による名簿変更等の作業についても本回数に含まれるものとする。

今回構築する基盤の運用開始後において本市職員での対応が厳しいと判断される作業については受託者側の支援または代行作業を行うこと。

(1) 仮想化基盤ならびに仮想サーバ群の設定変更

(2) ネットワーク機器およびネットワークの設定変更

上記作業が発生する際には本市および市内ネットワーク構築業者等と適宜協議することし、実際に設定変更作業を実施する際はドキュメント類の更新も同時に実施することとする。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加増大する場合は、別途費用について本市と協議することとする。また、1年に1回程度の定例会の開催を行い、実施した業務の内容について報告を行うこと。

9. リモート接続要件

本業務を実施に当たり、リモートから業務を実施する場合の要件は、以下の条件を満たすこととする。

(1) 本市とリモート保守拠点間を暗号化した通信を行うこと。

(2) リモート作業端末に関して、利用者の本人確認を行う機能を有すること。

(3) リモート作業に関してはすべての作業操作履歴を管理把握し、本市からの依頼があった場合に、報告書（作業者・作業内容・手順）を提出すること。

(4) 本市とリモート保守拠点を接続するために受託者は本市の保有する回線とは別に回線を準備すること。その回線費用等は入札金額に含めること。

※リモート接続要件については、将来的なネットワーク接続体系を考慮することとし、契約後において本市と協議し詳細を決定すること。

10. 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、本市担当者に提出し報告をすること。

11. 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請負者が指定する方法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(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。ただし障害の修理作業に付随してなされる場合を除く。

以上