和泉シティプラザファイアウォール機器保守業務に係る仕様書

１　業務名

和泉シティプラザファイアウォール機器保守業務

２　目的

和泉シティプラザのファイアウォール機器において、常に安全かつ正常に使用できるように維持管理（保守）を行う。

３　基本事項

業務範囲　ファイアウォール機器の保守業務

契約期間　令和９年２月１日～令和１４年１月３１日
（地方自治法第２３４条の３に基づく長期継続契約）

その他留意事項

（１）法令等の遵守
和泉市セキュリティポリシー及び関連法令等を遵守すること。

（２）秘密の保持
本業務の履行上知り得た情報を、本市の許可なく他に公表してはならない。本業務終了後も同様とする。

（３）その他
この仕様書に定めのない事項については、協議して定めることとする。

４　支払いについて

毎月完了払い

５　保守要件

保守期間

令和９年２月１日から令和１４年１月３１日

保守費用

保守費用の上限額は、月額４７，３６６円（税込） とする。

※本入札で締結した費用は、導入後５年間は変更しないものとする。ただし、ファイアウォール機器の増減があった場合にはこの限りではない。

保守体制

（１）電話受付：平日９時から１７時（土・日・祝日、年末年始等の休日を除く）
メール受付：２４時間３６５日

（２）原則としては連絡があった場合、早期に対応を開始すること。

（３）修理・交換作業等のオンサイト作業を行う場合は平日 9 時から 17 時の対応を基本とすること。ただし、市民へのサービス提供に影響する基幹機器等の障害発生時については協議のうえ対策を検討し、速やかに復旧を目指すこと。

保守内容

（１）障害を未然に防ぐため、年１回以上の定期点検を行い、予防保守に取り組むこと。

（２）障害が発生した場合は、システム管理者（市職員）より保守担当者へ発生している事象を伝え、原則 2 時間以内に一次対応を完了し、保守担当者が障害内容の切り分けを行い、現状及び今後の対応について報告すること。

（３）重大な脆弱性等の問題点が発見された場合、システム管理者（市職員）にただちに連絡すること。また、協議のうえ、必要に応じてセキュリティアップデート等をただちに実施すること。ただしアップデートの適用作業に伴うシステム停止が生じる場合は、その旨を伝え、実施時期等についてシステム管理者（市職員）と協議のうえ検討すること。

（４）セキュリティパッチ等の各種ソフトウェアのアップグレードやアップデートは、原則、事前に検証のうえ年１回以上実施すること。また、全て保守にて対応することとし、システム管理者（市職員）に費用負担させないこと。

（５）セキュリティに関する脆弱性の情報が発表された場合は、速やかにシステム管理者（市職員）に報告のうえセキュリティ対策の強化について協議すること。

（６）保守期間中は機器本体の機能利用だけでなく、IPS（侵入防止システム）やその他アンチウイルスなどの機能利用するためのライセンス更新を実施すること。

問い合わせ対応等

（１）システム管理者（市職員）からの障害対応やその他質問に関する問い合わせに応じること。

（２）停電やシステムメンテナンスに係る停止・サービス再開について、手順書を作成した上で、緊急時等の実際の停止・再開対応に際し支援を行うこと。

（３）各データ（設定内容も含む）の抽出やその他必要な帳票類の提出等、和泉市の求めに応じて、その打ち合わせの費用等も含め、全て受注者の費用にて対応すること。

（４）保守・管理に必要なマニュアル等に変更があった場合は、速やかにシステム管理者（市職員）に提出すること。

システム及びセキュリティ設定変更

（１）発注者の必用に応じて、Web サイトやアプリケーションの制限、ネットワーク構成やシステムの設定値変更について、年１回以上、追加費用なく対応すること。ただし、設定変更内容については協議するものとする。

（２）保守作業等によりシステムの設定値等が変更となった場合は、速やかに完成図書を修正し差し替えを行うこと。