

庁舎第1分館ネットワーク整備等業務(保守)に係る仕様書

1 業務名

庁舎第1分館のネットワーク整備業務に係る運用保守業務

2 目的

令和7年5月1日より庁舎第1分館において職員が業務を開始するため、ネットワーク障害等により業務の停止を発生させないようにネットワークの運用保守を行う。

3 基本事項

3.1 業務範囲

以下の業務について実施すること。

(1) 運用・保守

3.2 契約期間

(1) 運用・保守期間

令和7年5月1日から令和12年4月30日まで

※地方自治法第234条の3の規定に基づく長期継続契約

3.3 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 利用環境

4.1 利用ユーザ数

執務室及び会議室において160程度の職員無線環境及びネットワーク環境を使用する。会議室において最大100名程度の職員が同時に無線環境を使用する場合があるため、考慮すること。(各執務室は最大50程度の職員が無線環境を使用予定。)

4.2 利用端末

利用端末はWindows10 pro 32bit/64bit 日本語版とする。また、今後予定されているWindows 11 pro へのアップデート後も継続して使用可能であること。

4.3 利用時間

原則24時間／365日使用可能であること。

※法令停電、定期メンテナンスを除く

4.4 セキュリティ事項

無線環境を使用する上で当市側が保有しているRADIUSサーバでの認証を行わないと無線環境には接続できないようにする。

5 運用保守要件(業務内容)

5. 1 保守期間

令和 7 年 5 月 1 日から 5 年以上の期間、保守が可能なこと。

※契約は単年度契約となります。

5. 2 保守体制

- (1) ハードウェア、ソフトウェアを含む全てのシステムの保守対応受付窓口を一元化し、システム管理者（市職員）からの問い合わせに対応すること。
- (2) 電話及びメール受付は 24 時間 365 日対応可能とすること。
- (3) 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。
- (4) 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。

5. 3 保守内容

- (1) 障害を未然に防ぐため、定期点検・清掃を行い、予防保守に取り組むこと。
- (2) 障害が発生した場合は、本市担当者より保守担当者へ発生している事象を伝え、保守担当者が障害内容の切り分けを行うこと。
- (3) 障害対応については原則オンサイト保守にて対応すること。
- (4) 受託者が他社製品を納入する場合においても、受託者の責任でそれらの製品の保守対応を行うこと。
- (5) 保守対応履歴を管理し、定期的に和泉市へ報告すること。大規模な障害等が発生した場合は対応収束後、障害発生等報告書提出及び再発防止策を着実に実行すること。
- (6) 重大な脆弱性等の問題点が発見された場合、直ちにセキュリティアップデート等を実施すること。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、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。
- (7) ファームウェアや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。
- (8) 無線環境について、情報セキュリティ情勢の変化に対応し、都度最新のセキュリティ対策を取り入れてセキュリティ強度をアップデートすること。
- (9) 無線環境の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。

- (10) 障害発生時については予備機に交換して対応することを想定しているため、当市の職員で対応できる手順書を準備すること。なお、障害発生時の対応については当市と協議しておくこと。

5. 4 問い合わせ対応等

- (1) システム管理者（市職員）からの問い合わせ電話対応、障害対応を実施すること。
- (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）の抽出や移行、各データのレイアウト仕様書、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。

5. 5 システム設定変更

- (1) ネットワーク構成やシステムの設定値変更について、追加費用なく速やかに対応すること。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。