

R5-02 号 行政イントラサーバ保守等業務委託 仕様書

本業務委託は、本仕様書に従い実施するものとする。

1 業務目的

本業務については、行政事務を円滑に進めるため、本市が所有する行政イントラサーバ等に関して、専門的知見による保守や操作支援等の業務を委託するものとする。

2 業務名称等

番 号：R5-02 号

業 務 名：行政イントラサーバ保守等業務委託

履行期間：366 日間（令和 5 年 4 月 1 日から令和 6 年 3 月 31 日まで）

履行地点：魚沼市 小出島ほか 地内

3 業務項目

3.1 行政イントラサーバ保守業務

3.1.1 保守対象

本業務の保守対象となるハードウェア機器（以下「本装置」という。）は以下のとおり。

保守分類	名称	機種型番等	備考
仮想サーバ 1	仮想サーバ本体	HP DL360 Gen9	NIAS サーバ（仮想マシン）
仮想サーバ 2	仮想サーバ本体	HP DL380 Gen9	旧ファイルサーバ（仮想マシン）
仮想サーバ 3	仮想サーバ本体	NEC Express5800/R120h-2M	AD サーバ（プライマリー）（仮想マシン）
			WSUS サーバ（仮想マシン）
			ESET サーバ（仮想マシン）
仮想サーバ 4	仮想サーバ本体	Express5800/R120h-2M	AD サーバ（セカンダリー）（仮想マシン）
			ファイルサーバ（仮想マシン）
			ファイルサーババックアップサーバ（北部庁舎機器を含む）
AD サーババックアップ	AD サーババックアップ用 NAS	BUFFLO TS3400R0404	
グループウェア匠サーバ	匠サーバ	NEC Express5800/R110j-1	
	メールサーバ	NEC Express5800/R110j-1	
	外部接続サーバ	NEC Express5800/R110j-1	
	バックアップ用 NAS	BUFFLO TS3410RN0404	
	グループウェア匠複製サーバ	NEC Express5800/R110i-1	
独立サーバ	i-Filter サーバ	NEC Express5800/R110j-1	
	m-Filter サーバ	NEC Express5800/R110j-1	3 台
	外部 DNS サーバ	NEC Express5800/R110j-1	
	SPSE 印刷システム	NEC Express5800/R110j-1	2 台
	セキュリティプラットフォーム管理サーバ	NEC Express5800/R110j-1	

	行政用 Zabbix サーバ	NEC Express5800/R110i-1	
	セキュリティアプライアンス(radius 認証)	エイチ・シー・ネットワークス Account@Adapter+	2 台
	LanScopeCat サーバ	NEC Express5800/R110j-1	
リモートデスクトップサーバ	RD 仮想サーバ	NEC Express5800/R120g-1M	物理サーバ (#1, #2)
	RD サーバのバックアップ用 NAS	Buffalo TS3410RN0404	NAS
	AD プライマリーサーバ	認証サーバ	仮想サーバ
	Web ポータルサーバ	RD Web アクセス 接続用 Web ポータルサーバ	仮想サーバ
	接続ブローカー	負荷分散 兼 ライセンスサーバ	仮想サーバ
	RD プロファイルサーバ	NEC Express5800/R110h-1	物理サーバ
	セッションホスト	RD サービス提供サーバ	仮想サーバ
	Zabbix サーバ	DELL PowerEdge T310	再利用物理サーバ
第 4 次 LGWAN	LGWAN メールサーバ	Fujitsu PRIMERGY RX1330 M4	サーバ定期点検及び緊急対応
	LGWAN ファイアウォール	FortiGate-100E	ファイアウォール定期点検及びネットワーク機器緊急対応
行政用パソコン	行政用ノートパソコン	東芝 PB6DNYJ1327FD1 等	1,000 台

3.1.2 保守内容

(1) サーバ機器

- ① 障害受付時間は、開庁日の午前 9 時から午後 4 時までとし、発注者の障害申告により受注者は 1 時間以内に現地に赴き故障系統及び故障装置の特定、故障部位の推定を行うこと。ただし、緊急を要する場合は、対象外となる日及び時間帯においても対応するものとする。
- ② メーカーへの修理手配
メーカーの保守規定により以下の手配を行うこと。
 - (ア) ハードウェアオンサイト保守（出張訪問対応）翌日対応
 - (イ) メーカーオンサイト保守は、開庁日の午前 9 時から午後 4 時までに受け付けたものに限り、24 時間以内での作業完了を目標とすること。（日曜祭日、年末年始は除く）

(2) パソコン

- ① 受注者は、故障したパソコンの復旧作業を随時行うこと。
ハードウェアの修理が必要な場合は代替機を用意すること。
- ② メーカーへの修理手配
ハードウェアの障害については、受注者がメーカーへの修理依頼を行うこと。

(3) 無停電電源装置

- ① 保守対象に付随する無停電電源装置については、発注者の障害申告により受注者は 1 時間以内に現地に赴き故障系統及び故障装置の特定、故障部位の推定を行うこと。
- ② メーカーへの修理手配
メーカーの保守規定により以下の手配を行うこと。
 - (ア) 製品保証サービス（翌営業日に先出し出荷）

(イ) メーカー製品保証サービスは、開庁日の午前9時から午後4時までに受け付けたものに限る。(日曜祭日、年末年始は除く)

3.1.3 定期点検

- (1) 受注者は、定期点検に係る定期保守項目及び周期は、別紙1のとおりとすること。
本装置の動作及び設置環境等について定期的に点検整備し、本装置の安定的な稼働の維持を図るものとする。
- (2) 年12回、本装置の定期点検を実施すること。
- (3) 受注者は本装置の定期点検の結果、不具合が発見された場合は、その解消を行うとともに部品の劣化状況を確認し、その後の処置を協議して定めること。
- (4) 定期点検の実施日は、発注者及び受注者間で事前に調整を行うものとする。
- (5) 定期点検に併せて打合せ協議を行い、発注者及び受注者間で運用上の問題点等の課題について調整を図ること。
- (6) 定期点検もしくは障害復旧の作業終了後、受注者は作業報告書を作成し、発注者の承諾を受け、後日その作業報告書を発注者へ提出すること。(電子メール含む)

3.1.4 運用サポート

- (1) 受注者は、開庁日の午前9時から午後4時まで(正午から午後1時までを除く)の間、発注者が指定する場所に業務従事者を1人以上駐在させ、運用に関する各種問い合わせ受付対応を行うこと。
- (2) 受注者が業務に従事するために必要な電話(内線電話)、パソコン、机、椅子等は、発注者が用意する。
- (3) 上記(1)に記載する時間を超えて業務に従事した場合は、時間単位で他の業務日で振替を行うこととし、委託料の増額は行わない。ただし、発注者が依頼した場合、受注者はこれに応じることとし、その作業ごとに発注者へ請求すること。
- (4) 発注者が指定する場所以外での作業が必要になった場合は、発注者及び受注者協議の上対応すること。なお、移動に係る手段等は受注者が用意することとし、費用等は本業務に含めること。
- (5) 受注者は、事前に発注者と協議を行うことにより業務に支障のない範囲で、指定休業日を3日まで取得することができる。
- (6) 毎月の業務完了後、以下に示す報告書を発注者に提出すること。

①運用サポート業務実施報告書

3.1.5 データバックアップ

仮想サーバ2及び仮想サーバ4のファイルサーバ(仮想マシン)等のデータバックアップは、週次のフルバックアップと日次の差分バックアップを行う環境を提供すること。

3.1.6 部品交換

部品の耐用年数により、交換を必要とする部品を有償交換部品とする。

受注者は、保守対象装置における有償交換部品(別紙2に記載のとおり)の交換スケジ

ュールを立案する。立案した交換スケジュールに基づいて有償交換部品を交換する場合は、発注者の承諾後に交換を行うものとする。

3.1.7 除外作業

次の各号の作業は、保守業務に含まないものとする。ただし、発注者が必要と認めた場合は、協議のうえ実施時期及び費用等を決定し、受注者はこれらの作業を行うこと。

- (1) 発注者の要請による本システムの仕様変更に基づく本装置の改造及び変更。
- (2) 天災、地変等で受注者の責に帰することのできない原因による本装置の修理。
- (3) 発注者の不適当な使用又は取扱いによる本装置の損傷の修理。
- (4) 本システムの移設及び撤去に関する作業並びに技術員の立会い。
- (5) 本システムに接続される他社製品の移設、増設のための立会い。
- (6) 定期点検以外の本装置の日常の清掃、点検及び運転。
- (7) 消耗品の供給及び修理。
- (8) 機器装置環境条件に反したことにより対象機器に生じた故障の修理。
- (9) 保守対象装置に含まれない機器の保守及び修理若しくは、故障修理のための技術員の立会い。
- (10) 停電時の停止及び復電時の再起動作業。
- (11) 本システムの日常の運用業務。

3.2 情報システムヘルプデスク業務

3.2.1 業務の対象及び内容

本業務の対象は、発注者の職員とし、以下の業務を行うこと。

(1) 問い合わせ受付及び操作支援業務

職員からの問い合わせ受付を行い、操作支援が可能な場合は、操作支援を行うこと。

(2) 不具合等の対処業務

職員から不具合の連絡を受けた際、障害原因の特定を行うこと。

発注者が用意するマニュアル等により必要な設定等を行うこと。

パソコン、プリンタ等に不具合が発生した際は、サーバ保守担当と連携し、迅速に対応を行うこと。

(3) 情報システムの管理業務

発注者が導入している情報システムに係る機器等の貸し出し管理、設定支援等を行うこと。

情報システムの操作手順を把握し、職員の要望に応じて操作支援を行うこと。

(4) オフィスソフト等の指導業務

職員のオフィスソフト等の操作に関する問合せに対応すること。

職員が自己研修できるようマニュアル等を作成すること。

3.2.2 業務管理

(1) 業務記録と進捗管理

受注者は、その日遂行した業務の内容を記録し、発注者の情報システム担当職員

と情報を共有すること。また、継続する支援等については進捗管理するとともに、毎月報告書として発注者へ報告すること。

(2) 業務に関する協議等

発注者及び受注者は、月1回定例会議を開催することとし、受注者は本業務に係る各種作業の進捗状況、課題・懸案事項等を報告し、発注者の指示を受けること。

(3) 業務報告

受注者は、毎月の業務完了後、以下に示す報告書を発注者に提出すること。

①ヘルプデスク業務日報兼実施報告書 ②課題管理表（お問い合わせ管理記録）

3.2.3 その他

(1) 受注者は、開庁日の午前9時から午後5時まで（正午から午後1時までを除く）の間、発注者が指定する場所に業務従事者を1人以上駐在させ、業務を実施すること。ただし、業務従事者は、同一人ではなくても差し支えない。

(2) 受注者が業務に従事するために必要な電話（内線電話）、パソコン、机、椅子等は、発注者が用意する。

(3) 上記(1)に記載する時間を超えて業務に従事した場合は、時間単位で他の業務日で振替を行うこととし、委託料の増額は行わない。ただし、発注者が依頼した場合、受注者はこれに応じることとし、その作業ごとに発注者へ請求すること。

(4) 発注者が指定する場所以外での作業が必要になった場合は、発注者及び受注者協議の上対応すること。なお、移動に係る手段等は受注者が用意することとし、費用等は本業務に含めること。

(5) 受注者は、事前に発注者と協議を行うことにより業務に支障のない範囲で、指定休業日を3日まで取得することができる。

4 業務にあたっての留意事項

4.1 一括再委託等の禁止（委託契約条項を参照）

受注者は、委託業務の処理について、その全部又は発注者が本仕様書において指定した主たる部分を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。業務の一部を第三者に委託し、又は請け負わせようとするときは、あらかじめ発注者の承諾を得なければならない。ただし、発注者が本仕様書において指定した軽微な部分委託し、又は請け負わせようとするときは、この限りでない。

4.2 業務の高度化への対応

受注者は、業務の高度化に対応できるよう自己研鑽に努めることとし、その結果は業務報告書へ記載すること。

5 資格要件

受注者は、ISO27001（情報セキュリティマネジメントシステム）の認証を取得してい

ること。

6 打合せ等

業務等を適正かつ円滑に実施するため、受注者は現場代理人を配置し、発注者が指定する監督員と常に密接な連絡をとり、業務の方針及び条件等の疑義を正すものとし、その内容についてはその都度受注者が書面（打合せ記録簿）に記録し、相互に確認しなければならない。なお、連絡は積極的に電子メール等を活用し、電子メールで確認した内容については、必要に応じて書面（打合せ記録簿）を作成するものとする。

現場代理人は、仕様書に定めのない事項について疑義が生じた場合は速やかに監督員と協議するものとする。

7 提出書類

受注者は、契約締結後 7 日（休日等を含む）以内に業務着手届を監督員に提出するとともに、契約締結後 14 日（休日等を含む）以内に業務計画書を作成し、監督員に提出しなければならない。

業務計画書には、契約図書に基づき下記事項を記載するものとする。

- (1) 業務工程
- (2) 業務組織計画
- (3) 連絡体制（緊急時含む）

8 成果物の提出

受注者は、業務等が完了したときは、仕様書に示す成果物を業務報告書とともに提出し、検査を受けるものとする。

成果品の納品は、業務報告書 1 部（A4 版）とする。

9 変更契約

発注者は、次の各号に掲げる場合において、業務等委託契約の変更を行うものとする。

- (1) 業務内容の変更により委託料に変更を生じる場合
- (2) 履行期間の変更を行う場合
- (3) 監督員と受注者が協議し、業務等施行上必要があると認められる場合

10 守秘義務

受注者は、業務の実施過程で知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。また、当該業務の結果（業務処理の過程において得られた記録等を含む）を他人に閲覧させ、複写させ、又は譲渡してはならない。

11 個人情報取り扱い

受注者は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約による事務を処理するための個人情報の取扱いに当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)及び魚沼市委託契約条項(令和4年魚沼市告示第159号)別記「個人情報取扱特記事項」に基づき、個人情報の漏えい、滅失、改ざん又は毀損の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

受注者は、この契約による事務に係る個人情報の管理に関する責任者を特定するなど管理体制を定め、業務計画書に記載するものとする。

12 行政情報流出防止対策の強化

受注者は、本業務の履行に関する全ての行政情報について適切な流出防止対策をとり、業務計画書に流出防止策を記載するものとする。

別紙 1

定期保守項目及び周期

No	点検項目		作業概要	周期	備考
1	ファン 動作確認	異常音確認	消耗品のファンに異常音が無いか確認する。	1回/月	
		ファン周り清掃	外装部・ファンの吸い込み部を清掃する。	1回/月	
2	外観目視点検	ランプ表示	異常時におけるランプ点灯を確認する。	1回/月	
		ケーブル接続部	接続部コネクタの取付け緩み等を確認する。	1回/月	
3	無停電電源装置		バッテリー及びイベントログを確認する。	1回/月	
4	メモリ使用量確認		物理メモリ使用率等を確認する。	1回/月	
5	HDD 使用量確認		使用率や空き状況を確認する。	1回/月	
6	RAID 状態確認		RAID 状態を確認する。	1回/月	
7	イベントログ確認		イベントログの退避や削除を行う。	1回/月	
8	アンチウイルスソフト動作確認		定義ファイル更新有無、検出された脅威等を確認する。	1回/月	
9	時刻確認		日本標準時と誤差がないか確認する。	1回/月	
10	仮想ファイルのバックアップ		バックアップが正常に行えているか確認する。	1回/月	
11	OS のイベントログ		問題がないか確認する。	1回/月	

※上記の他必要であれば、甲乙協議のうえ点検項目を追加できるものとする。

別紙 2

有償交換部品

対象機器	有償交換部品	交換周期
サーバ機器	FAN	約5年

※「交換周期」はおおよその目安である。