

箕面市ネットワーク強靱化サーバ等保守業務委託
仕様書

目次

1. 業務内容.....	1
1-1 概要と目的.....	1
1-2 業務の要件.....	1
1-2-1 システムサポート.....	1
1-2-2 障害発生時の対応について.....	1
1-2-3 保守対応時間について.....	1
2. その他.....	1
2-1 スケジュール要件.....	1
2-2 納品物.....	1

1. 業務内容

1-1 概要と目的

「箕面市ネットワーク強靱化サーバ等更新業務委託」にて納入した機器、構築したサーバ等において、システムの円滑な稼働を目的とし、保守サポートを行うこと。

また、業務の遂行にあたっては、本市の定めるセキュリティ事項を遵守するものとする。

1-2 業務の要件

1-2-1 システムサポート

- (1) 「箕面市ネットワーク強靱化サーバ等更新業務委託」で納入するハードウェア・ソフトウェア及び構築する仮想システムの運用管理を行うこと。
- (2) 利用者(本市、仮想サーバ上で稼働するシステム保守ベンダー等)の問い合わせ対応を行うこと。
- (3) システム不具合対応、セキュリティ対応等を目的としたソフトウェアパッチ情報の提供及び当該パッチプログラムの提供を行うこと。また、提供されたソフトウェアパッチを適用する場合は、本市へ説明を行い、協議のうえ、実施するものとする。

1-2-2 障害発生時の対応について

- (1) 保守対象の機器及び仮想サーバの基盤部分については、障害が発生した場合、速やかにインシデントを発行し、連絡から 2 時間以内に対応等についての一報を本市宛てに行うこと。
- (2) ハードウェアの障害発生時には、設置場所へのオンサイト対応を行い、必要に応じて部品交換を行うこと。連絡・復旧体制を整備すること。
- (3) 障害内容及びその対応内容について、インシデント管理を行うこと。

1-2-3 保守対応時間について

保守対応時間は平日の 8:45 から 17:15 までとすること。ただし、緊急で対応する必要がある重大なトラブルが発生した際は、対応時間について本市と十分に協議し、真摯に対応すること。

2. その他

2-1 スケジュール要件

保守業務は令和 5 年(2023 年)3 月 1 日から令和 10 年(2028 年)2 月 29 日までの 5 年間とする。

2-2 納品物

本事業の納品物として以下を想定している。フォーマットや記載内容については本市と協議のうえ、別途取り決めとする。

- ・保守体制表