

ネットワーク・サーバ等保守・運用管理業務委託

特記仕様書

かずさ水道広域連合企業団

1. 件名

ネットワーク・サーバ等保守・運用管理業務委託

2. 目的

本業務委託は、かずさ水道広域連合企業団（以下「発注者」という。）が運用する庁内LAN、LGWAN及びこれを構成するサーバ等の情報機器について、運用管理及び発注者への技術支援を行うとともに、これらで発生する障害や不具合からの迅速な復旧対応等を行うものである。

3. 履行期間

令和3年4月1日から令和4年3月31日まで

4. 履行場所

木更津市潮見2丁目8番地、木更津市大寺346番地及び木更津市十日市場500番

5. 名称の定義

本 庁：木更津市潮見2丁目8番地に在する、発注者の本庁舎

大 寺：木更津市大寺346番地に在する、発注者の大寺浄水場

十日市場：木更津市十日市場500番に在する、発注者の十日市場浄水場

庁内LAN：発注者が運用するローカルエリアネットワーク構成

事務用PC：発注者の職員が業務で使用する、個人に割り当てられたパーソナルコンピュータでクライアントPC

共用PC：発注者の職員が共用で使用する、課単位で割り当てられたパーソナルコンピュータでクライアントPC

仮想PC：発注者の職員が共用で使用する、庁内LAN上にエミュレートされた仮想環境(Hyper-V)で運用するクライアントPC

ネ 管 理 者：庁内LANを統括管理する発注者の職員で、ネットワーク管理者(正・副)

6. 管理体制

(1) 受注者は、本業務の遂行にあたり、以下に示す情報セキュリティ及び機密保持の管理体制を備えなければならない。

① プライバシーマーク(一般財団法人日本情報経済社会推進協会)の取得

② ISO/IEC 27001(国際規格)の取得

③ 上記と同等以上の認定資格

(2) 受注者は、円滑に業務を遂行するため、また、情報漏えい防止、機密保守の観点から、本業務に携わる技術者を以下のとおり定め、発注者に届け出ること。

① 業務主任技術者

業務従事者に対し、指示・監督を行うもので、ネットワーク及びサーバ等について十分な知識を有し「基本情報技術者」以上の国家資格を有する者を選任

すること。

② 業務従事者

業務遂行において必要な知識を有し「ITパスポート試験」以上に合格しているものを選任すること。

③ 上記技術者について、資格の有無にかかわらず、相応の知識と実務経歴を有し、発注者が認めた者であれば、本業務に携わることができるものとする。

(3) 業務主任技術者は、ネ管理者との連絡を密にし、その指示に従わなければならない。

また、本業務の内容について十分理解し、業務進行に対して手戻りのないよう業務従事者を指導すること。

(4) 業務主任技術者は、本業務に関する一切の事項を処理し、業務の円滑・迅速な進行をはかるとともに、打合せにおいては、打合せ議事録を作成し経過を明確にしなければならない。

(5) 業務主任技術者及び業務従事者は、千葉県又は隣接都県（東京都、神奈川県、埼玉県又は茨城県）の本店又は営業所に在籍していなければならない。

7. 提出書類

(1) 業務計画書

業務実施にあたり、受注者は、初期の段階で業務計画書を作成し、ネ管理者の承諾を得ること。なお、計画書に記載すべき事項は次のとおりとする。

- ① 業務概要及び実施方針
- ② 業務工程及び打合せ計画
- ③ 業務組織及び連絡体制
- ④ その他必要事項

(2) 保守対応記録

発注者からの問い合わせ事項について、その内容及び対応結果等について書面にて記録し、定例で開催する打合せまでに提出すること。

(3) 点検レポート

定期点検の結果を書面にて記録し、定例で開催する打合せまでに提出すること。なお、結果については都度報告するものとし、重大なものについては、早期に提出すること。

(4) 打合せ議事録

定例で開催する打合せについて、議事録を作成し、提出すること。

8. 業務時間

本業務の時間は、閉庁日（かずさ水道広域連合企業団の休日を定める条例第2条に定める日）以外の日の8時30分から17時15分までとする。ただし、以下の場合はこの限りでない。なお、業務時間外に係る費用については、受注者の負担とする。

- (1) 障害復旧等の対応作業が、発注者の業務に支障をきたす場合（サーバの停止を伴う作業等）
- (2) 緊急な対応が必要となる、重大な障害等が発生した場合
- (3) その他発注者及び受注者が協議により必要と判断した場合

9. ネットワーク構成

業務の対象となる庁内LAN及びLGWANの構成は、別紙1「かずさ水道広域連合企業団 ネットワーク構成図」及び以下のとおりである。

- (1) インターネット接続：UTM
ネットワーク接続：スイッチ、ハブ等
- (2) 本庁、大寺及び十日市場間の接続
本庁⇄十日市場：ビジネスイーサワイド利用によるVPN接続
大寺⇄十日市場：私設光ケーブルによる接続
- (3) セキュリティ対策
インターネット接続点：UTM (Forti Gate 100D)
系統間制御用ファイアーウォール：(Forti Gate 200E)
サーバ：ESET File Security for Microsoft Windows Server
クライアントPC：ESET Endpoint Security
- (4) サーバ、クライアントPC
- (5) ドメイン管理の冗長化対策：本庁⇄浄水場
- (6) データのバックアップ：本庁⇄浄水場
- (7) LGWAN：LGWAN ルータ2台、LGWAN サーバ1台、LGWAN PC3台
(系統で論理的に分離しているため、該当機器はLGWAN 以外には通信できない構成)
- (8) 対象となる機器：別紙2「庁内LANを構成する機器のうち保守・運用管理の対象となるもの」参照

10. 業務内容

(1) 障害対応

受注者は、自社に受付窓口を設置し、発注者の庁内LAN及び情報機器等で発生した不具合や障害等について以下及び別紙3「装置別運用保守項目」のとおり対応すること。

なお、本委託期間において、ネットワーク構成機器に変更が生じた場合は、新規接続機器についても業務対象に含むものとする。

① 対応方法

受注者は、発注者からの問い合わせについて、内容を確認した上で1次切り分けを行う。障害等の内容によっては、電話等による対応を行い、発注者に対し操作等の指示を行うこと。なお、リモート接続による対応は原則として行わない。

また、障害等の内容が電話等では対応出来ないものと判断した場合には、現地に急行し、対応するものとする。

② 原因調査及び修理手配

受注者は、発生した障害等について調査し、原因を特定させ、ネ管理者に報告すること。また、必要に応じ、機器導入元及びソフトウェア製造元に連絡し、修理手配等を行い、復旧作業が必要な場合においては同席すること。その際、

修理に伴い発生する費用（機器のサポート対象外であった場合に発生する費用）については、発注者の負担とする。

なお、サーバ等のネットワーク構成機器において、リカバリが必要である場合には、ネ管理者と協議の上、受注者が実施すること。

③ 復旧後の通信確認等

受注者は、障害復旧後、PINGによる通信確認を実施すること。また、原因機器等のログを採取し、分析を行い、障害の原因を調査すること。

④ 保守対応記録の作成

受注者は、発生した障害について、その内容、対処内容と結果、特定された原因及び今後の予防策等をまとめた報告書を作成し、発注者に提出すること。

(2) 運用管理

受注者は、発注者の社内LAN及び情報機器等について、1回以上/月の定期訪問(停電や震災等の発生時は、ネ管理者と協議の上、必要に応じ都度)により、以下及び別紙3「運用保守対象機器」のとおり運用管理を行うこと。また、LAN構成の改善策や、ソフトウェアのバージョンアップ等の情報提供を行うこと。

なお、本委託期間において、ネットワーク構成機器に変更が生じた場合は、新規接続機器についても運用管理の対象に含むものとする。

① Windows® Update の動作確認

受注者は、Windows® Update について、WSUS サーバからのメジャーアップデート適用前に、事前に動作の確認を行い、結果をネ管理者に報告すること。

また、サーバ及びクライアント PC について、Update の実行状況を確認し、なされていない場合には、原因を調査し、ネ管理者に報告するとともに、対策を講じること。

② 機器通信状態の確認

受注者は、必要により社内LANを構成する機器（無線通信を含む）の通信状態を確認し、応答が遅い場合には原因を調査し、ネ管理者に報告するとともに、対策を講じること。

③ イベントログの確認

受注者は、サーバ、UTM及び認証装置のイベントログの確認を行い、異常が見受けられた場合には原因の調査し、ネ管理者に報告するとともに、対策を講じること。

④ バックアップの確認

受注者は、サーバ及び共有データのバックアップ状況について正常に実施されているかを確認し、なされていない場合には、原因を調査し、ネ管理者に報告するとともに、対策を講じること。

⑤ サーバディスク利用状況の確認

受注者は、サーバの使用率の状況を確認し、その結果をネ管理者に報告すること。また、必要に応じ、技術支援を行うこと。

⑥ セキュリティ状況の確認

受注者は、UTM及びセキュリティ対策ソフトの運用状況を確認し、サーバ及びクライアント PC が攻撃を受けたりウイルス感染等しないよう、事前に対策するとともに、その対応状況を確認しその結果を報告する。

⑦ 点検レポートの作成・提出

受注者は、定期訪問で実施した点検結果並びに不具合、障害等の対処内容及び予防策等について、レポートを作成し、発注者に提出すること。

⑧ ドキュメントの更新

受注者は、発注者から提供する「IP アドレス一覧」「ネットワーク構成図」「ラック搭載図」を本委託期間に変更が生じた場合、更新を行うこと。更新を行った資料は委託期間終了前に発注者に提出すること。なお、更新する情報は発注者から受注者に提供する。

⑨ 人事異動に伴う対応

受注者は、発注者の職員の人事異動に伴い、ユーザアカウントの作成その他の対応が必要になったときは、ネ管理者の指示に従い、現地で対応作業を行うこと。

1 1. 機密保持

受注者は、別紙4「情報の取扱いに関する遵守事項」に即し、本業務で知り得た一切の情報について、いかなる理由を問わず、他に漏らしてはならない。

1 2. 再委託の禁止または制限

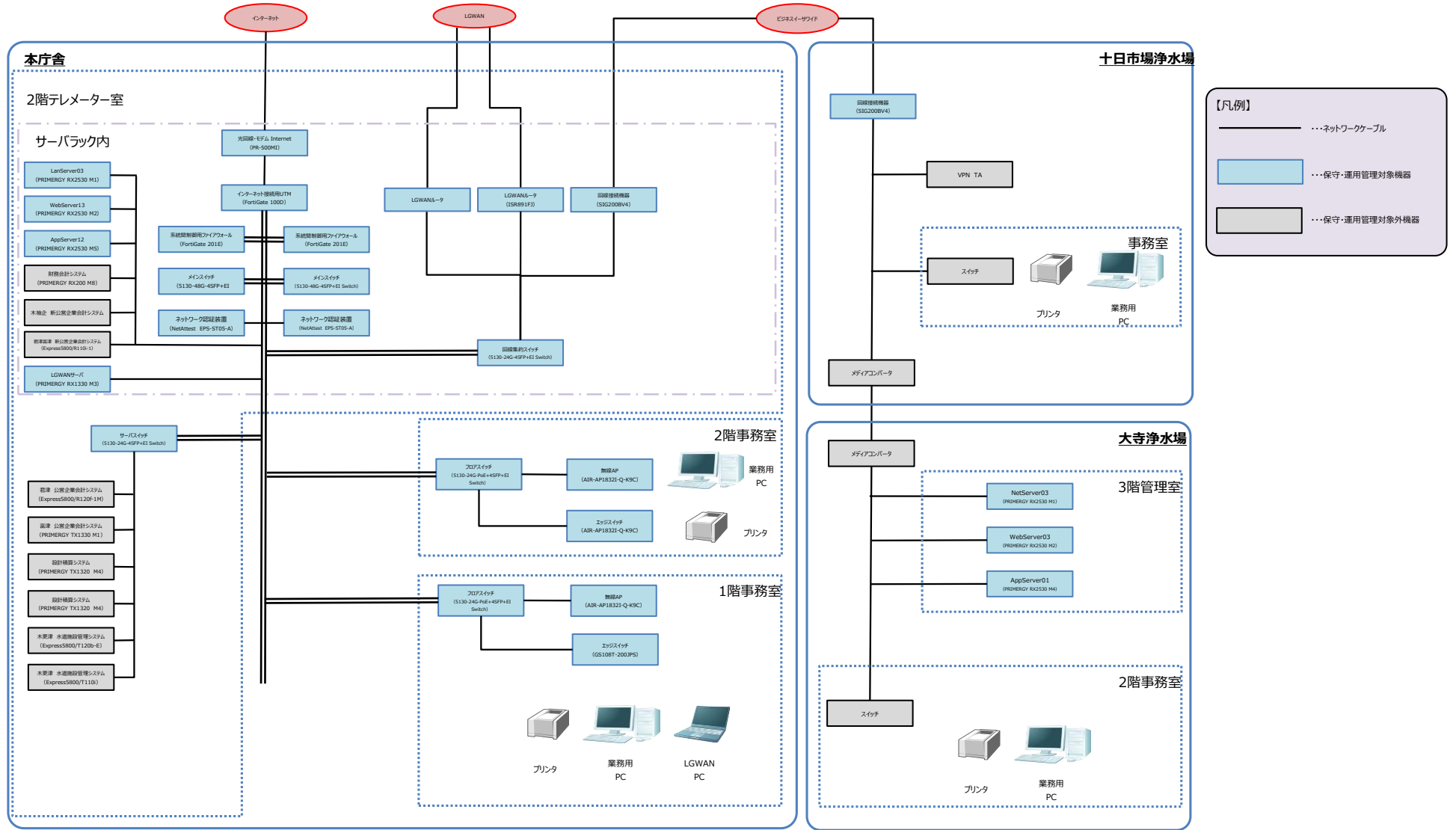
情報漏えいを防止するため、受注者は本業務を第三者に再委託してはならない。ただし、本業務の一部について、やむを得ず第三者に再委託をする必要が生じた場合には、あらかじめその業者名、再委託の内容及び理由について発注者に届け出て、発注者の承諾を得なければならない。

1 3. 契約の変更

本業務において、契約の内容を変更する必要がある場合には、発注者、受注者間で協議のうえ、契約内容、履行期間及び契約金額を変更することができる。

1 4. その他

本仕様書に定めのない事項、または疑義が生じた場合には、発注者、受注者間で協議のうえ、定めるものとする。



別紙2 庁内LANを構成する機器のうち保守・運用管理の対象となるもの

装置	機器名	設置場所	機器情報	
			製造メーカー	機種名
業務ネットワークサーバ	NetServer03	大寺3F管理室	富士通	PRIMERGY RX2530 M1
	LanServer03	本庁2F電算室	富士通	PRIMERGY RX2530 M1
	WebServer13	本庁2F電算室	富士通	PRIMERGY RX2530 M2
	WebServer03	大寺3F管理室	富士通	PRIMERGY RX2530 M2
	AppServer02	大寺3F管理室	富士通	PRIMERGY RX2530 M4
	AppServer12	本庁2F電算室	富士通	PRIMERGY RX2530 M5
業務ネットワークハードディスク	業務ネットワークHD	本庁2F電算室	Buffalo	HDLC4
	業務ネットワークHD	本庁2F電算室	Buffalo	HD-WH4TU3/R1
	業務ネットワークHD	本庁2F電算室	Buffalo	HD-WHU3/R1
	業務ネットワークHD	本庁2F電算室	Buffalo	HDLC4
	業務ネットワークHD	本庁2F電算室	Buffalo	HDLL4
	業務ネットワークHD	本庁2F電算室	Buffalo	HDLC4
UPS	UPS1	本庁2F電算室	APC	Smart-UPS SMT 1500RMJ
	UPS2	大寺3F管理室	APC	Smart-UPS SMT 1500RMJ
	UPS3	本庁2F電算室	富士通	Smart-UPS SMT 1200RMJ
	UPS4	本庁2F電算室	富士通	Smart-UPS SMT 1200RMJ
	ネットワーク機器用UPS	本庁2F電算室	APC	Smart-UPS 1200RM
	BU75RW	本庁1F事務室	オムロン	BU75RW
	BU75RW	本庁2F事務室	オムロン	BU75RW
LGWAN機器	LGWANサーバ	本庁2F電算室	富士通	PRIMERGY RX1330 M3
	LGWAN UPS	本庁2F電算室	富士通	Smart-UPS SMT 1200RMJ
	LGWAN PC	本庁1F事務室	日本HP	450G3 3台
FW	系統間通信制御用ファイアウォール	本庁2F電算室	FORTINET	FortiGate 201E 2台
UTM	インターネット接続用UTM	本庁2F電算室	FORTINET	FortiGate 100D
ネットワーク機器	メインスイッチ	本庁2F電算室	HPE	5130-48G-4SFP+EI Switch 2台
	サーバスイッチ	本庁2F電算室	HPE	5130-24G-4SFP+EI Switch 1台+予備1台
	フロアスイッチ	本庁事務室	HPE	5130-24G-PoE+4SFP+EI Switch 2台+予備1台
	エッジスイッチ	本庁事務室	ネットギア	GS108T -200JPS 19台
	回線接続機器	本庁2F電算室	富士通	SIG200BV4 1台+予備1台
	回線接続機器	十日市場浄水場	富士通	SIG200BV4 1台
	回線集約スイッチ	本庁2F電算室	HPE	5130-24G-4SFP+EI Switch 1台
無線AP	本庁事務室	シスコ	AIR-AP1832I-Q-K9C 8台+予備1台	
認証装置	ネットワーク認証装置	本庁2F電算室他	ソリトン	NetAttest EPS-ST05-A 2台
業務用PC 共用PC	H27*****	本庁事務室他	富士通	ESPRIMO Q520/K 69台(4月~8月)
	H28*****	大寺2F事務室	〃	ESPRIMO Q556/M 2台
	H30*****	本庁事務室他	〃	ESPRIMO Q556/R 3台
	H31*****	本庁事務室他	日本HP	HP ProDesk 600G 94台
	R2*****	本庁事務室他	富士通	LIFEBOOK A579/CX 5台
	R3*****	本庁事務室他		ノート型(4月~) 2台予定
	R3*****	本庁事務室他		デスクトップ型(10月~) 74台予定

別紙3 装置別運用保守項目

装置	機器名	運用保守項目					
		障害対応	Windows® Update 動作確認	通信状態 確認	イベントログ 確認	バックアップ 確認	ディスク 利用状況確認
業務ネットワーク サーバ		○	○	○	○	○	○
業務ネットワーク用 ハードディスク		○					○
UPS		○					
LGWAN 機器		○		○	○	○	○
FW		○		○	※		
UTM		○		○	○		
ネットワーク機器		○		○			
認証装置		○		○	※		
業務用PC 共用PC	H27*****	○	○				
	H28*****	○	○				
	H30*****	○	○				
	H31*****	○	○				
	R2*****	○	○				
	R3*****	○	○				
	R3*****	○	○				

※FW、認証装置のイベントログの確認は、異常なログがあった場合に報告すること。

情報の取扱いに関する遵守事項

1 業務管理に関する一般事項

- (1) かずさ水道広域連合企業団（以下「発注者」という。）から業務の委託等を受けた者（以下「受注者」という。）は、発注者の業務を行うに当たって、情報を適切に管理しなければならない。
- (2) 受注者は、発注者の業務を行うに当たって、情報管理責任者及び従事者を明確にし、発注者の業務で知り得た情報を閲覧・利用できる従事者を限定しなければならない。
- (3) 受注者は、発注者の業務で知り得た情報をリストアップし、常に授受の状況を明確にしなければならない。

2 従事者教育に関する事項

受注者は、情報セキュリティに対する意識を従事者に周知させた上で、業務に当たらせなければならない。

3 不正利用に関する事項

受注者は、発注者の業務で知り得た情報をその業務以外に利用してはならない。

4 守秘義務に関する事項

受注者は、発注者の業務で知り得た情報を第三者に開示してはならない。

5 再委託に関する事項

受注者は、やむを得ず業務の部分的な再委託を行う場合は、発注者の担当者の承認を受けるとともに、再委託先においても、この「情報の取扱いに関する遵守事項」を厳守させなければならない。

6 情報資産の返却、廃棄等に関する事項

- (1) 受注者は、業務完了時に、不要になった情報資産を返却するか、又は破棄するか発注者の担当者の指示に従うものとする。
- (2) 受注者は、不要になった情報資産を破棄する場合は、第三者に閲覧不可能な状態にしなければならない。

7 緊急時の報告義務に関する事項

受注者は、発注者の業務で知り得た情報を漏洩し、紛失し、若しくは事故が想定される場合には、速やかに報告しなければならない。

8 損害賠償等に関する事項

受注者は、情報セキュリティ対策の不備又は瑕疵に起因して、発注者の業務で知り得た情報を漏洩し、又は紛失した場合には、生じた損害を賠償しなければならない。