

松伏町次期情報系サーバ構築保守業務委託仕様書

1.	概要	2
1.1	件名	2
1.2	目的	2
1.3	基本方針	2
1.4	履行期間	2
2.	調達範囲	3
2.1	本業務に含むもの	3
2.2	本業務に含まないもの	4
2.3	提案範囲	5
3.	前提条件	6
4.	対象システム	7
5.	システム要件	9
5.1	共通要件	9
5.2	クラウド要件	9
5.3	庁内無線要件	9
5.4	ソフトウェア要件	10
5.5	ネットワーク機器要件	10
6.	システム導入業務	11
6.1	プロジェクト管理	11
6.2	設計	11
6.3	構築	11
6.4	試験	12
6.5	移行及び切替	12
6.6	教育及び引継ぎ	12
7.	保守及び運用支援	13
7.1	体制及び窓口	13
7.2	保守内容	14
8.	情報セキュリティ及びサプライチェーン・リスク対策	15
9.	成果物	16
9.1	導入成果物	16
9.2	保守成果物	16
10.	その他	16
11.	別紙	16

1. 概要

1.1 件名

松伏町次期情報系サーバ構築保守業務委託

1.2 目的

松伏町（以下「町」という。）が利用する情報系システムについて、現行設備の更新時期を踏まえ、サーバ機能をクラウドサービス上へ移行し、可用性、情報セキュリティ、運用継続性及び将来の拡張性を確保することを目的とする。

本業務では、情報系サーバの設計・構築及び移行、庁内無線機器、本庁フロアスイッチ並びに本庁、データセンター及び各拠点のルータの更改、必要なソフトウェアの調達並びに本稼働後 5 年間の保守を一体として実施する。受託者の知見と創意工夫を活用するため、本仕様書は町が達成すべき要件を示すものであり、別紙 1 で製品を指定するものを除き、特定の製品、事業者又は実装方式を指定するものではない。

1.3 基本方針

本業務は、本プロポーザルで選定された受託者が紹介する、別紙 2「クラウドサービス要件書」を満たすクラウドサービスを町が採用し、利用契約その他の利用に必要な準備を行うことを前提とする。サーバ機能は、当該クラウドサービス上に構築すること。

利用者への影響を最小化し、現行業務を安全かつ確実に継続できること。

特定事業者の独自技術に過度に依存せず、標準的な技術及び一般に利用可能な製品・サービスを優先すること。

別紙 1 で製品又は提供形態を指定するものを除き、機能、性能、可用性、セキュリティ及び運用性を満たす限り、構成、製品及び実現方式は提案によるものとする。

構築後 5 年間にわたり安定して運用及び保守できる構成とし、本業務に含むライセンス及び保守並びに別途契約するクラウド利用を含む総費用を考慮すること。

1.4 履行期間

構築・移行期間：契約締結日から令和 9 年 9 月 30 日まで

本稼働開始日：令和 9 年 10 月 1 日

保守・運用支援期間：令和 9 年 10 月 1 日から令和 14 年 9 月 30 日まで

令和 9 年 9 月 30 日までに移行及び本稼働判定を完了し、令和 9 年 10 月 1 日から新環境による運用を開始すること。具体的な工程は受託者が提案し、契約後に町と協議して確定すること。

2. 調達範囲

2.1 本業務に含むもの

- (1) 現行環境の調査及び要件の確定
- (2) 情報系サーバ環境の設計、構築、試験及びクラウド環境への移行
- (3) 庁内無線機器の設計、調達、設定、設置、試験及び既存機器からの切替。ただし、保健センターの無線アクセスポイント 2 台は、施設移転に伴い、町が別途発注して令和 8 年度に導入する機器であり、導入後間もないため既設機器を流用すること。
- (4) 本庁フロアスイッチの設計、調達、設定、設置、試験及び既存機器からの切替
- (5) 本庁、データセンター及び各拠点のルータの設計、調達、設定、設置、試験及び既存機器からの切替。ただし、保健センターのルータ 1 台は、施設移転に伴い、町が別途発注して令和 8 年度に導入する機器であり、導入後間もないため既設機器を流用すること。
- (6) LGWAN ファイアウォール、県セキュリティクラウドファイアウォール及び中間ファイアウォールの各機能並びに無線 LAN 用 RADIUS 認証基盤の設計、調達又は利用、設定、設置及び試験
- (7) 本システムの稼働に必要なソフトウェア及びライセンスの 5 年分の調達並びに本調達で導入するサーバ向け EDR ライセンス及び SOC サービスの導入
- (8) クラウドサービスの選定支援及び紹介
- (9) 現行環境からの設定及びデータの移行
- (10) Garoon 及びグループメール for Garoon のライセンス調達、構築並びに現行 Garoon からのデータ・設定移行
- (11) WSUS の構築、設定移行、試験及び運用引継ぎ
- (12) 財務会計システム及び積算システム用サーバの払い出し並びに業務アプリケーション事業者への技術支援及び QA 対応
- (13) LGWAN 及び県セキュリティクラウドの接続点をデータセンターへ移設するために必要な設計、関係機関への申請支援、調整、接続、試験並びに庁内ネットワークの設定変更
- (14) 関係事業者との調整並びに必要な既存環境の設定変更
- (15) 操作説明、運用引継ぎ及び成果物の作成
- (16) 本稼働後 5 年間のシステム保守及び運用支援
- (17) 保健センターで令和 9 年 1 月から稼働する既設ルータ 1 台、PoE スイッチ 2 台及び無線アクセスポイント 2 台の、本稼働開始日から令和 13 年 12 月 31 日までのシステム保守 (SE 保守) 並びに必要な応じた現行事業者からの引継ぎ
- (18) リモート保守に使用するノート型端末 1 台の調達、設定及び本稼働後 5 年間の保守
- (19) 町が別途契約する保守用モバイル閉域網 1 回線を利用するためのネットワーク及びセキュリティの設計、設定並びに試験。将来、町が回線を追加した場合に、本システム側の追加構築を行わず利用できる構成とすること。
- (20) 上記を実現するために必要となる付帯作業及び費用

2.2 本業務に含まないもの

次の費用及びサービスは本業務の対象外とする。ただし、本システムとの接続、設定及び試験に必要な調整は本業務に含む。

- (1) クラウドサービス利用料
- (2) クラウド接続に用いる閉域網回線その他の回線利用料
- (3) 県セキュリティクラウドが提供するクライアント端末向け EPP/EDR ライセンス及び SOC サービス
- (4) 県セキュリティクラウド Web メールサービス
- (5) LGWAN 及び県セキュリティクラウドを含む回線の移設に係る回線事業者、J-LIS 又は県等へ支払う費用
- (6) 県セキュリティクラウドのメールサービスへ移行する現行メール関連サービス
- (7) 財務会計システム及び積算システムの業務アプリケーション、業務アプリケーション用ミドルウェア並びに業務データの導入、設定及び移行
- (8) Microsoft 365 及び Microsoft Entra ID の利用ライセンス
- (9) J-LIS から貸与され庁内に設置されている中間サーバ接続用 Sophos XGS107 の調達、移設、保守及び当該機器自体の設定変更
- (10) 受託者がリモート保守で使用する保守用貸与端末に接続する閉域 SIM、USB ドングル及びこれらの通信利用料
- (11) 原課が別途契約する積算システム用仮想サーバのクラウドサービス利用料
- (12) その他、町が別途指定するもの

本項第 8 号及び第 12 号にかかわらず、財務会計システム及び積算システム用仮想サーバの払い出し並びに基盤に関する技術支援・QA 対応は本業務に含む。

本項第 9 号にかかわらず、既存契約を利用するために必要な設計、接続、設定変更、移行及び試験は本業務に含む。また、本項第 10 号の機器が LGWAN と必要な通信を行うための本調達対象側の設計、経路及び通信制御等の設定は本業務に含む。当該機器自体の設定作業は町が実施する。受託者は、町が実施する設定及び疎通確認への技術支援並びに関係者との調整を行うこと。

なお、クラウド利用契約は本業務とは別契約とし、本プロポーザルで選定された受託者が紹介したクラウドサービスを町が採用し、別途契約するものとする。

2.3 提案範囲

企画提案書には、少なくとも次の事項を含めること。

- (1) 提案時に実施した現行環境の調査結果、現状課題の認識及び提案内容への反映
- (2) 全体構成及び採用する方式
- (3) サーバ、庁内無線機器、本庁フロアスイッチ、本庁・データセンター・各拠点ルータ、3つのファイアウォール機能、無線 LAN 用 RADIUS 認証基盤及びソフトウェアの構成並びに保守用貸与端末の仕様
- (4) クラウドサービスの名称、提供者、契約形態及び選定理由
- (5) 機能要件及びクラウドサービス要件への適合状況
- (6) セキュリティ、可用性、バックアップ及び災害対策
- (7) 導入、移行及び試験の計画
- (8) プロジェクト実施体制並びに構築後 5 年間の保守内容及び保守体制
- (9) 構築費、機器・ソフトウェア費及び 5 年間の保守費を含む本業務の提案価格並びに別途契約するクラウド利用の参考費用及びそれぞれの費用内訳
- (10) ファイアウォール及び境界接続に必要なスイッチを物理機器として導入する場合は、機器、ライセンス、構築及び 5 年間の保守費用を本業務の提案価格に含め、当該機器のハウジング費用をクラウド利用の参考費用に含めること。
- (11) 前号の機能をクラウドサービスとして利用する場合は、ファイアウォールサービス、スイッチ接続サービスその他の利用費用をクラウド利用の参考費用に含めること。
- (12) J-LIS から提供される LGWAN ルータ 2 台並びに県セキュリティクラウドから提供される接続用ルータ 1 台及びその付随機器 1 台のハウジング費用を、クラウド利用の参考費用に含めること。
- (13) 原課が別途契約する積算システム用仮想サーバのクラウドサービス利用料は、クラウド利用の参考費用に含めないこと。
- (14) 本調達で導入するサーバ向け EDR ライセンス及び SOC サービスを受託者が用意する場合は、その導入及び本稼働後 5 年間の利用費用を本業務の提案価格に含めること。クラウドサービスとして利用する場合は、その利用費用をクラウド利用の参考費用に含めること。
- (15) 要件を代替方式で満たす場合の実現方法、効果及び留意点

3. 前提条件

- (1) 提案者は、企画提案書の作成に必要な範囲で現行環境を調査し、その結果を構成、サイジング、移行方法及び費用に反映すること。受託者は、契約後に必要な追加調査を行い、本仕様書、別紙及び企画提案書に基づき構成を設計すること。仮想サーバの台数、各機能の分割又は集約、OS 及び役割分担は、特に指定するものを除き、提案によるものとする。
- (2) 本仕様書に数量又は性能値を示していないものは、現行利用状況、移行対象、将来増加及び 5 年間の運用を考慮して必要量を算定し、根拠とともに提案すること。
- (3) 本仕様書の要件と同等以上の機能又は効果を別方式で実現できる場合は、相違点及び同等性の根拠を明示して提案できるものとする。
- (4) 契約後の調査で前提条件との差異が判明した場合は、影響、対応案及び費用の取扱いを整理し、町と協議すること。
- (5) 本業務に必要な機器、ソフトウェア、ライセンス、工具、消耗品、搬入、設置及び撤去は、明示的に対象外としたものを除き本業務に含めること。撤去した既存機器の処分は本業務に含めないこと。
- (6) 導入する製品及びサービスは、原則として本稼働時点でメーカー等のサポート対象であり、5 年間の安定利用が見込めること。
- (7) 機器及びソフトウェアの納入から本稼働後 5 年間の保守期間満了まで、サポートの空白期間が生じないように、必要な初年度保守、延長保守又は期間調整を本業務に含めること。
- (8) 現行環境の把握に現行システム事業者への照会が必要な場合は、町が提示する連絡先へ提案者が直接照会し、必要な作業及び費用を本業務の提案価格に含めること。

4. 対象システム

対象は次の区分とし、詳細は別紙 1「機能要件書」による。

区分	対象	数量・単位
クラウド上のサーバ環境	クラウドサービス上に構築する情報系サーバ機能及び関連する基盤機能	一式
LGWAN 接続環境	LGWAN 接続に必要な名前解決、時刻同期、メール中継、プロキシ、通信制御その他の機能	一式
インターネット接続環境	県セキュリティクラウドとの接続に必要な名前解決、時刻同期、メール中継、プロキシ、通信制御その他の機能	一式
仮想ブラウザ	職員がインターネット閲覧に利用する仮想ブラウザ環境	一式
Web フィルタリング	インターネット接続系及び LGWAN 接続系の Web アクセス制御及び利用状況確認機能。各系統にサーバ 2 台を配置したホットスタンバイ構成	一式
IT 資産管理	事務用端末等の資産及びセキュリティ管理機能	一式
Microsoft Entra ID	Microsoft 365 利用に必要な認証及び既存認証基盤との連携機能	一式
ドメインコントローラ	LGWAN 接続系で Active Directory ドメインサービス、DNS 及びグループポリシー等を提供する冗長構成	2 台
ファイルサーバ	クラウド上のファイルサービス、現行データ・アクセス権の移行及び地理的に分離したバックアップ	一式
グループウェア	Garoon 及びグループメール for Garoon、Garoon 用メールサーバ並びに現行 Garoon からのデータ・設定移行	250 利用者分・一式
Garoon 用メールサーバ	Garoon 及びグループメール for Garoon が利用するメールボックス並びに IMAP 又は POP3 等のメールアクセス機能	一式
WSUS	Windows 端末及び Windows Server の更新プログラム管理機能	一式
業務システム用サーバ	財務会計システム及び積算システム用サーバの払い出し並びに導入支援	各一式
無線	庁内無線アクセスポイント及び管理機能	一式（予定数量は別紙 1 による。）
ネットワーク	本庁フロアスイッチ、本庁・データセンター・各拠点ルータ、LGWAN ファイアウォール、県セキュリティクラウドファイアウォール、中間ファイアウォール、無線 LAN 用 RADIUS 認証基盤及び管理機能	一式（ファイアウォールは 3 機能を必須とし、実装方式及び数量は別紙 1 による。）

区分	対象	数量・単位
保健センター既設機器	令和 8 年度導入のルータ、PoE スイッチ及び無線アクセスポイントの流用並びに本稼働開始日から令和 13 年 12 月 31 日までのシステム保守（SE 保守）	ルータ 1 台、PoE スイッチ 2 台及び無線アクセスポイント 2 台
保守用貸与端末	リモート保守に使用するため受託者が本業務で調達して町へ納入し、町が必要に応じて受託者へ貸与するノート型端末	1 台
モバイル閉域網接続	町が別途契約する保守用モバイル閉域網 1 回線を利用でき、将来の回線追加時にも本システム側の追加構築を要しない接続環境	一式
ソフトウェア	サーバ及び端末等で必要となるソフトウェア、ライセンス	一式
クラウド	サーバ環境を収容するクラウドサービスの紹介及び利用設計	一式
導入	調査、設計、構築、試験及び移行	一式
保守	本稼働後 5 年間のシステム保守及び運用支援	一式

クラウド上のサーバ環境は、紹介するクラウドサービス上に論理的なサーバ機能等を構築するものであり、物理サーバ、ストレージ機器又は仮想化基盤を町へ納入するものではない。

5. システム要件

5.1 共通要件

- (1) 別紙 1「機能要件書」に示す業務及び管理上の要件を満たすこと。
- (2) 既存の庁内ネットワーク、認証基盤、県セキュリティクラウドその他の関係システムと必要な連携ができること。
- (3) 障害又は保守時にも業務への影響を抑制できる構成とすること。
- (4) 利用状況及び障害状況を把握するために必要な監視及び通知機能を備えること。ログは各機器及びサービスで確認するものとし、一元的な集約は本調達の対象外とする。
- (5) バックアップを取得し、必要な時点及び単位で復旧できること。方式、取得間隔、保管期間及び保管先を明示すること。
- (6) 将来の利用者、データ量及び対象システムの増加に対応できる拡張性を有すること。
- (7) 町職員による日常運用が過度に複雑にならないよう、管理方法及び役割分担を明確にすること。

5.2 クラウド要件

- (1) 別紙 2「クラウドサービス要件書」を満たすこと。
- (2) クラウドサービスの責任共有モデルを踏まえ、町、受託者及びクラウドサービス提供者の責任範囲を明確にすること。クラウドサービス提供者の責任範囲に属する事項について、受託者に当該サービス自体の提供責任を負わせないものとする。
- (3) クラウドサービスの利用料は、割り当てる CPU コア数、メモリ容量、ディスク容量その他のリソース量に基づいて算定される月額固定料金であること。
- (4) 通信量、処理量、アクセス回数その他の実際の使用量に応じた従量課金が発生しないこと。
- (5) 業務データ並びに本システムの復旧に必要な設定及びデータのバックアップを 1 日 1 回取得し、主たる稼働拠点又はデータ保管先から地理的に分離した遠隔地に直近 7 日分を保管すること。バックアップを取得しない構成要素は、再構築手順その他の方法により必要な時間内に復旧できること。

5.3 庁内無線要件

- (1) 町が指定する利用場所において、業務に必要な通信品質及び安定性を確保すること。
- (2) 現行無線環境の設置場所、台数、接続構成、給電方式、設定及び利用状況を確認し、別紙 1 の予定数量を前提としてアクセスポイントの配置、構成及び適合性を確認すること。電波調査は本業務に含めない。予定数量と異なる台数を提案する場合は、その理由及び費用への影響を明示すること。
- (3) 認証、暗号化及び端末接続制御のセキュリティ機能を備えること。
- (4) 一元的に稼働状態及び接続状況を管理できること。
- (5) 既存ネットワークへの影響を調査し、安全な切替計画を策定すること。
- (6) 導入機器は町へ譲渡することを前提とし、譲渡条件及びライセンスの継続条件を明示すること。

5.4 ソフトウェア要件

- (1) 本業務で調達するソフトウェアについて、必要な数量、エディション及び利用期間を明示し、5 年間の利用権及び保守費用を本業務に含めること。
- (2) 現行ソフトウェアを継続する場合は、継続理由、互換性及び移行方法を示すこと。
- (3) 別紙 1 で製品を指定していないソフトウェアについて代替製品を提案する場合は、現行機能との比較、移行影響、教育及びデータ継承の方法を示すこと。
- (4) ライセンスの契約、数量、更新期限及び利用状況を管理する台帳を作成すること。
- (5) 本調達で導入する Windows Server の OS ライセンス及び当該サーバへ接続するために必要な Windows Server 2025 CAL を本業務に含めること。ただし、クラウドサービス側のライセンス体系により OS 又はアクセスに必要な同等の利用権が提供される場合は、その利用を妨げず、ライセンス又は CAL の重複調達を求めない。

5.5 ネットワーク機器要件

- (1) 本庁フロアスイッチ並びに本庁、データセンター及び各拠点のルータについて、現行構成、設置場所、接続先、設定、保守状況及び課題を調査すること。
- (2) 現行の通信要件を維持し、5 年間の利用及び将来拡張に必要な性能、ポート数及び機能を確保すること。
- (3) VLAN、ルーティング、アクセス制御、冗長化、監視及びログ取得について、現行環境との整合を考慮して設計すること。
- (4) 各拠点の回線及び接続先との適合性を確認し、必要な関係事業者との調整を行うこと。
- (5) 業務への影響を最小化する切替及び切戻し手順を策定し、切替後の疎通及び性能を確認すること。
- (6) LGWAN 及び県セキュリティクラウドの接続点をクラウドサービスに構内接続できるハウジング環境へ移設し、J-LIS から提供される LGWAN ルータ 2 台並びに県セキュリティクラウドから提供される接続用ルータ 1 台及びその付随機器 1 台を収容すること。
- (7) 前号の移設に伴い、庁内ネットワークのルーティング、VLAN、通信制御、名前解決、プロキシその他必要な設定を変更し、LGWAN 及びインターネット接続系の疎通を確認すること。
- (8) LGWAN と庁内ネットワーク間、県セキュリティクラウドと庁内ネットワーク間及び LGWAN 接続系とインターネット接続系間の 3 つの境界について、それぞれ独立した通信制御機能を設けること。
- (9) 前号の機能はデータセンター又は本調達で紹介するクラウドサービス上に配置すること。物理機器、仮想アプライアンス又はクラウドサービスのいずれを利用するかは提案によるものとする。

6. システム導入業務

6.1 プロジェクト管理

- (1) 契約後速やかにプロジェクト計画書、実施体制図及び詳細スケジュールを提出すること。
- (2) 進捗、課題、リスク、品質及び変更を管理し、定期的に町へ報告すること。
- (3) 町、クラウドサービス提供者、回線事業者、既存システム保守事業者その他の関係者との調整を主体的に行うこと。
- (4) 重要な判断事項は、選択肢、利点、欠点、費用及び推奨案を文書で示すこと。

6.2 設計

- (1) 現行構成、利用状況、性能、障害履歴、運用及び契約を調査すること。
- (2) 前号の調査に現行システム事業者へのヒアリング又は作業依頼が必要な場合は、受託者が町へ問い合わせ、町から提示された連絡先へ直接照会すること。必要な作業及び費用は、本業務の提案価格に含めること。
- (3) 全体構成、クラウド、サーバ、ネットワーク、無線、セキュリティ、監視、バックアップ、運用及び移行を設計すること。

6.3 構築

- (1) 承認された設計に基づき、クラウド上のサーバ環境、庁内無線、本庁フロアスイッチ、本庁・データセンター・各拠点ルータ及び関連ソフトウェアを構築すること。
- (2) 初期アカウント及び権限は必要最小限とし、初期パスワード等を安全に変更すること。
- (3) 不要なサービス、ポート及びアカウントを無効化し、安全な初期設定を行うこと。
- (4) 構築作業に用いた一時的なデータ、アカウント及び接続経路は、作業完了後に削除又は無効化すること。
- (5) 機器の搬入、設置、配線、撤去その他の作業に必要な人員、資材及び養生を手配し、施設、設備及び既存機器を損傷しないよう必要な措置を講じること。
- (6) 前号の作業により施設、設備又は既存機器を損傷した場合は、受託者の責任及び費用により原状回復すること。
- (7) 機器の稼働に必要な電源配線、通信ケーブル、接続部材その他の付帯部材及び作業を本業務に含めること。
- (8) 撤去した既存機器は、データを適切に消去した上で町が指定する場所へ搬送すること。撤去した既存機器の処分は、本業務に含めない。
- (9) 搬入及び設置に使用した梱包材その他の不要物は、受託者が回収すること。

6.4 試験

- (1) 単体試験、結合試験、総合試験、障害試験及びバックアップ・復旧試験を実施すること。
- (2) 試験項目及び合否基準は試験実施前に町と確認すること。試験完了後、試験計画、試験項目、合否基準及び結果をまとめた試験計画書兼成績書を納品すること。
- (3) 不具合は原因、影響、対応及び再試験結果を管理し、解消すること。
- (4) 受託者は、構築、試験、移行及び成果物の提出を完了した後、作業完了報告書を提出して町の検査を受けること。町が本仕様書、別紙、企画提案書及び承認済み設計書等に適合すると認めたことをもって、構築・移行業務の完了とすること。
- (5) 検査により不備又は不適合が認められた場合は、受託者の責任及び費用により是正し、再度町の確認を受けること。

6.5 移行及び切替

- (1) 移行対象、移行方式、役割分担、停止時間、切戻し条件及び判定基準を記載した移行計画書を作成すること。
- (2) 提案時に想定する業務停止時間及びその根拠を示すこと。具体的な停止日時及び停止時間は、契約後に町と協議して確定すること。
- (3) 必要に応じて移行リハーサルを行い、所要時間、手順及びデータの完全性を確認すること。
- (4) 業務停止を伴う作業は町と協議した日時に実施し、影響を最小化すること。
- (5) 令和 9 年 9 月 30 日までに全ての移行及び切替を完了し、本稼働判定について町の承認を得ること。
- (6) 令和 9 年 10 月 1 日から新環境による運用を開始できること。
- (7) 移行に使用したデータは、移行完了後に適切に消去すること。
- (8) 既存環境の変更、移行、切替又は切戻しに現行システム事業者の立会い若しくは作業が必要な場合は、提案者が町へ問い合わせ、町から提示された連絡先へ直接照会すること。その作業内容及び必要費用は、本業務の提案価格に含めること。現行システム事業者へ作業を依頼しない場合は、受託者が責任をもって当該作業及び作業後に必要となる既存環境への対応を行うこと。
- (9) 切替作業時及び切替後最初の開庁日の業務時間中は、受託者の技術者が立ち会い、障害及び問合せへ速やかに対応すること。立会い方法は、町と協議して定めること。

6.6 教育及び引継ぎ

- (1) 町のシステム管理者に対し、日常運用、監視、障害時対応及びクラウド費用管理に必要な説明を行うこと。
- (2) 運用手順及び連絡体制を整理し、本稼働までに引き継ぐこと。

7. 保守及び運用支援

受託者は、構築したシステムに対し、本稼働後 5 年間の保守及び運用支援を提供すること。保守の内容、体制、サービス水準及び費用を企画提案書に記載すること。

本書における「ハードウェア保守（オンサイト保守）」は、物理機器の故障切分け、修理及び交換を、製品又はメーカー等の保守サービスに基づき設置場所で実施する保守をいう。「システム保守（SE 保守）」は、本システムの設計、構成及び運用を把握した技術者が、システム障害の調査、復旧支援、設定変更、問合せ対応その他の技術支援を行う保守をいう。

7.1 体制及び窓口

- (1) 障害対象や原因を問わず一元的に受け付ける窓口を設けること。
- (2) 受付時間、連絡方法、障害の重要度及び緊急度に応じた対応方針、エスカレーション並びにクラウドサービス提供者との連携方法を提案すること。SE 保守は、本システムの環境を把握した担当 SE 又は同等の情報及び技能を有する SE が行うこと。SE による対応開始までの一律の時間は指定しないが、業務への影響並びに障害の重要度及び緊急度を踏まえて誠実かつ合理的な時間内に対応すること。
- (3) 重大障害時は、状況、暫定対処、復旧見込み及び恒久対策を速やかに報告すること。
- (4) 保守品質及び対応速度の向上を目的として、町が別途契約する保守用モバイル閉域網 1 回線の閉域 SIM 及び USB ドングル並びに本業務で調達した保守用貸与端末を、町が受託者へ貸与することがある。受託者は、町の承認した手順及び接続先に限り、これらをリモート保守に使用すること。
- (5) クラウドサービス提供者の責任範囲に属する障害、仕様又は契約内容等について確認が必要な場合は、受託者は町の依頼又は承認に基づき、町を代理してクラウドサービス提供者へ問い合わせ、回答内容及び対応状況を町へ報告すること。

7.2 保守内容

- (1) 稼働監視、容量及び性能の確認
- (2) 障害調査、復旧支援及び再発防止
- (3) OS、ソフトウェア、ファームウェア等について、原則として年 1 回以上アップデートを実施すること。
- (4) Microsoft 365 更新プログラムの適用に必要な作業を実施すること。
- (5) 脆弱性及び製品・サービスのサポート終了情報の収集と対応提案
- (6) バックアップの取得結果を定期的に確認すること。
- (7) アカウント、構成及びライセンスに関する運用支援
- (8) 問合せ対応及び課題管理
- (9) 定期報告及び改善提案
- (10) 本業務で新規導入する物理機器について、設置場所で故障切分け、修理又は交換を行うハードウェア保守（オンサイト保守）を提供すること。
- (11) 保健センターで継続利用する既設ルータ 1 台、PoE スイッチ 2 台及び無線アクセスポイント 2 台について、本稼働開始日から令和 13 年 12 月 31 日までのシステム保守（SE 保守）を提供すること。令和 9 年 1 月 1 日から本稼働開始日の前日までは現行事業者がシステム保守（SE 保守）を行うため、引継ぎが必要な場合は、現行事業者からの引継ぎに必要な作業及び費用を本業務に含めること。当該機器には令和 9 年 1 月 1 日から令和 13 年 12 月 31 日までのハードウェア保守が付随しているため、本業務で新たに手配する必要はない。

具体的な実施頻度、重要度及び緊急度に応じた対応方針並びにサービス水準を企画提案書に記載すること。ハードウェア保守については、メーカー等の保守サービスが定める受付時間、目標到着時間、対応条件、交換機の提供方法及び対象外となる条件を明示すること。システム保守（SE 保守）については、本業務のために個別の対応開始時間又は到着時間を保証する体制は求めない。

8. 情報セキュリティ及びサプライチェーン・リスク対策

- (1) 地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン、町の情報セキュリティポリシーその他の関係法令・基準に準拠すること。
- (2) 取り扱う情報の機密性、完全性及び可用性に応じた技術的・物理的・人的対策を講じること。
- (3) 提案する機器、ソフトウェア、クラウドサービス及び主要な再委託先を一覧化し、開発・製造・保守体制、原産国等、町がリスクを確認するために必要な情報を提示すること。
- (4) 提案する機器等について、JC-STAR その他の公的な評価・登録制度への登録状況を示すこと。
登録済みであることが望ましいが、当該制度に未登録であることのみをもって不適合とはしない。未登録の機器等を提案する場合は、メーカー名、製品名、型番及び当該製品を選定する理由を示すこと。町は、製品の導入実績、メーカーのサポート状況、公開されている脆弱性対応情報その他の事情を総合的に確認し、サプライチェーン・リスク上の問題がないと認める場合は、その採用を承認できるものとする。町が追加資料を求める場合は、提案者又はメーカーが通常取得可能な範囲の資料に限るものとする。
- (5) J-LIS 等から通知される脆弱性情報を確認し、対象機器及びソフトウェアへの影響を確認の上、必要な対応を町と協議すること。また、不正な変更を検知した場合は町へ報告して必要な対策を講じること。
- (6) 製品及びサービスの構成要素を追跡できる管理体制を有し、町が必要と認める場合は SBOM その他の確認資料を提供できること。
- (7) 開発、構築及び保守に関与する者のアクセスを必要最小限とすること。
- (8) サプライチェーン上の懸念が判明した場合は、代替製品又はリスク軽減策を提示し、町の承認を得ること。別紙 1 で指定する製品の変更が必要な場合は、町と協議し、仕様変更その他の必要な手続を経ること。
- (9) 情報セキュリティインシデント発生時の連絡、封じ込め、調査、復旧及び再発防止の体制を整備すること。

9. 成果物

成果物は電子データで納品すること。形式、内容及び納期は町と協議して確定する。

9.1 導入成果物

- (1) プロジェクト計画書及び詳細スケジュール
- (2) 基本設計書及び詳細設計書
- (3) 機器、ソフトウェア、ライセンス及びクラウドサービス一覧
- (4) ネットワーク構成図及びシステム構成図
- (5) 運用設計書及び運用手順書（管理者向け操作手順を含む。）
- (6) 試験計画書兼成績書
- (7) 移行計画書（移行方式及び切戻し方式を含む。）
- (8) 作業完了報告書

9.2 保守成果物

- (1) 保守体制図及び連絡先一覧
- (2) 課題管理表

10. その他

- (1) 本仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた事項は、町と受託者が協議して定める。
- (2) 受託者は、町の事前承認なく本業務の全部を第三者に再委託してはならない。
- (3) 再委託を行う場合も、受託者は本仕様書に定める義務及び成果について責任を負う。
- (4) 本業務で知り得た情報を本業務の目的以外に使用し、又は第三者へ漏えいしてはならない。契約終了後も同様とする。
- (5) 本仕様書、企画提案書及び契約書の内容に相違がある場合の優先順位は、契約締結時に定める。

11. 別紙

- (1) 別紙 1 機能要件書
- (2) 別紙 2 クラウドサービス要件書

以上