

(8) 二 「ベンチャービジネス支援システム」維持管理業務委託仕様書

「ベンチャービジネス支援システム」維持管理業務委託仕様書（以下「本仕様書」という。）は、ベンチャービジネス支援システム保守管理業務（以下「業務」という。）の基準を示すものであり、その基準は次のとおりである。

指定管理者は、仕様書に基づき、同システムの安定した運用を図り、県有施設の運営管理業務を円滑に行うこと。

1 業務の範囲

(1) 対象

本仕様書に定める機器類のすべて、電気及びネットワーク配線、機器類の設置施工に使用したケーブル、コネクタ類のすべてを対象とする。

(2) 維持管理業務

① ネットワーク機器管理

a ハードウェア定期保守

原則として年1回12月に実施し、各機器の稼働状況確認、機器の清掃等を行う。また、定期保守の実施月は県との協議により変更することができるが、必ず年1回実施すること。

b ハードウェア臨時保守

必要に応じて臨時にハードウェアの保守を実施すること。作業内容は原則として定期保守と同じとするが、県が特に重点的に行う作業を指示する場合があるため留意すること。

c ハードウェア利用状況・稼働状況監視

各機器の障害発生防止・障害検知・障害発生時の原因究明のため、機器稼働状況監視に必要な情報を常時管理できるようにすること。

② ネットワーク管理

ネットワークの利用状況の監視、アクセスコントロール（セキュリティ設定等）、資源（IPアドレス等）管理等を行う。

実際の業務に応じて、ネットワークを構成する機器の設定変更を行う。

また、ネットワーク構成の変更、機器等の更新について改善案があれば、県に提案を行うこと。

③ 構成等管理

システムを構成する機器、ネットワーク等について、機種構成や保守履歴などを記載した構成管理台帳を作成する。

内容に変更が生じた場合にはその変更内容を台帳に反映し、常に最新の状況を管理する。

(3) 障害管理業務

① 連絡体制

業務を再委託する場合には、再委託先の当該業務の担当者のうち常に最低の1名と連絡が取れる体制を整えること。

② 初動体制

業務を再委託する場合には、再委託先の担当者との間で障害に関する最初の情報交換を終えた後、再委託先担当者が1時間以内に現地へ到着し、対処作業を開始できる体制を構築すること。

障害対応を開始してから1時間以内に、障害の内容、対応策及び予想される作業時間について県に報告すること。ただし、短時間での対応が可能である場合には、作業完了後、県に報告しても可とする。

障害の原因が機器の故障によるものであり、部品交換を必要とする場合には上記の事項に加え、部品調達に要する時間についても県に報告する。

(4) 定期報告業務

業務を再委託する場合には、再委託先に年4回(毎年3月、6月、9月、12月の末日までに)、維持管理業務に関する作業状況を指定管理者に報告させること。報告すべき内容の例は下記のとおり。

① 維持管理業務の内容

定期保守、臨時保守、その他県側の指示の有無にかかわらず、対象機器に何らかの操作、変更を行った場合には、作業開始時間、作業終了時間、作業に要した時間、作業内容、作業が必要な理由、今後の対応、その他必要と思われる情報を提供させる。

② 障害の発生及び対応状況

発生時間、復旧時間、作業に要した時間、現象、原因、復旧作業内容、今後の対応策、その他必要と思われる情報を提供させる。

③ 利用状況及び稼働状況

ネットワークの利用状況、資源の使用状況等に関する情報を提供させる。

(5) 非定期報告の実施

再委託先が保守対象機器に何らかの操作、及び変更作業を行う前、及び作業完了後に指定管理者に報告をさせること。また、システムの改良に必要と思われる事項(例:ネットワークトラフィック増大に伴う機器能力向上)についても、適宜報告させること。特に、システムの運用に重大な支障をきたす恐れのあるセキュリティに関する情報等については、速やかに報告させるとともに、再委託先から報告を受けた場合には、速やかに県に報告しなければならない。

なお、別添「ベンチャービジネス支援システム」ネットワーク構成図に定めた機器等以外で、指定管理者が必要と判断するものについては、再委託先にその導入による影響を速やかに調査させ、結果を報告させること。

(6) ドキュメント管理業務

各種設計書、マニュアル等、本システムに関するドキュメントについて、保守管理業務の遂行にあたり変更の必要が生じた場合には速やかにこれを修正し、最新の状態に保つこと。

(7) 問い合わせ対応業務

県から、機器類の配置状況、設定内容、利用方法、その他システム運用に係る技術的な情報等について問い合わせがあった場合、速やかに対応すること。

3 業務遂行上の条件

(1) 保守のための停止

保守のために必要な最低限のシステム停止については、事前に県の承諾を得た上で実施することができる。

(2) 障害復旧の条件

a 復旧に係る作業時間

原則として、障害に関する詳細の初期報告を行ってから4時間以内に復旧させること。

b 代替機によるシステム稼働確保

4時間以内の復旧が困難な場合には、必要に応じて代替機等によってシステムの機能を確保すること。代替機等の使用にあたっては、県の合意を得ること。

使用する代替機等については、機能については同等である必要があるが、性能は必ずしも同等である必要はない。また、代替機等の動作環境は必ずしも本番機と同じでなくてもよい。

c 障害復旧に4時間以上を要する場合

代替機等によるシステムの機能確保を行いつつ障害復旧を図る場合には、障害に関する初期報告を行った日の翌開庁日の午後17時15分までに障害復旧計画を作成し、県の承認を得なければならない。

d 機器等の修理・部品の交換

機器等（ケーブル等を含む）に障害が発生したときには、受託者は自己の負担においてこれを修理し、必要な部品の交換等を行うこと。この場合、交換等までの間は代替機等によってシステムの稼働を確保すること。なお、修理により障害復旧が不可能な場合は、同等の機能、性能を有する別の機器に交換することも可能とする。

ただし、障害の原因が県の取り扱い方法、その他県の責に帰すべき理由から生じたときはこの限りではない

(3) 情報セキュリティの確保

県の情報セキュリティ確保にあたり、機器類に関連するセキュリティ事故が無いよう、必要な技術的、物理的、人的セキュリティ対策を取ること。

本業務に関連して得た個人情報及びその他業務上知り得た秘匿情報等については、特に厳重に管理し、関係者の他に漏らしてはならない。万一、指定管理者の責に帰す情報漏えいが確認された場合、その対応に要する費用はすべて受託者が負担しなければならない。

① システムの構成・設定等

利用者情報、ネットワークアドレス設定等は厳重に管理すること。

② 通信の制限

レイヤースイッチの設定により、ドリーム・コア100室間の相互の通信を不可能とすること。

4 業務時間外の対応

業務を再委託する場合は、再委託先と緊急時の連絡方法について設定し、再委託先担当者が不在の場合であっても、指定管理者からの連絡を受信した後、再委託先担当者最低1名との間で15分以内に障害に関する情報交換が可能な体制を構築すること。

5 除外事項

次の事項は、本保守範囲に含まれないものとする。但し、その必要が認められる場合には、別途協議する。

- (1) 県及び指定管理者の要求による保守物件の仕様変更に伴う改造
- (2) 天災、地変その他受託者の責に帰すことのできない事由により保守物件に生じた故障の修理
- (3) システムの稼働に必要な設置環境条件に反したことにより保守物件に生じた故障の修理
- (4) 保守物件の塗装及び仕上げ作業並びに当該作業に必要な資材の供給
- (5) 保守物件外部の電源作業

6 指定管理者の負担する費用

本システム維持管理に要する費用のうち、次に定めるものについては、指定管理者の負担とする。

- (1) 電力料
- (2) 通信費（ただし、業務を再委託する場合には、再委託先受託者から指定管理者への通信に要する費用を除く）

7 据え付け場所への立入等

業務を再委託する場合には、本保守サービスを行うために再委託先受託者の技術者が保守物件の据付場所に立入ることを認めることとする。

8 引継作業

(1) 現行業務の引継

指定管理者受託者は業務引継ぎ期間（基本協定を締結した日から令和7年3月31日まで）において、県に対して業務引継期間中の現指定管理者が実施している業務を引き継ぐこととなる。この点を踏まえ、指定管理者は県の指示のもと、契約後直ちに現指定管理者と連絡調整を図り、円滑に業務の引き継ぎを行う体制を整備した上で、業務の引き継ぎを開始する。

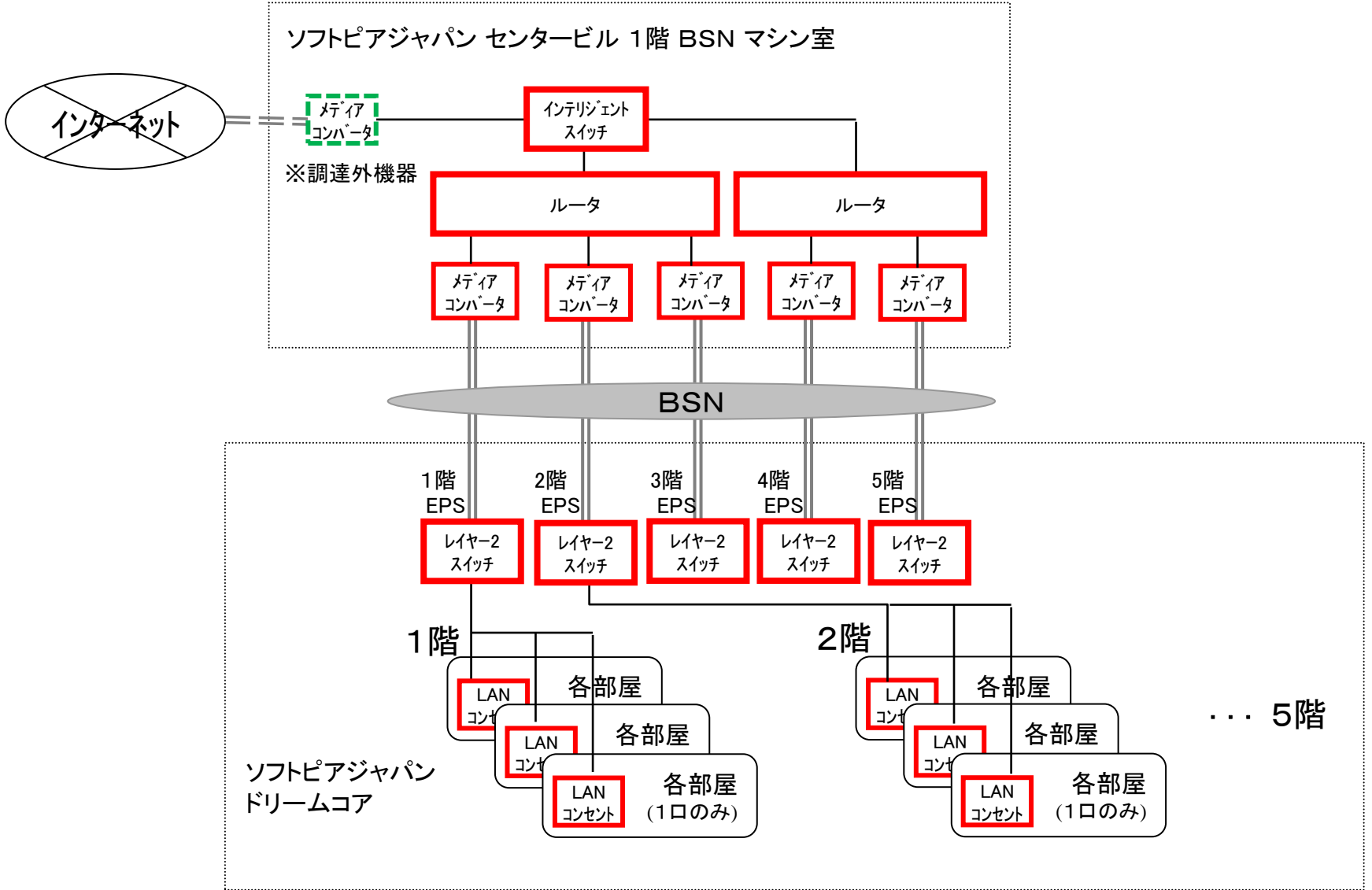
(2) 指定管理期間終了時の業務引継

指定管理者は、県及び次期指定管理者の業務に支障がないよう引継作業期間を設け、ベンチャービジネス支援システム維持管理業務の引継作業を行う。この場合の作業工数は指定管理料に含まれるものとする。

9 その他

- ① 指定管理業務開始時に、業務を実施するために必要な印刷物（図表、写真を含む）、もしくは原稿ファイルを貸与する。なお、これらの資料は指定管理業務が完了した時点で返却すること。
- ② 保守業務を実施するため、端末機を作業場所に持ち込み、当該ネットワークに接続する場合は、ウイルス対策を万全にし、作業を行うこと。再委託先が行う場合は、必ず指定管理者への確認を求めること。一度接続した機器を持ち出し、再度接続する場合も同様とする。
- ③ 本仕様書に記載のない事項については、県と協議すること。

「ベンチャービジネス支援システム」 ネットワーク構成図



凡例)

