

津南町庁内ネットワークシステム構築及び保守運用業務委託  
仕様書

津南町総務課

令和8年6月

本書について、本件以外の用途に使用すること、第三者への開示及び提供を禁止する。  
また、入札後は、指定した期間内に発注者へ返却すること。

# 目次

1	概要	2
1-1	システム構築の範囲	2
1-2	運用開始日・スケジュール	2
2	システム設計、構築に係る要件	3
2-1	システム導入に係る前提事項	3
2-1-1	システム稼働環境	3
2-1-2	システム構築環境	4
2-2	導入システムに係る要求事項	5
2-2-1	新システムの全体構成イメージ	5
2-2-2	庁内ネットワークシステム	5
3	導入業務に係る要件	11
3-1	プロジェクト計画書の策定	11
3-2	プロジェクト管理	11
3-3	会議体	11
3-4	プロジェクト体制	12
3-5	現行システムの調査	12
3-6	システム設計・各種試験	12
3-7	構築作業	12
3-8	試験計画立案・試験実施	12
3-9	切換・移行	12
3-10	機器据付・配線等	13
3-11	電源工事	13
3-12	ケーブル配線	13
3-13	既設システム等の設定変更および連携	13
3-14	既設ネットワークとの接続	13
3-15	納品物	13
4	研修・教育に関する要件	14
5	運用保守業務要件	14

# 1 概要

本件は、津南町（以下「発注者」という。）が平成 28 年に整備し老朽化した庁内ネットワーク機器の更新と、それに関連しセキュリティ強化を図るための資産管理システムや端末統合システム、ファイル無害化・交換システムの導入及び、職員間のコミュニケーションの円滑化を目的としたクラウドストレージ基盤の導入及び音声コミュニケーションサーバの更新を一括調達することで、業務の効率化、町民サービスの更なる向上及び職員の多様な働き方を実現しようとするものである。

## 1-1 システム構築の範囲

本件では、以下のシステムを構築とする。

- (1) 庁内ネットワークシステム
- (2) ファイル無害化・交換システム
- (3) 端末統合システム
- (4) 資産管理システム
- (5) クラウドストレージサービス
- (6) 電話交換システム

## 1-2 対象拠点

対象拠点は下表の通りとする。

表 1-1 対象拠点一覧

No	拠点名
1	津南町役場
2	津南病院
3	津南町総合センター
4	津南町公民館(文化センター)
5	ひまわり保育園
6	こばと保育園
7	北部保育園
8	上郷保育園
9	わかば保育園
10	農と縄文の館(なじよもん)

## 1-3 運用開始日・スケジュール

システムの稼働開始日を「表 1-1 稼働開始スケジュール」に、契約から稼働までの想定スケジュールを「図 1-1 全体スケジュール」に示す。受託者は稼働開始日までにシステムを構築すること。なお、本稼働日までにデータ移行や稼働テスト、職員に対する操作研修等の支援業務を完了させること。

表 1-2 稼働開始スケジュール

システム	稼働開始日	本稼働日	備考
庁内ネットワーク更新	令和 9 年 1 月 1 日	令和 9 年 4 月 1 日	

ファイル無害化・交換システム	令和9年1月1日	令和9年4月1日	庁内ネットワークと同時に導入
端末統合システム	令和9年4月1日	令和9年4月1日	
資産管理システム	令和9年4月1日	令和9年4月1日	
クラウドストレージシステム	令和9年4月1日	令和9年4月1日	
電話交換システム	令和9年4月1日	令和9年4月1日	

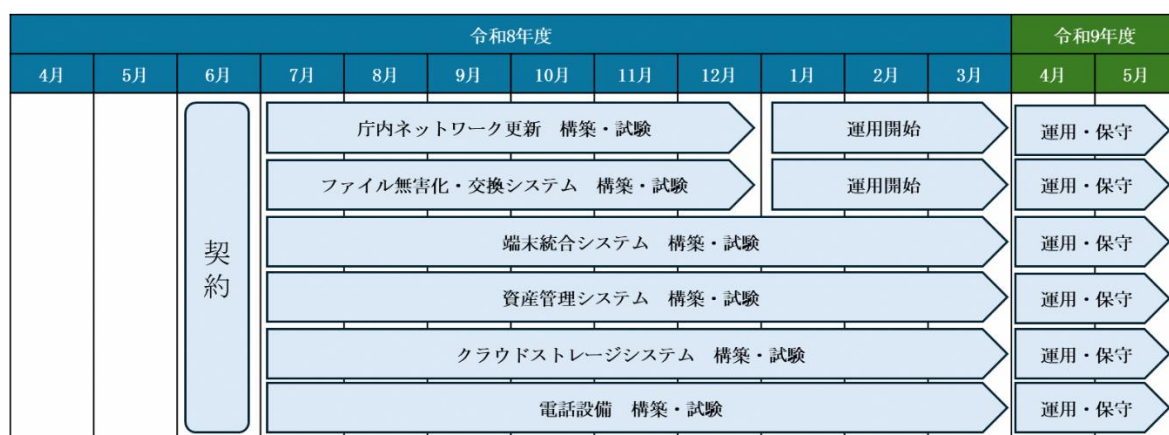


図 1-1 全体スケジュール

## 2 システム設計、構築に係る要件

### 2-1 システム導入に係る前提事項

#### 2-1-1 システム稼働環境

##### (1) クライアント端末数及びユーザ数

本件で調達するシステムについては、後述で指定がない限り、「表 2-1 アカウント表」を参照し、必要となるハードウェア、ソフトウェア等の数量を納品し、ユーザが利用できる環境を構築すること。

システム	クライアント端末数	ユーザ数
ファイル無害化・交換システム	300	300
クラウドストレージサービス	200	200
端末統合システム	300	300
資産管理システム	300	300

表 2-1 アカウント表

##### (2) クライアント端末 OS

今回導入するシステムは以下に記載した OS で動作すること。なお、Microsoft 社が新しい Windows OS を提供した場合には、可能な範囲で対応すること。

- ① Windows 10 Pro
- ② Windows 11 Pro

### (3) クライアント端末の WEB ブラウザ

今回導入するシステムは以下に記載した WEB ブラウザで動作するものとする。運用期間中に示した全ての WEB ブラウザがサポートの提供を終了する場合には、代替方法について、発注者と受託者で協議するものとする。

- ① Microsoft Edge (Chromium 版)
- ② Google chrome

## 2-1-2 システム構築環境

### (1) システム環境要件

- ① 本件で提案するシステムは、後述で指定のない限り、発注者が保有する仮想基盤（以下「仮想基盤」という。）上で構築を行うことも可能とする。
- ② 仮想基盤に構築する場合には、以下を満たすこと。
  - ア) Windows Server 以外の OS ( Red Hat Enterprise Linux 等) やデータベース等のソフトウェア、仮想アプライアンスを使用する場合には、当該ソフトウェア等のライセンス（保守、サポート等を含む）を仮想基盤での稼働に必要な数、本件で調達すること。
  - イ) システムのバックアップは、仮想基盤で実施する。システムバックアップ用に別途、記録媒体を準備すること。
  - ウ) 仮想基盤の設定や仮想マシンの作成は、受託者が運用保守事業者と調整を行うこと。受託者はシステム構築に必要なリソースや求める機能を運用保守事業者に示し、運用保守事業者が行う設定等の情報を提供するとともに技術的な助言を行うこと。
- ③ システムに標準として備わっている機能（本件で調達するライセンス、使用権等の範囲に含まれ、追加費用がなく使用が可能なもの）がある場合は、当該機能の使用に関して発注者と協議し、発注者が使用を求めた場合には、その機能を実装すること。

### (2) セキュリティ要件

- ① 各システムは「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（令和 8 年 3 月版）」に則り構築を行うこと。
- ② 各システムは「津南町情報セキュリティポリシー（令和 8 年 4 月 1 日改定）」に則り構築を行うこと。

## 2-2 導入システムに係る要求事項

### 2-2-1 新システムの全体構成イメージ

発注者が想定する新システムの構成イメージを以下に示す。

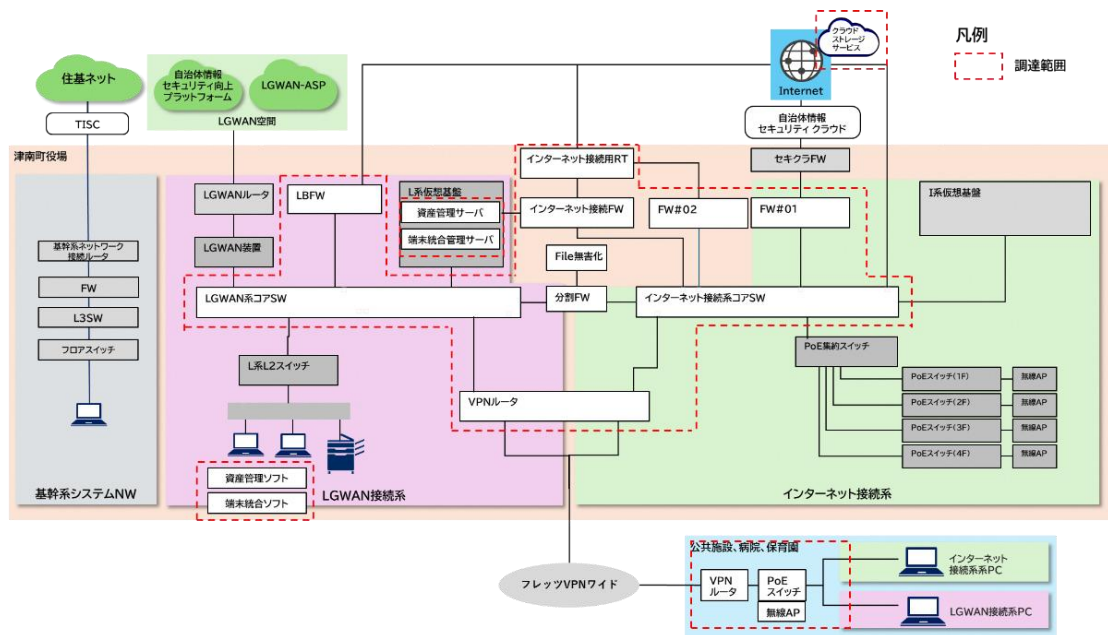


図 2-1 庁内ネットワークおよび各システム概要図

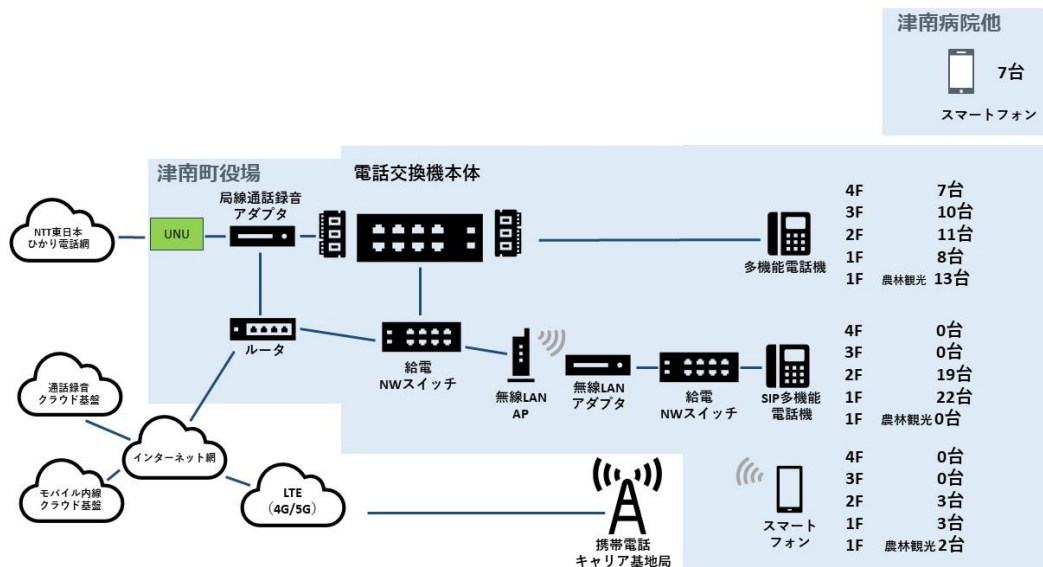


図 2-2 ハイブリッド型電話システム概要図

### 2-2-2 庁内ネットワークシステム

#### (1) 庁内ネットワーク機器

##### ① 構築要件

- ア) 既存の環境設定を生かしつつインターネット接続系と LGWAN 接続系を論理分割したネットワークを構築すること
- イ) 町役場庁舎と各出先機関をフレックス VPN ワイドで接続し、インターネット接続系および LGWAN 接続系のネットワークを利用できる環境を構築すること。

- ウ) 出先機関で無線 LAN を利用してインターネット接続系および LGWAN 接続系のネットワークを利用できる環境を構築すること。
- エ) 出先機関の無線 AP の設置場所は事前に現地調査を実施すること。無線 AP の設置について必要であれば LAN ケーブルの配線を行うこと。

② 機能要件

- ア) インターネット接続系と LGWAN 接続系の論理分割は IP アドレスおよびポート番号を制御し、必要な通信のみ通過させること。
- イ) 出先機関の無線 LAN は町役場庁舎に設置した無線 LAN コントローラ機能を持つ機器で一元管理を行うこと。
- ウ) 導入するシステムは「庁内ネットワーク機器要件（様式 1-1）」を満たす製品であること。

③ 導入数量

導入対象機器及び数量については下記「表 2-2 ネットワーク機器一覧表」のとおりとする。

拠点	機器種別	台数	備考
津南町役場	インターネット FW	2	
	リモート接続用 FW	1	
	ローカルブレイクアウト用 FW	1	
	ローカルブレイクアウト用プロキシ	1	
	分割 FW	1	
	L 系/I 系コアスイッチ	2	
	PoE スイッチ集約スイッチ	1	
	フロア PoE スイッチ	4	
	無線 AP	20	
	認証サーバ	1	
	DHCP サーバ	1	認証サーバと同一筐体も可
津南病院	WAN 接続用ルータ	2	
	PoE スイッチ	1	
	無線 AP	1	
津南町総合センター	WAN 接続用ルータ	2	
	PoE スイッチ	1	
	無線 AP	1	
津南町公民館 (文化センター)	WAN 接続用ルータ	2	
	PoE スイッチ	1	
	無線 AP	1	
ひまわり保育園	WAN 接続用ルータ	2	
	PoE スイッチ	1	
	無線 AP	1	
こばと保育園	WAN 接続用ルータ	2	

	PoE スイッチ	1	
	無線 AP	1	
北部保育園	WAN 接続用ルータ	2	
	PoE スイッチ	1	
	無線 AP	1	
上郷保育園	WAN 接続用ルータ	2	
	PoE スイッチ	1	
	無線 AP	1	
わかば保育園	WAN 接続用ルータ	2	
	PoE スイッチ	1	
	無線 AP	1	
農と縄文の館 (なじょもん)	WAN 接続用ルータ	2	
	PoE スイッチ	1	
	無線 AP	2	

表 2-2 ネットワーク機器一覧表

## (2) ローカルブレイクアウト用機器

### ① 構築要件

- ア) LGWAN 接続セグメントからローカルブレイクアウトを行い、本調達で構築するクラウドストレージサービスに接続できる環境を構築すること。
- イ) ローカルブレイクアウト用に専用のファイアウォール等機器を設置すること。
- ウ) ローカルブレイクアウト用インターネット回線については発注者にて準備をするが必要な回線については受託者から本調達内で提示すること。

### ② 機能要件

- ア) 既存環境のプロキシ環境を考慮し、設計・構築を行うこと。
- イ) 導入するシステムは「庁内ネットワーク機器要件（様式 1-1）」を満たす製品であること。

## (3) ファイル無害化・交換システム

### ① 構築要件

- ア) 下記の各ネットワーク間において、セキュアにファイル受け渡しが可能である環境を構築すること。
  - ・インターネット接続系ネットワーク⇔LGWAN接続系ネットワーク
  - ・LGWAN接続系ネットワーク⇔マイナンバー利用事務系ネットワーク
- イ) インターネット接続系ネットワークからLGWAN接続系ネットワークにファイルをダウンロードした際に無害化処理が可能な環境を構築すること。
- ウ) 各ネットワークにインターフェイスを持ち、それぞれの環境からアクセスが可能な環境を構築すること。

### ② 機能要件

- ア) 導入するシステムは「ファイル無害化・交換システム機能要件（様式 1-2）」を満たす製品であること。

#### (4) クラウドストレージサービス

##### ① 構築要件

- ア) 要件定義等で下記の設計を行い発注者から承認を得たうえで構築作業を行うこと。
  - ・フォルダ設計
  - ・パラメータ設計
- イ) 既存のファイルサーバから庁内のデータを移行するため、データ移行のツールの提供及び操作教育を行うこと。また、データ移行作業については発注者側で行うが、データ移行方法や計画について助言等を行うとともに、問合せ等について適宜対応すること。
- ウ) LGWAN 接続系端末および庁外端末での利用を想定しているため、庁内ネットワークシステム構築後に両端末においてアクセスできる環境となっているか確認を行うこと。
- エ) エクスプローラーでの利用も想定しているため、キャッシュの自動暗号化を行うこと。他にもセキュリティ強化が可能であれば追加で提案すること。

##### ② 機能要件

- ア) 本システムにおいて提供するソフトウェアライセンスについては、「クラウドストレージサービス機能要件（様式 1-3）」を満たすこと。

#### (5) 端末統合システム

##### ① 構築要件

- ア) 1 台の端末がモード切り替えを行い、端末の各業務系ネットワークに接続ができること。
  - ・インターネット接続系モード
  - ・LGWAN 接続系モード
  - ・庁外端末モード
- イ) 端末へのアプリケーションのインストールと動作試験を実施すること

##### ② 機能要件

- ア) 本システムにおいて提供するソフトウェアライセンスについては、「端末統合システム機能要件（様式 1-4）」を満たすこと。

#### (6) 資産管理システム

##### ① 構築要件

- ア) 資産管理システムサーバは、町が所有する仮想化基盤サーバ上に Windows Server 2025 を用いた仮想サーバとして作成すること。
- イ) マスターサーバ、データサーバ、ログ解析サーバとしての機能が利用できるよう設定を行うこと。
- ウ) 各クライアントから資産情報を収集し、納入時時点で最新の資産管理台帳を作成すること。
- エ) 町が指定するパソコンにクライアントソフトウェアのインストールを行い、管理サーバとの通信が行えるよう設定すること。なお、インストールするパソコンは本業務で調達する端末用ライセンス数を上限として、町と協議すること。
- オ) 作業においては、発注者の業務に支障を来さないように受託者が予め各職員又は運用保守事業者と作業日時の調整を行うこと。
- カ) システムの動作検証を行い、パッケージから提供されている機能が正常に使用できることを確認すること。
- キ) 既存のシステムに影響がないことを確認すること
- ク) 提出書類のほか、町で所有している既存のネットワークドキュメントを修正すること。また、町のシステム担当者に対して当該機器の運用に係る利用者研修を行うこと。

② 機能要件

- ア) 本システムにおいて提供するソフトウェアライセンスについては、「資産管理システム機能要件（様式 1-5）」を満たすこと。

(7) 電話交換システム

① 構築要件

- ア) 役場庁舎内にオンプレミスの IP-PBX システムを構築すること。  
イ) IP-PBX は、CPU、電源、制御系はシングル構成とする。  
ウ) PBX 本体の停電対応時間は 3 時間とする。  
エ) IP 多機能電話機を必要台数設置し IP-PBX に帰属したシステムを構築すること  
オ) スマートフォンを内線利用するためにクラウド型 PBX サービスを導入し、オンプレミスの IP-PBX と接続を行い、一体運用を行うハイブリッドシステム構成とすること。  
カ) IP-PBX とクラウド型 PBX サービスは SIP トランクにて接続し、セッションボーダーコントローラー（SBC）レスで接続であること。  
キ) IP 多機能電話機は PBX～電話機間の途中区間を Wi-Fi を利用して接続するシステムとする。  
ク) スマートフォンにクラウド型 PBX サービスの専用アプリをインストールして、IP-PBX 内線と内線通話、コールピックアップ及び外線発着信、発信者番号通知が可能な環境を構築すること。  
ケ) IP-PBX は平置き設置とし、設置場所については発注者と協議を行うこと。  
コ) 設置機器に必要な電源は発注者にて用意するものとする。  
サ) 納入する機器数量及び収容回線数については後述の別表のとおりとする。

② 機能要件

- ア) 本システムにおいて提供ハードウェア、ソフトウェア関連については、「電話交換システム機能要件（様式 1-6）」を満たすこと  
イ) 納入する機器数量、収容回線数は別紙のとおりとする。

③ その他要件

- ア) 施工にあたり、来庁者及び職員の安全を最優先とし、役場の通常業務に支障をきたさないよう十分に考慮した施工計画とすること。  
イ) 作業時間は、原則として平日日中帯とするが、設備切替など電話設備運用に影響の出る作業の日時については別途協議のうえで決定すること。  
ウ) 番号計画については、既設踏襲を基本とするが発注者と協議して確定すること。  
エ) 搬入経路、その他現場の状況を考慮し、安全に据付場所へ搬入すること。  
オ) 構内配線は原則として既存電話配線を利用すること。但し IP 多機能電話機設置場所に関しては無線 LAN アダプタ～電話機間の LAN ケーブルを必要数分新規配線すること。  
カ) クラウド型 PBX サービスに接続するためのインターネット回線の調達は発注者側で行うものとし本作業には含まないものとする。  
キ) 更新した機器の性能が十分発揮されるよう、十分な試験調整を行うこと。  
試験調整の結果は記録し提出すること。  
ク) 受託者は 365 日 24 時間対応可能なコールセンターまたは問合せ窓口を設けること。  
ケ) 本仕様書に記載のない事項については、発注者、受託者協議の上で実施すること。

④ 導入数量

導入対象機器・ソフトウェアおよび数量については下記「表 2-3 電話交換システム機器・ソフトウェア一覧表」のとおりとする。

	項目	数量	備考
本体	電話交換機	1 式	含 電源装置
停電用電池	電話交換機停電用電池	1 式	停電対応最大 3 時間
電話機	IP 多機能電話機	41 台	
	デジタル多機能電話機	49 台	
	アナログ一般電話機	0 台	既設流用
	スマートフォン	15 台	発注者準備
周辺機器	発着信履歴管理装置	1 式	
	PBX メンテナンスソフトウェア	1 式	発着信履歴管理装置にインストール
	PBX 内蔵ルータ	1 台	
	ドアホンページングアダプタ	1 台	
	無線アクセスポイント	4 台	コントローラ内蔵型
	無線 LAN アダプタ	8 台	
	16 ポート PoE L2SW	1 台	
	8 ポート PoE L2SW	8 台	
ソフトウェア	クラウド通話録音システム	16ch	導入時 5 年契約 通話録音アダプタ 1 台含む
	モバイル内線用クラウドサービス	15 ライセンス	
	MDM サービス	15 ライセンス	

表 2-3 電話交換システム機器・ソフトウェア一覧表

⑤ 収容回線数

収容回線数等については、下記「表 2-4 電話交換システム収容回線一覧表」のとおりとする。

	種別	実装	容量	備考
外線	公衆 IP サービス回線	16ch	16ch	NTT 東日本 ひかり電話回線
内線	IP 多機能内線	42L	42L	
	デジタル多機能内線	49L	56L	ページング ADP 1 回路
	スマートフォン内線	15L	15L	クラウド内線接続
	SIP 専用線	15L	20L	クラウド接続
端末	IP 多機能電話機	41 台	—	24 ボタン

	デジタル多機能電話機	49 台	—	24 ボタン
	ページング ADP	1 台	—	
	ドアホン	1 台	—	
	スマートフォン	15 台	—	発注者準備品
発着信履歴管理装置		1 式	—	

表 2-4 電話交換システム収容回線一覧表

### 3 導入業務に係る要件

#### 3-1 プロジェクト計画書の策定

本書に基づき、本システムの構築における具体的な体制、スケジュール、プロジェクト管理方針、プロジェクト管理方法等を含んだプロジェクト計画書を作成すること。

#### 3-2 プロジェクト管理

プロジェクトを円滑に推進するため、受託者はプロジェクト体制を構築し、プロジェクト計画書を策定した上で、下記の項目の管理内容に順じてプロジェクトを管理すること。

項目	要件
進捗管理	プロジェクト計画策定時に定義したスケジュールに基づく進捗管理を実施すること。 受託者は、実施スケジュールと状況の差を把握し、進捗の自己評価を実施し、定例報告会において発注者に報告すること。 進捗及び進捗管理に是正の必要がある場合は、その原因及び対応策を明らかにし、速やかに是正の計画を策定すること。
品質管理	プロジェクト計画策定時に定義した品質管理方針に基づく品質管理を実施すること。 受託者は、品質基準と状況の差を把握し、品質の自己評価を実施し発注者に報告すること。 品質及び品質管理に是正の必要がある場合は、その原因と対応策を明らかにし、速やかに是正の計画を策定すること。
課題・リスク管理	プロジェクト計画時に抽出したリスクを管理し、リスクが顕在化した場合は課題として管理すること。 課題発生時には、速やかに対応策を明らかにし、発注者と協議のうえ、対応方法を確定し、課題が解決するまで継続的に管理すること。
変更管理	仕様確定後に仕様変更の必要が生じた場合には、受託者は、その影響範囲及び対応に必要な工数等を識別したうえで、発注者と協議のうえ、対応方針を確定すること。

#### 3-3 会議体

- (1) 受託者は、プロジェクト管理の会議体として、定例報告会等を開催すること。定例報告会の開催頻度は月 1 回程度を目安とするが、詳細は発注者と協議のうえ決定する。

- (2) 受託者は、会議に必要な書類を会議開催までに完備するとともに、会議終了後から 7 日以内に議事録を発注者に提出し、検収を受けること。
- (3) 発注者が定例報告会以外に臨時的な会議を必要と判断した場合、受託者と協議の上、会議を開催する。

### 3-4 プロジェクト体制

- (1) 設計、構築にあたり、受託者はプロジェクト体制を構築すること。なお、構成員として、本件業務の遂行にあたり十分なスキル・業務実績等のある人員を確保すること。
- (2) 体制の構築後、受託者はプロジェクト体制図及び業務従事者名簿を作成し、キックオフ（本契約締結後に開催予定）開催前までに発注者に提出すること。
- (3) 当該プロジェクト体制は、キックオフ会議から物件一式の検収の 30 日後までとする。

### 3-5 現行システムの調査

次期システムの設計を行うにあたり、受託者が主体となって現行システムの設計内容や、パラメータ設定、稼働状況等の調査を行うこと。調査方法については、発注者へのヒアリング、発注者より提示する現行システムのドキュメント確認、稼働中の現行システムの現物確認を想定している。

### 3-6 システム設計

- (1) 導入システムに関する、要件定義、基本設計、詳細設計、移行設計を行うこと。
- (2) 各フェーズにおいて発注者とのレビューを行い、承認を得ること。
- (3) 提案するシステムの仕様や、更新対象外システムとの連携にあたり、必要に応じて最適な設計内容への見直しを行うこと。

### 3-7 構築作業

発注者との設計レビューにて承認された内容にもとづき、調達機器やソフトウェアの構築作業を行うこと。構築及び一連のテストが完了した後、障害発生に備えてサーバやスイッチのバックアップファイルを取得すること。

### 3-8 試験計画立案・試験実施

受託者は、各種試験計画書等に基づいて、単体テスト、結合テスト、運用テストを実施すること。また、運用試験において発生した障害は、必要に応じて発注者へ報告を行った後、復旧作業及び原因の解明、対策を行うこと。また、性能面での問題が発生した場合にはチューニングを施すこと。

各試験実施時には、試験実施前に試験計画書を作成し、具体的な内容を発注者と協議すること。各試験終了時には、試験結果報告書を作成し、発注者に提出すること。

### 3-9 切替・移行

システム切替・移行は、各業務への影響を最小限に留めるために、極力業務の繁忙期を避け、スケジュールの調整を行うこと。

### 3-10 機器据付・配線等

本業務で導入するハードウェアは、庁舎内サーバ室の既存 19 インチラックに設置すること。調達する機器によっては規格不一致の恐れがあることから、必要に応じて現場確認を行うこと。また、ラックへの搭載にあたり必要となる取付金具類、棚板等はすべて受託者にて用意すること。

### 3-11 電源工事

19 インチラック内のコンセントを、発注者の承認を得たうえで利用することができる。

### 3-12 ケーブル配線

調達する機器間の接続や、既存ネットワークとの接続に必要なケーブル類は、受託者にて新たに配線を行うこととし、必要な部材（LAN ケーブル、光ケーブル等）はすべて調達に含めること。

### 3-13 既設システム等の設定変更および連携

- (1) 既設システムに設定変更が必要な場合は、受託者は、保守運用事業者に対して設定変更に必要な情報を提供すること。
- (2) 既設システムの設定変更に係る作業がある場合は、本調達内に含み保守運用事業者と調整すること。
- (3) 既設のシステムとの連携が必要な場合には、連携に必要な情報を受託者が保守運用事業者に示すこと。また、既設システムに停止等が発生しないよう留意すること。

### 3-14 既設ネットワークとの接続

既設ネットワークとの接続が必要になった場合には、発注者に現行環境について確認し、承認を得たうえで接続を行うこと。なお、接続に必要なモジュール類、配線工事に係る費用等は本件で調達すること。

### 3-15 納品物

下記のドキュメント類について納品すること。また発注者が新たに必要としたものについては、適宜提示すること。

- ・プロジェクト計画書
- ・納品物一覧
- ・ネットワーク構成図(物理・論理)
- ・基本設計書
- ・詳細設計書(パラメータシート)
- ・試験計画書
- ・操作説明書
- ・ID/パスワード一覧
- ・施工写真
- ・その他必要と思われるもの

## 4 研修・教育に関する要件

職員に対して、導入システムの操作研修を実施すること。

また、運用管理者に対して、システム管理や主な障害発生時の対応等の研修を実施すること。

(1) 発注者が用意するもの

場所（会場）、机、椅子、大型モニター、パソコン（町 NW 接続）、プリンタ、電源

(2) 受託者が用意するもの

研修資料（データで提供すること）、パソコン（町 NW 接続以外の場合）

(3) 研修受講数

① 一般職員 200 人程度（複数回に分けて行う想定）

② 運用管理者様向けに実施

## 5 運用保守業務要件

本業務で導入するハードウェア・ソフトウェアについて、保守対応を行う。

(1) 業務時間帯

本業務を行う時間帯は原則として、津南町の開庁日（津南町職員の勤務時間、休暇等に関する条例第 3 条に定める日を除く日をいう。）の 8 時 30 分から 17 時 15 分までの間とする。

但し、以下の作業を実施する場合についてはこの限りではない。

- ・システムまたは機器において津南町が緊急な対応が必要と判断した障害及びセキュリティインシデントが発生した場合におけるその対応作業。

- ・その他、発注者が特に必要と認めた作業。

(2) 保守体制

障害発生時に迅速な復旧が可能となる保守体制を確保していること。概ね 1 時間以内に現地へ到着できること。ヘルプデスクサポートについては、電話およびメールでの回答に加え、リモート操作によるサポートも可能とする。

(3) 業務実施場所

- ・主な実施場所

津南町大字下船渡戊 5 8 5 番地 津南町総務課（庁舎 2 階）

- ・その他の実施場所

津南町役場庁舎、各施設等 他

(4) 業務対象範囲

本業務で導入した、以下システムの機器・ソフトウェアを保守業務の対象とする。

尚、電話交換システムの保守契約は別途予定している。

- ・庁内ネットワークシステム（本業務における調達機器のみ）

- ・ファイル無害化・交換システム

- ・クラウドストレージサービス

- ・端末統合システム

- ・資産管理システム

※対象機器、ソフトウェアについては、別紙「対象機器一覧」のとおりとする。

(5) 業務内容

受託者は、以下に掲げる業務を的確に行うものとする。

① 運用監視作業

システムの安定稼働を維持するため、機器の死活監視を実施すること。

② 運用管理作業

日常運用として、以下の管理業務を実施すること。

- ・バックアップ取得およびリストア対応
- ・定期点検（稼働状況確認、ログ確認等）
- ・ドキュメント管理（構成図、手順書の更新）

③ 障害管理作業

障害発生時に以下の対応を実施すること。

- ・障害検知および一次切り分け
- ・影響範囲の特定および報告
- ・復旧対応（暫定対応および恒久対応）
- ・ベンダー（HW/SW）との調整
- ・障害報告書の作成（原因、対策、再発防止策）

④ ヘルプデスクサポート作業

問い合わせ対応窓口として、以下の業務を実施すること。

- ・問い合わせ受付（電話およびメール）
- ・問い合わせ内容の一次対応および切り分け  
（操作方法、障害判定、設定不備の確認等）
- ・対応状況および対応履歴の管理