

	契 約 係 用
○	業 者 用

令和 6 年度

## 業 務 委 託 仕 様 書

委託業務一覧表 通年業務委託番号 105名 称 交通局イントラネットワーク保守管理業務

特定随契の場合

その業者名 \_\_\_\_\_

要求課 総務課

(外線 8 9 6 - 2 7 0 8)

担当者 中山 (内線 2 2 1 9 )

# 仕 様 書

## 1 業務名

交通局イントラネットワーク保守管理業務

## 2 業務概要

交通局内のネットワーク機器の設定、監視及び障害対応を行うことで、交通局内におけるイントラネットワークの安定稼働を図る。

なお、詳細は詳細仕様書（別紙1）による。

## 3 業務実施場所及びネットワーク規模

### (1) 業務実施場所

札幌市厚別区大谷地東2丁目4-1 札幌市交通局本局庁舎 他10か所（いずれも札幌市内）

### (2) ネットワーク規模

ア ネットワーク利用ユーザ数 約370人

イ ネットワーク接続端末数 約390台

ウ ネットワーク図 別紙3参照

※場所ごとの端末台数内訳は別紙2「ネットワーク機器設置場所一覧表」を参照。

## 4 履行期間

令和6年4月1日から令和7年3月31日まで

## 5 業務の完了報告及び委託料の支払方法

受託者は毎月「業務完了届」を委託者に提出し、前月の業務執行状況について検査を受け、合格しなければならない。

なお、支払いについては、年12回、毎月の均等払いとする。1円未満の端数が生じた場合は、その初回（1回目）に支払うこととする。

## 6 留意事項

(1) 本業務の対象とするネットワークは交通局内のイントラネットであり、業務実施場所において作業を行う。

(2) 作業者は、次の要件を満たすものとする。

ア ネットワーク全般の知識を有し、ネットワーク機器の設定等ができること。

イ 業務責任者として、「基本情報技術者（旧名称：第二種情報処理技術者）」の資格を有し、直近2年間において、行政情報系ネットワークの保守業務に関する実務経験を有するものを配置できること。

ウ 本業務を遂行するにあたって必要な機器（ネットワーク保守に使用する端末やソフトウェア等）を用意できること。ただし、委託者が所管するネットワーク機器等の予備機は委託者において用意する。

エ Microsoft Windows Server（2019以降）の運用ができること。

オ Microsoft Windows 8.1/10に関する問題解決ができること。

カ 電話による、状況の聞き取りや、問題解決のための操作案内などの対応ができること。

- (3) 本業務は、原則「札幌市の休日を定める条例」に定められた休日を除く日の8時45分から17時15分までとする。ただし、重要拠点や複数拠点におけるネットワーク障害など、緊急を要する作業及び計画停電等などに係る作業については、時間外であっても対応すること。
- (4) 受託者は、作業者が解決できない事項について、速やかに調査及び問題解決を行うための体制を有していること。
- (5) 札幌市内に拠点と技術要員を有していること。
- (6) 本仕様書記載の業務の他、本業務の遂行に必要と認められる作業は、委託者と協議のうえ実施する。
- (7) 本業務で扱う情報は、原則、電子ファイル化して提出すること。ただし、委託者の指示により、必要に応じて紙媒体でも提出すること。
- (8) 作業従事者は、身分を証明できるものを携帯し、本業務の契約者であることがわかる服装で作業し、名札等を着用し、外見から識別できるようにすること。また、施設内においては委託者が許可しない限り、作業上必要でない場所へ無断で立ち入らないこと。
- (9) 作業において什器等を移動する場合など、作業前には作業場所付近の交通局職員に了解を得てから作業を行い、作業終了後は作業前の状態に復し、物品の紛失等、信用を無くすことのないよう十分注意すること。
- (10) 本業務で使用する報告書等の提出書類は、指定のものを除き、受託者が様式を創意工夫し、事前に委託者の承認を得ること。
- (11) 本業務の保守対象設備等の取り扱いについては、セキュリティに配慮し、設備の識別表示等に直接的な表現を使わず、設備の詳細が外部に容易に判別されることのないよう留意すること。
- (12) 本業務の遂行にあたり、受託者は業務上知り得た事項を第三者に漏洩しないように充分注意すること。また、本条項は委託業務終了後においても同様とする。
- (13) 作業にあたっては、環境に配慮し、公共交通機関の利用、省エネルギー対応の工具、測定器の使用、再生紙の使用、必要最小限の照明利用などに努めること。
- (14) その他業務内容に疑問等を生じた場合は、委託者と協議し対処すること。

## 7 提出書類

受託者は、次表に定める書面を委託者に提出すること。

提出書類	提出時期	提出方法
情報資産取扱者通知書	業務開始前	1部 (A4)
業務着手届 業務実施体制図 (技術要員体制) 業務責任者指定通知書及び経歴書 札幌市情報通信ネットワーク接続確認書	業務開始前	各1部 (A4)
緊急連絡体制表	着手時及び変更時	1部 (A4)
保守業務月報 (作業報告書、点検報告書まとめたもの)	月次	1部 (A4)
作業報告書	月次	別途定める。
設備点検報告書	月次	1部 (A4)
業務完了届	月次	1部 (A4)

※ 上表に示す書類のほか、作業や点検内容を明らかにする添付資料は、その都度提出すること。

## 交通局イントラネットワーク保守管理業務 業務委託詳細仕様書

### 1 業務内容

本業務は、次に示す作業を行う。

#### (1) 構成管理・変更管理

ア ネットワーク構成情報（台帳）及び変更履歴等の管理（保守データ）

イ ネットワーク予備機の管理及び障害時利用の準備

※予備機は、代替機及び検証機として利用する。

#### (2) 機器管理

ア ファームウェア等の検証及び適用

運用に支障をきたす重要な問題があるときに行う。

イ ネットワーク機器設定の変更

委託者の依頼により、ネットワーク機器の設定変更作業を行う。また、必要に応じて情報システム部からの設定指示に従い、ネットワーク機器設定の変更作業を本業務内に実施する。

#### (3) 継続性管理（システム監視）

委託者が用意する監視端末により、受託者が用意するソフトウェアを用いて以下の監視を行う。

ア 正常稼働の確認

イ 不良ノードの確認

ウ 接続ノードの台帳整備及び管理（保守データ）

エ 毎月1回（年末年始を除く）平日8時45分から17時15分までの時間帯の中でネットワーク監視及びログ解析を行い、ネットワークに障害発生の可能性がある場合、それを未然に防ぐための対策を行う。

作業終了後は、速やかに「作業報告書」を作成し、提出する。

#### (4) 障害管理・障害対応

ア 障害時対応管理（障害時対応の標準化）

(a) 障害時における対応手順・連絡体制の整備及び管理

(b) 関係課及び関係業者の問い合わせ先、対応範囲等の整理及び管理

(c) 障害時に提出する文書の書式を定め報告書作成及び履歴管理

イ 障害対応

(a) 障害の検知、障害連絡の受付

(b) 障害状況の確認、原因特定等切り分け及び対応手順の調査・検討

(c) 関係課及び関係業者との協議及び対応方法決定

(d) 現地対応による復旧作業の実施

※ネットワーク機器の故障修理については、委託者が行う。

(e) 障害報告書作成及び障害報告の実施

(5) 設備記録（保守データ）管理

本業務範囲のすべての事象をもとに、常に最新のネットワーク構成、運用状況等を、委託者が必要とする時に容易に確認することができるよう、別表2（設備記録項目）に示す内容の設備記録（保守データ）を管理する。

(6) 設備ハードウェア点検（年1回）

保守対象設備について、年1回の定期点検として、別表1（設備点検項目）に示す内容の点検、清掃、記録等を行う。点検終了後は、速やかに「設備点検報告書」を作成、提出し、記録内容を設備記録（保守データ）に反映する。

(7) その他技術支援

委託者が要求するネットワーク技術に関する調査及び助言を行う。

## 2 その他

(1) 受託者において用意する保守端末機には、ウイルス対策ソフト（ウイルスバスター）をインストールし、パターンファイルが最新となるよう更新すること。また、ファイル共有ソフト等、本業務に必要なのないソフトウェアはインストールしないこと。

(2) データの持ち出しを行う場合には、必ず委託者の許可を得ること。

(3) 本仕様書に定めのない事項が生じたときは、委託者と協議のうえ、その決定に従うこと。

別表 1 (設備点検項目)

点検項目	対 象	内 容
清掃	機器、ラック	機器障害の予防措置
外観、写真	機器、ラック、ケーブル、タグ	機器障害の予防措置
異音、異臭	機器	機器障害の予防措置
温度、結露、設置環境	機器、ラック、空調稼動	機器障害の予防措置
ケーブル接続	機器相互、パッチパネル	機器障害の予防及び結線状況の確認
ランプ表示	機器	機器障害の予防及びリンク状況の確認
電源電圧	一般商用、CVCF、UPS 入出力	電圧測定
基本動作、時刻	機器	状態確認
マルチキャスト伝送	機器	機能確認
FTP 転送速度	機器	速度測定

※点検用マルチキャストサーバ及びFTPサーバは受託者にて用意すること

別表 2 (設備記録項目)

記録項目	内 容	形 式
ネットワーク全体構成図 (概略)	主要拠点のネットワークの概要が容易に解るように作成	JW-CAD、PDF、A3
ネットワーク全体構成図 (詳細)	全拠点のネットワーク接続関係が詳細に解るように作成	JW-CAD、PDF、A3
ネットワーク機器構成図	拠点ごとに、機器の詳細な接続構成及び電源構成図	JW-CAD、PDF、A3
ネットワーク平面図	拠点ごとに、施設内外の設備の配置、配線を示す平面図	JW-CAD、PDF、A3
ラック実装図	ラック内の機器実装状態を示す図面	JW-CAD、PDF、A4
ポート設定・結線リスト	ルータ、SW 等のインターフェース設定、パッチパネル、端末等への接続状況を示す表	Excel A4
IP アドレス・ロケーションリスト	ネットワーク機器の IP アドレス、Syslocation、Syscontact 等設定内容を示す表	Excel A4
機器リスト一覧	拠点ごとに、利用しているネットワーク機器の型番、数量、履歴等を示す表及び予備機の在庫状況を示す表	Excel A4
機器リスト	ネットワーク機器の仕様、履歴、製番等を個別に示す表	Excel A4
事業者線リスト	WAN 回線に使用している通信事業者線の種別、管理状況を示す表	Excel A4
環境ファイル	ネットワーク機器の Config 等設定内容を複製したデータ (月 1 回及び、変更時に取得)	テキスト A4

※図面データは「札幌市情報化推進部ネットワーク図面標準図」に準ずること

※機器リスト一覧及び機器リストは、パソコン、プリンター、複合機等を含まず、リピータ、ハブ、ブリッジ、スイッチ、ルータ、ゲートウェイ等のネットワーク機器のリストである。

別紙2 ネットワーク機器設置場所一覧表（パソコン、プリンター等を含む）

項番	設置場所	住 所	端末台数
1	交通局本局庁舎	厚別区大谷地東2丁目4-1	200
2	教習所	厚別区大谷地東2丁目4-1	5
3	指令所	厚別区大谷地東4丁目	25
4	運輸課	中央区大通西2丁目	25
5	南北線乗務係	南区澄川4条7丁目	15
6	東西線乗務係	厚別区厚別南1丁目8-7	15
7	東豊線乗務係	中央区南6条西1丁目	15
8	南車両基地	南区真駒内東町2条1丁目1-1	30
9	東車両基地	厚別区大谷地東6丁目1-1	30
10	西車両基地	西区二十四軒1条4丁目1-2	30
11	大通中央通信機器室	大通西5丁目	0
計			390

※ 端末台数はおおよそのものであり、実際には多少の誤差が生じることがあるので、注意すること。