

別紙2 機器保守・運用支援業務要件

機器保守・運用支援業務は、本番稼働後に調達予定であり、新潟市（以下本市という）が望む要件を記載したものであり、これらの要件が満たされた提案であることが望ましい。また、この他に必要と考えられる項目があれば、追加で提案していただきたい。

(1) 機器保守の要件

- ① 構築した対象機器について、本市のネットワークの安定稼働を維持するための保守体制
- ② 電話、電子メール等、専用窓口による障害受付を24時間365日行う体制
- ③ 機器故障または回線故障が疑われる場合も含め受付窓口の一元化
- ④ 機器の予備機および保守は調達業務で調達されるものを使用する
- ⑤ 機器の予備機は受託者で管理を行う
- ⑥ 現地訪問修理（当日対応）または代替機交換による対応を基本とする
- ⑦ 調達機器の設置場所が変更となる場合においても保守および技術サポートは同様に行う

(2) 運用支援業務の要件

- ① ネットワークに関する各種相談や問い合わせへの対応ができる体制
- ② 機器の設定追加または変更も含めた運用支援の提案
- ③ 市役所本館およびふるまち庁舎の法定停電作業時にネットワーク機器の電源停止、電源回復、電源回復後の正常性確認を実施できること。なお、市役所本館は年1回、ふるまち庁舎は3年ごとに法定停電作業が実施される。

(3) 業務全般の要件

- ① 新潟市内に保守拠点があり、保守作業員が確保されていること
- ② 保守対応時間は原則8:30~17:00とするが緊急を要する場合も対応できること
- ③ 運用作業対応時間は原則市役所開庁日の9:00~17:00とするが緊急を要する場合や、作業が庁内業務に影響を及ぼす可能性がある場合は、時間外において作業を実施可能な体制であること
- ④ 機器の修正パッチ適用は必要に応じて実施できること
- ⑤ 障害対応や本市の問合せ対応でネットワーク環境を調査した結果は本市へ提出すること
- ⑥ ネットワーク構築を行ったエンジニアが保守も継続して担当することを原則とする