

機器保守仕様書

福島県財務会計システム処理用センタ機器の賃貸借期間中の保守業務（以下「保守業務」という。）について、発注者を甲とし、受注者を乙として、以下に示すとおり定める。

1 総則

（１）保守対象

福島県財務会計システム処理用センタ機器の賃貸借に関する契約書別紙の機器及びプログラム・プロダクト明細表に掲げる機器（以下「ハードウェア」という。）及びプログラム・プロダクト（以下「ソフトウェア」という。また、「ハードウェア」と「ソフトウェア」を併せて、以下「機器等」という。）を保守業務の対象とする。

なお、財務会計システムの運用管理については、甲が別途契約する財務会計システム運用管理業務受託業者（以下「運用管理者」という。）が実施する。

（２）保守業務実施期間

令和２年５月１日から令和７年９月３０日まで（６５ヶ月間）とする。

（３）保守体制

乙は、本仕様書に定める事項に原則として２時間以内に対応できる体制を整備するとともに、概ね１時間以内に機器等の設置場所に到着できる場所にサービス拠点を設けること。また、当該サービス拠点、連絡先等を明示した保守体制図を作成し、契約締結後遅滞なく甲に提出すること。

（４）保守業務従事者

保守業務の実施上必要な作業で、当該作業の内容が法令等に定められた資格を有する者でなければ実施することができないものである場合、乙は、当該作業に必要な資格を有する者を保守業務従事者として選定し、当該作業に当たらせること。

（５）保守業務実施上の留意点

ア 乙は、甲及び運用管理者と協議した上で、保守業務に着手すること。

イ 乙は、保守業務従事者が第二電子計算機室に入退室する際には、福島県企画調整部情報政策課が定める「電子計算機室等管理要領」を保守業務従事者に遵守させること。

ウ 乙は、保守業務従事者がデータセンタに入退室する際には、福島県企画調整部情報政策課に「ハウジング入室許可願」を提出し、許可を得ること。

エ 乙は、保守業務の実施に当たって、財務会計システムはもとより、第二電子計算機室及びデータセンタ内に設置されている財務会計システム以外のシステム（以下「他システム」という。）の運用を妨げてはならない。ただし、次項オに該当し、甲の指示があった場合は、この限りではない。

オ 乙は、保守業務の実施上、電気の通電を停止する必要がある等の事由により、財務会計システム又は他システムの運用を停止しなければならない場合、保守業務の実施日程について、甲の指示を受けること。この場合、業務の実施日が平日以外の日となることもある。

カ 保守業務の実施上必要となる器具、資材、消耗品等については、乙が準備すること。

キ 保守業務の実施により生じた廃棄物については、乙の責任により適法に処分すること。

2 機器等の保守項目

（１）ハードウェアの保守

ア 定期点検

乙は、上記１－（２）に定める保守業務実施期間中、ハードウェアの安定稼働を保つために必要な周期で、毎年度１回以上の定期点検を実施し、故障の予兆や異常の早期発見に努め、故障の発生を未然に防止すること。

万一、故障の予兆や異常を発見した場合は、清掃、調整、部品交換等の措置を講じること。

イ 消耗部品の定期交換

故障の発生を未然に防止するため、必要な消耗部品を定期交換すること。

ウ 定期点検等スケジュール表

乙は、保守業務実施期間内に実施する定期点検及び消耗部品の定期交換に係るスケジュール表を作成し、契約締結後遅滞なく甲に提出すること。

【ハードウェアの種別及び定期点検等の内容】

ハードウェアの種別	定期点検等の内容
<ul style="list-style-type: none">・運用監視サーバ・財務システム仮想ホストサーバ・公会計システムサーバ・ディスクアレイ装置・テープライブラリ装置・プリンタ装置・負荷分散装置兼ファイアウォール装置・ネットワーク機器（ルータ、Ｌ２スイッチ等）・サーバコンソール機器・監視用クライアント・遠隔操作用中継装置仮想ホストサーバ・遠隔操作用中継装置ファイアウォール装置・遠隔操作用中継装置ネットワーク機器（ルータ、Ｌ２スイッチ等）・遠隔操作用中継装置サーバコンソール機器・遠隔操作用中継装置監視用クライアント・遠隔操作用中継装置ＵＰＳ装置・上記機器の関連機器（ ）	<p>【定期点検】</p> <ul style="list-style-type: none">・テストプログラムによる動作試験・ハードディスク装置のリード試験・故障発生時を想定した切替確認試験・バックアップ装置（ＬＴＯ等）の清掃・ファン、吸排気孔の清掃・エラーログ確認・各デバイスのランプの点灯テスト・設置条件、使用条件の提言・予防保守の適用（修正ファームウェア適用、問題機器の交換）・作業完了後の動作確認 <p>【定期交換部品】</p> <ul style="list-style-type: none">・無停電電源装置のバッテリー（３年に１回以上）・その他必要な消耗部品

関連機器とは処理装置等だけでなく、周辺機器等を含めた全てとする。

（２）ソフトウェアの保守

乙は、保守業務実施期間中においてソフトウェアのマイナーバージョンアップ又は不具合修正が必要となった場合は、このことを甲に書面で連絡するとともに、運用管理業者に対して、マイナーバージョンアップにあつてはバージョンアップ後のソフトウェアを、不具合修正にあつては製品パッチを提出し、運用管理業者による動作検証を得た後、インストール作業を行うこと。

（３）機器等障害発生時の訪問修理

ア 乙は、甲又は運用管理業者から、機器等の故障、異常等の連絡があった場合は、早期復旧への対応を行うこと。

イ 機器等の修理、交換等の復旧作業は、原則として作業開始から１２時間以内に全て完了すること。ただし、一時的に代替機器をもって替えることもできることとする。この場合、代替機器及びその設定や設置に係る費用は全て乙の負担とする。

ウ 機器等障害発生時の保守担当技術者の派遣回数を制限しないこと。また、派遣にかかる費用は別途発生しないこと。

エ 財務会計システム仮想ホストサーバ、ディスクアレイ装置及びこれらに接続するハードウェア並びにソフトウェアに障害が発生し、財務会計システムのデータベース内に登録されているデータの更新等ができなくなった場合の復旧時間は下表のとおりとする。

項 目		規定値	説 明
データベース障害の復旧	ディスクアレイ装置全面故障からの復旧時間	８時間以内	ディスクアレイ装置の全面故障によりシステムが停止した場合における、障害発生時からの復旧までに要する時間

(4) 問題解決支援

ア 乙は、機器等に問題が生じた場合、その問題解決にあたり、運用管理業者と連携を行い、迅速な解決に努めること。

イ 乙は、甲及び運用管理業者に対し、機器等についての操作説明、正常に動作しない場合の原因調査、問題の回避措置等に関する質問・相談に対して、電話、FAX又はE-mailにより対応すること。

(5) 保守サービスの実施時間帯

上記2 - (1) から (4) までの実施時間帯は、下表のとおりとする。

項 目	内 容	実施時間帯
ハードウェアの保守	保守担当技術者の派遣	平日 () 9時から17時まで ただし、通電停止を要する等、財務会計システム及び他システムを停止しなければならない場合及び機器等保守の緊急対応等が必要な場合については、甲の指示する日時とする。
ソフトウェアの保守	保守担当技術者の派遣	平日 () 9時から17時まで ただし、プログラム・プロダクトのインストール等を行うに当たり、財務会計システムを停止しなければならない場合及び機器等保守の緊急対応等が必要な場合については、甲の指示する日時とする。
機器等障害発生時の訪問修理	保守担当技術者の派遣	平日 () 8時30分から19時まで ただし、通電停止を要する等、財務会計システム及び他システムを停止しなければならない場合及び機器等保守の緊急対応等が必要な場合については、甲の指示する日時とする。
問題解決支援	電話受付	平日 () 8時30分から20時まで
	FAX、E-mail	24時間365日
	回答	平日 () 8時30分から20時まで なお、17時以降については、運用管理業者への回答とする。

平日とは月曜日から金曜日（ただし、祝日及び12月29日から1月3日までの期間を除く。）とする。

3 保守業務実施に係る報告

(1) 保守業務実施報告書

乙は、本仕様書に定める業務を実施したとき、その都度、速やかに甲に対して「保守業務実施報告書」により、業務実施内容を報告すること。

(2) 障害発生報告書及び障害復旧報告書

機器等の障害により財務会計システムの稼働が困難となった場合、乙は、直ちに障害発生の実事及び想定される原因を明示した「障害発生報告書」を甲に提出することとし、当該障害からの復旧時には、復旧までの経過を記録した「障害復旧報告書」を甲に提出すること。

なお、財務会計システムの稼働停止を伴わない機器等の障害については、障害復旧時に、障害発生の実事及び復旧までの経過を記録した「障害復旧報告書」を甲に提出すること。

4 その他

保守業務に関して、本仕様書に定めのない事項又は定められた事項に疑義が生じた場合は、甲乙協議して、これを定めるものとする。