奈良県モバイルワーク環境構築・運用業務
仕様書

平成３０年６月

奈良県総務部情報システム課

目　次

はじめに 3
1.1.　背景と目的 3
1.2.　履行期間 3
1.3.　納品物 3
1.　作業要件等 4
2.1.　作業実施体制 4
2.2.　作業実施要件 5
2.　前提条件 7
3.1.　環境条件 7
3.2.　想定される使用方法及びセキュリティ対策 8
3.　3.3.　モバイルワークのイメージ 9
3.4.　奈良県保有のライセンス等 9
機能要件 10
4.　非機能要件 11
5.　運用保守 13
6.　6.1.　運用保守体制 13
6.2.　対応時間 14
6.3.　運用業務範囲 14
6.4.　運用業務内容 14
6.5.　保守要件 16
6.6.　サービスレベル項目 16
7.　6.7.　次期システムへの移行 17
その他 17

はじめに

1.1. 背景と目的

1.

地方創生時代を勝ち抜く人材養成を図るため、奈良県庁の新たなパーソネルマネジメント構築に向け、テレワークの推進を実施している。

本事業は、モバイルワーク環境の構築及び既存環境とのシームレスな運用の実現を目的とするものである。

1.2. 履行期間

契　約　日　　～　平成30年12月31日　環境構築
平成31年1月1日　～　平成35年12月31日　機器等の賃貸借及び運用保守

1.3. 納品物

本調達における納品物は次のとおりとする。

２～6については作業開始時までに提出（または納品）すること。また、納入時期については提案書のスケジュールに記載すること。

No.	カテゴリ	納品物	内容
1	プロジェクト管理	プロジェクト計画書（業務実施計画書）	業務の目的実施体制、実施内容、スケジュール、管理方法等を実施計画としてまとめたもの。 ※契約締結後、すみやかに提出すること。
		ＷＢＳ	作業項目の明確化とともに、スケジュール管理、工数の割り出しを行うため、作業項目にスケジュール及び工数を細分化し、記載したもの。 ※プロジェクト計画書提出時及び進捗会議毎に提出すること。
2	基本設計	基本設計書	各システムの要件を実現するために実装すべき機能や基礎的な事項についてまとめたもの。
		ネットワーク構成図	ネットワーク構成を分かりやすくまとめたもの。物理構成図と論理構成図の２種類。
		ラック搭載図	機器をラック搭載した場合の図面。
3	詳細設計	詳細設計書	基本設計書で定められた内容を実現するために、それをどう表現するかを具体的に定めたもので、各機器へ設定するパラメータ等の設定根拠及び設定ルール等技術的な事項をまとめたもの。
		設定書	各機器への設定情報をまとめたもの。

		機器詳細書	機器ごとの品名、型番、導入時期、ポートの接続状況についてまとめたもの。機器にソフトウェアが導入されている場合は、ソフトウェア名及びバージョンについても記載を行うこと。
4	運用設計	操作手順書及び運用手順書	奈良県担当者及び運用管理者用の操作手順書及び運用マニュアルをまとめたもの。
		障害対応マニュアル	障害時における復旧手順等についてまとめたもの 。
5	品質管理（運用試験）	テスト計画書	構築したサーバー等の品質を検査するために実施する試験の内容について定義したもの。
		テスト結果報告書	テスト計画書に基づき実施したテストの結果をまとめたもの。
6	その他	ハードウェア一式	必要な機器（ラックマウントキット及びケーブル等の構築に必要な機器を含む）。
		ソフトウェア一式	必要なソフトウェア及びオペレーティングシステム。
		ライセンス一式	保証書、ライセンス証書（またはそれに代わる資料）。
		マニュアル一式	各機器に日本語の操作マニュアル等を添付すること。 （メーカーマニュアルに日本語版が無い場合は独自に作成することも可）

2. 作業要件等

2.1. 作業実施体制

(1)プロジェクト体制・メンバー

本調達内容を適切・効率的に履行するためのプロジェクト体制及び本業務を遂行するうえで、必要な人員を提案すること。

なお、本業務を遂行する体制として、以下に示す要件を満たすこと。

(ｱ)プロジェクト責任者

本業務の全責任を負う受託者における作業責任者。プロジェクト計画書を策定し、本業務を円滑に遂行するための各作業工程管理及び関連する業務や利害関係者との調整ができるなど、作業全体を充分に管理可能な知識・経験を有している者。

(ｲ)プロジェクトマネージャ

プロジェクト責任者から指示される作業を確実に履行できる知識・経験を有している者。

(ｳ)プロジェクト品質管理者・セキュリティ管理者

プロジェクト責任者及びプロジェクトマネージャとは別に、プロジェクト品質管理者・セキュリティ管理者を配置すること。

(2)作業体制に関する留意事項

(ｱ)品質保証及び監査の体制を確立すること。

(ｲ)受託者の作業内容及びスケジュール、業務の進捗管理を行いながら円滑に作業を実施できる体制を整備し、体制図とともに各要員の責任や役割分担について提示すること。

(ｳ)作業スケジュールに応じて、要員の増減なども検討すること。作業体制を変更しようとする場合は、事前にその旨を書面により報告するとともに、奈良県の承認を得ること。

(ｴ)受託者が、プロジェクト計画書等で示した業務作業が適正に履行されていない、または、本調達仕様書において定義する各要件を満たしていないと奈良県が判断した場合には、奈良県は、受託者に対して体制の変更を指示することができるものとし、受託者はその指示に従い、適切に対応すること。

2.2. **作業実施要件**

(1)作業場所

設計、設定準備は受託者所内で実施すること。機器の設置・設定及び各作業に関する打ち合わせや、報告、レビュー及び進捗会議等については、主に奈良県の会議室等で実施すること。

(2)設備及び備品

本業務に使用する設備及び消耗品等については受託者が負担すること。県庁舎内で使用する電気料金等の光熱水費については奈良県の負担とする。

(3)奈良県からの貸与物件

各業務内容の検討に必要な物件・資料の内、返却の必要なもの及び持出禁止条件に該当するものについては、契約書の秘密保持及び個人情報保護事項に従い所定の手続きにより貸与する。

(4)奈良県からの提供物件

本業務に必要な前記の貸与物件・資料以外については、契約書の秘密保持及び個人情報事項に従い所定の手続きにより提供する。

(5)会議体

本業務の実施にあたっては、次の会議体を開催し、議事内容について責任のある回答ができる要員を参加させること。会議の開催にあたっては、受託者側で必要な討議資料を用意すること。

また、各会議体について受託者側で議事録を作成すること。

会議名称	開催頻度	内容
1. 進捗会議	最低月１回以上	本業務の進捗状況確認やスケジュール管理、課題検討及び解決、品質管理及び推進に必要となるワーキンググループ会議間の総合的な調整を行う。
2. 工程完了判定会議	各工程完了時	各工程業務結果報告及び稼動判定を行う会議。

(6)プロジェクト管理要件

受託者は、本業務にかかる作業を主体的に管理・維持すること。受託者は、契約後１０日以内に以下の項目について定めたプロジェクト計画書を提出し、奈良県の承認を受けること。

(ｱ)プロジェクトの背景、方針、目的

(ｲ)対象範囲（スコープ）

(ｳ)成果物

(ｴ)制約条件

(ｵ)体制と役割分担

(ｶ)コミュニケーション（会議体、合意形成プロセス）

(ｷ)進捗管理

タスクの状況把握及びスケジュール管理を行うことを目的とするため、受託者は、進捗管理表を作成し、定期的に作業名、奈良県／受託者の作業区分、責任者、作業の開始日・完了予定日、完了基準、実績値を記入すること。

スケジュール差異、工数差異、スケジュール効果指標、工数効果指標、予測総工数、残工数の指標等を用いて、進捗状況を定量的に分析すること。

各タスクの進捗状況に関して、会議体において報告を行うこと。対象とする作業期間に予定していた全タスクに関する進捗状況の分析結果を報告し、計画から遅れが生じた場合は、要因を調査し、体制の見直しを含む改善策を提示し、奈良県の承認を得た上でこれを実施すること。

(ｸ)課題管理、リスク管理

プロジェクトの中で発生する各種課題について、課題の認識、対応案の検討、解決及び報告のプロセスを明確にすることを目的とするため、課題管理を実施すること。

課題管理に当たり、課題内容、影響、優先度、発生日、担当者、対応状況、対応策、対応結果、解決日を課題一覧にまとめ、一元管理すること。また、その他必要と考えられる項目についても管理すること。

(ｹ)情報セキュリティ管理

各作業工程において、情報セキュリティに関する事故及び障害等の発生を未然に防ぐこと、並びに、発生した場合に被害を最小限に抑えることを目的とするため、奈良県情報セキュリティポリシーの内容を理解し、遵守すること。

奈良県情報セキュリティポリシーは、契約締結後、受託者が奈良県に守秘義務の誓

約書を提出した後に開示するものとする。情報セキュリティ対策の実施状況については、定期的に内部監査を実施し、県側に報告すること。

情報セキュリティ対策の内容については、各作業工程の状況に応じて適宜改善策を検討し、県側の承認を得ること。

情報セキュリティに関する事故及び障害等が発生した場合には、速やかに県側に報告し、対応策について協議すること。

(コ)文書管理

会議・打ち合わせにおける議事録等の作成、保管、管理を行なうこと。

前提条件

3. 3.1. 環境条件

(1)対象所属、利用者数

対象所属：奈良県庁全所属

利用者数：5000 ユーザー

(2)設置・納品場所

奈良県総務部情報システム課

ネットワーク機器を設置する場所は、情報管理棟に設置されている奈良県保有のラックに搭載すること。（電源については、既設分電盤からの電源配線工事を実施すること。）

(3)奈良県のネットワーク

奈良県のネットワークについては、①行政ネットセグメント、②インターネット接続セグメントの2つに分離されている。ネットワーク分離のイメージは図1のとおり。

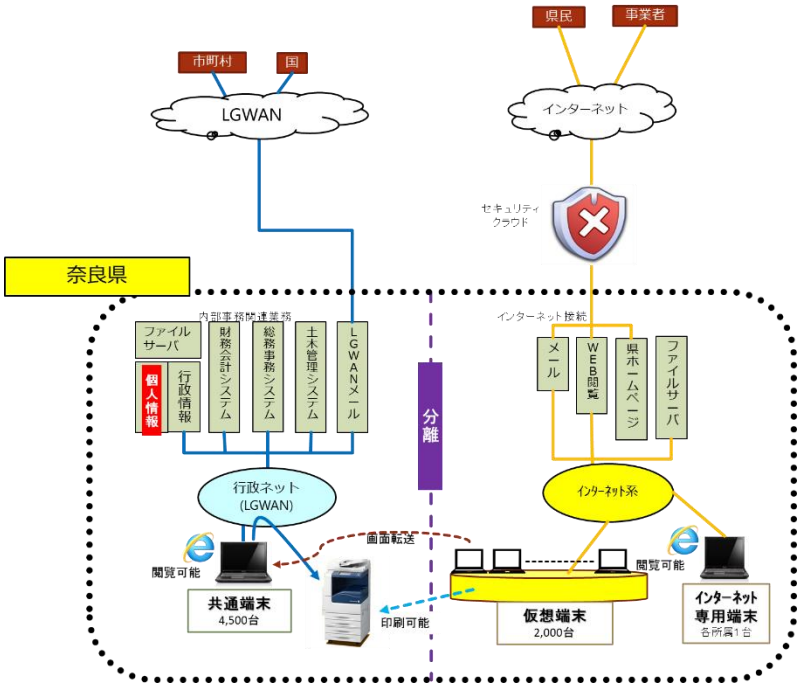

図１　奈良県ネットワーク分離のイメージ図

3.2. **想定される使用方法及びセキュリティ対策**

(1)出張の移動中や空き時間での資料・報告書作成や庁内メールの確認、庶務事務の決裁等の日常業務を実施する。

(2)出張先や会議室等、庁内の有線 LAN が接続できない環境での資料閲覧、議事録の作成、プロジェクターでの説明等を実施する。

(3)出張先の現場（立ち作業）で資料を見せることや写真を撮り、庁内の上司等へ報告を行う。

(4)通信ができない現場での資料閲覧、報告書の作成を行う。（オフライン作業）
（データ保存は、行政ネットと通信ができる環境でファイルサーバに保存、又は県が指定する USB へ保存する。）

(5)モバイル端末では特定個人情報を取り扱う業務は行わない。

(6)モバイル端末紛失時のデータ保護として、ドライブの暗号化等の対策を講じる。

(7)モバイル端末から行政ネットへの接続は、インターネットへ接続せず奈良県専用の閉域環境で利用することを想定。

(8)インターネットへの接続は、行政ネットの仮想デスクトップを経由して行う。

3.3. モバイルワークのイメージ

モバイルワークのイメージを図2に示す。なお、モバイル端末から行政ネットのドメインユーザーで直接ログオンすることを想定している。

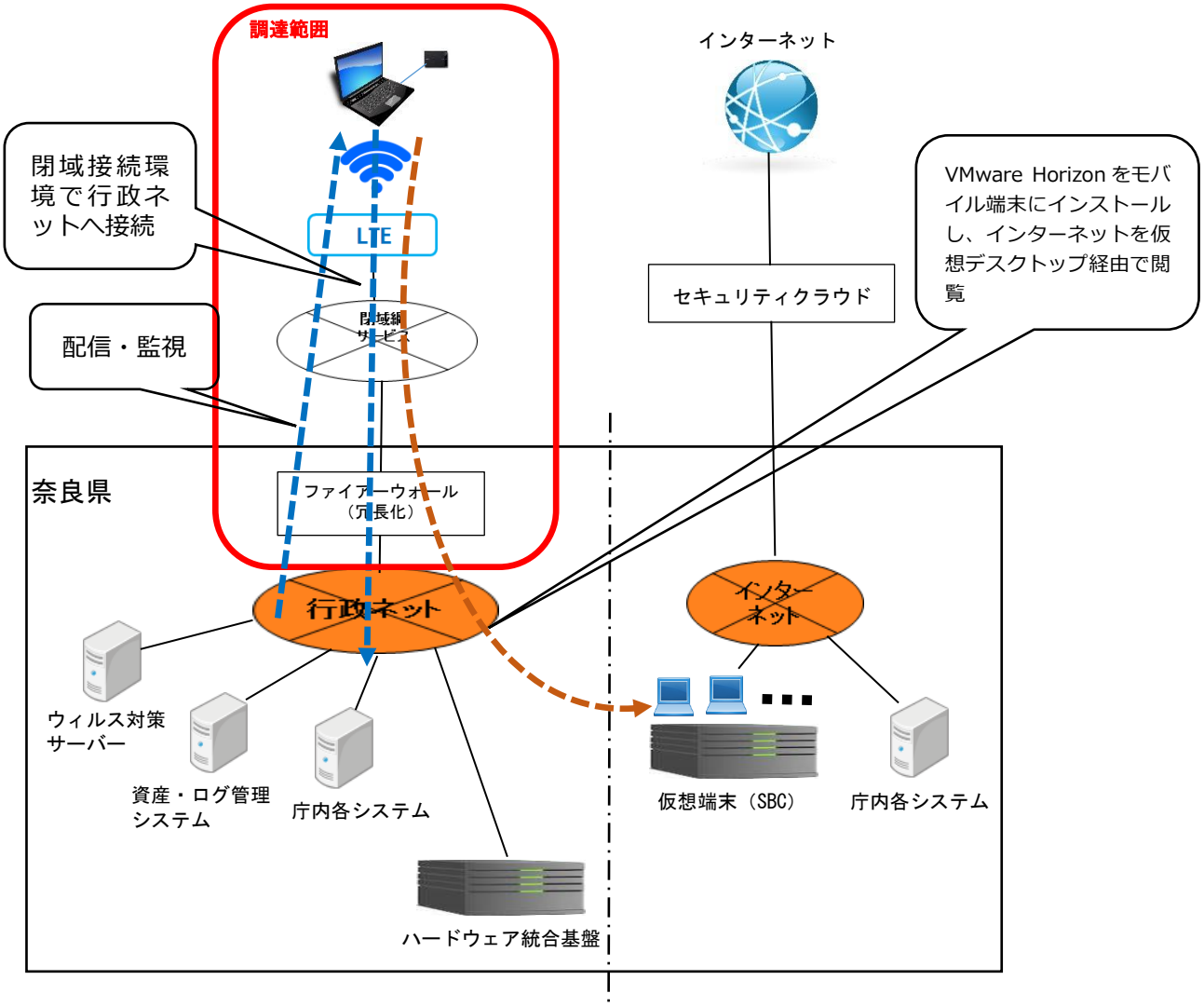

図２　モバイルワークのイメージ図

3.4. 奈良県保有のライセンス等

奈良県では以下のライセンスを保有しているため利用することができる。

(1)システム環境

新たにサーバー等の構築が必要な場合は、奈良県保有のハードウェア統合基盤（仮想化基盤）を利用することができる。なお、仕様は別紙のとおり。

(2)職員認証

DDS 社製　EVE MA サーバーライセンスを利用することができる。

（クライアントライセンス、ID　マネージャープラグインライセンス、顔認証プラグインライセンスは本調達に含める必要がある。）

(3)Vmware Horizon　ユーザーライセンス

(4)MicroSoft WinRmtDsktpSrvcsCAL ALNG SA MVL UsrCAL

(5)SKYSEA Client View　サーバー

(6)ウィルスバスター配信サーバー

機能要件

本調達に必要な機能要件は次のとおり。

4.

No.	項　目		内容
1	モバイル端末	環境設定	ドメインユーザーでログインできる環境を構築すること
2			マスターディスクを作成し、モバイル端末へ展開すること マスターディスクは定期的に更新すること （必要なライセンスは本調達に含めること）
3			グループポリシーの設定を行うこと
4			行政ネット環境の SKYSEA Client View をインストールし、設定を行うこと
5			行政ネット環境のウィルスバスターエージェントをインストールすること
6			奈良県保有の VMware Horizon のエージェントをインストールすること
7			AD、EVE MA、ウィルスバスター、SKYSEA、行政ネット等、既存機器等との調整を実施し環境を構築すること。
8			ドライブもしくは SSD の暗号化を行うこと。
9			その他、県が指定するソフトウェアのインストールを行うこと
10		ユーザー認証機能	顔認証＋ＰＩＮコードの二要素の認証により、ドメインユーザー（行政ネット）にて Windows へのログオンが自動でできること
11			顔認証＋ＰＩＮコードでログオンできない場合は、手動でのＩＤ、緊急パスワードでログオン可能なこと
12			パソコン操作中に画面ロックがかからないこと
13			オフライン状態でも一定期間クライアントの認証が行える機能を有すること（一定期間キャッシュを保持できること）
14			Windows ログオンなしで、他のユーザーによる強制サインアウト、シャットダウンができること
15			庁内のシステムへのシングルサインオン（代行入力可）が可能であること
16			顔情報をユーザーで撮影し、個別に登録ができること
17			CSV ファイル等により、ユーザー情報の一括登録ができること
18			5000 ユーザーが利用できる環境を構築すること
19			利用したユーザーのログを取得できること

20		ネットワーク接続制限機能	許可されたネットワークにのみ接続できるよう制限すること
21			管理者が許可したモバイルパソコン及びタブレット以外の接続を制限する機能を有すること
22			有線 LAN での接続が可能であること
23	閉域接続環境	閉域接続専用 SIM	インターネットへ接続せず、閉域網サービスへ直接接続できる SIM カードであること
24			LTE 相当以上の通信が利用可能であること
25			通信内容が暗号化されていること
26			パケット通信にてセキュリティを担保した状態で閉域網サービスへ接続が可能であること
27			日本国内で利用可能なこと
28			毎月のデータ通信量は 100 台の合計が 400GB を超えるまでは速度制限なしで利用できること
29			契約期間中の通信費は本調達に含めること
30			閉域接続専用 SIM の追加に対応できること
31			閉域接続専用 SIM の数量を追加した場合、既存 SIM を利用した端末に利用停止等の影響が出ることかないよう対応できること
32			原則として 24 時間 365 日接続できること
33			各 SIM の利用状況（パケット使用量、接続時間等）を随時確認できること
34		閉域網サービス	閉域網サービス拠点から行政ネットへの接続は閉域環境とすること
35			200Mbps のベストエフォート型以上の回線とすること
36			暗号化または専用回線による通信を行うこと
37			回線の変更、増速を行う場合、対応可能であること
38			行政ネットへの接続に必要な機器等は本調達に含めること
39			原則として 24 時間 365 日稼働していること
40			奈良県庁と接続する閉域網サービスの拠点（データセンターの場所）を提示すること
41			契約期間中の通信費は本調達に含めること

5.

非機能要件

本調達に必要な非機能要件については次のとおり。

(1)機器等については賃貸借とすること。

(2)各項目の設置・設定、ソフトウェアのインストール、動作確認については本調達に含めること。

(3)ハードウェア、ソフトウェアその他全てについて、履行期間中メーカーサポートが継続されること。

(4)中古品でないこと。

(5)搭載するソフトウェアは原則として、最新安定バージョンを使用すること。

(6)納入する機器類は「国等による環境物品等の調達の推進等に関する法律」及び

「平成 30 年度奈良県庁グリーン購入調達方針
（http://www.eco.pref.nara.jp/jorei_kisoku/gurin_konyu.html）」に準拠したものであること。

(7)賃貸借期間（再リース期間を含む）終了後は、機器等を撤収回収するもとし、その費用も負担すること。その際、ハードディスクのデータ内容を完全に消去し、その作業が完了した旨の証明書を発行すること。

(8)本調達に必要な物品は以下のとおり。

No.	項　目	機器等名称	数量	仕　様　等
1	モバイル端末	モバイルパソコン	70 式	CPU：インテル Core i3-7100U と同等以上 ﾒﾓﾘ：8GB 以上 ﾃﾞｨｽｸ：SSD 128GB 以上 ﾃﾞｨｽﾌﾟﾚｲ：13.3 型 相当 （ﾌﾙ HD、1920×1080 ﾄﾞｯﾄ以上） ｲﾝﾀｰﾌｪｰｽ： ｷｰﾎﾞｰﾄﾞ、USB USB3.0 準拠×2、 HDMI×1（変換ｹｰﾌﾞﾙでも可）、 RJ-45(LAN ポート)×1（変換ｹｰﾌﾞﾙでも可） OS:Microsoft 社製 Windows10 Pro(64bit)以上 内蔵ｶﾒﾗ（内側）： VGA（640×480）以上、色数約 1677 万色、 DirectShow 9.0 対応 ﾊﾞｯﾃﾘｰ駆動時間：6 時間以上 質量：1kg 程度
2		タブレット	30 式	CPU:インテル Core m3 7Y30 と同等以上 ﾒﾓﾘ:4GB 以上 ﾃﾞｨｽｸ:SSD 128GB 以上 ﾃﾞｨｽﾌﾟﾚｲ:12 型 相当、タッチパネル対応 （ﾌﾙ HD 1,920×1,080 以上） OS:Microsoft 社製 Windows10 Pro（64bit）以上 内蔵ｶﾒﾗ: 200 万画素 以上（前面） 500 万画素 以上（背面） ﾊﾞｯﾃﾘｰ駆動時間:8 時間 以上 重量:1kg 程度 ｲﾝﾀｰﾌｪｰｽ: USB3.0 準拠 その他:SIM 内蔵可能型とすること 着脱可能なｷｰﾎﾞｰﾄﾞを付けること
3		マルチアダプター	30 式	USB3.0 準拠から USB3.0 準拠（メス）、HDMI（メス）、D-SUB ミニ 15 ピン（メス）、ＲＪ－４５の接続口をそれぞれ１つ以上有すること
4		資産管理･ログ管理システム(クライアント)	100 式	奈良県保有の SKYSEA Client View Light Edition Client Goverment Licence の追加ライセンス
5		ウィルス対策ソフト	100 式	奈良県保有のウィルスバスターコーポレートエディション PLUS の追加ライセンス(1 年分)
6		一太郎	100 式	デバイスライセンス
7		Microsoft Office Pro 2016	100 式	デバイスライセンス

8		WindowsServer2016 CAL	100 式	デバイスライセンス
9		その他ソフトウェア	必要数	提案した内容を実現するのに必要なライセンス
10		キャリーバッグ	100 式	ノートパソコン、タブレット PC 及び付属品が格納できること 黒色とすること
11	閉域接続専用 SIM（通信費含む）	閉域接続専用 SIM（通信費含む）	100 式	契約期間中（構築期間を含む）の通信費を含めること
12		モバイルルーター	70 式	閉域接続専用 SIM 対応のものとすること ノートパソコンと USB で接続すること(USB ケーブの長さは邪魔にならない程度のものを採用すること) USB 接続以外の接続については制御可能であること ルーター本体の設定変更はパスワードロック等に対応していること ノートパソコンからUSB経由で充電可能であること SIM 内蔵可能型ノートパソコンの場合は、モバイルルーターは不要
13	ネットワーク機器	テレワーク用ファイアーウォール	2 式	奈良県保有のラックに設置すること（ラックマウント型とすること） 冗長構成とすること LAN 配線工事を実施すること（必要な部材については本調達に含めること）
14		ファイアーウォール用 syslog サーバー	1 式	奈良県保有のハードウェア統合基盤上に設置すること ログの保存期間は５年間とし、障害発生時には、ログ解析を行い、資料を提供すること
15		無停電電源装置	1 式	奈良県保有のラックに設置すること（ラックマウント型とすること） 停電時は最低２０分電源を供給できること 運用期間中は部品交換等を実施し、健全に動作させること
16		電源工事	1 式	庁内に設置するネットワーク機器工事を行うこと サーバ室内既設分電盤(L-C2D)のブレーカー(318)から引き込まれているコンセント(ラック内までは配線済)を利用すること。 作業時に既設の各種ケーブルを損傷しないよう注意して行うこと。

6.

運用保守

6.1. 運用保守体制

(1)県からの申告及び発生したインシデントに基づき運用保守業務を実施すること。
(2)窓口は一元化すること。
(3)受託者は、県庁内に常駐者を配置し、運用保守業務を行うこと。
(4)運用業務範囲に含まれるシステムの障害情報について、県に遅延なく報告すること。

6.2. 対応時間

(1)常駐者が対応する時間は、原則県庁の開庁日（年末年始を除く平日 8 時 30 分から 17 時 15 分とすること。（ただし、開庁時間が変更となった場合は、対応時間も合わせて変更することがある））

6.3. 運用業務範囲

(1)モバイル端末、閉域接続専用 SIM、ネットワーク機器等、本調達範囲の物品の運用、監視及び障害対応等。
(2)閉域接続専用 SIM、閉域網サービスの監視及び障害対応（SIM の停止の受付を含む。）は、常駐者にて対応を行うこと。
(3)本県職員(約 5000 人)からの問合せの一次対応。
(4)情報システム課職員等に対する技術的支援。
なお、本業務の他に情報システム課では、ファイルサーバー、グループウェア等の運用SEの委託を行っているため、円滑なコミュニケーションのもと業務連携を行うこと。

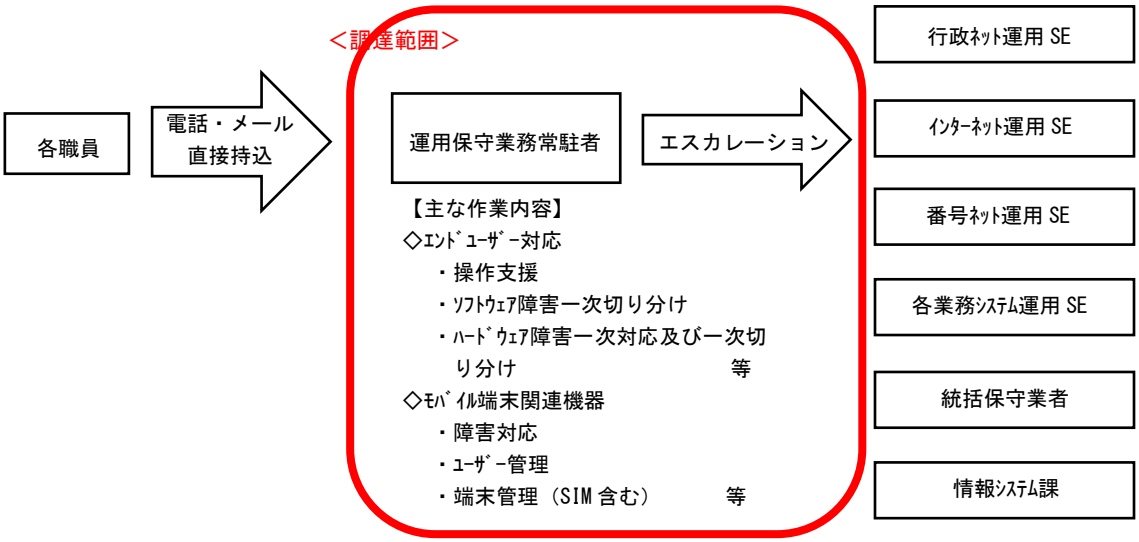

図３　運用保守業務常駐者の業務範囲イメージ

6.4. 運用業務内容

本調達における運用業務の内容は次のとおり。

No.	項　目	内　容
1	エンドユーザーの支援	エンドユーザーからの問合せ窓口業務として、対象機器の操作・障害（ハードウェア及びソフトウェア）等の一次切り分けを電話やリモート操作等により対応すること 【対象機器】（委託期間中の増減については対応すること） ①本調達のモバイル端末等機器 ②本県が使用する事務用パソコン 約4,500台(仮想デスクトップ含む) ③本県が使用する複合機（約300台)、プリンタ（約100台)、HUB（約500台） ④インターネット専用端末 約500台 ⑤マイナンバー専用端末 約300台 ⑥本調達範囲以外の機器については、エンドユーザーからの問合せについて一次切り分け後、ハードウェア・ソフトウェア障害について、別途業務委託を行っている事業者にエスカレーションすること
2		対象ソフトウェアについて、エンドユーザーからの問合せに対し、使用方法の説明等、操作支援を行うこと 【対象ソフトウェア】（委託期間中に更新するソフトウェアについては対応すること） OS：Microsoft Windows 10 Professional Windows Server 2012R2,2016 OA ｿﾌﾄｳｪｱ： ﾜｰﾌﾟﾛｿﾌﾄ：JustSystem 一太郎Pro、Pro2、Pro3 Microsoft Word 2016 表計算ｿﾌﾄ：Microsoft Excel 2016 ﾃﾞｰﾍﾞｰｽｿﾌﾄ：Microsoft Access 2016 ﾌﾟﾚｾﾞﾝﾃｰｼｮﾝｿﾌﾄ：Microsoft PowerPoint 2016 ﾌﾞﾗｳｻﾞ：InternetExplorer ver11 その他、一太郎ビューア等 OA ｿﾌﾄｳｪｱとして、標準ｲﾝｽﾄｰﾙされているもの その他： 圧縮展開ｿﾌﾄ：Lhaplus、PDF 変換ｿﾌﾄ：CutePDFWriter 等　ﾌﾟﾚｲﾝｽﾄｰﾙｿﾌﾄｳｪｱ 情報システム課が保有するシステムに関するもの、USB ﾒﾓﾘ、複合機、ﾌﾟﾘﾝﾀ、ｽｷｬﾅ、FAX、ｺﾋﾟｰ機能の使用方法
3	対象機器のセットアップ	本調達範囲の機器について、動作不良、ファイル破損、ウィルス感染等が発生した場合、OS の再セットアップ作業を行うこと
4	管理者業務の支援	本調達範囲の機器について、組織変更、人事異動に伴う設定変更等の対応を行うこと
5		本調達範囲の機器について、ウィルス対策ソフトについて、以下の業務を実施すること ・日常監視業務 ・最新パターンファイルの更新 ・ウィルチェックソフトのインストール及びバージョンアップ ・ウィルスチェックソフトの検索エンジンのバージョンアップ
6		本調達範囲の機器について、Windows Update の検証及び適用作業を実施すること
7		SKYSEA を利用し、モバイル端末の遠隔操作を行うこと
8		県が承認したソフトウェアを管理者権限でモバイル端末にインストールし、ユーザー権限で動作することを支援（インストールできない場合でも原因追及し、ユーザーに説明できること）すること
9		本調達範囲における今後の新たな取り組みについて、検証業務等協力を行うこと
10		円滑な運用を行うため県職員や他の運用 SE 等と協力を行うこと
11		その他、奈良県の問合せについて対応すること

12	業務報告	相談対応した内容について、データベースとして記録を残すこと
13		月報等の報告書を作成し、翌月 15 日までに報告すること
14		日報を作成し、日次業務終了後に提出すること
15	その他	運用マニュアルを作成し、変更管理等を行うこと
16		モバイル端末のマスターイメージを定期的に更新し管理すること（マスターイメージの管理、適用は効率的な手法とすること）
17		本調達に含まれる機器の設定変更について、変更管理を行うこと

6.5. 保守要件

本調達範囲の機器について、以下の保守を行うこと。

No.	項　目	内　容
1	全般	ハードウェア・ソフトウェア機能の保守及びログ解析、運用監視、運用サポート等一体的な保守を行うこと
2		保守期間中の各種ソフトウェア・ハードウェアのバージョンアップ対応について、協議のうえ適用すること
3	障害対応	機器故障の場合は故障部品の交換対応を速やかに行うこと
4		機器等を持ち帰って修理を行う場合は、機器データを消去し持ち帰ること
5		障害復旧作業の実施に際しては、奈良県と協議の上、作業内容・作業時間等を決定すること
6		ソフトウェアの再インストール、システムの復旧、バックアップからのリカバリ、修正ソフトウェアの適用等を含めること
7		障害対応マニュアルを作成すること
8		障害コールから 2 時間以内に復旧作業に取りかかることを目標とすること（詳細な条件については、別途締結する SLA にて定めること）
9		インシデント発生時、調査・分析を行い、今後の対応策を奈良県に報告すること
10		ウィルス感染時、調査・分析を行い、今後の対応策を奈良県に報告すること
11		ファイアーウォール等のネットワーク機器について、ログの取得、調査・分析を行うとともに、設定変更の対応を行うこと
12		障害対応の実施は障害復旧及び障害報告を行いその履歴管理を行うこと
13	計画保守	計画保守対応の実施は事前に県への報告を行い、システム運用上の影響を考慮し、適切な計画の元に作業を実施すること
14	保守対応時間	保守は平日 8:30～17:15 受付、オンサイト保守（情報システム課で受渡し）とすること（県の承認を得たものについてはリモートによる対応もできるものとする）
15	運用会議	次のとおり運用会議を開催すること ・月一回（協議により省略可）及び随時 ・月報提出毎及び運用に関して検討事項が生じた場合

6.6. サービスレベル項目

(1)SLAは努力目標型とし、稼働率、障害発生時の対応、復旧時間等の評価・測定項目

及びその運用についての詳細な条件について、別途締結して実施する。
(2)SLMにより、継続的に改善を行うこと。
(3)レスポンスについて、動作が遅い場合は、原因の追及、改善提案等支援を行うこと
(4)SLA案を提示すること。

6.7. 次期システムへの移行

次期システムへの移行時のデータ移行支援作業等についても本調達範囲に含むこと。

7. その他

(1)マニュアルは電子及び紙媒体それぞれ作成すること。
(2)構成機器その他要素の使用に必須となるライセンス、付属品、消耗品、管理端末等は契約期間中に必要な数量を用意すること。
(3)本仕様書に定めのない事項が発生した場合及び疑義が発生した場合は、奈良県と協議のうえ定めるものとする。