

院内ネットワーク保守

仕様書

九段坂病院

1. 調達内容

基幹統合ネットワークの運用及び保守サービス

2. 概要説明

本調達は国家公務員共済組合連合会 九段坂病院が院内統合ネットワークシステムの運用監視や障害発生時のトラブル対応などの運用保守を専門の事業者へ委託するものである。

3. 受託者の条件

- 1) 情報セキュリティ対策を講じる観点から ISO27001 認証を取得している部署にて、運用監視を実施できること。
- 2) 運用監視環境の構築や監視業務を遂行するうえで調査すべき事項などは、原則落札業者がすべて行うこと。また、不明点などは落札業者が院内統合ネットワーク構築ベンダーと調整を行い確認し、その費用も見込むこと。
- 3) 院内統合ネットワークは複数ベンダー機器にて構築されている。業務効率化を図るため障害発生時の窓口は落札業者にて一本化し、必要に応じて保守エスカレーションを実施すること。
- 4) 万が一機器障害が発生した際には 4 時間目途に駆付け予備機交換および設定作業を実施すること。

4. 前提条件

- 1) 契約期間 2025 年 4 月 1 日～2028 年 3 月 31 日
 なお、支払いは年払いとする。

2) 運用管理対象機器

項番	製品名	台数
1	L3 スイッチ	1 台
2	L2 スイッチ	49 台
3	ルータ	1 台
4	無線 AP	137 台
5	サーバ関連	3 台

3) 監視時間および作業内容

(I) 監視時間

24 時間 365 日とする。なお、異常発生時は 1 時間以内に担当者まで連絡すること。

※夜間帯の担当者連絡および連絡可否については、別途協議のうえ決定すること。

(II) 作業内容

①ネットワーク監視上で障害を検知した場合、院内の IT 担当者の連絡後直ちにリモート接続による切り分けを行い原因追究すること。また、原因分析により改善策を提示すること。

②院内統合ネットワークにて異常が発生し、院内 IT 担当者より連絡を受けた場合、リモート接続による切り分けや電話による支援を行い原因追究すること。

4) 実施条件

(I) 手順書などの提出による作業方法の事前承認

各実施内容については、契約後速やかに手順書等の具体的作業内容の分かる資料を提出し、作業方法の十分な説明後に業務を開始できるようにすること

①電話対応の手順および連絡先（メールアドレス含む）

②リモート対応の手順および内容

(II) 緊急連絡先の確保

運用体制図を作成し事前に提出すること。また、以下で指定する連絡先等の情報を併せて記載すること。

①電話対応

②リモート対応

(III) その他

①運用監視環境構築にあたり既存機器への設定変更などが発生する場合、落札業者にて構築ベンダーとの調整・対応すべてを行い、その費用を見込むこと

②落札業者の瑕疵によるトラブルが発生した場合は、責任分解点を明確に確認したうえで、本契約に基づく対応を行う必要のある部分のみ対応すること。

5) 各種作業項目

(I) 障害管理

院内統合ネットワークにて何らかの異常が発生しネットワークの接続性が確認出来ない場合は、院内の IT 担当者へ連絡を行うとともに、原因分析や改善対応を実施すること。

①一次切り分け（原因分析）

ネットワーク監視上で障害を検知した場合、リモート接続により機器の状態確認など、障害一次切り分け作業を実施し、リモート接続での障害一次切り分け作業で障害が判明しない場合、現地切り分け作業を実施すること。

現地切り分けにおける作業員の駆付けは4時間目途とすること。

②保守エスカレーション代行

障害一次切り分けにより故障と判断された場合、各機器の保守契約内容に基づき保守受付窓口へのエスカレーションを行うこと。

③機器故障時の交換対応（オンサイト保守締結機器）

障害切り分けにてハード故障と判断された場合、院内 IT 担当者へ連絡・調整のうえオンサイト保守による交換作業を実施すること。

④機器故障時の交換対応（オンサイト保守未締結機器）

オンサイト保守未締結機器の故障時は、一次切り分け作業を行い、院内 IT 担当者へ連絡・調整のうえ院内に予備機がある場合は機器交換作業まで実施すること。

⑤原因不明時の対応

院内統合ネットワークの異常発生後の分析にて原因が分からない場合、保守員ではなく各機器に精通する技術者の現地派遣を要求する場合があります。

落札業者は本要求があった場合、速やかに該当機器に精通する技術者の現地派遣を実施すること。

(II) お客様専用ポータルサイト提供

ネットワーク監視対象機器の各監視項目（ステータスやトラフィック情報など）は専用のポータルサイトを準備し一覧表示による確認が行えること。なお、グラフ表示項目は表示期間・時期など自在に変更可能であること

(III) 運用監視実施形態（リモート監視）

①リモート接続は十分なセキュリティ対策を施した環境構築を行い運用すること。

また、リモート監視に必要な回線および機器は落札業者にて用意し、ランニングコストも運用費に含めること。

②リモート監視環境を構築する際は、院内統合ネットワークへの影響（通信不可などの障害）、負担（通信不可の増大）がないよう最大限考慮した設計を行うこと。

なお、万が一、本環境構築において院内統合ネットワークに不具合が発生した場合、落札業者が責任を持ってこれを復旧させること。

③運用サービス体制を構築するとともに、運用サービス要件定義を実施し、院内 IT 担当者と協議のうえ設計すること。

6) 各製品保守詳細

下記の製品の台数と保守メニューを参照してその費用を見込むこと。

(I)保守メニュー：デリバリースタANDARD(平日：月曜～金曜 / 9～17時)

製品名	台数
AT-SBx8112	1 台
AT-SBxPWRSYS2-70	3 台
AT-SBx81GS24a	5 台
AT-SBx81XLEM	3 台
AT-SBx81XLEM/XS8	3 台
AT-SBx81CFC960 v2	3 台
AT-SBxFAN12	1 台
AT-SPSX	158 台
AT-SP10SR	10 台
AT-AR4050S	2 台

(II)保守メニュー：オンサイトスタンダード(平日：月曜～金曜 / 9～17時)

製品名	台数
AT-VST-APL-06b	1 台

(III)保守メニュー：年間平日オンサイト保守(平日：月曜～金曜 / 9～17時)

製品名	台数
EPS-ST06A-A	2 台

以上