

令和 8・9 年度
社会福祉法人大阪市阿倍野区社会福祉協議会
サーバー・パソコンおよびネットワーク保守業務 仕様書

1 目的

本業務は、社会福祉法人大阪市阿倍野区社会福祉協議会（以下「本会」と表記）が実施する事業を円滑に行うため、各事業が設置するサーバー・パソコンおよびその他必要な機器の保守と、そのネットワーク保守の業務を行うものである。

2 業務場所

本事業は、次の各場所で行うこと。

- ①阿倍野区在宅サービスセンター（大阪市阿倍野区帝塚山 1-3-8）
- ②仕事・生活・自立相談あべの
(大阪市阿倍野区文の里 1-1-40 阿倍野区役所 1階 7番窓口)
- ③高松会館 (大阪市阿倍野区天王寺町北 2-24-4)
- ④常盤西会館 (大阪市阿倍野区松崎町 1-2-50)
- ⑤金塚ふれあい会館 (大阪市阿倍野区旭町 3-3-18)
- ⑥文の里会館 (大阪市阿倍野区昭和町 1-6-6)
- ⑦王子福祉会館 (大阪市阿倍野区阿倍野筋 4-7-17)
- ⑧丸山文化センター (大阪市阿倍野区阿倍野筋 4-19-110)
- ⑨長池連合会館 (大阪市阿倍野区长池町 19-1)
- ⑩阿倍野連合会館 (大阪市阿倍野区阪南町 2-13-29)
- ⑪晴明丘南会館 (大阪市阿倍野区北畠 2-11-25)
- ⑫阪南連合会館 (大阪市阿倍野区阪南町 5-12-24)

3 契約期間

令和 8 年 4 月 1 日～令和 10 年 3 月 31 日まで（2 年間）

4 対象ネットワーク機器

- (1) ハードウェア予防保守・ソフトウェア保守・ハードウェア障害復旧業務
本会が所有するサーバー・パソコン・プリンター等、このネットワークに係る機器
- (2) ネットワーク運用支援業務
本会が構築する 2 つのネットワーク（インターネット系と個人情報系）の維持管理

5 業務概要

- (1) 上記 4 の機器の稼働・運営を良好に維持するため、保守業務・予防保全業務等を行う

ものとする。なお、それに係る出張・作業料・技術料などの費用は、本調達の範囲内とする。ただし、部品の交換などの材料費は実費を受注者から発注者に請求するものとする。

- (2) ネットワークに障害が発生した場合、その原因の特定及び障害個所の切り分けを行う。
- (3) 障害個所の切り分け後、その原因が上記4に起因する場合は障害内容に応じ適正な状態への再設定、部品交換、代替機器用意、関係個所への連絡等、障害復旧に必要な措置を講じること。なお、代替機器で対応する場合は、設置費用も含め、受注者の負担とする。追加機材や作業が発生した場合はその費用負担についてはその都度協議することとする。
- (4) 地域包括支援センターシステム、見守りネットワークシステム、あんしんさぽーとシステム、生活困窮者自立支援事業システムなどの本会が受託している事業用のソフトウェアの保守を行う業者との連携。

6 作業実施体制

(1) 障害受付・対応時間

障害受付は、365日受付可能な窓口を有し、基本的に年末年始・祝祭日を除く平日時間帯（月曜日から金曜日、午前9時～午後5時半）とする。ただし、緊急を要する場合、重大な影響を及ぼす不具合が発生した場合についてはこの限りではない。

(2) 復旧作業の場所

障害の修理は、原則として「2 業務場所」において行うこと。なお、復旧とは、本会が故障前と同等の日常業務を遂行できる環境を再構築することを指す。

(3) 再委託の禁止

本会では個人情報を取り扱うデータがあるため、個人情報漏洩のリスクを避けるため再委託を禁止する。

7 業務内容

(1) ハードウェア予防保守

本会所有ネットワーク機器の通信を良好に維持するために、ハードウェア等の仕様頻度、障害発生状況を考慮し、担当職員と協議のうえ、別紙に記載する機器の予防保守・点検・調整を随時（年4回以上）実施し、点検結果を書面にて報告すること。リモート対応は不可とする。

<点検項目は以下のとおりとする。>

- ① コネクタ、端子等の接続および配線点検
- ② ファン、通気孔部分の点検・清掃
- ③ 異常音、異臭の点検・確認
- ④ サーバーのバックアップが予定通り行われていることの確認

⑤サーバーのエラー点検

⑥電源の状況確認

(2) ソフトウェア保守

- ①本会所有ネットワーク機器に導入されているソフトウェア（ファームウェア）について脆弱性に係る更新プログラムが公開された場合は影響を検討の上適用すること。
- ②地域包括支援センターシステム、見守りネットワークシステム、あんしんさぼーとシステム、生活困窮者自立支援事業システムなどの本会が受託している事業用のソフトウェアが原因である障害と見込まれる場合は、該当事業のソフトウェアの保守を行う業者と連携すること。
- ③ウイルス対策ソフトの定義ファイルの更新作業を訪問のうえ行うこと。
- ④ウイルス感染の有無を点検すること。

(3) ハードウェア障害復旧

①障害復旧の内容

本会所有ネットワーク機器に障害が発生した場合、受注者は速やかに駆け付け、必要な修理を行うとともに、ネットワークの復旧に必要な処置をとること。その際、障害回復時間を短縮するため、想定される障害部位の交換部品を持参し、訪問すること。障害が発生した機器の部品調達ができない場合は、同等の性能及び関連する機器と接続可能な代替機器の対応も可とする。この際、必要となる費用は全て受注者の負担とする。

②情報の消去

障害復旧のため交換したハードウェアや交換部品等に記録されている情報は完全消去を実施すること。情報の消去作業は、コンフィグ等の情報を初期化または物理的に破壊し、機器内の情報が読み取れない状態とすること。データを消去したハードウェアについて証明書を提出すること。

(4) ネットワーク運用支援

保守対象の機器については別紙に記載するハードウェアである。

①ネットワーク障害

ネットワーク障害発生時において一時切り分けと問題発生個所の特定を行い、本会所有ネットワーク機器のハードウェア故障の場合は「(3) ハードウェア障害復旧」にて対応を行うこと。

②障害原因が本業務範囲外の場合

発生個所の特定について担当職員に報告し、承認を得ること。

③機器の交換

契約期間中の機器交換にかかる作業費用は原則本契約金額内に含む。特殊ソフトウェアに係る作業や、追加機器が必要となる場合は別途費用とする。

(5) 問い合わせ対応

受注者は担当職員からの電子メールや電話による問い合わせについて、速やかに回答す

ること。

8 業務の引継ぎ

(1) 本業務を実施するにあたって、受注者は保守業務に支障をきたさないよう、必要に応じて現行保守業者と引継ぎを行うこと。

また、本会は、当該引継ぎが円滑に実施されるよう、現行保守業者及び本受注者に対して必要な協力を行うものとする。

(2) 本保守業務契約期間満了時にネットワーク機器の保守に係る翌年度の保守契約業者が異なる場合、パスワードはすべて変更するとともに、変更に関連する設定もすべて行うものとし、変更に係る作業は本受注者が行うものとする。また、現行保守業者は設定内容等の実施した作業内容に関して以下の引継ぎ資料を作成し、業務に支障が発生しないように翌年度の保守事業者と打ち合わせを実施し、引継ぎを行うこと。

①ネットワーク構成図

②作業中に発生した問題及び対処内容

③その他引継ぎに必要な資料

(3) 引継ぎに必要な本受注者に発生する経費は、本受注者の負担とする。