

## 平成22年度 新丸山ダム電子情報システム運用業務 特記仕様書

### 第1条 適用範囲

- (1) 本特記仕様書は、国土交通省中部地方整備局新丸山ダム工事事務所(以下「発注者」という。)が発注する「平成22年度新丸山ダム電子情報システム運用業務」(以下「本業務」という。)に適用する。
- (2) 本業務は、契約書、中部地方整備局調査及び設計契約関係規程集「業務等委託共通仕様書」(以下「共仕」という。)及び本特記仕様書によるものとし、明記なき事項または疑義を生じた場合には協議するものとする。
- (3) 入札説明書(入札説明書に対する回答書を含む)に記載された事項は、本特記仕様書に優先するものとする。

### 第2条 業務場所

本業務の業務場所は、岐阜県加茂郡八百津町八百津(新丸山ダム工事事務所内)を想定している。また、詳細な場所は契約後提示する。なお、これによりがたい場合は、発注者と協議するものとする。

### 第3条 業務内容

#### 3-1 業務対象システム構成

本業務の対象となるハードウェア・ソフトウェア及びネットワーク規模は以下のとおりである。

- |                   |  |
|-------------------|--|
| (1) クライアント        | WindowsXP (SP3) : 32台  |
| (2) サーバ           | 事務所サーバ機種 : 東芝製UX7000F/V240<br>2台                             |
| (3) ルータ           | 1台   |
| (4) プリンター         | 10台  |
| (5) その他ネットワーク関連機器 | スイッチングハブ等 : 1式   |
| (6) ソフトウェア        | サーバOS : Solaris<br>クライアント : 市販アプリケーション及び中部地方整備局独自の業務アプリケーション |
| (7) ネットワーク規模      | 事務所内で1セグメント  |

#### 3-2 業務概要

3-1業務対象システム構成に記載する対象機器において以下の業務を行うものとする。

大項目	中項目
①C/Sシステム運用	クライアントパソコンのリソース管理のサポート業務
	システム調整
	障害対応
	システムバックアップのサポート業務
	アドレス管理補助
	クライアントパソコンの管理
	C/Sサーバの管理
②C/Sネットワ	WAN回線状況の監視

ーク運用	ネットワーク調査・分析
	障害対応
	事務所内ネットワーク環境の保守管理
③C/Sシステム環境関連運用	イントラネット（行政WAN）関連サポート業務
	グループウェア関連サポート業務
	別ネットワーク接続関連サポート業務
④インターネット関連運用	インターネットパソコン運用業務
	ホームページ更新・コンテンツ保守業務
	インターネットアクセス環境運用サポート業務
	専用線接続環境サポート業務
⑤単体システムパソコン管理	OSや汎用アプリケーションのインストールならびに環境設定
	セキュリティパッチならびにウィルスパターンの更新作業
	事務所独自ネットワーク及び専用周辺機器の調整作業
⑥その他共通業務	調査報告業務
	支援体制
	その他（バックアップテープの交換・管理、共有領域確認）
⑦ヘルプデスク業務	ヘルプデスク業務
	ヘルプデスク管理業務
⑧事務所独自システムの運用等	出退システム

以上の対応の詳細は、「別記一覧表」による。

#### 第4条 管理技術者

管理技術者は休暇等の短期間において業務が滞らないよう、代理を定めることができる。代理を定めた場合はあらかじめ氏名その他必要な事項を甲に通知しなければならない。代理の資格要件についても管理技術者と同等以上とする。また、管理技術者及び代理は業務従事者と兼ねることはできない。

#### 第5条 業務実施条件

受注者は、本特記仕様書第2条にて予定する業務場所で業務を行うものとする。

(1) 業務を行う日は、契約書に定める履行期間中の日曜日・土曜日・祝日及び年末年始（12月29日から1月3日）の休日を除いた日を基本とする。

本業務を行う新丸山ダム工事事務所の事務所規模は小規模事務所である。

業務実施日等については、調査職員と協議するものとする。

(2) 日々の業務を行う時間（以下「業務時間」という。）は、始業時を8時30分、終業時を17時15分、休憩は12時00分から13時00分を基本とする。ただし、緊急などのやむを得ない事情がある場合は調査職員が管理技術者に時刻の変更を別途指示する場合がある。

(3) 受注者は本業務の実施体制として、本業務を担当する技術者を業務従事者として定め、その配置計画を「共仕」第5条に規定する業務実施計画書に記載し提出するものとする。

(4) 地震災害・風水害及びサイバーテロ等の緊急事態が発生した場合、調査職員から管理技術者へ業務の実施について別途指示する場合がある。

(5) 上記（2）及び（4）の別途指示した場合（別途指示業務）は、後日変更の対象とする。

## 第6条 業務打合せ

管理技術者は、業務内容状況等を把握したうえで下記事項について調査職員との業務打合せを2回行い、その結果について相互に確認するものとする。

- (1) 業務履行状況の確認
- (2) 業務の実施計画
- (3) その他業務実施に必要となる事項

## 第7条 業務場所における発注者所有の施設及び事務用品の使用

- (1) 発注者所有施設等の使用及び光熱水料について  
本業務の履行にあたり、本特記仕様書第2条にて想定する業務場所において使用する発注者所有施設の使用料及び同場所で使用する光熱水料は原則受注者の負担とする。ただし、その負担については、設計図書に項目として使用料等を考慮して計上しない場合は、受注者負担としないものとする。
- (2) 事務用品の使用について  
本業務を遂行するために必要となる施設及び事務用品は発注者が貸与する。なお、発注者より貸与する個人使用機器類（パソコン等）についての障害、破損、故障については受注者の負担により修理するものとする。

## 第8条 再委託

- (1) 契約書第5条第1項に規定する「主たる部分」とは、下記に掲げるものをいい、受注者はこれを再委託することはできない。
  - ① 総合的企画、業務遂行管理、手法の決定、技術的判断
- (2) 受注者は、コピー、ワープロ、印刷、製本、トレース、資料整理、計算処理、模型製作、翻訳、参考書籍、文献購入、消耗品購入、会場借上等などの軽微な業務の再委託については、発注者の承諾を必要としない。
- (3) 再委託の申請については、契約書第5条第3項に基づき、再委託の相手方の住所、氏名、再委託業務内容、担当者氏名、再委託の必要性、再委託する業務の契約金額（予定）を明記した再委託申請書を履行体制に関する書面の提出期限までに発注者に提出し承諾を得なければならない。
- (4) 受注者は、再委託について発注者より承諾を得た場合は、次の事項を記載した履行体制に関する書面を契約締結後15日以内に発注者に提出するものとする。
  - ① 再委託の相手方の住所、氏名、並びに当該再委託の相手方が行う業務の範囲
  - ② 再委託の相手方が再々委託を行うなどの複数の段階で再委託が行われるときには、当該複数の段階の再委託の相手方住所及び氏名並びに当該複数の段階の再委託の相手方がそれぞれ行う業務の範囲

## 第9条 セキュリティに係る事項

- (1) 機密保持の厳守  
受注者は、業務上知り得た機密情報を業務遂行のため、知る必要のない自社社員及び受注者の再委託者に開示・漏洩してはならない。尚、機密保持事項については、履行期間はもとより、履行期間終了後においても有効に存続するものとする。  
契約書を取り交わした後においては、速やかに別紙「秘密保持に関する協定書」（以下「協定書」という）を取り交わすものとし、協定書締結の場合における新丸山ダム工事事務所における担当官は、新丸山ダム工事事務所長とする。
- (2) 緊急事態発生時の補完措置

受注者は、セキュリティに関連する緊急事態が発生した場合についての補完措置を講じ、発注者の了解を得るものとする。

(3) ポリシーの遵守

受注者は、自社セキュリティポリシーはもとより、発注者が所有する情報セキュリティポリシーも遵守しなければならない。また、発注者の保有する情報セキュリティポリシー及び情報セキュリティポリシー実施手順書については、その内容を秘密にしなければならない。尚、本条項は受注者が本契約の一部を第三者に再委託する場合においても、受注者の責任において同様に再委託者に義務づけるものとする。

(4) 貸与資料等の取り扱い

情報セキュリティポリシー及び情報セキュリティポリシー実施手順書に係る資料が貸与された場合の取り扱いは、以下によるものとする。

- ① 資料を閲覧及び電子データの利用を行うことができる者は、本業務に関し届け出のあった社員及び委託社員に限定する。
- ② 資料を閲覧することができる場所は新丸山ダム工事事務所内及び受注者の会社施設内とする。
- ③ 貸与資料は、事前に資料持ち出し許可申請書を提出し、発注者の許可を得た後、新丸山ダム工事事務所内から持ち出しできるものとする。
- ④ 電子データについては、新丸山ダム工事事務所内からの持ち出しを禁止する。必要な作業は調査職員が指示する場所で行うものとし、電子データ利用申請書を提出するものとする。
- ⑤ 貸与資料及び電子データについては、利用が終了次第早急に返却するものとする。

(5) 業務文書の取り交わし

受注者は、機密文書に係る文書を電子メール等で送信する場合は、文書にパスワードを付す等、必要なセキュリティ対策を施すものとする。また、電子メールで取り交わしを行う文書のパスワードは、電子メール以外の方法で伝達するものとする。

(6) システム監査

本仕様書に係る業務を実施するうえでのセキュリティ対策について、発注者がシステム監査を行う場合は、受注者はこれに応じなければならない。

(7) 損害賠償責任

受注者または受注者の再委託者がセキュリティポリシーを遵守しなかったことにより、発注者または第三者への損害の賠償が必要となった場合は、受注者がその損害の責めを負うものとし、受注者の責任において現状回復に努めるとともに、賠償を行うものとする。

## 第10条 その他

受注者は、本仕様書に定めのない事項、又は疑義が生じた場合は、調査職員と協議のうえ実施するものとする。

## 別記一覧表

## 業務内容詳細

### 1. C/Sシステム運用

C/Sシステムの安定的稼働を図るため、システムに関わるハードウェア(クライアントパソコン、ネットワークプリンタ、サーバ等)、ソフトウェア(一般パッケージ、業務システム等)等の運用環境を確保するものとする。

#### 1-1 クライアントパソコンのリソース管理のサポート業務

C/S業務を利用するクライアントパソコンでの、ハードディスクの空き容量などのリソース管理のサポートを行うものとする。

空き容量不足が生じた場合は、不要となるファイルなどを適切に判断し、削除するなどの対策を進言、または実施するものとする。

また、性能上の問題が発生した場合は、CPU、メモリなどの空きリソースを調査して不要なアプリケーションは終了させるなどの対策を行うものとする。

#### 1-2 システム調整

Sambaによるネットワークプリンタおよび共有ドライブの設定など、各種調整・設定作業を行うものとする。修理依頼から戻ってきた機器などについても対応するものとする。

#### 1-3 障害対応

C/Sシステム運用上で、障害が発生した場合は、状況を確認、ヒアリング等を実施した後、原因検討・切り分けを行い、対応できるものは対策を実施するものとする。

復旧が困難な場合は、本局または納入業者等と連絡を取り、指示・指導の元に復旧作業にあたるものとする。

また、本局等に持ち込まなければならないなどの状況になった場合は、状況報告、分析結果報告、手続き処理を行うものとする。

#### 1-4 システムバックアップのサポート業務

万が一のシステム障害に対応するため、ファイル共有システムの共有データ、必要に応じてクライアントパソコン内の保存データなどのバックアップ作業を行うものとする。

#### 1-5 アドレス管理補助

C/Sシステムにおける関連機器の機種、設置場所等に対応するアドレス等の管理業務補助を行う。

事務所内の移設などに伴う変更等の管理についても行うものとする。

#### 1-6 クライアントパソコンの管理

C/Sシステムにおけるネットワークプリンタを含むクライアント機器の設置場所等における保守管理を行うものとする。

事務所内の移設などに伴う変更等の管理についても行うものとする。

#### 1-7 C/Sサーバの管理

C/Sサーバ機器の管理を行うものとする。

システムに関する障害を確認した際には、速やかに調査職員ならびに情報通信技術課に連絡するとともに異状箇所の特定に努め、早期の復旧を図るものとする。

## 2. C/Sネットワーク運用

C/Sネットワークの適切な管理を行うため、LANケーブルやHUB等を含むネットワーク関連機器の管理、障害対応などが主な業務である。

### 2-1 WAN回線状況の監視

ネットワーク管理業務では、WAN回線（局一事務所）の監視を業務日に行うものとする。

WAN回線は国土交通省が管理する専用線であるが、拠点により光ケーブルやNTT専用線を利用しているなど状況が異なるため、事情を把握した上で、業務にあたるものとする。

### 2-2 ネットワーク調査・分析

必要に応じて、ネットワーク状況の調査・分析を行うものとする。

### 2-3 障害対応

ネットワークトラブルなどの障害発生時は、確認用コマンドなどを使用して原因の切り分けを速やかに行うものとする。

可能な範囲での障害復旧作業を行い、復旧が困難な場合には本局情報通信技術課に状況の説明を行い、調査職員の指示があればそれに従い対応を行うこととする。

障害切り分けは、ルータ～DCEまでとDCE～交換機～回線網の切り分けが重要であり、特に留意して実施するものとする。

なお、NTT専用線を利用している事務所は、TAがシステム側(C/S側)である場合と、回線側(NTT側)である場合が混在しており、障害時は的確に報告しなければならない。

### 2-4 事務所内ネットワーク環境の保守管理

事務所内における、ネットワーク関連ケーブル等の敷設環境・敷設状況を正確に把握し、システムの増強等などの変更に伴う場合は、ケーブル敷設管理に対する助言などを適切に行うものとする。

## 3. C/Sシステム環境関連運用

C/Sシステム環境に関連するイントラネット、グループウェア、別ネットワークのシステムに関する運用サポートを行う。

### 3-1 イン트라ネット(行政WAN)関連サポート業務

行政WANのホームページを閲覧するために、ブラウザソフトの設定調整・保守を行うものとする。

必要に応じて、コンテンツ内容についての確認・フォローなどについても行うものとする。

### 3-2 グループウェア関連サポート業務

行政WAN上におけるグループウェア(電子掲示板、スケジューラ、施設予約、会議室)及び電子決裁の操作環境について理解し、サポートを行うものとする。

行政WANにはグループウェアに関する各種最新情報が本局情報通信技術課より掲示されているので情報を入手し、サポートに反映するものとする。

### 3-3 別ネットワーク接続関連サポート業務

C/Sネットワークとは別に、道路情報ネットワーク・河川情報ネットワークとの接続を行っている場合は、その接続性等についてサポートを行うものとする。

#### 4. インターネット関連運用

インターネット環境に関する管理業務を行う。

##### 4-1 インターネットパソコン運用業務

C/Sシステムとは別のダイヤルアップ環境などで単独利用しているインターネットパソコンの運用を行うものとする。

##### 4-2 ホームページ更新・コンテンツ保守業務

事務所ホームページのコンテンツ更新管理を行い、必要に応じて作成業者との連絡、本局情報通信技術課との調整を行うものとする。

##### 4-3 インターネットアクセス環境運用サポート業務（各事務所毎の光ケーブル化以降）

LAN回線上において、可能となる本局経由のインターネットアクセス環境について、設定・環境についてサポートを行うものとする。

##### 4-4 専用線接続環境サポート業務

専用線によるインターネットへの事務所からの直接接続環境についての運用保守を行うものとする。

フィルタリングソフト及びファイアウォール等のセキュリティ保守についても行うものとする。

また必要に応じて、プロバイダとの連絡も行うものとする。

#### 5. 単体システムパソコン管理

地方整備局のネットワーク接続にしていない独自の単体パソコンに関する保守管理業務をいう。

##### 5-1 OS や汎用アプリケーションのインストールならびに環境設定

発注者の用意した OS や汎用アプリケーションをインストールし、各種環境設定を実施し、正常に稼働することを確認する。

##### 5-2 セキュリティパッチならびにウイルスパターンの更新作業

インストールした OS やアプリケーションに関するセキュリティパッチに関する情報をインターネット等から収集した後、発注者側からの指示に従い更新作業を実施する。

また最新のウイルスパターンを自動更新できるように設定するか、もしくは手動で速やかに適用すること。

##### 5-3 事務所独自ネットワーク及び専用周辺機器の調整作業

C/Sネットワークとは接続しない独自の単体パソコン及び事務所独自ネットワークや専用の周辺機器などについて個別調整を行うものとする。

#### 6. その他共通業務

上記分類に含まれないシステム機器関連における、以下の業務について行うものとする。

##### 6-1 調査報告業務

システムに関する各種作業結果、調整作業結果、障害対応結果等について報告することとする。

また、事務所内の関連対象機器の整備状況表、稼働状況表、機器管理表などについて、調査職員より指示があった場合は調査・作成・報告するものとする。

## 6-2 支援体制

業務を円滑に遂行するために、駐在業務だけではなく、職員に対して情報交換、技術提供を行い、連絡・調整を行うバックアップ体制をとるものとする。

また、本局情報通信技術課技術員、他事務所の技術員とも情報交換を心がけ、円滑な情報の共有化を図るものとする。

## 6-3 その他

日常業務として以下の業務を行う。

- ① C/Sサーバのバックアップテープに関して適切な交換
- ② バックアップ済の磁気テープ管理
- ③ C/Sサーバの共有領域確認

## 7. ヘルプデスク業務

### 7-1 ヘルプデスク業務概要

以下①～⑯に該当するシステム・ソフトウェア等に関する問い合わせに対して、利用者（約32人）に対しヘルプデスク業務を行う。

- ① 中部地方整備局独自の業務システム
- ② 市販アプリケーション
- ③ フリーソフト
- ④ メール
- ⑤ HTML
- ⑥ CAD
- ⑦ CALS 関連
- ⑧ ウィルス関連
- ⑨ インターネット関連
- ⑩ プリンタ
- ⑪ プリンタドライバー設定
- ⑫ ネットワーク
- ⑬ クライアントのハード障害
- ⑭ 動作検証の有無
- ⑮ 利用規定
- ⑯ 運用規定

### 7-2 ヘルプデスク業務

- 1 ヘルプデスク業務は利用者からの直接又は電話問い合わせ対応を行う。
- 2 問い合わせ内容に対する回答は、各システムの特性、運用ルール、システム構成、事務手続き等を、考慮した上で適確に行う。
- 3 業務システムの操作、使い方等システム特有の問い合わせについては、適切な運用部署の担当者への仲介を行う。
- 4 ウィルスチェックソフトのウイルスパターンについて最新情報の確認及びイントラネットでの公開確認を行う。
- 5 ヘルプデスク対応結果内容を記録すること。

### 7-3 ヘルプデスク管理業務

受注者は以下のヘルプデスク管理業務を行う。

- 1 ヘルプデスク業務で対応した内容記録を定期的に分析後報告する。
- 2 報告時には、実運用を把握し実務への影響を配慮した上、対策の必要がある場合は対策の立案と実施を行う。

3 各種問い合わせの対応方法について手順書を作成し提出すること

8. 事務所独自システムの運用等

事務所独自に構築・導入しているシステムについての運用サポート、システム操作、保守などを行う。

