

# 委 託 業 務 処 理 要 領

## 1 運用管理支援

### (1) 設定情報管理支援

- ア 関係機関のLAN機器の接続・配置構成を管理し、LAN機器構成管理を行うこと。
- イ スイッチ等の使用ポート/空きポート及び設定モード等を管理し、LAN機器のポート管理を行うこと。
- ウ クライアント、サーバ、IP電話等が増設される都度、付与するアドレスが重複しないよう管理表により管理すること。
- エ 内部ドメイン及びメール送信先を管理し、ドメイン管理を行うこと。
- オ クライアント数の管理を行うこと。
- カ サーバの運用状況・設定情報管理を行うこと。

### (2) 故障データ解析及び現地対応支援

- ア 各機器設備の故障履歴の作成及び履歴情報を管理し、LAN機器・配線の故障管理を行うこと。
- イ 各機器設備の故障統計データの作成及び故障傾向の分析を行い、故障統計管理を行うこと。
- ウ 故障統計データ分析による対策の検討、特異事象に関するメーカー問い合わせ及びデータ管理・報告書の作成を行うこと。
- エ サーバに係る重大事故発生時には現地インストール作業を行うこと。
- オ クライアントパソコンのOS動作不安定等の事象については、OS再インストールを行うこと。
- カ 障害現地対応として、緊急又は要請があった場合の故障修理対応を行うこと。

(7) 障害復旧については、道の指示により熟練した技術者を下表の示す対応時間内に現場に派遣して、速やかに修理し、直ちに応急処置を講じるとともに、概ね8時間以内に正常な状態に回復させなければならない。ただし、道の了解を得ている場合はこの限りではない。

#### (イ) 対応時間表（月曜日～日曜日・0:00～24:00）

場 所	住 所	即応時間	復旧時間
北海道庁	札幌市中央区北3条西6丁目	60分	8時間
北海道警察本部	札幌市中央区北2条西7丁目	60分	8時間
北海道後志総合振興局	虻田郡倶知安町北1条東2丁目	120分	8時間
北海道後志総合振興局岩内地域保健室	岩内郡岩内町字清住252-1	120分	8時間
北海道原子力環境センター	岩内郡共和町宮丘261番地1	120分	8時間
北海道原子力環境センター札幌分室	札幌市北区北20条西12丁目1	60分	8時間
北海道原子力防災センター	岩内郡共和町南幌似141-1	120分	8時間
データセンター	(別途指示する場所)	60分	8時間
泊村役場	古宇郡泊村大字茅沼村臼別191-7	120分	8時間
共和町役場	岩内郡共和町南幌似38番地の2	120分	8時間
岩内町役場	岩内郡岩内町字高台134番地1	120分	8時間
神恵内村役場	古宇郡神恵内村大字神恵内村81番地の4	150分	8時間
寿都町役場	寿都郡寿都町字渡島町140番地1	150分	8時間
蘭越町役場	磯谷郡蘭越町蘭越町258番地5	150分	8時間
二セコ町役場	虻田郡二セコ町字富士見47番地	120分	8時間
倶知安町役場	虻田郡倶知安町北1条東3丁目3番地	120分	8時間
積丹町役場	積丹郡積丹町大字美国町時船潤48番地	120分	8時間
古平町役場	古平郡古平町大字浜町40番地4	90分	8時間
仁木町役場	余市郡仁木町西町1丁目36番地1	90分	8時間
余市町役場	余市郡余市町朝日町26番地	90分	8時間
赤井川村役場	余市郡赤井川村字赤井川74番地2	90分	8時間

場 所	住 所	即応 時間	復旧 時間
岩内・寿都地方消防組合消防本部	岩内郡岩内町字高台 8 番地の 1	120 分	8 時間
羊蹄山ろく消防組合消防本部	虻田郡倶知安町北 3 条東 4 丁目 1 番地 3	120 分	8 時間
北後志消防組合消防本部	余市郡余市町黒川町 6 丁目 2 5 番地 2	90 分	8 時間

(3) 運用支援

- ア 機器の移設・追加の検討依頼に関して、接続の条件の整理・問題の抽出、設定情報の検討等を行うこと。
- イ 新規の相互接続に関して、接続の可否、問題点の抽出、設定情報の検討等を行うこと。
- ウ 北海道原子力防災訓練、通信連絡訓練等、TV 会議開催時の操作支援及び技術的な支援を行うこと。

2 定期点検

原子力防災ネットワーク（緊急時連絡網）装置の運用時の故障発生を予防するため、ネットワーク機器の定期点検を実施し、正常動作確認を行うとともに、その調整及び必要な部品の交換を行うものとする。

なお、定期点検を実施した場合は、点検結果を書面で報告するものとする。

(1) 基本点検項目

<対象機器>

- ア IP 交換機
- イ IP ファクシミリ兼プリンタ
- ウ ルータ
- エ L2スイッチ
- オ TV 会議制御装置
- カ 道内多地点制御装置 (MCU)
- キ TV 会議制御サーバ
- ク メールサーバ
- ケ ファイルサーバ兼ウイルスサーバ
- コ 無停電電源装置

<作業内容>

- ア 各機器の清掃を行うこと。
- イ 各機器がラック等に収納されている場合は、ラックの湿度・温度及び塵埃等の環境状況を点検すること。
- ウ 各機器の接続点検、配線点検、損傷、偏食点検及び異臭点検を目視にて点検すること。
- エ 各機器にファンが設備されている場合は、送風があり、目詰まりがないか点検すること。
- オ ネットワーク機器に関しては、各機器の設定情報をバックアップデータを取得すること。また、サーバ機器に関しては、システム情報及びユーザデータをハードディスク又はテープメディア等へバックアップデータとして取得すること。

(2) 詳細点検項目

- ア IP ファクシミリ兼プリンタ
  - 障害ロギングデータ等を確認し、運用にあたり、問題が生じることが予見される場合は報告すること。
- イ ルータ
  - マスタ・バックアップの有効性を確認すること。
- ウ L2スイッチ
  - ポートごとのトラフィックを確認すること。
- エ メールサーバ
  - (ア) 障害ロギングデータ等を確認し、運用に当たり、問題が生じることが予見される場合は報告すること。
  - (イ) ウィルス対策ソフトウェアについて、最新のパターンファイルに更新するとともに、ウィルスが発見された場合は速やかに駆除等を行い、今後の防止対策を策定して提出すること。
  - (ウ) ディスクの空き容量を確認し、容量不足等が予見される場合は、業務担当員に報告すること。
  - (エ) 道の指示により、メールアドレスの追加・削除・変更等を行うこと。
- オ ファイルサーバ兼ウイルスサーバ
  - (ア) 障害ロギングデータ等を確認し、運用に当たり、問題が生じることが予見される場合は報告すること。
  - (イ) ウィルス対策ソフトウェアについて、最新のパターンファイルに更新するとともに、ウィルスが発見された場合は速やかに駆除等を行い、今後の防止対策を策定して提出すること。
  - (ウ) サーバの時刻を合わせること。
  - (エ) バックアップが正常に行われているか確認を行うこと。
  - (オ) ディスクの空き容量を確認し、容量不足等が予見される場合は報告すること。

(カ) 道の指示により、共有フォルダの追加・削除・変更等を行うこと。

(3) 点検の時期

ア 月1回

対象機器：IP 交換機、ルータ、L2スイッチ、道内MCU、TV 会議制御サーバ、メールサーバ、ファイルサーバ兼ウィルスサーバ

イ 年2回（原則、6月、12月）

対象機器：IP ファクシミリ兼プリンタ、TV 会議制御装置、無停電電源装置

3 機器保守

保守する機器に故障が発生した場合は、故障箇所の特定を行い、早期復旧に努めること。

業務時間は、原則、開庁日の午前8時45分から午後5時30分までとする。ただし、システム全体に係る故障等が発生した場合は、業務時間に関係なく速やかに回復措置を行うこと。

4 報告書の提出

トラブル履歴及び運用等に係る作業内容を記載した報告書を、翌月10日（10日が閉庁日の場合は、翌開庁日）までに提出すること。

5 その他

保守管理の実施にあたって、この要領に定めのない事項については、必要に応じて、道と契約者により協議して定めるものとする。