
佐賀県公共ネットワーク
運用保守業務委託仕様書

令和8年7月

佐賀県 行政デジタル推進課

目次

第1章 総則	3
1.1 適用	3
1.2 事業概要	3
1.3 用語の定義	4
1.4 調達範囲	5
1.5 対象箇所	5
1.6 委託期間	5
1.7 受託者の要件	5
1.8 契約変更	6
1.9 機密保持	6
1.10 教育	7
1.11 特記事項	7
第2章 ネットワーク機器ライセンス等調達仕様	8
2.1 総則	8
2.2 調達ライセンス等	8
2.3 ライセンス数	8
2.4 ライセンス納入期限	8
2.5 ライセンス利用期間	8
第3章 運用保守業務仕様	9
3.1 総則	9
3.2 委託業務内容（運用監視業務）	12
3.3 委託業務内容（点検・保守業務）	20

別紙一覧

【別紙一覧】

別紙名
別紙1_公共ネットワークの概要（物理構成）
別紙2_公共ネットワーク接続施設一覧
別紙3_調達ライセンス等一覧
別紙4_対象拠点利用ネットワーク一覧
別紙5_公共ネットワーク全体構成図
別紙6_公共ネットワーク全体の回線接続イメージ図
別紙7_公共ネットワーク工事業務一覧
別紙8_公共ネットワーク運用保守業務対象機器一覧
別紙9_公共ネットワーク伝送路点検対象設備及び点検回数一覧
別紙10_公共ネットワーク非常用電源設備点検対象箇所一覧
別紙11_公共ネットワーク・情報系ネットワーク県所有品一覧
別紙12_公衆無線 LAN 保守対象機器一覧
別紙13_公衆無線 LAN 対象機器構成図
別紙14_公衆無線 LAN 提供施設一覧
別紙15_ネットワーク監視システム

第1章 総則

1.1 適用

本仕様書は、佐賀県が発注する「佐賀県公共ネットワーク運用保守業務委託（以下「本調達」という。）に適用する。

1.2 事業概要

現行佐賀県公共ネットワークは、県庁、県現地機関、県立学校、市町等の167施設（令和8年11月1日見込）を結ぶ情報通信基盤として平成23年度に整備され、平成24年3月より運用している。

現行ネットワークを構成している機器類は、令和3年度に導入しており、令和8年の10月をもって保守契約期間が満了となることから、令和11年10月末までの3年間保守延長を行い、ネットワークの安定稼働を図る事を目的とする。

1.3 用語の定義

本書中に記載のある各種用語の定義は下表のとおり。

名称	略称	説明等
佐賀県公共ネットワーク	公共ネットワーク	県庁、県現地機関、県立学校、市町等 167 施設を結ぶ情報通信基盤。 現行機器は令和 3 年度に再整備を行っている。
佐賀県情報系ネットワーク	情報系ネットワーク	佐賀県が運用・管理するネットワークのうち、県庁イントラネットを構成し、総務部情報課が運用・管理する LAN 及び WAN で、職員用の端末が接続されており、論理的に個人番号利用事務系（レベル 1）、個人番号関係事務系（レベル 2）及びインターネット接続業務系（レベル 3）の 3 つに分離されたネットワーク。接続施設については、別紙 2「公共ネットワーク接続施設一覧」に記載する。
情報セキュリティ強靱化基盤	セキュリティ基盤	自治体情報セキュリティに係る攻撃リスク低減を目的として、情報系ネットワークを情報システム別に分離・最適化を行うネットワーク・サーバの基盤。
佐賀県情報セキュリティクラウド	セキュリティクラウド	県及び県内市町のインターネット接続環境を集約し、高度なセキュリティ集中監視を行うシステム。
庁内情報システム共通基盤	共通基盤	各システムを統合する仮想サーバ・ストレージ基盤。
佐賀県防災行政通信ネットワーク	防災情報ネットワーク	地上系無線回線と光ネットワークと統合した Full IP ネットワーク。
	防災無線	佐賀県防災行政通信ネットワークのうち、地上系無線回線を指す。
利用ネットワーク	—	公共ネットワーク内に構成された論理的ネットワーク群。
バックアップネットワーク	—	幹線系施設間及び一部の市町で利用するキャリア網を使用したネットワーク。メイン回線障害時に自動で切り替わる構成をとる。
データセンター	IDC	—
光ファイバケーブル	光ケーブル	—
庁舎内ネットワーク	—	庁舎の公共ネットワークとの接続箇所から庁舎内の端末までを結ぶ一連のネットワーク機器及び LAN 配線等の物理的ネットワーク。
公衆無線 LAN	—	公共ネットワークを利用する個別ネットワークのうち、国内外の来訪者の利便性向上を目的として、佐賀県庁、県立施設及び総合庁舎に整備された無線 LAN システム。接続施設については、別紙 1 4「公衆無線

		LAN 提供施設一覧」に記載する。
伝送路設備	—	公共ネットワークの伝送路として使用している光ファイバケーブル、LAN ケーブル、光成端箱及び国の情報ボックス内に設置しているクロージャ等の総称。
ネットワーク機器設備	—	公共ネットワーク等で使用しているルータ、スイッチ、メディアコンバータ、VPN 装置、屋外無線機。
非常用電源設備	—	幹線系施設及び防災関係施設に設置している自家発電機、無停電電源装置。接続施設については、別紙 10 「公共ネットワーク非常用電源設備点検対象箇所一覧」に記載する。
ネットワーク監視システム	—	公共ネットワーク等の障害を監視するために設置しているハードウェア、ソフトウェア等の総称。機器の内訳については、別紙 15 「ネットワーク監視システム」に記載する。

1.4 調達の範囲

本調達の範囲は、契約書、本仕様書及び添付図面に基づき、次に掲げる作業を行うものとする。

- (1) ネットワーク機器ライセンス等調達
- (2) システム運用保守業務

1.5 対象箇所

対象箇所は別紙 2 「公共ネットワーク接続施設一覧」及び別紙 4 「対象拠点利用ネットワーク一覧」及びに示すとおりとする。

1.6 委託期間

契約締結日から令和 11 年 10 月 31 日までを運用保守業務期間とする。

1.7 受託者の要件

- (1) プロジェクト体制
 - ア. 本調達と同等以上の規模において、過去 5 年以内にネットワーク構築及び運用保守業務（伝送路、電源等を含む）の履行実績を有すること。なお、伝送路及び電源に係る業務については、再委託先迄の履行実績を含めることができる。（再々委託先は不可）
 - イ. 過去 5 年以内に佐賀県内自治体が発注した屋内外における光ケーブル工事及び屋内 LAN 工事の履行実績を有すること、及び電気通信工事 A 級の決定（競争入札参加資格確認申請書提出時点）を受けていること。なお、再委託先迄の履行実績、等級の決定を含めることができる。（再々委託先は不可）
 - ウ. 運用保守業務を実施する組織・部門において、ISMS、ISO/IEC27001、JIS Q 27001 のいずれかに関する情報セキュリティに係る規格を認証取得していること。

- (2) 運用保守業務を遂行するにあたり、次のア～カの作業体制を整えることとする。
- ア. 受託者は、運用保守業務を遂行するにあたり必要となる知識及び経験を有する者（以下、「運用保守責任者」という）を総責任者として本業務を行わせるものとする。
 - イ. 運用保守責任者の下に、副責任者及び業務（非常用電源及び光ファイバー伝送路等）ごとに責任者を定め配置すること。なお、非常用電源の保守に関しては蓄電池設備整備資格者を保有しているものを配置すること。
 - ウ. 共同企業体で本業務を実施する場合は、あらかじめ構成員の役割分担を定めておくものとする。
 - エ. 受託者は、障害対応等により別途人員を必要とする場合は、応援の技術者を派遣するなど、障害の早期復旧等に必要な対応をとるものとする。
 - オ. 運用保守責任者が疾病、退職等により業務を遂行できなくなった場合は、速やかに同等以上の知識、技能を有する者に業務を行わせること。
- (3) 運用保守責任者は以下の要件のすべてに該当すること。
- ア. シスコシステムズが認定する CCNP 又は情報処理技術者資格ネットワークスペシャリストと同等以上の資格を有すること。
 - イ. 過去5年以内に佐賀県と同等（利用端末数約 5,000 台）以上の規模の複数拠点を結ぶWAN運用保守業務経験又はWAN設計・構築経験を有すること。
 - ウ. ア、イに加え、以下の技能を有すること。
 - ① 公共ネットワーク等に不具合が生じた場合に、状況把握、問題分析及び問題解決ができる能力を有すること。
 - ② 公共ネットワーク等の運用管理に必要なハードウェア、OS 及びアプリケーションの技術的な知識を有し、かつ、それらの最新動向を常に把握できる能力を有すること。
 - ③ 管理用端末の環境構築及び運用操作知識を有し、実作業を行えること。
 - ④ ネットワーク監視システム等の表示内容を理解し、障害の切り分けが行えること。
 - ⑤ 公共ネットワーク等のみならず、他に佐賀県職員が利用している情報通信機器のネットワークへの接続内容を理解し、障害の切り分けが行えること。
 - エ. 開庁時間内の緊急対応に備え、障害発生から 30 分以内に佐賀県庁まで到着可能な場所に事業所を配置すること。なお、開庁時間外においても緊急事態の際は必要な支援、作業等の対応を行うこと。

1.8 契約変更

本調達の数量は、別紙3「調達ライセンス等一覧」のとおりとし、この数量に変更が生じた場合は、契約変更の対象とする。

1.9 機密保持

- (1) 受託者は、個人情報等の管理を適正かつ厳格に行うこと。
- (2) 受託者は、本業務において知り得た業務上の情報を県の承認なしに第三者に開示又は漏洩して

はならない。

- (3) 県が施設外への持出しを認めない資料については、施設内にて閲覧を行うこと。

1.10 教育

受託者は、県が指定する担当者に対し、必要に応じて、ネットワークの運用保守に必要な教育を行うものとする。

1.11 特記事項

- (1) 受託者は、個人情報の取扱いについて、契約書別記1「個人情報取扱特記事項」を遵守することとし、契約締結後速やかに、個人情報の管理体制等について「個人情報の管理体制等報告書（様式1）」を提出するものとする。また、個人情報の管理体制等に変更があった場合は、速やかに「個人情報の管理体制等変更報告書（様式2）」を提出するものとする。
- (2) 受託者は、佐賀県情報セキュリティポリシーに従い、契約書別記2「情報セキュリティ対策特記事項」を遵守すること。
- (3) 契約の全部若しくは一部を解除、又は契約期間が終了した場合には、受注者は、当該業務を県が継続して遂行できるよう必要な措置を講ずるか、又は他者に移行する作業を支援しなければならない。
- (4) 石綿（アスベスト）含有建材の事前調査・分析・診断については、以下のとおりとする。
 - ア. 建築物内におけるケーブル敷設作業等に関連して必要となる石綿（アスベスト）含有建材に関する事前調査（建材の目視調査、採取、分析、判定、リスク評価、報告書作成等一切の関連業務）は、本契約の委託対象外とする。
 - イ. 受託者が実施する工事費の積算においても、石綿（アスベスト）含有建材に係る事前調査、除去、封じ込め、囲い込み、処理、分析、搬出、届出等に関連する一切の費用は積算対象外とし、見積もりに反映しないものとする。
 - ウ. 石綿（アスベスト）含有建材に関する調査が必要となる場合は、**県**において別途専門業者へ調査を委託するものとし、当該調査の方法、範囲および費用負担については県の責任において実施するものとする。

第2章 ネットワーク機器ライセンス等調達仕様

2.1 総則

ネットワーク機器の安定的な保守を可能とするため、以下のライセンス等を調達すること。

2.2 調達ライセンス等

別紙3「調達ライセンス等一覧」のとおり

2.3 ライセンス数

1式

2.4 ライセンス等納入期限

令和8年10月31日

2.5 ライセンス等利用期間

令和8年11月1日から3年間

但し、以下のライセンス等については、記載の年数とする。

- ・Cisco メーカーサポート (DNA Center サポート) . . . 2年5カ月間
- ・光管理サーバFACTS ソフト保守更新費用 . . . 1年間
- ・POPCHAT-X 年間サポート . . . 2年間

第3章 運用保守業務仕様

3.1 総則

3.1.1 目的

運用保守業務は、公共ネットワーク等の安定的かつ確実な稼働の確保と円滑な運営を継続して行うことを目的とする。なお、公共ネットワーク等とは、県の保有する公共ネットワーク、及び公共ネットワークを利用する個別ネットワークである情報系ネットワークと佐賀県庁舎等公衆無線LAN（以下、「公衆無線LAN」という。）のことをいう。

3.1.2 業務の対象

運用保守業務は、公共ネットワーク等を構成している伝送路設備、ネットワーク機器設備、非常用電源設備、ネットワーク監視システムなど、公共ネットワーク等の安定稼働に必要なすべてのハードウェア、ソフトウェア、及び附帯設備を対象とする。

3.1.3 委託期間

運用保守業務の委託期間は、令和8年11月1日から令和11年10月31日までとする。

3.1.4 実施場所

2.2、2.3、2.4の委託業務内容に記載する

3.1.5 運用保守環境

- (1) 業務の実施にあたり県庁内への常駐、非常駐は問わない。ただし、業務実施に必要な十分な環境は、業務の開始時点までに受託者にて整備しておくものとし、その経費は受託者の負担とする。
- (2) 業務の実施に必要な技術書、アプリケーション及び機材、交通手段等については受託者が準備するものとし、その経費は受託者の負担とする。
- (3) 運用保守業務実施のために必要なネットワーク環境及び監視システムの使用環境を整備又は変更する場合は、事前に県の承諾を得て行うものとする。
- (4) 県又は公共ネットワーク利用者からの問合せ・障害申告受付等に対応できる専用電話番号をもった24時間365日対応のコールセンターを設けること。（受託者が保有する携帯電話番号のみの受付は不可）

また、問い合わせを受けた後は、1.7に定める運用保守責任者に速やかにエスカレーションし対応する体制を整えること。

- (5) 日常業務や調査・立会作業等の際し現地へ移動するための交通手段及び駐車場等は、受託者が準備するものとし、その経費は受託者の負担とする。
- (6) (1)～(5)のほかに県が貸与するものについては、無償で使用することができる。ただし、県が

貸与したものを毀損し又はその使用により県に損害を与えた場合には、受託者の負担において速やかに原状復旧するものとする。

3.1.6 作業体制

作業体制は、1.7 受託者要件(4)に記載のとおりとする。

3.1.7 作業内容

(1) 現地確認

受託者は、必要に応じて業務に係る調査・確認を行い、受託業務に支障をきたさないようにすること。なお、調査を行う場合は、事前に各施設管理者と調整を図り、承諾を受けること。

(2) 業務実施計画書の提出

受託者は、業務を計画的かつ迅速に実施するため、毎年度、仕様書に規定する業務項目について、県と協議のうえ「業務実施計画書（様式1）」を作成し県に提出すること。

ア 業務の目的及び内容

イ 業務の実施体制

ウ 安全管理

エ 実施計画

オ 実施方法

カ 障害発生時の対応及び連絡体制

キ その他（報告様式等）

(3) 業務の実施

受託者は、(2)の業務実施計画に基づき受任業務を計画的かつ迅速に実施する。

また、業務の実施記録については、毎月報告書を県に提出すること。

(4) 業務完了報告書の提出

受託者は、各年度の業務が終了したときは、「業務完了報告書（様式2）」を作成し、実施した業務内容を証する資料を添付して県に提出すること。

3.1.8 相談窓口

受託者は、県庁開庁日の8時30分から17時30分までの間、本受託業務全体に係る相談窓口（ヘルプデスク）を設置し、運用保守責任者及び技術者は県からの問合せ等に応じるものとする。また、ヘルプデスク専用の電話番号を用意すること。

3.1.9 届出事項

(1) 受託者は、業務を行わせる運用保守責任者及び技術者について、「運用保守責任者届出書・誓約書（様式3-1）」及び「技術者届出書・誓約書（様式3-2）」により届け出ること。

(2) 業務を行わせる運用保守責任者及び技術者を履行期間の中途において変更する場合は、変更の理由を明記した文書を添付し、(1)の届け出を行い、県の承諾を得ること。

(3) 受託者は、(1)又は(2)により提出し運用保守責任者届出書及び技術者届出書の内容につき事実と相違がないことを誓約するものとする。

(4) 受託者は、業務に必要な機材等を県施設に設置または継続保管をするとき、その目的、内容等

について県に届け出るものとし、実施にあたっては県の承諾を受けるものとする。

3.1.10 遵守事項

- (1) 受託者は常に公共ネットワーク等環境の状態を正確に把握し、公共ネットワーク等の正常な運用のために、善良な管理者の注意をもって運用保守業務を実施するものとする。
- (2) 運用保守業務の実施にあたっては、可能な限り他の情報システムやネットワーク機器に影響を与えないよう留意するものとする。
- (3) 障害発生時の迅速かつ確実な対応が可能となるよう、他の情報システム等の管理者と連携し対応するものとする。
特に、県危機管理防災課が整備・運用する防災無線及び防災行政通信ネットワークについては、公共ネットワークと相互にバックアップ回線として稼働する構成となっていることから、一層連携を密にし、県危機管理防災課側からの相談や質問にも積極的に対応すること。
- (4) 受託者は、運用保守業務により知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。
- (5) 運用保守業務に関係のない場所へ立ち入ってはならない。
- (6) 運用保守業務の実施にあたって既存の設備、構造物等に損傷を与えた場合は、受託者の責任において原状復旧するものとする。
- (7) 県からの作業指示、調査依頼、資料要求等に対しては、受託者は期日を明示したうえで速やかに対応するものとする。
- (8) ソフトウェアのバージョンアップ、ライセンスの追加、機器の増設等現状の変更が必要な場合は、必ず事前に県の承諾を得て実施するものとする。ただし、緊急の場合を除く。
- (9) 運用保守責任者又は技術者は、委託業務に関連する他部課担当との打合せには県の要請があれば出席するものとする。
- (10) 運用保守業務の実施にあたっては、受託者は運用保守責任者(代理の技術者等も含む)に係る指揮監督、勤怠管理及び安全衛生管理を適切に実施するものとする。
- (11) 受託者は、運用保守責任者(代理の技術者等も含む)に対し、運用保守業務の実施に必要な技術水準を確保するとともに、適宜教育、訓練等を実施し、技術や実務能力の維持向上に努めるものとする。
- (12) 受託者は、個人情報の扱いについては、別記1「個人情報取扱特記事項」を遵守することとし、契約締結後速やかに個人情報の管理体制等について「個人情報の管理体制等報告書(様式4)」により報告するものとし、個人情報の管理体制等に変更があった場合は、速やかに「個人情報の管理体制等変更報告書(様式5)」により報告するものとする。
- (13) 受託者は、佐賀県情報セキュリティポリシーに従い、別記2「情報セキュリティ対策特記事項」を遵守すること。

3.1.11 保守対象機器の保守移管手続、引継ぎ、移行支援等

- (1) 受託者は、運用保守業務の保守対象機器の保守を行うことができるように、確実に保守対象機器の保守権利者から受託者への保守移管手続を行うものとする。
- (2) 契約の全部若しくは一部を解除、又は契約期間が終了した場合には、受託者は、当該業務を県が継続して遂行できるよう必要な措置を講ずるか、又は他者に移行する作業を支援しなければならない。
- (3) 保守移管手続に要する経費は、全て受託者の負担とする。

3.2 委託業務内容（運用監視業務）

3.2.1 通則

(1) 基本事項

- ア. 運用保守業務は、公共ネットワーク等を構成し、かつその安定稼動に必要な一切のハードウェア、ソフトウェア及び附帯設備（以下、「対象設備」という。）を対象とする。
- イ. 運用保守業務において実施すべき作業は、原則として、技術者の常駐の有無及び使用する監視システムの種類によって変化しない。
- ウ. 各項目に列記した内容のほか、公共ネットワーク等を安定稼動させるために必要な事項については遺漏なく対応すること。

(2) 業務の対象

- ア. 対象設備の具体的な内訳は、「佐賀県公共ネットワーク再整備（機器更新）完成図書」、「佐賀県公共ネットワーク伝送路工事完成図書」、「佐賀県公共ネットワーク非常用電源設備工事完成図書」、「佐賀県高度情報通信基幹網工事完成図書」、「佐賀県情報系ネットワーク機器整備工事完成図書」、「佐賀県庁舎内情報系ネットワーク機器更新業務委託完成図書」「オンライン会議用ネットワーク設定業務委託」「佐賀県庁内公衆無線 LAN 機器更新業務委託完成図書」（以下、「完成図書」という。）及び光ファイバ管理用サーバの登録内容によるものとする。（伝送路設備については、最新情報を光ファイバ管理用サーバにて管理している）
- イ. 各設備に実装されているモジュール、電源ユニット及び蓄電池等もすべて業務の対象とする。
- ウ. 対象設備の追加、変更等があった場合、追加又は変更後の設備も業務の対象とする。ただし、県の指示があったときはこの限りではない。
- エ. 対象設備には、公共ネットワークを利用する各システムは含まない。ただし、各システムにおいて発生した障害の切り分けに協力するものとする。
- オ. 運用保守の業務項目は、本仕様書に定めるとおりとする。

(3) 実施場所

- ア. 運用保守業務は、県が指定及び承認する場所において実施するものとする。
- イ. 業務実施に必要なネットワーク環境を構築するための専用回線等の整備は受託者が行うものとし、その経費は受託者の負担とする。

3.2.2 ネットワークの監視

(1) 定義

対象設備が正常に稼動しているか、又は正常に稼動し得る状態にあるかどうかを確認する。なお、この対応は 24 時間 365 日、常時実施すること。ただし、公衆無線 LAN については開庁時間内の実施とする。

(2) 主な監視項目

- ア. 設備の稼動状態
 - A) ネットワーク機器が設定どおりに安定稼動しているか。
 - B) 非常用電源設備が本来の性能どおりに安定稼動しているか。
- イ. ネットワーク監視システム群のサービスプロセス状況
ネットワーク監視システムに係る機器が本来の機能・サービスを設定どおりに提供している

か。また、サーバ機器についてはプロセスが正常に起動しており、不要なプロセスが起動していないか。さらに、サーバのリソースが十分に確保されているか。

- ウ. 公共ネットワーク等機器のインタフェースの稼動状態
公共ネットワーク等機器のインタフェースが正常に通信できているか。
- エ. トラフィックの量及び不正なトラフィックの有無
ネットワークにどの程度のデータ流通量があるか。
- オ. その他異常を示すアラームの有無
上記ア～エのほか、異常を示すアラームが表示されていないか。

(3) 作業内容

- ア. ネットワーク監視システムによる監視及び現地確認
ネットワーク監視システムを使用し、ネットワークに関する情報の収集・分析を行うとともに、対象設備が正常に通信可能な状態で稼動していることを確認する。ただし、必要な場合は、現地において目視し又は端末の接続等により確認する。
なお、ネットワーク監視システムの使用に必要なネットワーク機器への設定については、受託者が行うものとする。
関係者への連絡及び障害対応への移行
異常が発生した場合には関係者への連絡を行うとともに、障害対応へ移行する。
- イ. 日常管理への反映
監視内容について、適宜日常管理、資材管理、資料管理等へ反映する。

3.2.3 日常管理

(1) 定義

対象設備の最新の状態（構成、稼動状況、損傷の有無、問題点等）を把握するとともに、時点における最適化の検討を継続して行う。

(2) 主な管理項目

ア. 構成管理

A) 設備の構成

設備等名	管理項目
ネットワーク機器 配線設備 ネットワーク監視システム	a. 機種、仕様及び員数（モジュール実装状態、インタフェース種別を含む。） b. 設置場所 c. 据付状態 d. 物理的接続系統（ケーブル種別を含む。） e. 論理的接続系統 f. 各ポートの収容状況 g. IPアドレス h. アドレス体系 i. VLAN体系

	<ul style="list-style-type: none"> j. 電源系統 k. 庁舎内 LAN 配線 l. その他設定機器内容
光ファイバ線路 (架空、地中を問わず県が指定する全ての線路とする。)	<ul style="list-style-type: none"> a. 配線ルート (線路系統、接続ポイントを含む。) b. 各区間の芯線数 c. 芯線の接続系統
非常用電源設備	<ul style="list-style-type: none"> a. 機種、仕様及び員数 b. 設置場所 c. 据付状態 d. 物理的接続系統 e. 庁舎との電源接続系統 f. アラーム内容
庁内システム (情報系ネットワークに接続している施設)	<ul style="list-style-type: none"> a. IP アドレスセグメント

B) 公共ネットワークへの接続状況

設 備 等 名	管 理 項 目
ネットワーク機器 配線設備 ネットワーク監視システム	<ul style="list-style-type: none"> a. 接続システム名 b. VLAN 設定内容
光ファイバ線路 (架空、地中を問わず県が指定する全ての線路とする。)	<ul style="list-style-type: none"> a. 芯線の割り当て状況 b. 接続ポイントと利用者との対照
非常用電源設備	<ul style="list-style-type: none"> a. 電源接続構成及び負荷容量

C) その他設備構成の現況に係る項目

イ. 性能管理

- A) トラフィック量
- B) システムログ

ウ. 安全管理

- A) セキュリティ対策への協力 (不正なアクセス、ウィルスの侵入、盗聴の疑いがある場合)

など)

B) その他セキュリティ確保に必要な職員への助言

(3) 作業内容

ア. 受付対応業務

- A) 県が行う「光ファイバ芯線貸付」について、県から貸付を受けた事業者及び新規申請を行う事業者（以下「事業者」という。）からの光ファイバ芯線に関する問い合わせに関して、県の支援を行う。
- B) 九州電力送配電、NTT 等からの電柱建替等による架設物変更依頼の問い合わせに関して、県の支援を行う。
- C) 道路拡張工事等に伴う光ケーブル移設工事の問い合わせに関して、県の支援を行う。
- D) 施設建て替え等に伴う光ケーブル及び公共ラック移設の問い合わせに関して県の支援を行う。
- E) 県との業務分担については別紙7「公共ネットワーク工事業務一覧」のとおりとする。

イ. 資料管理

- A) 監視及び点検保守業務等の実施に係るドキュメント類（既存のものと新規作成するものとの問わない。）の管理、更新、作成、編纂を行う。
なお、光ケーブルに関する工事等により必要となる光ファイバ管理用サーバ（FACTS）の登録情報の更新作業を含む。
- B) 対象となる資料は、「完成図書」及び構成管理資料とし、その取扱は、県と受託者との協議によるものとする。

ウ. トラフィックデータの取りまとめ

県から要求があればトラフィックデータを集計し、レポートを作成し、県に報告すること。
なお、公衆無線 LAN のトラフィックデータについては収集箇所別に集計し、月次にて報告すること。報告内容は、該当月の送受信別の最大値、平均値とする。なお、報告に関わるレポートは、グラフや表を用いて視覚的に状況を把握しやすいものとする。

エ. システムログの解析

- A) システムログを月に1回検査し、障害や不正侵入に係る内容を発見した場合は詳細な解析を行う。なお、システムログの検査結果を月次で報告すること。
- B) 公衆無線 LAN のネットワーク接続制御装置におけるアクセスログについては月次で集計し、公衆無線 LAN の利用者数を報告すること。
- C) 公衆無線 LAN で利用者がインターネットアクセスを行う際に機能する URL フィルタリングについて、フィルタリングカテゴリ別のヒット件数を集計し、月次にて報告すること。

オ. 点検結果の取りまとめ及び分析

保守点検結果の取りまとめと分析を行い、必要があるときは県に報告すること。

カ. 品質向上対策

対象設備に関し、安定稼動や性能の面から問題点を発見した場合にはそのとりまとめと分析を行い、全体的な対策について県と協議すること。

キ. アクセスパスワード管理

ネットワーク機器及びサーバ群にアクセス可能なパスワードは厳重に管理し、その取扱いは、県の指示に従うこと。また、外部ネットワークに接続されたファイアウォールに VPN 等でアクセスする場合は、多要素認証等を用いること。なお、多要素認証等に必要な費用は受託者の負担とする。

ク. LAN の整備及び接続確認

A) 配置換え等に伴う対応

佐賀県庁内の机の配置換え等に伴う情報コンセントからの LAN ケーブル敷設（床上・小規模な床下・壁表配線）並びにネットワーク機器（HUB、アクセスポイント等）の設置・移設・設定及びパソコンによるネットワーク接続確認を行う。なお、佐賀県庁以外の施設の配置換え等においては、県と協議のうえ、対応方法を検討する。

また、既存のケーブルを利用した新規のアクセスポイントの設置及び情報コンセントの設置、並びに天上裏配線、床下配線を伴う LAN ケーブル敷設等についても対応するものとする。ただし、執務室の配置の変更のために実施する壁等の貫通、シャフトからの配線などの著しく工数を伴う対応及びネットワーク機器の調達を除く。

その他、LAN ケーブル破損、HUB 故障等の軽微な LAN 障害については、予備資材を利用し、敷設・取替え等の復旧作業を行うものとする。ただし、光ケーブル張替、融着等は除く。

なお、LAN ケーブル（CAT5 等）、RJ45 プラグ、HUB 及び床上配線用のモールは県で準備するが、それ以外に必要な資材及び必要な工具類は受託者で用意すること。

B) 図面等の整理

組織改正による執務室等の間仕切りの変更、LAN 工事による LAN 配線の増設、廃止等があった場合は、平面図などの図面及び配線系統図等をその都度、変更し、最新のものとする。

なお、変更作業に必要な CAD 等のアプリケーションは、受託者で用意すること。

C) 小規模 LAN 環境の構築

県が指示する会議等で利用する小規模 LAN 環境の構築を行うものとする。

ケ. 資材の管理

運用管理等において使用するために県が保有しているネットワーク機器、LAN ケーブル等の消耗品及び予備品等の資材は県庁に保管するものとし、受託者はこれを管理するものとする。ただし、伝送路関係（電柱、光ケーブル等）の予備品については、受託者にて保管場所を別途確保して保管し、県の指示により供出すること。

コ. 光ファイバ貸付芯線の管理

A) 県が行う「光ファイバ芯線貸付」について、事業者からの光ファイバ芯線に関する、貸付にあたっての芯線空き状況の確認や技術的な確認、資料作成を行い、事業者に対し案内、指示等を行うものとする。

また、事業者がクロージャ等の開閉、光ファイバ芯線の接続等を行う際には、現場へ立会い、必要に応じて事業者へ指示を行うこと。

B) 県との業務分担については別紙 7 「公共ネットワーク工事業務一覧」のとおりとする。

サ. ア～サのほか、公共ネットワーク等の安定稼動に必要な管理を行うこと。

3.2.4 障害対応

(1) 定義

ネットワーク監視システムによる異常の検知又は障害申告の受け付けにより、公共ネットワーク等に障害が発生していると認識した場合に、障害箇所の特定を行うとともに、関係機関への通知、保守業者への連絡、障害切り分け、障害原因の特定、故障機器の交換、修理等、障害回復のための対処及び事後処理を行う。

また、県に対し、速やかに原因及び対応策等についての報告を行わなければならない。

対応にあたっては、別紙8「公共ネットワーク運用保守業務対象機器一覧」で示す「保守区分」により対応方法を区分し、以下のとおり実施するものとする。(公衆無線 LAN の機器については以下に記載する「通常箇所」と同等の保守区分とする)

ア. 保守区分が「重要箇所」の施設

24時間365日、障害発生を認識した場合には、県と協議のうえ、2時間以内に対応策または復旧見込みを示し、直ちに復旧作業を開始して、速やかな復旧を図るものとする。

イ. 保守区分が「通常箇所」の施設

A) 県庁開庁日の8時30分から17時30分までの間にサービスが中断した場合は、県と協議のうえ、2時間以内に対応策または復旧見込みを示し、直ちに復旧作業を開始して、速やかな復旧を図るものとする。

B) 県庁開庁日の8時30分から17時30分までの時間帯以外でサービスが中断した場合及び障害は発生しているもののサービスが中断していない場合は、県と協議して対応を行うものとする。

(2) 対象項目

ア. 設備の停止、毀損、動作異常

イ. リンクの切断

ウ. 設定の不具合による機能不全

エ. ログの収集・分析など

オ. ア～エのほか、設備の異常に係る項目

(3) 作業内容

ア. 障害検知及び申告受付

ネットワーク監視システムにより検知するほか、受託者が設置する相談窓口（ヘルプデスク）又はコールセンター等で障害申告を受け付ける。

イ. 障害区間・障害機器の特定、障害の切り分け

A) ネットワーク監視システムによるほか、遠隔操作、現場での目視等により障害区間の特定を行う。

B) 障害がネットワーク機器、回線区間又は電源系統のどこで発生しているかを確認するものとし、どちらとも判断できない場合は、両者の可能性を前提に障害調査を行う。

C) 障害区間・機器の特定にあたっては、可能な限り遠隔操作による確認作業を行う。

D) 遠隔操作による方法で障害箇所が特定できない場合は、現地で装置の状態を目視して確認する。

E) 障害原因が物理的な問題か設定の問題かの切り分けを行う。

F) 障害原因の切り分け作業の範囲は、障害区間接続先インタフェースに係る状態確認及びネットワーク接続性調査等を含む。

- G) 上記のほか、障害区間・機器の特定及び障害原因の切り分けの方法については、県と別途協議のうえ決定する。

ウ. 障害対処

- A) 障害区間・障害機器の特定後、故障機器の交換、修理等の保守対応を実施する。
また、故障機器の交換、修理等において、作業の全部又は一部を外部に委託している場合(オンサイト保守など)、受託者の責任のもと、保守対応に努めること。
なお、バックアップ回線への切替により暫定復旧が可能な場合には、受託者においてこの作業を優先して行う。
- B) 利用者機器との責任分界点については、ネットワーク機器設備の接続インタフェースまでとし、利用者機器側のインタフェース及びそれを接続するケーブル等の障害については、保守対象外とする。
- C) 各庁舎へ立ち入って対応する場合は、作業者及び立入予定時間等を確認し、指定された連絡先に連絡を行う。
- D) 保守物品の調達状況の確認を行い、障害回復見込時間の確認を行う。
- E) 障害対処作業進捗状況の確認や障害回復見込時間の確認を随時行う。

エ. 障害発生のお知らせ

- A) 複数の庁舎に影響する障害が発生した場合、運用連絡用メーリングリストに対し、障害連絡を行う。
- B) 障害でネットワークに支障を来している庁舎に対し、障害状況を随時電話等で連絡する。
- C) 上記メーリングリスト及び緊急連絡網は、契約締結時に県と受託者の協議により定めるものとする。

オ. 障害報告書の作成

- A) 障害が発生した時点からの障害対策作業内容を時系列で記録する。
- B) 発生した障害1件ごとに障害報告書を作成する。
- C) 障害報告書の内容に次の各項目を取りまとめ、県に報告する。
 - ① 障害報告書作成者
 - ② 障害報告作成日
 - ③ 障害発生時刻
 - ④ 障害回復時刻
 - ⑤ 障害時間
 - ⑥ 障害場所
 - ⑦ 障害装置
 - ⑧ 影響範囲
 - ⑨ 障害原因
 - ⑩ 障害の経緯
 - ⑪ 対処内容
 - ⑫ その他必要な事項
- D) 障害報告書の形式、書き方については、県の指示に従う。

カ. 障害履歴の管理

障害発生時刻、復旧時刻、障害原因、対処方法等の障害履歴を管理すること。

キ. 原因追求及び信頼性強化対策

- A) 発生した障害について、原因調査を行う。
- B) 障害原因追求のため、障害に関する資料を作成する。
- C) 障害再発を防止する方法の提案を行う。

ク. ア～キのほか、障害復旧に必要な作業

3.2.5 設定

(1) 定義

ネットワーク及び各種情報システムが安定稼動するよう設定情報を管理し、状況に応じてソフトウェアの設定内容の変更等を行う。

(2) 設定項目及び作業内容

ア. 設定情報等の管理

ネットワーク機器（パソコン、プリンター及びパソコン周辺機器は除く）の設定に必要なIPアドレス、コンフィグ等の設定情報、各ポートの収容状況及び電源系統等について受託者で管理し、接続施設の増設・廃止など必要に応じ、設定情報等の追加と削除を行うものとする。

イ. ネットワークの安定稼動を維持するための設定

ネットワークの稼動が不安定となった場合には、安定稼動が完全に回復するよう設定作業を行う。ただし、設定作業で回復できない程度の障害が発生していることが明らかとなった場合には、障害対応へ移行する。

ウ. ネットワーク機器又は他のシステムの追加、変更等に伴う設定

ネットワーク機器又は他のシステムが追加され又は変更された場合は、必要なアドレスの付与、ルーティングテーブルの設定、接続試験等を行う。

エ. ネットワーク監視システムの変更

ネットワーク環境の変更に合わせて、監視画面の変更やライセンス追加の検討を随時行い、県の指示により実施する。

オ. ア～オのほか、公共ネットワーク等の運用保守に必要な設定作業を実施する。

3.2.6 バージョンアップ及び脆弱性等対応

(1) 定義

ネットワーク及び各種情報システムのネットワーク OS やプロトコル等のバージョン、脆弱性情報を随時管理し、状況に応じてソフトウェアのバージョンアップ等を行う。

(2) 設定項目及び作業内容

ソフトウェアのバージョンアップ

ネットワーク OS やプロトコル等のバージョン、脆弱性情報が変更された場合には、バージョンアップの検討を随時行い、県の承諾を得たうえで実施する。特に、外部ネットワークに接続されている機器については、脆弱性対策が重要であることから、1ヶ月に1回以上の頻度で脆弱性情報を収集・評価を行い、バージョンアップが必要と判断される場合は、県の承諾を得たうえでバージョンアップを実施すること。ただし、緊急の場合を除く。

3.2.7 支援・設計

(1) 定義

ネットワークの安定稼働や拡張、各種システムの接続等に係る県への助言及び簡易な設計を行う。

(2) 支援・設計項目及び作業内容

ア. 公共ネットワーク等の運用保守全般及び拡張

公共ネットワーク等に接続する各種システムに関して、公共ネットワーク等管理運用の面から県と連携して助言・障害の切り分け等の支援作業を行う。

その他、公共ネットワーク等の運用保守実績、各システムからの要求等に基づき、公共ネットワーク等の拡張に関する簡易な設計、助言等の支援を行う。

イ. 他のシステムの接続

公共ネットワーク等を利用してシステムを運用しようとする機関がある場合、県に対し、公共ネットワーク等の運用保守の面から、助言を行うとともに、運用の範囲内において簡易な設定作業等を行う。ただし、停止を伴う作業や幹線機器等の重要機器については県と協議を行い実施するものとする。

ウ. 大規模な設定変更

新たなシステムの運用等に伴い、複数の庁舎に渡る規模の大きな設定変更が必要となった場合は、対応策について県と協議する。

エ. 技術動向の調査

通信プロトコル、OS 等の最新の技術動向、セキュリティ動向を調査し、拡張・更新の必要性を検討する。

オ. パソコン運用保守支援業務受託業者等との連携

必要に応じ県が委託しているパソコン運用保守支援業務受託業者等と連携し、対応すること。

カ. 職員に対する伝送路設備・非常用電源設備・工事一般に関する知識の教育

必要に応じ県職員に対する、ネットワーク及び工事等に関する教育を実施すること。

3.3 委託業務内容（点検・保守業務）

3.3.1 目的

運用保守業務は、公共ネットワーク設備（伝送路、機器、非常用電源等）を計画的かつ適正に管理し、経年劣化による故障や事故等を防止するとともに、災害等による不良箇所の発見及び改修作業等を行い、設備機能の保持と耐久性の向上を図ることを目的とする。

3.3.2 点検業務

点検業務において確認する項目は主に以下のとおりとするが、以下に記載のない事項であっても、運用保守業務の目的達成に必要な点検については必ず実施するものとする。また、点検時の連絡・調整を行うものとする。

(1) 伝送路設備

- ア. 業務の対象となる設備は、公共ネットワーク伝送路の架空部分とし、その詳細は別に用意する「完成図書」及び光ファイバ管理用サーバの登録内容によるものとする。
- イ. アの設備には、光ファイバケーブルのほか、電柱、クロージャ、立上管路、ケーブル保護カバー及び金具等の附帯設備をすべて含むものとする。
- ウ. 伝送路設備の点検対象箇所及び点検回数は、別紙9「公共ネットワーク伝送路点検対象設備及び点検回数一覧」のとおりとする。
- エ. 点検項目
 - A) ケーブルの目視確認
 - B) ケーブル離隔、地上高の目視確認
 - C) 電柱番号の目視確認
 - D) クロージャの目視確認
 - E) 立上配管等の目視確認
 - F) ケーブル保護カバーの目視確認
 - G) その他、金具等の附帯設備

(2) 非常用電源設備

- ア. 業務の対象となる設備は、非常用電源設備とし、その詳細は別に用意する「完成図書」によるものとする。
- イ. アの設備の他、電源設備の配線、金具等の附帯設備を含むものとする。
- ウ. 点検対象設備は、別紙10「公共ネットワーク非常用電源設備点検対象箇所一覧」のとおりとする。
- エ. 点検項目
 - (ア) 発電機の点検
 - A) 性能、機能の確認（年1回）
 - B) 絶縁耐力の確認（年1回）
 - C) 機能を維持するための確認（年1回）
 - D) 燃料、冷却水の補充（年1回）
 - (イ) 無停電電源装置
 - A) 表示の確認（年1回）
 - B) 環境の確認（年1回）
 - C) 内部の確認（年1回）
 - D) 蓄電池の外観確認（年1回）
 - E) 蓄電池の電圧確認（年1回）
 - F) 蓄電池交換推奨時期の確認（年1回）
 - G) 機器本体の清掃等（年1回）

(3) 臨時の点検

- ア. 台風、地震等の自然災害発生後及びその他県から必要な指示があった場合は、臨時点検を行うものとする。また、架空占用部分の地権者、道路管理者等からの要請があった場合の現地立会についても当該点検に含むものとする。
- イ. 受託者は、災害、事故等の発生に備え、連絡体制を明確にするものとする。
- ウ. 災害、事故等の発生時には、県から受託者に点検者の待機を指示することがある。受託者は、県から待機の指示があった場合は、点検者を自らの事務所に待機させるものとする。
- エ. 非常用発電機が燃料不足となることがないように、適宜受託者にて燃料の補給を行うこと。
- オ. 受託者は、設備を構成する部品等の劣化があるもの、運用上支障があると認めるもの、又は

異常の連絡を受けたときは、県へ報告するとともに、点検者を現地に派遣するものとする。

(4) バックアップ試験

バックアップ回線（防災無線又はキャリア回線、もしくは両方）の正常性を確認するため、年1回バックアップ回線への切替試験を行い、障害が発生した場合にバックアップ回線への切替が円滑に実施できるよう手順の確認を行うこと。また、必要な機材については受託者で用意すること。

(5) 支援

点検結果等に基づき、設備の更新等について県に提案を実施すること。

3.3.3 保守業務

(1) 伝送路（架空ケーブル）

ア. 災害及び点検時等に発見された不良箇所（離隔不足、地上高不足、クロージャ開放、鳥糞害等）の改修作業を行うものとする。但し、ケーブル切断が必要な作業は除く。

また、伝送路に関係する現場確認が必要な場合には、対応すること。

イ. 九州電力送配電、NTT 等からの電柱建替等による架設物変更依頼の管理を行い、依頼に伴う光ケーブル移設（余長送り込みも含む）作業を行うものとする。但し、ケーブル切断が必要な作業は除く。また、作業に必要な電柱所有者との連絡、調整を行うものとする。

ウ. 施設建て替え等による架設物変更依頼の管理を行い、作業に必要な関連個所との連絡、調整を行うものとする。

エ. ア、イ、ウにおいて、ケーブル張替え、ケーブル接続、ケーブル立上管の移設及び自営柱建替え、共架柱の倒壊に伴う保守工事が必要となる場合、受託者は工事を受注できる体制を整えるものとする。また、その工事の発注にかかる準備、連絡、打合せ、工事資料作成について、県を支援するものとする。

オ. 上記に関する報告書を作成・提出すること。

(2) 伝送路（地下管路内ケーブル）

ア. 道路拡張工事等に伴う光ケーブル移設工事についての受付、管理を行う。工事については、受託者は工事を受注できる体制を整えるものとする。

また、その工事の準備、連絡、打合せ、工事資料作成（工事設計書を含む）について、県を支援するものとする。

(3) ネットワーク機器設備

運用保守業務の対象機器については、別紙8「公共ネットワーク運用保守業務対象機器一覧」、別紙11「公共ネットワーク・情報系ネットワーク県所有品一覧」、及び別紙12「公衆無線LAN保守対象機器一覧」のとおりとする。なお、公衆無線LANの機器構成については別紙13「公衆無線LAN対象機器構成図」を参照すること。

ア. 機器故障発生に伴う機器の交換及び修理の実施

機器の交換及び修理については、【運用監視業務】の4.障害対応により、迅速に対応するものとする。

なお、以下の点に留意すること。

- ・ 下表に記載する機器が故障した場合は、県が保有する予備機を使用して交換対応を行うこと

と。故障した機器の修理は不要とするが、メーカーとのセンドバック契約がある機器については、メーカーへの修理交換手配を行うこと。

表 県保有の予備機等

ネットワーク区分	対象機器名称
公共ネットワーク	被監視制御装置、ラック用冷却ファン
情報系ネットワーク	VPN 装置、構内用メディアコンバータ、執務室内スイッチングハブ
公衆無線 LAN	インターネット接続ルータ、ネットワーク接続制御装置、L2 スイッチ、PoE スイッチ、無線 LAN アクセスポイント

イ. 点検時等に発見された不良個所の改修作業の実施

ウ. 県保有の予備機の点検、在庫管理の実施

エ. 壁等の貫通を伴うものや著しく工数を伴うもの、新たな施設（建替えを含む）の LAN 整備工事が発生した場合、受託者は工事を受注できる体制を整えるものとする。

(4) 非常用電源設備

非常用電源設備については、アラーム発生時の原因の切り分け作業及び現地で対応可能な修理・調整等（部品交換を伴わないもの）を実施するものとする。なお、装置更改（部品交換を含む）が必要な場合は、別に県で発注するものとする。

その場合、更改工事等に要する工事資料等を作成し、県へ提出するものとする。

(5) (1) (2) (4) の業務に関して、県との業務分担については別紙 7 「公共ネットワーク工事業務一覧」のとおりとする。

3.3.4 協議・調整

受託者は、運用保守業務に関する地元住民、諸官庁又は関係機関との協議・調整（クロージャ接続作業等に必要な現地立会、測量、調査、資料作成を含む。）及びそれらに付随する業務を行うものとする。