

公募型見積合わせ公告

国立大学法人大阪大学において、次のとおり公募型見積合わせ方式に付します。

1. 調達内容

- |          |                                       |
|----------|---------------------------------------|
| (1) 調達番号 | 情推003                                 |
| (2) 契約件名 | 大阪大学総合通信システム保守業務 一式<br>(詳細は別紙仕様書のとおり) |
| (3) 請負期間 | 令和6年4月1日～令和7年3月31日                    |
| (4) 請負場所 | 国立大学法人大阪大学                            |

2. 見積参加資格

- (1) 国立大学法人大阪大学契約規則第7条及び第8条の規定に該当しない者であること。
- (2) 本学と取引実績のある者であること。
- (3) その他経理責任者等が認めた者

3. 見積書の提出場所等

- (1) 見積書の提出場所、契約条項を示す場所、国立大学法人大阪大学公募型見積合わせ方式参加者心得の交付場所及び問合せ先  
〒567-0047 大阪府茨木市美穂ヶ丘5-1  
国立大学法人大阪大学 情報推進部情報企画課会計係  
電話 06-6879-8980
- (2) 国立大学法人大阪大学公募型見積合わせ方式参加者心得の入手方法  
本公告の日から上記3(1)の交付場所にて交付します。また、インターネットにより本学ホームページにアクセスし、参加者心得を出力することもできます。
- (3) 見積書提出期限  
令和6年3月14日(木) 17時00分

4. その他

- (1) 契約保証金 免除
- (2) 契約書作成の要否 要
- (3) その他詳細は、国立大学法人大阪大学が定めた「国立大学法人大阪大学公募型見積合わせ方式参加者心得」に定めています。

# 仕 様 書

大阪大学総合情報通信システム保守業務

Maintenance of Osaka Daigaku Information Network System

大阪大学

令和 6 年 2 月

I. 仕様書概要 .....	3
1. 背景と目的 .....	3
2. 業務概要 .....	3
3. 業務要件の概要 .....	3
4. ネットワークに関する概要 .....	4
II. 業務内容に関する要件 .....	7
1. 保守及び運用 .....	7
2. 情報セキュリティ .....	16
3. その他 .....	16

# 1. 仕様書概要

## 1. 背景と目的

大阪大学総合情報通信システム（Osaka Daigaku Information Network System: ODINS、以下「ODINS」という。）は、大阪大学におけるキャンパスネットワークであり、学内の教育研究活動を支える ICT 基盤である。ODINS は大阪大学の吹田、豊中、箕面の主要な 3 キャンパス及び中之島センターを接続し、キャンパス内のネットワークインフラ環境を構築している。また、セキュリティ対策や無線 LAN 環境の整備といったネットワークサービスに関する環境整備も行っている。

本調達には、別紙「業務対象システム一覧」に記載のあるシステム（以下「保守対象システム」という。）について、保守業務に関する契約を結ぶために実施する。

## 2. 業務概要

### 2.1. 業務名称

大阪大学総合情報通信システム保守業務 1 式

### 2.2. 業務対象となるシステム

大阪大学総合情報通信システム 1 式

但し、「第 9 期大阪大学総合情報通信システム（以下「第 9 期 ODINS」という。）」、「箕面キャンパス用大阪大学総合情報通信システム（以下「箕面キャンパス ODINS」という。）」は対象外とする。

詳細は「II. 業務内容に関する要件」及び別紙 1「業務対象システム一覧」に示す。

### 2.3. 業務場所

国立大学法人大阪大学（吹田キャンパス、豊中キャンパス、箕面キャンパス、中之島センター）

### 2.4. 業務期間

令和 6 年 4 月 1 日から令和 7 年 3 月 31 日までとする。

（詳細の業務日及び業務時間は「II. 業務内容に関する要件」に示す。）

## 3. 業務要件の概要

3.1. 本調達に係る請負業務の要求要件（以下「業務要件」という。）は「II. 業務内容に関する要件」に示すとおりである。

3.2. 業務要件は全て必須の要求要件である。

#### 4. ネットワークに関する概要

##### 4.1. 現行のネットワークシステムについて

大阪大学総合情報通信システムは、第9期 ODINS（リース期間：2023年7月1日～2029年6月30日）および箕面キャンパス ODINS（リース期間：2021年4月1日～2026年3月31日）、保守対象システム（増設機器等）によって構成される。

##### 4.2. 第9期 ODINS について

第9期 ODINS とは、本学のキャンパスネットワーク構築を目的に整備されたシステムであり、以下に示すシステムによって構成されていて、本仕様書において以下のシステム名称で記載があった場合は、第9期 ODINS における構成システムであることを示す。

- 対外ルータ
- キャンパスコアスイッチ
- 部局コアスイッチ
- 集約スイッチ
- エッジスイッチ
- 遠隔管理システム
- ネットワークトラフィック表示システム
- ネットワーク監視システム
- イントラネットワークシステム
- ビジター認可システム
- IPアドレス配布システム
- 不正端末検疫システム
- 運用管理サーバシステム
- キャンパス無線 LAN システム
- 統合情報セキュリティシステム
- ネットワーク運用支援システム
- ネットワーク運用システム

##### 4.3. 箕面キャンパス ODINS について

本学の箕面キャンパスは、令和3年4月に箕面市粟生間谷東地区から箕面市船場東地

区へ移転した。箕面キャンパス ODINS は移転後の箕面キャンパスのネットワーク構築を目的としたシステムであり、令和 3 年 4 月より運用を開始した。

#### 4.4. 中之島センター ODINS について

改修（令和 5 年 4 月完了）時に ODINS スイッチを導入し ODINS 無線 AP を大幅に増設した。令和 6 年度より ODINS 保守対象とする。

#### 4.5. 第 9 期 ODINS、箕面キャンパス ODINS との連携

保守対象システムは、第 9 期 ODINS、箕面キャンパス ODINS（以下「連携システム」という。）と接続する。

#### 4.6. キャンパス間の専用線について

以下のキャンパス・センター間の専用線はシングルモード光ファイバ型のダークファイバを利用した専用回線であり、本学が用意している。ダークファイバの仕様を以下に記載する。なお、専用線敷設事業者の責任範囲部分は請負対象外とする。

- 吹田キャンパス - 豊中キャンパス  
線路長 : 35km 前後  
芯線数 : 6 芯  
減衰値 : 約 30dB (1310nm)
- 吹田キャンパス - 箕面キャンパス  
線路長 : 25km 前後  
芯線数 : 4 芯  
減衰値 : 22dB 未満 (1550nm)
- 吹田キャンパス - 中之島センター  
線路長 : 33km 前後  
芯線数 : 1 芯  
減衰値 : 31dB 未満 (1550nm)

#### 4.7. キャンパス内の光ファイバについて

保守対象システムに使用する光ファイバは、シングルモードとマルチモードの 2 種類を本学側で用意している。なお、キャンパス内の光ファイバ線路上で起きた損壊は、

請負対象外とする。

#### 4.8. サイバーメディアセンターの設備について

本学吹田キャンパスに、サイバーメディアセンターネットワーク棟（以下「ネットワーク棟」という。）とサイバーメディアセンターITコア棟（以下「ITコア棟」という。）があり、豊中キャンパスにはサイバーメディアセンター豊中教育研究棟（以下「豊中教育研究棟」という。）がある。サイバーメディアセンターの施設は、自家発電機及び外部発電機接続口を有しており、停電の際に給電が停止しないように配慮されている。なお、商用電力が停電した際、ネットワーク棟、ITコア棟、豊中教育研究棟に設置している保守対象システムについては自家発電機及び外部発電機を本学側で用意する。また、稼働させる費用については、本学が負担する。

#### 4.9. その他留意事項

- 4.9.1. 連携システムとの相互運用性や、本調達に含まれないネットワーク機器及びソフトウェアの動作保証に関する要求要件については、情報推進部から必要な資料を入手し十分な調査検討を行った上で提案すること。
- 4.9.2. 本調達には、請負業務に必要となる運搬・搬入・据付・配線・設定・調整・保守・運用を行うための作業全ての費用を含むこと。

## II. 業務内容に関する要件

### 1. 保守及び運用

本調達には保守対象システムの保守及び運用を含む。本調達に関しては高信頼を確保するため、受注業者側が保守及び運用を実施する常駐保守要員（以下「常駐要員」という。）を擁して高い信頼性を有するネットワーク運用を行うこととする。

運用に関しては情報推進部情報基盤課職員（以下「本学担当者」という。）の行う、ネットワーク設計、調達、工事、施工等の企画業務、セキュリティ設計、ファイアウォール設計企画等と相互に協調しながら、ネットワーク維持、管理、ネットワーク構成の維持管理、ネットワークセキュリティ監視を行い、さらなるネットワークの運用性及び拡張性の向上のため、業務を遂行すること。

#### 1.1. 保守及び運用の対象範囲

##### 1.1.1. 保守及び運用の対象に関する仕様

1.1.1.1. 別紙1「業務対象システム一覧」に記載のある機器について、備考が「※2」の内容はメーカーもしくは代理店によるオンサイト保守（平日日昼帯、現地駆けつけ）、それ以外の内容は保守（機器保守 ※後出し SEND BACK 相当）及び運用の対象とすること。

又、ライセンス更新が必要なものは別紙備考欄の内容に沿ってライセンス更新を行うこと。

1.1.1.2. 接続に用いる光ファイバケーブル及びコネクタについて、問題が生じた場合は、受注業者側が用意し交換すること。

1.1.1.3. 保守対象システムと連携システム間の通信に異常が生じた場合は、保守対象システム側に原因が無いかわけ作業を行うこと。

1.1.1.4. 保守対象システムのバッテリーについて、契約期間中に交換する必要がある場合は本学が用意した予備バッテリーを用いて交換すること。

1.1.1.5. 受注業者が対象機器の製造元が設けている保守権を持たない場合は、必ず受注業者の負担において保守権の移管を実施すること。

1.1.1.6. 製造元から本業務期間の開始日までには保守権の移管及び保守を行うことを証明する資料を提案時に提示すること。

1.1.1.7. ネットワーク障害が発生した際は、キャンパス間の専用線と構内光ファイバ、及び保守対象システムの問題切り分けを実施すること。

1.1.1.8. 保守対象システムではなくとも、保守対象システムに接続されている本学側機器

との間で障害が発生した場合、問題切り分けを実施すること。

- 1.1.1.9. 本契約期間中に製造元のサポート終了を迎えた保守対象システムが故障した場合は、本学担当者との相談及び了承を得た上で、障害対応を行うこと。
- 1.1.1.10. 受注業者は連携システムの納入業者と密接に連携を図り、ODINS を統合管理する体制を整え請負業務を執り行うこと。

## 1.2. 保守及び運用の共通仕様

### 1.2.1. 保守及び運用実施に関する仕様

- 1.2.1.1. 本学における休日は土・日・祝休日及び 12 月 29 日から 1 月 3 日までとし、それ以外を平日とする。本学の平日が受注業者側の社内における休日であっても平日として取り扱うこと。ただし、8 月 16 日、9 月 13 日、2 月 10 日、3 月 21 日は本学の年休取得推奨日となるので、運用体制について本学担当者との協議すること。
- 1.2.1.2. 平日に常駐要員を休暇とさせる場合、必ず休暇を取る常駐要員と同等以上の能力を有した交代の常駐要員を確保し、業務に影響のない体制をとること。
- 1.2.1.3. 本学を除き、学生教職員総数 3,000 人以上の大学でネットワークの導入又は保守業務請負の実績を 3 件以上有すること。
- 1.2.1.4. 常駐要員は CiscoSystems 認定資格である CCNA 相当以上の資格を有すること。なお、I. 2.4 で定める業務期間中は常に当該資格が有効であること。
- 1.2.1.5. 全ての常駐要員と常駐外要員（以下「保守支援要員」という。）は、情報処理技術者試験の IT パスポート相当以上を有すること。なお、I. 2.4 で定める業務期間中は常に当該資格が有効であること。
- 1.2.1.6. 保守支援要員のうち、1 名以上は Linux のシステム構築に携わる職務経験を 3 年以上有すること。
- 1.2.1.7. 保守支援要員はネットワーク障害等で常駐要員では対処できない状態に陥った場合は、速やかに障害対処に着手する体制を有すること。
- 1.2.1.8. 全ての保守支援要員は、IP ネットワークシステムに携わる職務経験を 3 年以上有すること。
- 1.2.1.9. 保守支援要員のうち、常駐要員は 1.4 に示す装備品の操作や工法に習熟していること。
- 1.2.1.10. 全ての保守支援要員は、保守対象システムの運用と設定の基本内容を習熟していること。
- 1.2.1.11. 保守支援要員のうち、常駐要員については、ネットワーク機器のコンソールに接続対応した保守用ノート型 PC を用意し割り当てること。

1.2.1.12. 感染症蔓延や自然災害等の緊急時、運用保守体制が維持できないと判断した場合は、臨時の運用保守体制を検討の上、速やかに本学に報告し承諾を得ること。  
なお、本学が運用保守の品質上問題があると判断した場合は代替案を提示し、速やかに運用保守の品質維持に努めること。

#### 1.2.2. 総合対応窓口に関する事項

1.2.2.1. 平日及び休日の 24 時間 365 日における、電話、電子メールによる、それぞれの手段において一元化された受付窓口を用意すること。

#### 1.2.3. 常駐時間

1.2.3.1. 平日の午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分までであること。

### 1.3. 常駐要員に関する仕様

1.3.1. 常駐要員が常駐する場所は本学が指定する部屋とし、内線電話回線及び電気を本学が提供する。常駐するにあたってその他必要となる必需品は受注業者において負担すること。

1.3.2. 常駐要員は 1 名以上であること。なお、障害等の発生時に本学が指定する常駐場所以外から 1 時間以内に障害発生場所に到着し作業するための体制を整えている場合、その要員を常駐要員とみなす。なお、中之島センターへの駆けつけは、メーカーもしくは代理店によるオンサイト保守要員の駆けつけとし、原因切り分け後、機器故障であることが判明してから、4 時間以内を目標とし、現地駆けつけを行うこと。

1.3.3. 常駐要員は、別紙「業務対象システム一覧」に示す部局コアスイッチ・集約スイッチ及びエッジスイッチのオペレーション経験を有し、同社製品の操作及び設定について 2 年以上の業務経歴を有すること。

1.3.4. 常駐要員は、常駐時間において本業務を主任務とし、本学の許可なくその他の業務を兼務させないこと。

1.3.5. 本学が常駐要員を業務遂行にあたり社会通念上不適格と判断した場合、3 ヶ月以内に交代の常駐要員を用意する体制であること。

#### 1.4. 常駐要員の装備品に関する仕様

1.4.1. 保守用ノート型 PC は保守業務専用を使用し、運用業務用として兼用しないこと。

1.4.2. 全ての常駐要員は、ノート型又はデスクトップ型 PC を持ち、運用業務に用いること。

1.4.3. 運用及び保守用 PC は盗難防止機構を持ち、ワイヤー類で盗難対策を行うこと。

- 1.4.4. 運用及び保守用 PC に搭載されている OS とソフトウェアは製造元によるセキュリティパッチの提供が継続しているものであり、その状態を常に最新の状態に保つこと。
  - 1.4.5. パケットキャプチャツールを有すること。
  - 1.4.6. ワイヤーマップ試験機能をもつ UTP ケーブルテスタを有すること。
  - 1.4.7. 可視光源によるファイバ検出と、簡単なコネクタ破損、きつい屈曲を検出する機能をもつ光ケーブルテスタを有すること。
  - 1.4.8. 近隣の無線アクセスポイントからの干渉やチャンネルの使用率を確認するためのツールを有すること。
  - 1.4.9. マイクロソフト社製 office365 相当のオフィススイートを有すること。
  - 1.4.10. 光パワーメーターを有すること。
  - 1.4.11. UTP ケーブルの RJ45 コネクタ圧着工具を有すること。
  - 1.4.12. ラベルライター及びラベルカートリッジを有すること。
  - 1.4.13. 一般工具、脚立、電動ドライバーを有すること。
  - 1.4.14. 光ファイバ中継コネクタ清掃用具を有すること。
  - 1.4.15. 機器設置周辺環境の清掃用用具類を有すること。
  - 1.4.16. 機器清掃用の OA 用ウェットワイパー、エアダスターを有すること。
  - 1.4.17. 保守対象システムのマニュアルで指定されている保守用の工具及び特殊工具を有すること。
  - 1.4.18. 保守作業用のコンソールケーブルと RS-232C ケーブルを有すること。
  - 1.4.19. 保守作業用の電源タップや電源延長コードを有すること。
  - 1.4.20. 保守作業用のハンダ、ネジ、金具、テープ、ウエス、油脂類、溶剤類、接着剤の消耗品を有すること。
  - 1.4.21. 保守作業用の UTP ケーブル、光ファイバ、光ファイバ中継コネクタ、光ファイバ変換コネクタ、UTP ケーブル中継コネクタを有すること。
- 1.5. 保守支援要員に関する仕様**
- 1.5.1. 保守対象システムの装置の操作・設定の技術的な支援を行う体制を有すること。
    - 1.5.1.1. 平日の午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分まで連絡及びオンサイト保守対応を行うこと。
    - 1.5.2. 夜間及び休日は、翌営業日に対応が行えること。
    - 1.5.3. 本学の問い合わせに対して一元化された窓口を有すること。
    - 1.5.4. 保守対象システムの今後のシステム拡張に関して相談を行うための体制を有すること。

と。

- 1.5.5. 保守対象システムの装置の機能追加等の事前計画及び検証を行える体制を有すること。

## 1.6. サポート体制に関する仕様

- 1.6.1. 保守対象システムにおける日常の設定変更、機能の追加設定、チューニング、問題切り分け、不具合改修等の作業を遂行すること。但し、契約期間内に本学が購入して追加した機器を除く。
- 1.6.2. 保守対象システムの装置の新機能追加、不具合情報、脆弱性情報、最新バージョン情報及びファームウェア情報を収集し、対応が必要な場合は早急に受注業者自ら機能、影響、及び改善の情報を提示し、本学と協議の上、対応を決定すること。
- 1.6.3. 保守対象システムにおいて製造元都合により保守継続不能となった装置やモジュールが発生した場合、受注業者自ら申告し、保守不能装置の予備機準備や代替装置への置き換えで対処し、一切の運用や保守に支障が生じないように対処すること。

## 1.7. 保守に関する仕様

### 1.7.1. 障害保守に関する仕様

- 1.7.1.1. 本学の吹田キャンパス、豊中キャンパス、箕面キャンパスを常駐保守員による障害対応、中之島センターを代理店もしくはメーカーによるオンサイト保守範囲とする。
- 1.7.1.2. 吹田キャンパス、豊中キャンパス、箕面キャンパスについては、現地まで車両を使い駆け付ける体制を有すること。現地作業が必要と判断される保守活動については吹田キャンパスの場合 30 分以内、豊中キャンパス、箕面キャンパスにおいては 1 時間以内に現地に駆け付ける体制を有すること。但し、障害が同時に複数箇所で発生した場合は、最初の発生場所への到着時間とする。中之島センターについては、障害箇所と作業手順の確定後、代理店もしくはメーカーオンサイト保守担当が 4 時間以内での駆け付け目標とする。但し、故障対応 5 時 15 分以降になる場合は、翌営業日に対応が行えること。
- 1.7.1.3. 別紙 1「業務対象システム一覧」において、吹田キャンパス、豊中キャンパス、箕面キャンパスに設置されている無線アクセスポイントに関しては、床より 3.5m 以内の機器のみ交換対応とする。中之島センターにおける無線アクセスポイントに関しては、床より 4.3m 以内の機器のみ交換対応とする。既定の高さを超える無線アクセスポイントに関する交換対応に関しては、スポット保守対応とし、別途契約とする。夜間（午後 5 時 15 分から翌日午前 8 時 30 分まで）又は休日に障害が発

生した場合は、次の平日午前 8 時 30 分から午前 9 時までの間に現地復旧作業を開始する体制であること。

- 1.7.1.4. 緊急保守に関しては、作業後本学担当者に速やかに作業報告書を提出すること。
- 1.7.1.5. 機器故障のため、センドバック方式の保守が必要な場合、速やかに正常な予備品に交換し稼働を確保すること。なお、保守対象システムの製造元メーカーが提供するライフタイム保証での対応を本学が求めた際に、保証対象範囲であった場合は対応すること。
- 1.7.1.6. 障害機器の復旧にセンドバック方式を取る場合、取り外し作業、正常品の設置戻し作業、メーカー送付、荷受け作業を実施すること。
- 1.7.1.7. 保守に伴い装置交換が発生する場合は、保守継続性のため製造元が指定する純正装置・純正部品を用いて交換すること。
- 1.7.1.8. 保守に伴い装置交換やケーブル交換が発生した場合は、正常品に貼付されていたラベル類を障害発生前と同等の状態に復旧させること。
- 1.7.1.9. 再立ち上げ、リセット等で障害が復旧しない場合、迅速に対応し、保守支援要員が対応出来る障害に関しては復旧作業を実施すること。
- 1.7.1.10. 保守支援要員で対応出来ない障害に関しては、受注業者及び各メーカーへ状況連絡し、保守支援要員が説明を受けながら対応出来る範囲の作業を実施すること。
- 1.7.1.11. 保守支援要員で対応出来ない障害に関して、メーカー派遣の技術者と共同作業をする場合は、本仕様書に準じて行うこと。
- 1.7.1.12. 障害が生じた場合は、復旧に必要な媒体において、保守対象システム外で所有する媒体以外のものに関しては、受注業者自らがデータ復旧作業を行うこと。
- 1.7.1.13. 機能を維持する上で必要又は保守作業上必要となるマイナーバージョンアップを本学と協議の上行うこと。
- 1.7.1.14. 障害発生の原因を究明する際に、検査及び試験が必要な場合は実施すること。なお、検査及び試験に用いる機器、工具及び測定機材は、受注業者のものを使用し、試験が完了した時は、遅延なく、その検査・試験結果成績表を本学担当者に提出すること。

## 1.7.2. セキュリティ保守に関する仕様

- 1.7.2.1. 保守対象システムの機器及び OS について、情報推進部と協議の上セキュリティの確保及び不具合の除去のために必要と判断される場合、パッチのインストール又はバージョンアップ作業を行うこと。なお、マイナーバージョンアップでは機能

を維持できない場合、及び保守作業を遂行できない場合、メジャーバージョンアップを行うこと。ただし、いずれの作業についても本学担当者との協議のうえで行うものとする。

- 1.7.3. 保守対象システム以外のネットワークに接続された機器に対する取り扱いについて
- 1.7.3.1. 保守対象システムに接続された機器との間で障害が発生した場合においても、原因の切り分けを行い問題の解決方法を提示すること。なお、保守対象システムに起因する障害については必ず対処すること。
- 1.7.3.2. 保守対象システムと連携システムとの間で発生した障害に関して、原因の切り分け作業を行うこと。
- 1.7.3.3. 保守対象システムと連携システムとの間で発生した障害に関して、連携システムの納入業者及び保守業者に連絡調整を行い、本学担当者が仲介することなく保守活動を行うこと。

## 1.8. 運用

- 1.8.1. 常駐要員が行う日常運用業務
- 1.8.1.1. 保守対象システムの設定情報の管理及び世代管理を行うこと。
- 1.8.1.2. 保守対象システムの設置場所やシリアル番号等の移動管理を行うこと。
- 1.8.1.3. ネットワーク構成図の作成及び更新作業を行うこと。
- 1.8.1.4. 保守対象システムにおける設定追加及び設定変更作業を行うこと。
- 1.8.1.5. 電話、E-mailによる、ネットワーク障害発生と回復通知を行うこと。
- 1.8.1.6. 保守対象システムの基本的な日常オペレーションを行うこと。
- 1.8.1.7. 保守対象システムの日常オペレーションとバックアップ処理を行うこと。
- 1.8.1.8. 導入したサーバ証明書が失効する前に更新作業を行うこと。なお、新しいサーバ証明書は本学で用意する。
- 1.8.1.9. 障害発生時の問題切り分けを行うこと。
- 1.8.1.10. 機器設置場所の運用管理情報の収集と更新を行うこと。
- 1.8.1.11. 運用手順及び利用方法の変更がある場合は、手順書等を改訂すること。
- 1.8.1.12. 故障発生時の保守手順書を作成し、手順変更が生じた際は改訂すること。
- 1.8.1.13. 電話、E-mail 受付によるネットワーク障害、セキュリティインシデント対応等のヘルプデスク業務を行い、本学担当者が指定するデータの提供を求めた場合は、該当するデータに整形し速やかに提出すること。
- 1.8.1.14. 保守対象システムの設定変更、運用状況、稼働状況、DDoS 攻撃頻度等の攻撃傾向

及びヘルプデスクに関する月次報告及び定例ミーティング等の資料作成を行うこと。

1.8.1.15. 発見したセキュリティインシデントの解決方法の提示を行うこと。

1.8.1.16. イントラネットワーク機能の設定・追加・変更を実施すること。

1.8.2. 常駐要員が行う日常監視業務に関する仕様

1.8.2.1. 機器の死活監視を行うこと。

1.8.2.2. 機器の電源異常監視を行うこと。

1.8.2.3. 機器で生じた輻輳監視及び高負荷監視を行うこと。

1.8.2.4. 設置場所の環境監視を行うこと。

1.8.2.5. 高負荷通信の発生原因の究明を行うこと。

1.8.3. 常駐要員外の保守支援要員の体制に関する仕様

1.8.3.1. 情報推進部が行う開発、性能・機能向上に伴う作業、プログラムの移植及び機器の接続に対して、必要な技術情報を提供し、作業支援を行うこと。また、システム運用に必要な情報を随時提供し、本学からの問い合わせなどに対して迅速かつ適切な応答を行うこと。

1.8.3.2. 保守対象システムで導入される機能の設定やチューニング、問題切り分け、不具合削減作業を行うこと。

1.8.3.3. ネットワーク全体の運用管理や業務フロー改善に向けて取り組む体制を有すること。

1.8.3.4. 契約期間内のネットワーク構成変更や配線変更の相談に応じる体制を有すること。

1.8.3.5. 本学で今後機器を追加購入する場合や、機器の追加リースが発生した際にネットワーク接続に関して相談に応じる体制を有すること。

1.8.3.6. 技術的相談に応じる一元化された体制を有し、本学担当者が製造元などと直接交渉する必要がないこと。

1.8.3.7. 保守対象システムに関して本学担当者、常駐要員への保守作業教育と運用作業教育に協力すること。

1.8.3.8. 情報推進部との定例会議を月1回以上又は適宜行うこと。なお、定例会議実施にあたり、定例会議用資料は会議の前日（前日が休日の場合は、その前の平日）の正午までに本学担当者へ送付する事。

1.8.3.9. 定例会議では、ネットワーク障害発生等をまとめた稼働状況、OSを含む導入システムの不具合情報やバージョンアップ情報、装置の利用状況、Web フィルタリン

ゲシステムの運用状況、機器の販売終息及び保守終息情報を提供すること。

1.8.3.10. 運用手順及び利用方法の変更がある場合は、常駐要員に改訂が生じたことを連絡すること。

1.8.3.11. 故障発生時の保守手順が変更した場合、常駐要員に改訂が生じたことを連絡すること。

#### 1.8.4. 運用のサービスレベルに関する仕様

1.8.4.1. ネットワーク機器の月次稼働率が 99%未満となった機器は早急に機器製造元を含めた稼働率改善に向けた体制を組み、稼働率の回復を目指すこと。

1.8.4.2. ネットワーク機器の月次稼働率が 99.8%未満となった機器は早急に稼働率改善に向けた体制を組み、稼働率の回復を目指すこと。

1.8.4.3. 機器に起因する障害回復時間(MTTR)が 1.5 時間を超えた障害事案が発生した場合は、早急に障害回復時間短縮に向けた検討体制を組み、障害回復時間短縮の提案を行うこと。

1.8.4.4. 機器に起因する障害の発生検知が 30 分以内に行えなかった場合、早急に障害検知時間の短縮に向けた検討体制を組み、障害回復時間短縮の提案を行うこと。

1.8.4.5. ユーザ側に起因する輻輳等の障害がシステムにより検知されず、その結果によりネットワーク不通が生じた場合は、早急に改善に向けた体制を組みシステムの改善対策を行うこと。

1.8.4.6. 冗長構成のある装置や回線において、切替や意図しない挙動によりネットワーク不通が月に 2 回以上生じた場合は、早急に改善に向けた体制を組み、システムの対策を行うこと。

1.8.4.7. 通信断が 15 分以上生じた障害が発生した際は、早急に障害原因の特定に向けた体制を組み、通信障害の原因の特定と改善提案を行うこと。

1.8.4.8. 保守支援要員が行う設定作業やヘルプデスク作業の初期受付から初期回答までの時間が 2 日以内に行われなかった場合は原因を分析し、改善提案を行うこと。

1.8.4.9. 保守支援要員が行う設定作業やヘルプデスク作業の初期受付から最終解決までの時間が 5 日を超えた場合は、本学と共に原因を分析し、保守支援要員のスキル改善提案を行うこと。

1.8.4.10. 保守や運用に関して、本学とともに業務の質向上に向けて継続して PDCA サイクルによる改善作業を実行すること。

## 2. 情報セキュリティ

- 2.1. 情報セキュリティ及び個人情報保護について保護措置を講ずる体制を整備しており、ISO/IEC27001(JIS Q 27001)「情報セキュリティマネジメントシステム(ISMS)」認証が取得済みであることを証明すること。
- 2.2. 作業に伴い情報セキュリティインシデントが発生した場合は、本学へ報告し、本学担当者と協議のうえ対応を行うこと。
- 2.3. セキュリティ対策を行わなかった結果、本学のシステム又はサービスに影響が発生した場合は、受注業者の責任を問い、本学から受注業者に損害賠償を請求できるものとする。
- 2.4. 本学が開示した情報及び本作業の履行上知り得た一切の事項については、いかなる場合にも、本学が開示することを認めていない第三者に開示又は漏えいしてはならないものとし、そのために必要な措置を講ずること。本学が提供した情報を第三者に開示する必要がある場合には、事前に本学と協議し、了承を得ること。
- 2.5. 作業に関するデータや資料は事前に許可した機器や保存先に格納すること。
- 2.6. データその他本作業の履行上発生した納入成果物については、本学の許可なしに、作業実施場所から外部に持ち出し及び外部からアクセス可能な状態にしてはならない。

## 3. その他

- 3.1. 保守対象システムは本学の所有物であり、請負業務を行う上で本学の合意なく業務遂行のため機器の型番や構成を無断で変えてはならない。
- 3.2. 保守対象システムを導入事例としてパンフレットや各種メディアでプレス発表する場合は、必ず本学と調整の上執り行うこと。
- 3.3. 受注業者は、保守対象システムの保守及び運用を行う上で知り得た本学に関する事項を他に漏らし、又はその目的に使用してはならない。
- 3.4. データの保護について厳重に注意し、利用者データ及び業務データが流出することが無いように徹底管理すること。なお、個人情報に関する ID やパスワード、氏名等を取り扱う場合の作業は、本学内で行いデータの持ち出しは一切行わないこと。

第2号様式

見 積 書

調達番号： 情推003

調達件名： 大阪大学総合情報通信システム保守業務 一式

見 積 金 額                      金                      円也

国立大学法人大阪大学が定めた製造請負契約基準を熟知し、仕様書及び公募型見積合わせ方式参加者心得を承諾の上、上記の金額によって見積します。

令和    年    月    日

国立大学法人大阪大学    殿

住    所  
会 社 名  
氏    名  
電話番号

[印]

- 1 見積金額は、消費税額及び地方消費税額を除いた金額を記載してください。
- 2 見積書の日付は、提出日を記載してください。
- 3 本学が見積公告【2. 見積参加資格（1）（2）】以外に見積参加資格を示した場合、それを有しているかどうか証明するための書類を見積書に添付してください。

※ 再度見積及び参加者不在の取扱いに係る見積書は、本様式以外のものを使用することができる。

## 請負契約書(案)

請負の表示 大阪大学総合情報通信システム保守業務 一式

請負代金額 金 円也 (うち消費税額及び地方消費税額 円)

上記の消費税額は、消費税法第28条第1項及び第29条並びに地方税法第72条の82及び第72条の83の規定に基づき、請負代金額に110分の10を乗じて得た額である。

発注者 国立大学法人大阪大学 理事 福田 祐一 と 受注者 との間において上記の請負業務(以下「業務」という。)について、上記の請負代金額で次の条項によって請負契約を結ぶものとする。

- 第1条 受注者は、別紙の仕様書に基づいて、業務を実施するものとする。
- 第2条 受注者は、業務を行う上で知り得た発注者に関する事項を他に漏らし、又は他の目的に使用してはならない。
- 第3条 受注者は、業務を行う上で知り得た個人情報については、別紙「個人情報取扱の特記事項」を遵守して取り扱うものとする。
- 第4条 業務は、発注者の指定する場所において、これをするものとする。
- 第5条 請負期間は令和6年4月1日から令和7年3月31日までとする。
- 第6条 受注者は、業務の完了後、完了通知書を国立大学法人大阪大学情報推進部情報企画課会計係に送付するものとする。
- 第7条 請負代金は、1回に支払うものとし、業務の完了確認後、当該月の翌々月末までに支払うものとする。
- 第8条 発注者は、天変地異、その他のやむをえない事由により業務が実施できない場合は直ちに、受注者に通知するものとし、業務が行われなかった期間の請負代金は日割り計算により、減額して支払うものとする。
- 第9条 契約保証金は、免除する。
- 第10条 受注者は、業務を実施するにあたって、発注者の建物、設備等を損傷しないよう善良な管理者の注意義務を怠ってはならない。
- 第11条 受注者は、前条に違反し建物、設備等を損傷した場合は、賠償の責を負うものとする。
- 第12条 発注者は受注者と協議の上、発注者自ら起因する事由により、この契約の一部又は全部を解約することができるものとする。
- 第13条 受注者の技術者が業務を実施するにあたって必要とする光熱水料は、発注者が負担するものとする。
- 第14条 受注者は、通常、発注者の就業時間内に業務を実施するものとする。ただし、就業時間内から作業を開始し、その作業が時間外に及ぶ場合は、この限りでない。
- 第15条 受注者の技術者が発注者の構内で行う業務上の行為及びこれに伴って生じた事故は、すべて受注者の責任とする。
- 第16条 受注者は、業務の全部又は一部を第三者に再委託してはならない。ただし、業務の一部について、事前に発注者の承諾を得た場合は、この限りではない。
- 第17条 この契約についての必要な細目は、別冊の国立大学法人大阪大学が定めた製造請負契約基準を準用するものとする。
- 第18条 この契約について、発注者と受注者との間に紛争を生じたときは、発注者所在地の所轄裁判所の裁決により、これを解決するものとする。
- 第19条 この契約に定めのない事項について、これを定める必要がある場合は、発注者と受注者とが協議して定めるものとする。

上記契約の成立を証するため発注者及び受注者は、次に記名し、印を押すものとする。  
この契約書は2通作成し、双方で各1通を所持するものとする。

令和6年 月 日

発注者 吹田市山田丘1番1号  
国立大学法人大阪大学 理事 福田 祐一

受注者