

## 別紙 7\_保守業務指示書

導入した機器に対し、下記に留意し運用・保守を実施すること。

### 1. 故障受付・切り分け対応

- (a) 故障受付（平日 9:00～17:00）
- (b) 問診及び一時切り分け対応（エンジニア対応は平日（9:00～17:00）
- (c) エンジニアによる原因調査（リモート環境利用）
- (d) 必要に応じた関係業者・メーカーへの故障手配
- (e) 対応結果の記録

### 2. オンサイト保守

- (a) 現地駆け付け
- (b) 現地故障切り分け
- (c) 一時措置（暫定対応）
- (d) 機器交換作業
- (e) 部品交換作業
- (f) 設定修復作業
- (g) 通信復旧後の疎通・動作確認
- (h) 報告資料作成、提出

### 3. 月次報告書提出（12回/年）

- (a) 対応履歴収集（故障/問い合わせ等）
- (b) 稼働状況
- (c) リソース利用状況
- (d) バックアップの状況
- (e) 報告資料作成、提出

#### 4. セキュリティ管理サーバ運用支援（12回/年）

- (a) パターンファイル配信状況の確認
- (b) パターン更新状況・バージョンの確認
- (c) アップデートエージェントの稼働状況確認
- (d) Apex One サーバのバージョン・モジュール更新確認
- (e) ログ容量・保存期間の確認
- (f) セキュリティ設定の最適化作業
- (g) ライセンス状況（AC）の確認

#### 5. セキュリティ問題、ソフトウェアバグ調査分析（12回/年相当を見込むこと）

- (a) メーカー提供情報に基づくパッチ・修正版の内容確認
- (b) 運用対象機器及び影響範囲の確認
- (c) 運用計画（手順・日時）の検討及び調整
- (d) パッチ・ファームウェア・ソフトウェアの適用作業
- (e) 適用後の動作確認、通信確認
- (f) 対応による障害発生時のロールバック・復旧対応

#### 6. セキュリティパッチ、ファームウェア、ソフトウェア修正対応（2回/年相当を見込むこと）

- (a) メーカー提供情報に基づくパッチ・修正版の内容確認
- (b) 運用対象機器及び影響範囲の確認
- (c) 運用計画（手順・日時）の検討及び調整
- (d) パッチ・ファームウェア・ソフトウェアの適用作業
- (e) 運用後の動作確認、通信確認
- (f) 対応による障害発生時のロールバック・復旧対応

7. OS パッチ適用作業（2 回/年相当を見込むこと）

- (a) OS ベンダー提供パッチ情報の収集及び内容確認
- (b) バックアップ状況の確認（スナップショット等）
- (c) 作業手順書作成
- (d) パッチ適用計画の策定及び関係者調整
- (e) パッチ適用作業及び適用後の動作確認
- (f) 作業による障害発生時の切り分け及び復旧対応
- (g) パラメーターシート更新
- (h) 作業結果の記録及び報告

8. ネットワーク機器設定変更（12 回/年相当を見込むこと）

- (a) ポートの所属 VLAN の設定変更
- (b) タグ/アンタグ設定の変更
- (c) 不要な VLAN 設定の削除
- (d) ポートの有効化/無効化（解放・閉塞）
- (e) 不正接続防止設定（ポートセキュリティ）の変更
- (f) 認証設定変更

9. 停電対応（法定点検による停電対応 1 回/年）

- (a) 停電に伴う事前調整及び対応手順の確認
- (b) 計画停止対応（※土日祝日の日中帯）
- (c) 復電後の仮想化基盤及び仮想マシンの起動対応
- (d) 起動後の動作確認
- (e) 障害発生時の切り分け及び復旧対応
- (f) 作業結果の記録及び報告

## 10. 運用・保守問い合わせ

- (a) 運用・保守に関する技術的問い合わせへの対応
- (b) 障害に該当するか判断が困難な事象に関する事前相談対応
- (c) ネットワーク構成、接続可否、影響範囲に関する説明・助言
- (d) 軽微な設定状態・構成情報の確認及び説明
- (e) 業務変更・端末追加等に伴うネットワーク観点での技術的相談対応