

10 クラウドサービスの保守・運用に係る仕様

(1) 基本条件

ア 業務履行においては、受注者の監督下にある担当技術者が行うこと。

イ 障害発生時の受付は、原則平日 9時から 17時で行い、当日受付分は速やかに作業に着手し、その後の障害復旧作業を実施すること。

(2) クラウド環境下におけるシステムサポート業務

修正プログラム及びバージョンアップ適用作業（クラウドベンダーが必要性を検討し、発注者の承認後に実施すること。）

(3) クラウド環境下における障害時対応業務

ア クラウド環境の障害（故障）の修復並びに障害（故障）原因の究明、報告

イ その他復旧に必要な作業

(4) クラウド環境の保守業務

ア 関係機器等の障害（故障）の修復

イ 障害（故障）原因の究明

ウ 障害原因の解消に向けた対策の実施

エ その他に必要と思われる支援があれば提案すること。

(5) セキュリティ対策業務

ア ファイアウォール装置のアップデート及び設定変更等

クラウドベンダーが必要性を検討し、発注者の承認を受けた後に実施すること。

イ セキュリティソフトのアップデート及び設定変更等

クラウドベンダーが必要性を検討し、発注者の承認を受けた後に実施すること。

ウ ファームウェアのアップデート

クラウドベンダーが必要性を検討し、発注者の承認を受けた後に実施すること。

(6) 保守・運用サポート等

ア 可用性向上の観点から、定期点検等の予防保守を実施すること。

イ 受注者は、導入するネットワーク機器、ソフトウェア等に対して発生した問題について責任を持って解決できる体制があること。また、このときの派遣及び修理にかかる費用は契約金額に含むものとする。

ウ 年度末等における運用サポート業務として、セットアップ時、及び人事異動時における各種サービス（認証サーバ、グループウェア及び資産管理）利用者の異動に伴う利用者データの入替作業において、サポート体制を整えるものとする。

エ 本契約において提供されるソフトウェアについて、契約期間内に発生したバージョンアップ及びアップデート情報については、クラウドベンダーが必要性を検討し、発注者の承認後に実施すること。

ただし、バージョンアップ及びアップデートに伴い費用が発生する場合は、事前に発注者に報告し、バージョンアップ等の実施について判断を仰ぐこと。