

奈良市文化施設公衆無線 LAN（Wi-Fi）環境保守業務委託
仕様書

奈良市 市民部 文化振興課
令和 8 年〇月

1. 目的

「奈良市文化施設公衆無線 LAN (Wi-Fi) 環境整備業務委託」(以下「導入業務」という。)により導入・構築した公衆無線 LAN (Wi-Fi) 環境について、安定した継続的な利用を実現することを目的とする。

2. 業務名

奈良市文化施設公衆無線 LAN (Wi-Fi) 環境保守業務委託

3. 履行場所

なら 100 年会館：奈良県奈良市三条宮前町 7 番 1 号

奈良市ならまちセンター：奈良県奈良市東寺林町 38 番地

奈良市北部会館市民文化ホール：奈良県奈良市右京一丁目 1 番地の 4 奈良市北部会館 3 階

4. 委託期間

保守期間(5 年)：令和 9 年 3 月 2 9 日 ～ 令和 1 4 年 3 月〇日

本業務に係る費用は、保守に係る費用の一切を含むものとし、月額払いとする。

5. 概要

導入業務において、なら 100 年会館・奈良市ならまちセンター・奈良市北部会館市民文化ホールに導入した公衆無線 LAN (Wi-Fi) 環境の運用保守を行う。

本業務が対象とする項目は、次のとおりとする。

①故障連絡の受付対応：受付デスクによる故障連絡の受付、切り分け及び二次対応先への取次

②機器の保守：先出しセンドバック保守及びオンサイト保守

③運用支援：障害対応、ファームウェア等の更新、設定変更、ログの保存及び監視並びに契約終了時の対応

6. 要件

(1) 保守要件

保守は、以下に示す内容に基づいて行うこと。

※故障連絡の受付対応を行うこと。

(a) 迅速な故障対応を実現するために、保守事業者は受付デスクを設けること。

(b) 24 時間 365 日電話受付可能なプランを有すること。

(c) 受付デスクにおける故障連絡の受付対応は、問診・切り分け、オンサイト保守・機器メーカー等の二次対応先への取次、回線切り分け・故障手配代行、交換機器手配を実施すること。

(d) 保守対象は、導入業務において導入した機器（導入業務仕様書別紙 1 調達機器仕様一覧に記載された機器（保守機器を含む。））とする。なお、インターネット回線/プロバイダについては、受付デスクにおいて回線切り分け及び故障手配代行を行うこと。

(e) 自社で保有する受付デスクを設けること。

(f) 受付デスクは入退室等を管理・制限でき、端末持ち込み制限等のポリシーを有して

いるセキュリティイフラで運用すること。

- (g) 災害時の運用を考慮し、受付デスクは奈良県以外に設けること。

※先出しセンドバック保守

- (h) 受付デスクでの切り分けの結果、機器故障が確定した場合、受付デスクからの連絡が午前中までであれば、翌営業日以内に代替機を本市が指定する場所へ送付し、連絡受付が午後の場合は、翌々日以内に代替機を本市が指定する場所へ送付すること。また、交換後の故障機器の引き取りを行うこと。

- (i) 先出しセンドバック保守は、保守期間を通じて前記の保守対象の機器に適用すること。

※オンサイト保守（年間1回まで）

- (a) 故障箇所の切り分け対応を行うこと。

障害内容は、障害発生時に留まらず、動作が不安定な状態及び通信速度・パフォーマンスの低下も含む。また、機器の交換作業及び設定情報の復元作業についても行うこと。

- (b) 無線通信の安定性、スループットが低下していると本市が判断した際には、周辺の電波調査も含めた原因究明作業を実施したうえで、障害対応にあたること。本調査に必要なとなるソフトウェア、機器が別途必要となる場合は、その都度、用意すること。

- (c) 先出しセンドバック保守で取り替える機器の交換作業及び設定復元作業を行うこと

- (d) 迅速な保守対応を実施するために、奈良市内に保守事業所があること。

- (e) クラウドサービスを利用する場合のサーバー・システムの保守については、サービス提供者のSLAに準ずるものとする。

(2) 障害対応

障害発生時の連絡体制及び対応フロー等をあらかじめ定め、保守期間の開始までに本市に提出すること。

障害が発生した場合は、速やかに本市へ報告し、早期復旧を図ること。また、対応完了後は、障害の内容、原因及び対応結果を本市に報告すること。

(3) ファームウェア等の更新及び点検

機器のファームウェア等について、セキュリティ上の脆弱性への対応や機能改善のための更新がある場合は、事前に本市へ通知し、協議の上、適用すること。

ファームウェアの更新や点検等のために通信の停止が必要な場合は、事前に本市と日程を協議し、施設の利用及び催事の運営に支障が生じないよう実施すること。

各更新及び点検に係る費用は、本契約に含むものとする。

(4) 設定変更

SSID、認証画面、利用制限等の設定について、本市から変更の依頼があった場合は、必要に応じて変更作業を行うこと。また、本市の職員が設定を行う場合は、適切な支援を行うこと。

無線APの増設等、変更が軽微なものに留まらず費用が発生する場合は、事前に本市と協議を行うこと。

(5) ログの保存及び監視

認証ログ及びアクセスログを適切に保存し、不正アクセスが発生した場合は、速やかに本市に報告するとともに、必要に応じてログを開示すること。

(6) 契約終了時の対応

契約の終了に伴い保守事業者が変更となる場合は、設定情報等の引継ぎに協力すること。

本業務の終了後に本市の情報資産を格納していた機器類及び電磁的記録媒体については、記録されたデータの完全消去又はディスクの破壊を行うこと。データの完全消去は、OS 等からのアクセスが不可能な領域も含めた領域のデータ消去、装置又はデータ消去ソフトウェアによる上書き消去、ブロック消去、若しくは暗号化消去とし、ディスクの破壊は物理的な方法による破壊又は磁気的な方法による破壊とする。また、作業後は消去又は破壊を証明する書類を作成し、1 か月程度を目安に本市に提出すること。

7. 成果物

受注者は、本業務完了後、速やかに業務報告書を作成し、本市へ提出すること。

8. 一般的事項

(1) 一般事項

- ① 受注者は業務責任者を選定し、業務従事者への指揮監督を行うとともに、業務の遂行について本市との連絡調整にあたらせるものとする。
- ② 業務の遂行にあたっては、本市と十分に意思疎通を行い、指示に従うこと。
- ③ 本市の施設に出入りする際には、事前に連絡を行うこと。また、施設内で作業を行う際は、指示に従うこと。
- ④ 作業（入館者）リスト及び乗り入れ車両リストを事前に本市へ提出し、承認を得ること。開館時間外又は休館日に作業を行う場合は、各施設の管理者にも事前に届け出ること。また、施設内に駐停車する場合は、本市の指示に従うこと。
- ⑤ 作業者は、各施設への入館に際し名札を着用すること。
- ⑥ 受注者は、搬入、機器等の設置、設定、動作確認等の作業の際、他の業者と関連する場合には、相互に協調し作業の便宜を図ること。
- ⑦ 本業務の実施に当たり知り得た情報については、本業務の遂行のみに利用することとし、情報の流用及び部外者への漏洩は一切禁ずるものとする。なお、受注者は、自己の親会社及び子会社等の関連会社並びに委託先に対し、本業務を実施する上で合理的な範囲内において秘密情報等を開示することができる。ただし、秘密情報等を開示する場合は、受注者が本市に対して負うのと同等の守秘義務を課し、当該開示先による漏洩についても受注者が責任を負うものとする。

(2) 安全管理

- ① 受注者は本事業の実施に当たり、安全管理を確実に実施すること。
- ② 来館者、職員及び作業員等の安全に十分配慮するとともに、施設の運営及びイベント等に支障が生じないように十分注意すること。

(3) その他事項

- ① 本仕様書に記載のない事項又は本仕様書の内容について疑義が生じた場合は、本市と受注者が協議して解決するものとする。
- ② 本仕様書に明記していない事項であっても、本システムの運用及び機能上当然具備すべき事項は、これを充足すること。
- ③ 本事業の実施に当たり建築物及び機器等に損傷を与えた場合は、速やかに本市と協議のうえ、受注者の負担で復旧すること。

- ④ 業務の遂行に当たっては、「個人情報の保護に関する法律」及び「奈良市情報セキュリティポリシー」を遵守し、業務上取得した個人情報（Wi-Fi 利用者の認証に用いる電話番号、メールアドレス、SNS アカウント情報等を含む。）の取扱いに最大限の注意を払うこと。
- ⑤ 本契約との不適合が判明した場合は、判明してから 1 年以内に、本市と協議の上、無償で迅速かつ誠実に修正、交換等の作業を実施すること。
- ⑥ 保守作業の完了に際しては、作業現場の後片付け及び清掃を十分に行うこと。