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１１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「整備業務」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。なお、本仕様書を「保守業務仕様書」といい、整備業務の仕様書を「整備業務仕様書」という。

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. 業務場所

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２５日　～　令和１４年３月２４日
※クラウドサービス（整備業務仕様書に定めるクラウドサービスをいう。以下同じ。）の使用料は、保守期間（5 年間）分を含め、整備業務の契約金額に含まれるため、本業務の費用には含まない。
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

整備業務において、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（以下「文化施設」という。）に導入した公衆無線 LAN（Wi-Fi）環境（以下「本システム」という。）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：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、設定変更にかかわる問合せ対応、ログの保存、クラウドサービスの終了又は内容の変更時の対応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、受注者は受付デスクを設けること。

(b)　平日 9 時から 17 時で電話受付可能なプランを有すること。なお、時間外、土曜日、日曜日および祝日については、電子メール等による故障申告を可能とし、翌営業日以降に対応する方法も認めるものとする。ただし、セキュリティに関する対応など、本市が重要かつ緊急と判断した内容については、この限りでなく対応すること。

(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、整備業務において導入した機器（整備業務仕様書別紙 1 調達機器仕様一覧及び別紙 2 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。また、インターネット回線の故障時においても、迅速な復旧が可能となるよう、本システムの故障対応とインターネット回線の故障受付・修理対応とが一貫した体制となるようにすること。

(e)　受注者は、受注者または協力会社・再委託先により、故障受付および障害対応を一元的に管理できる体制を構築すること。ただし、受注者は協力会社・再委託先の対応を含め、本市に対して本業務の履行責任を負うものとする。

(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フロアで運用すること。

(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。

※オンサイト保守

(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)　奈良市内または奈良市内へ迅速に到着可能な場所に保守拠点を有すること。

(d)　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。なお、当該クラウドサービスの使用料は整備業務の契約金額に含まれており、本業務の費用には含まない。

(e)　迅速な障害復旧を目的として、受注者の保守拠点に保管された予備機（整備業務仕様書別紙 1 調達機器仕様一覧に記載の保守機器）を使用し、故障した機器との交換を行うことができるものとする。予備機は本業務専用とし、可能な限り、あらかじめ設定を投入した状態で保管すること。予備機を使用した場合、受注者は交換後の故障機器を修理または交換し、当該予備機を補充すること。補充に要する機器、設定、搬送および交換作業等の費用は本業務に含むものとする。

また、予備機を使用または補充した場合は、機器管理台帳を更新し、使用日、文化施設名、機器名称、型番、シリアル番号、交換理由および補充日等を記録したうえで、本市へ報告すること。

(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

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。

保守対象機器について、メーカーのセキュリティサポートが保守期間中に終了する又は終了した場合は、速やかに本市に報告し、代替機器への交換等の対応方針を本市と協議すること。

ファームウェアの更新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、文化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。

各更新に係る費用は、本契約に含むものとする。

(4) 設定変更

通常の設定変更は、本市の職員が手順書等に基づき実施することを基本とする。受注者は、本市から問い合わせを受けた場合、設定方法、操作手順および設定内容について必要な助言・支援を行うこと。また、手順書等に不明確な箇所がある場合は、必要に応じて内容の改善を行うこと。

手順書等に基づく対応が困難な事象、障害発生のおそれがある設定変更、無線 AP の増設、ネットワーク構成の変更その他通常の設定変更を超える作業については、本市と受注者が対応内容、実施時期および費用を別途協議するものとする。

(5) ログの保存

認証ログを適切に保存し、本市から依頼があった場合は、必要な範囲でログを開示すること。

(6) クラウドサービスの終了又は内容の変更時の対応

クラウドサービスを利用する場合において、サービスの終了又は内容の変更が予定されるときは、サービス提供者又は受注者は、その内容を速やかに本市に通知し、本市の運用に支障が生じないよう移行方法等について本市と協議すること。

(7) 契約終了時の対応

契約の終了に伴い受注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。なお本市が所有する機器において、利用者の個人情報が恒久的に記録されている場合は、受注者にて本市の指示する措置（対象機器の破壊等）を実施すること。利用者の個人情報が記録されていない機器については、受注者にてデータ消去の実施及びデータ消去報告書を本市へ提出すること。

またクラウドサービスを利用している場合は、サービス提供者が定める方法により本市のデータ（認証ログ等のログを含む。）を消去し、データ消去報告書を本市へ提出すること。

保守対象機器を撤去、交換又は廃棄する場合は、機器内部の設定情報及び保存データを初期化（消去）し、その旨を本市に報告すること。

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　文化施設に出入りする際には、事前に連絡を行うこと。また、文化施設内で作業を行う際は、指示に従うこと。
④　作業者（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、各文化施設の管理者にも事前に届け出ること。また、文化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、各文化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　受注者は本業務の実施に当たり、安全管理を確実に実施すること。
②　来館者、職員及び作業者等の安全に十分配慮するとともに、文化施設の運営及びイベント等に支障が生じないよう十分注意すること。

(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　本業務の実施に当たり建造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。