

次期基盤情報システムに係る
複合機の提供業務
要件定義書

2020 年 9 月 28 日

原子力損害賠償・廃炉等支援機構

目次

1. ユーザビリティ及びアクセシビリティに関する事項	1
2. システム方式に関する事項	1
3. 信頼性に関する事項	1
4. 拡張性に関する事項	2
5. 上位互換性に関する事項	2
6. 中立性に関する事項	2
7. 継続性に関する事項	2
8. 情報セキュリティに関する事項	2
9. 情報システム稼働環境に関する事項	3
9.1 システム構成概要	3
9.2 複合機要件	4
9.2.1 複合機一覧	4
9.2.2 複合機設置場所	4
9.2.3 共通要件	4
9.2.4 認証要件	5
9.2.5 コピー要件	5
9.2.6 プリント要件	5
9.2.7 FAX 要件	6
9.2.8 スキャナ要件	6
9.2.9 ログ収集要件	6
9.2.10 セキュリティ要件	7
9.3 複合機関連システム要件	7
9.3.1 複合機用認証サーバ	7
9.3.2 プリントサーバ	8
9.3.3 複合機ログサーバ	8
9.3.4 IC カード	9
10. テストに関する事項	9
10.1 基本方針	9
10.2 テスト計画	9
10.3 テスト実施	9
10.4 テスト結果報告	10
11. 受入テスト支援	10
11.1 受入テスト実施支援	10
11.2 受入テスト結果報告書の作成支援	10
12. 教育に関する事項	10
13. 保守に関する事項	10

13.1	保守概要	10
13.2	保守受付窓口の設置	11
13.3	消耗品の供給、回収等	11
13.4	複合機の移設	11
13.5	問い合わせ対応	12
13.6	アップデートプログラム等に係る情報提供	12
13.7	定期点検	12
13.8	障害時対応	13
13.9	システム監査等への対応	14
13.10	情報提供、予防保守	14
13.11	ドキュメント修正業務	15
13.12	定期報告業務	15
13.13	SL0 管理	15
13.13.1	SL0 の合意	15
13.13.2	SL0 の管理	16
13.13.3	SL0 の改定	16
13.13.4	SL0 に係る免責事項	16
13.13.5	SL0 に係る是正措置	16

1. ユーザビリティ及びアクセシビリティに関する事項

次期基盤情報システムにおけるユーザ区分を「表 1 次期基盤情報システムのユーザ」に示す。

表 1 次期基盤情報システムのユーザ

No.	ユーザ区分	説明	人数
1	ユーザ	本部、福島事務所、現地事務所にて業務を行う。	約 200 人
2	システム管理者	次期基盤情報システムのシステム管理を行う。	約 2 人

2. システム方式に関する事項

- ① ソフトウェアについては、有償製品及びフリーソフトに関わらず、全ての製品において、サポート（パッチの提供、バージョンアップ等）が受けられる製品を導入すること。また、運用を含む経費削減を考慮したライセンス形態を選択し、導入すること。
- ② 同一種類の調達機器に関しては、機種及び型番を全て統一すること。
- ③ 調達機器の設置場所は、原則以下とする。
 - (ア) 本部
 - (イ) 福島事務所
 - (ウ) 現地事務所
 - (エ) 基盤データセンター
- ④ 本部においては、数年後に事務所移転の可能性があるため、移転による当機構への影響を最小限とする構成とすること。

3. 信頼性に関する事項

- ① 耐障害性及び可用性を重視し、信頼性の高い機器を選定すること。
- ② 原則として、調達機器は、官公庁案件等で導入実績のある機器、又はその後継機を選定すること。
- ③ 各保存データ及び設定ファイル等は、情報が正確に保存されること。
- ④ 停電時及び非常用電源障害時においては、自動的、かつ安全に停止可能な構成とすること。
- ⑤ 保守業務において正確な時刻を取得・解析するにあたり、必要な機器はNTPによる時刻同期を行うこと。
- ⑥ 本調達で導入するハードウェア、ソフトウェアは、導入後5年間経過後の延長保守が可能であること。

4. 拡張性に関する事項

- ① 追加要件が発生した場合でも、柔軟に対応できる設計とすること。
- ② 追加要件が発生した場合、スケールアップ、又はスケールアウトで対応できること。なお、追加費用が必要な場合、当機構と協議の上、対応すること。
- ③ 上記②の対応と合わせて、ソフトウェアの追加が必要な場合には、ソフトウェアのライセンス追加等で対応できること。

5. 上位互換性に関する事項

- ① OS及び各種ソフトウェアについて、修正プログラムの適用、又はバージョンアップにより、大幅な構成変更、又は利用方法の変更が想定される場合、当機構に詳細内容及び手法を説明した上で、承認を受けること。
- ② ソフトウェア環境は統一し、適切なバージョンを維持すること。
- ③ バージョンアップに係る費用については、作業範囲に応じて都度当機構と相談の上、対応すること。
- ④ バージョンアップに技術的な問題等がある場合は当機構と協議し、その指示に従うこと。

6. 中立性に関する事項

- ① 調達機器は、可能な限り特定ベンダの技術に依存しないオープンな技術仕様に基づくものとする。
- ② 特定ベンダ及び製品に可能な限り依存することなく、他者に引継ぐことが可能なシステム構成であること。
- ③ 調達機器の構成要素は、標準化団体（ISO、IETF、IEEE、ITU、JISC等）が規定、又は推奨する各業界標準に可能な限り準拠すること。

7. 継続性に関する事項

- ① 次期基盤情報システムに障害等が発生した場合、障害発生1日前までに戻せる構成及びバックアップを実現すること。

8. 情報セキュリティに関する事項

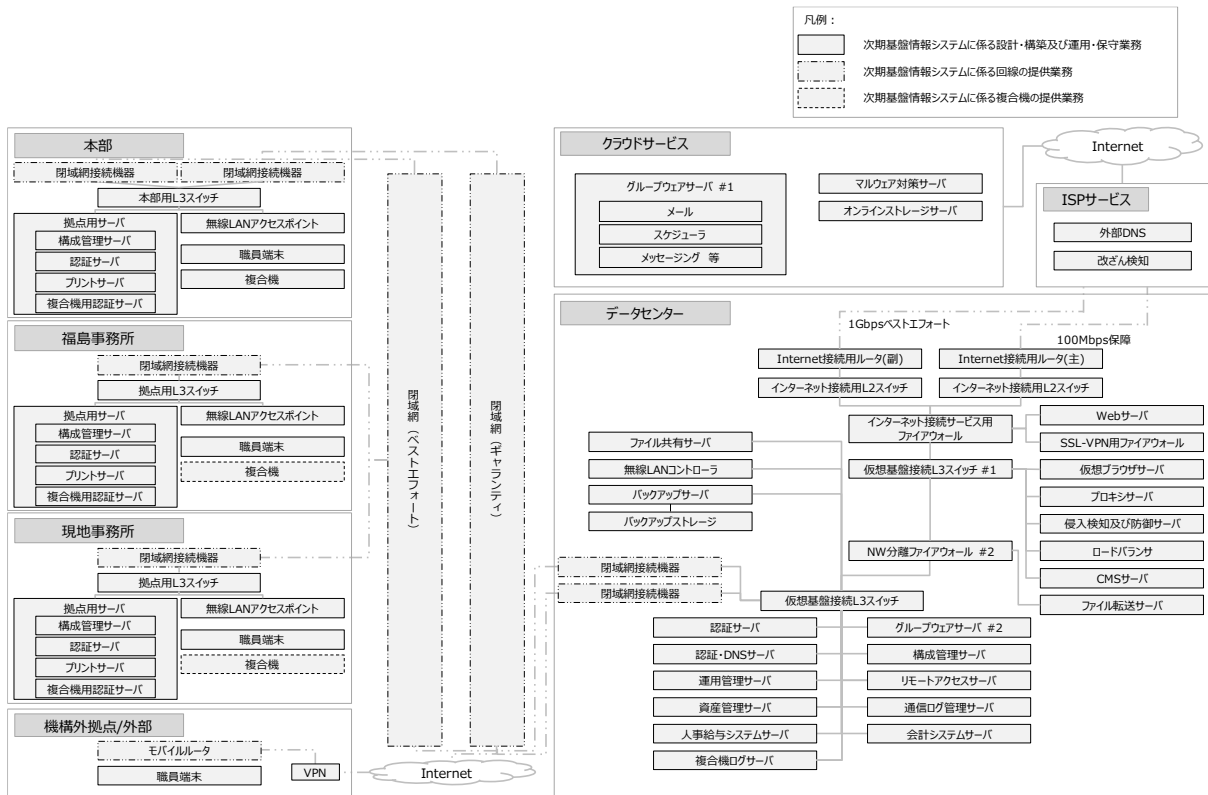
- ① 統一基準群に準拠したセキュリティ対策を実施すること。
- ② 次期基盤情報システムを構成するソフトウェアの脆弱性を悪用した不正を防止するため、設計・構築時に脆弱性の有無を確認すること。また、運用開始に当たり、対処が必要な脆弱性は当機構と協議し、セキュリティパッチを適用の上、導入すること。
- ③ 調達機器について、次期基盤情報システムで利用しない機能及びサービスについては、停止した上で導入すること。

9. 情報システム稼働環境に関する事項

9.1 システム構成概要

- ① 次期基盤情報システムにおいて想定するシステム構成を、「図 1 ネットワーク構成概要図（案）」に示す。なお、当該システム構成は現時点での想定を基にした記載であり、詳細は、プロジェクト開始後に基盤事業者を確認を行うこと。

図 1 ネットワーク構成概要図（案）



9.2 複合機要件

9.2.1 複合機一覧

想定する複合機の一覧を、「表 2 複合機一覧」に示す。

表 2 複合機一覧

No.	区分	複合機A	複合機B
1	機械占有寸法 (幅×奥行)	2,100×1,000mm 以内 (トレイの伸長等含めず)	1,200×800mm 以内 (トレイの伸長等含めず)
2	電源	AC100V、21A 以内、 50/60Hz共用、3口以内	AC100V、15A 以内、 50/60Hz共用、1口
3	連続読取/印刷速度※1	60枚以上	60枚以上
4	フィニッシャー※2	要	不要
5	Z折り機能	要	不要
6	給紙方法 (給紙トレイ含む。)	4段階 (A4, A3, B4, B5) 給紙以上、各 550 枚以上 (手差し含まず) 総給紙量4,500枚以上	2段階 (A4, A3, B4, B5) 給紙以上、 各 500 枚以上 (手差し含まず) 総給紙量1,000枚以上

※1：A4版横 カラー及びモノクロ印刷（白黒モード）で印刷した時の1分間当たりの印刷枚数。

※2：中綴じ、丁合、仕分け、ステーブル、パンチ穴開け

9.2.2 複合機設置場所

複合機の設置場所を、「表 3 複合機設置場所一覧」に示す。

表 3 複合機設置場所一覧

No.	区分	複合機A	複合機B
1	本部	9台	2台
2	福島事務所	1台	1台
3	現地事務所	0台	1台

9.2.3 共通要件

- ① 用紙サイズA3まで読取・出力可能であること。
- ② ウォームアップタイムは30秒以内であること。
- ③ 複合機Aのファーストコピータイムはモノクロ5.0秒（A4判横）以内、フルカラー7.0秒（A4判横）以内であること。
- ④ 複合機Bのファーストコピータイムはモノクロ7.0秒（A4判横）以内、フル

カラー9.0秒（A4判横）以内であること。

- ⑤ Ethernetのインターフェースを有すること。（1000BASE-T、100BASE-TX）
- ⑥ プリンタドライバへの初期設定値を両面印刷、かつモノクロ印刷とできること。
- ⑦ 印刷中に用紙補給が可能なこと。
- ⑧ 解像度は読取時：600×600dpi以上、出力時：600×600dpi以上であること。
- ⑨ トナー交換は、カートリッジ・容器等により平易にトナー交換可能であること。
- ⑩ 別途調達する端末及び仮想ブラウザから使用可能なこと。

9.2.4 認証要件

- ① FAX受信機能以外の全機能は、ユーザに配布する印刷用ICカード（FeliCa、Mifare）を複合機側で読み取り「9.3.1 複合機用認証サーバ」と連携し、許可認証を受信したのちに利用可能とすること。
- ② 認証・認可管理サービスが提供するユーザ情報とICカード固有の情報を組み合わせてユーザを特定すること。
- ③ 当機構内全体に設置された、いずれの複合機においてもICカードをかざすことで、ユーザに許可された機能が利用可能とすること。

9.2.5 コピー要件

- ① カラーモードの初期値をモノクロに設定できること。
- ② ズーム25～400%（1%単位の任意設定）において縮小拡大可能であること。

9.2.6 プリント要件

- ① 用紙サイズが混在したプリントジョブ印刷時の自動判定と切り替えが可能であること。
- ② 端末等から指示したプリントデータ（以下、「印刷ジョブ」という。）は、「9.3.1 複合機用認証サーバ」で提供される機能と連携し、認証されたユーザが実行した印刷ジョブのみを複合機本体のパネルに表示すること。
- ③ 複合機のパネル上で表示させる実行待ち印刷ジョブリストは、5件以上のジョブを1画面で表示でき（又は、3件以上のジョブを一画面で表示でき、かつスクロールすることで更に複数のジョブを表示でき）、かつ以下の情報を表示できること。
 - ・ ファイル名
 - ・ プリント指示日時
 - ・ ページ数

- ・ 部数

9.2.7 FAX要件

- ① 通信規格ITU-T G3に対応していること。
- ② 一般加入回線、PBXに対応していること。
- ③ FAX送受信回線が1回線接続可能であること。
- ④ 送信の際、番号の2度入力要求及び入力番号の再確認画面表示等、誤送信を抑止する機能を有すること。
- ⑤ 受信ファックスの排出トレイを指定できること。
- ⑥ 送受信にA3用紙まで対応していること。
- ⑦ 走査線密度はA3サイズまで400×400dpiに対応していること。

9.2.8 スキャナ要件

- ① モノクロ及びカラーによるスキャンが可能であること。
- ② スキャナの出力フォーマットはPDF、JPEG、TIFFに対応していること。
- ③ PDF形式で出力する場合、以下のことが可能であること。
 - (ア) 生成するPDFにパスワードを付加できること。
 - (イ) スキャン時にOCR処理を行い、生成するPDFにテキスト情報を付加できること。
- ④ 複合機のパネル上からスキャン及びファイル保存できること。なお、保存の際、ファイル名を変更することが可能であること。
- ⑤ 複合機本体のハードディスクに一時的に保存されたスキャン文書は、自動的に削除されること。
- ⑥ スキャンした文書は、共有ファイルサービス上のICカードで認証された個人のフォルダに保存できること。また、個人が操作パネル上で指定した任意のフォルダにも保存できること。

9.2.9 ログ収集要件

- ① ユーザごとに使用した各機能（コピー、プリント、スキャン、ファックス）のログを収集可能であること。
- ② 収集するログ情報は、ユーザ別、複合機別に収集し、ログイン情報／機器利用日時／出力面数／出力カラーモード／両面・集約印刷等とする。
- ③ 収集したログ情報は、「9.3.3 複合機ログサーバ」で提供される領域に保存すること。
- ④ 収集したログをユーザが確認可能であること。
- ⑤ ツールを使用して、両面・集約利用時の用紙使用状況を表示することができるとともに、Excel等の形式で電子データとして出力が可能であること。
- ⑥ ツールで集計したデータは個人ごとではなく、部門ごと等、グループごと

に集計できること。なお、個人の所属する部門等の情報は、当機構から提供する。

9.2.10 セキュリティ要件

- ① 納入するデジタル複合機は、Common Criteria (CC) 認証 (ISO/IEC 15408) を取得している製品と同等のセキュリティ要件を満たすこと。
- ② USB端末端子を有しない、又は容易に接続できない対策を施していること。
- ③ 各機能により読み取ったデータを複合機内部のハードディスク等、記憶装置に保存する場合は、蓄積したデータの消去及び登録情報の暗号化を実行する機能を有すること。
- ④ コピー及びプリント時に複合機のハードディスク等、記憶装置に蓄積された原稿イメージデータはジョブの実行ごとに逐次に消去されること。
- ⑤ 保守業務実施に当たっては、インターネットを介したリモートでの機器情報等の送信・取得を認めない。保守管理に必要な情報の取得方法は、業務開始後に当機構と協議の上、決定すること。なお、本要件に必要な費用は、本調達範囲内とすること。

9.3 複合機関連システム要件

9.3.1 複合機用認証サーバ

- ① 機構本部に複合機用認証サーバを設置するものとする。なお、サーバの設置及びOSのインストールは、基盤事業者が実施するものとする。
- ② 複合機からの認証要求を受領・応答する機能を実現するために必要となるミドルウェア等を含む全てのソフトウェアをインストールすること。
- ③ 各拠点の複合機用認証サーバ上のデータは、認証サーバを正として認証データの整合性を確保すること。
- ④ ICカードの固有情報と認証・認可サービスを連携し、複合機側の認証に必要な情報をデータベース化すること。
- ⑤ 複合機からの認証要求を基にデータベースを参照し、該当するユーザ識別情報と権限情報を複合機側に応答すること。
- ⑥ レスポンスの観点から、複合機用認証サーバ及び「9.3.2 プリントサーバ」は、異なるサーバOS上で稼働すること。
- ⑦ 次期基盤情報システムにおいて設定が必要な場合、当機構の承認を得たうえで、請負者にて作業を実施すること。
- ⑧ 次期基盤情報システム上のリソースを用いる場合、当機構に必要なリソース及びネットワーク条件を開示すること。
- ⑨ 次期基盤情報システムとの責任分界点として、複合機及び複合機用認証サーバで発生した障害についての一次切り分けは請負者にて実施すること。一次切り分けの上、必要に応じて当機構の承認を得たうえで、次期基

盤情報システム設計・構築及び運用・保守事業者と協力し、障害解決まで責任を持って対応を実施すること。

9.3.2 プリントサーバ

- ① 機構本部にプリントサーバを設置するものとする。なお、サーバの設置及びOSのインストールは、基盤事業者が実施するものとする。ただし、複合機の仕様上、プリントサーバの設置が不要となる場合は設置不要とする。
- ② サーバOSはWindows Server 2016を予定しており、その他OSを利用する場合、請負者にてライセンス等を準備すること。
- ③ ユーザから指示された印刷ジョブを一時保管する機能を実現するために必要となるミドルウェア等を含む全てのソフトウェアをインストールすること。
- ④ 要求に応じて複合機に返送すること。
- ⑤ 複合機から依頼のあった印刷ジョブを依頼元の複合機に送信すること。
- ⑥ プリントサーバに蓄積した印刷ジョブは、複合機を設置した拠点内のいずれの複合機からでも印刷できること。
- ⑦ プリントサーバは、以下の機能を実装すること。
 - (ア) 端末等から指示された印刷ジョブを一時保管することができること。
 - (イ) 複合機側で認証されたIDに紐づく印刷実行待ち印刷ジョブリストを、要求に応じて複合機に送信すること。
 - (ウ) 複合機側で選択されたジョブだけを要求された複合機に送信すること。
 - (エ) 印刷ジョブは一定期間保持し、その後機構が指定する期間が経過した印刷ジョブは、自動消去できる機能を有すること。
 - (オ) 印刷ジョブを消去するまでの保管期間は原則24時間とするが、任意に指定することが可能であること。
- ⑧ レスポンスの観点から、プリントサーバ及び「9.3.1 複合機用認証サーバ」は、物理的、又は論理的に分離し、異なるサーバOS上で稼働すること。

9.3.3 複合機ログサーバ

- ① 複合機ログサーバを設置するものとする。なお、複合機ログサーバは、別途調達する基盤データセンター又はクラウドサービスに設置し、サーバの設置及びOSのインストールは、基盤事業者が実施するものとする。
- ② サーバOSはWindows Server 2016を予定しており、その他OSを利用する場合、請負者にてライセンス等を準備すること。
- ③ ユーザが実施した複合機に関連する操作ログを保管する機能を実現するために必要となるミドルウェア等を含む全てのソフトウェアをインストールすること。

- ④ 複合機関連システムから送信されるログ情報について、当日分が全て保存できること。

9.3.4 ICカード

- ① 本調達で導入する複合機関連システム用のICカードは、当機構で利用している入退室カード（Felica、Mifare）を、利用できること。また、入退室カードの利用に当たって、必要な設定作業等を実施すること。

10. テストに関する事項

10.1 基本方針

- ① 複合機を利用する上で必要な機能（コピー、プリント、FAX、スキャナ）の動作テストを実施すること。
- ② 複合機及び複合機関連システムを連携した動作テストを実施すること。ICカードを用いた複合機の認証機能、職員端末等から複合機へのプリントジョブ投入、スキャナ機能によるドキュメントの格納動作等を確認すること。
- ③ 次期基盤情報システム構築事業者による総合テストの実施にあわせて2021年1月中旬迄にテスト用の複合機を1台本部に設置すること。

10.2 テスト計画

- ① テストを実施するに当たり、「テスト実施計画書」を作成し、当機構の承認を得て作業を行うこと。
- ② 「テスト実施計画書」に記載する事項については、調達機器のサービスレベルを担保するために必要な事項を明記すること。記載事項としてはテスト実施体制、テスト実施環境、作業内容、作業スケジュール、テストシナリオ、合否判定基準等を想定しているが、詳細は受注後に当機構と協議の上、決定すること。

10.3 テスト実施

- ① 「テスト実施計画書」に従い、各テストを実施すること。
- ② テスト項目ごとに証跡を取得すること。
- ③ テスト項目ごとにテスト結果を記入した上で、テスト結果の合否を記載すること。
- ④ テスト実施者以外においてもテストが適切に実施されていることを確認すること。
- ⑤ テストで発生した問題に対する原因及び影響範囲を分析し、対策を講じること。

10.4 テスト結果報告

- ① 各テストに対する「テスト結果報告書」を作成すること。
- ② テスト結果に対して定量的及び定性的な評価を行い、テストにおいて品質が担保されていることを示すこと。
- ③ テスト完了基準を満たしていることを示すこと。
- ④ 「テスト結果報告書」には、テスト結果を記入したテスト項目及び証跡を含むこと。

11. 受入テスト支援

11.1 受入テスト実施支援

- ① 各種設計書等の内容に基づき、当機構が実施する受入テストの支援を行うこと。
- ② 当機構が実施する受入テストの期間中、受入テストに必要となるデータ等を適宜提供するとともに、当機構からの問合せ対応等を行うこと。
- ③ 受入テストにおいて発覚した不具合等については、原因の切分けを行うとともに、速やかに対処すること。

11.2 受入テスト結果報告書の作成支援

- ① 請負者は、当機構が作成する「受入テスト結果報告書」の作成に必要な情報提供等を行うこと。

12. 教育に関する事項

- ① ユーザ及びシステム管理者を教育の対象とすること。
- ② 稼動開始までに、以下のマニュアルを提出すること。
 - (ア) 機能の利用方法に関するマニュアル
 - (イ) システム管理方法に関するマニュアル（ログデータの閲覧方法、アップデートプログラム適用手順書等）
 - (ウ) 新規ユーザ向けマニュアル
- ③ ソフトウェアのアップデート等に応じてマニュアルを更新すること。
- ④ その他必要と思われるマニュアルを作成すること。（都度、当機構と協議の上、決定するものとする。）
- ⑤ ユーザ及びシステム管理者に対し、利用方法及びシステム管理方法に関するマニュアルを基に教育を実施すること。

13. 保守に関する事項

13.1 保守概要

- ① 保守時間は、平日8時30分から18時15分までとする。保守業務は常駐を伴わ

ず、リモート及びオンサイトによる実施も可とする。

- ② 保守を行う場合は、セキュリティに留意し問題がないことを証明し、当機構の承認を得ること。
- ③ 緊急を要すると判断した場合、当機構と請負者が協議の上、時間外でも対応可能であること。
- ④ ハードウェア及びそれを構成する部品の調達を保障すること。なお、調達する部品は、調達機器のサービスレベルを担保することが目的のため、特定の製品に依存せず、後継機も含めた構成部品の提供を可能とする。
- ⑤ 問い合わせ対応、障害時対応等の実施に当たっては、必要に応じて基盤事業者の指示に基づき対応すること。

13.2 保守受付窓口の設置

- ① 請負者は、当機構及び基盤事業者からの調達機器等に関する問い合わせ、障害対応等の各種保守対応依頼を受け付ける保守受付窓口を設置すること。
- ② 問い合わせ等に関する受付時間、障害時対応に関する保守受付窓口の受付時間は平日9時から17時までの間とし、電話、又はメールのいずれかによる受付ができること。
- ③ 問い合わせ内容はインシデントとして管理し、インシデントのクローズまで、対応を継続すること。

13.3 消耗品の供給、回収等

- ① 調達機器及び複合機を構成する部品（印刷用紙とフィニッシャー用ホチキス針（ステープル）を除く消耗品を含む。）を供給すること。
- ② 請負者は、使用済みのトナーカートリッジ、感光体（ドラム）、廃トナーボックス等の消耗品に関して、メーカーによる回収窓口を有すること。または、訪問により無償回収を実施すること。
- ③ 最少納入単位は、各色トナーカートリッジ、感光体（ドラム）、廃トナーボックスとも1本からとすること。
- ④ 支払金額の算出根拠となるメーター確認を行うこと。
- ⑤ 保守又は消耗品の供給の実施に伴って出力した枚数及び複合機の不良等により出力されなかった枚数を考慮の上、保守料金より控除すること。

13.4 複合機の移設

- ① レイアウト変更、又は機器のローテーションにより、複合機の機構本部内の移設作業が発生した場合、機構の求めに応じて対応すること。
- ② 複合機の移設作業は、機構と調整の上、業務時間外に実施すること。

- ③ 複合機の移設作業は、契約期間中に1回程度実施される想定とすること。

13.5 問い合わせ対応

- ① 調達対象機器等に対する問い合わせ対応結果等については、「13.12 定期報告業務」にて報告資料として提示すること。
- ② 調達対象機器等に対する問い合わせに係る対応時間は、平日9時から17時までの間、電話、又はメールによる対応を可能とすること。

13.6 アップデートプログラム等に係る情報提供

- ① 調達機器のファームウェア及び複合機関連システムに関するソフトウェア及びドライバソフトウェアに係るセキュリティパッチ及びアップデートプログラム等（以下、「アップデートプログラム等」という。）に係る情報を取得した場合、速やかに当機構及び基盤事業者に報告すること。
- ② アップデートプログラム等の適用要否について、本件業務の受託事業者にて検討し、適用が必要と判断した場合は、その理由と実施可能時期について当機構及び基盤事業者に報告すること。なお、適用要否と時期の最終判断は当機構及び基盤事業者にて行う。
- ③ 当機構よりアップデートプログラム等の適用が認められた場合は、アップデートプログラムの提供を行うこと。
- ④ アップデートプログラム等の適用に当たり問題等が発生した場合は、速やかに適用前の状態に復旧し、問題の解決策を検討した上で、再適用のスケジュールを当機構及び基盤事業者と調整すること。
- ⑤ システムへのアップデートプログラムのインストール作業は、ユーザが必要な項目を選択するだけのもので、作業時間も数時間で完了し、SQLやプログラム言語等の高度な知識を必要としないこと。
- ⑥ アップデートプログラムの適用状態をシステムで自動管理し、依存関係のあるアップデートプログラムを適用する場合にインストール時に依存関係をチェックし、システムに不整合を生じさせない仕組みであること。また、アップデートプログラムを適用することにより、他の機能に不正を生じさせないこと。
- ⑦ アップデートプログラムはユーザ自身でシステムへの適用が可能であり、必要な手順書及びインストーラ形式でのパッチ提供を可能とすること。

13.7 定期点検

- ① 請負者は、調達機器について、予防保全を前提とした保守・交換部品を準備すること。
- ② 請負者は、トナーカートリッジ、ドラムカートリッジ等の消耗品の消費状況を把握し、使用済消耗品の回収を行うこと。また、調達機器の利用に支

障をきたさないように消耗品の補充を行うこと。なお、当機構から消耗品の補充等の依頼があった場合、原則として24時間以内に供給すること。ただし、該当期間に土、日及び祝日を含む場合は翌営業日中に補充すること。

- ③ 作成した「保守計画書」に基づき、定期メンテナンスを含む定期点検（機器環境の点検、稼働状況の点検等）を原則として3ヶ月に1回以上実施し、異常を発見した場合は、保守を行うこと。なお、定期点検の方法としては、オンサイトであることは問わない。

13.8 障害時対応

① 障害時対応に関する保守受付

(ア) 調達機器に障害が発生した場合、当機構及び基盤事業者からの指示に基づき、オンサイト対応（保守員の派遣による現地での障害機器・部品の交換・修理等、正常復帰確認作業、報告等）を実施すること。なお、オンサイト対応が不要な場合は、電話、又はメールによる対応を可とする。

② オンサイト対応

(ア) 当機構に設置した調達機器等に起因する障害のオンサイト対応において、は、当機構からオンサイト対応指示の連絡を受けた後、2時間以内に本部に到着すること。また、各事務所については、4時間以内に到着すること。

(イ) オンサイト対応に必要な機器や部品の確保等は本件業務の受託事業者が実施すること。

(ウ) オンサイト対応に係る費用については、天災その他の不可抗力又は原因が専ら他の事業者等の責めに帰することを証明した場合を除き、本件業務の範囲とする。

③ 障害の復旧

(ア) 障害連絡を受けた後、速やかに障害の復旧を完了すること。

(イ) 調達機器等の修理、又は交換に際して、当機構内での移動・位置調整作業が必要な場合は、当機構に報告の上、実施すること。

(ウ) 障害の復旧作業（障害個所の修理、又は交換等）後は、動作確認を行うこと。なお、複合機関連システム全体としての機能復旧の確認を実施すること。

(エ) 障害復旧に時間を要する場合は、その理由、見込み時間及び次期システムに与える影響等を資料に取りまとめ、当機構に報告すること。

(オ) 障害の復旧に当たり、調達機器が内蔵する情報を記録する装置等を廃棄する場合は、調達機器の納品場所内において、以下に示すいずれかの方法でデータを消去すること。なお、物理破壊の場合は物理破壊後の写真を撮影

し、提出すること。また、電磁的記録媒体は請負者が処分すること。

(1) NSA 方式相当以上、又はD方式相当以上によるデータ消去

(2) 物理破壊によるデータ消去

(カ) 上記(オ)について、抹消の取消し、又は復元ツールで復元できる状態は不可とし、実施内容に不備があった場合は、実施方法を見直した上で、データを消去する作業を再度実施すること。

④ 障害対応報告

(ア) 調達機器等に対する障害時対応の結果等については、「障害報告書」に取りまとめ、当機構に報告すること。

(イ) 調達機器等に対する障害時対応の結果等のサマリ情報については、「13.12 定期報告業務」において、報告すること。

(ウ) 本業務で導入した調達機器等に障害の原因があると疑われる場合であり、かつ当機構の業務遂行が著しく侵害されている障害であると機構が判断した場合には、障害に関する対策会議へ出席すること。

(エ) 障害発生時の情報としてログ等がある場合は、その分析結果について、障害報告書と併せて機構に提出すること。

(オ) 調達機器における故障発生間隔の低下が顕著であり、業務遂行に支障が出ていると判断される場合は、導入機器の後継機との入替を検討すること。

13.9 システム監査等への対応

① 当機構がシステム監査や検査等に対応する場合、必要に応じて資料の提示、ヒアリング対応、質問に対する回答、指摘事項への対応等について支援すること。

13.10 情報提供、予防保守

① 調達機器（フリーソフトを含む。）のサポート情報、ぜい弱性情報及びぜい弱性を悪用する不正プログラムの流通状況を常時把握すること。

② 製造ベンダからのサポートに基づき、機器等の不具合及び脆弱性、点検、パーツ交換、並びにファームウェアのバージョンアップ等に関する情報を入手し、当機構に提供すること。また、必要に応じて、当該情報に基づく対応を行うこと。

③ 本調達で導入するハードウェア等について、製造ベンダが予防保守事項を定めている場合には、定期的な点検、パーツ交換等を適切に実施すること。

④ 情報提供の際は、対応の必要性及び緊急性を判断の上、対応の是非及び実施時期についても提案すること。

⑤ 必要に応じて、上記の対応における事前検証（ファームウェアのアップ

デート等) を行い、不具合等の有無及び対応の実現性について確認すること。

- ⑥ 上記提案内容に基づき、事前検証結果を踏まえ、業務影響について当機構と協議の上、作業等を実施すること。

13.11 ドキュメント修正業務

- ① 保守業務開始前にドキュメントの保管方法及び管理基準を策定し、当機構の承認を得ること。
- ② 各ドキュメントは管理基準に基づき、適切に保管及び管理を行うこと。
- ③ 保守手順等に変更が発生する場合、関連するマニュアル等を事前に修正し、当機構の承認を得ること。

13.12 定期報告業務

- ① 月次で定例報告資料を作成すること。なお、報告内容は以下を想定しているが、詳細は受注後に当機構と協議の上、決定すること。
 - (ア) 複合機の利用状況（複合機ごとのカラー、白黒の印刷枚数、トナー利用数等）
 - (イ) 保守業務での対応状況
 - (ウ) 発生した課題への対応状況
 - (エ) SL0達成状況
 - (オ) 作業実績（修理や部品交換を実施した履歴を一覧で確認できること）等
- ② 課題等の発生に対して、必要な検討作業を行った上で、資料作成及び報告等を行うこと。
- ③ 保守業務の実施状況を分析し、改善提案を行うこと。また、同提案については、当機構と協議の上、実施すること。

13.13 SL0管理

13.13.1 SL0の合意

- ① 現時点で想定するSL0を「表 4 SL0 (案)」に示す。なお、詳細については、受注後に当機構と協議の上、SL0を締結すること。

表 4 SLO (案)

No.	SLO 項目	内容	指標
1	保守要員到着時間 (複合機)	調達機器等に係るオンサイト対応の指示を受けてから設置拠点に保守要員が到着するまでの時間とする。なお、交通事情及び天候事情等により、到着が	【本部】 2 時間以内 【各事務所】 4 時間以内
2	保守要員到着時間 (複合機以外)	困難な場合であって、これが請負者の責に拠らない場合は対象外とする。	4 時間以内
3	利用停止時間	複合機の利用停止が生じる時間	135 分以内

13.13.2 SLOの管理

- ① 決定したSLOに基づき、達成状況を月次で報告すること。

13.13.3 SLOの改定

- ① 設定した管理項目、管理指標値、保証値等については、必要に応じて見直しを実施し改訂するものとする。なお、改訂の契機は以下のとおりとする。
- (ア) 当機構及び請負者双方の合意事項に明確な変更が生じた場合
 - (イ) 当機構及び請負者双方が必要と認めた場合

13.13.4 SLOに係る免責事項

- ① 以下の場合は、SLOの適用外とする。
- (ア) 災害により電源供給が停止した場合
 - (イ) 請負者の瑕疵によらず電源供給が停止した場合
 - (ウ) 当機構及び他の調達事業者の過失、又は故意による障害の場合
 - (エ) 当機構及び他の調達事業者の過失、又は故意により障害復旧が行えない場合
 - (オ) 請負者の瑕疵によらず障害監視が行えない場合
 - (カ) 請負者の瑕疵によらず障害通知の受信ができない場合
 - (キ) 当機構及び請負者双方の協議の上で計測の除外とした場合

13.13.5 SLOに係る是正措置

1ヶ月ごとに達成状況の報告を行い、未達成項目がある場合、改善策を立案し、当機構の承認を得た上で、実施すること。