

ストレージ一式の保守 仕様例

1. 総則

本仕様書は、学校法人沖縄科学技術大学院大学学園(以下 OIST と記す)が研究業務用に使用しているストレージ装置の保守について定める。

2. 保守対象機器

2-1. ファイルストレージ及びバックアップストレージ

2-2. バックアップシステム

2-3. ファイルストレージの拡張

3. 保守条件

(1) 障害対応

- ・2 項の保守対象機器に障害が発生した場合に、復旧の支援を行うこと。
- ・ログまたは Autosupport Mail により OIST から提供された情報を確認し、障害原因の調査を行うこと。
- ・ハードウェアの障害が発生した場合、原則として翌営業日までに技術員(CE)を派遣し、部品交換などの対応を実施すること。但し、単純な HDD ドライブの故障の場合は、OIST 担当者が交換作業を行うこととする。
- ・ソフトウェアの障害が発生した場合、修正版ファームウェアの提供、回避方法の提示、メーカへのエスカレーションなどの対応を行うこと。

(2) ソフトウェアの更新版の提供

- ・OIST からの求めに応じて、最新のファームウェアを提供すること。

(3) 問合せ対応

- ・機器の使用方法などの障害以外の問合せに対応すること。年 10 回を上限とする。

4. 保守期間および受付・対応時間

保守期間は、20xx 年 4 月 1 日から 20yy 年 3 月 31 日までとする。

平日日勤帯(9:00～17:00)の日本語による受付・対応とする。

土日祝祭日、年末年始(12/29～1/3)は除外する。

5. その他

- ・本学データセンター内で作業を実施する場合は、定められた規定を十分に把握し、それに基づいてセンター内での作業を実施すること。
- ・本仕様に定めのない事項で疑義を生じた場合は、別途協議の上で決定する。

以上