



平成29年度 電算システム等保守支援業務委託(2)

実施設計書(金抜)

委託番号 加総総第 20 号

委託場所 加東市社50番地 加東市役所 ほか

委託内容 電算システム等に関する保守支援業務 (6月1日から翌年3月31日)

兵庫県 加東市

平成 29 年度 電算システム等保守支援業務委託(2) 仕様書

I 業務名 平成29年度 電算システム等保守支援業務委託(2)

II 契約期間 平成 29 年 6 月 1 日から平成 30 年 3 月 31 日まで

III 支援人数 2.5 名

※2.5 名とは、週 5 日の常駐者 2 名と週 2～3 日の常駐者 1 名を指す。

IV 業務内容等

1 業務の概要

各種電算システムの複雑多様化に加え、電算機器（サーバ・パソコン等）や利用環境の変化に伴い機器管理業務が増大する中、ネットワーク障害等の対応及び内部情報系システムの円滑な利用支援に対応するため、受託者の従業員を常駐させ、専用の窓口（ヘルプデスク）を配置し、市職員からの問合せや障害発生時の迅速な対応及び電算機器の増設・設定変更に伴随する簡易な作業等を委託する。

2 業務対象資産等

業務対象とする資産の概要（以下「市資産」という。）は次のとおりである。

(1) ハードウェア

① サーバ機器等

設置場所と台数は次のとおり。

設置場所	設置台数	備考
加東市役所 (加東市地域情報センター含む。)	123	内部情報系・基幹業務系サーバ等

② パソコン

設置場所と台数は次のとおり。

設置場所	設置台数	備考
加東市役所（出先機関、市立小・中学校含む。)	989	内部情報系・基幹業務系パソコン

基幹業務系…個人情報等を使用する閉ざされたネットワーク環境をいう。
(以下同じ。)

内部情報系…LGWAN 系ネットワークに接続され、仮想画面転送によりインターネットが使用できるネットワーク環境をいう。(以下同じ。)

③ 周辺機器（プリンタ）複合機は除く。

設置場所と台数は次のとおり。

設置場所	設置台数	備考
加東市役所（出先機関、市立小・中学校含む。)	91	内部情報系・基幹業務系プリンタ

④ ネットワーク

L3 及び L2 スイッチ、LAN ケーブル、ハブ等

(2) ソフトウェア

① 情報セキュリティ対策ソフト（SKYSEA 管理ソフト）

② ウイルス対策ソフト

- ③ マイクロソフト Office ソフト
- ④ Windows ソフト
- ⑤ プリンタドライバ
- ⑥ その他業務においてインストールが必要なドライバ等

3 業務の内容

(1) ヘルプデスク作業

- ① 市資産を使用している市職員から次の項目についての問い合わせがあった場合、調査・回答を行うこと。

- ・パソコン、周辺機器（ソフトウェア含む。以下同じ。）の仕様について
- ・パソコン、周辺機器の操作方法について
- ・パソコン、周辺機器の障害、不具合について
- ・ネットワーク通信障害（パソコン・LAN ケーブル・ハブ等の市資産周辺部分に限る。）について

また、必要に応じて現場に赴き、状況確認、操作指導（機器操作・ソフトウェア機能操作）、障害回復作業等を行うこと。ただし、その範囲は、取扱説明書、マニュアル、ホームページ、メーカー問い合わせで入手可能な情報までとする。

- ② 業務対応中、次の項目に該当すると判断した場合は、加東市総務部総務課情報管理係職員（以下「情管職員」という。）へ報告し、各種システム保守業者等（以下「二次対応業者等」という。）へ連絡、引継ぎを行うこと。

- ・パソコン、周辺機器のハードウェアでの保守、部品交換が必要と判断したとき。
- ・ソフトウェア又はシステム開発業者による設定ミス又は不具合を発見したとき。
- ・大規模なネットワーク通信障害が発生していることが確認できたとき。
- ・その他、二次対応業者等と協議した方が良い結果が得られると判断したとき。

また、問い合わせた市職員に対しても速やかに対応過程を報告すること。

(2) 障害回復作業

市資産において二次対応業者等が対応する以外の簡易な障害復旧を行うこと。概ねヘルプデスク作業に付随する範囲とする。

(3) 市資産に対する新規設定・変更設定作業

次の設定作業を行うこと。なお、サーバ機器等に対する下記の作業は含まないものとする。

- ・IPアドレスの設定・変更
- ・インターネットの設定
- ・パソコンと周辺機器の接続設定
- ・ソフトウェアのインストール作業（アンインストール作業も含む。）
- ・その他、市職員が使用するために必要となる市資産の設定作業

(4) セキュリティ対策作業

- ① ウイルス感染予防作業

次の作業を行うこと。

- ・ウイルス対策用配信サーバの監視
- ・最新ウイルスの情報収集、対策方法の把握
- ・OS やソフトウェアに対するセキュリティパッチの必要性及び安全性の確認

認並びに各パソコンへの配布の指示及び指導

- ・ウイルス対策ソフトがインストールされていないパソコンへのソフトの導入

② ウイルス駆除作業

次の作業を行うこと。

- ・ウイルス対策用配信サーバより、ウイルス感染の通知があった場合は、速やかに情管職員へ連絡し、電話及び現場での感染被害の確認並びにウイルス駆除作業を実施すること。ウイルス駆除作業は、原則として、1日あたり2台以内の作業とし、作業量を超える場合や緊急の作業が発生した場合は、情管職員と協議すること。
- ・ウイルス感染のある市資産は、速やかにネットワークから切り離す等の作業を実施すること。

(5) SKYSEA 管理ソフトの運用・維持管理作業

① SKYSEA 管理ソフト運用作業

- ・SKYSEA 管理ソフト等を用いて作業を実施した場合、実施した日時、作業内容等（作業完了までの対応経過を含む。）の記録を行うこと。
- ・SKYSEA 管理ソフトを用いて市資産の管理を行うこと

② SKYSEA 管理ソフト維持管理作業

業務が円滑に行えるよう、SKYSEA 管理ソフトの日々のデータのメンテナンス等を行うこと。

③ ヘルプデスクの FAQ の公開作業

ヘルプデスクの対応履歴の FAQ 情報を取りまとめ公開すること。公開方法については情管職員と協議すること。

(6) 内部情報系及び基幹系システムの運用支援

① 各種システムサーバ等の状況確認

各種システムサーバ等について目視にて状況確認を行い、異常を確認した場合は、速やかに情管職員へ報告し、問題解決のため積極的に相談に応じること。

② 各種システムにおける定型運用の支援

各種システムサーバ等のデータバックアップ媒体の交換作業や定型の運用処理などを行い、異常を確認した場合は、速やかに情管職員へ報告し、問題解決のために積極的に相談に応じること。

③ 各種システムにおける軽微な運用範囲での設定変更作業

通常の運用範囲において対応すること。

④ 市ホームページの更新作業及び支援

CMS を利用し、情管職員の指示によりホームページの作成及び修正を行うこと。また、市職員からの CMS の操作に関する問合せについて回答及び支援を行うこと。

⑤ 各種システム導入業者との定例会議等への参加

必要に応じて各種システム導入業者との定例会議などに、情管職員とともに参加すること。

(7) 対応経過報告作業等

業務日当日に情管職員へ当日対応予定分の報告を行うこと。対応経過の報告については、業務処理日毎に所定の様式（電子ファイル）により報告後、プリントアウトしたものを提出すること。

(8) その他

市資産の新たな導入及び更新業務等が発生した場合において、仕様書の作成等情管職員の事務補助を行う。

4. 作業環境

(1) 業務形態

① 業務に用いる通信方法

受付は電話及び電子メールにより行う。

対応は電話及び電子メール、SKYSEA 管理ソフトによるリモート作業及び現場作業とする。

② 業務日

原則として、土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に規定する日及び年末年始（12月29日～1月3日）を除く日とする。

③ 業務時間

業務時間は、午前8時20分から午後5時20分とする。（正午から午後1時までを除く。）

ただし、障害の復旧等業務上やむを得ない理由が発生した場合は、別途協議する。

(2) 業務遂行場所

業務を遂行する場所は、加東市役所総務課情報管理係執務室に確保する。

(3) 業務遂行什器等

① 業務遂行に必要な什器（机・椅子・インターネットの利用及び利用可能なパソコン等）を用意し、無償で貸与する。

② 業務遂行に必要な電話機を用意し、無償で貸与する。

③ 携帯電話は、受託者が用意すること。回線使用料等必要な経費については、受託者が負担すること。

④ 現場への移動車両は、受託者が用意すること。また、それらに係る経費（燃料費・消耗品費等）は受託者が負担すること。

V 常駐する受託者の従業員について

円滑かつ継続的な保守支援が行われるように、常駐する受託者の従業員は、同一の従業員が継続的な業務に当たることができるように配慮すること。

VI 見積方法

見積金額は、市が支払うべき委託料の算出基礎となる1月あたりの単価（消費税等を含む。）を算出し提示すること。

VII その他

本仕様書に記載のない事項について、疑義が生じた場合は、その都度双方で協議し、決定する。