



令和7年度 電算システム等保守支援業務委託

金抜設計書

業 務 番 号 2025002800

業 務 名 令和7年度 電算システム等保守支援業務委託

履 行 場 所 加東市社50番地（加東市役所）ほか

兵庫県 加東市

[illegible]

(単位 円)

[illegible]

令和7年度 電算システム等保守支援業務委託 仕様書

I 業務名 令和7年度 電算システム等保守支援業務委託

II 契約期間 令和7年4月1日から令和8年3月31日まで

III 支援人数 2名

IV 電算支援員の業務内容等

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している。このため、電算システム業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・設定変更に伴う簡易な作業等を委託し、端末、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の支援を行う。

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

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。）

- ① サーバ機器等 ※設置台数は機器台数であり、仮想サーバの台数は含んでいない。
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。）	47	内部情報系・基幹業務系サーバ、NAS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。）	809	内部情報系・基幹業務系パソコン

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。）	55	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。

- ・Web 会議、周辺機器の操作方法について

- ② 業務対応中、次の項目に該当すると判断した場合は、加東市まちづくり政策部デジタル推進課職員（以下「デジタル推進課職員」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。

- ・ネットワーク情報の設定・変更
- ・ブラウザの設定
- ・グループポリシーの設定
- ・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。）
- ・ユーザーID の追加・変更・削除(AD サーバ、グループウェア)
- ・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並びに各パソコンへの配付及び指導
- ・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、直ちにデジタル推進課職員へ連絡し、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し、ウイルス駆除作業についてはデジタル推進課職員と協議の上で実施すること。

(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デジタル推進課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、速やかにデジタル推進課職員へ報告し、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、速やかにデジタル推進課職員へ報告し、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 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デジタル推進課職員とともに参加すること。

(7) Web 会議の端末設置及び設定作業

職員から Web 会議実施の連絡を受けた際には、円滑に Web 会議が実施できるよう端末の準備を行うこと。

(8) 対応経過報告作業等

業務日当日にデジタル推進課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）により報告し提出すること。また、対応内容や対応時間の積算をとりまとめた月次の報告書を提出すること。デジタル推進課職員は、この報告書により検査を行い、月ごとに受託者へ支払うものとする。なお、良好でない場合は、この限りではない。

(9) 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、仕様書の作成等デジタル推進課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、加東市まちづくり政策部デジタル推進課執務室に確保する。なお、障害対応やサポートの内容により、リモート作業が困難で市出先機関への現地訪問が必要な場合は、現地において対応するものとする。

(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 市出先機関への移動車両は、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 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、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。また、労働基準法に定める休暇及び急な疾病や事故等やむを得なく休暇を取得する際においても、業務遂行に支障がないよう体制を講じること。

VI 積算方法

入札金額は、市が支払うべき委託料の年度の総額を算出し、税抜き金額を提示す

ること。

VII 秘密保持

受託者は、業務を遂行に当たり直接又は間接的に知り得た個人情報、機器仕様に関する情報及び業者との連絡内容に関する情報を第三者に漏らしてはならない。また、契約期間満了後又は契約解除後も同様とする。

この秘密保持体制を担保するものとして、受託者は、PMS（プライバシーマーク又は JISQ15001）又は ISMS（ISO/IEC27001 又は JISQ27001）の取得・認証を受けていることとする。

VIII 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。