

大分県総合ヘルプデスク運営業務 委託仕様書

(内訳)

- ・ パソコンヘルプデスク業務特記仕様書
- ・ ネットワーク運用保守業務特記仕様書
- ・ モバイルワーク及び在宅勤務運用支援業務に係る特記仕様書
- ・ 行政文書管理システムヘルプデスク業務特記仕様書
- ・ 行政文書管理システム概要書
- ・ 住民基本台帳ネットワーク運用保守業務に係る特記仕様書
- ・ 個人番号利用事務運用支援業務に係る特記仕様書
- ・ IP 電話運用支援業務に係る特記仕様書
- ・ 大分県電子申請システム等運用支援業務に関する特記仕様書

令和7年8月
大分県総務部デジタル政策課

大分県総合ヘルプデスク運営業務委託仕様書

第1（委託業務名）

大分県総合ヘルプデスク運営業務委託

第2（委託期間）

令和7年11月1日から令和9年10月31日まで

第3（目的）

職員が使用している公用パソコン、各種システム、庁内LANを利用するうえでの職員からの問い合わせ対応、行政文書管理システムヘルプデスク、障害対応、ハードウェア台帳管理等の業務一切を委託することにより、職員の業務の包括的な支援を目的とする。

第4（業務内容）

業務内容は以下のとおりとし、詳細は別添の特記仕様書に定めるものとする。

- ① パソコンヘルプデスク業務
- ② 総合情報ネットワーク運用保守業務
- ③ モバイルワーク及び在宅勤務運用支援業務
- ④ 行政文書管理システムヘルプデスク業務
- ⑤ 住民基本台帳ネットワーク運用保守業務
- ⑥ 個人番号利用事務運用支援業務
- ⑦ IP電話運用支援業務
- ⑧ 大分県電子申請システム等運用支援業務

第5（運用管理体制）

- ① 乙は、業務委託に従事する者（以下「乙の職員」という。）のうち、5名以上を甲の指定する場所に在籍させ、3名以上常駐させるものとし、どの職員が常駐した場合も、第4に示す業務内容を円滑に対応できる体制を執ること。

ただし、定期人事異動時（10日間程度）については、6名以上を常駐させること。併せて、県内7地区の拠点にそれぞれ1名ずつ配置すること。（県内7地区の拠点は1日間程度）

■ 定期人事異動時の県内7拠点配置箇所（1日間程度）

※異動の規模により作業場所や作業人員が変更となる場合もあり

地区（拠点）	定 義
国東地区 （国東総合庁舎）	国東市、豊後高田市の県総合庁舎及び県地方単独庁舎の各所属
別府地区 （別府土木事務所）	別府市、日出町の県総合庁舎及び県地方単独庁舎の各所属
大分地区	県庁舎本館、別館、新館の各所属および大分市、臼杵市、由布市の県

(県庁)	総合庁舎及び県地方単独庁舎の各所属
佐伯地区 (佐伯総合庁舎)	津久見市、佐伯市の県総合庁舎及び県地方単独庁舎の各所属
竹田地区 (竹田総合庁舎)	竹田市、豊後大野市の県総合庁舎及び県地方単独庁舎の各所属
日田地区 (日田総合庁舎)	日田市、玖珠町の県総合庁舎及び県地方単独庁舎の各所属
宇佐地区 (宇佐総合庁舎)	中津市、宇佐市の県総合庁舎及び県地方単独庁舎の各所属

- ② 乙は、乙の職員について、甲に様式1により通知するものとし、通知には資格及び経験等を証する書面を添付するものとする。
- ③ 乙は、乙の職員のうち運営責任者を1名置き、甲に様式2により通知するものとし、通知には運営責任者に必要な資格及び経験等を証する書面を添付するものとする。
- ④ 本業務を遂行する乙の職員に必要な条件は次のとおりとする。ただし、定期人事異動時期のみに従事する職員は、以下のア～エの条件を満たせば足りるものとする。
- ア. コミュニケーションスキルがあること。
 - イ. パソコン、サーバ、LAN、インターネット等を十分に理解していること。
 - ウ. 情報セキュリティについて理解していること。
 - エ. 個人情報の保護に関する法律について理解していること
 - オ. Microsoft office、ドキュワークスを十分に使えること。
 - カ. ハードディスク等の交換ができること。
 - キ. 大分県が導入しているグループウェアシステムを理解していること。
 - ク. 大分県行政文書管理システムを理解していること。
 - ケ. 大分県の文書管理規程、公印規程、事務決裁規程、行政組織規則及び情報公開制度について理解していること。
 - コ. ITパスポート若しくは Comp TIA A+又はそれらと同等以上の資格を有すること、あるいは官公庁等における類似システムのヘルプデスク従事経験を2年以上有すること。
 - サ. パソコンの使い方に習熟していること。
 - シ. その他本業務を行うのに必要な技術及び知識を有すること。
- ⑤ 運営責任者に必要な条件は次のとおりとする。
- ア. 上記④に加えて、官公庁等における類似システムのヘルプデスク従事経験を有すること。
 - イ. 乙の職員の育成・管理ができること。
 - ウ. 甲の担当者等と連絡を密にし、遺漏のないようにすること。
- ⑥ 運営責任者は業務実施者に対する指揮監督、勤怠管理、安全衛生管理等を行うこと。
- ⑦ 本業務実施に当たり甲と実施状況等の打合せ（以下「定例会」という。）を第7記載の業務毎に定期的に行うこと。

第6（業務場所及び時間）

乙が委託業務を行う場所は大分県総務部デジタル政策課とし、甲は、乙に対し委託業務に必要な範囲で甲の施設、設備等は無償で使用するものとする。

業務時間は土曜日、日曜日及び国民の祝日に関する法律（昭和 23 年法律第 178 号）に規定する休日及び 12 月 29 日から 1 月 3 日までの日を除く、午前 8 時 30 分から午後 5 時 45 分とする。ただし、最低 1 名は午後 6 時までとする。また、甲が必要と判断した場合は、業務時間以外でも対応を行うこと。

第 7（データのセキュリティ保持）

乙は、自己の責任においてパソコンやサーバに保存されているデータ等の漏えい、滅失、棄損等を防止しなければならない。

また、当契約に係る業務を履行する目的以外に、データを複写又は使用してはならない。

第 8（入退室）

乙は、業務に関係のない甲の執務室等へ入退することを禁止する。また、甲から貸与される入退室用の IC カードの適正な管理をすること。

第 9（その他）

- ① 契約日以降、業務を円滑に処理するため、甲及び甲が指定する者から次の業務の実態説明を受け、業務を処理する技能等を習得すること。なお、以下の業務実態把握に要する費用は、乙が負担するものとする。
 - ア. 文書管理規程等関係規程、文書管理システムマニュアル等の読み込み
 - イ. 行政文書管理システムの操作画面を見ながらの操作説明
 - ウ. 業務場所での実態把握（予定者 1 名程度ずつ習得まで必要とする日数）
 - エ. ヘルプデスク業務に係る質疑応答内容（問い合わせの受け答え）
 - オ. 大分県セキュリティポリシーの把握
 - カ. その他ヘルプデスク業務に係る必要事項（ドキュメント、操作マニュアル、デザインシート等）
- ② 本業務を行うに当たり知り得た情報及び①により知り得た情報は、契約書別添「機密保持及び個人情報保護に関する特記事項」のとおり遵守すること。
- ③ 業務の実施に当たって、データの漏洩、滅失、事故等の予防に十分留意し、業務の信頼性、安全性の確保に努めること。
- ④ 業務の実施に当たっては他の業務との協調に留意し、業務全体の円滑な推進を図ること。
- ⑤ 業務実施者は、業務の実施に必要な技術水準を確保すること。
- ⑥ 本仕様書で定めた事項に関して疑義が生じたとき、または定めのない事項は、双方で協議して定めるものとする。

様式 1

業務従事者通知書

業 務 名	大分県総合ヘルプデスク運営業務委託
履 行 期 間	自 令和 年 月 日 至 令和 年 月 日
業務従事者氏名	

上記のとおり業務従事者としたので通知します。

令和 年 月 日

契約担当者
大分県知事 佐藤 樹一郎 殿

住 所
商号又は名称
代 表 者 氏 名

＊本業務を遂行する職員に必要な資格及び業務経験を証する資料を添付すること。

運営責任者選任通知書

業 務 名	大分県総合ヘルプデスク運営業務委託
履 行 期 間	自 令和 年 月 日 至 令和 年 月 日
運用責任者氏名	

上記のとおり運営責任者を選任したので通知します。

令和 年 月 日

契約担当者
大分県知事 佐藤 樹一郎 殿

住 所
商号又は名称
代 表 者 氏 名

＊本業務の運営責任者に必要な資格及び業務経験を証する資料を添付すること。

① パソコンヘルプデスク業務特記仕様書

第1（目的）

職員が利用する公用パソコンに関して、利用する者をサポートするパソコンヘルプデスクに係る業務について必要な事項を定める。

第2（対象範囲）

知事部局、議会及び各種委員会事務局、企業局、教育庁（県立学校を除く）、病院局

第3（業務内容）

① Q&A 対応

公用パソコン（県の機関が職務の執行のため、購入、賃貸、管理換え又は寄付の受け入れ等により導入したすべてのパソコンをいう。ただし、当該パソコンのうちデジタル政策課が導入・配置したパソコンを「デジタル政策課リース機」という。以下同じ。）を利用する者から、以下の使用方法等に関する質問があった場合、迅速に対応し、利用者の利用をサポートすること。甲が保有する各種システム等に関する専門的な照会・問合せ等については、甲の担当職員等に確認のうえ回答すること。

（ハードウェア）

- ・パソコン、ポータリプリケーター、外付けディスプレイ、複合機、プリンター、スキャナー、USB メモリ、外部記録装置（外付け DVD ドライブ、ハードディスク、CD-R、MO 等）、その他甲が指定する機器

（ソフトウェア）

- ・Windows OS、MS-Office 製品、ブラウザ（Microsoft Edge、Microsoft Internet Explorer、Google Chrome、Mozilla Firefox）、いきなり PDF、DocuWorks（富士フイルムビジネスイノベーション）、ウイルス対策ソフト（ウイルスバスター、DeepInstinct）、SKYSEA Client View（SKY）、Citrix Workspace、その他甲が指定するソフトウェア

（システム）

- ・大分県が導入しているグループウェアシステム、e-TAX、eLTAX、ADAMS II、めるあど便、その他甲が指定するシステム

（その他）

- ・インターネット接続系ネットワークの分離に関すること
（インターネット閲覧環境（仮想ブラウザ）関連、ファイル無害化装置関連、ファイル転送システム関連、メール関連）
- ・在宅勤務に関すること
（モバイルワークパソコン、パソコン指紋認証と HDD 暗号化）
- ・テレビ会議に関すること

(仮想ブラウザ上で動作する Zoom)

- ・個人番号利用事務専用パソコンの設定に関すること
- ・番号利用事務用仮想デスクトップの起動不可等相談受付
- ・Windows Update に関すること
- ・その他 IT に関する基礎的な知識のこと

② 設定作業

公用パソコンに、以下の設定作業を実施すること。

(ア) イメージの作成、イメージの復元

デジタル政策課リース機について、マスターイメージ及びバックアップイメージ(リカバリ用)を作成し、必要に応じて復元作業を行うこと。また、必要に応じてイメージを更新し、効率的に設定作業ができるようにすること。

(イ) 初期設定

総合情報ネットワークへの接続及び甲が導入しているグループウェアシステム利用に係る以下の設定作業を行うこと。

- ・IP アドレス等の設定
- ・ドメイン参加登録
- ・グループウェア関連のソフトのインストール及び設定
- ・SKYSEA Client View のインストール及び接続確認
- ・ウイルス対策ソフトのインストール及び設定、パターンファイルの確認、バージョンアップ対応
- ・VDT チェックシステムのインストール
- ・Citrix Workspace のインストール
- ・その他デジタル政策課が特に必要と認めたアプリケーションソフトのインストール

(ウ) 電子入札システム利用等に係る IC カード

デジタル政策課が指示したパソコンについて、電子入札システム用等の IC カード及び IC カードリーダーが利用できるようにすること。

- ・IC カードリーダードライバ、IC カードドライバのインストール
- ・不足している Web ブラウザのインストール及びバージョンアップ、環境設定、セキュリティレベル設定
- ・IC カード暗証番号の証明書ストアへの登録
- ・Web ブラウザへの LGPKI アプリケーション認証局システム自己署名証明書の組み込み
- ・その他、必要なパソコンの設定変更

③ 障害対応

(ア) 障害切り分け

公用パソコンに障害が発生した連絡を受けた場合は、リモート操作、現地作業等により適切、迅速に原因を究明すること。

障害の原因がハードウェアにある場合、別途、保守業者に対応させること。

(イ) 再設定

デジタル政策課リース機で復旧が困難な場合は、パソコン使用者及びデジタル政策課に確認の上、イメージ復元と初期設定を行うこと。

(再設定が必要な例)

- ・ハードディスクまたはソリッドステートドライブ交換修理
- ・アプリケーションエラー（ソフトウェアが起動しない、メールが送れない等）
- ・ディスクの空き容量減少による、アプリケーションの異常動作（ウイルス対策ソフトのパターンファイル更新エラー等）
- ・パソコン起動障害、フリーズの多発等

デジタル政策課リース機以外の公用パソコンで復旧が困難な場合は、初期設定のほかに必要な支援を行うこと。

(ウ) 追加配備

デジタル政策課の指示により、デジタル政策課リース機の追加配備をすること。

(エ) 代替機配備

障害回復方法がイメージ復元の場合、状況によってはデジタル政策課に確認の上、ストックパソコンから代替配備をすること。

(オ) 移設

パソコンの設置場所変更に伴うネットワーク設定変更をすること。

(カ) データ復元

デジタル政策課リース機の再設定やデジタル政策課リース機以外の公用パソコンのハードディスクまたはソリッドステートドライブ交換等の場合に、職員が復元を希望する場合は、ハードディスクまたはソリッドステートドライブのデータの復元に努めること。

(キ) HDD、SSD 破壊

デジタル政策課が指定する破壊装置を用いて、廃棄処分するパソコンの記憶装置の物理破壊を所属にさせること、また、物理破壊の補助等を行うこと。

(ク) ウイルス対応

コンピュータウイルスのアラートを検知した場合は、速やかに該当職員に連絡し、必要があれば駆除作業を行うこと。DeepInstinct の場合は、マルウェアとして検知された場合は隔離されるため、必要に応じて隔離解除の作業を行うこと。この際、2次感染が発生しないよう速やかに対策を施し、2次感染者が発生した場合は、2次感染者の特定、感染被害拡大の抑止を行うこと。

アラートの検知についてはデジタル政策課のウイルス対策担当職員にも連絡するこ

と。

④ パスワードの初期化作業

下記項目のパスワードの初期化作業を行うこと。

- ・ 公用パソコンにログインする際のパスワード初期化
(デジタル政策課が管理するドメインのみを対象とする)
- ・ インターネット閲覧環境 (仮想ブラウザ) のパスワード初期化

⑤ 庁内職員向け Web サイト「パソコン関係お知らせ」管理

- ・ 行政文書管理システムクライアントソフト最新ダウンロード リンク
- ・ 仮想ブラウザ ダウンロード リンク
- ・ LGWAN 用 IC カードリーダ ドライバー ダウンロード リンク
- ・ 複合機の利用情報 (利用手順書、ドライバ)
- ・ 各種様式へのリンク
- ・ スタンドアロンパソコン用セキュリティ対策ソフト更新情報 (ウイルスバスター更新ファイル)

⑥ ハードウェア管理台帳

パソコン、複合機等のハードウェア管理台帳の管理を行い、デジタル政策課のハードウェア担当と協力し、常に最新の情報に保つこと。パソコン管理番号及び IP アドレスの採番等を行うこと。

⑦ 知識管理及び資産管理

よくある質問 (FAQ) のデータベースを作成し日々更新処理を行うとともに、甲が指示する方法により職員に公開すること。

また、本業務を実施するに当たってはマニュアルを作成し、分野ごとに分類の上、甲に提出すること。また、適宜更新を行うこと。

甲が指示したときは資産管理等を行うこと。

⑧ OA 機器等の管理

デジタル政策課が管理する OA 機器等 (貸出パソコン、ソフトウェア等) について、各所属から申請があった場合、受け渡し及び台帳管理を行うこと。また、必要に応じ、貸出パソコンにソフトウェアのインストール等を行うこと。

使用状況に応じて、イメージ復元、ライセンス認証をすること。

⑨ その他、甲が必要と定める作業

3. SLA～Service Level Agreement（サービス品質保証制度）

① Q&A 対応

エスカレーション率（担当職員等に問い合わせをした）	20%未満
再コール比率（同じ案件で再度電話があった）	10%未満
バックログ率（1日で処理が完了しなかった）	10%未満

② 設定作業

イメージ復元	90分以内
初期設定	60分以内
制限解除	10分以内
人事異動時は必要な人員を確保すること。	

③ 障害対応（当日対応とする）

切り分け	30分以内
復旧作業	30分以内
再設定	90分以内
復元	90分以内

④ その他

- （ア）質問・障害報告等には迅速に対応すること。
- （イ）あいまいなことは言わないこと。
- （ウ）保留時間は、「30秒の壁」を意識すること。

第4（作業報告）

業務の実施記録を、定められた日時までに甲に提出して確認を受けること。

また、業務に関する各種資料については要請の都度作成のうえ提出すること。

① 日報

乙は、別紙1の作業日報を作成し、翌開庁日に甲へ提出すること。

② 月報

乙は、次に掲げる事項を記入した本業務に係る実施報告書を、業務実施した月の翌月10日までに甲へ報告すること。なお、年度末及び契約の最終月においては、実施した月の月末までに報告すること。実施報告書は任意の様式とする。

- ・ヘルプデスク受付件数
- ・SLA 遵守状況
- ・その他特記事項等

第5（定期人事異動時期）

毎年4月1日の定期人事異動時期については、パソコンの移設や使用者の変更が大きく発生するため、通常業務に加え、以下の業務を行うこと。

なお、知事選年度においては、定期人事異動時期が異なる場合もある。

① 業務内容

上記第3「業務内容」に加え、以下の対応も行うこと。

（ア） デジタル政策課リース機の回収

組織改正・人事異動により、余剰または不足となったデジタル政策課リース機の回収及び配備を各拠点で行い、別紙2の作業日報の作成を行うこと。

回収したデジタル政策課リース機は、県庁舎内の甲が指定する場所まで運ぶこと。

また、配備時に設置したパソコンその他付属品一式を確認し、別紙3の作業完了報告書兼検品書の作成を行うこと。

配備が必要なデジタル政策課リース機については各拠点まで運び、パソコンその他付属品一式の受渡しを行い、別紙4の引渡受領兼報告書の作成を行うこと。

なお、各拠点での回収及び配備作業に伴う乗用車（パソコン台数の状況により可能な場合は軽自動車でもよいこととする）に係る準備及び費用は乙が負担する。回収に必要な梱包材、ガムテープ等の消耗品に係る準備及び費用は甲が負担する。

（イ） ドキュメントの提出

乙は、別紙2から4のドキュメントを作成し、翌開庁日に甲へ提出すること。

（ウ） その他

以上に含まれないものについて、作業支援が必要とする作業が発生した場合は別途協議とする。

(別紙１) 作業日報

パソコンヘルプデスク作業日報

令和 年 月 日

確 認 欄
デジタル政策課

下記のとおり報告します。

報告者氏名

業務開始時 滞留件数	本日受付 (発生)件数	本日受付分 対応済件数	滞留分 対応済件数	本日の対応済 件数合計	業務終了時 滞留件数	本日受付分 対応率
(A) 件	(B) 件	◎ 件	(D) 件	(E=C+D) 件	(A+B-E) 件	(E/B) %
(本日受付内容)						
Q & A対応			設定作業			
・ソフトウェア		件	・イメージ作成		件	
・ハードウェア		件	・イメージ復元		件	
・システム		件	・初期設定のみ		件	
・その他		件	・制限解除		件	
障害対応			・ I C カード		件	
・切り分けのみ		件	・その他		件	
・データ復旧		件	その他			
・その他		件	・		件	
(特記事項)						

(別紙2) 作業日報

人事異動に伴うパソコン設定作業等作業日報

令和 年 月 日

確 認 欄
デジタル政策課

下記のとおり報告します。

報告者氏名

業務開始時 滞留件数	本日受付 (発生)件数	本日受付分 対応済件数	滞留分 対応済件数	本日対応済 件数合計	業務終了時 滞留件数	本日受付分 対応率
(A)	(B)	(C)	(D)	(E=C+D)	(A+B-E)	(E/B)
件	件	件	件	件	件	%
(本日受付内容)						
Q & A対応			設定作業			
・ソフトウェア		件	・イメージ作成		件	
・ハードウェア		件	・イメージ復元		件	
・システム		件	・初期設定のみ		件	
・その他		件	・制限解除		件	
障害対応			・ I C カード		件	
・切り分けのみ		件	・その他(I P 変更等)		件	
・データ復旧		件	その他			
・その他		件	・デジタル政策課リース機 回収及び配備		件	
(特記事項)						

(別紙3)

デジタル政策課リース機回収作業完了報告書兼検品書

【回収日】： 令和 年 月 日

【回収部署】：

	OKPC番号	本体シリアル番号	使用者職員番号	回収品チェックボックス						備考
				必須						
				①	②	③	④	⑤	⑥	
				本体	キーボード	マウス	ポータブルリキーター	モニター	ACコード × 1	
1	OK									
2	OK									
3	OK									
4	OK									
5	OK									
6	OK									
7	OK									
8	OK									
9	OK									
10	OK									

特記事項
(破損、傷など)

返却確認書

□上記①～⑥を上表の内容で返却いたしました。

大分県職員：返却者 令和 年 月 日

(所属名)

(職 名)

(氏 名)

【受取者】：

(受託者)

(本人自筆)

デジタル政策課
検品書

□上記①～⑥を上表の内容で検品、受領いたしました。

大分県職員：検品者 令和 年 月 日

(氏 名) 令和 年 月 日 (印)

(本人自筆)

(別紙4)

デジタル政策課リース機引渡受領書兼報告書

【引 渡 日】： 令和 年 月 日

【引渡部署】：

	OKPC番号	本体シリアル番号	使用者職員番号	引渡品チェックボックス						備 考
				必 須						
				①	②	③	④	⑤	⑥	
				本体	キーボード	マウス	ポータブルリキーター	モニター	ACコード × 1	
1	OK									
2	OK									
3	OK									
4	OK									
5	OK									
6	OK									
7	OK									
8	OK									
9	OK									
10	OK									

特 記 事 項 (破損、傷など)	
---------------------	--

受領確認書

□上記①～⑥を上表の内容で受領いたしました。

大分県職員：受領者 令和 年 月 日

(所属名)

(職 名)

(氏 名)

【 引 渡 者 】： (本人自筆)

(受託者)

②総合情報ネットワーク 運用保守業務に係る特記仕様書

第1（適用範囲）

この特記仕様書は、「総合情報ネットワーク」運用保守委託業務に適用する。

第2（用語の定義）

① 総合情報ネットワーク

全庁的に利用される情報システム及びその構成ハードウェアで、デジタル政策課により運用されているもの。具体的には以下のものを一体的にとらえたものをいう。

総合情報ネットワーク（庁内 LAN）

本庁地区（県庁舎本館、新館、別館）及び各地方機関（県総合庁舎及び県地方単独庁舎の各所属、並びに東京事務所、大阪事務所、福岡事務所）を接続する庁内向け行政ネットワーク網を指し、LGWAN 接続系、個人番号利用事務系、インターネット接続系ネットワークにより構成される有線及び無線の LAN。

ネットワーク機器のほか、インターネット・総合行政ネットワーク（LGWAN）接続サーバやデジタル政策課管理サーバ等の別紙 5 に掲げる対象機器を維持管理対象とする。各総合庁舎のスイッチ等は代表的なスイッチのみを記載しており、各フロアスイッチ等までは記載していないものの、総合情報ネットワークを構成するスイッチとしてみなすものとする。また、契約期間中に機器の更改等が発生することにより、機器メーカーが変わる可能性があるが、その際は最新機器に読み替えを行うものとする。

② 豊の国ハイパーネットワーク

大分県全域にある県機関、市町村、学校、各種公共施設等を光ファイバで接続した県域 WAN、中央 NOC を中心に、県内 1 2 箇所にアクセスポイントを設置して、幹線ネットワークとして機能している。各アクセスポイントから総合庁舎や県単独庁舎、市町村、学校などへ接続をしている。

第3（業務の基本方針）

業務には、システムエンジニア及びカスタマエンジニアがあたるものとし、業務遂行に当たってはデジタル政策課の指定する職員と連絡調整を行うこと。

特に、システム運用に支障を生じた場合、またはその恐れがある場合には迅速に対応するものとする。

緊急を要する作業（障害対応）やあらかじめ協議のうえ合意した作業を除き、総則に定められた対応時間に準ずる。対応時間外で作業を行った場合は、翌日以降の営業日で調整可能とする。

第4（業務内容）

業務内容は次のとおりとする。

① 総合情報ネットワーク等の維持管理

総合情報ネットワークの安定運用を実現するため、以下の業務を行う。なお、変更要件に対しては事前協議を行うものとする。

ア．総合情報ネットワーク（庁内 LAN）

・ 構成管理

機器や管理対象資産（VLAN、IP アドレス等）について、台帳や設定ファイル等により構成を管理し、デジタル政策課からの設定変更依頼に対応するとともに構成管理資料へ反映し履歴を管理すること。

また、構成機器に関するバージョンアップやセキュリティ脆弱性等の情報収集を能動的に

行い、適用可否を（セキュリティの脆弱性に関しては速やかに）判断し、機器の保守・サポート窓口等から手順を入手して作業計画を立て作業実施の提案をすること。

- ・ 障害管理

障害が発生した場合は直ちに障害の分析、切り分けを行い、他のネットワーク保守業者等特に豊の国ハイパーネットワーク保守管理者と連携し、迅速に復旧作業を行うこと。庁内 LAN で障害が発生している場合、豊の国ハイパーネットワークにも影響が出ている可能性が高いため、相互に情報共有・連携を行うことは必須である。

また、庁内 LAN で障害発生時の本運用保守における責任分界点は各機関のスイッチ配下のポートまでとし、ポート以下の下流部分は総合ヘルプデスクにて対応するものとする。

なお、リモートでの障害対応が困難な場合は、必要に応じて現地にて状況を確認し、予備機による交換作業等の対応を行うこと。

また、障害原因を分析し発生防止のための予防策を能動的に提案すること。

- ・ ネットワーク・各種サーバ監視

ネットワークについて、県が用意する監視サーバにてソフトウェアを利用し総合情報ネットワーク構成機器の状態やネットワーク主要箇所の通信量（トラフィック）を監視し、異常を確認した場合はログや現地調査により状況を確認しデジタル政策課へ報告すること。

各種サーバについて、リソース（CPU、メモリ、温度等）を監視し、異常を確認した場合はログや現地調査により状況を確認しデジタル政策課へ報告すること。

また、監視により収集したデータやログについてはデジタル政策課からの依頼により編集後に提出し、使用状況を基にした効率的なシステム運用のためのシステムの修正・構成変更の提案を行うこと。

- ・ 点検保守等

事前に連絡のあった各庁舎の電気設備保守点検等、ネットワーク停止が予想される作業が実施される場合は、管理対象機器の計画停止・起動設定や復旧後の疎通確認等を行い正常動作確認すること。

- ・ 主な作業の例

- a. 外部・内部 DNS サーバの設定変更
- b. 外部・内部メールサーバの設定変更（メールアカウントの登録、変更、削除等）
- c. 内部メールサーバの長期間不使用アカウント調査報告
- d. ファイアウォールの設定変更（シグネチャ更新等）
- e. ファイアウォールの通信破棄（ドロップ）調査報告
- f. 庁内プロキシサーバ（ローカルブレイクアウト用プロキシも含む）の設定変更
- g. フロアスイッチ等ネットワーク機器の設定変更

- ・ ウィルス対策

管理対象サーバについて、ウィルスパターンファイルのアップデートが正常に実行され更新が完了しているか確認し、障害が発生するなどアップデートが正常に動作していない場合は速やかに復旧作業を行うこと。

なお、ウィルス対策ソフトによるセキュリティ対策機能にて、ウィルス感染の検知アラート等を受信した場合は、デジタル政策課に報告を行うと共に原因を調査し、二次感染や全庁的な感染拡大の防止を図ること。

さらに、今後の技術革新に伴い、従来のウィルス対策ソフトよりも高度な分析を行うことが可能な DeepInstinct を導入したのでアップデート、アラート検知の報告、二次感染防止にかかる対応をデジタル政策課職員と協力して行うこと。

- ・ 問合せ対応

職員からネットワーク技術に関する質問がなされた場合、質問事項に対する調査、回答等の対応を行うこと

- ・ 無線 LAN の設定支援

一般職員が無線 LAN を導入しやすいように公用 PC への初期設定（証明書のインストール等）を支援すること。

イ. 企業局ネットワーク

- ・ 利用者支援（問い合わせ等対応）

企業局が独自で構築している企業局ネットワークについて、企業局担当者の問い合わせに対し回答を行うこと。

ネットワーク障害が発生した場合は企業局担当者によって切り分け作業を行うが、障害切り分けにおいて支援が必要な場合は支援を行う。

監視対象の機器が故障した際には県で代替機を準備し、県から設定依頼に関する要望があった際には対応すること。

- ・ネットワーク監視（障害監視・稼働監視）

県が用意する監視サーバ及び監視ソフトを用い、企業局ネットワーク内に設置しているルーターの疎通・経路確認（ログ管理）を行うこと。

② 業務ドキュメント等の作成

業務の実施に当たっての Q&A、障害、対応情報等について業務ドキュメントを作成し、分野ごとに分類の上、当月の状況を翌月の 10 日までに県に提出すること。なお、年度末及び契約の最終月においては、実施した月の月末までに県に提出すること。提出した内容については、その後の定例会にて報告すること。

なお、業務ドキュメントについては、「総合情報ネットワーク」と「企業局ネットワーク」で分けて作成し、各担当者へ報告すること。

③ その他

ア．以上に含まれないものについて作業支援が必要な事象が発生した場合は別途協議とする。

イ．各業務に係る内容については、別紙 6 を参考とすること。

別紙5

No	拠点名	住所	設置場所	機器名称	製品型番	数量	備考
(1)	総合情報ネットワーク（庁内LAN）						
1	大分データセンター	大分市	データセンター内	LGWAN-FW用スイッチ	C9200	2	
2				メディアコンバータ	-	1	
3	大分県庁	大分市大手町3-1-1	新館	コアスイッチA	AX8300S	1	
4			本館	コアスイッチB	AX3660S	2	
5			別館	コアスイッチB	AX3660S	2	
6			新館	サーバスイッチ	AX3660S	5	
7			本館（各フロア）	フロアスイッチ	AX2630S	24	
10			新館（各フロア）	フロアスイッチ	AX2630S	14	
10			新館（各フロア）	フロアスイッチ	C1000-8F-2T	1	
11			別館（各フロア）	フロアスイッチ	AX2630S	14	
14			本館	UPS	-	1	
15			別館	UPS	-	1	
16			新館	無線LANコントローラ	3504WLC	2	
17			本館	PoEスイッチ	C1000-8FP-2G-L	1	
18			新館	PoEスイッチ	C1000-8FP-2G-L	1	
19			本館	無線AP	CW9166I	87	
20			新館	無線AP	CW9166I	29	
21			別館	無線AP	cisco AIR-AP1832I-Q-K9	45	
22	市町村会館(人事委員会事務局)	大分市大手町2-3-12	市町村会館内	エッジスイッチ	AX2630S	1	
23				無線AP	cisco AIR-AP1832I-Q-K9	1	
24	大分土木事務所	大分市向原西1-4-2	事務所内	エッジスイッチ	AX3660S	1	
25				ルータ	CentreCOM AR550S	1	
26				L2スイッチ	ApresiaLightGM220GT-SS	1	
27				無線AP	cisco AIR-AP1832I-Q-K9	2	
28	大分土木事務所（大分港振興室）	大分市向原西1-3-33	事務所内	出先機関用スイッチ	AXprimoM210-08P	1	
29	東京事務所	東京都中央区銀座2-2-2	事務所内	出先機関用スイッチ	AXprimoM210-08P	1	
30			事務所内	無線AP	cisco AIR-AP1832I-Q-K9	1	
31	大阪事務所	大阪府大阪市北区梅田1-1-3	事務所内	出先機関用スイッチ	AXprimoM210-08P	1	
32	福岡事務所	福岡県福岡市中央区天神2-14-8	事務所内	出先機関用スイッチ	AXprimoM210-08P	1	
33	中部保健所由布保健部	由布市庄内町柿原387-2	事務所内	出先機関用PoEスイッチ	AXprimoM210-08P	1	
34				無線AP	cisco AIR-AP1832I-Q-K9	1	
35	こども・女性相談支援センター	大分市荏隈5	事務所内	出先機関用スイッチ	AXprimoM210-08P	1	
36	大分県立病院	大分市豊饒476番地	事務所内	出先機関用スイッチ	AXprimoM210-08P	1	
37	こころからだの相談支援センター	大分市玉沢908	事務所内	出先機関用スイッチ	AXprimoM210-08P	1	
38	中央児童相談所城崎分室	大分市城崎2丁目	事務所内	出先機関用スイッチ	ApresiaLightGM110GT-SS	2	
39	二豊学園	大分市端登5	事務所内	出先機関用スイッチ	AXprimoM210-08P	1	
40	衛生環境研究センター	大分市高江西2-8	事務所内	出先機関用スイッチ	AXprimoM210-08P	1	
41	食肉衛生検査所	豊後大野市犬飼町田原1580-40	事務所内	出先機関用スイッチ	AXprimoM210-08P	1	
42	消防学校	由布市爽間町向原769	事務所内	出先機関用スイッチ	AXprimoM210-08P	1	
43	大分高等技術専門校	大分市大字下宗方1035-1	事務所内	出先機関用スイッチ	AXprimoM210-08P	1	
44	漁業管理課分室	大分市三佐2421-6	事務所内	出先機関用スイッチ	AXprimoM210-08P	1	
45	大分家畜保健衛生所	大分市小野鶴字原442	事務所内	出先機関用スイッチ	AXprimoM210-08P	1	
46				無線AP	cisco AIR-AP1832I-Q-K9	1	
47	埋蔵文化財センター	大分市牧緑町1-61	事務所内	出先機関用スイッチ	AXprimoM210-08P	1	
48	動物愛護センター	大分市大字廻栖野3231-47	事務所内	出先機関用スイッチ	AXprimoM210-08P	1	
49	自動車税管理室	大分市大津町3-4-18	事務所内	出先機関用スイッチ	AXprimoM210-08P	1	
50	国際政策課（パスポート班）	大分市荷揚町2-31	事務所内	出先機関用スイッチ	AXprimoM210-08P	1	
51	消費生活・男女共同参画プラザ	大分市東春日町 1-1	事務所内	単独庁舎等スイッチ	QX-S3126T-BS	1	
52	クラサードーム	大分市横尾1351	クラサードームMDF内	単独庁舎等スイッチ	CentreCOM GS916M V2	1	

別紙5

No	拠点名	住所	設置場所	機器名称	製品型番	数量	備考
53				メディアコンバータ	-	1	機器の保守は行わない
54				メディアコンバータ	-	4	機器の保守は行わない
55				ルータ	Si-R G100	2	機器の保守は行わない
56				メディアコンバータ	-	6	機器の保守は行わない
57				ルータ	Cisco 891FJ-K9	1	
58				L2スイッチ	CentreCOM FS926M	4	
59				無線AP	AP-500KI	8	機器の保守は行わない
60				L2スイッチ	SR-S310TL2	4	機器の保守は行わない
61	大分県芸術文化スポーツ振興財団	大分市高砂町2-33	大分県芸術文化スポーツ振興財団内	ルータ	Si-R G100	1	機器の保守は行わない
62	大分県立美術館（OPAM）	大分市寿町2-1	大分県立美術館（OPAM）内	メディアコンバータ（OPAM）	-	1	機器の保守は行わない
63				L2スイッチ	SR-S310TL2	1	機器の保守は行わない
64				無線AP	AP-500KI	2	機器の保守は行わない
65				L2スイッチ	SR-S310TL2	1	機器の保守は行わない
66				メディアコンバータ（文スボ財団）	-	1	機器の保守は行わない
67				L2スイッチ	SR-S310TL2	1	機器の保守は行わない
68				無線AP	AP-500KI	2	機器の保守は行わない
69	豊後高田総合庁舎	豊後高田市是永町39	総合庁舎内	総合庁舎用スイッチ	CentreCOM GS924M V2	1	
70	北部保健所豊後高田保健部	豊後高田市是永町39	事務所内	メディアコンバータ	-	1	
71				無線AP	cisco AIR-AP1832I-Q-K9	2	
72				総合庁舎用スイッチ	CentreCOM GS916M V2	1	
73				メディアコンバータ	OPLA2800GF	1	
74	国東総合庁舎	国東市国東町安国寺786-1	総合庁舎内	無線AP	cisco AIR-AP1832I-Q-K9	1	
75				総合庁舎用スイッチ	CentreCOM GS924M V2	4	
76				無線AP	cisco AIR-AP1832I-Q-K9	4	
77	農林水産研究指導センター（果樹）	国東市国東町小原4402	事務所内	単独庁舎等スイッチ	WS-C2960L-8TS-JP	1	
78	日出総合庁舎	日出町仁王山3531-24	事務所内	総合庁舎用スイッチ	CentreCOM GS916M V2	1	
79	日出水利耕地事務所	日出町仁王山3531-24	事務所内	無線AP	cisco AIR-AP1832I-Q-K9	2	
80				総合庁舎用スイッチ	CentreCOM GS916M V2	1	
81				無線AP	cisco AIR-AP1832I-Q-K9	1	
82	別府土木事務所	別府市大字鶴見字下田井14-1	事務所内	総合庁舎用スイッチ	CentreCOM GS924M V2	2	
83				メディアコンバータ	-	2	
84				無線AP	cisco AIR-AP1832I-Q-K9	2	
85	東部保健所	別府市大字鶴見字下田井14-1	事務所内	総合庁舎用スイッチ	CentreCOM GS924M V2	1	
86				メディアコンバータ	-	1	
87				PoEスイッチ	C1000-8FP-2G-L	1	
88				無線AP	cisco AIR-AP1832I-Q-K9	2	
89	別府県税事務所	別府市大字鶴見字下田井14-1	事務所内	総合庁舎用スイッチ	CentreCOM GS924M V2	2	
90				メディアコンバータ	-	1	
91				総合庁舎用スイッチ	CentreCOM GS916M V2	1	
92				無線AP	cisco AIR-AP1832I-Q-K9	1	
93	竹工芸訓練センター	別府市東荘園3-3	事務所内	単独庁舎等スイッチ	WS-C2960L-8TS-JP	1	
94	臼杵土木事務所	臼杵市臼杵72-254	事務所内	総合庁舎用スイッチ	CentreCOM GS916M V2	3	
95				無線AP	cisco AIR-AP1832I-Q-K9	3	
96			事務所内	無線AP	cisco AIR-AP1832I-Q-K9	1	
97	農林水産研究指導センター（柑橘）	津久見市津久見浦3456	事務所内	単独庁舎等スイッチ	WS-C2960L-8TS-JP	1	
98	佐伯総合庁舎	佐伯市長島町1-2-1	総合庁舎内	総合庁舎用スイッチ	CentreCOM GS924M V2	6	
99				無線AP	cisco AIR-AP1832I-Q-K9	3	
100	南部保健所	佐伯市向島1丁目4-1	事務所内	無線AP	cisco AIR-AP1832I-Q-K9	1	
101	佐伯高等技術専門校	佐伯市西浜8-31	事務所内	単独庁舎等スイッチ	WS-C2960L-8TS-JP	1	
102	豊後大野総合庁舎	豊後大野市三重町市場1248	総合庁舎内	総合庁舎用スイッチ	WS-C2960X-24TS-LL	3	

別紙5

No	拠点名	住所	設置場所	機器名称	製品型番	数量	備考
103				無線AP	cisco AIR-AP1832I-Q-K9	4	
104	豊肥保健所	豊後大野市三重町市場934-2	事務所内	無線AP	cisco AIR-AP1832I-Q-K9	1	
105	豊後大野家畜保健衛生所	豊後大野市三重町赤嶺2328-8	事務所内	単独庁舎等スイッチ	CentreCOM FS808M	1	
106				PoEスイッチ	C1000-8FP-2G-L	1	
107				無線AP	cisco AIR-AP1832I-Q-K9	1	
108	農業大学校	豊後大野市三重町赤嶺2328-1	事務所内	単独庁舎等スイッチ	CentreCOM GS916M V2	1	
109	農林水産研究指導センター	豊後大野市三重町赤嶺2328-8	事務所内	単独庁舎等スイッチ	CentreCOM GS916M V2	1	
110			事務所内		cisco AIR-AP1832I-Q-K9	1	
111	農林水産研究指導センター（きのこ）	豊後大野市三重町赤嶺2369	事務所内	単独庁舎等スイッチ	WS-C2960L-8TS-JP	1	
112	竹田総合庁舎	竹田市竹田1501-2	事務所内	総合庁舎用スイッチ	AT-X230-28GP	4	
113				無線AP	cisco AIR-AP1832I-Q-K9	4	
114	豊肥振興局大野川上流開発事業事務所	竹田市荻町馬場426-1	事務所内	単独庁舎等スイッチ	WS-C2960L-8TS-JP	1	
115	大分県央飛行場	豊後大野市大野町田代2592-2	事務所内	単独庁舎等スイッチ	WS-C2960L-8TS-JP	1	
116	農林水産研究指導センター（畜産）	竹田市久住町大字久住3989-1	事務所内	単独庁舎等スイッチ	WS-C2960L-8TS-JP	1	
117	玖珠総合庁舎	玖珠町塚脇137-1	総合庁舎内	総合庁舎用スイッチ	CentreCOM GS924M V2	3	
118				無線AP	cisco AIR-AP1832I-Q-K9	3	
119	玖珠家畜保健衛生所	玖珠町大隈1038-1	事務所内	無線AP	cisco AIR-AP1832I-Q-K9	1	
120	日田総合庁舎	日田市城町1-1-10	総合庁舎内	総合庁舎用スイッチ	CentreCOM GS924M V2	6	
121				無線AP	cisco AIR-AP1832I-Q-K9	3	
122	西部保健所	日田市田島2-2-5	事務所内	無線AP	cisco AIR-AP1832I-Q-K9	1	
123	日田高等技術専門学校	日田市朝日ヶ丘576-10	事務所内	単独庁舎等スイッチ	WS-C2960L-8TS-JP	1	
124	中津総合庁舎	中津市中央町1-5-16	総合庁舎内	総合庁舎用スイッチ	CentreCOM GS924M V2	3	
125				無線AP	cisco AIR-AP1832I-Q-K9	3	
126	北部保健所	中津市中央町1-10-42	事務所内	無線AP	cisco AIR-AP1832I-Q-K9	1	
127	中津児童相談所	中津市中央町1丁目10-22	事務所内	無線AP	cisco AIR-AP1832I-Q-K9	1	
128	宇佐総合庁舎	宇佐市法鏡寺235-1	総合庁舎内	総合庁舎用スイッチ	C1000	4	
129				メディアコンバータ	-	1	
130				無線AP	cisco AIR-AP1832I-Q-K9	3	
131	宇佐食品衛生相談所	宇佐市法鏡寺235-1	事務所内	総合庁舎用スイッチ	CentreCOM GS916M V2	1	
132				メディアコンバータ	-	1	
133	宇佐家畜保健衛生所	宇佐市和気1290	事務所内	無線AP	cisco AIR-AP1832I-Q-K9	1	
134	農林水産研究指導センター北部水産グループ	豊後高田市呉崎3386	事務所内	単独庁舎等スイッチ	WS-C2960L-16TS-JP	1	
(2) インターネット・総合行政ネットワーク（LGWAN）接続サーバ							
135	大分データセンター		データセンター内	ファイアウォール	PAN-PA-3220	1	
136				ファイアウォール	PAN-PA-3220	1	
137	大分県庁	大分市大手町3-1-1	新館	User-ID Agentサーバ（仮想）	PRIMERGY RX2540 M1	1	
138				User-ID Agentサーバ（仮想）	PRIMERGY RX2540 M1	1	
139				外部DNSサーバ（仮想）	PRIMERGY RX1330 M5	5	
140				外部LDAPサーバ（仮想）			
141				内部DNSサーバ（仮想）			
142				内部メールサーバ（仮想）			
143				内部メールサーバ（仮想）			
144				外部メールサーバ①	FortiMail 200F	1	
145				外部メールサーバ②	FortiMail 200F	1	
146				プロキシサーバ①	A10	1	
147				プロキシサーバ②	A10	1	
148				LBOファイアウォール	FortiGate 200F	2	
148				教育庁ファイアウォール	FortiGate 100F	2	
(3) デジタル政策課管理サーバ							
149	大分県庁	大分市大手町3-1-1	新館	トレンドマイクロ ウィルス対策サーバ（仮想）	PRIMERGY RX2540 M1	3	

別紙5

No	拠点名	住所	設置場所	機器名称	製品型番	数量	備考
150				ネットワーク監視サーバ(仮想)	PRIMERGY RX1330 M5	1	
151				無線認証サーバ	NetAttest EPS	1	
152				無線syslog・DHCPサーバ	PRIMERGY RX2540 M1	2	
計						451	

※No.53～56、No.59～68については機器保守は含めないものとし運用支援を行うものとする。

別紙6

大項目		中項目		説明
a	障害対応	1	障害対応	障害が生じた場合の原因調査とその対応の実施
b	セキュリティ対策	2	セキュリティ情報収集	ソフトウェアのセキュリティ、セキュリティ上システムに反映が必要となるプログラムの情報収集
		3	パッチ適用	ソフトウェアに対する修正プログラムの反映作業
		4	SWバージョンアップ	ソフトウェアのバージョンアップの適用作業
c	利用者支援	5	設定変更	ファイアーウォール等のネットワークポリシー設定、フィルタリング等のポリシー設定、ユーザ管理(登録・修正・削除)の変更対応
		6	技術支援	職員のネットワークの知識向上のため、技術的な質問がなされた場合は、質問事項に対する調査、回答等を行うこと。
d	予防保守	7	予防保守	ソフトウェアのセキュリティ上必要となる修正プログラムの反映、及びソフトウェアのバージョンアップにおけるシステムの動作確認、システムの改修作業
e	定常運用	8	バックアップ作業	スイッチ等のコンフィグのバックアップ
		9	施設メンテ対応	豊の国ハイパーネットワーク回線の拠点および、それ以外の拠点の対応
f	ネットワーク監視	10	障害監視・稼働監視	システム障害発生状況の監視、システム稼働状況の監視、各監視において何らかの事案が生じた場合の業務担当者への報告
		11	セキュリティ監視	ウィルスが発生した場合などのセキュリティ問題に対する監視、パターンファイルの更新が適切に行われているかの監視
g	構成管理	12	構成管理	ハードウェア、ソフトウェア及びネットワークの状況(構成)管理、ドキュメント管理
h	定例会	13	運用保守定例会議	運用保守状況の報告を行う定例会議の開催
		14	報告書作成	運用保守状況に関する報告書の作成

③モバイルワーク及び在宅勤務運用支援業務に係る特記仕様書

第1（適用範囲）

この特記仕様書は、モバイルワーク及び在宅勤務支援業務に適用する。

モバイルワーク及び在宅勤務は、勤務先（庁舎）に通う制約を取り払い、場所や時間にとらわれずに働くという勤務のあり方をいう。

モバイルワーク及び在宅勤務に際し、配備したモバイル端末の使用方法や不具合の問い合わせに対応する。

第2（業務の基本方針）

業務には、ヘルプデスクに対応する職員が当たるものとし、業務遂行に当たってはデジタル政策課の指定する職員と連絡調整を行うこと。

特に、運用に支障を生じた場合、またはその恐れがある場合には迅速に対応するものとする。

第3（業務内容）

業務内容は、以下のとおりとする。なお、変更要件に対しては事前協議を行うものとする。

① 定常運用

ア．利用者の登録・削除

デジタル政策課がヘルプデスク対応用に配備したモバイル端末を用いて、管理画面で利用者の登録・削除を行う。利用者情報は、デジタル政策課から提供するものとする。

イ．職員からの Q&A 対応

モバイルワーク及び在宅勤務を利用する者から、使用方法等に関する質問があった場合、別に配布する手順書での電話対応あるいは配備したモバイル端末からのリモート操作にて迅速に対応し、利用者の利用をサポートすること。

② 障害対応

ア．発生原因の特定、問題の拡大防止

イ．復旧等対応策・再発防止策の検討・実施

③ 業務ドキュメント等の作成

業務の実施にあたっての Q&A、障害、対応情報等について業務ドキュメントを作成し、分野ごとに分類の上、当月の状況を翌月の 10 日までに県に提出すること。なお、年度末及び契約の最終月においては、実施した月の月末までに県に提出すること。提出した内容については、その後の定例会にて報告すること。

④ その他

以上に含まれないものについて作業支援が必要な事象が発生した場合は別途協議とする。

④行政文書管理システムヘルプデスク業務特記仕様書

第1（目的）

大分県ヘルプデスク運営業務委託の運営に関し、行政文書管理システムヘルプデスクにかかる業務について必要な事項を定める。

第2（業務内容）

- ① 大分県行政文書管理システムを使用する甲の職員からの総合窓口として、電話やメールによる質問・障害報告等を受付け、その質問や障害報告等に対する対処方法を電話やメールで回答する。

専門的な照会・問合せ等については、甲の担当職員等に確認のうえ回答する。

- ② よくある質問について、グループウェアで甲の職員に公開する。
- ③ ヘルプデスク業務対応マニュアルを作成し適宜更新、修正等を行う。
- ④ 大分県行政文書管理システムに関係するパソコン操作のサポートを行う。
- ⑤ 大分県行政文書管理システムで、甲の職員が誤操作を行い、案件文書をそのまま長期間放置していた場合、甲の職員へ処理を行うように連絡を行う。

以下の文書については、月に1度処理を行うものとする。

ア 公印使用承認待ちの文書のうち、未処理のまま30日を経過したもの

イ 施行審査待ちの文書のうち、未処理のまま30日を経過したもの

- ⑥ 甲の職員が持ち込んだ公用パソコンにドキュワークスソフトのインストール作業を行う。
- ⑦ 大分県行政文書管理システムの職員向け操作研修会において、講師を務める。研修会の実施日数については毎年10日程度とし、研修中であっても通常の業務に支障のないように、ヘルプデスクの人員を配置するものとする。実施日程については、甲の指定する日に実施することとする。なお、研修当日に利用するテキストは甲が用意する。
- ⑧ その他大分県行政文書管理システムに関し、甲が指定する業務を行う。
- ⑨ 大分県行政文書管理システムの改修または更改があった場合、問い合わせ対応等の業務内容については別途協議を行う。

第3（Service Level Agreementーサービス品質保証制度ー）

- ① 質問・障害報告等には迅速に対応すること。
- ② ヘルプデスクで90%以上解決すること。
- ③ 専属の常勤1名以上とし、休憩時間等により離席する場合でもパソコンヘルプデスクの人員と連携を図り、質問・障害報告等に対応すること。
- ④ あいまいなことは言わないこと。

- ⑤ 保留時間は、「30秒の壁」を意識すること。
- ⑥ 聞かれたことだけではなく、プラスワンのやさしさをもつこと。
- ⑦ 障害等で甲が必要と判断した場合は、業務時間以外でも対応を行うこと。

第4（作業報告）

乙は、別紙7の作業月報を作成し、その月に作成した資料等を添付して、業務実施した月の翌月の10日までに甲に提出すること。なお、年度末及び契約の最終月においては、実施した月の月末までに提出すること。

(別紙 7)

行政文書管理システムヘルプデスク業務月報
(令和 年 月分)

年 月 日

下記のとおり報告します。

報告者 _____

当月受付 件数	うち解決未了 件数	受付件数 合計（累積）	解決未了件数 合計（累積）	ヘルプデス ク作業日数		今月までの 回答率
件	件	件	件	日		%

(内訳)

共有DB	件	復命	件
起案	件	システム管理	件
承認	件	職員情報管理	件
決裁	件	滞留文書処理	件
浄書校合	件	その他	件
施行	件	未処理文書連絡	件
収受	件	情報共有	件
帳票出力	件	公印誤り連絡	件
簿冊	件	DocuWorksインストール	件
公印	件	研修会講師	名

(特記事項)

⑤住民基本台帳ネットワーク 運用保守業務に係る特記仕様書

本仕様書は、住民基本台帳ネットワーク（以下「住基ネットワーク」という。）運用保守委託業務の実施内容について示すものであり、なおかつ乙は本仕様書に記載のない事項であっても、甲と乙が協議して定めた業務はこれを実施するとともに、乙の技術者に周知徹底し、業務の遂行に当たらなければならない。

なお、住基ネットワークとは、氏名、生年月日、性別、住所などが記載された住民票を編成した住民基本台帳を取り扱うネットワークである。

第1（一般仕様）

ア．一般管理

- ・ 乙は、委託業務の実施に当たって、データの漏えい、滅失、事故等の予防に十分に留意し、委託業務の信頼性及び安全性の確保に努めること。
- ・ 乙は、委託業務の実施に当たって、システム監視ソフトの運用管理等、他の業務との協調に留意し、委託業務全体の円滑な推進を図ること。
- ・ 乙は、乙の技術者につき、委託業務の実施に必要な技術水準を確保するとともに、適宜、研修等を実施し、技術及び知識の維持向上に努めること。

イ．総括責任

- ・ 乙を代表する業務の主任担当者を置くこと。
 - ・ 主任担当者は、業務実施中に乙の技術者を指揮管理し、担当職員と連絡を密にし、遺漏のないようにすること。
 - ・ 主任担当者は、乙の技術者に対する指揮監督、勤怠管理、安全衛生管理を行うこと。
 - ・ 主任担当者は、甲の作業指示、依頼を受けること。
 - ・ 主任担当者は、業務実施に当たり甲と進捗状況、仕様書等の打合せを行うこと。
- なお、打合せには乙の技術者も出席することができる。

第2（業務内容）

ア．障害対応

乙は、甲又は住基ネットワーク関係機関から要請があった場合、又は自ら障害の発見をした場合、迅速に障害の切り分け作業を行うこと。その結果、住基ネットワークに障害が認められた場合、迅速に対処すること。

イ．利用者支援

・ 問合せ対応

乙は、甲から住基ネットワークに対する技術的質問がなされた場合、質問事項に対する調査、回答等の対応を行うこと。

・ 作業立会・技術支援

乙は、甲から要請があった場合、障害の有無にかかわらず、以下の作業を行うこと。

・ 機器の設定変更作業

乙は、甲から要請があった場合、住基ネットワークのテストに立ち会い、必要な作業を行うこと。

ウ．定常運用

- ・稼働分析・報告

乙は、必要に応じてネットワーク状況のチェックを行い、住基ネットワークの運用管理に必要なデータを収集・集計し、甲に提出すること。

エ. ネットワーク監視

- ・障害監視・稼働監視

乙は、住基ネットワークの安定稼働のため、機器及び回線等の状況監視を定期的に行い、ネットワークに起因するトラブルの未然防止を行うこと。

オ. 定例会

- ・報告書作成

a 運用保守委託業務報告書を定められた日時までに甲に提出して確認を受けること。

b 委託業務の実施計画に関する各種資料については、甲の要請の都度、乙が作成のうえ、提出すること。

カ. その他

- ・ウイルス対策

a 住基ネットワーク監視サーバにおいて、ウイルス対策を実施する。

b 乙はウイルス対策ソフトをインストールし、定期的にパターンファイルの更新を行う。

第3（維持管理）

ア. 乙は、S Eの選定に当たっては、十分な注意をもって行うものとする。

イ. 乙がS Eを選定したときは、文書で甲に通知するものとし、乙の事情によりS Eを変更する場合は、変更対象者及び理由を甲に通知するものとする。

ウ. 乙は、S Eに対する関係諸法令の運用について一切の責任を負わなければならない。

エ. 甲は、管理上又は本業務遂行上、選定されたS Eを不相当と認めた場合には、その交代を求めることができる。

第4（成果物）

運用保守委託業務報告書 1部(対象月の翌月10日までに提出すること。なお、年度末及び契約の最終月においては、対象月の月末までに提出すること。)

また、本システム改造を行った場合は、下記の成果物を甲に提出するものとする。

ア. 本システム設計書 1部

イ. テスト仕様書 1部

ウ. 本システム操作マニュアル 1部

エ. その他必要とされる書類

※維持管理業務によって生じる成果物は、甲に帰属する。

⑥個人番号利用事務運用支援業務に係る特記仕様書

第1（適用範囲）

この特記仕様書は、個人番号利用事務運用支援業務に適用する。

個人番号利用事務は、行政機関、地方公共団体等が、その保有する特定個人情報ファイルにおいて個人情報を効率的に検索し、および管理するために必要な限度でマイナンバーを利用して処理する事務をいう。

個人番号利用事務専用パソコンまたは仮想デスクトップ環境の利用に際し、使用方法や不具合の問い合わせに対応する。

第2（業務の基本方針）

業務には、パソコンヘルプデスクに対応する職員があたるものとし、業務遂行に当たってはデジタル政策課の指定する職員と連絡調整を行うこと。

特に、運用に支障を生じた場合、またはその恐れがある場合には迅速に対応するものとする。

第3（業務内容）

業務内容は、以下のとおりとする。なお、変更要件に対しては事前協議を行うものとする。

① 定常運用

・職員からの Q&A 対応

個人番号利用事務専用パソコンまたは個人番号利用事務にかかる仮想デスクトップ環境を利用する者から、以下の使用方法等に関する質問があった場合、迅速に対応し、利用者の利用をサポートすること。

（ハードウェア）

個人番号利用事務専用パソコン、指静脈認証装置、その他甲が指定する機器

（ソフトウェア）

指静脈認証ソフト、ファイル暗号化ソフト、その他甲が指定するソフトウェア

（仮想デスクトップ環境）

大分県が導入している仮想デスクトップ環境、その他甲が指定するシステム

・指静脈認証ソフト、ファイル暗号化ソフトのインストール

情報主管課が個人番号利用事務専用パソコンを配備する際に、甲が指定する指静脈認証ソフト及びファイル暗号化ソフトのインストールを行うこと

② 障害対応

・発生原因の特定、問題の拡大防止

・復旧等対応策・再発防止策の検討・実施

③ 業務ドキュメント等の作成

業務の実施にあたっての Q&A、障害、対応情報等について業務ドキュメントを作成し、分野ごとに分類の上、当月の状況を翌月の 10 日までに県に提出すること。なお、年度末及び契約の最終月においては、実施した月の月末までに県に提出すること。提出した内容については、その後の定例会にて報告すること。

④ その他

以上に含まれないものについて作業支援が必要な事象が発生した場合は別途協議とする。

⑦ I P 電話運用支援業務に係る特記仕様書

第 1（適用範囲）

この特記仕様書は、I P 電話運用支援業務に適用する。

県庁舎内の電話は、電話回線を使用している電話と IP 電話の 2 種類が存在している。電話配線などを変更する際、IP 電話の設定変更などは電話回線業者では行えないため、IP 電話の設定変更などを行う。

第 2（業務の基本方針）

業務遂行に当たっては当課の指定する職員と連絡調整を行うこと。

特に、運用に支障を生じた場合、またはその恐れがある場合には迅速に対応するものとする。

第 3（業務内容）

業務内容は、以下のとおりとする。なお、変更要件に対しては事前協議を行うものとする。

① 構成管理

- ・ 機器や管理対象資産（I P アドレス等）についての台帳や設定ファイル等による構成管理および構成管理資料への反映、履歴管理
- ・ I P 電話の設置にかかる VoIP ゲートウェイへの設定変更及び機器設置

② 障害対応

- ・ 発生原因の特定、問題の拡大防止
- ・ 復旧等対応策・再発防止策の検討・実施

③ 業務ドキュメント等の作成

業務の実施にあたっての Q&A、障害、対応情報等について業務ドキュメントを作成し、分野ごとに分類の上、当月の状況を翌月の 10 日までに県に提出すること。なお、年度末及び契約の最終月においては、実施した月の月末までに県に提出すること。提出した内容については、その後の定例会にて報告すること。

④ その他

以上に含まれないものについて作業支援が必要な事象が発生した場合は別途協議とする。

大分県電子申請システム等運用支援業務に関する特記仕様書

第1（目的）

本仕様書は、「大分県電子申請システム等運用支援業務」（以下「本業務」という。）について、その仕様を定めるものである。本仕様書に記載のない事項であっても、県と受託者の双方が協議して定めた業務については、これを遵守するとともに、受託者は本業務に従事する者に周知徹底し、業務の遂行にあたらなければならない。

第2（業務内容等）

（1）電子申請システムに係る県民向けヘルプデスク業務

①県民からの問合せ対応業務

利用者である県民等から、電話、メール等によりシステム操作方法等の問合せを受けた場合は、回答を行うこと。

②エスカレーション業務

上記①において、一般利用者である県民からシステムの操作方法等について、ヘルプデスクで回答できない内容の問合せを受けた場合は、県が別途契約する電子申請システムサービス提供事業者のエスカレーションを行い、回答すること。また、同様に電子申請する手続について回答できない内容の問い合わせを受けた場合は、各手続所管課にエスカレーションを行い、各手続所管課に直接回答を依頼すること。

（2）庁内業務用チャットツールの運用支援業務

①職員からの問合せ対応

利用する職員から、電話、メール等により操作方法等の問合せを受けた場合は、回答を行うこと。

②エスカレーション業務

上記①において、利用する職員からヘルプデスクで回答できない内容の問合せを受けた場合は、県が別途契約するチャットツールのサービス提供事業者のエスカレーションを行い、回答すること。

③アカウント作成業務

チャットツール利用に必要なアカウント付与のため、職員から利用要望があった際に、随時招待メールを送信すること。

（3）J-LIS テレワークシステムに関する業務

①利用職員からの問合せ対応

利用する職員から、電話、メール等によりテレワークシステムの操作方法や設定方法等の問合せを受けた場合は、回答を行うこと。

②エスカレーション業務

上記①において、利用する職員からヘルプデスクで回答できない内容の問合せを受けた場合は、県の担当職員にエスカレーションを行い、回答すること。

（4）電子申請システムに係る申請フォーム作成業務

県の行政手続について、電子申請システムで申請フォーム作成を行う。作成にあたっては、デジタル政策課職員の指示に従うこと。

（5）その他

以上に含まれない支援が必要な事象が発生した場合は、別途協議とする。

第3（作業報告）

業務の実施にあたり、Q&A、障害、対応情報等について業務ドキュメントを作成し、分野ごとに分類の上、翌月の10日までにデジタル政策課に提出すること。なお、年度末及び契約の最終月においては、実施した月の月末までに県に提出すること。