

C O R A L 21 ネットワーク等ヘルプデスク業務仕様書

1 業務の名称

C O R A L 21 ネットワーク等ヘルプデスク業務

2 履行期間

令和 8 年 9 月 1 日から令和 9 年 8 月 31 日まで

3 履行場所

沖縄県本庁舎及び各出先機関

4 勤務時間等

勤務時間等は、以下のとおりとする。

(1) 勤務日 平日（月～金曜日）

※但し、「沖縄県職員の勤務時間、休日及び休暇等に関する条例」第 7 条第 2 項及び第 3 項で定める休日を除く。

(2) 勤務時間 午前 8:30～12:00、午後 1:00～5:15

(3) 定期人事異動時や組織改編時等の繁忙期、台風接近等緊急時には、別途調整する。

(4) 一括導入パソコン等の入替時期については、別途調整する。

5 業務の内容

沖縄県の行政情報化を推進するための基盤となる、C O R A L 21 ネットワーク（総務省の「自治体情報システム強靱性向上モデル」で示されている LGWAN 接続系ネットワーク、個人番号利用事務系ネットワーク及びインターネット接続系ネットワークを含めた本県の庁内ネットワークの総称）を利用する機器等の安定的な運用を確保し、職員がこれを活用して適正かつ円滑に業務を遂行できる環境を整えるための包括的な技術支援を行うものとする。

なお、詳細は以下のとおりとする。

(1) 一括導入パソコン及びプリンタ（以下「一括導入機器類」という。）について

ア ハードウェア障害・ソフトウェア障害・ネットワーク接続に関する問い合わせ対応、簡易な部品交換・修理作業・障害原因の一次切り分け作業（一括導入機器類のリモート操作及び障害発生箇所でのオンサイト対応を含む。）

イ アにおいて、一括導入機器類調達業者による修理が必要な場合は、その業者対応

ウ 人事異動などの利用者変更に伴うデータ移行等並びに電子メール等の設定及び修正に関する問い合わせ対応

- エ 各種ソフトウェア・ハードウェアのセットアップ、セキュリティパッチ及びアップデートプログラムの適用並びに適用後の動作検証（不具合が発生した場合は、沖縄県情報基盤整備課職員にすみやかに報告し、指示を受けること。）
 - オ 各種ソフトウェアのセキュリティパッチ及びアップデートプログラムの適用作業方法に関する問い合わせ対応及び沖縄県情報基盤整備課職員が指示する適用手順書の作成
 - カ 一括導入パソコンの OS 標準機能や標準搭載ソフトウェア（8(2)に記載）の基本的な使用方法に関する問い合わせ対応
 - キ コンピュータウイルスに感染した（又は感染の恐れのある）一括導入パソコンのウイルス駆除作業又は初期化作業
 - ク 一括導入機器類の新規配付及び返却に係る対応（配付前に初期化作業を必ず実施すること。）
 - ケ アからクまでの一括導入機器類に関する作業及び対応は、C O R A L 21 ネットワークに接続されていない機器も含めて、当課で調達する全ての一括導入機器類が対象となる。
 - コ 個人番号利用事務系ネットワーク及びインターネット接続系ネットワークに接続されている一括導入機器類は、LGWAN 接続系ネットワークに接続されている一括導入機器類と分けて適切に管理すること。
 - サ その他、一括導入機器類に関して沖縄県情報基盤整備課職員が指示する作業
- (2) 各所属個別導入パソコン及びプリンタ（以下「個別導入機器類」という。）について
- ア ハードウェア障害・ソフトウェア障害・ネットワーク接続に関する問い合わせ対応及び障害原因の一次切り分け作業（個別導入機器類のリモート操作及び障害発生箇所でのオンサイト対応を含む。）
 - イ 人事異動などの利用者変更に伴うデータ移行等並びに電子メール等の設定及び修正に関する問い合わせ対応
 - ウ ア及びイの個別導入機器類に関する作業及び対応は、個人番号利用事務系ネットワークに接続されている個別導入機器類を含む。
 - エ その他、個別導入機器類に関して沖縄県情報基盤整備課職員が指示する作業
- (3) ヘルプデスクページについて
- ア 職員向けポータルサイトにあるヘルプデスクページの定期的な更新作業
 - イ 各種マニュアル等作成
- (4) Active Directory の運用管理について
- ア 一括導入機器類の新規配付に伴う登録・修正・削除作業
 - イ 一括導入パソコン及び個別導入機器類への AD ログイン認証についての問い合わせ対応、アカウントロック解除作業、パスワード初期化作業等

ウ ア及びイの Active Directory に関する作業は、個人番号利用事務系ネットワーク及びインターネット接続系ネットワークで運用管理されている Active Directory の作業を含む。

(5) DHCP・MAC 管理（NetAttest D3 等）について

ア 一括導入機器類及び個別導入機器類の新規導入に伴う登録作業

イ アの DHCP・MAC 管理の作業は、個人番号利用事務系ネットワークに接続されている一括導入機器類、個別導入機器類を含む。

(6) IT 資産管理システムについて

ア IT 資産管理システムを用いた一括導入機器類の配付、返却、修理、在庫管理等

イ IT 資産管理システム運用時における棚卸しや内部監査に関する補助対応

ウ ア及びイの IT 資産管理システムの入力作業は、個人番号利用事務系ネットワーク及びインターネット接続系ネットワークに接続されている一括導入機器類、個別導入機器類等を含む。

(7) 仮想環境（VMware Horizon Client 等）について

ア 仮想環境の利用に関する問い合わせ対応、障害原因の一次切り分け作業（リモート操作及び障害発生箇所でのオンサイト対応を含む。）

イ アの作業は、仮想環境を利用している全ての一括導入機器類、個別機器類等を対象にする。（企業局、病院事業局等を含む。）

(8) Google Workspace について

ア Google Workspace の利用に関する問い合わせ対応、障害原因の一次切り分け作業（リモート操作及び障害発生箇所でのオンサイト対応を含む。）

イ アの作業は、Google Workspace を利用している全ての一括導入機器類、個別機器類等を対象にする。（企業局、病院事業局等を含む。）

(9) Web 会議用周辺機器の貸出業務及び管理について

ア Web 会議用周辺機器の貸出及び返却対応

情報基盤整備課担当者から提出された貸出管理簿に基づき、情報基盤整備課が保有する Web 会議用周辺機器を、利用者に貸し出すと共に、利用後の返却受付を行うこと（以下「貸出業務」という。）。

イ 貸出業務時間

貸出業務の時間は、原則として開庁日の 9:00～16:45（12:00～13:00 を除く。）とする。

ただし、緊急対応が必要な場合は、4 で定める勤務時間等の範囲内で対応すること。

ウ Web 会議用周辺機器の管理

(ア) Web 会議用周辺機器は、毎月第 5 開庁日迄に棚卸しを行うこと。

棚卸しにより在庫の過不足が確認された場合は、原因を調査し情報基盤整備課担当者に報告すること。

(イ) 返却された Web 会議用周辺機器は、種類と点数を確認のうえ、情報基盤整備課が指示した場所に保管すること。

(ウ) Web 会議用周辺機器の返却漏れ、破損、紛失等があった場合は、利用者に確認すると共に、情報基盤整備課担当者に報告すること。

エ その他

貸出業務以外に関する利用者からの問い合わせについては、情報基盤整備課担当者を案内すること。

6 業務引継に関する事項

(1) 業務を引継ぐ者

原則として本業務契約書（以下、「契約書」という。）第 6 条第 1 項の常駐専任技術者へ引き継ぐものとし、本業務に支障が生じないように適切に行うこと。

(2) 業務引継の内容

ア 本業務に使用した情報基盤整備課が保有し管理しているハードウェア及びソフトウェアに係る操作、並びに使用方法に関する業務引継書、及び当該物品に関する整理簿を作成すること。

イ 本業務を承継する事業者に対して、アに基づき業務説明を行うとともに、「11 その他(5)」により作成した業務マニュアルにより具体的な業務遂行に関する方法を教示すること。

7 常駐専任技術者及び臨時支援要員に関する取扱い

(1) 常駐専任技術者に関する事項

常駐専任技術者について、次のア又はウの要件のいずれかに該当する者を必ず 1 名配置し、他の常駐専任技術者については、次のイ又はウの要件のいずれかに該当する者を配置すること。

ア 本件調達の公告日の過去 5 年間（ただし、履行期間中に別の者に変更する場合は、本件業務に配置が開始される日の過去 5 年間）において、類似業務の実務経験を通算 1 年以上有する者

イ 本件調達の公告日以前（ただし、履行期間中に別の者に変更する場合は、本件業務に配置が開始される以前）において、類似業務の実務経験を通算 1 年以上有する者

ウ 次のいずれかの資格を有する者

(ア) 情報処理の促進に関する法律（昭和 45 年法律第 90 号）に基づく情報処理技術者試験のうち情報技術者試験合格者（第二種情報処理技術者等の過去の試験名称合格者でも可）

※ 情報処理技術者の試験区分は問わない。ただし、IT パスポート試験及び情報セキュリティマネジメント試験を除く。

(イ) 体制証明書に記載されているソフトウェア等に関する民間資格

※民間資格の例：マイクロソフト認定資格等

(2) 常駐専任技術者の変更

ア 委託者は、受託者が選任した常駐技術者が委託された業務内容を十分に遂行することができないと判断したときは、当該技術者を変更することができる。

イ 受託者は、委託者の同意がある限り、常駐技術者を変更することができる。

ウ 受託者は、ア及びイの変更事由が生じたときは、6 の業務引継に関する事項に準じて、当該変更に伴い業務遂行に支障が生じないように、適正に処置をしなければならない。

(3) 臨時支援要員に関する事項

ア 履行期間中における臨時支援要員に関する支援（延べ日数）は、最大 80 日とする。

イ 臨時支援要員の勤務時間、勤務場所及び業務内容は、常駐専任技術者に準じて取り扱われるものとする。

ウ 臨時支援要員の業務内容、人数及び勤務期間等は、常駐専任技術者の業務遂行状況を踏まえた上で、委託者と受託者双方の協議により、適宜決定する。

エ ウの決定された事項は、契約書第 14 条第 1 項の月間作業報告書での報告を以て効力を生ずるものとする。

(4) 臨時支援要員の変更

ア 委託者は、受託者が選任した臨時支援要員が委託された業務内容を十分に遂行することができないと判断したときは、当該要員を変更することができる。

イ 受託者は、委託者の同意がある限り、臨時支援要員を変更することができる。

ウ 受託者は、ア及びイの変更事由が生じたときは、6 の業務引継に関する事項に準じて、当該変更に伴い業務遂行に支障が生じないように、適正に処置をしなければならない。

(5) 要件を満たさない常駐専任技術者の一時的な配置又は欠員

ア やむを得ない事情により 7 (1) の要件を満たさない者を一時的に配置しなければならない場合は、緊急時を除き事前に委託者の承認を得なければならない。

イ アにおいて、緊急時の場合は配置後直ちに委託者の承認を得ること。

ウ やむを得ない事情により一時的に常駐専任技術者の欠員が生じる場合は、緊急時

を除き事前に委託者の承認を得なければならない。

エ ウにおいて、緊急時の場合は欠員発生後直ちに委託者の承認を得ること。

オ アからエまでにおいて、委託者の承認を得られない場合は、契約書第 27 条により協議を行い解決するものとする。

(6) 臨時支援要員の一時的な欠員

ア やむを得ない事情により一時的に臨時支援要員の欠員が生じる場合は、緊急時を除き事前に委託者の承認を得なければならない。

イ アにおいて、緊急時の場合は欠員発生後直ちに委託者の承認を得ること。

ウ ア及びイにおいて、委託者の承認を得られない場合は、契約書第 27 条により協議を行い解決するものとする。

8 受託業者の体制

(1) 5 に定める業務を遂行するため、以下の要員を配置する。

- ・常駐専任技術者 2 名 沖縄県本庁舎内に常駐
- ・臨時支援要員 1 名以上 7(3)により決定

(2) 常駐専任技術者及び臨時支援要員が有しなければならない必要なソフトウェアの知識は以下のとおりである。なお、ソフトウェア名の末尾に*印をつけているものは、一括導入パソコンに標準搭載されているソフトウェアである。

- ・ Windows 10(*)
- ・ Windows 11(*)
- ・ Windows Server 2022 Standard [Active Directory]
- ・ Microsoft Endpoint Configuration Manager
- ・ NetAttest D3
- ・ Symantec Endpoint Protection (*)
- ・ Sophos Intercept X (*)
- ・ JUST PDF (*)
- ・ セキュアプライム FE (*)
- ・ Microsoft Excel (*)
- ・ Microsoft Word (*)
- ・ Microsoft Access (*)
- ・ Microsoft PowerPoint (*)
- ・ Microsoft Edge (*)
- ・ Mozilla Firefox ESR (*)
- ・ Microsoft OneNote (*)
- ・ Microsoft Outlook (*)
- ・ Mozilla Thunderbird (*)
- ・ Adobe Acrobat Reader DC (*)

- ・ Windows Media Player
- ・ VLC media player
- ・ VMware Horizon Client
- ・ Smooth File (＊)
- ・ Google Workspace
- ・ SmartOn ID (＊)
- ・ NetAttestEPS、NetAttestEPS-ap
- ・ LoGo チャット (＊)
- ・ Zoom (＊)
- ・ Cisco Webex Meetings (＊)
- ・ KDDI Smart Mobile Safety Manager
- ・ Microsoft Teams (＊)
- ・ IT Asset コンシェル CONSOLE

- (3) 社内に応用情報技術者（第一種情報処理技術者も可）を有し、必要に応じて常駐専門技術者と迅速に連携を図れる体制があること。

9 報告書等

- (1) 本業務に係る月間作業報告書

契約書第 14 条第 1 項に基づき、毎月の月間作業報告書を提出すること。

- (2) 委託者の求め又は必要に応じて(1)の補足資料（提案書、調査報告書、マニュアル等）を添付すること。

10 再委託の制限

- (1) 一括再委託の禁止等

契約の全部の履行を一括又は分割して第三者に委任し、又は請負わせることができない。また、以下の業務（以下「契約の主たる部分」という。）については、その履行を第三者に委任し、又は請負わせることができない。

ただし、これにより難い特別な事情があるものとしてあらかじめ県が書面で認める場合は、これと異なる取扱いをすることがある。

以下の業務を「契約の主たる部分」とする。

ア 契約金額の 50%を超える業務

イ 企画判断、管理運営、指導監督、確認検査などの統轄的かつ根幹的な業務

- (2) 再委託の相手方の制限

本契約の競争入札参加者であった者に契約の履行を委任し、又は請負わせることはできない。また、指名停止措置を受けている者、暴力団員又は暴力団と密接な関係を有する者に契約の履行を委任し、又は請負わせることはできない。

(3) 再委託の承認

契約の一部を第三者に委任し、又は請負わせようとするときは、あらかじめ書面による県の承認を得なければならない。

ただし、以下に定める「その他、簡易な業務」を第三者に委任し、又は請負わせるときはこの限りでない。

以下の業務を「その他、簡易な業務」とする。

ア 資料の収集・整理

イ 複写・印刷・製本

ウ 原稿・データの入力及び集計

11 その他

(1) 受託者は、当該事業所の人員で体制が組め、繁忙期・緊急時の対応が可能であること。（緊急時においては、情報基盤整備課の指示に従い、即時対応を行うこと。）

(2) 常駐専任技術者及び臨時支援要員が使用するパソコン等の機器は、情報基盤整備課が用意する。

(3) 問い合わせ及び障害対応用の内線電話回線並びに常駐専任技術者及び臨時支援要員の座席は情報基盤整備課が用意する。

(4) 受託者は、契約書の内容を遵守させるにあたり、必要な教育を社員に行うこと。

(5) 常駐専任技術者は、本業務に係る「業務マニュアル」を作成するとともに随時更新し、最新の状態に保つこと。

(6) 常駐専任技術者及び臨時支援要員は常に身分証を携帯し、求めに応じて提示できるようにしておくこと。