

三重県行政W A N総合ヘルプデスク 業務委託仕様書（案）

令和2年4月

三重県

目次

1 委託する業務の内容	4
1-1 業務名	4
1-2 業務の概要	4
1-3 履行期間	4
1-4 履行場所	4
1-5 委託する業務の対象システム	5
1-6 納入物	7
1-7 支払条件	7
2 業務体制	7
2-1 業務時間	7
2-2 勤務場所（作業場所）	8
2-3 ヘルプデスク担当者	8
3 問い合わせ対応	8
3-1 基本操作の説明	8
3-2 故障または不具合に関する対応	9
3-3 エスカレーション	9
4 一人一台パソコン等の管理と運用	9
4-1 新規配付作業	9
4-2 台帳管理	10
4-3 操作マニュアル	10
4-4 ソフトウェアの更新に伴う対応	10
4-5 貸し出し	10
4-6 修理対応	11
4-7 一人一台パソコンの回収	11
4-8 一人一台パソコンの配付	11
4-9 一人一台パソコンの運搬	11
4-10 廃棄処分	12
4-11 MK パソコンの管理	12
4-12 MW パソコンの管理	12
5 ネットワーク運用及びセキュリティ対応	13
5-1 単独地域機関向けアクセス回線の運用	13
5-2 停電対応	14
5-3 マルウェアの監視と対応	14
5-4 パソコンのセキュリティ対策	14
5-5 インターネット接続環境の運用支援	15
5-6 Windows10 の大型アップデートの対応	15

6 共通業務	15
6－1 勤務場所の管理	15
6－2 定例会議	16
6－3 備品及び消耗品の管理	16
6－4 関連情報の収集	16
6－5 ビデオ会議システムを利用した打合せ	16
6－6 ヘルプデスク担当者の研修	16
7 留意事項	16
7－1 勤務場所の環境整備	16
7－2 機密保持	17
7－3 業務引継	17
7－4 原状回復	17
7－5 暴力団等による不当介入に対する対応	17
7－6 疑義の解釈	18

1 委託する業務の内容

1-1 業務名

三重県行政WAN総合ヘルプデスク業務委託

1-2 業務の概要

様々な事業において、情報システムの導入とともに電子データの活用や共有が進んでおり、職員が使用するパソコンには、処理の高速化とともに機能の汎用性や拡張性が求められている。その一方で、庁内ネットワークには多層化された高度なセキュリティ対策が施されており、使用できるアプリケーションソフトウェアや通信が制限されている。

このような状況のもと、庁内ネットワークに接続したパソコンを効果的かつ効率的に利用するには、専門技術者による動作検証、適切な設定、操作支援が必須であるため、県では、行政WAN総合ヘルプデスク（以下、「ヘルプデスク」という。）を設置し、次のような業務を委託する。

- ・パソコンを庁内ネットワークに正しく接続するため、十分な動作検証を行い、OS やネットワーク設定の最適値を決定する。
- ・パソコン等のセキュリティレベルを一定に保つため、公開された修正パッチの情報を収集し、緊急性と重要性を考慮したうえで必要な修正パッチを決定し配信する。
- ・パソコンの可用性を向上するため、不具合や故障の原因を調査し、応急対応及び修理を行う。また、不具合や故障の内容と傾向を分析し予防措置を提案する。
- ・パソコンの在庫管理を行い、配付と回収、貸し出し等を円滑に行う。
- ・老朽化したパソコンの交換作業と廃棄作業を支援する。
- ・パソコンの設定、データ移行、各種ソフトウェアの設定と更新、一般的な操作について、マニュアルを整備する。また、電話等による問い合わせに対応する。
- ・マルウェア等の検出状況を監視し、緊急性が認められる事案は個別に対応する。
- ・単独地域機関向けアクセス回線の通信状態を監視し、異常を検知したときは、原因を切り分けた上で、回線担当者に対応を要請する。

以上の業務を主体的に実行するため、ヘルプデスク担当者には、専門知識及び実務経験とともにコミュニケーション能力が求められる。

1-3 履行期間

令和2年9月1日（火）から令和5年10月31日（火）まで

1-4 履行場所

三重県庁（本庁舎、吉田山会館等、地域総合庁舎、大規模単独地域機関、単独地域機関）住所等の詳細は別紙「履行場所一覧」のとおり。

1-5 委託する業務の対象システム

(1) ハードウェア

職員が通常業務において使用するパソコン（以下、「一人一台パソコン」という。）を主な対象とし運用の全般を行う。また、所属が購入したパソコン等も対象として運用の一部を行う。

・DK パソコン及びKK パソコン

一人一台パソコンとして使用するため、スマート改革推進課が共通仕様で一括して調達したパソコンである。ヘルプデスクは、備品管理、各種設定、セキュリティ対策、故障時の受付と修理を行う。約 5,500 台

・MK パソコン

個人番号利用事務関連システムの専用端末であり、スマート改革推進課が共通仕様で一括調達したパソコンと所属が調達したパソコンがある。MK パソコンは、個人番号利用事務ネットワークに接続されており、二要素認証（パスワード認証、生体認証）を用いて使用できる職員を限定している。また、資産管理及び修正パッチ配信には専用サーバを使用している。ヘルプデスクは、ユーザの登録と認証設定、各種設定、故障時の受付と修理を行う。約 110 台

・SK パソコン

一般事務用として各所属が独自仕様で購入したパソコンである。SK パソコンの備品管理、各種設定、故障修理及び廃棄は所管所属が行う。ヘルプデスクは、設定作業や故障時の原因切分け等の支援を行う。

このほか、三重県警察が所有する PK パソコン及び土地開発公社等が所有する TK パソコンがあり、その運用方法は SK パソコンと同様である。約 3,000 台

・SS パソコン（サーバ）

特定業務用として各所属が独自仕様で購入したサーバ、ネットワーク機器またはパソコンであり、すべて固定 IP アドレスを付与している。備品管理、各種設定、故障修理及び廃棄は、所管所属または保守委託先が行う。ヘルプデスクは、設定作業の支援を行う。1,825 台

・MW パソコン

モバイルワーク用に購入したパソコンである。MW パソコンは、モバイルワーク用セグメントに接続されており、閉域網または VPN 網を通じ 1 人 1 台パソコンにリモート接続を行う。ヘルプデスクは、問合せ対応、貸出対応、初期化対応、各種設定、故障時の受付と故障原因の一次切り分けを行う。

Windows surface 約 50 台、ipad 約 30 台（令和 2 年 4 月現在、モバイルワークの拡大により将来的に台数は増加する予定である）

(2) ソフトウェア

一人一台パソコン等に標準搭載した下記の OS 及びアプリケーションソフトを主な対象とする。当該ソフトウェアのバージョン更新や製品変更があった場合も継続して対象とする。なお、新規追加及び変更が発生したソフトウェア等の取り扱いは、協議のうえ決定する。

・Windows 10 Pro

・Microsoft Office 2016

・Microsoft Office 2013

・Internet Explorer 11

- | | |
|-----------------------|---------------------------|
| • Mozilla Thunderbird | • QNDα |
| • ウィルスバスター | • Ghost |
| • java | • Adobe Reader |
| • Flash Player | • McAfee Drive Encryption |
| • Asset View | • PalmSecure |

(3) 業務システム

ヘルプデスク担当者も業務で使用するシステムであるため、それぞれの基本操作を熟知すること。また、職員から問い合わせを受けた場合は、内容を確認したうえで適切な窓口の案内または引継ぎを行うこと。

• L G W A N

地方自治体間を接続する専用ネットワークであり、都道府県及び市区町村間においてメールやデータを安全に転送するために使用する。

• 職員ポータル

業務システム及び各所属が提供するイントラネット用ホームページにアクセスするためのポータルサイトであり、各システムの障害時には情報揭示とともにアクセス制御を行う。

• グループウェア

職員録、スケジュール、施設備品予約、掲示板、ファイル共有等の機能を提供する。

• 庁内メール

庁内専用の Web メールシステムである。

• インターネットメール

インターネット及び L G W A N を経由し、POP 接続で庁外向けのメールを送受信する。

• 職員アカウント集中管理システム

庁内ネットワークを利用する職員のアカウント及び機器の接続情報等を一元的に管理するシステムである。

• ウィルス対策システム

庁内ネットワークに接続されたパソコン等のウィルス検知及び感染対策を行うシステムである。監視のほか、パターンファイルを庁内のパソコン等に再配信している。

• 簡易データベースシステム

県庁職員間で共有できるデータベースシステムである。

• ビデオ会議システム

庁内専用のシステムであり、庁内ネットワークに接続されたパソコン等を使用し、庁舎間等で会議や研修を行うためのシステムである。

• Web 会議システム

インターネット接続可能な MW パソコンを使用して、一般的な Web 会議システム等のコミュニケーションツールを利用している。

上記は令和 2 年 4 月時点での対象システムであり、履行期間中に変更となる場合がある。

1-6 納入物

(1) ヘルプデスク担当者名簿

契約後速やかに、担当者の氏名、保有資格（証明書を添付）、連絡体制を提出し、県の承認を得ること。また、契約期間中の変更が生じた場合は、原則として1ヶ月前までに文書にて県の承認を得ること。

(2) 週間報告書

業務実績を毎週提出すること。また、半期ごとに取りまとめ、電子ファイルを完成図書のCD-R等に保存し提出すること。

(3) 月例会議関連資料

事項書及び会議資料、議事録を適時提出すること。また、半期ごとに取りまとめ、電子ファイルを完成図書のCD-R等に保存し提出すること。

(4) マニュアル、管理台帳、図表及び資料等

ヘルプデスク担当者が作成または更新したマニュアル、管理台帳、図表及び資料等は、県との共用機器に電子ファイルを保存すること。

1-7 支払条件

- ・ ヘルプデスクにかかる業務の費用は、半期ごとに当該期間分を支払うこととする。
- ・ 業務未完了分を前倒して支払うことはできない。
- ・ 各年度の支払額（税抜き額）は、次の割合を目安とし契約時に協議するものとする。
各年度の支払額の算定は、契約総額から消費税及び地方消費税額に相当する金額を減じた金額（税抜き額）を用いて計算する。
令和2年度 36分の6
令和3年度 36分の12
令和4年度 36分の12
令和5年度 36分の6
- ・ 契約期間中に消費税法が改正された場合は、該当期間の費用について改正後の税率を適用する。また、改正日が期中の場合は、当該年度の支払額を改正前後の期間に分けて支払う。

2 業務体制

2-1 業務時間

- ・ 勤務日は、祝日法による休日及び年末年始の休日を除いた月曜から金曜までとする。ただし、土曜、日曜または休日であっても、県は、計画停電対応及び年度末の問い合わせ対応に限り勤務を依頼することができる。
- ・ ヘルプデスク担当者が、有給休暇または振替休暇等を取得する場合は、事前に業務体制を調整し報告すること。ただし、急を要する場合（忌引き、病気または事故等）の休暇取得は事後報告とする。
- ・ 勤務時間は、原則として、午前は8時30分から12時まで、午後は13時から17時15分までとする。休憩時間は12時から13時までとする。

- ・現地対応のための地域総合庁舎間及び単独地域機関への移動は、勤務時間内に行うこと。
- ・登庁先までの公共交通機関の運休または道路等の通行止めが実施された場合（実施が予想される場合を含む）は、受託者の判断により、受託者事務所からのリモート対応、行先変更または登庁中止、早退を決定できる。なお、この場合は、遅滞なくマネージャから県に理由と対応を連絡すること。

2-2 勤務場所（作業場所）

- ・本庁舎は、行政棟7階ヘルプデスク室を勤務場所とする。
- ・地域総合庁舎は、各庁舎の情報機器室を勤務場所とする。
- ・単独地域機関は、メンテナンス対象のネットワーク機器が設置されている執務室等で作業場所とする。本庁舎または地域総合庁舎から駆けつけ対応とする。
- ・東京事務所、関西事務所及び三重テラス等の県外の単独地域機関は、前項の駆けつけの対象から除く。

2-3 ヘルプデスク担当者

(1) 勤務体制

- ・ヘルプデスクの構成は、マネージャ、本庁ヘルプデスク、地域ヘルプデスクとし、それぞれ適切な人数を割り当てること。
- ・マネージャは、ヘルプデスク担当者を取りまとめ、スマート改革推進課の連絡窓口として業務の調整、報告、を行うこと。
- ・本庁ヘルプデスクは、本庁舎に常駐する。
- ・地域ヘルプデスクは、地域総合庁舎を日単位で巡回すること。人数と勤務場所は、すべての単独地域機関に対し、駆けつけ対応が決定してから2時間以内に到着できるよう配置すること。
- ・あらかじめ交代要員を決めておき、常駐者の欠員または2日以上連続休暇が生じた場合は、直ちに要員を交代し業務を継続すること。
- ・勤務場所の敷地内では、県が発行する入館許可証を着用すること。

(2) 実務経験及び資格条件

- ・マネージャは、ヘルプデスク管理及びシステム構築管理の実務経験を有すること。
- ・ヘルプデスク担当者は、いずれかの条件を満たすこと。
コンピュータに関連するヘルプデスクまたはコールセンター等のカスタマーサポート業務を1年以上経験した者
マイクロソフトが認定する資格MCP、MOT、MCT、MOSを1つ以上有する者
- ・地域ヘルプデスク担当者は、自動車の運転が可能であること。県内の地理に精通し、自らの運転により地域総合庁舎及び単独地域機関への駆けつけができること。

3 問い合わせ対応

3-1 基本操作の説明

- ・委託業務の対象システム（ハードウェア、ソフトウェア及び業務システム）について、操作を説明すること。電話を主な手段とし、問い合わせの内容によっては、QNDαによる

遠隔操作を併用し対応すること。

- ・ハードウェアについて、操作方法、ネットワーク設定等について説明すること。
- ・職員アカウント集中管理システムの登録内容に関する照会に応じること。
- ・プリンタドライバの取得方法及びインストール方法について説明すること。
- ・NAS接続に関する基本設定について説明すること。
- ・ソフトウェアについて、インストール、設定、基本操作について説明すること。
- ・セキュリティパッチについて、配信内容及び適用方法を説明すること。
- ・問い合わせの内容を、関係者が共有できる形式で蓄積し、ヘルプデスクの業務改善に活用すること。
- ・業務システムに関する説明は基本操作のみとする。制度や詳細な操作に関する説明を求められた場合は、該当業務システムの担当所属または担当者の連絡先を伝えること。

3-2 故障または不具合に関する対応

- ・原因を特定するため、連絡時点の状態とともに、発生時の時間、使用者、操作、事象及び状況等の聞き取りを行うこと。
- ・既知の故障または不具合の場合は、対応方法を説明し指示すること。
- ・原因が不明の場合は、すみやかに県に報告したうえで、利用環境の確認、再現の有無を調査すること。
- ・原因が、業務システム（サーバ）またはネットワーク機器にあると推測される場合は、該当する業務システムの担当者に速報すること。
- ・原因が、一人一台パソコンにある場合は、修理（依頼）を行うこと。
- ・原因が、所属管理の機器（SK パソコン等）にある場合は、必要に応じて復旧作業を支援すること。

3-3 エスカレーション

- ・各業務システムの担当者と連絡方法を定期的に確認すること。
- ・各業務システムの操作、不具合及び故障に関する問い合わせにおいて、詳細仕様や専門技術、制度、運用ルール等の確認が必要な場合は、前項の担当者へ連絡し対応を引き継ぐこと。

4 一人一台パソコン等の管理と運用

4-1 新規配付作業

- ・スマート改革推進課が調達する一人一台パソコンについて、キッティング、データ移行、更新作業等を支援すること。
- ・パソコン納入業者との会議に出席すること。
- ・新パソコンの型式決定後、実機を用いて、BIOS、OS、ドライバ、各種ソフトウェアの構成及び特徴の調査と設定値の検証を繰り返し、クローニングのための標準パソコン（インストールイメージ）を作成すること。
- ・標準パソコンの特徴と注意点について、パソコン納入業者に説明すること。

- ・ キットティング、データ移行、更新の各作業について、パソコン納入業者が作成するスケジュール及びマニュアルを評価し助言すること。
- ・ 令和2年4月時点の調達計画は、令和2年度に約490台、令和3年度に約200台、令和4年度に約560台、令和5年度に約560台である。
- ・ 新規配付作業の日程調整、進捗管理、当日の受付及び返却の支援を行うこと。
- ・ 新規配付後、職員からの問い合わせの内容を分析し、新パソコンに不具合があると推測される場合は、県に報告すること。

4-2 台帳管理

- ・ 県は、一人一台パソコンの管理番号、使用場所、使用者、構成、購入価格等を職員アカウント集中管理システムに1台ずつ登録しており、備品管理台帳として利用している。
- ・ 回収または配付、修理等により、一人一台パソコンを移動したときは、管理番号ごとに移動先を登録すること。
- ・ 新規配付または廃棄など、同時に多量の登録が必要になった場合は、職員が一括処理を行うので、Excel形式の一覧表を作成すること。

4-3 操作マニュアル

- ・ 一人一台パソコンの設定と一般的な操作、各種ソフトウェアの設定と更新、バックアップ、データ移行について、マニュアルを整備すること。
- ・ セキュリティ維持に関するもの、県民への影響が予想されるもの、県の業務に大きな影響を与えるもの、問い合わせが多いものについて、県と対策方法を協議しマニュアル化すること。
- ・ 作成したマニュアルを県が指定した庁内専用ホームページに掲載すること。

4-4 ソフトウェアの更新に伴う対応

- ・ 各ソフトウェアの新バージョンまたはサービスパック等が公開されたときは、検証用パソコンを準備し、動作確認を行うこと。
- ・ 各ソフトウェアのバージョンアップ等により、新機能の追加、操作方法や画面レイアウトの変更がある場合は、変更内容を操作マニュアルに反映すること。

4-5 貸し出し

- ・ 修理や不具合調査のため代替パソコンや、講演等で一時的に使用するパソコンとして、貸し出し用パソコンを準備し提供する。
- ・ 県の指示により、貸し出し用パソコンの設定を行うこと。貸し出し用パソコンは、廃棄待ちの古い一人一台パソコンを利用するが、使用目的（要求スペック）によっては、現用パソコンを使用する場合がある。
- ・ 貸し出し用パソコンの受け渡しを行い記録すること。
- ・ 返却期限を超過しても連絡等がない場合は、貸与先の所属または職員に対し、返却を催促すること。

4－6 修理対応

- ・故障または不具合が予想される一人一台パソコンについて、直接または遠隔操作により事象と原因を確認すること。
- ・処置（設定変更または修理、保留等）を決定し、原因とともに利用者に説明すること。
- ・修理等に長時間を要する場合は、代替パソコンを準備し、データ移行のうえ利用者に交換配布すること。
- ・保守業者に修理を依頼する場合は、受け渡しの日程と場所を修理業者に指示すること。受け渡し場所は、本庁舎または地域総合庁舎とし、県側の対応をヘルプデスク担当者が行う。
- ・修理完了後、代替パソコンから一人一台パソコンにデータを移行したうえ、利用者に返却すること。
- ・修理の進捗を受付票及び修理台帳により管理すること。
- ・筐体、冷却ファン、ディスプレイ等の清掃を行うこと。
- ・無償保守期間が終了した一人一台パソコンの場合、簡易な修繕（ハードディスク交換、キートップ交換等）は、ヘルプデスクにて対応すること。
- ・修理対応にかかる時間を短縮するため、最新の修正パッチを反映した Ghost イメージを常に準備すること。

4－7 一人一台パソコンの回収

- ・回収の場所は、本庁舎ヘルプデスク室または地域総合庁舎の情報機器室とする。
- ・管理番号及び利用者の情報を記録すること。
- ・回収直後に動作確認を行い、不具合があれば事象と原因を県に報告すること。
- ・専用ソフトウェアを用いて、ハードディスクに保存されたデータを完全に消去すること。
- ・同時に回収した付属品（マウス、ACアダプタ等）は、数量と状態を確認すること。
- ・県が指定した場所に保管すること。
- ・故障したパソコンを回収したときは、正常に動作する部品を取り出し、他のパソコンに転用できるよう規格ごとに整理すること。

4－8 一人一台パソコンの配付

- ・シマンテック製 Ghost solution suite を使用し、OS 及びソフトウェアを設定すること。
- ・最新の修正パッチを適用すること。
- ・配付先の所属及び利用者に関する情報を記録すること。
- ・配付場所は、本庁舎ヘルプデスク室または地域総合庁舎の情報機器室とする。
- ・受け取り者の所属、職員名、連絡先を確認したうえで手渡しすること。

4－9 一人一台パソコンの運搬

- ・ヘルプデスク担当者が、一人一台パソコンを運搬できる範囲は、原則として各庁舎の敷地内とする。ただし、一人一台パソコンの本体及びデータの損傷、紛失及び盗難の防止策を行い当日中に運搬が完了する場合に限り、庁舎間の運搬を可とする。

4-10 廃棄処分

- ・廃棄する一人一台パソコンの内部に保存されたデータを無効化するため、その本体からハードディスクを取り出し、データ復元が不可能な状態となるような物理的な破壊を行うこと。
- ・ハードディスクのデータ抹消作業は、本県が指定する場所で行うこと。なお、記録されたデータの内容によっては、抹消作業に本県の職員が立ち会うことがある。
- ・データ抹消作業前に、対象となるハードウェア等の名称、型番、数量及び抹消作業の方法を本県に説明し承認を得ること。
- ・データの抹消作業の前及び後にハードウェア等の数量を記録すること。
- ・当該作業の結果、ハードウェア等のデータ復元が不可能な状態に破壊されたことを証する証明書を本県に提出すること。
- ・穿孔処理は、ディスククラッシャー等の専用機器を利用し安全に行うこと。
- ・一人一台パソコンに貼付されている管理番号等のシール等を剥がすこと。

4-11 MK パソコンの管理

- ・個人番号利用事務ネットワークを利用する職員の異動に応じて、該当職員ごとにログイン（二要素認証）に用いる静脈認証の新規登録または停止の処理を行うこと。
- ・個人番号利用事務ネットワークを利用する職員の異動に応じて、該当職員を運用管理ソフトに新規登録すること。
- ・マイクロソフト製品の修正パッチ及びソフトウェアバージョンアップ用ファイル等を、専用 WSUS (Windows Server Update Services) から計画的に配信すること。
- ・Adobe Reader 等の修正パッチを、運用管理ソフト (Asset view) を利用して配信すること。
- ・修正パッチを追加適用または削除するごとに、Ghost イメージを作成すること。
- ・新規調達した MK パソコンは、一人一台パソコンの運用に準じて、新規配付（4-1 章）を行うこと。なお、令和元年8月時点の調達計画は、令和5年度に約 100 台である。
- ・故障または不具合が予想される場合は、一人一台パソコンの運用に準じて、修理対応（4-6 章）を行うこと。
- ・廃棄対象の MK パソコンは、一人一台パソコン運用に準じて、廃棄処分（4-10 章）を行うこと。

4-12 MW パソコンの管理

(1) 基本操作の説明

- ・ハードウェアの操作方法等について説明すること。
- ・ソフトウェアについて、設定、基本操作について説明すること。
- ・ログイン認証やアクセス方法について説明すること。
- ・問い合わせの内容を、関係者が共有できる形式で蓄積し、ヘルプデスクの業務改善に活用すること。

(2) 台帳管理及び貸出対応

- ・回収または配付、修理等により、MW パソコンを移動したときは、管理番号ごとに移動先を登録すること。

- ・新規配付または廃棄など、同時に多量の登録が必要になった場合は、職員が一括処理を行うので、Excel 形式の一覧表を作成すること。
 - ・修理や不具合調査のため代替パソコンや、一時的に使用するパソコンとして、貸し出し用パソコンを準備し提供する。
 - ・県の指示により、貸し出し用パソコンの設定を行うこと。
 - ・貸し出し用パソコンの受け渡しを行い記録すること。
 - ・返却期限を超過しても連絡等がない場合は、貸与先の所属または職員に対し、返却を催促すること。
- (3) MW パソコンの回収
- ・回収の場所は、本庁舎ヘルプデスク室または地域総合庁舎の情報機器室とする。
 - ・管理番号及び利用者の情報を記録すること。
 - ・回収直後に動作確認を行い、不具合があれば事象と原因を県に報告すること。
 - ・同時に回収した付属品は、数量と状態を確認すること。
 - ・県が指定した場所に保管すること。
- (4) MW パソコンの運搬
- ・ヘルプデスク担当者が、MW パソコンを運搬できる範囲は、原則として各庁舎の敷地内とする。ただし、MW パソコンの本体及びデータの損傷、紛失及び盗難の防止策を行い当日中に運搬が完了する場合に限り、庁舎間の運搬を可とする。
- (5) 初期化対応
- ・県が指示した時に MW パソコンの初期化を行う。
- (6) 各種設定
- ・OS 及びソフトウェアの設定を行うこと。
 - ・最新の修正パッチを適用すること。
- (7) 故障対応
- ・原因を特定するため、連絡時点の状態とともに、発生時の時間、使用者、操作、事象及び状況等の聞き取りを行うこと。
 - ・既知の故障または不具合の場合は、対応方法を説明し指示すること。
 - ・原因が不明の場合は、すみやかに県に報告すること。
 - ・原因が、MW パソコンにある場合は、修理（依頼）を行うこと。

5 ネットワーク運用及びセキュリティ対応

5-1 単独地域機関向けアクセス回線の運用

- ・別紙「履行場所一覧」に示す単独地域機関向けアクセス回線の疎通を監視し、異常を検知した場合は、県に報告したうえで、アクセス回線を提供する電気通信事業者に障害の有無を照会すること。
- ・単独地域機関の執務室等に設置されたネットワーク機器の異常を検知した場合は、県の指示により、該当する単独地域機関において現地対応を行うこと。ただし、東京事務所、関西事務所及び三重テラス等の県外の地域機関は除く。
- ・現地対応では、県またはネットワーク保守事業者の指示に従い、ルータ等のネットワー

ク機器の再起動、LANケーブルの接続替え、動作確認を行うこと。

- ・単独地域機関が開所または移設されるとき、ネットワーク機器の設置を行うこと。
- ・単独地域機関が廃止されるとき、ネットワーク機器の回収を行うこと。
- ・LANケーブルの作成及び配線を行うこと。線材及びコネクタ等は県が準備する。

5-2 停電対応

- ・別紙「履行場所一覧」に示す本庁舎、地域総合庁舎、大規模地域機関、吉田山会館等における計画停電時の機器メンテナンスを行うこと。計画停電は、閉庁日の日中帯に実施し、拠点ごとに年1～2回予定している。
- ・計画停電に伴う機器メンテナンスの内容は以下のとおり。
対象拠点の担当者に連絡し訪問時間を事前調整する。
手順書に従い、県が指定するネットワーク機器を停電前に停止し、復電後に起動する。
ネットワーク機器の起動後、疎通確認を行う。
遠隔監視センターに、作業終了（通常監視の再開）を連絡する。

5-3 マルウェアの監視と対応

- ・ウイルス対策ソフトが検出したマルウェア等の種類や発生場所、回数等を把握し、感染や異常が疑われる場合は、ただちに県に報告すること。
- ・不審メールの受信や開封に関する問い合わせを受けた場合、内容と状況から緊急度を判断し、感染や異常が疑われる場合は、ただちに県に報告すること。
- ・該当職員に状況を説明し、使用ソフトウェアや操作内容を照会すること。
- ・該当職員に適切な対処方法を説明し、対処後の結果を確認すること。
- ・影響度が高いマルウェアの情報が公開されたときは、当該ウイルス情報を庁内向けのホームページに掲載すること。
- ・検出されたマルウェアの情報を蓄積し、定期的に県に報告し、庁内向けのホームページに掲載すること。

5-4 パソコンのセキュリティ対策

(1) 不正端末発見時の対応

- ・セキュリティポリシーに違反した端末、未登録の端末、不正利用が疑われるソフトウェアや周辺機器を発見したときは、ただちに県に報告すること。
- ・県が認めていないネットワークや通信サービスの利用を発見したときは、ただちに県に報告すること。

(2) マイクロソフト製品の修正パッチ

- ・マイクロソフト製品の修正パッチは、WSUS から計画的に配信すること。
- ・配信する修正パッチを選定後、テスト配信を行い異常の有無を確認すること。
- ・修正パッチのファイルサイズを考慮し、1度に配信する端末の台数を決定すること。
- ・修正パッチが適用されていないパソコンを検出し個別に対応すること。
- ・今後、修正パッチの配信方法に変更が発生した場合は、別途協議する。

(3) ソフトウェアの修正パッチ

- ・各ソフトウェアの修正パッチが公開されたときは、速やかに適用の可否を検討し、適

用する場合はマニュアルを作成または更新すること。

- ・修正パッチが適用されていないパソコンを検出し個別に対応すること。

(4) 資産管理ツール

- ・資産管理ツールを利用し、一人一台パソコン等の情報収集を行うこと。
- ・一人一台パソコンについて、資産管理ツールにて収集した内容と、職員アカウント集中管理システムの登録内容の差異を確認すること。

(5) その他

- ・吉田山会館 301 会議室の研修用パソコン（SK パソコン 32 台）に、公開された修正パッチを適用すること。

5-5 インターネット接続環境の運用支援

県は、庁内ネットワークを LGWAN 接続系セグメントとインターネット接続系セグメントに分離しており、両セグメント間の通信を原則禁止している。このため、LGWAN 接続系セグメントに接続された一人一台パソコン等が、インターネットを経由して電子ファイルをダウンロードする場合またはアップロードする場合は、インターネット接続環境の仮想端末とファイル転送システムを使用しなければならない。

ヘルプデスクは、インターネット接続環境の運用について、以下の支援を行う。

- ・インターネット接続環境（仮想端末）の操作方法を説明すること。
- ・ファイル転送システムの操作方法を説明すること。
- ・ファイル転送システムが受け渡しを禁止している電子ファイル（実行形式の電子ファイル、マクロを含む電子ファイル等）は、ヘルプデスクが専用パソコンとUSBメモリを利用し手動で受け渡しを行うこと。

5-6 Windows10 の大型アップデートの対応

- ・一人一台パソコンの大型アップデート作業は、年一回実施予定である。
- ・大型アップデート用ファイルを手入れし、検証用パソコンにインストールして、動作確認を行うこと。また、インストールマニュアルを作成すること。
- ・貸し出し（4-5 章）に準じて、検証用パソコンの貸し出し業務を行うこと。
- ・各所属へのインストールファイル及びインストールマニュアルファイルの配布の支援を行うこと、配布方法等は県と別途協議すること。
- ・Windows10 の大型アップデート作業についての問い合わせ対応を行うこと。

6 共通業務

6-1 勤務場所の管理

- ・各庁舎の運用規定に従い、出入口及び窓等の施錠を行うこと。
- ・地域総合庁舎情報機器室の室温、空調設備及び天井灯の状態、漏水の有無を確認し、異常があればスマート改革推進課または各庁舎管理者に報告すること。
- ・地域総合庁舎情報機器室に保管された一人一台パソコン、サーバラック、ネットワーク機器、什器等の状態を確認し、変化や不足があれば県に報告すること。

- ・本庁舎ヘルプデスク室及び地域総合庁舎情報機器室の整理整頓と床清掃を毎月実施すること。

6-2 定例会議

- ・本庁舎にて、月例会議を開催すること。
- ・前月の業務実績、当月及び次月の業務予定を報告すること。
- ・業務上の課題を共有し、対策を協議すること。

6-3 備品及び消耗品の管理

- ・県所有のパソコン、ハブ、備品、器具、消耗品等の在庫管理を行うこと。
- ・ハードディスク、メモリ等の部品の在庫管理を行うこと。
- ・本庁舎設置のメディアシュレッター及びディスククラッシャーの管理、清掃、粉碎くずの始末、利用者への操作説明を行うこと。

6-4 関連情報の収集

- ・各ソフトウェアのバージョンアップ、サポート期限、不具合等の情報を収集すること。
- ・修正パッチやマルウェア等のセキュリティ関連情報を収集すること。
- ・県に関連がある情報は、定例会議で共有すること。ただし、緊急性がある情報は、速やかに県に報告し対応を検討すること。

6-5 ビデオ会議システムを利用した打合せ

- ・本庁ヘルプデスクと地域ヘルプデスクの打合せ及び終業時の申し送りに、ビデオ会議システムを使用すること。その際、ビデオ会議システムの不具合または故障を検知したときは、ただちに県に報告すること。

6-6 ヘルプデスク担当者の研修

- ・専門知識を習得し関連情報を共有するため、受託者が、ヘルプデスク担当者向けの研修を定期的実施すること。
- ・業務の運用や手段を変更する場合は、受託者が、ヘルプデスク担当者向けの研修を実施し、円滑に移行できるよう準備すること。

7 留意事項

7-1 勤務場所の環境整備

- ・作業机、パソコン、コピー機、電話、消耗品等は、以下のとおり県が準備する。
作業机 : 本庁舎ヘルプデスク室6台、各地域総合庁舎情報機器室1台
パソコン : 本庁舎ヘルプデスク室6台、各地域総合庁舎情報機器室1台
コピー機 : 本庁舎ヘルプデスク室1台
電話（本庁舎） : 内線専用3回線（固定電話2台、PHS1台）
電話（地域総合庁舎） : 各情報機器室に内線専用1回線

- ・前項以外の備品は、受託者が準備すること。ただし、設置前に県の承認を得ること。
- ・県が設置する電話は、内線専用であり、本庁舎及び地域総合庁舎間の通話が可能である。
- ・ヘルプデスク用の庁内メールやインターネットメールを使用できる。
- ・各勤務場所に、問い合わせ用の電話回線（外線）を受託者が開設し、電話機を設置すること。

電話回線は、問い合わせの電話を同時に3件以上受けることが可能であること。

電話機は、勤務時間外に留守番電話機能を設定できること。

電話回線（外線）の通信費は受託者負担とする。

電話回線等の設置工事にかかる費用は受託者負担とする。

- ・パソコン等の維持に要する器具、印刷用紙、ごみ袋等の消耗品は県が準備する。
- ・各庁舎の駐車場は、職員と同じ条件での利用可能である。なお、通勤距離等の条件を満たさない場合、駐車許可証が発行されないことがある。
- ・県が貸与した物品を損傷または紛失した場合は、受託者の負担にて原状回復すること。

7-2 機密保持

- ・ヘルプデスクの業務は、三重県電子情報安全対策基準（三重県情報セキュリティポリシー）を遵守して行うこと。当該ポリシーで抵触する行為または事象が発生した場合、そのようなおそれがある場合は、県に報告を行い、県の指示のもと速やかに対応すること。なお、三重県電子情報安全対策基準については、契約後に開示する。
- ・業務遂行上知り得た個人情報及び機密事項については、ヘルプデスクの業務のみで利用するものとし、契約期間中又は契約終了後を問わず第三者に漏えいしないこと。

7-3 業務引継

- ・令和2年10月1日から支障なく業務を開始できるよう、令和2年9月30日までに、すべての勤務場所において前受託者から業務の引継ぎを受けること。
- ・令和5年9月30日までに、次期受託者向けの業務マニュアルを作成し、県の承認を受けたうえで、次期受託者に説明し手渡しすること。また、業務の一切をもれなく引き継ぐこと。

7-4 原状回復

- ・契約終了時に、受託者が設置した電話回線及び機器を撤去し、県の指示に従い原状回復すること。なお、原状回復にかかる作業は、ヘルプデスクの業務に支障がないように日程を調整し、費用は受託者負担とする。

7-5 暴力団等による不当介入に対する対応

- ・受託者は、業務の履行にあたって暴力団、暴力団関係者又は暴力団関係法人等（以下、「暴力団等」という。）による不当介入を受けたときは、次の義務を負うものとする。
 - ア 断固として不当介入を拒否すること。
 - イ 警察に通報するとともに捜査上必要な協力をすること。
 - ウ 委託者に報告すること。
 - エ 業務の履行において、暴力団等による不当介入を受けたことにより工程、納期等に

遅れが生じる等の被害が生じるおそれがある場合は、県と協議を行うこと。

- ・受託者が前項のイ又はウの義務を怠ったときは、三重県の締結する物件関係契約からの暴力団等排除要綱第7条の規定により三重県物件関係落札資格停止要綱に基づく落札資格停止等の措置を講じるものとする。

7－6 疑義の解釈

- ・この仕様書に定めのない事項が発生した場合及び疑義が発生した場合は、県と協議のうえ、定めるものとする。