

# 相談対応等業務委託 仕様書

## 1. 業務内容

### (1) 支援・相談業務

#### ① エンドユーザからの問い合わせ窓口業務

対象機器（※1）の操作・障害（ハードウェア及びソフトウェア）等の一次切り分けを、電話やリモート操作等により対応すること。

#### ② 各端末機の再セットアップ作業

各端末機（※1）については必要に応じて再セットアップ作業を実施すること。

#### ③ 各担当への連絡

①により一次切り分けを行った後、ハードウェア障害による場合は職員の指示のもとに、別途業務委託している統括保守業者に連絡し、ソフトウェア障害による場合は別途業務委託している運用支援 SE に連絡を行うこと。

#### ④ OAソフトの操作支援

対象ソフト（※2）について、使用方法の説明などの操作支援を行うこと。

#### ⑤ 各システムの操作支援

対象システム（※3）について、利用方法の説明などの操作支援を行うこと。

### ※1 対象機器

台数については H30.2 現在、委託期間中の台数増減が若干あり

- ・ 本県が使用する事務用パソコン(4,360 台)  
(当県ではインターネット系と行政ネット系のネットワーク分離を行い、仮想環境等でインターネットを使用しています)
- ・ 本県が使用する複合機(281 台)、プリンタ(51 台)、HUB(400 台)
- ・ インターネット専用端末(322 台)、マイナンバー専用端末(213 台)及びプリンタ(44 台)

## ※2対象ソフト

### (1) OS

- ・「Microsoft Windows 10 Professional」、**「Microsoft Windows 7 Professional」**  
又は「Windows Server2012R2」

### (2) OAソフト

- ・ワープロソフト           **JustSystem 一太郎Pro、Pro2、Pro3**  
                                  **Microsoft Word 2010、2016**
- ・表計算ソフト           **Microsoft Excel 2010、2016**
- ・データベースソフト   **Microsoft Access 2010、2016**
- ・プレゼンテーション   **Microsoft PowerPoint 2010、2016**
- ・ブラウザソフト        **Internet Explorer Ver 11**
- ・その他、一太郎ビューワ等 OA ソフトの補助として標準インストールされているもの

### (3) その他ソフトウェア等

- ・圧縮展開ソフト「**Lhaplus**」、分割復元ソフト「**Jydivide**」、PDF 変換ソフト「**CutePDFWriter**」等、プレインストールのフリーウェア
- ・複合機・プリンタにおける印刷、スキャナ、FAX、コピー機能の操作説明

## ※3対象システム

### (1) 交流ネットシステム

- ・グループウェア **Desknet's NEO**

### (2) OTP トークンシステム (ワンタイムパスワードトークンシステム)

- ・認証方法 **DDS EVE MA**

### (3) 公用 USB メモリ

- ・**BUFALO RUF2-HSC** シリーズ及び **BUFALO PUF3-HS** シリーズ

### (4) インターネットメールシステム

- ・グループウェア **Desknet's NEO**

### (5) ファイル転送システム (行政ネット⇔インターネット)

- ・**VOTIRO** (ファイル無害化)

### (6) ファイル転送システム (行政ネット⇔番号ネット)

- ・**Proself** (上長承認)

### (7) ファイル暗号化システム

- ・**DataClasys**

### (8) 大容量ファイル転送システム

- ・**Smooth Files**

### (9) 各ファイルサーバー (共有ドライブ、個人ドライブなど)

## (2) 業務報告

上記(1)の業務について同種の相談に対応できるようデータベース化を行うこと。また、日報、月報等の報告書を作成し、翌月に報告すること。

## (3) 各種会議への出席

業務の進捗、懸案事項等を把握し、各種定例会等に出席すること。

## 2. 業務水準

従事する技術者は、原則として独立行政法人情報処理推進機構の情報処理技術者試験制度[基本情報技術者(第二種情報処理技術者)、ITパスポート試験(初級システムアドミニストレータ)等]の資格またはマイクロソフトオフィシャルトレーナのいずれかの資格又は同等以上の能力を有する者で、上記業務内容と同様の実務経験を3年以上の経験を有するものであること。

## 3. 業務を実施する場所

奈良県本庁舎他(原則として奈良県総務部情報システム課内)

## 4. 業務時間

受付及び対応時間は、原則、年末年始を除く平日8時30分～17時15分であり、相談対応等業務に支障が出ないこと。

※サマータイム等の時間変更に対応できること。

## 5. その他

### (1) 技術者について

- ・この仕様書に定める業務水準を満たしている旨の証明書を提出すること。
- ・甲の庁舎に立ち入る場合は、社員証を携帯し、顔写真及び社名、所属、氏名が記載された名札を着用すること。
- ・当該業務で対応するハードウェア内にある、業務に必要なデータを開覧しないこと。
- ・業務によって知り得た業務上の機密を本契約の期間中のみならず、その終了後も第三者に漏らしてはならないこと。

(2) 当該業務による成果物の知的財産権等については、奈良県に移転するものとする。

(3) 情報システム及び電子データの取り扱いについては、奈良県の定めるセキュリティポリシー及びセキュリティ対策基準に従い適正に行うこと。

(4) 業務開始までに、業務の遂行に支障をきたさないように前受託者から業務の引継ぎを受けること。

また、業務期間満了日までに、業務の遂行に支障をきたさないように次受託者へ業務の引継ぎを行うこと。

(5) 乙は別記「公契約条例に関する遵守事項」を遵守すること。

(6) その他、業務遂行上必要な事務が生じた場合、別途協議の上情報システム課長の指示に従うこと。

## 別 記

### 公契約条例に関する遵守事項

本業務を受注しようとする者は、この遵守事項を理解した上で受注すること。

- 1 奈良県公契約条例の趣旨にのっとり、公契約の当事者としての社会的責任を自覚し、本業務を適正に履行すること。
- 2 本業務の履行に当たり、次に掲げる事項その他の法令を遵守すること。
  - ア 最低賃金法第4条第1項に規定する最低賃金の適用を受ける労働者に対し、同法第3条に規定する最低賃金額（同法第7条の規定の適用を受ける労働者については、同条の規定により減額して適用される額をいう。）以上の賃金（労働基準法第11条に規定する賃金をいう。以下同じ。）の支払を行うこと。
  - イ 健康保険法第48条の規定による被保険者（同法第3条第4項に規定する任意継続被保険者を除く。）の資格の取得に係る届出を行うこと。
  - ウ 厚生年金保険法第27条の規定による被保険者（同条に規定する70歳以上の使用される者を含む。）の資格の取得に係る届出を行うこと。
  - エ 雇用保険法第4条第1項に規定する被保険者について、同法第7条の規定による届出を行うこと。
  - オ 労働保険の保険料の徴収等に関する法律第4条の2第1項の規定による届出を行うこと。
- 3 本業務の一部を、他の者に請け負わせ、若しくは委託し、又は本業務の履行に他の者が雇用する労働者の派遣を受けようとするときは、当該他の者に対し、この遵守事項を周知し、遵守するよう指導すること。