仕様書（案）

# 件名

　　マイナンバー系ネットワーク端末等更新業務保守委託

# 目的

守口市においては、「自治体情報システムの標準化・共通化」による標準準拠システムの稼働に合わせ、新たに調達するPC端末（以下「新規PC端末」という。）を使用することとした。

そのため、本業務では、現行のマイナンバー系ネットワークで稼働している基盤システム上において正常に稼働するための必要な環境を構築した新規PC端末に対する保守対応の実施を目的とする。

# 契約期間

契約締結日から令和12年7月31日（水）まで

# 履行期間

令和７年12月１日（月）から令和12年７月31日（水）まで

# セキュリティ要件

## 本業務において、発注者の意図しない変更や機密情報の窃取等が行われないことを保証する管理が、一貫した品質保証体制の下でなされていること。

## 発注者の意図しない変更や機密情報の窃取等が行われないことを保証するための具体的な管理手順や品質保証体制を証明する書類（例えば、品質保証体制の責任者や各担当者がアクセス可能な範囲等を示した管理体制図）を発注者との協議の上、必要と判断された場合は提出すること。また、第三者機関による品質保証体制を証明する書類等が提出可能な場合は、提出すること。

## 本業務において発注者の意図しない変更が行われるなどの不正が見つかったときに、追跡調査や立入検査等、発注者と連携して原因を調査し、排除するための手順及び体制を整備していること。（例えば、運用・保守業務におけるシステムの操作ログや作業履歴等を記録し、発注元から要求された場合には提出させるようにする等）また、当該手順及び体制が妥当であることを証明するための書類を発注者との協議の上、必要と判断された場合は提出すること。

## 本業務の各工程において、情報セキュリティに係るサプライチェーン・リスクを低減する対策が行われていること。

# 運用保守要件

## 対象機器

「マイナンバー系ネットワーク端末等更新業務」において、調達及び構築したPC端末280台を対象とする。機器概要は以下のとおり。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 種別 | 台数 | 製品名 | 型番 |
| ノートパソコン | 215 | dynabook B55/LY | A6BWLYLC461A |
| デスクトップパソコン | 65 | MousePro LP-I5U01 | LPI5U01B7BDAW102DEC |

## 基本要件

本業務における基本要件を以下に示す。

### 契約締結後、運用保守期間が開始される14日前までに速やかに保守体制表を含めた業務計画書を本市に提出し、本市の承認を得ること。また、契約期間中において業務計画書に修正があれば、速やかに修正版を提出し、本市の承認を得ること。

### 対象機器は、一般職員の業務利用を前提とした環境で運用する。

### 作業員は、ネットワーク、セキュリティ、システム管理等について専門的な知識及び技術を有し、本業務を円滑に遂行するために十分な能力を有する者であること。

### 保守の際に要する部品及び消耗品費については、本保守業務の範囲内とする。なお、バッテリーについては対象範囲から除外する。

## ハードウェア保守

### 目的

対象機器の故障時における迅速な復旧を図り、業務に支障が出ない環境を維持する。

### 故障検知と初動対応

職員からの受付窓口への問い合わせにより、対象機器の故障発生を検知した場合、現地訪問を実施する。

### 内容

#### 単にハードウェアとして修繕するだけに留まらず、ソフトウェアについても原状復帰させるため、必要に応じ、部品交換以外の以下の再設定、システムリカバリ等の措置を実施し、通常使用可能な状態へ復旧する。リカバリディスク及び手順については、提供する。

* ＯＳ及びソフトウェアの再インストール
* ライセンス認証
* システムの復旧
* バックアップからのリカバリ（記録媒体の故障等による損失したユーザが保存した個別のデータの復旧は除く）
* 修正ソフトウェアの適用
* その他、原状復帰に必要な作業

#### 復旧後、動作確認を実施し、記録を残す。

#### 対象機器の調達時に併せて調達したメーカーによるハードウェア保守パックで修理が可能な場合には、メーカー修理を手配し、故障端末の修理を行うこと。保守パックについては、以下のとおり。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 種別 | 保守パック内容 | サービスサイト |
| ノートパソコン | * 受付時間は、平日（月曜日〜金曜日）の９：００〜１７：３０までとします。 * 受付に関わる保守作業は当社の就業時間内とし、受付・保守作業ともに土・日・祝祭日及び、当社の定める休業日は休日とします。 * オンサイト保守の当日受付分の対応については翌営業日の就業間内での訪問を基本としております。但し部品故障で部品在庫が無い場合は取り寄せ後の修理対応になります。 (※保守対象外) 破損（キートップ外れ等含む）、液損、ＡＣアダプタ、ＡＣコード、バッテリー等の消耗品 | <https://dynabook.com/assistpc/enchob2b/index_j.htm> |
| デスクトップパソコン | * 5年オンサイト保証 * 24時間365日受付 * オンサイト保守の当日受付分の対応については翌営業日の就業間内での訪問を基本としております。但し部品故障で部品在庫が無い場合は取り寄せ後の修理対応になります。 　(※保守対象外)   破損（キートップ外れ等含む）、液損、ＡＣアダプタ、ＡＣコード、バッテリー等の消耗品 | <https://www2.mouse-jp.co.jp/ssl/user_support2/contact_tel.html> |

### 対応時間

本市職員からの連絡後、原則３日以内に本市を訪問し修繕を行うこと。

### 受付窓口

#### 窓口設置

保守対象端末を使用する職員から対象機器に関する問い合わせの一次受付を行う専用窓口を設置する。なお、専用窓口は以下の内容を満たすこと。

* 受付窓口の対応は日本語が堪能で情報機器に関する専門的な知識を有するスタッフが行うこと
* 窓口は電話での受付とすること。なお、メールでも受け付けできることは妨げない。

#### 受付窓口の対応時間（原則）

受付窓口の対応時間は原則として、祝日、年末年始（12月28日から1月3日）を除く月曜日から金曜日の午前９時から午後6時までとする。

#### 問い合わせ内容の切り分け

##### 問い合わせ内容がハードウェア保守に該当する場合、その場で初期対応または修復作業の対応を実施する。

##### 問い合わせ内容がハードウェア保守に該当しない場合、内容を聞き取りしたうえで、その内容を本市の情報システム担当部署にエスカレーションする。エスカレーション時の連絡先、担当部署、連絡方法などは、本市と協議し決定する。

#### 問い合わせ記録

問い合わせ内容、対応状況、エスカレーション先、対応結果等を記録し、保守作業の改善・評価のためのデータとして記録し本市に提供する。

## ソフトウェア保守に対する支援

### 目的

対象機器で利用する各ソフトウェアの安全かつ安定した動作を維持し、必要なアップデートやパッチの適用によりセキュリティおよび機能改善を図るため、実務作業を除く技術的助言及び情報提供を受けることを目的とする。これにより、パッチ適用、アップデート対応、トラブル対応等の判断を円滑に実施できる体制を構築する。

### 対象及び内容

次に示す対象及び内容について、実務作業を除き、技術的助言及び情報提供をすること。なお、（ア）及び（イ）については年1回程度、（ウ）については期間中1回程度を予定している。

#### OSおよびWindows標準ソフトウェア

* OSのアップデート対応、セキュリティパッチの適用によるハードウェアに対する影響確認、不具合対応
* Windows標準ソフトウェア（例：Officeスイート、セキュリティ機能等）の更新とアップデートした場合の影響

#### ドライバおよびファームウェア

* 標準ドライバの提供及びアップデート
* ファームウェアのアップデート

#### 管理サーバ連携アプリケーション

別途契約している管理サーバと連携する必要があるアプリケーションソフトウェアの更新、バージョンアップ

# 提出書類

　下表に示す提出書類を本市に電子データで提出すること。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No. | 納品物 | 関係項番 | 提出期限 |
| １ | 保守体制表を含めた業務計画書 | ５（２）① | 履行期間が開始する14日前まで |
| ２ | 問い合わせ記録 | ５（３）⑤（エ） | 本市の求めに応じて |
| ３ | 業務完了報告書 | 本市様式による。 | 請求書 発行時 |

# 機密保持

## 受注者は、知り得た全ての情報について守秘義務を負うものとし、これを第三者に漏らし、又は他の目的に使用しないこと。

## 受注者は、知り得た情報については、契約期間はもとより、契約終了後においても第三者に漏らしてはならない。

## 正当な理由があってやむを得ず第三者に開示する場合、書面によって事前に承諾を得ること。また、情報の厳重な管理を実施すること。

## 本市が提供した資料は、原則として全て複製禁止とすること。ただし、業務上やむを得ず複製する場合であって、事前に書面にて本市の許可を得た場合はこの限りではない。なお、この場合にあっても使用終了後はその複製を本市に返納又は焼却・消去する等適切な措置をとり、機密を保持すること。

# 留意事項

## 受託者は、本市が別途提示する「守口市情報セキュリティポリシー」の内容を十分に理解し、本業務に関係する全ての者にその遵守を徹底すること。

## 受託者が上記に掲げる情報セキュリティポリシーに基づき適切な管理を行っているかについて、本市は必要に応じて確認を行い、その結果に基づく指摘等を行うことができるものとする。また、本市から指摘等があった場合、受託者はその内容に従わなければならない。

## 本調達の履行について疑義が生じたとき，又は、本調達に伴い本市と交わす契約書に定めない事項については，本市及び受注者の双方で協議の上決定すること。