

芦屋市統合運用業務 提案依頼用仕様書

1 業務委託名

芦屋市統合運用業務

2 業務の目的

本業務は、庁内のシステム・ネットワーク・パソコンの運用管理業務全般を委託することにより、情報システムの安全性及び信頼性を高めつつ、効率的かつ効果的な運用を継続して行うことを目的とする。

加えて、履行期間中に予定されている仮想化基盤及び庁内ネットワークの更新等の重要施策においても、職員の業務継続性を担保し、市民サービスの安定提供を実現するパートナーとしての役割を担うことを目的とする。

3 履行期間

令和8年9月8日から令和9年11月30日まで

なお、受託者が庁舎内在席員を配置して本格的に業務を開始するのは令和9年1月1日である。ただし、それ以前の引継ぎ期間（令和8年9月8日～同年12月31日、約4か月間を上限とする。）においても、引継ぎに必要な範囲で訪問・聞き取り等を行うものとする。受託者は、当該引継ぎ期間中に現受託者からの業務引継ぎを完了させ、令和9年1月1日から滞りなく業務を開始できる体制を確立すること。なお、引継ぎ期間中の業務に係る費用（人件費・交通費等を含む一切の費用）は、受託者の負担とする。

4 対象範囲（参考：現行運用規模）

(1) 職員数

約 1,050 人

(2) 管理対象規模（令和8年4月1日時点）

機器の種類	台数
物理サーバ	39
仮想サーバ（ホスト数）	19

仮想サーバ（OS数）	98
無停電電源装置（UPS）	54
情報ネットワークシステム操作端末	1,017
住民情報システム専用端末	221
その他システム専用端末	190
ファイアーウォール	17
タブレット型端末	245
ネットワークスイッチ	25
ネットワークプリンタ	137
住民情報システム専用プリンタ	53
出先通信用ルータ	41

※ 詳細台帳は契約後に提供する。

(3) ヘルプデスク対応実績（令和7年4月～令和8年3月）

区分	年間合計	月平均
電話対応	2,306 件	192.2 件
窓口対応	1,916 件	159.7 件
訪問対応	188 件	15.7 件
依頼対応（申請書）	248 件	20.7 件
データ書き出し対応	289 件	24.1 件
基盤対応（ユーザー処理）	5,238 件	436.5 件

(4) 障害対応実績（令和7年4月～令和8年3月）

区分	年間合計	月平均
システム障害	2,335 件	194.6 件

区分	年間合計	月平均
ネットワーク障害	581 件	48.4 件
端末障害	18 件	1.5 件

(5) 管理対象ネットワーク

個人番号利用事務系／LGWAN 利用事務系／インターネット利用事務系／予約管理システム専用ネットワーク／中間セグメントネットワーク／自治体固有連携ネットワーク（国民健康保険団体連合会（以下、「国保連」という。）、法務省、フェニックス、県セキュリティクラウド、eLTAX 等）

5 委託業務概要

- (1) 運用管理（ヘルプデスクを含む）
- (2) 展開支援管理
- (3) ネットワーク運用管理
- (4) サーバ運用管理
- (5) クライアント PC 運用管理
- (6) セキュリティ運用管理
- (7) オペレーション支援
- (8) 緊急時対応
- (9) 業務マニュアルの整備保守
- (10) 運用管理業務の品質向上策の検討及び助言
- (11) 仮想化基盤及び庁内ネットワーク更新支援（履行期間中の特別業務）

6 各業務内容

(1) ヘルプデスク業務

本市職員等からの IT 環境に関する障害・不具合・設定変更要望等の一次受付窓口として、迅速かつ丁寧な対応を行うこと。受付チャンネルは電話・窓口（DX 行革推進課内ヘルプデスク）・メール・申請書・現場訪問の各方式を想定する。

なお、Microsoft Office 等の一般的な基本操作方法に関する問い合わせ対応は本業務の範囲外とする。

ア 電話・窓口・訪問受付

- (ア) 障害コール及び問い合わせの受付・対応を行うこと。
- (イ) 電話で解決しない場合は現場（出先部署を含む）に出向き対応を行うこと。
- (ウ) LAN コネクタの付け替え及び工事の伴わない LAN 配線作業を行うこと。

イ PC トラブル対応（ハードウェア・ソフトウェア両面）

- (ア) PC が起動しない、フリーズする、動作が遅い等の不具合に対する切り分け・復旧対応。
- (イ) ネットワーク接続不可、共有フォルダにアクセスできない、印刷できない等のトラブル対応。
- (ウ) メール送受信不具合、認証エラー、パスワード忘却時のリセット対応、パスワード連続誤入力によるアカウントロック解除対応等。
- (エ) 複合機・プリンタ・スキャナの印刷トラブル、ドライバ設定に関する対応。
- (オ) 顔認証のレスキュー対応：顔認証によるログインができない、認証精度が低下した、機器の付け替え等が必要となった等のトラブルに対し、再登録、設定変更、カメラ交換・再接続等のレスキューを行うこと。
- (カ) 業務システム（住民情報系、内部情報系、財務会計、文書管理、グループウェア等）のログイン不具合・接続不具合等の一次切り分け。専門領域はシステム所管業者へエスカレーションすること。
- (キ) ハードウェア障害（HDD/SSD、メモリ、電源、ディスプレイ等）の切り分け、部品交換、メーカー修理取次ぎ。
- (ク) 本市が標準的に導入しているソフトウェア（OS、ブラウザ、セキュリティソフト等）の不具合・エラーに対する一次切り分け、およびマニュアル等で対応可能な範囲での再インストール、設定修正等の復旧支援。なお、各所管課が独自に導入している専用システムやソフトウェアのエラーで、マニュアル等による対応が困難なものについては、当該システムの保守業者等へエスカレーションすること。
- (ケ) ハードディスク障害時のバックアップ活用、ハードディスク交換後のインストール作業、ユーザデータの可能な範囲での復旧。
- (コ) 解決した事象はナレッジ（FAQ）として蓄積し、対応時間の短縮および対応品質の標準化を図ること。

ウ SKYSEA（資産管理ソフト）を用いた資産管理・利用状況管理

本市が導入している SKYSEA Client View を活用し、以下の業務を行うこと。

- (ア) PC・ソフトウェア・ライセンスの資産管理台帳の作成・更新・棚卸。
- (イ) インストールソフトウェアの状況把握および不正にインストールされたソフトの検知・本市への報告。
- (ウ) Web 閲覧履歴・メール送受信ログ・操作ログの収集、本市要請に基づく集計・分析・報告。
- (エ) USB メモリ等外部デバイスの接続ログの監視、適正利用の確認。
- (オ) 不正端末（本市非管理端末）のネットワーク接続検知および本市への通報。
- (カ) セキュリティパッチ適用状況の把握。
- (キ) PC 稼働状況の状況把握。
- (ク) 管理情報については、必要時に目的の情報を迅速にレポート・電子データで出力できるよう管理すること。
- (ケ) 収集したデータの定期的な報告を行うとともに、運用の中で気付いた課題や改善点があれば、随時本市に対して情報提供や提案を行うこと。

エ 備品・特殊設定の管理

- (ア) DX 行革推進課の貸出し備品の管理。
- (イ) 書き出し端末、書き出し用 USB 等、特殊設定の申請の管理。
- (ウ) データ書き出し業務の実施。

オ 管理区域（サーバ室及び EUC 室）

- (ア) 入退室管理を行うこと。
- (イ) EUC 室のプリンタ、カット機、圧着機について、清掃等の簡単なメンテナンスを行うこと。
- (ウ) 執務室等（サーバ室及び EUC 室を含む）の整理及び清掃を定期的に行い、発生したごみについては本市の指定する方法により処理すること。
（東館 3 階 DX 行革推進課内すべてのごみ箱を含む。）

カ 機器の廃棄

機器の廃棄を行うこと。CD、フロッピー等の廃棄時にはデータ消去すること。なお、PC やサーバの廃棄に関して、別途業者にデータ消去を委託する際に立会いを行うこと。

キ 報告書の提出

- (ア) 翌月の定例作業スケジュールを作成し、月末に本市と協議すること。
 - (イ) 作業実績を記録して日次に報告を行い、本市からの要請があれば速やかに履歴を提示できること。また、作業実績を取り纏めて月次に作業実績報告書を提出すること。
 - (ウ) サーバやネットワーク機器等の重大な障害については、発生時及び対応完了時に障害対応報告書を提出すること。対応完了の報告書については、現象、原因及び対策まで分析したものとする。
 - (エ) 月末時点の端末数、ライセンス数を報告すること。
 - (オ) ヘルプデスク対応件数（電話・窓口・訪問・依頼・書き出し・基盤の各カテゴリ）を月次集計し、定例会で報告すること。
 - (カ) 本市が年1回実施する職員向け満足度アンケートについて、結果の共有を受け、必要に応じて業務改善策を検討すること。
 - (キ) ヘルプデスクのナレッジ（FAQ）を受託者の運用環境内で電子フォーマット等により蓄積・共有し、対応の迅速化及び標準化を図ること。
- (2) 展開支援管理
- ア システムやネットワークの導入・改修又はネットワーク工事等で発生する庁舎内・庁外への展開作業に関する進捗管理及び展開に伴う支援を行うこと。
 - イ 展開にあたって本市からネットワーク及びシステムに関する情報の提供依頼があった場合は提供すること。
 - ウ システムやネットワークの導入・改修又はネットワーク工事等で発生する業者との打合せに参加し、適切な情報提供・助言を行うこと。また、本市からの依頼に応じて、導入・改修作業時の業者立会いを実施すること。立成いは、夜間・土日に発生する場合もある。
 - エ システムやネットワークの導入・改修の際、必要に応じて現行システム上で問題が無いか、クライアント部分の動作確認を実施すること。
 - オ システム調達の際、本市の要請に従い業者からの既存システムに関する問い合わせ資料を作成すること。
 - カ 概ね100台を超える大規模展開（端末一斉入替え等）については、本業務の対象外とし、別途契約を締結するものとする。ただし、計画段階での助言・情報提供、現環境の情報提供、関連調整等は本業務の範囲とする。
- (3) ネットワーク運用管理
- ア 構成情報については、以下の内容について電子データで常に最新の情報を管理し、本市から依頼があった場合は、データとして提示できること。

- (ア) ネットワーク機器：機種名、シリアル、導入年月日、設置場所、メーカー、設定情報、IP アドレス
- (イ) ネットワーク系統図：論理図面、物理図面、配線図
- イ ネットワーク図面及び機器情報においては、常に最新データとして管理できるように定期的なインベントリ（監査）及び更新作業を行うこと。
- ウ 本市既存の監視システムでネットワーク監視を行い、障害時には、障害発生場所の特定及び故障個所の推測を行い、必要な対応を行うこと。
- エ ネットワーク機器のコンフィグ設定情報に関しては、電子データ及び紙データにて最新の情報で管理を行うこと。
- オ 基幹スイッチ等以外の一般的なネットワーク機器については、ハードウェア故障の際にはマニュアル等を参照して、ハードウェア交換及びその後の設定又は設定の戻し作業を行うこと。
- カ フロアスイッチより先、各課の HUB についてはネットワークの保守業者の対象外のため、各課の HUB の管理及び故障時には交換作業を行い復旧させること。
- キ 本市で必要なネットワークのセグメント管理を行い、必要なポートを把握し、ネットワークスイッチから適切な LAN ケーブルを配線する指示を行うこと。
- ク 執務室の変更等の環境の変化又は、トラブル対応等で現在稼働しているネットワーク機器に多少の設定情報の変更が生じた時は、可能な限り対応すること。
- ケ 設定変更を行った場合は、変更内容を構成情報に反映すること。
- コ 管理する対象のネットワークは、個人番号利用事務系の他に、LGWAN 利用事務系、インターネット利用事務系、予約管理システム専用ネットワーク・中間セグメントネットワークとする。
- サ コの他に、各課が自治体固有の連携ネットワーク（国保連、法務省、兵庫県フェニックス・県セキュリティクラウド）等のネットワークの障害時には、現課の依頼に応じて、連携先への問い合わせ等、障害対応を行うこと。
- シ IP 管理一覧、機器一覧表、サーバ室内電源・LAN ケーブル配置図、フレックス VPN 通信略図、出先施設 NW 現状、本庁フロアスイッチ設置場所図等の管理ドキュメントを最新状態で維持すること。
- ス 契約満了時のネットワーク構成情報の確定・納品

履行期間中に予定されている市内ネットワーク更新の完了後、契約満了時点における全庁ネットワーク機器の構成情報を、日常業務において維持してきた管理ドキュメントを基に、最新かつ正確な状態に確定のうえ、本市に納品すること。

(ア) 対象範囲

本仕様書 6 (3)ア及びシに掲げる管理ドキュメント類（IP 管理一覧、機器一覧表、ネットワーク系統図（論理図・物理図）、配線図、フレッツ VPN 通信略図、出先施設 NW 現状、本庁フロアスイッチ設置場所図等）。

(イ) 実施方法

日常業務の中で維持・更新してきた管理ドキュメントを最新状態に整理し、契約満了時点での確定版として納品すること。新たに現物棚卸を実施することは求めない。また、市内ネットワーク更新の構築事業者が納品した確定版の構成情報を本市から受領し、以降の日常運用における管理ベースとして引き継ぐこと。

(ウ) 成果物の形式

電子データとして整備すること。フォーマットは受託者の提案によるものとする。

(エ) レビュー

納品された構成情報は、市職員によるレビューを受けるものとする。指摘事項があれば速やかに修正・再提出を行うこと。

(4) サーバ運用管理

ア 構成情報管理

構成情報については、以下の内容について電子データで常に最新の情報を管理し、本市から依頼があった場合はデータとして提示できること。

(ア) サーバ：メーカー、機種名、シリアル、OS、導入年月日、設置場所、IP アドレス

イ 本市既存の監視システムにより監視を行うこと。

ウ サーバで稼動するアプリケーション等に異常を発見した場合は、原則一次切り分けを行い、保守ベンダーへのエスカレーションを行うこと。

エ サーバ障害時は、必要に応じて、保守ベンダーの指示又はマニュアルに従い、再起動等の対応を行うこと。保守業者の指示に基づきサーバの再起動等の迅速な復旧支援を行うこと。

オ 庁舎保守のための停電等、サーバの電源を落とす必要がある場合は、サーバの電源を落とすこと。また通電後再起動を行うこと。

カ サーバのバックアップの確認及びバックアップ媒体の管理を実施すること。

キ DX 行革推進課以外の課所有（以下他課）のシステムサーバ

(ア) 他課の要請に基づきバックアップテープの交換を行うこと。

(イ) 他課所有のサーバに異常を示すランプが点灯した場合は、至急他課の担当者に連絡すること。

(ウ) 他課の要請に基づき、他課の職員がサーバを再起動する際に立会いを行うこと。

ク ファイルサーバ使用状況（系統別容量・利用率）を月次でレポート提出すること。

ケ 計画停電時の安全停止・通電後の起動・動作確認を、夜間・休日問わず実施すること。

コ UPS 等電源設備のアラート対応、増設工事への立会いを行うこと。

(5) クライアント PC 運用管理

ア 構成情報管理

構成情報については、以下の内容について電子データで常に最新の情報を管理し、本市から依頼があった場合はデータとして提示できること。

(ア) クライアント PC：メーカー、機種名、シリアル、OS、導入年月日、利用者情報、固有のインストールソフトウェア等の情報

(イ) 顔認証カメラ：メーカー、機種名、シリアル、導入年月日、利用者情報

イ 運用管理

(ア) クライアント PC については、OS 及びアプリケーションを含めたイメージバックアップを作成すること。

(イ) 新規クライアント PC の導入時は、マスター作成、イメージ作成、セットアップ（焼付け、個別情報設定、シール貼付等）、顔認証アプリのセットアップ・利用者の顔情報の初期登録、及び利用者への配布を行うこと。なお、100 台を超える導入の際には、別途契約とする。

(ウ) 出先部署のクライアント PC へのプリンタドライバのインストール作業を行うこと。

- (エ) ソフトウェア及び機器ドライバのインストール・アンインストール作業を行うこと。
- (オ) クライアント PC の個別設定を行うこと。
- (カ) ソフトウェア及び機器ドライバのインストールを行う際には、事前に本市環境に適合するかどうか確認を行うこと。また、必要に応じて検証を行い、検証内容を報告すること。
- (キ) 導入予定のソフトウェア及び IT 機器等の検証作業を行い、検証内容を報告すること。
- (ク) クライアント PC のハードウェア障害時には、可能な場合は部品の交換による修理を行うこと。また、メーカー修理が必要な場合は、修理を取り次ぐこと。
- (ケ) クライアント PC のハードディスク障害の場合は、バックアップを使用する等、ハードディスク交換後のインストール作業を行うこと。ユーザデータについては可能な範囲で復旧作業を行うこと。
- (コ) 顔認証の運用フォロー：顔認証アプリの設定変更、認証精度低下時の再登録、利用者からの依頼に基づく登録情報の修正・削除、カメラ機器の付け替え時の再設定等を行うこと。
- (サ) 引き上げ端末のリユース作業（再キitting・再配布）を行うこと。

ウ 利用状況の管理

- (ア) 不正にインストールされたソフトを発見した場合は、本市に対して報告すること。
- (イ) 本市からの要請により Web 及びメールの使用状況を集計・分析し報告すること。
- (ウ) 管理情報については、必要な時に目的の情報が迅速にアウトプットできるように管理すること。アウトプットとしては、レポート、電子データでの出力ができること。
- (エ) 障害及び問題発生時には原因の究明及び処置を行うこと。
- (オ) 収集したデータを分析し結果に基づき本市に対してさまざまな提案をしていくこと。

エ 人事異動・組織改正に伴う作業

- (ア) 人事異動等における各種アカウントの作成及び修正、削除等が必要となった場合は設定作業を行うこと。

- (イ) 共有フォルダ等、情報系サーバ群の管理者として、人事異動・組織改正を反映させること。
- (ウ) 内部情報系共通基盤システムの管理者として、人事異動・組織改正を反映させること。
- (エ) グループウェアの管理者として、人事異動・組織改正を反映させること。
- (オ) 住民情報系システムのユーザ・権限設定等の人事異動・組織改正対応作業を行うこと。
- (カ) 人事異動等により新たにクライアント PC を利用することとなった利用者の顔認証情報のセットアップを行うこと。
- (キ) 配布するクライアント PC のセットアップ作業を行うこと。
- (ク) SmoothFile のアカウント管理を行うこと。

オ ライセンス管理

- (ア) ライセンスの管理を行うこと。対象とするライセンスは、原則、DX 行革推進課が所管するものとするが、個別に本市と協議すること。
- (イ) ライセンス管理は、単なるライセンス数の管理だけでなく、ライセンスの登録も含む。
- (ウ) ライセンス調達時に本市からの要望に基づき、既存ライセンス数を表として提出すること。
- (エ) PC についてライセンスが不足するとき、またライセンスの期限が切れる場合は、1 か月以上前に本市に連絡すること。
- (オ) DX 行革推進課所有のネットワーク機器、サーバが使用するソフトウェアのライセンスについても、ネットワーク業者、サーバ業者の指示に基づき、ライセンス管理すること。

カ 他課所有のクライアント PC について

- (ア) 本市が利用するクライアント PC は、DX 行革推進課以外の所管課が導入した場合も管理の対象とする。なお、該当端末がネットワーク下でない場合も対象とする。
- (イ) 他課がシステムを導入する際には、必要に応じて打合せに参加するとともに、本市端末設定の開示や、IP アドレスの付与、本市サーバ室ラックの空きスペースの確保、電源（コンセント）の確保等、システム導入に必要な支援を行うこと。

- (ウ) 他課所有のクライアント PC がシステム専用端末の場合、システムのインストール、システムに関する設定、専用帳票の設定について等システムそのものを設定する行為は対象外とするが、PC のキッティング (OS セットアップ・初期設定等)、Windows の設定等 PC の基本的な設定については対象とする。
- (エ) システム専用端末についても、課の共有フォルダの設定、庁内ネットワーク下の複合機への印刷設定、ウィルス対策ソフト、資産管理ソフト等本市必須ソフトウェアのインストール、及び顔認証アプリの設定を行うこと。
- (オ) システム専用端末について、対象システムが要求する動作環境 (OS・ミドルウェア・各種設定等) が、DX 行革推進課が標準とするクライアント PC の環境と異なる場合は、当該システムの保守業者等と協議のうえ、本市標準環境への影響がない範囲で必要な設定支援を行うこと。(※動作保証を伴う構築作業は、システム保守業者の責任にて実施するものとする。)
- (カ) 他課所有のシステムに障害が発生した場合は、他課所有のシステム業者が対応するものとする。ただし、他課所有のシステムの障害が発生した場合、現課及びシステム業者の要請に基づき一次切り分けを行うこと。また、システム業者の要請に基づき端末設定の確認、変更を行うこと。
- (キ) 他課の要請に基づき、必要があれば他課とシステム業者との打合せに参加すること。
- (ク) 国保連連携端末、法務省連携端末、eLTAX 等、自治体業務において必要な連携端末 (以下連携端末) についても対象とする。連合会等の仕様に基づき端末を設定するとともに、専用線構築時には打合せへの参加、現課とともに工事への立会い、確認を行うこと。
- (ケ) 連携端末の障害が発生した場合、現課及び連携先の要請に基づき端末が原因かどうかの一次切り分けを行うこと。また、連携先の要請に基づき端末設定の確認、変更を行うこと。
- (コ) 連携端末にバージョンアップが必要な場合は、現課からの要請に基づき連携端末のバージョンアップ、ウィルス対策ソフトのインストール等を行うこと。
- (サ) 各現課が行う委託業務において庁外における委託業務先のクライアント PC は管理対象外とするが、各現課からの端末設定の相談に応じること。

キ 月次報告

月末時点の端末数・ライセンス数、PC 統合管理台帳、新プリンタ環境設定資料を最新状態で維持し、月次報告すること。

(6) セキュリティ運用管理

ア ウィルス対策の管理

(ア) パターンファイルについては、常に最新のものが使用されているか確認を行うこと。

(イ) ウィルスの感染情報については、発生した際に随時、報告を行うこと。

イ セキュリティパッチの管理

(ア) クライアント PC のセキュリティパッチについては本市既存の Windows Server Update Services を利用したシステムを利用し、その脆弱性のレベルに応じ適切にパッチ適用を行うこと。

(イ) 最新のパッチ適用の際には、事前に検証すること。

ウ ソフトウェアのバージョンアップ

(ア) Edge 等端末で利用しているソフトウェアについては、その脆弱性のレベルに応じ適切にバージョンアップすること。

(イ) 最新のソフトウェアのバージョンアップの際には、事前に検証すること。

エ フィルタリングの管理

本市所有のフィルタリングソフトを用いて、本市から依頼があった場合にサイトの閲覧可否の設定作業を行うこと。

オ セキュリティログの管理

本市既存のシステム等で記録されているセキュリティログのバックアップ及び保管を行うこと。また、本市から過去のセキュリティログ分析の依頼があった場合は、過去のデータを分析して報告を行うこと。

カ アカウント管理

各種アカウントに関して休眠アカウントの調査と削除を定期的に行うこと。パスワード忘却時のリセット、連続誤入力によるアカウントロック解除等のレスキュー対応を行うこと。

キ セキュリティ支援

(ア) 本市がセキュリティ監査を実施する場合には、監査員に協力すること。

(イ) 最新のセキュリティ情報を入手し本市に情報提供を行うこと。

ク ウィルス感染時

(ア) ウィルス感染の疑いが発覚した際には、至急該当端末を取り除き、ウィルスが庁内他端末に感染していないか確認すること。

(イ) ウィルス感染時は原因を突き止めるとともに、原因がセキュリティホールやソフトウェアの脆弱性にある場合は、至急でセキュリティパッチやソフトウェアのバージョンアップの対応を行うこと。なお、該当のソフトウェアについて、本市が保守契約を行っている場合は、当該保守業者が円滑にバージョンアップ等の作業を行えるよう支援を行うこと。

ケ USB メモリ管理

本市で利用する USB メモリを管理すること。必要に応じてログを収集し、適切に使われていることを確認すること。セキュリティ USB (Traventy) の更新作業 (庁内用・庁外用) を、申請に基づき適切に実施すること。

コ 端末検知

SKYSEA を利用し、本市の端末以外が、ネットワークに接続していないことを確認すること。不正端末検知の日常監視を行い、不正端末検知時は速やかに本市へ報告すること。

サ セグメント間のファイル移動支援

セグメント間のファイル移動におけるファイル無害化について、本市の無害化ソフトによる無害化ができない場合、USB メモリを利用するなどし、代替手法によりファイル移動を行うこと。

シ 閲覧用 PC の提供

フィルタリングソフトにより、業務上必要なサイトの閲覧ができない場合に、フィルタリングソフトの影響を受けない閲覧用 PC の設置及び当該 PC から庁内ネットワークへのファイル移動 (EPP 等によるマルウェア対策を含む) を行うこと。

(7) オペレーション支援

ア 住民情報系システムに関する支援

(ア) 夜間バッチの正常終了確認等の簡易なオペレーション作業を行うこと。

(イ) 町字ファイルの更新を行うこと。

(ウ) 住民情報システム関係の EUC 室でのプリンタ出力等作業について、支援を行うこと。

(エ) 一般ユーザが定形業務以外で、データ抽出等を行う作業への支援を行うこと。

イ 内部情報系システムの管理

(ア) グループウェアの各リソース等の管理者作業を行うこと。

(イ) グループウェアのアドレスの作成・変更を行うこと。

(ウ) 内部情報系システム（財務会計システム、文書管理システム）の管理者作業への支援を行うこと。

(8) 緊急時対応

ア 本市所有の携帯電話 2 台を庁舎内在席員が帰宅時は持ち帰り、本市の監視システムから異常検知メールが送信された時、又は本市からの連絡があった時には必要な対応を行うこと。なお、本庁業務時間外にも証明発行業務を行っているラポルテ市民サービスコーナーについては、その業務時間内に異常が発生した場合は、可能な限り状況確認や一次切り分け等の対応を行うこと。

イ 災害または各種点検等により本市の庁舎が停電となった場合等の緊急時には、時間に関わらず可能な限り通信確認等の必要な対応を行うこと。

ウ 上記の緊急時対応を行った際には、発生事案、対応方法等を報告すること。

(9) 業務マニュアルの整備保守

各種運用管理についての業務運用マニュアルに関して、環境の変化に合わせて整備・修正を行い、常に最新の状態を保つこと。

また、業務運用マニュアルや運用管理手法を記したドキュメント等については一覧にし、指定の電子フォルダ内が常に整理された状態を保つこと。

詳細については本市と協議しながら、少なくとも、下記については整備すること。

ア 日常の監視及びオペレーション作業

イ クライアント PC・顔認証の設定・運用管理に関する作業

ウ 人事異動・組織改正時の作業

エ よくある問い合わせ（ヘルプデスク）

オ ネットワークやサーバ等の簡易な設定作業（管理台帳の整備を含む。）

- カ 障害時対応（障害時の連絡先、切り分け基準等）作業
- キ 各課別の端末、セグメント、特殊設定等、各課の端末・ネットワーク環境に関する資料

(10) 運用管理業務の品質向上策の検討及び助言

- ア 現状の運用管理業務を把握すること。
- イ 把握した現状の運用管理手法をドキュメントとして取り纏めること。
- ウ 把握した現状やドキュメントより課題を抽出し改善策を立案すること。
- エ 立案したものを本市に対し定期的な報告会として報告及び助言するとともに、本市の指示に基づき改善したドキュメントを作成すること。
- オ 改善したドキュメントにて運用管理業務を実施すること。

(11) 仮想化基盤及び庁内ネットワーク更新支援

履行期間中（令和9年1月～11月）に予定されている仮想化基盤及び庁内ネットワークの更新について、以下の支援を行うこと。なお、構築・設定の主体業務は別契約の構築事業者が担う前提とし、本業務では運用観点からの支援を行うものとする。

- ア 打合せ参加、現行構成情報・運用情報の提供。
- イ 既存仮想化基盤からの移行作業立会い。
- ウ 既存庁内ネットワークからの移行作業立会い。
- エ 夜間・休日に発生する切替え作業への立会い対応。
- オ 情報セキュリティ外部監査の実施支援。

7 作業体制等

(1) 要員基準

要員は管理者及び庁舎内在席員とし下記要件を満たすこと。

ア 管理者

- (ア) 官公庁又は官公庁の発注する情報システム関係業務に係る関連企業に、10年以上従事する経験をもつ者であること。
- (イ) 常に問題意識を持ち、課題を抽出すると共に、その内容を明確に伝達できる能力を有すること。
- (ウ) 月に数回以上は本市に訪問し、庁舎内在席員の業務内容等を確認すること。

(エ) 本市との定期的な打合せを月 1 回以上は実施すること。

イ 庁舎内在席員 A

人数については受託者の判断とするが、下記の要件を満たす者については複数名必要とする。

(ア) 情報システム又はパソコン関係のヘルプデスク業務を 5 年以上経験したものであること。

(イ) Windows (パソコン・サーバとも) の知識に精通し、ソフトのインストールや設定時に障害が生じた場合も、問題を解決できる者であること。

(ウ) ネットワーク及び配線の知識に精通し、IP アドレスの設定やネットワークの設定時に障害が生じた場合も、問題を解決できる者であること。

(エ) ソフトウェアやライセンスの知識に精通し、セキュリティ上の問題が生じた場合も、問題を解決できる者であること。

(オ) 前向きに業務に取り組み向上心を有するものであること。

(カ) その他障害発生の際の障害切り分け及び対応が可能であること。

ウ 庁舎内在席員 B

人数については受託者の判断とする。庁舎内在席員 A のみで本市の要求水準を満たす業務遂行が可能な場合は、配置しないことも差し支えない。一方、在席員 A のみでは業務遂行が困難な場合は、下記の要件を満たす者を必要な人数配置すること。

(ア) 書類の管理、ヘルプデスク受付ができるものであること。

(イ) Windows 及び LAN の基礎知識を有し、マニュアルを基に端末の作成が可能であること。

(ウ) ソフトウェアの知識を有し、マニュアルを基にソフトウェアのインストールが可能であること。

(エ) ネットワーク及び配線の知識を有し、LAN 配線が可能であること。

(オ) 前向きに業務に取り組み向上心を有するものであること。

エ 必要に応じて対応が必要な要員

配属される運用員が知識を持ち合わせることが望ましいが、必要に応じて、提案者が都度要員を配置することで対応することでも問題ない。

(ア) 電気に関する知識があり、サーバ導入時にコンセント形状、電圧等の指定ができ、サーバ設置に関する打合せができること。

- (イ) ホームページ、DMZ 等インターネット環境に関する知識があり、インターネット環境に関する打合せ、手続きができること。
- (ウ) LGWAN に関する知識があり、LGWAN に関する業務ができること。
- (エ) WIFI、インターネット回線に関する知識があり、WIFI 工事、インターネット工事の打合せ、立会いができること。
- (オ) LAN 配線、光回線、その他無線に関する知識があり、LAN 工事、光工事の指示、打合せ、立会いができること。

(2) 教育・研修

受託者は庁舎内在席員に対して、教育・研修を行い技術、ソフトウェア、セキュリティ等、運用業務を行うために必要な知識を備えさせること。

(3) 運用員の交代

庁舎内在席員が退職等により、本業務に従事できなくなり、代替の在席員を配置する際には、滞りなく業務の引継ぎを行い、遅滞を発生させないこと。

また、病気、怪我等で長期に渡り、庁舎内在席員が本業務に従事できない場合は、対応を講じること。長期の目安は5日以上とする。

(4) 運用員の技術担保

受託者は、本市の庁舎内在席員が本業務に関する要員基準を満たしていることを定期的を確認すること。また、本市の求めに応じて要員基準を満たしていることを証明すること。

(5) 引継ぎ（契約締結時）

ア 本契約は令和8年9月8日付で締結し、令和9年1月1日からの履行開始までの約4か月間を引継ぎ期間とする。

イ 受託者は引継ぎ期間中、現受託者から業務内容、運用ドキュメント、各種管理台帳、ナレッジ、注意事項等の引継ぎを受けること。

ウ 引継ぎ期間中は、本市と協議の上、現受託者の業務時間内（本庁開庁日 8時～19時）に業務に支障のない範囲で訪問・聞き取り等を実施できる。

エ 引継ぎ期間中の費用（人件費、交通費、その他一切の費用）は受託者の負担とする。

オ 引継ぎ完了報告書を令和8年12月末までに本市に提出すること。

8 作業時間等

(1) 作業時間（平日）

庁舎内在席作業時間は、本庁開庁日の 8 時～19 時とする。（ラポルテ市民センター、時差勤務終了時刻の変化により変動）

ただし、19 時以降においても連絡が取れる体制とするとともに、緊急時等に本市から時間外の出勤の依頼があった場合は、その対応ができるようにすること。

また、下記の業務については、事前に本市と協議し、必要に応じて時間外の対応を行うこと。

ア システムやネットワークの導入・改修又はネットワーク工事等で発生する庁舎内・庁外への展開作業に関する支援（事前準備、立会い、作業後の確認等）。

イ 各所管課が執務場所レイアウト変更を時間外や休日に行う場合に実施する LAN 配線作業。

ウ サーバ再起動や設定変更等の業務に支障がある作業。

エ 町字ファイルの更新など、業務時間中ではシステムに影響がある作業。

オ 障害対応等、業務時間外の立会いが必要な作業。

カ セキュリティ対応等、即日の対応が必要な作業。

キ 仮想化基盤・庁内ネットワーク更新に伴う切替え作業。

(2) 特別開庁について

履行期間中（令和 9 年 1 月～11 月）の特別開庁の予定はなし。

(3) 要員配置

受託者は平日本庁開庁日については、8 時～9 時は 1 名、9 時～17 時 30 分は複数名、17 時 30 分～19 時は 1 名を最低限度確保すること。

時間外、土日出勤を行った場合は、必要に応じて翌週出勤体制を調整すること。

また、本市承認の在席員以外の要員での調整を図る際には、事前に本市へ連絡の上、端末操作の許可を得ること。

なお、要員配置が 1 名の場合でも、その 1 名は障害対応が可能なものを配置すること。

時間帯	配置人数
平日 8:00～9:00	1名以上
平日 9:00～17:30	複数名
平日 17:30～19:00	1名以上
19:00以降	連絡可能体制

9 留意事項

- (1) 受託者は、本業務を遂行する際に知り得た情報（個人情報のみならず、本市情報システム・ネットワーク構成・セキュリティに関する情報、本市の業務上の秘密を含む。以下「秘密情報」という。）について、次の各号に掲げる事項を遵守しなければならない。
 - ア 秘密情報を本業務の遂行以外の目的で使用しないこと。
 - イ 秘密情報を本市の事前の書面による承諾なく第三者に開示・漏洩・提供しないこと。
 - ウ 秘密情報の漏洩、滅失、毀損の防止に必要な安全管理措置（物理的・技術的・組織的・人的安全管理措置）を講ずること。
 - エ 業務に従事する全ての者（再委託先を含む。）に対し、本条に定める秘密保持義務を遵守させ、その遵守について受託者の責任において徹底すること。
 - オ 秘密情報の取扱いに関する事故（漏洩、紛失、不正アクセス等）が発生した場合、又はそのおそれがある場合は、直ちに本市に報告し、本市の指示に従うこと。
 - カ 本条の義務は、契約期間の終了又は解除後も同様に継続するものとする。
- (2) 委託業務の再委託は原則として禁止するが、再委託を行う場合は提案書にその旨（再委託先名、再委託業務範囲、管理体制等）を明記すること。本市が承認した場合に限り再委託を認める。庁舎内在席員は本市が認める場合は、受託者以外の企業に属する者でも可能とする。また、庁舎内在席員が代わる場合は、本市に事前に連絡し承認を得ること。
- (3) 運用管理対象のパソコンについては、DX行革推進課所管のものに限らず、本市所管のものを対象とする。また、各所管課所有のシステム及びそれに付随するパソコンについても、必要に応じてソフトのインストール・アンイン

ストール等を行うものとする。サーバ・ネットワーク等情報システムに関する知識を必要とする場合については、打合せの参加及び立会いなどの支援を行うものとする。

- (4) 概ね 100 台を超える大規模展開業務は本契約の範囲外とし、別途契約を締結するものとする。

1 0 成果品

下記の成果品を、履行期間終了日（令和 9 年 11 月 30 日）に納品し、本市の検収を受けること。検収期間中は、納品物にかかる本市への説明及び質問等に対応すること。

- (1) 芦屋市統合運用業務報告書（作業実績報告書、障害対応報告書、月次報告書、ヘルプデスクアンケート結果、仮想化基盤・庁内ネットワーク更新対応報告書を含む。） 一式
- (2) 業務マニュアル 一式
- (3) 各種管理台帳（PC 統合管理台帳、サーバ機器台帳、ネットワーク機器台帳、IP 管理一覧、ライセンス管理台帳等） 一式
- (4) 契約満了時のネットワーク構成情報確定版（IP 管理一覧、機器一覧、ネットワーク系統図、配線図等） 一式
- (5) 引継ぎ完了報告書（次期受託者が現受託者と異なる場合に限る。） 一式
- (6) その他資料 一式

※ 報告書に記載すべき指標等については、別途本市と協議のうえ決定する。

1 1 支払方法

支払いについては、毎月払いとし、毎月の業務完了後に検査を行い、検査完了後、適法な請求書を受領した日から 30 日以内に支払うものとする。

1 2 その他

- (1) 本市内の出先部署への移動手段として、本市所有の自転車の利用を認める。また、バス等の交通機関を利用する際の交通費は受託者側の負担とすること。

- (2) 本業務については、単年度契約であるが、履行状況が良好と認められる場合は、契約を更新できるものとする。なお、契約金額は当該年度予算を上限として、毎年度契約更新できるものとする。ただし、当該年度毎の予算の成立を条件とする。
- (3) 本業務については、単年度契約であるが、上記(2)において履行状況が良好と認められない場合は、再度本業務の受託者を選定することとする。その際には引継ぎ業務も含め、半年間の契約更新が可能であることとする。
- (4) 履行状況が良好かどうかについては、別紙の履行状況確認表を基に、本市が判断する。
- (5) 本仕様書に記載のない事項については、委託者・受託者が双方協議の上、決定する。

1 3 機密保護・個人情報保護

- (1) 本業務の遂行上知り得た秘密を他に漏らしてはならない。本項については、契約期間の終了または解除後も同様とする。また、成果物（受託業務の過程で得られた記録等を含む）を本市の許可なく第三者に閲覧、複写、貸与してはならない。
- (2) 本業務の遂行のために本市が提供した資料、データ等は本業務以外の目的で使用しないこと。また、これらの資料、データ等は委託終了までに本市に返却すること。
- (3) 本業務の実施における個人情報等の取扱いについては、個人情報の保護の重要性を十分に認識し個人の権利・利益を侵害することのないよう必要な措置を講じること。
- (4) 本業務の従業者に対して個人情報保護の教育訓練を実施すること。
- (5) 本契約は、個人情報を取り扱う業務であるため、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）、関係法令等のほか、別紙「個人情報の取扱いに関する特記事項」を遵守しなければならない。なお、特定個人情報を取り扱う場合は、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成 25 年法律第 27 号）、関係法令等のほか、別紙「特定個人情報等の取扱いに関する特記事項」を遵守しなければならない。

1 4 個人情報の取扱いの委託に関する検査

- (1) 委託者は、本委託業務に係る個人情報が適正に取り扱われているかどうか検証及び確認するため、作業の管理体制及び実施体制、個人情報の管理の状

況その他本委託契約の規定に基づく必要な措置の状況について、実地検査又は書面検査により確認する。検査実施方法については別途委託者から通知するものとする。

- (2) 個人情報の取扱いに係る業務を再委託する場合には、受託者を通じて又は委託者自らが再委託先に対して、上記(1)の検査を行うものとする。なお、委託者が受託者を通じて検査を行うこととしたときは、受託者は検査結果について委託者に報告するものとする。個人情報の取扱いに係る業務について、再委託先が再々委託を行う場合以降も同様とする。

1.5 法令遵守

受託者は、次に掲げる法令等を遵守することについて誓約書を提出し、誠実に、業務の履行にあたるものとする。

- (1) 労働基準法（昭和 22 年法律第 49 号）、最低賃金法（昭和 34 年法律第 137 号）及び労働安全衛生法（昭和 47 年法律第 57 号）等労働関係諸法令
- (2) 国等による環境物品等の調達の推進等に関する法律（平成 12 年法律第 100 号）
- (3) 地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン
- (4) 芦屋市契約規則（昭和 62 年芦屋市規則第 6 号）
- (5) 個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）
- (6) 芦屋市暴力団排除条例（平成 24 年芦屋市条例第 30 号）及び芦屋市契約等に係る事務からの暴力団等の排除措置に関する要綱
- (7) 芦屋市における障がい者を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領
- (8) その他契約の履行に必要とされる関係諸法令

以 上