

埼玉県立大学情報システム等業務支援委託仕様書

委託者埼玉県立大学（以下「甲」という。）と受託者〇〇〇〇（以下「乙」という。）との「埼玉県立大学情報システム等業務支援委託」は、この仕様書に基づいて行うものとする。

第１ 業務委託の目的

埼玉県立大学で運用中である、情報システムの運用支援及び埼玉県立大学の施設管理を行う上で必要な業務の一部について、「埼玉県立大学情報システム等業務支援委託」（以下、「本業務」という）として業務委託を行うものである。

第２ 業務委託の概要

１ 用語の定義等

本仕様において用いる用語の定義又は説明は、別紙１「用語の定義又は説明」のとおりである。

２ 情報システム運用支援業務

- (1) 業務を円滑に遂行するための情報システム維持管理
- (2) 業務運用支援
- (3) 情報システムの安全確保・障害対応
- (4) 研究・学習に活用できる情報環境の提供
- (5) 利用者満足度向上のための相談受付・指導・支援
- (6) よりよい情報システムへの改善支援
- (7) 施設運用支援業務
- (8) E-learning システムの利用促進・支援
- (9) タブレット端末等の運用管理

第３ 履行場所

業務の履行場所は、公立大学法人埼玉県立大学内で甲が指定する場所とする。

第４ 共通する業務条件

本業務における共通的な業務条件は次のとおりである。なお、各業務の個別の業務条件については、それぞれの項目で述べる。

(1) 業務契約期間

本業務の契約期間は、2019 年 9 月 1 日から 2022 年 9 月 30 日までとする。

なお、2019 年 9 月 1 日から同年同月 30 日までの期間は本業務委託を実施するための業務引継期間とし、滞りなく業務を遂行できるようにすること。

本業務委託の委託料の始期は同年 10 月 1 日からとする。

(2) 法令の遵守

乙は、業務の実施にあたり、関係諸法令及び甲が定めた諸規程を遵守しなければならない。

(3) 業務履行上必要な作業スペース、パソコン等の機器、消耗品は、甲が提供するものとする。

(4) 原則として既存情報システム（ハード・ソフト）についての設定資料・マニュアル

(操作説明等)は甲が乙に提供するものとするが、一部の情報システムに関しては、不完全なものがあるので考慮すること。

(5) その他

ア 天変地異に起因するものは本件対象外とする。

イ この仕様に定めていない事項及び仕様書に関し疑義が生じた場合は、速やかに甲と協議の上定めるものとする。

第5 本業務に従事する担当者の資格要件

2019 年 10 月 1 日時点で次にあげる要件を満たしている者でなければならない。なお、要員の確保については、以下に示す者を組み合わせて行うものとする。

(1) 業務管理責任者

業務管理責任者は、各種トラブルの対応を自らの判断で行うことができる、下位者への指示・管理ができる、管理対象サーバの運用に関して十分な知識（OS、DB ソフトウェアも含む）を有することを必須要件とする。

さらに、要員に対する業務履行に関する指示、労働時間等の指示、職場秩序の維持確保に関する一切の指揮命令権を有するものをいう。

(2) 運用保守担当者 1

運用保守担当者 1 は、各種トラブルの対応を自らの判断で行うことができる、下位者への指示・管理ができる、管理対象サーバの運用に関して十分な知識（OS、DB ソフトウェアも含む）を有することを必須要件とする。

なお、(1)業務管理責任者及び(2)運用保守担当者 1 の者に必要な資格要件としては以下のとおりである。

① Windows システム、Linux システム又はこれと同等の類似する役務経験年数 3 年以上の者であること。

② 次のアからカまでの資格と同等以上の資格をいずれか 1 つ以上取得している者であること。

なお、(1)業務管理責任者及び(2)運用保守担当者 1 をあわせ、以下のアからカまでにおいて複数の資格を保有していること。かつ、少なくとも 1 人は、「情報処理安全確保支援士試験合格」の資格を保有していること。

ア 情報処理安全確保支援士試験合格（情報セキュリティスペシャリストも可）

イ ネットワークスペシャリスト

ウ データベーススペシャリスト

エ プロジェクトマネージャ

オ CCNP

カ CCDP

(3) 運用保守担当者 2

運用保守担当者 2 は、以下の要件を満たすこと。

① 運用保守担当者 2 のうち、1 名以上は Windows システム、Linux システム又はこれと同等の類似する役務経験年数 2 年以上の者であること。

② 運用保守担当者 2 は、それぞれ次の資格と同等以上の資格をいずれか 1 つ以上取得している者であること。なお、業務管理責任者、運用保守担当者 1 及び運用保守担当者 2 全体として、次のアからエまでの資格をすべて保有していること。

ア 基本情報処理技術者

イ CCNA

ウ MCP または同等のマイクロソフト認定資格

エ LPIC または LinuC レベル 1

③ 運用保守担当者 2 のうち、1 名以上はヘルプデスク経験を 2 年以上有すること。

(4) タブレット端末運用担当者

① Apple Configurator による iPad の運用経験が 1 年以上の者であること。

② ICT 支援員能力認定の資格を有すること。

③ (1)、(2) 及び(3)の担当者と同一の者でも可とする。

(5) E-learning システムコンテンツ作成支援担当者

① E-learning システムの運用経験（ユーザヘルプ対応を含む）が 2 年以上の者であること。

② ICT 支援員能力認定の資格を有すること。

③ (1)、(2) 及び(3)の担当者と同一の者でも可とする。

第 6 本業務の内容

1 情報システム運用支援業務

履行場所に乙において業務管理責任者、運用保守担当者 1 及び 2 を常駐させるとともに、情報システム等を正常運用させるために必要な以下に示す運用・維持管理業務を行うこと。また、同業務を履行する際に運用保守担当者のみで障害等問題の解決が図れない場合は、業務管理責任者を介して甲とともに問題の解決を図るものとする。

※以下、年次、日次等、頻度の明記がない場合は、随時行うものとする。

(1) 業務を円滑に遂行するための情報システム維持管理

① システム運用管理

ア. DNS 管理

(ア) BIND のアップデート

イ. DNS 運用

(ア) ゾーン情報の修正

ウ. DHCP 運用管理

(ア) スコープの作成・変更

(イ) 除外範囲の設定

(ウ) 予約の設定

(エ) リース管理

エ. ネットワーク運用管理

(ア) IP アドレス管理

(イ) MAC Address 認証管理

(ウ) ネットワーク障害対応

(エ) SNMP マネージャ監視

(オ) 事務局内 LAN 配線変更

オ. ファイアウォール運用管理

(ア) ポリシーの登録・修正

(イ) ウイルス検査スキップサイトの設定

(ウ) IPS シグネチャの更新

カ. VPN 運用管理

(ア) VPN 接続障害対応

キ. サーバ起動・停止

(ア) 落雷・電源設備障害等による停電後のサーバ起動

(イ) サーバメンテナンス時におけるサーバ起動・停止

(ウ) 計画停電時のサーバ起動・停止(年次)

ク. 情報システム稼働確認

(ア) 計画停電作業後(年次)

(イ) 長期休暇後

② サーバ運用管理

- ア. WSUS 管理
 - (ア) Windows Update 承認管理
- イ. ログ管理
 - (ア) サーバ・スイッチ等ログ確認
- ウ. サーバ管理
 - (ア) サーバ諸問題の切り分けと対応
- エ. サーバ確認
 - (ア) メール送受信(日次)
 - (イ) Web メール動作(日次)
 - (ウ) 学内・学外 Web 閲覧(日次)
 - (エ) アラートランプ(日次)
 - (オ) 無線 AP 生存確認(日次)
- オ. サーバメンテナンス
 - (ア) Windows アップデート(月次及び随時)
 - (イ) Linux アップデート・パッチ適用
- カ. バックアップ運用管理
 - (ア) (ARC Serve 使用)ソースの修正バックアップジョブの作成、変更
 - (イ) バックアップ実施状況確認
 - (ウ) リストアの実行

③ 端末運用管理

- ア. PC・プリンタ管理
 - (ア) 台帳管理
 - (イ) 故障対応
- イ. 端末管理システム運用
 - (ア) PC 情報登録・修正
 - (イ) 瞬間復元モード変更
 - (ウ) ディスクイメージ管理・配信
 - (エ) Windows Update の実行(月次)
- ウ. PC 利用者環境管理
 - (ア) PC 環境設定・管理
- エ. ソフトウェア管理
 - (ア) アップデート・パッチ適用
- オ. 廃棄 PC データ消去
 - (ア) リース終了時等の PC のデータ消去
- カ. PC 設置・回収
 - (ア) 端末故障時の PC 回収
 - (イ) リース開始時の研究室への PC 設置

④ 各システム・ソフトウェアのライセンス管理

- ア. ライセンス契約管理
 - (ア) ライセンス契約期間、ライセンス数等の管理
 - (イ) ライセンス契約に必要な情報の収集(端末数、利用者数等)
 - (ウ) ライセンス証書の管理
- イ. ライセンス適用、インストール
 - (ア) ライセンス管理サーバへのライセンス情報登録
 - (イ) 各端末への個別ライセンスインストール
- ウ. ソフトウェアのインストールメディア管理

(2) 業務運用支援

① グループウェア運用管理業務

- ア. GroupSession 運用管理
 - (ア) ユーザ登録・修正

- (イ) バージョンアップ対応
 - (ウ) スケジュール一括登録(日次)
 - (エ) 施設予約状況抽出(日次)
- ② 学生保健データ管理支援
 - ア. 健診データ・抗体価データ管理支援
 - (ア) 学生保健データファイル作成
 - (イ) ファイル共有設定
- ③ ホームページのメンテナンス
 - ア. 学内ホームページ運用管理
 - (ア) トップページ修正
 - (イ) 学内ホームページ更新
 - ・PC 教室使用予定更新
 - ・使用電力量見える化データ更新
 - ・その他
- ④ 学務システム業務支援(教務・入試担当、学生・就職支援担当)
 - ア. CampusAvenue 運用管理
 - (ア) システム管理
 - (イ) 志願者情報入力
 - (ウ) トップページ文言修正
 - (エ) 利用者登録・修正
 - イ. 自動証明書発行機運用管理
 - (ア) 用紙補充
 - (イ) 利用者登録・修正
 - (ウ) 証明書発行記録出力
 - (エ) 証明書発行許可・拒否設定
- ⑤ 情報センター業務支援(図書情報担当)
 - ア. 図書システム運用管理
 - イ. 図書システム運用支援
 - (ア) 図書館利用者登録
 - ウ. 情報センター運用支援
 - (ア) 外部利用者用カード発行
 - (イ) ILL 文献複写依頼金額集計(四半期毎)
 - エ. 蔵書点検支援
 - (ア) カテゴリ表の作成支援(年次)
 - オ. 閲覧用 PC のアップデート等保守
- (3) 情報システムの安全確保・障害対応
 - ① セキュリティ対策
 - ア. ウイルス対応
 - (ア) ウイルス発生時対応
 - (イ) ウイルス対応報告用資料作成(月次)
 - イ. 不正ソフトウェア監視
 - (ア) ネットワークの遮断
 - (イ) インストールソフト一覧表作成
 - ウ. プログラムのパッチ(アップデート等)適用監視
 - (ア) 未アップデート端末のネットワーク遮断
 - ② 障害対応
 - ア. 一次切り分け
 - イ. 保守業者との連絡・調整、無償修理依頼・完了確認
 - ウ. 障害状況の報告

- (4) 研究・学習に活用できる情報環境の提供
- ① アカウント管理
 - ア. アカウント管理システム運用管理
 - (ア) ユーザ登録・修正
 - イ. Active Directory 運用管理
 - (ア) ユーザ登録・修正
 - (イ) その他アカウント登録・修正
 - ② 利用者環境管理
 - ア. 共有フォルダ運用管理
 - (ア) 共有フォルダ作成・変更
 - (イ) 共有フォルダアクセス権・クォータ設定
 - イ. プリント管理システム管理
 - (ア) 利用者別印刷可能枚数の設定
 - (イ) PC 教室プリンタ消耗品補給
 - (ウ) プリンタの消耗品在庫量確認
 - (エ) プリンタ状態確認
 - (オ) ユーザ登録・修正
 - ウ. PC 教室運用管理
 - (ア) 教室開錠・施錠(日次)
 - (イ) AV システム起動・停止(日次)
 - (ウ) プリンタチェック・用紙補充(日次)
 - ③ メールシステム(Office 365)
 - ア. メールアカウント管理
 - (ア) メールアカウント作成・変更
 - (イ) パスワード通知書作成・変更
 - (ウ) メール台帳管理
 - イ. グループ(メーリングリスト)管理
 - (ア) メーリングリスト作成・変更・削除
 - (イ) 申請者への通知・連絡
 - ウ. アドレス帳データ作成
 - (ア) アドレス帳データ作成・変更
 - エ. メール転送サーバ運用管理
 - (ア) 転送元許可リスト登録・修正
 - ④ E-learning システム管理
 - ア. WebClass 管理
 - (ア) 利用者登録・修正
 - (イ) コース登録・修正
 - (ウ) コースメンバー登録・修正
 - (エ) システムのアップデート
 - ⑤ 出席管理システム運用管理
 - ア. 出席管理システム管理
 - (ア) 出席管理システムプログラムメンテナンス
 - (イ) 出席管理 PC のセットアップ
 - イ. 出席管理システム運用
 - (ア) 出席申請情報の登録・修正
 - (イ) 出席スケジュール情報のダウンロード
 - (ウ) 出席管理 PC の貸出(日次)
 - (エ) 出席取得データアップロード(日次)
 - (オ) 正常動作遠隔確認
 - ⑥ コピーセンター運用管理
 - ア. コピーセンター運用管理

- (ア) 印刷機(大型複合機・リソグラフ)及び周辺装置の電源 ON/OFF
 - (イ) 講義用資料の印刷
 - (ウ) 印刷予定表の更新
- イ. コピーセンターメンテナンス
 - (ア) 消耗品の補給・交換
 - (イ) 内部清掃
- ⑦ お知らせ情報システム運用
 - ア. PlasmaWave 運用
 - (ア) コンテンツ登録・修正
 - (イ) スケジュール管理
- (5) 利用者満足度向上のための相談受付・指導・支援
 - ① 利用者支援
 - ア. ヘルプデスク対応
 - (ア) ヘルプデスク対応
 - (イ) 報告資料作成(月次)
 - イ. 情報システム利用支援
 - (ア) 手順書等作成
 - (イ) 手引改訂補助(年次)
 - (ウ) 各種ガイダンス等の支援
 - ② 授業支援
 - ア. CBT 支援
 - (ア) 利用者環境整備
 - (イ) 実施支援(起動・ログオン・立ち合い等)
 - イ. 教室内情報システム支援
 - (ア) 教室内情報システム操作説明
 - ③ 持ち込み機器接続支援
 - ア. 接続支援
 - (ア) 各学科・個人が購入した機器の学内ネットワークへの接続支援
 - (イ) 各学科・個人が購入したルータ(無線アクセスポイント)設定
 - (ウ) 各学科・個人が購入した機器のセキュリティ支援
 - (エ) 接続手順書作成、修正
 - (オ) 教員及び外部講師等が持ち込んだ機器の教室設備への接続支援
- (6) よりよい情報システムへの改善支援
 - ① 情報システム構築支援
 - ア. 新情報システム構築時支援
 - (ア) 仕様書の作成支援
 - (イ) 開発支援
 - (ウ) 会議への出席・助言
 - ② 情報システム改良支援・開発
 - ア. 現行情報システム改良支援・開発
 - (ア) 情報システム管理上必要な軽微なプログラムの開発及び改良
 - (イ) 現行情報システムへの改良や効率化に関する支援・検討
 - (ウ) Microsoft 社製データベース「Access」などを活用し、月に 1 本程度(年間 12 本)の業務ツールの作成
- (7) 施設運用支援
 - ① カード発行システム運用支援
 - ア. カード発行業務
 - (ア) カードレイアウト作成・変更

- (イ) 磁気カード上書き
 - (ウ) ID カード発行
- イ. データベース更新業務
 - (ア) カードデータ登録・修正
 - (イ) 紛失カード処理
- ② 入退室管理システム運用支援
 - ア. スケジュール管理
 - (ア) カレンダー設定変更(年次)
 - (イ) 開施設スケジュール設定変更(年次)
 - イ. カードキー設定管理
 - (ア) 登録用ファイル管理
 - (イ) カードキー設定登録・修正
- ③ 教室設備点検支援
 - ア. 機器点検
 - (ア) 教室内情報システム動作確認
 - (イ) 講義室 PC 動作確認
 - (ウ) AV 機器動作確認
 - (エ) プロジェクター動作確認
 - (オ) 点検状況の報告(月次)
- (8) E-learning の利用促進・支援
 - ① E-learning システム利用支援
 - ア. WebClass 利用促進・支援
 - (ア) 講習会の開催(年 2 回以上)
 - (イ) 操作問い合わせ対応
 - ② コンテンツ作成促進・支援
 - ア. MCGPro 利用促進・支援
 - (ア) 素材の用意の仕方の説明(例:動画フォーマットなど)
 - (イ) 操作問い合わせ対応
 - ③ E-learning 活用事例の提示
 - ア. サンプル(雛型)作成
 - (ア) WebClass コンテンツの基本パターンサンプル(雛型)作成
 - イ. 手順書作成
 - (ア) 基本コンテンツ作成の流れ
 - (イ) 作成コンテンツの WebClass への取込
- (9) タブレット端末等の運用管理
 - ① 本学所有タブレット端末等の運用管理
 - ア. 運用管理
 - (ア) OS のアップデート(動作検証を含む)
 - (イ) 構成プロファイルの取得・配信
 - (ウ) アプリの導入・配信
 - (エ) 端末メンテナンス
 - (オ) 端末補充対応
 - (カ) 故障時対応
 - (キ) ユーザーマニュアル作成・修正
 - (ク) 管理ドキュメント作成・修正
 - (ケ) ヘルプデスク
 - (コ) 操作支援
 - (サ) 貸出管理(予約管理、受渡し等)

- イ. その他
 - (ア) 会議等への出席、議事録作成
- ② AWP (Active Web Presentation) の操作支援
 - ア 操作問い合わせ対応
- ③ 講義収録システム (Cbox) 運用支援
 - ア 設置・接続支援
 - イ 操作支援

(10) サブシステムの維持管理・情報環境の提供

教務事務等の支援のための学務システム及び情報センターに所蔵されている図書の管理をするための図書システム等の基幹情報システムを維持管理し、教職員・学生に情報システム環境を提供する。本学の各サブシステムの機能については別紙 2「サブシステム機能一覧」に示す。

2 業務条件

- ① 本業務を行う日及び時間は、原則として土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び年末年始（12 月 29 日から 1 月 3 日）を除く日の 8 時 30 分から 21 時 15 分までとする。
- ② 各年度で定める「休日開講日」（年 5～6 日）については、通常の開講日と同様の対応を行うものとする。
- ③ 乙は、本業務を遂行するのに必要な要員を、甲が指定する場所に常駐させなければならない。
- ④ 乙は、労働関係諸法令（労働基準法、職業安定法、最低賃金法、労働安全衛生法及び雇用保険法等）を遵守するとともに、雇用者又は使用者として、要員等に係るこれら法令上の一切の責任を負い、かつ、責任をもって労務管理を行うこと。
- ⑤ 乙において常駐させる人数は 8 時 30 分から 9 時 30 分までは 3 名以上、9 時 30 分から 17 時 15 分までは 5 名以上、17 時 15 分から 18 時 15 分までは 2 名以上、18 時 15 分から 21 時 15 分までは 1 名以上を常駐させること。なお、8 時 30 分から 18 時 15 分までにおいては、タブレット端末運用担当者及び E-learning システムコンテンツ作成支援担当者を常時配置するものとし、かつ、業務管理責任者若しくは運用保守担当者 1 のいずれかを配置しなければならない。ただし、夏期・冬期などの閑散期においては、甲と協議の上、業務に支障のない限り、柔軟に対応を行うものとする。
- ⑥ 障害等、緊急時の対応が必要な場合及び前期授業開始（4 月）前後、後期授業開始（10 月）前後などの繁忙期においては、甲と協議の上、上記に定める時間帯以外であってもその指示に従い対応を行うものとする。
- ⑦ 各年度で定める「休日計画停電対応」（年 1～2 日）については、業務に支障のない程度の人員を配置し、対応を行うものとする。
- ⑧ 休日・夜間等において、システム障害、メンテナンス及び運用上の緊急の対応が必要な場合には、24 時間、甲から連絡が可能な体制を確保する。連絡があった場合には速やかに業務実施可能な体制の確保を行うものとする。

第 7 管理対象機器

管理対象機器を別紙 3「管理機器一覧表」に示す。情報システムの更新・変更により機器の変更があった場合は、管理対応について乙の管理者と甲が協議するものとする。

第 8 提出書類

提出書類の様式は、甲と協議の上定める書式によるものとする。
なお、業務の履行に先立ち業務計画書を提出するものとする。

第 9 業務計画書

乙は、契約後速やかに業務計画書を作成し、提出しなければならない。なお、業務計画書に記入すべき事項については、次のとおりとする。

- ア 業務概要
- イ 実施計画
- ウ 業務組織計画
- エ 連絡体制（緊急時含む）
- オ 打ち合わせ計画

第 10 業務実施報告書

乙は業務実施報告書を作成し、週 1 回、甲に提出するものとする。業務実施報告書の様式は、甲と協議の上定めるものとする。

ただし、情報システム等に影響を及ぼすおそれがあると思われるものについてはその都度報告を行うものとする。

第 11 運用スケジュール

情報システムを運営するためのスケジュールを甲と協議の上作成すること。
なお、主に作成するスケジュールは以下のとおりとする。

- ア 年次業務スケジュール
- イ 月次業務スケジュール

第 12 定例報告

(1) 月次定例会

以下の項目を記載した業務報告書を作成し、毎月定例的な報告会を開催すること。

- ア 前月の業務履行状況の確認
- イ 次月の業務計画
- ウ その他業務の実施上必要となる事項

(2) 週次定例会

- ア スケジュールの確認
- イ 懸案事項の共有

第 13 本人確認

乙は、本件業務の履行にかかわる要員に、乙が用意する名札を常に着用させるとともに、乙の要員であることを証するものを携帯させなければならない。

第 14 作業上の権限

甲は、乙の要員に対し、本件業務の履行に必要な権限（ID 及びパスワードを含む）を付与するものとし、乙はこれを適切に管理しなければならない。

第 15 業務引継に対する責任

- (1) 委託期間終了前 1 か月の期間は、次期契約業者に対する業務引継期間を兼ねるものとする。
- (2) 乙は、(1) の業務引継期間の末日までに、引継ぎに必要な資料（管理運用に必要なドキュメント）を甲に提出するとともに、新たな受託業者が委託業務を円滑に遂行できるよう引継ぎをするものとする。業務引継書はあらかじめ乙が作成し、甲の承認を得ること。ただし、引き続き本業務を受託する場合はこの限りでない。

第 16 役割分担

役割分担を別紙 4「役割分担表」に示す。

第 17 その他

- (1) 乙の、本件業務の履行に当たり、契約書、仕様書及び甲から提出された資料等に明記されていない事態が発生した場合は、乙の管理者と甲が協議するものとする。
- (2) 乙は、本件業務の履行に係る細部事項等について、甲より協議の要請を受けた場合は、速やかにこれに応じるものとする。