

パソコン等ヘルプデスク業務委託仕様書

本仕様書は、宮崎県（以下「甲」という。）が受託者（以下「乙」という。）に委託するパソコン等ヘルプデスクに関する業務（以下「委託業務」という。）における必要な事項を定め、契約の適正な履行の確保を図るためのものである。

1 委託業務の実施体制等

（１）委託業務の実施体制

乙は、甲の指定する場所に委託業務実施要員を常駐させ、委託業務を円滑に実施できる体制を整えること。

（２）委託業務の実施場所

乙は、甲の指定する場所で委託業務を行うことを基本とするが、宮崎県庁本庁舎（各号館を含む。）については、必要に応じて現地へ出向いて業務を行うものとする。

（３）委託業務の実施時間

乙が委託業務を実施する時間は、開庁日（土曜日及び日曜日、国民の祝日並びに 12 月 29 日から翌年の 1 月 3 日までを除く）の午前 8 時 30 分から正午まで及び午後 1 時から午後 5 時 15 分までとする。

（４）委託業務に必要な設備及び備品は甲が用意する。消耗品は乙の責任において用意するものとする。ただし、乙の責任において用意が困難な消耗品等がある場合は、甲と協議する。

2 委託業務内容

（１）問合せ対応

乙は、電話、メール、チャットツール又は来室による職員からの問合せに対応する。

ア 問合せの種類

（ア）パソコンに関すること。

甲が保有するパソコン（LGWAN 接続系パソコン、インターネット接続系パソコン、個人番号利用事務系パソコン、テレワーク用パソコン及びタブレット端末）及び関連機器の利用や障害に関する職員からの問合せ対応を行う。

（イ）OS、標準ソフトウェア及びネットワークに関すること。

甲が導入した OS（Windows 10 及び Windows 11（予定））、以下に示す標準的なアプリケーションソフトウェア（Word、Excel、PowerPoint、Outlook、Teams、Just PDF、ATOK、その他 Windows 標準ソフト等）及びネットワーク（各部局等が独自に導入したものは除く。）の利用や障害に関する職員からの問合せ対応を行う。ただし、VBA など甲が開発したプログラムに関するものは対象外とする。

（ウ）個別システムに関すること。

甲が運用する宮崎県電子申請システム（以下「電子申請システム」という。）、テレワークシステム及びグループウェアの操作方法や設定方法等に関する職員からの問合せ対応を行う。

（エ）Web 会議に関すること。

甲が導入している Microsoft Teams における Web 会議について、操作方法や設定方法等に関して、職員からの問合せ対応を行う。

また、Microsoft Teams 以外の一般的な Web 会議システム（Zoom、Webex、Google Meet 等）について、甲が保有するパソコンで利用する方法に関して、職員からの問合せ対応を行う。

イ 問合せに対する回答方法

乙は、問い合わせた職員に対し、必要に応じて問い合わせた職員と同じ環境のパソコンを用いて検証を行い、甲が提供する質疑応答集や各システムの操作説明書等や、甲が管理する生成 AI システムの活用により直接回答するが、回答できない問合せについては、甲へ速やかに協議すること。

なお、次の事項について注意すること。

- (ア) 問合せには、迅速かつ丁寧に対応する。
- (イ) 回答の品質にバラツキを生じさせない。
- (ウ) 明確な回答ができないものについては、必ず協議する。
- (エ) 協議は、迅速かつ正確に行う。
- (オ) 協議する場合は、職員の氏名、電話番号（メールの場合にはメールアドレス）、問合せ内容を報告する。
- (カ) 委託業務管理に必要な履歴・業績データを蓄積・集計し、甲との連携のもと、「対応マニュアル」を整備するとともに、業務改善を随時行う。
- (キ) 対応マニュアルの整備やオペレータの習熟度向上により、委託期間を通じて協議回数を減らす努力をする。
- (ク) 委託業務に関連しない問合せ等に対しても必要な報告等を行う。
- (ケ) 問合せ対応の内容については、グループウェア等、全ての職員がアクセスできる場所に項目を整理した FAQ を作成し、事前に甲の承諾を得た上で随時更新する。

(2) 機器等の障害対応

乙は、問合せ内容から機器等の障害と思われる場合には、次の手順により障害原因を切り分け、復旧対応を行う。

ア パソコン等のハードの問題

問い合わせた職員に対し、パソコン納入業者に連絡し、故障前の正常状態に復旧するように伝える。パソコンが正常状態に復旧された後、県庁 LAN を利用するための対応を行う。

イ パソコン等の設定上の問題

障害原因を解明し、設定の変更内容を伝える。必要に応じてパソコンの再セットアップを行う。

ウ パソコン等の周辺機器等の場合

障害原因を解明し、設定の変更内容を伝える。障害切り分けが困難な場合は、問い合わせた職員に対し、当該機器の保守担当会社等のサポートを受けるように伝える。

エ ネットワーク上の問題

甲及び県庁 LAN 管理室に報告し、対応を行う。

オ 標準ソフトウェアの問題

標準ソフトウェアの障害原因を解明し、設定変更や再インストール等を行うように伝え

る。

カ 各部局が導入した業務システムの問題

問い合わせた職員に対し、業務システムの主管課に連絡するように伝える。

キ 各所属が導入した各種アプリケーションの問題

問い合わせた職員に対し、各種アプリケーションのサポート窓口へ問い合わせるように伝える。

ク グループウェアの問題

甲及び県庁 LAN 管理室に報告し、対応を行う。

ケ セキュリティ上の問題

インシデント発生時や脆弱性のあるソフトウェア・OS が確認された場合等において、甲の指示の元、バージョンアップ作業やアンインストール作業等の対応行う。

(3) 問合せ事項のデータベース管理

乙は、問合せや障害復旧の内容を記録する「問合せ事項データベース」の更新を随時行い、定期的に甲へ報告する。

(4) 電子申請システムに関すること

乙は、電子申請システムに関する次のことを行う。

不明点等が生じた場合は、必要に応じ電子申請 ASP サービス提供事業者への連絡を行う。

ア 県庁組織情報の登録・更新

組織改正等に伴い、県庁組織情報の設定を行う。

イ 県職員情報の登録・更新

職員の異動等に伴い、電子申請手続担当者の異動報告の受付を行い、職員情報の設定を行う。

(5) 外部記録媒体（USB メモリ、HDD 等）に関すること

ア 外部記録媒体に対する管理番号の発行、外部記録媒体管理システムへの新規登録を行う。

また、廃棄時について、外部記録媒体管理システムの登録の削除を行う。

イ 外部記録媒体のうち、暗号化が必要なものについては暗号化機能の有効化を行う。

ウ 外部記録媒体について、管理台帳を更新し、管理を行う。

(6) 甲が保有するパソコン、モバイルルータ及び関連機器（ dongle、スピーカー等）（以下「パソコン等」という。）の管理

乙は、甲が管理しているパソコン等について、次の業務を行う。

ア 県庁内所属へのパソコン等の配備及び貸出しを行う。

イ 配備及び貸出期間が終了したパソコン等について、返却を受け付ける。必要に応じて再セットアップを行う。

ウ パソコン等のセットアップ作業を行う。

エ 配備及び貸出期間が終了したパソコン等が返却されない場合は、配備及び貸出しを受けた所属の担当者に対し、返却を催促する。

オ 貸出用のパソコン等について、貸出台帳での管理を行う。

カ パソコン等の OS 等アップデート作業について、手順書の作成、検証及び職員からの問い

合わせ対応を行う。

キ 必要に応じて、パソコン等の OS 及び各種ソフトウェアのアップデート作業を行う。

ク 長期間使用されていない甲が保有するパソコンの情報を収集し、甲の定める基準のもとパソコン及び付属品を回収する。

ケ オフラインで運用されているパソコンを管理する。

(7) テレワークシステムの管理

乙は、甲が導入しているテレワークシステムについて、次の業務を行う。

ア 前月のテレワーク用の端末の稼働状況を取りまとめ、甲に報告する。

イ 必要に応じて、テレワークシステムに関するアカウントを所属若しくは職員に紐付し、管理台帳で管理を行う。

ウ 障害が確認された場合は、直ちに甲及び県庁 LAN 管理室に報告し対応を行う。

(8) 情報収集

乙は、インターネット等を通じ、甲が導入したパソコン等、OS、アプリケーションソフトウェア等に関する情報の収集を行い、必要に応じて対応マニュアルの情報更新を行うこと。

(9) 業務報告書の提出

毎月 10 日（10 日が閉庁日に当たる場合は、次の開庁日）までに、前月の業務内容を「成果報告書」として甲に提出する。

(10) 引継ぎに関すること

乙は、引継ぎに関する次のことを行う。

ア 翌年度の受託者に対する引継資料を作成し、引継方法を甲乙協議の上、引継ぎを行うものとする。

イ 引継ぎの有無に関わらず、契約終了月分業務報告書と併せて引継資料を甲へ提出するものとする。

ウ 引継ぎは、次の受託者の業務開始日までに行い、本業務終了後の引き継ぎに関する費用は負担しない。

(11) 各種会議・研修等への出席

乙は、甲が業務上必要と判断した庁内で実施する会議・研修等に参加する。

3 繁忙期について

甲の管理するパソコン等を入れ替える時期（1 年のうち 1 ～ 2 か月程度）は、他の月よりも業務量の増加が見込まれる。

4 過去の委託業務実績について

過去 3 年間で繁忙期も含めた 1 箇月あたりの平均総業務時間は、約 670 時間である。

本仕様書で変更した業務を考慮した 1 箇月あたりの平均総業務時間は、約 600 時間と想定している。

5 その他

県庁 LAN 保守管理業務受託者及び RPA・AI-OCR サポートセンター業務受託者と密に連携し、各種業務が円滑に実施できるよう協力し、必要に応じて業務の補助等を行うものとする。