

## 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、開庁日の開庁時間とする。

### 2 委託業務内容

#### (1) 問合せ対応

乙は、電話、メ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 7及びWindows 10）、アプリケーションソフトウェア及びネットワーク（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。（OSについては、Windows 10大型アップデートに関する内容を含む。）

(ウ) 電子申請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。）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) グループウェア及びソフトウェア資産管理システムに関すること。

甲が運用するグループウェア及びソフトウェア資産管理システム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。

##### 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。

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) 協議は、迅速かつ正確に行う。
- (エ) 明確な回答ができないものについては、必ず協議する。
- (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。

## (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

甲と協議する。

### 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

甲と協議する。

## (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) 質疑応答集の作成及び公開

特に問合せが多い事項について、質疑応答集を作成し、グループウェアで公開する。

(5) 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。

ウ 手続情報の設定

様式ファイル（以下「電子様式」という。）を電子申請システムへ登録し、手続情報の設定を行う。

エ 電子様式の修正等

既存の電子様式について、文字の修正、項目の追加等の作業を行う。また、入力完了時チェックの修正及び追加を行う。必要に応じて、電子様式を作成するための専用ソフトウェア（BIRT等）を使用する。

オ 電子申請手続の作成支援

甲の各所属で作成する電子申請手続について、所属からの質問へ回答し、必要に応じて電子様式の作成を行う。

カ システム操作説明書の更新

審査者（職員）向けのシステム操作説明書について、申請者からの問合せを踏まえた改善案を提案し、更新を行う。

キ 委託業務マニュアルの更新

実施した委託業務について、「委託業務マニュアル」の更新を行う。

(6) ソフトウェア資産管理システムに関すること

乙は、ソフトウェア資産管理システムに関する次のことを行う。

不明点等生じた場合は、必要に応じソフトウェア資産管理システム導入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、職員情報の設定を行う。

ウ 管理シールの送付

甲の各所属の情報に順じ、ハードウェア及びライセンス部材に貼付するシールの送付を行う。

エ 各種調査の受付等について

甲が実施する各種調査の受付等を行い、必要に応じて所属への問合せを実施する

こと。

オ 連携システムとの調整

ソフトウェア資産管理システムと連携するシステムの設定について、甲の補助を行う。

カ 委託業務マニュアルの更新

実施した委託業務について、「委託業務マニュアル」の更新を行う。

キ 棚卸し

甲の実施するハードウェア及びライセンス等資産（以下「資産」という。）の棚卸し調査の補助を行う。

(7) テレビ会議システムに関すること

乙は、各所属がテレビ会議用端末又はパソコンを利用してテレビ会議を実施する際に、甲が行う作業を補助する。

ア パソコンへの専用ソフトのインストール及び初期設定作業

イ テレビ会議用端末又はパソコンの会議相手方との接続及び音声の調整

ウ テレビ会議用端末及び専用ソフトの操作方法についての問い合わせ対応

(8) パソコン及びタブレット端末の管理

乙は、甲が管理している一括導入パソコン及びタブレット端末について、次の業務を行う。

ア 県庁内所属へのパソコン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及びタブレット端末について、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 LGWAN 業務系端末予備分及びインターネット業務系端末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及びタブレット端末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 配備及び貸出しを行うパソコン及びタブレット端末について、貸出台帳での管理を行う。

カ 必要に応じて、ソフトウェア資産管理システムにより台帳の修正を行う。

(9) 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、タブレット端末、関連機器、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う。

(10) 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。

(11) 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 翌年度の委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。

(12) 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・研修等に出席する。

3 繁忙期について

4月、5月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ヶ月あたりの平均総業務時間は、約688時間である。

5 その他

県庁LAN保守管理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。