

パーソナルコンピューター及び
周辺機器等ヘルプデスク業務
仕様書

令和7年6月

新潟市総務部情報システム課

本仕様書は、新潟市（以下「甲」という。）が受託者（以下「乙」という。）に委託するパーソナルコンピューター等及び一部業務システム等のヘルプデスク業務（以下「本業務」という。）における必要事項を定め、契約の適正な履行の確保を図るためのものである。

1 本業務の実施体制等

（１）本業務の実施体制

ア 作業従事者の要件等

乙は、甲の指定する場所に委託業務実施要員を常駐させ、本業務を円滑に実施できる体制を整える。なお、庁内で本業務に従事する者のうち半数は以下に示す要件を満たすこと。

- a) マイクロソフト認定技術資格試験MCP保有者、又は本業務を実施するにあたり必要とされる同等の知識及び技術を有する者。
- b) 本業務と類似したヘルプデスク業務実務経験を2年以上有する者。

イ 実施要員等の体制

過去の実績から、3～4人が市役所本庁舎内で作業に従事することを想定するが、業務が円滑に遂行できることを前提として従事者数はそれ以下またはそれ以上としても構わない。

なお、令和7年秋に予定している約2,000台のPCのWindows11へのアップデートについては、問合せの殺到が予想されることから、2か月間通常時よりも人員を1名増やして対応にあたること。

以降、システム更新などで一時的な業務急増が見込まれる場合は、協議の上、必要に応じ人員増分の見積を依頼し契約を別途締結する。

ウ 連絡方法等

庁内外の連絡手段として以下に示すものを甲が設置し、乙は問合せ対応に不足のない体制を構築する。

- a) 外線利用可能な固定電話 3台
- b) ヘルプデスク専用メールアドレス 1アドレス

エ その他

乙は、本業務の実施に当たり甲が運用するIT資産管理システムを利用し、ソフトウェア配布や庁内パソコンの遠隔操作を行うことができる。

（２）本業務の実施場所

乙は、新潟市役所本庁舎内の甲が指定する場所で本業務を行うことを基本とする。なお、参考として、本業務が関連する拠点を別紙1に示す。

（３）本業務の実施時間

乙が本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9時から午後5時までとする。

ただし、毎年4月については問合せ・作業依頼件数が非常に多いため、問合せ対応時間を午前8時30分から午後5時半までとしたうえ、時間中に処理しきれなかった作業依頼につき可能な範囲で時間外に作業すること。

（４）必要な物品等の用意

原則として、本業務に必要な設備及び備品は甲が用意し、その他の消耗品は乙の責

任において用意するものとする。

(5) 委託期間

令和7年9月1日から令和10年8月31日まで（36か月）とする。

2 本業務の対象機器及びシステム等

甲が保有・運用する機器等及びシステム等のうち、以下に示すものを本業務の対象とする。また、本項に示した機器等及びシステム等は令和7年6月時点のものであり、これ以外についても本業務の対象に加える場合がある。

(1) 対象機器等

- ア 情報システム課で管理するパソコン等（LGWAN接続系パソコン6,000台前後、個人番号利用事務系パソコン2,000台前後。以下「パソコン等」という。）及び関連機器。
- イ 情報システム課で管理するプリンタ等（モノクロレーザープリンタ600台前後及びカラーインクジェットプリンタ35台前後及び基幹系システム用プリンタ200台前後。以下「プリンタ等」という。）及び関連機器。

(2) 対象システム等

問合せ対応・作業をする必要がある主なシステムは以下のとおりだが、必要に応じ他システムも含め問題の原因切り分けや解決のための助言を行う。なお、契約期間中に更新する可能性があるシステムもある。

- ア グループウェアシステム（メールシステムを含む）
- イ 財務会計システム
- ウ 文書管理システム
- エ 電子申請システム
- オ 統合型地理情報システム
- カ インターネット仮想環境
- キ 公共施設予約システム
- ク テレワーク仮想環境
- ケ IT資産管理システム（情報システム課のみ利用）
- コ ウイルス対策の各種システム
- サ ネットワーク関連システム
- シ ファイルサーバシステム
- ス 生体認証システム
- セ 電子収納システム
- ソ 電子請求受付システム
- タ その他、ここに記載はないがマニュアル上存在する各種システム

3 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以下に示す問合せに対応する。

ア 問合せの種類

a) パソコン等及びプリンタ等に関すること

2 (1) に示す機器について、利用や障害に関する問合せ対応を行うこと。

b) O S、ソフトウェア及びネットワークに関すること

甲が管理するパソコンに導入されたO S（Windows10・11）、オフィスソフト（Microsoft365）、アプリケーションソフトウェア及びネットワークの利用や障害に関する問合せ対応を行うこと。各部局等で独自に導入したシステムについては障害における切り分けのみ行う。

c) 業務システム等に関すること

2（2）に示す業務システムについて、甲が提供する質疑応答集や操作説明書等のマニュアルをもとに問合せ対応を行う。

イ 問合せに対する回答方法

乙は、問合せを行った職員に対し、必要に応じて職員と同等環境のパソコンを用いて検証を行い、又はI T資産管理システムを用いて職員の状況を確認したうえで、甲が提供する質疑応答集や操作説明書等により直接回答する。回答できない問合せについては速やかに甲と協議すること。

なお、回答に当たっては次の事項に留意すること。

a) 問合せには原則当日中に対応すること。

b) 回答の内容・品質を均一化すること。

対象システムの主な問合せ内容例は以下の通り。

① グループウェアシステム（メールシステムを含む）

- ・グループウェア、メールシステムの仕様、使い方、トラブルについての問合せ対応
- ・ユーザー登録・修正・削除の申請に関する問合せ対応
- ・エラーメールの切り分け対応、及び調査

② 財務会計システム

- ・財務会計システムの操作ミスによる問合せに対し、状況確認と修正方法の指導
- ・エラーメッセージの解説、及び修正方法の回答

③ 文書管理システム

- ・文書の電子決裁システムの問合せ対応
- ・文書管理システムの操作ミスによる問合せに対し、状況確認と修正方法の指導

④ 統合型地理情報システム

- ・マニュアルを基本とした操作に関する問合せ

⑤ インターネット閲覧用仮想環境

- ・仮想端末の利用方法や障害について問合せ対応、及び障害内容の切り分け
- ・Zoom、Teamsの使い方や接続、仕様についての問合せ、及びサポート業務
- ・仮想端末と実機のデータ取り扱い方法、及び操作についての問合せ対応

⑥ テレワーク用仮想環境

- ・使い方、及び接続できない等の問合せ対応

（2）機器等の障害対応

乙は、機器等の障害が疑われる問合せ等については可能な限り障害原因を切り分

け、原因に応じて次のとおり復旧対応を行う。障害原因の切り分けが不可能な場合、甲と協議し対応すること。また、復旧に管理者権限が必要な場合、可能であれば資産管理システム等を通じて作業を行うこと。

ア パソコン等及びプリンタ等

a) ハードの問題

保守事業者に連絡し、正常な状態への復旧を依頼する。復旧完了後、ネットワーク等必要な初期設定を行うこと。

b) 設定上の問題

障害原因を特定し、必要な設定内容等を伝える。障害原因の特定が不可能である場合などはパソコンの再セットアップ等により対応すること。

c) 周辺機器等の問題

障害原因を特定し、想定される解決方法等を伝える。障害原因の特定が不可能である場合などは当該周辺機器等の保守担当会社等にサポートを受けるよう伝えること。

イ ネットワークの問題

甲と協議し対応する。接続できない場合、甲が提供するマニュアルに則って原因を切り分け職員が接続できるよう対応すること。ループの場合は相手方に助言を行いループ箇所特定の支援をすること。

ウ 業務システムの問題

本業務の対象となっている業務システムについては、甲が提供する質疑応答集や操作説明書等をもとに障害原因を特定すること。障害原因の切り分けが不可能な場合、甲と協議し対応すること。

(3) 問合せ対応内容のデータベース管理

乙は、問合せや障害復旧の内容を随時記録し、定期的に甲へ報告する。

(4) 業務システム等の運用業務

2(2)に示した業務システム等について、別に示す手順書等によりユーザー登録・抹消等の定型作業を行う。

主な作業内容例は以下の通り。

① グループウェアシステム（メールシステムを含む）

- ・統合ID管理システム（ADMS）を運用して、ユーザーの登録・修正・削除を実施
※状況に応じて、ADサーバ、メールシステム、グループウェアを直接操作するため、各システムへの知識を要する

② 財務会計システム

- ・ユーザーの登録・修正・削除を実施
※兼務設定等を行うこともあり、人事情報の確認を実施。

③ 文書管理システム

- ・ユーザーの登録・修正・削除を実施
※兼務設定等を行うこともあり、人事情報の確認を実施。

④ 統合型地理情報システム

- ・ユーザーの登録・修正・削除を実施

⑤ インターネット閲覧用仮想環境

- ・ユーザーの登録・修正・削除を実施

⑥ テレワーク用仮想環境

- ⑦ I T資産管理システム
 - ・在庫端末や庁舎内端末の管理、及び設置先の管理
- ⑧ 電子申請システム
 - ・ユーザーの登録・修正・削除を実施

(5) 機器等の管理

乙は、2 (1) に示すパソコン及びプリンタ等について、次の業務を行う。

ア 各所属への配備及び貸出し

甲の指示に基づき、各所属へのパソコン及びプリンタ等の配備及び貸出しを行う。また、配備及び貸出期間が終了したパソコン及びプリンタ等については返却を受け付け、原則として再セットアップを行うこと。

LANケーブル・HUBなどのネットワーク機器についても、管理と各所属への貸出しを行う。

イ 機器台帳の管理

パソコン及びプリンタ等について、利用状況が把握できるよう台帳での管理を行う。

ウ 再セットアップの実施

必要に応じて、あらかじめ用意したマスタイメージを用いてパソコン等の再セットアップを行う。必要に応じて以下の作業を追加で実施すること。

- a) 新潟市標準ソフトウェアの追加インストール作業
- b) 使用環境にあわせたネットワーク設定作業
- c) 使用環境にあわせたプリンタ等周辺機器の接続設定作業
- d) O S 及び各種ソフトウェアのアップデート作業

エ 周辺機器の接続作業

甲からの依頼に基づき、パソコン等にネットワーク機器及びU S B 接続機器等を接続するための作業を行う。本作業には、ドライバのインストール及びI P アドレスの払出し等を含み、現場での配線作業は対象外とする。但し、10台以上のPCにインストールが必要な作業（複合機更新など）は、納品業者で作業を行うものとする。

オ アプリケーションのインストール作業

甲からの依頼に基づき、あらかじめ用意した手順書、及びインストール媒体を利用して、パソコン等に各種アプリケーション（開発・保守担当ベンダーによる対応が必須の業務アプリケーションを除く）のインストール・設定作業を実施する。

カ Microsoft365のライセンス管理

各所属の申告を受け、ユーザーライセンスの管理と登録を行う。

4 業務量の目安

(1) 問合せ及び作業の件数及び所要時間

ア 件数

通常時 1,446件/月（令和5年度平均）

繁忙期 2,706件/月（令和6年4月実績）

なお、上記のうちパソコンの故障対応は、繁忙にかかわらず月平均約30件発生。

イ 所要時間

目安として、軽易なもの（受付から対応完了まで5分以内）が約6.5割、標準的なもの

の（受付から対応完了まで5分～30分）が約2.5割、高度なもの（受付から対応完了まで30分以上）が約1割となっている。対応完了までの平均所要時間は25分程度。

（２）繁忙期

3月及び4月は年度替わりに伴い業務量が増加する。

5 業務報告及び成果物等

乙は、月ごとに問合せ等の対応件数等を項目ごとにまとめた作業対応報告及び履行届を作成し、翌月10日までに甲へ提出しなければならない。提出された作業対応報告をもとに甲及び乙の担当者等による定例会を行うこととする。

6 セキュリティの保全

乙は、本業務の履行にあたり、新潟市情報セキュリティポリシーの「情報セキュリティ基本方針」、「情報セキュリティ対策基準」とともに次の事項を遵守し、甲の指示に従いセキュリティの保全に努めるものとする。特に、新潟市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和5年条例第4号）に留意し、「新潟市情報通信技術の活用に関する規程」等、甲が定める規則、規程、その他関係法令等を遵守すること。

なお、本業務を履行する者、その他の者にその義務を遵守させるために必要な措置を講じ、その旨を書面により報告しなければならない。

また、本業務の履行する業者は「プライバシーマークの認定」または「情報セキュリティマネジメントシステム（ISO27001またはISMS）の認定」を受けていること。

7 業務評価の特記仕様

本業務の履行完了など、契約終了後に受託者の業務内容について、本市は下記の基準により評価を行い記録の保存を行うものとする。

なお、受託者は評価結果について異議を申し立てることはできないものとする。また、評価結果が契約条件に影響を与えることは一切ないものとする。

評価ランク	評価基準
A	成果物の品質などに仕様を超える成果があった。
B	通常の指示により仕様どおりの成果を得た。
C	仕様書のほかに口頭の指示などにより仕様どおりの成果を得た。
D	担当者が相当程度指導するなどして、なんとか仕様レベルの成果を得た。
E	仕様を達成できなかった（契約解除等）。

8 その他

（１）作業従事者の報告

乙は、落札業者決定後速やかに作業体制を確立し、作業従事者名簿を作成し甲あてに提出し、甲の承認を得ること。また、作業従事者に変更があった場合は速やかに再提出し甲の承認を得ること。

（２）作業従事者からの秘密保持誓約書提出

乙は、上記で作成した名簿に記載された作業従事者から秘密保持誓約書を徴し、甲

に提出すること。なお、作業従事者に変更があった場合も同様とする。

(3) 身分証明書の携帯

作業従事者は、身分証明書を携帯し、甲からの請求がある場合には、速やかに提示すること。また、甲の事務所内においては、受託者であることを明記した名札を必ず着用すること。

(4) 委託料の支払い

委託料は月毎に支払うこととし、支払いは業務の履行を甲が確認した後に行うものとする。

(5) 業務委託期間終了後の引継ぎ

業務委託期間終了後は、円滑な引継ぎのため乙が作成したマニュアル等を甲へ引き渡すとともに、一定の期間を定めて甲からの問合せに応じること。