

令和7年度
浦添市デスクトップサービス業務委託に係る仕様書
Ver.1.0

令和7年〇月〇日
浦添市企画部情報政策課

目次

1. はじめに
 1. 1 名称
 1. 2 本仕様書の位置付け
 1. 3 重要な用語の定義
 2. デスクトップサービス業務委託の目的
 2. 1 デスクトップサービスの目的
 2. 2 デスクトップサービス業務委託方針
 2. 3 デスクトップサービス業務の範囲
 2. 4 業務仕様
 2. 5 委託期間とデスクトップサービススケジュール
 2. 6 業務想定規模
 2. 7 浦添市からの提供
 3. 運用条件
 4. SLA(Service Level Agreement)
 4. 1 SLAの適用について
 4. 2 SLA設定値
 5. 情報セキュリティ要件
- 添付1 機器一覧表、ソフトウェア一覧表
- 2 施設名称一覧
 - 3 ネットワーク概要図

1. はじめに

1.1 名称

「浦添市デスクトップサービス業務委託」(以下、「業務委託」という。)

1.2 本仕様書の位置付け

「浦添市デスクトップサービス業務委託に係る仕様書」(以下、「本仕様書」という。)は、浦添市役所職員にデスクトップサービスを提供する業務委託に関する業務説明資料として作成したものである。

なお、本仕様書は、浦添市が示した要件を達成するための事項であり、記載された要件は、原則としてすべて実現するべきものである。また、実現できない項目がある場合には、代替案を示すこととし、代替案を示さない場合は、仕様書を満たさないものとして取り扱うものとする。

1.3 重要な用語の定義

本仕様書で用いる重要な用語を以下の通り示す。

No.	用語	定義
1	業務システム	行政業務を行う為のコンピュータシステム。 主に、住民情報システム等がある。
2	職員	浦添市の行政職員
3	会計年度任用職員	職員のうち、任期の定めのある非常勤の職員。
4	資産管理台帳	パソコンなど情報機器を管理する資産管理システム
5	ナレッジデータベース	職員が個々に保有している情報を一箇所に集約して再利用を目的としたデータベース。
6	FAQ	「Frequently Asked Questions」のこと。 問合せや質問事項が多い事項について、質疑応答形式の構成で作成されたQ&A集。
7	サーバ	ネットワーク上で、ファイル等の格納や情報共有、プログラムサービス等を提供する情報機器のこと。
8	ログ	サーバの利用状況やシステム、ファイル等へのアクセス状況が記録されたファイルのこと。
9	SLA	「Service Level Agreement」のこと。 サービスを提供する側が、利用者に対して、サービスの品質を保証する制度のこと。
10	AD	「Active Directory」のこと。 Windows Server の機能の一つで、ユーザアカウントのアクセス権に関する統合管理を行う。
11	職員ポータル	職員が利用するグループウェアのこと。電子掲示板、スケジュール、メール等の機能を有する。

2. デスクトップサービス業務委託の目的

2.1 デスクトップサービスの目的

浦添市は、電子自治体として稼働すべきIT機器の整備事業を行ってきました。主に情報入力となるパソコン機器の整備として、職員1台を目標として事業を行い、現在においては、約 1,500 台となってきました。しかしながら、情報政策課による基盤整備を行うなか、OA系ソフトウェアに関する質問事項、パソコン基本操作等に関する問合せの対応が多く、本来の同課に求められている情報化推進、電子自治体の求めているノンストップサービスの構築が困難な状況にあります。現在、多くの自治体では、アウトソーシング化による専門家の導入により作業の効率化およびコストに関する改善が多くみられます。本市におきましても、本デスクトップサービス業務委託の導入により、職員のOA活用による作業の効率化、サービスのスピードアップ向上および情報政策課の作業軽減による電子自治体に向けての情報化推進、新規サービスの企画、立案、推進を図ることを目的としてデスクトップサービス業務委託を行うものです。

2.2 デスクトップサービス業務委託方針

浦添市職員がパソコン機器等を利用し、行政サービスを推進する上で、ソフトウェアの利用方法、操作方法など、日々発生する様々な問合せ、不具合の事象解決を図ることを目的とし、総合受付窓口の設置および職員の問合せの対応、基礎調査、問題事象の解決、ならびに情報政策課の定例業務作業を行うことである。

2.3 デスクトップサービス業務の範囲

デスクトップサービス業務委託は、(1)ヘルプデスク、(2)利用者対応、(3)システム運用業務、(4)情報共有整備業務、(5)継続的な運用改善業務、(6)各種システムのユーザ管理の運用サポート業務の6つの業務によって構成される。下記に6つの業務に関して概要を記述する。

(1)ヘルプデスク

- ア. 浦添市役所職員(小中学校等の会計年度任用職員、消防署の職員および会計年度任用職員を含む以下「職員」という。)からのパソコン利用(業務システムの操作等についても含む。)に関するトラブル受付、質問、要望事項の受付業務を行う。
- イ. トラブル、質問、要望の受付業務は、1次窓口とし、電話、電子メール、職員ポータル、FAX等により行い、受付票の起票を行う。迅速なサポート業務を行う為に、軽微なトラブルや質問等、過去に同様な事例があった場合においては蓄積情報を参照し、回答を行う。
- ウ. システム運用停止等のトラブル情報や利用方法などの変更、ウィルス対策等の緊急時に、職員ポータルや庁内放送等を利用して職員への通知を行う。
- エ. OA系ソフトウェア、Windows 系 OS についての軽微なトラブル、質問についての対応業務を行う。

(2)利用者対応

職員へのパソコン操作、機器利用における支援を行う。職員の業務システムで

の端末操作、プリンタ等のハードウェアの操作指導(別紙機器一覧)および表計算等(別紙ソフトウェア一覧)の操作、利用方法等の指導を行う。

(3)システム運用業務

運用マニュアルに基づいて、システムの起動及び停止作業等の定型化された業務を行う。

(4)情報共有整備業務

職員に対する情報共有の支援(ファイルサーバ等の利用方法について)、ファイルサーバの設定等、管理および職員間での利用する情報共有場所の整備、ナレッジデータベースなどの整備作業を手順書または、指示書によって行う。

(5)継続的な運用改善作業

トラブル対応した内容等において、非定型的な作業から定型化できるように、継続的な運用改善を行うこと。作業の見える化や各種マニュアル等の作成・整備等を行い、継続的な運用作業の効率向上を行う。

(6)各種システムのユーザ管理の運用サポート業務

ドメイン管理サーバ(AD)や資産管理システム(SKYSEA)等の各種システムについて、ユーザ情報の登録やアクセス制御の設定等の作業を行う。

2.4 業務仕様

デスクトップサービスの7つの業務内容を以下に示す。但し、主業務は(1)ヘルプデスク、(2)利用者対応とする。他の業務については、対応がない時間帯において作業を実施することとする。

(1)ヘルプデスク

ヘルプデスクは3つの業務より構成される。

ア.受付業務

- ① 職員から情報システム利用に関するトラブル、質問、要望などの1次受付業務を行う。受付時は、受付票を起票する。
- ② 業務システムに関する重大なトラブルは、情報政策課およびシステム保守業者(CE 保守も含む)への連絡を行う。

イ.対応業務

- ① 職員からの問い合わせにおいて、パソコン等の操作、Windows系OSの操作、OA系関連のソフトウェア操作等については、直接対応を行う。
- ② 保守業者へ依頼した事項においては、対応完了まで確認を行うこととする。

ウ.管理業務

- ① トラブルの受付から完了までを一業務とし管理業務を行う。

- ② トラブルは、トラブル結果報告を月末時に情報政策課に行う。
- ③ トラブル受付のヘルプデスク管理台帳の整備および、トラブル管理台帳、Q/A管理台帳の蓄積および整備を行う。
- ④ トラブル、質問、要望発生、対応状況(完了、未完了)の一元管理を行う。

(2)利用者対応

- ア. 職員に対してパソコン等の操作方法の指導を行う。操作は主には、Windows系全般、表計算等(別紙ソフトウェア一覧)。但し、デスクトップサービス開始後、「ソフトウェア一覧」にないソフトウェアの導入も有り得る。
- イ. 情報政策課の指示により、職員利用端末及びプリンタの各種設定変更、職員利用端末へのアプリケーションのインストール作業を行う。
- ウ. 周辺装置への対応。
 - ① 周辺機器の動作対応(紙づまり、ケーブル断線、機器の不具合)。
 - ② 周辺機器の動作環境設定等。
- エ. 職員のパソコンにセキュリティ対策として導入されている、ウィルス対策ソフトウェアの定義体更新および WindowsUPDATE 等の推進および対応方法の指導を行う。
- オ. 上記対応が、電話、電子メール、リモートメンテナンス操作、FAX等で困難な場合においては、現場にて直接対応を行う。
- カ. 上記対応で、質問頻度が多い場合においては、掲示板等を利用して広報を行い、職員の対応時間の軽減を図る。
- キ. 上記対応について、手順書、マニュアル等のヘルプデスク対応が困難場合においては、情報政策課との協議を行う。

(3)システム運用業務

ア. 業務システム起動および停止、関連業務

- ① 運用手順書に基づき、バックアップ等の媒体交換の作業を行う。
- ② 運用手順書に基づき、各種サーバ機やシステムの起動及び停止を行う。
- ③ 運用手順書に基づき、各種サーバ機の動作確認を行う。
- ④ 運用手順書に基づき、各種サーバ機のログ状況の確認を行う。

イ. ネットワーク監視

- ① ネットワーク監視システムによる庁内及び庁外関連施設のネットワーク稼働状況の監視を行う。
- ② ネットワーク監視システムまたは目視によるネットワーク機器の動作確認を行う。

ウ. 情報資産の管理

運用時に必要とされる情報資産(プリンタトナー等の関連する消耗品も含む)の管理を行う。

エ. 施設設備等の管理

運用手順書に基づき、施設設備(空調機、照明等)の動作等の点検確認を行う。

オ. 異常検知時の対応

上記、異常時においては、運用手順書または、マニュアルに基づき情報政策課およびシステム保守業者(CE含む)への連絡を行う。

(4)情報共有整備業務

- ア. 情報政策課で作成された情報、または、デスクトップサービス等で広報する情報等を職員ポータルに掲示板へ情報更新作業を行う。
- イ. 情報政策課またはデスクトップサービス等で作成された、手順書やツール等の電子ファイルを、全職員が利用できるファイルサーバ領域に配置及び保守管理し、職員への案内を行う。またそのためのファイルサーバ領域管理も行う。
- ウ. 情報政策課の指示に基づき、FAQ等のナレッジデータベースの整備を行う。

(5)継続的な運用改善作業

- ア. デスクトップサービス等で対応した運用業務の分析を行い、日々の作業の定型化等を行い、作業効率の向上に取り組むこと。
- イ. 作業定型化のための文書作成ソフト等による手順書の整備作業等を実施し、属人的な対応を減らす等の運用改善に取り組むこと。
- ウ. 上記の他、各種システム設定変更等により運用改善が見込まれる場合は、情報政策課と協議の上、改善に取り組むこと。

(6)各種システムのユーザ管理の運用サポート業務

情報政策課の指示により、下記のシステムのユーザ情報の登録・変更・削除及びアクセス制限等の設定作業を行う。

- ① ドメイン管理サーバ(LGWAN 接続系及びインターネット接続系)
- ② 資産管理システム(SKYSEA)
- ③ 職員ポータル
- ④ 電子メールアドレス
- ⑤ LGWAN 接続系ファイルサーバ

※その他、情報政策課で必要と判断したものについては、双方間でその内容について協議し、合意した上で実施する。

2.5 委託期間とデスクトップサービススケジュール

(1) 委託期間

令和○年○月○日～令和○年○月○日

(2) デスクトップサービス時間

平日 1名：8時00分～17時00分

1名：8時30分～17時30分

但し、受付時間はこの限りではない

17時15分～17時30分までは、情報共有整備業務を行うこと。

(3) 作業場所

浦添市行政庁舎(学校、消防署施設等含む)

(4) 引継期間

「委託業務」を円滑に遂行するため次回の受託者 決定後速やかに当該受託者 に対して引継を行うこと。

2.6 業務想定規模

本業務委託において、利用者規模は、概ね下記の規模を想定している。

対応要員としては、OAレベルスキル以上の者

(1) 対象職員

正職員

850人 程度

会計年度任用職員

650人 程度

※令和7年3月末現在

(2) パソコン台数

行政事務用パソコン台数

1,500台 程度

(3) 現在の情報政策課に対する問合せ件数

一日あたりの問合せ件数

20件

一日あたりの対応時間

8時間

(4) 質問、対応事項にかかる時間(1件あたり)

ア. OAソフトに関する事項

30分程度

イ. パソコン操作に関する事項

30分程度

ウ. ネットワークに関する事項

45分程度

エ. 現場での対応事項

60分程度

(5) パソコン仕様

添付1「機器一覧、ソフトウェア一覧表」を参照のこと。

2.7 浦添市からの提供

(1) サポート机

(2) 電話

(3) パソコン

(4) ネットワーク環境

(5) デスクトップサービス業務を行うにあたり、必要とされる物(操作手順書、手引書、ソフトウェア、周辺機器等)

(6) その他、業務を円滑に行うための環境など

※施設間の移動手段に必要とされる物については、委託事業者にて準備すること。

3. 運用条件

(1) デスクトップサービスにおける基本方針

本業務委託に関する基本方針を以下に示す。

ア. 情報の共有化

デスクトップサービスに寄せられる全ての情報(問合せ、質問、要望事項、解決方法等)について職員ポータルまたは専用ポータルシステム等で管理し、FAQなどの整備を図ることにより、同等の問題発生数の減、それに対する対応コストの圧縮に努める

(2) サービス提供

ア. ヘルプデスク受付

① 電話

平日 8:30 ~ 16:30

② 電子メール

原則 24時間365日

③ WEB

原則 24時間365日

イ. ヘルプデスク対応

① 電話

平日 8:30 ~ 17:15

② 電子メール

平日 8:30 ~ 17:15

③ 職員ポータル

平日 8:30 ~ 17:15

(3) 業務委託体制

本業務委託の体制を以下に示す。

ア. 本業務委託においては、委託対応要員として、委託業務を円滑に実施できるように、以下の体制を整えること。

(ア) 業務責任者

本業務全般の統括を行う業務責任者を配置すること。

(イ) 業務従事者

情報システムの運用支援に関する相当の実務経験を有する業務従事者を配置すること。

イ. 委託対応要員は、原則、業務責任者と業務従事者を合わせて最低2人を常駐させ、委託業務に支障が出ないように要員を配置すること。但し、業務従事者のみが2名常駐する場合は、別途、業務責任者を選定すること。

ウ. 業務委託者は、委託対応要員の体制図を提出すること。また、委託対応要員の変更があった場合は、体制図を変更し提出すること。

エ. 業務委託者は、月に一度の報告会を開催し、デスクトップサービス稼動状況、その他、懸案事項等の必要事項を報告するとともに、会議の内容について議事録を作成し提出すること。

(4) デスクトップ対応施設

・常駐場所 浦添市役所 企画部情報政策課

・対応施設 浦添市行政棟及び施設(学校、消防署等)※別添2

※現場対応時における施設間の移動方法については、委託業者にて対応すること。

4. SLA(Service Level Agreement)

4.1 SLAの適用について

本業務委託においてSLAの設定を行う。

SLA値の設定は、本業務委託における品質、サービス向上を目指すものである。但し、受託後、本SLA評価項目・内容の追加や変更については双方の合意に基づいて変更を行うものとする。

4.2 SLA設定値

本業務委託におけるSLA設定の目標値は、以下の通りとする。

ア. 受付業務

項目	内容	計算式	目標値
電話による受付ミス	受付ミスによる問合せ取りこぼし	取りこぼし件数÷総問合せ件数	2%未満
FAXによる受付ミス	受付ミスによる問合せ取りこぼし	取りこぼし件数÷総問合せ件数	2%未満
メールによる受付ミス	受付ミスによる問合せ取りこぼし	取りこぼし件数÷総問合せ件数	2%未満
職員ポータルによる受付ミス	受付ミスによる問合せ取りこぼし	取りこぼし件数÷総問合せ件数	2%未満
電話での受付対応	受付実稼働時間	実稼働時間÷稼働すべき時間	93%未満
メール確認後の受付回答時間	回答時間	回答規定時間 17時間以内	80%以上
FAX確認後の受付回答時間	回答時間	回答規定時間 17時間以内	80%以上
メール確認後の受付回答時間	回答時間	回答規定時間 17時間以内	80%以上
職員ポータル確認後の受付回答時間	回答時間	回答規定時間 17時間以内	80%以上

※営業日の時間とする。

イ. 対応業務

項目	内容	計算式	目標値
OA系対応稼働率	OA系関連に対応する直接の稼働時間	直接対応時間÷作業時間総数	90%以上
OA系対応処理係数	1件あたりに係る処理時間	問題解決対応時間÷対応目標時間 ※1	90%以下
クレーム件数	サポート対象となる、職員からのクレーム	クレーム件数÷総対応件数	5%未満

※1は、1件あたりに係る問題解決時間による技術スキルを測る。

5 情報セキュリティ要件

本業務委託は、「浦添市情報セキュリティ基本方針」および「浦添市情報セキュリティ対策基準」に基づいて運用を行うこととする。

添付1

機器一覧表

NO	機器名称	概要
1	デスクトップ、ノート PC	Windows OS 機及び Mac OS 機
2	サーバ	Windows OS 機及び Unix 系 OS 機
3	プリンタ	日本語ページプリンタ

ソフトウェア一覧表

NO		ソフトウェア名称	概要
1	OS 系	Microsoft Windows 10	クライアント OS
2		Microsoft Windows 11	クライアント OS
3		Microsoft Windows Server 2012	サーバ OS
4		Microsoft Windows Server 2019	サーバ OS
5		Microsoft Windows Server 2022	サーバ OS
6		Microsoft Word2013 から最新まで	ソフト
7	OA 系 ソフト	Microsoft Excel2013 から最新まで	表計算ソフト
8		Microsoft PowerPoint2013 から最新まで	プレゼンテーションソフト
9		Microsoft Access2013 から最新まで	データベースソフト
10		一太郎	ソフト
11		LibreOffice	、表計算、 プレゼンテーションソフト
12		Acrobat	PDF 作成ソフト

添付2

施設名称一覧

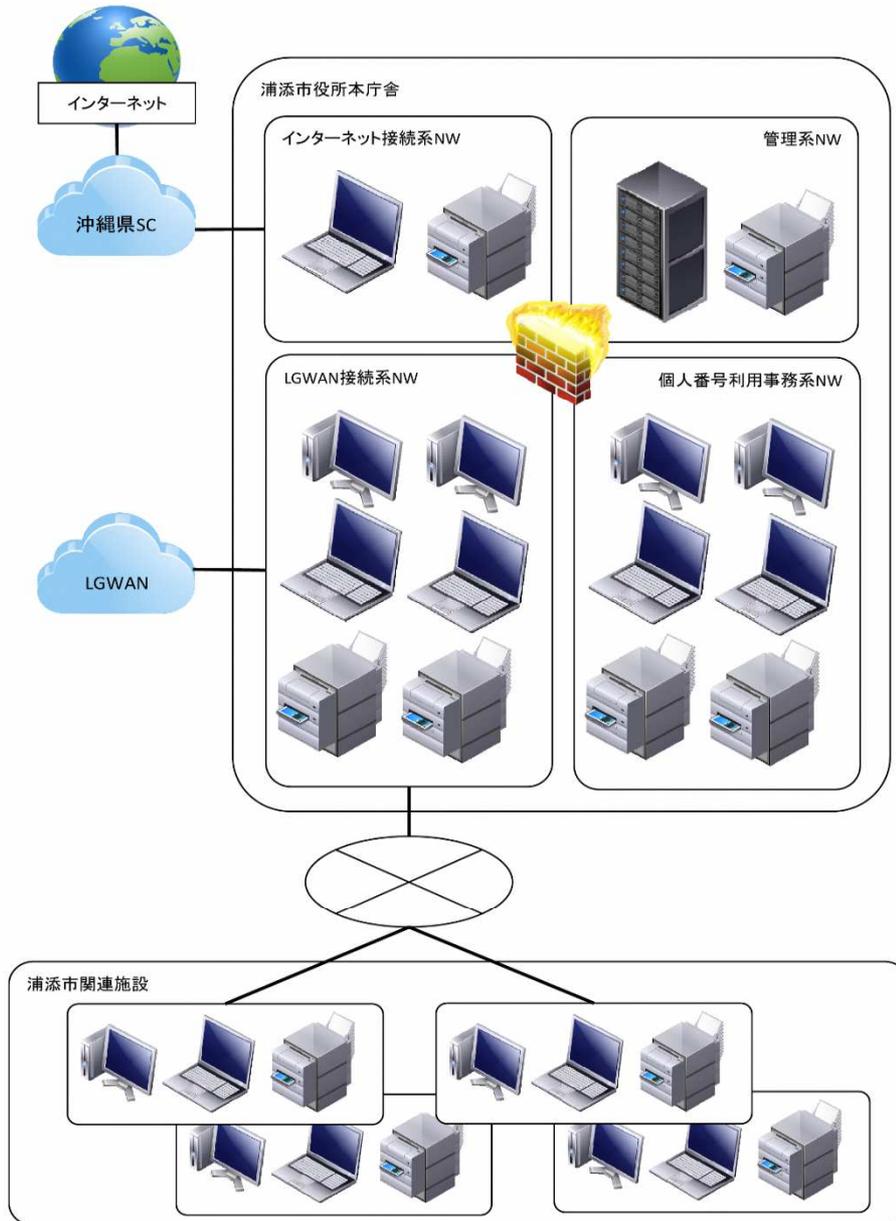
NO	施設名称	場所
1	浦添市役所	安波茶 1-1-1
2	浦添市議会事務局	議会棟
3	浦添市立図書館	安波茶 2-2-1
4	浦添市美術館	仲間 1-9-2
5	保健相談センター	仲間 1-8-1
6	浦添市水道部	安波茶 1-1-3
7	あかひらステーションビル	仲間 1-1-2
8	青少年センター	仲間 1-1-2
9	中央公民館	安波茶 1-1-2
10	西原児童センター	西原 4-9-1
12	ハーモニーセンター	安波茶 2-3-5
13	浦添共同調理場	西原 3-2-1
14	当山共同調理場	当山 1-12-6
15	消防本部	浦添市前田 2-14-1
16	消防署牧港出張所	牧港 5-4-12
17	消防署内間出張所	内間 5-4-12
18	クリーンセンター	伊奈武瀬 1-8-1
19	歴史にふれる館	港川 512-11
20	宮城ヶ原保育所	宮城 2-4-1
21	内間保育所	内間 4-26-20
22	子育て支援センター (サンエーパルコシティ内)	西洲 3-1-1
23	大平保育所	安波茶 1-28-2
24	浦添こども園	仲間 2-47-2
25	内間こども園	内間 4-3-1
26	牧港こども園	牧港 2-14-1
27	当山こども園	当山 2-34-2
28	宮城こども園	宮城 3-7-3
29	教育研究所	仲間 2-47-1
30	浦添小学校	仲間 2-47-1
31	仲西小学校	屋富祖 2-32-1
32	神森小学校	勢理客 1-4-1
33	浦城小学校	伊祖 2-13-1
34	牧港小学校	牧港 2-14-1
35	当山小学校	当山 2-34-1
36	内間小学校	内間 4-3-1
37	港川小学校	城間 4-37-1

38	宮城小学校	宮城 3-7-3
39	沢岬小学校	字沢岬 998
40	前田小学校	字前田 333
41	浦添中学校	仲間 2-46-1
42	仲西中学校	屋富祖 2-13-1
43	神森中学校	内間 1-6-1
44	港川中学校	港川 1-1-1
45	浦西中学校	当山 3-1-1

※対象施設は追加・変更する場合があります。

添付3

ネットワーク概要図



※NW 概要図は令和7年4月時点のものであり、NW 機器更改に伴い、契約期間中に NW 環境が変更する場合があります。