

公立大学法人奈良県立医科大学  
情報システム運用サポート業務委託  
仕様書

公立大学法人奈良県立医科大学

## (目 次)

### 第1章 業務概要

1. 委託業務名	p 2
2. 委託期間	p 2
3. 履行場所	p 2
4. 委託業務対象システム	p 2
5. 業務スケジュール	p 2
6. 委託業務概要	p 3
7. 業務の実施要件	p 5
8. 引継ぎ	p 6
9. 貸与・事務機器使用	p 6
10. その他留意事項	p 6

### 第2章 体制に関する要件

1. 体制	p 6
2. 資格	p 7

### 第3章 委託業務内容（各システム共通事項）

1. 利用者サービス	p 8
2. システム運用管理	p 9
3. システム構成管理	p 11
4. その他	p 12

### 第4章 委託業務内容（システム別の事項）

### 第5章 納品物

1. 成果物	p 17
2. 作業報告書	p 18

### 第6章 守秘義務

### 第7章 損害賠償

### 第8章 記載外事項・疑義

### 第9章 委託業務で蓄積・管理されるデータの扱い

(付録1) 各システムの概要

(付録2) システム全体規模関連情報

(付録3) 各種対応件数・時間等 参考実績

## 第1章 業務概要

### 1. 業務委託名

公立大学法人奈良県立医科大学情報システム運用サポート業務

### 2. 履行期間

令和8年4月1日から令和11年3月31日まで

### 3. 履行場所

公立大学法人奈良県立医科大学 四条キャンパス 及び 故傍山キャンパス  
奈良県橿原市四条町840番地 及び 同町88番地

### 4. 委託業務対象システム

以下の情報システムを対象とする。各システムの構成等については、(付録1) 各システムの概要を参照すること。その他のシステムについては対応を行うこと。

- (1) 学内 LAN システム
- (2) 無線 LAN システム (以下「キャンパスネット」という。)
- (3) 来院者向け公衆無線 LAN サービス (以下「患者用 Wi-Fi」という。)
- (4) 情報基盤システム
- (5) 利用者管理システム
- (6) 大学標準 Web サイト作成編集システム (標準 CMS)
- (7) 共通端末機・プリンタ等 (端末管理システム含む)
- (8) 貸出用端末

### 5. 業務スケジュール

業務スケジュールは以下のとおりとする。

- (1) 令和8年4月1日の履行開始から遅滞なく業務を開始すること。
- (2) 前項の以前に開催される各種会議や打合せについて、本学の業務と各種システムを熟知し円滑な履行を開始する目的において参加することは、これを妨げない。
- (3) 履行期間が終了するおよそ1か月前から、次に同様の業務を受託する者に対して、本業務の内容を詳細かつ具体的に引き継ぐこと。

## 6. 委託業務概要

公立大学法人奈良県立医科大学（以下「本学」という。）で稼動する情報システムについて以下の業務を委託する。詳細については第3章及び第4章で述べる。

### （1）委託内容

#### ① 利用者サービス

利用者対応	問合せ対応	<ul style="list-style-type: none"><li>利用者からの問合せ対応 (現地対応含む)</li><li>各システムベンダへのエスカレーション</li><li>進捗管理</li></ul>
	申請書受付・処理	<ul style="list-style-type: none"><li>利用者からの申請書受付、承認手続き、連絡等</li></ul>
	データ登録・編集・削除	<ul style="list-style-type: none"><li>手順書を基にした作業</li></ul>
	機器貸出ほか	<ul style="list-style-type: none"><li>機器の貸出、利用者対応</li><li>作業で発生した不用品の廃棄（学内）</li></ul>

#### ② システム運用管理

運用／維持管理 運用／維持管理	始業点検	<ul style="list-style-type: none"><li>ハードウェア、ソフトウェア、夜間バック等の稼動確認</li></ul>
	計画停電対応	<ul style="list-style-type: none"><li>年2日程度の計画停電時の機器操作、稼動チェック</li><li>作業手順書、確認事項リストの作成</li><li>当日対応と報告</li></ul>
	設定変更	<ul style="list-style-type: none"><li>本学職員及びベンダ指示による手順書に基づく設定変更</li></ul>
	保守作業時の立会い	<ul style="list-style-type: none"><li>ベンダによる保守作業時の立会い</li></ul>

障害・インシデント発生時の対応と管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>保守事業者への連絡</li> <li>復旧作業支援（指示に基づくログの採取、対応、各種機器の交換及びセンドバック等）</li> <li>本学職員の指示に基づく利用者への周知</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>セキュリティインシデントの調査（ユーザヒアリング、ログ調査など）</li> <li>セキュリティインシデントの対応（現地対応、ファイアウォールポリシー設定を含む）</li> </ul>

### ③ システム構成管理

資産管理	機器台数
	設置場所
	交換部品管理
構成管理	機器等の設定情報の履歴管理
	各ソフトウェアのバージョン管理
変更管理	構成変更の目的、履歴の記録・管理
資源管理	各サーバ・サービスのディスク使用容量管理
	稼動ピーク時のCPU使用状況管理
	ネットワークアドレスなどの割り当て状況管理
リリース管理	各ソフトウェアのリリース（サービス提供）履歴管理

### ④ その他

マニュアル整備	ヘルプ運用マニュアル	<ul style="list-style-type: none"> <li>左記マニュアル類の整備 (既存のものについて業務に即した改訂・改版を実施し、システムに追加があり不足するものについては新規作成を行う。)</li> </ul>
	障害復帰マニュアル	
	ユーザマニュアル	

会議／報告	定例会（月例）・年度報告 各種会議	・月例定例会・年度報告会の出席 ・運用に関する情報提供が必要な会議への出席（システム更新など）
-------	----------------------	--

#### （2）情報セキュリティの確保

- ・業務の遂行にあたっては、本学の情報セキュリティポリシーに基づき、情報セキュリティを確保すること。

#### （3）委託業務の変更

- ・契約期間内に発生する、運用業務対象システム・機器の追加、廃止、機能追加等により、委託業務内容に変更が生じる場合は、業務規模や、頻度、従事時間等について、本学職員からの申し入れにより双方協議を行い、本契約内での業務内容を定め対応すること。

#### （4）作業品質の確保

- ・本委託業務で実施する作業は操作誤りや、設定ミス等による不具合、障害を起こさないよう、作業チェックシートや手順書等の整備、精査を常に行い作業に従事すること。
- ・万一、委託業務での作業で障害等を発生させた時は、本学職員に連絡するとともに、直ちに全力を挙げて復旧等の対応を行うこと。復旧後は、必ず原因を調査、追求するとともに再発防止措置を講じ、その内容を報告すること。

### 7. 業務の実施要件

- ・受託者は契約締結後、履行開始までの期間に委託業務の準備を完了すること。
- ・本委託業務における運用業務については、必ず1名以上が職員の業務時間内に現地で対応を行うこと。職員の業務時間は下記のとおりとする。

月～金 午前8時30分～午後5時15分

※ 国民の祝日に関する法律に規定する休日及び年末年始の休日（12月29日～1月3日）を除く

- ・災害、障害等の緊急時あるいは計画停電等、業務遂行上特に必要な場合など、本学職員からの要請があったときは前項に定める業務時間外であっても対応すること。  
(なお、この件に対してかかる時間外の人員費等の費用についても本契約金額に含むこととする。)
- ・畠傍山キャンパスについては当該キャンパスでのシステム利用に支障が生じた際、または障害発生時等の現地訪問を避けられない場合、本学職員と協議のうえオンライン対応を行うこと。

- ・本委託業務の実施にあたり、受託者は SL0 の目標とする達成事項及び指標等を本学に提案し合意を得ること。

## 8. 引継ぎ

### 契約期間終了時の引継ぎ

- ・新旧委託業者間の業務引継ぎ作業を行うこと。
- ・委託業務完了の約 1 か月前までに業務引継ぎ書の作成を完了し、本学職員の検収を受けること。
- ・全ての業務について円滑に引継ぎを行い、運用手順書・その他本委託業務を行ううえで作成したマニュアル等を全て開示・説明を実施すること。なお、引継ぎ対象は本学職員及び本委託業務の次期受託者とする。
- ・契約終了時には、本委託業務で使用する手順書、引継ぎ資料、その他本件の作業を行うにあたり作成、使用した手順書、ツール等の一式を電子データで、本学職員へ提出し内容説明を行うこと。(提出された電子データについては、契約期間終了後も引き続き本学職員が使用するため、修正可能なデータ形式で納品すること。)

## 9. 貸与・事務機器使用

- ・本業務の実施にあたり、本学は受託者に対し、作業スペースとして事務机 2 台を貸与する。
- ・本業務に必要な端末機、その他周辺機器、コピー機は、本学が貸与する。
- ・コピー機の使用については必要最小限に留めること。カラーコピーは原則として禁止する。資料などは白黒印刷を前提に作成すること。
- ・前二項に掲げるもの以外で本業務を効率的に遂行するための必要な機器、ソフトウェア、消耗品については、本学において適宜調達、導入を行う。

## 10. その他留意事項

- ・本業務の委託に係る契約金額は、本仕様書に定める業務一式の履行に必要な一切の費用を含む定額とする。
- ・受託者は業務従事者の言語動作及び身嗜みについて、他の者に不快の念を与えぬよう適正に指導すること。
- ・業務に従事する際は名札等を着用のうえ、常に身分を明らかにすること。
- ・指定された場所において業務を実施し、むやみに他の施設に立ち入らないこと。
- ・その他、本学が定める職務上遵守すべきルールに従うこと。

## 第2章 体制に関する要件

### 1. 体制

- ・受託者は「第 3 章委託業務内容（各システム共通事項）」及び「第 4 章各システム別の委託業務内容」で挙げる業務範囲を履行するうえで必要な体制を整備し、契約時に本学職員に対して運用管理体制図を提出すること。

- ・管理責任者を定め、全ての業務における業務内容や作業手順、実施日時、実施場所等の事項を予め本学職員と協議のうえ決定し、業務従事者に指示すること。
- ・管理責任者は、定期的に業務の履行状況を確認し、作業品質モニタリングを実施すること。作業手順の遵守状況、成果物の精度、期限遵守などを確認し、必要に応じて是正指示を行うこと。
- ・情報セキュリティや学内規程の遵守状況を定期的に確認すること。違反やリスクの兆候があれば、速やかに対応策を検討・指示し、報告すること。
- ・繁忙期（4月・9月・10月・3月）の業務量に応じて必要な業務従事者の体制を強化すること。
- ・その他事項については、本学職員と協議のうえ柔軟に対応すること。
- ・業務従事者が、やむを得ない理由により従事できない場合は、代替の従事者で対応するなど、業務に支障のないようにすること。
- ・業務実績が著しく劣る、または要員の技能不足と判断される場合、要員の交代を認めるものとする。
- ・本学職員は受託者に対し、要員の配置ないし変更について意見を述べることができるものとする。

## 2. 資格

### （1）法人

法人として以下のいずれかを取得していること。

- ・情報セキュリティマネジメントシステム ISO／IEC27001
- ・プライバシーマーク

### （2）管理責任者の資格要件

本業務の管理責任者は以下の①から④の条件を全て満たすこと。

①ITSS レベル 2 以上の資格を有する者。

②AXELOS が認定する ITIL 認定資格の「ファンデーション」以上を有する者。

③本業務と類似する業務の技術者として、3 年以上の経験を有する者。

・類似する業務とは、クライアントユーザ数 800 台以上を対象としたクライアント PC と、サーバ群の運用保守に係る業務とする。

・経験年数には 1 年以上の指導監督的実務経験が含まれていること

④管理責任者は、本業務の履行期間中、本業務の受諾者（再委託先含む）と直接的かつ継続的な雇用関係があること。

### （3）業務従事者の資格要件

本業務の業務従事者は以下の①または②のいずれか 1 つの条件を満たし、かつ③の条件を満たすこと。

①ITSS レベル 2 以上の資格を有する者。

②AXELOS が認定する ITIL 認定資格の「ファンデーション」以上を有する者。

③以下の知識、経験を有し業務遂行できること

- ・ネットワークスイッチ、ファイアウォール、ネットワークサーバ (DNS, NTP 等) の設定に必要な知識
- ・各種 OS (Windows, MacOS 等) , アプリケーション (ブラウザ、メール、ウイルスソフト等)
- ・Windows サーバ運用管理等
- ・サーバ仮想化技術

### 第3章 委託業務内容（各システム共通事項）

委託する業務は以下のとおりである。いずれの業務においても各作業内容を隨時チェックし、業務改善に係る提案に努めること。

#### 1. 利用者サービス

業務名	業務内容
問合せ対応	<ul style="list-style-type: none"><li>・利用者からの問合せに対応する窓口を設置し、受付、回答、エスカレーション、問合せ内容の記録・分析、FAQ 掲載内容の作成、及び既存 FAQ の更新を行うこと。</li><li>・利用者からのメール、電話、来室による問合せに対する回答対応を実施すること (FAQ、マニュアルを活用して問合せの回答、解決などを含む)。</li><li>・受付窓口で回答できなかった案件 (FAQ、マニュアル等で解決できない困難な問合せ) については、ベンダへのエスカレーション、及び本学職員への報告を実施し、対応進捗状況を記録すること。</li><li>・利用者は、本学教職員、学生、及び本法人の利用者 ID の保有者とする。</li><li>・利用者から要求された各システムに関する情報を提供するとともに、必要に応じて作業援助を実施すること。</li><li>・各種問合せを記録し、問合せ分析のために整理しておくこと。</li></ul>
申請書受付 ・処理	<ul style="list-style-type: none"><li>・利用者から提出のあった申請書に係る対応を行うこと (申請書受付、承認依頼、直接対応、データ登録・変更、連絡等)。</li></ul>
データ登録・編集・削除	<ul style="list-style-type: none"><li>・申請書、年次更新等によるデータ登録、編集、削除等の作業を行うこと。</li></ul>
機器貸出ほか	<ul style="list-style-type: none"><li>・本学職員が管理しているシステムや端末について、貸出対応、使用に関するサポートを行うこと。システム例：(Zoom、AmiVoice 等)</li></ul>

## 2. システム運用管理

業務名	業務内容
運用／維持管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>各情報システムの運用・維持管理を行うこと。</li> <li>各情報システムのサービス稼動状況、バッチ処理等の正常実行の確認を行うこと。</li> <li>年度更新作業の支援を実施すること。</li> </ul>
始業点検	<ul style="list-style-type: none"> <li>サーバ稼動確認、システム稼動確認、夜間バッチ動作確認等サービス及び各機器の稼動状況に係る確認作業を実施すること。</li> </ul>
休祝日・夜間対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>障害対応等、必要に応じて特別対応を依頼することがある。</li> </ul>
計画停電対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>計画停電に対応すること。</li> <li>事前に当日のスケジュールの確認と、作業手順書及び電源切替・切戻時に確認すべき事項のチェックリストの作成と、それに沿っての当日の対応を行うこと。 例) 停電及び通電時の各情報システムの状態の監視異常発生時のエスカレーション システムの停止・再起動（自動・手動）再起動後の正常起動の確認など</li> <li>作業手順に本学職員への定期的状況連絡も含めることとし、有事の際は職員も出動する。</li> <li>事後に、作業手順書・チェックリストに沿った報告を行うこと。</li> </ul>
設定変更	<ul style="list-style-type: none"> <li>本学職員及びベンダからの指示に応じて、手順書に基づく設定変更を行うこと。</li> </ul>
保守作業時の立会い	<ul style="list-style-type: none"> <li>ベンダによる保守作業時に立会うこと。時間帯によっては職員に事前に相談のうえ、エスカレーションを行うこと。</li> </ul>
教育・研修	<ul style="list-style-type: none"> <li>ベンダが本学職員を対象に実施する導入システムに係る教育及び研修に出席すること。</li> <li>年度初めに、本学職員を対象とした多要素認証（MFA）に関する設定説明会を実施すること。本研修は、運用業務の一環として実施し、講師として1日程度対応すること。研修内容には、多要素認証の概要、設定手順等を含むこと。研修実施後は、必要に応じて参加者からの質問への対応やフォローアップを行うこと。</li> </ul>
障害・インシデント発生時の対応と管理	<p>(1) 障害対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>各情報システムに障害が発生した場合、復旧に向けての支援を実施すること。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本学職員に連絡し、速やかにログ等の確認により一次切分け等の状況判断を行うこと。</li> <li>・詳細情報を調査・確認後、対応する各種ベンダ・保守事業者・技術者への連絡・エスカレーションを行うこと。</li> <li>・各種ベンダ・保守事業者・技術者と連携し、障害調査・応急処置・恒久処置のサポートを行うこと。</li> <li>・障害復旧・応急処置・恒久処置について、本学職員と協議のうえ対応を行うこと。</li> <li>・障害の影響範囲を把握し、影響を及ぼす利用者、部署に対して、本学職員の指示に基づき、障害のアナウンスを実施すること。</li> <li>・障害対応状況について対応の進展に応じ、逐次、状況把握ができるよう簡潔かつ要点をもらさない報告を行うこと。</li> <li>・対応ベンダ・保守事業者・技術者に対し最終的な復旧までの作業援助を行うこと。</li> <li>・システム障害対応や問合せ、各種申請などの案件を管理すること。</li> </ul> <p>例) 各システムについて保守事業者への連絡と復旧作業支援、本学職員の指示に基づく利用者への周知障害発生から復旧までの記録  ループ発生時のループ解消作業  ファイアウォールのポリシー設定・ログ管理  故障した機器の予備品等正常なものとの交換・センドバック保守対応 など</p> <p>(2) アクセス管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・本学職員の情報セキュリティポリシーに準拠したアクセス管理運用を行うこと。</li> <li>・ウイルスを検知した場合は、感染状況の確認及び利用者への対処方法の連絡を実施し、対応の進捗管理を実施すること。</li> <li>・機器のOSサポートやウイルス対策の状況、セキュリティポリシー違反等を管理データなどから把握し、対応が必要なものについて機器管理者へ連絡を行うこと。</li> </ul>
	<p>(3) セキュリティインシデント管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・セキュリティインシデントに対して、解決に向けての進捗管理を行うこと。</li> <li>・セキュリティインシデントに対する解決実績をもとに、対応手順を各種マニュアルに反映すること。</li> <li>・セキュリティインシデントの発生内容・原因を分析のため、職員の指示によりログ調査等を行うこと。</li> <li>・業務を効率よく、かつ確実に遂行するため以下に関する内容を、適切に記録すること。</li> </ul>

	<p>例) ヘルプデスクへの問合せ内容（申告内容、対応状況、対応履歴等） 機器故障等への対応内容（対応状況、故障手配進捗状況等の管理） など</p> <p>記録にあたっては本学が現に使用するフォーマットを用いるものとする。なお、当該フォーマットの記載項目追加・変更等については、本学職員と協議のうえ行うこと。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・現在、インシデント管理は Excel を用いて管理している。将来的には、問合せ対応記録の管理を Redmine に移行することを検討しており、移行に向けた準備・計画を適宜進めること。</li> <li>・移行後は、Redmine 上で記録・検索・進捗管理が可能となるよう、運用方法を整備すること。</li> </ul>
--	--

### 3. システム構成管理

業務名	業務内容
資産管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・資産管理は、PC ライフサイクル管理 (PCLCM) の観点を踏まえ、端末や周辺機器の運用段階における情報（棚卸し、設置状況、使用者変更、故障・修理履歴等）を適切に管理すること。なお、端末の構築（マスター作成や初期セットアップ）や廃棄業務については別業務で実施することとし、本仕様書の運用支援業務には含まれない。</li> <li>・学内における棚卸しと、システム運用管理としての資産管理双方の管理項目の過不足を検討し、極力管理項目を共通化し、棚卸し業務の効率化を図ること。</li> <li>・本学職員の各情報システムを構成する機器の資産管理を行うこと。</li> <li>・システム運用管理としての資産管理項目は、本学職員が実施する棚卸し管理項目を含めるものとし、要請のあった場合、情報を提供すること。</li> <li>・共通端末機とプリンタは設置場所、新規設置、使用者変更、故障・修理等の履歴を追跡できるように管理すること。</li> </ul> <p>例) スイッチ台数、設置台数、使用ポート数 無線 AP 台数、設置場所 共通端末機台数、プリンタ台数、設置場所、交換部品管理等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・以上に掲げる管理業務については、原則として本学で稼働している IT 資産管理ツールを用いて行うものとする。なお、当該ツールがサポートしていない項目については Access、Excel 等の一般的な OA ツールを使用して管理すること。</li> </ul>
構成管理／ 変更管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各情報システムに係る機器やソフトウェア等の構成を管理する作業の支援を行うこと。</li> <li>・導入から廃棄までの各工程において、資産情報の最新性を維持し、システム構成情報との整合性を確保すること。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>必要に応じて、PCLCM の管理情報を構成管理ドキュメントに反映すること。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>構成が変更となった場合は、構成管理の目的、履歴の記録を行うとともに、構成管理ドキュメントへの反映作業を行うこと。</li> </ul> <p>例) スイッチ、ファイアウォール、無線 AP 等の設定情報の履歴管理、各ソフトウェアのバージョン管理 構成変更の目的、履歴の記録・管理など</p>
資源管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>各情報システムの稼動状況、及びシステム資源 (CPU、ディスク装置等) の使用状況の管理と、資源の使用過多が見込まれる場合にエスカレーションを行うこと。</li> </ul> <p>例) 各サーバのディスク使用容量管理稼動ピーク時の CPU 使用状況管理 ネットワークアドレスなどの割り当て状況管理など</p>
リリース管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>各情報システムについて、ハードウェア及びソフトウェアの更新、リリース、バージョンアップ等を行う場合に、必要な情報を提供するとともに、本作業の支援を行い、履歴の記録を行い管理すること。</li> </ul> <p>例) 各ソフトウェアのリリース (サービス提供) 履歴管理など</p>

#### 4. その他

業務名	業務内容
マニュアル整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>本学が現に有する各種システム・機器のマニュアル類について、実態に即したものとなるよう適宜改訂及び改版等の整備を実施すること。</li> <li>システム・機器等に追加があり、マニュアル類が不足する場合は新規作成を行うこと。</li> </ul>
会議／報告	<ul style="list-style-type: none"> <li>各月に本学職員との定例会を行い、運用業務の状況、問合せ内容などを報告すること。</li> <li>報告にあたっては、業務実施内容を報告書としてまとめ、提出すること。</li> <li>件数などの数値報告だけではなく、分類分け (システム別、問合せ種別等)、障害時の対応記録、エスカレーション記録等も含めること。</li> <li>業務内容については、ユーザ窓口、問合せ対応、日々の点検、障害時・復旧時の対応等の共通的な対応を記述するとともに、各システム固有の具体的対応事項を詳細に記述すること。</li> <li>各システムの対応ベンダと、受託者との分担を踏まえて、対応すること。</li> </ul>

	<p>(1) 報告内容報告書の内容は以下の項目とともに、実施した業務の内容確認を容易に行うことが可能な書式となっていること。また、業務に応じ、計数的な報告、統計報告を含めて行うこと。</p> <p>① 業務実績・予定報告、問合せ内容と対応一覧</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・問合せ内容と対応一覧、各業務実績及び、次月予定業務の報告、説明を行うこと。</li> <li>・報告内容は、定例業務以外の隨時依頼業務等も含めて全ての業務実績、予定を報告すること。</li> </ul> <p>② 障害報告</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・障害及び緊急対応事象等の報告を行うこと。報告事象は蓄積して管理を行うこと。</li> </ul> <p>③ 課題報告</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各業務での課題及びその課題の改善策、対処予定内容等を管理し、報告すること。</li> </ul> <p>④ その他</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・上記以外の報告内容については、本学職員と協議のうえ、その都度決定すること。</li> </ul> <p>(2) 定例会の実施</p> <p>① 月次報告</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・前月 1 ヶ月間の業務実績を月間作業報告として作成し、提出・報告すること。また、業務実績の報告を行うとともに、懸案事項、業務の改善、効率化等について協議検討するための月次報告会を毎月 1 回実施すること。</li> <li>・前月 1 ヶ月間で発生したイベント（メンテナンス、それに伴う通知の実施、障害など）をまとめること。</li> <li>・利用者からの問合せについては、具体的な内容、問合せ受付件数（受付手段、対象利用者（教員・職員・学生等に分類）、種別（質問、障害、作業依頼、要望等）、対象システム別に分類すること。また、前年との対比、該当月の日毎の発生件数をグラフ等に整理すること。</li> <li>・障害発生状況については、発生日、発生したシステム、障害内容、発生件数の経年比較をすること。</li> <li>・ウイルス検知をはじめとするセキュリティインシデントについては、発生日時、内容、発生件数などを整理、報告すること。</li> <li>・委託業務でのオペレーション内容について、システム別に整理すること。</li> </ul>
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・運用管理状況については、資源管理状況（端末稼動台数、フォルダ使用容量等）、ライセンスインストール状況などを整理すること。</li> <li>・上記の内容で、特異な事象があった場合は、分析し見解を報告すること。</li> </ul> <p>② 最終報告</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・本業務の履行期間に係る作業報告書及び課題協議案件を取りまとめたものを、履行終了時に作成し、提出・報告すること。</li> </ul> <p>いずれの定例会も議事録を作成し、遅滞なく本学職員の承認を受けること。</p>
--	--

#### 第4章 委託業務内容（システム別の事項）

第3章で示した業務内容に加え、各システムの個別業務内容を示す。

システム名	業務内容
学内 LAN	<p><b>【運用管理】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・日次点検業務として、機器・サービスの正常稼働の確認を行う。異常発生時には保守事業者へのエスカレーションを行う。</li> <li>・ネットワーク利用状況を監視・記録する。</li> <li>・スイッチ、ファイアウォールの設定変更または保守業者へのエスカレーションを行う。</li> <li>・IP アドレスの払い出し、削除等の管理を行う。</li> </ul> <p><b>【利用者サービス】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者が PC 等を学内 LAN に接続する為のサポート業務を行う。</li> <li>・リモートアクセスの利用方法に関する問合せ対応を行う。</li> <li>・認証ネットワークの設定や利用方法に関する問合せ対応を行う。</li> </ul>

キャンパスネット	<p><b>【運用管理】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・日次点検業務として、機器・サービスの正常稼働の確認を行う。異常発生時には保守事業者へのエスカレーションを行う。</li> <li>・キャンパスネットの利用状況を監視・記録し、利用状況等を提出する。</li> <li>・利用者・機器について登録・変更・削除を行う。</li> <li>・ネットワーク機器のセンドバック保守対応を行う。</li> <li>・センドバック保守の対応時は、故障機器を取り外して梱包のうえ修理業者へ送付手続きを行う。また、修理済み機器が届いた場合は、修理済み機器のセットアップ、当初の設置場所への設置を行う。なお、予備の代替機器による応急処置が実施されていた場合は、代替機器と修理済み機器との交換を行う。</li> </ul> <p><b>【利用者サービス】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・キャンパスネットに係る各種設定や利用方法に関する問合せ対応を行う。</li> </ul>
患者用 Wi-Fi	<p><b>【運用管理】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・日次点検業務として、機器・サービスの正常稼働の確認を行う。異常発生時には保守事業者へのエスカレーションを行う。</li> <li>・患者用 Wi-Fi の利用状況を監視・記録し、利用状況等を提出する。</li> <li>・ネットワーク機器のセンドバック保守対応を行う。</li> <li>・センドバック保守の対応時は、故障機器を取り外して梱包のうえ修理業者へ送付手続きを行う。また、修理済み機器が届いた場合は、修理済み機器のセットアップ、当初の設置場所への設置を行う。なお、予備の代替機器による応急処置が実施されていた場合は、代替機器と修理済み機器との交換を行う。</li> </ul>

情報基盤システム／利用者管理システム	<p><b>【運用管理】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・日次点検業務として、機器・サービスの正常稼働の確認を行う。異常発生時には保守事業者へのエスカレーションを行う。</li> <li>・利用者の登録・変更・削除、パスワードリセット、アカウントロック、権限設定、名寄せ、ID パスワード通知票の発行・発送など、申請等に基づきユーザ関連業務を行う。</li> <li>・セキュリティグループのメンバ登録・変更・削除、グループそのものの管理を行う。</li> <li>・ストレージ領域のフォルダ作成、権限設定等の運用を行う。</li> <li>・共通フォルダ、施設予約、フロアマップ、マニュアル、FAQ などコンテンツの作成及び権限を含む更新、削除等の維持管理を行う。</li> <li>・ホスト情報管理システムでの各種マスタ、IP 制御の運用管理、サーバ設置に伴う DNS、DHCP、RADIUS などの設定を行う。</li> <li>・各種 SSL-VPN の利用者登録・変更・削除など申請等に基づき設定する。</li> <li>・各サーバの死活及びパフォーマンス監視、資源管理、ジョブ登録及び管理、ウイルス対策サーバの監視、ログの確認と分析、不正ログインのチェックと報告を行う。</li> <li>・年次を基本とする不要データや設定の抽出、利用者への通知、サービスの停止や設定の削除、権限の再設定などを行う。</li> </ul>
大学標準 Web サイト作成編集システム (標準 CMS)	<p><b>【運用管理】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・日次点検業務として、機器・サービスの正常稼働の確認を行う。異常発生時には保守事業者へのエスカレーションを行う。</li> </ul>
	<p><b>【利用者サービス】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・標準 CMS の利用申請の受付、申請者のアクセス権限設定、利用承認の通知、標準 CMS サイト一覧の更新を行う。</li> <li>・サーバ証明書の発行及び更新とインストール作業を行う。</li> </ul>

共通端末機・プリンタ等（端末管理システム含む）	<p><b>【運用管理】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・共通端末機等について、故障の受付、ベンダへの修理依頼、及びそれらの進捗管理を行う。 (対象機器) 共通端末機、端末管理システム、事務プリンタ</li> <li>・共通端末機について、マスタイメージからアプリケーション・ネットワーク設定等業務上必要な設定を行う。</li> <li>・共通端末機について、本学職員が作成するリプレース計画に基づき、端末の新旧交換のための配付を実施する。旧端末は本学が指定する保管場所で保管を行う。(年間平均 130 台)</li> <li>・共通端末機についてベンダが行う定期的な OS 及びソフトウェアの更新、セキュリティ対策、ソフトウェアアップデートの配信に関する動作確認テストの支援を行う（月 1 回程度）。</li> </ul> <p><b>【利用者サービス】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・端末、プリンタに関する利用者からの問合せ対応を行う。</li> <li>・問合せの内容により必要に応じて、リモート操作又は現地での調査・対応を行う。</li> </ul>
-------------------------	--

## 第5章 納品物

契約終了時点で以下の納品物を紙及び電子データによりそれぞれ一部ずつ納品すること。なお、電子データは編集可能なファイルで納品すること。納品物の著作権は、本学職員に帰属するものとする。

### 1. 成果物

成果物として以下のドキュメントを作成し、本学に納品すること。

- (1) 作業実績表（スケジュール等）
- (2) 各種運用マニュアル、FAQ 集
- (3) 業務引継ぎ書
- (4) 「第3章 4. その他」により作成、整備された運用マニュアル類
- (5) 契約期間中作成した、サービス・支援等の実施に関する資料、プログラムやツール類等

### 2. 作業報告書

「第3章 4. その他」に記した各種作業報告書

## 第6章 守秘義務

受託者は、業務実施において知り得た情報（周知の情報は除く）及び個人情報について、本業務の目的以外に使用し又は第三者に開示若しくは漏洩等してはならない。業務上で使用するデータは、その情報が漏洩することのないよう厳格に取り扱うこと。また、運用業務時等、いかなる場合においても個人情報、及び機密情報を含むデータの持ち出しが厳禁とする。

なお、本章の規定は、本契約終了後においても有効に存続する。

## 第7章 損害賠償

受託者は、提供資料の盗難、毀損若しくは汚損が生じた場合、又は漏洩、滅失、紛失等の事故が発生した場合、直ちにその状況を本学職員に報告し、受託者の責任において本業務遂行における支障を解決しなければならない。また、事故への対応後、受託者は、速やかに報告書を本学職員へ提出しなければならない。

以上の事項に違反して本学職員又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。本学職員が受託者の違反行為につき、第三者から損害の賠償を求められたときも同様とする。

## 第8章 記載外事項・疑義

仕様書に記載のない事項及び仕様書の記載内容に疑義が生じた場合は、都度協議し誠意を持って対応すること。

## 第9章 委託業務で蓄積・管理されるデータの扱い

委託業務において作成した資料、あるいは運用を通じて発生したデータなどを各種ツールなどで蓄積・管理する場合は、業務満了時には適切に本学職員に引き渡すこと。

(付録1) 各システムの概要

システム	概要
学内 LAN システム	SINET 接続用回線、商用インターネット回線、キャンパス間通信回線、ファイアウォール、コアスイッチ、フロアスイッチ、建屋内 LAN 配線等で構成される本学の情報インフラ (RADIUS 認証システム、各種 SSL-VPN 等の周辺機器を含む)
キャンパスネット	大学及び附属病院に配置されている無線 AP (附属病院に敷設されている無線 AP については電子カルテネットワークと共に用して使用している。附属病院に敷設されている AP については、別途契約しているため交換対象外)
患者用 Wi-Fi	附属病院に配置されている当該サービス専用の無線 AP (サービスの提供・機器の保守管理は行うが、エンドユーザへの技術サポートは行わない)
情報基盤システム	ディレクトリサービス (AD、LDAP)、サーバインフラ (仮想サーバ)、Microsoft365、メーリングリスト管理システム、クラウドストレージ、シングルサインオンシステム、セキュリティサービス (ウイルスチェック、プロキシ、UTM)、ネットワークサーバ (DNS 兼 DHCP、NTP、クラウド DNS、RADIUS、各種 SSL-VPN)、ログ管理サーバ、データ連携システム、バックアップシステム、ホスト情報管理システム等で構成される本法人の情報基盤システム
利用者管理システム	法人の情報システムのアカウント (利用者 ID) を発行・管理するシステム。教務学生システム・人事給与システムからの連携データに基づき、学生・教職員の ID を発行・管理する。また、パスワード変更、メールアドレスの別名設定等も行う。
大学標準 Web サイト作成編集 システム (標準 CMS)	法人内の Web サイトのセキュリティ確保のため、法人が設置した Web サイト作成・管理システム。CMS システムの Web サイトを作成・管理する。

共通端末機・プリンタ等	主に法人職員が使用する共通端末機、各種プリンタ等一時貸出用の機器を含む。
IT 資産管理システム	IT 資産のライフサイクル管理、各種ログ収集を目的とし導入している。 (使用システム名 : SS1 -System Support best1-)
クラウドストレージサービス	事務系共有フォルダとして利用しているクラウドストレージ。 (使用サービス名 : Fileforce)
ペーパレス会議システム	ペーパレス会議用のシステム 本学が所有する iPad にインストールして使用している。 (使用システム名 : Smart Discussion)
リモートワーク用システム	リモートワーク用のシステム 自宅 PC から職場の PC にリモートデスクトップの機能を用いて操作ができる。(使用サービス名 : Magic Connect)
Web 会議システム	MicrosoftTeams や Zoom の操作対応 Zoom の基本操作については電話サポートを別途契約している。
音声文字起こしシステム	録音した会議内容を自動文字化するシステム (使用システム名 : Amivoice)

※ セキュリティ上の理由から、ネットワーク構成や機器詳細は非公開とします。

(付録2) システム全体規模関連情報

項目	数量
奈良県立医科大学	教員学生含 : 約 4,700 人
サーバ台数	約 25 台
端末数	共通端末機 : 約 1,000 台 タブレット機器 : 約 100 台 BYOD 端末及び他部署端末数 : 不明
ネットワークスイッチ数	約 330 台
無線 AP 数	大学 : 約 400 台 、 病院 : 約 600 台

(付録3) 各種対応件数・時間等 参考実績

業務分野	業務内容	業務内容詳細	項目	実績
利用者サービス	問合せ対応	メール・電話・来室の問合せ窓口設置と受付・回答・エスカレーション・問合せの記録/分析・FAQ作成/更新・進捗管理	通常期：1か月あたりの問合せ件数	約150件
			繁忙期：1か月あたりの問合せ件数	約200件
			問合せ1件あたりの対応時間	簡易なもの：30分以内、詳細調査が必要なもの：3営業日内
	申請書受付・処理	申請書の受付・承認依頼・直接対応・データ登録や変更・連絡等の一連の処理	通常期：1か月あたりの申請対応件数	約180件
			繁忙期：1か月あたりの申請対応件数	約290件
			申請対応1件あたりの対応時間	簡易なもの：20分以内、諸システムとの連携が必要なもの：30分～60分
	データ登録・編集・削除	申請データや年次更新による登録編集削除	データ更新作業1件あたりの作業時間	簡易なもの：10分以内、諸システムとの連携が必要なもの：30分～45分
	機器貸出ほか	機器の貸出対応・利用者説明・不用品廃棄等	1か月あたりの機器貸出し対応件数	約10件
	休祝日・夜間対応	障害対応等の特別対応	夜間/休日の緊急対応件数	令和6年度は実績なし
	設定変更	手順書に基づく職員・ベンダ依頼の設定変更	1か月あたりのネットワーク・サーバ等設定変更の対応件数	約2件
システム運用管理	保守作業時の立会い	ベンダ保守作業への立会いや事前調整	ベンダ保守立会いの頻度及び所要時間	約3件、1件あたりの所要時間：約2時間
	教育・研修	新規導入時等の教育研修出席	出席が必要な教育・研修の頻度及び所要時間	令和6年度は実績なし
	アクセス管理	アクセス運用・ウイルス検知対応・OS/ウイルス対策状況把握	ウイルス検知対応の件数	令和6年度は年間約3件
	リリース管理	HW/SW更新・リリース・バージョンアップ履歴管理・支援	HW/SW更新の頻度	HW更新：数年毎、SW更新：脆弱性等が認められたタイミング

システム別の事項	学内LAN（運用管理）	機器/サービス正常確認・異常時エスカレーション・利用状況監視	学内LANの異常検知及びエスカレーションの発生頻度	令和6年度は年間約15件
	学内LAN（利用者サービス）	接続・リモートアクセス・認証問合せ対応	1か月あたりの学内LAN利用サポート対応件数	約30件
	キャンパスネット（運用管理）	無線機器やサービスの日次点検・異常時の保守事業者エスカレーション・利用状況の監視と記録と提出・利用者や機器の登録変更削除・ネットワーク機器のセンドバック保守の手配と設置・代替機と修理済み機器の交換	センドバック保守の対応件数	令和6年度は実績なし
			1か月あたりのキャンパスネットの異常検知・エスカレーションの発生頻度	約3件
	キャンパスネット（利用者サービス）	各種設定や利用方法に関する問合せ対応	1か月あたりのキャンパスネットの問合せ対応件数	約20件
	患者用Wi-Fi（運用管理）	機器やサービスの日次点検・利用状況監視・センドバック保守対応	センドバック保守の対応件数	令和6年度は実績なし
			1か月あたりの患者用Wi-Fi異常検知・エスカレーションの発生頻度	令和6年度は実績なし
	情報基盤／利用者管理（ユーザ関連業務）	利用者の登録変更削除・パスワードリセット等	通常期：1か月あたりの利用者アカウント登録・変更・削除の対応件数	約30件
			繁忙期：1か月あたりの利用者アカウント登録・変更・削除の対応件数	約60件
			利用者アカウント登録・変更・削除の1件あたりの対応時間	30分～45分（サーバとの連携を要するため）
	情報基盤／利用者管理（グループ管理）	セキュリティグループの管理	セキュリティグループ管理に係る作業件数	年間1件程度
			セキュリティグループ管理に係る作業の1件あたりの対応時間	30分～45分（サーバとの連携を要するため）
	情報基盤／利用者管理（ストレージ運用）	ストレージ領域のフォルダ作成や権限設定	1か月あたりのストレージ管理に係る作業の対応件数	約30件
			ストレージ管理に係る作業の1件あたりの対応時間	30分以内
	情報基盤／利用者管理（コンテンツ維持管理）	共通フォルダ・施設予約等コンテンツ作成と維持	施設予約及びFAQ更新作業の対応件数	年間5件程度
			施設予約及びFAQ更新作業の1件あたりの対応時間	約1時間

情報基盤／利用者管理（ホスト情報管理）	マスタ管理・IP制御・各種設定	サーバ導入にともなうホスト情報管理に係る作業の対応件数	令和6年度は実績なし
		サーバ導入にともなうホスト情報管理に係る作業の1件あたりの対応時間	令和6年度は実績なし
情報基盤／利用者管理（SSL-VPN運用）	SSL-VPN利用者の登録・変更等	1か月あたりのSSL-VPN申請の対応件数	約10件
		SSL-VPN申請の1件あたりの対応時間	45分～60分（サーバとの連携を要するため）
大学標準Webサイト（運用管理）	CMS機器やサービスの日次点検・異常時の保守事業者エスカレーション	1か月あたりのCMS障害対応件数	令和6年度は実績なし
大学標準Webサイト（利用者サービス）	CMS申請受付権限設定・サイト一覧更新・証明書管理	1か月あたりのCMS権限設定申請の対応件数	約5件
		CMS権限設定申請の1件あたりの対応時間	30分以内
		サーバ証明書更新の頻度	令和6年度は実績なし
共通端末機・プリンタ（運用管理）	共通端末機や事務プリンタの故障受付・ベンダ修理依頼と進捗管理・端末マスクイメージ設定・OS/ソフト更新配信確認支援	1か月あたりの共通端末機・事務プリンタ等の故障件数	約3件

※ 本表の数値は令和6年度の参考実績であり、本件業務委託における業務量を示すものではない。  
受託者は、業務量の変動を見込んだうえで適切に体制を確保し、業務を遂行しなければならない。