

宇土市 I C T 環境運用支援業務
＜公募型プロポーザル仕様書＞

令和 3 年 2 月

宇土市企画部まちづくり推進課

1 基本方針

本市では、職員が行う業務を円滑かつ効率的に実施するため、自治体情報システム強靱性向上モデルに対応したネットワーク環境を基盤とした各業務システム（個人番号利用事務系システム、L GWAN系システム、インターネット系システム、シンククライアントシステム等）を構築し、運用している。

これらのI C T環境を安定的に運用するためには、各業務システムを利用する職員に対して、操作に関する技術支援、トラブルや障害対応時の切り分け支援、各業務システム提供事業者とのやり取りにおける助言や情報提供が必要である。

これらを踏まえ、宇土市I C T環境運用支援業務（以下「本業務」という。）では、本市のI C T環境を運用する上で必要となる支援業務について、令和3年度から新庁舎の供用開始を予定している令和5年度までの3年間において、宇土市役所本庁舎及び各拠点に対して行うものとする。

2 主な業務内容

(1) 総合サポートデスク業務

宇土市のI C T環境に関する総合サポートデスク窓口を設置し、問合せ受付及び各種対応を行うこと。

(2) 庁内システム環境運用支援業務

宇土市が導入するシステム環境全般の運用支援・情報提供を行うこと。

オンサイト及びリモートでの対応を行うこと。

(3) システム・ソフトウェア等の導入時における技術支援業務

システムやソフトウェア等の導入時において、各担当部署と他事業者間のやり取りの際に技術面などの情報提供、説明及び交渉支援を行うこと。

市からの要望に応じて、会議等への同席を行うこと。

(4) 障害・インシデント発生時の一時切り分け等窓口対応業務

システムの障害発生時及びインシデント発生時において一時切り分けを行う対応窓口を設置すること。

必要に応じて各部署及び関連する事業者と連携し、システム障害及びインシデント対応を行うこと。

3 履行期間

令和3年4月1日から令和6年3月31日まで

4 留意事項

(1) まちづくり推進課及び各部署からの問い合わせ等に対応できるよう、業務担当者が直接対応可能な専用電話窓口を設置すること。

(2) 対応した業務については、内容や経過等を記録し、まちづくり推進課へ書面にて定期報告を行うこと。また、必要に応じてまちづくり推進課及び各部署に対して報告を行うこと。

なお、随時における報告は、書面及び口頭は問わないものとする。

(3) 業務担当者は、ネットワーク、サーバ、ソフトウェアなどI C T環境整備等に関する技能

や経験，資格等を有すること。

- (4) 業務担当者は，宇土市役所職員及び関連事業者と関わっていくうえで適したコミュニケーション能力を持ち合わせていること。

5 その他

- (1) 受託者は本業務を行うに当たり，体制図及び担当者名簿をまちづくり推進課へ提出すること。また，契約期間中に新たな担当者が業務に携わる場合は，まちづくり推進課に報告し，承認を得ること。
- (2) 業務の中で作成された資料等については，原則としてまちづくり推進課に帰属するものとする。ただし，まちづくり推進課が認めたものについてはこの限りではない。
- (3) 受託者は，本業務において知り得たすべての情報を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してはならないものとし，そのために必要な措置をとるものとする。また，契約期間終了後も同様とする。
- (4) 本仕様書に定めのない事項，又は業務の遂行に当たり疑義が発生した場合は，本市と受託者の協議によりその解決を図るものとする。