

コンピュータ技術者委託業務 仕様書

1. 業務名

コンピュータ技術者委託業務

2. 業務目的

本業務は、沖縄市（以下「本市」という）が業務で使用する情報端末（以下「端末」という）のライフサイクル全般（導入・運用・保守・廃棄）に関する業務負荷を軽減し、安定した行政サービスを提供することを目的とする。具体的には、端末のキitting作業や障害対応、各種問い合わせへのサポート等を効率的に実施し、情報システム課の業務効率化を図る。

3. 業務履行期間

令和8年4月1日から令和13年3月31日まで

※契約締結の日の翌日から業務開始日の前日（令和8年3月31日）までを準備期間とする。

4. 業務履行場所

沖縄市役所 情報システム課 執務室内（地下2階）

※ただし、業務の性質上必要がある場合は、本市が指定する場所においても履行するものとする。

5. 履行日、履行時間等

履行日及び履行時間は原則として以下のとおりとする。ただし、業務繁忙期や緊急対応時その他必要がある場合には、あらかじめ双方で協議の上、これを変更できるものとする。

5.1. 履行日

履行日は原則として、業務履行期間中の次に掲げる日を除く日とする。

- ・土曜日及び日曜日
- ・「国民の祝日に関する法律」（昭和23年法律第178号）に規定する休日
- ・慰霊の日（6月23日）
- ・年末年始（12月29日から翌年1月3日まで）

5.2. 履行時間

原則、午前8時30分から午後5時15分とする。

6. 対象機器

本市が所有する次の情報機器を対象とする。(情報システム課以外の事業課が購入した端末も含む)

- (1) 端末機器 (デスクトップパソコン・ノートパソコン・モバイル端末等)
- (2) 入出力機器 (プリンタ・スキャナ・複合機等)
- (3) 外部周辺機器 (DVD ドライブ・HDD 等)
- (4) ネットワーク機器 (各執務室に設置された HUB、NAS 等)
- (5) 本市庁舎の各会議室に配置された大型モニタ

ただし、次の機器は対象外とする。

- (1) 各課で導入したシステムに関連する専用端末機器及びネットワーク機器
- (2) 情報システム課内のサーバールームに存在するサーバ機器、スイッチ類
- (3) 本市庁舎 ED ルーム及び庁舎外に設置されているフロアスイッチ
- (4) 本市庁舎に設置されている無線 LAN アクセスポイント

7. 業務内容

「6. 対象機器」に挙げた情報機器に対し、次に掲げる作業を行う。

7.1. 端末機器・入出力機器

- (1) OS やアプリケーション等のシステムのインストール及びセットアップ作業
- (2) OS やアプリケーション等のシステムアップデート作業
- (3) OS やアプリケーション等のシステム及びハードウェア障害への対応
- (4) データのバックアップ及びリストア作業 (メールデータを含む)
- (5) ユーザープロファイル変更及び移行作業
- (6) ネットワーク等の接続設定・確認作業 (ブラウザ設定含む)
- (7) SSD・HDD・メモリ等の内部及び外部部品交換作業
- (8) 退職者端末、保守期限切れ端末等の SSD・HDD データ消去作業
- (9) コンピュータウイルス感染時の駆除作業
- (10) プリンタ・複合機障害発生時における対応。※ただし、紙詰まりの除去やトナー／カートリッジの交換、ドライバの再インストール等の簡易な障害については本業務にて対応し、高度な修理は別途調整のうえ対応すること

- (11) 機器の廃棄の際に、職員が必要と判断した SSD・HDD・USB メモリ等の記憶媒体の論理消去または物理破壊作業 ※作業に係る機器は本市より貸与する
- (12) 上記(1)～(11)に関する事項についての電話および窓口対応

7.2. 外部周辺機器

- (1) 機器接続設定及び確認作業
- (2) 機器障害の判別作業
- (3) コンピュータウイルス感染時の駆除作業

7.3. ネットワーク機器

- (1) 通信障害の判別作業（一次切り分け）及び障害対応
- (2) ネットワークケーブルの作成（必要機材については情報システム課で準備する）
- (3) ネットワークケーブルの敷設（各執務室の HUB から情報機器、又は HUB 間のカスケード等）
- (4) NAS やファイルサーバ等外部大容量記憶媒体の設定（障害時の切り分け含む）

7.4. ヘルプデスク業務

- (1) 本市職員からの対象機器利用に関する問い合わせの受付
 - ・ PC 利用に関するトラブル受付、質問及び要望事項の受付
 - ・ 必要

に応じ、機器設置現場での作業やリモートデスクトップによる対応を行うこと

- (2) FAQ コンテンツの作成
- (3) 各種作業の手順書の作成及び公開作業

7.5. その他

- (1) 月1回の作業日報（様式自由）を作成し、翌月5営業日以内に電子形式で本市情報システム課へ提出すること。
- (2) 情報機器の故障時には一時窓口となり、障害を切り分けた後、メーカー修理又はネットワーク保守業者へ引き継ぐこと。ネットワーク障害の場合は、それぞれの保守業者へ引き継ぐこと。
- (3) 本市ネットワーク保守常駐要員と連携し、円滑な運用を行うこと。

8. 業務体制、人員配置等

8.1. 業務従事者（以下「従事者」という。）

- (1) 受注者は、常時1名の従事者を「4. 業務履行場所」に常駐させること。なお、

効率的な運用が可能であれば、本市と協議のうえ体制を調整することができる。

- (2) 受注者は、「業務従事者名簿」を作成し、発注者に提出すること。
- (3) 受注者は、本業務を遂行するための適切な能力を有した人員（業務の経験がある者等）を確保すること。
- (4) 従事者は、発注者の信用を失墜するような行為を行ってはならない。

8.2. 業務責任者の配置

- (1) 受注者は、本業務を円滑に遂行するため、業務責任者を指定し、発注者に届け出ること。
- (2) 業務責任者は、「4. 業務履行場所」への常駐を求めないが、常に本市と連絡が取れる体制とすること。

8.3. 突発的な欠員への対応

欠員が生じた場合も、代替要員を配置する等、本業務の遂行に支障をきたすことなく、円滑な業務の遂行に努めること。

8.4. 業務専念義務

受注者は、委託業務の履行中他の営業行為に類することをしてはならない。

8.5. 秘密の保持

受注者は、委託業務の履行に際し、知り得た事項等を第三者に一切漏らしてはならない。この契約が終了し、または解除された後においても同様とする。
その他、受注者は後述の11. を遵守すること。

9. 従事者の服務等

従事者は、次の条件を前提として業務を行うこと。

(1) 守秘義務及び資料の複製等の禁止

本業務に関して知り得た情報を他人に知らせ、または不当な目的に利用してはならない。本業務を退いた後も同様とする。

(2) 信用失墜行為の禁止

本業務を遂行するにあたっては、公務を執行していることを十分認識し、言葉遣い等に注意し、迅速かつ丁寧な対応を心掛け、発注者の信用を失墜する行為をしてはならない。

(3) 資料等の適正な管理

発注者から提供を受けた本業務に関する資料等は、適切かつ厳重に管理すること。

(4) 従事者の服装等

業務中は、業務に適した服装及び名札（社員証）を常に着用するとともに、身分証明書を携帯すること。

10. 貸与する設備機器等

本業務を実施するため、次のとおり設備機器を貸与する。

- (1) 事務机、事務用椅子
- (2) LGWAN 接続用及び基幹系接続用端末
- (3) 電話機
- (4) 文房具・事務用品
- (5) 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）

受注者は、市が貸与するものを使用または利用する場合は、注意をもって使用または利用するものとし、故意又は重大な過失により破損・紛失が生じた場合は、受注者の負担により補充又は損害を賠償するものとする。返還時には双方で現状検査を行うものとする。

11. 機密保護

- (1) 受注者は「個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）」、「沖縄市情報セキュリティポリシー（沖縄市情報セキュリティ基本方針、沖縄市情報セキュリティ対策基準）」等各種関連法令を遵守すること。
- (2) 受注者は、提供資料の盗難、毀損若しくは汚損、漏えい、滅失、紛失等の事故が発生した場合、直ちにその状況を本市に報告し、受注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、速やかに報告書を本市へ提出しなければならない。
- (3) 契約の際は、契約書とともに、機密保持に関する覚書を締結すること。

12. 業務の引継ぎ

12.1. 現行契約事業者からの引継ぎ

受注者は、本業務を実施するにあたり、準備期間内に現行契約事業者から必要な知識や手法、マニュアル等の引継ぎを受け、本市の運営に支障のないようにするとともに、以後の業務に支障がないよう措置を講ずること。なお、業務の引継ぎにかかる費用は受注者の負担とする。

12.2. 業務終了後の引継ぎ

本業務の契約満了または全部解除、一部解除、その他契約終了事由の如何を問わず、本業務が終了する場合は、受注者は、本業務終了日まで本市の運営に支障のないよう必要な措置を講ずるとともに、次期契約事業者に対し業務の引継ぎを行うこと。

13. 記載外事項・疑義

- (1) 本仕様書に記載のない事項は、発注者と受注者双方協議の上、決定するものとする。
- (2) 本仕様書に疑義が生じた事項は必要に応じて協議するが、業務の範囲内でのイレギュラー処理や本業務に付随する業務については柔軟に対応すること。
- (3) やむを得ない事情により、仕様の変更を必要とする場合は、予め本市へ申し出の上、承認を得てから行うこと。
- (4) 本仕様書は、業務の基本事項を記したものであるため、明記していない事項であっても、業務の運用上当然必要と認められるものについては、全て受注者の責任において行うこと。
- (5) 本仕様書で示す業務が適正に実施されず、受注者に改善勧告を行ったときは、速やかにこれに従うこと。
- (6) 再委託

受注者は、受託した業務を一括して再委託してはならない。ただし、全体として委託業務の遂行に支障が生じない範囲で、発注者の事前の書面による承諾を得た上で、本業務の一部を再委託することができる。

受注者は、受託した業務の再委託をする場合は、受注者が発注者に対して負うものと同様の義務を再委託先に負わせるものとし、再委託の行為について一切の責任を負うものとする。