

公立大学法人滋賀県立大学情報システム

保守管理業務委託

仕 様 書

平成26年 7月

公立大学法人滋賀県立大学

公立大学法人滋賀県立大学 情報システム保守管理業務委託仕様書

1. 委託業務名

公立大学法人滋賀県立大学 情報システム保守管理業務委託

2. 履行場所

〒522-8533 彦根市八坂町 2500 公立大学法人滋賀県立大学
(常駐場所) 図書情報センター情報管理室

3. 履行期間

平成26年10月1日から平成28年9月30日まで

4. 目的

公立大学法人滋賀県立大学(以下、本学という。)は、教育研究を通じて人材を育成し、学術を発展させ、社会に貢献する役割を担っている。この基本理念のもと、平成29年度までの中期目標では、少子高齢化とともに厳しくなる大学間競争の中、「選ばれる大学」、「満足度の高い大学」、「誇れる大学」を目指して優れた人材を育成する教育を基本目標として定めている。本学は、基本目標達成のために、将来の拡張性を考慮の上、以下の教育・研究等を支援するシステム/業務の充実を図っている。

- (1) 情報処理教育システムおよび研究開発システムの構築、運用、支援
- (2) 学術情報等の収集、処理、提供、管理
- (3) 学内の情報伝達、交流システムの構築、運用、支援
- (4) 学内事務管理システムの構築、運用、支援
- (5) キャンパスネットワークの構築、運用、支援
- (6) 効率的な施設管理
- (7) その他

本学においては、平成26年度以降も、これら本学情報システム等の維持管理およびシステム拡張などを行っていく予定であるが、これを行うに当たっては、システム全体の整合性に配慮しつつ、効率性とセキュリティの確保も図りながら円滑に進めていく必要がある。このため、各ベンダーとの調整も含め、本学とともにシステムの運営(運用・保守・管理)にあたることのできる、常駐体制を前提とした保守管理業務委託を行うものとする。

5. 委託業務の内容

SE常駐方式による総合的な保守管理・運用体制を構築するため、受託業者(以下、受託者という。)はソフトウェア面を主体として、ハードウェアの保守管理を含めた総合的な体制を本委託契約により提供するものとする。なお、委託業務遂行にあたっては、本学規程等(セキュリティポリシー)を遵守し、各ドメイン管理者や各システム管理者と連携を図りながら本学情報システムの運営管理に努めるものとする。

- (1) 委託業務の項目(保守管理業務基準)は、「別紙1-1」による。
- (2) 本委託契約期間中にシステム更新等で追加される委託業務の項目(システム更新期における追加業務基準)は、「別紙1-2」による。
- (3) 点検および保守実施にあたっては、大学業務に支障を来たさないように配慮すること。

6. 委託工数

1人月160H(8H×20日)とし、1年間でSE4名×12ヵ月で48人月とする。

平成26年度	24.0人月
平成27年度	48.0人月
平成28年度	24.0人月
契約年間総計	96.0人月

- ※ 一月が20日に満たない月や超える月が存在するが、工数の算定基準として上記を定める。それらの月当たりの日数の多寡や1年を通じて業務の繁忙期や閑散期が存在するため、実際にはこれらを勘案して職能別単価に応じて費用算定を行うこととする。
- ※ 上記基準時間(160H)は工数算定上の統一基準時間であって、実際の休憩時間等を除いた1日当たりの勤務を要する時間(以下、「所定勤務時間」とする。)とは異なる。
- ※ 契約上、月の中途での変更等が発生した場合の日割金額の算定は、契約月額(税抜き)を基準日数(20日)で算定した日額単価に消費税を加えた金額の実働日数分で、契約月額(税込み)を超えない額とする。

$$\begin{aligned} & (\text{契約月額(税抜き)} \div \text{基準日数(20日)} + \text{消費税額}) \times \text{就業日数} < \\ & = \text{契約月額(税込み)} \end{aligned}$$

7. 適用範囲

- (1) 契約書および本仕様書(資料、別表を含む)に記載されていない事項については、受託者、委託者双方協議の上決定する。
- (2) 協議の結果、新たな工数が必要と認められる場合は、委託者は工数に相当する金額を支出して作業等を追加委託することができる。

8. 受託者の負担の範囲

- (1) 委託者は委託業務遂行に必要な作業の場所および休息場所を提供するものとする。
- (2) 委託者は委託業務遂行に必要な電気、ガス、水道等の光熱水費および通信費を負担するものとする。
- (3) 保守に必要な工具、電算機器等の機材は、施設および設備機器に付属して設置されているものを除き、受託者の負担とする。
- (4) (3)にかかわらず、委託業務遂行に必要であると認められる機材は、委託者の予算の範囲で提供することができることとする。
- (5) 委託業務遂行に必要な消耗品等は、原則委託者において負担する。
- (6) 前期受託者から業務引継を受けること。なお、引継の際に必要な交通費等の諸費用は当期受託者が負担すること。また、本委託契約期間中に次期受託者の要請に応じて業務引継を行うこと。この時に必要となる引き継書等の資料作成にかかる経費については当期受託者が負担すること。
- (7) 本委託契約終了に伴う持込機材の撤去やソフトウェアの削除に要する費用は、受託者の負担とする。

9. 関係法令等の遵守

- (1) 委託業務遂行にあたり、本学規程等(セキュリティポリシー)や適用を受ける関係法令等を遵守し、業務の円滑な遂行を図る。

- (2) 守秘義務に徹し、業務上知り得た情報を、本学の許可なく発表、公開、漏洩、利用しないこと。個人情報には細心の注意を払い、滋賀県個人情報保護条例の規定の範囲を超えた利用をしないこと。

10. 求めるSEの職能

(1) 業務と役割

システムの運用管理技術者として、情報システムの安定的、効率的な運用管理業務に従事し、次の役割を果たす。

- ① システムの運用全般に関し、計画、設計、実施、統制を行う。
- ② 個別システムの安定的、効率的な運用を行う。
- ③ 共有資源の計画、統制、運用を行う。

(2) 期待する技術水準

複雑多様化している情報システムの運用管理業務に関し、他人材と適切に協力しながら、総合的に管理できる。

- ① システムの運用管理および運用計画・設計ができる。
- ② 稼働システムの性能評価および運用評価ができる。
- ③ 障害管理およびセキュリティ管理ができる。
- ④ システムを運用・維持するためのコスト管理ができる。
- ⑤ 共有資源の計画・統制および運用管理ができる。

(3) 職能別クラスの定義

・マネージャー(管理者)(業務責任者)

常駐技術員を統括し、業務を総合的に把握し、調整を行う者。委託者との折衝窓口として委託業務全般の管理責任を担う者。委託者のシステム運用管理について助言を行うことができる者。

・チーフ技術者(主任業務担当者)

要求された作業を必要に応じて参画し、主に問題解決のための作業をチーフ(主任、班長)として行う者。

・中堅技術者(窓口業務担当者)

要求された作業を主に単独または上位者の指示のもと、作業を行う者で、窓口(コールセンター)業務、問い合わせ対応、広報支援業務を行う。原則、人員は固定する。

・中堅技術者(業務担当者)

要求された作業を主に単独または上位者の指示のもと、作業を行う者。

・初級技術者(業務担当者)

上位者の指導の下でのみ作業を行う者。

11. 最低人員構成について

業務の実施にあたり、上記のとおりチーフ技術者1名、窓口業務担当者1名、業務担当者2名(中堅技術者/初級技術者で構成)で体制を構築すること。これはあくまで最低限の人員構成であって、チーフ技術者以外の人員は、業務の多寡に応じて柔軟に増減やシフト自体を変更することができることとする。

12. 業務責任者

業務責任者には、マネージャー(管理者)を充てる。

- (1) 業務責任者とは、後記主任業務担当者以下の労務管理を行い、業務を総合的に把握し、調整を行う者をいう。

- (2) 業務責任者は常駐する責務はない。
ただし、主任業務担当者以下の体制を整える責務を持つ。また、問題が発生した場合にはすべての責任を負うこと。
- (3) 業務責任者の労務管理に要する費用は一般管理費として本委託業務に要する費用に含めること。
- (4) 受託者は、契約締結後速やかに業務責任者を定め「業務責任者届」を委託者に提出すること。また、業務責任者を変更した場合は「同変更届」を提出すること。

13. 主任業務担当者

主任業務担当者には、チーフ技術者を充てる。

- (1) 主任業務担当者は、本委託業務の遂行に必要な以下に掲げる知識および技能を有する者とする。
 - ① 大学機関において情報システムの導入、開発、運用管理または情報ネットワークシステムの構築、運用管理等に関する勤務経験が3年以上あり、マイクロソフト認定資格(MCP)の資格を有していること。
 - ② Linux、UNIXの知識を有し、LPIC(エルピック)等の認定資格取得者であること。
- (2) 主任業務担当者は、本学に常駐して業務を行う者とし、下位の業務担当者や窓口業務担当者を統括し、チーフとして本学との間で業務や指示にかかる折衝および各種業務の報告を行うものであること。
- (3) 要員は、1名以上とする。
- (4) 選任された主任業務担当者は、最大2年の任期限の中で当初着任者については1年以上の任期を定め、契約期間内は本学の下承を得ず他の者と交替させてはならない。
- (5) 受託者は、契約締結後速やかに主任業務担当者を定め「主任業務担当者届」を委託者に提出する。また、主任業務担当者を変更した場合は「同変更届」を提出すること。
- (6) 主任業務担当者に自社雇用社員以外の社員を充ててはならない。

14. 窓口業務担当者

窓口業務担当者には、中堅技術者を充てる。

- (1) 業務を行う者は、本委託業務の遂行に必要な以下に掲げる知識および技能を有する者とする。また、大学機関での情報システム管理または情報ネットワークシステム保守業務に関する勤務経験が1年以上あることが望ましい。
 - ① マイクロソフト認定資格(MCP)の資格を有していること。
 - ② 窓口対応に必要な接遇対応ができること。
 - ③ ホームページの作成、更新ができること。
 - ④ メール、本学グループウェア、広報用指定ホームページを使用して、情報システムの工事やセキュリティ、啓発活動等に関する本学からの指示事項にしたがって文案を作成し、広報発信が行えること。
- (2) 窓口業務担当者は、本学に常駐して業務を行う者とする。
- (3) 要員は、1名以上とする。
- (4) 最大2年の任期限の中で1年以上の任期を定め、契約期間内は本学の下承を得ず他の者と交替させてはならない。
- (5) 受託者は、契約締結後速やかに窓口業務担当者を定め、「窓口業務担当者届」を委託者に提出すること。また、窓口業務担当者を変更した場合は「同変更届」を提出すること。

15. 業務担当者

業務担当者には、中堅技術者および初級技術者を充てる。

- (1) 業務を行う者は、本委託業務の遂行に必要な以下に掲げる知識および技能を有する者とする。
ただし、大学機関での情報システム管理または情報ネットワークシステム保守業務に関する勤務経験が2年以上ある者が最低1名在職していることとする。また、業務担当者にはLPIC（エルピック）等の認定資格取得者が最低1名在職していることが望ましい。
 - ① マイクロソフト認定資格（MCP）の資格を有していること。
 - ② Linux、UNIXの知識を有しサーバ上でコマンド操作が可能であること。
- (2) 業務担当者は、本学に常駐して業務を行う者とする。
- (3) 要員は、2名以上とする。
- (4) 最大2年の任期限の中で1年以上の任期を定め、契約期間内は本学の下承を得ず他の者と交替させてはならない。
- (5) 受託者は、契約締結後速やかに業務担当者を定め、「業務担当者届」を委託者に提出すること。また、業務担当者を変更した場合は「同変更届」を提出すること。

16. 年間作業スケジュール

- (1) 本学の平成26年度の年間スケジュールは「別紙2 平成26年度（2014年度）学年暦・大学カレンダー」のとおりである。
- (2) 本学の学年歴は毎年更新されるため、改定されたら速やかに提示することとする。

17. 本学の運営体制

- (1) 本学の運営体制は「別紙3 組織体系図」のとおりである。
- (2) 別紙4-1、別紙4-2に、本学情報セキュリティポリシー運用体制について示す。
- (3) 本学図書情報センター情報管理室（委託者）の運用体制
(図書情報センター長 1名)
(管理職員 1名)
事務職員 1名
兼務契約職員 1名 ※ 括弧書きは常駐者ではない。
- (4) 事務職員の勤務時間は8:30から17:15となっているので、これ以降は、あらかじめ委託者が指示する事項については受託者の判断により運営管理を行うこと。判断に困る場合には、別途示す「緊急連絡先」に連絡をして、指示を受けることとする。
- (5) (4)の緊急連絡先については、別途受託者に示す。

18. 勤務体制

- (1) 常駐時間
 - ・「授業期間」 月曜日～金曜日 8:30～19:15
 - ・1直： 8:30 ～ 17:15
 - ・2直： 10:30 ～ 19:15原則、「授業期間」については、1直、2直で各々2名以上の要員でシフト勤務を行うこと。
上記勤務時間を通して、自社雇用社員が最低1名は勤務していること。
 - ・「休業期間」 月曜日～金曜日 8:30～17:15
 - ・1直： 8:30 ～ 17:15
- 別紙2 例年、休業期間である春季休業期間中は、新学期の準備作業等1年を通じてもっとも職務が集中する時期となる。このため、4名以上の常駐体制を引くとともに、終了時間について

ても、17:15に制限するものではない。

(2) 所定勤務時間

本学規定により、休憩時間を除き原則として1日7時間45分(7.75H)とする。

(3) 正規の勤務時間においても勤務することを要しない日

正規の勤務時間においても勤務することを要しない日は、本学規定により下記のとおりとする。
ただし、別紙2 平成26年度学年暦にある祝日授業日など、例外的に勤務を求めることがある。
この場合、正規の勤務時間においても勤務することを要する日(以下、「勤務日」とする。)を休日
に振り替えることとする。

① 週休日

- イ. 日曜日(労基法第35条第1項に規定する法定休日とする。)
- ロ. 土曜日(法定休日と区分する場合は指定休日という。)

② 休日

- イ. 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
- ロ. 年末年始(12月29日から翌年の1月3日までの日、前項に該当する休日を除く。)

(4) 緊急時の体制

サーバやネットワーク機器等に障害が発生し、ネットワークサービス等に不具合が発生した場合、(3) ①、②に記す休日(別紙2にある祝日授業日などの例外日を除く)や常駐時間外に出勤を要請することがある。これに備え、最低1名は2時間以内に出勤できる体制を有すること。

(5) 基本的な要員体制

基本的な要員体制は、下記のとおりとする。

(業務責任者	1 名)	
主任業務担当者	1 名以上	
業務担当者	2 名以上	
窓口業務担当者	1 名以上	※ 括弧書きは常駐者ではない。
常駐者	4 名以上	(専任者 4名、兼務者 0名)
非常駐者(兼務者)	1 名以上	計 5 名

- ① 本学スケジュールに合わせて、「授業期間」すなわち原則2名以上による交代制勤務により常駐する期間、「休業期間」の2つの常駐体制を敷くこととする。
- ② 業務担当者は、授業期間は原則8:30から17:15と10:30から19:15の2交代、本学休業期間中は原則8:30から17:15の勤務とする。
- ③ 主任業務担当者および窓口業務担当者を、交替制勤務の要員に含めシフトに加えることは可能とする。
- ④ 休憩時間については、1時間とする。
- ⑤ 年度当初の教職員の人事異動や学生の入学・卒業にともなう異動に伴うデータ更新、契約期間中に発生するシステム更新業務等、繁忙・閑散の程度を考慮し、双方が事前協議の上、業務に最適な勤務体制を敷くことができるようにすること。
- ⑥ 業務責任者は、翌月の勤務予定を前月の20日までに委託者に提出すること。

(6) 勤務日の特例

システムの保守・管理上必要な場合は、上記の曜日・時間帯以外でも勤務を要請することがある。カレンダー上は休日等であるが、振替等により授業日となるケース(別紙2 平成26年度学年暦 祝日休業日等)や、年2回の法定点検等休日に本学システムの停止再起動を行わなければならないケース等を指す。このような勤務日および所定勤務時間外の勤務の決定は当該勤務を行なう日以前に双方協議の上行なうこととし、原則として当該勤務日数または時間に相当する日数または時間を他の勤務日に振り替えることとする。

(7) 休暇

常駐要員の休暇については、病欠や急用等で勤務日当日に休暇が発生する場合を除き、事前に委託者の承認を必要とする。当日に休暇等が発生する場合は、連絡手段等が確保できた後の最短時間をもって委託者の承認を得ること。また、常駐要員が休暇を取得する場合、業務責任者は代替要員を手配しなければならない。

19. 再委託

- (1) 受託者は、業務の全部を一括して第三者に委任、または請け負わせてはならない。
- (2) 受託者は、業務の一部を第三者に委任、または請け負わせようとするときは、あらかじめ、委託者の承諾を得なければならない。この場合は、「再委託届」を委託者に提出すること。

20. 業務の安全衛生管理

業務の安全衛生管理については、業務責任者が責任者となり、VDT作業等関係法令に従って安全衛生管理を行うこと。

21. 常駐場所(情報管理室)の管理

常駐場所および作業場所として、情報管理室内のサーバ室を充てる。

- (1) 情報管理室内執務室に窓口業務担当者1名分の座席を用意する。
- (2) サーバ室の施錠管理を主任業務担当者に委任する。
- (3) 本学職員および契約職員不在時の情報管理室全体の施錠管理を主任業務担当者に委任する。
- (4) サーバ室について、定期的な清掃や整理を行い、良好な作業環境維持に努めること。

22. 危険防止の措置

- (1) 業務の実施にあたっては、常に整理整頓を行い、危険な場所には必要な安全措置を講じ、事故の防止に努めること。
- (2) 業務を行う場所もしくはその周辺に第三者が存する場合、または立ち入る恐れがある場合には委託者と協議の上、危険防止に必要な措置を講じ、事故の発生を防止すること。

23. 関連業務との調整

別契約である関連する業務については、委託者の指示により受託者で調整を図ること。

24. 予備品等の管理

支給された消耗品および予備品については、使用した数量を委託者に報告すること。

25. 本学情報システムの概要

本学LANシステムの概要は、「別紙5-1 LAN 全体構成図」、本学情報処理教育／CALLシステムの概要は、「別紙5-2 演習室構成図」のとおり。

26. 保守・管理の対象システムと保守範囲

本学に稼働するシステムは多岐に存在するため、本学のシステムの概要と業務委託の範囲は「別紙6」に示す。主たる保守・管理の対象システムを下記に記す。

(1) キャンパスLANシステムの保守

監視業務(運用状態の監視、故障個所の発見・対策、不正アクセスのチェック等)、構成管理(端末機接続の調整業務等)、統計管理(トラフィック等の管理、故障統計、学外からのアクセス統計等)、維持管理(ネットワーク機器等の維持管理、セキュリティ管理・設定、ドキュメント・マニュアルの作成等)、各システム担当者への技術支援。

(2) 統合情報基盤系システムの保守

事務局ドメイン各サーバ(Web、メール、共有ファイル、AD等)、学部サーバ(Web、メール)、グループウェア、LDAP認証、ウイルス対策ソフトウェア管理サーバ等の保守およびシステム管理。事務職員配布端末の保守および管理。

(3) 情報処理教育 CALL システム・CAIシステムの保守

演習室サーバ、端末機および周辺装置のオペレーションシステムならびに基本アプリケーションソフトに係る保守(システム負荷の監視、障害発生時の対応等)。年2回、前期・後期の授業に対応したシンクライアントシステムにおける端末イメージのひな形更新。

(4) その他システムの保守

その他のサブシステム、学部情報室、教員が購入した端末機、ホームページの制作・保守等、本委託業務対象外のシステムであっても、最低限の技術的助言を行うこと。実作業が必要となった場合は、協議の上、当該作業に要する付加工数が必要となる場合については、委託者が必要な予算を措置して、作業を委託することとする。

27. 障害対応とインシデント対応

(1) インシデント発生時の対応については、本学インシデント対応手順によることとする。別紙4-2にその概要を示す。

(2) 通常の障害対応フローについては、別紙7-1に概要を示す。

(3) 運用を図書情報センター以外の学部等に委ねている場合の障害対応フローについては、別紙7-2に概要を示す。

(4) 本委託業務において対象外とされたシステムであっても、障害対応については、原則として本学キャンパスLANシステムまたは保守管理の対象とするシステムとのインターフェース(接続部)または責任分界点を境界として、可能な範囲で対応することとする。

28. 提出書類

- (1) 契約後速やかに、12-(4)「業務責任者届」、13-(5)「主任業務担当者届」、14-(5)「窓口業務担当者届」、15-(5)「業務担当者届」、を委託者に提出する。
- (2) 業務を開始するまでに、13(1)①②、14(1)①および15(1)、①で義務づけている大学機関での職歴、資格証明書を委託者に提出する。
- (3) 月毎に、「作業報告書」その他必要とされる書類を必要部数、委託者に提出する。
- (4) 業務が完了したときは、「委託業務完了届書」を速やかに委託者に提出する。

29. その他の条件

- (1) 受託者は定められたフォーマットに従い月次作業報告書を作成すること。受託者はこの作業報告書を用いて、本学と月例定例会を月1回開催することとし、業務責任者および主任業務担当者は報告書の内容に基づいて作業報告を行うこと。
- (2) 受託者は日報を作成するなど、実施した業務の内容の誠実な記録に努めること。
- (3) 受託者は、委託者から支給または貸与を受けた施設、備品・機器等を目的以外に使用してはならない。
- (4) 本学の定める環境方針に配慮し、環境負荷の低減に努めこととし、使用が許諾された施設内での光熱水、通信回線および消耗品について、受託者はこれらの使用については、省エネルギー化に配慮し、再資源、再利用化に努めるなど効率的かつ適正に行わなければならない。
- (5) 常駐要員の管理に必要な費用(業務管理費)は一般管理費として契約金額に含むこと。
- (6) 履行場所までの通勤に伴う交通費(その他諸経費)は、契約金額に含むこと。それ以外に発生する交通費および出張費(片道移動距離100Km以上)は、別途協議を行う。
- (7) 受託者は、常駐要員に社名入りネームプレートを着用させるなどして、受託者の要員であることが容易に識別できるように考慮するものとする。
- (8) 労務管理を目的としたタイムカードおよび勤務表の提出は不要とする。ただし、月毎の検収を目的とした業務量の把握や、業務改善などを目的とする場合はこの限りではない。
- (9) 受託者は、委託者の担当職員を窓口として本委託契約を遂行するものとする。