

テレワーク環境運用保守ヘルプデスク仕様書

1. 仕様概要

1.1. 調達件名

テレワーク環境運用保守ヘルプデスク 一式

1.2. 概要

放送大学学園（以下「本学園」という。）では、本学園本部、全国 50 か所の学習センター及び全国 7 か所のサテライトスペースの本学園職員に対し、テレワークが可能となる環境を提供している。

本学園職員が利用するテレワーク環境の保守運用ヘルプデスク（以下「本サービス」という。）の調達を行う。

1.3. 受注要件

- (1) 受託者は、現在有効な ISO9001:2015 の認証を取得していることを証明できること。
- (2) 受託者は、現在有効な JISQ27001 又は ISO/IEC27001 認証を取得していることを証明できること。

1.4. 詳細仕様

詳細については「2 作業要件」に示す。

1.5. 一般事項

1.5.1. サービス提供期間

業務期間 : 2023 年 4 月 3 日(月)から 2023 年 9 月 29 日(金)の平日

業務時間 : 9:00~12:00,13:00~18:00

1.5.2. 履行場所

本学園の指定する場所

1.5.3. 成果物

本調達の納品成果物は以下のとおりとする。

- (1) 保守作業報告書(月次)
- (2) 設計書(設定変更実施時)

成果物納品の際の媒体については別途指定する。

1.5.4. 再委託の制限等

受託者は業務の全部について、一括して第三者に請け負わせたり、再委託してはならない。また、業務の一部を第三者に対して請け負わせたり再委託する場合、受託者は、あらかじめ、所定の事項について本学園に申請したうえで、承諾を得なければならない。

1.5.5. 秘密保持

- (1) 受託者は、本学園から開示された作業資料等の秘密情報(以下「情報」という。)を保持した際には、本学園の書面による事前の同意を得た場合を除きこれを第三者に開示又は漏えいしてはならない。また、受託者は、再委託先を選定した場合、本項と同様の守秘義務を負わせるものとし、その責任は自ら負うものとする。ただし、次の各号のいずれかに該当する情報についてはこの限りではない。
 - ① 本学園から開示を受ける前に公知であった又は開示を受けた後受託者の責によらず公知となった情報
 - ② 受託者が開示を受ける前に保有していたことを証明できる情報
 - ③ 受託者が独自に開発したことを証明できる情報
 - ④ 正当な権限を有する第三者から開示を受けた情報
- (2) 受託者は、情報を本サービスのためにのみに使用し、他の目的に使用しないものとする。
- (3) 受託者は、本サービス終了後、本学園から開示された情報などの処分を本学園の指示に従い実施するものとする。

1.5.6. 注意事項

- (1) 本サービスの提供にあたり受託者は、保守作業要員の選任、監督等について、本学園に対して一切の責任を負うものとする。
- (2) 本仕様に定めない事柄について疑義が生じた場合には、本学園と協議の上、これを定めるものとする。

1.5.7. その他

本調達仕様書に記載されていない事項又は仕様について疑義が生じた場合は、本学園、受託者双方が協議して決定するものとする。

2. 作業要件

本学園職員に提供するテレワーク環境の保守運用サービスを実施する。

2.1. 提供環境

保守対象機器と主要スペックを以下に示す。

(1) テレワーク環境 : magicConnect (USB タイプ) (NTT テクノクロス株式会社)

数量	420 個
管理	メーカーWEB サイトによる利用状況の提供
メーカー保守	メーカーWEB サイトによる技術的な問合せ

(2) 接続元ノートPC1 : Dell Latitude 3510 (デル・テクノロジーズ株式会社)

台数	20 台
CPU	インテル Core i5-10210U
OS	Windows 10 Pro (64ビット) 日本語
メモリー	8GB
ディスク	256GB SSD
ディスプレイ	15.6 インチ (1,366×768)
ネットワーク	10BASE-T/100BASE-TX/1000BASE-T 対応
無線 LAN	IEEE802.11a/b/g/n/ac 対応
メーカー保守	オンサイト翌営業日対応保守

(3) 接続元ノートPC2 : Dell Latitude 3320 (デル・テクノロジーズ株式会社)

台数	400 台
CPU	インテル Core i5-1135G7
OS	Windows 11 Pro (64ビット) 日本語
メモリー	8GB
ディスク	256GB SSD
ディスプレイ	13.3 インチ (1,920×1,080)
ネットワーク	10BASE-T/100BASE-TX/1000BASE-T 対応 (USB アダプター)
無線 LAN	IEEE802.11b/g/a/n/ac/ax 対応
メーカー保守	オンサイト翌営業日対応保守

(4) 接続先デスクトップ PC : ESPRIMO K556/P (富士通株式会社)

台数	890 台
CPU	インテル Core i5-6500T
OS	Windows 10 Pro (64ビット) 日本語
メモリー	4GB
ディスク	500GB HDD
ディスプレイ	19.5 インチ (1,600×900)
ネットワーク	10BASE-T/100BASE-TX/1000BASE-T、Wakeup-On-LAN 対応
メーカー保守	オンサイト翌営業日対応保守
その他	液晶一体型 PC

(5) 接続先ノート PC : TMP259G2M A38Q (日本エイサー株式会社)

台数	100 台
CPU	インテル Core i3 7100U
OS	Windows 10 Pro (64ビット) 日本語
メモリー	8GB
ディスク	128GB SSD
ディスプレイ	15.6 インチ (1,366×768)
ネットワーク	10BASE-T/100BASE-TX/1000BASE-T、Wakeup-On-LAN 対応
無線 LAN	IEEE802.11a/b/g/n/ac 対応
メーカー保守	センドバック保守

2.2. 保守運用業務

保守業務実施のために、保守作業要員を本学園に 1 名以上を常駐させること。

(1) 接続元ノート PC1, 接続元ノート PC2

- ① テレワーク利用のために必要となるソフトウェアのインストール及び設定作業を実施すること。なお、ウィルス駆除ソフトウェアは本学園より提供する。
- ② 故障発生時にメーカー保守による機器の修理を実施すること。
- ③ OS に障害が発生した際、本学園が提供するイメージバックアップより修復を行うこと。
- ④ OS のアップデートが必要な場合、本学園と調整の上、OS のアップデートを実施すること。

- ⑤ OS のアップデート実施時には、イメージバックアップの更新を行うこと。なお、イメージバックアップの更新は、接続元ノート PC2 のみとする。
- ⑥ 設定を変更する必要が発生した場合、本学園の指示の下、設定変更作業を実施すること。
- ⑦ 設定変更を実施した際は、設計書のメンテナンスを実施すること。
- ⑧ 本学園の学習センター、サテライトスペースへの発送及び回収は本学園で実施する。発送に必要となる機器や備品の梱包を実施すること。

(2) 接続先デスクトップ PC、接続先ノート PC

- ① テレワーク利用のために必要となるソフトウェアのインストール及び設定作業を実施すること。なお、故障発生時にメーカー保守による機器の修理は、接続先デスクトップの保守を実施している本学園常駐保守員にて実施する。
- ② 本学園では年 4 回程度の人事異動がある。このため、人事異動により発生する接続先デスクトップ PC の設定変更作業を実施すること。また、必要に応じてテレワーク環境用のソフトウェアのインストールを実施すること。
- ③ 設定変更作業実施に当たっては、接続先デスクトップ利用職員と作業実施日時を調整し作業を実施すること。また、設定変更作業実施のために必要となる環境を用意すること。
- ④ 設定変更作業実施する際、本学園で接続先デスクトップの保守を実施している本学園常駐保守員に作業実施連絡と作業実施調整を行うこと。

(3) 利用状況の把握

- ① テレワークの利用状況について、テレワーク環境メーカーが提供する WEB サイトよりテレワーク環境利用状況の集計を行った保守作業報告書を毎月初めに本学園に提出すること。
- ② 接続元ノート PC1、接続元ノート PC2 を本学の職員に貸出を行った際、貸出日、利用職員名、利用アカウント、接続元ノート PC 管理番号、接続先デスクトップ PC 管理番号、magicConnect ID 等をまとめた一覧表を作成し、本学園と情報共有を行うこと。
- ③ 本学園メールアドレスと電話を付与するので、本学園職員利用者からの問合せ及び故障の連絡に対応すること。なお、対応時間は、平日 9:00-18:00 とする。
- ④ 本学園職員利用者からの問合せ及び故障の対応実績については、保守作業報告書に含めて毎月本学園に報告すること。

(4) その他

- ① 本学園の指示の下、利用マニュアルの改訂を行い、テレワーク環境を利用する本学職員に配布すること。
- ② 接続先 PC の管理は、別システムで導入している Active Directory を用いており、リモート接続に関するグループポリシーを設定している。接続に関する問題や障害が発生した場合は、受託者にて原因の切り分け作業を実施し、Active Directory を保守運用している本学園常駐保守員と協力して、問題の解決にあたること。

2.3. 体制

- (1) 本学園に常駐し業務を実施する保守作業要員については、業務開始日前日までに保守作業要員の会社名、所属、管理責任者名及び管理責任者の連絡先(電話とメールアドレス)を提出すること。
- (2) 本作業を実施するに当たり、本学園に常駐し業務を実施する保守作業要員が、何らかの理由で業務を休む場合、事前に本学園に連絡を入れるとともに、代わりに作業する作業員を用意し保守業務に影響を与えない体制をとること

2.4. 資格要件

本作業の保守作業要員は以下のいずれかの資格を有していることを証明できること。

- (1) 基本情報技術者試験(情報処理技術者試験)
- (2) 情報セキュリティマネジメント試験(情報処理技術者試験)

以上