

K I S T E C 所内通信網等運營業務委託仕様書

1 業務名

K I S T E C 所内通信網等運營業務

2 履行場所

(1) 海老名市下今泉 7 0 5 - 1

地方独立行政法人神奈川県立産業技術総合研究所（以下、「KISTEC」という。）

(2) 上記以外で、作業のため立ち入りを行う場所（別紙資料 1 「拠点一覧」参照）

3 委託期間

契約日から令和 9 年 3 月 31 日まで

4 K I S T E C ネットワークの概要と業務の目的

K I S T E C 所内通信網等運營業務（以下「本委託業務」という。）の対象となるネットワークとは、海老名本部と支所をあわせて 4 拠点を結ぶ共通の情報通信基盤であり、基幹業務システムや各種クラウドサービスで使用するパソコン※（モバイルパソコンも含む）約 500 台を始め、大規模ファイル共有サーバほか仮想化基盤、モバイル PC 用閉域網などを接続するネットワークシステムである。

本委託業務は、ほぼ常時（24 時間 365 日）稼動が要求される K I S T E C ネットワークの安定的かつ効率的な稼動を図るため、ネットワークを構成する各種ネットワーク機器並びにこれらに関する周辺機器の運用管理、稼動状況監視及びログの解析、ネットワークセキュリティ対策、障害時の迅速な対応等を高度な専門知識と経験に基づき的確かつ効率的に実施し、K I S T E C ネットワークの運營業務全般を行うことを目的とする。

※ パソコンは、情報戦略課が一括して調達し、所内に配備しているモバイルパソコン（以下「モバイル PC」という。）と各部で計測器や試験研究用装置の制御用などのために個別に調達し、各部固有の業務を遂行するために調達されたパソコン（以下「個別 PC」という。）を合わせたものである。個別 PC の資産管理は情報戦略課では行わず、各部で行う。

5 前提条件

本委託業務の受託者（以下「受注者」という。）は、次の要件をすべて満たした者であるものとする。

- (1) ネットワーク機器（ルータ、無線 AP、ハブ等）、サーバ等、エンドシステム（パソコン、プリンタ等）が接続するネットワークの運用管理の実績があること。
- (2) ファイアウォール (FW)、統合脅威管理装置 (UTM)、Microsoft Exchange Online 等の運用管理の実績があること。
- (3) DNS、NTP、SYSLOG、DHCP、RADIUS、SNMP、無線 LAN における十分な知識を有し、これらを総合的に管理する運用方法での実績があること。
- (4) ActiveDirectory と連携した上で SMB や CIFS を利用した UNIX ベースのファイルサーバの運用実績があること。
- (5) Linux 及び Windows Sever の運用実績があること。
- (6) エンタープライズ NAS (Network Attached Storage) とその運用管理ソフトウェアの運用実績があること。
- (7) 多要素認証・証跡管理及びモバイルデバイス管理システムの運用実績があること。

- (8) 300台以上のモバイルP Cが接続するLTEによる閉域網の運用実績があること。
- (9) ソフトウェア技術者（SE）とハードウェア技術者（CE）の両方の技術者を有していること。

6 対象機器及び業務材料

本委託業務で対象となる機器は次のとおりとする。ただし、所属の統廃合や機器更新等により、年度途中に本委託業務の対象機器の機種が変更される場合は当該機器を対象とする。

なお、本委託業務の対象機器間の接続構成については、別紙資料2「K I S T E Cネットワークの概要図」を参照すること。

(1) ネットワーク構成機器

ア ルータ、ハブ系機器（無線AP含む）

「ルータ管理台帳」、「HUB管理台帳」のとおり。

イ ネットワーク機器監視装置

(ア) ネットワーク監視装置

目的：ネットワーク運用業務におけるルータ、ハブ等の死活監視等を行う

ソフトウェア：アライドテレシス社製及びシスコ社製機器監視ソフト、

もしくは同様の機能があるソフトウェア

(イ) 障害管理用LANアナライザ

目的：随時調査時に接続してパケットをキャプチャーし、情報の収集、分析を行う

ウ ネットワーク運用管理系サーバ等

「サーバ、ストレージ及びアプライアンス一覧」及び「UPS管理台帳」のとおり

(2) パソコン等運用構成機器

ア モバイルP C

内容：情報戦略課が一元的に調達して所内に配備し、一般OAを利用するために使用するWindows11 pro及び Enterprise 一部Windows10pro

機種名：DynaBook製パソコン他

OS：Microsoft Windows 11

台数：300台+40台

イ 個別パソコン

内容：各部で個別に調達し、試験計測機器の制御用等、各部固有の業務を遂行するために使用する。

OS：Microsoft Windows 10以降

台数：約200台

7 業務内容

前記「6 対象機器及び業務材料」を対象とし、前記「4 ネットワークの概要と業務の目的」で示した目的を実現するため、次の作業を行うものとする。（各業務の概要は別添「K I S T E C所内通信網等運営委託業務概要」を参照）

- (1) ネットワーク運用業務
- (2) システム運用業務
- (3) ネットワーク等監視用機器の運用、維持管理業務
- (4) ネットワーク構成管理業務
- (5) パソコン関連業務
- (6) モバイルP C用証跡管理及びパソコン管理システム等のサーバ運用業務
- (7) ActiveDirectoryサーバの管理及びグループポリシー（Group Policy）の運用管理
- (8) エンタープライズNAS関連機器の運用業務（サービス提案対応含む）
- (9) I D連携システムの運用支援

- (10)セキュアブラウザ運用支援
- (11)時間外監視業務
- (12)ローカルブレイクアウト回線の運用
- (13)ログ情報収集・管理及びログ分析（要件定義含む）
- (14)運用管理者リモート接続環境の構築運用
- (15)ユーザからの問合せに対するヘルプデスク・コールセンタ業務
- (16)技術、運用等の支援
- (17)共通業務
- (18)機器等更新・変更対応業務
- (19)セキュリティインシデント対応
- (20)運用改善業務
- (21)対象機器の情報管理業務
- (22)報告業務

8 業務時間

(1) 開所日

日曜日及び土曜日、国民の祝日、年末年始（12月29日から1月3日）の休日以外の日とする。

(2) 業務処理時間

原則として、開所日の8時30分から17時15分までを業務処理時間とする。

ただし、機器の新設、移設に伴う定義変更等運用に必要な作業等によりネットワークサービスに影響が生じることが見込まれる場合は、必要に応じて発注者と調整の上、業務処理時間を変更する。

また、業務処理時間帯以外においても、「K I S T E C 所内通信網等運営委託業務概要20 セキュリティインシデント対応」で示したインシデントや障害への対応を行うこととする。

障害対応にあたっては、「ルータ管理台帳」、「HUB管理台帳」に規定する監視レベルに応じた対応を実施すること。

9 実施体制

安定的な運用を実現するため、受注者は、高度なスキルを有する保守業者、構築業者と連携し、本委託業務を履行するために必要な体制を組み作業に当たることとする。

また、受注者は本業務の履行にあたり、常に技術動向の情報収集を行い、従事者の技術レベル向上を目的とした研修、講習などの支援体制を確保し、本業務の質の維持及び向上に努めること。

10 業務処理依頼と完了報告

(1) 業務処理の依頼

発注者による業務処理の依頼は、原則としてメール及び運用管理システムへの入力により行う。

(2) 業務の完了報告

受注者は、毎月の業務終了後、契約書に定める業務完了の報告を行うものとする。

11 権利の帰属

(1) 著作権の移転

本業務で作成した各種手順書等や処理ツール（以下「成果物」という。）の所有権は、発注者の支払いが完了したときに、受注者から発注者に移転するものとするが、開発したプログラムその他の成果物に関する著作権は、受託者に留保されることとする。

(2) 著作者人格権行使の制限

受注者は、発注者が認めた場合を除き、著作権人格権を行使してはならない。

(3) 第三者の権利侵害回避

成果物に第三者が権利を有する著作物が含まれている場合、受注者は当該著作権の使用に関する負担を含む一切の手続きを行い、第三者の著作権その他の権利を侵害しないこととする。

(4) 使用許諾・利用許諾

成果物について、発注者は自由に使用・複製・改修・改変することができる。

12 善管注意義務

受注者は、機器等の使用に際して善良な管理者の注意をもって業務の実施にあたることとする。

13 消耗品等の使用

前記「7 業務内容」に係る各業務を遂行するうえで必要となる消耗品等(用紙、磁気媒体等)は発注者が支給するものとする。

14 その他

- (1) 受注者が、K I S T E Cにおいて使用する机、椅子等は、備え付けのものを使用すること。
- (2) 受注者が業務に使用する居室は、受注者の責任において清掃、整理整頓を実施し環境整備を行うこと。
- (3) 受注者は、発注者が提供する通信回線を利用し、遠隔によるネットワーク監視を行うこと。
- (4) 受注者は、本業務を遂行するにあたって必要となる機器、OS、ミドルウェア、ソフトウェア、システム等関連事業者と連携、調整を行う。
- (5) 受注者は、委託期間終了後、別の者が本業務を引継いだ場合は、本業務が遅延なく円滑に運ぶよう協力をするものとし、1年間は連絡をとることができるようにするものとする。
- (6) 受注者は、本仕様書に明記されていない事項であっても、前記「4 K I S T E C ネットワークの概要と業務の目的」のうち、目的の達成のために必要な事項、又は当然必要と思われるものについては、受注者の責任において対応するものとする。
- (7) この仕様書以外において、疑義が生じた場合は発注者受注者協議のうえ決定するものとする。
- (8) 発注者が作成する作業依頼等と、発注者からの口頭による作業依頼等については、日本語によるものとする。また、受注者が発注者に連絡、報告を行う場合も、日本語によるものとする。
- (9) 受注者は、発注者が規定する、情報セキュリティポリシーを遵守するものとする。

K I S T E C 所内通信網等運営委託業務概要

1 ネットワーク運用業務

- (1) 監視装置によるK I S T E C ネットワークの稼働状態監視
- (2) LAN機器の管理、定義の設定、変更
 - ア ソフトウェア及び定義情報の維持管理
 - イ ログ情報等の収集、分析
 - ウ その他、機器の新設、移設に伴う定義変更等運用に必要な作業
- (3) LAN性能情報管理分析業務
 - ア 基幹LAN回線使用率（1回／2か月）
 - イ 支線LAN回線使用率（1回／2か月）
 - ウ 支線LANポート回線使用率（1回／2か月）
 - エ 無線LAN回線使用率（1回／2か月）
 - オ 伝送路エラー情報管理分析業務
- (4) 拠点間通信回線接続状況の管理、分析業務
 - ア トラフィックレポートの収集、分析
 - イ 帯域使用率の分析
 - ウ その他、拠点間通信の維持運用に必要な作業
- (5) 障害情報分析等
 - ア 各機器の障害情報収集分析
 - イ LAN機器障害情報収集分析
 - ウ 障害対応業務
 - ・エンドユーザからの通知の受付・回答
 - ・第一次切り分け
 - ・第一次切り分け困難時の現地調査
 - ・関係者（機器納入サポート事業者、回線事業者等）へのコール
 - ・対応方法、対応時間目安及び影響範囲の把握
 - ・障害発生所属との調整業務
 - ・簡易的なケーブル障害対応（情報コンセント～HUB間を含む）
 - ・障害対応進捗管理
 - ・復旧時の状態確認及び連絡
 - ・原因調査、報告
 - ・障害管理票の作成、保存
 - エ 平常状態の情報収集分析
- (6) LAN配線管理
 - ア LAN配線状態の把握
 - イ 接続依頼に基づくパッチ作業
 - ウ その他、運用に必要な作業
- (7) 伝送路の管理
 - ア 有線LANの伝送特性調査・確認・一次対応
 - イ 無線LANの電波状況調査・現地確認・改善

2 システム運用業務

- (1) 各種設定・変更等
 - ア 各種クラウドシステム
 - ・クラウドサービス運用のために提供されるツール等を使用した設定、変更等に係る支援
 - ・ユーザ定義情報の管理

- ・ユーザ利用状況の確認
- ・Microsoft365 E5ライセンスの範囲、Ave-point等
- イ K I S T E Cに設置するシステム
 - ・OS及びシステムファイルの維持管理
 - ・ソフトウェア及び定義情報の維持管理
 - ・ユーザ定義情報の管理
- ウ 通信制御用機器
 - ・OS及びシステムファイルの維持管理
 - ・端末制御定義の維持管理
- エ セキュリティ対策機器におけるOS及びシステムファイルの維持管理
- オ ネットワーク機器における定義情報の維持管理
- カ その他、運用において必要な作業
- (2) 障害情報分析等
 - ア 各機器の障害情報収集分析
 - イ 通信障害情報収集分析
 - ウ 障害対応業務
 - ・一次切り分け
 - ・関係者（機器納入サポート事業者、回線事業者等）へのコール
 - ・対応方法、対応時間目安及び影響範囲の把握
 - ・障害対応進捗管理
 - ・復旧時の状態確認及び連絡
 - ・原因調査、報告
 - ・障害管理票の作成、保存
 - エ 平常状態の情報収集分析
- (3) 情報セキュリティ管理
 - ア 各種クラウドシステムにおける情報セキュリティ対策
 - (ア) クラウドサービスから提供されたツール等を使用した情報セキュリティ対策に必要な運用
 - (イ) その他、情報セキュリティ対策に係る必要な運用
 - イ その他の情報セキュリティ対策
 - (ア) 情報セキュリティ機器の運用・維持管理・検証テストの支援
 - (イ) 不正アクセスログの分析及び不正なアクセスがあった場合の対応
 - (ウ) 認証ログの分析及び不正な認証要求があった場合の対応
 - (エ) 情報セキュリティに関する情報の収集と対策
 - ・情報セキュリティに関する情報の収集と分析
 - ・長期的な情報セキュリティ対応方法・対策の検討
 - (オ) 情報セキュリティに係るK I S T E Cネットワーク接続機器のインベントリ収集(随時)
 - (カ) OS、ソフトウェア修正モジュールの適用
 - (キ) 情報セキュリティ対策ソフトウェアの運用・維持管理
 - ・不正プログラム検知時の対応業務(ソフトベンダーへの技術情報照会を含む)
 - (ク) 検証環境の構築
 - (ケ) 脆弱性対策等検討会議の定期的な開催（原則として週1回）
 - (コ) 統合脅威管理装置（UTM）の運用
 - (サ) その他、情報セキュリティ管理に必要な業務

3 ネットワーク等監視用機器の運用、維持管理業務

- (1) 定義設定・変更
- (2) OS及びシステムファイルの維持管理
- (3) 管理システムの維持管理

(4) その他、機器の新設、移設に伴う定義変更等運用に必要な作業

(5) 障害情報分析等

ア 各機器の障害情報収集分析

イ 通信障害情報収集分析

ウ 障害対応業務

- ・ 第一次切り分け
- ・ 関係者（機器納入サポート事業者等）へのコール
- ・ 対応方法、対応時間目安及び影響範囲の把握
- ・ 障害対応進捗管理
- ・ 復旧時の状態確認及び連絡
- ・ 原因調査、報告
- ・ 障害管理票の作成、保存

エ 平常状態の情報収集分析

4 ネットワーク構成管理業務

(1) ネットワーク管理（K I S T E C ネットワーク機器構成、系統の把握、管理）

ア LAN構成管理システムの運用、維持管理

イ 構成管理情報登録支援

ウ ネットワーク配線に係るドキュメント類（図面含む）の維持管理

(2) エンドシステム接続申請処理業務

ア 申請に基づくIPアドレス払出し・管理（構成管理システム）

イ 接続指示書等の発行・管理

ウ DHCPサーバによるIPアドレスの割り当て・管理

(3) セグメント現況監視システムの維持管理

(4) エンドシステム接続監視システムの運用、維持管理

ア エンドシステム接続監視システムの運用、維持管理

イ 不正接続検知時の所属への確認作業

(5) 障害情報分析等

ア 各機器の障害情報収集分析

イ 通信障害情報収集分析

ウ 障害対応業務

- ・ 第一次切り分け
- ・ 関係者（機器納入サポート事業者等）へのコール
- ・ 対応方法、対応時間目安及び影響範囲の把握
- ・ 障害対応進捗管理
- ・ 復旧時の状態確認及び連絡
- ・ 原因調査、報告
- ・ 障害管理票の作成、保存

エ 平常状態の情報収集分析

5 モバイルPC関連業務

(1) 標準環境設計、手順書作成

(2) 動作確認支援

(3) **モバイルPC**の最新の標準環境を維持するための仕様検討

(4) 職員異動等に伴う追加配備に必要な標準環境作成、配送等の作業

6 モバイルPC用証跡管理及びパソコン管理システム等のサーバ運用業務

(1) システム監視設定及び監視

(2) パソコン管理システムの運用（インベントリの調査及び対策を含む）

- (3) 修正プログラムの適用
- (4) 定期バックアップの結果確認、随時バックアップの実施
- (5) OSの維持管理、定義設定、変更
- (6) 障害情報分析等
 - ア 各機器の障害情報収集分析
 - イ 通信障害情報収集分析
 - ウ 障害対応業務
 - ・ 第一次切り分け
 - ・ 関係者（機器機器納入サポート事業者等）へのコール
 - ・ 対応方法、対応時間目安及び影響範囲の把握
 - ・ 障害対応進捗管理
 - ・ 復旧時の状態確認及び連絡
 - ・ 原因調査、報告
 - ・ 障害管理票の作成、保存
 - エ 平常状態の情報収集分析

7 業務時間外監視業務

- (1) 監視等業務（監視部門との間の通信を含む）
 - ア LAN機器
 - イ システム機器（**モバイルPC**を除く）
- (2) 業務時間外の監視、障害の検知・対応
 - ア 第一次切り分け
 - イ 関係者（機器納入サポート事業者、回線事業者等）へのコール
 - ウ 復旧時の状態確認及び連絡

8 エンタープライズNAS及びファイルサーバ等（以下、「エンタープライズNAS等」という。）

）関連機器の運用業務

- (1) 監視プログラム等による**エンタープライズNAS等関連機器**の稼動状態監視及び報告
- (2) ストレージの管理、定義の設定、変更
 - ア OS及びシステムファイルの維持管理、定義設定、変更
 - イ 運用変更に伴う軽易なプログラム新規作成及び変更
 - ウ ソフトウェア及び定義情報の維持管理
 - エ ソフトウェアのバージョンアップ、更新プログラムのインストール
 - オ ログ情報等の収集、分析
 - カ バックアップ及び随時依頼によるリストア
 - キ 機器の増設等に伴う定義変更等運用に必要な作業
 - ク その他、運用に必要な作業
- (3) エンタープライズNAS等の障害情報分析等
 - ア 障害時の遠隔操作による一次的対応
 - イ 障害時の環境修復作業
 - ウ 障害対応業務
 - ・ 第一次切り分け
 - ・ 関係者（機器リース契約事業者等）への連絡
 - ・ 対応方法、対応時間目安及び影響範囲の把握
 - ・ 障害対応進捗管理
 - ・ 復旧時の状態確認及び連絡
 - ・ 原因調査、報告
 - ・ 障害管理票の作成、保存

- ・ 障害等発生原因への対処
- エ 平常状態の情報収集分析
- (4) ファイル共有サービスのファイル、フォルダの利用状況等の分析
- (5) OS及びミドルウェアのバージョンアップ計画の策定、実施

9 個別運用業務

下記項目について発注者・受注者とで運用ルールを定義し、定められた運用ルールに準拠し、業務を実施

- ア アカウント、ドメイン名、IPアドレス等の運用管理及び支援
 - イ パソコン管理ソフトの運用（インベントリの調査及び対策を含む）
 - ・ 対象ソフトウェア：Palletcontrol
 - ・ 機能一覧や保守マニュアル、ヘルプデスク等の情報は提供するものとする。
 - ウ 外部者向け事前IPアドレス等の払出し、払出し台帳管理
 - エ モバイルパソコン・個別PCにおける標準環境維持、管理台帳作成支援
- ※運用ルールを定義できないものについては、対応検討策含め発注者と受注者にて別途協議とする。

10 KISTECネットワークの運用

- (1) FW、L3スイッチ、コアSW等ネットワーク機器の運用
- (2) DNS、NTP、SYSLOG、RADIUSサーバの運用
- (3) コンピュータ管理台帳の作成維持
- (4) パレットコントロール、WSUS、ウイルス検知等情報セキュリティ対策サーバ及びシステムの運用
- (6) AD(Active Directory)サーバ及びグループポリシー (Group Policy)の設定、運用
- (7) 証跡ログに係る運用
- (9) 電子メールの送受信に係る運用（誤送信対策システム運用含む）
- (10) その他、運用に必要な調査、作業、検証、環境構築、障害対応

11 ローカルブレイクアウト回線の運用

- (1) セグメント変更作業（NW/インフラ）の実施
 - ア 事前調整会議の実施、切替手順書の作成、ドキュメント作成・更新
 - イ セグメント切替作業の実施、動作確認
 - 対象機器：KISTECネットワーク機器、導入PC（540台）
 - 移行対象端末の変更情報等の実施計画については作業前までに発注者側にて整理するものとする。
- (2) ローカルブレイクアウト回線の運用支援
（別添）KISTEC所内通信網等運営委託業務概要「1 ネットワーク運用業務」に準拠し、実施するものとする。

12 ログ情報収集・管理及びログ分析の要件定義

各ネットワーク機器のログ情報収集・管理及びログ分析の要件定義の実施

- ア 収集対象ログは、最大5種類を前提とし、Splunk Agent (Universal Forwarder)、syslog又はSplunk Add-onを使用した方式とする。加え、収集対象のログはテキスト形式とする。
- イ Windows イベントログはSplunk Agentで取得する前提とし、レポート・ダッシュボード画面及びアラートはSplunkの標準機能を用いた設計、実装数は10個とする。
- ウ 情報セキュリティ要件の整理に関する支援やSOC導入を想定した情報セキュリティポリシーや機器構成設計等の技術的支援を実施する。

13 運用管理者リモート接続環境の構築

発注者の管理ネットワークに対する遠隔保守・サポートアクセス環境を構築する。外部インターネット経由で安全に接続し、機器の保守・監視・ログ取得を行うためSSL-VPN等を前提としたリモートアクセス構成とする。

- (1) 管理ネットワーク内のログサーバ、RADIUS/認証局、各種ネットワーク機器（スイッチ、ルータ、ファイアウォール等）の特権ネットワークへのアクセスを含む。
- (2) リモート接続者は、体制図記載メンバー及び発注者の承認を得たものを対象とする
- (3) 認証方式は、ID/PASSに加え、証明書発行・証明書ベースの証明書認証方式を併用すること。
- (4) ネットワーク、P C等の運用に係る監視や問い合わせ対応（不具合の初期対応としての切り分け及び問い合わせ対応等を含む）については、リモートでの対応を可とする。ただし、各種設定変更作業等により現地で一定期間継続して作業が必要となるものや、切り分け等に時間を要すると見込まれる場合、又は現地で対応が効率的であると認められる作業を除く。

14 技術、運用等の支援

- (1) 新たな脆弱性、技術革新等によるネットワーク環境の変化に対する課題や効率化について整理し、運用改善に向けて検討するために必要な調査、分析、提案を期日の合意を得たうえで行う。
- (2) システムやネットワークの運用管理全般に係る問い合わせ対応等の技術支援を期日の合意を得たうえで行う。
- (3) 各種情報分析結果に伴うエンドユーザ・利用所属等への確認
定例連絡会等における報告業務のために各種情報分析を行った結果、エンドユーザや利用所属等への確認が必要な各種インシデント・イベント・アラート等においては、一次連絡等を行う。一次連絡の手段については、協議の上決定すること。
ア エンタープライズNAS等において、割り当て容量が不足する見込みの所属に対してコールにより警告を出し、データ整理等による容量不足解消を促す。
ウ モバイルP Cにおけるモバイル通信において、1か月間の通信使用量が多い端末を割り出し、該当のエンドユーザへメールにて注意喚起を行う。
エ 上記は一例であり、その他にも注意喚起等が必要な事項については詳細を発注者と協議の上決定し、対応を行うこと。

15 共通業務

- (1) 運用業務内容の標準化
ア 本委託業務を行う際、定められた運用手順等に沿った業務の見直しを行う。
イ 運用手順等に基づき運用業務を行い、手順等の確認・検証、修正を行う。
- (2) 監視・運用業務端末等の管理
ア 端末定義情報の維持管理
イ その他、運用に必要な作業（機種更新等に伴うものを含む）
- (3) 機器保全業務
ア 庁舎管理者による電気設備点検等に伴う各機器の停止及び復旧後の起動確認
イ 同各機器の再立上時の稼動確認
ウ その他機器の安定稼動に必要な保全業務
- (4) 照会対応業務
機器の設定情報等について、委託者からの照会に速やかに回答を行う。

16 運用改善業務

より安全で、より効率的なネットワーク運用を実現するために、システム改善や機器・設備の更新等についての改善案を提言し、改善作業などの業務を行う。

(1) 通常運用改善業務

日々の業務において、発見した不具合、障害及び潜在的な問題点を調査し、改善策をまとめて運用改善について提案を行う。

ア 運用改善策決定後は作業手順書、マニュアルや処理ツールを作成・導入し作業を実施する。

イ 各種手順書等について、改訂作業を行う。

(2) K I S T E C所内通信網運営業務改善提言業務

K I S T E C所内通信網運営業務委託受託者として次の事項について発注者に対し、助言、提言を行う。

ア K I S T E Cネットワーク運営の機能改善業務委託等において実施すべき改善項目

イ 機器更新についての機能要件

ウ K I S T E Cネットワーク運営のための新技術の導入

(3) エンドシステム接続申請処理業務の機能改善

エンドシステム接続申請処理業務を効率的に遂行するために必要な分析・提言を行う。

17 ユーザからの問合せに対するヘルプデスク・コールセンタ業務

情報部門の業務負担を軽減し、コア業務の効率を向上させるために、ユーザからのお問合せ窓口を一元化し、各種お問合せ対応を実施する。加え、PC保守対応業務の受付、対応等を実施する。

以下のヘルプデスク・コールセンタを設置する。

(1) QA対応※1、障害対応、サービス要求対応

ア QA対応 : ヒアリング、ナレッジに基づくQA対応、エスカレーション

イ 障害対応 : 一次切り分け、エスカレーション/代替コール

(2) インシデント管理/記録

(3) PC保守対応

ア PC保守に係る標準仕様・手順書の作成

イ PC故障お問合せオンサイト調査

ウ PC修理受付、初期設定

(4) 設置要件

ア 受付時間 : 年末年始(12/29-1/3) 除く、平日 08:30-17:15とする。

イ 受付件数 : 想定される件数は月50件とする。

ウ PC保守 : 月平均4件程度、問合せ受付から翌々営業日までの対応とする。

※1 QA対応 : 通常のお問合せに加え、NW・インフラ・クライアント類・情報セキュリティ観点、クラウドサービス等の専門的な問合せを含むものとする。

18 報告業務

(1) 月次定例連絡会

次の定例会を開催若しくは定例会に出席する。

ア セキュリティミーティング(セキュリティ更新プログラム公開予定日 : 原則毎月第2火曜日の翌日開催)

ネットワーク、サーバ等の情報セキュリティに関する対策状況の確認と対応検討

イ ネットワーク月例会(月1回開催)

所内通信網等運営業務全般における課題と具体的な対策、業務スケジュール等の報告、業務改善の提案等を実施

(2) その他

業務の実施状況を電子ファイル等により定期的に報告すること。

また、定例会の開催や打合せ（簡易な打合せを除く。）を実施した場合は、速やかに議事録を作成し、報告すること。

以上について、実施する作業項目の詳細は、「運用業務フロー」を参照すること。

作業実施の際は原則として作業手順の見直しを行い、委託者の承認を得てから作業を実施すること。このほか、「システム構成図」、「ソフトウェア一覧」及び「システム運用監視一覧」を参照すること。

- ア サービスレベル管理
- イ ITサービス財務管理
- ウ キャパシティ管理
- エ ITサービス継続性管理
- オ 可用性管理
- カ 情報セキュリティ管理
- キ インシデント管理
- ク 定常運用
- ケ 非定常運用
- コ 維持管理保守
- サ リリース管理
- シ 変更管理

【参考 委託業務内容に係る対象の詳細】

- 既存有線ネットワークのセグメント分割と合わせ802.1X認証による有線接続へ順次移行の実施（エンドシステム側作業も想定）
- 人事異動に伴うID連携システム運用支援
 - ・ Soliton ID Manager
 - ▼Microsoft Entra ID(M365)
- 各種クラウドサービス利用に伴う運用支援
 - ・ Soliton OneGate
 - ▼Microsoft365
 - ▼Desknet's NEO
 - ▼Shachihata Cloud
 - ▼AseetmentNeo 等
 - ・ IIJ セキュアMXサービス
 - ・ IIJ DOX
 - ・ box・Outlook Okan for Microsoft 365
- セキュアブラウザ運用支援（Soliton SecureBrowser II OneGate）
- Ave-Point運用支援
 - ・ Cloud Governance（ACG）
 - ・ Policies&Insights（PI）
 - ・ Cloud Backup for Microsoft 365（ACB）
 - ・ MyHub
 - ・ DenshoBako
- Microsoft365運用支援
 - ・ teams
 - ・ SharePoint
 - ・ Microsoft Defender for Endpoint
 - ・ Copilot
 - ・ Power BI Power Automate Forms等
- 職員事務用モバイルPC等 Windows11 Pro(Enterprise)
 - ・ PC標準環境作成・維持
 - ・ PXEブートサーバ構築維持運用 最新ISOファイル構築
 - ・ KMS sysprep
 - 他の同等の手段での実現も可。ただし、LCMは、将来検討とする
 - Windows Update対応(ESU含む)
- 仮想化基盤等の運用
 - ・ 仮想基盤(Dell AX-650×2 Windows HCI)
 - ・ ストレージ(NAS) (Unity XT 380)
- ローカルブレイクアウト回線の運用
- Azure Expressroute運用検討
- ネットワーク・PC等の利用に係る相談対応
 - ・ 新規導入事前相談（PC・サーバ、プリンタ・複合機）
 - ・ 新規導入機器セットアップ（ネットワーク接続等）導入サポート
 - ・ 新規利用者事前相談
 - ・ 新規利用者初期セットアップ等導入サポート
 - ・ 外部利用者（セミナー・講習会等）の無線一時利用の対応
- 学術情報ネットワークSINET及びeduroam関係参加利用に係る連携支援