

三重県行政WAN総合ヘルプデスク 業務委託仕様書

令和5年7月
三重県

目次

1 委託する業務の内容.....	5
1-1 業務名	5
1-2 業務の概要.....	5
1-3 履行期間	5
1-4 履行場所	6
1-5 委託する業務の対象システム.....	6
1-6 納入物	9
1-7 支払条件	9
2 業務体制.....	10
2-1 業務時間	10
2-2 勤務場所（作業場所）	10
2-3 ヘルプデスク担当者	10
3 問い合わせ対応.....	11
3-1 基本操作の説明.....	11
3-2 故障または不具合に関する対応.....	11
3-3 エスカレーション	12
3-4 新規導入システムにかかる支援.....	12
3-5 既存システムにかかる支援.....	12
4 一人一台パソコン等の管理と運用.....	12
4-1 新規配付作業.....	12
4-2 台帳管理	13
4-3 操作マニュアル.....	13
4-4 ソフトウェアの更新に伴う対応.....	13
4-5 貸し出し	13
4-6 修理対応	13
4-7 一人一台パソコンの回収.....	14
4-8 一人一台パソコンの配付.....	14
4-9 一人一台パソコンの運搬.....	14
4-10 廃棄処分.....	14
5 MK パソコンの管理.....	15
5-1 MK パソコンにかかる基本的な考え方	15
5-2 MK パソコンのキッティング等.....	15
5-3 台帳管理	15
5-4 操作マニュアル.....	15
5-5 ソフトウェアの更新に伴う対応.....	16
5-6 貸し出し	16
5-7 修理対応	16
5-8 MK パソコンの回収.....	16
5-9 MK パソコンの配付.....	17
5-10 MK パソコンの運搬.....	17

5-11	廃棄処分.....	17
5-12	その他.....	17
6	LK パソコンの管理.....	18
6-1	LK パソコンにかかる基本的な考え方.....	18
6-2	LK パソコンのキッティング等.....	18
6-3	台帳管理.....	18
6-4	操作マニュアル.....	18
6-5	ソフトウェアの更新に伴う対応.....	18
6-6	貸し出し.....	19
6-7	修理対応.....	19
6-8	LK パソコンの回収.....	19
6-9	LK パソコンの配付.....	19
6-10	LK パソコンの運搬.....	20
6-11	廃棄処分.....	20
6-12	その他.....	20
7	モバイルパソコンの管理.....	20
7-1	モバイルパソコンにかかる基本的な考え方.....	20
7-2	基本操作の説明.....	20
7-3	端末管理及び貸出対応.....	21
7-4	モバイルパソコンの回収.....	21
7-5	モバイルパソコンの運搬.....	21
7-6	初期化対応.....	21
7-7	各種設定.....	21
7-8	故障対応.....	22
8	BYOD の管理.....	22
8-1	BYOD 端末にかかる基本的な考え方.....	22
8-2	BYOD 端末の申請受付と台帳管理.....	22
8-3	その他.....	22
9	Web 会議支援.....	22
9-1	利用機器.....	23
9-2	操作説明.....	23
9-3	会場設営.....	23
9-4	備品管理.....	23
9-5	故障対応.....	24
9-6	モバイルパソコンのファイアウォールの設定.....	24
10	在宅勤務支援.....	24
10-1	利用機器.....	24
10-2	設定支援.....	24
10-3	不具合対応.....	24
10-4	アカウント管理.....	24
10-5	新DK パソコン（仮称）による在宅勤務.....	25

1 1	ネットワーク運用対応	25
1 1-1	単独地域機関向けアクセス回線の運用	25
1 1-2	停電対応	25
1 1-3	LGWAN 接続環境の運用支援	25
1 2	セキュリティ関連対応	26
1 2-1	マルウェアの監視と対応	26
1 2-2	パソコンのセキュリティ対策	26
1 2-3	Windows10 (11) の大型アップデートの対応	27
1 2-4	Windows11、Microsoft 365 の Office アプリへの対応	28
1 3	共通業務	28
1 3-1	勤務場所の管理	28
1 3-2	定例会議	28
1 3-3	備品及び消耗品の管理	28
1 3-4	関連情報の収集	29
1 3-5	Web 会議システムを利用した打合せ	29
1 3-6	ヘルプデスク担当者の研修	29
1 4	留意事項	29
1 4-1	勤務場所の環境整備	29
1 4-2	機密保持	30
1 4-3	業務引継	30
1 4-4	原状回復	30
1 4-5	暴力団等による不当介入に対する対応	30
1 4-6	疑義の解釈	30

1 委託する業務の内容

1-1 業務名

三重県行政WAN総合ヘルプデスク業務委託

1-2 業務の概要

様々な事業において、情報システムの導入とともに電子データの活用や共有が進んでおり、職員が使用するパソコンには、処理の高速化とともに機能の汎用性や拡張性が求められている。その一方で、庁内ネットワークには多層化された高度なセキュリティ対策が施されており、使用できるアプリケーションソフトウェアや通信が制限されている。

このような状況のもと、庁内ネットワークに接続したパソコンを効果的かつ効率的に利用するには、専門技術者による動作検証、適切な設定、操作支援が必須であるため、県では、行政WAN総合ヘルプデスク（以下、「ヘルプデスク」という。）を設置し、次のような業務を委託する。

- ・パソコンを庁内ネットワークに正しく接続するため、十分な動作検証を行い、OS やネットワーク設定の最適値を決定する。
- ・パソコン等のセキュリティレベルを一定に保つため、公開された修正パッチの情報を収集し、緊急性と重要性を考慮したうえで必要な修正パッチを決定し配信する。
- ・パソコン等にかかるセキュリティパッチの適用状況や脆弱性情報の有無を定期的に確認し、緊急性と重要性を考慮したうえで必要な修正パッチを決定し配信する。
- ・パソコンの可用性を向上するため、不具合や故障の原因を調査し、応急対応及び修理を行う。また、不具合や故障の内容と傾向を分析し予防措置を提案する。
- ・パソコンの在庫管理を行い、配付と回収、貸し出し、棚卸調査等を円滑に行う。また、USB メモリ等の外部デバイスにかかる棚卸調査等の支援を行う。
- ・老朽化したパソコンの交換作業と廃棄作業を支援する。
- ・パソコンの設定、データ移行、各種ソフトウェアの設定と更新、一般的な操作について、マニュアルを整備する。また、電話等による問い合わせに対応する。
- ・マルウェア等の検出状況を監視し、緊急性が認められる事案は個別に対応する。
- ・単独地域機関向けアクセス回線の通信状態を監視し、異常を検知したときは、原因を切り分けた上で、回線担当者に対応を要請する。

以上の業務を主体的に実行するため、ヘルプデスク担当者には、専門知識及び実務経験とともにコミュニケーション能力が求められる。

1-3 履行期間

契約日から令和8年10月31日（土）まで

ただし、契約日から令和5年9月30日までは現行の委託業者から業務を引き継ぐ期間とし、令和5年10月1日から令和8年9月30日までをヘルプデスク業務を実施する期間とする。

また、令和8年10月1日から令和8年10月31日までを原状回復期間とする。

1-4 履行場所

三重県庁（本庁舎、吉田山会館等、地域総合庁舎、大規模単独地域機関、単独地域機関）住所等の詳細は別紙「履行場所一覧」のとおり。

1-5 委託する業務の対象システム

(1) ハードウェア

職員が通常業務において使用するパソコンを主な対象とし運用の全般を行う。また、所属が購入したパソコン等も対象として運用の一部を行う。

- DK、KK パソコン及び新DK パソコン（仮称）（以下、「一人一台パソコン」という。）

一人一台パソコンとして使用するため、デジタル改革推進課が共通仕様で一括して調達したパソコンである。ヘルプデスクは、備品管理、各種設定、セキュリティ対策、故障時の受付と修理を行う。約 5,500 台

なお、新DK パソコン(仮称) は、庁外への持ち出しを可能とし、厳格なログオン認証（2 要素認証）、内蔵ストレージの暗号化、SIM による通信、ZTNA（ゼロトラストネットワークアクセス）によるテレワーク等の機能が実装される予定である。

- MK パソコン

個人番号利用事務関連システムの専用端末であり、デジタル改革推進課が共通仕様で一括調達したパソコンと所属が調達したパソコンがある。MK パソコンは、個人番号利用事務ネットワークに接続されており、二要素認証（パスワード認証、生体認証）を用いて使用できる職員を限定している。また、資産管理及び修正パッチ配信には専用サーバを使用している。ヘルプデスクは、ユーザの登録と認証設定、各種設定、故障時の受付と修理を行う。約 130 台

- LK パソコン

LGWAN や、LGWAN-ASP 等を利用するための専用端末であり、デジタル改革推進課が共通仕様で一括調達したパソコンと所属が調達したパソコンがある。LK パソコンは、LGWAN 接続系ネットワークに接続されており、認証やセキュリティ対策システム（ウィルス対策システム、パッチ配布等）については、DK パソコン等とは別で管理を行っている。ヘルプデスクは、ユーザの登録や各種設定、故障時の受付と修理を行う。約 10 台。

- SK パソコン

一般事務用として各所属が独自仕様で購入したパソコンである。SK パソコンの備品管理、各種設定、故障修理及び廃棄は所管所属が行う。行政事務支援員等の職員が通常業務において使用する場合もあるため、ヘルプデスクは、設定作業や故障時の原因切分け等、DK パソコンと同様にソフトウェア及び業務システムの運用全般の支援を行う。このほか、三重県警察が所有する PK パソコン及び土地開発公社等が所有する TK パソコンがあり、その運用方法は SK パソコンと同様である。約 3,000 台

- SS パソコン（サーバ）

特定業務用として各所属が独自仕様で購入したサーバ（NAS を含む）、ネットワーク機器またはパソコンであり、すべて固定 IP アドレスを付与している。備品管理、各種設定、故障修理及び廃棄は、所管所属または保守委託先が行う。ヘルプデスクは、設定作業の支援を行う。約 1,825 台

- モバイルパソコン

モバイルワーク用に購入した端末と Web 会議用に購入した端末の総称で、各所属に配付しているものと貸出用のものがある。モバイルワーク用の端末は、モバイルワーク用セグメントに接続されており、閉域網または VPN 網を通じ一人一台パソコンにリモート接続を行う。Web 会議用の端末は、別途契約済みの SIM または庁舎内の無線 LAN を用いて Web 会議システム（Zoom 等）に接続を行う。ヘルプデスクは、問合せ対応、貸出対応、初期化対応、各種設定、故障時の受付と故障原因の一次切り分けを行う。Windows Surface 約 150 台、iPad 約 30 台、ThinkPad 約 300 台の合計約 480 台

(2) ソフトウェア

一人一台パソコン等に標準搭載した下記の OS 及びアプリケーションソフトを主な対象とする。当該ソフトウェアのバージョン更新や製品変更があった場合も継続して対象とする。なお、新規追加及び変更が発生したソフトウェア等の取り扱いは、協議のうえ決定する。

- ・Windows 10 (11) Pro
- ・Microsoft Office (Word、Excel、PowerPoint、Access、Outlook、OneDrive、Power Apps 等)
- ※Office for the Web を含む
- ・Microsoft Edge ・Mozilla Thunderbird
- ・Ghost solution suite
- ・SKYSEA ClientView ・Tanium
- ・VMware Horizon Client ・Adobe Acrobat Reader
- ・Zoom ・Webex
- ・Teams ・Slack

(3) 業務システム

ヘルプデスク担当者も業務で使用するシステムであるため、それぞれの基本操作を熟知すること。また、職員から問い合わせを受けた場合は、内容を確認したうえで適切な窓口の案内または引継ぎを行うこと。

- ・LGWAN
地方自治体間を接続する専用ネットワークであり、都道府県及び市区町村間においてメールやデータを安全に転送するために使用する。
- ・職員ポータル
業務システム及び各所属が提供するイントラネット用ホームページにアクセスするためのポータルサイトであり、各システムの障害時には情報揭示とともにアクセス制御を行う。
- ・グループウェア
職員録、スケジュール、施設備品予約、掲示板、ファイル共有等の機能を提供する。
- ・庁内メール
庁内専用のメールシステムである。
- ・インターネットメール
インターネット及びLGWANを経由し、庁外向けのメールを送受信する。

- ・職員アカウント集中管理システム
庁内ネットワークを利用する職員のアカウント及び機器の接続情報等を一元的に管理するシステムである。
- ・ウィルス対策システム
庁内ネットワークに接続された一部のパソコン等のウィルス検知及び感染対策を行うシステムである。監視のほか、パターンファイルを庁内のパソコン等に再配信している。
- ・簡易データベースシステム(D*BOX)
県庁職員間で共有できるデータベースシステムである。
- ・ファイルストレージ
職員間の情報共有や共同編集を行う文書を保存するためのストレージである。
- ・チャットツール
情報共有の効率化、意思決定の迅速化を図るため、テーマごとにグループを作成し、会話型でコミュニケーションができるツールである。
- ・ローコードツール
ソースコードを書くことなく、あるいは記述を抑えてシステムを開発するためのツールである。
- ・在宅勤務システム
自宅の私物パソコンやタブレット端末からインターネットを経由して、職場の一人一台パソコンに接続するためのシステムである。県が指定した在宅勤務システム（Splashtop Streamer、Pass-Logic、FortiClient、SecureDesktop）を使用する。
- ・Web 会議システム
一人一台パソコンやインターネット接続可能なモバイルパソコンを使用して、一般的なWeb 会議システム等のコミュニケーションツールを利用している。
- ・LGWAN 接続環境（LGWAN 接続系ネットワーク接続用）
DK パソコン等から、LGWAN 接続系ネットワークに接続するためのシステムである。
- ・ファイル転送システム
LGWAN 接続環境と DK パソコン等との間でファイルのやり取りを行うためのシステムである。DK パソコンから LGWAN 接続環境等にファイル転送を行う際には無害化処理が行われる。
- ・ファイル交換システム
外部関係者と大容量ファイルの送受信を行うためのシステムである。最大 1GB までのファイルを送受信でき、アップロードまたはダウンロード用 URL とパスワードを用いてファイルの送受信を行う。
- ・統合運用管理システム
パソコン等に対して、各種情報の収集や、脆弱性情報/セキュリティパッチ対応状況の一元管理、セキュリティパッチ等の配布、外部デバイスの管理などを実施する。SKYSEA ClientView を利用している。
- ・EDR
EDR とは、Endpoint Detection and Response の略で、各業務端末での不審な動作やその他の問題の検出、調査及びセキュリティインシデント発生時の対応を行うことで、

セキュリティインシデントの発生防止や、発生時の被害拡大を防止する。Tanium 社製 Tanium を利用している。

※DX 推進業務との連携

グループウェア及び庁内メール、インターネットメール、ファイルストレージ、チャットツール、ローコードツールについては、別途契約済の「三重県 DX 推進基盤整備及び運用保守業務」において整備が行われ、これらのツールを使用した DX 推進が行われている。

※上記は令和5年7月時点での対象システムであり、履行期間中に変更となる場合がある。

1-6 納入物

(1) ヘルプデスク担当者名簿

契約後速やかに、担当者の氏名、保有資格（証明書を添付）、連絡体制を提出し、県の承認を得ること。また、契約期間中の変更が生じる場合は、原則として1ヶ月前までに文書にて県の承認を得ること。

(2) 週間報告書

業務実績を毎週提出すること。また、半期ごとに取りまとめ、電子ファイルを完成図書のCD-R等に保存し提出すること。

(3) 月例会議関連資料

事項書及び会議資料、議事録を適時提出すること。また、半期ごとに取りまとめ、電子ファイルを完成図書のCD-R等に保存し提出すること。

(4) マニュアル、管理台帳、図表及び資料等

ヘルプデスク担当者が作成または更新したマニュアル、管理台帳、図表及び資料等は、県との共用機器に電子ファイルを保存すること。

1-7 支払条件

- ヘルプデスク業務を実施する期間にかかる業務の費用は、半期ごとに当該期間分を支払うこととする。ただし、最終年度は契約期間終了後に当該期間分を支払うこととする。
- 業務未完了分を前倒して支払うことはできない。
- 各年度の支払額（税抜き額）は、次の割合を目安とし契約時に協議するものとする。
各年度の支払額の算定は、契約総額から消費税及び地方消費税額に相当する金額を減じた金額（税抜き額）を用いて計算する。

令和5年度 36分の6

令和6年度 36分の12

令和7年度 36分の12

令和8年度 36分の6

- 契約期間中に消費税法が改正された場合は、該当期間の費用について改正後の税率を適用する。また、改正日が期中の場合は、当該年度の支払額を改正前後の期間に分けて支払う。

2 業務体制

2-1 業務時間

- ・勤務日は、祝日法による休日及び年末年始の休日を除いた月曜から金曜までとする。ただし、土曜、日曜または休日であっても、県は、計画停電対応及び年度末の問い合わせ対応に限り勤務を依頼することができる。
- ・ヘルプデスク担当者が、有給休暇または振替休暇等を取得する場合は、事前に業務体制を調整し報告すること。ただし、急を要する場合（忌引き、病気または事故等）の休暇取得は事後報告とする。
- ・勤務時間は、原則として、午前は8時30分から12時まで、午後は13時から17時15分までとする。休憩時間は12時から13時までとする。
- ・現地対応のための地域総合庁舎間及び単独地域機関への移動は、勤務時間内に行うこと。
- ・登庁先までの公共交通機関の運休または道路等の通行止めが実施された場合（実施が予想される場合を含む）は、受託者の判断により、受託者事務所等からの電話対応、行先変更または登庁中止、早退を決定できる。なお、この場合は、遅滞なくマネージャから県に理由と対応を連絡すること。

2-2 勤務場所（作業場所）

- ・本庁舎は、行政棟7階ヘルプデスク室を勤務場所とする。
- ・地域総合庁舎は、各庁舎の情報機器室を勤務場所とする。
- ・単独地域機関は、メンテナンス対象のネットワーク機器が設置されている執務室等を作業場所とする。本庁舎または地域総合庁舎から駆けつけ対応とする。
- ・東京事務所、関西事務所及び三重テラス等の県外の単独地域機関は、前項の駆けつけの対象から除く。

2-3 ヘルプデスク担当者

(1) 勤務体制

- ・ヘルプデスクの構成は、マネージャ、本庁ヘルプデスク、地域ヘルプデスク、Web 会議支援等ヘルプデスクとし、「令和4年度業務体制及び実績」に記載の人数以上を割り当てること。
- ・割り当てた人数で業務に支障が出るようなことがあれば、県は、増員や担当者の交代を要求できるものとする。
- ・マネージャは、ヘルプデスク担当者を取りまとめ、デジタル改革推進課の連絡窓口として業務の調整、報告、を行うこと。
- ・マネージャ及び本庁ヘルプデスクは、本庁舎に常駐する。
- ・地域ヘルプデスクは、地域総合庁舎を日単位で巡回すること。人数と勤務場所は、すべての単独地域機関に対し、駆けつけ対応が決定してから2時間以内に到着できるよう配置すること。
- ・あらかじめ交代要員を決めておき、常駐者の欠員または2日以上連続の連続休暇が生じた場合は、原則、直ちに要員を交代し業務を継続すること。
- ・勤務場所の敷地内では、県が発行する入館許可証を着用すること。

(2) 実務経験及び資格条件

- ・マネージャは、ヘルプデスク管理及びシステム構築管理（プログラマではなく、要件定義、設計、運用管理等の業務）の実務経験を有すること。
- ・ヘルプデスク担当者は、以下①～④のいずれかの条件を満たすこと。なお、②の資格は、全ヘルプデスク担当者うち6割以上の者が保有していること。
 - ①コンピュータに関連するヘルプデスクまたはコールセンター等のカスタマーサポート業務を1年以上経験した者
 - ②マイクロソフトが認定する資格(MCP、MCT、MOS等)を1つ以上有する者
 - ③情報処理技術者試験(ITパスポート、情報セキュリティマネジメント等)に合格している者。
 - ④地域ヘルプデスク担当者は、自動車の運転が可能であること。県内の地理に精通し、自らの運転により地域総合庁舎及び単独地域機関への駆けつけができること。

3 問い合わせ対応

3-1 基本操作の説明

- ・委託業務の対象システム（ハードウェア、ソフトウェア及び業務システム）について、操作を説明すること。電話を主な手段とし、問い合わせの内容によっては、SKYSEA ClientViewによる遠隔操作を併用し対応すること。
- ・ハードウェアについて、操作方法、ネットワーク設定等について説明すること。
- ・職員アカウント集中管理システムの登録内容に関する照会に応じること。
- ・プリンタドライバの取得方法及びインストール方法について説明すること。
- ・NAS接続に関する基本設定について説明すること。
- ・ソフトウェアについて、インストール、ライセンス認証、設定、基本操作について説明すること。
- ・セキュリティパッチについて、配信内容及び適用方法を説明すること。
- ・問い合わせの内容を、関係者が共有できる形式で蓄積し、ヘルプデスクの業務改善に活用すること。
- ・業務システムに関する説明は基本操作のみとする。制度や詳細な操作に関する説明を求められた場合は、該当業務システムの担当所属または担当者の連絡先を伝えること。
- ・依頼により Windows や Office の操作研修（概ね年間2回以上、参加者5名程度）を行うこと。

3-2 故障または不具合に関する対応

- ・原因を特定するため、連絡時点の状態とともに、発生時の時間、使用者、操作、事象及び状況等の聞き取りを行うこと。
- ・既知の故障または不具合の場合は、対応方法を説明し指示すること。
- ・原因が不明の場合は、すみやかに県に報告したうえで、利用環境の確認、再現の有無を調査すること。
- ・原因が、業務システム（サーバ）またはネットワーク機器にあると推測される場合は、該当する業務システムの担当者に速報すること。

- ・原因が、一人一台パソコン、MK パソコン、LK パソコン、モバイルパソコン等、デジタル改革推進課が共通仕様で一括調達したパソコンにある場合は、修理(依頼)を行うこと。
- ・原因が、所属管理の機器(SK パソコン等)にある場合は、必要に応じて復旧作業を支援すること。

3-3 エスカレーション

- ・各業務システムの担当者と連絡方法を定期的に確認すること。
- ・各業務システムの操作、不具合及び故障に関する問い合わせにおいて、詳細仕様や専門技術、制度、運用ルール等の確認が必要な場合は、前項の担当者へ連絡し対応を引き継ぐこと。

3-4 新規導入システムにかかる支援

- ・新規システムの導入に伴い想定される問い合わせやパソコン等の設定変更等について、必要に応じて協議への参加を行い、スムーズな導入ができるよう支援を行うこと。
- ・新規システムにかかる問い合わせ内容の一次受付を行うため、研修受講やマニュアル等による業務引継ぎを受けること。
- ・特に、令和5年度から利用を開始した、三重県DX推進基盤について、三重県DX推進基盤整備及び運用保守業務受託者と連携し、業務の課題解決、DX推進等の取組を支援すること。

3-5 既存システムにかかる支援

- ・県からの依頼に応じて、既存システムにかかる定例会等に参加し、情報共有、交換を行う等、関係者と連携し、業務の課題解決等に向けて支援すること。

4 一人一台パソコン等の管理と運用

4-1 新規配付作業

- ・デジタル改革推進課が調達する一人一台パソコンについて、キッティング、データ移行、更新作業等を支援すること。
- ・パソコン納入業者との会議に出席すること。
- ・新規調達パソコンの型式決定後、実機を用いて、BIOS、OS、ドライバ、各種ソフトウェアの構成及び特徴の調査と設定値の検証を繰り返し、クローニングのための標準パソコン(インストールイメージ)を作成すること。
- ・標準パソコンの特徴と注意点について、パソコン納入業者に説明すること。
- ・キッティング、データ移行、更新の各作業について、パソコン納入業者が作成するスケジュール及びマニュアルを評価し助言すること。
- ・令和5年7月時点の調達計画は、令和5年度に約1,750台、令和6年度に約1,350台、令和7年度に約1,300台、令和8年度に約1,400台である。
- ・新規配付作業当日の受付及び返却の支援を行うこと。
- ・新規配付後、職員からの問い合わせの内容を分析し、配付したパソコンに不具合があると推測される場合は、県に報告すること。

4-2 台帳管理

- ・ 県は、一人一台パソコンの管理番号、使用場所、使用者、構成、購入価格等を職員アカウント集中管理システムに1台ずつ登録しており、備品管理台帳として利用している。
- ・ 回収または配付、修理等により、一人一台パソコンを移動したときは、管理番号ごとに移動先を登録すること。
- ・ 一人一台パソコンの廃棄等、同時に多量の登録が必要になった場合は、職員が一括処理を行うので、Excel形式の一覧表を作成すること。

4-3 操作マニュアル

- ・ 一人一台パソコンの設定と一般的な操作、各種ソフトウェアの設定と更新、バックアップ、データ移行について、マニュアルを整備すること。
- ・ セキュリティ維持に関するもの、県民への影響が予想されるもの、県の業務に大きな影響を与えるもの、問い合わせが多いものについて、県と対策方法を協議しマニュアル化すること。
- ・ 作成したマニュアルを県が指定した庁内専用（DKはインターネット側に移るため、インターネット側でも閲覧できるように）ホームページに掲載すること。

4-4 ソフトウェアの更新に伴う対応

- ・ 各ソフトウェアの新バージョンまたはサービスパック等が公開されたときは、検証用パソコンを準備し、動作確認を行うこと。
- ・ 各ソフトウェアのバージョンアップ等により、新機能の追加、操作方法や画面レイアウトの変更がある場合は、変更内容を操作マニュアルに反映すること。

4-5 貸し出し

- ・ 修理や不具合調査のための代替パソコンや、講演等で一時的に使用するパソコンとして、貸し出し用パソコンを準備し提供する。
- ・ 県の指示により、貸し出し用パソコンの設定を行うこと。貸し出し用パソコンは、廃棄待ちの古い一人一台パソコンを利用するが、使用目的（要求スペック）によっては、現用パソコンを使用する場合がある。
- ・ 貸し出し用パソコンの受け渡しを行い記録すること。
- ・ 返却期限を超過しても連絡等がない場合は、貸与先の所属または職員に対し、返却を催促すること。

4-6 修理対応

- ・ 故障または不具合が予想される一人一台パソコンについて、直接または遠隔操作により事象と原因を確認すること。
- ・ 処置（設定変更または修理、保留等）を決定し、原因とともに利用者に説明すること。
- ・ 修理等に長時間を要する場合は、代替パソコンを準備し、データ移行のうえ利用者に交換配布すること。
- ・ 保守業者に修理を依頼する場合は、受け渡しの日程と場所を修理業者に指示すること。

受け渡し場所は、本庁舎または地域総合庁舎とし、県側の対応をヘルプデスク担当者が行う。

- ・修理完了後、代替パソコンから一人一台パソコンにデータを移行したうえ、利用者に返却すること。
- ・修理の進捗を受付票及び修理台帳により管理すること。
- ・筐体、冷却ファン、ディスプレイ等の清掃を行うこと。
- ・無償保守期間が終了した一人一台パソコンの場合、簡易な修繕（ハードディスク交換、キートップ交換等）は、ヘルプデスクにて対応すること。
- ・修理対応にかかる時間を短縮するため、最新の修正パッチを反映した Ghost イメージを常に準備すること。
- ・県が用意したメモリやSSD等について県から指示に従い、取り付け作業を行うこと。

4-7 一人一台パソコンの回収

- ・回収の場所は、本庁舎ヘルプデスク室または地域総合庁舎の情報機器室とする。
- ・管理番号及び利用者の情報を記録すること。
- ・回収直後に動作確認を行い、不具合があれば事象と原因を県に報告すること。
- ・専用ソフトウェアを用いて、ハードディスクに保存されたデータを完全に消去すること。
- ・同時に回収した付属品（マウス、ACアダプタ等）は、数量と状態を確認すること。
- ・県が指定した場所に保管すること。
- ・故障したパソコンを回収したときは、正常に動作する部品を取り出し、他のパソコンに転用できるよう規格ごとに整理すること。
- ・使用されていないパソコンが確認された場合は該当所属に連絡し回収すること。

4-8 一人一台パソコンの配付

- ・Ghost solution suite を使用し、OS 及びソフトウェアを設定すること。
- ・最新の修正パッチを適用すること。
- ・配付先の所属及び利用者に関する情報を記録すること。
- ・配付場所は、本庁舎ヘルプデスク室または地域総合庁舎の情報機器室とする。
- ・受け取り者の所属、職員名、連絡先を確認したうえで手渡しすること。

4-9 一人一台パソコンの運搬

- ・ヘルプデスク担当者が、一人一台パソコンを運搬できる範囲は、原則として各庁舎の敷地内とする。ただし、一人一台パソコンの本体及びデータの損傷、紛失及び盗難の防止策を行い当日中に運搬が完了する場合に限り、庁舎間の運搬を可とする。なお、運搬方法については県と協議する。

4-10 廃棄処分

- ・廃棄する一人一台パソコンの内部に保存されたデータを無効化するため、その本体からハードディスクを取り出し、データ復元が不可能な状態となるような物理的な破壊を行うこと。
- ・ハードディスクのデータ抹消作業は、本県が指定する場所で行うこと。なお、記録され

たデータの内容によっては、抹消作業に本県の職員が立ち会うことがある。

- ・データ抹消作業前に、対象となるハードウェア等の名称、型番、数量及び抹消作業の方法を本県に説明し承認を得ること。
- ・データの抹消作業の前及び後にハードウェア等の数量を記録すること。
- ・当該作業の結果、ハードウェア等のデータ復元が不可能な状態に破壊されたことを証する証明書を本県に提出すること。
- ・穿孔処理は、三重県が所有する専用機器を利用して安全に行うこと。
- ・一人一台パソコンに貼付されている管理番号等のシール等を剥がすこと。

5 MK パソコンの管理

5-1 MK パソコンにかかる基本的な考え方

- ・MK パソコンには、デジタル改革推進課が一括購入した端末と、所属が調達したパソコンがあるが、5-2以降の内容については、デジタル改革推進課が一括購入した端末に対する対応を記載しているため、注意すること。なお、所属が調達したパソコンについても、SK パソコンと同等の対応を行うこと。ただし、キッティング等については別途用意する手順書に従い、県の指示のもとで作業を行うこと。

5-2 MK パソコンのキッティング等

- ・県が新規に調達した MK パソコンについて、キッティング作業を実施すること。
- ・令和5年6月時点の調達計画として、年間5台程度を一人一台パソコンと同時購入による調達を見込んでいる。
- ・新パソコンの受付及び旧パソコンの返却の対応を行うこと。
- ・新パソコンの情報を、WSUS、運用管理ソフト（AsseetView）、ActiveDirectry 等必要な箇所へ登録を行うこと。

5-3 台帳管理

- ・県は、MK パソコンの管理番号、使用場所、使用者、構成、購入価格等を職員アカウント集中管理システムに1台ずつ登録しており、備品管理台帳として利用している。
- ・回収または配付、修理等により、MK パソコンを移動したときは、管理番号ごとに移動先を登録すること。
- ・MK パソコンの廃棄等、同時に多量の登録が必要になった場合は、職員が一括処理を行うので、Excel 形式の一覧表を作成すること。

5-4 操作マニュアル

- ・MK パソコンの設定と一般的な操作、各種ソフトウェアの設定と更新、バックアップ、データ移行について、マニュアルを整備すること。
- ・セキュリティ維持に関するもの、県民への影響が予想されるもの、県の業務に大きな影響を与えるもの、問い合わせが多いものについて、県と対策方法を協議しマニュアル化すること。
- ・作成したマニュアルを県が指定した庁内専用ホームページに掲載すること。

5-5 ソフトウェアの更新に伴う対応

- ・各ソフトウェアの新バージョンまたはサービスパック等が公開されたときは、検証用パソコンを準備し、動作確認を行うこと。
- ・各ソフトウェアのバージョンアップ等により、新機能の追加、操作方法や画面レイアウトの変更がある場合は、変更内容を操作マニュアルに反映すること。

5-6 貸し出し

- ・修理、不具合調査、一時的な業務量の増加等に対応するため代替パソコンや、貸し出し用パソコンを準備し提供する。
- ・県の指示により、貸し出し用パソコンの設定を行うこと。貸し出し用パソコンは、廃棄待ちの古い一人一台パソコンまたは MK パソコンを利用するが、使用目的（要求スペック）によっては、現用パソコンを使用する場合がある。
- ・貸し出し用パソコンの受け渡しを行い記録すること。
- ・返却期限を超過しても連絡等がない場合は、貸与先の所属または職員に対し、返却を催促すること。

5-7 修理対応

- ・故障または不具合が予想される MK パソコンについて、直接または遠隔操作により事象と原因を確認すること。
- ・処置（設定変更または修理、保留等）を決定し、原因とともに利用者に説明すること。
- ・修理等に長時間を要する場合は、代替パソコンを準備し、データ移行のうえ利用者に交換配布すること。
- ・保守業者に修理を依頼する場合は、事前に県に報告のうえ、受け渡しの日程と場所を修理業者に指示すること。受け渡し場所は、本庁舎または地域総合庁舎とし、県側の対応をヘルプデスク担当者が行う。
- ・修理完了後、代替パソコンから MK パソコンにデータを移行し、必要なキッティング等の作業を行ったうえで利用者に返却すること。
- ・修理の進捗を受付票及び修理台帳により管理すること。
- ・筐体、冷却ファン、ディスプレイ等の清掃を行うこと。
- ・無償保守期間が終了した MK パソコンの場合、簡易な修繕（キートップ交換等）は、ヘルプデスクにて対応すること。
- ・修理対応にかかる時間を短縮するため、最新の修正パッチを反映した Ghost イメージを常に準備すること。

5-8 MK パソコンの回収

- ・回収の場所は、本庁舎ヘルプデスク室とする。
- ・管理番号及び利用者の情報を記録すること。
- ・回収直後に動作確認を行い、不具合があれば事象と原因を県に報告すること。
- ・専用ソフトウェアを用いて、ハードディスクに保存されたデータを完全に消去すること。
- ・同時に回収した付属品（マウス、ACアダプタ等）は、数量と状態を確認すること。

- ・県が指定した場所に保管すること。
- ・故障したパソコンを回収したときは、正常に動作する部品を取り出し、他のパソコンに転用できるよう規格ごとに整理すること。

5-9 MK パソコンの配付

- ・Ghost solution suite を使用し、OS 及びソフトウェアを設定すること。
- ・最新の修正パッチを適用すること。
- ・配付先の所属及び利用者に関する情報を記録すること。
- ・配付場所は、本庁舎ヘルプデスク室とする。
- ・受け取り者の所属、職員名、連絡先を確認したうえで手渡しすること。

5-10 MK パソコンの運搬

- ・ヘルプデスク担当者が、MK パソコンを運搬できる範囲は、原則として各庁舎の敷地内とする。

5-11 廃棄処分

- ・廃棄する MK パソコンの内部に保存されたデータを無効化するため、その本体からハードディスクを取り出し、データ復元が不可能な状態となるような物理的な破壊を行うこと。
- ・ハードディスクのデータ抹消作業は、本県が指定する場所で行うこと。なお、記録されたデータの内容によっては、抹消作業に本県の職員が立ち会うことがある。
- ・データ抹消作業前に、対象となるハードウェア等の名称、型番、数量及び抹消作業の方法を本県に説明し承認を得ること。
- ・データの抹消作業の前及び後にハードウェア等の数量を記録すること。
- ・当該作業の結果、ハードウェア等のデータ復元が不可能な状態に破壊されたことを証する証明書を本県に提出すること。
- ・穿孔処理は、三重県が所有する専用機器を利用し安全に行うこと。
- ・MK パソコンに貼付されている管理番号等のシール等を剥がすこと。

5-12 その他

- ・個人番号利用事務ネットワークを利用する職員の異動に応じて、該当職員ごとにログイン（二要素認証）に用いる静脈認証の新規登録または停止の処理を行うこと。
- ・個人番号利用事務ネットワークを利用する職員の異動に応じて、該当職員を運用管理ソフトに新規登録すること。
- ・個人番号利用事務ネットワークを利用する職員の異動に応じて、該当職員ごとに Active Directory 上でユーザの新規登録または停止、削除の処理を行うこと。
- ・マイクロソフト製品の修正パッチ及びソフトウェアバージョンアップ用ファイル等を、専用 WSUS (Windows Server Update Services) または運用管理ソフト (Asset view) から計画的に配信すること。
- ・Adobe Acrobat Reader 等の修正パッチを、運用管理ソフト (Asset view) を利用して配信すること。

- ・個人番号接続系ネットワーク上におけるプリンタ等周辺機器の不調についても、原因等の一次切り分けを行うこと。
- ・個人番号接続系ネットワーク上における MK パソコンの利用方法やセキュリティ対策の詳細等について、必要に応じて助言等の支援を行うこと。

6 LK パソコンの管理

6-1 LK パソコンにかかる基本的な考え方

- ・LK パソコンには、デジタル改革推進課が一括購入した端末と、所属が調達したパソコンがあるが、6-2以降の内容については、デジタル改革推進課が一括購入した端末に対する対応を記載しているため、注意すること。なお、所属が調達したパソコンについても、SK パソコンと同等の対応を行うこと。

6-2 LK パソコンのキitting等

- ・県が新規に調達したLK パソコンについて、キitting作業を実施すること。
- ・令和5年6月時点の調達計画として、年間5台程度の調達を見込んでいる。
- ・新パソコンの受付及び旧パソコンの返却の対応を行うこと。
- ・新パソコンの情報を、WSUS、運用管理ソフト、ActiveDirectory 等必要な箇所へ登録を行うこと。

6-3 台帳管理

- ・県は、LK パソコンの管理番号、使用場所、使用者、構成、購入価格等を職員アカウント集中管理システムに1台ずつ登録しており、備品管理台帳として利用している。
- ・回収または配付、修理等により、LK パソコンを移動したときは、管理番号ごとに移動先を登録すること。
- ・LK パソコンの廃棄等、同時に多量の登録が必要になった場合は、職員が一括処理を行うので、Excel 形式の一覧表を作成すること。

6-4 操作マニュアル

- ・LK パソコンの設定と一般的な操作、各種ソフトウェアの設定と更新、バックアップ、データ移行について、個人番号接続系ネットワークにかかる受託事業者が別途マニュアルを作成しているが、県からの要望に従い、不足している内容等にかかるマニュアルを整備すること。
- ・作成したマニュアルを県が指定した庁内専用ホームページに掲載すること。

6-5 ソフトウェアの更新に伴う対応

- ・各ソフトウェアの新バージョンまたはサービスパック等が公開されたときは、検証用パソコンを準備し、動作確認を行うこと。
- ・各ソフトウェアのバージョンアップ等により、新機能の追加、操作方法や画面レイアウトの変更がある場合は、変更内容を操作マニュアルに反映すること。

6-6 貸し出し

- ・修理、不具合調査、一時的な業務量の増加等に対応するため代替パソコンや、貸し出し用パソコンを準備し提供する。
- ・県の指示により、貸し出し用パソコンの設定を行うこと。貸し出し用パソコンは、廃棄待ちの古い一人一台パソコンを流用して利用する。
- ・貸し出し用パソコンの受け渡しを行い記録すること。
- ・返却期限を超過しても連絡等がない場合は、貸与先の所属または職員に対し、返却を催促すること。

6-7 修理対応

- ・故障または不具合が予想される LK パソコンについて、直接または遠隔操作により事象と原因を確認すること。
- ・処置（設定変更または修理、保留等）を決定し、原因とともに利用者に説明すること。
- ・修理等に長時間を要する場合は、代替パソコンを準備し、データ移行のうえ利用者に交換配布すること。
- ・保守業者に修理を依頼する場合は、事前に県に報告のうえ、受け渡しの日程と場所を修理業者に指示すること。受け渡し場所は、本庁舎または地域総合庁舎とし、県側の対応をヘルプデスク担当者が行う。
- ・修理完了後、代替パソコンから LK パソコンにデータを移行したうえ、利用者に返却すること。
- ・修理の進捗を受付票及び修理台帳により管理すること。
- ・筐体、冷却ファン、ディスプレイ等の清掃を行うこと。
- ・無償保守期間が終了した LK パソコンの場合、簡易な修繕（キートップ交換等）は、ヘルプデスクにて対応すること。
- ・修理対応にかかる時間を短縮するため、最新の修正パッチを反映した Ghost イメージを常に準備すること。

6-8 LK パソコンの回収

- ・回収の場所は、本庁舎ヘルプデスク室とする。
- ・管理番号及び利用者の情報を記録すること。
- ・回収直後に動作確認を行い、不具合があれば事象と原因を県に報告すること。
- ・専用ソフトウェアを用いて、ハードディスクに保存されたデータを完全に消去すること。
- ・同時に回収した付属品（マウス、ACアダプタ等）は、数量と状態を確認すること。
- ・県が指定した場所に保管すること。
- ・故障したパソコンを回収したときは、正常に動作する部品を取り出し、他のパソコンに転用できるよう規格ごとに整理すること。

6-9 LK パソコンの配付

- ・Ghost solution suite を使用し、OS 及びソフトウェアを設定すること。
- ・最新の修正パッチを適用すること。
- ・配付先の所属及び利用者に関する情報を記録すること。

- ・配付場所は、本庁舎ヘルプデスク室とする。
- ・受け取り者の所属、職員名、連絡先を確認したうえで手渡しすること。

6-10 LK パソコンの運搬

- ・ヘルプデスク担当者が、LK パソコンを運搬できる範囲は、原則として各庁舎の敷地内とする。

6-11 廃棄処分

- ・廃棄する LK パソコンの内部に保存されたデータを無効化するため、その本体からハードディスクを取り出し、データ復元が不可能な状態となるような物理的な破壊を行うこと。
- ・ハードディスクのデータ抹消作業は、本県が指定する場所で行うこと。なお、記録されたデータの内容によっては、抹消作業に本県の職員が立ち会うことがある。
- ・データ抹消作業前に、対象となるハードウェア等の名称、型番、数量及び抹消作業の方法を本県に説明し承認を得ること。
- ・データの抹消作業の前及び後にハードウェア等の数量を記録すること。
- ・当該作業の結果、ハードウェア等のデータ復元が不可能な状態に破壊されたことを証する証明書を本県に提出すること。
- ・穿孔処理は、三重県が所有する専用機器を利用し安全に行うこと。
- ・LK パソコンに貼付されている管理番号等のシール等を剥がすこと。

6-12 その他

- ・マイクロソフト製品の修正パッチ及びソフトウェアバージョンアップ用ファイル等を、専用 WSUS (Windows Server Update Services) または運用管理ソフト (SKYSEA ClientView) から計画的に配信すること。
- ・Adobe Acrobat Reader 等の修正パッチを、運用管理ソフト (SKYSEA ClientView) を利用して配信すること。
- ・LGWAN 接続系ネットワーク上における LK パソコンの利用方法やセキュリティ対策の詳細等について、必要に応じて助言等の支援を行うこと。

7 モバイルパソコンの管理

7-1 モバイルパソコンにかかる基本的な考え方

- ・デジタル改革推進課が購入したモバイルパソコンには、各所属へ配付している端末（以下、配付用モバイルパソコン）と、職員への貸出用端末（以下、貸出用モバイルパソコン）がある。7-2以降の内容については特に指定がない場合、配付用モバイルパソコンと貸出用モバイルパソコンの両方に適用される。

7-2 基本操作の説明

- ・ハードウェアの操作方法等について説明すること。
- ・ソフトウェアについて、設定、基本操作について説明すること。

- ・ ログイン認証やアクセス方法について説明すること。
- ・ 問い合わせの内容を、関係者が共有できる形式で蓄積し、ヘルプデスクの業務改善に活用すること。

7-3 端末管理及び貸出対応

- ・ 貸出用モバイルパソコンの管理とメンテナンスを行うこと。
- ・ パソコンの情報を、WSUS 等必要な箇所へ登録を行うこと。
- ・ 貸出用モバイルパソコンの貸出については受託者が窓口となって貸出依頼所属または職員と貸出日時等の調整を行い、端末の受け渡しを行うこと。
- ・ 回収または配付、修理等により、モバイルパソコンを移動したときは、管理番号ごとに移動先を登録すること。
- ・ 新規配付または廃棄など、同時に多量の登録が必要になった場合は、職員が一括処理を行うので、Excel 形式の一覧表を作成すること。
- ・ 貸し出し用パソコンの受け渡しを行い記録すること。
- ・ 返却期限を超過しても連絡等がない場合は、貸与先の所属または職員に対し、返却を催促すること。
- ・ 職員からの問い合わせの内容を分析し、モバイルパソコンに不具合があると推測される場合は、県に報告すること。
- ・ 貸出用モバイルパソコンについて、定期的にセキュリティアップデートを行うこと。セキュリティアップデートの方法については、三重県からの事前説明を受けること。

7-4 モバイルパソコンの回収

- ・ 回収の場所は、本庁舎ヘルプデスク室とする。
- ・ 管理番号及び利用者の情報を記録すること。
- ・ 回収直後に動作確認を行い、不具合があれば事象と原因を県に報告すること。
- ・ 同時に回収した付属品は、数量と状態を確認すること。
- ・ 県が指定した場所に保管すること。

7-5 モバイルパソコンの運搬

- ・ ヘルプデスク担当者が、モバイルパソコンを運搬できる範囲は、原則として各庁舎の敷地内とする。ただし、モバイルパソコンの本体及びデータの損傷、紛失及び盗難の防止策を行い当日中に運搬が完了する場合に限り、庁舎間の運搬を可とする。なお、運搬方法については県と協議する。

7-6 初期化対応

- ・ 県が指示した時にモバイルパソコンの初期化を行う。

7-7 各種設定

- ・ OS 及びソフトウェアの設定を行うこと。
- ・ 県の指示に従い、最新の修正パッチを適用すること。
- ・ 県の指示に従い、端末の設定変更を行うこと。

7-8 故障対応

- ・故障または不具合が予想されるモバイルパソコンについて、直接事象と原因を確認すること。
- ・処置（設定変更または修理、保留等）を決定し、原因とともに利用者に説明すること。
- ・保守業者に修理を依頼する場合は、事前に県に報告のうえ、受け渡しの日程と場所を修理業者に指示すること。受け渡し場所は、本庁舎または地域総合庁舎とし、県側の対応をヘルプデスク担当者が行う。
- ・修理完了後、動作確認を行い、利用者に返却すること。
- ・修理の進捗を受付票及び修理台帳により管理すること。
- ・筐体、冷却ファン、ディスプレイ等の清掃を行うこと。
- ・無償保守期間が終了したモバイルパソコンの場合、簡易な修繕（キートップ交換等）は、ヘルプデスクにて対応すること。
- ・修理対応にかかる時間を短縮するため、最新の修正パッチを反映した Ghost イメージを常に準備すること。

8 BYOD の管理

8-1 BYOD 端末にかかる基本的な考え方

- ・BYOD 端末は、県が購入したデバイスではなく、各職員が所有する私物デバイスであり、また、三重県行政 WAN へアクセスが可能な処理がされているものと定義する。
- ・なお、令和 5 年 6 月時点で BYOD 端末の詳細については未決定の部分が多いため、準備が整い次第、必要な対応を行うこと。

8-2 BYOD 端末の申請受付と台帳管理

- ・職員が所有する各種デバイスについて、BYOD 端末として利用するための申請等は、デジタル改革推進課で実施する。
- ・申請変更等やその他の理由により、BYOD 端末を移動した際に、必要に応じて、管理番号ごとに移動先を登録すること。
- ・BYOD 端末の停止申請等、同時に多量の登録が必要になった場合は、職員が一括処理を行うので、Excel 形式の一覧表を作成すること。

8-3 その他

- ・BYOD 端末の利用においては、導入時では想定できない事象が発生することもあるため、業務の範囲内で県側からの要望に基づき、調査、検証、問い合わせ対応等の作業を行うこと。

9 Web 会議支援

9-1 利用機器

- ・ デジタル改革推進課が管理している一人一台パソコン、タブレット(iPad)、モバイルパソコン (Windows Surface、ThinkPad) を対象とする。
- ・ 所属が購入したパソコン等も対象とするが、設定が複雑な場合、メンテナンスができていない場合等は対象外とする。
- ・ Web 会議に必要な備品 (Wi-Fi ルーター、スイッチングハブ、カメラ、マイク、スピーカー、ディスプレイ、各種ケーブル等) を対象とする。
- ・ 会議主催者は、ZOOM または、Microsoft Teams を使用する。なお、ZOOM については、ウェビナー機能も対応すること。Microsoft Teams については、ライブイベント機能も対応すること。また、アプリケーションが変更になった場合も対応すること。
- ・ 会議参加者は、ZOOM、Webex、Microsoft Teams、Google Meets 等を使用する。他のアプリケーションであっても可能な限り対応すること。なお、ZOOM については、ウェビナー機能も対応すること。

9-2 操作説明

- ・ 会議の規模や設備、拠点数、参加者数を聞き取り、最適な機器の構成及び設定方法を助言すること。
- ・ 使用するアプリケーション、ライセンスの種類による制限を説明すること。
- ・ アプリケーションの操作方法を説明すること。
- ・ 想定されるトラブルについて、回避方法または復旧方法を説明すること。
- ・ Web 会議に必要な備品の操作方法及び接続方法を説明すること。
- ・ 会議を主催する方法を説明すること。
- ・ 会議参加者に対する開催通知の内容と連絡手段について助言すること。
- ・ リハーサルを行う場合は日程や参加者を調整し、必要な場合はリハーサルに立ち会うこと。
- ・ 依頼により Web 会議システム操作研修会を行うこと。
- ・ 本庁講堂にかかる Web 会議支援を実施するため、事前にネットワーク回線や音響設備について説明を受けること。

9-3 会場設営

- ・ 受託者は、主催者の事前の許可があれば、業務に必要な範囲内で Web 会議に参加できる。
- ・ 待機時間が最小限になるよう対応範囲を調整すること。
- ・ 会場への機器等の搬送手段及び移動手段は県が準備する。
- ・ ケーブル配線及び機器配置は、参加者等の通行や安全に配慮し、会議場のレイアウトや装飾に支障がないよう、必要に応じて養生を行うこと。

9-4 備品管理

- ・ Web 会議用備品の管理とメンテナンスを行うこと。
- ・ Web 会議用備品の貸し出し対応を行うこと。

9-5 故障対応

- ・ Web 会議用備品の故障について、発生日時、発見者、操作内容、状況及び事象、発生頻度または再現性の有無等を記録すること。
- ・ 県が決定した処置（設定変更または修理、保留等）について、原因とともに利用者に説明すること。

9-6 モバイルパソコンのファイアウォールの設定

- ・ モバイルパソコンで、Zoom が利用できるようにモバイルパソコンのファイアウォールの設定を行うこと。
- ・ Zoom 側の設定変更があった場合は、ファイアウォールの設定を見直し対応すること。
- ・ 県で主に利用する Web 会議システムが Zoom から変更になった場合はファイアウォールの設定を見直し対応すること。

10 在宅勤務支援

10-1 利用機器

- ・ 一人一台パソコン
- ・ モバイルパソコン（Windows Surface、ThinkPad）
- ・ 職員所有のパソコンまたはタブレット等、ネットワーク機器

10-2 設定支援

- ・ 受託者は、職員の許可を得て、業務に必要な範囲内で IT 資産管理ツールである SKYSEA ClientView 等により対象パソコンを遠隔操作し、表示内容の参照及び設定確認ができる。
- ・ アカウントとパスワードの確認方法を説明すること。
- ・ 職場側のパソコンの設定方法、設置方法、注意点を説明すること。
- ・ 自宅等での準備品、アクセス方法、ログイン方法を説明すること。

10-3 不具合対応

- ・ VPN 等が確立しないときの原因を切り分け対応方法を説明すること。
- ・ 使用中の通信が切断したときの原因を切り分け対応方法を説明すること。

10-4 アカウント管理

- ・ 職員からアカウントの登録依頼があった場合は、登録依頼用の Excel に該当者の情報を記入のうえ、県への報告を行うこと。
- ・ Pass-Logic においてパスワード誤りなどによりアカウントロックされた職員に対して、アカウントロックの解除を行うこと。

10-5 新DK パソコン（仮称）による在宅勤務

- ・新DK パソコン（仮称）による在宅勤務は、端末を自宅に持ち帰り、内蔵の通信 SIM または自宅の Wi-Fi 回線を通じて業務を行う。
- ・インストールされたソフトウェアのサポートは DK パソコンに準ずるが、新 DK パソコン（仮称）固有の設定に係る対応については、三重県 DX 推進基盤整備及び運用保守業務受託者と連携して行うこと。

11 ネットワーク運用対応

11-1 単独地域機関向けアクセス回線の運用

- ・別紙「履行場所一覧」に示す単独地域機関向けアクセス回線の疎通を監視し、異常を検知した場合は、県に報告したうえで、アクセス回線を提供する電気通信事業者に障害の有無を照会すること。
- ・単独地域機関の執務室等に設置されたネットワーク機器の異常を検知した場合は、県の指示により、該当する単独地域機関において現地対応を行うこと。ただし、東京事務所、関西事務所及び三重テラス等の県外の地域機関は除く。
- ・現地対応では、県またはネットワーク保守事業者の指示に従い、ルータ等のネットワーク機器の再起動、LAN ケーブルの接続替え、動作確認を行うこと。
- ・単独地域機関が開所または移設されるとき、ネットワーク機器の設置を行うこと。
- ・単独地域機関が廃止されるとき、ネットワーク機器の回収を行うこと。
- ・LAN ケーブルの作成及び配線を行うこと。線材及びコネクタ等は県が準備する。
- ・地域ヘルプデスクと協力して、LAN 配線の立ち合い、停電対応、ループ検知時の対応などを行うこと。
- ・単独地域機関における現地対応は、原則として開庁日とするが、事前に勤務日を調整することにより、閉庁日においても現地対応が可能とすること。なお、閉庁日に勤務を行った場合は、他の開庁日にて振替休日を取得するものとする。

11-2 停電対応

- ・別紙「履行場所一覧」に示す本庁舎、地域総合庁舎、大規模単独地域機関、吉田山会館等における計画停電時の機器メンテナンスを行うこと。計画停電は、閉庁日の日中帯に実施し、拠点ごとに年1～2回予定している。
- ・計画停電に伴う機器メンテナンスの内容は以下のとおり。
対象拠点の担当者に連絡し訪問時間を事前調整する。
手順書に従い、県が指定するネットワーク機器を停電前に停止し、復電後に起動する。
ネットワーク機器の起動後、疎通確認を行う。
遠隔監視センターに、作業終了（通常監視の再開）を連絡する。

11-3 LGWAN 接続環境の運用支援

県は、庁内ネットワークを LGWAN 接続系セグメントとインターネット接続系セグメントに分離しており、両セグメント間の通信を原則禁止している。このため、インターネット接続系セグメントに接続された一人一台パソコン等が、LGWAN を経由して電子ファイルを

ダウンロードする場合またはアップロードする場合は、LGWAN 接続環境の仮想端末とファイル転送システムを使用しなければならない。

ヘルプデスクは、LGWAN 接続環境の運用について、以下の支援を行う。

- ・ LGWAN 接続環境（仮想端末）の操作方法を説明すること。
- ・ ファイル転送システムの操作方法を説明すること。
- ・ ファイル転送システムで受け渡しできない電子ファイル（実行形式の電子ファイル、マクロを含む電子ファイル等）は、ヘルプデスクが LGWAN 接続環境における VDI 環境と USB メモリを利用し手動で受け渡しを行うこと。

1 2 セキュリティ関連対応

1 2 - 1 マルウェアの監視と対応

- ・ マルウェア対策ソフト及び EDR の他、それらを監視する SOC (Security Operatiron Center) からのインシデント通知等について、平日の日中時間帯における受付が可能となる体制を準備すること。なお、SOC には自治体セキュリティクラウド、EDR、三重県 DX 推進基盤の 3 種類が存在する。
- ・ インシデント通知を検知した場合や、報告を受けた場合は、検出したマルウェア等の種類や確認されたふるまい、発生場所、回数等を把握し、感染や異常が疑われる場合は、ただちに県に報告すること。
- ・ 不審メールの受信や開封に関する問い合わせを受けた場合、内容と状況から緊急度を判断し、感染や異常が疑われる場合は、ただちに県に報告すること。
- ・ 該当職員に状況を説明し、使用ソフトウェアや操作内容を照会すること。
- ・ EDR により、端末が隔離処理された利用者からの問い合わせについては、現状や対応方法等について説明するとともに、SOC と連携し、当該端末に対して必要な対応を行うこと。
- ・ 該当職員に適切な対処方法を説明し、対処後の結果を確認すること。
- ・ EDR による隔離が実施されている場合は、隔離が解除されるまで、必要な対応を行うこと。（隔離の解除判断は SOC が行う。）
- ・ 影響度が高いマルウェアの情報が公開されたときは、当該ウィルス情報を庁内向けのホームページに掲載すること。
- ・ 検出されたマルウェアの情報を蓄積し、定期的に県に報告し、庁内向けのホームページに掲載すること。

1 2 - 2 パソコンのセキュリティ対策

(1) 不正端末発見時の対応

- ・ 本県が準備する不正端末検知ツールの利用方法について説明を受けたうえで、定期的にツールを利用して不正端末の検知作業を行うこと。
- ・ セキュリティポリシーに違反した端末、未登録の端末、不正利用が疑われるソフトウェアや周辺機器を発見したときは、ただちに県に報告すること。
- ・ 県が認めていないネットワークや通信サービスの利用を発見したときは、ただちに県に報告すること。

- ・不正端末を削減するための対応方法について、定期的に三重県側と協議を行ったうえで、計画的な削減に向けた作業が可能となるよう、検討を行うこと。また、その検討結果を元に、削減するための対応を行うこと。

(2) マイクロソフト製品の修正パッチ

- ・マイクロソフト製品の修正パッチは、WSUS から計画的に配信すること。
- ・配信する修正パッチを選定後、テスト配信を行い異常の有無を確認すること。
- ・修正パッチのファイルサイズを考慮し、1 度に配信する端末の台数を決定すること。
- ・修正パッチが適用されていないパソコンや脆弱性が存在するパソコンなどについて SKYSEA や Tanium のモジュール等により、定期的に検索し、注意喚起の他、SKYSEA によるパッチ配布等の対応を行うこと。
- ・今後、修正パッチの配信方法に変更が発生した場合は、別途協議する。

(3) ソフトウェアの修正パッチ

- ・各ソフトウェアの修正パッチが公開されたときは、速やかに適用の要否を検討し、適用する場合はマニュアルを作成または更新すること。
- ・修正パッチが適用されていないパソコンや脆弱性が存在するパソコンなどについて SKYSEA や Tanium のモジュール等により、定期的に検索し、注意喚起の他、SKYSEA によるパッチ配布等の対応を行うこと。

(4) 資産管理ツール

- ・資産管理ツールを利用し、一人一台パソコン等の情報収集を行うこと。
- ・一人一台パソコンについて、資産管理ツールにて収集した内容と、職員アカウント集中管理システムの登録内容の差異を定期的に確認し、一覧に整理したうえで県へ報告すること
- ・各業務端末で利用している USB メモリについて、本県からの指示に従い、SKYSEA を用いて管理を行うこと。なお、具体的な管理としては、年に1回の棚卸として、デジタル改革推進課から照会文書を送付するため、電話対応等を行うこと。

(5) その他

- ・吉田山会館 301 会議室の研修用パソコン（SK パソコン 32 台）に、公開された修正パッチを適用すること。

1 2 - 3 Windows10 (11) の大型アップデートの対応

- ・一人一台パソコン、MK パソコン、LK パソコン、モバイルパソコンの大型アップデート作業は、年一回実施予定である。
- ・大型アップデート用ファイルを手し、検証用パソコンにインストールして、動作確認を行うこと。また、インストールマニュアルを作成すること。
- ・貸し出し（4-5）に準じて、検証用パソコンの貸し出し業務を行うこと。
- ・各所属へのインストールファイル及びインストールマニュアルファイルの配布の支援を行うこと、配布方法等は県と別途協議すること。
- ・Windows10 (11) の大型アップデート作業についての問い合わせ対応を行うこと。

1 2－4 Windows11、Microsoft 365 の Office アプリへの対応

- ・一人一台パソコン、MK パソコン、LK パソコン、モバイルパソコン、新DK パソコンにおいて、現行ソフトウェア（Windows10、Office2016）のサポート期限到来に伴い、次期バージョンである、Windows11、Microsoft Office 365 の Office アプリを利用する予定だが、本県の指示に従い、検証用パソコンを用意し、基本動作の確認を行うこと。また、その結果をフィードバックしたうえで、標準設定等について整理を行うこと。
- ・Windows11、Microsoft 365 の Office アプリ等の導入に伴い、各システムにて動作確認ができる環境を用意すること。また、既存のマニュアル等を確認し、画面ショット等の差し替え等を行うこと。特に初期セットアップ等にかかるマニュアルについては、新規作成を行うこと。
- ・各ソフトウェアのバージョンアップ等により、新機能の追加、操作方法や画面レイアウトの変更がある場合は、変更内容を操作マニュアルに反映すること。

1 3 共通業務

1 3－1 勤務場所の管理

- ・各庁舎の運用規定に従い、出入口及び窓等の施錠を行うこと。
- ・地域総合庁舎情報機器室の室温、空調設備及び天井灯の状態、漏水の有無を確認し、異常があればデジタル改革推進課または各庁舎管理者に報告すること。
- ・地域総合庁舎情報機器室に保管された一人一台パソコン、サーバラック、ネットワーク機器、什器等の状態を確認し、変化や不足があれば県に報告すること。
- ・本庁舎ヘルプデスク室及び地域総合庁舎情報機器室の整理整頓と床清掃を毎月実施すること。
- ・地域総合庁舎情報機器室の空調設備については、フロン排出抑制法に基づく簡易点検を実施すること。

1 3－2 定例会議

- ・本庁舎にて、月例会議を開催すること。
- ・前月の業務実績、当月及び次月の業務予定を報告すること。
- ・業務上の課題を共有し、対策を協議すること。
- ・定例会議とは別に、各種相談対応に応じること。

1 3－3 備品及び消耗品の管理

- ・県所有のパソコン、ハブ、備品、器具、消耗品等の在庫管理を行うこと。
- ・ハードディスク、メモリ等の部品の在庫管理を行うこと。
- ・本庁舎設置のメディアシュレッター及びディスククラッシャーの管理、清掃、粉碎くずの始末、利用者への操作説明を行うこと。
- ・管理する備品及び消耗品について、デジタル改革推進課の指示により、必要数を払い出すこと。また、在庫不足となった場合は速やかにデジタル改革推進課まで、備品及び消耗品について補充を依頼すること。

1 3-4 関連情報の収集

- ・各ソフトウェアのバージョンアップ、サポート期限、不具合等の情報を収集すること。
- ・修正パッチやマルウェア等のセキュリティ関連情報を収集すること。
- ・県に関連がある情報は、定例会議で共有すること。ただし、緊急性がある情報は、速やかに県に報告し対応を検討すること。

1 3-5 Web 会議システムを利用した打合せ

- ・本庁ヘルプデスクと地域ヘルプデスクの打合せ及び終業時の申し送りに、Web 会議システムを使用すること。その際、Web 会議システムの不具合または故障を検知したときは、ただちに県に報告すること。なお、Web 会議主催用のアカウントは県で用意したものを使用することとする。

1 3-6 ヘルプデスク担当者の研修

- ・専門知識を習得し関連情報を共有するため、受託者が、ヘルプデスク担当者向けの研修を定期的実施すること。
- ・業務の運用や手段を変更する場合は、受託者が、ヘルプデスク担当者向けの研修を実施し、円滑に移行できるよう準備すること。

1 4 留意事項

1 4-1 勤務場所の環境整備

- ・作業机、パソコン、コピー機、電話、消耗品等は、以下のとおり県が準備する。なお、数量は令和5年7月現在における想定であり、ヘルプデスクの職員数により変動する。
作業机 : 本庁舎ヘルプデスク室8台、各地域総合庁舎情報機器室1台
パソコン : 本庁舎ヘルプデスク室8台、各地域総合庁舎情報機器室1台
コピー機 : 本庁舎ヘルプデスク室1台
電話(本庁舎) : 内線専用4回線(固定電話2台、PHS2台)
電話(地域総合庁舎) : 各情報機器室に内線専用1回線
- ・前項以外の備品は、受託者が準備すること。ただし、設置前に県の承認を得ること。
- ・県が設置する電話は、内線専用であり、本庁舎及び地域総合庁舎間の通話が可能である。
- ・ヘルプデスク用の庁内メールやインターネットメールを使用できる。
- ・各勤務場所に、問い合わせ用の電話回線(外線)を受託者が開設し、電話機を設置すること。
電話回線は、問い合わせの電話を同時に3件以上受けることが可能であること。
電話機は、勤務時間外に留守番電話機能を設定できること。
電話回線(外線)の通信費は受託者負担とする。
電話回線等の設置工事にかかる費用は受託者負担とする。
- ・パソコン等の維持に要する器具、印刷用紙、ゴミ袋等の消耗品は県が準備する。
- ・各庁舎の駐車場は、職員と同じ条件での利用可能である。なお、通勤距離等の条件を満たさない場合、駐車許可証が発行されないことがある。

- ・ 県が貸与した物品を損傷または紛失した場合は、受託者の負担にて原状回復すること。

1 4－2 機密保持

- ・ ヘルプデスクの業務は、三重県電子情報安全対策基準（三重県情報セキュリティポリシー）を遵守して行うこと。当該ポリシーで抵触する行為または事象が発生した場合、そのようなおそれがある場合は、県に報告を行い、県の指示のもと速やかに対応すること。なお、三重県電子情報安全対策基準については、契約後に開示する。
- ・ 業務遂行上知り得た個人情報及び機密事項については、ヘルプデスクの業務のみで利用するものとし、契約期間中又は契約終了後を問わず第三者に漏えいしないこと。

1 4－3 業務引継

- ・ 令和5年10月1日から支障なく業務を開始できるよう、令和5年9月30日までに、すべての勤務場所において前受託者から業務の引継ぎを受けること。三重県からは引継ぎを行わないため、事業者間で業務の一切をもれなく引き継ぐこと。
- ・ 次期受託者への引継ぎ期間開始前までに、次期受託者向けの業務マニュアルを作成し、県の承認を受けたうえで、次期受託者に説明し手渡しすること。また、令和8年9月30日までに、業務マニュアル等の資料を利用し、業務の一切をもれなく引き継ぐこと。

1 4－4 原状回復

- ・ 契約終了時に、受託者が設置した電話回線及び機器を撤去し、県の指示に従い原状回復すること。なお、原状回復にかかる作業は、ヘルプデスクの業務に支障がないように日程を調整し、費用は受託者負担とする。
- ・ 経年劣化等（無過失）によるものは、原状回復の対象外とする。

1 4－5 暴力団等による不当介入に対する対応

- ・ 受託者は、業務の履行にあたって「三重県の締結する物件関係契約からの暴力団等排除措置要綱」に規定する暴力団、暴力団関係者又は暴力団関係法人等（以下、「暴力団等」という。）による不当介入を受けたときは、次の義務を負うものとする。
 - ア 断固として不当介入を拒否すること。
 - イ 警察に通報するとともに捜査上必要な協力をする。
 - ウ 委託者に報告すること。
 - エ 業務の履行において、暴力団等による不当介入を受けたことにより工程、納期等に遅れが生じる等の被害が生じるおそれがある場合は、県と協議を行うこと。
- ・ 受託者が前項のイ又はウの義務を怠ったときは、三重県の締結する物件関係契約からの暴力団等排除措置要綱第7条の規定により三重県物件関係落札資格停止要綱に基づく落札資格停止等の措置を講じるものとする。

1 4－6 疑義の解釈

- ・ この仕様書に定めのない事項が発生した場合及び疑義が発生した場合は、県と協議のうえ、定めるものとする。

参考

令和4年度業務体制及び実績

参考に令和4年度の主な業務内容を以下に示す。

なお、年度によっても作業件数は異なることや、詳細な業務内容は、仕様書に示すとおりであるため、あくまで参考として示すものである。

1. マネージャ (1名)

統括稼働管理や週間報告・月間報告の取りまとめ等、ヘルプデスク全体の管理を行う。

2. ヘルプデスク(本庁：5名、地域：4名(北勢(桑名・四日市・鈴鹿)、中勢(本庁・津・伊賀)、南勢(松阪・伊勢・志摩)、東紀州(尾鷲・熊野)の区分、Web会議支援：2名)
中勢ヘルプデスクは本庁ヘルプデスクと兼務しており、中勢地域に登庁するのは月数回程度である。

ア パソコン障害対応

職員の使用するパソコンについて、ハード及びソフト障害の一時切り分けを行い、修理業者へ修理を依頼する。また、利用者には修理代替機を用意する。(令和4年度処理件数：約270件)

イ 職員からの質問対応

パソコンの使用方法等、職員からの質問や依頼に対し、回答や作業を実施する。
(令和4年度受付件数：本庁約6,800件、地域約2,100件)

ウ パソコン管理

パソコンの貸し出しなど、保管しているパソコンの管理を行う。また、パソコンの配付・回収・更新作業のサポートを行う。令和4年度パソコン貸出実績：約440件、令和4年度パソコン配布・交換・更新実績：約160件

エ パッチ対応

マイクロソフトの月例パッチなどの情報収集を行い、適用方法の案内及び配信を行う。(令和4年度実績：約36件)

オ ウィルス対応

行政WANでのウィルス検出状況を把握し、ウィルスが検出された場合、速やかに利用者への通知及び対策を行う。(令和4年度実績：約156件)

カ ネットワーク障害

ネットワークトラブルが発生した場合、必要に応じて現地に向かい、対応を行う(月10回程度、令和4年度実績：15回。)

キ 停電対応

吉田山会館等、庁舎及び大規模地域機関の停電時に、拠点のネットワーク機器の停止、起動及び動作確認を行う。(年 30 回程度、令和 4 年度停電対応件数：18 回)

ク Web 会議等支援

Web 会議用端末や備品の予約、Web 会議システムや在宅勤務システムに関する問い合わせ対応を行う。(令和 4 年度実績：3852 件)

ケ Web 会議システム操作研修会

Web 会議システムの操作研修を行う。(令和 4 年度実績：13 回、1 回あたり約 3～10 名参加)