

宮崎県立看護大学 運用支援業務  
基本仕様書（別添）

別紙1 基幹システム運用管理業務

基幹システム運用管理業務とは、基幹システムの運用管理、保守および、教職員のヘルプデスクを実施することである。

1 委託作業対象

委託作業対象のハードウェア、ソフトウェアについては、別紙12「作業対象ハードウェア・ソフトウェア一覧 1 基幹サーバ運用管理業務」による。なお、本入札後に導入される新システムおよび、旧システムからの移行についても対応を行うこととする。

2 委託業務内容

基幹システム保守事業者と連携し、以下の対応を行うこと。

- (1) システム構築・撤去業務のサポート
- (2) サーバの起動、監視及び障害の確認、特定、再起動
- (3) サーバ共有資源（HDDやメモリ）の状況報告、問題解決の提案
- (4) 構成後に設置される機器の接続、アプリケーション導入等の支援
- (5) OS、汎用アプリケーション、DBMSなどの設定変更や更新
- (6) ソフトウェアやハードウェアに発見された脆弱性への対応
- (7) バックアップ環境の構築及び実行サポート
- (8) 各種ユーザ登録や削除、権限設定
- (9) 必要に応じ、運用保守事業者等との協議出席及び議事録作成

3 システム保守事業者等との役割分担

◎：主たる役割、○：支援・サポート、△：取りまとめ・判断

項目	システム保守事業者	本学	本業務受託者
職員からの問合せ対応	○	—	◎
ハードウェア保守	◎	△	○
ソフトウェア保守	◎	△	○
障害一次切り分け	○	—	◎
障害の抜本的な解決	◎	△	○
機器の設定変更	◎	△	○
アカウント・権限等各種設定変更	○	△	◎

#### 4 その他、留意事項

- ・ 各業務は、運用保守事業者が提供する業務担当者用マニュアルの内容を理解した上で対応すること。（業務着手時に説明会を実施予定）
- ・ システムの運用保守に関連する、上記に記載のない業務に関しては、システム保守事業者と調整の上必要に応じ対応サポートを行うこと。

## 別紙2 基幹ネットワーク運用管理業務

基幹ネットワーク運用管理業務とは、基幹ネットワーク環境の運用、保守までの一連を実施することである。

### 1 委託作業対象

委託作業対象のハードウェア、ソフトウェアについては、別紙12「作業対象ハードウェア・ソフトウェア一覧 2 基幹ネットワーク運用管理業務」による。

### 2 委託業務内容

システム保守事業者と連携し、以下の対応を行うこと。

- (1) ネットワーク機材の設定。設定に変更を行った場合、都度バックアップの取得
- (2) 業務システムの接続支援、障害の切り分け
- (3) 業務システムで使用するOSやミドルウェア等に対して脆弱性が発見された場合の必要な対応
- (4) インテリジェンススイッチに対する、VLAN の作成・変更・削除 や、ACL の設定・管理
- (5) ファイアウォールに対する、Policy の作成・変更・削除や、VPN の設定・管理
- (6) 外部のネットワーク接続機関に対する、技術的な調整
- (7) ネットワーク機器上のソフトウェアの更新作業
- (8) 無線 LAN の管理
- (9) 必要に応じ、運用保守事業者等との協議出席及び議事録作成

### 3 システム保守事業者等との役割分担

◎：主たる役割、○：支援・サポート、△：取りまとめ・判断

項目	システム保守事業者	本学	本業務受託者
職員からの問合せ対応	○	—	◎
ハードウェア保守	◎	△	○
ソフトウェア保守	◎	△	○
障害一次切り分け	○	—	◎
障害の抜本的な解決	◎	△	○
機器の設定変更	◎	△	○
アカウント・権限等各種設定変更	○	△	◎

### 4 その他、留意事項

- ・ 各業務は、運用保守事業者が提供する業務担当者用マニュアルの内容を理解した上で対応すること。（業務着手時に説明会を実施予定）
- ・ システムの運用保守に関連する、上記に記載のない業務に関しては、システム保守事業者と調整の上必要に応じ対応サポートを行うこと。

### 別紙3 Microsoft Office365運用管理業務

Microsoft Office365運用管理業務とは、Microsoft Office365のユーザ管理、質問対応、Microsoft Office365サポート窓口へ問い合わせを行うことである。

#### 1 委託作業対象

委託作業対象のハードウェア、ソフトウェアについては、別紙12「作業対象ハードウェア・ソフトウェア一覧 3 Microsoft Office365の運用管理業務」による。

#### 2 委託業務内容

(1)ユーザの管理業務（卒業生アカウント含む）を行うこと。

(ア)ユーザアカウントの作成、削除、優待期限の設定等の作業

(イ)年度更新時に、新入生、転入教職員などの一括登録及び削除・ユーザ種別の変更作業（年間150名程度）

(ウ)本学の教職員及び学生以外のユーザ登録の支援（年間5名程度）

(2)Microsoft Office365に関する質問対応を行うこと。また、必要に応じて、Microsoft Office365サポート窓口へ問い合わせを行うこと。

#### 3 システム保守事業者等との役割分担

◎：主たる役割、○：支援・サポート、△：取りまとめ・判断

項目	メーカー	本学	本業務受託者
利用者からの問合せ対応	△	—	◎
障害一次切り分け	○	—	◎
障害の抜本的な解決	◎	△	○
アカウント・権限等各種設定変更	○	△	◎

#### 4 その他、留意事項

- ・ システムの運用保守に関連する、上記に記載のない業務に関しては、本学担当者と調整の上必要に応じ対応サポートを行うこと。

## 別紙4 情報システム端末運用管理業務

情報システム端末運用管理業務とは、クライアントPC、授業支援システム、端末一括管理システムの運用管理、保守および、教職員のヘルプデスクを実施することである。

### 1 委託作業対象

委託作業対象のハードウェア、ソフトウェアについては、別紙12「作業対象ハードウェア・ソフトウェア一覧 4 情報システム端末運用管理業務」による。

### 2 委託業務内容

システム保守事業者と連携し、以下の対応を行うこと。

- (1)システム構築・撤去業務のサポートを行うこと。必要に応じ、データ消去を行うこと。
- (2)ヘルプデスク業務を行うこと。（昨年度問合せ件数実績：繁忙期約30件/月）
  - (ア)本学が指定したソフトウェアのインストール、バージョンアップ、パッチ適用、設定変更等
  - (イ)必要に応じて、リカバリディスク、OSメディアによるクライアント機の再インストール作業
  - (ウ)情報処理室、臨床看護実習室1、LL教室の授業支援システム（WING-NET）に関する質問対応。必要に応じ、授業支援システム事業者へ問い合わせ
  - (エ)情報処理室、臨床看護実習室1、LL教室のPCは、端末一括管理システムによりディスクイメージ管理。必要に応じ、復元
- (3)人事異動に合わせ、PCや周辺機器の配布・回収を行い、情報システムの利用方法について説明すること。
- (4)新入生を対象とした、情報処理教室ガイダンスを行うこと。本学担当者との開催日の日程調整も行うこと。
- (5)必要に応じ、運用保守事業者等との協議出席及び議事録作成を行うこと。

### 3 システム保守事業者等との役割分担

◎：主たる役割、○：支援・サポート、△：取りまとめ・判断

項目	システム保守事業者	本学	本業務受託者
利用者からの問合せ対応	○	—	◎
ハードウェア保守	◎	△	○
ソフトウェア保守	◎	△	○
障害一次切り分け	○	—	◎
障害の抜本的な解決	◎	△	○
機器の設定変更	○	△	◎
ユーザ登録、権限設定	○	△	◎

### 4 その他、留意事項

- ・ 各業務は、運用保守事業者が提供する業務担当者用マニュアルの内容を理解した上で対応すること。（業務着手時に説明会を実施予定）
- ・ システムの運用保守に関連する、上記に記載のない業務に関しては、システム保守事業者と調整の上必要に応じ対応サポートを行うこと。

## 別紙5 教務等支援システム運用管理業務

教務等支援システム運用管理業務とは、教務等支援システムの運用管理、保守および、教職員のヘルプデスクを実施することである。

### 1 委託作業対象

委託作業対象のハードウェア、ソフトウェアについては、別紙12「作業対象ハードウェア・ソフトウェア一覧 5 教務等支援システム運用管理業務」による。

### 2 委託業務内容

システム保守事業者と連携し、以下の対応を行うこと。

- (1) 基幹ネットワークとの接続支援、障害の切り分け
- (2) 教務等支援システムに対する質問対応。また、必要に応じ、教務等支援システム運用保守事業者への問い合わせ（昨年度問合せ件数実績：2～3件/月）
- (3) ユーザアカウントの作成、削除、権限設定等の作業
- (4) ソフトウェアの稼働に必要なPC設定、インストール等の作業
- (5) 必要に応じ、運用保守事業者等との協議出席及び議事録作成（年2回の想定）

### 3 システム保守事業者等との役割分担

◎：主たる役割、○：支援・サポート、△：取りまとめ・判断

項目	システム保守事業者	本学	本業務受託者
利用者からの問合せ対応	○	—	◎
ハードウェア保守	◎	△	○
ソフトウェア保守	◎	△	○
障害一次切り分け	○	—	◎
障害の抜本的な解決	◎	△	○
アカウント・権限等各種設定変更	○	△	◎

### 4 その他、留意事項

- ・ 各業務は、運用保守事業者が提供する業務担当者用マニュアルの内容を理解した上で対応すること。（業務着手時に説明会を実施予定）
- ・ システムの運用保守に関連する、上記に記載のない業務に関しては、システム保守事業者と調整の上必要に応じ対応サポートを行うこと。

## 別紙6 図書館システム運用管理業務

図書館システム運用管理業務とは、図書館システムの運用管理、保守および教職員のヘルプデスクと図書館入退館ゲートの運用管理、保守および教職員のヘルプデスクを実施することである。

### 1 委託作業対象

委託作業対象のハードウェア、ソフトウェアについては、別紙12「作業対象ハードウェア・ソフトウェア一覧 6 図書館システム運用管理業務」による。

### 2 委託業務内容

システム保守事業者およびハードウェア保守事業者と連携し、以下の対応を行うこと。

- (1) 基幹ネットワークとの接続支援、障害の切り分け
- (2) 図書館システムおよび図書館入退館ゲートの操作等に関する質問対応。また、必要に応じ、システム・ハードウェア運用保守事業者への問い合わせ
- (3) ユーザアカウントの作成、削除、権限設定等の作業（年間200名程度）  
※現行ユーザ数：図書館職員4名、教職員及び学生約600名・学外者約8,000名
- (4) ソフトウェアの稼働に必要なPC設定、インストール等の作業支援
- (5) 必要に応じ、運用保守事業者等との協議出席および議事録作成

### 3 システム保守事業者等との役割分担

◎：主たる役割、○：支援・サポート、△：取りまとめ・判断

項目	システム・ハードウェア保守事業者	本学	本業務受託者
利用者からの問合せ対応	◎	—	○
ハードウェア保守	◎	△	○
ソフトウェア保守	◎	△	○
障害一次切り分け	◎	—	○
障害の抜本的な解決	◎	△	○
アカウント・権限等各種設定変更	○	△	◎

### 4 その他、留意事項

- ・ 各業務は、運用保守事業者が提供する業務担当者用マニュアルの内容を理解した上で対応すること。
- ・ 運用保守事業者が遠隔からリモートでサーバメンテナンス等を行う場合は、作業にあたり必要な手続きをサポートすること。

- ・ システムの運用保守に関連する、上記に記載のない業務に関しては、システム保守事業者と調整の上必要に応じて対応サポートを行うこと。

## 別紙7 財務会計システム運用管理業務

財務会計システム運用管理業務とは、財務会計システムの運用管理、保守および、教職員のヘルプデスクを実施することである。

### 1 委託作業対象

委託作業対象のハードウェア、ソフトウェアについては、別紙12「作業対象ハードウェア・ソフトウェア一覧 7 財務会計システム運用管理業務」による。

### 2 委託業務内容

システム保守事業者と連携し、以下の対応を行うこと。

- (1) 基幹ネットワークとの接続支援、障害の切り分け
- (2) 財務会計システムの操作等に関する質問対応。必要に応じ、財務会計システム運用保守事業者へ問い合わせ（昨年度システム保守事業者実績：月3人程度）
- (3) ユーザアカウントの作成、削除、権限設定等の作業（現行ユーザ数：退職/異動者含め約110名）
- (4) ソフトウェアの稼働に必要なPC設定、インストール等の作業支援
- (5) 必要に応じ、運用保守事業者等との協議出席及び議事録作成（定例会を年4回実施）

### 3 システム保守事業者等との役割分担

◎：主たる役割、○：支援・サポート、△：取りまとめ・判断

項目	システム保守事業者 (※)ハードウェアはサーバ保守事業者	本学	本業務受託者
利用者からの問合せ対応	◎	—	○
ハードウェア保守 (※)	◎	△	○
ソフトウェア保守	◎	△	○
障害一次切り分け	○	—	◎
障害の抜本的な解決	◎	△	○
アカウント・権限等各種設定変更	○	△	◎

### 4 その他、留意事項

- ・ 各業務は、運用保守事業者が提供する業務担当者用マニュアルや、過去の間合せ事例の内容を理解した上で対応すること。（業務着手時に説明会を実施予定）
- ・ システムの運用保守に関連する、上記に記載のない業務に関しては、システム保守事業者と調整の上必要に応じ対応サポートを行うこと。

## 別紙8 学内ポータル運用管理業務

学内ポータル運用管理業務とは、大学で管理する学内ポータルシステムの管理を実施する事である。

### 1 委託作業対象

委託作業対象のハードウェア、ソフトウェアについては、別紙12「作業対象ハードウェア・ソフトウェア一覧 8 学内ポータル運用管理業務」による。

### 2 委託業務内容

2020年より運用している大学で管理する学内ポータル（Microsoft SharePointで構築）について、コンテンツの新規作成、編集、削除を、依頼に応じて行うこと。

ただし、基本的な更新は本学職員にて実施することとする。

### 3 本学との役割分担

◎：主たる役割、○：支援・サポート、△：取りまとめ・判断

項目	本学	本業務受託者
利用者からの問合せ対応	◎	○
コンテンツ新規作成・編集・削除	○	◎

### 4 その他、留意事項

システムの運用保守に関連する、上記に記載のない業務に関しては、本学担当者と調整の上必要に応じ対応サポートを行うこと。

## 別紙9 学外Web（本学公式ホームページ）運用管理業務

学外Web（本学公式ホームページ）運用管理業務とは、学外Web（本学公式ホームページ）システムの運用管理、保守および、教職員のヘルプデスクを実施することである。

### 1 委託作業対象

委託作業対象のハードウェア、ソフトウェアについては、別紙12「作業対象ハードウェア・ソフトウェア一覧 9学外Web（本学公式ホームページ）」による。

### 2 委託業務内容

システム保守事業者と連携し、以下の対応を行うこと。

- (1) 基幹ネットワークとの接続支援、障害の切り分け
- (2) CMSの操作等に関する質問対応。また、必要に応じ、ホームページシステム運用保守事業者への問い合わせ（年間20件程度見込み）
- (3) ホームページコンテンツ修正のサポート（年間修正総数150件程度の内、必要に応じ）
- (4) ユーザアカウントの作成、削除、権限設定等の作業
- (5) 必要に応じ、運用保守事業者等との協議出席及び議事録作成

### 3 システム保守事業者等との役割分担

◎：主たる役割、○：支援・サポート、△：取りまとめ・判断

項目	システム保守事業者	本学	本業務受託者
利用者からの問合せ対応	○	—	◎
コンテンツ修正	◎	△	○
ハードウェア保守	◎	△	○
ソフトウェア保守	◎	△	○
障害一次切り分け	○	—	◎
障害の抜本的な解決	◎	△	○
アカウント・権限等各種設定変更	○	△	◎

### 4 その他、留意事項

各業務は、運用保守事業者が提供する業務担当者用マニュアルの内容を理解した上で対応すること。（業務着手時に説明会を実施予定）

システムの運用保守に関連する、上記に記載のない業務に関しては、システム保守事業者と調整の上必要に応じ対応サポートを行うこと。

## 別紙10 入退室管理システム運用管理業務

入退室管理システム運用管理業務とは、入退室管理システムのユーザ管理、バックアップ、スケジュール管理、障害対応等を行うことである。

### 1 委託作業対象

委託作業対象のハードウェア、ソフトウェアについては、別紙12「作業対象ハードウェア・ソフトウェア一覧 10 入退室管理システム運用管理業務」による。

### 2 委託業務内容

システム保守事業者と連携し、以下の対応を行うこと。

- (1) 基幹ネットワークとの接続支援、障害の切り分け
- (2) 入退出管理システムに関する質問対応。また、必要に応じ、入退室管理システム運用保守事業者への問い合わせ（現行実績：2～3件/月、1件当たり3時間以内）
- (3) ユーザアカウントの作成、削除、権限設定等の作業
- (4) 必要に応じ、運用保守事業者等との協議出席及び議事録作成

### 3 システム保守事業者等との役割分担

◎：主たる役割、○：支援・サポート、△：取りまとめ・判断

項目	システム保守事業者	本学	本業務受託者
利用者からの問合せ対応	○	—	◎
ハードウェア保守	◎	△	○
ソフトウェア保守	◎	△	○
障害一次切り分け	○	—	◎
障害の抜本的な解決	◎	△	○
アカウント・権限等各種設定変更	○	△	◎

### 4 その他、留意事項

- ・ 各業務は、システム保守事業者が提供する業務担当者用マニュアルや、過去の問合せ事例の内容を理解した上で対応すること。（業務着手時に説明会を実施予定）
- ・ システムの運用保守に関連する、上記に記載のない業務に関しては、システム保守事業者と調整の上必要に応じ対応サポートを行うこと。

## 別紙11 その他の業務

### 1 月次レポート業務

以下の内容について、月次でレポートを提出することとする。

- (ア)各種設定変更の状況
- (イ)パソコン等の移動、設置状況
- (ウ)障害発生の状況および対応状況
- (エ)マルウェア感染状況
- (オ)その他の作業状況

### 2 窓口対応業務

主に以下の窓口対応を行うこととする。

- (ア)各種アカウントパスワードの再設定
- (イ)PC端末、プリンター等のトラブル、問い合わせ
- (ウ)ネットワークプリンターのトナー交換、管理、発注
- (エ)Microsoft Office365メールの問い合わせ
- (オ)持込PC利用の申請

### 3 システム導入に関する助言業務

現行システムの改善や新システムの導入に関して、主に以下の対応を行うこととする。

- (ア)学内のシステム改善、新システム採用に関する助言
- (イ)システム全体の最適な構成管理
- (ウ)汎用アプリケーションの導入支援
- (エ)システム全体の最適な構成管理

## 別紙12 作業対象 ハードウェア・ソフトウェア 一覧

### 1 基幹サーバ運用管理業務

(1) 基幹サーバは宮崎県サーバ統合基盤内に構築予定である。主な作業対象は以下のとおり。

- (ア) Proxyサーバ
- (イ) DNSサーバ (学内、学外)
- (ウ) 統合認証サーバ
- (エ) ADサーバ
- (オ) RADIUSサーバ
- (カ) ファイルサーバ
- (キ) DHCPサーバ
- (ク) 学内Webサーバ
- (ケ) 財務システムサーバ (Web、DB)
- (コ) 授業支援システムサーバ
- (サ) バックアップサーバ
- (シ) 学内設置サーバーラック
- (ス) 学内設置サーバーラックに搭載されている機器類 (電源ケーブル、コンソール等)

### (2) 作業対象サーバのソフトウェア

- (ア) 仮想化ソフトウェア (VMware vSphere)
- (イ) アンチウイルス対策ソフトウェア (F-Secure キャンパスライセンス)
- (ウ) Windows Server Update Services
- (エ) Azure Active Directory Connect
- (オ) Windows Server 2019 Device CAL ライセンス
- (カ) Windows Server 2019 Standard Open Academic ライセンス
- (キ) RHEL
- (ク) Extra Console ID Manager
- (ケ) Zabbix Enterprise Appliance

## 2 基幹ネットワーク運用管理業務

- (1) 作業対象 ネットワーク環境機器のハードウェア
  - (ア) Firewall製品 ×1台
  - (イ) L2スイッチ ×1台
  - (ウ) 基幹スイッチ ×21台
  - (エ) 無線LANアクセスポイント ×97台
  - (オ) その他大学所有 ネットワーク機器 ×約10台

## 3 Microsoft Office365の運用管理業務

- (1) 作業対象システム
  - (ア) Microsoft Office365 (インターネット上のwebシステム)

## 4 情報システム端末運用管理業務

- (1) 作業対象 クライアントのハードウェア (端末は全てWindows10)
  - (ア) 学内のデスクトップPC ×約200台
  - (イ) 学内のノートPC ×約90台
  - (ウ) モノクロ・カラーレーザープリンター ×約70台
  - (エ) (ア)、(イ) に接続されている機器類 (マイクヘッドセット、キーボード、マウス、DVDドライブなど)
  
- (2) 作業対象 クライアントのソフトウェア
  - (ア) Microsoft Windows 10
  - (イ) 一太郎2019 アカデミックライセンス
  - (ウ) 一太郎2019 Viewer
  - (エ) Adobe Acrobat Pro2017 アカデミックライセンス
  - (オ) F-Secure キャンパスライセンス
  - (カ) 授業支援システム WING-Net
  - (キ) 端末一括管理システム 瞬快
  - (ク) 印刷で必要となるソフトウェア
  - (ケ) その他、授業で使用するソフトウェア など

## 5 教務等支援システム運用管理業務

### (1) 作業対象システムのハードウェア

(ア) 仮想サーバ 3台 (Windows Server2012、Oracle DB)

### (2) 作業対象システムのソフトウェア

(ア) Active Academy Advance (株式会社 電翔)

(イ) ORCソフト

## 6 図書館システム運用管理業務

### (1) 作業対象システムのハードウェア

(ア) 宮崎県統合基盤サーバ

(Web/DB、OS : RHEL、ミドルウェア等 : Db2/Httpd/Tomcat)

(イ) DBサーバ

(ウ) ハンディターミナル 3台

(エ) バーコードリーダー 7台

(オ) 図書館入退館ゲート

### (2) 作業対象システムのソフトウェア

(ア) Cue Lib (クワンタム・テクノロジー株式会社)

## 7 財務会計システム運用管理業務

### (1) 作業対象システムのハードウェア

(ア) 仮想サーバ

### (2) 作業対象システムのソフトウェア

(ア) 財務会計システム (スクラッチ開発) (パステムソリューションズ株式会社)

## 8 学内ポータル運用管理業務

(1) この業務では特別なハードウェア、ソフトウェアの利用はなし。

## 9 学外Web（本学公式ホームページ）運用管理業務

### （1）作業対象システムのハードウェア

（ア） 宮崎県統合基盤サーバ（OS：Linux、クラウド）

### （2）作業対象システムのソフトウェア

（ア） ホームページシステム（ミドルウェア：Wordpress）（パステムソリューションズ株式会社）

## 10 入退室管理システム運用管理業務

### （1）作業対象システムのハードウェア

（ア） 入退室情報ターミナル Akerun Pro 91台

（イ） 制御盤ユニット Akerunコントローラー 5台

### （2）作業対象システムのソフトウェア

（ア） Akerun入退室管理システム（株式会社フォトシンス）

## 11 窓口対応業務

（1）この業務では特別なハードウェア、ソフトウェアの利用はなし。

以上