

神戸市PCヘルプデスク業務
委託仕様書

令和6年7月

神戸市

目 次

1.委託業務名称.....	1
2.背景、目的.....	1
3.委託業務の概要.....	2
3.1.履行場所.....	2
3.2.履行期間.....	2
3.3.業務内容の概要.....	2
4.業務計画.....	3
5.実施体制.....	3
6.ヘルプデスク業務.....	4
6.1.業務内容.....	4
6.2.業務範囲.....	5
6.3.その他の業務実施にあたり求めること.....	6
6.4.予定業務量.....	6
6.5.有人対応時間.....	6
6.6.職員向け FAQ システムの活用.....	7
7.ヘルプデスク付帯業務.....	8
7.1.業務内容.....	8
7.2.その他の業務実施にあたり求めること.....	9
8.資料等の提供及び引継ぎ.....	9
9.端末機器等.....	9
10.委託料の支払及び経費負担.....	11
11.求めるサービス水準（SLA）.....	11
12.機密情報の保護.....	12
13.契約満了時の措置.....	13
14.再委託.....	14
15.その他.....	14

別紙1 用語集

別紙2 （参考）事務処理用 PC にインストールされているソフトウェア

別紙3 ヘルプデスク業務に付随する業務一覧

別紙4 問合せ実績（対応実績）

別紙5 問合せ実績（カテゴリ別）

別紙6 職員向け FAQ 利用実績

別紙7 委託期間中に発生するイベント

別紙8 神戸市生成 AI の利用ガイドライン

別紙9 神戸市における AI 活用等に関する条例

別紙10 ヘルプデスク付帯業務対象一覧

1. 委託業務名称

神戸市PCヘルプデスク業務

2. 背景、目的

令和元年9月以前は、本市職員等が一般的に使用する事務処理用PC、PC統合管理・職員認証基盤システム、ネットワーク、職員等が共通的に利用する財務会計システム、文書管理・電子決裁システム、グループウェア等の各システム（デジタル戦略部所管）に関する職員等からの問合せについては、各システム等の運用保守事業者または本市が別途開設するヘルプデスクで対応を行っていた。しかしながら、複数のヘルプデスクが存在することで問合せ先が分かりにくかったり、業務範囲が判別しにくかったりと利用が煩雑となっていた。また、各ヘルプデスクにおいても業務範囲外の問合せを受けるなど、業務効率に支障が生じていた。

これらの問題を解決するため、FAQ等に基づく問合せ対応及び障害等における1次切り分けを行う機能のみを統合したヘルプデスク（以下「PCヘルプデスク」という）を令和元年10月より開設し、職員等からの問合せの1次受けを集約することで、職員等の利便性向上とヘルプデスク業務の効率化を図った。

開設以降、ヘルプデスク業務を効率化することで問合せ対象業務範囲を順次拡大していき、現在では全庁ファイルサーバ、職員証認証複合機、テレワーク兵庫、Microsoft365、iPad、情報セキュリティ基礎研修についてもPCヘルプデスクで対応し、問合せ職員等の利便性向上のほか、デジタル戦略部職員からの問合せ対応の事務負担軽減を図っている。

本市は、令和2年9月に「スマート自治体」（※）という中長期的に目指す姿と今後5年間の行政運営及び財政運営の方向性を示した「行財政改革方針2025」を策定した。そして、デジタル技術の活用による業務変革を指すDX（デジタル・トランスフォーメーション）の推進を「スマート自治体」を実現するための重点項目として位置づけ、全庁で取り組んでいる。しかしながら、デジタル技術の活用が進んだことにより、新たなデジタル関連の業務や問合せの側、問合せを受ける側双方の事務負担が発生するようになってきた。

次期業務委託では、ヘルプデスク業務に加え、その他デジタル関連の業務も付帯して（以下「ヘルプデスク付帯業務」という）業務委託することで、ヘルプデスク業務だけに特化しない業務の効率化と職員等の事務負担の軽減を図る。また、PCヘルプデスクに問い合わせる前に、自らの力で問題解決を試みる「セルフサポート」を促進し、DX推進の基盤となる職員等のデジタルリテラシーの向上を図る。

※「スマート自治体」

市民が「いつでも、どこでも、早く、簡単に」行政サービスを利用できるようにするとともに、より重要性が高まっていく相談業務の充実など、将来に渡って市民サービスの維持・向上を目指す。

3.委託業務の概要

3.1.履行場所

受託者が日本国内に確保した執務場所（神戸市役所庁舎外）

ただし、BCP対策として複数拠点運用や在宅などのリモートによる対応を併せて可能とすること。なお、リモートによる対応はセキュリティの観点から通常時は不可とするが、大規模災害等の非常時は協議を行う。

3.2.履行期間

令和6年12月1日から令和11年11月30日まで

ただし、契約締結後、令和6年10月頃から履行開始日（※）までに、令和6年12月1日からの業務を円滑に実施できるよう事前準備（履行場所の確保・整備、応対記録システムの準備、本市との打ち合わせ、研修等）を行うこと。

※ヘルプデスク付帯業務については、別紙10「ヘルプデスク付帯業務対象一覧」を参照

3.3.業務内容の概要

本業務は以下の(1)(2)の業務をあわせたものであり、両方を指す場合は「PCヘルプデスク業務」と呼称する。

(1) ヘルプデスク業務

本市の職員等が一般的に使用する事務処理用PCの他、各種システム（※）等の利用に関するデジタル戦略部所管の問合せを受付け、「FAQ等のナレッジに基づく問合せ対応」及び「障害等における1次切り分け」を行う。受託者は、このヘルプデスク業務を行うために「PCヘルプデスク」を設置する。

※ 問合せ対象範囲については「6.ヘルプデスク業務」に詳述する。なお、対象範囲外の見合せも対応に努めること。

(2) ヘルプデスク付帯業務

PCヘルプデスクは、ヘルプデスク業務を効率的に行ったうえで、デジタル戦略部が所管するシステムやアプリのユーザ管理、台帳管理、データ抽出等（※）の事務を行う。

※ 業務内容については「7.ヘルプデスク付帯業務」に詳述する。

なお、「ヘルプデスク業務」と「ヘルプデスク付帯業務」をPCヘルプデスクにおいて行うことで、受託者のノウハウを活かして双方の業務の効率化、コスト抑制を図ることをねらいとしている。受託者において、継続的にPCヘルプデスク業務の手法や業務プロセス等について課題・要因を分析し、業務効率化やコスト抑制につながる改善提案を行うことを求める。また、委託期間が長期に渡ることから、DX推進に伴い新たな業務の発生も想定される。受託者は業務改善によりコストを抑制し、本仕様書に記載する以外の

業務についても本市と協議のうえ、追加で受託できるようにすること。

4.業務計画

(1) 業務計画の作成

本仕様にに基づき、PCヘルプデスク運営にかかる業務計画を策定すること。策定にあたっては、現在のPCヘルプデスク業務（令和6年11月末までの履行期間）からの移行に支障なく、確実に実施できるように計画すること。

計画には以下の項目を盛り込み、契約締結後、1ヶ月以内に受託者は計画書を本市に提出し承認を得ること。

- ・プロジェクト管理（コスト管理、要員管理、品質管理、スケジュール管理、リスク管理など）
- ・PCヘルプデスク設置場所（住所）及びレイアウト図
- ・BCP対策
- ・3.3に記載する業務効率化やコスト抑制の改善提案を継続的に行うための考え方や手法

(2) 実施体制の報告

各年度の業務それぞれを開始するまでに、業務の実施体制を報告すること。なお、業務内容の変更・追加等が発生した際には、その都度、業務の実施体制について報告すること。

5.実施体制

業務の実施にあたって、以下の事項を遵守すること

(1) 業務責任者の配置

- ① 本市との連絡・調整等を行う業務責任者を1名以上配置しなければならない。業務責任者は、以下の事項に従事すること。
 - ・本業務の管理・運営
 - ・業務従事者の指揮監督、業務従事者に対する指導及び教育
 - ・突発的な欠員や重大なトラブル等が発生した場合の対応
 - ・業務運用上の疑義が生じた場合の本市への報告及び対応方針の明確化
 - ・本市との連絡及び調整
- ② 本市との連絡・調整等を円滑に行うために、デジタル戦略部執務室内（神戸市役所1号館11階）に業務責任者または業務責任者に準ずる者（以下、「業務責任者等」という。）の配置を希望する場合は、1名分に限りデジタル戦略部執務室内での執務環境を提供する。
- ③ デジタル戦略部事務室内において業務責任者等を配置する場合、業務責任者等は本市から貸与する名札を着用する。
- ④ 受託者は業務責任者等の役職、所属及び氏名等を記載した名簿及び、業務責任

者等が誓約した機密情報保護に関する誓約書について、業務を開始する7日前までに本市に提出するものとする。

(2) 業務従事者の配置

- ① 受託者は業務量に応じた業務従事者を配置し、業務量が多い時は増員するなど業務に支障が生じないように必要な体制を整えなければならない。本市が想定するPCヘルプデスク業務への従事者の配置人数は繁忙期で10名程度、繁忙期以外で6名程度であるが、本市想定人数にこだわることなく、受託者が想定する業務実施方法で必要と判断した人数を配置すること。
- ② 受託者は、業務従事者の配置計画書、業務従事者の所属及び氏名等を記載した名簿及び業務従事者が誓約した機密情報保護に関する誓約書を業務従事者が当該業務に従事する7日前までに文書により本市に提出するものとする。なお、業務従事者に変更のあった場合も同様とする。
- ③ 受託者は、業務に必要な専門的知識を有し円滑に業務を行える者を業務従事者として配置するものとする。

(3) 業務従事者等の教育研修

受託者は、業務従事者に対して、業務を遂行する上で必要な教育研修を行わなければならない。また、業務責任者等及び業務従事者（以下「業務従事者等」という。）に対して、業務開始までに本市が実施する情報セキュリティ研修（WEB会議での研修を予定）を受講させなければならない。なお、業務従事者等に変更があった場合も同様とする。

6. ヘルプデスク業務

6.1. 業務内容

PCヘルプデスクは以下の業務を行う。なお、現行は職員等からの問合せを電話とEメールで受け付けているが、業務をより効率化できる方法があれば提案すること。

- (1) 職員等からの各種システムに関する問合せ（操作方法、設定方法、不具合への対処方法、各種申請手続き方法等）の受付、受付した問合せに対する回答（ネットワーク障害、新規機器接続、停電復旧時対応等の相談を含む）及び障害等における原因の1次切り分け（※）

※1次切り分けの内容は障害等が発生しているシステム及び事象の特定とする。

- (2) 職員等からの問合せ内容及び問合せに対する回答の記録、データベース化（対応記録システム）
- (3) 業務マニュアル・FAQ・業務報告書・記録した問合せ内容及び回答等の提供
提供時期および提供内容は本市と協議のうえ、実施する。
- (4) PCヘルプデスクで回答できない問合せやシステム障害等における、各種サポートデスクまたは本市所管への確認や対応依頼（エスカレーション）、及び確認した内容による職員等への回答

- (5) 受付件数等の統計の作成
- (6) 業務マニュアルの作成・更新
- (7) 職員向け FAQ システム (※) の活用
 - ※「6.6 職員向け FAQ システムの活用」で詳述する。
- (8) 職員等向けのイントラページの構成や記載内容等に関する、問合せ件数を減少させるための改善提案
- (9) 職員等のデジタルリテラシーの向上及びセルフヘルプ促進のための改善提案
- (10) 定期的 (月 1 回以上) な業務報告 (定例報告会の実施) 及び業務実績報告書の提出
 - 定例報告会は原則対面方式で行うが、業務安定稼働後は本市と協議のうえ、リモート方式での実施を可能とする。
- (11) 業務に関する問合せ、苦情、トラブル等の一次対応
- (12) ヘルプデスク業務に付随する業務 (※)
 - ※詳細は、別紙 3 「ヘルプデスク業務に付随する業務一覧」を参照
- (13) その他委託業務を円滑に進めるために必要な業務

6.2.業務範囲

問合せ対応を行う業務は以下のとおりである。なお、以下の業務に出てくる用語については、別紙 1 「用語集」を参照すること。

- (1) 事務処理用 PC
- (2) PC 統合管理・職員認証基盤システム関係
 - ① 資産管理 (ハードウェア・ソフトウェア) (別紙 2 「(参考) 事務処理用 PC にインストールされているソフトウェア」を参照)
 - ② イン트라ネット利用カード (職員証含む)
 - ③ USB メモリ等の外部デバイスの接続制限関係
- (3) ネットワーク関係
 - ① デジタル戦略部が管理するマイナンバー利用事務系 (基幹系)、LGWAN 接続系 (情報系)、インターネット接続系のネットワーク
 - ② インターネット用仮想 PC 及び仮想ブラウザ、インターネットメール、インターネットファイルサーバ
 - ③ 電子メールサービス (メールサーバ及び情報管理システムを含む)
- (4) 内部事務システム関係
 - ① 財務会計システム
 - ② 文書管理・電子決裁システム
 - ③ 全庁ファイルサーバ
- (5) グループウェア
- (6) 職員証認証複合機
- (7) テレワーク兵庫

- (8) イン트라ネット CMS
- (9) Microsoft 365
- (10) iPad
- (11) LTE 接続端子
- (12) 庁内モバイル電話
 - OS アップデートに関する問合せと年1回の棚卸時の問合せ対応のみ
- (13) 電子契約
- (14) 情報セキュリティ基礎研修

6.3. その他の業務実施にあたり求めること

- (1) PCの操作方法等に関する一般的な問合せについても受託者の知識やインターネット等の情報で対応可能なものについては回答に努めること。
- (2) PCヘルプデスクからサポートデスク等にエスカレーションした問合せであっても、原則としてPCヘルプデスクから回答を行うことで内容の蓄積を行うこと
- (3) 過去に問合せがあった内容と同様の問合せについては、原則としてPCヘルプデスクで回答を行い、エスカレーションすることがないように努めること。
- (4) 改善提案については、毎月の定例報告会において、その根拠とあわせて提案するものとし、本市は提案の有効性や費用対効果等を勘案した上で、必要に応じて対応する。
- (5) 上記に定めのないデジタル戦略部が管理するシステム等にかかる事務または事務の内容等に疑義がある場合は、その都度、本市と受託者で協議する。

6.4. 予定業務量

現在のPCヘルプデスクへの問合せは、電話とEメールで受け付けている。例年の繁忙期は年度末から年度当初の人事異動前後の時期（3～4月）である。その他の時期については、障害の発生やイベント実施（例：全庁のソフトウェア資産の棚卸）の有無により問合せ件数は増減する。

別紙3「ヘルプデスク業務に付随する業務一覧」、別紙4「問合せ実績（対応実績）」、別紙5「問合せ実績（カテゴリ別）」、別紙6「職員向けFAQ利用実績」、別紙7「委託期間中に発生するイベント」を参照し、これらの情報から業務量を想定し、適切な実施体制とすること。なお、受託者は問合せ内容等の動向から、セルフサポートを促進させるための有益な改善提案に努めること。

6.5. 有人対応時間

原則、以下の日を除く月曜日から金曜日の8時30分から17時まで。

なお、業務時間内に受付した案件については、対応中に業務時間を超過しても一定の目処が着くまで（「問合せ内容が短時間で対応可能であれば対応」・「問合せ対応に時間が

かかるようであれば翌営業日対応」・「問合せ内容が緊急の場合はエスカレーション」など) 対応すること。

- (1) 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
- (2) 12 月 29 日から 1 月 3 日まで

6.6.職員向け FAQ システムの活用

本市が令和 6 年 7 月から稼働の「職員向け FAQ システム」を活用し、セルフサポートを促進すること。なお、システムの本格稼働直後であるため、今後、運用方法や本仕様書と異なる機能が採用されたり、PC ヘルプデスクに付与される権限が異なったりする可能性がある（※）ことに留意すること。

※システムのフロー作成及び運用の所管は本市行財政局業務改革課

- (1) 「職員向け FAQ システム」の名称

Allganize Japan 株式会社が提供する「AI チャットボット Alli」

- (2) 利用予定の機能

- ・ドキュメント（※）からの回答生成(Azure OpenAI 3.5 turbo JA region)
- ・ドキュメント検索

※ドキュメントとは、Alli にアップロードした回答生成のためバックデータとなるもの。

- (3) PC ヘルプデスクの業務

Alli は LGWAN 接続系ネットワークへの接続を想定していないため、事務処理用 PC のインターネット用仮想 PC 及び仮想ブラウザから利用すること。また、利用に際しては、本市の定める利用に関するルールを遵守すること。(別紙 8「神戸市生成 AI の利用ガイドライン」、別紙 9「神戸市における AI 活用等に関する条例」を参照)

- ① Alli が正確な回答が生成できないような問合せを受付けた際に、随時 FAQ を作成して Alli の回答精度の向上を図ること。作成内容については、本市の了承を得ること。
- ② Alli の回答の正確性を担保するため、定期的にドキュメントとして登録されている FAQ の更新を行う。更新内容については、本市の了承を得ること。また、本市が作成したマニュアル等のドキュメントの内容で正確性に欠けるものや改善が必要なものを発見した場合は、随時、連絡すること。
- ③ Alli の回答の正確性を担保するため、定期的に登録不要となった FAQ のドキュメントを削除するための作業を行う。作業内容については、本市の了承を得ること。
- ④ ①～③の作業後データを Alli に反映するための準備（データの加工等）を行う。
- ⑤ 受託者に Alli へのドキュメント等の編集権限が付与された場合は、上記①～④の後に編集作業（登録、削除等）を行う。
- ⑥ Alli に E メールなどで担当部署に問合せを行う機能を追加する場合、デジタル戦略部への問合せの 1 次受付窓口となること。

7.ヘルプデスク付帯業務

7.1.業務内容

PCヘルプデスクは、ヘルプデスク業務のサービス水準を保つ範囲でデジタル戦略部所管の事務を行う。受託を必須とする業務（必須業務）と受託を任意とする業務（任意業務）の2種類があるため、別紙10「ヘルプデスク付帯業務対象一覧」を参照して業務量を想定し、受託する業務の範囲を提案すること。なお、別紙10に記載している現行の業務フローよりも効率的な方法がある場合は提案すること。

(1) 必須業務

- ① iPad関係
OSアップデート時のポケットWi-Fi利用対応業務（別紙10のNo. 5の業務）
- ② LTE接続端子関係
Tableau（データ分析・可視化ツール）の利用状況ダッシュボードの更新業務（別紙10のNo. 7の業務）
- ③ 電子契約関係
統計用データ抽出業務（別紙10のNo. 8の業務）
- ④ 情報セキュリティ基礎研修
情報セキュリティ基礎研修の未受講者リスト作成等業務（別紙10のNo. 10）
- ⑤ e-KOBE関係
職員用IDのアカウントロック解除業務（別紙10のNo. 15の業務）

(2) 任意業務

- ① 下記の代替機器等の受払調整（※）及びそれに伴う管理台帳更新業務
 - ・事務処理用PC（ノートPCとタブレットの2通りの使い方ができる2 in 1パソコン約60台）（別紙10のNo. 1の業務）
 - ・iPad（別紙10のNo. 4の業務）
 - ・LTE接続端子（別紙10のNo. 6の業務）※代替機器等の受払は機器を保管しているデジタル戦略部で行う。
- ② イン트라ネットCMS関係
組織改正時組織マスタ、ユーザのメンテナンス業務（別紙10のNo. 2の業務）
組織改正時のページ移管業務（別紙10のNo. 3の業務）
- ③ 電子契約関係
アカウント作成、変更、削除業務（別紙10のNo. 9の業務）
- ④ e-KOBE関係
本番環境及び検証環境へのアカウント作成、変更業務（別紙10のNo. 11と12の業務）
公開承認申請されたe-KOBE申請フォームの一次チェック業務（別紙10のNo. 13と14の業務）
- ⑤ kintone関係

開発者アカウント作成業務（別紙10のNo. 16の業務）

スペース作成業務（別紙10のNo. 17の業務）

グループ（ロール）設定業務（別紙10のNo. 18の業務）

- (3) 処理件数等の統計の作成
- (4) 業務マニュアルの作成・更新
- (5) 業務効率化のための改善提案
- (6) 定期的（月1回以上）な業務報告（定例報告会の実施）及び業務実績報告書の提出

7.2.その他の業務実施にあたり求めること

- (1) 当初受託できなかった任意業務についても、業務の効率化、適正な人員配置等により委託期間中に受託できるように努めること。
- (2) 改善提案については、毎月の定例報告会において、その根拠とあわせて提案するものとし、本市は提案の有効性や費用対効果等を勘案した上で、必要に応じて対応すること。

8.資料等の提供及び引継ぎ

受託者に対しては、契約締結後速やかに、本市職員及び現在の受託者から資料等（FAQ 及び問合せデータベース、その他業務に必要なマニュアル等）の提供及び業務の引継ぎを行う。

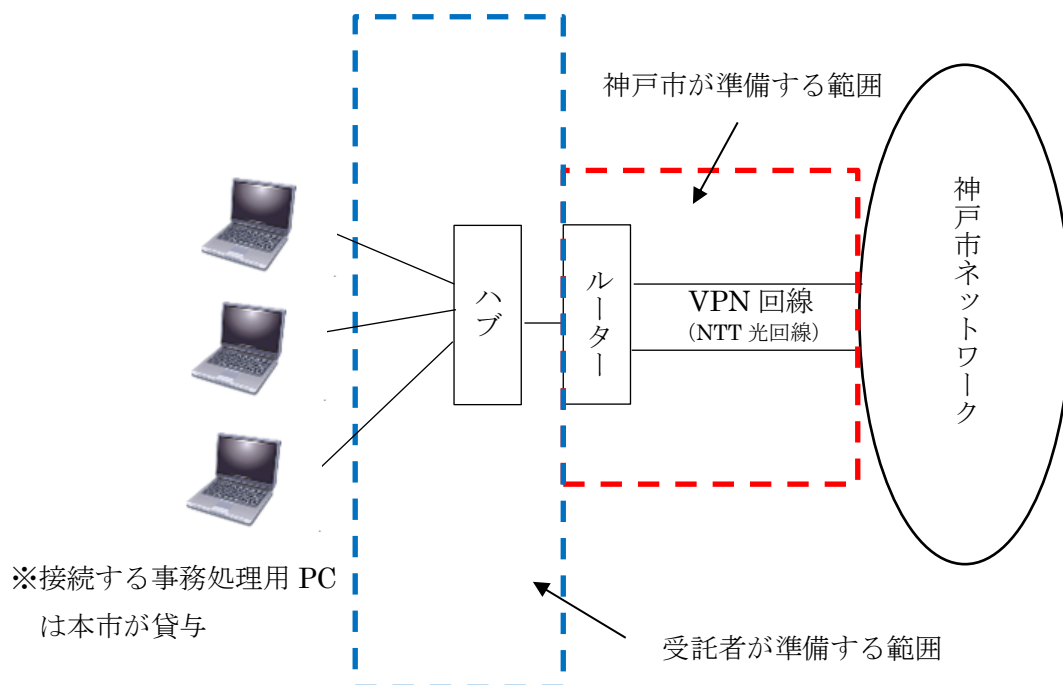
9.端末機器等

- (1) 業務に係る以下の端末機器等は本市が調達し、受託者に無償貸与するものとする。
 - ① 事務処理用 PC（最大 15 台までの範囲内で必要台数）

※ただし、事務処理用 PC 1 台につき 1 つ必要となる、IC カードリーダー（SONY 非接触 IC カードリーダー/ライター PaSoRi RC-S380）は含まないため、受託者において必要な台数を用意すること。

※事務処理用 PC ではデバイス制御により、USB メモリ等の外部記憶媒体は利用できない。（受託者に対してはデバイス制御の解除は認めない。）
 - ② 事務処理用 PC 固定用ワイヤーロック
 - ③ LGWAN 接続系ネットワークまた、デジタル戦略部事務室内に業務責任者等を配置する場合に限り、事務処理用 PC からの印刷用として、デジタル戦略部事務室内の複合機の使用を認める。（事務処理用 PC 以外の端末については、LGWAN 接続系ネットワークへの接続を認めないため、LGWAN 接続系ネットワークに接続されているデジタル戦略部事務室内の複合機も使用できない。）
- (2) LGWAN 接続系ネットワークについては履行開始日の 1 ヶ月前までに本市において本件委託業務を実施するフロアまでの引き込みを行う。具体的な敷設場所については、

受託者と協議の上で決定するが、LGWAN 接続系のルーターを本市にて用意し、ルーターから先の配線及びハブ等は受託者において準備すること。



- (3) 受託者は職員等からの電話による問合せを受けるために電話機、電話回線、電話交換機等を用意すること。また、PC ヘルプデスクで使用する電話番号（市外局番 078 のもの）は業務開始 1 ヶ月前までに決定し、本市に書面にて通知すること。
- (4) 受託者は時間中及び時間外の職員等からの問合せを受けるためのメールアドレスを業務開始の 1 ヶ月前までに用意し、職員等からのメールによる問合せに対応できるようにすること。メールアドレスは本市の PC ヘルプデスクであることが判別しやすいアドレスとし、具体的なアドレスについては事前に本市の了解を得ること。また、フリーメールは使用しないこととし、用意したメールアドレスのドメインについては、本契約満了後も引き続き 1 年以上は保有を続けること。なお、問合せ用のメールアドレスに届いた問合せについては、翌業務日の午前中までに受付すること。
- (5) 受託者は問合せ内容及び回答内容を記録し、履歴としてデータベース化できるシステムを自らの責任において用意すること。このシステムを用いることで、過去にあった質問と同様の質問が行われた際には PC ヘルプデスクで回答できるようにすること。
- (6) 受託者は Windows10 に標準搭載されているリモートデスクトップ機能及びリモートアシスタント機能により職員等が使用している事務処理用 PC に対して、リモートアクセスによる遠隔操作を実施できるようにし、問合せ対応やシステム障害等の一次切り分けに利用すること。なお、リモート接続を行うにあたって必要となる事務処理用 PC やネットワーク等の設定変更については本市において対応する。また、業務

開始日までに事務処理用 PC の IP アドレスを検索できる環境を本市において用意する。

- (7) その他、当該業務に必要な機器や設備等については、受託者の負担と責任において用意すること。

10. 委託料の支払及び経費負担

(1) 委託料の支払

毎月の委託料は履行期間である令和 6 年 12 月 1 日（日）から令和 11 年 11 月 30 日（金）までの間、毎月翌月に受託者が提出する業務実績報告書により履行状況を確認し、受託者の適法な請求により四半期ごとに支払う（※）ものとする。

業務の履行期間が 1 ヶ月に満たない場合は、委託日数に応じて日割計算する。

※四半期ごとの支払いとは、4 月～6 月、7 月～9 月、10 月～12 月、1 月～3 月の四期に分けて、期間経過後の請求により支払うことをいう。

(2) 業務実績報告書

業務実績報告書の様式については、別途、本市と受託者で協議して定める。

(3) その他

本市が無償で提供する端末機器等以外の機器、備品、消耗品、通信料等については、すべて受託者の負担と責任において調達する。なお、受託業務の実施にあたり本市が開発した kintone アプリを利用する必要がある場合は、受託者用アカウントを本市で調達する。調達可能なアカウント数については、本市と受託者で協議して定める。

11. 求めるサービス水準（SLA）

(1) SLA の目的

本 SLA は、「PC ヘルプデスク業務」について、本市及び受託者が果たすべき役割、受託者が達成すべき業務水準を示すことにより、当該業務の円滑な実施及び業務品質の維持・向上を図ることを目的とする。

(2) 評価項目及び達成すべきサービス水準（月ごと）

① ヘルプデスク業務

(ア) 電話の放棄率（※）：20%未満

※コールバックする場合は 1 次受付から 1 時間以内に対応が完了すれば放棄とみなさないこととする。

(イ) 受付した問合せに対して、PC ヘルプデスク内で完結した割合 80%以上

（本市が障害対応や保守対応と判断したものを除く）

(ウ) PC ヘルプデスク内で完結した問合せの内、受付から 1 時間以内に対応が完了した（※）割合：80%以上

※コールバックする場合は 1 次受付から 1 時間以内に対応が完了すること。

(エ)PC ヘルプデスクの業務対象外の問合せについて、受付から 30 分以内に適切な連絡先に転送または案内を行った割合：95%以上

② ヘルプデスク付帯業務

(ア)処理期限の達成率：100%

(障害等により処理できなかった場合や申請内容の不備、申請様式の不備等、受託者に帰責性がない事由により処理できなかった場合は、当該事由の解消後から処理期限の始期を起算する。)

(イ)セキュリティインシデント（個人情報の漏洩や紛失事故等）発生件数：0 件

(3) 達成状況の確認

受託者は SLA の達成状況を確認するために必要な件数等を把握すること。把握する方法については、受託者から提案し、本市の了承を得た上で、実施すること。

(4) 運営ルール

① 定例報告

受託者は毎月の業務実施報告会において達成すべきサービス水準の達成状況・未達成の事項に対する対策等の内容を報告する。あわせてこれらを記載したサービス実績報告書を本市へ提出するものとする。

② 改善報告

受託者は未達成の項目が発生した場合には、発生した項目に対する改善策を本市へ提出し、本市の承認を得た上で改善策を実施するものとする。

③ 年間評価会議の実施

年間を通じたサービスの実績や対応の状況などを確認するために年 1 回、本市と受託者による年間評価会議を開催する。評価会議では受託者から年間のサービス実績や対応状況の報告を行うとともに、問題発生の予防策等を検討する。また、翌年度の SLA について、必要に応じて見直しを行う。

(5) 解約等

サービス水準が未達成の場合で、受託者が改善を行わない場合、または受託者による改善が見込めない場合には、本市は本契約を解除することができるものとする。

(6) その他

本件 SLA は、保障型ではなく目標値として設定することとし、毎年度の業務実績に応じて、本市と受託者において協議した上で、見直すものとする。

12.機密情報の保護

- (1) 受託者及び業務従事者等は、本業務に関して知り得た一切の事項について、第三者に漏らしてはならないこととし、本業務終了後も同様とする。
- (2) 受託者及び業務従事者等は、本市が所有する記録媒体（磁気ディスク、磁気テープ、光ディスク、半導体メモリ等をいう。）及び個人情報等の情報資産を本市に無断で持ち出し、複写し、または複製してはならない。

- (3) 受託者及び業務従事者等は、本市が所有する記録媒体及び個人情報等を本業務の目的外に使用し、または第三者に提供してはならない。
- (4) 受託者は履行場所に監視カメラ等を設置し、不正を抑止する対策を行うこと。また、履行場所に無断で電子機器等の持ち込みができないように制限を行うこと。
- (5) 本市から貸与する事務処理用 PC の盗難防止や情報漏えい対策の徹底を図るため、受託者は履行場所（※）の施錠管理を行うとともに入退室管理を行い、入退室者及び入退室時間を記録すること。また、入退室の記録について、情報漏えい等の事故発生時には本市の求めに応じて速やかに提供すること。

※本市ヘルプデスク業務を施錠管理・入退室管理可能な執務室の一部区画で行う場合は、他区画と明確に区別したうえで、必要な対策を講じること。

- (6) 盗難防止対策として、本市から貸与する事務処理用 PC は、本市から提供するワイヤーロックで固定し、固定したワイヤーロックの鍵を本市へ提出すること。これ以外の方法にて事務処理用 PC の盗難防止対策を行いたい場合については、その実施方法について本市が了解した場合に限り採用することができるものとする。
- (7) 受託者及び業務従事者等は、機密情報の保管及び管理について、神戸市情報セキュリティポリシー（「神戸市情報セキュリティ基本方針」「神戸市情報セキュリティ対策基準」「情報セキュリティ遵守特記事項」）を遵守し、当該情報等の漏洩、消滅、き損等の事故発生を防止しなければならない。

なお、神戸市情報セキュリティポリシーについては、以下のホームページを参照すること。

<https://www.city.kobe.lg.jp/a06814/shise/jore/youkou/0400/policy.html>

- (8) 情報セキュリティ対策の実施状況について、毎年、業務責任者等及び業務従事者への確認等を実施し、本市が定める様式にて報告すること。

13. 契約満了時の措置

- (1) 受託者は契約満了時、次期受託者が選定された場合には次期受託者に、次期受託者が選定されない場合には本市に対して、FAQ及び問合せデータベース、その他業務に必要なマニュアル等を本市が指定する形式（CSV、PDF、Excel、Word等）で提出し、業務の引継ぎを行わなければならない。引継ぎ方法については、別途協議する。
- (2) 受託者は契約満了時、問合せ内容及び回答内容を記録したデータを本市へ引き渡すとともに、問合せ内容及び回答内容を記録したデータを復元できないように消去しなければならない。また、復元できないように消去した旨の証明書を本市へ提出すること。
- (3) 受託者は契約満了時、本件業務に関して、本市から提供した資料等を焼却等により復元不可能な状態にして確実に廃棄しなければならない。

14.再委託

- (1) 受託者は、本仕様書に定める業務の一部を再委託する場合、業務開始までに下記の内容を明記した再委託承諾申請書を本市に提出し、承諾を得ること。その場合でも再々委託は認めない。
 - ・委託業務の名称
 - ・再委託の業務内容
 - ・再委託先（所在地・法人名・代表者）
 - ・再委託を実施する理由
 - ・再委託先が委託先と同水準の適切な情報セキュリティ対策を実施することがわかるもの（例：再委託先との契約書案、契約書案を作成していない場合は、再委託先の情報セキュリティ対策に関する規程等内容がわかるもの。また、これらには本市の情報セキュリティポリシー等を遵守する旨を盛り込むこと。）
- (2) 再委託する業務は、本業務の委託金額全体の1/2を超えないこと。また、再委託事業者とは、過去に類似形態（再委託、共同企業体等）で業務を請け負った経験を有していること。
- (3) 「12.機密情報の保護」の(8)で定める実施状況の報告は再委託先に対しても実施すること。
- (4) 受託者にて準備する什器の保守等の簡易な業務の再委託については、本市の承諾を必要とせず、本条項の対象外とする。

15.その他

- (1) 受託者及び業務従事者等は、関係法令を遵守して業務を遂行しなければならない。
- (2) 事務処理用 PC における、業務従事者等の操作ログ情報等については、本市の管理する方法で電磁的な記録をとるものとする。
- (3) 受託者は本市が履行場所のセキュリティ状況の確認を求めた場合には、履行場所への立入りを許可する等、必要な協力を行うものとする。
- (4) 本件業務委託において、想定業務量として記載されている件数を年間で大幅に超過または大幅に下回る場合には、契約変更の必要性について双方で協議する。
- (5) この仕様書に定めがない事項については、神戸市委託契約約款等の関係条例・規則及び関係法令によるほか、本市と受託者が協議のうえ定める。
- (6) 本件調達の契約に関する一切の紛争については、本市の所在地を管轄とする地方裁判所のみを管轄裁判所とする。