

平成30年度ネットワークの管理・運用支援業務仕様書

1. 件名:ネットワークの管理・運用支援業務

2. 目的:熱帯・島嶼研究拠点(以下拠点)が担う業務の遂行に不可欠なネットワーク、パソコン(以下PC)、PC周辺機器(プリンタ、ハブ等)他の安定稼働をサポートするとともに、ウイルス及び障害等への日常的な対応や情報提供等を行い、拠点内のPCネットワークの円滑な運用をサポートする。

3. 履行期間:平成30年4月1日から平成31年3月31日まで

4. 基本業務実施日及び時間

毎日8:30~12:00、13:00~14:30(5時間)とする。

ただし、土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律(昭和23年法律第178号)に規定する休日および年末年始(12/29~1/3)ならびに契約期間中、監督職員が指定する20日間(事前に監督職員と日程調整を実施した業務を要しない日)を除く。

また、上記の時間外において急を要する場合、人事異動に伴う作業繁忙期及びヘルプデスクの対応が必要な場合には、監督職員と協議のうえ、他の業務実施日にその時間の振替を行い、業務時間を調整する。

5. 技術者の配置及び条件

受注者は、業務遂行のために必要な下記の条件を満たす技術者を1名配置する。

- ・Windows PC(7、8、10以降製品)及びMacintosh(10.11、10.12、10.13以降製品)に関する高度な知識と、これらに関するユーザーサポートの経験を有し、OSのインストール、LAN接続、Webブラウザ、メール等の設定とそれらに関するトラブル対応が可能なこと
- ・ワープロ、表計算ソフト等、業務上必要な標準的アプリケーションの使用に関する高度な知識を有し、ユーザーサポートが可能なこと
- ・LAN管理に関する基本的知識を有すること
- ・情報セキュリティに関する知識を有し、その確保に必要な対策を講じられること
- ・国際農林水産業研究センター情報セキュリティポリシーと、これを遵守するための実施手順を十分に理解し、拠点の役・職員、契約職員、招へい研究員、JSPSフェロー、特別派遣研究員、講習生等の安全で円滑なPC・ネットワークの利用を図れること
- ・PC等の廃棄にあたり、情報漏えいのリスク管理を理解し、適切な処置ができること

なお、業務を遂行するにあたり、配置した技術者の知識や技能の範囲で対応し得ない業務に対しては、受注者が後方支援を行い、対応すること。また、十分な後方支援が可能となるためのサポート体制を整え、拠点システム管理者に報告し、対応すること。

ただし、受注者が配置した本業務作業者を拠点システム管理者等が不適当と認めた場合、早急に交代要員を選出し、対応すること。

6. 管理対象機器類

- ・拠点内のクライアントPC及び周辺機器(OSについては機器制御用PCも含め柔軟に対処してもらいが、外国語OSについては管理者と相談の上対応方法を検討)
- ・ネットワーク接続ストレージ(以下NAS)
- ・ネットワーク周辺機器(スイッチングハブ、メディアコンバータ、簡単な配線等)
- ・拠点設置のL2スイッチ(Catalyst 2960)や農林水産情報総合センター設置機器類(非常時のみ)
- ・テレビ会議システム

7. 主たる業務内容

1) イン트라ネット管理業務

JIRCASのイントラネットおよびMAFFIN利用者登録とそのデータ管理に係る業務

- ・新規採用者、転入者及び短期滞在者のJIRCASネットワーク利用者誓約書取りまとめ
- ・新規採用者の農林水産研究情報総合センター利用者登録の取りまとめ
- ・所内ネットワーク利用申請の支援

2) ヘルプデスク業務

所内PC利用者に対するハード・ソフト面のサポート業務

2-1 新規購入・使用者変更等の機器の設定

- ・業務に必要な各種OSのインストール・リカバリとライセンス情報の管理
- ・業務に必要な各種アプリケーションのインストールとMicrosoft製品ライセンス情報の管理
- ・Office 365導入に関する対応
- ・ウイルス対策ソフトのインストールとライセンスの管理
- ・LANへの接続
- ・メールの設定
- ・PC周辺機器等の設定

2-2 障害機器対応・要因特定(ウイルス感染・不正アクセス対応、リカバリを含む)と修理支援

- ・障害の原因の特定と対処(ハードの故障はユーザーからの修理発注)
- ・ソフトウェアの問題特定と対処
- ・ウイルスの除去と感染経路の特定および報告
- ・不正アクセスへの対応(本所と連携した原因の究明と防止策の実施)

2-3 廃棄のためのデータバックアップ支援と消去作業

- ・廃棄機器からのデータバックアップ支援と廃棄機器の記憶媒体の消去、或いは破壊

2-4 ソフトウェア使用方法等のサポート

- ・Windowsベースのメール、Office等の基本ソフトウェア
- ・MacOSベースのメール、Office等の基本ソフトウェア

2-5 海外滞在者(長期・短期)への対応(本所情報管理科窓口と連携)

- ・MAFFIN多要素認証のユーザーサポート

3) イン트라ネット機器及び情報管理業務

所内LAN関係共用機器、LAN環境及びLAN利用情報を管理する業務

3-1 拠点共有機器(総務課、会議室等に設置)の管理

- ・共有PCのOS更新、ウイルス定義ファイルの更新等の実施(対象機器については、拠点システム管理者に確認)
- ・拠点テレビ会議システム障害の原因特定(緊急時を除く)

3-2 所内ファイル共有用NASの運用管理(計算機室に設置)

- ・利用者の登録および抹消
- ・ウイルス対策ソフトのウイルス定義ファイルの更新とモニタリング
- ・使用領域のモニタリング

3-3 拠点内機器に関するリスク管理

- ・使用頻度の極めて低い機器に関する管理指導(不要なIPアドレスの使用制限等)
- ・ウイルス対策ソフトのインストール済みライセンス数のモニタリングとソフト切り替え時における対象機器へのアンインストールおよびインストール

3-4 スイッチングハブ等機器管理(JIRCAS・MAFFIN管理; 拠点システム管理者、本所担当者および農林水産情報総合センターに連絡し、必要な対策を講ずる)

- ・L3スイッチ等計算情報総合センター設置機器類への対応
- ・緊急障害時の対応

3-5 所内LANの通信速度確保に係る対策及び所内通信速度の確保に係る機器チェック

3-6 所内イン트라ネット機器の状況把握(本所ネットワーク係と連携)

4) セキュリティーチェック業務

拠点外部のネットワーク、PCに接続履歴のある機器で、拠点ネットワーク或いはそれに接続されたPCに接続する必要のある機器及び拠点内における通常利用機器に対する安全管理業務

4-1 拠点外部のネットワークに接続された機器のセキュリティーチェック

- ・PCチェック(Microsoft Update、ウイルス定義ファイルの更新、その他必要なソフトウェアの更新、ウイルススキャン等)
- ・USBメモリチェック・外付けHD・SSDチェック
- ・その他メディアチェック

4-2 強化暗号化 USBメモリ管理システムの管理及び運用

- ・管理台帳による貸出、返却の管理
- ・ユーザーへの使用方法等の教示
- ・返却に伴うUSBメモリの初期化等
- ・購入に伴う諸ポリシーの適用

5) 危機対策業務

- ウイルス・不正アクセス・台風等によるネットワーク機器の危機に係る情報提供・注意喚起・物理的な対応を行う業務(本所情報管理科と連携)
- ・拠点外で発生した問題の拡大防止のための情報提供・啓蒙
 - ・拠点内で発生した問題解決のための情報提供・注意喚起・物理的対応
 - ・台風に備えた危機対策喚起と計算機室他対策

6) 拠点ネットワークセキュリティー確保に係る啓蒙業務

- JIRCASの情報セキュリティーポリシー実施手順に基づき、セキュリティー講習会を利用者に受講させ、セキュリティー確保の意識向上を図る業務
- ・ネットワーク利用者に義務付けられた年一度の講習会受講の奨励(本所情報管理科及び拠点システム管理者と協議)
 - ・講習会告知及び参加者とりまとめ、資料準備

8. 業務遂行上の条件

- 1) 本業務作業者は週毎の作業について簡潔な報告書を作成し、拠点システム管理者に提出すること。また、ヘルプ作業については、トラブルの内容と対応内容を明確に記述したリストを作成し、作業報告書とともに提出するとともに、再発防止に向けた利用者への指導をおこなうこと。
- 2) 主たる業務内容以外の業務の必要性が生じた場合には、拠点システム管理者と対応を協議し、経費が伴う場合には別途発注を行うものとする。
- 3) 本業務遂行に必要となる所内の機器、資料、施設、設備、電力は総務課会計係長等の許可を得て、その業務に支障がない限り、無償で利用できるものとする。
- 4) 本業務中に施設、整備及び機器等に故意、または過失により汚損、破損を生じせしめた場合は、監督職員に報告後、受注者の責任において原状回復に向け、速やかに対応すること。
- 5) 本業務の実施にあたっては、国際農林水産業研究センターの定める諸規程を遵守するとともに、本業務に従事したことにより知り得た情報を本業務以外の目的のために使用してはならない。また、その情報の取り扱いについては、契約期間中も含め契約終了後も第三者への漏洩が生じないように十分に配慮すること。

9. 体制

- 1) 監督者: 拠点システム管理者および補佐
連絡先 TEL:0980-82-2306(代表) FAX:0980-82-0614
- 2) サポート
つくば本所担当者: 企画連携部情報広報室情報管理科ネットワーク係
連絡先 TEL:029-838-6659
本所ヘルプデスク
連絡先 TEL:029-838-6658
- 3) 契約関係
拠点総務課会計係長
連絡先 TEL:0980-82-2306(代表)

10. その他

本業務作業員及び受注者に変更が生じた場合には、拠点システム管理者の要請・指示に従い、本業務遂行に必要な情報の開示を行うこととする。また、履行期間満了に伴い受注者に変更した場合においても同様の情報開示を行い、本業務の遂行に支障が生じないように引き継ぎを行うこと。