

令和3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: 国際農林水産業研究センター(以下JIRCAS)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(プリンター、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: 令和3年4月1日から令和4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)、ならびに監督職員等が指定する20日間(事前に監督職員等と日程調整を実施した業務を要しない日)を除く。

また、監督職員等の判断・指示により、緊急での対応を要する場合や、人事異動に伴う作業繁忙期等、上記時間外の業務を要請する場合がある。監督職員等の要請に基づき実施した、上記時間外の業務時間は、監督職員等と事前調整の上、他の業務実施日に振り替え、業務時間の調整を行うものとする。

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(8.1、10以降製品)及びMacintosh(10.14、10.15、11以降製品)に関する高度な知識と、これらに関するユーザサポートの経験を有し、OSの初期設定(リカバリ含む)、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指導できること
- ・ 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、監督職員等に報告し、対応すること。

ただし、受注者が配置した本業務作業者を監督職員等が不相当と認めた場合、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、ネットワークプリンター及び周辺機器
- ・ 拠点共用機器(NAS・UPS・テレビ会議システム)
- ・ ネットワーク機器(L2スイッチ)
- ・ 拠点設置農林水産情報総合センター(AFFRIT)設置機器

7. 主たる業務内容

1) 所内手続き等支援

JIRCASのイントラネット及び農林水産省研究ネットワーク(MAFFIN)利用者登録等

- ・ 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
- ・ 退職・転出者への手続き支援

2) ヘルプデスク業務: 所内PC利用者への指導等、サポート業務

2-1 新規情報機器導入時のサポート

- ・新規にクライアントPC、ネットワークプリンター及び周辺機器を導入する際の機種選定及び設定等に関する助言
 - 2-2 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の初期設定・リカバリ、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(以下参照)のインストールとMicrosoft製品ライセンス情報の管理
 - 〈サポート対象アプリケーション〉
 - 原則として、販売元のサポート期間に準ずるものとし、販売元のサポートがないバージョンについてはサポート対象外とする。
 - ワードプロ・表計算・プレゼンテーション等:Microsoft Office (2013 以降)
 - PDF :Adobe Acrobat (DC・2017 以降) Reader 含む
 - メールソフト:推奨は、Thunderbird/Becky
 - ブラウザ:Microsoft Edge、Internet Explorer(Ver.11 以降)、Mozilla Firefox、Safari
 - ウイルス対策ソフト:カスペルスキー社製品 等
 - Java
 - Soliton Key Manager
 - ・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への接続サポート
 - ・メールの設定
 - ・PC周辺機器等の設定
 - 2-3 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
 - ・障害発生機器への緊急措置の実施と初動対応等の徹底
 - ・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)
 - ・ウイルスの感染への対応と措置
 - ・不正アクセスへの対応(監督職員等と連携した原因の究明と防止策の実施)
 - ・ソフトウェアの問題特定と対処
 - 2-4 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
 - 2-5 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
 - 2-6 海外滞在者(長期・短期)への対応(監督職員等と連携)
 - ・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
- 拠点共用機器、ネットワーク及びIPアドレス、NAS等の利用登録等、情報管理
- 3-1 拠点共有PC(総務課、会議室等に設置)の管理
 - ・共有PCの定期メンテナンス(対象機器については、監督職員等に確認)
 - ・拠点テレビ会議システムのユーザ支援及び障害時の原因特定
 - 3-2 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
 - ・購入に伴う情報セキュリティポリシーの適用
 - 3-3 所内ファイル共有用NASの運用管理(サーバー室に設置)
 - ・利用者の登録および抹消、アクセス権限管理
 - ・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
 - ・ファームウェアの更新
 - ・HDDの点検
 - ・データバックアップ
 - 3-4 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)
 - 3-5 スwitチングハブ等機器管理
 - (監督職員等と相談の上、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

- 4) セキュリティチェック業務
職員等が海外出張、国内出張等で拠点外へ持ち出し、外部ネットワーク等への接続を行った業務用持ち出し機器及び関係者が拠点内へ持ち込み、ネットワーク等へ接続する全ての業務用機器(PC、強制暗号化 USB メモリ、外付け HD 等)に対し、以下のセキュリティチェックを行うこと。
- サポート OS・サポート対象アプリケーションの各種 Update 確認、及びウイルス定義ファイルの更新状況の把握及び更新作業
 - ウイルス感染状況チェックと機器トラブル解決 等
- 不具合の生じた機器については、その解決のため必要な対策(OSのリカバリ等も含む)を講じること
- 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収集・情報提供・注意喚起・物理的な対応を行う業務(監督職員等と連携)
- ・拠点外で発生した問題の拡大防止のための指導、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サーバー室他対策
- 6) 拠点ネットワークセキュリティ確保に係る啓蒙業務
情報セキュリティポリシー実施手順に基づき、セキュリティ講習会を利用者に受講させ、セキュリティ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(監督職員等と協議)
 - ・講習会告知及び参加者とりまとめ、資料準備
- 7) 監督職員等への協力・支援
- ・最新版OSの動作検証
 - ・ウイルス対策ソフトの動作検証とアップグレード等へ対応
 - ・各種調査等への対応
 - ・拠点イントラネット機器の状況把握と報告
 - ・Office 365導入に伴う検証等の協力
 - ・情報セキュリティポリシー等違反者への対応と指導
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、監督者に提出すること。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、再発防止に向けたユーザへの指導を行うこと。
 - 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、監督職員等と対応を協議し、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. 監督職員等
- 1) 監督者: 拠点システム管理者
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
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

本業務作業者及び受注者に変更が生じた場合には、監督職員等の要請・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。