

## 【別紙 1】

# 燕市 情報関連業務包括 BPO 導入支援及び情報関連システム運用支援業務 仕様書

## 1. 業名

燕市 情報関連業務包括 BPO 導入支援及び情報関連システム運用支援業務

## 2. 業務目的

本業務は、本市において人口減少および生産年齢人口の減少に伴う職員不足が進行する中でも、持続可能な行政運営を実現するため、情報関連業務に係る包括的 BPO（ビジネス・プロセス・アウトソーシング）の導入を段階的に検討・実施するにあたり、本市が主体的かつ適正に調達・導入を進めることを目的として、専門的知見に基づく支援を受けるものである。

本市の DX 推進体制の強化、情報システム分野における専門性の外部活用、業務の標準化およびコスト最適化を図ることを目的とする。

## 3. 業務期間

契約締結日～令和 10 年 3 月 31 日

## 4. 業務内容

本業務の遂行にあたり必要となる業務説明、業務マニュアル、各種システムの設定情報その他関連ドキュメントについては、本市が受託者に対して適切な時期に提供するものとする。また、受託者は提供された情報を適切に管理し、本業務以外に提供してはならないことを前提とし、以下の業務を行うこと。

### 4.1 情報関連業務包括的 BPO 導入

本業務は、本市情報統計室が主体となって進める包括 BPO 導入に向け、次の各号に掲げる業務を基本とし、意思決定および最終判断を本市が行うにあたり、受託者は、その実績と知見を基に支援を行うこととする。

#### (1) 現状分析および業務整理支援

- ア 本市における情報関連業務（情報政策、システム調達、運用、インフラ、情報セキュリティ等）について、現行業務（As-Is）の整理を行う。
- イ 情報統計室および各課における役割分担を整理し、職員で実施すべき業務と外部委託が可能な業務の切り分けを行う。
- ウ 業務の属人化、非効率な運用、特定ベンダーへの依存状況等の課題を整理する。

#### (2) 包括 BPO 対象業務および範囲整理支援

- ア 本市において包括 BPO として委託する業務範囲（運用・インフラ、システム調達支援、契約・支払い管理、ヘルプデスク等）の整理及び準備をする。
- イ 庁内共通システムおよび各課固有システムの取り扱い方針を整理する。

ウ 情報統計室、各課、包括 BPO 委託先の役割分担を明確化する。

#### 4.2 情報関連業務運用支援

受託者は、4.1 と合わせ本市の情報関連業務運用の支援を行うこととする。

##### (1) 障害対応

ア 各種情報システムや庁内ネットワークをはじめ、庁内 LAN パソコン、プリンタ等の障害対応を行うこと。

イ システム動作不良や、不具合が発生した場合、原因究明のためのシステムログ等の調査支援を行うこと。

ウ 障害の原因を特定し、復旧対応を行うこと。また、必要に応じて保守事業者への連絡を行うこと。

エ 受付けた事案を記録するとともに、毎月報告書として、本市へ報告すること。

オ 受付けた事案の進捗管理を行うこと。

##### (2) 問い合わせ受付及び操作支援

ア 職員やシステム事業者等からの電話による問い合わせ受付を行うこと。

イ 庁内 LAN パソコンや各種情報システム、Office ソフト等の問い合わせ受付及び操作支援を行うこと。

ウ 新潟県情報セキュリティクラウドに関する問い合わせ受付及び操作支援を行うこと。

エ 受付けた問い合わせ内容を記録するとともに、毎月報告書として、本市へ報告すること。

オ 受付けた問い合わせ内容の進捗管理を行うこと。

##### (3) パソコン・プリンタの設置及び設定

ア 本市が保有する庁内 LAN パソコン・プリンタを本市の指示に従い設置及び設定を行うこと。

##### (4) 各種情報システムの運用支援

ア 各種情報システムで必要となる職員の操作権限や ID・パスワードなど、本市の指示に従い設定すること。

イ 各種情報システムのバックアップ状況やウイルスパターンの適用状況などを定期的に確認し、適正運用が図れるよう支援を行うこと。

##### (5) ドキュメント・ライセンス管理

ア 本市が保有する庁内 LAN パソコン、プリンタ、ネットワーク機器の台帳管理を行うこと。

イ 本市が保有する各種ライセンス数の台帳管理を行うこと。

#### 5. 成果物

本業務の成果物は、以下を電子データで提出すること。

(1) 燕市情報関連業務 現状整理資料 (As-Is)

(2) 燕市包括 BPO 業務範囲整理資料 (To-Be)

(3) 情報関連業務運用支援報告書 (月次)

## 6. 実施体制

本市は、情報統計室を中心とした全体統括および意思決定、関係課との調整、調達手続、評価および契約締結を行う。

受託者は、以下を満たす業務従事者を令和8年9月15日から配置すること。

- (1) 4.1 に示す情報関連業務包括的 BPO 導入支援にあたり、令和8年度は1ヶ月あたり0.5人月の業務量を見込むこと。、令和9年度は、土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び12月29日から翌年1月3日までの日を除く、8:30～17:15の間（うち休憩60分）、1名以上を本市役所内に駐在させ業務を実施すること。
- (2) 4.2 に示す情報関連業務運用支援にあたり契約期間の土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び12月29日から翌年1月3日までの日を除く、8:30～17:15の間（うち休憩60分）、1名以上を本市役所内に駐在させ業務を実施すること。
- (3) 上記(1)と(2)の業務従事者は兼務とせず、その役割に応じた知見・実績のある者を従事させること。
- (4) 本業務を円滑かつ継続的に実施するため、必要な要員体制を確保し、業務品質の維持に責任を負うものとこと。
- (5) 要員の休暇取得や病欠等により、欠員が生じる場合は、本市へ速やかに連絡するとともに、代替要員の確保等により、業務に支障が生じないよう可能な限り努めること。

## 7. 打合せ・報告

- (1) 定例または必要に応じて打合せを実施する。
- (2) 打合せは、対面またはオンライン会議により実施する。
- (3) 打合せ内容は議事要旨として整理・共有する。

## 8. 秘密情報の取扱い

受託者は、本業務を通じて知り得た本市の情報について、契約期間中および契約終了後においても第三者に漏えいしてはならない。

## 9. 契約金額の考え方

- (1) 本業務に係る契約金額は、調査・準備・試行業務を対象として見積によるものとする。
- (2) 予算の範囲内で協議のうえ決定する。

## 10. その他

- (1) 本仕様書に定めのない事項、または疑義が生じた場合は、本市と受注者が協議のうえ決定する。