

業務内容

I 背景・経緯

国際協力機構（以下、「JICA」という）は通信事情や IT インフラ・IT 環境が整っていない途上国の事務所でも各種システムが使用できるよう、JICA 専用の情報通信網（以下、「JICA 通信網」という）を整備している。JICA アメリカ合衆国事務所（以下、「JICA 事務所」という）の情報システムはこの専用回線で接続されており、その他、ローカル回線も併用している。JICA 本部が情報システム関連の規程及びヘルプデスクを整備しており、JICA 事務所はこれの指示に従っている。

II 業務の目的

JICA 事務所の情報システムの保守を目的とする。

III 業務の範囲・内容

受注者は、JICA の情報システム関連規程等に基づき、以下の業務を担う。なお、リモートによる作業は不可。JICA 事務所内で作業を行う場合は、原則として、9：00～17：00 の間にこれを行うこととする。

1. パソコン、周辺機器の設置等

パソコン、周辺機器等の設置に際し、以下の業務を行う。

(1) 機器の設置、移設、更改

JICA 事務所 でパソコン等機器の新たな設置、移設、更改等を行う場合、必要に応じ以下の作業および動作確認を行う。(2019 年 2 月現在のパソコン機器は 23 台、うち JICA 通信網に接続されたものは 12 台。なお、契約期間中の大規模な移設、更改もあり得る。)

①購入品の推奨

JICA 事務所が購入する機器、ソフトウェア及びサービスの選択に当たり、本部の担当部署が推奨する仕様及び JICA 事務所の要望に基づき、コストパフォーマンスの良い製品の助言・作業を行う。

②機器設置等

パソコン等機器の配置、各種周辺機器との接続、ドライバのインストール、プリンタ設定などの各種初期設定を行い、設置作業を実施する。

③ネットワークへの接続

パソコンをネットワークプリンタ、共有ファイルサーバー等へ接続し、動作確認をする。

また、JICA 通信網とは切り離された別のネットワークにパソコンを設置する場合は、現地 ISP 経由でのインターネット接続を可能とする設定を行う。JICA 通信網側のネットワークにパソコンを設置する場合は、JICA-WAN に接続するための設定を行う。

④パスワードの設定支援

各パソコン、各機器に対するパスワードの設定を必要に応じ支援する。

(2) ソフトウェアのインストール及び設定

① 対象 (2019 年 2 月時点、以後変更の可能性有。)

- ・ 基本ソフト : Windows10
- ・ ドライバソフト : プリンタ、その他事務所所有周辺機器のドライバ
- ・ アプリケーション : Microsoft Office, Internet Explorer, Outlook, Acrobat Standard, Acrobat Reader, FileMaker Pro, FileMaker Server, ウィルス対策ソフト, Quicken(会計用ソフト)
- ・ ユーティリティ : LHA 圧縮展開ソフト

② インストール、設定及び変更

- ・ 上記ソフトウェアのインストールと設定
- ・ OS ネットワーク関係の設定
- ・ 基本ソフト、メールソフトのアップグレード等、ソフトウェアの変更によりデータ移行作業が必要となる場合は同作業の実施

③ ソフトウェアの更新とその確認

Windows OS 及び Microsoft Office のアップデートについて必要な更新作業を実施、確認する。ただし、JICA 通信網に接続しているパソコンの Windows Update は JICA 本部で管理するため不要。

④ フォルダの共有設定・認証設定

必要に応じフォルダの共有設定・ユーザ認証設定を実施。

2. 障害発生時

障害が発生した際、以下の業務を担う。なお、ウィルス感染被害など、業務の過程で JICA ヘルプデスクとの連絡・調整が必要なものについては、JICA 事務所からの確認を得た後にヘルプデスクと直接連絡・調整を行う。

(1) 障害対応 (ハードウェア障害、ウィルス感染被害を含む)

① JICA 事務所からの故障申告等に対する一元窓口の設置

② 故障診断

申告内容を基に故障箇所の切り分けを行う。

③パソコン等の修理

機器の故障であると判断された場合は出張あるいは電話により修理を行い、必要に応じ修理中の代替機を提供する。

④記録、報告

受付内容や原因、作業内容等を記録し、故障回復時に JICA 事務所へ報告する。

(2) ネットワーク障害

- ・ LAN 配線の断線チェックをする。
- ・ 障害の対応を適宜行う。
- ・ 機器故障時においてメーカーへの修理依頼及び代替機の手配等を行う。
- ・ 障害対応作業内容の記録及び報告を行う。

3. 通常時運用

月 1-2 回程度、JICA 事務所を訪問し、主に以下の業務を担う。

(1) パソコン、周辺機器

①各個人用のパソコン、周辺機器

各個人用のパソコン、周辺機器の動作状況の改善に必要な作業・助言を JICA 事務所の求めに応じて行う。

②ファイルサーバー（共有パソコン）

- ・ ファイルサーバーのハードディスクの動作状況をランプやログ等にて確認する。
- ・ ファイルサーバーのバックアップログの確認、バックアップファイルからの復元を通じ、問題の有無を確認する。
- ・ 以上の確認結果に基づく作業・助言を JICA 事務所の求めに応じて行う。

(2) ネットワークの維持管理

① ネットワーク等の維持管理

- ・ JICA 通信網整備に係る LAN 再構築後のネットワーク構成と、端末設定の把握をする。
- ・ 物理的及び論理的ネットワークの変更があった場合は逐次必要な処理を行う。
- ・ LAN ケーブルの両終端に管理番号をつける。
- ・ JICA 通信網の事務所内 LAN への接続、維持管理については、原則業務内容の対象外とする。ただし、これを担う JICA の契約業者との連絡調整や同業者による作業への支援を行うほか、UPS(無停電電源装置)の保守を行う。

② IP アドレスの管理

機器の増設等の際は、別途指示する規定に従い IP アドレスを割り当てる。

4. 管理ドキュメント類の作成・更新・助言

JICA 事務所の指示に従い、パソコン、サーバー、ネットワーク、周辺機器、情報システムに関する書類を作成または助言を行い、電子データとともに JICA 事務所に提出する。ファイル形式は Microsoft Office とする。なお、情報漏洩防止の観点から、ドキュメントの種類によっては、JICA 事務所内でのドキュメントの作成・更新作業を指示することがある。

- (1) 物理的ネットワーク構成図 (パワーポイント)
- (2) 論理的ネットワーク構成図 (パワーポイント)
- (3) 情報システム台帳 (エクセル)
- (4) 設置機器リスト/ IP アドレス管理表 (エクセル)
- (5) 外部サービス利用申請書 (エクセル)
- (6) 周辺機器各種設定の仕様書及び設定変更の手順書 (ワード) (JICA 通信網に接続した機器は除く)
- (7) ネットワーク機器各種設定の仕様書及び設定変更の手順書 (ワード) (JICA 通信網に接続した機器は除く)
- (8) その他 JICA が部署横断的に管理するパソコン、サーバー、ネットワーク、周辺機器に関する管理ドキュメントであって JICA 事務所が受注者に個別に指示するもの。

5. 記録の作成等

- ・ 上記 2. 障害発生時の作業記録を含め、本契約に基づく作業の日時・内容・結果について請求書に記載し、翌月初旬に JICA 事務所に提出する。
- ・ 将来、JICA 事務所が本業務内容と同様の業務を別の業者に委託した場合、上記 4. の管理ドキュメント類を基に、約 2 日間、必要な引き継ぎを対面で行うとともに、本契約終了時以降の 6 か月間、JICA 事務所からの電話または電子メールによる照会に対応することとする。

IV 業務工程計画

想定している業務スケジュールは以下の通り。下記想定は新規機器の導入、障害の深刻度によって変動する。

- (1) JICA 事務所での作業時間：年間 50-75 時間程度
- (2) JICA 事務所とのメール・電話のやりとり：年間 50-75 回程度

(3) オフサイトでの作業時間：年間 10-15 時間

V その他

1. 他社との提携

1社ですべての業務遂行が困難な場合には、他社との合同または調整により遂行することとする。その場合の連絡、調整に関しては1社が窓口となる。

2. 情報の守秘義務、情報漏洩の防止

- ・ 業務委託によって知りえた一切の情報を外部へ漏洩しないことを誓約し、守秘義務を遵守すること。
- ・ メンテナンス、設定等の作業に必要な外部媒体、ソフトウェアを持ち込む際はウィルス感染、情報漏洩に十分留意する。作業後に IP アドレス、管理者パスワード、機器リスト等、情報を持ち出す際には情報の詳細を提示し、JICA 事務所責任者の許可を得ること。
- ・ 契約の満了／中途解約時には速やかに保管している情報を返却すること。

以 上