

大阪公立大学森之宮キャンパスにおける IT ヘルプデスク業務に係る業務委託 仕様書

1. 本業務の背景と目的

大阪公立大学（以下「本学」という）では 2025 年 9 月に新たなキャンパスとして森之宮キャンパス（大阪市城東区）を開設するが、このキャンパスは学生と教職員を合わせて常に約 6,000 人程度が利用する予定である。

森之宮キャンパスには、情報システム利用のために有線と無線のネットワークが張り巡らされ、学生や教職員はこれらのネットワークを介して学内外の情報システムを利用することによって教育研究や事務業務を行うことになるが、システム利用にあたっては様々なトラブルが発生することが想定され、これらのトラブルについて現地での対応や原因の切り分けを行うスタッフが必要となる。加えて、森之宮キャンパスは本学に入学する学部 1 年生が配属されるキャンパスと位置付けられているため、本学の情報システムの利用方法に慣れていない学生が多く滞在しており、学生からの問い合わせ対応も多く発生することが予想されている。

また、森之宮キャンパスにて使用されるネットワーク機器や情報システム（以下「本学システム」という）に関しては、これらの運用保守を担う事業者が存在しているものの、各システムの担当者が常駐している訳ではないため、現地でトラブルが発生した際に原因の切り分けを迅速に行うことが難しい状況である。

このような状況を受けて、森之宮キャンパスにおいて学生や教職員が円滑に本学システムを利用できるよう、現地でのサポート業務を担う人員が必要であり、森之宮キャンパスにおける IT ヘルプデスク業務について業務委託を行うものである。

2. 委託内容

（1）システム稼働状況の確認

本学の授業が実施される午前 9 時までに、森之宮キャンパスにおけるネットワークや学生や教職員が使用する主要システムが問題なく稼働しているかどうかを確認すること。何らかの障害を発見した場合は、該当システムの運用保守を担う事業者および本学担当者に連絡し、障害の状況について伝達すること。

（2）障害発生ポイントの切り分け

障害を発見した場合および障害に関する報告を受けた場合、障害の状況について詳細に確認した上で、障害発生ポイントを明確にするための調査を行うこと。また、障害発生ポイントの切り分けに際しては、必要に応じて関係者からのヒアリング調査、現地に駆けつけての現地調査、可能な範囲でのログ収集等を行った上で、該当システムの運用保守を担う事業者および本学担当者と情報共有を図りながら作業を進めること。

(3) 利用者へのサポート業務

本学システムの利用に際しての利用者へのサポート業務を行うこと。本学システムに関する本学学生や教職員からの質問に対する回答、本学システムの利用に際してトラブルが発生した場合の原因調査および解決策の提示などを行うこと。

利用者へのサポートに関しては、IT ヘルプデスク窓口での対面サポート以外にも、問い合わせフォームからの連絡、電話やメール等による連絡に対しても対応を行うこと。尚、状況によっては「6. 対応範囲」に示す範囲内において、利用者が在席している現地まで赴いての対応を求めるケースがあるが、必要に応じてこれに対応すること。

(4) 全学調達事務端末の運用支援

本学では、全学で一括調達した事務用端末を事務職員に貸与しており、事務職員はこの全学調達事務端末を使用して業務を行っている。この全学調達事務端末について、不具合発生時の原因調査、故障発生時の端末交換作業、人事異動や新任者への端末の払い出し、端末の在庫管理等の作業を行うこと。

(5) IT ヘルプデスク本体業務の支援

本学では、基盤システム・基盤ネットワークの構築および運用保守業務を担っている事業者に対して全学的な IT ヘルプデスク業務（以下「IT ヘルプデスク本体」という）を委託している。一方で、IT ヘルプデスク本体の要員は森之宮キャンパスには配置されていないため、IT ヘルプデスク本体が担う業務のうち、現地性を伴う業務に対する支援を行うこと。

具体的には、障害発生時の現地での切り分け作業や現地での対面サポートが必要な事象に対する支援を行い「5. 対応日時および常駐人数」にて対応可能な範囲について支援することとし、具体的な対応範囲に関しては本学担当者と協議すること。

(6) 情報基盤課職員業務の支援

森之宮キャンパスに常駐する本学の情報基盤課職員の業務について支援すること。具体的には、情報基盤課職員が担う業務のうち、情報システムに関する技術的な知見が求められる業務に対する支援又はアドバイスをを行うものとし、「5. 対応日時および常駐人数」にて対応可能な範囲において対応すること。

3. 進捗管理と業務報告

「2. 委託内容」に示した各業務について、それぞれの業務に関する進捗管理を行うこととし、進捗管理の方法に関しては本学担当者と協議すること。また、毎月ごとの業務実績と課題に関する報告書をまとめた上で、翌月 10 日までに本学担当者に報告及び提出すること。

4. 常駐場所

大阪公立大学 森之宮キャンパス（大阪市城東区森之宮 2 丁目）

5. 対応日時および常駐人数

【対応日時】

対応日時は平日（土日・祝日を除く）の 8 時 30 分～17 時 30 分（休憩時間を含む）とする。

但し、年末年始など本学の事務室が閉鎖する日については対応日時の対象外とする。また、祝日授業日や土日祝日に実施されるシステムメンテナンス等、年に数日程度は平日以外の対応を求めることがあるが、これに対応すること。

【常駐人数】

対応日時の期間中は原則として常駐場所に 2 名体制を維持すること。

但し、常駐要員が交代で休憩時間を取得する時間帯やシフト勤務にて体制を組む場合など、1 日の中で一時的（3 時間を上限とする）に 1 名体制の時間が発生することについてはこれを許容する。また、常駐要員の突発的な体調不良や土日祝日の対応を行った後の振替休日の調整等、やむを得ない事情により 1 名体制となる日が発生することを許容するが、これが 2 日以上継続する場合は予め本学と対応を協議し、受託者は業務に支障が出ない体制を整えること。

6. 対応範囲

（1）大阪公立大学 森之宮キャンパス（大阪市城東区森之宮 2-1-132）

（2）公立大学法人大阪 法人事務所（大阪市城東区森之宮 1-6-85）

上記の他、本学の他キャンパスでの一時的な対応を依頼する可能性があるが、本学からの依頼があった場合、受託者は本学と協議の上、可能な範囲でこれに対応すること。

7. 委託期間

2025 年 9 月 1 日～2026 年 3 月 31 日（7 カ月）

8. その他

（1）業務遂行に必要となる場所・機器・備品・ソフトウェア等は原則として本学が提供する。

（2）本委託事業において本学に常駐する要員のうち、少なくとも 1 名は受託者が直接雇用する者で大学におけるヘルプデスク業務経験を 5 年以上有する者を配置すること。なお、再委託による再委託先企業の職員や派遣会社を介した派遣職員等のみでの対応は認めない。

（3）常駐する要員に関しては、本学担当者及び情報システムの利用者である学生や教職員と円滑にコミュニケーションを図れる者を配置すること。

（4）業務の遂行にあたっては、本学が定める各種規則及び情報セキュリティポリシー等を遵守すること。

（5）本業務を通して知り得た情報に関する守秘義務を順守すること。また、業務遂行のために本学が提供する資料等に関しては、本学に無断での複写・複製を禁止すると共に、業務終了後には速やかに本学へ返却すること。

9. 本学担当者

大阪府堺市中区学園町 1-1

公立大学法人大阪 本部事務機構 情報戦略部 情報基盤課

TEL 072-254-9986

以上