

Microsoft 365 等運用保守業務仕様書

1 件名

Microsoft 365 等運用保守業務

2 背景及び目的

公益財団法人愛知・名古屋アジア・アジアパラ競技大会組織委員会では、Microsoft 365 E3 の利用を中心とした業務を実施している。本業務では、Microsoft 365 E3、Microsoft Azure 上に構築された Azure NetApp Files 及び関連する PC の設定について、運用保守を行うものである。

3 当事者

本仕様書において、「甲」とは公益財団法人愛知・名古屋アジア・アジアパラ競技大会組織委員会を、「乙」とは受注者をそれぞれ指すものとする。

4 期間

2024 年 4 月 1 日（月）から 2025 年 3 月 31 日（月）まで

5 履行場所

愛知県東大手庁舎及び甲が承認した場所

6 対象業務

- (1) Microsoft 365 E3 ライセンスにより利用できるサービス全般
- (2) Microsoft Azure 上に構築された Azure NetApp Files に関すること
- (3) 上記 (1) (2) の利用に伴う PC への設定
- (4) PC へのソフトウェア・ドライバ等のインストール

7 業務内容及び条件

(1) 業務遂行時間帯

甲の執務日（甲の就業規程に定める週休日及び休日を除いた日をいう。）の午前 8 時 45 分から午後 5 時 30 分までを原則とする。

(2) 業務計画・体制

ア 業務計画書の作成・提出

本業務の実施にあたり、業務工程や業務実施体制等を示す業務計画書を作成し、契約後速やかに提出すること。

イ 連絡体制

トラブル等が発生した場合は、速やかに甲と連絡を取れる体制を整えること。また、乙の責任において、トラブル等に適切に対応すること。

ウ 業務計画書の変更

乙は、業務計画書の内容を変更する場合は、理由を明確にしたうえで、その都度に変更業務計画書を提出すること。

(3) 現行環境の調査分析

本業務を滞りなく遂行するため、現行環境の把握を行うこと。なお、現行環境は仕様書別紙1「現行環境」のとおりであるが、不足する情報は必要に応じ甲が別に契約する事業者等への聞き取りを行うこと。

(4) 定期報告

本業務の実施にあたり、毎月の運用保守業務をまとめた月次報告書を作成し提出すること。月次報告書には、仕様書別紙2「作業項目」の各項目に対する対応状況について記載すること。

(5) 運用保守・管理

仕様書別紙2「作業項目」のとおり。なお、乙へは本業務の遂行に必要なとなる Microsoft 365 E3 ライセンスを2ライセンス付与する。

8 実施体制及び標準要員数

本業務に要する標準要員として以下の技術者を想定している。但し、それぞれの作業項目に対して常に3名を必要とするものではなく、作業内容に応じて柔軟な体制を執るものとする。

(1) システム管理技術者1

要求された作業を必要に応じて参画し主に問題解決のためシステム管理作業を行う。

(2) システム管理技術者2

要求された作業を単独または下位者に指示のうえシステム管理作業を行う。

(3) システム管理技術者3

上位者の指導に下でシステム管理作業を行う。

9 成果物

業務計画書

作業実績報告書（月次報告書のサマリー）

問い合わせ管理一覧表

打ち合わせ議事録

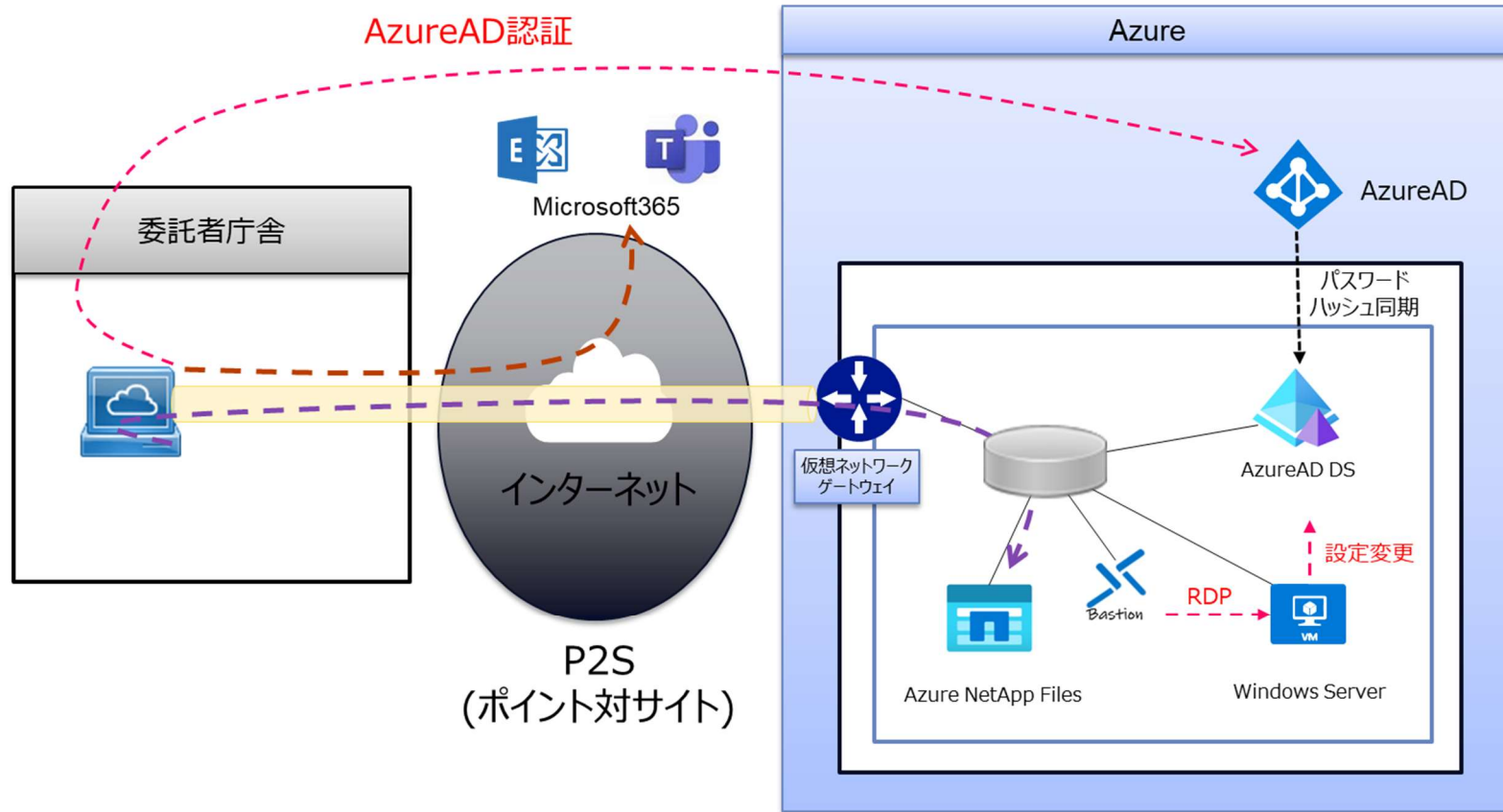
10 その他

(1) 運用引継ぎ

次の委託者へ運用を引継ぐこと。

職員数	2023 年度においては 200 名程度 2024 年度においては 500 名程度
保有ライセンス	ア 製品名 : M365 E3 Original Sub Gov Per User 型番 : AAA-10755 イ 製品名 : Azure prepayment 型番 : 6QK-00001 ウ 製品名 : Azure Standard Support 型番 : W6T-00003
運用中の PC	NEC VKT44/M-J 295 台 (271 台+保守 24 台) マイクロソフト Surface Laptop 4 128 台 (125 台+保守 3 台) 富士通 LIFEBOOK U9311/FX 65 台 (62 台+保守 3 台) 富士通 FMVU3802PP 3 台 Hp probobook430 G8 5 台 Dynabook G83/FR 11 台 エプソン ENDEVAR NA520E 4 台 富士通 LIFEBOOK A579/BX FMVA6401RP 1 台
Azure AD	<ul style="list-style-type: none"> ・ユーザーの作成において指定するパスワードを登録 ・組織図に基づく Microsoft 365 グループの作成 ・甲が保有するオンプレミス機器と Azure AD の連携は行っていない ・公用スマホ・タブレットは保有していない ・私物スマホ・タブレットは利用していない※ ・Windows Hello を利用した多要素認証を設定していない※ ※本業務委託において設定を予定
Intune	<ul style="list-style-type: none"> ・Intune 登録デバイス以外をアクセスブロックするシンプルな構成 ・PC の BitLocker ドライブ暗号化を構成 ・ウェブフィルタリングを実施 ・条件付きアクセスにより、甲が指定する PC にアクセスを限定すること※ ※本業務委託において設定変更を予定
Exchange Online ・ Teams	<ul style="list-style-type: none"> ・インストール版 outlook を利用 ・カスタムドメインを利用

	<ul style="list-style-type: none"> 共有メールボックスを作成 リソースメールボックスを作成 アーカイブメールボックスを作成 社内向け共有アドレス帳を登録
SharePoint Online・OneDrive	<ul style="list-style-type: none"> 外部共有を禁止
クラウドストレージ	下記の通り <ul style="list-style-type: none"> Azure NetApp Files を利用 Azure VPN Client を使用し、Azure AD と連携したシングルサインオン



項目	内容	想定業務	作業頻度
問題管理	問題発生から解決まで一元管理、蓄積したナレッジを活かした再発の予防を行う。	<ul style="list-style-type: none"> Exchange や SharePoint、OneDrive、Teams をはじめとした Microsoft365 環境における通常の運用で発生する様々な問題への対応を行う。 Microsoft365 環境における各種問い合わせに対し、一次切り分けで解決できない事象に対し、必要に応じて調査・分析を行い、対応と回答を行うとともに、問い合わせを受けた事象をナレッジとして蓄積し管理を行う。 	<p>月 8 時間×2～3 名</p> <p>繁忙月（4 月、3 月）においては月 32 時間×3 名 （通常月は、月 1 回の問題発生を想定。年度末と年度初めは問題が多発するため、週 1 の対応を前提とし 4 回分を計上。打ち合わせ等の時間を含めて 1 回あたり 8 時間を想定。）</p>
アクセス管理	個人または組織ごとのアクセス権の設定およびシステムの安全確保を行う。	<ul style="list-style-type: none"> 職員の異動に伴ったアカウントの増減及び端末の増減に応じて、Teams や AzureADDS に対する必要な設定と管理を行う。 Microsoft365 環境におけるアクセス状況を確認し、不正アクセス及び不適切端末への対応を行う。 多要素認証設定の有効化を行い、現行の ID/パスワードによる認証と合わせたアクセスコントロールを設定する。 Intune の機能により条件付きアクセスを設定し、許可した端末のみにアクセスを限定し、モバイル端末等のアクセス制御を行う。 	<p>月 8 時間×2～3 名</p> <p>繁忙月（9 月）においては月 32 時間×3 名 （通常月は、月 1 回の対応を想定。9 月（仮置き）に多要素認証設定の有効化及びモバイル端末等のアクセス制御で Intune の条件付きアクセス設定の変更を行うため、週 1 の対応を前提とし 4 回分を計上。打ち合わせ等の時間を含めて 1 回あたり 8 時間を想定。）</p>
変更管理	インシデント等から派生する業務システムに対する変更要求について変更要求の発生からシステム変更まで一元管理する。	<ul style="list-style-type: none"> IPA から月数回発信されるセキュリティ情報に対し、セキュリティリスクを確認のうえ、必要に応じてリスクの低減や回避に向けた検討と対策を行う。 	<p>月 8 時間×2～3 名</p>

項目	内容	想定業務	作業頻度
構成管理	システム構成の資源とその環境を管理する。	<ul style="list-style-type: none"> ・ファイルストレージサービス（Azure NetApp Files）の稼働状況やリソース使用状況の確認等、運用管理を行う。 	月 8 時間×1～2 名 繁忙月（4 月、3 月）においては月 8 時間×3 名 （通常月は、作業員による月 1 回の確認を想定。年度末と年度初めは年間運用に関する打ち合わせを実施。）
資産管理	ライセンス及び資産状況を管理する。	<ul style="list-style-type: none"> ・Microsoft365 のユーザライセンス及び Azure NetApp Files に利用する Azure Prepayment の残数管理を行う。 	月 8 時間×1～2 名
リリース管理・配布管理	クライアントへのプログラム・データの効率的かつ適正な配布を行う。	<ul style="list-style-type: none"> ・Windows OS など Microsoft 製品の月 1 回の間隔で実施されるアップデートにより発生する事象への対応を行う。 ・アップデートに際しては、検証端末に先行配信を行い確認ができたものから、一般端末へ配信を行う更新リングの設定を適用する。 ・年 1 回の大型アップデートに対しては、事前の情報収集とアップデート前 1 ヶ月に週 1 で打ち合わせを行い準備する。 ・端末環境の更新が必要となった場合及び個別の利用申請により、ドライバ等の配布や新端末へのソフトウェア配信を行う。 	月 8 時間×2～3 名 繁忙月（4 月、9 月、3 月）においては月 32 時間×3 名 （通常月は、月 1 回の対応を想定。9 月（仮置き）に年 1 回の大型アップデートを行うものとし、週 1 の対応を前提とし 4 回分を計上。年度末と年度初めはドライバ等の配布や新端末へのソフト配信を行うため、週 1 の対応を前提とし 4 回分を計上。打ち合わせ等の時間を含めて 1 回あたり 8 時間を想定。）
性能管理	各システムのリソースの使用状況の把握、収集した稼働統計情報から将来の値や稼働性能が危機的状況になる時期の予測を行う。	<ul style="list-style-type: none"> ・Exchange や SharePoint、OneDrive、Teams をはじめとした Microsoft365 環境における各種閾値に対する管理を行う。 ・Azure NetApp Files の容量管理を行う。 	月 8 時間×1～2 名 繁忙月（3 月）においては月 32 時間×3 名 （通常月は、作業員が月 1 回の確認を行う。年度初めに年間計画の打ち合わせを行い、通常月は月 1 で作業員が確認作業を行う。年度末は今後の運用について検討するため、週 1 の対応を前提とし 4 回分を計上。打ち合わせ等の時間を含めて 1 回あたり 8 時間を想定。）

項目	内容	想定業務	作業頻度
セキュリティ管理	運用ルール違反の監視（パスワード脆弱性、ウイルスパターンファイル未更新）、機密情報の暗号化や持ち出し制御、機密データの漏洩防止を行う。	<ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Defender の稼働状況を確認する。 • 確認結果の内容に応じてエスカレーションを行う。 	月 8 時間×1～3 名
データ受付・登録	職員データ等の受付・登録を行う。	<ul style="list-style-type: none"> • 職員や備品の増加に伴い各種データの登録作業を行う。 • 年度末において、次年度新たに採用・異動となる職員の登録作業を行う。 	月 8 時間×1～2 名 繁忙月（3 月）においては月 32 時間×3 名 （職員や備品の増加に伴う各種データ登録を月 1 回行うと想定。年度初めに年間計画の打ち合わせを行い、通常月は月 1 で作業員が登録作業を行う。年度末は新年度職員の登録が多いため、週 1 の対応を前提とし 4 回分を計上。打ち合わせ等の時間を含めて 1 回あたり 8 時間を想定。）
操作研修	情報システム部門の担当者及び情報システムの利用者に対する操作研修等（教材作成・更新を含む）を行う。	<ul style="list-style-type: none"> • 右記のとおり。 	情報システム課向け研修を年 1 回 組織委員会職員向け研修を年 1 回（3 回に分けて実施）