

次期神戸市 PC ヘルプデスク業務委託に関する意見招請（RFC）実施要領

神戸市企画調整局デジタル戦略部

1. 背景と目的

神戸市（以下「本市」という。）では、本市職員等が一般的に使用する事務処理用 PC、ネットワーク、財務会計システム、文書管理・電子決裁システム、グループウェア等の各システム（デジタル戦略部所管）に関する職員等からの問合せについては、FAQ 等に基づく問合せ対応及び障害等における 1 次切り分けを行う機能を統合したヘルプデスク（以下「PC ヘルプデスク」という）を令和元年 10 月より開設し、職員等の利便性向上とヘルプデスク業務の効率化を図っています。

現行の PC ヘルプデスク業務委託は令和 6 年度中に契約期間が終了となるため、次期契約の入札に向け、今後の PC ヘルプデスクのあり方や、契約手法・仕様を検討しています。

本招請は、本調達の入札公告に先立ち、事業者の皆様へ委託仕様書（案）についてご意見をいただき、検討材料とすることを目的としています。

2. 意見招請に付する事項

本招請では、本市が提示する各資料に基づき、以下に示す各項目についてご意見ををお願いします。

(1) 提示資料

資料名称	概要
委託仕様書（案）	<ul style="list-style-type: none"> 委託仕様書 別紙 1_用語集 別紙 2_（参考）事務処理用 PC で利用可能なソフトウェア 別紙 3_ヘルプデスク業務に付随する業務一覧 別紙 4_問合せ実績（対応実績） 別紙 5_問合せ実績（カテゴリ別） 別紙 6_委託期間中に発生するイベント 別紙 7_神戸市生成 AI の利用ガイドライン 別紙 8_神戸市における AI 活用等に関する条例 別紙 9_ヘルプデスク付加業務

(2) 招請する意見の内容

要件	依頼事項
委託仕様書(案)等に対する意見	<ul style="list-style-type: none"> 応札が難しいと感じられる点や不明点、その他要望等 [対応する回答様式] 様式 1 意見書
その他	<ul style="list-style-type: none"> 上記以外の有用な情報・提案 [対応する回答様式] 様式の定めなし（書式自由）

3. 実施期間

(1) 実施期間

・令和6年5月24日（金）から令和6年6月7日（金）

(2) 参加表明

本件に参加する場合、以下の要領にてご連絡ください。**参加表明と秘密保持誓約書を提出いただいた事業者様に、資料一式を電子メールにて配布**します。なお、参加表明後に辞退する場合は、同様の方法で本市に必ず連絡を行ってください。

- 受付期間 : 令和6年5月31日（金）17:00まで
- 通知方法 : 参加の旨と連絡担当者の記載と秘密保持誓約書（PDF ファイル）を添付した電子メールを送付
- 送付先 : 神戸市企画調整局デジタル戦略部情報システム担当
- メールアドレス : e-gov@office.city.kobe.lg.jp
(スパムメール防止のため、@を◎にしています。)
- 表題 : 【次期神戸市 PC ヘルプデスク委託業務 RFC】参加表明（参加者名）
- その他 : メール送付後、本市に対して到着確認の連絡を行ってください。
(電話番号 078-322-6969)

4. 招請資料の提出方法

以下の提出期限内に電子メールでのご提出をお願いします。

電子メールでのご提出に際して、本 RFC で提示している提出様式は今後分析等に活用するため、PDF 等への変換を行わないでください。なお、様式以外で提出いただく資料については、PDF 等編集のできないデータ形式で構いません。

- 提出期限 : 令和6年6月7日（金）17:00まで
- 提出先 : 神戸市 企画調整局デジタル戦略部情報システム担当
- メールアドレス : e-gov@office.city.kobe.lg.jp
(スパムメール防止のため、@を◎にしています。)
- 表題 : 【次期神戸市 PC ヘルプデスク委託業務 RFC】招請資料の提出（参加者名）
- その他 : メール送付後、本市に対して到着確認の連絡を実施してください。
(電話番号 078-322-6969)

5. その他

- ① 資料提供いただいた参加者に対し、必要に応じて、後日ヒアリングをさせていただく場合があります。
- ② 本招請の実施に要する一切の費用は、参加者の負担とします。
- ③ 提出された資料に関しては、返却しません。
- ④ 本招請でご提供いただいた資料については、「1. 背景と目的」に示した範囲内において本市にて利用します。また、提供いただいた資料は、神戸市情報公開条例第 10 条(2)イに該当す

るもの（公にしないとの条件で任意に提出があった情報で通例として公にしないこととされているもの）として非公開とし、提供事業者に無断で第三者に開示することはありません。但し、本市が契約により守秘義務を課しているコンサルタント等が開示することがあります。

- ⑤ 本招請の実施をもって、本市が調達を行うことを約束したり、参加者に特別の地位を約束するものではありません。また、本招請を辞退した事業者についても不利益に取り扱われることはありません。

以上