

見積参加者選考調書（特定随意契約用）

調達件名	デジタルサポートデスク運用保守業務（令和8年度下期）
発注課	システム調整課
選定事業者	札幌総合情報センター株式会社
随意契約の理由（相手方を特定した理由を含む。） 本業務は、職員からの業務システムの操作やトラブル等の問い合わせに対応し、本市職員の業務効率及びサービスの向上を図るために設置している「デジタルサポートデスク」の運用保守を行う業務である。 履行にあたっては本市デジタル環境全体のネットワークおよびシステム構成、基本設定、セキュリティポリシーを熟知し、ユーザー問い合わせに対して、トラブルの原因を迅速に切り分け、関係ベンダー等へ遅滞なく連絡・エスカレーション調整を行うことができる知識や技術が必要不可欠である。 さらに、本契約期間中に予定されている問い合わせ管理ツールの切り替え（ZendeskからRedmine/GAS環境へのインシデント管理システム）に関わらず、日常のサポート・保守業務を停滞させることなく、新旧いずれの環境下でも一貫して安定した窓口対応や保守運用を継続・適応できる高い業務継続能力が必要である。 当該事業者は本市デジタル環境の基盤となるネットワークやシステムの運用保守業務（NEWSネット-システム基盤運用保守業務、イントラネット・共有資源基盤運用保守業務、グループウェア運用保守業務、セキュリティ関係機器及びソフトウェア等運用保守業務等）を継続して受託しており、本市インフラ全体の構成、セキュリティ設定、および問い合わせ窓口から基盤保守側まで一気通貫で迅速にトラブルを一元解決するための手法を熟知していることから、上記の履行要件を満たしている。 他業者が同要件を満たすためにはこれらの情報開示が必要となるが、デジタルサポートデスクが蓄積している「全庁システムの障害発生履歴・セキュリティインシデント対応履歴（本市システム・インフラの具体的な脆弱性や個別不具合に関する詳細な情報）」や、問い合わせ対応に必要不可欠である「全庁職員の所属・氏名等のアカウント情報及び各種利用権限」など、極めて機微な内部情報が多数含まれており、複数の事業者によってこれを開示することは本市デジタル環境の具体的な弱点や全庁職員のアカウント情報（職員ID、氏名、認証設定等）が露出・分散する結果、本市ネットワーク全体に対する標的型サイバー攻撃やランサムウェア感染、全庁職員の認証情報の漏洩等の致命的なセキュリティ侵害のリスクに直結することから、公に情報開示できないと判断される。 したがって、当該事業者以外に本業務を履行できる事業者はいない。	
根拠法令	地方公共団体の物品等又は特定役務の調達手続の特例を定める政令第11条第1項第2号