

# 教育 I C T 環境総合サポート事業業務委託 仕様書

## 1 委託業務の名称 教育 I C T 環境総合サポート事業業務委託

## 2 委託業務の目的・概要

G I G A スクール構想を実現していくにあたっては、教員が I C T 機器を使えるスキルを身に付け、積極的に活用していくことが重要であり、そのために I C T 機器の操作や活用に関する支援や、機器のトラブルなどに適切かつ迅速に対応していく必要がある。

このことから、I C T の専門的知識を有する事業者は、学校からの問い合わせや相談などに対応するヘルプデスクの設置や、現地での運用・保守作業や障害要因の切り分けを行う総合サポート業務を委託する。

## 3 本業務の委託期間

令和 6 年 6 月 3 日から令和 7 年 3 月 31 日まで

## 4 委託業務の内容及び範囲

### (1) ヘルプデスクの設置・運営業務

- ① 各校に整備されている別紙 2 に掲げた対象機器の運用・保守に関する総合窓口として、学校及び学校教育課からの電話による各種問い合わせ、作業依頼等（設定関連・不具合発生・操作関連等）の受付を行うこと。
- ② 受け付けた内容について、電話にて対応・解決が可能な場合は、その対応策を伝えること。また、現場での確認や対応が必要な場合は、対応者を現地へ向かわせること。
- ③ 不具合等の原因や要望等の内容を確認し、本業務の範囲で対応する業務であるか、対象外の業務であるかの切り分けを行うこと。
- ④ 本業務の範囲の場合は、受注者の責任者の指示により必要な作業等の対応を行うこと。本業務の範囲外である場合は、受け付けた内容を学校教育課に報告すること。
- ⑤ 受付内容については、データベース化するなどのインシデント管理を行い、その後の円滑な対応に繋げること。
- ⑥ 受付用の電話回線は 2 つ以上を用意するものとし、携帯電話でも可とする。なお、当該回線がフリーダイヤルであることは求めない。

### (2) 教育 I C T 機器及びネットワーク運用・保守業務

ヘルプデスクで受け付けた内容が以下の①から⑥に該当する場合は、必要に応じて現場に出向き、各項目に記載する運用・保守作業、操作説明など必要な対応を行うこと。なお、運用保守対応者が学校等の現場で直接追加作業等の依頼があった場合には、必ず受注者の責任者に報告し、責任者からの指示を受けてから追加作業を行うこと。

- ① I C T 機器の障害・設定変更など運用・保守業務
  - ・機器の故障の原因を調査し、ハードウェアの故障であるか、それ以外の原因による障害であるかの切り分けを行うこと。ハードウェア以外の要因による障害の場合は、復旧作業を行うこと。
  - ・正常に稼働しない要因がハードウェアにあつて修理が必要な場合は、速やかに学校教育課に報告し、対応を協議すること。なお、学校教育課側で代替機を用意した場合は、それを受領し、学校側へ設置・設定する作業を行うこと。
  - ・学校教育課からの各種設定変更等の依頼に対応すること。なお、各校からヘルプデスクに各種設定変更の依頼があった場合には、学校教育課に報告し、対応の可否を確認してから実施すること。
  - ・作業工数が膨大となる場合や障害の要因が判明せずメーカーへの送付が必要な場合、その他の理由で別途有償での対応が必要となる場合など、本業務での対応が困難な場合は、速やかに学校教育課に報告し、対応を協議すること。
- ② 校内ネットワークの運用・保守業務（作業範囲は、校内の光成端箱から各端末までのネッ

トワークとする。)

- ・通信障害などの原因を調査し、ハードウェアの故障であるか、それ以外の原因による障害であるかの切り分けを行うこと。ハードウェア以外の原因による障害の場合は、復旧作業を行うこと。ただし、その作業内容が校内ネットワーク全体に及ぶような作業や校内の光成端箱より上流の障害が考えられる場合は、速やかに学校教育課に連絡し、対応を協議すること。
- ・正常に稼働しない要因がハードウェアにあつて修理が必要な場合は、速やかに学校教育課に報告し、対応を協議すること。なお、学校教育課側で代替機を用意した場合は、それを受領し、学校側へ設置・設定する作業を行うこと。
- ・学校教育課からの各種設定変更等の依頼に対応すること。なお、各校からヘルプデスクに各種設定変更の依頼があつた場合には、学校教育課に報告し、対応の可否を確認してから実施すること。また、必要に応じて変更した設定情報等をドキュメントとして提出すること。
- ・作業工数が膨大となる場合や障害の要因が判明せずメーカーへの送付が必要な場合、その他の理由で別途有償での対応が必要となる場合など、本業務での対応が困難な場合は、速やかに学校教育課に報告し、対応を協議すること。

③ 児童生徒・教員・市教委職員等の Google アカウント・パスワードの設定・管理

- ・年度途中の組織構成 (OU) 及び Google アカウント及びパスワードについては、学校教育課が運用・管理を行うこととするが、追加・削除・変更・動作確認等の支援依頼があつた場合は対応すること。(10から20件程度の動作確認等を想定)
- ・次年度への年度更新処理を行うこと。なお、登録・削除するアカウントは、学校教育課より指示するものとする。(2月～3月を予定。)  
(新小学1学年850名程度の新規登録、現小学6学年を新中学1学年(後期課程)の入学校へ振り分けする処理、現中学3年生の削除処理を想定。)
- ・年度更新作業は、主にアカウントの登録・削除及び各校への振り分けまでであり、児童生徒をクラス毎に仕分けする作業は不要とする。
- ・学校教育課からの Google アカウント・パスワード不明時における照会・変更依頼等に対応すること。なお、学校から照会があつた場合は、学校教育課経由で依頼するよう回答すること。

④ Google Workspace (Chromebook) における管理コンソールの設定

- ・学校教育課からの各種設定変更等(ソフトウェアのインストール等を含む。)の依頼に対応すること。(年10回程度を想定。)なお、学校から依頼や要望等があつた場合は、学校教育課経由で依頼するように回答すること。

⑤ 校内サーバ (WindowsServer) の障害・設定変更など運用・保守業務

- ・校内サーバの機器については、保守契約の締結の有無により対応が変わるため、ヘルプデスクに各校から障害の連絡があつた場合は、速やかに学校教育課に報告し、対応内容を確認してから実施すること。
- ・学校教育課からの各種設定変更等の依頼に対応すること。なお、ヘルプデスクに各校から各種設定変更の依頼があつた場合には、学校教育課に報告し、対応の可否を確認してから実施すること。
- ・作業工数が膨大となる場合やその他の理由で別途有償での対応が必要となる場合など、本業務での対応が困難な場合は、速やかに学校教育課に報告し、対応を協議すること。

⑥ 学校教育課からの教育 I C T 機器及びネットワーク運用等に係る相談業務

- ・学校教育課から教育 I C T 機器及びネットワーク運用等に係る相談や調査等の依頼があつた場合には、可能な範囲で助言や必要な調査等を行うこと。

(3) 研修会開催 (教職員向け・児童生徒向け) 及び授業支援業務

① 一般教員向けの I C T 機器の活用に関する学校別研修又は集合研修 (オンラインを含む。) の開催

- ・各校や学校教育課からの依頼に基づき、I C T 機器の操作方法や Google Workspace のクラスルームの使用方法、ドライブ・ドキュメント・スプレッドシート・スライド等の

使用方法等の研修会を開催すること。

② 児童生徒向けの授業支援等の開催

- ・各校や学校教育課からの依頼に基づき、児童生徒向けのプログラミング講習等の講師や、教員の授業に際しての操作補助などを行うこと。

(4) ソフトウェア等インストール業務

① ソフトウェアのインストール

- ・別紙2に掲げた対象機器（タブレット端末、パソコン、サーバ等）について、学校教育課からの依頼に基づき、ソフトウェアのインストール作業を行うこと。なお、各校からヘルプデスクに依頼があった場合には、学校教育課経由で依頼するよう回答すること。

② 関連機器のドライバのインストール

- ・別紙2に掲げた対象機器（タブレット端末、パソコン、サーバ等）について、学校教育課からの依頼に基づき、関連機器のドライバのインストール作業を行うこと。なお、各校からヘルプデスクにインストールの依頼があった場合には、学校教育課経由で依頼するよう回答すること。

(5) マニュアル等作成業務

① マニュアル等の作成

- ・学校教育課からの依頼に基づき、Google Workspace やパソコン、関連機器、関連ソフト等の操作方法や管理方法のマニュアルを作成すること。

(6) その他

依頼のあった案件が業務範囲内か否かについて疑義が生じた場合には、発注者、受注者の協議により決定するものとする。

## 5 人員体制

- (1) 運用保守対応者は責任者を含め、複数名を配置すること。
- (2) 発注者は、配置された運用保守対応者に対し業務遂行上支障があると判断した場合は、対応者の交代を請求することができるものとする。
- (3) 業務従事者のうち、ICTに関する専門的な知識を有する者としてICTやネットワーク関係の有資格者又は業務経験を有する者を従事させるものとし、事前に資格が確認できる証明書や業務経歴書等の書類を提示すること。
- (4) 契約締結後速やかに運用保守体制表を作成し、学校教育課へ提出すること。
- (5) 各校や学校教育課など現場への交通費は受注者負担とする。移動の際に事故等があった場合は、受注者の責任において一切の処理を行うとともに、本業務の従事中に事故等が発生した場合は直ちに学校教育課に報告すること。
- (6) 受注者は、配置したヘルプデスクスタッフ及び運用保守対応者への教育を確実に行之、業務委託期間中、スタッフ等の専門的知見に不足等が生じた場合は、必要な支援を行うこと。
- (7) 受注者は、トラブル等が発生した際に迅速に対応できる管理体制を整備し、スタッフ等が休暇を取得する場合は、代替の職員により業務を履行するなどの対応をすること。
- (8) 運用保守対応者は、受注者の責任者の作業指示に従い業務を行うこととし、学校等の現場で学校側から直接作業員へ追加作業等の依頼があった場合には、必ず受注者の責任者に報告し、責任者からの指示を受けてから追加作業を行うこと。

## 6 業務時間等

- (1) 各業務の対応時間は、土日祝日、8月13日から15日まで、12月30日から1月3日までを除く月曜日から金曜日までの8時30分から17時15分までを原則とする。ただし、必要に応じて、発注者と受注者の協議により上記外の対応を求める場合もある。
- (2) 現場での対応時間については、授業等に支障が生じないように、作業を行う場合は学校と調整のうえ、許可を得た時間に行うこと。
- (3) 情報通信ネットワークに関しては、支障が大きいため、現地調査が必要な障害が発生した際

は、現地訪問を行ったうえで、障害発生から半日以内に一次報告を行うこと。

【例】

午前に障害が発生 → 現地調査のうえ当日中に一次報告

午後に障害が発生 → 現地調査のうえ翌日の午前中までに一次報告

ただし、軽微なものは、可能な限り当日中の一次報告が望ましい。

- (4) 発生した障害が重大かつ緊急な対応が必要と判断される場合は、可能な限り至急かつ保守・サポート時間帯を延長して対応を行うこと。
- (5) 業務を実施する時間は、別紙1の積算による時間を目安とする。なお、この時間数はあくまで目安であるので、業務遂行にあたって、目安時間を大幅に下回る又は超えることが見込まれる場合は、別途協議により業務を行うものとする。また、運用保守対応者が会津若松市内にある受注者社屋から学校などの現地までの移動に要する時間はこの時間に含めることも可とするが、受注者社屋が会津若松市外の場合は、市外の移動に要する時間は、この時間に含めないこととする。

## 7 業務の場所等

- (1) ヘルプデスクの設置、運営に係る場所、設備等の一式については、受注者側で用意するものとする。
- (2) 現地対応や研修会、講習会等の場所については、会津若松市立学校28校及び会津若松市教育委員会が指定する場所とする。
- (3) このほか業務を遂行するにあたり事前準備・事後作業を行う場合については、受注者側が用意した作業場所を原則とする。

## 8 業務報告等

- (1) 作業を行った際には、具体的な内容を記載した報告書（作業日報等）を作成するとともに、月ごとの業務報告書を一覧表として取りまとめるものとし、翌月10日頃までに学校教育課へ提出すること。ただし、業務委託期間終了月においては業務終了日締めとし、業務完了後に実績報告書を提出すること。
- (2) 必要に応じて業務報告会を開催し、各種対応状況等の報告、情報交換等を行うこと。

## 9 実施スケジュール

実施スケジュールは以下を予定。

令和6年5月17日	入札（開札）日、契約締結以降、6月3日まで業務準備
6月3日	各市立学校等における教育ICT環境総合サポート事業の業務開始
令和7年3月31日	事業完了、実施結果報告

## 10 その他

- (1) 受注者は、委託業務の遂行上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。なお、契約終了後も同様とする。また「個人情報の保護に係る約款」を遵守すること。
- (2) 受注者は、委託業務の全部又は主体部分を再委託してはならない。ただし、業務遂行上委託業務の一部を第三者に再委託する必要がある場合は、あらかじめ発注者に書面による承諾を得たうえで行うものとする。
- (3) 本業務の実施にあたって作成したマニュアルやドキュメント、資料等の電子データ、作業日報等、業務報告書、実績報告書などの成果物について、紙媒体1部とDVD-ROM等の電子媒体1つを納品すること。
- (4) 本業務で作成した各種マニュアルやドキュメント等の納品物の著作権等の権利は、全て会津若松市に帰属するものとする。
- (5) 受注者の作業員が業務の場所へ移動する際に用いる車両（燃料費、保険料を含む）及び携帯電話等（通信料を含む）は、受注者が措置すること。
- (6) その他、本仕様書に定めのない事項については、発注者と受注者が協議のうえ決定する。