

津市教育ICTヘルプデスク運営業務に係るプロポーザルの公告に関する質問及び回答一覧

対象	箇所	質問内容	回答案
1 仕様書	全般	ヘルプデスク担当者の人数の記載がないが、想定希望人数は。	常時、電話での受付を行えることを必須としており、そのうえで運用・保守業務を実施することとなるため、業務担当責任者及び要員1名の計2名が最低人数と想定しています。 なお、業務の実施体制の充実は望ましいことから、評価項目・評価基準において、「2. 実施体制」として掲げています。
2	3(1)イ	現地訪問業務について、状況に応じて翌日対応等、柔軟な対応は許容されるか。	不具合等の重要性、緊急性等の状況により、即時対応を必須とするものではありませんが、重大かつ緊急な対応が必要と判断される場合には、可能な限り至急かつ時間を延長しての対応することとしています。
3	3(1)エ	本業務の範囲は(機器、ソフトウェア、システム等の内訳)どこまでか。また、マニュアル等は共有されるか	別紙津市学校教育ネットワーク構成概略図において、校務支援システム群、基盤整備システム群、学校図書館群、校務用PC、学校図書館システム用PC及びネットワーク(職員室等の末端部分を除く)については、保守契約を締結しています。 本業務は、タブレット端末に係る不具合・故障対応、問い合わせに加え、当該保守契約物件等についても運用管理支援業務を範囲内とします。
4	3(1)カ	Eメールは、学校・教育委員会と事業者の情報共有手段であるか	学校、教育委員会等と受注者の情報共有手段として用意いただくものです。
5	3(1)カ	セキュリティの観点及び学校側の印象を考慮し、発注者側で用意できないか	受注者にて準備してください。 ヘルプデスクが使用するメールアドレスのドメインが津市教育委員会のドメインと異なることは差し支えありません。校内ネットワーク接続用PCを貸与することから、機密性の高い情報をEメールで取り扱う運用を想定しておらず、セキュリティの観点からも支障ないと考えます。
6	3(2)	本業務は、 ① 現地で対応可能であればヘルプデスク業務として対応 ② ①で解決できない場合、保守業者に連絡し、復旧後、保守業者(教育委員会から担当者を開示)からの報告を教育委員会に提出でよいのか。	お見込のとおり
7	3(5)ア	アカウント管理のためのマニュアルは提供されるか	本市が所有するマニュアルを提供します。
8	3(5)ア	アカウントの年度更新に当たってのマニュアルは提供されるか、また、サービス提供者からのサポートはあるか	アカウント管理についてマニュアルは提供しますが、年度更新等に特化した詳細なマニュアルはありません。また、サービス提供者からの特段のサポートもないため、契約締結後、協議させていただきます。
9	3(6)ア・(7)	校務用PCの配置に係る業務量が膨大になる場合、クローニングツール等でキitting作業の軽減が図れる仕組みが導入されているか	校務用PCの導入時は、賃貸借業者が各種設定を完了のうえ配置します。人事異動等による各学校の配置台数の増減に伴う移設におけるネットワーク設定及びプリンタ設定等を想定しており、業務を軽減するための仕組みは導入していません。
10	3(6)ア・(7)	校務用PCの配置に係る業務量が膨大になる場合、ヘルプデスク業務を優先し、配備支援は一定期間の猶予があるという認識で相違ないか	校務用PC配置に係る業務量が膨大になることは想定していませんが、そのような事態が生じた場合、原則としてヘルプデスク業務を優先してください。併せて配置に係る業務の実施方法について協議することとします。
11	4(1)・(3)	業務場所について、求められるセキュリティレベルは	一般的な執務室(要施錠)程度で可とします。
12	5(1)イ	問い合わせ・依頼等について、すべて電話で連絡されるのか	ヘルプデスクへの問い合わせ・依頼等は、まず電話で行いますが、その後の情報共有・連絡についてはEメールも利用するものとします。
13	3(2)ア	OS・ソフトウェアの再インストール作業等は本業務の対象か	タブレット端末を除くICT機器本体の不具合は、OS及びOffice等のソフトウェアを含む賃貸借物件については賃貸借業者による保守対応となります。本業務の対象は、賃貸借後に独自でインストールしたデジタル教科書等のデジタル教材に関するもの及びブラウザ等の設定による不具合への対応を想定しています。
14 仕様書	3(2)ア	既決の保守業務の仕様を開示されたい	別紙仕様書のとおりです。(仕様書を提供します。)

	対象	箇所	質問内容	回答案
15		5(1)イ	学校・教育委員会からヘルプデスクへの架電に係る通信費も受注者が負担するのか	学校・教育委員会からの架電については発注者が負担します。フリーダイヤルは想定していません。
16		3⑧ア	・特定のグローバルIPからのみ接続する環境の構築が必要か ・校内ネットワークへの接続に当たり、VPN回線やVPN接続用機器を別途準備する必要があるか ・貸与されるPCを校内ネットワーク以外に接続不可能なネットワークを別途用意して接続する必要があるか ・貸与されるPCに追加でソフトウェアをインストールする必要があるか。必要がある場合、ソフトウェア名称と費用は	・校内ネットワークへの外部からの接続は固定グローバルIPに限定していますので、御準備ください。 - 貸与PC(プリンタ等の周辺機器含む)のみが接続するSSL-VPNによる接続環境を構築してください。 - 環境構築に必要なとなる回線、機器及び校内ネットワーク側機器の設定変更等に要する費用について、受注者で負担をお願いします。 ・追加ソフトウェアは不要ですが、独自に使用したいソフトウェアがある場合は、受注者負担で用意いただくこととし、インストールの可否を含めた詳細については契約締結後に協議させていただきます。
17		3⑧ア	複数のPCからの同時接続は可能か。その場合、貸与されるPCの台数の上限は	原則として貸与台数は1台とします。ただし、本市では校務用PCとして3種類のノートパソコンが混在していることから、業務の必要に応じて一時的に貸与することはあります。
18		別紙2	アカウント一覧に記載されているアカウントについて、ヘルプデスク業務従事者にもアカウントが付与されるか。付与される場合、そのアカウントと最大数は	アカウント管理に必要なとなる管理者アカウントを付与します。付与数については契約締結後に協議させていただきます。
19		3(4)	校内ネットワークの構成及び機器等は	別紙津市学校教育ネットワーク構成概略図のとおりです。
20	プロポーザル実施要領	2	コンソーシアムの場合、代表社が市内業者であることが必要か	代表事業者は市内業者に限りません。
21		5(3)	最優先候補者の決定に当たっての評価方法(計算式、配点)は	・提案者の最終評価点は、価格評価(100点)+技術等評価(審査委員全員1,200点)の合計1,300点満点の範囲内で決定します。 ・価格評価は次の計算式で算出します。 $50(\text{基礎点}) + 50点 \times (1 - (\text{提出見積額} / \text{提案上限額}))$ ※小数点第3位以下切り捨て ・評価項目毎の配点の開示を行うことが、公正な評価に支障を及ぼすおそれがあると考えため、評価項目毎の配点は開示できません。