

津市教育 I C Tヘルプデスク運営業務仕様書

1 業務の目的

「津市 G I G A スクール構想の実現」については、タブレット端末や大型テレビ等の I C T 機器と授業支援クラウドやデジタル教科書等のデジタル教材を効果的に活用し、すべての学校において、個別最適な学びと協働的な学びを一体的に充実させた、学習者主体の授業づくりに努めているが、今後は、多様なすべての子どもたちが、主体的に学ぶことができる授業へ転換していくために、情報活用能力の育成を図る必要がある。

そのためには、指導主事派遣による校内研修や経験年数に応じた研修、相互授業公開等を実施するなど、教職員の授業力や対応力の強化を図ることが求められるが、市立小中学校に配備している教職員用端末等の I C T 機器及び児童生徒用端末についての問い合わせや相談を指導主事が対応し、本来の業務に従事する時間が確保できていない現状がある。

このことから、指導主事が学校訪問や研修会に従事する時間を確保し、授業改善の一層の推進を図ることを目的とし、I C T の専門的知識を有する事業者により、学校からの問い合わせや相談等への対応、現地での運用・保守作業や不具合要因の切り分けを行うなどに対応するヘルプデスク業務を委託するものである。

2 履行期間

令和 7 年 1 0 月 1 日から令和 1 0 年 9 月 3 0 日までとする。

ただし、契約締結日から令和 7 年 9 月 3 0 日までは準備期間とし、本業務開始日である令和 7 年 1 0 月 1 日から業務を円滑に実施できるよう、事前準備（履行場所の確保・整備、本市との打ち合わせ等）を行うこと。

なお、この契約は、地方自治法第 2 3 4 条の 3 に基づく長期継続契約である。

3 業務内容

I C T ヘルプデスク業務

(1) 学校等の I C T 機器の利用方法や不具合等に関する問い合わせ等への対応

ア 各校に整備されている I C T 機器の運用・保守に関する総合窓口として、学校及び教育委員会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。

イ 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。

ウ 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。

エ 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、受け付けた内容を教育委員会に報告すること。

オ 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。

カ 受付用の電話回線を2回線以上（携帯電話可）、及びEメールアドレスを1アドレス以上用意すること。

(2) ICT機器の不具合・設定変更など運用・保守業務

ア 機器の不具合の原因を調査し、ハードウェアの不具合であるか、それ以外の原因による不具合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不具合の場合は、復旧作業を行うこと。

イ 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、速やかに教育委員会に報告し、対応を協議すること。なお、教育委員会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。

ウ 教育委員会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、教育委員会に報告し、対応の可否を確認してから実施すること。

エ 作業工数が膨大となる場合や不具合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、速やかに教育委員会に報告し、対応を協議すること。

(3) 各種ソフト・システムの不具合対応・設定変更などの運用・保守業務

ア 各種ソフト・システムの不具合の原因を調査し、ソフト・システムの不具合であるか、それ以外の原因による不具合であるかの切り分けを行うこと。ソフト・システム以外の要因による不具合の場合は、復旧作業を行うこと。

イ 正常に稼働しない要因がソフト・システムにあつて復旧が必要な場合は、速やかに教育委員会に報告し、対応を協議すること。

ウ 教育委員会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、教育委員会に報告し、対応の可否を確認してから実施すること。

エ 作業工数が膨大となる場合や不具合の要因が判明せずメーカーへの確認が必要な場合、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、速やかに教育委員会に報告し、対応を協議すること。

(4) 校内ネットワークの運用・保守業務（作業範囲は、校内の回線終端装置から各端末までのネットワークとする。）

ア 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不具合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不具合の場合は、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回線終端装置より上流の不具合が考えられる場合は、速やかに教育委員会に連絡し、対応を協議すること。

イ 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、速やかに教育委員会に報告し、対応を協議すること。なお、教育委員会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。

ウ 教育委員会からの各種設定変更作業やネットワーク機器等で教育委員会にて入替を行う場合の作業支援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、教育委員会に報告し、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。

エ 作業工数が膨大となる場合や不具合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、速やかに教育委員会に報告し、対応を協議すること。

(5) 学習用端末等の管理業務(児童、生徒及び教職員用タブレット端末 約 22,000 台)

ア 教職員及び児童生徒用の学習用クラウドサービスのアカウントの管理等の業務を、教育委員会と連携して行うこと。(アカウントの詳細は、別紙2「アカウント一覧」のとおり)

イ 端末管理システム(以下「MDM」という。)の管理・運用等の業務を教育委員会と連携して行うこと。

ウ 学習用クラウドサービスやMDMに関する問合せと、その回答を整理したFAQを作成すること。

エ 履行期間中に利用する学習用クラウドサービスの変更や、アカウント数が増えた場合でも対応すること。

オ 効率的な学習用クラウドサービスの運用方法(シングルサインオンの活用等)を提案すること。

カ 必要に応じて各種操作・運用マニュアルを作成すること。

(6) 校務用端末の管理業務(校務用端末 約 1,800 台)

ア 各学校に整備している校務用端末(以下「校務用端末」という。)について学校への配備にあたっての支援等を行うこと。

イ 教職員の校務用クラウドサービスのアカウントの管理等の業務を、教育委員会と連携して行うこと。(アカウントの詳細は、別紙2「アカウント一覧」のとおり)

(7) ソフトウェア等インストール業務

教育委員会からの依頼に基づき、各種ソフトウェア及び関連機器のドライバのインストール作業を行うこと。

(8) その他

ア 本業務を円滑に実施するため、利用者のパソコンを遠隔による操作を可能とするパソコンを発注者より貸与する。ただし、校内ネットワークに接続するために必要な費用は受注者の負担とする。

イ 運用・保守を行うにあたっては、学校に導入したICT機器等のメーカー・納入業者、ネットワーク運用業者等の関係機関等と連携し、適切な対応を行うこと。

4 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) 現地対応については、津市立小・中・義務教育学校及び発注者が指示する場所とする。（履行場所の詳細は、別紙1「履行場所一覧」のとおり）
- (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。

5 業務形態等

(1) 業務時間・要員

ア 原則として、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する日を除く月曜日から金曜日の午前8時30分から午後5時15分まで開設すること。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がある。

イ 開設時間内は、原則として、常時、電話の問い合わせ・要望（障害、操作支援含む。）に対応可能とすること。なお、電話の通信料及び回線維持等に係る経費については受注者の負担とすること。

ウ 問い合わせ事項、調査依頼事項、要望、障害等のインシデントの状況（受付、対応中、ペンディング、完了等）、故障端末情報（学校名、担当者、管理番号、製造番号、状況）を一元的に常に最新状況を管理すること。

エ 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。

(2) 業務担当責任者の選任

受注者は、正規雇用社員から、業務全般の統括管理や教育委員会との連絡調整を行う者を業務担当責任者に選任すること。業務担当責任者は、要員の業務の履行状況を常に把握し、要員が技術面等の支援を必要とした場合、要員に対して助言・補助するなどの支援を行い、業務の品質確保に留意しながら委託業務の適正かつ円滑な遂行に努めること。

(3) 業務に当たっての留意事項

ア 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。

イ 要員又は業務責任者等の現地対応等の際に必要な移動手段は、受注者において準備するものとし、公共交通機関等を用いた場合の移動経費についても受注者の負担とする。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、直ちに発注者に報告すること。

ウ 発生した不具合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。

6 実績報告等

- (1) 実績報告書（月報）を、翌月 10 日までに発注者に提出すること。（様式任意）
- (2) 実績報告書（月報）には、業務における報告書・支援事例（サポート日時、サポート担当者、学校名、サポート内容、訪問した学校名、訪問日時、訪問時のサポート内容、総訪問回数）、実績一覧表を添付すること。また、毎月の支援事例をデータベース化し、教育委員会へ報告を行うこと。
- (3) 実績報告書は、紙媒体（正本 1 部・副本 1 部）と電子媒体で提出すること。
- (4) 成果物について電子媒体に保存する形式（ドキュメント）は、最新の Word、Excel、PowerPoint で読込可能な形式及び PDF 形式を原則とする。

7 特記事項

- (1) 業務を行うことにより知り得た情報については、第三者に一切漏らしてはならない。また、業務履行後も同様とする。
- (2) 受注者は、本業務で作成された文書、資料等が第三者の知的財産権を侵害していないことを保証することとし、本業務で作成された文書、資料等の著作権は、原則として発注者に帰属するものとする。また、法令等により受注者に著作権があるものについても、発注者が自由かつ無料で利用することを承諾することとする。
- (3) 業務を行うにあたり生じた疑義については、双方協議を行い、その対応を決定することとする。