

令和5年度岡山市 GIGA スクール運営支援センター業務委託仕様書（案）

1. 目的

岡山市教育委員会（以下、「教育委員会」という。）が、学校における ICT 環境を活用した学習効果の高い授業づくりの支援、校務作業の効率化による負担軽減、教育ネットワーク（教職員系、児童生徒系、Chrome ネットワーク系）の円滑な運用を目的に、GIGA スクール運営支援センターを設置し、問い合わせ対応業務、ヘルプデスク業務、修理センター業務及び各学校への訪問対応等の業務を包括して行うものである。

2. 委託期間

令和5年4月1日から令和6年3月31日まで

3. 履行場所

岡山市立小・中・義務教育学校・高等学校、岡山市教育研究研修センター
（履行場所の詳細は、別紙2「履行場所一覧」のとおり）

4. 業務内容

以下の「問い合わせ対応業務」「ヘルプデスク業務」「修理センター業務」について包括した支援を行うこと。問い合わせに対して回答・助言を行い、必要に応じて現地対応を行うこと。

(1) 問い合わせ対応業務

- ・学校からの問い合わせに対する回答・助言及び一次切り分け作業
- ・Chromebookの故障に対する修理受付
- ・教育委員会への取次ぎ対応
- ・ヘルプデスク要員への取次ぎ対応
- ・学校からヘルプデスク要員への直接問い合わせに対する対応
- ・Chromebookの故障に対する修理受付はGoogleフォームを使用すること。その他の問い合わせの受付はGoogleフォームまたは電話とする。

(2) ヘルプデスク業務（現地対応を含む。）

【校務用パソコン、教育用パソコン】

- ・各学校にある、教職員が校務作業に使用するための校務用パソコン約5,000台（Windows10パソコン）、授業で使用するための教育用パソコン約5,000台（Windows10パソコン、Windows10タブレットパソコン、iPad）がある。これらのパソコンの基本操作、設定に関すること。
- ・各学校にある、周辺機器（プリンタ約2,000台、NAS約300台、無線LANアクセスポイント）の基本操作、設定に関すること。
- ・Windows 10及びMicrosoft Office等（以下、「MS製品」という。）の基本操作に関

すること。

- ・教育委員会からの指示により、校務用パソコン、教育用パソコン、周辺機器を教育ネットワークで使用するための初期設定を行うこと。（Windows10へのアップグレードも含む）
- ・各学校には代表の電子メールアドレスと最大30個の電子メールアドレスを提供している。電子メールソフトはMicrosoft Officeを使用。電子メール設定に関すること。
- ・各学校にはWEBフィルタリングソフトとして「i-FILTER Ver. 10(デジタルアーツ製)」を使用している。学校側には管理者アカウントを提供しており、学校の判断で閲覧可能なジャンル、ブロックするジャンルを設定している。操作について支援を行うこと。
- ・各学校のホームページは、教職員がホームページビルダー（※バージョンは学校ごとに異なる）などのホームページ作成ソフトを使用して作成及び更新を行っている。操作について支援を行うこと。
- ・小中学校のパソコン教室には、教育用パソコンとしてWindows10タブレットパソコンがある。教員が使用する指導用タブレットパソコンから「SKYMENU Class 2019（Sky製授業支援ソフト）」、「Future 瞬快（富士通製環境復元ソフト）」を使って、児童生徒が使用する学習用タブレットパソコンを集中管理している。なお小学校のタブレットパソコンには「キューブきつず6（スズキ教育ソフト製統合ソフト）」を導入している。これらの操作・設定・活用方法等に関すること。
- ・校務用パソコン、教育用パソコン、周辺機器にて故障が発生した場合には、電話対応または現地対応にて原因究明（トラブル切り分け）を行うこと。
- ・教育委員会導入の校務用リースパソコン、学校図書管理システム用リースパソコン、教育用リースパソコンなどの機器にて故障が発生した場合には、電話対応または現地対応にて原因究明（トラブル切り分け）を行う。有償修理はリース会社が指定する修理業者が行う。修理完了後、初期設定及び動作確認を行うこと。

【Chromebook】

- ・小中学校の児童生徒全員にChromebookを配備している。教員用Chromebookと合わせて約58,000台のChromebookをChrome管理コンソールによって集中管理している。Chromebookは教室等の無線LANアクセスポイントに接続し、各学校から直接プロバイダー経由でインターネットに接続している。Chromebookの基本操作、設定に関すること。
- ・Chrome OSの基本操作、設定に関すること。
- ・周辺機器（無線LANアクセスポイント約3,000台、Chromecast約2,000台、プリンタなど）の基本操作、設定に関すること。
- ・教育委員会からの指示により、Chromebookや周辺機器を教育ネットワーク（Chromeネットワーク系）で使用するための初期設定を行うこと。

- ・各学校の児童生徒や教職員のGoogleアカウントは、学校側でChrome管理コンソールを使ってアカウント管理を行っている。教材ソフト用アカウントは学習用ポータル（Open Platform for Education）の管理画面を使ってアカウント管理を行っている。異動処理（新入生や転入者への氏名登録、卒業生や転出者アカウントの無効化・削除など）についても各学校で運用しており、操作について支援を行うこと。

【各学校の教育ネットワーク】

- ・各学校の教育ネットワーク（教職員系、児童生徒系、Chromeネットワーク系）にて障害が発生した場合には、電話対応または現地対応にて原因究明（トラブル切り分け）と可能な限り復旧を行うこと。なお、作業に必要な部材（HUBやLANケーブルなど）は提供する。

【共通事項】

- ・各案件の復旧への進捗状況、復旧確認、ヘルプデスク対応手順の記録と管理
- ・ヘルプデスクで解決が難しい場合または有償修理が必要な場合の教育委員会への報告。
- ・学校における情報教育の推進に関すること。
- ・各種要望事項の受付

(3) 修理センター業務（現地対応を含む。）

【Chromebook修理】

- ・Chromebookの修理にかかるすべての費用は動産総合保険（詳細は別紙1「動産総合保険」のとおり）に従い、全額受託事業者の負担とすること。
- ・教育委員会が所有するChromebookにて故障が発生した場合には、受託事業者が直接学校に訪問し、Chromebookを梱包・回収すること。Chromebook修理品の回収については専用梱包箱を使用すること。ただし教職員による梱包・発送は認めない。
- ・回収したChromebookについて修理を行うこと。
- ・すべての修理について学校に代替機を渡すこと。代替機は受託事業者が用意すること。代替機の費用は受託事業者が負担するものとする。
- ・修理費用が当該端末の保険金額を上回る場合は修理をキャンセルし、当該端末または後継機種を再調達すること。
- ・端末を再調達する場合は、Chrome管理コンソールにて既存端末をデプロビジョニングし、新端末のプロビジョニングを行うこと。管理番号及び補助事業名のテプラシールを作成し、本体表面に貼ること。テプラシール費用は受託事業者が負担するものとする。
- ・対象端末が全損となった場合には端末を廃棄すること。ストレージは物理破壊を行い、データ消去証明書を提出すること。
- ・Chromebookのキーボード故障はメーカーの無償修理対応となっており、保険適用の対象外であるが、修理対応についてはChromebookの有償修理対応と同様に、学校

側に代替機を渡して回収すること。

- ・必要に応じてデプロビジョニング、プロビジョニングを行うこと。
- ・修理が完了したChromebookについては、受託事業者が直接学校に訪問し、返却すること。学校側に渡した代替機を回収すること。
- ・代替機の管理を行うこと。

【校務用パソコン、教育用パソコン、教育ネットワークの障害について】

- ・メーカーが認める保証範囲内修理についても対応すること。
- ・岡山市の費用負担が発生する修理については教育委員会と協議すること。

【共通事項】

- ・上記の復旧への進捗と復旧確認及び障害対応手順の記録及び管理
- ・修理対応状況について常時確認できるようにすること。
- ・ヘルプデスクで解決が難しい場合または有償修理が必要な場合の教育委員会への報告。

(4) 教育委員会との連絡調整

- ・教育委員会が開催する月次報告会への参加（月1回程度）
- ・Chromebookの修理受付状況は教育委員会と情報共有すること。教育委員会の承認に基づき修理対応を進めるものとする。

5. 業務形態等

(1) 業務時間・要員

- ① 平日月曜日から金曜日までの午前9時から午後5時まで開設し、「4. 業務内容」に記載している業務を行うこと（年末年始、祝祭日を除く）。
- ② GIGAスクール運営支援センターは受託事業者の社内に設置すること。
- ③ 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託事業者の負担とすること。
- ④ ヘルプデスク業務に従事する要員は常時5名以上とすること。
- ⑤ 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。

(2) 業務責任者の選任

受託事業者は、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責任者に選任すること。業務責任者は、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

- ① 要員に欠員が生じた場合または要員が業務の履行に必要な能力を欠き業務に支障を来すと受託事業者が認めた場合、受託事業者は即座に代替要員を確保すること。要員の欠勤日は、業務責任者等が代わって業務を行うものとする。
- ② 障害原因の切り分け作業等の際し、特別な機器を持ち込む必要がある場合は、事前に教育委員会の了解を得ること。なお、当該機器に係る経費は受託事業者の負担とする。
- ③ 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、受託事業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託事業者の負担とする。

6. 要員及び代替要員の要件

- (1) 教育情報化コーディネーター3級以上、Microsoft Officeに関する資格(Word、Excel、PowerPoint)、ICTプロフィシエンシー検定試験(P検)3級以上のいずれか、またはそれらと同等以上の資格を1つ以上所有すること。
- (2) MS製品の一般的な操作ができること。
- (3) Chromebookの操作ができること。
- (4) 学校現場へ適応力があること。
- (5) 教職員への助言等を丁寧に行えること。
- (6) ホームページビルダーで、ホームページの作成や支援ができること。
- (7) 教育ネットワーク・パソコン等の障害の原因究明(トラブル切り分け)ができること。
- (8) パソコン・プリンタ・NAS・無線LANアクセスポイント等のネットワーク設定ができること。
- (9) 教育関連ソフト(「キューブきつず6(スズキ教育ソフト製授業支援ソフト)」、「SKYMENU Class 2019(Sky製授業支援ソフト)」、「Future 瞬快(富士通製環境復元ソフト)」)の操作、設定作業等を行うことができること。

7. 業務計画

令和5年4月初旬までに、令和6年3月までの活動方針と業務計画書を提出すること。

8. 業務報告(月次報告)

本件委託業務について、受付内容や対応状況等、業務実績の詳細を記載した業務報告書を作成し、毎月、教育委員会へ報告すること。

9. その他

- (1) セキュリティポリシーの遵守

本件委託業務の履行に際しては、岡山市教育情報セキュリティポリシーを遵守するとともに、業務上知り得た情報の持ち出し、目的外利用、第三者への開示及び譲渡等は

切行わないこと。

貸与された資料は、その重要性を認識し、取扱い及び保管を慎重に行うこと。また本業務において貸与した関係書類は、作業終了後若しくは契約を解除されたとき又は本業務履行上不要になった場合、教育委員会に返還しなければならない。また、貸与資料の複製物は適切に廃棄するなど、受託事業者の指示に従った処置を行うこと。

受託事業者は教育委員会が情報セキュリティに関連する調査、監査等に対応する場合には可能な限り協力を行うこと。

(2) 個人情報保護

本件委託業務の契約締結の際には、「市の保有する個人情報の取扱委託に関する覚書」を岡山市と締結すること。

(3) 雇用に関する手続き

本件委託業務を請負うに当たって、要員の雇用に関し必要な手続きは受託事業者が適正に行うこと。

(4) 支払方法

支払形態は毎月払いとし、請求書受領日から起算して30日以内に支払うものとする。契約金額を12で除して得た金額を毎月の支払い金額とする。ただし、1円未満の端数が生じるときは最初の支払月に支払うものとする。

(5) 損害の賠償

本業務遂行中に受託事業者が教育委員会若しくは第三者に損害を与えた場合又は第三者から損害を受けた場合は、直ちに教育委員会にその状況及び内容を書面により報告し、すべて受託事業者の責任において処理解決するものとし、教育委員会は一切の責任を負わない。

(6) 協議

本仕様書に定めのない事項疑義が生じた場合は、教育委員会と協議の上業務を履行すること。