

宇土市 GIGA スクール運営支援センター業務及び

校内ネットワーク環境構築保守業務委託

<公募型プロポーザル仕様書>

令和6年7月

宇土市教育委員会 学校教育課

## 1 基本方針

1人1台端末環境による本格的な教育活動が学校で展開される中、その円滑な運用を支え、児童生徒の学びを保障するために「包括的な運用面の支援」及び「ICT環境の安定稼働」の更なる強化が求められることから、校内ネットワーク環境及びICT機器環境を安定的に運用し、ICT支援体制を発展・充実させ、専門性の高い支援の安定的な提供を図る。尚、本業務はこれらICT支援を目的の主とし、ソフトウェア並びにその他ICT機器の導入については業務内容に含めない。

## 2 委託期間

令和7年4月1日から令和12年3月31日まで

## 3 履行場所

- (1) 宇土市立小中学校10校（所在地は別紙1「施設一覧」に記載）
- (2) 宇土市役所 学校教育課（所在地は別紙1「施設一覧」に記載）
- (3) その他宇土市学校教育課が指定する場所

## 4 業務概要

- (1) ICT支援業務
- (2) ICT環境運用サポート業務
- (3) 校内ネットワーク環境構築及び運用保守業務

## 5 業務レベル要件（共通）

### (1) 対応時間

(ア) 業務対応時間は、月曜日～金曜日（祝日を除く）の8時30分～17時15分とする。ただし、緊急時・非常時はこの限りではない。

### (2) 対応窓口（ヘルプデスク運営）

(ア) 受託事業者は、当該業務を行うオフィスを常設し、業務担当者を同拠点にて従事させること。あわせて業務担当者が所有する携帯電話以外に、同拠点に受託事業者が契約する専用の固定電話を設置し、学校教育課及び学校からの様々な問い合わせに対応すること。

(イ) 1次受付また問い合わせは学校教育課を基本とするが、学校からの直接問い合わせについても柔軟かつ迅速に対応を行うこと。

(ウ) 受付後は対応の切り分けを行い、自社対応、学校教育課対応、または、別途契約済の事業者（電子黒板等ICT機器の整備事業者、校務支援システム保守等）や物品納入業者等と直接連絡を取り、授業や校務へ可能な限り支障がないように対応を行うこと。また、必要に応じて学校へ出向き対応を行うこと。

### (3) 業務担当者

(ア) 学校教育課職員や各学校の教職員、児童生徒と関わっていくうえで適したコミ

コミュニケーション能力を持ち合わせていること。

(イ) GIGAスクール構想を理解し、本市の整備した端末、本市が使用するOS

(Windows等) や学校教育課が導入した各種教育用ソフトウェア(業務開始後、新たに導入するものも含む) について精通し、ICT環境整備、教育用ICT環境等に関する技能や経験、資格等を有すること。

(ウ) 本業務では学校全体における包括的なICT支援を行うため、学校ICT環境のみならず、仮想化基盤環境(仮想デスクトップ及び仮想サーバー群、仮想化環境運用に必要なネットワーク環境含む)、デスクトップサポート、ネットワーク、サーバー、システム、ソフトウェア、Webサイト構築、運用保守に関する十分な知識と技術、構築及び実運用経験を有すること。

(エ) 学校教育課及び各学校には校務系ネットワーク及び教育系ネットワークの他に行政系システムと連動するネットワークシステムが存在することから、行政系ネットワークに対する知識と技能、構築・実運用経験を有すること。

(オ) 学校ICT環境運用全般において幅広く柔軟にかつ熱意をもって業務を行うこと。

## 6 ICT支援業務要件

### (1) 配置体制・対応件数

業務担当者は、学校ごとに原則月10回程度巡回し業務に当たるものとするが、提案や研修、その他緊急事態においては終日学校内で授業への参加立会も含め、従事するケースもある。また、業務時間は、原則として本仕様書の「5.業務レベル要件」の通り。

業務担当者は原則として2名以上を専任することとし、その体制を学校教育課に書面により示すこと。

近年、対応件数は増加傾向にある。下記「対応実績」をベースとし、今後も増加することを想定の上、費用を積算すること。

(ア) 対応実績(令和5年度の1か月間平均値)

① 対応件数: 平均150件/月(現地対応件数: 100件/月)

### (2) 主な業務

各学校及び学校教育課の意向を把握し、その意向に即して以下の業務を行うこと。

(ア) ICT活用支援

① ICT機器、アプリケーションやソフトウェア、デジタル教科書等のコンテンツ(以下、アプリケーション等)の活用に対する支援全般(設定・運用支援)を行うこと。

② 学校教育課の指示のもと、タブレット等のICT機器へのソフトウェア、アプリケーション等のインストール及びアップデート作業等、ICT環境の安定稼働を維持するための業務を行うこと。

③ 新たな校務システムや支援ツールのインストール及びアップデート等、校

務の情報化に関わる支援を行うこと。

- ④ 端末持ち帰りに伴う各種支援（設定確認等）を行うこと。

(イ) 授業支援

- ① 授業開始前のICT 機器などの設定、動作確認及び設置等の授業準備支援を行うこと。
- ② 授業中のICT機器、アプリケーション等の操作支援、機器トラブル対応（児童生徒支援も含む）を行うこと。
- ③ オンライン配信授業の支援を行うこと。
- ④ デジタル教科書等を活用できるようにするための支援を行うこと。

(ウ) 校内研修支援

- ① 児童生徒及び教職員が学習で使用するタブレット端末等ICT機器の使用方法及び本市が導入している（予定も含む）アプリケーション等の活用も含め学習への活用方法の提案、研修会の企画・開催を行うこと。
- ② 必要に応じて事例集を作成すること。

(エ) 研究発表支援

- ① 研究発表会でのICT機器活用に関する授業案作成の助言を行うこと。
- ② 発表会当日の授業サポート、分科会・全体会でのICT機器操作支援を行うこと。

(オ) 教材作成支援

- ① 授業で利用する教材（思考ツール等）の作成支援を行うこと。

(カ) 各種IDの管理運用支援

- ① 各種IDの設定に関する年度更新作業及び随時更新作業を行うこと。
  - タブレット端末、各種教育用ソフトウェアのアカウント追加・更新（契約開始後導入されるものも含む）
  - 端末更新、データ消去等

(キ) ICT関連機器の操作・運用マニュアル作成

- ① ICT機器の操作マニュアル作成
- ② トラブル対処等のマニュアル作成
- ③ 各種アプリケーションの操作マニュアル作成
- ④ その他必要に応じて各種操作・運用マニュアルを作成すること。

(ク) その他支援業務

- ① 休日・長期休業時等のトラブル対応
  - 休日・長期休業等において、児童生徒がタブレット端末を使用する際のトラブルに対応すること。
- ② ネットワークアセスメント
  - 各学校の校内ネットワーク環境のアセスメントを行い、学校教育課へ結果を報告すること。なお、アセスメントの実施方法は学校教育課と協議すること。

- 課題が判明した場合は、改善方法を学校教育課に提案すること。

③ セキュリティポリシー改訂支援

- 文部科学省策定の「教育情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」に則り、学校教育課に対し、セキュリティポリシーの改訂支援を行うこと。

④ 学びのDXに向けたコンサルティング

- 教育の情報化に係る学校及び学校教育課からの相談に対し、DXの観点から解決策・方針を示すとともに、その実現に向けたサポートを行うこと。

(ケ) 管理業務

受託事業者は、業務担当者配置後も十分に学校支援を行えるようICT 関連の情報収集、業務担当者へのスキルアップ研修、学校のニーズ調査、業務担当者の配置の日程調整、業務状況の把握、研修等の管理及びサポートを行うこと。

(3) 主なソフトウェア（参考情報）

(ア) デジタル教科書（全教科） 各種教科書会社

(イ) スズキ校務シリーズ（名簿情報、出欠席情報管理、成績処理、通知表作成、指導要録作成、調査書作成等） スズキ教育ソフト株式会社

(ウ) Office 365（Word、Excel、PowerPoint等） マイクロソフト

(エ) 学習支援ソフト「スマイルネクスト」 株式会社ジャストシステム

(オ) 学習支援ソフト「ラインズeライブラリアドバンス」 ラインズ株式会社

(カ) 授業支援ソフト「ロイロノート・スクール」 株式会社LoiLo

(キ) 学習eポータル「まなびポケット」 NTTコミュニケーションズ株式会社

(ク) その他教育用ソフトウェア

7 ICT環境運用サポート業務要件

(1) 主なサポート内容

(ア) 校内タブレット、パソコン、プリンター、電子黒板、充電保管庫、及びNAS等（以下、ICT機器）の本体設定及びネットワーク設定

(イ) メール・共有その他のグループウェアの設定

(ウ) ICT機器のトラブル対応

(エ) ICT機器のメンテナンス対応

- ① Intune等MDMの設定変更等への対応
- ② ウェブフィルター再設定
- ③ ドライバー、ファームウェアの更新等
- ④ その他必要なメンテナンス作業

(オ) 各種メーカーへの対応（交渉）

(カ) 端末の容量不足や起動不良等、トラブル対応を必要とする端末のリカバリー作業を行うこと。（令和6年3月時点で月平均150台発生）

(キ) 毎年度末、卒業生が使用していたタブレットのリカバリー作業を行うこと。

(令和5年度：約600台)

(ク) 他事業者保守機器のトラブル一次切り分け及び取次

(ケ) その他各校内ICT環境に係る様々なトラブルへの対応全般

(2) サポート要件

(ア) 学校ICT環境に係るシステムの停止など、緊急を要する場合は、連絡後60分以内に現場へ到着できること。

(イ) 端末及びプリンター等の機器類の再設定等が必要となった場合は、受託事業者が本契約の範囲内で行うこと。但し、他事業者が保守を提供する機器及びサービスは除く。端末及びプリンター等の機器類の故障による修繕費用については別途見積りを提示し、学校教育課との協議の上で対応すること。

(ウ) タブレット端末等のICT機器やソフトウェアの選定・設定に関する提案及び助言を行い、納品に当たっては、仕様書に照らし確認を行うこと。

8 校内ネットワーク環境構築及び運用保守業務要件

(1) 構築業務

現在の宇土市小中学校の校内ネットワーク機器設置状況は別紙2「校内ネットワーク機器配置図」のとおりであり、本業務においても同規模の環境構築を想定している。構築に際しては本項に示す要件に従い、無線AP収容スイッチの新規調達、設置及び設定を行い、校内ネットワーク環境を構築すること。

(ア) 調達機器について

別紙2「校内ネットワーク機器配置図」及び「8(1)(イ) 調達機器仕様」を参照し、別紙3「校内ネットワーク機器台数一覧表」に示す台数を調達・納入すること。設備は新品で調達することとし、現在利用中の無線AP収容スイッチの流用は認めない。

(イ) 調達機器仕様

① 無線AP収容スイッチ (PoEタイプ)

(スペック参考型番：Cisco Systems C1000-24P-4G-L)

1. ノンブロッキングであること。
2. IEEE802.3、IEEE802.3u、IEEE802.3ab に準拠した10/100/1000 イーサネットポートを実装していること。
3. IEEE802.1Q に準拠したタグVLAN 機能を有すること。
4. VLAN に対応していること。
5. SNMPv1/v2c/v3 による管理機能を有すること。
6. IEEE802.3af、IEEE802.3at に準拠したPoE、PoE+機能を有すること。

(ウ) 校内ネットワーク構築要件

- ① 校内セグメント等の構成については、契約後、学校教育課から提供する情報に従い、令和7年4月1日の運用開始までに正しく設計・構築を行うこと。

と。

- ② 教職員の異動や機構改革に伴う端末台数の増減に対し、柔軟に対応できる構成とすること。
- ③ 現在使用している端末等が引き続き使用可能な構成とすること。
- ④ 権限のないユーザーが機器の設定を変更できないよう、初期のユーザー及び既定のユーザーは利用不可にすること。

(エ) 機器設置要件

- ① 別紙2「校内ネットワーク機器配置図」に従い、校内LANケーブルを流用する形でネットワーク機器を設置すること。

(2) 運用保守業務

(ア) 契約期間中、安全かつ安定したネットワーク環境を維持するため、全てのネットワーク機器（L2スイッチ、無線アクセスポイント等）の運用保守を行うこと。

(イ) 外部からのリモート接続を行うためのネットワーク環境を構築する場合は、セキュリティの保たれた回線環境下にて運用を行うこと。また、既存の学校ネットワークの構成変更等を要する場合は、学校教育課と協議の上、設定変更を行うこと。

(ウ) 受託事業者のオフィスと保守対象拠点を結ぶ独自の閉域ネットワークを用意し、校内無線アクセスポイントの死活監視を常時行い、異常を検知した際はメール等による通知が可能なこと。自社対応が困難な場合は、学校ネットワーク提供事業者に見積を依頼し、費用を積算すること。

(エ) 契約開始後、新たに整備を行うネットワーク機器についても対象とすること。

(3) 障害対応業務

(ア) 監視による障害検知、又は学校教育課からの報告により通常の稼働レベルを維持されない状況となった場合、1時間以内に対応を開始すること。なお、サポートデスクにおいて一次対応を実施し、解決しない場合はリモートにより対応・診断を行い、現地での対応が必要な場合はインシデント対応（障害復旧対応）をオンサイトで提供すること。

(イ) インシデント対応時には、次に定める項目について迅速に対応すること。

- ① 通信障害が発生した際の調査及び障害箇所の切り分け
- ② 切り分けた障害箇所における復旧方法の特定及び復旧目標時間の通知
- ③ 対象障害機器の調整、設定変更、又は機器交換及び再設定、復旧後の疎通確認

(ウ) インシデント対応に要した要員、交通費などの費用は本契約の範囲内とし、一切の追加負担がないものとする。

(エ) 障害復旧までの作業において、一連の管理業務（報告、連絡、相談等）を実施する事。

(オ) 障害の原因が本業務の範囲外にある場合は速やかに本市係員に通達し、必要に

応じて情報提供等の支援を継続する事。

(カ) 必要に応じて再発防止策の提案を行う事。

(キ) 新規・既存を問わず、ネットワーク機器類の修繕費用については別途見積りを提示し、学校教育課との協議の上で対応すること。但し、無線AP収容設備については「8(3)(ク)」に従うこと。

(ク) 本業務にて導入する無線AP収容設備の故障については修繕部材・代替機・再インストール及び再設定費等の追加費用が発生しないこと。

(ケ) 機器の交換等が必要な場合は、学校教育課と対応を協議すること。

## 9 業務遂行に関する要件

### (1) 業務実施体制に関する要件

(ア) 本市又は本市と同規模以上の自治体学校現場において、ICT支援員もしくはGIGAスクールサポーター業務の受託実績があること。

(イ) 業務実施体制図及び担当者名簿を学校教育課へ提出すること。また、契約期間中に新たな担当者が業務に携わる場合は、学校教育課に紹介し、承認を得ること。

(ウ) 外部組織、協力会社などが存在する場合、その関係、役割、作業分担、責任範囲、指揮系統を明確にすること。

(エ) 本業務を遂行するために、責任者を1名割り当てること。

(オ) プロジェクト要員を配置すること。その際は要員の情報（役割情報、プロフィール情報、スキル情報、経験情報）を明確にすること。

(カ) 本業務における組織の管理方法、組織間、組織内のコミュニケーション管理方法についてあらかじめ本市と合意すること。

### (2) 機密保持に関する要件

(ア) 受託者は本業務の履行に関し、本市から取得した資料を含め契約上知り得た情報を本業務以外で使用しないこと。また、第三者に開示・提供しないこと。

(イ) 受託者は本市の許可なく関係資料及び情報を指定された場所から持ち出し、或いは複写・複製をしないこと。

(ウ) 受託者は関係資料や情報の盗難、毀損、汚損が生じた場合、又は漏洩、紛失等の事故が発生した場合は直ちに本市へ報告すること。

(エ) 本市が提供・開示する情報・資料については原則貸与とする。本業務が完了したとき、または本市から返還の要求があったときは本市の指示に従い、直ちに返還、廃棄及び削除を行うものとする。

### (3) 報告に関する要件

(ア) 対応した業務については、内容や経過等を記録し、学校教育課へ書面にて定期報告を行うこと。また、必要に応じて学校教育課及び各学校に対して報告を行うこと。なお、随時の報告については書面、口頭は問わない。



10 その他

- (1) 業務の中で作成された資料等については、原則として学校教育課に帰属するものとする。ただし、学校教育課が認めたものについてはこの限りではない。
- (2) 既存システムやネットワークに係る諸情報については、本業務の遂行に必要な範囲において、契約後本市から受託者に対し開示する。
- (3) 本仕様書に定めのない事項、又は業務の遂行に当たり疑義が生じた場合は、本市と受託者の協議によりその解決を図るものとする。