

業務仕様書

1 業務名

市立札幌開成中等教育学校 I C T機器等運用保守業務

2 業務の目的

市立札幌開成中等教育学校（以下「学校」という。）に I C T機器等運用保守員（以下「運用保守員」という。）を配置し、学校に導入しているタブレット端末やネットワーク環境等の運用保守を行うこと。

3 委託期間

契約締結日から 2025 年 3 月 31 日までとする。

4 履行場所（業務対象校）

市立札幌開成中等教育学校（札幌市東区北 22 条東 21 丁目 1-1）

5 業務内容

受託者は、委託者又は学校から指示のあったものを行うために必要な以下の業務を実施する。

(1) I C T機器等の保守管理

学校内の無線 L A N に接続される Apple 製品の端末等の機器（以下、「保守対象機器」という。）を対象に保守管理を行う。なお、保守環境の前提条件は以下の通り。

保守対象機器：

ipad: 5 学年～ 6 学年の個人所有の ipad 端末 320 台

教員用の ipad 端末 90 台

Macbook : 10 台（教科ごとに所有）

AppleTV : 52 台（教室ごとに設置）

なお、対応台数についてはそれぞれの機器において下記のとおりと見込んでいる。

保守対象機器	対象機器総台数	対応台数見込み
ipad	410 台	50 台
Macbook	10 台	10 台
AppleTV	52 台	25 台

保守環境：

- ・MobiConnect 環境下で保守対象機器を管理している。
- ・ASM(Apple School Manager)環境のデバイス管理（DEP(Device Enrollment Program)）で保守対象機器を管理している。
- ・ASM 環境の VPP (Volume Purchase Program) で入手、購入したアプリを VPP デバイス割当方式でライセンス割当し、保守対象機器へ展開する。
- ・i-FILTER MultiAgent for MobiConnect を利用しており、フィルタリング機能強化のために保守対象機器へグローバル HTTP プロキシのプロファイルを展開している。

ア タブレット端末等への必要な証明書及びソフトウェアのインストール・アンインストール作業、アップデート、卒業処理及び機器の設定（アップデートにライセンス費用を要する場合は委託者が別途調達する）。

イ 管理用アカウント及びパスワードの設定及び管理

ウ インターネットフィルタリング等の設定・管理

(ア) 利用者が不適切な情報やセキュリティ上危険なサイト等にアクセスしないように、インターネットフィルタリングの適切な設定・管理・運用を行う。

(イ) 受託者は学校からフィルタリングソフトの設定変更の依頼があった場合は、変更による利用者への影響、セキュリティ上の問題、ネットワークへの影響、教育的観点からの生徒への影響等を事前に確認した上で設定変更の作業を行うこと。なお、設定内容については、受託者の提示・提案を受けて学校長が決定する。

エ 紛失時のデータ保護

タブレット端末を紛失した場合に、その状況に応じて学校及び委託者と協議の上、タブレット端末のロック、あるいはタブレット端末に保存されているデータ及び設定情報の消去を行う。

オ 障害発生時の一次対応

(ア) 教職員など機器利用者からの問い合わせへの対応（状況確認等）

(イ) ハードウェア・ソフトウェア・ネットワーク等の障害原因の切り分け及びそれに基づく関係業者への問い合わせや不具合報告及び対応依頼

(ウ) 再インストールなどの復旧作業（可能な範囲）

(エ) その他、必要な作業が発生した場合には委託者と協議の上、対応すること。

(2) ICT機器等の運用マニュアルの整備

ICT機器等の操作や設定等の方法、障害発生時の対応手順等を記載した既存マニュアルの実際の運用状況に基づく更新。

(3) ICT機器等の障害発生状況等の管理

障害の発生状況や教員等からの問い合わせの件数・内容及びその対応状況の集計・管理。

6 運用保守員の資格等

札幌市教育委員会及び学校が目指す教育方針に理解を示し、その運営や活動を支援しようとする意欲と熱意を持ち、教育現場における礼儀やマナー等を遵守できる者を配置すること。

また、業務を履行するために、以下に例示する資格保持者と同等程度の知識及び技術を有する者を配置すること。なお、(1)については、ア、イ、ウのいずれかを満たしていること。

(1) 実務経験及び資格等に関すること

ア ヘルプデスク業務等のITサポート業務での実務経験を有すること。

イ 情報処理技術者試験のいずれかの試験区分に合格していること。

ウ ICT支援能力認定資格又は教育情報化コーディネーター3級以上を所持していること。

(2) コンピュータ及びネットワーク等に関する技術的知識を有し、機器、ソフトウェア及びネットワーク等の資産を最大限に活用するための設定方法を含め、現在の課題分析を踏まえた教職員等への指導及び助言ができること。

7 履行日及び履行期間

運用保守員の履行日は特別な場合を除き、土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日又はこれに相当する日及び年末年始等の休日を除く、月2回とし、長期休業期間については委託者及び学校と履行日を別途調整する。

履行時間は、8時45分から16時45分までの間のうち任意とし、1日当たり6時間までとし、実際の履行日及び履行時間は学校と都度調整して決定する。

8 提出書類

業務に直接従事する労働者の把握とともに、その者の配置計画を確認するため、委託者が別途指定する期日までに、業務従事者名簿及び業務従事者配置計画書を委託者に提出すること。

また、従事する労働者が変更となる場合には、その都度、業務従事者名簿を、変更後の労働者が従事する日の前日までに提出すること。

9 代替運用保守員

予定していた運用保守員が業務を実施できない場合は、受託者は代替りの運用保守員により業務を履行する。

ただし、受託者が代替りの運用保守員の配置が困難な場合は、委託者に速やかに報告の上、その指示に従うこと。

10 連絡体制

- (1) 受託者は、委託者及び学校との連絡窓口となる者を担当者と定め、委託者に報告すること。
- (2) 受託者は、業務に関わる事項について委託者及び学校、運用保守員と常に連絡をとれるようにすること。

11 報告

(1) 定例報告

各月及び各年度に以下の項目を記載した報告書を提出すること。報告書の様式については、事前に委託者の承認を得ること。

なお、月次報告は履行月の翌月10日まで（3月においては3月31日まで）に、年次報告は2025年3月31日までに、報告書を提出すること。

- ア 運用保守員への問い合わせの状況（問い合わせ件数、内訳）
- イ 問い合わせへの対応内容
- ウ 障害の発生状況（内容及び件数）
- エ 運用保守員の日報
- オ その他必要な書類

(2) 随時報告

定例報告以外で、委託者に対し報告すべき事案や緊急を要する事案が発生した場合は、随時報告すること。

12 附帯条件

受託者は、定められた期間にその責任と負担により、運用保守員に対して業務に必要な教育・指導を実施すること。

13 委託料の支払い方法

委託者は、月次報告により毎月の履行終了を確認した後、受託者の請求に基づき、契約額を均等割りにした額を支払うこととする。

14 業務実施上の注意事項等

- (1) 受託者はこの仕様書に従い、委託業務履行に関する法令を遵守して当該業務を行うこと。
- (2) 運用保守員が関係法令及び本市の定める条例・規則等に従い、委託者の信用を傷つけるような行為を行わせないようにすること。また、業務上知り得た秘密を漏らさないようにすること。
- (3) 別紙1「個人情報取扱安全管理基準」を遵守し、また、個人情報保護のため、別紙2「個人情報取扱安全基準適合申出書」を提出し、その内容について契約前までに担当課の評価を受けること。
- (4) 業務の実施に当たり、委託者が不相当であると認める事項については、受託者は、直ちに業務改善の措置を講じなければならない。また、委託者は、業務実施に支障が生じていると判断した時は、受託者に対して運用保守員の変更を求める場合がある。
- (5) 学校で問題となる事態及び事故等が発生し、運用保守員が関わっている場合には、受託者は速やかに報告書をまとめ、委託者に提出すること。
- (6) 運用保守員の業務実施中に運用保守員の故意又は過失により問題となる事態及び事故等が発生した場合には、受託者の責任において処理するものとする。
- (7) 業務遂行に必要な機器及び物品等は、学校の承認を得たものを除いては受託者の負担とする。
- (8) 業務上の疑義が生じたときは必ず委託者の指示を受けて実施すること。

15 その他

この仕様に定めのない事項については、委託者と受託者が協議の上、決定する。