

## 令和5年度 県立学校 ICT 機器活用支援委託業務 仕様書

### 1 事業名等

令和5年度県立学校 ICT 機器活用支援委託業務

### 2 目的

兵庫県立学校（以下「学校」という。）における校内ネットワーク環境や教育用端末等、急速に ICT 環境整備が進む中、円滑な ICT 活用が進むよう、導入した ICT 機器等の設定、運用等の支援を行うため、ヘルプデスク業務等を委託する。また必要に応じて、県立学校へ ICT 機器の取扱等に関する専門的な技術を有する者を訪問させ、ICT 機器の設定作業やネットワークトラブル等に対応する。

### 3 委託期間

令和5年4月1日～令和6年3月31日（1年間）

### 4 業務内容

受託者は、県教育委員会（以下「県」という。）と協議の上、次の業務を行う。

#### (1) 学校からの ICT 機器の不具合等の問合せ等への対応

- ① 学校からの ICT 機器等の不具合に関する問合せに対し、聞き取り・切り分けを行い、電話やメールで回答すること。
- ② ICT 機器の不具合が修理を要するものであることが判明した場合は、県や、機器の納入事業者と連携をとり、修理の手順等を確認し、学校に連絡すること。
- ③ ネットワークに起因する不具合は、県及び県が委託するネットワーク運用事業者と連携し、解決にあたること。
- ④ 学校からの ICT 機器の基本的な操作方法や設定作業に関する問合せに対し、聞き取り・切り分けを行い、電話やメールにて回答すること。その際、県や運用保守事業者と連携をとり、対応すること。
- ⑤ 学校からの ICT 機器の問合せとその回答を整理した FAQ を作成すること。

#### (2) 教育用端末等の管理業務

- ① 学校の教員及び児童生徒用の教育用クラウドサービスのアカウント（Microsoft 365 及び Google Workspace）の管理等の業務を、県担当者と連携して行うこと。
- ② 教育用端末の効果的な管理や安全な運用に向けた体制構築について支援を行うこと。
- ③ 端末管理システム（以下「MDM」という。）の管理・運用等の業務を県担当者と連携して行うこと。また、円滑な利用を支援するためのマニュアル作成等を行うこと。
- ④ MDM の管理・運用に関して、県及び学校に対して、助言または改善、提案、資料提供を行うこと。
- ⑤ 教育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。

(3) 校務用端末の管理業務

- ① 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。
- ② 校務用端末の不具合に関する問合せに対し、聞き取り・切り分けを行い、電話やメールで回答すること。
- ③ 校務用端末の基本的な操作方法や設定作業に関する問合せに対し、聞き取り・切り分けを行い、電話やメールにて回答すること。その際、県や運用保守業者と連携をとり、対応すること。
- ④ 校務用端末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。

(4) 学校への訪問支援

- ・ 電話や遠隔作業で対応できない場合は、必要に応じて県立学校への訪問支援を行うこと。なお、訪問上限回数は 50 回とする。

(5) 学校訪問による業務の訪問調整

- ① 県立学校からの依頼を受け、訪問日時及び支援内容等の調整を行う。
- ② 月毎に訪問支援報告書を作成し、翌月 10 日までに教育委員会へ提出する。

(6) その他

- ・ 学校の ICT 関連業務に係わる内容について運用支援を行うこと。

## 5 業務体制

(1) 受託者は、以下により業務体制を構築し、下記の時間に業務を行うこと。

- ① 業務時間は、月曜日から金曜日（但し、祝日及び 12 月 29 日～1 月 3 日除く）の 9 時 00 分から 17 時 00 分まで（但し、12 時 00 分から 13 時 00 分の間は除く）
- ② なお、上記の時間には、本業務を行う者（1 名（複数名で交代可））は専従させること。

(2) 委託業務を行うため、発注者が兵庫県教育委員会事務局教育企画課内に執務室及び以下の什器等を準備し、提供可能である。

机（事務スペース）、電話（通信料含む）、電子メールアドレス、パソコン・プリンタ・FAX の事務機器

- ① 但し、発注者が準備するものを使用しない場合は、受託者は下記に留意の上、必要な機器等はすべて準備し、必要な経費はすべて含んだ額で入札すること。
- ② 発注者が特に指示する場合を除き、原則執務室で業務を行うこと。

(3) 委託期間中は、受託業務全般を担当する担当者を置き、県との連絡調整を行うこと。

(4) 学校訪問支援時にも、ヘルプデスク業務が行えるよう代理の者を用意すること。

(5) 学校訪問は、月曜日から金曜日（但し、祝日及び 12 月 29 日～1 月 3 日除く）のうち、学校が希望する日とすること。

(6) 各学校での業務時間は、原則 1 回 3 時間以内とする。業務開始時間は、受託者が訪問先の県立学校と調整の上、決定すること。

- (7) 学校への訪問支援に必要な経費を含んだ額で入札すること。
- (8) 業務の実施に際して、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。
- (9) 受託者は、「令和 4 年度県立学校 ICT 機器活用支援委託業務」及び「令和 4 年度県立学校 ICT スクールサポーター訪問業務委託」での事業者と業務内容の引継ぎを行い、令和 5 年 4 月より円滑に業務を遂行できる体制を整えること。
- (10) その他、重要な問合せ等については、記録をまとめた上で、都度県に報告すること。

## 6 受託者の要件及び要件確認等

### (1) 受託者等の要件等

- ① 4 で示す業務を適切に遂行できる体制を有すること。
- ② MDM や MAM (モバイルアプリケーション管理システム) により端末やユーザーを一元管理する知識を有すること。
- ③ ICT 機器 (特にタブレット端末) の活用に関する知識・経験を有する者。
- ④ パソコンに関する一般的な知識を有し、障害時の切り分けやリカバリ作業を実施できる者。
- ⑤ 受託者は、4 で示す業務を適切に遂行できるように、情報処理の促進に関する法律第 29 条第 1 項の規定に基づく応用情報技術者試験合格者及びネットワークスペシャリスト試験合格者を含む体制を用意すること。
- ⑥ 受託者の組織は、ISO27001 (情報セキュリティ規格) 及びプライバシーマークを取得していること。
- ⑦ 業務を行う者は、学校へのサポート業務の経験を有するものを含むことが望ましい。
- ⑧ 利用者からの問合せに対し、日本語による円滑な受け答えが可能な者。
- ⑨ 受託者は、業務を行う者が上記(1)の要件の経験・知識等が確認できる書類を、発注者へ提出すること。
- ⑩ 受託者は、業務を行う者の変更を行うときは、事前に発注者と協議をした上で、十分な引継を行う等、本業務に影響しないよう配慮すること。
- ⑪ 本業務を遂行するにあたり不適當であることが認められる者について、それが合理的な理由に基づく場合には、発注者は受託者に対して交代を求めることができる。  
この場合、受託者は、発注者と協議の上、当該要求が妥当と認めるときは、受託者の責任において、速やかに当該業務を行う者の交代を行うものとする。

## 7 実績報告書、訪問支援計画書等の提出等

- (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、委

託者へ報告を行うこと。

- (3) 訪問支援計画書は、毎週金曜日に学校からの訪問依頼を更新し、県へ提出すること。
- (4) 本業務終了後に、実績報告書（年度報告）を提出すること。
- (5) 実績報告書（年度報告）には、月報を集計した実績と ICT 機器活用の成果と課題の資料、統計資料を添付すること。
- (6) 統計資料には、授業における端末等の機器の利活用度合いが把握できるよう、以下の内容を含めること。  
支援回数、内容内訳（授業支援、研修、ICT 環境整備、訪問した学校、訪問日時、訪問時のサポート内容等）
- (7) 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。
- (8) 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。

## 8 業務委託完了後の報告書類

- (1) 受託者は、委託業務完了の日から 7 日を経過した日（令和 6 年 4 月 7 日）までに業務完了報告書（A4 版、様式任意）を提出すること。
- (2) その他、受託者が本業務を実施するにあたり作成した資料のうち、県が必要と認めるものは、都度提出すること。

## 9 機密の保持等

- (1) 受託者は、本業務の実施に関して知り得た情報を他に漏らし、又は自己の利益のために利用することはできないものとする。また、受託業務終了後も同様とする。
- (2) 受託者は、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。但し、法令等により受託者に著作権があるものについても、兵庫県教育委員会及び兵庫県は、原則として自由かつ無料で利用することを承諾することとする。

## 10 委託料等

- (1) 委託料は、業務の遂行に必要な経費の一切を含むものとするとし、必要な経費（移動に要する車両交通費等）や本業務に用いる消耗品等など、特に示したものを除き、原則として受託者が負担すること。
- (2) 委託料について、仕様が満たされない場合、一部の事業費を対象の経費と認めず減額する場合がある。

## 11 その他

- (1) 受託者は、本業務の実施にあたって、関係法令及び条例を遵守すること。

- (2) 本仕様書に定めのない事項及びこの仕様書に関して疑義が生じた場合については、その都度、協議して決定する。