

学校施設 ICT環境保守業務委託プロポーザル仕様書

1 本業務を実施する背景と目的

本市教育委員会の学校 ICT環境は、平成 16 年度に合併前に実施された地域イントラネット事業、平成 22 年度に実施した学校 LAN 整備事業を基に、校務用、学習用情報機器の整備を実施してきた。令和 2 年度には、GIGA スクール構想の推進のため、1 人 1 台端末の配付と、対応するためのネットワークの増強、クラウドによる資産管理システムの導入を行っている。

本市教育委員会における今後の ICT環境の維持・推進については、校務用、学習用問わず、センターサーバーやクラウドの導入により、均一化を図ることになるため、保守委託業者を 1 者のみに限定することとした。

本仕様書は、本市教育委員会における学校 ICT環境の運用保守に対する要求を提示したものであり、本業務を受託する事業者には、安定したシステムの運用、コスト削減・質の向上・セキュリティ確保等に十分貢献できるサービス提供を行うことが求められる。

2 委託概要

・委託期間

本業務の実施期間は、令和 3 年 4 月 1 日から令和 4 年 3 月末までの単年度契約とする。

・委託範囲

- 1) 大仙市教育委員会学校施設における、GIGA スクール用端末、学習支援用パソコン、校務用パソコン、電子黒板、ネットワークスイッチ、ルーター、無線アクセスポイントなど、「3 環境条件」記載の機器について、安定的な動作が継続するための技術的支援。
- 2) ファイルサーバーシステム、グループウェアシステム、電子メールシステム、Azure AD システムなどのユーザー管理。

・委託除外範囲

- 1) ファイルサーバー、グループウェア、電子メール、RADIUS サーバー、指導要録システム、保守ライセンスを保有している情報機器の保守
- 2) プリンター不具合への対応
- 3) 各学校に設置されている ICT 推進課所管のイントラネット用スイッチ

なお、今後の本市教育委員会の状況により、管理対象の増減があり得る。受託者は状況に応じ、実施対象及び実施内容等について本市教育委員会と協議しながら、柔軟かつ確実に業務を遂行すること。また、業務において、有償の修理費が発生する場合の経費は本市教育委員会が負担する。作業内容は「8. 作業要件」により示す。

・金額

参考価格は、学校施設 ICT 環境保守業務委託公募型プロポーザル実施要綱にて示す。

・委託スケジュール

学校施設 ICT 環境保守業務委託公募型プロポーザル実施要綱に基づく。

・支払い方法

履行報告書と請求書に基づき、年額支払のほか、四半期支払、月払いにより支払う。

3 環境条件

・大仙市教育委員会の ICT 環境

1) ネットワーク環境

ネットワークについては、各学校からルーターを経て、直接インターネットへ接続する、GIGA スクール用ネットワークと、各学校から大仙市本庁舎サーバー室内の各種サーバーへ接続する、校務系ネットワークの2つのネットワークが存在する。この2つは物理的に分離されている。

GIGA スクール用ネットワークには、各学校内の普通教室を中心に、無線アクセスポイントが設置されている。

校務系ネットワークからはプロキシサーバーを経由して、インターネットへ接続する。

学校数は、小学校 20 校、中学校 10 校である。

2) 利用者数

約 5,600 人（小中学校児童生徒・教員）

3) 端末台数（令和 3 年 4 月時点の想定台数）

GIGA スクール用端末（Windows10）	約 5,600 台
パソコンルーム用端末（Windows10）	約 200 台
校務系端末（Windows10）	約 600 台
プリンタ	約 250 台
電子黒板	約 80 台

4) 学習系ネットワーク保有サーバー Azure AD サーバー、フィルタリングサーバー、RADIUS サーバー など

5) 校務系ネットワーク保有サーバー ファイルサーバー、メールサーバー、グループウェアサーバー、プロキシサーバー、資産管理サーバー、フィルタリングサーバーなど

6) ルーター・スイッチ 約 300 台

7) 無線アクセスポイント 約 182 台

8) 充電式 PC 保管庫 約 175 台

上記より詳細な情報は、学校施設 ICT 環境保守業務委託公募型プロポーザル実施要領に基づく参加申請者に対し、情報を請求されることによって、一次審査通過者にのみ公開する。ただし、その場合でも、セキュリティに関係した情報は秘匿される。

4 想定業務規模

本市教育委員会が本業務で想定している業務量は、別紙 WBS にて示す。提案者は価格提案と同時に、自身が想定する業務量を WBS にて提示すること。

5 システム運用時間

ネットワーク及びサーバーは、24 時間・365 日間稼働している。GIGA スクール用端末は Windows アップデートを夜間に実施するほか、充電式 PC 保管庫が輪番タイマー設定で稼働している。

令和 3 年度において、ユーザーが夜間及び土・日曜日・祝日にシステムを利用する頻度は少ない。

6 委託要件

1)基本要件

業務の実施に当たっては、以下の内容を遵守すること。

2)業務対応時間

保守対応業務、問合せ受付・対応等のヘルプデスク業務を含め、本委託範囲内の作業全ての対応時間は、月～金曜日：9時から17時までを基本とする。

インシデント発生時など、緊急時には別途協議により保守を実施し、受託者は必要に応じて本市教育委員会に対し、必要経費を請求することができる。

3)履行場所

履行場所は、大仙市内小中学校 30 校と、大仙市本庁舎サーバー室内が対象になる。

「6 2)業務対応時間」で指定する時間帯は、常に大仙市内の各学校に赴き、対応できる体制を整えること。常時保持する人員数は指定しないが、業務量を鑑み受託者が適切と考える体制を構築すること。

受託者が必要とする場合、本市教育委員会のルーターに対し、VPN 接続にて接続し、市教育委員会のサーバーを遠隔操作にて管理することを許可する。また、各学校ルーターのメーカーのサービスを経由し、学校内ネットワークへアクセスし、必要な保守作業を遠隔操作することも許可する。

これらの場合、受託者側は自らの責任においてインターネット回線や、受託者用の VPN 機器を準備すること。また、情報セキュリティの取扱いに関する誓約書を提出し、守秘義務に係る契約を締結するほか、業務計画書にセキュリティ対応計画を明記すること。

7 業務体制要件

1)事業者要件

受託者は、学校施設 ICT 環境保守業務委託公募型プロポーザル実施要領「3. 参加資格」に示される事項を全て満たすこと。

2)作業実施体制

本委託業務の実施体制は、以下を基本とする。受託者は作業体制、緊急連絡体制等を定め、本

市教育委員会に報告すること。

なお、繁忙期における要員の確保に十分留意し、一定期間における増員等、柔軟な対応が可能な体制を構築すること。

・業務管理者

本保守業務における管理者として、業務の統括、運用担当者の管理・指導を行い、業務の標準化及び改善に積極的に取り組むこと。

・業務責任者

本市教育委員会との各種調整を行い、他の業務従事者を指揮し、委託業務全般の統括を行うこと。

・情報セキュリティ管理者

作業従事者のうち1人を情報セキュリティ管理者とし、作業従事者が取り扱うドキュメント類の管理、情報システムへのアクセス管理等を行うこと。要件を満たす場合は、業務責任者又は業務管理者との兼務でも構わない。

・業務担当者

業務責任者の下で業務を行う者

3)要員要件

実施体制は、以下に示す条件の者を含めて構成すること。

- (1) 官公庁、独立行政法人、地方自治体（都道府県、市区町村）等において、本業務と同種の保守業務に従事した経験を有する者。
- (2) IPA レベル 2 以上の情報技術者認定を持つ者。（第二種情報処理技術者も含む）
- (3) ネットワークに関する業務経験が5年以上である者。

また、業務担当者など、学校に派遣されて対応する者は、以下の条件を全て満たすこと。

- (1) 障害時に一次切り分けが可能なネットワークに関する専門的な知識を要求する。
- (2) 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。職員からの庁内 LAN 端末及び基幹系端末の操作に関する問合せに対し、遅滞なく回答できる知識を有する者。
- (3) 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

4)要員の変更

本業務における業務管理責任者及び業務責任者については、原則、業務期間完了まで継続して実施可能な者を担当とすること。

なお、本業務を遂行するための要員として不適當であることが認められる者については、大仙市教育委員会は受託者に対して交代を求めることができる。この場合において、受託者は、本市教育委員会と協議の上、受託者の責任において、速やかに当該要員の交代を行うものとする。

8 作業要件

作業内容は、次の表のとおりとする。保守対応において、対象機器やソフトウェアの保守ライセンスがない、又はライセンス対象外となる機器の修理費が発生する場合は、別途請求できる。また、システム・ネットワークの大きな変更のために、別途費用が必要となる場合は、協議により経費を請求できる。

No.	大項目	中項目	小項目
1	全体管理	保守計画	保守計画書作成
2		報告管理	報告書作成
3			定例会開催
4			議事録作成
5		ユーザー管理	随時異動・削除データ作成・適用
6			年次異動・削除データ作成
7			年次異動・削除データ適用
8			利用者データ管理
9		ログ管理	プリンターカウンター調査・報告
10			ネットワークログ収集・分析・報告
11			サーバーログ収集分析・報告
12		構成管理	ネットワーク構成の管理
13			ソフトウェア構成の管理
14			ハードウェア構成の管理
15			ドキュメントの管理
16			資産・ライセンスの管理
17	ヘルプデスク	問い合わせ窓口	問い合わせ受付
18			関係者へのエスカレーション
19			ナレッジ管理
20		障害管理	障害対応手順の管理・更新
21			障害一次切り分け
22			一次対応
23			関係者へのエスカレーション
24			障害報告とりまとめ
25	システム設定	端末設定	端末設定分析

No.	大項目	中項目	小項目	
26			端末設定業務	
27			アップデート管理・適用	
28			ドライバインストール	
29			ソフトウェアインストール	
30		ネットワーク設定	ネットワーク分析・設計	
31			ネットワーク変更適用	
32		周辺機器設定	接続要件分析	
33			接続設定適用	
34		充電 PC 保管庫設定	充電タイマー管理・設定作業	
35		セキュリティ管理	ウィルス対策	パターンファイル管理・適用
36			WEB フィルタリング	フィルタリング管理・適用
37			証明書	証明書管理・適用
38		運用改善	サービスレベル管理	サービスレベル報告
39		その他	その他	その他協議により必要となる業務

9 会議体

保守業務の実施状況を報告するために、定期的な報告会を設置すること。受託者は、必要な報告書類を会議開催までに完備し、各報告会にて会議内容を書面で本市教育委員会へ報告し、報告内容について承認を得ること。

1) 年度当初会議

前年度実績報告の評価（前年業者が違う場合も含む。）及び年間保守計画に関する会議を行う。

2) 定期報告会議

年間保守計画の履行状況及び四半期間の保守報告を行う。

3) 個別調整会議

個別の調整が必要になった場合に、必要に応じて開催する。

なお、障害発生及びセキュリティインシデント発生時には、状況確認と解決のために、随時報告を行うこと。解決後は、原因や因果関係、影響範囲に関する報告のほか、今後の再発防止策の検討を目的とした施策の提案等を実施すること。

このほかにも、必要に応じて会議が必要となった場合（本市教育委員会からの要請があった場合等）は、適宜実施すること。

10 業務管理

・業務計画

受託者は、年度当初会議時に、業務実施体制図やスケジュール、作業要件の対応計画等の本業務全体の実施計画を示した保守計画書を提出し、審議を受けること。

・情報セキュリティ

受託者は、実施体制の中に情報セキュリティ管理者を設置し、重要文書の管理、重要情報、大仙市サーバー室へのアクセス権限、アクセス履歴の管理等を徹底すること。また、セキュリティ対策を実施し、情報漏洩等への対策を行うと共に、情報セキュリティインシデント発生時等における緊急時の対処法について予め策定しておくこと。

本業務に当たっては、提供されるドキュメントに記載された個人情報に触れる機会が想定される。このため、作業従事者に対しては個人情報の取扱いを含むセキュリティ教育を実施し、情報セキュリティ保持に関する意識の徹底を図ること。

また、守秘義務を遵守し、本作業において知り得た情報は、本作業の目的以外に利用しないこと。本作業における資料及び本市教育委員会からの貸与物等に関して情報の漏洩が発生しないよう保管すると共に、本作業の終了時には、責任を持って返還すること。

・現行事業者からの引継ぎ

本業務の受託者は期間内に業務を行う場合において、現行の保守事業者から必要な専門知識やノウハウ等の引継ぎを受け、職員等の業務に支障を来たさないこと。引継ぎに際しては、現行業務内容を整理した上で必要なドキュメントを一覧化するなどし、本市教育委員会に提出すること。また、必要な情報については、本市教育委員会から現行事業者に対し、ドキュメント等の提示を要求することもできる。

なお、引継ぎに経費が必要になる場合は、本市教育委員会と協議すること。

1 1 業務終了後の引継ぎ

本業務の契約履行期間の満了、全部若しくは一部の解除、又はその他契約の終了事由の如何を問わず、本業務が終了となる場合には、受託者は本市教育委員会の指示の下、本業務終了日までに本市教育委員会が継続して本業務を遂行できるよう必要な措置を講じ、他者に移行する作業の支援を行うこと。

引き継ぐべき業務の内容について、以下の内容を詳細に記録した業務引継書を作成し、本市教育委員会に提出するものとする。また受託者は業務引継書に基づき、被引継者に対し本業務が停滞しないよう十分な説明及びサポートを行うこと。本市教育委員会、受託者以外の第三者に引継ぎを行う場合、引継業務には本市教育委員会の担当者が立ち会い、その内容について確認を行う。

<業務引継書の内容>

- ・業務の流れ
- ・業務の進捗状況
- ・各種管理台帳の提出
- ・関連する資料の明細書
- ・その他円滑な業務引継のために必要となる資料

1 2 サービスレベル

本業務を行うために、本市教育委員会と受託者間で相互の役割や基準となるサービスレベルの管理指標を設定し、双方で合意形成を行う。サービス提供における利用者満足度向上の実現を目的とする。

1)適用範囲

「4章 委託要件」に基づいて統合運用管理事業者が実施する作業を適用範囲とし、本市教育委員会と保守事業者との間において「努力目標型」で合意する。

2)適用期間

本委託業務の開始時から契約終了日までとする。

3)管理指標

サービスレベル管理項目、管理項目に対する要求水準・目標値、測定方法（以下、「管理指標」という。）を設定する。管理指標については、客観的に評価が可能で、実測値が測定可能なものを選択し、設定する必要がある。管理指標設定例を下記に示す。

なお、最終的な指標の設定については、本市教育委員会と統合運用管理事業者との協議により決定するものとする。

サービスレベル管理指標設定例

1)ヘルプデスクの基準時間対応率 80%以上

ヘルプデスクへの問い合わせが、設定された時間内に担当者に引き継がれた件数

30分以内

※業務範囲外等により関係者へエスカレーションしたものも含む。

※回答を行ったが、職員不在等の場合は、除外する。

2)指定された作業件数のうち、指定時間内に問題の分析、対応策を報告できた件数の割合

ネットワーク障害 1日以内

ソフトウェア障害 2日以内

ネットワーク改修 3日以内

ソフトウェアインストール 5日以内

ハードウェア障害 7日以内

サービスレベルの評価は、定期会議ごとに実施する。サービスレベルが達成されない案件については、原因を分析し、改善策を提示するものとする。

ただし、以下の事項に該当する場合は、サービスレベルの維持における責任を負わないものとし、関連する各指標の実測値からは除外し、評価の対象としない。

- ・災害等、各事業者に帰責性のない障害によるもの

- ・各事業者以外が提供するハードウェア又はソフトウェアに起因する障害によるもの
ただし、その原因や対応策、運用回避等が公表されている既知のものは除く。
- ・本市教育委員会の過失及び故意による障害によるもの
- ・障害の原因所在とその責任究明につき明確に確定できないもの

サービスレベルの設定と評価は、保守業務の可視化を目的とする。本案件のプロポーザル提案に当たっては、適切な設定を明示すること。

1.3 本業務における成果物

下記に指定した成果物は、常に最新化することとし、変更の履歴管理を行うこと。また、成果物について、本市教育委員会と協議の上、本市教育委員会の指定する部数、媒体で納入すること。

納入した成果物に修正等が発生した場合は、修正内容確定後1か月以内に、本市教育委員会と協議の上、本市教育委員会の指定する部数、媒体で納入すること。

なお、電子媒体に格納するデータのファイル形式は、原則として、Microsoft Word、Microsoft PowerPoint、Microsoft Excel 又は PDF 形式とする（これによりがたい場合は、本市教育委員会まで申し出ること）。納入場所は教育指導部教育総務課とする。指定したもの以外で、本市教育委員会が必要と考えられる成果物が発生した場合は、協議の上、柔軟に対応すること。統合運用管理工程における成果物を下記に示す。

・保守計画書

統合運用管理の実施体制、業務範囲・内容、管理・報告方法、スケジュール等を記載したもの。契約締結後2週間以内に提出すること。

・サービスレベル定義表

運用管理業務の各実施項目におけるサービスレベル評価項目、評価方法等を記載したもの。契約締結後2週間以内に提出。年度当初会議にて合意されること。

・業務マニュアル

円滑な保守業務運用を実施するに当たり、システムの操作マニュアルとは別途、必要と思われる操作等があった場合、作成するもの。既知の障害の回避手順等。随時更新し、年度末に納入すること。

・ヘルプデスク業務マニュアル

本業務を実施するに当たって、運用員が遵守すべきルール、業務手順の詳細、電話対応方法等を記載したマニュアル。契約締結後2週間以内に提出するほか、修正があった場合は随時訂正版を提出すること。

・FAQ

ヘルプデスクへの問合せのうち、問合せが多い事項について、回答をまとめたもの。定例会ごと提出されること。

・業務報告書

定例会議時に提出される報告書。問合せ・対応状況、障害発生状況、セキュリティ状況、サービスレベル状況、課題、改善活動、予定などがまとめられていること。

・年間保守状況報告書

年間の運用状況の概観、運用管理業務の各実施項目におけるサービスレベルの年間評価結果を本市教育委員会に報告する。年度末に提出。

1.4 留意事項

本仕様書は、基本的な要件を定義したものであり、実際の統合運用管理に当たっては、本市教育委員会と慎重に協議した上で対応をとること。

本業務を遂行する上で新たに発生した事項については、本市教育委員会及び受託者が十分な協議を行った上で実施すること。

打ち合わせや会議終了後は、議事録を作成し、1週間以内に本市教育委員会に提出すること。

受託者は、業務の全部を第三者に再委託してはならない。一部の業務について再委託する必要がある場合は、再委託業者を保守計画書の体制図に記載し、本市教育委員会から承認を受けること。ただし、VPNによる本市サーバー室へのアクセスや、クラウド管理サービス管理画面へのアクセス、遠隔管理サービスによる保守作業の実施をやむを得ず再委託する場合は、その都度文書により申請し、審査を受けない限り、許可しない。

業務完了時の検査後、本仕様書との不一致が見られた場合は、本市教育委員会と協議の上、受託者は無償で是正措置を実施すること。

なお、本件の瑕疵担保期間は、検収完了後1年間とする。

委託金額の支払は、受託者が検収に合格したときに、受託者の請求を受けて行うものとする。

受託者は、本件業務の履行により知り得た受託業務の内容を一切第三者に漏らしてはならない。

受託者は、本業務を実施するに当たり、別に定める「個人情報保護に係る特記事項」を遵守すること。

当該業務を行う中で生成されたデータは全て本市教育委員会が所有権を有するものとする。

知的財産権は、本市教育委員会との契約事項に基づき運用するものとするが、以下を遵守すること。

本業務における成果物のうち、本業務にて新たに作成の上、納品された各成果物（文書）に関して、著作権法第21条から28条までに定める権利を含む全ての著作権は、引渡し時をもって著作権を本市教育委員会に譲渡すること。本業務開始前に受託者が作成していた成果物（文書）については、受託者又は著作権を有する第三者に留保する。