

## 業務仕様書

### 1. 委託業務名

箕面市学校 OA サポート業務委託

### 2. 業務目的

箕面市立小中学校に対して、サポートデスクの配置を通して、タブレット端末等 ICT 機器を活用した授業の安定稼働を図る。また、教育 ICT 環境を円滑に保守していくためのサポートを行う。

### 3. 履行場所

箕面市役所庁舎(大阪府箕面市西小路4丁目6番1号)  
箕面市立小学校(12校)、箕面市立中学校(6校)及び箕面市立小中一貫校(2校)

### 4. 履行期間

令和3年(2021年)9月1日から令和8年(2026年)8月31日

原則として月曜日から金曜日までの国民の休日及び、12月28日から1月3日を除いた日を基本とするが、本市が指定する日及び学校行事がある日は別途協議をして決定する。

### 5. 勤務時間

勤務時間は8時30分から17時00分(うち休憩60分)とする。ただし、事前の打ち合わせにより、変更を可能とする。

### 6. 業務内容

以下に示す業務内容について、作業を実施し、作業を円滑に遂行するために必要な人員を配置すること。本業務における対象機器や作業内容の基本事項は以下に定めるものとし、具体的な作業内容については、発注者と受注者との相互の協議により定める。

#### 6-1 前提要件

##### (1) 学校数

小学校 12 校、中学校 6 校、小中一貫校 2 校

##### (2) 児童生徒数

約 12,500 人

##### (3) 教職員数

約 1,000 人

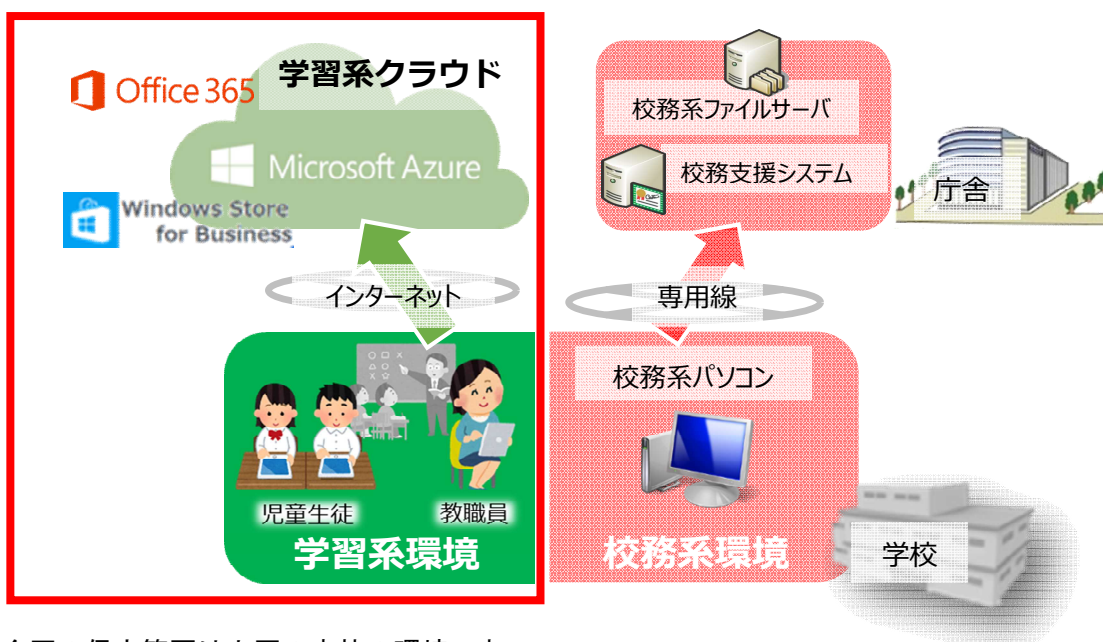
##### (4) 対象機器

対象機器は以下のとおりとする。対象機器の詳細情報は別に手交する「【別紙1】機器等一覧」を参照すること。なお、対象機器は、追加調達や故障・破損によって変動するものとし、委託期間中に対象機器の変動が発生した場合は、発注者と受注者が相互の協議により定める。

- ・児童生徒用タブレット端末(日本 HP 社製 HP x2 210 G2):約 6,200 台
- ・児童生徒用タブレット端末(Dynabook 社製 K50/FP):約 8,320 台
- ・教職員用タブレット端末(日本 HP 社製 HP Pro x2 612 G2):約 900 台
- ・教職員用タブレット端末(Microsoft 社製 SurfacePro7+):約 60 台

- ・教職員用ノートパソコン(日本 HP 社製 HP ProBook 450 G5/CT):約 260 台
- ・充電保管庫(ガイアエデュケーション製 Cubic MI):約 190 台
- ・充電保管庫(Aver 製 Aver X42i):約 220 台
- ・電子黒板(SHARP 製、NEC 製):約 540 台
- ・プロジェクタ(EPSON 製):約 35 台
- ・教育情報ネットワーク(学習系ネットワーク)で稼働しているプリンタ:約 70 台
- ・教育情報ネットワーク(校務系ネットワーク)プリンタ:約 30 台
- ・図書館用プリンタ(Canon 製 LBP6230):約 25 台
- ・保健室用プリンタ(Canon 製 LBP8100):約 25 台
- ・教育情報ネットワークを構成する各ネットワーク機器(1次切り分け)
- ・その他周辺機器等(書画カメラ、画面転送装置等)

## 6-2 環境概要



※今回の保守範囲は上図の赤枠の環境です。

### (1) 機能等について

- ①タブレット等端末は Wi-Fi モデルを利用。
- ②現在利用しているタブレット等端末の OS は Windows 10 Education で、Microsoft ライセンスは「Microsoft 365 Education A5」を契約している。
- ③学習系システムは Microsoft の Azure を利用。
- ④学習系システム上に教職員用のフォルダや学習者と教職員がともにアクセスできるフォルダを用意。
- ⑤ソフトウェアはクラウド型ソフトウェア・サービスを利用。  
本市では、端末に直接ソフトウェアをインストールする運用は行っておりません。ただし、箕面市専用のプライベートストアとして、「Microsoft 社製 Microsoft Store for Education」を利用しており、ストアから端末に利用者が個別インストールすることは可能としている。
- ⑥教職員用端末には SKY 株式会社製の SKYSEA Client View Government Licence を導入している。

- ⑦端末管理サービスは児童生徒用端末および教職員用端末ともに Microsoft 社製の Intune を利用。
- ⑧デジタル教科書は株式会社内田洋行製の EduMall を利用。
- ⑨デジタルドリルは東京書籍株式会社製のタブレットドリルを利用。
- ⑩授業支援ソフトはコニカミノルタ株式会社製の tomoLinks を利用する予定。
- ⑪電子黒板やプロジェクタと端末を接続する際、画面転送装置 (Microsoft Wireless Display Adapter) を利用。

## (2) 利用環境について

- ①児童生徒は入学後、進級しても同じ端末を使用する運用。各学校における配備端末は、学年毎に機種を統一している。
- ②教職員が異動する場合は、管理等の面から学校間の端末移動は実施していない。異動前の学校に使用していた端末は置いていき、異動後の学校にある端末を使用する運用をおこなっている。
- ③アカウントは 1 人 1 アカウント配備しており、卒業・転出まで同じアカウントを使用している。
- ④充電保管庫は各普通教室に 1 台ずつ配備している。

## 6-3 作業内容

業務概要は以下のとおりとする。作業詳細や手順等は落札事業者決定後、市と協議すること。

### ■業務概要

- ①学習系環境全般(端末等 ICT 機器、学習系クラウド、教育情報ネットワーク等)に関する 1 次切り分けおよび問い合わせ対応・オンサイト対応
- ②児童生徒および教職員が使用する Microsoft アカウントに関する登録・削除・変更等にかかる作業
- ③外部記録媒体等から学習系システム(学習系クラウド)上にあるフォルダへのデータ移行作業
- ④教職員が利用しているグループウェア(校務シェアボード)のアカウント登録・削除・変更等にかかる作業
- ⑤各種機器の修理・交換対応
- ⑥各種機器の管理
- ⑦各種機器やソフトウェア等のバージョンアップ作業
- ⑧年度更新作業

### ■調達要件

#### (1) 統括責任者(標準 1 名以上)の業務

本業務委託にかかる業務全般の統括管理や発注者との連絡調整等を行う者を統括責任者として選任すること。実施業務は以下のとおりとする。

- ① 統括責任者は、サポート要員の業務の履行状況を常に把握し、技術面等の支援を必要とした場合等、サポート要員に対して助言・指導、支援等を行い、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。
- ② 統括責任者の発注者が指定する勤務場所への年間勤務日数は週 2 回以上とする。統括責任者の勤務日は発注者と協議を行い決めることとする。なお、統

括責任者の勤務予定日は、事前に発注者に対し、前週に次週の予定を報告すること。

(2)コールセンター業務(標準 1 名以上)

箕面市総務部情報政策室内の受注者の設置する場所において、1 名以上のコールセンター業務担当者の配置を行うこと。また、コールセンターが実施する業務は以下のとおりとする。

- ① 学校からのタブレット端末等機器の不具合に関する問い合わせ及びタブレット端末等機器の基本的な操作方法や教材作成に関する問い合わせに対し、聞き取り・切り分けを行い、電話で回答できる内容については回答を行う。問い合わせ内容が受注者の保守範囲である場合は、本仕様書の(3)で規定する機器保守サポートと連携し、即日障害が解決できるよう必要な連携と対策を講じることとする。上記以外の場合は、必要な関係機関への連絡を原則即日行うこととする。
- ② 学校からのタブレット端末等機器の不具合に関する問い合わせについて、影響範囲が大きい場合や即日対応が難しく時間を要すると考えられるインシデントについては、対応の段取り等を原則 60 分以内に箕面市に報告を行うこと。
- ③ 学校からの問い合わせに対する受付は、外線電話(受注者が設置するものとする)のほか、Eメールから受けられるような仕組みとすること。
- ④ コールセンター内に学校と同一の環境を構築し、学校からの問い合わせ時には、即座に検証を行うこと。
- ⑤ 学習系クラウドおよび学習系ネットワーク(以下「教育情報ネットワーク」とする)に起因する不具合については、箕面市子ども未来創造局学校教育室、教育情報ネットワーク保守業者(学習系システム保守業者・学習系ネットワーク保守業者)と連携し、解決に当たること。
- ⑥ 箕面市立小中学校で使用しているグループウェア(株式会社佐賀電算センター製「校務シェアボード」)に起因する不具合については、箕面市子ども未来創造局学校教育室およびグループウェア保守業者と連携し、解決に当たること。
- ⑦ 学校からの問い合わせ状況の管理を行い、未解決の問題については関係機関と連絡をとり是正に努めること。
- ⑧ 教育上有益と考えられるアプリケーションについて、学校の要望を聞き取り、別途契約で学校現場に配置されるサポートメンバーと情報の共有を行うこと。

(3)機器保守サポート業務(標準3名以上)

箕面市立小中学校に対し、3名以上の機器保守サポートを配置すること。また、機器保守サポートが行う業務は以下のとおりとする。

- ① 学校に配備されているタブレット端末や周辺機器(画面転送装置、プリンタ、電子黒板等)、教育情報ネットワークに不具合が発生した場合は、関係機関と連携し、迅速な訪問修理を行うこと。なお、タブレット端末と一部周辺機器につい

ては、基本的に予備機による交換対応とし、各学校の設定に基づいたセットアップを完了させた上で対応すること。

- ② 落札事業者決定後5営業日以内に保守体制及び内容について、発注者に提出すること。保守受付後、即日障害解決が可能なよう箕面市総務部情報政策室内の受注者の設置する場所に保守拠点を設けること。
- ③ コールセンター及び別途契約で学校現場に配置されるサポートメンバーと連携・協力をしながら ICT 機器の使用に影響が出ないようその解決に努め、保守業務を行うこと。
- ④ 児童生徒用端末及び教職員用端末については、端末番号、機種名、設置場所(学校名、学年、組、出席番号等)、アカウント名、利用者等の各種情報の管理を行うこと。また、タブレット等端末の追加配備があった場合は、端末番号をシール等で端末に明示するとともに、管理簿等に速やかに追加すること。
- ⑤ 児童生徒用端末および教職員用端末で利用するアカウント名については、アカウント名、設置場所(学校名、学年、組、出席番号等)、利用者名等の各種情報の管理を行うこと。なお、登録している情報に追加・変更が生じた場合は、その都度速やかに情報を更新し、更新内容に関して教育情報ネットワーク保守業者(学習系システム保守業者)と連携すること。
- ⑥ 充電保管庫や電子黒板等、その他周辺機器については、機種名、製品名、設置場所(学校名等)等の情報を整理した備品管理台帳の管理を行うこと。なお、記載されている情報に変更が生じた場合は、その都度速やかに更新し、機器の故障時等にはスムーズに対応すること。また、機器の追加配備があった場合は、台帳に速やかに追加すること。
- ⑦ 外部記録媒体による学習系システムへのデータ持ち込み要望が学校からあった場合は、外部記録媒体に対し必要なセキュリティ対策を講じたうえで、学習系システム内の箕面市が指定する場所へデータの格納を行うこと。
- ⑧ タブレット端末やその他周辺機器の故障により、当該機器を予備機と交換する必要が生じた場合は、当該機器を回収し、箕面市の指定する場所へ保管すること。また、(3)の④および(3)の⑤で管理する管理簿等に記録すること。なお、修理等の対応方針については、市と協議すること。
- ⑨ タブレット端末と一部周辺機器を除いた機器類について、保守部品、代替品等についてメーカーと直接やり取りできるような仕組みを用意すること。
- ⑩ 箕面市立小中学校で発生した障害について、教育情報ネットワークに関連すると思われる障害についても1次切り分けを実施すること。切り分けをした結果、教育情報ネットワークが影響していると考えられる場合、改善が見られない場合は箕面市子ども未来創造局学校教育室並びに教育情報ネットワーク保守業者(学習系システム保守業者・学習系ネットワーク保守業者)と連携を取りながら問題解決に当たること。
- ⑪ タブレット端末やその他周辺機器について、追加配備または修理による初期化をすることになった場合は、必要となる設定作業を行う。
  - タブレット端末等機器の OS のインストールおよび各種設定
  - タブレット端末等機器へのアプリケーションソフトのインストール・設定

- タブレット端末等機器標準使用ソフトウェアのインストール及び設定
  - 教育情報ネットワークでタブレット端末等機器を稼働させるうえで必要となるネットワーク設定
- ⑫ 機器保守サポートが履行場所へ移動する際、身体にかかわる事故があった場合は、受注者の責任において、一切の処理をするものとする。また、加害者となった場合も同様に、受注者の責任において一切の処理をすること。
- ⑬ 機器保守サポートが履行場所へ移動する交通費等の費用は受注者が負担すること。

#### (4) 年度更新作業業務

転入、転出、入学、卒業、進級等に併せてアカウント等の登録情報の更新や端末の配備・回収作業を実施している。例年3月中旬～5月上旬にかけて実施している作業で、教職員に関連するものは例年3月中旬～4月上旬に、児童生徒に関するものは5月上旬までに切替作業を完了するものとする。新年度に切り替わる際に以下の作業を実施すること。

##### 【作業期間:3月下旬～4月1日】

- ①教職員が利用する Microsoft アカウントの登録・削除・変更作業  
 学校名、役職等の更新および新規アカウントの作成、アカウントの無効化作業  
 【参考:前回の作業では、新規作成は約 130 個】
- ②教職員が利用するグループウェア(校務シェアボード)のアカウントの登録・削除・変更作業  
 学校名、役職等の更新および新規アカウントの作成、アカウントの無効化作業  
 【参考:前回の作業では、新規作成は約 130 個】
- ③教職員用タブレット等端末の各種学校の設定に基づいたセットアップ作業および現地への端末配備作業  
 【参考:前回の作業では、新規配備は約 30 台】

##### 【作業期間:3月下旬～4月下旬】

- ④児童生徒が利用する Microsoft アカウントの登録・削除・変更作業  
 学年、組の更新および新規アカウントの作成、アカウントの無効化作業  
 【参考:前回の作業では、新規作成は約 1,400 個】
- ⑤児童生徒用タブレット端末の各種学校の設定に基づいたセットアップ作業および現地への端末配備作業  
 【参考:前回の作業では、新規配備は約 800 台、回収が約 760 台】
- ⑥充電保管庫の現地配備作業  
 【参考:前回の作業では、新規配備は 15 台、回収が 8 台】

【作業期間:5月上旬～】

⑦(3)の④および(3)の⑤に記載している管理簿および台帳の整理

(5)その他の保守業務

- ①人事異動等が発生した際には、箕面市立小中学校で使用しているグループウェア(株式会社佐賀電算センター製「校務シェアボード」)の登録・削除・変更作業についても関係事業者と連携し作業を実施すること。
- ②対象機器の予備機の数量確認や保守期限の確認を年に1回以上実施すること。また、タブレット端末やノートパソコン等の予備機については、年に1回以上、(3)の④に記載している管理簿と現物の確認およびバッテリーの状況確認も併せて行うこと。時期については、その都度発注者と協議し実施すること。
- ③②に関わらず、発注者から依頼があった場合は、協議・調整のうえ、必要に応じて、タブレット端末等、周辺機器の調査・確認を行うこと。その際、適宜、別途契約で学校現場に配置されるサポートメンバー等と連携して実施すること。
- ④画面転送装置(Microsoft Wireless Display Adapter)のファームウェアのアップデート作業を必要に応じて年に1回以上実施すること。実施有無やアップデート作業の実施回数、時期等については、発注者と協議し実施すること。
- ⑤教育情報ネットワーク保守業者(学習系システム保守業者)が実施するタブレット端末等機器のOS更新作業に協力すること。OSの更新作業に伴い、各種ソフトウェア等のバージョンアップ作業が必要となる場合についても、授業等での使用に影響が出ないよう、教育情報ネットワーク保守業者(学習系システム保守業者)と連携すること。実施時期や作業手順等については、発注者や関係事業者と協議し実施すること。
- ⑥教育情報ネットワーク保守業者(学習系システム保守業者)から提示される「MDM 証明書更新端末リスト」を基に、教育情報ネットワーク保守業者(学習系システム保守業者)と連携し、タブレット端末等の使用に影響が出ないよう、適切な対応を行うこと。
- ⑦(3)の④～⑥の管理簿等や台帳について、変更が生じた場合はその都度速やかに更新し、最新の状態にしておくこと。発注者から提示の依頼があった場合は、すみやかに提出すること。
- ⑧操作ログ等の情報について、発注者から依頼があった場合は、必要な情報を聞き取った上で整理し、提出すること。なお、操作ログ等の情報を発注者に提出するにあたり、必要に応じて教育情報ネットワーク保守業者(学習系システム保守業者)と連携し実施すること。操作ログ等の情報を提出するにあたり、必要なログについては、発注者と受注者で協議の上決定すること。

## (6) 報告業務

以下の項目について、受注者に報告を行うこと。

### ア、月次報告

以下の内容をレポートにまとめて報告すること。

#### ● 端末関連について

- ① 端末台数(全体)
- ② 教職員用端末台数(学校別内訳)
- ③ 児童生徒用端末台数(学校別内訳)
- ④ 児童生徒用端末の各クラス予備機台数(学校別・学年別・クラス別内訳)
- ⑤ 予備機台数(機種別内訳)
- ⑥ 破損台数(機種別・学校別内訳)および破損原因や状態等のレポート
- ⑦ 故障台数(機種別・学校別内訳)および故障の状態等のレポート

#### ● 周辺機器について

- ① Canon(LBP441、LBP6230、LBP8100)の印刷枚数(学校別内訳)
- ② EPSON(PX-M7090FX)の印刷枚数(学校別内訳)

### イ、随時報告

以下の内容については、発注者から依頼があった場合、すみやかに最新の情報を報告すること。

#### ● アカウント数について

- ① アカウント数(全体)
- ② 教職員用利用アカウント数(学校別内訳)
- ③ 教職員用予備アカウント数(学校別内訳)
- ④ 児童生徒用利用アカウント数(学校別内訳)
- ⑤ 児童生徒用予備アカウント数(学校別内訳)

#### ● 各消耗品等について

- ① 画面転送装置
- ② Canon(LBP441、LBP6230、LBP8100)のトナー在庫数

#### ● 学校からの問い合わせについて

- ① 問い合わせ件数(学校別)
- ② 現地保守件数(学校別)

#### ● 端末やアカウント等の不正利用について

- ① 教職員用端末のうち、外部ネットワークへ接続したユーザー(アカウント名、日時等)
- ② その他、不正利用に関すること

ウ、その他、上記以外の事項について、本市が報告を求める場合は、協議のうえ報告を行うこと。



## 7. 事故発生時の報告等

本業務中に各種事故が発生した場合は、直ちに学校教育室に報告し、以降の対応について必要に応じて報告・協議を行うこと。

## 8. 受託要件

ISO14001、ISO9001、プライバシーマークを取得した企業であること。

受注者の本業務を担当する部署が ISMS/ISO27001 を取得した企業であること。

## 9. 契約金額の支払いについて

契約金額の支払いは月払いとし、60 回を限度とする。

## 10. 現行事業者からの業務引継ぎ

本業務の受注者は履行期間開始日から業務を円滑に遂行するにあたり、現行の事業者から必要なノウハウや業務手順等の引継ぎを受け、本市職員等の業務や利用に支障を来たさないこと。落札事業者決定後、履行開始日までの間を引継ぎ期間とする。なお、引継ぎに必要な経費は、受注者が負担すること。

## 11. 本委託契約終了後の引継ぎ

本業務の契約履行期間の満了、全部若しくは一部の解除等の理由で、本業務が終了となる場合には、受注者は発注者の指示の下、本業務終了日までに本市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。引継ぎを実施するにあたり、業務引継書を作成し、発注者に提出すること。

また受注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。業務引継書の作成および引継ぎ業務を実施するにあたり、詳細は双方協議の上、誠実に対応すること。

## 12. その他

- ① 契約期間中に大規模な ICT 機器の更新等が発生し、仕様書の内容が変更となる場合について、事前に双方協議の上、対応すること。なお、令和 6 年度に児童生徒用端末の一部や教職員用端末の更新を予定しているが、更新時期は後ろ倒しになることも想定される。
- ② 本書及び提案書に記載がない仕様に関して、本市にとって有益と考えられるものがあれば双方協議の上、誠実に対応すること。

以上