

令和4年度 GIGA スクール運営支援センター業務委託仕様書

1. 業務の目的

長野市においては、文部科学省のコンピュータ新整備計画を受けて ICT（コンピュータ及び情報通信）の整備を計画的に推進している。導入した ICT 機器等を教育の情報化に活かし、学力の向上につなげていくためには、学校現場で有効に活用するための技術的・専門的な支援が必要である。

本業務は、学校現場における ICT の効果的な活用を支援するため、長野市立小中学校、教職員および教育委員会関連施設職員を対象とするヘルプデスクを設置して、教材作成支援や ICT 機器利用の環境整備と運用をサポートし、学校における ICT 活用の普及と拡大を図るものである。

さらに、教員の授業における ICT 機器の操作の不安を解消するとともに、ICT 機器と教材コンテンツ等の活用方法の理解と定着を進めて、教育の情報化を推進し、授業の改善に結びつけていくものである。

2. 委託期間

令和4年4月1日から令和5年3月31日

3. 委託業務内容

以下の内容に分類し支援を行うものとする

(1) 電話及びオンラインによる運用サポート

4. 委託業務内容

(1) 業務体制

支援対象校及び長野市教育委員会事務局からの問い合わせ等に対応するため、フリーダイヤルのヘルプデスクを設置する。開設時間は月曜日から金曜日午前8時半から午後6時までとする。

(2) 人員体制

フリーダイヤル2回線を維持できる人員体制とする。

(3) ヘルプデスク業務

①業務の対象範囲

長野市立小中学校教職員並びに長野市教育委員会関連施設職員からのパソコン（本仕様書では Windows タブレット、iPad、Chromebook 等を含めた総称として”パソコン”と表記する）、ソフトウェア（教育用ソフトウェア含む）、ネットワーク機器、その他関連する ICT 機器等、学校及び関連施設におけるトラブル並びに相談に対し、電話及びオンラインツールでのサポートを行う（個人用教職員パソコンを公用に用いる場合はサポート業務の対象とする）。

電話及びオンラインツールで対応できない内容については、別途設置する ICT 支援員に業務を引き継ぐものとする。

②支援体制

以下の能力を有する者を配置すること。全ての項目を一人で行えなくても構わないが、支援が滞らないように役割分担できること。

- 1) Windows 8 以降の OS、ソフトウェアについて、操作方法を指導できる程度に習熟していること。
- 2) iPadOS 10 以降の iPad について、操作方法を指導できる程度に習熟していること。
- 3) ChromeOS (Chromebook) について、操作方法を指導できる程度に習熟していること。
- 4) パソコン及び周辺機器(プリンタ、NAS 等) について、設定方法を指導できる程度に習熟していること。
- 5) Windows、MS-Office、一太郎等のソフトウェアについて、操作方法を指導できる程度に習熟していること。
- 6) Microsoft 社が提供するクラウドプログラム (Office365) について、操作方法を指導できる程度に習熟していること。
- 7) Google 社が提供するクラウドプログラム (Google Workspace) について、操作方法を指導できる程度に習熟していること。
- 8) HTML5、FTP について、操作方法を指導できる程度に習熟していること。

③支援内容

1) パソコン等不具合対応

✓不具合対応

- ・ パソコンが起動しない、印刷できない、ネットワークに接続できないなど正常動作機器の不具合対応

2) ソフト/ハードウェア操作・設定支援

長野市として導入し、長野市教育委員会が指定したソフト/ハードウェアに限るが、一般的な学校導入ソフト/ハードウェアの簡易な操作・設定の不明点等については支援を行うこと

✓ソフト/ハードウェア操作・設定

- ・ 使用方法支援 (Office365 等クラウドプログラムを含む)

✓各学校が独自に導入した機器ならびに公用パソコンのネットワーク等設定支援

✓校内データのバックアップ運用指導

✓Office365、Google Workspace、AppleID のパスワード初期化等、簡易なユーザーアカウント管理

3) ICT 支援員、保守業者への引き継ぎ

✓上記を超える専門的な問い合わせについては、ICT 支援員への引き継ぎを行うこと

✓パソコンの故障やネットワークの不具合等が確認できた場合は、保守業者等への引き継ぎを行うこと

④実施方法

✓電話等による応対サポート。電話回線 2 回線を用意し、学校の問い合わせを受電できること

✓遠隔操作ツール、オンライン会議ツールによるサポート

⑤実施校

✓長野市立小中学校および長野市教育委員会の指示による

(4) 実施報告書の作成

① 支援状況報告

月 1 回、実施した業務をまとめ、レポートを作成すること

(5) 設備仕様

別紙「環境・設備一覧」を基本とし、業務に支障がない様に環境・設備を整えること。

5. 対象経費

入札に付する経費は、次の通りとする。

- ✓ 本業務を実施するために要する人件費
- ✓ 本業務を実施するために要する環境整備に関する費用
- ✓ 本業務を円滑に実施するためにかかる経費

6. 常駐場所

本業務の実施にあたり、電話受付及び業務実施者の常駐場所は受託者が用意する。

7. 業務完了報告

本業務を完了した場合は、長野市教育委員会へ業務完了報告行うこと。

8. 個人情報の取扱い及び守秘義務

(1) 個人情報取扱基準

受託者は、本業務を実施するにあたり知りえた個人情報については、遺漏がないよう万全な対策をとって取り扱う事にする。本業務の実施の際には、「長野市セキュリティポリシー」、「長野市個人情報保護条例」及び「個人情報の保護に関する法律(平成 15 年法律第 57 号)」を遵守し、本業務について知りえた情報については、本業務の目的以外には使用しないこととする。契約締結時には、別紙の「個人情報取扱特記事項」についても取り交わしを行うものとし、本業務終了後も守秘義務を負うものとする。

(2) 取扱情報の報告

受託者は、本業務を実施するにあたり知りえた個人情報について、個人情報の種類ごとに、保管場所、保管方法、保管期限、保管方法等を定め、長野市教育委員会に報告を行わなければならない。

(3) 個人情報の取扱方法

受託者は、取扱う個人情報について、データの紛失、破壊、改ざん並びに漏洩等を防止するために、必要かつ適切な安全管理措置を講じなければならない。

(4) 従業員等の教育・監督

受託者は、本業務委託に従事する従業員等が個人データを取り扱うにあたり、当該データの安全管理が適正に行われるように、従業員等に対し教育・監督を行わなければならない。

(5) 監査

受託者は、年に 1 度個人情報の取扱状況について、長野市教育委員会の監査を受けるものとする。

9. 再委託の禁止

- (1) 受託者は、業務の全部を一括して、又は仕様書において指定した主たる部分を第三者に委任し、又は請け負わせてはならない。
- (2) 前項の「主たる部分」とは、本業務にあたる人員の採用管理、人材配置、人事評価、人材開発、モチベーション管理、労務管理を言う。
- (3) 受託者は、前項の規定に該当しない業務の一部を第三者に委任し、又は請け負わせようとするときは、あらかじめ、長野市教育委員会の承諾を得なければならない。ただし、受託者が仕様書において指定した軽微な部分を委任し、又は請け負わせようとするときは、この限りではない。

10. 長野市公契約基本条例に関する事項

- (1) 受託者は、長野市公契約等基本条例の内容について、労働者等へ周知するとともに、事務所(作業所)等へポスターを掲示すること。
- (2) 業務の一部を下請負者等に履行させるときは、長野市公契約等基本条例の内容について説明し、各々の対等な立場における合意に基づいて適正に契約を締結すること。
- (3) 長野市公契約等労働環境報告書1部及び業務体制図(「長野市公契約等基本条例の手引き」に例示するもの)2部を契約後速やかに所管課へ提出すること。この場合、業務の一部を下請け者等に履行させるときは、下請負者等の労働環境報告書を取りまとめて提出すること。

11. その他

本仕様以外の事項が発生した場合は、その都度受託者と長野市教育委員会が協議の上決定することとする。

【別紙】環境・設備一覧

用途	環境・設備	仕様	数量	長野市貸与	備考	
ヘルプデスク	Windows ノートパソコン	WUXGA 以上 OS:Windows10 以降	(必要数)			
	iPad	OS:iOS14	1 台(以上)	○		
	Chromebook	ChromeOS	1 台(以上)	○		
	長野市教育ネットワークセンター および各学校との接続環境	NTT東日本ネットワークサービスフレッツ光	1 回線	○		
	事務所	部外者が容易に入室できないようセキュリティ確保ができること	1 室			
	専用受付電話回線		NTT東日本ひかり電話	2 回線	○	市教委が提供するフリーダイヤルで 2 回線の受電ができるようにすること
			内フリーアクセス着信用回線	2 回線		
			フリーアクセス・ひかりワイド	1 番号		
	音声応答装置			1 セット		業務時間外応答用
リモートアクセス用ツール	TeamViewer Premium		(必要数) (1 ライセンス 10,000 円 / 月 税別)		利用料を本委託内で計上すること	
その他、パソコンで利用するソフト等	学校での利用環境相当		1 セット	○	必要に応じて長野市貸与	

※ 数量を必要数としているものは業務遂行に際して滞りの無い数を確保すること