

小田原市立小中学校学習用端末等賃貸借 運用・保守仕様書

小田原市立小中学校学習用端末等賃貸借で賃貸借する物件及び小田原市立小中学校校内通信ネットワーク整備業務委託で構築したシステム等の運用・保守を次のとおり実施すること。

1 業務体制及び定例会

(1) 業務体制

- ア 業務体制図（会社名、担当者、連絡先等）を作成し、発注者に提出すること。
- イ 受注者は、本業務におけるプロジェクトマネージャーを正副1名選任すること。
ただし、正は受注者における雇用期間が5年以上、副は3年以上の者を充てること。
- ウ 受注者の要員は、担当する役割を果たすうえで求められる知識及び十分な経験を有し、業務の遂行に支障のない適正な人員を配置すること。
- エ やむを得ず業務体制図に記載されている担当者を変更する際は、発注者と協議のうえ、速やかに業務体制図を修正し、発注者に提出すること。
- オ 業務の内容について一部でも再委託する場合は、予め発注者の承諾を得ること。
ただし、コピー、ワープロ、印刷、製本、資料整理などの簡易な業務の再委託にあたっては、承諾を必要としない。

(2) 定例会

構築・導入期間は1回/月、保守・運用期間は3カ月に1回以上行うこと。その他必要に応じて、発注者との協議のうえ、開催すること。定例会では、小田原市立小中学校校内通信ネットワークにおける学習用端末等の機器類等およびソフトウェア（以下、「システム」という。）の稼働状況、利用状況、システム保守対応状況等を報告すること。なお、システムの稼働状況に関しては以下の点を踏まえて報告できる体制をとること。

- ア 教職員用端末のログオン・ログオフの日時
- イ 教職員用の学校・アカウント毎のアプリケーション起動回数
- ウ 指定期間使用されていないアカウント一覧
- エ 学校ごとの学習用端末の稼働時間および稼働時間帯を集計したグラフまたは一覧表
- オ 障害対応および点検結果に関する月次報告書

2 運用支援

(1) アカウント管理

- ア 教職員用・児童生徒用アカウント（以下、「アカウント」という。）の追加・削除の処理を容易に行うことができるシステムとすること。
- イ 年度切替時にアカウントの異動処理を容易に行うことができるシステムとすること。
- ウ 各ユーザに32GB以上の保存領域が確保されていること。
- エ 特別支援級在籍の児童生徒が交流級の授業にも参加できるようにすること。
- オ ユーザーアカウントの管理について、追加・削除の処理及び年度切替時にアカウントの異動処理において十分な支援を行うこと。

(2) システム導入に係る研修等

ア 研修

- (ア) システムの導入前に、システム導入前ガイダンス及び効果的な活用方法等についての集合研修を各1回2時間程度で実施すること。ただし、会場は発注者にて用意するものとし、日程等の詳細は、協議のうえ決定とする。
- (イ) 導入時に全36小中学校の各校において、全教職員を対象とした機器等の取扱い等の説明会を実施すること。
- (ウ) 導入後においても、発注者が実施する研修会に必要なに応じて参画すること。

イ マニュアルの作成

- (ア) 管理者・利用者向けに詳細なマニュアルを作成し、教育委員会（1部）及び各学校（1部）に配布すること。また、データ版を各学校から閲覧できるクラウド環境に保存すること。
- (イ) ソフトウェアの導入・更新時等には、必要に応じて利用者にわかりやすいマニュアルの作成を行うこと。

ウ その他

- (ア) 既存「校務系ネットワーク」内で作成したデータを授業で活用するために、メールに添付する等、データを移動することができるシステムとすること。
- (イ) 全体もしくは学校毎に追加したいフリーソフトのダウンロード・インストールが可能な場合には、安全かつ十分な支援を行うこと。

3 運用保守

(1) ヘルプデスク

- ア 本業務で導入するソフトウェアの操作方法やICT機器等の不具合について、発注者及び学校からの問い合わせ受付を行うヘルプデスク（コールセンター）を設置し、全てのトラブルの窓口を一元化すること。
- イ 受注者が一次問い合わせ受付を実施し、必要に際してメーカー等関係業者にエスカレーションすること。
- ウ 連絡方法は電話・メール・FAXでの受付が全て可能なこと。
- エ 電話はフリーコールとし、原則的に数回程度の呼出しで担当者との会話が可能な体制であること。（フリーコールは携帯電話対応）。
- オ 対応時間は原則、お盆期間（8月13日～8月15日）、年末年始（12月29日～1月3日）及び、土曜日・日曜日と国民の祝日を除く8時30分～17時00分の間とする。

(2) オンサイト保守（故障修理）

システムの安定的な稼働を実現するために、ICT機器等の善良な管理の下における使用においてシステム等に不具合が生じた場合に、正常な状態に復旧させ、完全に使用できる状態とするために必要な部品の交換やソフトウェアのインストールおよび設定等の作業を行うこと。システムの保守に要する一切の経費は受注者の負担とし、経費に含めること。

なお、令和4年度（4,450台予定）及び令和5年度（4,450台予定）に整備予定の学習用端末（各々、全児童生徒数の3分の1に相当する台数）及びその端末に必要なソフトウェア等の運用・保守も行うものとする。ただし、該当年度に別途契約締結または変更契約とする予定であるため、それに係る一切の経費は本業務に含めない。

- ア 対応時間は原則、お盆期間（8月13日～8月15日）、年末年始（12月29日～1月3日）及び、土曜日・日曜日と国民の祝日を除く8時30分～18時00分の間とする。
- イ 派遣する人員は、故障修理が可能な技術力を持ち、対応に十分な人数・体制とすること。
- ウ 必要となる物品、工具を可能な限り確保したうえで現地へ向かうこと。
- エ 現地までの駆けつけ時間は、障害受付後1営業日以内を目安とすること。
- オ 対応完了後は、報告書を提出すること。

(3) ハードウェア保守

障害解消のために必要な部品交換を行い、学習用端末においてはソフトウェア等の再インストールを含め導入時と同じ状態として返却すること。なお、保守の対象は、小田原市立小中学校校内通信ネットワーク及び本業務で構築または導入した物品（機器、ケーブル等）の全てとする。

なお、令和4年度（4,450台予定）及び令和5年度（4,450台予定）に整備予定の学習用端末（各々、全児童生徒数の3分の1に相当する台数）の運用・保守も行うものとする。ただし、該当年度に別途契約締結または変更契約とする予定であるため、それに係る一切の経費は本業務に含めない。

(4) ソフトウェア保守

障害発生時、発注者及び各学校からの電話等による問い合わせや調査依頼に対応し、電話での解決やリモートメンテナンスでの調査が困難な場合やハードおよびソフトウェアの切り分けが難しい場合は、作業員が現地へ訪問し調査及び対応にあたること。また、障害対応のためにOSおよびソフトウェアの再インストールが必要となる場合は、再インストールを実施するとともに、完全にシステムを回復させること。

なお、令和4年度（4,450台予定）及び令和5年度（4,450台予定）に整備予定の学習用端末（各々、全児童生徒数の3分の1に相当する台数）に必要なソフトウェア等の運用・保守も行うものとする。ただし、該当年度に別途契約締結または変更契約とする予定であるため、それに係る一切の経費は本業務に含めない。

(5) その他

- ア システムについて、迅速に対応できる保守体制となっていること。
- イ 端末の紛失等によるデータ流出のリスクを低減する十分な機能、運用案があること。
- ウ 校内での通常利用時のメールやインターネット等を介したウイルス感染リスクを低減する十分な機能、運用案があること。
- エ 災害時に使用出来るアカウント（IDとパスワード：学校長と兼用とする。）を学校毎に各1個付与すること。

4 その他

(1) 緊急時

保守契約時間外の障害対応については、相談に応じること。

天変地異については、別途協議のうえ、対応すること。

(2) 報告書等

故障・障害対応、定期点検等の作業を実施した場合は、速やかに作業報告書を提出すること。

報告の方式については発注者と協議し、あらかじめ決定すること。

- ア ハードウェア保守対応報告書
- イ ソフトウェア保守対応報告書
- ウ 障害対応報告書

エ 月次報告書（ヘルプデスク、オンサイト保守、リモートメンテナンス等含む）

(3) 保守対象外事項

ア 大規模災害等による学校に設置された機器の損壊・水没等

イ 震災等によるデータセンターを含む都市機能の長期間停止

ウ 学校機器の盗難・故意によるシステムおよび機器の破壊