

仕様書別紙2 業務内容

1 ヘルプデスク業務

(1) 問合せ対応

- ア 学校等からの情報システムに係わる全ての問合せを受け付けること。
- イ 受付内容による判断と一次対応
- ウ 教育委員会が学校等に導入したアプリケーション等については、電話等による操作説明及びリモート操作による支援を行うこと。
- エ 導入・保守業者への依頼。問合せを受けた当日に依頼が完了していること。
- オ 問合せにより導入・保守業者への依頼について判断できない場合、調査のための訪問を実施すること。
- カ 問合せ内容を定期的に整理し、豊田市が作成した ICT 関係 Q&A (Qto-きゅーと-) の運用サポートを実施すること。

(2) ウイルス検出時の対応

- ア 通知を確認した場合、ウイルス名、コンピュータ名、検出場所を確認して学校へ手動検索の依頼をすること。

(3) データ復旧対応

- ア VSS バックアップのあるデータに問題が生じた場合、ファイルの復旧を行うこと。

(4) WEB フィルタリング解除

- ア 様式による依頼に基づき、WEB フィルタリング管理ソフトでの WEB フィルタリング又は解除を行うこと。

2 アカウント運用業務

(1) 利用アカウント

- ア Microsoft365 (以下、MS)
- イ SKYMENU Cloud
- ウ Active Directory ユーザー
- エ 校務支援システムユーザー
- オ 今後豊田市が導入するシステムに紐づくアカウント

(2) 転出入等に伴うアカウント処理

- ア Forms より申請のあった児童生徒の転出入に伴う MS アカウントと SKYMENU Cloud アカウントの処理を実施すること。処理内容の詳細は名簿より適切な処理を実施すること。処理完了後、学校への連絡票を作成し、豊田市へ完了報告を行うこと。
- イ 豊田市教育センターより依頼のあった教職員のアカウントの変更・追加等の処理を実施すること。処理内容の詳細については様式文書に基づき、適切な処理を実施すること。処理完了後、豊田市へ完了報告を行うこと。

(3) 年度更新に伴う児童生徒のアカウント整備等

- ア 中学校 3 年生の卒業に伴う MS アカウントは削除すること。
- イ 小学校 6 年生、中学校 3 年生の卒業に伴う SKYMENU Cloud アカウントは削除すること。
- ウ 小学校 1 年生の新規作成においては入学式時に更新される名簿の登録内容に基づ

き、ID とランダムなパスワードを発行して作成すること。

エ iPad のパスコードをランダムな値にて生成し、MS アカウント、SKYMENU Cloud アカウントを含めた学校への連絡票を作成すること。

オ 在校生の更新においても入学式時に更新される名簿の登録内容に基づき、更新すること。

カ 名簿については入学式後、豊田市より提供する。

(4) 年度更新に伴う教職員のアカウント整備等

ア 退職する教職員、講師、再任用についてはアカウントを削除すること。

イ 新規採用される正規教職員と非正規ではあるが常勤である教職員のアカウントについては、豊田市が提供する名簿情報を基に作成すること。また SKYMENU Cloud アカウントは異動する教職員を含めて作成すること。4月1日に使用できる状態にすること。

ウ iPad のパスコードをランダムな値にて生成し、MS アカウント、SKYMENU Cloud アカウントを含めた学校への連絡票を作成すること。

エ 非正規で非常勤の教職員は豊田市が入学式まで希望を取り、承認した教職員に対し、指定した日付（4月中旬を目途）までに使用できる状態にすること。

(5) その他の事項

ア 校務支援システムにおける様式にてアクセス権や掲示板・会議室・書庫の作成等の依頼があった場合に適切な処理を実施すること。

イ 学校ホームページ（CMS）における学校管理者パスワードを4月1日に豊田市が指定するパスワードに変更すること。

3 情報資産運用業務

(1) パソコン運用支援

ア 様式の提出にて依頼のある教職員に対し、パソコンの整備を行うこと。

(2) 学習用タブレット端末整備

ア 様式の提出にて依頼のある予備機に対し、学習用タブレットの整備を行うこと。

(3) 学校の情報システム導入支援

ア 様式による依頼に基づき校務用パソコン、学習者用タブレット端末、授業用タブレット端末へのアプリやソフトウェアを追加すること。

(4) ネットワーク機器管理

ア 構成される全ネットワーク機器の config 情報を管理すること。

イ 各ネットワークを構成する全ての機器の IP 情報を管理し、今後のシステム導入計画に対し助言を行えること。

ウ 障害発生時には障害範囲の切り分けを行い、保守業者へ連絡すること。

エ 無線アクセスポイントの予備機を設置する場合、管理システムに登録すること。

(5) 訪問対応

ア 児童生徒の増減に伴い、各学校より充電保管庫の回収と必要な学校に割り当てるための台数調整について支援を行うこと

イ 必要に応じて10校程度訪問して移設作業を支援することを見込むこと。

ウ 職員室ネットワーク障害（ループ等発生時）は現地にて調査を行い、豊田市が保有する予備機等にて改善できる場合は復旧させること。

(6) 棚卸作業支援

ア 2月中旬から全学校の情報システムについて所在を確認すること。

イ 学校から回答を集計して教育センターに報告すること。

(7) 情報資産管理システムの運用支援

ア 情報資産管理システム自体のライセンス管理を行うこと。

4 センターサーバ・サービス運用管理業務

(1) アラートメール監視（受動的監視）

ア 各機器（ハードウェア・ソフトウェア）より教育センター指定端末に送付されるアラートメールを確認し、適切な対処を行うこと。

イ 各機器構築時には指定端末にてアラートメールを受信できるよう設定を行うこと。

(2) 能動的監視

ア 管理対象物理サーバに対して週次で点検を行い、メーカー製のシステム監視ツールを用いたエラー確認及びOSのイベントログでのエラー確認を行うこと。また、確認内容について報告書を作成すること。

イ 点検によりエラーが確認された場合は、保守事業者に対して報告を行い、必要により保守対応を依頼すること。

(3) クラウドセキュリティ運用管理

ア Microsoft365が提供するセキュリティ機能の運用管理を実施すること。

イ 要望に応じて、別途導入事業者が設計したシステム設定に影響を及ぼさない軽微な設定変更を実施すること。

ウ セキュリティアラートを確認し、内容を教育センターに報告すること。

エ セキュリティアラートの内容に応じて、保守依頼含めた適切な対応を取ること。

(4) 外字ファイル更新管理

ア 1か月に1度、市情報システム課より提供される外字ファイルを校務用パソコン全台に適用すること。

イ 適用後不具合の発生等ないよう適用前に検証を行うこと。

(5) ファイルサーバ管理

ア 使用している共有ボリューム、容量（クォータ制限）、アクセス権を管理すること。
また、今後のシステム導入計画に対し助言を行えること。

(6) ファイアウォール管理

ア 外部（WAN）からのアクセスポリシーの管理を行うこと。

イ 特定のアドレス/ポートからのアクセスを許可/拒否すること。

ウ 大量アクセス等を起因とする障害が発生した際は、アクセス元のIP範囲を特定しアクセス制限を行うこと。

(7) デジタル教科書サーバ管理

ア コンテンツ等のデータが更新された場合、教育センターの依頼に基づき更新すること。

(8) 停電対応

- ア 施設の点検に伴う停電が生じる場合、保守を含まないサーバに適切な処置をすること。

5 情報システム導入支援業務

(1) 予算要求計画支援

- ア 豊田市教育情報化プランに従って必要な予算措置が取られるように資料等の作成を支援すること。
- イ 各機器のリース期間及び保守期間を把握、管理し、適切なシステム導入更新計画を提案すること。
- ウ システム全体の概要を逐次更新し、教育センターにシステム更新箇所の説明を行うこと。
- エ 計画する情報システムが他のシステムとの連携、併用に問題がないか確認、検証を行うこと。
- オ 翌年のシステム導入に向け、機器、システム選定のための資料、比較表を作成すること。

(2) 予算要求支援

- ア システム導入更新計画より必要項目、予算要求事項の提案を行うこと。
- イ 各要求項目別に、必要な資料の作成支援を行うこと。
- ウ 調達機器、想定役務を目安に業者より参考見積りを取得すること。
- エ その他教育センターより求められる数値、情報の提供、分析を行うこと。

(3) 仕様書作成支援

- ア 計画、予算要求項目を元に仕様書作成を支援すること。
- イ システム構成に矛盾がないよう（他システムとの連携を含む）設計を行うこと。
- ウ 入札執行前に調達機器の不備がないか確認して参考見積りを取得すること。

(4) 質疑・同等品回答支援

- ア 各社からの質疑、同等品申請対応について回答できるよう資料を作成すること。
- イ 業者間で回答に矛盾が生じないよう確認を行うこと。

(5) 業務管理支援

- ア 入札により納入業者の決定後、導入事業者の業務遂行を管理すること。
- イ 仕様書にて指示した資料の提出、内容を確認すること。
- ウ 導入事業者への詳細設定指示を行うこと。
- エ 豊田市の担当者と導入事業者の連絡調整を行うこと。
- オ 必要に応じ導入現場に立会い、詳細指示を行うこと。

(6) 打合せ等支援

- ア 教育支援業務の課題の協議、進捗等報告を教育センターへ週に1度程度打合せすること。
- イ 教育センターが事前に同席を依頼した場合、参加すること。
- ウ 打合せ内容について議事録を作成すること。

6 ICT支援員派遣業務

(1) 各学校への支援

ア ICT支援員が行う支援とは、スケジュールに従って学校現場に訪問し教職員が行うハード及びソフトウェアの利用操作等の講師及び現職教育、また助言や操作補助、授業準備での機器操作等の実作業とする。支援する機器等は豊田市が導入したものとし、学校独自の機器等は除く。

イ 支援終了後、豊田市に支援内容を記載した報告書を作成すること。

ウ 1日の支援は6時間であり、報告書の作成時間30分を含むこと。また別途1時間の休憩時間を設けること。

エ 全校に対して4回訪問実施することを見込むこと。

(2) ICT支援員研修

ア 年に10回程度、ICT支援業務の業務従事者に対して行うこと。なお研修内容については教育センターに合意を得ること。

(3) ICT支援管理

ア 4月に学校へ公開するために年間スケジュール案を作成すること。

7 教育センターICT推進支援業務

(1) インシデント対応

ア インシデント発生時は速やかに対応を開始し、時系列報告書を作成・提出すること。

(2) 動画作成支援

ア 研修会その他説明会等で使用するマニュアル・動画類の作成支援をすること。

(3) 年度更新説明会支援

ア 年度更新説明会の要綱案を教育センターより方針を確認して作成すること。

イ 情報システム導入及び教育支援に関する要項案を作成し承認を得ること。

ウ 要項案の作成依頼が必要な業者を教育センターに提案すること。

エ 業者から提出された要項案を確認して教育センターに報告すること。

オ 情報システム導入及び教育支援に関する要項を撮影して研修用の動画を作成すること。

(4) 教職員向け研修会及び説明会等で使用する機器等の管理

ア 様式に基づいて必要とする機材について準備を行うこと。

(5) 集計及びアンケート回答支援

ア 月に1度、学校から提出されるICT利活用報告を集計、統計し、学校へフィードバックするファイルを作成すること。

イ 教育センターの依頼に応じて集計したデータを提出すること。

ウ 文部科学省が実施する各種アンケートの集約とその電算処理をすること。

エ 他自治体・報道関係者の依頼による各種アンケートの回答支援を行うこと。

(6) 学校増改築時等支援

ア 教育センターが事前に打合せの同席を依頼した場合、参加すること。

(7) その他

ア 豊田市の学校教育における情報システムの円滑な運用に必要な業務で、市教育委員会と受託者が合意した業務。

8 主な業務委託見積時間数

	業務内容	内容	見積時間数
1	ヘルプデスク業務	学校からの問合せ対応、各種調査集約と電算処理	2, 6 0 0
2	情報資産の運用業務 アカウント運用業務	学習用タブレット、教員用パソコン、ICT カート等の機器不具合の初期対応、各種アカウント管理	3, 5 0 0
3	センターサーバ・サービス 運用管理業務	アラート確認、機器不具合の初期対応 セキュリティ内部チェック・ウイルス対策	1, 0 0 0
4	情報システム導入支援業務	各情報システム機器の導入支援	2, 1 0 0
5	ICT 支援員派遣業務	各学校への ICT 支援員の配置	3, 8 0 0
6	教育センターICT 推進支援 業務	講師サポート、研修準備支援、データベース運用支援、ネットワークの統合に向けた各種機器の調整、教育ダッシュボード導入支援	3, 0 0 0
計			1 6, 0 0 0