

三重県教育委員会
GIGA スクール運営支援センター業務委託
仕様書

三重県教育委員会事務局

目次

基本仕様書	1
1. 委託業務名	1
2. 履行期間	1
3. 本業務の概要	1
4. 業務時間	1
5. 履行場所	2
6. 業務内容	2
7. 業務遂行体制	2
8. 機密保持	5
9. その他	6
10. 疑義の解釈	7
11. 納品物件	7
学校研修支援業務仕様書	8
1. 業務体制	8
2. 業務内容	8
3. その他	8
ヘルプデスク業務仕様書	9
1. 業務対象	9
2. 業務内容	9
3. その他	12
サーバ運用管理業務仕様書	13
1. 業務対象	13
2. 業務内容	13
3. その他	16
ネットワーク運用管理業務仕様書	17
1. 業務対象	17
2. 業務内容	17
3. その他	18

別紙資料

- 別紙 1 運用支援業務管理作業対象ハードウェア・ソフトウェア一覧
- 別紙 2 学校情報ネットワークイメージ図
- 別紙 3 運用支援業務管理対象ドキュメント一覧
- 別紙 4 要員稼動実績表
- 別紙 5 学校情報ネットワーク運用支援業務サービスレベル協定例
- 別紙 6 学校情報ネットワーク運用支援業務サービスレベル協定書運用マニュアル
- 別紙「サービスレベル基準表」(別表)

基本仕様書

学校情報ネットワークは、平成 12 年度に整備された三重県教育委員会事務局（以下「事務局」という。）及び三重県内の県立学校を接続する情報ネットワークであり、教職員及び児童生徒が様々な教育活動において、本ネットワークを安全で適切に利用できる環境を提供するため、情報セキュリティに配慮しつつ、運用や保守（維持・管理）、機器の整備などを行っている。

令和 2 年度には、県立高等学校 ICT 環境システムが整備され、全教室への無線 LAN、普通教室への電子黒板機能付きプロジェクタ、学習者用端末（高校は Chromebook、特支は iPad）の整備が行われている。また県立学校で利用している Google Workspace for Education を市町の小中学校へも提供し、県域ドメインとして活用されている。

令和 4 年度には、新入学生より BYOD での生徒一人一台パソコンの整備が進められ、令和 6 年度には全生徒の一人一台が完了する見込みである。令和 5 年度には、教員用一人一台パソコンの更新に合わせシステムのクラウド化を行い Microsoft365 環境を利用した端末管理環境を構築している。

これらに対する、県立学校での研修支援や現地での教職員からの相談対応及び、遠隔での電話およびチャットを利用した問い合わせについての対応を行う。

1. 委託業務名

三重県教育委員会 GIGA スクール運営支援センター業務委託

2. 履行期間

令和 6 年 4 月 1 日 ～ 令和 9 年 3 月 31 日

3. 本業務の概要

以前より、教育総務課で行っている「学校情報ネットワーク運用支援業務委託」の業務に加え、令和 2 年度より高校教育課にて行われている「三重県立学校 GIGA スクールサポーター業務委託」を合わせて委託し、相互に連携を行うことにより県立学校へのサービスの向上を目指すものである。

また、県域で利用しているクラウドサービスを利用するアカウントである「mie-c.ed.jp」に関する県内の市町教育委員会事務局および市町小中学校教職員からの問い合わせも業務対象とするものである。

4. 業務時間

原則として、午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分までとする。ただし、三重県の休日を定める条例（平成元年三重県条例第 2 号）第 1 条による県の休日は、原則として業務は行わない。ただし学校研修支援業務においては、定時制の学校が希望する場合においては、勤務時間を調整し午後 0 時から午後 8 時までとする場合がある。

上記以外でも運用上必要な場合は、業務を実施する場合がある。

5. 履行場所

- ・ 三重県庁 三重県教育委員会事務局（県総合教育センターを含む。以下「本庁」という。）
- ・ 三重県立学校及び県の関係地域機関（以下「県立学校等」という。）

6. 業務内容

(1) 業務対象範囲

上記履行場所に設置されたハードウェア、ソフトウェアおよびネットワークを業務範囲とし、詳細は以下資料に記載のとおりとする。

なお、ヘルプデスク業務の「Google Workspace for Education および Microsoft365 に対する基本的な操作説明対応」については、県内の市町教育委員会事務局および市町小中学校教職員も対象とする。

「別紙 1 運用支援業務管理作業対象ハードウェア・ソフトウェア一覧」

「別紙 2 学校情報ネットワークイメージ図」

(2) 学校研修支援業務

「学校研修支援業務仕様書」による。

(3) 学校情報ネットワーク運用支援業務

「ヘルプデスク業務仕様書」

「サーバ運用管理業務仕様書」

「ネットワーク運用管理業務仕様書」による。

(4) システム調整会議等支援業務

学校情報ネットワーク運用支援業務内において、関連システム担当者との調整会議等に事務局とともに、必要に応じ出席し、助言及び支援を行うこと。

7. 業務遂行体制

受託者に求める要件

- ・ 過去 3 年以内に、30 校規模以上のヘルプデスク業務および、GIGA スクールサポーター業務もしくは ICT 支援員事務の実績があること。
- ・ ISO9001(品質マネジメントシステム)、ISO/IEC27001(情報セキュリティマネジメントシステム)を取得している企業であること。

統括管理者に求める要件

(1) 業務要員

- ・ GIGA スクール運営支援センターを統括する管理者（以下「統括管理者」という）を1名以上、各業務要員とは別に配置すること。
- ・ 県との協議・調整、貸与資料などの受け渡しや返却、各種報告および業務に関する指示などを各業務要員に対し行うこと。
- ・ 業務を実施するにあたり、全国的な課題や解決策の例、その他効果的な活用事例などについての情報を有していること、また日々の業務管理や、研修の実施等により、各業務要員への必要な業務指示、情報提供および助言を行い、円滑な学校支援が可能となるようサポートすること。
- ・ 各業務の開始までに以下の内容について各業務要員に対して研修を実施すること。
 - ◆ 県立学校数や学校名、学校位置などの情報
 - ◆ 県立学校の ICT 環境（機器整備・ソフトウェア環境）及び機器の操作方法
 - ◆ 基本的な接遇・マナー
 - ◆ 情報セキュリティ（個人情報取り扱いを含む）
 - ◆ 著作権処理の取り扱い
 - ◆ ICT を活用した授業支援・業務効率化事例
- ・ 業務実績を通して、学校での ICT 活用における課題を洗い出し、支援業務の改善に取り組むこと。
- ・ 日次の業務内容、業務により明らかになった課題点、履行場所の学校に提供した研修資料などを月次報告書に取りまとめ、教育委員会へ提出すること。

(2) 業務要員に求める要件

- ・ 経済産業省所管の情報処理技術者試験における高度試験（レベル 4）もしくは、PMP（Project Management Professional）資格もしくは、教育情報化コーディネータ（2級以上）の有資格者、または ICT 支援能力認定試験に合格している者。
- ・ 学校現場における ICT 支援実績が3年以上あること。
- ・ ヘルプデスク管理及びシステム構築管理（要件定義、設計、運用管理等の業務）の実務経験を3年以上有すること。

学校研修支援業務に求める要件

(1) 業務要員

- ・ 業務要員は主に県立学校等にて業務に当たるが、支援の要請がない場合には本庁ヘルプデスク室または所定の県立学校にて業務に当たること。
- ・ 現地対応日程及び各地域拠点（待機場所）については、協議のうえ決定する。

(2) 業務要員に求める要件

- ・ 授業における ICT 活用について、教職員への提案及び機器等の利用ができる者であること。

- ・ 教職員及び生徒のコミュニケーションが円滑に図れる者であること。
- ・ ICT 機器等の設定や起動、操作方法のアドバイス等の支援ができること。
- ・ 教職員の学習指導案の作成支援や ICT 活用事例集の作成支援ができること。
- ・ 情報処理技術者試験(IT パスポート、情報セキュリティマネジメント等)もしくは、「ICT 支援員能力認定試験」や「教育情報化コーディネータ 3 級試験」のうち1つ以上取得していること。

学校情報ネットワーク運用支援業務に求める要件

業務要員の資格要件

(1) 業務要員

- ・ 業務要員は主に本庁において対応を行う本庁要員と、主に県立学校等の現地対応を行う現地対応要員による構成を想定している。
- ・ 業務要員は、必要に応じて県立学校等で作業を行うこと。
- ・ 本庁要員には代表者を定めること。
- ・ 本庁代表者は毎日の業務内容を指定の様式にとりまとめ、退庁時に報告すること。
- ・ 業務要員は、常に連絡を密にし、相互に連携、補完し合って業務を遂行すること。
- ・ 委託期間における業務量及び必要な業務要員数は、既存業務においては過去実績と同等程度と想定しているが、「Google Workspace for Education および Microsoft365 に対する基本的な操作説明対応」において、市町教育委員会事務局および市町小中学校教職員からの問い合わせに対応するため1名の増を想定している。令和3年4月以降の実績については「別紙4 要員稼働実績表」を参照すること。
- ・ 年度末、年度当初などの問い合わせが集中する繁忙期においても対応が滞ることのないよう、必要に応じて体制を強化するなど柔軟に対応すること。

(2) 業務要員の資格要件

- ・ 業務要員は、次の実務経験及び情報技術者の資格を有すること。
- ・ 全ての業務要員は、カスタマーサポート（ヘルプデスク）、サーバ運用管理及びネットワーク運用管理業務の実務経験を通算2年以上有すること。
- ・ すべての業務要員は、情報処理技術者試験(IT パスポート、情報セキュリティマネジメント等)、または同種相当以上の資格若しくは技能を有すること。
- ・ 業務要員のうち1名以上は、経済産業省所管の情報処理技術者試験で定義（レベル4）されるネットワークスペシャリストまたは同種相当以上の資格を有すること。
- ・ 業務要員のうち1名以上は、OS が Linux であるサーバの運用管理業務の実務経験を通算2年以上有すること。

共通事項

(1) 実施体制等

- ・ 落札候補者は速やかに、それぞれの業務に従事する要員等（交代要員を含む）の名簿及び保有資格等の証明書を提出すること。業務要員等に変更・追加が発生する場合は、事前に名簿及び保有資格等の証明書を提出すること。緊急時の場合は、速やかに業務要員等の氏名及び保有資格等を報告すること。
- ・ 業務要員は、業務遂行中は社員証等の当該業務担当者であることが証明できるものを携帯すること。
- ・ 緊急時の連絡体制を確保し、連絡体制図（後方支援者を含む）を提出すること。連絡体制に変更・追加が発生した場合も同様とする。

(2) 履行確認

- ・ 原則として事務局が別途定める各種報告書をもって行う。

(3) SLA 導入について

- ・ 令和 6 年 4 月から、「別紙 5 学校情報ネットワーク運用支援業務サービスレベル協定例」を参考にした SLA 導入を想定している。（令和 6 年 9 月までは、SLA 実施調整期間とする）
- ・ サービスレベル協定例の運用については、「別紙 6 学校情報ネットワーク運用支援業務 サービスレベル協定書 運用マニュアル」を参照のこと。

(4) その他

- ・ 仕様書の業務は、事務局の指示のもと行うこと。また、業務の改善・効率化の提案を行うよう努めること。
- ・ 仕様書の業務は、三重県電子情報安全対策基準、学校情報ネットワーク利用者運用規程、三重県個人情報保護条例及び各種法令を遵守して行うこと。当該基準等に抵触する行為または事象が発生した場合、又はそのおそれがある場合は、事務局の指示のもと速やかに対応すること。
- ・ 業務要員が上記の資格や同等技能を保有する場合でも、業務の遂行上、その言動や能力が相応しくないと指摘を受けた場合は、事務局と協議のうえ、直ちに交代させること。
- ・ 業務遂行上の旅費その他経費は、受託者の負担とする。なお、現行学校情報ネットワーク運用支援業務受託者が本委託業務において用いた乗用車の 1 年間（令和 4 年 4 月～令和 5 年 3 月）の走行距離は約 18 千 Km である。

8. 機密保持

- ・ 受託者は、業務遂行上知り得た事務局及び関連システムの機密事項について、契約期間中又は契約終了後を問わず第三者に漏洩しないこと。
- ・ 個人情報を取り扱う場合には、情報を漏洩しないよう細心の注意を払うこと。

9. その他

(1) 電話及び機器

- ・ 学校情報ネットワーク運用支援業務においては学校情報ネットワーク利用者（以下「利用者」と言う。）からの問い合わせ・障害対応用の電話（留守番電話機能付き）を本庁に開設し、同時に2件以上の受付が可能であること。
- ・ 学校研修支援業務要員および現地対応要員は、携帯電話を常に携帯すること。
- ・ 基本料金及び通話料金は、受託者負担とする。
- ・ 業務遂行上、必要なパソコン、タブレット、プリンタ、机、椅子、ファイルサーバは原則として県が用意するが、別途、受託者が用意してもかまわない。ただし、その場合は、県の承認を受けること。また、ネットワークに接続するパソコンについては、県が用意したものに限る。
- ・ 業務遂行上使用するインターネット回線及びメールアドレスは、県が準備するものを使用し、指定されたもの以外のメールアドレスを用いたメールの送受信は許可しない。また、使用するパソコンは、県が指定した端末を使用し、業務遂行に関係のないソフトウェアやファイルを入れてはならない。
- ・ 外部記憶装置（USBメモリ、外付ハードディスク等）の利用については、県が貸与したものの以外を無断で業務に用いてはならない。
- ・ 業務目的ではないノートパソコンなどを履行場所に持ち込んではいけない。

(2) 定例報告

- ・ 統括管理者は、本業務における前月実績をとりまとめ、本庁での対面またはWeb会議を利用した定例報告会を開催し、県に報告すること。
- ・ 県からの依頼事項や、運用管理上発生する各種の問題点、課題を管理表にまとめ、定例報告会において状況報告すること。

(3) 入退室管理

- ・ 執務室の鍵の受け取り、返却等の時間、取扱者等を管理するための管理台帳を作成し、運用すること。執務室は整理整頓につとめること。
- ・ サーバ室について、入退室管理を行うこと。

(4) その他

- ・ 契約締結後、速やかに、現学校情報ネットワーク運用支援業務受託者より引継を受け、業務に支障をきたさないようにすること。
- ・ 「別紙3 運用支援業務管理対象ドキュメント一覧」および、委託期間中に追加される各種ドキュメントについて、変更が発生した際には、速やかに修正すること。また、追加されたドキュメントについては、「別紙3 運用支援業務管理対象ドキュメ

ント一覧」に追加すること。

- ・ 履行期間終了前に、次の業務受託者に対し、引継を行うこと。引継にあたっては、業務履行に必要な十分な資料を用意しておくこと。
- ・ 契約期間中、サーバその他の機器の設置場所が県内で変更となる場合は、当該機器設置場所も履行場所に含むこと。
- ・ 適宜、県より関連システムの説明を受け、把握に努めること。
- ・ 本委託業務において、大規模災害時における受託業務の継続計画を作成・運用すること。
- ・ 受託者は、業務の履行にあたって、暴力団、暴力団関係者又は暴力団関係法人等（以下「暴力団等」という。）による不当介入を受けたときは、次の義務を負うものとする。
 - ア 断固として不当介入を拒否すること。
 - イ 警察に通報するとともに捜査上必要な協力をすること。
 - ウ 県に報告すること。
 - エ 業務の履行において、暴力団等による不当介入を受けたことにより工程、納期等に遅れが生じる等の被害が生じるおそれがある場合は、県と協議を行うこと。
- ・ 受託者が前記のイ又はウの義務を怠ったときは、三重県の締結する物件関係契約からの暴力団等排除措置要綱第7条の規定により落札停止要綱に基づく落札資格停止等の措置を講じる。
- ・ 受託者が契約業務の一部を第三者に委託する場合は、あらかじめ再委託の必要性、業務範囲及び予定額、もしくはそれに代わるものを記した再委託承諾願を県に提出し、県の書面による承認を受けるものとする。

10. 疑義の解釈

- ・ 本仕様書に定めのない事項が発生した場合及び疑義が生じた場合は、県と協議のうえ、対応するものとする。

11. 納品物件

- ・ 本業務の日次、月次及び年次報告書をその都度提出すること。
- ・ 障害管理の一覧および管理票を提出すること。
- ・ 本業務においてメンテナンス対象となっているドキュメント（「別紙3 運用支援業務管理対象ドキュメント一覧」を参照）を提出すること。
- ・ 上記物件について、書面と電子データで各1部ずつ提出すること。

学校研修支援業務仕様書

学校研修支援業務とは、県立学校の依頼の受け学校へ赴き、教職員を対象とした ICT 利活用に関する研修会の実施や、教職員からの利用方法の相談に対するサポートを実施することである。

1. 業務体制

- ・ 1 回の訪問つき終日滞在を基本とするが、近隣の学校にて午前・午後と 2 校にて支援を行う場合もある。
- ・ 同時に 4 校へ派遣の対応ができること。
- ・ 毎週 1 日（月曜日を想定）は、統括管理者からの情報共有や、各校から要請のあった研修などの資料を作成する日とし、学校への派遣は行わない。
- ・ 訪問日の調整は、Google Workspace または Microsoft365 のカレンダー機能を利用し、3 業務日前までに各学校の管理職等から予約することを想定している。

2. 業務内容

学習用端末(Chromebook、iPad、Windows)、Google Workspace for Education、Microsoft365、電子黒板付プロジェクタ等を対象に以下の支援をすること。

- ・ 授業や校務における ICT 利活用方法に係る研修会の開催、および教職員からの相談対応・支援
- ・ 設定変更などに対しての現地操作支援
- ・ 教職員が ICT 機器を活用する為、授業実践における類似活用方法の例示や授業案等の情報提供支援
- ・ 授業で活用できる教材の作成支援
- ・ 利用想定アプリケーションに係る機能アップデートや国等が示す新たな活用事例など、活用促進に有益な情報提供
- ・ 学習用端末やその他 ICT 機器を使用する授業における、機器等の準備、片付け、設定及び教員や生徒に対する操作補助等の支援（キッキング支援の場合、本県及び学校にて用意する手順書に基づいた支援）
- ・ 支援活動上明らかになった共通の問題点や課題点への対処策の提案、および課題点について教育委員会及び学校へ伝達し、活用推進の為の課題改善活動こととする。

3. その他

本仕様書に記載のない事項は、基本仕様書による。

ヘルプデスク業務仕様書

ヘルプデスク業務とは、利用者からのハードウェア、ソフトウェアの問い合わせ対応、簡易マニュアル作成及びパソコンの配備・管理サポートを実施することである。

1. 業務対象

委託作業対象ハードウェア、ソフトウェアについては、「別紙 1 運用支援業務管理作業対象ハードウェア・ソフトウェア一覧」による。ただし、履行期間中に導入されるソフトウェアや関連システムについても対応を行うこととする。

2. 業務内容

(1) 障害対応

- ・ パソコン等のハードウェア、ソフトウェア障害の対応及び障害の一次切り分けをすること。
- ・ 障害を切り分けた後、原因がサーバ機器、ネットワーク機器または関連システム等に起因すると考えられる場合は、事務局に速やかに連絡すること。
- ・ パソコン等のハードウェア障害の場合は、事務局が用意する交換パソコンを利用者に渡し管理台帳を更新するとともに、パソコンを利用者より回収し事務局が指示する修理業者に連絡し、本庁において引き渡すこと。
- ・ パソコン等のソフトウェア障害の場合は、該当ソフトウェアの再設定、再インストール、または、ツールを使った全ソフトウェアの再インストール作業を行うこと。
- ・ 障害の情報は蓄積管理し、重要なもの、件数の多いものは速やかに事務局に報告すること。
- ・ 利用者からの問い合わせ内容が簡易なもの及び繰り返しあるものは、即答すること。
- ・ 現場検証や各種ベンダーに確認する必要がある問い合わせ事項は、県に報告するとともに、遅滞なく調査・確認し結果は速やかに県に報告すること。
- ・ 障害を未然に防止するため、ノードの監視を行うこと。システムの保安上重要なノードにあつては、1日に一度以上、稼働状態を確認すること。対象ノードは「別紙 2 学校情報ネットワークイメージ図」に示す通りとする。
- ・ 故障又は障害発生が予見される場合は、速やかに、県に報告するとともに、その対策を講じること。
- ・ 障害等の発見又は報告があつた場合は、速やかに県に報告するとともに、ネットワーク保守事業者へ連絡を行い、連携して対応を行うこと。

(2) 基本操作説明

ア. ソフトウェア等に対する基本的な操作説明対応

- ・ 利用者からのソフトウェアの問い合わせ対応を行うこと。

- ・ パソコンの基本的な取り扱い操作に関する問い合わせに対応すること。
- ・ 問い合わせの情報は蓄積管理し、重要なもの、件数の多いものは事務局の承認のもと、速やかに FAQ を作成すること。

イ. 関連システムに対する基本的な操作説明対応

- ・ 利用者からの関連システムの操作方法の問い合わせ対応を行うこと。
- ・ 関連システムの不具合、基本的な操作以外の問い合わせについては、事務局に連絡すること。
- ・ 問い合わせの情報は蓄積管理し、重要なもの、件数の多いものは関連システム担当者に連絡すること。

ウ. Google Workspace for Education および Microsoft365 に対する基本的な操作説明対応

- ・ チャットやメールによる問い合わせを基本とし、利用者からの関連システムの操作方法の問い合わせ対応を行うこと。
- ・ 関連システムの不具合、基本的な操作以外の問い合わせについては、事務局に連絡すること。
- ・ 問い合わせの情報は蓄積管理し、重要なもの、件数の多いものは事務局の承認のもと、速やかに FAQ を作成すること。

(3) 事務局職員研修支援

- ・ 事務局が、利用者に対して行うパソコン研修等について、システム運用上の助言及び研修実施時のサポートを必要に応じて行うこと。なお、定期的な研修は予定しておらず、年数回、必要に応じた開催を想定している。

(4) グループウェア・ホームページの運用管理

- ・ 業務運用上必要な情報を提供する場所として、ホームページの管理運用を行うこと。
- ・ ソフトウェア等の操作方法で、重要なもの、問い合わせの多いものについては、簡易操作マニュアルを作成し、事務局の承認のもと、ホームページに掲示すること。
- ・ 事務局が記述したグループウェア上に掲示する資料等について、コンテンツの作成・登録・通知等を行うこと。
- ・ 事務局が行う県立学校等に対するアンケートや情報収集、研修参加登録等について、グループウェア、ホームページ等のコンテンツ作成・登録・集計・通知等を実施すること。
- ・ 利用機能変更・追加、利用ユーザ登録・管理・通知等グループウェア関連の維持管理業務を行うこと。
- ・ 各種サーバのメンテナンス等による業務停止発生時に、ホームページ上のコンテンツにおいて事前周知すること。

- ・ ウィルス、障害等の発生に応じ、ホームページやグループウェアコンテンツの更新を行い、利用者に状況を周知すること。

(5) パソコン配付・回収業務のサポート

- ・ 利用者へのパソコン配付のサポート、配付業者への環境設定の指示、環境設定後のマシンの動作確認を行うこと。
- ・ パソコンの回収時に初期状態への設定作業を行うとともに、必要に応じて専用ソフトウェアによる情報の消去作業を行うこと。消去作業に使用する専用ソフトウェアは受託者において用意すること。

(6) パソコン等台帳・物品管理

- ・ パソコンの台帳管理を行い、台帳調査を行うことにより配備状況の把握を行うこと。

(7) ソフトウェアのバージョンアップ等作業

- ・ 配付済みパソコンの環境変更（ソフトウェアのインストールや削除、ソフトウェアのバージョンアップ、パッチ作業及び設定変更等）を行うこと。また、必要に応じ、本庁設置の検証環境により事前検証を行うこと。
- ・ 各社から発表される月例のアップデート情報の内容を熟知し、事務局の指示のもと、適切な対応を行うこと。
- ・ ソフトウェアのアップデート情報については、通常業務と並行してその概要・詳細についての情報収集に努め、本業務に対してその影響を調査すること。調査後、アップデート情報の適用は、事務局の指示のもと、適切な対応を行うこと。
- ・ 上記の作業が発生した場合、各パソコン用の再インストール媒体を作成すること。

(8) ウィルス発生状況の把握及び対応

- ・ パソコンにインストールされているウィルスチェックプログラムなどからウィルス発生状況を把握し、異常がないかを月に一度以上確認を行い、その都度、適切な対応を行うこと。
- ・ 新種ウィルスについての情報収集に努め、対策を講じること。
- ・ 業務対象範囲内にウィルスが発生した場合には、適切な活動停止手段を用いてその蔓延を阻止し、事務局の指示のもと、現地対応を含めて必要な措置をとること。
- ・ ウィルスの発生状況は蓄積し、速やかに事務局に報告すること。

(9) 障害・問い合わせ対応について

- ・ 利用者からの問い合わせ内容が簡易なもの及び繰り返しあるものは、即答すること。
- ・ 現場検証や各種ベンダーに確認する必要がある問い合わせ事項は、県に報告するとともに、遅滞なく調査・確認し結果は速やかに県に報告すること。

- ・ 障害を未然に防止するため、ノードの監視を行うこと。システムの保安上重要なノードにあつては、1日に一度以上、稼働状態を確認すること。対象ノードは「別紙2 学校情報ネットワークイメージ図」に示す通りとする。
- ・ 故障又は障害発生が予見される場合は、速やかに、県に報告するとともに、その対策を講じること。
- ・ 障害等の発見又は報告があつた場合は、速やかに県に報告するとともに、概ね2時間以内に一次対応（障害切り分け、障害拡散防止措置）を行うこと。現場作業をともなう場合は、概ね半日以内に一次対応を終えること。障害復旧後、原因を究明し再発防止策等を報告すること。

(10) その他

- ・ 県立学校及び事務局からの、学校情報ネットワークの利用に関する各種相談について、対応すること。

3. その他

本仕様書に記載のない事項は、基本仕様書による。

サーバ運用管理業務仕様書

サーバ運用管理業務とは、事務局及び事務局に準じて配置されたサーバの適正な運用を目的として、関連するハードウェア、ソフトウェアについて管理、運用を行うことである。

1. 業務対象

業務対象ハードウェア、ソフトウェアについては、「別紙 1 運用支援業務管理作業対象ハードウェア・ソフトウェア一覧」および「別紙 2 学校情報ネットワークイメージ図」による。また、次項「2 業務内容」(1)から(17)に述べる各業務の対象サーバは、「別紙 2 学校情報ネットワークイメージ図」に記載の通りとする。ただし、履行期間中に導入・更新されるソフトウェアや関連システムについても対応を行うこととする。

2. 業務内容

(1) サーバ障害対応・障害管理

- ・ サーバに障害が発見された場合は、速やかにシステム関係者に障害報告を行い、復旧作業の支援を行うこと。
- ・ 障害を切り分けた後、原因がネットワーク機器または関連システム等に起因すると考えられる場合は、事務局に速やかに連絡すること。
- ・ ハードウェア障害の場合は、事務局が指示する修理業者に連絡し、引き渡すこと。
- ・ ハードウェア障害で修理完了したサーバの再インストール作業を行うこと。
- ・ ソフトウェア障害の場合は、該当ソフトウェアの再設定、再インストール作業を行うこと。

(2) サーバ新規整備・撤去業務のサポート

- ・ 本業務の範囲内に新しくサーバを導入する場合、必要に応じて設置や設定の立会い及び支援を行うこと。
- ・ 本業務の範囲内にあるサーバを撤去する場合、その撤去作業の支援を行うこと。撤去前にそのサーバで必要なデータ等の複製作業が発生した場合、本庁要員がその業務を受け、事務局の指示のもと、一定期間保管すること。

(3) サーバ台帳管理・サーバ構成図等の作成

- ・ 本業務において管理しているサーバの運用状況を把握し、情報を記録すること。また、県立学校等に設置されたサーバについては、サーバ構成等に係る変更の有無をリモート操作において3ヶ月に一度以上確認すること。

(4) サーバのリソース・性能管理

- ・ 本業務において管理しているサーバについて、その運用に問題がないか、疎通テスト

またはリモートによる操作において監視を行うこと。

- ・ 該当サーバの運用に問題がある場合には、速やかに詳細を確認し、事務局に報告するとともに、適切な対応方法についての提案を行うこと。
- ・ 統合ファイルサーバにおけるフォルダの不適切な利用を監視し、事務局に報告すること。また、事務局の指示に従い、対象フォルダ・ファイルの削除等を行うこと。
- ・ 統合ファイルサーバの容量制限機能による電子メール通知を受信し、内容を事務局に報告すること。

(5) サーバのログ収集・分析

- ・ 本業務において管理しているサーバで取得されるログを管理すること。
- ・ 取得したログは適宜分析作業を行い、(4)の性能管理等に用いること。
- ・ サーバに障害が発生した場合に、可能な限りログの収集、分析を行うとともに、原因や対策を検討すること。

(6) ソフトウェアのバージョンアップ等作業

- ・ ソフトウェアベンダより修正ファイルや、当該ソフトウェアの最新版が提供された場合、その事項を事務局に報告すること。事務局の指示に従い、修正ファイルの適用の検証およびアップデート作業を行うこと。なお、学校設置のサーバについては本庁設置の検証環境を用い、事前検証等を実施すること。

(7) ウィルス等セキュリティ対策作業

- ・ 本業務において管理しているサーバについて、事務局の指示により、ウィルス対策を講じること。
- ・ サーバにインストールされているウィルスチェックプログラムなどからウィルス発生状況を把握し、異常がないかを月に一度以上確認を行い、その都度、適切な対応を行うこと。
- ・ 新種ウィルスについての情報収集に努め、対策を講じること。
- ・ ウィルスチェックプログラムのパターンファイルは、サーバにインストールされたソフトウェアを利用して県立学校等に設置されたサーバへ配信し、常に最新状態を保つこと。
- ・ 業務対象範囲内にウィルスが発生した場合には、適切な活動停止手段を用いてその蔓延を阻止し、事務局の指示のもと、現地対応を含めて必要な措置をとること。
- ・ サーバに対する不正ログインを防ぐため、パスワード管理を行うこと。

(8) サーババックアップ・リストア作業

- ・ 本業務において管理しているサーバについては、ハードウェア障害によるデータ消失

に備え、事務局が指定する方法でバックアップを取得すること。

- ・ 原則として、サーバに対して作業を行う時はその前後にバックアップを取得すること。
- ・ データセンター等における定期的な媒体交換を実施すること。
- ・ バックアップに使用する媒体は事務局が提供するものを使用すること。
- ・ ハードウェア障害によるデータ消失が発生した場合、障害前の状態へ早急に復旧させること。
- ・ 検証環境を用いた定期的な障害復旧（リストア）テスト、手順検証を実施すること。

(9) ユーザアカウント管理業務

- ・ 本業務において管理しているサーバ、メールサーバ、統合認証システム及びグループウェアシステム等のアカウントの管理を行うこと。

(10) 年度替わり等ユーザ登録変更作業

- ・ 事務局で用意する異動データを基として、本業務に使用するサーバへ登録、変更、削除の作業を行うこと。また併せて、Google Workspace for Education の教員アカウントの管理作業を行うこと。

(11) 簡易操作マニュアル作成

- ・ 本庁要員が行う作業は、必ず簡易操作マニュアルを作成すること。また、必要に応じて修正し、管理を行うこと。
- ・ 配付可能な技術操作手順書があれば、必要に応じて県立学校等の担当者からの情報提供依頼に応じること。

(12) 停電対応・定期リブート業務

- ・ 業務システムにおいて使用しているサーバについて必要に応じてリブート作業を行うこと。
- ・ 本業務において、サーバの電源を停止する報告を受けた場合、該当する県立学校等の担当者にサーバ及び無停電電源装置の操作方法の確認を行うこと。また、電源が復旧した後にサーバの状態を確認するために疎通試験を行うこと。
- ・ 本業務において管理するサーバのうち県立学校等以外に設置するものについて、本庁要員がサーバ及び無停電電源装置の停止、起動作業を行うこと。

(13) サーバ機器の定期点検業務

- ・ 本庁に設置されているサーバ機器について、予防保守マニュアル等を用いた定期点検、清掃等を行うこと。

(14) サーバの運用管理に関するバッチファイル及び HTML、JavaScript 等ファイルの作成・保

守作業

- ・ 運用管理上必要であると判断した操作については、事務局の指示のもと、本庁要員がバッチプログラムまたは HTML、JavaScript 等を作成し、可能な限り安全性を確認した上で、実施すること。

(15) サーバ構築ユーザ支援業務

- ・ 事務局が設置するサーバの構築・運用支援業務を行うこと。
- ・ 県立学校等において導入しているサーバのうち、本業務において運用するサーバに関係がある場合は、可能な範囲で学校からの質問について回答をすること。

(16) 事務局等への操作説明等、運用管理全般に係る教育支援

- ・ 事務局の依頼を受けた場合、本庁要員が講師となり、運用管理全般に関する講習会を開催すること。

(17) その他、サーバのオペレーション業務

- ・ 本業務において管理しているサーバについて、サーバの運用を監視し、不具合が起きた場合は、事務局に報告するとともに第一次的な対応をとること。

3. その他

本仕様書に記載のない事項は、基本仕様書による。

ネットワーク運用管理業務仕様書

ネットワーク運用管理業務とは、学校情報ネットワークを正常に稼働・運用させるとともに、学校情報ネットワークの利用拡大・ネットワーク拡張をスムーズにはかるため、事務局の指示のもと、学校情報ネットワークに関連する各システム、通信回線事業者と調整をはかり連携を確保しつつ、以下にあげる各項目を中心に作業を行い、ネットワーク基盤として学校情報ネットワークを調査、企画・立案、調整、監視、評価等、運用維持管理全般にかかるサポートを実施することである。

1. 業務対象

業務対象ネットワークは、「別紙 2 学校情報ネットワークイメージ図」による。ただし、履行期間中に導入されるネットワーク機器についても対応を行うこととする。

2. 業務内容

(1) ネットワーク障害対応・障害管理

- ・ 業務開始時に、本業務に支障がないかどうかを確認するために県立学校等のネットワーク機器へ疎通試験を行うこと。その結果が異常である場合、現象の回復作業を行うこと。
- ・ 本業務において管理するネットワークに障害が発生した場合、速やかに事務局に障害報告を行い、復旧作業の支援を行うこと。
- ・ 障害を切り分けた後、原因がネットワーク機器または関連システム等に起因すると考えられる場合は、事務局に速やかに連絡すること。
- ・ ハードウェア障害の場合は、事務局が指示する修理業者に連絡し、引き渡すこと。

(2) 構成管理

- ・ 学校情報ネットワークの機器構成（性能・機能）、配線配管方法、アドレス等の各種設定内容、施工方法等、学校情報ネットワークの詳細設計内容を把握すること。
- ・ 事務局が用意する物理ネットワーク構成図、論理ネットワーク構成図等の情報とネットワーク機器への遠隔操作において、物理的、論理的な接続の確認を行い、ネットワーク構成を管理すること。
- ・ 本業務で運用する機器の IP アドレスや MAC アドレス等を管理すること。
- ・ ネットワーク機器名について命名規則に従って命名すると共に、命名状況を台帳において管理すること。

(3) 性能管理

- ・ 県立学校等のトラフィック情報について、管理ソフトウェアを使用してトラフィック

を継続的に確認すること。異常なトラフィックに関しては、可能な限りそのトラフィックについての情報を調べ、疎通の制限等の措置をとること。

- ・ 蓄積した障害情報は、項目ごとに情報を蓄積管理し、その現象の傾向とその対策を分析すること。また、必要に応じて県立学校等の担当者に、その現象の傾向を説明し、改善を求めること。

(4) 各種機器等ネットワークシステムのログ収集・分析

- ・ 各種機器等ネットワークシステムについて障害が発生した場合に、可能な限りログの収集、分析を行うとともに、原因や対策を検討すること。

(5) 不正なアクセス等ネットワークセキュリティ管理

- ・ 本業務において管理するシステムに対する不正なアクセスが認められた場合、事務局の指示に従い、一時的にそのアクセスの疎通停止を行うこと。また、アクセス情報を分析し、事務局の指示に従い、適切な対策を実施すること。

(6) 停電時の対応

- ・ 本庁、データセンターまたは県立学校等の停電時には、停止及び再起動等の支援を行うこと。

(7) その他ネットワーク運用管理全般に係る技術支援

- ・ 本業務で使用するネットワーク機器等のシステムメンテナンスが必要になった場合、必要に応じて事務局への連絡、作業の立会いを行うこと。学校情報ネットワークを利用する各システムの運用について、新規または再構築が必要になった場合、現状の把握とメンテナンス後の想定される状況について、必要に応じて事務局に報告し、作業の立会いを行うこと。
- ・ 利用者からネットワークに関する障害報告を受け付け、契約に基づき適切な対応を行うこと。
- ・ 上記以外でネットワーク運用管理についての支援を要請された場合、事務局に報告し、業務に支障をきたさない範囲でその支援にあたること。

3. その他

本仕様書に記載のない事項は、基本仕様書による。