

## 仕様書

- 1 業務名 令和8年度下関市公立学校G I G Aスクール運営支援及びI C T運用支援（後期）業務
- 2 実施場所
  - (1) 下関市立小学校 41校
  - (2) 下関市立中学校 21校（小学校に併設された学校は除く）
  - (3) 下関商業高等学校 1校（G I G Aスクール運営支援のみ）
  - (4) 下関市教育センター及び下関市（以下、「甲」という。）が指定する場所
- 3 委託期間 令和8年8月1日から令和9年3月31日まで
- 4 業務内容
  - 1) G I G Aスクール運営支援業務
    - (1) ヘルプデスクの設置
      - ① ヘルプデスクは受託者（以下、「乙」という。）の事業所に置く。
      - ② ヘルプデスクの対応時間帯は、午前9時00分から午後6時00分まで（土曜日、日曜日及び祝祭日を除く）とする。
      - ③ 下関市立小学校、下関市立中学校及び下関商業高等学校（以下「丙」という。）からI C T機器の操作方法等に関する問い合わせについての質疑を受け回答する。
      - ④ ヘルプデスクで解決することが困難な案件な場合については、丙へ訪問し迅速に対応をする。
    - (2) 端末設定支援
      - ① 端末アカウント管理・初期設定等に対する端末の設定変更等。
      - ② 必要に応じてI C T機器を配送し、設定及び動作確認等行う。
    - (3) 年度更新作業
      - ① 令和8年度卒業生が使用していたタブレット端末の設定初期化、新入生のネットワーク設定、その他端末の設定、下関市立小・中学校間のタブレット端末台数の調整・配送等
      - ② 年度更新対象のタブレット端末数  
下関市立小学校・中学校卒業生（約4,000台）  
下関商業高等学校卒業生（約170台）
      - ③ 作業内容  
端末設定の初期化、ネットワークへの接続確認、端末設定確認・設定変更、学校間のタブレット端末の台数調整、端末配送等とする。
    - (4) ヘルプデスク、研修支援及び端末設定支援における対象機器及び内容については、次の表のとおりとする。また、ここに記載がないものであ

っても各種関係機関等と連携し、情報収集を図り必要に応じて支援すること。

| 対象機器   | 主な内容   |
|--|--|
| ○タブレット端末<br>小・中学校<br>下関商業高等学校<br>○大型掲示装置（電子黒板）<br>○プログラミングmBot | ○操作方法等運用の支援<br>○不具合があった場合の問い合わせ<br>○ICT機器の利活用支援<br>○セキュリティ点検<br>○ネットワーク環境全般の相談 等 |

(5) 上記の業務を遂行するのに必要な費用は乙の負担とする。また、業務の詳細については、甲、乙別途協議の上、決定する。

## 2) ICT運用支援業務

(1) ヘルプデスクの設置（G I G Aスクール運営支援業務と兼用可）

- ① ヘルプデスクは受託者（以下、「乙」という。）の事業所に置く。
- ② ヘルプデスクの対応時間は、午前9時00分から午後6時00分まで（土曜日、日曜日及び祝祭日を除く）とする。
- ③ 下関市立小学校、下関市立中学校（以下「丁」という。）から対象機器の操作方法及び障害や不具合等に関する問い合わせについての質疑を受け回答をする。
- ④ 問い合わせ方法は、専用電話のほか、メール・Webフォームを提供し、丁が対応時間外にも問い合わせ内容を連絡できる環境を提供する。なお、乙の現場対応時間は、午前9時00分から午後5時00分まで（土曜日、日曜日及び祝祭日を除く）とする。
- ⑤ 電話対応で解決することが困難な案件の場合については、障害状況に応じて、順次 丁へ訪問し速やかに問題切り分けを行い、適切な対応を行う。
- ⑥ 保守契約のある機器については、保守業者へ修理依頼や対応状況について甲・丁情報共有を行うなど、修理に係る連絡調整を行う。
- ⑦ 保守契約のない機器については、問題切り分けを行い、対応策を甲へ提示する。

(2) 機器情報管理支援業務

- ① 各校の端末管理台帳の情報が、現地と相違することを確認した場合の情報提供
- ② 運用マニュアル作成のサポート
- ③ その他機器管理上必要と思われる情報の提供

(3) ヘルプデスク及び機器情報管理・運用支援における対象機器及び内容については、次の表のとおりとする。また、ここに記載がないもの対応については、甲と協議すること。

| 対象機器   | 主な内容   |
|--------|--|
| 別図のとおり | 操作方法等運用の支援<br>不具合があった場合の問い合わせ<br>対象機器の調査<br>ネットワーク環境全般の相談 等<br>簡易な機器移設作業 |

- (4) 上記の業務を遂行するのに必要な経費は乙の負担とする。ただし、業務上必要と判断する物品は甲が乙に貸し付けることができる。
- (5) 対象機器の調査については、障害等発生時における状況確認を行うものとし、その範囲は以下に限定する。
- ア 機器の通電状態、表示ランプ等の目視による確認
  - イ ケーブル類の接続状態の確認
  - ウ 現場での状況のヒアリング
- 上記確認の結果、機器の修理、交換、設定変更等が必要と判断される場合には、速やかに甲、又は保守業者へ連絡・取次を行うものとする。
- なお、本業務はあくまで障害発生時の一次対応に限られ、機器の保守、修理、設定変更等は本業務に含まないものとする。
- (6) 既存の配線および設置環境を利用した範囲内での機器の移設・再設置、簡易な設定変更等の作業については、本業務の範囲に含むものとする。
- (7) 新たな配線工事、電源工事、壁面・天井等の加工、又は追加機器の購入を要する作業については、本業務の範囲に含まないものとする。
- (8) 業務上必要な保守業者の連絡先（電話番号・メールアドレス・担当者）について、甲は乙に開示する。

## 5 乙に求める条件等

- (1) 校務、学習用 I C T 機器及び校務、学習用 I C T 機器に標準で備えているアプリケーション等（ロイロノート、O S、Google Workspace、Microsoft Edge、電子黒板等）の基本操作を教授できること。
- (2) インターネット及び電子メールについて、基本的な設定方法及び利用方法を教授できること。
- (3) 一般的なグループウェアシステム、Web 会議システム及び T V 会議システム等について機能全般の知識を有しており、その活用について教授できること。
- (4) 標準的なネットワークの構成について基本的な知識を有しており、その知識について教授できること。
- (5) 標準的な伝送方式、通信プロトコル、ネットワークを構成する機器についての知識及び I P ネットワークの基本的な知識を有しており、その知識を教授できること。
- (6) コンピュータウイルス感染時の基本対応等セキュリティ対策の知識を有しており、その知識を教授できること。
- (7) M D M (Mobile Device Management) について基本的な知識を有しており、

操作や学校からの機能制限の追加や解除等の操作に関する相談やとりまとめを行い甲に報告または助言を行うことができること。  
また、乙は甲からの指示等に従い丙に対し相談等に対する対応やMDMを使用することができる。

## 6 その他

### (1) 緊急時の連絡体制及び従事者名簿の提出

乙は、この契約の締結後、速やかに緊急時の連絡体制、業務に従事する者の名簿を甲に提出すること。

また、従事者名簿に登載されている者について、ICTに精通していることを示す情報を記載すること。

### (2) 月次報告

乙は、月次報告を書面において行うこと。

ヘルプデスクについては、問い合わせ毎の内容及び対応の記録を添付して報告すること。

その他、甲が求める報告書を添付すること。

### (3) 業務の再委託

再委託は行ってはならない。ただし、あらかじめ書面により甲の承諾を得た場合は、業務の一部について再委託することについては、この限りでない。

再委託を受注する者は、業務で課される遵守すべき事項を守らなければならない。遵守事項に違反した場合は、乙が賠償義務を負うものとする。

### (4) 情報の管理及び守秘義務

乙は、業務に当たっての情報管理について、次の点に留意すること。

ア 業務に携わる者は、個人情報等の管理を適正かつ厳格に行うこと。

イ 業務に携わる者は、業務の遂行を通じて知り得た情報を漏らしてはならない。

また、その職を退いた後も同様とする。

ウ 本市が定めるセキュリティポリシーを遵守すること。

### (5) その他

① 本業務において生じた疑義又はこの仕様に定めのない事項については、協議の上、決定するものとする。

② 別紙2「特記仕様書（環境編簡易）」、別紙3「下関市暴力団排除条例による措置に係る特記事項」及び別紙4「個人情報取扱特記事項」を順守すること。