

## 導入支援・運用支援・保守支援に係る調達仕様書

本仕様書は、常総市立小中学校ＩＣＴ環境更新事業（以下「本事業」という。）における導入支援・運用支援・保守支援（以下「本業務」という。）について、基本的な考え方を示したものである。

したがって、本仕様書に明記していない事項でも、本業務の目的を達成するために、効果的な取り組みと認められるものは、上限額の範囲内で追加提案することも可能である。

### 1. 本業務の概要について

#### (1) 業務名

常総市立小中学校ＩＣＴ環境更新事業における導入支援・運用支援・保守支援

#### (2) 業務目的

本事業を円滑に導入及び運用を行うことで、教育委員会職員、教職員及び児童生徒の負担軽減を図る。

#### (3) 業務概要

##### ①学校総合ヘルプデスクの設置

- ・本事業で導入する各システム及びサービス並びに情報機器等の問合せ・障害対応窓口を一つとしたヘルプデスクを設置すること。
- ・教育委員会及び学校からの問合せに対応すること。
- ・下記時間帯において、電話及びメールによる問合せに対応すること。

（平日）午前9時～午後5時まで

※上記時間帯以外のメールによる対応は、翌営業日にて対応すること。

- ・オンラインで障害復旧が難しい場合は、問合せ対応及びオンサイト保守を行うこと。
- ・導入したネットワーク機器等ハードウェアに関しては、オンサイト保守を行うこと。なお、修理等が発生したとしても別途費用が掛からず無償で対応するものとする。
- ・今後本市で導入する校務端末へのソフトウェア及びプリンタドライバのインストールに 対応すること。

##### ②導入支援

- ・システム設計及びプロジェクト管理を実施するとともに、導入計画書を作成すること。
- ・各システム及びサービスのアカウント登録等初期設定を実施すること。
- ・今後本市で導入する校務系端末のセットアップを実施すること。
- ・教育委員会職員及び教職員を対象とした各システム及びサービスの研修を実施すること。
- ・円滑な導入を実施するため、月に1度程度進捗会議を実施すること。なお、会議の形式

は問わない。また、合わせて議事録を作成すること。

- ・現行各システム及びサービスで保持しているデータを次期システム及びサービスに取り込むこと。なお、移行計画書を作成し、滞りなく現行の情報システムを安全かつ確実に新たな運用環境へ移行すること。

※現行校務支援システム、ファイルサーバ及び学校 CMS のデータ等を想定

#### ③運用支援

- ・運用を円滑に実施するための計画書を作成すること。
- ・今後本市で導入する校務系端末のセットアップを実施すること。
- ・各システム及びサービスのアカウント登録を支援すること。
- ・年次更新処理に対応すること。
- ・学校及び教職員一人一人がシステムを最大限に活用できるように、説明会や研修会を計画的に実施すること。
- ・課題を共有するための定例会を開催すること。なお、定例会資料及び議事録は作成し提供すること。
- ・受託者のによるリモートメンテナンスを行うこと。なお、リモートアクセス環境の構築においては、受託者の設備の端末環境やネットワークのセキュリティに万全を期すこと。
- ・インシデントが発生した際、迅速に対応すること。
- ・ノード監視を行うこと。
- ・クラウド上のサーバに対して、CPU、メモリ及びディスク等のリソース並びに必要となるプロセス監視等を行うこと。
- ・本市で計画する停電時の支援を行うこと。
- ・学校総合ヘルプデスクにより運用支援を実施すること。

#### ④保守支援

- ・各システム及びサービスのバージョンアップに無償で対応すること。
- ・本業務の契約期間中において、学習指導要領の改訂や法改正が行われる場合、受託者提供のパッケージシステムのバージョンアップなど必要に応じて内容等を本市と協議の上、迅速に対応すること。なお、その際の費用は掛からないものとする。また、バージョンアップ等により、ソフトウェアの保守業務に影響を及ぼすおそれがある場合、その影響を事前に本市に通知し、承認を得た上で実施すること。
- ・各システム障害を速やかに復旧すること。
- ・学校総合ヘルプデスクにより保守支援を実施すること。

### (4) 納入物品・提供書類

本事業に係る成果品については、次に掲げるものを市が指定する日までに納入し、市の検収（検査）を完了させること。

なお、紙媒体を2部及び電子媒体（提出書類データをCD-ROM等に保存したもの）を1部用意するものとする。

1 常総市立小中学校ICT環境更新事業導入計画書	スケジュールを含めた全ての導入計画が記載された資料を作成すること。
2 常総市立小中学校ICT環境更新事業運用計画書	本事業を円滑に実施するための運用計画書を作成すること。
3 データ移行実施計画書	データ移行の計画が記載された資料を作成すること。 なお、データ移行方法についても記載すること。
4 進捗報告資料	導入進捗会議及び定例会の場で使用する、計画に対する進捗を報告する資料を作成すること。
5 議事録	導入進捗会議及び定例会の議事録を作成すること。
6 操作マニュアル	各種システム・サービスの操作マニュアルを用意すること。 なお、管理者用マニュアル及び教職員用マニュアルを分けて提供すること。 また、運用保守に必要なサービスにおいてもマニュアルを作成すること。
7 インストールメディア	必要に応じてインストールメディアを用意すること。なお、手順においても作成すること。
8 ライセンス	必要に応じてライセンス証書を用意すること。
9 研修資料	必要と思われる研修会の資料を作成すること。
10 完成図書	各種システム・サービス概要、業務要件、機能要件、非機能要件、各種システム・サービスの構成、セキュリティ要件、テスト結果及び導入後のフロー等を記載すること。