別添１

佐賀県ＧＩＧＡスクール運営支援センター
業務委託仕様書

佐賀県教育委員会事務局
教育ＤＸ推進グループ

目次

第 1 章 総論 1

1.1 本業務の背景 1
1.2 本調達の目的 1
1.3 用語の定義 1

第 2 章 現行業務の状況 2

2.1 現行業務の状況 2

第 3 章 本委託業務の概要 3

3.1 契約 3
3.2 本業務の範囲 4
3.3 管理・運用対象構成 4
3.4 委託作業 5
3.5 スケジュール 6

第 4 章 委託対象システムの詳細要件 7

4.1 サービス要件 7
4.2 インシデントレベル 8

第 5 章 委託作業における詳細要件 9

5.1 計画フェーズ 9
5.2 運用フェーズ 9
5.3 保守フェーズ 13
5.4 引継フェーズ 20

第 6 章 委託業務遂行に関する要件 21

6.1 体制及び要因に関する要件 21
6.2 打合せ・報告に関する要件 23
6.3 本委託業務の納品物 23

第 7 章 その他 26

7.1 応札条件 26
7.2 業務の再委託 26
7.3 知的財産権の帰属等 26
7.4 機密保持 26
7.5 情報セキュリティに関する受託者の責任 27
7.6 契約内容の不適合に係る担保責任 27

7.7 遵守事項 27
7.8 特記事項 28

第1章 総論

1.1 本業務の背景

佐賀県教育委員会（以下、県という）では、平成23年度からICT 利活用教育の推進に取り組んでいる。このような中、教職員及び生徒が安心して学習活動等に集中できるよう、佐賀県立学校（以下、「県立学校」という。）等における機器等の操作方法の問い合わせ、トラブル対応、端末の設定等の対応、校内LAN 等で検知されたアラートへの対応、セキュリティや情報リテラシー向上に関する提案・情報発信、教員の自作教材の作成支援及び必要な著作権処理など様々な役割を担う統括的な問い合わせ窓口のしくみを調達するものである。

本業務の実施にあたっては、ICT 機器納入業者、校内LAN 運用保守業者及び佐賀県教育情報プラットフォーム（以下、「次期教育情報システム」という。）運用保守業者等、教育DX 推進事業等の関係業者との連携が不可欠であり、可能な限り利用者へワンストップでサービスを提供するものとする。また、各県立学校で発生したトラブルや課題の早期解決を図るものとし、そのために必要な受付・対応等の体制を構築するものとする。

1.2 本調達の目的

本調達の目的を以下に示す。

（1）ヘルプデスクは、ICT 利活用教育の円滑な実施や校務の業務効率化をサポートするプロセスのひとつであること。

（2）リクエスト及びトラブル管理の窓口を一元化したサービスであること。

1.3 用語の定義

（1）校務用端末

校内LANの校務系ネットワークに接続し、各県立学校の教職員が使用する端末

（2）学習用端末

校内LANの学習系ネットワークに接続し、各県立学校の教職員及び生徒が使用する端末（県が整備している端末、iOS 等を含む）。

（3）ICT機器

県及び県立学校において、校内LANに接続するすべてのICT機器（校務用端末、学習用端末、産業教育振興設備、その他パソコン教室等の端末、電子黒板（操作用端末含む））、端末周辺機器（プリンタ、スキャナ、USBメモリ、外付けDVDドライブ等）。

校内LANに接続していない機器であっても、次期教育情報システム環境で、県が業務や学習での利用を認めたスマートフォン等や校内LANへ接続する必要がある場合はその時点で本定義に該当するものとする（校内LANへの接続については別途県の承認が必要）。ただし、機器の新規調達により新たに校内LANに接続する場合に必要な作業は除く。

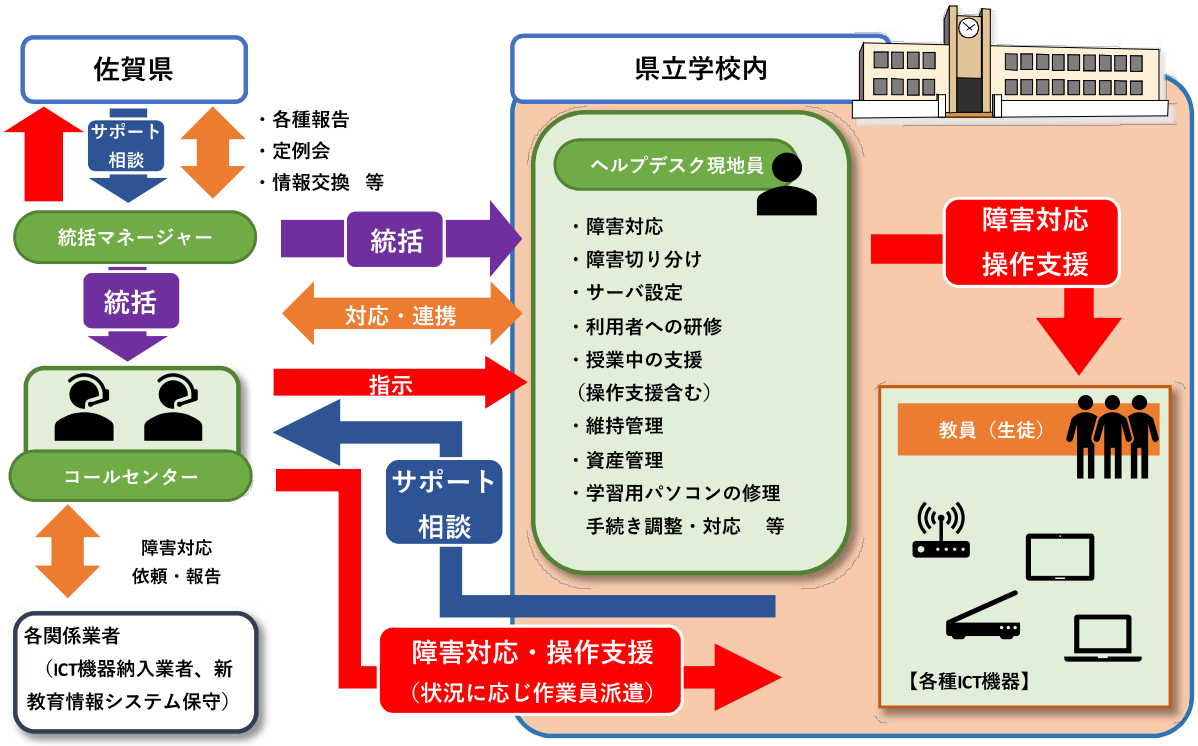
（4）インシデント

本委託業務で発生した問い合わせや障害の申告

第2章 現行業務の状況

2.1 現行業務の状況

県及び県立学校で発生した障害や依頼に対して、ヘルプデスク現地員・コールセンター等による一元的な対応を行う。
以下に、イメージ図を示す。



第3章 本委託業務の概要

3.1 契約

契約に関する事項は次のとおり。

3.1.1 契約期間

契約締結の日から令和１２年３月３１日まで

3.1.2 履行期間

令和９年４月１日から令和１２年３月３１日まで

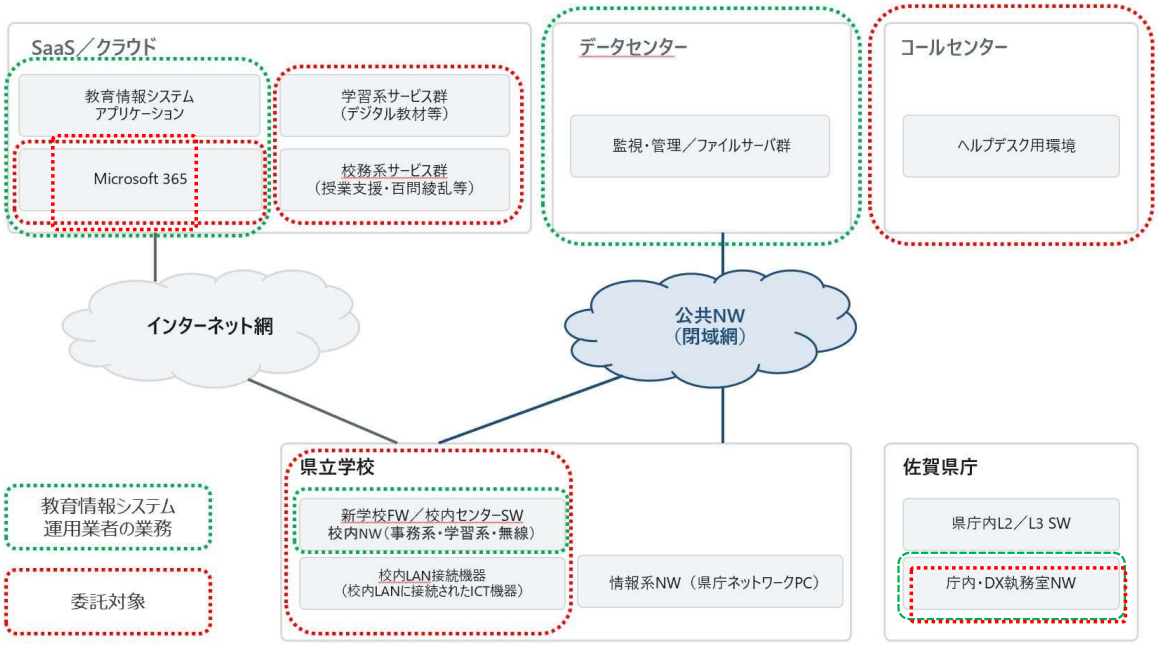
3.1.3 履行場所

佐賀県教育委員会事務局教育ＤＸ推進グループが承認する場所及び県立学校（別紙１）

3.2 本業務の範囲

県及び県立学校において、校内LAN に接続して利用するICT機器及び関連サーバ等について、管理・運用に係る一切の業務を委託の範囲とする。

以下に校内LAN全体イメージ図を示す。なお、対象機器に関しては、場所に拠らず対象とすること。



3.3 管理・運用対象構成

3.3.1 対象機器

県及び各県立学校の校内LANに接続して利用するICT機器及び関連サーバを対象とする。また、校内LANに接続していないICT機器についても一部対象とする。

（1）各県立学校で稼働する各種サーバ機器

（2）各県立学校で稼働する各種サーバ機器に接続するICT機器

ア　学習用端末（Entra認証、指紋認証含む）

イ　校務用端末（統合されたActiveDirectry認証、Entra認証含む）

ウ　産業教育振興設備やその他パソコン教室等の端末

エ　電子黒板（操作用端末含む）

オ　端末周辺機器（プリンタ、スキャナ等）

（3）各県立学校等で稼働する校内LANに接続しないICT機器

ア　高性能端末

イ　端末周辺機器（USBメモリ、外付けDVDドライブ等）

（4）データセンターにて稼働するサーバ機器（校内LAN関係）等

（5）各県立学校で利用が許可された端末（教職員・生徒のプライベート端末等）

※県が提供するアプリを利用するための設定（セキュリティ対策を含む）や操作の支援に限る。

3.3.2 対象システム及びソフトウェア

県及び各県立学校の校内LANに接続して利用するICT機器及び関連サーバにて使用するシステム及びソフトウェアを対象とする。なお、端末に導入時から具備されているアプリケーションは原則、対象とすること。

（例）

- 不正接続防止システム（iNetSec SF）
- システム構成管理・資産管理・端末管理システム（Intune）
- ウイルス対策ソフト（Microsoft Defender for Endpoint）
- インターネットフィルタリング（i-FILTER ブラウザ&クラウド）
- 授業支援ソフト（MetaMoJi　等）
- デジタル採点ソフト（百問繚乱　等）
- 学習支援ツール（M365アプリケーション、Google Workspaceの各アプリケーション　等）
- 各種デジタル教材　等

なお、上記以外のソフトウェアやアプリケーション（学校が独自に導入したもの等）については、資産管理を行うこと。

3.4 委託作業

本業務における委託作業は次のとおり。その詳細は第５章で示す。

3.4.1 計画フェーズ

受託者は、本委託業務を運営するにあたり必要な作業計画や運用保守スケジュール等の策定を行う。

3.4.2 運用フェーズ

3.3.1及び3.3.2に示す機器、システム、ソフトウェアが正常に稼働しているかどうかの監視・運用及びその環境整備、障害への対応等を行う。

（１）インシデント管理環境の整備業務
（２）障害対応業務
（３）利用者への情報提供・教育等業務
（４）資産管理業務
（５）ログ管理業務
（６）インシデント管理業務
（７）運用付随業務

3.4.3 保守フェーズ

3.3.1及び3.3.2に示す機器、システム、ソフトウェアに不具合が生じた場合、あるいは不具合が生

じるおそれがある場合、または必要がある場合に各種サーバ機器やICT機器の設定（ソフトウェア情報等）の変更等を行う。

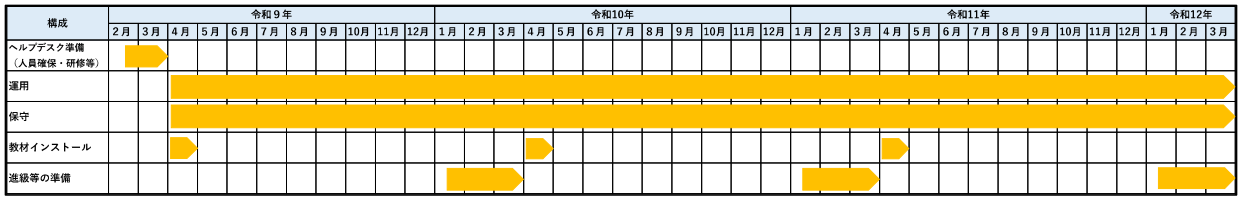
（1）維持管理業務
（2）セキュリティ管理業務
（3）サーバ等設定業務
（4）生徒の入学・卒業・進級、教職員の採用・異動等の設定業務
※教職員についてはアカウント関連の設定は除く
（5）学習用端末・校務用端末等の設定環境整備業務
（6）保守付随業務

3.4.4 引継フェーズ

受託者は、本委託業務終了後も県が継続して遂行できるよう、引継ぎに必要なマニュアル等を整備する。

また、次の受託者がいる場合は、引継ぎのための新たな設定・準備等に係る費用は、次の受託者が準備する。

3.5 スケジュール



図．スケジュール（想定）

※履行開始日より、第4章で示すヘルプデスク業務を行えるように、事前に必要な準備を行うこと。

第4章 委託対象システムの詳細要件

4.1 サービス要件

運用フェーズ、保守フェーズにおけるサービス要件は次のとおり。

4.1.1 基本要件

迅速で効率的なサービス提供を実現するため、以下の業務環境を履行開始日までに構築すること。

（1）ヘルプデスクの整備

ア　人員配置

(ア) 統括マネージャー　　：受託者社内に設置

(イ) コールセンター　　：受託者社内に設置

(ウ) ヘルプデスク現地員　：各県立学校に設置

(エ) 現地作業員　　：受託者社内に配置し、必要に応じて現地に派遣

※ヘルプデスク現地員の配置校については別紙１「ヘルプデスク現地員配置先一覧表」参照すること。ヘルプデスク現地員の配置方法については、別途県と協議すること。

イ　連絡回線

(ア) コールセンター専用の電話番号を３回線以上、及びメールアドレスを１アドレス以上用意すること。

(イ) 時間外の緊急時の連絡番号（携帯電話番号等）及びメールアドレスを各１つ以上用意すること。

ウ　その他

(ア) 県及び県の関係者については、必要に応じてコールセンターへの立入が許可されること。

(イ) 時間外の緊急時とは障害対処等の急を要する場合であり、通常業務外の全ての時間を指す。

(ウ) コールセンターでは問合せ者の端末の画面を確認し、必要に応じて端末を制御・操作の上適切にサポートができるような遠隔作業の仕組みを準備すること。

(エ) コールセンターではナレッジや過去の Q&A 等を蓄積の上センター内で共有し、問合せに効率的に回答できる仕組みを準備すること。

4.1.2 サービスレベル

サービスレベルに係る要件は以下を満たすよう努めること。

なお、必要に応じて詳細なサービスレベルの定義について県と協議の上、決定すること。

表1 サービスレベル一覧

フェーズ	業務	サービスレベル項目	推奨値
運用	障害対応業務	問い合わせワンコール解決率※1	60%以上※2
保守	維持管理業務	問い合わせワンコール解決率※1	60%以上※2
		インシデント解決の平均時間	24 時間以内
	セキュリティ管理業務	インシデント報告覚知後（暫定）対処	4 時間以内
		緊急セキュリティパッチ配信完了	5 日以内
		月次セキュリティパッチ配信完了	14 日以内

フェーズ	業務	サービスレベル項目	推奨値
	その他	県立学校等への作業員の到着時間	2 時間以内※3 （派遣決定後）

※1　ハードウェア故障、作業員派遣、他業者に関係するもの等は除く。詳細については、別途協議する

※2　当該目標値は、一月での割合とする。

※3　交通法規等の遵守を最優先とし、交通事故等には十分に注意すること。

4.2 インシデントレベル

インシデントレベルに係る要件を以下に示す。

意図	影響	頻度	具体例	レベル※3
意図的に実施	特定の端末	一過性	・情報セキュリティモラル上の問題（誤認を含む） ・ﾈｯﾄﾜｰｸ機器などの破壊 ・校務用端末の紛失　など	レベル３
		反復		
	ﾈｯﾄﾜｰｸ波及	一過性		
		反復		
意図的ではない	特定の端末	一過性	・端末の物理的な故障で原因などが特定できるもの（暫定対処ができているもの）　など	レベル１
		反復	・端末の故障などで原因が特定されないもの（対処方法が見えていないもの） ・学習用端末の紛失　など	レベル２
	ﾈｯﾄﾜｰｸ波及	一過性	・校内 LAN への影響はあるものの、暫定対応が見えていて、直ちに実施できるもの ・ウイルスや不正接続の検知 ・サーバ、ネットワーク機器の故障　など	レベル２
		反復	・校内 LAN への脅威（反復の恐れあり←原因等が特定できないもの）、継続的なﾈｯﾄﾜｰｸ全体の故障　など	レベル３
－	－	－	・単純な作業依頼（ワンタイムパスワード発行等） ・障害が起因とならない問い合わせ　など	レベル０

※　各レベルにおける県への報告については以下のとおりとする。

レベル	県への報告
レベル３	検知後、直ちに県へ報告（緊急連絡体制に基づく）
レベル２	メール等での報告・共有
レベル１	月次報告会で報告
レベル０	月次報告会で件数のみ報告（データとして保存）

第5章 委託作業における詳細要件

本委託業務における委託内容の詳細は次のとおりとする。

5.1 計画フェーズ

受託者は、本委託業務を運営するにあたり必要な作業計画や運用保守スケジュール等の策定を行うこととする。また、関係業者（ICT機器納入業者、校内LAN運用保守業者、次期教育情報システム運用保守業者等）との連携に必要な連絡体制を関係業者と別途調整すること。そのために必要な関係業者の担当者・連絡先等の情報は県から提供する。

以下に示す業務内容を実施すること。

（1）受託者は、落札決定後 10 日以内に本仕様書及び校内 LAN 等の関連図書（契約後、提示）に基づき、環境構築の作業計画書を提出すること。ヘルプデスク現地員名簿については、別途県が指定する日までに提出すること。なお、履行期間の中途で現地員を変更する場合は再度名簿を提出すること。

（2）受託者は、業務実施計画書を作成し、契約締結時に提出すること。業務実施計画書には、業務の目的及び内容、実施方針、実施体制、実施方法、管理計画、その他必要な事項を記載することとする。なお、運用管理体制に変更のあった時も同様とする。

（3）本委託業務の運用のために必要となる作業が発生した場合は、個別に作業計画を策定し、事前に県の承認を得ること。

5.2 運用フェーズ

受託者は、迅速で効率的なサービスを提供するため、次の各項で定める委託業務を、県が示す手順により実施するものとし、受託者が委託業務を行った場合は、その作業内容を記録し、県に報告しなければならない。この方法については、県との協議の上、別途定めるものとする。ヘルプデスクの概要は、別紙２「ヘルプデスク運用イメージ図」のとおりとする。

また、この業務により、システムの構成が変更された場合は、ドキュメント類及び構成情報を最新の状態に保つものとする。

なお、統括マネージャー及び現地員の詳細業務については、別紙４「ヘルプデスク現地員業務明細資料」を参照すること。

加えて、運用を行う上での手順を業務手順書として作成し、委託業務終了時に県へ提出すること。

環境整備にあたっては、以下に留意すること。

（1）環境構築の際には、県と受託者とで、県が使用するサーバ機器、各種ライセンス、ソフトウェア等の資産を有効に活用した環境を構築すること。

（2）受託者は、現行の校内 LAN の環境を前提に、効率的なヘルプデスク業務を提供するため、サーバ機器等の環境を含む業務環境等の事前準備を行うこと。

（3）本業務の遂行に必要と考えられる環境整備については、積極的に提案を行い、受託者側の負担により整備を行うこと。なお、必要機器の設置場所等については、県と協議すること。

（4）ヘルプデスクにおいて、校内 LAN を構成する機器の稼働状況を監視・管理できる仕組みとし、リモート監視を行うために必要となる回線、機器を受託者にて準備すること。なお、準備する回線は閉域網（インターネット VPN でも可）とし、事前に県の承認を得ること。また、回線の接続に

おいては県及び校内LAN 運用保守業者並びにデータセンター等と協議の上、履行開始日の令和９年４月１日から運用開始となるよう受託者にて調整し接続を行うこと。なお、教職員とのファイル授受や遠隔制御・対応等、ヘルプデスク業務において必要な範囲であれば、県の環境やライセンスが利用可能なため、利用する環境については履行開始前に県と協議の上、承諾を得ること。

（５）各県立学校における教職員からの一切の問い合わせについてはコールセンターで受付し、各県立学校に配置するヘルプデスク現地員による作業が必要な場合は、コールセンターより作業の指示を行うこと。教職員からヘルプデスク現地員への直接の指示が生じないような体制を構築すること。

（６）ITIL（Information Technology Infrastructure Library）に準じたインシデント等の管理を行う環境を整備すること。

（７）利用者の問い合わせから、その解決までの一連の状況を管理し、ヘルプデスク全体でインシデント等が即時に確認できるような環境とすること。

（８）インシデント等のデータについては、バックアップを行うこと。

（９）業務に必要となる監視クライアント、業務用端末等は受託者にて準備すること。ただし、各県立学校での業務場所（机、いす等）及び駐車場は県が準備したものを利用することができる。

（１０）県及び各県立学校のサーバ機器や備品について、県が必要と認める場合は、県の承認を受けたうえで受託者は無償で利用することができる。

（１１）各県立学校からの問い合わせについて、生成AI やChat Bot・専用FAQ や端末やアプリケーションの利用マニュアルを掲載するサイト等の活用による問題解決の効率化を図ること。

5.2.1 運用業務

(1) 受付業務

受託者は、利用者からの問い合わせ、障害発生の連絡、各種支援依頼はコールセンターが一括して受付け、一次切り分けを行う。

ア　業務内容

(ア) 各県立学校の利用者が端末等を利用する際のハードウェア及びソフトウェアの操作、コンピュータウイルス対策、並びにセキュリティ対策等、全ての問い合わせに対して受付を行うこと。

(イ) 受付した内容について問題の一次切り分けを行い、ICT機器納入業者、校内LAN 運用保守業者、次期教育情報システム運用保守業者等の関係業者等と連携を図り、利用者からの問い合わせに対して、ワンストップのサービスを行うこと。
必要に応じて、ネットワーク機器やサーバ機器の状況を確認することを含む。

(ウ) 委託業務外で対応できないものについては、関係する保守業者、ベンダー、システム管理者等に連絡のうえ引継ぎを行い、問い合わせを行った利用者へその旨を通知すること。なお、関係業者の担当者及び回答期限を明確にし、関係業者からの回答が完了するまでインシデント管理すること。

(2) 障害対応業務

受託者は、(1)で受付したインシデント（システム障害、セキュリティ事案等）の問題への対応及び県への報告を行う。

ア　業務内容

(ア)利用者からの問い合わせに対しては、授業や業務に与える影響を最小限に抑え、通常業務の維持・回復を促進するための対応を行うこと。

(イ)県立学校内でのトラブルや課題の早期解決を目指し、業務復旧や障害の切り分け、教職員や生徒の現地ヒアリングの支援等を行うこと。

(ウ)ICT 機器やソフトウェア不具合時には詳細調査（ログ解析、ハードウェア・ソフトウェア・システム等の障害原因の切り分け等）を行い、障害へ対応すること。

(エ)受付した問い合わせや障害について、操作支援や機器の設定等を行うこと。

イ　対応方法

(ア)電話による指示、FAQ の案内、リモートでの機器操作等、効率的な手段で助言を行うこと。

(イ)各県立学校現場での障害切り分けや機器操作の説明、端末の設定作業の支援等を行うこと。対応には、オンライン授業の配信・受信やオンライン研修の受講、研究授業等におけるＩＣＴ機器を利用するための機器の準備や接続の支援等も含む。

※別事業（ネクストハイスクール等）で実施するオンライン配信機器の支援等は含まない

(ウ)（イ）の対応が難しい場合には、現地員又は専門的な知識を有する作業員を派遣して、現場での障害切り分けや機器操作の説明、端末等の設定作業等の支援を行うこと。(対応可能な作業員の最大の人員として 10 名程度の派遣を想定）なお、当該作業員は 6.1.2（1）アの要件と同等の資格及び技能を有するものとする。

(エ)発生したインシデントについて、教職員への情報共有及び生徒への指導が必要な場合には、県立学校長へ状況を説明するとともに速やかに県へ報告すること。

(オ)その他、県から依頼があった場合には、効率的な方法で対応し、人員の配置や業務時間についても効率性を考慮して対応すること。

(3) 利用者への情報提供・教育等業務

ア　受託者は各県立学校において ICT 利活用教育の円滑な実施や校務の業務効率化を図るため、受託者の指示により現地員による計画的な情報提供や教育（教職員・生徒対象の機器及びクラウドサービス操作説明・研修等や授業時間中の機器操作説明・補助・ヘルプデスク現地員の不在時の対応を含む）を実施すること。具体的な計画については、受託者が主体的に学校に研修の必要性をヒアリングし、県と協議の上、決定すること。なお、研修等は対面での実施のほか、動画による研修にも対応すること。動画データなどは 5.2 (11)を踏まえポータルサイトなどのシステムにより提供されることが望ましい。その場合、システムは ISO27017 認証取得されたシステムであること。

なお、システムの導入や設定、動画データの配置等は受託者が行うこと。

イ　利用者による解決率を向上させることを目的とし、受託者は各県立学校等からの問い合わせや維持管理業務の実績を元に FAQ やマニュアル等の整備を随時行うこと。また、FAQ の公開判断は県が行うが、FAQ の蓄積状況等は定期的に報告し、公開に向けて協議を進めること。

ウ　次期教育情報システムへの移行による、教職員・生徒のプライベート端末（スマートフォンや iPad 等）利用が可能となった場合は、プライベート端末に対してセキュリティ対策を入れるための作業支援や問い合わせ対応等を行うこと。

(4) 資産管理業務

ア　受託者は、Intune や不正接続防止システム等を利用して常に最新の情報の管理を行うこと。
イ　受託者は、県や各県立学校で所有する ICT 機器の OS やソフトウェア等のインストール状況とバージョンの管理を行い、県が常に最新の情報を閲覧できるよう資産管理台帳を作成すること。また、OS 等のバージョンアップが実施されていない場合は、教職員に対しバージョンアップ作業の実施を促すこと。
ウ　受託者は、県や各県立学校が所有するアプリケーション（オンプレ、外部）の利用状況とソフトウェアのバージョンアップ等のセキュリティ対策状況、扱う情報資産のレベル等の管理を行い、学校や県が常に最新の情報を把握できるようアプリケーションの資産管理台帳を作成すること。また、適切な運用やセキュリティ対策の更新が実施されていない場合は、教職員に対し適切な運用を教育・研修等により促進すること。
エ　ICT 機器の現物確認を学期に１回行い、機器の有無や故障損傷の有無を確認すること。併せて端末に導入されているソフトウェアとプリンタを確認し、資産管理台帳の更新を行うこと。

(5) ログ管理業務

受託者は、県の指示に基づき、システムにおけるログの収集及びログの解析を行う。内容は以下に示す。

ア　学習用端末でインターネットにアクセスしたログについて、インターネットフィルタリングソフトのログを元に調査を行うこと。
イ　アクセスログ等の設定・管理として、各システムにアクセスしたログについてフィルタリングソフトや次期教育情報システム、Microsoft365 管理画面（EntraID 等）及び各システムやアプリケーション等で取得したログを元に調査を行うこと。
ウ　ICT 機器やソフトウェア不具合時にはログ解析を利用し、詳細調査を行うこと。
エ　各県立学校における学習用・校務用端末の稼働状況について、使用率等についての日次集計、月次集計、学校毎集計を行い、月次報告会で報告すること。

(6) インシデント管理業務

受託者は、本委託業務で発生したインシデント及び支援依頼はすべて記録し、その解決までの管理を行うこと。

ア　記録したインシデント等の情報は、県がリアルタイムに最新の情報を閲覧できるようにし、必要に応じて県と情報共有が可能なようにすること。
イ　記録したインシデントの中から問題となるインシデントを抽出するとともに、根本原因を調べて対処し、利用者への影響を最小限にすること。
ウ　インシデントは集計・分析を行い、県の対応が必要と認められる場合には対応策を提案すること。また、日次集計、学校毎集計、業務区分毎の集計を行い月次報告会で報告すること。
エ　障害記録、その他必要な書類を作成すること。なお、これらの記録の様式については、事前に県の承認を得ること。

(7) 運用付随業務

ア　コンサルティング及び提案

受託者は、県の指示に基づき、ヘルプデスクの運用に関連した技術動向の把握、効果的・効率的なヘルプデスク運用の提案、個別依頼事項に基づく調査を行い、県に報告するなど、当該ヘルプデスク業務におけるコンサルティング及び提案を行う。

イ　ヘルプデスク現地員に対する満足度調査

定期的にヘルプデスク現地員のスキルや勤務態度等について学校にヒアリングを行い、勤務校の満足度を調査すること。また、満足度が低い場合は必要な対応をとること。

ウ　学校業務等の効率化の提案

学校で行われている業務について、ICT を活用した効率化の提案を年１回行うこと。

エ　生成 AI に関する支援

県が推進する生成 AI の利用や運用について、活用推進や事例研修等を行い教職員や生徒の活用を支援すること。

オ　その他の事項

(ア)統括マネージャー及びヘルプデスク現地員は学校現場で勤務する場合は写真付きの名札を着用すること。

(イ)現場出勤に用いる車両は、受託者が措置すること。

5.3 保守フェーズ

受託者は、次の各項で定める委託業務を、県が示す手順により実施するものとし、受託者が委託業務を行った場合は、その作業内容を記録し、県に報告しなければならない。この方法については、県との協議の上、別途定めるものとする。

また、この業務により、システムの構成が変更された場合は、ドキュメント類及び構成情報を最新の状態に保つものとする。

加えて、運用を行う上での手順を業務手順書として作成し、委託業務終了時に県へ提出すること。

5.3.1 保守業務

(1) 維持管理業務

受託者は、県又は県立学校の指示に基づき、ICT機器及びそれに付随する各種サーバ等についての維持管理を行う。

ア　構成

(ア)遂行にあたって、「インシデント管理」、「問題管理」、「変更管理」、「リリース管理」及び「構成管理」を実施すること

(イ)維持管理業務に必要な、サービスレベルの管理・維持のため、IT サービスの「可用性管理」、「キャパシティ管理」、「IT サービス継続性管理」を実施すること

イ　ICT 機器の維持管理

Intune 等を有効活用し、ICT 機器に関する維持管理を行うこと。なお、本業務には、ICT 機器の新規調達により、新たに校内 LAN に接続する場合に必要な作業は含まない。ただし、新規調達事業者からの依頼に基づき、管理者権限アカウントの発行や導入に伴う支援は実施するものとする。

（例）

- 新規プリンタ導入に伴う既存端末へのプリンタドライバインストール作業
- ソフトウェア導入時の既存端末へのインストール作業やライセンス認証作業
- 新規導入される端末（学習用端末、校務用端末、PC 教室端末等全ての端末）へのソフトウェアやプリンタドライバ等のインストール作業

(ア)稼動中の県が整備した学習用端末・校務用端末・電子黒板操作用端末のマスターイメージ更新及び管理、学習用教材等の一斉インストール支援及びアンインストール支援（インストール用マスター作成等含む）及び機器の設定

(イ)必要なソフトウェアのインストール支援・アンインストール支援（アップデート用マスター作成等含む)、アップデート及び機器の設定（アップデートに必要なライセンス費用が必要な場合は県が別途調達する）※Windows OS や Office ソフトのアップデート等を含む

(ウ)県や各県立学校で所有するソフトウェア資産の管理・運用サポート

(エ)IP アドレスを含むネットワーク利用に必要なネットワーク及びブラウザソフトの設定

(オ)ドライバのインストール（プリンタ、複合機等の周辺機器）及びネットワークの設定

(カ)利用者が作業等を行う場合に必要となる手引書の作成及び配布並びに各種支援業務

(キ)アカウント及びパスワード等の設定及び管理

a Microsoft365（EntraID）等を利用して発行・更新・削除など実施して適切な管理を行う。

b 年度更新等で大幅な異動があった場合は、各県立学校と連携し更新が必要なものについて作業を実施すること。

(ク)Windows の設定及び Web ブラウザ等の設定・管理等

a Intune 等により一括して設定・管理を行う。

b 利用者の種別ごと等に設定・管理を行う。

c Intune 等の設定値については、県と協議して決定し、設定シートを作成・管理すること。

(ケ)次期教育情報システム等のシステムへの接続及びアカウントの連携に関する設定・管理

(コ)インターネットフィルタリング等の設定・管理

a 学習用端末で利用者が不適切な情報やセキュリティ上危険なサイト等にアクセスしないように、各県立学校ごとにインターネットフィルタリング（i-FILTER ブラウザ&クラウド）の適切な設定・管理・運用を行う。

b 受託者は県または県立学校から学習系フィルタリングソフトの設定変更の依頼があった場合は、変更による利用者への影響、セキュリティ上の問題、ネットワークへの影響、教育的観点からの生徒への影響等を事前に確認した上で設定変更の作業を行うこと。なお、設定内容については、受託者の提示・提案を受け県が決定する。

c 学習系フィルタリングソフトの設定変更の作業を行った場合は、校務系のフィルタリングソフトにおいても同様の作業が必要となるため、次期教育情報システム運用保守事業者に情報を連携・共有すること。

(サ)障害対応（コンピュータウイルス等の感染による障害対応は、5.3.1（2）セキュリティ管理業務により対応する。）

a 利用者からの問い合わせへの対応及び復旧を試みる利用者への支援

b 修理が完了した端末の初期設定（校内 LAN に接続するための設定）

c 県が使用する予備機の設定

d 再インストールなどの復旧作業
e パスワードのリセット
f ICT 機器の構成情報を取得して資産管理台帳を更新し、県の指示があった場合に、最新の状況を確認できる状態にすること。
g その他、必要な作業が発生した場合には県と協議の上、対応すること。

(シ)ハードソフトウェアにかかわらず、端末の利用に当たって、故障、不具合等の障害が発生した場合は、直ちに必要な措置を講じること。また、措置に必要な学校の資料準備等を支援すること。

(ス) 県立学校の学習用・教職員端末の設定等

県立学校の端末については、自宅等での利用を前提に端末として最適な設定を行うこと。学校が設定を依頼するにあたり必要な申請資料の内容確認や作成支援を行うこと。

a インターネットフィルタリング等の設定・管理
b アプリケーションの起動制御
　情報漏えいの恐れのあるアプリや学習・校務活動に不適切なアプリ等を利用できないように、ストアアプリ、デスクトップアプリ及び単体で実行するアプリ（exe 形式等）の起動制御を行う。
c 紛失時の確実な情報連携
　端末を紛失した場合に、遠隔操作にて、内蔵ディスクのデータを削除が可能な次期教育情報システム運用保守事業者への確実な情報連携を行う。
d 利用者からの依頼に基づく、ユーザーアカウントの作成・管理
e 導入アプリケーションの端末インストールや配信の設定
f 導入アプリケーション利用時のユーザーアカウントの SSO 連携設定（Entra 側）
g その他、端末としての利用に必要な設定

(セ)校務用端末及び学習用端末の予備機等を保管すること。保管する予備機等は以下のとおりとする。入学者数の推移（増減）に伴い保管台数の増減が発生する場合があるため、超える分については協議し、可能な範囲で対応すること。

a　校務用端末予備機　100 台程度（外付けディスプレイを含む）
b　学習用端末予備機　700 台程度
※令和 9 年度 500 台程度、令和 10 年度 100 台程度、令和 11 年度 100 台程度を見込む。
c　指紋認証デバイス予備機　500 台程度

予備機の保管環境については、以下の条件を満たすこと。

(a)認証設備による物理セキュリティを行うこと。
(b)限られた人員のみ入室できる体制を構築していること。
(c)温度・湿度による故障を防止するため、空調等による環境管理を実施すること。
(d)端末のバッテリ劣化防止の為、定期的に充電を実施すること。

(ソ)端末配置数調整のため、県の指示に従い学校間の端末移送に対応すること。

想定される作業は以下の通り(年間 1000 台程度)。

a　入学生徒数による調整分及び予備機相当分の学習用端末移送
b　学校予備機過不足による学習用端末の回収及び配送
c　教職員の異動等による校務用端末の回収及び配送
d　その他、県が要望する箇所へ機器の回収及び配送

予備機の回収後は端末の初期化作業を実施し保管すること。

予備機配送の際は、学校毎の設定及び動作確認を実施し、故障等がないことを確認したうえで納品すること。

ウ　その他

(ア)Microsoft365 アカウント等の管理

a　県が使用するMicrosoft365のアカウントを用いて、学習者のアカウント及び保護者アカウント（ゲスト含む）の登録、更新、権限管理等を行うこと。設定値等については、県と協議して決定し、設定シートを作成・管理すること。

b　学習用教材等のアプリのインストールが必要な場合は、県の指示により県が指定したアカウントの登録、更新、管理等を行うこと。

c　必要に応じてTeamsのチーム作成や設定、削除などの運用を行うこと。(年度初めのチーム作成・生徒登録を含む) 必要に応じて、不要なチームの削除を行うこと。

d　必要に応じてSharePointの共有フォルダの作成や設定、削除の運用を行うこと。

e　Intuneにおけるデバイス管理の設定、削除などの運用を行うこと。

f　ストレージ容量（Outlook、OneDrive、Teams、SharePoint等）の全体管理を行うこと。

(イ)Google Workspaceアカウント等の管理

a　県内の教職員及び学習者のアカウント等の登録、更新、権限管理等を行うこと。設定値等については、県と協議して決定し、設定シートを作成・管理すること。

b　ストレージ容量の全体管理を行うこと。

(ウ)その他のアカウント等の管理

デジタル採点システム（百問繚乱等）、授業支援ソフト（MetaMoji等）のマスタ設定等

a　学校から提供された情報をもとに、先生用・生徒用のアカウント登録

b　EntraIDのSSO連携設定

(2) セキュリティ管理業務

受託者は、県の指示に基づき、佐賀県セキュリティポリシーを遵守しハードウェア、ソフトウェア等に関するセキュリティ管理を行う。

ア　対象機器に係るセキュリティ情報を入手し、セキュリティリスクに関する情報及びパッチ等の適用に関する情報を県に提供するとともに、迅速に対策方針の決定や最適な対策の提案及び実施並びに対策後の確認及び報告を行うこと。

イ　情報セキュリティが確実かつ効果的に管理されるようにすること。

ウ　対象機器についてアンチウイルスソフト及びパターンファイルの更新を行うこと。

エ　セキュリティパッチ等の脆弱性に関する最新情報を収集し、迅速な対策を提案すること。

オ　コンピュータウイルスによる感染の未然防止のための助言及び指導を行うこと。

カ　セキュリティインシデント発生時には直ちに県に報告するとともに、対象機器の特定や発生要因の調査等の対応を実施すること。

キ　セキュリティアラートの対策

(ア) 緊急のセキュリティ情報を受けて対処が必要な対象機器の情報を提供すること。

(イ) 緊急のセキュリティ情報を受けて対象機器にセキュリティパッチ等を配布する場合は、可能な限り自動化し、効果的な配布手順及び配布環境を提供すること。

（ウ）緊急のセキュリティ情報を受けて対処した対象機器の情報は県へ報告すること。

ク　アンチウイルスソフトの更新

（ア）既存のアンチウイルスソフト配信サーバの監視及び管理を行うこと。

（イ）対象機器へのアンチウイルスソフトのインストール及び監視並びに管理を行うこと。

（ウ）コンピュータウイルスのパターンファイルの更新及び適用状況の定期的な確認を行うこと。

（エ）アンチウイルスソフトの更新を行うこと。

ケ　セキュリティリスク及びセキュリティパッチ

（ア）OS 及びアプリケーションソフトウェア等の脆弱性、コンピュータウイルス・マルウェア等のセキュリティリスクに関する情報及びパッチ等の適用に関する情報を県に提供すること。

（イ）各社が提供するセキュリティパッチの最新情報を入手し、県に必要な情報を提供すること。

（ウ）対象機器に対し、セキュリティパッチ、サービスパック等の入手を行い、セキュリティパッチ等を配布及び検証すること。

（エ）セキュリティパッチ等の適用状況について、適宜、県へ報告すること。

コ　セキュリティインシデント時の対応

セキュリティインシデント時の対応については、以下のとおりとする。

（ア）コンピュータウイルス・マルウェアを検知した場合

a　本人へ直ちに連絡（対処）
b　ウイルス感染拡大防止措置
c　駆除
d　復旧等の緊急措置
e　県への報告
f　対応策の協議
g　その他必要な措置

（イ）端末の脆弱性が発見された場合

a　情報の整理
b　県への報告
c　対策の方針の協議
d　対策の準備（マニュアル、配信パッチ等の準備）
e　対策の実施
f　その他必要な措置

（ウ）端末紛失が発生した場合

a　情報の整理（発見につながる情報の確認と提供）
b　遠隔操作による端末初期化
c　県への報告
d　端末捜索の学校支援
e　その他必要な措置

（エ）不正接続防止システムの監視・運用

各県立学校では、不正接続防止システム（iNetSec SF）により不正な端末等の校内 LAN への接続を遮断している。本業務では不正接続防止システムの定期的な監視を行い、不

正接続等の抑止を行うこと。
また、新規導入や修理、機器の配置換え等によって新たに校内 LAN に接続が必要な端末等がある場合は、県または各県立学校からの依頼（依頼書の作成支援を含む）により校内 LAN に接続する端末を不正接続防止システムに登録を行うこと。
なお、本作業においては校内 LAN 運用保守業者と連携して効率的な運用を実施すること。

サ　IT資産管理システムを活用した校務用端末等の設定・管理
別途、県が導入するIntune等のIT資産管理システムを活用して、校務用端末等の資産管理、セキュリティ管理を行うこと。必要に応じて、県やIT資産管理システム保守業者等と協議の上、IT資産管理システムに関する設定変更等を行い、校務用端末のセキュリティ対策に努めること。

(3) サーバ等設定業務

ア　校内 LAN に設置されている各種システム等を活用して設定を行うこと。
（ア） Intune
a　セキュリティパッチ配信
b　リモート操作
c　アプリ起動制御
d　端末(OS)マスターイメージ管理・配信
e　インベントリ管理
（イ）アンチウイルスソフト配信サーバ
（ウ）不正接続監視サーバ
（エ）EntraID
（オ）SharePoint やファイルサーバの共有の容量管理、アクセス権の設定等
（カ）その他、業務に必要なサーバ機器等

イ　業務の実施に必要なサーバ機器等がある場合、設置に関しては県の指示に従い受託者が行うこと。

(4) 設定作業業務（県立学校の学習用端末、教職員端末等）

受託者は、県の指示に基づき、県立学校の学習用端末等に必要な以下の作業を行う。

ア　県立学校の学習用端末（進級等に伴う作業）
県が別途指定するデジタル教材等のソフトウェアを指定された学習用端末へインストールすること。なお、インストールするデジタル教材等は、各県立学校で異なり、佐賀県が別途調達する業者から本調達の納入業者に対しインストーラーを提供するものとする。

イ　県立学校の学習用端末（卒業に伴う作業）
卒業生の学習用端末リカバリに係るリカバリ用マスター作成及び現地でのリカバリ作業を、県と協議の上、行うこと。なお、各県立学校の状況に応じて作業員を派遣し、対応すること。

ウ　県立学校の学習用端末（入学に伴う作業）
新入生が使用する端末について、配布前に充電を行う。また、年次引き継ぎ（3 年生→1 年生）に際し、マニュアルの再印刷を行うこと。印刷範囲や、印刷しないページのデータによる学習者への提示方法などについては県と協議すること。

エ　特別支援学校で使用している学習用端末

令和８年度に県立学校へ導入した学習用端末の予備機を教職員用の学習用端末予備機（以下、運用予備機という。）として、特別支援学校への配置・設定を行うこと。運用予備機の配置にあたっては、県の指示に従うこと。

オ　県立学校の教職員端末（新規採用、異動に伴う作業）

新規採用、異動者が赴任先の学校で使用する端末について、滞りなく利用開始できるようにアカウント通知書や一次パスワード等の準備支援や利用開始に向けた操作や設定の支援を行うこと。

カ　Google Workspace の導入に向けた設定等

Google Workspace の導入に向け、県と協議のうえ、設定を行うこと。また利用に際した運用・保守（年次更新を含む）についても行うこと。

(5) 端末の設定環境整備業務（県立学校生徒用の学習用端末、教職員端末等）

受託者は、県の指示に基づき、学習用端末、教職員端末及びテレワーク用端末等の一元的な管理等を行うため、以下の設定を行うこと。

ア　県立学校内（校内 LAN）と県立学校外（自宅用）の Wi-Fi 環境に応じた、ブラウザのプロキシサーバ設定の自動的切り替え

イ　学習用端末の紛失時などにおける遠隔操作による内蔵データの保護

ウ　トラブル発生に備えた、学習用端末のハードウェア異常の検知

エ　学習用端末の一元的な管理、かつ、県立学校ごとの一元的な設定

(6) 保守付随業務

ア　コンサルティング及び提案

受託者は、県の指示に基づき、ヘルプデスクの保守に関連した技術動向の把握、効果的・効率的なヘルプデスク運用の提案、個別依頼事項に基づく調査を行い、県に報告するなど、当該ヘルプデスク業務におけるコンサルティング及び提案を行うこと。

イ　学校業務等の効率化の提案

学校で行われている業務について、ICT を活用した効率化の提案を年１回行うこと。

ウ　県立学校教職員の情報リテラシー向上に係る取組

県に対し効果的な取組を提案し、県と協議のうえ実施すること。

エ　次期教育情報システムについての提案

令和９年度から開始する次期教育情報システム下における本業務の範囲と業務内容などの改善や見直し内容を毎年度、検討・提案・実施すること。

また、県の求めに応じて、業務の効率化・支援に主体的に協力すること。

オ　その他の事項

（ア）統括マネージャー及びヘルプデスク現地員は学校現場で勤務する場合は写真付きの名札を着用すること。

（イ）現場出勤に用いる車両は、受託者が措置すること。

5.4 引継フェーズ

受託者は、本委託業務を県が継続して遂行できるよう、引継ぎに必要なマニュアル等を策定することとする。以下に示す業務内容を実施すること。

（1）本委託業務を実施する上で必要となる作業の運用マニュアル、引継マニュアルの整備を行い、その後も必要都度、マニュアル等の更新・作業を行うこと。

（2）業務手順書を業務実態に即した内容へ随時更新し、委託業務終了時に県へ提出すること。

（3）引継ぎの際には、成果物一覧の資料等によって行うこと。

（4）次の受託者が求める情報については、極力提供に応じること。

第6章 委託業務遂行に関する要件

6.1 体制及び要因に関する要件

6.1.1 受託者の資格要件

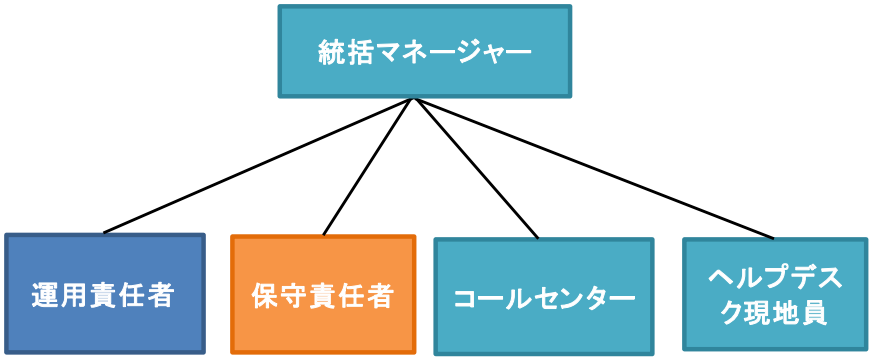
受託者は ISMS(情報セキュリティマネジメントシステム）認証または ISO/IEC27001、JIS Q 27001 のいずれか関する情報セキュリティに係る規格を取得していること。

6.1.2 要員計画

運用フェーズにおいては、個別の責任者（システム運用業務責任者）を割り当てることとし、同時期に並行して遂行する保守フェーズのプロジェクトマネージャーとは兼務させないこと。

プロジェクト要員を計画し、要員の情報(プロフィール情報、スキル情報、参画期間、経験情報)を明確にすること。

責任者の配置イメージ図を以下に示す。



ヘルプデスクに係る配置要件を以下に示す。

(1) 統括マネージャー

原則として、土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び 12 月 29 日から 1 月 3 日までの日を除いた日の、8 時 30 分から 17 時 15 分までの間とする。ただし、障害対処等の急を要する場合及び県が別に指示する時期においてはその限りではない。

また、本業務に従事する者は、職務に応じた次の要件を満たさなければならない。

ア　2 年以上端末の保守管理業務の実務経験があり、トラブルや課題の早期解決のための専門的な技術を有すること

イ　マイクロソフト認定技術資格試験 MCP の資格または教育情報化コーディネータ ITCE の資格を有すること、又は同等の知識及び技術を有すること。

なお、本業務を再委託することは認めない。

(2) コールセンター

原則として、土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び12 月 29 日から1月 3 日までの日を除いた日に、県が認めた場所において、8 時 00 分から 17 時 30 分まで業務を行うこと。ただし、障害対処等の急を要する理由がある場合はその限りではない。

また、コールセンターに入退出管理を導入し、情報セキュリティの確保を図ること。

(3) ヘルプデスク現地員

県が目指す教育方針に理解を示し、その運営や活動を支援しようとする意欲と熱意をもっており、教育現場における礼儀やマナー等を遵守できる者を配置すること。また、業務を履行するために、以下に例示する資格保持者と同等程度の知識及び技術を有する者を配置すること。

・国又は地方公共団体における ICT 支援員等の業務経験者
・IT パスポート資格　　・マイクロソフト社認定資格
・ICT 支援員能力認定資格　　・ITCE 資格　　等

各県立学校への配置については、以下のとおりとする。配置方法については、県と協議の上決定すること。

ア　全県立学校（別紙１）にヘルプデスク現地員の配置を行う。

イ　対象学校（４７校）に対して、少なくとも、令和９年度は「２校に１人」、令和１０年度は「２．５校に１人」、令和１１年度は「３校に１人」配置するとともに、原則として１校あたり令和９年度は「月１０日以上」、令和１０年度は「月８日以上」、令和１１年度は「月６日以上」訪問することを想定しているが、受託者の判断で適正に配置を行うこと（各県立学校の課業日に合わせる）。各県立学校の勤務時間（勤務時間7 時間 45 分）に準じて業務を行うこと。

ウ　履行期間中において配置人数を変更する場合は、業務履行に支障がない旨の体制図および業務計画書等を事前に県に提出し、県及び県立学校の承認を得ること。また、県立学校への支援サービス水準（応答率、障害復旧時間等）は、過去の運用実績と同等以上の品質を維持できるよう、適切な体制を整えておくこと。ただし、緊急時や繁忙期等で県から依頼がある場合は、協議を行い対応すること。

エ　ヘルプデスク現地員は、本業務に従事するにあたり、以下の研修を配置前や配置後に随時受講すること。
(ア) 情報セキュリティに関する研修
(イ) スキルアップ研修
(ウ) その他教育現場で勤務するにあたり、必要とされる研修

オ　なお、出退勤時には、各県立学校の管理職から時刻の確認を受けること。

カ　ヘルプデスク現地員の各学校の年間勤務予定表について、県の指定する日までに県及び県立学校に報告すること。

キ　年度途中に配置校間の現地員勤務予定日変更する場合は、配置校間の管理職員間の協議により行う。管理職員より現地員勤務予定日を変更したい連絡があった場合は、管理職員に変更が可能か回答すること。また変更の場合はヘルプデスク現地員の年間勤務予定表を修正すること。変更後の年間勤務予定表は、県及び県立学校の必要な時に提出できるように、最新の情報に更新すること。

ク　年度途中に現地員の変更が生じる場合は、県及び該当の県立学校へ速やかに報告すること。また変更の場合はヘルプデスク現地員の勤務形態一覧表を修正すること。

6.1.3 組織管理・コミュニケーション管理方法

本業務におけるプロジェクト組織の管理方法、組織間・組織内のコミュニケーション管理方法についてあらかじめ県と合意すること。

6.2 打合せ・報告に関する要件

受託者は、本事業のスケジュール等に十分配慮し、県との打合せ・報告等を主体的に行うこと。

受託者は、本業務の実施にあたり、県と行う打合せ、報告等に関する議事録を作成し、県にその都度提出して内容の確認を得るものとする。

6.2.1 月次報告会

毎月１回、契約履行期間中における作業報告について県との間で月次報告会を開催し、各月及び各年度に以下の項目を記載した報告書を提出すること。報告書の様式については、事前に県の承認を得ること。

（1）問い合わせ窓口での対応状況（問い合わせ件数、内訳、バックログ率（積み残し））
（2）サービスレベルの運用状況
（3）端末等故障の状況（件数）
（4）セキュリティインシデント（ウイルス、不正接続等、EDR、フィルタリング、DLP）対策の状況
（5）各種インシデントの実績及び分析
（6）各県立学校ヘルプデスク現地員日報及び勤務状況
（7）学習用端末の稼働状況（利活用率等）
（8）クラウドアプリ等の利用状況[授業支援ソフト、Teams、OneDrive、デジタル採点ソフト等]
※県が導入している仕組み（Defender、i-FILTER 等）の範囲で、外部アプリの不正利用などシャドーIT の観点を含めたアプリケーションの不正利用状況を整理することも含む
（9）生成 AI に関する支援状況
（１０）その他必要な書類

6.2.2 随時報告

月次報告会以外で県へ報告すべき事案や緊急を要する事案が発生した場合は、随時報告すること。

6.3 本委託業務の納品物

6.3.1 納品物の内容

以下に記すものを別途県が指示する期限までに納品すること。内容は県担当者と協議し、承認を得たものを提出すること。また、県が求める場合には、随時、資料等を提出し、データは契約期間中保存すること。なお、作成した資料の所有権は県に帰属する。

(1) 本システムに係る各種ドキュメント

県が主に想定するドキュメント成果物については次頁「表．ドキュメント成果物一覧」の通り作成すること。なお、詳細については県と協議のうえ決定する。

表．ドキュメント成果物一覧

フェーズ	作業	成果物（完成図書）	内容
計画	計画	作業計画書	環境構築に関する計画書
		業務実施計画書	業務遂行に関する計画書
		ヘルプデスク現地員名簿	現地員名簿
運用	運用	業務手順書	業務運営に必要な作業手順書
保守	保守	業務手順書	業務運営に必要な作業手順書
	維持管理業務 サーバ等設定業務 生徒卒業時の設定作業業務	端末マスターイメージの作成手順書	手順書
		端末マスターイメージからのリストア手順書	手順書
		端末マスターイメージ （DVD、ハードディスク等）	端末マスターイメージ
	維持管理業務	Intune、EntraID、GWS 等の設定シート	Intune 等の設定
	維持管理業務	端末等の設定情報シート	端末等の設定情報
	サーバ等設定業務	サーバ等の設定情報	各県立学校の設定情報
引継	引継	運用マニュアル	運用マニュアル
		引継用マニュアル	当該業務の継続的な遂行に必要なマニュアル
その他	報告	各県立学校ヘルプデスク現地員日報	各県立学校ヘルプデスク現地員日報
		各種報告書	月次報告書等
		端末やアプリケーションの利用マニュアル	利用マニュアル
		FAQ	FAQ

※その他必要な報告書類については、その都度、県と協議して決めること。

6.3.2 形式等

完成図書については、印刷製本 1 部及び電子媒体に記録したもの（PDF 形式及び PDF 変換前の編集可能な Microsoft Office 等のデータ形式（Office2016 形式以降のもの）の 2 種類）を納品すること。

6.3.3 納品場所

県の指定する場所に納品すること。

第7章 その他

7.1 応札条件

本調達における入札公告に示す「入札参加者の資格に関する事項」を参照すること。

なお、県内のIT人材育成の観点から、本調達の実施にあたって、受託者は以下のいずれかであることが望ましい。

（1）県内IT企業

（2）県内IT企業を再委託先とする企業

※県内IT企業：県内に本店を有する者、県内に支店等を有し県内従業員比率が50%以上の者、又は県内支店等に勤務する従業員が50人以上（うちSE数が30人以上）の者

7.2 業務の再委託

本委託業務を再委託することは認めない。但し、委託業務の一部についてあらかじめ県から書面による承諾を得た場合は、この限りではない。この場合において、受託者は機密保持、知的財産権等に関して仕様書に定める受託者の責務を再委託先業者も負うよう、必要な処置を実施し、県へ報告及び承認を受けること。

7.3 知的財産権の帰属等

知的財産権等については、委託契約書による。

7.4 機密保持

（1）受託者は、本調達に係る作業を実施するに当たり、県から取得した資料（電子媒体、文書、図面等の形態を問わない。）を含め契約上知り得た情報について、外部への漏洩を防ぐ措置を講ずるとともに、第三者に開示又は本調達に係る作業以外の目的で利用しないものとする。但し、次のいずれかに該当する情報は、除くものとする。

ア　取得した時点で、既に公知であるもの

イ　取得後、受託者の責によらず公知となったもの

ウ　法令等に基づき開示されるもの

エ　県から秘密でないと指定されたもの

オ　第三者への開示又は本調達に係る作業以外の目的で利用することにつき、事前に県と協議の上、承認を得たもの

（2）受託者は、県の許可なく、取り扱う情報を指定された場所から持ち出し、或いは複製しないものとする。

（3）受託者は、本調達に係る作業に関与した受託者の所属職員が異動又は退職した後においても、機密が保持される措置を講じるものとする。

（4）受託者は、本調達に係る検収後、受託者の事業所内部に保有されている本調達に係る佐賀県に関する情報を、裁断等の物理的破壊、消磁その他復元不可能な方法により、速やかに抹消すると共に、県から貸与されたものについては、検収後１週間以内に県に返却するものとする。

7.5 情報セキュリティに関する受託者の責任

7.5.1 情報セキュリティポリシーの遵守

受託者は、別添の「佐賀県情報セキュリティ基本方針」を正確に把握し、遵守すること。なお、個人情報の扱いについては、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。

7.5.2 情報セキュリティを確保するための体制の整備

受託者は、佐賀県のセキュリティポリシーに従い、受託者組織全体のセキュリティを確保すると共に、発注者から求められた本委託業務の実施において情報セキュリティを確保するための体制を整備すること。

7.6 契約内容の不適合に係る担保責任

検収後１年間において、納入成果物に契約内容の不適合があることが判明した場合には、受託者の責任及び負担において、県が相当と認める期日までに補修を完了するものとする。

7.7 遵守事項

7.7.1 法令等の遵守

（1）受託者は、民法（明治 29 年法律第 89 号）、刑法（明治 40 年法律第 45 号）、著作権法、不正アクセス行為の禁止等に関する法律（平成 11 年法律第 128 号）等の関係法規を遵守すること。
（2）受託者は、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）及び受託者が定めた個人情報保護に関するガイドライン等を遵守し、個人情報を適正に取り扱うこと。

7.7.2 その他遵守

（1）受託者は、常に本業務に関わる全てのシステムの状態を正確に把握し、主体的に本業務を実施するものとする。
（2）本業務の実施にあたっては、校内 LAN 運用保守業者や他の情報システム等に支障がでないように留意するものとする。
（3）障害発生時に迅速かつ確実に対応できるよう、対象機器の調達業者、校内 LAN 運用保守業者、及び他の情報システム等の管理者・保守・運用業者に対し積極的に協力するものとする。
（4）受託者は本業務により知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。
（5）本業務の実施にあたって、学校の ICT 機器や既存の設備、構造物等に損害を与えた場合は、受託者の責任において復旧させるものとし、その修復の一切に係る費用のすべてを負担すること。
（6）県からの作業指示や調査依頼、資料要求等に対しては、受託者は期日を明示した上で迅速に対応するものとする。
（7）受託者は、本業務を実施する作業員に対し本業務の実施に必要な技術水準を確保するとともに、適宜、教育や訓練等を実施し、技術や実務能力の維持向上に努めるものとする。
（8）業務の実施にあたっては、労働者派遣事業によるものではないので、「労働者派遣事業と請負によ

り行われる事業との区分に関する法律を定める告示（昭和 61 年労働者告示第 37 号)」に十分留意すること。

7.8 特記事項

7.8.1 届出事項

受託者は、業務に必要なハードウェア及びソフトウェアの使用及び使用環境を変更しようとするときは、その目的、内容等について県に届け出、県の承諾を受けること。

統括マネージャー名、実務経験、保有資格については、業務実施計画書に記載すること。また、統括マネージャーを変更する場合は別紙３「統括マネージャー届出書・誓約書」を県に提出すること。

7.8.2 支払に関する事項

支払いは、契約金額を履行期間の各年度に 12 ヶ月で除した額を 1 ヶ月の支払額とし、月次報告の検査後に月単位で支払うものとする。

なお、端数が発生する場合は、各年度最初の月の請求額に含めるものとする。

7.8.3 その他

（1）本委託業務を履行するために必要な備品、消耗品等は受託者で負担すること。
（2）本仕様書等に定めがない事項又は疑義のある事項については、県と協議を行い、業務を遂行すること。
（3）本委託業務によって生じる成果品は、県に帰属する。
（4）契約変更を必要とするときや業務の実施方法、その他本仕様書に記載のない事項については県と別途協議すること。
（5）本委託業務の全部若しくは一部を解除し又は契約期間が終了した場合は、受託者は当該業務を県が継続して遂行できるよう必要な措置を講じるとともに、引き継ぐ事業者への移行を支援すること。
（6）地震、台風、洪水、嵐等の自然災害発生時における本業務の実施については、県と協議を行うこと。
（7）業務中（通勤、業務のための移動中を含む）に発生した事故については、受託者の労働者災害保険等を適用すること。

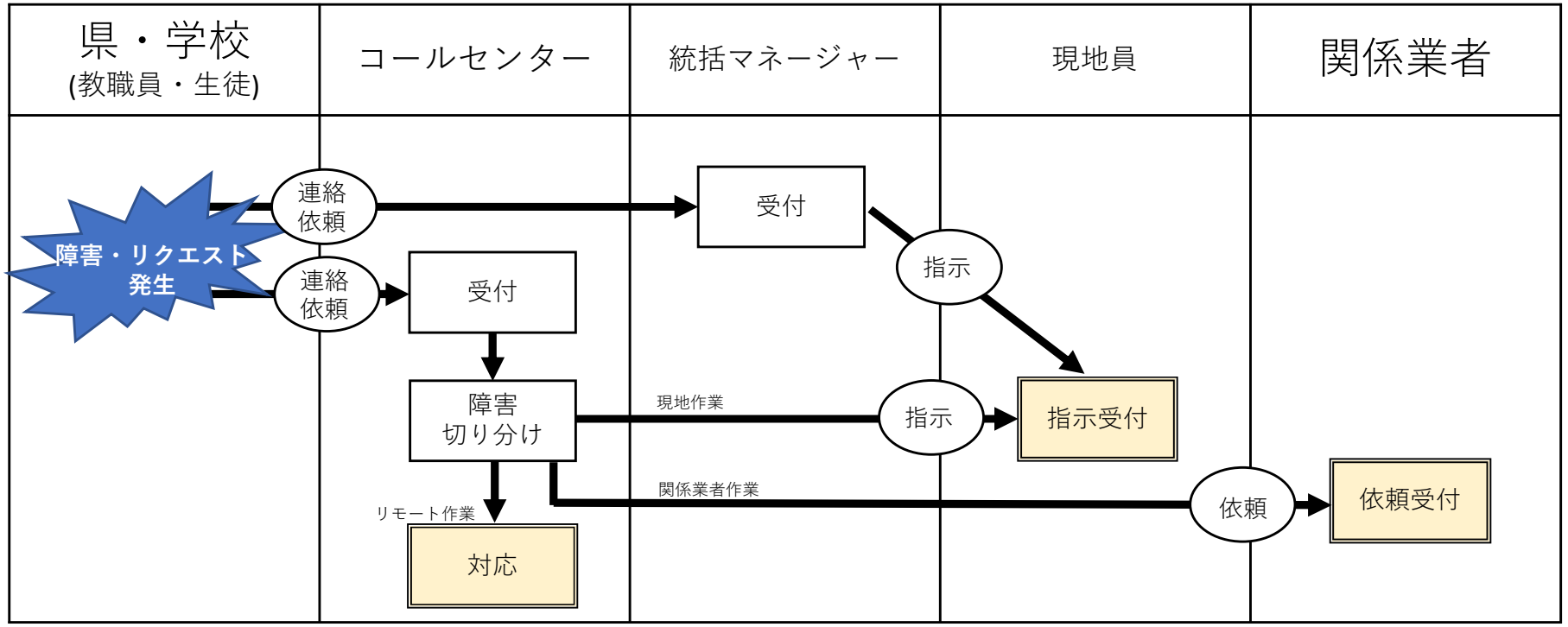
別紙1

ヘルプデスク現地員配置先一覧表

	校　名	所　在　地	備考
1	佐賀東高等学校	佐賀市南佐賀3-11-15	
2	佐賀西高等学校	佐賀市城内1-4-25	
3	佐賀北高等学校（彩志学舎中学校を含む）	佐賀市天祐2-6-1	
4	致遠館高等学校・中学校	佐賀市兵庫北4-1-1	
5	唐津東高等学校・中学校	唐津市鏡新開1	
6	唐津西高等学校	唐津市町田字大山田1992	
7	鳥栖高等学校・香楠中学校	鳥栖市古野町600-1	
8	伊万里高等学校	伊万里市二里町大里甲2600	
9	武雄高等学校	武雄市武雄町大字武雄5540-2	
10	武雄青陵中学校	武雄市武雄町大字永島13233-2	
11	鹿島高等学校　赤門学舎	鹿島市大字高津原462	
12	神埼高等学校	神埼市神埼町本告牟田3076-2	
13	三養基高等学校	三養基郡みやき町大字原古賀300	
14	小城高等学校	小城市小城町176	
15	厳木高等学校	唐津市厳木町厳木727	
16	白石高等学校　普通科キャンパス	杵島郡白石町大字今泉138-1	
17	太良高等学校	藤津郡太良町大字多良4212-6	
18	唐津南高等学校	唐津市神田字堤2629-1	
19	伊万里実業高等学校　農林キャンパス	伊万里市二里町大里乙1414	
20	高志館高等学校	佐賀市大和町尼寺1698	
21	佐賀農業高等学校	杵島郡白石町大字福田1660	
22	佐賀工業高等学校	佐賀市緑小路1-1	
23	唐津工業高等学校	唐津市石志中ノ尾3072	
24	鳥栖工業高等学校	鳥栖市元町1918	
25	有田工業高等学校	西松浦郡有田町桑古場乙2902	
26	嬉野高等学校　塩田校舎	嬉野市塩田町大字馬場下甲1418	
27	佐賀商業高等学校	佐賀市神野東4-12-40	
28	唐津商業高等学校	唐津市元石町235-2	
29	鳥栖商業高等学校	鳥栖市平田町1110-8	
30	伊万里実業高等学校　商業キャンパス	伊万里市脇田町1376	
31	白石高等学校　商業科キャンパス	杵島郡大町町大字大町2039	
32	鹿島高等学校　大手門学舎	鹿島市大字高津原539	
33	牛津高等学校	小城市牛津町牛津274	
34	神埼清明高等学校	神埼市神埼町横武2	
35	多久高等学校	多久市北多久町大字小侍23	
36	嬉野高等学校　嬉野校舎	嬉野市嬉野町大字下宿甲700	
37	唐津青翔高等学校	東松浦郡玄海町大字新田1809-11	
38	盲学校	佐賀市天祐1-5-29	
39	ろう学校	佐賀市鍋島町大字森田321	
40	金立特別支援学校	佐賀市金立町大字金立2339-2	
41	大和特別支援学校	佐賀市大和町大字久留間3353	
42	中原特別支援学校	三養基郡みやき町大字原古賀7262-1	
43	伊万里特別支援学校	伊万里市大坪町丙1427	
44	唐津特別支援学校	唐津市山本788-12	
45	唐津特別支援学校　好学舎分校	唐津市双水2787-1	
46	うれしの特別支援学校	嬉野市塩田町大字五町田甲2877-1	
47	鳥栖特別支援学校	鳥栖市原古賀町1307	

ヘルプデスク運用イメージ図【受付】

別紙２



ヘルプデスク運用イメージ図【対応】

別紙３

令和　　年　　月　　日

佐賀県収支等命令者　様

（受託者）　会社名
代表者氏名

統括マネージャー届出書・誓約書

佐賀県ＧＩＧＡスクール運営支援センター業務委託に係る統括マネージャーを下記のとおり定めたので、届出します。

なお、下記の内容が事実に相違ないこと及び下記の者が仕様書に定める技能及び経験を有することを誓約します。

記

統括マネージャー名		
実務経験	業務名称	従事期間
取得資格		
備考		

※実務経験は、過去に従事したパソコン保守等に関する維持管理業務等の履歴を記入すること。また、本業務に関連する資格を有する場合は備考欄に記載すること。

別紙４　ヘルプデスク現地員業務明細資料

■対象機器
仕様書のとおり

業務区分	業務内容	具体的な業務例	具体的な業務
障害対応業務	**・端末障害対応業務**		・学習用端末が起動しない ・学習用端末のキーボードが反応しない ・校務用端末が起動しない ・校務用端末、学習用端末の顔・指紋認証が反応しない ・Teamsが起動しない ・サーバへ接続できない ・無線LANへ接続できない ・プリンタから印刷できない ・校務用端末、学習用端末不具合によるリカバリ対応 ・ソフトウェア再インストール作業 ・プリンタ紙詰まり対応 ・Sharepoint等の学習用・校務用アプリに関する操作支援 等
	・障害一次切り分け作業	・学習用端末、校務用端末が起動しない　・学習用端末、校務用端末のキーボードが反応しない	
		・校務用端末、学習用端末の顔認証や指紋認証が反応しない　・アプリが起動しない　・サーバへ接続できない　・無線LANへ接続できない	
	・軽微な対策対応	・各種ソフトのキャッシュクリア　・不要ユーザープロファイルの削除　等	
	・障害切り分け後のエスカレーション作業	・保守作業員へのリカバリ依頼（一次切り分け）	
	・修理完了後の対応	・修理完了後のソフトウェア再インストール作業	
	・サーバ・NAS等ネットワークストレージ障害時の切り分け		
	・障害発生時のランプ等の外装確認	・サーバへ接続できない場合のランプや液晶パネルのメッセージ確認	
	・障害切り分け後のエスカレーション作業	・コールセンターへ保守業者へのエスカレーション依頼	
	・修理完了後の対応	・修理完了後のサーバ接続動作確認	
	・ネットワーク障害時の切り分け		
	・障害一次切り分け作業・・・ネットワーク接続確認	・ネットワーク不具合発生時の機器の再起動	
	・障害切り分け後のエスカレーション作業	・コールセンターへネットワーク保守業者へのエスカレーション依頼	
	・修理完了後の対応	・修理完了後のネットワーク接続動作確認	
	・プリンタ障害時の切り分け		
	・障害一次切り分け作業	・プリンタから印刷できない　・プリンタ紙詰まり対応	
	・障害切り分け後のエスカレーション作業	・事務室への修理対応依頼	
	・修理完了後の対応	・プリンタ印刷動作確認	
維持管理業務	・ヒアリングシートチェック作業	・ヒアリングシート作成支援	・デジタル教材のインストール（端末） ・ドライバ関係のインストール（プリンタ、その他周辺機器） ・ソフトウェア関連のアップデート(Zoom、Chrome、Edge等) ・MSアカウントパスワードリセット依頼 ・ICT機器の点検、清掃、動作確認 ・ヒアリングシート作成支援 等
	・ドライバ(端末関連・プリンタ関連・その他周辺機器)のインストール　※リモートでの対応ができないもの	・デジタル教材のインストール（校務用、学習用、電子黒板用端末など）　・ドライバ関係の端末インストール（プリンタ、その他周辺機器）	
	・Microsoft365アカウント発行、パスワードリセット依頼受付やリセット操作支援、SSO設定、チームやフォルダの作成	・コールセンターへのMicrosoft365アカウント発行、パスワードリセット依頼や端末のリセット操作支援、SSO設定、チームやフォルダの作成	
	・ICT機器の動作点検及び清掃業務	・ICT機器の点検、清掃、動作確認	
	・県や各学校所有のソフトウェア資産の管理・運用サポート	・ソフトウェア関連のアップデート（Zoom、Chrome、Edge、WindowsOS、Office等）	
	・定期業務(あらかじめ佐賀県にて計画されている業務) 校務用端末・学習用端末再配布に伴う設定変更作業(定期業務) 学習用端末卒業時リカバリ(定期業務) 校務用端末・学習用端末・電子黒板用端末への教材インストール作業(定期業務)		
セキュリティ管理業務	・セキュリティインシデント発生時の対応		・不正接続端末の特定及び先生へのヒアリング ・紛失端末捜索のためのログ情報提供や端末初期化 ・ウイルス検知端末の特定・対応及び先生へのヒアリング ※ヘルプデスクと連携し対応するもの
	・不正接続・端末紛失対応	・不正接続端末の特定及び先生へのヒアリング、紛失端末捜索のためのログ情報提供や端末初期化	
	・ウイルス・スパイウェア対応	・ウイルス検知端末の特定・対応及び先生へのヒアリング ※ヘルプデスクと連携し対応するもの　等	
情報提供・教育等	・ICT機器やクラウドサービスに関する問合せ対応	・OneDriveやSharePointなどのクラウドサービスに関する問合せ対応	・Officeソフトなどの使い方、操作支援 ・オンライン授業・会議(Teams、Zoom、Webex)の事前準備・操作支援 ・情報モラル、情報リテラシーに関する研修 ・情報セキュリティに関する研修 ・OneDriveなどのクラウドサービスの操作支援 等
	・ICT機器やクラウドサービスの操作説明・操作補助	・電子黒板の操作支援　・Officeソフトなどの使い方、操作支援	
	・ICT機器研修及びマニュアル作成	・情報モラル、情報リテラシーに関する研修　・情報セキュリティに関する研修	
	・ICT機器を活用した授業支援	・電子黒板や授業支援ソフトの操作支援	
	・ICT機器やソフトウェアについての操作研修		
	・オンライン(Teams・Zoom・Webex)授業・会議支援	・オンライン授業・会議(Teams、Zoom、Webex)の事前準備・操作支援	
資産管理業務	・資産管理台帳の更新（校内LAN接続機器）	・ICT機器新規導入時の資産管理台帳の更新　・ICT機器廃棄や移設時の資産管理台帳の更新	
	・資産管理台帳に記載された機器及びソフトウェアの状況確認	・学期に1回実施するICT機器の現物確認	
その他	・上記以外の業務についてはヘルプデスクへ実施の有無を確認するものとする	・行事等の記録、撮影、編集 等	・行事等の記録、撮影、編集 等
セキュリティ業務申告が必要な業務	・管理者アカウント利用申請時 ・個人情報取り扱い時 ・学校備品借用時	・ソフトウェアインストール時の管理者権限利用　・障害切り分け時の管理者権限利用　等 ・年次更新作業時の名簿受理 ・サーバ室や各教室の鍵借用	・セキュリティレベルが高い業務を行う場合は、ご依頼いただいた先生の電子署名をいただきます。
業務対象外	・新規導入機器の設定及びソフトウェアインストール作業 ・新教育情報システムの操作に関する問合せ対応 ・校内LANへ接続されていない機器に関する問い合わせ対応 ・学習者用端末貸付に関する業務 ・学習者用端末一次切り分け後の修理依頼	・学校購入分機器の導入時設定作業（初期セットアップ、校内LAN設定、ソフトウェアインストール、ドライバインストール） ・校務支援システムに関する問合せ　等 ・スタンドアロン端末、校内LAN未接続のPC教室に関する問合せ対応　等 ・貸与に必要な書類等の処理や問合せ　等	