

広川町立小中学校校務系環境整備・運用保守業務委託仕様書

1. 業務名

広川町立小中学校校務系環境整備・運用保守業務委託

2. 対象

【教育委員会】

広川町教育委員会事務局 子ども課

【町立学校】

小学校 3校 94人（内、上広川小学校：21人、中広川小学校：48人、下広川小学校：25人）

中学校 1校 46人

3. 履行期間

【構築期間】

契約締結の翌日から令和6年8月31日まで

【運用保守期間】

令和6年9月1日から令和11年8月31日まで

4. 業務概要

本事業では、現行の校務系システム機器賃貸借期間の満了に伴い、校務系環境の再構築及び運用保守を行うもの。

次期校務系環境の整備にあたっては、現場教職員等の校務業務の負担及び管理事務の負担軽減や、財政面での負担軽減を図るとともに、教育情報セキュリティポリシーに沿うよう十分に考慮した環境を整備する。（※1）

※1 校務用端末 133台、共用端末 5台、中学校学習者用端末 15台、教育委員会保守用端末 1台（PC本体及び周辺機器）、及びデジタルサイネージディスプレイ等については、別途調達する。ただし、本事業内で別途調達する機器の設定及び調整、梱包材の撤去、保証登録等を行うこと。設定内容については町教育委員会と協議を行った上で実施すること。

（1）業務項目

広川町立小中学校の次期校務系システムに係る各種環境整備及び運用保守等

【主な事業項目】

- ① ネットワーク環境の整備
 ※セキュリティ環境及び資産管理環境の構築、データセンターを活用した学校通信環境の集約化及び町教育委員会とのネットワーク構築、それに伴う関係機器等の調達及び各種機器等（別途調達する端末含む）の設定等を含む
- ② 校務系データ保存環境（共有フォルダ）の整備
 ※「学校毎フォルダ」「教育委員会フォルダ」「教育委員会－学校フォルダ」「学校間フォルダ」で構成
- ③ 現行校務系環境から次期校務系環境へのデータ移行
- ④ 現行校務系環境機器、及びPC教室設置機器（複合機等の印刷機器含む）の撤去およびデータ消去
- ⑤ その他、構築環境の適正導入・運用のための取組（各種操作マニュアルの作成、研修会等の支援の実施）
- ⑥ 完成図書の作成及び業務報告
- ⑦ 構築環境の運用保守（ヘルプデスク含む）及び業務報告

(2) 提出物

以下の提出物を想定している。

| NO | 納品物 | 内容 |
|----|----------------|--|
| 1 | ソフトウェア一式 | 必要なソフトウェア。 |
| 2 | ライセンス一式 | 保証書、ライセンス証書（またはそれに代わる資料）。 |
| 3 | 業務実施計画書 | 業務の目的、実施体制、実施内容、スケジュール、管理方法等を実施計画としてまとめたもの。 |
| 4 | 基本設計書 | 本業務の要件を実現するために実装すべき機能や基礎的な事項についてまとめたもの。 |
| 5 | 詳細設計書 | 基本設計書で定められた内容を実現するために、それをどう実現するかを具体的に定めたもので、各機器へ設定するパラメータ等の設定根拠及び設定ルール等の技術的な事項をまとめたもの。 |
| 6 | 環境移行計画書 | 現行校務環境から次期校務環境へ移行する実施方法及びスケジュール。 |
| 7 | 試験計画書及び試験結果報告書 | 導入システム等の設定内容を検査するために実施する試験の内容について定義したもの及びその報告書。 |
| 8 | システム構成図 | システム構成及びネットワーク構成を分かりやすくまとめたもの。 |
| 9 | 運用ドキュメント | 障害発生時の連絡方法、システム操作手順及び運用手順等をまとめたもの。 |
| 10 | 各種マニュアル | 校務支援システム等、導入したシステムのマニュアル一式。 |
| 11 | 完成図書 | 1～10までの資料一式。 |

5. 業務詳細

下記に記載する各機能を有した環境を整備・提供すること。

(1) データセンターシステム構成

以下に記載するシステムのハードウェア構成は物理・仮想問わず提案してもよい。ただし、運用時に支障のないよう十分に考慮した構成で提案すること。なお、「⑥校務支援システム（スズキ校務）」については、本業務履行期間の中でシステムを変更する点に留意すること。

① 資産管理システム

校務の重要なデータ保護及び情報セキュリティ対策の強化と IT 資産の安全な運用管理を支援するため資産管理システムを導入する。提案する製品については以下の機能を満たすこと。また、調達するライセンス数量については、データセンター設置用サーバ+別途調達の校務用ノート PC(133 台)+共用デスクトップ PC(5 台)+教育委員会保守用ノート PC(1 台)を最低限用意すること。

- (ア) ソフトウェア試算を適正に管理するための台帳を策定し、ソフトウェア情報についてはクライアントコンピューターから自動収集する機能を有すること。
- (イ) 端末使用者の Web アクセス、データ移動等の操作ログを保存できること。
- (ウ) クライアント PC から収集したログを管理コンソールから閲覧できること。
インシデント発生時に即時検索するため、ログはサーバーのデータベースに最低 5 年間は保存して、それ以前のログは外部システムにバックアップすること。
- (エ) USB デバイスをシリアルナンバーごとに管理する機能を有すること。保有 USB デバイスはシステムで台帳管理し、一覧で表示できること。なお、台帳への登録は USB デバイスをコンピューターに接続した際にデータを収集するなど自動収集できること。
- (オ) 指定した Windows アプリケーションおよび Web システムへのログイン、ユーザーアカウント作成/削除および情報変更について、アカウント監査ログを収集できること。
- (カ) 特定のクライアント PC に対して、ネットワーク経由で、リモート操作が行える機能を有すること。

② 多要素認証システム

文科省の示す「教育情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」に基づき、校務等の重要性の高い情報への認証強化を行うために多要素認証システムを導入する。

以下、導入する多要素認証システムの基本要件を記載する。

- (ア) 「知識情報」「所持情報」「生体情報」のうち、2つ以上を組み合わせた認証を用いて、校務環境へのアクセスを許可する機能を有すること。なお、上記 3 種の情報のうち「生体情報」は必ず用いること。
- (イ) 多要素認証システムのユーザー数等は以下数量を想定している。
登録ユーザー数 150 人（予備含む）、校務系端末 138 台
- (ウ) デバイスとして、指紋、手のひら静脈、顔、IC カードに対応していること。対応 IC カード規格は「FeliCa/TypeB（マイナンバーカード含む）」とする。

- (エ) 校務系端末の OS は Windows 11 Pro/Enterprise Edition とする。
- (オ) 認証サーバは冗長構成とする。
- (カ) 認証サーバのユーザー情報管理は Active Directory を利用すること。
- (キ) 既定の認証装置が利用できない場合の代替ログオン手段として、一時的に利用可能な緊急時パスワードで認証を行うことができる機能を有すること。
- (ク) 既定の認証方法で任意の回数を超えて失敗した際に、認証方式をロックさせる機能を有すること。
- (ケ) 別途調達する端末に付属する Web カメラ(92 万画素)でも問題なく認証が可能であること。

③ 仮想分離システム

「教育情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」に則り、校務系ネットワークを学習系・外部接続系ネットワークからネットワーク分離し、セキュアに校務系ネットワークにアクセスする必要がある。本整備では校務端末 1 台で、インターネット環境と校務系情報を扱う環境を論理的にネットワーク分離できる機能を有するロジカルテック(株)の「LOCK STAR-SGate」を指定とする。なお、本整備においては「校務系情報 (校務系システム・共有フォルダ等)」を分離する想定である。「LOCK STAR-SGate」の OS はメーカー推奨且つ OS 保証の観点から「Linux Server (Redhat)」で構築を行うこと。

④ 校務系のアクティブディレクトリ

広川町の教職員が利用する上で問題ないスペックで提案すること。
また、本サーバについては冗長化を図ること。

⑤ 校務系ファイルサーバ

広川町の教職員が利用する上で問題ないスペックで提案すること。
容量は【(3)インフラ環境③(エ)】参照。

⑥ 校務支援システム(スズキ校務)

本調達において令和 6 年 9 月 1 日～令和 7 年 8 月 31 日(1 年間)のランニングコストを含むこと。また、校務支援システムのサーバ構築作業、既存サーバからのデータ回収・移行作業、新規校務端末への設定作業を含むこと。サーバについては広川町の教職員が利用する上で問題ないスペックで提案すること。

⑦ WindowsUpdate 管理サーバ(WSUS)

WindowsServer2022・Windows10 及び 11 の更新プログラム、パッチ等を提供する上で問題ないスペックで提案すること。

⑧ バックアップサーバ

各校務系システムのバックアップ、リストアの管理を行う。ファイルサーバとは別にバックアップ専用の保存領域を用意すること。

⑨ インターネット接続環境

校務系端末のインターネット接続をデータセンターで集約する。環境構築に必要な回線契約については別途町教育委員会が行う。また、回線費用に係る全ての費用(ランニングコスト等)については本契約には含まないものとする。

(2) 学校システム構成

① 動画・写真保存用 NAS(各校整備)

実効容量：4TB 以上 (RAID5 構成) × 学校数

OS：運用の可用性を考慮し WindowsStorageServer を導入すること。

② NAS 用無停電電源装置

停電が発生してからシャットダウンが開始されるまでの猶予時間は 15 分程度とする。

(3) インフラ環境

① ネットワーク環境 (必要となるサーバ等を含む)

- (ア) 【2. 対象】で述べた利用者等が安定的に利用できる環境を整備する。
- (イ) 各校の校内情報通信ネットワークとしては、既存の校務系ネットワークを活用する。ただし、インターネットへのアクセスは全てデータセンターを経由すること。
- (ウ) データセンターと町教育委員会、学校のネットワークを新規構築すること。本ネットワーク構築においては、インターネット網を経由しない閉域網での接続とすること。なお、新規ネットワークを構築するにあたり、既存機器の設定変更等を要する場合には、既存導入業者と連携の上設定を行うこと。回線のキャリア変更等については、別途町教育委員会が行う。また、回線費用に係る全ての費用(ランニングコスト等)については本契約には含まないものとする。
- (エ) 環境の整備手法として、データセンターにプライベートクラウド環境を構築する境界防御型とし、文部科学省の「教育情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」に記載している方針等を十分に踏まえた環境とすること。なおデータセンターの構築にあたり、データセンターファシリティスタンダード ティア 3 相当の品質を担保すること。また、データセンターについては本業務の履行期間終了までの費用も本契約に含むこと。
- (オ) 適切なセキュリティ (多要素認証・資産管理等) を確保した環境とし、「データの保存場所」「端末」「データ通信区間」の全てにおいて情報セキュリティを確保する。
- (カ) アカウントやパスワードが一元管理でき、各種システムにおいてシングルサインオンできることを基本とする。シングルサインオンの方式 (SAML 連携、AD 連携、代理入力等) については特に問わない。
- (キ) 中学校 PC 室については、教職員用セグメント、生徒用セグメントに分割しセキュリティを確保すること。設定については町教育委員会と協議の上決定すること。

② 校内 LAN 環境

- (ア) 校内 LAN は原則既存の LAN 配線を利用すること。
- (イ) 校内 LAN にて更改する機器は、原則既存の設置場所にて既設機器を撤去し新設することとする。ただし、移設に伴い追加配線が必要な箇所は配線すること。
- (ウ) 新設するフロアスイッチの設置場所については、町教育委員会と協議すること。設置個数については、【(3) インフラ環境⑤ (カ)】参照。
- (エ) 町立学校のうち小学校については、PC 教室は廃止とすること。中学校 PC 室に設置する端末等の設定内容については町教育委員会と協議の上決定すること。

- (オ) 校内 LAN 機器の設置場所変更及び LAN ケーブルの経年劣化等により既設流用が不可である場合は、LAN 配線を新設すること。
- (カ) 新設する LAN 配線は Cat6a ケーブルを原則とするが、ルート上配線できない場合は協議の上ケーブルの種別を決定すること。プロテクタ等で保護した上で接続機器が分かるように示名条片をケーブルの両端に貼付けすること。
- (キ) 職員室及び中学校 PC 教室に設置するスイッチについては、設置場所に応じて背面にマグネットを装着すること。設置場所については町教育委員会と協議すること。
- (ク) 別途調達にてデジタルサイネージディスプレイ、無線投影機を各校 1 台ずつ調達する予定である。本契約にて天吊りもしくは壁掛け設置、電源コンセント(2 口)の設置、LAN 配線(スイッチ～無線投影機)、無線投影機の設定作業を行うこと。(ディスプレイ、無線投影機の仕様等は別途調達が終わり次第情報提供するものとする。また、設定内容については町教育委員会と協議すること)ただし、学校と設置場所協議の上、既設の電源コンセントが利用できる場合は流用してもよい。

③ 校務系データ保存環境 (共有フォルダ)

- (ア) フォルダ作成及びアクセス権限、使用量制限等の設定については、町教育委員会と協議のうえ実施すること。
- (イ) 共有ファイル格納容量は 2,960GB 以上の構成とすること。
- (ウ) 学校毎のフォルダを作成し (管理者のみ、編集・削除可能とする)、他校のフォルダへアクセスできないよう対策を講じること。
- (エ) ファイル構成及び格納容量 (想定) は次のとおり。

| | フォルダ名 | データ容量 | 備 考 |
|---|--------------|-------------|--|
| 1 | 学校毎フォルダ | 各校 700GB 以上 | ○各校データの保存用 ○フォルダにアクセスできるのは該当校の全職員及び町教育委員会とする ○各フォルダ内に、校長専用・管理職用・事務職員用等、アクセス権限のある教職員のみがアクセスできるフォルダを整備 (各校最大 5 フォルダ程度を想定) |
| 2 | 教育委員会フォルダ | 10GB 以上 | ○町教育委員会固有データの保存用 ○フォルダにアクセスできるのは町教育委員会のみとする。 |
| 3 | 教育委員会-学校フォルダ | 50GB 以上 | ○学校と町教育委員会の情報共有用 ○フォルダ内に各校・町教育委員会のフォルダを整備 ○フォルダにアクセスできるのは、町教育委員会と当該校の管理職及び事務職員のみ |
| 4 | 学校間フォルダ | 100GB 以上 | ○各校の情報共有用 ○フォルダ内に各校・町教育委員会のフォルダ |

| | | |
|-----|------------|--|
| | | を整備 ○フォルダにアクセスできるのは、町教育委員会・全学校の職員とする。 |
| 合 計 | 2,960GB 以上 | |

④ 撤去およびデータ消去

- (ア) 既存機器及び不要な LAN 配線は受託者の費用で機器搬出および撤去をおこなうこと。
- (イ) 既存サーバ、端末等の撤去対象機器は、必ずハードディスクのデータ消去を行い任意書式にて証明書を発行し提出すること。(対象機器については業者決定後、町より提示を行う) ※マニフェスト伝票の発行は不要である

⑤ 構築環境の詳細

【境界防御型整備】

校務系情報基盤として、文部科学省の「教育情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」の「ネットワーク分離による対策を講じたシステム構成」を参考とし、セキュリティを十分に考慮した構築とすること。

データセンターの安全性はティア 3 相当を担保すること。

サービス基盤機器のストレージは RAID 構成とし、障害によるデータ損失を防止すること。バックアップはシステムを停止することなく実施可能な環境を構築すること。

データセンター内の機器のうちサーバはクラスタ構成とする。機器の故障が発生した場合、ダウンタイムを最小限となるよう考慮し、原則として 24 時間 365 日の稼働とすること。

・物品調達に関する要件

上記に記載したプライベートクラウド環境構築に必要なネットワーク機器及びサーバ、ソフトウェア、ライセンスの調達を行う。

設置場所は受託者が契約した IDC (インターネットデータセンター) 内とし、他事業者と共同利用することのない独立したラックに設置すること。

下記に本町が最低限必要と思われる物品と要件を記載している「5. 業務詳細 (1)データセンターシステム構成 (2)学校システム構成 (3)インフラ環境 ①ネットワーク環境～⑤構築環境の詳細」の基本的な考え方に従い、セキュアかつ安定した通信を実現するために最適な構成を検討し、プライベートクラウド環境構築に適切なハードウェア、ソフトウェア、ライセンスを提供すること。

(ア) 【IDC 用】インターネット接続用ルータ

IDC 内にて各学校の校務用端末からインターネット接続させるために構築する。

メーカー保守を 5 年間有すること。将来的な拡張性を踏まえて、10G 対応ポートを 2 ポート以上有すること。そのほか仕様については、最低限以下満たすこと。

- ・メモリ (RAM) : 2GB 以上
- ・NAT セッション数 : 500,000 以上
- ・スループット : 最大 9.9Gbit/s
- ・IPoE に対応していること。

(イ) **【IDC用】ファイアウォール (UTM)**

IDC 内にて外部からの高度な攻撃や不正アクセスに対応可能なファイアウォール (UTM) を導入すること。また、ウイルス駆除機能によりネットワークを経由するウイルスを阻止すること。

必要なライセンス及びメーカー保守を 5 年間有すること。最低限以下仕様を満たすこと。

- ・最大同時セッション数：945,000 以上
- ・機器内部にログや設定を保存するためのストレージとして、120GB 以上の SSD を搭載していること
- ・脆弱性防御、アンチウイルス、アンチスパイウェア機能を有すること。

【IDC用】L3 コアスイッチ

IDC 内におけるコアスイッチとして、サーバ集約スイッチ、ルータ、ファイアウォール等を収容する。高可用性のため専用ケーブルを用いた 2 台以上のスタック構成とする。メーカー保守を 5 年間有すること。そのほか最低限以下仕様を満たすこと。

- ・メモリ：メインメモリ 8GB 以上、フラッシュメモリ 16GB 以上を有していること。
- ・スイッチング容量：176Gbps 以上のスイッチング容量を有すること。
- ・パケット転送能力：130.9Mpps 以上のパケット転送能力を有すること。

(ウ) **【IDC用】L2 スイッチ (集約用)**

IDC 内で構築する各種サーバを収容する。

メーカー保守を 5 年間有すること。

(エ) **【IDC・各拠点用】ルータ (VPN 接続用)**

IP-VPN のセンター拠点として IDC 内及び学校に設置する。

メーカー保守を 5 年間有すること。最低限以下仕様を満たすこと。

- ・メモリ (RAM)：256MB 以上
- ・NAT セッション数：65,000 以上
- ・スループット：最大 2Gbit/s
- ・タグ VLAN に対応していること。

(オ) **【各学校用】L3 コアスイッチ**

各ネットワーク機器を集約するコアスイッチを学校内に設置する。メーカー保守を 5 年間有すること。最低限以下仕様を満たすこと。

- ・メモリ：メインメモリ 8GB 以上、フラッシュメモリ 16GB 以上を有していること。
- ・スイッチング容量：128Gbps 以上のスイッチング容量を有すること。
- ・パケット転送能力：95.2Mpps 以上のパケット転送能力を有すること。

(カ) **【各学校用】L2 フロアスイッチ**

上広川小 1 台、中広川小 2 台、下広川小 1 台、広川中 3 台

(キ) **【各学校用】職員室スイッチ(アンマネージド)**

8 ポート：上広川小 4 台、中広川小 8 台、広川中 8 台

24 ポート：下広川小 2 台

(ク) **【広川中学校用】PC 室スイッチ(アンマネージド)**

5 ポート : 6 台

(ケ) ウィルス対策ソフトライセンス

サーバ及び端末のセキュリティを担保するために必要なライセンスを必要数調達すること。
ライセンスの有効期間は本業務の履行期間終了までとする。

提案する製品については以下の機能を満たすこと。

- ・ ISMAP(政府情報システムのためのセキュリティ評価制度)に登録されており、未知のマルウェアに対しても効果的なセキュリティ製品であること。
- ・ 端末の動作ログを収集、分析し、リアルタイムに攻撃を検知する機能 (EDR)
- ・ 発生したインシデントの早期検知、通知、解析、支援する 24 時間体制の運用監視サービス (MDR) を提供すること。
- ・ 管理画面、インシデント対応サービス等が日本語で提供されること。また、分析後のレポートファイル(PDF 等)を日本語で出力できること。
- ・ 上記 EDR・MDR サービスが同一メーカーにより、国内拠点から提供されること。

(コ) バックアップソフトライセンス

校務系システム各サーバのイメージバックアップ及び定期バックアップ、リストアに必要なソフトウェアの選定、ライセンスの調達をすること。

(カ) サーバ OS ライセンス

各システムに対応したサーバ OS ライセンスを必要数調達すること。

(キ) クライアントアクセスライセンス

Windows Server デバイス CAL を調達する端末台数分用意すること。

(ク) Microsoft Office

各端末に適用する Office 製品は以下のとおりとする。

- ・ 校務用ノートパソコン : 133 台分
Microsoft 365 A1 for devices for Faculty 72 ヶ月
- ・ 共用デスクトップパソコン及び学習者用ノートパソコン : 20 台分
Office Standard L&SA3 年 アカデミック Open Value
- ・ 教育員会保守用ノートパソコン : 1 台分
Office Standard L&SA3 年 アカデミック Open Value

(4) 環境移行

- ① 次期校務系環境における校務支援システムへ移行するデータの抽出及び抽出したデータの登録を行うこと。移行するデータの抽出にあたっては、**2. 対象**に記載の機関と協議の上実施すること。
- ② 既存ファイルサーバのデータを移行すること。移行先については、町教育委員会と協議の上実施すること。
- ③ 現環境の稼働に与える影響を最小限に抑えるための移行・導入（各種作業・調整事項等）について、現行校務系環境構築・運用保守事業者及び町教育委員会と調整の上実施すること。
- ④ 受託者は①～④を円滑に実施するため、各移行業務詳細を環境移行計画書として取りまとめ、計

画書に基づき適切に実施すること。

- ⑤ 次期校務系環境における各学校のメールについて、ドメインの統一を図るため新しくプロバイダよりメールアドレスを取得し、ドメインを統一することとしている。

本業務において以下二点のメール設定を別途調達する新規校務用端末等に行うこと。

1. 校長、教頭、事務にメールアドレスの割り当てを実施するため、送受信できるように設定を実施すること。
2. 学校代表メールアドレスについて全職員が自分の端末でメールを送受信できるように設定を実施すること。

6. 運用保守

(1) 業務項目

- ① ヘルプデスク（各種相談の総合受付・コールセンター）の設置・運営業務
- ② 校務系環境に関する運用・保守業務

(2) 業務詳細

① 主な各業務イメージ

| | |
|--------|---|
| ヘルプデスク | ①次期校務系環境に関する各種問い合わせ（設定関連・不具合発生時・操作関連等）の総合窓口 ②問い合わせに対する切り分け及び各所へのエスカレーション |
|--------|---|

↓

| | 運用業務 | 保守業務 |
|------------|---|-----------------------------------|
| 構築環境の運用・保守 | ①構築環境の操作等に関する支援・対応 ②構築環境の設定及び適切管理等 ③必要に応じたサーバ及びネットワーク機器のファームウェア等のバージョンアップなど、構築環境の適正運用のためのメンテナンス ④年次更新に関する支援・対応（アカウント・アクセス権限等の変更・追加・削除等） ⑤月次報告（運用状況、障害等対応履歴報告） | 構築環境にハード・ソフト面の不具合（初期不良除く）が生じた際の対応 |

↓

| | |
|---------|----------------------------|
| 導入・運用支援 | ①各種研修の実施 ②システム導入当初の各種支援 |
|---------|----------------------------|

② ヘルプデスク（各種相談の総合受付・コールセンター）の設置・運営業務

- (ア) 校務系システムに関する総合窓口を設け、学校からの電話による各種問合せ（設定関連・不具合発生・操作関連等）の受付を行うこと。

- (イ) 受付した各種問合せについて、課題・原因を明らかにした上で、対応の切り分けをし、迅速に処置すること。
- (ウ) 特に現場対応が必要な不具合が発生した場合においては、関係部署または関係会社等に迅速に連絡し早期復旧に向けた対応に確実に繋げること。
- (エ) 受付した問合せ等について、データベース化するなどのインシデント管理を行い、その後の円滑な対応に繋げること。

③ 導入・運用支援業務

- (ア) 構築環境（校務系システム等）について研修を行うこと。対象者や回数含めて利用者がスムーズに運用開始できるよう提案を行うこと。
- (イ) 研修は、システム導入前・学校休業日等の時期に適切な内容のものを実施するとともに、町教育委員会に研修資料等を提供すること。

④ 校務系環境に関する運用・保守業務

- (ア) オンサイト保守（現場対応）
 - i. 現地にて不具合の調査など一次対応を実施すること
 - ii. システムの不良に関する不具合と判断された場合、サービス提供事業者への故障対応依頼等を行うこと。
 - iii. ネットワーク機器の不良に関する不具合と判断された場合、適切な部署へ障害対応依頼等を行うこと。
 - iv. 復旧にあたっては、ソフトウェアの修復、故障機器等の取替を行うこと。
 - v. 保障期間中の機器障害について、メーカー配送・受取等を行うこと（機器の初期不良の場合を除く）。
 - vi. 構築後及び運用時の設定データは常に最新の状態で保管すること。
 - vii. 町教育委員会と協議の上、必要に応じてファームウェアアップデートを実施すること。
 - viii. 障害における機器取替等が発生した場合は、関連する図書を修正し常に最新の状態で保管すること。

その他

- (ア) 月次報告の実施
 - i. 月間の業務内容等を明記した業務報告書を翌月 10 日（休日の場合は翌開庁日）までに提出すること。
 - ii. 業務実施にあたり作成したマニュアルや成果報告書の成果物に係る著作権は受託者が保有することとなるが、事前に協議のうえ本町としても成果物を使用、または複製し公表することができることとする。

(イ) 業務引継ぎ等

本契約期間満了後、各種環境の運用保守業務を別の業者が受託する場合には、機器の設定情報や設定マニュアル等のドキュメントを電子データにて提出すること。

また、対応中の案件等について適切に引継ぎを行うこと。

⑤ 業務実施の体制

- (ア) 障害受付対応については、契約期間中、広川町の休日を定める条例（平成元年広川町条例第 8

号) 第1条第1項に規定する町の休日を除く8時30分から17時15分を想定している。なお、必要に応じて委託者と受託者の協議により上記外の対応を求める場合もある。

- (イ) 現場での対応時間については、授業等に支障が生じないように、教室内での作業の場合は授業終了後の作業とすること。その他の場所の場合は当該校と調整の上実施すること。
- (ウ) 特に、情報通信ネットワークに関して現地調査が必要な障害が発生した際は、現地訪問を行った上で初期対応等、一次報告を行うこと。
- (エ) 発生した障害が重大かつ緊急な対応が必要と判断される場合、最短で復旧出来るよう対応を行うこと。
- (オ) ヘルプデスクには、受付業務を円滑に行うことが可能な体制を整備すること。
- (カ) 各校への交通費は受託者負担とする。移動の際に事故等があった場合は受託者の責任において一切の処理を行うとともに、本業務の従事中に事故等が発生した場合は直ちに町教育委員会に報告すること。
- (キ) 事業者は、配置したヘルプデスクスタッフ及び保守要員への教育・サポートを確実にを行い、事業期間中スタッフ等の専門的知見に不足等が生じた場合は、必要な支援を行うこととする。
- (ク) 事業者は、トラブル等が発生した際に迅速に対応できる管理体制を整備し、病気や怪我、事故等のやむを得ない事由により、スタッフ等が休暇を取得する場合は、代替の人員により業務を遂行する等、即時に対応することとする。