

福島県G I G Aスクール運営支援センター連携実施業務委託仕様書

福島県G I G Aスクール運営支援センター連携実施業務については、本仕様書に基づき、福島県G I G Aスクール運営支援センター連携実施連絡協議会参加教育委員会（以下「参加教育委員会」という。）において実施する。

本業務は参加教育委員会毎に発注することとし、本仕様書に記載のない事項であっても、契約の相手方（以下「受注者」という。）は、状況に応じ、必要と認められる業務については、発注する参加教育委員会（以下「発注者」という。）と協議の上、実施する。

1 業務の名称

福島県教育委員会G I G Aスクール運営支援センター業務（以下「本業務」という。）

2 業務の期間

契約締結日から令和6年3月31日まで（以下「業務期間」という。）

ただし、3の業務を行うG I G Aスクール運営支援センターの開設期間は、契約締結日から令和6年3月31日を標準とし、開始日は契約締結日から令和5年7月1日までの期間で発注者が決められるものとする。

3 業務の内容

(1) 教職員向けヘルプデスク業務

(2) 児童生徒・保護者向けヘルプデスク業務

※ 発注者は（1）～（2）の内容のうち、必要なものだけを選択し契約できるものとする。

※ 各業務の対象発注者及び数量は別紙1のとおり。

4 業務内容の詳細

受注者の社内にヘルプデスク（福島県教育委員会G I G Aスクール運営支援センター）を設置し、遠隔により次の業務を行うものとする。

(1) 問合せ対応（ヘルプデスク業務（共通））

別紙1に記載する教育委員会、公立学校の教職員（以下「教職員」という。）、公立学校に所属する児童生徒及び保護者、ICT支援員等からの次のア～オに係る問合せに対応すること。

ア Windows端末、iOS端末、Google端末等、教職員及び児童生徒用のタブレット等の基本操作、設定に関すること

イ Apple社、Google社、Microsoft社の各種アプリケーションの操作に関すること

ウ 授業支援ソフト、AIドリル、デジタルドリル、セキュリティ関連アプリ等、各発注者が独自に導入している各種アプリケーションの操作に関すること

エ 各発注者が独自に導入している校務支援ソフト（統合型も含む）の操作に関すること

オ 関連機器等の基本操作、設定並びにネットワークトラブルなど学校におけるG I G Aスクールの運営に当たりその他必要と認められる事項に関すること

※ 遠隔では対応できない場合、各発注者が利用している業者等への取り次ぎを行う。

(2) 福島県教育クラウドアカウント及びMicrosoft365アカウントの手続支援（教職員向けヘルプデスク業務）

福島県教育クラウドアカウント（fcsアカウント）及びMicrosoft365アカウントについて、各発注者が行う次の操作に対する支援を行うこと。

ア アカウントの管理（新規作成、削除、変更等）

- イ 年次更新処理
- ウ アプリケーションの設定
- エ ポリシーの設定
- オ その他必要と認められる作業

(3) MDM (モバイルデバイス管理) 設定の操作支援 (教職員向けヘルプデスク業務)

端末の修理等でMDM (モバイルデバイス管理) 設定作業が発生した際の対応及びアカウント管理に対する支援を行うこと。

- ア 年次更新処理
- イ アプリケーションの設定
- ウ ポリシーの設定
- エ その他必要と認められる作業

(4) 教職員向けQ&A集の作成 (ヘルプデスク業務 (共通))

ヘルプデスクが対応した事例の中から、数多く寄せられる問合せや発生頻度が高いトラブル等の今後の参考となるものを受注者が選定し、発注者と協議の上、教職員向けのQ&A集を作成し、参加教育委員会及び県教育委員会に提供すること。

(5) ICT支援員等との連携

ICT支援員等に対して、必要に応じて月1回程度、ヘルプデスクへの問合せ内容について共有すること。共有方法については、各発注者と相談の上で決定すること。

5 本業務の実施に当たっての特記事項等

(1) ヘルプデスクの受付方法

電話、電子メール及びチャットによることを基本とし、必要に応じて、Web 会議システム、チャットボットなど効果的な手段も活用すること。

(2) ヘルプデスクの開設時間

- ア 平日の電話・チャットでの受付は、年末年始 (令和5年12月29日～令和6年1月3日) 及びシステムメンテナンスを除く、月曜～金曜の午前8時から午後8時までとする。
- イ 休日の電話・チャットでの受付は、年末年始 (令和5年12月29日～令和6年1月3日) 及びシステムメンテナンスを除く、土曜・日曜・祝日の午前8時から午後6時までとする。
- ウ 電子メールでの受付及びチャットボットでの対応は24時間とする。
- エ その他の手段については、発注者と協議の上、決定する。

(3) その他の事項

- ア ヘルプデスクは、受注者の事務所内に設置すること。
- イ ヘルプデスクの電話番号は専用の番号を取得することとし、電話通信料及び回線維持等業務に必要なすべての経費は受注者の負担とすること。
- ウ 問合せ事項、調査依頼事項、要望、障害等のインシデントの状況を一元的に常に最新状況を管理すること。
- エ 電話応答率は、95%以上とする。(※ 応答率=対応呼 (件) 数÷着信呼 (件) 数×100)

6 受注者の成果物

受注者の成果物を以下に示す。なお、本業務は、公立学校情報機器整備費補助金 (GIGA スクール運営支援センター整備事業) を活用する予定であることを踏まえ、当該補助金の実績報告等に協力すること。

(1) サポート依頼受付、遠隔、引継ぎ対応 報告書（毎月末別紙2-1から2-3により提出）

ア サポート依頼受付、遠隔、引継ぎ対応一覧

サポート依頼受付、遠隔、引継ぎ対応等を一覧化したもの。サポート依頼と障害受付を分けて管理すること。

イ 分析結果

サポート依頼受付、遠隔、引継ぎ対応の一覧を分析したもの。

(2) ICT機器設定等支援報告（毎月末）

ア ICT機器設定等支援一覧

ICT機器設定等支援を一覧化したもの。

イ 分析結果

ICT機器設定等支援を分析したもの。

(3) 委託業務完了報告書（業務完了後速やかに）

ア 業務委託完了報告書

イ 報告書一式

(ア) 2に示す業務期間におけるサポート依頼受付一覧、ICT機器設定等支援一覧

(イ) サポート依頼受付、ICT機器設定等支援に関する分析結果のまとめ

7 情報の管理及び目的外使用等の禁止

受注者は、本業務において作成した各種資料等（紙・電子データ）の漏えい、滅失、毀損等の防止について十分に配慮し、情報の管理を行わなければならない。

また、当契約に係る本業務を履行する目的以外に、本業務に係る各種資料等を複写、使用、又は第三者に提供してはならない。

8 権利義務の譲渡等の禁止

受注者は、本業務に係る契約により生ずる権利又は義務を第三者に譲渡し、若しくは承継させ、又はその権利を担保の目的に供することができない。ただし、あらかじめ発注者の承認を得た場合は、この限りでない。

9 再委託の禁止

(1) 受注者は、発注者の承認を受けずに、再委託をしてはならない。

(2) 発注者は、次のいずれかに該当する場合は、(1)の承認をしないものとする。ただし、特段の理由がある場合はこの限りでない。

ア 再委託の契約金額が本業務に係る委託料の額の50パーセントを超える場合

イ 再委託する業務に本業務の中核となる部分が含まれている場合

10 守秘事項等

(1) 受注者は、本業務における成果物（中間成果物を含む。）を、本業務においてのみ使用することとし、これらを蓄積し、又は他の目的に使用してはならない。

(2) 受注者は、本業務の履行に当たって知り得た秘密を漏らしてはならない。

(3) 受注者は、本業務に従事する者並びに9の規定により本業務を再委託する場合の再委託先及びそれらの使用人に対して、(1)及び(2)の規定を遵守させなければならない。

(4) 発注者は、受注者が(1)から(3)までの規定に違反し、発注者又は第三者に損害を与えた場合は、受注者に対し、契約の解除又は損害賠償の請求をすることができる。

(5) (1)から(4)までの規定は、業務期間の満了後又は契約解除後も同様とする。

11 著作権

- (1) 成果物の著作権（著作権法（昭和45年法律第48号）第27条及び第28条に規定する権利を含む。以下同じ。）は、成果物を引渡したときに全て発注者に帰属する。
- (2) 発注者は、受注者の承諾を得ずに、成果物の全部又は一部を頒布し、二次的著作物を創作し、若しくは利用させること等ができる。
- (3) 受注者は、成果物の用途上、成果物に係る著作者人格権を将来にわたって行使しない。
- (4) 受注者は、発注者に対し、成果物が第三者の著作権その他第三者の権利を侵害しないものであることを保証する。

12 本業務の調査等

発注者は、必要があると認めるときは、受注者の本業務の履行状況について調査し、発注者の職員を立ち合わせ、受注者に報告を求めることができる。受注者は、これに従わなければならない。

13 仕様書と本業務内容が一致しない場合の修補義務

受注者は、本業務の履行内容が仕様書又は双方協議の内容に適合しない場合において、発注者がその修正を請求したときは、これらに適合するよう必要な修正を行わなければならない。

14 事故等発生時の対応義務

- (1) 受注者は、事故等の発生により本業務の履行に支障を生じ、又は生ずるおそれがあると認めるときは、直ちにその状況を発注者に報告しなければならない。
- (2) 受注者は、直ちに事故等の原因を調査し、早急に復旧措置を講ずるとともに、対応策、再発防止策等について発注者と協議する。

15 損害賠償

受注者は、その責めに帰する理由により本業務の実施に関し発注者又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。

16 責任の制限

双方の責めに帰することのできない理由により、受注者がこの契約による義務の全部又は一部を履行することができないときは、受注者は当該部分についての義務の履行を免れ、発注者は当該部分について委託料の支払義務を免れる。

17 業務実績報告及び検査

- (1) 受注者は、各月の本業務を完了したときは、別紙2-1から2-3までに定める業務実績報告書を翌月の10日までに発注者に提出しなければならない。
- (2) 発注者は、(1)の業務実績報告書を受理した日から10日以内に本業務の完了を確認するための検査を行う。
- (3) 発注者は、(2)の規定に基づき検査を行った結果、本業務を合格と認めるときは、その旨を受注者に通知しなければならない。
- (4) 受注者は、(2)の検査に合格しないときは、発注者の指示に従って遅滞なくこれを修正し、発注者の検査を受けなければならない。この場合においても(2)及び(3)の規定を準用する。

18 委託料の支払

- (1) 受注者は、17(3)の通知を受理した後、当月分の委託料を発注者に請求する。
- (2) 発注者は、(1)の規定による正当な請求書を受理した日から30日以内に請求に係る委託料を受注者に支払う。

- (3) 発注者が正当な理由なく(2)に規定する期間内に支払を完了しないときは、受注者は、未払金額に対し、遅延日数1日につき年2.5%の割合で計算した額(当該額に100円未満の端数があるとき、又はその全額が100円未満であるときは、その端数の全額又はその全額を切り捨てる。)の遅延利息を発注者に請求することができる。

19 違約金

受注者は、業務期間内に本業務を完了できなかったときは、委託料の額から既完了部分(受注者が既に本業務を完了した部分のうち、発注者が引渡しを受ける必要があると認めたものをいう。)に対する相当額を控除した額に対し、遅延日数1日につき年2.5%の割合で計算した額(当該額に100円未満の端数があるとき、又はその全額が100円未満であるときは、その端数の全額又はその全額を切り捨てる。)を、違約金として発注者に支払わなければならない。

20 業務の中止

発注者は、必要があると認めるときは、本業務の履行を一時中止させることができる。

21 追完請求権

- (1) 発注者は、成果物の引渡しを受けた後において、当該成果物がこの契約で定める内容に適合しないものであるときは、受注者に対して相当の期間を定めて発注者の指示した方法により成果物の修補、代替物の引渡し又は不足分の引渡しによる履行の追完を請求することができる。
- (2) (1)の規定により発注者が相当の期間を定めて履行の追完を請求し、その期間内に履行の追完がないときは、発注者は受注者に対して代金の減額を請求することができる。
- (3) (1)及び(2)の規定は、発注者が受注者に対して行う損害賠償の請求及びこの契約の解除を妨げるものではない。

22 任意解除

- (1) 発注者は、次の23又は24の規定によるほか、必要があるときは、この契約を解除することができる。
- (2) 発注者は、(1)の規定によりこの契約を解除する場合、契約解除の1月前までに文書により受注者に通知する。この場合において、受注者に損害を及ぼしたときは、受注者はその損害の賠償を請求することができる。なお、その賠償額は、発注者と受注者が協議して定める。

23 催告による解除

発注者は、受注者が次の(1)から(4)のいずれかに該当するときは相当の期間を定めてその履行の催告をし、その期間内に履行がないときはこの契約を解除することができる。ただし、その期間を経過した時における債務の不履行がこの契約及び取引上の社会通念に照らして軽微であるときは、この限りでない。

- (1) 正当な理由なく、始期を過ぎても本業務に着手しないとき。
- (2) 本業務を遂行する見込みがないとき又は本業務を業務期間内に履行する見込みがないと認められるとき。
- (3) 正当な理由なく、21の(1)の履行の追完がなされないとき。
- (4) (1)から(3)に掲げる場合のほか、この契約に違反したとき。
- (5) 受注者は、(1)から(4)の規定によりこの契約を解除された場合、違約金として委託料の額の10分の1に相当する金額を発注者に支払わなければならない。ただし、この契約及び取引上の社会通念に照らして受注者の責めに帰することができない事由による場合は、この限りでない。

24 催告によらない解除

発注者は、受注者が次の（１）から（７）のいずれかに該当するときは、直ちにこの契約を解除することができる。

- （１） 本業務の履行不能が明らかであるとき。
- （２） 本業務の履行を拒絶する意思を明確に表示したとき。
- （３） 本業務の一部の履行が不能である場合又は本業務の一部の履行を拒絶する意思を明確に表示した場合において、残存する部分のみでは契約をした目的を達することができないとき。
- （４） （１）から（３）に掲げる場合のほか、受注者がその債務の履行をせず、発注者が２３の（１）から（４）の催告をしても契約をした目的を達するのに足りる履行がされる見込みがないことが明らかであるとき。
- （５） 受注者又はその代理人若しくは使用人がこの契約に関して、私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律（昭和２２年法律第５４号）第３条に違反する行為又は刑法（明治４０年法律第４５号）第９６条の６若しくは同法第１９８条に規定する行為をしたと認められるとき。
- （６） 暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成３年法律第７７号）第２条第２号に規定する暴力団（以下「暴力団」という。）又は暴力団の構成員（以下「暴力団員」という。）であると認められるとき。
- （７） 次に掲げる行為の相手方が暴力団又は暴力団員であることを知りながら当該行為を行ったと認められるとき。

ア 暴力団員を役員等（受注者が法人の場合にあってはその役員及び経営に事実上参加している者を、受注者が任意の団体にあつてはその代表者及び経営に事実上参加している者をいい、非常勤を含む。以下同じ。）とすることその他暴力団又は暴力団員を経営に関与させること。

イ 暴力団員を雇用すること。

ウ 暴力団又は暴力団員を代理、あっせん、仲介、交渉等のために使用すること。

エ いかなる名義をもってするかを問わず、暴力団又は暴力団員に対して、金銭、物品その他財産上の利益を与えること。

オ 暴力団又は暴力団員を問題の解決等のために利用すること。

カ 役員等が暴力団又は暴力団員と密接な交際をすること。

キ 暴力団若しくは暴力団員であること又はアからカまでに掲げる行為を行うものであると知りながら、その者に物品の製造、仕入れ、納入その他業務を下請等させること。

- （８） 受注者は、（１）から（７）の規定によりこの契約を解除された場合、違約金として委託料の額の１０分の１に相当する金額を発注者に支払わなければならない。ただし、この契約及び取引上の社会通念に照らして受注者の責めに帰することができない事由による場合は、この限りでない。

25 解除の制限

２３の（１）から（４）及び２４の（１）から（４）の規定に定める場合が発注者の責めに帰すべき事由によるものであるときは、発注者は、２３又は２４の規定によるこの契約の解除をすることができない。

26 賠償の予定

受注者が２４の（５）に該当する行為をしたと発注者が認めたときは、発注者が契約を解除するか否かを問わず、受注者は、賠償金として委託料の額の１０分の２に相当する金額を発注者に支払

わなければならない。

27 個人情報の保護

- (1) 受注者は、本業務を遂行するための個人情報の取扱いについては、別記「個人情報取扱特記事項」（以下「特記事項」という。）を遵守しなければならない。
- (2) 受注者は、9の規定により本業務を発注者の承認を受けて第三者に再委託する場合は、当該受託者に対して、特記事項を遵守させなければならない。

28 専属的合意管轄裁判所

本業務に係る訴訟の提起については、福島県を管轄する裁判所をもって専属的合意管轄裁判所とする。

29 仕様書遵守に要する経費、本仕様書を遵守するために要する経費は、全て受注者の負担とする。

30 その他

この仕様書に定めのない事項又はこの仕様書について疑義の生じた事項については、発注者と受注者が協議して定める。