

盛岡市学校情報システムクライアントPC等賃貸借  
要求仕様書

令和3年3月

盛岡市教育委員会事務局総務課

## 目 次

1	件名	1
2	作業の概要	1
2.1	目的	1
2.2	用語の定義	1
2.3	業務の概要	2
2.4	作業内容・納入成果物	3
2.4.1	作業内容	3
2.4.2	納入成果物	3
2.5	契約期間, 履行期限	4
2.5.1	導入期間	4
2.5.2	賃貸借(運用)期間	4
2.5.3	支払期間	4
2.6	スケジュール	4
2.7	調達担当課・連絡先	5
3	情報・データ要件	5
4	規模要件	6
5	情報セキュリティ要件	6
5.1	基本事項	6
5.2	権限要件	6
5.3	情報セキュリティ対策	6
5.3.1	基本要件	6
5.3.2	セキュリティパッチ適用サポート	6
5.3.3	情報セキュリティが侵害された場合の対処	7
5.3.4	情報セキュリティ対策の履行状況の報告	7
5.3.5	情報セキュリティ対策の履行が不十分な場合の対処	7
6	機能・性能要件	7
6.1	全体構成	7
6.2	ハードウェア構成	7
6.2.1	クライアントPC	7
6.2.2	周辺機器	9
6.3	ソフトウェア構成	10
6.3.1	共通要件	10
6.3.2	性能要件	11
6.4	運用支援業務の構成	11
7	テスト要件	13
7.1	動作確認	13

7.1.1	クライアントPC	13
7.1.2	周辺機器	13
7.2	問題発生時の対応	13
7.3	テスト支援	13
8	移行要件	13
8.1	移行・導入の基本方針	14
8.2	機器の導入	14
8.3	導入スケジュール	14
8.4	機器の撤去・搬出	14
9	保守要件	15
9.1	ソフトウェアの保守要件	15
9.2	ハードウェアの保守要件	15
10	信頼性要件	16
11	特記事項	17
11.1	関連業者との役割分担等	17
11.2	機器の撤去	17
11.2.1	撤去・搬出作業	17
11.2.2	データ消去作業	18
11.3	廃棄	18
11.4	疑義	18

## 1 件名

盛岡市学校情報システムクライアントPC等賃貸借

## 2 作業の概要

## 2.1 目的

盛岡市教育委員会では、学校教育の質の向上を図るために校務の情報化を積極的に推進することとしており、教職員一人1台のパソコン配備、電子メール及びファイルサーバ等の整備を行い、市立小・中学校及び盛岡市教育委員会（以下「市教委」という。）を結ぶ『盛岡市学校情報システム』を導入している。

現在稼働中の盛岡市学校情報システム（以下「現行NWシステム」という。）は、平成27年（2015年）10月にシステム導入を実施し、5年間の運用を行った後、1年間の延長を行っている。よって、現行契約が終了することになる令和3年（2021年）9月に、システム更改を実施する予定である。

現行NWシステムにおいては、「基幹システム」、「クライアントPC及び周辺機器」、「プリンタ」及び「運用支援業務」を一括で調達しているが、更改後の盛岡市学校情報システム（以下「次期NWシステム」という。）では、より透明かつ公正な競争の下で事業者の創意と工夫を適切に反映させるため、「基幹システム」、「クライアントPC、周辺機器及び運用支援業務」、「プリンタ」を、それぞれ分割して調達することとしており、本調達では、「クライアントPC、周辺機器及び運用支援業務」を対象とする。

そのため、受注者においては、こうした状況を踏まえ、次期NWシステムの構築業務との整合性を維持しつつ、必要となる機能要件を満たすクライアントPC、周辺機器を導入するとともに、その機能を十分に発揮できる運用体制の整備、運用支援業務の構築・維持が必須であることを十分に理解した上で、本賃貸借に係る業務に従事すること。また、受注者は、本賃貸借に係る業務を遂行するに当たり、次期NWシステム構築業者及びプリンタ調達業者とも十分に連携、協力し、作業を進めること。

なお、本調達仕様書で用いる用語の定義については、「2.2 用語の定義」に示すとおりである。

## 2.2 用語の定義

用語	定義
次期NWシステム構築業者	「盛岡市学校情報システム更改に係る基幹システム調達」の受注者
プリンタ調達業者	「盛岡市学校情報システムネットワークプリンタ調達」の受注者
ヘルプデスク	本調達の受注者が設置する、盛岡市学校情報システムが提供するサービス、機器等に関する問合せ、及び障害連絡等を一元的に受け付け、末端ユーザの初期サポートを行う単一窓口
管理者	盛岡市学校情報システムの運用及び管理を担当する盛岡市教育委員会の職員
執務室	執務室は、市内小・中学校の職員室、校長室、保健室及び事務室であり、その他市教委の執務室、教育機関執務室（市役

用語	定義
	所本庁舎，仙北及び青山地区活動センター）も含むものとする。
平日	「盛岡市の休日に関する条例（平成元年12月21日条例第37号）」にて定められた市の休日以外の日

### 2.3 業務の概要

盛岡市学校情報システムは、平成27年（2015年）から平成29年（2017年）にかけて実施した初期導入において、教職員一人1台端末配備を実施しているところである。しかし、平成29年10月に文部科学省から示された「教育情報セキュリティ対策に関するガイドライン」により求められているネットワーク分離等のセキュリティ対策は未実施である。そのため、次期NWシステムの調達においては、安定稼働をしている現行NWシステムの機能を継承することを前提としつつ、情報セキュリティ対策の強化（ネットワーク分離等）を伴うシステムの更改を行う予定としている。なお、次期NWシステムにおける更改の概要は、以下に示すとおりである。

#### 次期NWシステムの更改概要

現行NWシステムの更新時期に合わせ、文科省ガイドラインへの対応及び運用性の向上による校務効率化の推進のため、次期NWシステムへの更改を行う。

##### ●更改概要（セキュリティ強化）

- 校務系（児童生徒の成績や出欠など、学校・学級運営する上で活用する機微な情報資産を扱う。）、校務外部接続系（校務系情報のうち、保護者メールや学校ホームページ等インターネット接続を前提とした校務で利用する。）のネットワーク分離
- 次世代ファイアウォールの導入（侵入検知及び侵入防御機能の導入）
- 校務系端末（内部系）への仮想ブラウザ方式（※）の導入  
※端末内のローカル環境に隔離されたコンテナを作成し、インターネットアクセスを行う方式。インターネットの利用（メール含む）は、個人情報のある校務系ネットワークとは隔離された環境で行うことができる。
- その他、ユーザ管理、静脈認証、資産管理などは現行と同様を想定

##### ●更改概要（運用性向上）

- 校務外部接続系端末利用による校務効率化
- ブラックリストフィルタリング（※）への変更  
※ブロックするWEBサイトを事前に登録しておき、登録されたサイトに一切アクセスさせない方式。現行NWシステムでは、ホワイトリストフィルタリングを採用している。
- 従来のRisūメールから利便性の高いOffice365メールへの切替
- その他、ファイルサーバ等は現行と同様を想定

## 2.4 作業内容・納入成果物

### 2.4.1 作業内容

本調達は、次期NWシステムの構成要素のうち、一部の機器、その導入作業、運用・保守及び運用支援業務とする。

#### (1) 調達物品

クライアントPC、クライアントPCのOS及びその周辺機器（以下「本調達に係る調達品」という。）。各機器の具体的な品目、仕様等は、「6.2.1 クライアントPC」、「6.2.2 周辺機器」及び「6.3 ソフトウェア構成」を参照すること。なお、納入する全てのハードウェア・ソフトウェアは新品とし、契約期間中にわたり、保守を行うこと。

#### (2) 導入作業

本調達に係る調達品の搬入、設置等に係る作業。具体的な作業内容は、「7 テスト要件」、「8 移行要件」、「11 特記事項」等を参照すること。

#### (3) 運用・保守業務

本調達に係る調達品の運用・保守作業。具体的な作業内容は、「9 保守要件」を参照すること。

#### (4) 運用支援業務

次期NWシステムにおいて、発生した障害、または、使用者からの問合せに関して、可能な限り迅速に対応し、サービスを復旧することで、業務への影響を最小限に抑えることを目的とする一連の業務。具体的な業務内容は、「6.4 運用支援業務の構成」を参照すること。

### 2.4.2 納入成果物

ハードウェア、ソフトウェア、運用支援業務に関する要件は「6 機能・性能要件」を参照すること。なお、本調達仕様書に記載されている納入成果物以外にも必要に応じてドキュメントの提供を求めることがあるので、管理者と協議の上、対応すること。

#### (1) 共通事項

ア 受注者は、機器等の納入時に指定のドキュメント（ハードウェアの構成、ソフトウェアの構成及び操作マニュアル）を紙及び書換えが不可能な電子媒体（DVD-R、CD-R等）により日本語で提供すること。

イ 紙のサイズは、日本工業規格A列4番を原則とする。図表については、必要に応じて、A列3番縦書き、横書きを使用することができる。また、バージョンアップ時等には差し替えが可能なようにバインダー方式とすること。

ウ 電子媒体等に保存する形式は、PDFあるいはMicrosoft Officeで扱える形式とすること。ただし、市教委が別に形式を定めて提出を求めた場合はこの限りでない。

エ 紙及び電子媒体等について、2部ずつ用意すること。ただし、市教委が紙での納入が不要と判断したドキュメントは、電子媒体等のみで差し支えない。

#### (2) 成果物の中立性

本調達にて提出する全ての成果物について、市教委、事業者及び他社を含めた第三者に対しても分かりやすいものとする。事業者固有の専門的な用語は極力使用し

ないこととし、使用せざる得ない場合には、用語の説明を記述する等、理解しやすい成果物にすること。

(3) ドキュメントの修正等

ドキュメントに修正等がある場合、紙については、更新履歴と修正ページ、電子媒体等については、修正後の全編を速やかに提出すること。なお、修正したドキュメントは速やかに提出し、管理者の承認を得ること。

(4) 成果物の納入場所

管理者が指示する場所（原則、市教委）とする。

2.5 契約期間、履行期限

2.5.1 導入期間

契約日～令和3年（2021年）9月末日

2.5.2 賃貸借（運用）期間

令和3年（2021年）10月1日～令和8年（2026年）9月末日

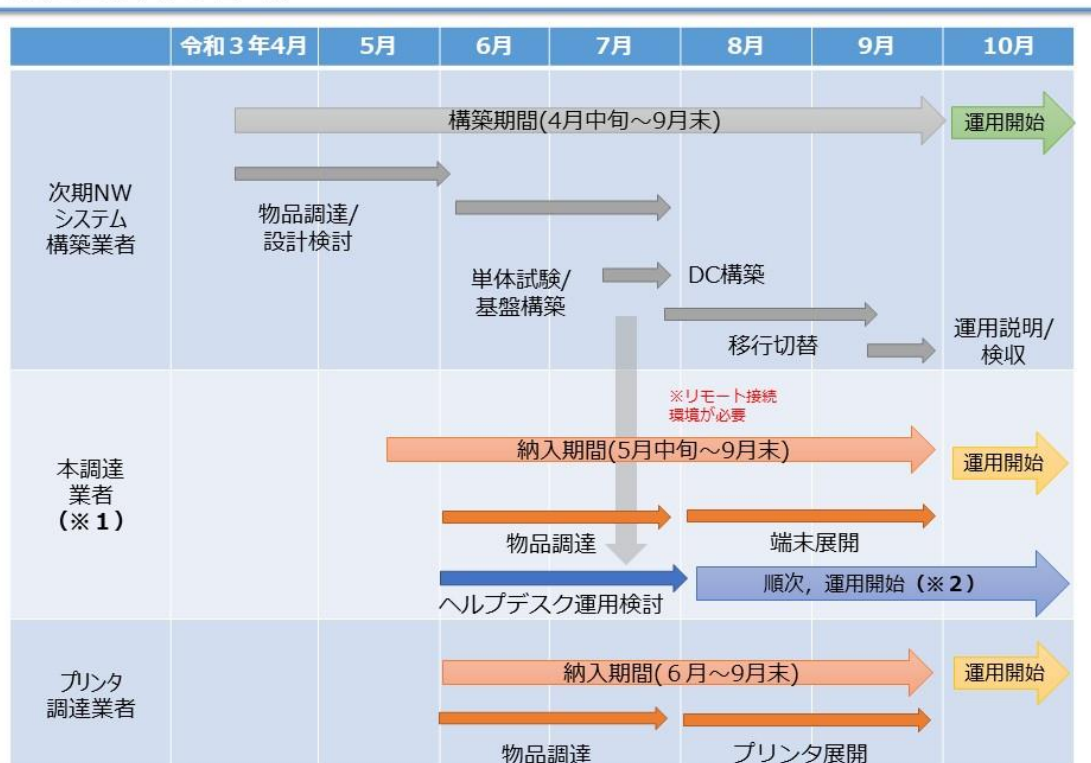
2.5.3 支払期間

令和3年（2021年）10月1日～令和8年（2026年）9月末日

2.6 スケジュール

次期NWシステムの稼働の遅れは、小・中学校現場の各種業務に甚大な影響を与えることになる。図1に、次期NWシステム更改に係る想定全体スケジュールを示すので、これに沿って遅延なくサービスを提供すること。なお、このスケジュールは例示であるため、受注者においては、関係業者とよく調整すること。また、次期NWシステムの構築スケジュールの全体管理は次期NWシステム構築業者が行うが、クライアントPCに係る納期調整や導入に伴う各学校等とのスケジュール調整は、受注者の責任で実施すること。ただし、本調達仕様書に記載する事項に反する依頼がなされた場合、速やかに管理者に相談し、問題解決を図ること。

## 想定全体スケジュール



- (※1) 本調達の受注者は、次期NWシステム構築業者と、クライアントPCの導入計画や展開作業について、調整・共有・連携するよう留意すること。
- (※2) ヘルプデスクは端末展開開始と同時期の運用開始とすること。

図1 想定全体スケジュール

## 2.7 調達担当課・連絡先

本仕様に関する連絡先は、以下のとおりである。

## 【令和3年3月31日まで】

担当 盛岡市教育委員会事務局 総務課 総務企画係

住所 岩手県盛岡市津志田 14-37-2

TEL 019-651-4111 (内線 7315)

## 【令和3年4月1日以降】

担当 盛岡市教育委員会事務局 学校教育課 学校情報室

住所 岩手県盛岡市津志田 14-37-2

TEL 019-651-4111 (内線 7381・7382)

## 3 情報・データ要件

現行NWシステムで保持しているデータ資産（クライアントPC個別の設定等は除く。）を、次期NWシステムに移行する作業は、使用者あるいは次期NWシステム構築業者が実施する。受注者においては、移行作業が滞りなく進むよう、必要に応じ支援を行うこと。



#### 4 規模要件

本調達に係る調達品の台数を「別紙2 次期NWシステムの構成機器別導入予定数」に示す。なお、地理的に遠隔の拠点であるため、提案に当たっては、十分に配慮すること。また、現行NWシステムにおける配備台数（以下「現行配備台数」という。）も合わせて示しているため参考とすること。ただし、現行配備台数は、令和3年4月1日付け人事異動により増減する可能性がある。

クライアントPCの台数には、初期導入時において、執務室に配備する機器の他、運用時において人事異動・障害等が発生した際の予備機も含まれている。これらの予備機を利用し、円滑な保守業務を行うこととする。

#### 5 情報セキュリティ要件

##### 5.1 基本事項

セキュリティ対策は、盛岡市学校情報システム内で取り扱う情報の機密性の高さ、インターネット等との接続からの脅威を踏まえ、網羅的な対策を実施する。なお、対策の詳細については、「別紙5-1 情報セキュリティ対策に関する規程（平成31年共同訓令第1号）」、「別紙5-2 情報セキュリティ対策基準（平成31年4月1日最高情報統括管理者決裁）」（以下「情報セキュリティポリシー」という。）に準拠した情報セキュリティ対策を講じること。なお、情報セキュリティ対策基準は非公表であるため、プロポーザル参加申込を行った業者に、開示するものとする。

##### 5.2 権限要件

次期NWシステムに係る権限設定は、原則、管理者が決定する。受注者は、管理者及び次期NWシステム構築業者から求められた際には、技術的な問合せ等への回答等を行うこと。

##### 5.3 情報セキュリティ対策

情報セキュリティ対策における共通方針として、以下の方針に従ったセキュリティ対策を実施すること。

###### 5.3.1 基本要件

- (1) セキュリティ対策は、情報セキュリティポリシーに示されるセキュリティ対策事項を実現する上で必要となる対策が実施できるよう、対応可能な機器を導入すること。
- (2) セキュリティパッチ等は、最新、かつ日本語環境下で実証済みであり、遅延なく適用可能であること。
- (3) 次期NWシステムにおいて、セキュリティ上の問題の発生時、必要に応じ、管理者及び次期NWシステム構築業者を支援すること。

###### 5.3.2 セキュリティパッチ適用サポート

次期NWシステムを構成するクライアントPCのOS及びソフトウェア等は、原則、公開されている最新のセキュリティパッチを適用することで、セキュリティ脆弱性対策を行う。適用作業は、「9.1 ソフトウェアの保守要件」に示すとおり、本契約により調達するソフトウェアに係るものを除き、次期NWシステム構築業者が実施するが、受注

者は、以下の要件に基づき、市教委にセキュリティパッチを提供すること。ただし、管理者と次期NWシステム構築業者、受注者の調整の結果、次期NWシステム構築業者が本作業の全部又は一部も併せて実施することとした場合は、一部又は全部を免除できる。

なお、本契約により調達するソフトウェアに係る適用作業は受注者が実施すること。

- (1) 脆弱性情報がソフトウェアベンダーから公表された場合、管理者及び次期NWシステム構築業者に第一報を速やかに報告すること。
- (2) 提供する脆弱性情報は、原則、日本語による情報であること。
- (3) 必要に応じて、管理者が Web サイトで脆弱性情報の閲覧が可能となる仕組みを提供すること。
- (4) 脆弱性の実証コードの再現情報を提供可能であること。

#### 5.3.3 情報セキュリティが侵害された場合の対処

本調達に係る業務の遂行において、情報セキュリティが侵害され又はその恐れがある場合には、速やかに市教委に報告すること。

#### 5.3.4 情報セキュリティ対策の履行状況の報告

本調達に係る業務の遂行における情報セキュリティ対策の履行状況について、市教委が、本調達仕様において求める情報セキュリティ対策の実績の報告を求めた場合には、速やかに提出すること。

#### 5.3.5 情報セキュリティ対策の履行が不十分な場合の対処

本調達に係る業務の遂行において、受注者における情報セキュリティ対策の履行が不十分であると認められる場合には、受注者は、市教委の求めに応じ、市教委と協議を行い、合意した対応を実施すること。

## 6 機能・性能要件

### 6.1 全体構成

次期NWシステムの全体構成は「別紙1 次期NWシステム概念図」に示すような構成を想定しているため、本調達の全体像を理解する目的で参照すること。

### 6.2 ハードウェア構成

節電や省スペースの観点から、ハードウェアの合理化が求められている。本調達においても、積極的に推進する提案を行うこと。また、導入機器の選定については、下記に留意すること。

- (1) 同一機能を有する機器については、指定があるものを除き、機種及び型番を統一すること。
- (2) 導入機器は可能な限り省スペース、省電力設計であること。
- (3) 導入機器は、機械的及び電氣的に人体に危険が無いものであること。
- (4) 調達する機器の準備、提供に関する不明な事項については、全て管理者と協議すること。

#### 6.2.1 クライアントPC

- (1) 基本方針

次期NWシステムにおいては、ネットワーク分離を行う予定としていることから、以下のクライアントPCを調達する。

- ア 校務系PC（一般・管理）
- イ 校務外部接続系PC

(2) 共通要件

ア 各クライアントPCについて記載する要求仕様を満たすことは、応札時点で導入機種を想定する際の最低限の条件とし、導入時点での市場動向を踏まえ、契約期間の間、次期NWシステムが提供するサービスが利用者が快適に利用する上で、最適と考える機種を提案すること。

なお、導入段階において、提案した機器の後継機種、あるいは、上位機種が市場に投入されている場合、受注者の責任と負担において、可能な限り対応すること。

イ 維持管理を簡略化するため、クライアントPCは、用途によらず同一機種とすること。また、セキュリティ管理の容易性の観点より、クライアントPCは全て、ノート型とすること。

ウ 調達台数は1,102台とし、執務室への設置を行うこと。拠点ごとの台数及び設置場所は「別紙2 次期NWシステムの構成機器別導入予定数」のとおりとする。ただし、現行配備台数は、令和3年4月1日付け人事異動により増減する可能性がある。

エ 設置時にネットワーク接続・個別設定・動作確認を行うこと。なお、既存のネットワークケーブルを使用して接続すること。

オ クライアントPCの台数には、初期導入時において、執務室に配備する機器の他、運用時において人事異動・障害等が発生した際の予備機も含まれている。これらの予備機を利用し、円滑な保守業務を行うこととする。なお、予備機をすべて配布した後においては、さらに保守業務に必要な予備機を用意し、故障等（使用者の過失がトラブルの原因である場合も含む。）の場合は、保守の範囲内として対応すること。

カ 管理者の指示により、全てのクライアントPCに個体識別のためのシールを貼付すること。

(3) 機能要件

次に示す仕様の性能を有すること。

OS	Windows® 10 Enterprise 2019 LTSC (64bit)
CPU	インテル Celeron プロセッサ 5000 シリーズ同等以上 ※上記OSが動作する第10世代までのものとする。
メモリ	4GB 以上
SSD	256GB 以上
入力デバイス	・日本語キーボード（JIS配列準拠）、テンキー付き ・マウス（USB オプティカルまたはレーザー、2ボタン、ホイール付き）

USB ポート	USB2.0 準拠以上×4 以上
通信	有線 LAN : 1000BASE-T/100BASE-TX/10BASE-T 準拠, Wakeup on LAN 対応
ディスプレイ	15.6 型ワイド 同等以上

ア 使用者が作成したファイル等を、次期NWシステム構築業者がデータセンターに設置するファイルサーバ上に保存する機能を有すること。

イ 生体認証管理ソフト (Auth Conductor) を利用できること。

ウ 仮想ブラウザソフト (Revo Works Browser) を利用できること。

エ メールサーバ及びファイルサーバについて、移行に伴い並行稼働期間を設けるため、現行NWシステム及び次期NWシステムの新旧サーバにアクセスできること。

### 6.2.2 周辺機器

次期NWシステムにおいて、業務を行う上での必要機器として、周辺機器を導入する。なお、周辺機器の利用にドライバ等が必要となる場合、当該ドライバ等も、本調達の対象に含まれる。

#### (1) 外付けポータブルブルーレイドライブ

##### ア 機能要件

クライアントPCとの接続を考慮し、USB2.0 以降の外付け型のインターフェースを有すること。また、接続用のUSBケーブルを提供すること。

##### イ 機器要件

(ア) BD-ROM の読込, BD-R, BD-R XL, BD-RE, BD-RE XL の読込, 書込ができること。

(イ) 機器の品番を電子的に特定できる, ID 番号等を保持すること。

##### ウ 設置要件

調達数は 136 個とし、執務室への納入を行うこと。拠点ごとの個数及び設置場所は「別紙 2 次期NWシステムの構成機器別導入予定数」のとおりとする。

#### (2) 生体（静脈）認証用センサー

##### ア 機能要件

手のひら静脈による認証を可能とすること。クライアントPCとの接続を考慮し、USB2.0 以降の外付け型のインターフェースを有すること。また、接続用のUSBケーブルを提供すること。

##### イ 機器要件

富士通社製 PalmSecure-F Light スタンダードセンサーとする。

##### ウ 設置要件

調達数は 88 個とし、執務室への納入を行うこと。拠点ごとの個数及び設置場所は「別紙 2 次期NWシステムの構成機器別導入予定数」のとおりとする。ただし、現行配備台数は、令和 3 年 4 月 1 日付け人事異動により増減する場合がある。

なお、生体（静脈）認証用センサーは、現行NWシステムでの既整備分はそのまま継続使用することとしており、本調達においては、新規追加分を用意するものである。

## 6.3 ソフトウェア構成

### 6.3.1 共通要件

#### (1) 導入要件

ア 調達するソフトウェアについては、調達時点において、最新で豊富な導入実績を持つ製品を提案すること。

イ 選択した製品は、受注者において、動作保証できるものを提供すること。

ウ 次期NWシステム運用期間において、サポートが継続できる製品を選択すること。

エ ソフトウェアライセンス違反を犯さないように、受注者の責任において、調達すること。

オ 万一、受注者が導入するソフトウェアが、現行のソフトウェアで提供されていた機能を提供できない場合には、管理者と協議の上、その代替ソフトウェアを提供すること。

カ 導入予定のソフトウェアについて、市教委がライセンスを保有しているものに関しては、既存ライセンスを有効活用すること。なお、Microsoft ライセンスについては、教育機関向け Enrollment for Education Solutions (EES) 契約により別途調達するため、受注者には、契約締結後に必要な情報を管理者から開示する。

キ 管理者の指示により、必要なソフトウェア (Microsoft Office, 日本語オフィス総合ソフト, 環境復元ソフト, 生体認証ソフト, 仮想ブラウザソフト, 資産管理ソフト, ウイルス対策ソフト等) について、クライアントPCへキッティング作業を行うこと。なお、校務系PCに係る Microsoft Office ライセンスについては、教育機関向け Enrollment for Education Solutions (EES) 契約により別途調達するため、受注者には、契約締結後に必要な情報を管理者から開示する。

ク プリンタ調達業者が設置するネットワークプリンタのドライバをクライアントPCへインストールすること。なお、インストールについては、資産管理システムの利用を想定するが、次期NWシステム構築業者と調整の上、実施すること。

#### (2) セキュリティ要件

ア セキュリティホール等への対応として、ソフトウェアプログラムの修正モジュール及びパッチファイルが公開された場合は、管理者に報告すること。ただし、管理者と次期NWシステム構築業者、受注者の調整の結果、次期NWシステム構築業者が本作業の全部又は一部も併せて実施することとした場合は、一部又は全部を免除できる。

イ 実稼働環境に適用するかどうかは、管理者が決定するが、その際に、管理者の求めに応じ、必要な助言を行うこと。

#### (3) バージョンアップ要件

ア ソフトウェアメーカーと保守契約を結ぶことで提供されるバージョンについて、受注者の責任と負担により最新のバージョンを提供すること。

イ ソフトウェアメーカーから無料で提供される場合、最新のバージョンを提供すること。また、有償提供の場合のソフトウェア費用は、市教委管理者と協議の上決定する。

ウ 導入するソフトウェアにセキュリティに関する問題が確認された場合には、ソフトウェアメーカーから無料で提供されない場合であっても、受注者の負担において、最新のバージョンを提供すること。

### 6.3.2 性能要件

調達するソフトウェアの機能及び調達数は以下のとおりとする。各ソフトウェアについて、構築を含めた次期NWシステム運用期間分を確保すること。

機能	製品	数量
オフィスソフト ※校務外部接続系のみ	Microsoft Office 2019	65
日本語オフィス総合ソフト ※管理者及び校務外部接続系のみ	JUST Office	69
生体認証管理ソフト本体	AuthConductor Server メディア	1
生体認証管理ソフトライセンス	AuthConductor Client	1, 102
環境復元ソフト本体 ※校務外部接続系のみ	瞬快 基本システム (1ライセンス付メディア) ※同等品可	1
環境復元ソフトライセンス ※校務外部接続系のみ	瞬快 追加ライセンス ※同等品可	64
セキュリティ USB 更新ライセンス	TRAVENTY 3 TMUSB 更新ライセンス	571

### 6.4 運用支援業務の構成

盛岡市学校情報システムにおいて、発生した障害、または、使用者からの問合せに関して、可能な限り迅速に対応し、サービスを復旧することで、業務への影響を最小限に抑えることを目的とする一連の業務である。以下に示す業務内容を実施すること。

- (1) 次期NWシステムが提供するサービス、機器等に関する問合せ、及び障害連絡等を一元的に受け付け、末端ユーザの初期サポートを行う単一窓口として、「ヘルプデスク」を設置すること。なお、現行NWシステムにおける「第3期盛岡市学校情報システム賃貸借」契約に係る機器等に関する問合せ、及び障害連絡等についても本ヘルプデスクにより受け付けること。
- (2) ヘルプデスクは、使用者を対象とした受付窓口業務を提供すること。また、対応時間は、平日の午前9時から午後5時まで（12月29日から1月3日までを除く。）とし、それ以外は、直後の対応時間において早急に対応すること。なお、ヘルプデスクの受付件数は、過去の実績から年間360件程度を想定しており、詳細は「別紙4 ヘルプデスク受付件数実績」を参照すること。
- (3) ヘルプデスクで受け付けた内容により、基幹システムに関する事項及びユーザ管理に関する事項は次期NWシステム構築業者へ、プリンタに関する事項はプリンタ調達業者へ、現行NWシステムにおける「第3期盛岡市学校情報システム賃貸借」契

約に関する事項は現行NWシステム構築業者へ、それぞれエスカレーションすること。なお、詳細については、「別紙3 盛岡市学校情報システム更改に係る役割分担」を参照すること。

- (4) ヘルプデスクの運用に当たり、クライアントPCのリモート保守を行える環境を構築すること。なお、次期NWシステムネットワークへの接続は、次期NWシステム構築業者と調整の上、現行NWシステムで利用しているVPN網により行うこととし、ヘルプデスクに係る運用期間中の回線費用（開設費用含む。）は受注者の負担とする。
- (5) ヘルプデスクからの各種サーバへの設定変更、クライアントPCへのリモート接続は、ヘルプデスクPCから直接行う想定としており、実環境に近いサポートのため、校務系及び校務外部接続系それぞれのPCをヘルプデスク専用として用意すること。また、資産管理ソフト及びウイルス対策ソフトは、次期NWシステム構築業者から2台分提供されるが、その他必要となるソフトウェア、ライセンスは受注者において用意すること。
- (6) 使用者からクライアントPCへの新規外部機器接続申請を受付し、管理者へ可否を確認した後、許可された場合は、資産管理システムへの登録、リモート操作による必要なソフトウェアのインストール（例：新規プリンタのドライバなど）を行う。
- (7) 使用者からクライアントPCへの新規ソフトウェア登録申請を受付し、管理者へ可否を確認した後、許可された場合は、資産管理システムへの登録、リモート操作によるソフトウェアのインストールを行う。なお、現地でのインストール作業が必要な場合は、使用者と連絡を取り合い、インストール作業について適切な指示を行うこと。
- (8) 使用者からインターネットサイト閲覧申請を受付し、管理者へ可否を確認した後、許可された場合は、フィルタリングの設定を行うこと。
- (9) 使用者から外字登録申請を受付し、リモート操作によるクライアントPCへの登録を行うこと。
- (10) 上記(6)～(8)について、管理者に許可判断上の助言を行うこと。
- (11) 各種の障害・問合せを想定し、予め、使用者及び管理者への報告・通知の手順、体制、役割分担、及び連絡方法等のマニュアルを緊急度・優先順位に応じて、策定すること。また、運用において、随時見直しを行うこと。
- (12) 次期NWシステムで障害が発生した場合、原因の切り分け、調査の支援を行うこと。
- (13) ヘルプデスクでの受付内容は、インシデントとして記録すること。また、障害の原因、復旧作業、及び再発防止策等を管理者に毎月報告すること。以下の項目を報告内容とし、その他必要と考えられる項目についても報告すること。なお、データ送付による報告も可とする。
  - ア 発生状況（例：発生日時、回復時間、故障時間、影響拠点、障害概要など）
  - イ 障害対応状況（例：故障原因、故障機器、対処内容、現在の状況など）
  - ウ 障害の原因とその対応策

#### エ 再発防止策

- (14) やむを得ない事由によりヘルプデスクを停止する場合は、1ヶ月以上前に管理者へ連絡すること。
- (15) 地震、水害、及び停電等の災害発生による被害を想定し、使用者及び管理者への報告・通知の手順、障害復旧の手順、体制、役割分担、及び連絡方法等のマニュアルを策定し、事前に訓練を実施すること。また、運用において、随時見直しを行うこと。
- (16) 災害発生時には、マニュアルに沿って迅速な復旧を行うこと。
- (17) 毎年、4月1日から4月5日までの期間は、ヘルプデスクへの問合せが増加する傾向にあるため、対応できる体制を確保すること。

### 7 テスト要件

次期NWシステム構築に係るシステムテストは、次期NWシステム構築業者が実施する。受注者は、本調達に係る調達品の、動作確認を行い、適切に動作する機器を納入すること。

#### 7.1 動作確認

##### 7.1.1 クライアントPC

キッティング作業完了後、正常に作動することを確認すること。なお、動作確認項目は、管理者及び次期NWシステム構築業者と協議の上、決定すること。

##### 7.1.2 周辺機器

管理者又は使用者等から製品不良の連絡があった場合は、速やかに交換等の対応を行うこと。

#### 7.2 問題発生時の対応

動作確認試験において受注者の責による問題が発生した場合には、受注者は納入期限までに問題を解決し、正常な状態で機器を納品すること。

なお、納品後でも、管理者又は使用者等から、本調達に係る調達品についての動作不良等が報告され、それが受注者の責によるものと認められる場合は、受注者の責任と負担において対応すること。

#### 7.3 テスト支援

次期NWシステム構築業者による総合テストの際に、本調達に係る調達品の利用方法等の質問、問合せ等に対し、回答、助言等を行うこと。また、必要に応じ、設置場所での説明等を行うこと。

### 8 移行要件

現行NWシステムから次期NWシステムへの移行に当たっては、システムの安定稼働及び業務の継続に影響を与えることなく、速やかに実施する必要がある。

次期NWシステムへの移行は、次期NWシステム構築業者が主体となって実施するため、受注者は、管理者及び次期NWシステム構築業者の連絡、依頼に応じ、遅滞なく作業を実施すること。



### 8.1 移行・導入の基本方針

- (1) システムの安定した稼働及び業務の継続に影響を与えないよう、安全で確実な作業を優先すること。
- (2) 各執務室内への機器の搬入及び設定の作業日程は、使用者の業務に与える支障を少なくするよう、管理者と調整を行うこと。
- (3) 移行・導入日当日に、障害発生等により作業が中断した場合、迅速にその原因を明らかにし、作業を再開できるようにすること。

### 8.2 機器の導入

- (1) 現行NWシステムと次期NWシステムの共存が想定されるため、本番稼働への影響がないように、導入作業を実施すること。
- (2) 受注者は、受注者が納入したソフトウェア及びハードウェアが、正常に動作又は使用できる状態を維持するために必要な作業、物品の手配等を行うこと。
- (3) 導入作業において、トラブル等が発生した場合、管理者等の関係者に連絡を行うこと。
- (4) 導入作業の結果について、速やかに報告し、管理者の承認を得ること。
- (5) 導入完了後、導入機器の梱包部材を回収の上、処分すること。

### 8.3 導入スケジュール

移行・導入作業の進め方の概要は「図1 想定全体スケジュール」を想定するが、詳細については管理者及び次期NWシステム構築業者と協議の上、調整することとする。

#### (1) クライアントPCの導入

ア クライアントPCの納品時期は、受注者、次期NWシステム構築業者及び管理者で協議の上、調整すること。なお、クライアントPCは、拠点（学校）ごとに順次導入することを予定している。

イ クライアントPCにインストールするマスタイメージの作成を行うこと。ただし、マスタイメージ作成に必要なクライアントPCに係るソフトウェア、ソフトウェアメーカーによる設定手順書は次期NW 構築業者が提供する。

ウ 上記アの納品時期を踏まえ、納入するクライアントPC全てにマスタイメージをインストールすること。なお、マスタイメージは、校務系PC（一般・管理）及び校務外部接続系の2種類を予定している。

#### (2) 周辺機器の導入

本調達に係る周辺機器については、クライアントPC導入と合わせて納入すること。

### 8.4 機器の撤去・搬出

現行NWシステムにおける「第1期盛岡市学校情報システム賃貸借」及び「第2期盛岡市学校情報システム賃貸借」契約により調達しているクライアントPC一式（本体、マウス、テンキー等）を撤去の上、現行NWシステム構築業者が指示する場所（NTT東日本岩手支店第3ビル（盛岡市中央通1丁目5-1）敷地内）へ搬出すること。機器のデータ消去は現行NWシステム構築業者が行うため、不要である。

指定場所への搬入可能時間は、原則、平日の午前9時から午後5時30分までとし、数

十台単位での順次搬入を想定する。なお、撤去・搬出の際は機器の損傷、汚れ等が発生しないように十分に注意して作業を行うこと。ただし、作業中の事故等による機器の損傷は受注者の責任を問わない。

## 9 保守要件

### 9.1 ソフトウェアの保守要件

#### (1) セキュリティパッチ適用等

クライアントPCのOS等に係る、セキュリティパッチやサービスパックのアップデート等の作業は、本契約により調達するソフトウェアに係るものを除き、次期NWシステム構築業者が実施するが、当該OS等自体は、本調達に係る調達品として、受注者がクライアントPCとともに納入することから、セキュリティパッチ、サービスパック等の提供責任は受注者にある。そのため、これらのアップデートファイルが、当該OSの製造元から公開された場合、受注者は、公開開始後速やかに、管理者及び次期NWシステム構築業者に報告すること。ただし、管理者、次期NWシステム構築業者及び受注者の調整の結果、次期NWシステム構築業者が上記作業の全部又は一部も併せて実施することとした場合は、全部又は一部を免除できる。なお、アップデートするかどうかは、市教委が次期NWシステム構築業者と協議の上判断するため、受注者は、必要に応じ、助言等を行うこと。また、クライアントPC側のOSやクライアントPC自体が起因して、アップデート作業が実施できない場合は、受注者の責任において問題解決を図ること。

なお、本契約により調達するソフトウェアに係る適用作業は受注者が実施すること。

#### (2) Microsoft Office の入替

クライアントPCへ導入するオフィスソフトについては、各クライアントPCとも「Microsoft Office 2019」を予定しており、運用期間中にサポートが終了する見込みである。そのため、クライアントPCにインストールされているオフィスソフトについて、管理者が別途調達するオフィスソフトの入替作業を行うこと。また、必要に応じ、OSのバージョンアップ、マスタイメージの再作成を実施すること。なお、入替作業に際して、必要に応じ、次期NWシステム構築業者が支援するものとする。

### 9.2 ハードウェアの保守要件

#### (1) 保守対象

受注者の保守対象は、本調達に係る調達品全てとする。また、現行NWシステムにおける「第1期盛岡市学校情報システム賃貸借」及び「第2期盛岡市学校情報システム賃貸借」契約により調達しているスイッチングハブ及び執務室内配線に係るUTPケーブル（執務室間をつなぐUTPケーブルは対象外とする。）についても保守対象とする。なお、スイッチングハブの設置数、規格等は「別紙2 次期NWシステムの構成機器別導入予定数」を参照のこと。

#### (2) 保守体制

受注者は、以下の保守体制を構築し、保守を行うこと。

- ア 本調達に係る保守業務の統括者を配置し、本調達に係る調達品全体の管理を行うこと。
- イ 連絡体制を明確化し、管理者等の関係者への連絡を、円滑かつ迅速に行える仕組みとすること。
- ウ 管理者の負荷軽減に配慮すること。

(3) 保守対応の方式

技術者の派遣による、現地での修理、交換、正常復帰確認作業等（以下「オンサイト対応」という。）、あるいは、機器の送付による、修理、交換、正常復帰確認作業等（以下「センドバック対応」という。）が可能な体制を取ること。また、センドバック対応を行う場合は、予備機を代替として設置し、業務遂行に支障を来さないようにすること。ただし、ヘルプデスクにおけるリモート操作、電話等による利用者への指示によりトラブルを解決できる場合は、現地駆けつけは不要とする。なお、オンサイト対応の駆けつけやセンドバック対応により生じる交通費、郵送費等の費用は、受注者が負担すること。

(4) 保守対応時間

対応時間は、平日の午前9時から午後5時まで（12月29日から1月3日までを除く。）とし、それ以外は、直後の対応時間において早急に対応すること。また、トラブルの原因究明に時間がかかる場合は、解決までの目安時間及び解決方法について、管理者に連絡し、指示を仰ぐものとする。

(5) 保守業務におけるセキュリティ管理の実施

- ア セキュリティインシデントが発生した場合、管理者への報告と対策を施すことが可能な仕組みとすること。
- イ 使用者が使用中の機器を預かる際は、機器の中に含まれるデータを、一切漏えいさせないこと。

(6) 保守業務の範囲

機器の故障、破損等に伴う修理依頼に応じ、修理あるいは交換すること。また、クライアントPCリカバリの際は、導入時マスタイメージより復元を行うこと。なお、使用者の過失がトラブルの原因である場合についても、受注者の責任と負担において、修理あるいは交換すること。ただし、使用者が故意に破損した場合を除く。

(7) 人事異動の対応

毎年4月1日の定例人事異動の際に、学校ごとの利用者数の増減がある場合は、管理者の指示により、4月1日前後に端末の運搬及び設定（端末の初期化を含む。）を行うこと。また、年度途中の人事異動についても、管理者の指示により、端末の運搬及び設定（端末の初期化を含む。）を行うこと。

10 信頼性要件

安定した業務遂行を維持するため、「6.4 運用支援業務構成」及び「9 保守要件」のサービスレベルは以下のとおりとする。

項目		サービスレベル	備考
問合せ 対応	問合せ対応	電話（平日 9：00～17：00）、メール（随時） ※12月29日～1月3日を除く。	時間外の問合せは、直後の対応時間において対応すること。
	一次回答	受付後、早急に対応すること。	〃
申請 対応	申請対応	電話（平日 9：00～17：00）、メール（随時） ※12月29日～1月3日を除く。	時間外の申請は、直後の対応時間において対応すること。
	一次回答	受付後、早急に対応すること。	〃
障害 対応	障害受付	電話（平日 9：00～17：00）、メール（随時） ※12月29日～1月3日を除く。	時間外の障害受付は、直後の対応時間において対応すること。
	原因究明，解決方法，対応スケジュールの提示	受付後、早急に対応すること。	〃
	障害の除去	報告した対応スケジュールに基づく。	
	障害対応の報告	口頭による報告。ただし、管理者の指示があった場合はレポートを提出すること。	
	機器故障の対応	ハードウェア保守に基づく。	次期NWシステム運用期間内

## 11 特記事項

### 11.1 関連業者との役割分担等

盛岡市学校情報システム更改に係る基幹システム調達は、令和3年（2021年）10月に運用を開始する次期NWシステムの本体として、市教委が別途調達するものであり、本調達と同時期に導入作業が行われる。従って、本調達の受注者は、次期NWシステムの構築に際し、次期NWシステム構築業者と連携、協力し、作業を進めること。なお、本調達における役割分担を、プリンタ調達業者も含め「別紙3 盛岡市学校情報システム更改に係る役割分担」に示す。

### 11.2 機器の撤去

#### 11.2.1 撤去・搬出作業

- (1) 本契約終了後、次々期システムが正常に稼働することが確認できた後に、管理者の指示に従い、受注者が納入した機器の撤去作業を行うこと。
- (2) 受注者は、機器設置を行った執務室より、不要機器を撤去・搬出すること。その際、各機器を接続している配線（本調達にて設置及び配線を行ったものに限る。）についても撤去すること。ただし、配線については、管理者と協議の上、撤去をしなくても良いとする場合も有り得る。
- (3) 不要機器の撤去によって、撤去後の環境を市教委が利用することに問題が発生する場合には、必要な対応を実施すること。

- (4) 撤去・搬出・廃棄のために必要な全ての経費（養生品、機材、及び車両等を含む。）は、全て受注者の負担とすること。
- (5) 管理者の指示に従い、撤去・搬出日時及び回数についての工程表を作成し、作業を実施すること。

#### 11.2.2 データ消去作業

- (1) データ消去作業に係る調整等は、管理者から承認を得た上で、全て受注者が行うこと。
- (2) 受注者が納入した機器について、不要機器の撤去・搬出後、第三者がデータ復元ソフトウェア等を利用してデータが復元されないように完全にデータを消去すること。データ消去作業に必要な場所及び消去に必要な機器については、受注者の負担で用意すること。
- (3) 受注者は、不要機器の撤去・搬出からデータが消去されるまで、不要機器から情報が漏洩しないよう、厳重にセキュリティ管理をすること。
- (4) データ消去作業終了後、受注者は、データの消去完了を明記した証明書を管理者に提出すること。

#### 11.3 廃棄

適切なデータ処理等により、情報漏洩等のリスクがないと確認された撤去対象機器については、関係法令を遵守の上、適切に廃棄すること。

- (1) 管理者は、不要機器の撤去・搬出、データ消去、及び廃棄に係る作業に関連した業者（受注者、廃棄作業受注者等）の作業内容を検査できるものとし、受注者は、廃棄作業受注者に市教委が検査をすることができるよう必要な措置を講ずること。
- (2) 情報漏洩の危険性がある機器及び媒体については、物理的な破壊を行った上で、廃棄すること。

#### 11.4 疑義

仕様書に定めのない事項及び疑義を生じた場合は、市教委及び受注者は誠意をもって協議を行うものとする。また、受注者は協議の結果に基づいて、業務を実施すること。