

佐賀市小中学校ヘルプデスク業務 要件定義書

1 業務名

佐賀市小中学校ヘルプデスク業務

2 業務の概要

佐賀市立小中学校にはサーバやパソコン等のハードウェア、校務や授業で利用するソフトウェア、校内ネットワーク等を整備しており、学校がＩＣＴ機器を利用できる環境を安定的に維持し続ける必要がある。

本業務は、学校からのＩＣＴに関する問い合わせ対応、パソコンの設定等の運用に関する助言・支援を行う。また、障害が発生した際の受付、調査及び障害の切り分けを行い、保守業者と連絡・連携して校務や授業への支障の迅速な解決を行う。

3 契約期間

準備期間：契約締結日から令和８年１２月３１日まで

委託期間：令和９年１月１日から令和１１年１２月３１日まで

※準備期間においては、委託料は発生しないものとする

4 業務場所及び時間

- ・佐賀市役所大財別館及び佐賀市立小中学校並びに市が指定する場所
- ・８：３０～１７：１５（土日祝日及び年末年始を除く）

5 業務の範囲

- ・佐賀市立小中学校で利用している児童生徒用の学習用パソコン（Windows、iOS等の端末含む）、教職員用の指導用パソコン及び校務用パソコン、電子黒板及び電子黒板操作用パソコン、プリンタ、HUB等の機器とする。

※詳細は別紙１「対象機器及びソフトウェア一覧」のとおりとする。

※契約期間内に更新、入替等が発生した場合は原則対応すること。ただし、通常業務に影響を及ぼすような、新規システムの導入や大規模な端末増設等が発生した場合は、別途協議する。

6 業務体制

本業務の実施体制は以下のとおりとする。

- ・実施拠点：受託者社内等に設置し、必要に応じて作業員を学校等の対応拠点に派遣
- ・コールセンター：受託者社内等に設置。

※同時に対応する拠点数は5か所以上とする。

ただし、実施拠点とコールセンターは対応拠点には含まないものとする。

※対応拠点までの移動及び通信手段等は全て受託者が準備し費用は本業務に含むこと。

※対応拠点は別紙2「対応拠点一覧」のとおりとする。

7 業務内容

(1) 維持管理業務

受託者は、佐賀市又は小中学校の指示に基づき、各種情報機器についての維持管理を行う。

- ・資産管理台帳の作成及び変更管理
- ・教職員等の異動に伴うパソコン等の移設及び設定変更
- ・I C T機器等の更新時における助言及び支援
- ・Windows Updateにおける助言及び支援
- ・学校情報機器の点検及び報告
- ・学校ネットワークの管理及び運用（F Wの設定変更依頼、I P管理等）
- ・各種情報機器の維持管理
- ・必要なソフトウェアのインストール・アンインストール作業

※必要なライセンス費用は佐賀市が別途調達する

- ・佐賀市及び小中学校で所有するソフトウェア資産の管理及び運用サポート
- ・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
- ・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
- ・アカウント及びパスワード等の設定及び管理
- ・Windows及びブラウザ等の設定及び管理
- ・インターネットフィルタリング等の設定及び管理
- ・システムの死活監視

(2) 障害対応業務

受託者は、システム障害又はセキュリティ事案が発生した場合、授業や校務に与える影響を最小限に抑え、通常業務の維持・回復を行うため以下の措置を実施する。

【障害対応】

- ・障害の現象確認及び原因調査
- ・障害の切り分け
- ・一次対応（L A Nケーブル交換、O Aタップ交換、H U B交換、再起動、ソフトウェアの再インストール、リカバリ等）
- ・佐賀市への修繕要請
- ・修繕完了後の機器の動作確認及び再設定

※交換用のL A Nケーブル、H U B等の機材は佐賀市が準備する。

【セキュリティ事案】

- ・現象確認及びウィルス等感染拡大防止措置
- ・ウィルス等の要因特定及び影響調査
- ・ウィルス検知のあった機器の調査及び指導・助言
- ・駆除等復旧のための措置

※駆除ができない場合は端末等の交換を実施する。

(3) 問合せ及び依頼対応業務

受託者は、佐賀市及び小中学校からの問い合わせに対し、助言及び支援を行う。また、依頼があれば現地に作業員を派遣し利用方法の説明及び作業を実施する。

- ・情報機器の操作及び利用方法
- ・ソフトウェアの操作及び利用方法
- ・児童生徒の進級・進学に伴う処理及び設定変更の支援又は作業
- ・セキュリティに関する助言及び支援
- ・クライアントやユーザの追加・変更に係る設定
- ・ファイルサーバの操作及び利用方法
- ・学校ホームページ更新等に関する助言及び支援
- ・その他 I C Tに関する問い合わせへの対応

※令和7年度学校ヘルプデスク業務実績は別紙3「学校ヘルプデスク対応件数（R7実績）」のとおり

(4) インシデント管理・報告業務

受託者は、障害、問い合わせ及び依頼等のインシデントについて、受付から解決（対応完了）まで、一元的に管理を行うこと。また、日次、週次、月次の頻度で佐賀市に報告を行うこと。

- ・インシデント管理簿の作成
- ・記録したインシデントの情報提供
- ・インシデントに対する根本原因の調査
- ・インシデントの集計・分析及び対応策の提案
- ・障害記録、その他必要な書類の作成

(5) セキュリティ管理業務

受託者は、佐賀市の指示に基づき、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。

- ・管理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の提供
- ・最適な対策の提案及び対策後の確認
- ・対象パソコン等についてアンチウィルスソフト及びパターンファイルの更新
- ・セキュリティインシデント発生時における佐賀市への報告及び対象機器の特定や発生要因の調査等

(6) 利用者への情報提供

- ・計画的な情報提供の実施
- ・定期的なFAQ やマニュアル等の整備

(7) 付随業務

(i) 小中学校への訪問及び支援

- ・障害予防の観点から小中学校への訪問及び支援
 - (a) 支援に関しては校務支援、授業支援等を含むものとする
 - (b) 障害が発生した場合は障害対応を第一優先とする

(ii) その他の事項

- ・勤務中は名札を着用すること
- ・学校等業務場所の駐車場は無償で利用することができる。

定義書別紙1 対象機器及びソフトウェア一覧

主な対象機器一覧

種別	区分	台数	設置場所
パソコン	校務用P C	1,900	全小中学校
	指導用P C	1,670	全小中学校
	児童生徒用P C	18,400	全小中学校
	電子黒板用P C	1,080	全小中学校
	Web会議用タブレット	102	全小中学校
	日本語教育用タブレット（予備含む）	200	全小中学校
	その他PC（生活指導員用等）	300	全小中学校
周辺機器	A3カラーレーザープリンター	104	全小中学校
	A3モノクロレーザープリンター	104	全小中学校
	図書室用A3インクジェットプリンター	51	全小中学校
	書画カメラ	1,080	全小中学校
	プリンタ（学校独自導入）	約50	各小中学校
	静脈認証用センサー	1,690	全小中学校
	持出用USB	20	教育委員会
	無線アクセスポイント	1,300	全小中学校
	学校スイッチ	165	全小中学校
	充電保管庫	823	全小中学校
ICT機器	電子黒板	1,080	全小中学校
	タブレットPC（学校独自導入）	約100	各小中学校
サーバ等	ICTサーバ	51	全小中学校
	ICTサーバ用UPS	51	全小中学校

主な対象ソフトウェア一覧

ネットワーク関連 ウイルス対策ソフト Sophos Endpoint (Sophos)
 静脈認証システムAuthConductor（富士通）
 不正接続防止システムiNetSec SF（PFU ITサービス）
 資産管理システム SKYSEA Client View（SKY）
 i-Filter@Cloud（デジタルアーツ）

校務関連 佐賀県教育情報システム「SEI-Net」
 グループウェア desknet's NEO（ネオジャパン）
 校務管理Webアプリケーション「iSchool」（デジコム佐賀）
 カロリーメイク（東洋システムサイエンス）
 学校徴収金システム（佐銀デジタルパートナーズ）
 スズキ校務（スズキ教育ソフト）
 文書財務システム
 Sネットサービス
 さがんメール
 Cyber-Mail
 文書共有ツールWebWalkers（SDCソリューションズ）

学習アプリ関連 SKYMENU Class（SKY）
 キューブきつず（スズキ教育ソフト）
 電子黒板ソフトウェアxSync Classroom（テクノホライゾン）
 eライブラリ（ラインズ）
 デイジームービー（テクノホライゾン）
 デイジーピックス（テクノホライゾン）
 まなびポケット（WEB-QU含む）
 デジタル教科書（各社）

オフィスソフト Microsoft 365（マイクロソフト）
 一太郎（ジャストシステム）

(補足：用語説明)

用語	説明
学校ネットワーク	校務系と学習系の2系統にネットワークが分かれており、校務系は児童生徒の成績情報など個人情報扱う機器、学習系は教材など個人情報を扱わない機器を設置している。
校務系ネットワーク	校務用P Cを接続するセキュリティを高めたネットワーク。学校内での接続は有線のみで、校長室、職員室、事務室、保健室に配線している。
学習系ネットワーク	指導用P C、電子黒板用P C、児童生徒用P Cなどを接続するネットワーク。電子黒板用P Cは原則有線接続、それ以外は無線接続である。インターネットに接続できる。
校務用P C	教職員に1人1台配布しているパソコン。児童生徒名、成績、保護者情報などの個人情報を取り扱う。
指導用P C	教職員に1人1台配布している学習系のパソコン。主にデジタル教科書や各種電子教材など学習指導用に利用している。
児童生徒用P C	児童生徒に1人1台配布している学習系のパソコン。令和8年度に16,256台更新している。小学4年生以上は原則家庭への端末持ち帰りを実施している。
電子黒板用P C	電子黒板の表示用のパソコン。デジタル教科書の表示、NHK for Schoolの視聴、ワークシートの表示などに利用している。
Web会議用タブレット	テレビ会議用として、各学校に2台配置しているiPad。キーボード、無線AP、スタンドも付属している。
日本語教育用タブレット	日本語が不自由な児童生徒用として各学校に配置しているiPad。翻訳アプリ「ポケットーク」を設定している。
ICTサーバ	各学校に設置している学習系のサーバ。学習系のファイルサーバ、SKYMENU C l a s sの親サーバ、キューブきつずの親サーバ、学習系のADサーバなどで利用されている。

定義書別紙2 対応拠点一覧

区分	施設名	所在地
小学校 33校	勸興小学校	佐賀市成章町3番16号
	循誘小学校	佐賀市高木町15番30号
	日新小学校	佐賀市長瀬町9番15号
	赤松小学校	佐賀市中の館町1番39号
	神野小学校	佐賀市神野西二丁目4番8号
	西与賀小学校	佐賀市西与賀町大字厘外1437番地
	嘉瀬小学校	佐賀市嘉瀬町大字十五12番地1
	巨勢小学校	佐賀市巨勢町大字高尾108番地
	兵庫小学校	佐賀市兵庫町大字渕1295番地
	高木瀬小学校	佐賀市高木瀬東五丁目6番12号
	北川副小学校	佐賀市木原三丁目12番1号
	本庄小学校	佐賀市本庄町大字本庄131番地1
	鍋島小学校	佐賀市鍋島一丁目1番2号
	金立小学校	佐賀市金立町大字千布2144番地1
	久保泉小学校	佐賀市久保泉町大字川久保1357番地1
	新栄小学校	佐賀市新栄東二丁目6番34号
	若楠小学校	佐賀市若宮三丁目2番1号
	開成小学校	佐賀市鍋島町大字森田35番地1
	諸富北小学校	佐賀市諸富町大字大堂990番地
	諸富南小学校	佐賀市諸富町大字為重920番地1
	春日小学校	佐賀市大和町大字尼寺1439番地
	川上小学校	佐賀市大和町大字東山田1807番地1
	松梅小学校	佐賀市大和町大字松瀬2075番地1
	春日北小学校	佐賀市大和町大字久池井1777番地1
	富士小学校	佐賀市富士町大字小副川1339番地3
	北山東部小学校	佐賀市富士町大字古場1514番地2
	三瀬小学校	佐賀市三瀬村三瀬2741番地2
	中川副小学校	佐賀市川副町大字福富1316番地
	大詫間小学校	佐賀市川副町大字大詫間496番地
	南川副小学校	佐賀市川副町大字鹿江674番地
	西川副小学校	佐賀市川副町大字西古賀979番地
	東与賀小学校	佐賀市東与賀町大字田中453番地
	思斉小学校	佐賀市久保田町大字新田1207番地
中学校 16校	成章中学校	佐賀市成章町7番1号
	城南中学校	佐賀市南佐賀一丁目20番1号
	昭栄中学校	佐賀市昭栄町1番7号
	城東中学校	佐賀市巨勢町大字牛島242番地
	城西中学校	佐賀市本庄町大字本庄1021番地1
	城北中学校	佐賀市高木瀬西三丁目1番50号
	金泉中学校	佐賀市久保泉町大字上和泉2361番地1
	鍋島中学校	佐賀市鍋島一丁目19番1号
	諸富中学校	佐賀市諸富町大字徳富2058番地3
	大和中学校	佐賀市大和町大字東山田3554番地1
	松梅中学校	佐賀市大和町大字松瀬2090番地1
	富士中学校	佐賀市富士町大字古湯2735番地
	三瀬中学校	佐賀市三瀬村三瀬2789番地
	川副中学校	佐賀市川副町大字鹿江710番地
	東与賀中学校	佐賀市東与賀町大字下古賀1127番地1
	思斉中学校	佐賀市久保田町大字新田1217番地
一貫校（校舎一体型） 4校	小中一貫校芙蓉校(小学部・中学部)	佐賀市蓮池町大字小松1000番地
	小中一貫校北山校(小学部・中学部)	佐賀市富士町大字中原342番地2
教育委員会	学校教育課	佐賀市大財三丁目11番21号
	教育支援センターくすの実	佐賀市兵庫北三丁目8番36号

定義書別紙 3 学校ヘルプデスク対応件数（R7年度）

年月	問合せ件数	うち電話件数	主な業務
2025年4月	522	388	・新年度の教職員異動および児童生徒の進級等に伴う対応（端末の割り当て・回収・設置、サーバーへの機器登録、各システムのアカウント更新、校務PCの静脈登録対応など）
2025年5月	408	298	・新年度の児童生徒の進級等に伴う対応（端末の割り当て・回収・設置、サーバーへの機器登録、各システムのアカウント更新など）
2025年6月	452	329	・新一年生の対応（端末の割り当て・回収・設置、サーバーへの機器登録、各システムのアカウント更新など） ・新年度のクラス数変更に伴う学校間の電子黒板移設作業支援
2025年7月	457	320	・新一年生の対応（端末の割り当て、サーバへの機器登録、設置、各システムのアカウント更新など）
2025年8月	279	122	・ICT機器（電子黒板、PC等）更新及び増設に伴う設定作業
2025年9月	595	357	・契約期間満了のリース機器回収支援
2025年10月	549	267	・契約期間満了のリース機器回収支援
2025年11月	416	278	
2025年12月	381	248	
2026年1月	280	151	
2026年2月	270	168	
2026年3月	236	163	・新年度の教職員異動に伴うアカウント配布準備
合計	4,845	3,089	