

■大分市立学校GIGAスクール端末運用保守業務委託 一般競争入札に関する質問への回答

No.	質問項目	質問内容	回答
1	仕様書 2.目的について	第8世代 3,000 台程度（以下、「旧端末」という。）について委託者が管理運用するに当たっての設定等の支援について、故障時の修理手配や設定作業といった実作業までを含むという認識でよいでしょうか。	設定や操作方法についての助言を想定しており、受託者が行う実作業は含んでおりません。
2	運用保守業務委託調達仕様書 7.業務遂行時間	緊急対応が必要となった場合の追加費用については、本業務に係る費用とは別途で請求可能でしょうか。本業務の提案金額に含める必要がある場合は過去3年の緊急対応回数の実績をご教示いただくことは可能でしょうか。	緊急対応の内容によりますが、原則提案金額に含めていただく想定です。実績は年4回程度です。
3	運用保守業務委託調達仕様書 7. 業務遂行時間	「業務遂行時間は、土、日、祝日（大分市が定める休日を含む）」とありますが、大分市が定める休日とはどのような日になりますでしょうか。	契約前の協議によりますが、全市統一の学校閉庁日等を指します。
4	運用保守業務委託調達仕様書 8. 対象範囲	記載の対象製品で、メーカーサポートを受けることができる製品をご教示ください。	端末、ロイロノート、デジタルドリル、Meraki System Manager、Apple School Manager、フィルタリングソフト、Microsoft365、Google Workspace for Education

No.	質問項目	質問内容	回答
5	運用保守業務委託調達仕様書 8.対象範囲	ロイロノート、デジタルドリル等使用する各種アプリケーションについて、対応が想定されるアプリケーションを明確にしたいため、各種アプリケーションの一覧の提示は可能でしょうか。	別紙アプリ一覧をご確認ください。
6	運用保守業務委託調達仕様書 9-1.ヘルプデスク業務	(8)1日ごとにまとめて大分市教育センターへ報告する。と記載ありますが毎日報告をするのか、毎週1日ごとの内容がわかるようにまとめて報告するのかなどありますか。	毎日報告をいただく想定です。報告の形式は契約前の協議で決めます。現行はメールで1日の報告をいただいております。
7	運用保守業務委託調達仕様書 9-1.ヘルプデスク業務	①(8)問合せ受付を行った際は、同時にインシデント管理を行い、1日ごとにまとめて大分市教育センターへ報告する。また、別途課題管理を行う。とございますが、報告は任意様式でよろしいでしょうか。	報告の形式は契約前の協議で決めます。現行はメールで1日の報告をいただいております。
8	運用保守業務委託調達仕様書 9-1.ヘルプデスク業務	「受付対応電話窓口2回線を開設する」とありますが、専用に開設した電話番号1つに対し電話機を2台以上接続し、同時に2件以上の電話対応が可能な体制であれば問題ないと考えてよいでしょうか。	大分市専用の番号の必要はありません。また、大分市からの問い合わせに少なくとも2回線以上同時に対応できれば電話番号は1つでかまいません。
9	運用保守業務委託調達仕様書 9.運用・保守委託業務内容	「の受付対応電話窓口2回線(8:30～17:00)を開設し」について、大分市様専用の番号の用意が必要でしょうか。また、フリーダイヤルの必要はあるでしょうか。	大分市専用の番号の必要はありませんが、大分市からの問い合わせに少なくとも2回線以上同時に対応できる必要があります。また、フリーダイヤルである必要はありません。

No.	質問項目	質問内容	回答
10	運用保守業務委託調達仕様書 9-1.ヘルプデスク業務	「窓口対応(2名以上)及び(中略)技術者、管理マネージャーを配置する」とありますが、これらの要員は必ずしも専任である必要はないと考えてよいでしょうか(本委託業務を円滑に遂行できることが前提)。	お見込みのとおりです。
11	運用保守業務委託調達仕様書 9-1.ヘルプデスク業務	「窓口対応(2名以上)及び(中略)技術者、管理マネージャーを配置する」とありますが、これらの要員は必ずしも大分県内の保守拠点に配置することはないと考えてよいでしょうか(本委託業務を円滑に遂行できることが前提)。	お見込みのとおりです。
12	運用保守業務委託調達仕様書 9-1.ヘルプデスク業務	MDM設計に知見のある技術者、管理マネージャーを配置すると記載ありますが、窓口対応者2名と同じ拠点への配置となりますでしょうか。	業務を円滑に遂行できるのであれば、別拠点の配置でかまいません。
13	運用保守業務委託調達仕様書 9-1.ヘルプデスク業務	MDM 設計に知見のある技術者とは、貴市からのMDMに関係する問い合わせに対して、貴市契約のメーカーサポートと連携し、問合せ解決できるレベルと考えてよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。

No.	質問項目	質問内容	回答
14	運用保守業務委託調達仕様書 9. 運用・保守委託業務内容	ヘルプデスク業務の中に(7)アップルケアの対応とありますが、アップルケアの保証期間は5年間で間違いないでしょうか。	10世代については令和7年4月～令和12年3月まで、11世代については令和8年4月～令和13年3月までとなります。
15	運用保守業務委託調達仕様書 9-1.ヘルプデスク業務	必要となるAppleCareOS Supportのエディションをご教示ください。	受託者が委託期間中の運用に対応できるエディションであれば問題ありません。
16	運用保守業務委託調達仕様書 9.運用・保守委託業務内容	「(10)その他、ヘルプデスク業務に付随する必要な作業を実施する。」について、「付随する必要な作業」と想定される作業を教えてください。	GIGA端末と連携する他システムや機器の問い合わせ対応、アプリケーションのライセンスの追加、代替アプリケーションの提案等の都度発生する作業です。
17	運用保守業務委託調達仕様書 9-2. 端末故障時対応	(6)メーカー、Apple 正規サービスプロバイダへ故障端末を持ち込み、修理依頼をする際に、診断料・配送料が発生する場合の代金は委託者の負担でしょうか。	受託者の負担となります。月1回程度を想定しております。
18	運用保守業務委託調達仕様書 9-3.随時作業	⑥端末の配送・回収 大分市教育センターへの端末配送・回収について、「週2回程度」と記載されていますが、週3回以上訪問するケースもあるのでしょうか。	原則週2回を想定しておりますが、緊急の場合に依頼する可能性があります。
19	運用保守業務委託調達仕様書 9.運用・保守委託業務内容	「⑤ネットワークの設定への対応」について、校内NWに関する作業が発生するものと認識しました。校内NWの構築業者に関わらず、本事業の受託者が校内NWに関する作業を実施する理解で正しいでしょうか。	お見込みのとおりです。大分市の指示の下、Meraki上でGIGA5の開閉を行っていただきます。

No.	質問項目	質問内容	回答
20	運用保守業務委託調達仕様書 9-7.令和7年度GIGA ネットワークiPad 運用保守事業者との調整・引継ぎ	仕様に記載のある業務内容についての運用手順及び前期ヘルプデスクにて作成されているマニュアル等についても引き継がれる認識で問題ありませんでしょうか。	お見込みのとおりです。
21	運用保守業務委託調達仕様書 12.(11)再委託について	「あらかじめ再委託する業者名、作業内容、作業場所等を委託者に届け出て、委託者の承認を得なければならない」とありますが、再委託に関するご提出が必要な書類はありますでしょうか。 ある場合は、ご提示いただけますでしょうか。	再委託承諾依頼書等、情報セキュリティ研修実施確認報告書、再委託先事業者実績報告書となります。契約締結時に必要に応じて提示します。
22	運用保守業務委託調達仕様書 13.その他	(14)委託期間中に調達する機器の導入に係る作業等のサポートが要件に含まれておりますが、現時点で予定している機器はございますでしょうか。 また、サポート内容は具体的にどのような作業を想定されていますでしょうか。 ※学校への配布作業、検品のみ、利用マニュアルの作成など	現状、委託期間中に更新を予定しているのは、校務用端末、教育用機器(Windows端末、プリンタ、プロジェクタ、電子黒板)です。更新の方針が定まっていないため具体的なことは回答しかねますが、GIGA端末側の設定や検証、資料作成等のサポートを想定しております。
23	運用保守業務委託調達仕様書 業務遂行場所	83校と記載ありますが、現地での作業が必要な作業想定はどのような内容でしょうか。	9-4.年次作業 「②年度当初における端末台数余剰校からの端末引き取り及び不足校への配付作業を行う。」に記載の内容を想定しております。