

大分市立学校G I G Aスクール端末
運用保守業務委託調達仕様書

2025年 10月
大分市教育委員会

1. 件名

大分市立学校GIGAスクール端末運用保守業務委託

2. 目的

大分市立学校に整備した、第10世代9,000台、第11世代32,544台のGIGAスクール端末(iPad)(以下、「端末」という。)の円滑な利用及び安定稼動が行えるよう、適正な管理運用と障害発生時等における迅速な問題解決が可能な体制を整えるため、高度な技術及び知識を修得している者に、保守運用業務を委託するものである。また、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をあわせて委託する。

3. 調達スケジュール

- ・入札 : 2025年11月
- ・契約前協議 : 2025年11～12月
- ・契約 : 2025年12月
- ・引継ぎ : 2026年1月～3月
- ・体制構築 : 2026年1月～3月
- ・マニュアル作成 : 2026年1月～3月
- ・運用・保守業務開始 : 2026年4月～

※ただし支払いは2026年4月運用開始月の翌月から発生するものとする。

4. 運用・保守業務委託期間

2026年4月1日 ～ 2031年3月31日

5. 業務遂行場所

大分市立金池小学校他83校及び大分市教育センター

※別紙「業務遂行場所一覧」を参照

6. 要員

- ・受託者は、本委託業務を円滑に遂行するために必要な要員を配備すること。
- ・インシデント対応、障害対応等に際して緊急の対応が必要な場合は、増員により迅速な対応を行うこと。
- ・大分県内に保守拠点を有すること。

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）を除く開庁日の 8 時 30 分～17 時 00 分とする。ただし、緊急対応が必要な場合はこの限りではない。

8. 対象範囲

- ・端末及び付属品（キーボード付き端末ケース、電源アダプタ、電源ケーブル、タッチペン、オーディオ変換アダプタ）
- ・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
- ・Meraki System Manager（以下、Meraki という。）
- ・Apple School Manager（以下、ASM という。）
- ・フィルタリングソフト（iFilter@Cloud）
- ・Microsoft365、Google Workspace for Education 等クラウドサービス

9. 運用・保守委託業務内容

委託業務の内容は、以下のとおりとする。

9-1. ヘルプデスク業務

受託者は、以下のとおりヘルプデスク業務を実施すること。

なお、大分市立学校及び大分市教育センターからの受付対応電話窓口 2 回線（8：30～17：00）を開設し、委託者が準備する専用メールアドレスとあわせて、業務を行うこと。業務に当たっては、窓口対応 2 名以上及びモバイル端末管理（MDM）の運用保守経験並びに 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ともに、端末に係る運用保守等について AppleCare OS Support 等の Apple 公式のサポートが受けられる契約を締結し委託期間中に適切なサポートを提供すること。

①端末本体及び付属品並びにアプリケーションの運用、障害、不具合、その他各種問合せ対応

- (1) 端末本体及び本市が使用するアプリケーションの使用方法
- (2) ID の管理及びメンテナンス
- (3) 故障機器の受け渡し等に係る大分市教育センターへの訪問対応
- (4) 端末及び保証期間内のキーボード付端末ケースの修理等の手配。

※不具合に関する問合せについては、原因の切り分けを行った上で機器等の故障が想定される場合において修理の手配を行うこと。

※修理に実費がかかる場合については、別途委託者に請求すること。

- (5) 電源アダプタ及び電源ケーブルの破損等に係るアップルケアへの修理・交換の手配
- (6) パスコードの設定支援
- (7) アップルケアの対応
- (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。

- (9) 各種対応内容については、その情報の蓄積及び傾向分析を行う。
- (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。

②以下の管理システム及び各種アプリケーション（有償アプリケーションを含む）について、操作サポート及び障害対応並びにマニュアルの作成を行うこと。マニュアルについては、運用開始後順次作成すること。

- (1) ASM
- (2) Meraki
- (3) フィルタリングソフト
- (4) その他、大分市が導入済みの各種アプリケーション（今後順次新規導入するものも含む）

9-2. 端末故障時対応

受託者は、端末故障時に以下のフローにて対応を実施すること。

- (1) 学校及び大分市教育センターから、端末故障の連絡を受け付ける。
- (2) 予備端末に以下の作業を実施し、交換端末として設定する。
 - ・ 端末名称の設定、Meraki 情報登録設定、フィルタリングソフトの設定、指定するアプリケーションのインストール及び設定、AppleID のサインイン、端末ラベルの作成及びキーボード付端末ケースへの貼付、キーボード付端末ケースへの端末取付け、その他必要とする作業
- (3) 交換端末を大分市教育センターへ持ち込む。
- (4) 大分市教育センターから故障端末を回収し、症状を確認する。
- (5) 故障端末について、以下の作業を実施する。
 - ・ ASM の登録解除、Meraki の情報削除、フィルタリングソフトのエージェント解除、故障端末の AppleID サインアウト及び端末初期化、キーボード付端末ケースの取外し及び本体ラベルの取外し、その他必要とする作業
- (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。修理完了後は、メーカー、Apple 正規サービスプロバイダから修理後端末を受け取る。
- (7) 修理後端末について、以下の作業を実施する。
 - ・ ASM へ登録設定、Meraki へ情報登録、フィルタリングソフトのエージェント登録、修理後端末の AppleID サインイン、キーボード付端末ケースの清掃及び端末の取付け、端末ラベルの作成及び貼付、その他必要とする作業
- (8) 修理後端末は、予備機として市と協議の上、大分市教育センター又は受託者にて保管すること。
- (9) 端末の修理については履歴管理をする。また、端末の故障原因や学校名等について統計を取り、委託者の指示があった際には報告をすること。
- (10) その他、端末故障対応に必要な作業を実施すること。

9-3. 随時作業

受託者は、以下のとおり随時作業を実施すること。

- ① 年度途中における、児童、生徒、教職員の転入転出対応

転入転出時は、以下のフローにて対応を行うこと。

■転入の場合

- (1) 委託者（又は学校）から、転入者の情報を受け取る。
- (2) 予備端末を転入者用端末として設定し、大分市教育センターへ持ち込む。
- (3) 端末管理台帳及び履歴を更新し、委託者へ報告する。
- (4) 転入に伴う、Google Workspace、ロイロノート、Microsoft365、L-Gate の ID・パスワードの登録、変更等の作業を実施する。
- (5) その他、転入対応に必要な作業を実施する。

■転出の場合

- (1) 委託者（又は学校）から、転出者の情報を受け取る。
- (2) 大分市教育センターにて、転出者が使用していた端末を回収し、初期化作業を行う。
初期化作業については、「9-2. 端末故障時対応」の（5）に示す作業を実施する。
- (3) 端末管理台帳及び履歴を更新し、委託者へ報告する。
- (4) 転出に伴う、Google Workspace、ロイロノート、Microsoft、L-Gate の ID・パスワードの登録、変更等の作業を実施する。
- (5) その他、転出対応に必要な作業を実施する。

②紛失・盗難等への対応

端末の紛失又は盗難等があった場合は、委託者の指示により以下の対応を行うこと。

- (1) Meraki により、対象の端末をロストモードにし、遠隔からロックする。
- (2) 位置情報を確認し、対象の端末から音を鳴らす。
- (3) 端末が見付かった場合は、ロストモードを解除する。
- (4) 端末が見付からない場合は、Meraki によりネットワークから隔離する。
- (5) その他、紛失・盗難等への対応に必要な作業を実施する。

③フィルタリングソフトへの対応

フィルタリングソフトについて、以下の対応を行うこと。

- (1) 委託者の指示により、フィルタリンググループの作成及び閲覧制限設定等のメンテナンスを行う。
- (2) 端末のネットワーク隔離の状況を監視する。隔離の情報がある場合は、対象校へ聞き取りを行い、隔離の原因となった脅威情報の調査及び隔離解除作業を行う。
対象校の聞き取りや脅威情報の調査結果等を基に報告書を作成し、隔離解除作業と同時に対象校及び委託者へ送付する。
- (3) 委託者の指示により、端末のアクセスログを分析し報告する。
- (4) その他、フィルタリングソフトへの対応について必要な作業を実施する。

④アップデート等への対応

以下について、委託者の指示により、指定する端末に対し、随時アップデート等の作業を実施すること。また、iPadOS 及び各種アプリケーション等のアップデート等があれば、随時内容の調

査及び適用を判断するための検討を行った上で委託者に提示し、委託者の指示により、その都度最適な方法にて行うこと。

- (1) iPadOS のアップデート対応（メジャーアップデート対応含む）及び iPadOS のアップデートに関連する各種管理システム及び各種アプリケーションの更新作業。
- (2) 委託者が指定する各種アプリケーションのインストール、アップデート、削除等作業。
- (3) その他、アップデート等への対応について必要な作業を実施する。

⑤ネットワークの設定への対応

- (1) 端末がネットワークへの接続ができないことによる障害が発生した場合は校内フリーWi-fi（以下、GIGA5）の解放等の作業を委託者の指示又は許可を得て行うこと。また、必要な対応が完了した場合は GIGA 5 を閉じること。

⑥端末の配送・回収

故障機等の端末配送・回収を週 2 回程度大分市教育センターにて行うこと。

⑦旧端末への対応

旧端末の設定等について大分市の相談に乗り、必要に応じて協力すること。

9-4. 年次作業

受託者は、以下のとおり年次作業を行うこと。

①概ね 4 月及び 3 月の 2 ヶ月間において、以下の作業を行う。

- (1) 新小学校 1 年生分の ID・パスワードについて、ASM、Microsoft365、Google Workspace、L-Gate、ロイロノートへの登録を行う。
- (2) 中学校 3 年生(卒業生)の ID・パスワードについて、ASM、Microsoft365、Google Workspace、L-Gate、ロイロノートの無効化を行う。
※ (1) (2) 合計で、概ね 1 万アカウントが対象。
- (3) その他、必要な作業を実施する。

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。

- (1) 委託者の指示により、各学校から余剰分の端末を引き取り、端末不足校に配付する。
- (2) 端末不足校に配付する際には、端末の初期化作業後、配付する学校情報に再設定する。
初期化作業については、「9-2. 端末故障時対応」の (5) に示す作業を実施し、再設定作業については、「9-2. 端末故障時対応」の (7) に示す作業を実施する。
- (3) 端末管理台帳及び履歴を更新し、委託者へ報告する。
- (4) その他、必要な作業を実施する。

③ASM、Meraki の年次更新作業

以下のとおり、年次更新作業を行う。

■ASM

- (1) VPP トークンの更新

■Meraki

- (1) Meraki 証明書（APNs 証明書）の更新
- (2) DEP トークンの更新

9-5. 運用管理

- ①受託者は、本委託業務に関する各種対応内容についてその情報の蓄積及び傾向分析並びに課題管理等の情報共有を行い、課題解決等に向けたアドバイスや提案等を随時行うこと。また、アプリケーションの運用や利活用等について、最新の動向を踏まえ、随時情報の提供やアドバイス等を行うこと
- ②受託者は、課題管理等の情報共有や運用、インシデントに対する進捗報告のため、契約期間において月に1回の定例報告会を設定し、大分市教育センターにて開催すること。なお、会議資料及び議事録の作成等を行い、議事録については会議後3営業日以内に作成し、委託者へ提出すること。

9-6. リース満了時の対応

- ①令和6年度導入端末（iPad10世代）9,000台について、令和11年度末に大分市教育センターが指示する端末に対して、オンライン上から実行可能な初期化、パスコード解除等の設定を実施すること。なお、本端末が再リースとなった場合は大分市の指示の下、必要な対応を行うこと。
- ②令和7年度導入端末（iPad11世代）32,544台について、令和12年度末に大分市教育センターが指示する端末に対して、オンライン上から実行可能な初期化、パスコード解除等の設定を実施すること。なお、本端末が再リースとなった場合は大分市の指示の下、必要な対応を行うこと。

9-7. 令和7年度 GIGA ネットワーク iPad 運用保守事業者（以下、前期ヘルプデスク）との調整・引継ぎ

- ①受託者は、前期ヘルプデスクに運用手順及び端末設定等について大分市教育センターと協議の上、引継ぎを受けること。なお、令和8年1月～令和8年3月を引継ぎ期間として予定する。

9-8. 次期ヘルプデスクへの引継ぎ

- ①本委託業務が終了した令和13年4月から運用・保守を行う次期ヘルプデスクが問題なく保守業務を行えるように、大分市教育センターと協議の上、受託者が扱っている児童・生徒・教職員に関する情報を整理すること。

10. 想定件数

- ・問合せ（設定、操作、不具合等）：3900件（令和6年度実績）
- ・転入・転出（体験入学、教育実習含む）：1500件（令和6年度実績）
- ・修理：端末 260台 キーボード 420台（令和6年度実績）

11. ドキュメント整備

以下のドキュメントについて、管理・改版等を実施すること。

- (1) 資産管理の最新状況
- (2) インシデント発生時の対応の経過、報告等
- (3) 課題管理及び今後の対応予定
- (4) 月次の定例業務報告書
- (5) 実務手順書

12. 特記事項

受託者は、本業務における機密情報の取扱いについて、次の事項を遵守しなければならない。

- (1) 作業上知り得た委託者の機密情報について、第三者に漏洩してはならない。
- (2) 委託者が作業上必要と認めて貸与するデータの内部情報については、散逸、漏洩、目的外使用などの事故が起きないように十分注意し、取り扱うこと。
- (3) 全てのデータの取扱いについて、「個人情報の保護に関する法律」及び「大分市個人情報の保護に関する法律施行条例」並びに「大分市立学校における情報セキュリティの基本方針」を遵守すること。
- (4) 故意、過失を問わずデータ流失事故が発生した場合は、委託者が指示する手続きに従い、速やかに報告を行うこと。また、事故により損害を与えた場合は、その損害を補償すること。
- (5) 受託者は、個人情報等の本業務作業に関して知り得た一切の事項を、契約期間のみならず、終了後も第三者へ漏洩してはならない。
- (6) 受託者は、委託者が文書により承認したとき以外は、本業務に係る一切の資料及び記録媒体等（以下「資料等」という。）を本業務以外の用途に使用してはならない。また、本業務に係る資料等を第三者に提供し、又は譲渡してはならない。
- (7) 受託者は、委託者が許可した場合を除き、資料等を複写又は複製してはならない。委託者の許可を得て複写又は複製したときは、本業務の終了後、直ちに複写又は複製した資料等を消去し、再生及び再利用ができない状態にしなければならない。
- (8) 受託者は、本業務で作成された文書、資料等が第三者の知的財産権を侵害していないことを保証すること。また、本業務で作成された文書、資料等の著作権は、委託者に帰属するものとする。ただし、特段の事情があり委託者が認めた場合はこの限りではない。
- (9) 受託者は、機密情報を記した書面その他物件は、施錠できる場所に保管し、厳重に機密を保持しなければならない。
- (10) 受託者は、資料等について、本業務終了後に委託者へ返還しなければならない。また、委託者及び受託者は、本業務に係る個人情報の授受に従事する者を指定し、当該個人情報の授受に際しては預り証を提出しなければならない。受託者は、本業務に係る個人情報を暗号化して、施錠できるケースに収納し、事故防止措置を講じた上で搬送しなければならない。

ない。

- (11) 受託者は、個人情報の漏洩を防止するため、本業務を第三者に再委託してはならない。
ただし、本業務の一部についてやむを得ず第三者に委託する必要がある場合は、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。また、再委託を受けた者に対しても、機密保持等について同様の義務を負わせなければならない。
- (12) 受託者は、以上の事項に違反して委託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。委託者が受託者の違反行為につき、第三者から損害の賠償を求められたときも同様とする。

13. その他

- (1) 管理者 I D でログインする者をあらかじめ指定し、委託者の承認を得ること。
- (2) 管理者 I D でログイン及びログアウトを行った担当者の氏名、日時等を、定例業務報告書にて報告すること。
- (3) 端末等の管理を行う際に必要となる関係先との連絡、調整を行うこと。
- (4) 管理対象機器のプログラムの更新やファームウェアのアップデート等、適正な運用に必要な機器管理作業を行うこと。
- (5) 管理対象機器及び機能に対する問題等が発生した場合は、機器メーカー等と連携し、問題解決を行うこと。
- (6) 作業場所については、建物の耐震耐火性能や危機に影響を与えない消火設備等、防火面に配慮されたものであること。
- (7) 作業場所については、空調等の室温管理、また盗難防止等セキュリティ面を考慮すること。
- (8) 作業場所に機器等を保管している場合は、受託者の責任において全ての危機を安全かつ厳重に管理すること。
- (9) 受託者の瑕疵により、管理対象機器等に故障などの損害を与えた場合は、受託者が当該機器の修繕等に係る経費を負担すること。
- (10) 教育施設内での作業が必要な場合は、特に安全管理に注意を払うとともに、市民や児童生徒に影響を及ぼすことがないよう徹底すること。また、学校行事等の妨げにならないよう注意すること。
- (11) 業務遂行場所における作業は全て受託者の責任とし、損傷補償は次のとおりとする。
 - ・作業中における造営物の損傷等、第三者に与えた損害に対する補償は、受託者の負担とする。
 - ・作業中における造営物の損傷等、委託者に与えた損害に対する補償は、受託者の負担とする。
- (12) 上記全ての項目について委託者が連絡、調整等のために協議を必要とする場合は速やかに応じること。
- (13) 受託者は、本業務の実施に当たり本仕様書に記載の無い事項又は疑義が生じた場合は、速やかに委託者と協議して定めるものとする。
なお、本仕様書に記載のない事項についても、社会通念上一般的な運用業務と認識される

ものについては、本市と協議して適正な対応を行うこと。

- (14) 受託者は、委託期間中に調達する機器において、導入に係る作業等についてサポートすること。
- (15) 大分市と同規模程度の自治体で運用保守実績があること。
- (16) 円滑な運用保守業務委託を実現するため、「８. 対象範囲」に記載された機器、ソフトウェアを受託者へ契約期間中、貸し出しを行う。数量や受け渡し方法などは受託後、別途、協議を行い決定する。「８. 対象範囲」に記載されたもの以外で管理運用上必要なものは受託者で準備すること。