

令和4年度 那覇市GIGAスクール運営支援センター業務委託 質問及び回答

No	項目等	質問	回答
1	仕様書4	現状の各種手順書やフロー、マニュアルを提供頂き引継ぎを行うという理解でよろしいでしょうか。	ご認識の通りです。
2	仕様書5-(1)-イ	保守事業者からは経過報告をいただけるという認識でよろしいでしょうか。	保守業者に引き継ぐべき案件については、保守業者に引き継いだ時点で対応完了と考えています。
3	仕様書5-(2)	要員数を算出するために、具体的な転送の基準(サービスレベル)を具体的にお示しください。(見積精度向上のため)	i-Filterの見守りフィルターは単語に反応してアラートを発するため、歌詞の一部、書籍のタイトル等を検索する目的であっても、検索ワードに対象になる文字(自殺や家出に関するキーワード)が含まれていた場合はアラートが発せられます。現在、教育研究所で実施している転送の手順を以下に記します。 アラートを受けましたら、まずアラート内に表示されるURLにアクセスし、内容を確認します。明らかに誤検知とわかるものは転送せず、判断に迷うものは誤検知の可能性もあることを示し転送して構いません。また、児童生徒によってはブロックされても連続で検索する場合がございますが、その場合は全ての内容を確認する必要はなく、最初と次の検索ワード等、2~3程度の検索内容を確認し判定いたします。転送する必要のあるアラート数は休み明けなどで変動いたしますが、概ね一日3件程度です。
4	仕様書5-(3)-イ	各種マニュアル・資料については事前に共有いただけるという認識でよろしいでしょうか。	ご認識の通りです。

令和4年度 那覇市GIGAスクール運営支援センター業務委託 質問及び回答

5	仕様書5-(4)	MDM などの特権管理者をもつ GIGA スクール運営支援センターが、別事業者である ICT 支援員からのお問い合わせに対し、技術的、遠隔支援的なサービスを提供することにより、問題解決に努めることや、ICT 支援員に対しての研修の提供を行うといった理解でよろしいでしょうか。	GIGAスクール運営支援センターの利用者は教職員と教育委員会職員であり、ICT支援員が教職員の問い合わせを仲介することはありますがICT支援員の問題解決や研修の提供は、ICT支援員の派遣事業者で行われるべきと考えます。また、GIGAスクール運営支援センターが特権管理者としての権限を持つことについては、どの程度までの特権管理者権限が必要か落札業者と業務内容を精査する中で調整していきたいと考えます。
6	仕様書5-(4)-イ	ICT 支援員との業務連携にて使用するツールについて、現在使用されている、もしくは使用を想定しているものがあればご教示いただけないでしょうか。	現在、ICT支援員との業務連携にて使用しているツールは特になく、また使用を想定しているものもございません。
7	仕様書5-(5)-ア	保守事業者からは完了報告をいただける、という認識でよろしいでしょうか。	保守業者に引き継ぐべき案件については、保守業者に引き継いだ時点で対応完了と考えております。
8	仕様書6	問合せ受付後、現地対応が必要と判断した場合は、保守事業者もしくは ICT 支援員様に全て現地対応していただく理解でよろしいでしょうか。	本事業の委託内容にはオンサイトサポートは含まれておりませんので、現地対応が必要と判断した場合には保守事業者やICT支援員、または教育研究所の職員に引き継ぐという理解で構いません。ただし、本事業の趣旨が「学校のICT活用支援をワンストップで担うヘルプデスク」であることに留意していただき、極力、遠隔対応で完結していただくことに努めていただきたいと思います。
9	仕様書6-(3)-オ	「教育情報化コーディネータ検定試験(2級)合格者が在籍していること」とは、該当者を本業務の業務体制内に置き、那覇市様への助言や提案のため、打合せや定例報告会などにも出席する必要があるという認識でよろしいでしょうか。	該当者を本業務に専任させる必要はございませんが、学校からの問い合わせ内容によって必要に応じて専門的なアドバイス等を受けて対応できる体制を整備してください。

令和4年度 那覇市GIGAスクール運営支援センター業務委託 質問及び回答

10	仕様書6-(3)-カ	「情報処理安全確保支援士」の在籍にて要件を満たすと認めていただくことは可能でしょうか。情報セキュリティマネジメント試験がセキュリティ全般の知識を問う入門レベルの試験であるのに対し、情報処理安全確保支援士試験はセキュリティのスペシャリストを想定したハイレベルな試験であり、貴市が求めるレベルは満たしていると考えます。	「情報処理安全確保支援士」の在籍で要件を満たしていると認めます。
11	仕様書7	業務管理システムについては、那覇市様内のイントラ内に準備するのではなく、アクセス制限などのセキュリティが担保されたオープンクラウド上の仕組みを、受託者にて準備するという認識でよろしいでしょうか。	業務管理システムは、受託事業者内で効率的にインシデントを管理するために求めているものでございます。そのため、那覇市内のイントラ内に整備する必要はございません。
12	仕様書7	インシデント管理システムの接続を那覇市様用アカウントは何名様分想定すれば良いでしょうか。	インシデント管理システムに教育研究所職員がアクセスすることを必須としておりませんので、必ずしも本市用のアカウントを必要とするものではありません。
13	仕様書9	コンソーシアム(共同企業体)での入札参加は可能でしょうか。	落札した事業者が協力会社と連携して事業の実施にあたる事が可能です。
14	仕様書別紙2	集約のため混雑しやすいとありますが、データセンターまではどのような回線(ベストエフォート型、帯域保証型など)で接続しているのでしょうか。また、VPN や閉域網等で構築されているネットワークでしょうか。	校務系ネットワークにつきましては、閉域網で構築されており、各小中学校の通信が帯域保証でデータセンターで集約され、インターネットに抜ける際にベストエフォートで接続しています。各学校から直接インターネットに抜けるGIGAスクール用回線と比較し、通信の使用状況によってボトルネックが発生しやすい構造となっています。

令和4年度 那覇市GIGAスクール運営支援センター業務委託 質問及び回答(追加回答分)

No	項目等	質問	回答
1	仕様書9	「契約の主たる部分」とは、契約や定例会報告会、打合せ等の管理業務等の認識でよろしいでしょうか。また、コールセンター部分は委託することが可能でしょうか。	ヘルプデスク(コールセンター)そのものは協力会社に委託することが可能です。ただし、人員の配置や業務の進捗管理などヘルプデスクの主たる部分については、受託事業者で責任をもって遂行していただく必要があります。
2	仕様書6-(3)-オ、カ	資格はコールセンター部分の委託先が有していればよろしいでしょうか。	ヘルプデスク業務を実施する協力会社に有資格者が在籍し、本業務に携わっていることで要件を満たしているものといたします。