

No	仕様書項目		ご質問内容	回答	
1	3.業務内容	遠隔支援 (ヘルプデスク)業務	(1)問合せ受付対応	"GIGAスクール系システム"とありますが、甲府市教育委員会でおっしゃっているGIGAスクール系システムとは、「GIGAスクール系のネットワーク」と先生・生徒向けの「Chromebook」という認識でよろしいでしょうか？	ご認識のとおりです。
2			(1)問合せ受付対応 ア、イ	"端末"とは先生・生徒向けの「Chromebook」でよろしいでしょうか？	ご認識のとおりです。
3			(1)問合せ受付対応 ウ	"通信環境の不具合"とございますが、ネットワークの保守業者と端末の保守管理業者との連携は可能でしょうか？	連携内容によります。 詳細については契約後協議とします。
4			(2)予備端末への交換に関するエスカレーション	端末の管理番号は学校が把握しているとの認識で宜しいでしょうか。	ご認識のとおりです。
5			(2)予備端末への交換に関するエスカレーション	遠隔支援(ヘルプデスク)業務では、現地での端末状況確認、対応作業は行わないとの認識で宜しいでしょうか。	ご認識のとおりです。
6			(2)予備端末への交換に関するエスカレーション	交換対象端末を教育委員会へ報告するまでが遠隔支援(ヘルプデスク)業務での範囲で、予備端末への交換実施状況、端末交換後の管理番号、予備端末へ交換後のフォローは遠隔支援(ヘルプデスク)業務範囲外との認識で宜しいでしょうか。	ご認識のとおりです。ただし、予備端末への交換要否の判断は教育委員会にて行います。
7		現地支援業務	「一人一台端末を使用した授業に立ち合い」とありますが、授業以外での支援・補助などがあればお示しください。	授業時間以外での端末の利用にかかる初期のサポート等（端末、アプリの操作方法等）が考えられます。	
8	4-1. 委託場所		現地支援の訪問場所は分校も含めて37か所という認識で合っていますでしょうか？	ご認識のとおりです。	
9			訪問予定を振り分ける際に訪問回数は分校以外の学校と同じく、分校に訪問することも1回の訪問としてカウントする認識でよろしいでしょうか？	分校に訪問する場合も、1回の訪問としてカウントして問題ありません。	
10			分校にも他の小中学校と同様のGIGAスクールのネットワーク環境及びChromebookが「配備されているということよろしいでしょうか？もしその設備がない場合には具体的な現地支援内容はどのような内容になりますでしょうか？	分校にも小中学校同様の環境が配備されています。	

11	4.現地支援		別紙1にはあすなろ学級が記載されていますが、仕様書に記載されている通り現地支援の委託場所としてあすなろ学級は含まれないとの認識で宜しいでしょうか。	ご認識のとおりです。
12		4-2. 業務体制	400回の訪問回数が満たない場合は減額になりますでしょうか?また、減額となる場合は計算方法はどのような形でしょうか?	訪問回数が400回に満たない場合、訪問1回当たりの金額を算出し、不足回数分の減額を行います。
13			自然災害の発生やウイルス等の原因により学校が休校になった場合、まん延防止等重点措置や緊急事態宣言のため訪問が不可となった場合で、訪問回数が満たなくなった場合はどのようになりますでしょうか?	可能な限り、リモート支援や訪問日の振り替え等の代替策でご対応ください。なお、代替策での調整がつかず、受託者に責がない場合においては、スケジュール通り訪問したものと、訪問回数の減は行いません。
14			コロナ対策として学校の要請で現地に入れない場合は、リモート支援で訪問回数になりますでしょうか?	学校からの要請があった場合は、リモートによる支援についても訪問回数にカウントして差し支えありません。
15			"同日訪問は1回とする"とありますが、"同日に同一の学校に2回以上伺った場合でも1回とする"という意味でよろしいでしょうか?	ご認識のとおりです。
16	5.遠隔支援	5-1. 委託場所	貴会への報告の場合は"毎回必ず"伺うということでしょうか?	原則ご訪問をお願いします。
17		5-2. 対象学校	分校及び病院分校、あすなろ学級もその他の小中学校と同様のGIGAスクールのネットワーク環境及びChromebookが整備されているということであり、サポート対象はその内容に関してでよろしいでしょうか?	ご認識のとおりです。
18		(2)受付基本時間 ア 電子メール	「一次回答を行った案件に関しては、質問者の解決まで誠意をもって対応に当たること」とあります。予備端末への交換となった場合の解決の指標とは、「教育委員会様へ予備端末への交換に関するエスカレーションを行ったことの連絡」、または「エスカレーション後に予備端末への交換が実施され、問題なく使用できていることの確認」、どちらが予備端末への交換となった場合の解決となるかお示し下さい。	「予備端末への交換に関するエスカレーションを行ったことの連絡」をもって解決となります。

19		5-3. 業務体制		別件対応中の場合は、折り返しの対応でもよろしいでしょうか？	問題ありません。
20			(2)受付基本時間 イ 電話連絡	「平日午前9時から午後5時までとする。問合せ内容や受け付けた時間によって、基本時間が多少超過する場合も基本時間の範囲とする。」とあります。学校より時間外の問合せが来ることが想定されますが、受付用の電話回線において、時間外の着信の記録を行わず、再度時間内に学校よりご連絡を頂く認識で宜しいでしょうか。	問題ありません。
21			(3)ヘルプデスクの 構成	ヘルプデスク人員を配置した場合、勤務上ヘルプデスクの昼休みの時間を設けないとしないのですが、1時間の休憩時間を設けても構わないでしょうか？	問題ありません。 ただし、仕様書に記載されている受付基本時間中の入電に対しては、通常通りご対応をお願いいたします。
22	6.受託者が実施する管理業務		(2)活動計画書	活動計画書は業務委託開始後の最初(10月)に6か月間をまとめて提出でしょうか？月ごとに計画を立てて毎月提出でしょうか？	月ごとに計画を立てて毎月ご提出ください。