

仕 様 書

1. 件名

平成 27 年度 放送大学学生の ICT サポートに係る運用支援業務

2. 目的

放送大学の学生が、放送大学が運用する教務システムをはじめとした各種システムを円滑に利用できるようサポート業務を行うほか、必要に応じ各種システムの運用作業を行うことを目的とする。

3. 業務内容

受託者は、放送大学学園担当者（以下、「本学園担当者」という。）と常に綿密な連携をとり、別紙記載の業務を速やかにできる作業員（以下、「作業員」という。）を本学園に常駐させること。

受託者が本業務を遂行する上で必要となる機材、消耗品等は、本学園が用意したものを利用すること。

受託者及び作業員は、業務を円滑に遂行するため、本学園担当者等との定例打合せを毎月 1 回本学園の構内で行うものとする。

4. 就業場所

千葉県千葉市美浜区若葉 2 丁目 11 番
放送大学学園

5. 指揮命令者

放送大学学園 教育研究支援部 情報推進課 学習支援システム係長

6. 契約

契約期間 平成 27 年 4 月 1 日（水） ～ 平成 28 年 3 月 31 日（木）

※年末年始及び原則として日曜・祝日は除く

作業員数 2 名

契約形態 月額固定契約とする。

就業時間 年末年始（12 月 29 日～1 月 3 日）を除き月～土曜勤務、原則として日曜・祝日の勤務は不要であるが、あらかじめ計画された行事（計画停電、イベント等）に対して継続した業務作業が求められる場合は、本学園担当者受託者で打合せを行ない、業務実施日時の調整ができるものとする。
各曜日の就業時間、作業員数については以下のとおりである。

月～金曜日：9 時 00 分～18 時 00 分（休憩 1 時間）2 名

土曜日：9 時 00 分～18 時 00 分（休憩 1 時間）1 名以上

7. 休暇

作業者が休暇を希望する場合は、原則として休暇を希望する日の1週間前までに、指揮命令者に申し出ること。休暇は年間最大10日まで（月3日まで）とする。

作業者が1週間以上の長期休暇を取得する場合、指揮命令者は、別の作業者の派遣を要請できるものとする。なお、この際の業務引継ぎについての費用は受託者負担とする。

8. 作業者の交代

(1) 作業者が次に該当すると認められるときは、本学園は受託者に対しその理由を明示して要員の交代を要請することができるものとする。受託者は、要員交代の要請があった場合には、2週間以内に代替作業員の提案を行い、1ヶ月以内に作業者を交代させること。

①作業者が業務遂行に著しく不相当と認められるとき

②業務の履行にあたり、作業者に著しく不品行があったとき

(2) 受託者の都合（倒産を除く）及び作業者の都合により、業務の遂行が不可能となった場合、受託者は交替の作業者を措置すること。

9. 作業者に求められる能力

作業者は、本仕様書及び別紙に掲げる業務に従事するために必要な知識・経験を有し、学生及び教員からの問い合わせや相談に対応ができることが必要である。具体的には下記のとおりであるが、サポート対象の学生のコンピュータスキルは、放送大学学生の年齢層が非常に幅広いこと等から多種多様であり、問い合わせをしてきた学生それぞれにあった適切なアドバイスができることが能力として必須である。

(1) 放送大学の制度や各種業務に関する基礎知識として、放送大学ホームページや資料等で公開された内容について理解していること。

(2) Microsoft Windows 系及び Mac OS X 系のパソコンの仕組み・操作方法に習熟しており、学生からの問い合わせに対応ができること。

(3) Microsoft Office（2007以降のバージョン）の利用・操作方法に習熟しており、学生からの問い合わせに対応できること。

(4) HTML のコンテンツ作成、編集に関する知識を持ち、Web ページの作成、更新、削除が適切に行えること。これに付随し、JavaScript、CGI 等のスクリプト言語の知識を有すること。

(5) Adobe Flash 及び Windows Media Player に関する運用・管理の知識、操作技術及び操作経験を有すること。

(6) サーバ及びネットワーク等におけるハードウェア及びソフトウェアに関する運用・管理の知識、操作技術及び操作経験を有すること。あわせて、サーバ及びネットワーク等の障害及び不具合の発生時に、本学園担当者等との連絡調整並びに共同で障害の分析及び問題解決にあたることができる能力と業務経験を有していること。

(7) 放送大学のシステムで特に利用が多いオープンソースソフトウェアである Moodle に関する専門的知識と管理・運用等の実務経験を持ち、各種障害の切り分けとその対応ができること。また Moodle に関するエンドユーザサポートを

- 担当した経験を有すること。
- (8) 昨今の情報セキュリティの重要性にかんがみ、放送大学の各種システムで使用している各種ソフトウェアの脆弱性に関する知識を有すること。特に、学生が使用しているソフトウェアに脆弱性があることを発見した場合、当該脆弱性に対処するための解決方法を、学生に対し分かりやすくサポートできること。
 - (9) 放送大学においては、モバイル端末（携帯電話・スマートフォン・iPad等）向けコンテンツを、平成23年度より試行的に配信を開始しており、学生からの問い合わせも増えてきているため、作業者のスキルとしてこれらのモバイル端末の基本的な知見を有していること。特に、iPhone又はiPadなどに搭載されているApple社製OS「iOS」については必須とする。
 - (10) 放送大学においては、平成27年度からインターネットによるオンライン授業を開講する。作業者においては、同授業のための講義映像のエンコーディング作業を行うこととなるため、スキルとしてエンコーディングソフトを使用したエンコーディング技術についての知識及び経験を有していること。
 - (11) 日本語によるユーザサポート、日常会話ができること。

10. 業務報告等

- (1) 作業者は、実施した業務内容について日次作業報告書を作成し、ひと月分をとりまとめて、指揮命令者及び受託者に提出すること。
- (2) 受託者は、ひと月毎に「業務完了報告書」を作成し、作業者から提出された(1)の日次作業報告書とあわせて、翌月3日（休日・祝日の場合は翌営業日）までに本学園担当者に提出すること。また、受託者及び作業者は、業務を円滑に遂行するため、本学園担当者等との定例打合せを毎月1回本学園の構内で行うものとする。
- (3) 作業者は、本契約で実施した業務内容を随時手順化したマニュアルを作成し、都度更新を行うこと。
- (4) 次年度から受託者又は作業者が交代する場合、作業者は契約終了1ヶ月前までに業務引継ぎ手順書を作成し、次年度からの受託者又は作業者に業務の引継ぎ及び技術指導を行うものとする。引継ぎ業務に関して、指揮命令者が確認後、内容に不備があると判断した場合は、契約終了後であっても手順書の再提出を命じる。

11. 厳守事項

- (1) 受託者は、作業者の身元保証等についてその責を負うこと。
- (2) 作業者は、作業場所における盗難防止、整理整頓、備品管理等を責任をもって行い、本学園が貸与するものについては、十分な注意を払い良好な管理を行うこと。
- (3) 作業者は、本学園担当者の了解なく定められた場所以外に無断で立ち入ってはならない。
- (4) 作業者は、業務上知り得た全ての本学園の情報（以下、「秘密情報」という。）について、いかなる場合も一切他に漏らしたり、指揮命令者の指示した業務目的以外に利用してはならない。
- (5) 受託者は、秘密情報を取り扱う業務に関し、再委託をしてはならない。また、作業者は指揮命令者からの秘密情報の複写・複製を委託された場合を除き、秘密情

- 報の複写及び複製を行ってはならない。
- (6) 秘密情報の紛失等の事故が発生した場合、作業者は速やかに指揮命令者に報告するとともに、最善の策を講じなければならない。また、契約期間終了後においても、秘密情報の流出等で本学園又は第三者に損害を与えたときは、受託者はその損害を賠償しなければならない。この場合の違約金は本学園と受託者の協議により決定するものとする。
 - (7) 受託者及び作業者は、行政機関等個人情報保護法及び独立行政法人等個人情報保護法を厳守するとともに、個人情報保護法等の関連法令を厳守し、秘密情報を取り扱う業務を適正に履行すること。また、受託者は作業者に対し個人情報管理、情報セキュリティ教育に係る研修を実施し、これを証明すること。
 - (8) 受託者及び作業者は、契約期間満了後、受託した業務で知り得た秘密情報を速やかに破棄しなければならない。

12. 契約の解除

本学園又は受託者が、この契約に違背した場合、その相手方はこの契約を解除することができる。

この場合、違約金は本学園と受託者の協議により決定する。

13. 損害賠償

受託者は、作業者が業務遂行に関し、本学園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。

14. その他

- (1) 受託者は、作業者に顔写真付きの身分証明書を携帯させるものとし、勤務時間中はこれを提示させるものとする。
- (2) この仕様書に定めのない事項については、本学園と受託者による協議のうえ定めるものとする。

仕様書別紙

システムの名称	システムの概要	業務内容	具体的な業務内容
Web会議システム	大学院学生の研究指導を行うために研究指導担当教員と修士全生が、本部、全国の学習センター又は自宅でWebカメラを利用した指導を行うことで、遠隔地に居住する者同士であっても擬似的な対面による直接指導を行うことを実現するシステム。	学生からの操作問合せ対応	<ul style="list-style-type: none"> ・据え付け、画像・音声の調整及び機能等に関する問い合わせの対応 ・その他Web会議システムに関する問い合わせの対応
システムWAKABA キャンパスネットワーク	<p>【システムWAKABA】 学生自身が学籍情報や単位の修得状況などを閲覧したり、科目登録申請などをwebブラウザを使って利用できるシステム。</p> <p>【キャンパスネットワークHP】 放送大学及び各学習センターからのお知らせや、学習参考情報や放送授業のインターネット配信・研究指導をインターネットを利用して行うことができる。機能をwebブラウザを使って利用できるシステム</p>	教職員・学生からの操作問い合わせ受付窓口及び各種問い合わせ対応	<ul style="list-style-type: none"> ・シングルサインオンに関する問い合わせ対応 ・パスワード再発行、ロックアウト解除に関する問い合わせ対応 ・Gmail(学生用メールとして運用中)に関する問い合わせ対応 ・学生のユーザー登録、ログイン方法に関する問い合わせ対応 ・各種機能を含む操作方法に関する問い合わせ対応
教員免許更新講習システム	平成21年度より行われている教員免許更新講習に対して、eラーニングを活用した講習会教材の公開を行なっているシステム。放送授業とネット配信授業を組み合わせた、ハイブリッド型のeラーニングの提供システムであり、オープンソースのLMS(moodle)を利用し放送大学の教務システムと連携して、相互の情報交換を行なうとともに、受講者の学習状況の管理を可能とするものである	講習受講者からの視聴・操作方法等に関する問い合わせ対応(夏期・冬期の年2回)教員免許更新講習システムの運用作業	<ul style="list-style-type: none"> ・受講者からのシステムに係る質問等への対応 ・Moodleのコース管理(コース削除(リセット)・修正・バックアップ)作業 ・教員免許更新講習の受講者データ、各種教材等の登録・修正作業 ・システムの検証作業(PC・各ブラウザ種別による確認等) ・よくある質問の作成・修正・追加作業 ・ユーザマニュアル作成・修正・加筆作業 ・動画の新規作成、変更時のUSENサーバ・Moodleへの登録作業 ・システム改修に伴う支援作業
Web通信指導システム	学生がWeb上で通信指導問題に取り組み、問題への解答、答案の提出、採点結果及び問題の解説が確認できるシステムである。LMSとしてオープンソースソフトウェアのMoodleを使用している	教員・学生からの操作問い合わせ対応 Web通信指導システムの運用支援	<ul style="list-style-type: none"> ・放送大学学生及び教員からのシステムに係る質問等への対応。 ・Moodleのコース管理(コース削除(リセット)・修正・バックアップ)作業 ・Web通信指導システムの受講者データの登録・修正作業 ・Web通信指導システムの学期毎設定作業 ・Web通信指導問題の登録・修正作業 ・システムの検証作業(PC・各ブラウザ種別による確認等) ・よくある質問の作成・修正・追加作業 ・ユーザマニュアル作成・修正・加筆作業 ・夏期集中科目(新規及び修正あわせて5科目程度)の問題入力・登録・修正作業 ・第2学期科目(新規及び修正あわせて40科目程度)の問題入力・登録・修正作業 ・システム改修に伴う支援作業
UPO-NET(放送大学向け環境) 看護師国家試験学習支援ツール	効率的なeラーニング教材配信と、個人情報保護の両面に配慮した独自の教材配信システムで、教材の管理と学習記録の管理を分離している。LMSはMoodleを採用。放送大学学生向けの環境と、その他の大学等機関との環境が分かれて運用されている。 看護師国家試験学習支援ツールは、その名のとおりに国家試験対策を行う放送大学学生に対し、過去問題等をeラーニングで提供するものである	放送大学学生からの操作等問い合わせ対応(他の大学等機関との対応は除外)	<ul style="list-style-type: none"> ・放送大学学生からのシステムに係る質問等への対応 ・システムの検証作業(PC・各ブラウザ種別による確認等) ・よくある質問の作成・修正・追加作業 ・ユーザマニュアル作成・修正・加筆作業 ・Moodleのコース管理(コース削除(リセット)・修正・バックアップ)作業 ・講義映像のエンコーディング作業 ・システム改修に伴う支援作業
オンライン授業システム	平成27年度から稼働するシステム。放送大学学生が、オンライン授業システムを使い、インターネット上で講義を受講するものである。	放送大学学生及び教員からの操作等問い合わせ対応	<ul style="list-style-type: none"> ・放送大学学生からのシステムに係る質問等への対応 ・履修者情報等の登録・修正作業 ・システムの検証作業(PC・各ブラウザ種別による確認等) ・よくある質問の作成・修正・追加作業 ・ユーザマニュアル作成・修正・加筆作業 ・Moodleのコース管理(コース削除(リセット)・修正・バックアップ)作業 ・講義映像のエンコーディング作業 ・システム改修に伴う支援作業