

# 仕様書

## 1. 件名

令和2年度学生向けシステムに係る運用支援業務

## 2. 目的

放送大学学園（以下、「本学園」という）では学生が PC とインターネット環境があればいつでも好きな時間に学習が可能な各種システムを提供している。

本調達では、学生が各種システムを円滑に利用できるために、当該事業に係るサービスの維持管理、問い合わせ対応、コンテンツ作成などシステム運用支援を行う事を目的とする。

## 3. 受注要件

- (1) 受託者は本学園担当者（以下、「学園担当者」という）と常に綿密な連携を取り、「4. 業務内容」を実行できる作業員（以下、「作業員」という。）を本学園に常駐させ、放送大学学生及び本学園教職員からの問い合わせ対応等を実施すること。
- (2) 当該作業員は運用支援を行う関係上、学生・教職員からは学園構成員と同等に見られるため、本学園 Web サイトや資料等で公開されている本学園の制度や各種業務に関する情報を基礎知識として、理解していること。
- (3) 本業務では学生の個人情報を取り扱うため、受託者は入札書提出時点で有効なプライバシーマークの使用許諾を受けていることを証明できること。

## 4. 業務内容

本学園が学生向けにサービスしている各種システム（「別紙1. システム概要と各システムに対する業務内容」参照）の運用支援業務を行うこと。業務に必要な機材、消耗品等は本学園で用意する。

- (1) インターネット配信サービスに関すること（詳細は別紙1参照）。
- (2) 教員免許更新講習システム受講者からの視聴、操作方法等に関する問い合わせ対応等、教員免許更新講習システムの運用支援作業（詳細は別紙1参照）。
- (3) Web 通信指導システム受講者からの問い合わせ対応等、Web 通信指導システムの運用支援作業（詳細は別紙1参照）。
- (4) オンライン授業システム受講者からの問い合わせ対応等、オンライン授業システムの運用支援作業（詳細は別紙1参照）。
- (5) 看護師国家試験学習支援ツール利用者からの問い合わせ対応等運用支援作業（詳細は別紙1参照）。
- (6) 自己学習サイト利用者からの問い合わせ対応等運用支援作業（詳細は別紙1参照）。
- (7) その他、上記システムに関連する作業に関し、学園担当者から特に指示がある場合は、その指示に従い一連の作業を行うこと。

## 5. 就業場所

千葉県千葉市美浜区若葉2丁目11番地  
放送大学学園

## 6. 契約

履行期間：2020年4月1日（水）～2021年3月31日（水）

契約形態：月額固定契約とする（作業に係る、超過勤務時間代金含む）。

就業形態：年末年始(12/29-1/3)を除き、月～金曜勤務

土日・祝日の勤務は原則不要であるが、年に10日程度、各システムの作業の都合や繁忙期に、休日特別対応として土日・祝日の勤務を要請することがある。詳細については別途打ち合わせの上調整すること。

各時期、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。（「別紙2. 令和2年度 工数」も参照のこと。）ただし、公共交通機関の遅延、自然災害、病気等による止むを得ない事由の場合は、この限りではない。

### ◆通常（4月～6月、8月、10月～12月、2月～3月）

月曜	9時00分～18時00分（休憩1時間）原則4名
火曜～金曜	9時00分～18時00分（休憩1時間）原則3名

### ◆教員免許更新講習期間中の特別対応（7月、1月）

月曜、水曜、金曜	9時00分～18時00分（休憩1時間）原則4名
火曜、木曜	9時00分～18時00分（休憩1時間）原則3名

### ◆閑散期対応（9月）

月曜	9時00分～18時00分（休憩1時間）原則3名
火曜～金曜	9時00分～18時00分（休憩1時間）原則2名

### ◆休日特別対応

休日特別対応として土日・祝日に勤務した場合は、学園担当者と相談のうえ、平日の作業員を減じて対応すること。

## 7. 作業員の交代

(1) 学園担当者は、作業員が次に該当すると認められる場合は、その理由を明示して作業員の交代を要求することができる。受託者は、要求があった場合には2週間以内に代替作業員の提案を行い1ヶ月以内に作業員を交代させること。

- ① 作業員が業務遂行に著しく不相当と認められるとき
- ② 業務の履行に当たり、作業員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、交代の作業者を措置すること。

## 8. 作業者に求められる能力

作業者は、リーダー（1名）、メンバー（3名）でチームを組み業務を行うこと。

リーダーは、以下の要件を満たすこと。

- 「表 1. 業務遂行能力一覧」に記載した業務遂行能力、経験をすべて満たすこと。
- チーム内の業務を監視し、円滑に運用を行うよう調整できること。また、メンバーに対して明確な手順書、指示書を作成することができること。
- メンバーに「表 1. 業務遂行能力一覧」に関して不足しているスキルがある場合は、指導、教育を行うことができること。

メンバーは、以下の要件を満たすこと。

- メール、電話対応にて PC 初心者に対して専門用語を使わずにわかりやすい説明ができること。
- リーダーの指示に従い、手順書・指示書に従い円滑に業務を実施できること。

表 1. 業務遂行能力一覧

業務遂行能力	能力を有する作業者
(1) インターネット配信サービスのデータ作成を行うため、手順書に沿って XDCAM に記録された映像を Windows PC に取込む作業ができること。	勤務者のうち 2 名以上
(2) インターネット配信サービスのデータ作成を行うため、手順書に沿って Windows 環境において EDIUS Pro 7 を使ったノンリニアビデオ編集が可能なこと。	勤務者のうち 2 名以上
(3) インターネット配信サービスの障害及び不具合が発生した際に、学園担当者及び各種業者との連絡調整にあたることのできる能力を有していること。	勤務者のうち 1 名以上
(4) Web アプリケーションシステムの操作方法や、障害等に関する問い合わせ対応を行うため、ヘルプデスク等電話やメールでのサポート実務経験を 1 年以上有していること。	勤務者のうち 2 名以上
(5) Web サイト上の FAQ やマニュアル修正等コンテンツ修正を行なうため、HTML タグ、Movable Type を用いて Web サイト上のコンテンツの更新を行う事ができること。	勤務者全員
(6) LMS (Moodle) に関し、手順書に沿って履修者情報やコース、教材等の管理、運用ができること。また、障害時の検証やシステム改修時等における動作確認・設定変更等ができること。	勤務者のうち 1 名以上
(7) 学生の年齢層、コンピュータスキルの幅が非常に広い。学生及び教職員からの問い合わせや相談に対し迅速かつ丁寧に対応ができ	勤務者のうち 2 名以上

ることが必要であるため、問い合わせをしてきた学生それぞれコンピュータスキルに合わせた適切な対応ができること。	
--	--

## 9. 業務報告

- (1) 作業者は、実施した業務内容について日報を作成し、リーダーが管理を行うこと。また、別紙1に示す各システム別の対応記録を含めた月次作業報告書を記入し、翌月3日（休日・祝日の場合は翌営業日）までに学園担当者に提出するものとする。作業報告書の詳細については、契約締結後打ち合わせで調整する。
- (2) 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。
- (3) 次年度から受託者または作業者が交代する場合は、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（または、作業者）に業務引継ぎ及び技術指導を行わなければならない。引継業務に関して学園担当者が確認後、内容に不備がある場合は、契約終了後であっても手順書の再提出を要求するため、この要求に応じること。
- (4) 受託者は、「業務完了報告書」を本学園財務部経理課に提出すること。

## 10. 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、十分注意を払い良好な管理を行うこと。
- (3) 作業者は、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、秘密情報とする）について、いかなる場合も一切他に漏らしてはならない。また学園担当者の指示した業務以外に利用してはならない。
- (5) 秘密情報を取り扱う業務であるため、受託者が本業務を一括して再委託することを禁止する。本業務の一部を受託者以外の第三者に再委託する場合は、再委託先の相手方（住所、氏名）、委託範囲と再委託の必要性及び契約金額を明記した上で、事前に本学園の了解を得ること。なお、再委託する第三者においても厳守事項の全てを遵守すること。また、作業者は学園担当者から秘密情報の複写、複製を委託された場合を除き、秘密情報の複写およ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に作業者は、速やかに学園担当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、契約期間終了後でも秘密情報流出等で、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。
- (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は速やかに破棄しなければならない。

#### 11. 契約の解除

本学園又は受託者がこの契約に違反した場合、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。

#### 12. 検査及び検収

業務の完了をもって検収とする。なお、業務の完了については毎月の業務完了報告書の提出をもって行うこと。

#### 13. 損害賠償

受託者は作業者が業務遂行に関し、本学園又は第三者へ被害を与えた場合には、受託者において無償で迅速に対応すること。なお、瑕疵担保期間は検収から1年間とする。

#### 14. その他

この仕様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。

以上

別紙1. システム概要と各システムに対する業務内容

システム名	システム概要
インターネット配信サービス	映像配信クラウドサービスを利用し、放送大学のテレビ、ラジオ授業をインターネットで配信するシステム(通年)。
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(7月～8月、2月)を行なっている。 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)を利用し本学園の教務情報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。
Web 通信指導システム	通信指導問題について、オープンソースのLMS(Moodle)を利用し、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(5月～6月、11月)、採点結果及び問題の解説が確認できるシステム。
オンライン授業システム	オープンソースのLMS(Moodle)を利用し、インターネット上で講義の視聴や小テストの受験などが行えるシステム。
看護師国家試験学習支援ツール	看護師国家試験対策を行う学生に対し、過去問題や発展問題等をeラーニングで提供するシステム。
自己学習サイト	自己学習用の教材(リメディアル教材、英語、PCスキル、Web補助教材等)をeラーニングで提供するシステム。

インターネット配信サービス	教員免許更新講習システム	Web通信指導システム	オンライン授業システム	看護師国家試験学習支援ツール	自己学習サイト	運用支援業務概要 (対応件数は 2019/4~9 月平均を元に算出した目安)
ユーザサポート						
●	●	●	●			本学園教職員（学生サポートセンター経由の学生対応含む）からのシステムに係る問い合わせ対応（電話・メール対応）（次の項目と合わせて 100 件/月）
●	●	●	●	●	●	本学園学生からのシステムに係る問い合わせ対応（メール・問い合わせフォーム対応）（前の項目と合わせて 100 件/月）
●	●	●				放送大学 Web サイト上の「よくある質問」及びユーザマニュアル作成、修正、追加作業（5 件/月）
●	●	●				障害時のシステム検証作業（PC・各ブラウザ種別による確認等）（5 件/月）
●	●	●				機能追加等システム改修に伴う動作確認、設定変更等支援作業（80 件/月）
●						本学園の広報用ホームページ(HTML)のお知らせ追加等更新作業（300 件/月）
サービス提供のための運用支援						
	●	●				履修者情報等の登録、修正、削除作業（5 件/月）
	●	●				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（15 件/月）
	●	●				各種教材等の新規登録、修正、削除作業（150 件/月）
	●	●				新学期利用のための設定追加作業（240 件/月）
	●					教員免許更新講習システム動画の新規登録、変更作業（60 件/月）

●					2021 年度放送授業(ラジオ科目約 40 科目×15 回、テレビ科目約 40 科目×15 回)の編集、エンコード及びサーバへのデータ登録作業(1 月～3 月) (1, 200 件/年)
●					OCW 公開用のデータ登録(データはインターネット配信と同じデータ) (300 件/年)
	●	●	●		ログファイルの確認作業 (60 件/月)
●					インターネット配信システムの視聴状況に関する統計処理 (1 件/月)
●					2020 年度放送授業への字幕対応作業 (50 件/月)
●					2020 年度放送授業番組差し替えに伴うエンコード、及びサーバへのデータ登録作業 (250 件/年)



## 別紙2. 令和2年度 工数

	曜日	月	火	水	木	金	月 総工数	月 勤務日数
4月	日数	4	4	4	5	4	67	21
	人数	4	3	3	3	3		
	工数	16	12	12	15	12		
5月	日数	3	3	3	4	5	57	18
	人数	4	3	3	3	3		
	工数	12	9	9	12	15		
6月	日数	5	5	4	4	4	71	22
	人数	4	3	3	3	3		
	工数	20	15	12	12	12		
7月	日数	4	4	5	4	4	76	21
	人数	4	3	4	3	4		
	工数	16	12	20	12	16		
8月	日数	4	4	4	4	4	64	20
	人数	4	3	3	3	3		
	工数	16	12	12	12	12		
9月	日数	3	4	5	4	4	43	20
	人数	3	2	2	2	2		
	工数	9	8	10	8	8		
10月	日数	4	4	4	5	5	70	22
	人数	4	3	3	3	3		
	工数	16	12	12	15	15		
11月	日数	4	3	4	4	4	61	19
	人数	4	3	3	3	3		
	工数	16	9	12	12	12		
12月	日数	4	4	4	4	4	64	20
	人数	4	3	3	3	3		
	工数	16	12	12	12	12		
1月	日数	3	4	4	4	4	68	19
	人数	4	3	4	3	4		
	工数	12	12	16	12	16		
2月	日数	4	3	4	3	4	58	18
	人数	4	3	3	3	3		
	工数	16	9	12	9	12		
3月	日数	5	5	5	4	4	74	23
	人数	4	3	3	3	3		
	工数	20	15	15	12	12		