

仕様書

- 1 業務名 学習用端末保守サポート運用業務委託
- 2 履行期間 契約締結日から令和4年3月31日まで
(保守期間 令和3年6月1日から令和4年3月31日まで)
- 3 履行場所 伊賀市 緑ヶ丘中町 他 地内
- 4 委託料の支払い
業務完了後の一括払いとし、請求に基づき支払うものとする。
- 5 保守対象機器及びソフトウェア・ツール
 - (1) 端末
dynabook K50 (Windows10Pro) 7,000台 (各小中学校、教育委員会事務局、教育研究センター)
 - (2) ソフトウェア・ツール
ロイロノート
eライブラリ
Intune (Azure AD、Shaer Point、OneDrive、Office365等含)
SELMID
Umbllera (クラウド型DNSセキュリティサービス)
- 6 保守運用業務の内容
 - (1) 端末等の保守運用業務
 - ①保守運用概要
基本項目
・原則として即日対応とする。
・電話・メールの問合せ窓口を設置すること。(平日9時から18時まで)
 - ②端末等の保守
端末及びソフトウェア・ツールの安定稼働支援を実施すること。
 - ③端末等の更新
端末及びソフトウェア・ツールのアップデートを実施すること。また、年度途中の転校転入、転勤等についても必要な更新を実施すること。
 - ④ヘルプデスク
委託者又は学校からの操作等に関する問い合わせ対応業務を行うこと。問い合わせ方

法は電話またはメールとする。

⑤改善提案

その他の既存システム、校務端末やパソコン教室機器との連携やGIGAスクール構想推進のために必要な変更、更新、改善についても真摯に対応すること。なお、仕様書に記載のない作業については別途協議とする。

⑥端末等のレスポンスダウンや不具合等が発生した場合は、改善に努めること。

⑦端末対応

ア) 専用の問い合わせ窓口を設けること。(平日9時から18時まで)

故障・不具合の連絡を受けた場合、原則その日のうちに対応を開始すること。

17時以降の受付については翌営業日に対応としても構わない。ただし、緊急を要する場合はこの限りではない。

イ) 基本的には予備機による運用とするが、保守対応に関しては委託者の要求により必要に応じて以下のオンサイト対応を実施すること。

- ・現地修理
- ・引き取り修理
- ・修理手配(メーカーに対する手配含む)

ウ) 再設定作業

機器の故障・OS破損時、完成引渡時点もしくは復旧時点最新版の設定に復旧させること。

(2) 端末等の保守要件

①保守対象とする機器及びソフトウェア・ツールの円滑な稼働を確保するため、必要に応じて、機器及びソフトウェア・ツールのバージョンアップを行うこと。

②保守管理で行う作業の作業実績を取りまとめ、委託者へ報告すること。

③機能改善のために行う追加変更においては、設計、修正、テスト、導入等の作業を行うこと。

(3) 運用体制

受託者は、本業務を統括する責任者と業務を遂行する担当者を設けて、端末等の運用を円滑に進める支援体制を整えること。

(4) 運用時間

①ソフトウェア・ツールの稼働時間

稼働時間帯は原則24時間365日とする。

②ソフトウェア・ツールの停止時間

ソフトウェア・ツールを停止する必要がある作業(アプリバージョンアップ等)を行う場合は委託者へ連絡すること。

③ヘルプデスクの対応時間

ヘルプデスクの対応時間を、平日9時から18時までとする。

(5) 障害対応・障害管理

- ①障害時の連絡体制の対応時間を、平日9時から18時までとする。ただし、緊急を要する障害である場合はこの限りではない。
- ②障害発生時の連絡を円滑に行うための連絡体制（人員構成、連絡方法、緊急時連絡先、連絡ルート等）を明確にすること。
- ③すべての障害は、その影響度合いを調査するとともに、迅速に復旧作業を実施すること。復旧後、障害を解消するための対応策について検討して取りまとめ、委託者の承認を得たうえで実施すること。
- ④障害対応等を含む障害の記録や障害の原因等を分析した結果を管理すること。発生したすべての障害は適宜に報告を行い、委託者と協議のうえ再発防止策を講じること。

(6) 運用会議

- ①必要な情報交換を図るため、委託者及び受託者により構成された会議を開催するものとする。また、会議において、運用の作業状況について委託者に報告すること。
- ②セキュリティインシデントの発生や重大な障害が発生し、サービス提供を正常に行えない場合に、委託者又は受託者の要請により緊急会議を開催することができる。

7 セキュリティ要件

(1) 運用管理上要件

- ①本業務を通じて知り得た情報等に関しては、機密の保護及び安全な保守業務の遂行の観点から、「個人情報の保護に関する法律」、「伊賀市個人情報保護条例」、「伊賀市情報セキュリティポリシー」及び「伊賀市教育委員会教育情報セキュリティポリシー」を遵守すること。また、受託者は、業務上知り得た情報（周知の情報を除く。）を厳重に保管し、関係者の外に漏らし、又は本業務履行のため以外の目的に使用してはならない。なお、契約期間が終了した後も同様のものとする。
- ②セキュリティ対策ソフトの導入及びそのウイルス定義ファイルの更新は、即時性をもって適宜行うこと。また、OS等の更新プログラムを随時反映し、サーバ運用を安全な状態で行うこと。
- ③ソフトウェア・ツールからサーバへの接続、管理機能画面からサーバへの接続、その他の経路によるサーバへの接続、いずれについても不正な攻撃があり得るという意識を持って、万全の対策をもって運用を行わなければならない。もし不正アクセスの傾向等が見られた場合は委託者へ連絡し、遮断等の対策の上、改善策を提案すること。
- ④利用者の端末機器に保存されているデータ類を自動で収集しないこと。
運用業務上、必要な場合は委託者の了解の上実施すること。

(2) 記録等管理

契約期間を通して、次の記録等を管理・保管すること。また、委託者から求めがあった場合は速やかに提供すること。

- ①各種アクセス記録
- ②端末等の追加・変更・削除記録
- ③端末等の障害に対する処理及び問題等

8 その他

- (1) 委託料には業務の履行に必要な経費一切を含めるものとする。
- (2) 本仕様書に明示されていない事項であっても、その履行上必要な事項については、委託者と協議のうえ、対応すること。
- (3) 本業務にかかる契約後、本仕様書に記載されていない事項で疑義が生じた場合や、委託者に委託作業内容等の変更の必要が生じた場合、受託者は協議に応じなければならない。

以上

学習用端末保守サポート運用業務委託設計書

品名	数量	単位	単価	金額	摘要
1 電話受付窓口業務	1	式			
2 出張診断・サポート費	1	式			
3 修理品設定・調整費	1	式			
4 ソフトウェア更新・サポート費	1	式			
5 Windowsアップデート管理費	1	式			
6					
7					
8					
9					
10					

合計(税抜)	
消費税	
合計金額	

学習用端末保守サポート運用業務委託設計内訳書

1. 電話受付窓口業務

品名	数量	単位	単価	金額	摘要
電話受付窓口業務	10	月			
合計					

2. 出張診断・サポート費

品名	数量	単位	単価	金額	摘要
出張診断・サポート費	200	日			20日×10月
合計					

3. 修理品設定・調整費

品名	数量	単位	単価	金額	摘要
プロビジョニング作成費	2	回			
端末保守費	7000	台			
合計					

4. ソフトウェア更新・サポート費

品名	数量	単位	単価	金額	摘要
ロイノート、eライブラリ、Intune、SELMID、Umbllera	7000	台			
合計					

5. Windowsアップデート管理費

品名	数量	単位	単価	金額	摘要
Windowsアップデート管理作業費	7000	台			
合計					