

別紙3「保守サポート仕様」

1. 目的

本仕様書は、大井町立学校に導入する ICT 機器の円滑な利用のため、機器及びソフトウェアの保守・サポートを行なうことを目的とする。

2. 保守・サポート期間

令和9年1月1日から令和13年12月31日まで（5年間）

3. 実施場所

No.	施設名	住所	電話番号
1	大井小学校	神奈川県足柄上郡大井町金子 1436	0465-82-0918
2	上大井小学校	神奈川県足柄上郡大井町上大井 171	0465-83-1151
3	相和小学校	神奈川県足柄上郡大井町山田 580	0465-82-1611
4	湘光中学校	神奈川県足柄上郡大井町金子 1950	0465-82-2541
5	大井町 教育委員会	神奈川県足柄上郡大井町金子 1995	0465-85-5015

4. 保守対象

受託者は、本調達で導入したハードウェア及びソフトウェアに関して項番5~7の対応を行なうこと。

5. ヘルプデスク業務

- (ア) 導入後のサポート・メンテナンス体制を確立し、町立小・中学校4校（以下、「学校」という。）及び教育委員会の担当者に専門的知識を要求せずに対応可能とすること。また、事前に支援体制図を提出すること。
- (イ) 本業務に関する問い合わせを一元的に受け付けるためのコールセンターを設置し、問い合わせ用のフリーダイヤルを設けること。
- (ウ) 保守対象機器を識別する機器番号を、導入機すべてに貼付すること。
- (エ) 学校から通知を受けた際は、速やかに不具合の対応を行なうこと。なお、電話受付時間は、最低平日の8時30分から18時を確保すること。その他の時間に関しては、FAX又はメールにて受付の対応をすること。ただし、受託者の定める定休日を除くものとする。
- (オ) 学校からの通知を受け、一次対応で不具合が解消できない場合等、必要時には技術者を派遣して当該修理又は不具合の修正を行なうこと。また、派遣が必要な場合、

通知を受けてから速やかに学校へ訪問すること。なお、作業時間は、平日の9時から18時を確保すること。ただし、受託者の定める定休日を除くものとする。

(カ) 校務系のみならず、Google 関連や学習系ネットワーク等の調達範囲外を含む ICT 環境全般の一次窓口を担い、障害時は既存業者へのエスカレーションまたは連携し解決まで主体的に対応すること。

6. 校務端末及びネットワーク機器保守業務

- (ア) 障害発生時に、町及び各学校からの電話等による問い合わせや依頼に対して、電話での解決や遠隔での調査が難しい場合や一次切り分けが難しい場合は、速やかに保守要員が現地訪問し、復旧作業などの必要な対応を行うこと。
- (イ) 障害発生時に、町及び各学校からの電話等による問い合わせや依頼に対して、オンサイトでの保守を行い、機器の交換や修理等のメーカーハードウェア保守を受ける場合に、両者の仲介を行い、円滑なハードウェア保守対応を行うこと。
- (ウ) 本事業で導入する全ての機器・ライセンスについて、一括して保守運用対象として積算すること。
- (エ) 構築完了後、既存のネットワーク保守体制との整合性を図るため、教育委員会および既存保守業者株式会社 JMC と協議の上、本業務の保守対象範囲を最終確定させる。
- (オ) 既存ネットワーク機器および今回新設する一部の基幹機器については、既存保守業者の業務範囲を継続させる可能性がある。そのため、本事業者は既存業者との責任分界点を明確にした運用フローを提示し、円滑な連携体制を構築すること。
- (カ) 保守により十分な性能が回復できない事態が生じた時は、安定稼動を優先させた構成の見直し等、新たな対応を提案し、協議の上、対策を講ずること。
- (キ) 導入システムのセキュリティパッチの適用、導入ソフトウェア（指定のフリーソフトウェアを含む）のプラグインの更新を必要に応じて実施すること。ただし、セキュリティ上、緊急性の高い対応や各システムの運用に影響の可能性のあるものに限る。
- (ク) 導入システムの環境にウイルスが感染した場合、教育委員会と対処方法について協議し、駆除、隔離等の措置を講じること。なお、駆除しきれない場合には、初期の状態にコンピュータを戻し対応すること。
- (ケ) 保守対象機器以外にも、操作説明や運用相談にもできる限り応じること。ただし、別途費用が発生する場合は、協議の上対応を検討すること。
- (コ) 「交換部品及び消耗品」は有償とし、それ以外は無償とする（交換部品とは、プリンターのドラム、トナーや PC、UPS のバッテリーなど機器メーカーが定めた消耗品または定期交換部品とする）。
- (サ) 保守業務を履行するにあたって知り得た個人情報並びに機密情報については、本業務の実施中及び終了後においても機密保持のため十分な体制・設備により適切に管理し、漏洩や紛失を防止すること。また、本業務目的以外に利用しないこと。

(シ) 復旧については、契約時のシステム環境の復元を行なうこと。

(ス) 次に定める事項は、保守業務の範囲に含まれないものとする。なお、これらを行なう必要が生じた場合には、別途協議の上、対処を検討すること。

- ハードウェア及びソフトウェア増設にかかる作業とその商品費用
- 天災、地変、その他保守委託業者の責任に帰することのできない事由により生じた故障の修理
- 他業者（委託者によるものは除く）の作業により追加・修正が加えられたサポート保守対象品の修正や修理
- 装置の移設及び撤去に関する作業並びに立会い
- 消耗品交換及び取り付け作業
- 導入する機器及びその他の機器に関する廃棄費用
- 保守対象機器のメーカー部品供給が終息しているなど、保守物品供給期間満了日以降に発生した修理

7. クラウド環境及びアカウント管理保守業務

(ア) 本事業で導入したシステム（Microsoft、クラウド型統合セキュリティ基盤）のアカウント管理を行うこと。年度途中における異動者ユーザー等の追加・変更・削除に対応すること。また、異動者ユーザー等の追加・変更・削除依頼、アプリケーション配信依頼、フィルタリングの設定変更依頼などがしやすいように、発注者と協議のうえで依頼フォーマットを作成すること。

(イ) アカウントの命名規則について、特定されづらく町内での異動時にも柔軟に対応できるよう、一貫したアカウント名に変更すること。

(ウ) 毎年度末の年次更新を発注者と協議のうえ、計画をたてて行うこと。

(エ) 本事業契約者は、ISMS に沿ったセキュリティマネジメントの仕組みを有し、運用・保守期間中は校務データ等の機微な情報を厳重に取り扱うようにすること。

(オ) 端末管理ソフト（MDM）での設定変更や登録について教育委員会の要望に応じて保守内で対応すること。

(カ) 通信障害等のトラブル発生時、本事業者は既存ネットワーク保守業者と密に連携し、原因の一次切り分け（端末・クラウド側か、ネットワーク回線側か）を主体的に行うこと。既存環境の不備を理由に調査を拒むことは認めない。

(キ) アカウント管理（追加・変更・削除）にあたっては、人的ミスを排除し迅速な反映を行うため、CSV一括登録や人事データ連携等、効率的かつ正確な管理手法を提案・実施すること。

- (ク) 以降5年間で導入される外部サービスのアカウント管理においては、可能な限り Entra ID を用いたシングルサインオン (SSO) 環境を構築し、教職員のログイン負担を軽減すること。
- (ケ) 教育委員会の要望があった場合、Microsoft やクラウド型統合セキュリティ基盤のアクセスログ、監査ログ、操作ログ等を提出すること。