仕 様 書

１　業務名

　　京都府立学校タブレット端末等保守・サポート業務

２　目的

　　本業務は、府立学校におけるタブレット端末活用時の保守サポート業務である。学校等で活用する際、端末の使用方法や故障対応等に係る問い合わせ及び代替機手配など、多岐にわたり対応する必要があるため、問い合わせ窓口を一本化し学校へのサポート体制を円滑に運用する必要があるため。

３　履行期間

　　契約日から令和４年３月31日まで

４　対象校

　　別紙「対象校一覧」のとおり

５　業務条件

1. サポート業務

問い合わせ方法：電話及び電子メール

対応時間：電　話：平日午前9時00分から午後５時00分まで

　　　　　メール：24時間受付（土日祝日含む）

業務内容：府立学校からのタブレット端末に係る以下ア～オの問い合わせに対し適切に対処すること。

　　ア　タブレット端末（iPad）の操作等に係る問い合わせ

イ　管理端末（Mac book）の操作等に係る問い合わせ

ウ　故障に係る問い合わせ

エ　システムの不具合に係る問い合わせ

オ　その他

学校からの問い合わせを受け、予算執行を伴う内容の問い合わせに関しては、発注者と

協議の上進めていくこととする。

1. 保守業務

当該タブレット端末本体の保守期間は1年間とし、「Apple Care for Enterprise」を利用すること。自然故障は全端末、過失による破損や水漏れなどに対しては全端末数の10%までを無償修理交換にて保証サービスを提供すること。

故障端末に関しては修理完了後、当該端末の導入時の初期キッティングを実施し納品すること。なお、初期キッティングの詳細については受注者へ情報提供するものとし、故障等の対応については、Apple Care for Enterpriseの範囲内で対応すること。

（3）定例会

受注者は京都府とApple社同席の元、定例会にて保守サポート業務に関わる最適な環境を維持構築するとともに、契約期間中に円滑なサポートを提供できるよう、改善点を提案し、京都府と協議の上で必要に応じて体制改善を実施すること。

また、Apple製品に関わる有効な技術的な情報や、サービスなどのアップデート情報を提供し、京都府に対してよりよい環境整備のために必要な提案を行うこと。

６　成果品

　　ア　月次報告書（問い合わせ件数及び問い合わせ内容）

　　イ　受注業務開始時の保守運用体制図

　　ウ　各校へのサービスデスク内容の案内資料

７　その他

　　本仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた場合は、発注者と協議し定めるものとする。