

仕様書

1 業務名

京都府立中学校及び特別支援学校義務教育課程における生徒用タブレット端末等
保守・サポート業務

2 目的

本業務は、令和3年度に構築した京都府立中学校及び特別支援学校義務教育課程（以下「府立学校」という。）における1人1台端末の使用方法や故障対応、代替機手配などに対応するための問い合わせ窓口を一本化した保守・サポート体制の運用を目的とする。

3 履行期間

契約日から令和6年3月31日まで

4 対象校

別紙「対象校一覧」のとおり

5 対象端末

1,817台

※別紙「対象校一覧」に内訳を記載

6 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：午前9時から午後5時まで

（土日祝及び年末年始（12月29日から1月3日まで）を除く）

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次のア～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

(2) 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。

自然故障に関しては、全端末、過失による破損や水漏れなどに対して全端末数の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、当該端末に最新状態のキッティングを施し、納品すること。端末キッティングの詳細については、発注者と受注者とで情報共有するので、その内容を活用すること。

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。

また、Apple Care for Enterprise による端末交換の場合であっても、受注者側で端末を受け取り、受注者側で再度設定を行ったうえで学校に納品すること。

納品時にはネットワーク接続設定や動作確認を実施することとし、受注者側でApple Care for Enterprise による端末の受け取り作業を実施する体制についてApple 社と合意しておくこと。

なお、対象端末のうち、1,797 台分の Apple Care for Enterprise の提供については、本保守・サポート業務に含むものとし係る費用は受注者の負担とする。

また、上記の作業の前提としてMDMでの遠隔作業に必要なMDMのライセンスに関する権利等、作業に必要な情報の授受が必要な場合は、全て受注者の費用負担にて、教育委員会のMDM環境の設計・設定をした事業者から当該情報を入手する等して対応するとともに、当該事業者と連携して対応すること。

なお、規定するMDMはmobiconnect for Education (株式会社インヴェンティット提供) であることに留意すること。

(3) 情報共有等

本業務に係る問い合わせや対応状況、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の共有のため、適宜会議や打ち合わせ等を行うこと。

会議や打ち合わせ等を行った場合は、議事録等適宜提出すること。

7 提出書類

ア 月次報告書 (問い合わせ件数、問い合わせ内容、対応状況等)

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

8 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。