

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台タブレット端末（iPad）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8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

1,821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

ア 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。

イ 問い合わせ内容等

（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）その他端末やOS等に関する問い合わせ

(2) 保守業務

ア Apple Care for Enterprise 対応

令和7年度中に既存端末のリプレイスを行うため、今年度のApple Care for

Enterprise（以下「ACE」という。）の保証台数は20台とする。

ACE 保守期間は、令和7年4月1日から1年間のライセンスについて Apple 社と調整の上調達して対応すること。

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、全端末の3%を上限として修理完了後、当該端末に最新状態のキッティングを施し、府立学校に納品すること。

故障等の対応については、ACE の範囲内で対し、ACE 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、受注者側で再キッティング等を行ったうえで府立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 ACE 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。併せて学校でのネットワークの接続の際にはネットワーク事業者と調整して対応すること。

イ 予備機対応

ACE 対象外の端末については、教育委員会で保有する予備機と交換し、全端末の3%を上限として当該端末に最新状態のキッティングを施し、府立学校に納品すること。

上記ア同様、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、学校でのネットワークの接続の際にはネットワーク事業者と調整して対応すること。

※上記のア及びイ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、端末キッティング作業に必要な端末設定やネットワーク情報のプロファイル情報については、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。

ウ 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、議事録等に残すこと。

7 提出書類

- (1) 月次報告書（問い合わせ件数、問い合わせ内容、対応状況等）
- (2) 受注業務開始時の保守運用体制図
- (3) 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。