

【別表２】運用保守作業一覧

項番	業務区分	大項目	作業内容	対応頻度
1	共通項目	報告書作成	各種保守等の対応後には、報告書を作成し提出すること。（月次の保守運用報告は保守対応に関わらず実施すること。）	随時
2	共通項目	問合せ対応	本市からの問合せについて、対応を実施すること。	随時
3	ヘルプデスク	お客様報告(定期報告書の作成)	本市からの問い合わせを記録し、レポートとして提出し、定期報告会にて報告すること。	月次
4		ヘルプデスク業務	本サービスに関わる本市及び各学校の問い合わせ窓口（児童生徒用端末・ソフトウェアの利用方法・不具合に関する問合せ窓口）を設置すること。	随時
5		ヘルプデスク業務	一次窓口としての対応は、連絡のあった学校等側の状況の聞き取りを行い、障害発生の原因分析として推定される内容に係る対応方法の案内を行う。本調達契約サービスの提供範囲外の機器による障害との切り分け、パソコン端末の操作方法などについて聞き取りし、即時回答を行えるものは対応方法について回答するなど、初期対応として本市担当者と予め協議して決定した内容に係る問合せ対応を行うこと。	随時
6		ヘルプデスク業務	他システムのヘルプデスクで対応すべき案件は二次対応不要とする。その他、本市担当者と協議し、二次対応が必要かどうか、対応範囲に含まれるか含まれないかを決定すること。	随時
7		ヘルプデスク業務	頻繁に問合せのある事項や電話等での案内が難しいような事案は、問合せ回答を効率的に行えるように、回答及び対応方法の内容をFAQにまとめ公開すること。	随時
8		ヘルプデスク業務	問い合わせ受付時や、本市の責任者からの作業依頼の受付を行った際は、同時にインシデント管理を行うこと。各対応状況については、その情報の蓄積と傾向分析を行い、報告すること。	随時
9		ヘルプデスク業務	本市より本システムに関する障害の連絡および問い合わせを受けた際、手順書をもとに対応を行い、適宜エスカレーションを行い、回答すること。	随時
10		ヘルプデスク業務	本システムに関する連絡および問い合わせに対して、電話3台での受付体制をおくとともに、調査や作業等の対応を行うこと。また、対応内容は記録し管理すること。	随時
11		ヘルプデスク業務	本市よりウイルス感染の連絡および問い合わせを受けた際、手順書をもとに対応を行い、適宜エスカレーションを行い、回答すること。	随時
12		ヘルプデスク業務	本市より他システム障害の連絡および問い合わせを受けた際、本システムへの影響調査、原因切り分けを実施するために、適宜エスカレーションを行い、回答すること。また速やかに本市に報告すること。	随時
13		ヘルプデスク業務	本市からの依頼に応じて、本調達で導入するWEBフィルタリング製品へ特定サイトの閲覧禁止設定および閲覧解除を行うこと。	随時
14		ヘルプデスク業務	本調達で導入するシステムのログインパスワード初期化、または設定されているパスワードの回答を行うこと。	随時
15		ヘルプデスク業務	学校園が利用するデジタルカメラ等のSDカード登録管理を行うこと。	随時
16		ヘルプデスク業務	インシデント発生時は原因究明に向け、クラウドサービス提供事業者等との連携や取得済の端末ログの確認を行うこと。	随時
17	アカウント管理	教職員	本市が共有する人事情報（tdata）により、教職員の採用、退職、改姓、所属変更によるアカウントの異動作業を行うこと。対象は本調達で導入するシステムおよびMicrosoft365アカウントとする。	年次・随時
18		児童生徒	転入・転出等異動にともなうアカウントの追加、変更、無効化を行うこと。対象は本調達で導入するシステムおよびMicrosoft365アカウントとする。	年次・随時
19			Microsoft365アカウントのパスワード一斉変更を行うこと。	年次
20	導入ソフトウェア クラウドサービス	不具合・機能改善対応作業	ソフトウェア、クラウドサービスに起因する不具合への対応を行うこと。 不具合の解消、機能改善に関するソフトウェアメーカー、クラウドサービス提供事業者との協議を行うこと。	随時
21	児童生徒用端末管理	端末学校間移設管理	学校園の端末数過不足の調整するため学校間移設を行うこと。 ・余剰端末回収と再キッティング後再納品 ・回収した端末の再キッティング作業	年次・随時
22	児童生徒用端末保守	一次切り分け	故障・破損端末の一次切り分けおよび交換を行うこと。 ・予備機キッティング ・故障・破損端末の一次切り分け後の交換および回収	随時
23		端末不調対応	端末不調対応（現地対応／回収対応）を行うこと。 ・ハードウェアに起因する不具合の交換 ・ネットワーク事業者との連携 ・修理依頼に関する各メーカー、事業者との連携	随時
24		不調端末回収管理	配備／交換端末や回収端末の症状確認＋端末の保管管理を行うこと。	随時