

【別表3】運用保守作業範囲

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）	随時
2	共通項目	マニュアル修正	PC操作（Windowsバージョンアップ作業）において、マニュアルを修正すること。	年1回
3	保守受付	お客様報告（月次報告書の作成）	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		保守受付業務	本サービスに関わる本市及び各学校の問い合わせ窓口（システム不具合に関する連絡・照会等の窓口）を設置すること。	随時
5			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、リモート操作により解決可能なものは学校等側の承諾を得て操作を行うなど、初期対応として本市担当者との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			他システムでのヘルプデスク等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			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
8			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
9			本システムに関する連絡および問い合わせに対して、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
10			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
11			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をすること。	随時
12			本市より本調達の端末利用不可との連絡および問い合わせを受けた際、必要に応じてパスワードリセットを実施すること。（保守回線も準備すること）	随時
13			本市より、リモートアクセスに関わる利用不可の報告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
14	指導・校務兼用端末	障害時保守対応	本業務において導入した端末の保守を行うこと。	随時
15		メンテナンス対応業務	セキュリティパッチの情報を定期的に確認すること。適用の必要がある場合は、検証環境にて問題が無い事を確認し、適用の可否や時期を本市と協議すること。配信を実施するにあたり、サーバによる配信をすること。配信環境については本市から提供することとする。また、配信の際は業務影響が出ないよう、帯域圧迫を避けるように実施すること。	月1回
16		Windows機能アップデート	FAT端末でインストールするOSのサポート期間、他システムとの連携に伴うメジャーバージョンアップ作業を実施すること。 実施にあたっては、サーバによる配信をすること。配信環境については本市から提供することとする。 また、配信の際は業務影響が出ないよう、帯域圧迫を避けるように実施すること。	年1回
17		アプリケーション配布	本市からの作業指示書に基づき、指導・校務兼用端末への新規アプリケーションのインストール作業及び、検証環境の準備を実施すること。 事前に動作検証を行い、本市の承認を得てから配信を行うこと。	年1回程度
18		マスタ等 セキュリティパッチ適用対応	緊急性の高いセキュリティパッチ等が出た場合は、本市と協議の上実施すること。	年1回程度
19		端末管理	本調達契約に含まれる導入ソフトウェアについて、種類、数量、バージョン、購入日等の管理を実施すること。	随時
20			MACアドレス情報に基づきIPアドレスを固定的に発行できるように情報を管理すること	随時
21			本市が所有しているSKYSEA Client Viewを用いて、次のインベントリ情報を収集し、本市の指示があった場合は提示すること。 ・パソコン情報（メーカー名、機種名など）、・OS情報（OS名、OSバージョンなど）、・CPU情報（プロセッサタイプ、プロセッサモデル、プロセッサ速度など）、・メモリ情報（メモリ総量、仮想メモリ総量など）、・ディスク情報（HDD総記憶容量、HDD使用可能記憶容量など）、・ネットワーク情報（ホスト名、ドメイン名、IPアドレス、サブネットマスク、デフォルトゲートウェイ、DNSサーバ、ネットワークアダプタ、MACアドレスなど）、・ブラウザ情報（バージョンなど）、・インストールソフト情報（ソフトウェア名、バージョン、メーカーなど）	随時
22			教職員数の増減により学校ごとの端末台数が増えとなった場合、端末を移設し、利用できるよう設定すること。 移設台数は186台を見込むこと。	年1回程度