

松阪市立小中学校情報基盤賃貸借並びに運用保守業務
個別仕様書（(3) 保守受付及び運用支援業務）

令和3年3月
松阪市教育委員会

1.	概要	2
1.1	業務内容	2
1.1	業務概要	2
2.	業務体制	3
2.1	専用保守受付窓口	3
2.2	運用支援業務	3
2.3	実施体制	4
3.	一次受付業務	5
3.1	保守受付と保守手配	5
3.2	インシデント管理	5
3.3	業務の流れ	5
4.	運用支援業務	6
4.1	関連保守事業者との調整及び連携.....	6
4.2	保守対象外ネットワーク機器の見積及び交換支援.....	6
4.3	教育 ICT に関する計画策定及び予算化に関する支援.....	6
4.4	教育ネットワークの最適化提案.....	6
4.5	調達に関する支援業務	6

1. 概要

1.1 業務内容

運用支援業務

1.1 業務概要

松阪市の小中学校においては、全生徒へのタブレット端末整備、全小中学校の校内 LAN 環境の整備、無線及び LTE 通信環境活用等の ICT 環境の整備と活用が急速に進んでおり、それらに伴い運用や保守に関する問い合わせや保守対応も急激に増加している。

しかし、各導入事業者へ保守対応を依頼するにあたり、一次受付や原因切り分け等の作業も必要となることから、松阪市小中学校専用の一次受付と各保守事業者への依頼と管理を一括で実施可能な体制を構築し、円滑な運用を実現することを目的とする。

また本業務にて、今後の教育情報化における運用体制の検討や各関連事業者との調整、各種 ICT 計画策定やそれらの予算化に向けて、技術的な知見からの支援や情報提供の体制を実現することで、長期的な ICT の運用と活用を推進する。

2. 業務体制

2.1 専用保守受付窓口

松阪市教育委員会事務局（以下、「教育委員会」という。）専用の保守受付窓口を設置すること。

(1) 設置場所

受付窓口の場所は特に問わないが、保守管理業務と密接に関連する必要がある為に保守要員と同一の拠点もしくは近隣が望ましい

また、運用支援業務実施者においては、関連する事業者との調整や松阪市との定期的な打合せ等が想定されることから、可能な限り近隣が望ましい

(2) 受付設備

教育委員会の保守受付専用の電話回線及びFAX回線並びに電子メールアドレスをそれぞれ1回線以上準備し、常に保守の一次受付が可能な体制を準備すること

(3) 受付時間等

電話受付：土日祝日及び年末年始等除く8:30～17:30まで受付すること

FAX及び電子メール：365日24時間受付可能なこと

2.2 運用支援業務

運用支援業務を実施するにあたり、以下の要件を満たす業務要員を従事させること。

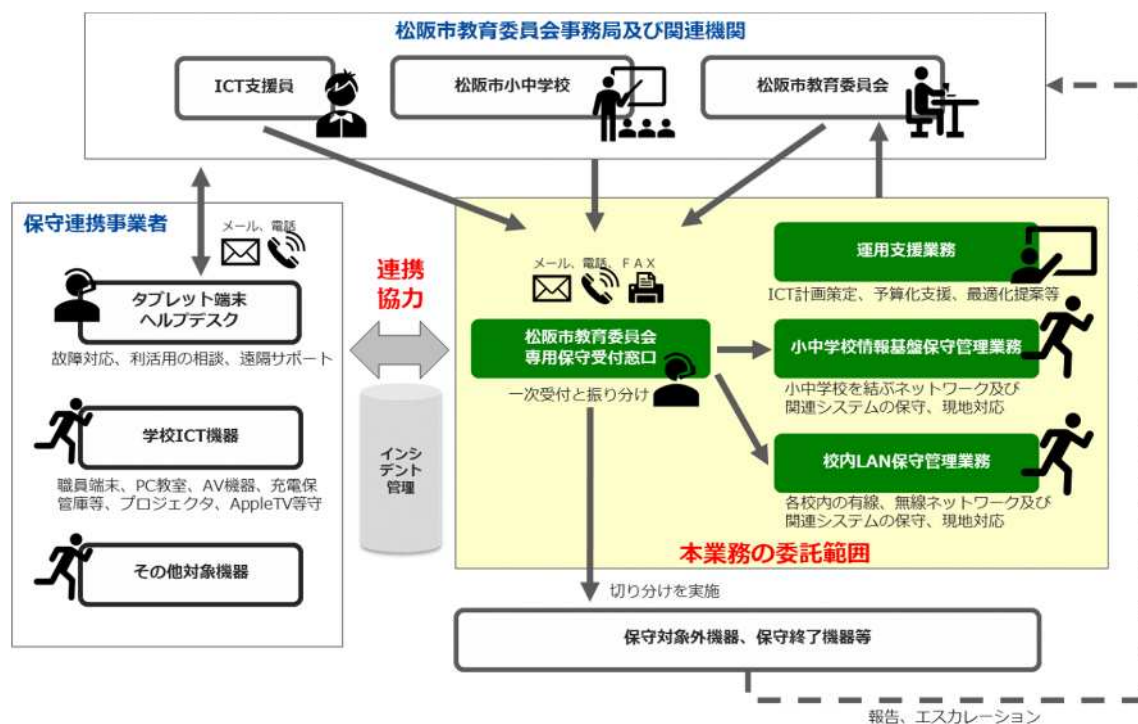
- (1) ネットワーク機器及び設計に関する幅広い知識があり、各種予算書作成及び見積取得に関して助言やアドバイスが可能なこと
- (2) ICTに関する幅広い知見があり、最新の情報提供が可能なこと
- (3) 計画策定業務等の受託と実施の実績があること

2.3 実施体制

運用支援業務の実施においては保守連携事業者及び教育委員会及び関連する部門との綿密な連携と情報共有を実施し、円滑な運用支援業務を実施すること。

運用支援業務の役割と連携における体制全体を下記「図1」に示す。

図1 「運用支援業務実施体制」



(1) 連絡体制の整備

タブレット端末ヘルプデスク、校内LAN導入事業者、ネットワーク回線事業者、PC教室保守事業者、学校ICT機器の保守事業者、ICT支援員及び教育委員会の各関係部門等と積極的に連携協力し、情報共有の体制を整備すること。

(2) 体制図の作成

整備した業務連絡体制を基に業務連絡体制図を作成し、提出すること。

また、業務連絡体制に変更が生じた場合、速やかに業務連絡体制図を修正して提出すること。

(3) その他

保守受付に関するインシデントは、別途指定するインシデント管理システムにて随時登録更新し、常に最新のステータスを関連事業者及び教育委員会と共有できるようにすること。

3. 一次受付業務

3.1 保守受付と保守手配

保守受付及び保守手配の対象機器は、本業務にて導入するハードウェア、ソフトウェア、サービスの全てと、下記一覧記載の対象機器全てを保守受付と保守手配の対象とする。

別紙3「保守対象学校 ICT 設備一覧（1）」

別紙4「保守対象学校 ICT 設備一覧（2）」

別紙5「教職員端末及び関連機器一覧」

なお、別途調達予定のタブレット及び管理職及び事務職員用パソコンも、同様に保守受付及び保守手配の対象とする。

その他の保守対象外機器等に関しては、受付後にその内容を本市に報告して対応を引き継ぐこと。

3.2 インシデント管理

受け付けた保守手配に関して、教育委員会が指定するインシデント管理システムに必要な情報を登録し、受付内容と対応状況に関するステータスを保守連携事業者及び教育委員会と共有すること。また、手配した保守対応に関する完了確認を実施し、対応漏れを防止すること。

3.3 業務の流れ

① 保守一次受付

各小中学校、教育委員会、ICT 支援員からの保守対応に関する一次受付を実施する（電話、FAX、メール等）

② 切り分けと手配

状況の確認と原因の切り分けを実施し、本業務の保守範囲であれば保守対応を実施し、他事業者保守範囲の場合は保守手配を実施する

③ インシデント管理

受付内容と手配先及び手配内容を保守受付インシデントとして専用システムに登録して共有する

④ クロージング

対応の完了と問題の解決を確認し、対応事業者による登録内容及び結果を確認してクロージングする

⑤ 報告相談

保守対象外機器等の保守受付をした場合、想定外の事象が発生した場合は本市に報告し、指示を受けること

4. 運用支援業務

本市においてはデジタル教科書の導入や校務支援システムの導入等の検討もおこなわれているところであるが、今後の教育 ICT 環境整備の計画や調達に関して以下に示す業務を実施し、教育 ICT 関連機器の円滑な運用と今後の整備活用に向けた支援業務を実施すること。

4.1 関連保守事業者との調整及び連携

松阪市小中学校、教育委員会及び関連する施設には様々な ICT 機器やシステムが導入されている。特に有線、無線、LTE 等のネットワークで接続された機器やシステムを導入している事業者、今後導入する事業者との打合せ等に積極的に参加し、技術的なアドバイスや支援を実施するとともに、必要に応じて調整及び連携し円滑な事業実施を支援すること。

4.2 保守対象外ネットワーク機器の見積及び交換支援

保守対象外機器の故障や配線異常等により機器の交換や工事が必要となった場合、必要な経費の見積情報を提供すること。また、交換等の作業支援を積極的に実施すること。

4.3 教育 ICT に関する計画策定及び予算化に関する支援

デジタル教科書の導入や校務支援システムの導入等、今後の教育 ICT 環境整備の計画や予算化に向けた各種支援を実施すること。

4.4 教育ネットワークの最適化提案

本ネットワークの利用方針、各小中学校の利用内容及び本ネットワークの機能変更等により、現構成を変更する必要発生した場合は、本ネットワークを最適化するための提案を行うこと。また、小中学校の統廃合及び移転等により設備の再構築が必要となった場合においても設計の支援を実施すること。

4.5 調達に関する支援業務

本ネットワークを利用する学校等に設置する機器の更新や新規の機器調達等を実施することが想定される。このような本ネットワークとの接続が前提となる場合において、本市が調達仕様書等の作成を行う際に必要な情報提供をするなど、現地調査を含めた仕様書等の作成支援を行うこと。