

別紙1

学校ICT支援業務仕様書 業務内容一覧

業務内容	時 期	詳 細
ヘルプデスク	随時	ICTに関するトラブルや操作方法などの問い合わせに対し、電話やメール等による一時受付及び切り分けを実施し、課題解決までの対応を行うこと。(原則3日以内) 対応が困難な専門的な課題については、保守事業者や販売事業者に問い合わせるなどして、課題解決に努めること。 対応した内容について、QA集を作成すること。 緊急時は速やかに現地対応を行うこと。(原則3時間以内)
MDM運用管理	随時	学習用端末に関するアプリケーションの配信、制限設定の変更、パスコードの初期化、所属情報の変更等、MDMの運用管理を行うこと。
故障機交換	随時	校務用端末(WindowsPC)、学習用端末(iPad)、スイッチングハブ等のICT機器の動作不良について、再起動等簡易な方法で解決不能な場合、教育委員会が保有する代替機を現地に持ち込むこと。 故障機については、必要に応じてデータ復旧、修理・廃棄前のHDD内データ消去、修理後の再セットアップを行い、代替機として使用可能な状態にすること。 なお、必要機材の調達に係る費用は教育委員会の実費負担とする。
ICT活用支援	随時	授業で活用可能な製品、サービス、アプリ等の紹介(遠隔授業に適したWebカメラの紹介等)
OSアップデート対応	8月	【学習用端末(iPad)】 約3,000台のOSアップデート (Wi-Fiアクセスポイント等機器を各教室に持ち込んで実施。MDMによる制御可能。)
	8月～11月	【校務用端末(WindowsPC)】 約380台のOSアップデート(Feature Update) (WSUSによる制御可能)
端末配置作業	3月下旬～4月上旬(卒業式後)、随時	教職員の人事異動、児童生徒の進級・転校等に伴う各学校への端末運搬、再セットアップを行うこと。 【参考(3月下旬の対象台数)】 ・学習用端末(iPad) 約1,000台の再セットアップ・移動 ・校務用端末(WindowsPC) 約10台の設定変更・移動
その他	随時	管理上必要な台帳のメンテナンスを行うこと。 業務上必要な計画の作成、各学校との連絡・調整を行うこと。

※業務を実施するにあたり、必要に応じて以下システム等の設定変更等を実施すること。

クラウドWebフィルタ、WSUS、MDM、SKYSEA、Wi-Fiアクセスポイント

※各種設定の変更や、アプリケーションのインストール等、ICT機器の構成にかかわる操作については、事前に本市担当者の承認を得ること。