

保守・サポートサービス

受注者は、教育用ネットワークの保守、運用、運用支援、技術支援等を実施すること。ただし、発注者が調達した機器やソフトウェアを除く。

1 保守・サポート期間

令和 8 年 9 月 1 日から令和 13 年 5 月 31 日まで（57 か月）

2 保守・サポートの内容

保守及びサポートの主な作業内容は、以下のとおりとする。

(1) ソフトウェア保守

受注者は、教育用ネットワーク構成機器のソフトウェアについて、年 1 回以上、アップデートやパッチ提供、セキュリティ上の脆弱性情報を調査・分析し、継続して安定的に利用する環境を維持するためのソフトウェア保守計画を発注者に報告し、保守作業の実施を協議すること。また、保守作業内容や実施日程等の協議結果に基づき、保守作業を実施すること。

(2) ハードウェア保守

受注者は、教育用ネットワーク構成機器のハードウェアに不具合が生じた際の対策（メーカーへの保守依頼、予備機への交換等）を行うこと。

(3) サポート

受注者は、教育用ネットワークの利用支援（電話による問い合わせ・回答）、接続端末の変更などに伴う設定変更、障害対応（問い合わせ対応、障害切り分け、原因調査、暫定対処、障害復旧）を実施すること。

3 保守・サポート要件

受注者は、以下の要件により保守・サポートを実施すること。

(1) 体制

受注者は、保守・サポート体制を、90 分以内に到着しオンサイト保守を実施できる拠点（神奈川県または東京都内）に整備すること。また、保守・サポート体制（体制、連絡先、連絡方法等）を発注者に提出し承認を得ること。

(2) コールセンター

ア 保守・サポートの一次受付窓口として、コールセンターを設置すること。コールセンターと保守・サポート体制は、緊密に情報共有を行うと

ともに、適切に情報をエスカレーションすること。

イ コールセンターはフリーコールとし、複数人体制とする。

(電話受付) 平日：8時30分から18時00分まで

※但し、12月29日から1月3日まで、及び協議により合意した指定日を除く。

(メール受付) 24時間365日

(3) 障害対応

ア 受注者は、迅速な障害対応を行い、ダウンタイムを最小化すること。

また、適宜、進捗報告、結果報告を行うこと。ただし、復旧が困難な事象や解決までに時間がかかる障害については、速やかに暫定対策案を作成し発注者と協議すること。

イ 機器のハードウェア故障については、サポート契約期間中においてメーカーへのエスカレーションを行い、返却された機器について、再度利用するために必要な設定を行うこと。

ウ 受注者は、障害発生時の暫定対策を行うために必要な代替機を用意すること。ただし、メーカーによるオンサイト保守により障害発生時の迅速な対応が可能な場合は、この限りではない。

エ 運用開始日である令和8年9月1日（火）から同年9月3日（木）までは、発注者の指定する拠点に技術者を待機させ、問題や問い合わせに迅速に対処すること。

(4) 脆弱性対応

ソフトウェアの緊急を要する脆弱性が確認された場合は、OSアップデート等の必要な措置を、速やかに行うこと。

(5) フィルタリング設定作業

受注者は、発注者からの指示に基づき、ホワイトリスト、ブラックリストのフィルタリングへの登録作業を実施すること。

(6) 月次報告書

保守・サポートで実施した問い合わせ・回答、作業、協議内容、懸案事項等を一覧化した月次報告書を翌月の25日までに作成し、発注者に提出すること。