

保守業務分担表

別紙1

No	保守項目	保守業務内容	甲府市 教育委員会	受託者	教育 DX パートナー	SINET接続 提供事業者
1	ヘルプデスク	問合せ窓口、一次切り分け	支援	主担当	支援	
		障害対応窓口、軽微な問い合わせ、相談業務	支援	主担当	支援	
		障害や要望、利用方法の変更に伴う改善策の検討・ご相談対応	支援	主担当	支援	
2	監視	ネットワーク環境（GIGA系を除く）		主担当		
		SINET接続環境		SINET側のグローバルの死活 監視のみ		主担当
		システム・サービス環境		主担当		
		クラウド環境		必要に応じて現場支援	主担当	
3	クライアント保守	校務外部系端末	主担当（ハード面）	主担当（NWまわり）		
		校務系端末(仮想)		主担当		
		学習系端末	主担当	必要に応じて現場支援		
		校務系端末(校務系統合後)	主担当（ハード面）	主担当（NWまわり）		
4	システム保守	校務外部系サーバ環境		主担当		
		校務系サーバ環境		主担当		
		クラウド環境		必要に応じて現場支援	主担当	
		その他システム		必要に応じて現場支援		
5	ネットワーク保守	校内ネットワーク環境（GIGA系を除く）		主担当		
		SINET接続環境				主担当
6	技術サポート	ICT活用、推進に係るサポート	承認 課題・懸念点については3者間に て都度、協議を実施する	支援 課題・懸念点については3者間 にて都度、協議を実施する	主担当 課題・懸念点については3者間に て都度、協議を実施する	
		改善提案	承認 課題・懸念点については2者間に て都度、協議を実施する	主担当 課題・懸念点については2者間 にて都度、協議を実施する		
7	セキュリティ管理	セキュリティインシデント対応	報告を受ける・指示	主担当	支援	
		セキュリティインシデント管理		主担当		
8	アカウント管理	Google環境(クラウド)	主担当	必要に応じて現場支援	支援	
		Windows環境(オンプレ)		主担当		
9	全体管理	定例報告会（月次）	承認	主担当	支援	
		個別検討会議（随時）	承認	主担当	支援	
		会議準備		主担当		