

令和6年度タブレット型コンピュータサポート業務委託 一式 に関する質問回答

※表記や用語を統一するため、質問書の原文から一部文言を変えて記載している場合があります。

	項目	質問	回答
1	仕様書 別紙1 2 業務内容 (2) IT 部門サポート業務 (ア)	本委託の対象情報機器での保守サービスに関連する場合、仕様にある『サードパーティ製品(キーボード付きケース)との連携』以外に、対象施設にて独自に購入されているAppleTVやApplePencil等のApple製品との連携もサポートの対象に含める認識でよろしいでしょうか	対象施設(各学校)で独自に購入したApple製品との連携については、サポート対象外です。
2	仕様書 別紙1 2 業務内容 (2) IT 部門サポート業務 (イ)	オンサイトで派遣した際の対象作業内容としては、問題の切り分け(ハードウェアの問題か、ソフトウェアの問題か、ネットワークの問題かなど)を行い、その問題の解決を図るという認識でよろしいでしょうか	ご認識のとおりです。
3	仕様書 別紙1 2 業務内容 (3) 保守サービス業務	繁忙期等で一日の故障修理依頼台数が著しく増えた場合、仕様通りの納期までの対応が難しい可能性もございます。その場合は都度協議をさせていただくということではよろしいでしょうか。	原則は仕様通りの納期でご対応ください。特別な事情がある場合は、必要に応じて、委託者と受託者の協議により決定します。
4	仕様書 別紙1 2 業務内容 (3) 保守サービス業務 (イ)	弊社では販売店様から横浜市様向けとしてiPadを購入いたします。(=横浜市様の資産となります) 契約期間中は購入したiPadを一時的に弊社(委託先含む)でお預かりして故障交換を実施する運用を想定しておりますが、問題ございませんでしょうか。	問題ございません。
5	仕様書 別紙1 2 業務内容 (3) 保守サービス業務 (ウ)	利用者からの申告があった場合、一定の基準に基づいて劣化や不具合が認められればバッテリーの交換もしくは端末交換を行うという認識でよろしいでしょうか	ご認識のとおりです。
6	仕様書 別紙1 2 業務内容 (3) 保守サービス業務 (エ)	端末の廃棄を外部業者に委託して実施する関係上、証明書の発行名義は外部業者名義となりますが問題ございませんでしょうか。	問題ございません。
7	仕様書 別紙1 2 業務内容 (4) その他 (ア)	質問レポートの内容ですが、2(1)から(3)ごとに下記の項目を含むことがサポート業務としては望ましいと思っておりますが、その認識でよろしいでしょうか。 1. 問合せ対応業務に関するレポート (1) 学校名 (2) お問い合わせ日時 (3) 内容 2. IT部門サポート業務に関するレポート (1) 日時 (2) 内容 (3) 状況 3. 保守サービス業務に関するレポート (1) 日時 (2) 学校 (3) シリアル (4) 故障理由 (5) 対応チャネル	ご認識のとおりです。
8	仕様書 別紙1 2 業務内容 (4) その他 (イ)	現在端末に貼られているシールの内容(問合せ先)と異なる場合は、端末への貼付も本業務に含める認識でよろしいでしょうか。	シール作成及び各学校への配布までが、本業務の対象です。端末への貼付については、各学校で行いますので対象外です。
9	委託契約約款	2025年4月からの運用委託先が変更になった場合に、保管端末や関連物品を指定箇所に運搬する費用も見積に含めるべきでしょうか	含めてください。