

運用保守業務の体制

(資料34-2)

区立学校の児童・生徒

【区立学校または家庭】



PASSWORD...



【問合せ内容】

- ・端末、各種クラウドサービス、アプリの操作方法
- ・端末のパスワード忘れ
- ・端末の障害・故障相談
- ・端末の盗難・紛失

問合せ（電話）

回答（電話）

【委託先】

（東日本電信電話（株））
（I S M S 認証取得）

- ・新たに整備するタブレット端末の問合せ、盗難・紛失対応を行うサポートデスクの設置
- ・新たに整備するタブレット端末の運用保守・障害対応
- ・クラウドサービス（ログイン認証用・学習用）の利用環境の運用保守
- ・再委託先への管理・監督

【再委託先①】

（（株）NTT東日本-南関東）

【サポートデスク①】



端末の故障問い合わせ対応・故障修理手配

- ・問合せ受付
- ・故障修理手配
- ・対応記録登録
- ・区立学校への連絡
- ・委託先およびサポートデスク②への連絡

詳細は、資料34-3 参照

【再委託先②】

（（株）エヌ・ティ・ティ エムイー）

【サポートデスク②】



故障問い合わせ以外の問い合わせ対応

- ・問合せ受付
- ・端末・クラウドサービス操作説明
- ・盗難・紛失時の端末ロックの実施
- ・対応記録登録
- ・区立学校への連絡
- ・委託先およびサポートデスク①への連絡

詳細は、資料34-4 参照

問合せ
（電話又は
メール）

回答（電話
又はメール）

新宿区
（区立学校）

【区立学校】

