

【別表2】運用保守作業範囲

項番	業務区分	大項目	作業内容	対応頻度	
0	共通項目	報告書作成	各種保守等の対応後には、報告書を作成し提出すること。(月次の保守運用報告は保守対応に関わらず実施)	随時	
1	共通項目	マニュアル修正	本調達において作成したマニュアルについて、適宜、修正すること。	年1回程度	
2	共通項目	問合せ対応	サポートデスクからの問合せについて、対応を実施すること。	随時	
3	サポートデスク	お客様報告(月次報告書の作成)	本市からの問い合わせを記録し、レポートとして提出し、定期報告会にて報告すること。提出内容は、【別紙2】「成果物一覧」を参照すること。	月次	
4		サポートデスク業務	本サービスに関わる本市及び各学校の総合問い合わせ窓口(情報ネットワークサービスの利用相談、システム不具合に関する連絡・照会等のサービスを提供する窓口)を設置すること。	随時	
5		サポートデスク業務	一次窓口としての対応は、連絡のあった学校等側の状況の聞き取りを行い、障害発生の原因分析として推定される内容に係る対応方法の案内を行う。本調達契約サービスの提供範囲外の機器による障害との切り分け、パソコン端末の操作方法などについて聞き取りし、即時回答を行えるものは対応方法について回答するなど、初期対応として本市担当者と予め協議して決定した内容に係る問合せ対応を行うこと。	随時	
6		サポートデスク業務	他システムでのヘルプデスクでの対応すべき案件は二次対応不要とする。その他、本市担当者と協議し、二次対応が必要かどうか、対応範囲に含まれるか含まれないかを決定する。	随時	
7		サポートデスク業務	頻繁に問合せのある事項や電話等での案内が難しいような事案は、問合せ回答を効率的に行えるように、回答及び対応方法の内容をホームページにまとめ公開すること。	随時	
8		サポートデスク業務	問い合わせ受付時や、本市の責任者からの作業依頼の受付を行った際は、同時にインシデント管理を行うこと。各対応状況については、その情報の蓄積と傾向分析を行い、報告すること。	随時	
9		サポートデスク業務	本市より本システムに関する障害の連絡および問い合わせを受けた際、手順書をもとに対応を行い、適宜エスカレを行い、回答すること。	随時	
10		サポートデスク業務	本システムに関する連絡および問い合わせに対して、電話2台以上での受付体制をおくとともに、調査や作業等の対応を行うこと。また、対応内容は記録し管理すること。	随時	
11		サポートデスク業務	本市よりウイルス感染の連絡および問い合わせを受けた際、手順書をもとに対応を行い、適宜エスカレを行い、回答すること。	随時	
12		サポートデスク業務	本市より他システム障害の連絡および問い合わせを受けた際、本システムへの影響調査、原因切り分けを実施するために、適宜エスカレを行い、回答すること。また速やかに本市に報告をすること。	随時	
13		サポートデスク業務	学校園からの依頼に応じて、m-FILTERの機能で隔離された添付ファイルの隔離解除を行うこと。	随時	
14		サポートデスク業務	ログインパスワードの初期化、または設定されているパスワードの回答を行うこと。	随時	
15		サポートデスク業務	本調達において整備したシステムに関する問合せに対し、本市が所有するSKYSEA Client Viewライセンスを用いて、画面の共有及び遠隔操作による対応を行うこと。	随時	
16		サポートデスク業務	学校園が利用するデジタルカメラ等のUSB機器の接続履歴を確認すること。	年3回	
17		サポートデスク業務	学校園のソフトウェアインストール申請に基づき、管理者権限を付与すること。権限付与期間終了時に、付与した権限を削除すること。	随時	
18		仮想基盤システム	保守管理業務	障害発生時の連絡を受け付けてから、保守担当技術者手配、設置場所での対応状況の把握、復旧見込み等の進行状況の管理/監督を行い、対応完了後の結果報告まで一元的に情報管理を行う。また履歴管理も行うこと。	随時
19				障害発生時の連絡を受け付けた際に、障害原因の切り分けを行い、然るべき対応部門への連絡や出動要請を行うなど、復旧のための手配を行うこと。	随時
20	障害が発生し業務の継続ができなくなった場合に、対策を実施してシステムの運用の継続を行うこと。恒久的な対策の実施に時間がかかる場合には、暫定的な対策として処理の迂回や故障部分の切り離しなどを行い、システムの運用が継続できる対策を実施する。恒久対策が完了した際に、暫定処置からの復旧を行うこと。			随時	
21	リモートメンテナンス環境を導入して、遠隔地からの運用保守業務をできるようにすること。			随時	
22	ハードウェア故障修理		保守対象のハードウェアが故障した場合、その故障を修理しシステム稼働時の動作状態に復帰させること。	随時	
23			ハードウェアの故障修理に伴い、保守対象のOS/ミドルウェア/アプリケーションをシステム稼働時の状態に復元すること。	随時	
24			正常なバックアップデータが保存されている範囲内で、データの復旧作業を行うこと。	随時	
25	ソフトウェア故障修理		ミドルウェアが故障した場合、そのミドルウェアの再インストール、動作環境設定変更、修正モジュールの適用を行い、該当のソフトウェアの供給元が保証する範囲で正常な動作状態に復帰させること。	随時	
26			アプリケーションが故障した場合、そのアプリケーションの再インストール、動作環境設定変更、修正バージョンが存在する場合はその適用を行い、システム稼働時の動作状態もしくは、仕様上本来正しいと考えられる動作状態に復帰させること。故障の原因が、アプリケーションの瑕疵に起因するものであった場合、予め取り決めた瑕疵担保責任期間内であれば、その瑕疵の除去を行うこと。瑕疵担保責任期間を過ぎていた場合は、瑕疵を除去するための手段や方法、期間、費用等を提示したうえで、対応方法に関しては、別途協議すること。	随時	
27	運用支援		本市からの依頼に従って、運用方法の変更や組織変更により、システムに対し軽微な設定変更が発生した場合に対応作業を行うこと。	年1回程度	
28		システムに関する技術的内容/操作方法に関する問い合わせや本市からの情報提供依頼を受付し、回答すること。	随時		
29		ハードウェアの定期点検を実施し、システムに故障が発生することを防止すること。	年1回程度		
30		緊急性の高いセキュリティパッチ等が出た場合は、本市と協議の上実施すること。	随時		
31	メールセキュリティシステム	承認者情報の更新	人事異動・組織変更などに応じて、承認者設定を追加・削除・変更すること。	随時	
32	メールシステム	正常性確認	システム障害が発生した際は、Microsoftから情報を取得し、速やかに本市へ報告すること。	随時	
33		サービスの仕様変更対応	Microsoftから提供される仕様変更や機能追加等の情報を確認し、サービスに影響があるものについては本市に報告し、対応すること。ただし、原則として構築当初の機能要件を維持するものとし、設計変更を伴う機能の変更・追加は行わないものとする。	随時	
34	統合ID管理システム	人事異動等の対応	年度当初等、人事異動が生じた職員は、一定期間(1か月間程度)は、旧所属・新所属のどちらものセキュリティグループを設定すること。一定期間経過後には旧所属のセキュリティグループや不要な設定の自動削除を行うこと。	随時	
35			ユーザ情報の削除を行うこと。アカウント無効処理およびメールボックスを使用できないよう設定し、旧ユーザのOUに移動し、旧ユーザOUで1年間保存すること。保存期間終了後は削除すること。	随時	
36			人事異動・組織変更などに伴う設定変更作業を行うこと。	年1回程度	
37			人事情報に基づく新人採用、退職、改姓、所属変更等作業を行うこと。	月1回程度	
38			本市が利用しているシステムにおける教職員のユーザ情報を変更すること。	月2回程度	