

運用保守メニュー					役割			
分類		No	運用保守要素	作業概要（要求事項）	【凡例】 ●：作業者 ○：依頼者 △：支援者			
					情報システム課			業務システム 所管課
大分類	小分類				次期共通基盤システム 管理責任者 （市職員）	次期共通基盤システム 運用事業者	次期共通基盤システム 機器等賃貸借・ 保守事業者	業務システム 管理責任者 （市職員）
運用	運用管理	1	運用管理・調整	運用を行う上での計画立案を行うこと。運用事業者から運用報告を受けて、運用報告を評価し、運用改善などを行うこと。	○ 計画依頼	● 計画立案、評価	－	－
		2	資産・構成管理	本市が保有する次期共通基盤システムのハードウェア、ソフトウェアを資産台帳で管理すること。	○ 情報登録依頼	● 登録・更新	－	○ 情報登録依頼
		3	リソース管理	業務所管所属から仮想サーバーの新規払出やリソースの追加などの要求に応じて、共通基盤上で稼働している仮想マシンに対して、リソースの追加、改修を行うこと。 また、リソースの使用状況から物理リソースの拡張計画を検討すること。	－	● 作業	－	○ 利用申請
		4	障害管理	障害発生時に障害解析を行い、保守業者と連携してシステム復旧対応を行うこと。また、利用者への状況説明も含むこと。	○ 対応指示、対応判断	● 障害解析、復旧対応	△ 状況報告	△ 状況報告
		5	研修	構築時に作成した操作マニュアル、次期共通基盤システム利用ガイドを随時改訂すること。また、システムの改修がされ利用方法に変更等が生じた際に、必要に応じて職員向けの研修等を実施すること。	○ 研修調整	● 作業、研修実施	－	－
	定型運用	6	稼働監視	システムの資源を定常的に監視し、状況報告を行うこと。	－	● 監視	－	○ 利用申請
		7	セキュリティ対応	共通基盤上の物理サーバおよび仮想サーバのセキュリティパッチやウイルスパターンファイルの更新などを行うこと。 （払出した仮想マシンへの対応は対象外）	－	● パッチなどの適用	△ パッチ提供などの支援	○ 適用の要否判断と適用依頼
		8	バックアップ対応	不測の事態や障害発生時にシステムを復旧するためのデータを取得すること。	－	● バックアップ取得	－	○ 利用申請
		9	オペレーション	システムの稼働を維持するために必要な運用作業を行うこと。 手順書などで行うべき作業が可視化されている場合に限る。手順書などが無い場合は、次期共通基盤システム保守業者が対応すること。	－	● 対応	－	○ 作業申請
	障害対応	10	1次切り分け	障害報告に対して、1次障害切り分け、影響範囲調査を行うこと。影響調査の結果に基づき対応策を検討し、調査結果と合わせて報告すること。（共通基盤起因の問題の場合のみ。）	○ 対応指示、対応判断	● 対応・報告	△ 支援	△ 支援・対応策の実施判断
		11	復旧対応	1次切り分けおよび影響範囲調査結果に基づき復旧対応を行うこと。	○ 対応指示	● 対応・報告	△ 支援	－
		12	リストア対応	不測の事態が起きた際に、取得してあるバックアップデータからリストアを行いシステム復旧を行うこと。	○ 対応依頼、対応確認	● 対応	－	○ 作業申請
保守	通常保守	13	ハードウェア保守	ハードウェアの不具合を極力防ぐため、機器の定期点検やファームウェアの更新などの保守作業を行う。もし、故障した場合は、部品交換などを行うこと。	○ 作業依頼	△ 窓口	● 対応	－
		14	ソフトウェア保守	ソフトウェアに関する保守作業として、アプリケーションの改修などを行うこと。	○ 作業依頼	● 対応	△ 問合せ対応支援、パッチ提供	－
		15	運用支援	次期共通基盤システム構築事業者（保守事業者）は運用者に対して、次期共通基盤システムの利用方法などの研修を実施すること。また、移管している運用作業について、運用支援を行うこと。	○ 作業依頼	● 対応	－	－