

## システム運用業務内容

役割分担 (○:担当 △:支援/管理等)				
業務 主管 課	D X 戦 略 課	理 統 補 助 運 用 事 業 者	ヘル プ デ ス ク 事 業 者	シ ス テ ム 事 業 者

## I ヘルプデスク業務

## 1 アカウント・AD情報の管理

(1) アカウント登録及びDX戦略課で契約するすべてのシステムの利用申請について、受付から内容確認、主管課との調整、登録完了までのすべての業務を行うこと。	△	△	△	○	△
(2) 利用者申請に基づき統合認証系ID管理システムでのユーザー登録、変更、削除作業を行うこと。		△		○	△
(3) 所属情報に基づき統合認証系ID管理システムでの所属登録、変更、削除作業を行うこと。		△		○	△
(4) 利用者申請に基づきマイナンバー利用事務系ID管理システムでの各業務システム向けに出力するユーザー登録、変更、削除作業を行うこと。		△		○	△
(5) マイナンバー利用事務系AD、LGWAN接続系AD、インターネット接続系ADのアカウント、ユーザーOU、コンピューターOUの管理を行うこと。		△		○	△
(6) マイナンバー利用事務系AD、LGWAN接続系AD、インターネット接続系ADのGPOの情報を把握するとともに、各システム事業者の手順等に基づきGPOの適用作業を行うこと。		△		○	△
(7) 端末へのログインに利用する二要素認証情報（顔認証等）の管理を行うこと。また、再登録、初期化の対応を行うこと。		△		○	△
(8) ADアカウントについて、区が指示する年度切替データの作成を行うこと。		△		○	△
(9) 亡失によるパスワード再発行または初期化を行うこと。		△		○	

## 2 Microsoft 365・Boxの管理

(1) 区が指示する年度切替データの作成を行うこと。		△	△	○	△
(2) メールアーカイブ、メールフィルタ、スパムフィルタのルール追加・削除等・運用・管理を行うこと。		△		○	△
(3) Microsoft365・BOXの有効期限が過ぎているアカウントの使用不可設定を行うこと。		△		○	
(4) 人事異動等により兼務職員となる場合は組織表示等、必要な設定を行うこと。		△		○	
(5) 主管課が不審メールを受信した場合等にメールサーバー上のログを確認すること。	△	△		○	

## 3 統合型行政システム（文書管理・財務会計・文書件名確認）の管理

(1) 区が指示する年度切替データの作成を行うこと。		△		○	△
(2) 毎年3月初旬に祝日や年末年始を設定した来年度のカレンダーを作成すること。		△		○	△
(3) 新規に採用された職員含む異動のあった職員のポータル及び財務会計システムへの職員情報の登録・変更を行うこと。		△		○	△
(4) パッチ処理の条件確認・解除・起動を行うこと。		△		○	△
(5) 源泉徴収サブシステムへの個人番号等の入力・変更を行うこと。 源泉サブシステム - 個人番号_登録一覧の作成を行うこと。 源泉サブシステム - 給与・報酬支払_月別比較表の作成を行うこと。		△		○	△

## 4 庶務事務システムの管理

(1) 時差出勤職場の勤務予定雛形を12ヶ月分作成すること。		△		○	△
(2) 作成した勤務予定雛形を割り当てること。		△		○	△
(3) 新規に採用された職員の勤務予定を作成すること。		△		○	△
(4) 庶務事務システムデータ抽出（月2回程度）を行うこと。		△		○	△

## システム運用業務内容

役割分担 (○: 担当 △: 支援/管理等)

業務 主管 課	D X 戦 略 課	理 統 補 助 事 業 者	ヘル プ デ ス ク サ ー ズ	シ ス テ ム 事 業 者
---------------	-----------------------	---------------------------------	---------------------------------------	---------------------------------

<b>5</b>	<b>人事給与システムの管理</b>					
	(1) 人事給与システムデータ抽出(月1回程度)を行うこと。		△	○	△	
<b>6</b>	<b>区の推進業務に係るシステムの運用</b>					
	(1) 主管課から会議録の作成依頼があった際に、会議録作成システムを利用して会議録を作成すること。		△	○		
	(2) ペーパーレス会議システムの年度切り替え時の人事異動に伴う利用者(理事者及び議員)のアカウント登録、所属等変更、削除処理を行うこと。また、新年度の閲覧ファイルの作成及びアクセス権限管理を行うこと。		△	○		
<b>7</b>	<b>web会議システムの管理</b>					
	(1) DX戦略課が管理する有償アカウントの管理を行い、主管課から利用申請があった際に払い出しを行うこと。	△	△	○		
	(2) web会議における機器管理を台帳を用いて行い、主管課から申請があった際に貸し出しを行うこと。		△	○		
<b>8</b>	<b>パソコン管理</b>					
	(1) 業務用端末(LGWAN系物理端末、住民情報系物理端末及びスタンドアロン端末)の構成管理台帳を作成する。構成管理には、端末本体のほか、マウス、ACアダプタ、モニター、セキュアカードリーダ等を含めること。また、端末の移動時には、所属とコンピュータ名と用途等が紐付くように在庫を管理すること。	△	△	△	○	△
	(2) アプリケーションの導入(VDIマスターへのインストールやバージョンアップ作業含む)、削除及び構成管理台帳への反映を行うこと。また、VDI・物理端末に導入したアプリケーションの管理、導入・バージョンアップ手順を管理・更新すること。	△	△	△	○	△
	(3) 周辺機器の接続及び構成管理台帳への反映を行うこと。周辺機器は、スキャナ、セキュアプリント等、葛飾区が自ら調達し、管理対象として指定したものに限定。	△	△	△	○	△
	(4) IPアドレスの設定、変更及び管理を行うこと。	△	△		○	
	(5) 貸付端末の事前セットアップ、主管課担当者への引渡しから返却時の受領までの管理を行うこと。	△	△		○	
	(6) RADIUSサーバーの管理・運用を行い、RADIUSサーバーへMACアドレスの登録を行うこと。		△		○	
	(7) 業務用端末のセットアップ作業(クリアインストール作業を含む)を行うこと。		△		○	
	(8) 業務用端末のマスター機及びバックアップ媒体の管理をすること。		△		○	△
	(9) OSについては、Windows 11における機能更新(Feature Update)および品質更新(セキュリティ更新を含む)を対象とする。ただし、機能更新(Feature Update)のバージョン間更新や次期OSへの移行等のメジャーアップグレードは対象外とする。 Microsoft 365 Appsについては、サービスとして提供される機能更新およびセキュリティ更新(チャンネル更新を含む)を対象とする。		△		○	
	(10) 使用履歴の低い端末を確認すること。		△		○	
<b>9</b>	<b>アプリケーション管理</b>					
	(1) ライセンス管理台帳の作成・管理をすること。(DX戦略課で契約するすべてのライセンス及び主管課から依頼のあったライセンスを対象とする)		△		○	△
	(2) ライセンスサーバーの管理・運用をすること。なお、マルチユーザーライセンスなどの形態をとるアプリケーションの導入時(年間1~2件想定)に担当者と相談し、ライセンスサーバーの立ち上げから運用までを行うこと。		△		○	

## システム運用業務内容

役割分担 (○: 担当 △: 支援/管理等)

		役割分担 (○: 担当 △: 支援/管理等)				
		業務 主管 課	D X 戦 略 課	理 統 補 助 運 用 管 理 者	ヘル プ デ ス ク サ ー サ ー	シ ス テ ム 事 業 者
	(3) 業務用端末のSKYSEAGlientViewによる端末の管理・USBデバイスの制御をするための登録作業等を行うこと。		△		○	
<b>10</b>	<b>プリンタ・複合機管理</b>					
	(1) プリンタ・複合機・セキュアプリントカード・セキュアプリントカードリーダーの構成管理台帳を作成し、また、移動時には、所属とプリンタ・複合機名が紐付くように在庫を管理すること。	△	△		○	
	(2) 区が調達したプリンタ・複合機に対してIPアドレスの設定、変更及び管理を行うこと。		△		○	
	(3) 区が調達したプリンタ・複合機に対してプリンタサーバー上のドライバー管理を行うこと。また、プリンタサーバーへのプリンタドライバーの登録・削除・更新を行うこと。		△		○	
	(4) トナーインクについて主管課からの払い出し申請受付、発注、納品書管理及び請求書との突合を行うこと。	△	△		○	
	(5) 区が調達したプリンタ・複合機の事前セットアップ、RADIUSサーバへのMACアドレスの登録及び主管課担当者への引渡しを行うこと。	△	△		○	
	(6) 区が調達した複合機のスキャンしたデータの転送先を設定すること。		△		○	
	(7) セキュアプリントカードの配布、回収等の管理を行うこと。また、セキュアプリントカードリーダーの保守対応を行うこと。		△		○	
<b>11</b>	<b>ネットワーク機器等の管理</b>					
	(1) ネットワーク事業者が作成する各種構成管理台帳を管理すること。変更が発生した場合は速やかに関係者へ連携し、ネットワーク事業者より改版された台帳を用いて管理維持すること。		△		○	△
	(2) LANケーブル、HUBの在庫管理を行うこと。		△		○	
	(3) DX戦略課からの作業依頼があった際に、必要な場合は調整を行い、パソコン配置及びネットワークケーブル配線作業を実施すること。対応可否については、作業内容を確認の上、DX戦略課職員と合議し決定する。なお、平日の業務終了後及び土、日、祝日も含む時間帯に作業等が予め想定される場合は、協議の上、当該時間の作業についても行うこと。		△		○	
	(4) 人事異動、組織改正及び主管課からの依頼等に伴う、LANケーブルの配線移設作業の対応を行うこと。ただし、年度末組織改正時等の大規模LAN配線作業は除く。		△		○	
	(5) ネットワーク機器のconfigを定期的にバックアップ取得し、保存管理すること。		△		○	△
	(6) PCのネットワーク構成が変更になった場合の、NW機器のMACアドレスをRADIUSサーバへ登録し、認証サーバの許可を行って通信可能な状態にすること。		△		○	△
<b>12</b>	<b>消耗品の管理</b>					
	(1) 端末に関連する消耗品全般の管理を行うこと。		△		○	
	(2) プリンタ消耗品（トナー、インク）の在庫管理及び受渡しを行うこと。		△		○	
	(3) 主管課からプリンタ消耗品（トナー、インク）配付依頼があった際の受け付け及び受渡しを行うこと。	△	△		○	
	(4) トナー納品業者への発注依頼を行うこと。		△		○	△
	(5) 発注後、主管課より押捺済トナー受領書を回収すること。	△	△		○	
	(6) 使用済みトナーの回収依頼をすること。	△	△		○	
	(7) マウス、モニター及びヘッドセット等の在庫管理及び受渡しを行うこと。なお、端末機配置と同時に貸与する消耗品については、Bluetooth接続機器のペアリング手順を含め、マニュアルの所在案内や手順書の配布等、利用開始に必要な案内対応を行うこと。	△	△		○	
	(8) DX戦略課で調達しているセキュリティUSBの在庫管理を行うこと。		△		○	

## システム運用業務内容

役割分担 (○: 担当 △: 支援/管理等)

	業務 主管課	D X 戦 略 課	理 統 補 合 助 事 業 者	ヘル プ デ ス ク 事 業 者	シ ス テ ム 事 業 者
(9) DX戦略課で調達しているセキュリティUSBのパスワード変更、フォーマット（初期化）及びライセンス認証・更新を行うこと。		△		○	
(10) LANケーブルの管理及びモジュラープラグのラッチの破損等の取替え修繕を行うこと。	△	△		○	
(11) 備品管理を行うためアプリケーションを使用し、在庫管理を行うこと。		△		○	
<b>13 セキュリティ管理</b>					
(1) セキュリティ障害が発生した場合の連絡、報告及び助言を行うこと。		△	△	△	○
(2) フィッシング詐欺、スパムメールといった不審メールの問合せ、インターネットにおける公開情報、自治体セキュリティクラウド等からメール・ポータルサイト等により連絡、情報提供等があった場合には速やかに関係者へ連携し、報告及び助言を行うこと。	△	△	△	○	△
(3) 自治体セキュリティクラウド等から提供されるインターネット接続にかかる、注意喚起、脆弱性情報等の周知があった場合には速やかに関係者へ連携し、報告及び助言を行うこと。	△	△	△	○	△
(4) ファイル暗号化及びメール添付ファイルの暗号化の運用管理及び暗号化されたファイルの解凍方法についての問い合わせ対応を行うこと。	△	△		○	
(5) DX戦略課の依頼に基づき、端末操作ログ取得サーバーより、職員の端末操作ログの確認を行うこと。			△	○	
(6) インターネット関連システムのWSUSサーバーにおいて、Microsoft社から提供されるWindows 11向けのセキュリティ更新プログラム等について、承認作業を行うこと。 承認にあたっては区担当者との協議のうえ、LGWAN接続系物理端末、住民情報系物理端末、各系統VDIへ段階的（先行適用・全体適用）に展開するための配布・適用管理作業を行うこと。なお、本項はOSに係るセキュリティ更新プログラムの管理・展開に関するものとし、OSおよびアプリケーションの機能更新等の実施については、上記の「8. パソコン管理」の記載に従うものとする。			△	○	
(7) LGWAN接続系物理端末、住民情報系物理端末へのセキュリティ更新プログラム等の適用をする際には、事前に全庁に対して周知すること。	△	△		○	
(8) LGWAN接続系物理端末、住民情報系物理端末、各系統VDIへのセキュリティ更新プログラム等の適用状況を管理し、適用されていない端末については利用者に対して適用するよう案内すること。	△	△		○	
<b>14 ウイルス対策管理</b>					
(1) ウイルス被害発生時の連絡、現地調査、当該端末の回収及び区担当者への報告を行うこと。			△	○	
(2) ウイルス感染した原因サイトを特定し、報告を行い、URLブロック等の措置を講じること。			△	△	○
(3) ウイルス感染報告書等の提出依頼を行う。また、受領管理を行い、今後発生した場合に備えて、必要な助言と対策方法について検討を行うこと。			△	△	○
(4) 指定されたプラットフォームよりウイルス対策にかかる定義ファイルの取得をすること。また、定義ファイルを配布するために、指定したフォルダへ格納すること。			△	○	
(5) ウイルス定義ファイル別に指定するサーバー及び端末へ適用するための作業を行うこと。			△	○	
(6) 端末へのウイルス対策ソフトの適用状況を管理し、適用されていない端末については利用者に対して適用するよう案内すること。	△	△		○	△
(7) 各種パッチ等適用後の業務システム及び端末の稼働確認を行うこと。（確認内容は開庁時間前に実施する稼働確認内容に準じる。）			△	○	△
(8) 端末を再セットアップする際の各種パッチ等の適用作業を行うこと。			△	○	△
(9) ウイルス感染（検知）記録一覧の作成及び管理を行うこと。			△	○	

## システム運用業務内容

役割分担 (○:担当 △:支援/管理等)

業務 主管 課	D X 戦 略 課	理 統 補 助 事 業 者	統 合 運 用 管 理	ヘル プ デ ス ク 事 業 者	シ ス テ ム 事 業 者
---------------	-----------------------	---------------------------------	----------------------------	---------------------------------------	---------------------------------

### 15 問い合わせ一次受付・故障受付管理

(1) DX戦略課に入電する電話の1次受付を行うこと。なお、入電受付時間は平日8時から19時30分まで、土、日、祝日は8時30分から17時までとする。ただし、年末年始(12月29日から翌年1月3日まで)並びに第3土曜日及びそれに続く日曜日を除く。		△		○	
(2) ヘルプデスク業務で受け付けた内容について、よくある問い合わせとして一覧化し、周知すること。また、更新は最低月1回行うこと。		△		○	
(3) 電子掲示板等を利用した周知を行うこと。	△	△		○	
(4) 問い合わせ一次受付および故障受付管理にあたっては、葛飾区が業務で利用するインシデント管理ツールを利用すること。 当該ツールにより、問い合わせ・障害の受付、対応状況および進捗の管理、履歴管理ならびにナレッジの蓄積・活用を行うものとする。		△	△	○	

### 16 印刷室の管理

(1) 印刷室の見回りを行い、故障が発覚した際に修理業者へ連絡をすること。		△		○	
(2) 印刷機のインク/マスターを管理し、発注から保管までを行うこと。		△		○	
(3) 操作方法等の主管課からの問い合わせに対応すること。		△		○	
(4) 印刷機利用カードの貸し出し管理を行うこと。		△		○	

### 17 その他

(1) 庁内及び出先機関につき、幹線敷設事業者が作成した幹線敷設図を基に、配線図及び機器配置状況図面等の維持管理を行うこと。		△		○	
(2) 電算センターの入退室カードの貸し出し管理を行うこと。		△		○	
(3) 電算センターの入退室に係る指紋又は静脈の登録オペレーションを行うこと。		△		○	
(4) 電算センターの入退室に係る台帳管理(登録・削除等)を行うこと。		△		○	
(5) 業務用端末(LGWN接続系物理端末、住民情報系物理端末及びスタンドアロン端末。)、プリンタ追加・削除等の際の各業務システムへの登録・修正・変更作業を行うこと。		△	△	○	△
(6) DX戦略課で契約するリース物品及び備品等全般について、所在、個数、リース期間等を管理し、DX戦略課が指定する物品の貸出を行うこと。		△		○	
(7) メールアドレス変更時のメール無害化サーバーメールボックスの移行を行うこと。また、変更前メールボックスのメールを変更後メールボックスへ移行すること。		△		○	
(8) メール無害化システムの保存容量が上限に近い職員を確認し、該当職員に対して不要なメールの削除を依頼すること。	△	△		○	

## II 電子計算機処理オペレーション業務

### 1 システム稼働確認及び監視等

(1) DX戦略課が指定するシステムについて、指定する時間に稼働確認を行うこと。既存手順書で対応不可能な障害があった場合は、統合運用管理補助事業者へエスカレーションすること。		△	△	○	
(2) コンビニ交付の障害連絡について、戸籍住民課及び税務課から1次受付を行い、障害発生時には、統合運用管理補助事業者へエスカレーションすること。		△	△	○	
(3) DX戦略課が指定するシステムについて、連携バッチの確認(通常営業日毎)を行い、障害発生時には各システム事業者へ連絡を取り復旧に向けた1次対応を行うこと。		△	△	○	△
(4) DX戦略課が指定するシステムについて、バックアップジョブの確認を行い、障害発生時には各システム事業者へ連絡を取り復旧に向けた1次対応を行うこと。		△	△	○	△
(5) DX戦略課で指定するシステムについて、スケジュールしたジョブの結果確認を行い、内容に疑義がある場合は関係者へ確認を行うこと。		△	△	○	△

## システム運用業務内容

役割分担 (○:担当 △:支援/管理等)

		役割分担 (○:担当 △:支援/管理等)				
		業務主管課	D×戦略課	理統合補助事業者	ヘルプデスク事業者	システム事業者
	(6) D×戦略課で指定するシステムについて、システム管理関連の各種ログのチェックを行い、エラー等内容に疑義がある場合は関係者へ確認を行うこと。		△	△	○	△
	(7) エラー発生時の一次受付を行い、既存手順書で対応すること。対応できない場合は統合運用管理補助事業者にエスカレーションすること		△	△	○	
<b>2 バッチ処理</b>						
	(1) 各課の依頼に基づき、D×戦略課で指定するシステムについてバッチ処理の条件確認・登録・変更・削除等を行うこと。なお、作業にあたって疑義が生じた場合は主管課担当者及び各システム事業者への確認も行うこと。	△	△	△	○	△
	(2) 各課の依頼に基づき、D×戦略課で指定するシステムについてバッチ処理月間業務スケジュール表の組み立て支援及び出力を行うこと。	△	△		○	
<b>3 帳票関係</b>						
	(1) 各課の依頼に基づき、業務システム上必要となる帳票の印刷を行うこと。	△	△		○	
	(2) 各課の依頼に基づき、出力された帳票のカット・折り等を行うこと。	△	△		○	
	(3) 各課の依頼に基づき、OCR装置によるデータの読み取りを行い、必要に応じて加工・体裁の修正を行うこと。	△	△		○	
<b>4 ePOサーバー運用関係</b>						
	(1) DATファイルの配信操作、配信状況の確認を行うこと。		△		○	
	(2) ウイルス感染時の受付、対処、端末の復旧、結果管理、統計等を行うこと。		△		○	
<b>5 Pufure 運用業務</b>						
	(1) 区が指定する、マルチペイメントネットワーク共同利用センター（以下「共同利用センター」という。）へアクセスし、共同利用センターが提供する処理結果を記載したCSVファイルを取得すること。		△		○	
	(2) 共同利用センターが提供する処理結果を記載したCSVファイルについて、区が提供するツールを用いて、手続所管課ごとに振り分け作業を行う。また、本ツール内に定義しているスクリプト等について、区の指示により、修正、更新を行うこと。		△		○	
	(3) 振り分け作業の結果作成されたファイルを区の指示に基づき、指定されたファイルサーバー内のフォルダへ保存すること。		△		○	
<b>6 中間サーバー運用業務</b>						
	(1) 住民情報共通データベースシステムから住基ネットCSへ符号の媒体連携を日次で行うこと。		△		○	
	(2) 団体内統合宛名番号の業務付替え作業を行うこと。	△	△		○	
	(3) 団体内統合宛名システムの操作説明、情報照会に係るエラー問い合わせ回答・対応を行うこと。	△	△		○	
<b>7 AI・OCR・RPA等の管理運用</b>						
	(1) 各課の依頼に基づき、OCR・RPAの対応を行うこと。（稼働等スケジュール調整・RPAの実行・問い合わせ受付・障害対応等含む。）	△	△		○	
<b>8 その他</b>						
	(1) サーバー室内にあるサーバのシステム運用に係る電子記録媒体の管理を行うこと。		△		○	
	(2) SQL、Excel、Accessを使用した作業（定型化したもの及び区担当者の依頼によるもの）を行うこと。		△		○	

## システム運用業務内容

役割分担 (○: 担当 △: 支援/管理等)

		業務主管課	D X 戦略課	理 統 合 運 用 管 理 補 助 事 業 者	ヘル プ デ ス ク 事 業 者	シ ス テ ム 事 業 者
	(3) D X戦略課が指定するシステムについて、定期的もしくは随時の依頼に基づき定型的なデータの更新、抽出、加工等の作業を行うこと。		△		○	
	(4) 電算センターの分電盤の温度・湿度を確認し、異常時は区担当者へ報告を行うこと。		△	△	○	
	(5) 電算センター、オペレーション室の消灯並びに施錠を行い、異常時は区担当者へ報告を行うこと。		△		○	
<b>Ⅲ 障害対応業務</b>						
<b>1 パソコン、プリンタ障害時の対応</b>						
	(1) 1次受付、原因調査・切り分け、復旧（復旧困難な場合は各事業者へのエスカレーション含む）、報告を行うこと。電話等での対応が困難な場合は、現場に出向き、調査及び復旧対応（出先機関を含む）を行うこと。	△	△		○	△
	(2) 機器修繕が必要な時は、メーカーへの連絡、機器の梱包、発送、修理済品の受取り、開梱及び主管課への機器の引渡しを行うこと。		△		○	△
	(3) パソコン・プリンタ等のD X戦略課管理の機器等を主管課で損傷した場合における損傷始末書の收受、ヒアリング、修繕の案内、機器の授受等の手続きをすべてを行うこと。	△	△		○	△
	(4) 修繕時の代替機管理を行うこと。		△		○	
	(5) 物理端末のバックアップデータの取得およびリストアを行うこと。		△		○	
	(6) 障害発生に係るインシデント管理（履歴含む）及び統計を行うこと。		△		○	
	(7) 交通手段を確保の上、出先機関での対応を行うこと。		△		○	
<b>2 ネットワーク障害時の対応</b>						
	(1) 1次受付、原因調査、復旧（復旧困難な場合は統合運用管理補助事業者へのエスカレーション含む）、報告を行うこと。なお、電話等での対応が困難な場合は、現場において調査復旧対応（出先機関を含む）を行うこと。また、復旧対応時は、あらかじめ定められたエスカレーションルールと対応作業手順に従うこと。ルータを含め、代替のネットワーク機器には、config設定の上、交換対応を行い、手順書に沿って監視装置の設定変更等を行い、障害対応にも備えること。	△	△	△	○	△
<b>3 内線電話（VoIP機器）障害時の対応</b>						
	(1) 障害ポイントの切り分けを行い、障害ポイントがD X戦略課で調達するVoIP機器であった場合は、保守手配を行うこと。	△	△	△	○	△
<b>4 システム障害時の対応</b>						
	(1) D X戦略課にて契約、管理しているシステム等について障害発生時は以下の対応を行うこと。 ・ 障害発生時の1次受付 ・ 調査を要する場合は調査 ・ 復旧（あらかじめ手順書が存在する場合。存在しないまたは復旧作業において疑義が生じた場合は統合運用管理補助事業者へのエスカレーションを行い、指示を仰ぐこと。） ・ 関係者への報告	△	△	△	○	△
	(2) 区担当者と打ち合わせの上、システム毎に定められた対応手順及び統合運用管理補助事業者の指示に従い、連絡対応、障害対応及びシステム運用のリカバリ処理を行うこと。	△	△	△	○	△
<b>5 休日・夜間の障害対応</b>						
	(1) D X戦略課にて契約、管理しているシステム等について運用業務時間外の休日・夜間に発生した障害について統合運用管理補助事業者からの指示に応じて現地対応を実施すること。（現地対応を実施する必要がある場合は初報から2時間以内を目途として到着すること。）		△	△	○	
<b>6 その他</b>						

## システム運用業務内容

役割分担 (○:担当 △:支援/管理等)

		役割分担 (○:担当 △:支援/管理等)				
		業務主管課	D×戦略課	理統補者助運用業者	ヘルプデスク事業者	システム事業者
	(1) D×戦略課が指定するシステムについて、障害対応マニュアルの収集及び最新版管理を行うこと。		△		○	
	(2) ファイルサーバー (LGWAN接続系) 上の亡失データの復旧を行うこと。		△		○	
<b>IV 定期業務</b>						
<b>1 業務報告</b>						
	(1) 前月の実務報告を定期報告会 (月1回) で行うこと。		△	△	○	
	(2) 障害案件管理及び業務進捗について、インフラ週会 (週1回) にて報告すること。		△	△	○	
	(3) 障害案件管理及び業務進捗について、日次業務報告会 (通常営業日毎) で報告すること。		△	△	○	
	(4) 急増している問い合わせ内容や種別について報告と有効な対策を提案すること。		△	△	○	
<b>2 定期メンテナンスの周知</b>						
	(1) 定期メンテナンスの1週間前にメールの全課メールボックス及びICT指導員あてに通知をすること。	△	△		○	
	(2) 定期メンテナンスの1週間前に統合型行政システムのお知らせ掲示板の更新作業 (メンテナンス用) を行うこと。また、臨時メンテナンスの際の掲示板の更新も実施すること。	△	△		○	
	(3) 区が指定する定期メンテナンス当日に案内放送文を作成し、総務課へ提出すること。	△	△		○	
	(4) 定期メンテナンスを実施した翌営業日に統合型行政システムのお知らせ掲示板の更新作業 (通常業務用) を行うこと。	△	△		○	
<b>3 オペレーション室、後方処理室及び電算センターの整理整頓</b>						
	(1) オペレーション室及び電算センターの清掃並びに廃棄物の適正処理を最低月1回行うこと。		△		○	
	(2) オペレーション室及び電算センターにある不要メディアや不要となった帳票の整理を最低月1回行うこと。		△		○	
	(3) 不要となった帳票の内、機密文書以外の文書や禁忌品を除き、区シュレッダー室へ搬入を行うこと。		△		○	
<b>V 帳票印刷代行業務</b>						
<b>1 印刷業務</b>						
	(1) 主管課からの依頼があった際に、大型プリンタ等を利用して印刷を行うこと (出力枚数は年間約500万枚)	△	△		○	
	(2) 主管課からの依頼に対して受付を行い、完了までのスケジュールを調整の上、引き渡しまでを行うこと。	△	△		○	
	(3) 必要に応じて印刷代行マニュアル手順書の改訂・整理を行うこと。	△	△		○	
<b>VI その他作業</b>						
<b>1 作業立会い</b>						
	(1) 休日・夜間作業 (LAN配線作業委託等の作業 (実作業は委託事業者)) の立会いを月4回 (繁忙期の3月は月10回程度) 実施すること。		△		○	
	(2) 平日日中帯作業 (LAN配線作業委託等の作業 (実作業は委託事業者)) の立会いを実施すること。		△		○	

## システム運用業務内容

役割分担 (○:担当 △:支援/管理等)

		業務 主管 課	D X 戦 略 課	理 統 補 合 助 運 用 事 業 者	ヘル プ デ ス ク 事 業 者	シ ス テ ム 事 業 者
<b>2 総合庁舎計画停電対応</b>						
(1)	毎年1月頃に実施している総合庁舎の電気設備定期点検に伴う全館停電（計画停電）の対応として、停電前に電算センター内及びCVCF室に設置しているシステム機器等を停止させ、また停電復旧後は停止させた機器等を起動させること。なお、一連の作業で機器等が故障した場合は、保守手配及び機器交換等作業の立会いを行うこと。		△		○	
(2)	毎年1月頃に実施している総合庁舎の電気設備定期点検に伴う全館停電の際の対応とは別に、電気設備の工事等で総合庁舎の全館停電が発生する場合についても、上記対応を実施すること。		△		○	
<b>3 その他</b>						
(1)	運用に必要な資料及び手順書が不足している場合に作成を行うこと。また、運用に変更が生じた場合に改訂を行うこと。		△	△	○	
(2)	開庁時間外にDX戦略課へ入電のあった障害に関する対応を行うこと。		△	△	○	
(3)	端末入替えやシステム更改等で発生する突発的な作業（端末等への設定変更や機器入替え等）への対応を行うこと。		△		○	
(4)	防災訓練等、非常時の訓練に職員とともに参加すること。また、非常時に職員とともに電算センターの安全確認を支援するとともに、非常時の庁内ネットワークの疎通確認の支援をすること。		△		○	
(5)	現在実施している業務全般について、毎年度DX戦略課の新任職員等へ研修を行うこと。（研修資料の作成、日程調整等含む。）		△		○	
(6)	その他、軽微な事務作業については、協議の上実施すること。		△		○	