

別紙7 運用・保守要件

項番	分類	運用項目			概要	周期	作業項目	
		大分類	中分類	小分類 (運用項目名)			維持管理業務	運用支援業務
1	管理業務	インシデント管理			障害に対して迅速にサービスの復旧を行い、業務への影響を最小限に抑えることを目的とする。また問い合わせ、依頼申請に対して迅速に回答、対応を実施することを目的とする。	—		
2			進捗管理		サービスレベルで定めた目標時間内にサービスが復旧できるようにするため、障害対応の進捗を確認し、必要に応じてフォローを行う。	随時	—	①管理表の記載を確認する。
3		問題(障害)管理			問題(障害)の発生原因を特定し、暫定手順の提供と再発防止を目的とする。また、運用状況分析から、障害や運用業務の品質低下を予防する。	—		
4			進捗管理		問題(障害)の再発防止が確実に実施されるようにするため、問題(障害)対応の進捗を確認し、必要に応じてフォローを行う。	随時	—	①管理表の記載を確認する。
5		変更・リリース管理			変更・リリース作業のレビュー、評価、計画の手続きを定めることによって、変更・リリースに伴う障害発生などのリスクを低減することを目的とする。	—		
6			進捗管理		サービスレベルで定めた目標時間内に変更・リリース作業が完了できるようにするため、変更・リリース作業の進捗を確認し、必要に応じてフォローを行う。	随時	—	①管理表の記載を確認する。
7		ドキュメント管理			体系化したドキュメントを最新の状態で一元的に管理し、それらを他プロセスへ提供することで、運用業務の効率化に寄与することを目的とする。	—		
8			進捗管理		サービスレベルで定めた目標時間内に変更・リリース作業に伴うドキュメントの更新が完了できるようにするため、ドキュメントの更新状況の進捗を確認し、必要に応じてフォローを行う。	随時	—	①管理表の記載を確認する。
9		性能管理			システム性能を定期的に収集/分析/評価することによって、性能劣化の兆候やシステムの問題点を明らかにし、システムの安定稼働を維持することを目的とする。	—		
10			分析/評価		機器の性能情報を報告するため、収集した性能情報を分析/評価する。分析結果を基にレポートを作成し、月次定例会議にて報告する。	月次	①性能情報を整理し、評価分析資料を作成する。	—
11			進捗管理		性能管理報告書の作成を月次定例会議までに完了できるようにするため、性能管理報告書の作成状況を確認し、必要に応じてフォローを行う。	随時	—	①管理表の記載を確認する。
12		サービスレベル管理			サービスレベル項目に関する運用状況の監視、分析/評価、報告を行い、システムが提供するサービスの内容とその品質の維持、改善を目的とする。	—		
13			分析/評価		サービス項目の各条件に対して、達成/未達成を判定するために必要な情報を集計し、サービスレベルの実績値を分析/評価する。分析結果を基にレポートを作成し、月次定例会議にて報告する。	半年に1回	①集計情報を基に、評価分析資料を作成する。	①サービス項目の各条件に対して、達成/未達成を集計する。
14			改善案の提示		運用サービスの品質を維持するため、未達成だったサービスレベル項目に係わる運用業務の改善案を検討する。検討した改善案は月次定例会議にて報告し、承認を得る。	随時	①作成した評価分析資料を基に、運用業務の改善案を検討する。	—
15			進捗管理		サービスレベル管理レポートの作成が月次定例会議まで完了できるようにするため、サービスレベル管理レポートの作成状況の進捗を確認し、必要に応じてフォローを行う。なお、各サービスレベルの遵守状況については、インシデント管理、変更・リリース管理の一貫として、随時進捗管理を行い、サービスレベルが満たされるようにする。	随時	—	①管理表の記載を確認する。
16			見直し/検討		サービスレベルを館内に周知するため、サービスレベル管理項目及び条件について見直し/検討を行い、報告資料案を作成する。	年次	①サービスレベル管理項目及び条件について見直し/検討を行い、報告資料案を作成する。	—
17		オペレーション管理			運用スケジュールの作成、運用業務の実施状況把握/分析/評価等、運用業務全体の管理を行い、計画的かつ高品質な運用業務の実施を目的とする。	—		
18			運用スケジュール作成		運用業務を計画的に行うため、定期的を実施する作業と、あらかじめ予定された作業を記載した月次スケジュールを作成する。	月次/随時	—	①定期的に実施する作業と、あらかじめ予定された作業を記載した月次スケジュールを作成する。
19			進捗管理		運用業務の遅延や実施漏れを防ぐため、運用業務の進捗を確認し、必要に応じてフォローを行う。	随時	①管理表の内容について、記載内容が正しいか、明確か確認する。 ②記載内容に不備がある場合、オペレータにフォローする。 場合によっては、記載を修正する。	①管理表の記載を確認する。
20			シフト表作成		オペレーターの常駐状況を可視化するため、シフトを策定し、図書館へ提示する。	月次	①シフト表を作成する。	—

項番	分類	運用項目			概要	周期	作業項目		
		大分類	中分類	小分類 (運用項目名)			維持管理業務	運用支援業務	
21	運用業務	通常運用	QA対応	質問・依頼申請受付	中央館を含む各館からの問い合わせ及び障害・不具合申告について連絡の受付を行う。	随時	—	①問い合わせを受け付ける。 ②問い合わせ・質問等の場合は問い合わせ管理簿へ、障害・不具合の場合はインシデント管理簿へ記載する。	
22				対応調査	質問・依頼申請に対する調査を行う(業務プログラムの仕様確認を含む)。	随時	①質問・依頼申請に対する調査を行う(システム調査等、管理ではない調査)。	①質問・依頼申請に対する調査を行う(簡易な内容)。	
23				質問回答	質問者に対し、回答を行う(業務プログラムの仕様確認を含む)。	随時	①オペレータが作成した回答案を確認し、修正する。	①回答案を作成する。	
24				依頼申請対応	関連部署からの依頼申請に基づき、依頼票に記載された機器及び機能の設定変更等を、期限内に実施する(データ抽出・修正・削除を含む)。	随時	①作業の管理を行う。 ②必要に応じて、作業を実施する。	①変更作業を起票する。 ②作業計画を立て、作業手順を作成する。 ③作業を実施する。	
25		定期稼働確認		定期稼働確認	各サーバの稼働状況をコンソールより確認する。 1. 死活監視 2. 性能監視	日次	—	①稼働状況を確認し、管理表に記載する。	
26				バックアップ取得確認	障害時にデータ復旧が行えるようにするため、バックアップが正常に取得されていることを確認する。	日次	—	①稼働状況を確認し、管理表に記載する。	
27				監視オペレーション	アラート監視	自動通報されたアラートを確認する。	随時	①アラートを確認する。	①アラートを確認する。
28				セキュリティ対策	パターンファイル/シグネチャ更新確認	ウイルス対策ソフトやFW機器の、パターンファイルやシグネチャについて適正なものが適用されているかを管理する。	日次	—	①パターンファイル/シグネチャの更新状況を、各種機器上で確認する。
29					パターンファイル/シグネチャ更新適用	管理上適正なものが適用されていない場合には適正なパターンファイル及びシグネチャに更新する。	日次	—	①パターンファイル/シグネチャが更新されていない場合、適用する。 ②状況に応じて、サポート等に問い合わせ、理由を確認する。
30					プロキシサーバ設定更新	Webアクセス制御のため、i-filterやProxy.pacの設定を行う。	随時	①作業の管理を行う。 ②必要に応じて、作業を実施する。	①作業を実施する。
31				定型作業	稼働管理	稼働管理を行う。	日次	—	—
32					サーバ室内温度・湿度管理	サーバ室内温度・湿度を確認する。	日次	—	①サーバ室内温度・湿度を確認する。
33					サーバ状態確認	各サーバの稼働状況をコンソールやログより確認する。	日次	—	①各サーバの稼働状況をコンソールやログより確認する。
34					利用者検索用端末・業務端末電源投入	コンソールより、全館の利用者検索用端末及びカウンター業務端末の電源を投入し、起動したことを確認する。	日次	—	①コンソールより、全館の利用者検索用端末及びカウンター業務端末の電源を投入し、起動したことを確認する。
35				構成管理	構成管理	端末等の構成管理を行う。	随時	—	—
36					PC設定変更	アプリケーション構成変更などによるクライアントの変更作業を行う。	随時	—	①アプリケーション構成変更などによるクライアントの変更作業を行う。 ②内容に応じて、ADサーバからの配信を行う。 ③変更にあわせてイメージデータを作成する。
37					ハードウェア構成管理	導入ハードウェア機器仕様管理を行う。	随時	—	①導入ハードウェア機器の仕様を管理表に記載する。
38						ハードウェア設置場所・設置台数管理を行う。	随時	—	①ハードウェア設置場所・設置台数が変更になった場合、管理表に記載する。
39					ソフト構成管理	インストールソフトウェア一覧管理を行う。	随時	—	①変更に応じてインストールソフトウェア一覧を修正する。
40						Microsoft修正モジュール適用記録を行う。	随時	—	①Microsoft修正モジュール適用記録を行う。
41						その他修正モジュール適用記録を行う。	随時	—	①その他修正モジュール適用記録を行う。
42					テープ交換	テープカートリッジの利用回数、期限に合わせ、テープカートリッジの交換を実施する。	随時	—	①テープカートリッジの利用回数、期限に合わせ、テープカートリッジの交換を実施する。
43					システム利用者管理	システム利用者の新規登録・修正・削除処理を行う。	随時	—	①システム利用者の新規登録・修正・削除処理を行う。
44					ADサーバ、ファイルサーバ、グループウェア関連対応	ADサーバ、ファイルサーバ、グループウェア関連の対応を行う。(人事異動等で発生すると想定)	随時	—	—
45				ADアカウント作成/削除	ADアカウントの作成/削除を行う。	随時	—	①ADアカウントの作成/削除を行う。	
46				グループポリシー管理	ADサーバのグループポリシー管理を行う。	随時	—	①ADサーバのグループポリシーについて、管理表に記載する。	

項番	分類	運用項目			概要	周期	作業項目	
		大分類	中分類	小分類 (運用項目名)			維持管理業務	運用支援業務
47				ファイルサーバ 権限付与	ファイルサーバへのアクセス権限付与を行う。	随時	①リストのレビューを行う。	①ファイルサーバへのアクセス権限付与とリストを作成する。
48				グループウェア 権限付与	グループウェアへの権限付与を行う。	随時	①リストのレビューを行う。	②アクセス権限を付与する。 ①グループウェアへの権限付与とリストを作成する。 ②アクセス権限を付与する。
49				メール関連対応	メール関連の定型作業を行う。	随時/週次	—	—
50				アカウント作成 /削除	リファレンス業務で使用するメールアカウントの作成、削除を行う。 (人事異動等で発生すると想定)	随時	—	①リファレンス業務で使用するメールアカウントの作成、削除を行う。
51			回線運用	回線事業者への問い合わせ	受け付けた問い合わせや依頼申請に対応するため、回線事業者に対して、回線に関する問い合わせを行う。	随時	①回線事業者からの回答内容を確認する。	①受け付けた質問に対して、回線事業者への確認が必要かどうかを確認する。 ②回線事業者に対して、回線に関する問い合わせを行う。
52		障害時運用	障害受付	障害受付	障害受付 中央館を含む各館より障害受付を行う。	随時	—	①障害を受け付ける。 ②インシデント管理簿に記載する。
53			障害切り分け 対応	障害切り分け対応	受け付けたアラート通報や不具合申告、検知した異常事象について、障害連絡、切り分け及びエスカレーションを実施する。	随時	①障害連絡の内容を確認する。	①障害1次きりわけを行う。 ②1次切り分け結果を含め、SEIに障害連絡を行う。
54				業務プログラム 調査対応	業務プログラムが原因の障害の場合、その調査及び保守作業を行う。	随時	①障害調査を行う。 ②調査結果を整理し、障害報告書を纏め、報告する。	—
55			障害一次 対応	ネットワーク 障害対応	切り分けの結果、障害発生原因がネットワーク機器にあると判明した場合に、ネットワークの一次復旧措置(切り替え、再起動等)を実施する。	随時	①作業管理を行う。	①ネットワークの一次復旧措置(切り替え、再起動等)を実施する。
56				サーバ 障害対応	切り分けの結果、障害発生原因がサーバ機器にあると判明した場合に、サーバ機器の一次復旧措置(切り替え、再起動等)を実施する。	随時	①作業管理を行う。	①サーバ機器の一次復旧措置(切り替え、再起動等)を実施する。
57				ソフトウェア 障害対応	切り分けの結果、ソフトウェアに問題が発生したことが判明した場合に、一次復旧措置を実施する。	随時	①作業管理を行う。	①一次復旧措置を実施する。
58				セキュリティ イベント対応	切り分けの結果、セキュリティ上の問題が発生したことが判明した場合に、障害一次対応を実施する。	随時	①作業管理を行う。	①障害一次対応を実施する。
59			障害二次 対応	恒久対応	障害一次対応の結果、恒久対応(バージョンアップ、データリカバリ等)が必要な障害についての対応を実施する。	随時	①障害原因を調査する。 ②原因に基づき、対応を実施する。	①障害対応の完了を受け、インシデント管理簿へ記載する。
60				保守交換 対応	障害一次対応の結果、機器の保守交換を必要とされる障害についての対応を実施する。	随時	—	①保守ベンダーに連絡し、保守対応を依頼する。 ②保守対応が完了したことを確認し、インシデント管理簿へ記載する。
61		保守運用	法定停電 対応	法定停電対応	法定停電に伴う機器の停止、起動を行う。	年次	①作業の管理を行う。 ②作業立会いを行う。	①停電に関するスケジュールを作成する。 ②停電対応を行う。
62			定期メン テナンス	定期点検	機器の稼動状況を確認し、定期点検を実施する。	年次	①機器の定期点検を実施する。	—
63				WSUS適用 管理	WindowsOSのパッチについて業務検証を行ったうえでクライアントに必要なパッチを選択する。	月次	①テスト結果を評価し、適用可否を判断する。	①パッチ情報を確認する。 ②検証環境において、適用テストを実施する。
64				WSUS適用	WSUSサーバに配布パターンを登録し、クライアント全台への適用を行う。	月次	—	①WSUSサーバでパッチの承認を行い、パッチを適用する。 ②適用状況を確認する。
65				アップデート 情報確認	上記以外の導入した機器、製品にてリリースされているアップデート情報、セキュリティ対策情報を収集し、適用可否の判断を行う。	月次	①検証環境において、適用テストを実施する。 ②テスト結果を評価し、適用可否を判断する。	①上記以外の導入した機器、製品にてリリースされているアップデート情報、セキュリティ対策情報を収集する。
66				アップデート 適用作業	導入した機器、製品にてリリースされているアップデート情報やセキュリティ対策情報のうち、適用が必要と判断されたパッチの適用、バージョン/リビジョンアップを行う。	随時	①パッチ等の適用作業を実施する。	—
67		業務運用	蔵書点検	蔵書点検	蔵書点検時に対象データの抽出、HHTデータの取込み、照合、更新、リスト出力等を行う。	蔵書点検時	①必要に応じて、作業を実施する。	①作業を実施する。
68			貸出処理 対応	オフライン データ統合	オフラインによる貸出、返却データをオンラインに統合する。	日次	①必要に応じて、作業を実施する。	①作業を実施する。
69				HHTデータ 統合	HHTによる貸出データをオンラインに統合する。	3か月に1回 程度	①必要に応じて、作業を実施する。	①作業を実施する。
70				未登録書誌 貸出一覧抽出	未登録書誌の貸出一覧を作成する。	週次	①必要に応じて、作業を実施する。	①作業を実施する。

項番	分類	運用項目			概要	周期	作業項目	
		大分類	中分類	小分類 (運用項目名)			維持管理業務	運用支援業務
71			予約処理対応	予約在庫リスト出力	雑誌分のみ各館へ出力する。	日次	①必要に応じて、作業を実施する。	①作業を実施する。
72				予約件数上位リスト出力	予約件数上位リストを出力する。	年次	①必要に応じて、作業を実施する。	①作業を実施する。
73			削除関連処理	未利用利用者データ削除	指定期間を過ぎた未利用利用者のデータを抽出し削除する。	月次	①必要に応じて、作業を実施する。	①作業を実施する。
74				仮利用者データ削除	指定期間を過ぎた仮利用者のデータを抽出し削除する。	日次	①必要に応じて、作業を実施する。	①作業を実施する。
75				仮メールアドレス削除	指定期間を過ぎた仮メールアドレスのデータを抽出し削除する。	日次	①必要に応じて、作業を実施する。	①作業を実施する。
76				有効期限切れ予約データ削除	予約有効期限を超過し、その後割当てされていない予約データを削除する。	日次	①必要に応じて、作業を実施する。	①作業を実施する。
77				除籍資料ステータス変更	除籍資料について、ステータス変更、データ削除を行う。	年次	①必要に応じて、作業を実施する。	①作業を実施する。
78			発注処理	発注振分リスト出力	発注振分処理(日次自動実行)の結果を基に、各帳票を出力し指定部署へ納品を行う。	日次	①必要に応じて、作業を実施する。	①作業を実施する。
79			受入関連処理	新刊MARC登録	新刊書誌MARCデータをシステムに登録し、そのデータに関するリストを出力後、納品する。	日次	①必要に応じて、作業を実施する。	①作業を実施する。
80				AV MARC登録	AV資料の登録作業及びマークリストの出力を行う。	日次	①必要に応じて、作業を実施する。	①作業を実施する。
81				地区センター選定データ作成	地区センター向けの選定情報リストの作成を行う。	月次	①必要に応じて、作業を実施する。	①作業を実施する。
82				ティーンズ新刊書誌データ作成	ティーンズ向けの新刊書誌リストの作成を行う。	週次	①必要に応じて、作業を実施する。	①作業を実施する。
83			資料管理関連処理	紀伊国屋Book登録	Bookデータの登録、修正を行う。	月次	①必要に応じて、作業を実施する。	①作業を実施する。
84				地区センター受入廃棄データ処理	受入および廃棄データ処理を行う。	月次	①必要に応じて、作業を実施する。	①作業を実施する。
85				継続発注先一括変更	毎年1回継続発注先の変更を一括で行う。	年次	①必要に応じて、作業を実施する。	①作業を実施する。
86			外部連携処理	国会図書館データ作成(協同DB)	データ抽出の後、国立国会図書館へデータを送付する。	月次	①必要に応じて、作業を実施する。	①作業を実施する。
87				国会図書館データ作成(NDLサーチ)	データ抽出の後、国立国会図書館へデータを送付する。	週次	①必要に応じて、作業を実施する。	①作業を実施する。
88			帳票・統計データ出力処理	督促はがき出力	特定期間の督促データを抽出し、はがきに出力して納品する。	週次	①必要に応じて、作業を実施する。	①作業を実施する。
89				予約はがき出力	特定期間の予約データを抽出し、はがきに出力して納品する。	週次	①必要に応じて、作業を実施する。	①作業を実施する。
90				未発注・未所蔵予約資料リスト出力	指示された期間のデータを画面より抽出し、「未発注・未所蔵予約資料リスト」として出力後納品する。	週次	①必要に応じて、作業を実施する。	①作業を実施する。
91				Web統計	Webページアクセスの統計を作成する。	月次	①必要に応じて、作業を実施する。	①作業を実施する。
92				全館未所蔵書誌リスト出力	「全館未所蔵書誌リスト」の出力を行う。 出力されたリストを各館へ出力を行う。	月次	①必要に応じて、作業を実施する。	①作業を実施する。
93				月次・年次統計帳票出力	日別館別入館者数ファイルのアップロード及び月次・年次統計帳票の出力を行う。	月次/年次	①必要に応じて、作業を実施する。	①作業を実施する。
94				寄贈発注の装備指示票出力	寄贈図書装備用帳票出力用リストを基に寄贈発注の装備指示票を出力して納品する。	日次	①必要に応じて、作業を実施する。	①作業を実施する。
95			レファレンス処理全般	個人情報削除	個人情報を削除する。	月次/年次	①必要に応じて、作業を実施する。	①作業を実施する。
96				メールエラー処理	・メールソフトで送付不能理由による返送メールを受取後、エラーメールのリストを作成する。 ・サーバーへそれらのメール情報を転送する。	日次	①必要に応じて、作業を実施する。	①作業を実施する。
97		共通運用	報告書作成	随時報告書作成	調査依頼の対応結果、障害対応の結果等を図書館へ報告するための随時報告書を作成する。	随時	①報告書をレビューする。	①報告書を作成する。
98				日次報告書作成	日次にて対応した作業実績をまとめた報告書を作成する。	日次	—	①報告書を作成する。
99				月次報告書作成	月次にて対応した履歴/進捗状況/対応予定等をまとめた報告書を作成する。	月次	①報告書を作成する。	—
100			ドキュメント更新	運用ナレッジ/手順書反映	各種運用業務対応の標準化のため、月次定例会議で承認された蓄積されたナレッジ及び、作業手順のドキュメント化を実施する。	随時	—	①ドキュメントを作成し、管理する。
101				月次定例会議	月次にて開催される定例会に参画し、1か月分の運用実績を報告し、議事録の作成を行う。	月次	①報告書をレビューする。 ②定例会議に出席する(PM、PL2名)。 ③議事録を作成・レビューする。	①報告書を作成する。 ②定例会議に出席する。