

作業項目一覧(庁内LAN機器・ネットワーク運用保守業務)

別紙1

大項目	中項目	小項目	作業詳細	備考
サーバ運用	サーバ導入に伴う 事前作業	仮想サーバ作成	久留米市からの依頼に基づき、仮想基盤サーバに新規でサーバを作成する。	インストール手順は久留米市が提示する(手順書がない場合は、OSのインストールまで)
		配線時の事前調整	サーバ導入に伴う配線作業について、作業前に現地を下見し、机の移動や配線距離などから業務影響を判断し、作業開始時間などを久留米市と調整する。	
	死活・正常性確認作業	主要サーバの死活監視	毎営業日の業務開始前にExPingを使用してサーバ及び出先ルータの疎通を確認し、疎通を確認できない場合は、状況確認を行う。	
		議会中継機器起動確認	議会開会期間前後に議会中継機器(庁内LANで議会内の音声を配信するための中継機器)を議会スケジュールに沿って電源ON／OFFする。	不調が多い為、期間外は電源OFFしておく。
		バックアップメールの結果確認	毎営業日、サーバの夜間バックアップ結果がメールにて届くので、バックアップが成功したかを確認する。	
		グループウェアバックアップ確認	毎営業日、グループウェアの夜間バックアップ結果がメールにて届くので、バックアップが成功したかを確認する。	
		サーバステータスランプの目視確認	毎営業日業務開始前に、各サーバのステータスランプを目視確認し、障害発生時には久留米市へ報告する。	
		メール等によるエラー通知対応(正常確認含む)	対応時間中に障害通報があった場合は対応し(障害の発生原因の確認、久留米市への報告等)、正常稼働したことを確認する。	
	バックアップ作業	庁内LAN-NASバックアップ	毎営業日、NASのバックアップが正常に完了しているか確認を行う。障害発生時は速やかに対応する。	
		サーバ(WEB、PROXYサーバ)バックアップ	手順に基づいて、毎月第一営業日に内部保管用のバックアップ用外部媒体の交換と月1回(第4金曜日の前日ごろ)遠隔地保管用のバックアップ用外部媒体の交換を行う。	
		仮想サーバのバックアップ(毎週1回)(媒体交換スケジュールにて交換作業)	媒体管理スケジュール(日ごとにどの媒体にバックアップを取るか)に基づいてバックアップを行い、媒体交換スケジュールに基づいて媒体の交換(毎週1回)を行う。	スケジュールの作成は久留米市で行う。
	障害対応	情報系サーバハードウェア／ソフトウェア障害切り分け	情報系(LGWAN系)の情報政策課導入分のハードウェア／ソフトウェアで発生した障害の切り分けを行う。	小中学校パソコンプリンタは対象外
		LogOnスクリプトによる障害時切り分け	LogOnスクリプト(ログオン時に端末ごとに実行されるバッチ処理)で障害が発生した場合、久留米市に報告する。	
		WEB、MAIL、PROXYサーバ障害切り分け	障害発生した場合に、WEB,MAIL,PROXYサーバによる物か切り分けを行い、設定変更が必要な場合やハードウェアの障害の時は久留米市に報告する。	ログの確認やメールロック対応(メールの破損によりメールソフトが何度もメールを受信してしまう場合に、破損したメールの消去などの作業を行う。)を行う。
		イントラネットHPのコンテンツ障害切り分け	イントラネットHPで障害が発生した時に、イントラネットサーバに起因する物か切り分けを行い、HPの修正が必要となる場合は久留米市に報告する。	
		全部局共用フォルダ作成システムの障害時切り分け	全部局共用フォルダ作成システムで障害が発生した場合に、サーバによる物か切り分けを行い、設定変更が必要な場合は久留米市に報告する。	
		全部局エクセル入力システムの障害時切り分け	全部局エクセル入力システムで障害が発生した場合に、サーバによる物か切り分けを行い、設定変更が必要な場合は久留米市に報告する。	
	WSUS運用作業	WSUSサーバ運用配信作業	WSUSサーバ(仮想サーバ内)から端末への配信を(トラフィックの輻輳が起きないように)順次行う。初日(毎月第二水曜日(米国時間))は、情報政策課へ配信。その後、手動で本庁及び出先機関へ順次配信し、一カ月以内に配信を完了させる。	メジャーアップデートは、配信にて行わず、ハードウェア／ソフトウェア障害発生時に持ち込みされる場合等にて可能な範囲で実施する。その他、Windowsアップデートのエラーは可能な限り対応する
	サーバのメモリ・ディスク 余力管理	バックアップフォルダ管理	各サーバのバックアップフォルダ容量の最適化を管理する(クォータ管理等)。	
		ディスク空き容量管理	各サーバの空き容量確認し、5%以下となった場合は久留米市に報告する。原課より空き容量の確認があった場合は回答する。課フォルダ容量が枯渇した時は、各部総務へ報告する(各課の状況資料を提出)。	
	計画停電時の対応	電源切断／投入	久留米市が提出する手順書を元にサーバ・ネットワーク機器等(手動作業が必要なもの。基幹系機器を含む。)の電源断作業を行う。	基本、休日に対応。夜間作業の場合あり。障害発生時は久留米市職員へ連絡。導入業者がない機器(買い切りの機器)等は可能な限り予備機等の交換により復旧を行う(各出先インターネットVPN装置、L2広域イーサ間NW機器、エッジHUB(Bufflo製等)など)。
		手順書を元にサーバネットワーク機器の電源断作業及び復電後の電源投入及び動作稼働確認	久留米市が提出する手順書を元にサーバ・ネットワーク機器等(手動作業が必要なもの。基幹系機器を含む。)の復電後の電源投入及び動作稼働確認を行う。	基本、休日に対応。夜間作業の場合あり。障害発生時は久留米市職員へ連絡。導入業者がない機器(買い切りの機器)等は可能な限り予備機等の交換により復旧を行う(各出先インターネットVPN装置、L2広域イーサ間NW機器、エッジHUB(Bufflo製等)など)。
	アカウント・ポリシー管理	グローバルグループ追加／削除	グローバルグループの追加／変更／削除を行う。	
		アカウント情報メンテナンス	氏名変更／部門名変更／兼任／プロジェクト参加等によるアカウント情報の修正を行う。	

		グループポリシー設定	グループポリシーの追加／変更／削除作業(職員依頼／障害発生時／その他必要と認められる物)を行う。 WIMフィルター等で実現するなど、必要と思われる作業を含む。	
		(情報系)ADアカウントの作成・期限延長・パスワードリセット等	久留米市からの依頼でADユーザの作成・期限延長・パスワードリセット等を行う。 人事異動時は、久留米市よりデータを受け取り、上記作業を一括で行う。	4・5月の人事異動対応は、夜間に行う。
		グループウェアアカウントの作成／変更／削除等	久留米市からの依頼でグループウェアのユーザの作成・変更・削除、パスワードリセット等を行う。 ユーザからパスワード失念連絡時対応	
		過年度共有フォルダへデータ移行支援	久留米市からの依頼で過年度共有フォルダ移行処理時に使用中の職員を割り出し、強制切断を行う。	年に1度の作業。
	サーバ・共有フォルダ・NAS管理	過日付けフォルダ移動処理メンテ(毎日)	過日付けフォルダ移動処理(フォルダ名の先頭にyyyymmddとつけ、その日付を過ぎたら自動で移動処理を行っている)に失敗した時に手動にて強制移動を行う。	
		イントラネットHP設定支援	イントラネットHPを作成、変更を行うときに、久留米市の支援を行う。	
		組織変更等に伴う共有名、共有フォルダ名変更	組織変更に伴い、共有フォルダを作成／修正／削除を行う。	
		超過年度データ閲覧操作支援	久留米市(職員)からの依頼で、超過年度データの閲覧を情報政策課共用デスクトップPCもしくは常駐室内PCで操作支援を行う。	閲覧したいデータの選択は職員で行う。ファイルサーバへのリモートデスクトップ接続／切断、データを閲覧可能な所定場所へコピー／ペーストする。
		共有フォルダセッション切断	久留米市(職員)からの依頼で、可能な限り共有フォルダの対象フォルダ／ファイルの強制切断を行う。	対象フォルダ／ファイルが断続的にアクセス増加している場合は対象外。セッション数が多数の場合、可能な限り対応する。
		フォルダ容量一覧作成	久留米市(職員)からの依頼で、イントラネットHPのフォルダ容量一覧作成ツールより作成し報告する。	
		ウイルスバスターエージェントリストとコープサーバアップデートログ回収	ウイルス対策報告の調査のため、毎月第一営業日に情報系／基幹系Corpサーバよりウイルスバスターエージェントリストとコープサーバアップデートログの回収を行う。	
	サーバ撤去に伴う作業	撤去サーバのデータ消去	久留米市の指示に基づき、専用ソフトウェアにてデータ消去を行う。	ハードウェアに起因する消去不能時は物理破壊する。原課導入分は支援のみ。
	資産管理(SKYSEA)サーバ運用作業	検索グループ(自動振り分け)の追加／編集／削除等	検索グループ(自動振り分け)の追加／編集／削除等を行う。	
		部署名の追加／編集／削除等	部署名の追加／編集／削除等を行う。	
		端末機の部署移動	クライアント(端末機)の所属部署が現状と異なることが判明したときは、修正する。	
端末運用	端末導入に伴う事前作業	導入打合せへの参加	落札業者との打ち合わせ,展開方法,インストール方法の共有等を行う。マスターの作成等の支援を行う。	
		説明資料、管理資料作成	導入展開等にて必要となる資料の作成を行う。	
		現地配線下見し配線経路、業務影響を判断	端末導入等に伴う配線作業について、作業前に現地を下見し、機の移動や配線距離などから業務影響を判断し、作業開始時間などを久留米市と調整する。	学校財務ネットワークは対象外。
		PCリブレース／新規導入支援	マスター作成、サーバに起因する障害等必要な作業を可能な限り支援を行う。障害(HDD故障等)にて再インストールが必要な場合は作業を行う。	展開自体の支援は行わない。原課導入分の導入リブレース支援は行う(ただし、大量導入時は支援のみ)
	端末セットアップ・リプレイス作業	Wi-Fi証明書作成	手順書に基づいてWi-Fiの証明書を作成する。	企業局NW用証明書は対象外(今後は不明)。
		リカバリインストール作業	障害発生等による回復作業にて必要と判断される物 ・対象機器:ハードウェア異常なしと判断された物、ユーザ過失により起動しなくなった物など	
		原課導入機器の設定作業支援(小数のみ)	マスター作成、サーバに起因する障害等必要な作業を可能な限り支援を行う。障害(HDD故障等)にて再インストールが必要な場合は作業を行う。	展開自体の支援は行わない。原課導入分の導入リブレース支援は行う(ただし、大量導入時は支援のみ)
	端末設定作業	Edge,課共用PCメール設定	ブラウザの設定(サーバ導入等でブラウザの設定変更が必要な場合など)、メールアドレスの追加／削除／作業等必要な作業を行う。	学校側財務PCは含まない
		ドライバインストール アプリケーション新規／再インストール	久留米市が導入するプリンタ・複合機等で印刷できるよう端末にドライバインストール等の設定支援を行う。 必要なアプリケーションのインストール、作業／障害発生時の再インストールを行う(手順書に沿って行う)。	学校側財務PCは含まない 原課導入分は支援のみ(手順書に沿って行う)。学校側財務PCは含まない。
	端末操作支援	情報系端末の操作支援	パソコン操作の一般的な操作支援を行う。	学校側契約インターネット回線及びパソコンは対象外(学校側VPNルータまで)。
	障害対応	ハードウェア／ソフトウェア障害切り分け	ハードウェア故障時(パソコンプリンタ)に導入業者へ連絡する。ただし、有償修理(バッテリー障害、過失と思われる破損等)の場合は、久留米市に報告する。 ソフトウェア障害時は、可能な限り回復を行い、回復しない場合は、導入時点への戻し作業を行う。	
	ソフトウェア運用	IPAセキュリティ情報の確認	IPA等で公開される一般的な脆弱性情報を確認し、久留米市が使用(対象)となるものを職員へ連絡する。	Microsoft関連でWSUSにてアップデートされた内容について、久留米市からの問い合わせ時に報告する。
		AdobeReaderバージョン確認	IPA等で公開される一般的な脆弱性情報を確認し、久留米市が対象となる情報を職員へ連絡する。	配信時、GISサーバが使用出来るか久留米市へ先行して確認依頼する。
	その他運用	持ち込み媒体のウイルスチェック対応	外部媒体持ち込み時にオフライン端末を用いて、最新パターン及びエンジンにて検索を実施し、ウイルスもしくは不正プログラム発見時は、使用不可である旨久留米市へ伝える。	

	HDDデータ消去作業	HDDシュレッダーソフトによるデータ消去	情報政策課の指示するソフトウェアにて消去を行い、久留米市の指示により物理破壊する。	ハードウェアに起因する消去不能時は対象外。原課導入分は支援のみ。
ネットワーク運用	ネットワーク機器等導入に伴う事前作業	説明資料、管理資料の修正・更新（※基本は導入業者）	必要時に管理資料の更新作業を行う。	
		現地配線下見し配線経路、業務影響を判断	配線作業資料(情報系機器の配置場所等)の作成・更新を行う。	
	ネットワーク機器設定作業	新規ルータの設定、コンフィグの設定変更	久留米市の依頼で新規ルータ設定／設置／設定変更を行い、設定したコンフィグは指定の場所に保存する(設定変更時含む)。VPNルータの脆弱性管理(パッチ適用の是非含む)を行う。	機材は久留米市が準備する。学校財務インターネット回線は対象外(VPNルータは含む)。
	死活・正常性確認作業	ネットワーク機器等から自動送信されるメールの内容確認	対応時間中の障害通報を対応する。	
		メール等によるエラー通知対応	対応時間中の障害通報を対応する。	
		異常が検知された場合の調査	対応時間中の障害通報を対応する。	
	ネットワーク接続・配線作業	LANケーブル敷設・撤去	パソコン／プリンタの増減に伴うLAN配線及び撤去(基幹系／情報系)を行う。	対応時間中に作業可能な場合に限る。休日・時間外に対応が必要な場合は対象外。(ただし、やむを得ない場合は、対応時間後2時間程度作業時間の延長を可とする。)
		エッジハブの設置	HUBの増設／撤去及びそれに伴うLAN配線／撤去を行う。ただし、天井配線、壁超え配線は行わない(床上、モール配線可の場合はこの限りでは無い)。	対応時間中に作業可能な場合に限る。休日・時間外に対応が必要な場合は対象外。(ただし、やむを得ない場合は、対応時間後2時間程度作業時間の延長を可とする。)
		エッジハブ～端末・プリンタ間の配線	エッジハブ～端末・プリンタ間の配線／撤去を行う。ただし、天井配線、壁超え配線は行わない(床上、モール配線可の場合はこの限りでは無い)。	対応時間中に作業可能な場合に限る。休日・時間外に対応が必要な場合は対象外。(ただし、やむを得ない場合は、対応時間後2時間程度作業時間の延長を可とする。)
		電源タップの設置・撤去	機器設置・撤去(情報系・基幹系を含む)に伴う電源タップの設置・撤去を行う。	対応時間中に作業可能な場合に限る。休日・時間外に対応が必要な場合は対象外。(ただし、やむを得ない場合は、対応時間後2時間程度作業時間の延長を可とする。)
		メインハブ配線	選挙、税申告時の総合支所4ヵ所でメインハブを含む配線を行う。ただし、天井配線、壁超え配線は行わない(床上、モール配線可の場合はこの限りでは無い)。	対応時間中に作業可能な場合に限る。休日・時間外に対応が必要な場合は対象外。(ただし、やむを得ない場合は、対応時間後2時間程度作業時間の延長を可とする。)
		VLAN設定作業	手順書を基に設定が必要なスイッチのポートのVLANを設定すること	対応時間中に作業可能な場合に限る。休日・時間外に対応が必要な場合は対象外。(ただし、やむを得ない場合は、対応時間後2時間程度作業時間の延長を可とする。)
	障害対応	Wi-Fi機器障害切り分け	情報系NW障害及びAPIに起因する障害の切り分け作業を行う。	故障時は導入業者にて対応する。
		機器交換(設定が明確な物のみ)※基本的には導入業者にて対応	久留米市管理のネットワーク機器が故障時に交換作業を行う(予備機がある場合は、予備機と交換。ない場合は、久留米市に報告する。)。ただし、保守契約のある機器は保守業者で対応する。	対象は、各出先のインターネットVPNルータ、I2広域イーサ出先ルータ(IP電話ルータ)、エッジHUB(Bufflo製等)など。IP電話は対象外。
	IP管理簿(情報系)ネットワーク構成図	拠点、端末増設に伴うIP、装置管理ID付与	情報系のIP管理簿の管理、IPアドレスの払い出し、装置管理IDの付与を行う。	
		現状調査に伴う管理簿修正	情報系のIP管理簿が現状と異なることが判明したときは、修正する。	
		構成図修正	情報系のネットワーク構成図の作成、修正を行う。	
	IP管理簿(基幹系)ネットワーク構成図	拠点、端末増設に伴うIP、装置管理ID付与	基幹系のIP管理簿の管理、IPアドレスの払い出し、装置管理IDの付与を行う。	
		現状調査に伴う管理簿修正支援	基幹系のIP管理簿が現状と異なることが判明したときは、修正する。	
		構成図修正	基幹系のネットワーク構成図の作成、修正を行う。	
障害対応	障害一次切り分け	機器及びネットワーク障害切り分け	ネットワーク装置に起因する障害切り分けを行い、機器の特定を行う。	
		OSに依存する障害切り分け	O／Sに起因する障害の切り分けを行い、設定変更が必要な場合は変更を行う(久留米市同意のうえ、グループポリシーにて設定・配信する)。	
		アプリケーションに依存する障害切り分け	端末の設定に起因するアプリケーションの障害に対応する。	個別プログラム(BAT、VB、関数等)は対象外。バージョンアップに起因する機能変更は対象外。
		設置環境の確認・調査	設置場所等に起因する障害確認・調査を行う。	フリーアクセスフロア内部の確認、電源コンセットの有／無し等を確認する。

	障害切り分け後の対応	データ復旧操作支援	バックアップ等により復旧可能なデータの復旧操作支援を行う。	職員個人でのバックアップは対象外。原課導入のバックアップリストアは対象外。PC故障によるデータ復旧は対象外。
		問い合わせや相談等に対するユーザ支援	可能な限り回答を行う。	
		保守ベンダーへの対応依頼	各保守ベンダーのコール連絡先に依頼を行う。	
テレワークサービス・インターネット端末運用	障害対応	障害切り分け	障害状況を確認して、一次切り分けを行う(端末・インターネットSIM・テレワークサービス)	
		設定変更作業	障害により必要に応じて、設定変更作業を行う。	
	ウイルス対策	ウイルス検知時の対応	利用者からの申告やシステムからの通知等でウイルス検知が分かった際、ヒアリングやウイルススキャン等対応を行う。	
		外部デバイス管理	USBメモリ等の外部デバイスの書き込みや読み取りの制限及び解除作業を行うとともに、ウイルススキャンを行う。	
アカウント管理	アカウント接続管理	テレワークサービスのアカウントのうち、サービス利用依頼があったアカウントについて接続の有効化処理又は利用期間満了したアカウントの接続無効化の処理を行う。		
Officeソフト	アカウント・ライセンス管理	Microsoft 365ライセンス付与作業	久留米市依頼のADユーザ作成時に、365ライセンスの付与作業も同時に行う。 なお、メールアドレスを持たないユーザについては、365ポータルでのユーザ作成も事前に行う。	★365ポータルへのログイン、もしくはインターネットパソコンからのpowershellの処理が必要
		ライセンス管理(Microsoft 365以外)	管理簿にてライセンス数の管理を行う	
	障害対応	障害切り分け	障害状況を確認して、一時切り分けを行う	
		EntraConnectの再起動	365ライセンス認証ができない等の場合、障害状況を確認の上、必要に応じてEntraConnectの再起動を行う。	
	その他運用	問い合わせや相談等に対するユーザ支援	ライセンス認証や365アプリの問合せ等、可能な限り回答を行う。	
ネットワーク強靱化運用	AD管理	AD対応	ADサーバ上にSCからライセンス付与されるADMSLiteエクスポートをインストールし、情報系AD情報がSCサービス専用ADに連携される。ユーザーにまつわる様々な運用(ユーザ追加、承認設定etc)が想定されるが、必要に応じて各庁内AD情報やSC側機能の情報変更等を行う。※パスワード変更は即時反映	人事異動時の対応も含む(内容未定)
(R9.2月～3月利用開始予定)	問合せ対応	職員対応	久留米市は情報系PCより、インターネットサービスの利用に際して、県SCの次に上げる機能を利用するため、操作支援、環境支援、障害対応等の問合せ・運用全般の対応を行う。利用機能: インターネット閲覧(セキュアブラウザ)、メールフィルタオプション(M-filter)、メール・ファイル無害化(Proself/FilezenS、OPSWAT)	管理者機能: URLフィルタオプション(i-filter)、メールフィルタ(M-filetr)
		県SC対応	県SCのカスタマーサポートサイトのIDを付与します。職員による問合せやインシデント発生時に、県SCへの問合せ・相談・各種対応依頼を直接行って頂くことで、職員の相談から解決までの一気通貫対応や、インシデントの早期解決を図る。	
予備品管理	予備品管理	ネットワーク機器の適切な配置管理	HUB、LANケーブル等過剰な設置を行わないよう気をつける。再利用を可能な限り行う。	
		ネットワークに関連する予備機器等の管理	エッジHUB、予備機等を管理し、数が少なくなったときには久留米市に報告する。	
		ネットワークに関連する消耗品等の管理	LANケーブル、電源タップ等の消耗品を管理し、数が少なくなったときには久留米市に報告する。	
		貸出パソコン貸出し準備・返却処理	貸出し前・返却時に、データ削除(使用したユーザプロファイル内)を行う。障害の申告があった場合は、対応する。	
		情報系PC周辺機器(マウス、ワイヤーロック等)の予備機管理	久留米市管理の情報系PC周辺機器(マウス、ワイヤーロック等)が故障時に交換対応を行う。数が少なくなったときには久留米市に報告する。	原課導入機器は対象外。ACアダプタやモニター等は障害切り分け後、交換必要な場合は保守ベンダーに対応依頼を行う。
その他常駐室の保全に関わること	常駐室の整理整頓、清掃等を心掛け、廃棄物(ゴミ)の収集を行う(一カ所に集めておく)。			
技術的支援・助言	技術的支援・援助	技術的支援・援助	ハード、ソフト、ネットワーク、その他デジタル分野等で、職員の相談に応じ、技術的な支援や援助などを行う。	
運用手順書	運用手順書	運用手順書の作成・修正・整理	当該各作業の運用手順書を作成し、随時修正して整理し、いつでも引継げるようにしておく。	
その他	その他	上記に記載のない項目で、情報系ネットワークを安全且つ円滑に運用していく上で必要と認められる作業	※上記に記載のない項目で、情報系ネットワークを安全且つ円滑に運用していく上で必要と認められる作業が発生した場合は、双方協議の上対応するものとする。	