

システム運用・保守業務一覧

区分	事項	役務内容	責任者	SLCP-JCF2013の アクティビティ	
システム運用	システム運用計画	<ul style="list-style-type: none"> 運用計画の作成 運用手順書の作成 	システム運用・保守業者	3.1.1 運用の準備	
	ヘルプデスク業務	<ul style="list-style-type: none"> 問合せの受付 対応方法の提示 問合せ内容及び対応内容の記録 	システム運用・保守業者	3.1.6 業務運用と利用者支援 3.1.7 システム運用の評価	
	システム監視業務	<ul style="list-style-type: none"> 監視内容の作成 稼動監視（定期・随時） 稼動状況の報告 	システム運用・保守業者	3.1.1 運用の準備 3.1.4 システム運用 3.1.6 業務運用と利用者支援 3.1.7 システム運用の評価	
	システム障害対応業務		<ul style="list-style-type: none"> 障害発生時の一次切り分け システム運用・保守業者等への連絡と緊急保守の指示 利用者側担当部署への連絡 障害復旧作業の実施 障害への対応状況の管理 	借上げ業者	3.1.4 システム運用 3.1.6 業務運用と利用者支援 3.1.7 システム運用の評価 2.6.2 問題把握及び修正の分析 2.6.3 修正の実施 2.6.4 保守レビュー及び／又は受入れ
			<ul style="list-style-type: none"> 借上げ業者等への連絡と緊急保守の指示 利用者側担当部署への連絡 障害復旧作業の実施 障害への対応状況の管理 	システム運用・保守業者	
	システム維持管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ユーザ情報変更管理 組織情報変更管理 稼働環境設定変更管理 ハードウェア等・ソフトウェアなどの資源管理 ライセンス管理 	システム運用・保守業者	3.1.4 システム運用 3.1.6 業務運用と利用者支援 3.1.7 システム運用の評価 2.6.4 保守レビュー及び／又は受入れ	
	情報セキュリティ対策履行監視業務	<ul style="list-style-type: none"> 端末操作状況管理 インターネットアクセス状況管理 アカウント利用状況管理 情報セキュリティ対策履行の報告 	システム運用・保守業者	3.1.4 システム運用 3.1.6 業務運用と利用者支援 3.1.7 システム運用の評価 2.6.4 保守レビュー及び／又は受入れ	
技術支援業務	<ul style="list-style-type: none"> ハードウェア等・ソフトウェアの技術、製品動向に関する質問への回答及び助言 ハードウェア等・ソフトウェアの最新技術情報の提供 システムの拡張、拡充に対する質問への回答及び助言 	システム運用・保守業者	3.1.6 業務運用と利用者支援 3.1.7 システム運用の評価 3.1.8 業務運用の評価		
ソフトウェア保守	ソフトウェア緊急保守	<ul style="list-style-type: none"> 障害に対するソフトウェア保守の実施 	システム運用・保守業者	2.6.2 問題把握及び修正の分析 2.6.3 修正の実施 2.6.4 保守レビュー及び／又は受入れ	
	ソフトウェア定期保守	<ul style="list-style-type: none"> ソフトウェア保守計画書の作成（保守内容、点検時期等） 定期的なソフトウェア保守点検の実施 	システム運用・保守業者	2.6.1 プロセス開始の準備 2.6.2 問題把握及び修正の分析 2.6.3 修正の実施 2.6.4 保守レビュー及び／又は受入れ	
	*1 ソフトウェア予防保守	<ul style="list-style-type: none"> 事前のプログラム改修等のソフトウェア予防保守の実施 ソフトウェアへのパッチあて等の実施 	システム運用・保守業者	2.6.2 問題把握及び修正の分析 2.6.3 修正の実施 2.6.4 保守レビュー及び／又は受入れ	

区分	事項	役務内容	責任者	SLCP-JCF2013の アクティビティ
ハードウェア等保守 *2	システム運用支援	・ ハードウェア等保守計画書の作成（保守内容、点検時期等）	借上げ業者	2.6.1 プロセス開始の準備
	ハードウェア等緊急保守	・ 障害に対するハードウェア等保守の実施	借上げ業者	2.6.2 問題把握及び修正の分析 2.6.3 修正の実施 2.6.4 保守レビュー及び／又は受入れ
	ハードウェア等定期保守	・ ハードウェア等保守計画書の作成（保守内容、点検時期等） ・ 定期的なハードウェア等保守点検の実施	借上げ業者	2.6.1 プロセス開始の準備 2.6.2 問題把握及び修正の分析 2.6.3 修正の実施 2.6.4 保守レビュー及び／又は受入れ
	ハードウェア等予防保守	・ 事前の部品交換等のハードウェア等予防保守の実施 ・ 基本ソフトウェア等へのパッチあての実施	借上げ業者	2.6.2 問題把握及び修正の分析 2.6.3 修正の実施 2.6.4 保守レビュー及び／又は受入れ

※ 「ソフトウェア保守（*1）」は、「国立原爆死没者追悼平和祈念館情報システムの機器等借上げ業務」によって納入される基本ソフトウェア等ベンダーよりリリースされる OS、ミドルウェア、アプリケーション等パッケージソフトウェアの保守を除く。

※ 「ハードウェア等保守（*2）」は、「国立原爆死没者追悼平和祈念館情報システムの機器等借上げ業務」によって納入される基本ソフトウェア等ベンダーよりリリースされる OS、ミドルウェア、アプリケーション等パッケージソフトウェアの保守を含む。