

大分類	中分類	小分類	概要	サービス項目		
TK_統合管理	TK010_運用・保守実施管理	TK010010_運用・保守実施管理	運用作業の実施状況を把握し、定期的に評価します。評価結果に基づき、所期の目標を達成するよう是正策を検討し、運用を見直します。			
		TK020_事業継続計画	TK020010_事業継続計画の維持管理支援	事業継続計画を定期的に見直し、改訂案の作成など、維持管理を支援します。		
		TK030_外部監査	TK030010_外部監査対応支援	ITシステムの統制目標（有効性および効率性、準拠性、信頼性、可用性、機密性など）が達成されているか、情報セキュリティ対策が遵守されているかなど、外部監査のための準備や実施後の是正計画の策定を支援します。		
		UK020_サービスデスク	UK020010_Q&Aトラブルの受け付け・回答	UK020010_Q&Aトラブルの受け付け・回答	利用者からの質問またはトラブルを受け付け、インシデント管理票を起票します。また、過去のインシデントから類似のものがあれば回答し、なければ調査・解決対応をする。	データセンター設置機器や閉域網、インターネット回線に関する対応を行う
				UK020020_定型要求の受け付け	利用者からの定型的な要求を受け付けます。	PCやプリンタ等院内設置機器に関する対応を行う
				UK020030_要望・クレームの受け付け	利用者からの改善要望・クレーム、仕様変更・機能追加依頼を受け付け、インシデント管理票を起票します。また、緊急度や優先度を付け、対応計画を立てます。	US030_システムオペレーション作業につながる要求を各病院窓口から受付
				UK020040_利用者への通報・アナウンス	システムまたは業務に関する通報やアナウンスを行います。	定型要求で必要な各種申請書フォーマットを作成、見直しを行う
			UK020050_ナレッジ管理	利用者からの質問、トラブル、要望などを、分類・整理し、蓄積します。蓄積した情報の内容について、問合せが多いものなどFAQとして、利用者にコンテンツの公開をします。	US030_システムオペレーション作業につながる要求の病院毎の取りまとめ	
		UK090_キャパシティ管理	UK090020_キャパシティ改善計画策定支援	キャパシティ評価報告書より、リソース最適化のため、ハード増設・移設・撤去やネットワーク増設・移設・撤去、インフラリソース使用状況を可視化し、改善案を提案します。		
		UK100_セキュリティ管理	UK100010_セキュリティ分析・評価	UK100010_セキュリティ分析・評価	定期的もしくは非定期的に、セキュリティ運用の実施状況についてモニタリングを行い、運用した結果を分析・評価します。	
UK100020_セキュリティ改善計画策定支援	セキュリティ運用の分析・評価結果より、セキュリティ改善計画の策定を支援します。					
UK130_教育・訓練	UK130010_利用者教育	UK130010_利用者教育	システム利用者および管理者に対し、運用ルールや操作方法についての教育を行います。			
		UK130020_システム管理者教育	システム利用者および管理者に対し、運用ルールや操作方法についての教育を行います。			
US_システム運用	US010_システム監視	US010010_システム稼働監視情報集約・整理	各ベンダーの監視情報を集約・整理し、全体の稼働状況を可視化します。CSV連携サーバへのファイル連携処理を監視しトラブルを検知して状態を確認します。			
		US010020_キャパシティ監視	システムのリソースに関する情報を定期的に収集しトラブルを検知して状態を確認します。	サーバのCPU、メモリ、ディスクの使用状況の閾値監視を行う		
US020_システムトラブル対応	US020010_システムトラブルの切り分け・周知	US020010_システムトラブルの切り分け・周知	システム異常時、発生状況を確認し、どの箇所でも異常が発生しているかの一次切り分けを行います。また、影響度、影響範囲などから重要障害か否か判断し、収集した情報を元に障害箇所を特定（一次切り分け）し、発注者の判断を支援します。また、障害の重要度に応じて利用者へ周知します。	ストレージのディスク使用状況の閾値監視を行う		
		US020020_システム復旧対応	一次切り分けの結果、サポートへ連絡し、復旧操作を実施します。	データセンター設置機器や閉域網、インターネット回線に対する切り分け		
				PCやプリンタ等院内設置機器に対する切り分け		
				仮想基盤サーバのログ確認・取得		
				仮想サーバのログ確認・取得		
				ストレージのログ確認・取得		
				ネットワークのログ確認・取得（院内既設NW機器除く）		
				ネットワークのログ確認・取得（院内既設NW機器のうち権限取得機器に限る）		
				不正接続装置のログ確認・取得		
				仮想基盤サーバの再起動		
				ストレージ装置の再起動		
				仮想サーバ単体の再起動		
				ネットワーク機器の再起動（院内既設NW機器除く）		
				ネットワーク機器の再起動（院内既設NW機器のうち権限取得機器に限る）		
				不正接続装置の再起動		
				ネットワーク帯域状態確認		
				LANケーブル結線抜き差し（データセンターを除く）		
				利用者管理処理異常通知対応		
				機能利用不可対応		

大分類	中分類	小分類	概要	サービス項目
	US030_システムオペレーション	US030010_システムオペレーション	利用者からの要求に対する操作、各機器の設定作業、定期確認作業等のオペレーションを実施します。	<p>ユーザアカウントロック解除を行う（10分で自動解除）</p> <hr/> <p>ActiveDirectoryのユーザID・パスワードリセットを行う</p> <hr/> <p>ActiveDirectoryのOU及びセキュリティグループメンバ追加、変更、削除を行う</p> <hr/> <p>ActiveDirectory管理者アカウント追加、変更、削除を行う</p> <hr/> <p>ActiveDirectoryポリシープロキシ除外設定の追加、変更、削除を行う</p> <hr/> <p>組織追加、変更、削除に伴う対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ActiveDirectoryセキュリティグループ設定 ・プロキシサーバセキュリティグループ紐づけ設定 ・パッチ配付グループの作成またはPC移動を行う ・年度移行に伴うインポート用データ作成 <hr/> <p>DHCPサーバのMAC予約テーブル設定の追加、変更、削除を行う</p> <hr/> <p>DNSサーバのレコード追加、変更、削除を行う</p> <hr/> <p>利用者管理のエラー対処 (ログ確認、再実行)</p> <hr/> <p>人事異動時にM365 Apps利用者情報を収集し、登録を行う</p> <hr/> <p>M365 Appsライセンスの棚卸しを行う</p> <hr/> <p>OneDrive利用する場合のM365 Apps該当アカウントOneDriveサービス有効化</p> <hr/> <p>Copilot利用する場合のM365 Apps該当アカウントCopilotサービス有効化</p> <hr/> <p>新規の職員にIDとパスワードの通知を行う</p> <hr/> <p>組織フォルダの部門名を手動で変更する (利用者管理でエラーになった場合)</p> <hr/> <p>組織フォルダのクォータ設定変更</p> <hr/> <p>ファイルサーバSnapshotによるバックアップタイミングと世代数を変更</p> <hr/> <p>ファイルサーバファイル拡張子指定の書き込み禁止対象の追加/削除</p> <hr/> <p>ARPSnapShotのデータ退避手順</p> <hr/> <p>部署フォルダ容量拡張を行う</p> <hr/> <p>プロキシサーバフィルタリングルール（Webサービス制御含む）の追加、変更・削除を行う</p> <hr/> <p>プロキシサーバSSL復号化除外設定の追加、変更、削除を行う</p> <hr/> <p>プロキシサーバ認証除外設定の追加、変更、削除を行う</p> <hr/> <p>FW通信ルール（IPアドレス、通信ポート）の追加、変更、削除を行う</p> <hr/> <p>FW IPSホワイトリスト設定の追加、変更、削除を行う</p> <hr/> <p>FW アプリケーション制御ホワイトリストの設定の追加、変更、削除を行う</p> <hr/> <p>FW 復号化除外リストの設定の追加、変更、削除を行う</p> <hr/> <p>不正接続防止マネージャーへのMACアドレス追加、変更、削除を行う</p> <hr/> <p>不正接続防止マネージャーの辞書情報更新</p> <hr/> <p>ネットワーク機器へのID,PASS追加、変更作業</p> <hr/> <p>ウイルス対策除外設定の追加、変更、削除を行う</p> <hr/> <p>PCリモート操作による問合せ対応</p> <hr/> <p>個別ソフトウェア（ドライバ含む）の配信を行う</p> <hr/> <p>利用許可USBデバイスの登録、削除を行う</p> <hr/> <p>起動禁止アプリケーションの追加、変更、削除を行う</p> <hr/> <p>通知されるイベントの監視条件定義を更新する</p> <hr/> <p>監視で検知した際の通知先を登録・変更・削除する</p> <hr/> <p>ライセンスの更新を行う（契約業務は除く）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ウイルス対策（トレンドマイクロ社） ・M365 Apps <hr/> <p>通知メール滞留状況をチェックする</p> <hr/> <p>DHCPサーバの稼働状況をチェックする</p> <hr/> <p>WSUSサーバ月次クリーンアップウィザードを実行する</p> <hr/> <p>他部門の職員が臨時で作業応援をする際、申請に応じてファイルサーバ部門フォルダのアクセス権を個別に付与、作業応援完了後の削除を行う</p> <hr/> <p>特定の職員のみ所定のWebサイトへの閲覧許可設定、異動後の削除を行う。</p> <hr/> <p>一部システム（グループウェア、メール）のアカウント管理（パスワード初期化等）を行う。アカウントの追加・削除や設定変更等については、法人本部からの依頼・承認に基づき作業を行う。</p> <hr/> <p>US030020_バックアップリカバリオペレーション</p> <hr/> <p>US030040_消耗品管理</p> <hr/> <p>US060050_業務用iPhoneキットینگ</p>
		US030020_バックアップリカバリオペレーション	バックアップリカバリにかかわるオペレーションを実施します。	<p>復旧を要する原因に応じて基盤ベンダと協議の上で、ファイルサーバのデータをSnapshotからリストアする</p>
		US030040_消耗品管理	システムで使用する備品や消耗品の管理を行います。	
		US060050_業務用iPhoneキットینگ	業務用iPhoneについて、MDM登録、アカウント設定、必要なアプリケーションのインストール及び設定、動作確認を行い、利用者へ配付する。	

大分類	中分類	小分類	概要	サービス項目
	US060_システム資源構成管理	US060010_システム資源情報管理	システム資源（ハードウェア、OS・ソフトウェア、各種ドキュメント）の原本を管理し、あわせて版数管理を行います。 構成・資産管理台帳（システム資源）の作成・管理や稼動資産の記録を行います。	
		US060020_システム資源貸出・返却管理	資源変更要求に対して、システム資源（ハードウェア、OS・ソフトウェア、各種ドキュメント）を貸出し、返却されたシステム資源の原本反映を行います。あわせて、システム資源の貸出・返却状態を管理します。	
		US060040_ネットワーク構成の管理	ネットワークの物理構成、論理構成とアドレス(IP、サブネット等)、構成定義情報(Config)の変更・管理について、変更規模によって基盤ベンダと協議の上で作業を行います。 ネットワーク構成管理台帳の作成・管理や稼動資産の記録を行います。	

大分類	中分類	小分類	概要	サービス項目		
US070_システムセキュリティ運用	US070_システムセキュリティ運用	US070010_システムID・パスワード管理	OSやミドルウェアのアカウント情報（ID、パスワード、ユーザ権限など）を管理し、アカウント情報の払い出し登録・変更・削除を行います。			
		US070030_システムセキュリティログ確認	システムログやログインログ、操作ログなどを確認します。	CSV連携サーバのアクセスログを確認する 不正接続防止装置のログを確認する プロキシのログを確認する FW アンチウイルスSログを確認する FW IPSログを確認する ウイルス検知ログを確認する ストレージの監査ログを確認する ファイアウォールログを確認する 端末操作ログを確認する		
		US070040_不正アクセス・アタック監視	ネットワークやサーバなどへの不正アクセスやアタック監視を検知・対応します。	ファイアウォール装置のシグネチャを更新する ウイルス対策検索エンジン、パターンファイルを更新する ファイアウォールのフィルタルールを変更する		
		US070050_ウイルス対策	ウイルス検知時に通報・駆除を行います。	ウイルス検知イベントに対応する 本部指示のもと、各病院でケーブル抜線やスキャンなどを行う。 ウイルス検知ログの取得とログ管理に登録する 誤検知の場合、復元操作やウイルス対策検索エンジン、パターンファイルをロールバックする		
		US070060_セキュリティパッチ情報収集	PCにインストールされているソフトウェアのセキュリティパッチ情報を収集し管理します。	定期的に公開されるセキュリティパッチおよび非定期に公開されるセキュリティパッチの情報を収集します。		
		US080_PC構成・資産管理	US080_PC構成・資産管理	運用管理対象のPCのハードウェア・ソフトウェア、USB等他機器の構成情報の管理を行います。	PCのインベントリ情報（ハードウェア・ソフトウェア情報、セキュリティパッチ適用状況など）の収集を実施する	
				US080010_PC構成管理	PCのアドレス情報(IPアドレス、MACアドレスなど)や閉域SIM情報（電話番号、IMEI、ICCID(識別番号))を管理します。	
				US080020_PC所在管理	運用管理対象のPCの所在を管理し、定期的な棚卸、遊休資産の管理を行います。 またPC利用者情報を管理します。	
				US080030_PC資産情報管理	運用管理対象のPCの資産情報（シリアル番号、物品番号、購入時期、リース期間など）を管理します。 運用管理対象のPCのソフトウェアライセンス情報の管理を行います。	
		US080040_PC設置レイアウト管理	運用管理対象のPCの設置場所などのレイアウト管理を行います。			
US090020_PC資源配付運用	運用管理対象のPCへの資源配付テスト、動作確認、配付の実施、配付確認やリカバリなどを行います。	PCのOSのセキュリティパッチを適用する PC（個人端末）にインストールされているM365 Apps Enterpriseの機能バージョンアップを適用する PC（個人端末）にインストールされているM365 Apps Enterpriseのセキュリティパッチを適用する PC（共用端末）にインストールされているJUST Office 5 JL-Government及びThunderbirdのセキュリティパッチを適用する PC（個人端末、共用端末）にインストールされている共通ソフトウェアのパッチを適用する アプリケーションの新規配付を行う				
HS_インフラ保守	HS140_PC障害対応	HS140010_PCスポット修理	PCを利用者から受け取り、Webでスポット修理申し込み、引き渡し、受け取り、予備機の在庫管理を行います。	設置されている場所で管理する。		
		HS140020_PC予備機交換対応	予備機からマスタリカバリを行い利用者へ送付、予備機の在庫管理を行います。	設置されている場所で管理する。		
		HS140040_PCリモート復旧支援	PCに対してリモートにて復旧支援を行います。	設置されている場所で管理する。		
IT_インフラ提供	IT010_ファシリティ提供・管理	IT010020_機器設置スペースの提供・管理	システムを設置するフロアおよびサーバ収納ラック、空調・電源等の設備、消耗品保管スペースを提供し、設置フロアレイアウトおよび収納ラックレイアウトの管理を行います。 また、設置ハードを保管し、システムを設置したフロアへの入退出のチェックを行います。	設置されている場所で管理する。（データセンター内を除く）		
		IT010030_フロアLAN管理	フロアLAN管理では、システムを設置しているフロア内LANのフロア配線図の管理および配線を行うパッチパネルの管理を行います。	設置されている場所で管理する。		

運用保守サービス作業項目

大分類	中分類	小分類	概要	サービス項目	
UK_運用管理	UK010_サービスレベル管理	UK010010_サービスレベル設定	プロジェクト実施計画書（運用保守編）で管理指標・基準値を作成し承認を得ます。 ・クレーム回数 ・回答に要する時間 ・障害報告時間 ・稼働率 ・死活監視 ・物理資源監視頻度		
		UK010020_サービスレベル測定	設定したサービスレベル目標値について、システム管理者からの問合せ状況及び監視サーバからのアラート通知をもとにモニタリング（監視・測定）を行います。		
		UK010030_サービスレベル分析・評価	プロジェクト実施計画書（運用保守編）で定義した各種サービスレベル目標値と測定結果を分析評価します。		
		UK090_キャパシティ管理	UK090010_キャパシティ分析・評価	データセンターに設置されている機器のリソース使用状況（CPU・メモリ・ディスクなど）を収集し報告します。1回/年。	
		UK110_報告	UK110010_定期報告	運用保守実績報告書（サービスレベル目標に基づく報告を含む。）として取りまとめ、年次（翌年度4月15日を目途に県と協議して決定する）報告とします。	
UK110020_非定期報告	運用に関わる非定期的な報告を行います。（重要障害発生時に随時、経過報告、結果報告を行います。）				
UK120020_運用改善提案	サービスレベル分析・評価から、改善提案書をご提示します。 改善提案書の構成 1. 状況分析：基準値を満たさなかった管理指標の状況及び原因分析結果報告 2. 再発防止策：再発防止策・予防策の具体的な提示 3. サービスレベル 年度ごとの総合評価の実施と見直し				
US_システム運用	US010_システム監視	US010010_システム稼働監視	インフラベンダー（富士通等）から発信されるアラート通知を一元的に集計・記録し、状況の可視化と初動対応の支援を行います。	ハードウェア監視（院内の既設機器は除く）で異常検知時、アラート通知が行われ、メールにて確認。	
		US010020_キャパシティ監視	システムのリソースに関する情報を定期的に収集しトラブルを検知して状態を確認します。	サーバのCPU、メモリ、ディスクの使用状況を収集（1回/年） ストレージのディスク使用状況を収集（1回/年）	
		US050020_ソフト製品変更のリリース	リリース手順に則り、ソフトウェアの障害修正、予防保守、追加、バージョンアップ、セキュリティパッチなどのリリース作業を行います。	物理サーバ（Windows Hyper-V）及び仮想サーバ（Windows、Linux）に1回/年パッチを適用する ※緊急性の高い脆弱性対応については、本システムに該当するか否かを確認したうえ、適用については協議とする ネットワーク機器（データセンター設置および、不正接続防止装置）を1回/年ファームアップする ※緊急性の高い脆弱性対応については、本システムに該当するか否かを確認したうえ、適用については協議とする EOL対応として、Linuxサーバのバージョンアップを行う	