情報システム運用管理業務
調達仕様書（案）

別紙１ 委託業務内容

2022 年 9 月 5 日

独立行政法人日本貿易振興機構

大分類	中分類	小分類	業務内容		実施拠点				実施頻度
					本部※	研究所	地方事務所	海外事務所	
1.計画・報告作業	1.システム運用計画策定		a.	本部（東京）情報システム課及び研究所研究企画課情報システム担当職員（以下、担当職員という。）及びシステム基盤保守事業者と協議しサーバ運用計画を策定すること。サーバ運用計画には、バックアップスケジュール、共有フォルダの Quota 設定、を含む。サーバ運用計画は運用状況に照らして定期的に検証すること。	○	○	○		月１回
			b.	担当職員及びシステム基盤保守事業者と協議の上、PC 及びサーバのセキュリティパッチの配布適用計画を策定すること。	○	○	○		月１回
			c.	担当職員及びシステム基盤保守事業者と協議の上、計画停電時のサーバ・ネットワーク機器、電話システム、プリンタ、複合機等の停止及び復電後の起動の計画（作業手順）を策定すること。	○	○	○		不定期
			d.	マルウェア感染時に迅速・適切・十分な対応を行う為、対応計画表及び対応チェックリストを作成すること。また、対応計画表及びチェックリストは運用状況に照らして定期的に検証すること。	○	○	○		年１回以上
			e.	障害発生時にバックアップからシステム及びデータを復旧する為の計画・手順書及びチェックリストを策定すること。復旧計画・手順書及びチェックリストは運用状況に照らして定期的に見直しすること。	○		○		年１回以上
			f.	担当職員及び各システムの保守契約事業者と協議の上でバックアップスケジュールを策定すること。また、バックアップスケジュールは定期的に見直しすること。	○		○		年１回以上
	2.システムの運用状況の報告		a.	本部（東京）及びクラウド上に設置されたサーバ機器のログ監視報告を作成し、定例会議（月 1 回）で情報システム課へ報告すること。	○		○		月１回
			b.	研究所及びクラウド上に設置されたサーバ機器のウィルス定義ファイル更新状況、ディスク使用状況、バックアップ状況等の報告を作成し、定例会議（月１回）で研究企画課へ報告すること。		○			月１回
			c.	本部（東京）のコールマネージャー、ネットワーク機器のログ監視報告を作成し、定例会議（月 1 回）で情報システム課へ報告すること。	○				月１回
			d.	各運用管理作業の実施後、作業報告書を作成し、管理すること。監視、管理項目については日毎、週毎など、頻度に応じたチェックリストを作成し、異常がない場合にも「異常なし」として記録すること。	○	○	○		毎日
			e.	作業報告書は、月毎の作業経過報告としてとりまとめ、報告すること。	○	○	○		月１回
	3.会議等への参加		a.	システム基盤の保守契約事業者と本部（東京）との定例会議（月 1 回）に参加して、運用状況及び問題点の報告を行う等、各種情報共有を図ること。	○		○		月１回
			b.	システム基盤の保守契約事業者と研究所との定例会議（月 1 回）に参加して、運用状況及び問題点の報告を行う等、各種情報共有を図ること。		○			月１回
			c.	ユーザーへ実施した技術指導の日時、場所、対象者、内容等について一覧表を作成し、定例会儀（月１回）で報告すること。	○	○	○		月１回
			d.	定例会議での報告に関して議事録を作成し、1 週間以内に機構へ提出し確認を行うこと。	○	○	○		月１回
			e.	各種システムの新規導入に際しては、システム導入後の円滑な運用のため、導入業者との打ち合わせに参加し情報共有を行うこと。また、システム導入に必要な既設のシステム基盤に関する情報を、担当職員の指示により導入元に提供すること。	○	○	○		不定期
			f.	上記会議の他、機構が必要と判断した会議等へ参加すること。なお、参加回数は 3 拠点合計で年 20 回程度を想定する。	○	○	○		不定期
	4.マニュアル作成		a.	業務実施手順を取りまとめ、業務マニュアル及びチェックリストを作成・更新すること。	○	○	○		不定期
			b.	担当職員からの求めに応じて、役職員又は第三者に対して業務内容、実施方法等の説明・引継ぎ等を行うこと。	○	○	○		不定期
			c.	サーバの設定変更作業や PC への新規ソフトウェア導入・設定作業等を行う際は作業手順書を作成し事前に担当職員の了解を得ること。	○	○	○		不定期
			d.	システム障害発生に備え、システム障害発生時の運用マニュアルを策定すること。また、システム障害発生時を想定した机上訓練を実施すること。	◎	○	○		年１回以上
			e.	大規模災害に備え、災害発生時の運用マニュアルを策定すること。また、災害発生時を想定し策定したマニュアルに従って対応（システム復旧、データ復旧等）できるよう年１回以上の訓練を実施すること。	◎	○	○		年１回以上
2.管理作業	1.ハードウェア管理		a.	ハードウェア資産台帳（国内用、海外用）を作成・更新し、日本国内で保有するハードウェア資産を適切に管理すること。ハードウェア資産台帳（国内用）には機器名、型番、シリアル番号、設置場所、設置部署名、使用者氏名、IP アドレス、MAC アドレス、NAPT 設定情報、修理履歴等の資産管理上必要となる項目を記載すること。また、PC 等の上で動作する仮想環境の PC 端末についても適切な管理を行うこと。	◎	○	○	○	不定期
			b.	人事発令や担当職員からの情報とハードウェア資産台帳（国内用、海外用）を照らし合わせ、更新がなされていない機器情報を特定すること。また更新されていない情報は速やかに最新の情報に更新すること。なお更新がなされていない機器情報とは、使用者に退職者や異動して他部署に所属する者が指定されている機器情報などを想定する。	○	○	○	○	不定期
			c.	本部（東京）・研究所内で使用・保管されているハードウェアについては、ハードウェア資産台帳（国内用）の記録と実際の設置機器・予備保管機器が合致しているかを、目視にて定期的に確認すること。本確認は 4 半期に 1 回程度を想定するが、これに限られるものではない。	○	○	○		３ヶ月に１回

大分類	中分類	小分類	業務内容		実施拠点				実施頻度
					本部※	研究所	地方事務所	海外事務所	
			d.	大阪本部、地方貿易情報センター及び関連施設で使用・保管されているハードウェアについては、ハードウェア資産台帳（国内用）の記録と実際の設置機器・予備保管機器が合致しているかを、電話・メール及びその他の手段にて定期的に確認すること。本確認は４半期に１回程度を想定するが、これに限られるものではない。	◎		○		３ヶ月に１回
			e.	ハードウェア資産台帳（国内用、海外用）をもとに使用者及び使用目的が特定されていない機器を特定し、随時及び定例会議（月１回）の場において担当職員に報告すること。	○	○	○	○	月１回
			f.	担当職員からの依頼に応じて、ハードウェア資産台帳（国内用、海外用）の任意の項目の集計・加工し提出・報告すること。	○	○	○	○	不定期
			g.	ハードウェア資産台帳（海外用）を元に、海外事務所へのハードウェア増設・更新にかかる手続きの案内、導入後の MS AzureAD, Endopoint Manager 等への登録確認、標準ソフトウェアのインストール確認を実施し、管理すること。	○		○	○	不定期
			h.	ハードウェア資産の設置・移設・回収等に関する移動履歴及び申請書を管理すること。	○	○			不定期
			i.	コンピュータ機器が盗難に遭った場合や破損（お茶こぼし等を含む）した場合には、盗難・破損時の使用者に対して報告書の提出が必要である旨等の各種手続きを通知した上で、遅滞なく担当職員へ報告を行うこと。	◎	○	○		不定期
	2.ソフトウェア管理		j.	機構が「保有」するソフトウェア資産の管理台帳を作成・更新し、担当職員が指定する項目及び資産管理上必要となる項目を詳細に渡って管理すること。本台帳の作成に際して不足する情報がある場合や、台帳の更新を行う場合には必要に応じてアンケート等の調査を実施すること。 「担当職員が指定する項目」とは下記のものを想定する。但し管理項目は運用状況に応じて随時見直しを行うこととする。 ［想定される管理項目］資産管理番号（機構が管理のために付番するもの）、ライセンス種別（ボリュームライセンス、パッケージ、OEM 等）、ライセンス形態（フルライセンス、アップグレードライセンス）、ソフトウェア名、使用可能なエディション、使用可能なバージョン、使用可能な言語、保有ライセンス数、メーカー、ライセンス証書番号、保管場所、ソフトウェア資産の調達日、調達時の決裁文書、ソフトウェア資産の単価、ソフトウェア資産の合計費用、付帯条件（アップグレード有効期間、ダウングレード可否等）、更新予定日、アップグレード/更新元ソフトウェア資産の資産管理番号、アップグレード/更新先ソフトウェア資産の資産管理番号、調達担当者名、備考	○	○	○		不定期
			k.	機構が日本国内で利用しているソフトウェア資産の管理台帳を作成・更新し、担当職員が指定する項目及び資産管理上必要となる項目を詳細に渡って管理すること。なお、本台帳の作成に際しては既存のデータベースを利用することができる。 「担当職員が指定する項目」とは下記のものを想定する。但し管理項目は運用状況に応じて随時見直しを行うこととする。 ［想定される管理項目］ 申請日、申請部署、申請者、作業日、作業者、ソフトウェア資産の資産管理番号、ソフトウェア名（保有資産台帳より取得）、実際に使用するエディション、実際に使用するバージョン、実際に使用する言語、インストール対象機器の資産管理番号、ステータス（申請承認済・インストール済・アンインストール済・バージョンアップ済・その他[個別記入]等）、備考	○	○	○		不定期
			l.	機構が海外事務所で利用しているソフトウェア資産の管理台帳を作成・更新し、担当職員が指定する項目及び資産管理上必要となる項目を詳細に渡って管理すること。なお管理台帳の作成に際しては本部（東京）より配布したソフトウェア資産と海外事務所で調達したソフトウェア資産を区別すること。海外事務所で独自に調達したソフトウェア資産についてはこれまで各事務所で管理を行っている為、管理台帳の作成に際してはアンケート等の調査を実施すること。 「担当職員が指定する項目」とは下記のものを想定する。但し管理項目は運用状況に応じて随時見直しを行うこととする。 ［想定される管理項目］ライセンスを配布した年月日、配布先事務所名、配布先事務所コード（事務所名に対応する一意のコード）、配布したソフトウェア資産の資産管理番号、ソフトウェア名（保有資産台帳より取得）、実際に使用するエディション、実際に使用するバージョン、実際に使用する言語、ライセンス配布数、インストールメディア送付数、経費振替の要否及び振替状況（不要、未振替、振替済み等）、勘定科目コード（事務所名に対応する一意のコード）、配布担当者名、備考	○	○	○	○	不定期
			m.	保有ソフトウェア資産と使用ソフトウェア資産の台帳を照らし合わせ、機構が各種のライセンス使用規約に違反しないよう適切に管理を行うこと。運用状況よりソフトウェア資産の利用数が保有数に達すると思われるものについては、担当職員に報告すると共に定例会議（月１回）の場で文書にて報告すること。	○	○	○		月１回
			n.	海外事務所へ各種ソフトウェアのライセンスを配賦した際に、利用する職員の種類によってどの種別の職員がどのライセンスをいくつ使用しているかを集計し報告すること。	○		○	○	不定期
			o.	ソフトウェア資産の更新予定日を管理し、期日前（契約金額が 1000 万円未満の契約については更新予定日の 3 ヶ月前より、1000 万円以上の物については更新予定日より 6 ヶ月前）に更新手続きを行うようシステム管理者に通知すること。また定例会議（毎月）の場においても文書にて報告すること。	○	○	○		月１回
			p.	資産管理ソフトウェアを利用して、PC にインストールされたソフトウェア等（ブラウザ用のツールバー、ガジェット、その他モジュール等）を確認すること。システム管理者によって許可されていないソフトウェア等がインストールされていた場合には、システム管理者及び担当職員に報告すること。	○	○	○		不定期
			q.	ユーザーサポートを行う際にシステム管理者によって許可されていないソフトウェア等（ブラウザ用のツールバー、ガジェット、その他モジュール等）がインストールされていることを確認した場合は、システム管理者及び担当職員に報告すること。	◎	○	○		不定期

大分類	中分類	小分類		業務内容		実施拠点				実施頻度
						本部※	研究所	地方事務所	海外事務所	
			r.	ソフトウェア資産に付随するライセンス証書、パッケージ、インストール媒体、マニュアル、各種機器及び保証書等を適切に管理すること。また管理表を作成し、必要なときに迅速に取り出せるようにしておくこと。		○	○	○		不定期
			s.	機構がシステム基盤の一部として調達し導入したソフトウェアのユーザー登録を行うこと。		○	○	○		不定期
			t.	インストールメディア及び利用マニュアルの複製及び社内便等による受発送を行うこと。		◎	○	○		不定期
			u.	ハードウェア、ソフトウェアの資料やマニュアルの管理を行うこと。		◎	○	○		不定期
3.定常時作業	1.クラウドサーバ運用	1.サーバ全般	a.	担当職員の許可のもと、各システム管理者パスワードを定期的(3ヶ月に1回以上の頻度を想定)に変更すること。また管理者パスワードの変更後に各システムにおいて支障が発生していないか動作確認を行い報告すること。		○	○	○		3か月に1回以上
			b.	各システムの管理者パスワードを変更することによって発生しうる影響を調査し、担当職員と協議のうえ管理者パスワードを変更する手順を取りまとめたチェックリストを作成すること。チェックリスト作成にあたっては、各種アプリケーションや設定されているタスク等の動作に問題が生じないよう注意すること。		○	○	○		3か月に1回以上
			c.	SCM(セキュリティコンテンツマネージメント)を行うサービスの各種設定変更作業を行うこと。		○	○	○		不定期
			d.	各機器(サーバ等)にインストールされているソフトウェアのインベントリ管理を行うこと。		○	○	○		不定期
			e.	個人情報保護の観点から、各システムにおけるユーザーのアクセス権が適切に付与されているかを定期的に確認すること。		○	○	○		年1回以上
			f.	システムメンテナンスの実施等によるコンピュータシステムの停止等に関する連絡事項がある場合は、メールや掲示板により情報を周知すること。また必要であれば、館内放送を行うこと。		◎	○	○		不定期
			特権 ID の管理	g.	本部及び研究所(IaaS 環境を含む)にて稼働しているサーバ(以下、「各サーバ」という。)等の管理者ユーザーのパスワードの定期変更及びそれにかかわる確認作業を実施する。	○	○			月1回
			特権ロールの管理	h.	MS Azure AD 上の特権ロール付与状況を管理し、定例会議(月1回)の場で文書にて報告すること。	○				不定期
			作業全般	i.	サーバでの作業後は、機器別に設ける作業記録ファイルに作業日時、内容、作業者等の情報を記録すること。	○	○	○		不定期
			仮想マシン	j.	担当職員からの依頼に基づき、仮想マシンについてリソース割り当てやスナップショット作成／復帰等の作業を実施すること。					不定期
				k.	クラウドサービス全般について、担当職員からの依頼に基づき設定変更作業や変更設定の要求をクラウドサービス事業者に行うこと。					不定期
			バックアップ	l.	策定したスケジュールに基づき、機構内に設置される全てのサーバ機器のシステム及びデータバックアップを行うこと。バックアップ作業にはバックアップ用ソフトウェアの操作によるスケジュール設定、バックアップ成否の確認を含む。	○	○	○		毎日
				m.	IaaS の機器についてバックアップの成否確認を行うこと。バックアップが失敗していることが確認された場合、バックアップ失敗原因の一次切り分けを行い、保守契約事業者にエスカレーションして原因追究を依頼すること。					毎日
				n.	バックアップのログ情報等から取得結果に異常があると認められる場合には、収集可能な情報を元に切り分けを行い、担当職員に連絡すること。また、必要に応じてシステムの保守契約事業者に対応を依頼すること。	○	○	○		毎日
				o.	担当職員の依頼に応じて、紛失・破損したシステム又はデータ(ファイルやログ等)をバックアップより復旧すること。	○	○	○		不定期
				p.	管理表を作成・更新し、バックアップの取得状況(対象サーバ、取得日時、その他データ復旧時に必要となる情報)を記録すること。	○	○	○		不定期
			システム新規導入支援	q.	各種システムの新規導入に際しては、事前調査、既存システムのデータ移行を行うこと。	○	○	○		不定期
				r.	各種システムの新規導入に際しては、既存システムとの整合性調査(カスタマイズ設定、他システムとの連携状況等の詳細最新情報を含む)、他システムとの連携状況等の詳細最新情報を含む)、を行うこと。	○	○	○		不定期
				s.	各種システムの新規導入に際しては、立ち会い作業等を行うこと。	○	○	○		不定期
				t.	各種システムの新規導入に際して導入後のシステム利用方法を適宜、利用者にレクチャーすること。	○	○	○		不定期
			ウィルス対策	u.	システム機器(サーバ等)に導入されたウィルス等の対策ソフトウェアの定義ファイルが最新のものに更新されているか、定期的に確認を行うこと。また、最新のウィルス定義ファイルに更新されていないシステム機器は手動を含む適切な方法で更新を行うこと。	○	○	○		毎週
				v.	システム機器(サーバ等)に導入されたウィルス等の対策ソフトウェアのアップグレードやパッチ適用等の作業を行うこと。	○	○	○		不定期
				w.	システム機器(サーバ等)に導入されたウィルス等の対策ソフトウェアの設定を作成・変更すること。	○	○	○		不定期
				x.	アンチウイルスソフトのバージョンアップをプログラム配信ソフトウェアを用いて実施すること。	○	○	○		不定期

大分類	中分類	小分類		業務内容	実施拠点				実施頻度
					本部※	研究所	地方事務所	海外事務所	
		2.ディレクトリ管理	登録作業	a. 人事発令及び承認された申請に基づき、統合ディレクトリ管理システムを用いてアカウントに適切な設定および管理を行うこと。 [想定される定型作業の例] ・統合ディレクトリ管理サービスにおける ID の追加、属性変更、削除 ・統合ディレクトリ管理サービスにおけるグループの追加、設計/構成変更、削除 ・その他関連システム(リモートアクセスサービス、オンラインストレージサービス)へのアカウント登録等	○	○			不定期
				b. クラウド事業者から提供されるツールを用いて、リモートアクセスサービスに接続するために使用する機器(PC、Mac、携帯端末等)の MAC アドレス登録等の管理作業やアカウント毎のアクセス権設定等の変更作業を行うこと。	○	○	○		不定期
				c. 承認された申請書類に基づき、各ディレクトリに対して ID の新規登録、各種変更、無効化、登録削除及びアクセス権設定の変更等(以下、「登録等」という)の作業を行うこと。	○	○	○		不定期
				d. 承認を受けた申請書に基づきアカウントロックの解除、パスワード再発行、ID ファイルの再発行等を行うこと。パスワード等の連絡は本人確認がとれる方法にて行うこと。	○	○	○		不定期
				e. アルバイト用ユーザーID のパスワードを変更するとともに、研究所関係者へメールで周知すること。	○	○	○		月 1 回
			管理作業	f. 統合ディレクトリ管理サービスにて、機構で利用する各種ディレクトリサービスの管理を行うこと。対象となるディレクトリは、MS Azure AD、MS Endpoint Manager, RedHat Directory、Active Directory、及び管理作業用に用いている Access 2016 データベースを想定するが、これらに限定するものではない。	○	○	○		不定期
				g. 担当職員からの指示により、OU・グループポリシー・サイト・DNS レコードの管理(追加／変更／削除)を実施すること。	○	○	○		不定期
				h. 各ディレクトリへの登録等作業は原則として人事発令日当日(無効化及び登録削除については発令日翌日)に遅滞なく行うこと。ただし、海外赴帰任時の作業は着任日に行うこととする。また人事発令がなされないもの(派遣職員やプロジェクト ID の登録等)については作業希望日に作業を実施すること。なお、登録作業に必要な情報が不足している場合は、担当部署に確認し情報を収集すること。	○	○	○		不定期
				i. 各ディレクトリへの登録等作業後に、対象者に対して電子メールを用いて完了通知を行うこと。ただし、新規登録、無効化及び登録削除の場合は対象者が所属する部署の代表メールアドレスに対して電子メールを用いて完了通知を行うこととする。	○	○	○		不定期
				j. 人事発令情報や電話番号簿を元に更新されていない ID 情報を特定し、担当職員に連絡すること。なお、本作業は月 2 回程度を想定する。	○	○	○		月 2 回
				k. 1 ヶ月に 1 回以上の頻度で各ディレクトリに登録されている情報を比較し、整合性を保つこと。	○	○	○		月 1 回以上
				l. 1 カ月以上サインインされていないユーザーIDを特定し、所属部署に状況を確認すること。また定例会議(月 1 回)の場で文書にて報告すること。	○	○	○	○	月 1 回
		4.ファイル共有機能		a. 承認された申請に基づき、オンラインストレージサービスに対し、統合ディレクトリ管理システムを用いてアカウント管理を実施すること。またクラウド事業者から提供されるツールを用いて、利用機能の設定、アクセス権設定を実施すること。	○	○	○		不定期
				b. ユーザーからの依頼に基づき、ファイルやフォルダに必要な権限を付与すること。	○	○	○		不定期
				c. ファイルサーバの共有フォルダとアクセス権を持つユーザー・グループの一覧を HTML 形式のファイルに出力してイントラに掲載するとともに、掲示板で周知すること。また内線番号簿と突き合わせて設定漏れがないか確認すること。		○			毎月
				d. ファイル共有機能の設定について、各種設定の変更作業を実施すること。 [設定項目] ログオンスクリプト、共有フォルダアクセス権、ディスククォータ、バックアップの実施タイミング	○	○	○		不定期
		5.電子メール機能		a. 承認された申請に基づき、SaaS の電子メールサービスに対し、統合ディレクトリ管理システムを用いてアカウント管理を実施すること。またメールの送受信ログを確認し、定期的に保存を実施すること。 [想定される定型作業の例] ・メール配信システムの運用管理(利用者 ID の登録/変更・削除) ・上記システムにおける Web 画面表示についての担当部署との調整・上記システムにおける職員からの問合せ対応	○	○	○		毎月
				b. ユーザーからの申請による共有メールボックスの作成、権限設定を行うこと。	○	○	○		不定期
				c. ユーザーからの申請による、部署別の会議室・設備予約の設定を行うこと。	○	○	○		不定期
				d. 研究系職員が通信事情の悪い地域に出張、赴任する場合で、申請し承認された場合に限り電子メールの自動転送の設定を行うこと。		○			不定期
				e. 承認された申請に基づき、メーリングリストの追加・更新・削除と、それに伴うアカウントの管理を行うこと。	○	○	○		不定期

大分類	中分類	小分類		業務内容		実施拠点				実施頻度
						本部※	研究所	地方事務所	海外事務所	
				f.	メール配信システムにかかる以下の支援作業を実施のこと ・メールマガジン編集作業の代行(機構職員作成の案文を送信用データとして設定) ・定期刊行メールの新規作成時作業(ベンダーへの取次ぎ、パラメータ収集、決裁伺い文書の作成) ・機構のメール配信にかかる Web ページのチェック	○	○	○		不定期
				g.	電子メールサービスの添付ファイルについて、クラウド事業者から提供されるツールを用いてチェックする特定拡張子の設定、分離するファイルのサイズや対象となる拡張子の指定、有効日数等の作業を実施すること。	○		○		不定期
				h.	IIJ の SecureMX のサンドボックス対応を行うこと。各海外事務所のうち、経理担当者の職員は IIJ SecureMX のサンドボックス機能を利用するが、その利用者の情報収集を本部情報システム課の指示に従い行う。	○			○	不定期
		6.グループウェア機能		a.	承認された申請に基づき、SaaS のグループウェアサービスに対し、統合ディレクトリ管理システムを用いてアカウント管理を実施すること。またクラウド事業者から提供されるツールを用いて、利用機能の設定を実施すること。	○	○	○		不定期
				b.	操作マニュアルのメンテナンスを行うこと。	○		○		不定期
				c.	管理ユーザーの権限付与、変更を行うこと。【基盤事業者との連携】	○		○		不定期
				d.	問合せに対する検証を行うこと。	○		○		不定期
				e.	ゲストアカウントの登録申請内容の確認を行うこと。	○		○		不定期
				f.	AD 上でのゲストユーザーとしての登録を行うこと。【基盤事業者との連携】 (PowerShell を使用した表示名変更含む)	○		○		不定期
				g.	Teams のチームへのゲストユーザーの招待を行うこと。【基盤事業者との連携】	○		○		不定期
				h.	ゲストアカウント登録完了の連絡(原課ユーザー宛)を行うこと。	○		○		不定期
				i.	ゲストアカウントの利用停止に関する依頼受け付けを行うこと。	○		○		不定期
				j.	ゲストアカウントの利用停止に関する連絡、原課とのやりとりを行うこと。	○		○		不定期
				k.	(Stream)動画アップロード権限の付与を行うこと。【基盤事業者との連携】	○		○		不定期
				l.	(Stream) 「勉強会(社内向け)」チャンネルに申請者の動画を簡易的に修正しアップロードを行うこと。	○		○		不定期
				m.	(Stream)動画のリソース管理・報告を行い、不要動画の棚卸し、削除を行うこと。	○		○		不定期
				n.	(PowerApps)アプリ作成のライセンス付与を行うこと。【基盤事業者との連携】	○		○		不定期
				o.	(PowerAutomate)フロー作成のライセンス付与を行うこと。【基盤事業者との連携】	○		○		不定期
				p.	(PowerAutomate) オンライン商談会に一括で TeamsWEB 会議を発行できるマクロ+PowerAutomate のツールの管理・運用を行うこと。	○		○		不定期
				q.	(Metis Fiebie) 周知、問い合わせ窓口、障害対応を行うこと。	○		○		不定期
				r.	(Live event) 申請者に一時的に権限付与すること。	○		○		不定期
	2. オンプレミスサーバ運用			a.	計画停電(年 1 回を想定)に際して、事前に手順書作業チェックシートを作成の上、サーバ機器、ネットワークプリンタの停止作業及び復電後の起動作業を行うこと。また、作業時は柔軟な勤務シフトにて対応すること。	◎	○	○		不定期
				b.	サーバ室の定期的な清掃、室温確認、及び必要に応じて機器の配置換え等の作業を行うこと。	◎	○	○		月 1 回以上
				c.	ヘルプデスク、サーバ室等の消毒清掃(多くは週末にスケジュールされる)の際には、床に設置されている機器やメディアを机の上に移動する、覆いをするなどの対応を行うこと。	◎	○	○		不定期
				d.	ワークステーション室の照明の点灯と消灯を行うとともに、室内の各機器の使用状況を目視確認すること。		○			毎日
				e.	修理用部品や部材等の搬入、搬出及び一時保管の対応を行うこと。	◎	○	○		不定期
				f.	各海外事務所のサーバには IT 資産管理＆セキュリティ対策のクライアント等がインストールされている。これらのソフトウェアのインストール対応、動作不具合に対する対応、対処を行うこと。	○		○	○	不定期
	3. PC 等運用	1.PC 全般	管理	a.	各機器(PC 及びサーバ)にインストールされているソフトウェアのインベントリ管理を行うこと	○	○	○	○	不定期
				b.	クラウドサーバやクライアント PC 上に構築された仮想環境も委託業務の対象とする。	○	○	○	○	不定期
				c.	ヘルプデスク執務室、サーバ室、ワークステーション室に設置されている共用 PC が業務終了時に電源断されているか確認を行うこと。	○	○	○		毎日

大分類	中分類	小分類			業務内容	実施拠点				実施頻度
						本部※	研究所	地方事務所	海外事務所	
				d.	承認された申請に基づき、ハードウェア資産（PC、IP 電話機及びその他周辺機器等）の導入、設置、受発送、移設、設定変更、消耗品の交換及び予備機や部品の管理等の作業を行うこと。また併せて、クライアント PC のコンピュータ名設定、プリンタの追加、グループウェアのセットアップ及びディレクトリサービスや資産・証跡管理等の各種システムで必要となる設定等作業等を実施すること。	○	○	○		不定期
				e.	研究所が保有するソフトウェア資産のうち、利用者が利用可能なライセンス数と既に使用済みのライセンス数をイントラで周知すること。	○	○	○		月１回
			全般	f.	各ベンダーとの保守契約内容に不明な点などがある場合には、問い合わせを行った上で、担当職員に報告すること。	○	○			不定期
				g.	利用者への説明実施に際しては、事前に担当職員と説明内容を協議すること。	○	○	○	○	不定期
				h.	新規に採用された職員に対して、システムの基本的な構成・機能・操作に関する説明を行うこと。	○	○	○	○	不定期
				i.	異動を控えた職員及び着任した職員に対して、システムの基本的な構成・機能・操作及びデータ移行に関する説明を行うこと。	○	○	○	○	不定期
			ソフトウェア配信	j.	PC に対してアプリケーション・ソフトウェア等の配信作業を行うこと。	○	○	○	○	不定期
			正常性確保	k.	クライアントOS及び広く使用されているソフトウェアのアップデート、セキュリティパッチ等の配布、適用を実施すること。なお、適用にあたり事前に十分な検証を実施すること。また作業終了後にセキュリティパッチ等の適用状況を確認し、未適用のものがあれば個別に適用すること。定例会（月１回）で適用状況を報告すること。 また、国内のPCおよび仮想PCについては、各修正モジュール、セキュリティパッチ等を適用後にクローンイメージ（クリアインストール用のマスターディスク）を更新すること。クローンイメージは機種、OS、導入ソフトの組み合わせで作成、管理すること。	○	○	○	○	月１回
				l.	集中ウィルス対策、クライアント監視などのルーチン作業を行う。また、ウィルス定義ファイルの更新が完了していない PC を調査して適宜対策を講じること。（海外事務所の PC を含む）	○	○	○	○	毎日
			作業	m.	PC を新規に設置する際には、あらかじめクリアインストールを行うこと。また PC の移動、使用者の変更を行う際には、利用者固有の情報を削除するとともに、インストール済みのソフトウェアを精査し、PC の移動元の部署に割り当てられているライセンスを使用するソフトウェア及び今後使用する可能性の低いソフトウェアを削除すること。	○	○	○		不定期
				n.	承認された申請書及びライセンス証書等に基づき、ソフトウェアのインストール、初期設定、アップグレード、モジュール追加、設定変更、アンインストール等の作業を行うこと。	○	○	○	○	不定期
				o.	担当職員の依頼に応じて、承認された申請書に基づき海外事務所及び海外研究員に対してソフトウェア資産の配布を行うこと。また配布履歴を利用台帳に記録すること。	○			○	不定期
				p.	ユーザーの使用するクライアント PC を変更する等、事前に各種データのバックアップ作業が必要とされる場合においては、利用者にその旨を伝えること。また必要に応じてバックアップ作業の補助を行うこと。	○	○	○	○	不定期
				q.	複合機やプリンタのドライバ等の設定を行うこと。	○	○	○	○	不定期
				r.	在宅勤務時に職場の PC にリモート接続を行っている職員より、職場の PC との間の通信ができないなどの障害発生の連絡があった場合には、職場の PC を再起動するなどの対応を行うこと。	○	○	○		不定期
				s.	会議資料閲覧用ノート PC の Windows Update、ウィルス対策ソフトの定義ファイルの更新を行うこと。	○	○	○		３ヶ月に１回
				t.	研究所が有用と判断したフリーウェアのワークステーションへの導入作業を行うこと。なお、導入に際しては、インターネット等に公開されている情報を入手し行うこと。		○			不定期
				u.	研究所内図書館一般閲覧者用 PC の無線 LAN 子機の SSID と WEP キーを更新すること。		○			毎月
				v.	研究所内図書館一般閲覧者用 PC の OS のセキュリティアップデート、ウィルス対策のアップデートが最新になっているかの確認を行うこと。ただし、同 PC に図書館が独自に導入しているセキュリティ対策ソフトウェア（v-Recover）の動作に支障がないように OS のメジャーアップデートを最長6か月間停止することがありうる。		○			毎月
				w.	海外事務所 PC の運用においてセキュリティ上必要である作業全般を行うこと。	○	○		○	不定期
		2.貸出 PC	設定	a.	システム管理者が機構の内部ネットワーク外から機構内ネットワークにリモートアクセスすることを許可したユーザーに対して、接続に必要となる各種の設定を行うこと。	○	○	○		不定期
				b.	貸出ノートPCの返却時に利用者が保存したデータを削除し、ウィルス定義ファイルを最新にすること。	○	○	○		不定期
				c.	貸出機器に適切なセキュリティを設定すること。セキュリティ設定には BIOS パスワード、ハードディスクパスワード、ハードディスク暗号化、ログインパスワード等を想定するが、これらに限られるものではない。また、担当職員の依頼に応じてシングルサインオンの設定等を行うこと。	○	○	○		不定期
				d.	無線 LAN のネットワーク名とセキュリティキーを変更した場合、貸出用ノート PC の無線 LAN 設定もそれにあわせて更新すること。	○	○	○		月１回

大分類	中分類	小分類		業務内容		実施拠点				実施頻度
						本部※	研究所	地方事務所	海外事務所	
			管理	e.	機構が定めるシステム機器の管理・貸出及び返却受付業務を承認された申請に基づき行うこと。対象機器は主にノート PC、周辺機器及び USB メモリ等の記憶媒体を想定するがこれらに限定されるものではない。	○	○	○		不定期
				f.	システム機器の貸出業務は、申請書でシステム管理者及びその代理人が承認した対象者、対象物、対象期間等を確認した上で行うこと。	○	○	○		不定期
				g.	システム管理者に承認された申請書と機構が保有するシステム機器の保有・貸出状況を鑑み、貸出のための機器割当スケジュール（予定表）を作成すること。	○	○	○		月１回
				h.	ノート PC の貸出予定表はイントラに掲示すること。	○	○	○		毎週
				i.	ユーザーが貸出機器を使用するに際して必要となる設定を行うこと。	○	○	○		不定期
				j.	システム機器の貸出及び返却時には、貸出を受ける者又は返却を行う者と共に機器の状態を確認すること。	○	○	○		不定期
				k.	システム機器の貸出時には申請者又はその代理人に対して、貸出条件や管理・使用方法等の説明を行うこと。	○	○	○		不定期
				l.	返却期限を過ぎても返却されないシステム機器については、使用者に電話・メール等で返却催促を行うと共に、システム管理者へ報告すること。	○	○	○		不定期
				m.	システム機器が破損した状態で返却された場合、又は紛失の報告があった場合には、破損・紛失の日時、場所、状況等を聴取し、システム管理者に遅滞なく報告すること。また合わせて、賠償を請求する可能性がある旨を申請者に通告し、報告書をシステム管理者あてに提出するよう促すこと。	○	○	○		不定期
				n.	貸出機器を施錠できる保管場所で適切に管理すること。	○	○	○		不定期
		3.記憶媒体	管理	a.	データ記憶媒体の廃棄に際しては、廃棄する媒体を取りまとめて数量を担当職員に報告すること。また廃棄に際しては、機構内の設備（メディアシュレッダー等）により物理破壊する、または機構内の設備で物理破壊が不可能なハードディスク等の記憶媒体は専用ソフトウェアによりデータ上書き消去を行う、のいずれかにより行うこと。ただし数量が多い場合などに担当職員と協議を行い、機構が物理破壊またはデータ上書き消去を行う専門業者に委託することが妥当と判断する場合、その処理方法によることも可とする。	○	○	○		不定期
				b.	USB メモリ等外部記憶媒体の管理を行う。またこの情報に関するデータベースの維持更新を行う。	○	○	○		不定期
				c.	ネットワークダウン等の障害時の作業に備え、設定情報及びハードウェア管理台帳等の各種管理台帳データを定期的に USB メモリ等の外部記憶媒体に保存し、外部記憶媒体は施錠して保管すること。	○	○	○		月１回
	4.ネットワーク機器運用	1. ネットワーク全般	管理	a.	ネットワーク機器のスイッチポート等設定情報の管理を行うこと。	○	○	○		不定期
				b.	一部の海外事務所に導入しているクラウドによるネットワーク管理ソリューションについて、設定管理・変更をおこなうこと。	○			○	不定期
				c.	ネットワーク機器での作業後は、機器別に設ける作業記録ファイルに作業日時、内容、作業者等の情報を記録すること。	○	○	○		不定期
				d.	ゲスト用および職員用無線 LAN のネットワーク名とセキュリティキーを変更するとともに必要な周知を行うこと。	○	○	○		ゲスト用：月１回 職員用：年１回
			作業	e.	計画停電（年１回を想定）に際して、事前に手順書作業チェックシートを作成の上、ネットワーク機器の停止作業及び復電後の起動作業を行うこと。また、作業時は柔軟な勤務シフトにて対応すること。	○	○	○		不定期
				f.	クライアント PC の移動等による数メートルの範囲での LAN ケーブルの配線変更を行うこと。	○	○	○		不定期
		2.SASE 機能		a.	不正接続監視が適切に実行されるよう、ホスト情報の管理、除外アドレスの設定・管理を行うこと。	○	○	○		不定期
				b.	SOC への対応を行うこと。ウィルスチェックソフトの運用管理を委託している本部ヘルプデスクからの指示に従い、対象となる海外事務所 PC からの情報収集を実施すること。また、情報収集に対する支援を行うこと。	○		○	○	不定期
		3.ファイアウォール機能		a.	ファイアウォールについて、担当職員からの依頼に基づき設定変更の要求をシステム基盤保守事業者に依頼を行うこと。	○	○	○		不定期
		4.プロキシ/URL フィルタリング機能		a.	プロキシ／URL フィルタリングについて、担当職員からの依頼に基づき設定変更の依頼をシステム基盤保守事業者に行うこと。	○	○	○		不定期
	5.電話機器運用			a.	IP 電話の設定・管理を行うこと。 ［想定される作業例］ ・IP 電話のコールマネージャーの設定作業 ・Pickup グループ管理、番号の新規登録や変更 ・ユーザーの申請に基づく機器（ソフトフォン・ハードフォン）新設および設定変更 ・ハードフォンのセットアップ ・ハードフォン移設時のネットワーク設定（VLAN）等	○				不定期
				b.	Teams 通話機能の設定変更（代表番号の変更、個人内線番号の変更など）を行うこと。	○				不定期

大分類	中分類	小分類	業務内容		実施拠点				実施頻度
					本部※	研究所	地方事務所	海外事務所	
			c.	計画停電(年 1 回を想定)に際して、事前に手順書作業チェックシートを作成の上、電話機器の停止作業及び復電後の起動作業を行うこと。また、作業時は柔軟な勤務シフトにて対応すること。	◎	○			不定期
4.臨時作業	1.障害時作業	1.ハードウェア	a.	電話機器、ネットワーク機器、サーバ機器に障害の予兆があった場合には、収集可能な情報を元に初期切り分けを行い、担当職員に連絡すること。また、必要に応じてシステムの保守契約事業者及びソフトウェアベンダー/開発元に対応を依頼すること。	◎	○	○	○	不定期
			b.	IP 電話機器、PC、プリンタなどの障害時には切り分け作業の一環として LAN ケーブルのチェックを行うこと。	◎	○	○		不定期
			c.	システム機器(電話機、サーバ、PC、プリンタ、複合機等)に障害があった場合に、初期原因切り分け作業を行い保守契約事業者に連絡するなど、可能な範囲で必要な対応を実施すること。また、本部(東京)・研究所での PC のクリアインストール、必要に応じてシステムの保守契約事業者及びハードウェアベンダ/開発元に対応を依頼し、貿易情報センター等でのオンサイト修理依頼を行うこと。	◎	○	○		不定期
		2.ソフトウェア	a.	ソフトウェアの障害又はその予兆があった場合には、収集可能な情報を元に切り分けを行い、情報システム課に連絡すること。また、必要に応じてシステムの保守契約事業者及びソフトウェアベンダー/開発元に対応を依頼すること。	◎	○	○	○	不定期
		3.業務システム	a.	業務システムの動作異常に際しては、初期原因切り分け作業を行い、各担当部署に連絡すること。また、必要に応じて保守契約事業者に連絡すること。	◎	○	○	○	不定期
		4.クラウドサービス	a.	SaaS でサービスとして提供されるメールやグループウェアに障害が発生した際には、状況を確認し利用者側の問題かサービス側の問題かの一次切り分けを行ったうえで担当職員および保守契約事業者に連絡すること。なお、サービス側の問題と判明した場合には、ヘルプデスクにて復旧まで課題として管理すること。	○	○	○	○	不定期
			b.	SaaS の障害に関してクラウドサービス事業者から報告を受けた場合は、状況を担当職員およびシステム基盤保守事業者に報告すること。また障害復旧までヘルプデスクにて課題として管理すること。	○	○	○	○	不定期
		5.全般	a.	サーバのタイムゾーン設定の誤りなど、システムの設定に不都合な点があった場合は、担当職員に報告し、適切な対処を行うこと。	◎	○	○	○	不定期
			b.	保守契約事業者による機器の修理の際に必要に応じて立ち会うこと。また担当職員の指定する手順に従い、修理確認テストのために必要な操作をおこなうこと。	◎	○	○	○	不定期
			c.	ログや診断情報を取得し必要に応じて保守契約事業者への送付を行うこと。	◎	○	○	○	不定期
			d.	統合ディレクトリなどのパスワードのリセット依頼がユーザーから届いた場合には、セキュリティを考慮し、すぐに作業をせず、折り返し連絡をする、同一部署所属の職員(複数)を確認するなどして、なりすましでないことが確認できてから対応を行うこと。	○	○	○	○	不定期
	2. セキュリティ対応		a.	PC 検疫により通報が発信された場合、担当職員に連絡の上、クライアント監査ログを確認し適切な対処を実施すること。必要に応じて監査ログの出力やエージェントの稼働状況確認等の作業を実施すること。	○	○	○	○	不定期
			b.	マルウェアに感染させることが目的と考えられる不審なメールが複数の機構職員に送付された場合は、担当職員、システム保守契約事業者への連絡を行うとともに、館内放送や緊急の対策マニュアル作成・配布など、適切な対応を迅速におこなうこと。	◎	○	○	○	不定期
			c.	マルウェアに感染したシステム機器が確認された、またはその可能性が高い場合には、担当職員に相談し、当該機器の使用者や関係者に聞き取り調査を行うこと。また、マルウェアに感染したシステム機器(サーバ及びクライアント等)が確認された場合には、駆除・削除・ネットワークからの物理・論理的隔離等、適切な対応を行うこと。さらに必要に応じてクリアインストールを行うこと。	◎	○	○	○	不定期
			d.	最新の定義ファイルでも対応していないマルウェアに感染したと疑われる場合は検体を特定及び採取し、システム保守契約事業者を通じて適切な方法でウィルス等の対策ソフトウェアベンダーへ解析を依頼すること。また、ウィルス等の対策ソフトウェアベンダーから提供される緊急定義ファイル等を用いて駆除を行うこと。	◎	○	○	○	不定期
5.問い合わせ対応作業	1.受付		a.	日本語および英語による電話や電子メール等の問合せに対応すること。オペレーティングシステム、本部(東京)から配布する標準ソフトウェア及びシステム管理者が指定するアプリケーションの問い合わせ対応に際しては、日本語版及び英語版以外の言語版であっても、メニューやボタンの配置等を手がかりとして、可能な限りユーザー支援を行うこと。 状況を確認し、リモート操作や実際に現場に足を運んでの対応を行うこと。対応完了後、ヘルプデスク受付シートを作成・記録すること。	◎	○	○	○	毎日
			b.	業務システムなどサポート対象外のアプリケーションへの問い合わせを受けた際には、問い合わせ先として担当課窓口を案内すること。	◎	○	○	○	不定期
			c.	対日投資・ビジネスサポートセンター(IBSC)サポート担当者からの相談に対応すること。	○		○		毎日
			d.	非日本語話者のユーザー対応を英語で行うこと。また、イントラ、掲示板、メールによる情報の周知は原則として日本語と英語を併記して行うこと。		○	○	○	不定期
	2.全般		a.	利用者向けのシステムの利用手引きを作成し、イントラネットやグループウェア上の FAQ データベース等の掲示板に掲示すること。	○	○	○	○	不定期
			b.	各システム担当者からコンピュータシステム全般に関する問い合わせを受けた際に、回答・対応を行うこと。	◎	○	○	○	毎日

大分類	中分類	小分類	業務内容		実施拠点				実施頻度
					本部※	研究所	地方事務所	海外事務所	
	3.クラウド		a.	クラウドサービスに関する問い合わせを受け付けること。受けた内容については他の問い合わせと同様に管理し、クラウドサービス事業者に問い合わせを行い、回答を行うこと。	◎	○	○	○	不定期
	4.ソフトウェア		a.	ソフトウェアの新規導入等の際にユーザーから相談を受けた場合は、可能な限り当該ソフトウェアの情報を調査し、回答すること。ただし機構が調達したソフトウェア、フリーウェア等に限る。フリーウェアのソフトウェアサポートについては、運用管理業務実施者が一般的に問題を解決できる範囲内において行なう。	◎	○	○	○	不定期
			b.	新規ソフトウェアの使用方法など、各種ユーザー向け手順書を作成し、イントラ等に情報を掲載すること。	○	○	○	○	不定期
			c.	ソフトウェアについての使用方法について保守サービス提供会社への問い合わせを、ユーザーに代行して実施すること。	◎	○	○	○	不定期
	5.セキュリティ		a.	迷惑メールやマルウェアに関する利用者からの相談に対し、システム基盤保守事業者に問い合わせを行い最新の情報を入手し、利用者への情報提供を行うこと。	◎	○	○	○	不定期
			b.	大規模災害発生時、本部（東京）、大阪本部、貿易情報センター、研究所、海外事務所間の連絡拠点として対応すること	◎	○	○	○	不定期
	6.作業		a.	標準ソフトウェアでは対応していない形式のファイルが持込まれた場合に、利用可能な形式に変換すること。（職員からの依頼に基づく）	◎	○	○	○	不定期
			b.	システム機器の利用手順書を作成・更新すること。	○	○	○	○	不定期
			c.	システムに関する各種説明で必要となるマニュアルや連絡文書等を随時作成・更新し、イントラ、掲示板、メール等で周知すること。マニュアルや連絡文書等の作成・更新に際してはスクリーンショットなどを用い、情報システムに詳しくない職員でも理解・活用できるように配慮すること。	○	○	○	○	不定期
			d.	海外事務所及び出張者に対し以下の支援作業を実施のこと ・クラウドサービスへの接続用等の設定と操作の支援（状況によりリモート操作等にて対応） ・過去メール参照の操作支援	○	○	○	○	不定期
			e.	メールを用いた海外事務所への問合せを行うこと。				○	不定期
			f.	必要に応じて海外事務所への問い合わせ、アンケートを実施すること。				○	不定期
6.監視作業			a.	担当職員からの依頼に基づき、サーバ等システム監視対象の管理（追加／変更／削除）を行うこと。	○	○	○		不定期
			b.	本部及び研究所にて稼働している各サーバに関する定型業務を定期的に行うこと。「定型業務」には下記のものを想定するが、これらに限定されるものではない。なお、委託業務を開始するに際しては事前に担当職員と打ち合わせを行い作業手順を確認すること。また必要に応じて随時手順を見直し、最適・効率化に努めること。 異常が認められる際には直ちに担当職員に報告のうえ、適切な対処を行うこと。 ［想定される定型作業の例］ エラーランプ点滅等目視確認、インジケータ異常、異音、異臭 システムエラーログの確認、時刻の確認及び設定、リソース監視、死活監視、ログ監視、プロセス監視、トラップ監視、ハードウェア監視、ストレージリソース監視、ストレージ死活監視、ストレージトラップ監視、ストレージハードウェア監視、バックアップ状況の確認	◎	○	○		毎日
			c.	ネットワーク機器、IP 電話機器の動作状況の監視を常時行うこと。異常が認められる際には担当職員および保守契約事業者に報告のうえ、適切な対処を行うこと。 ［監視項目］ リソース監視、死活監視、トラップ監視、サーバハードウェア監視	○	○	○		毎日
			d.	サーバの安定運用のため、各種サーバのハードディスク空き容量についてシェルスクリプトやバッチファイルによりヘルプデスクにメールを自動送信するなどして確認すること。空き容量が枯渇している場合など、異常が認められる際には直ちに担当職員に報告のうえ、適切な対処を行うこと。	○	○	○		週 1 回
			e.	LINUX サーバの監視を常時行うこと。ディスク障害、ディスク使用率（共有フォルダの使用状況を含む）、監視ツール画面 （CPU メモリ使用率や障害等）の確認をし、異常が認められる際には担当職員に報告のうえ、適切な対処を行うこと。 なお監視ツールにおいては以下のサーバが監視対象外となるが、監視対象外サーバであっても上記と同様の状態監視を実施すること。 ・Wake on Lan 機器各貿易情報センター1 台ずつ ・不正接続防止機器各貿易情報センター1 台ずつ	○	○	○		毎日
			f.	各フロアに設置されているフロアスイッチ、エッジスイッチを目視点検すること。異常が認められる際には直ちに担当職員に報告のうえ、適切な対処を行うこと。	◎	○	○		週 1 回
			g.	PC 統合監視ツールを用いて PC の運用状況を監視すること。異常が認められる際には直ちに担当職員に報告のうえ、適切な対処を行うこと。	○	○	○	○	毎日

大分類	中分類	小分類	業務内容		実施拠点				実施頻度
					本部※	研究所	地方事務所	海外事務所	
			h.	スケジュールされたバックアップのログ、ネットワーク機器のログ、サーバのログ（セキュリティログを含む）について、適切に監視箇所及び時期（日毎等）を設定、実施すること。	◎	○	○		毎日
			i.	監視サーバのデータベースに保存された性能情報、稼働情報などのログを別途外部媒体等に保存する。またこのデータから監視結果のレポートを作成する。	○	○	○		月１回
			j.	バックアップジョブの実行結果確認を行い、動作不具合時における動作検証（一次切り分け）を行なうこと。	◎	○	○		毎日

※ 本部（東京）及び大阪本部で行う作業は「◎」、本部（東京）で行う作業は「○」で表記。

情報システム運用管理業務
調達仕様書（案）

別紙２ サービスレベル定義表

2022年9月5日

独立行政法人日本貿易振興機構

大分類	小分類	サービスレベル要件	SLA No.	サービスレベル評価項目	要求水準	サービスレベル評価の前提条件項目※
1. 利用満足度調査		利用者に対して、次の項目の満足度アンケートを実施すること。	S-1	•問合せから回答までに要した時間 •回答又は手順に対する説明の分かりやすさ •回答又は手順に対する結果の正確性 •担当者の応対（言葉遣い、親切さ、丁寧さ等）	75 点以上	アンケートは年 1 回実施する。 各質問とも、「満足」（配点100点）、「ほぼ満足」（同80点）、「普通」（同60点）、「やや不満」（同40点）、「不満」（同0点）で回答させ、各利用者の4つの回答の平均スコア（100点満点）を算出する。
2. 障害時初動対応	1.ハードウェア障害時	ハードウェアに障害が発生した際、一次切り分けを実施し、初期対応として必要な対応を実施していること。	S-2-1	初期対応完了所要期間遵守率	95%	障害が発生してから、初期対応が完了するまでの期間は4時間とする。 •ハードウェアの初期対応完了所要期間遵守率（%）＝（1-1ヶ月のハードウェアの障害発生件数÷1 ヶ月のハードウェアの障害処理が 4 時間以内で初期対応が完了した件数）×100
	2.ソフトウェア障害時	ソフトウェアに障害が発生した際、一次切り分けを実施し、初期対応として必要な対応を実施していること。	S-2-2	初期対応完了所要期間遵守率	95%	障害が発生してから、初期対応が完了するまでの期間は4時間とする。 ソフトウェアの初期対応完了所要期間遵守率（%）＝（1-1 ヶ月のソフトウェアの障害発生件数÷1 ヶ月のソフトウェアの障害処理が 4 時間以内で初期対応が完了した件数）×100
3. 重大障害件数		セキュリティの重大障害の件数	S-3	使用する OS やアプリケーションのセキュリティホールやウィルスなどセキュリティ関係に関わる問題で、当該システムが保有するデータの喪失及び顧客情報等の個人情報に関する情報の漏えい等により、業務に多大な支障が生じるような重大障害の件数	0 件	
		共通システム基盤の重大障害の件数	S-4	ハードウェアやソフトウェア、ネットワーク等の障害により長期にわたり正常に稼動できないことにより、業務に多大な支障が生じるような重大障害の件数	0 件	
4-1.システム運用管理	1.システム運用計画	情報システム課担当職員およびシステム基盤保守事業者と協議の上、計画停電時の機器停止および復電後の起動計画（作業手順）を作成し、対応すること。	S-4-1-1-1	計画停電対応実施率	100%	計画停電は年 1 回を予定。
		大規模災害を想定した訓練が、定期的に実施されていること。	S-4-1-1-2	災害訓練実施率	100%	大規模災害訓練は年 1 回を予定。
	2.システムの運用状況の管理	システム運用状況について、月ごとの作業経過報告としてとりまとめ、報告すること。	S-4-1-2-1	運用報告実施率	100%	報告は「定例会」で実施する。 報告回数は年 12 回を予定。
	3.システム資源の管理、状況の管理	ソフトウェア（ライセンスおよびメディア）の棚卸しが適時に行われ、報告されること。	S-4-1-3-1	ソフトウェア棚卸しの実施	100%	管理項目は PC、ソフトウェアなど一般的な物品管理（資産管理）に求められるレベル。 実施結果は台帳にて管理し、報告する。棚卸しは年 1 回を予定。
		ソフトウェアライセンスの更新時期が適切に管理され、更新期限の報告がされること。	S-4-1-3-2	更新期限報告遵守率	100%	
		構成管理台帳（ハード、ソフトウェア、ソフトウェアメディア等）の棚卸しが適時に行われ、報告されること。	S-4-1-3-2	構成管理台帳の棚卸し実施	100%	

大分類	小分類	サービスレベル要件	SLA No.	サービスレベル評価項目	要求水準	サービスレベル評価の前提条件項目※
	4.会議等への参加	PC、IP 電話、ネットワーク、サーバなどシステム基盤保守事業者との定例会議（月 1 回）に参加して、運用状況、および問題点の報告を行うこと。	S-4-1-4-1	定例会報告実施率	100%	「定例会報告回数」は年 12 回とする。
	5.業務マニュアル	業務マニュアル及びチェックリストの作成・更新が適切に実施されること。	S-4-1-5-1	業務マニュアル作成実施率	100%	計画回数は担当職員からの依頼数とする。
4-2.データ管理	1.機密保護対策	データ媒体の廃棄に際しては、廃棄媒体のデータ消去およびシュレッダー処理等を実施すること。	S-4-2-1-1	廃棄管理実施率	100%	「廃棄管理項目数」は個人情報等を記録した媒体の廃棄数とする。
	2.データ資源の管理	外部記憶媒体が適切に管理され、報告されること。	S-4-2-2-1	媒体管理報告実施率	100%	「計画媒体管理報告回数」は年 12 回を予定。
4-3.システム運用	1.定型オペレーション	作業報告書が作成・管理され、報告されること。	S-4-3-1-1	作業報告実施率	100%	「計画作業報告回数」は年 12 回を予定。 作業報告対象は定型作業（バックアップ、ウィルス定義ファイルの更新等）とする。
		正常にオペレーションが行われること。	S-4-3-1-2	オペレーション正常実施率	95%	
	2.非定型オペレーション	非定形作業について作業前の計画が適切に策定され、正確にオペレーションされること。	S-4-3-2-1	適正なオペレーションの実施率	100%	「計画オペレーション数」は発生した非定型作業の総計とする（ただし、障害対応は除く）。
	3.障害対応	•決められた時間）内に障害が回復すること。 •障害状況が適切に管理され、報告されること。	S-4-3-3-1	障害回復所要期間遵守率	95%	「障害回復期間」 障害が発生してから、回復するまでの期間は 1 日とする（ただし、2 次エスカレーション期間中は対象外とする）。

大分類	小分類	サービスレベル要件	SLA No.	サービスレベル評価項目	要求水準	サービスレベル評価の前提条件項目※
		•時間内に原因の切り分けを行い、関係先連絡などの対応をすること。	S-4-3-3-2	障害発生報告所要期間遵守率	95%	「障害発生報告期間」 障害が発生してから、発生の報告をするまでの期間は2時間とする。 原則的に以下の障害については当刻報告対象から除外する。 •影響範囲が個人レベルに留まるもの •運用方法の変更により業務への影響が最小限に抑制できるもの （例） •パソコン本体および周辺機器のハードウェア障害 •ネットワークプリンタのハードウェア障害 •パソコンの不正プログラム感染障害（但し、ウィルス等がLAN に伝播した場合は報告対象 •クライアント OS の不具合対応（ユーザプロファイルの破損など） •MS Office 等の各種クライアントプログラムの不具合への対応（再インストールなど） •各種ユーザパスワードのリセット対応 •ファイルサーバのデータ消失への対応（リストア対応）
			S-4-3-3-3	障害対応策提示所要期間遵守率	95%	「障害対応策提示期間」 障害が発生してから、障害原因の究明と1次対応策が提示されるまでの期間は 4 時間とする。 （ただし、2 次エスカレーション先が対応策を提示した場合と定常化した対策は除く。）
	4.状態監視	状態監視が適切に行われ、結果が記録、報告されること。	S-4-3-4-1	状態監視実施率	100%	状態監視項目を1日1回監視する。
	5.データ保全	計画したバックアップが正常に終了すること。	S-4-3-5-1	バックアップ正常完了率	95%	
4-4.システム資源管理	1.ハードウェア資源の管理 2.ソフトウェア資源の管理 3.ネットワーク資源の管理	•PC の移動、設置、回収が適切な時間内に実施されること（大規模な移動はその限りでない）。 •PC 等管理台帳への記載がされること •障害対応時など必要に応じてマニュアル、メディアが取り出せること	S-4-4-1-1	PC 関連作業の作業期限の遵守率	95%	作業指示者と合意した作業時間 （ただし、機構側都合による作業期限超過は除く）
		ハードウェア資源、ソフトウェア資源の変更作業が適切に計画され、実施されること。	S-4-4-1-2	資源変更計画作成所要期間遵守率	95%	「資源変更計画作成期間」 作業指示をしてから、計画を提示するまでの期間。
	4.資料・マニュアルの管理		S-4-4-1-3	資源変更完了所要期間遵守率	95%	

大分類	小分類	サービスレベル要件	SLA No.	サービスレベル評価項目	要求水準	サービスレベル評価の前提条件項目※
4-5.安全対策	1.安全対策の実施	クライアント PC へのセキュリティパッチ適用が適時に計画され、実施されること。	S-4-5-1-1	セキュリティパッチ適用計画作成および実施率	95%	「セキュリティパッチ適用計画作成期間」 作業指示をしてから、計画を提示するまでの期間は2週間とする。
		•障害状況が適切に管理され、報告されること。 •決められた時間内に障害が回復すること。 •決められた期間内に適切な原因究明と対応策が提示されること。	S-4-5-1-2	3-3.障害対応で対応		
		倉庫やキャビネットの鍵が適切に管理されること。	S-4-5-1-3	施錠・開錠の実施率	95%	施錠・開錠の依頼件数
	2.サーバ室入退室管理	サーバ室の入退出カードが正しく管理されていること。	S-4-5-2-1	サーバ室カード貸出管理実施率	100%	
	3.マルウェア対策環境の維持	マルウェア対策のソフトウェアが最新の状態にあるか定期的に確認されていること。	S-4-5-3-1	対策ソフトウェア更新状況報告実施率	100%	
	4.マルウェア感染機器対応	マルウェアに感染した、またはその可能性が高い機器について使用者、関係者への聞き取り調査が実施されていること。また、マルウェアに感染したことが確認された機器について、ネットワークからの隔離等の対応が適切に実施されていること。	S-4-5-4-1	感染機器対応所要期間遵守率	100%	
4-6.利用者支援	1.ヘルプデスク	決められた期間内にヘルプコールに対する回答が完了すること。 ※ソフトウェア調達申請はヘルプデスクの所掌外。	S-4-6-1-1	ヘルプコール完了所要期間遵守率	95%	「ヘルプコール回答期間」 ヘルプコールを受付してから、1次回答を提示するまでの期間は 2 時間とする。 （ただし、インストール申請対応は除く）
		アカウントの棚卸しが適時に行われ、報告されること。	S-4-6-1-2	アカウント棚卸し実施率	100%	アカウントの総件数の確認は月1回実施する。
		受けた問合せに対して確実に対応すること。	S-4-6-1-3	対応率	100%	なんらかの手段によって受けた問合せに対する対応率とする。 着信の不具合、管理ツールの障害や現地固有の事情等でやむなく対応ができなかったものについては、SLA 計測対象外とする。
		電話コールの場合に、要求水準以内で応答すること。	S-4-6-1-4	電話応答待ち時間（平均）	10 秒	短時間の問合せが集中した場合は、機械音声での対応、要件録音の上、折り返しの電話でも対応したものとする。
		電話コールの場合に、要求水準以内で対応を完了すること。	S-4-6-1-5	電話対応時間（平均）	600 秒	
		メール（その他ツールを含む）問い合わせの場合に、要求水準以内で回答すること。	S-4-6-1-6	メール問い合わせ回答時間（平均）	12 時間	
		できる限り、一次回答でヘルプコールをクローズすること。	S-4-6-1-7	一次回答率	80%	

大分類	小分類	サービスレベル要件	SLA No.	サービスレベル評価項目	要求水準	サービスレベル評価の前提条件項目※
	2.システム機器の貸出	システム機器の管理・貸出業務が適切な期間の中で実施されていること。	S-4-6-2-2	システム利用申請完了所要期間遵守率	95%	
	3.研修・教育実施	担当職員からの依頼により、新規採用や異動を控えた職員に、システムの基本的な構成・機能・操作等に関する研修が適時実施されていること。	S-4-6-3-1	研修実施率	100%	計画回数は担当職員からの依頼数とする。
4-7.ディレクトリサービス	1.ディレクトリ管理	各ディレクトリへの ID 申請(新規登録、各種変更、無効か、登録削除、アクセス権の変更等)業務が適切な期間の中で実施されていること。	S-4-7-1-1	ID 申請完了所要期間遵守率	95%	ID 申請書が申請されてから、処理が完了するまでの期間は 2 日とする。 ID 申請完了所要期間遵守率(%)=(1-1 ヶ月の ID 申請件数÷1 ヶ月の ID 申請処理が 2 日以内で完了した件数)×100

※ サービスレベル定義にあたり、各評価項目の測定方法について記載の無い項目については、応札者にて具体的な内容を提案すること。
※「サービスレベル評価の前提条件項目」の具体的な目標値については 業務開始前までにジェトロと運用事業者との間で協議して決定するものとする。