公立大学法人大阪
ヘルプデスク業務委託
仕様書

2026 年 11 月

公立大学法人大阪

目次

1. 背景と目的 1
2. 業務概要 1
   2.1. 業務名称 1
   2.2. 委託期間 1
   2.3. 支払い方法 1
   2.4. 用語定義 1
3. 業務範囲 3
   3.1. 委託業務概要 3
   3.2. 対応範囲 4
   3.3. 委託業務対象 4
   3.4. 業務の前提 4
   3.5. 責任分界点 5
4. 業務実施に係る要件 8
   4.1. 常駐場所 8
   4.2. 対応日時 8
   4.3. 実施体制 9
   4.4. 要員に求めるスキル 9
   4.5. 作業品質の確保 11
   4.6. 情報セキュリティの確保 12
5. 業務内容詳細 13
   5.1. 問い合わせ業務 13
   5.2. 情報基盤システム・情報基盤ネットワーク運用管理 14
      5.2.1. 監視 14
      5.2.2. 情報基盤ネットワーク管理 14
      5.2.3. 仮想化基盤管理 14
      5.2.4. Microsoft365 テナント管理（Exchange Online 及び SharePoint Online 含む） 15
      5.2.5. Google 管理 18
      5.2.6. 障害対応 19
      5.2.7. 情報セキュリティインシデント対応 20
      5.2.8. 情報セキュリティ対応 21
      5.2.9. 計画停電対応 22
      5.2.10. 定期メンテナンス対応 22
   5.3. 情報基盤システム・情報基盤ネットワーク構成管理 22
   5.4. システム運用業務 23
   5.5. 資料/掲載情報整備 24
      5.5.1. 管理者向け資料整備 25

5.5.2. 利用者向け資料及び掲載情報整備.....25
5.6. 情報基盤課職員の業務支援.....25
5.7. 繁忙期対応.....25
6. 進捗管理・業務報告.....26
7. 執務上の留意事項.....26
7.1. 基本.....26
7.2. 実務運用に係る留意事項.....27
7.3. 各保守事業者等へのエスカレーション・調整に係る留意事項.....27
8. 引き継ぎに関する事項.....27
9. 成果物.....28
10. 留意事項.....28
10.1. 現行システム等の情報開示に関する考え方.....28
10.2. 秘密保持 ・機密保護.....29
10.3. 仕様書の解釈.....29
10.4. 再委託等の制限及び遵守事項.....29
10.5. 本法人担当者.....30

1. 背景と目的

公立大学法人大阪（以下「本法人」という）にて運用するネットワーク機器や各種システム（以下「本法人システム」という）については、保守管理を行う事業者（以下「各保守事業者」という）が存在するが、各システム担当者が常駐するわけではない。そのため、トラブルが発生した際、原因の一次切り分けや迅速な復旧対応、利用者サポートを行うことが困難な状況にある。

また、現在運用中のヘルプデスク業務委託契約が満了を迎えるが、本法人の各キャンパス及び事業所において、本法人システムを学生や教職員が支障なく利用できる環境を継続して提供する必要がある。

以上の背景から現地での問い合わせ対応や技術的サポート、トラブル時の対応及び各保守事業者との調整業務を一体的に担うヘルプデスク業務委託を実施する。

2. 業務概要

2.1. 業務名称

公立大学法人大阪ヘルプデスク業務に係る業務委託

2.2. 委託期間

2027 年 4 月 1 日～2030 年 3 月 31 日

2.3. 支払い方法

本調達にかかる費用については年/月払いとし、請求書に基づき支払うこととする。

2.4. 用語定義

表 1　用語と説明

No	用語	説明
1	調達① （仮想化基盤構築作業）	仮想化基盤および仮想化基盤環境の運用に必要なサービスの基本設計から単体試験完了までの作業を行う調達を示す。
2	調達② （仮想化基盤更新機器等 整備 2025 年度）	仮想化基盤更新に伴うハードウェア・ソフトウェア物品調達、および搬入・設置現地調整・機器の引き渡し、初期設定、ハードウェア・ソフトウェア保守対応を含む。2025 年 11 月 15 日までの納入を求める部分の調達を示す。
3	調達③ （仮想化基盤更新機器等 整備 2025 年度）	②で整備した仮想化基盤の運用に必要となる基盤システムの内、主に FW 等のネットワーク関連機器と遠隔バックアップ用ストレージのハードウェア・ソフトウェア物品調達、および搬入・設置現地調整・機器の引き渡

		し、初期設定、ハードウェア・ソフトウェア保守対応を含む。2026 年 3 月 25 日までの納入を求める部分の調達を示す。
4	調達④ （基盤システム整備機器等 調達 2026 年度）	②③で整備した仮想化基盤上で稼働させる本法人の基盤システムに必要となるハードウェア・ソフトウェアおよび保守対応等の調達を示す。
5	調達⑤ （仮想化基盤更新に係る構 築業務委託 2026 年度）	調達①の作業を引き継ぎ、単体試験後の結合試験・総合試験や環境移行、業務システムの技術支援、仮想基盤上で稼働する基盤サービスの設計・構築、移行、システム運用切替、2026 年度のシステム運用・保守設計、運用支援、システム運用・保守作業、2027 年度からの本番運用に向けた運用・保守設計に関する調達を示す。
6	調達⑥ （メール・ポータルシステムのクラウド移行に係る業務委託 2026 年度）	（A）メールシステムのクラウド環境構築、オンプレミス環境からの移行、システム運用切替、2026 年度のシステム運用・保守作業に関する調達を示す。
		（B）現行オンプレミス環境で運用しているメーリングリスト・ポータルシステム等の新仮想化基盤環境およびクラウド環境の構築・移行、システム運用切替、2026 年度のシステム運用・保守に関する調達を示す。
7	調達⑦ （次期ヘルプデスク）	2027 年度からの本番運用に向けたヘルプデスク業務の調達を示す。 ※本調達に該当。
8	調達⑧ （次期システム運用保守 2027～2031 年度）	2027 年度からの本番運用に向けた 5 か年のシステム運用・保守業務の調達を示す。
9	情報基盤システム	情報基盤センター及び情報基盤課が所管するシステム（サービス、ソフトウェア含む）
10	情報基盤ネットワーク	情報基盤センター及び情報基盤課が所管するキャンパスネットワーク
11	業務システム	情報基盤課以外の、他課が業務遂行のために運用するシステム
12	利用者	利用者 ID（OMUID）を付与されている本学教職員、学生（大阪公立大学工業高等専門学校の学生を含む）
13	OMU CSIRT	大阪公立大学情報セキュリティインシデント対応チーム
14	情報基盤システム・ネットワーク保守業者	次期情報基盤システム・ネットワークの保守事業者であり、調達⑧受託事業者を指す。
15	業務システム保守事業者	業務システムの保守を行う事業者。当該事業者への連絡および運用調整は、すべて当該業務システムを所管する課の職員が対応する。

16	OMUID	本法人の情報環境の利用にあたって学生、教職員一人ひとりに割り当てられた ID。
17	個別発行 OMUID	OMUID の中でも申請に基づき手動で発行する ID
18	学生デジタル窓口	本法人が構築した、学生からの問い合わせ受付からチャット形式での回答対応、ならびに対応状況（ステータス）や対話履歴等の問い合わせ管理を行うシステム。
19	利用者管理システム	情報基盤システムに含まれるシステム。 主に利用者 ID、セキュリティグループ等の管理を行うシステム。 利用者は利用者向けの公開情報を本人の情報に限り閲覧可能。
20	ホスト管理システム	情報基盤システムに含まれるシステム。 主に学内ネットワーク、MAC 認証の利用端末、短縮 URL の管理および短期間のネットワーク利用のみのゲストアカウント発行を行うシステム。
21	OMU メール	本学がマイクロソフト社の教育機関向け総合契約を利用して、提供するメールサービス
22	ログ調査	各種ログおよび管理ツールにより、全体状況の絞り込み、ネットワーク/機器稼働状況の確認、個別システムログ解析を行い、事象状況・影響範囲・発生要因を特定する基礎的な調査業務

3. 業務範囲

3.1. 委託業務概要

(1) 本委託業務の概要は以下のとおりであり、保守作業は含まない。詳細については「5.業務内容詳細」にて述べる。

① 問い合わせ業務（利用者からの問い合わせ対応、対応内容の履歴管理）
② 情報基盤システム・情報基盤ネットワーク運用管理（障害・セキュリティ対応含む）
③ 情報基盤システム・情報基盤ネットワーク構成管理
④ システム運用業務：各種システム/サービスの運用に係る業務
⑤ 資料/掲載情報整備
⑥ 情報基盤課職員の業務支援
⑦ 繁忙期対応

(2) 本受託事業者にて実施する作業は、原則手順書等で基本的な対応内容や流れが指定されているため、指定された内容に沿って実施すること。

(3) 各作業のサービスレベルの観測、課題管理を行い、本法人との調整に基づき、業務改善を行う PDCA サイクルを継続的にマネジメントすること。

3.2. 対応範囲

本委託業務における対応範囲は、以下に掲げる各キャンパス等において発生する問い合わせ及び障害対応、ならびに各種システム・ネットワーク機器等の管理業務全般とする。

① 中百舌鳥キャンパス
② 杉本キャンパス
③ 森之宮キャンパス
④ 阿倍野キャンパス
⑤ りんくうキャンパス
⑥ UR 森之宮
⑦ 梅田サテライト
⑧ I-site なんば（2028 年度まで）
⑨ 大阪公立大学附属植物園
⑩ 大阪健康長寿医科学センター
⑪ 大阪公立大学工業高等専門学校

3.3. 委託業務対象

- 情報基盤システム　※システム一覧は別紙 1 のとおり。
- 業務システム
  ※業務システム一覧は別紙 2 のとおり。別紙に記載しているのは主なシステムであり、今後増減する可能性がある。
  ※業務範囲は「3.1 委託業務概要」における①問い合わせ業務、④システム運用業務、⑦繁忙期対応のみ。
- 情報基盤ネットワーク
  ※ネットワーク機器一覧は別紙 3、ネットワーク関連業務一覧は別紙 4 のとおり。

3.4. 業務の前提

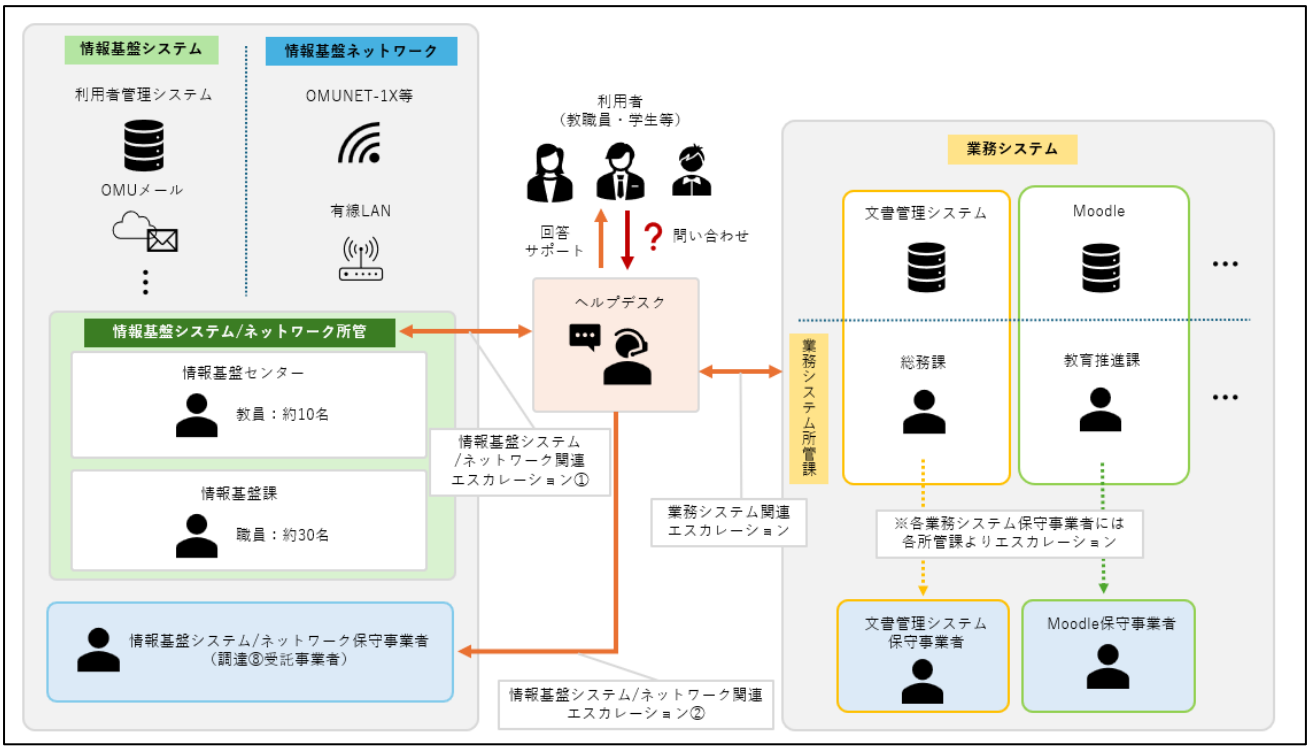
(1) 一次受付
ヘルプデスクは利用者（教職員・学生等）からの問い合わせを一元的に受け付け、一次対応および対象システムの切り分けを実施すること。

(2) 情報基盤システム及び情報基盤ネットワーク関連業務
情報基盤システム及び情報基盤ネットワークは下図のとおり、情報基盤センター及び情報基盤課が所管している。手順書外の対応や障害・技術的課題等、ヘルプデスクで解決できないものは、情報基盤課及び情報基盤システム/ネットワーク保守事業者へエスカレーションすること。

(3) 業務システム関連業務
業務システムは下図のとおり、システムごとに所管課が存在する。手順書外の対応や障害・技術的課題等、ヘルプデスクで解決できないものは、各業務システム所管課へエスカレーションすること。な

お、各業務システムの保守事業者へは原則、ヘルプデスクから直接エスカレーションは行わないこと。

図１　システム所管及び業務体制



3.5.　責任分界点

各保守事業者（調達⑧受託事業者含む）との分担

「3.3.委託業務対象」の各システム・ネットワーク一覧における各保守事業者との分担は以下のとおりである。

表２　「3.3.委託業務対象」情報基盤システム・情報基盤ネットワーク一覧における分担

フェーズ	業務区分	本受託事業者	情報基盤システム・ネットワーク保守事業者（調達⑧受託事業者）、他各保守事業者
日常運用	利用者からの問い合わせ対応	○	△
	情報基盤課からの問い合わせ、調査依頼	○ ※ただし、本受託事業者にて分からない内容や調査不可なものは情報基盤システム・ネットワーク保守業者へエスカレーション	△
トラブル	調査/一次切り分け	○	△

発生時	簡易な復旧作業 ※予め保守業者から提供された対応手順書に基づく復旧作業、他再起動、ケーブル再接続等	○	△ ※復旧作業後の対象システムの正常稼働（データ連携等を含む）の確認は行う。
	高度な復旧作業 ※手順書で復旧しない/本受託事業者が作業不可の領域	× （情報基盤システム・ネットワーク保守業者へエスカレーション） ※ただし復旧までの進捗管理、本法人への状況報告は行う。	○
その他	システムの設定変更を伴う作業	△ ※本法人が指定する手順がある作業（FireWall 設定やサーバ証明書更新などを想定）は対応。情報基盤システムおよびネットワークにおいて、本受託事業者で対応可能な場合は本法人および情報基盤システム・ネットワーク保守業者に事前に承認を得たうえで対応すること。 なお、対応した場合は同保守業者にて作成した完成図書を更新し、共有すること。（詳細は「5.5.1.管理者向け資料整備」参照。）	○
	機器交換作業	△ ※事前に情報基盤システム・ネットワーク保守業者より手順が共有され、かつ緊急を要する場合は本法人及び情報基 盤システム・ネットワーク保守業者より依頼を受けて対応 すること。なお、作業後の正常稼働の確認は情報基盤システム・ネットワーク保守業者にて行うものとする。	○

表 3　「3.3.委託業務対象」業務システム一覧における分担

フェーズ	業務区分	本受託事業者	各業務システム保守事業者
日常運用	問い合わせ対応	○	△
	「3.1 委託業務概要」における④システム運用業務	○ ※対象は別紙 2「業務システム一覧」参照。 ※ただし、手順書どおりではない、判断が必要なものは当該システム所管課へエスカレーション。	△
トラブル発生時	調査/一次切り分け	○ ※問題が情報基盤システム/ネットワーク側か各業務システム側か切り分けを行う。	△
	簡易な復旧作業 ※予め保守業者から提供された対応手順書に基づく復旧作業	× （当該システム所管課を通じて各保守業者へエスカレーション） ※ただし、各保守業者から情報基盤システム/ネットワーク側の協力依頼があった場合は対応し、完了まで管理すること。	○
	高度な復旧作業 ※手順書で復旧しない/本受託事業者が作業不可の領域	× （当該システム所管課を通じて各保守業者へエスカレーション） ※ただし、各保守業者から情報基盤システム/ネットワーク側の協力依頼があった場合は対応	○
その他	システムの設定変更を伴う作業	×	○

4. 業務実施に係る要件

4.1. 常駐場所

本受託事業者は原則以下のキャンパスに常駐し、業務を行うこと。

表 4　常駐場所

No	常駐場所	住所
1	中百舌鳥キャンパス	大阪府堺市中区学園町 1 番 1 号 C5 棟 3 F
2	杉本キャンパス	大阪府大阪市住吉区杉本 3 丁目 3 番 138 号 学術情報総合センター 9 F
3	森之宮キャンパス	大阪府大阪市城東区森之宮 2 丁目 1 番 132 号 4 F
4	阿倍野キャンパス	大阪府大阪市阿倍野区旭町 1 丁目 2 番 7 号 あべのメディックス 6 F

4.1.1. りんくうキャンパスについて

りんくうキャンパスについては、常駐は不要とするが月 1 回程度は出張し、問い合わせ対応（現地対応含む）を行うこと。毎年年度末には次年度の訪問スケジュールを作成し、本法人の承認を得ること。

- りんくうキャンパス 住所：大阪府泉佐野市りんくう往来北 1 番地の 58

4.1.2. その他キャンパス等について

「3.2 対応範囲」に記載の⑥～⑪のその他キャンパス等について常駐は不要とするが、問い合わせ対応の中で現地対応の必要性が発生した場合は現地に訪問して対応すること。なお、訪問はあくまで必要性が発生した場合に限り、本法人へ確認・調整の上、年数回程度とする。（※2023 年 4 月以降の実績としては年間 0 回）

表 5　その他キャンパス等 住所

No	その他キャンパス等	住所
1	UR 森之宮	大阪府大阪市城東区森之宮一丁目 6 番 85 号 3 階
2	梅田サテライト	大阪府大阪市北区梅田 1 丁目 2-2-600 大阪駅前第 2 ビル 6F
3	I-site なんば	大阪府大阪市浪速区敷津東 2-1-41
4	大阪公立大学附属植物園	大阪府交野市私市 2000
5	大阪健康長寿医科学センター	大阪府大阪市住之江区東加賀屋 1 丁目 2 番 22 号
6	大阪公立大学工業高等専門学校	大阪府堺市中区学園町 1 番 1 号 ※中百舌鳥キャンパス内

4.2. 対応日時

対応日時は以下のとおりとする。

表 6　対応日時

対応日	対応時間
平日（土日・祝日除く）	8 時 30 分～18 時 30 分（休憩時間含む）
※年末年始など、本法人が休日と指定した日を除く。	

※祝日授業日や土日祝日に実施されるシステムメンテナンス等、年に数日程度は平日以外の対応を求めることがあるため、対応すること。

4.3. 実施体制

(1) 本受託事業者は「5.業務内容詳細」で挙げる業務範囲を履行する上での必要な体制を整備し、契約時に本法人に対して運用管理体制図を提出すること。また、管理責任者を定め、すべての業務について、業務内容や作業手順、実施日時、実施場所などの事項について、予め本法人と協議の上決定し、要員に指示を行うこと。なお、管理責任者には本受託事業者が直接雇用する者を充てること。

(2) 「4.2　対応日時」で示した対応時間内は、原則として各キャンパス 2 名以上、全キャンパスで 12 名以上の体制を維持すること。なお、各キャンパスにおける具体的な常駐人員数は指定しないが、現在本法人が想定する人員配置は、中百舌鳥キャンパス 4 名、杉本キャンパス 3 名、森之宮キャンパス 3 名、阿倍野キャンパス 2 名である。ただし、常駐要員が交代で休憩時間を取得する時間帯やシフト勤務にて体制を組む場合など、1 日の中で一時的（3 時間を上限とする）に 1 名体制の時間が発生することについてはこれを許容する。また、常駐要員の突発的な体調不良や土日祝日の対応を行った後の振替休日の調整等、やむを得ない事情により 1 名体制となる日が発生することを許容するが、これが 2 日以上継続する場合は予め本法人と対応を協議し、本受託事業者は業務に支障が出ない体制を整えること。

(3) 運用体制については、運用拠点の技術情報を蓄積できる仕組みを本受託事業者にて構築し、情報共有できる体制を取ること。

(4) 要員が、やむを得ない理由により従事できない場合は、代替の要員で対応するなど、業務に支障のないようにすること。

(5) 繁忙期の業務量に応じて必要な要員の体制を強化すること。

(6) 要員のうち、3 分の 2 以上は本受託事業者が直接雇用する者とする。また、4 名以上は大学におけるヘルプデスク業務経験を 3 年以上有するものを配置すること。なお、再委託による再委託先企業の職員や派遣会社を介した派遣職員等のみでの対応は認めない。

(7) 要員には本法人担当者及び情報基盤システム/ネットワークの利用者である教職員・学生と円滑にコミュニケーションを図れる者を配置すること。

(8) 本受託事業者は、本法人が要員のスキル不足と判断した場合、要員の交代を認めるものとする。

(9) 本法人は、本受託事業者に対し要員の配置（常駐場所）変更について意見を述べることができるものとする。

(10) 新たな要員を投入する場合は、事前に本法人へ報告すること。また、事前教育ならびに業務の引継ぎを行い、要員変更に伴う業務の不備や遅滞を生じさせないこと。

4.4. 要員に求めるスキル

(1) 配置された要員について、以下の経験を有すること。

A) 管理責任者以外の要員のうち 2 名以上は、企業・大学等の各種団体におけるネットワーク・システム運用経験を 1 年以上有すること。

B）管理責任者については、次の条件を全て満たすこと。

- 企業・大学等の各種団体におけるネットワーク・システム運用経験を 3 年以上有すること。
- 大学におけるヘルプデスクマネジメントの経験を 1 年以上有すること。
- イーサネット・ファブリックの運用経験を有すること。
- Microsoft365 テナント管理の経験を 1 年以上有すること。

(2) 以下のすべての項目について、各対応日においてその日に業務に従事している要員（管理責任者を含む）全員の技術的知識及び公的資格等によりカバーできる体制とすること。

A）技術的知識

以下の知識、経験を有し業務遂行できること。

- ネットワーク

  以下の知識及び経験を有すること

  - TCP/IP
  - DNS
  - DHCP
  - VLAN
  - PoE
  - 無線 LAN
  - IEEE802.1X 認証
  - ファイアウォール

  要員の少なくとも 1 名は、SDN（Software Defined Network）に関する知識を有すること。
- サーバ、クラウド、各種 OS

  以下の知識及び経験を有すること。

  - OS（Windows Server/Linux）
  - 仮想化基盤
  - ストレージ（バックアップ・リストア）
  - データベース（SQL/dump/restore）
  - 認証基盤（AD/LDAP/RADIUS/SAML/Entra ID）
  - クラウド（AWS/Azure/GCP）
  - サーバ監視（Zabbix）
  - セキュリティ（脆弱性対応/アカウント管理/EDR/ウイルス対策/パッチ管理）

  要員の少なくとも 1 名は、オーケストレータ等の操作経験を有すること。
- サーバ仮想化技術

  以下の知識及び経験を有すること。

  - サーバ仮想化技術に関する基礎知識
  - 仮想マシンの運用、各種リソース（CPU、メモリ、ストレージ等）管理
- プログラミング

  Bash、PowerShell 等のスクリプト言語を用いた定常作業の自動化、一括処理、ログ抽出などの

運用管理に関する知識・経験を有すること。併せて、HTML、JavaScript 等の Web クライアントプログラミングや Java、C#等のアプリケーションプログラミング、PHP 等の Web サービスの開発などの知識・経験を有すること（すべてを満たす必要はないがより多くの知識・経験を有することが望ましい）。

- Microsoft365 テナント管理
  以下の知識及び経験を有すること。
  - Microsoft 365 管理センター、Exchange 管理センター（EAC）、SharePoint 管理センターの操作・運用
  - メッセージ追跡（Message Trace）、EOP（迷惑メール/フィッシング対策）のログ確認および設定変更
  - 監査ログおよびサインインログ等の出力・確認によるセキュリティアナライザ・一次切り分け
  - Entra ID（旧 Azure AD）におけるユーザー・グループ・ライセンス管理およびサインイン制御
- 電子メール
  電子メールの配送プロトコル（SMTP/IMAP/POP3 等）および関連するネットワーク技術（DNS、MX レコード等）に関する基礎知識を有すること。また、送信ドメイン認証（SPF/DKIM/DMARC 等）の仕組みやメールヘッダーの解読・解析、配送経路の調査、およびスパム・フィッシング対策等のメールセキュリティ運用に関する知識・経験を有すること。
- 各種 OS
  Windows、MacOS、Unix 系 OS の構築、及び各種 Linux ディストリビューションによるサーバ構築等の知識・経験を有すること。
- 各種アプリケーション
  ブラウザ、メール、ウイルス対策ソフト等に関する知識を有すること

B）公的資格
以下の公的資格またはそれと同等のスキルを有すること。

- ITSS（IT スキル標準/経済産業省）のネットワークスペシャリスト
- Cisco 社の CCNA

(3) 管理責任者については、ITSS（IT スキル標準/経済産業省）の IT サービスマネージャの有資格者であることが望ましい。

4.5. 作業品質の確保

本委託業務で実施する作業は操作誤りや、設定ミス等による不具合、障害を起こさないよう、作業チェックシートや手順書等の整備、精査を常に行い作業に従事すること。

万一、委託業務での作業で障害等を発生させた時は、本法人に連絡するとともに、ただちに全力を挙げて復旧等の対応を行うこと。復旧後は、必ず原因を調査、追求するとともに再発防止措置を講じ、その内容を報告すること。

4.6. 情報セキュリティの確保

(1) 業務の遂行にあたっては、本法人の情報セキュリティポリシーに基づき、情報セキュリティを確保すること。特に「公立大学法人大阪情報セキュリティに関する業務実施手順書（標準版)」及び「公立大学法人大阪情報格付け取扱手順」の最新版は必ず事前に確認し遵守すること。また、本業務に従事するすべての要員に対し、情報セキュリティポリシーの周知徹底と教育を行うこと。

(2) 本業務で使用するアカウントを適切に管理し、要員間での ID 共有を行ってはならない。業務従事者の変更・退職等が生じた場合は、速やかに当該要員のアカウント削除を行うこと。また、業務上不要な権限の付与を行わないこと。作業完了時及び離席時には必ず画面ロック等を行い、第三者の不正利用を防止すること。

(3) システムの設定情報、管理者パスワード及び利用者の認証情報等を紙媒体や暗号化されていない電子ファイル等で不適切に保管してはならない。

(4) 本業務で取り扱う情報を、本法人の許可なく外部へ持ち出してはならない。また、本法人が許可した端末以外の機器（私用 PC、個人所有の USB メモリ等）を学内ネットワークや業務環境へ接続してはならない。

(5) 本業務の遂行以外の目的、また業務上必要な範囲を超えて、個人情報や機密情報を閲覧・抽出してはならない。また、ヘルプデスク作業場所においては第三者からの画面の覗き込みを防止する措置を講じること。

(6) 本業務を遂行する中で情報漏洩、不正アクセス、マルウェア感染、又はその兆候・疑いを検知した場合は、直ちに被害拡大防止の一次対応を行うとともに、直ちに本法人へ報告し指示に従うこと。

(7) 本業務の一部又は全部をリモート環境（在宅勤務、受託事業者の執務環境等）で実施する場合は、事前に本法人の承認を得た上で、以下の措置を講じること。

- 接続環境及び端末の限定： 本法人が許可した接続方式（VPN 接続、VDI 等）及び本法人が許可した端末（適切なセキュリティ対策及びパッチ適用がなされた受託事業者の管理端末）のみを使用すること。私用端末（BYOD）の使用や、暗号化されていない公衆無線 LAN（フリー Wi-Fi 等）からの接続を厳禁とする。
- 作業環境の保護： 作業にあたっては、第三者（同居家族や他の社員等）による画面の覗き込み、音声の聞き取り、紛失・盗難等を防止できる独立した安全な作業空間を確保すること。
- 情報のデータ保持禁止： 本法人のシステム及びデータを取り扱うにあたり、本法人の許可なくリモート端末のローカル環境へデータを保存・ダウンロード、印刷、又は外部ストレージ等へ転送してはならない。

(8) 受託事業者（その要員を含む）が本仕様書に掲げる情報セキュリティ要件を遵守しなかったこと、又は過失により情報漏洩、不正アクセス、システムの不具合・停止等のセキュリティ事故を発生させた場合、受託事業者はこれによって本法人又は第三者に生じた一切の損害（復旧費用、調査費用及び法的費用等を含む）について、一切の責任を負うものとする。

5. 業務内容詳細

5.1. 問い合わせ業務

利用者からの問い合わせの対応及び対応内容の履歴管理を行う。

(1) 問い合わせ者は利用者（学生、教職員等)、またそれに準ずる者とする。

(2) 問い合わせ対応は原則以下の流れで実施する。

表 7　問い合わせ対応

No	作業	内容
1	受付	原則、問い合わせフォーム（Forms）及び学生デジタル窓口にて受け付けるが、メール、電話、IT ヘルプデスク執務室への訪問による受付の場合もある。 受け付けた問い合わせはツール/システムを用いて内容及び対応状況の管理を行うこと。
2	調査	回答作成に向けて、事象の一次切り分け、調査を実施する。 マニュアル等の資料にない/過去事例の無い内容、また一次切り分けの結果対応できないことが判明した場合は、内容に応じて適切な担当にエスカレーションを行うこと。
3	回答	回答は原則メールまたは学生デジタル窓口上のチャットにて実施する。 メールやチャットのみでは対応が長引く場合等には、必要に応じて、遠隔操作支援ツール（リモートアシスタンスツール）や Zoom などを用いた遠隔対応や現地へ訪問対応、利用者に訪問を依頼し窓口対応を行うこと。
4	記録/報告	問い合わせ内容及び本受託事業者にて実施した一連の対応を記録すること。 なお、当該記録は次回以降の問い合わせ対応にも活用できるように管理すること。

(3) 各ツールに受け付けた問い合わせは内容を問わず、すべて一次受けを行うこと。

(4) 問い合わせには作業や調査依頼、利用者からの要望への対応も含めること。

(5) 回答内容は、情報基盤課及び各システム保守事業者または他システム所管課より提供されたマニュアル及び FAQ、過去事例、事前に調整した対応フローに則って作成すること。なお、提供された資料等内に含まれない内容については下表のとおり適切な担当者に Teams 等を通じてエスカレーションを行うこと。

表 8　　主なエスカレーション先

問い合わせ内容	内容
情報基盤システム及びネットワークに関すること	情報基盤課（情報基盤センターを含む）及び情報基盤システム・ネットワーク保守業者（調達⑧受託事業者）
情報セキュリティに関すること	情報基盤課（情報セキュリティセンター含む）
情報基盤システム以外のシステム（他課所管のシステム等）	当該システム等を所管する課 ※当該システムの保守事業者へは、所管課から連携する。

所管が不明な場合	情報基盤課

(6) 回答に判断を要する内容については情報基盤課または情報基盤システム・ネットワーク保守業者（調達⑧受託事業者）及び他システム所管課に指示を仰いだうえで対応すること。

(7) エスカレーションを行った問い合わせについても対応完了までは本受託事業者にて進捗状況の管理、問い合わせの記録を行うこと。

(8) 受け付けた問い合わせは利用者側で問題が解決したことを確認したうえで、対応完了とすること。

(9) 頻度が高い問い合わせについては回答内容のテンプレート案を作成し、問い合わせ対応の効率化に努めること。なお、作成した案は活用/公開の前に本法人に承認を得ること。また、マニュアルや FAQ の作成または更新が必要な場合は掲載案を作成のうえ、本法人の承認を得て公開すること。

5.2. 情報基盤システム・情報基盤ネットワーク運用管理

情報基盤システム及び情報基盤ネットワークの監視、管理及びそれにかかる付帯設備の維持・管理を行うこと。また、障害やインシデント発生時には速やかに調査、一次切り分けを行い、復旧に向けて対応すること。

5.2.1. 監視

(1) 始業前点検業務としてサービス及び各機器の稼働確認作業を 8:30 より実施し 9:00 までに完了すること。作業項目は別紙 5「監視業務一覧」のとおりとする。インシデント/障害が確認された場合は「5.2.6 障害対応」のとおり、手順書にもとづき速やかに原因の特定、対応ならびに復旧作業を行うこと。なお、復旧作業については手順書に基づく簡易的な作業ではない場合は、「表 8 主なエスカレーション先」を参照し、適切にエスカレーションを行うこと。

(2) 対応時間内において、監視装置類（NetVisor、Zabbix、AirWave）や各システムからのアラートが発報されたら、アラートの内容を確認して、対応が必要と判断された場合に対応すること。監視装置類は発注者より提供するが、パトランプや監視用ディスプレイ等監視に必要な物品については必要に応じて本受託事業者にて準備すること。※追加、変更された機器に対する監視装置側の設定について、死活監視に関する作業は本業務範囲内で対応すること。

(3) 運用途中に監視設定の追加・変更・削除が発生する場合は変更すること。

5.2.2. 情報基盤ネットワーク管理

情報基盤ネットワークの追加、変更、運用ポリシー変更に伴い生じるネットワーク機器等への更新作業を行うこと。作業項目については別紙 4「ネットワーク関連業務一覧」を参照すること。手順どおりに作業が進められない等の場合、情報基盤システム・ネットワーク保守業者（調達⑧受託事業者）にエスカレーションを行い、対応指示を仰ぐこと。

5.2.3. 仮想化基盤管理

仮想化基盤の安定運用および適正なコスト管理を図るため、以下の業務を行うこと。なお、各業務の具体的な作業項目については別紙 6「仮想化基盤管理業務一覧」を参照すること。手順どおりに作業が進めら

れない等の場合、情報基盤システム・ネットワーク保守業者（調達⑧受託事業者）にエスカレーションを行い、対応指示を仰ぐこと。

- アカウントおよび権限管理
  管理用アカウント等の発行・変更・削除手続き、および不要アカウントの定期的な棚卸。
- 仮想マシンのプロビジョニングおよびリソース管理
  本法人からの依頼に基づく仮想マシンの新規払い出し、割り当てリソース（CPU、メモリ、ストレージ等）の変更、初期アカウント等の発行、および管理台帳の更新・棚卸。
- 稼働状況監視・リソース運用（従量課金・キャパシティ管理）
  基盤・ストレージ・バックアップ等の稼働状況の定期報告、従量課金制に伴うリソース過剰消費の防止モニタリング、および将来的な容量不足を防ぐキャパシティ予測（容量計画）の支援。
- リストアおよび SnapShot（スナップショット）運用
  仮想マシンのリストア対応、不要となった SnapShot の棚卸、各業務システムへの削除可否確認、及び削除対応。
- 障害一次切り分けおよびベンダー連携
  監視システム、管理ソフト（HVM マネージャ）、仮想化基盤管理ポータルからのアラート・不具合検知時における一次切り分け、及び本法人、情報基盤システム・ネットワーク保守業者（調達⑧受託事業者）への連携。

5.2.4. Microsoft365 テナント管理（Exchange Online 及び SharePoint Online 含む）

(1) 利用者管理システムと連携する Microsoft 365（メール及び SharePoint、その他 Microsoft 製品）のシステム運用を行うこと。

(2) セキュリティ監視及び一次切り分け等の初動対応を行うこと。セキュリティアラートの監視及び各種ログ（サインインログ等）を週 1 回以上の頻度で確認し、異常発生時には以下の作業を行うこと。なお、下表は代表的な作業を挙げており、その他必要な作業が発生した場合は対応すること。

表 9　Microsoft 関連で障害が発生した場合の主な作業

No	作業概要	詳細
1	一次切り分け等 状況判断、初動対応	アラート内容やログ等で詳細を確認のうえ一次切り分けを行うこと。 また、対応要否を判断し、事象に合わせて初動対応を行うこと。 ● 対応例 a）本法人の環境に起因する障害の場合 情報基盤システム・ネットワーク保守業者（調達⑧受託事業者）と連携し復旧作業を行うこと。 b）Microsoft 側の管理範疇に起因する障害の場合 障害の状況や Microsoft 側の対応状況の把握など、情報の収集に努めること。また、復旧に際し、Microsoft テナント上で作業が発生する場合は対応すること。 c）不正ログイン等利用者に起因するアラートの場合

		対象者の特定、対処方法の確認を行い、速やかに本法人へ報告すること。また、本法人の指示に従って以下の対応を行い、対応完了まで管理すること。 ・対象アカウントの一時停止等テナント上の作業 ・対象者への連絡・必要な対応の説明、サポート
2	障害情報掲示	a)または b)のいずれかに該当する場合 、障害の影響範囲を把握し、影響を及ぼす利用者、部署に対して公開する障害情報の掲載案を本法人に提供すること。
3	状況把握と逐次報告	障害対応状況について、対応の進展に応じて、本法人が状況を把握出来るよう逐次報告を行うこと。

(3) アカウントの連携トラブルなどが発生した場合は、まず Microsoft テナント側起因かどうか一次切り分けを行い、Microsoft テナント側に起因する場合は必要作業を調査し、本法人の承認を得て作業を実施すること。本法人の基盤システム側に起因する場合は情報基盤システム・ネットワーク保守業者（調達⑧受託事業者）へ連携し、復旧まで管理すること。

(4) A3 ライセンス数の管理を行うこと。未割当残数が 50 ライセンスになった場合は本法人へ報告し、本法人の指示に従ってライセンスの割当変更、割当解除等の作業を行うこと。

(5) 利用者管理システムと Microsoft 365 間でライセンス不整合が発生していないか定期的に確認すること。不整合を検知した場合は本法人へ報告し、承認を得た上で、対象システムにて修正を行うこと。

(6) Microsoft から発行される 、Microsoft 365（Exchange Online、SharePoint を含む）の更新情報を提供すること。なお、情報提供の対象は、製品の機能追加等の仕様変更に関することとする。また、更新に伴い、設定値の変更などが発生する場合は事前に報告し、影響内容や必要な 対応について本法人へ報告すること。

(7) 本法人から Microsoft 365（Exchange Online、SharePoint を含む）関連で調査、データ提供、設定変更を求めた場合は対応すること。

(8) Microsoft 365（Exchange Online、SharePoint を含む）を運用する上で、本法人の技術的判断が必要な場合は、必要な情報を提供する等支援を行うこと。

(9) Microsoft テナント（Exchange Online、SharePoint を含む）上の操作や挙動等で不明点がある場合は、本法人と Microsoft との利用契約に基づき、必要に応じて管理者として Microsoft へ直接技術質問を行うこと。

(10) Microsoft 365 テナントへのゲストアカウントの追加・削除を行うこと。また、ゲストアカウントは 3 カ月に 1 回棚卸を行うこと。

(11) 問い合わせ等で必要が生じた場合、本法人の承認を得て Microsoft 365 テナント上でユーザの復元を行うこと。（※対応実績は年数回程度）

(12) 本法人からの依頼に基づき、OneDrive および SharePoint の容量変更を行うこと。

(13) 本法人からの依頼に基づき、Office インストーラ（Windows/Mac）の作成、またボリュームライセンスのライセンスキー発行を行うこと。

(14) 監査ログを 3 か月に 1 度取得し、本法人が指定する場所に保存すること。なお、保存環境は本法人で準備する。

(15) 上記の他、Exchange Online においては別途以下を行い、管理を行うこと。

表 10　Exchange Online における主な管理業務

No	作業概要	詳細
1	配信とアクセス制御の管理	● 配信エラーが発生した場合や関連した問い合わせがある場合は配送ログを確認、調査し原因を特定すること。 ● 配送ルールの変更が発生した場合は対応すること。
2	セキュリティとスパム対策の運用	● 運用の中で必要性が発生した場合は、スパムメール判定の強度（フィルターレベル）等、迷惑メール・フィッシング対策（EOP 機能）の調整を行うこと。なお、設定を変更する場合は本法人に事前に承認を得ること。 ● 問い合わせ等で依頼があった場合は、誤って隔離された必要なメールの確認と解放作業を行うこと。 ● 送信ドメイン認証の維持・管理のため、（外部へのメールが迷惑メール扱いされないための）認証設定：SPF、DKIM、DMARC）を監視・維持すること。
3	データ保全と監査対応	● 保持ポリシー（データ保存ルール）に変更があった場合は変更すること。 ● 不正アクセスや情報漏洩が発生した場合、過去の送信履歴やメール本文の検索・抽出を行うこと。
4	その他：運用業務	● 「システム運用保守マニュアル：管理者向け操作手順書」に基づき、アドレス帳表示ポリシー設定、予定表権限設定を行うこと。 ● 申請に基づき、会議室（リソースメールボックス）の権限設定をおこなうこと。

(16) 上記の他、SharePoint Online においては別途以下を行い、管理を行うこと。

表 11　SharePoint Online における主な管理業務

No	作業概要	詳細
1	アクセス権限及びグループの管理	● 組織変更等で変更の必要が生じた場合は本法人の承認を得て、利用者や課に対する権限設定を行うこと。
2	サイト構造・ナビゲーション及びデザインの維持管理	● 利用者が個別に修正できない、管理サイトのメニューやサブサイトの発行/変更/削除を「システム運用保守マニュアル：管理者向け操作手順書」に基づき行うこと。また、変更が発生してもポータル構造を維持または構造や表示に問題が発生しないように管理すること。 ● 管理サイト等のページ編集作業（表示文の変更、リンクの更新、追加等）を行うこと。

		● 組織変更等により、サブサイトの作成/更新/削除が発生した場合は本法人の指示に従い対応すること。なお、本法人の指示があった場合は同時に利用者側との調整も行うこと。
3	ストレージ（保存容量）及びコンテンツ保全管理	● ポータル全体のストレージ使用量を監視し、一定の容量に達した場合は本法人へ報告し、利用者側との調整（削減依頼）やデータ削除作業、割り当て容量（クォータ）を調整等必要な対応を実施すること。なお、報告を行う基準は本法人と協議の上決定すること。 ● 容量超過防止や組織変更等でデータの移行・保管が必要になった場合は対応すること。なお、移行・保管先は本法人にて準備し、指定する。 ● 問い合わせ等で誤って上書き・削除されたページの復元を求められた場合は本法人の承認を得て、復元作業（ごみ箱管理）を行うこと。
4	セキュリティ及び外部共有の設定管理	● ファイル共有ルールの維持 学外者へのリンク共有の可否を制御し、 外部への情報漏洩を防ぐアクセスルールを管理すること。

(17) 本仕様書に明示した業務のほか、Microsoft 365 テナント管理に関連し通常必要となる運用管理業務について、本法人の指示に基づき実施すること。ただし、大規模な設計変更、新規システム導入又は大規模移行等を除く。

5.2.5. Google 管理

(1) 利用者管理システムと連携する Google のシステム運用・管理を行うこと。

(2) セキュリティ監視及び一次切り分け等の初動対応を行うこと。セキュリティアラートの監視及び各種ログ（サインインログ等）を週 1 回以上の頻度で確認し、異常発生時には以下の作業を行うこと。なお、下表は代表的な作業を挙げており、その他必要な作業が発生した場合は対応すること。

表 12　Google 関連で障害が発生した場合の主な作業

No	作業概要	詳細
1	一次切り分け等 状況判断、初動対応	アラート内容やログ等で詳細を確認のうえ一次切り分けを行うこと。また、対応要否を判断し、事象に合わせて初動対応を行うこと。 ● 対応例 a）本法人の環境に起因する障害の場合 情報基盤システム・ネットワーク保守業者（調達⑧受託事業者）と連携し復旧作業を行うこと。 b）Google 側の管理範疇に起因する障害の場合 障害の状況や Google 側の対応状況の把握など、情報の収集に努めること。また、復旧に際し、Google テナント上で作業が発生する場合は対応すること。

		c）不正ログイン等利用者に起因するアラートの場合 対象者の特定、対処方法の確認を行い、速やかに本法人へ報告すること。また、本法人の指示に従って以下の対応を行い、対応完了まで管理すること。 ・対象アカウントの一時停止等テナント上の作業 ・対象者への連絡・必要な対応の説明、サポート
2	障害情報掲示	a)または b)のいずれかに該当する場合 、障害の影響範囲を把握し、影響を及ぼす利用者、部署に対して公開する障害情報の掲載案を本法人に提供すること。
3	状況把握と逐次報告	障害対応状況について、対応の進展に応じて、本法人が状況を把握出来るよう逐次報告を行うこと。

(3) アカウントの連携トラブルなどが発生した場合は、まず Google テナント側起因かどうか一次切り分けを行い、Google テナント側に起因する場合は必要作業を調査し、本法人の承認を得て作業を実施すること。本法人の基盤システム側に起因する場合は情報基盤システム・ネットワーク保守業者（調達⑧受託事業者）へ連携し、復旧まで管理すること。

(4) ストレージ容量の管理を行うこと。ストレージ容量の 50%または 80%になった場合は本法人へ報告し、本法人の指示に従って対象者へ連絡等の作業を行うこと。

(5) Google から発行される 、Google Workspace の更新情報を提供すること。なお、情報提供の対象は、製品の機能追加等の仕様変更に関することとする。また、更新に伴い、設定値の変更などが発生する場合は事前に報告し、影響内容や必要な 対応について本法人へ報告すること。

(6) 本法人から Google 関連で調査、データ提供、設定変更を別途求めた場合は対応すること。

(7) Google Workspace を運用する上で、本法人の技術的判断が必要な場合は、必要な情報を提供する等支援を行うこと。

(8) Google テナント上の操作や挙動等で不明点がある場合は、必要に応じて管理者として Google サポートへ直接技術的な質問を行うこと。

(9) 例外的なアカウント管理として、本法人より指示があった場合は Google テナントへのアカウント追加・削除を行うこと。

(10) 監査ログを 3 か月に 1 度取得し、本法人が指定する場所に保存すること。なお、保存環境は本法人で準備する。

(11) 本法人の運用方針に基づき、各サービス（Google Drive 等）の利用制限設定の維持および変更対応を行うこと。

5.2.6. 障害対応

(1) システムやネットワーク等に障害が発生した場合、速やかにログ等の確認や調査を行い一次切り分け、状況判断を行うこと。また速やかに本法人に連絡すること。なお、対応時間外に発生した場合は本法人より提供する体制図に記載の緊急連絡先へ連絡し、対応を協議すること。

(2) 詳細情報を調査・確認後、対応する各種ベンダー・保守事業者・技術者への連絡・エスカレーションを行うこと。なお、本受託事業者にて対応可能な範囲は復旧作業を行うこと。詳細調査の結果、スイッチや無線 AP 等の機器交換が必要となった場合かつ緊急を要する場合は事前に本法人及び情報基盤システム・ネットワーク保守業者（調達⑧受託事業者）へ報告のうえ、手順書に従い交換作業を行い、作業完了後は情報基盤システム・ネットワーク保守業者（調達⑧受託事業者）に問題なく作業が完了できているか確認すること。緊急を要さない場合や手順書どおり進められない場合は情報基盤システム・ネットワーク保守業者（調達⑧受託事業者）にエスカレーションを行うこと。
(3) 各種ベンダー・保守事業者等と連携し、障害調査・応急処置・恒久処置のサポートを行うこと。
(4) 障害復旧・応急処置・恒久処置について、本法人と協議しながら対応を行うこと。
(5) 障害の影響範囲を把握し、影響を及ぼす利用者、部署に対して公開する障害情報の掲載案を本法人に提供すること。
(6) 障害対応状況について、対応の進展に応じて、逐次、状況把握が出来るよう報告を行うこと。
(7) 保守部材管理を行うこと。(残数管理、物品整理)
(8) 問い合わせとは別途障害対応一覧を作成し、発生経緯、対応状況、対応内容を記録すること。また、「6.進捗管理・業務報告」(3) のとおり、定例報告会で報告、また年度末にも当該年度に発生したものをまとめて報告すること。

5.2.7. 情報セキュリティインシデント対応

※インシデントとは、中断・阻害・損失・緊急事態・危機、になり得る又はそれらを引き起こし得る状況（ISO22300）を指す。

(1) 問い合わせ業務の中で情報セキュリティインシデントが疑われる場合には、速やかに状況確認を行い、状況に応じてネットワーク切断、パスワードの変更やウイルスチェック等の必要な対応を利用者へ指示すること。併せて、速やかに本法人（OMU CSIRT）に報告を行うこと。なお、本法人から別途指示がある場合を除き、利用者への対応支援、状況確認及び対応完了の確認を行うこと。
(2) ウイルス感染を検知した場合は、状況を確認し対象者を特定、対象者へ連絡を取り、状況に応じてネットワーク切断やウイルスチェック等の必要な対応を利用者へ指示すること。併せて、速やかに本法人（OMU CSIRT）に報告を行うこと。なお、本法人から別途指示がある場合を除き、利用者への対応支援、状況確認及び対応完了の確認を行うこと。
(3) フィッシングメールの場合は、利用者が実際にアクセスまたはリンクをクリックしたものや、利用者が誤認しやすいなど悪質性が高い内容について、隔離された安全な環境（Microsoft Sandbox）にてフィッシング疑いサイトをアクセスし、攻撃内容を確認のうえ、その結果を本法人に報告すること。加えて、本法人（OMU CSIRT）から別途依頼があった場合にも確認すること。
(4) 問い合わせとは別に情報セキュリティインシデント一覧を作成し、発生経緯、対応状況、対応内容を記録すること。また、「6.進捗管理・業務報告」(3) のとおり、定例報告会で報告、また年度末にも当該年度に発生したものをまとめて報告すること。
(5) 情報セキュリティインシデントの発生内容・原因を分析し、分析結果を提供し、再発防止にかかる提案を行うこと。

(6) 情報セキュリティインシデントに対する解決実績をもとに、対応手順を各種マニュアルに反映すること。

(7) 情報基盤システム・ネットワーク保守業者（調達⑧受託事業者）やメーカー等への問合せ内容や機器故障等への対応内容を踏まえて効率的に業務を行うこと。

5.2.8. 情報セキュリティ対応

(1) 国立情報学研究所（学認事務局）、JPCERT/CC 等から提供される脆弱性情報、早期警戒情報及びインディケータ情報、その他本法人のセキュリティ対策上有用な情報（利用予定の外部露出評価システム（脆弱性管理ツール等)）により取得される情報を含む。）を定期的に確認し、本法人への影響範囲を確認すること。また、必要に応じて適切な対策を検討し、本法人の承認を得て適宜実施または適切な保守業者に作業を依頼すること。なお、エスカレーションした場合を含めて、対応が完了するまで進捗の管理は本受託事業者にて実施し、都度本法人へ報告すること。また外部露出評価システム（脆弱性管理ツール等）において緊急通知が発信された場合は、本法人へ速やかに報告するとともに、通知内容の調査及び本法人への影響範囲の確認を実施すること。対応が必要と判断される場合は、必要な対応内容を整理のうえ、本法人の指示に従い対応を実施すること。

(2) 本法人が有するセキュリティ装置（WAF 等）より発出された警告情報に対し、適切な対策を行うこと。

(3) 大阪府警察から提供される脆弱性情報、インディケータ情報については本法人より情報を提供する。受領後、本法人への影響範囲を確認すること。また、必要に応じて適切な対策を検討し、本法人の承認を得て適宜実施または適切な保守業者に作業を依頼すること。なお、エスカレーションした場合を含めて、対応が完了するまで進捗の管理は本受託事業者にて実施し、都度本法人へ報告すること。

(4) セキュリティパッチ、ウイルス対策更新の情報を収集すること。収集した情報は本法人へ報告し、適切にエスカレーションし、対応要否の判断及びセキュリティパッチの適用が完了するまで進捗を管理すること。なお、ウイルス対策ソフトについては随時、自動適用されるため収集以外の対応は原則不要とするが、状況や緊急度を鑑みて本法人側で必要と判断した場合は、強制アップデート等必要な作業を実施すること。

表 13　主なセキュリティパッチに関連する作業

作業概要	パターン	対応内容
セキュリティパッチ情報収集	Windows	Microsoft のサイトからの情報収集し、定例報告会にて報告
	Linux	RedhatNetwork からの情報収集し、定例報告会にて報告
エスカレーション	情報基盤システム	情報基盤システム・ネットワーク保守業者（調達⑧受託事業者）へ適用要否の判断及びパッチ適用を依頼
	他所管システム	システム所管課へ連絡し、適用要否の判断及びパッチ適用を依頼

(5) 外部セキュリティ監視サービス側で実施した調査結果によっては、別途一般ユーザへ依頼事項が発生する場合があるが、同様に本受託事業者にて対応すること。

(6) 外部露出評価システム（脆弱性管理ツール等）による脆弱性対応として、定常スキャンとして外部露出評価システム（脆弱性管理ツール等）にて週次で実施される自動スキャン及び緊急時等に実施されるスキャンの診断結果について、内容及び対応要否を確認すること。対応が必要な場合は本法人へ報告のうえ、対象システムの管理者又は所管課へ連絡し、必要な対応を説明するとともに、対応が完了するまで進捗を管理すること。

(7) 外部セキュリティ監視サービスから連絡を受けた場合は、連絡内容をもとに対象端末を特定し、速やかに本法人に連絡すること。本法人の承認を得て、対象者または管理者へメール・電話等で連絡を行い、ウイルススキャン等の実施を依頼すること。また、ネットワーク遮断等の作業が必要な場合は本法人に指示を仰ぎ、指示を受けて対応すること。調査に伴い、必要に応じて情報基盤システム・ネットワーク保守業者（調達⑧受託事業者）にエスカレーションを行うこと。なお、対応時間外に連絡があった場合は本法人にて一次受けを行うが、翌営業日以降の対応や案件管理は本受託事業者にて行うこと。

5.2.9. 計画停電対応

(1) 計画停電のスケジュールは本法人より情報提供を受け、事前に対象の場所や影響を把握すること。また、必要に応じて、サーバやネットワーク機器の事前停止手続き、回線事業者への連絡を行うこと。

(2) 停電・復電時の現地立会いについては、本法人からの要請に基づき事前協議の上で実施すること。また、復電後は、必要に応じて手動で電源を入れ、システムログ（稼働履歴）の異常有無、ネットワークの疎通、および主要機能の正常性確認を行うこと。

(3) 計画停電の翌業務日はモニタリング（遠隔状態確認）を実施し、情報基盤ネットワークやネットワーク機器等に問題がないか確認すること。

5.2.10. 定期メンテナンス対応

(1) 情報基盤システム・ネットワーク保守業者（調達⑧受託事業者）より提供されるメンテナンスのスケジュールを確認し、メンテナンスの作業内容を理解したうえで、影響内容や範囲を明確に整理すること。整理した内容をもとに本法人に事前に報告したうえで、各業務システム所管課との日程調整を行うこと。また、利用者に通知する「学内周知案」を作成し大学へ提供すること。なお、メンテナンス実施の1か月前までに学内周知が完了できるよう、調整及び周知案の作成を行うこと。

(2) メンテナンス完了後は、対象の情報基盤システムや情報基盤ネットワークが問題なく利用できるか、疎通確認及び基本機能の動作テストを実施し、正常稼働を確認し本法人へ報告すること。

(3) メンテナンスに関する問合せには、周知情報等に基づき対応すること。不明な点は本法人及び情報基盤システム・ネットワーク保守業者（調達⑧受託事業者）へ確認のうえ回答すること。

5.3. 情報基盤システム・情報基盤ネットワーク構成管理

(1) 情報基盤システム及び情報基盤ネットワークについて、本法人が指定する構成管理台帳に基づき常に最新の状態で維持管理すること。なお、本業務における構成管理の主なカテゴリ及び管理対象例は下表のとおりであり、具体的な管理項目は本法人が提示する構成管理台帳によるものとする。また、ここでの維持管理とは構成管理台帳上の情報の最新化および整合性の維持を指し、機器・システム自体のパッチ

適用やバージョンアップ等の実作業は「5.2.8 情報セキュリティ対応」に基づき、各システムの保守事業者等が行うものとする。

表 14 主な構成管理対象

No	カテゴリ	対象
1	機器・設備（ハードウェア）	サーバ、スイッチ、ルーター、無線 AP、設置場所、保守期限
2	アドレス・ネットワーク制御	IP アドレス割当、VLAN/VXLAN、プロキシ設定、アクセス制御（ACL）
3	設定パラメータ・バックアップ	NW 機器・FW（ファイアウォール）の設定値（コンフィグ）、各種バックアップデータ
4	サーバ・基盤システム	OS/ミドルウェアのバージョン、SSO（単一ログイン）設定、定期バッチスケジュール

(2) 機器の増減や設定変更、アドレス割当の変更等が発生した場合、速やかに台帳を更新すること。

(3) 定期的に実機（現物・設定値）と台帳の整合性を確認し、齟齬がある場合は原因を調査し台帳を是正すること。

(4) 構成管理台帳は情報基盤システム・ネットワーク保守業者と共同で管理する必要があるため、台帳を更新する場合は、修正内容を事前に本法人及び情報基盤システム・ネットワーク保守業者へ共有したうえで台帳を更新し報告すること。

5.4. システム運用業務

以下の各種システム/サービスの運用に係る業務を行うこと。作業項目の詳細については別紙 7「システム運用業務一覧」を参照すること。

表 15 主なシステム運用業務

対象	業務概要
利用者管理システム（OMUID 管理）	利用者 ID（個別発行 OMUID）の発行、延長、削除 利用者 ID 情報の更新 新入生用 ID の事前払出、発行 ID 及び初期パスワードの一覧提供 パスワードリセット
各種アカウント管理	Elasticsearch、AD/情報処理教育システム管理サーバ、データ連携、踏台サーバにおけるアカウント発行及び管理
統合バックアップ	SnapMirror (NetApp)のバックアップ状況確認
サーバ証明書	サーバ証明書発行、期限管理、自動更新機能設定/管理、動作確認
AD	ポリシー設定/変更、管理者権限付与、新規連携、ローカルアカウント登録
LDAP	ポリシー設定/変更、新規連携、ローカルアカウント登録
SSO	連携追加、棚卸

データ連携	データ連携　新設・更新
外字管理	外字登録、登録状況管理
全学調達事務端末	全学調達事務端末の払出、返却、台数管理、故障対応 遠隔操作支援ツール（リモートアシスタンスツール）における登録情報修正、パッチ配信（月次）
Web フィルタ	フィルタリングポリシー変更、ホワイトリスト登録
コミュニケーションツール関連	
共有メール	申請に基づく共有メールボックス作成/削除、管理
メーリングリスト	申請に基づく共有メールボックス作成/削除、管理 公開設定の確認
全学ファイルサーバ （事務用：L フォルダ、 個人用：N フォルダ）	L フォルダの新規作成/容量/アクセス権限等修正、管理 N フォルダのリネーム、管理
Nextcloud・学認 RDM 追加ストレージ	容量変更、払出、管理
ソフトウェア管理	
DownloadStation	各種ソフトウェア/OS バージョンアップに伴うインストーラ作成、ラッピング、プラグイン更新 権限付与
メディア貸出	メディア/磁気破壊装置貸出管理
Zoom	ウェビナーライセンス付与/はく奪
業務システム	
文書管理システム（FlowLites）	組織コード、各種マスタ更新 代行申請設定、管理権限・システム連携フラグ付与
教育支援システム（Moodle）	アカウント作成、登録情報の変更
財務会計システム	アカウント発行/削除（年次）

5.5.　資料/掲載情報整備

(1) 運用の中で作成・改訂等の必要性が生じた各種資料や掲載情報は随時整備を行い、常に最新の状態を保つこと。

(2) 各種資料等の整備にあたり必要あるいは不足している情報がある場合は、随時本法人へ情報提供を要請し、本法人又は各システム保守事業者からの情報をもとにドキュメントを作成すること。 なお、新規作成及び改訂（改版）を行う場合は、事前に本法人へ内容を報告して承認を得たうえで公開・更新を行うこと。

(3) 改訂の際は改版履歴を明記すること。

資料には本法人や受託事業者等の管理者向けと、学生・教職員等の利用者向けがあるため、それぞれ以下のとおり対応すること。

5.5.1. 管理者向け資料整備

(1) 本委託業務を行うにあたり、定期的運用マニュアル、各種オペレーションマニュアル、障害復旧マニュアル等を整備すること。
(2) 各システム保守事業者が提示する資料をもとに、運用業務及びオペレーション作業に必要な項目やチェック項目等を追記した手順書として作成すること。
(3) 各システム保守事業者にて作成された資料を修正する場合は、事前に本法人及び当該資料を作成した保守事業者に変更内容を報告して承認を得ること。作業完了後は速やかに完了報告を行うこと。
(4) 安定・安全なシステム運用、業務の効率化、作業品質の向上に寄与する運用改善案を随時提案・実行し、マニュアルへの反映を継続的に行うこと。
(5) 本委託業務終了時には、全マニュアルの改版状態を確認し、最新でない場合は改訂を行ったうえで本法人に提示すること。

5.5.2. 利用者向け資料及び掲載情報整備

(1) 各種情報基盤システム及び情報基盤ネットワークの利用に関するユーザマニュアルや FAQ 等の掲載情報の整備を行うこと。
(2) システムの変更や環境の変化等に応じて、ユーザマニュアル等の改訂を行うこと。
(3) 新たに導入する情報システムのユーザマニュアル整備に関しては、本法人担当者と受託者で相談の上、可能な範囲で対応すること。
(4) 作成・改訂した掲載情報は、本法人の承認を得たうえで指定の場所（Web サイトやポータル等）で公開・掲載させること。

5.6. 情報基盤課職員の業務支援

(1) 情報システム/ネットワークに関する技術的な知見が求められる業務への支援または助言を行うこと。
(2) 本法人の依頼により会議に出席し、本法人及び各保守事業者に対し適切な情報を提供し、必要に応じて作業支援を行うこと。
(3) 本法人からの要請に応じて資産管理、資源管理において管理する項目の定量的データなどの提供を行うこと。
(4) 本法人が行う業務委託契約等における調達の支援を行うこと。

5.7. 繁忙期対応

年度切替時には入学/入職、卒業/退職、組織変更や人事異動が発生するため、主に以下の事象が発生する。そのため、毎年 1 月～4 月頃は繁忙となる。

・年度末特有の作業発生
　新入生・新規採用者のデータ連携調整やアカウント前倒し対応
　組織変更に伴うネットワーク、全学調達事務端末、共有ファイルサーバ等の変更作業　等

・通常業務の件数大幅増加
新入生や新規採用者、卒業生/退職者、人事異動に伴う問い合わせ及び各種申請の増加
連携データの調整（名寄せ等）　等

なお、各作業の詳細や発生時期については別紙 8「年度切替時業務一覧」を参照すること。

6. 進捗管理・業務報告

(1) 「5. 業務内容詳細」に示した各業務について、進捗管理を行うこととし、進捗管理方法を本法人と協議すること。
(2) 毎月、月毎の業務実績と課題に関する「システム運用・保守報告書」をまとめたうえで、翌月 10 日まで本法人担当者に報告及び提出すること。なお、報告書は以下の項目を記載し、項目と共に実施した業務の内容確認が容易に行える書式となっていること。また、業務に応じ計数的な報告、統計報告を含め、単に件数などの数値の報告のみではなく、分類分け（システム別、問合せ種別等）を行うこと。
    - 業務実績・次月予定報告、問合せ内容と対応一覧（エスカレーション記録等含む）
      問合せ内容と対応一覧、各業務実績及び次月予定業務の報告を行うこと。なお、報告内容には、定例業務以外の随時依頼業務等も含めること。
    - 障害及びインシデント報告（緊急対応事業含む）
      障害及びインシデント報告（緊急対応事業含む）等の報告を行うこと。報告事象は蓄積して管理を行うこと。
    - 課題報告
      各業務での課題及びその課題の改善策、対処予定内容等を管理し、報告すること。
    - その他
      上記以外の報告内容については、本法人と協議のうえ都度決定すること。
(3) 原則として月 1 回本法人との定例報告会を実施し、「システム運用・保守報告書」と同内容の報告・説明を行うこと。併せて、運用状況の分析及び分析結果による運用・システム改善提案を行うこと。なお、年度末には当該年度分の作業報告書及び課題協議案件を取りまとめ提出・報告すること。
(4) 日々の業務における懸案事項、進捗状況報告については、適宜行うこと。

7. 執務上の留意事項

7.1. 基本

(1) 作業時は、名札等を着用の上、身分を明らかにしたうえで業務を行うこと。
(2) 指定場所において業務を実施し、むやみに他の施設に立ち入らないこと。
(3) その他、本法人が定める職務上遵守すべきルールに従うこと。

(4) 本業務に必要な場所、端末機、その他周辺機器、事務机、複合機、ソフトウェア等は、原則として本法人が貸与する。複合機については必要最低限の使用に努めること。
(5) 上記（1）から（4）以外に、本業務を効率的に遂行する上で必要な機器、ソフトウェア、消耗品及び問い合わせ管理や監視のためのツール・システムについては本受託事業者において調達、導入すること。なお、導入の前に本法人に事前に報告すること。
(6) 本運用業務の実施にあたって必要な初期設定や仕組み、ツール作成については事前に本法人に承認を得たうえで、本受託事業者にて実施すること。また、それらの整備も本調達の範囲内で実施すること。

7.2. 実務運用に係る留意事項

(1) 本運用業務において、本法人の業務、稼働中のシステムに影響を及ぼす恐れがある作業を実施する場合は、事前に影響範囲や停止予定時間帯等を明らかにし、本法人の指示に従い作業を実施すること。また、職員が本法人構成員に対し周知を行うため、早期に本法人担当職員へ報告を行えるよう作業日程調整についても留意すること。
(2) 各種運用作業において、データの保存が必要な場合は「公立大学法人大阪情報格付け取扱手順」を参照し、適切な保管場所に保管すること。また、紙・USB 等の媒体を使用する場合は、それらの保管管理を適切に行うとともに、不要となった媒体等については、適切な手順に基づいて廃棄すること。特に重要データを記録した媒体等の廃棄においては、記録されたデータを二度と取り出せないようにデータ消去し、物理的破壊あるいは消去済の証明書を提出するなどの対応を行うこと。

7.3. 各保守事業者等へのエスカレーション・調整に係る留意事項

(1) 情報基盤システム及び情報基盤ネットワークの保守事業者へエスカレーションを行う場合は、事前に本法人へ報告の上、指定のツール及び場所で行うこと。
(2) 情報基盤システム及び情報基盤ネットワークの保守事業者からメンテナンス等の作業や対応について調整があった場合は対応すること。本受託事業者にて、保守事業者から提供された作業内容や、それに伴い発生する影響（範囲や内容等）等の情報を整理して、本法人へ報告すること。調整の方針は本法人の指示に従うこと。
(3) 業務システムの各保守事業者へは直接エスカレーションはせず、必ず当該システム所管課へ連絡し、当該システム所管課から各保守事業者へエスカレーションを行う。

8. 引き継ぎに関する事項

(1) 本契約終了に伴い、次期システム事業者への業務引き継ぎについて、以下の内容を詳細に記録した業務引継書を作成し、本法人に提出するものとする。また、併せて本業務を実施するうえで本受託事業者にて個別に作成した手順書を含め、業務実施に必要なマニュアル等資料も提出すること。
(2) 本受託事業者は業務引継書に基づき、引継者に対し本業務が停滞しないよう十分な説明及びサポートを行うこと。本法人、本受託事業者以外の第三者に引継を行う場合は、本法人の担当者が立ち会い、その内容について確認を行う。

- 業務引継書の内容
  ① 業務の流れ
  ② 各業務の詳細、注意事項、手順が記載されたマニュアル等資料名称
  ③ 構成管理台帳（資産、資源の所在と明細）の提出
  ④ 資料の明細書一覧
  ⑤ その他円滑な業務引継に必要な内容、資料

9. 成果物

・本受託事業者は、下表に記載の成果物を納入すること。
・成果物の内容の詳細については、本法人と協議の上、決定するものとする。
・電子媒体で納入すること。納入は原則として、Microsoft Office 2024 又は Microsoft365 に互換性のあるソフトウェアで作成した電子データで行うこと。
・成果物については、媒体破損、データ及びプログラム不良による納入物の再作成及び修正を保証できるよう、本受託事業者の責任において納入成果物の複製物を保管すること。

表 16　成果物一覧

項目	内容	納品期日
運用管理体制図		契約締結直後
システム運用・保守報告書	毎月の問い合わせ・障害/インシデント一覧、リソース管理・ログ管理等の運用保守報告書	毎月末
業務引継書	「8.引き継ぎに関する事項」を参照	本法人が別途指定する時期
マニュアル、ＦＡＱ集、パラメータシート	契約期間中に整備した各種資料	本法人が別途指定する時期
サービス・支援等の実施に関する資料	契約期間中に作成した業務実施のための各種資料	本法人が別途指定する時期
プログラムやツール等とこれに関わる設計書	契約期間中に作成した業務実施のためのプログラム/ツール等	本法人が別途指定する時期

10. 留意事項

10.1. 現行システム等の情報開示に関する考え方

- 入札前：事前確認

現行システムに関する資料の閲覧を希望する場合は、申込期間中に 10.5. 本法人担当者宛に希望日を連絡すること。希望日は実施期間に記載の期間内で複数日時を提示すること。

・ 申込期間：2026 年 11 月 17 日（火）～2026 年 11 月 24 日（火）
・ 実施期間：2026 年 11 月 18 日（水）～2026 年 11 月 25 日（水）の土日祝を除く平日 9:00～17:00
・ 場所：10.5. 本法人担当者に記載の場所

- 契約締結以降

本業務を実施するうえで必要な各種システムに係る情報（設計書やマニュアル、本法人向けに開発したリソース等）は、必要に応じて本法人より提供する。
本業務開始後に必要な情報を整理し本法人へ依頼すること。

10.2. 秘密保持 ・機密保護

(1) 本調達及び契約履行過程で知り得た情報を、本調達の目的外に使用又は第三者に漏えいしないこと。 また、そのために必要な措置を講じること。
(2) 本法人が秘密と指定した情報及び個人情報を含む作業を、第三者へ業務委託する場合(以下「再委託」という。)は、再委託先業者に ISMS やプライバシーマーク認証の取得、あるいはそれと同等の管理体制が整備されていること。さらに再委託先への管理、監督責任を果たすため、本受託事業者は再委託先への教育（本受託事業者の責任で、再委託先に対して、情報セキュリティ対策に関する十分な教育を行うとともに、本仕様書に係る遵守事項の周知・徹底を図る等)、及び定期的な監査（モニタリングや評価等）を実施すること。
(3) 運用業務時等、個人情報及び機密情報を含むデータを外部へ持ち出すことは禁止とする。やむを得ない場合などは本法人へ事前に許可を得ること。
(4) 本稿の規定は、本契約終了後においても有効に存続する。

10.3. 仕様書の解釈

(1) 仕様書の解釈について、原則は本法人の指示に従うものとし、契約内容及び作業内容に疑義が生じた場合は、速やかに本法人と協議すること。
(2) 本仕様書及び各別紙に記載する内容は主な作業であり、それ以外の作業については本法人及び本受託事業者で協議の上、行うこととする。

10.4. 再委託等の制限及び遵守事項

(1) 原則、本業務の全部又は一部を第三者（本受託事業者の子会社を含む。以下同じ）に再委託（委任・下請等）してはならない。ただし、あらかじめ再委託先の名称、理由、処理内容、取扱情報、安全対策、管理・監督方法等を明記した書面により本法人へ通知し、事前の書面承認を得た場合はこの限りでない。なお、再委託先が再々委託以降を行う場合も同様とする。
(2) 本受託事業者は、再委託先に本仕様書及び契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、再委託先のすべての行為及びその結果について一切の責任を負うものとする。また、本受託事業者は再委託先への履行状況を適正に管理・監督し、本法人の求めに応じてその状況を報告すること。

10.5. 本法人担当者

公立大学法人大阪 本部事務機構情報戦略部 情報基盤課
〒599-8531
大阪府堺市中区学園町 1 番 1 号 C5 棟 3F
Mail: gr-joho-tech@omu.ac.jp TEL : 072-254-9986

■別紙1　情報基盤システム一覧

システム名称	備考
仮想化基盤機能	仮想化基盤管理ポータル、Hypervisor
ProxyPAC配付機能	
全学AD	
Microsoft Entra ID	
データ連携機能	
外字管理機能	
サーバ資産管理システム	
保守接続用機能	リモートメンテナンス用ログインサーバ
統合ログ監視	
外部セキュリティ監視サービス	
利用者管理システム	
利用開始手続きシステム	
二要素認証管理システム	
ホスト管理システム	
メールシステム（OMUメール）	Exchange Online、共有メール、施設予約
メーリングリストシステム	
事務用ファイルサーバ	Lフォルダ
	高専ファイルサーバ
オンラインストレージ（学内）	Nextcloud　※学認RDM拡張領域含む
オンラインストレージ（学外）	OneDrive
ポータルサイト（OMUポータル）	SharePoint Online
全学調達事務端末システム	遠隔操作支援ツール（リモートアシスタンスツール）
Microsoft365	個人用
Google Workspace	
ソフトウェア管理システム	DownloadStation(学内/学外)
ウイルス対策ソフト	Apex One
Microsoft365	共有デバイス用
Adobe Creative Cloud	個人用/共有デバイス用
研究用貸出ソフトウェア	Abaqus
	ArcGIS Pro
	ArcGIS City Engine
	ChemDraw
	CLC Genomics Workbench
	Creo University Plus
	Gaussian
	Gaussian GaussView
	Igor Pro
	Maple
	Mathcad Prime
	Mathematica
	MATLAB
	Origin Pro
	SPSS　Statistics
	SPSS Amos
Zoom	個人用
	ウェビナー
情報処理教育システム	クラウド教室Eclair
情報基盤センターTools	利用者検索システム
	パスワード共有ツール
	UNIPAタグ作成ツール
	修学上の合理的配慮依頼・共有システム

※利用製品等の詳細について事前確認が必要な場合、
　仕様書「10.1現行システム等の情報開示に関する考え方」を参照のうえ事前に確認すること。

■別紙2　業務システム一覧

システム名称		委託業務概要：「3.1.委託業務概要」（1）
人事給与システム		①問い合わせ業務
新旅費システム		①問い合わせ業務
出退勤管理システム		①問い合わせ業務
財務会計システム		①問い合わせ業務 ④システム運用業務 ⑦ 繁忙期対応
発生源システム		①問い合わせ業務
教務システム	GAKUEN	①問い合わせ業務
	UNIPA	①問い合わせ業務
教育支援系システム	Moodle	①問い合わせ業務 ④システム運用業務 ⑦ 繁忙期対応
	てぃら・みす	①問い合わせ業務
出席管理システム		①問い合わせ業務
図書館システム		①問い合わせ業務
安否確認システム		①問い合わせ業務
大阪公立大学CMS		①問い合わせ業務
Tableau		①問い合わせ業務
教育研究活動DB		①問い合わせ業務
文書管理システム	FlowLites	①問い合わせ業務 ④システム運用業務 ⑦ 繁忙期対応
就職支援システム		①問い合わせ業務
大学アプリ	OMU+	①問い合わせ業務

※「④システム運用業務」の詳細は別紙7を参照
「⑦ 繁忙期対応」の詳細は別紙8を参照

■別紙3　　NW機器一覧

NW機器	機種数	台数
FW,LB,WAF	3	10
スイッチ	15	1300
ルーター	5	24
無線LAN（AP等）	9	2000

※機種や内訳の詳細については事前確認が必要な場合、
　仕様書「10.1現行システム等の情報開示に関する考え方」を参照のうえ事前に確認すること。

■別紙4　ネットワーク関連業務一覧

カテゴリ	作業名	業務概要	契機	対応頻度
監視	NetVisorのレポート提出	NetVisorからネットワークトラフィックレポートを出力作成する。	依頼受付時	年次 随時
	無線LANの利用状況確認	無線アクセスポイントの稼働状況監視を行い、必要に応じて統計情報を取得し分析を行う。	業務時間中 依頼受付時	随時
FW	ポリシー変更	内部/外部FWのポリシーの変更作業を行う。	申請受領時	随時
LB/WAF	証明書更新	LB/WAFに登録されているバーチャルサーバの証明書をLB/WAF上に登録・更新作業を行う。	申請受領時	随時
	バーチャルサーバの作成(WAF非経由)	LB/WAFに登録されているバーチャルサーバの登録・変更作業を行う。	申請受領時	随時
	ポリシーチューニング	WAFのポリシー設定のチューニングを行う。	申請受領時	随時
ネットワーク機能	NW機器（無線AP)交換	無線アクセスポイントが故障した場合に交換機を準備し、現地での交換作業を行う。（なお、事前に情報基盤システム・ネットワーク保守業者より手順は共有。緊急を要する場合かつ本受託事業者で対応可能な場合は情報基盤課及び情報基盤システム・ネットワーク保守業者より依頼を受けて対応。）	依頼受付時	随時
	NW機器交換（スイッチ）交換	スイッチが故障した場合に交換機を準備し、現地での交換作業を行う。（なお、事前に情報基盤システム・ネットワーク保守業者より手順は共有。緊急を要する場合かつ本受託事業者で対応可能な場合は情報基盤課及び情報基盤システム・ネットワーク保守業者より依頼を受けて対応）	依頼受付時	随時
	メディアコンバータ関連作業	メディアコンバータが故障した場合に交換機を準備し、現地での交換作業を行う。（なお、事前に情報基盤システム・ネットワーク保守業者より手順は共有。緊急を要する場合かつ本受託事業者で対応可能な場合は情報基盤課及び情報基盤システム・ネットワーク保守業者より依頼を受けて対応）	異常検出時	随時
	ネットワーク設定変更	FW、DNS、負荷分散装置、リバースプロキシの設定変更作業を行う。	依頼受付時	随時
	MACアドレスフィルター設定	L2スイッチによるMACアドレスを用いたフィルタリングのための設定を行う。	依頼受付時	随時
	許可FQDN追加	M365のURLなど定期的に変更となるFQDNの追加対応を行う。	変更発生時	随時
	コミュニティWiFi導入支援	利用者によるコミュニティWi-Fi向けルータの設置にあたり、利用者に代わりルータの設定を行う。	問合せ受付時	随時
	OMUNET-TEMP　有効化	大学が提供する無線Wi-FiのSSIDの一つであるOMUNET-TEMPの有効化/無効化の作業を行う。	年度末	3月下旬～4月上旬
	グローバルIP管理・払出	グローバルIPアドレスの管理及び公開用サーバ向けグローバルIPアドレスの払い出しを行う。	申請受付時	随時

全学用DHCP機能	全学用DHCPサーバ運用	情報基盤課からの依頼に基づき、固定IPアドレスの払い出しを行う。通常はホスト管理システムで自動制御を行うが、個別対応としてエントリ情報の登録・更新が発生した場合は対応。	依頼受付時	随時
DNS機能	DNSサーバ（学外向け）：エントリ情報更新	DNSサーバ（学外向け）へのレコード追加・更新・削除を行う	依頼受付時	随時
	DNSサーバ（学内向け）：エントリ情報更新	DNSサーバ（学内向け）へのレコード追加・更新・削除を行う	依頼受付時	随時
ホスト管理システム	申請に伴う仮想ネットワーク払出	教職員からの申請に基づき仮想ネットワーク（研究室用等）の払い出しを行う。	依頼受付時	随時
	ホスト登録	ホスト管理システムに学外向けサーバ登録する際に必要なWAF/FW/DNSへの設定を行う。	依頼受付時	随時
	端末情報登録	仮想ネットワーク（システム管理者管理分）への端末登録をCSV取込で一括で行う。	依頼受付時	随時
	複合機情報登録	仮想ネットワーク（システム管理者管理分）への端末（複合機）登録をCSV取込で一括で行う。	依頼受付時	随時
	仮想ネットワーク・機器情報代行作業	仮想ネットワークの管理者の追加・削除・修正作業を管理者に代わって行う。	問合せ受付時	随時
	ホームVLAN（ホームネットワーク）修正･設定支援	ホスト管理システムに利用者が使用するホームVLAN（ホームネットワーク）の設定を行う。	問合せ受付時	随時
	仮想ネットワーク・ホスト情報棚卸	ホスト管理システムから未使用仮想ネットワークの削除を行う。	依頼受付時	随時
	組織改編に伴うネットワークの新規作成/修正/削除	組織改編に伴い、組織に紐づく仮想ネットワークの新規作成・修正・削除を行う。	年度末	2-3月
	VLANマッピングテーブル更新	組織改編に伴い、組織に紐づく仮想ネットワークに割り当てるVLAN（マッピングテーブル）のメンテナンスを行う。	組織改編時 年度末	随時 3月
	定期バッチ処理の確認（配信エラーチェック）	ホスト管理システムの定期バッチの実行結果を確認し、配信エラーになっていないかどうかチェックを行う。エラーの場合対応を行う。	始業前 異常検出時	日次 随時
	ゲストアカウント発行代行	ゲストアカウントの発行を行う。大量もしくは有効期限が長いなどの利用者自身でホスト管理システムにて発行ができないケースの代行作業を想定。	依頼受付時	随時
	ゲストハウス用ゲストアカウント発行	所管課からの申請、情報基盤課からの依頼に基づき、ゲストアカウントの一括発行。	2月	年度末
	ゲストアカウント削除・棚卸	不要となったゲストハウス用ゲストアカウントの削除作業を行う。	依頼受付時	随時
	短縮URL発行・更新	ホスト管理システムから発行する短縮URLの管理者のメンテナンスを行う。また、ホスト管理システムから発行できない短縮URL（固定文字列）の発行を行う。	依頼受付時	随時

■別紙5　監視業務一覧

運用項目名	作業名	業務概要	契機	対応頻度
運用監視	始業前点検 （稼働状況確認・配信エラーチェック）	始業前に監視ツール（Zabbix・Netviosr・AirWave）からのアラートメールの確認、各業務システムのアクセス確認、利用者管理システムやホスト管理システムの配信エラーチェック、サーバ室設置機器のステータスランプ・温度確認を実施及び異常時に調査及び対応を行う。	始業前	日次
運用監視	機器ランプ確認	サーバ室設置機器のステータスランプ・温度確認を実施及び異常時に調査及び対応を行う。	始業前	日次
システム/NW監視	アラートメール確認	業務時間帯に監視ツール（Zabbix・Netviosr・AirWave）からのアラートメールの確認及び異常時に調査及び対応を行う。	通報メール 異常検出時	随時
	NetVisorのレポート提出	NetVisorからネットワークトラフィックレポートを出力作成する。	依頼受付時	年次 随時
	無線LANの利用状況確認	無線アクセスポイントの稼働状況監視を行い、必要に応じて統計情報を取得し分析を行う。	業務時間中 依頼受付時	随時
	監視設定の追加・変更・削除	監視ツール（Zabbix）のアラートポリシーのチューニングを行う。	必要時	随時
仮想基盤管理	HVMマネージャ（仮想化管理ソフト）・仮想化基盤管理ポータル（基盤・ハードウェア）からのアラート監視	アラートの確認/受付、障害発生時は情報基盤課及び情報基盤システム・ネットワーク保守業者（調達⑧受託事業者）へ報告し、障害確認。保守作業発生時は情報基盤システム・ネットワーク保守業者（調達⑧受託事業者）と作業日程等の調整。	業務時間中 依頼受付時	随時
統合バックアップ	SnapMirror (NetApp)のバックアップ状況確認	エラーメール有無確認、エラー検知時、情報基盤課及び情報基盤システム・ネットワーク保守業者（調達⑧受託事業者）へエスカレーション	－	日次
利用者管理システム	定期バッチ処理の確認	上位システム（人事給与、教務等）からの連携、ライセンス付与/更新、メールボックス/リモートメールボックス設定等定期バッチの処理結果をメール通知や踏み台サーバで確認。（問題発生時はエスカレーション）	メール通知 異常検出時	日次 随時
ホスト管理システム	定期バッチ処理の確認	ホスト管理システムの定期バッチの実行結果を確認し、配信エラーになっていないかどうかチェックを行う。エラーの場合対応を行う。	異常検出時	日次 随時
電子文書管理(FlowLites)	エラーチェック	エラー通知メール受信後、バッチログの異常有無確認、異常発生時は所管課へ連絡。	事象発生時	随時

※利用製品等の詳細について事前確認が必要な場合、
　仕様書「10.1現行システム等の情報開示に関する考え方」を参照のうえ事前に確認すること。

■別紙6　仮想化基盤管理業務一覧

運用項目名	作業名	**業務概要**	契機	対応頻度
アカウントおよび権限管理	HVMマネージャ用アカウント登録・更新・削除	情報基盤課からの依頼または業務システム所管課及び情報基盤システム・ネットワーク保守業者からの依頼について情報基盤課の承認を得て、HVMマネージャ用アカウント･グループ･ロールの払出設定及び更新･削除。	申請書受領 年度初め	随時 4月
	仮想化基盤管理ポータル アカウント登録・更新・削除	情報基盤課からの依頼・承認に基づき、仮想化基盤管理ポータル アカウントの登録・更新・削除	依頼受付時	随時
	HVMマネージャ用,仮想化基盤管理ポータル,バックアップ / リストア専用アカウント棚卸	使用実績のないアカウント・グループのリストを作成し情報基盤課へ提供、情報基盤課の指示に従い不要なアカウント等を削除。	年度初め	4月
仮想マシンのプロビジョニングおよびリソース管理	仮想マシン新規払出及びサーバアカウント（OS初期アカウント）発行・割当リソース更新	利用者からの申請/依頼に基づき、情報基盤課の承認の得て、仮想マシンの新規払い出し（プロビジョニング）、リソース割り当て変更（CPU、メモリ、ストレージ等）、および初期アカウント・パスワードの発行を行う。	依頼受付時	随時
	仮想マシン棚卸/削除	仮想マシンの稼働統計情報を取得し、不活性仮想マシンリストを作成し情報基盤課へ提供。情報基盤課の指示に従い、仮想マシンの停止、データ退避、削除。作業後構成管理台帳の更新。	年度初め	4月
稼働状況監視・リソース運用 （従量課金・キャパシティ管理）	仮想化基盤機能（HyperVisor）稼働状況棚卸	管理ツールより基盤全体の稼働率・リソース使用統計を取得し、情報基盤課へ定例会議にて報告。	定例会議	月次
	仮想化基盤ストレージ稼働状況棚卸	仮想化基盤ストレージの稼働状況・リソース使用状況を取得し、状況を整理し不要な課金やコスト急増のリスクの有無、必要に応じてリソース枯渇防止に必要な対策を定例会議にて情報基盤課へ報告。	定例会議	月次
	仮想化基盤バックアップ稼働状況棚卸・報告	バックアップ及びSnapShotの取得状況、ストレージ使用状況を取得し、状況を整理し取得成否・容量枯渇リスクの有無、必要な対策を定例会議にて情報基盤課に報告。	定例会議	月次
リストアおよびSnapShot（スナップショット）運用	不要Snapshot削除依頼	情報基盤課の指示に基づき、各システム所管課と調整し、不要SnapShot作業実施完了まで管理。また、情報基盤システムについては削除作業実施。	定例会議	月次
	仮想化基盤リストア対応	情報基盤課からの指示に基づき、指定されたSnapShotまたはバックアップポイントから仮想マシン/データリストア。	依頼受付時	随時
障害一次切り分けおよびベンダー連携	HVMマネージャ（仮想化管理ソフト）・仮想化基盤管理ポータル（基盤・ハードウェア）からのアラート監視	アラートの確認/受付、障害発生時は情報基盤課及び情報基盤システム・ネットワーク保守業者（調達⑧受託事業者）へ報告し、障害確認。保守作業発生時は情報基盤システム・ネットワーク保守業者（調達⑧受託事業者）と作業日程等の調整。	業務時間中 依頼受付時	随時

※利用製品等の詳細について事前確認が必要な場合、
　仕様書「10.1現行システム等の情報開示に関する考え方」を参照のうえ事前に確認すること。

■別紙7　システム運用業務一覧

運用項目名	作業名	業務概要	契機	対応頻度
利用者管理システム （OMUID管理）	個別発行OMUID　発行	情報基盤課が承認し作成したCSVを利用者管理システムに取り込み、IDを新規発行	依頼受付時	随時
	個別発行OMUID　登録情報修正 （延長・変更/論理削除・無効化）	情報基盤課が承認し作成したCSVを利用者管理システムに取込 例：学生/個別ID所持者のアカウント終了日修正、OMUID先行利用申請にかかるアカウント開始日修正、退職日修正（退職遡及登録）、アカウントロック・解除（個別発行OMUID）※1、身分切替（※2） ※1主に期末処理における、延長申請を行っていない個別ID対象者のアカウントロック対応 ※2期末処理の前年度発行分の個別発行身分情報削除処理含む	依頼受付時	随時
	OMUID復活	情報基盤課の承認に基づき、利用者管理システム管理画面からIDを再有効化	依頼受付時	随時
	配信処理確認・トラブル対応	CSV取込後の配信処理完了確認（2・3度再配信しても解決しない場合はエスカレーション）	対応後	都度
	定期バッチ処理の確認（完了・配信エラーチェック）	上位システム（人事給与、教務等）からの連携、ライセンス付与/更新、メールボックス/リモートメールボックス設定等定期バッチの処理結果をメール通知や踏み台サーバで確認。（問題発生時はエスカレーション）	始業前 メール通知 異常検出時	日次 随時
	他システム連携確認	情報基盤課からの依頼に基づき、上位/下位連携の結果確認、連携データの取得・提供。	始業前 依頼受付時	日次 随時
	名寄せ対応	情報基盤課の指示に基づき、重複アカウントの名寄せ対応。（例：CSV取り込みによるデータの修正、メールエイリアス移行、上位連携の再配信等）	依頼受付時	随時
	連携IDの誤発行にかかる修正作業	上位システム側によりIDの誤発行発生時、情報基盤課の作業指示に基づきCSV取込によるデータ修正、メールエイリアス移行。	依頼受付時	随時
	OMUID物理削除	情報基盤課作成の削除対象リストを受け取り、情報基盤システム・ネットワーク保守業者（調達⑧受託事業者）へ連携、作業後完了確認実施し情報基盤課へ報告。	依頼受付時 年度初め	随時 5月以降
	パスワード再発行用メールアドレス再設定/パスワード強制リセット	パスワード再発行メールアドレスを失念した等自力でパスワード再設定が困難な利用者へ、対面で本人確認を実施後パスワード再設定用メールアドレスを修正、修正後パスワード変更をサポート。	問合せ受付時	随時
	ロール設定/修正	自動更新の対象外となった利用者、情報基盤課から指示した利用者へ手動で権限（ロール）を修正。	依頼受付時	随時
	個別発行OMUID申請対応	情報基盤課の指示に基づき、申請内容の確認、CSV取込によるID発行/更新、申請者への完了連絡。 なお、利用者管理システムからの申請はFormsからの申請へ誘導。	申請受領時	随時
	OMUID先行利用申請対応	情報基盤課の指示に基づき、申請内容の確認、CSV取込によるアカウント開始日修正、申請者への完了連絡。	2月・8ー9月 （春入学・秋入学前）	年2回
	内部進学者のアカウント終了日延長	教育推進課より情報基盤課へ提供されたリストをもとに、CSV取込にて対象者のアカウント終了日修正。	3月/9月	年2回
	高専留年で卒業できない学生データの取り込み（利用終了日１年延長）	高専より提供された対象者リストに基づき、CSVを作成、取込、利用終了日を1年延長。	3月（時期調整）	年２回
	メールエイリアス変更	改姓等により2回目以降の変更希望がある場合に、情報基盤課へ承認を得て、申請書に基づきエイリアス変更。	依頼受付時	随時
	ライセンス変更	A1付与の利用者よりA3利用希望のある場合、情報基盤課の承認を得て、ライセンスをA3へ変更及び例外フラグ付与。そのほか、ライセンスの修正が必要な場合に変更を行う。	申請受領時	随時
	マスタ更新	人事給与システム所管課より受け取った新組織マスタをもとに、基盤組織マスタ（Excel）及び組織返変換マスタ（Excel）を作成。 作成した基盤組織マスタまたは上位システム所管課より提供の情報をもとに利用者管理システム上のマスタを更新。 マスタ更新後情報基盤課、業務システム及び情報基盤システム・ネットワーク保守業者（調達⑧受託事業者）へ完了報告。	３月 依頼受付時	随時
	マスタ更新（就学種別マスタ）	教育推進課より提供される情報をもとに就学種別マスタの登録・修正。	依頼受付時	随時
	マスタ更新に伴うセキュリティグループ作成	各種マスタ更新後、更新内容に合わせて情報基盤システム・ネットワーク保守業者（調達⑧受託事業者）へセキュリティグループの作成を依頼、完了まで進捗管理。	基本、年度末 （期中発生時は依頼受付時）	3月 （随時）
	所属マスタ更新に伴うセキュリティグループ更新（修正）	組織変更に伴うセキュリティグループ情報をコマンドで更新。	基本、年度末 （期中発生時は依頼受付時）	3月 （随時）

	セキュリティグループ申請対応	申請内容の一次確認、情報基盤課の承認後セキュリティグループ作成/削除、申請者へ完了連絡。	申請受領時	随時
	グループ（SG）の修正/更新	管理者不在セキュリティグループへの管理者変更作業の代行、OMUポータル利用のその他業者の専用セキュリティグループへのメンバー追加。	依頼受付時	随時
	（申請による）セキュリティグループ作成	情報基盤課の承認後、利用者管理システム画面で申請内容に基づきセキュリティグループの新規作成。	申請受領時	随時
	（申請による）セキュリティグループ削除	廃止申請に基づき、情報基盤課の承認後、対象のセキュリティグループを削除。	申請受領時	随時
	例外フラグの棚卸	新年度に例外フラグ付与対象者一覧を情報基盤課へ提供、情報基盤課の指示に基づき例外フラグやライセンスを更新。	期末処理 依頼受付時	年度初め 随時
各種アカウント管理	統合ログ：アカウント管理	Elasticsearchを利用するためのアカウント・ロール設定を行う。	申請受領時	随時
	ローカルアカウント発行代行	AD・情教システム管理サーバなど一部のシステムを(主に保守目的で)利用するサーバローカルアカウントを発行する	依頼受付時	随時
	データ連携アカウント発行	データ連携にあたって必要なアカウントを、利用者からの申請、情報基盤課の承認に基づきアカウント発行、設定作業実施。データ連携が可能となるまでサポートする。	依頼受付時 申請受付時	随時
	踏み台サーバアカウント発行	利用者からの依頼、情報基盤課の承認を受けて、踏み台サーバアカウントを発行。	問合せ受付時	随時
統合バックアップ	SnapMirror (NetApp)のバックアップ状況確認	エラーメール有無確認、エラー検知時、情報基盤課及び情報基盤システム・ネットワーク保守業者（調達⑧受託事業者）へエスカレーション	–	日次
サーバ証明書	サーバ証明書発行	発注者の指示に基づき、サーバ証明書の新規取得に必要な申請手続きを実施する。 CSR（証明書署名要求）の作成又はサーバ管理者から取得、証明書取得及び関連設定作業を実施する。 利用中のサーバ証明書について、更新期限までに必要な更新手続きを実施する。 CSR作成、証明書取得、サーバへのインストール及び設定変更を実施し、サービスへの影響を最小限に抑える。	申請受領時 証明書失効日	随時
	サーバ証明書期限管理	サーバ証明書の有効期限を管理し、失効又は期限切れが発生しないよう適切な管理を行う。 有効期限到来前に発注者へ通知し、必要な手続き及び作業計画を提示する。	申請受領時 証明書失効日	随時
	サーバ証明書の自動更新	自動更新に対応する証明書については、自動更新機能の設定及び管理を行う。 自動更新処理実施後は正常に証明書が更新されていることを確認し、異常を検知した場合は速やかに対応する。	-	随時
	サーバ証明書の動作確認	証明書の新規導入又は更新後は、対象サービスにおいてHTTPS通信等が正常に利用できることを確認する。 証明書チェーン、ホスト名及び有効期限等の確認を行う。	-	随時
AD	部局ADのメンテナンス・特殊対応	新規連携要望やローカルアカウント登録、独自のポリシー設定などの要望があった場合、情報基盤課へ確認の上作業実施。	問合せ受付時	随時
	全学ADのメンテナンス・特殊対応	新規連携要望やローカルアカウント登録、独自のポリシー設定などの要望があった場合、情報基盤課へ確認の上作業実施。	問合せ受付時	随時
	全学調達事務端末向けADのグループポリシーの更新	情報基盤課の依頼を受けてポリシーの更新を行う。	依頼受付時	随時
	管理者権限付与	全学調達事務端末のソフトウェア追加申請対応の一環で、AD上で管理者権限付与対応を行う。	申請受領時	随時
	全学ADへ全学調達事務端末の端末情報追加/削除	新たにリース契約を開始/リースアップを迎えた端末の情報追加/削除	依頼受付時	随時
	全学AD：メールボックス復活	情報基盤課の指示に基づき、OMUID無効後30日以内のユーザのアカウントを復活させる。	問合せ受付時	随時
LDAP	全学LDAPのメンテナンス・特殊対応	新規連携要望やローカルアカウント登録、独自のポリシー設定などの要望があった場合、情報基盤課へ確認の上作業実施。	問合せ受付時	随時
	情教LDAPのメンテナンス・特殊対応	新規連携要望やローカルアカウント登録、独自のポリシー設定などの要望があった場合、情報基盤課へ確認の上作業実施。	問合せ受付時	随時
SSO	SSO連携先追加	利用者からの依頼/依頼に基づき、情報基盤課の承認の下、SSO連携追加（SAML方式、Agent方式）	申請受領時	随時
	SSO期末作業／棚卸	情報基盤課または情報基盤システム・ネットワーク保守業の依頼に基づき、SSO連携先リスト・アクセス履歴を取得し提供。また、指定された連携先の削除、管理台帳更新。	依頼受付時 （夏季メンテナンス前/年度末）	随時

	SSO認証機能(Shibboleth機能) ※学認認証用途	利用者からの依頼/依頼に基づき、情報基盤課の承認の下、SSO連携先追加	問合せ受付時	随時
データ連携機能	データ連携　新設・更新	利用者からの依頼を受け、情報基盤課承認の下、データ連携の新設・設定変更実施。	申請受領時	随時
外字管理	外字登録	人事給与システム及び教務システム所管課より依頼を受けて、外字一覧の管理ファイルから文字同定作業。　登録有無確認し、未登録の場合は、外字・辞書登録および変更・削除作業を実施し申請者に完了報告。	申請受領時	随時
	不要な外字削除	外字登録不可時は情報基盤システム・ネットワーク保守業者（調達⑧受託事業者）へエスカレーション。不要な外字は情報基盤課及び各所管課と調整の上削除。	発生時	随時
全学調達事務端末	資産管理(端末情報追加)	情報基盤課の指示に基づき、新規追加した全学調達事務端末を遠隔操作支援ツール（リモートアシスタンスツール）に登録、パッチ配信。	申請受領時	随時
	資産管理(不要な端末情報削除)	情報基盤課の指示に基づき、リースアップ等で管理不要となった端末情報の遠隔操作支援ツール（リモートアシスタンスツール）から削除。	依頼受付時	随時
	端末払出管理申請対応（事務端末設置・返却申請）	申請内容の確認、申請進捗管理、申請者への完了連絡。	申請受領時	随時
	端末管理（新規払出）	端末キッティング、遠隔操作支援ツール（リモートアシスタンスツール）上所属情報修正、ホスト管理システム上NW接続情報修正、管理台帳の更新。	申請受領時	随時
	端末管理（返却）	端末リカバリ、遠隔操作支援ツール（リモートアシスタンスツール）上所属情報修正、ホスト管理システム上NW接続情報削除、管理台帳の更新。	申請受領時	随時
	端末管理（交換）	情報基盤課の承認の下、「端末管理（返却）」と「端末管理（新規払出）」対応	依頼受付時	随時
	端末管理（故障時対応）	一次切り分け、端末管理（交換）対応。故障機回収後はメーカーへ修理依頼、修理後端末収容、管理台帳更新。	依頼受付時	随時
	端末管理（移設）	情報基盤課の指示に基づき、遠隔操作支援ツール（リモートアシスタンスツール）上所属情報修正、ホスト管理システム上NW接続情報修正、管理台帳の更新。	依頼受付時	随時
	全学調達事務端末へのパッチ配信、適用（月次） 月例配信パッチ リカバリ後配信パッチ	セキュリティパッチ、バージョンアップ情報収集、月例配信パッチ（OSおよびソフトウェアパッチ）作成、事前検証、配信。リカバリ後配信パッチ更新。	Windowsバージョンアップ情報公開日（毎月第2火曜日の翌日）	月次
	全学調達事務端末へのパッチ配信、適用（個別）	ソフトウェアバージョンアップや脆弱性に合わせて、情報基盤課の判断の下、月例配信パッチとは別途、個別配信パッチ作成、事前検証、配信。	発生時	随時
	ソフトウェア追加申請対応	申請内容の確認、申請進捗管理、申請者への完了連絡。	申請受領時	随時
	ヘルプ用管理端末追加（管理コンソール追加）	管理機用インストーラのインストール、管理機能制限設定。	発生時	随時
	不活性端末棚卸・削除	一定期間ログインのない端末のリスト作成、提出。情報基盤課の指示に基づき、遠隔操作支援ツール（リモートアシスタンスツール）上の所属情報の修正または「端末管理（返却）」対応	月初 依頼受付時	月次
	メッセージ配信	情報基盤課の依頼に基づき、メッセージ配信。	依頼受付時	随時
WEBフィルタ機能	URLフィルタリングポリシー変更	教職員からの申請を受け、情報基盤課の承認に従いホワイトリスト登録を行う。また、利用者からの問い合わせでインターネット上のサイトにおいて本学の送信元グローバルIPアドレスが何らかの理由でアクセス拒否された場合、情報基盤課と相談の上でインターネット側の制限解除の依頼を行う。	申請受領時 定例会議	随時 月次
コミュニケーションツール関連				
共有メール	共有メールボックス申請対応	申請内容のチェック、情報基盤課承認後メールボックス作成、申請者へ完了連絡。	申請受領時	随時
	（申請による）共有メールボックス作成	申請内容に基づき、共有メールボックス作成	申請受領時	随時
	（申請による）共有メールボックス削除	申請に基づき、情報基盤課の承認後共有メールボックス削除。	申請受領時	随時
	グループ（共有メールアドレス）の修正/更新	人事異動等で管理者不在、利用者からの依頼に基づく管理者変更代行。	依頼受付時	随時
	共有メールボックス棚卸	一定期間利用されていない不活性な共有メールボックスを抽出、情報基盤課の指示のもと利用者との調整、共有メールボックス削除。	年度初め 定例会議	4月 月次
メーリングリスト	メーリングリスト申請/管理	申請内容のチェック、情報基盤課承認後メーリングリスト作成/削除、申請者へ完了連絡。	申請受領時	随時
	（申請による）メーリングリスト作成	申請内容に基づき、メーリングリスト作成	申請受領時	随時

	（申請による）メーリングリスト削除	申請に基づき、情報基盤課の承認後メーリングリスト削除。	申請受領時	随時
	メーリングリストの修正/更新	人事異動等で管理者不在、利用者からの依頼に基づく管理者変更代行。	依頼受付時	随時
	メーリングリスト公開設定の確認	週1回公開設定をしたメーリングリストを抽出、情報基盤課へ相談し、利用者へ公開意図確認。	定例会議	月次
全学ファイルサーバ（Lフォルダ/Nフォルダ）	ファイルサーバ上限（容量）変更	利用者からの要望を受け、情報基盤課の承認のもとフォルダの上限変更。	依頼受付時	随時
	ファイルリストア	復元手順の案内、または利用者自身で復元できない一定期間超過したデータの遠隔バックアップ装置からの復元。	依頼受付時	随時
	個人フォルダ（Nフォルダ）のリネーム	情報基盤課からの指示に基づき、OMUID無効から1か月以内に再雇用された職員の個人フォルダ（Nフォルダ）のリネーム（年間数件程度）	依頼受付時	随時
オンラインストレージ(Nextcloud)	Nextcloudの容量変更	情報基盤課からの指示に従い、容量変更	依頼受付時	随時
	フォルダ払出/削除	情報基盤課からの依頼に基づき、フォルダ払出/削除	依頼受付時	随時
学認RDM機能（追加ストレージ：Nextcloud）	学認RDM利用者管理	個別発行OMUID保持者からの申請、情報基盤課の承認後、Nextcloudの利用権限付与/削除。	申請受領時	随時
	学認RDMストレージ払出（クォーター設定の変更） 容量追加申請対応 学認RDMストレージ変更（個人への領域払出）	容量追加申請後、情報基盤課の承認を受けて、個別ストレージ割当、上限変更	申請受領時	随時
ソフトウェア管理				
DownloadStation	【全学ソフト：Adobe、Office】 インストーラ作成	OSやソフトウェアの更新に合わせてAdobe、Officeをメーカー提供の手順に則りインストーラ作成。	ソフトウェア/OS更新発生時 依頼受付時	随時
	【研究用貸出ソフトウェア】 インストーラ取得	各ソフトウェアの管理アカウントにて、メーカーサイトよりインストーラをダウンロード	依頼受付時	年1ー2回
	【全学ソフト：Adobe、Office】 ラッピング・検証	ソフトウェアやOSの更新に合わせて、ソフトウェアのラッピング、インストール検証。	ソフトウェア/OS更新発生時 依頼受付時	随時
	【研究用貸出ソフトウェア】 ラッピング・検証	ソフトウェアやOSの更新に合わせて、ソフトウェアのラッピング、インストール検証。	依頼受付時	年1ー2回
	コードサイン証明書管理/更新	コードサイン証明書の期限管理、更新作業。	随時	随時
	全学/研究用貸出ソフトウェア申請対応	申請内容の一次チェック、情報基盤課承認後、各ライセンスにあった対応実施、申請者へ完了連絡。	申請受領時	随時
	全学ソフトウェア/研究用貸出ソフトウェア（貸出） ソフト貸出およびアカウントの作成	全学ソフトウェア/研究用貸出ソフトウェアについて、DownloadStation上で利用者に権限付与。	申請受領時	随時
	研究用貸出ソフトウェア （アカウント作成およびライセンス割当）	利用者からの申請に基づき、情報基盤課の承認のもと、ユーザー割当型ライセンスのアカウント作成およびライセンス割当（ArcGISのアカウント作成、 Mathematicaのアクティベーションキー承認、 ChemDraw/SignalsNotebookのアカウント作成・ライセンス付与 ※各ライセンスサイトでの対応）	申請受領時	随時
	研究用貸出ソフトウェア（メディア貸出）	Gaussian、GaussViewのインストールメディア貸出(※今後対象となるソフトウェアは変更の可能性有)	申請受領時	随時
	ダウンロードステーション利用管理	利用状況統計、利用実績のないソフトウェアを月次集計し、会議にて報告。 情報基盤課より依頼があれば不要なソフトウェアパッケージの削除。	定例会議	月次
ソフトウェア（メディア）貸出	ソフトウェア(メディア）貸出し対応	申請を受け、情報基盤課の承認後WindowsOSバージョンアップ、データ消去ソフトのメディア貸出・管理。	申請受付時	随時
	Officeボリュームライセンスのライセンスキー取得	OSの更新に合わせてMicrosoft管理画面からライセンスキーを取得。情報基盤課の承認後利用者へ提供。	申請受付時	随時
	磁気破壊装置の管理	利用者からの申請を受けて、日程調整。利用サポート。	問合せ受付時	随時
Zoom	Zoomウェビナーライセンス利用者管理	申請内容を一次チェック、情報基盤課の承認後申請内容に基づき利用者へウェビナーライセンス付与。	申請受付時	随時
業務システム				
電子文書管理(FlowLites)	組織変更に伴う組織コード設定変更・削除	新組織の所属マスタに従い、文書管理システム(FlowLites)の組織のコード設定・変更	年度末 (半期ごと)	3月・不定期
	エラーチェック	エラー通知メール受信後、バッチログの異常有無確認、異常発生時は所管課へ連絡。	事象発生時	随時

	管理者権限付与	利用者側で作業不可の場合、所管課の承認を得て、管理者権限代行付与。	問合せ受付時	随時
	代行申請設定	利用者から問い合わせに基づき、所管課の承認後、退職者等の代行申請に必要な設定。	問合せ受付時	随時
	代行申請できない書類について付け替え	利用者から問い合わせに基づき、所管課の承認後、代行申請不可書類の付け替えを実施。	問合せ受付時	随時
	システム連携フラグ設定	情報基盤課からの依頼に基づき、自動連携対象でないユーザにコマンドで連携フラグを付与。	依頼受付時	随時
	マスタ更新作業	所管課から提供の文書分類マスタ、公印マスタ、公印審査マスタを確認し、マスタ更新。	年度末 人事異動発生時	3月 都度
	不要データの削除	所管課からの指示に従い、不要データ削除。	依頼受付時	随時
教育支援システム （Moodle）	個別発行OMUID利用者のアカウント作成	個別発行OMUID発行申請時にMoodle利用が明記されている場合、情報基盤課の指示に基づきMoodle上でアカウント作成。	申請受領時	随時
	【履修登録期間後】 科目の登録者情報の変更	教育推進課各学部担当からの申請に基づき、履修登録/修正期間後に科目に発生した変更（履修者、担当教員）をCSV取込で反映。 ※対応時期は所管課より指定有。	前期/後期	前期：４月 後期：10月
	科目の登録者情報の変更	申請に基づき、履修登録/修正期間後に科目に発生した変更（履修者、担当教員）をCSV取込で反映。	申請受領時	随時 （3-4月、9-10月増加）
	プロジェクト科目の新規作成	利用者からの申請に基づき科目作成。	申請受領時	随時 （3-4月、9-10月増加）
	Moodle代行作業	教員/職員から問い合わせの中で要望を受け付け、所管課へエスカレーション。	申請受領時	随時
財務会計システム	個別アカウント作成・不要アカウント削除	所管課と作業時期を調整、所管課から指定した内容に基づき財務会計システムアカウントの作成、前年度作成分のアカウントの削除。	原則、年次 ※追加依頼あれば都度対応	年次 ※追加依頼あれば都度対応

※利用製品等の詳細について事前確認が必要な場合、
　仕様書「10.1現行システム等の情報開示に関する考え方」を参照のうえ事前に確認すること。

■別紙8　年度切替時業務一覧

（1）主に年度切替時に発生する業務の一覧

運用項目名	作業名	業務概要	契機	対応頻度
資料/掲載情報整備	マニュアル整備（利用者向け関連）	運用途中で変更が発生した場合や問い合わせ減少に向けて作成・修正が必要な場合、情報基盤課の承認を得て、マニュアルを作成・修正して公開する。	必要時 年度末	随時 1－3月
	FAQの整備	運用途中で変更が発生した場合や問い合わせ減少に向けて作成・修正が必要な場合、情報基盤課の承認を得て、FAQを作成・修正して公開する。	必要時 年度末	随時 1－3月
	チャットボットの整備	整備したFAQに合わせて、また問い合わせ減少に向けて有用なコンテンツがある場合掲載案を作成、情報基盤課の承認を得て、指定のカテゴリ・時期に公開。	年度末 FAQ整備が入ったとき	1－3月 随時
利用者管理システム	OMUID物理削除	情報基盤課作成の削除対象リストを受け取り、情報基盤システム・ネットワーク保守業者（調達⑧受託事業者）へ連携、作業後完了確認実施し情報基盤課へ報告。	依頼受付時 年度初め	随時 5月以降
	OMUID先行利用申請対応	情報基盤課の指示に基づき、申請内容の確認、CSV取込によるアカウント開始日修正、申請者への完了連絡。	2月・8-9月 （春入学・秋入学前）	年2回
	新入生用OMUID一括登録	教育推進課からの依頼に基づき、新入生用（公大、府大、市大）のOMUID新規発行（アカウント登録+論理削除)及びOMUID・仮PWの一覧をリスト化し提供。（※高専側新入生アカウント発行完了後の作業）	依頼受付時	年１回
	新入生データ：前倒し対応（１回目）	教育推進課より情報基盤課へ提供されたリストをもとに、データ連携結果を確認、CSV取込にて連携対象者のアカウント開始日を修正。	3月	年１回
	内部進学者のアカウント終了日延長	教育推進課より情報基盤課へ提供されたリストをもとに、CSV取込にて対象者のアカウント終了日修正。	3月/9月	年2回
	高専：新入生アカウント発行	高専側担当者へ連絡し、新入生アカウント発行数、発行の番号範囲を聴取の上、新入生用OMUID新規発行（アカウント登録+論理削除)及びOMUIDをリスト化し提供。	12ー1月	年1回
	高専新入生・在学生・退学/卒業生取込	高専から提供された各種学籍データ（新入・在学・卒業・退学）を取りまとめ、情報基盤システム・ネットワーク保守業者（調達⑧受託事業者）へデータ取り込みを依頼し、進捗・完了を管理。	3月	年１回
	高専留年で卒業できない学生データの取込（利用終了日１年延長）	高専より提供された対象者リストに基づき、CSVを作成、取込、利用終了日を1年延長。	3月 （時期調整）	年２回
	名誉教授フラグ付与	情報基盤課より提供の対象者リストに基づき、コマンドで名誉教授フラグ付与。（3月中の作業必須。）	年度末 ※OMUIDを持たない市大・府大名誉教授の場合： 申請受領時	3月
	メールエイリアス発行・予約	情報基盤課からの依頼に基づき、エイリアス先行発行し予約。	年度末	3月
	マスタ更新	人事給与システム所管課より受け取った新組織マスタをもとに、基盤組織マスタ（Excel）及び組織返変換マスタ（Excel）を作成。 作成した基盤組織マスタまたは上位システム所管課より提供の情報をもとに利用者管理システム上のマスタを更新。 マスタ更新後情報基盤課、業務システム及び情報基盤システム・ネットワーク保守業者（調達⑧受託事業者）へ完了報告。	3月 依頼受付時	随時
	マスタ更新に伴うセキュリティグループ作成	各種マスタ更新後、更新内容に合わせて情報基盤システム・ネットワーク保守業者（調達⑧受託事業者）へセキュリティグループの作成を依頼、完了まで進捗管理。	基本、年度末 （期中発生時は 依頼受付時）	3月 （随時）
	所属マスタ更新に伴うセキュリティグループ更新（修正）	組織変更に伴うセキュリティグループ情報をコマンドで更新。	基本、年度末 （期中発生時は 依頼受付時）	3月 （随時）
	例外フラグの棚卸	新年度に例外フラグ付与対象者一覧を情報基盤課へ提供、情報基盤課の指示に基づき例外フラグやライセンスを更新。	期末処理 依頼受付時	新年度 （随時）
SSO	利用開始手続き・二要素認証対応状況の確認	情報基盤課より提供のリストをもとに、利用開始手続き（利用者管理システムから対象データ抽出・分析）・二要素認証対応状況の確認（SSO管理サーバ内スクリプト実行）、報告。	年度初め	4月

OMUメール	ホワイトリスト変更	BEC対策(ドメイン認証回避攻撃対策)のホワイトリストのリストを作成、情報基盤課承認後、ホワイトリスト変更。	年度末	3－4月
共有メール	共有メールボックス棚卸	一定期間利用されていない不活性な共有メールボックスを抽出、情報基盤課の指示のもと利用者との調整、共有メールボックス削除。	年度初め 定例会議	4月 月次
メーリングリスト	メーリングリスト棚卸	管理者不在メーリングリストを抽出、情報基盤課の指示のもと利用者との調整、メーリングリスト削除。	年度初め	4月
全学ファイルサーバ（Lフォルダ/Nフォルダ）	ファイルサーバ：組織変更に伴うフォルダ払出/修正、アクセス権限設定	新組織マスタをもとに組織変更後のフォルダ体系を整理、情報基盤課にて取得したヒアリングシートをもとにフォルダ（Lフォルダ）の新規作成、アクセス権限設定。また、変更組織のフォルダ名、アクセス権限等修正。	年度末	3月
	ファイルサーバ：組織変更に伴うフォルダ・アクセス権限削除	新組織マスタをもとに組織変更後のフォルダ体系を整理、情報基盤課にて対象課と調整後、当該組織フォルダの削除、アクセス権削除（作業前のバックアップ、暫定措置としてフォルダ名称変更等作業含む）	年度末	3月
	ファイルサーバ（個人：Nフォルダ）のフォルダ棚卸	個人フォルダ（Nフォルダ）のリスト作成、情報基盤課にて指示のあるフォルダ（古い日付のもの）を削除。	年度初め	4月
	ファイルサーバ（Lフォルダ）のファイル棚卸	アクセスのないフォルダを抽出しリスト作成、情報基盤課の指示のもとフォルダ削除	年度初め	4月
オンラインストレージ(Nextcloud)	Nextcloudのファイル棚卸	Nextcloud上のフォルダリスト作成、情報基盤課より指示のある対象フォルダを削除。	年度初め	4月
学認RDM機能（追加ストレージ：Nextcloud）	学認RDM棚卸・削除	情報基盤課様へリストを提出し、指定された対象（アカウント・ストレージ）を学認RDMより削除	年度末	4月
全学ポータル	アクセス権限及びグループの管理	組織変更等で権限やグループに変更が生じる場合、情報基盤課の承認を得て権限・グループを更新。	年度末 またその他組織変更発生時	3月 随時
	サイト構造・ナビゲーション及びデザインの維持管理	組織変更等により、サブサイトの作成/更新/削除が発生した場合に、情報基盤課の指示に従い、利用者との調整、サブサイト作成/更新/削除を行う。	年度末 またその他組織変更発生時	3月 随時
	ストレージ（保存容量）及びコンテンツ保全管理	容量超過防止や組織変更等で必要性が発生した場合、情報基盤課の承認を得てデータの移行・保管を行う。	年度末 またその他組織変更発生時	3月 随時
仮想基盤管理	HVMマネージャ用アカウント登録・更新・削除	情報基盤課からの依頼または業務システム所管課及び情報基盤システム・ネットワーク保守業者からの依頼について情報基盤課の承認を得て、HVMマネージャ用アカウント･グループ･ロールの払出設定及び更新･削除。	申請書受領 年度初め	随時 4月
	仮想マシン棚卸/削除	仮想マシンの稼働統計情報を取得し、不活性仮想マシンリストを作成し情報基盤課へ提供。情報基盤課の指示に従い、仮想マシンの停止、データ退避、削除。作業後構成管理台帳の更新。	年度初め	4月
全学調達事務端末	遠隔操作支援ツール（リモートアシスタンスツール）新年度部署ツリー作成	組織変更後の、遠隔操作支援ツール（リモートアシスタンスツール）上新規部署ツリー作成。	年度末	3月末－4月
	端末アンケート配信	情報基盤課と調整の上、端末アンケート配信。	年度初め	4月－5月
	端末アンケート回答結果抽出	端末アンケート結果を抽出して情報基盤課へ提出。	年度初め	4月－5月
	遠隔操作支援ツール（リモートアシスタンスツール）上所属情報修正	手動修正が必要な端末情報について、情報基盤課の指示の下、遠隔操作支援ツール（リモートアシスタンスツール）上所属情報修正。	年度初め	4月－5月
	遠隔操作支援ツール（リモートアシスタンスツール）前年度所属ツリー削除	情報基盤課へ事前報告の上、遠隔操作支援ツール（リモートアシスタンスツール）前年度所属ツリー削除。	年度初め	4月－5月
外字管理	登録状況確認	登録可能な外字の数に限りがあるため、登録状況を確認し管理。逼迫する場合は情報基盤課及び情報基盤システム・ネットワーク保守業者（調達⑧受託事業者）へ報告。	年度末	3月
ホスト管理システム	組織改編に伴うネットワークの新規作成/修正/削除	組織改編に伴い、組織に紐づく仮想ネットワークの新規作成・修正・削除を行う。	年度末	2 － 3 月
	VLANマッピングテーブル更新	組織改編に伴い、組織に紐づく仮想ネットワークに割り当てるVLAN（マッピングテーブル）のメンテナンスを行う。	組織改編時 年度末	随時 3月
	ゲストハウス用ゲストアカウント発行	所管課からの申請、情報基盤課からの依頼に基づき、ゲストアカウントの一括発行。	（発行）2月	（発行）年度末

DNS機能	DNSサーバ（学外向け）：エントリ情報更新	DNSサーバ（学外向け）へのレコード追加・更新・削除を行う	年度初め	4月
	DNSサーバ（学内向け）：エントリ情報更新	DNSサーバ（学内向け）へのレコード追加・更新・削除を行う	年度初め	4月
ネットワーク機能	OMUNET-TEMP　有効化	大学が提供する無線Wi-FiのSSIDの一つである OMUNET-TEMPの有効化/無効化の作業を行う。	年度末	3月下旬ー4月上旬
ソフトウェア管理 （DownloadStation）	【全学：ウイルス対策ソフト】 ラッピング/プラグイン更新・検証	MacOSの更新に合わせて、ApexOneサーバから新たなインストーラを取得、プラグインを更新作業を実施して次世代MacOSバージョンに対応させる。 作業後インストール検証。	年度末	3月
ソフトウェア管理 （Zoom）	Zoomアカウント棚卸	退職者・卒業生等現在在籍の無いアカウントについてZoomテナント上からのアカウント削除	年度初め	基本年１回
ソフトウェア管理 （Adobe）	Adobeユーザーグループ棚卸	Adobeグループの手動更新	年度初め	基本年１回
拠点管理	りんくうキャンパス訪問予定日調整	次年度の訪問予定日を作成し情報基盤課へ提出、承認を得て確定。	年度末	1－3月
業務システム				
電子文書管理(FlowLites)	組織変更に伴う組織コード設定変更・削除	新組織の所属マスタに従い、文書管理システム(FlowLites)の組織のコード設定・変更	年度末 不定期にあり（半期ごと）	3月
	未承認文書の確認依頼	所管課に年度末対応として年度内の承認完了周知を依頼。	年度末	3月
	マスタ更新作業	所管課から提供の文書分類マスタ、公印マスタ、公印審査マスタを確認し、マスタ更新。	年度末 人事異動発生時	3月 都度
教育支援システム （Moodle）	【履修登録期間後】 科目の登録者情報の変更	教育推進課各学部担当からの申請に基づき、履修登録/修正期間後に科目に発生した変更（履修者、担当教員）をCSV取込で反映。 ※対応時期は所管課より指定有。	前期/後期	前期：４月 後期：10月
財務会計システム	個別アカウント作成・不要アカウント削除	所管課と作業時期を調整、所管課から指定した内容に基づき財務会計システムアカウントの作成、前年度作成分のアカウントの削除。	原則、年次 ※追加依頼あれば都度対応	年次 ※追加依頼あれば都度対応

（2）年度切替時に、通常時よりも発生件数が増加する業務の一覧

運用項目名	作業名	業務概要	契機	対応頻度
問い合わせ対応	問い合わせ管理	メール・Forms・学生デジタル窓口、その他職員から直接受け付けた問い合わせについて、ツール/システムを用いて内容およびステータスの管理を行う。	問合せ受付時	随時
	問い合わせ窓口業務（受付）	Forms、電話、メール、デジタル窓口、対面（訪問）で問い合わせ受付を行う。	問合せ受付時	随時
	問い合わせ窓口業務（回答） （FAQにもとづく回答）	マニュアルやFAQ,過去事例を基に回答を行う。	問合せ受付時	随時
	問い合わせ窓口業務（回答） （他システムの一次受け）	業務システムの問い合わせ一次受けを行い、マニュアル等で回答内容が明確なものは回答、それ以外は所管課へエスカレーションを行う。	問合せ受付時	随時
利用者管理システム	個別発行OMUID　発行	情報基盤課が承認し作成したCSVを利用者管理システムに取り込み、IDを新規発行	依頼受付時	随時
	個別発行OMUID　登録情報修正（延長・変更/論理削除・無効化	情報基盤課が承認し作成したCSVを利用者管理システムに取込 例：学生/個別ID所持者のアカウント終了日修正、OMUID先行利用申請にかかるアカウント開始日修正、退職日修正（退職遡及登録）、アカウントロック・解除（個別発行OMUID）※1、身分切替（※2） ※1主に期末処理における、延長申請を行っていない個別ID対象者のアカウントロック対応 ※2期末処理の前年度発行分の個別発行身分情報削除処理含む	依頼受付時	随時
	名寄せ対応	情報基盤課の指示に基づき、重複アカウントの名寄せ対応。 （例：CSV取り込みによるデータの修正、メールエイリアス移行、上位連携の再配信等）	依頼受付時	随時
	個別発行OMUID申請対応	情報基盤課の指示に基づき、申請内容の確認、CSV取込によるID発行/更新、申請者への完了連絡。 なお、利用者管理システムからの申請はFormsからの申請へ誘導。	申請受領時	随時
全学AD	管理者権限付与	全学調達事務端末のソフトウェア追加申請対応の一環で、AD上で管理者権限付与対応を行う。	申請受領時	随時
OMUメール	（教職員）メールボックス復活	情報基盤課の指示のもと、全学AD及びExchangeOnline上でアカウント復活。	問合せ受付時	随時
	（学生）メールボックス復活	卒業生からの問い合わせに基づき、情報基盤課の許可の元、メールボックスをM365テナント上で復活させる。	問合せ受付時	随時
共有メール	共有メールボックス申請対応	申請内容のチェック、情報基盤課承認後メールボックス作成、申請者へ完了連絡。	申請受領時	随時
	（申請による）共有メールボックス作成	申請内容に基づき、共有メールボックス作成	申請受領時	随時
	（申請による）共有メールボックス削除	申請に基づき、情報基盤課の承認後共有メールボックス削除。	申請受領時	随時
メーリングリスト	メーリングリスト申請/管理	申請内容のチェック、情報基盤課承認後メーリングリスト作成/削除、申請者へ完了連絡。	申請受領時	随時
	（申請による）メーリングリスト作成	申請内容に基づき、メーリングリスト作成	申請受領時	随時
	（申請による）メーリングリスト削除	申請に基づき、情報基盤課の承認後メーリングリスト削除。	申請受領時	随時
ホスト管理システム	仮想ネットワーク・機器情報代行作業	仮想ネットワークの管理者の追加・削除・修正作業を管理者に代わって行う。	問合せ受付時	随時
全学調達事務端末	端末管理（新規払出）	端末キッティング、遠隔操作支援ツール（リモートアシスタンスツール）上所属情報修正、ホスト管理システム上NW接続情報修正、管理台帳の更新。	申請受領時	随時
	端末管理（返却）	端末リカバリ、遠隔操作支援ツール（リモートアシスタンスツール）上所属情報修正、ホスト管理システム上NW接続情報削除、管理台帳の更新。	申請受領時	随時
	ソフトウェア追加申請対応	申請内容の確認、申請進捗管理、申請者への完了連絡。	申請受領時	随時
外字管理	外字登録	人事給与システム及び教務システム所管課より依頼を受けて、外字一覧の管理ファイルから文字同定作業。　登録有無確認し、未登録の場合は、外字・辞書登録および変更・削除作業を実施し申請者に完了報告。	申請受領時	随時
ソフトウェア管理 （ダウンロードステーション）	全学/研究用貸出ソフトウェア申請対応	申請内容の一次チェック、情報基盤課承認後、各ライセンスにあった対応実施、申請者へ完了連絡。	申請受領時	随時

業務システム				
電子文書管理(FlowLites)	管理者権限付与	利用者側で作業不可の場合、所管課の承認を得て、管理者権限代行付与。	問合せ受付時	随時
	代行申請設定	利用者から問い合わせに基づき、所管課の承認後、退職者等の代行申請に必要な設定。	問合せ受付時	随時
	システム連携フラグ設定	情報基盤課からの依頼に基づき、自動連携対象でないユーザにコマンドで連携フラグを付与。	依頼受付時	随時
教育支援システム （Moodle）	科目の登録者情報の変更	申請に基づき、履修登録/修正期間後に科目に発生した変更（履修者、担当教員）をCSV取込で反映。	申請受領時	随時 （3-4月、9-10月増加）
	プロジェクト科目の新規作成	利用者からの申請に基づき科目作成。	申請受領時	随時 （3-4月、9-10月増加）

※利用製品等の詳細について事前確認が必要な場合、
　仕様書「10.1現行システム等の情報開示に関する考え方」を参照のうえ事前に確認すること。