

【別紙3】各作業の頻度・作業時間

項番	分類	実施要領名	作業実施内容	実施回数(想定)	作業時間(想定)
1	日次	日次運行連絡	日次運行連絡とは、保守委託先が勘定系業務の終了(業務バッチ終了)を確認するために、運用管理者から保守委託先へ当日の運行状況を連絡する作業である。	毎営業日1回	10分
2		定例ジョブ実行確認	定例ジョブ実行確認とは、スケジュール管理されたジョブが正常に計画及び実行されていることを確認するために、定例ジョブの開局前確認、定例ジョブの日中確認、定例ジョブ(翌営業日分)の確認を実施する作業である。	毎営業日6回	5分
3		ログインイベント確認	ログインイベント確認とは、本番環境への申請外利用の有無を確認するため、運用監視機能(Systemwalkerコンソール)を用いてアカウントログイン状況を確認する作業である。	毎営業日1回	10分
4		日次運用報告	日次運用報告とは、前営業日(9:00)から報告日(9:00)までの運用業務に関する運転実績や、各種作業実績を「日次運用報告書」として取りまとめ、システム管理者へ報告する作業である。	毎営業日1回	30分
5		システム監視	システム監視とは、システム障害の予兆や発生に迅速に対応するため、運用監視機能(Systemwalkerコンソール、パトランプ)を用いてシステムの状態を確認する作業である。	-	-
6		業務系夜間バッチ処理(日次)	業務系夜間バッチ処理(日次)とは、各帳票出力処理後にそれぞれ出力される帳票の提出及びバッチ処理の正否確認をシステム管理者へ依頼する作業である。帳票は、センタプリンタから出力される紙帳票のみが対象となる。システム管理者は、出力された帳票を確認後、後続バッチ処理の起動を指示する。	日次:毎営業日1回 月次:月2回 年次(期次):年2回	日次:20分 月次:30分 年次(期次):10分
7		機構ユーザ同期	機構ユーザ同期とは、JICA共通認証基盤(Notes DBサーバ)で管理されている機構ユーザのユーザ情報(Notes情報ファイル)をJICA端末で取得し、有償システムへ取り込む作業である。	毎営業日1回	10分
8		運用部屋管理	運用部屋管理とは、運用作業の拠点となる本部運用部屋を、常に作業のしやすい状態に保つ整理整頓と運用部屋内のセキュリティを確保するための作業である。	毎営業日1回	5分
9		定期スケジュール確定	定期スケジュール確定とは、システムイベント、管理作業及びスケジュールジョブの情報をもとに、翌月、翌年度の運用スケジュール表を作成する作業である。	月次:月1回 年次:年1回	月次:90分 年次:40分
10		カレンダー登録	カレンダー登録とは、有償システムの営業日、非営業日を定義するために、システム管理者より提供を受けたカレンダー情報からカレンダーファイルを作成し、ジョブスケジューラへ運用委託先が登録する作業である。	年1回	10分
11		定例会議	定例会議とは、運用・保守業務の計画承認、実績確認、周知事項の展開及び検討事項に対する意思決定等を行う会議体である。定例会議の出席者は、システム管理者、運用管理者及び保守委託先で構成される。	週1回	60分
12		月次運用報告	月次運用報告とは、運用管理者が前月の運用業務に関する運転実績や、運用委託先としての受託業務に対する各種作業実績を「月次運用報告書」として取りまとめ、システム管理者へ報告する作業である。月次運用報告の内容は、運用業務実施工数、月次運用スケジュール(先月分実績)、月次運用スケジュール(当月分予定)等。	月1回	60分
13		年次運用報告	年次運用報告とは、運用管理者が前年度の運用業務に関する運転実績や、運用委託先としての受託業務に対する各種作業実績を「年次運用報告書」に基づき集計・分析し、「年次運用報告書」として取りまとめ、システム管理者へ報告する作業である。年次運用報告の内容は、運用業務実施工数、ジョブ開始・終了時間間隔、システム稼働率(サービス停止観点)等。	年1回	60分
14		システム運用連絡会	システム運用連絡会とは、JICA内の各システムで予定されているイベントを報告、共有する会議体である。システム運用連絡会の出席者は、JICA内の各システム運用管理者で構成される。	年4回	60分
15		業務系夜間バッチ処理(月次)	業務系夜間バッチ処理(月次)とは、月次仮ラン処理(情報系) (NT14)後に出力される帳票を、システム管理者へ提出する作業である。帳票は、センタプリンタから出力される紙帳票のみが対象となる。	月1回	10分
16		業務系夜間バッチ処理(日次・月次・期次)	業務系夜間バッチ処理(日次・月次・期次)とは、各帳票出力処理後にそれぞれ出力される帳票の提出及びバッチ処理の正否確認をシステム管理者へ依頼する作業である。帳票は、センタプリンタから出力される紙帳票のみが対象となる。システム管理者は出力された帳票を確認後、後続バッチ処理の起動を指示する。	日次:毎営業日1回 月次:月2回 年次(期次):年2回	日次:20分 月次:30分 年次(期次):10分
17		ライセンス管理	ライセンス管理とは、本システムに導入したPPに、購入ライセンス数を上回る利用が発生し、契約違反とならないよう、定期的にPP利用状況(以下、ライセンス数と記述する)の確認、集計報告を行う作業である。運用委託先は、JICA端末へインストールしたPopular Beetleのライセンス数を「ライセンス管理台帳」から確認する。保守委託先は、運用委託先が集計したPopular Beetleのライセンス数も含め、管理対象となるPPの利用数が購入数を超過していないか検証する。管理対象となるPPは、Popular Beetle、Cognos、CAIMとなる。	年1回	10分
18	リソース情報の提供	リソース情報の提供とは、性能、資源利用状況を分析するために、運用委託先が有償システム及びWANのリソース情報を取得し、保守委託先へ提供する作業である。	月1回	20分	
19	定期パスワード変更(データ授受端末)	定期パスワード変更(データ授受端末)とは、運用委託先が保守委託先とのファイル授受で利用するデータ授受端末のログインパスワードを定期的に変更する作業である。	年4回	10分	
20	定期パスワード変更(夜間休日・非常時アカウント)	定期パスワード変更(夜間休日・非常時アカウント)とは、夜間休日アカウントと非常時アカウントに対して、運用委託先が定期的にパスワード変更を行い、保管場所毎にアカウントのIDとパスワードを封緘した封筒の差し替えを行う作業である。	年1回	30分	
21	アクセス履歴の確認(Crossway)	アクセス履歴の確認(Crossway)とは、運用委託先がCrosswayの前月分アクセス履歴を参照し、「データ授受管理台帳」で管理された利用実績との突合結果から不正アクセスの有無を確認する作業である。	月1回	20分	
22	アクセス履歴の確認(モバイルコネク)	アクセス履歴の確認(モバイルコネク)とは、保守委託先が、モバイルコネクサービスの前月分アクセス履歴を参照し、不正アクセスの有無を確認する作業である。	月1回	10分	
23	消耗品管理(購入伺い)	消耗品管理(購入伺い)とは、運用作業で使用する消耗品の在庫を定期的に確認し、在庫が不足していた場合にシステム管理者へ「消耗品購入伺書」を提出、承認を得た後に発注・納品確認による補充を行う作業である。管理対象となる消耗品は、仕切り紙、トナー等。	月1回	30分	
24	消耗品管理(提供依頼)	消耗品管理(提供依頼)とは、JICA本部運用部屋及びJICA中部国際センタのプリンタに使用する普通紙A4用紙の在庫を定期的に確認し、在庫が不足した場合にシステム管理者へ提供依頼し、補充する作業である。	月1回	30分	
25	リスト管理	リスト管理とは、運用委託先が運用作業で使用するリスト類(作業記録、台帳・管理簿、資料)を予め決められた方法で保管し、保管期間が終了したリスト類をシュレッダにかけて廃棄する作業である。	管理作業:月1回 廃棄作業:年2回	管理作業:20分 廃棄作業:20分	
26	検索定義の削除	検索定義の削除とは、検索システム(Cognos)の送受信フォルダ内に一定期間削除されずに残存している検索定義を削除する作業である。	年1回	40分	
27	システム定期点検	システム定期点検とは、保守委託先がJICA本部運用部屋、有償DC及び、JICA機構DCに設置された本番環境(有償環境)、開発環境の機器に対し、システム安全を目的として定期的な点検を行う作業である。	年1回	10分	
28	システム定期点検(災対DC)	システム定期点検(災対DC)とは、災対DCに設置された災対環境の機器に対し、システム安全を目的として定期的な点検を保守委託先が行う作業である。	年1回	30分	
29	故障連絡訓練	故障連絡訓練とは、故障発生時に関係者間の連絡、対応が円滑に実施可能となるよう、保守委託先で作成した「故障連絡訓練計画書」をもとに定期的に運用訓練を実施する作業である。訓練参加者は、システム管理者、運用委託先、保守委託先及びデータセンタ委託先とする。	年1回	60分	
30	災対切り替え訓練	災対切り替え訓練とは、災対環境への切り替えが必要になった際、関係者間の連絡・対応が円滑に実施できるよう、保守委託先で作成された「災対切り替え訓練計画書」をもとに定期的に運用訓練を実施する作業である。訓練参加者は、システム管理者、運用委託先、保守委託先及びデータセンタ委託先とする。運用委託先及び保守委託先は、災対DCに赴いて訓練を実施する。	年1回	-	
31	ジョブの変更(業務系)	ジョブの変更(業務系)とは、ジョブの運行を制御するため、スケジュールされた業務に係るジョブに対して、停止/停止解除、一時変更等のジョブ操作を運用委託先が行う作業である。	年5回程度	10分	
32	ジョブの変更(業務系以外)	ジョブの変更(業務系以外)とは、ジョブの運行を制御するため、スケジュールされた基盤に係るジョブに対して、停止/停止解除、一時変更等のジョブ操作を運用委託先が行う作業である。	年5回程度	10分	
33	随時ジョブの実行(業務系)	随時ジョブの実行(業務系)とは、業務系に係る随時ジョブを、運用委託先が実行する作業である。	月5回程度	10分	
34	随時ジョブの実行(業務系以外)	随時ジョブの実行(業務系以外)とは、基盤に係る随時ジョブを運用委託先が実行する作業である。	月5回程度	10分	
35	勘定系オンライン時間変更(延長)	勘定系オンライン時間変更(延長)とは、利用者の求めに応じて、勘定系オンラインサービス時間を延長するために、運用委託先が閉局ジョブの起動時刻を変更する作業である。	月5回程度	10分	
36	勘定系オンライン時間変更(短縮)	勘定系オンライン時間変更(短縮)とは、利用者の求めに応じて、勘定系オンラインサービス時間を計画より早く終了させるために、運用委託先が、閉局ジョブ及び閉局に関連するジョブの起動時刻を変更する作業である。	年0~1回	10分	
37	帳票	帳票出力関連作業とは、運用プリンタ、センタプリンタへの帳票出力に伴って発生する紙詰まり対応、用紙の補給、トナーの交換及びセンタプリンタ故障による出力先変更を実施する作業である。	・紙詰まり対応:年数回 ・用紙の補給:3日で2束(500枚×2) ・トナーの交換:年3回 ・出力先変更:年2回程度	・紙詰まり対応:10分 ・用紙の補給:10分 ・トナーの交換:10分 ・出力先変更:10分	

	帳票出力操作	帳票出力操作とは、運用委託先が行う、帳票の出力に関する操作作業である。出力済み帳票の再印刷、帳票データの手動削除及び帳票の優先出力がある。	年3回程度	10分
--	--------	---	-------	-----

39	ドキュメント	ドキュメント管理(運用委託先)	ドキュメント管理(運用委託先)とは、運用委託先の管理対象ドキュメントを修正する作業である。運用委託先の管理対象ドキュメントは、運用実施要領と運用事業者業務マニュアル。	年数回	30分
40		ドキュメント管理(保守委託先)	ドキュメント管理(保守委託先)とは、保守委託先が、管理対象ドキュメントを修正し、運用委託先に対しドキュメントの保管を依頼する作業である。保守委託先の管理対象のドキュメントは、保守実施要領、設計書類(基本設計書、詳細設計書、環境定義書等)、画面操作マニュアル、運用マニュアル、保守マニュアル。	年数回	30分
41		JICAファイルサーバへのドキュメント保管	JICAファイルサーバへのドキュメント保管とは、運用委託先、保守委託先により修正された管理対象ドキュメントを、運用委託先がJICAファイルサーバに保管し、最新の状態に保つ作業である。また、運用委託先は、保管対象ドキュメントに応じて、JICAファイルサーバ内にある遠隔地同期対象フォルダ(Vドライブ)へ保管するとともに、本番環境へアップロードする。	年数回	20分
42		有償/対ストレージへのドキュメント・ツール保管	有償/対ストレージへのドキュメント・ツール保管とは、以下に示すドキュメント若しくはツールが更新された際に、運用委託先が本番環境へアップロードし、対運用時に利用可能な状態に保つ作業である。保管対象ドキュメント・ツールは、運用実施要領、運用事業者業務マニュアル、運用マニュアル、保守実施要領、保守マニュアル、設計書(基本設計書、詳細設計書、環境定義書)、画面操作マニュアル、アカウント管理簿、アカウントメンテナンスツール。	月数回	30分
43	申請	本番機作業申請	本番機作業申請とは、保守委託先が本番環境を利用する際に、運用委託先を通してシステム管理者へ利用申請を行う作業である。	月数回	10分
44		入館申請	入館申請とは、JICA本部、JICA中部国際センター、業務委託先及び各データセンター(有償DC、対DC、JICA機構DC)で作業を実施するため、申請先へ入館を申請し、許可を得る作業である。	月数回	20分
45	業務データ	データ修正	データ修正とは、システム管理者の作業指示に基づき、運用委託先が勘定系データベース、情報系データベース、運用系データベースの各データを修正する作業である。データ修正の方法には、SQLスクリプトによるスクリプト方式と、GUIによる画面編集方式がある。	月5回程度	30分
46		業務データ提供	業務データ提供とは、故障解析、調査等の保守作業を実施するために、保守委託先からの申請に基づき、運用委託先が業務データ(勘定系データベース、情報系データベース、運用系データベースに格納されるデータ)のマスクングを実施し、データ授受端末経由で保守委託先へ業務データを送付する作業である。	月数回	30分
47	アカウント管理	アカウント管理マトリクス	アカウント管理業務毎に使用する運用実施要領が異なる。アカウント管理業務は、システム管理者着任時、運用委託先着任時、業務委託先着任時等18種類。使用する運用実施要領は、データ修正、アカウント登録/変更/削除、アカウントロック解除等の14種類。	—	—
48	アカウント管理 (有償ユーザ)	アカウント登録/変更/削除	アカウント登録/変更/削除とは、ワнтаイムIDやユーザ操作ヘルプID等、利用者申請機能で登録できない有償ユーザを、運用委託先が有償システムに登録、変更、削除する作業である。作業方法には、運用委託先がID管理ツールの画面から情報を登録する「画面登録」と、保守委託先にてCSVファイルを作成し、そのファイルを運用委託先が有償システムへ転送して登録する「ファイル登録」の2通りの方式がある。どちらの方式で行うかは、定例会議で協議し決定する。当実施要領を用いてアカウント登録/変更/削除を行う有償ユーザは、ユーザ操作ヘルプID、ワнтаイムID、保守委託先ID、保守委託先CAIM。	年5回程度	10分
49		アカウントロック解除	アカウントロック解除とは、エンドユーザが有償システムのパスワード再発行操作を利用できなくなった場合に、運用委託先が初期パスワードを再設定し、エンドユーザへ通知する作業である。	月数回	20分
50		有償ユーザマスタテーブル修正	有償ユーザマスタテーブル修正とは、有償システムの利用者登録後に有償ユーザマスタテーブルに登録されたアカウント情報に誤りが見つかった場合に、システム管理者の指示に基づき運用委託先がアカウント情報を修正する作業である。作業に当たっては当該ユーザに対する機構ユーザ同期処理を停止する。機構ユーザ同期処理の再開は、同期元であるNotes DBサーバ上の当該アカウント情報が修正されたのち、システム管理者の指示で運用委託先が実施する。	月数回	30分
51		機構ユーザマスタテーブル修正	機構ユーザマスタテーブル修正とは、有償システム内のアカウント情報の誤りでエンドユーザの利用者登録を実施できない場合、処理の参照元となる機構ユーザマスタテーブルをシステム管理者の指示に基づき運用委託先が修正する作業である。作業に当たっては当該ユーザに対する機構ユーザ同期処理を停止する。機構ユーザ同期処理の再開は、同期元であるNotes DBサーバ上の当該アカウント情報が修正されたのち、システム管理者の指示で運用委託先が実施する。	月数回	10分
52		アカウント情報同期停止/再開	アカウント情報同期停止/再開とは、有償システムに登録済の機構ユーザ情報に対して、JICA共通認証基盤(Notes DBサーバ上)と有償システムの同期を一時的に停止する必要がある場合に、同期の停止及び再開のジョブを実行する作業である。	年数回	10分
53		有償ユーザアカウントの貸出	有償ユーザアカウントの貸出とは、業務または運用保守作業上で必要となる有償ユーザアカウントを、運用委託先が利用者に貸与(アカウント名とパスワードの連絡)するとともに、その履歴管理を行う作業である。貸出の対象となる、有償ユーザのアカウントは、ユーザ操作ヘルプID、ワнтаイムID、保守委託先ID、保守委託先CAIM利用ID。	月数回	20分
54		有償ユーザアカウントの返却	有償ユーザアカウントの返却とは、貸出されていた有償ユーザアカウントの返却があった場合、運用委託先がアカウントの無効化を行うとともに、その履歴管理を行う作業である。返却の対象となる、有償ユーザのアカウントは、ユーザ操作ヘルプID、ワнтаイムID、保守委託先ID、保守委託先CAIM利用ID。	月数回	20分
55	アカウント管理 (OS/PPアカウント)	CAIM管理権限付与	CAIM管理権限付与とは、運用委託先の有償ユーザのアカウントに対し、ID管理システム(CAIM)上の「直接登録機能」を使用するために必要な権限の付与を行う作業である。	年数回	10分
56		SAVVYアカウントパスワード発行	SAVVYアカウントパスワード発行とは、運用委託先着任時または保守委託先IDを登録した場合に、SAVVYクライアントツールのアカウントのパスワードを発行する作業である。SAVVYクライアントツールのアカウントは、運用委託先、または保守委託先用の有償ユーザアカウントの登録に伴い、SAVVY上に自動生成される。	年数回	10分
57		OS/PPアカウント追加	OS/PPアカウント追加とは、システム管理者、運用委託先、業務委託先または債権管理部が利用する事前に用意されたOS/PPのアカウントに不足が見込まれる場合、保守委託先が当該アカウントを追加する作業である。追加対象となる各アカウントは、Windowsクライアント端末OSアカウント、Solarisサーバ OSアカウント等。	年数回	10分
58		OS/PPアカウントの貸出	OS/PPのアカウントの貸出とは、業務または運用保守作業上で必要となるOS/PPアカウントを、運用委託先が利用者に貸与(アカウント名とパスワードの連絡)するとともに、その履歴管理を行う作業である。貸出対象アカウント、利用アカウントは、Windowsクライアント端末OSアカウント、Solarisサーバ OSアカウント等。	月数回	20分
59		OS/PPアカウントの返却	OS/PPアカウントの返却とは、貸出されていたOS/PPアカウントの返却があった場合、運用委託先がアカウントの無効化を行うとともに、そのパスワード及び履歴の管理を行う作業である。返却対象アカウントは、Windowsクライアント端末 OSアカウント、Solarisサーバ OSアカウント等。	月数回	20分
60	夜間休日用・非常時 アカウント	夜間休日用アカウントの管理	夜間休日用アカウントの管理とは、運用委託先が非常駐の時間帯(夜間運用時間帯、休日時間帯)に、保守委託先が使用したアカウントの返却、及び次回利用のための準備をする作業である。夜間休日用アカウントのIDとパスワードは、封筒に封緘された状態で保管されている。保守委託先は、アカウントの使用時に開封し、封入された紙に印刷されている夜間休日用アカウントのIDとパスワードで作業を行う。保守委託先が有効化したアカウントの返却処理は、翌営業日に運用委託先が実施する。夜間休日用アカウントは、Windowsクライアント端末ログイン用とSolarisサーバログイン用の2つ。	年数回	30分
61		非常時アカウントの管理	非常時アカウントの管理とは、システム障害や操作ミス等により、保守作業において必要とするアカウントを有効化できない状況に陥った場合に、その復旧作業で使用するアカウント(非常時アカウント)の貸出及び返却処理を、運用委託先が実施する作業である。非常時アカウントは、Windowsクライアント端末ログイン用とSolarisサーバログイン用の2つ。	年0~1回	30分
62	リリース	資産リリース	資産リリースとは、資産を本番環境へリリースする作業であり、資産配布と資産適用から構成される。資産配布は、運用委託先が保守委託先からの配布指示書に従い、指定された資産をジョブ実行により対象サーバへ配布、または手作業により対象端末(システム管理端末、運用端末)へ配布する作業である。資産適用は、対象サーバまたは対象端末へ配布された資産を保守委託先が本番環境に適用する作業である。	定常:月1回 非定常:年18回程度	50分
63	ユーザーズガイド・ お知らせファイル	ユーザーズガイド(業務系)・ お知らせファイル管理	ユーザーズガイド(業務系)・お知らせファイル管理とは、利用者向けにWeb APサーバ上で公開しているユーザーズガイド(業務系)とのお知らせファイルを、システム管理者が提示した内容に従い、運用委託先が更新する作業である。管理対象のドキュメント及びファイルは、ユーザーズガイド(業務系)とのお知らせファイル(htmlファイル)。	月2回程度	30分
64		ユーザーズガイド(基盤系)・ お知らせファイル管理	ユーザーズガイド(基盤系)・お知らせファイル管理とは、利用者向けにWeb APサーバ上で公開しているユーザーズガイド(基盤系)とのお知らせファイルを、運用管理者の提示する内容、方向性に沿って、運用オペレータが新規作成、更新、削除、及びマスタファイルの管理を行う作業である。管理対象のドキュメント及びファイルは、ユーザーズガイド(業務系)とのお知らせファイル(htmlファイル)。	月2回程度	30分

平常時

随時業務

65		音声通知	音声通知先管理	音声通知先管理とは、TELstaffに登録された保守委託先の通知先電話番号を運用委託先が変更する作業である。運用委託先は変更後の通知先電話番号へ向けてテスト発信し、保守委託先はテスト着信を確認する。	数年に1回	10分
66		検索定義	定型検索定義(内製化資産)の管理	定型検索定義(内製化資産)の管理とは、システム管理者が共用フォルダで作成した定型検索定義(内製化資産)を、保守委託先が、エンドユーザが使用できるように業務別フォルダに適用(移動)し、保守委託先内のライブラリで管理する作業である。	年数回	10分
67		証跡/ログファイル	証跡/ログファイルの提供	証跡/ログファイルの提供とは、保守委託先による本番機作業実施後の作業証跡や、故障発生時のログファイルを、運用委託先がデータ授受端末に格納し、保守委託先に提供する作業である。	月数回	20分
68		サービス停止/再開連絡	サービス停止/再開連絡	サービス停止/再開連絡とは、計画停止時(システム定期点検、大規模保守作業等)、故障発生によるサービス停止時等に、メールやお知らせファイルへの掲載を用いて運用管理者が関係連絡先へサービスの停止、及びサービスの再開を知らせる作業である。	年3回程度	30分
69		連絡/問い合わせ	随時運用連絡	随時運用連絡とは、定期報告(日次、月次、年次)以外に報告すべき要件が発生した場合に、運用管理者からシステム管理者へ報告を行う作業である。	月数回	10分
70		連絡/問い合わせ	脆弱性調査依頼	脆弱性調査依頼とは、JICA本部ヘルプデスクからの脆弱性調査依頼を受けた運用委託先が、保守委託先へ調査依頼を行い、保守委託先が有償システムへの影響を調査・確認し、運用委託先へ報告する作業である。運用委託先は、保守委託先からの調査結果を受領した後、JICA本部ヘルプデスクへの回答として、調査結果を「脆弱性管理台帳」に記載する。	月2回程度	30分
71		連絡/問い合わせ	問い合わせ対応	問い合わせ対応とは、システム管理者が運用管理者へメールを用いて問い合わせを行い、運用管理者若しくは運用オペレータが調査、回答する作業である。	月数回	20分
72		利用環境変更	システム管理者環境変更	システム管理者環境変更とは、システム管理者の異動または端末の入れ替えに伴い、業務上必要な機能を利用可能にする作業である。作業種類は、データ修正ソフトウェア インストール/アンインストール、外字ファイルの登録、脆弱性管理台帳のアクセス権限変更になる。	年数回	30分
73		故障時業務	故障連絡(日中運用時間帯)	故障連絡(日中運用時間帯)とは、日中運用時間帯にシステム異常が発生した場合に、関係者への故障発生連絡、運用委託先による記録、運用対処及び保守委託先へのエスカレーションを行う作業である。日中運用時間帯に発生するシステム異常検知パターンは、運用オペレータによる異常検知、エンドユーザと業務委託先による異常検知、他システムによる異常検知、データセンタ委託先。	月1回程度	20分
74		故障時業務	故障連絡(夜間運用時間帯・休日時間帯)	故障連絡(夜間運用時間帯・休日時間帯)とは、夜間運用時間帯・休日時間帯に、保守委託先、データセンタ委託先、他システムがシステム異常を検知した場合に、関係者へ故障発生を通知する作業である。保守委託先は、通知された故障事象を故障管理する。運用委託先は、翌営業日に故障事象を確認し、「故障発生状況表」への記録及びクローズ対応を行う。夜間運用時間帯・休日時間帯に発生するシステム異常検知パターンは、保守委託先による異常検知(TELstaffによる異常通知)、他システムによる異常検知、データセンタ委託先による異常検知。	年数回	20分
75		故障時業務	故障管理	故障管理とは、本番環境で発生した故障を受けて、故障原因の特定、暫定対処の実施、根本原因の調査と特定、恒久対処の立案と適用を、保守委託先が実施、管理する作業である。	月1回程度	60分
76		故障時業務	エンドユーザヒアリング(システム管理者依頼)	エンドユーザヒアリング(システム管理者依頼)とは、利用部門で予期せぬ事象を検知した際に、システム管理者からの依頼により、運用管理者がエンドユーザへ原因調査のヒアリングを実施する作業である。	年数回	20分
77		故障時業務	エンドユーザヒアリング(保守委託先依頼)	エンドユーザヒアリング(保守委託先依頼)とは、利用部門で予期せぬ事象が発生した際に、保守委託先からの依頼により、運用管理者がエンドユーザへ原因調査のヒアリングを実施する作業である。	年数回	20分
78	概要	被災時運用		被災時運用とは、広域災害の発生によりシステム管理者が被災切り替えを宣言し、業務継続拠点への移動を開始してから、平常時の運用拠点であるJICA本部、有償DCへ復帰し、平常時運用を再開するまでの間に実施される、被災切り替え、切り替え後の運用、切り戻し作業のことである。被災切り替え後の運用期間は、最大で1か月を想定している。運用委託先が、業務継続拠点での運用を行う際は、平常時の実施要領を用いるが、業務継続拠点の環境制約等から、通常時とは作業実施の有無、コミュニケーションの取り方等が異なる。	—	—
79	切り替え	JICA本部被災(JICA中部センター・有償DC運用時)		JICA本部被災(JICA中部センター・有償DC運用時)とは、JICA本部の被災により有償システムの運用継続が不可能となった場合に、保守委託先がJICA本部からJICA中部センターへの帳票出力先切り替え、及び有償DCへの運用拠点切り替えを行う作業である。システムの切り替え後に有償システムの運用を継続するため、システム管理者はJICA中部センター及び有償DCに、運用委託先は有償DCに移動する。	—	—
80	切り替え	JICA本部・有償DC被災(JICA中部センター・災対DC運用時)		JICA本部・有償DC被災(JICA中部センター・災対DC運用時)とは、JICA本部及び有償DC若しくは、JICA本部・有償DCの被災(有償DC、JICA機構DC両拠点被災も含む)により、有償システムの運用継続が不可能となった場合に、保守委託先が有償DCから災対DCへのシステム環境切り替え、JICA本部から災対DCへの運用拠点切り替え、及びJICA本部からJICA中部センターへの帳票出力先切り替えを行う作業である。システムの切り替え後に有償システムの運用を継続するため、システム管理者はJICA中部センター及び災対DCに、運用委託先は災対DCに移動する。	—	—
81	被災時運用	JICA本部運用への復帰		JICA本部運用への復帰とは、JICA本部被災によるJICA中部センター・有償DC運用から平常時のJICA本部・有償DC運用に切り戻す作業である。保守委託先は、JICA中部センターからJICA本部への帳票出力先の切り戻し、及び有償DCからJICA本部への運用拠点切り戻しを行う。システム切り戻し後に平常時の運用態勢に戻すため、システム管理者はJICA中部センター及び有償DCからJICA本部に移動する。また、運用委託先は有償DCからJICA本部に移動する。	—	—
82	切り戻し	JICA本部・有償DC被災からの拠点同時復帰		JICA本部・有償DC運用への拠点同時復帰とは、JICA本部、有償DCが復旧した場合に、保守委託先が災対DCから有償DCへのシステム環境切り戻し、災対DCからJICA本部への運用拠点切り戻し、及びJICA中部センターからJICA本部への帳票出力先切り戻しを行う作業である。システム切り戻し後に平常時の運用態勢に戻すため、システム管理者はJICA中部センター及び災対DCからJICA本部に、運用委託先は災対DCからJICA本部に移動する。	—	—
83	切り戻し	JICA本部・有償DC被災からの段階復帰①		JICA本部・有償DC運用への段階復帰①とは、被災時のJICA中部センター・災対DC運用から、平常時のJICA本部・有償DC運用へ段階的に復帰する第一段階として、JICA本部・災対DC運用に切り戻す作業である。保守委託先は、JICA中部センターからJICA本部への帳票出力先の切り戻し、及び災対DCからJICA本部への運用拠点切り戻しを行う。段階復帰に伴い、システム管理者はJICA中部センター及び災対DCからJICA本部に、運用委託先は災対DCからJICA本部に移動する。	—	—
84	切り戻し	JICA本部・有償DC被災からの段階復帰②		JICA本部・有償DC運用への段階復帰②とは、復帰過程の段階復帰①であるJICA本部・災対DC運用から平常時のJICA本部・有償DC運用へ切り戻す第二段階目の作業である。保守委託先は、災対DCから有償DCへのシステム環境切り戻しを行う。	—	—