

No.	大分類	中分類	小分類	作業項目・プロセス (測定可能、特定の結果、特定のイベント)	備考	管理対象
0	IT支援	システム企画	課題管理	課題抽出、起票、内容整理、課題ステータス更新管理、棚卸	経営層、管理者、利用者、システム担当にヒアリング。 日々の運用、問題から課題を抽出。	別紙「IT支援」シート参照
1			ITロードマップ管理	ITロードマップ作成、更新、管理 IT支援として実施するカテゴリに起票	課題管理表、システム管理台帳から、今後実施すべき作業を基にITロードマップの作成、更新管理（1、3～5年度）	
2			業務報告	週次、月次報告書作成、会議開催、議事録作成		
3		システム管理	企画プロセス	新規HW/SW/システム導入、既存HW/SW/システムリプレイス、ベンダー打合せ参加	新規ソフトウェア、システム導入、リプレイス等の相談要望事項取り纏め。 システムの利用状況を分析し改善に向けた計画立案。	別紙「IT支援」シート参照
4			構築プロセス	設計問合せ対応		
5			ITサービス設計・移行	運用業務整理		
6		非機能要件（運用系）	情報セキュリティ	情報セキュリティガイドライン対応、Web閲覧履歴の傾向分析および警告。ウィルス対策訓練の企画。		
7	運用支援	システム資産管理	システム資産管理	システム関連の台帳管理、棚卸し		
				機器管理・ライセンス管理		
9		稼働維持	運用監視	クライアント、サーバなどの監視、定期報告		
10			定例作業	運用維持管理に必要な定期的な作業		
11			訓練	標的型メール訓練		
12	サービスデスク	要求実現	ソフトウェア全般	OS・ミドルウェア・APソフトの問合せベンダー問合せ対応。	WindowsUpdateおよびその他ソフトウェアのセキュリティパッチの事前確認、適用	別紙「サービスデスク」シート参照
13			各種設定	OS、仮想、AD、NW、プリンタなどの各種設定。 ドキュメント更新。ベンダー問合せ対応。		別紙「サービスデスク」シート参照
14			各種申請	システムへのアカウント申請書（新規・更新・削除）、デバイス登録申請、一時利用などの各種申請に基づく作業。	利用者からの申請に基づく作業	別紙「サービスデスク」シート参照
15		インシデント管理	ソフトウェア全般	OS・ミドルウェア・APソフトに関する障害発生時の内容整理、原因調査、一次対応、報告。ベンダー問合せ。	恒久対応が必要な場合は問題管理を起票	別紙「サービスデスク」シート参照
16			ヒューマンエラー	メール誤送信、オベミスなど、ヒューマンエラーに関する障害発生時の内容整理、原因調査、一次対応、報告。ベンダー問合せ。	恒久対応が必要な場合は問題管理を起票	別紙「サービスデスク」シート参照
17			その他	障害発生時の内容整理、原因調査、一次対応、報告。 ベンダー問合せ。	恒久対応が必要な場合は問題管理を起票	
18		問題管理	ソフトウェア全般	OS・ミドルウェア・APソフトに関する障害管理表の起票、障害対策・再発防止策の策定、クロージング		別紙「サービスデスク」シート参照
19			ヒューマンエラー	メール誤送信、オベミスなど、ヒューマンエラーに関する障害管理表の起票、障害対策・再発防止策の策定、クロージング		別紙「サービスデスク」シート参照
			その他	障害管理表の起票、障害対策・再発防止策の策定、クロージング		

運用支援

No.	中分類	小分類	詳細	実施内容	実施頻度	実施範囲	備考
1	システム資産管理	システム資産管理	ステークホルダー管理	棚卸	年次(8月末)		
2			機器管理	棚卸：SKYSEAでの棚卸、不要機器削除 対象：クライアントPC	年次(8月末)	みらいネット 登録対象PC	
3			ライセンス管理	棚卸 ライセンス管理を実施	年次(9月末)	SKYSEA、ウィルスバスター,Adobe Illustrator	
4	稼働維持	運用監視	クライアント監視	SKYSEAでPCのWindowsバージョン確認 一覧作成 対象：更新プログラム適用管理（クライアントPC Windows バージョン一覧出力）	年次（12月）	SKYSEA管理内 PC	
5				ウィルスバスターサーバで確認 一覧作成 対象：ウィルス対策ソフト適用管理（クライアントPC ウィルス対策ソフト バージョン一覧、定義一覧、未導入PC一覧出力）	半期	ウィルスバスター管理内 PC・ SKYSEAでの対策ソフト一覧提示	
6		定例作業	管理	ウィルスバスター サーバのバージョンアップ	年次(8月末)	ウィルスバスター管理サーバ 4 台	
7				インストーラ再作成	年次(8月末)	ウィルスバスター管理サーバ 4 台	
8				クライアントへのPush配信	年次(8月末)	ウィルスバスター管理サーバ 4 台	
9				ライセンス更新作業	年次(3月末)	ウィルスバスター管理サーバ 4 台	
10			SKYSEAバージョン管理	SKYSEAのバージョンアップ	年次(9月末)	SKYSEA管理サーバ 2 台	
11				インストーラ再作成	年次(9月末)	SKYSEA管理サーバ 対象学校分再作成	4、5 月に、京都府担当者と実践研修を実施
12				クライアントへのPush配信	年次(9月末)	SKYSEA管理サーバ 2 台	
13			Windows バージョン管理	WSUSサーバからのPush配信の確認	年次(12月末)	WSUS管理サーバ 4 台	
14				PC対応手順書の作成	年次(12月末)	WSUS管理サーバ 4 台	
15				WSUSサーバのスケジュール定義の作成	年次(12月末)	WSUS管理サーバ 4 台	
16			WindowsServer更新プログラム	WindowsUpdate適用作業	半期	SKYSEA、トレンド、WSUSサーバ のWindows Updateを実施	
17		訓練	標的型メール訓練	対象メールアドレスの洗い出しサポート	年次(1 1 月)	O365に登録されているユーザリスト の提供	

IT支援

No.	中分類	小分類	詳細	実施内容	実施頻度	備考
1	システム企画	課題管理	顧客課題管理	管理者、利用者、システム担当に対してヒアリングし、課題を抽出・管理する。	随時	
2			運用課題管理	日々の運用、問題から課題を抽出・管理する。	随時	
3			課題棚卸	課題管理表の課題の棚卸しを行い、ロードマップへの記入	月次	
4		ITロードマップ管理	ITロードマップ管理	課題管理表、システム管理台帳から、今後実施すべき作業を基にITロードマップの作成、進捗管理を行う。	月次	
5		業務報告	週次報告会	システム支援サービスの週次報告書を作成し、週次報告会を開催する。議事を作成し関係者に送付する。	週次	
6			月次報告会	システム支援サービスの月次報告書を作成し、月次報告会を開催する。議事を作成し関係者に送付する。	月次	
7	システム管理	企画プロセス	新規HW/SW/システム導入	新規HW/SW/システムの要望事項を取り纏め、実現候補となるソリューションを選定するの助言を行う。	随時	
8			既存HW/SW/システムリプレイス	既存HW/SW/システムのリプレイスの要望事項への助言を行う。	随時	
9			ベンダー打合せ参加	ベンダーとの打合せに顧客の立場で参加する。	随時	
10		構築プロセス	設計問合せ対応	パラメータ設定や設計等、ベンダーからの問合せへの対応を助言を行う。	随時	
11		ITサービス設計・移行	運用業務整理	現担当者実施の運用支援業務（マニュアル作成、業務整理）	随時	

サービスデスク

No.	中分類	小分類	詳細	実施内容	実施頻度	実施範囲/対象範囲	備考（特記事項、対象範囲など）
1	要求実現	ソフトウェア全般	利用方法問合せ	利用方法問合せ他要求実現に関する事項について	随時	対象：Windows、Office、M365、SKYSEA	
2		各種設定	ポリシー設定	トレンドマイクロ ポリシー	随時	対象：トレンドマイクロ	
3			ファイアウォール設定 （WEBコンテンツフィルター設定）	WhiteList、BlackList追加	随時	対象：Paloalt	
4		各種申請	ユーザ新規登録、変更、削除申請	ユーザ作成	随時	対象：M365 先生、M365 生徒（Kyoto-be.ne.jp）	4、5月に、京都府担当者与实践研修を実施
5			デバイス利用申請	USB利用のためのデバイス許可設定作業	随時	対象：SKYSEA	
6			インストーラー作成申請	インストーラ作成	随時	対象：SKYSEA、トレンドマイクロ	
7			PC所属変更申請	各APL所属先変更	随時	対象：SKYSEA、WSUS、ウィルスバスター	4、5月に、京都府担当者与实践研修を実施
8			ログ調査申請	各種ログの調査及び報告	随時	対象：SKYSEA（PC操作ログ）、Paloalt（Web）	
9	インシデント管理	ソフトウェア全般	－	ハードウェアに対する問合せ対応やトラブルシューティング	随時	対象：Offcie ソフトウェア、O365 新規機能確認	
10		ヒューマンエラー	パスワードリセット作業	対象：M365 先生、M365 生徒（Kyoto-be.ne.jp）	随時	対象：M365 先生、M365 生徒（Kyoto-be.ne.jp）	4、5月に、京都府担当者与实践研修を実施
11	問題管理	ソフトウェア全般	－	対象：Offcie ソフトウェア、O365 新規機能確認	随時		
12		ヒューマンエラー	－	対象：Offcie ソフトウェア、O365 新規機能確認	随時		