

## システム支援サービスSOW (Statement Of Work )

No.	大分類	中分類	小分類 (SOW)	主な作業項目、内容	備考
1	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、システム担当に課題をヒアリング。 日々の運用、問題から課題を抽出。
2			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、システム管理台帳などから、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)
3			業務報告	週次、月次報告書作成、会議開催、議事録作成	
4		システム管理	企画プロセス	システム化計画立案、調査、要求定義、要求仕様作成、企画書作成、PMO (進捗管理、課題管理、ベンダ管理など)。要件定義、社内手続き支援 (稟議申請など)	新規機器、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。
5			構築プロセス	PMO (進捗管理、課題管理、ベンダ管理など)。環境整備、運用設計、製造、テスト支援。社 内手続き支援 (稟議申請など)	
6			ITサービス設計・移行	ITサービス設計 (新規、削除、修正)。SLA、SOW見直し。移行計画作成、サービス開始体制 整備、引継ぎ、ドキュメント整備	
7			その他要求事項	要求ベース	上記SOW以外の要求ベース作業

## システム支援サービスSOW (Statement Of Work )

No.	大分類	中分類	小分類 (SOW)	主な作業項目、内容	備考
8	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	
9		稼働維持	定例作業	運用維持管理に必要な定期的な作業	
10	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ソフトの問合せ対応。ベンダー問合せ対応。	
11			各種申請	システムへのアカウント申請書（新規・変更・削除）、デバイス登録申請、一時利用な、利用者からの申請に基づく作業	
12			要求ベース	上記SOW以外の要求ベース作業	
13		インシデント管理	ソフトウェア全般	OS・ミドルウェア・APソフトなど、ソフトウェアに関する障害発生時の原因調査、内容整理、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。	
14			ヒューマンエラー	メール誤送信、オペミスなど、ヒューマンエラーに関する障害発生時の原因調査、内容整理、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。	
15		問題管理	ソフトウェア全般	ソフトウェアに関するインシデントの根本原因を突き止めて、回避策／再発防止策を検討し、恒久対応を実施	
16	ヒューマンエラー		ヒューマンエラーに関するインシデントの根本原因を突き止めて、回避策／再発防止策を検討し、恒久対応を実施		

SOW大分類：IT支援

No.	中分類	小分類 (SOW)	件名 (チケットの題名)	実施内容	実施頻度	ドキュメント	改訂	備考	
2	システム企画	課題管理	課題管理 (年月)	日々の運用、事象などから課題を抽出し管理する。残課題を確認し実施要否を確認する。	随時	-			
2		ITロードマップ管理	ITロードマップ管理 (年月)	課題管理表、システム管理台帳などから、ITロードマップを作成する。 ITロードマップの実施状況を確認し必要に応じ内容を見直す。	年次 随時	P102_ITロードマップ (KPBE) P102_ITロードマップ (KPBE)		月次報告会の資料作成に含む	
4		業務報告	週次定例会 (年月日)	システム支援サービスの週次報告書を作成し、週次定例会を開催する。議事を作成し関係者に送付する。 京都府フォーマットで週次報告書を提出する。	週次				
			月次報告会 (年月)	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。 京都府フォーマットで月次報告書を提出する。 情報システム部門の顧客体制、SSS提供体制を管理する。	月次	【KPBE】_yyyy年mm月-yyyy年mm月度月次報告書 P103_サービス提供体制図 (KPBE)			
5	システム管理	企画プロセス	企画プロセス対応 (事象)	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	-			
既存HW/SW/システムのリプレースの要望事項への助言を行う。				随時	-				
ベンダーとの打合せに顧客の立場で参加する。				随時	-				
6		構築プロセス	構築プロセス対応 (事象)	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	-			
7	ITサービス設計・移行	SLA/SOW更新 (年月)	SLA/SOW更新 (年月)	年次の契約更新時にSLA/SOWの見直しの確認を行う。新規システムの導入、システム構成変更、お客様業務の移行などが発生したタイミングでSOW変更内容を記録し、年次でSLA/SOWの見直しの確認を行う。	年次	P101_SOW (KPBE)			
				新規運用設計・移行 (事象)	ベンダーが導入するシステムの本番環境移行の支援を行う。	随時	-		
					ベンダーから運用環境、ドキュメントなどの説明、引継ぎを受ける。不足している運用ドキュメントの作成、運用フロー、手順などを整理し定型化、手順化できた作業は、運用支援、サービスデスクのSOW項目として登録を検討する。	随時	P101_SOW (KPBE) 各種ドキュメント		
					ベンダーから納品されたドキュメントを確認し、必要なファイルを正規フォルダに格納する。ベンダー納品物の内容を既存ドキュメントに反映する。 ベンダーから納品された機器、ソフトウェアを確認し、SS1、機器管理台帳、ライセンス管理台帳を更新する。	随時	-		
既存運用設計・移行 (事象)	ドキュメント作成、改訂。概念図、設計書、マニュアル、作業手順書、各種フォームなどの新規ドキュメント作成、および既存ドキュメントの改訂を行う。 運用要件確認、運用設計、検証、設定 (設定変更) などを行う。 運用フロー、手順などを整理し定型化、手順化できた作業は、運用支援、サービスデスクのSOW項目として登録を検討する。	随時 随時	 P101_SOW (KPBE)		ソフトウェア更新、Active DirectoryGPO設定、FW設定、バックアップ設定、ログ設定、監視設定など				
13	その他要求事項	要求ベース	IT支援その他要求事項 (事象)	上記SOW以外の要求ベース作業 個別に実施可否を判断	随時	-			

SOW大分類：運用支援

No.	中分類	小分類 (SOW)	件名 (チケットの題名)	実施内容	実施頻度	ドキュメント	改訂	備考
14	システム資産管理	システム資産管理	ステークホルダーの棚卸 (年月)	ステークホルダー管理台帳の内容を確認し、正しい状態に改訂する。	年次	O101_ステークホルダー管理台帳 (KPBE)		
			機器の棚卸 (年月)	パソコン、USBの使用状況について確認し、SKYSEAを正しい状態に修正する。機器の設定、廃棄準備などが必要な場合は、別途チケット起票し対応する。 対象：みらいネット 登録対象PC、USB	年次			
			ライセンスの棚卸 (年月)	ソフトウェアの使用状況、購入ライセンス数について確認し、ライセンス管理台帳 (SKYSEA) を正しい状態に修正する。ソフトウェアのアンインストール、削除などが必要な場合は、別途チケット起票し対応する。 対象：SKYSEA、ApexOne	年次			
16	稼働維持	定例作業	定例チェック (年月)	SKYSEA：PCのSKYSEAバージョン確認 ウイルス対策：ApexOne定義ファイルのバージョン確認 Windows10/11：FUバージョン確認 (SKYSEAで確認) Windows：WSUSサーバ (4台) からのPush配信の確認	月次 月次 月次 半期			PCへのパッチ配信について、WSUSレポート機能で確認
			ソフトウェアバージョンアップ (ソフト名)	ウイルス対策ソフト (ApexOne) のバージョンアップ ・インストーラ再作成 ・クライアントへのPush配信 対象機器：ApexOne (4台)	年次			サーバのバージョンアップの実施は別案件にて対応
			ソフトウェアライセンス更新 (ソフト名)	IT資産管理ソフト (SKYSEA) のバージョンアップ ・クライアントへのPush配信 対象機器：SKYSEA (4台)	年次			サーバのバージョンアップの実施は別案件にて対応
			WindowsServerUpdate (年月)	ウイルス対策ソフト (ApexOne) のライセンス更新	年次			ライセンス更新は京都府が実施
			WindowsServerUpdate (年月)	WindowsServerUpdateの適用作業 ベンダー調整、バックアップ、各サーバのUpdate、正常起動確認。 対象機器：WSUS (4台)、SKYSEA (4台)、ApexOne (4台)	半期			
			人事異動対応 (年月)	M365 オンラインアカウント ・大量ユーザの一括追加 ・大量ユーザの一括削除 ・棚卸 (一覧作成)	年次			

SOW大分類：サービスデスク

No.	中分類	小分類 (SOW)	件名 (チケットの題名)	実施内容	実施頻度	ドキュメント	改訂	備考
20	要求実現	ソフトウェア全般	利用方法、仕様などの問合せ (事象)	ソフトウェアに関する利用方法、仕様などの問い合わせ対応 対象：Windows、M365 (Teams、Outlookなどの機能調査含む)、SKYSEA、ApexOne	随時			
21		各種申請	ユーザ登録申請 (ユーザ名：ソフト名)	M365：ユーザ作成、変更 (所属変更)、削除 (既存確認は除く)	随時			
			システム設定申請 (ソフト名)	ApexOne：ポリシー設定	随時			
				ApexOne：インストーラ作成	随時			
				SKYSEA：インストーラ作成	随時			
				WSUS：スケジュール設定 Win11対応設定	随時		現場調達PCが11となるため	
ログ取得申請 (ログ名)	操作ログ (SKYSEA：PC操作、Web閲覧) を取得し確認 ウイルス検知ログ (ApexOne) を取得し確認 イベントログ (WindowsServer) を取得し確認	随時 随時 随時						
22		要求ベース	サービスデスクその他要求事項 (事象) 上記SOW以外の要求ベース作業 個別に実施可否を判断	随時				
24	インシデント管理	ソフトウェア全般	インシデント (ソフト名：事象)	ソフトウェアに関するインシデント対応やトラブルシューティング 対象：Windows、Office、M365、SKYSEA、ApexOne	随時			
25		ヒューマンエラー	パスワードリセット (ソフト名)	O365 パスワードリセット	随時			
27	問題管理	ソフトウェア全般	恒久対応 (事象)	インシデントの根本原因を突き止めて、回避策/再発防止策を検討、実施	随時			
28		ヒューマンエラー	恒久対応 (事象)	インシデントの根本原因を突き止めて、回避策/再発防止策を検討、実施	随時			