

## 委 託 業 務 内 容 詳 細

## 1 情報システム維持管理

## (1) DNS 運用 (内部・外部)

ゾーン・レコード情報の追加・修正・削除

## (2) ネットワーク運用管理

ア IP アドレス管理 (ネットワークアドレスの管理)

イ ネットワーク障害対応 (一次切り分け及び保守業者との連絡・調整)

## (3) ファイアウォール運用管理

ア 軽微なポリシーの登録・修正・削除

イ 不正なトラフィックの確認

ウ IPS による外部からの攻撃の確認

## (4) VPN 運用管理

ア VPN 接続するアカウントの追加・修正・削除

イ VPN クライアントの電子証明書の作成及び導入支援

ウ VPN 接続障害対応 (一次切り分け及び保守業者との連絡・調整)

## (5) サーバ (DHCP) 起動・停止

ア 落雷・電源設備障害等による停電後のサーバ起動

イ サーバメンテナンス時におけるサーバ起動・停止

ウ 計画停電時のサーバ起動・停止

## (6) 計画停電後の情報システム稼働確認

## 2 サーバ等運用管理

## (1) サーバ・スイッチ等ログ確認

## (2) サーバの諸問題の切り分けと対応 (一次切り分け及び保守業者との連絡・調整)

## (3) 電子証明書の作成及びサーバへの導入 (更新) 支援 (保守業者が実施するものを除く)

## (4) AWS 稼働確認 (日次)

## (5) サーバメンテナンス

ア Windows アップデート (保守業者が実施するものを除く)

イ Linux アップデート・パッチ適用 (保守業者が実施するものを除く)

## (6) バックアップ運用管理

ア AWS におけるバックアップ実施確認

イ リストアの実行支援 (原則として構築業者における保守対応)

## 3 障害対応

## (1) 一次切り分け

## (2) 保守業者との連絡・調整、無償修理依頼・完了確認

### (3) 障害状況の報告

## 4 情報環境の提供

### (1) アカウント管理システム（AXIOLE）運用管理

ア アカウント作成・変更・削除

イ パスワード通知書作成・変更支援

### (2) 利用者環境管理

ア 共有フォルダ作成・変更

イ 共有フォルダアクセス権設定・変更支援

ウ 学外者用無線 LAN アカウント作成管理

(ア) 学外者用無線 LAN アカウント作成・削除・台帳管理

(イ) 学外者用無線 LAN 接続手順書（作成アカウント都度）作成

エ 有線 LAN 設定変更管理

(ア) イベント等の有線 LAN の VLAN 設定変更

(イ) VLAN 設定変更台帳管理

### (3) Microsoft365 運用管理

ア メールシステム管理

(ア) メールアカウント管理（メール台帳管理）

(イ) メーリングリスト作成・変更・削除

(ウ) アドレス帳データ作成・変更

(エ) メール転送元許可リスト登録・修正・削除

イ グループ管理

(ア) グループの設定・変更・削除

ウ フォルダ管理

(ア) フォルダの外部共有の設定・変更

## 5 ヘルプデスク

### (1) ウイルス発生時対応

### (2) 機器接続支援

ア 教職員（非常勤や外部講師含む）及び学生、本学が所有する機器の学内ネットワークへの接続支援（既設 AP への Wi-Fi 接続、クライアント証明書インストール支援・導入、多要素認証に関する問合せを含む）

イ 教職員（非常勤や外部講師含む）及び学生、本学が所有する機器の教室設備への接続支援

ウ 教職員（非常勤や外部講師含む）及び学生、本学が所有するセキュリティ製品の導入支援

エ 各種接続手順書の作成、修正、更新

(3) 大学所有機材等管理

ア 学生貸出用パソコン管理

(ア) 導入時設定、環境復元ソフト等インストール・設定

(イ) 貸出業務、貸出台帳管理

(ウ) 貸出票・手順書作成、更新

(エ) 貸出時設定、返却後の設定管理

(オ) WindowsUpdate・ウィルスソフト適用管理

イ 大学所有予備機パソコン管理

(ア) 貸出業務、貸出台帳管理

(イ) 貸出時設定、返却品予備機設定管理

(ウ) WindowsUpdate・ウィルスソフト適用管理

ウ その他機材備品管理

(ア) LAN ケーブル・HUB・タップ等学術情報センター管理機材備品管理

(イ) 貸出業務、貸出台帳管理

(4) その他支援業務、問合せ対応

ア 検疫システムに関すること（主にポリシーにより遮断された端末への対応）

イ オンデマンド型プリントシステムに関すること

ウ パソコン、プリンタの使用に関すること

エ 文書編集・表計算ソフト、ブラウザ、メールクライアント等のアプリケーションの使用に関すること

オ イベント支援対応に関すること

本業務要員以外のメンバーで、繁忙期（新入生オリエンテーション、2年次以降のガイダンス等）において、各回4回程度の支援体制を構築し、ユーザ支援を実施すること

カ 情報セキュリティの注意喚起に関すること

(5) 学内ネットワーク運用・保守の支援

ア 学内ネットワーク運用・保守業務の実施に当たり、必要に応じて、技術的側面から本学担当者を支援

イ リモートで実施不可な現地対応（機器のランプ確認、電源 ON/OFF、ケーブル抜き差し）において、関係者と連携しながら実施すること

ウ 工事及び保守の立会、運用定例会資料作成及び参加すること

## 6 業務実施報告等

(1) 運用定例会

ア 運用定例会は、原則として毎月10日までに開催すること。

イ 運用定例会では、前月までの運用課題の対応状況報告、運用改善提案、ICT利活用施策等の報告を行うこと。その他、本学への報告内容の詳細については、別途協議の上、決定すること。なお、報告内容については定例会後に、本学の承認を得ること。

(2) ナレッジの共有

運用管理及びヘルプデスク業務における問い合わせと対応状況を取りまとめ、体系的に整理のうえ、運用定例会にて報告、本学担当者と共有すること。報告の様式や共有の方法については、別途協議して定める。

(3) ICT 利活用促進

教職員への ICT 利活用の促進に向け、利用データ(PC 等)に基づき、立案した利活用施策を運用定例会にて報告し、利用促進のフォローをすること。

## 7 その他

本業務を行うにあたっては、必要に応じて、広島県公立大学法人本部学術情報センター、県立広島大学広島学術情報センター・庄原学術情報センター・三原学術情報センター、また本法人及び本学内の情報ネットワークシステム保守等受託者と連携して業務にあたること。