

大阪市総務事務センター運営事業に関する包括的業務委託
仕様書

Ⅱ. 直接サービス業務

令和 6 年 11 月

大 阪 市

～ 目 次 ～

1 制度別業務	4
(1) 人事関連業務 「業務フロー A」	4
(2) 給与関連業務 「業務フロー B」	4
(3) 福利厚生関連業務 「業務フロー C」	4
(4) 共済組合関連業務 「業務フロー D」	4
(5) 臨時職員等関連業務 「業務フロー H」	4
(6) 共通業務 「業務フロー I」	4
(7) 各業務共通事項	4
2 電話対応業務(問合せ対応業務)	5
(1) 業務内容	5
(2) 問合せ内容	5
(3) 実施方法	5
(4) 対応品質	5
(5) F A Qについて	5
3 申請書類等の受付業務	6
(1) 書類の受取・選別	6
(2) 受付日について	6
(3) 受付印の押印	6
(4) 留意事項	6
4 証明書等の送付業務	6
(1) 送付手段	6
(2) 送付先の確認(誤送付の防止)	7
(3) 送付票の作成	7
(4) 封筒の作成	7
(5) 後納郵便物差出票等の作成・管理	7
(6) 送付状況の記録・報告	7
(7) 取りまとめ・引渡し	8
5 文書管理業務	8
(1) 保管準備	8
(2) 保管・管理方法	8
(3) 廃棄・移動方法	9
6 不備処理・督促処理業務	9
(1) 不備処理業務	9
(2) 督促処理業務	9
(3) 不備処理・督促処理業務の方法	9
(4) その他留意事項	9

7	業務処理状況の把握・管理	10
(1)	目的・概要	10
(2)	業務内容・要件	10
8	システム運用オペレーション業務	11
(1)	業務内容	11
(2)	対象システム	11
(3)	作業内容	11
(4)	作業時間	11
(5)	従事者のスキル要件	11
9	業務遂行に係る情報の管理	12
10	本市及び受注者の連携について	12
11	その他	12

- 別冊1「業務フロー集（人事関連業務）」
- 別冊2「業務フロー集（給与関連業務）」
- 別冊3「業務フロー集（福利厚生関連業務）」
- 別冊4「業務フロー集（共済組合関連業務）」
- 別冊5「業務フロー集（臨時職員等関連業務）」
- 別冊6「業務フロー集（共通業務）」
- 別冊7「業務資料集」

1 制度別業務

(1) 人事関連業務 「業務フロー A」

人事関連業務とは、別冊「業務フロー集（人事関連業務）」の業務一覧で委託業務部門が行うこととなっている業務を指す。

(2) 給与関連業務 「業務フロー B」

給与関連業務とは、別冊「業務フロー集（給与関連業務）」の業務一覧で委託業務部門が行うこととなっている業務を指す。

(3) 福利厚生関連業務 「業務フロー C」

福利厚生関連業務とは、別冊「業務フロー集（福利厚生関連業務）」の業務一覧で委託業務部門が行うこととなっている業務を指す。

(4) 共済組合関連業務 「業務フロー D」

共済組合関連業務とは、別冊「業務フロー集（共済組合関連業務）」の業務一覧で委託業務部門が行うこととなっている業務を指す。

(5) 臨時職員等関連業務 「業務フロー H」

臨時職員等関連業務とは、会計年度任用職員（同職員制度創設前の臨時職員（いわゆるアルバイト）を含む）、再任用短時間勤務職員及び特別職非常勤職員に係る社会保険等の業務並びに特別職非常勤職員に関する採用手続や報酬等に係る業務であり、別冊「業務フロー集（臨時職員等関連業務）」の業務一覧で委託業務部門が行うこととなっている業務を指す。

(6) 共通業務 「業務フロー I」

共通業務とは、総務事務システムを利用した電子申請の受付・発送・保管を行う業務であり、別冊「業務フロー集（共通業務）」の業務一覧で委託業務部門が行うこととなっている業務を指す。

(7) 各業務共通事項

ア 上記業務の内容については、同別冊の業務フローと業務工程説明シートを参照のこと。

イ 業務フローのうち、本市からの依頼により開始する業務や別途指示がある場合は、本市からの指示書に基づき業務を行うこと。

2 電話対応業務（問合せ対応業務）

(1) 業務内容

センターへの各種申請やその制度、総務事務システム（庶務事務申請、庶務事務人事）に関する職員からの問合せに対し、FAQを参照しながら回答すること。

また、対応記録を管理し、回答の統一化やナレッジの蓄積、対応業務の効率化を図ること。

(2) 問合せ内容

問合せが想定される主な内容は以下のとおりである。

区 分	内 容
人事関連業務	職員証・証明書発行、人事関連制度 等
給与関連業務	給与支給、諸手当申請、年末調整、所得税 等
福利厚生関連業務	児童手当、財形貯蓄 等
共済組合関連業務	保健医療、扶養手続、各種申請 等
臨時職員関連業務	採用・退職手続、社会保険 等
総務事務システム関連 (共通業務含む)	操作方法（庶務事務申請に関すること） 操作方法（庶務事務人事（資格等申請、研修管理、庁内公募、自己申告、マネジメントサポート、人事評価）に関すること）

なお、FAQ等を参照しても回答することができない案件については、本市へ報告し、指示に従うこと。

(3) 実施方法

実施方法については、問合せの受付、対応履歴を管理する体制を構築し、FAQを作成すること。

なお、令和5年度のセンターへの問合せ件数とその処理時間（通話時間＋記録資料作成時間）の実績値は、本資料・別紙1「問合せコール数及び処理時間一覧」のとおりである。

(4) 対応品質

迅速かつ適切な対応を行うため、次の方針に基づくこと。

ア 対応マニュアル等を作成し、提供するサービス品質の均一化に努めること。

イ エスカレーションについては、内容を明確に本市に伝えること。

(5) FAQについて

頻繁に発生する問合せについては、対応業務によって蓄積された問合せとその回答などを基に、FAQコンテンツとして管理し、内容によっては、本市と協議し、庁内ポータルのFAQコンテンツへの掲載依頼を行うこと。

3 申請書類等の受付業務

(1) 書類の受領・選別

次の手段により職員等から送付のある申請書類について、本市が受領後、受注者は、センター（委託業務部門）宛と本市（管理業務部門）宛に選別し、本市宛ての封筒を引き継ぐこと。

- ・ 本庁・区役所等通送便 【毎日 10:00/14:00 基本 2 箱】
- ・ 環境局通送便 【毎日 11:00/15:00 基本 1 袋】
- ・ 郵便・宅配便 【随時】

※ 時間については、交通事情等によって変動する。また、通送ルートの見直しによって変更となる場合がある。なお、通送便とは、いわゆる社内便である。

(2) 受付日について

センターへ申請書類が到着した日をもって受付日とする。

ただし、17:30 以降及びセンター閉庁日に到着した申請書類については翌開庁日を受付日とする。

(3) 受付印の押印

受注者は申請書類が到着した日に本市指定の日付入り受付印又は再受付印を状況に応じて各申請書類の指定の位置に押印すること。

※ 受付日については手当の支給開始等に影響を与えるため、厳格な管理を求める。

※ あわせて「7 業務処理状況の把握・管理」(P10 参照)に基づき、到着書類名称などの必要事項を記録すること。

(4) 留意事項

ア 宛先が不明な封筒は開封して確認すること。

イ 過去の受付印が押印されている申請書類は、「6 不備処理・督促処理業務」(P9~10 参照)に基づき返却した申請書類の再申請となるため、当該申請書類は、再受付印を押印すること。

ウ 上記イの再申請書類や住民票の写しなどの公的書類のみが到着した場合は、「6 不備処理・督促処理業務」(P9~10 参照)に基づき関連書類を一時保管しているため、これらの書類と照合作業が生じることに留意すること。

エ 申請書以外の住民票の写しなどの公的書類については、裏面に受付印を押印すること。

オ 受付印（再受付印）は、本市と協議の上、受注者にて準備すること。

カ 公的書類は 1 通を複数業務で使用する場合がありますため、各業務フローに沿って業務を行う際には、業務ごとに連携すること。（例：子の出産時における、扶養手当申請及び児童手当申請に係る住民票の写し）

4 証明書等の送付業務

(1) 送付手段

受注者は職員等へ送付すべき書類等があるときは次の手段を用いて送付すること。

ア 通送

職員への基本的な送付手段。送付のタイミングが1日2回あり、所属・部署・職員氏名を専用封筒に記載すれば、住所を記載する必要はない。

※通送ルートに入っていない所属部署等は郵送で送付する場合がある。

イ 郵送

退職者や休職者等、急を要する書類を職員の自宅宛等へ送付する際に用いる手段。

送付のタイミングは基本的に1日1回。

(2) 送付先の確認（誤送付の防止）

職員への書類送付準備作業は、個人情報漏えい防止の観点からも誤送付を防止するよう慎重に行うこと。また、前述のように職員の勤務状況等によっては送付先・送付方法が異なるため、送付前に総務事務システムにて勤務状況等の確認を行い、送付先を正確に特定し発送すること。

(3) 送付票の作成

職員に対し、送付書類等の内容に沿った送付案内文書「送付票」を作成すること。

なお、「送付票」には日付、宛名、送付書類名称、通数、差出人（担当名、問合せ先）、その他業務上必要な内容を記載すること。

(4) 封筒の作成

ア 送付先の確認後、本市が貸与又は支給する封筒に宛先等を記載する。

イ 通送の場合：所属・部署・職員氏名を記載する。

ウ 郵送（自宅送付者）の場合：郵便番号・住所・職員氏名を記載する。

※宛先の情報は総務事務システム等に有しており、データ（CSV）での抽出が可能のため、送付量や業務手順によって、ラベル印刷を用いることも可能。

※通送にて送付する場合で旧姓を使用している職員へ送付するときは、旧姓を記載すること。（旧姓使用者は総務事務システムで確認すること。）

(5) 後納郵便物差出票等の作成・管理

郵送で送付するものについては郵便物の重さを量った上、郵送料別に「後納郵便物差出票」を作成すること。

また、送付書類等の特性上、共済組合被扶養者証等を自宅送付する際は簡易書留にて送付する必要があり、その場合は「書留・特定記録郵便物等差出票」も併せて作成すること。

後納郵便物差出票等については、本市及び受注者の送付分を日々取りまとめ保管すること。

(6) 送付状況の記録・報告

送付日・送付手段等を直接サービス業務における「7 業務処理状況の把握・管理」（P10参照）に基づき記録し、適宜、本市と情報共有を図ること。

(7) 取りまとめ・引渡し

受注者は、送付書類等を取りまとめの上、所定の時間（通送：9:30/13:30 郵送：11:00）までに本市に引き渡すこと。

※時間については通送ルートの見直しによって変更となる場合がある。また、大量に送付書類等が発生する場合は、5 開庁日前までに本市へ報告すること。ただし、急遽大量送付を要する場合は、速やかに本市と協議すること。

5 文書管理業務

受注者は、次に掲げる方法等により、各業務で発生する書類の保管・管理を行うこと。また、本市の公文書に関する規定に基づき保管年限が到達した廃棄予定文書の選別及びセンター外書庫への文書の移動を行うこと。

(1) 保管準備

新規採用者等の申請書類を保管するため、職員の氏名・職員番号を記載した職員専用ファイル（クリアファイル）を作成すること。

(2) 保管・管理方法

ア 職員専用ファイルに保管する書類

センター内書庫に設置した職員専用ファイルに次の書類をつづること。

— 保管書類 —

「扶養認定書類」、「住居手当認定書類」、「通勤手当認定書類」、「給与等口座振込申出書」、「給与明細等の電子交付に関する申出書」、「給与からの控除に関する申出書」

※電子申請により申請された場合は、添付書類のみつづること。

※職員が退職した場合は、該当職員専用ファイルを抜き取り、下記イに記載の書類同様の手順で保管すること。

※申請内容に変更が生じた際には、新たに職員から申請書類が提出されるため、当該申請書類を該当ファイルにつづる。ただし、本市と協議の上、既に保管している同種の申請書類は抜き取りの上、下記イに記載の書類同様の手順で保管すること。

イ その他の書類

書類ごとに指定する文書表紙を貼付したパイプファイル等につづり、センターの管理する書庫に保管すること。

ウ 書類は全ての処理が完了してから保管すること。

エ 書類は日々の業務で参照する場合は随時発生するため、速やかに確認できるよう、保管位置を把握しておくこと。

オ 保管書類のリスト管理を行い、滅失等が起こらないよう、定期的に保管確認を行うこと。

カ 書庫への立入りや、書庫からの書類の持ち出しについては、ルールを設けた上、本市の承認を得て運用を徹底すること。

キ 書類のつづり順は業務によって異なるため、本市の指示に従うこと。

(3) 廃棄・移動方法

ア 保管書類は定められた年限到達後に廃棄する必要があるため、保管書類のリストに基づき廃棄書類を梱包し、速やかに本市へ引き渡すこと。引渡し場所については本市の指示に従うこと（年2回程度）。

イ 保管書類について、センター内の書庫スペースが不足し、書類の移動が必要となる場合には、保管書類のリストに基づき書類を梱包し、本市が指定する書類をセンター外に設ける書庫スペースへ台車等を使用して移動すること（年1回程度）。

ウ 書庫間での書類の移動は、書類の紛失がないよう箱に梱包して移動させること。また、箱の中の書類が判別できるように、本市の指示に従い箱にシール等を貼付すること。

6 不備処理・督促処理業務

(1) 不備処理業務

受注者は、書類記載や添付書類の不備があった場合には、各業務フローに記載のとおり不備処理を行うこと。

(2) 督促処理業務

受注者は、各業務フローの実施の過程において職員からの回答待ちや職員からの提出書類待ち等により保留となっている事案について、督促処理を行うこと。

(3) 不備処理・督促処理業務の方法

ア 該当職員へ電話連絡又は総務事務システムの着信通知機能（以下「電話連絡等」という。）にて不備・督促内容を連絡し、期限までに手続を行うよう依頼する。

返却書類が発生する場合は、電話連絡等に加え、返却書類の送付作業を実施する。

送付作業については「4 証明書等の送付業務」（P6～8 参照）に記載のとおりである。

※一時保管が必要な書類（不備解消待ち書類）については、該当職員から再申請書類等の提出があるまで一時保管し、再申請書類等の提出があれば一時保管書類とあわせて、各業務フローに沿って業務を再開すること。

イ 期限までに手続がされない場合は、再度、該当職員へ電話にて再手続期限を連絡する。

ウ 不備・督促処理を行うタイミングや提出期限は緊急性・重要性に応じて本市と協議の上、各業務において設定する。

エ 再手続期限までに手続がされない場合は、本市へ報告する。

オ 不備・督促処理に用いる督促状等の様式は各業務に応じ、本市と協議の上、設定すること。

カ 督促状の送付後、処理手続が進展しない場合は本市へ報告すること。

キ 不備・督促処理状況についても直接サービス業務における「7 業務処理状況の把握・管理」（P10 参照）に基づき記録すること。

(4) その他留意事項

- ア 連絡先が不明な場合や聴覚障がい者への対応については、本市へ確認を行うこと。
- イ 旧姓使用者宛てに所属部署へ連絡する場合は、旧姓を使用すること。（旧姓使用者は総務事務システムで確認すること。）

7 業務処理状況の把握・管理

(1) 目的・概要

受注者は直接サービス業務について、処理漏れを防止し、職員からの問合せに対して、迅速な対応を行うため、処理状況の把握・管理を行うこと。

(2) 業務内容・要件

- ア 直接サービス業務全てについて処理状況を把握、管理すること。
- イ 1申請（申請処理に係る業務フロー単位）につき1つの管理番号を設け、申請書類の特定が確実にできるようにすること。
 ※職員から封書にて各種届出を一括受領する場合、特に注意すること。
- ウ 本市からの指示書については管理番号を設け、指示書の特定が行えるようにすること。
 また、処理状況や指示内容は本市が閲覧可能な状態でデータ管理し情報共有化を図ること。
- エ 職員から処理状況に係る問合せがあった際に、迅速に回答できるようにしておくこと。
- オ 処理状況に関する統計データを速やかに集計、出力できるようデータ管理すること。
- カ 本市から提供依頼がある場合は、速やかに関連書類やデータを提出すること。
 また、処理状況は本市に閲覧可能な状態でデータ管理し情報共有化を図ること。
 なお、必須ステータスは次のとおり。

処理項目	必須ステータス
職員から書類等受領時	受領日時・受領書類名（添付書類も含む）・受領担当者氏名
内容確認時	内容確認日時・確認結果（不備無し or 不備有り or 不備解消）・確認担当者氏名
不備処理実施時	不備処理日時・不備内容・連絡方法（電話等）・連絡内容（やりとり）・提出等期限・処理担当者氏名
督促実施時	督促回数・督促実施日時・督促内容・督促方法（電話等）・連絡内容（協議記録等）・提出等期限・督促担当者氏名
本市へ納品時	納品日・納品物・納品担当者氏名
本市から書類等受領時	受領日・受領物・受領担当者氏名
職員へ送付時	送付日・送付物・送付方法・送付担当者氏名
職員から問合せがあった時	問合せ日時・問合せ内容・問合せ区分（業務名等）・対応者氏名
職員への問合せ（回答時）	回答日時・回答内容・回答区分（業務名等）・対応者氏名
全ての業務完了時	完了日・完了登録者氏名

8 システム運用オペレーション業務

(1) 業務内容

総務事務システム及び打刻収集システムが日々安定的に稼働し、適切な状態を維持することを目的にシステムの運用やサーバその他周辺機器の稼働管理等を実施すること。

なお、総務事務システム及び打刻収集システムの監視に必要な運用管理端末（2台程度）、障害検知用パトランプ（1台）、プリンタ（1台）は、本市で用意したものを使用すること。

(2) 対象システム

名称	システム概要	通常サービス時間帯
総務事務システム	主な機能として、一般の職員が利用する勤怠管理や各種電子申請、各種明細等照会機能と、業務担当者が利用する人事や給与関連業務機能に分かれる。庁内情報利用パソコンを利用し、人事・給与関連業務及び庶務事務業務の効率化を進めることを目的としたシステム。	8：00～22：00 ※一部機能（職員申請、勤務情報管理等）については、土日祝日も稼働
打刻収集システム	出退勤打刻の入力及び一時記憶端末であるオンラインタイムレコーダと当該機器の総合通信管理を担う打刻収集サーバで構成されており、全所属に配備されたオンラインタイムレコーダから職員の出退勤打刻を一括収集することを目的としたシステム。	8:00～22:00 ※本システムは職員が直接操作するものではないことから、打刻収集時間帯をサービス時間帯とみなす。

(3) 作業内容

落札決定後に提示する操作マニュアルを基に本資料・別紙2「システム運用オペレーション業務 作業内容及び想定作業時間」に記載の作業を実施すること。

また、本業務を遂行するに当たり、操作マニュアル等の必要なドキュメント一式を提供する。

なお、受注者は提供を受けたドキュメントに更新の必要性が発生した場合には、本市と協議の上、ドキュメントの更新を行うこと。

(4) 作業時間

作業時間帯は、8：00～17:30 とする。

ただし、上記作業時間外の対応（計画停電等の対応及び故障復旧初日、特別なイベント日等の場合）については、本市と協議の上、対応を決定する。

(5) 従事者のスキル要件

本業務の各作業において、次の要件を満たすオペレーターに従事させること。

ア 本資料・別紙2「システム運用オペレーション業務 作業内容及び想定作業時間」に記載

の作業内容を遂行するために必要な知識と技術を有し、各作業項目が確実に実施できること。
イ 業務効率化のため、ソフトウェアが実装するスクリプト言語やマクロ（ExcelVBA等）を用いた新規ツールの開発、既存ツールの修正が行えること。

9 業務遂行に係る情報の管理

受注者は、直接サービス業務に関する情報が適切に管理され、必要な場合には随時本市に提供できるよう、各種業務マニュアルやFAQ更新履歴データ等の情報整備・保持・報告を行うこと。

10 本市及び受注者の連携について

受注者は、本業務を円滑かつ適切に業務遂行するために、本市と連携を図ること。

例：(1) 職員からの各種申請・届出内容及び本市等から指示を受けた業務について制度運用上の疑義が生じれば、速やかに本市に報告し、内容の確認を行う。

(2) 受注者において行う業務のうち、難件と判断した事案については、速やかに本市へ報告し、今後の取扱いについて確認を行う。

11 その他

本仕様に記載の業務は、基本的な業務手順及び業務方法を記載しているが、職員・家族の特別な事情により、本仕様で定められている期限より短期間での処理を要するなど、事情に応じて例外的な取扱いを行う必要がある。また、各業務領域において、様々な事情により業務フロー外の業務が発生し、臨時的な業務として処理を依頼する場合がある。その場合は、職員サービスや効率的運営の観点から、本市と協議の上、対応方針を決定すること。

別紙1 「問合せコール数及び処理時間一覧」

令和5年度実績

月	問合せ 件数 (件)	想定 処理時間 (時間)	運営日数 (日)	1日平均件数 (件)
4月	3,749	606	20	187
5月	2,055	332	20	103
6月	1,858	300	22	84
7月	1,167	189	20	58
8月	1,239	200	22	56
9月	1,336	216	20	67
10月	2,483	401	21	118
11月	2,176	352	20	109
12月	1,914	309	20	96
1月	1,661	269	19	87
2月	1,805	292	19	95
3月	1,969	318	20	98
合計	23,412	3,785	243	96

※1回の問合せで異なる複数の質問があった場合も1件として計上している。

作業項目	作業内容	実施作業	実施サイクル					年間想定作業時間 (単位：時間)		
			日次	週次	月次	年次	随時			
1	プロジェクト管理作業	総務事務システム及び打刻収集システムのサーバ運用保守業務全体を管理し、毎年度のシステム運用オペレーション計画を策定すること。運用保守業務全体の月次報告書を提出し、オペレーター全体の作業進捗管理を行うこと。	a システム運用オペレーション計画の立案を行うこと。				○		24	
		b システム運用オペレーション計画に基づき、タスクの実行と管理を行うこと。					○			
		c タスク実行実績を月次で報告すること。					○			
2	オペレーション作業	総務事務システム及び打刻収集システムの業務処理実行制御、処理終了確認、障害監視、障害対応支援、オペレーションに関わる依頼・問合せ対応等を行うこと。必要オペレーション作業を時間内の範囲で、優先順位をつけて対応すること。	a 運用管理機器（端末等）の起動・停止を行うこと。	○	○				663	
		b サーバ機器の生死・稼働状況、システム稼働状況の確認を行うこと。警告メッセージの確認を行うこと。	○							
		c 機器のランプ、サーバ室の温湿度の確認を行うこと。サーバラック等の鍵の管理を行うこと。	○							
		d オンライン起動用及びオンライン終了用ジョブネットの実行結果確認を行うこと。	○							
		e ジョブネット/ジョブ/バッチの操作及び実行結果確認を行うこと。（実行/再実行/強制実行/中止/保留/保留解除/即時登録他）	○	○	○	○	○			
		f バッチパラメタの登録、変更及び削除を行うこと。	○	○	○	○	○			
		g サーバ再起動後の結果/正常性を確認すること。					○			
		h WSUS先行適用端末を使用して、標準的な業務機能に問題がないか確認すること。						○		
		i 金融機関マスタの取込みを行うこと。					○			
		j システム担当者からの問合せ対応を行うこと。						○		
		k 経路検索ソフトの改訂内容のデータ更新を行うこと。					○			
		l ウイルススキャンの実行結果を確認すること。					○			
		m カードリーダー通信状況の確認を行うこと。	○							
		n 日次報告書の作成及び報告を行うこと。	○							
3	スケジュール管理	運用スケジュール管理を行い、バックアップ等、定常運用に伴うスケジュール調整及びジョブ登録等の作業を行うこと。必要オペレーション作業を時間内の範囲で、優先順位をつけて対応すること。	a 年間業務スケジュールの作成及び修正を行うこと。			○	○		236	
		b ジョブネットスケジュールの登録、変更及び削除を行うこと。				○	○	○		
		c ジョブネットスケジュール情報の出力及び報告を行うこと。				○	○			
		d 休日稼働用ジョブネットの登録を行うこと。						○		
		e 障害等発生時におけるスケジュール調整を行うこと。						○		
4	ログ取得	総務事務システムのアクセスログや統計データの取得など日次、週次、月次のジョブ実行結果の確認作業を行うこと。期間割データの取り込み処理完了確認、監査証跡ログ、統計情報を取得すること。日次ジョブ実行結果確認、週次ジョブ実行結果確認、月次ジョブ実行結果確認、アクセスログの確認等を、業務時間内の範囲で優先順位をつけて対応すること。	a 監査証跡ログについて、ログ参照ツールを使用して内容の確認及び報告を行うこと。				○		144	
		b 総務事務ファイルサーバのアクセスログについて、Alogを使用してログの分析やレポート出力を行うこと。					○			
5	バックアップ	信頼性の保持、障害時対応、ログ取得等のため、バックアップ処理を行うこと。データのバックアップは、複数世代の管理を行うこと。バックアップ装置等で月1回のテープ交換を行うとともにクリーニングを行うこと。テープの保管場所と方法、管理者を定めること。また、第三者がテープのラベルを見て中身がわからないよう、テープのナンバリング規則を定めること。	a バックアップ処理結果を確認すること。	○					22	
		b テープ交換作業を行うこと。					○			
		c 遠隔地保管用媒体を引き渡すこと。					○			
		d バックアップ媒体の管理を行うこと。					○			
6	パスワード管理	総務事務システム及び打刻収集システムのサーバにおけるパスワード管理、運用を行うこと。	a パスワード管理を行うこと。					○	3	
7	障害対応	トラブルレポートを作成し、障害の切り分けを行い、本市へ報告すること。障害対策に応じた作業を実施すること。障害の情報は蓄積し、管理します。また、障害対策の結果をマニュアルに反映し、本市に対処方法を説明すること。なお、作業時間外に発生した障害については、翌開庁日にトラブルレポートの作成及び報告すること。	a トラブルレポートの作成及び報告すること。					○	173	
		b 障害の切り分けを行うこと。						○		
		c 障害対策に応じた作業（原因調査、対策、状態確認などの支援）を実施すること。						○		
		d リカバリ対応等における調整支援を行うこと。						○		
8	臨時作業	臨時作業指示に伴う作業を行うこと。※主な作業内容を右記に記載する。	a カードリーダーの新設・移設・撤去に伴う設定を行うこと。					○	37	
		b ジョブの停止、実行を行うこと。						○		
9	管理台帳の確認	消耗品、鍵、媒体等を管理台帳を基に在庫確認を行うこと。	a 消耗品在庫の確認を行うこと。				○		9	
		b 磁気テープファイル保管の確認を行うこと。					○			
		c 媒体在庫管理台帳の確認を行うこと。					○			
10	定例報告・定例会議	総務事務システム及び打刻収集システムの各種報告書を作成し、月次定例報告を行うこと。運用保守定例会議等に出席すること。	a 稼働実績レポートの作成及び報告すること。				○		210	
		b サービスレベル実績値を報告すること。					○			
		c 性能・資源情報の取得及び報告すること。					○			
		d 運用保守定例会議などの会議に出席すること。					○			
		e オペレーション定例会議の運営を行うこと。（報告資料、議事録等の作成）					○			
11	運用ドキュメント管理	各種ドキュメントの管理を行うこと。	a マニュアル、作業チェック表等の作成及び修正を行うこと。					○	27	
		b トラブルレポートの保管を行うこと。						○		
		c 各種作業依頼書等の関連資料の保管を行うこと。						○		
合 計										1,548