

# 無人化受付システム(E-Entry)保守体制図

## 1. 目的

- **システムの安定運用**: 入居室管理システムが常に正しく稼働し、認証や記録に問題が発生しないようにする。
- **セキュリティの維持**: 入居室管理システムは、施設のセキュリティに直結しているため、適切な保守により、不正アクセスやシステムエラーを防ぐ。
- **トラブル対応の迅速化**: 問題発生時に、迅速かつ適切な対応を行うことで、システム停止やセキュリティリスクを最小化する。
- **日常のメンテナンス**: 顔認証カメラや関連ハードウェア、ソフトウェアのアップデート、データバックアップなどを計画的に実施し、システムの信頼性を高める。

## 2. 範囲

システム保守体制図の範囲には、顔認証カメラ装置や入居室管理システムに関わる以下の要素が含まれます。

### a. ハードウェア保守

- **顔認証カメラ装置**: カメラの定期点検や修理、レンズの清掃、故障時の交換対応。
- **サーバーおよびデータベース**: システムの顔認証データや入居室データを保存するサーバーのメンテナンス、データバックアップ、サーバーの監視。

### b. ソフトウェア保守

- **顔認証システムソフトウェア**: 顔認証アルゴリズムのアップデート、バグ修正、システムインターフェースの改善。
- **入居室管理ソフトウェア**: データの記録・管理ソフトウェアの定期的な更新やセキュリティパッチ適用。
- **セキュリティ対策**: 不正アクセス防止のためのファイアウォール設定、システムログの管理、アクセス権限の管理。

### c. ユーザーサポート

- **運用スタッフや管理者向けのサポート**: システムの利用方法や問題発生時の対処法に関するトレーニングやマニュアル提供。
- **エンドユーザーサポート**: 顔認証に問題が発生した際の問い合わせ対応(例えば、カメラが顔を認識しな

い場合など)。

#### d. 障害対応

- **障害時の迅速な対応フロー**:カメラやシステムに問題が発生した際の報告ルートや、修理・復旧作業を誰が行うのかを明確にします。例えば、問題が発生した際には、ヘルプデスクが初期対応を行い、必要に応じて保守チームやベンダーにエスカレーションします。

#### e. 外部ベンダーのサポート

- **ハードウェア/ソフトウェアベンダーとの連携**:システムの一部が外部のベンダーによって提供されている場合、ベンダーが定期的なメンテナンスやトラブル対応を行う。

#### f. 運用と保守のスケジュール

- **定期点検とアップデート**:顔認証カメラの定期的な動作確認、システムソフトウェアの定期アップデート、セキュリティパッチの適用。
- **バックアップとデータ管理**:入室記録の定期バックアップ、データの保全管理。

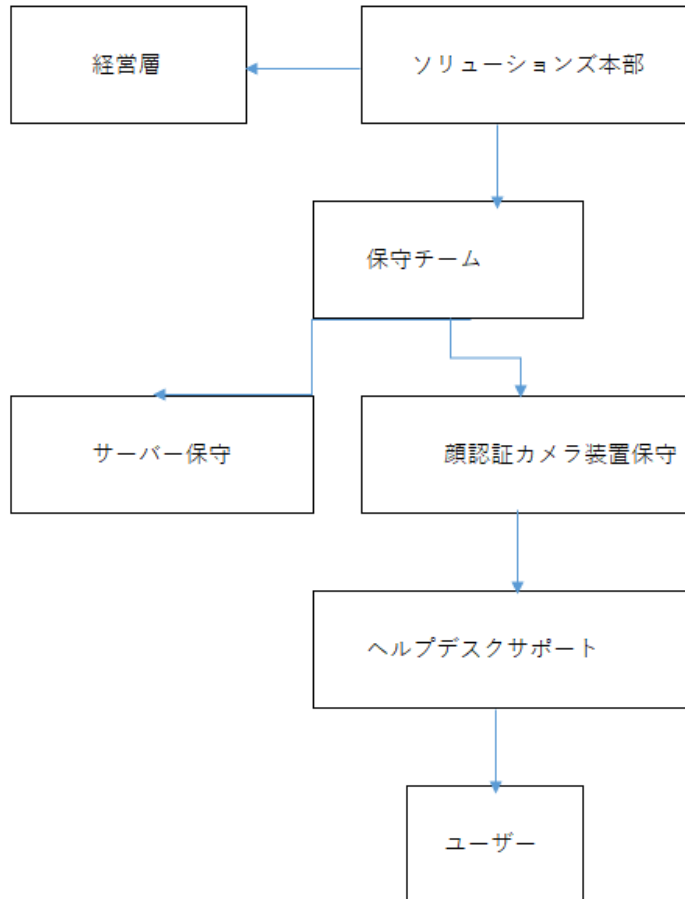
### 3. 保守体制図の構造

顔認証カメラ装置による入室管理システムの保守体制図は、以下のように構成されます。

構成要素	役割分担
経営層	システム全体の運用方針や予算決定を行います。重要な判断や優先順位付けも行い、システム保守の戦略的な方向性を決めます。
ソリューションズ本部	システム全体の運用・保守を監督し、チーム間の調整や問題発生時の対応を指揮します。また、システム運用に必要なリソースの確保や外部ベンダーとの連携も行います。
保守チーム	実際にシステムの保守を担当する技術者チーム。ここでは、サーバー（アプリケーション）や顔認証カメラ装置の担当者が含まれます。
ヘルプデスク / サポートチーム	ユーザーからの問い合わせや問題報告を受け付け、初期対応を行います。問題が複雑な場合は、保守チームにエスカレーションします。

#### 4. 業務フロー図

業務フロー図は、日常のシステム保守業務から、障害対応、エスカレーションの流れまでを含みます。



#### 5. 保守要員リスト

保守要員リストは要員の役割・責任を示します。

ポジション	役割	氏名
経営層	代表取締役社長	倪大海
ソリューションズ本部	部長	呉大勇
保守チーム	リーダー	劉晋
	端末担当者	魏勇
	アプリ担当者	李強
ヘルプデスク	問い合わせ対応者	八木広富