　区職員用

会館施設予約システム障害発生時　事務マニュアル

【出張所閉庁時（平日夜間・土日祝）対応版】

2019年9月作成、2019年12月修正

**復旧に時間を要する障害発生**

**施設より復旧に時間を要する障害が発生している報告を受けたら、各施設の状況を**

**確認（チェックポイント参照）するとともに、復旧するまで端末を操作しないこと、**

**障害発生時のマニュアルにそって対応することを指示する。**

**【チェックポイント】**

☑障害発生時刻　　☑障害発生場所　　☑お客様の状況（対応中か否か）

☑障害内容（何がでなくて、何ができるのか　など）

**・会館幹事出張所及び麹町出張所、生涯学習・スポーツ課の職員に連絡する。**

**連絡先は、別紙の緊急連絡網を参照。**

**・自所属長（所長または課長）及び会館幹事出張所長に状況報告**

**・次の対応を協議し、㈱ジーウェイブ（吉田氏☎080-1006-0464）に指示**

☑利用者用システムの（インターネット上）運用停止

　　⇒ネットワーク障害時のみ。サーバーダウン時は既に停止

**・その他、状況に応じて臨機に対応**

**障害復旧**

**・自所属長（所長または課長）または会館幹事所長に報告**

**・各施設の委託職員に通常処理に戻るよう指示**

　麹町区民館、コミスク、パークサイドプラザ　委託職員用

会館施設予約システム障害発生時　事務マニュアル

【出張所閉庁時（平日夜間・土日祝）対応版】

2019年9月作成、2019年12月修正

**障害発生**

**最初にシステム障害を確認した施設（以下、確認館）から、各施設（コミスク４館、パークサイドプラザ）に状況を確認（チェックポイント参照）する。**

**確認ができたら、㈱ジーウェイブ（吉田氏☎080-1006-0464）に障害発生の**

**連絡と復旧時間の確認を行う。**

**【チェックポイント】**

☑障害発生時刻　　☑障害発生場所　　☑お客様の状況（対応中か否か）

☑障害内容（何がでなくて、何ができるのか　など）

☑これからジーウェイブに連絡すること

すぐに復旧した場合

復旧に時間を要する場合

**復旧に時間を要すると(株)ジーウェイブから返答があったら、区職員から折り返す旨を伝える。その後、確認館は所管の区職員へシステム障害発生と復旧に時間を要する旨を連絡する。**

|  |  |
| --- | --- |
| 確認館 | 連絡する職員 |
| 麹町区民館及び麹町小学校 | 麹町出張所職員 |
| 麹町小学校以外のコミスク | 生涯学習・スポーツ課職員 |
| パークサイドプラザ | 幹事所の出張所職員 |

**各施設に復旧したことを連絡する。**

**その後、営業日に所管の区職員まで報告する。**

**システム障害発生している際は、次のとおり対応する。**

**【対応】**

**（１）予約受付**

自施設利用分のみお伺いし、予約結果は復旧次第連絡することを伝える。

なお、他施設利用分の予約は受け付けない。

**（２）予約取消受付**

「予約受付」と同様。なお、他施設利用分の予約取消は、当該施設へ連絡するよう伝える。

**（３）支払受付**

支払受付処理ができないため、再度来庁するよう伝える。

ただし、開庁日前日までの利用分（例：障害発生時が土曜日の場合、日曜日の利用分）の支払いは、下表のとおり対応し、お客様には利用できることを伝える。

|  |  |
| --- | --- |
| 利用対象施設 | 対応 |
| 麹町出張所、コミスク、  パークサイドプラザ | 利用当日、それぞれの窓口で自施設分のみ支払いを  受け付ける。 |
| 上記以外の施設 | 1. 予約済みの団体名・日時・部屋を利用対象施設の   警備員に連絡し、予約内容を確認する  ②確認が取れたら、次のことを警備員に伝える。  ☑当該団体に承認書を交付しないこと  ☑当該団体は承認書を持参しなくても  利用可能なこと  ☑後日区職員から料金の支払方法を連絡するため、  利用当日、団体の連絡先を控えること |

**障害復旧**

**区職員から復旧連絡があったら、確認館は各施設（コミスク４館、パークサイドプラザ）にシステムの稼働確認をし、問題がなければ所管の区職員に復旧した旨を連絡する。**

**その後、システムが復旧したので通常処理へ移行したことを各施設に連絡する。**

**施設の担当者（区職員）または会館幹事所長から復旧連絡が来たら、システムの稼働確認し、問題なければ施設の担当者（区職員）の指示をもって通常処理へ移行**