

地方公共団体との連携強化に係る
汎用ポータル構築等一式
要件定義書

2019年1月

厚生労働省

政策統括官（総合政策担当）付社会保障担当参事官室
政策統括官（統計・情報政策、政策評価担当）付情報化担
当参事官室

目 次

1	調達件名	4
2	業務要件の定義	4
	(1) 業務実施手順	4
	ア 通知・事務連絡等の掲載	4
	イ アンケートの実施	4
	(2) 規模	5
	(3) 業務の時期・時間	6
	(4) 場所等	7
	(5) 管理すべき指標等	7
	(6) 業務の範囲等	7
3	機能要件の定義	7
	(1) 機能に関する事項	7
	ア 常態的な双方向のコミュニケーションの確保	8
	イ 厚生労働省から地方公共団体に対する各種資料の展開	8
	ウ その他	9
	(2) 画面に関する事項	9
	(3) 帳票に関する事項	9
	(4) 情報・データに関する事項	10
	(5) 外部インタフェースに関する事項	10
4	非機能要件の定義	10
	(1) ユーザビリティ及びアクセシビリティに関する事項	10
	ア 情報システムの利用者の種類、特性	10
	イ ユーザビリティ要件	11
	ウ アクセシビリティ要件	12
	(2) システム方式に関する事項	12
	ア 情報システムの構成に関する全体の方針	12
	イ 開発方式及び開発手法	13
	ウ その他	14
	(3) 規模に関する事項	14
	ア 機器数及び設置場所	14
	イ データ量・処理件数	14

ウ	利用者数	15
(4)	性能に関する事項	16
(5)	信頼性に関する事項	17
ア	可用性要件	17
イ	完全性要件	17
(6)	拡張性に関する事項	18
ア	性能の拡張性	18
イ	機能の拡張性	18
(7)	上位互換性に関する事項	19
(8)	中立性に関する事項	19
(9)	継続性に関する事項	19
ア	継続性に係る目標値（目安）	20
イ	継続性に係る対策	20
(10)	情報セキュリティに関する事項	20
ア	基本事項	20
イ	権限要件	21
ウ	リスクの概要と対策	21
エ	情報セキュリティ対策要件	22
(11)	情報システム稼働環境に関する事項	24
ア	ハードウェア構成	24
イ	ソフトウェア構成	24
ウ	ネットワーク構成	25
エ	施設・設備要件	26
オ	利用するクラウドサービスの要件	26
(12)	テストに関する事項	27
(13)	移行に関する事項	28
(14)	引継ぎに関する事項	28
(15)	教育に関する事項	28
ア	管理者	29
イ	厚生労働省の職員	29
ウ	地方公共団体の職員	29
(16)	運用に関する事項	29

ア	運転管理・監視等要件	29
イ	データ管理要件	30
ウ	運用サポート業務	30
エ	業務運用支援	31
オ	運用実績の評価と改善	31
(17)	保守に関する事項	31
ア	アプリケーションプログラム等の保守要件	32
イ	ハードウェアの保守要件	32
ウ	ソフトウェア製品の保守要件	32
エ	データの保守要件	33
オ	保守実績の評価と改善	33

1 調達件名

地方公共団体との連携強化に係る汎用ポータル構築等一式

2 業務要件の定義

(1) 業務実施手順

汎用ポータルを利用する地方公共団体及び厚生労働省の各組織については、その規模・体制などは組織毎に異なり、かつ組織編成の見直し等も随時行われているため、各組織内の業務フローも含め、一定ではない。他方、汎用ポータルに掲載する各種情報・データについては、各組織の内部で確定し、対外的に共有することが可能となったステータスのものに限定する想定としている。したがって、各組織の内部で決裁手続ないし行政文書としての文書管理等が必要なものについては、各組織が通常利用している文書管理システム等が利用されることを前提としてよく、各組織の内部でのワークフロー等を汎用ポータル側で実装することは行わない。

一例として、通知・事務連絡等の掲載、アンケートの実施等に係る現在の想定は以下のとおり。

ア 通知・事務連絡等の掲載

現状、各所管課室で決裁等が完了した文書等は、各所管課室において、メール・郵送等の手段により各地方公共団体の担当部署宛てに送付することにより、展開を行っている。

これに対して、汎用ポータルにおいては、各所管課室で決裁等が完了した文書等について、各所管課室の担当者が、通常業務に使用している端末から直接汎用ポータルに掲載し、各地方公共団体の担当部署において閲覧できるような状態とすることで、メール・郵送等の手段を代替する。

イ アンケートの実施

現状、各地方公共団体における施策の実施状況等の実態調査を行う際には、各所管課室で作成した調査票等をメール・郵送等の手段により各地方公共団体に展開し、同様の手段により得られた回答を、職員等が集計・分析する形をとっている（※調査研究事業において、受注者が回答の回収、集計・分析等を実施する場

合もある。)

これに対して、汎用ポータルにおいては、各所管課室で作成した質問群を、アンケート機能等により各地方公共団体から回答できるような形とすることで調査票の展開に代えるとともに、回答の回収、集計等まで汎用ポータル側で実施できるようにする。

(2) 規模

汎用ポータルは、地方公共団体及び厚生労働省の職員が利用する。全体としての利用者数は明らかではないが、全ての地方公共団体職員を含む個人単位での利用者の管理は運用等の負荷が高いと考えられることに鑑み、当面は、個人単位ではなく、下表の組織を一つの単位として、各組織単位に1～複数のアカウントを割り当てる想定とする。

表 2.1 初期ユーザの想定（管理者を除く。）

対象	組織単位	組織数	単位組織当たり アカウント数
地方公共団体	都道府県	47	～4
	市区町村	1741	～2
	保健所	481	1
	地方衛生研究所	82	1
厚生労働省	本省各課、施設等機関等	約 100 [※]	1
	地方厚生（支）局・事務所	47	1

※厚生労働本省の各課（ただし、地方公共団体との直接のやり取りがほぼ発生しない課を除く。）及び施設等機関で地方公共団体との直接のやり取りが多い組織にそれぞれ1アカウントずつ割り当てる想定。

以上のほか、厚生労働省の組織としては都道府県労働局、労働基準監督署・公共職業安定所もあるが、これらは当面アカウントの割り当てを必須とはしない。

なお、処理件数については、厚生労働省と地方公共団体との日常的なやり取りがどの程度発生しているのかについて確たる数字がなく、又、汎用ポータルでは掲示板やコメント・質疑、アンケートなど、概ね新規と言ってよい機能の提供を想定し

ていることから、定量的な評価は現時点で困難である。当面は、厚生労働省からの新規の登録件数のみ、変動があり得ることを前提に以下のとおり目安を設定する。

- ◆ 通知・事務連絡等 年間 1,000～2,000 件前後[※]
 - ✓ 本文 1 件あたり数十 KB
 - ✓ 別紙・別添等 1 件あたり数十 KB～数 MB

※厚生労働省の各課から、年間平均 10～20 件前後の通知・事務連絡等の登録があるものと仮定。

- ◆ 会議資料・説明資料等 年間 100～200 件前後[※]
 - ✓ 配布資料等 1 件あたり数百 KB～十数 MB

※厚生労働省の各課から、年間平均 1～2 件前後の資料登録があるものと仮定。

- ◆ アンケート、実態調査 年間 100～200 件前後[※]
 - ✓ 参考資料等 1 件あたり数百 KB～十数 MB

※厚生労働省の各課で、年間平均 1～2 件前後のアンケート等実施のニーズがあるものと仮定。

- ◆ 比較的大きいサイズの電子ファイルの送付 年間 1～20 件前後
 - ✓ 1 件あたり数十 MB～数 GB[※]

※ただし、特に数百 MB 以上の大容量ファイルのアップロード/ダウンロードについては、汎用ポータル側だけでなく各利用者のネットワーク環境等への配慮も必要と考えられることから、運用の手立ても含め、汎用ポータルの構築を進める中で実態に応じて実現可能な方法を検討することとする。

(3) 業務の時期・時間

汎用ポータルは、地方公共団体及び厚生労働省の職員の通常の勤務時間帯（開庁日の 08:30～18:15 前後）に主に利用する。ただし、大容量ファイルの送受信など、各拠点の帯域幅の制約等により日中に処理することが困難な業務については、夜間の実施が必要となるケースが考えられる。また、大規模災害等の際の各地方公共団体からの情報の集約等が必要となる事態においては、開庁日か否かを問わず、24 時間稼働が必要となるケースも考えられる。

(4) 場所等

汎用ポータルは、上記(2)の各組織の拠点において利用する。

(5) 管理すべき指標等

下記4の非機能要件に係るサービスレベルのほか、上記(2)アのアカウントごとの利用状況(利用時間、負荷の状況等)、汎用ポータル全体でのデータの種類・件数・サイズ等を管理指標とすることを想定している。

応札者は、想定するクラウドサービス等で標準的に又はオプションで管理可能な指標を技術提案において明示すること。具体的に管理対象とする範囲、各項目についての管理の方法等については、応札者の提案に基づき、契約締結後に厚生労働省と協議の上、決定することとする。

(6) 業務の範囲等

汎用ポータルでは、地方公共団体と厚生労働省の各組織間でのオンラインでのやり取り[※]の全てを取り扱う想定とする。ただし、機微な情報を含むなど、他の組織に共有することが適切でないものは含めない。

※物品の送受、対面でのやり取りなどが必要なものは含まない。ただし、ファイルサイズの制約等により、従前は CD/DVD 等の電磁的記録媒体の郵送によりやり取りしていた業務については、可能な限り本ポータルで代替する。

3 機能要件の定義

(1) 機能に関する事項

本調達により構築する汎用ポータルについては、他でも記載のとおり、政府方針に則してクラウドサービス、特に SaaS を利用することを想定している。SaaS 利用においては、機能要件を抜け漏れなく満たすことを前提として、不足分は当然カスタマイズを行ってでも実現する必要があるとした場合、開発コストが増加し、保守性も低下するなど、SaaS 本来のメリットが得られなくなるおそれがあることから、カスタマイズは必要最小限とすることが望ましい。そこで、本調達においては、想定する機能を網羅することよりもフィット&ギャップ分析を重視することとす

る。

応札者は、技術提案の中で、機能要件に係る下記ア～ウのそれぞれについて、利用するクラウドサービスによると標準で対応できる機能、軽微な設定変更のみで対応できる機能、カスタマイズが必要な機能等を分類した上で、それらの組み合わせにより当該クラウドサービスを利用する場合に最もコスト対効果が得られる構築の方針を提案すること。

ア 常態的な双方向のコミュニケーションの確保

施策の施行に係る現場の疑義、施策立案に向けた意見募集など常態的な双方向のコミュニケーションの確保を可能とする。

関連の要件として想定されるものは次のとおり。

- ✓ 地方公共団体側でテーマを設定して自由に議論できる掲示板を設ける。
- ✓ 厚生労働省から地方公共団体に対して任意の形でアンケート調査を実施できるようにする。当該アンケート調査への回答状況等については、リアルタイムで把握できるようにするとともに、数値ベースの情報は自動で集計できるようになることが望ましい。
- ✓ 下記イの資料の展開等に関連し、各利用者からのコメント・疑義等の入力を可能とする（上記2（2）でアカウントの振り出しを組織単位の想定としている点については、当面、所属課室・氏名等を本文に記載する運用とすることでカバーする。）。特に厚生労働省からの回答が必要な疑義については、厚生労働省からの回答の状況を監視できるようにし、回答が遅れている場合には厚生労働省担当課にアラートが行くようにする。
- ✓ 各地方公共団体から厚生労働省に対する提出資料（例えば各種補助金の申請に係る資料など）を掲載できる領域を提供するとともに、厚生労働省側でその提出状況を一覧で確認できる仕組みを設ける。ただし、情報セキュリティ上のリスクを踏まえ、掲載できるファイル形式の制限や、掲載された資料にアクセスできる利用者の範囲等については、ポータル運営委員会との調整も踏まえながら別途検討する。

イ 厚生労働省から地方公共団体に対する各種資料の展開

厚生労働省から地方公共団体に対して展開する各種資料をアップロードし、各

地方公共団体から任意のタイミングで閲覧・ダウンロードできるようにする。関連の要件として想定されるものは次のとおり。

- ✓ 発出者名、宛先、掲載文書の日付等を入力できるようにする。ただし、過去データの追加アップロード等に備え、掲載文書の日付=実際の掲載日時とはならない点に留意。また、複数の資料を一括でアップロードできる機能も提供されることが望ましい。
- ✓ 厚生労働省側からは、掲載した資料の各地方公共団体での確認の状況を一覽的に把握できるようにする。
- ✓ 数量及び掲載期間は一定程度限定することを前提に、比較的大規模なファイル（ソフトウェア、動画等）も若干は掲載可能とする。
- ✓ 地方公共団体側では新着情報が確認できるようにする（未確認のものがある場合にはアラートをあげる）。

ウ その他

- ✓ 上記イの資料の展開等を含め、必ずしも発出元の部局・課室等に紐づくツリー構造のような硬直的な形の管理にこだわらず、キーワードをハッシュタグで付する形にするなど、柔軟な展開・検索等を可能とする。その際、キーワードは必要に応じて事後追加できることが望ましい。
- ✓ 災害時などの緊急対応（現場からの情報収集等）への活用など、想定される業務上のニーズに対応した各種機能の活用方法等も含めて提案されることが望ましい。

（２）画面に関する事項

情報システムに関して専門的知見のない担当者でも GUI により直感的に操作することが可能なものであること。

（３）帳票に関する事項

特段決まった帳票様式等を作成することは想定されないが、一般的な形式の行政文書の取扱いに支障を来さないようにするとともに、アンケートの集計・グラフ化等においては、データ形式・レイアウト等が固定された帳票を設計・開発事業者が予め設計・開発するのではなく、任意のデータについて、情報システムに

関して専門的知見のない担当者でも GUI により直感的にレポート様式等を作成することが可能なものであること。

(4) 情報・データに関する事項

本調達により構築する汎用ポータルで取り扱う情報・データに関しては、各種テキストファイル、Microsoft Office 形式、PDF 形式等が主となるものと想定されるが、特段限定はしないことを予定している。

(5) 外部インターフェースに関する事項

汎用ポータルは、多数の組織にまたがる利用を要件としているところ、各組織が保有する環境も一意ではなく、必ずしも明らかでないことに鑑み、当面、LGWAN、厚生労働省統合ネットワーク、厚生労働省 LAN システム等のネットワークシステムを除き、他の業務システムと連携した利用を前提とはしない。

ただし、中長期的には、各組織が保有する情報システムとの連携も考慮に入れられることが望ましいことから、応札者は、想定するクラウドサービス等で Web API 等の比較的疎な結合を前提とする連携機能が提供可能な場合には、その具体的な提供内容について技術提案において明示すること。

4 非機能要件の定義

(1) ユーザビリティ及びアクセシビリティに関する事項

ア 情報システムの利用者の種類、特性

汎用ポータルは、地方公共団体及び厚生労働省の職員が利用する。いずれも、行政事務一般に関しては十分な理解を有しており、PC 等の取扱いについても最低限の理解があることは前提としてよいが、情報システムに係る専門的知見は原則として有しないことを前提とする（厚生労働本省の職員のうち、システム運用担当課室の職員については、情報システムに係る知見を一定程度有している可能性が比較的高いが、それを前提とはしない。）。

イ ユーザビリティ要件

汎用ポータル構築に当たっては、以下の観点に留意すること。なお、採用するクラウドサービスの機能・特性等により、標準では対応しておらず、満たすためにはカスタマイズ等が必要となる項目がある場合には、初期構築において必ずしも全ての項目を満たさなくともよいが、応札者は、当該カスタマイズが必要となる箇所及び必要な工数の見込み等を技術提案において予め明示すること。

◆ 画面構成

- ✓ 何をすればよいかが見て直ちに分かるような画面構成にすること。
- ✓ 無駄な情報、デザイン及び機能を排し、簡潔で分かりやすい画面にすること。
- ✓ 十分な視認性のあるフォント及び文字サイズを用いること。
(文字サイズについては、利用者側の環境の設定で拡大等が可能なものとする。)
- ✓ 利用者側の環境の設定で画面の大きさや位置の変更ができること。

◆ 操作のしやすさ、分かりやすさ

- ✓ 無駄な手順を省き、最小限の操作、入力等で利用者が作業できるようにすること。
- ✓ 画面上で入出力項目のコピー及び貼り付けができること。
- ✓ 業務の実施状況によっては、ショートカットや代替入力方法が用意されること(例えば、片手だけで主要な操作が完了することが求められたり、マウスを利用することが困難であったりする場合が考えられる)。

◆ 指示や状態の分かりやすさ

- ✓ 操作の指示、説明、メニュー等には、利用者が正確にその内容を理解できる用語を使用すること。
- ✓ 必須入力項目と任意入力項目の表示方法を変える等各項目の重要度を利用者が認識できるようにすること。
- ✓ システムが処理を行っている間、その処理内容を利用者が直ちに分かるようにすること。

◆ エラーの防止と処理

- ✓ 利用者が操作、入力等を間違えないようなデザインや案内を提供するこ

と。

- ✓ 入力内容の形式に問題がある項目については、それを強調表示する等、利用者がその都度、その該当項目を容易に見つけられるようにすること。
- ✓ ファイルの登録等については、確認画面等を設け、利用者が行った操作又は入力の取消し、修正等が容易にできるようにすること。
- ✓ 重要な処理については事前に注意表示を行い、利用者の確認を促すこと。
- ✓ エラーが発生したときは、利用者が容易に問題を解決できるよう、エラーメッセージ、修正方法等について、分かりやすい情報提供をすること。

◆ ヘルプ

- ✓ 利用者が必要とする際に、ヘルプ情報やマニュアル等を参照できるようにすること。

ウ アクセシビリティ要件

汎用ポータル構築に当たっては、以下の観点に留意すること。なお、採用するクラウドサービスの機能・特性等により、標準では対応しておらず、満たすためにはカスタマイズ等が必要となる項目がある場合には、初期構築において必ずしも全ての項目を満たさなくともよいが、応札者は、当該カスタマイズが必要となる箇所及び必要な工数の見込み等を技術提案において予め明示すること。

◆ 基準への準拠

- ✓ 広く地方公共団体職員に利用され公益性の高い情報システムであることに留意し、日本工業規格 JIS X 8341 シリーズ、「みんなの公共サイト運用ガイドライン（2016 年版）」（総務省）をはじめとする要領・指針等に従い、アクセシビリティ要件を確保した設計・開発を行うこと。
- ✓ 無駄な情報、デザイン及び機能を排し、簡潔で分かりやすい画面にすること。

(2) システム方式に関する事項

ア 情報システムの構成に関する全体の方針

- ✓ 汎用ポータルは、「世界最先端 IT 国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」（高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部・官民データ活用推進戦略

本部) において示されている「クラウド・バイ・デフォルト」の考え方に即して、クラウドサービスを利用して構築する。具体的には、「政府情報システムにおけるクラウドサービスの利用に係る基本方針」(2018年(平成30年)6月7日各府省 CIO 連絡会議決定) に即して、原則として SaaS (パブリック・クラウド) の利用を前提とする。

応札者は、利用するクラウドサービスの構成等について、業務要件を踏まえ適切なものを検討の上、技術提案の中で想定を明らかにすること。その際、当該技術提案の中には、サービス利用量の変動等に柔軟に対応するとともにコスト削減を図るための対策等も含めること。

- ✓ 汎用ポータルは、利用者の端末に追加的なソフトウェアのインストール等を行うことなく、一般に利用されている Web ブラウザで処理を行うことが可能なものとする。
- ✓ 何らかのソフトウェアを利用する場合には、広く市場に流通し、利用実績を十分に有するソフトウェア製品を活用すること。その際、アプリケーションプログラムの動作、性能等に支障を来たさない範囲において、可能な限りオープンソースソフトウェア (OSS) 製品 (ソースコードが無償で公開され、改良や再配布を行うことが誰に対しても許可されているソフトウェア製品) の活用を図ること。ただし、受注者は、利用するソフトウェアはサポート期間を考慮して選定し、ソフトウェアベンダによるサポート又は他の事業者によるサポートサービスを必ず受けること。

イ 開発方式及び開発手法

- ✓ 汎用ポータルの構築に当たっては、原則としてウォーターフォール型ではなく、プロトタイピング等の柔軟な開発手法を採用し、画面イメージ等を主な利用者に確認しながら仕様を確定していく形とすること。特に、ポータル運営委員会での合意形成が重要であることから、応札者は、構築の方針により、ポータル運営委員会での合意形成のあり方等について留意すべき点、ポータル運営委員会側に求める事項等がある場合には、技術提案において予めその点を明らかにすること。

ウ その他

- ✓ 日付に係る表記、データの保持等については、原則として JIS X 0301（情報交換のためのデータ要素及び交換形式―日付及び時刻の表記）に即した暦日付の完全表記（基本方式の場合は「YYYYMMDD」）又はこれに準じた汎用的な歴日付を用いること。業務上の必要により元号による日付を用いる場合でも、データは暦日付の形式で保持することを前提に、当該データを元号による日付に変換する機能・関数等は可能な限り一箇所に集約し、変更等の際に改修規模・費用を最小限に抑えられるものとする。

（3）規模に関する事項

ア 機器数及び設置場所

本調達により構築する汎用ポータルは、地方公共団体及び厚生労働省の各庁舎において、各職員が日常的に利用している通常の行政事務用端末から利用することを前提とする。これら利用端末の管理は汎用ポータルの所掌外であり、汎用ポータル側では、予め合意された条件でサービス提供が継続されればよいが、いずれにせよクライアント環境は統一されていないことを前提とする必要がある。

イ データ量・処理件数

本調達により構築する汎用ポータルで取り扱うデータ量・処理件数については、上記 2（2）のとおり処理件数の評価が困難であることもあり、現時点では必ずしも明らかではない。また、各利用者が汎用ポータルを利用する時間帯は、08:00～20:00 頃までが中心になるものと想定されるが、ピークとなる時間帯や時期については必ずしも明らかではない。

したがって、当面の目安として、厚生労働省からの登録等の想定のみ下記で示すが、応札者は、データ量・処理件数には変動があることを前提として、なるべく柔軟な対応が可能なクラウドサービス等の利用を前提とした提案を行うこと。その際、採用するクラウドサービスにおいて取扱可能なデータの件数・ファイルサイズ等に制限がある場合には、その内容を予め技術提案において明らかにすること。

- ◆ 通知・事務連絡等 年間 1,000～2,000 件前後[※]
 - ✓ 本文 1 件あたり数十 KB
 - ✓ 別紙・別添等 1 件あたり数十 KB～数 MB

※厚生労働省の各課から、年間平均 10～20 件前後の通知・事務連絡等の登録があるものと仮定。

- ◆ 会議資料・説明資料等 年間 100～200 件前後[※]
 - ✓ 配布資料等 1 件あたり数百 KB～十数 MB

※厚生労働省の各課から、年間平均 1～2 件前後の資料登録があるものと仮定。

- ◆ アンケート、実態調査 年間 100～200 件前後[※]
 - ✓ 参考資料等 1 件あたり数百 KB～十数 MB

※厚生労働省の各課で、年間平均 1～2 件前後のアンケート等実施のニーズがあるものと仮定。

- ◆ 比較的大きいサイズの電子ファイルの送付 年間 1～20 件前後
 - ✓ 1 件あたり数十 MB～数 GB[※]

※ただし、特に数百 MB 以上の大容量ファイルのアップロード/ダウンロードについては、汎用ポータル側だけでなく各利用者のネットワーク環境等への配慮も必要と考えられることから、運用の手立ても含め、汎用ポータルの構築を進める中で実態に応じて実現可能な方法を検討することとする。

ウ 利用者数

本調達により構築する汎用ポータルの利用者の想定は下表のとおり（各利用者区分ごとのアカウント数の内訳は上記 2（2）アを参照）。

ただし、利用者区分の設定については、採用するクラウドサービスにおいてアカウント種別がどのように設定されているかによっても違いが生じ、採用するクラウドサービスの課金体系等に合わせた調整が必要と考えられるところ、応札者は、採用するクラウドサービスにおけるアカウント種別の設定や課金体系等を根拠として提示した上で、具体的な利用者区分の設定の方針を技術提案の中で明らかにすること。

No.	利用者区分	アカウント数
1	地方公共団体の職員 (※LGWAN 経由の利用者)	約 4,240
2	厚生労働省等の職員 (※厚生労働省統合ネットワーク経由の利用者)	約 150
3	管理者 (厚生労働省の汎用ポータル運営担当及び 運用・保守事業者)	約 10

具体的なアカウントの割り当ては、受注者の提案内容を踏まえ、ポータル運営委員会において最終調整を行う。

なお、汎用ポータルの運営を中長期的に継続していく場合、各組織に対してアカウントを追加で割り当てていく可能性が考えられる。そのため、技術提案の中で、採用するクラウドサービスにおけるアカウント種別の設定や課金体系等に言及する際には、当面のアカウント数だけでなく、中長期的なアカウント数の増減に伴う単価の変化の傾向についても把握できることが望ましい。

(4) 性能に関する事項

本調達により構築する汎用ポータルに関しては、ネットワーク環境を含む利用者の条件が多様であり、取り扱う情報・データも定型的なものとはならないことが想定されるため、性能要件について一律の定量的な指標を設定することは必ずしも適当ではないが、以下、一定の目安を記載する。応札者は、採用するクラウドサービスで実現可能な性能の目安（利用者側の環境には左右されない部分に限ってよい。）を技術提案において予め明示すること。

- ◆ 応答時間（ただし、サーバ処理時間。応答時間達成率は 95%メド）
 - ✓ 通知・事務連絡の閲覧 平常時 2 秒以内／ピーク時 3 秒以内
 - ✓ 通知・事務連絡の登録 平常時 3 秒以内／ピーク時 4 秒以内
 - ✓ アンケートへの回答 平常時 1 秒以内／ピーク時 2 秒以内
 - ✓ 掲示板への書き込み 平常時 1 秒以内／ピーク時 2 秒以内
- ◆ スループット
 - ✓ 通知・事務連絡の閲覧 20 件/分

- ✓ 通知・事務連絡の登録 1 件/分
- ✓ アンケートへの回答 100 件/分
- ✓ 掲示板への書き込み 50 件/分

(5) 信頼性に関する事項

ア 可用性要件

本調達により構築する汎用ポータルは、地方公共団体と厚生労働省との日常的なコミュニケーション手段として活用することを目的としており、従前のメール等のコミュニケーション手段を代替するものとなることが期待される。そのため、応札者は、下記の各点に留意し、実現可能な可用性に係る目標値を技術提案の中で明らかにすること。ただし、LGWAN や厚生労働省統合ネットワークなど汎用ポータルの管轄外となるネットワーク側に障害の原因がある場合は除くこととしてよい。また、採用するクラウドサービスの SLA に照らして、下記の目標値（目安）を達成することが困難な場合、あるいは冗長化を行えば達成は可能だがコスト対効果の観点で課題が残ると考えられる場合などには、その旨を明示した上で、業務要件に照らして最もコスト対効果が高いと考えられる提案を行うこと。その他、採用するクラウドサービスにおいてアップデート対応のために計画停止等の期間が必要になることが予め判明している場合には、当該期間がどの程度事前に把握できるのか、変更等の調整は可能なのか等についても明示されることが望ましい。

◆ 可用性に係る目標値（目安）

- ✓ 稼働率（実稼働時間÷予定稼働時間[※]） 99.5%

※計画停止等の期間を除く。

イ 完全性要件

本調達により構築する汎用ポータルにおいて掲載される資料等は、基本的に投稿者によってオリジナルが保管・管理されているものであるが、掲示板での議論や質疑、コメント等については汎用ポータル側で管理する必要がある。他方、これらの情報・データに関しては、採用するクラウドサービスによって保管・管理のポリシーが異なるのではないかと考えられるところ、応札者は、採

用するクラウドサービスの SLA に照らして、完全性の観点でどのような対策がクラウドサービス側で標準的に実施されるかを技術提案において明らかにすること。また、下記の観点に照らして、クラウドサービス側で標準的に実施される対策では不足が生じる可能性がある場合には、業務要件に照らして最もコスト対効果が高いと考えられる対策を技術提案の中に含めること。

- ✓ 機器の故障に起因するデータの滅失や改変を防止すること。
- ✓ 異常な入力や処理を検出し、データの滅失や改変を防止すること。
- ✓ 処理の結果を検証可能とするため、ログ等の証跡を残すこと。
- ✓ データの複製や移動を行う際に、データが毀損しないよう、保護すること。また、データの毀損が発生した場合でも、毀損したデータ及び毀損していないデータを特定するための措置を行うこと。

(6) 拡張性に関する事項

ア 性能の拡張性

- ✓ 上記(3)ウに記載のとおり、中長期的に利用者(アカウント数)の追加を図っていく可能性があるところ、採用するクラウドサービスは、利用者の増加に伴い性能が落ちることがないものとする。

イ 機能の拡張性

- ✓ 汎用ポータル機能の拡張については、実際の運営の状況、利用者からの意見等を踏まえながら、ポータル運営委員会において中長期的に検討を行っていくこととなる。当該検討の参考とするため、応札者は、初期に構築を行う機能以外にも、採用するクラウドサービスで実現可能な機能(必ずしも当該クラウドサービスの中だけで完結するものでなくともよい。)が考えられる場合には、その概要を技術提案の中に含めること(実際に機能拡張を行う場合に要するおおよその工数の見込みも併記されることが望ましい。)
- ✓ 機能、画面、帳票等において固有の ID・項目名等を付する際には、中長期的な重複等を避けつつ可読性を担保するため、あらかじめ系統だった命名ポリシーを策定すること。その際、一見して意味の分からない命名

はしないこととし、同種の項目を複数設定する必要がある場合にはそれぞれの項目の性質の違いが分かるように留意すること。

- ✓ 合字（例：「臈」「囀」など）や半角カタカナその他環境に依存する特殊文字については、業務上特別の必要性が認められない限り、原則として使用しないこと。
- ✓ 将来の制度変更や対象業務の追加等に伴い、データ項目や外部インタフェースに追加等が生じることが想定される場所、データベース設計に当たってはあらかじめ予備項目を設けておく等、項目追加時の改修規模・費用を最小限に抑える対策を講ずること。

（７）上位互換性に関する事項

- ✓ 特定のOS・Webブラウザ等に依存する機能が判明している場合は、その利用を最低限とすること。なお、採用するクラウドサービスにおいて動作環境等が限定されている場合には、応札者は、その制約の具体的な内容について技術提案の中で明らかにすること。
- ✓ 採用するクラウドサービスは、サービス利用契約が有効である期間中、追加費用なく最新のバージョンにアップグレードすることが可能なものであること。

（８）中立性に関する事項

- ✓ 本調達により構築する汎用ポータルにおいて採用するハードウェア、ソフトウェア等は、広く一般に採用実績があり（ただし、官公庁での実績には限定しない。）、運用・保守等の役務を調達する必要性が生じた場合に十分な競争性が働くものとする。
- ✓ 次期情報システム更改の際の移行の妨げ、特定の装置や情報システムへの依存となることを防止するため、原則として情報システム内のデータ形式はXML、CSV等の標準的な形式で取り出すことができるものとする。

（９）継続性に関する事項

本調達により構築する汎用ポータルは、大規模災害等の際の各地方公共団体からの情報の集約等にも活用できることが期待されている。そのため、応札者は、

下記の各点に留意し、実現可能な継続性に係る目標値を技術提案の中で明らかにすること。ただし、LGWAN や厚生労働省統合ネットワークなど汎用ポータル
の管轄外となるネットワーク側に障害の原因がある場合は除くこととしてよい。また、採用するクラウドサービスの SLA に照らして、下記の目標値（目安）を達成することが困難な場合、あるいは冗長化を行えば達成は可能だがコスト対効果の観点で課題が残ると考えられる場合などには、その旨を明示した上で、業務要件に照らして最もコスト対効果が高いと考えられる提案を行うこと。

ア 継続性に係る目標値（目安）

- ✓ 目標復旧時間 平常時 4 時間／大規模災害時 8 時間
※大規模災害時については、必ずしも完全復旧でなく、アンケート機能などの災害時対応に活用することが期待される機能を優先して復旧させることができればよい。

イ 継続性に係る対策

- ✓ バックアップの取得については、クラウドサービスプロバイダから提供されるバックアップサービスを利用して差し支えない。ただし、利用するサービスの種類、同時被災しないことを前提としたバックアップサイトの場所、バックアップデータの取得時期及び保持期間（世代管理を含む。）、自動化の程度等については、対象とするデータの性質等に応じて、業務への影響を与えず、かつコスト対効果が高いものを適宜選定すること。

（10）情報セキュリティに関する事項

ア 基本事項

「厚生労働省情報セキュリティポリシー」に準拠した情報セキュリティ対策を講ずること。なお、「厚生労働省情報セキュリティポリシー」は非公表であるが、「政府機関の情報セキュリティ対策のための統一基準」に準拠しているので、必要に応じ参照すること。「厚生労働省情報セキュリティポリシー」の開示については、契約締結後、受注者が厚生労働省に守秘義務の誓約書を提出した際に開示する。

イ 権限要件

上記（３）ウの利用者区分に応じた権限設定の想定は下表のとおり。ただし、具体的な権限の割り当てはポータル運営委員会において最終調整を行うので、応札者は、権限要件の変更等が発生する可能性があることに留意し、柔軟な対応が可能な提案とすること。

	C：新規作成			R：参照・閲覧			U：更新・修正			D：削除		
	地	厚	管	地	厚	管	地	厚	管	地	厚	管
各種資料等												
通常		○	○	○	○	○		△	○			○
大容量等			○	○	○	○			○			○
掲示板												
スレッド	○	○	○	○	○	○	△	△	○			○
コメント	○	○	○	○	○	○	△	△	○	△	△	○
Q&A												
設問	○	○	○	○	○	○	△	△	○			○
回答		○	○	○	○	○		△	○		△	○
アンケート												
設問		○	○	○	○	○		△	○			○
回答	○			○	○	○	△		○	△		○

地：地方公共団体の職員 ○：どのユーザが新規作成を行ったか等によらず可能
 厚：厚生労働省等の職員 △：新規作成を行ったユーザ自らによるものに限り可能
 管：管理者

ウ リスクの概要と対策

汎用ポータルは、LGWAN 又は厚生労働省統合ネットワークのいずれかからしかアクセスできない（即ち、地方公共団体又は厚生労働省等の職員以外の不特定の第三者はアクセスできない）クローズドなネットワーク環境とすることを前提とし、かつ、掲載する情報・データも、地方公共団体又は厚生労働省等の職員であれば誰でも参照してよいものに限る前提とすることを想定している。また、高い可用性（継続性）の実現に留意し、クラウドサービスの利用を前提としている。

他方、実際に採用するクラウドサービスのサービスレベルやサービス構成等によって情報セキュリティリスクには差異が生じるものと考えられるところ、受注者は、他の要件にも留意しつつ、提案する構築の方針に応じて、想定される情報セキュリティリスクを洗い出し、必要な対策を講じること。具体的に実施する対策の内容については、厚生労働省と協議の上で決定する。

エ 情報セキュリティ対策要件

本調達により構築する汎用ポータルについては、以下の情報セキュリティ対策要件を満たすものとする。ただし、それぞれの要件については、採用するクラウドサービスが提供する標準機能を適宜活用することとし、追加のソフトウェア開発等を行わないことを原則とする。

(ア) セキュリティ機能の装備

以下のセキュリティ機能を具体化し、実装すること。

- ・本調達により構築する汎用ポータルへのアクセスを業務上必要な者に限るための機能
- ・本調達により構築する汎用ポータルに対する不正アクセス、ウイルス・不正プログラム感染等、インターネットを経由する攻撃、不正等への対策機能
- ・本調達により構築する汎用ポータルにおける事故及び不正の原因を事後に追跡するための機能（情報システムに含まれる構成要素（サーバ装置・端末等）のうち、時刻設定が可能なものについては、情報システムにおいて基準となる時刻に、当該構成要素の時刻を同期させ、ログに時刻情報も記録されるよう、設定すること。）

(イ) 脆弱性対策の実施

以下の脆弱性対策を実施すること。

- ・本調達により構築する汎用ポータルにおいて、第三者による脆弱性検査を実施し、その結果を厚生労働省に書面にて報告すること。なお、脆弱性検査ツールを用いる等により客観的なテストが可能であれば、受注者で実施することも可とする。
- ・構築する情報システムを構成する機器及びソフトウェアの中で、脆弱性対策を実施するものを適切に決定すること。
- ・脆弱性対策を行うとした機器及びソフトウェアについて、公表されている脆弱性情報及び公表される脆弱性情報を把握すること。
- ・把握した脆弱性情報について、対処の要否、可否を判断すること。対処したのに関して対処方法、対処しなかったものに関してその理由、代替措置及び影響を納品時に厚生労働省に書面にて報告すること。

(ウ) 情報セキュリティが侵害された場合の対処

本調達に係る業務の遂行において情報セキュリティが侵害され又はそのおそれがある場合には、速やかに厚生労働省に報告すること。これに該当する場合には、以下の事象を含む。

- ・受注者に提供し、又は受注者によるアクセスを認める厚生労働省の情報の外部への漏えい及び目的外利用
- ・受注者による厚生労働省のその他の情報へのアクセス

(エ) 製品サポート期間の確認

本調達により構築する汎用ポータルにおいて導入する製品（ソフトウェア及びハードウェア）については、導入後3か年におけるサポート（部品、セキュリティパッチの提供等）が継続される製品を導入すること。

(オ) 情報セキュリティ対策の履行状況の報告

本調達に係る業務の遂行における情報セキュリティ対策の履行状況について、厚生労働省から以下の報告を求めた場合には速やかに提出すること。

- ・本調達仕様において求める情報セキュリティ対策の実績

(カ) 情報セキュリティ監査への対応

厚生労働省が別途実施する第三者による情報セキュリティ監査に対応すること。

(キ) 情報セキュリティ対策の履行が不十分な場合の対処

本調達に係る業務の遂行において、受注者における情報セキュリティ対策の履行が不十分であると認められる場合には、受注者は、厚生労働省の求めに応じ、厚生労働省と協議を行い、合意した対応を実施すること。

(ク) ITセキュリティ評価及び認証制度に基づく認証取得製品の採用

本調達に係る情報システムを構成するソフトウェア、機器等について、ITセキュリティ評価及び認証制度に基づく認証を取得している製品を積極的に採用すること。採用に当たっては、以下の資料を参照すること。

- ①「ISO/IEC15408 を活用した調達のガイドブック Version 2.0（平成 16 年 8 月 11 日 経済産業省商務情報政策局情報セキュリティ政策室）」

- ②「IT製品の調達におけるセキュリティ要件リスト（平成26年5月19日 経済産業省）」

（11）情報システム稼働環境に関する事項

ア ハードウェア構成

- ✓ 本調達で構築する汎用ポータルについては、クラウドサービスの利用を前提としている。そのため、本調達においては、厚生労働省統合ネットワークとの接続等に当たって必要となる一部ネットワーク機器（ex. ルータ）など以外には、サーバ等のハードウェアの整備は発生しない想定であるが、構築の方針により、何らかのハードウェアの整備が必要と考えられる場合には、応札者は、その具体的な内容（機器構成の想定や配置場所、各種コスト等を含む。）を技術提案の中で明らかにすること。また、その際、選定する機器のスペック等は、本要件定義書においてクラウドサービスの採用を前提に記載している他の要件に相当するものであることが分かるようにすること。
- ✓ 仮想化技術の利用については、物理的な機器数の削減と、利用するソフトウェアのライセンス費用等とのバランスにより、コストメリットが最大化される構成を提案すること。

イ ソフトウェア構成

- ✓ 本調達で構築する汎用ポータルについては、クラウドサービスの利用を前提としており、特に SaaS の利用を念頭に置いている。そのため、本調達においては、ソフトウェアの整備は特段発生しない想定であるが、構築の方針により、何らかのソフトウェアの整備が必要と考えられる場合には、応札者は、その具体的な内容（利用するソフトウェアの構成や導入先、各種コスト等を含む。）を技術提案の中で明らかにすること。また、その際、選定するソフトウェアは、本要件定義書においてクラウドサービスの採用を前提に記載している他の要件に相当するものであることが分かるようにすること。

ウ ネットワーク構成

- ✓ 本調達で構築する汎用ポータルについては、他の要件にも記載のとおり、地方公共団体の職員及び厚生労働省の職員が主たる利用者となる。これらの利用者が日常的に利用している業務端末からアクセスできるようにすることが重要であることから、汎用ポータルは、各利用者の区分に応じて、下記のネットワークから直接接続するものとする。なお、これらネットワークとの接続に要する費用は、受注者の負担によるものとする（回線費用、LGWAN 接続サービスの利用料等を含む。詳細は各ネットワークから提供されている接続ガイドライン等を参照し、各ネットワーク側で負担することとされていない費用はすべてここに含まれるものとする。）。
 - 地方公共団体の職員 LGWAN
 - 厚生労働省の職員 厚生労働省統合ネットワーク
- ✓ 厚生労働省統合ネットワークから汎用ポータルへの接続に当たっては、厚生労働省統合ネットワーク側で整備している専用のクラウド接続環境を利用し、IPSec-VPN によりセキュアに接続するものとする。このため、応札者は、厚生労働省統合ネットワークへの接続方式等について、厚生労働省政策統括官付情報システム管理室に事前に必ず確認を行うこと。
- ✓ 厚生労働省統合ネットワークでは、大規模災害時のサービス継続性の確保のため、通常時稼働している中央センタ#1 の他に地理的に離れた地点に中央センタ#2 を設置し、中央センタ#1 が被災した際には中央センタ#1 から中央センタ#2 への切替を行うことを想定している。そのため必要に応じて、厚生労働省統合ネットワークの中央センタ#2 から民間クラウドに接続できるように設計・構築を行うこと。なお、厚生労働省統合ネットワークが中央センタの切替を行う際（※24 時間 365 日必要と判断された場合は実行される可能性がある。）には、個別システムに連絡が行われる。受注者は、厚生労働省統合ネットワークの中央センタ切替に際して、厚生労働省統合ネットワーク接続を継続するにあたり必要な対応を実施すること。

エ 施設・設備要件

- ✓ 本調達で構築する汎用ポータルについては、クラウドサービスの利用を前提としており、上記アのとおりハードウェア等の整備も特段想定されないが、構築の方針により、何らかの施設・設備を利用する場合には、応札者は、その具体的な内容を技術提案の中で明らかにすること。また、その際、利用する施設・設備等は、本要件定義書においてクラウドサービスの採用を前提に記載している他の要件に相当するものであることが分かるようにすること。

オ 利用するクラウドサービスの要件

利用するクラウドサービスは、以下の要件を満たすものとする。

◆ 政府情報システムの保護

- ✓ 情報資産を管理するデータセンタの物理的所在地が日本国内であること。
- ✓ 厚生労働省の指示によらない限り、一切の情報資産について日本国外への持ち出しを行わないこと。
- ✓ 障害発生時に縮退運転を行う際にも、情報資産が日本国外のデータセンタに移管されないこと。
- ✓ クラウドサービスの利用契約に関連して生じる一切の紛争は、日本の地方裁判所を専属的合意管轄裁判所とするものであること。
- ✓ 契約の解釈が日本法に基づくものであること。
- ✓ 情報資産の所有権がクラウドサービス事業者に移管されるものではないこと。従って、厚生労働省が要求する任意の時点で情報資産を他の環境に移管させることができること。
- ✓ 法令や規制に従って、クラウドサービス上の記録を保護すること。
- ✓ 情報資産が残留して漏えいすることがないように、必要な措置を講じること。
- ✓ 自らの知的財産権についてクラウド利用者に利用を許諾する範囲及び制約を、クラウド利用者に通知すること。

◆ 技術的条件

クラウドセキュリティに関する次のいずれかを取得していること。

- ✓ ISO/IEC 27017:2015 認証
- ✓ CSゴールドマーク

(12) テストに関する事項

- ✓ 本調達で構築する汎用ポータルについては、クラウドサービスを利用する前提であるため、追加開発等が発生しない限り、スクラッチ開発等と同様の単体テストや結合テストを実施する必要はないが、サービスの構成や各種設定が正常に完了し、各要件を満たすものとなっていることは担保される必要がある。具体的に実施すべきテストの手法については、採用するクラウドサービスの種類、想定するサービス構成等によっても違いがあるものと考えられるところ、応札者は、構築の方針に応じた最適なテスト手法を技術提案の中で明らかにすること。
- ✓ 追加開発等が必要となる場合には、その設計・開発の手法に応じて、単体テスト、結合テスト、総合テスト、受入テストの一連のテストについて、標準ガイドライン及び同実務手引書に即して実施することを前提に、当該テストの手法を技術提案の中で明らかにすること。
- ✓ テスト専用の環境は厚生労働省では特段用意しないが、LGWAN 及び厚生労働省統合ネットワークとクラウドサービスとの接続が正常に完了した後は、各職員が日常的に行政事務に利用している端末をテストに利用することも一定程度可能と考えられる。汎用ポータルの構築に当たっては、実際の利用者の意見を反映していくことが重要であるから、プロトタイプを早期に公開し、利用者が実際の画面・機能等に触れられるようにすることが望ましい。これらの点を踏まえ、応札者は、プロトタイピングの進め方についても技術提案の中で明らかにすること。
- ✓ 上記3(4)のとおり、汎用ポータルで取り扱う情報・データの形式は特段限定されない想定であるため、テストデータについても特別なものを厚生労働省において用意することは想定していないが、構築の方針により、厚生労働省において予め準備しておくべきテストデータがある場合には、応札者は、当該テストデータの内容・提供期限等を技術提案の中で明らかにすること。

(13) 移行に関する事項

本調達により構築する汎用ポータルでは、通知・事務連絡や各種説明資料等を掲載することになるが、過去の資料に関しては、必要に応じて各職員が遡って登録を行うことができるようになっていけばよく、本調達の中で移行の役務として過去の資料を遡って登録することは求めない。ただし、中長期的には、過去の資料の中でも特に重要な資料について遡って登録を行う必要性が出てくる可能性が考えられるところ、何らかの形でまとめて資料登録を行うことが可能となっていることが求められる。以上を踏まえ、受注者は、本調達で実施する本番システムへの移行作業の中に過去データの移行自体は含めないでよいが、一括での資料登録の方法については別途移行手順等の形で整理しておくこと。

(14) 引継ぎに関する事項

設計・開発の設計書、作業経緯、及び厚生労働省の承認のもと汎用ポータルの運用・保守業務として解決すべきとした残存課題等を文書化し、厚生労働省及び次期運用・保守事業者に対して確実な引継ぎを行うこと。なお、特に厚生労働省の担当者は必ずしも情報システムに関する専門的知見を有していない可能性があることに留意し、情報システムに関する専門的知見のない担当者でも円滑な業務継続が可能となるよう、引継資料には、要点を簡潔かつ分かりやすく整理したものを付属させること。

(15) 教育に関する事項

本調達により構築する汎用ポータルに関して必要な教育としては、利用者の区分ごと、下記のような要素についてマニュアル、Q&A等のドキュメントを整備することなどが想定される。しかしながら、どのようなドキュメントをどのような形で提供するのが最適なのかについては、プロトタイピングの進め方や、利用者側での使われ方などにも左右される部分があるのではないかと考えられる。また、そもそも特に一般の利用者（管理者を除く厚生労働省の職員及び地方公共団体の職員）については、マニュアル等を参照せずとも直感的に操作が可能で、特別な教育がそもそも不要であるようなユーザビリティが担保されることが望ましい。かかる観点から、応札者は、教育の対象範囲・実施方法等について、構築の

方針に応じて最適と考えられるものを技術提案の中で明らかにすること。

ただし、本調達の中で実施する内容には、例えば各地方公共団体の担当者等を集めた研修会の実施など、ドキュメントの整備又はこれに類似する役務の範囲に収まらない高コストなものは含めないでよい。

ア 管理者

- ✓ 通常の管理業務の実施方法
- ✓ インシデント発生時の対応

イ 厚生労働省の職員

- ✓ 通知・事務連絡の掲載、アンケート機能を活用した調査の実施などの代表的な機能の使い方

ウ 地方公共団体の職員

- ✓ 掲載された通知・事務連絡の確認、アンケートへの回答などの代表的な機能の使い方

(16) 運用に関する事項

本調達により構築する汎用ポータル運用について、運用・保守事業者が実施する役務の範囲は、採用するクラウドサービスにおけるクラウドサービスプロバイダとの責任分界等に左右されるものと考えられる。かかる観点から、受注者は、設計・開発に関する作業の中で、下記の要素を含んだ運用設計を、採用するクラウドサービスの性質等に応じて実施すること。

ア 運転管理・監視等要件

人が行う処理と情報システム側で行う処理の切り分け、情報システムの運用を行う時間、内容、手法、連絡等について記載する。記載に当たっては、ステークホルダー間・プロセス間の責任分界を考慮し、作業の抜け漏れ、重複等がないように定義すること。特に、情報システムの障害発生箇所の切り分け、発生原因の追究と解消について、関係する事業者との連携のあり方、監視、切り分け、復旧等に係るオペレーションなどが、新規の運用・保守事業者にも把握できるものとする。

代表的な作業項目の例としては、次のようなものが考えられる。

① 運転管理・監視

- 死活監視
- 性能監視
- 稼働状況監視
- セキュリティ監視（不正侵入・不正アクセス等の監視）
- 障害の一次対応（障害検知又は受付、保守事業者への連絡等）

なお、上記の運転管理・監視の内容に応じて、必要となるログ等の情報の取得（取得対象、取得内容等）、保管（保管媒体、保管期間等）等の要件を別途、定義しておくこと。

② システム操作

- バックアップ管理（バックアップの実施、及びバックアップデータからの復旧の実施等）
- 情報システムの設定変更（ユーザの追加・削除、アカウントロック解除、パスワードの変更・初期化等）
- 修正プログラム又はアップデートファイルの適用

イ データ管理要件

汎用ポータルで保持する各データについてのバックアップ要件を定める。その際、バックアップの取得については、クラウドサービスプロバイダから提供されるバックアップサービスを利用する前提として差し支えない。また、適用するサービスの種類、同時被災しないことを前提としたバックアップサイトの場所、バックアップデータの取得時期及び保持期間（世代管理を含む。）、自動化の程度等については、対象とするデータの性質等に応じて、業務に影響を与えず、かつコスト対効果が高いものを適宜選定すること。

ウ 運用サポート業務

業務の実施に必要な体制以外に、利用者からの問い合わせ対応や操作研修等の運用サポート体制が必要となる場合は、その内容を記載する。

代表的な作業項目の例としては、次のようなものが考えられる。

- ヘルプデスク業務（利用者からの問い合わせに対し、解決策を講ずるために行う業務）

- コールセンタ業務（利用者からの問い合わせに対し、予め決められた事項を案内又は回答する業務であり、主に大量の問い合わせがある場合）
- 操作研修（各利用者に対する操作研修等）

エ 業務運用支援

汎用ポータル稼働に当たり、管理者以外の関係課室が行う業務の運用支援作業について記載する。また、汎用ポータルの運用期間中に更改や改修業務等が予定されている場合、これに伴い汎用ポータルに対して実施することが想定される作業があれば、必要な作業内容を記載する。

代表的な作業項目の例としては、次のようなものが考えられる。

- データ作成（ホームページやeラーニングのコンテンツ作成等）
- データ受付・登録
- 帳票印刷
- 汎用ポータル内のデータ抽出作業

オ 運用実績の評価と改善

汎用ポータルの安定的な運用の維持と継続的な改善のために必要となる運用実績の評価、改善活動について記載する。上記（４）、（５）及び（９）で定義した各指標のほか、計画的なクラウドサービス利用の判断材料とするための監視項目についても定義する。

代表的な作業項目の例としては、次のようなものが考えられる。

- 運用実績（サービスレベルの達成状況、情報システムの構成と運転状況（リソース使用量等含む。）等）の値の取得、評価及び管理
- 運用実績が目標に満たない場合の要因分析、改善措置の検討

（１７）保守に関する事項

本調達により構築する汎用ポータルの保守についても、上記（１６）の運用と同様、運用・保守事業者が実施する役務の範囲は、採用するクラウドサービスにおけるクラウドサービスプロバイダとの責任分界等に左右されるものと考えられる。かかる観点から、受注者は、設計・開発に関する作業の中で、下記の要素を含んだ保守設計を、採用するクラウドサービスの性質等に応じて実施すること。

ア アプリケーションプログラム等の保守要件

情報セキュリティに関する脆弱性の修正や不具合等の確認及び修正、小規模な改修等の対応範囲や条件を記載する。

代表的な作業項目の例としては、次のようなものが考えられる。

- 不具合の受付と修正サービスの提供期間
- 不具合の確認や修正プログラムの作成及びテストのための環境（委託者が用意するか、事業者が用意するか等）
- 不具合修正に係る作業の実施期間

イ ハードウェアの保守要件

不具合の修理等の対応範囲や条件を記載する。

代表的な作業項目の例としては、次のようなものが考えられる。

- 製品の保守継続可能期間
- 契約形態（故障発生時のみ対応、年間契約による対応）
- 修理のための対応方法（障害機の送付・作業員のオンサイト作業）
- 保守受付時間（平日のみ・休日込み、日中営業時間帯、24 時間）
- 保守対応時間（平日のみ・休日込み、日中営業時間帯、24 時間）
- 保守応動時間（オンサイト作業の場合、障害の連絡を受け付けてから機器設置場所までの応動時間）

ウ ソフトウェア製品の保守要件

情報セキュリティに関する脆弱性の修正としての最新のセキュリティパッチの適用、不具合への対応としてのパッチの適用、小規模な改善等を目的とするリビジョンアップや大幅な改修を伴うバージョンアップ等の対応範囲や条件を記載する。

代表的な作業項目の例としては、次のようなものが考えられる。

- 脆弱性情報の報告とセキュリティパッチ適用サービス等の提供期間
- システム稼働時間を踏まえたセキュリティパッチ適用方針
- 不具合の受付とパッチ適用サービス等の提供期間
- リビジョンアップやバージョンアップにおける使用権の提供有無
- サポート対応

エ データの保守要件

汎用ポータルの設定データやマスタデータの更新作業等に関する要件を記載する。

代表的な作業項目の例としては、次のようなものが考えられる。

- 設定データに異常が生じた場合の復旧作業
- マスタデータに異常が生じた場合の復旧作業及びアップデート時の更新作業

オ 保守実績の評価と改善

汎用ポータルの安定的な運用の維持と継続的な改善のために必要となる保守実績の評価、改善活動について記載する。上記（４）、（５）及び（６）で定義した指標のほか、計画的なクラウドサービス利用の判断材料とするための監視項目についても定義する。

代表的な作業項目の例としては、次のようなものが考えられる。

- 保守実績（サービスレベルの達成状況等）の値の取得、評価及び管理
- 保守実績が目標に満たない場合の要因分析、改善措置の検討