

高専ポータルサイトの運用支援業務
仕様書

平成31年4月

独立行政法人 国立高等専門学校機構

1. 調達件名

高専ポータルサイトの運用支援業務

2. 目的

独立行政法人国立高等専門学校機構（以下、「機構」という）において「第3期中期目標」に基づき導入した、全国51の国立高等専門学校（以下、「高専」という）の運営に係る諸データを一括にまとめ、データに基づいた学校経営が可能な高専ポータルサイト（以下、「本システム」）の運用支援業務を委託するものである。

3. 運用支援業務要件

3.1. 運用支援業務全般

本件の運用支援業務は、運用インフラ基盤「Microsoft Azure」上に構築された本システムの運用支援である。ただし、以下のソフトウェア及びインフラ基盤は本件の運用支援業務範囲外とする。

- ① 「KOREDA」連携 Web API
- ② 運用インフラ基盤「Microsoft Azure」全般

運用支援における作業は、原則としてネットワークを通じたリモートにて行うこと。

請負者は運用支援業務過程で発生した課題・問題を管理し、3.3に定める形で毎月末締め切り後、報告書を取り纏め、機構に提出すること。また原則として2カ月に一度、利用状況等を分析して報告を行うこと。この報告会は特段の検討事項が無ければネット会議による形式とする。

3.2. 本システムの保守

3.2.1. 保守方針

本システムを円滑に運用するために、以下の方針で保守を実施すること

- ① 機構における担当者と連絡ができる業務担当者を設置し、緊急連絡先、保守体制図と共に提出すること。なお、体制を変更する必要がある場合には、変更内容を記載した書面をもって報告し、機構担当者の承諾を得ること。
- ② 機構本部における担当者の技術的な質問に対して、サポートを行うこと。機構の担当者と業務担当者間の連絡はメールを基本とし、全て記録を残すこと。形式については電子版で差し支えない。
- ③ 質問に対しては、3営業日以内にメールで回答すること。
- ④ 本システム保守対応の対応時間は、3.2.2①に規定する問い合わせ受付時間に準ずる。ただし、機構で重要度、緊急度が大きいと判断した場合に対応を要請した場合はこの限りではない。

- ⑤ 発生した障害に対して機構担当者と協力して解析を行い、原因を究明し、再発防止策を検討すること。

3.2.2. 本システムの運用支援

以下の要領で運用支援対応体制を整えること

- ① 問い合わせの受付時間は、休日、祝日及び12月29日から1月3日までの期間を除く月曜日から金曜日までの9:00から17:00までとする。ここでは以下の内容について対応するものとする。
 - (ア) 操作方法関連
 - (イ) データなどの管理方法関連
 - (ウ) 障害関係 (本システムに起因するもののみとし、KOREDA連携のためのWebAPIやインフラ基盤であるMicrosoft Azureを除く)
- ② 本システムに障害が発生した場合、3営業日を目途に復旧させること。
- ③ 機構担当者が緊急かつ業務に支障をきたすと判断した場合に限り、電話による問い合わせを実施するものとする。この場合、①に定める時間に限らないものとする。
- ④ 受け付けた問い合わせを案件として管理し、案件のクローズまで対応を継続すること。
- ⑤ 障害について対応したときは、障害報告書を作成し、機構に報告すること。
- ⑥ 運用にあたっての不具合が発生した場合、その症状と修正工数を速やかに機構担当者に連絡し、指示を受けること。

3.2.3. 本システムの管理支援

- ① Microsoft Azure上で稼働している、高専ポータルサイト用の仮想サーバの運用監視を行うこと。なお、利用するAzureのサーバ監視機能の設定については機構担当者と協議して決定すること。
- ② Webサービスに関するセキュリティパッチ処理を月1回行うこと。
- ③ 仮想サーバの脆弱性に関する情報を入手した場合は、当該脆弱性への対応に関する「サーバ脆弱性対応計画」(案)を作成し、機構担当者と協議すること。合意した「サーバ脆弱性対応計画」に基づいてセキュリティパッチの適用を行い、その結果の記録を作成すること。保守事業者の保守対応範囲であるソフトウェアのセキュリティパッチの定例適用作業の頻度を定めるとともに、緊急を要する場合には定例外の適用作業を実施すること。
- ④ サーバ証明書やAzure ADのクライアント証明書の有効期限を管理し、その更新作業について機構担当者と協議すること。
- ⑤ システムログ、アクセスログを1年間以上管理保管すること。CPU利用率ならびに本システムへのアクセス数によるアクセス解析結果を3.3.で述べるレポートに含めて報告を行うものとする。また、定期報告時以外に機構担当者から問い合わせがあった場合には速やかに報告すること。

- ⑥ サーバの保守運用に際して発生した問題の原因がソフトウェアにある場合、もしくは円滑なサーバ利活用を進めるにあたってサーバリソースの変更など軽微な改修が発生する場
合においては、本保守契約の内容に含めるとする。実際の改修業務については、機構担当
者と協議して決定する。
- ⑦ 障害対応の過程において、必要に応じてサーバの再構築・再設定や本システムのリストア
を行うこととし、そのためのシステムバックアップをあらかじめ実施しておくこと。サー
バの再構築・再設定については、機構担当者と協議して決定する。
- ⑧ 障害について対応したときは、障害報告書を作成し、機構に報告すること。

3.3. 業務報告

通常保守業務において本システムあるいはサーバに障害が見つかり、改修が必要な場合は、すみやかにメール等にて機構担当者と情報共有を行うものとする。この時、セキュリティの問題など、特に緊急性を要する問題の場合においては、必要に応じて打ち合わせを実施するものとする。この打ち合わせは対面もしくはインターネット回線を利用した会議とする。この時請負者は、状況の報告書から議論すべき項目を列記した資料を作成し、これを議事次第とする。議事録詳細は録音した音声ファイルをもってあてる。

業務に関わる報告については、特段の事情がない限り月末にレポート形式によりとりまとめて報告を行うものとする。軽微な改修を実施した場合には、別途機構担当者との会議の場（インターネット回線を利用した会議を含む）を設け、状況報告を実施することで業務報告を兼ねるものとする。本会議における議事は、請負者が議事録を残すこと。

4. 請負期間

令和元年5月1日から令和2年3月31日までとする。

5. 納入及び検収

毎月、運用支援業務報告書を提出すること

6. 機密保持

- ① 保守業務により知り得たすべての情報について守秘義務を負うものとし、これを第三者に漏らし、又は他の目的に使用しないこと。
- ② 保守業務により知り得た情報については、契約期間はもとより、契約終了後においても第三者に漏らしてはならない。
- ③ 正当な理由があつてやむを得ず第三者に開示する場合、事前に書面で機構の許可を得ること。また、情報の厳重な管理を実施すること。
- ④ 機構が提供した資料は、原則として全て複製禁止とする。業務上やむを得ず複製する場合は、書面で機構の許可を得なければならず、この場合にあつても使用終了後はその複製を機構に返納又は焼却・消去する等適切な措置をとり、機密を保持すること。

と。

7. その他

- ① 機構担当者は、本システムのセキュリティインシデントを含む大規模障害が発生した場合に請負者との会議を開催することができる。参加者は機構担当者および請負責任者とし、必要と判断した場合において、適宜担当者を出席させることができる。
- ② 一般財団法人日本情報経済社会推進協会からプライバシーマーク制度によるプライバシーマーク使用許諾、又は、一般財団法人情報マネジメントシステム認定センター、公益財団法人日本適合性認定協会若しくは海外の認定機関により認定された審査登録機関による ISO/IEC27001 又は JIS Q 27001 の認証を受けていること。