

共通クラウド基盤
業務委託仕様書

群馬県

令和7年5月

目 次

第1章	調達件名	1
第2章	本仕様書の位置付け	1
第3章	業務の概要	1
1	業務の目的	1
2	対象業務の概要	1
3	調達の範囲	1
4	機器等の調達の方法	2
5	機器設置場所	2
6	委託期間	2
7	業務委託料	2
8	スケジュール	2
9	納入成果物	2
第4章	システムの構成	4
第5章	基盤構築作業管理要件	4
1	全体作業管理	4
2	業務実施体制	4
3	会議体	5
第6章	共通クラウド基盤の概要	5
1	共通クラウド基盤構築における基本要件	5
2	調達機器(ネットワーク機器)の基本要件	5
3	クラウドサービス要件	6
4	仮想化ソフトウェア要件	7
5	バックアップ要件	7
6	セキュリティ要件	7
7	データセンターファシリティ要件	7
8	専用回線(閉域ネットワーク)要件	8
第7章	共通クラウド基盤搭載予定システム概要	8
1	搭載予定システム	8
2	搭載予定システム向け調達ソフトウェア	9
第8章	設置・設定・引継・撤去要件	9
1	設置・設定要件	9

2	搭載予定システム等の引継	9
3	撤去要件	10
第9章 テスト要件		10
第10章 運用管理業務		10
1	運用管理業務の準備	11
2	運用管理業務の範囲	11
3	運用管理業務	12
第11章 情報システム移行・更新支援等業務		15
第12章 契約条件等		15
1	サービスレベル協定	16
2	業務の再委託	16
3	情報の管理・機密保持	16
4	法令等の遵守	16

第1章 調達件名

共通クラウド基盤業務委託

第2章 本仕様書の位置付け

共通クラウド基盤業務委託仕様書（以下「本仕様書」という。）は、群馬県が取り組む本委託業務に関する内容について記載したものである。

本仕様書は、受託者に求める業務の最低限の基準を示したものであり、本仕様書に記載されていない事項であっても、共通クラウド基盤の構築、運用及び保守業務を行う上で当然必要と見なされる事項については、受託者の責任において実施しなければならない。

第3章 業務の概要

1 業務の目的

群馬県では、庁内所属の所管する情報システムを集約稼働させる共通仮想化基盤環境を構築している。現行の共通仮想化基盤はデータセンター内に専用サーバーを確保するハウジング形式であり、当該サーバーで仮想化ソフトウェアを動作させることで機器集約を図っている。

本業務は令和4年に策定された群馬県情報システム最適化計画で示された「クラウドサービスを中心とした情報システムの最適な調達・運用」にもとづき「業務及びシステム運用の効率化」、「トータルコストの削減と平準化」および「最先端技術活用によるデジタル化推進」を基本方針として実施するものである。

2 対象業務の概要

本委託業務では、下記の各業務を担うものとする。

(1) 構築業務

共通クラウド基盤の構築に関する業務

(2) 運用管理業務

共通クラウド基盤の監視および保守を含む運用管理に関する業務

(3) 情報システム移行および更新支援等業務

現行基盤上で稼働している情報システムの共通クラウド基盤上への移行支援業務

3 調達の範囲

本調達の適用範囲は、本仕様書の定めに従い受託者が選定したクラウド環境の構築費用、ネットワーク環境構築費用、回線接続費用（回線工事費用含む。）、ソフトウェアのインストール及び設定、各申請手続き等の一切の費用、構築環境の保守、契約満了時の構築環境の破棄を含むものとする。

構築した環境については、必要な作業等を行った後、総合的な稼働テストを行い、正常に稼働することを確認すること。

共通クラウド基盤の構築を行い、基本設計書、詳細設計書、運用管理手順書等を作成する。

運用管理業務の範囲は、本仕様書にて規定される運用管理業務及び群馬県が別途提示する手順書に準じた作業となる。

なお、共通クラウド基盤、ネットワーク、ネットワーク機器の調達及び保守作業、ソフトウェアの調達、並びにネットワーク環境に係るサービスの利用及び障害発生時のこれら関連する環境を含めた一次切り分け対応などの保守作業も全て含むものとする。

4 機器等の調達の方法

本委託業務で使用する機器や回線は、受託者が機器販売・リース事業者や回線事業者などから調達し、サービスとして群馬県に提供するものとする。

5 機器設置場所

本委託業務で使用するクラウド環境のデータセンターは日本国内の施設であり、日本国の国内法が適用されること。

6 委託期間

本委託業務の委託期間は、契約締結日から令和12年9月30日までとする。

なお、移行準備期間は、令和8年5月31日までとし、運用期間は、令和8年7月1日から令和12年8月31日までとする。

移行準備期間において、回線工事、現行基盤上で動作しているシステムの移行を完了させること。

また、委託契約期間は別途群馬県との協議のうえ、延長することができる。

7 業務委託料

受託者は、業務委託料のうち契約締結から共通クラウド基盤の構築完了時点における費用の部分払いを請求することができる。それ以降は令和12年9月30日までの間における各年度の四半期ごとに、業務委託料の部分払いを請求することができる。

受託者は、クラウドサービスにおけるシステムリソースの変更やサービス利用時間、為替等の変動による請求額の変更に関する協議を群馬県に求めることができる。

なお、受託者は業務委託料におけるクラウドサービス利用に係る為替やサービス利用時間による請求額の変更頻度を最小とする提案を群馬県に対して行い協議すること。

8 スケジュール

以下はスケジュール案であり受託者は群馬県と正式なスケジュールを協議すること。

年月	実施内容
令和7年10～12月	全体作業計画、基本・詳細設計 接続工事、構築等
令和8年1月～6月	移行
令和8年7月	運用開始

9 納入成果物

本調達に係る納入成果物を以下のとおり示す。

納入成果物は、それぞれの作業が始まる前に余裕を持って群馬県に提出し、承認を得ること。未承認状態での作業開始は認めない。

また、受託者は以下に示した納入成果物及び別途提示した資料をまとめた「完成図書」を群馬県に提出し、承認を得ること。但し、受託者が選定したクラウド環境の構成機器等、非公開情報を含む場合は群馬県と協議のうえ納入成果物を変更することができる。システム構築及び撤去に関する「作業完了報告書」は、システム構築及び撤去完了後速やかに群馬県に提出すること。

なお、納入成果物は紙媒体及び電子媒体（編集可能な Excel、Word 又は PowerPoint ファイル形式並びに PDF 形式で DVD 等に格納）で各 2 部を提出すること。

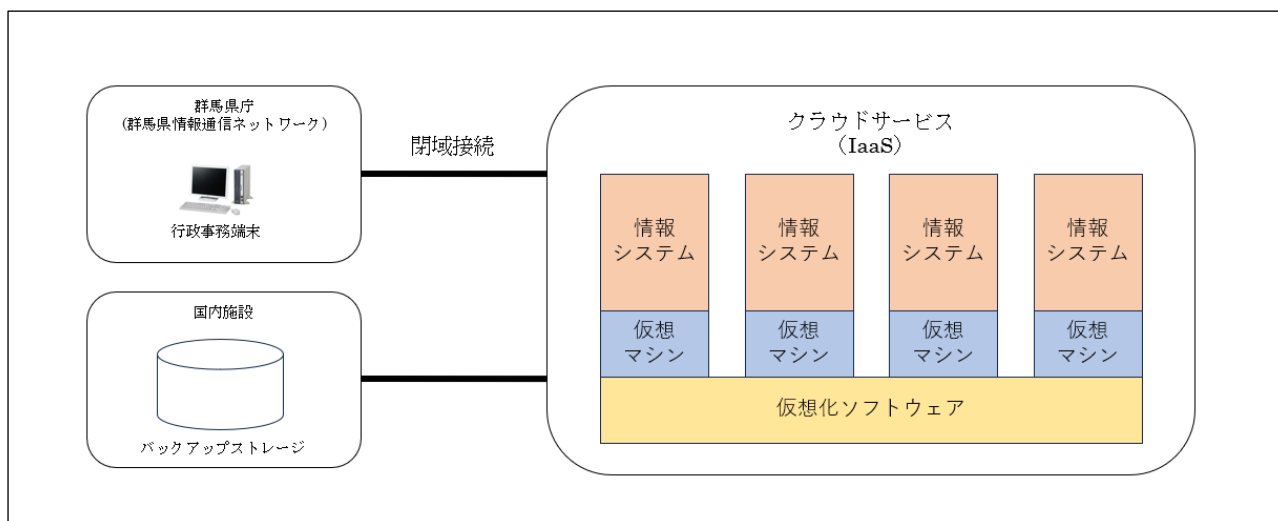
運用開始までの納入成果物

No.	成果物	内容
1	全体作業計画書	計画書
2	基本設計書	導入機器構成・仕様一覧 バックアップ、リストア設計 OS、ミドルウェア設計 仮想サーバー設計
3	詳細設計書	設定手順書 環境設定書 パラメータシート ポートアサイン図 IP アドレス一覧 導入ライセンス一覧
4	搭載予定システム移行計画書	計画書
5	稼働確認テスト計画書	計画書
6	運用管理手順書	運用管理方法等
7	作業完了報告書	報告書
8	運用責任者選任通知書	
9	作業員名簿	
10	運用計画書	計画書

第4章 システムの構成

1 システム構成図

システムの構成例を以下に示す。



第5章 基盤構築作業管理要件

1 全体作業管理

(1) 全体作業計画書の作成

契約締結後2週間以内に作業体制、導入スケジュール等を示した全体作業計画書を作成し、群馬県の承認を得ること。

(2) 進捗管理

全体作業計画書策定時に定義したスケジュールに基づく進捗管理を実施すること。

本システム構築の実施に当たっては、WBS (Work Breakdown Structure) を用いることとし、進捗及び進捗管理に是正の必要がある場合、その原因及び対応策を明らかにし、速やかに是正計画を策定し、群馬県の承認を得ること。

(3) 変更管理

設計確定後に設計変更の必要が生じた場合は、受託者は、その影響範囲を識別した上で、定例会議において群馬県と協議の上、適切な対応策を確定し、実施するものとする。

また、対応策の実施状況を確認し、遅滞なく群馬県に報告すること。

(4) 課題管理

本業務の遂行を妨げる要因となる課題を把握・分析し、適切な対策を立案・実施すること。また、対応策の実施状況を確認し、群馬県に報告すること。

(5) リスク管理

本業務の遂行におけるリスク管理としてリスク分析を行い、分析結果を確認し群馬県に報告し、承認を得ること。分析は可用性、完全性及び機密性に対するリスクを管理すること。

2 業務実施体制

(1) 本業務の実施に当たっては、必要なスキル及び経験を有する要員を配した業務実施体制を整え、適切な作業管理の下、作業を行うこと。

- (2) 業務実施体制においては、本業務全体を統括する統括責任者を定めること。
- (3) 本業務を一貫して実行できる各担当者を配置し、業務を遂行する体制を維持すること。
- (4) 調達する主要な機器・ソフトウェアの提供元と緊密な連絡・連携体制の構築が可能であること。
- (5) 業務実施体制に変更がある場合は、書面により群馬県に報告すること。

3 会議体

- (1) 運用開始までは、原則、隔週に1回程度の定例会議を開催し、全体の進捗状況、課題解決状況、作業の進行に影響を及ぼす課題や問題等を報告すること。
- (2) 上記に限らず作業の進捗状況等により必要に応じて会議を開催すること。
- (3) 運用開始後は、原則、四半期に1回定例会議を開催し、受託者における障害対応状況、課題解決状況等を報告すること。
- (4) 障害発生時、必要に応じて群馬県が開催する障害対応に関する会議に参加し、障害解決に向けた協議を行うこと。
- (5) 開催する会議で協議又は報告する事項については、すべて資料を作成し論理的かつ効率的に行うこと。
- (6) その他必要な会議については、群馬県と協議を行い設置すること。
- (7) 定例会議等を開催した場合は、3営業日以内に議事録を作成し、群馬県に提出すること。

第6章 共通クラウド基盤の概要

1 共通クラウド基盤構築における基本要件

- (1) 本仕様書で示す要件を満たし、最適と考えられる構成とすること。
- (2) 群馬県が物理サーバーを調達する必要のない、後述の要件を満たすクラウドサービスを用いた構成とすること。
- (3) 機器等は可能な限り統合化を図り、仮想化にてリソース資源の効率化を図ること。
仮想化ソフトウェアは、Linux, Windows等の十分な稼働実績がある信頼性のある後述の要件を満たすソフトウェアとすること。
- (4) 調達機器については、提供サービスの可用性を維持するために、機器等を冗長化するなど単一障害点を排除したシステム構成とすること。
- (5) 群馬県が運用する県庁ネットワーク(閉域網)に参加する行政事務端末からセキュリティが確保された通信回線によりクラウド環境に接続されること。県庁ネットワークの構成は群馬県より業務委託先に開示する。
- (6) 群馬県と連携し、共通クラウド基盤の利用申請やリソース変更依頼手順等の利用マニュアルを整備すること。
- (7) 共通クラウド基盤に関する機器、クラウドサービス自身およびクラウドサービスに係る各種設定等に起因する障害等が発生した場合には、群馬県担当者と連携し、原因特定から対処まで責任をもって対応すること。

2 調達機器(ネットワーク機器)の基本要件

- (1) 調達機器は中古品であってはならない。同一種類の機器に関しては、機種及び型番をす

べて統一すること。

- (2) 調達機器は、十分に高い信頼性を有する標準的な既製品であって、最新のものであること。

なお、全体作業計画書提出時において未だ製品化されていない機器を含める場合には次の条件を厳守すること。

- 未だ製品化されていない部分の存在及びその範囲を明確にすること。
- 上記に関し、要件を満たす製品を納品時まで提供可能である根拠を十分説明できる資料を付すこと。

- (3) 調達機器は、今後、必要に応じてハードウェア、ソフトウェアの増強を図ることがあり、これらへの対応を考慮したものであること。
- (4) 原則としてすべての機器で情報セキュリティインシデント対応を目的とした証跡ログ等を出力すること。また、出力される各種ログを収集し、原則として直近1年以上保管できるバックアップ等の機能を提供すること。
- (5) 本件契約期間中は、調達機器等（ソフトウェアを含む。）について、メーカーサポートを提供し技術的な問い合わせができるようにすること。
- (6) 仮想化ソフトウェアの導入に当たっては、必要に応じて当該ソフトウェアベンダーの導入支援を受けること。

3 クラウドサービス要件

- (1) 共通クラウド基盤として採用するクラウドサービスは十分なセキュリティ対策が実施されていること。クラウドサービスとしてパブリッククラウドを使用する場合は「政府情報システムのためのセキュリティ評価制度（I S M A P）」登録されているクラウドサービスとし、プライベートクラウドを使用する場合はI S M A P相当（I S O 2 7 0 0 1, I S O 2 7 0 1 7等）のセキュリティ対策が実施されていること。
- (2) 共通クラウド基盤のシステムリソース（C P U、メモリ、ストレージ）が増強可能であること。また、増強時に共通クラウド基盤上の既存システムに影響を与えないこと。
- (3) クラウドサービスの管理を行う場合において2段階認証を設ける等によりセキュリティを確保すること。
- (4) クラウドサービスの管理者権限を持つユーザの追加・削除ができること。
- (5) ネットワークについて、運用としてシステムに割り付けるI Pアドレスを管理する。もしくは、システム毎にセグメントを分けて構築する等によりI Pアドレスの重複を避けること。
- (6) クラウドサービス上の各情報システムは異なる庁内所属により管理されるため、仮想サーバーやゲストO Sに対するアクセス制御を行うことで他システムの影響を極力受けない構成とすること。
- (7) クラウドサービスにおける設定変更履歴や操作履歴が操作者情報とともに記録され、かつ改竄不能であること。
- (8) (7)で取得した履歴情報は帳票として出力可能であること。
- (9) クラウドサービスの稼働率は99.5%以上とすること。
- (10) クラウドサービスの障害(回線障害含む)に対する目標復旧時間（R T O）は6時間以内であること。なお、本時間には仮想マシン上の情報システムの復旧時間は含めない。

- (11)地震、水害、テロ、火災などの大規模災害により単一のデータセンターが被災した場合においても、サービスが継続できるよう努めなければならない。なお、大規模災害等に対する免責事項の詳細は別途群馬県と協議のうえ決定すること。

4 仮想化ソフトウェア要件

- (1) 仮想化ソフトウェアはハイパーバイザー型の仮想化ソフトウェアとすること。
- (2) 仮想化ソフトウェアはHigh Availability 機能を備えること。
- (3) 仮想化ソフトウェアによる仮想マシンの起動・停止は簡便に実施できること。
- (4) 基盤上で動作する個別の仮想マシンに対して死活監視の他、パフォーマンス監視を目的としてCPU使用率やメモリ使用率といった稼働情報が確認可能であること。
- (5) 群馬県に対するシステムの運用情報の報告を目的として特定の期間におけるゲストOSの稼働情報を視覚的に確認できる手段で出力可能であること。
- (6) ゲストOSとしてWindows Server 2016以降および、Red Hat Enterprise Linux 8以降のサーバーOSがインストール可能であること。
- (7) ゲストOSのインストールは、物理メディアを必要とせず実行できること。

5 バックアップ要件

- (1) 災害、システム障害、利用者の誤操作等のトラブルからのサービス復帰、損失データの復旧を目的としたバックアップを行うこと。
- (2) バックアップは共通クラウド基盤上の仮想マシンに対して取得すること。
- (3) 取得したバックアップは管理者による任意の操作でリストアが可能であること。
- (4) バックアップはスナップショット等の機能により、原則毎日取得すること。
- (5) バックアップは1日1回の定期バックアップと情報システムが変更作業等を実施する前に管理者に依頼して取得する随時バックアップが可能であること。なお、随時バックアップはスナップショットでも構わない。
- (6) 取得したバックアップは6世代分の世代管理を行うこと。
- (7) バックアップは原則としてネットワーク経由で国内施設内のストレージへリモートバックアップすること。但し、可用性および信頼性について定量的に説明できるのであれば群馬県と協議のうえ耐火金庫等による代替手段とすることも可能とする。
- (8) バックアップの取得作業による、仮想マシンの運用への影響は最小とすること。

6 セキュリティ要件

- (1) クラウドサービスは引き渡し時に最適なセキュリティ設定とすること。
- (2) 共通クラウド基盤で採用するクラウドサービスは適切に脆弱性の管理が行われ対策が行われること。また、共通クラウド基盤を構成するネットワーク機器についても適切に脆弱性管理を行うこと。
- (3) 共通クラウド基盤上で動作する仮想マシンのログは改竄されることがないこと。
- (4) 共通クラウド基盤上で動作する仮想マシンのログは過去1年保存すること。
- (5) 共通クラウド基盤上で動作する仮想マシンのログはバックアップ可能であること。

7 データセンターファシリティ要件

クラウドサービスで使用するクラウドサーバーのサービスレベルは日本データセンター協会の定める「データセンターファシリティスタンダード」のティア3以上相当であること。

8 専用回線（閉域ネットワーク）要件

受託者が選定するクラウドサービスと群馬県庁間の回線は、100Mbpsの帯域を確保し専用線とする。また、併せて副回線を準備し冗長化すること。なお、副回線はサービスの継続に耐えられる回線であれば必ずしも主回線と同一の性能である必要はない。

第7章 共通クラウド基盤搭載予定システム

1 搭載予定システム

共通クラウド基盤上に搭載予定のシステムは次の表のとおりである。

システム名	サーバ台数	OS	備考
森林土木総合システム（治山業務支援システム）	1	Windows Server	
薬事業務管理システム	1	Windows Server	
産業廃棄物処理業者管理システム及び 自動車リサイクル法業者管理システム	1	Windows Server	
ぐんま森林GISシステム	1	Windows Server	
群馬県銃砲刀剣類検索システム	1	Windows Server	
特定給食施設台帳管理システム及び 調理師・栄養士免許台帳・ 調理師試験管理台帳システム	1	Windows Server	
環境施設事業者情報システム	2	Windows Server	
保安林情報管理システム	1	Red Hat Enterprise	
土地改良総合システム（標準積算システム）	3	Windows Server	
児童相談システム	1	Red Hat Enterprise	
県立産業技術専門校データベース管理システム	1	Windows Server	
道路台帳管理システム	1	Windows Server	
庁内ポータルシステム	1	Windows Server	

現行システムにおけるサーバーリソースを以下に示す。

システム名	CPU (コア)	メモリ (GB)	ストレージ (GB)
森林土木総合システム（治山業務支援システム）	1.00	8.00	1,000
薬事業務管理システム	1.00	8.00	268.2
産業廃棄物処理業者管理システム及び 自動車リサイクル法業者管理システム	2.00	8.00	508.19
ぐんま森林GISシステム	1.00	8.00	3,000

システム名	CPU (コア)	メモリ (GB)	ストレージ (GB)
群馬県銃砲刀剣類検索システム	1.00	8.00	408.19
特定給食施設台帳管理システム及び 調理師・栄養士免許台帳・ 調理師試験管理台帳システム	1.00	8.00	128.18
環境施設事業者情報システム	1.00	8.00	308.19
	1.00	8.00	308.19
保安林情報管理システム	1.00	8.00	608.19
土地改良総合システム（標準積算システム）	2.00	16.00	1,600
	2.00	16.00	1,600
	2.00	16.00	3,400
児童相談システム	2.00	16.00	1,200
県立産業技術専門校データベース管理システム	2.00	16.00	200
道路台帳管理システム	1.00	8.00	200
庁内ポータルシステム	1.00	8.00	100
合計	22	168	14837.33

なお、上記は本仕様書作成時点のサーバーリソースである。Windows Server の大部分が Windows Server 2016 であり、後継バージョンへのアップデートを見込むこと。

2 搭載予定システム向け調達ソフトウェア

仮想化ソフトウェア以外のライセンスとして以下のソフトウェアを調達すること。

- ・Microsoft WindowsServer Standardエディション 14台分

仮想マシン上でWindows Server 2016、2019、2022を使用可能とさせること。

- ・Red Hat Enterprise Linux Server 仮想OS 2台分

Red Hat Enterprise Linux 8, 9を使用可能とすること。

第8章 設置・設定・引継・撤去要件

1 設置・設定要件

- (1) 調達機器の設定及び接続は受託者が実施すること。
- (2) 調達機器の電源ケーブルには機器がわかるようタグを付けること。
- (3) 共通クラウド基盤構築時に使用するすべてのOS及びソフトウェアについてユーザ登録の代行を行うこと。
- (4) 調達以外の機器への接続及びソフトウェアのインストールを行う必要がある場合には、事前に群馬県への報告・説明を行い、承認を受けること。

2 搭載予定システム等の引継ぎ補助

現行の共通仮想化基盤から本調達で構築する共通クラウド基盤へ搭載予定システムの移行作業の補助を行うこと。補助内容はシステムが搭載される仮想マシンの作成、当該仮想マ

シンに対するバックアップの設定等である。

3 撤去要件

- (1) クラウドサービスの契約終了時においては、クラウドサービス上の情報を消去し消去証明書を提出すること。データ消去の方法は、データを暗号化し暗号鍵を削除する「暗号化消去」も可能とする。その場合においても消去証明書を提出すること。調達するクラウドサービスが発行する消去証明書の提示でもよい。
- (2) 群馬県庁への回線引き込み時にネットワーク機器を設置している場合は、群馬県の指示に従い、速やかに調達機器の撤去を行うこと。

第9章 テスト要件

- (1) 稼動確認テストに係るテスト計画書を作成し、群馬県の承認を得た上で調達機器等の稼動確認テストを行うこと。
- (2) 稼動確認テストは、必要な設定を行い、下記のテストを段階的に実施し、十分な動作確認を実施すること。
 - ア 通信テスト
 - ・県庁ネットワークに参加する行政事務端末からクラウドサービスに接続できることを確認すること。
 - イ 負荷テスト
 - ・運用を想定した性能テストを実施すること。
 - ウ 総合テスト
 - ・群馬県の立会いのもと、共通クラウド基盤全体を通して正常に動作することを確認すること。（システムリソースの増減、仮想マシンのバックアップ・リストア等）
- (3) 受託者は、指定された納入期限までにすべての設定、動作確認等の作業を行い、速やかに作業内容等について作業完了報告書を作成し提出すること。

第10章 運用管理業務

1 運用管理業務の準備

受託者は、運用開始前までに次の作業を行うこと。

- (1) 運用計画書の作成
 - ア 運用管理を行う機器について運用管理手順書を作成すること。
 - イ 運用管理手順書及び本仕様書に基づき実現方法を検討の上、運用計画書を作成し、群馬県の承認を得ること。
 - ウ 運用計画書については、次の各項に示す内容を含めること。
 - ①受託者側の運用責任者及び運用業務を遂行する業務作業員（以下「運用担当者」という。）
保守事業者等を含む運用体制と業務場所
 - ②インシデント管理、問題管理、構成管理、変更管理の役割分担及び業務フロー
 - ③提供サービスに関する監視設定、通報基準、保守基準
 - ④受託者が提供する運用管理業務における品質の指標値

- ⑤群馬県と受託者との通常時・緊急時の連絡方法
- ⑥会議体の定義
- ⑦その他、本委託業務の履行のために必要となる事項

2 運用管理業務の範囲

受託者が実施する運用管理業務の範囲は、次のとおり。

(1) 業務概要

ア 管理業務

運用計画書に基づき運用業務、監視業務等を遂行するための管理を行う。

イ 運用業務

- ①日次、週次、月次、年次など定期的実施する定常業務を行う。
- ②群馬県からの依頼や指示、受託者が行う調査・分析などの随時業務を行う。
- ③発生した障害に対する対応を行う。
- ④群馬県及び他システム担当者への技術的な支援を行う。

ウ 監視業務

稼働状況を監視し、性能情報の取得や異常発生時の検知と通報を行う。

エ 保守業務

障害発生時の一次切り分け及び機器等に対する保守対応を行う。

(2) 運用、監視等体制の構築及び維持

ア 受託者は、運用、監視等業務を実施するため、運用責任者を配置すること。

また、業務を滞り無く遂行できる人数の運用担当者を設置させること。

なお、運用責任者が運用担当者を兼ねることは可とする。

イ 運用責任者は運用、監視等業務における責任者として、システムの維持・管理に努めること。

ウ 運用担当者は、運用計画書に基づく運用管理の業務と、定常業務、随時業務など運用管理手順書に従って実施する業務を行うこと。

エ 運用体制に変更がある場合でも、運用責任者は、業務に支障の無い体制を整えること。

(3) 業務場所

運用担当者の業務場所は、日本国内とする。

(4) 業務従事日

群馬県の休日を定める条例第 1 条に規定する日を除く毎日とすること。

(5) 業務従事時間

原則として運用担当者の業務時間は、午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分とする。

ただし、業務時間は群馬県と協議のうえ変更することもできるものとする。

また、監視等業務は、24 時間 365 日の対応とすること。

(6) 業務時間外の対応

次に掲げる事項が発生した場合は、業務従事日及び業務従事時間にかかわらず従事すること。

- ①計画停電や設備点検など機器停止が発生する場合で、群馬県が特に指定したとき
- ②システム全体に影響を及ぼす緊急の障害と判断される場合
- ③その他、作業内容により業務従事日及び業務従事時間以外の対応が必要と群馬県が判断し、受託者が合意した場合

④大規模災害の発生時で、群馬県が緊急の対応が必要と判断し、受託者が合意した場合

3 運用管理業務

受託者が行う運用管理業務は、次のとおり。

(1) 管理業務

ア 管理業務

①運用計画書に基づき運用管理業務を遂行するための管理を行うこと。

②年次計画書を作成し、群馬県の承認を得た上で遂行すること。

③インシデントの発生から完了までを管理すること。

なお、管理するインシデントの対象は、次のとおり。

- ・群馬県からの依頼及び問い合わせ
- ・監視業務で検知した障害
- ・定常業務及び随時業務で検知した障害
- ・群馬県から連絡があった障害

④発生した問題を管理し、対策の検討、解決に向けた活動を行うこと。

なお、管理する問題の対象は、次のとおり。

- ・報告業務で実施する分析・評価の結果、対策の検討が必要と判断されたもの
- ・障害対応において原因調査が必要と判断されたもの

⑤各機器の構成情報を管理し、変更作業などの際には、構成情報を更新すること。

⑥定常業務及び随時業務に伴う設定変更作業を行う際には、作業計画書を作成し、群馬県の承認を得ること。なお、作業計画書には、次の項目を含めること。

- ・作業日時及び体制、連絡方法
- ・作業に伴う影響範囲
- ・設定変更の手順
- ・作業時に発生したトラブルに対する切り戻しの手順
- ・設定変更後のテスト
- ・設定変更後に残すべき証跡

⑦運用計画書に変更がある場合は、群馬県の承認を得ること。

イ 報告業務

①月次の業務状況を分析・評価した上で、次の内容を含む月次報告書を作成し、群馬県に送付すること。また、四半期の定例会議で内容を報告すること。

- ・インシデントの傾向分析、問題管理の進捗、変更管理の進捗
- ・定常業務の状況
- ・随時業務の状況
- ・各機器のリソース使用率等、稼働状況
- ・障害対応、保守対応の状況
- ・運用管理業務における品質の指標値との差異分析結果
- ・月次イベントスケジュール

②年次の業務状況を分析・評価した上で、年次報告書を作成し、年次報告会で次の内容を報告すること。

- ・インシデントの傾向分析、問題管理の実績、変更管理の実績

- ・各機器のリソース使用率等、稼働状況
- ・最新の構成情報、管理情報
- ・運用管理業務における品質の指標値との差異分析結果及び次年度の指標値案
- ・年次イベントスケジュール

(2) 定常業務

ア 定常業務

①受付窓口

群馬県からの依頼、指示及び問い合わせを受付し、作業の割当てを行う。

②日次業務

- ・監視機能による異常検知の有無を確認する。
- ・エンジンのアップデート状況を確認する。
- ・スケジュールされているバックアップジョブの終了状態を確認する。
- ・ウイルス検知など、セキュリティ関連の事象検知有無等を確認する。
- ・管理している機器に関係する脆弱性情報を収集・分析する。
- ・上記の確認で異常を発見した場合は、速やかに報告し、障害対応等を実施すること。

③週次業務

- ・時刻同期状態を確認する。
- ・上記の確認で異常を発見した場合は、速やかに報告し、障害対応等を実施すること。

④月次業務

- ・共通クラウド基盤のリソース使用率等、稼働状況を集計し、分析する。
- ・ウイルス検知など、セキュリティ関連で検出した事象を分析する。
- ・運用管理業務における品質の指標値との差異を分析する。

⑤年次業務

- ・共通クラウド基盤のリソース使用率等、稼働状況を集計し、分析する。
- ・設備点検等における各システムの停止及び起動、稼働確認。
- ・運用上利用するアカウントのパスワードについて年1回変更を行う。
- ・運用管理業務における品質の指標値との差異を分析する。また、次年度の指標値案を検討する。

イ 設定変更作業

- ①定常業務に伴い設定の変更が発生する場合には、事前に承認された作業計画書に基づき作業を実施すること。また、変更作業後は結果を確認し、群馬県へ報告すること。
- ②問題が生じた場合は、変更作業を中止し、切り戻しを実施すること。
- ③変更作業前後で、バックアップを取得すること。
- ④構成情報を更新すること。

(3) 随時業務

ア 随時業務

- ①共通クラウド基盤のログ調査、分析を行い、異常や、障害の予兆の有無を確認する。
- ②ソフトウェアのリビジョンアップの必要性等を検討し、群馬県と協議の上実施する。
- ③バックアップデータからのリストアを実施する。

イ 設定変更作業

- ①随時業務に伴い共通クラウド基盤の設定変更が必要な場合には、事前に承認された作業計画書に基づき作業を実施すること。また、設定変更作業後は結果を確認し、群馬県へ報告すること。
- ②問題が生じた場合は、設定変更作業を中止し、切り戻しを実施すること。
- ③設定変更作業前後で、バックアップを取得すること。
- ④構成情報を更新すること。

(4) 障害対応

ア 障害復旧

定常業務で実施する各機器の確認作業、監視業務からの連絡、群馬県からの連絡により障害と判断した場合、次の各項に示す対応を行う。

- ①障害の切り分けを行うこと。
- ②必要に応じたハードウェア・ソフトウェア保守対応を行うこと。
- ③障害復旧後、対応内容に関する報告書を群馬県へ提出すること。
- ④障害復旧に時間を要する場合、受託者は適宜、群馬県に進捗を報告すること。

(5) 監視業務

ア 監視業務

② 監視要件

- ・ 共通クラウド基盤における稼働状況の確認及びリソース使用率の測定を行うこと。
- ・ 稼働状況及びリソース使用率の異常を検知すること。
- ・ 異常を検知した場合、運用計画書に従い、緊急度合いの判断及び保守対応要否の一次切り分けを実施すること。
- ・ 異常発生時は、緊急度合いに応じて、運用計画書に従い、群馬県へメールもしくは電話にて通報すること。

②監視項目

- ・ ネットワーク経路における疎通監視
- ・ 仮想マシンの死活監視
- ・ オペレーティングシステムで発生するログ監視（イベントログ等）
- ・ CPU 使用率の情報収集、しきい値監視
- ・ メモリ使用率の情報収集、しきい値監視
- ・ ディスク使用率の情報収集、しきい値監視

イ その他

監視業務を行うに当たり、エージェントソフトウェアの導入やログインアカウントの追加が必要な場合は、群馬県の承認を得ること。

(6) 保守対応

ア ハードウェア保守

障害対応における切り分けの結果、ハードウェアの故障が原因と考えられる場合は、早期復旧に努めること。

①業務内容

- ・ 故障個所の切り分け
- ・ 回復作業の実施
- ・ 対応結果の報告

- ・保守対応履歴管理

②故障修理対応

運用担当者、または監視業務による切り分けにて、機器に対する保守が必要と判断してから、4時間以内に故障修理を開始すること。

③定期点検対応

年1回以上の機器点検を実施し、異常を発見した場合は、速やかに報告し、障害対応等を行うこと。

イ ソフトウェア保守

障害対応における切り分けの結果、ソフトウェアが原因と考えられる場合は、4時間以内に修正モジュールの適用や設定の変更等の回復作業を開始し、早期復旧に努めること。

なお、業務内容は、次のとおりとする。

- ・不具合原因の切り分け、特定
- ・仮想化ソフトウェア等回復作業の実施
- ・対応結果の報告
- ・保守対応履歴管理

ウ ライフサイクル

運用終了までの期間中、ソフトウェアの機能追加等により、群馬県がバージョンアップが必要と判断した場合には、ソフトウェアのバージョンアップを実施すること。

(7) ライセンスの管理

ライセンスの取得及び管理は、受託業者が行うこと。

(8) 群馬県庁情報通信ネットワークの更新

群馬県庁情報通信ネットワークの更新に伴い、設定の変更が必要となった場合は、群馬県からの指示に従い設定等を変更すること。

(9) 技術的支援

共通クラウド基盤に格納すべき対象業務システムの決定に向けて、受託者は受託期間内において以下の業務支援を実施すること。

ア 技術動向調査支援

次期共通クラウド基盤の構想に対する技術的動向の情報提供を群馬県に対して行うこと。

イ 次期の共通クラウド基盤に係る支援

本委託業務終了時は、蓄積されたドキュメント、データ等を群馬県に引継ぐとともに業務の円滑な引継ぎを行うこと。

また、群馬県が次期の共通クラウド基盤の仕様を策定する際、群馬県の要請に応じて、既存環境の利用状況など必要な情報を提供し、基盤更新を支援すること。

第11章 情報システム移行・更新支援等業務

情報システムの仮想化、共通クラウド基盤への移行の可否について、仮想マシンのサイジングや移行方法について、群馬県及び情報システム担当所属等への助言・支援を行うこと。

第12章 契約条件等

1 サービスレベル協定

受託者は、次の表に示すサービスレベル保証によるサービス品質基準を基に、サービス提供開始日までに、群馬県との間でサービスレベル協定を締結しなければならない。

また、受託者は、各サービスレベル設定項目の実施結果について、毎月報告書を作成し、群馬県へ提出すること。

なお、サービスレベル設定項目の基準値を下回った場合は、改善策を立案の上、群馬県に報告し遅滞なく改善活動を実施すること。

サービスレベル設定項目		基準値
システムの可用性	サービス期間	24 時間 365 日常時（計画停止及び回線故障による停止は除く）
	稼働率	99.5%以上
	計画停止	2%未満
サービスサポート （運用保守）	障害対応	障害発生から 6 時間以内に着手
	障害報告時間	障害発生から 6 時間以内

2 業務の再委託

受託者が、本委託業務の全部または一部を第三者に委任し、または請け負わせること（以下「再委託」という。）を原則として禁止するものとする。

ただし、受託者が本委託業務の一部について、あらかじめ再委託の相手方の商号または名称、住所、再委託する理由、業務範囲等を書面により群馬県へ申し出て、群馬県が承認した場合はこの限りではない。

なお、再委託の相手方に対しては受託者の責任のもと、機密保持および法令等を遵守させること
再委託の相手方が行った作業については、受託者が全責任を負うものとする。

3 情報の管理・機密保持

受託者は、本委託業務の遂行に当たっての情報管理について、次の点に留意すること。

①本委託業務に携わる者は、個人情報等の管理を適正かつ厳格に行うこと。

②本委託業務に携わる者は、業務の遂行を通じて知りえた情報を漏らしてはならないこと。

また、その職を退いた後も同様とすること。

4 法令等の遵守

受託者は、本委託業務の遂行に当たり、次の各項に示す法令等のほか、関係する法令等を遵守すること。

①不正アクセス行為の禁止等に関する法令等

②著作権法

③行政機関の保有する電子計算機処理にかかる個人情報の保護に関する法律

④群馬県個人情報保護条例

⑤情報通信技術の利用における安全性及び信頼性の確保に関する基本要綱（群馬県情報セキュリティポリシー）