

## 別紙 2

年金業務システム（統計・業務分析サブシステム）に係る  
更改並びに更改に伴うアプリケーション及び  
データベースの移行業務 一式

### 要件定義書

平成 30 年 8 月  
厚生労働省年金局事業企画課システム室

# 目次

第1章 件名.....	1
第2章 業務要件の定義.....	1
2.1. 業務の概要.....	1
2.2. 業務要件の定義.....	1
第3章 機能要件の定義.....	1
3.1. 機能要件に関する全体の方針.....	1
3.2. 機能に関する事項.....	2
3.3. 画面に関する事項.....	2
3.4. 帳票に関する事項.....	2
3.5. 情報・データに関する事項.....	2
3.6. 外部インタフェースに関する事項.....	2
第4章 非機能要件の定義.....	4
4.1. ユーザビリティ及びアクセシビリティに関する事項.....	4
4.1.1. 情報システムの利用者の種類、特性.....	4
4.1.2. ユーザビリティ要件.....	4
4.1.3. アクセシビリティ要件.....	5
4.2. システム方式に関する事項.....	5
4.2.1. 情報システムの構成に関する全体の方針.....	5
4.2.2. 情報システムの全体構成.....	6
4.2.3. 開発方式及び開発手法.....	8
4.3. 規模に関する事項.....	8
4.3.1. 処理件数.....	8
4.3.2. 利用者数等.....	8
4.3.3. 拠点数.....	9
4.3.4. 業務量.....	9
4.4. 性能に関する事項.....	9
4.4.1. 応答時間.....	9
4.5. 信頼性に関する事項.....	10
4.6. 拡張性に関する事項.....	10
4.7. 上位互換性に関する事項.....	10
4.8. 中立性に関する事項.....	11
4.9. 継続性に関する事項.....	11
4.9.1. 継続性に係る目標値.....	11
4.9.2. 継続性に係る対策.....	11
4.10. 情報セキュリティに関する事項.....	11
4.10.1. 基本事項.....	11
4.10.2. 情報セキュリティ対策.....	12
4.10.3. 権限要件.....	14

4.10.4.	リスクの概要と対策.....	14
4.11.	情報システム稼働環境に関する事項.....	14
4.11.1.	ハードウェア構成.....	14
4.11.2.	ソフトウェアパッケージ構成.....	15
4.11.3.	ネットワーク構成.....	15
4.11.4.	クライアント構成.....	16
4.11.5.	施設・設備要件.....	17
4.11.6.	環境の種類.....	18
4.11.7.	環境の導入に係る要件.....	19
4.12.	テストに関する事項.....	19
4.12.1.	テスト工程共通要件.....	19
4.12.2.	テストデータ要件.....	20
4.12.3.	テスト環境要件.....	20
4.12.4.	アプリケーション単体テスト要件.....	20
4.12.5.	基盤単体テスト要件.....	20
4.12.6.	結合テスト要件.....	21
4.12.7.	総合テスト要件.....	22
4.12.8.	受入テスト支援要件.....	22
4.13.	移行に関する事項.....	23
4.13.1.	移行に係る基本要件.....	23
4.13.2.	移行設計に係る要件.....	23
4.14.	引継ぎに関する事項.....	23
4.14.1.	運用・保守業者への引継ぎ.....	23
4.14.2.	現行アプリケーション保守業者からの引継ぎ.....	25
4.14.3.	次期アプリケーション保守業者への引継ぎ.....	26
4.15.	教育に関する事項.....	26
4.15.1.	教育に関するその他要件.....	26
4.16.	運用に関する事項.....	26
4.16.1.	共通要件.....	26
4.16.2.	情報システムの操作・監視等に関する要件.....	27
4.16.3.	データ管理等要件.....	29
4.17.	保守に関する共通事項.....	30
4.17.1.	共通要件.....	30
4.17.2.	アプリケーション保守に関する事項.....	31
4.17.3.	運用維持業務.....	37
4.17.4.	基盤製品保守に関する事項.....	39
4.17.5.	SLAの締結.....	42
4.17.6.	保守体制.....	43
4.17.7.	データの保守要件.....	43
4.17.8.	保守実績の評価と改善.....	43

## 第1章 件名

年金業務システム（統計・業務分析サブシステム）に係る更改並びに更改に伴うアプリケーション及びデータベースの移行業務 一式

## 第2章 業務要件の定義

### 2.1. 業務の概要

(1) 本システムを利用した業務の概要は以下のとおりである。

① 業務実績の分析業務

ア 業務実績の把握

公的年金業務の実態を把握するために、国民年金及び厚生年金保険の被保険者並びに厚生年金保険等の適用事業所から提出された、届書や申請書の処理状況、加入状況及び保険料の納付状況等の業務実績に係る統計資料を定期的に作成する。

イ 業務分析・検証

公的年金業務を効率化・合理化するために、作成された業務実績に係る統計・業務分析情報により、多角的な分析及び検証を行う。

ウ 年度計画等の企画立案

前年度以前の業務実績並びに検証情報及びその他の情報を元に、翌年度以降の年度計画及び行動計画を立案・策定する。

② 統計情報の提供業務

公的年金業務に係る外部機関向け報告書作成や統計情報の基礎データ作成を行う。

### 2.2. 業務要件の定義

業務実施手順、実施場所、情報システム化の範囲については、「技術資料 6 年金業務システム要件定義書 第 2.8 版（以下、「年金業務システム要件定義書」という。）」の業務フロー、業務機能要件兼システム処理記述一覧表及び「別紙 6 変更要件一覧」に示す。

なお、これ以降で参照される技術資料の閲覧を希望する場合は、「別紙 8 技術資料閲覧に係る実施要領」を参照すること。

## 第3章 機能要件の定義

機能要件の定義について、以下に示す。ただし、具体的な設計内容等の決定は、機構と本受託者の協議によって行うものとする。

### 3.1. 機能要件に関する全体の方針

基本的には、現在稼働している本システムの機能を、更改後も継承するものとする。

ただし、更改を行うことにより、基盤環境の変更（OS, ミドルウェア等）に伴って改修・追加開発が必要な場合や、「別紙6 変更要件一覧」に係る改修・追加開発は、以下に示す事項に従い役務を実施すること。

### 3.2. 機能に関する事項

- (1) 本システムの機能要件については、年金業務システム要件定義書の業務機能要件兼システム処理記述一覧表、「技術資料8 年金業務システム基本設計書 第1.3版（以下、「基本設計書」という。）」及び「別紙6 変更要件一覧」に示す。
- (2) 機能設計は、「技術資料5 各種規約」に基づき実施すること。
- (3) 開発の効率化及び変更の容易性の向上を図るため、先行して業務を実施した設計・開発業者及び保守業者の設計・開発にて、共通コンポーネントとして定義したコンポーネント（「技術資料15 関連業者一覧に掲げる関連業者（開発・製品）の設計結果等」に含まれる共通コンポーネント一覧を参照のこと）を可能な限り利用した設計を行うこと。
- (4) 本受託者が設計する機能について、類似する機能の共通化を図り、機能数が必要以上に増大しないよう効率的な設計を行うこと。
- (5) 共通コンポーネントの利用手順、開発手順、共通化方針等については、原則として「技術資料15 関連業者一覧に掲げる関連業者（開発・製品）の設計結果等」に含まれるアーキテクチャ仕様書、コンポーネント全体仕様書、共通化方針書及び「技術資料2 年金業務システム開発標準 第3.7版（以下、「開発標準」という。）」に基づくものとする。

### 3.3. 画面に関する事項

- (1) 本システムで設計する画面の種類等については、年金業務システム要件定義書及び基本設計書の画面一覧に示すとおりである。
- (2) 画面は、「技術資料5 各種規約」における画面設計編に基づき設計するとともに、類似する画面の共通化を図り、画面数が必要以上に増大しないよう効率的な設計を行うこと。

### 3.4. 帳票に関する事項

- (1) 本システムで設計する帳票の種類等については、年金業務システム要件定義書及び基本設計書の帳票一覧に示すとおりである。
- (2) 帳票は、「技術資料5 各種規約」における帳票設計編に基づき設計するとともに、帳票数が必要以上に増大しないよう効率的な設計を行うこと。

### 3.5. 情報・データに関する事項

- (1) 本システムで設計するデータは、年金業務システム要件定義書及び基本設計書に示すとおりである。

### 3.6. 外部インターフェースに関する事項

- (1) 本システムと接続するサブシステム及び外部システムは、年金業務システム要件定義書

及び基本設計書の外部インターフェース一覧、並びに本要件定義書の「図 3.6.1-1 データインターフェース概要」及び「表 3.6.1-1 データインターフェース一覧」に示すとおりである。

- (2) 接続方式や文字コード体系が類似するインターフェース仕様は、共通化を図ること。
- (3) 外部接続先が、固有のインターフェース仕様を定めている場合は、これに従うこと。

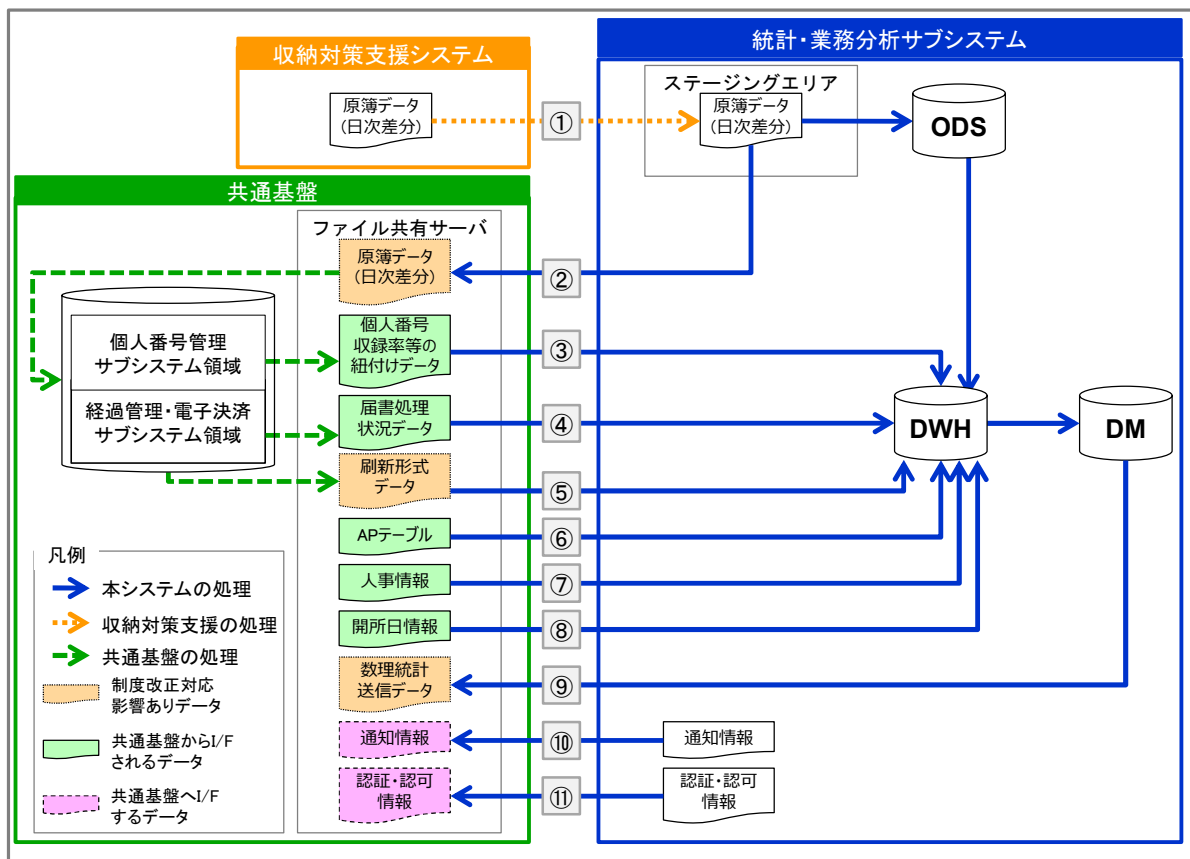


図 3.6.1-1 データインターフェース概要

表 3.6.1-1 データインターフェース一覧

インターフェース記号※	連携されるデータ及び概要	連携データ数	連携頻度
①	原簿データ (ステージングエリア向け) ・ 収納対策支援システムからステージングエリアに連携される、現行システムのデータ	約1,009 ファイル	日次
②	原簿データ (共通基盤向け) ・ ステージングエリアのデータデータを共通基盤に連携するもの	約1,009 ファイル	日次
③	個人番号収録有無等の紐付けデータ ・ 基礎年金番号ごとの、個人番号収録の有無に係るデータ	2 ファイル	日次

インタフェース記号※	連携されるデータ及び概要	連携データ数	連携頻度
④	届出処理状況データ ・届出書処理の進捗状況に係るデータ	2 ファイル	日次
⑤	刷新形式データ ・共通基盤で作成される、現行形式のデータを刷新形式に変換したデータ	34 ファイル	日次
⑥	APテーブル ・処理に用いる住所や組織等の各種情報を格納したテーブルのデータ	25 ファイル	随時
⑦	人事情報 ・機構職員の職階や所属等のデータ	2 ファイル	日次
⑧	開所日情報 ・年間の機構開所日に関するデータ	1 ファイル	随時
⑨	数理統計送信データ ・数理統計システムに連携するデータ	9 ファイル	月次、期次、年次
⑩	通知情報 ・統計ポータルで表示するメッセージのデータ	1 ファイル	随時
⑪	認証・認可情報 ・統計ポータルへのアクセス制御に関するデータ	1 ファイル	随時

※ 上記情報は平成 30 年 5 月時点での予定であり、詳細については今後変動することがある。

※ 図 3.6.1-1 データインタフェース概要の番号に対応

## 第4章 非機能要件の定義

### 4.1. ユーザビリティ及びアクセシビリティに関する事項

#### 4.1.1. 情報システムの利用者の種類、特性

本システムを利用する者の種類、特性については、「技術資料 7 年金業務システム非機能要件定義書 第 1.9 版（以下、「非機能要件定義書」という。）」（I.性能・品質要件編）の「3.1 ユーザ定義」に示す。

#### 4.1.2. ユーザビリティ要件

本システムのユーザビリティ要件については、年金業務システム要件定義書の「4 ユーザインタフェース要件」に示す。

各種規約に基づき、ユーザビリティを考慮した設計・開発を行うこと。また、本受託者においてアプリケーションの修正を行う際は、先行して業務を実施した設計・開発業者及び保守業者の設計内容と一貫性を持たせること。

### 4.1.3. アクセシビリティ要件

- (1) 「参考資料 15 JIS X 8341-3：高齢者・障害者等配慮設計指針—情報通信における機器、ソフトウェア及びサービス—第3部：ウェブコンテンツ」に準拠し、ユーザのアクセシビリティを十分に考慮した設計・開発を行うこと。  
また、画面イメージ、操作性等について、先行して業務を実施した設計・開発業者及び保守業者の設計内容と一貫性を持たせること。
- (2) 作成する画面等の試作品を作成した上で、画面イメージ、操作性等について、画面設計等の着手前に機構へデモンストレーションを実施し、意見、要望等を可能な限り、設計・開発に反映させること。

## 4.2. システム方式に関する事項

### 4.2.1. 情報システムの構成に関する全体の方針

本システムの構成に関する全体方針については、年金業務システム要件定義書の「1.3 システム開発の基本方針」及び「9.1 システム全体構成に関する要件」に示す。

本システムにおけるシステム基盤は、基盤ソフトウェア及び基盤製品から構成される。

システム基盤の構築は、以下の方針に従い実施すること。

#### (1) 基盤ソフトウェアに関する方針

基盤ソフトウェアは、業務ソフトウェアが共通で利用するシステムの共通機能、及び基盤製品を制御する機能を集約したソフトウェアで構成される。

- ① 基盤ソフトウェアの共通化を図る観点から、先行して業務を実施した設計・開発業者及び保守業者の基盤ソフトウェア（「技術資料 15 関連業者一覧に掲げる関連業者（開発・製品）の設計結果等」に示す）を可能な限り利用すること。
- ② 本調達で基盤ソフトウェアを開発する場合、先行して業務を実施した設計・開発業者及び保守業者の基盤ソフトウェア（「技術資料 15 関連業者一覧に掲げる関連業者（開発・製品）の設計結果等」に示す）との整合性を取ること。

#### (2) 基盤製品に関する方針

ハードウェア製品、ソフトウェアパッケージ製品及びネットワーク製品の選定に当たっては、市場において導入実績が豊富な一般的な製品であり、開発・保守・拡張・改修等に柔軟性を持つ製品を選定すること。

本システムにて提供されるアプリケーションの操作性、性能等の要件を満たし、かつ移行・開発スケジュール及びTCO（Total Cost of Ownership）を見据えたコスト、運用保守の容易性等の観点において、同等もしくはそれ以上の効果を期待できる場合は、「別紙 10 現行製品一覧」に示す、現在使用している製品以外の選定も可能とする。

（但し、「別紙 11 継続利用する製品一覧」に示す製品は除く）

製品選定における留意事項を以下に示す。

- ① 競争原理によって、適正な価格で調達することが可能な製品であること。
- ② 他の業者においても、市場で調達可能な製品であり、本受託者が独占的に供給する製



- 品でないこと。
- ③ 本システムの稼働後から5年以上、同等製品（同製品のバージョンアップ、又は後継製品）が継続的に調達可能であり、かつ保守サービスが受けられること。
  - ④ 本システムのための独自仕様でないこと。
  - ⑤ 本システムと同等の規模(トランザクション量とデータ量)での使用実績があること。
  - ⑥ 特定の技術及び製品に依存せず、高品質・高信頼と経済性を兼ね備え、継続的に提供される技術を適用可能なハードウェア及びソフトウェアとすること。
  - ⑦ 本システムの次期更改時の移行作業において、特定の業者、製品に依存することなく円滑に移行実施可能なシステム構成であること。
  - ⑧ オープンソースソフトウェアの製品やツールについては、当該製品を組み込むことによって、本システムの開発及び運用上に影響がないようにすること。また、当該製品の保守や技術サポートを調達することが困難である場合は、採用しない。  
なお、当該製品を組み込むために、本システムのすべて又は一部のソースコードを開示する必要が生じる場合は、事前に機構と協議すること。
  - ⑨ 「参考資料 6 情報システムに係る相互運用性フレームワーク Version1.0（平成 19 年 6 月 29 日経済産業省公表）」を参照し、可能な限り準拠すること。
  - ⑩ 既存の基盤製品の利用を行う場合、先行して業務を実施した設計・開発業者及び保守業者の設計結果（「技術資料 15 関連業者一覧に掲げる関連業者（開発・製品）の設計結果等」）を確認すること。  
また、役務開始後、先行して業務を実施した設計・開発業者及び保守業者に対して、既存の基盤製品の利用に当たって必要となる情報提供（本調達で必要とするサイジング情報等）を行い、調整を行った上で、利用すること。

#### 4.2.2. 情報システムの全体構成

現時点で想定する本システムの稼働環境は、「別紙9 システム構成図案」に示す。また、本システムで定義するネットワークドメインについては、「表 4.2-1 ネットワークドメイン一覧」に示す。

表 4.2-1 ネットワークドメイン一覧

No	分類 (セキュリティ ドメイン)	ネットワーク ドメイン (ドメイン 名)	責務	本調達の 範囲
1	クライアント ドメイン	機構内拠点	機構内の各拠点(集約事務センター及び年金事務所等)に配置される機能を搭載したサーバを有するドメイン	-
2		機構内拠点 (機構本部)	機構本部内に配置され、ノードや他拠点へ接続する機能を有するドメイン	-

No	分類 (セキュリティ ドメイン)	ネットワーク ドメイン (ドメイン 名)	責務	本調達の 範囲
3		支援系データ調査端末	機構本部内に設置され、支援系データ調査ノードへ接続する機能を有するドメイン	○
4	接続システム ドメイン	外部組織 (厚生労働省統合ネットワーク経由接続)	年金業務システムに、厚生労働省統合ネットワーク経由で接続する外部組織システムが属するドメイン	-
5		日本年金機構 LAN システム	日本年金機構内でサービスされる各種情報システムのサーバを配置するドメイン	-
6		周辺サーバシステム	周辺サーバ (AP 型) を有するドメイン	-
7		外部組織 (厚生労働省統合ネットワーク以外経由接続)	年金業務システムに、厚生労働省統合ネットワーク以外 (専用線、マルチペイメントネットワーク、ISDN 等) を経由して接続する外部組織システムが属するドメイン	-
8		年金給付システム	年金給付システムを有するドメイン	-
9		記録管理システム	記録管理システム及び基礎年金番号管理システムを有するドメイン	-
10	接続認証 ドメイン	情報連携 (外部)	情報保有機関、コアシステム及びマイナポータルとの間における電文中継のほか、情報連携で利用する処理通番の発番等の機能を搭載したサーバを有するドメイン。 特定個人情報の副本を保存・管理する機能を搭載したサーバを有するドメイン。	-
11		接続認証	年金業務システムに対する外部アクセスを受け付ける機能を搭載したサーバを有するドメイン	○
12		外部接続認証	外部組織システムと厚生労働省統合ネットワーク経由で通信を行うサーバを配置するドメイン	○

No	分類 (セキュリティ ドメイン)	ネットワーク ドメイン (ドメイン 名)	責務	本調達の 範囲
13		外部独自接続認証	外部組織システムと厚生労働省統合ネットワーク以外 (専用線、マルチペイメントネットワーク、ISDN 等) を経由して通信を行うサーバを配置するドメイン	-
14	業務処理 ドメイン	業務処理	業務ソフトウェアが動作し、業務処理を実行する機能を搭載したサーバを有するドメイン	○
15	情報格納 ドメイン	情報格納	業務ソフトウェアや基盤ソフトウェアが使用する業務に必要なデータや個人情報を含むデータが格納されるドメイン	○
16	運用管理 ドメイン	管理・監視	運用・監視・ジョブ管理のための機能を配置したサーバを有するドメイン	○
17		管理操作	管理・監視ドメインに配置したサーバ群を操作するための機能を搭載した端末等を有するドメイン	○
18		開発管理環境	開発系機能群の機能を配置したサーバを有するドメイン	-

#### 4.2.3. 開発方式及び開発手法

設計及び開発は、開発標準及び「技術資料3 年金業務システム開発管理標準 第4.0版 (以下、「開発管理標準」という。)」に則った手法に従って行うこと。

#### 4.3. 規模に関する事項

##### 4.3.1. 処理件数

本システムの処理件数については、非機能要件定義書 (I. 性能・品質要件編) の「4 業務見積基準表 (業務ベースライン)」に示す。

##### 4.3.2. 利用者数等

本システムのオンライン利用者数の合計及び同時接続ユーザ数については、非機能要件定義書 (I. 性能・品質要件編) の「3.2 ユーザ数」に示す。

なお、同時接続ユーザ数とは、ある時点でシステムに同時に接続している状態の利用者数を示

す。

### 4.3.3. 拠点数

平成 26 年 12 月時点における本システムを利用する拠点数については、非機能要件定義書（I．性能・品質要件編）の「2.1.3 拠点種別と拠点数」に示す。

### 4.3.4. 業務量

#### (1) 業務処理量

本システムに係る業務処理量を、非機能要件定義書の別紙に示す。

#### (2) 業務処理量の増加率

非機能要件定義書の別紙に示された年間業務処理量は、稼働後 5 年間について、前年度比 5%の割合で増加するものとする。

#### (3) データ量については、年金業務システム要件定義書の「2 各種基礎情報」に示す現行システムのデータ量を参考に、同書の業務機能要件兼システム処理記述一覧表、非機能要件定義書の別紙、「別紙 6 変更要件一覧」に基づき設計すること。なお、本システムで管理する主要なデータを、「表 4.3.4-1 本システムで管理するデータ」に示す。

表 4.3.4-1 本システムで管理するデータ（\*）

項番	格納場所	データ量	データ数	更新頻度	増減予測
1	ステージング エリア	90GB	約1,000ファイル	日次	変動なし
2	ODS	約5TB	約1,000テーブル	日次	年3%増加
3	DWH	約5TB	約170テーブル	日次	年13%増加
4	DM	約1TB	約130テーブル	日次、期 次、年次	変動なし

（\*）上記情報は平成30年5月時点での使用量及び増減予測を示したもので、詳細については今後変動することがある。

## 4.4. 性能に関する事項

性能設計は、以下に示す要件に加え、「4.3. 規模に関する事項」に示す業務処理量に基づいて、実施すること。

### 4.4.1. 応答時間

#### (1) オンライン処理

本システムにおけるオンライン・レスポンスタイムについては、非機能要件定義書（I．性能・品質要件編）の「5.3 統計・業務分析サブシステムのレスポンスタイム」に示す。

#### (2) バッチ処理

本システムにおけるバッチ・レスポンスタイムについては、非機能要件定義書（Ⅰ.性能・品質要件編）の「5.3 統計・業務分析サブシステムのレスポンスタイム」に示す。  
なお、バッチ処理の設計にあたっては、以下の点に留意すること。

- ① 平日については、原則として、翌朝 6 時 30 分までにバッチ処理が終了し、オンライン／ディレイドオンライン業務サービスに影響を与えないこと。
- ② なお、①については、本システムを含む年金業務システムにおける全てのサブシステムが遵守する必要があるため、十分に留意すること。

#### 4.5. 信頼性に関する事項

##### (1) 可用性

- ① 本システムの可用性に関する要件は、以下の内容及び、非機能要件定義書（Ⅰ.性能・品質要件編）の「6.7 統計・業務分析サブシステムの可用性」に示すとおりである。過度な冗長性を排除しつつ、適切な可用性対策を実施する。
- ② システム全体の停止につながる単一障害点を作らないこと。

##### (2) 完全性

本システムのデータ完全性に関する要件は、非機能要件定義書（Ⅰ.性能・品質要件編）の「10 データ完全性」に示す。

##### (3) 機密性

権限のないものからの本システムへのアクセスを防止するため、アクセス制御機能を維持、向上させること。

#### 4.6. 拡張性に関する事項

本システムの拡張性に関する要件は、以下の内容及び、非機能要件定義書（Ⅰ.性能・品質要件編）の「7 拡張性」に示すとおりである。

- (1) 設計に当たり、将来的な制度の変更、業務の追加及び変更、並びに利用者の拡大や業務量の増大に伴う機能の拡張が容易かつ低コストで実現できるよう、拡張性に十分配慮した設計とすること。
- (2) システムの拡張は、夜間、あるいは休日等のサービス停止可能な時間帯を利用して、短時間での対応が可能となるよう、保守性に十分配慮した設計とすること。

#### 4.7. 上位互換性に関する事項

本システムの上位互換性に関する要件は、以下の内容及び、非機能要件定義書（Ⅰ.性能・品質要件編）の「8.3 統計・業務分析サブシステムの可搬性」に示すとおりである。

- (1) OS、ミドルウェア等のソフトウェアパッケージのバージョンアップに対して、影響範囲が限定的で、小規模の改修で対応可能なシステムとすること。
- (2) 設計時に選定する OS、ミドルウェア等のソフトウェアパッケージについては、安定して作動し、脆弱性対策等のための修正ソフトウェアが確実に提供される製品を選定すること。

- (3) バージョンアップへの対応が技術的に困難である場合は、機構と協議し、その指示に従うこと。

#### 4.8. 中立性に関する事項

本システムの中立性に関する要件については、年金業務システム要件定義書の「1.3.5 オープン化」に示す。

また、特定の製品、技術等に依存することなく、運用・保守を担当する実施業者の交替時、システム拡張時、あるいは次期更改時等において、他の事業者等に、必要な情報を支障なく引き継ぐことが可能なシステム構成とすること。

#### 4.9. 継続性に関する事項

##### 4.9.1. 継続性に係る目標値

大規模災害（地震、火災及び風水害等又は第三者による情報システムへの攻撃等による直接的な設備及び情報システムの損壊、あるいは、ライフライン（電力、通信及び交通等）の機能不全による情報システムの長時間停止）が発生した場合を除いて、本システムを用いた業務処理が維持できること。

具体的な目標値については、非機能要件定義書（I.性能・品質要件編）の「6.2 許容される非計画停止及び回復要求」、「6.3 非計画停止時運用」、「6.4 外部インタフェースに関する可用性」、「6.7.2 許容される非計画停止及び回復要求」、「6.7.3 非計画停止時運用」及び「6.7.4 外部インタフェースに関する可用性」に示す。

##### 4.9.2. 継続性に係る対策

本システムの継続性に係る対策については、非機能要件定義書（I.性能・品質要件編）の「6.3 非計画停止時運用」、「6.5 バックアップ」、「6.6. バックアップサイト」、「6.7.3 非計画停止時運用」及び「6.7.5 バックアップ」に示す。

また、大規模災害が発生した場合に対しては、「技術資料 14 システムリスク管理要領」に基づき、早急にその状態を把握し、リスクの拡大を防止し、速やかに回復させるための処置を講じることとして、その対策をシステム運用マニュアル、保守実施計画書に取りまとめること。

#### 4.10. 情報セキュリティに関する事項

##### 4.10.1. 基本事項

「厚生労働省情報セキュリティポリシー」及び「日本年金機構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じること。また、「参考資料 4 政府機関の情報セキュリティ対策のための統一基準（平成 28 年度版）」、「参考資料 13 高度サイバー攻撃対処のためのリスク評価等のガイドライン」及び「参考資料 14 「高度標的型攻撃」対策に向けたシステム設計ガイド」を参照の上、必要に応じてその内容を取り込むこと。このほか、本システムに係る情報セキュリティ要件は、年金業務システム要件定義書の「5 セキュリティ要件」及び基本設計書

に示す。

なお、「厚生労働省情報セキュリティポリシー」と「日本年金機構情報セキュリティポリシー」の規定に相違がある場合は、機構と協議の上で対応策を決定するものとする。

#### 4.10.2. 情報セキュリティ対策

原則として、基本設計書に示す施策を踏まえ、本調達において本受託者が納入する基盤製品（ハードウェア、ソフトウェアパッケージ、端末機器等）について、下記(1)に示す機能を実装すること。また、下記(2)から(10)に示す項目について対応すること。

なお、本システムに必要となる施策の具体的な範囲、実施内容等については、役務開始後に機構による承認を経て決定するものとする。

##### (1) 情報セキュリティ機能の実装

- ① 業務上必要なアクセスに限るための利用者認証機能
- ② 盗聴等の脅威に対処するために、伝送データを暗号化する機能
- ③ データベースやバックアップ等の蓄積データを暗号化する機能
- ④ テストデータ等をマスキング（変換、置換、シャッフル等）する機能
- ⑤ 権限を持つ機構職員が、利用者の画面操作に関するログを参照又は分析するための、不正追跡機能
- ⑥ 権限を持つ機構職員が、特権 ID を利用したすべての保守及び運用に関する作業証跡を参照又は分析できる、特権 ID 不正追跡機能
- ⑦ サーバ、ストレージ等に対する不正アクセス等の監視を行うための、不正監視機能
- ⑧ ブラウザ経由にて想定される Web アプリケーションに対する不正アクセス（クロスサイトスクリプティング、SQL インジェクション等）対策機能
- ⑨ あらかじめ検知対象に定義されたファイルに加えられた不正な変更を検知する、改ざん検知機能
- ⑩ ウイルス、スパイウェア等の不正プログラムを検知し、駆除又は隔離を行うとともに、定義ファイルの自動配布・適用を行う、不正プログラム対策機能
- ⑪ セキュリティレベルの異なるネットワーク境界上にて、ネットワーク間で行われる通信の通過制御を行う、ファイアウォール機能
- ⑫ 本システムのネットワーク、サーバ等に対する不正アクセスを検知、遮断し、警告を通知する、不正侵入防御機能
- ⑬ 本システムのネットワークに対して、許可のないハードウェアの接続を自動で検知し、通信の遮断、記録の取得、警告を通知する、不正接続防御機能

##### (2) 脆弱性対策の実施

- ① 原則として、本システムを構成するハードウェア、ソフトウェアパッケージ、端末機器等のすべての構成要素に対し、脆弱性対策を実施すること。
- ② 本システムを構成するハードウェア、ソフトウェアパッケージ、端末機器等のすべての構成要素について、公表されている脆弱性情報及び業務期間中に公表される脆弱性情報を収集すること。
- ③ 収集した脆弱性情報に係る対処の要否、可否について検討するとともに、対処要としたものに関しては、対処方法を機構と協議し、決定すること。否としたものに関して

- は、その理由、代替措置及び影響を、厚生労働省及び機構に報告すること。
- ④ 決定した対処又は代替措置を実施すること。
  - ⑤ 脆弱性対策を実施する場合は、実施状況を記録すること。記録する事項には、実施日、実施内容、実施者とし、これらの事項の他に必要事項があれば、適宜記録すること。
- (3) 情報セキュリティが侵害された場合の対策
- 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恐れがある場合には、速やかに機構に報告すること。これに該当する場合には以下の事象を含む。
- ① 本受託者に提供し、又は本受託者によるアクセスを認める機構の情報の、外部への漏えい及び目的外利用
  - ② 本受託者による機構のその他の情報へのアクセス
- (4) 製品サポート期間の確認
- 情報システムの構築等又は運用・保守・点検の際に納入する製品（ソフトウェア及びハードウェア）については、当該情報システムのライフサイクル（システム利用期間の終了まで）におけるサポート（部品、セキュリティパッチの提供等）を継続し受けられる製品を選定すること。
- サポートライフサイクルポリシーが事前に公表されていない製品を納入する場合は、サポートが継続して行われるように、後継製品への更新計画を提出すること。なお、後継製品に更新する場合の費用は、本調達に含むものとする。
- (5) 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、機構から報告を求められた場合には、速やかに提出すること。
- (6) 情報セキュリティ監査への対応
- 機構が、第三者機関等による情報セキュリティ監査を受ける場合には、機構を支援すること。情報セキュリティ監査の結果、対策が必要な場合は、機構と協議を行い、合意した対策を実施すること。
- (7) 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、本受託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、本受託者は、機構の求めに応じ、機構と協議を行い、合意した対応を実施すること。
- (8) 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
- 本システムを構成するハードウェア、ソフトウェアパッケージ、端末機器等のすべての構成要素は、「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。
- なお、採用に当たっては、以下の資料を参照すること。
- ① 「参考資料 10 ISO/IEC15408 を活用した調達のガイドブック Version2.0（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 「参考資料 11 ITセキュリティ評価及び認証制度等に基づく認証取得製品分野リスト（平成 23 年 4 月 21 日経済産業省）」
  - ③ 「参考資料 12 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）」



(9) 管理体制の整備

本システムの開発工程において不正が見つかったときに、追跡調査や立入検査等により原因を調査・排除できる体制を整備していること。

(10) 情報セキュリティの運用設計

「4.16. 運用に関する事項」に示す要件に基づき、情報セキュリティ対策が有効に機能する運用を設計すること。

### 4.10.3. 権限要件

本システムの権限要件については、基本設計書に示す。

### 4.10.4. リスクの概要と対策

リスクの概要と対策については、年金業務システム要件定義書の「5.3 リスクとその対策方針」及び基本設計書のセキュリティ仕様（「4 リスク分析」）に示す。

## 4.11. 情報システム稼働環境に関する事項

### 4.11.1. ハードウェア構成

本受託者は、基盤製品の拡張性及び効率性を考慮した上で、基盤設計を行うこと。なお、想定する論理的なハードウェア構成について、「別紙9 システム構成図案」に示す。

(1) 基本事項

- ① オープンなシステム環境の整備を可能とするため、統計・業務分析サブシステムを構成する製品は、以下に示す規定等に準拠していること。また、これらに準拠した製品に対する必要十分なインターフェースを有すること。

ア. ハードウェア等の構成要素は、ITU-T（国際電気通信連合）あるいはISO（国際標準化機構）等が規定又は推奨する各種国際標準に準拠していること。

イ. 装置の製造・データ処理に関しては、IEEE（米国電気電子技術者協会）等が規定又は推奨する各種デファクトスタンダードに準拠していること。

- ② 納品対象には、製品に付属する取扱説明書等のドキュメント類も含むものとし、構築及び運用・保守等の作業に通常利用する製品仕様や操作手順等に係るドキュメント類は、日本語で書かれたものとする。その他ドキュメント類に関しても、納品に際してその内容（使用言語等）を説明の上、機構の承認を得ること。

- ③ 新設機器の導入において、既設機器のファームウェアをアップデートする必要がある場合は、共通運用管理業者及び既設機器の保守業者と手順及びスケジュール等の役割内容を事前に協議し、業務に影響の無いように作業を行うこと。

(2) ハードウェア要件

- ① 統計・業務分析サブシステム等の運用に関して想定するハードウェア構成を、「別紙9 システム構成図案」及び「別紙12 製品要件一覧(ハードウェア要件)」に示す。

- ② ハードウェアは、原則として、EIA規格の19インチラック（42U）に搭載できる仕様とすること。

- ③ ラック内に未使用の箇所がある場合は、ブランクパネルを取り付けること。
- ④ ハードウェアの設置に必要となるラック・テーブル等の什器は、本受託者で用意すること。
- ⑤ 本受託者は、契約後 2 週間以内に、機器及びラックごとに機器所要電力（単位：ボルトアンペア）の情報を提示すること。
- ⑥ 選定されるハードウェアが外国製品の場合は、国内の電源環境での動作が可能であること。

#### 4.11.2. ソフトウェアパッケージ構成

##### (1) 基本事項

本システムのソフトウェア製品の要件については、非機能要件定義書（I. 性能・品質要件編）の「8.3.1 統計・業務分析サブシステムの業務アプリケーションの可搬性」に示す。また、以下の要件を満たす製品を選定すること。

- ① ボリュームライセンス、ガバメントライセンスの適用を考慮すること。
- ② ソフトウェアパッケージは、日本語に対応した製品であること。
- ③ 選定する製品には、製品に付属する取扱説明書、並びにシステム環境の構築及び運用・保守作業に利用する製品仕様や操作手順等に係るドキュメント類を含めること。
- ④ 当該ドキュメント類は、日本語で書かれたものであること。
- ⑤ ソフトウェアパッケージ間の連携を考慮した上で、動作保証できるソフトウェアパッケージの組み合わせとすること。
- ⑥ 100 万件以上の契約数又は顧客数の更新系のデータを持ち、長期に亘り金融関連業務等の処理を行う、全国規模の情報ネットワークシステムと同規模のシステムにおける使用実績があること。
- ⑦ ソフトウェアのアップグレード毎にライセンス追加費用を必要とせず、最新版使用の権利を機構が有することを可能とすること。

##### (2) ソフトウェア要件

本システムの運用に関して想定するソフトウェアパッケージ構成を、「別紙 13 製品要件一覧（ソフトウェアパッケージ要件）」に示す。

#### 4.11.3. ネットワーク構成

##### (1) 基本事項

本システムのネットワーク要件については、年金業務システム要件定義書の「6 ネットワーク要件」に示す。

本システムで構築するネットワーク構成は、以下のとおりとする。

- ① 各拠点で使用するユーザ端末と本システムとの接続は、厚生労働省統合ネットワークを通じて行う。
- ② その他敷設が必要となるネットワークは、機構と協議し設計する。

- ③ ケーブルの敷設について、フロア及び階が異なる場合も、本受託者の負担において必要な工事及びケーブル敷設を行うこと。
- ④ 納品対象には、製品に付属する取扱説明書等のドキュメント類も含むものとし、構築及び運用・保守等の役務に通常利用する製品仕様や操作手順等に係るドキュメントは、日本語で書かれたものとする。その他ドキュメント類に関しても、納品に際して、その内容（使用言語等）を説明の上、機構の承認を得ること。
- ⑤ 新設機器の導入において、既設機器のファームウェアをアップデートする必要がある場合は、共通運用管理業者及び既設機器の保守業者と手順及びスケジュール等の役務内容を事前に協議し、業務に影響の無いように役務を行うこと。

## (2) ネットワーク要件

- ① 本システムの運用に関して想定するネットワーク構成を、「別紙 14 製品要件一覧（ネットワーク想定構成）」に示す。
- ② 本システムと外部システム又は年金業務システムにおける他サブシステムとの間の接続に際し、既存設備への接続に必要となるケーブルについては、原則、本受託者において敷設すること。なお、既存設備の設定変更及び結線については、既存設備側の保守業者にて実施する。
- ③ 各拠点で使用するユーザ端末と本システムとの接続は、厚生労働省統合ネットワークを通じて行う。
- ④ データ調査室との接続は、構内線を利用する。
- ⑤ その他敷設が必要となるネットワークは、機構と協議し設計する。

### 4.11.4. クライアント構成

- (1) 平成 27 年 1 月以降における全国の端末の台数は、「表 4.11.4-1 全国の端末台数」に示すとおりである。
- (2) ソフトウェアパッケージ構成  
既設端末に導入されている主なソフトウェアパッケージを、「表 4.11.4-2 既設端末の主なソフトウェアパッケージ等一覧」に示す。
- (3) なお、既設端末の情報については、役務開始後に機構が提供する。
- (4) 現状は下記に示す構成であるが、契約締結後、変更となる可能性があることを留意すること。

表 4. 11. 4-1 全国の端末台数

項番	端末区分	台数
1	据置型端末 (WM (窓口装置))	29,693 台
2	可搬型端末 (MWM (可搬型))	2,000 台
3	VDT 端末	1,490 台

表 4. 11. 4-2 既設端末の主なソフトウェアパッケージ等一覧

項番	ソフトウェア種別	ソフトウェア名称
1	OS	Microsoft Windows7 Enterprise SP1 (32bit)
2	ブラウザ	Internet Explorer9, Internet Explorer11
3	OA ソフトウェア	Microsoft Office Professional Plus 2010
4	PDF 表示ソフト	Adobe Acrobat Reader X

#### 4. 11. 5. 施設・設備要件

本システムの各種環境のハードウェア設置に係る施設・設備の要件を以下に示す。なお、詳細な要件は、年金業務システム要件定義書、非機能要件定義書、「技術資料 25 マシン室レイアウト及び分電盤図」、及び非機能要件定義書 (Ⅱ. 前提・制約事項編) の「1 物理的環境制約」に示す。但し、これらは現状の機器が設置されている場所の要件であり、更改後の要件については別途、機構より提示する。

##### (1) 運用施設要件

- ① サーバ機器等設置のためのスペースは、以下に記載のうちの一部を使用するものとする。
  - i. 検証環境用のスペース：約 228 m<sup>2</sup>
  - ii. 本番環境用のスペース：約 290 m<sup>2</sup>
- ② フリーアクセス床の剛性は、600kgf/枚である。  
 なお、ハードウェアの設置に際して、耐荷重を超えることが想定される場合には、本受託者において荷重の分散、補強等の対策を実施すること。
- ③ マシン室内の温度は、20～26℃以内、湿度は、35～65%以内に設定されているため、設置するラック内の温度調整に配慮すること。
- ④ マシン室内の空調は、床下空調となっているため、ハードウェアの設置場所に関しては、機構の指示に従い、指定された範囲内に設置すること。
- ⑤ ハードウェアは、原則として、EIA 規格の 19 インチラック (42U) に搭載するが、搭載できないハードウェアを納入しなければならない場合は、ホットアイルキャッピングに対応し、専有する面積内に配置できることを確認した上で、その諸元を機構に提示すること。  
 ただし、納入の可否については、事前に機構と協議した上で、決定すること。
- ⑥ 19 インチラックの想定設置台数は、5 台以内である。

この台数を超える場合は、機構と協議の上、ラック数を決定するものとする。ラックに搭載できない機器に関しては、機構にその緒元を提示した上で、設計等に関して調整するものとする。

なお、当該機器の設置に必要なラック・テーブル等の什器は、本受託者が用意するものとする。

ホットアイルキャッピング（ラック上部+ラック側面間）を採用しているため、冷却効率を向上できる仕様とすること。

- ⑦ ハードウェアの設置に関して、本調達仕様書の記載内容と現況に差異がある場合には、現況が優先されるものとする。
- ⑧ 分電盤の製造、ブレーカの交換、分岐盤の増設、分岐盤からラックへの電源ケーブル敷設等が必要となる場合は、本受託者の責任と負担において必要な工事を実施すること。
- ⑨ 検証環境のサーバについては、接続するネットワーク機器とフロアが異なるため、フロアを跨る回線敷設についても、本受託者の責任と負担において必要な工事を実施すること。

#### 4.11.6. 環境の種類

本システムの運用に当たって導入する環境は、大きく以下の2種類とする。

##### (1) 本番環境

本システムの本番サービスが稼働する環境として利用する。

##### (2) 検証環境

###### ① 環境の利用目的

- ア. アプリケーションソフトウェアの結合テスト、総合テスト、受入テストを実施するための環境として利用する。
- イ. データ移行プログラムを配置し、移行作業を実施するための環境として利用する。
- ウ. 業務ソフトウェアの障害発生時における再現テスト、障害調査・分析、プログラム等の改修・検証、外部システムとの連携検証等を実施する環境として利用する。
- エ. セキュリティパッチ適用、ウイルス定義ファイルの更新、ソフトウェアバージョンアップによる影響調査を行うための環境として利用する。
- オ. 障害発生時における、各種変更等に関する環境として利用する。
- カ. 本番環境へのリリースに際して、事前検証を行うための環境として利用する。

###### ② 環境の要件

- ア. ハードウェアは、本番環境と同じ規模又は構成とする必要はない。
- イ. プログラム及びソフトウェアパッケージは、本番環境と同等の製品及びバージョンとすること。
- ウ. 仮想化技術等を用いて、OS 又はソフトウェアパッケージに係るクラスタリング機能の検証が可能な構成とすること。ただし、ハードウェアの冗長化機能の検証については、対象外とする。
- エ. 実行するプログラム検証等の効率性を重視する観点から、仮想化技術等を用いて、

環境及びテストデータの複製及び復元を素早く行うことができ、また、その環境の構成管理及び変更管理が一元的にできること。

- オ. 性能検証は、本番環境にて検証することを前提とするが、検証環境においても、性能検証を可能とすること。ただし、本番環境と同等のテスト方式による性能検証ができる、必要最低限のスペックとすること。

### ③ 環境の維持

検証環境は本システムの本番環境と同等の環境を維持し、運用・監視の対象とすること。

## 4.11.7. 環境の導入に係る要件

本システムで必要となる各種環境の導入に係る要件は、以下に示すとおりである。

- (1) ハードウェア等の導入役務の完了後、稼働に必要なデータ及び機器等の各種設定について追加、修正等が行われた場合は、必要となる情報を整理した上で、環境設計書を更新すること。また、当該追加、修正等を行うに当たり、更新前の情報については、必要に応じてバックアップを取得すること。
- (2) 環境の導入作業は、原則として、平日のオンライン業務終了後の夜間帯又は休日に実施すること。  
ただし、拠点の業務に支障をきたさない作業については、機構の承認を得た上で作業を可能とするが、その際は、各拠点の業務運用に十分配慮して作業すること。
- (3) 環境の導入作業に当たっては、機構へ作業手順及び時間を記載した作業スケジュールを事前に提出し承認を得るとともに、役務開始及び役務終了について報告すること。
- (4) 環境の導入作業の当日に、障害発生等の予期せぬ事象の発生により導入が完了しないことが見込まれる場合は、機構に報告し、導入作業の再実施日について指示を仰ぐこと。

## 4.12. テストに関する事項

各種テストに係る要件は以下に示すとおりである。なお、当該要件のほか、開発標準に従うこと。

### 4.12.1. テスト工程共通要件

- (1) 本受託者は、開発標準に記載された手順に従いテストを実施し、その実施結果及び成果物の品質に責任を負うこと。
- (2) 本受託者は、機構及び関連業者との間で作業の調整を行い、その結果を機構に報告すること。
- (3) テスト工程の計画策定に当たっては、機構に対する作業負荷の軽減に配慮すること。
- (4) テストに使用するテストツール等については、先行して業務を開始している設計・開発業者の成果物を確認し、可能な限り使用すること。  
また、別のテストツール等を使用する際は、機構と協議の上、使用すること。
- (5) 本受託者は、機構に対し、定期的に進捗報告を行うとともに、問題発生時には随時報告を行うこと。  
なお、テストの実施途中においても、機構がその時点までのテスト結果について報告を

求めた場合は、これに従うこと。

- (6) 年金業務システムにおける各サブシステム（経過管理・番号・基盤）が構築したシステム基盤への追加・変更に伴う基盤結合テスト及び基盤総合テストについては、必要最小限での実施とし、効率化を図ること。

#### 4.12.2. テストデータ要件

- (1) テストデータは、原則として、本受託者が用意すること。ただし、機構において準備すべきデータが必要となる場合は、協議に応じるものとする。
- (2) テスト工程ごとのテスト実施計画書に、テストデータの種類等を記載すること。
- (3) 用意したテストデータは、テストの結果とともに、CD-ROM等の光学ディスクに保存し、納入すること。  
ただし、テストデータの容量によっては、HDDに保存し納入することも可とする。
- (4) テストデータは、本受託者の負担と責任により管理すること。
- (5) テストに当たって、他システムの本番データが必要な場合、機構は本受託者へ、マスキングしたデータを提供すること。
- (6) 他システムが、本システムの本番データを必要とする場合、機構の要請に応じて、本受託者は、マスキングしたデータを、機構に提供すること。
- (7) 本番データを使用する場合の取扱い方法等については、機構の指示に従うこと。

#### 4.12.3. テスト環境要件

本システムのテストを行うテスト環境に係る要件は、以下に示すとおりである。

- (1) 単体テストに必要な機器等は、本受託者の負担と責任において用意すること。
- (2) 結合テスト、総合テスト及び受入テストを実施する環境の機器・ソフトウェアについては、原則として、本番環境又は検証環境を効果的に利用すること。
- (3) 結合テスト、総合テスト及び受入テストを実施する過程において必要な、各種環境設定の変更にあたっては、機構へ事前に変更内容を提示し、関連業者と調整の上、本受託者の責任において実施すること。

#### 4.12.4. アプリケーション単体テスト要件

「4.12.1. テスト工程共通要件」に示す。

#### 4.12.5. 基盤単体テスト要件

- (1) 確認事項
  - ① 「4.12.1 テスト工程共通要件」に示す要件を満たすと共に、基盤単体テストにおける要件の充足性の確認は、以下の観点から行うこと。
    - ア. 納入・構築した基盤製品が、それぞれ単体の製品として正常に動作すること。
    - イ. 納入・構築した基盤製品が、設定どおりに動作すること。
    - ウ. ハードウェア間での通信が、OSレベルで正常に行われること。

- エ. ハードウェア間で通信を行うソフトウェアパッケージについて、ソフトウェアパッケージ間での通信が正常に行われた上で、製品機能が仕様どおりに動作すること。
  - オ. 納入・構築した基盤製品について、組合せでテスト可能なものについてはテストを実施すること。
  - カ. ソフトウェアパッケージ製品の連携部分のテストについて、必要であればテスト用のスタブやドライバ等も利用しテストを実施すること。
- (2) テスト計画及びテスト仕様の策定
- ① 納入・構築した基盤製品に係る、基盤単体テスト実施計画書及び基盤単体テスト仕様書を作成すること。
  - ② 基盤単体テスト仕様書において、確認を要する動作を網羅したテストケース及び手順を定義すること。
  - ③ 作成した基盤単体テスト実施計画書及び基盤単体テスト仕様書は、テスト工程開始前までに機構に提示し、承認を得ること。
- (3) 基盤単体テストの実施
- ① 基盤単体テスト仕様書に従ってテストを実施すること。
  - ② テストの実施に当たっては、基盤単体テスト結果報告書を作成し、テスト結果を漏れなく記録すること。
  - ③ テスト結果について、画面のハードコピー、実行結果ログ等のテスト結果の根拠となる情報を取りまとめた上で、基盤単体テスト結果報告書に添付すること。
- (4) 問題発生時の対応
- 基盤単体テストにおいて、基盤製品の動作に問題が生じた場合には、速やかに対応策を検討し、機構へ説明した上で当該対応策を実施し、すべての動作確認を完了すること。
- (5) 基盤単体テスト結果の報告
- 基盤単体テストの結果は、基盤単体テスト結果報告書にまとめた上で、基盤製品導入結果報告書と合わせて報告すること。

#### 4.12.6. 結合テスト要件

- (1) サブシステム内結合テスト
- 「4.12.1. テスト工程共通要件」に示すほか、以下の要件に従うこと。
- ① 本受託者が作成または改修した機能と、改修対象でない機能を組み合わせたアプリケーションソフトウェアが正常に稼働し、また、要求事項を満たすことを確認すること。
  - ② テストは、機構の許可のもと、機構が用意した検証環境で実施すること。(外部システムや周辺機器との連携テスト等、本番環境と同等の環境が必要ないテスト以外の場合は、本受託者側開発環境での実施も可能とする。)
  - ③ テスト環境を受託者環境とする場合は、以下の要件を満たした上で、機構の承認を得ること。
- ア. テストシナリオ又はテストケースごとに、利用する検証環境又は受託者環境を定義すること。



- イ. テスト方針書に定義されているサブシステム内結合テスト工程の目的、品質保証範囲を達成するための手順を定義すること。サブシステム内結合テスト工程において、品質保証を行う全成果物の要件追跡手法を定義すること。
- (2) サブシステム間結合テスト
- 「4.12.1. テスト工程共通要件」に示す。

#### 4.12.7. 総合テスト要件

「4.12.1. テスト工程共通要件」に示すほか、以下の要件に従うこと。

- (1) 本受託者が作成または改修した機能と、改修対象でない機能を組み合わせたアプリケーションソフトウェアが、正常に稼働することを確認すること。
- (2) 本システムがシステム要件どおりに機能し、本番運用に十分耐えうることを確認すること。
- (3) 要件の充足性の確認に当たっては、アプリケーションソフトウェアが仕様に適合していること及び本番環境で利用可能であることを示す評価指標を設定した上で、テストを実施すること。
- (4) 性能及び可用性のテストにおいては、本番環境と同様の検証環境において、本番運用時と同等の負荷等をかけ、問題が発生しないことを確認すること。
- (5) 以下の要求事項について確認を行うこと。
  - ① 機能性
    - ア. システム機能が、正常系、異常系ともに、システム要件どおり動作すること。
    - イ. 他システム（年金業務システム要件定義書及び基本設計書に示す各システム）との業務連携処理が正常に機能すること。
    - ウ. 情報セキュリティ要件を満たしていること。
  - ② 信頼性
    - ア. 信頼性要件を満たしていること。
    - イ. 障害が発生した際の回復処理が適切であること。
  - ③ 操作性
    - ア. 利用者が、業務処理マニュアル、システム運用マニュアル及びシステム操作マニュアルの内容を正しく理解し、システムの操作方法を容易に習得できること。
  - ④ 性能
    - ア. オンライン処理、バッチ処理のレスポンスタイム、リソース使用量が適切であること。
    - イ. システムの限界条件下（短時間に大量のデータ又は業務処理を与えた状態）で、正常に動作すること。
    - ウ. 長時間稼働の条件下で、正常に動作し続けること。

#### 4.12.8. 受入テスト支援要件

- (1) 受入テストは機構が主体となって行うが、機構の求めに応じて、受入テストをサポートするための体制を確保すること。

- (2) 受入テストで必要となるテストデータについては、本受託者が機構からの依頼内容を基に用意すること。
- (3) 本受託者は、受入テストで確認された障害について、機構からの指示により解析を行い、原因及び対応方針案を提示すること。
- (4) 本受託者は、上記(3)で機構が決定した対応方針に従い、プログラム及びドキュメントを修正すること。
- (5) テストは、検証環境または本番環境で実施するものとする。

## 4.13. 移行に関する事項

### 4.13.1. 移行に係る基本要件

- (1) 予め作成した移行実施計画書に基づいて移行作業を実施すること。
- (2) 本番移行は、稼働開始までに完了すること。
- (3) 移行データについて、変換前／変換後の対応表に記載のないデータが発生する、又は移行元データが存在しないケースが発生するリスクを想定した上で、データ変換が全面的に実施不能とならないためのリスク対策を図ること。また、リスクが発現した場合を想定し、コンティンジェンシープランを立案すること。
- (4) (2)のリスクが発現した場合は、速やかにその実態を明らかにするとともに、コンティンジェンシープランを実施すること。
- (5) 移行リハーサル及び本番移行に係る作業は、原則として平日以外で実施することとする。ただし、移行シナリオ等の移行仕様、作業スペースに係るスケジュールの制約等により、平日に作業を実施する場合があることに留意すること。
- (6) 移行リハーサル及び本番移行工程においては、不測の事態に備えた支援体制等を組織化すること。
- (7) 本受託者は、機構及び関連業者と連携して移行作業を行う必要があることから、設計工程の段階から、ハードウェア等の設定内容や作業スケジュールについて調整を行うこと。
- (8) 移行作業中に障害が発生した場合には、速やかに原因を究明し影響範囲を特定するとともに、移行作業手順書等に従った切り戻し作業等の一次対応を行うこと。
- (9) 一次対応後は、機構に対して改善計画と合わせて作業結果を報告するとともに、その承認を得て、必要な障害対処作業を本受託者の負担と責任により実施すること。

### 4.13.2. 移行設計に係る要件

移行プログラムによる大量データの移行処理時に、異常終了等が発生した場合の手戻りを最小限に止めることを目的として、ジョブの異常終了が発生した場合には、可能な限り異常終了箇所からの再開が可能な設計とすること。

## 4.14. 引継ぎに関する事項

### 4.14.1. 運用・保守業者への引継ぎ

共通運用管理者及びアプリケーションソフトウェア保守業者への引継ぎに関する要件につ

いては、以下の内容及び、年金業務システム要件定義書の「12.7 スキル・研修要件」に示すとおりである。

なお、引継ぎ先、引継ぎ内容及び手順等の概要を、「表 4.14-1 引継ぎ内容、手順等」に示す。

- (1) 予め作成した保守引継計画書に基づいて移行作業を実施すること。
- (2) 運用・保守業務の円滑な実施に役立つよう、必要な各種情報及び資料の提供を行うこと。
- (3) 引継ぎの内容は、事前に機構に示し承諾を得ること。
- (4) 引継ぎの実施に当たっては、機構及び引継ぎ先と日程を調整した上で実施すること。
- (5) 引継ぎに必要な資料等は、本受託者において用意すること。
- (6) 共通運用管理業者及び機構本部システム運用部門の職員に対し、システム運用業務を理解し、本稼働開始後の運用に必要な実施内容・遵守事項を理解させることを目的とした教育を実施すること。システム運用業務の教育の主な要件は、「表 4.14-2 システム運用業務に係る教育の基本要件」に示す。
- (7) システム運用業務の教育に使用するテキストは、共通運用管理業者、システム運用部門の担当範囲に応じて、それぞれ作成すること。また、テキストについては、システム運用マニュアルやシステム運用詳細仕様書の各成果物を活用し、効率的に作成すること。
- (8) 必要に応じて、実機での操作説明等を行うこと。
- (9) 「表4.14-2 システム運用業務に係る教育の基本要件」の「内容」欄に示すものの他、効果的と考える内容があれば、機構へ提案すること。

表 4.14-1 引継ぎ内容、手順等

No.	引継ぎ発生時 (予定)	引継ぎ元	引継ぎ先	引継ぎ内容	引継ぎ手順
1	—	本受託者	共通運用 管理業者	本システムに係る運用手順等、本受託者及び機構が必要と判断した事項。	<ul style="list-style-type: none"> <li>●引継計画書を策定すること。</li> <li>●引継計画書に基づき、引継ぎを実施し、引継ぎ実施後、引継ぎ完了報告書を作成すること。</li> </ul>
2	—	本受託者	アプリケーション ソフトウェア保守 業者	本システムに係るアプリケーション保守手順等、本受託者及び機構が必要と判断した事項。	<ul style="list-style-type: none"> <li>●引継計画書を策定すること。</li> <li>●引継計画書に基づき、引継ぎを実施し、引継ぎ実施後、引継ぎ完了報告書を作成すること。</li> </ul>

表 4.14-2 システム運用業務に係る教育の基本要件

No.	教育対象者	開催時期 (予定)	回数、時間 (予定)	内容	研修形式 (予定)
1	共通運用 管理業者 及びシステム運用 部門職員	—	10回(総時間10時間の研修を、1回あたり2時間、5回に分けて実施する。共通運用管理業者とシステム運用部門職員は分けて開催すること)	<ul style="list-style-type: none"> <li>●業務ソフトウェア障害時の対応</li> <li>●新たな業務の概要、詳細</li> <li>●使用機器の概要、操作方法</li> <li>●情報セキュリティに関する事項、業務ソフトウェア概要</li> <li>●データベース管理に関する事項</li> <li>●システム運用に関する事項</li> </ul>	テキスト及び実機を用いた研修

#### 4.14.2. 現行アプリケーション保守業者からの引継ぎ

準備期間において、現行アプリケーションソフトウェア保守業者からの引継ぎを受け、結果を機構に書面により報告すること。

#### 4.14.3. 次期アプリケーション保守業者への引継ぎ

本調達の役務終了後に引き継ぐこととなる次期アプリケーション保守業者に対して、以下の内容を満たした引継ぎを実施し、結果を機構に書面により報告すること。

- (1) 引継ぎ計画の策定、引継ぎ資料の作成を行い、機構の承認を得ること。
- (2) 引継ぎ期間、期限等について、機構の指示に従うこと。
- (3) アプリケーション保守業務に係る役務内容、実施結果等について、文書等により確実に引き継ぐこと。
- (4) 次期アプリケーション保守業者が、引継ぎ後直ちに円滑な業務を実施可能とするために、引継ぎ期間中に現行システムにて制度改正対応が実施される場合、本システムにおける変更対応について、事前の情報整理と対応作業に関する事前準備（基本設計及び詳細設計）を実施し、引継ぎを行うこと。

#### 4.15. 教育に関する事項

業務運用の継続性を確保するために、年金業務システム要件定義書の「11.6 研修要件」、「11.7 統計・業務分析サブシステム移行時の研修要件」、及び開発標準に従って、教育研修を実施すること。なお、その内容については、機構の承認を得ること。

##### 4.15.1. 教育に関するその他要件

- (1) 利用者教育に係る納入成果物は、利用者教育の開催時期を踏まえて機構が設定する期日までに、すべての利用者教育対象者が利用可能な状態で提供すること。
- (2) 研修用テキストの作成に当たっては、以下に示す措置を講じること。
  - ① 利用者教育対象者が、本システムの操作方法を短期間で習得できるように、説明方法及び文章を工夫すること。
  - ② 人事異動後の新任者が、研修用テキストを通読することで、本システムの操作方法を容易に理解できるように、内容及び文章を工夫すること。
- (3) その他、教育研修に関する資料を機構が作成する際の助言、業務の詳細を視覚的に分かりやすく説明するための資料の提供、及び研修の問い合わせに対する対応等、機構の求めに応じて必要な支援を行うこと。

#### 4.16. 運用に関する事項

本システムの運用は、共通運用管理業者が作業を実施するが、本受託者は、以下に示す要件に基づき運用設計を実施すること。また、運用設計に当たっては、基本設計書の運用仕様、「技術資料 15 関連業者一覧に掲げる関連業者（開発・製品）の設計結果等」のシステム運用マニュアル、システム操作マニュアル及び業務処理マニュアルを参照すること。

##### 4.16.1. 共通要件

- (1) 運用設計は、システム基盤が提供する運用系機能を最大限使用することを前提として行うこと。

- (2) 本システムの稼働時において、システム運用に必要な機能を設計するとともに、運用業務を効率的に遂行するための効果的な機能を提案し、機構と協議の上、設計に取り込むこと。また、運用設計・開発に当たっては、機構が定める運用・保守に係る各種規定を遵守すること。
- (3) 稼働時において、運用業務の円滑な実施に役立つよう、本システムに必要な各種情報及びドキュメントを提案し、機構と協議の上、作成すること。
- (4) 運用開始までの期間においては、共通運用管理業者に対して、運用業務の円滑な実施に役立つよう、必要な各種情報及び資料の提供を行うこと。
- (5) 本システムの運用を円滑に行うために必要な情報について、共通運用管理業者からの情報提供の依頼があった場合は、必要に応じて対応を実施すること。

#### 4.16.2. 情報システムの操作・監視等に関する要件

##### (1) 通常運用に関する要件

###### ① 運用スケジュール

本システムの運用スケジュールについては、非機能要件定義書（Ⅰ.性能・品質要件編）の「6.1 サービス稼働時間」に示す。

###### ② 運用・保守業務等の対応時間

本システムの運用・保守業務等の対応時間については、非機能要件定義書（Ⅰ.性能・品質要件編）の「6.1 サービス稼働時間」に示す。

###### ③ 計画停止

本システムにおける計画停止は、原則、業務サービス時間外で実施することとし、運用スケジュールの変更は行わないものとする。なお、半年に1回程度の計画停電、年に1回の定期点検及び年に1回の法定点検に伴う計画停止を考慮すること。

###### ④ 運用監視

運用監視業務は、共通運用管理業者が実施するが、本受託者は、以下の監視要件に基づいて、運用・保守の設計を実施すること。

###### ア. 方針

本システムの障害や故障が発生した際は、共通運用管理業者に即時に通知する機能を有するものとする。

リソースの利用状況及びパフォーマンスが、あらかじめ決められた警告値や閾値を超えた際は、共通運用管理業者に通知する機能を有するものとする。

###### イ. 監視対象

監視対象は、サーバ、ストレージ、ネットワーク、データベース、ソフトウェアパッケージ、ネットワーク機器、アプリケーションソフトウェア、ログ等として、システムが正常に動作するために必要な以下の監視を行うものとする。

(ア) 生死（死活）監視

(イ) キャパシティ監視

(ウ) パフォーマンス監視

(エ) プロセスレベル監視

(オ) ログ監視

(カ)ジョブ監視

(キ)情報セキュリティ監視

ウ. 監視間隔

原則として、分間隔のリアルタイム監視を行うものとする。

また、日次、週次、月次にて、監視情報をレポート化して表示する機能を有するものとする。

⑤ 時刻同期

厚生労働省統合ネットワークのNTPサーバとの間で、時刻の同期を図るものとする。

⑥ パッチ適用

ア. パッチ適用ポリシー

パッチ適用ポリシーを、「表 4.16-1 パッチ適用ポリシー」に示す。

表 4.16-1 パッチ適用ポリシー

No	項目	要件
1	パッチリリース情報の提供	セキュリティパッチ及び障害パッチについては、本受託者が月次で情報提供を行い、共通運用管理業者が適用作業を行う。共通運用管理業者への引継ぎが終了するまでの間は、本受託者が適用作業を行う。
2	パッチ適用方針	推奨されるパッチのみを適用する。なお、パッチの適用の要否は、本受託者から情報提供を受け、機構が決定する。
3	パッチ適用タイミング	原則として、定期保守時に行う。
4	パッチ検証の実施	すべてのパッチは、検証環境を使用して適用前検証を実施する。

イ. ウイルスパターンファイル

「表 4.16-2 ウイルスパターンファイル適用ポリシー」に則って、不正なプログラム（ウイルス等）を検出するためのウイルスパターンファイルが、常に最新に保たれているように運用を行うものとする。

なお、原則として、ウイルスパターンファイルは、日次で更新するものとする。

表 4.16-2 ウイルスパターンファイル適用ポリシー

No	項目	要件
1	ウイルスパターンファイル情報の提供	ウイルスパターンファイルについては、本受託者が随時で情報提供を行うとともに、ウイルスパターンファイルを適用した場合の影響調査、適用手順書の作成を行う。なお、ウイルスパターンファイルの準備は、共通運用管理業者が行う。
2	検証環境での実機検証	本受託者が作成した手順書を基に、検証環境にて共通運用管理業者が実機検証を行う。
3	適用可否判断	実機検証を実施した結果に基づき、機構が当該ウイルスパターンファイルを更新するかどうかを判断する。

No	項目	要件
4	ウイルスパターンファイルの登録	共通運用管理業者がウイルスパターンファイルを本番環境へ適用する。なお、本番環境への適用の際には、ツールでの適用を行うこととする。ただし、統計・業務分析において使用されている端末については、手動での適用となる。

## (2) 障害時運用に関する要件

### ① 目標復旧時間

- ア. 単一障害時は、業務を停止させずに、サービスを継続できるものとする。
- イ. 冗長構成の切り替え等に係る非計画停止が発生した場合、非機能要件定義書（I. 性能・品質要件編）の「6.2 許容される非計画停止及び回復要求」及び「6.7.2 許容される非計画停止及び回復要求」に従いサービスを復旧し、サービスを再開するものとする。
- ウ. 多重障害やソフトウェアパッケージの不具合等に起因して、サービスの停止を伴う障害が発生した場合、目標復旧時間は2時間以内とするものとする。
- エ. 業務ソフトウェアの不具合及びデータ復旧が必要な障害の場合は、その障害の影響・原因を踏まえ、機構と協議の上、別途目標復旧時間を設定するものとする。

### ② 目標復旧時点

業務停止を伴う障害が発生した際の目標復旧時点は、原則として障害発生直前とし、データベースの復旧は、日次バックアップ、アーカイブログ等により可能とするものとする。ただし、アーカイブログ破損等の予期せぬ障害により、発生直前の状態への復旧が困難と判断される場合は、機構と協議の上、復旧時点を決定し、対応を行うものとする。

### ③ 交換用部材の確保

交換用部材及び予備機は準備しないため、障害対応に必要な部材は、本受託者において準備するものとする。

### ④ 代替業務運用

障害発生によりシステムが停止した場合は、業務処理マニュアル、システム運用マニュアル等に基づいて、手作業により業務を運用するものとする。

## 4.16.3. データ管理等要件

### (1) バックアップ管理要件

#### ① バックアップ利用目的

バックアップは、障害発生等に伴い失われるデータの回復、ユーザエラーからの回復及びデータの長期保存を目的として行う。

#### ② バックアップ取得時間

業務データ（アクセスログを含む）のバックアップは、原則としてオンライン業務サービス終了後の夜間帯に行うものとする。

#### ③ システム設定変更時のバックアップ

システムバックアップの取得は、ハードウェア構成の変更、ソフトウェアパッケージ



に対するパッチの適用等のシステム変更時において、原則、共通運用管理業者が手動で行うことを前提とする。

④ バックアップ方式

バックアップは、原則としてオフライン方式で取得するものとする。

⑤ バックアップ保存期間

ア. バックアップデータは、2世代以上保持することとし、データの種類及び特性に合わせてバックアップ保存期間を規定すること。(日次バックアップ)

イ. 外部媒体等の長期保存を目的としたバックアップデータの保存期間は、永年とする。

ウ. 基盤製品が出力するログについては、容量及び運用面等を考慮して、効率的に保管するものとする。なお、保管期限については、機構と協議の上決定する。

⑥ 遠隔地保管

災害等に備え、バックアップを遠隔地の保管場所へ定期的に輸送するので、その輸送を可能とするよう、テープメディア等に業務データを出力すること。

## 4.17. 保守に関する共通事項

### 4.17.1. 共通要件

- (1) 役務期間中、確実に保守を行える体制を整えること。
- (2) 保守作業計画の策定に当たっては、システム（サービス）停止の回避等、業務に支障をきたさないよう十分に配慮すること。
- (3) 保守作業は、保守手順書に基づき実施すること。
- (4) 「4.10. 情報セキュリティに関する事項」を踏まえて、脆弱性対策、IDS のシグネチャ更新等のセキュリティ対策を考慮して、保守を実施すること。
- (5) 基本事項
  - ① システム要件に係る問題、疑義等については、判断事由、解決策等を添えて機構へ確認の上、対応すること。
  - ② 他実施業者が実施する作業を阻害することのないよう、本調達の作業を要件に従って確実に実施すること。  
なお、稼働日を遵守するために合理的あるいは効率的な方法がある場合は、積極的に提案の上、機構との協議の結果を踏まえて実施すること。
  - ③ 稼働時期を遵守する上で、開発標準の「第 I 部 2. システム開発工程の構成と概要」等に示す開発手法と異なる手法を採用することが、合理的あるいは効率的であると考えられる場合は、機構との協議の結果を踏まえて実施すること。
  - ④ 共通運用管理業者が実施する役務に関して、他実施業者と連携が必要な事項の調整及び取りまとめの際には、機構の指示の下、協力すること。
  - ⑤ 作業は、本要件定義書及び機構が提示する作業ガイド、マニュアル等の規定に従って実施すること。
  - ⑥ 本受託者は、情報セキュリティが確保された作業場所及び作業端末を用意し、業務を実施すること。以下に、情報セキュリティを確保するための要件を示す。

<作業場所に係る要件>

- ア. ICカード等で、許可された者のみが入退出可能であること。
- イ. 入退出記録の管理を実施すること。
- ウ. 作業場所の定期的な立入監査を実施すること。

<作業端末に係る要件>

- ア. 生体認証機能を有すること。
- イ. アクセス制御機能を有すること。
- ウ. 権限管理機能を有すること。
- エ. 証跡管理機能を有すること。

上記①～⑥に掲げる事項以外に疑義等が生じた場合には、機構と協議の上で対応すること。

#### 4.17.2. アプリケーション保守に関する事項

##### (1) プロジェクト管理

プロジェクトを円滑に進めるため、下記の事項をはじめとして必要なプロジェクト管理を行うこと。

なお、各プロジェクト管理に係るドキュメントの作成においては、開発管理標準を遵守すること。

- ① アプリケーション保守業務の開始に先立ち、役務内容、連絡体制、品質管理、課題管理、変更管理、リスク管理、構成管理等に関する事項を整理し、実施計画及び工数計画をまとめたうえで、アプリケーション保守業務実施計画書を作成する。

作成したアプリケーション保守業務実施計画書は、機構の承認を得たのち、共通運用管理業者にも提示すること。なお、作成に当たっては以下に留意すること。

- ア. 関連事業者との調整が必要な事項については、機構の承認を得て、受託者が主体となって調整すること。
- イ. 関連事業者が増えた場合には、機構と協議の上、機構の指示に基づき対応すること。
- ウ. アプリケーション保守実施計画書の見直しが必要となった場合は、速やかに修正案を提出し、機構の承認を得ること。

- ② アプリケーション保守月次報告書を作成し、保守実施報告会にて、機構へ報告すること。なお、アプリケーション保守月次報告書には、下記の項目を記載するものとするが、その他の内容については、機構と協議の上、決定するものとする。

- ア. 障害対応、問い合わせ対応、影響調査対応、資材修正等の保守作業に係る当月の作業実績、作業予定工数及び作業実績工数、並びに翌月の作業予定、作業予定工数
- イ. トランザクション調査、業務量調査、性能調査及びアクセス分析の結果
- ウ. サービスレベルの達成状況（「再発障害発生数」、「未知障害発生数」、「稼働率（オンライン処理）」、「稼働率（バッチ処理）」、「SLA 達成率」等）

- ③ 必要に応じて、週次にて課題管理、リスク管理等の状況を報告すること。

- 必要に応じて、作業効率化のためのプロセス改善を提案すること。
- ④ 本システムの運用業務及び保守業務に係る会議や各種ワーキングチームに参加し、依頼事項に関する回答等の必要な対応を実施すること。
  - ⑤ アプリケーション保守業務が終了する最終月において、保守作業に係る振返り事項(改善案、残課題) 計画と実績の評価、サービスレベルの達成状況の総括等をまとめたアプリケーション保守完了報告書を作成し、機構へ保守業務の完了報告をすること。
  - ⑥ アプリケーション保守業務の終了に伴い、アプリケーション保守業務実施計画の予定と実績の比較とその評価、問い合わせや障害対応等の対応件数や対応工数とその評価、次期アプリケーション保守業者への課題や連絡事項の整理を行い、アプリケーション保守業務完了報告書を作成した上で、機構の承認を得ること。  
なお、アプリケーション保守開始から年度末時点までの期間についても、これらの内容についての年度末報告を実施すること。
- ⑦ 進捗状況の管理及び報告
- ア. アプリケーションソフトウェア変更の進捗状況について、機構及び機構が指定する関係業者に対して、週次で作業状況報告書を提出し、作業進捗状況の報告を行うこと。  
なお、作業は、当月末までに向こう3ヶ月の作業を最新化の上2週間程度にまで詳細化し、次月の作業については、週次で進捗状況が把握できるよう、5日程度にまで詳細化すること。
  - イ. 「4.17.2(3)① 制度改正に伴うアプリケーションソフトウェアの変更」、  
「4.17.2(3)② データ連携に係るインタフェース仕様変更の影響による設定変更」及び「4.17.2(3)③性能や機能改善等に伴うパラメータ変更」の進捗管理はWBS技法、これら以外の作業は、進捗状況や対応工数が定量的に把握可能な手法を用いて行うこととし、計画からの遅れが生じた場合、原因を調査し、要員の追加、担当者の変更等の具体的な対策を実施すること。
  - ウ. 計画からの遅れが5日以上となることが見込まれる場合(複数作業において遅れが発生する可能性が見込まれる場合には、作業完了までに要する日数が最も大きい作業、または他の作業に重大な影響を与える可能性のあるものを基準とする。)には、速やかに原因を分析した上で、要員の追加、管理者・担当者の変更等、体制の見直しを含む改善策を提示し、機構の了承を得ること。
- ⑧ 月次作業報告
- アプリケーション保守業務についての対応件数や状況などを、アプリケーション保守及び運用維持状況月次報告書に取りまとめた上で、機構へ報告すること。
- ⑨ 課題管理
- ア. アプリケーション保守業務実施計画書に記載した課題及び問題の管理手法に基づき、委託業務に関する課題・問題を管理し、アプリケーション保守及び運用維持状況月次報告書の一部として課題管理表を作成し、機構へ報告すること。
  - イ. 課題等の解決に当たっては、機構及び機構が指定する関係事業者と連携し、必要な協議、調整、情報提供を行うこと。
  - ウ. 影響が委託業務の範囲内に止まらない課題・問題については、速やかに機構へ報

告し、対応の指示があった場合はその指示に従うこと。

⑩ 変更管理

アプリケーション保守業務実施計画書に記載した変更に関する管理手法に基づき、変更管理の対象となる設計書やソースコード、手順書等の変更を管理すること。また、変更に関する管理手法に従った結果、成果物の変更が発生する場合は、変更対象の成果物を機構に申請し、払い出しを受けたうえで変更作業を行い、変更作業が完了後は速やかに最新成果物を機構に提出すること。

⑪ 品質管理

- ア. アプリケーション保守業務実施計画書に記載した品質の管理手法に基づき、作業及び成果物の品質を管理すること。
- イ. 品質管理に関する課題や問題が生じた場合には、早急に原因の解明及び解決方法を検討したうえで、機構と対応策について協議すること。
- ウ. 協議の結果、承認を得た対応策については速やかに実施し、その結果を機構へ報告すること。

⑫ リスク管理

- ア. アプリケーション保守業務実施計画書に記載した、計画遂行の阻害要因となるリスクの管理手法に基づき、委託業務に関するリスク及びその対応策並びに顕在化する条件及び兆候等を管理し、アプリケーション保守及び運用維持状況月次報告書の一部としてリスク管理表を作成し、機構へ報告すること。
- イ. リスク及びその対応策について、その影響が委託業務の範囲内に止まらないリスクについても機構へ報告し、対応の指示があった場合にはその指示に従うこと。
- ウ. リスク管理は、週次にて状況を報告すること。

⑬ 情報セキュリティ管理

- ア. アプリケーション保守業務実施計画書に記載した情報セキュリティに関する管理手法に基づき、情報セキュリティを管理すること。
- イ. 情報セキュリティ管理の強化等に関し、機構からの指示があった場合は、その指示に従うこと。履行内容については、情報セキュリティ監査報告書にて報告すること。

⑭ 指摘対応

本受託者は、機構及びその他機関から指摘があった場合、その指摘への対応について指摘回答書に取りまとめ、回答すること。

⑮ 会議関連資料

各種会議等の開催に当たっては、会議に関する資料を作成すること。また、議事の内容をとりまとめるとともに、会議議事録を作成すること。

(2) 障害対応

本受託者は、アプリケーションソフトウェア等の障害時の対応として、以下の作業を実施すること。

① 障害一次対応

- ア. 共通運用管理者からの対応依頼に対して、暫定処置までの障害対応を、運用手

順書の障害対応手順及び保守手順書等に従い実施すること。

- イ. 他事業者が開発した機能に係る障害の場合は、当該事業者と協力して障害の解消に努めること。

## ② 障害一次対応報告

- ア. 本受託者は、障害対応完了後、障害の復旧状況について報告するとともに、障害事象、発生理由、対処方法等を記述した障害報告書を作成し、機構へ提出すること。
- イ. アプリケーション保守及び運用維持状況月次報告書の一部として障害管理表を作成し、障害を個別に管理すること。その際、障害発生時の情報としてログ等がある場合は、障害報告書と併せて提出すること。また、現行仕様について疑義が生じた場合、関連事業者と連携して機構へ報告を行い、説明を求められた場合は説明すること。
- ウ. 障害二次対応  
障害の根本的な原因を調査し、機構へ報告及び承認を得たうえで、恒久的な復旧対応を実施すること。なお、恒久的な復旧方法を検討する際は、対応スケジュールを作成すること。
- エ. ウイルス検出時の対応  
本システムにおいてウイルスが検出された場合は、共通運用管理業者からの指示に従い、必要な情報の提供及び暫定処置を含む対応を実施すること。
- オ. 保守範囲  
アプリケーションソフトウェアに係る保守範囲には、他事業者が開発・改修を行ったアプリケーションソフトウェアを含めるものとする。

## (3) 変更対応

### ① 制度改正に伴うアプリケーションソフトウェアの変更

現行システムでの制度改正対応により、収納対策支援システムから連携される原簿データのインタフェース仕様(「図 4.17.2-1 制度改正対応箇所の概要」の①)が変更された場合、ステージングエリアから ODS への連携(「図 4.17.2-1 制度改正対応箇所の概要」の②)及び共通基盤への連携(「図 4.17.2-1 制度改正対応箇所の概要」の③)に関するアプリケーションソフトウェアの変更を実施すること。

また、影響調査(事前調査)により、その他箇所(「図 4.17.2-1 制度改正対応箇所の概要」の A、B、C、D)への影響があることが判明した場合、本システムの機能を正常な状態に保つため、ETL ツール等の処理設定の追加変更等の対応作業も実施すること。なお、実施に当たっては、影響調査の内容を元に変更作業実施計画書を作成し、機構の承認を得ること。

本受託者は、この計画に基づきアプリケーションソフトウェアの変更を実施するとともに、設計ドキュメントの追加・修正を実施すること。

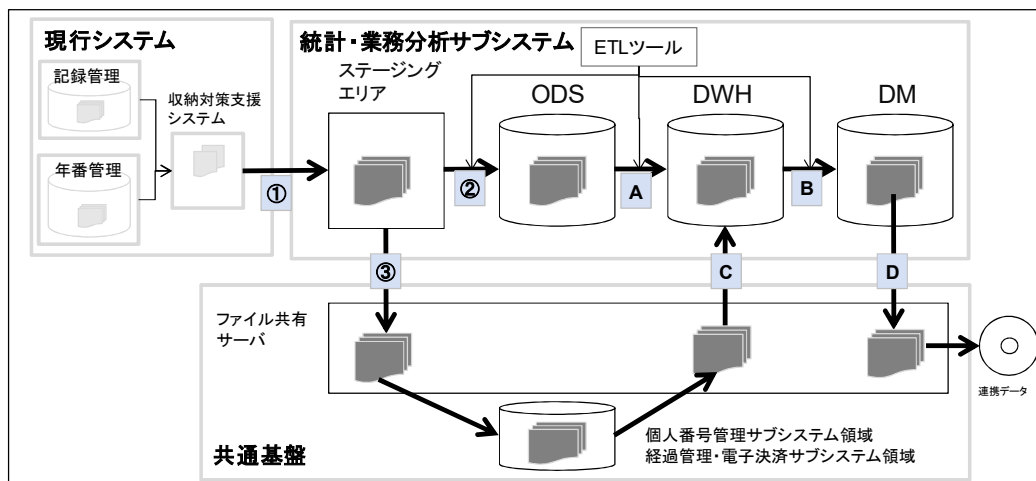


図4. 17. 2-1 制度改正対応箇所の概要

ア. 制度改正対応の時期及び対象

制度改正対応として想定する変更の時期と対象数は、以下の「表 4. 17. 2-1 制度改正対応の対象となるテーブル（ファイル）数の想定」に示すとおりである。ただし、制度改正対応数または対象テーブル（ファイル）数が想定より少ない場合は、本受託者との協議の上、減少に見合う作業を、別の機能の変更・追加作業に振り替える場合がある。

表 4. 17. 2-1 制度改正対応の対象となるテーブル（ファイル）数の想定

項番	変更時期	対象となるテーブル（ファイル）数の想定
1	H32. 1	20
2	H32. 4	20
3	H32. 5	20
4	H32. 9	20

※過去の実績からの想定によるもので、今後変動することがある。

イ. 作業内容

「表 4. 17. 2-1 制度改正対応の対象となるテーブル（ファイル）数の想定」で示されたテーブル（ファイル）に対する、制度改正等に係り想定される主たる対応作業は、以下のとおりである。

- ・ ETL ツール等に対する、ステージングエリア、ODS に関する定義の追加・変更（「図 4. 17. 2-1 制度改正対応箇所の概要」の①、②、③）
- ・ 「図 4. 17. 2-1 制度改正対応箇所の概要」の A、B、C、D に制度改正の影響があった場合、影響を踏まえての ETL ツール等に対する定義の追加・変更
- ・ これらの変更に係る運用への対応作業及び、その他の影響を受ける事項に対する対応作業（データ移行作業、ジョブの追加／変更、バッチ処理のパフォーマンス調査／改善等）

② データ連携に係るインタフェース仕様変更の影響による設定変更

ア. 本受託者は、共通基盤からのデータ連携（「図 4. 17. 2-1 制度改正対応箇所の概

要」の C) 及び共通基盤へのデータ連携（「図 4.17.2-1 制度改正対応箇所の概要」の D) の仕様に変更があった場合、その影響調査を実施し、影響がある場合は、後続処理（「図 4.17.2-1 制度改正対応箇所の概要」の B、D）を含めて、現行システムの機能を正常な状態に保つためのアプリケーションソフトウェアの変更等の対応作業を実施すること。

なお、作業頻度については、主に上記①の対応に伴い作業が必要となる見込みである。

イ. 関連事業者が実施する処理設定の追加・変更等について、必要な情報を提供するとともに、問い合わせに対応すること。

③ 性能や機能改善等に伴うパラメータ変更

共通運用管理者及び機構からの依頼に基づき、性能や機能の改善、または他システムの機器更改等への対応を目的とした、アプリケーションソフトウェアの設定パラメータ（ジョブスケジュールやジョブネット定義も含む）の見直しを行うこと。

なお、想定作業頻度については、主に上記①の対応に伴い作業が必要となる見込みである。

また、見直し後のアプリケーションソフトウェアの本番環境への登録作業は、共通運用管理者へ依頼するが、本受託者は必要に応じ支援すること。

④ 他事業者により変更されたアプリケーション等の確認

ア. 本受託者は、他事業者により作成・変更されたアプリケーションソフトウェア等に関するドキュメントの内容について、本システムの機能を正常に保つ上で支障がないかを確認し、その結果を機構へ報告すること。

イ. 他事業者によるアプリケーションソフトウェアの変更等の作業内容を的確に把握するために、運用保守連絡会議（週次開催）、及び機構が提示する会議の中から本受託者が必要と判断した会議への参加等により積極的な情報収集を行い、リリース後に滞りなく保守が行えるよう努めること。

ウ. 当該変更等を実施する業者が、変更したプログラム等を検証環境または本番環境にリリースする際に、必要な技術支援を実施すること。

⑤ アプリケーションソフトウェア変更等の内容の、共通運用管理受託業者への連絡

ア. 本受託者は、アプリケーションソフトウェアの変更等の内容を分かり易く整理し、機構の承認を得た上で共通運用管理者に連絡すること。

イ. 設計ドキュメントに修正があった場合は、アプリケーションソフトウェアの変更等のリリースと合わせて、処理手引書等を差し替えること。

(4) 作業環境

保守にともなって実施するアプリケーションの変更やテストは、本受託者が用意する開発環境で実施し、結合テスト及び総合テストは、機構が用意する検証環境で行うこと。

(5) 保守時間

保守受付時間（本受託者が作業指示を受け付ける時間）については、非機能要件定義書（I.性能・品質要件編）の「6.1 サービス稼働時間」に示す時間帯とする。

① 障害等緊急の理由により、システムの稼働時間が延長された場合、延長時間に応じて

- 保守受付時間を延長すること。
- ② 保守業務の担当者は、サービス提供時間外においても、連携システムに影響のある障害が発生した場合には、共通運用管理業者へ作業手順書に従った操作の依頼や作業支援を実施すること。また、手順書に記載されていない対応が必要な場合には、機構に駆けつける等、早期解決に向けた対応を実施すること。
  - ③ 保守業務における変更管理及び障害対応で、本番環境へのリリース立会い作業等を実施する時間については、機構と協議の上決定するが、業務に影響を及ぼさない時間帯に実施することになるため、保守時間外となる可能性がある。

### 4.17.3. 運用維持業務

#### (1) 運用維持要件

本受託者は、機構、共通運用管理業者と連携し、本システムを安定的に稼働させること。また、実施した作業の内容は、アプリケーション保守及び運用維持状況月次報告書にて機構へ報告すること。

#### (2) 個別要件

本受託者は、共通運用管理業者と協力し、以下(3)～(6)の作業を実施すること。なお、作業は、機構が提示する運用手順書の障害対応手順及び保守手順書等に従って実施し、必要に応じてこれらの文章を改善すること。

#### (3) 問合せ対応

- ① 本システムの設計（仕組み）、機能仕様、操作方法、利用方法、データ構成等に関する問合せに対して、一連の作業（問合せ受付、仕様確認・調査、業者間調整、調査結果検証、資料作成等）を実施し、結果をアプリケーション保守及び運用維持状況月次報告書の一部として問合せ管理表に取りまとめ、共通運用管理業者及び機構へ報告すること。
- ② インシデントと対応状況（関連事業者の対応を含む）を網羅的に把握し、その状況について定期的な報告に加え、必要に応じて随時、機構へ報告を行うこと。
- ③ 機構及び共通運用管理業者から、本システムのアプリケーションソフトウェア等の仕様に係る問合せがあった場合は、本システムの仕様を確認し、迅速な回答に努めること。
- ④ データ調査ツールの操作方法等の技術的な問合せがあった場合、迅速な回答に努めること。
- ⑤ データ調査作業におけるデータに係る問合せがあった場合、機構の職員が実施する調査・確認作業等を支援すること。
- ⑥ 問合せ対応に係る作業は、BI ツール等の製品の操作、データ調査、ツールを利用したデータ調査等である。
- ⑦ 問合せ対応に係る作業の拠点は、機構本部又は本受託者が用意する場所を原則とし、年金事務所及び事務センターへの訪問は想定していない。

#### (4) 支援作業

- ① 共通運用管理業者にて、ハードウェアに関する障害か他のアプリケーション保守に関する障害かの切り分け（一次切り分け）が難しい場合、本受託者に障害対応が依頼



されることもあるが、考えうる障害原因と理由を、共通運用管理業者へ積極的に回答すること。

- ② 障害対応において、本システムの本番環境におけるオペレーション（定型操作）で手順化されていない突発的な操作等を、共通運用管理業者のオペレータに本番環境での非定型操作を依頼する場合は、操作手順書を提供し、事前準備を支援すること。  
なお、共通運用管理業者による作業への立会いは原則として不要であるが、重要度及び難易度の高い操作の場合は、機構と協議の上、対応すること。
- ③ 機構及び共通運用管理業者から、データ調査室での業務における運用維持に係る作業支援を依頼された場合、迅速な対応を行うこと。想定する作業は、DB 定義等の設計書及び手順書等（以下「設計ドキュメント」という。）の入れ替え（4回/年）、管理者作業（データ調査作業用一時作成テーブルの追加、削除等）の支援（0.5回/月）である。
- ④ 他システムからの要請により、データ連携テストを実施する場合がある。機構から要請があった場合は、他システムの開発実施業者が作成した手順に従い実施すること。  
なお、データ連携開始に伴う対応作業で不具合が発生した場合、本システムに係る範囲において対応作業を実施すること。
- ⑤ 刷新形式データ（表 3.6.1-1 の⑤）の、インタフェース追加及び方式変更等に伴う対応作業（更新方式の変更等）を実施すること。なお、作業の詳細については、「4.17.2(3)② データ連携に係るインタフェース仕様変更の影響による設定変更」を参照すること。
- ⑥ 本システムと現行システムの処理結果の間に差異が生じた場合、改修並びにテストを実施すること。  
また、本システムにて作成したデータベースに対する調査及び照会への対応を行うこと。
  - ア 進捗状況の管理及び報告に準じた内容で、管理／報告すること。
  - イ 作業の実施については、機構と協議の上決定すること。

#### (5) 影響調査

- ① 制度改正等による本システムへの影響について、機構もしくは共通運用管理業者から調査の依頼があった場合、本システムのアプリケーション仕様を調査して影響箇所を特定するなどの作業（機能拡張等に伴う影響調査、規模見積、必要な業者間の調整事項の整理、影響調査報告書作成、報告実施）を迅速に行うこと。  
また、他システムへの影響の調査を依頼する場合は、調査確認依頼書を作成すること。
- ② ハードウェア等納入業者及び保守業者から報告された OS やミドルウェアに係るパッチ及び最新アップデートプログラムに関して、本システムへの影響を調査・検証するとともに、機構にその結果を報告すること。なお、脆弱性対策を策定する場合には、「日本年金機構情報セキュリティポリシー」の 6.2.1(1)(c)に基づき報告を行うこと。
- ③ また、機構の判断に基づき、共通運用管理業者により本番環境へのパッチ適用が実施される場合には、その作業の支援を行うこと。
- ④ データパッチ（補正データ）を適用する場合は、事前に検証環境で動作検証を実施すること。

また、共通運用管理業者による本番環境への適用に当たっては、必要に応じ作業手順書を作成し共通運用管理業者へ提供するとともに、その作業を支援すること。

#### (6) サービス提供時間

- ① 運用維持業務を行う時間（サービス提供時間）は、「非機能要件定義書（I.性能・品質要件編）」の「6.1 サービス稼働時間」に示す。
- ② 操作方法及び利用方法に関する問合せは、9:00～18:00 を基本とする。  
電気設備点検、アプリケーションソフトウェア資産のリリース等の重要イベント時には、上記に関わらず対応すること。障害等緊急の理由により、システムの稼働時間が延長された場合は、延長時間に応じてサービス提供時間を延長すること。
- ③ 運用維持業務の担当者は、サービス提供時間外においても、連携システムや業務に影響が及ぶ障害が発生した場合には、作業手順書に従った操作の依頼及び支援を共通運用管理業者へ行うこと。  
なお、手順書に記載されていない対応が必要な場合には、機構本部に駆け付ける等、早期解決に向けた対応を実施すること。
- ④ アプリケーション保守業務の提供時間  
本受託者のアプリケーション保守業務の提供期間は、機器更改後のシステム稼働日から1年間とする。

### 4.17.4. 基盤製品保守に関する事項

#### (1) 基本方針

本受託者は、以下の方針に基づいて、基盤製品（運用ツールを含む）に係る保守業務を実施すること。

- ① 保守業務を計画し、「保守実施計画書」を策定すること。
- ② 本受託者が実施する保守について、保守の手順を取りまとめた「基盤保守マニュアル」を更新すること。なお、定期保守の作業方法、障害を解決するまでの一連の作業方法（パラメータの設定値変更等）、設計書等のドキュメント修正方法、その管理方法等の、保守作業において必要な事項を取りまとめること。
- ③ 「保守実施計画書」及び「基盤保守マニュアル」については、運用・保守設計の結果を踏まえて更新すること。
- ④ 「基盤保守マニュアル」及び「システム運用マニュアル」の作成に当たっては、「技術資料 14 システムリスク管理要領」を遵守すること。
- ⑤ 保守作業は、「基盤保守マニュアル」に基づき実施すること。
- ⑥ 基盤製品の保守期間中においては、月次で、「保守実施報告書」を作成するとともに、保守業務の実施結果を機構へ報告すること。
- ⑦ 基盤製品の障害が発生した場合は、随時で、「障害対応実施報告書」を作成するとともに、障害状況及び障害対応結果を機構へ報告すること。
- ⑧ 保守作業は、「4.10 情報セキュリティに関する事項」を踏まえて、脆弱性対策等のセキュリティ対策を考慮して実施すること。
- ⑨ 障害対応、定期点検等に必要な交換部材及びハードウェアについては、本受託者の負

担において準備すること。

## (2) 保守要件

### ① 定期保守

#### ア. パッチ適用

- ・セキュリティパッチ及びアップデートプログラムに係る情報を取得した場合、適用の要否について机上検証を実施した上で機構へ報告すること。
- ・適用する場合は、検証環境における検証結果を踏まえて、本番環境への適用手順を策定すること。
- ・本番環境及び検証環境への適用作業は共通運用管理業者が実施することから、共通運用管理業者からの問い合わせ対応等、必要な支援を実施すること。
- ・パッチ適用に関する方針は、「表 4.16-1 パッチ適用ポリシー」に示すとおりである。

#### イ. ファームウェアの更新

- ・ファームウェアの更新に係る情報を取得した場合は、適用の要否について机上検証を実施した上で機構へ報告すること。
- ・適用する場合は、検証環境における検証結果を踏まえて、本番環境への適用手順を策定すること。
- ・本番環境へのファームウェアの適用作業については、共通運用管理業者と必要な調整を行った上で、本受託者にて行うこと。
- ・ファームウェアの適用結果を機構へ報告すること。

#### ウ. 定期点検

納入した基盤製品に対し、年に1回程度の定期点検を計画し、共通運用管理業者とともに業務サービス時間以外の時間で実施するとともに、点検結果について、書面にて機構へ報告すること。

### ② ウイルスパターンファイルの更新

#### ア. ウイルスパターンファイルの更新に係る情報を取得した場合は、適用の要否について机上検証を実施した上で機構へ報告すること。

適用する場合は、共通運用管理業者が行う検証環境における検証結果を踏まえて、本番環境への適用手順書を作成すること。

#### イ. 不正なプログラムを確実に検出するため、ウイルスパターンファイルは、常に最新に保たれるようにすること。

#### ウ. 共通運用管理業者が実施するウイルスパターンファイルの取得、検証環境における検証及び本番環境への配付・適用作業に係る問い合わせ対応等、必要な支援を実施すること。

ウイルスパターンファイルの適用に関する方針は、「表 4.16-2 ウイルスパターンファイル適用ポリシー」に示すとおりである。

### ③ 障害時保守

#### ア. システム異常検知時に、共通運用管理業者からの障害連絡を受けてから原則として2時間以内に、ハードウェアの設置拠点に到着すること。

なお、システム異常については、ハードウェアの障害に加え、ソフトウェアパッケージのサービスやプロセスに係る障害も含むものとする。

- イ. 障害を解決するまでの一連の作業（障害解析、作業計画策定、修復方式検討、障害原因箇所の再設計・テスト、共通運用管理業者報告、環境反映、再発防止）は、関連業者と連携して行うこと。
- ウ. 障害対応に当たっては、機構に対面で状況を報告するとともに、対応策について、機構の承認を得ること。
- エ. 基盤製品の設定に起因して障害が発生した場合は、設定変更に係る検討及び影響調査を行い、本番環境変更手順を策定した上で、検証環境において検証を実施し、機構へ影響調査結果及び変更内容を含めて結果を報告すること。
- オ. 本番環境の基盤製品に係る設定変更が必要となる場合は、共通運用管理業者が実施する準備作業（機構への報告及び当日作業手順、調整済スケジュール／実施体制の提示等）及び設定変更作業における情報提供、立会い等、作業支援を行うこと。
- カ. 障害発生に伴って基盤製品の設計内容を変更した場合は、本受託者が作成した関連する設計ドキュメント（パラメータ設計、運用・保守マニュアル等）の修正を実施すること。

共通運用管理業者が実施するシステム稼働後のリソースモニタリングの結果において、本受託者が納入した基盤製品に起因するリソース不足やその疑いがある場合は、製品ベンダへの情報収集、調整等の対応を実施した上で、本番環境へ影響が発生しないようなシステム増強手段や方法、工夫について機構に提案すること。

#### ④ 問い合わせ対応

- ア. 基盤製品に係る機構、共通運用管理業者等からの技術的な問い合わせに対応すること。
- イ. 共通運用管理業者が実施する障害切り分け作業について、必要な支援を行うこと。

#### ⑤ 基盤環境の変更に伴う基盤保守

- ア. 基盤環境の変更又はアプリケーションソフトウェアの改修に伴い、基盤製品のパラメータ変更や機器の増設等を行う必要が生じた場合、設定変更に係る検討や既存機器に対する影響調査を行うこと。また、本番環境に対して基盤保守作業を実施する際は、本番環境変更手順を策定した上で、検証環境において検証を実施し、機構へ影響調査結果及び変更内容を含めて結果を報告すること。基盤製品に係る機構、共通運用管理業者等からの技術的な問い合わせに対応すること。
- イ. 本番環境の基盤製品に係る設定変更が必要となる場合、共通運用管理業者が実施する準備作業（機構への報告、当日作業手順、調整済スケジュール／実施体制の提示等）、及び設定変更作業における情報提供、立会い等、作業支援を行うこと。
- ウ. 基盤環境の変更に伴って基盤製品の設定内容を変更した場合は、本受託者が作成した関連する設計ドキュメント（パラメータ情報、運用・保守マニュアル等）の修正を実施すること。
- エ. 本業務における保守期間中において、本受託者が納入したハードウェアとの新たな

な機器の接続等、システム構成の変更が発生する場合は、本受託者が納入した基盤製品に対する影響調査、設定変更等の対応を行うこと。

- オ. 他システムの機能追加、構成変更等に伴う本システムへの影響調査を行うとともに、必要に応じて、変更対応に要する工数の算出、及び他システム対応後の、基盤製品の動作検証（影響確認）を実施すること。
- カ. 外部システムとの連携テストについて、各外部システムと調整の上で、設定変更及び接続確認の実施等のテストを実施すること。

#### 4.17.5. SLA の締結

##### (1) SLA の締結時期

確保すべきサービス品質の目標について、保守業務開始前に機構及び受託者の間で SLA として合意すること。

##### (2) サービスレベル項目

機構が求めるサービスレベル設定項目、サービスレベル評価条件等については、アプリケーション保守役務開始前に、別途機構より示す。

##### (3) SLA の遵守及び管理

###### ① 基本的な考え方

月次の定例報告会において、受託者は、本調達仕様書における「表 3.2-1 納入成果物一覧と SLCP-JCF2013 との対応関係」の項番 8 に示す「サービスレベル報告書」を提出し、当該 1 ヶ月間の SLA 達成状況及び前月における SLA 未達成時の改善状況について報告すること。

###### ② 無償による対応

SLA が遵守できなかった場合に必要となる作業は、本役務範囲に含まれるものとし、受託者の負担により無償で行うこと。

###### ③ その他

SLA 報告及び SLA 監査証拠の保持等のために必要な作業があれば実施すること。

###### ④ 免責事項

下記に起因する障害については、免責とする。

- ア. インフラ障害、電源供給や通信の障害
- イ. ハードウェア及びパッケージソフトウェアに起因する障害
- ウ. 機構の過失及び故意による障害
- エ. 連携先システム（収納対策支援システム、個人番号管理サブシステム、経過管理・電子決裁サブシステム、基盤サブシステム）に起因する障害
- オ. サービスレベル改善の支援

###### ⑤ 特記事項

機構においてサービスレベル設定項目又は評価条件を見直す必要が生じた場合は、SLA 改善のために必要な検証や資料の提示等を実施すること。

#### 4.17.6. 保守体制

- (1) 保守業務の実施に関し、非機能要件定義書（I.性能・品質要件編）の「6.1 サービス稼働時間」に示すオンライン業務サービスの時間帯は、機構、共通運用管理業者等と連絡がとれる体制を構築し、対応可能とすること。
- (2) 非機能要件定義書（I.性能・品質要件編）の「6.1 サービス稼働時間」に示す時間帯において、障害が発生した際、迅速な対応を可能とするため、問い合わせを一元的に受け付ける障害対応窓口を設置し、機構に通知すること。
- (3) 障害発生時及び機構の求めに対して、非機能要件定義書（I.性能・品質要件編）の「6.1 サービス稼働時間」に示す時間帯に、迅速な保守対応ができる体制を構築し、機構の承認を得ること。
- (4) 非機能要件定義書（I.性能・品質要件編）の「6.1 サービス稼働時間」に示す時間外において、保守対象の業務ソフトウェア等の障害が原因で業務に支障をきたすと機構が判断した場合、機構又は関係業者から緊急で連絡を行うため、機構と協議の上、緊急時の連絡窓口を設置し、機構に通知すること。

#### 4.17.7. データの保守要件

- (1) システムが備えるマスタメンテナンス機能等を用いてデータ補正が行えない場合、本受託者は、機構からの要望に応じたデータ補正用の資材、手順書の作成を行い、検証環境にて動作確認を行った上で、機構へ提出すること。
- (2) データ補正用の資材、手順書に基づく、本番環境への反映は共通運用管理業者が行うため、本受託者は問い合わせ対応等の必要な支援を実施すること。

#### 4.17.8. 保守実績の評価と改善

本受託者が実施する保守実績及び評価内容については、保守実績報告書にて月次で報告を行うこととするが、機構から改善内容の提示を求められた場合、対応を行うこと。