

## 別紙2 運用項目一覧

# 1. 目次

#	項目	概要	頁
1	目次	本書の目次を示す	p.2
2	本書の目的	本書の目的及び利用用途等を整理	p.3
3	障害管理	本番稼働後の障害対応および障害管理	p.5
4	バッチ処理運用	バッチ処理年間計画作成やバッチ処理実装、処理立ち合い	p.9
5	ファイルサーバ運用	アクセス権限管理、データ移動依頼申請対応	p.10
6	アカウント管理	ユーザアカウント管理（アカウント登録、削除）	p.14
7	文書管理	文書の作成・変更・廃棄の管理	p.17
8	課題管理	システム運用における課題の管理	p.18
9	変更管理	システム変更内容の検知・管理、法令対応等に伴うオーバーライト	p.20
10	バックアップ運用	バックアップ取得・管理	p.21
11	監視運用	システムログ、統計情報等の監視・確認	p.23
12	セキュリティ運用	セキュリティパッチ適用やSW・MWバージョンアップ	p.26
13	媒体運用	媒体を介したデータ受け渡し運用	p.28
14	端末、VDI、プリンタ運用	端末等の設定変更	p.29
15	定期活動報告	システム稼働状況や障害発生状況の定期報告	p.30
16	問い合わせ管理	ユーザ等からのシステムに関する問い合わせの管理	p.31
17	構成管理	システム構成管理情報の登録・収集	p.32
18	ナレッジ管理	システム運用に関するFAQ等の作成・公開	p.33
19	サービスカタログ管理	サービスメニューの管理・公開	p.34
20	教育	システム利用・運用に向けた教育、マニュアル類の整備	p.35
21	サービス継続性管理	大規模災害や大規模なシステム障害発生時等におけるバックアップデータのリストア、各種リストア訓練の実施	p.36
22	他システムとの連携	システム変更や連携先追加時等の他部門・他システムとの連携	p.37
23	マスターデータメンテナンス	各種マスターデータ（組織、人事、住所、金融機関等）のメンテナンス	p.38
24	計画停電対応	計画停電時のバッチ処理等の設定変更、復電確認	p.39
25	予防保守	SW・HW予防保守	p.40
26	業務支援	通常業務サポート（画面操作、印刷処理 等）	p.41
27	運用時間	システム利用可能な時間帯	p.42
28	保守体制	事業者の保守体制・保守作業実施場所	p.43
29	運用マニュアルの整備	運用マニュアルの整備	p.44
30	ファイル運用	ユーザによるファイル移動を伴うデータ連携運用	p.45

## 2. 本書の目的 1/2

検討すべき運用項目および検討ポイントのガイドラインとして提示し、運用設計時のインプットとして活用いただくことを目的としています。また、検討ポイントを整理することで、現行運用課題の改善や、費用の上振れリスクの低減につなげます。ただし、本書に記載の検討ポイントは令和5年度時点の想定であり、システムや業務の特性を踏まえて追加の運用項目を検討する必要があります。

### 本書の目的

1

標準準拠システムのASP各社は、アプリだけでなく一部インフラ領域の運用に関する運用設計も行う必要がある。本書は、検討すべき運用項目および検討ポイントのガイドラインとして提示し、運用設計時に各所管課・各事業者にて活用いただくことを目的としている。

2

現行システムにおける運用課題を踏まえた運用方針案および検討ポイントを提示し、運用改善に取り組む。

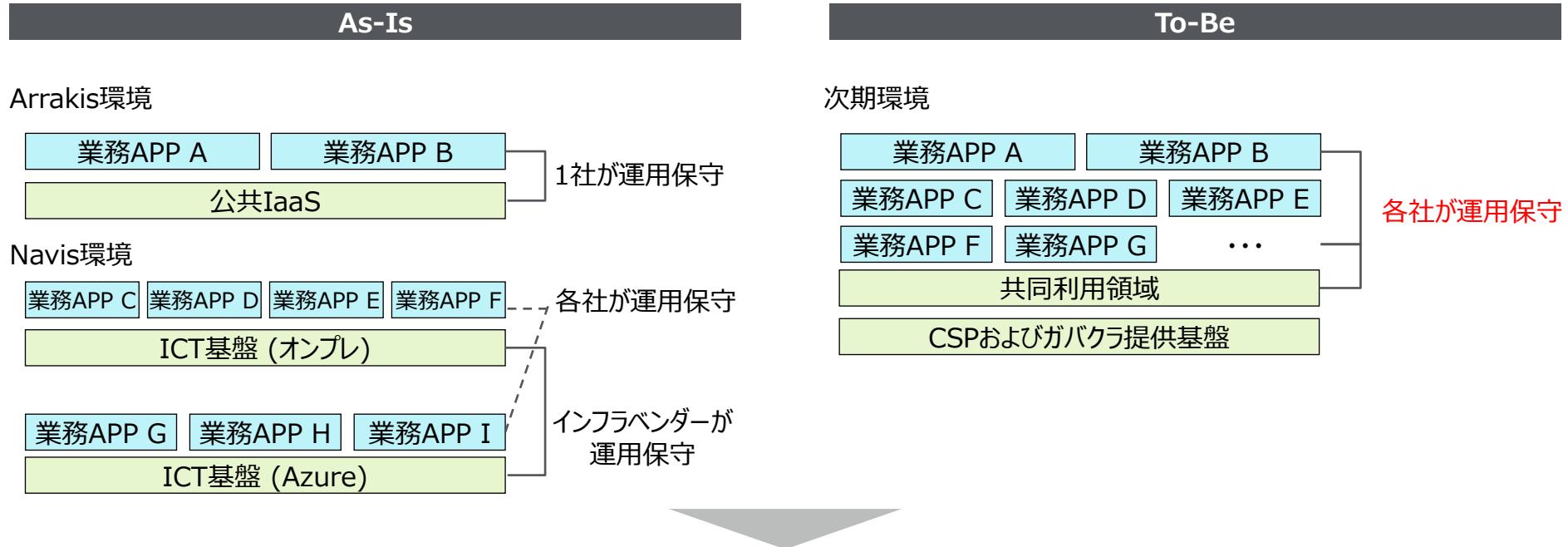
3

運用検討・設計の観点を事前に提示することで、見積もり時の観点の抜け漏れを防止し、費用の上振れリスクを低減する。

## 2. 本書の目的 2/2

現行はインフラ・アプリの運用範囲が分かれていますが、次期システムにおいてはバックアップ取得等の一部インフラ領域の運用についてもASP各社で実施する必要があると想定しております。次期システムの運用の実施内容について、各社とすり合わせた上で確定させる必要があります。

### ■ 運用スコープのイメージ



- ・ 現行はインフラ・アプリの運用範囲が分かれていますが、次期システムにおいてはバックアップ取得等のインフラ領域の運用についてもASP各社で実施する必要があると想定する
- ・ 次期システムの運用の実施内容について、現行の運用項目をベースにインフラ領域の次期運用項目を作成し、各社と対応可能な運用項目のすり合わせを行う必要がある

### 3. 障害管理 1/4

障害対応フローが整備されていない業務システムがあり、障害発生時の連絡や障害対応および障害管理の品質にはばらつきがあります。標準準拠システムの対応に合わせて、障害対応フローの整備および統一された運用の実施が必要となります。

#### ■ 整理の目的

- ・ 現行運用では、障害対応フローが整備されていない、障害発生時の連絡や障害対応および障害管理の品質にはばらつきがあるなどの課題がある。現行運用課題の改善に向けた検討方針を提示する。

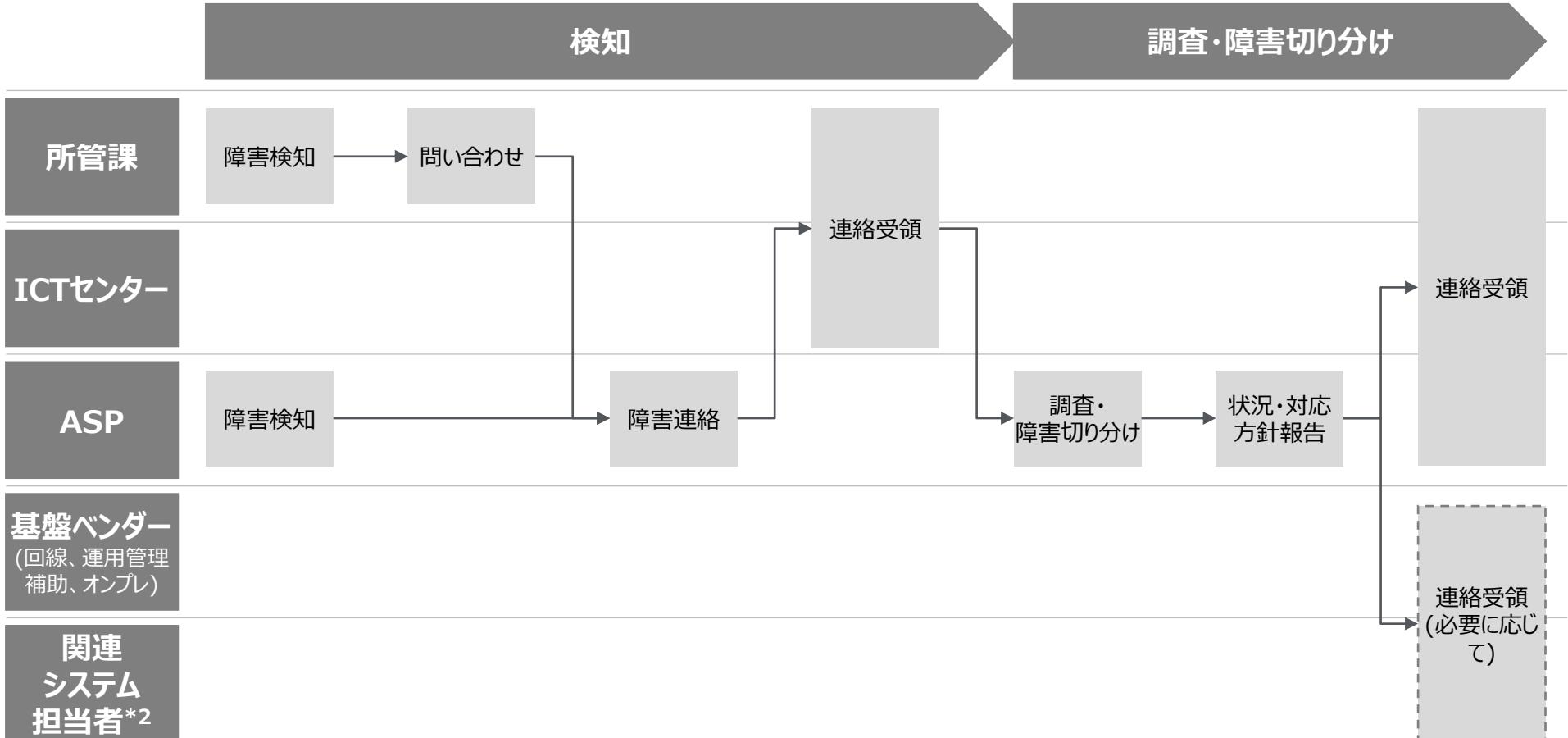
#### ■ 現行の障害管理の課題と運用設計上のポイント

項目	課題	運用設計上のポイント
現行の障害管理の課題	<b>障害対応フローの整備</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 障害対応フローが整備されていない業務システムがあり、障害検知から障害の根本対応までの一連の障害対応や対応の品質にはばらつきがある</li></ul>
	<b>報告・連携</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 障害検知後の初報が遅れる</li><li>・ 定められたエスカレーションルート・報告形式から逸脱した報告がされる</li><li>・ アプリ・基盤ベンダー間の情報連携が不足している</li><li>・ 接続先システムとの情報連携が不足している</li></ul>
	<b>障害管理</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 障害が適切に管理されておらず、暫定対応後の状態で運用を継続するケースがある</li><li>・ 障害が適切に管理されておらず、根本対応実施までに時間を要するケースがある</li></ul>

### 3. 障害管理 2/4

業務システム起因の障害発生時において、検知から調査・障害切り分けまでの対応フローは以下のようになることを想定しています<sup>\*1</sup>。 詳細は運用設計フェーズにおいてベンダー各社の意見を踏まえて検討する予定となります。

#### ■ 業務システム起因の障害のTo-Be対応フローイメージ



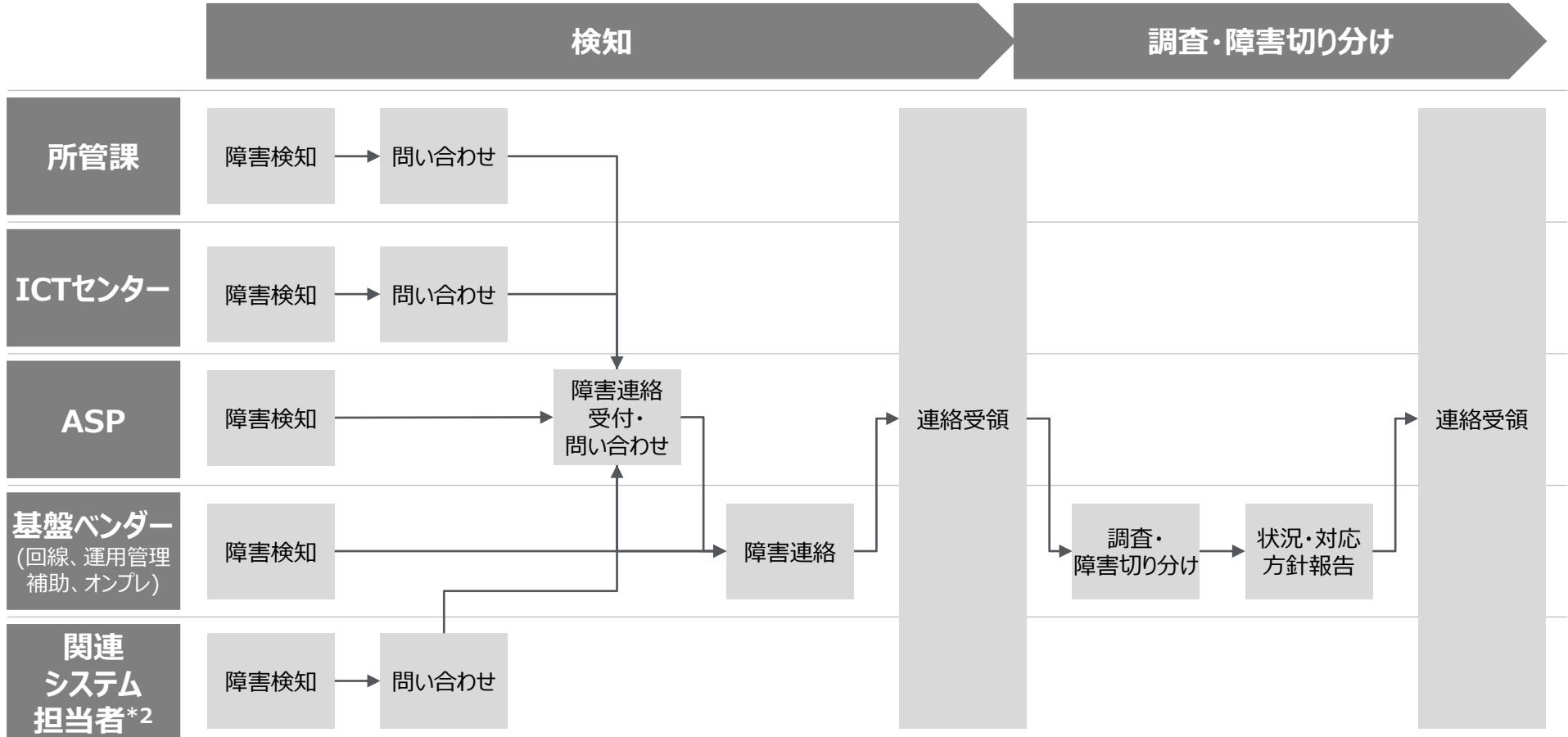
\*2 : データ連携先・データ連携元等、運用上関連があり、障害の影響があるシステムの所管課およびベンダー

\*1 : 想定フローや検討ポイントは「【別紙3 補足資料1】障害対応フローイメージ」を参照  
上記障害フローは現時点のイメージであり、今後現行Arrakisの現行対応フローをベースに  
ベンダー各社の意見を集約した上で障害対応フローを作成する想定。

### 3. 障害管理 3/4

インフラ起因の障害発生時において、検知から調査・障害切り分けまでの対応フローは以下のようになることを想定しています。  
詳細は運用設計フェーズにおいてベンダー各社の意見を踏まえて検討する予定となります。

#### ■ インフラ起因の障害のTo-Be対応フローイメージ



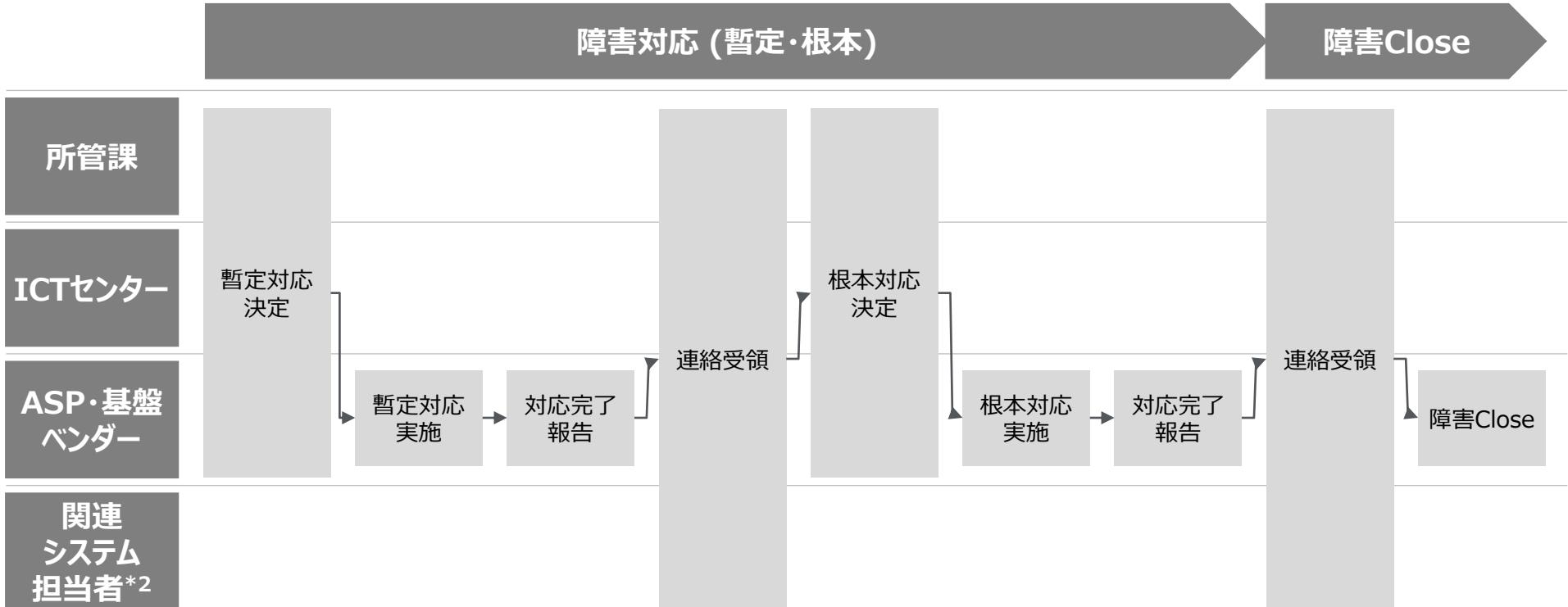
\*2 : データ連携先・データ連携元等、運用上関連があり、障害の影響があるシステムの所管課およびベンダー

\*1 : 想定フローや検討ポイントは「【別紙3 補足資料1】障害対応フローイメージ」を参照  
上記障害フローは現時点のイメージであり、今後現行Arrakisの現行対応フローをベースに  
ベンダー各社の意見を集約した上で障害対応フローを作成する想定。

### 3. 障害管理 4/4

業務システム・インフラ起因の障害発生時において、障害対応から障害Closeまでの対応フローは以下のようになることを想定しています。  
詳細は運用設計フェーズにおいてベンダー各社の意見を踏まえて検討する予定となります。

#### ■ 業務システム・インフラ起因の障害のTo-Be対応フローイメージ



\*2 : データ連携先・データ連携元等、運用上関連があり、  
障害の影響があるシステムの所管課およびベンダー

\*1 : 想定フローや検討ポイントは「【別紙3 補足資料1】障害対応フローイメージ」を参照  
上記障害フローは現時点のイメージであり、今後現行Arrakisの現行対応フローをベースに  
ベンダー各社の意見を集約した上で障害対応フローを作成する想定。

## 4. バッチ処理運用

業務上必要なバッチ処理や、バックアップ取得等の各共同利用領域において実行が必要なインフラ関連のバッチ処理は、各ASPにて設計・実装を行います。

### 整理の目的

- ・ アプリケーション関連だけでなく、バックアップ取得等の共同利用領域において実行が必要なインフラ関連のバッチ処理についても各ASPにて設計・実装が必要となることから、バッチ処理運用の方針や運用品質のばらつきが発生するリスクがある。このリスクを低減することを目的として、バッチ処理運用方針を提示する。

#	運用設計観点	説明
1	バッチ処理実行時間帯	<ul style="list-style-type: none"><li>・ フレックスタイム制(5:00-22:00)や業務要件等を踏まえてユーザがシステムを利用できる時間帯を設定し、バッチ処理は原則、システム利用時間外に実施する ※フレックスタイム制を踏まえた運用時間の設計については「<a href="#">27 運用時間</a>」も参照すること。</li></ul>
2	バッチ処理設計	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 各ASPにて業務・システム要件を踏まえてバッチ処理内容や処理時間、処理时限等の設計を行う</li><li>・ 税の年次処理など複数システム間でデータ連携が必要なバッチ処理については、本区・工程管理事業者・システム開発事業者間で要件を調整し、業務やシステム間の整合を取り設計を行うこと</li></ul>
3	バッチ処理依頼フロー	<ul style="list-style-type: none"><li>・ ユーザ起因でバッチ処理の新規登録や、バッチ処理時間・処理内容の変更が発生した場合に、ASPまたは運用管理補助者に依頼するフローや依頼期限等のルールを整備する</li></ul>
4	バッチ処理復旧	<ul style="list-style-type: none"><li>・ バッチ処理失敗時のリカバリ方針を整理する。バッチ処理の特性を踏まえ、復旧不要、次回実行時に復旧、即時復旧等の復旧方針や復旧の时限を整理する</li></ul>

## 5. ファイルサーバ運用 1/4

次期ファイルサーバの種別や構築場所、開発・運用主体は現行と異なることから、各ファイルサーバの運用設計方針を定義します。

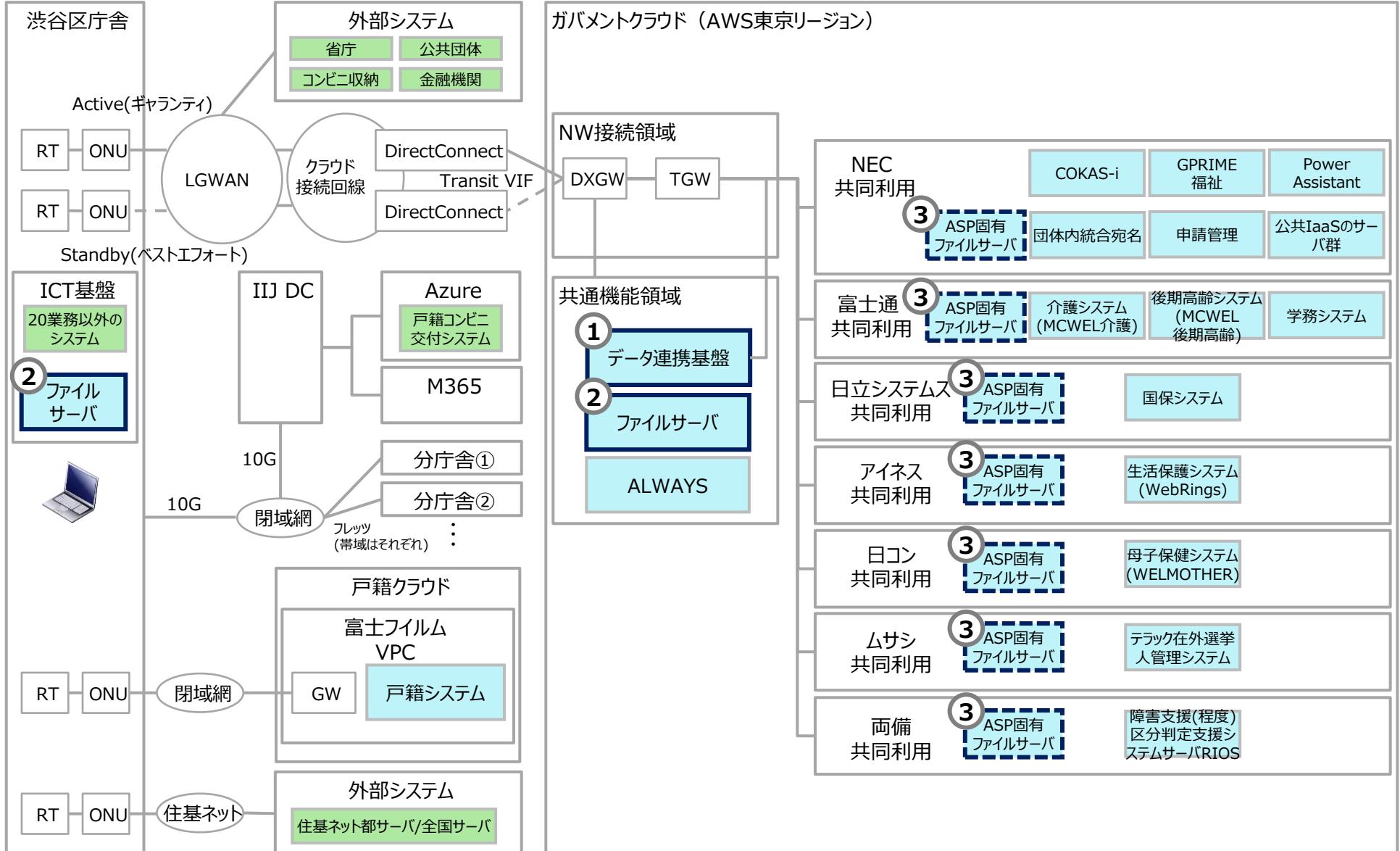
### 整理の目的

- 下記①は担当ベンダーにて新規に検討・設計していくことから当ドキュメントでは定義せず、設計フェーズ以降に定義する
- 下記②③は運用設計方針を定義してベンダー間の整合を取り、各ファイルサーバの運用品質のばらつきを低減する

連携対象	ファイルサーバ種別	構築場所	開発・運用主体	運用設計の方針
1 20業務 システム間 連携	データ連携基盤	ガバメントクラウド (単独利用領域)	データ連携基盤 構築ベンダー	<ul style="list-style-type: none"><li>環境統合の検討結果を踏まえて、データ連携基盤構築ベンダーが主体となり設計フェーズにて運用方針含めた運用設計を行うこととし、当ドキュメントでは定義しない</li></ul>
2 職員による ファイル連携	ファイルサーバ	ガバメントクラウド (単独利用領域) または 現行ICT基盤 (オンプレ)	ファイルサーバ 構築ベンダー	<ul style="list-style-type: none"><li>環境統合の検討結果を踏まえて、ファイルサーバ構築ベンダーが主体となり設計フェーズにて運用設計を行う</li><li>現行運用を踏まえた運用設計方針案を定義する</li><li>手動連携時にもデータ連携基盤を利用するかについては、データ連携基盤開発の要件定義工程で整理する</li></ul>
3 ASP 固有の連携 (必要に応じて)	ASP固有の ファイルサーバ	ガバメントクラウド (対象ASPの 共同利用領域)	対象ASP	<ul style="list-style-type: none"><li>必要に応じて、各ASPにて固有のファイルサーバ構築要否を検討し、構築対象ASPが主体となり設計フェーズにて運用設計を行う</li><li>現行運用を踏まえた運用設計方針案を定義する</li></ul>

## 5. ファイルサーバ運用 2/4

①データ連携基盤はガバメントクラウド上に構築し、②ファイルサーバはガバメントクラウドもしくはICT基盤上に構築し、③ASP固有ファイルサーバは各ASPがガバメントクラウド上に構築する想定です。



## 5. ファイルサーバ運用 3/4

職員によるファイル連携時に利用するファイルサーバは、現行Arrakis・Navis環境上のファイルサーバの運用設計を基に設計し、必要に応じて設計観点を追加・削除していく方針とします。

2

職員による  
ファイル連携

ファイルサーバ

ファイルサーバ構築ベンダーは、ファイルサーバの利用者の要件を鑑みて以下のような観点について検討・設計する。必要に応じて、現行Arrakis・Navis環境の設計書を参照すること  
以下は現行運用を踏まえた観点であり、過不足があれば適宜追加・削除すること

#	運用設計観点	説明
1	フォルダ構成	<ul style="list-style-type: none"><li>ファイルサーバ構築ベンダーが設計フェーズにて必要なフォルダ構成、各フォルダの用途を定義する (必要に応じて、「【別紙3 補足資料3】ファイルサーバフォルダ構成イメージ」を参照)</li></ul>
2	アクセス制御	<ul style="list-style-type: none"><li>各フォルダのアクセス権限付与対象者を定義する</li><li>必要なセキュリティグループの定義および各セキュリティグループのアクセス制御方針を定義する</li></ul>
3	利用者と接続方法	<ul style="list-style-type: none"><li>ファイルサーバの接続方法を定義する。利用者毎に接続方法が異なる場合は、各接続方法を定義する 例) ○○システム利用主管課：VDIログイン後にエクスプローラーから接続 ○○出張所：VDIログイン後、ウェブブラウザから接続</li></ul>
4	運用ルール	<ul style="list-style-type: none"><li>容量制限(クオータ制限)や不要ファイルの格納防止に向けた方針等の運用ルールを定義する</li></ul>
5	各種非機能要件	<ul style="list-style-type: none"><li>上記以外の各種非機能要件(可用性、拡張性、運用・保守性等)についても検討し、定義する</li></ul>

## 5. ファイルサーバ運用 4/4

ASP固有の連携を利用するファイルサーバは、現行Arrakis・Navis環境上のファイルサーバの運用設計を基に設計し、必要に応じて設計観点を追加・削除していく方針とします。データ連携基盤・ファイルサーバとの連携についても検討する必要があります。

### 3 ASP 固有の連携 (必要に応じて)

#### ASP固有の ファイルサーバ

ASP固有のファイルサーバを構築する場合、対象ASPはファイルサーバの利用者の要件を鑑みて以下のようないくつかの観点について検討・設計する。必要に応じて、現行Arrakis・Navis環境の設計書を参照すること

以下は現行運用を踏まえた観点であり、過不足があれば適宜追加・削除すること

#	運用設計観点	説明
1	データ連携基盤・ ファイルサーバとの連携	<ul style="list-style-type: none"><li>各種I/F設計 (データ形式、プロトコル、連携タイミング 等)および運用設計をデータ連携基盤・ファイルサーバ構築ベンダーと連携して行う</li></ul>
2	フォルダ構成	<ul style="list-style-type: none"><li>ファイルサーバ構築ベンダーが設計フェーズにて必要なフォルダ構成、各フォルダの用途を定義する (必要に応じて、「<a href="#">【別紙3 補足資料3】ファイルサーバフォルダ構成イメージ</a>」を参照)</li></ul>
3	アクセス制御	<ul style="list-style-type: none"><li>各フォルダのアクセス権限付与対象者を定義する</li><li>必要なセキュリティグループの定義および各セキュリティグループのアクセス制御方針を定義する</li></ul>
4	利用者と接続方法	<ul style="list-style-type: none"><li>ファイルサーバの接続方法を定義する。利用者毎に接続方法が異なる場合は、各接続方法を定義する 例) ○○システム利用主管課：VDIログイン後にエクスプローラーから接続 ○○出張所：VDIログイン後、ウェブブラウザから接続</li></ul>
5	運用ルール	<ul style="list-style-type: none"><li>容量制限 (クオータ制限)や不要ファイルの格納防止に向けた方針等の運用ルールを定義する</li></ul>
6	各種非機能要件	<ul style="list-style-type: none"><li>上記以外の各種非機能要件 (可用性、拡張性、運用・保守性等)についても検討し、定義する</li></ul>

# 6. アカウント管理 1/3

As-Is運用課題を踏まえたアカウント管理運用の方針を提示し、システム間の運用品質のばらつき職員の負荷低減につなげます。

## 整理の目的

- ・業務システム・その他のシステムにて発生している下記As-Is運用課題の改善に取り組む
- ・システムまたは事業者毎にアカウント管理方法が異なる、または方針が定義されていない
- ・年度初め等のシステム操作権限の付与内容の整理や、申請準備または権限付与設定の運用負荷が高い

### アカウント区分

#### 概要

#### As-Is運用課題

1

Navisアカウント  
(システムアカウント)

- ・環境統合に伴い、次期はNavisアカウントに統合される
- ・職員システム・ID管理システムからADに自動連携されており、次期でも踏襲する
- ・非常勤等のアカウントは申請を受けて手動作成する

- ・職員のアカウントはADに自動連携されて追加・削除されるため、課題無し
- ・非常勤の職員や事業者の作業用のアカウントは手動作成する必要があり、一定の運用負荷が発生する

2

業務システムアカウント  
(20業務システム)

- ・各業務システムを利用する際のユーザアカウントおよび権限設定
- ・各ユーザの所属や業務内容等に基づき、適切なシステム操作権限をシステム毎に設定する

- ・特に4月の組織改編時において、ユーザ・システム毎にシステム操作権限の付与内容の整理や、申請準備または権限付与設定の運用負荷が高い

3

他の  
システムアカウント  
(ファイルサーバ、  
EUC、BI等)

- ・ファイル連携やデータ加工・データ分析等の業務支援を行う各種システムを利用する際のユーザアカウントおよび権限設定
- ・各ユーザの所属や業務内容等に基づき、適切なシステム利用権限をシステム毎に設定する

- ・システムまたは事業者毎にアカウント管理方針が異なる、またはアカウント管理方針が定義されていない

## 6. アカウント管理 2/3

業務システム・その他システムアカウント管理の運用設計は、現行システムの設計をベースとし、必要に応じてその他の設計観点を追加する方針とします。

2

### 業務システムアカウント (20業務システム)

- 各業務システムを利用する際のユーザアカウントおよび権限設定
- 各ユーザの所属や業務内容等に基づき、適切なシステム操作権限をシステム毎に設定する

3

### その他の システムアカウント (ファイルサーバ、EUC、 BI等)

- ファイル連携やデータ加工・データ分析等の業務支援を行う各種システムを利用する際のユーザアカウントおよび権限設定
- 各ユーザの所属や業務内容等に基づき、適切なシステム利用権限をシステム毎に設定する

#

#### 運用設計観点

#### 説明

1

##### アカウント管理全般

- 各システム毎にアカウント管理の設計を行い、必要に応じて現行システムの設計やその他の観点を踏まえて設計する

2

##### SSO

- SSO対応可否を定義する。対応が可能なシステムについては、環境統合の検討結果に基づいたSSO方式を定義する

3

##### アカウント権限（認可）

- ユーザに対して必要最低限のアカウント権限を付与・管理する設計とする
- データやデータベース等の利用可能なリソースを課・係の単位等で適切に分離できる設計とする
- アカウント権限の考え方の参考として、「【別紙3 補足資料4】アカウント権限管理イメージ」を参照

## 6. アカウント管理 3/3

業務システム・その他システムアカウント管理の運用設計は、現行システムの設計をベースとし、必要に応じてその他の設計観点を追加する方針とします。

#	運用設計観点	説明
4	セキュリティ	<ul style="list-style-type: none"><li>定期的なアカウントの棚卸しを行い、不要なアカウントは停止・削除等の対応を行う</li><li>以下のような点を踏まえたパスワードポリシーの規定を検討する<ul style="list-style-type: none"><li>設定規約：パスワードの文字数、利用する文字(英数字、大文字・小文字、記号等)の組み合わせルール、利用不可文字 等</li><li>ライフサイクル：定期的なパスワード更新有無・有効期限、パスワード履歴管理 等</li></ul></li><li>ユーザのログインおよびアクティビティログを取得し、一定期間保存する</li></ul>
5	登録・変更・削除フロー	<ul style="list-style-type: none"><li>アカウントの登録・変更・削除フローを整備する。必要に応じて、「<a href="#">【別紙3 補足資料5】アカウント登録申請フローイメージ</a>」等のドキュメントを参照する</li><li>組織改編時等、多数のユーザに対するシステム操作権限の付与や変更が定期的に発生することを踏まえ、職員等の対応負荷軽減策を検討する</li></ul>

## 7. 文書管理

現行運用において課題があることから、To-Be運用においては管理方針を新たに整備し、運用改善を行う必要があります。

### 整理の目的

- システム変更作業等に伴う文書更新が漏れており、最新化できていない文章がある現行運用の課題の改善に向けて、検討ポイントを提示する

#	運用設計観点	説明
1	文書管理	<ul style="list-style-type: none"><li>文書管理簿を作成し、システム稼働後の管理対象文書を可視化する等の文書管理方針について、システムの所管課と協議・合意する</li><li>システム稼働後の文書更新有無や更新対象、更新時の対応フロー等について、システムの所管課と協議・合意する</li></ul>
2	文書更新	<ul style="list-style-type: none"><li>システム変更起因<ul style="list-style-type: none"><li>変更管理：<ul style="list-style-type: none"><li>変更管理の起票時に更新が必要な文書も記載する</li><li>システム変更・文書更新の完了をもって変更管理対応を完了とする</li></ul></li><li>障害対応<ul style="list-style-type: none"><li>障害対応にてシステム変更を行った場合、文書修正をもって恒久対応を完了とする</li></ul></li></ul></li><li>システム変更以外の起因<ul style="list-style-type: none"><li>運用改善・誤植修正等は課題一覧等で管理し、文書修正の完了をもって対応完了とする</li></ul></li></ul>

## 8. 課題管理 1/2

システム規模等を踏まえてASP各社と課題管理方針を調整した上で、可能であれば統一の課題管理一覧フォーマットを使用し、課題対応状況を管理する必要があります。

### 整理の目的

- 運用設計方針を定義してベンダー間の整合を取り、各システムの運用品質のばらつきを低減する

#	運用設計観点	説明
1	課題管理	<ul style="list-style-type: none"><li>管理方針の詳細はシステム規模等を踏まえて本区とASP各社で調整する役割分担は次項の役割分担イメージを参考に、本区と調整する</li><li>現行運用を踏まえて、課題管理一覧のフォーマットを本区と合意する可能であれば、SharePointのカスタムリスト等の活用も検討する</li><li>各課題の起票時に、担当者および期限を記載し、本区と合意する</li><li>定期報告時等においての課題の対応状況を報告する</li><li>担当者や期限、対応方針の変更がある場合は、変更内容について本区と合意する</li></ul>

## 8. 課題管理 2/2

システム規模等を踏まえてASP各社と課題管理方針を調整した上で、可能であれば統一の課題管理一覧フォーマットを使用し、課題対応状況を管理する必要があります。

### ■ 課題管理における役割分担イメージ

#### 凡例

- :課題管理および課題対応の主体
- :対応の報告受領、対応方針等の承認
- △ :必要に応じて支援

課題発生個所	課題対応関与者			
	業務所管課	ICTセンター	ASP/運用管理補助者	CSP
共同利用領域に構築するシステム	○	△	○	△
単独利用領域に構築するシステム	○	○	○	△
AWSが提供するサービス	○	○	—	○
回線	○	○	○	—
各種機器(端末、VDI等)	○	○	○	—

## 9. 変更管理

現行運用において、保守対応の範囲となるのか、または変更管理対応となるのかの定義があいまいで、都度判断する必要がある課題があります。標準準拠後の運用においては管理方針を新たに整備し、運用改善を行う必要があります。

### 整理の目的

- 保守対応・変更管理対応の範囲が不明確である現行運用の課題の改善に向けて、検討ポイントを提示する

#	運用設計観点	説明
1	変更管理	<ul style="list-style-type: none"><li>現行運用において、システム変更等の対応は保守対応または追加契約対応（変更管理対応）のどちらのスコープに含まれるのか不明瞭であり、都度判断している。 To-Be運用では、保守対応および追加契約対応（変更管理対応）のスコープを整理し、本区と合意する</li><li>システムに変更を加える場合は、システム変更申請を所管課からICTセンターに提出し、ICTセンターにて変更要否を決定する運用を踏襲する</li></ul>

# 10. バックアップ運用 1/2

バックアップ運用の主体は現行運用と異なることから、検討ポイントを提示し、ASP各社の運用方針を統一する必要があります。日次・遠隔地バックアップの取得は必須とし、業務やデータの特性に応じて運用の詳細を検討し本区と合意する必要があります。

## 整理の目的

- デジタル庁および本区の非機能要求レベルを担保しつつ、ベンダー間の設計品質のばらつき発生リスクを低減することを目的として、バックアップ運用方針を提示する
- 現行と異なり各ASPにてバックアップ運用を検討・設計する必要があり、設計観点の抜け漏れを防ぐことを目的として、設計方針を提示する

#	運用設計観点	説明
1	バックアップ取得	<ul style="list-style-type: none"><li>バックアップ取得に係る設計は、デジタル庁が提示している「地方公共団体情報システム非機能要件の標準」や「地方公共団体情報システム ガバメントクラウド移行に係る手順書」等の各種ガイドラインに準拠する</li><li>原則、日次のバックアップ取得および遠隔地バックアップは必須とする。業務やシステムの特性を踏まえ、必要に応じて本区と方針を協議する</li><li>業務やデータの特性を踏まえ、後段のような項目に対する設計を行い、本区と合意する</li><li>本区の単独利用領域のバックアップは、インフラ領域は単独利用領域構築ベンダーが設計し、アプリケーション領域はASPが設計する</li></ul>
2	バックアップ運用	<ul style="list-style-type: none"><li>バックアップ取得失敗等のエラー発生時の対応手順を整備する</li><li>バックアップから復旧する手順を整備する。業務やシステムの特性を踏まえ、必要に応じて定期的な復旧訓練を実施する</li><li>本区の単独利用領域をバックアップから復旧する際は、単独利用領域構築ベンダーおよび関連するASPが連携して対応する</li></ul>

# 10. バックアップ運用 2/2

バックアップ運用の主体は現行運用と異なることから、検討ポイントを提示し、ASP各社の運用方針を統一する必要があります。日次・遠隔地バックアップの取得は必須とし、業務やデータの特性に応じて運用の詳細を検討し本区と合意する必要があります。

## ■ バックアップ運用設計項目と定義内容のイメージ

		バックアップ対象		
		システム (EC2など)	業務データ (DB以外)	業務データ (DB)
一次バックアップ	取得サイクル	任意	日次	日次
	取得タイミング	任意	業務バッチ前	業務バッチ後
	取得方法	AWS Backup	AWS Backup	S3への自動バックアップ
	保存先	AWS東京リージョン 複数AZ	AWS東京リージョン 複数AZ	AWS東京リージョン 複数AZ
	バックアップ取得の前提	サーバ停止	なし	データベース停止
	バックアップ世代数	1世代	7世代	7世代
二次バックアップ	取得有無	—	あり	あり
	取得サイクル	—	日次	日次
	取得タイミング	—	一次バックアップ取得後	一次バックアップ取得後
	取得方法	—	S3スナップショット 	S3スナップショット
	保存先	—	AWS東京リージョン 複数AZ	AWS東京リージョン 複数AZ
	バックアップ取得の前提	—	一次バックアップの取得	一次バックアップの取得
	バックアップ世代数	—	7世代	7世代
遠隔地バックアップ	取得有無	あり	あり	あり
	取得サイクル	任意	日次	日次
	取得タイミング	一次バックアップ取得後	一次バックアップ取得後	一次バックアップ取得後
	取得方法	AWS Backup	AWS Backup	AWS Backup
	保存先	AWS大阪リージョン 複数AZ	AWS大阪リージョン 複数AZ	AWS大阪リージョン 複数AZ
	バックアップ取得の前提	一次バックアップの取得	一次バックアップの取得	一次バックアップの取得
	バックアップ世代数	1世代	7世代	7世代

# 11. 監視運用 1/3

監視運用のばらつきを防止するため、各種規定やルール、法令、ガイドラインに準拠したセキュリティ運用を行う必要があります。

## 整理の目的

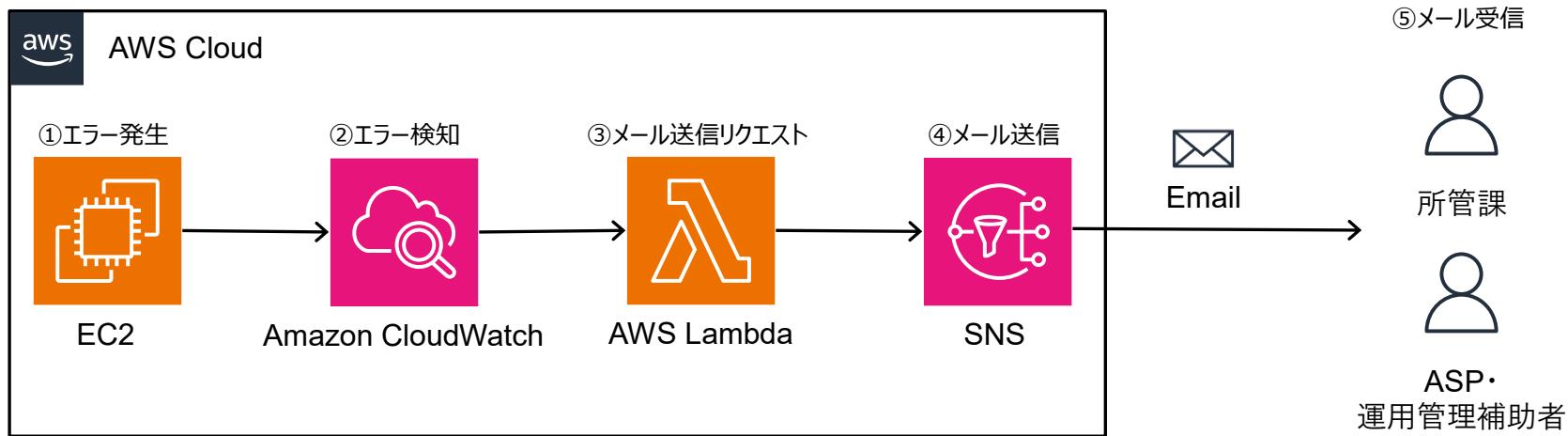
- 各ASPまたは運用管理補助者にて運用設計する際、監視運用の方針や運用品質のばらつきが発生するリスクがある。  
このリスクを低減することを目的として、監視運用方針を提示する

#	運用設計観点	説明
1	監視運用全般	<ul style="list-style-type: none"><li>監視運用に係る設計は、デジタル庁が提示している「地方公共団体情報システム非機能要件の標準」等の各種ガイドラインに準拠する</li><li>Amazon CloudWatch等のマネージドサービスの活用を検討する</li></ul>
2	監視対象	<ul style="list-style-type: none"><li>監視対象は、「地方公共団体情報システム非機能要件の標準」に準拠し、死活監視、システム・アプリケーションエラー、リソース情報を必須とする。詳細は監視対象一覧を参照</li><li>業務やシステム特性を踏まえ、それ以外の対象に対する監視を検討する</li></ul>
3	異常検知時の対応	<ul style="list-style-type: none"><li>システム、業務等の特性を踏まえ、異常検知時の連絡方法、異常検知から連絡までの目標時間等の詳細について、障害対応フローを参照しながら定義する</li></ul>
4	監視サービス提供時間	<ul style="list-style-type: none"><li>ASPまたは運用管理補助者にて異常検知後に要員が対応する時間の方針を検討し、本区と合意する</li></ul>
5	監視体制	<ul style="list-style-type: none"><li>ASPまたは運用管理補助者の監視体制および常駐有無等の監視サービス提供場所を検討し、本区と合意する</li></ul>

# 11. 監視運用 2/3

監視運用のばらつきを防止するため、各種規定やルール、法令、ガイドラインに準拠したセキュリティ運用を行う必要があります。

## ■ ASWマネージドサービスを活用した監視および通知機能のアーキテクチャイメージ



- 上記はアーキテクチャイメージとなり、上記構成とすることは必須ではない
- AWSマネージドサービスを活用することで開発・運用コストの低減や短期間での開発が可能となる等のメリットがある。  
監視運用の設計の際にはAWSマネージドサービス活用を優先的に検討する
- 設計の際には、AWSが公開する[Whitepaper](#)等のドキュメントを参考にすること

# 11. 監視運用 3/3

主な監視対象として以下を想定しています。設計の中で具体的な監視対象項目や閾値等の詳細を検討し、実装する必要があります。

## ■監視対象一覧例

監視項目	概要	監視区分	備考
エラー	アプリケーションの処理工数を示すログの監視	必須	デジタル庁にて公開している非機能要求グレードの基準に基づき、左記については監視必須とする
パフォーマンス	アプリの処理やディスクI/O等の処理パフォーマンスを示すログの監視	必須	
リソース	CPUやメモリ等のリソース使用状況を示すログの監視	必須	
死活監視	EC2等の稼働状況の監視	必須	
AWSサービスログ	Lambda実行ログ等、AWSサービスの利用に伴い出力されるログの監視	任意	AWSサービスの利用状況や利用の内容を踏まえ、各社にて監視要否を判断する必要があり、任意とする
ログイン/ログアウト履歴	ユーザのログイン/ログアウトのタイミングや成功、失敗の監視	任意	ログの取得は必要となるが、監視の要否は業務やシステムの特性を踏まえて各社にて判断する必要があり、任意とする
操作ログ	操作内容やタイミングの監視	任意	
通信ログ	通信元、通信先の監視	任意	
DBログ	DBへのアクセスや操作の監視	任意	
セキュリティ機器の検知ログ	セキュリティ機器にて検知した不正アクセス等の監視	必須	ネットワーク構築運用補助者にて実施することを想定

## 12. セキュリティ運用 1/2

セキュリティを担保するため、各種規定やルール、法令、ガイドラインに準拠したセキュリティ運用を行う必要があります。

### 整理の目的

- デジタル庁および本区の非機能要求レベルを担保しつつ、ベンダー間の設計品質のばらつき発生リスクを低減することを目的として、セキュリティ運用方針を提示する

#	運用設計観点	説明
1	セキュリティ運用全般	<ul style="list-style-type: none"><li>情報セキュリティおよびガバメントクラウド移行に関する規程やルール、法令、本区のセキュリティガイドラインに準拠する</li></ul>
2	モニタリング	<ul style="list-style-type: none"><li>不正追跡、不正監視を目的としてログを取得する。また、ASPまたは運用管理補助者にてログの分析手法を整備する</li><li>GuardDuty等のマネージドサービスの活用し、アラート検知時に関係者に自動通知する仕組み等を検討する</li></ul>
3	テンプレート※適用	<ul style="list-style-type: none"><li>デジタル庁からガバメントクラウド必須適用テンプレートの変更があった場合の検知方法や適用期限等の方針および対応フローを定義する</li></ul>
4	バージョンアップ、セキュリティパッチ適用	<ul style="list-style-type: none"><li>各種バージョンアップ・パッチの適用計画策定・本区の承認等、適用の一連の流れや方針を整理し、本区と合意する</li><li>適用は業務時間外に行うことを原則とし、適用内容や重要性を鑑みて適用時間を本区と合意する</li><li>定期対応：事前にリリース時期が判明しているものについては、適用に向けた計画を策定し、本区の承認を得る</li><li>随時対応：緊急セキュリティパッチ等、計画外の適用が必要な場合は、本区と適用の緊急度や重要性を確認し、適用時期を合意した上で適用する</li></ul>

※デジタル庁が提供する、最低限のセキュリティ確保に向けた設定やクラウド環境に対する初期設定

## 12. セキュリティ運用 2/2

セキュリティを担保するため、各種規定やルール、法令、ガイドラインに準拠したセキュリティ運用を行う必要があります。

### 整理の目的

- デジタル庁および本区の非機能要求レベルを担保しつつ、ベンダー間の設計品質のばらつき発生リスクを低減することを目的として、セキュリティ運用方針を提示する

#	運用設計観点	説明
5	ウイルス対策	<ul style="list-style-type: none"><li>対策ソフトの導入有無等、ウイルス対策内容を定義する</li><li>ウイルス対策ソフトを導入する場合、ウイルス定義ファイルのリリース後速やかに適用することを基本とする</li></ul>
6	セキュリティを担保する設計	<ul style="list-style-type: none"><li>セキュリティの担保に向けた設計方針を定義する 例) システム、業務等の特性を踏まえて、セキュアコーディングや脆弱性診断等の対策を実施する 伝送データ、蓄積データの暗号化を行う 等</li></ul>

## 13. 媒体運用

媒体運用はガバメントクラウド移行に関する各種ガイドラインに準拠した上で、現行Navis環境の運用方針を踏襲することを基本方針とすることを想定しています。

### 整理の目的

- デジタル庁・総務省および本区のセキュリティに関するガイドラインに準拠しつつ、ベンダー間の設計品質のばらつき発生リスクを低減することを目的として、媒体運用方針を提示する

#	運用設計観点	説明
1	媒体運用	<ul style="list-style-type: none"><li>個人情報等の漏洩防止や不正利用の防止に向けた運用設計を行う</li><li>USBドライブ等の外部媒体を利用したデータの持ち込み・持ち出しに関する媒体運用の設計は、デジタル庁が提示している「地方公共団体情報システム非機能要件の標準」等の各種ガイドラインや、本区のセキュリティに関するガイドラインに準拠する</li><li>媒体運用の詳細は、現行Navis環境における媒体運用の踏襲と基本とする。 現行の媒体運用から変更が必要な場合は、本区と協議の上で決定する</li></ul>

## 14. 端末、VDI、プリンタ運用

環境統合の検討結果を受けて、運用事業者は運用対象となる機材の導入時や設定変更時の問い合わせ窓口を整備し、所管課にアナウンスする必要があります。

### 整理の目的

- 環境統合により、現行から運用事業者や利用機器の変更が発生することから、運用対象機器や問い合わせ窓口等の情報の管理を目的とする

#	運用設計観点	説明
1	端末、VDI、プリンタ運用	<ul style="list-style-type: none"><li>環境統合により、現行から運用事業者や利用機器の変更が発生する。 環境統合の検討結果を受けて、運用事業者は以下のような点を整理し、所管課にアナウンスする<ul style="list-style-type: none"><li>運用対象機器（例：物理端末、周辺機器、プリンタ、VDI、仮想サーバ）</li><li>運用対象作業（例：物理端末・VDI・仮想サーバに対するパッチ適用、プリンタ移設対応）</li><li>問い合わせ窓口</li><li>問い合わせ方法</li><li>機器導入時や設定変更時の対応フロー</li><li>運用に関する文書（例：機器一覧、プリンタ配置図、作業フロー）</li></ul></li></ul>

# 15. 定期活動報告

システム、業務等の特性を踏まえて、定期活動報告の方法、実施頻度および報告内容を本区と合意する必要があります。

## 整理の目的

- 定期的な活動報告の対応内容はシステムごとに異なる可能性があることから、方針を定義することで活動報告の形式や内容を可能な範囲で統一し、運用における課題の共有、改善策の共有、運用サービス品質の向上を図ることを目的とする。

#	運用設計観点	説明
1	定期活動報告	<ul style="list-style-type: none"><li>システムや業務等の特性を踏まえて、定期活動報告の実施形態・頻度・場所・出席者および報告内容を本区と合意する</li><li>以下に合意すべき内容および報告内容の例を以下に記載する。以下を参考に設計し、本区と合意する<ul style="list-style-type: none"><li>報告形式：対面、オンライン会議</li><li>実施頻度・実施時間：月次・週次、nn時～nn時</li><li>報告内容例<ul style="list-style-type: none"><li>稼働状況</li><li>障害発生状況</li><li>バッチ処理実績（バッチ処理終了の遅延有無など）</li><li>課題報告</li><li>その他共有事項<ul style="list-style-type: none"><li>アクションアイテムの対応状況</li><li>次月の計画（運用イベント、保守運用作業、区イベント等）</li><li>各種共有・相談事項</li></ul></li></ul></li></ul></li></ul>

# 16. 問い合わせ管理

ユーザ等からの問い合わせに対する対応までのリードタイムや、問い合わせの管理およびユーザ等への情報公開の方法を定義する必要があります。

## 整理の目的

- ユーザからの問い合わせの対応内容はシステムごとに異なる可能性があることから、方針を定義することで対応内容を可能な範囲で統一する

#	運用設計観点	説明
1	問い合わせ管理	<ul style="list-style-type: none"><li>ASP・インフラ領域の各運用管理補助者にて、それぞれが問い合わせの対応が可能な範囲を明確にし、本区と合意した上でユーザに提示する</li><li>問い合わせの対応が可能な時間帯を整理し、ユーザに提示する</li><li>問い合わせ受領から一次回答までのリードタイムの目安を定義する</li><li>問い合わせ管理方法を本区と合意する (Excel、SharePointのカスタムリスト等の利用 等)。 管理にあたり、ユーザからの問い合わせが対応されずに放置されることを防ぐ対応を検討する (問い合わせ受付時に担当者宛に通知が送信される 等)</li></ul>

# 17. 構成管理

システムの特性やASP各社の管理方針を踏まえて、システムを構成するソフトウェアやミドルウェア等のバージョンやライセンス等の構成情報の管理方針を検討する必要があります。

## 整理の目的

- ・構成管理はシステムごとに異なる可能性があることから、方針を定義することで対応内容を可能な範囲で統一する
- ・システムを構成する要素間の整合性を管理し、サービスの継続的な安定稼働を目指す
- ・製品のライフサイクルを適切に管理し、サポート切れ等が発生することを防止する

#	運用設計観点	説明
1	構成管理	<ul style="list-style-type: none"><li>・システムの特性やASP各社の管理方針を踏まえて、システムを構成する以下のような要素のバージョンやライフサイクルの管理方針を本区と協議する<ul style="list-style-type: none"><li>・アプリケーション・モジュール</li><li>・ソフトウェア</li><li>・ミドルウェア</li><li>・ライセンス</li><li>・ハードウェア（外部接続機器の運用も行う場合は対象機器含む）</li><li>・ネットワーク</li><li>・電源等の設備</li><li>・利用するマネージドサービス（厳密な管理は行わず、EOS等のアナウンスに注意するイメージ）</li></ul></li><li>・単独利用領域については、本区との協議の上、セキュリティや権限設計等のルールを整備・周知し、ルール逸脱防止や逸脱検知の方法を検討する</li><li>・必要に応じて、AWS Config等のサービスを活用した構成管理の実施を検討する</li></ul>

## 18. ナレッジ管理

システム、業務等の特性を踏まえて、運用保守において蓄積する各種ナレッジの管理方針を本区と合意する必要があります。

### 整理の目的

- ・ システムや業務等の特性を踏まえ、運用保守において蓄積する各種ナレッジの管理方針を提示し、運用保守の品質向上につなげる

#	運用設計観点	説明
1	ユーザ向けナレッジ管理	<ul style="list-style-type: none"><li>・ ユーザからの問い合わせについて、システム、業務等の特性を踏まえて、FAQ整備等、ユーザへの情報公開の方法を定義する</li></ul>
2	運用保守担当者向け ナレッジ管理	<ul style="list-style-type: none"><li>・ システムや業務等の特性を踏まえて、運用保守において蓄積する各種ナレッジの管理方針を本区と合意する 例) ナレッジ集約：ナレッジ一覧の作成、FAQの作成等 ナレッジ管理：定期的なナレッジの見直し、不要ナレッジの削除、各種手順書の見直し等</li></ul>

# 19. サービスカタログ管理

システム、業務等の特性を踏まえて、運用保守内容やサポート内容を本区と合意する必要があります。

## 整理の目的

- 運用中のすべてのサービス、あるいは運用することが決まっているサービスに関する一貫した単一の情報源を提供するとともに、最新かつ正確な状態に維持し続けることで、サービス利用職員が広くこの情報(サービスカタログ)を利用できるようにすることを目的とする

#	運用設計観点	説明
1	サービスカタログ整備方針	<ul style="list-style-type: none"><li>システム、業務等の特性を踏まえて、サービスカタログをユーザに提供するかについて、本区と合意する</li></ul>
2	サービスカタログ整備	<ul style="list-style-type: none"><li>サービスカタログを整備する場合、運用保守作業の対象・内容や、ASPや運用管理補助者に対する依頼フロー等、記載する内容やドキュメントのフォーマット、およびユーザへの公開方法等の詳細について検討し、本区と合意する</li><li>サービスカタログは、現行Navis環境を参考に、所管課が運用で利用を想定するSharePointのカスタムリストの活用を検討すること</li><li>サービスカタログの更新、更改、削除のフローを整理する</li></ul>

## 20. 教育

ユーザ向けの教育方針を本区と合意し、利用ガイド作成やユーザ教育を行う必要があります。

運用保守ガイドを作成し、開発・運用事業者が異なる場合は合意した方針に基づいて開発事業者は運用事業者に対し教育を行う必要があります。

### 整理の目的

- システムの目的や操作方法を利用者が十分に理解することにより、システムの利用における混乱を最小限に抑え、利活用を促進し、価値を最大化することを目的とする

#	運用設計観点	説明
1	ユーザ向け	<ul style="list-style-type: none"><li>システムの特性やユーザの要望を踏まえて、ユーザ利用ガイドの作成方針、およびユーザ教育方針(対面、e-learning、書面提供のみ等)を本区と合意する</li><li>合意した方針に基づきユーザ利用ガイドを作成や教育を行う</li></ul>
2	運用保守事業者向け	<ul style="list-style-type: none"><li>開発事業者と運用保守事業者が異なる場合、運用保守事業者に対する教育方法(対面、e-learning、書面提供のみ等)を本区および運用保守事業者と合意する</li><li>合意した内容を踏まえ、運用保守ガイド(運用保守手順書、運用保守教育資料等)を作成する</li><li>現行システムにおいて、セキュリティ意識の低下により障害につながる事象が発生していることから、開発事業者と運用保守事業者が異なる場合は、運用保守事業者に対する定期的なセキュリティ観点の教育の実施を検討する</li></ul>

## 21. サービス継続性管理

システム、業務等の特性を踏まえて障害復旧の各種目標を設定し、本区と合意する必要があります。

また、バックアップデータを使用した復旧の手順を整理し、必要に応じて定期的な復旧訓練の実施を検討する必要があります。

### 整理の目的

- 大規模なシステム障害や災害発生時において、システムや業務の特性に応じた業務継続性を担保することを目的として、復旧目標やバックアップデータのリストア方針・方式等のサービス継続性の方針を提示する

#	運用設計観点	説明
1	サービス継続性設計	<ul style="list-style-type: none"><li>システム、業務等の特性を踏まえて、RPO、RTO、RLOを本区と合意する</li><li>以下のような観点について検討すること<ul style="list-style-type: none"><li>リストア手順<ul style="list-style-type: none"><li>バックアップデータを用いた復旧の手順および復旧の流れを示すフロー図を整理する</li></ul></li><li>データ破棄方法<ul style="list-style-type: none"><li>暗号化削除等の安全なデータ破棄方法を定義する</li></ul></li><li>復旧訓練<ul style="list-style-type: none"><li>災害発生時を想定した復旧訓練の定期的な実施を検討、計画する</li><li>復旧訓練を行う場合、訓練結果の振り返り評価を行い、必要に応じてドキュメントや手順の流れの修正を行う</li></ul></li><li>サービス継続性設計に関するドキュメントの定期チェック<ul style="list-style-type: none"><li>サービス継続性管理に係る運用・保守手順書、台帳等のドキュメントに記載されている内容が、更新漏れ等の理由により陳腐化している可能性があるため、定期チェックにより問題点の洗い出しを行う</li></ul></li></ul></li></ul>

## 22. 他システムとの連携

連携先システムの追加・変更時は、本区と事業者が連携して対応する必要があります。

### 整理の目的

- 連携先システムの追加・変更時等における調整等の方針を提示し、システム間の運用時の対応の統一を図る

#	運用設計観点	説明
1	府内・府外システムとの連携	<ul style="list-style-type: none"><li>連携先一覧の整備を検討すること。一覧には、連携先・連携タイミング・連携サイクル・連携プロトコル・連携経路（データ連携基盤経由、直接連携 等）・連携失敗時の当日の再送要否等、障害発生時に利用可能な情報の記載を検討する。 システム間で統一のフォーマットで作成することを検討する</li><li>連携先システムの追加、変更がある場合、仕様調整先等のステークホルダーの整理は本区と連携して行う</li><li>調整先の整理後、本区と事業者が連携して仕様調整を行い、連携先・連携元双方のドキュメント修正を行う</li><li>連携に向けてネットワーク等のインフラ領域の検討が必要な場合は、NW接続領域の運用管理補助者も交えて検討する</li></ul>

## 23. マスターデータメンテナンス

マスターデータメンテナンスが必要なシステムの事業者は、メンテナンス実施依頼方法を整備し、本区と合意する必要があります。

### 整理の目的

- 医療機関や金融機関等の基本情報であるマスターデータのメンテナンスが必要なシステムの事業者に対して方針を提示し、運用設計時の考慮点の抜け漏れを防止する

#	運用設計観点	説明
1	マスターデータ メンテナンス方針	<ul style="list-style-type: none"><li>マスターデータメンテナンスが必要なシステムの事業者は、メンテナンスのステークホルダー（マスターデータ提供者、マスターデータ取得者、マスターデータメンテナンス実施者等）を整理する</li><li>ステークホルダー間でマスターデータメンテナンスの対応方針の合意や一連の流れ・作業内容のすり合わせを行う</li><li>マスターデータメンテナンス手順を整備する</li></ul>

## 24. 計画停電対応

庁舎に設置するシステムがある事業者は、計画停電時の対応方針を現行運用を踏まえて整備する必要があります。

### 整理の目的

- ・ 庁舎の計画停電時の対応の検討が必要なシステムの事業者に対して方針を提示し、運用設計時の考慮点の抜け漏れを防止する

#	運用設計観点	説明
1	計画停電対応	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 計画停電の影響を受けるシステムとの連携がある20業務システムの事業者は、対象システムの担当者と協議の上、計画停電時の対応方針を整備する</li><li>・ 20業務外システム等、庁舎に設置するシステムがある事業者は、現行の計画停電時の運用を踏まえ、計画停電時の対応方針を整備する</li></ul>

## 25. 予防保守

予防保守の実施有無等を本区と協議し、実施する場合、事業者は予防保守方針・計画を本区と合意する必要があります。

### 整理の目的

- ・ 予防保守の実施有無の合意を含め、対応方針の検討時の考慮漏れを防止する
- ・ 予防保守を実施する場合、機械設備やシステムの保守・点検作業を定期的に行うことで、トラブルの発生を未然に防ぐ

#	運用設計観点	説明
1	予防保守	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 端末や入出力機器等のハードウェアの保守運用を行う事業者や、各システムの運用管理補助者は、予防保守の実施有無等の方針について、本区と合意する</li><li>・ 予防保守を実施する予定の事業者は、予防保守方針および計画・対象・手順等を本区と合意する</li></ul>

## 26. 業務支援

現行運用や本区の要望を受けて、事業者は業務支援可能な範囲や費用等を整理し、本区と合意する必要があります。

### 整理の目的

- 所管課からの依頼に基づき、各種業務処理（過年度・現年度繰越処理、被扶養者情報等の区民情報のセットアップ等）の支援の可否を含めた方針を整理・合意し、運用管理補助者の役割や対応範囲を明確にする

#	運用設計観点	説明
1	業務支援	<ul style="list-style-type: none"><li>現行運用や本区の依頼を受けて、運用管理補助者は業務支援可能な範囲や費用等を整理し、対応の可否を含めた方針を本区と合意する</li><li>業務支援を行う場合は、運用手順書等を整備する</li></ul>

## 27. 運用時間

本区が推進する柔軟な働き方に追随したシステム運用・システム利用可能時間の実現に向けて、検討する必要があります。

### 整理の目的

- ・ バッチ処理時間の確保等のシステム制約により、ユーザがシステムを利用できる時間が制限されており、本区が推進する柔軟な働き方(5:00-22:00間の勤務を行うフレックス制)の実現の障壁となっている
- ・ 可能な範囲で、本区が推進する柔軟な働き方に追随するシステム利用可能時間を設定し、システム利用の利便性を高める

#	運用設計観点	説明
1	システム利用可能時間	<ul style="list-style-type: none"><li>・ システム・業務の特性やユーザの要望を踏まえて、十分なシステム利用可能時間(5:00-22:00)が確保できるよう、バッチ処理等を行うシステムメンテナンス時間を設定する</li><li>・ ユーザが希望するシステム利用可能時間を恒常的に確保することが難しい場合は、繁忙期等の一時的な期間中はシステム利用可能時間を延長する等の対応を検討する</li></ul>

## 28. 保守体制

システム、業務等の特性を踏まえて、保守作業体制や作業場所を検討し、本区と合意する必要があります。

### 整理の目的

- セキュリティを確保した上でシステムの安定稼働に向けた保守体制を構築することを目的として、保守体制の方針を提示する

#	運用設計観点	説明
1	保守体制	<ul style="list-style-type: none"><li>システム、業務等の特性を踏まえて、以下のような観点を整理し、方針を本区と合意する<ul style="list-style-type: none"><li>運用保守作業体制</li><li>運用保守作業場所</li><li>保守方法（リモート保守、オンサイト保守）</li><li>保守時間</li></ul></li><li>リモート保守を行う場合は、総務省が提示する「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」や本区のポリシーに準拠した接続方法や作業実施場所を利用する等の対応を行う前提とし、詳細な対応方針を本区と合意する</li></ul>

## 29. 運用マニュアルの整備

運用保守マニュアルの作成方針を本区と合意し、作成する必要があります。また、本番稼働後も定期的に運用保守マニュアルの点検を行い、必要に応じて内容を更新することで、運用品質を向上につながります。

### 整理の目的

- 今後は開発事業者と運用管理補助者が異なるケースが発生することが見込まれることから、運用品質担保のために運用マニュアルの整備の検討が必要となる
- 前項までの運用方針案の内容を勘案し、各システムの安定稼働に向けた運用マニュアルの整備を行う

#	運用設計観点	説明
1	運用マニュアルの整備	<ul style="list-style-type: none"><li>運用保守マニュアルの作成有無や作成対象等の方針を本区と合意する</li><li>運用保守マニュアルの記載内容は本区含めて検討を行う</li><li>本番稼働後、定期的に運用保守マニュアルの点検を行い、必要に応じて内容の更新を行う</li></ul>

## 30. ファイル運用 1/3

運用検討の考慮漏れ防止や今後の検討論点の整理を目的として、ファイル運用方針を整理します。

### 整理の目的

- 個人情報系においてファイル連携する運用についてパターンを整理し、運用検討の考慮漏れを防ぐ
- 運用方針を設計フェーズ前に整理することで、今後の検討論点を整理する

#	運用設計観点	説明
1	ファイル運用	<ul style="list-style-type: none"><li>次期システムにおけるデータ連携対象(自動/手動)を各社にて洗い出し、連携方針や運用について関係者間で検討・合意する</li><li>20業務システム間のデータ連携は、「ファイル連携に関する詳細技術仕様書」等の各種ガイドラインに準拠する</li><li>ユーザが手動でファイルを移動する場合の運用は、現行運用を踏襲することを基本方針とする 現行運用のイメージは「<a href="#">【別紙3 補足資料6】現行ファイル運用パターン</a>」を参照する</li></ul>

## 30. ファイル運用 2/3

As-Isを踏まえたTo-Be連携パターンは以下となります。

区分	#	連携パターン	連携例	イメージ図
外部連携	1	現行運用踏襲	みずほ収納： みずほ→国保・介護・COKAS-I  口座振替依頼データ： GPRIME→みずほ	<pre> graph TD     Cloud["ガバメントクラウド"] --- FileServer["ファイルサーバ"]     FileServer --- COKASi["COKAS-i"]     FileServer --- Kosei["国保"]     FileServer --- Keigo["介護"]     FileServer --- Houshi["後期"]     MizuhoBank["みずほ銀行"] -.-&gt; FileServer   </pre>
内部連携	2	標準仕様に準拠	税が必要な年金特徴データ： 国保・介護・後期→COKAS-I  DV情報： COKAS-i→介護・学務・母子保健・戸籍	<pre> graph TD     Cloud["ガバメントクラウド"] --- DataIntegrator["データ連携基盤"]     DataIntegrator --- COKASi["COKAS-i"]     DataIntegrator --- Kosei["国保"]     DataIntegrator --- Keigo["介護"]     DataIntegrator --- Houshi["後期"]   </pre>
内部連携	3	現行運用踏襲	口座振込データ： GPRIME→コア系ファイルサーバー <sup>※</sup>  庁内OCR： OCR→国保・介護・後期・COKAS-I	<pre> graph LR     GPRIME[GPRIME] -.-&gt; FileServer["ファイルサーバ"]     FileServer -.-&gt; NAVIS["NAVIS(本庁)"]     FileServer -.-&gt; Kosei["国保"]     FileServer -.-&gt; Keigo["介護"]     FileServer -.-&gt; Houshi["後期"]     FileServer -.-&gt; COKASi["COKAS-i"]   </pre>

## 30. ファイル運用 3/3

As-Is・To-Beのファイル連携構成イメージは以下の通りとなります。To-Beファイル連携方式の確定後にTo-Beイメージを更新します。  
また、ファイル運用に関連して議論が必要なポイントを以下に示します。

