

兵庫県ガバメントクラウド環境運用保守業務委託事業仕様書

標記業務委託事業について、具体的仕様については下記のとおりとする。

記

1. 業務名

兵庫県ガバメントクラウド環境運用保守業務

2. 業務の目的

令和3年5月 12 日に「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」が成立し、地方公共団体の基幹業務システムについて、原則全ての地方公共団体が、目標時期である令和 7 年度までに、ガバメントクラウドに構築された標準化基準に適合した基幹業務システム(標準準拠システム)へ移行することとなった。

標準準拠システムはマイナンバーを取り扱う基幹業務システムであるため、特定個人情報保護措置として、国の示す非機能要件を充たす強固なセキュリティを堅持したネットワークで接続する必要がある。また、本県の標準準拠システムをガバメントクラウドで整備・維持するための、ガバメントクラウドにおける AWS の運用管理補助業務を実施し、円滑なガバメントクラウド利用を実現する。

3. 業務委託期間

運用保守期間:令和 8 年 2 月 1 日から令和9年3月 31 日まで

4. 業務内容

(1) 運用保守要件

ア. 問い合わせ対応

本県からのガバメントクラウド上にある、県の運用環境及びデータ連携環境及び単独利用環境における運用に関わる問い合わせや、同環境の問題点などの調査・回答を行う。原則、プロジェクト管理ツールで受け付け、電子メール・電話は緊急時に使用する。即時回答・解決できない場合は回答対応期限を提示する。

イ. 利用ガイドライン更新

本県からの依頼に基づき、利用ガイドラインの更新および管理を行う。更新依頼を受領後、プロジェクト管理ツールにて起票を行い、更新内容の管理を行う。

ウ. 業務システム環境構築

業務システム環境(単独利用方式)払い出し時の初期設定を行う。主な対応項目は、必須テン

プレート・カスタムテンプレートの適用、ネットワーク・セキュリティ設定、バックアップ環境・ログ保管環境の整備とする。

エ. 障害対応

障害発生時に事象の原因調査と対象リソースの復旧作業を行うと共に、事象発生連絡と適切なタイミングでの随時の報告、仮対応が必用或いは可能な場合の対応、解決を行う。また、ガバクラへの接続、運用環境、データ連携などの共通機能における障害で、各種業務に影響があった場合は、原因及び、今後の対策についての事後報告を実施する。

監視通知アラートで障害を検知した際はプロジェクト管理ツールにて起票を行い、プロジェクト管理ツール上で対応状況の報告を行う。障害対応の受け付けは電子メールもしくは電話で行う。障害の原因が業務システム環境(共同利用方式)の場合と、単独利用のシステムアプリ内障害対応は、対象外とする。

障害区分として、「CSP(AWS)障害(大規模)」と「CSP(AWS)障害(一部サービス)」と「県環境限定の障害」に分け、「CSP(AWS)障害(大規模)」と「CSP(AWS)障害(一部サービス)」に関しては、県とともにCSP(AWS)に、状況確認を行いつつ、復旧方法は県と協議の上、復旧を実施する。区分される障害においては、AWS Healthにより AWS サービスやリージョンで発生した障害(例:EC2 API 異常、Direct Connect 障害など)の切り分けが実施できるため、その切り分けを行う。

災害などによるリージョン全体の復旧が長時間に及ぶ「CSP(AWS)障害(大規模)」では、DR 対応の検討など、本県と協議のうえで復旧対応、障害復旧後の切り戻し等を実施する。

オ. 監視

運用管理環境、共通機能(データ連携)本番環境、業務システム本番環境(単独利用方式)のエラー監視、AWS サービス監視について、自動監視は 24 時間 365 日実施している。運用保守対応時間内にこの自動監視等にアラーム検知時はインシデントとしてプロジェクト管理ツールに起票し管理を行う。対応が必要なアラートが通知された場合、「エ 障害対応」に則り対応する。

カ. 証跡管理

AWS CloudTrail を利用し、各環境の操作ログの管理・監視を自動監視で 24 時間 365 日している。自動監視の監視対象は、運用管理環境、共通機能(データ連携)本番環境、業務システム本番環境(単独利用方式)を対象とし、業務システム環境(共同利用方式)は対象外とする。

運用保守対応時間中に自動監視している証跡等について異常がある場合は速やかに本県に報告を行う。テンプレートデプロイ環境、テンプレート検証環境、共通機能(データ連携)検

証環境、業務システム検証環境(単独利用方式)は日次・月次での証跡確認は実施せず、3カ月に一度程度異常がないかを確認、異常あれば報告するものとする。

キ. セキュリティ設定の安全管理

AWS Config を利用し各環境の構成設定がなされている。のセキュリティ設定の安全管理を自動的に実施している。AWS Security Hub を利用して、セキュリティ設定の安全管理を自動的に実施している。この自動監視については運用環境、管理環境、共通機能(データ連携)本番環境、業務システム本番環境(単独利用方式)を対象としている。運用保守対応時間中に自動監視している AWS Security Hub での異常検知が認められる場合は速やかに本県に報告を行う。

具体的には、異常は AWS Security Hub ダッシュボードでセキュリティスコアを確認し、「CRITICAL」「HIGH」の異常時はプロジェクト管理ツールでインシデント管理を実施の上、報告を行う。

Security Hub では、IAM Access Analyzer を集約し意図しないアクセスリスクも検出できるためその異常についても報告対象とする。

テンプレートデプロイ環境、テンプレート検証環境、共通機能(データ連携)検証環境、業務システム検証環境(単独利用方式)は日次・月次での AWS Security Hub の異常確認は行わず、3カ月に一度程度異常がないかを確認、異常あれば報告するものとする。

ク. ベストプラクティス確認

AWS Trusted Advisor を使用し、コスト最適化、パフォーマンス、セキュリティ、耐障害性、サービスの制限、運用上の優秀性など、ベストプラクティスの達成状況を週次のサマリメールで AWS から受信し、本県にメール転送する。AWS Trusted Advisor を用いたベストプラクティスの自動確認は、運用管理環境、共通機能(データ連携)本番環境、業務システム本番環境(単独利用方式)を対象としている。テンプレートデプロイ環境、テンプレート検証環境、共通機能(データ連携)検証環境、業務システム検証環境(単独利用方式)も含め、日次・月次での AWS Trusted Advisor においてベストプラクティスの確認は行わず、3カ月に一度程度、内容確認を行い、ベストプラクティスの達成状況と必要に応じた改善提案を実施する。業務システム環境は、単独利用方式及び共同利用方式に関わらず対象としない。

ケ. 脆弱性管理

Amazon GuardDuty で悪意のある操作や不正な動作の自動検知、Amazon Inspector により脆弱性自動検知、AWS Security Hub で検出結果の自動確認を実施している。Amazon GuardDuty では重要度が「MEDIUM」以上の異常を報告対象として、異常がある場合は速や

かに本県に報告を行う。

脆弱性管理の管理対象は、運用管理環境、共通機能(データ連携)本番環境、業務システム本番環境(単独利用方式)を対象とする。テンプレートデプロイ環境、テンプレート検証環境、共通機能検証環境、業務システム検証環境(単独利用方式)は日次・月次での Amazon GuardDuty の異常確認は行わず、3カ月に一度程度異常がないかを確認、異常あれば報告するものとする。

コ. メンテナンス対応

ガバメントクラウド上に新規システムを移行する場合や、機能追加、機能変更などを業務システムが実施する場合において、運用管理環境、共通機能(データ連携)本番環境の影響範囲確認を実施すると共に、業務システム側の業者への問い合わせに応ずる。運用管理環境、共通機能(データ連携)本番環境における作修正業や変更などが発生する場合は県に報告を行い協議する。

サ. コスト管理

運用管理環境、共通機能(データ連携)における本番及び検証環境のコスト監視は AWS Cost Explorer で行われる。同環境で、コスト増加や異常なコスト利用料が見られる場合はプロジェクト管理ツールで受け付け、電子メール・電話などで速やかに要因を特定し報告する。AWS Budgets の予算アラート通知を受け取った場合はプロジェクト管理ツールで随時報告を行い、対応は本県と協議のうえで決定する。業務システム環境は対象外とする。

シ. バックアップ

AWS Backup を使用し、共通機能環境および業務システム環境(単独利用方式)のバックアップを実施しているが、失敗アラートについては、AWS CloudWatch や AWS EventBridge で 24 時間 365 日自動監視している。運用保守対応時間中に失敗検知がなされた際に状況確認と対応を速やかに行う。成功ステータスの定期監視は行わない。

ス. ユーザー管理

GCAS、IAM を用いて、SSO ユーザー(兵庫県・運用管理補助者)の変更に伴うスイッチロールの管理・作成を行う。

セ. 構成変更

新規システム追加の際、本県からの依頼に基づき各種必要な設定変更を行う。

- ・業務システム追加時の運用管理環境、共通機能(データ連携)の各種設定変更及び接続支援

(追加されるシステムは1～2 システムの想定)

- ・業務システム追加時のファイル連携用 S3 バケット/IAM ロールの作成・変更
- ・Private CA 更新(1 回/10 年)など。(作業が発生する場合のみ)

ソ. 運用保守報告書作成

月次で運用保守報告書を作成・提出する。報告書には、作業計画、インシデント管理、課題管理、システム稼働状況、セキュリティ準拠状況、コスト状況について本県より提示の保守作業報告書に基づき作成し月次でメール報告を対応時間にて行う。

尚、問い合わせに関しては、過大であると認められる時は本県より問い合わせ内容毎の対応時間について確認を実施するため、問い合わせ毎の作業時間管理を行うものとする。

また、対面での報告は 3 カ月に1回リモートで定期報告を実施すること。

タ. 庁内ネットワークの設定変更作業

ガバメントクラウド接続に必要な府内ネットワーク(LGWAN 等含む)およびサーバの現況調査、設計変更および設定が生じた場合については、本事業における作業の一環として、受託者が実施すること。また、受託者の責任において、設定変更を各システムの運用業者へ委託すること。なお、その費用が必要な場合は受託者にて負担すること。

チ. 運用管理体制の構築

受注者は、オンプレミス環境の運用チームである県庁WANヘルプデスクと密に連携し、問い合わせ内容や障害情報を迅速かつ正確に共有する体制を構築すること。この際、構築フェーズにおける課題や決定事項を十分に理解して対応すること。

(2) 運用保守対応時間

ガバクラ上の本業務に関する保守対応は、電話またはメール、プロジェクト管理ツールで平日 8 時 15 分から 18 時 15 分の受付体制とする。システムの自動監視は 24 時間 365 日実施しているため、夜間障害等発生時は監視結果をもとに、翌日の保守対応開始時間以降に速やかに対応とする。

・障害対応: 平日 8 時 15 分から 18 時 15 分。

・運用保守作業: 平日 8 時 15 分から 18 時 15 分。

ただし、受託業者が対応着手済みである大規模障害や、業務に大きく支障をきたす場合に限り、都度双方で、

協議の上、早期解決を念頭に対応時間は許容時間については、柔軟に協議できるものとする。対応時間は 24 時間 365 日対応とする。新規受付は対象外とする。

(3) プロジェクト管理要件

ア. プロジェクト管理

本県、ASP 事業者、受託者との密な連携を可能にするため、タスク管理・工数管理・情報共有ができるプロジェクト管理ツールを導入すること。なお、ツール導入に係る費用は受託者にて負担すること。

イ. 体制

本県以外の自治体において、都道府県レベルの共同運用および政令市でのガバメントクラウドの運用管理補助者の受託実績があり、本業務の運用開始までに、本業務の円滑な運用引き継ぎを確実に遂行できること。また、受託者は、委託業務範囲を遂行するための従事者(以下「業務従事者」という。)として、「AWS Certified SysOps Administrator - Associate」の資格若しくは、それと同等の AWS 上のシステム運用・管理スキルを保有する技術者を確保しなければならない。

運用体制に参画する技術者は、本県ガバメントクラウド環境に類似するシステムにおいて、複数年にわたる構築或いは運用経験を有することが望ましい。

5. 成果物

本業務において作成及び納品が必要な成果物については「表1 成果物一覧(想定)」に記載する。

なお、正式な納品物については、別途県と協議して決定する。

表1 成果物一覧(想定)

業務	成果物	内容	納入時期
プロジェクト計画・管理	プロジェクト管理ツール	プロジェクト管理は Backlog 等の、プロジェクト管理ツールで行う	契約締結後 14 日以内
		議事録、会議時作成資料も Backlog 等の管理ツールにて行う	
運用保守業務	保守作業報告書	保守対象環境構築時に運用設計時、決定済の報告書	通常月 メール送付 (3ヵ月に一度、リモートで報告)
その他	会議資料	会議で使用した資料一式	隨時

6. 納入場所

兵庫県企画部デジタル改革課所在地とする。

7. その他

- (1) 本委託業務の遂行にあたっては、関連法規を遵守すること。
- (2) この業務に関わる必要経費は、全て委託料の範囲内で処理すること。
- (3) 本業務の全部又は主体的部分(総合的な企画及び判断並びに業務遂行管理部分)を一括して第三者に委任し、又は請け負わせること(以下「再委託」という。)はできない。また、本業務の一部を再委託してはならないが、あらかじめ再委託の相手方の住所、氏名及び再委託を行う業務の範囲等を記載した再委託の必要性がわかる書面を県に提出し、県の書面による承認を得た場合は、県が承認した範囲の業務を第三者(以下「承認を得た第三者」という。)に再委託することができる。なお、再委託をする場合は、再委託した業務に伴う承認を得た第三者の行為について、受注者は県に対し全ての責任を負うものとする。
- (4) 調査結果や県から提供されるデータなど、事業の実施にあたって得た情報の取扱に万全の対策を講じること。
- (5) 本業務により制作される成果物の著作権は県に帰属するものとする。また受託者は著作者人格権を行使しないものとする。納入される成果物に第三者が権利を有する著作物が含まれる場合、受託者は、当該著作物の使用に必要な費用の負担、使用許諾等及び当該著作者に著作者人格権を行使しないように必要な措置を行う。受託者は、本契約によって得られた成果物について、県が使用する権利及び県が第三者に使用を許諾する権利を無償で許諾するものとする。
- (6) 兵庫県のガバメントクラウド環境は、AWS に国の示す仕様書に基づいて構築済みである。本委託業務の事業者には、兵庫県のガバメントクラウド環境の構築完了時点でのドキュメントを提供する。なお、入札にあたっては、検討資料として現時点での最新のドキュメントを貸与する。貸与を希望する場合は、入札説明書 p.7 の「20 調達事務担当部局」に記載の連絡先に問い合わせること。また、貸与を受けた場合は、入札日までに返却すること。
- (7) その他、本仕様書に定めのない事項は、委託者及び受託者の協議により定めるものとする。