

**国有林ネットワークシステムに係る
運用支援業務仕様書**

林野庁

1. 件名

国有林ネットワークシステム運用支援業務

2. システム概要及び目的

国有林ネットワークシステムは、林野庁本庁と森林管理局、森林管理署、森林事務所等のLANシステム及び電子計算センター、農林水産省統合ネットワークシステムインターネットデータセンターを農林水産省統合ネットワークIP-VPN網で接続し、電子メール、電子掲示板等のサービスを提供するとともに、ホームページ等により情報を発信する情報ネットワークである。(別紙1:「国有林ネットワークシステム全体構成図」参照)

本調達は、国有林ネットワークシステムに係る安定した稼働環境を確保するに当たり、システムの運用及び職員に対する支援業務を実施する、運用支援業者を調達するものである。

3. 調達範囲

- (1) 運用管理体制として、運用管理責任者を配置すること。
- (2) 運用管理責任者はITILの認定試験合格者で、システム運用経験年数が5年以上である者とし、応札時にはこれを証明する書面の写しを提出すること。
- (3) 運用管理責任者は原則として専任とすること。ただし、合理的な理由により監督職員が承認した場合に限り兼任も可とするが、兼任によって運用管理業務の品質を低下することのないよう措置すること。監督職員が兼任により問題が生じたと判断した場合は、速やかに専任要員を割り当てること。
- (4) 運用支援業務担当者は別途調達の電子計算センターに2名以上常駐して行うこと。
- (5) 原則として、土日祝祭日を除く平日の8時30分から18時30分まで要員を配置すること。
- (6) 運用支援業務において対象とする機器類は、電子計算センター内のマシン室及び各森林管理局に設置される機器類(別紙2:「国有林ネットワークシステム調達機器」とし、職員の利用端末については対象外とする。
- (7) 障害発生時の具体的な対応や連絡体制については、監督職員と協議のうえ決定すること。
- (8) 本調達には、ハードウェア・ソフトウェアの保守は含まないが、別途調達された「国有林の機器賃貸借及び保守業務」及び「国有林グループウェアの導入に係る機器賃貸借及び保守業務」の業者(以下、「機器賃貸借及び保守業者」という。)と連携し、以下に留意して実施すること。
 - (ア) ネットワークシステム上で稼働しているソフトウェアの障害(OS、商用ソフトウェア)・セキュリティ情報を収集し、必要に応じて修正パッチ等を適用すること。
 - (イ) 機器賃貸借及び保守業者によるハードウェアの定期メンテナンス(年1回)に立ち合

い、メンテナンス作業完了後にシステムの動作確認を行うこと。

- (9) 落札者は監督職員その他、関係者（機器賃貸借及び保守業者、統合ネットワーク回線業者）と連携を行い、国有林ネットワークシステムの運用支援業務を遅滞なく実施すること。
- (10) 本システムの運用に必要な機器（PC、プリンタ等）は、落札者で準備すること。
- (11) 本システムに関わる事項、その他一般的なシステム・セキュリティなどの技術的事項について、随時相談に応じるとともに、新技術情報を絶えず把握し、必要と思われる重要な情報等については、積極的に提供するとともに対策等を提案すること。

4. 業務内容

(1) サービスデスク

職員からの問い合わせ等の窓口を設置（1カ所）し、発生から完了までのコントロールを行うこと。

(ア) 職員からの問い合わせ窓口を一本化し、要件に応じて各担当者へ適切な受け渡しを行うこと。

(イ) 職員に対し、システムの運用管理（セキュリティも含む）に係る教育を実施すること。

- ・中央研修：年1回（2日程度）
- ・局講習会：7局（1局あたり2日程度）

(ウ) 監督職員との調整を主体的に行うこと。

(2) インシデント管理

システムの不具合による業務の中断を最小限に抑え、短時間で復旧するよう努めること。

(ア) 職員からの問い合わせに対して、一次対応を行い、業務の遅延を防止すること。

なお、農林水産省統合ネットワークシステム（以下、「統合ネットワーク」という。）に関する問い合わせについても対応することとし、その場合は「統合ネットワークのヘルプデスク（以下、「本省ヘルプデスク」という。）」との窓口業務を行い、その結果を受けて職員へ適切な対応を行うこと。

(3) 問題管理

トラブルが業務に与える悪影響を最小限に抑え、再発防止に努めること。

(ア) 上記トラブルの根本的な対処（環境変更、運用方法の変更等）を行うこと。

なお、OSSに起因する障害発生時には、回避策の検討を行い、修正規模の見積をもつて監督職員と協議すること。

(イ) 各システムについて（ガルーン、Notes 掲示板、メール、ファイヤーウォール、全文検索、ドメイン管理等）監督職員からアクセス解析の要請があった場合には対応すること。

なお、統合ネットワークに係るインターネットへのアクセスログの解析は本省ヘルプデスクにて対応するため、本省ヘルプデスク又は監督職員へ対応を依頼すること。

(4) システム構成、変更管理

システムで使用する IT 資産（ハードウェア・ソフトウェア）を管理するとともに、マスタデータ（ログイン情報、組織）の変更を確実にかつ効率的に行うこと。

(ア) システム内の資源に関する調査依頼があった場合は、最新の情報を提供すること。

(イ) 人事異動対応

① 職員の人事異動に合わせ、組織情報、職員情報の変更を行うこと。また、所属組織票を毎月最新版に更新し、各局へ通知すること。

② 統合アカウントサーバについて以下の作業を行うこと。

- ・ドメインアカウントの登録、修正、削除
- ・コンピュータアカウントの登録、修正、削除
- ・ActiveDirectory グローバルグループ作成

③ Lotus Notes/Domino 情報連携サーバに、最新アドレス帳を反映し、本省 Lotus Notes/Domino サーバと同期させること。

(ウ) グループポリシー管理

ActiveDirectory に係るグループポリシーを管理するとともに、監督職員から変更の指示を受けた場合は適用すること。

また、運用管理に必要と思われるグループポリシーについては、監督職員と協議を行うこと。

(エ) 全文検索システム対応

以下の文書に係る新規データ登録作業及び不具合時の対応を行うこと。

なお、フリーソフト（namazu 2.0.20）に起因する障害については対象外とする。

- ・通達集
- ・FAQ（本庁作成）
- ・技術情報
- ・刷新マニュアル

(オ) システム管理用パスワード運用

① ガルーンのサーバに設定されているシステム管理用パスワードを、月次にて変更すること。

② ActiveDirectory の各サーバについて、システム管理用パスワードを月次にて変更すること。

(カ) メールサーバ運用

メールサーバの運用管理を行うこととし、メールアカウントの登録、変更、削除及びその他、サーバ設定の変更等の申請があった場合は設定変更を実施すること。

(キ) Notes テンプレート修正

本省 Lotus Notes/Domino との掲示板情報連携サーバにおいて、本省 Lotus Notes/Domino のデータベースが変更された場合（画面表示、ボタンの追加等）、監督職員からの依頼に基づいてテンプレートの修正を行うこと。

(ク) 移転対応

職員より情報提供のあった管理拠点の移転情報を管理すること。

(5) リリース管理

OS、ミドルウェアのパッチ等に関わる変更を確実にかつ効率的に行うこと。

(ア) サーバを対象として、OS やミドルウェアの製造元より提供されるパッチ、マイナーバージョンアップについて情報を確認し、監督職員と協議のうえ、適用と判断されたものについて対処すること。

なお、適用対象とするサーバは下記のとおりとする。

- ・ ガルーンサーバ
- ・ 掲示板情報連携サーバ
- ・ メールサーバ
- ・ DNS サーバ
- ・ ドメイン管理サーバ
- ・ 全文検索サーバ
- ・ GIS サーバ

(イ) 適用にあたっては、検証環境での事前確認を行うこと。

(6) サービスレベル管理

月例定例会を開催し、運用状況の分析・報告を行うこと。

(7) IT サービス財務管理

システム運用の改善ポイントについて、分析・検討を行うこと。

また、問題解決を実施する場合の影響度や作業日数等を事前に見積もり、監督職員に提示すること。

(8) キャパシティ管理

システムが継続的に正常稼働となるように、サーバ容量等の確保に向けた情報収集、分析、報告を行うこと。

(ア) サーバ利用状況分析

- ① サーバの使用状況（ディスク使用量、アクセス状況等）を計測し、月例定例会で報告すること。
- ② ディスク使用量の多い職員に対して注意喚起を実施すること。
また、隔週にて本庁に利用状況に関する情報提供を行うこと。

(イ) 定時性能測定（ガルーン）

下記に示すシステムについて、定時にガルーンレスポンス状況を確認し、性能劣化が確認された場合には、原因を追究し、対策について監督職員へ提案を行うこと。

インターネットに関するレスポンスについては本省ヘルプデスクに対して調査依頼を行うこと。

- ・ガルーンシステム
- ・Notes 掲示板システム
- ・インターネット

(9) IT サービス継続性管理

自然災害やシステム全体に係わる障害時の対策（復旧時間の短縮、リスク低減）を行うこと。

(ア) データバックアップ

- ① 日次業務終了後のサーバデータのバックアップ作業を行うこととし、定期的にバックアップデータの確認を行うこと。
- ② 遠隔地保管用のバックアップデータについて確認を行うこと。

(イ) システムバックアップ

システムのフルバックアップを行うこと。（年3回）

(10) 可用性管理

システムの運用状況を確認し、稼働率の分析、報告を行うこと。

(ア) メッセージ監視

各サーバの稼働監視を定期的に行う統合運用管理ソフトウェアを導入し、定期的に出力される各種メッセージを確認すること。

ただし、ビープ音が発生する等、緊急の場合は監督職員へ連絡を行ったうえで、一時対処を行い、必要に応じて関係部門へ対処依頼する等、システムに多大な影響を与えないよう迅速に対応すること。

なお、確認するメッセージについては以下のとおり。

- ・アプリケーションが出力するメッセージ
- ・バックアップに関するメッセージ
- ・サーバ機、ネットワーク機の稼働状況に関するメッセージ

- ・ハードウェア障害に関するメッセージ
- ・商用ソフトウェアの障害に関するメッセージ
- ・OSSの障害に関するメッセージ
- ・日次バッチ処理に関するメッセージ

(イ) ログ管理

上記メッセージ等、システム上で収集されたログの管理を行うこと。

(11) その他

(ア) Windows Update 及びセキュリティ対策

- ① Windows 及び Office のサービスパックが公開された場合、業務システムに関して動作確認を行い、監督職員に適切な助言を行うこと。

なお、適用するにあたって、サイズが大きく、ネットワーク負荷が高くなると考えられる場合には、各局 1 枚ずつ CD 媒体にて送付すること。

対象とするソフトウェアのバージョンは以下のとおりとする。

- ・ Windows XP Professional
- ・ Windows 7
- ・ Office2003
- ・ Office2007

- ② WSUS 及び SAV サーバについて運用管理を行い、Windows Update にあたっては、事前に検証のうえ配布を行うこと。

- ③ JUSTSYSTEMS 社製の一太郎におけるセキュリティ対策用の修正プログラムが公開された場合、監督職員の指示により、職員への対策を講じること。

(イ) セキュリティ情報提供

職員に対し、内閣官房情報セキュリティセンター等からのセキュリティ注意喚起に関する情報を提供すること。

(ウ) 過去データ削除／最適化ツール実施

- ① ガルーンメッセージデータについて、年 3 回程度、過去データの削除を実施すること。また、過去データの削除に合わせて DB の最適化を実施すること。

- ② 削除前後のデータ容量推移について報告すること。

(エ) 本省 Lotus Notes／Domino との掲示板情報連携サーバの運用

- ① 本省 Lotus Notes／Domino と正常にレプリケーションされ、全国の職員から閲覧可能となるように運用すること。

- ② Domino サーバ運用マニュアルに従い運用すること。

(オ) 書類作成

ネットワークシステムの定常業務、非定常業務等のシステム運用として行った作業を記述した以下の作業報告書(形式は任意とする)を作成し、監督職員へ報告すること。

- ・問い合わせ管理台帳
- ・問題点等検討報告書
- ・リソース状況調査報告書(ディスク使用量、アクセス状況、トラフィック状況等)

(カ) 消耗品管理

運用支援業務の実施に必要な消耗品の管理を適切に行うこと。

(キ) 森林事務所ネットワーク対応

森林事務所においてネットワーク関連の問題が発生した場合、別途調達される電子計算センターに配備する予備ルータを設定の上、現地へと送付し、問題の原因について切り分けること。

5. 運用支援業務の提供期間

ネットワークシステムの稼動に必要な運用支援業務の提供期間は、平成 22 年 4 月 1 日から平成 23 年 3 月 31 日までとする。

6. 情報セキュリティの確保

- (1) 業務遂行にあたっては、「政府機関の情報セキュリティ対策のための統一基準(第 3 版)(2008年 2 月 4 日情報セキュリティ政策会議決定)」、「農林水産省における情報セキュリティの確保に関する規則」及び「農林水産省情報セキュリティポリシー」について遵守すること。なお、運用支援業務またはその一部について、他業者に委託する場合については、その委託先業者においても、同様に遵守すること。
- (2) 本調達の受注により知り得た全ての事実については、履行期間はもとより、契約終了後においても外部に漏らしてはならない。秘密保全に関することは、監督職員の指示に従うこと。
- (3) 本仕様書に基づく作業に当たって、作業の一部を第三者に委託させる場合は、その理由、当該業者名、作業内容・範囲について事前に監督職員に通知し、承認を得ること。
- (4) システム設定等を追加、変更、廃棄等した場合は、その際の設定、構成等の履歴を記録し、厳重に管理すること。ただし、人事異動に伴う設定変更は除く。
- (5) 情報セキュリティに重大な影響を及ぼす不具合に対処した修正プログラムについては速やかに組み込むこと。また、更新することによって、従来に増して強固なセキュリティ対策ができる場合は、計画的に早期に導入すること。この場合、他のシステムとの相性等の確認を行うこと。
- (6) 監督職員と協議の上緊急時の連絡体制を確立すること。
- (7) ネットワーク構成等の重要な情報は、公開しないこと。
- (8) ユーザーの情報は、厳重に管理すること。
- (9) 情報セキュリティに関する事案の報告を受けた場合は、監督職員と連携し、速やかに原因の究明に努めること。

- (10) 事案に係る関係機器のアクセス記録及び事案内容並びに経過について整理し、保存しておくこと。また、事案に係る再発防止の措置を検討し、速やかに対策を講じること。
- (11) 受注者は、遵守すべき事項に違反した場合、要員の交替等の措置を受けることがある。また、情報が漏洩した場合には監督職員に報告を行い、その損害について賠償すること。
- (12) 本運用支援業務実施にあたっては、セキュリティの確保における遵守に関するドキュメントを作成し、監督職員の承認を得ること。また、それに沿って業務に当たることとし、実施状況について、月次定例会において報告すること。

7. 個人情報の取扱いに関する事項

- (1) サービス提供事業者は「個人情報の適正な取扱いを確保するために農林水産分野における事業者が講ずべき措置に関するガイドライン」（平成16年11月9日付け農林水産省告示第2013号）を遵守すること。なお、サービス運用業務またはその一部について、他業者に委託する場合については、その委託先業者においても、同様に遵守すること。
- (2) 個人情報の（生存する個人に関する情報であって、当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等により特定の個人を識別することができるもの（他の情報と容易に照合することができ、それにより特定の個人を識別することができることとなるものを含む。）をいう。以下同じ。）取扱いに係る事項について監督職員と協議の上決定し、書面にて提出すること。なお、当該書面には以下の事項について必ず記載すること。
 - (ア) 個人情報取扱責任者が情報管理責任者と異なる場合には、個人情報取扱責任者等の管理体制
 - (イ) 個人情報の管理状況の検査に関する事項（検査時期、検査項目、検査結果において問題があった場合の対応等）
- (3) 本業務の作業を派遣労働者に行わせる場合は、労働者派遣契約書に秘密保持義務など個人情報の適正な取扱いに関する事項を明記し、作業実施前に教育を実施し、認識を徹底させること。なお、受注者はその旨を証明する書類を提出し、事前に監督職員の下承を得たうえで実施すること。
- (4) 個人情報を複製する際には、事前に監督職員の下承を得ること。なお、複製の実施は必要最小限とし、複製した情報が不要となり次第、その内容が絶対に復元できないように破棄・消去を実施すること。なお、受注者は廃棄作業が適切に行われた事を確認し、その保証をすること。
- (5) 個人情報の取扱いが適正に行われなかった場合は、本業務の契約解除の措置を受けることがある。
- (6) 受注者は、本業務を履行する上で個人情報の漏洩等安全確保の上で問題となる事案を把握した場合には、直ちに被害の拡大を防止等のため必要な措置を講ずるとともに、監督職員に対し、事案が発生した旨、被害状況、復旧等の措置及び本人への対応等につ

いて遅滞なく報告すること。