

別紙1 運用業務役割分担表

節	項	目	要件	R:実行責任 A:説明責任 C:相談対応 I:情報提供				
				RACI				
				国際協力機構 【JICA】	開発事業者 設計担当者 【開発事業者】	開発事業者 運用担当者 【開発事業者】	開発監理 事業者	次期調達の 開発事業者
4.13	引継ぎ		本節は、引継ぎに関する要件について記載する。	-	-	-	-	-
	(1)	引継ぎ発生時の事業者間の関係	引継ぎ発生時の事業者間の関係を「表 4 22 引継ぎ発生時の事業者間の関係」に示す。	-	-	-	-	-
	(2)	引継ぎ内容	-	-	-	-	-	-
		(ア) 運用開始前	・ 設計に関する資料一式（基本設計、詳細設計、議事録・会議において、JICAに説明するために作成した資料等）	-	AR	I	C	-
		(イ) 次期調達時	・ 渡航管理システム導入時における留意事項（インシデント、問合せ件数及び対応及び利用者状況等） ・ 運用実績全般（インシデント、問合せ件数及び対応及び利用者状況等） ・ 次期調達にて調達される渡航管理システムに移行するために必要なデータ一式（仕様書「10.3 事業者が閲覧できる資料一覧表」の【閲覧資料4-4】にて定義する全データ及び「4.6.2機能の拡張性」にて拡張依頼の対応を行った全データが対象）	C	-	AR	-	I
	(3)	引継ぎ手順	-	-	-	-	-	-
		(ア) 運用開始前	・ 「4.13 (2) (ア)運用開始前」の資料一式を引継ぐこと。 ・ JICAに対し、定期的（引継ぎ期間に1回程度、JICAが指定するタイミング）に引継ぎ状況の報告を行うこと。	-	AR	I	C	-
		(イ) 次期調達時	・ 「表 4 22 引継ぎ発生時の事業者間の関係」の引継ぎ先の業者からの要望に応じて、打合せを行うこと。 ・ 「4.13 (2) (イ)次期調達時」の資料又はデータ一式を提供すること。 ・ JICAに対し、定期的（引継ぎ期間に1回程度、JICAが指定するタイミング）に引継ぎ状況の報告を行うこと。	I	AR	-	C	-
4.15	運用		本節は、運用に関する要件について記載する。	-	-	-	-	-
4.15.1	運用管理及び監視等		本項は、渡航管理システムの運用管理及び監視等に関する要件について記載する。	-	-	-	-	-
	(1)	運用全般に係る基本要件	-	-	-	-	-	-
		(ア) 渡航管理システム運用業務における導入要件	・ 運用業務の作業場所は、業務内容によって以下の2箇所の運用支援拠点を設けること。 ・ JICA本部・JICAの安全管理業務を支援する「4.15.3 業務運用支援」の運用業務を行う。作業時間は、平日9時30分から17時45分とし、その内12時30分から13時15分を休憩時間とする。 ・ 開発事業者が用意した施設：上記以外の運用業務を行う。運用作業時間は、日本時間8時から22時（土日祝日含む）とする。 ・ 渡航管理システム運用業務開始に向けた引継ぎについて行う作業については、「4.13 引継ぎ」を参照すること。 ・ 問合せは、電子メールでの受付を基本とすること。また、よくある質問の取りまとめ、チャットボット等の整備により可能な限り低コスト及び高効率な問合せ対応方法を提案すること。 ・ JICAからの問合せ、依頼対応等には可能な限り対応すること。なお、JICAの視覚障害を持つ職員からの問合せ等があることにも留意すること。 ・ 「4.14.1 (2) 機能限定管理者への教育」を参照し、JICAに対する教育を行うこと。 ・ 開発事業者は、運用開始時点で既に渡航しているユーザ（約15,000人の想定）及び機能限定管理者のデータ登録作業を実施すること。開発事業者は、データ登録作業に対応できる実施体制を構築すること。なお、ユーザ及び機能限定管理者のデータは、JICAよりTXT形式又はCSV等のMicrosoft Excelで読み取れる形式にて提供される。 ・ 運用開始直後において問合せ件数の増加が予想されるため、開発事業者は、問合せに対応できる実施体制を構築すること。 ・ ITILに基づく運用管理プロセスの管理を行うこと。 ・ 運用全般に係る成果品については、「表 4 26 運用業務に係る成果品一覧」に示す。 ・ 運用設計にて、「表 4 26 運用業務に係る成果品一覧」の「中長期運用・保守作業計画書」、「運用・保守設計書」、「運用・保守実施要領」、「運用・保守実施要領に基づく管理資料」、「運用・保守作業マニュアル」及び「サービスレベル項目一覧」を作成し、JICAの承認を得ること。 ・ 「中長期運用・保守作業計画書」にて、「4.15 運用」に示す運用業務全般についてのPDCAサイクルを計画し、計画に沿った運用を行うこと。特に、「4.15.3 業務運用支援」に示す運用業務に関しては、JICAの体制状況等による影響を留意した上で、PDCAサイクルを計画し、計画に沿った運用を行うこと。 ・ 情報セキュリティインシデントが発生した場合の検知、通知、遮断等の対策については、運用設計時に【参考資料5】、【参考資料6】及び【参考資料7】を参考にインシデントレベルごとに検討し「表 4 26 運用業務に係る成果品一覧」の「運用・保守設計書」に示し、JICAの承認を得ること。なお、経済性、効率性等を損なうと判断される場合は、JICAと協議の上、代替案を提案すること。	-	AR	-	IC	-
		(イ) 渡航管理システム運用業務における体制及び役割	・ 開発事業者は、本業務に係る実施体制を整備し、JICAに報告すること。 ・ 体制は指定しないが、「表 4 32 SLA要件」を満たす範囲で運用業務に対応できるよう要員を配置すること。 ・ 運用業務の役割については、「別紙1 運用業務役割分担表」を参照すること。	I	AR	-	C	-
		(ウ) 渡航管理システム運用業務における対応方針	・ 開発事業者は、渡航管理システムの運用作業時及び渡航管理システムを構成する通信回線装置の運用作業時には、以下の対応を実施すること。 ・ 情報セキュリティインシデント（不正な行為及び意図しない情報システムへのアクセス等の事象）発生時の調査対応のための作業記録を取得し、保管すること。 ・ セキュリティインシデントの可能性を認知した場合は、JICAの報告窓口へ報告し、指示に従うこと。 ・ セキュリティインシデントの調査時において、JICAから情報提供等を求められた場合には、それに応じること。 ・ セキュリティインシデント対応時は、JICAの指示又は勧告に従い、適切に対処すること。 ・ 暗号化又は電子署名のために選択されたアルゴリズムの危ない化及びプロトコルの脆弱性に関する情報を定期的（月1回程度）に入手し、必要に応じてJICAに報告すること。 ・ 月次にてインシデントの傾向を分析し、再発防止策について提案を行うこと。また、提案に対しJICAと協議の上、協議結果に基づいた業務を行うこと。 ・ 毎月、前月に行った作業について報告書を作成し、JICAに報告すること。 ・ 毎月、システム運用ログ及び渡航実績業務データを、それぞれDVD等の外部媒体にて保存し、JICAへ提出すること。	I	C	AR	-	-
		(エ) 渡航管理システム運用業務終了時における対応	・ 以下に示す情報について、情報の漏えいを防止するため、情報を抹消する等の適切な措置を講ずること。 ・ 渡航管理システムを構成するサーバの電磁的記録媒体に記録されている全ての情報 ・ 通信回線装置の電磁的記録媒体に記録されている全ての情報 ・ 端末の電磁的記録媒体に記録されているログ、渡航実績のデータ等の全ての情報	I	C	AR	-	-
	(2)	監視通報要件	・ 開発事業者は、本業務の遂行において、以下に示す情報セキュリティの侵害又はそのおそれがある場合は、速やかにJICAに報告すること。報告は、日本時間8時から22時の対応とする。また、下記に示す報告対象事象及びその他の報告対象事象の内容例通報並びに基準については、JICAと協議の上別途定め、JICAに報告するものとする。 ・ 開発事業者に提供又は開発事業者によるアクセスを認めるJICAの情報に関する、外部への漏えい及び目的外利用 ・ 開発事業者による上記以外の情報へのアクセス ・ JICA、開発事業者又は外部の者による渡航管理システムからの情報漏えい及び情報の目的外利用 ・ 渡航管理システムへの不正アクセスによる情報漏えい、サービス停止及び情報の改ざん ・ 渡航管理システムにおけるウイルス・不正プログラムの感染による情報漏えい、サービス停止及び情報の改ざん ・ 渡航管理システムへのサービス不能攻撃によるサービス停止 ・ 開発事業者は、渡航管理システムにおいて取得したログについて、常時、悪意ある第三者等からの不正侵入、不正操作等の有無を調査し、その結果をJICAに報告すること。この報告は、日本時間8時から22時の対応とする。 ・ 開発事業者は、渡航管理システムを構成するサーバ装置上の意図しない事象の発生を検知した場合は、速やかにJICAに報告すること。報告は、日本時間8時から22時の対応とする。 ・ 開発事業者は、渡航管理システムがインターネットからのアクセスを受け付けるウェブサーバにおいて検知された事象が、情報セキュリティ侵害である場合は、速やかにJICAに報告すること。報告は、日本時間8時から22時の対応とする。 ・ 開発事業者は、渡航管理システムを構成するデータベースにおいて検知された事象が、情報セキュリティ侵害である場合は、速やかにJICAに報告すること。報告は、日本時間8時から22時の対応とする。 ・ 開発事業者は、渡航管理システムがインターネットからのアクセスを受け付ける場合は、サービス不能攻撃の有無を監視し、必要に応じ影響が最小となるよう対処すること。	I	C	AR	-	-
	(3)	脅威発生可能性認知時の対応	・ 開発事業者は、以下を含む被害が短時間に拡大する情報セキュリティ侵害については、別途定める応急措置を実施するものとする。この応急措置の実施は、日本時間8時から22時の対応とする。 ・ 渡航管理システムへの不正アクセスによる情報漏えい、サービス停止及び情報の改ざん ・ 渡航管理システムにおけるウイルス・不正プログラムの感染による情報漏えい、サービス停止及び情報の改ざん ・ 渡航管理システムへのサービス不能攻撃によるサービス停止 ・ 開発事業者に提供、又は開発事業者によるアクセスを認めるJICAの情報に関する、外部への漏えい及び目的外利用 ・ 開発事業者は、本業務の遂行において以下を含む情報セキュリティの侵害が確認された場合は、その原因を調査するとともに、その原因の排除方法を検討し、JICAに報告すること。報告は、日本時間8時から22時の対応とする。また、再発防止策についても検討し、JICAに報告すること。 ・ 開発事業者に提供、又は開発事業者によるアクセスを認めるJICAの情報に関する、外部への漏えい及び目的外利用 ・ 開発事業者による上記以外の情報へのアクセス ・ JICA、開発事業者又は外部の者による渡航管理システムからの情報漏えい及び情報の目的外利用 ・ 渡航管理システムへの不正アクセスによる情報漏えい、サービス停止及び情報の改ざん ・ 渡航管理システムにおけるウイルス・不正プログラムの感染による情報漏えい、サービス停止及び情報の改ざん ・ 渡航管理システムへのサービス不能攻撃によるサービス停止	I	C	AR	-	-
	(4)	ぜい弱性認知時の対応要件	・ 開発事業者は、運用する情報システムに関して以下の脆弱性対策を実施すること。 ・ 情報システムを構成する機器及びソフトウェアの中で、脆弱性対策を実施するものを適切に決定し、JICAに報告すること（以下「脆弱性管理対象機器等一覧」という）。 ・ 脆弱性対策を行う機器及びソフトウェアについて、公表されている脆弱性情報及び公表される脆弱性情報を把握すること。 ・ 把握した脆弱性情報及びJICAが脆弱性管理対象機器等一覧に基づき、確認を要請した脆弱性情報について、対処の要否、可否を判断すること。対処したのちについて対処方法、対処しなかったものに関してその理由、代替措置及び影響を、JICAに報告すること。報告は、日本時間8時から22時の対応とする。	I	C	AR	-	-

別紙1 運用業務役割分担表

節	項目	要件	R:実行責任 A:説明責任 C:相談対応 I:情報提供				
			国際協力機構 【JICA】	開発事業者 設計担当者 【開発事業者】	開発事業者 運用担当者 【開発事業者】	開発監理 事業者	次期調達 の開発事業者
4.15.2	運用サポート	本項は、渡航管理システムの運用サポートに関する要件について記載する。	-	-	-	-	-
	(1) 問合せ対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>各種問合せに対して、受付の履歴及び問合せに対する対応を記録し、管理すること。</li> <li>以前に対応した同様の問合せに対して、過去の記録に基づき対応すること。</li> <li>毎月、前月に行った作業について報告書を作成し、JICAに報告すること。</li> </ul>	I	C	AR	-	-
	(2) 拡張依頼対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>「4.6.2機能の拡張性」の「表 4 5 機能の拡張依頼の内容及び対応要否」の「対象」となる依頼について、対応すること。</li> <li>拡張依頼に対して、受付の履歴を管理すること。</li> <li>拡張依頼に基づいて作業計画を作成し、JICAの承認を得ること。</li> <li>毎月、前月に行った作業について報告書を作成し、JICAに報告すること。</li> </ul>	I	C	AR	-	-
	(3) 報告業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>「表 4 26 運用業務に係る成果品一覧」に示す報告事項について、「運用・保守作業報告書（月次）」及び「運用・保守作業報告書（年次）」を作成し、JICAに提出すること。</li> <li>月次報告会を開催し、「運用・保守作業報告書（月次）」の内容を中心に前月までの運用状況について、JICAに報告すること。</li> <li>毎年3月下旬に年次報告会を開催し、「運用作業報告書（年次）」の内容を中心に該年度の運用状況について、JICAに報告すること。</li> </ul>	I	C	AR	-	-
4.15.3	業務運用支援	<p>本項は、渡航管理システムの業務運用支援に関する要件について記載する。</p> <p>「4.15.3業務運用支援」の対応時間はSLOを定め、運用業務設計時にJICAと協議の上決定すること。</p> <p>「4.15.3 (2) 渡航者情報の登録」、「4.15.3 (3) データ連携作業」、「4.15.3 (4) 渡航者情報の変更」、「4.15.3 (5) 渡航者情報の削除」及び「4.15.3 (6) 渡航予定情報の登録、変更及び削除」における運用業務フローについては、仕様書「10.3 事業者が閲覧できる資料一覧表」の【閲覧資料2】を閲覧すること。</p> <p>また、「4.15.3 (2) 渡航者情報の登録」、「4.15.3 (4) 渡航者情報の変更」、「4.15.3 (5) 渡航者情報の削除」及び「4.15.3 (6) 渡航予定情報の登録、変更及び削除」の業務内容について、英語が使用される場合が想定されるが、在外拠点の現地スタッフからの定型的な申請書等を使用した情報の受け渡しに限られるため、英会話による対応能力は不要とする。</p> <p>なお、業務運用支援に係る運用担当者については、1名程度を想定し、作業内容の確認及び承認はJICAにて実施するものとする。作業量は、「2.2.2利用者数」に示す利用者数等も参考に、推定すること。</p>	-	-	-	-	-
	(1) 他システムの情報取得	<ul style="list-style-type: none"> <li>JICAの他システムから所定の場所から出力された以下のCSVファイルを取得すること。データ連携に使用するCSVファイルの詳細は、「3.5外部インターフェイス」を参照のこと。</li> <li>①IDM情報</li> <li>②新派遣システムデータ連携情報</li> <li>③在外職員システムデータ連携情報</li> <li>④次期ボランティアシステムデータ連携情報</li> </ul>	IC	-	AR	-	-
	(2) 渡航者情報の登録	<ul style="list-style-type: none"> <li>渡航者情報の登録については、「表 4 27 渡航者情報の登録作業」に示す。</li> <li>各業務主管部の担当者から、氏名、メールアドレス、派遣種別等の情報が連絡されたら、登録すること。</li> <li>他システムの情報 (②または④) を取得し、渡航管理システムに連携し、その情報を基に登録すること。</li> <li>登録時に付与する権限については、「4.10.2 権限管理」を参照すること。</li> <li>対象のユーザに対して、ログイン情報を記載した登録完了メールを、業務運用支援端末から送信すること。</li> </ul>	IC	-	AR	-	-
	機能限定管理者	<ul style="list-style-type: none"> <li>他システムの情報 (①) を確認し、新規の渡航者情報が含まれる場合は、IDM情報を基に登録すること。</li> <li>登録時に付与する権限については、「4.10.2 権限管理」を参照すること。</li> <li>対象の機能限定管理者に対して、ログイン情報を記載した登録完了メールを、業務運用支援端末から送信すること。</li> </ul>	IC	-	AR	-	-
	(3) データ連携作業	<ul style="list-style-type: none"> <li>データ連携作業については、「表 4 28 データ連携作業」に示す。</li> <li>他システムの情報 (④) を日次で取得し、渡航管理システムに連携すること。データ連携に使用するCSVファイルの詳細は、「3.5.6次期ボランティアシステム連携」を参照のこと。</li> <li>他システムの情報 (②) を日次で取得し、渡航管理システムに連携すること。データ連携に使用するCSVファイルの詳細は、「3.5.4新派遣システム連携」を参照のこと。</li> <li>他システムの情報 (③) を日次で取得し、渡航管理システムに連携すること。データ連携に使用するCSVファイルの詳細は、「3.5.5在外職員システム連携」を参照のこと。</li> </ul>	-	-	-	-	-
	ユーザ	<ul style="list-style-type: none"> <li>他システムの情報 (④) を日次で取得し、渡航管理システムに連携すること。データ連携に使用するCSVファイルの詳細は、「3.5.6次期ボランティアシステム連携」を参照のこと。</li> <li>他システムの情報 (②) を日次で取得し、渡航管理システムに連携すること。データ連携に使用するCSVファイルの詳細は、「3.5.4新派遣システム連携」を参照のこと。</li> <li>他システムの情報 (③) を日次で取得し、渡航管理システムに連携すること。データ連携に使用するCSVファイルの詳細は、「3.5.5在外職員システム連携」を参照のこと。</li> </ul>	IC	-	AR	-	-
	機能限定管理者	<ul style="list-style-type: none"> <li>他システムの情報 (②) を日次で取得し、渡航管理システムに連携すること。データ連携に使用するCSVファイルの詳細は、「3.5.4新派遣システム連携」を参照のこと。</li> <li>他システムの情報 (③) を日次で取得し、渡航管理システムに連携すること。データ連携に使用するCSVファイルの詳細は、「3.5.5在外職員システム連携」を参照のこと。</li> </ul>	IC	-	AR	-	-
	(4) 渡航者情報の変更	<ul style="list-style-type: none"> <li>渡航者情報の変更については、「表 4 29 渡航者情報の変更作業」に示す。</li> <li>各業務主管部の担当者から、渡航者情報の変更の情報が連絡されたら、変更すること。</li> <li>権限の変更については、「4.10.2 権限管理」を参照すること。</li> <li>対象のユーザに対して、変更情報を記載した変更完了メールを、業務運用支援端末から送信すること。</li> </ul>	IC	-	AR	-	-
	機能限定管理者	<ul style="list-style-type: none"> <li>各業務主管部の担当者または機能限定管理者自身からメールアドレスの変更が連絡されたら、変更すること。</li> <li>他システムの情報 (①) を確認し、既存の機能限定管理者の所属が変更されていた場合、IDM情報を基に変更すること。</li> <li>権限の変更については、「4.10.2 権限管理」を参照すること。</li> <li>メールアドレスの変更の場合、対象となる機能限定管理者に対して、変更完了メールを、業務運用支援端末から送信すること。</li> </ul>	IC	-	AR	-	-
	(5) 渡航者情報の削除	<ul style="list-style-type: none"> <li>渡航者情報の削除については、「表 4 30 渡航者情報の削除作業」に示す。</li> <li>渡航終了日から12か月後に論理削除を実施すること。</li> <li>論理削除状態から1か月以上経過したユーザについては、ユーザ情報を確認した上で、物理削除を実施すること。</li> <li>各業務主管部の担当者から、特定のユーザの存続依頼があった場合は、ユーザ削除は行わないこと。</li> </ul>	IC	-	AR	-	-
	機能限定管理者	<ul style="list-style-type: none"> <li>各業務主管部の担当者から、退職等により削除要望があった場合に、要望日から7日後に機能限定管理者権限からユーザ権限に変更を実施すること。また、パスワードも変更すること。</li> <li>ユーザ権限に変更された機能限定管理者の渡航者情報は1の作業内容に従い、削除を実施すること。</li> </ul>	IC	-	AR	-	-
	(6) 渡航予定情報の登録、変更及び削除	<ul style="list-style-type: none"> <li>渡航予定情報の登録、変更及び削除については、「表 4 31 渡航予定情報の登録、変更及び削除作業」に示す。</li> <li>各業務主管部の担当者から、渡航予定情報の登録、変更または削除依頼があった場合、対象のユーザの渡航予定情報を代理で登録、変更または削除すること。なお、管理者が渡航予定情報の登録、変更または削除を代行する場合の対応時間は、SLOを定め、運用業務設計時にJICAと協議の上決定すること。</li> </ul>	IC	-	AR	-	-
	(7) たびレジ連携	<ul style="list-style-type: none"> <li>上記「4.15.3 (2) 渡航者情報の登録」、「4.15.3 (3) データ連携作業」、「4.15.3 (4) 渡航者情報の変更」、「4.15.3 (5) 渡航者情報の削除」及び「4.15.3 (6) 渡航予定情報の登録、変更及び削除」について、渡航管理システムに反映した情報がたびレジに連携されたことを1日1回確認し、月間の状況を「運用・保守作業報告書（月次）」にて報告すること。</li> </ul>	I	C	AR	-	-
	(8) 情報配信	<ul style="list-style-type: none"> <li>JICAの保有する危機配信情報の内容を確認し、適切な国の在外拠点担当職員へ情報配信を行うこと。</li> </ul>	IC	-	AR	-	-
	(9) セキュリティ関連業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>以下に示す場合について、情報提供を求められた場合には、それに応じること。</li> <li>JICAが情報セキュリティ台帳を作成する際</li> <li>JICAが所管する情報システムの情報セキュリティ対策のため、検査やリスク調査の実施に必要な文書を作成する際</li> <li>以下に示す場合について、情報提供を求められた場合には、それに応じること。ただし、ソフトウェアを変更することが困難な通信回線装置の場合は、この限りでない。</li> <li>JICAがソフトウェアを変更する際の許可申請手順を整備する際</li> </ul>	IC	-	AR	-	-
	(10) マスタ情報の更新	<ul style="list-style-type: none"> <li>連携先システムで使用するマスタ情報の変更があった際に、渡航管理システムの渡航先のマスタ情報のメンテナンスを実施すること。</li> </ul>	IC	-	AR	-	-
	(11) その他業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>JICAの各業務主管システムを運用する事業者等からシステム連携に関する情報提供依頼があった場合、資料の提供等を行うこと。また、必要に応じて打ち合わせに参加すること。</li> <li>JICAの調達・派遣業務部が実施しているBCP運用に、渡航管理システムからデータ項目を出力する点に留意すること。なお、BCP運用に係る作業に関しては、本調達の対象外である。</li> </ul>	IC	-	AR	-	-

別紙1 運用業務役割分担表

節	項	目	要件	R:実行責任 A:説明責任 C:相談対応 I:情報提供				
				国際協力機構 【JICA】	開発事業者 設計担当者 【開発事業者】	開発事業者 運用担当者 【開発事業者】	開発監理 事業者	次期調達 の開発事業者
4.15.4	運用実績の評価と改善		本項は、渡航管理システムの運用実績の評価と改善に関する要件について記載する。	-	-	-	-	-
	(1) サービスレベル達成状況に関する評価と改善		<p>渡航管理システムの運用におけるサービスレベル指標名及び指標値を「表 4 32 SLA要件」に示す。渡航管理システムは、安否確認等の人命に関わる業務の実施に不可欠であるため、基本は高水準のサービスレベルを求める。</p> <p>ただし、JICA本部又は開発事業者の作業場所が、運用業務の継続が困難と判断されるほど被災した場合における運用業務の開始時期及び対応については、災害発生後にJICAと協議の上決定すること。再開時期は1か月程度と想定しているが、運用開始時点で設計、構築、契約等の準備は不要とする。</p> <p>・開発事業者は、運用実績の評価を行い、「表 4 32 SLA要件」の要件に満たない場合は、改善を行うこと。</p> <p>・「表 4 26 運用業務に係る成果品一覧」の「中長期運用・保守作業計画書」にて計画したPDCAサイクルに基づき、年に1回程度、運用上の業務の見直しを行うこと。また、「表 4 26 運用業務に係る成果品一覧」の「運用・保守設計書」、「運用・保守実施要領」、「運用・保守実施要領に基づく管理資料」、「運用・保守作業マニュアル」及び「サービスレベル項目一覧」の見直し及び更新を行い、JICAの承認を得ること。</p> <p>・運用業務の変更又はシステム改修が必要になった場合は、実施の可否をJICAと協議の上、決定すること。</p>	I	C	AR	-	-
	(2) システム構成に関する評価と改善		<p>・以下について、定期的（年1回程度）な見直しを行うこと。その際、予め利用を認められたソフトウェアを変更する場合は、JICAと協議の上決定すること。</p> <p>・渡航管理システムを構成するサーバにて利用を認められたソフトウェア</p> <p>・端末にて利用を認められたソフトウェア</p> <p>・経路制御及びアクセス制御を適切に運用し、通信回線や通信要件の変更の際及び定期的（年1回程度）に、経路制御及びアクセス制御の設定の見直しを行うこと。</p> <p>・JICAからシステム構成に関する調査が実施される際、以下に示す場合については、JICAの指示に従い対応すること。</p> <p>・渡航管理システムを構成するサーバのソフトウェアについて、不適切な状態にあるサーバが検出された場合</p> <p>・端末のソフトウェアについて、不適切な状態にある端末が検出された場合</p> <p>・通信回線装置の動作に必要なソフトウェアについて、許可されていないソフトウェアがインストールされている等、不適切な状態にある通信回線装置を認識した場合</p> <p>・渡航管理システムの情報セキュリティの確保が困難な事由が発生した場合には、渡航管理システムが他の情報システムと共有している通信回線について、共有先の他の情報システムを保護するため、他の情報システムと共有している通信回線とは別に、独立した閉鎖的な通信回線に構成を変更すること。</p>	IC	-	AR	-	-
4.16	保守		本節は、保守に関する要件について記載する。	-	-	-	-	-
4.16.1	アプリケーションプログラムの保守		<p>本項は、渡航管理システムにおけるアプリケーションプログラムの保守に関する要件について記載する。</p> <p>・電子メール、Web、チャットボット等での受付可能なアプリケーションプログラム保守窓口を用意すること。</p> <p>・電話においても平日9時から17時はコールセンターからのサポートが受けられること。なお、既存のパッケージ製品及びサービスを活用する場合には、既存のパッケージ製品及びサービスが標準で提供しているサポート提供時間でのサポートが受けられるようにすること。</p> <p>・サービス提供期間中において、OS及びミドルウェアを含むソフトウェアバージョンアップ情報が公開された場合は、バージョンアップに関する全ての作業について、開発事業者の責任において、実施可否の方針・実施計画をJICAに提出し、協議の上、対応すること。なお、既存のパッケージ製品及びサービスを活用する場合には、事前にJICAとの協議が難しい場合は、カスタマイズ及びアドオン部分も含め、サービス提供中の機能及びサービスレベルが維持されるよう開発事業者の責任において、対応すること。</p> <p>・サービス（利用する製品を含む）の稼働及び保守については、開発事業者が最終責任を負うものとし、自社サービス及び製品以外の場合も、これを開発事業者とサービス提供者若しくは利用する製品の製造者（以下「サービス提供者」という。）間の契約により担保すること。</p> <p>・本要件の保守要件については、「表 4 33 保守一覧」に示す保守を区別して行うこと。</p>	IC	-	AR	-	-
4.16.2	ハードウェアの保守		本項は、渡航管理システムにおけるハードウェアの保守に関する要件について記載する。	-	-	-	-	-
	(1) ハードウェア保守		<p>・以下の作業内容を実施すること。</p> <p>・ハードウェア交換</p> <p>調達したハードウェア、ハードウェアの部品、消耗品（例、無停電電源装置のバッテリー）等の交換が必要となった場合、保守契約期間中、安定した供給を行うこと。</p> <p>・定期メンテナンス</p> <p>ハードウェアのメンテナンスを定期的（年1回程度）に行うこと。</p> <p>・上記作業内容について、以下の要件を満たす業務を遂行すること。</p> <p>・準備作業</p> <p>① 報告の記載項目、報告頻度等を事前に整備すること。</p> <p>② 定期メンテナンス作業の手順、ルール等を事前に整備すること。</p> <p>③ 開発事業者が提供するデータセンターで、オンサイト対応が可能であるように、申請内容、ルール等をそれぞれ事前に整備すること。</p> <p>④ 渡航管理システムの運用スケジュールを考慮した作業スケジュールを事前に立てること。</p> <p>・安定供給</p> <p>開発事業者は、納入した機器、部品等については、保守契約期間中に交換が必要となった場合には、安定した供給を行うことができるようにすること。また、保守契約期間終了後も、1年程度は、延長して供給ができること。</p> <p>・定期メンテナンス</p> <p>JICAに納品したハードウェアのメンテナンス作業は、年1回以上行うこと。なお、具体的な作業内容及び頻度に関しては、JICAと協議の上決定すること。</p> <p>・ハードウェア保守対応方法</p> <p>ハードウェア保守における交換作業は、原則オンサイトによる対応とすること。</p> <p>・作業結果報告</p> <p>作業終了後、作業結果をJICAに報告し、確認を受けること。</p>	IC	-	AR	-	-
	(2) ハードウェアサポート		<p>・以下の作業内容を実施すること。</p> <p>・ハードウェアサポート情報の収集及び提供</p> <p>JICAに納入したハードウェアについて、製造者、販売代理店等からハードウェアのサポート、セキュリティホール、不具合等に関する情報を漏れなく入手し、提供を行うこと。また、保守契約期間中に製造者側の都合によりサポートが終了した場合は、製造者との個別契約等により、可能な限り同等のサポートを得られるように調整を行うこと。</p> <p>・上記作業内容について、以下の要件を満たす業務を遂行すること。</p> <p>・サポート期間</p> <p>納入したハードウェアは、運用及び保守作業が支障なく行えるよう、契約期間内において製造者からのサポートを確実に受けられること。また、保守契約期間終了後も1年程度は、延長してサポートが受けられること。</p> <p>・サポート情報収集</p> <p>納入したハードウェアについて、製造者、販売代理店等からハードウェアのサポート、セキュリティホール、不具合等に関する情報を漏れなく入手し、JICAへ提供すること。</p> <p>・サポート品質</p> <p>万一、製造者側の都合によりサポートが終了した場合や製造者のサポート対象時間外における運用及び保守作業を行う場合には、開発事業者が製造者によるサポートと同等のサポートを行うことを原則とし、サポート内容、方法等に関してJICAと協議すること。</p> <p>・サポート提供時間</p> <p>サポートは、24時間365日受けられるようにすること。万一、24時間365日のサポートが受けられない製品を選定する場合、選定の合理的な理由とともに、役務を確実に実行するための対策を行うこと。</p>	IC	-	AR	-	-
4.16.3	ソフトウェア製品の保守要件		本項は、渡航管理システムにおけるソフトウェア製品の保守に関する要件について記載する。	-	-	-	-	-
	(1) ソフトウェア保守		<p>・以下の作業内容を実施すること。</p> <p>・ソフトウェア障害対応</p> <p>ソフトウェアの障害が発生した場合は、リモート対応、オンサイト対応等によるソフトウェア保守作業を実施し、該当するソフトウェアが提供するサービスを、迅速に復旧させる。</p> <p>・バージョンアップ情報の収集及び提供</p> <p>製造者が通知及び公開するドライバ、リビジョンアップ、サービスパック及び修正パッチを随時入手する。</p> <p>・バージョンアップの実施</p> <p>サービス提供期間中において、製造者が通知及び公開するドライバ、リビジョンアップ、サービスパック及び修正パッチを適用する場合は、開発事業者の責任において、実施可否の方針・実施計画をJICAに提出し、協議の上、対応すること。なお、既存のパッケージ製品及びサービスを活用する場合には、事前にJICAとの協議が難しい場合は、カスタマイズ及びアドオン部分も含め、サービス提供中の機能及びサービスレベルが維持されるよう開発事業者の責任において、対応すること。</p> <p>・上記作業内容について、以下の要件を満たす業務を遂行すること。</p> <p>・準備作業</p> <p>① 報告の記載項目、報告頻度等を事前に整備すること。</p> <p>② 定期メンテナンス作業の手順、ルール等を事前に整備すること。</p> <p>③ 開発事業者が提供するデータセンターの各場所で、オンサイト対応が可能であるように、申請内容、ルール等をそれぞれ事前に整備すること。</p> <p>④ 納入したソフトウェアのライセンス及び証書について資産管理を行い、管理状況を報告できるように整備すること。</p> <p>・情報提供</p> <p>・契約期間中は、製造者が通知及び公開するドライバ、リビジョンアップ、サービスパック及び修正パッチを随時入手し、JICAへ提供すること。</p> <p>・必要に応じて、適用の判断材料となるレベル（必須、推奨及び任意等）をJICAへ提供すること。</p> <p>・渡航管理システムの運用期間中において、メーカーのサポート（電話、E-Mail及びFAXによるメーカーへの直接の問合せ等）が受けられるようにすること。</p> <p>・Webブラウザ（Google Chrome及びMicrosoft Edge）のバージョンアップが実施された場合、動作確認テストを年1回行うこと。</p>	IC	-	AR	-	-
	(2) ソフトウェアサポート		<p>・以下の作業内容を実施すること。</p> <p>・ソフトウェアサポート情報の収集及び提供</p> <p>納入したソフトウェアについて、製造者、販売代理店等からソフトウェアのサポート、セキュリティホール、不具合等に関する情報を漏れなく入手し、JICAへ提供する。保守契約期間中に製造者側の都合により、サポートが終了した場合は、製造者との個別契約等により、可能な限り同等のサポートを得られるように調整を行う。</p> <p>・上記作業内容について、以下の要件を満たす業務を遂行すること。</p> <p>・サポート期間</p> <p>納入したソフトウェアは、運用及び保守作業が支障なく行えるよう、契約期間内においても製造者からのサポートを確実に受けられること。また、保守契約期間終了後も1年程度は、延長してサポートが受けられること。</p> <p>・サポート情報収集</p> <p>納入したソフトウェアについて、製造者、販売代理店等からソフトウェアのサポート、セキュリティホール、不具合等に関する情報を漏れなく入手し、JICAへ提供すること。</p> <p>・サポート品質</p> <p>契約期間中にサポートが終了することのないソフトウェアを納入すること。万一、製造者側の都合によりサポートが終了した場合や製造者のサポート対象時間外における運用及び保守作業を行う場合には、開発事業者が製造者によるサポートと同等のサポートを行うことを原則とし、サポート内容、方法等に関してJICAと協議すること。</p> <p>・サポート提供時間</p> <p>サポートは、24時間365日受けられるようにすること。万一、24時間365日のサポートが受けられない製品を選定する場合、選定の合理的な理由とともに役務を確実に実行するための対策を行うこと。</p>	IC	-	AR	-	-
4.16.4	保守実績の評価と改善		本項は、渡航管理システムにおける保守実績の評価と改善に関する要件について記載する。	-	-	-	-	-
			<p>・渡航管理システムの保守におけるサービスレベル指標名及び指標値を「表 4 32 SLA要件」に示す。</p> <p>・保守業務の開始時期から契約終了時期までにおいて、サービスレベルを達成するよう業務を遂行すること。</p> <p>・JICA及び開発事業者合意したサービスレベルの指標名及び指標値について、遵守できない場合、年度ごとにJICAと協議を行うこと。</p> <p>・「表 4 32 SLA要件」に示されるサービスレベル指標以外に、渡航管理システムとして実施すべきサービスレベル指標が必要と判断した場合、遵守値の算出根拠を含めて提案すること。</p>	IC	-	AR	-	-