

令和 8～11 年度 GSS 利用及び
データ駆動型行政加速化サービスにかかる
外部公開用 Web システム等の運用・保守業務
要件定義書（案）

経済産業省

目次

1	システムの概要	6
1.	1 対象システム名	6
1.	2 基本構想	6
	(1) 対象システムで実施する業務の概要	6
	(2) 対象の Web サイト一覧	6
	(3) 対象の規模	7
	ア 当省職員及び事業者等の利用者数	7
	イ 現在保有しているコンテンツ等のデータ量	7
	ウ 外部公開用 Web サイトアクセス件数	7
	エ メールマガジン配信件数	8
2	技術要件	8
	(1) 本システムの構成	8
	(2) 本システムの機能	8
	(3) 繼続性に係る要件	9
	(4) 運用項目	9
	ア. 全体運用管理	11
	(ア) 全般	11
	I. 全体運用管理業務	11
	イ. 運用維持管理	11
	a. アクセス件数管理	11
	b. キャパシティ管理	11
	c. 可用性管理	11
	d. 情報セキュリティ管理	11
	e. I T サービス継続性管理（大規模災害時対応計画及びその訓練）	11
	ロ. 運用情報統制	11
	a. インシデント管理	11
	b. 問題管理	11
	c. 変更管理	11
	d. 文書管理	11
	e. リリース管理	12
	f. リクエスト管理（要望管理）	12
	g. ナレッジ管理	12
	h. 構成管理	12
	i. 体制・要員管理	12
	ハ. 定期報告	12
	a. 定期報告	12
	イ. 定常業務	12
	(ア) 基盤	12
	I. 基盤監視・管理業務	12
	イ. 監視対応	12
	a. 外形監視対応	12
	b. 死活監視対応	12
	c. リソース監視対応	12
	d. ログ監視対応	13
	e. サービス・プロセス監視対応	13
	f. ネットワーク監視対応	13
	g. バックアップ監視対応	13
	h. コスト監視対応	13

ロ. ログ管理.....	13
a. ログ管理.....	13
II. 情報システム維持.....	13
イ. バックアップ管理.....	13
ロ. 計画停止.....	13
ハ. システム構成管理.....	13
a. 設計書、Codecommit(Git).....	13
b. AWS アカウント、ユーザ管理.....	14
二. 情報システムの設定変更.....	14
a. AWS 環境更新.....	14
b. ユーザ追加・変更・削除.....	14
ホ. コンテンツアクセス制御.....	14
ヘ. 監査.....	14
a. システム監査対応.....	14
b. セキュリティ監査対応	14
ト. ソフトウェア製品のリリース作業（計画適用）	14
a. OS 更新 (RHEL パッチ適用、バージョンアップ)	14
b. ALAYA コンテナ更新 (パッチ適用、バージョンアップ)	14
c. Cuenote FC 更新 (パッチ適用、バージョンアップ)	14
d. ウイルス対策ソフト更新 (パッチ適用、バージョンアップ)	14
e. ウイルス対策定義ファイル更新	14
リ. 調査・問い合わせ対応.....	14
a. 技術審査.....	14
ヌ. AWS 基盤メンテナンス・維持.....	15
b. メンテナンス	15
(イ) コンテンツ管理 (CMS)	15
I. ユーザ管理.....	15
イ. ユーザ管理	15
a. ユーザ、ユーザグループ管理.....	15
II. テンプレートのメンテナンス.....	15
イ. ページテンプレート管理.....	15
a. 原課作成の新テンプレート組み込み	15
III. 調査・問い合わせ対応.....	15
イ. 調査・問い合わせ対応.....	15
a. 技術調査.....	15
IV. 操作説明.....	15
イ. CMS マニュアルの更新.....	15
V. 不要コンテンツの整理.....	15
イ. 不要コンテンツの調査.....	15
ロ. 調査結果の報告と対応検討	15
ハ. 不要コンテンツの削除.....	15
VI. コンテンツのバックアップ	16
イ. コンテンツのバックアップ	16
(ウ) メールマガジン配信	16
I. メールマガジン配信管理業務.....	16
イ. ユーザ管理.....	16
a. ユーザ（ピープル）管理.....	16
b. ワークエリア利用可否設定	16
c. オペレーション権限設定	16
ロ. S/MIME 証明書管理.....	16
a. 証明書登録	16

b.	証明書更新	16
c.	証明書削除	16
ハ.	製品パッチ調査	16
a.	製品パッチ・メンテナンス情報収集	16
二.	調査・問い合わせ対応	16
a.	問い合わせ	16
ホ.	メンテナンス・維持、定期監視	16
a.	リソース確認・拡張	16
ヘル.	ワークエリア管理	17
a.	ワークエリアの新規追加	17
b.	ワークエリアの払い出し	17
ト.	情報管理・更新	17
a.	ユーザ管理	17
c.	ワークエリア管理	17
d.	S/MIME 証明書利用管理	17
e.	DKIM キー利用管理	17
(エ)	サイト内検索	17
I.	サイト内検索管理業務	17
イ.	検索設定管理	17
a.	検索対象サイト追加・削除	17
b.	除外サイト設定管理	17
c.	検索結果品質管理	17
ロ.	検索支援機能管理	17
a.	オートコンプリート設定管理	17
ヘル.	メンバー管理	18
a.	検索エンジンメンバー管理	18
二.	設計・分析	18
a.	検索統計・分析	18
a.	CSE 仕様変更監視	18
ヘル.	調査・問い合わせ対応	18
a.	問い合わせ対応	18
ト.	情報管理・更新	18
a.	検索エンジン管理台帳更新	18
b.	検索対象サイト管理台帳更新	18
(オ)	アクセス解析	18
I.	アクセス解析管理業務	18
イ.	ユーザ管理	18
a.	ユーザ権限管理	18
ロ.	アカウント・プロパティ管理	18
a.	GA4 プロパティ管理	19
b.	データストリーム管理	19
ヘル.	フィルター・除外設定管理	19
a.	フィルター設定管理	19
二.	監視・保守	19
a.	GA4 仕様変更監視	19
b.	エラー監視	19
ホ.	調査・問い合わせ対応	19
a.	問い合わせ対応	19
ヘル.	情報管理・更新	19
a.	ユーザ管理台帳更新	19
b.	プロパティ管理台帳更新	19

ウ. 非定常業務	19
(ア) 基盤	19
I. 障害対応等	19
イ. 障害復旧対応 (インシデント対応)	19
a. 障害対応作業	19
ロ. ソフトウェア製品の緊急リリース作業 (障害対応や脆弱性対応時の緊急適用)	19
a. OS 更新	20
b. ALAYA コンテナ更新 (パッチ適用、バージョンアップ)	20
c. Cuenote FC 更新 (パッチ適用、バージョンアップ)	20
d. ウイルス対策ソフト更新 (パッチ適用、バージョンアップ)	20
ハ. バックアップからの復旧作業	20
a. バックアップからの復旧作業	20
ニ. アラート発出閾値見直し対応	20
a. アラート発出閾値見直し対応	20
(イ) CMS (コンテンツ管理)	20
I. 障害対応等	20
イ. 障害復旧対応 (インシデント対応)	20
ロ. 緊急メンテナンス対応	20
ハ. セキュリティインシデント対応	20
ニ. バックアップからの復旧作業	20
ホ. 閾値見直し対応 (チューニング)	20
(ウ) メールマガジン配信	21
I. 障害対応等	21
イ. 障害復旧対応 (インシデント対応)	21
a. 障害対応作業	21
(エ) サイト内検索	21
I. 障害対応等	21
イ. 障害復旧対応 (インシデント対応)	21
a. 障害対応作業	21
b. 障害時お知らせ掲載支援	21
c. 検索インデックス削除対応	21
(オ) アクセス解析	21
I. 障害対応等	21
イ. 障害復旧対応 (インシデント対応)	21
a. 障害対応作業	21
ロ. 緊急レポート作成	21
(カ) 全体	22
I. 大規模災害時対応	22
イ. 災害時システム対応	22
(5) 災害時などにおけるメッセージ	22

1 システムの概要

1. 1 対象システム名

外部公開用 Web システム等

1. 2 基本構想

(1) 対象システムで実施する業務の概要

表 1 のとおり。

項目番号	業務	業務の概要
1	コンテンツ公開業務（本番用）	国民が閲覧する 23 種類の静的コンテンツ（本番用）を管理する
2	コンテンツ公開業務（検証用）	検証環境で登録した静的コンテンツ（検証用）を省内から閲覧可能な検証用 URL で公開して検証する
3	CMS 管理業務（本番環境）	テンプレート管理、申請管理、権限管理等の CMS の基本的な機能を用いて静的コンテンツの管理業務をする
4	CMS 管理業務（検証環境）	本番環境と同等の機能を有する検証環境を用いて検証用の静的コンテンツの管理業務をする
5	アクセス解析業務	公開したコンテンツのアクセス件数・アクセス元 IP アドレス等のアクセスログの集計／分析業務をする
6	サイト内検索業務	国民がキーワード等を入力して Web サイト内の公開されたコンテンツを検索する
7	コミュニケーション管理業務	メールマガジンの配信をし、コミュニケーションを図る
8	セキュリティ対応業務	セキュリティ対策の実施状況について情報を収集・出力する

表 1. 業務の概要

(2) 対象の Web サイト一覧

現在公開している Web サイト一覧及びインターネット上に公開されているコンテンツの目安となるデータ容量について、表 2 に示す。

項目番号	サイト	URL	目安となる容量(GB)
1	本省	https://www.meti.go.jp	242
2	資源エネルギー庁	https://www.enecho.meti.go.jp	34
3	中小企業庁	https://www.chusho.meti.go.jp	36
4	北海道経済産業局	https://www.hkd.meti.go.jp	3
5	東北経済産業局	https://www.tohoku.meti.go.jp	44
6	関東経済産業局	https://www.kanto.meti.go.jp	16
7	中部経済産業局	https://www.chubu.meti.go.jp	10

8	近畿経済産業局	https://www.kansai.meti.go.jp	11
9	中国経済産業局	https://www.chugoku.meti.go.jp	3
10	四国経済産業局	https://www.shikoku.meti.go.jp	2
11	九州経済産業局	https://www.kyushu.meti.go.jp	5
12	ものづくり日本大賞	https://www.monodzukuri.meti.go.jp	1
13	北海道産業保安監督部	https://www.safety-hokkaido.meti.go.jp	1
14	関東東北産業保安監督部 東北支部	https://www.safety-tohoku.meti.go.jp	1
15	関東東北産業保安監督部	https://www.safety-kanto.meti.go.jp	1
16	中部近畿産業保安監督部	https://www.safety-chubu.meti.go.jp	1
17	中部近畿産業保安監督部 近畿支部	https://www.safety-kinki.meti.go.jp	1
18	中国四国産業保安監督部	https://www.safety-chugoku.meti.go.jp	2
19	中国四国産業保安監督部 四国支部	https://www.safety-shikoku.meti.go.jp	1
20	九州産業保安監督部	https://www.safety-kyushu.meti.go.jp	1
21	那覇産業保安監督事務所	https://www.safety-naha.meti.go.jp	1
22	電力・ガス取引監視等委 員会	https://www.egc.meti.go.jp	8
23	特許庁	https://www.jpo.go.jp	52

表2. Web サイト一覧及びコンテンツ容量（目安）

(3) 対象の規模

ア 当省職員及び事業者等の利用者数

(ア) 外部公開用 Web

約 1,250 ユーザ

(イ) コミュニケーション管理

約 425 ユーザ

イ 現在保有しているコンテンツ等のデータ量

(ア) 外部公開用 Web (令和 7 年 10 月時点)

テキスト、画像、PDF 等のデータ 約 425GB (管理用データ等を含む)

(イ) CMS コンテンツ (令和 7 年 10 月時点)

テキスト、画像、PDF 等のデータ 約 2,360GB

(ウ) メールマガジン、アンケート、問合せフォーム (令和 6 年 5 月時点)

約 53GB

ウ 外部公開用 Web サイトアクセス件数

(ア) 通常時

約 10,000 件／分

(イ) ピーク時

約 57,600 件／分

エ メールマガジン配信件数

(ア) 令和 6 年 1 月から 12 月における月あたりの平均配信数

約 806,000 件

2 技術要件

(1) 本システムの構成

構成図を図 1 に示す。

当省職員は、デジタル庁が調達・運用するガバメントソリューションサービス（以下、「GSS」という。）のネットワーク環境に接続されている GSS 端末より、インターネット経由で本システムに接続する。

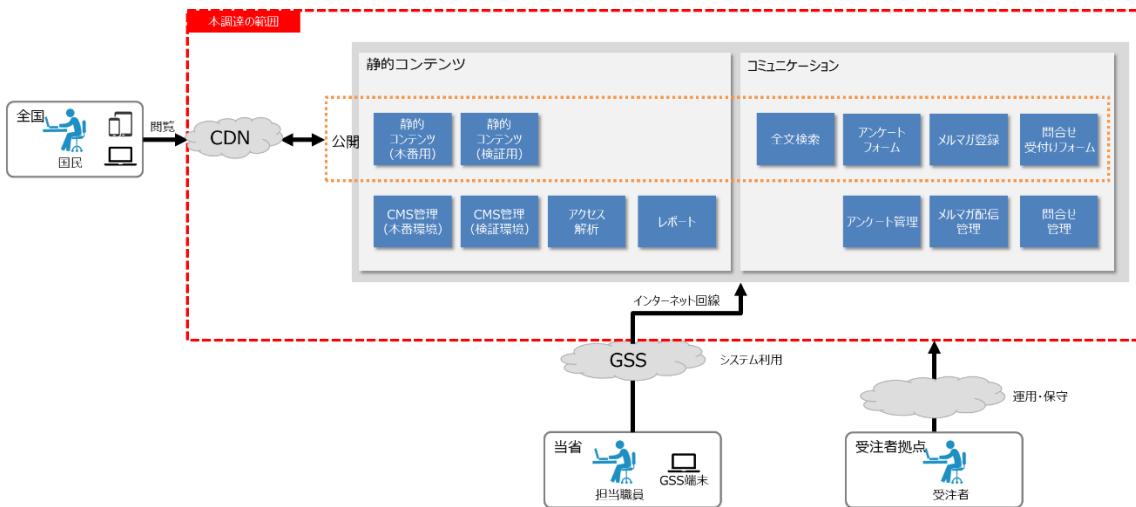


図 1 構成図

(2) 本システムの機能

当省職員の業務を実現するための、本システムに具備する基本的な機能及び主な処理を表 3 に示す。

項目番号	業務	基本的な機能	主な処理
1	コンテンツ公開業務 (本番環境)	サーバ証明書更新	当省情報担当は以下を実施する。 ①受注者が作成したサーバ証明書の更新に必要な情報を使用し、サーバ証明書を発行するための手続きを行う ②発行されたサーバ証明書を入手し、サーバ証明書を受注者に展開する 受注者は以下を実施すること。 ①サーバ証明書の更新に必要な情報を収集し、当省情報担当に連携する ②当省情報担当が入手した証明書を対象機器に適用する
2			
3	コンテンツ公開業務 (検証環境)	サーバ証明書更新	当省情報担当は以下を実施する。 ①受注者が作成したサーバ証明書の更新に必要な情報を使用し、サーバ証明書を発行するための手続きを行う ②発行されたサーバ証明書を入手し、サーバ証明書を受注者に展開する 受注者は以下を実施すること。 ①サーバ証明書の更新に必要な情報を収集し、当省情報担当に連携する ②当省情報担当が入手した証明書を対象機器に適用する
4			
5	CMS管理業務 (本番環境)	CMSユーザ管理	当省職員からの申請に基づきCMSユーザを登録、変更、削除する
6		権限グループの管理	当省職員からの申請に基づきCMSの権限グループを登録、変更、削除する
7		コンテンツアクセス制御	当省職員からの申請に基づきコンテンツへのアクセスを制御するための設定を行う
8		承認ルートの管理	当省職員からの申請に基づきコンテンツを公開する際の承認ルート(通常時／緊急時)を設定、変更する
9		入力テンプレートの管理	入力テンプレートを登録、変更、削除する
10		コンテンツ登録	当省職員はテンプレートを用いて作成したコンテンツの配信期間を設定し、登録する
11		不要コンテンツの削除	過去データの削除条件を確認し、不要コンテンツを削除する
12		アクセシビリティチェック	登録／変更するコンテンツのアクセシビリティチェックをする
13		リンク切れチェック	リンク切れしているURL及び浮遊ページをチェックする
14		ファイル・フォルダ一括取得	当省職員はファイル・フォルダを一括取得する
15		コンテンツ登録	当省職員は検証目的で作成したコンテンツを登録する
16	アクセス解析業務	集計／分析	当省職員からの申請に基づきアクセスログを集計及び分析する ※分析する期間は最大2年程度とする。
17		アクセス元IPアドレスの調査	職員からの申請に基づき対象のアクセス元IPアドレスを調査する
18	サイト内検索機能	サイト内検索	国民がキーワード等を入力して公開されたコンテンツを検索する
19	コミュニケーション管理業務	メールマガジンの配信	当省職員は[go.jp]ドメインを使用してメールマガジンの配信や配信先を管理、集計等をする
20	セキュリティ対応業務	セキュリティ対応状況確認	情報セキュリティ監査のために情報を収集し、必要なデータを出力する。

表3 機能及び処理

(3) 繼続性に係る要件

本システムの継続性にかかる要件を表4に示す。

No.	バックアップ種別	バックアップ領域	取得頻度	保管数	備考
1	システムバックアップ	システム領域	システム更新時 (パッチ適用等)	1世代	次回のシステムバックアップが完了するまで保管
2	フルバックアップ	コンテンツ等領域	週次	2世代	
3	差分バックアップ	コンテンツ等領域	日次	7世代	

表4 アクセシビリティ要件

(4) 運用項目

本システムの運用に係る実施事項を以下のとおり示す。それぞれの作業頻度等については、『別添_運用項目一覧(作業頻度及び作業分担)』を参照のこと。なお、対応時間は平日 8:30～18:15 とすること。また、行政上の勤務時間の変更が発生する場合があるため、担当職員の求めに応じ、対応すること。

サービス提供に必要な製品等を表5、表6及び表7に示す。

サービス	品目	数量	単位	備考
基盤	基盤関連サービス	1	式	表6及び表7に記載。 AWS基盤やウィルス対策製品、証明書等の基盤維持に必要なサービス・製品・保守契約等を契約期間中保持すること。
全体	構成管理ツール	1	ライセンス	コード管理に必要。(CodeComit、GitHubなど)
CMS	ALAYA (CMS) 保守	1	式	契約期間中、保守契約を保持すること。 製品ライセンスは保守を受けている期間有効。
メルマガ	CuenoteFC (メルマガ) 保守	1	式	契約期間中、保守契約を保持すること。
メルマガ	DKIM暗号鍵更新費用	1	式	CuenoteFCの製品仕様により半年毎に暗号鍵の更新が必要。
メルマガ	S/MIME証明書	25	ライセンス	契約期間中、有効な証明書を提供すること。

表5 ソフトウェアライセンス、保守等

サービス名
AWS ControlTower
AWS Organizations
AWS IAM Identity Center
AWS Shield
AWS WAF
AWS Certificate Manager (ACM)
AWS Key Management Service (KMS)
Amazon CloudFront
Amazon CloudWatch
Amazon Simple Storage Service (S3)
Amazon VPC
Elastic Load Balancing (ELB)
Amazon Elastic Container Service (ECS)
AWS Fargate
Amazon Elastic Container Registry(ECR)
Amazon Elastic File System (EFS)
Amazon Aurora
Amazon Elastic Compute Cloud (EC2)
Amazon Elastic Block Store (EBS)
AWS Network Firewall
AWS Identity and Access Management (IAM)
Amazon Simple Notification Service (SNS)
Amazon EventBridge
Amazon GuardDuty
AWS Security Hub
AWS Config
AWS CloudTrail
Amazon Simple Email Service (SES)
AWS CodePipeline
AWS CodeBuild
Amazon Inspector
AWS Backup
Amazon Data Firehose
AWS Systems Manager(SSM) Session Manager

表 6 基盤関連主要サービス一覧 (AWS)

品目
Trend Vision One – Endpoint Security Pro(V1ES Pro)
AWSエンタープライズサポート
RDS延長サポート
SSL証明書

表7 基盤関連主要サービス一覧（その他）

ア. 全体運用管理

（ア）全般

I. 全体運用管理業務

運用保守業務に関する全体の管理対応を行う。

イ. 運用維持管理

a. アクセス件数管理

外部公開 Web サイトのアクセス件数を収集し、集計、報告すること。

b. キャパシティ管理

キャパシティに関する情報収集、調査、分析、報告を実施すること。

c. 可用性管理

システムに関する稼働データの収集、分析、報告を実施すること。

d. 情報セキュリティ管理

セキュリティや脆弱性に関する情報を収集し、セキュリティ維持のための対策を実施すること。また、発生したセキュリティインシデントに対する対応を実施すること。

e. I T サービズ継続性管理（大規模災害時対応計画及びその訓練）

災害時等にサービスを維持、切り替え等を行うための計画を作成し、訓練を年1回程度実施すること。

ロ. 運用情報統制

a. インシデント管理

発生事象の確認、影響範囲の確認、ナレッジ確認、ワークアラウンドの実施、サポートへの問い合わせ等を実施すること。

b. 問題管理

課題管理表への起票、原因の調査、対応方針の検討を実施し、対策を実施すること。

c. 変更管理

変更が生じた場合には、変更要求の確認、起票、変更作業計画の策定、承認依頼などを実施すること。

d. 文書管理

システムに関連する文書について、ライフサイクルの管理等を実施す

ること。

e. リリース管理

リリース（パッチやバージョンアップ、設定変更作業）計画やメンテナンス計画の作成、情報システム室への説明、承認依頼、作業日程調整、職員へのアナウンス準備などを実施すること。

f. リクエスト管理（要望管理）

改善要望の受付、要望実現判断、改善策の検討などを実施すること。

g. ナレッジ管理

ナレッジや利用者向け FAQ の作成、収集、更新、活用などを実施すること。

h. 構成管理

システム構成要素やドキュメント等の管理対象の追加、更新、削除、棚卸等を実施すること。

i. 体制・要員管理

運用担当者の管理、及びシステム運用を維持するための運用担当者への教育や新たな運用手順や運用ルールのレクチャー等を実施すること。

ハ. 定期報告

a. 定期報告

情報収集、報告用資料の作成、報告会の開催調整、報告などを実施すること。

イ. 定常業務

（ア）基盤

I. 基盤監視・管理業務

自動監視を行い、アラート発出時に対応作業を実施する。また、ログの解析を実施する。

イ. 監視対応

24 時間 365 日体制とすること。

a. 外形監視対応

外部公開している URL の有効性を自動監視し、アラート発出時には URL の確認およびアラート発出原因究明を実施すること。その他は通報されたアラートの初動対応（問題切り分け）を実施すること。

b. 死活監視対応

情報システムを構成する機器類の障害発生状況等を把握するために、機器の通信状態の変化や再起動の状況を自動監視し、アラート発出時にはリソース復旧作業を実施すること。

c. リソース監視対応

リソースの利用率やトラフィック量などを自動監視し、アラート発出時にオートスケール等を実施すること。

d. ログ監視対応

情報システムの稼働状況や利用状況を自動監視し、アラート発出時にはアラート内容確認および発出原因究明を実施すること。

e. サービス・プロセス監視対応

コンテナ内のプロセスが正常に稼働しているかを自動監視し、アラート発出時にはサービスの動作確認を実施すること。

f. ネットワーク監視対応

インターネットからのアクセスを監視し、アラート発出時には原因となったアクセス元確認を実施すること。

g. セキュリティ監視対応

情報セキュリティに関する事象の発生状況を監視し、アラート発出時にはルールに沿ったエスカレーション連絡を実施し、システム側に要因がある場合は、原因となったサービスや設定の見直しを実施すること。

h. バックアップ監視対応

バックアップ処理（自動）の実施状況を監視し、アラート発出時にはバックアップ失敗原因を特定し、必要に応じて再度バックアップを実施すること。

i. コスト監視対応

課金状況を監視し、状況に応じて AWS サービスの費用削減検討を実施すること。

ロ. ログ管理

a. ログ管理

ログを復元し、ログ解析を実施すること。（1年以上前のログで、ストレージの長期保存領域（S3 Glacier）に自動退避されたログに対するログ解析が必要となった場合には復元作業が発生する。）

II. 情報システム維持

管理ツールや導入サービスの管理機能を活用することにより、システムの維持管理を実施する。

イ. バックアップ管理

作業イベント等で、個別に手動バックアップが必要な際に、手動バックアップを実施し、システムのバックアップを管理すること。（設定変更前の事前・事後バックアップ等）

ロ. 計画停止

事前に計画したスケジュールに基づき、定められた手順で告知した上で、情報システムを停止する。

ハ. システム構成管理

a. 設計書、構成管理ツール

サービスの設計やパラメータの情報を構成管理ツール等を利用して、管

- 理すること。
- b. AWS アカウント、ユーザ管理
AWS のアカウントやユーザ情報を管理すること。
- ニ. 情報システムの設定変更
- a. AWS 環境更新
設計書等を基に AWS 環境を更新すること。
- b. ユーザ追加・変更・削除
設計書等を基にユーザ情報を更新すること。
- ホ. コンテンツアクセス制御
担当職員からの要求に応じて、コンテンツのアクセス許可設定を変更すること。
- ヘ. 監査
- a. システム監査対応
システム監査対象に指定された場合、ヒアリングや情報提供等の協力をを行うこと。
- b. セキュリティ監査対応
NISC や外部事業者によるセキュリティ診断を受ける場合、診断の準備やヒアリングやログの提供等の協力をを行うこと。
- ト. ソフトウェア製品のリリース作業（計画適用）
- a. OS 更新 (RHEL パッチ適用、バージョンアップ)
OS(RHEL)の更新(パッチ適用やバージョンアップ)を実施すること。
※対象：2 台
- b. ALAYA コンテナ更新 (パッチ適用、バージョンアップ)
セキュリティパッチの適用やアップデートを実施すること。
※対象：2 台
- c. Cuenote FC 更新 (パッチ適用、バージョンアップ)
セキュリティパッチの適用やアップデートを実施すること。
※対象：2 台
- d. ウイルス対策ソフト更新 (パッチ適用、バージョンアップ)
セキュリティパッチの適用やアップデートを実施すること。
※対象：2 台
- e. ウイルス対策定義ファイル更新
ウイルス対策定義ファイルの更新を実施すること。
(定義ファイルは原則自動で更新されるので、定期的なチェックを実施すること。)
※対象：2 台
- チ. 調査・問い合わせ対応
- a. 技術審査
基盤に関する技術的な調査対応を実施すること。

リ. AWS 基盤メンテナンス・維持

a. メンテナンス

AWS 基盤環境のメンテナンス・維持作業を実施すること。

(イ) コンテンツ管理 (CMS)

I. ユーザ管理

利用ユーザの管理を行う。

イ. ユーザ管理

a. ユーザ、ユーザグループ管理

CMS にアクセスするユーザやその属性、およびユーザグループの追加、削除、変更等の対応を行うこと。

II. テンプレートのメンテナンス

CMS で利用するテンプレートの管理を行う。なお、テンプレート数は 115 となっている。(令和 7 年 11 月時点)

イ. ページテンプレート管理

a. 原課作成の新テンプレート組み込み

原課が作成した新テンプレートを本システム上に組み込む作業を行うこと。

III. 調査・問い合わせ対応

職員からの問い合わせや、その他環境変動等に伴う技術的調査対応を行う。

イ. 調査・問い合わせ対応

a. 技術調査

CMS に関する問い合わせ対応 (CMS 作業、リンク作成、HTML 作業、PDF 作成、画像・チャート作成、画像チャート編集等の職員操作支援) や、技術支援、調査を実施すること。

IV. 操作説明

CMS 作業者向けの研修を行う

イ. CMS マニュアルの更新

CMS マニュアルを作成 (更新) すること。

V. 不要コンテンツの整理

不要コンテンツの調査・確認を年 2 回行い、削除候補を抽出する。主管室及び関連部局は削除候補から削除コンテンツを決定し、運用事業者によってコンテンツの削除を行う。その際、リンク切れ対策を講ずる。

イ. 不要コンテンツの調査

不要コンテンツの調査を実施すること。

ロ. 調査結果の報告と対応検討

調査結果を報告し、最適な対策を講じること。

ハ. 不要コンテンツの削除

不要コンテンツを削除すること。

VI. コンテンツのバックアップ

公開している WEB サーバから月 2 回、コンテンツのバックアップを行う。

イ. コンテンツのバックアップ

コンテンツのバックアップを実施すること。

(ウ) メールマガジン配信

I. メールマガジン配信管理業務

メールマガジン配信に必要なユーザ設定や証明書設定などを行う。また、メールマガジン配信に関する問い合わせや障害対応、パッチ適用なども行う。

イ. ユーザ管理

a. ユーザ（ピープル）管理

職員からの申請により、CuenoteFC を利用するためのピープルを管理（登録、更新、削除）すること。

b. ワークエリア利用可否設定

ピープルごとに利用可能なワークエリアを設定（追加、変更、削除）すること。

c. オペレーション権限設定

ピープルに設定したワークエリアごとにオペレータ権限を付与（追加、変更、削除）すること。

ロ. S/MIME 証明書管理

a. 証明書登録

メールマガジンの送信元メールアドレスとして利用したいメールアドレスに対して、証明書を発行し、S/MIME キーを登録すること。

b. 証明書更新

証明済みメールアドレスの S/MIME キーを更新すること。

c. 証明書削除

証明済みメールアドレスの S/MIME キー設定を解除すること。

ハ. 製品パッチ調査

a. 製品パッチ・メンテナンス情報収集

製品パッチやメンテナンスについて、運用事業者が製品保守業者（ベンダ）に確認を行うこと。また、適用対象がある場合は適用計画や調整を行うこと。

二. 調査・問い合わせ対応

a. 問い合わせ

メールマガジン配信機能（CuenoteFC）に関する問い合わせ対応や、技術支援、調査を行うこと。

ホ. メンテナンス・維持、定期監視

a. リソース確認・拡張

「メール文書関連容量」などのリソース使用量を監視し、規定以上の利用状況の場合、情報システム室へエスカレーションを行い、容量拡張要否等の対応方針を協議すること。

※容量拡張対応は製品ベンダーの対応が必要となるので、運用項目には含まず個別調整とする。

ヘ. ワークエリア管理

 a. ワークエリアの新規追加

 ワークエリアを新規追加すること。

 b. ワークエリアの払い出し

 既に作成済みのワークエリアを新規利用用途向け払い出しを行うこと。

ト. 情報管理・更新

 a. ユーザ管理

 利用しているユーザー一覧の更新・管理を行うこと。

 c. ワークエリア管理

 活用しているワークエリア一覧の更新・管理を行うこと。

 d. S/MIME 証明書利用管理

 利用している S/MIME 証明書の一覧を運用保守事業者にて台帳更新・管理を行うこと。

 e. DKIM キー利用管理

 利用している DKIM キー一覧の更新・管理を行うこと。

(エ) サイト内検索

I. サイト内検索管理業務

外部公開用 Web システムにて提供する Web コンテンツへのサイト内検索を提供し、利用者が効率的かつ正確に必要な情報を検索できる環境を構築するものであり、サイト内検索機能は、Google が提供する検索エンジンサービス「Google のプログラム可能な検索エンジン（以下、CSE）」の標準機能を利用し提供する。

イ. 検索設定管理

 a. 検索対象サイト追加・削除

 CSE 管理画面を通じた検索対象サイトの追加・削除・設定変更を実施すること。

 b. 除外サイト設定管理

 検索対象から除外するサイト・ページの追加・削除・設定変更を実施すること。

 c. 検索結果品質管理

 検索結果の品質向上のための設定調整（検索対象追加・削除、クエリ範囲拡大等）を実施すること。

ロ. 検索支援機能管理

 a. オートコンプリート設定管理

検索キーワード入力支援機能の設定・カスタム予測入力管理を実施すること。

ハ. メンバー管理

a. 検索エンジンメンバー管理

CSE 管理権限の付与・削除、所有者・管理者の割り当てを行なうこと。

二. 設計・分析

a. 検索統計・分析

検索キーワード使用状況、検索結果クリック率の分析・報告を実施すること。

ホ. メンテナンス・維持・定期監視

a. CSE 仕様変更監視

Google の公式アナウンスの定期チェック、影響度評価、対応方針作成を実施すること。

b. エラー監視

サイト内検索が正常に動作しているかの監視を実施すること。動作に異常が発生している場合、原因調査を行い Google によるサービス障害か設定項目の不備かの切り分けを実施すること。

c. クロール除外処理

クロール対象から除外するページの除外処置を行うこと。

ヘ. 調査・問い合わせ対応

a. 問い合わせ対応

職員からの CSE 利用方法、技術的内容、製品仕様についての問い合わせ対応を実施すること。

ト. 情報管理・更新

a. 検索エンジン管理台帳更新

CSE 検索エンジン設定一覧の台帳更新・管理を実施すること。

b. 検索対象サイト管理台帳更新

検索対象・除外対象サイト一覧の台帳更新・管理を実施すること。

(オ) アクセス解析

I. アクセス解析管理業務

対象サイトに Google が提供するアクセス解析ツール「Google Analytics 4 (以下、GA4)」の標準機能を利用し、ユーザの行動パターンの詳細な分析、サイトの利用状況の把握、コンテンツの効果測定を行う。

イ. ユーザ管理

a. ユーザ権限管理

担当職員の GA4 アカウント権限付与・変更・削除を行うこと。(管理者・編集者権限)

ロ. アカウント・プロパティ管理

a. GA4 プロパティ管理

GA4 プロパティの設定・削除・設定変更、データ保持期間等の基本設定の管理を実施すること。

b. データストリーム管理

測定対象サイトのデータストリーム作成・設定変更、測定 ID 発行・管理、拡張計測機能の設定を実施すること。

ハ. フィルター・除外設定管理

a. フィルター設定管理

内部トラフィック除外、参照元スパム除外、地域別フィルター等の設定・変更を実施すること。

ニ. 監視・保守

a. GA4 仕様変更監視

Google の公式アナウンスの定期チェック、影響度評価、対応方針を作成すること。

b. エラー監視

アクセス解析が正常に実施されレポートが表示されているかの監視を実施すること。なお、解析に異常が発生している場合、Google によるサービス障害か設定項目の不備かの切り分けを実施し、障害の場合は非定常業務の障害復旧対応を行うこと。

ホ. 調査・問い合わせ対応

a. 問い合わせ対応

職員からの GA4 利用方法、技術的内容、製品仕様についての問い合わせに対応すること。

ヘ. 情報管理・更新

a. ユーザ管理台帳更新

利用ユーザー一覧の台帳更新・管理を実施すること。

b. プロパティ管理台帳更新

GA4 プロパティ設定一覧の台帳更新・管理を実施すること。

ウ. 非定常業務

(ア) 基盤

I. 障害対応等

システム障害が発生した際にバックアップ等を利用した復旧作業を実施する。

イ. 障害復旧対応（インシデント対応）

24 時間 365 日体制とすること。

a. 障害対応作業

障害が発生した際に復旧作業を実施すること。

ロ. ソフトウェア製品の緊急リリース作業（障害対応や脆弱性対応時の緊急適用）

a. OS 更新

OS(RHEL)の更新(パッチ適用やバージョンアップ)を実施すること。

※対象: 2台

b. ALAYA コンテナ更新 (パッチ適用、バージョンアップ)

セキュリティパッチの適用やアップデートを実施すること。

※対象: 2台

c. Cuenote FC 更新 (パッチ適用、バージョンアップ)

セキュリティパッチの適用やアップデートを実施すること。

※対象: 2台

d. ウイルス対策ソフト更新 (パッチ適用、バージョンアップ)

セキュリティパッチの適用やアップデートを実施すること。(定義ファイルのように自動更新されない製品自体のバージョンアップやパッチ適用等の手動対応が必要なもの)

※対象: 2台

ハ. バックアップからの復旧作業

a. バックアップからの復旧作業

バックアップからサーバ設定やデータの復旧作業を実施すること。

ニ. アラート発出閾値見直し対応

a. アラート発出閾値見直し対応

アラート発出のトリガーとなる閾値の見直しを実施すること。

(イ) CMS (コンテンツ管理)

I. 障害対応等

システム障害が発生した際にバックアップ等を利用した復旧作業を実施する。

イ. 障害復旧対応 (インシデント対応)

a. 障害対応作業

障害復旧対応 (インシデント対応) を実施すること。

ロ. 緊急メンテナンス対応

セキュリティパッチ適用時の緊急停止・復旧、動作確認等の対応を実施すること。

ハ. セキュリティインシデント対応

不正アクセス検知時の緊急対応を実施すること。

ニ. バックアップからの復旧作業

バックアップからの復旧を実施すること。

ホ. 閾値見直し対応 (チューニング)

システムの継続的な安定運用を維持するため、コンテンツ量の増加やアクセスパターンの変化に応じて各種監視閾値を定期的に見直し・調整すること。対象項目は、ディスク使用量、CPU・メモリ使用率、同時接続数の監視閾値および、バックアップ処理時間・セッションタイムアウト等のシステム設定

とする。

(ウ) メールマガジン配信

I. 障害対応等

システム障害が発生した際に復旧作業を実施する。

イ. 障害復旧対応（インシデント対応）

a. 障害対応作業

- ・職員からのメールマガジン配信サービスの障害情報を受け付けること。
- ・情報システム室へ障害情報のエスカレーションを行うこと。
- ・障害内容を調査し、必要な場合は、ベンダのサポートへ問い合わせること。
- ・復旧対応（リストア）を行うこと。
- ・障害解消時に、情報システム室へ障害解消の連絡をすること。

(エ) サイト内検索

I. 障害対応等

システム障害が発生した際に復旧作業を実施する。

イ. 障害復旧対応（インシデント対応）

a. 障害対応作業

障害発生原因が Google によるサービス障害の場合は、情報収集、復旧状況確認・報告を実施すること。なお、設定項目の不備が原因の場合、速やかに原因の特定を行い復旧作業を実施すること。

b. 障害時お知らせ掲載支援

サイト内検索障害時のサイトお知らせ掲載内容作成支援を実施すること。

c. 検索インデックス削除対応

検索結果に不適切なページが表示された場合の緊急除外処理を実施すること。

(オ) アクセス解析

I. 障害対応等

システム障害が発生した際に復旧作業を実施する。

イ. 障害復旧対応（インシデント対応）

a. 障害対応作業

障害発生原因が Google によるサービス障害の場合は、情報収集、復旧状況確認・報告を実施すること。なお、設定項目の不備が原因の場合、速やかに原因の特定を行い復旧作業を実施すること。

ロ. 緊急レポート作成

緊急事態（サイバー攻撃、大量アクセス等）発生時の原因調査・対応のた

めに緊急分析レポートを作成すること。

(カ) 全体

I. 大規模災害時対応

イ. 災害時システム対応

大規模災害が発生し、システムに影響が生じた場合のシステム切り替え等の対応を実施すること。(AWS の東京リージョンに影響が出た場合、コンテンツ公開機能は障害時メッセージ表示機能により、大阪リージョンに自動で切り替わり緊急メッセージ画面が表示される。緊急メッセージの画面を更新したい場合や、東京リージョンと大阪リージョンの緊急メッセージ画面を切り替えたい場合は、手動での対応が必要となる。)

(5) 障害発生時などにおけるメッセージ

システム切り替えを伴わない障害発生時など本システムが停止した際、可能な限り副系を保持せずに、閲覧者に本システムがメンテナンス中であるといった閲覧不可の状態であることを停止から 30 分以内に表示させるなどの対応を実施すること。(AWS の東京リージョンに影響が出た場合、コンテンツ公開機能は障害時メッセージ表示機能により、大阪リージョンに自動で切り替わり緊急メッセージ画面が表示される。緊急メッセージの画面を更新したい場合は、手動での対応が必要となる。)