

令和 8 年～ 1 1 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  
デバイス・ソフトウェア・管理支援の  
運用・保守業務  
要件定義書

経済産業省

1	デバイス・ソフトウェア・管理支援運用・保守にかかる調達の概要 .....	5
1. 1	複合機等デバイス類 .....	5
	(1) デバイスの種類及び数量 .....	5
	(2) デバイス情報 .....	5
1. 2	ソフトウェア類 .....	6
	(1) ソフトウェアの名称及び数量 .....	6
1. 3	管理支援 .....	6
	(1) 対象とする管理支援業務の運用・保守項目 .....	6
	ア. プロジェクト全体運用管理 .....	6
	(ア) 全般 .....	6
	a. プロジェクト全体運用管理業務 .....	6
	(a) 運用情報統制 .....	6
	① インシデント管理 .....	6
	② 問題管理 .....	6
	③ 変更管理 .....	7
	④ 文書管理 .....	7
	⑤ リリース管理 .....	7
	⑥ リクエスト管理（要望管理） .....	7
	⑦ ナレッジ管理 .....	7
	⑧ 構成管理 .....	7
	⑨ 体制・要員管理 .....	7
	(b) 定期報告 .....	7
	① 定期報告 .....	7
	イ. 定常業務 .....	7
	(ア) 運用窓口管理業務 .....	7
	a. 貸出デバイス管理 .....	7
	(a) 複合機 .....	8
	① 追加・移設・撤去申請対応 .....	8
	② トナーの配送と回収 .....	8
	③ 不具合・利用状況確認 .....	8
	④ ファームウェアアップデート .....	8
	⑤ ドライバのアップデート（GSS 端末、業務用端末） .....	8
	⑥ 設定情報変更 .....	8
	⑦ 故障問い合わせ受付 .....	8
	(b) フロアプリンタ .....	9
	① 追加・移設・撤去申請対応 .....	9
	② 不具合・利用状況確認 .....	9
	③ ファームウェアアップデート .....	9
	④ ドライバのアップデート（GSS 端末、業務用端末） .....	9
	⑤ 設定情報変更 .....	9
	⑥ 故障問い合わせ受付（修理調整） .....	9
	(c) モバイルプリンタ .....	10
	① 貸出・返却申請対応 .....	10
	② 未返却品の返却督促 .....	10
	③ 地方局へのモバイルプリンタ発送 .....	10
	④ 安全在庫の管理 .....	10
	⑤ ファームウェアアップデート .....	10
	⑥ ドライバのアップデート（GSS 端末、業務用端末） .....	10

⑦故障問い合わせ受付（修理調整）	10
⑧機器の紛失・盗難時対応	10
⑨在庫機器の保管管理	10
(d) モバイルスキャナ	10
①貸出・返却申請対応	11
②未返却品の返却督促	11
③地方局へのモバイルスキャナ発送	11
④安全在庫の管理	11
⑤ファームウェアアップデート	11
⑥ドライバのアップデート（GSS 端末、業務用端末）	11
⑦故障問い合わせ受付（修理調整）	11
⑧機器の紛失・盗難時対応	11
⑨在庫機器の保管管理	11
(e) 業務用端末	11
①貸出・返却申請対応	11
②未返却品の返却督促	11
③地方局への端末発送	11
④安全在庫の管理	12
⑤故障問い合わせ受付（修理調整）	12
⑥端末の紛失・盗難時対応	12
⑦在庫機器の保管管理	12
⑧端末の初期化、再キッティング	12
⑨マスター更新・管理	12
⑩パッチ適用・動作評価	12
(f) GSS 端末	12
①貸出・返却申請対応	12
②未返却品の返却督促	12
③地方局への端末発送	13
④安全在庫の管理	13
⑤端末の紛失・盗難時対応	13
⑥在庫機器の保管管理	13
⑦端末の初期化、再キッティング	13
(g) 公用タブレット	13
①貸出・返却申請対応	13
②在庫機器の保管管理	13
③安全在庫の管理	13
b. 問い合わせ管理	13
(a) 問い合わせ受付	13
①Web（kintone）による問合せ受付	13
(b) 改善対応	13
①運用改善	13
c. 申請受付業務	14
(a) 申請受付・窓口対応	14
d. 情報セキュリティ管理	14
(a) セキュリティインシデント受付	14
(b) 問い合わせ対応管理	14
(c) 実績集計報告	14
(d) インシデント対応及び対応結果・改善報告	14
e. 取扱説明書、運用マニュアル、チャットボット向け FAQ の更新	14
(a) 取扱説明書	14
(b) 運用マニュアル	14

(c) チャットボット向け FAQ .....	15
f. 関連ステークホルダー調整 .....	15
(a) デジタル庁 (GSS) .....	15
g. 監査対応 .....	15
(a) システム監査対応 .....	15
(b) セキュリティ監査対応 .....	15
(イ) 情報システム維持 .....	15
a. 導入ソフトウェア・サービスの管理 .....	15
(a) 共通 .....	15
①ログ取得・分析 .....	15
②システムの設定変更対応 .....	15
③システム構成管理 .....	15
(b) チャットボット .....	15
①調査・問合せ対応 .....	15
②サービス仕様の変更調査 .....	15
③サービスの計画メンテナンス調整 .....	15
④設定情報バックアップ .....	16
(c) 管理支援ツール (kintone) .....	16
①利用規約編集 .....	16
②kintone アプリの簡易な改修 .....	16
(d) コミュニケーションツール (Slack) .....	16
①調査・問合せ対応 .....	16
ウ. 非定常業務 .....	16
(ア) 情報システム維持 .....	16
a. 導入ソフトウェア障害時対応 .....	16
(a) チャットボット .....	16
①障害復旧対応 (インシデント対応) .....	16
②緊急メンテナンス対応 .....	16
③バックアップからの復旧作業 .....	16
(2) 管理支援の提供時間 .....	16
(3) 利用者 .....	17
(4) 管理支援の実施場所 .....	17
(5) 諸設備・物品等 .....	17
1. 4 本業務及び運用・保守軽減に向けた提案 .....	17
(1) 応札者の事務コスト低減 .....	18
(2) 当省職員の事務コスト低減 .....	18

# 1 デバイス・ソフトウェア・管理支援運用・保守にかかる調達概要

## 1. 1 複合機等デバイス類

### (1) デバイスの種類及び数量

本調達において運用・管理を求めるデバイスの種類及び台数を表1に示す。

項番	種類	主な利用用途	台数
1	複合機	当省職員が GSS 端末及び業務用端末(以下「PC」という。)から各資料の印刷を行うとともにスキヤナやコピー等に利用する。	573 台
2	フロアプリンタ (モノクロ)	当省職員が PC から各資料の印刷を行う。	86 台
3	フロアプリンタ (カラー)	同上	64 台
4	モバイルプリンタ	出張先等において当省職員が GSS 端末から各資料の印刷を行う。	57 台
5	モバイルスキヤナ	出張先等において当省職員が各機関等から受領した資料を電子化する。	45 台
6	業務用端末	外部データ取込、Web 会議等 GSS 端末では対応が難しい場合に利用する端末	159 台
7	公用タブレット	審議会において、外部からの出席者に資料を共有する場合に利用する端末	170 台 (多少前後する可能性あり)

表 1. デバイスの種類及び台数

### (2) デバイス情報

#### ア 複合機

リコージャパン製「RICOH IM C3510F」

※遠隔監視サービス @Remote (印刷枚数、トナー残量、エラー状況等の把握、ファームウェアのアップデート)

#### イ フロアプリンタ (モノクロ)

リコージャパン製「RICOH P 6510」

※遠隔監視サービス @Remote (印刷枚数、トナー残量、エラー状況等の把握)

#### ウ フロアプリンタ (カラー)

リコージャパン製「RICOH P C6010」

※遠隔監視サービス @Remote (印刷枚数、トナー残量、エラー状況等の把握)

#### エ モバイルプリンタ

日本 HP 製「HP OFFICEJET 200 MOBILE」

オ モバイルスキャナ

キヤノンマーケティングジャパン製「IMAGEFORMULA DR-P208II」

カ 業務用端末

Dynabook 製「Dynabook G83/LY」

キ 公用タブレット

Apple 製「iPad MPQ03J/A」

## 1. 2 ソフトウェア類

### (1) ソフトウェアの名称及び数量

本調達において、ライセンスの管理を求めるソフトウェアの名称・数量を表 2 に示す。

項番	ソフトウェア	名称	数量
1	障がい者支援用ソフトウェア	PC-Talker Neo Plus ※GSS 端末に搭載	15
2	チャットボット	NEC Digital Assistant AI チャットボット ※稼働環境を含む	1
3	コミュニケーションツール	Slack Business Plus ※SaaS	500

表 2. ソフトウェアの情報及び数量

## 1. 3 管理支援

本業務をサポートするための管理ツールは、構築事業者が kintone で作成したものを使用すること。

### (1) 対象とする管理支援業務の運用・保守項目

本システムの運用・保守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。

#### ア. プロジェクト全体運用管理

##### (ア) 全般

##### a. プロジェクト全体運用管理業務

運用保守業務に関する全体の管理対応を行う。

##### (a) 運用情報統制

##### ①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、恒久対応の実施、一時対応の実施、製品ベンダーへの問合せ等を行うこと。

##### ②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、対策の実施等を

行うこと。

③変更管理

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。

④文書管理

システムに関係する文書について管理を行うこと。また、ドキュメント及び各種管理台帳を更新、管理すること。

⑤リリース管理 ※管理ツールは対象外

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。

⑥リクエスト管理（要望管理） ※管理ツールは対象外

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。

⑦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。

⑧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。

⑨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。

(b) 定期報告

①定期報告

情報収集、報告用資料の作成、報告会の開催調整、報告などを行うこと。なお、各種問合せ、不具合対応、貸出デバイス故障等の問合せ情報を集計して報告すること。

【想定報告項目】

- ・ 問合せ件数報告（受付総数、クローズ件数、未クローズ件数）
- ・ 貸し出し機器 在庫数報告
- ・ 未クローズ残課題報告
- ・ チャットボットの稼働率、メンテナンス情報等の報告。

イ. 定常業務

(ア) 運用窓口管理業務

a. 貸出デバイス管理

対象デバイスの貸出対応、返却対応、在庫管理、貸出前のキittingを実施すること。また、必要に応じて、デバイスベンダーへ定期保守・故障対応を依頼すること。

対象デバイス：

複合機、フロアプリンタ（モノクロ）、フロアプリンタ（カラー）、モバイルプリンタ、モバイルスキャナ、業務用端末、GSS 端末、公用タブレット

(a) 複合機：573台

複合機の利用にあたり、本調達の中で保守を実施するものとし、必要な対応をおこなうこと。なお、印刷数に応じた単価契約となり、年間の想定印刷枚数は6500万枚である。また、保守期間については令和8年10月1日から契約終了日までとし、メーカー保守受付時間は平日9時～17時30分、保守対応時間は平日9時～17時とする。

①追加・移設・撤去申請対応

複合機の追加、移設、撤去の申請を受領し、設置先や設置課室名等の管理台帳を更新し、製品ベンダーに連携すること。

※ GSS ネットワークへの接続等に関しては、当省経由で GSS との調整を行うこと。

※ 実際の工事・移設作業は、運用スコープ外として個別調整・個別対応を行うこと。

②トナーの配送と回収

リモート管理機能を利用して、製品ベンダーが提供する監視サービスによって各複合機のトナー残量を監視し、あらかじめ指定された場所にトナーを配送すること。また、配送のために受注者は各複合機の配置先、トナー配送先、連絡先等の情報をメンテナンスすること。

③不具合・利用状況確認

リモート管理機能を利用し、各複合機のエラー情報や印刷枚数等の利用情報を取得して、異常や特異点がある場合は製品ベンダーに連絡すること。なお、利用者に影響がある場合は、情報システム室に報告すること。

④ファームウェアアップデート

製品ベンダーへアップデート情報を確認し、アップデートが必要な場合、製品ベンダーに依頼して、リモート管理サービスを利用し、ファームウェアをアップデートすること。

⑤ドライバのアップデート（GSS 端末、業務用端末）

製品ベンダーへアップデート情報を確認し、アップデートが必要な場合、GSS 端末に対しては、当省経由で GSS にドライバの配信を依頼すること。また、業務用端末に関しては、受注者にて端末キッティングのタイミングでドライバを更新すること。

⑥設定情報変更

フロア移設や管理者の追加・変更、無線 LAN の一時利用、その他理由により設定変更が必要な場合は、複合機設定情報の変更を行うこと。

⑦故障問い合わせ受付



複合機が故障した際の間合せを受領し、必要に応じて製品ベンダーに修理を依頼すること。また、その他利用方法等に関する間合せに対応すること。

(b) フロアプリンタ（モノクロ：86台、カラー：64台）

フロアプリンタの利用にあたり、本調達の中で保守を実施するものとし、必要な対応をおこなうこと。なお、保守期間については令和8年10年1日から契約終了日までとし、保守形態については出張保守を想定している。また、メーカー保守受付時間は平日9時～17時30分、保守対応時間は平日9時～17時とする。

①追加・移設・撤去申請対応

フロアプリンタ（モノクロ）、フロアプリンタ（カラー）の追加、移設、撤去の申請を受領し、設置先や設置課室名等の管理台帳を更新し、製品ベンダーが提供する監視サービス等の利用に必要な情報を製品ベンダーに連携すること。

※ GSS ネットワークへの接続等に関しては、当省経由で GSS との調整を行うこと。

※ 実際の工事・移設作業は、運用スコープ外として個別調整・個別対応を行うこと。

②不具合・利用状況確認

リモート管理機能を利用し、各フロアプリンタのエラー情報や印刷枚数等の利用情報を取得して、異常や特異点がある場合は製品ベンダーに連絡すること。なお、利用者に影響がある場合には、情報システム室に連絡すること。

③ファームウェアアップデート

製品ベンダーへアップデート情報を確認し、アップデートが必要な場合、受注者にてリモート配信ツールを用い、ファームウェアをアップデートすること。

④ドライバのアップデート（GSS 端末、業務用端末）

製品ベンダーへアップデート情報を確認し、アップデートが必要な場合、GSS 端末に対しては、当省経由で GSS にドライバの配信を依頼すること。また、業務用端末に関しては、受注者にて端末キッティングのタイミングでドライバを更新すること。

⑤設定情報変更

フロア移設や管理者の追加・変更、無線 LAN の一時利用、その他理由により設定変更が必要な場合は、複合機設定情報の変更を行うこと。

⑥故障問い合わせ受付（修理調整）

フロアプリンタが故障した際の間合せを受領し、必要に応じ製品ベンダーに修理を依頼すること。また、その他利用方法等に関する間合せに対応すること。

(c) モバイルプリンタ：５７台

モバイルプリンタの利用にあたり、本調達の中で保守を実施するものとし、必要な対応をおこなうこと。なお、保守期間については令和８年１０月１日から契約終了日までとし、保守形態については引取保守を想定している。また、メーカー保守受付時間は平日９時～１７時とする。

①貸出・返却申請対応

モバイルプリンタの申請を受領し、機器の貸出・返却対応を行うこと。

②未返却品の返却督促

返却期限を迎えても機器を未返却の職員に対して、機器返却の依頼連絡を行うこと。なお、それでも返却されない場合は情報システム室にエスカレーションして、以降の取り立てを依頼すること。

③地方局へのモバイルプリンタ発送

故障機、及びその他理由による機器の発送・返却品受領等を行うこと。

④安全在庫の管理

過去の貸出実績をもとに未来の必要数量を予測すること。なお、現在の在庫数と需要予測を比較して、在庫数が少ないと予測される場合は、情報システム室に報告すること。

⑤ファームウェアアップデート

ベンダーへ、アップデート情報を確認し、必要であれば受注者においてファームウェアをアップデートすること。

⑥ドライバのアップデート（GSS 端末、業務用端末）

製品ベンダーへアップデート情報を確認し、アップデートが必要な場合、GSS 端末に対しては、当省経由で GSS にドライバの配信を依頼すること。また、業務用端末に関しては、受注者にて端末キッティングのタイミングでドライバを更新すること。

⑦故障問い合わせ受付（修理調整）

モバイルプリンタが故障した際の間合せを受領し、修理が必要であればベンダーに修理を依頼すること。

⑧機器の紛失・盗難時対応

職員から紛失・盗難の連絡を受けた場合、情報システム室へエスカレーションを行うこと。

⑨在庫機器の保管管理

在庫機器を保管管理すること。

(d) モバイルスキャナ：４５台

モバイルスキャナの利用にあたり、本調達の中で保守を実施するものとし、必要な対応をおこなうこと。なお、保守期間については令和８年１０月１日から契約終了日までとし、保守形態については引取保守を想定している。また、メーカー保守受付時間は平日９時～１７時３０分とする。

①貸出・返却申請対応

モバイルスキャナの申請を受領し、機器の貸出・返却対応を行うこと。

②未返却品の返却督促

返却期限を迎えても機器を未返却の職員に対して、機器返却の依頼連絡を行うこと。なお、それでも返却されない場合は、情報システム室にエスカレーションして、以降の取り立てを依頼すること。

③地方局へのモバイルスキャナ発送

故障機、及びその他理由による機器の発送・返却品受領等を行うこと。

④安全在庫の管理

過去の貸出実績をもとに未来の必要数量を予測すること。なお、現在の在庫数と需要予測を比較して、在庫数が少ないと予測される場合は、情報システム室に報告すること。

⑤ファームウェアアップデート

ベンダーへ、アップデート情報を確認し、必要であれば受注者にてファームウェアをアップデートすること。

⑥ドライバのアップデート（GSS 端末、業務用端末）

製品ベンダーへアップデート情報を確認し、アップデートが必要な場合、GSS 端末に対しては、当省経由で GSS にドライバの配信を依頼すること。また、業務用端末に関しては、受注者にて端末キッティングのタイミングでドライバを更新すること。

⑦故障問い合わせ受付（修理調整）

モバイルスキャナが故障した際の問合せを受領し、修理が必要であればベンダーに修理を依頼すること。

⑧機器の紛失・盗難時対応

職員から紛失・盗難の連絡を受けた場合、情報システム室へエスカレーションを行うこと。

⑨在庫機器の保管管理

在庫機器を保管管理すること

(e) 業務用端末：159台

業務用端末の利用にあたり、本調達の中で保守を実施するものとし、必要な対応をおこなうこと。なお、保守期間については令和8年10月1日から契約終了日までとし、保守形態については引取保守を想定している。また、メーカー保守受付時間は平日9時～17時30分とする。

①貸出・返却申請対応  
業務用端末の申請を受領し、端末の貸出・返却対応を行うこと。

②未返却品の返却督促

返却期限を迎えても端末を未返却の職員に対して、端末返却の依頼連絡を行うこと。なお、それでも返却されない場合は、情報システム室にエスカレーションして、以降の取り立てを依頼すること。

③地方局への端末発送

故障機、及びその他理由による端末の発送・返却品受領等を行うこと。

④安全在庫の管理

過去の貸出実績をもとに未来の必要数量を予測すること。なお、現在の在庫数と需要予測を比較して、在庫数が少ないと予測される場合は、情報システム室に報告すること。

⑤故障問い合わせ受付（修理調整）

端末が故障した際の間合せを受領し、修理が必要であればベンダーに修理を依頼すること。

⑥端末の紛失・盗難時対応

職員から紛失・盗難の連絡を受けた場合、情報システム室へエスカレーションを行うこと。（リモートデータ消去等の機能は有さないため、セキュリティ対策としての事後対応は無く、必要に応じて代替機を貸し出すこと。）

⑦在庫機器の保管管理

在庫端末を保管管理すること

⑧端末の初期化、再キッティング

返却された端末や再セットアップが必要な端末に対し、初期化・キッティングを実施すること。地方局に配置された端末について地方局の担当職員が実施するため、セットアップ手順等に更新が生じた場合には対応すること。

⑨マスター更新・管理

端末キッティング用のマスターを更新・管理すること。

⑩パッチ適用・動作評価

業務用端末に適用する Windows パッチやバージョンアップ（大型アップデート）、搭載ソフトウェアのバージョンアップ等に関する評価検証や適用を行うこと。（WindowsOS の月次パッチやブラウザ（Edge）のパッチ適用に関しては、原則利用者ログイン時の自動更新機能を利用する。それ以外の Windows 大型アップデートや搭載ソフトウェアへのパッチ適用に関しては、評価検証後に端末キッティングマスタに反映し、次回そのマスタから初期化・キッティングするタイミングで全台に順次反映する。なお、緊急性の高い脆弱性対応に関しては、情報システム室と協議後に別途対応する。）

(f) GSS 端末：12,780 台（マウス、覗き見防止フィルター含む）

①貸出・返却申請対応 ※初回配布以降の対応に限る。

申請を受領し、端末の貸出・返却対応を行うこと。

②未返却品の返却督促

返却期限を迎えても端末を未返却の職員に対して、端末返却の依頼連絡を行うこと。なお、それでも返却されない場合は、情報システム室にエスカレーションして、以降の取り立てを依頼すること。

③地方局への端末発送

故障機に対する端末の発送・返却品受領等を行うこと。

④安全在庫の管理

過去の貸出実績をもとに未来の必要数量を予測し、安全在庫数の維持に努めること。なお、現在の在庫数と需要予測を比較して、在庫数が少ないと予測される場合は、情報システム室に報告すると共に、故障端末の修理タイミングや端末が修理後返送される時期・台数等を確認し、安全数を維持する対策を検討すること。

⑤端末の紛失・盗難時対応

職員から紛失・盗難の連絡を受けた場合、情報システム室へエスカレーションを行うこと。（リモートデータ消去等のセキュリティ対策としての事後対応に関しては、当省経由で GSS 側での対応を依頼すること。）

⑥在庫機器の保管管理

在庫端末を保管管理すること。

⑦端末の初期化、再キッティング

返却された端末や再セットアップが必要な端末に対し、初期化・キッティングを実施すること。

(g) 公用タブレット：170台 ※多少前後する可能性あり。

①貸出・返却申請対応

申請を受領し、機器の貸出・返却対応を行うこと。

②在庫機器の保管管理

在庫機器を保管管理すること。

③安全在庫の管理

過去の貸出実績をもとに未来の必要数量を予測すること。なお、現在の在庫数と需要予測を比較して、在庫数が少ないと予測される場合は、情報システム室に報告すること。

b. 問い合わせ管理

職員からの各種問合せ、不具合対応、貸出デバイス故障等の受付を実施する。また職員からの各種問合せに対して自動応答が可能となるようチャットボットを管理・運用する。

(a) 問い合わせ受付

①Web (kintone) による問合せ受付

対象機能、対象機器に関し、職員から問合せを受け付けて回答すること。また、必要に応じ製品担当者・製品ベンダーにエスカレーションを行うこと。

(b) 改善対応

①運用改善

各種問合せ、不具合対応、貸出デバイス故障等をインシデント情報から問合せ傾向分析のためのインプット情報を出力して、運用改善施策を

検討すること。

c. 申請受付業務

職員からの各種申請に関する受付を実施する。

(a) 申請受付・窓口対応

機器類貸出の申請受付や実機授受の窓口業務を実施すること。(モバイルプリンタ、モバイルスキャナ、業務用端末、GSS 端末、公用 iPad)

d. 情報セキュリティ管理

保守対象機器、ソフトウェア(サービス)に関するセキュリティ情報を管理し、セキュリティインシデント発生時に職員からの連絡受付と情報システム室へのエスカレーションを行う。

対象機器：業務用端末、複合機、フロアプリンタ(カラー、モノクロ)、モバイルプリンタ、モバイルスキャナ

対象サービス：チャットボット、業務用端末にインストールされた WindowsOS

(a) セキュリティインシデント受付

保守対象機器、及びサービスで発生したセキュリティインシデント(その疑いを含む)に対し、職員からの連絡を受け付け、情報システム室にエスカレーションを行うこと。また、運用保守体制内で検知したインシデントに関しても、同様に情報システム室にエスカレーションを行うこと。

(b) 問い合わせ対応管理

受け付けた各種セキュリティインシデントを情報として登録し、登録されたインシデントが解決に至るまでの管理を実施すること。

(c) 実績集計報告

受け付けた各種セキュリティインシデントの情報を集計して報告すること。

(受付件数、クローズ件数、未クローズ件数等)

(d) インシデント対応及び対応結果・改善報告

本運用内で対応が必要なものに関して、対応方針を情報システム室に報告後、承認を受けた場合、対応を実施すること。また、対応実施後には対応結果及び、その後の改善施策を報告すること。(職員や GSS 等の他システム側の問題である場合は対象外とする。)

e. 取扱説明書、運用マニュアル、チャットボット向け FAQ の更新

運用管理に必要な各ドキュメントや台帳の管理、メンテナンスを行う。

対象：取扱説明書、運用マニュアル

(a) 取扱説明書

製品のバージョンアップ等により利用手順が変わる場合や記載の改善が必要な際に、手順書を更新すること。

(b) 運用マニュアル

製品のバージョンアップ等により利用手順が変わる場合や記載の改善が

必要な際に、運用マニュアルを更新すること。

(c) チャットボット向け FAQ

チャットボット向け FAQ を最新の状況に合わせ、更新（追加、変更、削除）を行うこと。

f. 関連ステークホルダー調整

(a) デジタル庁（GSS）

GSS 側との運用連携が必要な業務に関して、GSS 運用担当者と連携を行うこと。（当省経由での連携となる想定）

g. 監査対応

(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実施すること。

(b) セキュリティ監査対応

NCO 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実施すること。

(イ) 情報システム維持

a. 導入ソフトウェア・サービスの管理

(a) 共通

①ログ取得・分析

発生したエラーやインシデントの詳細情報確認（製品ベンダーへの解析依頼含む）のため、ログの確認や解析に必要ログの抽出・取得・分析作業を行うこと。

②システムの設定変更対応

何らかの理由により設計・設定の変更を行う必要性が発生した場合に、設計書や設定値の変更作業を行うこと。（追加要件等に伴う設定変更に関しては、運用保守業務外として別途調整を行う。）

③システム構成管理

サービス等のパラメータや構成情報の構成を管理すること。

(b) チャットボット

①調査・問合せ対応

チャットボットに関する問合せ対応や、技術支援、調査を行うこと。

②サービス仕様の変更調査（パッチ、脆弱性等のリリース有無確認含む）

証明サービス仕様の変更や脆弱性等について、製品・サービス保守業者（ベンダー）に確認を行うこと。なお、対象がある場合は、業務影響等について調査を行い、影響がある場合は、情報システム室に報告を行うこと。

③サービスの計画メンテナンス調整

サービスのメンテナンス予定について、製品・サービス保守業者（ベ

ンダー)に確認を行うこと。なお、サービス停止を伴うメンテナンスがある場合は情報システム室に報告を行い、日程調整等を行うこと。また、計画メンテナンス以外の緊急メンテナンスが発生する場合も同様にして、製品・サービス保守業者(ベンダー)及び情報システム室と調整を行うこと。

#### ④設定情報バックアップ

設定変更等を行う際に、設定情報等のバックアップを実施すること。  
(サービス自体のシステムバックアップは、サービス事業者側での対応を想定。)

### (c) 管理支援ツール (kintone)

#### ①利用規約編集

各申請書の利用規約を変更する場合、対象の利用規約を変更すること。

#### ②kintone アプリの簡易な改修

当省の組織体制変更や運用フロー見直しに伴う簡易な改修を行うこと。  
(新たな機能追加や仕様変更・設計変更に相当する対応は、運用保守対象外として別途対応とする。)

### (d) コミュニケーションツール (Slack)

#### ①調査・問合せ対応

Slack に関する技術支援を行うこと。

## ウ. 非定常業務

### (ア) 情報システム維持

#### a. 導入ソフトウェア障害時対応

エラー検知やトラブル発生時の対応や、緊急メンテナンス・バックアップからのリストア等の非定常業務である緊急対応を実施する。

#### (a) チャットボット

##### ①障害復旧対応 (インシデント対応)

障害が発生した際の原因調査、復旧作業を実施すること。

##### ②緊急メンテナンス対応

脆弱性対応やサービス不具合に伴う緊急メンテナンス時の対応を行うこと。なお、業務影響等について調査を行い、影響がある場合は情報システム室に報告を行うこと。また、サービス停止を伴うメンテナンスである場合は、情報システム室と日程調整や職員への周知調整を行うこと。

##### ③バックアップからの復旧作業

過去の設定値に戻す必要性が発生した際に、バックアップから設定値等の復旧作業を実施すること。

## (2) 管理支援の提供時間

行政機関の休日に関する法律(昭和63年法律第91号)第1条第1項各号に掲げる日



を除く日の８時３０分から１８時１５分までとする。

ただし、当省職員が実施する申請や問合せに関する受付については２４時間３６５日実施できることを想定している。（管理支援ツールのメンテナンス時間を除く）

### （３）利用者

当省職員            約 11,300 名  
課室等管理者        約 440 名（当省職員の内数）

### （４）管理支援の実施場所

ア 経済産業省 本省別館   （東京都千代田区霞が関１丁目３番１号）  
イ 特許庁 本庁舎   （東京都千代田区霞が関３丁目４番３号）  
ウ 受注者拠点   （日本国内であること）

### （５）諸設備・物品等

管理支援業務に係る執務環境を経済産業省本省別館及び、特許庁本庁舎（デバイス等の貸出窓口）に設置する。

なお、必要な諸設備及び物品について、現段階の想定を表３に示す。

項番	設備	要件
1	管理支援業務 執務室	管理支援業務の執務室は経済産業省本省別館及び特許庁本庁舎に設ける。  以下の当省設備等の貸出しは可能である。ただし、この他に必要な物品がある場合は、当省と協議の上、受注者にて用意すること。 ・電源 ・机、椅子 ・書庫 ・GSS 端末  ※GSS 端末（使用する台数等については当省と協議）は、本調達の範囲内で使用することとし、原則、受注者による OS の再インストールや任意のソフトウェアを追加インストールすることはできない。本業務遂行において、ソフトウェアの追加インストールが必要な場合は、当省と協議すること。
2	デバイス保管 場所	貸出デバイスは当省が指定する場所で管理すること。

表 3. 必要な諸設備及び物品

## 1. 4 本業務及び運用・保守軽減に向けた提案

(1) 応札者の事務コスト低減

応札者は各種業務等において事務コストが軽減されるための方策があれば提案すること。

(2) 当省職員の事務コスト低減

応札者は当省職員の利用申請や問合せが円滑に行え、当省職員の事務コストが低減できるようにするための方策があれば提案すること。