非機能要件定義書

[プロジェクト名]

第 n.n版

改訂履歴

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 版数 | 改訂日付 | 改訂者 | 改訂内容 |
| n.n | yyyy年mm月dd日 |  |  |

変更履歴

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 履歴ID | 更新日付 | 更新者 | 更新内容 |
| n.n.rn | yyyy年mm月dd日 |  |  |

目次

[第１章 はじめに 6](#_Toc67246492)

[第２章 ユーザビリティ及びアクセシビリティに関する事項 7](#_Toc67246493)

[１． 情報システムの利用者の種類、特性 7](#_Toc67246494)

[２． ユーザビリティ要件 7](#_Toc67246495)

[３． アクセシビリティ要件 8](#_Toc67246496)

[第３章 システム方式に関する事項 10](#_Toc67246497)

[１． 情報システムの構成に関する全体の方針 10](#_Toc67246498)

[２． 開発方式及び開発手法 11](#_Toc67246499)

[第４章 規模に関する事項 12](#_Toc67246500)

[１． 機器数及び設置場所 12](#_Toc67246501)

[２． データ量 12](#_Toc67246502)

[３． 処理件数 12](#_Toc67246503)

[４． 利用者数 13](#_Toc67246504)

[第５章 性能に関する事項 14](#_Toc67246505)

[１． 応答時間 14](#_Toc67246506)

[２． スループット 14](#_Toc67246507)

[第６章 信頼性に関する事項 16](#_Toc67246508)

[１． 可用性要件 16](#_Toc67246509)

[２． 完全性要件 16](#_Toc67246510)

[第７章 拡張性に関する事項 18](#_Toc67246511)

[１． 性能の拡張性 18](#_Toc67246512)

[２． 機能の拡張性 18](#_Toc67246513)

[第８章 上位互換性に関する事項 19](#_Toc67246514)

[１． 上位互換性 19](#_Toc67246515)

[第９章 中立性に関する事項 20](#_Toc67246516)

[１． 中立性 20](#_Toc67246517)

[第１０章 継続性に関する事項 21](#_Toc67246518)

[１． 継続性に係る目標値 21](#_Toc67246519)

[２． 継続性に係る対策 21](#_Toc67246520)

[第１１章 情報セキュリティに関する事項 22](#_Toc67246521)

[１． 情報セキュリティ対策要件 22](#_Toc67246522)

[第１２章 情報システム稼働環境に関する事項 23](#_Toc67246523)

[１． クラウドサービスの構成 23](#_Toc67246524)

[２． ハードウェア構成 24](#_Toc67246525)

[３． ソフトウェア構成 26](#_Toc67246526)

[４． ネットワーク構成 28](#_Toc67246527)

[５． 施設・設備要件 29](#_Toc67246528)

[第１３章 テストに関する事項 31](#_Toc67246529)

[１． テストに関する要件 31](#_Toc67246530)

[第１４章 移行に関する事項 33](#_Toc67246531)

[１． 移行対象データ 33](#_Toc67246532)

[２． 移行対象業務 33](#_Toc67246533)

[３． 移行対象システム 33](#_Toc67246534)

[第１５章 引継ぎに関する事項 35](#_Toc67246535)

[１． 引継ぎ事項 35](#_Toc67246536)

[第１６章 教育に関する事項 36](#_Toc67246537)

[１． 教育対象者の範囲、教育の方法 36](#_Toc67246538)

[２． 教材の作成 36](#_Toc67246539)

[第１７章 運用に関する事項 38](#_Toc67246540)

[第１８章 保守に関する事項 39](#_Toc67246541)

## はじめに

［本ドキュメントが対象とするプロジェクト・業務・情報システムの概要を記載する。なお、以降のフォーマットはサンプルとして提供するものであり、情報システムの特性、プロジェクトの工程（新規構築、再構築、改修等）、内容等に応じて適宜カスタマイズして使用すること。］

## ユーザビリティ及びアクセシビリティに関する事項

［情報システムの各機能におけるユーザビリティ及びアクセシビリティについて、日本産業規格等を踏まえつつ、情報システムの利用者の種類、特性及び利用において配慮すべき事項等を記載する。］

### 情報システムの利用者の種類、特性

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | 利用者区分 | 利用者の種類 | 特性 | 補足 |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

※項目の定義

|  |  |
| --- | --- |
| * 利用者区分： | 情報システムの利用者を分類する名称を記載する。  例：ＸＸ申請者、ＸＸ入力担当者、ＸＸ決裁者、情報システム運用者、情報システム管理者 |
| * 利用者の種類： | 各利用者区分の該当者の説明を記載する。 |
| * 特性： | ユーザビリティ及びアクセシビリティに関する特性を記載する。  例：  【業務環境によるもの】   * 業務の環境上、片手で必要な入力を行う必要がある * マウス入力が困難な環境で使用する * 対象手続に関する知識レベルが高い   【一般国民が利用する場合に想定されるもの】   * 60歳以上の割合：○○％ * パソコン利用率：○○％ * ＩＴリテラシー：高い人は限定される |
| * 補足： | 利用者の要求等、利用者に関する補足があれば記載する。 |

### ユーザビリティ要件

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No. | ユーザビリティ分類 | ユーザビリティ要件 | 補足 |
| 1 |  |  |  |
| 2 |  |  |  |
|  |  |  |  |

※項目の定義

|  |  |
| --- | --- |
| * ユーザビリティ分類： | ユーザビリティ要件を体系的かつ分かりやすく整理するために、必要に応じて複数の要件をまとめて一定の粒度で分類化したものを記載する。  例：   * 画面の構成 * 操作方法の分かりやすさ * 指示や状態の分かりやすさ * エラーの防止と処理 * ヘルプ |
| * ユーザビリティ要件： | ①のユーザビリティ分類ごとに、利用者の種類及び各利用者の特性を踏まえ、ユーザビリティに関する基本的な考え方等について記載する。  例：  （画面の構成）   * 何をすればよいかが見て直ちに分かるような画面構成にすること * 無駄な情報、デザイン及び機能を排し、簡潔で分かりやすい画面にすること * 十分な視認性のあるフォント及び文字サイズを用いること * 画面の大きさや位置の変更ができること   （操作のしやすさ、分かりやすさ）   * 無駄な手順を省き、最小限の操作、入力等で利用者が作業できるようにすること * 画面上で入出力項目のコピー及び貼付けができること * 業務の実施状況によっては、ショートカットや代替入力方法が用意されること（例えば、片手だけで主要な操作が完了することが求められたり、マウスを利用することが困難であったりする場合が考えられる）   （指示や状態の分かりやすさ）   * 操作の指示、説明、メニュー等には、利用者が正確にその内容を理解できる用語を使用すること * 必須入力項目と任意入力項目の表示方法を変えるなど各項目の重要度を利用者が認識できるようにすること * システムが処理を行っている間、その処理内容を利用者が直ちに分かるようにすること   （エラーの防止と処理）   * 利用者が操作、入力等を間違えないようなデザインや案内を提供すること * 入力内容の形式に問題がある項目については、それを強調表示する等、利用者がその都度その該当項目を容易に見つけられるようにすること * 電子申請等については、確認画面等を設け、利用者が行った操作又は入力の取消し、修正等が容易にできるようにすること * 重要な処理については事前に注意表示を行い、利用者の確認を促すこと * エラーが発生したときは、利用者が容易に問題を解決できるよう、エラーメッセージ、修正方法等について、分かりやすい情報提供をすること   （ヘルプ）   * 利用者が必要とする際に、ヘルプ情報やマニュアル等を参照できるようにすること |
| * 補足 | ユーザビリティ要件についての補足があれば記載する。 |

### アクセシビリティ要件

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No. | アクセシビリティ分類 | アクセシビリティ要件 | 補足 |
| 1 |  |  |  |
| 2 |  |  |  |
|  |  |  |  |

※項目の定義

|  |  |
| --- | --- |
| * アクセシビリティ分類： | アクセシビリティ要件を体系的かつ分かりやすく整理するために、必要に応じて複数の要件をまとめて一定の粒度で分類したものを記載する。  例：   * 基準等への準拠 * 指示や状態の分かりやすさ * 言語対応 |
| * アクセシビリティ要件： | アクセシビリティ分類ごとに、利用者の種類及び各利用者の特性を踏まえ、アクセシビリティに関する基本的な考え方等について記載する。  例：  （基準への準拠）   * 広く国民に利用され公益性の高い情報システムであるため、日本産業規格JIS X8341シリーズ、「みんなの公共サイト運用モデル」（総務省）、ＸＸ省ウェブアクセシビリティ指針等に従い、アクセシビリティを確保した設計・開発を行うこと（※引用した基準は例示である）   （指示や状態の分かりやすさ）   * 色の違いを識別しにくい利用者（視覚障害のかた等）を考慮し、利用者への情報伝達や操作指示を促す手段はメッセージを表示する等とし、可能な限り色のみで判断するようなものは用いないこと   （言語対応）   * 本情報システムでは、日本語のほか、ＸＸ語で記述されたコンテンツに対応すること |
| * 補足： | アクセシビリティ要件についての補足があれば記載する。 |

## システム方式に関する事項

［クラウドサービス、ハードウェア、ソフトウェア、ネットワーク等の情報システムの構成に関する全体の方針の案について記載する。］

### 情報システムの構成に関する全体の方針

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No. | 全体方針の分類 | 全体方針 | 補足 |
| 1 |  |  |  |
| 2 |  |  |  |
|  |  |  |  |

※項目の定義

|  |  |
| --- | --- |
| * 全体方針の分類： | 情報システムの構成に関する全体の方針を体系的に、かつ、分かりやすく整理するため、必要に応じて複数の要件をまとめて一定の粒度で分類したものを記載する。  例：   * システムアーキテクチャ * アプリケーションプログラムの設計方針 * ソフトウェア製品の活用方針 * システム基盤の方針 |
| * 全体方針： | 情報システムの構成に関する全体の方針を記載する。  例：  （システムアーキテクチャ）   * 本情報システムのシステムアーキテクチャは、【メインフレーム型／クライアントサーバ型／Ｗｅｂサーバ型／政府共通プラットフォーム利用型／外部サービス利用型／スタンドアロン型】とする   （アプリケーションプログラムの設計方針）   * 情報システムを構成する各コンポーネント（ソフトウェアの機能を特定単位で分割したまとまり）間の疎結合、再利用性の確保を基本とする   （ソフトウェア製品の活用方針）   * 広く市場に流通し、利用実績を十分に有するソフトウェア製品を活用する * アプリケーションプログラムの動作、性能等に支障を来たさない範囲において、可能な限りオープンソースソフトウェア（ＯＳＳ）製品（ソースコードが無償で公開され、改良や再配布を行うことが誰に対しても許可されているソフトウェア製品）の活用を図る。ただし、それらのＯＳＳ製品のサポートが確実に継続されていることを確認しなければならない   （システム基盤の方針）   * 政府共通プラットフォームが提供する稼働環境を可能な限り活用し、可用性に優れたシステム構成とする |
| * 補足： | 必要な補足があれば記載する。 |

### 開発方式及び開発手法

開発方式及び開発手法の記載例

|  |
| --- |
| * 本情報システムの開発方式は【スクラッチ開発／アプリケーションプログラムの移植／ソフトウェア製品のカスタマイズ】を前提とする。 * 本情報システムの開発手法は、【ウォータフォール型／プロトタイピング／アジャイル開発】とする。 |

## 規模に関する事項

［情報システムの規模について、機器数、設置場所、データ量、処理件数、利用者数等を記載する。なお、データ量については、ライフサイクル期間における将来の見込みも記載すること。］

### 機器数及び設置場所

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | 機器の区分 | 機器の用途 | 機器数 | 設置場所 | 補足 |
| 1 |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

※項目の定義

|  |  |
| --- | --- |
| * 機器の区分： | 機器の種類を記載する。  例：クライアント端末、プリンタ |
| * 機器の用途： | 機器の用途を記載する。  例：窓口入力用端末、証明書出力用プリンタ |
| * 機器数： | 機器の設置台数を記載する。増設が想定される場合は、増設後の台数も記載する。 |
| * 設置場所： | 建物やフロア等、ネットワーク接続要件を考慮して、設置場所を記載する。  例：本省Ｘ階ＸＸ室、ＸＸ局ＸＸ室  なお、情報セキュリティの観点からみて、設置場所を明示する場合、設置場所に関する情報は広く一般に公開するものではない。このため、この情報については、非開示覚書（ＮＤＡ）を交わした上で、閲覧等によって開示することを考慮する。 |
| * 補足： | 機器数の算定根拠、想定される機器数の増加量（又は増加率）等の固有の要件等があれば記載する。 |

### データ量

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No. | データ区分 | データ量 | 補足 |
| 1 |  |  |  |
| 2 |  |  |  |
|  |  |  |  |

※項目の定義

|  |  |
| --- | --- |
| * データ区分： | 実務手引書「第３編第５章２．1)イd) 情報・データに関する事項」におけるデータ区分を記載する。  例：操作ログ、ＸＸ用データ、個人用フォルダ |
| * データ量： | 最大のデータ蓄積量の想定を記載する。  例：最大ＸＸMB |
| * 補足： | 情報システムの運用期間中に想定されるデータの増加量(又は増加率)、その他留意する事項があれば記載する。 |

### 処理件数

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No. | 項目 | 処理件数 | 補足 |
| 1 |  |  |  |
| 2 |  |  |  |
|  |  |  |  |

※項目の定義

|  |  |
| --- | --- |
| * 項目： | 処理件数の項目名を記載する。  例：アクセス数、ＸＸ操作件数、ＸＸ処理件数 |
| * 処理件数： | 規模に相当する一定期間内での処理件数を記載する。ピークの特性についても併せて記載する。  例：   * 定常時：XX件/日 * ピーク時：XX件/日 * ピーク特性：○月に年間の処理のXX％が集中 |
| * 補足： | 情報システムの運用期間中に想定される処理件数の増加量（又は増加率）、前提条件、その他留意する事項があれば記載する。 |

### 利用者数

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No. | 利用者区分 | 利用者数 | 補足 |
| 1 |  |  |  |
| 2 |  |  |  |
|  |  |  |  |

※項目の定義

|  |  |
| --- | --- |
| * 利用者区分： | 実務手引書「第３編第５章２．1)ウa) ユーザビリティ及びアクセシビリティに関する事項」における定義を用い、当該情報システムの利用者区分を記載する。  例：ＸＸ申請者、ＸＸ入力担当者、ＸＸ決裁者、情報システム管理者 |
| * 利用者数： | 情報システムを同時に利用可能な利用者数や利用頻度等を記載する。  例：   * 同時アクセス可能人数：ＸＸ人 * アクセスの同時到達量：ＸＸ回/min * 利用時間帯：ＸＸ時～ＸＸ時 |
| * 補足： | 利用が集中する時間帯、情報システムの運用期間中に想定される利用者の増加量（又は増加率）、優先的に処理すべき利用者等があれば記載する。 |

## 性能に関する事項

［情報システムの性能について、応答時間、バッチ処理時間等を記載する。特に、「第４章５．業務要件の定義」において検討した内容に照らし、性能が過度にならないよう適切な要件とすること。］

### 応答時間

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | 設定対象 | 指標名 | 目標値 | 応答時間達成率 | 補足 |
| 1 |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

※項目の定義

|  |  |
| --- | --- |
| * 設定対象： | 情報システム名、機能名、画面名、処理名など、応答時間を設定する対象を表す名称を記載する。特に、リアルタイム処理かバッチ処理かが判断できるよう記載する。また、オンライン処理において、利用者によって目標値が異なる場合は、利用者の種類も記載する。 |
| * 指標名： | 応答時間の指標名を記載する。  例：レスポンスタイム、ターンアラウンドタイム、サーバ処理時間 |
| * 目標値： | 指標に対する目標値を記載する。原則としてピーク時（最大同時アクセス件数時）に求める上限時間を記載するが、併せて定常時に求める要件を記載することが望ましい。また、縮退運転時や運用開始直後など、異なる目標値を設定する必要がある場合は、それぞれ定義する。  例：  （オンライン処理）   * 定常時：１秒以内 * ピーク時：２秒以内   （バッチ処理）   * Ｘ時間（全ての夜間バッチ処理が翌日のオンライン処理開始時までに終了すること） |
| * 応答時間達成率： | 通信回線の負荷が上昇した場合や同時リクエスト数が増大した場合には、応答時間の遅延が想定される。このため、業務要件として許容できる範囲で、設定した応答時間を達成すべき割合等を記載する。平均を目標値とする場合は、その旨を記載する。  例：   * 90％ * 90パーセンタイル（測定値を小さい順に並べたときに全体の90%の順位の測定値が応答時間を満たすこと） * 平均値 |
| * 補足： | 必要な補足があれば記載する。 |

### スループット

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No. | 設定対象 | 目標値 | 補足 |
| 1 |  |  |  |
| 2 |  |  |  |
|  |  |  |  |

※項目の定義

|  |  |
| --- | --- |
| * ・設定対象： | 処理名又は一つの処理のまとまりなど、スループットを設定する単位を表す名称を記載する。また、スループットの目標を設定する範囲（サーバ処理のみ、処理要求から処理完了通知まで等）も明記する。 |
| * ・目標値： | 想定するスループットの目標値を記載する。単位時間（秒、分、時間等）は、可能な範囲で詳細な単位とする。  例：ＸＸ件/秒 |
| * ・補足： | 必要な補足があれば記載する。 |

## 信頼性に関する事項

［情報システムの信頼性について、稼働率等を記載する。特に、「第４章５．業務要件の定義」において検討した内容に照らし、過度にならないよう適切な要件とすること。］

### 可用性要件

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | 設定対象 | 指標名 | 目標値 | 補足 |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

※項目の定義

|  |  |
| --- | --- |
| * 設定対象： | 可用性に係る目標値を設定する対象を表す名称を記載する。  例：ＸＸシステム、ＸＸサブシステム |
| * 指標名： | 可用性の指標を記載する。  例：   * 稼働率（「年間実稼働時間」／「計画停止等を除いた年間予定稼働時間」×100） * ＭＴＢＦ（平均故障間隔）：システムの稼働時間／故障回数 |
| * 目標値： | 指標に対する目標値を記載する。  例：   * 稼働率：ＸＸ.Ｘ％ * ＭＴＢＦ：ＸＸ時間以上 |
| * 補足： | 特記すべき前提条件等があれば記載する。 |

可用性に係る対策の記載例

|  |
| --- |
| * ＸＸサーバ、ＸＸサーバをクラスタ構成とし、負荷分散及び障害発生時の縮退運転を可能とすること。 * ＸＸサーバ、ＸＸサーバをクラスタ構成とし、ホットスタンバイによる障害発生時の待機系への切替えを可能とすること。 * 経路の異なる複数の通信回線を確保すること。 * ある拠点の機能が停止した際に、他の拠点の機能で補完することができる構成とすること。 |

### 完全性要件

完全性要件の記載例

|  |
| --- |
| * 機器の故障に起因するデータの滅失や改変を防止する対策を講ずること。 * 異常な入力や処理を検出し、データの滅失や改変を防止する対策を講ずること。 * 処理の結果を検証可能とするため、ログ等の証跡を残すこと。 * データの複製や移動を行う際に、データが毀損しないよう、保護すること。 * データの複製や移動を行う際にその内容が毀損した場合でも、毀損したデータ及び毀損していないデータを特定するための措置を行うこと。 * 電子データの送受信を行う際には電子署名やタイムスタンプを用いることで偽造等から保護することが可能であること。 |

## 拡張性に関する事項

［情報システムの性能及び機能の拡張性要件について記載する。特に、将来の機能改修や、社会情勢の変化、技術の変化、利用状況の変化等に対して、柔軟で効率的に対応を行うことを念頭に、要件を定めること。］

### 性能の拡張性

性能の拡張性についての記載例

|  |
| --- |
| * ＸＸ年に予定される全国展開が完了した場合、利用者数が1.5倍になると想定されるが、これに伴い性能が落ちることのないよう、処理能力の向上やデータ保存領域の拡張等が容易に可能な構成とすること。 * 本情報システムの刷新は、全国の拠点を地域で分割して段階導入を行うため、その段階導入のタイミングと併せて、ネットワーク機器やサーバ機器の予備のポートやスロットを用いて適宜最適な拡張が可能な構成とすること。 |

### 機能の拡張性

機能の拡張性についての記載例１：拡張性に関わる設計指針を記載する場合

|  |
| --- |
| * 利用者ニーズ及び業務環境の変化等に最小コストで対応可能とするため、本情報システムを構成する各コンポーネント（ソフトウェアの機能を特定単位で分割したまとまり）の再利用性を確保する。 |

機能の拡張性についての記載例２：機能の拡張に際しての費用に言及する場合

|  |
| --- |
| * ＸＸ年に予定される制度変更に伴いＸＸ率の値が変更されることが見込まれるため、追加費用なく当該変更への対応を可能とすること。 |

## 上位互換性に関する事項

［情報システムを構成するＯＳ及びミドルウェア等のバージョンアップ時における情報システムの改修の許容度等を記載する。］

### 上位互換性

上位互換性についての記載例

|  |
| --- |
| * クライアントＯＳのバージョンアップに備え、ＯＳの特定バージョンに依存する機能が判明している場合は、その利用を最低限とすること。 * Ｗｅｂブラウザ及び実行環境等のバージョンアップの際、必要な調査及び作業を実施することで、バージョンアップに対応可能な情報システムとすること。 |

## 中立性に関する事項

［情報システムの中立性については、いわゆるベンダーロックインの解消等による調達コストの削減、透明性向上等を図るため、市場において容易に取得できるオープンな標準的技術又は製品を用いる等の要件について記載する。なお、技術又は製品について指定する場合には、指定を行う合理的な理由を明記した上で、クラウドサービス、ハードウェア、ソフトウェア製品等の構成を明らかにすること。］

### 中立性

中立性についての記載例１：オープンな標準的技術又は製品の採用を求める場合

|  |
| --- |
| * 提供するハードウェア、ソフトウェア等は、特定ベンダーの技術に依存しない、オープンな技術仕様に基づくものとすること。 * 提供するハードウェア、ソフトウェア等は、全てオープンなインタフェースを利用して接続又はデータの入出力が可能であること。 * 導入するハードウェア、ソフトウェア等の構成要素は、標準化団体（ＩＳＯ、ＩＥＴＦ、ＩＥＥＥ、ＩＴＵ、ＪＩＳＣ等）が規定又は推奨する各種業界標準に準拠すること。 |

中立性についての記載例２：事業者交代時の対応を求める場合

|  |
| --- |
| * 次期情報システム更改の際に、移行の妨げや特定の装置や情報システムに依存することを防止するため、原則として情報システム内のデータ形式はＸＭＬ、ＣＳＶ等の標準的な形式で取り出すことができるものとすること。 * 特定の事業者や製品に依存することなく、他者に引き継ぐことが可能なシステム構成であること。 |

## 継続性に関する事項

［情報システムの運用の継続性について、障害、災害等による情報システムの問題発生時に求められる必要最低限の機能、その目標復旧時間等を記載する。特に、「第４章５．7) 業務の継続の方針等」において検討した内容に照らし、過度にならないよう適切な要件とすること。］

### 継続性に係る目標値

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | 設定対象 | 指標名 | 目標値 | 補足 |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

※項目の定義

|  |  |
| --- | --- |
| * 設定対象： | 継続性に係る目標値を設定する対象を表す名称を記載する。  例：ＸＸシステム、ＸＸサブシステム、ＸＸサービス、ＸＸ機能 |
| * 指標名： | 継続性の指標を記載する。  例：目標復旧時間、平均修復時間（ＭＴＴＲ） 等 |
| * 目標値： | 指標に対する目標値について、障害発生時（災害等に起因する障害を除く。）と災害等発生時の両方を記載する。また、段階的にシステムの復旧を行う場合、目標復旧レベル（定常時の処理能力の割合で表す。）ごとの目標復旧時間等を設定する。  例：   * 障害発生時：ＸＸ時間（完全復旧） * 災害等発生時：ＸＸ時間（定常時の50％の性能及び機能制限）／ＸＸ日（完全復旧） |
| * 補足： | 特記すべき前提条件等があれば記載する。 |

### 継続性に係る対策

継続性に係る対策の記載例

|  |
| --- |
| * 設置する機器については可能な限り共通化し、共通化した単位で予備機を設置（コールドスタンバイ）すること。本番環境の機能が停止した際に、テスト環境に切り替えて運用を継続できること。 * 対象ごとにバックアップの取得手法や保存先、取得時期等を考慮し適切なバックアップ処理が可能なシステムとすること。 * 業務に用いるデータのバックアップ処理は業務への影響を排除した設計とすること。 * バックアップの取得は自動化し、成否について運用管理者へ通知する機能を具備すること。なお、自動化されたバックアップ処理についても運用管理者により手動でバックアップの取得が可能であること。 * 天災等により情報システムの設置場所が完全に滅失した場合に備え、バックアップデータは設置場所からＸkm以上離れた場所に保持すること。ただしＤＲ（Disaster Recovery）サイトの構築は不要とする。 * データ保存機器について二重化すること。 |

## 情報セキュリティに関する事項

［情報システムの情報セキュリティ対策に関する事項について記載する。特に、「第４章５．8) 情報セキュリティ」において検討した内容に照らし、過度にならないよう適切な要件とすること。また、記載に当たっては、自府省の情報セキュリティポリシーを参照の上、要件を適切に定めるものとすること。］

### 情報セキュリティ対策要件

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No. | 情報セキュリティ対策 | 対策に係る要件 | 補足 |
| 1 |  |  |  |
| 2 |  |  |  |
|  |  |  |  |

※項目の定義

|  |  |
| --- | --- |
| * 情報セキュリティ対策： | 本情報システムにおいて実現すべき情報セキュリティ対策を記載する。記載事項は、上記基準等及びその他の情報セキュリティ対策要件に準拠するよう定める。ただし、不必要に過度な対策とならないよう、必要性を十分検討した上で記載する。  例：   * 主体認証 * アクセス制御 * 権限管理 * ログ取得及びログ管理 * 暗号化及び電子署名 * ソフトウェアの脆弱性対策 * 不正プログラム対策 * サービス不能攻撃対策 * 標的型攻撃対策 |
| * 対策に係る要件： | 上記基準等及びその他の情報セキュリティ対策要件を参照し、上記情報セキュリティ対策ごとに、情報システムにおいて提供する業務及び取り扱う情報の特性等に応じた対策要件を具体的に記載する。 |
| * 補足： | 基本要件のみを記載し具体的な方式の提案を求めるもの、代替手法による対策の提案を許容するもの等の補足事項について記載する。また、特定の基準等への準拠を求めるものについては、当該基準等を補足欄において指定する。 |

## 情報システム稼働環境に関する事項

［クラウドサービスの構成、ハードウェアの構成、ソフトウェア製品の構成、ネットワークの構成、施設・設備要件等について記載する。なお、稼働環境については、既存の環境を最大限活用し、不要な調達を行わないこと。］

### クラウドサービスの構成

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No. | クラウドサービス種類 | 要件 | 補足 |
| 1 |  |  |  |
| 2 |  |  |  |
|  |  |  |  |

※項目の定義

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| * クラウドサービス種類： | SaaS/PaaS/IaaS のいずれかを記載する。 | |
| * 要件 | 以下の要件を記載する。 | |
| SaaSの場合： | サービス  サポート体制 |
| PaaSの場合： | インスタンス数  サーバ数  データベース利用領域  プラットフォーム接続時間数  サポート体制 |
| IaaSの場合： | サーバの選定  ストレージ  ネットワーク  OSの各種設定  サポート体制 |
| * 補足： | 補足すべき事項を必要に応じて記載する。 | |

### ハードウェア構成

ハードウェア構成図の記載例



○○（□□）

①

②

○○（□□）

①

②

○○（□□）

①

②

○○（□□）

①

②

○○（□□）

①

②

◎◎

④

△△

③

△△

③

△△

③

○○（□□）

①

②

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | ハードウェア分類 | ハードウェア名 | ハードウェア要件 | 補足 |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

※項目の定義

|  |  |
| --- | --- |
| * ハードウェア分類： | ハードウェアの種類を記載する。  ＯＤＢ登録用シートの分類例：   * コンピュータ本体:サーバ機器 * コンピュータ本体:メインフレーム・汎用機 * コンピュータ本体:クライアント（端末）機器 * コンピュータ本体:ＰＤＡ・タブレット・モバイル端末 * 記憶装置:ストレージ・ＮＡＳ等 * 記憶装置:ＭＯ／ＣＤ／ＤＶＤ／ＢＤドライブ、テープドライブ等 * ネットワーク機器:ＨＵＢ・ルータ・スイッチ等 * ネットワーク機器:負荷分散装置（ロードバランサ） * ネットワーク機器:通信回線・通信回線装置・ＡＴＭ・モデム等 * ラック・敷設機器:サーバラック・敷設機器等 * ディスプレイ・プリンタ:ディスプレイ・表示装置等 * ディスプレイ・プリンタ:プリンタ・プロッタ・複合機 * 周辺機器:無停電電源装置（ＵＰＳ） * 周辺機器:ＯＣＲ・ＯＭＲ・スキャナ等 * その他のハードウェア |
| * ハードウェア名： | ハードウェアを識別するための名称を記載する。  例：   * Ｗｅｂサーバ * アプリケーションサーバ * ＤＢサーバ * 行政端末 * モバイル端末 * Ｌ２スイッチ * ネットワーク監視用表示装置 等 |
| * ハードウェア要件： | サーバ機器においては、使用目的を明確にするとともに、見込まれる必要なデータ処理量などについて記載を行う。必要によりＣＰＵ処理能力、メモリ容量、ディスク容量、機器接続用のポートの必要性などについて記載する。また、情報システムに求められる稼働率を考慮し、ホットスワップ機能やホットプラグ機能などの通電したまま部品交換などができる機能について追記を行う。バックアップ用のＤＶＤ装置など、普段使用しないものが内蔵されるなどの無駄が生じないよう留意が必要である。  ストレージにおいては、上記サーバ機器と同様の留意事項のほか、普段業務で使用するストレージには処理量に応じた回転数を明確にし、アーカイブ用のストレージには回転数を落とし、電力の節減を図るなどの工夫にも留意が必要である。また、データ量に応じてディスク容量を増やすことは処理速度を落とす場合もあるので、一度に発生するデータの処理量とサーバのメモリ容量、構内ＬＡＮの伝送速度、ディスクの回転数などについて総合的に判断し、用途に合った適切なストレージを要求することにも留意が必要である。  端末等においては、利用する情報システムの推奨環境、認証方式、ネットワーク環境などの必要な事項を記載する。また、セキュリティワイヤの使用等の物理的な情報セキュリティ対策など、府省の情報セキュリティポリシーに基づいた事項についても記載する。  ネットワーク機器においては、想定する回線容量やポート数などについて記載する。  その他の機器についても、目的を明確にし、目的に基づいた要件を記載する。 |
| * 補足： | ブレードサーバやメモリの追加などの技術又は製品について指定する場合の理由（例えば、既存の情報システムと統合した運用及び保守を行う場合には、その運用及び保守を経済的かつ効率的に行うために、既存環境と同じ技術又は製品を指定することができる。）、データベースの秘匿性確保等に関わる設置場所の制限（自府省の情報セキュリティポリシーに基づき、国内法が適用される場所に制限する必要がある等）等、ハードウェアに対する制約等の補足があれば記載する。 |

### ソフトウェア構成

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | ソフトウェア分類 | ソフトウェア名 | ソフトウェア要件 | 補足 |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

※項目の定義

|  |  |
| --- | --- |
| * ソフトウェア分類： | ソフトウェアの種類を記載する。  ＯＤＢ登録用シートの分類例：   * ＯＳ：サーバ用ＯＳ * ＯＳ：クライアント用ＯＳ * ＯＳ：その他ＯＳ * ミドルウェア：Ｗｅｂサーバ * ミドルウェア：アプリケーションサーバ * ミドルウェア：ＤＢＭＳ * ミドルウェア：ファイルサーバ * ミドルウェア：メールサーバ * ミドルウェア：ＤＮＳサーバ * ミドルウェア：ＦＴＰサーバ * ミドルウェア：プリントサーバ * ミドルウェア：プロキシサーバ * ミドルウェア：ファイアウォール * ミドルウェア：運用監視サーバ * ミドルウェア：仮想化ソフト * ミドルウェア：その他ミドルウェア * パーソナルソフトウェア：インターネットブラウザ * パーソナルソフトウェア：メーラ * パーソナルソフトウェア：セキュリティ対策 * パーソナルソフトウェア：エミュレータ * パーソナルソフトウェア：ネットワーク・通信 * パーソナルソフトウェア：ワープロ * パーソナルソフトウェア：表計算 * パーソナルソフトウェア：プレゼンテーション * パーソナルソフトウェア：パーソナルデータベース * パーソナルソフトウェア：ランタイムパッケージ * パーソナルソフトウェア：その他ソフトウェア |
| * ソフトウェア名： | ソフトウェアを識別するための名称を記載する。  例：   * Ｗｅｂサーバソフトウェア * アプリケーションサーバソフトウェア * ＤＢＭＳ * アンチウイルスソフトウェア |
| * ソフトウェア要件： | ソフトウェア製品が備えるべき機能、バージョン、必要ライセンス数、保有済のライセンス内容（包括ライセンス等）、ライセンスの考え方に関する条件等を記載する。 |
| * 補足： | 技術又は製品について指定する場合の理由等、ソフトウェア製品に対する制約等があれば記載する。 |

### ネットワーク構成

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No. | 回線種別 | ネットワーク要件 | 補足 |
| 1 |  |  |  |
| 2 |  |  |  |
|  |  |  |  |

※項目の定義

|  |  |
| --- | --- |
| * 回線種別： | 回線の種類を記載する。  ＯＤＢ登録用シートの分類例：  （専用線の例）   * 高速デジタル専用線 * 専用線（自組織が施設間をつなぐために敷設した専用の回線網）   （ＷＡＮ回線の例）   * 広域イーサネット網 * ＩＰ－ＶＰＮ網 * フレームリレー網 * ＡＴＭ回線   （その他の公衆回線の例）   * パケット通信網 * ＷｉＭＡＸ(IEEE802.16e-2005) |
| * ネットワーク要件： | ネットワーク帯域、冗長（多重化）構成の有無、通信回線装置におけるアクセス制御の設定の有無、暗号化の有無、通信プロトコル（ＩＰｖ６、ＩＰｖ４、ＦＴＰ、Ｔｅｌｎｅｔ等）等を記載する。 |
| * 補足： | 技術又はサービスについて指定する場合の理由等、ネットワークに対する制約等があれば記載する。 |

### 施設・設備要件

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | 施設名 | 施設形態 | 施設・設備要件 | 補足 |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

※項目の定義

|  |  |
| --- | --- |
| * 施設名： | 施設の名称を記載する。 |
| * 施設形態： | 施設の運用形態を記載する。  例：   * 国有施設 * 国以外の公的機関が保有する施設 * 商用ＩＤＣ |
| * 施設・設備要件： | 制震／耐震／免震の有無、非常用電源の有無、非常用電源の稼働時間、ラック数、使用可能な電源の容量、位相及び系統、許容する発熱量、耐荷重等を記載する。 |
| * 補足： | 技術又はサービスについて指定する場合の理由等（例えば、既存の情報システムと統合した運用及び保守を行う場合には、その運用及び保守を経済的かつ効率的に行うために、既存環境と同じソフトウェア製品を指定することができる。）、施設・設備に対する制約等があれば記載する。 |

利用するクラウドサービスの要件記載例

|  |
| --- |
| 利用するクラウドサービスは、以下の要件を満たすものとすること。   1. 政府情報システムの保護 2. 情報資産を管理するデータセンタの物理的所在地が日本国内であること。 3. 厚生労働省の指示によらない限り、一切の情報資産について日本国外への持ち出しを行わないこと。 4. 障害発生時に縮退運転を行う際にも、情報資産が日本国外のデータセンタに移管されないこと。 5. クラウドサービスの利用契約に関連して生じる一切の紛争は、日本の地方裁判所を専属的合意管轄裁判所とするものであること。 6. 契約の解釈が日本法に基づくものであること。 7. 情報資産の所有権がクラウドサービス事業者に移管されるものではないこと。 8. 従って、厚生労働省が要求する任意の時点で情報資産を他の環境に移管させることができること。 9. 法令や規制に従って、クラウドサービス上の記録を保護すること。 10. 情報資産が残留して漏えいすることがないよう、必要な措置を講じること。 11. 自らの知的財産権についてクラウド利用者に利用を許諾する範囲及び制約を、クラウド利用者に通知すること。 12. 技術的条件   クラウドセキュリティに関する次のいずれかを取得していること。  -ISO/IEC 27017:2015 認証  -CS ゴールドマーク |

## テストに関する事項

［情報システムの設計から運用開始に至るまでの全てのテストについて、テストの種類、目的、内容、実施者、合否判断基準等を記載する。］

### テストに関する要件

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | テストの種類 | テストの目的、内容 | テスト環境 | テストデータ | 補足 |
| 1 |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

※項目の定義

|  |  |
| --- | --- |
| * テストの種類： | テストの名称を記載する。なお、必要なテストは開発手法によって異なることに留意する。  例：単体テスト、結合テスト、総合テスト、受入テスト |
| * テストの目的、内容： | テストの目的、内容、実施観点、実施主体等を記載する。記載に当たっては、次の点に留意する。   * 総合テストの内容には性能テスト、負荷テスト及び他の情報システムとの接続試験を含めるほか、必要に応じて、脆弱性検査等を含めることを検討する * 受入テストはＰＪＭＯが実施主体となり、情報システムの主たる利用者が参加して行う。広く国民に利用される情報システムや、府省共通システムの場合も、利用する国民や府省の立場に立ったテストを検討する。また、府省共通システムの場合は、必要に応じ、利用する府省に対して、利用府省の立場での受入テストを実施することについて依頼することを検討する。 |
| * テスト環境： | テストに用いる環境について記載する。なお、現に運用中の本番環境がある場合、当該環境とは異なる環境を用いることを基本とする。  例：  （テスト環境の整備を新たに行う場合の記載例）   * 本情報システム用に新たに整備するテスト環境を用いる   （既存のテスト環境を提供する場合の記載例）   * ＸＸ省が提供するテスト環境を用いる |
| * テストデータ： | テストの種類ごとに、使用するテストデータの種類（現行データ、擬似データ等）を記載する。なお、特に機密情報を取り扱う情報システムでは、テスト専用の擬似データを利用し、本番データは利用しないことを基本とする。本番データを利用する必要がある場合（擬似データの作成に当たり、本番データの匿名化、符号化等を行う場合を含む。）は、次の点に留意して行う必要がある。   * 作業者、作業場所及び作業に用いる装置の制限 * 暗号化等の対応 * データの持出し、コピー等の禁止 * 本番データを利用する際の承認手続 * 使用後の消去手続と確認方法 等   例：  （一般的な記載例）   * テストデータは、テストケース、テスト項目を踏まえた擬似データとすること   （事業者に対してテストデータを準備することを強調する場合の記載例）   * テストデータは、原則として設計・開発事業者が擬似データを作成して用いること。ただし、外部の連携情報システムとの調整を踏まえて作成分担を決定すること |
| * 補足： | テストに対する制約等があれば記載する。 |

## 移行に関する事項

［本番環境への業務移行、システム移行及びデータ移行について、移行時期、移行方式、移行対象等を記載する。］

### 移行対象データ

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | 移行元 | 移行対象データ | 件数 | 提供方法 | 補足 |
| 1 |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

※項目の定義

|  |  |
| --- | --- |
| * 移行元： | データの移行元を記載する。  例：ＸＸシステム |
| * 移行対象データ： | データ移行の対象とするデータ等の名称を記載する。  例：   * ＸＸテーブル * ＸＸファイル * ＸＸ情報 |
| * 件数： | 移行対象データの件数を記載する。 |
| * 提供方法： | 移行対象データの提供方法を記載する。  例：ＣＳＶ形式での提供 |
| * 補足： | データ移行に関して留意すべき事項等の補足があれば記載する。 |

### 移行対象業務

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | 移行元 | 移行対象業務 | 件数 | 提供方法 | 補足 |
| 1 |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

※項目の定義

|  |  |
| --- | --- |
| * 移行元： | 業務の移行元を記載する。  例：ＸＸ |
| * 移行対象業務： | 業務移行の対象とする業務等の名称を記載する。  例：   * ＸＸ |
| * 件数： | 移行対象業務の件数を記載する。 |
| * 提供方法： | 移行対象業務の提供方法を記載する。  例：ＣＳＶ形式での提供 |
| * 補足： | 業務移行に関して留意すべき事項等の補足があれば記載する。 |

### 移行対象システム

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | 移行元 | 移行対象システム | 件数 | 提供方法 | 補足 |
| 1 |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

※項目の定義

|  |  |
| --- | --- |
| * 移行元： | システムの移行元を記載する。  例：ＸＸシステム |
| * 移行対象システム： | システム移行の対象とするシステム等の名称を記載する。  例：   * ＸＸシステム |
| * 件数： | 移行対象システムの件数を記載する。 |
| * 提供方法： | 移行対象システムの提供方法を記載する。  例：ＣＳＶ形式での提供 |
| * 補足： | システム移行に関して留意すべき事項等の補足があれば記載する。 |

## 引継ぎに関する事項

［情報システムの開発、運用等について、他の関係事業者への引継ぎに関する要件を記載する。］

### 引継ぎ事項

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | 引継ぎ発生時 | 引継ぎ元 | 引継ぎ先 | 引継ぎ内容 | 引継ぎ手順 | 補足 |
| 1 |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

※項目の定義

|  |  |
| --- | --- |
| * 引継ぎ発生時： | 事業者間の引継ぎが必要となるケースを記載する。  例：運用開始時、運用事業者交代時、次期更改時 |
| * 引継ぎ元： | 引継ぎを行う事業者を記載する。  例：設計・開発事業者、運用事業者、保守事業者 |
| * 引継ぎ先： | 引継ぎを行う相手方の事業者を記載する。  例：初年度運用事業者、次年度運用事業者、次期要件定義支援事業者 |
| * 引継ぎ内容： | 引継ぎを行う資料や内容等を記載する。  例：設計書、作業経緯、残存課題 |
| * 引継ぎ手順： | 引継書の作成や確認方法、引継ぎ結果の管理方法等の手順について記載する。 |
| * 補足： | 引継ぎについて補足があれば記載する。 |

## 教育に関する事項

［情報システム部門、業務実施部門等を中心とする情報システムの利用者に対する教育について、教育対象者の範囲、業務実施手順やシステム操作説明等のマニュアルの作成、教育の方法等を記載する。］

### 教育対象者の範囲、教育の方法

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | 教育対象者の範囲 | 教育の内容 | 教育の実施時期 | 教育の方法 | 教材 | 教育対象者数 | 補足 |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

※項目の定義

|  |  |
| --- | --- |
| * 教育対象者の範囲： | 教育対象者の範囲を記載する。  例：ＸＸ申請者、ＸＸ入力担当者、ＸＸ決裁者、情報システム管理者 |
| * 教育の内容： | 教育対象者の範囲ごとに、教育する内容を記載する。  例：窓口業務における操作、決裁における操作及び分析 |
| * 教育の実施時期： | 教育が必要となる時期を記載する。  例：運営開始前準備時、着任時、利用開始時、毎年度１回 |
| * 教育の方法： | 実施する教育訓練の名称とその実施場所を記載する。  例：集合研修：○○研修所  オンライン研修：各職員が日常使用している端末ＰＣ |
| * 教材： | 使用する教育用教材の名称を記載する。  例：操作手順書、システム管理者用操作手順書 |
| * 教育対象者数： | 教育対象者の人数、想定受講者数等を記載する。  例：Ｘ名程度 |
| * 補足： | 教育環境の整備、提供等の補足があれば記載する。 |

### 教材の作成

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | 教材 | 教材の概要 | 対象者 | 補足 |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

※項目の定義

|  |  |
| --- | --- |
| * 教材： | 作成する教育用教材の名称を記載する。  例：操作手順書、システム管理者用操作手順書 |
| * 教材の概要： | 教育用教材ごとに、具体的な内容を記載する。  例：   * 利用者区分ごとに操作手順書の内容を分割するなど、利用しやすいように工夫すること * 個々の業務に沿った画面の流れを中心に作成すること * 管理者権限のみが操作可能な機能に特化したシステム管理用操作手順書を作成すること |
| * 対象者： | 作成する教材を使用して教育を受講する対象者を記載する。(1)で整理した「教育対象者の範囲」と一致するものである。  例：ＸＸ申請者、ＸＸ入力担当者、ＸＸ決裁者、情報システム管理者 |
| * 補足： | 教材の作成において留意すべき事項等があれば記載する。 |

## 運用に関する事項

［情報システムの運用時間、運用監視、障害復旧、その他の運用管理方針等に関する要件を記載する。なお、この運用要件は、次に掲げる保守要件と明確に区別して記載すること。］

［バックアップ等のデータ管理に関する設計を可能にするように、データの重要度に応じた区分や、各区分で求められるバックアップ要件等を記載する。またバックアップ媒体を負担する者を記載のこと。受注者が負担する場合は規格、数量も記載する。］

データ管理の記載例

|  |
| --- |
| （従来のデータセンタ利用等の案件の場合）   * 重要データのバックアップは、週に○○回行い、△△世代保管すること。また、バックアップに用いる記憶媒体は受注者が負担すること。本情報システムのバックアップ用記憶媒体の種類は□□であり、一回のバックアップで約●●GB必要とする。   （クラウドサービスを利用する場合）   * 重要データのバックアップは、週に○○回行い、△△世代保管すること。なお、バックアップの取得については、クラウドサービスプロバイダから提供されるバックアップサービスを利用して差し支えない。ただし、適用するサービスの種類、同時被災しないことを前提としたバックアップサイトの場所、バックアップデータの取得時期及び保管期間（世代管理を含む。）、自動化の程度等については、対象とするデータの性質等に応じて、業務に影響を与えず、かつコスト対効果が高いものを適宜選定すること。 |

## 保守に関する事項

［情報システムを構成するクラウドサービス、ハードウェア、ソフトウェア製品、アプリケーションプログラム等の保守、サポート体制等に関する要件を記載する。なお、この保守要件は、情報システムの機能改修及び更改と明確に区別して記載すること。］

以上