

(別紙1-4) ガバメントクラウド運用管理補助者\_運用保守要件一覧

ガバメントクラウド運用管理補助者_運用保守要件一覧							
項番	分類①	分類②	分類③	概要	対応時間等	運用管理補助事業者	ASP事業者
1	運用	管理	問合せ対応	ガバメントクラウド利用全般に関する発注者からの問合せに対応すること。	・受付時間：平日9:00-17:30 ・電話もしくはメールによる受付 ・受付時間外での問い合わせは翌営業日の対応	○	—
2			課題管理	ガバメントクラウド利用全般に関する課題を管理すること。	—	○	—
3			定期報告	ガバメントクラウドのインシデント対応状況等を定期報告すること	—	○	—
4		運用管理	監視	GC領域全体を統合的に監視し、アラートが出た場合に対応すること。 ※発注者と協議し、確定する監視内容で運用すること。	対応時間：24時間365日。監視システムによるアラート監視を実施する。	○ (運用管理補助領域のみ)	○ (ASP領域のみ)
5			通知	GC領域全体のアラートや稼働状況等について、通知を行うこと。 また通知内容を確認し、必要に応じて対応すること。 ※発注者と協議し、確定する内容で運用すること。	対応時間：24時間365日メールによるアラート検知後、手順に基づく一次対応を実施する。	○ (運用管理補助領域のみ)	○ (ASP領域のみ)
6			稼働状況の確認	GC領域全体のシステム稼働状況やアラート状況等をダッシュボードで管理し、レポートにまとめて報告すること。 ※発注者と協議し、確定する内容で運用すること。	想定対応：月次で稼働状況/アラートをレポートにまとめて報告。即時対応を要するアラート発生時は手順書に基づく一次対応およびエスカレーションを実施	○ (運用管理補助領域のみ)	○ (ASP領域のみ)
7			証跡管理	GC領域全体のクラウド上の操作について、証跡管理レポートにまとめて報告すること。 ※発注者と協議し、確定する内容で運用すること。 ※ASP事業者へ払い出した環境における証跡管理は対象外。	・「稼働状況の確認」にて作成するレポートに包含	○ (運用管理補助領域のみ)	○ (ASP領域のみ)
8			構成管理	GC領域全体のリソース変更履歴を管理し、ダッシュボードでリソースの構成記録やコンプライアンス状況を確認、レポートにまとめて報告すること。また、IaCと実際のリソース設定に乖離（ドリフト）があった場合の検知及び確認を行うこと。 ※発注者と協議し、確定する内容で運用すること。	・「稼働状況の確認」にて作成するレポートに包含 ・即時対応を要するアラート発生時は手順書に基づく一次対応およびエスカレーションを実施	○ (運用管理補助領域のみ)	○ (ASP領域のみ)
9			ベストプラクティスの確認	GC領域全体のコスト最適化/パフォーマンス/セキュリティ/耐障害性/サービス制限について、AWSのベストプラクティスに準拠するための推奨事項を確認し、レポートにまとめて報告すること。 ※発注者と協議し、確定する内容で運用すること。	・「稼働状況の確認」にて作成するレポートに包含 ・AWS Trusted Advisor、Azure Advisorの改善提案を月次で報告	○ (運用管理補助領域のみ)	○ (ASP領域のみ)
10			セキュリティポリシー準拠状況の確認	GC領域全体のセキュリティポリシー準拠状況の確認し、レポートにまとめて報告すること。 ・ダッシュボードでセキュリティコアの達成度を定期的にチェック ・検出された項目のステータス管理（抑制済み、解決済み等） ※発注者と協議し、確定する内容で運用すること。	・「稼働状況の確認」にて作成するレポートに包含 ・SecurityHubで検知したコンプライアンス/ベストプラクティス違反を管理し、月次レポートとして報告	○ (運用管理補助領域のみ)	○ (ASP領域のみ)
11			脆弱性管理	GC領域全体に対して、悪意のある操作や不正な動作を検知した場合、様々ログを調査し、潜在的なセキュリティ問題や不信なアクティビティを分析すること。 ※発注者と協議し、確定する内容で運用すること。	①ASPのセキュリティサービスで検知したコンプライアンス/ベストプラクティス違反に対してあらかじめ定めた運用手順にて手動対応を行う。 ②分析が必要なアラートについて、受注者による確認を行い、対応策を提示すること	○ (運用管理補助領域のみ)	○ (ASP領域のみ)
12			アクセス分析	GC領域全体のリソースへのアクセスを分析、適正をチェックしレポートにまとめて報告すること。 ※発注者と協議し、確定する内容で運用すること。	・「稼働状況の確認」にて作成するレポートに包含 ・IAM Access Analyzerなどで不適切なインターネット公開などがなく分析・チェックし、月次レポートとして報告	○ (運用管理補助領域のみ)	○ (ASP領域のみ)
13			ログ管理	GC領域全体の証跡管理や構成管理等のログを集約して保管すること。 ※発注者と協議し、確定する内容で運用すること。	—	○ (運用管理補助領域のみ)	○ (ASP領域のみ)
14			ユーザの棚卸し	定期的にIAMユーザの棚卸しをすること。 ※発注者と協議し、確定する内容で運用すること。	・対応時間：平日9:00-17:30 ・要件に基づき棚卸実施	○ (運用管理補助領域のみ)	○ (ASP領域のみ)
15			権限管理	権限管理を行うこと。ASP事業者に適切な権限を割り当てる。	・対応時間：平日9:00-17:30	○ (運用管理補助領域のみ)	○ (ASP領域のみ)
16			共通管理サーバ運用管理	共通管理サーバの運用管理を実施すること。 ※発注者と協議し、確定する内容で運用すること。	・対応時間：平日9:00-17:30 ・WSUS更新	—	○
17			バックアップ状況の確認	バックアップが正常に取得できているかチェックし、レポートにまとめて報告すること。 ※発注者と協議し、確定する内容で運用すること。	・「稼働状況の確認」にて作成するレポートに包含	○ (運用管理補助領域のみ)	○ (ASP領域のみ)
18			必須適用テンプレートの変更	デジタル庁からテンプレートの変更があった場合は速やかに変更されたテンプレートを適用すること	・対応時間：平日9:00-17:30	○ (運用管理補助領域のみ)	○ (ASP領域のみ)
19			コスト管理	単独利用方式については、業務システム別にコストの可視化ができるよう管理すること。 共同利用方式については、ネットワーク部分のコストの可視化ができるよう管理すること。 また、コスト最適化の提案を実施すること。	・「稼働状況の確認」にて作成するレポートに包含 ・Cost Explorer、Cost Managementの推奨事項に基づき月次で報告	○ (運用管理補助領域のみ)	○ (ASP領域のみ)
20			障害対応	システム障害対応 (切り分けと暫定対応)	ASP事業者が中心となり、システム障害の切り分けと暫定復旧対応を行う。GC運用管理補助者は障害復旧に向けて支援（対策会議へ同席および積極的な助言、対応案のレビュー等）をすること。	・受付時間：平日9:00-17:30 ・電話もしくはメールによる受付 ・受付時間外での問い合わせは翌営業日の対応	○ (運用管理補助領域のみ)
21		システム障害対応 (恒久対応)		ASP事業者が中心となり、システム障害の恒久復旧対応を行う。GC運用管理補助者は障害復旧に向けて支援（対策会議へ同席および積極的な助言、対応案のレビュー等）をすること。			
22		ネットワーク障害対応 (切り分けと暫定対応)		庁内NW担当事業者が中心となり、ネットワーク障害の切り分けと暫定復旧対応を行う。GC運用管理補助者は障害復旧に向けて支援（対策会議へ同席および助言等）をすること。			
23		ネットワーク障害対応 (恒久対応)		ネットワーク障害の原因に応じて、該当事業者が恒久復旧対応を行う。GC運用管理補助者は障害復旧に向けて支援（対策会議へ同席および助言等）をすること。			