令和９年度

環境省ＨＰシステムの運用･保守等業務

別紙１　要件定義書（案）

令和８年 10 月

環境省大臣官房　総務課環境情報室

1. 業務要件定義.....3
2. 機能要件定義.....4
3. 非機能要件定義.....4
3.1. 運用に関する事項.....4
3.2. 保守に関する事項.....16
3.3. 教育に関する事項.....21
3.4. 引継ぎに関する事項.....21
3.5. その他に関する事項.....23

参考資料

- 「令和６年度から令和８年度までの環境省 HP システムの運用・保守等業務」及び「令和８年度環境省ホームページに係る運用支援及び技術支援等業務」（以下、「現行システムの運用・保守等業務、運用支援及び技術支援等業務」という。）において使用・改訂された運用計画書、保守計画書、運用実施要領、保守実施要領、運用手順書、保守手順書等の成果物
- 現行システムの運用・保守等業務、運用支援及び技術支援等業務の調達仕様書及び要件定義書
- 「令和 ６ 年度環境省ＨＰシステムの構築等業務」及び「令和７年度環境省ＨＰシステムのＧＳＳ移行に伴う接続切替等業務」の成果物

※参考資料の閲覧については、本業務に係る「入札公告期間中の資料閲覧等」に基づき行うこと。

1. 業務要件定義

令和９年度における環境省ホームページシステム（以下、「ＨＰシステム」という。）の業務要件について、以下の項目は現行システムの運用・保守等業務、運用支援及び技術支援等業務の要件を踏襲する。

- 業務実施手順
- 業務の規模
- 業務実施の時期・時間
- 業務実施の場所等
- 管理すべき指標
- 情報システム化の範囲
- 業務の継続方針等
- 情報セキュリティ対策の方針等

本業務が取扱うＨＰシステムの提供サービスについては、以下のとおり。

表１－１　ＨＰシステムの提供サービス

項番	サービス名	説明	管理主体
1	環境省 ホームページ	環境省ホームページシステムの総称。ＨＰシステムのコンテンツ管理は CMS を使用し、請負者は以下を行う。 １．　環境省にて整理した HTML ファイル等を受け取り、アクセシビリティチェック、リンク設定等を施した上で公開用サーバにアップロードする ２．　環境省が電子ファイルで受け渡す情報を請負者が HTML ファイル化し、アクセシビリティチェック、リンク設定等を施した上でアップロードする。	環境情報室
2	CMS	ＨＰシステムが利用しているコンテンツ管理システム。ALAYA を使用し、設定ファイルやテンプレート等をカスタマイズして運用している。	環境情報室
3	メルマガ 配信サービス	ＨＰシステムの更新状況を予め登録されたアドレスにメール配信するシステム。	環境情報室
4	内部用ツール	担当者が作業用や業務効率化等で使用するツール。 例：帳票加工ツール（Excel）、アクセス数集計機能。	環境情報室
5	原課ウェブ アプリケーション	ＨＰシステム上に配備された原課が運用するウェブアプリケーション（以下、「原課ウェブアプリ」とする。）。250 サイトを想定すること。 ※JavaScript 等のクライアント上で動作するもののみ配備	原課

※　上記の他、SNS を利用した動画コンテンツの公開を行っている。

※　ＨＰシステムでは、上記の原課ウェブアプリのうち、責任者不明や原課にて管理困難なもの等が存在する。これらの取扱いについては「３．（１）運用に関する事項」の「（セ）1-6.原課ウェブアプリの運用・保守支援作業」を参照。

2. 機能要件定義

ＨＰシステムの機能要件は、現行システムの運用・保守等業務、運用支援及び技術支援等業務の要件を踏襲する。

3. 非機能要件定義

3.1. 運用に関する事項

ＨＰシステムの運用・保守等業務が提供する業務内容については下記を参照すること。

なお、ＨＰシステムは既に運用中であるため、詳細は、現行システムの運用・保守等業務、運用支援及び技術支援等業務における、計画書や設計書等の成果物の内容に従うものとする。このため、提案の際は予め閲覧資料を参照すること。

(1) 共通的な要件

ア　運用・保守期間

令和 10 年 3 月 31 日まで運用・保守を行うこと。

(2) システム稼働要件

ＨＰシステム稼働に係る要件は、現行システムの運用・保守等業務の要件を踏襲する。当該要件定義書の項番 1「業務要件定義」を参照すること。

(3) 主な運用作業一覧

主な運用作業一覧について、以下に示す。

表３－１　主な運用作業一覧

No	作業項目		作業内容
1	プロジェクト管理	コミュニケーション管理	定期的に運用・保守会議を実施する。
2		体制管理	運用・保守体制の変更を管理する。
3		作業管理	運用作業・品質を管理する。
4		リスク管理	運用作業におけるリスクの管理を行う。
5		課題管理	運用作業における課題の管理を行う。
6		変更管理	設計書やシステムの変更内容を管理する。
7		情報セキュリティ管理	運用作業における情報漏えい対策等を行う。
8	サービスレベル管理	報告	合意した SLA 項目についての毎月の達成状況の報告を行う。
9	報告業務	定期報告	運用・保守作業実績報告書を月次及び年次で提出する。
10		運用・保守会議	必要に応じ運用・保守会議を実施する。
11		障害報告	障害対応（一次対応、二次対応）について報告を

			行う。
12	アクセスログ取得	アクセスログ取得	Web コンテンツへのアクセス数集計に係るログデータを取得する。
13	監視業務	障害監視	監視項目に基づき障害監視を行う。
14		パフォーマンス監視	システムリソースのしきい値監視を行う。
15	障害対応業務	一次対応	障害発生時に一次対応を行う。
16		二次対応	障害発生時に二次対応を行う。
17		IT-BCP 対応	IT-BCP に従い、障害発生（災害、情報セキュリティインシデント等）を想定した訓練及び実施後の振り返りを行い、必要に応じて IT-BCP 等の改定案の提示及び改定支援を行う。
18	情報セキュリティ管理業務	セキュリティパッチ適用	セキュリティパッチの適用を行う。
19		ウイルス対策ソフト定義更新	ウイルス対策ソフトの定義ファイル更新を行う。
20		ソフトウェアバージョンアップ	ソフトウェアのバージョンアップを行う。
21		サーバ証明書の更新	サーバ証明書の更新を行う。
22	セキュリティ運用	セキュリティ監視	セキュリティ監視を行い、インシデントの早期発見・対応を可能とする。
23		フォレンジック対応	セキュリティインシデントを検知した場合に必要に応じてフォレンジック対応を行う。
24		セキュリティインシデント報告	セキュリティインシデント及びその対応について報告を行う。
25	構成管理業務	各種設計書等の更新	ヘルプデスクへの問合せや環境省の指示に基づき各種設計書等の更新を行う。
26		構成確認	設計と実際との構成や設定、運用状況等の差異について、定期的な点検を実施し、結果、是正状況及び残課題等を報告する。
27	データ管理業務	バックアップ取得	バックアップを取得し、必要に応じてリストアを実施する。
28		ログ取得	ログを取得、点検する。
29		ログチューニング	セキュリティインシデントの早期検知を考慮し、ログチューニングを実施する。
30	問合せ対応業務	問合せ対応	サービスや機器についての問合せの受付及び対応を行う。
31		問合せ回答内容の記録	ヘルプデスクが受付けた問合せの記録、FAQ や操作マニュアルへの反映を行う。
32		満足度調査実施	ヘルプデスク利用者の満足度調査を実施し、環境省への報告を行う。
33	マニュアル整備・改訂	マニュアル整備・改訂	各種マニュアルを更新する。
34	アカウント管理業務	組織改正等対応	組織改正に伴う CMS アカウントの権限設定変更やワークフローの変更等を行う。
35		人事異動・担当者変更等対応	人事異動・担当者変更等に伴う CMS アカウントの権限設定変更やワークフローの変更等を行う。
36	業務支援	業務支援	環境省職員によるＨＰシステムの利用や運用に係る支援等を行う。

37	その他	情報の提供	環境省や関係業者からの協力に応じ、システムに関する情報開示を行う。
38		関連事業者との調整	必要に応じ関連事業者との打合せ等の調整を行う。
39		管理すべき指標の測定	管理すべき指標について、環境省の指示に基づき情報の提供等の支援を行う。
40		リモート保守	定期報告に必要な情報採取、障害対応等のリモート保守を行う。
41		情報システム監査・情報セキュリティ監査等への協力	NCO、デジタル庁、セキュリティ監査事業者等が行う各種監査について協力を行う。
42		外部環境変化時の報告・提案	外部環境変化に対して、運用見直しの有無等を検討し、報告・提案を行う。

一覧で示した作業について、特記事項は以下のとおり。

ア　プロジェクト管理

a　本業務の請負者は、プロジェクト管理の国際基準である PMBOK(Project Management Body of Knowledge) 又はこれに類するプロジェクト管理体系に準拠したプロジェクト管理を行うこと。

b　本業務の請負者は、ＨＰシステムの「運用計画書」「運用実施要領」「保守計画書」「保守実施要領」等に基づき、運用開始前に各種管理台帳（様式）を作成し、運用過程において作業に係るコミュニケーション管理、体制管理、作業管理、リスク管理、課題管理、システム構成管理、変更管理、情報セキュリティ管理等の実施及び各種管理台帳（様式）の更新を行い、柔軟かつ強固なプロジェクト管理を遂行すること。また、運用開始前及び運用過程において定期的に「運用計画書」「運用実施要領」「保守計画書」「保守実施要領」等の見直しを行い、必要に応じて更新し、環境省へ提出すること。

c　上記の管理について、プロジェクト管理支援ツールを用いること。

d　情報セキュリティ管理について、以下を含む情報セキュリティ対策を実施すること。また、その実施内容及び管理体制についてまとめた情報セキュリティ管理計画書を提出すること。

- 業務の実施に当たり、物理的な機器の導入が必要となる場合、製造業者名、製造業者の法人番号、製品名及び型番等（以下、「機器等」という。）について、情報セキュリティ管理計画書の一部として提出すること。機器等について、環境省がサプライチェーン・リスクに係る懸念が払拭されないと判断した場合には、当該リスクに対応するため、代替品又はリスク低減対策の提出を求めることがあるため留意すること。なお、機器等を変更する場合には、事前に環境省に申請し、承認を得ること。
- 環境省から提供する情報の目的外利用を禁止すること。
- 本業務の実施に当たり、請負者又はその従業員、本調達の役務の内容の一部を再委託する先、若しくはその他の者による意図せざる不正な変更がＨＰシステムに係る機器等に加えられないための管理体制が整備されていること。

- 請負者の資本関係・役員等の情報、本業務の実施場所、本業務従事者の所属・専門性（情報セキュリティに係る資格・研修実績等）・実績及び国籍に関する情報提供を行うこと。
- 情報セキュリティインシデントへの対処方法が確立されていること。
- 情報セキュリティ対策その他の契約の履行状況を定期的に確認し、環境省へ報告すること。
- 情報セキュリティ対策の履行が不十分である場合、速やかに改善策を提出し、環境省の承認を受けた上で実施すること。
- 環境省が情報セキュリティ監査を実施する場合がある。その際はセキュリティ監査事業者との調整・ヒアリングへの協力を行うこと。
- 本調達の役務内容を一部再委託する場合は、再委託されることにより生ずる脅威に対して情報セキュリティが十分に確保されるように情報セキュリティ管理計画書に記載された措置の実施を担保すること。
- 環境省から要保護情報を受領する場合は、情報セキュリティに配慮した受領方法にて行うこと。
- 環境省から受領した要保護情報が不要になった場合は、これを確実に返却、又は抹消し、書面にて報告すること。
- 本業務において、情報セキュリティインシデントの発生又は情報の目的外利用等を認知した場合は、速やかに環境省に報告すること。

イ　サービスレベル管理

a　本業務を実施するにあたり、業務開始後速やかに環境省とサービスレベルアグリーメント（Service Level Agreement。以下、「SLA」という。）を合意すること。運用事業者は体制を考慮のうえで、SLA における基礎的な合意事項及び指標等を提案すること。

b　本業務の請負者が満たすべき SLA 項目は、３月末に見直しを検討することとし、運用実績を考慮した上で精査と設定を行い、環境省に見直しの内容を説明の上、承認を得ること。

c　各 SLA 項目についての対応を実施した上で、毎月の達成状況を報告し、問題が生じた際には改善の提案をすること。なお、本業務において最低限遵守すべき SLA 項目については閲覧資料の「SLA 項目一覧表」を参照すること。

ウ　報告業務

a　定期報告

ＨＰシステムの「運用計画書」「運用実施要領」「保守計画書」「保守実施要領」等に基づき、ＨＰシステムに係る運用・保守実績を報告書にまとめ月次及び年次で提出すること。

b　運用・保守会議

業務内で疑義等が生じた際は、関係者で構成する個別の運用・保守会議を実施すること。

c　障害・インシデント報告

システム障害及びセキュリティ事故の発生もしくはその恐れがある場合、「d 報告時期」に示すタイミングにおいて報告を実施すること。なお、障害報告書を作成する際は「e 報告内容」に示す項目を含めること。

d　報告時期

- システム障害、データ及び関係資料の漏えい、滅失、毀損、その他の事故が発生したとき及びその恐れがあるとき。
- 障害原因の特定、再発防止のための措置を講じるまでの途中経過
- 最終報告

e　報告内容

- 発生の日時
- 発生箇所
- 発見の経緯、対応の経過
- 影響範囲
- 原因
- 処理した事項
- 再発防止策
- その他必要な事項

エ　アクセスログ取得

ＨＰシステムの「運用計画書」「運用設計書」「保守計画書」「保守設計書」等に基づき、環境省の求めに応じてアクセスデータを取得し、年次報告等の報告業務を行うこと。

オ　監視業務

ＨＰシステムの「運用計画書」「運用設計書」「保守計画書」「保守設計書」等に基づき、障害及びパフォーマンスの監視、監視結果の集計及び分析等を行うこと。

カ　障害対応業務

ＨＰシステムに障害が発生した場合は、ＨＰシステムの「運用計画書」「運用設計書」「保守計画書」「保守設計書」等に基づき、一次対応及び二次対応等、必要な措置を講じること。

IT-BCP 対応として、IT-BCP 更新及び訓練に係る実施計画を整理し、環境省と協議のうえ、災害及び情報セキュリティインシデントを対象とした訓練の準備・実施及び実施後の振り返りを行い、必要に応じて IT-BCP の改定案の提示及び改定支援を行うこと。訓練回数は、それぞれ最大 1 回ずつの実施とするが、回数を含む訓練方針については環境省と協議の上決定すること。

キ　情報セキュリティ管理業務

ＨＰシステムの「運用計画書」「運用設計書」「保守計画書」「保守設計書」等に基づき、適切な対

象及び時期に、セキュリティパッチ等の適用・ウイルス対策ソフト定義ファイルの更新・ソフトウェアのバージョンアップ・サーバ証明書の更新等を行うこと。

セキュリティパッチ適用では、脆弱性の深刻度、悪用状況、外部公開の有無、システムへの影響等に基づき、緊急性及び対応時期を判断した上で実施すること。また、直ちに適用できない場合の代替策、残存リスクを整理し、環境省側へ報告した上で調整を行うこと。

今後のサーバ証明書有効期限の短寿命化を踏まえた運用負荷や費用を見込むこと。その際には、ACME 等による自動更新又はクラウドサービスが提供する証明書管理・自動更新機能の活用、更新状況の監視、更新失敗時の検知・通知及び復旧・代替措置を検討対象とし、自動更新その他の運用負荷低減策を含め、改善提案を行うこと。

ク　セキュリティ運用

ＨＰシステムの「運用計画書」「運用設計書」「保守計画書」「保守設計書」等に基づき、セキュリティ監視・インシデント対応等を行うこと。

ケ　構成管理業務

ＨＰシステムの「運用計画書」「運用設計書」「保守計画書」「保守設計書」等に基づき、システムの構成管理、各種設計書等の文書の更新及び管理等を行うこと。

設計上の構成と実際の設定・運用状況との間に差異が生じ、セキュリティ上のリスクとなる可能性があるため、定期的なセキュリティ観点での点検を実施し、結果、是正状況及び残課題等を定例会等で報告すること。点検項目は以下を想定している。点検対象及び頻度は、リスク及び現行運用を踏まえて保守計画書に定め、環境省の承認を得ること。

- 未使用又は管理対象が不明確な DNS レコード
- 更新又は廃止管理が不十分な証明書
- 不要な管理者権限
- 不要アカウント

コ　データ管理業務

ＨＰシステムの「運用計画書」「運用設計書」「保守計画書」「保守設計書」等に基づき、適切な対象及び時期に、データのバックアップ、ログの取得・管理・分析等を行うこと。

サ　問合せ対応業務

ＨＰシステムの「運用計画書」「運用設計書」「保守計画書」「保守設計書」等に基づき、問合せ対応・満足度調査等を行うこと。

シ　マニュアル整備・改訂

ＨＰシステムの「運用計画書」「運用設計書」「保守計画書」「保守設計書」等に基づき、月 12 件程度のＨＰシステムに関連するマニュアルの作成・整理・改訂作業等を行うこと。

ス　アカウント管理業務

a　組織改正等対応

ＨＰシステムの「運用計画書」「運用設計書」「保守計画書」「保守設計書」等に基づき、組織改正に伴う権限設定・コンテンツ所有者情報・承認ワークフロー等の変更作業等を行うこと。

b　人事異動・担当者変更等対応

人事異動・担当者変更等に伴う CMS アカウントの権限設定変更やワークフローの変更等を行う。変更等を行うアカウント数は延べ年間 4000 件程度を想定すること。

c　アカウント整備

アカウントを適切に管理していくにあたり、定期的にアカウント利用状況を確認し、不要なアカウントを削除や無効化等の整理をすること。実施時期及び方法について環境省と協議し、確認対象、実施結果及び対応完了を記録・報告すること。

セ　業務支援

業務支援の作業範囲は、以下のとおり。

表３－２　業務支援の作業範囲

No	分類	No	作業項目	頻度（目安）
1	運用支援	1-1	ページ作成・更新・公開作業	毎日。30～90 件程度/月。うち時間外対応 10 件程度/月
		1-2	アクセシビリティ等確認作業	毎日。300～800 件程度/月
		1-3	コンテンツアップロード作業	随時。10～30 件程度/月
		1-4	コンテンツ削除作業	随時。5 件程度/月
		1-5	新着情報メール配信等作業	配信：毎日 登録者管理：随時
		1-6	原課ウェブアプリの運用・保守支援作業	随時 ※以下で個別に記載
2	運用サポート	2-1	照会対応/ホームページ関連調査への対応作業	随時。6 件程度/月
		2-2	ホームページ関係調査への対応作業 アクセスログ集計	随時。12 件程度/月
		2-3	ＨＰシステムによる掲載記事又はページに係る相談受付	随時
		2-4	CMS 以外で作成されたコンテンツ・環境省サイトについて、環境情報室、原課等から依頼のあった HTML の更新等作業が発生した場合の対応	随時
		2-5	ＨＰ更新依頼の〆切を過ぎたもの、緊急を要するものなど、環境情報室で受けたＨＰ等更新依頼の対応	随時

a　運用支援

請負者は、以下に示すホームページコンテンツ等の整備作業を実施すること。また、実施した作業内容については作業報告として記録し環境省に提出すること。

1　ページ作成・更新・公開作業

項目	内容
ホームページ等掲載内容の作成	環境省が提示する文字及び図表情報を HTML 等で作成、あるいは CMS を使用してページを作成し、公開すること。 （作成更新対象ページ） ・環境省及び部局トップページ ・お知らせ ・新着・更新情報 ・審議会・委員会等、中央一覧 ・審議会資料・答申情報 ・公募情報 ・調達情報 ・参加募集 ・行事予定情報 ・大臣談話、大臣記者会見要旨等 ・採用情報 ・フォトライブラリ ・管理者からのお知らせ ・地方環境局 ・国立公園 ・国民公園 ・環境調査研修所 ・英語ページ ・中国語・韓国語・フランス語ページ ・災害対応（関連ページを含む） ・上記以外のページで軽微な更新・公開が必要なページ（CMS 外で作成されたコンテンツも含む）。
ホームページ用レイアウト雛形の作成	ＨＰシステムのレイアウトを考慮した雛形を作成し、その雛形を用いて上記掲載内容の作成を行う。なお、ＨＰシステムのレイアウトは、Web サイトガイドの方針に従ったものである。
ホームページ等掲載内容の修正支援	環境省担当課室職員が作成し CMS に登録した記事のページの修正を支援すること。

2　アクセシビリティ等確認作業

項目	内容
HTML 文法チェック	請負者で作成したコンテンツ、もしくは環境省からアップロードを依頼されたコンテンツについて、HTML 文法チェックを実施すること。
PDF ファイルの Web 最適化	請負者で作成した PDF ファイル、もしくは環境省からアップロードを依頼された PDF ファイルについて、ウェブ最適化（リニアライゼーション）処理を実施すること。
アクセシビリティチェック	請負者で作成したコンテンツ、もしくは環境省からアップロードを依頼されたコンテンツについて、アクセシビリティ測定ソフトを用いてその音声モード及びロービジョンモードにおける対応状況を確認すること。

アクセシビリティ等確認作業の詳細は、閲覧資料の「令和８年度環境省ホームページに係る運用支援及び技術支援等業務」の要件定義書及び各種資料を参照すること。

3　コンテンツアップロード作業

項目	内容
コンテンツアップロード作業	必要なコンテンツについて、指定時刻にＨＰシステム及び SNS へアップロードすること。
コンテンツ事前確認	追加するコンテンツについて、その記載内容やリンクの遷移先及び遷移元への移動等のアクションについて、検証環境等で事前に確認すること。
更新履歴の管理	請負者のクライアント PC 等にバージョン管理システム（以下、「VCS」という。)を導入し、アップロードするファイルについては、その都度 VCS にて変更履歴を管理すること。履歴情報は契約終了時に環境省に引き渡すこと。

4　コンテンツ削除作業

項目	内容
コンテンツ削除	指定するコンテンツについて、指定時刻にＨＰシステム及び SNS から削除すること。
リンク解除	削除するコンテンツについて、既存コンテンツを含めて必要なリンクを削除すること。
コンテンツ事前確認	削除するコンテンツについて、その記載内容やリンクの遷移先及び遷移元への移動等のアクションについて、検証環境等で事前に確認すること。
更新履歴の管理	請負者のクライアント PC 等に VCS を導入し、削除ファイルについては、その都度 VCS にて変更履歴を管理すること。履歴情報は契約終了時に環境省に引き渡すこと。

5　新着情報メール等配信作業

項目	内容
新着メール配信希望者等の管理	ＨＰシステムから登録される新着メール配信希望者（日本語）からの登録情報を管理すること。 新着メール配信（E-mail News Service）の登録者の追加、削除等の登録情報の管理を実施する。
新着情報メール配信(日本語)	ホームページ更新内容についてメール文面を作成し、メールマガジン配信専用に用いるメルマガ配信サービスを利用してメールを配信する。

6　原課ウェブアプリの運用・保守支援作業

項目	内容
原課ウェブアプリ導入審査作業	ＨＰシステム上で、原課からのコンテンツを実装するために必要と思われる原課ウェブアプリの導入審査において、会議の出席や調査支援を行うこと。（年５件程度）
原課ウェブアプリの障害対応・新規作成・改修作業等支援、各種調整作業	原課ウェブアプリにて障害等が発生した場合や環境情報室にて原課ウェブアプリに問題を検出した場合等において、原課又は環境情報室からの問い合わせに対応すること。必要に応じて、原課が実施する障害の原因調査の支援を行い、環境省に報告すること。（年最大 10 件）
原課ウェブアプリ等の保守状況の確認	原課ウェブアプリに対して、オープンソースのライブラリの利用状況等を確認し、セキュリティ上の脆弱性の有無等を整理し、環境省に報告すること。（年２回）
実施作業の報告	上記作業に伴い、実施した審査や支援等の作業は、管理台帳に整理して、報告すること。

原課ウェブアプリに係る原課と環境情報室との責任分界等の前提事項は以下のとおり。

項目	内容
原則	原課ウェブアプリは、原則として当該原課が管理、保守、改修及び脆弱性対応の責任を負う。本業務の請負者は、ＨＰシステムに係る影響確認、情報提供、一次切分け、関係者調整及び原課が行う対応への支援を行う。
導入審査	導入審査とは、原課ウェブアプリをＨＰシステムに配備するにあたり、環境情報室が品質やセキュリティ対策等について事前確認やレビューを行うこと。
緊急措置	原課ウェブアプリに重大な脆弱性、障害又は情報セキュリティインシデントが認められ、ＨＰシステムやその他への影響が懸念される場合、請負者は環境情報室の指示に基づき、非公開化やその他の暫定措置を実施する。
請負者の保守対象	原課ウェブアプリのうち、責任者不明や原課にて管理困難なものは、請負者にて内容を確認し、技術的な知見から保守の可否等を検討・提案し、環境情報室と対応方針を協議すること。 なお、これらの対応を行う場合は、サービス提供を継続するための最小限の範囲とし、大規模改修、全面的なソースコード解析等は対象外とする。追加対応が必要な場合は、内容、必要性、影響、工数、概算費用及び実施可否を整理し、環境省と協議のうえ決定する。
その他、詳細	上記の詳細や各種基準や条件等は、運用設計書等で取りまとめ、環境省と協議の上決定すること。

b　運用サポート業務

請負者は、以下に示すＨＰシステムの運用に係る各種サポート業務を実施すること。また、実施した作業内容については作業報告として記録し環境省に提出すること。

項目	内容
更新窓口・照会・相談対応	ホームページ掲載内容の更新等の作業にあたり、環境省職員等からの更新依頼及び問合せに対応すること。
ホームページ関係調査への対応作業	環境省より特定ページのアクセス数、サーバ上のファイル数等についての調査依頼に対応すること。
アクセスログ集計	環境省より特定の複数ジャンルにおけるアクセス数上位ランキング等の集計依頼に対応し、月次報告会にて報告すること。
ＨＰシステムによる掲載記事又はページに係る相談受付	環境省職員からの掲載した記事の差し戻しや、掲載を検討しているページについての相談をメール及び請負者が専用に割当てた電話番号にて対応すること。
CMS 以外で作成されたコンテンツ・環境省サイトについて、環境情報室、原課等から依頼のあった HTML の更新等作業が発生した場合の対応	CMS 以外で作成されたコンテンツ・環境省サイトについて、環境情報室、原課等から依頼のあった HTML の更新等作業が発生した場合に対応する。
ＨＰ更新依頼の〆切を過ぎたもの、緊急を要するものなど、環境情報室で受けたＨＰ等更新依頼の対応	ＨＰ更新依頼の〆切を過ぎたもの、緊急を要するものなど、環境情報室で受けたＨＰ等更新依頼に対応する。
CMS 運用等に係わる調整作業	CMS の運用等に係わる設定変更等の必要性が生じた場合は、環境省 CMS 関係事業者と調整のうえ、対応すること。

上記の他、実施にあたっての注意点、品質目標等は、閲覧資料の「令和８年度環境省ホームページに係る運用支援及び技術支援等業務」の要件定義書及び各種資料を参照すること。

ソ　その他

a　情報の提供等

環境省や関係業者等から協力を求められた際に、環境省と協議の上、システムに関する情報開示や DB からのコンテンツのエクスポートを含めた必要な対応を行うこと。

b　情報システム監査・情報セキュリティ監査等に対する協力

NCO、デジタル庁、セキュリティ監査事業者等が行う各種監査について、情報提供、資料作成支援、ヒアリング対応等の協力を行うこと。また、指摘事項のうち運用保守業務の範囲内で対応可能な軽微な改善は実施し、契約範囲を超える対応が必要な場合は、内容、必要性、影響範囲、実施可否、概算費用等を整理して環境省と協議すること。

c　外部環境変化時の報告・提案

法令・制度、国家サイバー統括室（NCO）・デジタル庁の方針、環境省情報セキュリティポリシー、利用するクラウドサービスの仕様・提供条件・料金、技術動向又は脅威動向等の変化によ

り運用の見直しが必要となる場合には、影響を分析し、速やかに環境省へ報告するとともに、対応方針、実施時期及び費用への影響等を提案すること。

追加対応又は追加費用が発生する場合の取扱いについては、調達仕様書の項番 11.1「 前提条件等」の「原則同額以下」とする規定との整合を図り、契約範囲を超える対応、法令・制度改正、クラウドサービスの提供条件又は利用料金の変更、利用量の著しい増加その他請負者の責によらない事由により追加対応が必要となる場合には、必要性、影響範囲、実施可否及び概算費用を整理し、環境省と協議すること。

d　関連事業者との調整

本業務を遂行するために、関連事業者との間で確認や協議が必要な事柄が発生した場合は、環境省立ち会いの下、随時打ち合わせ等を行い、必要な調整を行うこと。

クラウドサービスの利用において、CSP、請負者、環境省、GSS 運用事業者、原課及び原課事業者の責任分界について、障害、脆弱性、設定変更等の発生時における一次切分け、連絡・報告主体、実施主体を運用設計書等で整理・更新すること。

e　管理すべき指標の測定

「プロジェクト計画書」に示す各指標について、環境省が指示する内容に基づき測定を支援すること。

f　運用改善

本業務の請負者は、各年度末までに年間の運用・保守実績を「運用報告書（年次）」、「保守報告書（年次）」として取りまとめるとともに、必要に応じて「中長期運用・保守作業計画」、「運用計画書」、「運用設計書」、「運用実施要領」、「保守計画書」、「保守設計書」及び「保守実施要領」に対する改善提案を行うこと。なお、運用計画書及び運用実施要領、中長期運用・保守作業計画の記載内容は標準ガイドライン「第 3 編第 9 章　運用及び保守」で定義されている事項を踏まえたものとし、必要に応じて各種管理台帳（様式）を作成すること。

請負者は、本システムの以下の状況を定期的に把握し、環境省に報告すること。

・プロジェクトの目標とする指標、本システムの利用者の利用状況

・クラウドのリソース使用や構成変更等、本システムの利用状況・コストの発生状況

また、料金改定、リソース使用量の増加、想定外の利用等による増加要因及び将来見込みを定期的に分析するとともに、落札後、環境省とあらかじめ合意した基準を超える費用増加が見込まれる場合には、早期に環境省へ報告し、対応策及びコスト最適化策を提案すること。

3.2. **保守に関する事項**

本業務の請負者は、運用・保守計画書及び運用・保守実施要領に基づき以下の作業を適切に実施すること。なお、ＧＳＳ提供サービスに係る事項は原則本調達の対象外とするが、ＧＳＳ提供サービスの利用にあたり情報提供等が必要になる場合は適宜支援を行うこと。

(1) 保守業務の実施

保守業務として以下を実施すること。

- 問合せの受付時間は、項番 1「業務要件定義」のとおりとする。ただし、環境省が緊急かつ業務に支障をきたすと判断した場合はこの限りではない。
- 受け付けた問合せをインシデントとして管理し、インシデントのクローズまで、対応を継続すること。
- 運用・保守業務の内容、リスク・課題の把握・対応状況について月次で「運用・保守報告書」として取りまとめること。
- 「運用・保守報告書」の内容を月例の定期会議にて報告すること。
- 障害について対応したときは、障害報告書を作成し、環境省に報告すること。
- 脆弱性への対応状況や情報セキュリティ監視状況及びサービスレベルの達成状況については、環境省の求めに応じて報告すること。

(2) アプリケーションの保守

保守対象は、CMS で運用している共通ファイル・テンプレート、メルマガ配信サービス、内部用ツール等を対象とする。ただし、項番 3.1(3) (セ)1-6「原課ウェブアプリの運用・保守支援作業」に定める支援及び限定的な対応は、この限りでない。

詳細は、閲覧資料を参照のうえ、機能概要や規模等を確認すること。請負者は、受注後に保守対象を調査し、環境省の要望及び請負者の提案により作業項目を一覧化し、修正箇所、修正範囲、難易度、想定工数等をとりまとめること。調査結果を踏まえて優先度を設定し、環境省と協議のうえ対応方針を合意し、実施すること。

- インシデント管理

  運用管理・監視等作業におけるインシデント管理と適切な連携を図ること。

- 是正保守

  アプリケーションに起因した障害発生時、監査指摘事項への対応時等、アプリケーションの是正が必要な場合は是正保守を行うこと。

- 適応保守

  ＯＳ、ブラウザ、ミドルウェア等のバージョンアップ対応等、利用環境の変更への対応が必要な場合はアプリケーションに係る適応保守を行うこと。

- 予防保守

  ＨＰシステムのアプリケーションに潜在的な問題が発見され、当該問題除去を目的とした変更が必要な場合やアプリケーションコンポーネントについて新たに脆弱性が報告された場合は予防保守を行う

こと。

- 改善措置
  上記に伴う改善措置を実施する際には以下の点に留意すること。

  a　アプリケーションに係る機能性、信頼性、使用性、効率性、保守性及び移植性の改善が必要な場合に、対処すること。

  b　改善措置に伴うアプリケーションプログラムの変更及び検証（テスト）は、ＨＰシステムの検証環境にて実施すること。

  c　Web 解析結果に基づき、ＨＰシステムのＵＩについて、ユーザビリティ又はＵＸに関する課題を識別した場合は課題解決に資する是正保守及び予防保守を行うこと。

  d　Web サーバ等について、必要に応じて稼働環境の改善等に伴う設定変更等を行うこと。

- 根本原因の分析
  根本原因を分析する際に以下の点に留意すること。

  a　是正保守及び予防保守の実施に当たり、障害、監査指摘、潜在する問題等に係る根本原因分析を行うこと。

  b　ＨＰシステムの利用者に影響を及ぼす保守作業を実施する場合は、アプリケーション保守の実施効果、現在及び将来の利用者に対する影響の分析を行うこと。

- サービス検証
  修正したアプリケーションを展開（デプロイ）する前に、リグレッションテスト等により修正が適切に反映されているか否かについて検証したうえで、テスト完了報告書等を提出し環境省の承認を得ること。

- デプロイ
  ＨＰシステムの安定稼働に影響が生じる事態が予測される場合、環境省の指示に基づいてアプリケーションの展開（デプロイ）の是非を判断すること。

- 文書の修正
  アプリケーション保守に伴い、文書（設計書、マニュアル等）の修正を要する場合は、速やかに修正を行うこと。

(3) クラウドサービスの保守
クラウドサービスの保守として以下を実施すること。

- 利用するクラウドサービスにおいて脆弱性及び不具合が確認された場合は、その対応について環境省と協議し、パッチ適用等の対応を行うこと。
- クラウドサービスにおいてバージョンアップ等の情報が公開された場合は、環境省と協議の上、適応等の可否を決定すること。なお、実施することとなったバージョンアップに伴う機器・サービス等の停止は計画停止に準ずるものとして扱う。
- クラウドサービスで利用している環境の最新化や更新は、原則としてＩａＣを活用しコードを変更し、変更後のコードを実行することにより実施すること。

- 修正パッチ適用やバージョンアップ等を行う場合には、検証環境を利用して、環境更新の事前評価を行うこと。

(4) ソフトウェアの保守

ＨＰシステムを構成するすべてのソフトウェア（※原課ウェブアプリを除く）の保守として以下を実施すること。

- ソフトウェア最新化

  製品不具合や情報セキュリティに関する脆弱性を修正するため、環境省と協議の上、ソフトウェア実行環境の形態に応じてソフトウェアを最新化すること。

- 修正プログラム

  修正プログラム適用の際は以下の点に留意すること。

  a 情報セキュリティや安定稼働の観点から緊急性が高いと考えられる修正プログラムについては、緊急適用を計画すること。緊急性が低い修正プログラムについては、定期保守作業の中での適用を計画すること。

  b 使用しているクラウドサービスの内容に変更が発生する際には、クラウドサービスより提供する情報を基にシステムへの影響範囲を調査の上、修正プログラムの適用可否を環境省へ報告すること。適用が必要と判断された場合は、クラウドサービスにより提供されるソフトウェアに対する修正プログラムの適用作業を実施すること。

- 設計書等への反映

  ソフトウェア保守によりソフトウェア構成に変更が生じた場合、設計書等へ変更内容を反映し、環境省の承認を得ること。

- 保守条件

  保守条件は、「製品の導入や使用方法」、「製品の互換性や相互操作性」、「製品資料の解釈」、「構成サンプルの提供」、「修正策の情報提供」及び「製品プログラム、製品コードに起因する障害」等の保守が提供されることを想定しているが、最終的な保守条件は、環境省と調整の上、保守設計において決定すること。

(5) ハードウェアの保守

- 共通要件

  本業務の請負者は、ハードウェアの保守作業を実施するにあたり、「表３－３　ハードウェアの保守要件」に示す要件を厳守すること。

表３－３　ハードウェアの保守要件

No	項目	要件
1	保守対象	ＨＰシステムにて利用するすべての回線及び機器を保守対象とする。 ※GSS 提供サービスに係るものは除く。
2	ハードウェア製	• 契約期間内において、ハードウェア製品の製造者のサポートを確実に受けるこ

	品の製造者の技術サポート	と。なお、製造者側の都合により、サポートが終了した場合は、環境省の承認の下で本業務の請負者の費用負担の上で対応すること。 • ハードウェアに関する技術的な問合せや、情報、資料等の提供依頼を行うこと。
3	情報提供・予防保守	• ハード製造者からのサポートに基づき、機器の不具合や脆弱性、ファームウェアのバージョンアップ、その他サプライチェーンに関する情報を入手し、提供すること。 • 情報提供の際は、併せて対応の必要性や緊急性を判断の上、対応の是非や実施時期についても提案すること。また必要に応じて、上記の対応における事前検証を行い、不具合等の有無や対応の実現性について確認すること。 • セキュリティパッチやバージョンアップソフトウェア等の脆弱性を解決するために利用されるファイルは、製造者からのサポートに基づき、信頼できる方法で入手すること。 • 脆弱性対策の実施日、実施内容、実施者等の情報を記録すること。また、これらの事項以外に必要事項があれば、適宜記録すること。
4	脆弱性及び不具合の対応	• ハードウェアの脆弱性及び不具合が確認された場合は、その対応について環境省と協議し、ファームウェアへの修正パッチの適用・交換などの対応を行うこと。 • 運用業務におけるインシデント管理と適切な連携を図ること。
5	ハードウェア点検	• 「保守計画書」に記載の作業計画に基づき、ハードウェアに関する点検を定期的に実施すること。 • 端末及び周辺機器等のハードウェア点検において、交換が必要な消耗品が検出された場合、本業務の請負者の費用負担の上で部材等の調達も含めて保守作業の対応を行うこと。 • 点検における作業内容及び結果について、記録を残し、管理すること。
6	障害時対応	• ハードウェア障害が発生した場合には、環境省及び関連事業者と対応について十分に協議し、障害対応作業を実施すること。 • 「表　3 － 1　主な運用作業一覧」の障害対応業務と適切な連携を図ること。 • 障害の対応状況について、随時経過を環境省及び関連事業者に報告すること。 • ハードウェアに関する不具合情報を収集・検討の上、環境省に通知し、対応

		方針及び手順を提示すること。 • 障害復旧後は、関連事業者と協議の上、速やかに障害の発生経緯、原因、復旧作業、再発防止策等についての報告書を作成し、環境省に報告すること。
7	バージョンアップ対応	• ハードウェアのファームウェアのバージョンアップ等の情報が公開された場合には環境省と協議の上、適用等の可否を決定すること。なお、端末及び周辺機器等以外のハードウェアにおいて、環境省と協議の結果、 実施することとなったバージョンアップに伴う機器及びサービス等の停止は 計画停止に準ずるものとして扱う。
8	技術サポート	• 技術的な問合せに対する回答、助言を行うこと。
9	終了時対応	• ＨＰシステムにて使用する機器の撤去が必要な場合は、協力すること。
10	定常時対応	• 保守受付時間は、原則、開庁日（土日祝日及び年末年始を除く）の８時 30 分から 18 時 15 分とすること。 • ハードウェア保守に伴い、ハードウェア構成に変更が生じた場合、設計書等へ変更内容を反映し、環境省の承認を得ること。 • 庁舎の電気設備法定定期点検の際に機器の停止・起動、稼働確認等の対応を行うこと。
11	障害発生時対応	• 「信頼性に関する事項」に定める稼働率を満たすべく、機器の点検や部品の交換等のメンテナンス作業を実施すること。 • 本業務の請負者が環境省本省に設置した機器は、原則、開庁日の通常業務時間である８時 30 分から 18 時 15 分の障害対応とするが、詳細は環境省と協議して決定すること。 • 環境省本省に設置された機器についてはオンサイト保守とすること。 • 環境省本省に設置された機器が故障した場合、保守要員を現地に派遣すること。17 時までに障害連絡のあった場合は当日中、17 時から 18 時 15 分までに障害連絡があった場合は、翌開庁日の 17 時までに対応すること。また必要に応じて予備機を設置する等の暫定対応を実施する仕組みを環境省と協議のうえで講じること。

- 保守実績の評価及び改善

保守実績の評価及び改善として以下を実施すること。

a ＨＰシステムの運営に関わる関係者間でＨＰシステムの保守に係る情報や課題を共有し、保守業務の品質の維持及び継続的な向上を図ること。

b　ＨＰシステムにて使用するアプリケーション、クラウドサービス及びソフトウェア等の保守実施状況について、日々の保守業務の中で収集する定量的な管理指標を定め、環境省と合意すること。

c　ログ解析機能等を活用し、指標値の収集、評価及び管理を効率的に実施すること。

d　管理指標の達成状況を評価し、未達の場合は原因分析を実施し、改善措置を検討すること。また、これらの実績、評価、改善措置について、定期報告すること。

e　ログ解析機能、Web 解析機能の活用を前提として、モニタリング及び運用過程を通じて取得した利用状況を分析することにより、ライフサイクルコストの観点から、利用するクラウドサービスのコスト及びソフトウェアライセンスの削減の可能性を検討すること。また、利用状況の実績、評価、コスト削減可能性について、定期報告すること。

(6) ドキュメントの保守

運用・保守関連ドキュメントが、請負者の契約期間において、最新の情報に基づく内容となるよう維持、更新等を行う。更新を行った場合は速やかに環境省に当該ドキュメントを提出し、承認を得ること。

3.3. 教育に関する事項

ＨＰシステムの教育に関する要件について、現行システムの運用・保守等業務、運用支援及び技術支援等業務の要件を踏襲すること。。

3.4. 引継ぎに関する事項

本業務の請負者は、契約終了までに環境省に対して、対象機能に関する作業経緯、設計・構築の設計書、運用設計書、操作手順書、残存課題等に関する下記の対応を行うこと。

(1) 引継ぎ計画書の更新

本業務の請負者は、引継ぎの開始前に、「引継ぎ計画書」を作成・更新し、環境省の承認を得ること。

(2) 引継ぎ方法

- 本業務の請負者は、「引継ぎ計画書」に従い、十分な時間的余裕を持って、必要な運用引継ぎを行うこと。その際は、引継ぎ対象者の理解度を確認し、必要な場合には、「引継ぎ計画書」に記載したスケジュール等の変更を行うこと。
- 保守や将来の拡張等の業務を他事業者に引き継ぐことが可能であること（引継ぎのために必要となる各種ドキュメントの整備等をすること）。第三者による保守性を向上させるため、成果物等は標準的に利用されている Microsoft Office を用い、編集可能な形式で納品すること。また、図表等の元データも併せて納品すること。

- ドキュメントには設計結果のみを記載するのではなく、設計根拠等も明示し、検討経緯を可視化すること。
- 期間内に引継ぎが完了しない場合は、原則として本業務の請負者の責任と負担において引継ぎを完了すること。
- 連携先であるＧＳＳ運用事業者に対しては、必要となる知識等について引継ぎを行うこと。
- 契約期間で発生した課題事項は基本的に全て完了すること。ただし、課題事項の検討や作業が残る場合は今後の対応等について環境省と協議の上決定すること。

(3) 引継ぎ対象

引継ぎの対象は環境省とし、引継ぎ内容は、表 3-4 のとおりとする。

表３－４　ＨＰシステムの引継ぎ内容

No	引継ぎ内容	引継ぎ手順
1	• システムの全体構成 • システムの運用・保守実施状況及び課題 • その他次期システムの要件定義や調達仕様検討において必要とされる情報・データ	• システムの運用・保守実施状況及び運用・保守における課題は、作業報告書等の資料を用いて説明する。 • 残課題や引継ぎの結果、新たに発生した課題については、課題管理表にて、対応主体や期限等を明確にして管理・対応する。

(4) クラウドサービス、回線及びライセンス利用に係る引継ぎ

- 本調達の契約期間終了後も、クラウドサービスの契約期間終了前に契約の延長又は他の引継ぎ先事業者への引継ぎ等を行うことで、クラウドサービスをそのまま継続利用する。引継ぎに際しては、必要に応じて引継ぎ先事業者及びＣＳＰとの間で書面による契約等を行い、しかるべく管理者権限の引渡し等を行うこと。
- クラウドサービスと同様に、回線契約（環境省本省内GSSシステムからHPシステムと接続するVPN回線（メイン回線：SB C&S 株式会社、バックアップ回線：ソニービズネットワークス株式会社））、ALAYA ソフトウェア保守ライセンスについても継続利用を可能とすること。

(5) 引継ぎ結果報告書の作成

引継ぎ作業の完了時に、他事業者等への引継作業の実施結果について記載した「引継ぎ結果報告書」を作成し、環境省へ報告を行うこと。

(6) 前任事業者からの引継ぎ作業

本業務の請負者は、本業務を実施するために必要な情報について、引継ぎ元である環境省からの引継ぎを受けること。

3.5. **その他に関する事項**

その他、以下のＨＰシステムの非機能要件について、現行システムの運用・保守等業務、運用支援及び技術支援等業務の要件を踏襲すること。。

- ユーザビリティ及びアクセシビリティに関する事項
- システム方式に関する事項
- システム規模に関する事項
- 性能に関する事項
- 信頼性に関する事項
- 拡張性に関する事項
- 上位互換性に関する事項
- 中立性に関する事項
- 継続性に関する事項
- 情報セキュリティに関する事項
- 情報システム稼働環境に関する事項
- データマネジメントに関する事項