

RFP・SLAドキュメント見本ご利用にあたって

ITコーディネータ協会(以下ITCA)では、情報システムの構築や情報システムの運用を外部に委託しようとする場合に作成する、RFP(Request For Proposal: 提案依頼書)、およびSLA(Service Level Agreement: サービス品質合意書)の見本を提供いたします。

本ドキュメントは運用委託用SLA見本です。

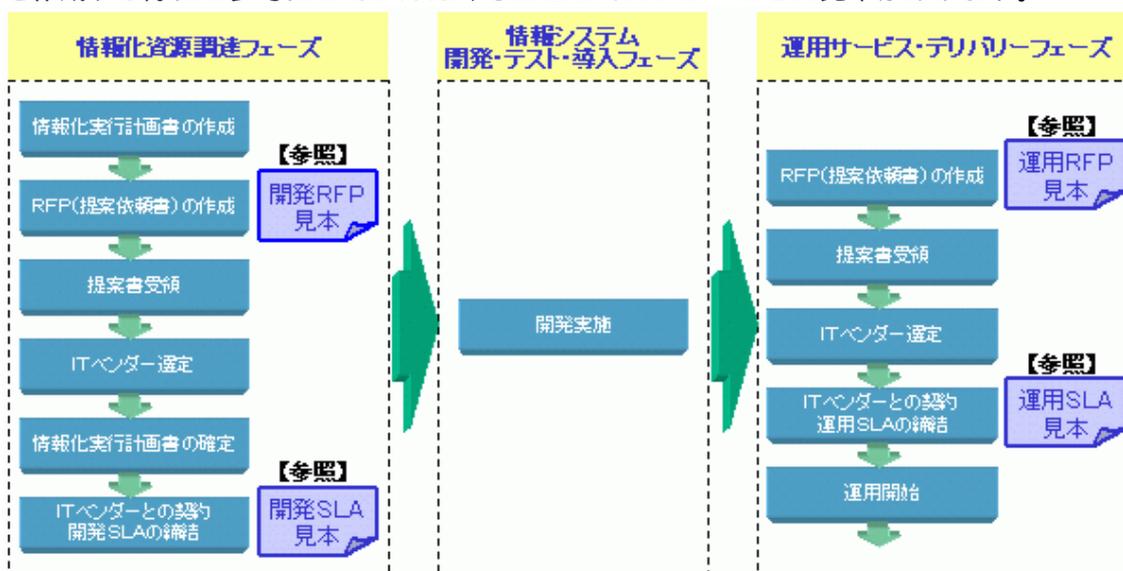
1. 提供の目的

本ドキュメント見本は、ITコーディネータ、ITコーディネータ補の方々やIT化を推進する経営者が、ベンダーへ提案を依頼する場合に発行するRFP(提案書)および、ベンダーと契約を締結する際に発行するSLA(サービスレベル合意書)の、記載見本の一例を提供するものです。見本としての記載内容をできる限り詳細にしましたが、実際の使用に当たっては当見本にとらわれることなく開発規模等により割愛や簡易化をしていただくことを想定しております。

2. 提供するRFP、SLAの位置づけ

ITコーディネータが用いているIT投資のライフサイクルは、経営戦略策定、戦略情報化企画、情報化資源調達、情報システム開発・テスト・導入、運用サービス・デリバリーの5フェーズで構成されます。戦略情報化企画フェーズで作成した経営戦略と整合性のとれた情報化企画書をもとに、情報化資源調達フェーズにおいて詳細に展開して情報化実施計画書を作ります。情報化実施計画書をもとに外部から調達する資源を決め、その調達に必要なRFPを作成します。RFPでベンダーに提案を求め、それらと比較検討して自社に適したハードウェア、ソフトウェア、ネットワーク、開発要員等の資源を選定し、それら実装ベースにあわせて情報化実施計画書を手直しし、確定版とします。それと同時に選定したベンダーと契約を締結しますが、契約書内に盛り込み難いサービス品質をSLAとして別途締結してから開発を進めます。

運用を外部に委託する場合も同様な手順となります。これらのケースで、RFPやSLAを作成する際にご参考にしていただくものとしてRFP・SLA見本があります。



情報システム開発の流れ(抜粋)とRFP・SLA見本の関係

3. 本ドキュメント見本で想定したケース企業について

本ドキュメント見本の開発にあたっては、以下のような企業を想定いたしました。
なお、あくまでも想定上の企業であり、実在する企業とは一切関係ありません。

企業名	エヌディ・マテリアル株式会社
業種・業態	金属加工卸業
販売先	二次卸、大口顧客
会社規模	売上：100億円、従業員数：200名
組織	本社、全国6支店、および1工場
その他	その他、背景、課題、システム化の目的、狙い、現状システム等々、詳細はドキュメント見本をご参照ください。

4. 利用にあたっての留意事項

本ドキュメント見本を利用される場合は、以下の点に留意ください。

本ドキュメント見本を参考にして実際のS L Aを作成する場合は、各企業事情（提案依頼内容、開発規模、運用規模、品質条件等々）に応じて、項目や内容の削除、追加、変更をしてください。

本ドキュメント見本は、予告なく改版することがありますので、常に最新版をご利用ください。改版した場合はホームページ上でご案内いたします。

本ドキュメント見本の著作権はITCAに帰属します。

5. 同意事項

本ドキュメント見本の利用にあたっては、以下の点に同意が必要です。

本ドキュメント見本の再配布は禁止いたします。利用する場合は本ホームページより最新版をダウンロードしてください。

本ドキュメントはあくまでも見本であり、本書を参考にしたことによって、万が一損害が生じた場合でも、ITCAは一切の責任を負わないものとします。

本ドキュメント見本の利用に際し、誤字、脱字、記載ミス、記載洩れ等の、不具合を発見された場合は、速やかに以下の連絡先に通知するものとします。

5. 本ドキュメントに関する連絡先

連絡先
特定非営利活動法人 ITコーディネータ協会 支援・開発部会事務局 ITCAホームページ (http://www.itc.or.jp) お問い合わせ窓口の「お役立ち情報」宛てにお願いします。

6. 本ドキュメントの開発チームメンバーについて

本ドキュメント見本は、以下のITコーディネータのご協力で作成いたしました。

氏名	所属	備考
井門 良貴	株式会社イントリーグ	0001022001C
江尻 実	帝人株式会社	アドバイザー
遠藤 潔	中央青山監査法人	0001012001C
大倉 和郎	ADK富士システム株式会社	0007202001C
河野 亘	株式会社 ハイエレコン	0013712001C
小林 款	株式会社エヌ・ティ・ティ エムイー	0001102001C
島田 洋之	東京海上コンピュータサービス株式会社	アドバイザー
新保 康夫	日本コンピューター・システム株式会社	0012712001C
滝沢 康	三井造船株式会社	0012552001C
樋口 武史	株式会社富士通総研	0005172001C
松山 博美	電子商取引推進協議会	0005782001C
村上 憲也	NTTデータ先端技術株式会社	0013562001C
宮崎 一紀	JKB情報経営ブレインズ	0013632001C
真木 徹	株式会社アイネス	ITCA 事務局
古山 英夫	富士通株式会社	ITCA 事務局

(事務局以外は50音順、敬称略)

運用委託用SLA見本改版履歴

本書の改版履歴は以下のとおりである。

日付	改版理由	変更箇所	版数
2003/07/17	パブリックコメントを募集するため、版を新規公開	-	V1.0
2003/08/18	正式版公開	一部誤字等修正	V1.0b
2003/09/11	正式版改版	段落番号の変更、一部脱字修正	V1.0c
2004/11/29	個人情報保護の観点を追加	P17/6L/13L-15L,P18/18L-21L	V1.0d

本書は運用委託用 S L A 見本です

新経営管理システム運用
サービス仕様書 兼
サービス品質合意書
(Service Level Agreement)

Version 1.0

平成 年 月 日

エヌディ・マテリアル株式会社

株式会社

本サービス品質合意書の内容を確認し、合意いたしました。

署 名	
エヌディ・マテリアル株式会社	株式会社
役職：代表取締役社長 氏名：鋼田 鉄男	役職：運用サービス事業部長 氏名：
日付：200×年××月××日	日付：200×年××月××日
サイン：	サイン：

改版履歴

本書の改版履歴は以下のとおりである。

日付	改版理由	変更箇所	版数
200x.xx.xx	初版発行	-	V1.0

目 次

1 . 運用委託目的と適用期間	1
1 . 1 運用委託目的	1
1 . 2 適用期間	1
2 . 本合意書の改訂	2
2 . 1 改訂の契機	2
2 . 2 変更の手続き	2
3 . 運用委託する範囲	3
3 . 1 委託するシステム範囲	3
3 . 2 委託する業務	3
3 . 3 委託するシステムの設置場所	3
4 . 前提条件	4
5 . 委託費用変更を伴う管理項目	5
6 . 役割分担と運用内容	6
6 . 1 役割分担	6
6 . 2 運用内容	7
7 . 運用管理指標	10
7 . 1 サービスレベル合意事項	10
7 . 2 報告事項	12
8 . 体制	13
9 . コミュニケーション	14
10 . セキュリティ	17
添付資料 (別紙)	19
別紙 1 . ハードウェア構成	20
別紙 2 . システムソフトウェア構成	22
別紙 3 . ネットワーク構成	23

本合意書（S L A : Service Level Agreement）は、エヌディ・マテリアル株式会社と、株式会社間で、契約期間中の新経営管理システム（以下、本システム）運用に関わる事項を円滑に行うために、相互の役割や基準となる管理指標を設定・合意し、それらを遵守することによって、本システム導入の目的を達成することを目標に作成するものである。

1. 運用委託目的と適用期間

1.1 運用委託目的

本システムの運用は、以下の目的で外部に運用委託する。

- 安定的、効率的、かつ安全で高品質なシステム運用の実施
- システム運用コストの削減
- 顧客、仕入先への 24 時間 365 日の情報提供によるサービス向上

1.2 適用期間

本合意書の適用期間は、両者の合意による変更がない限り、以下のとおりとする。

適用開始日	適用終了日
200x年xx月xx日（契約開始日）	200x年xx月xx日（契約終了日）

- 適用期間の延長は契約書に準ずる。

2 . 本合意書の改訂

2 . 1 改訂の契機

本合意書は、必要に応じて見直しを実施し改訂する。改訂時は、改版履歴に改訂内容を明記し、双方責任者は確認後再署名する。改訂の契機は以下のとおりとする。

- 双方の合意事項に明確な変更があった場合
- その他、双方責任者が必要と認めた場合

2 . 2 変更の手続き

- 変更の必要が生じた場合、
株式会社の運用リーダを中心に、各運用管理担当者、及びエヌディ・マテリアル株式会社の運用窓口を交えて改訂案を作成する。
- 改訂案をエヌディ・マテリアル株式会社の新経営管理システム推進委員会に提出し、双方で協議する。
- 双方で合意された後、
株式会社の運用リーダは改訂版として発行し、双方で保管する。

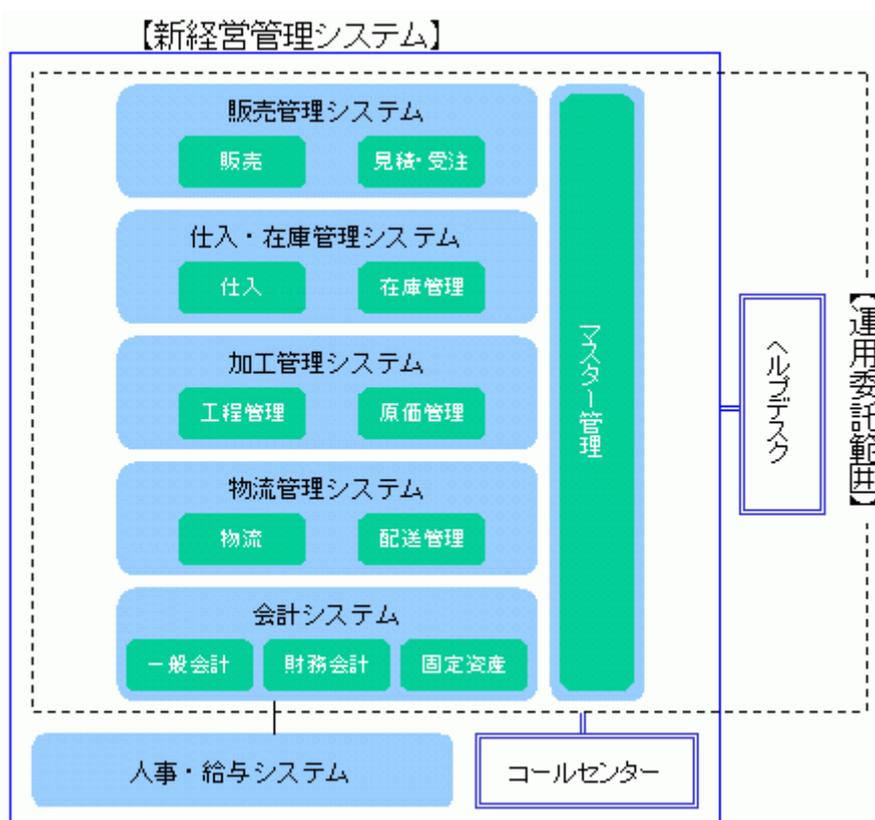
3. 運用委託する範囲

3.1 委託するシステム範囲

運用を委託するシステム範囲は、下記サブシステムとする。

- 販売管理システム
- 仕入・在庫管理システム
- 加工管理システム
- 物流管理システム
- 会計システム

マスター管理は、各システム共通の機能である。



3.2 委託する業務

- システムの運用と、それに伴うヘルプデスク機能

3.3 委託するシステムの設置場所

本システムの設置場所は以下のとおりとする。

- 東京都千代田区霞ヶ関2丁目 番 号
株式会社 東京システムセンター A棟 7F

4 . 前提条件

本システムの運用委託にあたっては、以下の事項を前提とする。

- ハードウェア/システムソフトウェアは、エヌディ・マテリアル株式会社の資産であり、ネットワークはエヌディ・マテリアル株式会社が用意する。
- 運用委託形態はハウジング形態とする。
- アプリケーションソフトウェアは、エヌディ・マテリアル株式会社から、開発担当会社へ別途保守委託する。
- 入退室管理等を含めた、敷地、建物、機器、設備に対する物理的セキュリティは、株式会社 が万全の対策を実施する。

5. 委託費用変更を伴う管理項目

本システム運用委託費用に関する変更要素を、以下のように定める。

管理項目	単位	変更基準	測定方法	関連事項
クライアント数	1 2 8 台	± <u>m</u> 台	クライアント数	サポート費用 / 管理費用に影響する
運用時間	6 . 項の運用内容に記載された時間	全ての変更	作業内容および作業負荷	直接的に人件費に影響する
ヘルプデスクサポート時間	6 . 項の運用内容に記載された時間	全ての変更	作業内容および作業負荷	直接的に人件費に影響する
ヘルプデスク受付席数	<u>n</u> 席	全ての変更	受付席数	直接的に人件費に影響する
ハードウェア	別紙 1 . 記載のハードウェア毎	全ての変更	別紙 1 . による	管理費用 / 運用費用
システムソフトウェア	別紙 2 . 記載のソフトウェア毎	全ての変更	別紙 2 . による	管理費用 / 運用費用
ネットワーク	別紙 3 . 記載のネットワーク毎	全ての変更	別紙 3 . による	管理費用 / 運用費用

注 *m, n* はプロジェクト毎の事情に合わせて読みかえる。

6 . 役割分担と運用内容

株式会社とエヌディ・マテリアル株式会社との役割分担の基本的な考え方は次のとおりである。

- 日常のオペレーション、監視、管理の各業務は 株式会社が行い、エヌディ・マテリアル株式会社に適時状況を報告する。
- 帳票等、紙でユーザへ配布するものについては、エヌディ・マテリアル株式会社で印刷、配布する。

6 . 1 役割分担

本システム運用の役割分担を次表に示す。

表 . 役割分担

: 主担当 : 支援

項 目	エヌディ・マテリアル株式会社	株式会社
ハード/システムソフト/ネットワーク等の企画、調達		
ハードウェアの維持、管理	-	
システムソフトウェアの維持、管理	-	
ネットワークの維持、管理	-	
サーバの日常オペレーション	-	
サーバ、ネットワークの監視	-	
セキュリティ監視	-	
クライアントのヘルプデスク	-	
ハード/システムソフト/ネットワーク障害時のベンダー連絡	-	
障害発生時のリカバリ処理		
アプリケーションソフトウェアの保守		
クライアントの保守		
帳票のユーザ配布		-
運用管理情報の収集、分析、報告、提言	-	
消耗品の管理	-	

6.2 運用内容

【日常オペレーション】

運用項目		内 容	相互の作業内容	
			エヌディ・マテリアル 株式会社	株式会社
サービス 開始・終了	Web	365日24時間運用	サービス時間の変更連絡	オペレーション
	Web以外	・9:00～21:00 ・土日、休日は除く	同上	同上
システム 監視	Web	・システム動作異常監視 ・ネットワーク監視	業務への影響度確認と 必要な対応実施	監視、異常発見時の一次 切り分け対応と、各ベン ダーへの連絡
	Web以外	同上	同上	同上
ジョブ監視	Web	アプリケーションソフト ウェア動作異常の監視	業務への影響度確認と 必要な代替策実施	監視、異常発見時の一次 切り分け対応と、エヌデ ィ・マテリアルへの連絡
	Web以外	同上	同上	同上
セキュリティ 監視	Web	不正アクセス、ウイルス 対策、施設入退室等	業務への影響度確認と 必要な代替策実施	監視、異常時の対応
	Web以外	同上	同上	同上
資源監視	Web	CPU使用率、メモリ使用 率、ディスク使用率等、	異常値の分析	パフォーマンスモニター による情報収集
	Web以外	同上	同上	同上
運用スケジューリング		月次、週次、日次	運用スケジュール 方針指示	指示に基づいたスケジ ューリング、運用実施
バックアップ運用、管理		毎日(正副保管)取得	バックアップデータの検証 (必要時のみ)	バックアップ取得、および 管理
ログ運用、管理		毎日取得	ログデータの検証 (必要時のみ)	ログ取得、および管理
ハウスキーピング		週1回	削除の承認 (必要時のみ)	一時データ、不要データ の定期的な削除
課金情報		毎日収集	資源計画への反映	課金情報の収集
資源管理情報		毎日収集	資源計画への反映	稼働情報の収集

【障害対応】

運用項目		内 容	相互の作業内容	
			エヌディ・マテリアル 株式会社	株式会社
ジョブ異常	Web	アプリケーションソフト ウェアの異常発生時	・二次切り分け ・アプリケーションソフト ウェアバグ対応 ・再起動 / 再処理等指示	・一次切り分け、対応 ・リカバリ処理、再起動 / 再処理等
	Web以外	同上	同上	同上
システム 異常	Web	ハードウェア / システムソ フトウェア / ネットワーク異 常発生時	・業務への影響度確認と 必要な代替策実施 ・ユーザへの連絡	・一次切り分け ・各ベンダー連絡、協力、 立会、確認
	Web以外	同上	同上	同上
障害情報収集、分析		異常発生時	障害情報の確認	障害情報の収集、分析
再発防止会議		異常発生対応後	業務面の課題対応	システム面の課題対応

【システムソフトウェア / ハードウェア / ネットワーク導入、維持、保守】

運用項目		内 容	相互の作業内容	
			エヌディ・マテリアル 株式会社	株式会社
ハードウェアの導入		ハードウェア導入時	設置計画立案、 ベンダー契約	設置作業、確認
ハードウェアの 維持、保守		毎日	異常時の対策検討、指示	日常点検
システムソフトウェアの 導入		システムソフトウェア追加、 バージョンアップ時	導入計画立案、 ベンダー契約	導入作業または 立会、確認
システムソフトウェアの 維持、保守		毎日	異常時の対策検討、指示	日常点検
定期保守管理		ハードウェア定期点検、 システムソフトウェア 定期保守	定期保守報告の確認	定期保守のスケジューリ ング、ベンダーへの依頼
マシン室環境管理		日常	異常時の対策承認 (緊急時は事後承認)	マシン室、設備の維持、 管理
ネットワーク管理		・パフォーマンスチェック ・毎日	ネットワーク計画、契約	パフォーマンス監視

【運用管理】

運用項目	内 容	相互の作業内容	
		エヌディ・マテリアル 株式会社	株式会社
ユーザ管理	変更発生時	ユーザ管理	ユーザ登録、変更、削除 作業
資源管理	・日々情報収集、 ・半期毎に見直す	資源計画立案	資源統計資料の提供
課金管理	日々情報収集	・分析 ・各組織への配賦	課金統計資料の提供

【クライアント対応】

運用項目	内 容	相互の作業内容	
		エヌディ・マテリアル 株式会社	株式会社
ヘルプデスク	・クライアントユーザに 対するヘルプデスク ・9:00～17:00 (土、日、祝祭日除く)	ユーザクレームの分析、 対策立案	ユーザヘルプデスク
クライアント保守	クライアント障害対応、 維持、管理	クライアント障害対応、 維持、管理	クライアント障害対応へ の支援

7. 運用管理指標

以下の運用管理指標に基づいて、株式会社は実績報告をし、共同で評価を実施する。

7.1 サービスレベル合意事項

【保証値】

運用項目	サービス時間	保証値 (*1)			
		稼働指標		レスポンス (*2)	故障復旧時間 (*3)
Webによる外部への情報提供業務	365日 24時間	稼働率	99.5%	8秒以内	30分未満
販売管理 (Web受注)	同上	稼働率	99.9%	8秒以内	30分未満
販売管理 (Web受注以外)	9:00 ~ 21:00 (除土日、祭日)	稼働率	99.5%	3秒以内	1時間以内
仕入・在庫管理システム	同上	稼働率	99.5%	3秒以内	1時間以内
加工管理システム	同上	稼働率	99.5%	3秒以内	1時間以内
物流管理システム	同上	稼働率	99.5%	3秒以内	1時間以内
会計システム	同上	稼働率	99.0%	3秒以内	2時間以内
DWH	同上	稼働率	99.0%	10秒以内	3時間以内
夜間バッチ処理	21:00 ~ 9:00 (除土日、祭日)	時間内終了率	99.9%		3時間以内
コールセンター (CTI連携部分)	9:00 ~ 17:00 (除土日、祭日)	稼働率	99.9%		30分未満
ヘルプデスク	9:00 ~ 17:00 (除土日、祭日)	回答率 (全て)	100%		
		回答率 (30分以内)	50.0%		
		回答率 (1日以内)	80.0%		

*1: ・原因が、エヌディ・マテリアル株式会社の故意、過失によるもの、及び天災地変に基づく場合は除く
・ハードウェア、システムソフトウェア、アプリケーションソフトウェアの障害を除く

*2: ツールにて測定

*3: 故障復旧時間とは、エヌディ・マテリアル株式会社、株式会社を問わず、故障が発見された時点から、代替手段を含めて処理再開が可能となったことを確認するまでの時間とする。

【ペナルティ事項】

故障復旧時間の保証値に対するペナルティ

保証値	故障復旧時間	ペナルティ
30分未満	30分～ 1時間未満	基準月額料金の10%減額
	1時間～ 2時間未満	基準月額料金の20%減額
	2時間以上	基準月額料金の30%減額
1時間以内	1時間～ 2時間未満	基準月額料金の10%減額
	2時間～ 4時間未満	基準月額料金の20%減額
	4時間以上	基準月額料金の30%減額
2時間以内	2時間～ 4時間未満	基準月額料金の10%減額
	4時間～ 8時間未満	基準月額料金の20%減額
	8時間以上	基準月額料金の30%減額
3時間以内	3時間～ 6時間未満	基準月額料金の10%減額
	6時間～ 12時間未満	基準月額料金の20%減額
	12時間以上	基準月額料金の30%減額

【インセンティブ事項】

ヘルプデスクの回答率向上に対するインセンティブ

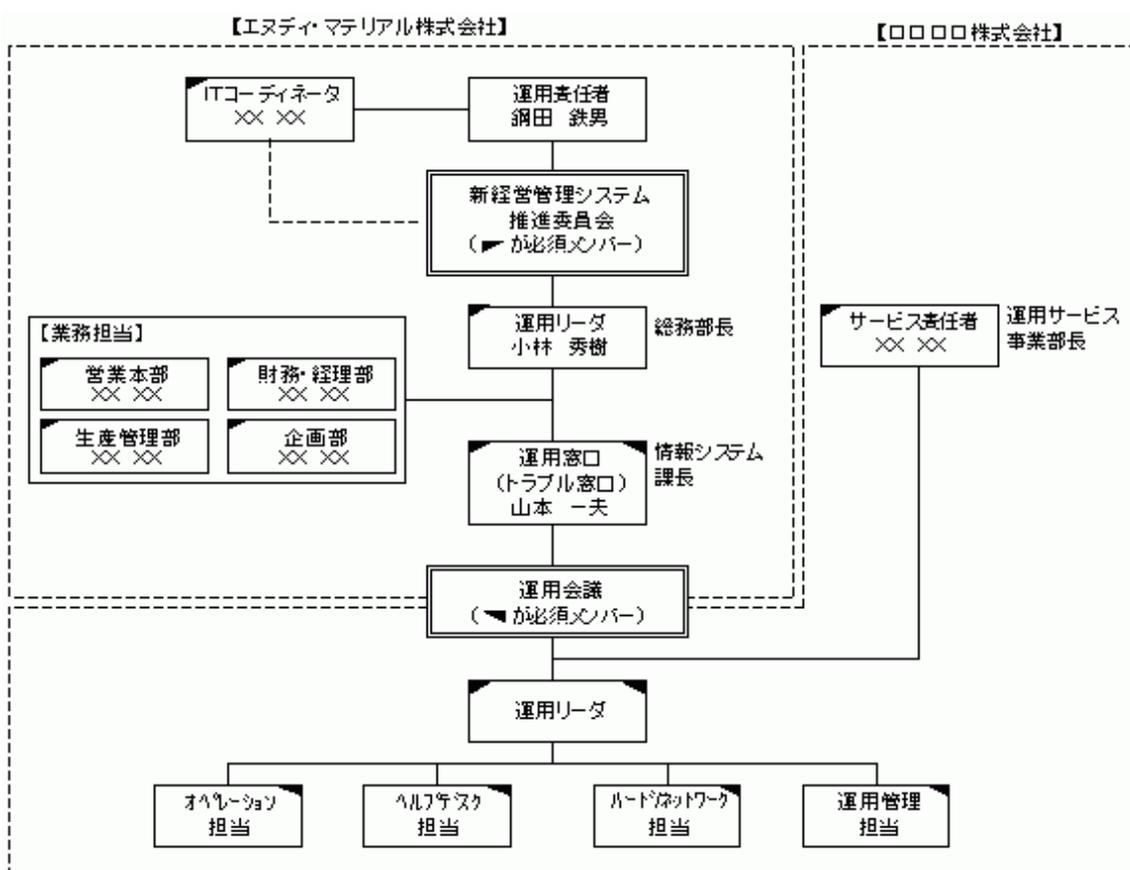
保証値	回答率	インセンティブ
30分以内回答率 50%	70%以上	基準月額料金の10%増額
1日以内回答率 80%	100%	基準月額料金の10%増額

7.2 報告事項

管理指標	報告単位	備考
障害件数と対策状況	件 / 月	
点検等のサービス停止時間	時間 / 月	
故障原因報告	毎月 1 回	
トランザクション件数	件 / 月	明細、最大、最小
夜間バッチジョブ処理時間	時間 / 月	月平均、最大、最小
データベース空き容量	G B	報告時
テーブルスペース使用率	%	報告時
サーバ C P U 使用率	%	月平均、ピーク
アンチウィルスパターン サーバ適用	回 / 月	
不正アクセス回数	回 / 月	
アクセスログ分析 (W e b アクセス、社内アクセス)	毎月 1 回	
サーバ管理者パスワード変更	回 / 年	
サービス延長回数	回 / 月	
サービス延長時間	時間 / 月	

8. 体制

本システムの運用体制は以下のとおりとする。



9 . コミュニケーション

(1) 定例報告

コミュニケーションの円滑化を図り、相互を尊重しつつ、共通の問題意識を持って課題に対応していくことを目的に、以下の会議体を設ける。

会議体と主な参加者

名称：運用会議

目的：システム運用状況の確認と問題点の共有化、および解決策の検討

開催頻度：原則として、月に1回、毎月第1火曜日とする。

参加メンバ：運用実施に関する関係者が参加する。「8 . 体制」を参照

議事録：

株式会社で作成しエヌディ・マテリアル株式会社運用リーダーの確認後、運用窓口の確認印を得ること。

主な報告内容：

- S L A の達成状況 「7 . 1」を参照
- 運用報告事項 「7 . 2」を参照
- 委託費用変更を伴う項目 「5 . 」を参照
- 定例的な報告項目以外で分析が必要なものは費用を含めて別途協議する
- その他、運用上の問題点、課題、および提言

(2) 連絡体制

トラブル発生時に迅速な解決を図るため、連絡体制を定める。連絡体制は、業務への影響度合いにより、以下のルールを適用する。

レベル	業務への影響						適用する連絡体制
	ユーザサービス影響時間			ユーザサービス影響範囲		その他	
	受注系	受注系以外		オンライン	夜間バッチ		
	全日	9:00 ~ 21:00	21:00 ~ 9:00				
2	1時間以上	2時間以上	3時間以上	取引先、もしくは全てのユーザに影響する	翌日のサービス開始に1時間以上影響あり	その他、レベル2連絡体制が適当と判断したもの	レベル2連絡体制
1	30分以上	1時間以上	2時間以上	複数ユーザに影響する	翌日のサービス開始に30分以上影響あり	その他、レベル1連絡体制が適当と判断したもの	レベル1連絡体制

該当する判断条件のうち、最上位のランクを適用する。

通常時の連絡体制

目的：日常運用上発生する連絡事項に迅速に対応することを目的とする。

連絡ルート：運用実施の担当者間とする。

報告書の作成：

株式会社で作成し運用リーダーの確認後、運用窓口の確認印を得ること。

< エヌディ・マテリアル株式会社 >	< 株式会社 >
運用リーダー (報告)	サービス責任者 (報告)
運用窓口 (連絡)	運用リーダー (連絡)
運用窓口関係者 ←	各担当者
運用リーダー (報告)	サービス責任者 (報告)
運用窓口 (連絡)	運用リーダー (連絡)
運用窓口関係者 →	各担当者

レベル1の場合

目的：運用上発生した緊急事態に迅速に対応することを目的とする。

連絡ルート：運用実施の窓口、リーダー間とする。

報告書の作成：

株式会社で作成し運用リーダーの確認後、運用窓口の確認印を得ること。

< エヌディ・マテリアル株式会社 >	< 株式会社 >
運用リーダー (報告) 運用窓口(トラブル窓口) (対応指示) 対応担当者	サービス責任者 (報告) 運用リーダー (連絡) 発見者
運用リーダー (報告) 運用窓口(トラブル窓口) (連絡) 発見者	サービス責任者 (報告) 運用リーダー (対応指示) 対応担当者

レベル2の場合

目的：運用上発生した重大事態に迅速に対応することを目的とする。

対応ルート：双方責任者間の協議とする。

報告書の作成：

株式会社側で作成しサービス責任者の確認後、エヌディ・マテリアル株式会社運用リーダーの確認印を得ること。

< エヌディ・マテリアル株式会社 >	< 株式会社 >
運用責任者 (報告) 運用リーダー (連絡) 運用窓口(トラブル窓口) (対応指示) 対応担当者	サービス責任者 (連絡) 運用リーダー (連絡) 発見者
運用責任者 (報告) 運用リーダー (連絡) 運用窓口(トラブル窓口) (連絡) 発見者	サービス責任者 (連絡) 運用リーダー (対応指示) 対応担当者

10. セキュリティ

本プロジェクトにおけるセキュリティ要件を以下に示す。

なお、本セキュリティ要件は、過度の管理負荷をかけないものとする。

(1) 機密保持同意書の作成

本システムの運用・保守に関わる全ての要員は、機密保持契約に基づき以下に示す事項について機密保持同意書に署名しなければならない。再委託先も同様とする。

(2) セキュリティシステム公表の禁止

本システムのセキュリティシステムの一切について外部および内部に公表してはならない。セキュリティシステムの詳細については、許された要員のみ参照可能とする。

(3) 第三者の所有物、著作物の利用禁止

本運用関係者外の第三者の所有物、著作物を本運用関係者で不当に所有または、利用する事を禁止する。

(4) データの管理

データの委託範囲以外の利用は禁止する。

また、漏えい、盗用がない様、十分な管理をしなければならない。

(5) 機器およびデータの管理

プログラム、データは、事前に許可した機器にのみ格納する。許可なく外部への持ち出しを禁止する。

(6) 電子媒体の管理

運用で使用する電子媒体(DAT、DLT等)を廃棄する場合は、復元不可能な方法で消去を行い情報漏えいの防止を行う。このため運用で使用する電子媒体の管理を行う。

(7) 文書の管理

運用関連文書、各種帳票の保管は、施錠可能なロッカーに保存し、不要になった時に返却もしくは断裁処分にする。

(8) RAS接続

RAS接続により外部からサーバにアクセスする場合は、ユーザーID、パスワードの他にコールバック等の機能を設け限定した要員のみ利用可能にする。

注 DAT:Digital Audio Tape DLT:Digital Linear Tape
RAS:Remote Access Service DBMS:DataBase Management System

(9) システムファイル、D B のセキュリティ

サーバのシステム管理者および D B M S の管理者 I D、パスワードは、利用を許された要員のみ利用可能とする。

(1 0) 運用機器のセキュリティ

プログラム、データ、文書が格納されたサーバおよびクライアントは、本運用関係者外の第三者が不当にアクセスすることを防止しなければならない。

(1 1) 変更管理

システムソフトウェアの変更は、定められた要員のみが実施する。変更管理は、別途定める規定に従うものとする。

(1 2) ウィルス対策

電子媒体でやり取りするプログラム、データおよび文書は、ウィルスチェックを双方で行うものとする。

(1 3) 災害対策

本システムの運用資産は、災害等による消滅を防止するための対策を処するものとする。

(1 4) セキュリティ監査

本セキュリティ要件の遵守度を評価するために監査を実施する。全ての要員は、このセキュリティ監査に協力しなければならない。

(1 5) 事件・事故発生の対応

万が一、漏えい、盗用などセキュリティに関する事件・事故が発生した場合は、速やかに報告し、双方で対応策を協議しなければならない。

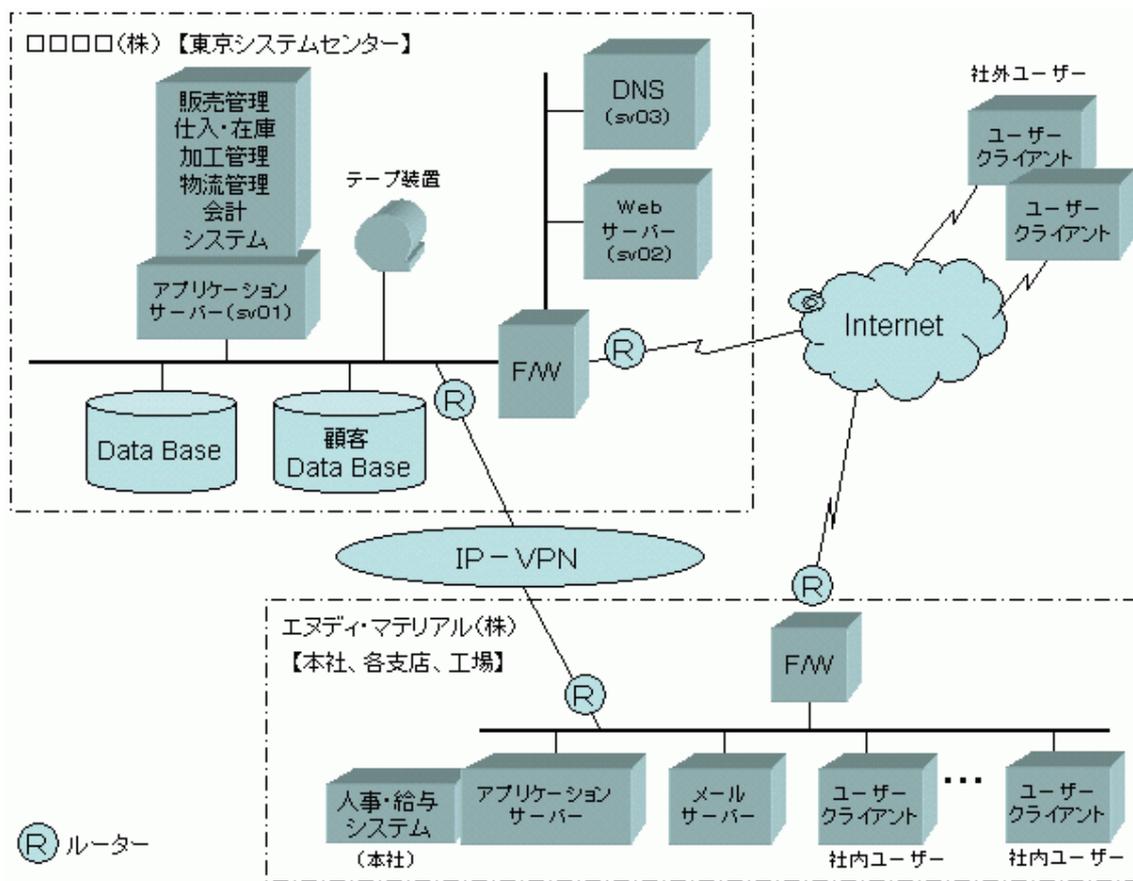
なお、その際に生じた損害補償については別途協議するものとする。

添付資料（別紙）

- 別紙 1 ハードウェア構成
- 別紙 2 システムソフトウェア構成
- 別紙 3 ネットワーク構成

別紙 1 . ハードウェア構成

【ハードウェア構成図】



【ハードウェア構成明細】

(1) 基幹システムサーバ(sv01)

種別	型名	メーカー	備考
本体システム	IT - SV / 6000	ITCA	
	IT - SV830	ITCA	
	IT - SV850	ITCA	
	IT - SVK280	ITCA	
コンソール	IT - SV6680	ITCA	
保守クライアント	IT - SV9450	ITCA	クライアントPC (予備機兼用)
	IT - SV8086	ITCA	クライアントPC
テープ装置	IT - SV6484	ITCA	
ディスク	IT - SV6425	ITCA	100GB アプリケーション
	IT - SV6427	ITCA	200GB データベース
	IT - SV6495	ITCA	200GB バックアップ

--	--	--	--

(2) Webサーバ(sv02)

種別	型名	メーカー	備考
本体システム	IT - SV / 7000	ITCA	
	IT - SV830	ITCA	

--	--	--	--

(以下省略)

別紙 2 . システムソフトウェア構成

(1) sv01

名称	Version	用途
OSX / ITCA	V10	OS
ManagerX / DBM	V10	DBMS
CompilerX	V10	コンパイラ
ManagerX / BK	V10	バックアップ
SchedulerX / JB	V11	ジョブスケジューリング
MonitorX / SV	V10	サーバ監視
MonitorX / CL	V12	クライアント監視、保守
MonitorX / PF	V11	パフォーマンスモニター
SecurityX / SV	V10	ウイルスチェック

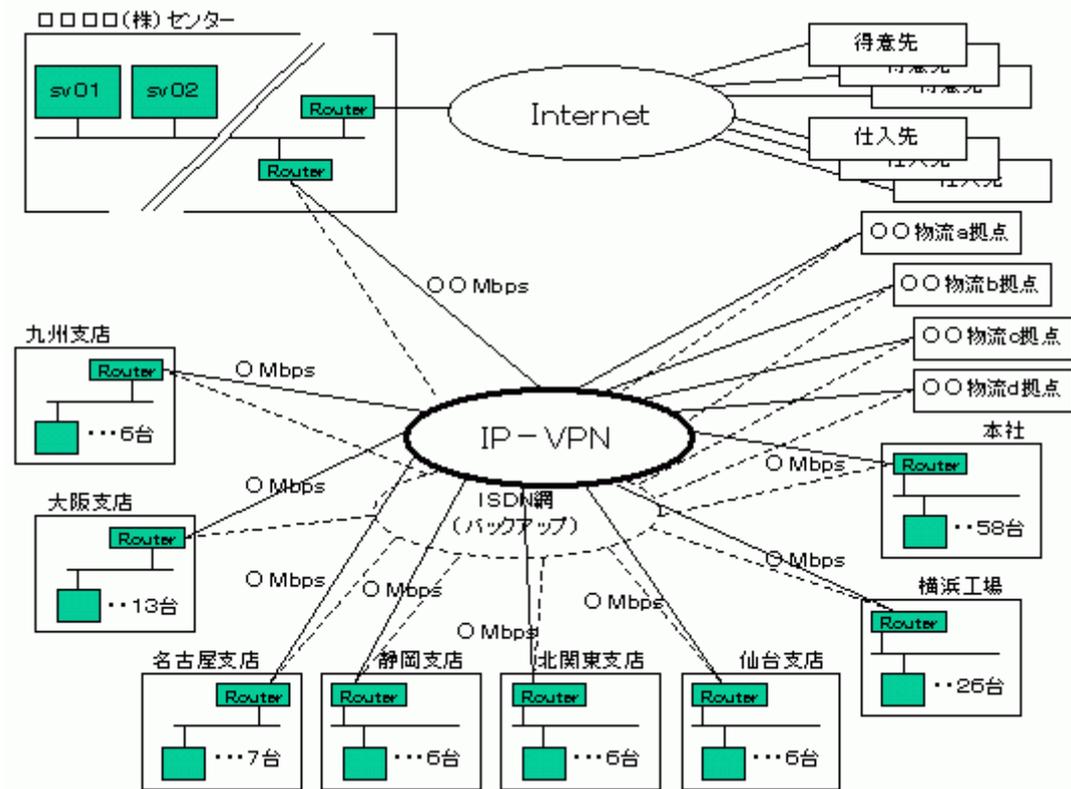
(2) sv02

名称	Version	用途
OSX / ITCA	V10	OS
ManagerX / DBM	V10	DBMS
CompilerX	V10	コンパイラ

(以下省略)

別紙 3 . ネットワーク構成

(1) 全体ネットワークイメージ



(2) センター内ネットワーク構成

	ホスト名	IPアドレス		備考
1	sv01	XXX.XXX.XXX.XXX		
2	sv02	XXX.XXX.XXX.XXX		
3	svXX	XXX.XXX.XXX.XXX		

(以下省略)