項番	大項目	中項目	メトリクス（指標）	メトリクス説明	クラウド調達時の扱い	選択レベル	選択時の条件	[+][−]条件	レベル								備考
									−	*	0	1	2	3	4	5	
C.1.3.1	運用・保守性	通常運用	監視情報	情報システム全体、あるいはそれを構成するハードウェア・ソフトウェア（業務アプリケーションを含む）に対する監視に関する項目。 監視とは情報収集を行った結果に応じて適切な宛先に発報することを意味する。本項目は、監視対象としてどのような情報を発信するべきかを決定することを目的としている。 セキュリティ監視については本項目には含めない。「E7.1.1（不正追跡・監視（ログの取得））」又は「E7.1.3（不正追跡・監視（不正監視対象（装置）））」で別途検討すること。	○	4	レベル3に加えてリソース監視を行う	夜間の障害時にも、管理者に状況を通知し、すぐ対処が必要なのかどうかを判断するため、詳細なエラー情報まで監視を行うことを想定。 [−] 障害時は地方公共団体の情報システム管理者又は地方公共団体より運用業務を委託され管理権限を保持する事業者がすぐに情報システムにアクセスできるため、詳細なエラー情報まで監視する必要がない場合 [+] 通常よりも処理が集中されることが予想できパフォーマンス監視が必要な場合	○	仕様の対象としない	ベンダーによる提案事項	監視を行わない	死活監視を行う	レベル1に加えてエラー監視を行う	レベル2に加えてエラー監視（トレース情報を含む）を行う	レベル3に加えてリソース監視を行う	レベル4に加えてパフォーマンス監視を行う	【レベル】 死活監視とは、対象のステータスがオンラインの状態にあるかオフラインの状態にあるかを判断する監視のこと。 エラー監視とは、対象が出力するログ等にエラー出力が含まれているかどうかを判断する監視のこと。トレース情報を含む場合は、どのモジュールでエラーが発生しているのか詳細についても判断することができる。 リソース監視とは、対象が出力するログや別途収集するパフォーマンス情報に基づいてCPUやメモリ、ディスク、ネットワーク帯域といったリソースの使用状況を判断する監視のこと。 パフォーマンス監視とは、対象が出力するログや別途収集するパフォーマンス情報に基づいて、業務アプリケーションやディスクの入出力、ネットワーク転送等の応答時間やスループットについて判断する監視のこと。 【運用コストへの影響】 エラー監視やリソース監視、パフォーマンス監視を行うことによって、障害原因の追求が容易となったり、障害を未然に防止できるなど、情報システムの品質を維持するための運用コストが下がる。 また、定期報告会には、リソース監視結果、パフォーマンス監視結果の報告は必須ではない。
C.5.9.1	運用・保守性	サポート体制	定期報告会実施頻度	保守に関する定期報告会の開催の要否。	○	3	四半期に1回		仕様の対象としない	ベンダーによる提案事項	無し	年1回	半年に1回	四半期に1回	月1回	週1回以上	【注意事項】 業務ごとの定期報告会の頻度を指す。 また、障害発生時に実施される不定期の報告会は含まない。 保守に関する報告事項が予め少ないと想定される場合、国が示した「選択レベル」からレベルを下げることが考えられる。 保守に関する報告事項が予め多いと想定される場合、国が示した「選択レベル」からレベルを上げることが考えられる。
C.5.9.2	運用・保守性	サポート体制	報告内容のレベル	定期報告会において報告する内容の詳しさを定める項目。	○	3	障害及び運用状況報告に加えて、改善提案を行う	障害発生時など改善提案が必要な場合を想定	仕様の対象としない	ベンダーによる提案事項	無し	障害報告のみ	障害報告に加えて運用状況報告を行う	障害及び運用状況報告に加えて、改善提案を行う			
C.6.2.1	運用・保守性	その他の運用管理方針	問い合わせ対応窓口の設置有無	ユーザの問い合わせに対して単一の窓口機能を提供するかどうかに関する項目。	○	1	ベンダーの既設コールセンターを利用する	サポート契約を締結するベンダーの既設コールセンターが問い合わせ対応窓口となることを想定	仕様の対象としない	ベンダーによる提案事項	問い合わせ対応窓口の設置について規定しない	ベンダーの既設コールセンターを利用する	ベンダーの常駐等専用窓口を設ける				【注意事項】 ここでは、ユーザとベンダー間における問い合わせ窓口の設置の有無について確認する。問い合わせ対応窓口機能の具体的な実現方法については、別途に具体化する必要が有る。 問い合わせ対応窓口を設置する必要がない場合は、国が示した「選択レベル」からレベルを下げることが考えられる。 運用の実現性を確認した上で、常駐作業員がいないと適切な保守・運用ができないと考えられる場合は、国が示した「選択レベル」からレベルを上げることが考えられる。
C.6.3.1	運用・保守性	その他の運用管理方針	インシデント管理の実施有無	システムで発生するインシデントの管理を実施するかどうかを確認する。インシデント管理の実現方法については、有無の確認後に具体化して確認する。	△	2	ベンダーに委託し、既存のインシデント管理のプロセスに従う	運用管理業務のうちインシデントに対する管理として求める内容。	仕様の対象としない	ベンダーによる提案事項	インシデント管理について規定しない	自治体において実施し、既存のインシデント管理のプロセスに従う	ベンダーに委託し、既存のインシデント管理のプロセスに従う	ベンダーに委託し、新規にインシデント管理のプロセスを規定する			【注意事項】 運用管理契約を行わない場合は、国が示した「選択レベル」からレベルを下げることが考えられる。 新たにプロセスを作成する必要がある場合（既存のプロセスを見直す場合を含む）は、国が示した「選択レベル」からレベルを上げることが考えられる。