

# 水道標準プラットフォーム サービス共通仕様書

Ver1.2

株式会社 J E C C

## 目次

本仕様書で使用する用語について .....	1
はじめに 本書について .....	1
定義 .....	1
ドキュメント体系について .....	2
システム概要 .....	3
1. サービス提供時間について .....	5
2. セキュリティ対策について .....	5
2.1 安全性基本方針（セキュリティポリシー） .....	5
2.1.1 基本的な考え方 .....	5
2.1.2 対策 .....	5
2.2 セキュリティ責任範囲 .....	5
2.2.1 基本サービス機能におけるセキュリティ責任範囲 .....	6
2.2.2 IT 基盤提供サービスにおけるセキュリティ責任範囲 .....	6
2.2.3 簡易台帳アプリケーションにおけるセキュリティ責任範囲 .....	6
2.2.4 セキュリティ責任範囲外について .....	6
2.3 個人情報保護について .....	6
3. 運用について .....	7
3.1 運用基本方針について .....	7
3.2 運用区分について .....	7
3.2.1 基本サービス機能の運用責任範囲 .....	7
3.2.2 IT 基盤提供サービス機能の運用責任範囲 .....	8
3.2.3 簡易台帳アプリケーションの運用責任範囲 .....	8
3.3 運用体制について .....	8
3.3.1 サポート時間帯 .....	8
3.3.2 問合せ窓口／連絡先一覧 .....	8
3.4 障害・問い合わせ時の対応について .....	9
3.5 一次切り分けサービスについて .....	10
4. 保守について .....	12
4.1 保守基本方針について .....	12
4.2 保守区分について .....	12
4.2.1 基本サービス機能の保守責任範囲 .....	12
4.2.2 IT 基盤提供サービス機能の保守責任範囲 .....	12
4.2.3 簡易台帳アプリケーション機能の保守責任範囲 .....	13
4.3 保守体制について .....	13

4.4 計画停止について .....	13
5. SLA(Service Level Agreement)について .....	13
5.1 SLA 適用対象 .....	13
6. 利用料について .....	13
6.1 課金の考え方 .....	13
7. 利用条件について .....	14
7.1 手続き .....	14
7.2 準備 .....	16
7.3 端末 .....	16

## 本仕様書で使用する用語について

本仕様書では以下の用語を用います。

- ・ GW（ゲートウェイ）
- ・ AP（アプリケーション）
- ・ PF（プラットフォーム）
- ・ IF（インターフェイス）

## はじめに 本書について

本仕様書は、株式会社 JECC（以下、当社）が水道標準プラットフォームサービス（以下、本サービス）を提供する内容等を定めるものです。

## 定義

### ① 水道情報活用システム

データ流通するための仕様が統一され、セキュリティを担保したクラウドサービスを活用したシステムであり、全国の水道事業者間で共同利用し、水道事業の広域化、コスト削減等の効率化を図ることを目的とした仕組みの総称です。

### ② 水道標準プラットフォーム

水道情報活用システム標準仕様研究会が管理を行っている「水道情報活用システム基本仕様書」に基づいて構築されたサーバおよびデータ蓄積をする情報基盤です。

### ③ 水道標準プラットフォームサービス

水道情報活用システム標準仕様研究会が管理を行っている「水道情報活用システム基本仕様書」に基づいて、当社が水道標準プラットフォームを提供するサービスです。サービスには下記が含まれます。

- ・ プラットフォーム基本サービス
- ・ データ流通蓄積サービス
- ・ IT 基盤提供サービス
- ・ 閉域網サービス
- ・ 簡易台帳アプリケーションサービス

### ④ サービス共通仕様書

「水道標準プラットフォームサービス」にて提供する各サービスに共通する仕様書です。

⑤ 基本サービス仕様書

「水道標準プラットフォームサービス」にて提供する「プラットフォーム基本サービス」や「データ流通蓄積サービス」等を説明した仕様書です。

⑥ IT 基盤提供サービス仕様書

「水道標準プラットフォーム」上に構築する仮想サーバや OS、ミドルウェア等の提供に関して説明した仕様書です。

⑦ 閉域網サービス仕様書

「水道標準プラットフォーム」へ接続するための閉域網回線に関して説明した仕様書です。

⑧ 簡易台帳アプリケーションサービス仕様書

「水道標準プラットフォームサービス」にて提供する簡易台帳アプリケーションについて説明した仕様書です。

ドキュメント体系について

サービス利用約款、サービス仕様の体系について、以下に示します。

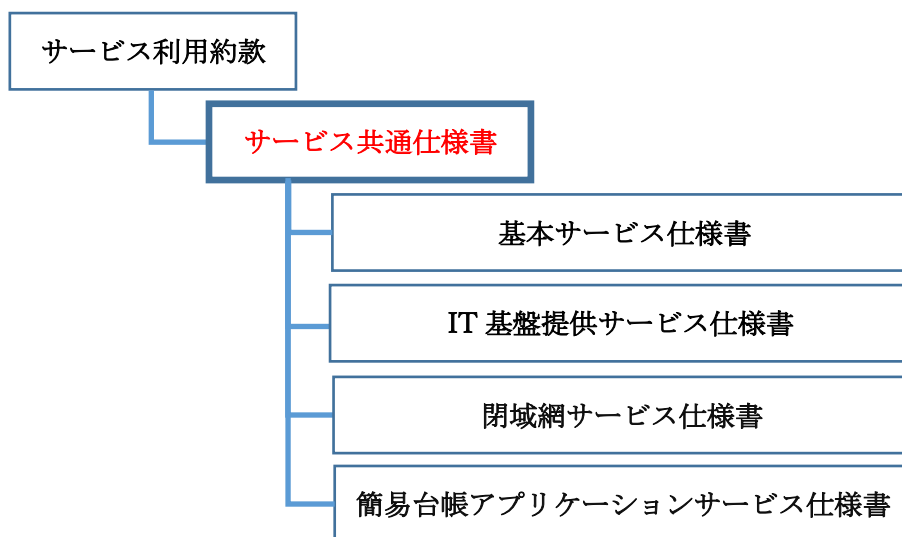


図 0-1: ドキュメント体系について

## システム概要

### ① 水道標準プラットフォームサービス概念図

水道標準プラットフォームサービスは、以下の環境をサービス利用者に提供します。

#### (ア) 本番環境

アプリケーションを利用し水道業務を実施する環境です。閉域網ネットワークを経由して本環境を利用します。

#### (イ) 開発・試験環境

アプリケーションの開発および、本番環境へリリースする前の試験を実施するための環境です。閉域網ネットワークを経由して本環境を利用します。

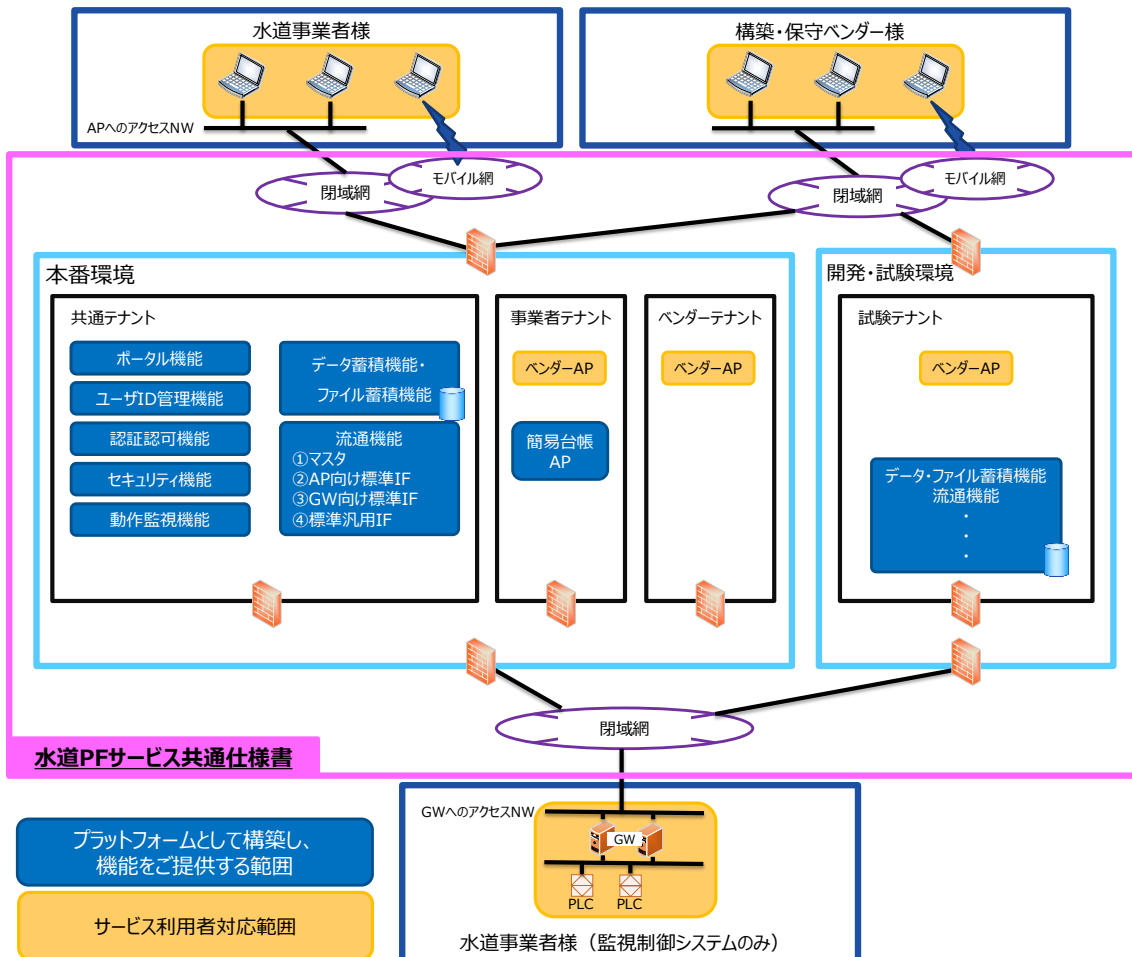


図 0-2: 水道標準プラットフォームサービスの概念図

② 提供サービス機能

水道標準プラットフォームサービスで提供するサービスは、以下の通りとなります。

表 0-1: 水道標準プラットフォームサービスで提供するサービス一覧

サービス	概要
プラットフォーム基本サービス	ポータル機能、ユーザ ID 管理、セキュリティ機能、テナント提供、アプリケーション管理、DNS サービス、NTP サービス、Zabbix サービス、二要素認証サービス
データ流通蓄積サービス	データ蓄積機能、ファイル蓄積機能、流通機能（マスタ、AP 向け標準インターフェイス、GW 向け標準インターフェイス、標準汎用インターフェイス）
IT 基盤提供サービス	サーバ/OS 提供、商用パッケージ提供、イメージバックアップ
閉域網サービス	プラットフォーム指定ネットワーク利用サービス（閉域固定回線）、プラットフォーム指定ネットワーク利用サービス（モバイル回線）、事業者指定ネットワーク受け入れサービス
簡易台帳アプリケーションサービス	簡易台帳アプリケーション提供

## 1. サービス提供時間について

本サービスのサービス提供時間は、24 時間 365 日です。

## 2. セキュリティ対策について

### 2.1 安全性基本方針（セキュリティポリシー）

#### 2.1.1 基本的な考え方

本サービスにおいては、組織（人的）セキュリティ、物理セキュリティ、システムセキュリティを考慮したセキュリティ対策を実施しています。

#### 2.1.2 対策

##### ① 組織（人的）セキュリティ対策

当社では、情報セキュリティに関する方針を定め、サービス運営を実施しております。本方針により、運用担当者への教育活動を実施する旨を定めています。

##### ② 物理的セキュリティ対策

当社では、データが保管されている領域また、システムを運用するエリアへの物理アクセスを厳密に制御する手法で、プラットフォームを運営しております。また、データセンタには、耐震・耐火設備を装備しています。

##### ③ システムセキュリティ対策

盗聴、改ざん等のセキュリティリスクに備えて、アクセス制御等の対策を講じています。

### 2.2 セキュリティ責任範囲

セキュリティの責任範囲を以下に示します。

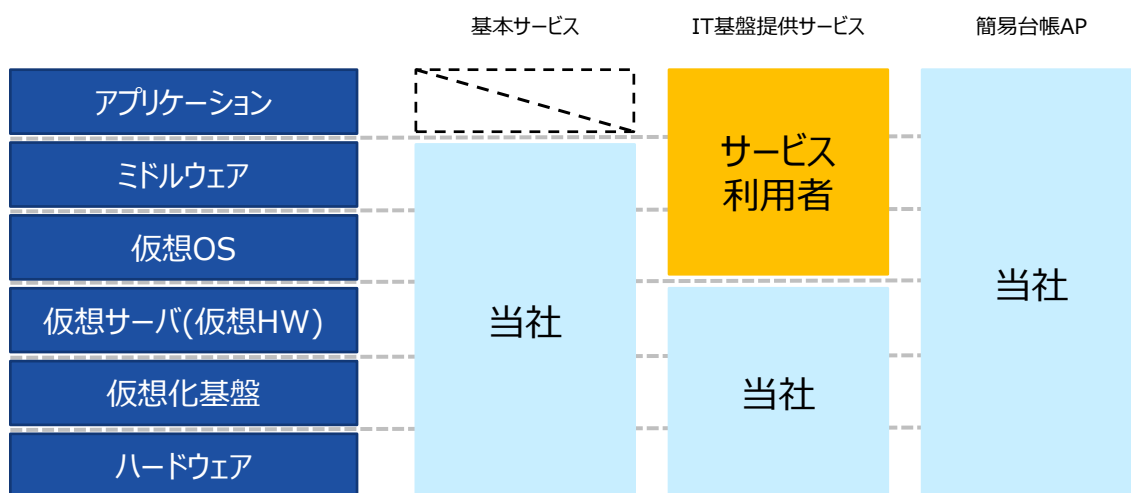


図 2-1：セキュリティ責任範囲



### 2.2.1 基本サービス機能におけるセキュリティ責任範囲

水道標準プラットフォーム上で提供するハードウェアからミドルウェアまでを当社の責任範囲とします。

### 2.2.2 IT 基盤提供サービスにおけるセキュリティ責任範囲

水道標準プラットフォーム上で提供するハードウェアから仮想サーバ（仮想 HW）までを当社の責任範囲とし、仮想 OS より上位層をサービス利用者の責任範囲とします。

なお、仮想サーバを構築するテナントが、「事業者テナント」・「ベンダーテナント」のどちらにおいても、セキュリティ責任範囲は同じです。

### 2.2.3 簡易台帳アプリケーションにおけるセキュリティ責任範囲

水道標準プラットフォーム上で提供するハードウェアからアプリケーションまでが当社の責任範囲とします。

### 2.2.4 セキュリティ責任範囲外について

以下は、当社のセキュリティ責任の範囲外とします。

- ① 水道標準プラットフォームへアクセスする端末
- ② サービス利用者が導入されたアプリケーション
- ③ サービス利用者が持ち込んだデータ
- ④ サービス利用者による故意または過失により生じたセキュリティインシデント
- ⑤ 天災地変等不可抗力による事象
- ⑥ 上記の他、当社の責に帰すことができない事由

## 2.3 個人情報保護について

本サービスを運営するにあたり、以下に定める個人情報（「個人情報の保護に関する法律」（以下「個人情報保護法」という。）第2条に定めるものを指す。）について、当社のプライバシーポリシー、ならびに個人情報保護規程に従い、安全に管理します。

- ① 本サービスにおいて利用者から提供された個人情報
- ② 本サービス提供時に本システムにおいて取得するデータに含まれる個人情報
- ③ 個人情報の適切な収集、利用、提供、預託、廃棄
- ④ 個人情報の紛失、破壊、改ざん、漏えいおよび不正アクセス等の予防ならびに是正
- ⑤ 個人情報に関する法令およびその他の規範の遵守
- ⑥ 第三者監査の実施と管理要領の継続的改善

### 3. 運用について

#### 3.1 運用基本方針について

安定かつ快適なサービスを提供するため、以下を方針とします。

- ① 当社が提供する本サービスに対し、24時間365日でシステム状況を監視します。
- ② サービス利用者に提供しているサービスに影響のある場合、速やかに利用責任者へ連絡します。
- ③ サービス利用者に提供しているサービスに影響するメンテナンスを実施する場合、事前に連絡します。
- ④ サービスの品質を維持・管理するために、当社は以下の管理を実施します。
  - (ア) 障害およびサービス要求管理
  - (イ) 問題管理
  - (ウ) リリースおよび展開管理
  - (エ) 変更管理
  - (オ) 容量・能力管理
  - (カ) サービス継続および可用性管理
  - (キ) サービスレベル管理

#### 3.2 運用区分について

運用の責任範囲に関しては、以下の通りとします。

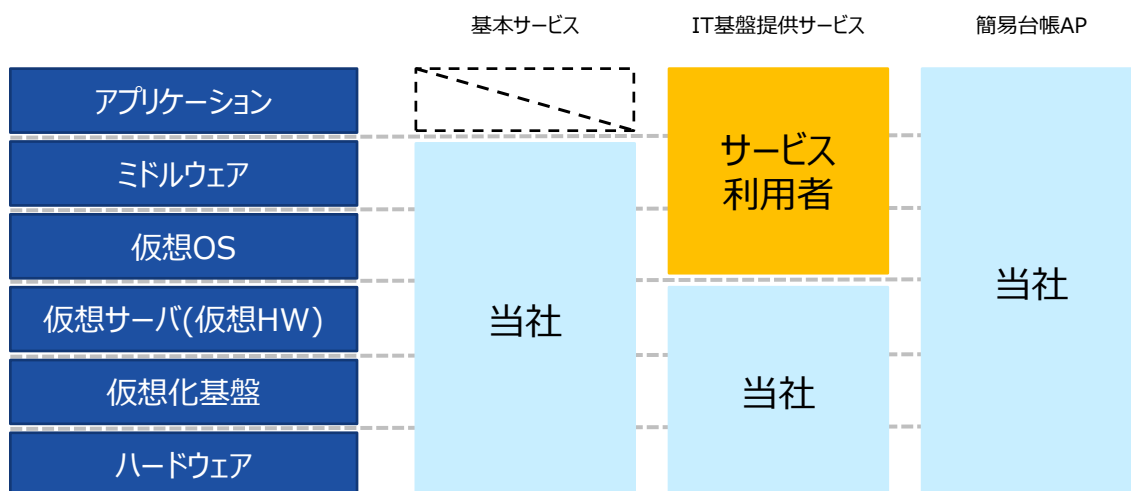


図 3-1: 運用責任範囲

##### 3.2.1 基本サービス機能の運用責任範囲

水道標準プラットフォーム上で提供するハードウェアからミドルウェアまでを当社の運用責任範囲とします。

### 3.2.2 IT 基盤提供サービス機能の運用責任範囲

水道標準プラットフォーム上で提供するハードウェアから仮想サーバ（仮想 HW）までを当社の運用責任範囲とし、仮想 OS より上位層をサービス利用者の運用責任範囲とします。

なお、仮想サーバを構築するテナントが、「事業者テナント」・「ベンダーテナント」のどちらにおいても、運用責任範囲は同じです。

### 3.2.3 簡易台帳アプリケーションの運用責任範囲

水道標準プラットフォーム上で提供するハードウェアからアプリケーションまでが当社の運用責任範囲とします。

## 3.3 運用体制について

### 3.3.1 サポート時間帯

各サポート時間について「表 3-1」に示します。

表 3-1 サポート時間帯

	問い合わせ	障害発生
受付	24 時間 365 日で、メール・ポータル掲示板を経由して受付します。 電話での受付は当社営業日 <sup>※1</sup> （9:00～17:00）でご対応します。	24 時間 365 日で、メール・ポータル掲示板を経由して受付します。 電話での受付は当社営業日 <sup>※1</sup> （9:00～17:00）でご対応します。
対応	当社営業日 <sup>※1</sup> （9:00～17:00）でご対応します。	24 時間 365 日で実施します。 <sup>（※2）</sup>

※1：当社営業日は、原則、以下を除いた日となります。

「土曜日、日曜日、祝日、年末年始（12月29日～1月3日）、当社規定の休日」

※2：ベンダーアプリケーションの障害についてはサービス利用者にてご対応お願いします。

### 3.3.2 問合せ窓口／連絡先一覧

問合せ窓口／連絡先については、別途通知致します。

### 3.4 障害・問い合わせ時の対応について

障害発生時、問い合わせ時における対応フローは以下の通りとなります。

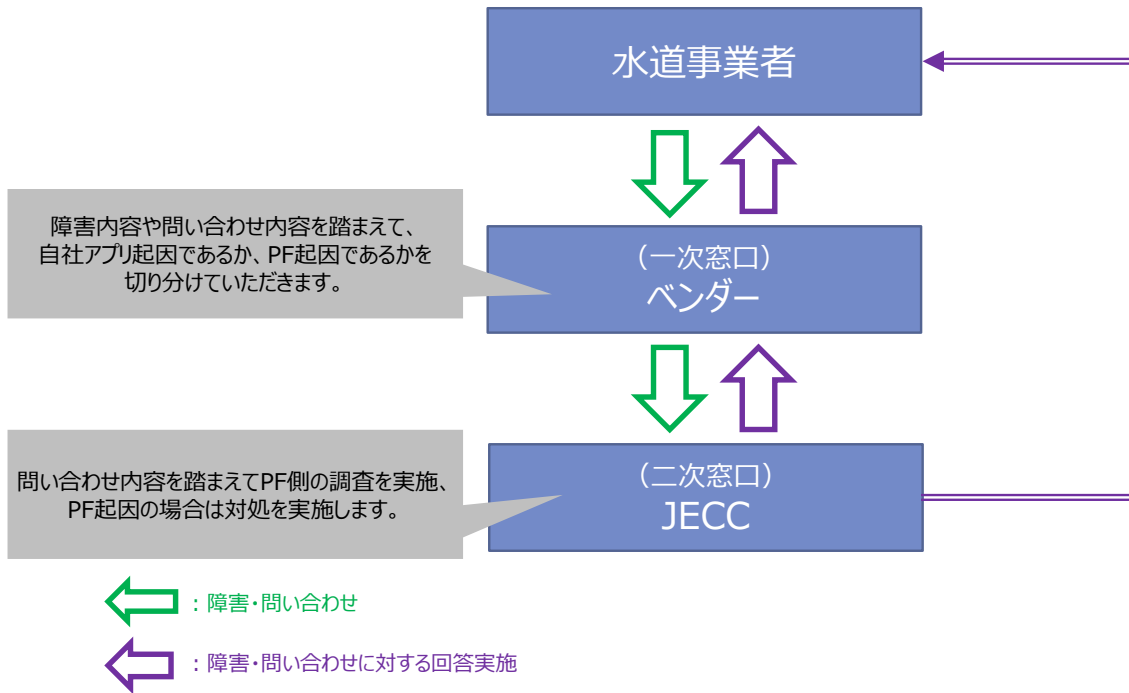


図 3-2: 障害・問い合わせ時 対応フロー図

当社が障害を検知した際の緊急報告等、急を要する場合は当社より利用責任者へ連絡します。利用責任者の応答が無い場合はメールでの連絡とします。

なお、サービス利用者をご利用になる、水道標準プラットフォーム上で稼働するアプリケーションに関する障害検知・連絡については、原則サービス利用者にてご対応頂きます。「3.5 一次切り分けサービスについて」に記載している一次切り分けサービスを別途お申込みの場合は、当社が一次窓口を実施、切り分けを行った後、当社よりサービス利用者に通知致します。なお、一次切り分けサービスをお申込みいただいていないアプリケーションについて当社にご連絡いただいた場合、通常料金とは異なりますが、ご希望に応じて一次切り分けサービスを実施します。

### 3.5 一次切り分けサービスについて

障害の一次受付を当社にて実施後、対応フローに従い障害の切り分け作業を行い、当社より対象のベンダーに通知するサービスとなります。

本サービスの対応フローを「図 3-3」に、本サービスの条件を「表 3-2」に示します。

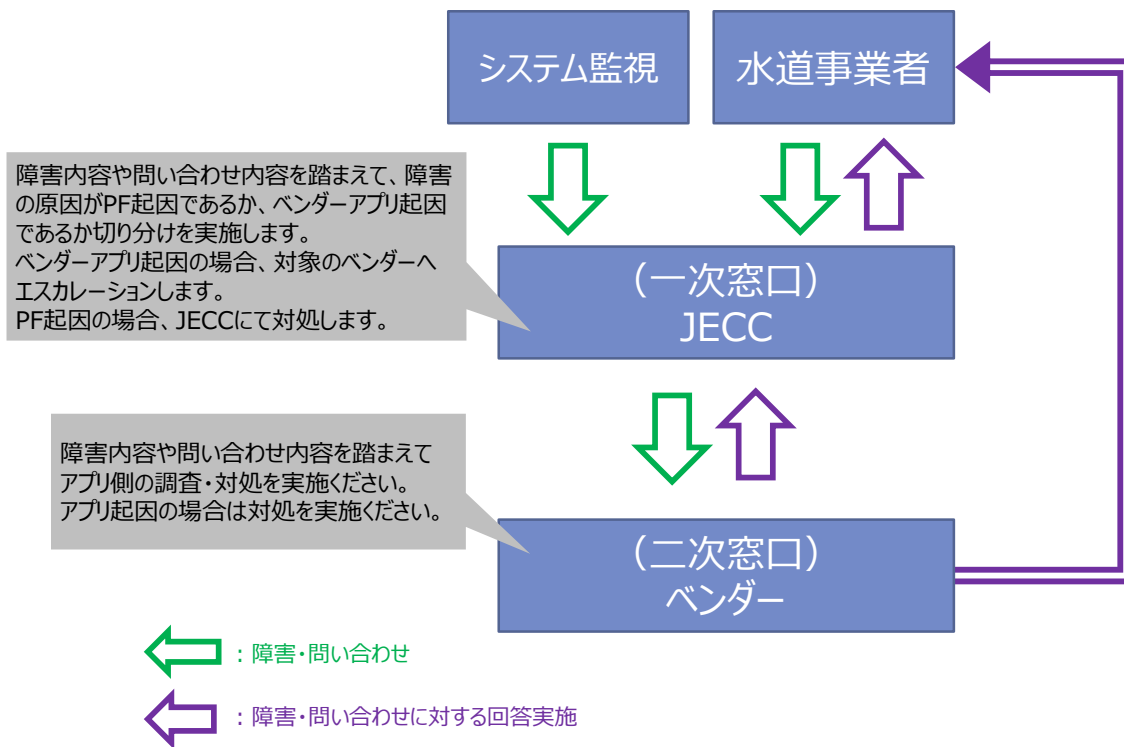


図 3-3： 一次切り分けサービス 障害時対応フロー

表 3-2: 一次切り分けサービス 提供条件

項目	提供内容	
契約対象者	ベンダー※	
サービス内容	<p>当社が一次窓口として、下記の通り障害内容の確認を行い、ポータル掲示板へ障害内容を起票します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・水道事業者からの障害の内容をヒアリング</li> <li>・システム監視による障害通報の内容を確認</li> </ul> <p>その後、障害対象の一次切り分けを行い、障害対象のベンダーへメール（ポータル掲示板の更新）にてエスカレーションを行います。</p>	
システム監視	<p>システムによる下記項目の監視を行い、「重度の障害」が検知された場合に一次切り分けを実施します。監視内容の詳細は、「水道標準プラットフォームサービス IT 基盤提供サービス仕様書」を参照ください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ICMP 監視 (Ping 監視)</li> <li>・リソース監視</li> <li>・プロセス監視</li> <li>・ログ監視</li> </ul>	
サービス時間	24 時間 365 日	
受付方法	<p>&lt;基本サービス&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ポータル掲示板</li> <li>・メール</li> <li>・システム監視による通知</li> </ul>	<p>&lt;オプションサービス&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・電話</li> </ul>
チケット件数	<p>チケット件数は当社が受付内容を起票し、対象のベンダーへエスカレーションを実施した時点で 1 件消費されます。一度に複数の障害内容をご連絡いただいた場合、障害数に応じて、チケット件数が消費されます。お申込みいただいたチケット件数の有効期間は本サービス締結から 60 ヶ月とし、有効期間を過ぎた場合は失効します。他事業者向けには流用できないのでご注意ください。</p>	
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・受付件数については、受付内容（故障受付～ベンダーエスカレーションまで）と合わせて当社にて記録・管理いたします。</li> <li>・本サービスを途中解約いただいた場合でも返金はありません。</li> <li>・障害対象のベンダーへエスカレーションした際に受付・対応いただけなかったことによる、障害の責任は当社で一切受け付けません。</li> </ul>	

※本サービスを申し込まれる際には水道事業者とベンダー間の保守契約を締結していただく必要があります。また、お申込みは 1 事業者ごととさせていただきます。1 事業者内であれば複数システム間で共有可能です。

## 4. 保守について

### 4.1 保守基本方針について

安定かつ快適なサービスを提供するため、以下を方針とします。

- ① 本サービスのシステム運用状況監視の結果に従い、サーバの増強や増設、予防交換、回線の増速や増設といった計画メンテナンスを実施します。
- ② 活性保守（ホットスワップ）やライブマイグレーション等を用い、可能な限りサービス利用者のサービスに影響を及ぼさない方法を採用します。
- ③ システム停止を伴う保守作業は、影響のあるサービス利用者へ速やかに連絡します。

### 4.2 保守区分について

保守の責任範囲に関しては、以下の通りとします。

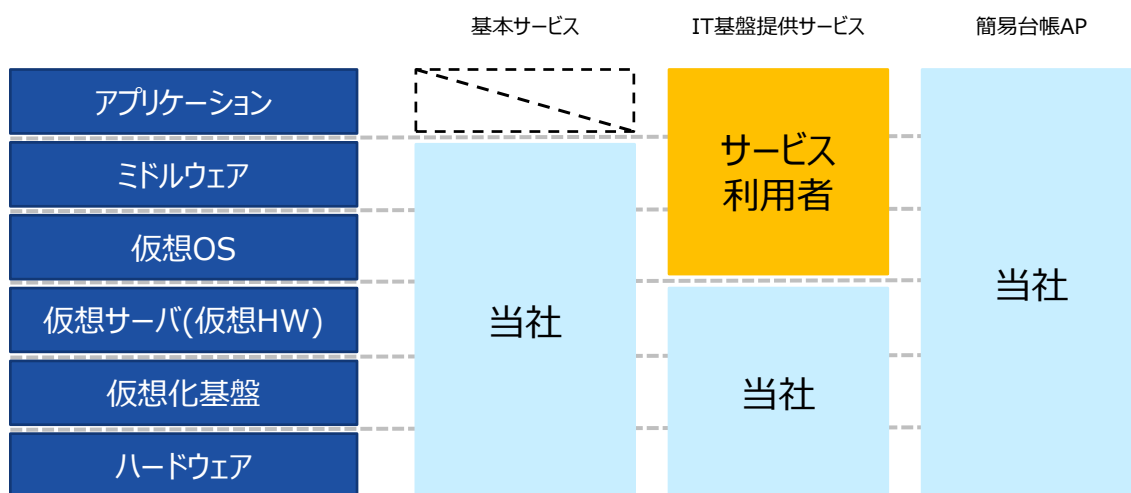


図 4-1: 保守責任範囲

#### 4.2.1 基本サービス機能の保守責任範囲

水道標準プラットフォーム上で提供するハードウェアからミドルウェアまでを当社の保守責任範囲とします。

#### 4.2.2 IT 基盤提供サービス機能の保守責任範囲

水道標準プラットフォーム上で提供するハードウェアから仮想サーバ（仮想 HW）までを当社の保守責任範囲とし、仮想 OS より上位層をサービス利用者の責任範囲とします。

なお、仮想サーバを構築するテナントが、「事業者テナント」・「バンダーテナント」のどちらにおいても、保守責任範囲は同じです。

#### 4.2.3 簡易台帳アプリケーション機能の保守責任範囲

水道標準プラットフォーム上で提供するハードウェアからアプリケーションまでが当社の保守責任範囲となります。

#### 4.3 保守体制について

『3.3 運用体制について』の通りとなります。

#### 4.4 計画停止について

計画メンテナンスにはサービス停止を伴うものもあるため、その場合は事前にサービス利用者へ通知を行い、停止・メンテナンスを実施します。ただし、緊急性の高いメンテナンスに関してはこの限りではありません。

### 5. SLA(Service Level Agreement)について

水道標準プラットフォームでは、サービスに関する品質保証を定めております。サービスごとのサービス品質保証契約（以下、SLA）の適用範囲や内容等の詳細については、各サービス仕様書にて記載しております。

#### 5.1 SLA 適用対象

SLAの適用対象となるサービスについては、以下の通りとします。

- ① 基本サービス
- ② IT 基盤提供サービス
- ③ 簡易台帳アプリケーションサービス

### 6. 利用料について

#### 6.1 課金の考え方

お申込みいただいたサービスメニューごとに月額利用料が発生します。



## 7. 利用条件について

### 7.1 手続き

利用申込の手続き後に、「PF 利用申請書」「環境構築申請書」「初期情報設定シート」をサービス利用者にて準備頂き、環境構築を当社が実施いたします。手続きの概要は「図 7-1」、環境構築申請書の一覧については「表 7-1」、払い出し情報の一覧については「表 7-2」を参照ください。

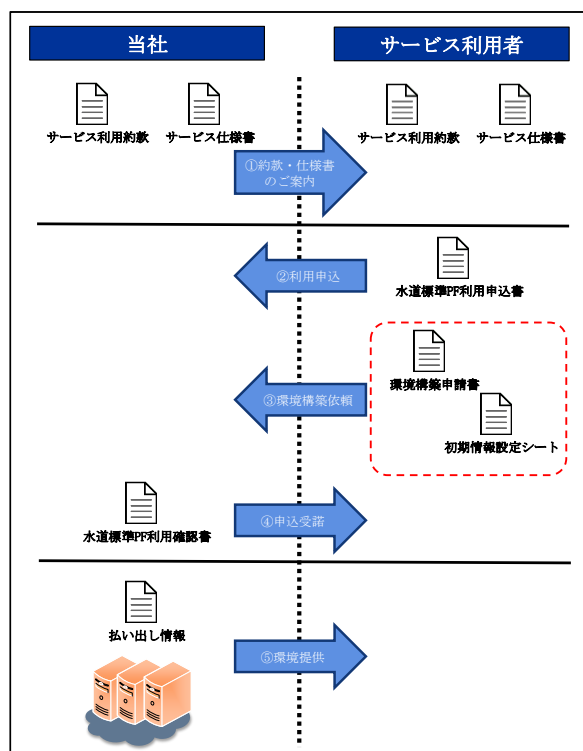


図 7-1: 手続き概要図

表 7-1: 環境構築申請書一覧

書類一覧	内容
サーバ要件・通信要件	<ul style="list-style-type: none"> <li>構築するサーバのスペックやディスクパーティションの情報</li> <li>ミドルウェア (SQL・Oracle) に関する設定情報</li> <li>アクセスするための通信ポートの情報</li> </ul>
環境構築申請書	<ul style="list-style-type: none"> <li>サーバのスペックやディスクサイズ、OS 等の情報</li> <li>ミドルウェアの有無、ウイルス対策ソフトの有無等の情報</li> <li>構築するテナントに関する情報 など</li> </ul>

事業者向けプラットフォーム利用申請書	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 障害発生時の連絡先や運用時の連絡先の情報</li> <li>・ 事業者が利用するユーザに関わる情報</li> <li>・ 事業者に紐づくベンダーの情報 など</li> </ul>
ベンダー向けプラットフォーム利用申請書	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 障害発生時の連絡先や運用時の連絡先の情報</li> <li>・ ベンダーが利用するユーザに関わる情報</li> </ul>
アプリケーション登録申請書	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ プラットフォーム側に登録するアプリケーション情報</li> </ul>
初期情報設定シート (IoT 系、システム系)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ プラットフォームに設定するアプリケーション URL 情報</li> <li>・ IoTGW に関する情報</li> <li>・ データ蓄積する項目マスタ情報</li> </ul>
拠点側回線申込書	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 回線開通場所や開通希望日の情報</li> <li>・ 現調・回線工事・ルータ設置日の情報や立会者情報など</li> </ul>
監視ヒアリングシート	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ アプリケーションサーバのシステム監視に関する設定内容 (ICMP・リソース・ログ・プロセス)</li> </ul>

表 7-2: 払い出し情報一覧

環境情報	開発試験環境のテナント ID や AP-IF、SSO サーバなど環境利用するために必要な情報が記載
OS 情報	サーバの IP アドレスや管理者 ID・PW 等の情報が記載
仮想サーバ管理画面情報 (ベンダーテナント利用時)	サーバにコンソール接続したり、開始・停止したりする機能を利用するための URL や ID/PW 情報が記載
SIM 情報 (モバイル SIM 契約時のみ)	APN や ID・PW 等のモバイルネットワークに接続するための情報が記載
閉域網回線情報	拠点側で利用する IP アドレス情報や設置するルータの IP アドレスの情報が記載
申請書・初期情報設定シート	申請時に提出頂いた申請書に対して、PF 側で付与した ID 等の情報が記載
ユーザ ID・パスワード	PF のポータルにアクセスするための ID とパスワードに関する情報が記載
Keycloak	アプリケーション構築に必要な Keycloak アダプターの設定に利用する keycloak.json ファイル
証明書	PF にアクセスするためのルート証明書とクライアント証明書の情報が記載
各種手順書	問い合わせ方法やポータルの利用方法など、申込内容に応じて各種手順書を連携

## 7.2 準備

水道標準プラットフォーム用の閉域網<sup>(※)</sup>および閉域網接続用の端末、必要となるソフトウェアについてはサービス利用者側でご用意ください。

※閉域網については、閉域網サービス仕様書を参照ください。

## 7.3 端末

水道標準プラットフォームのポータル画面が動作する端末の仕様を「表 7-3」に示します。

表 7-3：プラットフォームで動作保証する OS とブラウザについて

対象機器	クライアント OS	ブラウザ
PC 端末	Windows10	Google Chrome
		Internet Explorer
		Microsoft Edge
タブレット端末	AndroidOS	Google Chrome
	iOS	Safari

※ソフトウェアバージョンについては、水道標準プラットフォームで提供するバージョンをサポート対象とします。なお、Internet Explorer は 2022 年 6 月に Microsoft 社がサポート終了する予定のためご注意ください。

## 改定履歴

版数	効力発生日	変更内容
第 1.0 版	2020/5/11	初版発行
第 1.1 版	2022/2/4	<p>P1：定義</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「水道標準プラットフォーム」の説明修正</li> <li>・「水道標準プラットフォームサービス」の説明追加</li> <li>・「サービス共通仕様書」の説明修正</li> </ul> <p>P2：定義</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「基本サービス仕様書」の説明修正</li> <li>・「閉域網サービス仕様書」の説明修正</li> <li>・「簡易台帳アプリケーションサービス仕様書」の説明修正</li> </ul> <p>P3：システム概要</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・説明および概念図の修正</li> </ul> <p>P4：表 0-1 を差し替え</p> <p>P5：図 2-1 を差し替え</p> <p>P6：2.2.2 の説明修正</p> <p>P7：図 3-1 を差し替え</p> <p>P8：3.2.2 の説明修正</p> <p style="padding-left: 40px;">3.3.1 に表 3-1 追加</p> <p>P9：3.4 に図 3-2 追加、説明修正</p> <p>P10：図 4-1 を差し替え</p> <p style="padding-left: 40px;">2.2.2 の説明修正</p> <p>P11：6.2 削除</p> <p>P12～14：7 章追加</p>
第 1.2 版	2022/3/23	P9～11：一次切り分けサービスの説明追加