

問4 提案依頼書（RFP）作成に関する次の記述を読んで、設問1～4に答えよ。

P社は、OA サプライ用品、PC 周辺機器、文房具、生活用品など、幅広い分野の商品を、法人から個人まで様々な顧客に販売している。昨年度策定した中期経営計画に基づき、顧客数の増大、受発注業務の効率向上、正確かつ迅速な納品を目的として、受発注システムを再構築することを決定した。優先度の高い目標は次のとおりである。

- ・ 5年後の法人顧客数を現時点の4倍、受注総件数を現時点の3倍と設定し、それに対応したシステムとする。
- ・ 電話及びファックスによる注文から、インターネットによる注文へシフトする。

P社が想定している新受発注システムの構成を、図1に示す。

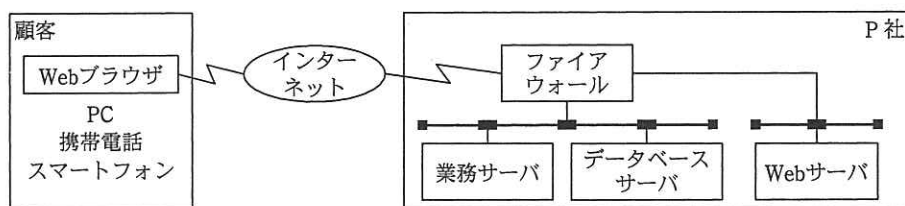


図1 新受発注システムの構成

#### [RFP 作成の背景]

P社は、現行システムの構築当時からQ社にシステムの開発・保守を委託していた。Q社はP社の業務内容やシステムの仕様について熟知していたが、開発スケジュールや見積りに関してQ社主導で決められていたことがあり、P社には若干の不満があった。今回、P社として初めてRFPを作成し、複数の会社から提案を受けた上で、新受発注システムの発注先を決定することにした。

#### [RFP 作成チームの発足とRFP 記載内容]

RFP作成に当たり、P社内で情報システム部のR課長を責任者とするRFP作成チームが作られ、チームメンバーとして3名が全て情報システム部から選出された。また、RFP作成支援の実績が豊富な外部コンサルティング会社に、RFP作成支援を依頼した。

R課長は、RFPの業務要求事項について、システムの利用部門から具体的な業務要求を提示してもらう必要があると考えた。これまでシステムの利用部門は、情報システム部に口頭で要望を伝えるだけであった。過去にユーザ受入テスト時点で仕様変更を要請されたことがあったが、いずれも要件定義における認識の相違が原因であった。

R 課長は RFP 作成チームメンバを招集し、システム再構築の背景と目的を共有した上で、RFP 作成に着手した。そして、次のとおり“提案依頼事項”の案を作成した。

## 1. 業務要求

現行システムと同等の業務機能に加えて、インターネットを用いた商品情報の提供及び効率的な注文処理を実現すること。具体的な機能は次のとおりとする。

- ・ Web ブラウザ上の商品画像を直接クリックすることで“カゴに入れる”を繰り返し、購入商品が確定したら、“レジに行く”で注文を確定できること。
- ・ 注文履歴表示、注文書控えの作成、注文頻度の高い商品の登録、配送状況表示、環境対応商品や目玉商品の表示などが、必要に応じて随時行えること。
- ・ 法人顧客向けサービスとして、企業ごとの指定に応じて 1 回当たりの注文金額を制限する機能などを提供し、企業の管理者の決裁手続を軽減できること。

## 2. システム要求

### (1) アプリケーションソフトウェア

- ・ ユーザインタフェースは、Web ブラウザを基本とすること。
- ・ ASP 又はソフトウェアパッケージの活用を提案する場合、優先度の高い P 社独自の機能を実現するために、カスタマイズを行うこと。

### (2) ハードウェア

- ・ 新システムの性能要求を満たす最適なサーバ構成を提案すること。
- ・ ディスク容量、バックアップについて、品質条件・性能条件を明確にすること。
- ・ 顧客数・受注総件数の増大など、P 社の業務拡大に計画的に対応できること。

### (3) ネットワーク（記載省略）

## 3. 品質要求・性能要求

### (1) 可用性要求

- ・ システムの平均故障間隔は 10,000 時間以上、平均修復時間は 1 時間以内とすること。

### (2) パフォーマンス要求

- ・ オンライン処理：1 トランザクション当たりの目標処理時間を表 1 に示す。表 1 のうちサーバ内処理時間については、目標時間を達成すること。
- ・ バッチ処理：日次バッチ処理時間は 2 時間以内とすること。日次バックアップ処理時間は 1 時間以内とすること。

表1 オンライン処理の目標処理時間

時間帯	内訳	注文確定機能	注文履歴表示機能
平常時	画面レスポンス時間 <sup>1)</sup> (努力目標)	3.0秒以内	7.0秒以内
	サーバ内処理時間 <sup>2)</sup>	1.0秒以内	3.0秒以内
ピーク時	画面レスポンス時間 <sup>1)</sup> (努力目標)	6.0秒以内	設定なし
	サーバ内処理時間 <sup>2)</sup>	2.5秒以内	10.0秒以内

注<sup>1)</sup> 顧客がシステムに指示してから、顧客側の画面に結果が表示されるまでの時間。

<sup>2)</sup> Webサーバ、業務サーバ、データベースサーバでの処理時間の合計。画面レスポンス時間に含まれる。

### (3) キャパシティ要求

- ・システムライフサイクルは、本番稼働後5年を想定する。
- ・現行システムにおける、現時点の取扱いデータ件数は次のとおりである。

取扱商品数：約50,000点

顧客数（顧客マスタ登録数）：法人約10,000社、個人約35,000名

受注総件数（月当たり）：平均200,000件、最大280,000件

### 4. セキュリティ要求

新システムが安定的な稼働を実現できるよう、次の事項への方策を提案すること。

- ・①なりすまし・データ改ざん・情報漏えいなどが発生するリスクの低減と、発生した場合の検知
- ・顧客が新システムに入力した注文データなどに対する、事後の否認の抑止

設問1 RFPの作成について、(1)、(2)に答えよ。

- (1) P社がRFPを作成することで得られるメリットを、解答群の中から二つ選び、記号で答えよ。

解答群

- ア P社と取引実績のない会社を、あらかじめ提案依頼先候補から除外できる。
- イ P社の要求に対する合意事項や受注会社側の責任が明確になり、認識の相違による開発手戻りリスクが減る。
- ウ 発注先の決定における恣意的な要素が排除されるので、適正な価格でシステムを導入できる。
- エ 複数会社に対し、異なる条件で提案を依頼できる。

- (2) RFP 作成の効果を更に高めるために、RFP 作成チームのメンバ構成について改善すべき点を、20 字以内で述べよ。

設問 2 RFP の業務要求及びシステム要求について、(1)、(2)に答えよ。

- (1) 提案依頼先に業務要求を正しく伝えるために考慮すべきことを、解答群の中から二つ選び、記号で答えよ。

解答群

- ア 業務要求の実現要望度合いに関して、優先順位を付ける。
  - イ 現行業務の保証が必須の機能は、現行のプログラムソースを添付する。
  - ウ 現行業務の保証の範囲は、提案依頼先の考えに基づいて提案してもらう。
  - エ 現行の業務プロセス一覧、システム機能一覧を添付する。
  - オ 網羅性よりも詳細を優先して業務要求を記載する。
- (2) ASP 又はソフトウェアパッケージの活用を検討する場合に、業務要求や現行システム機能との差異を調査・分析・評価するための作業の名称を答えよ。

設問 3 RFP の品質要求・性能要求について、(1)、(2)に答えよ。

- (1) 表 1 において、画面レスポンス時間とサーバ内処理時間に分けて目標時間を設定した。本文中のパフォーマンス要求の項において、サーバ内処理時間に関しては目標時間を達成することを条件として課したが、画面レスポンス時間に関しては努力目標とした理由を、40 字以内で述べよ。
- (2) キャパシティ要求の項において、取扱いデータ件数に関して追記すべき事項を、20 字以内で述べよ。

設問 4 提案依頼先からの提案内容を評価する際に、本文中の下線①のなりすましに対する直接的な対策として適切な事項を、解答群の中から二つ選び、記号で答えよ。

解答群

- ア USB メモリなど外部媒体への機密データのコピーの禁止
- イ Web アプリケーションの脆弱性を悪用した不正アクセスの防止
- ウ ウイルス対策ソフトの導入
- エ 機密データの暗号化
- オ パスワード照合に規定回数失敗したユーザアカウントのロック