

(独)国際協力機構
コンピュータシステム運用等業務
民間競争入札実施要項 (案)

平成 27 年 (2015 年)

独立行政法人国際協力機構

目次

1 趣旨.....	- 1 -
2 本業務の詳細な内容及びその実施に当たり確保されるべき質に関する事項.....	- 1 -
3 実施期間に関する事項.....	- 6 -
4 入札参加資格に関する事項.....	- 6 -
5 入札に参加する者の募集に関する事項.....	- 7 -
6 本業務を実施する者を決定するための評価の基準その他本業務を実施する者の決定に関する事項.....	- 8 -
7 本業務に関する従来の実施状況に関する情報の開示に関する事項.....	- 11 -
8 受託事業者を使用させることができる財産に関する事項.....	- 11 -
9 受託事業者が、当機構に対して報告すべき事項、秘密を適正に取り扱うために必要な措置その他の本業務の適正かつ確実な実施の確保のために本業務受託者が講じるべき措置に関する事項.....	- 12 -
10 受託者が本業務を実施するに当たり第三者に損害を加えた場合において、その損害の賠償に関し契約により本業務受託者が負うべき責任に関する事項.....	- 16 -
11 法第7条第8項に規定する評価に関する事項.....	- 17 -
12 その他業務の実施に関し必要な事項.....	- 17 -

【別紙資料】

- 別紙1 従来の実施状況に関する情報の開示
- 別紙2 機構組織図
- 別紙3 アンケート（サンプル）
- 別紙4 機密保持誓約書

【別添資料】

- 別添1（独）国際協力機構コンピュータシステム運用等業務 調達仕様書
- 別添2 評価基準書

1 趣旨

競争の導入による公共サービスの改革に関する法律(平成 18 年法律第 51 号。以下「法」という。)に基づく競争の導入による公共サービスの改革については、公共サービスによる利益を享受する国民の立場に立って、公共サービスの全般について不断の見直しを行い、その実施について、透明かつ公正な競争の下で民間事業者の創意と工夫を適切に反映させることにより、国民のため、より良質かつ低廉な公共サービスを実現することを目指すものである。

上記を踏まえ、独立行政法人国際協力機構(以下「当機構」という。)は「公共サービス改革基本方針」(平成 24 年 7 月 20 日閣議決定)別表において民間競争入札の対象として選定された「国際協力機構コンピュータシステム運用等業務」(以下「本業務という」)について、公共サービス改革基本方針に従って、民間競争入札実施要項を定めるものとする。

2 本業務の詳細な内容及びその実施に当たり確保されるべき質に関する事項

(1) 本業務の概要

ア 対象となる業務の概要

(ア) 本業務の経緯

当機構における IT とは、当機構のビジョン・使命・戦略を実現するための基盤である。その基盤(システムのソフトウェア・ハードウェア・ネットワーク等)について、効率よく、円滑かつ安全に日々用いることができるようにすることが当機構におけるコンピュータシステム運用等業務である。

そのコンピュータシステム運用等業務を当機構と共に実施するパートナーとして、システム運用事業者(以下「受託者」という。)が位置づけられるが、現行契約の完了時期を迎えることをうけ、本調達を実施する。

なお、本調達は、2013 年度機構が「業務効率の向上」と「情報共有促進」を目的として定めた「情報システム刷新計画」(別添 1 (独)国際協力機構コンピュータシステム運用等業務 調達仕様書の別添資料 01「情報システム刷新計画アクションプラン」参照)の下、実施するものである。

(イ) 本業務の構成

今回調達するシステム運用等業務においては、基盤系サービスおよびハウジングサービス(情報システム稼動環境である機構 DC、BCP 発動時に備えたバックアップ DC を含む)の提供、また、それら IT 環境を用いての全在外拠点、全国内拠点、本部における各種システム運用サービスの提供を対象とする。ネットワークとしては、当機構の全国内拠点、全在外拠点について、別事業者が管理する国内情報通信網、国際情報通信網により接続される。

(ロ) 本業務の規模

本業務で提供するサービスの利用者は機構職員、非常勤職員、機構が許可した外部事業者等であり、ユーザアカウントの総数は約 5500 である。端末管理台数は約 5600 台、このうち約 2700 台が国内で、残りが在外拠点で利用する端末である。ヘルプデスクへの問い合わせ件数は月間約 1430~1630 件

(うちTV会議システムヘルプデスクへの問い合わせ数は30件程度)程度である。(いずれも2014年度実績)

イ 本業務の内容

本業務はアクションプランに伴うシステムインフラの設計・調達も含めた運用業務である。

現行サービスも「データセンタ設備提供」と「ヘルプデスク等運用」業務を中心としたものであり、本調達においても、サービス提供型の一括調達を前提としている。以下に調達内容を示す。

本業務は、サービス利用環境提供業務と、それらサービス利用を円滑に利用していくためのサービス利用計画業務、サービス利用支援業務、サービス運用管理業務からなる。

(サービス利用環境提供業務)

(ア) 基盤系サービス

- ・当機構で共通的に使用する各種共通基盤システムの機能を受託者にて準備する。準備作業には、情報共有基盤(グループウェア)更改に伴う移行業務を含む。
- ・運用開始後は、当機構が利用可能なようにサービス提供することを求める。

(イ) ハウジングサービス(基幹業務系)

- ・現在、当機構にて運用する複数の業務系システムを、受託者が整備するデータセンターのハウジングスペースに機器移設し、
- ・運用開始後は、当機構が利用可能なようにサービス提供することを求める。

(サービス利用計画業務)

(ウ) サービスデザイン(運用開始前業務)

後述のサービス利用支援業務及びサービス運用管理業務に含まれる運用業務の設計等を行うことを求める。

(サービス利用支援業務)

(エ) サービスオペレーション

各システムの起動・停止、バックアップ運用、点検作業運用、リカバリ運用、PC等の運用、セキュリティ運用、本部ネットワーク運用等を行うことを求める。

(オ) サービス関連調査・提言

インフラ導入・設定変更、PC更改、技術動向・運用改善に係る状況把握・提言、および監査(内部・外部)対応支援等を行うことを求める。

(カ) ITコンシェルジュサービス

調達仕様書作成支援、プロジェクト実施支援等の各部署システム化支援、および情報システム室にて主管する情報基盤(IT共通インフラ)整備に係る支援等を行うことを求める。

(キ) 情報共有基盤運用保守・管理サービス

グループウェアを含む情報共有に係るコンテンツの開発、改修・再構築・機能向上、整理の実施およびユーザからの照会対応を行うことを求める。

(ク) BCP発動時に備えたバックアップDCの運用

BCP発動時に備えたバックアップDCの通常運用、BCP発動時の運用、

訓練等を実施することを求める。

(ケ) TV 会議システムの運用・保守サービス

TV 会議システムの予約管理、ユーザサポート、機器の保守等を行うことを求める。

(サービス運用管理業務)

(コ) サービス管理（インシデント管理）

当機構内・在外利用者向けヘルプデスク業務、ユーザからの申請対応、システム監視、障害対応等を行うことを求める。

(ク) 問題管理

障害の原因となる問題の管理等を実施することを求める。

(ク) 変更管理

システム変更の管理を実施することを求める。

(ク) リリース管理

リリース情報、リリース作業の管理等を実施することを求める。

(セ) 構成管理

システム構成情報の管理を行うことを求める。

(ソ) 資産管理

資産管理ソフトにより各種ハードウェアに関する保有情報、賃貸借情報の統一的な管理を行うことを求める。

(タ) ソフトウェア管理

ソフトウェアライセンスの管理等を行うことを求める。

(チ) セキュリティ管理

セキュリティインシデント発生時の対応やセキュリティに係る提言等を行うことを求める。

(ツ) ドキュメント管理

ドキュメント整備及び管理等を行うことを求める。

(テ) 全体管理

運用者自身の工程管理や関連事業者との調整を行うことを求める。

(ト) セルフモニタリング

当機構と合意したモニタリング項目の管理、見直しを含むセルフモニタリング業務を実施することを求める。

ウ 本業務に関連する作業の履行

本業務の履行範囲に関連して、設計開発や調査、運用等が追加で必要になった場合には、当機構と受託者とで協議のうえ、対応に応じること。現時点で想定される事項は以下のとおりである。

(ア) 情報システム刷新計画アクションプランへの対応

当機構では、現在、情報システム刷新計画アクションプラン（平成 25～32 年度（2013～2020 年度））を実施中である。本業務もその一環として実施するものである。この情報システム刷新計画アクションプランの他の施策の実施状況によっては、当機構の IT 環境が変化することも考えられる。それによって、本調達の実施内容の見直しが必要となった場合には、当機構と受託者とで協議のうえ、対応に応じること。

エ 受託業務の引継ぎ

(ア) 現行受託者は当機構からの引継ぎ

当機構は、当該引継ぎが円滑に実施されるよう、現行受託者及び受託者に対して必要な措置を講ずるとともに、引継ぎが完了したことを確認する。

本業務を新たに実施することとなった受託者は、本業務の開始日までに、業務内容を明らかにした書類等により、現行受託者（又は当機構）から業務の引継ぎを受けるものとする。

なお、その際の事務引継ぎに必要となる現行受託者（又は当機構）側の経費は、現行受託者（又は当機構）の負担となる。

(イ) 受託期間満了の際、事業者変更が生じた場合の引継ぎ

当機構は、当該引継ぎが円滑に実施されるよう、受託者及び次回受託者に対して必要な措置を講ずるとともに、引継ぎが完了したことを確認する。

本業務の終了に伴い受託者が変更となる場合には、受託者は、当該業務の開始日までに、業務内容を明らかにした書類等により、次回受託者に対し、引継ぎを行うものとする。

なお、その際の事務引継ぎに必要となる経費は、受託者の負担となる。

(2) 確保されるべき対象業務の質

ア 業務内容

「2(1)イの本業務の内容」に示す運用業務を適切に実施すること。また、サービスレベルは「別添1（独）国際協力機構コンピュータシステム運用等業務 調達仕様書」の「別添資料 11 モニタリング項目」で規定されている項目を満たすこと。なお、受託者の責によらない事由により基準値を満たさない場合にはこの限りではない。

イ 呼損率

とることができなかった電話件数の割合を10%未満とすること。以下の計算式により算出する。

$$\text{呼損率} = \text{とることができなかった電話の本数} \div \text{かかってきた電話の本数} \times 100$$

ウ 一次窓口解決率

全問い合わせの件数のうち、問題が解決できた問い合わせ件数の割合は、80%以上であること。以下の計算式により算出する。

$$\text{一次窓口解決率} = \text{一次窓口解決件数} \div \text{総問い合わせ件数} \times 100$$

エ 回答目標時間遵守率

ヘルプデスクでの問い合わせ受付から完了までに1時間以内に80%以上の解決率であること。以下の計算式により算出する。

$$\text{回答目標時間遵守率} = (\text{回答目標時間遵守件数} \div \text{総問い合わせ件数}) \times 100$$

オ システム稼働率

システムごとの主機能の大部分が利用できる時間が99.9%であること。

以下の計算式により算出する。

$$\text{稼働率} = (\text{システム稼働時間} - \text{システム停止時間の積上げ}) \div \text{システム稼働時間} \times 100$$

カ 利用者満足度

ヘルプデスク利用者に満足度に関し基準スコアを維持すること。基準スコアは4段階評価（満足・やや満足・やや不満・不満）で、全回答の合計の70%以上が「満足」、「やや満足」であることを目安とするが、アンケート項目および基準スコアとも機構と協議のうえ決定する。

キ 研修参加者評価

研修参加者に満足度調査に関し基準スコアを維持すること。4段階評価（満足・やや満足・やや不満・不満）で、全回答の合計の70%以上が「満足」、「やや満足」であることを目安とするが、アンケート項目および基準スコアとも機構と協議のうえ決定する

上記項目以外にも、当機構が期待する付加価値（品質）を提供できているかどうか双方協議のうえ、モニタリング項目に基づく定量・定性評価を月次で実施する。

(3) 創意工夫の発揮可能性

本業務を実施するに当たっては、以下の観点から受託者の創意工夫を反映し、公共サービスの質の向上（包括的な質の向上、効率化の向上、経費の削減等）に努めるものとする。なお、提案にあたっては、本業務を当機構と共に実施するパートナーとして、機構からの指摘を待つことなく自律的に取り組むことが求められる。

(ア) 本業務の実施全般に対する提案

受託者は、別途定める様式に従い、本業務の実施全般に係る質の向上の観点から取り組むべき事項等の提案を行うこととする。

(イ) 事業内容に対する改善提案

受託者は、事業内容に対し、改善すべき提案（コスト削減に係る提案を含む）がある場合は、別途定める様式に従い、具体的な方法等を示すとともに、従来の実施状況と同等以上の質が確保できる根拠等を提案すること。

(4) 契約の形態及び支払

ア 契約の形態は、請負型の契約とする。

イ 当機構は、契約に基づき、受託者が実施する本業務について、契約の履行に関し、調達仕様書に定めた内容に基づく監督・検査を実施するなどして適正に実施されていることを確認した上で、適正な支払請求書を受領した日から 30 日以内に、契約金額を支払うものとする。なお、サービス導入期間においては、納入成果物提出の都度検査し、検査結果合格通知後に納入成果物の対価を支払う。一方、サービス利用期間においては、四半期毎の実施報告書提出後検査し、検査結果合格通知後に支払う。確認の結果、確保されるべき対象業務の質が達成されていないと認められる場合、以下ウに示す措置をとる。また、受託者は、確保されるべき質が達成できないあるいは達成できない恐れのある当該業務の実施方法を改善し、業務改善報告書を速やかに当機構に提出するものとする。業務改善報告書の提出から 3 か月の範囲で、業務改善報告書の内容が、確保されるべき対象業務の質が達成可能なものであると認められるまで、当機構は、委託費の支払を行わないことができる。なお、委託費は、本件業務開始以降のサービス提供に対して支払われるものであり、受託者が行う準備行為等に対して、受託

者に発生した費用は、受託者の負担とする。

ウ 減額措置

2(2) 確保されるべき対象業務の質に示すサービスレベルが基準を下回った場合、当機構は未達成度合によりペナルティポイントを課す。一定のポイントが累積した時点で減額対象とし、四半期ごとに受託者に支払う費用から減額して支払うものとする。

ただし、受託者の責めに帰すべき理由により正常稼働率が基準を下回った場合に限る。

なお、サービスレベルの実績値は、調達仕様書に基づき受託者が作成し、担当部署に提出したモニタリング報告書の記載内容を踏まえて、双方協議のうえ、当機構が最終判断するものとする。

(5) 法令変更による増加費用及び損害の負担

法令の変更により受託者に生じた合理的な増加費用及び損害は、アからウに該当する場合には当機構が負担し、それ以外の法令変更については受託者が負担する。

ア 本業務に類型的又は特別に影響を及ぼす法令変更及び税制度の新設

イ 消費税その他類似の税制度の新設・変更（税率の変更含む）

ウ 上記ア及びイのほか、法人税その他類似の税制度の新設・変更以外の税制度の新設・変更（税率の変更含む）

3 実施期間に関する事項

業務委託契約の契約期間は、平成 28 年（2016 年）1 月頃から平成 34 年（2022 年）5 月 31 日までとする。なお、サービス導入期間（サービスの設計・準備期間）は平成 28 年（2016 年）1 月頃（契約締結日）から平成 29 年（2017 年）5 月 31 日、サービス利用期間は平成 29 年（2017 年）6 月 1 日から平成 34 年（2022 年）5 月 31 日までとする。

	H27年度			H28年度			H29年度			H30年度	H31年度	H32年度	H33年度	H34年度
	7-9月	10-12月	1-3月	4-6月	7-9月	10-12月	1-3月	4-6月	7-9月	10-12月	1-3月			4-6月
国際協力機構コンピュータシステム運用等業務の調達	調達手続													
	サービス導入期間(設計・準備)						サービス利用期間							
	現行サービス利用期間(本調達対象外)													

4 入札参加資格に関する事項

- (1) 法第 15 条において準用する法第 10 条各号（第 11 号を除く。）に該当する者でないこと。
- (2) 予算決算及び会計令（昭和 22 年勅令第 165 号）第 70 条の規定に該当しない者であること。なお、未成年者、被保佐人又は被補助人であって、契約締結のために必要な同意を得ている者は、同条中、特別な理由がある場合に該当する。
- (3) 予算決算及び会計令第 71 条の規定に該当しない者であること。

- (4) 平成 25・26・27 年度全省競争参加資格（全省庁統一資格）「役務の提供等」 A または B または C 等級に格付され、競争参加資格を有する者であること。登録者でない者で本件の参加希望する者は、本件に限って資格審査（簡易審査）を受けることができる。
- (5) 当機構から「独立行政法人国際協力機構競争参加資格停止措置規程」に基づく契約競争参加資格停止措置を受けている期間中でないこと。
- (6) 単独で対象業務を行えない場合は、又は、単独で実施するより業務上の優位性があると判断する場合は、適正に業務を実施できる共同企業体を結成し、入札に参加することができる。その場合、入札書類提出時まで共同企業体を結成し、入札参加資格の全てを満たす者の中から代表者を定め、他の者は構成員として参加するものとする。また、共同企業体の構成員は、上記(1)から(5)までの資格を満たす必要がある。なお、共同企業体を結成した場合は、発注者と受注者の二者契約を締結するものとし、受注者は代表者及び構成員からなり、それぞれ契約書に記載される。
- (7) 技術提案書を提出する民間事業者（共同企業体の場合の構成員を含む）の補強を認める。

(注) 共同企業体・補強とは

「共同企業体」とは、本業務の実施を目的に複数の事業者が組織体を構成し、本業務の入札に参加する者のことを指す。

「補強」とは、業務従事者（本件業務に従事する者として、技術提案書に氏名の記載のある者）であって、受注を希望する民間事業者の従業員（同事業者の経営者及び非雇用者で雇用保険等により確認ができる者）でない者のことを指す。

5 入札に参加する者の募集に関する事項

(1) 想定スケジュール

入札公示：官報公示	平成 27 年（2015 年）9 月中旬頃
入札説明会	9 月下旬頃
質問受付期限	10 月上旬頃
資料閲覧期限	11 月中旬頃
提案書提出期限	11 月中旬頃
提案書の審査	11 月中下旬頃
入札参加者によるプレゼンテーション	11 月下旬頃
開札及び落札予定者の決定	12 月頃
契約締結	1 月頃

（なお、閲覧資料については、民間競争入札に参加する予定の者から要望があった場合、所定の手続きを踏まえた上、別紙 4「機密保持誓約書」へ署名し、遵守することで閲覧可能である。）

(2) 入札書類

入札参加者は、次に掲げる書類を別に定める入札公告及び入札説明書に記載された期日及び方法により提出すること。

ア 入札説明後の質問受付

入札公告以降、仕様書の内容等、入札説明書に対する質問がある場合には、当機構に対して質問を行うことができる。質問は原則として入札説

明書に定める様式を用いて電子メールにより行い、質問内容及び当機構からの回答は原則として国際協力機構ホームページにおいて公開することとする。ただし、民間事業者の権利や競争上の地位等を害するおそれがあると判断される場合には、質問者の意向を聴取した上で公開しないよう配慮する。

イ 提案書等

別添 1,2 「(独) 国際協力機構コンピュータシステム運用等業務 調達仕様書、評価基準書」に示した各要求項目について具体的な提案（創意工夫を含む。）を行い、各要求項目を満たすことができることを証明する書類

ウ 下見積書

人件費の単価証明書及び物件費の価格証明書を含んだ下見積書ただし、契約後に発生する経費のみとする。

下見積書には、商号又は名称及び代表者氏名を明記し、押印する。

様式は別添のとおり（金額の内訳を添付する）。

消費税及び地方消費税の額（以下「消費税額等」）を含んでいるか、消費税額等を除いているかを明記。

下見積書提出後、その内容について当機構から説明を求める場合は、これに応じること。

エ 入札書

入札金額は、消費税等に係る課税事業者であるか免税事業者であるかを問わず、契約期間内の人件費及び物件費の総額のうち消費税額等に相当する額を除いた金額とすること。

人件費及び物件費は従来の実施状況を参考に、効率化を図りつつも十分な質を確保できるよう、創意工夫の上、提案するものとする。

落札者は入札会后、遅滞なく入札金額に基づいた入札金額内訳書を提出すること。

オ 委任状

代理人に委任したことを証明する書類

ただし、代理人による入札を行う場合に限る。

カ 競争参加資格確認申請書

キ 競争参加資格審査結果通知書の写し

平成 25・26・27 年度全省競争参加資格（全省庁統一資格）「役務の提供等」A または B または C 等級に格付けされた競争参加資格を有する者であることを証明する審査結果通知書の写し

ク 法第 15 条において準用する法第 10 条に規定する欠格事由のうち、暴力団排除に関する規程について評価するために必要な書類

サ 共同企業体による参加の場合は、共同企業体内部の役割分担について定めた共同企業体結成届

6 本業務を実施する者を決定するための評価の基準その他本業務を

実施する者の決定に関する事項

以下に本業務を実施する者の決定に関する事項を示す。なお、詳細は別添 1,2

「(独) 国際協力機構コンピュータシステム運用等業務 調達仕様書、評価基準書」を基本とする。

(1) 評価方法

本業務を実施する者の決定は、総合評価落札方式によるものとする。

また、総合評価は、価格点（入札価格の得点）に技術点（評価基準書に基づく加点）を加えて得た数値（以下「総合評価点」という。）をもって行う。

価格点と技術点の配分

価格点の配分：技術点の配分 = 1：2

総合評価点 = 価格点 (100 点満点) + 技術点 (200 点満点)

(2) 決定方法

別添 2「評価基準書」の評価項目において必須と定められた要求要件を全て満たしている場合に「合格」とし、一つでも欠ける場合は「不合格」とする。

(3) 総合評価点

ア 価格点は、入札価格を予定価格で除して得た値を 1 から減じて得た値に入札価格に対する得点配分を乗じて得た値とする。

価格点 = (1 - 入札価格 ÷ 予定価格) × 100 点

ただし、入札価格が予定価格の 6 割を下回っている場合は、予定価格の 6 割を「入札価格」に置き換えて価格点を算出するものとし、価格評価点を一律 40 点とする。

イ 技術点の評価は以下のとおりとする。

(ア)「合格」した提案書について、別添 1,2「(独) 国際協力機構コンピュータシステム運用等業務 調達仕様書、評価基準書」に基づき、加点部分の評価を行う。なお、加点部分の評価は、以下の評価基準に基づき点数化する。

① 評価基準

別添 2「評価基準書」に示す各「評価観点」に関し、次の視点から何% 満たされているか評価する。

- ・有効性：仕様の意図（要求仕様の背景）をくみ取り、より有効性の高い提案となっているか。
- ・効率性：効率的な進め方の工夫（提案者の知見やノウハウ等）が盛り込まれた提案となっているか。
- ・付加価値：評価観点の記載内容に留まらず、より付加価値が見込まれる提案がなされているか。

② 配点表

最重要	重要
30 点	15 点

・受託事業者（社）に望まれる経験・能力等、および業務実施体制に係る評価

最重要	重要度高	重要度中	普通
10 点	7 点	5 点	3 点

(イ)「加点」部分の合計点を「技術点」とする。

技術点	=	加点 (200 点)
-----	---	------------

(4) 落札者の決定

ア 調達仕様書に示す全ての要求要件を満たし、入札者の入札価格が当機構の会計規程第 25 条の規定に基づいて作成された予定価格の制限の範囲内であり、かつ、「総合評価落札方法」によって得られた数値の最も高い者を落札者とする。必須審査項目を全て満たしている者のうち、予定価格の制限に達した価格の入札がない場合は、直ちに再度の入札を行う。

イ 落札者となるべき者の入札価格によっては、その者により当該契約の内容に適合した履行がなされないおそれがあると認められる場合、またはその者と契約を締結することが公正な取引の秩序を乱すこととなるおそれがある著しく不相当であると認める場合は、予定価格の制限の範囲内の価格をもって入札した他の者のうち、上記の値の最も高い者を落札者とすることがある。

ウ 落札者となるべき者が 2 人以上あるときは、直ちに当該入札者にくじを引かせ、落札者を決定するものとする。また、入札者又は代理人がくじを引くことができないときは、入札執行事務に関係のない職員がこれに代わってくじを引き、落札者を決定するものとする。

エ 契約担当官等は、落札者を決定したときに入札者にその氏名（法人の場合はその名称）及び金額を口頭で通知する。ただし、上記イにより落札者を決定する場合には別に書面で通知する。

(5) 落札決定の取消し

次の各号のいずれかに該当するときは、落札者の決定を取り消す。ただし、契約担当が、正当な理由があると認めたときはこの限りでない。

ア 落札者が、契約担当官等から求められたにもかかわらず契約書の取り交わしを行わない場合

イ 入札書の内訳金額と合計金額が符合しない場合

落札後、入札者に内訳書を記載させる。内訳金額が合計金額と符合しないときは、合計金額で入札したものとみなすため、内訳金額の補正を求められた入札者は、直ちに合計金額に基づいてこれを補正しなければならない。

ウ 落札者決定前に、落札者予定者についての暴力団排除条項該当性の有無について警察庁刑事局組織判事対策部暴力団対策課（以下「暴力団対策課」という）に対し意見聴取を行う。このため、落札予定者は暴力団排除条項等の欠格事由審査に必要な書類について別途提出すること。なお、暴力団対策課から「暴力団排除条項に該当する」旨の回答があった場合には、機構は当該落札予定者による入札を無効とする。

(6) 落札者が決定しなかった場合の措置

初回の入札において入札参加者がなかった場合、必須項目を全て満たす入札参加者がなかった場合又は再度の入札を 2 回まで行ってもなお落札者が決定しなかった場合は、当該競争に付するときに定めた予定価格その他の条件を変更せずに随意契約の交渉を行い、契約金額が予定価格を超えない範囲内で契約交渉が成立した場合、契約を締結する。随意契約交渉が成立しなかつ

た場合は、原則として、入札条件等を見直した後、再度公告を行う。

なお、再度の入札によっても落札者となるべき者が決定しない場合又は本業務の実施に必要な期間が確保できないなどやむを得ない場合は、別途、当該業務の実施方法を検討・実施することとし、その理由を官民競争入札等監理委員会（以下、「監理委員会」という。）に報告するとともに公表するものとする。

7 本業務に関する従来の実施状況に関する情報の開示に関する事項

(1)開示情報

対象業務に関して、以下の情報は別紙1「従来の実施状況に関する情報の開示」のとおり開示する。

- ア 従来の実施に要した経費
- イ 従来の実施に要した人員
- ウ 従来の実施に要した施設及び設備
- エ 従来の実施における目標の達成の程度
- オ 従来の実施方法等

(2)資料の閲覧

前項オ「従来の実施方法等」の詳細な情報は、民間競争入札に参加する予定の者から要望があった場合、運用設計資料等について、所定の手続を踏まえた上で閲覧可能とする。

また、民間競争入札に参加する予定の者から追加の資料の開示について要望があった場合は、当機構は法令及び機密性等に問題のない範囲で適切に対応するよう努めるものとする。

8 受託事業者に使用させることができる財産に関する事項

(1)財産の使用

受託者は、本業務の遂行に必要な施設、設備等として、次に掲げる施設、設備等を適切な管理の下、無償で使用することができる。

- ア 常駐施設内において業務に必要な電気設備
- イ その他、当機構と協議し承認された業務に必要な施設、設備等

(2)使用制限

- ア 受託者は、本業務の実施及び実施に付随する業務以外の目的で使用し、又は利用してはならない。
- イ 受託者は、あらかじめ当機構と協議した上で、当機構の業務に支障を来さない範囲内において、施設内に運用管理業務の実施に必要な設備等を持ち込むことができる。
- ウ 受託者は、設備等を設置した場合は、設備等の使用を終了又は中止した後、直ちに、必要な原状回復を行う。
- エ 受託者は、既存の建築物及び工作物等に汚損・損傷等を与えないよう十分に注意し、損傷（機器の故障等を含む。）が生じるおそれのある場合は、養生を行う。万一損傷が生じた場合は、請負者の責任と負担において速やかに復旧するものとする。

9 受託事業者が、当機構に対して報告すべき事項、秘密を適正に取り扱うために必要な措置その他の本業務の適正かつ確実な実施の確保のために本業務受託者が講じるべき措置に関する事項

(1) 本業務受託者が当機構に報告すべき事項、当機構の指示により講じるべき措置

ア 報告等

- (ア) 受託者は、仕様書に規定する業務を実施したときは、当該仕様書に基づく各種報告書を当機構に提出しなければならない。
- (イ) 受託者は、受託業務を実施したとき、又は完了に影響を及ぼす重要な事項の変更が生じたときは、直ちに当機構に報告するものとし、当機構と受託者が協議するものとする。
- (ウ) 受託者は、契約期間中において、(イ)以外であっても、必要に応じて当機構から報告を求められた場合は、適宜、報告を行うものとする。

イ 調査

- (ア) 当機構は、受託業務の適正かつ確実な実施を確保するために必要があると認めるときは、法第 26 条第 1 項に基づき、受託者に対し必要な報告を求め、又は当機構の職員が事務所に立ち入り、当該業務の実施の状況若しくは記録、帳簿書類その他の物件を検査し、又は関係者に質問することができる。
- (イ) 立入検査をする当機構の職員は、検査等を行う際には、当該検査が法第 26 条第 1 項に基づくものであることを受託者に明示するとともに、その身分を示す証明書を携帯し、関係者に提示するものとする。

ウ 指示

- (ア) 当機構は、受託業務の適正かつ確実な実施を確保するために必要と認めるときは、受託者に対し、必要な措置を採るべきことを指示することができる。
- (イ) 当機構は、アンケート結果各種クレームやトラブルの対応報告等により、関連の業務が適切なものであるかの確認を行い、不適切と判断する場合には、実施方法の変更を求める。

(2) 秘密を適正に取り扱うために必要な措置

ア 受託者は、本業務の実施に際して知り得た当機構の情報等（公知の事実等を除く）を、第三者に漏らし、盗用し、又は受託業務以外の目的のために利用してはならない。これらの者が秘密を漏らし、又は盗用した場合は、法第 54 条により罰則の適用がある。

イ 受託者は、本業務の実施に際して得られた情報処理に関する利用技術（アイデア又はノウハウ）については、受託者からの文書による申出を当機構が認めた場合に限り、第三者へ開示できるものとする。

ウ 受託者は、当機構から提供された個人情報及び業務上知り得た個人情報について、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）に基づ

き、適切な管理を行わなくてはならない。また、当該個人情報については、本業務以外の目的のために利用してはならない。

エ 受託者は、当機構の情報セキュリティに関する規程等に基づき、個人情報等を取り扱う場合は、①情報の複製等の制限、②情報の漏えい等の事案の発生時における対応、③受託業務終了時の情報の消去・廃棄（復元不可能とすること。）及び返却、④内部管理体制の確立、⑤情報セキュリティの運用状況の検査に応じる義務、⑥受託者の事業責任者及び受託業務に従事する者全てに対しての守秘義務及び情報セキュリティ要求事項の遵守に関して、当機構の規定する誓約書への署名を遵守しなければならない。

オ アからエまでのほか、当機構は、受託者に対し、本業務の適正かつ確実な実施に必要な限りで、秘密を適正に取り扱うために必要な措置を採るべきことを指示することができる。

(3) 契約に基づき受託者が講じるべき措置

ア 受託業務開始

受託者は、本業務の開始日から確実に業務を開始すること。

イ 権利の譲渡

受託者は、債務の履行を第三者に引き受けさせ、又は契約から生じる一切の権利若しくは義務を第三者に譲渡し、承継せしめ、若しくは担保に供してはならない。ただし、書面による当機構の事前の承認を得たときは、この限りではない。

ウ 権利義務の帰属等

(ア) 本業務の実施が第三者の特許権、著作権その他の権利と抵触するときは、受託者は、その責任において、必要な措置を講じなくてはならない。

(イ) 受託者は、本業務の実施状況を公表しようとするときは、あらかじめ、当機構の承認を受けなければならない。

エ 瑕疵担保責任

(ア) 当機構は、成果物の引渡し後に発見された瑕疵について、引渡し後1年間は、受託者に補修を請求できるものとし、補修に必要な費用は、全て受託者の負担とする。

(イ) 成果物の瑕疵が受託者の責に帰すべき事由によるものである場合は、当機構は、前項の請求に際し、これによって生じた損害の賠償を併せて請求することができる。

オ 再委託

(ア) 受託者は、本業務の実施に当たり、その全部を一括して再委託してはならない。

(イ) 受託者は、本業務の実施に当たり、その一部について再委託を行う場合には、原則として、あらかじめ書面において、再委託先に委託する業務の範囲、再委託を行うことの合理性及び必要性、再委託先の履行能力並びに報告徴収、個人情報の管理その他運営管理の方法（以下「再委託先等」という。）について記載しなければならない。

(ウ) 受託者は、契約締結後やむを得ない事情により再委託を行う場合には、再委託先等を明らかにした上で、当機構の承認を受けなければならない。

(エ) 受託者は、(イ)又は(ウ)により再委託を行う場合には、受託者が当機構に対して負う義務を適切に履行するため、再委託先の事業者に対し前項

「(2)秘密を適正に取り扱うために必要な措置」及び本項「(3)契約に基づき受託者が講じるべき措置」に規定する事項その他の事項について、必要な措置を講じさせるとともに、再委託先から必要な報告を聴取することとする。

- (カ) (イ)から(エ)までに基づき、受託者が再委託先の事業者に義務を実施させる場合は、全て受託者の責任において行うものとし、再委託先の事業者の責に帰すべき事由については、受託者の責に帰すべき事由とみなして、受託者が責任を負うものとする。

カ 契約内容の変更

当機構及び受託者は、本業務の質の確保の推進、またはその他やむをえない事由により本契約の内容を変更しようとする場合は、あらかじめ変更の理由を提出し、それぞれの相手方の承認を受けるとともに、法第21条の規定に基づく手続きを適切に行わなければならない。

キ 設備更新等における民間事業者への措置

当機構は、次のいずれかに該当するときには、請負者にその旨を通知するとともに、請負者と協議の上、契約を変更することができる。

- (ア) 当機構が実施中である情報システム刷新計画アクションプランの実施により当機構の IT 環境の変更が生じた場合（ハウジングサービスの対象である業務系システムの変更を含む）。
- (イ) 既存の情報共有基盤のデータ移行に付随する事前事後作業を本業務に含めて実施することが合理的と判断される場合。
- (ウ) 情報共有基盤上で稼動する一部コンテンツの改修または新規コンテンツの開発・保守が必要となった場合あるいは小規模システム基盤上で稼動する一部データベースの改修または新規データベースの開発・保守に係る要員が定常的に必要となった場合
- (エ) 当機構の組織、制度、及び IT 環境等設備の変更、情報セキュリティ対策の強化等の事由により、本業務の実施内容に変更の必要性が生じた場合。

ク 契約の解除

当機構は、受託者が次のいずれかに該当するときは、受託者に対し受託費の支払を停止し、又は契約を解除若しくは変更することができる。この場合、当機構に損害が生じたときは、受託者は当機構に生じた損害を賠償する責任を負う。また、以下(ア)~(ス)の規定により、受託者は当機構に対して、契約金額の100分の10に相当する金額を違約金として支払わなければならない。その場合の算定方法については、当機構の定めるところによる。ただし、同額の超過する増加費用及び損害が発生したときは、超過分の請求を妨げるものではない。

また、受託者は、当機構との協議に基づき、本業務の処理が完了するまでの間、責任を持って当該処理を行わなければならない。

- (ア) 偽りその他不正の行為により落札者となったとき。（下記ク.談合等不正行為の場合を除く。）
- (イ) 法第14条第2項第3号又は第15条において準用する第10条（第11号を除く。）の規定により民間競争入札に参加する者に必要な資格の要件を満たさなくなったとき。

- (ウ) 契約に沿った委託業務を実施できなかったとき、またはこれを実施することができないことが明らかになったとき。
- (エ) (ウ) に掲げる場合のほか契約において定められた事項について重大な違反があったとき。
- (オ) 法令または契約に基づく報告をせず、若しくは虚偽の報告をし、または検査を拒み、妨げ、若しくは忌避し、若しくは質問に対して答弁せず、若しくは虚偽の答弁をしたとき。
- (カ) 法令または契約に基づく指示（本実施要領に掲げる措置を履行しなかった場合を含む。）に違反したとき。
- (キ) 民間事業者またはその役職員その他委託業務に従事する者が、法令または契約に違反して、委託業務の実施に関して知り得た秘密を漏らしたまたは盗用した場合。
- (ク) 暴力団員を、業務を統括する者または従業員としていることが明らかになった場合。
- (ケ) 暴力団または暴力団関係者と社会的に非難されるべき関係を有していることが明らかになった場合。
- (コ) 他から執行保全処分、強制執行、競売処分、租税滞納処分、その他公権力による処分を受け、若しくは特別清算、会社更生手続、民事再生手続、破産又は私的整理手続を申し立てられ、又は自らそれらのもの、若しくは再生手続開始の申立てをしたとき。
- (ク) 民間事業者が手形交換所から手形不渡処分を受けたとき。
- (ク) 資産状態が悪化し、又はそのおそれがあると認めるに足る相当の理由があるとき。
- (ク) 民間事業者が上記 8-4-1 4. 談合等不正行為に規定したいずれかの事項に該当するものとして機構から不正行為に係る違約金の請求をうけたとき。

ケ 談合等不正行為

受託者は、次のいずれかに該当したときは、機構の請求に基づき、契約金額の 100 分の 10 に相当する額を談合等不正行為に係る違約金として支払わなければならない。

- (ア) 本委託業務の契約に関し、私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律（昭和 22 年法律第 54 号）第 3 条の規定に違反し、又は受託者が構成事業者である事業者団体が同法第 8 条第 1 項第 1 号の規定に違反したことにより、公正取引委員会が民間事業者に対し、同法第 7 条の 2 第 1 項の規定に基づく課徴金の納付命令を行い、当該納付命令が確定したとき。
- (イ) 本委託業務の契約に関し、受託者（法人にあたっては、その役員又は使用人を含む。）の刑法（明治 40 年法律第 45 号）第 96 条の 6 又は私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律第 89 条第 1 項若しくは第 95 条第 1 項第 1 号に規定する刑が確定したとき。

コ 損害賠償

受託者は、受託者の故意又は過失により当機構に損害を与えたときは、当機構に対し、その損害について賠償する責任を負う。また、当機構は、契約の解除及び違約金の徴収をしてもなお損害賠償の請求をすることができる。なお、当機構から受託者に損害賠償を請求する場合において、原因

を同じくする支払済の違約金がある場合には、当該違約金は原因を同じくする損害賠償について、支払済額とみなす。

サ 不可抗力免責・危険負担

当機構及び受託者の責に帰すことのできない事由により契約期間中に物件が滅失し、委託業務の全部又は一部の実施が遅滞したり、不能となったりした場合は責任を負わない。

シ 金品等の授受の禁止

受託者は、本業務の実施において、金品等を受け取ること、又は、与えることをしてはならない。

ス 宣伝行為の禁止

受託者及び本業務に従事する者は、本業務の実施に当たっては、自ら行う業務の宣伝を行ってはならない。また、本業務の実施をもって、第三者に対し誤解を与えるような行為をしてはならない。

セ 法令の遵守

受託者は、本業務を実施するに当たり適用を受ける関係法令等を遵守しなくてはならない。

ソ 安全衛生

受託者は、本業務に従事する者の労働安全衛生に関する労務管理については、責任者を定め、関係法令に従って行わなければならない。

タ 記録及び帳簿類の保管

受託者は、本業務に関して作成した記録及び帳簿類を、本業務を終了し、又は中止した日の属する年度の翌年度から起算して 10 年間、保管しなければならない。

チ 契約の解釈

契約に定めのない事項及び契約に関して生じた疑義は、当機構と受託者との間で協議して解決する。

10 受託者が本業務を実施するに当たり第三者に損害を加えた場合において、その損害の賠償に関し契約により本業務受託者が負うべき責任に関する事項

本業務を実施するに当たり、受託者又はその職員その他の本業務に従事する者が、故意又は過失により、本業務の受益者等の第三者に損害を加えた場合は、次のとおりとする。

- (1) 当機構が民法（明治 29 年法律第 89 号）第 709 条等の規定に基づき当該第三者に対する賠償を行ったときは、当機構は受託者に対し、当該第三者に支払った損害賠償額（当該損害の発生について当機構の責めに帰すべき理由が存する場合は、当機構が自ら賠償の責めに任ずべき金額を超える部分に限る。）について求償することができる。
- (2) 受託者が民法第 709 条等の規定に基づき当該第三者に対する賠償を行った場合であって、当該損害の発生について当機構の責めに帰すべき理由が存するときは、受託者は当機構に対し、当該第三者に支払った損害賠償額のうち

自ら賠償の責めに任ずべき金額を超える部分を求償することができる。

11 法第7条第8項に規定する評価に関する事項

- (1) 本業務の実施状況に関する調査の時期
当機構は、本業務の実施状況について、内閣総理大臣が行う評価の時期（平成32年（2020年）7月を予定）を踏まえ、本業務開始後、毎年5（終了月）月に状況を調査する。
- (2) 調査項目及び実施方法
 - ア SLA基準値達成状況
月次報告書等により調査
 - イ 利用満足度調査の結果
各年度において、ユーザに対する年1回のアンケート（ヘルプデスク利用者アンケート調査）の実施結果により調査
- (3) 意見聴取等
当機構は、必要に応じ、本業務受託者から意見の聴取を行うことができるものとする。
- (4) 実施状況等の提出時期
当機構は、平成32年（2020年）7月を目途として、本業務の実施状況等を内閣総理大臣及び監理委員会へ提出する。

12 その他業務の実施に関し必要な事項

- (1) 実施状況等の監理委員会への報告
当機構は、法第26条及び第27条に基づく報告徴収、立入検査、指示等を行った場合には、その都度、措置の内容及び理由並びに結果の概要を監理委員会へ報告することとする。
- (2) 当機構の監督体制
 - ア 本契約に係る監督は、主管係自ら立会い、指示その他の適切な方法によって行うものとする。
本業務の実施状況に係る監督は以下のとおり。
監督職員：情報システム室システム第一課長
検査職員：情報システム室長
 - イ 実施要項に基づく民間競争入札手続きに係る監督は、調達部が行い、調達部契約担当次長を責任者とする。
- (3) 本業務受託者の責務
 - イ 受託者は、法第54条の規定に該当する場合は、1年以下の懲役又は50万円以下の罰金に処される。
 - ウ 受託者は、法第55条の規定に該当する場合は、30万円以下の罰金に処されることとなる。なお、法第56条により。法人の代表者又は法人若しくは人の代理人、使用人その他の従業者が、その法人又は人の業務に関し、法第55条の規定に違反したときは、行為者を罰するほか、その法人又は人に対して同条の刑を科する。
 - エ 受託者は、会計検査院法（昭和22年法律第73号）第23条第1項第7号に

規定する者に該当することから、会計検査院が必要と認めるときには、同法第25条及び第26条により、同院の実地の検査を受けたり、同院から直接又は当機構に通じて、資料又は報告等の提出を求められたり、質問を受けたりすることがある。

(4) 著作権

ア 受託者は、本業務の目的として作成される成果物に関し、著作権法第27条及び第28条を含む著作権の全てを当機構に無償で譲渡するものとする。

イ 受託者は、成果物に関する著作権者人格権（著作権法第18条から第20条までに規定された権利をいう。）を行使しないものとする。ただし、当機構が承認した場合は、この限りではない。

ウ ア及びイに関わらず、成果物に受託者が既に著作権を保有しているもの（以下「受託者著作物」という。）が組み込まれている場合は、当該受託者著作物の著作権についてのみ、受託者に帰属する。

エ 提出される成果物に第三者が権利を有する著作物が含まれる場合には、受託者が当該著作物の使用に必要な費用の負担及び使用許諾契約等に係る一切の手続きを行うものとする。

(5) 本業務の調達仕様書

本業務を実施する際に必要な仕様は、別添1「(独) 国際協力機構コンピュータ運用等業務調達仕様書」に示すとおりである。

従来の実施状況に関する情報の開示

1 従来の実施に要した経費(実績値)

(税抜)

(単位:百万円)

		平成22年度 (2010年度)	平成23年度 (2011年度)	平成24年度 (2012年度)	平成25年度 (2013年度)	平成26年度 (2014年度)	備考
人件費	常勤職員	-	-	-	-	-	
	非常勤職員	-	-	-	-	-	
物件費		-	-	-	-	-	
委託費等	開発・構築費	859	25	107	185	23	システム運用費は(運用役 務費)と(データセンタ関連 費)の合計
	システム運用費	0	675	696	824	903	
	(運用役務費)	-	(315)	(258)	(350)	(386)	
	(データセンタ関連費)	-	(360)	(411)	(474)	(517)	
	TV会議システム運用費	138	138	138	115	116	
	TV会議システム機器保守費	26	18	18	18	21	
計(a)		1,023	856	959	1,142	1,063	
参 考 値 (b)	減価償却費	-	-	-	-	-	
	退職給付費用	-	-	-	-	-	
	間接部門費	-	-	-	-	-	
計(a)+(b)		1,023	856	959	1,142		

(注記事項)

- ①平成22年度(2010年度)に一般競争入札(総合評価落札方式)を実施している。
- ②平成22年(2010年)8月末から平成23年(2011年)4月末までが設計・構築期間であり、平成23年(2011年)5月にシステム運用を開始。運用期間は平成29年(2017年)6月までを予定している。
- ③平成22年度(2010年度)開発・構築費には、運用・サービス設計等費用、データセンタにおけるホスティング対象システム設定費用・ハウジング対象システム移設費用が含まれる。
- ④平成23年度(2011年度)以降の開発・構築費用には、ハウジング対象システムの追加(通年)、大容量ファイル送受信サービス業務の追加等(平成23年度(2011年度))、BCP発動時に備えたバックアップデータセンタの構築等(平成24、25年度(2012、2013年度))、ノーツシステムの開発(平成25年度(2013年度))、共有ファイルサーバ増量等(平成25、26年度(2013、2014年度))、パソコン更改・無線LAN導入等に伴う業務等(平成26年度(2014年度))が含まれる。
- ⑤システム運用費の運用役務費には、データセンタ運用、ヘルプデスク運用等サービス管理、各種システム運用、セルフモニタリング、サービス関連調査・提言等に係る役務費用が含まれる。
- ⑥平成24年度(2012年度)のシステム運用費の増額理由は、ハウジング対象システムの追加等によるものである。
- ⑦システム運用費のデータセンタ関連費には、データセンタ設備、機器賃貸借、各種ライセンス費用等、およびこれらに関連する一部役務が含まれる。
- ⑧平成25年度(2013年度)のシステム運用費の増額理由は、BCP発動時に備えたバックアップデータセンタ運用費用の追加等によるものである。
- ⑨平成26年度(2014年度)のシステム運用費の増額理由は、機構内のインフラ環境変更及び業務主管システムの最適化業務の増加に対応するための要員(ITコンシェルジュ)の増員等によるものである。

2 従来の実施に要した人員

(受託者における運用業務従事者)

(単位:人)

	平成23年度 (2011年度)	平成24年度 (2012年度)	平成25年度 (2013年度)	平成26年度 (2014年度)
運用主任・主任サポート	4 (4)	2 (2)	2 (2)	2 (2)
ITコンシェルジュ	1 (1)	1 (1)	2 (2)	3 (3)
モニタリング主任	4 (3)	2 (1)	2 (1)	2 (1)
ヘルプデスク	19 (17)	15 (13)	16 (13)	15 (13)
システム運用	45 (36)	34 (27)	36 (29)	36 (30)
TV会議システム運用	12 (12)	12 (12)	12 (10)	12 (10)

※括弧内が専従者の数

※毎年、3月下旬から4月上旬にかけては、大規模な組織変更・人事異動があるため、運用業務のピークとなる

※また、5月、7月、10月、1月についても4月ほどではないものの、規模が比較的大きい組織変更・人事異動がある場合があり、運用業務ピークとなる

※TV会議システム運用要員のうち2名はサポート要員

(従来の業務従事者に求められる知識・経験等)

運用主任・主任サポート

※運用フェーズにおける業務に係る全作業の統括、品質・進捗・課題(リスク)管理を行う。機構との協議・調整の窓口

・システム運用業務に関し、5年以上の実績を有していること。

・PMP、情報処理技術者試験プロジェクトマネージャ、ITサービスマネジメントファンデーション、CISA、情報処理技術者試験システム監査技術者等の資格を保持していること。

ITコンシェルジュ

※運用フェーズにおける作業グループとは一定の距離を置き、機構のサービス関連に係る調査・提案・支援を行う

・システム運用業務に関し、3年以上の実績を有していること。

・PMP、情報処理技術者試験プロジェクトマネージャ、ITコーディネーター、ITサービスマネジメントファンデーション、CISA、情報処理技術者試験システム監査技術者等の資格を保持していること。

・あらゆるユーザとの対応最前線として自ら恒常的に最新情報や教訓・知見を蓄積し、受託者が顧客志向を最大限発揮するために設置する機能及びその要員であり、同機能を満たす類似経験、知識、業務姿勢を有すること。

モニタリング主任

※主にセルフモニタリングに係る作業の統括、管理を行う

・システム運用業務に関し、3年以上の実績を有していること。

・PMP、情報処理技術者試験プロジェクトマネージャ、ITコーディネーター、ITサービスマネジメントファンデーション、CISA、情報処理技術者試験システム監査技術者等の資格を保持していること。

ヘルプデスク

・ヘルプデスクへの問い合わせは、本部・国内拠点に加え、在外拠点からも受け付ける必要があるため、英語によるコミュニケーションを充分に取ることができる(TOEICスコア800点以上相当を有する・英語によるヘルプデスク受付経験がある等)こと。

3 従来の実施に要した施設及び設備

機構本部に常駐し業務を行う要員は、原則機構本部内の常駐用スペース(15-20人程度用、各種機材収納用スペースあり)を使用可能としている。

外部拠点で業務を行う要員(ヘルプデスク、システム運用の一部要員)は、受託機関の用意する各拠点(コールセンタ等)を使用。

従来の常駐用スペース:

独立行政法人国際協力機構 情報システム室分室(占有)
東京都千代田区二番町5-25 二番町センタービル5階

※本調達における常駐用スペースは未確定であるが、従来と概ね同等の内容を予定している。

機構が用意する執務環境、機材は以下のとおり。執務場所、機材等の利用にあたっての光熱水料、通信料(機構が本業務に必要と認めるものに限る)の負担は機構が行っている。

(1) 執務場所 ア. ~ウ. は占有、エ. は機構職員と共有

- ア. 執務用机 常駐人数分
- イ. 作業場所 必要に応じて提供
- ウ. LAN環境 業務に必要な数だけのLAN接続口と電源
- エ. 共用会議室 機構内の共用会議室・ブースを必要に応じて提供

(2) 機材等 すべて占有

機構内で使用する以下の機材を提供する

- ア. 執務用パソコン、電話 常駐人数分
- イ. プリンタ複合機 必要に応じ提供
- ウ. ファクシミリ 必要に応じ提供
- エ. その他特に機構が必要と認めた機材

(3) その他

業務従事者(常駐者、非常駐者)向けWindowsID、グループウェアIDの付与
ヘルプデスク業務用メールアドレスの付与 等

4 従来の実施における目的の達成の程度

主なSLA項目の達成実績

(注記事項)

呼損率: 問い合わせにおいて、とることができなかった電話の本数/かかってきた電話の本数

一次窓口解決率: 問い合わせにおいて、一次窓口(コールセンタ)における対応で解決した件数/総問い合わせ件数

回答目標時間遵守率: 回答目標時間(問い合わせから回答まで1時間)遵守件数/総問い合わせ件数

現地サポート満足度: 現地・在外拠点の現地IT支援の満足度調査にて、5段階評価(満足・やや満足・普通・やや不満・不満)を実施。各項目において満足・やや満足と回答した職員の数/対象職員の総数

セキュリティインシデント目標時間解決率: 目標時間(1時間)内で解決されたセキュリティインシデント件数/セキュリティインシデント件数

業務システム障害通報時間遵守率: 通報時間(障害発生から連絡まで30分以内)遵守件数/障害発生件数

基盤システム障害通報時間遵守率: 通報時間(障害発生から連絡まで30分以内)遵守件数/障害発生件数

変更作業に起因する障害発生率: 変更作業に起因する障害発生件数/システム変更実施件数

システム稼働率: (システム稼働時間-システム停止時間の積上げ)/システム稼働時間

応答時間遵守率: システム応答時間の目標値を遵守できたトランザクション数/総トランザクション数(クライアントPCにおける主機能のレスポンスを測定)

利用者満足度: 利用者満足度調査にて、5段階評価(満足・やや満足・普通・やや不満・不満)を実施。各項目において満足・やや満足と回答した職員の数/対象職員の総数

研修参加者評価: 研修満足度調査にて、5段階評価(満足・やや満足・普通・やや不満・不満)を実施。各項目において満足・やや満足と回答した職員の数/対象職員の総数

(平成24年度(2012年度))

SLA項目	SLA要求値	実績値											
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
呼損率	10%	7.6%	5.1%	4.4%	4.9%	4.8%	6.2%	6.6%	4.1%	7.0%	4.4%	2.4%	3.5%
一次窓口解決率	80%	89.4%	88.2%	86.2%	85.1%	88.6%	91.1%	91.2%	93.5%	92.0%	93.6%	94.2%	96.7%
回答目標時間遵守率	80%	81.5%	80.9%	81.0%	80.3%	81.7%	83.4%	86.1%	86.4%	83.6%	84.6%	81.8%	84.0%
現地サポート満足度	80%	100%	100%	100%	100%	-	100%	-	100%	100%	-	-	100%
セキュリティインシデント 目標時間解決率	90%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	87.5%
業務システム 障害通報時間遵守率	90%	100%	98.0%	100%	100%	-	100%	-	100%	100%	95.8%	93%	100%
基盤システム 障害通報時間遵守率	90%	100%	100%	100%	-	100%	-	100%	-	100%	0%	0%	-
変更作業に起因する 障害発生率	10%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
システム稼働率	99.90%	99.85%	99.90%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
応答時間遵守率	60%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
利用者満足度	70%	-	71.4%	-	-	-	-	-	-	82.30%	-	-	-
研修参加者評価	70%	89.3%	66.4%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

(平成25年度(2013年度))

SLA項目	SLA要求値	実績値											
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
呼損率	10%	3.0%	4.2%	5.2%	4.9%	3.2%	5.3%	7.1%	4.8%	3.0%	7.1%	4.5%	3.9%
一次窓口解決率	80%	97.0%	97.5%	98.3%	84.2%	87.9%	88.8%	89.5%	90.3%	88.7%	89.0%	87.9%	88.6%
回答目標時間遵守率	80%	85.0%	90.8%	83.6%	81.0%	83.4%	81.0%	82.3%	82.7%	83.1%	85.0%	81.7%	82.1%
現地サポート満足度	80%	100%	100%	-	100%	-	100%	100%	100%	100%	-	100%	100%
セキュリティインシデント 目標時間解決率	90%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
業務システム 障害通報時間遵守率	90%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
基盤システム 障害通報時間遵守率	90%	100%	-	-	100%	-	-	100%	-	-	-	-	-
変更作業に起因する 障害発生率	10%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
システム稼働率	99.90%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
応答時間遵守率	60%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
利用者満足度	70%	-	-	-	78.0%	-	-	-	-	82.3%	-	-	-
研修参加者評価	70%	-	-	-	79.2%	-	-	-	-	78.7%	-	-	87.7%

(平成26年度(2014年度))

SLA項目	SLA要求値	実績値											
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
呼損率	10%	5.0%	5.6%	7.0%	6.4%	4.0%	4.8%	3.9%	6.2%	5.8%	4.1%	6.2%	5.0%
一次窓口解決率	80%	89.4%	89.3%	87.2%	88.0%	88.6%	88.1%	88.0%	85.4%	87.1%	86.2%	85.9%	86.2%
回答目標時間遵守率	80%	86.6%	86.8%	84.8%	84.3%	82.7%	83.2%	84.3%	82.9%	84.5%	83.2%	82.4%	82.8%
現地サポート満足度	80%	-	-	-	-	83.3%	-	100%	-	-	100%	-	-
セキュリティインシデント 目標時間解決率	90%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
業務システム 障害通報時間遵守率	90%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
基盤システム 障害通報時間遵守率	90%	100%	-	100%	100%	-	-	100%	-	-	-	-	-
変更作業に起因する 障害発生率	10%	0%	0%	0%	0%	0%	5.8%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
システム稼働率	99.90%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
応答時間遵守率	60%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
利用者満足度	70%	-	-	79.4%	-	-	-	-	-	-	64.9%	-	-
研修参加者評価	70%	96.7%	-	-	79.2%	-	-	-	-	68.8%	74.5%	74.5%	85.1%

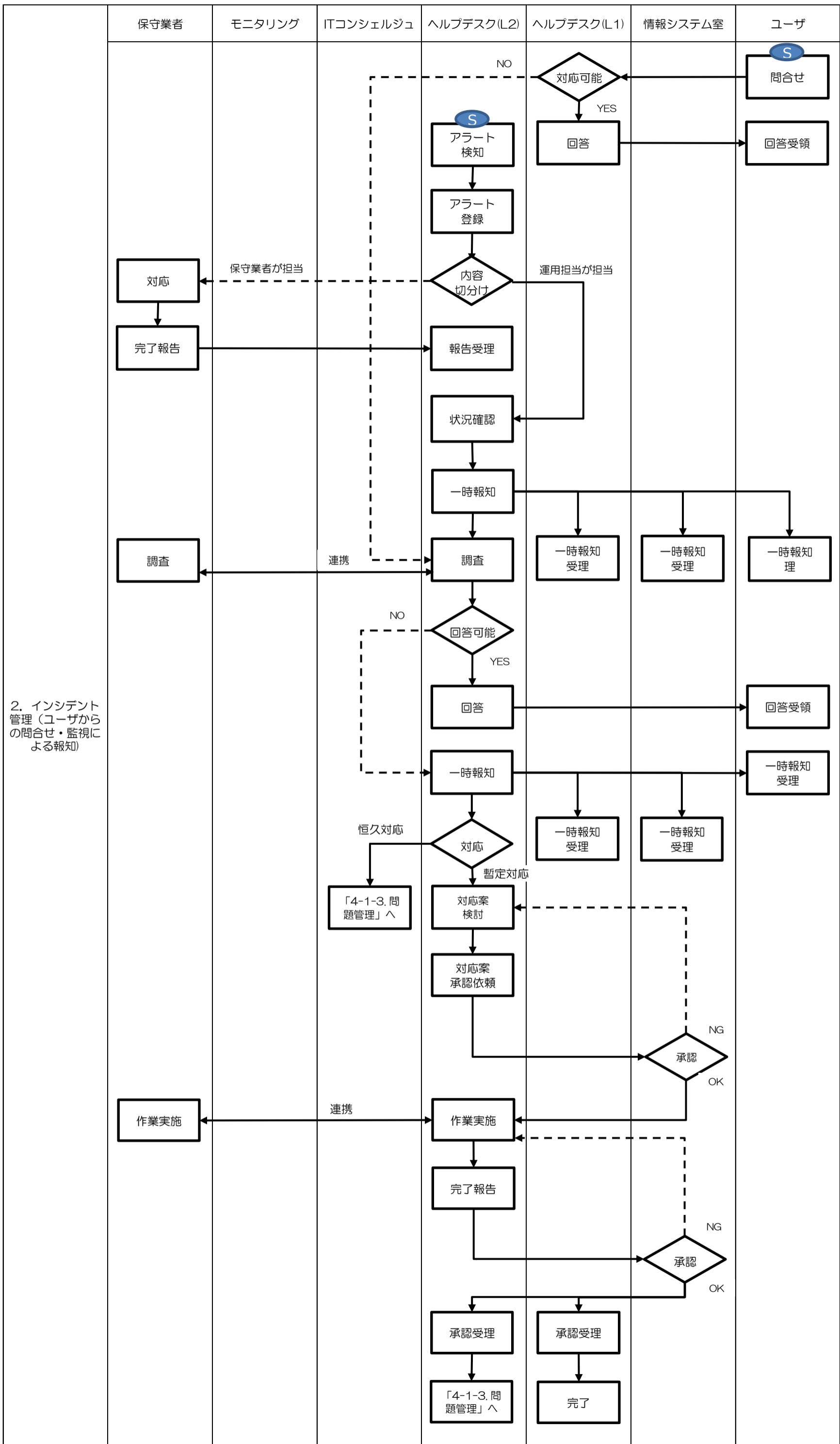
注:(-)は該当月に評価対象がないことを意味する。

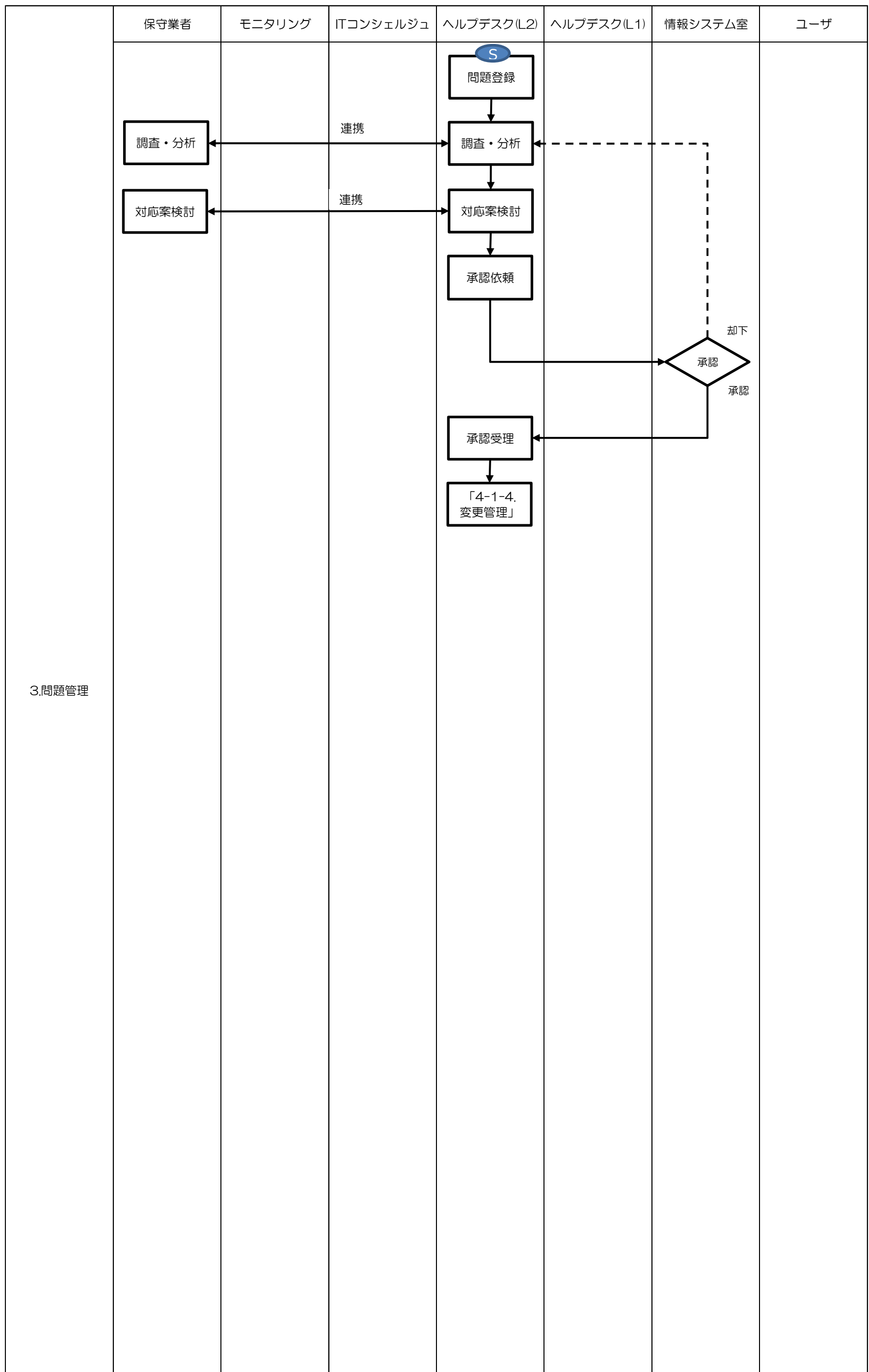
5 従来の実施方法（主な業務フロー）

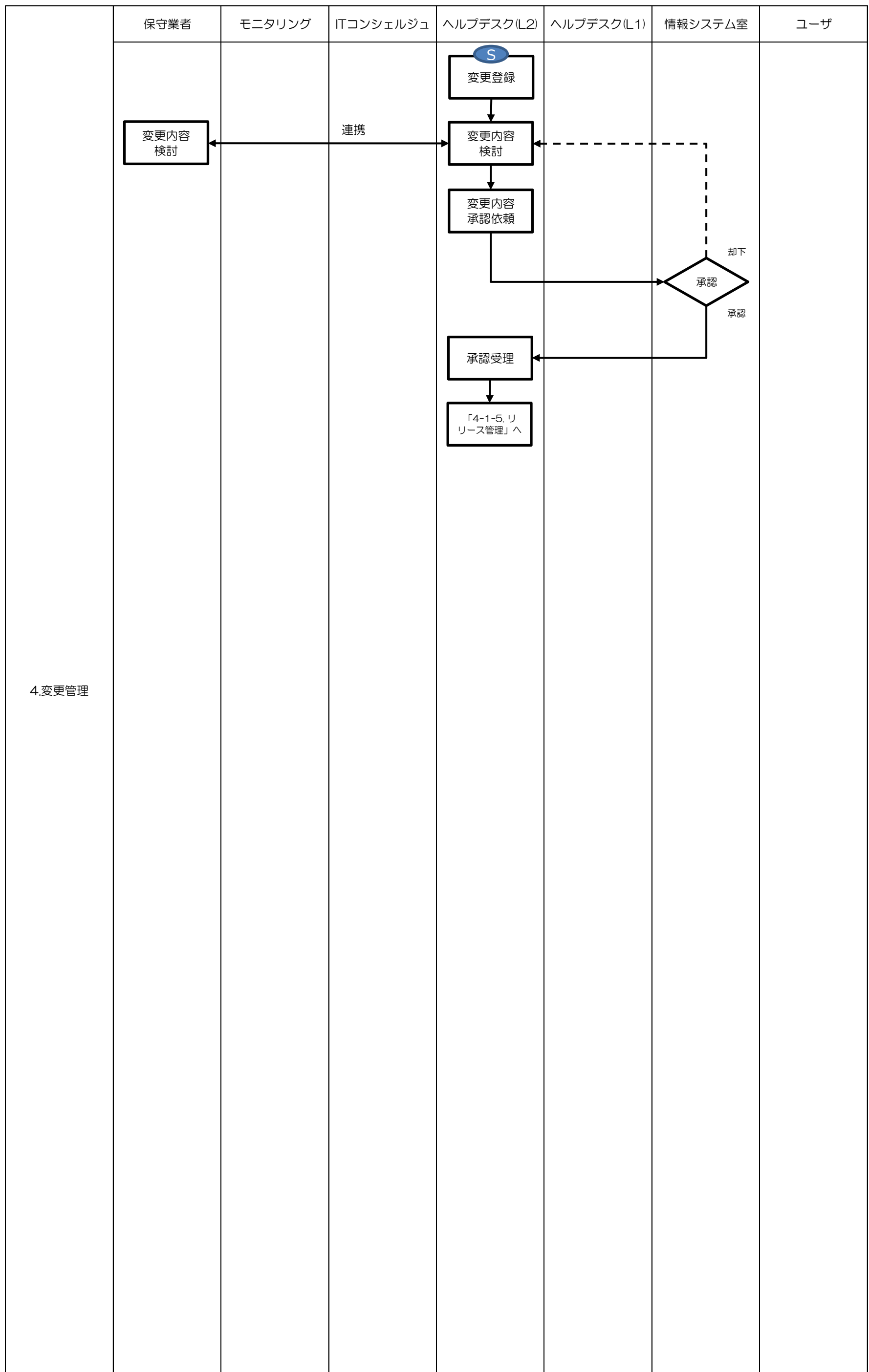
業務フロー一覧

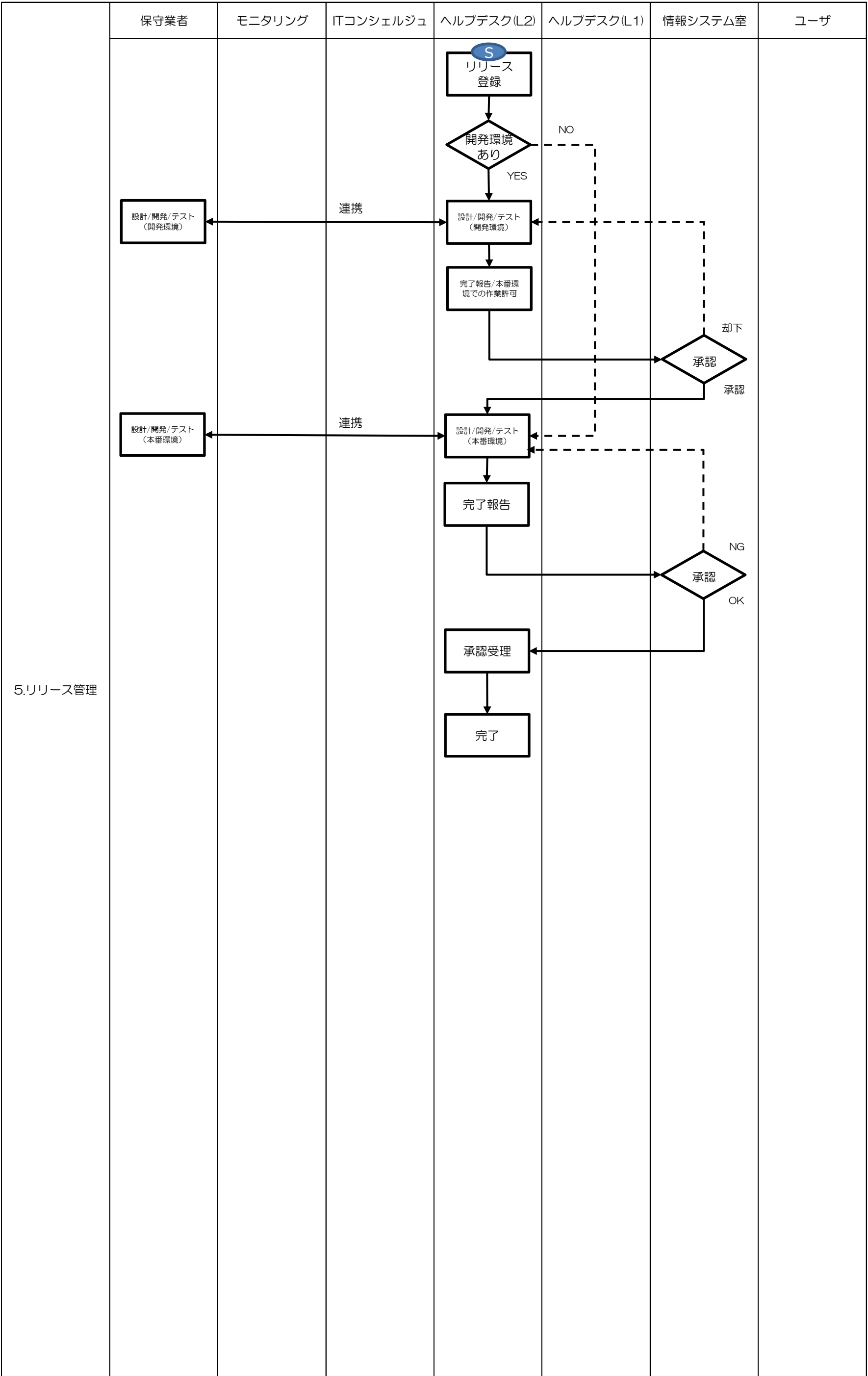
連番	運用フロー名
1	問合せ・申請対応-ヘルプデスク受付（メール/Web申請・連絡票・DB受付）
2	インシデント管理（ユーザからの問合せ・監視による報知）
3	問題管理
4	変更管理
5	リリース管理
6	アカウント発行フロー
7	共通基盤 データ管理フロー
8	セキュリティ運用-パッチ適用対応（サーバ）
9	資産管理 (PC関連)
10	ITコンシェルジュ業務
11	モニタリング業務（セルフモニタリング）
12	モニタリング業務（SLAの評価）
13	モニタリング業務（利用者満足度調査）
14	共通エスカレーションフロー

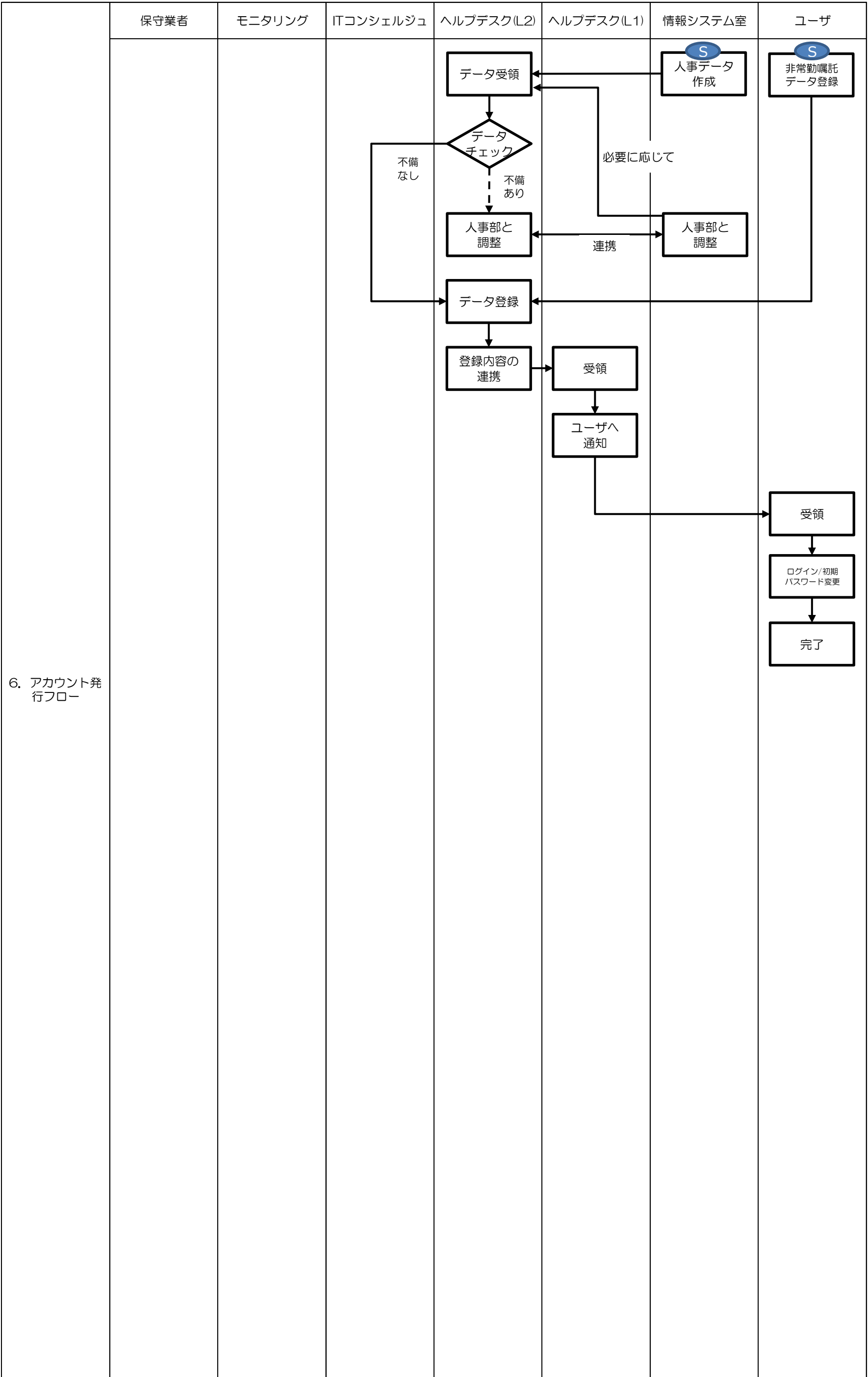
※上記は、コンピュータ運用業務における主要な運用プロセスである。

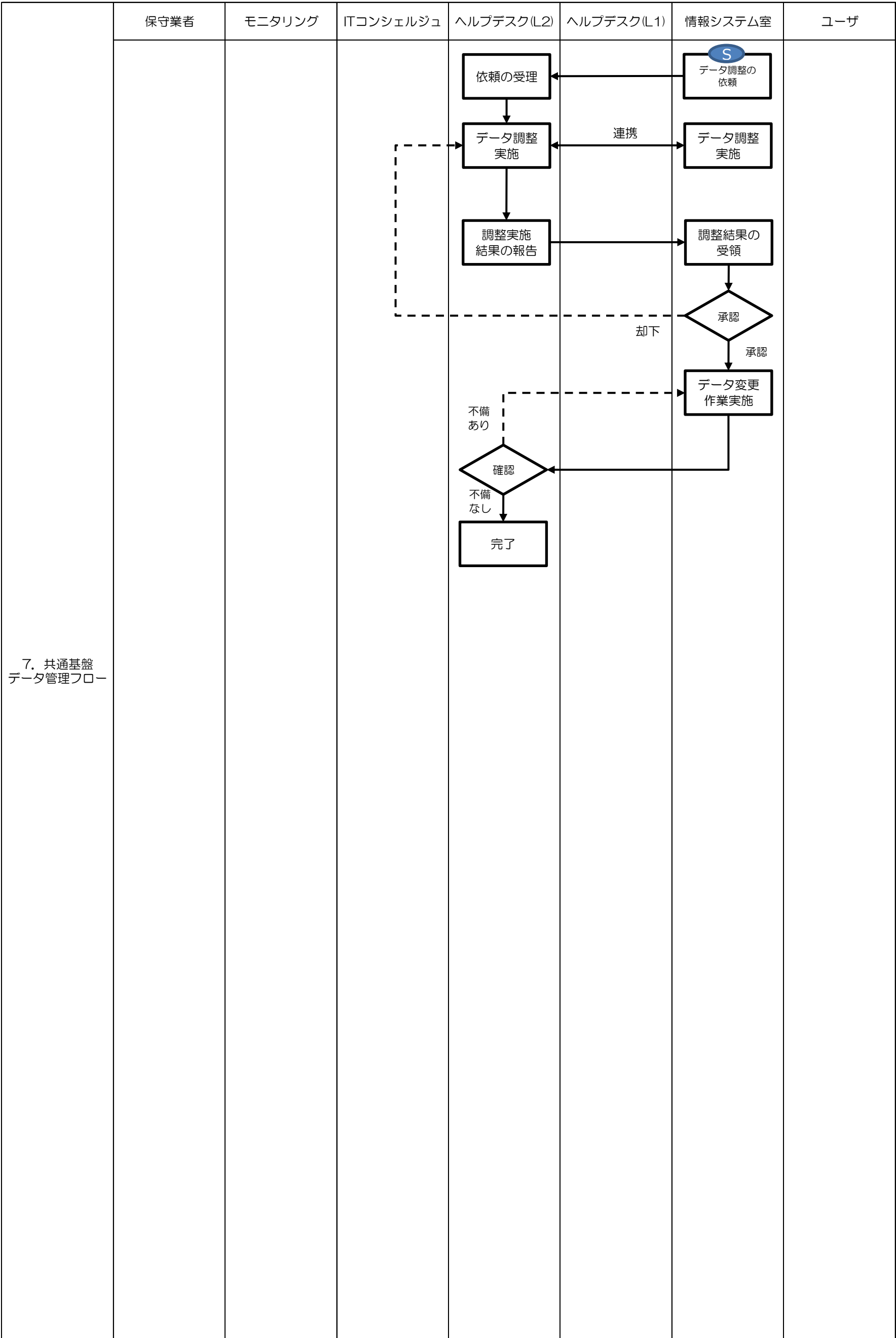


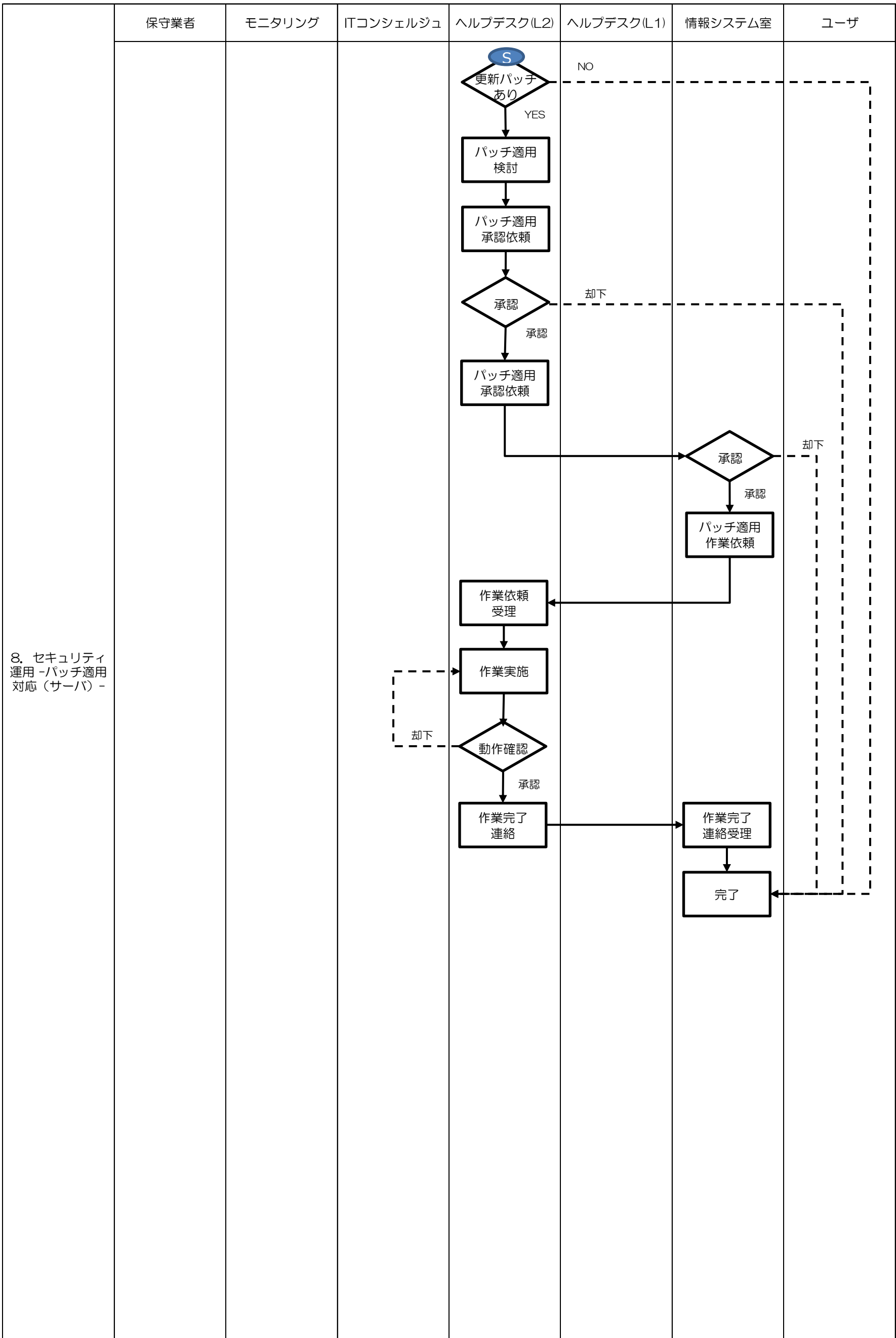


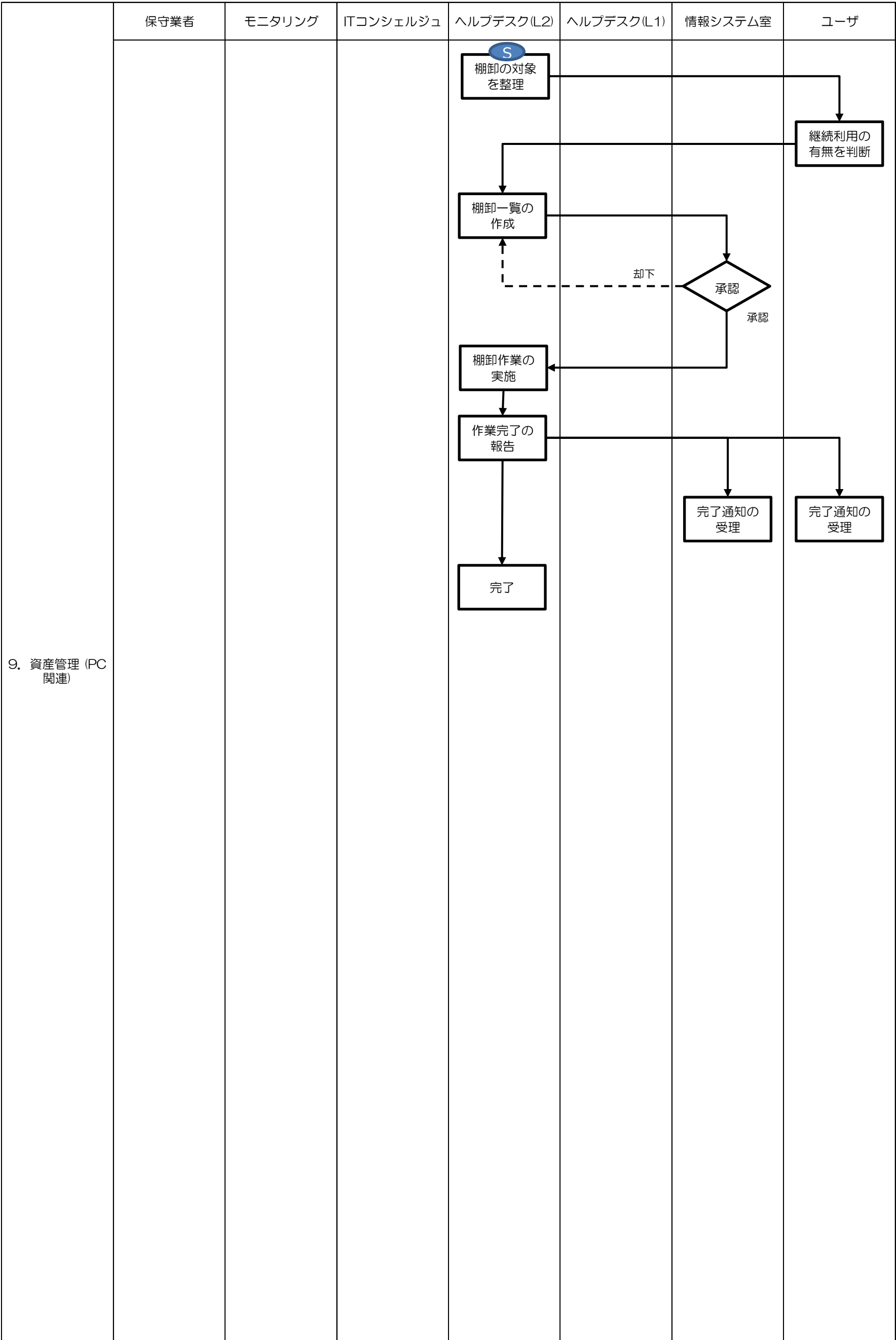


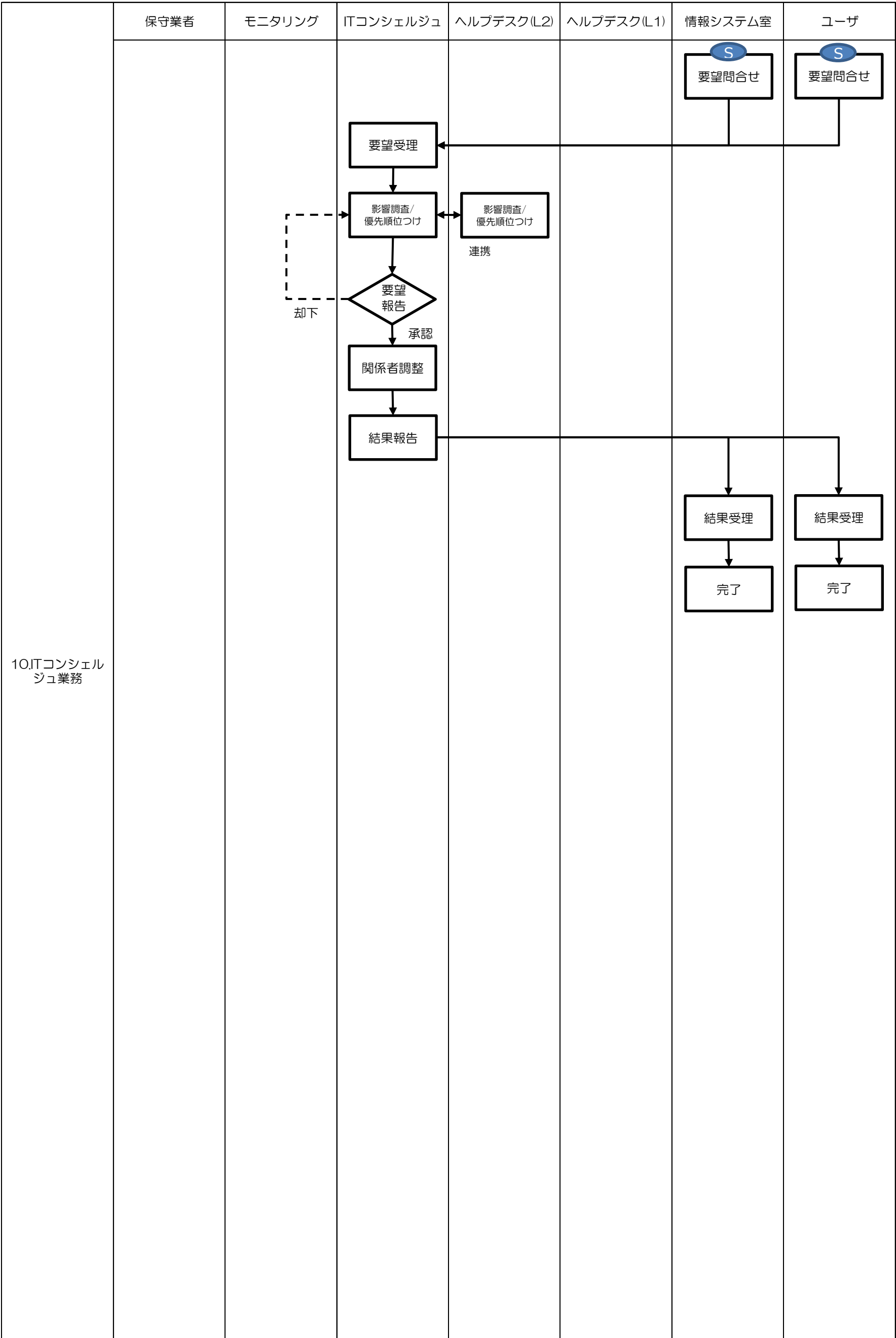


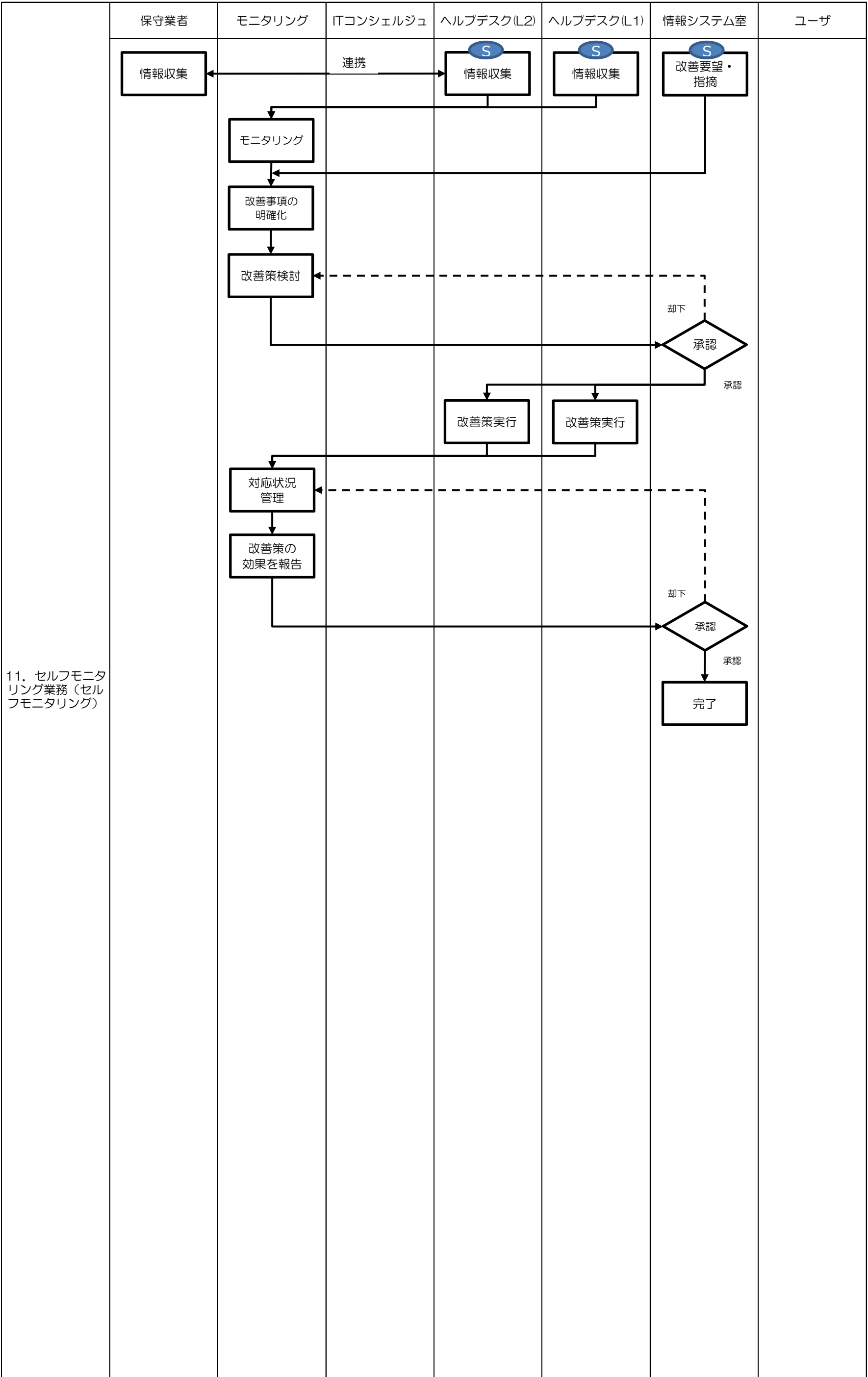


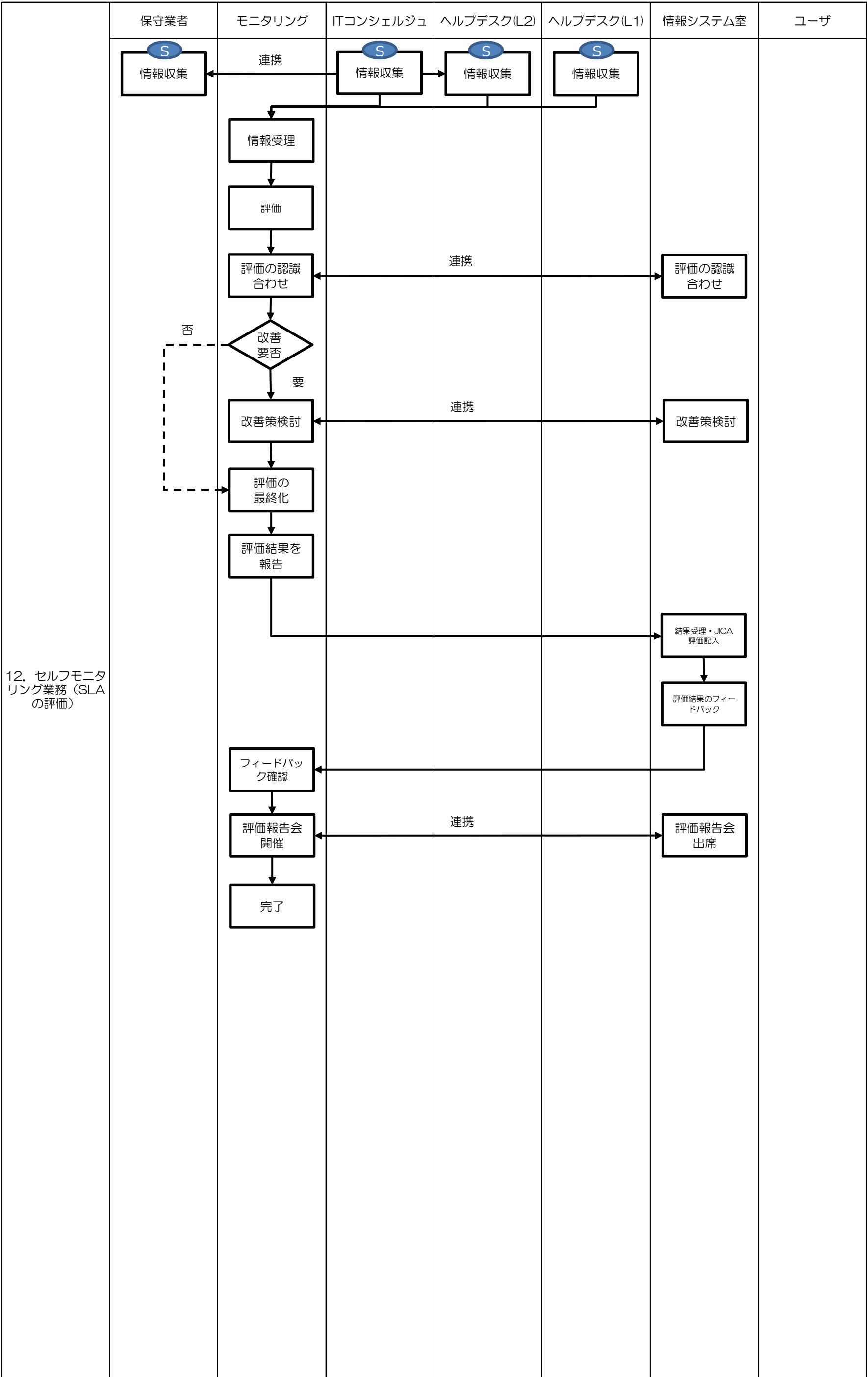


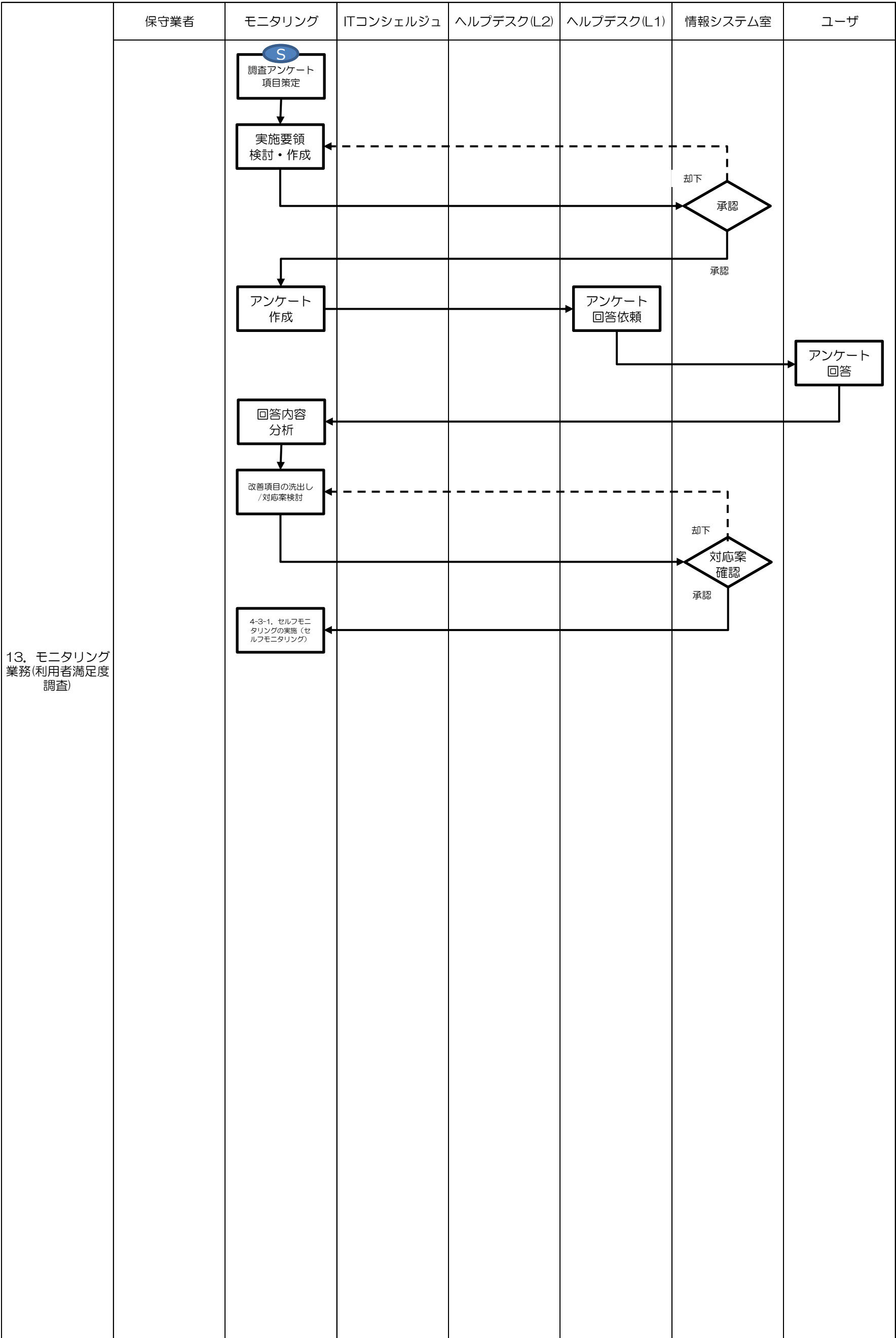


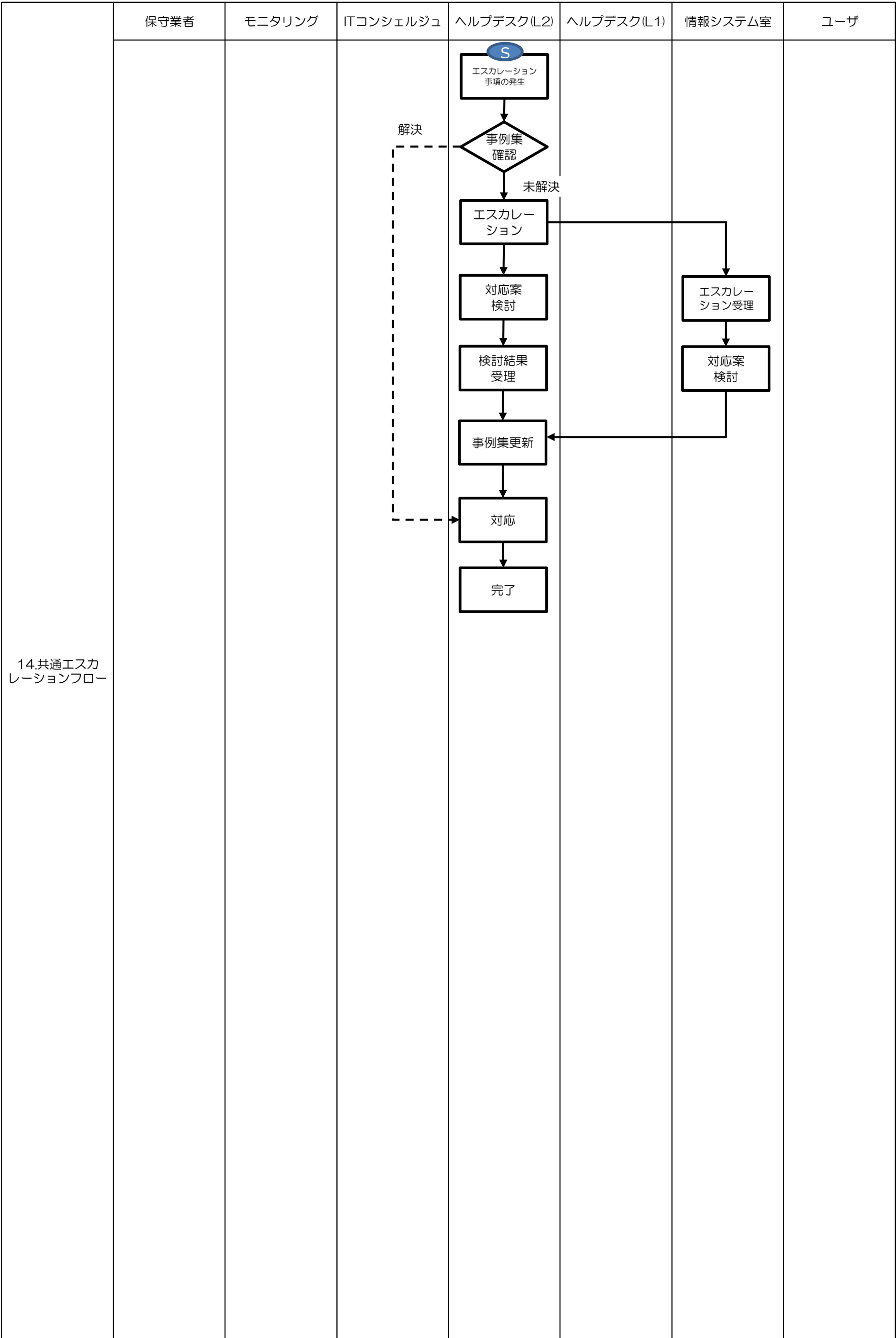








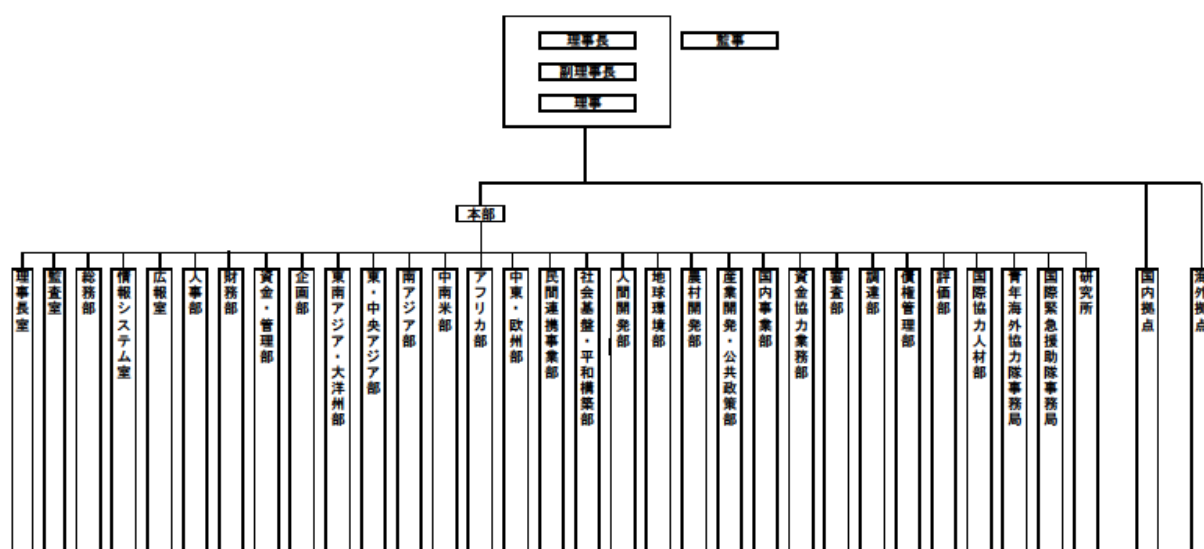




別紙 2 機構組織図 (2015年8月1日現在)

詳細は、詳細は当機構公式サイト (<http://www.jica.go.jp>) 参照

独立行政法人国際協力機構の機構



1. 本部

No	本部ビル名	住所
1	二番町センタービル	東京都千代田区二番町 5-25
2	JICA 市ヶ谷ビル	東京都新宿区市谷本村町 10-5

2. 国内拠点

No	拠点名	住所
1	JICA 北海道 (札幌)	北海道札幌市白石区本通 16 丁目南 4-25
2	JICA 北海道 (帯広)	北海道帯広市西 20 条南 6 丁目 1-2
3	JICA 東北	宮城県仙台市青葉区一番町 4-6-1 仙台第一生命タワービル 15 階
4	JICA 筑波	茨城県つくば市高野台 3-6
5	JICA 東京	東京都渋谷区西原 2-49-5

6	JICA 横浜	神奈川県横浜市中区新港 2-3-1
7	JICA 中部	愛知県名古屋市中村区平池町 4 丁目 60-7
8	JICA 関西	兵庫県神戸市中央区脇浜海岸通 1-5-2
9	JICA 中国	広島県東広島市鏡山 3-3-1
10	JICA 北陸	石川県金沢市本町 1-5-2
11	JICA 四国	香川県高松市番町 1-1-5 ニッセイ高松ビル 7 階
12	JICA 駒ヶ根	長野県駒ヶ根市赤穂 15 番地
13	JICA 二本松	福島県二本松市永田字長坂 4-2
14	JICA 九州	福岡県北九州市八幡東区平野 2-2-1
15	JICA 沖縄	沖縄県浦添市字前田 1143-1

3. 海外拠点

地域	拠点名
アジア	アフガニスタン事務所、インド事務所、インドネシア事務所、ウズベキスタン事務所、カンボジア事務所、キルギス共和国事務所、スリランカ事務所、タイ事務所、中華人民共和国事務所、ネパール事務所、パキスタン事務所、バングラデシュ事務所、東ティモール事務所、フィリピン事務所、ブータン事務所、ベトナム事務所、マレーシア事務所、ミャンマー事務所、モンゴル事務所、ラオス事務所 タジキスタン支所、モルディブ支所
大洋州	パプアニューギニア事務所、フィジー事務所 サモア支所、ソロモン支所、トンガ支所、バヌアツ支所、パラオ支所、マーシャル支所、ミクロネシア支所
北米・中南米	アメリカ合衆国事務所、アルゼンチン事務所、エルサルバドル事務所、グアテマラ事務所、ドミニカ共和国事務所、ニカラグア事務所、パラグアイ事務所、ブラジル事務所、ペルー事務所、ボリビア事務所、ホンジュラス事務所、メキシコ事務所 ウルグアイ支所、エクアドル支所、コスタリカ支所、コロンビア支所、ジャマイカ支所、セントルシア支所、チリ支所、パナマ支所、ベネズエラ支所、ペリリーズ支所
アフリカ	ウガンダ事務所、エチオピア事務所、ガーナ事務所、カメルーン事務所、ケニア事務所、コートジボワール事務所、コンゴ民主共和国事務所、ザンビア事務所、スーダン事務所、セネガル事務所、タンザニア事務所、ナイジェリア事務所、ブルキナファソ事務所、マダガスカル事務所、マラウイ事務所、南アフリカ共和国事務所、南スーダン事務所、モザンビーク事務所、ルワンダ事務所 ガボン支所、ジブチ支所、ジンバブエ支所、ナミビア支所、ニジェール支所、ベ

	ナン支所、ボツワナ支所
中東	イラク事務所、イラン事務所、エジプト事務所、シリア事務所、チュニジア事務所、パレスチナ事務所、モロッコ事務所、ヨルダン事務所 イエメン支所、
欧州	トルコ事務所、バルカン事務所、フランス事務所

別紙3 アンケート(利用者満足度調査)サンプル
 ※従来の利用者満足度調査項目

アンケート名称: 利用者満足度調査	
1: 回答者情報	
Q1	職員番号(Windowsへのログイン時に使用する6桁か7桁のID(例:1234567、a12345)を記入して下さい。) 自由回答:
2: 問い合わせ対応(電話対応)について	
Q1	ヘルプデスクへ電話での問い合わせを行ったことがありますか。 選択回答: はい・いいえ
Q2	(1. で、「はい」と回答した方に伺います。)ひと月に何回程度問合せを行いますか。 選択回答: 1~2回・3~4回・5~10回・10回以上
Q3	(1. で、「はい」と回答した方に伺います。)どんな時に、電話でヘルプデスクに問い合わせをしますか。電話での問い合わせに望むサービスは、どのようなものですか。 自由回答:
Q4	(1. で、「はい」と回答した方に伺います。)ヘルプデスクへ電話での問い合わせを行ったことで、問題は解決しましたか。 選択回答: いつも解決する・概ね解決するが、たまに解決しないことがある・概ね解決しないが、たまに解決することがある・いつも解決しない
Q5	(1. で、「はい」と回答した方に伺います。)ヘルプデスク担当者の電話での説明、解説は分かりやすいですか。 選択回答: 分かりやすい・概ね分かりやすい・普通・一部分かりづらい・分かりづらい コメントを記入してください。
Q6	(1. で、「はい」と回答した方に伺います。)ヘルプデスクへ電話で問い合わせしてから、問題解決までの時間について、満足されていますか。 選択回答: 満足・やや満足・普通・やや不満・不満 コメントを記入してください。
Q7	(1. で、「はい」と回答した方に伺います。)ヘルプデスクへの電話での問合せについて、改善すべき点、要望等を自由に記載してください。 自由回答:
3: 問い合わせ対応(メール対応)について	
Q1	ヘルプデスクへメールでの問い合わせを行ったことがありますか。 選択回答: はい・いいえ
Q2	(1. で、「はい」と回答した方に伺います。)ひと月に何回程度問合せを行いますか。 選択回答: 1~2回・3~4回・5~10回・10回以上
Q3	(1. で、「はい」と回答した方に伺います。)どんな時に、メールでヘルプデスクに問い合わせをしますか。メールでの問い合わせに望むサービスは、どのようなものですか。 自由回答:
Q4	(1. で、「はい」と回答した方に伺います。)ヘルプデスクへメールでの問い合わせを行ったことで、問題は解決しましたか。 選択回答: いつも解決する・概ね解決するが、たまに解決しないことがある・概ね解決しないが、たまに解決することがある・いつも解決しない
Q5	(1. で、「はい」と回答した方に伺います。)ヘルプデスク担当者のメールでの説明、解説は分かりやすいですか。 選択回答: 分かりやすい・概ね分かりやすい・普通・一部分かりづらい・分かりづらい コメントを記入してください。
Q6	(1. で、「はい」と回答した方に伺います。)ヘルプデスクへメールで問い合わせしてから、問題解決までの時間について、満足されていますか。 選択回答: 満足・やや満足・普通・やや不満・不満 コメントを記入してください。
Q7	(1. で、「はい」と回答した方に伺います。)ヘルプデスクへのメールでの問合せについて、改善すべき点、要望等を自由に記載してください。 自由回答:
4: ヘルプデスク作成のお知らせ・FAQ・執務参考資料・ユーザ研修について	

アンケート名称:利用者満足度調査

Q1	ヘルプデスクからのお知らせをご覧になったことがありますか。 選択回答:はい・いいえ
Q2	(1. で、「はい」と回答した方に伺います。)お知らせの記載内容は分かりやすいですか。 選択回答:分かりやすい・概ね分かりやすい・普通・一部分かりづらい・分かりづらい コメントを記入してください。
Q3	(1. で、「はい」と回答した方に伺います。)ヘルプデスクからのお知らせについて、改善すべき点、要望等を自由に記載してください。 自由回答:
Q4	ヘルプデスク作成のFAQ、執務参考資料はご覧になったことがありますか。 選択回答:FAQも執務参考資料も見たことがある・FAQのみ見たことがある・執務参考資料のみ見たことがある・FAQも執務参考資料も見なかった
Q5	(4. で、「FAQまたは執務参考資料を見たことがある」と回答した方に伺います。)FAQ・執務参考資料の記載内容は分かりやすいですか。 選択回答:分かりやすい・概ね分かりやすい・普通・一部分かりづらい・分かりづらい コメントを記入してください。
Q6	(4. で、「FAQまたは執務参考資料を見たことがある」と回答した方に伺います。)どういった内容のFAQ・執務参考資料をご覧になりましたか。また、掲載して欲しい内容はどのようなものですか。その他、改善すべき点、要望等を自由に記載してください。 自由回答:
Q7	(4. で、「FAQまたは執務参考資料を見なかった」と回答した方に伺います。)FAQ・執務参考資料を見ない理由について記入してください。 (例:格納場所がわからない、必要な文書を探すのに手間がかかる等) 自由回答:
Q8	ヘルプデスクニュースはご覧になったことがありますか。
Q9	(8. で、「はい」と回答した方に伺います。)ヘルプデスクニュースの内容は参考になりましたか。また今後どのような情報を発信して欲しいですか。 自由回答:
Q10	(8. で、「いいえ」と回答した方に伺います。)ヘルプデスクニュースを見ない理由について記入してください。 (例:格納場所がわからない、記載されている内容に興味がない等) 自由回答:
Q11	今後研修に採用して欲しいテーマ等があれば自由に記入して下さい。 自由回答:
5:各種申請(アカウント登録、変更など)対応について	
Q1	各種申請を実施したことがありますか。 選択回答:はい・いいえ
Q2	(1. で「はい」と回答した方に伺います。)申請はどの程度の頻度で実施していますか。 選択回答:3日に1回以上・1週間に1回以上・半月に1回以上・ひと月に1回以上・3か月に1回以上
Q3	(1. で、「はい」と回答した方に伺います。)申請手続き・ルールそのものは過度に冗長ではなく、適切な手順となっていると感じますか。 選択回答:適切・概ね適切・普通・やや冗長・冗長 コメントを記入してください。
Q4	(1. で、「はい」と回答した方に伺います。)申請書、申請ツール等はわかりやすいですか。 選択回答:分かりやすい・概ね分かりやすい・普通・一部分かりづらい・分かりづらい コメントを記入してください。
Q5	(1. で、「はい」と回答した方に伺います。)申請からヘルプデスクでの対応までの時間について、満足されていますか。 選択回答:満足・やや満足・普通・やや不満・不満 コメントを記入してください。

アンケート名称:利用者満足度調査

Q6

(1. で、「はい」と回答した方に伺います。)各種申請について、改善すべき点、要望等を自由に記載してください。
自由回答:

機密保持誓約書

独立行政法人国際協力機構
契約担当役
理事 小寺 清 殿

年 月 日

社 名

住 所

代表者役職・氏名

代表取締役

印

当社は、「(独) 国際協力機構コンピュータ運用等業務」の一般競争入札（以下「本入札」という。）に関して、以下の各事項を遵守することを誓約します。

1. 本誓約における機密情報とは、独立行政法人国際協力機構（以下「JICA」という。）が開示する全ての情報（資料、電子情報、電子メール・FAX、口頭による連絡・説明等形態を問わない。）とする。ただし、開示の時点で既に公知のもの及びJICAが公表することを承諾した情報については除く。
2. 当社は、JICA から開示された機密情報を本入札の目的にのみ使用するものとし、その他の目的には使用しないものとする。
3. 当社は、JICA から開示された機密情報を本入札のために知る必要のある自己の役員、従業員以外に開示、閲覧等させないものとする。
4. 当社は、JICA から開示された機密情報を第三者に開示又は漏えいしないものとする。
5. 当社は、本入札に当たって第三者に機密情報を開示、閲覧等させる必要がある場合には、JICA の事前承諾を得た上で、当該第三者に開示するものとする。
6. 当社は、前項により、機密情報を開示する第三者に対し、本誓約と同様の機密保持誓約をさせるものとする。
7. 当社は、本入札に当たって機密情報を知る必要のある自己の役員、従業員に、本誓約の内容を遵守させるものとする。
8. 当社又は5. で定める第三者が、本誓約のいずれかの事項に違反した場合、又は漏えい等の事故により JICA に損害を与えた場合には、当社は、JICA が被った損害の賠償をするものとする。

以上