

情報基盤サービス業務の調達の 民間競争入札実施要項（案）

平成26年11月

独立行政法人 新エネルギー・産業技術総合開発機構

目次

1.	趣旨	3
2.	情報基盤サービスの調達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 ...	4
3.	実施期間に関する事項	9
4.	入札参加資格に関する事項	10
5.	入札に参加する者の募集に関する事項	12
6.	情報基盤サービス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	14
7.	情報基盤サービス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	18
8.	情報基盤サービスの請負者に使用させることが出来る財産に関する事項	19
9.	情報基盤サービスの請負者が、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切かつ確実な実施の確保のために本業務の請負者が講じるべき措置に関する事項	20
10.	情報基盤サービスの請負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請負者が負うべき責任に関する事項	24
11.	情報基盤サービスに係る法 7 条第 8 項に規定する評価に関する事項	25
12.	その他業務の実施に関し必要な事項	26

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、独立行政法人新エネルギー・産業技術総合開発機構（以下「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）別表において民間入札の対象として選定された「情報基盤サービス業務の調達」（調達件名「情報基盤サービスの調達」）について、公共サービス改革基本方針に従って、本実施要項を定めるものである。

2. 情報基盤サービスの調達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) 情報基盤サービスの調達の概要

ア 情報基盤サービスの経緯

情報基盤サービスは「NEDO PC-LAN システムの業務・システム最適化計画」（平成 20 年 3 月 31 日公表、平成 20 年 5 月 28 日一部改定）に則り、運用管理体制の強化、運用管理業務の合理化、セキュリティ対策の強化及びユーザー利便性の向上を実現するために、平成 22 年度に導入したものである。機構の職員は情報基盤サービスで導入されている業務サービス、IP ネットワークサービス、データセンタサービス、セキュリティサービス及び運用管理サービスを利用し、業務を遂行している。本契約は平成 27 年 10 月で終了する予定である。

イ 情報基盤サービスの対象

調達する情報基盤サービスは、現行の情報基盤サービス（以下「現行サービス」という。）で導入しているサービスに Web 会議サービスや大容量ファイル送受信サービス等を追加しユーザー利便性の向上を図る。また、情報漏えいのリスク低減及び年々巧妙化、増大している新種攻撃対策のためにさらなるセキュリティの強化を図る。調達する情報基盤サービスにて提供される内容を「別紙 1. 対象サービス一覧」に示す。

ウ 情報基盤サービスの内容

本業務を実施する民間事業者（以下「請負者」という。）は、以下に示すサービスを安定的に供することとし、その詳細は「別添 1. 情報基盤サービスの調達仕様書(案)」を基本とする。

(ア) サービス提供のための環境構築

A. プロジェクト管理

情報基盤サービスの環境構築及び移行作業全体に係る、プロジェクト計画書の作成、体制整備、進捗管理、課題管理及び品質管理等を行う。

B. 要件定義

「別添 1. 情報基盤サービスの調達仕様書（案）」の内容を踏まえ、提供されるサービス、機能に対する要求事項の確認及び提供方法の検討、詳細化を行い、機構との調整を通じて要件定義を行う。

C. 設計

要件定義に基づき、情報基盤サービスを提供するために必要な設計を行う。

D. 構築

各種設計書に基づき、施設、設備、ネットワーク、サーバ等主要な機器の設定等環境構築を行う。機構内に設置する機器がある場合は、機構と調整を行う。

E. テスト

移行、導入に際して各種テストの実施計画書等を作成し、テストを実施し、機構にその結果を報告する。

F. 移行

現行サービスから情報基盤サービスへ業務の継続に影響を与えないような対策を

講じたいうで、サービス移行計画書を作成し移行を行う。

移行に際し、移行リハーサルを実施し、移行手順の妥当性、作業量、移行所要時間等を確認する。

G. サービス導入時教育

サービス導入前に、情報基盤サービスを利用するうで必要となる現行サービスからの変更点等を中心とした基本的な操作方法及びセキュリティ対策等について機構の全役職員を対象とした教育を実施する。

(イ) サービス提供

A. サービスレベルの維持管理

各サービスレベルの監視、測定を行い、「別添1. 情報基盤サービスの調達仕様書(案)」の「Ⅷ. サービスレベルアグリーメント (SLA)」に記載されているサービスレベルの達成状況を逐次確認、把握する。

B. ドキュメント作成

サービスごとのサービス仕様書、運用管理計画書、運用管理報告書、サービス実績報告書、作業計画書及び作業報告書等を作成し、機構の了承を得たいうで提出する。

C. サービスデスク利用の支援

ア) 問い合わせの対応

サービスデスクを設置し、機構の役職員からの質問等の問い合わせ（電話、メール、Web等）を受け付け、これに対応する。また、サービスデスクの一部機能は機構内に設置し、受付時間は以下の通りとする。

No.	受付手段	受付時間
1	電話及び機構内対応	平日 8 時 45 分～18 時 30 分
2	メール、Web	24 時間 365 日

イ) 申請受付

機構内の役職員からの申請を受け付けて、サービス仕様書に定めた運用フローに従って対応を行う。

D. 各サービス要件

ア) サービス毎の運用対応を行う。

イ) 災害、システム障害及び職員の誤操作に備え、バックアップを行い、必要に応じてリカバリを実施する。

ウ) 情報基盤サービスのために作成されたドキュメントは全て構成管理下におき、必要に応じて修正・改版を行う。

(ウ) 保守

SLA で定める各サービスの稼働率及び障害復旧時間などを保証するため、下記保守サービスを実施する。

A. 年次保守計画書の作成

年間保守スケジュール、保守体制、品質管理体制及び各体制の責任者の明示等を含んだ年次保守計画書を作成提出する。

B. 予防保守（情報基盤サービスの監視）

システムの安定的な運用に必要な監視を行う。

OS、ミドルウェア等の修正モジュール等の調査並びに適用時の影響範囲調査を行い、計画的な適用を実施する。

C. 障害対応（復旧）

異常発見時は、年次保守計画書に従って障害対応体制の構築を行い、発生した障害に対し迅速な復旧を行う。

エ 請負業務の引継ぎ

(ア) 機構からの引継ぎ

請負者は、本業務が適切かつ円滑に実施できるよう機構から本業務の開始日までにマニュアルに基づく作業が必要な場合については作業手順書、作業実施状況、安全管理上の留意点など必要な引継ぎを受けなければならない。

(イ) 現行サービスからのデータ移行等

機構は、現行サービスからのデータ移行等が円滑に実施されるよう現行請負者及び請負者に対して必要な措置を講ずる。移行対象については「別添1. 情報基盤サービスの調達仕様書（案）」に示す通り。なお、移行を行う際に現行請負者で発生する経費は機構が負担する。

(ウ) 請負期間満了後の次期請負者へのデータ移行

請負者は次期請負者が円滑なデータ移行等が実施できるよう、請負者が提供するサービスの設定変更作業等の支援を行う。なお、支援に係る費用は、請負者の負担とする。

(2) 確保されるべき情報基盤サービスの質

ア 業務内容

「別添1. 情報基盤サービスの調達仕様書（案）」に示す内容を適切に実施する。

イ 情報基盤サービスの稼働率

各サービスの稼働率は、「別添1. 情報基盤サービスの調達仕様書（案）」の「Ⅷ.サービスレベルアグリーメント(SLA)」に示す。

ウ 障害通知遵守率

サービスにおけるユーザー業務に影響を及ぼす異常を検出後、25分以内に機構の情報システム部門の担当職員（以下「担当職員」という。）に伝えること。

エ サービス利用者アンケート調査結果

サービス提供開始後、年に1回を目途に機構の役職員に対して、以下の項目の満足度についてアンケートを実施し、その結果の基準スコアを維持する。また、各質問とも、「満足」（配点100点）、「ほぼ満足」（同80点）、「普通」（同60点）、「やや不満」（同40点）、「不満」（同0点）

で採点し、各利用者の 4 つの回答の平均スコア(100 点満点)を算出する。基準スコアは 75 点とするが、1 回目のアンケート結果を踏まえ、機構と協議のうえ決定する。

- ・ 問い合わせから回答までに要した時間
- ・ 回答又は手順に対する説明の分かりやすさ
- ・ 回答又は手順に対する結果の正確性
- ・ 担当者の対応(親切さ、丁寧さ等)

また、アンケート項目については機構と協議のうえ、決定すること。当アンケート内容のサンプルとして「別紙 2. サービス満足度アンケート (サンプル)」を示す。

オ セキュリティ上の重大障害件数

個人情報、機密情報及びその他の契約の履行に際し知りえた情報の漏えい件数は 0 件であること。

カ 情報基盤サービス運用上の重大障害件数

長期間にわたり正常に稼働できない事態・状況もしくは保有するデータの喪失等により、業務に多大な支障が生じるような重大障害の件数は 0 件であること。

キ サービスレベルアグリーメントの締結

本業務の効率化と品質の向上並びに円滑化を図るため、「別添 1. 情報基盤サービスの調達仕様書 (案)」の「Ⅷ.サービスレベルアグリーメント(SLA)」に示す管理指標に対して、サービスレベルアグリーメント(以下「SLA」という。)を締結し、遵守すること。

(3) 創意工夫の発揮可能性

ア 情報基盤サービス提供に対する提案

請負者は、情報基盤サービスを提供するに当たり、機構の要求する仕様を満たせる最適な構成、運用及び保守等を提案することとする。

イ 情報基盤サービス全体に対する提案

請負者は、サービス利用者アンケート等の結果を踏まえ、情報基盤サービス全体に対して改善すべき内容を提案することとする。

(4) 契約の形態及び支払

ア 契約の形態は、業務請負契約とする。

イ サービス提供開始前の環境構築期間終了時に検収後、環境構築期間分の支払いを行い、その後月次報告書の提出及び機構の了承をもってサービス提供分の代金を月ごとに支払うものとする。

ウ 請負者の提供する SLA 評価結果に対し、機構が改善の要求を実施したにも関わらず SLA 基準値を著しく下回る状況が長期にわたり続く場合、機構は請負者に対して減額措置を含む契約の変更、又は契約の解除をすることができる。

エ 請負者による SLA の達成度合いが著しく低く、その状況が続く場合等においては、機構は契約に基づき、別途損害賠償を請求することが出来る。

オ 法令変更による増加費用及び損害の負担

法令の変更により請負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機構が負担し、それ以外の法令変更については請負者が負担する。

(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

(1) 全体工程

実施期間全体に係る日程を「図1 全体工程」に示す。



図1 全体工程

(2) 契約期間

契約期間は、契約日(平成27年4月)から平成32年10月31日までとする。

なお、サービス提供のための環境構築期間は契約日(平成27年4月)から平成27年10月31日まで、サービス提供期間は平成27年11月1日から平成32年10月31日までの60か月を予定している。本調達後に調達を予定している次期情報基盤サービスへの移行支援、機器の撤去は次期情報基盤サービスの契約締結日から平成32年10月31日までを実施期間とする。ただし、平成30年4月1日以降について、機構は、機構の平成30年度から始まる中期計画について独立行政法人通則法(平成11年法律第103号)第30条の規定に基づく経済産業大臣の認可を受けることを条件に効力を発する。また、独立行政法人通則法の改正に伴い、中期計画の期間が変更となった場合においても、これに準じて経済産業大臣の認可を受けることを条件に効力を発する。

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) 次の各号に該当し、かつその事実があった後 2 年を経過していない者でないこと。
 - ア 契約の履行に当たり故意に工事若しくは製造を粗雑にし、又は物件の品質若しくは数量に関して不正の行為をした者。
 - イ 公正な競争の執行を妨げた者又は公正な価格を害し若しくは不正の利益を得るために連合した者。
 - ウ 落札者が契約を結ぶこと又は契約者が契約を履行することを妨げた者。
 - エ 監査又は検査の実施に当たり職員の職務の執行を妨げた者。
 - オ 正当な事由がなくて契約を履行しなかった者。
 - カ 競争に参加するための手続、又は契約の履行に関する手続に際し、虚偽の申告をした者。
 - キ 前各号に該当する事実があった後 2 年を経過しない者を、契約の履行に当たり、代理人、支配人、その他の使用人として使用した者。
- (3) 平成 25・26・27 年度国の競争参加資格(全省庁統一資格)「役務の提供等」において A 又は B 等級に格付けされている者であること。ただし、(1 1)に示す共同企業体で入札に参加する場合は、代表者にあつては平成 25・26・27 年度国の競争参加資格(全省庁統一資格)「役務の提供等」において A 又は B 等級に格付けされており、代表者以外の共同企業体構成員にあつては A、B 又は C 等級に格付けされている者であること。
- (4) 法人税及び消費税並びに地方消費税の滞納がないこと。
- (5) 労働保険、厚生年金保険等の適用を受けている場合、保険料等の滞納がないこと。
- (6) 他府省庁における物品等の契約に係る指名停止等措置要領に基づく指名停止を受けている期間中でないこと。
- (7) 「別添 1. 情報基盤サービスの調達仕様書(案)」の作成に直接関与した事業者及びその関連事業者(「財務諸表等の用語、株式及び作成方法に関する規則」(昭和 38 年大蔵省令第 59 号)第 8 条に規定する親会社及び子会社、同一の親会社をもつ会社並びに委託先事業者等の緊密な利害関係を有する事業者をいう。)でないこと。
- (8) 「別添 1. 情報基盤サービスの調達仕様書(案)」の妥当性確認並びに入札事業者の審査に関する業務を行う CIO 補佐及びその支援スタッフ等の属する又は過去 2 年間に属していた事業者でないこと。又は、CIO 補佐等がその職を辞職した後に所属する事業者の所属部門(辞職後の期間が 2 年に満たない場合に限る。)でないこと。
- (9) 「別添 1. 情報基盤サービスの調達仕様書(案)」の妥当性確認並びに入札事業者の審査に関する業務を行う外部有識者本人又はこれらの者と資本若しくは人事面において関連のある事業者でないこと。
- (10) 本調達の請負者は、ISO9001、ISO/IEC20000、ISO/IEC27001 及びプライバシーマークの認証を取得、更新審査を実施していること。
- (11) 単独で対象業務を行えない場合は、適正な業務を遂行できる共同企業体(対象業務を共同と

して行うことを目的として複数の民間事業者により構成される組織をいう。以下同じ。)として参加することができる。その場合、入札書類提出時までには共同企業体を構成し、代表者を決め、代表者は入札参加資格の全てを満たし、他の者は構成員として参加するものとし、共同企業体の構成員は上記(1)から(10)までの資格を満たす必要がある。また、共同企業体の代表者及び構成員は他の共同企業体の構成員となり、又は、単独で参加することはできない。ただし、電気通信事業者は除く。なお、共同企業体の代表者及び構成員は、共同企業体の決裁に関する協定書(又はこれに類する書類)を作成し、提出すること。

5. 入札に参加する者の募集に関する事項

(1) 入札手続き(スケジュール)

ア 入札公告：官報公告	平成 26 年 12 月中旬
イ 入札説明会	平成 26 年 12 月下旬
ウ 質問受付期限	2 月上旬
エ 資料閲覧期限	同月上旬
オ 入札書(提案書)提出期限	同月中旬
カ 提案書の審査	3 月上旬
キ 開札及び落札者の決定	同月中旬
ク 契約締結（予定）	4 月 1 日

(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、機構において入札説明書の交付を受けた者は、本実施要項の内容や入札に係る事項について、入札説明会後に、機構に対して質問を行うことが出来る。質問は原則として電子メールにより行い、質問内容及び機構からの回答は原則として入札説明書の交付を受けた全ての者に公開することとする。但し、民間事業者の権利や競争上の地位等を害する恐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うえで公開しないよう配慮する。

イ 提案書

「別添 2. 情報基盤サービスの提案評価基準書」に示した各要求項目について具体的な提案を行い、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 入札書

入札金額(契約期間内の全ての業務に対する報酬の総額の 108 分の 100 に相当する金額)を記載した書類

エ 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。

オ 競争参加資格審査結果通知書の写し

平成 25・26・27 年度国の入札参加資格(全省庁統一資格)における「役務の提供等」の「A」又は「B」等級に格付けされた競争参加資格を有するものであることを証明する審査結果通知書の写し

カ 法第 15 条において遵守する法第 10 条に規定する欠格事由の内、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

キ 暴力団排除及び談合に関する誓約書

- ク 法人税並びに消費税及び地方消費税の納税証明書(直近のもの)
- ケ 指名停止等に関する申出書
各府省庁から指名停止を受けていないことを確認する書類
- コ 競争入札参加届

6. 情報基盤サービス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ものの決定に関する事項を示す。

なお、詳細は「別添2. 情報基盤サービスの提案評価基準書」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(加点方式)とする。なお、技術の評価に当たっては、入札プロセスの中立性、公立性等を確保するため、機構の CIO 補佐に意見を聴くものとする。

また、総合評価は、入札価格の得点(価格点)に提案内容を評価した得点(技術点)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 : 1

【総合評価点の計算】

総合評価点 = 価格点 (満点 3,500 点満点) + 技術点 (満点 3,500 点満点)

(2) 決定方法

以下の要件を共に満たしている者のうち、「総合評価点の計算」によって得られた数値のもっとも高い者を落札者とする。

ア 入札価格が予定価格の範囲内であること。

イ 評価項目一覧に記載される要件のうち必須とされた項目の基礎点を全て満たしていること。

(3) 総合評価点

ア 価格点

価格点は、入札価格を予定価格で除して得られた値を 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。

【計算式】

価格点 = (1 - (入札価格 ÷ 予定価格)) × 価格点満点(3,500 点)

イ 技術点

(ア) 事前評価

まず、以下の基準により事前判定を行う。事前評価で合格した提案書について一次評価及び二次評価を行う。

A. 提出書類に不備がないか。

B. 評価項目一覧に必要事項が記入されているか。

(イ) 一次評価及び二次評価

(ア) 事前評価にて合格した提案書に対し、(ウ) 評価項目の加点方法にて記す評価基準に基づき採点を行う。評価項目一覧に記載される「提案要求事項」のうち、必須とされた項目の基礎点評価項目についての採点をもって一次評価とする。なお、基礎点の得点が 1 つでも 0 点となった場合、その応札者を不合格とする。

一次評価者については、提案書を元に「提案要求事項」のうち、必須とされた項目の加点評価項目について採点を行う事により二次評価とする。複数の評価者が評価を行うため、各評価者の評価結果（点数）を合計し、それを平均して技術点を算出する。

(ウ) 評価項目の加点方法

A. 基礎点評価

基礎点は、提案要求事項の評価区分が必須である事項にのみ設定されている。評価の際には提案要求事項の要件を充足している場合には配分された点数が与えられ、充足していない場合は0点となる。提案者は、提案書にて基礎点の対象となる要件を全て充足することを示さなければならない。一つでも要件が充足できないとみなされた場合は、その応募者は不合格となる。

B. 加点評価

加点は、全ての提案要求事項について設定されており、各提案要求事項の加点を評価する際の観点に従って評価を行う。

(エ) 技術点算出方法

技術点は、基礎点と加点を合計して得た値とする。

【計算式】

$$\text{技術点} = \text{基礎点(370点)} + \text{加点(項目ごとの各評価委員の配点平均の合計点)}$$

(4) 落札者の決定方法

- ア 入札者の入札価格が機構の会計規程第 37 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「6. (1) 評価方法」によって得られた数値の最も高い者を落札者とする。
- イ 落札者となるべき者の入札価格によっては、その者より当該契約の内容に適合した履行がなされない恐れがあると認められるとき、又はその者と契約することが公正な取引の秩序を乱すこととなる恐れがあつて著しく不相当であると認められるときは、予定価格の範囲内の価格をもって入札した他の者のうち、評価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名以上あるときは、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。
- エ 契約担当職等は、落札者を決定したときは、遅滞なく、落札者を決定したこと、落札者の氏名(法人の場合はその名称)、住所、落札金額及び落札者の決定事由について公表するものとする。また、落札者が「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」(平成 22 年 12 月 7 日閣議決定)において、独立行政法人と一定の関係を有する法人である場合は、当該法人への再就職状況、当該法人との間の取引等の情報を公開する。なお、落札できなかった入札者は、落札の相対的な利点に関する情報(当該入札者と落札者のそれぞれの入札価格及び性能等の得点)の提供を要請することができる。

(5) 入札の取りやめ等

- ア 入札者が連合し、又は不穏な行動をなす等の場合において、入札を公正に執行することがで

きないと認められるときには、当該入札者を入札に参加させず、又は入札の執行を延期し、若しくは取りやめることができる。

イ 天災地変その他やむを得ない理由が生じたときは、入札を延期又は取りやめることが出来る。

(6) 入札の無効

次の各号の一に該当する入札は無効とする。

ア 競争に参加する資格を有しない者のした入札。

イ 委任状を提出しない代理人のした入札。

ウ 記名押印（外国人又は外国法人にあつては、本人又は代表者の署名をもって代えることができる。）を欠く入札。

エ 金額を訂正した入札。

オ 誤字、脱字等により意思表示が不明瞭である入札。

カ 明らかに連合によると認められる入札。

キ 同一事項の入札について、他人の代理人を兼ね、又は2人以上の代理人をした者の入札。

ク 条件が付されている入札。

ケ 調達物品と同等のものであることを証明する必要がある入札にあつては、同等のものであることを証明できなかった入札。

コ 同一入札者の入札書が2通以上投入されている入札。

サ 再度入札の場合において、前回の最低金額を上回る金額で入札されている入札。

シ 前各号に掲げる場合のほか、機構の指示に違反し、又は入札に関する必要な条件を具備していないとき。

(7) 落札者決定の取り消し

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、契約担当職等が、正当な理由があると認めた時はこの限りでない。

ア 落札者が、契約担当職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 入札に関して談合その他の事由により正当な入札でないことが判明した場合

ウ 入札書の内訳金額と合計金額が符号しない場合

落札後、入札者に内訳書を記載させる際に、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。この場合で、入札者は内訳金額の補正を求められたときは、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。

(8) 再度入札

ア (6) 入札の無効に係わらず、開札の結果落札者がいない場合には、直ちにその場で再度の入札を行うものとする。入札者は、機構が指示する時間までに新たな入札書を機構に提出するものとする。

イ 機構は、再度の入札においても予定価格を下回る入札が無かった場合には、再度の入札において最低価格を提示した入札者と随意契約をする権利を留保する。

(9) 落札者が決定しなかった場合の措置

- ア 初回の入札において入札参加者がいなかった場合、必須項目をすべて満たす入札参加者がいなかった場合は、原則として、入札条件等を見直した後、再度公告を行う。
- イ 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場合等やむを得ない場合は、自ら実施する等とし、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。）に報告すると共に公表するものとする。

7. 情報基盤サービス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3. 従来の実施状況に関する情報の開示」の通り開示する。

- 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
- カ サービスデスク問い合わせ件数実績
- キ 現行サービスにおけるアンケート結果

(2) 資料の閲覧

民間競争入札に参加する予定の者から前項オ「従来の実施方法等」の詳細な情報の閲覧の要望があった場合、又は追加の資料の開示について要望があった場合は、機構は法令及び機密性等に問題の無い範囲で適切に対応するよう努めるものとする。

8. 情報基盤サービスの請負者に使用させることが出来る財産に関する事項

(1) 機構の財産の使用

請負者は情報基盤サービスの遂行にあたり、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出来る。

ア サービスデスク業務等に必要な電気・通信設備及び什器

(ア) 電源

(イ) 机、椅子(6セットまで)

(ウ) ファイルキャビネット

イ その他、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 請負者は、本業務の実施及び実施に付帯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 請負者は、あらかじめ機構と協議したうえで、機構の業務に支障を来たさない範囲内において、施設内に本業務の実施に必要な設備等を持ち込むことが出来る。なお、持ち込んだ機器等による騒音、振動等により機構の業務に支障を来たした場合は、それらの対策を請負者の責任と負担において行うこと。

ウ 請負者は、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 請負者は、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善良な管理者の注意をもって使用し、損傷(機器の故障等を含む。)が生じる恐れがある場合は、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. 情報基盤サービスの請負者が、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切かつ確実な実施の確保のために本業務の請負者が講じるべき措置に関する事項

(1) 本業務の請負者が期間に報告すべき事項、機構の指示により講じるべき措置

ア 報告等

(ア) 請負者は、本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機構に提出しなければならない。

(イ) 請負者は、本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、直ちに機構に報告するものとし、機構と請負者が協議するものとする。

(ウ) 請負者は、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) 機構は、本業務の適切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、請負者に対し必要な報告を求め、又は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) 立ち入り検査を行う機構の職員は、当該検査が法第 26 条第 1 項に基づくものであることを請負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

機構は、本業務の適切かつ確実な実施を確保するために必要と認めるときは、請負者に対し、必要な措置を採るべきことを指示することができる。

(2) 機密を適正に取り扱うために必要な措置

ア 請負者は、秘密情報については、善良なる管理者の注意をもって取り扱う義務を負うものとする。

イ 請負者は以下に示す行為をしてはならない。ただし、事前に書面による機構の承認を得た場合は、この限りではない。また、請負者が裁判所又は政府機関の命令により秘密情報を開示する場合には、適用しない。ただし、請負者はかかる命令を受けた場合には、速やかに機構に対しその旨を通知すること。

(ア) 機構から提供された秘密情報を第三者に提供し、又はその内容を知らせること。

(イ) 機構から提供された秘密情報について、この契約の目的の範囲を超えて利用し、複製し、又は改変すること。

ウ 請負者は、機構から提供された秘密情報の漏えい、滅失又はき損の防止、その他の秘密情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

エ 請負者は、その従業員（請負者の組織にあつて、直接的であると間接的であるとを問わず、請負者の指揮監督を受けてその業務に従事する者をいう。）に機構から提供された秘密情報を

取り扱わせるに当たっては、当該秘密情報の安全管理を図るために、当該従業員に対する必要かつ適切な監督を行わなければならない。

- オ 請負者はウに示す安全確保の措置及びエに示す監督の具体的な内容を書面により報告しなければならない。機構は、請負者の義務の履行状況を確認するために必要な限度において、随時、請負者に対し、口頭若しくは書面による報告、資料の提出又は視察の受け入れを求めることが出来る。この場合において、請負者は、事業の運営に著しい支障があるときその他正当な理由がある場合を除き、遅滞なく機構の求めに応じなければならない。
- カ 機構はオに示す資料の提出又は視察の結果、機構から提供された秘密情報の保護管理が十分に図られていないと認めるときは、請負者に対し、改善を指示することが出来る。請負者は改善の指示を受けたときは、遅滞なく、これに従って必要な改善を行わなければならない。
- キ 請負者は、請負者において、機構から提出された秘密情報について漏えい、滅失、き損、その他の事故が発生したときは、機構に速やかに報告し、その指示に従わなければならない。また、その事故により機構に損害が生じたときは、請負者は、その損害を賠償しなければならない。ただし、当該事故が請負者の責めに帰することのできない事由により発生したものであるときはこの限りでない。
- ク 請負者は、機構から提出された秘密情報（複製・複写・要約を含む記録媒体一切）を、請負業務完了後、契約解除又は解約後速やかに機構に返還するものとする。ただし、機構が別に指示したときは、その指示によるものとする。
- ケ ア及びイについては、本業務を完了し、又は契約を解除した後であっても、その対象事由が消滅するまで、なおその効力を有するものとする。

(3) 契約に基づき請負者が講じるべき措置

ア 請負業務の開始

請負者は、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

請負者は、この契約によって生じる権利また義務を機構の承認を得ないで第三者に譲渡し、継承させ又は担保の用に供してはならない。但し、信用保証協会及び中小企業信用保険法施行令(昭和 25 年政令第 350 号)第 1 条の 2 に規定する金融機関に対して売掛債権を譲渡する場合にあたっては、この限りでない。

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、請負者は、その責任において、必要な措置を講じなければならない。

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

エ 瑕疵担保責任

機構は、成果物の引き渡し後に発見された瑕疵については、引渡し 1 年間は請負者に補修を請求できるものとし、補修に必要な費用は、全て請負者の負担とする。

オ 再委託

- (ア) 請負者は、本業務の実施に当たり、その全部又はその主体的部分を第三者に委任し、又は請け負わせてはならない。
- (イ) 請負者が再委託先の事業者に作業を実施させる場合は、全責任を請負者が負うものとする。また、請負者は再委託先に対し、「(2) 機密を適正に取り扱うために必要な措置」及び「(3) 契約に基づき請負者が講じるべき措置」をはじめとする本調達における請負者の義務と同等の義務を負わせるものとし、再委託先との契約においてその旨を定めなければならないものとする。
- (ウ) 請負者は再委託先に対して定期的又は必要に応じて、作業の進捗状況及び情報セキュリティ対策の履行状況について報告を行わせる等、適正な履行の確保に努めるものとし、機構が本調達の適正な履行の確保のために必要があると判断した場合、請負者はその履行状況について機構に報告するものとする。

カ 契約内容の変更

機構及び請負者は、本業務を改善するため、又は経済情勢の変動、天災地変の発生、関係法令の制定若しくは改廃その他契約の締結の際、予測できなかった著しい変更が生じたことにより、本業務を実施することが不相当と認められる場合は、協議により契約の内容を変更することができる。なお、その際は法第 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 契約の解除

機構は、請負者が次のいずれかに該当するときは、請負者に対し請負費の支払いを停止し、又は契約を解除若しくは変更することが出来る。この場合、請負者は機構に対して、請負費の総価から消費税及び地方消費税に相当する金額を控除した金額の 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、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、請負者は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) 請負者がこの契約に違反し、契約の目的を達成することができないと認めたとき
- (イ) 法人等が暴力団であるとき、又は法人等の役員等が暴力団員であるとき
- (ウ) 役員等が、自己、自社若しくは第三者の不正の利益を図る目的又は第三者に損害を加える目的をもって、暴力団又は暴力団員を利用する等しているとき
- (エ) 役員等が、暴力団又は暴力団員に対して、資金等を供給し、又は便宜を供与する等直接的あるいは積極的に暴力団の維持、運営に協力し、若しくは関与しているとき
- (オ) 役員等が、暴力団又は暴力団員であることを知りながら、これと社会的に非難されるべき関係を有しているとき
- (カ) 再委託先が、暴力団若しくは暴力団員により実質的に経営を支配される事業を行う者又

はこれに準ずる者に該当する旨の通知を、警察当局から受けたとき。

(キ) 再委託先が暴力団又は暴力団関係者と知りながらそれを容認して再委託契約を継続させているとき。

ク 談合等不正行為

請負者は、談合等の不正行為に関して機構が定める「特記事項」に従うものとする。

ケ 損害賠償

請負者は、請負者の故意又は過失により機構に損害を与えたときは、機構に対し、その損害について賠償する責任を負う。また、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出来る。なお、機構から請負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、支払済額として見なす。

コ 不可抗力免責、危険負担

契約期間中に生じた災害、その他業務に関して生じた損害は請負者の負担とする。ただし、機構の責に帰する場合の損害については、この限りではない。また、天災地変その他不可抗力により生じた損害については、機構と請負者で協議してこれを定める。

サ 金品等の授受の禁止

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

シ 宣伝行為の禁止

請負者及び本業務に従事するものは、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られるような行為をしてはならない。

ス 法令の順守

請負者は、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ければならない。

セ 安全衛生

請負者は、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。

ソ 記録及び帳簿類の補完

請負者は、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5年間、保管しなければならない。

タ 契約の解釈

契約に定めのない事項又はこの契約に定める事項について生じた疑義については、機構と請負者との間で協議して解決する。

10. 情報基盤サービスの請負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請負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、請負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、次の通りにする。

- (1) 機構が、当該第三者に対する賠償を行ったときは、機構は請負者に対し、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、機構の責めに帰すべき理由が存する場合は、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(明治 20 年法律第 89 号)第 709 条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機構の責めに帰すべき理由が存するときは、請負者は機構に対し、当該第三者に支払った損害賠償のうち自らの賠償の責めに任ずべき金額を超える部分について求償することが出来る。

11. 情報基盤サービスに係る法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

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31年6月を予定)を踏まえ、本業務開始後、毎年10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

月次報告書により調査

イ サービスデスク利用者アンケート調査結果

各年度において、ユーザーに対する年1回のアンケート(サービスデスク満足度調査票)の実施結果により調査

ウ サービス稼働率

月次報告書により調査

エ セキュリティ上の重大障害の件数

月次報告書により調査

オ システムの重大障害の件数

月次報告書により調査

(3) 意見聴取等

機構は、必要に応じ、請負者から意見の聴取を行うことが出来るものとする。

(4) 実施状況等の提出時期

また、機構は平成31年5月を目処として、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。

なお、調査報告を内閣総理大臣及び監理委員会に提出するに当たり、CIO 補佐又は外部有識者の意見を聴くものとする。

12. その他業務の実施に関し必要な事項

(1) 機構の管理体制

本契約に係る監督は、主管部署自ら立会い、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責任者は以下のとおり。

業務に係る監督責任者：システム業務部長

契約に係る監督責任者：経理部長

(2) 本業務請負者の責務

ア 本業務に従事する請負者は、刑法(明治 40 年法律第 45 号)その他の罰則の適用については、法令により公務に従事する職員とみなされる。

イ 請負者は、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 請負者は法第 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 請負者は、会計検査院法(昭和 22 年法律第 73 条)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、同院から直接又は機構を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。

(3) 著作権

ア 請負者は、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機構に無償で譲渡するものとする。

イ 請負者は、成果物に関する著作者人格権(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、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、成果物に請負者がすでに著作権を保有しているもの(以下「請負者著作物」という。)が組み込まれている場合は、当該請負者著作物の著作権についてのみ、請負者に帰属する。

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、請負者が当該著作権の使用に必要な費用の負担及び使用承諾契約等に係る一切の手続きを行うものとする。

オ 請負者は、全ての成果物が第三者の著作権、特許権、知的財産権その他の権利を侵害していないことを十分に確認する者とする。

(4) 情報基盤サービスの調達仕様書

本業務を実施する際に必要な仕様は、「別添 1. 情報基盤サービスの調達仕様書 (案)」に示すとおりである。

【別紙資料】

- 別紙 1. 対象サービス一覧
- 別紙 2. サービス満足度アンケート（サンプル）
- 別紙 3. 従来の実施状況に関する情報の開示
- 別紙 4. 業務フロー図
- 別紙 5. 当機構の組織構成・職員等

【別添資料】

- 別添 1. 情報基盤サービスの調達仕様書（案）
- 別添 2. 情報基盤サービスの提案評価基準書

別紙1. 対象サービス一覧

No.	サービス名	概要
1	ユーザーサービス	
1	認証基盤サービス	職員番号、ユーザーアカウント、パスワード等のユーザー情報を一元管理するサービス及び他システムとの連携やシングルサインオンを可能にするサービス。
2	電子メールサービス	電子メールの閲覧及び送受信を行える機能を主とし、添付ファイル自動暗号化機能、Web メール機能（Web ブラウザ経由での電子メール利用）を提供するサービス。 他、以下をこのサービスで提供する。 ① アドレス帳機能（スマートフォンと連携が可能） ② メーリングリスト機能 ③ 共有メールボックス機能（複数人でメールボックスの共有が可能） ④ メール配信（メルマガ）機能（多数宛先へのメール送信が可能）
3	ファイル送受信サービス	大容量ファイル（図面、イメージ、動画等）の転送／共有を可能にするサービス。
4	グループウェアサービス	効率的な情報共有をするための機能（以下参照）を提供するサービス及びポータルサイトの構築、変更、運用等を行うサービス。 ① 電子掲示板 ② スケジュール管理機能 ③ 施設予約機能 ④ 申請ワークフローサービス（Web での申請手続き） ⑤ ドキュメント管理機能（ドキュメントの世代管理）
5	ユニファイドコミュニケーションサービス	音声通話機能（固定 IP 電話とスマートフォン）、インスタントメッセージ機能、Web 会議機能、電話会議機能を統合的に提供するサービス。 他、職員のプレゼンス情報確認機能も提供する。
6	シンククライアント PC サービス	シンククライアント端末（ノート型シンククライアント、USB シンククライアント）の提供を行うサービス。
7	シンククライアントサーバーサービス	ソフトウェア ^(※1) を動作させるためのハードウェアリソースの提供を行うサービス。 ※1：下記「No. 1-8 シンククライアントソフトウェアサービス」が提供するソフトウェア
8	シンククライアントソフトウェアサービス	以下2種類のソフトウェアを提供するサービス。 ① 標準アプリケーション： 全環境共通ソフトウェア（Microsoft Windows オペレーティングシステム、Microsoft Office 等） ② 個別アプリケーション： 機構の役職員毎に異なるソフトウェア（上記①以外のソフトウェア）

9	ファイルストレージサービス	機構の役職員間でファイルを共有できる機能を提供するサービス。 共有する単位によって「組織共有領域」、「プロジェクト共有領域」、「個人領域」に分かれている。
10	レンタルサービス	モバイル端末、USB シンククライアント、暗号化 USB メモリー等の貸し出しを行うサービス。
11	複合機等サービス	印刷、コピー、FAX 及びスキャンするための複合機／コピー専用機／役員用プリンターの機器及び消耗品（インク等）の提供を行うサービス。
2	IP ネットワークサービス	
1	LAN 環境	機構内の LAN 環境を提供するサービス。 他、負荷分散機能、無線 LAN 機能の適切な配置と他システム及び機構内の資産通信機器との接続環境の提供を行う。
2	WAN 環境	国内拠点及びデータセンター、ASP 事業者等、情報基盤サービスを構成する拠点間の通信を行うための回線を提供するサービス。
3	リモートアクセス環境	海外拠点及び国内外のインターネット環境から情報基盤サービスのネットワークにアクセス可能な機能を提供するサービス。
4	インターネット環境	機構内からインターネットへ接続するための回線、帯域を提供するサービス。 他、以下のサービスも提供する。 ① DNS サービス ② ファイアーウォールサービス ③ IPS サービス ④ コンテンツフィルタリングサービス
5	セントレックス環境	上記「No. 1-5 ユニファイドコミュニケーションサービス」実現のための IP-PBX 等の機能（呼制御機能、外線ゲートウェイ機能）を提供するサービス。 他、スマートフォンによるテザリング機能も提供する。
3	データセンターサービス	
1	データセンター	ハードウェアの設置場所（ラック含む）、データのバックアップ運用、システムを正常に稼働させるためのシステム運用等を提供するサービス。
2	ハウジングサービス	上記「No. 3-1 データセンター」において、ハウジングのためのラック等の設備及び機構内からのリモート操作が可能な環境を提供するサービス。

4	情報セキュリティ対策サービス		
	1	マルウェア等対策サービス	情報基盤サービスに対し、ウイルス、ワーム等悪意のあるソフトウェアに加え、スパイウェア、アドウェア等を含めたマルウェア等対策を提供するサービス。
	2	認証・検疫サービス	情報基盤サービスへアクセスする端末に対し、一定の条件（接続が許可された端末であること等）に基づいて認証、検疫を行うサービス。
	3	スパムメール対策サービス	機構内に到達する電子メールについて職員に到着する前にチェックを行い、一定の条件（既知スパム発信元である）でスパムメールと判定された電子メールについては、件名に特定の文字列を付記する等のマーキング処理を行うサービス。
	4	情報漏えい対策サービス	ファイル暗号化機能、メール誤送信防止機能（送信メールの一時保留等）、モバイル管理機能（リモートワイプ等）を提供するサービス。
	5	情報セキュリティ監査対応	以下2項目の情報セキュリティ監査対応を行うサービス。 ① 機構が管理責任を持つ資産に対して行う情報セキュリティ監査（「情報セキュリティ管理規程」に基づく）への支援サービス。 ② 請負者が管理責任を持つ資産に対して請負者が毎年1回以上外部組織による情報セキュリティ監査を受けた結果を機構に報告するサービス。
6	情報セキュリティ新種攻撃の調査対応	情報セキュリティに関する新種攻撃について、情報収集・動向調査を行うサービス。	
5	運用管理サービス		以下の運用管理を行うサービス。 ① サービスレベルの維持管理 ② ドキュメント作成（サービス仕様書、作業計画書、作業報告書、サービス実績報告書等） ③ サービスデスク利用の支援（サービスデスクの設置、問い合わせ対応等） ④ サービスの運用（申請対応等） ⑤ 情報セキュリティ管理（メディアの管理、SSL サーバー証明書の管理等） ⑥ 教育支援（システム導入時研修、研修テキスト作成、新規入構者研修等） ⑦ その他（バックアップ/リカバリ、ドキュメント管理等）
6	保守サービス		以下の保守業務を行うサービス。 ① 年次保守計画書作成 ② 予防保守（情報基盤サービスの監視） ③ 障害対応（復旧） ④ 停電対応

以上

別紙2. サービス満足度アンケート (サンプル)

この調査は、NEDO 情報基盤サービスについて、確保されるべきサービスの質を検討するため、サービス利用者を対象に利用満足度を調査するものです。

つきましては、次の4つの質問に対して、それぞれ「満足」から「不満足」までのいずれかに該当する□にレ印を記入してください。

1. お問い合わせから回答までに要した時間について、満足されましたか。

- 満足
- ほぼ満足
- 普通
- やや不満
- 不満

2. 回答又は手順に対する説明の分かりやすさについて満足されましたか。

- 満足
- ほぼ満足
- 普通
- やや不満
- 不満

3. 回答又は手順に対する結果の正確性について満足されましたか。

- 満足
- ほぼ満足
- 普通
- やや不満
- 不満

4. 担当者の対応（親切さ、丁寧さ等）について満足されましたか。

- 満足
- ほぼ満足
- 普通
- やや不満
- 不満

5. その他、ご意見、ご要望がございましたら下記に記載してください。

<ご意見等>

御協力ありがとうございました。

別紙3. 従来の実施状況に関する情報の開示

ア 従来の実施に要した経費（実績値）

（単位：百万円）

	22年度契約（5カ年契約）				備考
	22年度 支払額	23年度 支払額	24年度 支払額	25年度 支払額	
サービス料金	175	522	505	505	
オプション料金	21	63	34	21	
海外通話料	7	19	21	22	
計(a)	203	604	560	548	
環境変更費用 (レイアウト変更等)	0	13	10	12	
(a)+(b)	203	617	570	560	
<p>(注記事項)</p> <p>1. 22年度は、11月からの契約である。</p> <p>2. サービス料金はユーザー単価（月額）×機構職員数である。なお、機構職員数が850人を下回った場合、850名に固定する。</p> <p>3. ユーザー単価は平成24年2月（海外事務所の追加）に変更。</p>					

イ 従来のサービスデスクの実施に要した人員

(単位：人・月)

	平成 24 年度												備考
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
コールセンター・ヘルプデスク	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
運用統括	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
	平成 25 年度												
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
コールセンター・ヘルプデスク	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
運用統括	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
※ 人事異動等繁忙期には1名追加する場合があります。(上述人員には含まず。)													

ウ 従来のサービスデスクの実施に要した施設及び設備

(施設及び設備)

1. コールセンター・ヘルプデスク

PC 及び什器：4 セット

専用回線：3 回線、電話機：4 機、スマートフォン：1 台

2. 運用統括

PC、電話機及び什器：7 セット、スマートフォン 1 台

(注記事項)

エ 従来の実施における目的の達成の程度

(目的の達成の程度)															
SLA 項目 実績 ー平成 24 年度 ー															
No	サービス項目	項目数 (※1)	SLA 基準値	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
1	電子メール	5		OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK
	・稼働率		99.9%以上	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99.9%	100%	100%	100%	100%	100%
	・障害通知遵守率		100%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2	グループウェア	5		OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK
	・稼働率		99.9%以上	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	・障害通知遵守率		100%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3	メーリングリスト	7		OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK
	・稼働率		99.9%以上	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	・障害通知遵守率		100%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4	コミュニケーター	5		OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK
	・稼働率		99.9%以上	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99.9%	100%	100%	99.9%	100%	100%
	・障害通知遵守率		100%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5	統合認証	7		1	1	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK
	・稼働率		99.9%以上	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	・障害通知遵守率		100%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6	ファイル共有	5		OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK
	・稼働率		99.9%以上	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99.9%	100%	100%	100%	100%	100%
	・障害通知遵守率		100%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

7	クライアントソフトウェア	7		OK	2	OK	OK	OK	1	OK	OK	OK	OK	OK	OK
	・稼働率		99.9%以上	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
8	シンクライアントサーバ	14		1	1	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK
	・稼働率		99.9%以上	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	・障害通知遵守率		100%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
9	クライアントアプリケーション管理 PC	7		OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK
	・稼働率		99.9%以上	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
10	複合機	9		OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK
	・稼働率		99.9%以上	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
11	IP ネットワーク	14		OK	3	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK
	・セキュリティサー ビスの稼働率		99.5%以上	100%	100%	100%	100%	99.9%	100%	100%	100%	100%	99.8%	100%	100%
	・障害通知遵守率		100%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
12	システム運用管理	9		OK	OK	OK	OK	1	OK	1	1	OK	1	1	OK
	評価項目数合計	94		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	NG 項目数合計	-		2	7	0	0	1	1	1	1	0	1	1	0
	SLA 達成率 (%) (※2)	-		97.9	92.6	100.0	100.0	98.9	98.9	98.9	98.9	100.0	98.9	98.9	100.0

(注記事項)

※1：サービス毎のサービスレベル評価項目数（欄内の数字はNG項目数）

※2：SLA達成率(%) = (評価項目数合計 - 各月のNG項目数合計) / 評価項目数合計

※3：重大障害等の件数はSLAの項目に規定していないため、記載していない。

各項目の「障害通知遵守率」は平成25年7月から測定開始、10月から運用開始したため、平成24年度は対象外項目である。

エ 従来の実施における目的の達成の程度（前頁からの続き）

（目的の達成の程度）															
SLA 項目 実績 ー平成 25 年度 ー															
No	サービス項目	項目数 (※1)	SLA 基準値	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
1	電子メール	5		OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK
	・稼働率		99.9%以上	100%	100%	100%	99.9%	100%	100%	99.9%	100%	100%	100%	100%	100%
	・障害通知遵守率		100%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2	グループウェア	5		OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK
	・稼働率		99.9%以上	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	・障害通知遵守率		100%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3	メーリングリスト	7		OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK
	・稼働率		99.9%以上	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	・障害通知遵守率		100%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4	コミュニケーター	5		OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK
	・稼働率		99.9%以上	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	・障害通知遵守率		100%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5	統合認証	7		1	1	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK
	・稼働率		99.9%以上	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	・障害通知遵守率		100%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6	ファイル共有	5		OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK
	・稼働率		99.9%以上	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99.9%	100%	100%	100%	100%	100%
	・障害通知遵守率		100%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

7	クライアントソフトウェア	7		OK	2	OK	OK	OK	1	OK	OK	OK	OK	OK	OK
	・稼働率		99.9%以上	100%	100%	100%	100%	100%	100%	94.5%	100%	100%	100%	100%	100%
8	シングルクライアントサーバ	14		1	1	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK
	・稼働率		99.9%以上	100%	100%	100%	100%	100%	100%	94.5%	100%	100%	100%	100%	100%
	・障害通知遵守率		100%	-	-	-	-	-	-	100%	-	-	-	-	-
9	クライアントアプリケーション管理 PC	7		OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK
	・稼働率		99.9%以上	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
10	複合機	9		OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK
	・稼働率		99.9%以上	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
11	IP ネットワーク	14		OK	3	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK
	・セキュリティサービスの稼働率		99.5%以上	100%	100%	100%	100%	99.9%	100%	100%	100%	99.7%	100%	100%	100%
	・障害通知遵守率		100%	-	-	-	-	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	-
12	システム運用管理	9		OK	OK	OK	OK	1	OK	1	1	OK	1	1	OK
	評価項目数合計	94		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	NG 項目数合計	-		2	7	0	0	1	1	1	1	0	1	1	0
	SLA 達成率 (%) (※2)	-		97.9	92.6	100.0	100.0	98.9	98.9	98.9	98.9	100.0	98.9	98.9	100.0

(注記事項)

※1：サービス毎のサービスレベル評価項目数（欄内の数字はNG項目数）

※2：SLA 達成率 (%) = (評価項目数合計 - 各月の NG 項目数合計) / 評価項目数合計

※3：重大障害等の件数はSLAの項目に規定していないため、記載していない。

各項目の「障害通知遵守率」は平成25年7月から測定開始、10月から運用開始

オ 従来の実施方法等

1. 従来の実施方法

「別紙 4. 業務フロー図」のとおり。

2. 当機構の組織図

「別紙 5. 当機構の組織構成・職員等」のとおり。

3. 情報セキュリティ対策

(1) 情報セキュリティの確保

請負者は当機構のセキュリティポリシー（「情報セキュリティ管理規程」、「情報セキュリティ対策基準」）、「政府機関のための情報セキュリティ対策のための統一管理基準」及び「政府機関の情報セキュリティ対策のための統一技術基準」を遵守し、情報セキュリティを確保するものとする。特に下記の点に留意すること。

① 請負者は、業務開始時に、請負業務に係る情報セキュリティ対策の遵守方法及び管理体制について、当機構担当職員に書面にて提出すること。

② 請負者は、当機構から要機密情報を提供された場合には、当該情報の機密性の格付けに応じて適切に取り扱われるための措置を講ずること。

③ 請負者は、当機構のセキュリティポリシー（「情報セキュリティ管理規程」、「情報セキュリティ対策基準」）、「政府機関のための情報セキュリティ対策のための統一管理基準」及び「政府機関の情報セキュリティ対策のための統一技術基準」の履行が不十分とみなされるとき又は請負者にて請負業務に係るセキュリティ事故が発生したときは、必要に応じて当機構が行う情報セキュリティ監査を受け入れること。

④ 請負者は、当機構から提供された要機密情報が業務終了等により、不要になった場合には、確実に返却又は廃棄すること。

(2) 請負者は、「クラウドサービス利用のための情報セキュリティマネジメントガイドライン」を考慮し、セキュリティ対策を講ずること。また、運用期間全体にわたり、最新の「独立行政法人などの保有する個人情報の保護に関する法律施行令」及び同規定の根拠法令等の内容を理解し、それらを遵守遂行すること。

(3) 請負者は、業務情報の取り扱いについて当機構セキュリティ委員会が定める手順やマニュアルに従い、情報の機密性に応じた手続きを遵守すること。

カ サービスデスク問合せ件数実績

(単位：件数)

平成	作業項目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
24年度	問い合わせ	203	296	256	224	249	252	311	296	199	198	291	232	3,007
	申請	166	10	279	121	119	155	194	210	125	110	144	350	1,983
	作業依頼	3	279	0	2	3	3	2	5	5	2	3	5	312
	その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	計	372	585	535	347	371	410	507	511	329	310	438	587	5,302
25年度	問い合わせ	229	329	347	330	208	200	421	367	303	329	252	290	3,605
	申請	142	107	198	129	91	91	96	83	97	65	67	392	1,558
	作業依頼	1	5	4	8	2	9	9	8	7	5	4	13	75
	その他	0	2	3	0	0	2	1	0	0	0	0	0	8
	計	372	443	552	467	301	302	527	458	407	399	323	695	5,246

注1 「その他」は職員からの連絡及びプリンタの定期メンテナンスとなり、「問い合わせ」のカテゴリに該当しないものを集計している。

注2 過去の問い合わせ内容及び回答については落札後に別途提供可能である。

キ 現行サービスにおけるアンケート結果（平成 25 年度）

項目	回答結果	
情報基盤サービスを利用する上で、これまでにサービスデスクをどの程度活用したか。	i. 利用したことが無い	9%
	ii. 1～4 回	61%
	iii. 5 回～9 回	14%
	iv. 10 回以上	16%
主にどのような場合にサービスデスクを利用したか。	i. 操作手順の問い合わせ	12%
	ii. 申請	11%
	iii. 不具合（シンクライアント端末）	50%
	iv. 不具合（スマートフォン）	21%
	v. 不具合（複合機）	4%
	vi. 不具合（固定 IP 電話）	1%
	vii. その他	1%
サービスデスクの担当者の印象はどうか。	i. 大変良い（相談がしやすい）	44%
	ii. 良い	50%
	iii. 相談しづらいことがある	4%
	iv. 相談しづらい	2%
お問い合わせに対する回答までの時間に対する印象はどうか。	i. 即時回答が得られた	25%
	ii. 適切である	62%
	iii. もう少し早く回答がほしい	7%
	iv. 時間がかかりすぎて遅い	6%
サービスデスクの回答内容に対して納得できているか。	i. 適切かつプラスαの回答が得られる	7%
	ii. 適切な回答が得られる	84%

	iii. 回答内容が分かりづらいことがある iv. 間違った案内を受けた	8% 1%
サービスデスクの対応についてどう思うか。	i. 大変満足 ii. 満足 iii. やや不満 iv. 不満	26% 65% 7% 2%
シンクライアントはどの端末でも自分のデスクトップを利用することが可能だが、この機能をどう思うか。	i. 満足 ii. 不満 iii. 機能を知らなかった iv. 知っているが使ったことがない	82% 4% 4% 10%
スマートフォンはシンクライアントの Outlook と同じメールやスケジュールを確認、作成ができるがこの機能をどう思うか。	i. 満足 ii. 不満 iii. 機能を知らなかった iv. 知っているが使ったことがない	81% 9% 4% 6%
複合機ではユーザーID 情報を入力しないと印刷できないことでセキュリティが確保されているが、この機能についてどう思うか。	i. 満足 ii. 不満 iii. 機能を知らなかった iv. 知っているが使ったことがない	4% 36% 39% 21%
複合機では印刷指示語に不要な印刷を削除することが出来るが、この機能についてどう思うか。	i. 満足 ii. 不満 iii. 機能を知らなかった iv. 知っているが使ったことがない	90% 4% 5% 1%

Web メールでは Outlook とほぼ同等の機能が利用できるが、この機能についてどう思うか。	i . 満足 ii . 満足 iii . やや不満 iv . 不満	21% 64% 11% 4%
公開されているマニュアル、資料は足りているか。	i . 必要なものは足りている ii . 足りているが改善が必要 iii . 公開されているが場所が分からない iv . 不足している	53% 24% 19% 4%

以上

別紙4. 業務フロー図

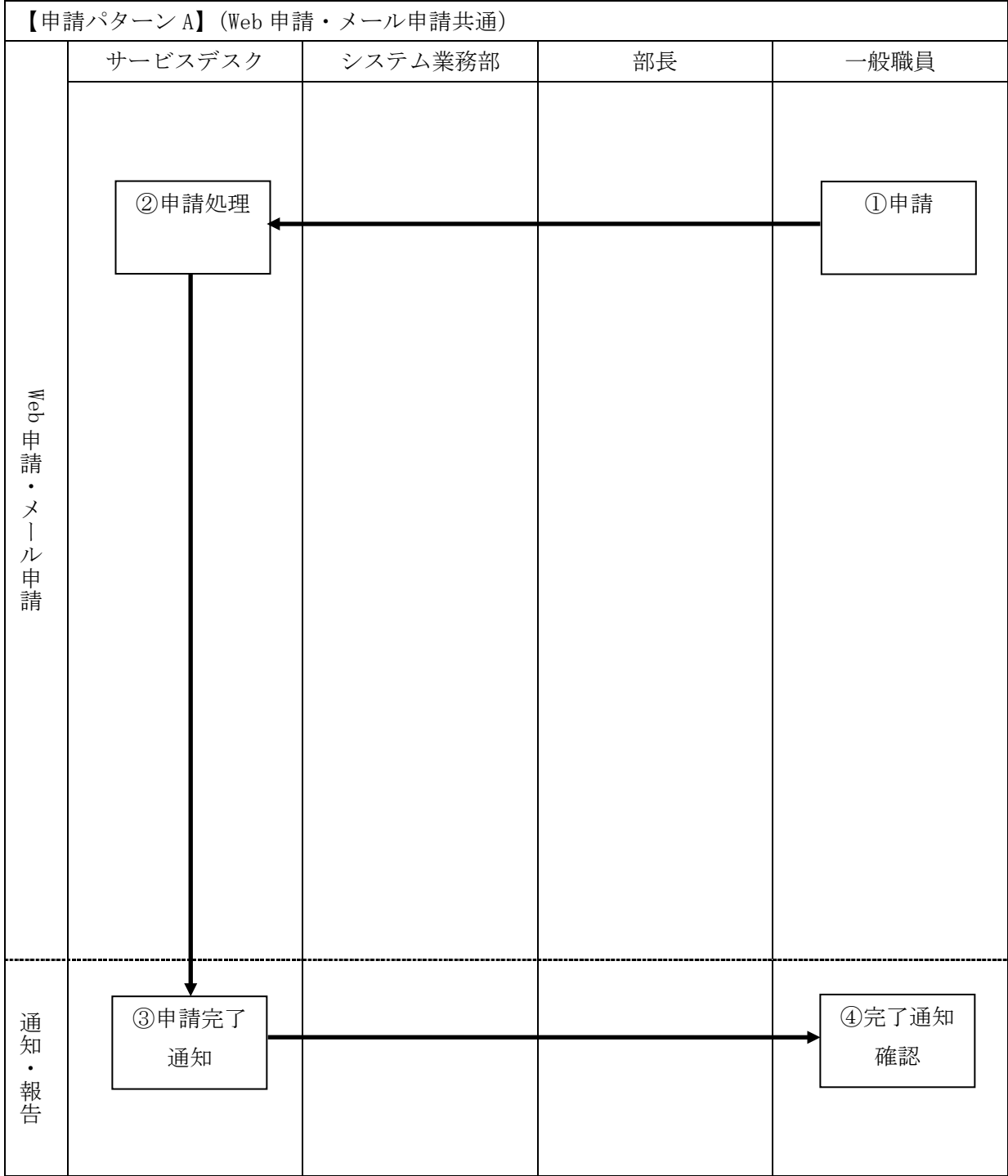
情報基盤サービスにおける申請フローは、大きく4つに分類される。各申請フローとパターンとの関係を表1「申請パターンと申請項目の関係」に示す。また、フロー図として申請パターンを【申請パターンA】～【申請パターンD】に示す。

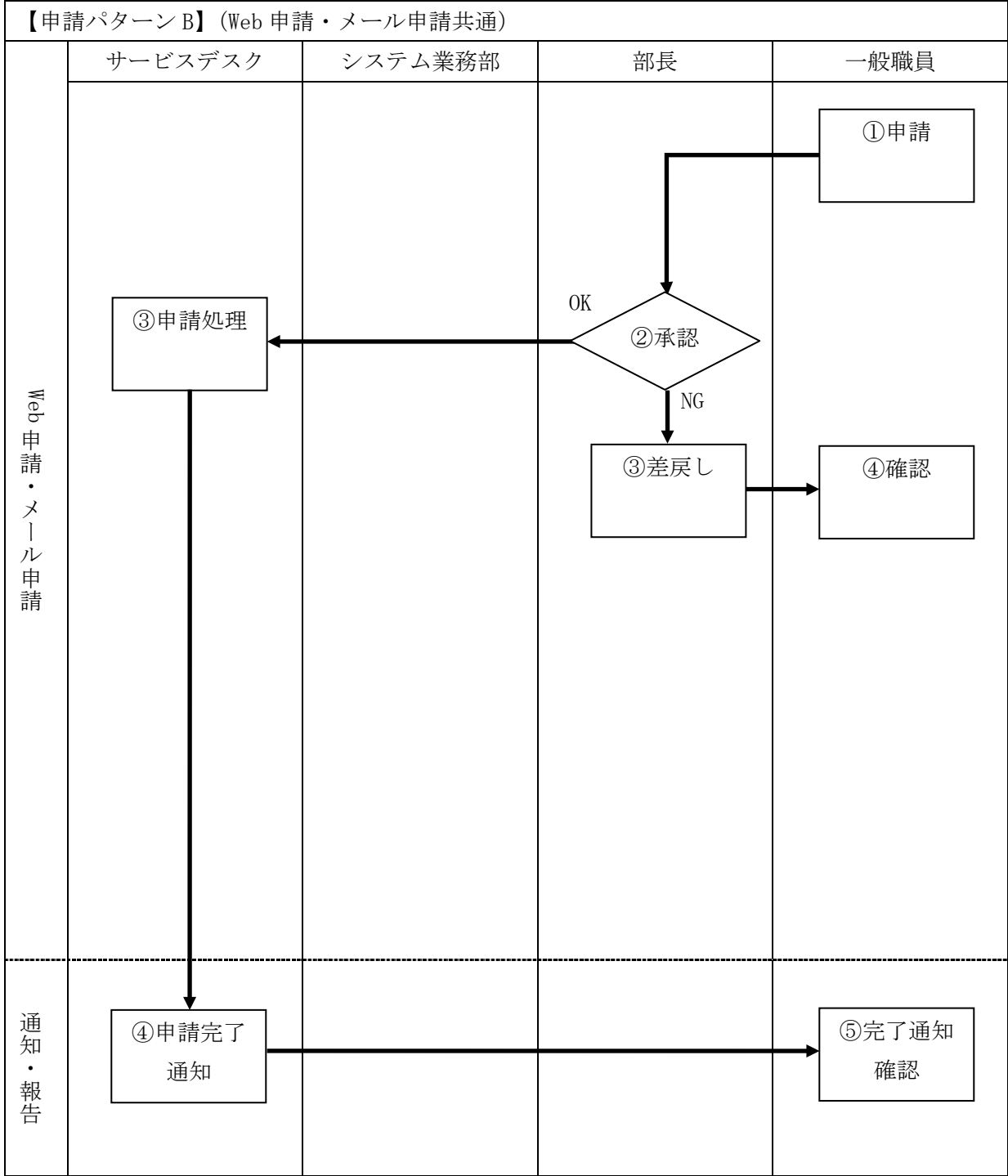
表1「申請パターンと申請項目の関係」

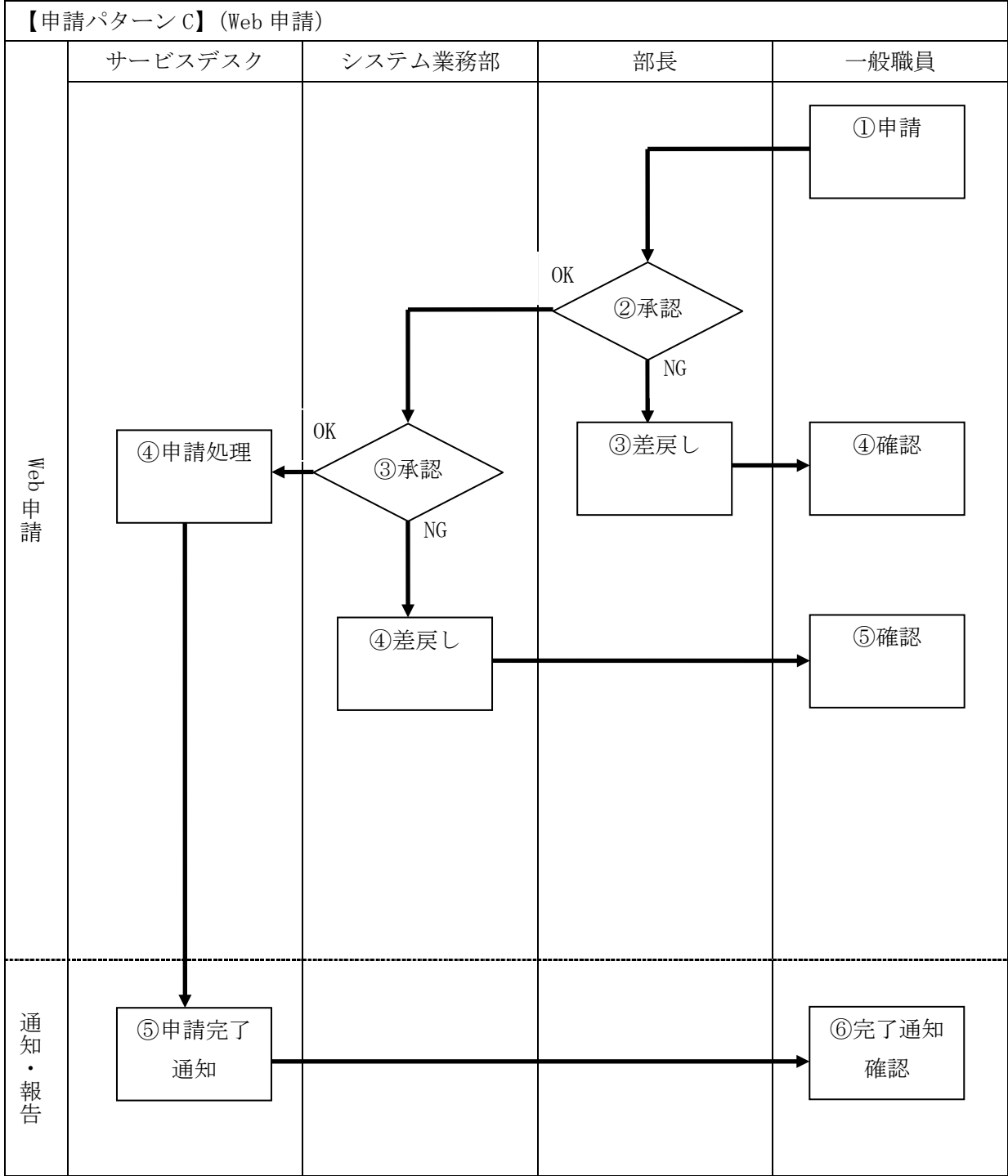
申請パターン	説明	申請項目
A	一般職員から直接サービスデスクへ申請	アカウントロック解除
		パスワード忘れ対応
		シンククライアント端末の故障
		レンタル申請のキャンセル
		レンタル端末の早期返却申請
		スマートフォン端末故障
		スマートフォン端末の付属品初期不良
		スマートフォン紛失に伴う利用一時停止
		スマートフォンの利用再開
		スマートフォンの紛失に伴う代替機手配
		スマートフォンPINコードロック解除
		お問い合わせ窓口（サービスデスク）
B	一般職員から部長に申請し、承認後、サービスデスクで処理	Exchangeパブリックフォルダ-共有領域へのフォルダの管理者変更
		Sharepoint会議ワークスペースの作成、削除申請
		Sharepoint会議ワークスペースの管理者変更
		メーリングリストの作成
		レンタル端末の利用申請
		レンタル端末の利用延長申請
		共有メールボックスの管理者変更
メーリングリストの管理者変更		
C	一般職員から部長に申請し、部長承認後、システム業務部で再度承認後、サービスデスクで処理	共有メールボックスの作成/廃止
		ソフトウェアのインストール申請
		インターネット閲覧制限一時解除申請
		共有メールボックスの利用期間変更（短縮/延長）を行う。
D	システム業務部から直接サービスデスクへ申請	トランスポートルールの申請
		メール検索権限（メールボックスに対するアクセス権）の変更
		Outlookポリシーの変更
		アーカイブデータの開示要求（電子メールサービス）
		ログ提供依頼（電子メールサービス）
		ログ提供依頼（グループウェアサービス）
		ブロックするファイルの種類の変更
		アーカイブデータの開示要求（グループウェアサービス）
		ログ提供依頼（コミュニケーターサービス）
		Office Communicator 2007 R2のポリシーの変更
		検索ファイル形式の変更
		業務系プリンター接続サービス
		フロアミニラック鍵の追加貸出し
		サイトサーベイ
SPAMフィルタ設定変更		

(次頁へ続く)

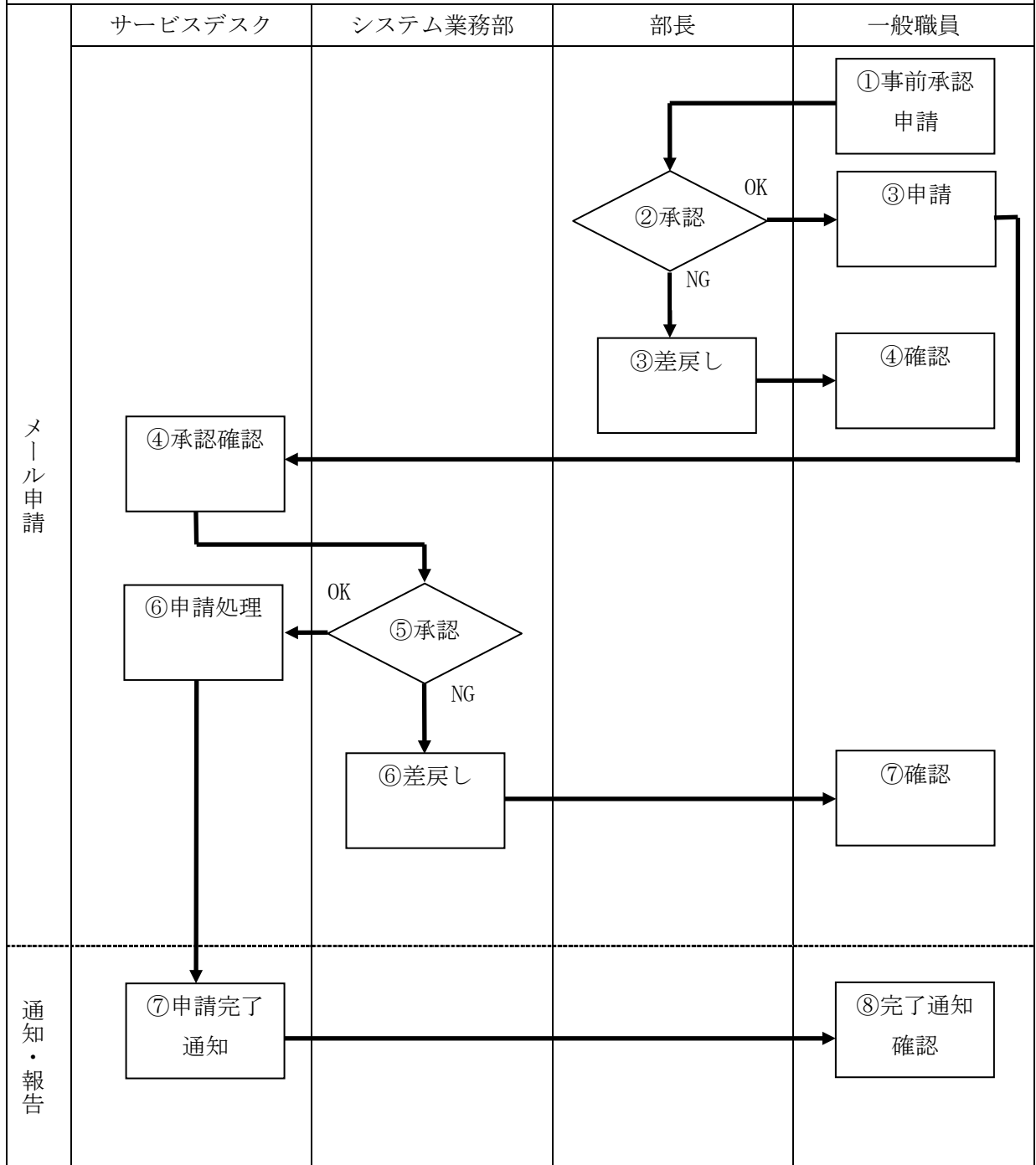
D	(前頁からの続き)	URL フィルタログ提供申請
	システム業務部から 直接サービスデスク へ申請	SPAM メールログ提供申請
		システム業務部の承認者追加／削除申請
		データセンター入館申請
		リモート接続環境用アカウント申請
		ハウジング機器追加申請
		メールボックス容量の拡張
		アカウントの登録（認証対象サーバーの追加）
		ファイル共有領域の作成
		シンクライアント端末の追加
		シンクライアント端末の無線化
		シンクライアント端末の有線化
		スマートフォンの配備申請
		メールアカウントの追加
		追加メールアカウントの削除
		アカウントの削除
		ファイル共有領域の削除
		シンクライアント端末の返却
スマートフォンの返却申請		

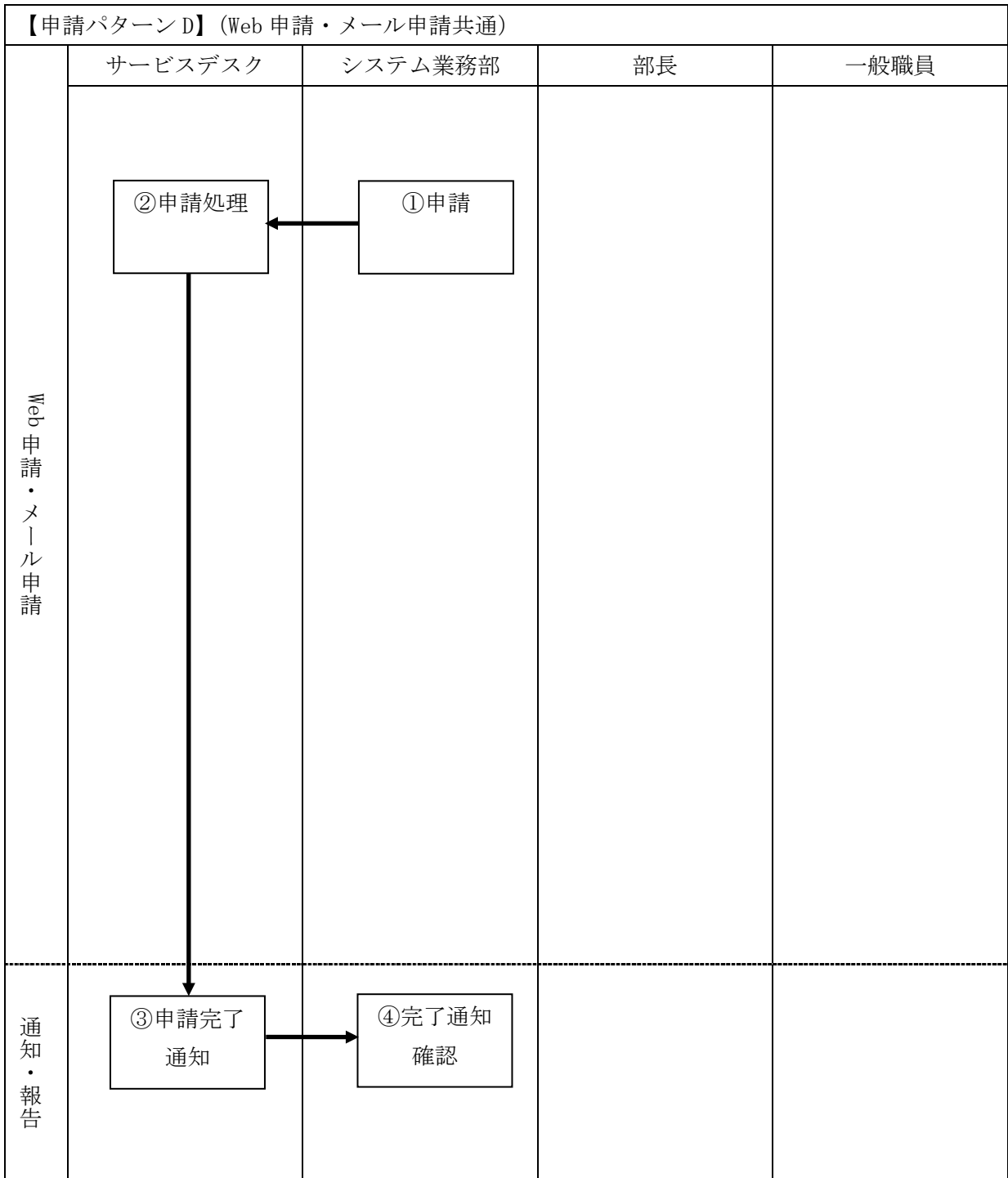






【申請パターンC】（メール申請）

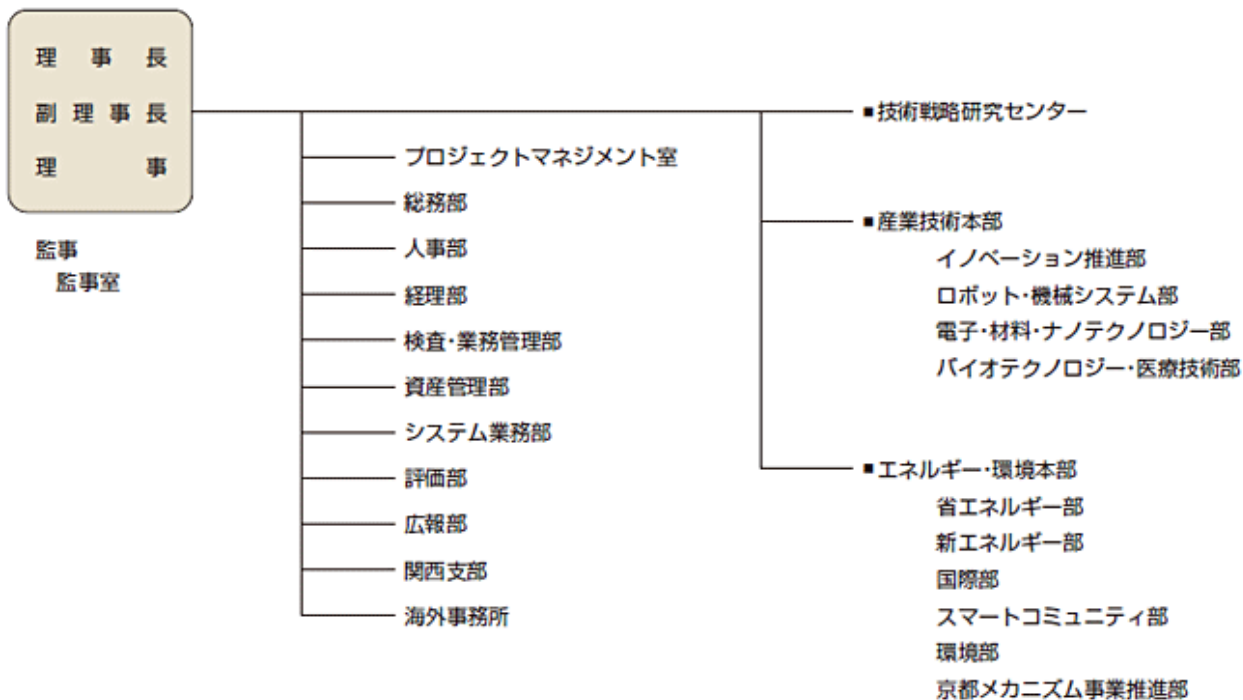




以上

別紙 5. 当機構の組織構成・職員等

1. 独立行政法人 新エネルギー・産業技術総合開発機構組織図（平成 26 年 4 月 1 日時点）



2. 施設一覧

項番	国内外	拠点名	所在地
1	国内	川崎本部	神奈川県川崎市幸区大宮町 1310 番 ミューザ川崎セントラルタワー
2	拠点	関西支部	大阪府大阪市北区梅田三丁目 3 番 10 号 梅田ダイビル 6 階
3		NEDO 分室	東京都千代田区霞が関一丁目 4 番 2 号 大同生命霞が関ビル 12 階
4		革新蓄電池開発センター	京都府宇治市五ヶ庄 京都大学宇治地区キャンパス 先端イノベーション拠点施設 309 号室
5		海外拠点	ワシントン事務所
6	海外拠点	シリコンバレー事務所	3945 Freedom Circle, Suite 790, Santa Clara, CA 95054 U.S.A.
7		北京事務所	2001 Chang Fu Gong Office Building, Jia-26, Jian Guo Men Wai Street, Beijing 100022, P.R. China
8		バンコク事務所	8 th Floor, Sindhorn Building, Tower 2, 130-132 Wittayu Road, Lumpini, Pathumwan, Bangkok 10330, Thailand
9		欧州事務所	10, rue de la Paix 75002 Paris, France
10	海外拠点	ニューデリー事務所	7 th Floor, Hotel Le Meridien Commercial Tower Raisina Road, New Delhi 110 001, India

3. 情報基盤サービス利用 ID 数 (平成 26 年 4 月現在)

(単位 : ID)

所属		役職員等	派遣等	システムアカウント
理事長		1	-	-
副理事長		1	-	-
理事		5	-	-
監事		2	-	-
監事室		2	-	-
プロジェクトマネジメント室		2	-	-
総務部		21	-	-
人事部		19	1	-
経理部		40	-	-
検査・業務管理部		36	-	-
資産管理部		37	-	3
システム業務部		20	3	11※ ¹
評価部		17	-	-
広報部		20	-	4
関西支部		14	-	-
海外事務所		14	-	-
技術戦略研究センター		25	-	-
産業技術本部	イノベーション推進部	67	-	-
	ロボット・機械システム部	35	-	-
	電子・材料・ナノテクノロジー部	65	-	-
	バイオテクノロジー・医療技術部	23	-	-
エネルギー・環境本部	省エネルギー部	54	-	-
	新エネルギー部	90	-	-
	国際部	46	-	1※ ¹
	スマートコミュニティ部	65	-	-
	環境部	57	-	-
	京都メカニズム事業推進部	22	-	-

※ 1 : 赤字分はオプションとして使用している分。

以上