

厚生労働省ネットワークシステムの更改に係る
民間競争入札実施要項（案）

厚生労働省

目次

1	趣旨	1
2	厚生労働省ネットワークシステム更改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公共サービスの質に関する事項	1
3	実施期間に関する事項	16
4	入札参加資格に関する事項	16
5	入札に参加する者の募集に関する事項	18
6	厚生労働省ネットワークシステムの更改業務を実施する者を決定するための評価の基準その他の公共サービスを実施する者の決定に関する事項	19
7	厚生労働省ネットワークシステムの更改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	21
8	厚生労働省ネットワークシステムの更改業務実施民間事業者に使用させることができる国有財産に関する事項	21
9	厚生労働省ネットワークシステムの更改業務実施民間事業者が、本業務を実施するに当たり、厚生労働省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公共サービスの適性かつ確実な実施の確保のために契約により公共サービス実施民間事業者が講ずべき措置に関する事項	22
10	厚生労働省ネットワークシステムの更改業務実施民間事業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当該公共サービス実施民間事業者が負うべき責任に関する事項	27
11	公共サービスに係る法第7条第8項に規定する評価に関する事項	27
12	その他業務の実施に関し必要な事項その他	28

別添 1.対象システム一覧

別添 2.従来の実施状況に関する情報の開示

別添 2-1.運用管理業務の作業事項別作業時間数実績一覧表

別添 2-2.運用管理業務の技術者別作業時間実績一覧表

別添 2-3.ヘルプデスク問い合わせ件数一覧表

別添 2-4.ヘルプデスク満足度調査

別添 2-5.業務フロー及び業務区分

別添 2-6.厚生労働省組織構成

別添 2-7.業務処理系サービス移行スケジュール実績

別添 3.厚生労働省ネットワークシステムの更改に係る調達総合評価基準

別添 4.厚生労働省ネットワークシステムの更改に係る調達仕様書

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、厚生労働省は「公共サービス改革基本方針」（平成23年7月15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「厚生労働省ネットワークシステムの更新整備及び運用管理業務」について、「厚生労働省ネットワークシステムの更改業務」（以下、「本業務」という。）として調達するにあたり、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とする。

2 厚生労働省ネットワークシステム更改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公共サービスの質に関する事項

(1) 本業務の詳細な内容

厚生労働省では、行政サービスの向上を図るために行政事務の情報化を積極的に推進することとしており、省内の基盤として、一人1台体制によるパソコン整備、電子メール及び電子掲示板機能等を提供するためのグループウェアの整備を行い、中央合同庁舎第5号館をはじめとする省内の全部局を結ぶ『厚生労働省ネットワークシステム』を導入している。

現在稼働中のネットワークシステム（以下「現行厚生労働省ネットワークシステム」という。）は、2009年（平成21年）7月にシステム更改を実施し、4年間の運用を前提とした契約を行った。よって、この契約が終了することになる2013年（平成25年）7月に、次期の厚生労働省ネットワークシステム（以下「厚生労働省ネットワークシステム」という。）として、更改を実施する予定である。

現行厚生労働省ネットワークシステムは、2009年（平成21年）に実施した前回の更改において、「厚生労働省ネットワーク（共通システム）最適化計画」（2005年（平成17年）5月27日厚生労働省行政情報化推進会議決定）に則って、ネットワーク間の情報連携強化、OSの統一、データセンタの活用等を実施し、厚生労働省における業務の効率化・合理化に資する環境整備を目的として構築された、厚生労働省本省及び出先機関等約50拠点を結ぶネットワークシステムである。

① 厚生労働省ネットワークシステムの概要

厚生労働省ネットワークシステムは、本省内にある情報処理機器室及び外部にあるデータセンタに構築し本省と専用線で接続される。（厚生労働省ネットワークシステムの全体像は「別添4.厚生労働省ネットワークシステムの更改に係る調達仕様書」の「別添01 次期NWシステム概念図」のとおり。）

② 厚生労働省ネットワークシステムの規模

厚生労働省ネットワークシステムは、全国の地方拠点と広域ネットワークで接続されており、本省、地方拠点の職員等約12,000名が利用する。（地方拠点の詳細は「別添4.厚生労働省ネットワークシステムの更改に係る調達仕様書」の「参考資料02 5号館外組織所在地一覧表」、厚生労働省の組織は本要項の「別添2-6.厚生労働省の組織構成」のとおり。）

<本業務の特色>

本業務には次の特色があるので入札参加予定者は留意されたい。

- ・既存サービスの継承：現行厚生労働省ネットワークシステムで実現している表1に示す業務処理系及び国民向けサービスは基本的に全て継承するが、継承の方法としては現行サービスシステムの単純移設による方法だけに限らず、民間事業者の創意工夫による必要に応じた改修や新たなシステム構築を含む方法の採用を可としている。
- ・マルチベンダー：本業務はシステム構築の規模や運用管理の対象範囲が大きく、既存サービスの継承や相当数のハードウェアの調達など単一の事業者では対応できない場合も想定して、共同体による応札も可能としている。
- ・ディスインセンティブ：運用管理業務についてはSLA（Service Level Agreement）を規定し未達成の場合は支払金額の減額を行う。したがって、初期構築にあたっては当該サービスレベルに配慮した設計が必要である。

ア 更新整備に係る内容

民間事業者が実施する更改等業務の内容は次のとおりであり、その詳細は「別添4.厚生労働省ネットワークシステムの更改に係る調達仕様書」を基本とする。

(ア) 賃貸借業務

① データセンタ賃貸借

厚生労働省ネットワークシステムを設置・管理するデータセンタとして、厚生労働省ネットワークシステムを構成する各サーバ機器を設置することのできる、ネットワークシステムデータセンタと検証環境、災害時の縮退本番環境（災害によりネットワークシステムデータセンタが損壊した際に、電子メール、厚生労働省ホームページサービス、ファイル共有、認証・アクセス基盤のみ、稼働させる環境）に使用するバックアップデータセンタの賃貸借を行う。

② ハードウェア賃貸借

厚生労働省ネットワークシステムに係るハードウェア機器の賃貸借を行う。また、メーカーサポートに係る費用についてもハードウェア賃貸借に含む。

主なハードウェアはサーバ、ストレージである。

③ ソフトウェア賃貸借

厚生労働省ネットワークシステムに係るOS（ただしクライアントPCのOSは除く）・ミドルウェア・ソフトウェアの賃貸借を行う。また、本業務において調達するソフトウェアのメーカーサポートに係る費用についてもソフトウェア賃貸借に含む。

④ ネットワーク回線の賃貸借

厚生労働省ネットワークシステムに必要な以下の回線の賃貸借を行う。

- ・インターネット接続サービス回線
- ・ネットワークシステムデータセンタと5号館間の回線
- ・バックアップデータセンタと5号館間の回線
- ・別途運用センタを設置する場合、5号館、ネットワークシステムデータセンタ、バックアップデータセンタと運用センタ間の回線

なお、賃貸借には本業務期間満了後の、データセンタからの撤去、データ抽出、撤去するハードウェア機器のデータ消去及び消去証明書の発行作業を含むこと。

(イ) 初期構築業務

① 全体管理業務

厚生労働省ネットワークシステム構築に係る進行管理及び課題・リスク管理の実施、関係者間の調整を行う。

② 設計

厚生労働省ネットワークシステムに係る表1に示す要件、サービス等について、要件の確認、基本設計、詳細設計、運用設計、移行設計を行う。

なお、業務処理系サービスの各サービス、国民向けサービスの各システム（パッケージソフト、アプリケーションサービスプロバイダ方式を除く部分）については、現行厚生労働省ネットワークシステムから、プログラム、データを、新しいサーバ機器等に移設することを想定している。

表1 主要要件及びサービス等

厚生労働省ネットワークシステム全体要件	
	<ul style="list-style-type: none"> ・規模要件 次期ネットワークシステムは、5号館をはじめ、全国に点在する利用者に共通サービスを提供するシステムである。 地理的に遠隔の庁舎もあるため、システムの提案に当たっては、十分に配慮すること ・信頼性要件 厚生労働省はSLAとして24時間365日を求めており、機器の冗長化及び予備機器の確保数等については、SLAを満たす範囲において、受注者の提案の範囲とするため、「別添4.厚生労働省ネットワークシステムの更改に係る調達仕様書」の「5.1.2 SLA項目」において、記述するSLAを踏まえて検討されたい。

個別要件		
大項目	中項目	小項目
基本サービス	グループウェア	職員ポータル
		電子メール
		アドレス帳
		予定表
		タスク管理
		会議室予約（部局用）
		電子掲示板

		リアルタイムコミュニケーション
	ファイル共有	
	アンケート	
	職員録	
	会議室予約サービス (5号館用)	
	オンライン研修サービス	
	Web会議サービス	
業務処理系サービス	会計予算事務処理サービス	
	分散型統計処理サービス	
	地方厚生局業務処理サービス	
	WISH報告情報変換サービス	
	総合統計データベースサービス	
国民向けサービス	厚生労働省ホームページサービス	
	ホームページ検索サービス	
	メール配信サービス	
	厚生労働省法令等検索サービス	
	マルチキャリア対応携帯 Web サービス	
	アクセシビリティ改善ソフトウェアサービス	
	厚生労働省図書館サービス	
共有基盤系サービス	認証・アクセス管理基盤	人事異動情報サービス
		統合ディレクトリサービス
		アクセス権管理サービス
		シングルサインオンサービス
	運用管理基盤	総合運用管理サービス
		監視サービス
		ログ管理サービス
ネットワーク基盤	インターネット接続環境	
	外部接続環境	
	内部システム環境	
	テレワーク環境	
	無線 LAN 環境	

③ 構築・テスト業務

厚生労働省及びデータセンタ内に、設計書に基づき厚生労働省ネットワークシステムを構築し、必要な設定・試験を行う。

④ 移行

現行厚生労働省ネットワークシステムから、設計書に基づき、引続き利用するデータやコンテンツについての移行作業を行う。なお、データ抽出については、現行NWシステム運用・保守業者にて行うが、その費用は本業務の民間事業者が負担することとし、厚生労働省は移行対象データの確定等、所要の支援を行うこととする。

クライアントPCの移行・導入については、本業務の民間事業者がクライアントPCにインストールするソフトウェアのマスタイメージを作成し、PC・プリンタ調達業者に提供する。PC・プリンタ調達業者によるマスタイメージのインストール作業完了後、本業務の民間事業者がネットワーク接続設定等の各種設定を行い、各利用者

の執務室に配布する。

⑤ マニュアルの作成

本業務にて導入するグループウェアや厚生労働省ホームページサービス等について、利用者向け及び管理者向けの操作手順を示した説明書を作成する。また、操作説明書を元に、グループウェアの職員ポータルにて参照可能なオンラインマニュアル又はFAQ等のサポートコンテンツについても作成する。

(ウ) 保守業務

① ハードウェア保守

導入するハードウェアの予防保守、障害対応、修正プログラムやパッチ情報等の提供を行う。また、職員からの障害問い合わせに対応する。

なお、修正プログラムやパッチ情報等については、導入するネットワークシステムへの適用可否を判断し、適用が必要と判断される場合には、当該ファイルの提供及び適用手順の作成し、適用する。

② ソフトウェア保守

ソフトウェア又はミドルウェアに関する不具合情報等を収集・検証し、対応手順を作成し、対応する。

イ 運用管理業務の内容

民間事業者が実施する運用管理業務の内容は次のとおりであり、その詳細は「別添4.厚生労働省ネットワークシステムの更改に係る調達仕様書」を基本とする。

(ア) 対象システム

民間事業者が、厚生労働省ネットワークシステムの運用管理業務を行う対象システム等は「別添1.対象システム一覧」に記載するシステムである。

(イ) 運用管理業務の業務内容

民間事業者が、対象システムのハードウェア、ソフトウェアについて行う運用管理業務の内容は、以下のとおりとする。

① 全体管理

運用管理業務及び保守業務を統括し、各業務における進捗管理、課題管理、現状分析及び改善提案を行う。

② 監視業務

厚生労働省ネットワークシステムを構成する多数のサービス、機器及び回線等について、稼働状況、リソース状況を把握するとともに、異常を検知する。

③ インシデント管理業務・ヘルプデスク

利用者を対象とした受付窓口を提供し、ネットワークシステムにおいて、発生した障害、又は、利用者からの問い合わせ等に関して、可能な限り迅速に対応する。

問い合わせ等については、現在のステータスなどを管理する。

④ 問題管理業務

インシデント管理からエスカレーションされたインシデントの原因究明と対策及び再発防止策の策定を行う。

- ⑤ 変更管理業務
厚生労働省ネットワークシステムとして調達された内容の変更要求を管理し、変更
更に起因して発生する障害等がサービス品質に与えるインパクトを最小限に抑える。
- ⑥ リリース管理業務
変更管理業務で承認された内容に応じて、ネットワークシステムに対して正しく
反映する作業をコントロールする。
- ⑦ 構成管理業務
厚生労働省ネットワークシステムとして調達された内容の変更、又は、移設に応
じて、構成情報を最新に維持管理する。
- ⑧ セキュリティ管理
セキュリティ情報の入手やファイアウォールのログ調査等、セキュリティの脅威
に関する対応及び管理を行う。
- ⑨ システムバックアップ及びリカバリ
本業務にて作成するバックアップ運用についての手順書に基づき、各種バックア
ップを取得する。また、システムリカバリが必要な場合は、厚生労働省と作業スケ
ジュール及び業務への影響について十分協議・分析し、合意を得た上でシステムリ
カバリを実施する。
- ⑩ ユーザ情報の管理
ユーザアカウントの登録、抹消、パスワードの初期化等の作業を行う。
- ⑪ ユーザサポート
グループウェア、オペレーティングシステム、事務ソフトウェア等に係る研修資
料を作成し、職員研修を実施する。
- ⑫ サポートコンテンツの作成・更新
本業務で作成するサポートコンテンツについて、問い合わせ内容等を踏まえ定期
的に更新する。
- ⑬ クライアントPCの運用管理
厚生労働省での人事異動や故障に伴い、新しいクライアントPCを使用する場合の
端末キitting作業（ソフトウェアのインストールや利用環境設定）及び設置作
業をPC・プリンタ調達業者と協力し実施する。
本省に配備しているクライアントPCの故障時に、代替機と交換又は修理が必要な
場合については、交換・設定作業を実施する。なお、クライアントPCの修理は、民
間事業者の指示の元、PC・調達業者が実施する。
- ⑭ 各種機器等の貸し出し管理
職員の申請に基づき、各種貸し出し機器についてのパスワード登録等の貸し出し
準備、回収後のメンテナンスを実施する。
- ⑮ SLM委員会の設置及び運営
本業務で定めた管理指標（サービスレベル）を管理し、民間事業者と厚生労働省
との間の円滑化を図り、共通の問題意識をもって課題に対応していくことを目的に、

SLM (Service Level Management) 委員会を設置し、その運営を行う。

⑩ その他

データセンタ、バックアップセンタ及び運用センタへの立ち入りの管理を行う。

(ウ) 作業場所

民間事業者が、運用管理業務を実施する作業場所は厚生労働省本省及び本調達にて導入するデータセンタ、情報処理機器室、バックアップセンタ及び運用センタ又は、民間事業者が厚生労働省ネットワークシステムに係る保守を行う中央合同庁舎5号館22階執務室とする。

- (2) 民間事業者の指示に基づき、PC・プリンタ調達業者が現地に出向き修理・交換を実施する。また、当該業務の作業に必要な諸経費及び交通費は、民間事業者の負担とする。
確保されるべき本業務の質に係る事項

本業務は、厚生労働省ネットワークシステムの運営に係る業務の確実な実施及びネットワークシステムの利用者への継続的かつ安定的なサービスの円滑な提供に資するものである必要がある。

かかる観点から、上記「2(1)ア(ウ)及び2(1)イ」に示した業務を実施するに当たり、民間事業者が確保すべき公共サービスの質は、次のとおりとする。

ア 満足度調査結果

ヘルプデスク利用者に対して、次の項目の満足度について、定期的にアンケートを実施し、その集計結果(年1回)の基準スコア(75点)を維持すること。

- ・ 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適切さ(分かりやすさ、正確性等)
- ・ 回答又は手順に対する結果(トラブル解決の有無、解決方法の適切さ等)

各項目とも、「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)で回答させ、各利用者の3つの回答の平均スコア(100点満点)を算出する。

なお、基準スコアは、平成23年度に199名を対象として実施したヘルプデスク満足度調査の結果を参考に設定した。当該調査の内容は「別添2-4.ヘルプデスク満足度調査」のとおりである。

イ セキュリティに関する運用

(ア) セキュリティの重大障害の件数

本業務に起因する、個人情報等の機微な情報の流出等により業務に多大な支障が生じるようなセキュリティの重大障害の件数は0回であること。

(イ) セキュリティ問題に対する対応

セキュリティ対策は、当省においての最重要課題の一つであるため、SLA項目を設定する。

表 2.1 セキュリティに関するSLA項目

SLA項目	事項	説明	設定値
【1】	脆弱性の公表から報告までのリードタイム	<ul style="list-style-type: none"> ・ サービス稼働時間中において、厚生労働省ネットワークシステムに導入されるソフトウェア等の脆弱性報告が、ベンダー等より公表された時刻から、厚生労働省ネットワークシステムへの影響分析を行った後、担当職員へ報告を行うまでの時間 ・ ベンダー等が公表した時刻とは、ベンダー等が最も早く情報を公開した時刻とする。つまり、英語情報と日本語情報を発信しているベンダーでは、原文情報が公開された時刻を基準時刻とする。メールの配信サービスを行っているベンダーであれば、その配信時刻が基準時刻となり、サイトのみで情報公開であれば、そのサイトへ掲載された時刻とする。なお、ソフトウェア毎に情報入手先を明確にし、担当職員と協議の上、決定する。 ・ 担当職員に連絡を試みたが、担当職員の都合等により連絡を取ることができなかった場合には、本 SLA 項目の対象から除外する ・ なお、厚生労働省ネットワークシステムへの影響を判断し、対応方法・スケジュールについては、報告時に担当職員と協議の上、決定する。 	ソフトウェアベンダー等の公表後、第一報を 24 時間以内
	コンピュータウイルス、スパイウェア、ワームの公表から報告までのリードタイム	<ul style="list-style-type: none"> ・ サービス稼働時間中において、厚生労働省ネットワークシステムの環境に影響を及ぼす可能性があるコンピュータウイルス、スパイウェア、ワーム等の報告を、ウイルス対策ベンダーが公表した時刻から、厚生労働省ネットワークシステムへの影響分析を行った後、担当職員へ報告を行うまでの時間 	ウイルス対策ベンダー等の公表後、第一報を 8 時間以内

SLA 項目	事項	説明	設定値
		<ul style="list-style-type: none"> • ウィルス対策ベンダーが公表した時刻とは、ウィルス対策ベンダーが最も早く情報を公開した時刻とする。つまり、英語情報と日本語情報を発信しているベンダーでは、原文情報が公開された時刻を基準時刻とする。メールの配信サービスを行っているベンダーであれば、その配信時刻が基準時刻となり、サイトのみでの情報公開であれば、そのサイトへ掲載された時刻とする。なお、ソフトウェア毎に情報入手先を明確にし、担当職員と協議の上、決定する。 • 担当職員に連絡を試みたが、担当職員の都合等により連絡を取ることができなかった場合には、本 SLA 項目の対象から除外する • なお、コンピュータウイルス、ワーム等の厚生労働省ネットワークシステムへの影響を判断し、対応方法・スケジュールについては、報告時に担当職員と協議の上、決定する 	
	セキュリティイベントの検知時間	<ul style="list-style-type: none"> • セキュリティイベントの検知時間とは、サービス稼働時間中において、セキュリティイベント（不正アクセス、ウイルス侵入等）が発生した時刻（各機器が最初に記録したセキュリティイベントの発生時刻）から、それを検知するまでの時間（運用センター等に設置した監視機器が検知し、運用担当（民間事業者）に警告するまでの時間）のこと • 1ヶ月における平均値として、以下の式により算出する $\text{検知時間} = \frac{\text{1ヶ月の総セキュリティイベント検知時間}}{\text{1ヶ月の総セキュ}}$ 	5分以内

SLA 項目	事項	説明	設定値
		リティイベント件数>	
	セキュリティイベントの通知時間	<ul style="list-style-type: none"> • セキュリティイベントの通知時間とは、サービス稼働時間中において、セキュリティイベントを検知してから、担当職員、又は、利用者に「セキュリティイベントが発生したこと」を報告するまでの時間のことである。 • 1ヶ月における平均値として、以下の式に計算する $\text{＜セキュリティイベントの通知時間＞} = \frac{\text{1ヶ月の総セキュリティイベント通知時間}}{\text{1ヶ月の総セキュリティイベント件数}}$ • 担当職員及び障害により影響のあった利用者に連絡を試みたが、連絡を取ることができなかった場合には、本 SLA 項目の対象から除外する 	30分以内
	セキュリティイベントへの対応時間	<ul style="list-style-type: none"> • セキュリティイベントへの対応時間とは、サービス稼働時間中において、セキュリティイベントを検知してから、ネットワークの遮断等の暫定対応を行うまでの時間のことである • 1ヶ月における平均値として、以下の式により算出する $\text{＜セキュリティイベントへの対応時間＞} = \frac{\text{1ヶ月の総セキュリティイベント対応時間}}{\text{1ヶ月の総セキュリティイベント件数 (暫定対応を行ったセキュリティイベントの件数)}}$ • 対応の実施承認を得るために問合せを行った利用者及び担当職員が、承認の判断のために要した時間については、この対応時間に計上しない 	ファイアウォールにて暫定対応を行った場合、ウィルス対策を行った場合 : 1時間以内 IDS/IPSにて暫定対応を行った場合 : 3時間以内

ウ 業務の内容

上記「2(1) 本業務の詳細な内容」に示す業務を適切に実施すること。

エ 厚生労働省ネットワークシステムの稼働率

厚生労働省ネットワークシステムの稼働率は、対象となるサービス群、機器群ごとに設定する。

サービスA群においてはそれぞれ99.9%以上とする（ただし縮退稼働時は、96.0%以上とする）。サービスB群においては99%以上とする。回線及びネットワーク機器においては稼働率99.95%以上とする。稼働率については以下の計算式で計算する。

$$\text{稼働率(\%)} = (1 - 1\text{ヶ月の停止時間} \div 1\text{ヶ月の稼働予定時間}) \times 100$$

これらの詳細については、本節（ア）から（イ）において後述する。

（ア）サービスの稼働率

個別サービス毎に設定するSLA項目であり、対象の個別サービスを正常に稼働させるために必要なハードウェア、ソフトウェア、ネットワーク機器といったサーバ側で提供されるサービスに適用する。

そのため、一部のクライアントPCの障害により、対象の個別サービスにアクセスできない等、クライアント側の理由による場合は、本SLA項目の適用範囲外とする。

① 個別サービスA群

個別サービスの利用者数及び業務の重要性等から、サービス停止は許されない最重要の個別サービス群とする。

対象は以下のとおりで、評価単位は個別サービス毎とする。

- A. グループウェア
- B. 厚生労働省ホームページサービス
- C. ファイル共有
- D. 認証・アクセス管理基盤

② 個別サービスB群

対象は以下のとおりで、評価単位は個別サービス毎とする。

- A. 運用管理基盤
- B. 会計予算事務処理サービス
- C. 分散型統計処理サービス
- D. 地方厚生局業務処理サービス
- E. WISH 報告情報変換サービス
- F. 総合統計データベースサービス
- G. メール配信サービス
- H. マルチキャリア対応携帯 Web サービス
- I. ホームページ検索サービス

J. アクセスログ管理・統計サービス

③ 個別サービスC群

個別サービスA、Bに属さないすべての個別サービスを対象とするが、個別サービスC群については、SLA評価の対象としない。

ただし、個別サービスC群の個別サービスにおいても、個別サービスB群と同等のSLA目標値を前提とした構成とし、SLA目標値を満たすように努めること。

下表のうち、【2】は個別サービスA群、【3】は個別サービスB群に適用する。

表 2.2 サービス毎に設定するSLA項目

SLA項目	事項	説明	設定値
【2】	稼働率（正常稼働時）	<ul style="list-style-type: none"> サービス稼働時間における稼働予定時間に対して実際に稼働した時間（稼働時間）の割合であり、以下の式により計算する $\text{稼働率 (\%)} = (1 - 1 \text{ヶ月の停止時間} \div 1 \text{ヶ月の稼働予定時間}) \times 100$ 稼働予定時間とは、定期保守、法定停電等による計画した停止時間を除く、1ヶ月に稼働すべき時間である 停止時間とは、サービスが停止していると確認された時刻（導入する総合運用管理サービスで障害を検知した時刻、又は、利用者が連絡した時刻のいずれか早い方）から利用可能とされた時刻までの経過時間を指す 停止時間には、待機系システム等への切換えのために発生した停止時間、障害からの本各復旧のために必要になった停止時間、人為的なミスにより発生した停止時間等を含む 冗長化構成されている部分のうち、一部分が停止した場合でも、冗長化によりサービスの提供に支障を来さなかった場合には、停止時間として取り扱わない 当省側に責任があることが確認できた場合には、停止時間として取り扱わない 	99.9%以上

SLA項目	事項	説明	設定値
	稼働率（縮退稼働時）	<ul style="list-style-type: none"> 冗長化構成がされている部分のうち一部分が停止した場合で、レスポンスタイムの低下等が生じている時間（縮退稼働時間）を停止時間として取り扱う 縮退稼働時間とは、縮退稼働の開始から正常稼働に復旧するまでの時間とするが、当省の都合により正常稼働への復旧作業を延期する場合等は、復旧のための準備がすべて整い、担当職員の承認を得るまでの時間を縮退稼働時間とする 上記以外は正常稼働時と同様 	96.0%以上
【3】	稼働率	・ SLA項目【2】（正常稼働時）と同様	99%以上

個別サービスA群については、原則、上記の正常稼働時のサービスレベル設定値を満たすことを前提とするが、何らかの障害によって、冗長化構成されている部分のうち、一部分が停止した状態で稼働（縮退稼働）が必要となる場合には、縮退稼働時のサービスレベル設定値を満たす範囲内であれば、SLAを満たしたことと見なす。

(イ) ネットワークの稼働率

ネットワーク機器は、障害発生時の影響範囲が広く、厚生労働省ネットワークシステム全体としての重要度も高いことから、SLA項目として設定する。

対象は、以下の通りで、評価単位は、個別サービス毎とする。

- A. インターネット接続を構成するネットワーク機器
- B. 外部接続を構成するネットワーク機器

表 2.3 回線及びネットワークに機器に関するSLA項目

SLA項目	事項	説明	設定値
【4】	ネットワーク稼働率	<ul style="list-style-type: none"> 稼働予定時間に対して実際に稼働した時間（稼働時間）の割合であり、以下の式より算出する $\text{ネットワーク稼働率(\%)} = (1 - \frac{\text{1ヶ月の停止時間}}{\text{1ヶ月の稼働予定時間}}) \times 100$ 稼働予定時間は定期保守／法定停電等による計画停止時間を除く、1ヶ月 	99.95%以上

SLA 項目	事項	説明	設定値
		<p>に稼働すべき時間</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 停止時間は、死活監視により、ネットワークが停止していると確認された時間（機器の故障を含む）から、利用可能と確認されるまでの時間を指す ・ なお、民間事業者の責に起因して、厚生労働省ネットワークシステムの一部の範囲でも、厚生労働省ネットワークシステムの利用が不可能もしくは著しい性能低下が生じた場合は、停止時間に含める ・ 前述の「厚生労働省ネットワークシステムのサービス稼働時間」で定める「運用・保守サービス時間」以外の時間帯については、故障回復に現地対応が必要であった場合に限り、当該現地対応時間を停止時間及び稼働予定時間の双方に計上しないこととする ・ 冗長化構成されている部分のうち、一部分が停止した場合でも、冗長化によりサービスの提供に支障を来たさなかつた場合には、停止時間として取り扱わない ・ 当省側に責任があることを確認できた場合は停止時間として取り扱わない 	

オ システムの重大障害の件数

本業務に起因する、業務に多大な支障が生じるような厚生労働省ネットワークシステムに係る重大障害(グループウェア等の個別サービスA群のサービスが、複数のサービスが停止した場合や3時間以上連続で停止した場合)の件数は0回であること。

(3) 契約金額の支払いに関する事項

ア 契約金額の支払い

- ① 契約の形態は業務請負契約とする。
- ② 民間事業者は、業務を完了したときは業務完了報告書を作成し、その旨を書面により厚生労働省に通知しなければならない。
- ③ 厚生労働省は、②の通知を受けたときは、その日から10日以内に検査を行い、検査に合格した後、民間事業者が成果物の引渡しを申出たときは、直ちにその引渡しを受けなければならない。
- ④ 民間事業者は、③の検査に合格しないときは直ちに修補して厚生労働省の検査を受けなければならない。この場合においては、前項の期間は厚生労働省が民間事業者から修補を終了した旨の通知を受けた日から起算する。
- ⑤ ③の検査に合格したときは、契約金額（この契約の締結後、契約金額の変更があった場合には、変更後の契約金額。以下同じ）の支払いを請求するものとする。
- ⑥ 厚生労働省は、⑤の規定による請求を受けたときはその日から起算して30日以内に契約金額を支払わなければならない。
- ⑦ 初期構築、運用管理及び保守に係る費用は、契約額総額を契約期間のうち運用開始後の月数である45ヶ月で割り、平成25年7月から毎月ごとに均等の支払いを行うものとする。

イ ディスインセンティブ

- ① 「別添4.厚生労働省ネットワークシステムの更改に係る調達仕様書」の「5.1.2 SLA項目」において記述するSLAが達成されていないと認められる場合、厚生労働省は民間事業者に対して当該業務の実施方法について改善を行うよう指示することができる。民間事業者は、当該指示を受けて業務の実施方法を改善し、業務改善報告書を厚生労働省に提出するものとする。
- ② 「2(2) 確保されるべき本業務の質に関する事項」が達成されていないと認められる場合、落札金額の100%を民間事業者の基本報酬とし、運用管理業務開始から3ヶ月後の月次のSLA達成状況（但し、2(2)イ(イ)、エに規定する項目に限る）の報告を評価したうえ、「達成度合い（詳細は、現行厚生労働省ネットワークシステム「SLA管理運用手順書」（所定の手続きを経て閲覧可能）を踏襲するため参考とすること。）」に応じ、毎月の支払い予定額から減額を行う。

表 2.4 達成度合いによる減額の割合

達成度合い	減額の割合（※1）	条件
A	—	全項目で設定目標値を達成
B	5%	設定目標値を達成できないSLA項目が1つ以上

※1 減額の割合：「達成度合い B」の場合、該当月の支払い額は、前頁の(3)ア⑦の毎月の支払い額の95%に相当する。

評価月に未達成の SLA 項目があった場合、評価月から遡って過去 6 ヶ月間連

続して「達成度合い A」の評価の場合は、評価月の SLA 未達成の 1 項目分について、免除した上で、「達成度合い」を決定する。なお、翌月以降の評価においては、免除前の評価結果をもとに「達成度合い」を決定する。

- ③ SLAの達成状況が著しく低く、改善の見込みがないと厚生労働省が判断した場合、本要項「9(6) 契約の変更及び解除」に基づき、契約を解除する。また、厚生労働省における入札資格の一定期間の剥奪、契約更改時の入札資格停止等を課すことがある。SLAの達成状況が著しく低いと判断する達成度合いの継続期間及び回数は以下のとおりとする。

- ・ 「達成度合い B」の状況が、「5ヶ月以上連続」、「年間6回以上」、及び「稼働期間の通算で18回以上」のいずれか一つ以上に該当する場合

④ 免責事項

次の事項に該当する場合は支払い予定額からの減額の範囲外とする。

ア.当省の都合によって障害復旧できなかった場合

イ.当省の事由によって障害監視及び障害通知を受けることができなかった場合

ウ.クライアント PC のハードウェア、OS の不具合に直接起因する場合

エ.クライアント PC の保守業務の都合によって、障害復旧できなかった場合

オ.クライアント PC の保守業務の事由によって、障害監視及び障害通知を受けることができなかった場合

カ.予見できない不測の事態（社会通念上、民間事業者に責任がないことが認められる事態）

3 実施期間に関する事項

前項で提示した各業務について以下の期間で実施するものとする。

(1) 初期構築業務

契約締結日から平成 25 年 6 月 30 日まで

(2) 運用管理業務

平成 25 年 7 月 1 日から平成 29 年 3 月 31 日まで

(3) 賃貸借業務及び保守業務

平成 25 年 7 月 1 日から平成 29 年 3 月 31 日まで

【留意事項】

サーバやデータセンタの初期構築期間に要する賃貸借費用については、民間事業者の負担とすること。

4 入札参加資格に関する事項

- (1) 予算決算及び会計令第 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、特別の理由がある場合に該当する。

- (2) 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。
- (3) 法 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。
- (4) 厚生労働省、他府省等における物品等の契約に係る指名停止等措置要領等に基づく指名停止を受けている期間中の者でないこと。
- (5) 平成 22・23・24 年度厚生労働省競争参加資格（全省庁統一資格「物品の製造」若しくは「物品の販売」の「電気・通信用機器類」「電子計算機類」若しくは「事務用機器類」又は「役務の提供等」の「情報処理」「ソフトウェア開発」「賃貸借」若しくは「その他」において、入札時まで「A」「B」又は「C」等級に格付されている者であること。
- (6) 資格審査申請書又は添付書類に虚偽の事実を記載していないと認められる者であること。
- (7) 経営の状況又は信用度が極度に悪化していないと認められる者であること。
- (8) 厚生労働省の契約担当官から取引停止の措置を受けている期間中の者でないこと。
- (9) 本業務の設計・構築工程管理支援事業者は、調達担当課室の立場で工程管理を担うことから、当該設計・構築工程管理支援事業者及びその関連事業者（「財務諸表等の用語、様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。）については、本調達の入札に参加することを認めないものとする。
- (10) CIO 補佐官及びその支援スタッフ等（常時勤務を要しない官職を占める職員、「一般職の任期付職員の採用及び給与の特例に関する法律」（平成 12 年 11 月 27 日法律第 125 号）に規定する任期付職員、及び「国と民間企業との間の人事交流に関する法律」（平成 11 年 12 月 22 日法律第 224 号）に基づき交流採用された職員を除く。以下、「CIO 補佐官等」という。）による調達計画書及び調達仕様書の妥当性確認並びに入札事業者の審査に関する業務（以下、「妥当性確認等」という。）について、透明性及び公平性を確保するため、CIO 補佐官等が現に属する又は過去 2 年間に属していた事業者及びその関連事業者については、CIO 補佐官等が妥当性確認等を行う調達案件（当該 CIO 補佐官等が過去に行ったものを含む。）に入札することを認めないものとする。また、CIO 補佐官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。）についても、当該 CIO 補佐官等が妥当性確認等を行った調達案件に入札させないこととする。
- (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事業体（対象業務を共同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共同事業体を構成し、代表者を決め、他の者は構成員として参加するものとする。また、共同事業体の構成員は他の共同体の構成員となり、又は、単独で参加することはできない。なお、共同事業体の代表者及び構成員は、共同事業体の結成に関する協定書（又はこ

れに類する書類)を作成し、提出すること。

- (12) 本調達の見負者は、本調達業務を実施する部門において、ISMS適合性評価制度に基づくISMS認証又はISO27001認証、JISQ15001に準拠したプライバシーマーク使用許諾及びISO9001認証を取得していること。

5 入札に参加する者の募集に関する事項

(1) 入札手続(スケジュール)

- | | |
|------------------|---------------|
| ① 入札公告 | : 平成24年 6月下旬頃 |
| ② 質問受付期限 | : 平成24年 7月下旬頃 |
| ③ 競争参加資格確認書類提出期限 | : 平成24年 8月上旬頃 |
| ④ 技術提案書提出期限 | : 平成24年 8月中旬頃 |
| ⑤ 入札書の提出期限 | : 平成24年 8月中旬頃 |
| ⑥ 技術提案書の審査 | : 平成24年 8月下旬頃 |
| ⑦ 開札及び落札者の決定 | : 平成24年 8月下旬頃 |
| ⑧ 契約の締結 | : 平成24年 8月下旬頃 |

※ ②について、質問は書面で受け付けることとし、回答は軽微なもの及び厚生労働省の業務遂行に支障があるものを除き公表する。

※ 提案に当たって、入札参加希望者は、必要に応じて現行厚生労働省ネットワークシステムに係る資料(調達仕様書、設計書、テストケース/テストデータ(業務処理系サービスに係るものを含む)、FAQ情報等その他成果物)を、所定の手続きを経て厚生労働省内で閲覧することを可能とする。

資料閲覧を希望する者は、守秘義務に関する誓約書及び競争参加資格確認書類(別途、会計課に提出する書類の写し。)の提出後、以下の連絡先に予め連絡の上、訪問日時及び閲覧希望資料を調整すること。ただし、コピーや写真撮影の行為は原則禁止とする。また、閲覧を希望する資料であっても、現行厚生労働省ネットワークシステムにおける情報セキュリティ保護等の観点から、提示できない場合がある。

〒100-8975 東京都千代田区霞が関1-2-2 中央合同庁舎第5号館

厚生労働省大臣官房統計情報部

情報システム課情報システム管理室管理第一係

電話: 03-5253-1111 (代表) 内線 7434

受付時間: 平日の9時45分から17時まで(12時~13時は除く)

(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。

① 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105分の100に相当する金額)を記載した書類をいう。

② 技術提案書

総合評価のための業務実施の具体的な方法及びその質の確保の方法等に関する書類をいう。

③ 資格審査結果通知書（全省庁統一資格）の写し

④ 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定について評価するために必要な書類

⑤ 財務状況が確認できる書類

⑥ 主たる事業概要、従業員数、事業所の所在地、代表者略歴、主要株主構成、他の者との間で競争の導入による公共サービスの改革に関する法律施行令（平成18年7月5日政令第228号）第3条に規定する特定支配関係にある場合はその者に関する上記情報

6 厚生労働省ネットワークシステムの更改業務を実施する者を決定するための評価の基準その他の公共サービスを実施する者の決定に関する事項

公共サービスを実施する者（以下、「落札者」という。）の決定は、総合評価方式（加算方式）によるものとする。

なお、技術の評価に当たっては、厚生労働省に設置する技術審査委員会（厚生労働省 CIO 補佐官を含む）にて評価を行う。

(1) 評価の配点

評価に当たっては、6,000 点の範囲内で採点を行い、価格評価による得点（以下、「価格点」という。）と技術評価による得点（以下、「技術点」という。）に区分し、配点を 1 : 1 とする。

(2) 価格評価の方法

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、小数点第三位以下を切り捨てたものとする。

【計算式】

入札価格に対する価格点 = 価格点の配分 (3,000 点) × (1 - (入札価格 ÷ 予定価格))

(3) 技術評価の方法

技術点は、厚生労働省に設置する技術審査委員会の各委員の採点結果の最高得点と最低得点を除いた合計値について平均値を算出し、小数点第三位以下を切り捨てたものとする。

【計算式】

技術点(最大 3,000 点) = 基礎点(1,500 点) + 加点(最大 1,500 点)

① 入札参加資格を有する者から提出された提案書について、「別添3.厚生労働省ネットワークシステムの更改に係る調達総合評価基準」に基づき、基礎点に係る評価を

技術審査委員会の各委員が行う。各委員の評価結果を同委員会で協議し、全ての基礎点にかかる評価項目を満たした提案書を合格とし、それ以外の提案書は不合格とする。

- ② 合格した提案書について、審査委員ごとに評価項目の加点部分の評価を行い、基礎点と加点を合計する。各委員の採点結果を委員会で確認し、事実誤認等があれば各委員において訂正する。確定した各委員の採点結果の技術点について、最高点と最低点を除き、その平均値を算出する。

なお、加点項目は、評価基準に基づき評価を行い、加点とすべきと判断されたものに対して以下の表に基づき点数化する。

■ 評価基準

評価	評価基準
優	要求仕様を踏まえて、当省に実益をもたらす提案であることが客観的な指標をもって示されている等、明らかに優れているもの。
良	要求仕様を踏まえて、当省に実益をもたらす提案であることが具体的に示されている等、その内容が評価に値するもの。
可	要求仕様を満たす上で、標準的な提案となっているもの。
不可	加点の提案事項として提案書に記載はあるが、提案内容が当省の求める方向性と合致しない、又は内容が不明瞭であるなど、加点としての評価に値しないもの。

■ 配点表

評価	最大加点		
	50点の項目	25点の項目	10点の項目
優	50	25	10
良	25	12	5
可	12	6	2
不可	0	0	0

(4) 落札者の決定

- ① 次の各要件を満たす入札者のうち、(3)による技術点に、当該提案書に係る入札価格に基づく価格点を加算した総合評価点が最も高い数値を得た者を落札者とする。
- ア) 入札価格が、予算決算及び会計令第79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ること。
- イ) 提案書が、「別添3.厚生労働省ネットワークシステムの更改に係る提案書の評価基準表」に定める評価項目のうち必須とされた項目の基礎点の評価基準を全て満たしていること。

- ② 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とき、又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、上記①の各要件を満たす者であって、落札者となるべき者以外で最も高い数値の者を落札者とするところがある。
- ③ 落札者が決定したときは、入札結果を、落札者を含め入札者全員の商号又は名称、入札価格、及び総合評価点について、開札場において発表するとともに、厚生労働省ホームページで公表するものとする。

(5) 落札者が決定しなかった場合の措置

厚生労働省は、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行ってもなお落札者が決定しなかった場合は、原則として、入札条件等を見直した後、再度公告を行う。

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業務の実施に必要な期間が確保できない等やむを得ない場合は、契約規則に基づき実施することとし、その理由を官民競争入札等監理委員会に報告するとともに公表するものとする。

7 厚生労働省ネットワークシステムの更改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

現行の厚生労働省ネットワークシステムに関する以下の事項については、「別添2.従来の実施状況に関する情報の開示」で開示する。

- (1) 従来の実施に要した経費
- (2) 従来の実施に要した人員
- (3) 従来の実施に要した施設及び設備
- (4) 従来の実施における目的の達成の程度
- (5) 従来の実施方法等

別添資料には、PC・プリンタに関する事項も含まれている。

8 厚生労働省ネットワークシステムの更改業務実施民間事業者を使用させることができる国有財産に関する事項

民間事業者は、次のとおり厚生労働省の財産を使用することができる。

(1) 厚生労働省の財産

民間事業者は、運用管理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。

- ① 厚生労働省本省内の情報処理機器室及び業務に必要な電気、省内ネットワーク設備
- ② その他厚生労働省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

- ① 民間事業者は、運用管理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。

- ② 民間事業者は、予め厚生労働省と協議して、厚生労働省業務に支障を来さない範囲内において、本省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。
- ③ 民間事業者は、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、直ちに原状回復を行う。
- ④ 民間事業者は、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。万が一損傷が生じた場合は、民間事業者の責任において速やかに復旧するものとする。

9 厚生労働省ネットワークシステムの更改業務実施民間事業者が、本業務を実施するに当たり、厚生労働省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公共サービスの適性かつ確実な実施の確保のために契約により公共サービス実施民間事業者が講ずべき措置に関する事項

(1) 報告等

① 初期構築業務

ア) 進捗状況報告（2回/月の報告）

民間事業者は、WBS（ガントチャート）による進捗管理表を作成し、定期的に管理すること。各タスクの進捗状況に関するプロジェクト進捗報告会議を開催し、厚生労働省に作業状況を報告すること。

イ) 進捗遅延時の対応

万が一当初計画から遅れが生じた場合には、原因を調査し、要員の追加及び担当者の変更等の体制の見直しを含む改善策を提示し、厚生労働省の承認を得た上で、これを実施すること。

ウ) 成果物

初期構築業務の成果物としては以下のドキュメント類を納品すること。

- ・ スケジュール
- ・ 作業体制
- ・ プロジェクト管理要領
- ・ 実施計画書
- ・ 要件定義書
- ・ システム仕様書
- ・ システム基本設計書及び詳細設計書
- ・ インターフェース仕様書
- ・ 開発したプログラムのソースコード
- ・ テストデータ
- ・ テスト計画書及びテスト結果報告書
- ・ テスト実施要領
- ・ 移行計画書
- ・ 移行設計書

- ・移行手順書
 - ・（移行に係る）タイムチャート
 - ・業務移行計画書
 - ・移行結果報告書
 - ・開発した移行プログラムのソースコード
 - ・研修計画書
 - ・研修マニュアル（テキスト）
 - ・研修結果報告書
 - ・運用計画書
 - ・運用マニュアル
 - ・個別サービス責任者及び個別システム管理責任者用マニュアル
 - ・構成管理書
 - ・次期ネットワークシステムの運用に係るセキュリティポリシー
 - ・SLA管理計画書、SLA管理規約書、SLA管理運用手順書
 - ・運用・保守要領（案）
 - ・その他、各工程にて作成を要することを合意したドキュメント
- ② 運用・保守管理業務（月次の報告）
- ・実施体制
 - ・月次報告資料（業務実施報告、障害対応報告、パフォーマンス実績、ヘルプデスク業務報告、作業予定、課題、改善提案、SLAモニタリング報告等）
 - ・年間評価報告書
 - ・研修・教育資料

なお、上記①～②の各プロジェクトリーダーについては、各業務実施期間中における途中交代は、厚生労働省の承認を得ること。また、民間事業者は、契約期間中において、必要に応じて厚生労働省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。

(2) 調査

- ① 厚生労働省は、本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、民間事業者に対し必要な報告を求め、又は厚生労働省の職員が事務所に立ち入り、本業務の実施状況若しくは記録、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。
- ② 立入検査をする厚生労働省の職員は、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民間事業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。

(3) 指示

厚生労働省は、本業務を適正かつ的確に実施させるために、民間事業者に対し、必要な措置をとるべきことを指示することができる。

(4) 秘密を適正に取り扱うための措置

民間事業者は、下記の点に留意して、情報セキュリティを確保するものとする。

- ① 民間事業者は、その役職員その他業務に従事する者、又は従事していた者は、本業務の実施に際して知り得た厚生労働省の情報を、第三者に漏らし、盗用し、又は本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、又は盗用した場合には、法第54条により罰則の適用がある。
- ② 民間事業者は、厚生労働省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。
- ③ 民間事業者は、請負業務の開始時に、本業務に係る情報セキュリティ対策とその実施方法及び管理体制について厚生労働省に書面で提出すること。
- ④ 民間事業者は、厚生労働省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うための措置を講ずること。
また、本業務において民間事業者が作成する情報については、厚生労働省からの指示に応じて適切に取り扱うこと。
- ⑤ 民間事業者は、「政府機関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」（以下「統一管理基準・統一技術基準」という。）に準拠した情報セキュリティ対策の履行が不十分とみなされるとき又は民間事業者において本業務に係る情報セキュリティ事故が発生したときは、必要に応じて厚生労働省の行う情報セキュリティ対策に関する監査を受け入れること。
- ⑥ 民間事業者は、厚生労働省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、確実に返却し又は廃棄すること。
また、本業務において民間事業者が作成した情報についても、厚生労働省からの指示に応じて適切に廃棄すること。
- ⑦ 情報システムを構築・改良する業務にあつては、民間事業者は、「統一管理基準・統一技術基準」に準拠したシステムを構築すること。
- ⑧ 民間事業者は、本業務の終了時に本業務で実施した情報セキュリティ対策を報告すること。

(5) 再委託

- ① 民間事業者は、原則として本業務を他の事業者へ再委託してはならない。ただし、厚生労働省と協議の上、書面により承諾を受けた場合はこの限りではない。
なお、本協議については落札業者決定後、実施計画書(案)の提出までの間に実施する。再委託の場合、提案時、受託後のいずれにおいても、再委託しない場合と比較して、厚生労働省として特段の差異は設けない。
- ② 民間事業者は、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、あらかじめ提案書において、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。

- ③ 民間事業者は、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、厚生労働省の承認を受けなければならない。
- ④ 民間事業者は、②又は③により再委託を行う場合には、民間事業者が厚生労働省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「(4)秘密を適正に取り扱うための措置」及び「(7)契約に基づき民間事業者が講ずべきその他の措置」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。
- ⑤ 再委託先は、前記(4)について、民間事業者と同様の義務を負うものとする。
- ⑥ ②から⑤までに基づき、民間事業者が再委託先の事業者に義務を実施させる場合は、全て民間事業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、民間事業者の責に帰すべき事由とみなして、民間事業者が責任を負うものとする。

(6) 契約の変更及び解除

① 契約内容の変更

厚生労働省及び民間事業者は、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、民間事業者の責めに帰すことができない事由により、本業務の業務内容又は業務量に契約締結時に、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。

② 契約の解除

厚生労働省は、次の各項に該当するときは、催告することなくこの契約の全部又は一部を解除することができる。この場合、民間事業者は厚生労働省に対して、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。

- ア) 民間事業者の責に帰する事由により、民間事業者がこの契約の全部又は一部を履行する見込みがないと認められるとき。
- イ) 民間事業者が契約書第5条（再委任等の禁止）、第15条（秘密の保全）又は第16条（債権譲渡の禁止）の規定に違反したとき。
- ウ) 民間事業者又はその使用人が厚生労働省の行う監督及び検査に際し不正行為を行い、又は監督官等の職務の執行を妨げたとき。
- エ) 履行期限内に業務結果の提出がなかったとき。
- オ) 法第22条第1項第1号イからチ又は同項第2号に該当するとき。
- カ) 暴力団員を、業務を統括する者又は従業員としていることが明らかになったとき。
- キ) 暴力団員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とき。

(7) 契約に基づき民間事業者が講ずべきその他の措置

① 運用管理業務、賃貸借業務及び保守業務の開始

民間事業者は、平成25年7月1日から確実に業務を開始すること。

② 権利の譲渡について

- ア) 民間事業者は、債務の履行を第三者に引き受けさせ、又は契約から生ず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、書面による厚生労働省の事前の承認を得たときはこの限りでない。
- イ) 民間事業者は、この契約によって生じる権利又は義務の全部若しくは一部を厚生労働省の承諾を得た場合を除き第三者に譲渡し、又は承継させてはならない。ただし、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っては、この限りではない。
- ウ) 前項のただし書に基づいて売掛債権の譲渡を行った場合、厚生労働省の対価の支払いによる弁済の効力は、厚生労働省が、支出に関する事務を電子情報処理組織を使用して処理する場合における予算決算及び会計令等の臨時特例に関する政令（昭和55年政令第22号）第5条第1項に基づき、センター支出官に対して支出の決定の通知を行った時点で生ずるものとする。

③ 瑕疵担保責任

- ア) 本実施要項及び調達仕様書で規定する全ての業務における瑕疵担保責任期間は、検収完了後12ヶ月以内とする。
なお、修補に必要な費用は、全て民間事業者の負担とする。
- イ) 成果物の瑕疵が民間事業者の責に帰すべき事由によるものである場合は、厚生労働省は、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。

④ 損害賠償

民間事業者は、民間事業者の故意又は過失により厚生労働省に損害を与えたときは、厚生労働省に対し、厚生労働省が実際に被った被害に限り、契約金額を上限として、その損害について賠償する責任を負う。

⑤ 不可抗力免責、危険負担

厚生労働省及び民間事業者の責に帰すことができない事由により契約期間中に物件が滅失し、又は毀損し、その結果、厚生労働省が物件を使用することができなくなったときは、民間事業者は、当該事由が生じた日の翌日以降の契約期間に係る代金の支払を請求することができない。

⑥ 金品等の授受の禁止

民間事業者は、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。

⑦ 宣伝行為の禁止

民間事業者は、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。

⑧ 記録及び帳簿類の保管

民間事業者は、本業務に関して作成した記録及び帳簿類を、本業務が終了し、また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。

⑨ 運用管理業務の引継ぎ

民間事業者は、運用管理業務が適正かつ円滑にできるよう現行NWシステム運用・保守業者から当該業務の開始日までに運用管理手順書等を使用して必要な事務引継ぎを受けなければならない。また、本業務の請負期間満了の際、業者変更が生じた場合は、民間事業者は次回の運用管理業者に対し、当該業務の開始日までに運用管理手順書等を使用し必要な事務引継ぎを行わなければならない。

なお、運用管理業務の開始前及び期間満了の際の事務引継ぎに必要となる民間事業者に発生した経費は民間事業者の負担となる。また、引継ぎは、契約日から速やかに開始すること。

⑩ 紛争又は疑義の解決方法

この契約について、厚生労働省と民間事業者間に紛争又は疑義を生じた場合には、必要に応じて厚生労働省と民間事業者が協議して解決するものとする。

10 厚生労働省ネットワークシステムの更改業務実施民間事業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当該公共サービス実施民間事業者が負うべき責任に関する事項

本実施要項及び調達仕様書で示す全ての業務を実施するに当たり、民間事業者又はその職員その他の本事業に従事する者が、故意又は過失により、当該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) 厚生労働省が国家賠償法第1条第1項等に基づき当該第三者に対する賠償を行ったときは、厚生労働省は民間事業者に対し、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厚生労働省の責に帰すべき理由が存する場合は、厚生労働省が自ら賠償の責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) 民間事業者が民法第709条等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厚生労働省の責に帰すべき理由が存するときは、当該民間事業者は厚生労働省に対し、当該第三者に支払った損害賠償額のうち自ら賠償の責に任ずべき金額を超える部分について求償することができる。

11 公共サービスに係る法第7条第8項に規定する評価に関する事項

(1) 調査の実施時期

厚生労働省は、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28年5月を予定）を踏まえ、各年の3月末時点における状況を調査する。

(2) 調査項目及び実施方法

- ① 満足度調査
 - ヘルプデスクを利用した者に対して、利用の都度実施するアンケート（ヘルプデスク満足度調査）の集計結果（年1回）により調査
- ② セキュリティの運用
 - A. セキュリティの重大障害の件数
 - 月次報告資料により調査
 - B. セキュリティ問題に対する対応
 - 月次報告資料により調査
- ③ 業務の内容
 - 月次報告資料により調査
- ④ 厚生労働省ネットワークシステムの稼働率等
 - A. サービスの稼働率等
 - 月次報告資料により調査
 - B. ネットワークの稼働率
 - 月次報告資料により調査
- ⑤ システムの重大障害の件数
 - 月次報告資料により調査

(3) 意見聴取等

厚生労働省は、本業務の実施状況について、必要に応じ、民間事業者、システム利用者等の当該業務に関係した者から直接意見の聴取等を行うことができるものとする。また、厚生労働省は、平成28年5月を目途として、本業務の実施状況等を内閣総理大臣へ提出するに当たり、官民競争入札等監理委員会にも提出する。

12 その他業務の実施に関し必要な事項その他

(1) 事業実施状況等の監理委員会への報告及び公表

厚生労働省は、民間事業者の本業務の実施状況について、毎年度、官民競争入札等監理委員会へ通知するとともに、公表する。

(2) 民間事業者の責務

- ① 本業務に従事する者は刑法（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。
- ② 民間事業者は、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。
- ③ 民間事業者は、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、同院から直接又は厚生労働省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) 厚生労働省の監督体制

- ① 本実施要項及び調達仕様書に示す業務全体に係る監督は、厚生労働省大臣官房統計情報部情報システム課情報システム管理室が行い、厚生労働省大臣官房統計情報部情報システム課長を責任者とする。
- ② 本実施要項に基づく民間競争入札手続きに係る監督は、厚生労働省大臣官房会計課が行い、厚生労働省大臣官房会計課長を責任者とする。

(4) 著作権

- ① 民間事業者は、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厚生労働省に無償で譲渡するものとする。
- ② 民間事業者は、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、厚生労働省が承認した場合は、この限りではない。
- ③ ①及び②に関わらず、成果物に民間事業者が既に著作権を保有しているもの（以下、「民間事業者著作物」という。）が組み込まれている場合は、当該民間事業者著作物の著作権についてのみ、民間事業者に帰属する。
- ④ 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、民間事業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) 本業務に係る詳細仕様

本業務を実施する際に必要な詳細仕様は、「別添4.厚生労働省ネットワークシステムの更改に係る調達仕様書」に示すとおりである。

以上

別添1.対象システム一覧

【凡例】 ○：実施対象

システム区分	No.	システム名	① 全体管理	② 監視業務	③ インシデント管理業務・ヘルプデスク	④ 問題管理業務	⑤ 変更管理業務	⑥ リリース管理業務	⑦ リレー管理業務	⑧ セキュリティ管理	⑨ バックアップ/リカバリ	⑩ ユーザー管理	⑪ ユーザーサポート			⑫ サポートセンターの作成・更新	⑬ 端末配備作業	⑭ 端末回収作業	⑮ 各種機器等の貸し出し管理	⑯ その他	次期NWシステムでの構築方針
													全利用者向け	特定利用者向け	担当者向け						
基本サービス	1	グループウェア		○	○	○	○	○	○	○	○	○※1	○	○	○						
	2	ファイル共有		○	○	○	○	○	○	○	○		○								
	3	アンケート		○	○	○	○	○	○	○	○										
	4	職員録		○	○	○	○	○	○	○	○										
	5	会議室予約サービス(5号館用)		○	○	○	○	○	○	○	○										
	6	オンライン研修サービス		○	○	○	○	○	○	○	○										
	7	Web会議サービス		-	-	-	-	-	-	-	-										
業務処理系サービス	8	会計予算事務処理サービス		○	○	○	○	○	○	○	○										
	9	分散型統計処理サービス		○	○	○	○	○	○	○	○	○※2									
	10	地方厚生局業務処理サービス		○	○	○	○	○	○	○	○	△※3									
	11	WISH報告情報交換サービス		○	○	○	○	○	○	○	○										
	12	総合統計データベースサービス	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○※4									
	13	厚生労働省ホームページサービス		○	○	○	○	○	○	○	○	○									
	14	ホームページ検索サービス		○	○	○	○	○	○	○	○	○									
国民向けサービス	15	メール配信サービス		○	○	○	○	○	○	○	○										
	16	厚生労働省法令等検索サービス		○	○	○	○	○	○	○	○										
	17	厚生労働省法令等DBサービス		○	○	○	○	○	○	○	○										No17と統合
	18	厚生労働省白書等DBサービス		○	○	○	○	○	○	○	○										No18と統合
	19	マルチキャリア対応携帯Webサービス		○	○	○	○	○	○	○	○										廃止
	20	アクセシビリティ改善ソフトウェアサービス		○	○	○	○	○	○	○	○										
	21	厚生労働省図書館サービス		○	○	○	○	○	○	○	○										
共有基盤系サービス	22	認証・アクセス管理基盤		○	○	○	○	○	○	○	○	○※3									
	23	運用管理基盤		○	○	○	○	○	○	○	○										テレワーク環境、無線LAN環境の準備

ユーザの登録・管理は原則的に職員が実施するが、人事異動に伴い、運用オペレータの作業が発生する場面がある。

- ※1 退職や転出等した職員のメールアドレスを開放している。
- ※2 人事異動ツールを利用して、オペレータがユーザ(OSユーザ、DBユーザ、プリンタユーザ)の登録、変更を実施している。
- ※3 人事異動情報が取り込まれない(秘匿された)職員の登録、変更を実施している。
- ※4 課室ごとに割り当てられたOSユーザの変更を実施している。
- ※5 組織マスタの登録と課室管理者の登録は運用管理職員が実施するが、部局管理者の登録はオペレータが実施している。

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

(単位:千円)

		20年度契約(45カ月契約)				備考
		21年度支払額	22年度支払額	23年度支払額	24年度支払予定額	
人件費	常勤職員	—	—	—	—	
	非常勤職員	—	—	—	—	
物件費		—	—	—	—	
請負費等	賃貸借等	1,854,878	2,473,171	2,473,171	2,473,171	
	データセンタ	85,208	113,610	113,610	113,610	
	運用管理	309,932	413,242	413,242	413,242	
計(a)		2,250,017	3,000,023	3,000,023	3,000,023	
参考値	減価償却費	—	—	—	—	
	退職給費費用	—	—	—	—	
(b)	間接部門費	—	—	—	—	
(a)+(b)		2,250,017	3,000,023	3,000,023	3,000,023	

(注意事項)

- 1 入札対象である事務・事業の全部を請負契約において実施している。
- 2 賃貸借等は賃貸借費用、保守費用、システム設計・構築の総額である。(請負契約であるため現業者から内訳の開示を受けていない。)
- 3 平成21年度については7月からの運用開始となっているため9ヶ月分の費用となっている。
- 4 現行契約でのシステム設計・構築の期間は平成20年10月から平成21年6月までの9ヶ月間であった。

2 従来の実施に要した人員

	20年度契約(45カ月契約)	備考
常勤職員	—	
非常勤職員	—	

※運用管理業務については、「別添2-2.運用管理業務の作業別作業時間数実績一覧表」のとおりであり、平成21年度 67人、平成22年度 53人、平成23年度 44人となっている。
平成21年度に運用開始し、運用開始時は、構築担当等も運用体制に組み込み、当該サービスの安定具合により、運用業務の効率化を図り人数を減らしている。

(業務事業者に求められる知識・経験等)

1. プロジェクト全体管理責任者

ア. 大規模システム開発におけるプロジェクト全体管理責任者の実績を有すること。

イ. PMBOK及びEVMに精通し、プロジェクトをPMBOKに準拠した管理手法により、管理した実績を有すること。

ウ. 以下のいずれかに該当すること。

A. 経済産業省(旧通商産業省)情報処理技術者試験のプロジェクトマネージャ試験の合格者

B. 特定非営利活動法人ITコーディネータ協会が認定するITコーディネータの資格保有者

C. プロジェクトマネジメント協会(PMI)が認定するプロジェクトマネジメントプロフェッショナル(PMP)の資格保有者

D. 上記のA～Cのいずれかの試験合格者・資格保有者等と同様の能力を有することが、経歴等において、明らかな者

2. 設計・構築業務管理者

ア. 大規模システム開発におけるプロジェクトの設計及び構築等の管理実績を有すること。

イ. 以下のいずれかに該当すること。

A. 経済産業省(旧通商産業省)情報処理技術者試験のアプリケーションエンジニア(AE)の合格者

B. 経済産業省(旧通商産業省)情報処理技術者試験のテクニカルエンジニア試験(ネットワーク(NW)、データベース(DB)、又は、情報セキュリティ(SV)のいずれか)の合格者

C. 上記のA～Bの試験合格者・資格保有者等と同様の能力を有することが、経歴等において、明らかな者

3. 移行・導入業務管理者

本プロジェクトの移行・導入業務の管理を行う管理者は、以下の要件を満たすこと。

ア. 大規模システムにおける、データセンタへの移行、クライアントPCの展開導入等の管理実績を有すること。

イ. 以下のいずれかに該当すること。

A. 経済産業省(旧通商産業省)情報処理技術者試験のアプリケーションエンジニア(AE)の合格者

B. 経済産業省(旧通商産業省)情報処理技術者試験のテクニカルエンジニア試験(ネットワーク(NW)、データベース(DB)、又は、情報セキュリティ(SV)のいずれか)の合格者

C. 上記のA～Bの試験合格者・資格保有者等と同様の能力を有することが、経歴等において、明らかな者

4. 運用・保守業務管理者

本プロジェクトの運用・保守業務の管理を行う管理者は、以下の要件を満たすこと。

ア. 大規模システムにおけるデータセンタの運用・保守及びヘルプデスク運営等の管理実績を有すること。

イ. 以下のいずれかに該当すること。

A. 経済産業省(旧通商産業省)情報処理技術者試験のテクニカルエンジニア試験(ネットワーク(NW)、データベース(DB)、情報セキュリティ(SV)、又は、システム管理(SM)のいずれか)の合格者

B. 上記のAの試験合格者・資格保有者等と同様の能力を有することが、経歴等において、明らかな者

5. セキュリティ管理者

本プロジェクトのセキュリティ管理を行う責任者は、以下の要件を満たすこと。

ア. セキュリティに関する企画、実施、運用、及び分析のすべての段階で、物理的観点、人的観点、及び技術的観点から、情報セキュリティを保つための施策を計画・実施し、その結果に関する評価を行った実績を有すること。

イ. 以下のいずれかに該当すること。

A. 経済産業省(旧通商産業省)情報処理技術者試験のシステム監査技術者試験(旧情報処理監査技術者も含む。)(AU)の合格者

B. 経済産業省(旧通商産業省)情報処理技術者試験のテクニカルエンジニア試験(情報セキュリティ(SV))の合格者

C. 経済産業省(旧通商産業省)情報処理技術者試験の情報セキュリティアドミニストレータ試験(SU)の合格者

D. 特定非営利活動法人日本システム監査人協会(SAAJ)が認定する公認情報システム監査人(CSA)の資格保有者

E. 情報システムコントロール協会(ISACA)が認定する公認情報システム監査人(CISA)の資格保有者

F. CompTIAのSecurity+の資格保有者

G. (ISC)®(International Information Systems Security Certification Consortium)が認定するセキュリティプロフェッショナル認証資格(CISSP)の資格保有者

H. 上記のA～Gのいずれかの試験合格者・資格保有者等と同様の能力を有することが、経歴等において、明らかな者

(業務の繁閑の状況とその対応)

※1 運用管理業務の作業時間は「別添2-1.運用管理業務の作業事項別作業時間数実績一覧表」及び「別添2-2.運用管理業務の作業別作業時間数実績一覧表」のとおりとなっている。

※2 ヘルプデスクへの問い合わせ件数は「別添2-3.ヘルプデスク問い合わせ件数一覧表」のとおり。

(注意事項)

入札対象である事務・事業の全部を外部委託により実施している。

3 従来の実施に要した施設及び設備

(施設)

施設名称:中央合同庁舎第5号館

使用場所:地下2階情報処理機器室、22階執務室

(設備)

業務に必要な電気・通信(電話回線を除く)設備

(注意事項)

- 1 上記施設、設備等は、運用管理業務を行う範囲において無償貸与。
- 2 業務従事者の負担において持ち込んでいる機材は以下のとおり。
 - ①プリンタ 1台
 - ②複合機 2台
 - ③パソコン 86台
 - ④机 35台
 - ⑤椅子 54脚
 - ⑥ホワイトボード 2台
 - ⑦シュレッダー 1台
 - ⑧外線電話 3回線
 - ⑨ADSL 1回線
- 3 厚生労働省が貸与している機材は以下のとおり。
 - ①ロッカー 16台

4 従来の実施における目的の達成の程度

厚生労働省ネットワークシステムは厚生労働省での業務の効率化・合理化に資する環境整備を目的としたネットワークシステムである、

(1)ヘルプデスク満足度調査(別添2-4.ヘルプデスク満足度調査)のとおり。

平成21年度から平成22年度は未実施。平成23年度に各部局のLAN担当者(199名)を対象として、ネットワークシステム上でアンケートを実施。利用者に対して4つの満足度を聞く質問と2つの利用状況についての質問を行い、満足度についてはそれぞれ「満足」(配点100点)、「やや満足」(同80点)、「普通」(同60点)、「やや不満」(同40点)、「不満」(0点)で回答してもらった結果(回答106名:回収率53.3%)、各利用者の回答の平均スコアは(100点満点)は75.4点だった。

(2)セキュリティの重大障害の件数

平成21年度から平成22年度までの間、事例は発生していない。

(3)業務の内容

平成21年度から平成22年度の間、仕様書に示す運用管理業務を適切に実施している。

(4)主要サービスの稼働率

【要求事項】各月99.9%以上

【達成状況】平成21年度:1ヶ月分未達成、平成22年度:毎月達成

(5)システムの重大障害の件数

平成21年度から22年度までの間、事例は発生していない。

(注意事項)

上記「(4)主要サービスの稼働率」において、目的未達となった要因

平成21年9月:メンテナンス作業において不備があったため、サービス停止が発生した。

なお、上記未達成事項については、現行では保守契約に関わる部分であり、「(3)業務の内容」で示す運用管理業務については適切に実施している。

5 従来の実施方法等

1 従来の実施方法

「別添2-5.業務フロー及び業務区分のとおり」。

2 厚生労働省の組織図

「別添2-6.厚生労働省組織構成」(平成23年4月1日現在)

運用管理業務の作業事項別作業時間数実績一覧表

(単位:時間)

年度	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
21年度	システム運用統括管理				3,209	3,201	3,205	2,602	2,576	2,515	2,505	2,433	2,556	24,802
	システム運用				4,227	3,701	3,610	3,559	3,240	2,947	3,099	3,096	3,751	31,231
	ヘルプデスク				1,369	1,192	1,103	1,235	1,064	1,035	1,038	977	1,080	10,094
	個別業務システム対応 データセンター及びインターネット 回線運用 ※1				4,244	4,164	4,162	2,942	2,833	2,784	1,847	1,735	1,856	26,567
	計	0	0	0	13,049	12,258	12,080	10,339	9,713	9,281	8,488	8,242	9,243	92,633
22年度	システム運用統括管理	2,374	2,188	2,070	2,043	2,033	2,114	1,855	1,867	1,873	1,839	1,673	1,860	23,788
	システム運用	3,406	2,923	3,400	2,789	2,666	2,466	2,571	2,690	2,477	2,470	2,495	2,844	33,197
	ヘルプデスク	1,119	969	1,200	1,049	932	959	1,134	1,121	1,034	1,071	1,091	1,365	13,043
	個別業務システム対応 データセンター及びインターネット 回線運用 ※1	1,341	1,135	1,168	1,126	1,186	1,120	1,110	1,201	1,131	1,137	1,077	1,227	13,956
	計	8,239	7,214	7,838	7,007	6,817	6,658	6,670	6,878	6,514	6,517	6,336	7,296	83,984
23年度	システム運用統括管理	1,574	1,476	1,424	1,456	1,460	1,450	1,437	1,447	1,482	0	0	0	13,206
	システム運用	2,724	2,520	2,777	2,471	2,695	2,520	2,554	2,657	2,472	0	0	0	23,390
	ヘルプデスク	1,261	1,085	1,273	1,168	1,171	1,131	1,174	1,163	1,132	0	0	0	10,556
	個別業務システム対応 データセンター及びインターネット 回線運用 ※1	1,203	1,116	1,198	1,147	1,184	1,147	1,131	1,145	1,128	0	0	0	10,400
	計	6,762	6,197	6,671	6,242	6,510	6,248	6,296	6,412	6,214	0	0	0	57,552

※:データセンター及びインターネット回線のシステム運用については事業者が提供している汎用のサービスの利用していることから専用の人員による対応ではない。従って、サービスとしてのデータセンター常駐作業員による当該作業にかかったおおよその累積時間としている。

(注記事項)

本資料は、従来の実施に要した人員の業務の繁閑の状況とその対応の参考資料である。

※システム運用統括管理には下記役割を含む。 ※データセンター及びインターネット回線運用は
PM/サブPM管理層 サーサービスの提供を受ける形態のためデータなし。

コスト管理
各種運用管理業務
各種客先対応(技術支援/調査)
セキュリティ管理業務

運用管理業務の作業別作業時間数実績一覧表

(単位:時間)

年度	作業者	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	
21年度	プロジェクト推進・管理(PM)				225	219	221	159	165	172	155	160	172	1,648	
	プロジェクト推進・管理				206	182	185	0	0	0	0	0	0	573	
	プロジェクト推進・管理				199	178	182	0	0	0	0	0	0	559	
	プロジェクト推進・管理				198	205	201	175	185	178	182	179	180	1,683	
	プロジェクト推進・管理				238	242	235	228	222	218	221	198	210	2,012	
	プロジェクト推進・管理				242	245	230	232	228	224	225	203	216	2,045	
	プロジェクト運用管理				80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	720
	プロジェクト運用管理				200	200	200	190	170	170	170	170	170	180	1,650
	プロジェクト運用管理				216	221	227	205	198	193	201	195	210	1,866	
	プロジェクト運用管理				198	203	221	188	185	182	178	175	185	1,715	
	プロジェクト運用管理				195	198	189	176	179	168	175	180	182	1,642	
	プロジェクト運用管理				200	200	200	180	180	180	180	180	180	1,680	
	プロジェクト運用管理				158	168	167	165	171	160	158	155	165	1,467	
	セキュリティ管理				231	229	235	231	219	223	204	201	219	1,992	
	セキュリティ管理				198	201	204	185	184	178	191	178	185	1,704	
	セキュリティ管理				225	230	228	208	210	189	185	179	192	1,846	
	ヘルプデスク				230	194	178	179	173	166	172	182	188	1,661	
	ヘルプデスク				192	175	181	185	149	144	170	0	0	1,196	
	ヘルプデスク				185	151	157	157	127	122	73	151	179	1,300	
	ヘルプデスク				163	129	141	147	134	127	150	135	131	1,256	
	ヘルプデスク				195	178	117	206	164	169	144	169	196	1,537	
	ヘルプデスク				180	180	173	180	166	165	167	169	199	1,576	
	ヘルプデスク				224	186	156	182	153	145	162	171	189	1,568	
	システム運用				208	169	184	208	209	169	185	192	250	1,773	
	システム運用				226	171	184	225	196	150	183	202	227	1,764	
	システム運用				208	145	186	189	151	154	168	160	163	1,523	
	システム運用				206	185	185	220	200	163	184	186	219	1,749	
	システム運用				215	201	199	199	204	183	180	174	233	1,788	
	システム運用				185	89	149	0	0	0	0	0	0	423	
	システム運用				188	128	0	0	0	0	0	0	0	316	
	システム運用				176	139	196	10	0	0	0	0	0	521	
	システム運用				178	182	179	180	178	180	175	175	177	1,603	
	システム運用				195	189	190	197	185	140	165	159	201	1,621	
	システム運用				217	203	183	202	208	176	180	186	200	1,755	
	システム運用				201	183	170	203	137	160	164	164	188	1,570	
	システム運用				195	148	174	200	195	159	152	154	162	1,537	
	システム運用				214	194	169	207	191	165	175	187	216	1,717	
	システム運用				187	186	190	176	178	188	175	182	197	1,659	
	システム運用				212	204	198	211	169	176	170	178	207	1,724	
	システム運用				216	213	182	202	175	158	189	178	204	1,716	
	システム運用				198	192	174	182	168	159	158	157	173	1,560	
	システム運用				208	203	177	194	177	168	178	141	180	1,625	
	システム運用				196	190	173	186	167	151	160	162	180	1,564	
	システム運用				201	188	170	171	154	148	159	160	177	1,527	
	システム運用												197	197	
	個別サービス運用				204	198	209	156	129	144	0	0	0	1,040	
	個別サービス運用				210	195	205	0	0	0	0	0	0	610	
	個別サービス運用				219	224	216	195	190	178	100	78	89	1,489	
	個別サービス運用				221	227	225	219	198	215	220	194	182	1,901	
	個別サービス運用				215	205	223	218	187	185	0	0	0	1,233	
	個別サービス運用				223	205	216	190	194	155	96	75	80	1,434	
	個別サービス運用				204	198	205	198	192	178	175	180	184	1,714	
	個別サービス運用				213	207	200	192	190	205	201	206	243	1,855	
	個別サービス運用				175	181	188	176	178	165	48	35	50	1,196	
個別サービス運用				180	180	180	0	0	0	0	0	0	540		
個別サービス運用				241	239	235	225	198	185	88	82	85	1,578		
個別サービス運用				201	194	195	78	82	85	0	0	0	835		
個別サービス運用				184	190	185	0	0	0	0	0	0	559		
個別サービス運用				178	188	182	0	0	0	0	0	0	548		
個別サービス運用				222	177	160	191	206	185	186	171	208	1,706		
個別サービス運用				0	0	0	80	80	80	80	80	80	480		
個別サービス運用				184	180	185	20	20	20	20	20	20	669		
個別サービス運用				165	178	158	80	80	80	80	80	80	981		
個別サービス運用				245	238	235	225	210	224	232	215	235	2,059		
個別サービス運用				200	200	200	160	160	160	80	80	80	1,320		
個別サービス運用				160	160	160	160	160	160	160	160	160	1,440		
個別サービス運用				200	200	200	180	180	180	80	80	80	1,380		
※														0	
計		0	0	0	13,049	12,258	12,080	10,339	9,713	9,281	8,488	8,242	9,243	92,693	

22年度	プロジェクト推進・管理(PM)	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	240
	プロジェクト推進・管理	205	178	165	172	155	164	164	160	159	168	157	184	2,031
	プロジェクト推進・管理	228	175	192	183	175	182	184	191	182	177	175	199	2,243
	プロジェクト推進・管理	238	278	195	179	185	179	184	185	180	175	168	218	2,364
	プロジェクト推進・管理										159	155	167	481
	プロジェクト運用管理	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	240
	プロジェクト運用管理	192	184	183	175	178	187	186	176	178	180	176	195	2,190
	プロジェクト運用管理	195	155	157	165	159	168	164	159	166	160	162	185	1,995
	プロジェクト運用管理	192	164	167	170	162	172	175	169	185	165	172	178	2,071
	プロジェクト運用管理	184	164	159	155	164	165	166	169	175	0	0	0	1,501
	プロジェクト運用管理	175	162	158	155	165	160	144	150	154	141	0	0	1,563
	セキュリティ管理	228	189	192	193	190	195	190	195	190	209	200	210	2,381
	セキュリティ管理	193	178	182	185	180	188	180	183	179	175	180	182	2,185
	セキュリティ管理	120	143	105	89	102	134	78	90	85	90	88	102	1,226
	セキュリティ管理	184	178	175	182	178	180	0	0	0	0	0	0	1,077
	ヘルプデスク	212	177	200	180	163	187	180	200	175	172	176	222	2,242
	ヘルプデスク	157	118	185	179	161	168	172	171	162	160	166	191	1,989
	ヘルプデスク	180	126	122	173	142	160	158	160	151	147	140	182	1,841
	ヘルプデスク	182	155	186	178	158	165	165	161	157	156	142	202	2,004
	ヘルプデスク	197	145	172	0	0	0	0	0	0	0	0	0	514
	ヘルプデスク	193	142	183	179	172	158	161	149	147	155	156	184	1,977
	ヘルプデスク	0	106	152	162	137	122	130	104	82	112	0	0	1,105
	ヘルプデスク	0	0	0	0	0	0	169	176	161	170	165	211	1,052
	ヘルプデスク	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	147	174	320
	システム運用	191	155	197	150	150	174	182	186	192	179	187	214	2,156
	システム運用	195	173	199	181	183	162	178	201	171	167	154	176	2,138
	システム運用	159	139	182	137	116	175	151	169	190	170	186	213	1,988
	システム運用	196	175	199	191	178	178	182	190	163	172	169	163	2,158
	システム運用	206	168	204	190	197	157	180	201	165	163	152	169	2,150
	システム運用	179	172	190	196	165	188	179	189	188	177	190	214	2,226
	システム運用	196	163	174	186	167	150	169	185	160	165	162	182	2,056
	システム運用	182	162	182	160	169	171	155	177	145	175	170	183	2,029
	システム運用	185	161	180	151	148	173	150	180	128	156	163	188	1,962
	システム運用	200	154	193	192	169	163	171	171	171	175	164	179	2,100
	システム運用	218	187	176	193	176	178	175	197	172	178	170	185	2,205
	システム運用	187	164	196	178	180	140	180	173	160	156	169	206	2,086
	システム運用	203	167	193	0	0	0	0	0	0	0	0	0	563
	システム運用	189	153	188	0	0	0	0	0	0	0	0	0	530
	システム運用	202	167	204	180	178	155	179	154	165	143	166	204	2,096
	システム運用	176	162	191	180	167	150	180	162	155	152	142	197	2,011
	システム運用	156	149	187	158	168	153	161	156	153	145	153	173	1,910
	システム運用	189	153	166	170	158	0	0	0	0	0	0	0	835
	個別サービス運用	192	176	178	169	181	189	174	189	178	175	165	182	2,148
	個別サービス運用	197	174	182	170	205	151	157	172	163	164	129	211	2,074
	個別サービス運用	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	240
	個別サービス運用	198	175	187	162	166	162	155	182	172	170	169	206	2,104
	個別サービス運用	80	80	80	80	80	80	80	100	80	80	80	80	980
	個別サービス運用	40	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	260
	個別サービス運用	100	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	980
	個別サービス運用	233	209	221	225	234	218	224	228	218	228	215	228	2,681
	個別サービス運用	80	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	300
	個別サービス運用	160	160	160	160	160	160	160	160	160	160	160	160	1,920
	個別サービス運用	40	20	20	20	20	20	20	30	20	20	20	20	270
	※													0
	計	8,239	7,214	7,838	7,007	6,817	6,658	6,670	6,878	6,514	6,517	6,336	7,296	83,984

23年度	プロジェクト推進・管理(PM)	20	20	20	20	20	20	20	20	20	0	0	0	180
	プロジェクト推進・管理	195	175	166	175	172	180	168	175	195	0	0	0	1,601
	プロジェクト推進・管理	192	195	181	183	179	175	181	175	165	0	0	0	1,626
	プロジェクト推進・管理	218	193	181	185	195	178	176	183	188	0	0	0	1,697
	プロジェクト推進・管理	175	160	162	170	165	162	166	168	175	0	0	0	1,503
	プロジェクト運用管理	20	20	20	20	20	20	20	20	20	0	0	0	180
	プロジェクト運用管理	195	182	178	175	176	182	178	175	181	0	0	0	1,622
	プロジェクト運用管理	76	88	65	76	82	75	85	74	80	0	0	0	701
	プロジェクト運用管理	180	179	176	185	178	181	178	182	185	0	0	0	1,624
	セキュリティ管理	218	189	185	192	195	195	190	195	191	0	0	0	1,750
	セキュリティ管理	85	75	90	75	78	82	75	80	82	0	0	0	722
	ヘルプデスク	210	180	200	195	174	191	188	185	178	0	0	0	1,701
	ヘルプデスク	186	142	185	155	157	152	169	156	158	0	0	0	1,459
	ヘルプデスク	181	157	179	170	154	165	161	156	155	0	0	0	1,478
	ヘルプデスク	172	153	180	168	196	146	169	167	156	0	0	0	1,507
	ヘルプデスク	165	151	172	147	171	146	142	155	155	0	0	0	1,404
	ヘルプデスク	189	165	178	172	173	164	181	176	168	0	0	0	1,565
	ヘルプデスク	157	137	179	162	146	167	164	169	162	0	0	0	1,442
	システム運用	189	183	190	131	177	180	146	192	179	0	0	0	1,566
	システム運用	182	172	185	150	188	165	170	175	161	0	0	0	1,547
	システム運用	186	172	193	169	162	185	173	189	175	0	0	0	1,601
	システム運用	176	166	184	171	179	149	179	182	168	0	0	0	1,553
	システム運用	196	156	210	199	213	222	176	201	175	0	0	0	1,746
	システム運用	178	148	157	139	152	149	159	174	157	0	0	0	1,413
	システム運用	185	172	210	170	191	152	176	190	174	0	0	0	1,618
	システム運用	160	165	193	153	163	160	157	171	145	0	0	0	1,464
	システム運用	199	178	188	170	191	174	172	178	161	0	0	0	1,610
	システム運用	189	185	187	188	185	190	185	195	186	0	0	0	1,690
	システム運用	193	173	180	148	199	152	179	163	158	0	0	0	1,544
	システム運用	181	153	180	176	158	165	177	154	155	0	0	0	1,500
	システム運用	167	170	180	177	183	150	172	171	147	0	0	0	1,516
	システム運用	154	155	173	154	180	153	156	147	152	0	0	0	1,422
	システム運用	190	175	168	180	175	176	180	177	181	0	0	0	1,602
	個別サービス運用	196	175	174	168	178	185	181	180	184	0	0	0	1,621
	個別サービス運用	175	165	190	176	171	172	172	174	159	0	0	0	1,553
	個別サービス運用	20	20	20	20	20	20	20	20	20	0	0	0	180
	個別サービス運用	190	130	198	175	196	159	175	194	180	0	0	0	1,597
	個別サービス運用	80	80	80	80	80	80	80	80	80	0	0	0	720
	個別サービス運用	20	20	20	20	20	20	20	20	20	0	0	0	180
	個別サービス運用	80	80	80	80	80	80	80	80	80	0	0	0	720
	個別サービス運用	242	246	235	228	239	231	204	198	205	0	0	0	2,028
	個別サービス運用	20	20	20	20	20	20	20	20	20	0	0	0	180
	個別サービス運用	160	160	160	160	160	160	160	160	160	0	0	0	1,440
	個別サービス運用	20	20	20	20	20	20	20	20	20	0	0	0	180
	※													0
	計	6,762	6,197	6,671	6,242	6,510	6,248	6,296	6,412	6,214	0	0	0	57,552

※:アウトソーシングセンタ及びインターネット回線のシステム運用については事業者が提供している汎用のサービスを利用していることから、専用の人員による対応ではない。従って、サービスとしてのデータセンタ常駐作業員による当該作業にかかったおおよその累積時間としている。

(注記事項)

注1 本資料は、従来の実施に要した人員の業務の繁閑の状況とその対応の参考資料である。

注2 各担当者の担当内容は次のとおりである。

- プロジェクト管理推進: PM、サブPM等プロジェクト全体の管理・推進
- プロジェクト運用管理: SLA管理、各種プロジェクト管理
- セキュリティ管理: セキュリティ管理業務担当
- ヘルプデスク: 問合せ受付・対応、申請受付・対応等
- システム運用: サーバ、ネットワーク、クライアント等の管理、運用
- 個別サービス運用: 個別サービスの各種運用、エスカレーション対応

ヘルプデスク対応実績(要約)

【本番5号館でのヘルプデスク対応時間】

平日 … 8:30 ~ 18:30
土日祝 … 対応しない

【対応実績】

問い合わせ件数(件)	2010年4月	2010年5月	2010年6月	2010年7月	2010年8月	2010年9月	2010年10月	2010年11月	2010年12月	2011年1月	2011年2月	2011年3月	2011年4月	2011年5月	2011年6月	2011年7月	2011年8月	2011年9月	合計
カテゴリ	661	251	218	212	254	184	222	170	102	112	136	193	443	130	168	250	206	156	4068
基本サービス	46	68	25	8	24	20	21	13	18	25	25	19	18	11	28	37	14	5	485
業務処理サービス	3	2	3	8	5	5	5	8	5	2	7	12	10	10	2	9	7	5	108
国民向けサービス	80	20	13	22	25	11	11	7	1	9	5	67	91	28	32	58	17	29	526
共有基盤サービス	234	106	118	142	110	134	171	112	112	127	138	208	293	132	125	151	139	209	2761
ネットワーク基盤	293	107	95	83	83	62	55	53	39	46	41	106	182	75	56	61	68	53	1558
個別システム	371	229	230	251	238	184	221	194	189	201	171	279	392	260	296	311	331	249	4597
執務用PC	189	152	134	113	147	112	144	156	112	104	80	116	122	117	145	146	128	88	2925
アプリケーション等	17	11	10	16	18	7	20	12	9	22	10	22	37	22	28	19	17	11	308
貸出機器	138	60	86	110	87	89	93	76	60	97	81	140	161	84	89	100	82	88	1721
申請	171	80	105	232	157	123	140	134	106	125	108	159	260	223	207	189	158	117	2794
その他	2203	1086	1037	1209	1148	944	1090	935	753	870	806	1320	2045	1092	1176	1331	1167	1039	21251

問い合わせ割合(%)

問い合わせ割合(%)	2010年4月	2010年5月	2010年6月	2010年7月	2010年8月	2010年9月	2010年10月	2010年11月	2010年12月	2011年1月	2011年2月	2011年3月	2011年4月	2011年5月	2011年6月	2011年7月	2011年8月	2011年9月	平均
カテゴリ	30.0%	23.1%	21.0%	17.5%	22.1%	19.5%	20.4%	18.2%	13.5%	12.9%	16.9%	14.6%	21.7%	11.9%	14.3%	18.8%	17.7%	15.0%	18.3%
基本サービス	2.1%	6.3%	2.4%	1.7%	2.1%	2.1%	1.9%	1.4%	2.4%	2.9%	2.4%	1.4%	2.6%	1.0%	2.4%	2.8%	1.2%	2.3%	2.3%
業務処理サービス	0.1%	0.2%	0.3%	0.7%	0.4%	0.5%	0.5%	0.9%	0.7%	0.2%	0.8%	0.9%	0.5%	0.9%	0.2%	0.7%	0.6%	0.5%	0.5%
国民向けサービス	3.6%	1.8%	1.3%	1.8%	2.2%	1.2%	1.0%	0.7%	0.1%	1.0%	0.6%	5.1%	4.4%	2.6%	2.7%	4.4%	1.5%	2.8%	2.2%
共有基盤サービス	10.6%	9.8%	11.4%	11.7%	9.6%	14.2%	15.7%	12.0%	14.9%	14.6%	17.1%	15.8%	14.3%	12.1%	10.6%	11.3%	11.9%	20.1%	13.2%
ネットワーク基盤	13.3%	9.9%	9.2%	6.9%	7.2%	6.6%	5.0%	5.7%	5.2%	5.3%	5.1%	8.0%	8.9%	6.9%	4.8%	4.6%	5.8%	5.1%	6.9%
個別システム	16.8%	21.1%	22.2%	20.8%	20.7%	19.5%	20.3%	20.7%	25.1%	23.1%	21.2%	21.1%	19.2%	23.9%	25.2%	23.4%	28.4%	24.0%	22.0%
執務用PC	8.6%	14.0%	12.9%	9.3%	12.8%	11.9%	13.2%	16.7%	14.9%	12.0%	11.2%	8.8%	6.0%	10.7%	12.3%	11.0%	11.0%	9.4%	11.5%
アプリケーション等	0.8%	1.0%	1.0%	1.3%	1.6%	2.1%	0.6%	1.3%	1.2%	2.5%	1.2%	1.7%	1.8%	2.0%	2.4%	1.4%	1.5%	1.1%	1.5%
貸出機器	6.3%	5.5%	8.3%	9.1%	7.6%	9.4%	8.5%	8.1%	8.0%	11.1%	10.0%	10.6%	7.9%	7.7%	7.6%	7.5%	7.0%	8.5%	8.3%
申請	7.8%	7.4%	10.1%	19.2%	13.7%	13.0%	12.8%	14.3%	14.1%	14.4%	13.4%	12.0%	12.7%	20.4%	17.6%	14.2%	13.5%	11.3%	13.4%
その他	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

ヘルプデスク対応実績(詳細)

Table with columns for month/year (2010年4月 to 2011年9月) and rows for various system categories like Access, Acrobat Professional, Adobe Reader, A/DK, Communicator, etc. Each cell contains a numerical value representing the count of cases.

ヘルプデスク満足度調査

【Q1】 ヘルプデスクに行った問い合わせから、回答を貰うまでに要した時間について満足されましたか。

- 1) 満足
- 2) やや満足
- 3) 普通
- 4) やや不満
- 5) 不満

【Q2】 ヘルプデスクによる回答内容のわかりやすさ、正確性について満足されましたか。

- 1) 満足
- 2) やや満足
- 3) 普通
- 4) やや不満
- 5) 不満

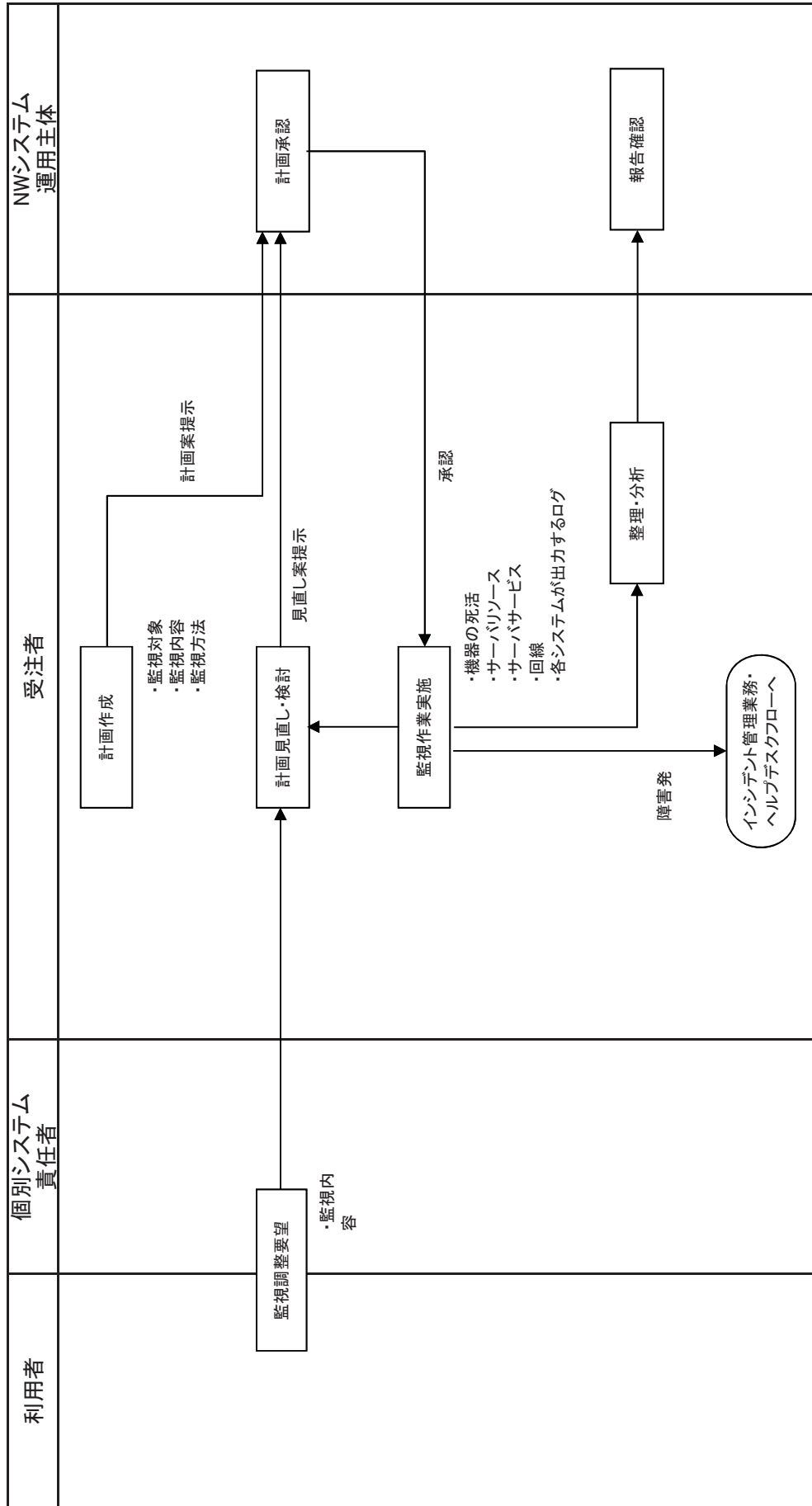
【Q3】 ヘルプデスクからの回答によるトラブルの解決状況、回答にて示された解決方法の適切さについて満足されましたか。

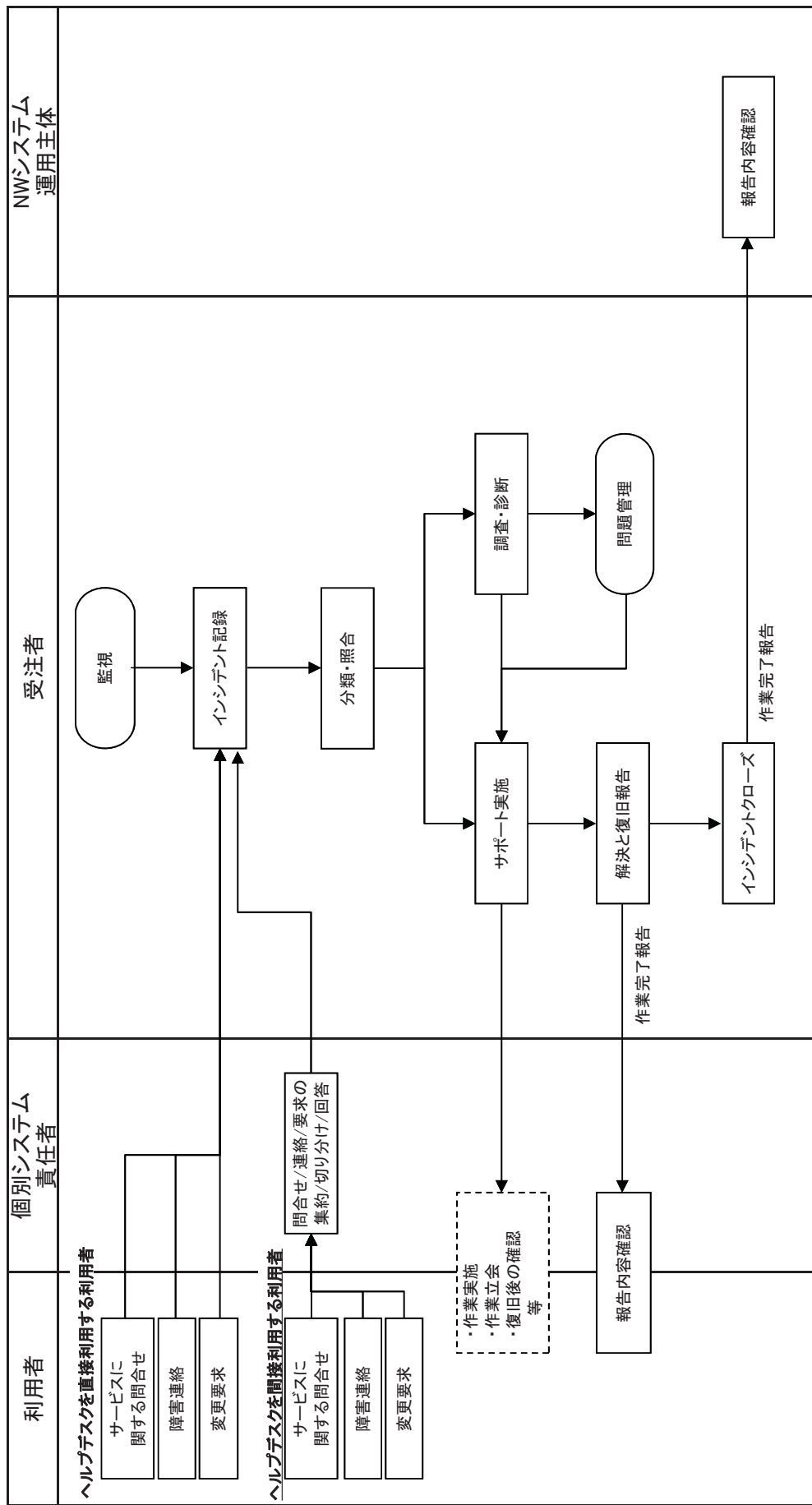
- 1) 満足
- 2) やや満足
- 3) 普通
- 4) やや不満
- 5) 不満

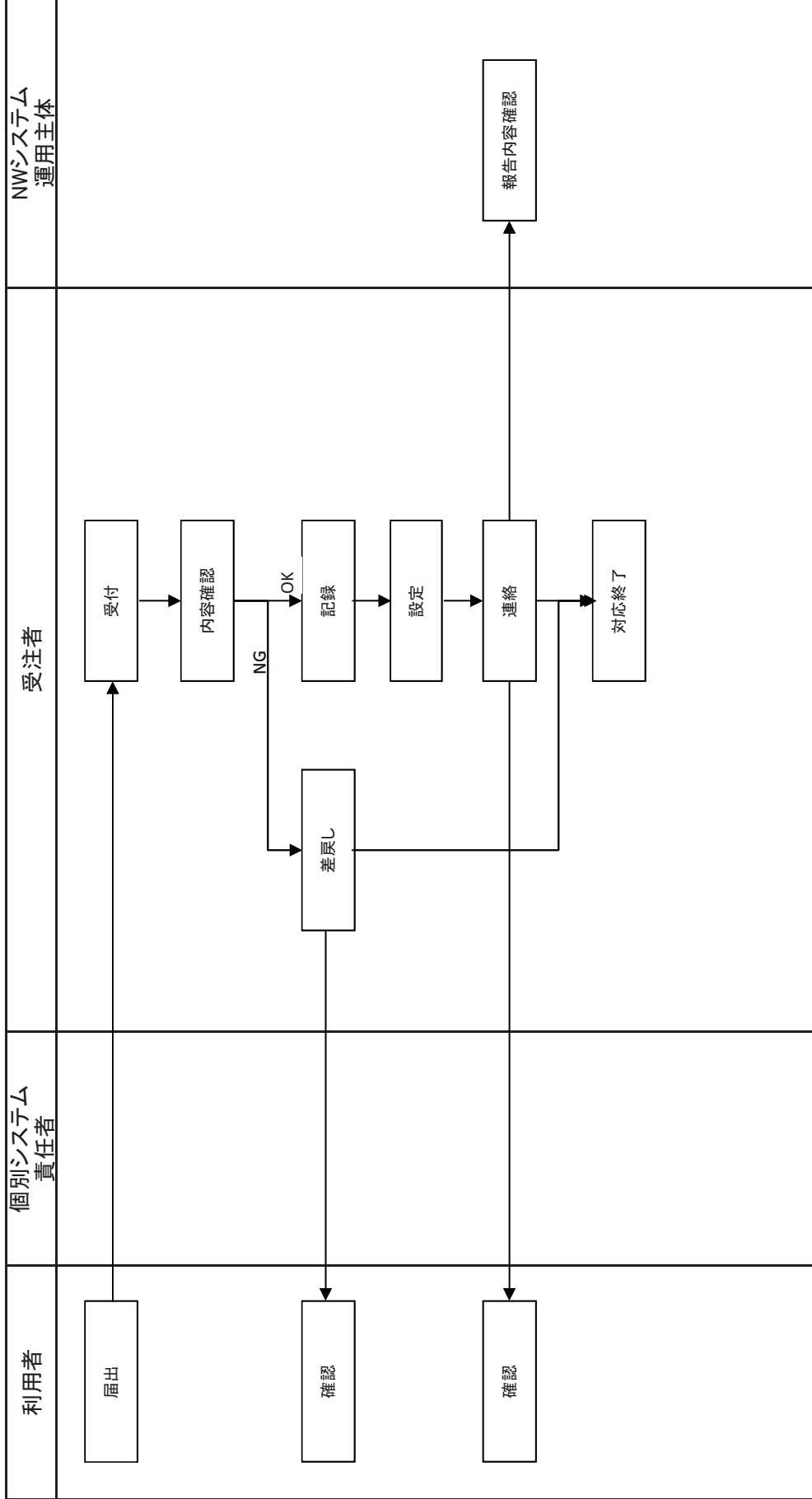
[ご意見等]

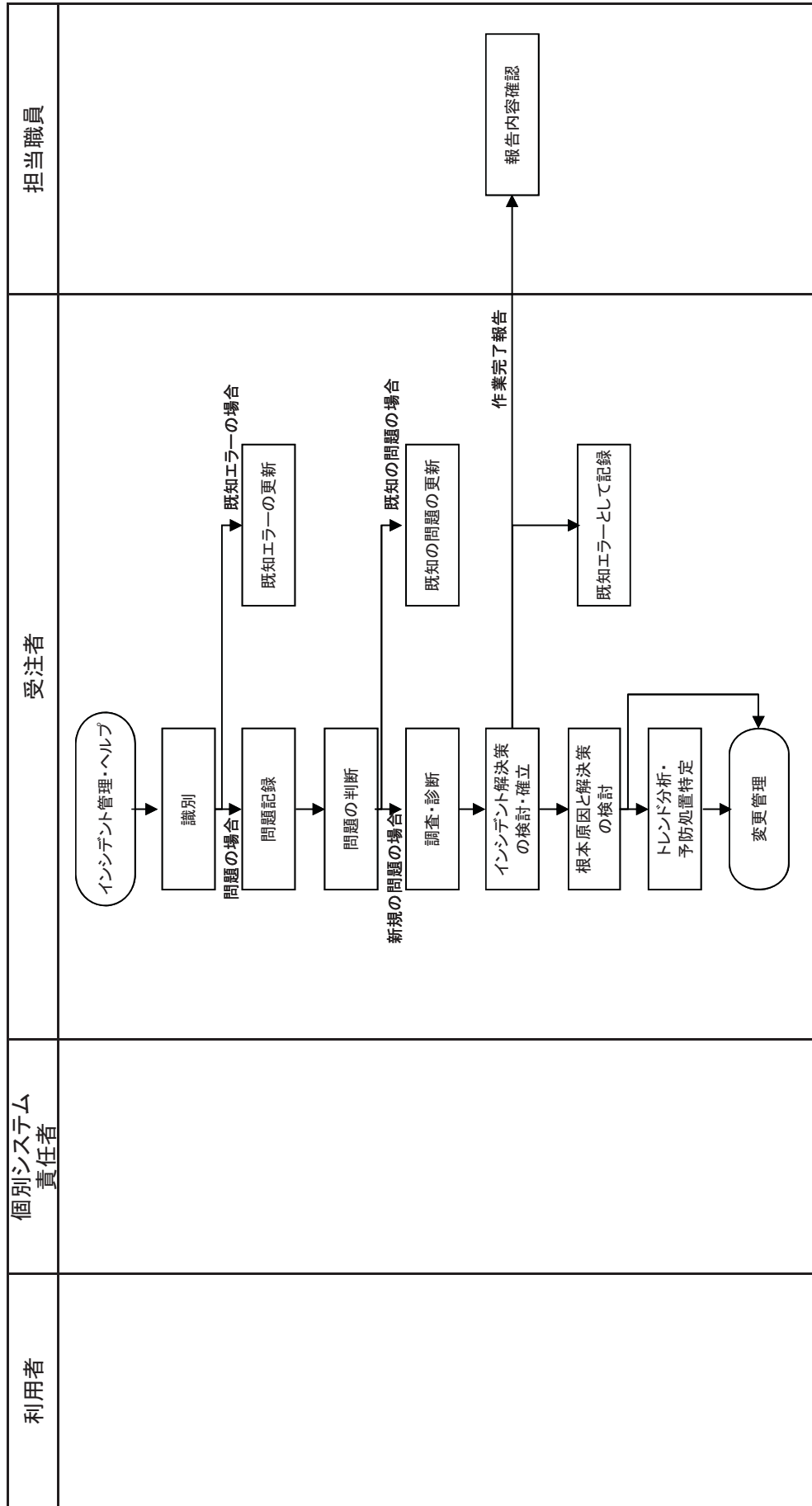
ご協力ありがとうございました。

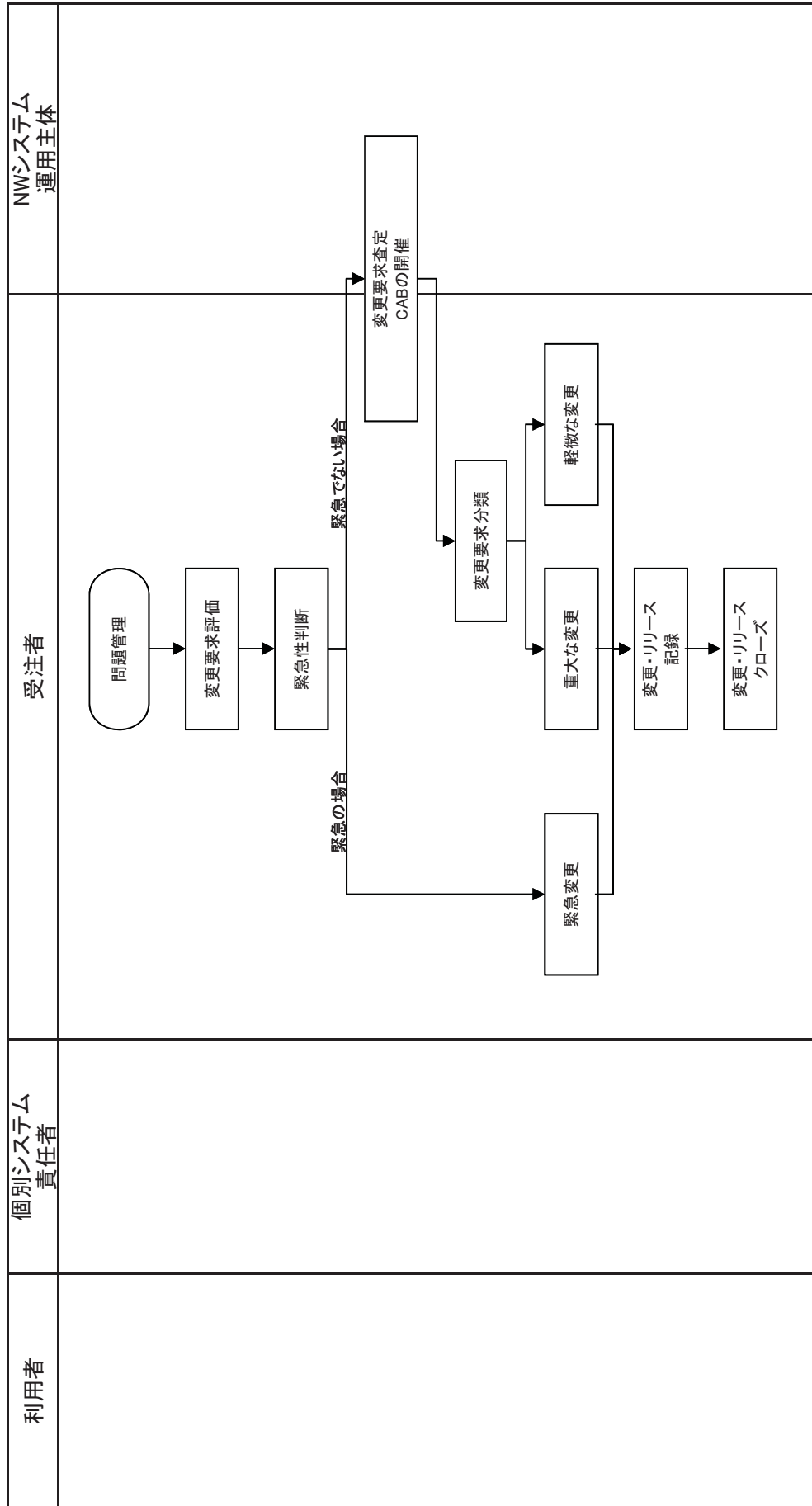
[テキストを入力してください]

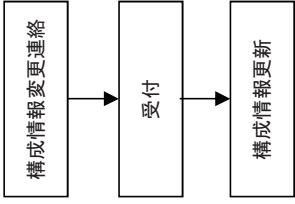


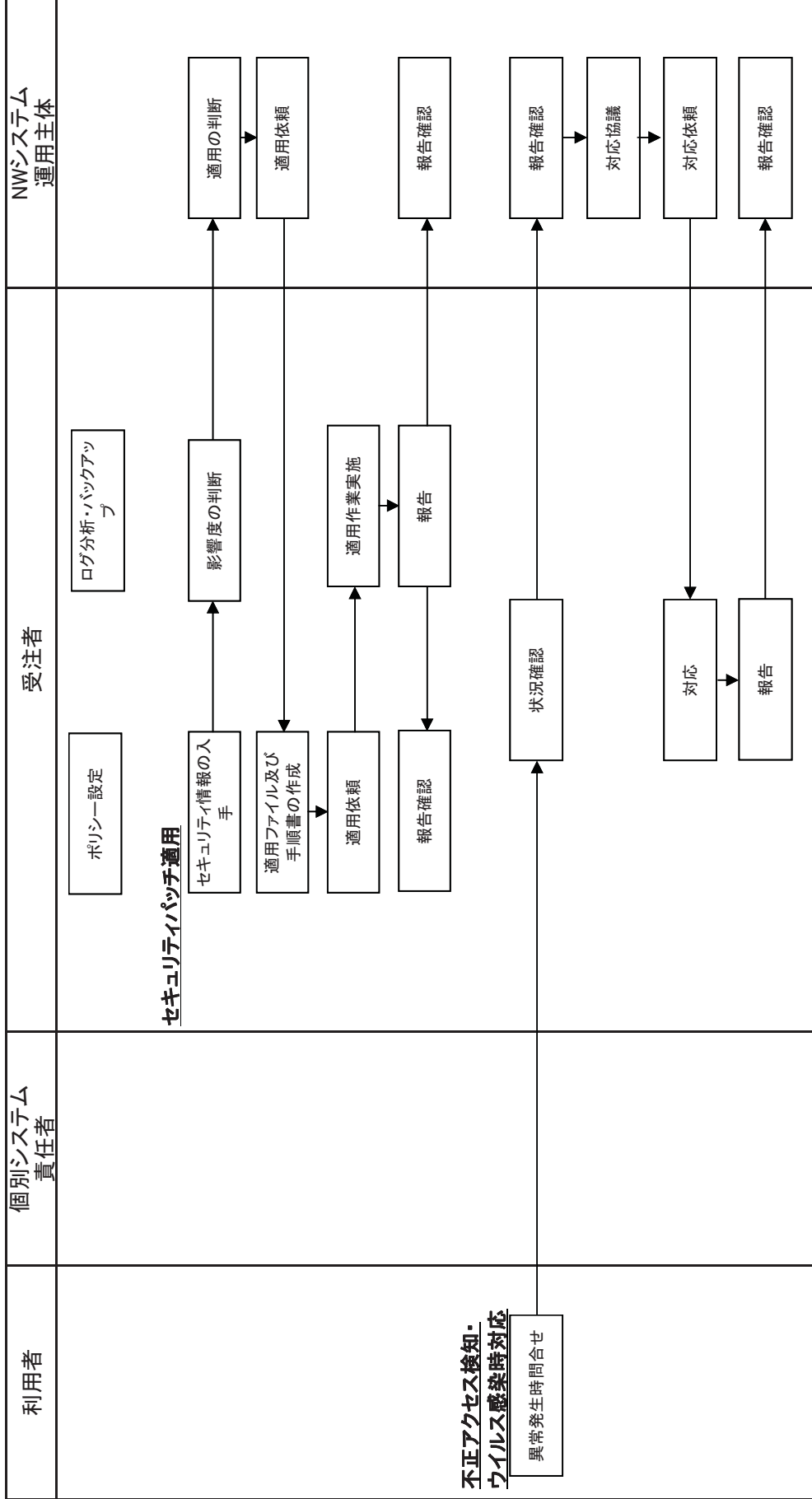








利用者	個別システム 責任者	受注者	NWシステム 運用主体
		 <pre>graph TD; A[構成情報変更連絡] --> B[受付]; B --> C[構成情報更新];</pre>	



利用者	個別システム 責任者	受注者	NWシステム 運用主体
		<p style="text-align: center;">受注者</p> <p style="text-align: center;">定常作業</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">バックアップ スケジュール作成</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">バックアップ 媒体管理</div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 20px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">データバックアップ ログバックアップ</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">廃棄管理</div> </div> <p style="text-align: center; margin-top: 20px;">システムバックアップ</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; margin: 5px auto; width: 80%;">OS/アプリケーションの 構成情報変更、 ファームウェア更新</div> <div style="text-align: center; margin: 5px auto;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; margin: 5px auto; width: 80%;">システムバックアップ</div> <p style="text-align: center; margin-top: 20px;">リカバリ</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 20px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">システムリカバリ データリカバリ</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">作業スケジュール及び 業務影響に関する協議</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">リカバリ依頼</div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 20px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">報告</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">報告確認</div> </div>	

厚生労働省組織図 (平成23年4月1日現在)

厚生労働省



業務処理系サービス移行スケジュール実績

別添2-7

作業項目	内容	平成20年度												平成21年度											
		11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	厚生労働省ネットワークシステム更改スケジュール	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 48%;"> <p>移行設計・準備 2人月</p> <p>移行・試験 36人月</p> <p>移行後支援 27人月</p> <p>計81人月</p> </div> <div style="width: 48%;"> <p>現行システム</p> <p>次期システム</p> </div> </div>																							
	業務処理系サービス移行スケジュール																								