

独立行政法人中小企業基盤整備機構
情報化ネットワークシステム運用管理業務
民間競争入札実施要項（案）

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	- 7 -
4 入札参加資格に関する事項	- 7 -
5 入札に参加する者の募集に関する事項	- 8 -
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	- 10 -
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	- 12 -
8 本業務の請負業者に使用させることができる当機構財産に関する事項	- 12 -
9 本業務請負者が、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請負者が講じるべき措置に関する事項	- 13 -
10 本業務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	- 16 -
11 本業務に係る法第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	- 18 -

別紙1 従来の実施状況に関する情報の開示

別紙2 ヘルプデスクに関する満足度調査

別紙3 業務フロー図

別紙4 組織図

別紙5 情報化ネットワークシステム概要図

別添1 情報化ネットワークシステム運用管理業務 調達仕様書

別紙1 管理対象機器一覧

別紙2 監視対象一覧

別紙3 情報化ネットワークシステム概要図

別紙4 設置拠点一覧

別紙5 運用作業項目一覧

別添2 情報化ネットワークシステム運用管理業務 提案書作成要領

別紙1 総合評価基準書

別紙2 申請書様式

別紙3 資料閲覧要領

別紙4 閲覧予約申請書兼承認書

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、独立行政法人中小企業基盤整備機構（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「独立行政法人中小企業基盤整備機構情報化ネットワークシステム運用管理業務」（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 対象となる本業務の概要

(ア) システム概要

情報化ネットワークシステム（以下、「本システム」という。）は、当機構の利用者の利便性向上、業務の効率化、情報の共有化を図ることを目的に構築された情報基盤である。

当機構本部に設置された基幹 LAN 及び各外部拠点（地域本部 9 ヶ所、事務所 2 ヶ所、中小企業大学校 9 校、復興支援センター 4 ヶ所及び地方拠点約 30 ヶ所）に設置された構内ネットワークと、それら LAN を相互に接続した広域ネットワーク、インターネット接続用の設備並びにファイル共有システムや電子メールシステム、グループウェア等の情報共有システム等、約 30 台のサーバと約 2,200 台のクライアントパソコンから構成されている。

又、本システムについては、「電子政府構築計画」（2004 年（平成 16 年）6 月 14 日一部改定：各府省情報化統括責任者（CIO）連絡会議決定）、「共通システムの見直し方針」（2004 年（平成 16 年）3 月 25 日 行政情報システム関係課長連絡会議了承）、「業務・システム最適化計画策定指針（ガイドライン）第 5 版」（2006 年（平成 18 年）3 月 31 日 各府省情報化統括責任者（CIO）連絡会議決定）を踏まえるとともに、「政府機関の情報セキュリティ対策のための統一基準」（2005 年 12 月版 [全体版初版]（平成 17 年）12 月 13 日 情報セキュリティ政策会議決定）をはじめとする各種の関連する政府方針を遵守しつつ、平成 20 年 2 月に最適化計画を策定し、平成 23 年 8 月にサーバシステム等の基幹システムの入替えを行い、平成 28 年度中のリースアップに伴い更改を行ったものである。

更改に際しては、近年のサーバ機器の高機能化・低価格化の動向に合わせて、広く利用されている機器への更改を行い、又、クライアントパソコン、サーバ、ネットワーク、セキュリティ監視システム等を構成要素ごとに分割して調達を実施した。本業務においては、この平成 28 年度に基盤更改された

システムを中心に運用管理業務を行うものである。

今回の更改により、機能の最適化を図るとともに、業務の合理化・効率化及びセキュリティの強化が図られ、従前の特定ベンダーの製品を中心とする機器に替わりマルチベンダーの製品が導入されたため、本運用管理業務を実施する事業者にあつては、幅広い製品知識と運用管理業務の実績を有することが重要な要素である。

(イ) 利用者特性

本システムの利用者は約 2,500 人である。

利用時間は、当機構の業務日（土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律（昭和 23 年法律第 178 号）に規定する休日、年末年始（12 月 29 日から 1 月 3 日までの日）及び特に当機構が指定する日を除く）で、8 時 30 分から 18 時 30 分にほぼ集約されるが、早朝、夜間、土曜、休日に対応が必要な業務が生じることもあり、定期点検及び保守作業等に限った必要最小限の運用停止を除き、常時利用することを前提とする。

(ウ) 設置場所

本業務の管理対象となる機器の設置場所は下記のとおりであり、詳細は別添 1「情報化ネットワークシステム運用管理業務調達仕様書」（以下、別添 1「本業務調達仕様書」という。）に記載する。以下に当機構本部・地域本部等の拠点を記載する。

- ・当機構本部（クライアントパソコン、サーバ設置）
東京都港区虎ノ門 3-5-1 虎ノ門 37 森ビル
- ・北海道本部（クライアントパソコン設置）
北海道札幌市中央区北 2 条西 1 丁目 1 番地 7 ORE 札幌ビル 6 階
- ・東北本部（クライアントパソコン設置）
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 6 階
- ・関東本部（クライアントパソコン設置）
東京都港区虎ノ門 3-5-1 虎ノ門 37 森ビル 3 階
- ・中部本部（クライアントパソコン設置）
愛知県名古屋市中区錦 2-2-13 名古屋センタービル 4 階
- ・北陸本部（クライアントパソコン設置）
石川県金沢市広岡 3-1-1 金沢パークビル 10 階
- ・近畿本部（クライアントパソコン設置）
大阪府大阪市中央区安土町 2-3-1 3 大阪国際ビルディング 27 階
- ・中国本部（クライアントパソコン設置）
広島県広島市中区八丁堀 5 番 7 号 広島 KS ビル 3 階
- ・四国本部（クライアントパソコン設置）
香川県高松市サンポート 2-1 高松シンボルタワー タワー棟 7 階
- ・九州本部（クライアントパソコン設置）
福岡県福岡市博多区祇園町 4-3 サムティ博多祇園 BLDG.
- ・事務所
- ・中小企業大学校
- ・復興支援センター

- ・インキュベーション施設
- ・その他（オフィス・事務管理センター・コンタクトセンター）
- ・データセンター（サーバ設置）
東京都内1ヶ所（詳細は請負者に開示）

イ 対象業務の内容

本業務の対象業務は、下表のとおりである。その主な内容は、別添1「本業務調達仕様書」を参照のこと。

大分類	中分類	小分類	
運用管理業務	ネットワークシステム全般の管理運用	実施計画書の作成	
		システム運用計画書の策定	
		システム運用状況の管理	
		定型オペレーション・非定型オペレーション	
		障害・保守対応	
		状態監視	
		データ保全	
		エスカレーション対応	
		その他の業務	
	クライアントパソコンの管理運用	ウイルス検出状況報告	
		パッチ適用	
		配付・適用済みWindowsパッチの情報提供	
		ソフトウェアインストール管理	
		クライアントパソコンインベントリ管理	
		資料・マニュアルの管理	
		クライアントパソコン操作管理	
		クライアントパソコン貸出管理	
		最新コンピュータウイルスに関する情報提供	
		持ち出し制御管理	
		障害・保守対応	
	サーバの管理運用	共通	
		ハードウェアの維持管理	
		ソフトウェアの維持管理	
		ネットワークの維持管理	
		資料・マニュアルの管理	
	セキュリティ監視業務	セキュリティ対策・ウイルス対策	
		セキュリティに対する情報提供	
		セキュリティ診断等に対する支援	
		脆弱性調査	
		外部監視サービスとの連携	
	ヘルプデスク業務	ヘルプデスク業務	問い合わせ対応
			各種申請の受付・対応
			運用管理業務従事者へのエスカレーション

		問い合わせ対応の記録及び改善策等の立案
		FAQ等の作成及び利用者向け情報発信
		機器の貸出対応
		ユーザIDの棚卸
		その他の業務

ウ 履行場所及び業務実施体制

(ア) 履行場所

当機構本部（東京都港区虎ノ門3-5-1 虎ノ門37森ビル）に常駐して行う。ただし、必要に応じて各拠点で作業を行う。

なお、履行場所については当機構から無償で提供する。

また、ヘルプデスク業務については、各種申請の受付・対応、機器の貸出対応の業務等を妨げない限り、当機構本部以外での業務も可能とするが、この場合、履行時に要する一切の費用は受託者の負担とする。

(イ) 業務実施体制

各業務とも、「エ 業務日及び業務実施時間」に記載の内容で履行場所に常駐者を配置し、各業務を滞りなく遂行できる体制を整備すること。又、通常業務時間外にあっても、機器等の障害事象が検出された場合及び当機構が重大と判断する障害・セキュリティインシデント等発生時の対応で機器等納入事業者に指示・支援を仰ぐ場合は、その対応状況、経過及び結果を当機構に報告できる体制を構築すること。

エ 業務日及び業務実施時間

(ア) 運用管理業務

運用管理業務の業務実施日及び業務実施時間は、原則として当機構の業務日の8時30分から19時とする。ただし、障害対応、大規模人事異動対応や、作業の性質上、当該時間帯にできない作業を実施する場合はこの限りではなく、一時的に異なる条件で作業が発生する場合がある。

(イ) ヘルプデスク業務

ヘルプデスク業務の業務実施日及び業務実施時間は、原則として当機構の業務日の8時30分から19時を受付時間とする。ただし、大規模人事異動の時期、システムの利用において大規模な変更が発生した場合等、問い合わせの増加が想定される際はこの限りではなく、受付開始時間又は終了時間を一時的に変更することがある。

オ 請負業務の引継ぎ

(ア) 現行請負者又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、現行請負者及び請負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請負者は、請負者単独での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、現行請負者及び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な経費は、当機構の負担となる。

(イ) 請負期間満了の際、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、請負者及び次回請負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請負者が変更となる場合には、請負者は、当機構と調整の上で、次回請負者に対する業務の引継ぎについての計画案を策定し、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、次回請負者に対し、引継ぎを行うものとする。又、次回請負者が作成する引継ぎ計画書を確認し、助言や指摘等の最終化に向けた支援を行い、当機構及び次回請負者と調整の上で、引継ぎ完了の条件を定めることとする。

なお、その際の事務引継ぎに必要となる経費は、請負者の負担となる。

(2) 確保されるべき対象業務の質

ア 業務内容

別添1「本業務調達仕様書」に示す運用管理業務を適切に実施すること。

イ 本システムの稼働率

稼働率は99%以上とし、稼働率は以下の計算式により算出する。

稼働率(%) =

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

(※稼働率の計算には、計画停電や機器故障及びソフトウェアの瑕疵による稼働停止時間等を含まない)

ウ 障害対応時間

利用者からの連絡又は本システムからの異常通知等により、機器等の障害事象が検出された場合、検出から15分以内に当機構に報告するとともに、速やかに一次切り分けを開始すること。当機構が重大と判断する障害発生時の対応で機器等納入事業者に指示・支援を仰ぐ場合には、機器等納入(又は保守)事業者への連絡及び調整を行うこと。これらの場合においては、適宜状況報告を行い、切り分けた結果を当機構に報告するものとし、対応漏れ、報告漏れの件数が0件であること。

エ 本システム運用上の重大障害件数

請負者の責によりシステムが正常に稼働できない事態や、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障害の件数が0件であること。又、業務における支障の程度に関わらず作業ミスが発生した場合は、原因を明らかにし、再発防止策を策定の上、当機構に報告すること。

オ 問い合わせに対する応答率

ヘルプデスクの電話による利用者からの問い合わせについては月単位で集計の上、報告すること。

ヘルプデスク受付時間内の入電に対する応答率が90%以上であること。

なお、応答率には問い合わせに即答できない場合など、問い合わせを受け付けた旨の応答も含むものとする。

メールによる利用者からの問い合わせに対しては、受信日当日を含む2営業日以内に全件応答すること。なお、受付時間外に受け付けた問い合わせ等については、翌営業日に受け付けたものとみなす。

カ ヘルプデスク利用者アンケート調査結果

本業務の開始後、年に1回の割合で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アンケートを実施し、その結果の基準スコア(75点

以上)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（言葉遣い、親切さ、丁寧さ等）
- 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）で採点し、それぞれの項目に対し回答の平均スコア（100 点満点）を算出する。

キ サービスレベルアグリーメント（Service Level Agreement）の遵守
上記アからカに示す管理指標に対するサービスレベルアグリーメント（SLA）については、本業務の効率化と品質向上並びに円滑化を図るため、別添 1「本業務調達仕様書」を参照の上、遵守し、対応すること。

(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、以下の観点から請負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。

(ア) 包括的な質の向上の提案

請負者は、運用管理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

請負者は、本業務内容に対し、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、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。

なお、上記(ア)及び(イ)の頻度は、3ヶ月に1回以上とする。

(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 当機構は、業務請負契約に基づき、請負者が実施する本業務について、契約の履行に関し、別添 1「本業務調達仕様書」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、毎月、契約金額を支払うものとする。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、又は達成できないおそれがある場合、当機構は、確保されるべき対象業務の質の達成に必要な限りで、請負者に対して本業務の実施方法の改善を行うよう指示することができる。請負者は、当該指示を受けて業務の実施方法を改善し、業務改善報告書を速やかに当機構に提出し、承認を得るものとする。なお、請負費は、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、請負者が行う準備行為等に対して、請負者に発生した費用は、請負者の負担とする。

ウ SLA 目標値を達成できなかった場合

未達成の SLA 項目が 2ヶ月連続で発生した場合は、SLA 項目を全て上回る水準に達するまでの間、人員を追加するなどの体制強化、改善を図ること。

(5) 法令変更による増加費用及び損害の負担

法令の変更により事業者が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

業務請負契約の契約期間は、平成 29 年 7 月 3 日から平成 32 年 3 月 31 日までとする。

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) 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) 当機構の平成 29・30・31 年度競争参加資格において「役務の提供等 情報処理」、「役務の提供等 ソフトウェア開発」の A、B 又は C の等級に登録されていること。なお新たに競争参加資格に登録する者は業務内容説明会までに業者登録申請を完了したものに限り。
なお、当機構の業者登録申請にあたり、現在有効な全省庁統一資格（平成 28・29・30 年度）において A、B、C 又は D の等級を有する者は、その提出した統一資格審査申請書（1～5 頁）の写し及び資格審査結果通知書（写し）の提出により一部書類の提出を省略することができる。
- (5) 法人税並びに消費税及び地方消費税の滞納がないこと。
- (6) 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。
- (7) 当機構「契約競争参加資格停止措置要領」及び他府省等における物品等の契約に係る指名停止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。
- (8) 調査研究や各工程の調達仕様書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、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。）でないこと。
- (9) 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を行う CIO 又は CIO 補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。または、CIO 又は CIO 補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。
- (10) 現在、機構の専門家として業務委託契約を締結している者、または専門家が役員等に所属する法人に該当する者ではないこと。
- (11) 品質マネジメントに関して、ISO9001 認証、JISQ9001 認証、ISO20000 認証、JISQ20000 認証のいずれか、又は、それと同等の認証等を有している、若しくは、同等の品質管理体制を確立していること。
- (12) 一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）が運営するプライバシーマーク制度の付与適格事業者に認定され、「プライバシーマーク」の使用許諾を得ていること。又は、情報セキュリティに関して、ISMS 認証、ISO/IEC27001 認証、JISQ27001 認証、BS7799 認証のいずれか、それと同等の認証等を有している、若しくは、同等のセキュリティ管理体制を確立していること。
- (13) 2,000 ユーザ程度以上が利用するクライアント・サーバシステムの運用管理業務を受託した実績があること。
- (14) 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入札参加グループを結成し、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に入札参加グループを結成し、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、入札参加グループの構成員は、上記(1)から(10)までの資格を満たす必要があり、他の入札参加グループの構成員となり、又は、単独で参加することはできない。なお、入札参加グループの代表者及び構成員は、入札参加グループ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。

5 入札に参加する者の募集に関する事項

(1) スケジュール	
意見招請公告	平成 29 年 1 月中旬
仕様書案説明会	1 月下旬
意見書提出期限	2 月中旬
入札公告	4 月中旬
入札説明会	4 月下旬
資料閲覧開始	4 月下旬
質問書提出期限	5 月上旬
質問書回答	5 月中旬
資料閲覧終了	5 月下旬
企画提案書提出期限	5 月下旬
プレゼンテーション、審査	6 月上旬
入開札、落札予定業者決定	6 月中旬
落札業者決定	6 月下旬
契約締結	7 月上旬

（なお、従来の当該業務の調達仕様書、提出書類、各サービスの設計書等については、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、当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、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入札説明書の交付を受けたすべての者に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2「情報化ネットワークシステム運用管理業務提案書作成要領」(以下、別添2「本業務提案書作成要領」という。)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(定価証明書)

人件費の単価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。

エ 入札書

入札金額(契約期間内の全ての請負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。

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 競争参加資格審査結果通知書の写し

当機構の平成29・30・31年度競争参加資格において、「役務の提供等情報処理」、「役務の提供等 ソフトウェア開発」のA、B又はCの等級に登録されていることを証明する審査結果通知書の写し

キ 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(落札予定者となった者のみ提出。)

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 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、その者に関する当該情報

コ 入札参加グループによる参加の場合は、入札参加グループ内部の役割分担について定めた協定書又はこれに類する書類

サ 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

シ 誓約書

本請負を完了できることを証明する書類

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2「本業務提案書作成要領」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。なお、技術の評価に当たっては、入札プロセスの中立性、公正性等を確保するため、当機構のCIO又はCIO補に意見を聴くものとする。

また、総合評価は、価格点（入札価格の得点）に技術点（別添2「本業務提案書作成要領」による加点）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 = 1：1

$$\text{総合評価点} = \text{価格点 (1,000点満点)} + \text{技術点 (1,000点満点)}$$

(2) 決定方法

別添2「本業務提案書作成要領」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。

$$\text{価格点} = (1 - \text{入札価格} \div \text{予定価格}) \times 1,000 \text{点}$$

イ 技術点の評価は以下のとおりとする。

(ア) 「(2)決定方法」において条件を満たし、「合格」したのものには、「基礎点」として100点を与える。

(イ) 「合格」した提案書について、別添2「本業務提案書作成要領」に基づき、当機構にて開催する提案書企画評価委員会の委員ごとに加点部分の評価を行う。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。なお、各委員が行う加点部分の評価は、以下の評価基準に基づき点数化する。確定した各委員の採点結果について、その平均値を算出し、「加点」とする。

① 評価基準

評価	評価基準
A	優（提案内容が特に優れている。）
B	良（提案内容の一部が特に優れている。）
C	やや良（提案内容が優れている。）
D	可（提案内容が標準的である。）

E	不可（要件は満たしているが、加点すべき要素がない。）
---	----------------------------

②配点表

評価	加点の範囲		
	25点満点の項目	50点満点の項目	100点満点の項目
A	25点	50点	100点
B	20点	40点	80点
C	15点	30点	60点
D	10点	20点	40点
E	0点	0点	0点

(ウ) 「基礎点」と「加点」の合計点を「技術点」とする。

技術点 = 基礎点 (100点) + 加点 (900点)

(4) 落札者の決定

- ア 別添2「本業務提案書作成要領」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「契約事務取扱要領」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。ただし、総合評価点が最も高い者の入札金額が当機構の「低入札価格調査に係る事務取扱について」の規定に基づいて作成された低入札価格調査の基準となる価格を下回った場合には、入札の結果を保留する。この場合、入札参加者は当機構の行う事情聴取等の調査に協力しなければならない。
- イ 調査の結果、総合評価点が最も高い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は、予定価格の制限の範囲内で次順位の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。また、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) 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、当機構が、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、当機構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場合がある。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。

(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、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、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 本業務の請負業者に使用させることができる当機構財産に関する事項

(1) 当機構財産の使用

請負者は、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 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 請負者は、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 請負者は、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 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 本業務請負者が、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請負者が講じるべき措置に関する事項

(1) 本業務請負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) 請負者は、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) 請負者は、請負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、請負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、請負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

当機構は、請負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、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) 秘密を適正に取り扱うために必要な措置

ア 請負者は、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、又は請負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 請負者は、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、請負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 請負者は、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）及び当機構の「個人情報保護管理規程」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 請負者は、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請負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請負者の事業責任者及び請負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、覚書を取り交わし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、請負者に対し、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) 契約に基づき請負者が講じるべき措置

ア 請負業務開始

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、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、請負者は、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) 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、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、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。

(イ) 成果物の瑕疵が請負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) 請負者は、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) 請負者は、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、あらかじめ機能証明書において、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。

(ウ) 請負者は、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) 請負者は、(イ)又は(ウ)により再委託を行う場合には、請負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) 契約に基づき請負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。

- (オ) (イ)から(エ)までに基づき、請負者が再委託先の事業者に義務を実施させる場合は、全て請負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、請負者の責に帰すべき事由とみなして、請負者が責任を負うものとする。

カ 契約内容の変更

当機構及び請負者は、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を適切に行わなければならない。

キ 機器更新等の際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) ハードウェアの更新、撤去又は新設、サポート期限が切れるソフトウェアの更新等に伴い運用管理対象機器の一部に変更が生じるとき
- (イ) セキュリティ対策の強化等により業務内容に変更が生じるとき
- (ウ) 当機構の組織変更や人員増減に伴うシステム利用者数の変動等により業務量に変動が生じるとき
- (エ) 当機構の組織変更や人員増減に伴うシステム利用者数の変動等によりクライアントパソコン等の増減が生じるとき。

なお、利用するシステムのうち、グループウェアシステム及びメール送受信システムについては、本業務の契約期間中に次期システムの検討を開始する予定である。又、クライアントパソコン OS のサポート切れに伴う設定変更にかかる諸作業及び本業務の対象外としている「個別情報システム」の移設等に伴い、本業務の対象が変動する可能性がある。

ク 契約の解除

当機構は、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、請負者は当機構に対して、契約金額から消費税及び地方消費税を差し引いた金額の 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、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、請負者は、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) 法第 22 条第 1 項イからチまで又は同項第 2 号に該当するとき。
- (イ) 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場合。
- (ウ) 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場合。
- (エ) 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。

(オ) 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。

ケ 談合等不正行為

請負者は、談合等の不正行為に関して、当機構が定める「談合等の不正行為に関する特約条項」に従うものとする。

コ 損害賠償

請負者は、請負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、支払済額とみなす。

サ 不可抗力免責・危険負担

当機構及び請負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、又は毀損し、その結果、当機構が物件を使用することができなくなったときは、請負者は、当該事由が生じた日の翌日以後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。

シ 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、又は、与えることをしてはならない。

ス 宣伝行為の禁止

請負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

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くてはならない。

ソ 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。

タ 記録及び帳簿類の保管

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。

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、当機構と請負者との間で協議して解決する。

10 本業務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、次のとおりとする。

- (1) 当機構が国家賠償法第1条第1項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) 請負者が民法（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、請負者は当機構に対し、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 本業務に係る法第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、総務大臣が行う評価の時期（平成31年1月を予定）を踏まえ、本業務開始後、毎年3月に状況を調査する。
- (2) 調査項目及び実施方法
 - ア 業務内容
運用管理業務定例報告書により調査
 - イ 情報化ネットワークシステムの稼働率
運用管理業務定例報告書により調査
 - ウ 障害対応時間
運用管理業務報告書により調査
 - エ 情報化ネットワークシステム運用上の重大障害件数
運用管理業務報告書等により調査
 - オ 問い合わせに対する応答率
運用管理業務報告書等により調査
 - カ ヘルプ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、本業務請負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31年1月を目途として、本業務の実施状況等を総務大臣及び監理委員会へ提出する。
なお、調査報告を総務大臣及び監理委員会に提出するに当たり、CIO又はCIO補及び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) 本業務の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
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：情報システム基盤センター 情報システム基盤センター長
検査職員：情報システム基盤センター 情報システム課長
- (3) 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 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当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。又、請負者は、当該著作物の著作者が請負者以外の者であるときは、当該著作者が著作者人格権を行使しないように必要な措置をとるものとする。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、成果物に請負者が既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「本業務調達仕様書」に示すとおりである。

以 上

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)		
		平成25年度	平成26年度	平成27年度
人件費	常勤職員	—	—	—
	非常勤職員	—	—	—
物件費		—	—	—
請負費等	役務	63,660 (112,362)	61,680 (93,060)	59,904
	機器・回線等料			
	その他	10,885	15,341	14,416
計(a)		74,545 (123,247)	77,021 (108,401)	74,320
参考値	減価償却費	—	—	—
	退職給付費用	—	—	—
(b)	間接部門費	—	—	—
(a)+(b)		74,545 (123,247)	77,021 (108,401)	74,320
(注記事項)				
<p>独立行政法人中小企業基盤整備機構では、民間競争入札の対象である「情報化ネットワークシステム運用管理業務」の全部を請負契約により実施している。</p> <p>なお、支払い金額は、事前確認公募による業者決定の際の入札の落札額である。</p> <p>平成25年度、平成26年度の()書きは、メールシステム、グループウェアシステムの更新経費を含んだ数値である。</p> <p>平成26年度、平成27年度の金額の減額理由は、年度経過に伴う課題解決工数の減少分である。</p> <p>請負費等の「その他」はヘルプデスク(派遣職員)経費であり、現行の請負業務とは別個に契約されているが、本調達ではヘルプデスク業務も含めた調達となるため、事業規模を明らかにするためにヘルプデスク業務を含めた数値を記載している。</p>				

2 従来の実施に要した人員

(単位:人)

	平成25年度	平成26年度	平成27年度
(受託者における中小機構「情報化ネットワークシステム運用管理業務」従事者)			
総括責任者(常駐)	1	1	1
総括担当者(常駐)	1	1	1
主要担当者(常駐)	3	3	2
【参考】ヘルプデスク(常駐)	3	4	4

(業務従事者に求められる知識・経験等)

総括責任者(1名)

・ユーザ規模3000人程度、複数拠点のネットワークにおいて、WAN構築、ネットワーク回線、遠隔監視拠点等を有するネットワークの設計・構築・運用支援を一貫して実施した経験を含む情報処理業務の経験を10年以上有する者。

主要担当者(1名)

・ユーザ規模3000人程度、複数拠点のネットワークにおいて、WAN構築、ネットワーク回線、遠隔監視拠点等を有するネットワークの設計・構築・運用支援を一貫して実施した経験を含む情報処理業務の経験を5年以上有する者。

主要担当者(2~3名)

・ユーザ規模3000人程度、複数拠点のネットワークにおいて、WAN構築、ネットワーク回線、遠隔監視拠点等を有するネットワークの設計・構築・運用支援を一貫して実施した経験を含む情報処理業務の経験を3年以上有する者。
・ITILファンデーションの資格を有すること。

ヘルプデスク(3~4名 参考数値)

・現時点では運用管理業務とは別個に人材派遣職員によりヘルプデスク業務を賅っている。本調達ではヘルプデスク業務も含めた調達となるため、事業規模を明らかにするために人数を記載している。
・同種業務の勤務経験を有すること。

(平成25年度)

(件)

	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
ユーザー管理	561	168	391	389	221	310	170	177	142	107	86	290	3,012
構成管理、システム稼働監視、障害管理等	380	259	252	288	203	404	248	251	384	201	179	370	3,419

(平成26年度)

(件)

	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
ユーザー管理	293	147	209	206	130	130	119	108	120	152	111	229	1,954
構成管理、システム稼働監視、障害管理等	351	263	241	282	176	190	202	183	172	224	267	280	2,831

(平成27年度)

(件)

	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
ユーザー管理	245	142	160	166	118	101	129	95	142	146	122	213	1,779
構成管理、システム稼働監視、障害管理等	223	155	185	218	92	83	87	106	93	148	96	99	1,585

(注記事項)

・ユーザー管理は人事異動月及び前月に集中的に業務が発生するため、3月、4月の対応件数が多くなっている。
・上記件数にはヘルプデスクによる対応業務件数は含んでおらず、ヘルプデスクによる各年度の対応件数は5000件程度である。
・開示している3ヶ年においては、データセンターは未整備であり、地域拠点での出張作業の発生実績はない。

3 従来の実施に要した施設及び設備

機構本部

【施設】

施設名称: 中小企業基盤整備機構本部

使用場所: SE室 61.26㎡

【設備】

貸与

PC、プリンタ、OAデスク、キャビネット、椅子、電話、シュレッダー、ホワイトボード、ロッカー

外部拠点

・地域本部(9)、事務所(2)、中小企業大学校(9)、復興支援センター(3)、インキュベーション施設(25)、その他(7)

・データセンター: 東京都内1ヶ所

4 従来の実施における目的の達成の程度

	平成25年度		平成26年度		平成27年度	
	目標・計画	実績	目標・計画	実績	目標・計画	実績
サービス時間	24H/365日	達成	24H/365日	達成	24H/365日	達成
サービス稼働率	97%/年間	達成	97%/年間	達成	97%/年間	達成
障害通知時間	15分以内	達成	15分以内	達成	15分以内	達成
SEからの回答時間	1時間以内	達成	1時間以内	達成	1時間以内	達成

(注記事項)

- ・上記は中小企業基盤整備機構WANシステム再調達にかかるSLA値である。
- ・サービス時間の目標・計画に記載の24H/365日は、不可抗力を除いた稼働停止が0であることを指す。
- ・サービス稼働率に記載の97%/年間には、機器故障による稼働停止を含んでいる。

5 従来の実施方法等

従来の実施方法(業務フロー図等)

別紙3 業務フロー図のとおり。

別紙4 組織図のとおり。

(注記事項)

情報化ネットワークシステムのヘルプデスクに関する満足度調査

この調査は、情報化ネットワークシステム運用管理業務のヘルプデスクサポートについて、確保されるべきサービスの質を検討するため、ヘルプデスク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番号を記入して下さい。

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。

- ①満足
- ②ほぼ満足
- ③普通
- ④やや不満足
- ⑤不満足

回答:

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。

- ①満足
- ②ほぼ満足
- ③普通
- ④やや不満足
- ⑤不満足

回答:

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。

- ①満足
- ②ほぼ満足
- ③普通
- ④やや不満足
- ⑤不満足

回答:

4 担当者の対応(言葉遣い、親切さ、丁寧さ等)について満足されましたか。

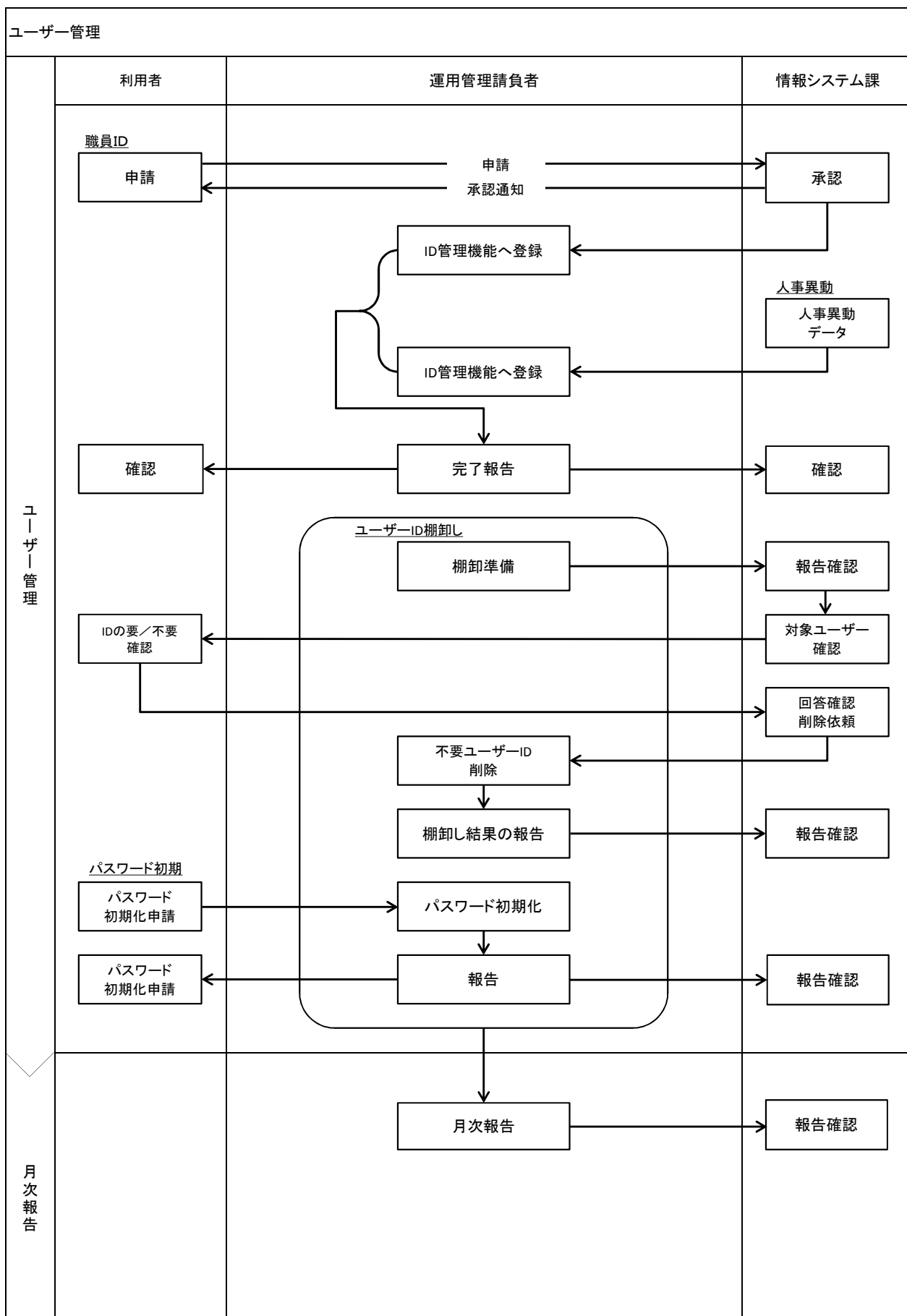
- ①満足
- ②ほぼ満足
- ③普通
- ④やや不満足
- ⑤不満足

回答:

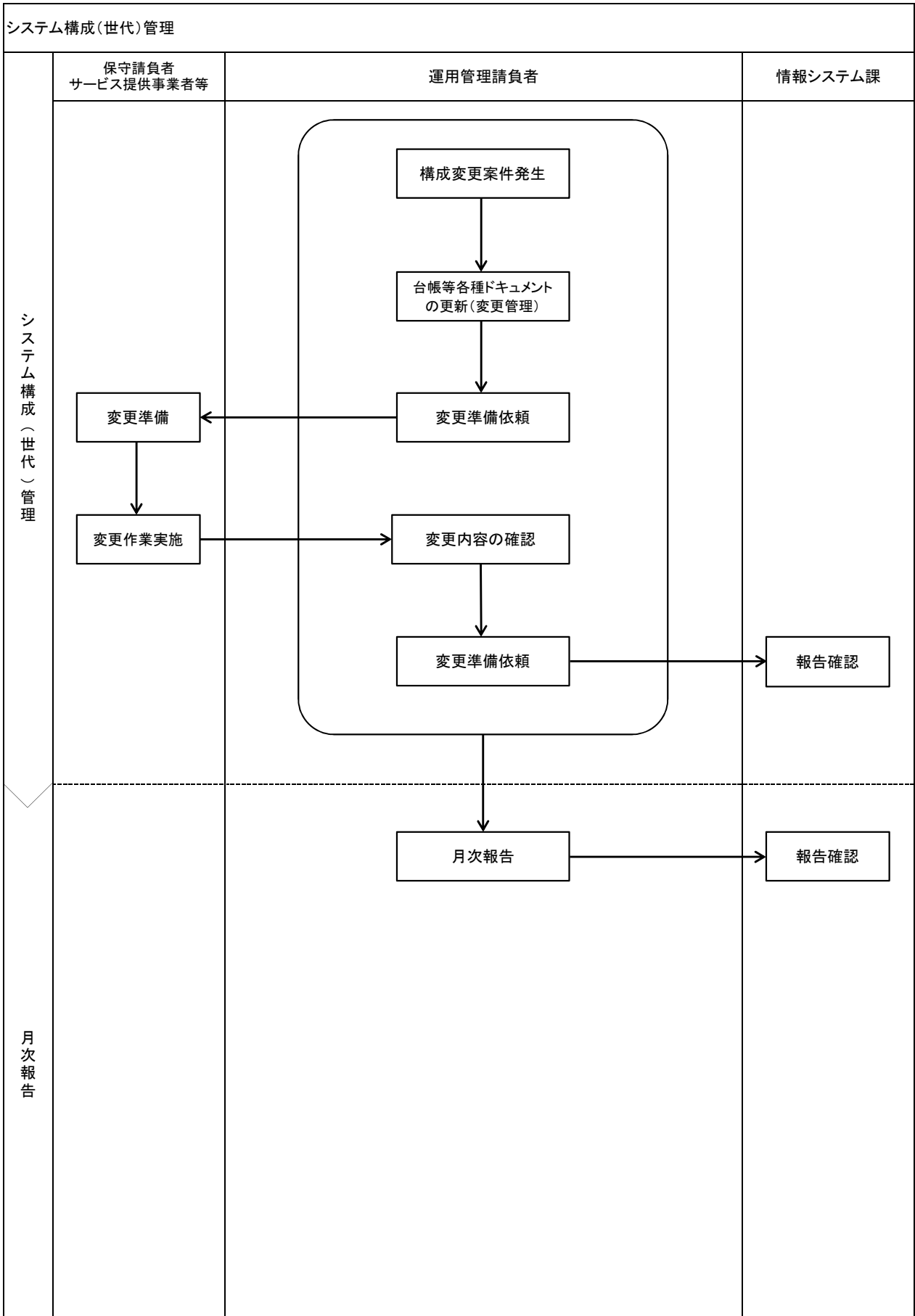
<御意見等>

御協力ありがとうございました。

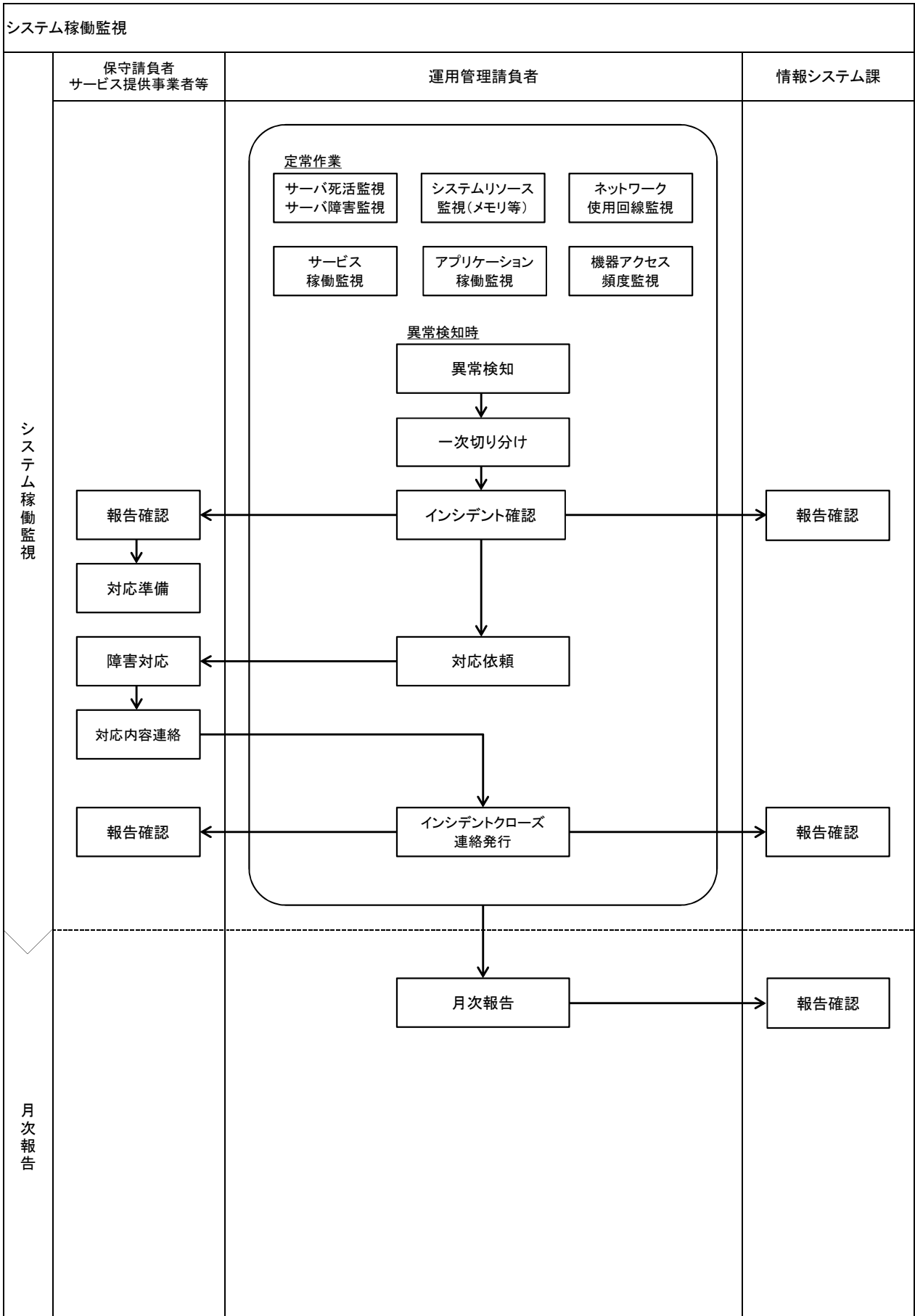
業務フローおよび業務区分



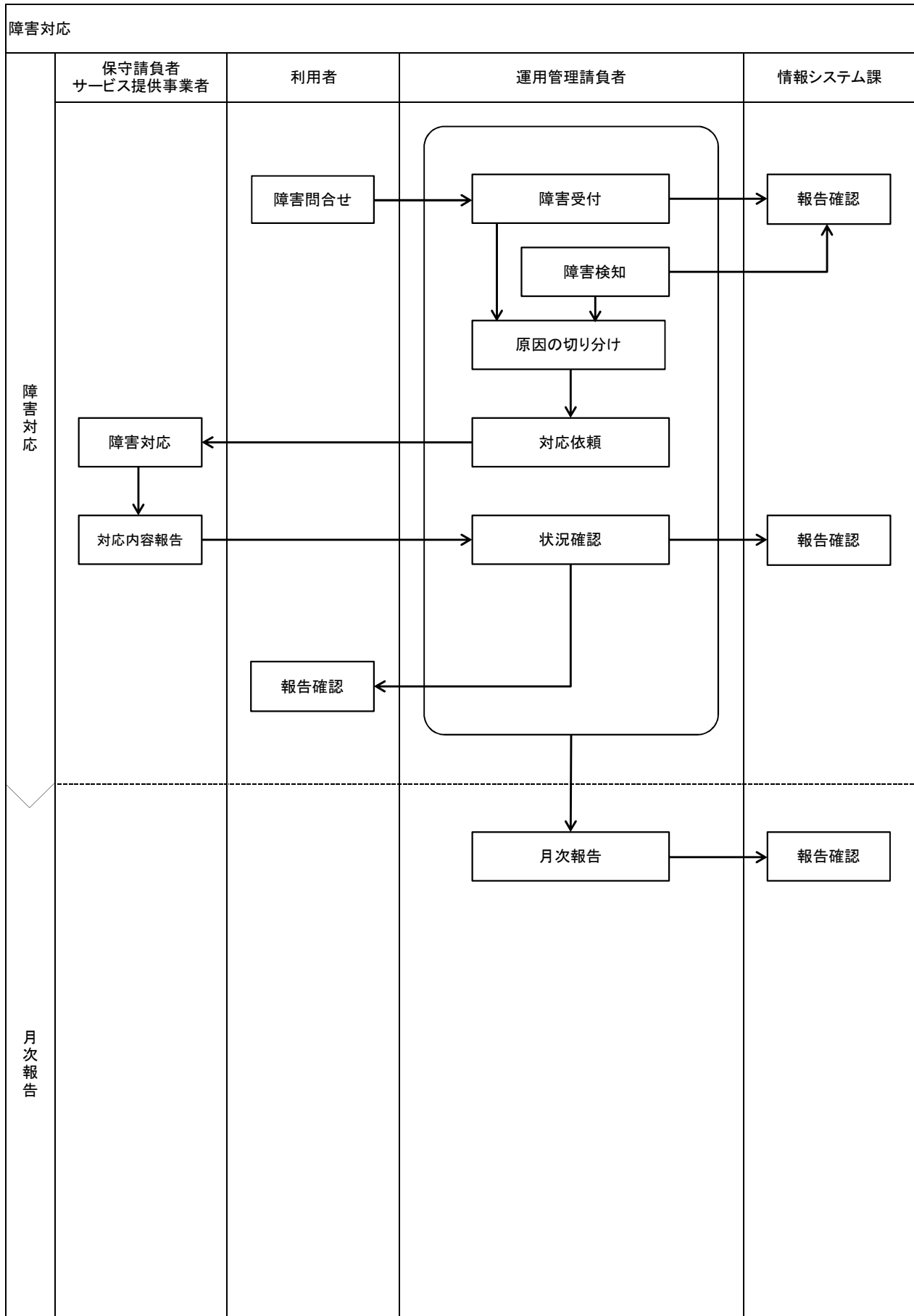
業務フローおよび業務区分



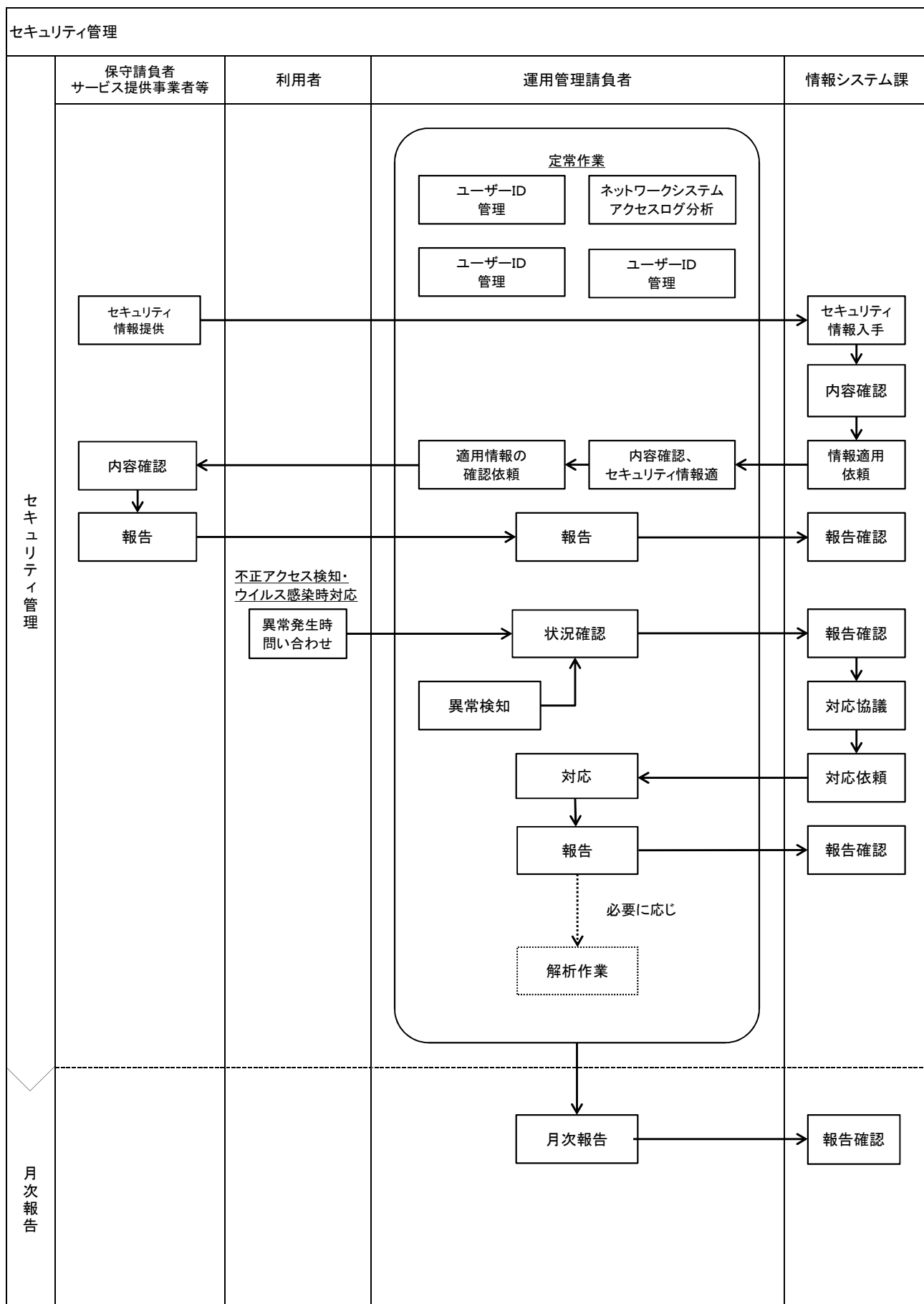
業務フローおよび業務区分



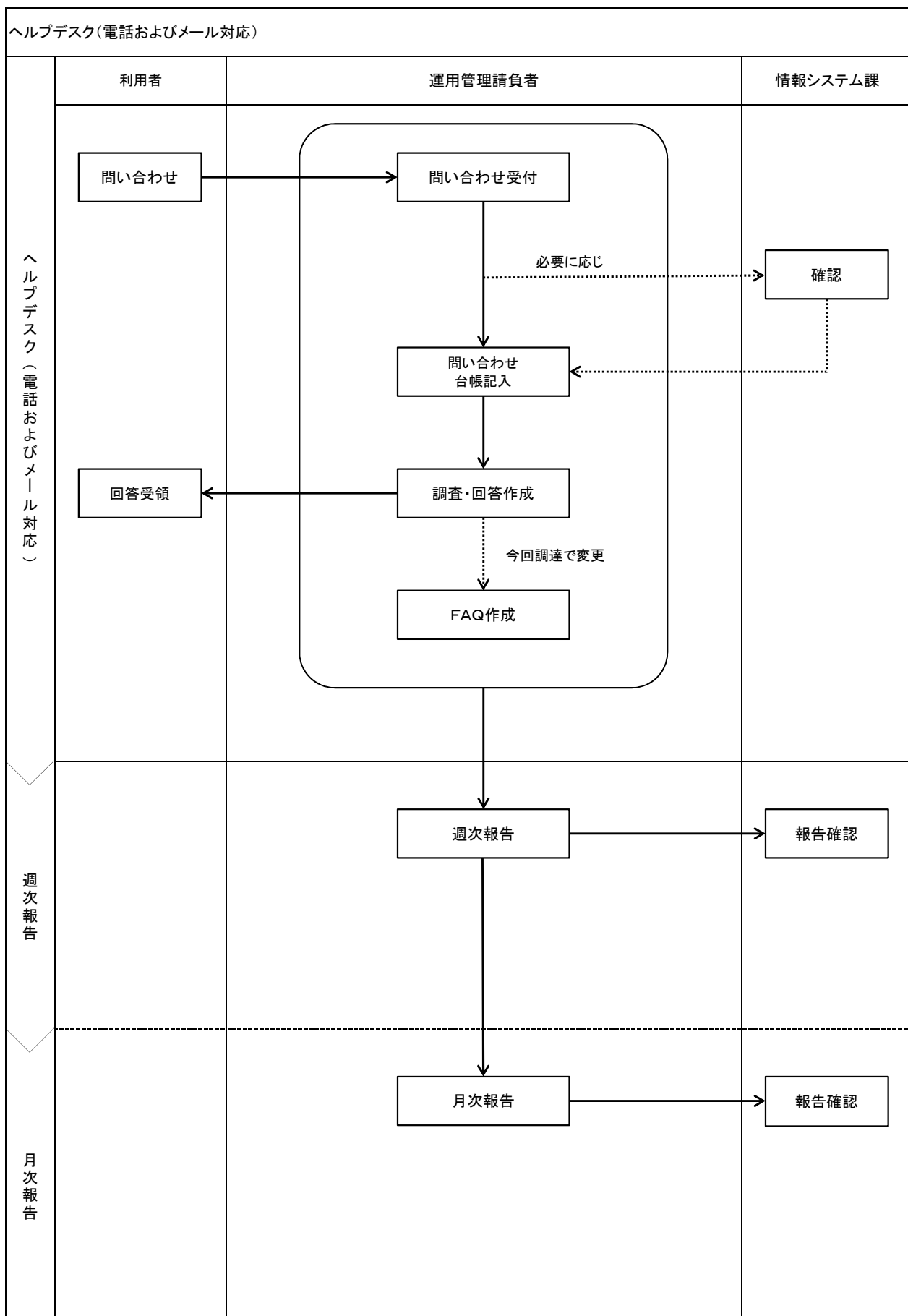
業務フローおよび業務区分



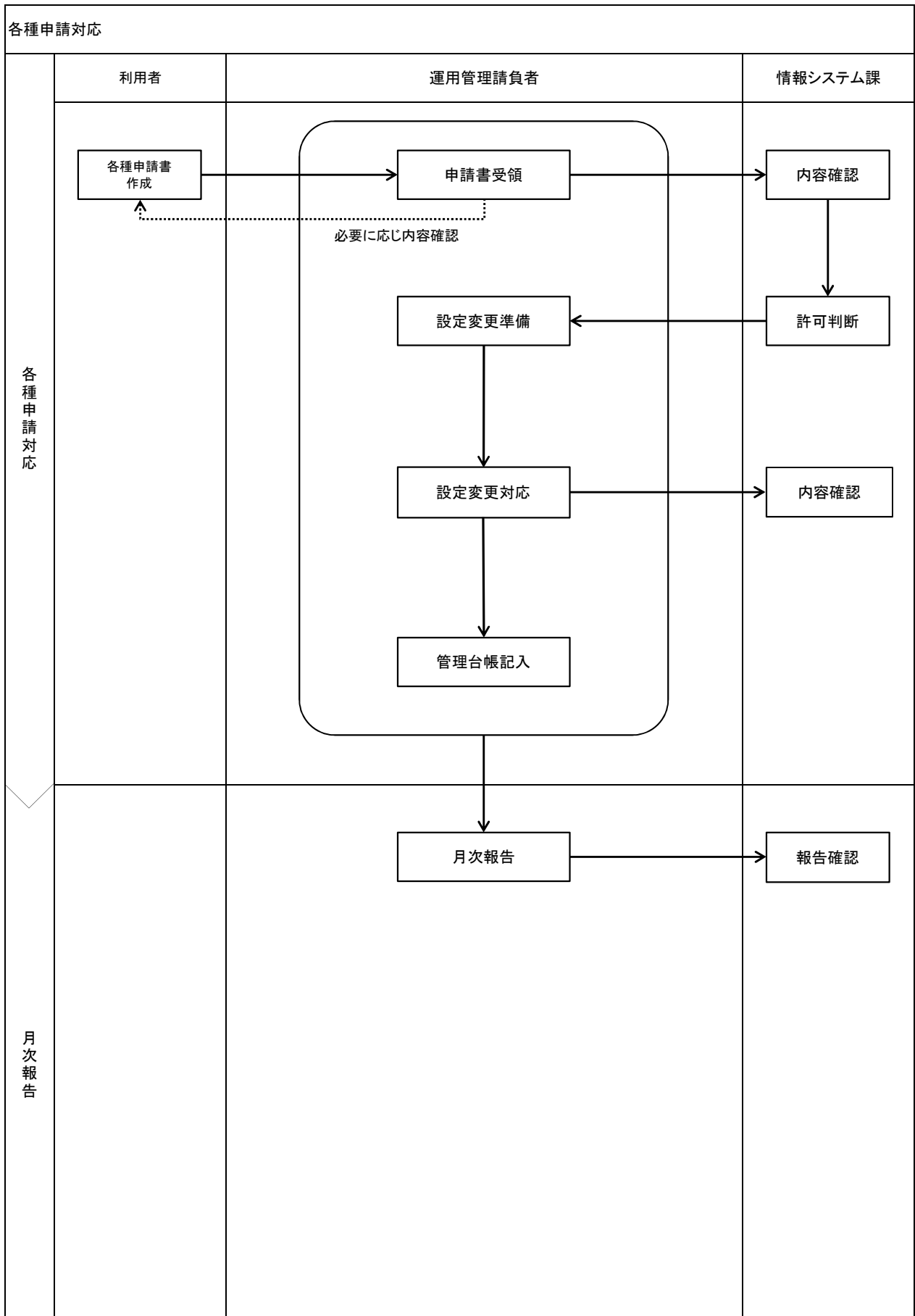
業務フローおよび業務区分(参考フロー)



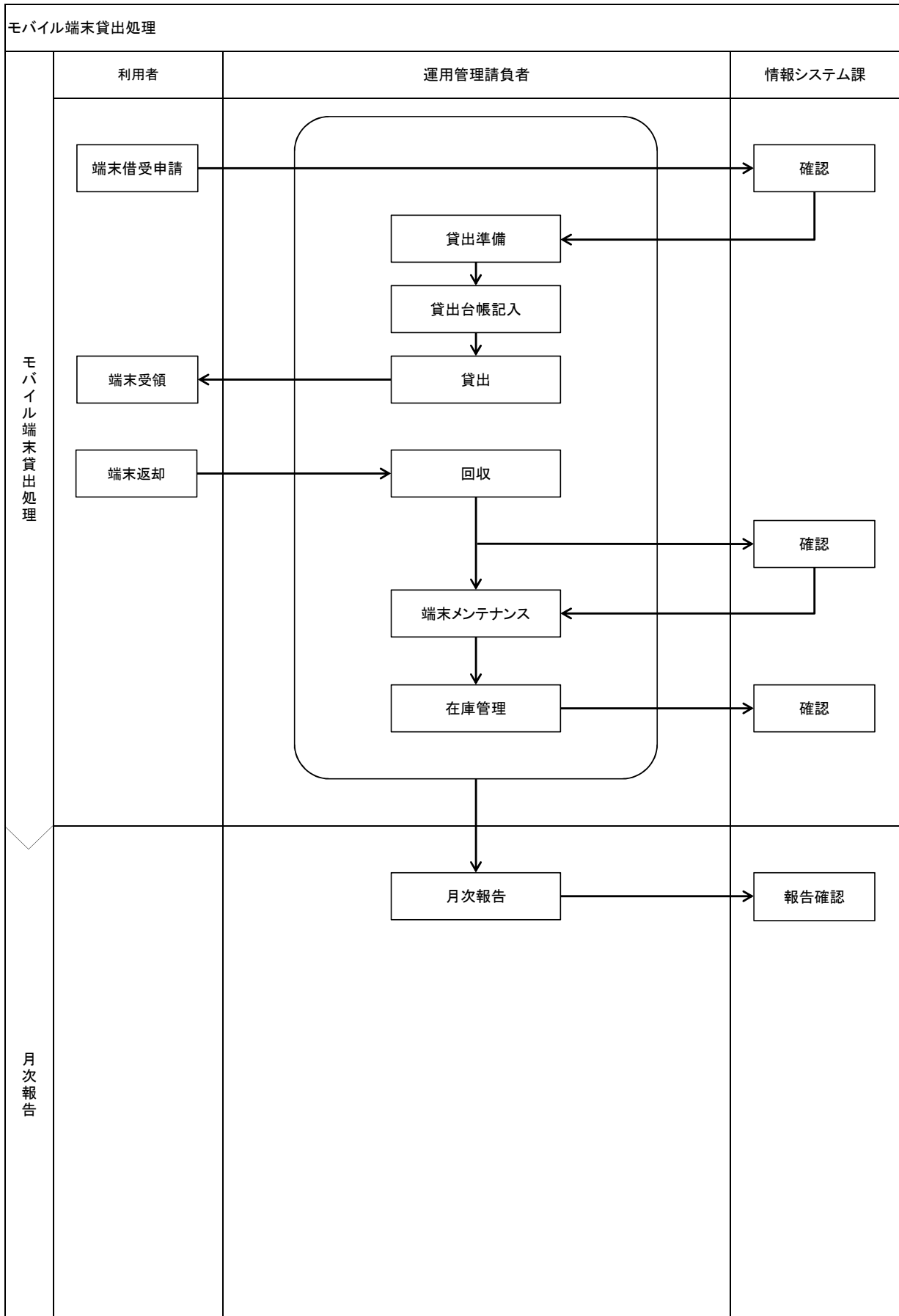
業務フローおよび業務区分(参考フロー)



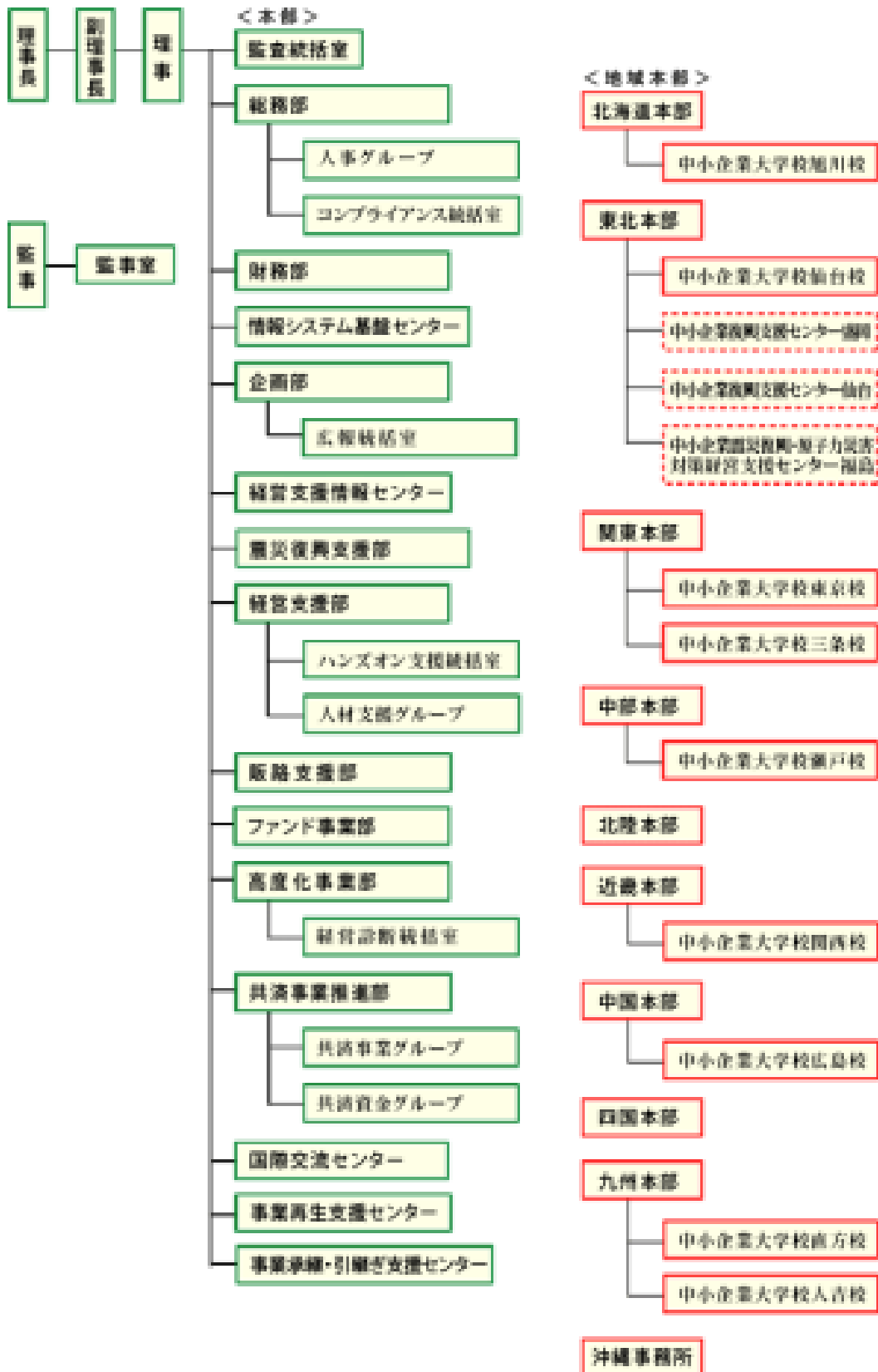
業務フローおよび業務区分(参考フロー)

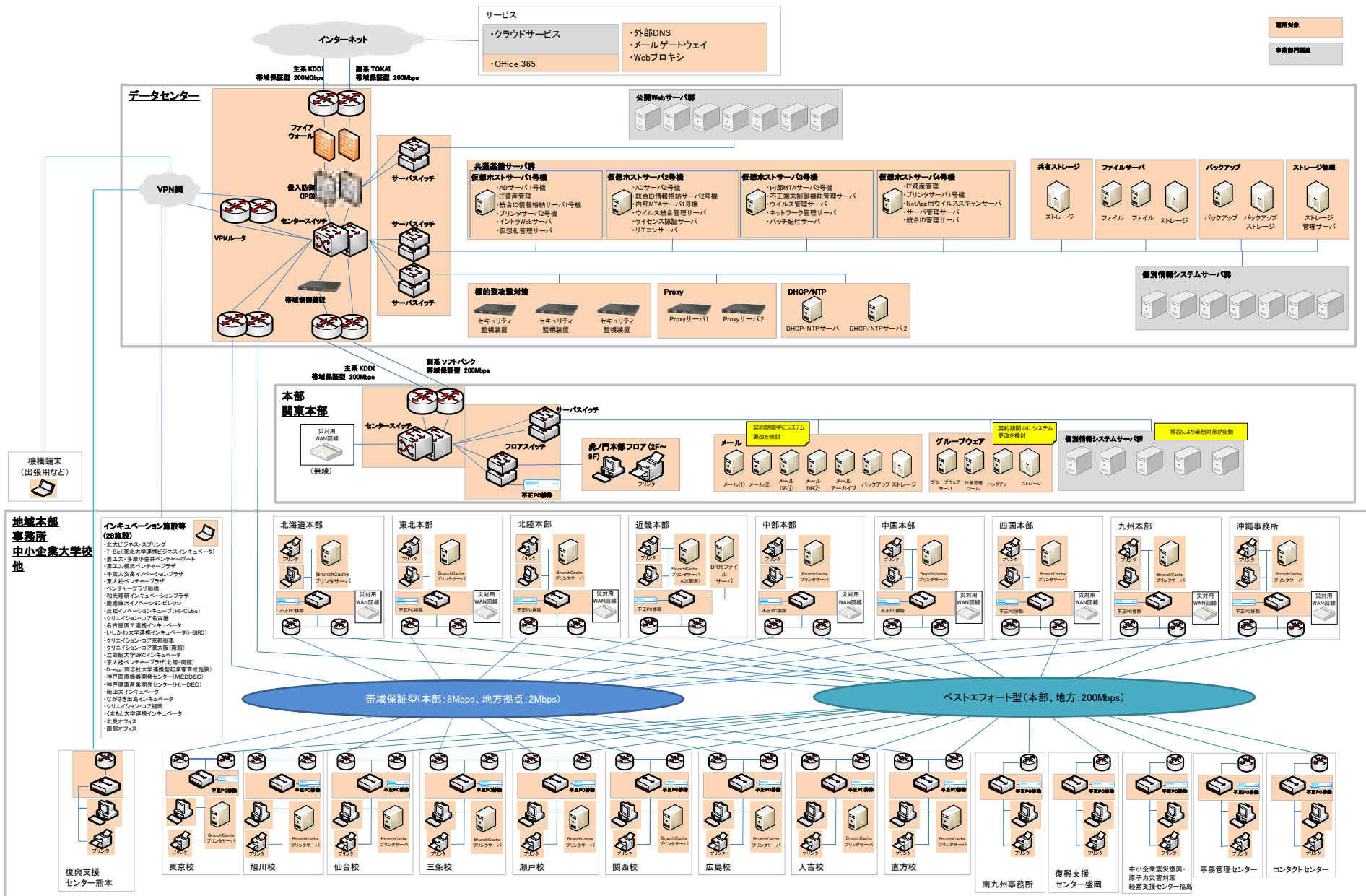


業務フローおよび業務区分(参考フロー)



組織図





独立行政法人中小企業基盤整備機構
情報化ネットワークシステム運用管理業務
調達仕様書（案）

独立行政法人中小企業基盤整備機構

※本調達仕様書に記載された会社名、製品名等は、各社の商標又は登録商標です。

目次

1	業務名称	1
2	業務概要	1
2-1	目的	1
2-2	概要及び特性	1
2-3	本調達の範囲	2
3	契約期間・履行期限等	2
4	業務の履行場所	3
5	業務時間	3
6	請負業務の引継ぎ	4
6-1	現行請負者又は当機構からの引継ぎ	4
6-2	請負期間満了の際、業者変更が生じた場合の引継ぎ	4
7	運用管理業務対象機器	4
8	システム概要図	4
9	管理対象機器設置場所	5
10	情報化ネットワークシステム運用時間	5
11	本業務に係る実施体制等	6
11-1	本業務の実施体制	6
11-2	運用管理業務責任者の要件	6
11-3	運用管理業務従事者の要件	6
11-4	ヘルプデスク業務従事者の要件	9
11-5	本業務の従事者への教育、研修等の実施	9
11-6	本業務の従事者の交代及び代替要員	9
12	業務内容	10
12-1	ネットワークシステム全般の管理運用	11
12-2	クライアントパソコンの管理運用	13
12-3	サーバの管理運用	15
12-4	セキュリティ監視業務	16
12-5	ヘルプデスク業務	17
12-6	その他実施すべき事項	19
13	信頼性等要件	19
13-1	SLA項目	19
13-2	SLA目標値を達成できなかった場合	20

1 3 - 3	SLA の改訂	20
1 3 - 4	SLA に係る免責事項	21
1 4	作業報告	21
1 4 - 1	報告会議	21
1 4 - 2	本業務における報告内容	22
1 5	納品物	22
1 6	業務上の留意点	23
1 7	著作権	24
1 8	その他	24

別紙 1	管理対象機器一覧
別紙 2	監視対象一覧
別紙 3	情報化ネットワークシステム概要図
別紙 4	設置拠点一覧
別紙 5	運用作業項目一覧

1 業務名称

独立行政法人中小企業基盤整備機構 情報化ネットワークシステム運用管理業務

2 業務概要

2-1 目的

独立行政法人中小企業基盤整備機構（以下、「当機構」という。）情報化ネットワークシステム（以下、「本システム」という。）は、当機構全体における情報利活用の共通プラットフォームとして重要な役割を担っており、安定的且つ安全なシステム運用が求められている。そのため本システムを通して情報利活用を行う利用者との、円滑で効率的な連携並びにその安全性を確保するための情報セキュリティレベルの向上が、必要不可欠となっている。

そこで本調達では、平成 28 年度に当機構が実施した本システムの基盤更改を契機に、本システムの運用管理業務と、利用者の対応窓口となるヘルプデスク業務を一体的に実施する。これにより、運用管理業務の効率化・合理化を図るとともに、近年のセキュリティ動向に対応した監視体制を構築・運用して、本システム全体の情報セキュリティレベルの向上を実現する、情報化ネットワークシステム運用管理業務（以下、「本業務」という。）を行うものである。

2-2 概要及び特性

(1) システム概要

本システムは、当機構の利用者の利便性向上、業務の効率化、情報の共有化を図ることを目的に構築された情報基盤である。

当機構本部に設置された基幹 LAN 及び各外部拠点（地域本部 9 ヶ所、事務所 2 ヶ所、中小企業大学校 9 校、復興支援センター 4 ヶ所及び地方拠点約 30 ヶ所）に設置された構内ネットワークと、それら LAN を相互に接続した広域ネットワーク、インターネット接続用の設備並びにファイル共有システムや電子メールシステム、グループウェア等の情報共有システム等、約 30 台のサーバと約 2,200 台のクライアントパソコンから構成されている。

又、本システムについては、「電子政府構築計画」（2004 年（平成 16 年）6 月 14 日一部改定：各府省情報化統括責任者（CIO）連絡会議決定）、「共通システムの見直し方針」（2004 年（平成 16 年）3 月 25 日 行政情報システム関係課長連絡会議了承）、「業務・システム最適化計画策定指針（ガイドライン）第 5 版」（2006 年（平成 18 年）3 月 31 日 各府省情報化統括責任者（CIO）連絡会議決定）を踏まえるとともに、「政府機関の情報セキュリティ対策のための統一基準」（2005 年 12 月版 [全体版初版]（平成 17 年）12 月 13 日 情報セキュリティ政策会議決定）をはじめとする各種の関連する政府方針を遵守しつつ、平成 20 年 2 月に最適化計画を策定し、平成 23 年 8 月にサーバシステム等の基幹システムの入れ替えを行い、平成 28 年度中のリソースアップに伴い更改を行ったものである。

更改に際しては、近年のサーバ機器の高機能化・低価格化の動向に合わせて、広く利用されている機器への更改を行い、又、クライアントパソコン、サーバ、ネットワーク、セキュリティ監視システム等を構成要素ごとに分割して調達を実施した。本業務においては、この平成 28 年度に基盤更改されたシステムを中心に運用管理業務を行うものである。

今回の更改により、機能の最適化を図るとともに、業務の合理化・効率化及びセキュリティの強化が図られ、従前の特定ベンダーの製品を中心とする機器に替わりマルチベンダーの製品が導入されたため、本運用管理業務を実施する事業者にあつては、幅広い製品知識と運用管理業務の実績を有することが重要な要素である。

(2) 利用者特性

本システムの利用者は約 2,500 人である。

利用時間は、当機構の業務日（土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律（昭和 23 年法律第 178 号）に規定する休日、年末年始（12 月 29 日から 1 月 3 日までの日）及び特に当機構が指定する日を除く）の 8 時 30 分から 18 時 30 分にほぼ集約されるが、早朝、夜間、土曜、休日に対応が必要な業務が生じることもあり、定期点検及び保守作業等に限った必要最小限の運用停止を除き、常時利用することを前提とする。

2-3 本調達の範囲

調達の範囲は、本システムのネットワークシステム全般の管理、クライアントパソコンの管理運用、サーバの管理運用及びセキュリティ監視業務の管理の運用管理業務並びにヘルプデスク業務全般とする。

本調達にて管理対象となる機器及びシステム概要については、別紙 1「管理対象機器一覧」、別紙 2「監視対象機器一覧」、別紙 3「情報化ネットワークシステム概要図」を参照すること。又、本業務の運用管理業務及びヘルプデスク業務の詳細を示す別紙 5「運用作業項目一覧」も参照すること。

3 契約期間・履行期限等

(1) 契約期間

業務請負契約の契約期間は、平成 29 年 7 月 3 日から平成 32 年 3 月 31 日までとする。

(2) 履行期間

平成 29 年 7 月 3 日から平成 32 年 3 月 31 日までの 33 ヶ月間とする。

なお、平成 29 年 7 月 3 日から同年 8 月 31 日までの間を、当機構及び本システムの現行請負者からの引継ぎ期間とするので、当機構及び現行請負者と連携の上、十分な引継ぎを行うこと。

(3) マスタースケジュール

図 3-1 に本システムに係るマスタースケジュールを示す。

本業務の履行にあたっては、当機構及び本システムの現行請負者と緊密な連携を図る必要があるため、請負者は、関係者と十分に協議すること。

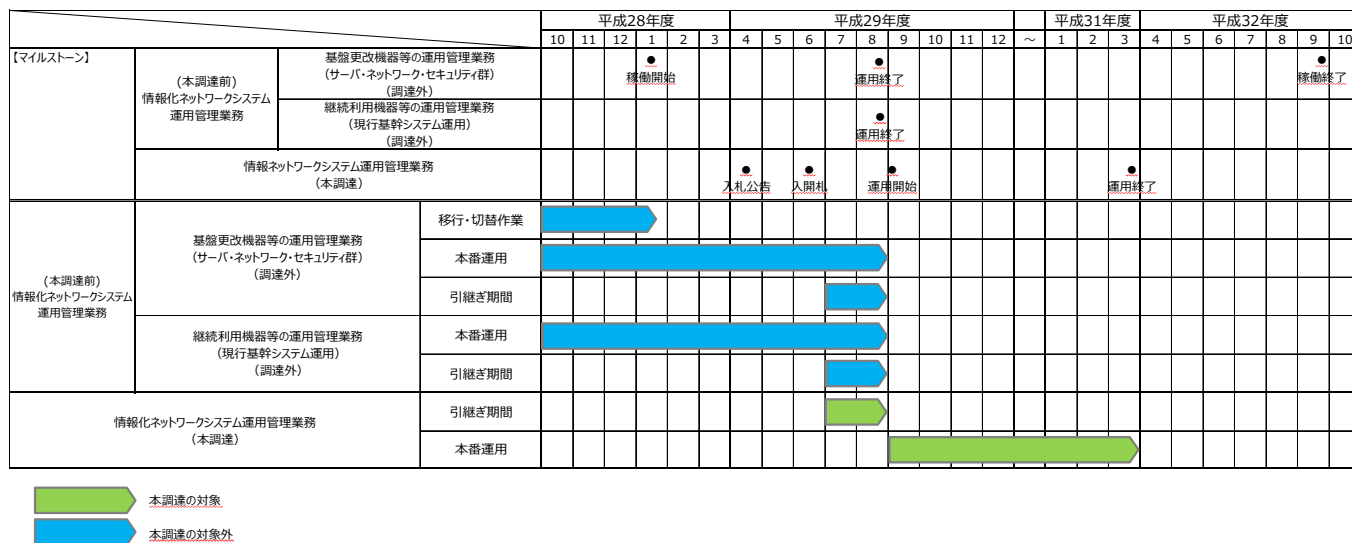


図 3 - 1 マスタースケジュール

4 業務の履行場所

当機構本部（東京都港区虎ノ門3-5-1 虎ノ門37森ビル）に常駐して行う。ただし、必要に応じて各拠点で作業を行う。

なお、履行場所については当機構から無償で提供する。

また、ヘルプデスク業務については、各種申請の受付・対応、機器の貸出対応等の業務を妨げない限り、当機構本部以外での業務も可能とするが、この場合、履行時に要する一切の費用は受託者の負担とする。

5 業務時間

(1) 運用管理業務

運用管理業務の業務実施日及び業務実施時間は、原則として当機構の業務日の8時30分から19時とする。ただし、障害対応、大規模人事異動対応、作業の性質上、当該時間帯にできない作業を実施する場合はこの限りではなく、一時的に異なる条件で作業が発生する可能性がある。

(2) ヘルプデスク業務

ヘルプデスク業務の業務実施日及び業務実施時間は、原則として当機構の業務日の8時30分から19時を受付時間とする。ただし、大規模人事異動の時期、システムの利用において大規模な変更が発生した場合等、問い合わせの増加が想定される際はこの限りではなく、

受付時間を一時的に変更（開始時間の前倒しや終了時間の延長）することがある。

6 請負業務の引継ぎ

6-1 現行請負者又は当機構からの引継ぎ

請負業務の引継ぎ期間中、本システムにおける設計書、パラメータシート等の資料を精読の上、本システムの特性を充分理解するとともに、運用実務及び懸案事項について十分な引継ぎを受けること。なお、資料の閲覧は、当機構の指定場所に限ることとし、当機構外部への持出しは認めない。

又、引継ぎ期間満了以降、当機構及び現行請負者と十分な連携の上、請負者の責任と負担において、業務マニュアル・フロー・FAQ等の整備を行い、現行請負者と差異なく円滑に業務が履行できるようにすること。

当機構は、当該引継ぎ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請負者は、請負者単独での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、現行請負者及び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経費は、当機構の負担となる。

6-2 請負期間満了の際、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、請負者及び次回請負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請負者が変更となる場合には、請負者は、当機構と調整の上で、次回請負者に対する業務の引継ぎについての計画案を策定し、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、次回請負者に対し、引継ぎを行うものとする。又、次回請負者が作成する引継ぎ計画書を確認し、助言や指摘等の最終化に向けた支援を行い、当機構及び次回請負者と調整の上で、引継ぎ完了の条件を定めることとする。

なお、その際の事務引継ぎに必要となる経費は、請負者の負担となる。

7 運用管理業務対象機器

別紙1「管理対象機器一覧」及び別紙2「監視対象一覧」を参照のこと。

8 システム概要図

別紙3「情報化ネットワークシステム概要図」を参照のこと。

9 管理対象機器設置場所

本業務の管理対象となる機器の設置場所は下記のとおりであり、詳細は別紙4「設置場所一覧」を参照のこと。以下に当機構本部・地域本部等の拠点を記載する。

- ・当機構本部（クライアントパソコン、サーバ設置）
東京都港区虎ノ門3-5-1 虎ノ門37森ビル
- ・北海道本部（クライアントパソコン設置）
北海道札幌市中央区北2条西1丁目1番地7 ORE札幌ビル6階
- ・東北本部（クライアントパソコン設置）
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6階
- ・関東本部（クライアントパソコン設置）
東京都港区虎ノ門3-5-1 虎ノ門37森ビル 3階
- ・中部本部（クライアントパソコン設置）
愛知県名古屋市中区錦2-2-13 名古屋センタービル4階
- ・北陸本部（クライアントパソコン設置）
石川県金沢市広岡3-1-1 金沢パークビル10階
- ・近畿本部（クライアントパソコン設置）
大阪市中央区安土町2-3-1 3 大阪国際ビルディング27階
- ・中国本部（クライアントパソコン設置）
広島県広島市中区八丁堀5番7号 広島KSビル3階
- ・四国本部（クライアントパソコン設置）
香川県高松市サンポート2-1 高松シンボルタワー タワー棟7階
- ・九州本部（クライアントパソコン設置）
福岡県福岡市博多区祇園町4-3 サムティ博多祇園BLDG.
- ・事務所
- ・中小企業大学校
- ・復興支援センター
- ・インキュベーション施設
- ・その他（オフィス・事務管理センター・コンタクトセンター）
- ・データセンター（サーバ設置）
東京都内1ヶ所（詳細は請負者に開示）

10 情報化ネットワークシステム運用時間

定期保守や計画停止を除き、システム運用時間は、24時間365日を基本とする。

1 1 本業務に係る実施体制等

1 1 - 1 本業務の実施体制

本調達では、ヘルプデスク業務を含み複数の現行請負者より引継ぎを受けることから、包括的に統一された形式の引継ぎとはならないことを考慮し、本業務を安定して履行できるよう十分な人員数を見込むこと。

又、障害発生時等の緊急時及び業務繁忙期における体制強化について当機構と協議の上、対応を決定することとし、当機構の業務に支障をきたすことなく勤務体制が組めるよう、十分な人員体制とすること。

なお、本業務の履行に必要な常駐者の目安は以下のとおりである。

<本業務に必要な常駐者の目安>

項番	名称	員数	備考
1	運用管理業務責任者	1名	
2	運用管理業務従事者	2～3名	
3	ヘルプデスク業務従事者	3～4名	リーダー1名を選出すること

※本表は本調達の業務量を示すために当機構が想定した目安であり、配置員数を指定するものではない。

本業務の実施にあたっては、契約開始日から直ちに本業務の円滑な引継ぎを履行できる体制を確保すること。又、引継ぎ期間終了後、請負者単独で円滑な業務が履行できることを証明する体制を提案すること。

本業務の開始にあたっては、緊急連絡先を記載した体制表を提出すること。運用管理業務責任者、運用管理業務従事者のいずれかに対し、緊急時に速やかに連絡が取れる手段を保持し、緊急連絡先を関係者に周知すること。

1 1 - 2 運用管理業務責任者の要件

本調達における運用管理業務責任者を配置すること。

運用管理業務責任者は、運用管理業務従事者及びヘルプデスク業務従事者を管理、統括すること。又、作業の進捗状況を把握し、進捗の遅延等への対策を講じること。

運用管理業務責任者の選任にあたっては、本システムと同規模以上（利用者規模 約 2,000 人程度、複数拠点）のネットワークシステムにおいて、クライアントパソコン、サーバ、ストレージ、WAN 構築、ネットワーク回線、遠隔監視拠点等を有するネットワーク、セキュリティの設計・構築経験があり且つ運用業務を 3 年以上現場管理者として実施した経験を含む情報処理業務の経験を 10 年以上有している者とする。

1 1 - 3 運用管理業務従事者の要件

(1) 運用管理業務従事者の能力

本システムと同種の複数拠点を有するネットワークシステムにおいて、クライアントパソコン、サーバ、ストレージ、WAN 構築、ネットワーク回線、遠隔監視拠点等を有するネッ

トワーク、セキュリティの設計・構築・運用業務のいずれかを1年以上現場作業員として実施した経験を含む情報処理業務の経験を1年以上有している者を含めること。

直近3年の間にシスコ社製品に係るネットワーク・セキュリティ製品についての設定変更等の現場作業を1年以上経験し、本業務で示す運用管理業務を滞りなく実施できるスキル（CCNAの有資格者若しくは同等以上の有資格者を想定）を有した者を含めること。又、運用管理業務従事者とは別に、シスコ社製品に係るCCNP（上位資格若しくは同等資格を含む）の有資格者、若しくは直近3年の間に本システムと同規模以上のネットワークシステムにおいてシスコ社製品を活用したネットワーク構築・構成変更の現場責任者として実行した経験を有した者による本業務の支援体制を確立すること。なお、後者（支援する立場の者）については常駐を要さない。

ITIL ファンデーションの有資格者を含めること。

Active Directoryに係る設定についてLDAP マネージャーを用いて追加・変更・削除等を実施する現場作業員としての経験を1年以上有する者を含めること。

(2) 運用管理業務従事者の知識

本業務に関する知識及び本システムで利用するネットワークを含むハードウェア、ソフトウェア及びセキュリティ等に係る専門的な知識を有していること。又、本システムに関連する下記①から③と同種のハードウェア、OS・ソフトウェア及びセキュリティ等に係る運用操作、障害発生時の問題切り分け及びその解決に向けた作業を滞りなく行えること。

対象の機器等についての詳細は別紙1「管理対象機器一覧」、対象の作業内容についての詳細は別紙5「運用作業項目一覧」を参照のこと。

① 本システムで導入しているネットワークを含む主なハードウェアは以下のとおりである。

- ・ProLiant DL360 [日本ヒューレットパッカー社]
- ・NEC Express5800 [NEC 社]
- ・PRIMERGY RX [富士通社]
- ・3PAR 8200 [日本ヒューレットパッカー社]
- ・FAS2552 [NetApp 社]
- ・MSA 1040 [日本ヒューレットパッカー社]
- ・Infoblox Trinzic 820 [Infoblox 社]
- ・PacketShaper PS-S200 [Blue Coat 社]
- ・ルータ、L2及びL3スイッチ機器 [Cisco 社]

② 本システムで導入している主なOS及びソフトウェアは以下のとおりである。

- ・Windows Server Data Center 2012R2 [マイクロソフト社]
- ・RedHat Enterprise Linux 7.2/6.4 [RedHat 社]
- ・LanScope Cat [MOTEX 社]
- ・VMware ESXi [VMWare]

- HP SiteScope [日本ヒューレットパッカー社]
 - LDAP Manager [エクスジェン・ネットワークス社]
 - Cybozu Garoon [サイボウズ社]
 - SYNCDOT [富士通社]
 - Commvault Data Protection Foundation [Commvault 社]
 - NetVault Backup [Dell 社]
- ③ 本システムで導入しているセキュリティサービスを含む主なセキュリティは以下のとおりである。
- エンドポイントアンチウイルスソフト
 - サーバ用アンチウイルスソフト
 - ファイアウォール機器
 - マルウェア検知システム
 - DNS サービス
 - マネージドファイアウォールサービス
 - マネージド IPS サービス
 - WEB プロキシコンテンツフィルタサービス
 - メールゲートウェイサービス

(3) 運用管理業務従事者の技能

上記(1)及び(2)に掲げるほか、以下の作業が可能な専門的技能を有すること。

- ① システム運用計画を策定し、計画的な運用作業が行えること。又、都度発生する非定型の作業に柔軟に対応ができること。
- ② 本システムの運用改善の提案が行えること。
- ③ 障害解析のために必要な情報の収集、記録、簡潔な報告及び説明並びに資料作成が行えること。
- ④ 既知ではない障害発生時に、問題の判別及び障害復旧作業を行えること。
- ⑤ 運用手順書の作成、更新、定型作業の見直しができること。
- ⑥ 本システムで導入しているハードウェア、ソフトウェア及びセキュリティ等の設定・変更・削除等を手順書に従って行えること。
- ⑦ 情報セキュリティ対策及び懸案問題管理が行えること。
- ⑧ セキュリティ対策及びウイルス対策について検討し、ポリシー設定の提案が行えること。
- ⑨ 最新のセキュリティに対する理解及び情報提供が行えること。
- ⑩ 当機構が実施するセキュリティ診断等に対する支援が行えること。
- ⑪ 当機構の指示の下、セキュリティに関する脆弱性調査を行えること。
- ⑫ セキュリティ状況の報告及びセキュリティ対策の改善提案が行えること。

1 1 - 4 ヘルプデスク業務従事者の要件

(1) ヘルプデスク業務従事者の知識

本システムの利用者からの問い合わせ等に対応可能な専門知識を有していること。又、本システムに関連する下記①～②と同種のハードウェア、OS・ソフトウェア等についてその利用者向けに操作方法及びその障害回復に関し、十分な理解を有し、利用者に対して説明・作業支援が行えること。

① 本システムで導入している主な端末は以下のとおりである。

- ・クライアントパソコン (PC/AT 互換機)
- ・カラーインクジェットプリンタ
- ・複合機 (プリンタ・スキャナ・FAX 等機能を有するもの)

② 本システムで導入している主な端末の OS・ソフトウェアは以下のとおりである。

- ・Windows 7 Professional [マイクロソフト社]
- ・Microsoft Office 365 ProPlus [Microsoft 社]
- ・一太郎 2009 [ジャストシステム社]
- ・一太郎ビューア [ジャストシステム社]
- ・Just PDF [ジャストシステム社]
- ・Docuworks [富士ゼロックス社]
- ・Adobe Flash Player [アドビシステムズ社]
- ・Adobe Reader XI [アドビシステムズ社]
- ・Java Runtime Environment 8 [日本オラクル社]
- ・エンドポイントアンチウイルスソフト

(2) ヘルプデスク業務従事者の技能

上記(1)に掲げるほか、以下の専門的技能を有すること。

- ① ヘルプデスク業務の経験を1年以上有する者を複数名含めること。
- ② クライアントパソコンの問い合わせ対応において十分な経験があるか、若しくはそれと同等の能力を有すること。

1 1 - 5 本業務の従事者への教育、研修等の実施

本業務の従事者に対しては、業務の履行上、必要となる教育及び研修等を定期的の実施し業務の質の向上を図ること。

1 1 - 6 本業務の従事者の交代及び代替要員

本業務の従事者の交代は、事前に当機構の承認を得た上で、誤謬防止、不正防止及び機密保持を考慮して行うこと。又、事故等不測の事態が生じた場合には速やかに代替要員を投入し、運用管理業務責任者が本業務に支障をきたさないよう、適切に指示及び管理等を行うこと。

1 2 業務内容

本業務は、本システムの運用管理業務とヘルプデスク業務に大別され、表 12-1 の中分類に示す 5 つの分野による業務履行を求めるものである。

詳細については、表 12-1 及び下記 12-1 から 12-6 にある記載のほか、別紙 5「運用作業項目一覧」を参照のこと。

表 12-1

大分類	中分類	小分類
運用管理業務	ネットワークシステム全般の 管理運用	実施計画書の作成
		システム運用計画書の策定
		システム運用状況の管理
		定型オペレーション・非定型オペレーション
		障害・保守対応
		状態監視
		データ保全
		エスカレーション対応
		その他の業務
	クライアントパソコンの 管理運用	ウイルス検出状況報告
		パッチ適用
		配付・適用済み Windows パッチの情報提供
		ソフトウェアインストール管理
		クライアントパソコンインベントリ管理
		資料・マニュアルの管理
		クライアントパソコン操作管理
		クライアントパソコン貸出管理
		最新コンピュータウイルスに関する情報提供
		持ち出し制御管理
		障害・保守対応
	サーバの管理運用	共通
		ハードウェアの維持管理
		ソフトウェアの維持管理
		ネットワークの維持管理
		資料・マニュアルの管理
	セキュリティ監視業務	セキュリティ対策・ウイルス対策
		セキュリティに対する情報提供
		セキュリティ診断等に対する支援

		脆弱性調査
		外部監視サービスとの連携
ヘルプデスク業務	ヘルプデスク業務	問い合わせ対応
		各種申請の受付・対応
		運用管理業務従事者へのエスカレーション
		問い合わせ対応の記録及び改善策等の立案
		FAQ等の作成及び利用者向け情報発信
		機器の貸出対応
		ユーザ ID の棚卸
		その他の業務

1 2 - 1 ネットワークシステム全般の管理運用

(1) 本業務の実施計画書の作成

請負者は、本業務の契約締結後 3 週間以内を目途に本業務に係る実施計画書を策定し、機構の承認を得ること。

本業務の実施計画書については、当機構及び現行請負者と十分に連携し、現行請負者からの引継ぎ期間中、引継ぎ期間満了後から本業務の履行に必要となる作業計画、体制、役割分担、会議体、連絡体制、コミュニケーションプラン、作業報告内容等を記載して作成すること。又、契約期間中において、必要に応じ適宜更新すること。

(2) システム運用計画書の策定

請負者は、年度毎にシステム運用計画書を策定すること。

具体的には、平成 29 年度システム運用計画書を引継ぎ期間中(平成 29 年 8 月 31 日まで)に、平成 30 年度システム運用計画書を平成 30 年 4 月に、平成 31 年度システム運用計画書を平成 31 年 4 月に策定すること。

また、その実施結果を記録するとともに月に 1 回定期的に報告すること。その報告内容から是正又は見直しが必要と判断された場合は、当機構の承認の下、是正策又は見直し案を策定し、システム運用計画とその実施結果の運用改善を図ること。なお引継ぎ期間中に策定するシステム運用計画書については、現行請負者に妥当性の確認を受けること。

(3) システム運用状況の管理

外部サービスを含む本システムのインシデント管理を行い、インシデントの発行、対応状況、分析・評価、重大障害発生時の復旧統制の作業を実施し、運用改善を実現すること。

本システムの問題管理を行い、問題の発行、対応状況、分析・評価の作業を実施し、運用改善を実現すること。

外部サービスを含む本システムの変更管理を行い、変更計画を策定の上、変更作業の進捗

を管理し、変更に伴う本システムへの業務影響を低減すること。

外部サービスを含む本システムのリリース管理として、リリース計画・判定、リリース作業の進捗管理、リリースの履歴管理を実施し、計画に沿ってリリースを実施すること。

本システムの構成・資産管理を行い、変更された構成・資産管理対象の情報が正しく更新されるように状況の管理を行うこと。

本システムの現状の運用状況を分析・評価し、運用改善の有無の検討を行うこと。その検討内容から運用プロセス・品質に係る運用改善案を3ヶ月に1回以上提案し、当機構の承認を得たのち運用改善計画を策定すること。又、運用改善により変更となる運用手続きは、速やかにプロセス及び手順の修正を行うこと。

(4) 定型オペレーション・非定型オペレーション

手順に基づき本システムに係るシステムの起動・停止、オンラインサービスの起動・停止、ジョブの起動・停止・変更、コマンド操作、ジョブのスケジュール変更、バックアップ媒体交換、消耗品管理等のシステムオペレーションを行うこと。

本システムの資源リリースについて、手順作成、リリース作業等を行うこと。

本システムのハードウェア予防保守、移設・増設・撤去、障害対応時等の作業に立会い（システムの起動・停止・動作確認など）を行うこと。

本システムのシステムアカウント、グループウェアアカウント及びメールアカウントのID・パスワード・権限管理（追加・変更・削除）を行うこと。

(5) 障害・保守対応

本システムの障害発生時、発生状況を確認し、原因の切り分け・エスカレーション及びシステム復旧に対応し、円滑且つ速やかに障害からの回復を図ること。

本システムに係る、予防保守計画の策定、情報提供、設定変更手順の作成、検証、障害発生時の原因調査・検証等を行うこと。

なお、障害発生が本システムで利用されるハードウェア及びソフトウェアの瑕疵に起因する場合は請負者の責とはならず、当機構と対象機器等保守業者の間において締結した保守契約に基づき障害・保守対応を行うこととなる。ただし、請負者は、当機構または対象機器等保守業者と必要な連携を行い、上記の対応を着実に実施するものとする。

(6) 状態監視

本システム全般の稼働監視を行い、早期及び予防的に問題点を検知し、システム全体の安定稼働を実現するとともに、異常発生時は速やかに報告すること。

監視対象の追加・変更・削除の設定については、当機構の承認の下、常に最新の状態監視が行えるよう設定・管理作業を行うこと。

(7) データ保全

バックアップが正しく取得されていることを確認すること。正しく取得できていないことが検知された際は、当機構の承認の下、手動によるバックアップ取得等を行うこと。

本システムの利用者の申請に基づき、バックアップデータから必要なファイルをリストアし申請者に提供すること。

本システムの復旧手順に基づき、バックアップからシステムのリストア作業を行うこと。

本システムの復旧手順に基づき、データベースのリカバリ作業を行うこと。

(8) エスカレーション対応

ヘルプデスクが実施する問題切り分けの結果、エスカレーションされた内容について受付対応し、自己解決できない場合にはメーカー、ベンダー等への問い合わせを行い、問題解決までの対応を行うこと。

(9) その他の業務

当機構の求めに応じ、本システムの利用者向けの研修に係る情報提供を行うこと。

本システムの利用者向けに本システムに係る機器故障、ソフトウェア障害及びセキュリティインシデントに係る注意喚起等の周知対応を必要の都度行うこと。

1 2-2 クライアントパソコンの管理運用

(1) ウイルス検出状況報告

本システムで導入しているセキュリティ対策ソフトウェアで検知されたウイルスの駆除結果を取りまとめ分析し、毎月報告すること。又、検知されたウイルスが及ぼす影響についても調査分析し、報告すること。

(2) パッチ適用

OS、アプリケーションソフト等の修正パッチが公開された際には、当該パッチの内容を確認し、適用の可否を判断し、本システムの資源配付環境を利用して配付テスト及び動作確認を行うこと。テストが正常に実施できたことを確認後、クライアントパソコン全体への配付を行うこと。又、その配付が正常に完了したことを確認し、正常に作動しないことを確認した場合は、当機構へ報告・承認を得た後、是正対応を行うこと。

(3) 配付・適用済み Windows パッチの情報提供

当機構から依頼があった場合は、クライアントパソコンのマスタ更新に伴い、クライアントパソコン向けに配付しているパッチの情報を取りまとめ、当機構へ情報提供すること。

(4) ソフトウェアインストール管理

クライアントパソコンへ個別ソフトウェアのインストール希望に対してセキュリティ等の影響調査及び検証を当機構の依頼を受けて行うこと。

利用者からの申請に基づき、当機構がソフトウェアのインストールが必要と判断した場

合、ローカルの管理者権限を一時的に付与し、インストールに必要なシステム上の権限許可等の操作を行うこと。

(5) クライアントパソコンインベントリ管理

クライアントパソコンのインベントリ情報の収集を行うこと。収集したインベントリ情報を元に、クライアントパソコンの利用状況やインストールしているソフトウェア情報等の構成管理情報の最新化を行うこと。

当機構から依頼があった場合は、収集した情報を提供すること。

(6) 資料・マニュアルの管理

本システムのクライアントパソコン運用ドキュメント管理を行い、必要となる資料は適宜作成すること。又、資料は常に最新の状態に更新すること。

(7) クライアントパソコン操作管理

当機構から依頼があった場合は、以下の情報提供を実施すること。

- ① 当機構から依頼があった場合は、クライアントパソコンの操作ログの情報収集を行い、利用状況を報告すること。
- ② 当機構より依頼のあったクライアントパソコンのログイン及びログアウト時間について、ログによる分析を実施し、当機構に利用状況を報告すること。

(8) クライアントパソコン貸出管理

クライアントパソコンの初期化（クローニング）作業を実施し、ネットワーク上で利用可能な状態にして貸出を行うこと。

返却されたクライアントパソコンについては、再度、初期化作業を実施し、再びネットワーク上で利用可能な状態に復元すること。

クライアントパソコンの貸出に係る在庫状況の管理を行うこと。

(9) 最新コンピュータウイルスに関する情報提供

毎月、新たなコンピュータウイルスに関する情報を収集し、必要に応じて当機構に情報提供を行うこと。ただし、緊急を要する場合は情報把握後、直ちに情報提供を行うこと。

(10) 持ち出し制御管理

クライアントパソコンごとに USB デバイス等の個別機器の接続状況についてログを収集して分析し、利用状況の管理を行うこと。許可のないデバイスの接続状況は、利用者を識別して記録すること。記録内容については、当機構に定期的に報告を行うこと。

(11) 障害・保守対応

ヘルプデスクからの対応依頼に基づき、障害発生時の対応として、クライアントパソコンのオンサイト・センドバック修理、代替機提供等の予備機の交換対応・在庫管理及びリモート復旧支援を行うこと。

1 2 - 3 サーバの管理運用

(1) 共通

本システムを構成するサーバについて、下記事項を含み適切にサーバの維持・管理作業を行うこと。

本システムを構成するサーバについて、ファームウェア（ハードウェア）・セキュリティソフトウェア及び Web ブラウザのプラグイン等を含むソフトウェア・Office 等のアプリケーションのパッチ情報の提供・影響調査・検証及びその適用作業を行うこと。なお、パッチ適用にあたっては当機構と協議の上、適用要否・時期等を確定すること。

本システムの ID・パスワード運用支援を行い、各サーバ（仮想サーバを含む）、ネットワーク機器、ID の登録・変更・削除等を含むパスワードの管理を行うこと。

ID に紐づくアクセス権限について、付与・設定・維持・管理及び見直しをし、必要な作業を行うこと。

本システム上で利用されるグループウェア ID、クライアントパソコンログイン ID、メールアドレスについて、本システムの運用管理業務従事者とヘルプデスク業務従事者が連携し、年 2 回棚卸を実施すること。

本業務の管理対象に対する質問（操作・使用方法や業務仕様など）に対して調査を行い、回答を行うこと。

全館停電及び大規模メンテナンス等のイベントが発生した際は、その対象となるシステムの停止・起動・動作確認を行うこと。

インフラ検証環境については、下記(2)から(5)の管理業務と連携して、構成や資源の維持管理を行うこと。

(2) ハードウェアの維持管理

本システムのハードウェア構成の管理を行い、ハードウェア構成、バージョンレベル、パッチレベル、ファームウェアが常に最新であるように管理作業を行うこと。

（参考：基盤更改前は、ファームウェアのアップデート等は重要度あるいは緊急度の高いパッチが公開された場合は当機構と調整のうえ適用している。）

(3) ソフトウェアの維持管理

本システムのソフトウェア構成の管理を行い、ソフトウェア構成、バージョンレベル、パッチレベル及び環境設定内容が常に最新であるように管理作業を行うこと。

（参考：基盤更改前は、Windows パッチは月例パッチを毎月、JAVA、Adobe Reader、Adobe Flash Player 等のアプリケーションは重要度あるいは緊急度の高いパッチが公開された場合は当機構と調整のうえ適用している。）

(4) ネットワークの維持管理

本システムのネットワーク構成の管理を行い、ネットワーク物理構成、論理構成、ネットワークアドレス、設定及びファームウェアが常に最新であるように管理作業を行うこと。

(参考：基盤更改前は、設定変更作業は年に数回程度、ファームウェアのアップデートは重要度あるいは緊急度の高いパッチが公開された場合は当機構と調整のうえ適用している。)

(5) 資料・マニュアルの管理

本システムのシステム運用ドキュメント管理を行い、必要となる資料は適宜作成すること。又、資料は常に最新の状態に更新すること。

12-4 セキュリティ監視業務

(1) セキュリティ対策・ウイルス対策

本システムのセキュリティ運用状況を分析・評価し、セキュリティ対策の改善検討を行うこと。その検討結果から当機構の承認の下、必要な対策をセキュリティ運用改善計画として策定、運用し、定期的に報告を行うこと。又、緊急措置等が必要な場合など、非定期的な報告も必要に応じて行うこと。

本システムのウイルス対策においては、ウイルスパターンファイルの更新、ウイルス発生時の検知・通報・駆除方法の検討、及びウイルスの駆除を行うこと。

セキュリティインシデントが発生した場合は、予め定められた対応フロー及び手順に従い対応し、事態の収束を図ること。

(2) セキュリティに対する情報提供

本システムに係る定期的に発表される脆弱性情報、セキュリティパッチ情報及び非定期に発表されるセキュリティパッチの情報の提供を行うこと。

(3) セキュリティ診断等に対する支援

当機構が外部委託するセキュリティ診断業務を履行する際は、情報提供等の作業支援を行うこと。

(4) 脆弱性調査

本システムで導入している各製品で脆弱性が判明した場合は、当機構の指示の下、影響範囲の調査を実施し、当機構へ報告を行うこと。

(5) 外部監視サービスとの連携

当機構から脅威情報の提供を受けたときは、送信元アドレスを条件とした配送拒否設定、送信元ドメインを条件とした配送拒否設定、ファイル名又はファイルタイプに応じた配送拒否設定の追加を対象機器保守業者に設定依頼すること。また、対象機器保守業者から設定

完了報告を受けたときは、当機構に報告すること。

12-5 ヘルプデスク業務

(1) 問い合わせ対応

ヘルプデスク業務従事者は、本システム利用者からの電話及びメールによる問い合わせに対して、運用管理業務従事者と連携して適切な対応（即時の回答、調査後の回答、障害対応への展開及び改善への展開等）を行い、その結果を記録すること。本システムの利用者は、機構役職員以外の外部協力者も含まれ、IT に不慣れな利用者層からの問い合わせが多いことから、丁寧且つ繊細な対応が求められる。なお、主な問い合わせは以下の事項が想定される。

① クライアントパソコン等の操作方法

クライアントパソコン等に関する一般的な操作について電話及びメールと遠隔操作による支援を行うこと。

又、モバイル端末として利用されるクライアントパソコン等についても同様に支援を行うこと。

② システムの仕様

本システムの有する仕様・機能・使い方等に関する問い合わせ対応を行うこと。

③ システム不具合への対応

利用者から申告のあった本システムで発生した不具合について、一次受け対応を行い、インシデントの発行を行うこと。

④ メールの利用に関するもの

当機構が導入している迷惑メール対策機能において保留されたメールの解放を行うこと。メールの送受信における問い合わせに対応すること。

(2) 各種申請の受付・対応

利用者からの各種申請の受付を行い、定められたフローに従って適切に処理をすること。

ソフトウェアインストールの申請の受け付けた際は、管理者権限の付与及びインストール作業を申請者が実施する際の作業チェックを行うこと。

大容量データのダウンロード対応の申請を受け付けた際は、大容量データのダウンロード作業対応を行い、申請者へのデータ交付を行うこと。

(3) 運用管理業務従事者へのエスカレーション

過去のインシデントから類似のものが無い場合等、ヘルプデスクで対応できない問題については、対応担当部署にエスカレーションを行うこと。なお、エスカレーション先の多くは運用管理業務従事者となるが、外部委託先の受付窓口となる場合もあるため、これについてもエスカレーションを行うこと。

エスカレーションは本業務開始時に定められたエスカレーションフローに従って適切にエスカレーションを行うこと。

エスカレーションした内容については、エスカレーションした後、クローズまでのフォローアップを行い、不具合等については問題解決の確認を行うこと。

(4) 問い合わせ対応の記録及び改善策等の立案

一連の問い合わせ対応については、本業務で定める様式に従い漏れなく記録し、以降の問い合わせ対応を迅速化及び適切化するため、又、問い合わせ件数を減らすための基礎資料として利活用すること。

利用者からの問い合わせの傾向を蓄積・分析し、ヘルプデスク業務に関する改善提案を3ヶ月に1件以上実施すること。

(5) FAQ等の作成及び利用者向け情報発信

利用者から多く寄せられる問い合わせのうち、対応が定型化できるもの、又は同様の事象が繰り返し発生すると予測されるものについては、FAQ・手順書・対応フロー等を作成し、問い合わせ対応の効率化・均質化を図ること。

FAQ・手順書・対応フロー等は1ヶ月に1件以上作成すること。

作成したFAQ・手順書・対応フロー等について、ヘルプデスクへの問い合わせ発生件数を減らすため、利用者向けにできる限り公開することを検討すること。

3ヶ月に1件以上、利用者向けに公開するFAQ・手順書・対応フローを作成すること。

(6) 機器の貸出対応

利用者の申請に基づき貸出要望があった場合には、モバイル端末、プロジェクタ、デジカメ、USBメモリ及びTV会議システムの貸出機器のキitting・貸出・返却・メンテナンス対応を行うこと。

(7) ユーザIDの棚卸

本システム上で利用されるグループウェアID、クライアントパソコンログインID、メールアドレスについて、本システムのヘルプデスク業務従事者と運用管理業務従事者が連携し、年2回棚卸を実施することとし、実施時期については当機構に承認を得ること。

運用業務従事者が抽出した長期不利用のグループウェアID、クライアントパソコンログインID、メールアドレスの一覧を部門ごとに加工し、各部門等に要否の確認を行うこと。又、その回答を取りまとめ、当機構の承認の下、削除可能となったIDについての運用業務従事者に作業依頼を行うこと。

(8) その他の業務

当機構本部のサーバ室へ入室希望者があった場合には、申請書を確認の上、入室に立ち会うこと。退室後、異常がないことを確認の上、当機構に報告すること。

各種申請書、運用業務管理定例会議資料等をファイリングし、保管を行うこと。

1 2 - 6 その他実施すべき事項

(1) 作業遅延の件数

本業務に必要な作業について、予め当機構と調整した所定の期日までに全件完了すること。

(2) 情報提供回数

本システムの運用管理業務従事者は、システム運用管理、セキュリティ動向、脅威情報等、情報システムに関する最新技術やトレンド等、本システムの運用管理の向上に資する情報提供（勉強会）を6ヶ月に1回以上実施すること。具体的には、情報システム課（10名程度）を対象とした勉強会や、情報システム課が主催する当機構ユーザ向け研修への情報提供等を想定している。

1 3 信頼性等要件

本業務の効率化、品質向上及び円滑化を図るため、本業務の遂行にあたっては、以下に示す管理指標であるサービスレベルアグリーメント（SLA）を遵守し、対応すること。なお、未達成のSLA項目が2ヶ月連続で発生した場合は、SLA項目を全て上回る水準に達するまでの間、人員を追加するなどの体制強化、改善を図ること。又、SLAは、本業務履行開始後の現行請負者からの引継ぎが完了する平成29年9月1日から適用開始とする。

1 3 - 1 SLA項目

(1) 本システムの稼働率

稼働率は99%以上とし、稼働率は以下の計算式により算出する。

稼働率（%）＝

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

（※稼働率の計算には、計画停電や機器故障及びソフトウェアの瑕疵による稼働停止時間等を含まない）

(2) 障害対応時間

① 利用者からの連絡又は本システムからの異常通知等により、機器等の障害事象が検出された場合、検出から15分以内に当機構に報告するとともに、速やかに一次切り分けを開始すること。又、適宜状況報告を行い、切り分けた結果を当機構に報告するものとし、対応漏れ、報告漏れの件数が0件であること。

② 機器等の障害について、機器等納入（又は保守）事業者に指示・支援を仰ぐ場合は、機器等納入（又は保守）事業者への連絡及び調整を行い、経過及び結果を適宜当機構に報告すること。

③ 通常業務時間外にあっても、上記①及び②の対応は実施できる体制を構築すること。

(3) 本システム運用上の重大障害件数

請負者の責によりシステムが正常に稼働できない事態や、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障害の件数が0件であること。又、業務における支障の程度に関わらず作業ミスが発生した場合は、原因を明らかにし、再発防止策を策定の上、当機構に報告すること。

(4) 問い合わせに対する応答率

ヘルプデスクの電話による利用者からの問い合わせについては、月単位で集計の上、報告すること。

ヘルプデスク受付時間内の入電に対する応答率が90%以上であること。なお、応答率には問い合わせに即答できない場合など、問い合わせを受け付けた旨の応答も含むものとする。

メールによる利用者からの問い合わせに対しては、受信日当日を含む2営業日以内に全件応答すること。なお、受付時間外に受け付けた問い合わせ等については、翌営業日に受け付けたものとみなす。

(5) ヘルプデスク利用者アンケート調査結果

本業務の開始後、年に1回の割合で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アンケートを実施し、その結果の基準スコア（75点以上）を維持すること。

- ① 問い合わせから回答までに要した時間
- ② 回答又は手順に対する説明のわかりやすさ
- ③ 回答又は手順に対する結果の正確性
- ④ 担当者の対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ等）

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）で採点し、それぞれの項目に対し回答の平均スコア（100点満点）を算出する。

1.3-2 SLA 目標値を達成できなかった場合

本業務の履行中、SLA について確認した結果、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、又は達成できないおそれがある場合、当機構は、確保されるべき対象業務の質の達成に必要な限りで、請負者に対して本業務の実施方法の改善を行うよう指示することができる。請負者は、当該指示を受けて業務の実施方法を改善し、業務改善報告書を速やかに当機構に提出し、承認を得るものとする。

未達成のSLA項目が2ヶ月連続で発生した場合は、SLA項目を全て上回る水準に達するまでの間、人員を追加するなどの体制強化、改善を図ること。

1.3-3 SLA の改訂

本業務で設定したSLA項目については、必要に応じて見直しを実施し改訂するものとする。改訂の契機は以下のとおりとする。

- (1) 当機構及び請負者双方の合意事項に明確な変更が生じた場合
- (2) 当機構及び請負者双方が必要と認めた場合

1 3 - 4 SLAに係る免責事項

予見できない不測の事態が発生した場合において、社会通念上、請負者に責任がないことが確認できた場合は、SLA 規定の範囲外とする。

1 4 作業報告

当機構の本部にて実施する報告会議では、請負者は予め定めた報告期間・報告内容・報告形式等に従い作業に係る報告書を作成の上、必要部数を用意し、当機構へ提出及び報告を行うこと。

1 4 - 1 報告会議

- (1) 本業務の定例会議の運営

請負者と当機構との定期的な作業報告の場を設定し、本業務の対応状況の事実把握をするとともに、課題・問題点を把握し、改善に向けた検討・協議を行うことを目的に会議を運営すること。

① 会議体の設置

本業務の作業報告を行う運用管理業務定例会議を設置、運営すること。

会議体は、引継ぎ期間中は当機構、請負者及び現行請負者により構成すること。引継ぎ完了後は、当機構及び請負者により構成すること。なお、請負期間満了時に次回請負者が変更となる場合の引継ぎ期間中は、当機構、請負者及び次回請負者により構成すること。

会議体の開催頻度は、週次、月次、半期及び年次を基本とすること。ただし、週次については、運用状況を鑑み、当機構と協議の上、開催頻度を変更する場合があるため、これに対応すること。

課題検討等必要に応じて個別会議を開催すること。

② 会議体の運営

会議資料及び議事録は、請負者が作成すること。

議事録については、会議開催日を含む3営業日以内に当機構に提出し、当機構の承認を得たのち保管すること。

- (2) 資料作成

作成する資料の様式は、請負者が作成の上、機構の承認を受けて確定し、その書式に基づき会議に必要な資料を作成すること。

会議体の運営のため作成した資料は、当機構の承認を得て保管すること。

資料作成にあたっては、問い合わせ履歴や障害発生等の統計情報を集約するとともに、課題管理等の管理資料を作成すること。

1 4 - 2 本業務における報告内容

本業務の実施状況の報告は、週次、月次、半期及び年次を単位として実施すること。

本業務履行開始後の平成 29 年 9 月 1 日から完了までの間、作業実施期間に応じ、請負者の作業状況の報告を行うこと。

請負者の作業報告の対象は、別紙 5 「運用作業項目一覧」とし、報告のとりまとめ単位は次のとおりとする。

- ① 運用管理業務全体総括
- ② ネットワークシステム全般の管理運用
- ③ クライアントパソコンの管理運用
- ④ サーバの管理運用
- ⑤ セキュリティ監視業務
- ⑥ ヘルプデスク業務

又、請負者は、システム稼働状況について、別紙 1 「管理対象機器一覧」を対象とし、CPU、メモリ、ディスク、ネットワーク等のリソース利用状況に報告を行うこと。

請負者は、会議体の中で確認された本業務に係る改善内容に対応すること。

1 5 納品物

本業務の納品物については、本業務の実施計画書、業務マニュアル・業務フロー、会議体資料、ヘルプデスク FAQ、次回請負者への引継ぎ計画書等の本業務で作成・更新した文書等とする。主な成果物については、表 15 に記載している。なお、表中で提出期限が明示されていない成果物については、引継ぎ期間完了日を起点とする。

表 15 本業務における納入成果物一覧

No.	区分	成果物名称	提出期限、頻度等
1	運用管理業務	本業務実施計画書	契約締結後 3 週間以内
2		システム運用計画書（平成 29 年度分）	平成 29 年 8 月
3		〃（平成 30 年度分）	平成 30 年 4 月
4		〃（平成 31 年度分）	平成 31 年 4 月
5		システム運用状況の管理表 （インシデント管理、変更管理、リリース管理等）	適宜
6		システム構成・資産管理・アカウント管理表等	適宜
7		運用改善計画	3 ヶ月に 1 件以上

8		各種手順書、業務マニュアル、フロー等	適宜
9		各種設定値一覧	適宜
10		情報提供（勉強会）資料	6ヶ月に1件以上
11	ヘルプデスク 業務	FAQ、手順書、対応フロー等	1ヶ月に1件以上
12		ヘルプデスク利用者アンケート	年1回。時期は機構と調整
13	共通	定例会議資料	会議体開催頻度による。 ただし議事録は開催日 含む3営業日以内
14		（次回請負者に対する）本業務引継ぎ計画案	当機構と調整
15		上記以外の運用上作成した資料	適宜

1.6 業務上の留意点

- (1) 本業務の履行上、支障となる事項があった場合、速やかに当機構に報告すること。
- (2) 本業務の請負者は、本業務の履行を行う上で、民法（明治29年法律第89号）、刑法（明治40年法律第45号）、個人情報保護法（平成15年法律第57号）、情報セキュリティ等の関連法規を遵守することはもとより、当機構の定めるセキュリティ関連規程を遵守し、情報セキュリティを確保するものとする。（情報セキュリティ関連規程の詳細については、請負者にのみ開示する。）又、業務上当機構オフィス内に立ち入る場合は、あらかじめ立ち入る者の氏名等を当機構に通知し、立ち入る者に氏名等を表す名札を着用させなければならない。
- (3) 請負者は本業務に関して、当機構が業務履行上開示した情報、契約履行過程で生じた納入成果物に関する情報及びその他の業務に関して知り得た情報を本業務の目的以外に使用又は第三者に開示若しくは漏洩してはならないものとし、そのために必要な措置を講ずること。
- (4) 請負者は本業務で使用し、不要となったCD-ROM等媒体がある場合は、取り扱いについて当機構の指示に従うこと。
- (5) 業務実施にあたっては、当機構の業務に支障を与えないよう充分配慮すること。
- (6) 請負者の責めに帰すべき事由により、当機構の物品の亡失、破壊等により損害を生じたときは、請負者はその損害を賠償しなければならない。
- (7) サーバ室及びデータセンター等への入室及び作業実施にあたっては、所定の申請用紙に記入・申請を行い、当機構の指示に従うこと。

1 7 著作権

- (1) 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当機構に無償で譲渡するものとする。
- (2) 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。又、請負者は、当該著作物の著作者が請負者以外の者であるときは、当該著作者が著作者人格権を行使しないように必要な措置をとるものとする。ただし、当機構が承認した場合は、この限りではない。
- (3) (1) 及び(2)に関わらず、成果物に請負者が既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。
- (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、請負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。請負者は業務実施にあたり、第三者の産業財産権又はノウハウ（営業秘密）を実施又は使用するときは、その実施又は使用に対する一切の責任を負うものとする。

1 8 その他

- (1) 本業務に係る詳細な事項及び本調達仕様書に記載のない事項については、必要に応じ、当機構と協議を行い、決定すること。
- (2) 当機構が本業務において、必要と認める会議等への参加に関してそれに応じること。又、本業務の履行にあたっては、当機構に対し、必要に応じて助言や協力を積極的に行うこと。
- (3) 本業務の履行にあたって必要となる業務従事者の交通費及び宿泊費等の経費は、請負者の負担とする。
- (4) 本業務の請負者は、本業務の実施にあたって、全て日本語で対応するものとし、当機構への説明等に際しては、専門知識を有さない者にも容易に理解が可能となるよう、わかりやすい表現を用いて対応すること。

以 上

1. 情報化ネットワークシステム

1) 仮想環境サーバ

ハードウェア

	ハードウェア/ソフトウェア名	品名
1	仮想環境	HPE ProLiant DL360 Gen9

ソフトウェア

	ハードウェア/ソフトウェア名	品名
1	仮想環境	VMware ESXi 6.0 UP2 Installable HP Customized
2	WindowsOS	WinSvrDataCtr 2012R2 OLP NL Gov 2Proc Qlfd GOLP
3	LinuxOS	RedHat Enterprise Linux 7.2
4	クライアント管理	LanScopeCat
5	ログ管理・抑止	LanScopeCat
6	サーバ管理	HP SiS Pre Ed 5Pk OSI SW E-LTU
7	ウイルス対策	落札者に開示
8	サーバウイルス対策	落札者に開示
9	ウイルス対策管理	落札者に開示
10	ユーザ統合	LDAP Manager
11	電源管理	HP PowerManager
12	サーバハード監視	HP SiS (SiteScope)

2) 仮想環境用ストレージ

ハードウェア

	ハードウェア/ソフトウェア名	品名
1	ストレージ	3PAR 8200 2コントローラーノード

ソフトウェア

	ハードウェア/ソフトウェア名	品名
1	ストレージ管理	3PAR 8200 OS Suite
2	ストレージバックアップ	3PAR 8200 Virtual Copy

3) ファイルサーバストレージ

ハードウェア

	ハードウェア/ソフトウェア名	品名
1	NASストレージ	FAS2552 High Availability System

ソフトウェア

	ハードウェア/ソフトウェア名	品名
1	NAS OS	OS Enable,Per-0.1TB,ONTAP,Perf-Stor
2		OS Enable,Per-0.1TB,ONTAP,Ultra-Stor
3		SW-2.SnapMirror-SnapVault Bundle,2552A,-C

4) バックアップ&仮想環境管理サーバ

ハードウェア

	ハードウェア/ソフトウェア名	品名
1	サーバ	HPE ProLiant DL360Gen9

ソフトウェア

	ハードウェア/ソフトウェア名	品名
1	OS	WinSvrDataCtr 2012R2 OLP NL Gov 2Proc Qlfd GOLP
2	バックアップ	Commvault Data Protection Foundation
3	バックアップオプション	Commvault VM Backup & Recovery Foundation

5) バックアップ(アーカイブ)ストレージ

ハードウェア

	ハードウェア/ソフトウェア名	品名
1	サーバ	MSA 1040 FC 2-Controller 2.5"モデル

6) WEBプロキシコンテンツフィルタ

ハードウェア

	ハードウェア/ソフトウェア名	品名
1	サーバ	NEC Express5800/R110f-1E N8100-1989Y

7) 不正端末制御

ハードウェア

	ハードウェア/ソフトウェア名	品名
1	不正端末検知・防止アプライアンス	落札者に開示

8) ファイアウォール

ハードウェア

	ハードウェア/ソフトウェア名	品名
1	ファイアウォール	落札者に開示

9) 侵入検知防御

ハードウェア

	ハードウェア/ソフトウェア名	品名
1	IPS	落札者に開示

10) 拠点サーバ

ハードウェア

	ハードウェア/ソフトウェア名	品名
1	サーバ	DL160Gen9 E5-2620v3 1P6C 8G SFFB140i RPS
2	UPS	HP UPS R1500 G4
3	UPS(近畿本用)	HP UPS R/T3000 G4 (100V)
4	レプリケーション&バックアップ装置 (近畿本用)	FAS2520 Stand Alone System

ソフトウェア

	ハードウェア/ソフトウェア名	品名
1	OS	WinSvrStd 2012R2 OLP NL Gov 2Proc GOLP
2	電源管理	HP PowerManager
3	ストレージ用(近畿本用)	OS Enable,Per-0.1TB,ONTAP,Cap-Stor,1P,-C

11) DHCP/NTPサーバ

ハードウェア

	ハードウェア/ソフトウェア名	品名
1	DHCP/NTP	Infoblox TrinziC 820

12) 帯域制御装置

ハードウェア

	ハードウェア/ソフトウェア名	品名
1	帯域制御装置	PacketShaper PS-S200

13) VPN接続装置

ハードウェア

	ハードウェア/ソフトウェア名	品名
1	VPN用ルータ	ASA 5520 本体A11
2	検疫装置	Network VirusWall Enforcer 1500i

14) VPN用ファイルサーバ

ハードウェア

	ハードウェア/ソフトウェア名	品名
1	NAS	WS-QV4.0TL/R5SE
2	UPS	Smart-UPS 1500

ソフトウェア

	ハードウェア/ソフトウェア名	品名
1	OS	Windows Storage Server 2008 R2 Standard Edition

15) インターネット接続用ルータ

ハードウェア

	ハードウェア/ソフトウェア名	品名
1	インターネット接続用ルータ	Catalyst 3650X-24TS-E

16) インターネット接続用スイッチ

ハードウェア

	ハードウェア/ソフトウェア名	品名
1	インターネット接続用スイッチ	Catalyst 2960X-24TS-L

17) WAN接続用VPNルータ

ハードウェア

	ハードウェア/ソフトウェア名	品名
1	WAN接続用VPNルータ	Cisco 891FJ

18) WAN接続用L3スイッチ

ハードウェア

	ハードウェア/ソフトウェア名	品名
1	WAN接続用L3スイッチ	Catalyst 3650-24TS-E(L1)

19) 標的型サイバー攻撃対策機器

ハードウェア

	ハードウェア/ソフトウェア名	品名
1	Webセキュリティ対策装置	落札者に開示
2	電子メールセキュリティ対策装置	落札者に開示
3	統合管理装置	落札者に開示
4	監視用ルータ	落札者に開示

20) スイッチ

ハードウェア

	ハードウェア/ソフトウェア名	品名
1	コアスイッチ	WS-C3850-48T-S
2	コアスイッチ	WS-C3850-12XS-S
3	サーバスイッチ	WS-C2960X-24TS-L
4	サーバスイッチ	WS-C2960X-48TS-L
5	フロアスイッチ	WS-C2960X-48TS-L
6	DMZスイッチ	WS-C2960X-24TS-L

21) 地域本部/大学校/事務管理センター スイッチ

ハードウェア

	ハードウェア/ソフトウェア名	品名
1	フロアスイッチ	Catalyst 2960S-48TS-L

22) 分室スイッチ

ハードウェア

	ハードウェア/ソフトウェア名	品名
1	フロアスイッチ	Catalyst 2960-24TT-L

23) クライアント(1300台) 更改

ハードウェア(更改)

	ハードウェア/ソフトウェア名	品名
1	ノートパソコン	Lenovo ThinkPad L460

ソフトウェア(更改)

	ハードウェア/ソフトウェア名	品名
1	OS	Windows 7 Enterprise SP1 (64bit)
2	ブラウザ	Internet Explorer 11
3	PDFファイル閲覧	Adobe Reader XI
4		Just PDF
5	プラグインソフト	Adobe Flash Player
6	JAVA	JAVA Runtime Environment 8
7	暗号化	Bit Locker
8	パソコン管理	Lanscope CAT 8.3
9	ログ収集、抑止	Lanscope CAT 8.3
10	リモート操作	Lanscope CAT 8.3
11	ウイルス対策	落札者に開示
12	文書閲覧	一太郎ビューワー
13		Docuworks
14	文書作成	一太郎2009
15	オフィス製品	Office 365 ProPlus

24) クライアント(891台) 継続

ハードウェア(継続)

	ハードウェア/ソフトウェア名	品名
1	デスクトップパソコン	ESPRIMO D551/G
2	デスクトップパソコン	ESPRIMO D552/K
3	ノートパソコン	LIFEBOOK E734/K
4	ノートパソコン	HP ProBook 450 G2 Notebook PC
5	ディスプレイ	21.5型カラー液晶ディスプレイ VL-E22T-7
6	ディスプレイ	21.5型カラー液晶ディスプレイ VL-E22T-7

ソフトウェア(継続)

	ハードウェア/ソフトウェア名	品名
1	OS	Windows 7 Professional
2	ブラウザ	Internet Explorer11
3	PDFファイル閲覧・作成	Adobe Reader
4		Just PDF
5	プラグインソフト	FlashPlayer
6	JAVA	JAVA Runtime Environment
7	ウイルス対策	落札者に開示
8	オフィス製品	OFFICE365

25) サービス

	ハードウェア/ソフトウェア名	品名
1	大容量ファイル転送サービス	EASY FILE EXPRESS
2	WEBメール	WEBメールサービス
3	WAN接続	広域ネットワークサービス
4	WAN接続	マネージドVPNサービス
5	インターネット接続	インターネット接続サービス
6	インターネット接続	マネージドルーターサービス
7	ドメイン管理及びDNSアウトソース	DNSサービス
8	ファイアウォール	マネージドファイアウォールサービス
9	IPS	マネージドIPSサービス
10	WEBプロキシコンテンツフィルタ	Webプロキシコンテンツフィルタサービス
11	メールゲートウェイ	メールゲートウェイサービス
12	監視運用(セキュリティ監視装置用)	落札者に開示

26) サイボウズ

ハードウェア

	ハードウェア/ソフトウェア名	品名
1	ESXiサーバ	PRIMERGY RX200 S7
2	バックアップサーバ	PRIMERGY RX200 S7
3	ストレージ	NR1000 ONTAP 8.1.2(GA 7-Mode) システムキット(F2000シリーズ用)
4	テープライブラリ	ETERNUS LT40 S2(LT05 ハーフハイト, SAS)
5	スイッチ	Catalyst 2960S-24TS-L
6	UPS	Smart-UPS RT 5000

ソフトウェア

	ハードウェア/ソフトウェア名	品名
1	仮想サーバホストOS	VMware vSphere 5 Essentials Plus VMware vSphere 5 Essentials Plus
2	仮想サーバゲストOS	Windows Server 2008 R2
3	バックアップサーバ用OS	Windows Server 2008 R2
4	サイボウズガールーン	Cybozu Garoon
5	サイボウズデジエ	Cybozu Dezie
6	サイボウズリモートサービス	Cybozu Remote Service
7	サイボウズデジエ用データベース	MS SQL Server 2008 R2 Standard
8	UPS管理	PowerChute Network Shutdown Enterprise v3.0.1
9	UPS管理	PowerChute Network Shutdown Standard v3.0.1
10	バックアップ	CA ARCserve Backup r16.5 for Windows - Japanese
11	バックアップリカバリオプション	CA ARCserve Backup r16.5 for Windows Disaster Recovery Option - Japanese
12	バックアップ仮想サーバオプション	CA ARCserve Backup r16.5 for Windows VM Agent Per Host Licence - Japanese
13	バックアップテープライブラリオプション	CA ARCserve Backup r16.5 for Windows Tape Library Option - Japanese
14	バックアップサーバNDMP NASオプション	CA ARCserve Backup r16.5 for Windows NDMP NAS Option - Japanese
15	ウイルス対策サーバ用	落札者に開示
16	ウイルス対策NAS用	落札者に開示
17	サーバ管理エージェント	Systemwalker CentricManager Standard Edition V13

27) メールシステム

ハードウェア

	ハードウェア/ソフトウェア名	品名
1	WebAPサーバ	PRIMERGY RX300 S8
2	DBサーバ	PRIMERGY RX300 S8
3	メール保存サーバ	PRIMERGY RX300 S8
4	バックアップサーバ	PRIMERGY RX200 S8
5	ストレージ	ETERNUS DX80 S2
6	NAS	F2240-2コントローラユニット
7	テープライブラリ	ETERNUS LT40 S2(LT06 ハーフハイト, SAS)
8	スイッチ	SR-S328TR1
9	負荷分散装置	IPCOM EX 2300LB
10	UPS	Smart-UPS RT 5000

ソフトウェア

	ハードウェア/ソフトウェア名	品名
1	OS	Red Hat Enterprise Linux 6.4
2	WebAPサーバソフトウェア	SYNCDOT WebMailer V3 Enterprise
3	DBサーバソフトウェア	MySQL
4	クラスタリングソフトウェア	PRIMECLUSTER HA Server 4.3
5	メール保存ソフトウェア	SYNCDOT/MailKeeper V3
6	UPS管理	Powerchute Network Shutdown standard V3.0.1
7	バックアップ	NetVault Backup 9
8	サーバ用ウイルス対策ソフトウェア	落札者に開示
9	サーバ管理エージェント	Systemwalker CentricManager Standard Edition V13

※ なお、利用するシステムのうち、グループウェアシステム及びメール送受信システムについては、本業務の契約期間中に次期システムの検討を開始する予定である。

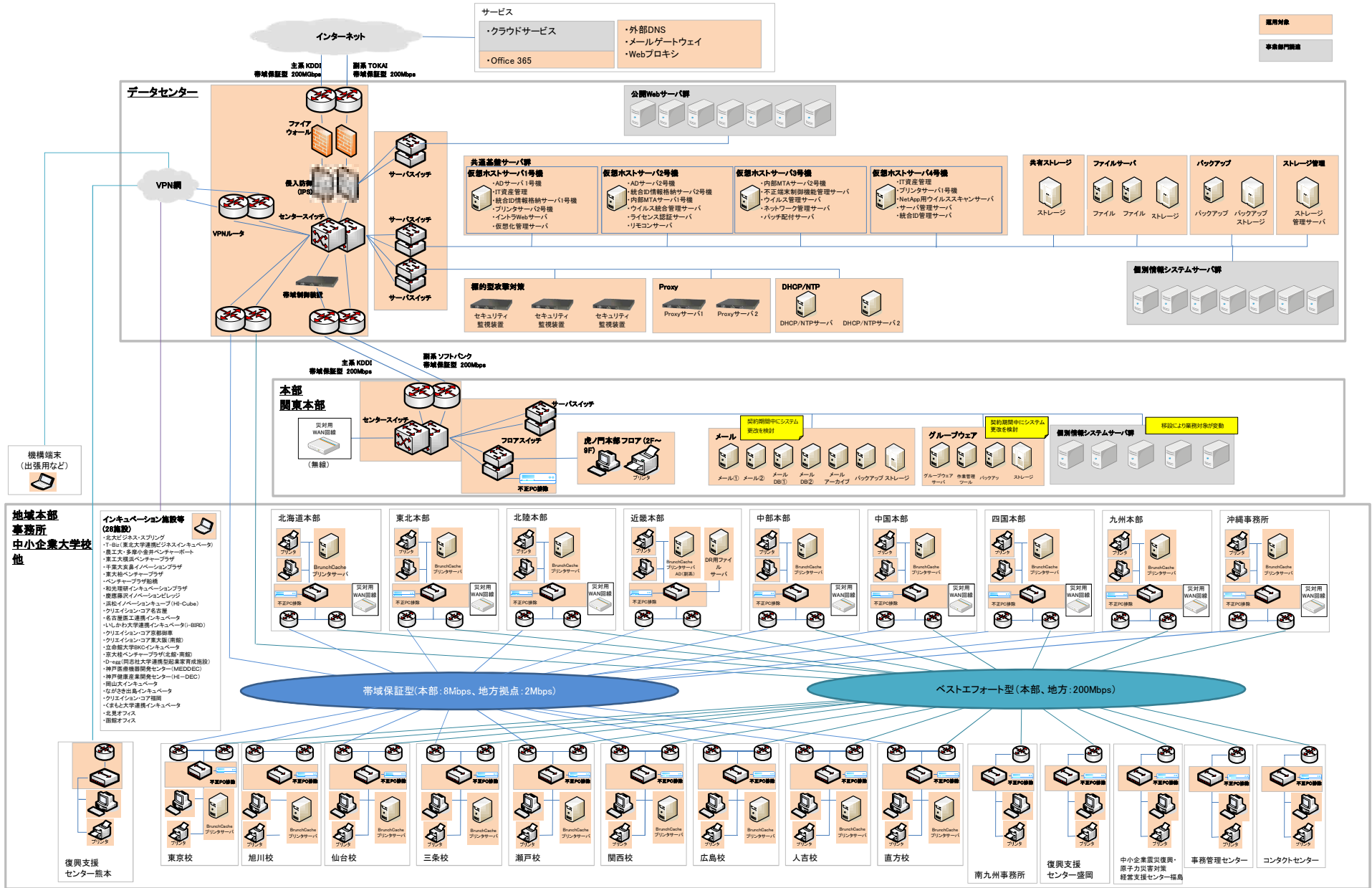
監視対象一覧

別紙2

項番	拠点	項目	製品	OS	NNMI			SiteScope						
					Ping	SNMPGET	SNMPTRAP	CPU	Memory	Disk	サービス	イベントログ		
1	本部	ネットワーク機器	WS-C3850-48T-S	-	●	●	●							
2			WS-C2960X-48TS-L	-	●	●	●							
3			WS-C2960X-48TS-L	-	●	●	●							
4			WS-C2960X-48TS-L	-	●	●	●							
5			WS-C2960X-48TS-L	-	●	●	●							
6			WS-C2960X-48TS-L	-	●	●	●							
7			WS-C2960X-48TS-L	-	●	●	●							
8			WS-C2960X-48TS-L	-	●	●	●							
9			WS-C2960X-48TS-L	-	●	●	●							
10			WS-C2960X-48TS-L	-	●	●	●							
11		UPS	APC Smart-UPS 1500 RM 2U	-	●	●	●							
12			APC Smart-UPS 1500 RM 2U	-	●	●	●							
13		不正端末制御装置	落札者に開示	-	●	●	●							
14		VPN接続装置	ASA 5520 本体A11	-	●	●	●							
15			Network VirusWall Enforcer 1500i	-	●	●	●							
16		VPN用ファイルサーバ	WS-QV4.0TI/R5SE	-	●	●	●							
17			Smart-UPS 1500	-	●	●	●							
18		地域本部/大学校/事務管理センター スイッチ(19台)	Catalyst 2960S-48TS-L	-	●	●	●							
19		分室スイッチ	Catalyst 2960-24TT-L	-	●	●	●							
20		サイボウズ	PRIMERGY RX200 S7	Windows2008R2	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
21			PRIMERGY RX200 S7	Windows2008R2	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
22			NR1000 ONTAP 8.1.2(GA 7-Mode) システムキット (F2000シリーズ用)	-	●	●	●							
23			ETERNUS LT40 S2(LTO5 ハーフハイト、SAS)	-	●	●	●							
24			Catalyst 2960S-24TS-L	-	●	●	●							
25			Smart-UPS RT 5000	-	●	●	●							
26			メールシステム	PRIMERGY RX300 S8	RedHat Linux 6.4	●	●	●	●	●	●	●	●	●
27				PRIMERGY RX300 S8	RedHat Linux 6.4	●	●	●	●	●	●	●	●	●
28				PRIMERGY RX300 S8	RedHat Linux 6.4	●	●	●	●	●	●	●	●	●
29				PRIMERGY RX200 S8	RedHat Linux 6.4	●	●	●	●	●	●	●	●	●
30		ETERNUS DX80 S2		-	●	●	●							
31		F2240-2コントローラユニット		-	●	●	●							
32		ETERNUS LT40 S2(LTO6 ハーフハイト、SAS)	-	●	●	●								
33		SR-S328TRI	-	●	●	●								
34		IPCOM EX 2300LB	-	●	●	●								
35		Smart-UPS RT 5000	-	●	●	●								
36	北海道本部	地域拠点サーバ	HPE Proliant DL160G9	Windows2012R2	●	●	●	●	●	●	●	●		
37		UPS	HPE UPS R1500 G4	-	●	●	●							
38	不正端末制御機器	落札者に開示	-	●	●	●								
39	東北本部	地域拠点サーバ	HPE Proliant DL160G9	Windows2012R2	●	●	●	●	●	●	●	●		
40		UPS	HPE UPS R1500 G4	-	●	●	●							
41	不正端末制御機器	落札者に開示	-	●	●	●								
42	中部本部	地域拠点サーバ	HPE Proliant DL160G9	Windows2012R2	●	●	●	●	●	●	●	●		
43		UPS	HPE UPS R1500 G4	-	●	●	●							
44	不正端末制御機器	落札者に開示	-	●	●	●								
45	北陸本部	地域拠点サーバ	HPE Proliant DL160G9	Windows2012R2	●	●	●	●	●	●	●	●		
46		UPS	HPE UPS R1500 G4	-	●	●	●							
47	不正端末制御機器	落札者に開示	-	●	●	●								
48	近畿本部	拠点サーバ	HPE Proliant DL160G9	Windows2012R2	●	●	●	●	●	●	●	●		
49		UPS	HPE UPS R1500 G4	-	●	●	●							
50		DR用ファイルサーバ	NetApp FAS2552	-	●	●	●							
51		ActiveDirectory	HPE Proliant DL160G9	Windows2012R2	●	●	●	●	●	●	●	●		
52	不正端末制御装置	落札者に開示	-	●	●	●								
53	中国本部	地域拠点サーバ	HPE Proliant DL160G9	Windows2012R2	●	●	●	●	●	●	●	●		
54		UPS	HPE UPS R1500 G4	-	●	●	●							
55	不正端末制御機器	落札者に開示	-	●	●	●								
56	四国本部	地域拠点サーバ	HPE Proliant DL160G9	Windows2012R2	●	●	●	●	●	●	●	●		
57		UPS	HPE UPS R1500 G4	-	●	●	●							
58	不正端末制御機器	落札者に開示	-	●	●	●								
59	九州本部	地域拠点サーバ	HPE Proliant DL160G9	Windows2012R2	●	●	●	●	●	●	●	●		
60		UPS	HPE UPS R1500 G4	-	●	●	●							
61	不正端末制御機器	落札者に開示	-	●	●	●								
62	沖縄事務所	地域拠点サーバ	HPE Proliant DL160G9	Windows2012R2	●	●	●	●	●	●	●	●		
63		UPS	HPE UPS R1500 G4	-	●	●	●							
64	不正端末制御機器	落札者に開示	-	●	●	●								
65	南九州事務所 旭川校	不正端末制御装置	落札者に開示	-	●	●	●							
66		地域拠点サーバ	HPE Proliant DL160G9	Windows2012R2	●	●	●	●	●	●	●	●		
67		UPS	HPE UPS R1500 G4	-	●	●	●							
68	不正端末制御機器	落札者に開示	-	●	●	●								
69	仙台校	地域拠点サーバ	HPE Proliant DL160G9	Windows2012R2	●	●	●	●	●	●	●	●		
70		UPS	HPE UPS R1500 G4	-	●	●	●							
71	不正端末制御機器	落札者に開示	-	●	●	●								

項番	拠点	項目	製品	OS	NNMI			SiteScope				
					Ping	SNMPGET	SNMPTRAP	CPU	Memory	Disk	サービス	イベントログ
72	東京校	地域拠点サーバ	HPE Proliant DL160G9	Windows2012R2	●	●	●	●	●	●	●	●
73		UPS	HPE UPS R1500 G4	-	●	●	●	●	●	●	●	●
74		不正端末制御機器	落札者に開示	-	●	●	●	●	●	●	●	●
75	三条校	地域拠点サーバ	HPE Proliant DL160G9	Windows2012R2	●	●	●	●	●	●	●	●
76		UPS	HPE UPS R1500 G4	-	●	●	●	●	●	●	●	●
77		不正端末制御機器	落札者に開示	-	●	●	●	●	●	●	●	●
78	瀬戸校	地域拠点サーバ	HPE Proliant DL160G9	Windows2012R2	●	●	●	●	●	●	●	●
79		UPS	HPE UPS R1500 G4	-	●	●	●	●	●	●	●	●
80		不正端末制御機器	落札者に開示	-	●	●	●	●	●	●	●	●
81	関西校	地域拠点サーバ	HPE Proliant DL160G9	Windows2012R2	●	●	●	●	●	●	●	●
82		UPS	HPE UPS R1500 G4	-	●	●	●	●	●	●	●	●
83		不正端末制御機器	落札者に開示	-	●	●	●	●	●	●	●	●
84	広島校	地域拠点サーバ	HPE Proliant DL160G9	Windows2012R2	●	●	●	●	●	●	●	●
85		UPS	HPE UPS R1500 G4	-	●	●	●	●	●	●	●	●
86		不正端末制御機器	落札者に開示	-	●	●	●	●	●	●	●	●
87	直方校	地域拠点サーバ	HPE Proliant DL160G9	Windows2012R2	●	●	●	●	●	●	●	●
88		UPS	HPE UPS R1500 G4	-	●	●	●	●	●	●	●	●
89		不正端末制御機器	落札者に開示	-	●	●	●	●	●	●	●	●
90	人吉校	地域拠点サーバ	HPE Proliant DL160G9	Windows2012R2	●	●	●	●	●	●	●	●
91		UPS	HPE UPS R1500 G4	-	●	●	●	●	●	●	●	●
92		不正端末制御機器	落札者に開示	-	●	●	●	●	●	●	●	●
93	中小企業復興支援センター盛岡	不正端末制御装置	落札者に開示	-	●	●	●	●	●	●	●	
94	中小企業復興支援センター熊本	L2スイッチ	Catalyst 2960-Plus 24TC-L	-	●	●	●	●	●	●	●	
95	中小企業震災復興・原子力災害対策 経営支援センター福島	不正端末制御装置	落札者に開示	-	●	●	●	●	●	●	●	
96	事務管理センター	不正端末制御装置	落札者に開示	-	●	●	●	●	●	●	●	
97	コンタクトセンター	不正端末制御装置	落札者に開示	-	●	●	●	●	●	●	●	
98	DC	仮想基盤サーバ	HPE Proliant DL360G9	ESXi	●	●	●	●	●	●	●	●
99					ESXi	●	●	●	●	●	●	●
100					ESXi	●	●	●	●	●	●	●
101					ESXi	●	●	●	●	●	●	●
102					ESXi	●	●	●	●	●	●	●
103			SANスイッチ	HPE SANスイッチ8/24Base	-	●	●	●	●	●	●	●
104			仮想基盤共有ストレージ	HPE 3PAR 8200 2コントローラーノード	-	●	●	●	●	●	●	●
105			共有ストレージ管理サーバ	HPE 3PAR Service Processor	-	●	●	●	●	●	●	●
106			バックアップサーバ	HPE Proliant DL360G9	Windows2012R2	●	●	●	●	●	●	●
107			バックアップストレージ	HPE MSA 1020	-	●	●	●	●	●	●	●
108					-	●	●	●	●	●	●	●
109			ファイルサーバ	NetApp FAS2552	-	●	●	●	●	●	●	●
110					-	●	●	●	●	●	●	●
111			vCenterサーバ	仮想マシン	Windows2012R2	●	●	●	●	●	●	●
112			Active Directory		Windows2012R2	●	●	●	●	●	●	●
113					Windows2012R2	●	●	●	●	●	●	●
114			ライセンス認証サーバ		Windows2012R2	●	●	●	●	●	●	●
115			プリントサーバ		Windows2012R2	●	●	●	●	●	●	●
116					Windows2012R2	●	●	●	●	●	●	●
117			LAN Scope		Windows2012R2	●	●	●	●	●	●	●
118					Windows2012R2	●	●	●	●	●	●	●
119			リモコンサーバ		Windows2012R2	●	●	●	●	●	●	●
120			ウイルス統合管理サーバ		Windows2012R2	●	●	●	●	●	●	●
121			ウイルス管理サーバ		Windows2012R2	●	●	●	●	●	●	●
122			NetApp用ウイルススキャンサーバ		Windows2012R2	●	●	●	●	●	●	●
123			Network Node Manager 1		Windows2012R2	●	●	●	●	●	●	●
124			Site Scope Server		Windows2012R2	●	●	●	●	●	●	●
125		パッチ配布サーバ		Windows2012R2	●	●	●	●	●	●	●	
126		内部MTAサーバ		RHEL7.2	●	●	●	●	●	●	●	
127				RHEL7.2	●	●	●	●	●	●	●	
128		統合ID管理サーバ		Windows2012R2	●	●	●	●	●	●	●	
129		統合ID情報格納サーバ		RHEL7.2	●	●	●	●	●	●	●	
130				RHEL7.2	●	●	●	●	●	●	●	
131		不正端末制御機能サーバ		Windows2012R2	●	●	●	●	●	●	●	
132		イントラウェブ		Windows2008R2	●	●	●	●	●	●	●	
133		ネットワーク機器	WS-C3850-48T-S	-	●	●	●	●	●	●	●	
134			WS-C2960X-24TS-L	-	●	●	●	●	●	●	●	
135			WS-C2960X-24TS-L	-	●	●	●	●	●	●	●	
136			WS-C2960X-48TS-L	-	●	●	●	●	●	●	●	
137			WS-C2960X-48TS-L	-	●	●	●	●	●	●	●	
138		DHCP/NTPサーバ	Infoblox Trinzie 820	-	●	●	●	●	●	●	●	
139			Infoblox Trinzie 820	-	●	●	●	●	●	●	●	
140		帯域制御装置	PacketShaper PS-S200	-	●	●	●	●	●	●	●	

※ なお、利用するシステムのうち、グループウェアシステム及びメール送受信システムについては、本業務の契約期間中に次期システムの検討を開始する予定である。



設置拠点一覧

分類	拠点名	郵便番号	住所	
本部	本部	105-8453	東京都港区虎ノ門3-5-1 虎ノ門37森ビル	
地域本部	北海道本部	060-0002	北海道札幌市中央区北2条西1丁目1番地7 ORE札幌ビル6階	
	東北本部	980-0811	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6階	
	関東本部	105-8453	東京都港区虎ノ門3-5-1 虎ノ門37森ビル3階	
	中部本部	460-0003	愛知県名古屋市中区錦2-2-13 名古屋センタービル4階	
	北陸本部	920-0031	石川県金沢市広岡3-1-1 金沢パークビル10階	
	近畿本部	541-0052	大阪市中央区安土町2-3-13 大阪国際ビルディング27階	
	中国本部	730-0013	広島県広島市中区八丁堀5番7号 広島KSビル3階	
	四国本部	760-0019	香川県高松市サンポート2-1 高松シンボルタワー タワー棟7階	
	九州本部	812-0038	福岡県福岡市博多区祇園町4-2 サムティ博多祇園BLDG.	
中小企業大大学校	旭川校	078-8555	北海道旭川市緑が丘東3条2-2-1	
	仙台校	989-3126	宮城県仙台市青葉区落合4-2-5	
	東京校	207-8515	東京都東大和市桜が丘2-137-5	
	三条校	955-0025	新潟県三条市上野原570	
	瀬戸校	489-0001	愛知県瀬戸市川平町79	
	関西校	679-2282	兵庫県神崎郡福崎町高岡1929	
	広島校	733-0834	広島県広島市西区草津新町1-21-5	
	直方校	822-0005	福岡県直方市永満寺1463-2	
	人吉校	868-0021	熊本県人吉市鬼木町梢山1769-1	
事務所	沖縄事務所	901-0152	沖縄県那覇市字小禄1831-1 沖縄産業支援センター313-1	
	南九州事務所	892-0842	鹿児島県鹿児島市東千石町1-38 商工会議所ビル6階	
復興支援センター	復興支援センター盛岡	020-0034	岩手県盛岡市盛岡駅前通15番20号 ニッセイ盛岡駅前ビル6階	
	復興支援センター熊本	860-0812	熊本市中央区南熊本5-1-1 テルウエル熊本ビル2階	
	中小企業震災復興・原子力災害対策経営支援センター福島	960-8053	福島県福島市三河南町1番20号 コアセふくしま7階	
インキュベーション施設	北大ビジネス・スプリング	001-0021	北海道札幌市北区北21条西12-2 IM室	
	T-Biz (東北大学連携ビジネスインキュベータ)	980-8579	宮城県仙台市青葉区荒巻字青葉6-6-40	
	農工大・多摩小金井ベンチャーポート	184-0012	東京都小金井中町2-24-16 農工大・小金井ベンチャーポート IM室	
	東工大横浜ベンチャープラザ	226-8510	神奈川県横浜市緑区長津田町4259-3	
	千葉大亥鼻イノベーションプラザ	260-0856	千葉県千葉市中央区亥鼻1-8-15 千葉大学亥鼻キャンパス内	
	東大柏ベンチャープラザ	277-0882	千葉県柏市柏の葉5-4-19	
	ベンチャープラザ船橋	273-0864	千葉県船橋市北本町1-17-25	
	和光理研インキュベーションプラザ	351-0104	埼玉県和光市南2-3-13	
	慶應藤沢イノベーションビル	252-0816	神奈川県藤沢市遠藤4489-105 IM室	
	浜松イノベーションキューブ (H I - C u b e)	432-8003	静岡県浜松市中区和地山3-1-7	
	クリエイション・コア名古屋	463-0003	愛知県名古屋守山区下志段味穴ヶ洞2266-22	
	名古屋医工連携インキュベータ	464-0858	愛知県名古屋千種区千種2-22-8	
	いしかわ大学連携インキュベータ (i-BIRD)	921-8836	石川県野々市市末松3-570	
	クリエイション・コア京都御車	602-0841	京都府京都市上京区河原町通今出川下 梶井町448-5	
	クリエイション・コア東大阪 (南館)	577-0011	大阪府東大阪市荒本北1-4-1 2階 IM室	
	立命館大学BKCインキュベータ	525-8577	滋賀県草津市野路東1-1-1	
	京大桂ベンチャープラザ(北館・南館)	615-8245	北館：京都府京都市西京区御陵大原1-36 南館：京都府京都市西京区御陵大原1-39	
	D-egg (同志社大学連携型起業家育成施設)	610-0332	京都府京田辺市興戸地蔵谷1番地 同志社大学京田辺キャンパス業成館 IM室	
	神戸医療機器開発センター (MEDDEC)	650-0047	兵庫県神戸市中央区港島南町7-1-16	
	神戸健康産業開発センター (HI-DEC)	650-0047	兵庫県神戸市中央区港島南町6-7-4	
	岡山大インキュベータ	700-8530	岡山県岡山市北区津島中1-1-1	
	ながさき出島インキュベータ	850-0862	長崎県長崎市出島町1-43 (IM室)	
	クリエイション・コア福岡	818-0041	福岡県筑紫野市上古賀3-2-16	
	くまもと大学連携インキュベータ	860-0812	熊本県熊本市中央区南熊本3-14-138 (IM室)	
	その他	北見オフィス	090-0013	北見市柏陽町603-2 北見工業大学社会連携推進センター内
		函館オフィス	040-0063	函館市若松町7番15号 函館商工会議所ビル2階
		釧路オフィス	085-0847	釧路市大町1丁目1番1号 道東経済センタービル5階
松山オフィス		790-0067	愛媛県松山市大手町2-5-7 松山商工会議所内5階	
事務管理センター			東京都内 1ヶ所 ※詳細は請負者に開示	
コンタクトセンター			東京都内 1ヶ所 ※詳細は請負者に開示	
DC	新データセンター		東京都内 1ヶ所 ※詳細は請負者に開示	

項番	大分類	中分類	小分類	実施項目	
1	運用管理業務	ネットワークシステム全般の管理運用	実施計画書の作成	本業務の契約締結後3週間以内を目途に本業務に係る実施計画書を策定し、機構の承認を得ます。	
2				当機構及び現行請負者と充分に連携し、現行請負者からの引継ぎ期間中、引継ぎ期間満了後から本業務の履行に必要な作業計画、体制、役割分担、会議体、連絡体制、コミュニケーションプラン、作業報告内容等を記載して作成します。又、契約期間中において、必要に応じ適宜更新します。	
3				システム運用計画書の策定	当年度のシステム運用計画書を策定し、その実施結果を記録するとともに、月に1回定期的に報告します。
4			定期の報告内容からは是正又は見直しが必要と判断された場合は、当機構の承認の下、是正策又は見直し案を策定し、システム運用計画とその実施結果の運用改善を行います。		
5			引継ぎ期間中に策定するシステム運用計画書については、現行請負者に妥当性の確認を行います。		
6			運用・保守作業の実施状況を監視し、定期的に評価します。評価結果に基づき、目標を達成するよう是正策を検討し、システム運用計画書を見直します。		
7			システム運用状況の管理		外部サービスを含むインシデント管理を行います。インシデントを発生し、作業管理ツールの「運用管理業務作業依頼」に登録します。インシデント対応状況を監視し、作業遅延が発生しないよう、必要な対応を行います。インシデントを分析し、分類の定義づけや原因種別、対応などに関する評価を行い、必要に応じて運用改善を行います。
8					業務停止など重大な障害が発生した場合に、暫定復旧方針の検討を行います。
9				発生した問題は「障害一覧表」で管理を行います。	
10				問題の対応状況を監視し、作業遅延が発生しないよう、必要な対応を行います。	
11				問題を分析し、分類の定義づけや原因種別、対応などに関する評価を行い、必要に応じて運用改善を行います。	
12				外部サービスを含むシステム変更管理を行います。スケジュール・体制・作業工数等について調整のうえ、変更計画を作成します。当機構が変更計画を承認した後、計画に基づき変更作業を実施若しくは各実施部門へ作業の実施依頼を行います。変更作業の進捗を管理し、作業遅延が発生しないための対応を図るとともに、変更に伴うシステムへの業務影響の低減を行います。	
13				運用・保守内の変更要求を受け付け、変更の登録を行い、優先度を割当て、影響の度合いにより分類し各窓口に分けまします。	
14				外部サービスを含む本システムのリリース管理を、運用・保守内の変更計画の承認に基づき行います。関連部門及び関係者とスケジュール・体制などについて調整のうえリリース計画を作成します。当機構がリリース計画を承認した後、計画に基づきリリース作業及び各実施部門へ作業の実施依頼を行います。リリース作業の進捗を管理し、作業遅延が発生しないための対応を図ります。リリース作業の実績の履歴管理を行います。	
15				構成・資産管理を行い、外部サービスを含む変更された構成・資産管理対象の情報が正しく更新されるように状況の管理を行います。	
16				現状の運用状況を分析・評価し、運用改善の有無の検討を行い、検討内容から運用プロセス・品質に係る運用改善案を3ヶ月に1回以上提案し、当機構の承認を得たのち運用改善計画を策定します。	
17				運用改善により変更となる運用手続きは、速やかにプロセス及び手順の修正を行います。	
18			定型オペレーション・非定型オペレーション	手順に基づきシステムの起動・停止、オンラインサービスの起動・停止、ジョブの起動・停止・変更、コマンド操作、ジョブのスケジュール変更、バックアップ媒体交換、消耗品管理等のシステムオペレーションを行います。	
19				システムにおけるイベントログ(セキュリティ等)を一定期間保存し管理を行います。	
20				ログデータの容量が肥大化した場合は、移動、保存又は削除を行います。	
21				手順に基づきバックアップ操作・媒体交換作業、媒体の保管・世代管理を行います。	
22				手順に基づきシステムにて利用する消耗品の受け取り・在庫管理を行います。	
23				資源リリースについて、手順作成、リリース作業等を行います。	
24				システム資源(ソフトウェア、各種マニュアルなどのドキュメント)のリリースを実施するにあたり、リリース対象機器、時期、タイミングなど考慮し、情報提供及び手順の作成を行います。	
25				障害及び予防保守にともなうソフトウェア修正の各種環境(本番、検証、外部サービス機器関連)へのリリース作業を行います。	
26				ソフトウェアのバージョンアップにともなう各種環境(本番、検証)へのリリース作業を行います。	
27				セキュリティ対応にともなうパッチ等の各種環境(本番、検証、外部サービス機器関連)へのリリース作業を行います。	
28				ハードウェア予防保守、移設・増設・撤去、障害対応時等の作業に立会い(システムの起動・停止・動作確認など)を行います。	
29				ネットワーク増設・移設・撤去時に立会い(システムの起動・停止・動作確認など)を行います。	

項番	大分類	中分類	小分類	実施項目
30				資源変更要求に対して、システム資源（ハードウェア、OS・PP、各種ドキュメント）を貸し出し、返却されたシステム資源の原本反映を行います。あわせて、システム資源の貸出・返却状態の管理を行います。
31				ドメインに関する申請の代行を行います。
32				各ドメインのDNSレコードの追加、変更、削除等が発生した場合、対象機器保守業者への連絡を行います。
33				ネットワーク機器の時刻が同期できていない場合は、時刻同期を行います。
34				フォルダのアクセス権を管理し、権限の追加・変更・削除を行います。又、アクセスグループを管理し、グループの追加・変更・削除を行います。
35				インターネットアクセス制限の設定変更または設定変更依頼を行います。
36				システムアカウント、グループウェアアカウント及びメールアカウントのID・パスワード・権限管理（追加・変更・削除）を行います。
37				外部サービスに係る利用者ID・パスワード・アクセス権限、グループ情報等について、登録・変更・追加・削除等の管理を行い、常に最新であるように管理作業を行います。
38				個別情報システムの情報化ネットワークシステムへの接続等において、ネットワーク接続、電源接続について支援を行います。
39				当機構本部のサーバ室のレイアウト変更を行う必要が生じた場合、支援を行います。
40			障害・保守対応	障害発生時、発生状況を確認し、原因の切り分け・エスカレーション及びシステム復旧に対応し、円滑かつ速やかに障害からの回復を行います。
41				システム復旧手順に基づきシステムの再起動または待機系起動を行います。
42				システム復旧手順に基づきシステム及びネットワークの復旧作業を行います。
43				システム障害時に発生する非定型作業を行います。
44				ハードウェア保守作業にともなうオンサイト対応（システムの起動・停止・動作確認など）を行います。
45				ハードウェア予防保守計画の策定、情報提供、設定変更手順の作成、検証、障害発生時の原因調査・検証等を行います。
46				ハードウェア障害時、対象機器保守業者に根本原因の調査依頼を行い、部品交換が必要な場合には、当該部品の交換作業依頼を行います。
47				ソフトウェア障害における根本原因の調査を行います。必要に応じて、対象機器保守業者へのディスパッチを行います。
48				ソフトウェア障害における障害修正の適用効果の検証を行います。
49				ソフトウェア予防修正の情報提供を行います。
50				ソフトウェアの追加およびバージョンアップ情報の提供を行います。
51				ソフトウェア環境設定変更手順を作成し、変更内容の検証を行います。
52				ネットワーク障害における根本原因の調査を行います。又、ネットワーク障害における障害対処を実施します。
53				状態監視
54			監視対象の追加・変更・削除の設定については、当機構の承認の下、常に最新の状態監視が行えるよう設定・管理作業を行います。	
55			監視対象機器について定期的にPingによる応答監視を行います。	
56			ハードウェアエラーメッセージ、システムメッセージの監視を行います。	
57			システムプロセスとサービスの状況監視を行います。	
58			システムジョブの状況監視を行います。	
59			システムの稼働状態を監視しトラブルを検知し、当機構に速やかに報告を行います。	
60			当機構本部サーバ室内のハードウェア装置のLEDおよび概観の目視確認を行います。	
61			停電やネットワークのメンテナンス等の際に、障害の誤検知を避けるためにシステム監視の停止を行います。	
62			施設設備の異常発生時、一定時間以内に連絡します。（空調、電源、UPS、インターネット接続回線障害、ISPの障害など）	
63			データ保全	バックアップが正しく取得されていることの確認を行います。正しく取得できていないことが検知された際は、当機構の承認の下、手動によるバックアップ取得等を行います。
64				システム復旧手順に基づきバックアップからシステムのリストア作業を行います。
65				システム復旧手順に基づきデータベースのリカバリ作業を行います。
66				個別ファイルのバックアップ・リストアを行います。

項番	大分類	中分類	小分類	実施項目	
67				仮想サーバ単位のリストアを行います。	
68				システムの利用者の申請に基づき、バックアップデータから必要なファイルをリストアし、申請者に提供を行います。	
69			エスカレーション対応	ヘルプデスクが実施する問題切り分けの結果、エスカレーションされた内容について受付対応し、自己解決できない場合にはメーカー、ベンダー等への問い合わせを行い、問題解決までの対応を行います。	
70				システムトラブル発生時、発生状況を確認し、どの箇所かでトラブルが発生しているかの一次切り分けを行います。結果について、当機構及び対象機器保守業者へトラブルの状況の連絡・報告を行います。	
71				影響度、影響範囲などを判断し、障害の重要度に応じて、エスカレーションルールに基づき当機構へ連絡、対象機器保守業者に対応を依頼します。	
72				トラブル対応手順に基づき調査資料を採取し、対象機器保守業者へ提供します。	
73				当機構の求めに応じ、本システムの利用者向けの研修に係る情報提供を行います。	
74			その他の業務	システムの利用者向けに本システムに係る機器故障、ソフトウェア障害及びセキュリティインシデントに係る注意喚起等の周知対応を必要の都度行います。	
75		クライアントパソコンの管理運用	ウイルス検出状況報告 セキュリティ対策・ウイルス対策	システムで導入しているセキュリティ対策ソフトウェアで検知されたウイルスの駆除結果を取りまとめて分析し、毎月報告を行います。又、検知されたウイルスが及ぼす影響についても調査分析し、報告を行います。	
76			パッチ適用	OS、アプリケーションソフト等の修正パッチが公開された際には、当該パッチの内容を確認し、適用の可否を判断の上、システムの資源配付環境を利用して配付テスト及び動作確認を行います。	
77				テストが正常に実施できたことを確認後、クライアントパソコン全体への配付を行います。	
78				配付が正常に完了したことを確認します。又、正常に作動しないことを確認した場合は、当機構へ報告・承認を得た後、是正対応を行います。	
79				配付・適用済みWindowsパッチの情報提供	当機構から依頼があった場合は、クライアントパソコンのマスター更新に伴い、クライアントパソコン向けに配付しているパッチの情報を取りまとめ、当機構へ情報提供を行います。
80				ソフトウェアインストール管理	クライアントパソコンへ個別ソフトウェアのインストール希望に対して、セキュリティ等の影響調査及び検証を当機構の依頼を受けて対応を行います。
81					利用者からの申請に基づき、当機構がソフトウェアのインストールが必要と判断した場合、ローカルの管理者権限を一時的に付与し、インストールに必要なシステム上の権限許可等の操作を行います。
82				クライアントインベントリ管理	クライアントパソコンのインベントリ情報の収集を行います。収集したインベントリ情報を元に、クライアントパソコンの利用状況やインストールしているソフトウェア情報等の構成管理情報の最新化を行います。当機構から依頼があった場合は、収集した情報の提供を行います。
83					構成管理情報（クライアントパソコン等管理・ライセンス管理）とクライアント一覧の確認を行います。クライアントパソコンの構成情報が常に最新であるように修正作業を定期的に行います。
84					クライアントパソコンのリース期間の管理作業を行います。
85				資料・マニュアルの管理	クライアントパソコン運用ドキュメント管理を行い、必要となる資料を作成します。又、資料は常に最新の状態に更新を行います。
86				クライアントパソコン操作管理	当機構から依頼があった場合は、クライアントパソコンの操作ログの情報収集を行い、利用状況の報告を行います。
87					当機構より依頼のあったクライアントパソコンのログイン及びログアウト時間について、ログによる分析を実施し、当機構に利用状況の報告を行います。
88				クライアントパソコン貸出管理	クライアントパソコンの初期化（クローニング）作業を実施し、ネットワーク上で利用可能な状態にして貸出を行います。クライアントパソコンが返却された時も、再初期化作業を実施し、再びネットワーク上で利用可能な状態に復元します。
89			クライアントパソコンの貸出に係る在庫状況、予備クライアントパソコンの在庫状況の管理を行います。		
90			最新コンピュータウイルスに関する情報提供 セキュリティに対する情報提供	定期的に発表される脆弱性情報や、セキュリティパッチ情報および非定期に発表されるセキュリティパッチの情報の提供を行います。	
91				毎月、新たなコンピュータウイルスに関する情報を収集し、必要に応じて当機構に情報提供を行います。ただし、緊急を要する場合は情報把握後、直ちに情報提供を行います。	
92			持ち出し制御管理	クライアントパソコンごとにUSBデバイス等の個別機器の接続状況についてログを収集して分析し、利用状況の管理を行います。許可のないデバイスの接続状況は、利用者を識別して記録します。記録内容については、当機構に定期的に報告を行います。	

項番	大分類	中分類	小分類	実施項目			
93			障害・保守対応	ヘルプデスクからの対応依頼に基づき、障害発生時の対応として、クライアントパソコンのオンサイト・センドバック修理、代替機提供等の予備機の交換対応・在庫管理及びリモート復旧支援を行います。			
94				障害の発生したクライアントパソコンを受け取り、修理依頼を行います。			
95				修理が完了したクライアントパソコンをヘルプデスクへ返送します。			
96				IT資産管理ソフトウェアにおいて、不用となった当該パソコン等名を削除します。			
97				障害時に代替クライアントパソコンの準備を行います。			
98				現地クライアントパソコン修理の依頼を行います。			
99				トラブル発生時にリモートにてクライアントパソコンの復旧支援を行います。			
100				サーバの管理運用		共通	システムを構成するサーバについて、ファームウェア（ハードウェア）・セキュリティソフトウェア及びWebブラウザのプラグイン等を含むソフトウェア・Office等のアプリケーションのパッチ情報の提供・影響調査・検証及びその適用作業を行います。
101							パッチ適用にあたっては当機構と協議の上、適用要否・時期等の確定を行います。
102	プリントサーバにプリンタの追加・削除・設定変更を行います。プリンタを撤去した場合は、プリントサーバ及びプリンター一覧から削除します。						
103	アクティブ・ディレクトリサーバにて追加したプリンタリソースのアクセス権を設定します。						
104	セキュリティプリント機能を利用するユーザの登録・削除を行います。						
105	命名規約に基づきプリンタ名を作成し、プリンタ名を印刷したシール等を作成します。又、プリンタに固定IPアドレスを割り当てます。						
106	定期的（6月ごと）にプリンタの棚卸（本システム上オフラインのものも含む）を行います。						
107	仮想化サーバの円滑な運用支援が担保される範囲内で、テスト環境を構築します。						
108	パフォーマンスのチェックを行い、低下した場合は、改善の措置を行います。						
109	依頼があった場合、仮想化ソフトウェア上の業務サーバへのメモリ、ディスク資源の再割り当てを行います。						
110	LDAPマネージャを利用し、アクティブディレクトリに関する情報（OU情報等）の編集作業等を行います。						
111	各部門における不用ID等の基礎情報を出力します。						
112	IPアドレスの付与可能な範囲や期間等について検討し、対象機器保守業者に設定を依頼します。						
113	IPアドレスの固定化が必要となった場合に、固定化する対象について検討し、対象機器保守業者に設定を依頼します。						
114	内部サーバの増設・撤去に伴い、DNSにアドレスを登録します。						
115	内部サーバのDNS正引き／逆引きレコードの登録・削除及びゾーンの作成を行います。外部DNSの設定が生じた場合は、対象機器保守業者に設定を依頼します。						
116	部等単位でのアクセス権及び割り当て容量の設定を行います。						
117	管理者権限を要するディレクトリへの共有フォルダの作成と削除等、フォルダアクセス権の作成・設定追加・設定変更・削除を行います。						
118	メールの暗号化について、課等・ユーザ単位で設定を行います。						
119	課等名の変更があった場合には、新課等名のフォルダを暗号化設定し、旧課等名のフォルダからファイルのコピーを行います。						
120			共通 セキュリティ対策・ウイルス対策	ウイルスが検知された場合には、システムのセキュリティチェック等を行います。			
121				ウイルス対策に関する月次レポートを作成し、月次報告を行います。			
122				スパムメール対策としての配信制限等の設定を管理します。			
123				業務システムのメール転送するための設定を行います。			
124				アクセス制限の設定変更を行います。			
125				サーバ機器の時刻が同期できていない場合は、時刻同期を行います。			
126				デバイス管理・制御を行います。			
127				更新が必要なプログラムの配信を行います。			
128				Windowsセキュリティパッチ適用を行います。			
129				IT資産管理に関するレポートの定期報告を行います。			
130				グループポリシー等、運営上必要なポリシーの配信を行います。			
131				インベントリ情報の収集・管理及びライセンス管理を行います。			

項番	大分類	中分類	小分類	実施項目
132			共通	クライアントパソコンの電源管理を行います。
133				情報化ネットワークシステムに接続させたい機器のMACアドレスの登録・修正・削除を行います。
134				システム単位のメンテナンス等、個別での起動・停止を行います。
135				全館停電及び大規模メンテナンス等のイベントが発生した際は、その対象となるシステムの停止・起動・動作確認を行います。
136				管理対象機器に対する質問（操作・使用方法や業務仕様など）に対して調査を行い、回答を行います。
137				システム全体構成が常に最新であるように管理作業を行います。
138				システムのID・パスワード運用支援を行い、各サーバ（仮想サーバを含む）、ネットワーク機器、IDの登録・変更・削除等を含むパスワードの管理を行います。
139				IDに紐づくアクセス権限について、付与・設定・維持・管理及び見直しをし、必要な作業を行います。
140				システム上で利用されるグループウェアID、クライアントパソコンログインID、メールアドレスについて、本システムの運用管理業務従事者とヘルプデスク業務従事者が連携し、年2回棚卸を行います。
141				ユーザーアカウントの追加・削除・設定変更を行います。
142				セキュリティグループの追加・削除・設定変更を行います。
143				定期的に無効化するユーザを確認し、当機構の承認を得て削除を行います。
144				役員等のメールアドレス設定（ウェブメール含む）を行います。
145				メールアドレスの更新（登録・変更・削除）を行います。
146				メールグループの登録、変更、削除を行います。
147				インフラ検証環境については、ハードウェア、ソフトウェア及びネットワークの維持管理並びに資料・マニュアルの管理と連携して、構成や資源の維持管理を行います。
148			ハードウェア構成の管理を行い、ハードウェア構成、バージョンレベル、パッチレベル、ファームウェアが常に最新であるように管理作業を行います。	
149			ソフトウェア構成の管理を行い、ソフトウェア構成、バージョンレベル、パッチレベル及び環境設定内容が常に最新であるように管理作業を行います。	
150			ネットワーク構成の管理を行い、ネットワーク物理構成、論理構成、ネットワークアドレス、設定及びファームウェアが常に最新であるように管理作業を行います。	
151			システム運用ドキュメント管理を行い、必要となる資料は適宜作成を行います。又、常に最新の状態でるように修正し、管理を行います。	
152			インフラ設計書及びインフラ保守マニュアルの変更内容をドキュメントに反映します。	
153		セキュリティ監視業務	セキュリティ対策・ウイルス対策	セキュリティ運用状況を分析・評価し、セキュリティ対策の改善検討を行います。
154				セキュリティ対策の改善検討結果から当機構の承認の下、必要な対策をセキュリティ運用改善計画として策定、運用し、定期的に報告を行います。
155				日々の作業記録、通信ログ、稼働状況や通信内容等から定期的に収集した各種情報をもとに各種報告をとりまとめ、運用・保守状況の定期的な報告を行います。
156				外部サービス提供事業者が提供するセキュリティ運用の実施状況について、通信ログや定期的に収集した各種情報をもとに分析レポートを作成し提供します。
157				外部サービス提供事業者が提供する提供機器の稼働状況や通信内容を提供します。又、月次での対応内容や提供機器の稼働状況等の情報を提供します。
158				緊急措置等が必要な場合を含み運用に関わる非定期的な報告を行います。
159				ウイルス対策においては、ウイルスパターンファイルの更新と更新状況の確認、ウイルス発生時の検知・通報・駆除方法の検討、及びウイルスの駆除を行います。
160				ウイルス発生時の駆除方法を検討し提示します。
161				セキュリティイベント（攻撃や不正なアクセス）を検知した場合、当事者や関係者へのメール通知及び電話連絡を行い、記録します。
162				当機構の依頼により、特定の送信元からのメールを拒否する設定を、対象機器保守業者に依頼します。
163				当機構の依頼により、添付ファイルの名称、拡張子、容量等の条件を基に、受信メールを拒否・隔離する設定を対象機器保守業者に依頼します。
164				ヘッダ、本文のうち、特定の文字列に合致するメールを拒否・隔離する設定の変更を行います。
165				受信を許可するアドレスの登録を行います。（本項の「アドレス」は、@smr.j.go.jp及び@list.smr.j.go.jpを利用し、インターネットからメールを受信する全てのアドレスを指します。）

項番	大分類	中分類	小分類	実施項目
166				当機構の要請により、@smrj.go.jp及び@m-list.smrj.go.jpに係るSPFレコードを修正する設定を、対象機器保守業者に依頼します。
167				標的型攻撃対策における検知内容を基に、アクセス先のURLをコンテンツフィルタへの登録を対象機器保守業者へ依頼します。
168				標的型攻撃対策における検知内容を基に、「メール配送拒否設定の追加」を対象機器保守業者へ依頼します。
169				セキュリティインシデントが発生した場合は、予め定められた対応フロー及び手順に従い対応し、事態の収束のための対応を行います。また、その報告と記録を行います。
170				標的型攻撃対策にてインシデントを検知する際に、WEBアクセス元のクライアントパソコンを特定し、当該クライアントパソコンを回収した後、ウイルススキャン、端末の交換等を実施します。
171				標的型攻撃対策にてインシデントを検知する際に、メールの送信先にあたる当機構の職員を特定し、当該職員が利用するクライアントパソコンを回収した後、ウイルススキャン、端末の交換等を実施します。
172			セキュリティに対する情報提供	定期的に発表される脆弱性情報や、セキュリティパッチ情報および非定期に発表されるセキュリティパッチの情報の提供を行います。
173			セキュリティ診断等に対する支援	当機構が外部委託するセキュリティ診断業務を遂行する際の情報提供等の作業支援を行います。
174			脆弱性調査	システムで導入している各製品で脆弱性が判明した場合は、当機構の指示の下、影響範囲の調査を実施し、当機構へ報告を行います。
175				検知内容を基に、正常な通信を誤認したと思われる場合、サービス提供元に対し、過検知調査の依頼を行います。
176			外部監視サービスとの連携	当機構から脅威情報の提供を受けたときは、送信元アドレスを条件とした配送拒否設定、送信元ドメインを条件とした配送拒否設定、ファイル名又はファイルタイプに応じた配送拒否設定(効果を期待できる場合に設定します。)の追加を対象機器保守業者に設定を依頼します。また、対象機器保守業者から設定完了報告を受けたときは、当機構に報告します。
177	ヘルプデスク業務	ヘルプデスク業務	問い合わせ対応	利用者からの電話及びメールによる問い合わせに対して、運用管理業務従事者と連携して適切な対応(即時の回答、調査後の回答、障害対応への展開及び改善への展開等)を行い、その結果を記録を行います。
178				クライアントパソコン等に関する一般的な操作について電話及びメールと遠隔操作による支援を行います。又、モバイル端末として利用されるクライアントパソコン等についても同様に支援を行います。
179				システムの有する仕様・機能・使い方に関する問い合わせ対応を行います。インシデントを発行し、作業管理ツールの「運用管理業務作業依頼」に登録を行います。
180				過去のインシデントから類似の事象や、対象機器保守業者からの回答があれば利用者へ回答を行います。
181				利用者から申告のあった本システムで発生した不具合及びトラブルについて、一次受け対応を行い、インシデントの発行を行います。
182				受け付けた要望・クレーム・設定変更・ログ調査依頼等の非定型要求に対して、インシデントを発行し、作業管理ツールの「運用管理業務作業依頼」に登録を行います。
183				当機構からの内示転送メールに基づき、作業管理ツールから運用管理業務担当者に作業依頼を行います。
184				ヘルプデスクのメールアドレス宛に来た依頼について、作業漏れのないよう、常にメールと運用管理業務依頼のチェックを行います。
185				メーリングリストの変更依頼があった場合には、運用管理業務担当者に対応依頼を行います。
186				当機構が導入している迷惑メール対策機能において保留されたメールの解放を行います。
187			メールの送受信における問い合わせについての対応を行います。	
188			各種申請の受付・対応	利用者からの各種申請の受付を行い、定められたフローに従って適切に処理を行います。
189				ソフトウェアインストールの申請の受け付けた際は、管理者権限の付与及びインストール作業を申請者が実施する際の作業チェックを行います。
190				大容量データのダウンロード対応の申請を受け付けた際は、大容量データのダウンロード作業対応を行い、申請者へのデータ交付を行います。
191			運用業務従事者へのエスカレーション	ヘルプデスクで対応できない問題については、対応担当部署にエスカレーションを行います。又、エスカレーション先の多くは運用管理業務従事者となるが、外部委託先の受付窓口となる場合もあるため、これについてもエスカレーションを行います。
192				本業務開始時に定められたエスカレーションフローに従って適切にエスカレーションを行います。
193				過去のインシデントから類似のものが無い場合等、ヘルプデスクで対応できない問題については、エスカレーションフローに従い、対応担当部署へのエスカレーション若しくは外部委託先の受付窓口へのエスカレーションを行います。

項番	大分類	中分類	小分類	実施項目
194				エスカレーションした内容については、エスカレーションした後、クローズまでのフォローアップを行い、不具合等については問題解決の確認を行います。
195			問い合わせ対応の記録及び改善策等の立案	一連の問い合わせ対応については、本業務で定める様式に従い漏れなく内容を記録し、以降の問い合わせ対応を迅速化及び適切化するため、又、問い合わせ件数を減らすための基礎資料として利活用を行います。
196				利用者からの問い合わせの傾向を蓄積・分析し、ヘルプデスク業務に関する改善提案を3ヶ月に1件以上行います。
197			FAQ等の作成及び利用者向け情報発信	利用者から多く寄せられる問い合わせのうち、対応が定型化できるもの、又は同様の事象が繰り返し発生すると予測されるものについては、FAQ・手順書・対応フロー等を作成し、問い合わせ対応の効率化・均質化を行います。
198				FAQ・手順書・対応フロー等について、1ヶ月に1件以上作成を行います。
199				作成したFAQ・手順書・対応フロー等について、ヘルプデスクへの問い合わせ発生件数を減らすため、利用者向けにできる限り公開することを検討します。
200				3ヶ月に1件以上、利用者向けに公開するFAQ・手順書・対応フローの作成を行います。
201			機器の貸出対応	利用者の申請に基づき貸出要望があった場合には、モバイル端末、プロジェクタ、デジカメ、USBメモリ及びTV会議システムの貸出機器のキitting・貸出・返却・メンテナンス対応を行います。
202				役員会及び情報連絡会議のTV会議を録画し、共有フォルダへの保存を行います。
203				機器の貸し出しについて、長期予約している部門について翌月以降の予約を確認し、予約管理システムで更新を行います。
204				本年度のTV会議を定例会として年間予約していた部門に、翌年度以降の予約の確認、メール送信、内容の登録を行います。
205				役員会、部長会、課長会について、総務課担当者から日程の確認し、TV会議の予約を行います。
206				9:00にTV会議システム保管庫の鍵を当機構本部2階の受付に預け、17:00までに回収を行います。17:00以降は情報システム課から貸し出しを行いますので、業務対象外となります。
207				TV会議の機器に関する問い合わせ及びLANケーブル等の状態の確認を適宜行います。
208				機器返却時及び貸出前にバッチの適用等のメンテナンスを手順に基づき行います。
209				新任者の配属及び不具合が発生した際のクライアントパソコンの設置・回収を行います。
210			ユーザIDの棚卸	システム上で利用されるグループウェアID、クライアントパソコンログインID、メールアドレスについて、本システムのヘルプデスク業務従事者と運用管理業務従事者が連携し、年2回棚卸を行います。
211				運用業務従事者が抽出した長期不使用のグループウェアID、クライアントパソコンログインID、メールアドレスの一覧を部門ごとに加工し、各部門等に要否の確認を行います。又、その回答を取りまとめ、当機構の承認の下、削除可能となったIDについての運用業務従事者に作業依頼を行います。
212			その他の業務	当機構本部のサーバ室へ入室希望者があった場合には、申請書を確認の上、入室に立ち会いを行います。退室後、異常がないことを確認の上、当機構に報告を行います。
213				各種申請書、運用業務管理定例会議資料等をファイリングし、保管を行います。
214				運用管理業務定例会議等、当機構の指示があった場合、会議への出席を行います。
215				各拠点から計画停電の連絡があった場合は、通知のメールやFAXを受理し、運用管理業務担当者や関係事業者へ連絡を行います。
216	その他実施すべき事項	その他実施すべき事項	情報提供回数	運用管理業務従事者は、システム運用管理、セキュリティ動向、脅威情報等、情報システムに関する最新技術やトレンド等、本システムの運用管理の向上に資する情報提供（勉強会）を6ヶ月に1回以上行います。

※表中の外部サービスとは、大容量ファイル転送サービス（100ユーザ程度）、メールゲートウェイサービス（2,600ユーザ程度）、マルウェア検知システム、DNSサービス、マネージドファイアウォールサービス、マネージドIPSサービス、WEBプロキシコンテンツフィルタサービス等を指す。

「情報化ネットワークシステム運用管理業務」提案書作成要領

1. 本要領の目的

独立行政法人中小企業基盤整備機構情報化ネットワークシステム（以下、「本システム」という。）に係る運用管理業務（以下、「本業務」という。）について、総合評価方式をもって契約先を決定することを目的とし、公正な選考を下すために、応募予定者の提案書等の仕様を定めるものである。

2. 業務の目的

本業務では本システムの運用業務の合理化・効率化及びセキュリティの強化を目的とし、運用管理業務（ネットワークシステム全般の管理運用、クライアントパソコンの管理運用、サーバの管理運用、セキュリティ監視業務）及びヘルプデスク業務についての調達を行うものである。

なお、ハードウェア機器やソフトウェア製品自体の保守契約については別途締結済であり、本業務の調達対象外である。

3. 業務の内容

調達仕様書（実施要項別添1）記載のとおりとする。

4. 契約期間

調達仕様書（実施要項別添1）記載のとおりとする。

5. 参加資格要件

当機構財務部調達・管理課が策定する入札説明書記載のとおりとする。

6. 業者選定の方法

(1) 業者選定の方式

本業務は総合評価方式一般競争入札により、請負先を選定する。

総合評価点は技術点（1,000満点）と価格点（1,000満点）の合計で算出する。

(2) 技術評価

提案書の本業務評価基準書（別紙1）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」とし基礎点100点を与え、一つでも欠ける場合は「不合格」とする。

「合格」した提案書については、本業務に関して設置される技術評価委員会に提出される。技術評価委員会は、提案書に基づくプレゼンテーションの内容を受け、本業務評価基準書により加点項目の評価を絶対評価で行う。評価は、A（優）、B（良）、C（やや良）、D（可）、E（不可）の5段階で行う。

加点項目の最大点は900点とし、基礎点と加点の合計点を技術点とする。

(3) 価格評価

① 技術評価にあわせて、価格評価（入札）を行う。

② 入札の実施に関しては入札説明書に基づき行い、入札価格に応じて価格点を付与する。

(4) 総合評価

技術点および価格点の合計点（総合評価点）が最も点数が高い者を落札者とする。なお、この際に同点となった者が出た場合については、技術点が最も高い者を落札者とする。落札者となるべき者が2人以上あるときは、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。

7. 作成を要する書類

(1) 申請書（別紙2）

業務名を記載するとともに、申請者を明らかにするために、会社名（または個人名）、代表者名、所在地、本件連絡先を記載すること。

(2) 提案書

応札予定者は、以下に従い提案書を作成すること。

- ① 専門家以外の者にも理解できるよう、日本語で十分にわかり易い記述とすること。必要に応じて用語解説などを添付しても良い。
- ② 紙のサイズは日本工業規格 A4版を原則とする。図表については、必要に応じて A3 版を使用することもできる。
- ③ 目次は本業務評価基準書の項目に沿って作成し、目次及び頁番号を記載すること。
- ④ 提案書は必要な別添資料を含め 30 ページを上限とする。ただし、提案書の補足資料を作成する場合には、ページ数の上限は定めない。
- ⑤ 提案書には、業務名、各評価項目ポイントを記載すること。
- ⑥ 表紙、裏表紙、何も記載のないインデックスやセパレータの類については頁数に含めない。図表や用語解説等の補足資料は頁数に含める。図表に A3版を使用した場合でも1頁として扱う。（2頁として扱わない。）
- ⑦ 電子媒体に保存する形式は、PDF 形式、Microsoft Word 形式、Excel 形式、PowerPoint 形式（Microsoft Office のバージョンは 2013 以降）のいずれかとする。
- ⑧ 紙で提出する提案書のうち、1 部を除き、社名や企業のロゴマーク等応札者が特定できる記述は行わないこと。また、電子媒体で提出する提案書には応札予定者が特定できないものと、応札予定者が特定できるものの両方を用意すること。

8. 提案書における留意事項

- (1) 本業務実施要項及び調達仕様書の内容を踏まえ、実現可能な提案内容を記載すること。なお、提案書で提示された内容は全て入札価格内で実施できるものとする。
- (2) 提案書に記載された業務従事予定者が落札後、止むを得ない事情等により変更となる場合は、当機構へ速やかに報告するものとする。
- (3) 補足資料の提出や補足説明等を求める場合がある。
- (4) 虚偽の記載があった場合は、本業務を落札した後であっても取り消す場合がある。

9. 提案書の提出媒体と部数

(1) 紙媒体

応札予定者が特定できるもの1部、特定できないもの6部。

(2) 電子媒体

応札予定者が特定できるもの1式、特定できないもの1式。
CD-ROM または DVD-ROM とする。

10. 提案書等の提出期限

平成 29 年 5 月 〇 日 〇 時 必 着

11. 提案書等の提出先

持参または郵送により、独立行政法人中小企業基盤整備機構 財務部調達・管理課宛てに提出すること。

1 2. 提案書等の作成にあたっての質問と回答

説明会にて説明した業務の内容について不明な点があれば、平成 29 年 5 月 〇日 〇時までに、11 の場所へ提出すること（郵送の場合は必着）。なお、質問書を直接持参したものと及び書留郵便にて郵送されたものについてのみ回答する。電話及び FAX での質問については一切回答しない。

回答は、質問が提出された場合、平成 29 年 5 月 〇日より平成 29 年 5 月 〇日までの間、11 の場所において掲示する。また、説明会参加者については、電子媒体により配布することとする。

1 3. 技術審査（プレゼンテーション）の実施日時および場所

平成 29 年 6 月 〇日

東京都港区虎ノ門 3-5-1 虎ノ門 37 森ビル 〇階

独立行政法人 中小企業基盤整備機構 〇〇会議室

※各参加者への割り当て時間等は、あらためて連絡する。

※説明者は原則として業務を請け負った場合の業務責任者が務めること。

業務責任者がやむを得ず欠席となる場合は、業務従事者が務めること。

1 4. 資料の閲覧

(1) 設計関連資料の閲覧を希望する場合は、別紙 3「資料閲覧要領」により取り扱う。資料閲覧にあたっては別紙 4「資料閲覧予約申請書兼承認書」により当機構情報システム基盤センター情報システム課に申請し、後日通知される案内に従い閲覧すること。

(2) 閲覧期限は平成 29 年 5 月 〇日までとする。

1 5. その他

(1) 一度提出された提出書類の変更および取消しはできない。

(2) 提出された書類は、本業務の審査以外には使用しない。

(3) 提出された書類は、返却しない。

(4) 採用の可否を問わず、提出書類の作成費用は支払わない。

(5) 技術審査当日の指定時間を厳守すること。指定する時間までに到着しなかった場合については、辞退したものとみなす。ただし、やむをえない事情と認められる場合は、この限りではない。

(6) 評価点数、順位などについての問い合わせには応じない。

(7) 「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 6 月 2 日法律第 51 号）」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として、応募予定者の履歴事項全部証明書及び同証明書に記載のある役員等の住民票（マイナンバーが記載されていないもの）を、提出書類作成に合わせて準備することとする。

仕様書 目次	提案書 項番	提案要求事項及び評価基準	評価 区分	得点配分 (最大点)
1 業務名称	—	提案の必要がない項目であるため、評価対象外とする。	—	—
2 業務概要	1	調達仕様書「2 業務概要」から、本業務の業務概要について示すこと。	必須	5
		本業務を取り巻く状況を理解しており、その上で本業務の位置付けを理解した提案がなされている。 ・基幹システムの運用業務の重要性を理解していること。 ・セキュリティレベルの向上が求められていることを理解していること。 ・高い品質が求められる一方で、効率化・合理化も求めていることを理解していること。 ・ヘルプデスク業務を加え、ユーザに寄り添った丁寧な対応が必要なことを理解していること。 ・日本全国に拠点が存在し、広域にわたる業務であることを理解していること。	加点	25
3 契約期間・履行期限等 4 業務の履行場所	2	調達仕様書「3 契約期間・履行期限等」「4 業務の履行場所」から、本業務の契約期間・履行期限・履行場所等について示すこと。	必須	5
		本業務の契約期間・履行期限・履行場所等を理解し、具体的かつ合理的な提案がなされている。 ・契約開始、終了期間等のスケジュールを理解した提案がなされていること。 ・マイルストーンを意識し、重要なイベント発生時期を理解していること。 ・現時点での想定作業スケジュール、マイルストーンが示されていること。 ・引継ぎ期間が2ヶ月あることを意識した提案がなされていること。 ・請負者が機構本部に常駐して業務を行うことの注意点、留意点等が示されていること。	加点	25
5 業務時間	3	調達仕様書「5 業務時間」から、本業務の業務時間について示すこと。	必須	5
		本業務の業務時間について理解し、具体的かつ合理的な提案がなされている。 ・運用管理業務、ヘルプデスク業務それぞれの業務実施時間について理解していること。 ・8時30分から19時という業務時間は、原則、シフト勤務が必要であることが考慮されていること。 ・一時的に異なる条件で作業が発生する場合を理解し、具体的事例が示されていること。 ・問い合わせの増加が想定される場合を理解し、具体的事例が示されていること。 ・本システムの利用者特性から、ユーザのシステム利用時間が多岐に亘ることを考慮し、柔軟な勤務体制が検討されていること。	加点	25
6 請負業務の引継ぎ	4	調達仕様書「6 請負業務の引継ぎ」から、本業務の請負業務の引継ぎについて示すこと。	必須	5
		本業務の請負業務の引継ぎについて理解し、具体的かつ合理的な提案がなされている。 <請負業務開始時の引継ぎ> ・現時点での想定スケジュール、マイルストーンが示されていること。 ・現時点での制約条件及び前提条件が示されていること。 ・引継ぎ期間が2ヶ月間と定められている（限られている）ことを意識し、引継ぎ期間内に確実に引継ぎを完了するための施策が盛り込まれ、且つ、効率的に引継ぎを行う工夫が盛り込まれていること。 ・円滑な引継ぎのために必要な事項や作成する書式等が整理され、具体的に示されていること。 ・引継ぎ完了条件について、現時点で想定されるものが具体的に示されていること。 <請負期間満了の際、業者変更が生じた場合の引継ぎ> ・引継ぎ業務の流れ、フローが示されていること。 ・実施されるべき時期やタイミング、期間、スケジュール等が示されていること。 ・引継ぎ完了条件について、現時点で想定されるものが具体的に示されていること。 ・資料の整備を行う際、引き継ぎを受ける側の視点に立った配慮が示されていること。 ・運営引継ぎの際、留意すべき事項や確実に引き継ぐための施策が具体的に示されていること。	加点	50

仕様書 目次	提案書 項番	提案要求事項及び評価基準	評価 区分	得点配分 (最大点)
7 運用管理業務対象機器 8 システム構成図 9 管理対象機器設置場所 10 本システムの運用時間	5	調達仕様書「7 運用管理業務対象機器」「8 システム構成図」「9 管理対象機器設置場所」「10 本システムの運用時間」から、本業務の運用管理業務対象機器、システム構成図、管理対象機器設置場所、本システムの運用時間について示すこと。	必須	5
		本業務の運用管理業務対象機器、システム構成図、管理対象機器設置場所、本システムの運用時間について理解し、具体的かつ合理的な提案がなされている。 ・管理対象機器において、特別に対応しなければならないものや、現時点で把握している特記すべき事項について、示されていること。 ・システム概要図や管理対象機器設置場所から全体を俯瞰した上で、本業務を担う際のポイントが示されていること。 ・システム概要図や管理対象機器設置場所から、遠隔地設置の機器が多数あることを理解し、本業務の効率的な機器管理手法を検討し提示できること。 ・システム概要図などから、当業務の請負期間中に更改等が予定されているシステムがあることを理解し、必要に応じて適切な対応を行う提案がなされていること。 ・24時間365日の稼働が求められていることを理解した提案がなされていること。	加點	25
11-1 本業務の実施体制	6	調達仕様書「11-1 本業務の実施体制」から、本業務の実施体制について示すこと。	必須	10
		本業務の実施体制について理解し、具体的かつ合理的な提案がなされている。 ・本業務を履行するにあたり十分に余裕を持った体制の構築が示されていること。 ・各職責に求められる知識や技能が示されていること。 ・現場常駐要員以外の後方支援体制について示され、社・グループを挙げて業務を履行することが示されていること。 ・要員体制について、時間帯によるシフト体制や繁忙期・閑散期を意識し、効率的な体制が検討されていること。 ・要員体制について、知識や経験の習得による効率化（人員削減）について示され、ムダのない体制が検討されていること。	加點	100
11-2 運用管理業務責任者の要件 11-3 運用管理業務従事者の要件	7	調達仕様書「11-2 運用管理業務責任者の要件」「11-3 運用管理業務従事者の要件」から、本業務の運用管理業務責任者及び運用管理業務従事者の要件について示すこと。	必須	5
		運用管理業務責任者の要件及び運用管理業務従事者の要件について理解し、具体的かつ合理的な提案がなされている。 ・業務責任者、業務従事者の人数や経歴等の具体的提示があること。 ・業務責任者、業務従事者について、評価に値する経歴、保有資格等が明記されていること。 ・業務責任者においては、ヘルプデスク業務を含む当業務全体を統括・管理する役割を担うことを理解した提案がなされていること。 ・過去に従事した経験や実績の内容が、具体的に確認可能な形で提示されていること。 ・システムに関する知識・技能だけでなく、コミュニケーション能力も重要であることを理解した提案となっていること。	加點	50
11-4 ヘルプデスク業務従事者の要件	8	調達仕様書「11-4 ヘルプデスク業務従事者の要件」から、本業務のヘルプデスク業務従事者の要件について示すこと。	必須	5
		ヘルプデスク業務従事者の要件について理解し、具体的かつ合理的な提案がなされている。 ・ヘルプデスク業務従事者の人数や経歴等の具体的提示があること。 ・ヘルプデスク業務従事者のリーダーとなる者について、評価に値する経歴、保有資格等が明記されていること。 ・過去に従事した経験や実績の内容が、確認可能な内容で具体的に示されていること。 ・ユーザに寄り添った丁寧な対応が必要なことを理解した提案となっていること。 ・単にヘルプデスク業務だけでなく、申請の受付窓口としての役割を担っていることを理解した提案となっていること。	加點	50

仕様書 目次	提案書 項番	提案要求事項及び評価基準	評価 区分	得点配分 (最大点)
11-5 本業務の従事者への教育、研修等の実施 11-6 本業務の従事者の交代及び代替要員	9	調達仕様書「11-5 本業務の従事者への教育、研修等の実施」「11-6 本業務の従事者の交代及び代替要員」から、本業務の従事者への教育、研修等の実施及び従事者の交代及び代替要員の要件について示すこと。	必須	5
		本業務の従事者への教育、研修等の実施及び従事者の交代及び代替要員の要件について理解し、具体的かつ合理的な提案がなされている。 <ul style="list-style-type: none"> ・現時点で想定している研修・教育スケジュールが示されていること。 ・研修教材の種類・内容・イメージ・サンプルが具体的に示されていること。 ・研修・教育の結果、習得レベルを確認する具体的手法（テスト等）について示されていること。 ・責任者クラスの（業務責任者、ヘルプデスクリーダー）交代に備えた準備、及び交代時の方針が示されていること。 ・想定される「不測の事態」を要する状況（交通機関の停止、インフルエンザ等の流行、退職等）や対応策、対応策を検討する時期等が具体的に列挙されていること。 	加点	50
12-1 ネットワークシステム全般の管理運用	10	本業務のネットワークシステム全般の管理運用について示すこと。	必須	5
		調達仕様書「12-1 ネットワークシステム全般の管理運用」から、ネットワークシステム全般の管理運用について理解し、具体的かつ合理的な提案がなされている。 <ul style="list-style-type: none"> ・本業務で行うべき項目が整理され、システムの知見が乏しい者にもわかりやすい内容で説明されていること。 ・具体的なスケジュールやマイルストーンが示され、無理なく履行できることが確認できること。 ・実施計画書、システム運用計画書の策定について、評価に値する具体的内容やサンプルが示されていること。 ・システム管理、定型/非定型のオペレーション、データ保全に係る適切な作業の履行、及び管理を行うための具体的な手法が示されていること。 ・障害対応等、自己解決できない場合にエスカレーションを行う判断を早く確実に行うための具体的な手法が示されていること。 	加点	50
12-2 クライアントパソコンの管理運用	11	調達仕様書「12-2 クライアントパソコンの管理運用」から、本業務のクライアントパソコンの管理運用について示すこと。	必須	5
		クライアントパソコンの管理運用について理解し、具体的かつ合理的な提案がなされている。 <ul style="list-style-type: none"> ・本業務で行うべき項目が整理され、システムの知見が乏しい者にもわかりやすい内容で説明されていること。 ・セキュリティ対策、ウイルス対策、OSパッチ適用等の重要性について理解していることが示されていること。 ・セキュリティ対策、ウイルス対策、OSパッチ適用等の運用について具体的な作業イメージが示されていること。 ・クライアントパソコンは台数が多く管理項目が多いことを理解し、クライアントパソコンにおける資産管理を正しく確実に行うための具体的な手法が示されていること。 ・クライアントパソコンの管理はデータ持ち出し管理につながることを理解し、適切な管理手法が示されていること。 	加点	50
12-3 サーバの管理運用	12	調達仕様書「12-3 サーバの管理運用」から、本業務のサーバの管理運用について示すこと。	必須	5
		サーバの管理運用について理解し、具体的かつ合理的な提案がなされている。 <ul style="list-style-type: none"> ・本業務で行うべき項目が整理され、システムの知見が乏しい者にもわかりやすい内容で説明されていること。 ・システムの障害を検知した場合の対応の流れ、フローが示されていること。 ・システムに精通している要員を確保している等、システム運用についての配慮が示されていること。 ・物理サーバ/仮想サーバ、それぞれの概念を理解し、適切な運用管理を履行する具体的な手法が示されていること。 ・ユーザID管理の重要性を理解しており、特に大きな権限が付与されている管理者アカウントを適切に取り扱うことが示されていること。 	加点	50

仕様書 目次	提案書 項番	提案要求事項及び評価基準	評価 区分	得点配分 (最大点)
12-4 セキュリティ監視業務	13	調達仕様書「12-4 セキュリティ監視業務」から、本業務のセキュリティ監視業務について示すこと。	必須	10
		セキュリティ監視業務について理解し、具体的かつ合理的な提案がなされている。 ・本業務で行うべき項目が整理され、システムの知見が乏しい者にもわかりやすい内容で説明されていること。 ・セキュリティの重要性を理解し、機構全体に浸透させる取り組みが示されていること。 ・セキュリティの運用状況を分析・評価するための具体的視点が示されていること。 ・万が一のセキュリティインシデント発生時の対応について、想定される作業フローが具体的に示されていること。 ・セキュリティに対する情報提供、診断等に対する支援について、具体的内容が示されていること。	加 点	100
12-5 ヘルプデスク業務	14	調達仕様書「12-5 ヘルプデスク業務」から、本業務のヘルプデスク業務について示すこと。	必須	5
		ヘルプデスク業務について理解し、具体的かつ合理的な提案がなされている。 ・問い合わせ対応業務における一連の流れ、フローが示されていること。 ・電話対応とメールからの照会受付・回答との違いについて示されていること。 ・問い合わせの記録方法や管理手法について具体的な提案があること。 ・対応スピードと対応品質を両立させる案が具体的に示されていること。 ・FAQやトークスクリプトの作成等、問い合わせ対応の均質化に向けた取り組みを意識していることが示されていること。	加 点	50
13 信頼性等要件	15	調達仕様書「13 信頼性等要件」から、本業務の信頼性等要件について示すこと。	必須	10
		本業務の信頼性等要件について理解し、具体的かつ合理的な提案がなされている。 ・SLAを締結することの意義（品質の保証や責任の所在を明確にすることなど）が述べられ、遵守するための方向性や考え方が述べられていること。 ・SLAが達成できなかった場合の対応（体制強化）について、理解していることが示されていること。 ・請負者の責によりシステムを停止することが原則として許されないことを理解し、堅確な運用管理を行うための取り組みが示されていること。 ・ヘルプデスク業務において、応答率、及びアンケート項目に示された事項（ユーザ満足度）を向上させる具体的な手法が示されていること。 ・SLAを達成するために必要な合理化・効率化の手法が示されていること。	加 点	100
14 作業報告	16	調達仕様書「14 作業報告」から、本業務の作業報告について示すこと。	必須	5
		本業務の作業報告について理解し、具体的かつ合理的な提案がなされている。 ・本業務における報告事項が整理して示され、遺漏なく妥当なものであること。 ・報告様式のイメージ、サンプルが具体的に示されていること。 ・報告事項または報告様式がITILなどの管理手法に基づいた、標準的且つわかりやすいものであることが示されていること。 ・設置する会議体が整理して示され、妥当なものであること。 ・作業報告のとりまとめ単位ごとの特性を理解し、適切な報告の手法が示されていること。	加 点	50
15 納品物	17	調達仕様書「15 納品物」から、本業務の納品物について示すこと。	必須	5
		納品物について理解し、具体的かつ合理的な提案がなされている。 ・本業務における納品物が整理して示され、遺漏なく妥当なものであること。 ・納品物のイメージ、サンプルが具体的に示されていること。 ・納品物の提出時期（納期）、種類、内容等が整理して示され、妥当なものであること。 ・本業務における納品物は、本業務終了後の次期請負者への引継ぎ事項となることを理解し、納品物を作成する手法が示されていること。 ・納品物正本の納品前に、仮納品などの形で本業務の意図に沿った納品物が作成されていることを示す手法が提示されていること。	加 点	50
16 業務上の留意点 17 著作権 18 その他	—	提案の必要がない項目であるため、評価対象外とする。	—	—

受付番号	
------	--

平成 年 月 日

独立行政法人中小企業基盤整備機構
情報システム基盤センター 情報システム課 御中

「情報化ネットワークシステム運用管理業務」の応募申請書

「情報化ネットワークシステム運用管理業務」に関する請負先として応募いたした
く、必須評価項目証明書、企画提案書、会社概要を添えて申請します。

申請者 ○○○○株式会社

代表取締役社長 ○○ ○○ 印

所在地 ○○県○○市・・・・・・(〒○○○-○○○○)

連絡先 所 属 ○○○部 ○○○課
役職名 ○○○部(課)長
氏 名 ○○ ○○○
電 話
FAX
E-mail

注1 連絡先が上記の所在地と異なる場合は、住所も付記すること。

注2 共同事業体を結成して応札を予定する場合には、構成員から代表者への委任状
(様式は入札説明書で提示)及び協定書(任意様式)を添付すること。

平成 年 月 日

独立行政法人中小企業基盤整備機構 御中

住所
商号又は名称
代表者名

印

企画評価における必須評価項目について

「情報化ネットワークシステム運用管理業務」の入札に関し、以下のとおり企画評価における必須評価項目の条件に適合することを証明します。

記載箇所	条件	証明資料名、または明記されている企画書類等の該当箇所
実施要項 P.7	競争の導入による公共サービスの改革に関する法律第 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。	
実施要項 P.7	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、特別な理由がある場合に該当する。	
実施要項 P.7	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。	
実施要項 P.7	当機構の平成 29・30・31 年度競争参加資格において「役務の提供等 情報処理」、「役務の提供等 ソフトウェア開発」の A、B 又は C の等級に登録されていること。	
実施要項 P.7	法人税並びに消費税及び地方消費税の滞納がないこと。	
実施要項 P.7	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。	
実施要項 P.7	当機構「契約競争参加資格停止措置要領」及び他府省等における物品等の契約に係る指名停止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。	

実施要項 P.7	調査研究や各工程の調達仕様書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、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。）でないこと。	
実施要項 P.7	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を行うCIO又はCIO補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。または、CIO又はCIO補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。	
実施要項 P.8	現在、機構の専門家として業務委託契約を締結している者、または専門家が役員等に所属する法人に該当する者ではないこと。	
実施要項 P.8	品質マネジメントに関して、ISO9001認証、JISQ9001認証、ISO20000認証、JISQ20000認証のいずれか、又は、それと同等の認証等を有している、若しくは、同等の品質管理体制を確立していること。	
実施要項 P.8	一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）が運営するプライバシーマーク制度の付与適格事業者認定され、「プライバシーマーク」の使用許諾を得ていること。又は、情報セキュリティに関して、ISMS認証、ISO/IEC27001認証、JISQ27001認証、BS7799認証のいずれか、それと同等の認証等を有している、若しくは、同等のセキュリティ管理体制を確立していること。	
実施要項 P.8	2,000 ユーザ程度以上が利用するクライアント・サーバシステムの運用管理業務を受託した実績があること。	
調達仕様書 P.6	運用管理業務責任者の選任にあたっては、本システムと同規模以上（利用者規模 約 2,000 人程度、複数拠点）のネットワークシステムにおいて、クライアントパソコン、サーバ、ストレージ、WAN 構築、ネットワーク回線、遠隔監視拠点等を有するネットワーク、セキュリティの設計・構築経験があり且つ・運用業務を3年以上現場管理者として実施した経験を含む情報処理業務の経験を10年以上有している者とする。	
調達仕様書 P.6	運用管理業務従事者について、本システムと同種の複数拠点を有するネットワークシステムにおいて、クライアントパソコン、サーバ、ストレージ、WAN 構築、ネットワーク回線、遠隔監視拠点等を有するネットワーク、セキュリティの設計・構築・運用業務のいずれかを1年以上現場作業員として実施した経験を含む情報処理業務の経験を1年以上有している者を含めること。	

調達仕様書 P.7	運用管理業務従事者について、直近3年の間にシスコ社製品に係るネットワーク・セキュリティ製品についての設定変更等の現場作業を1年以上経験し、本業務で示す運用管理業務を滞りなく実施できるスキル（CCNAの有資格者若しくは同等以上の有資格者を想定）を有した者を含めること。	
調達仕様書 P.7	運用管理業務従事者とは別に、シスコ社製品に係る CCNP（上位資格若しくは同等資格を含む）の有資格者、若しくは直近3年の間に本システムと同規模以上のネットワークシステムにおいてシスコ社製品を活用したネットワーク構築・構成変更の現場責任者として実行した経験を有した者による本業務の支援体制を確立すること。	
調達仕様書 P.7	運用管理業務従事者について、ITIL ファンデーションの有資格者を含めること。	
調達仕様書 P.7	運用管理業務従事者について、Active Directory に係る設定についてLDAP マネージャーを用いて追加・変更・削除等を実施する現場作業員としての経験を1年以上有する者を含めること。	
調達仕様書 P.9	ヘルプデスク業務の経験を1年以上有する者を複数名含めること。	

【記載上の注意事項】

1. 内容を確認できる書類等を添付するか、もしくは企画書内で明示すること。該当する添付書類名もしくは明記されている企画書類等の該当箇所がはっきりわかるようにそれぞれ記載すること。
2. 資料は日本語、A4版（縦・横）で提出するものとし、様式は任意。

会 社 概 要

申請者 ○○○○株式会社

代表取締役社長 ○○ ○○ 印

1. 所在地
2. ホームページURL
3. 設立年月
4. 資本金
5. 従業員数
6. 主要事業の実績（概要）
7. 関連会社（団体の場合は主要加盟企業）
8. 主要株主（持株割合を含む）
9. 財務諸表

資料閲覧要領

設計関連資料の閲覧は以下により実施する。

1. 資料閲覧期間

平成29年4月〇日（曜日）～平成29年5月〇日（曜日）※土曜、日曜、祝日除く

2. 閲覧時間帯

午前 10:00～12:00

午後 13:30～17:30

3. 閲覧場所

中小機構 本部

4. 閲覧の予約方法

情報化ネットワークシステム運用管理業務に関する資料閲覧予約申請書兼承認書（別紙4）に必要事項を記載し、下記送付先に閲覧希望の2営業日前までにFAXにて提出すること。

送付先：情報システム基盤センター 情報システム課 FAX：03-5470-1654

送付内容：資料閲覧予約申請書兼承認書（別紙4）

5. 閲覧の承認及び通知

機構から項目記載のある承認書が返信された時点で閲覧を承認したものとする。

なお、承認書は閲覧当日持参すること。

6. 注意事項

(1) 閲覧者は5名以内とする。

(2) 閲覧場所に入館する際に身分証明書を提示すること。

(3) 資料の外部持ち出しは一切してはならない。

(4) 資料のコピー、複製をしてはならない。

(5) 資料の破損、紛失、滅失がないよう、取扱いには十分注意すること。

(6) 同日・同時間帯を希望する入館申請があった場合は、申請が早い者の希望を優先とする。ただし、一度にできる閲覧申請は一回までとし、機構から承認後に次の閲覧申請ができるものとする。

**情報化ネットワークシステム運用管理業務
に関する資料閲覧予約申請書兼承認書**

独立行政法人中小企業基盤整備機構 あて

<<申請者記入>>				申請者社名	
				申請者氏名	
				申請者連絡先	
				申請日	2017年 月 日
閲覧予約希望日時			閲覧場所		
第一希望	2017年 月 日	午前・午後	中小機構 本部	希望する日付を記載の上、午前・午後いずれかに○ 【閲覧可能時間】 午前:10:00~12:00 午後:13:30~17:30	
第二希望	2017年 月 日	午前・午後	中小機構 本部		
第三希望	2017年 月 日	午前・午後	中小機構 本部		
閲覧者氏名		責任者 (該当する者に○)	当日連絡先	備考	
1					
2					
3					
4					
5					

上記の申請について、下記のとおり承認いたします。

承認日		承認者名	
閲覧日時			

申請書兼承認書提出先

独立行政法人中小企業基盤整備機構
 情報システム基盤センター 情報システム課
 FAX:03-5470-1654