

公告時とは異なります。
(一部削除箇所あり)

宮内庁ネットワークシステムの運用管理支援業務
民間競争入札実施要項（案）

宮内庁

平成 26 年〇月

1. 趣旨	4
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	4
2.1. 本業務の概要	4
2.2. 宮内庁 NW 等の概要	4
2.2.1. 概要	4
2.2.2. 機器構成	5
2.2.3. 利用特性	5
2.2.4. 設置拠点	6
2.3. 本業務等の内容	6
2.4. 確保されるべき本業務の質	7
2.4.1. サービスレベルアグリーメント (SLA) の締結	7
2.4.2. ヘルプデスク利用者満足度調査の結果	8
2.5. 契約金額の支払いに関する事項	8
3. 実施期間に関する事項	8
4. 入札参加資格に関する事項	9
4.1. 入札参加資格	9
4.2. 運用管理責任者（個人）の実績・資格	10
4.3. 運用作業員（個人）の実績・資格	11
5. 入札に参加する者の募集に関する事項	11
5.1. 入札手続（スケジュール）	11
5.1.1. サーバ室閲覧及び資料閲覧並びに質問受付	11
5.2. 入札書類	12
6. 本業務を実施する者を決定するための評価の基準及びその他の決定に関する事項	12
6.1. 評価方法	12
6.2. 落札者の決定	12
6.3. 落札者の取消し	13
6.4. 落札者が決定しなかった場合の措置	13
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	13
8. 請負者に使用させることができる国有財産に関する事項	13
9. 請負者が、当庁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講じるべき措置に関する事項	14
9.1. 請負者が当庁に報告すべき事項、当庁の指示により講じるべき措置	14
9.1.1. 報告等	14
9.1.2. 調査	14
9.1.3. 指示	14
9.2. 秘密を適正に取り扱うために必要な措置	14
9.3. 契約に基づき請負者が講じるべき措置	15
9.3.1. 本業務の開始	15
9.3.2. 権利義務の譲渡禁止	15
9.3.3. 瑕疵担保責任	15

9.3.4. 再委託.....	15
9.3.5. 契約内容の変更.....	15
9.3.6. 契約の解除.....	16
9.3.7. 談合等不正行為.....	16
9.3.8. 暴力団排除.....	16
9.3.9. 損害賠償.....	16
9.3.10. 不可抗力免責・危険負担.....	16
9.3.11. 金品等の授受の禁止.....	16
9.3.12. 宣伝行為の禁止.....	16
9.3.13. 記録及び帳簿類の保管.....	16
9.3.14. 紛争又は疑義の解決方法.....	17
9.3.15. 本業務の引継ぎ.....	17
10. 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 関し契約により負うべき責任に関する事項.....	17
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
11.1. 本業務の実施状況に関する調査の時期.....	17
11.2. 調査項目及び調査方法.....	17
11.3. 実施状況等の提出.....	18
12. その他の業務に関し必要な事項.....	18
12.1. 本業務等の実施状況等の官民競争入札等監理委員会への報告及び公表.....	18
12.2. 当庁の監督体制.....	18
12.3. 請負者の責務.....	18
12.4. 著作権.....	19

※ 本実施要項で使用する略語は別添 1「宮内庁ネットワークシステム運用管理支援業務民間競争入札による調達仕様書」を参照すること。

【資料一覧】

- ◆ 「宮内庁ネットワークシステムの運用管理支援業務民間競争入札実施要項」
 - 別紙 1 「別紙 1__宮内庁 NW 設置拠点」
 - 別紙 2 「従来の実施状況に関する情報の開示」
 - 別紙 3 附属資料「運用管理の業務フロー」
 - 別紙 4 「談合等の不正行為に関する特約条項」
 - 別紙 5 「暴力団排除に関する特約条項」
 - 別紙 6 「暴力団排除に関する誓約事項」
 - 別紙 7 「利用満足度調査」

- ◆ 別添 1 「宮内庁ネットワークシステム運用管理支援業務民間競争入札による調達仕様書」
 - 別紙 1 「資料閲覧願い」
 - ◇ 別紙 「機密保持に関する誓約書」

- ◆ 別添 2 「宮内庁競争入札心得」

- ◆ 別添 3 「宮内庁ネットワークシステムの運用管理支援業務民間競争入札説明書」
 - 別紙 1 「適合証明書」
 - ◇ 様式 1 「入札書」
 - ◇ 様式 2 「委任状」
 - ◇ 様式 3 「入札辞退届」
 - ◇ 「適合証明書別紙 仕様要件についての証明」

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、宮内庁（以下「当庁」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「宮内庁ネットワーク運用管理支援業務」（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

2.1. 本業務の概要

現在、宮内庁ネットワークシステム（以下「宮内庁 NW」という。）は、皇居内に設置された構内ネットワークと、皇居外に所在する当庁の各部署それぞれに設置された構内ネットワークと、それらすべての構内ネットワークを IP-VPN 回線で相互に接続し統合したネットワークとで構成されており、一府省庁一ネットワークの体制になっている。この宮内庁 NW においては、グループウェア（電子メール機能、電子掲示板機能等）、ファイルサーバ、インターネット接続、皇居等参観受付、情報公開開示請求、正倉院宝物管理等各種システムのネットワーク情報サービスが提供されている。

本業務を実施する民間事業者（以下「請負者」という。）が行う業務は、本システムの運用、保守、管理等を行うことにより、宮内庁職員等（以下「ユーザ」という。）に対して本システムが有する機能を安定的に供給することとし、その詳細は別添 1「宮内庁ネットワークシステム運用管理支援業務民間競争入札による調達仕様書」（以下「仕様書」という。）を基本とする。

本実施要項は、法に基づく民間競争入札により調達し、平成 27 年 2 月 1 日から本業務を開始する。

2.2. 宮内庁 NW 等の概要

2.2.1. 概要

本システムは、ユーザが端末、プリンタ等の情報機器を利用し、電子メールの送受信、インターネット等のサービスの利用及び作成した情報資産を管理・共有するネットワークシステムであり、当庁の基幹システムとなっている。主な機能等は以下のとおり。

① 構成

- ・サーバ 約 50 台
- ・クライアント PC 約 930 台
- ・プリンタ 約 190 台
- ・複合機 約 30 台

② オペレーティングシステム

③ 業務のための各種アプリケーションソフトウェア

④ グループウェアシステム

グループウェアを利用することにより、スケジュール管理、電子掲示板、会議室の予約等の各機

能を有し、また、庁内間及びインターネット経由での民間との電子メールの送受信が可能となっている。

⑤ 霞が関の各省庁を専用線で繋いだ広域ネットワークである「政府共通ネットワーク」と接続されており、インターネットを介さずに他省庁等との電子メールの送受信を含む情報交換が可能となっている。

⑥ ユーザ管理機能によりアカウント管理を行い、ユーザの人事異動情報を容易に各担当者が入力できるようになっている。

⑦ 本システムを利用しているシステム

・宮内庁公開システム

(宮内庁ホームページ概要)

宮内庁ホームページは、平成 9 年度に開設し、現在では皇室の様々な御活動を始め、参観申込要領、職員採用、報道発表資料（御動静及び御会見等）等を情報発信している。

(皇居等参観受付システム概要)

当該システムは、平成 15 年度に導入されたシステムであり、皇居を始め京都御所等における参観業務のデータを一元的に管理し、インターネットで全国どこからでも参観申込みができるよう整備したものである。

(情報公開関係システム概要)

当該システムは、平成 17 年度に導入されたシステムであり、職場や自宅の PC からインターネットを通じて情報公開法に基づく開示請求ができるよう整備したものである。

・CAD システム

宮内庁施設の図面の作成及び管理等の業務を電子化・データベース化して関係部局が共有することにより、事務の効率化を図るため、平成 12 年度に導入したシステムである。

・正倉院宝物公開管理システム

正倉院宝物の画像・資料等のデータの蓄積及び宮内庁ホームページを通じて一般に公開するために平成14年度に開設されたシステムである。

・国家公務員 IC カード身分証明書等発行管理システム

国家公務員（ユーザ）の身分証明書等発行管理システムとして平成 18 年度に導入したシステムである。

・図書寮文庫所蔵資料目録画像公開システム

宮内庁書陵部が所蔵する図書の適切な保存及びインターネットを通じて目録情報などを広く一般の利用者に供するため平成 25 年度に導入したデジタルアーカイブ・システムである。

・標的型攻撃対策システム

標的型メール（なりすまし）等によるサイバー攻撃の脅威からの防御や検知、情報セキュリティ強化のため平成 25 年度に導入したシステムである。

2.2.2. 機器構成

2.2.3. 利用特性

ユーザ約 1,100 名、クライアント PC 約 930 台により、原則として 24 時間 365 日利用される。

2.2.4. 設置拠点

宮内庁 NW の設置拠点は、別紙 1「宮内庁 NW 設置拠点」に示す。なお、原則として運用管理要員が当庁本庁舎以外に赴いて作業を実施することはないが、電話やリモート対応ができない場合（配線作業ほか）については、当庁担当者と調整の上、現場へ赴き対応を行うこと。

2.3.本業務等の内容

請負者は、以下の通常業務を行うことにより、ユーザに 2.2.1.に示す機器等（以下「機器等」という。）を利用したサービスを安定的に供給することとし、その詳細は仕様書を基本とする。

- ① 運用管理手順書等の作成
 - ・本業務に係る手順書等の作成を行う。
- ② 資産管理
 - ・資産管理台帳，論理構成図，物理構成図，機器配置図，ライセンス契約管理，配線図，その他必要な文書の作成，管理を行う。
- ③ データ管理
 - ・機器等データのバックアップ，バックアップログの確認，バックアップ媒体の保存，集配，交換を行う。
- ④ ネットワーク管理
 - ・ネットワークセグメント及び各機器の死活，サーバの重要プロセス及びサービス稼働状況，サーバのシステムログに出力された障害情報，機器等及びサーバのリソース，パフォーマンス状況，メールログ，プロキシログ，さらには PC の操作ログ等の監視を行う。
 - ・ネットワーク上のコンピュータの IP アドレス，ホスト名の台帳管理を行う。
 - ・資産管理ソフトウェアによるインベントリ管理を行う。
 - ・機器等の設定変更を行う。
- ⑤ ユーザ管理
 - ・アカウント管理，パスワード管理，ファイルサーバへのアクセス権の管理を行う。
- ⑥ セキュリティ管理
 - ・「仕様書における別途閲覧（別紙 1）」に供する当庁の情報セキュリティポリシーに則り，サーバ（Linux サーバを含む），クライアント PC，貸出用 PC，各地方サーバ及び各業務システムに対しウィルス対策ソフトウェアを最新に維持するとともに，ウィルス情報収集及び対策立案を行う。
- ⑦ 障害対応と保守
 - ・ハードウェア・ソフトウェアの障害発生時における一次切り分け，原因分析，復旧，ステータス管理，事後管理を迅速に行う。
- ⑧ 性能管理
 - ・ハードウェア・ソフトウェアの安定的かつ正常な稼働をする観点で，当庁が指定するサーバに対して，当庁が規定した項目に沿ったハードウェアの外観点検，システム稼働状態，トラフィック，サーバ室温度管理を行う。
- ⑨ 個別システム運用管理
 - ・宮内庁 NW において提供されているグループウェアを始めとする個別システムに係るシステム監視，バックアップ処理の支援，セキュリティアップデート，個別システム保守業者，メーカー等保守契約の関係者による復旧作業に対し，適切に情報提供等の支援，復旧後の動作確認を行う。

- ⑩ 予備機器，消耗品等の管理
 - ・PC，HUB，UTP ケーブル，デジタル周辺機器等の予備機の管理を行う。
- ⑪ 定例会議
 - ・毎週，当庁において開催する運用管理会議において，運用報告を行うこと。
- ⑫ 機器等変動に関する支援
 - ・本業務請負期間中において機器等に変動があった場合には，助言，支援及び必要な資料の提供，作成を行う。
- ⑬ 計画停電
 - ・1年に1回実施される法定停電において，サーバ及び機器等の停止，起動，起動後の確認の対応を行う。
- ⑭ ヘルプデスク
 - ・各種アカウントの管理及びユーザが利用するハードウェア・ソフトウェア等に関する問合せ，申請に対し迅速に対応を行う。

2.4.確保されるべき本業務の質

2.4.1. サービスレベルアグリーメント（SLA）の締結

- (1) 本業務の効率化と品質向上並びに円滑化を図るため，以下に示す指標に対してサービスレベルアグリーメント（SLA）を締結すること。
 - ① 本業務の一次回答時間
 - (ア) ユーザからの質問等に対する一次回答時間は 1時間以内とすること。回答時間は以下の計算式による。

$$(\text{請負者がユーザに回答した時刻}) - (\text{ユーザが請負者に対して質問等した時刻})$$
 (ただし，17時45分以降の質問については翌営業日の9時30分までに回答すること。)
 - ② 本業務の解決時間
 - (ア) ユーザからの質問等に対する解決時間は 2営業日以内とすること。解決時間は以下の計算式による。

$$(\text{ユーザの質問等が解決した日時}) - (\text{ユーザが請負者に対して質問等した日時})$$
 (イ) 請負者の作業範囲外のものについてはサービスレベルの対象外とする。ただし，この場合においても質問等の解決に向けて協力すること。
 - ③ 障害報告時間
 - (ア) 各システム又は外部監視等により検出された 2.2.1.に示す機器等の障害について，30分以内に当庁担当者に対し報告すること。障害報告時間は以下の計算式による。

$$(\text{請負者が当庁担当者に報告した時刻}) - (\text{障害確認時刻})$$
 (ただし，17時45分以降の障害発生については，翌営業日の9時までに報告すること。)
 - ④ 障害解決時間
 - (ア) 各システム又は外部監視等により検出された機器等の障害について，1営業日以内に解決させること。障害解決時間は以下の計算式による。

$$(\text{障害が解決した日時}) - (\text{障害確認日時})$$
 (イ) 請負者の作業範囲外のものについてはサービスレベルの対象外とする。ただし，この場

合においても障害の解決に向けて協力すること。

⑤ 運用要領・運用計画の遵守

(ア) 運用要領・運用計画の遵守状況に関して、当庁から指摘された改善要求件数は、0件であること。

(2) サービスレベルの遵守状況については、月1回開催のSLA報告会議において報告し、当庁の承諾を得ること。

(3) 当庁の要求水準は、「上記(1)①から⑤全ての遵守率について99%以上であること」とする。ただし、請負者の作業範囲外のもの、又はやむを得ない事情によるものであることを当庁が承諾したものについてはサービスレベル測定の対象外とする（例えば当庁担当者との連絡がつかない、地方部局とのやりとりなど。）。

(4) (3)で要求した水準を満たせなかった場合、具体的な解決策を検討し、(2)の報告時に合わせて報告すること。

(5) 3か月連続して(3)の要求水準を満たせなかった場合、運用体制の強化、若しくは「仕様書 2.3. 作業実施体制」の変更を指示することがあるが、(3)の要求水準を満たせるまでの期間において、請負者は本契約の範囲内でこれに対応すること。

2.4.2. ヘルプデスク利用者満足度調査の結果

ヘルプデスク業務の利用者に対して、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）を維持又は向上すること。

- ・ 問合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

各項目とも、「満足」（配点100点）、「ほぼ満足」（同80点）、「普通」（同60点）、「やや不満」（同40点）、「不満」（同0点）で回答させ、各利用者の4つの回答平均スコア（100点満点）を算出する。

2.5. 契約金額の支払いに関する事項

(1) 契約の形態は、業務請負契約とする。

(2) 当庁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、仕様書に定めた内容に基づく毎月の監督・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、適法な請求書を受領した日から30日以内に、毎月、契約金額を運用期間の全月で除した月額料金を支払うものとし、その計算方法は月の初日から末日までとする。ただし、期間に1か月未満の端数が生じたときは、日割計算によるものとする。

3. 実施期間に関する事項

(1) 全体工程

実施期間全体に係る日程を「図1.全体日程」に示す。

(2) 契約期間

契約期間は契約日（平成26年12月上旬頃）から平成31年3月31日までとする。

なお、本業務の現行運用管理支援業者（以下「現行業者」という。）からの引継ぎ期間は、平成

26年12月上旬頃から平成27年1月31日まで、本業務の請負契約期間は、平成27年2月1日から平成31年3月31日までの50か月を予定し、その契約は平成26年度から同30年度までの国庫債務負担行為によるものとする。

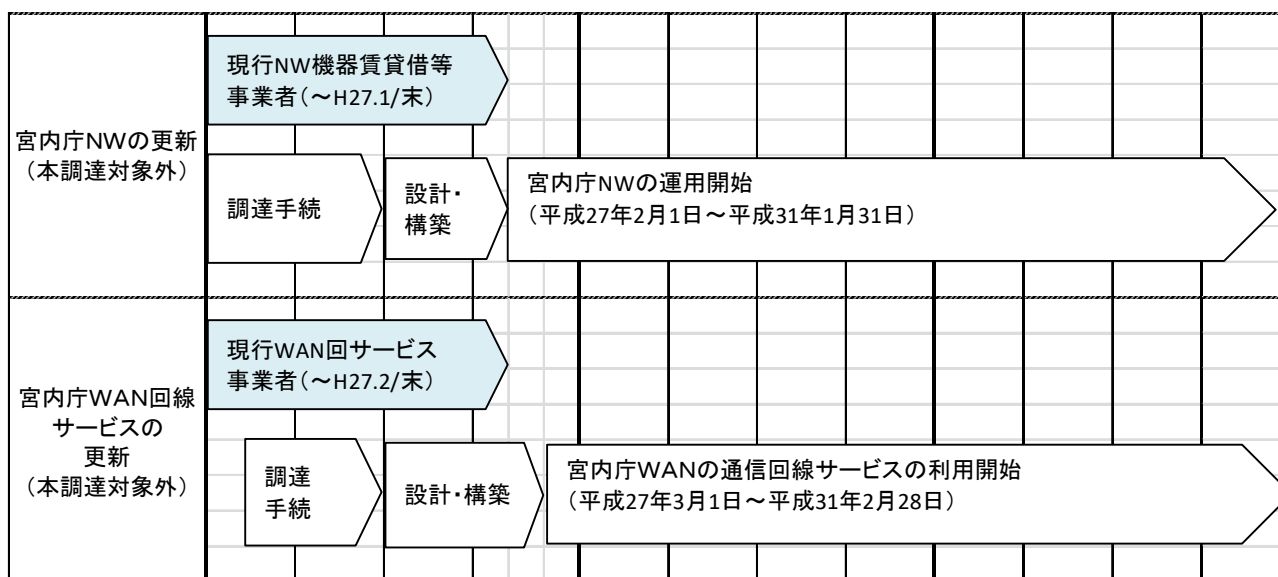
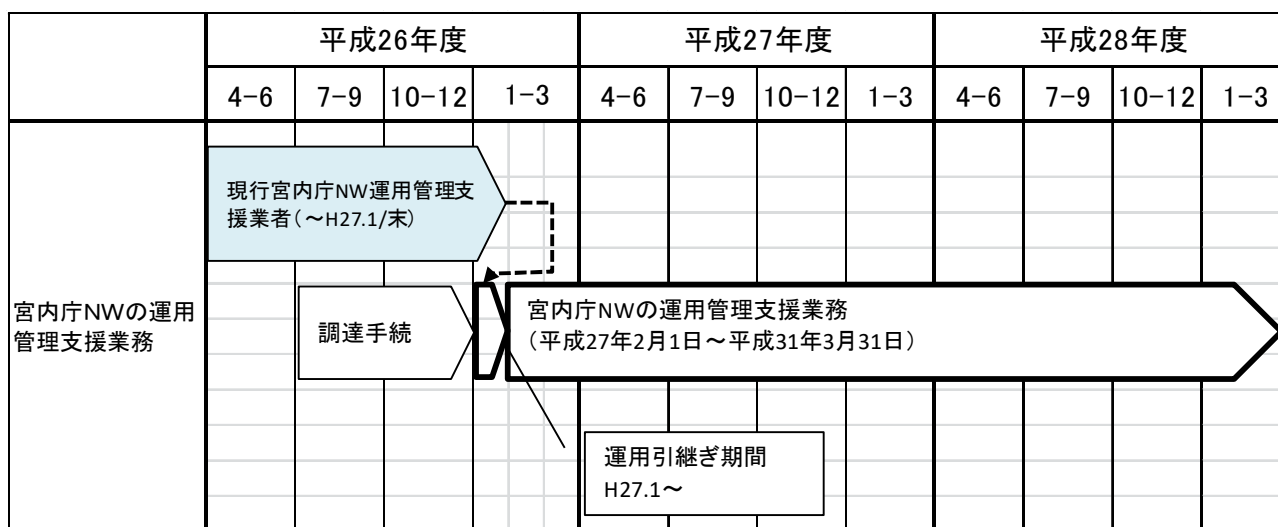


図 1.全体日程

4. 入札参加資格に関する事項

4.1.入札参加資格

- (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。以下「予決令」という。)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つて、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) 予決令第 71 条の規定に該当しない者であること。
- (4) 平成 25・26・27 年度内閣府競争参加資格（全省庁統一資格）「役務の提供等」の「A」又は「B」等級に格付けされ「関東・甲信越地域」の競争参加資格を有する者であること。
- (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) 当庁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) 宮内庁 CIO 補佐官及びその支援スタッフ業務について，透明性及び公平性を確保するため，宮内庁 CIO 補佐官等が現に所属する又は過去 2 年間に属していた事業者及びその関連事業者ではないこと。
- (10) 本業務の実施予定部門が ISO9001，ISO20000，JISQ9001 のいずれか，またはこれらと同等程度の認証を取得しており，品質管理を的確に行う体制が整備されていることを証明すること。
- (11) 本業務の実施予定部門が ISO14001 の認証を取得しており，環境マネジメントを的確に行う体制が整備されていることを証明すること。
- (12) 本業務の実施予定部門が JIS Q 27001（ISO/IEC27001）の認証を取得しており，情報セキュリティ管理を的確に行う体制が整備されていることを証明すること。
- (13) 過去 5 年以内に宮内庁 NW の規模と同等で，管理対象サーバ 50 台以上及びクライアント PC 930 台以上の情報システムを有するネットワークシステムの運用業務を受託し円滑に運用業務を遂行した実績があること。ただし，ヘルプデスク業務のみの受託実績は認めない。

4.2.運用管理責任者（個人）の実績・資格

- (1) 請負者は，本業務の円滑な実行や，運用作業員のみでは対処できない技術的な問題を解決するため，運用管理責任者を設け，運用作業員のサポートを行うこと。なお，運用管理責任者は以下の実績・資格を有すること。
 - ① 過去 5 年以内に実施された「宮内庁 NW 同等以上システム」において，システム設計，構築，運用等のプロジェクトマネージャを務めた経験を有すること。また，受注実績を示す文書を提出すること。
 - ② システム設計・構築・運用等の業務経験を 5 年以上有すること。
 - ③ プロジェクトマネジメント協会のプロジェクトマネジメントプロフェッショナル又は「情報処理の促進に関する法律」に基づいて行われる情報処理技術者試験のうちのプロジェクトマネージャ試験の合格者であること。
 - ④ 「情報処理の促進に関する法律」に基づいて行われる情報処理技術者試験のうち，ネットワークスペシャリスト試験及び情報セキュリティスペシャリスト試験の合格者であること。

4.3.運用作業員（個人）の実績・資格

- (1) 運用作業員（常駐者及び応援者）は、以下の実績・資格を有すること。
 - ① 「宮内庁 NW 同等以上システム」の企画，設計・開発，運用に関する業務に 5 年以上従事した経験を有すること。ヘルプデスク業務のみの実績は認めない。
 - ② 「IT スキル標準 V3 2011」（平成 24 年 3 月 26 日 独立行政法人 情報処理推進機構）（http://www.ipa.go.jp/jinzai/itss/download_V3_2011.html）における，「IT サービスマネジメント」の専門分野「オペレーション」で達成度指標及びスキル熟達度ともにレベル 3 に相当する知識・経験を有すること。
 - ③ IT ガバナンスのフレームワークの知識を有することを証明するため，ITILFoundation 以上の資格を有し，証明できること。
 - ④ Windows サーバ及びクライアント PC，Linux サーバ，それらを接続するネットワーク機器についての運用経験を有しており，業務上必要なシェル・コマンドの操作，スクリプト及びバッチファイルの作成と正常動作確認ができる能力を有していること。
 - ⑤ 当庁で現在利用している汎用ソフトウェアや汎用ミドルウェア全般についての専門知識と操作経験を有しており，迅速なヘルプデスク業務が実施可能な能力を有していること。
 - ⑥ 業務遂行においてユーザや既存各システムの構築・保守業者と日本語により円滑で適切なコミュニケーションが図れること。

5. 入札に参加する者の募集に関する事項

5.1.入札手続（スケジュール）

- | | |
|------------------|----------------------|
| (1) 入札公示：官報公示 | 平成 26 年 9 月下旬 |
| (2) サーバ室閲覧及び資料閲覧 | 9 月下旬～11 月上旬（必要に応じて） |
| (3) 質問受付 | 9 月下旬～10 月中旬 |
| (4) 適合証明書の提出期限 | 11 月上旬 |
| (5) 提案資料の審査 | 11 月上旬 |
| (6) 入札書の提出期限 | 11 月中旬 |
| (7) 開札及び落札予定者の決定 | 11 月中旬頃 |
| (8) 契約締結 | 12 月上旬頃 |
| (9) 引継ぎ期間 | 契約締結日から翌年 1 月末日 |

5.1.1. サーバ室閲覧及び資料閲覧並びに質問受付

本業務の入札説明会は実施しないが，個別にサーバ室閲覧及び資料閲覧並びに質問受付の場を設けることにより，必要な情報は提供する。

本業務実施場所（サーバ室）及び本業務関係資料等の閲覧を希望する場合は，必ず資料閲覧可能期間に，以下の連絡先にあらかじめ連絡の上，仕様書別紙 1「資料閲覧願い」に記載し，閲覧日及び閲覧希望資料を調整すること。

資料閲覧可能期間：平成 26 年〇月〇日（〇）から平成 26 年〇月〇日（〇）

〒100-8111 東京都千代田区千代田 1-1（皇居内）

電話番号：03-3213-1111（代表）

ファクシミリ：03-3213-1177

担当係：宮内庁長官官房用度第一係

内 線：3296

担当者：〇〇 〇〇

本件入札に関する質問及び問い合わせは、平成 26 年〇月〇〇日（〇）から平成 26 年〇月〇日（〇）午後〇時まで随時受け付ける。詳細は別添 3「宮内庁ネットワークシステムの運用管理支援業務民間競争入札説明書」を参照すること。

5.2.入札書類

入札参加者は、次に掲げる書類を別に定める別添 2「宮内庁競争入札心得」及び別添 3「入札説明書」に記載された期日及び方法等により提出すること。

- (1) 代表者の証明する適合証明書及び適合証明書の付随資料
- (2) 入札書及び委任状
- (3) 法第 15 条において準用する法第 10 条に規定する欠格事由のうち、暴力団排除に関する規定について評価するために必要な書類。（落札予定者となった者のみ提出。）

6. 本業務を実施する者を決定するための評価の基準及びその他の決定に関する事項

6.1.評価方法

本業務を実施する者（以下「落札者」という。）の決定は、最低価格落札方式によるものとする。

なお、仕様要件についての証明における技術等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、宮内庁 CIO 補佐官に意見を聴くものとする。

6.2.落札者の決定

- (1) 入札者の入札価格が予決令第 79 条に基づいて作成された予定価格の制限の範囲内で最も低く、かつ、適合証明書に示すすべての要件を満たしている者を落札者とする。
ただし、予決令第 84 条の規定に該当する場合は、予決令第 85 条の基準を適用するので、落札者となるべき者の入札価格によっては、その者により当該契約の内容に適合した履行がなされないこととなるおそれがあると認められるときは、いったん落札者の決定を保留する。
この場合、基準価格に満たない価格をもって入札をした者は、予決令第 86 条に基づく調査に協力しなければならない。
- (2) 調査の結果、その者により当該契約の内容に適合した履行がなされないおそれがあると認められるとき、又はその者と契約を締結することが公正な取引の秩序を乱すこととなるおそれがある著しく不相当であると認められるときは、予定価格の制限の範囲内の価格をもって入札した他の者のうち、最低の価格をもって有効な入札を行った者を落札者とすることがある。
- (3) 落札となるべきかどうかの入札をした者が 2 人以上あるときは、直ちに、当該入札をした者にくじを引かせて落札者を決める。また、当該入札をした者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。
- (4) 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(2)により落札者を決定する場合には書面で通知する。

6.3.落札者の取消し

落札者が、契約担当官等から求められたにもかかわらず契約書の取り交わしを行わないときは、落札者の決定を取り消す。ただし、契約担当官等が、正当な理由があると認めたときはこの限りではない。

6.4.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、適合証明書をすべ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予定価格の制限に達した価格の入札がなく落札者が決定しなかった場合、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、再度の入札公告によっても落札者となるべき者が決定しない場合又は再度の入札公告によると本業務の実施の準備に必要な期間を確保することができない等のやむを得ない事情がある場合には、入札対象事業を自ら実施すること等ができる。この場合において、当庁はその理由を公表するとともに、官民競争入札等監理委員会に報告する。

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

本業務に関して、以下の情報は別紙2「従来の実施状況に関する情報の開示」のとおり開示する。

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

8. 請負者に使用させることができる国有財産に関する事項

(1) 請負者は、次のとおり国有財産を使用することができる。

① 国有財産の使用

(ア) 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。

- ・ 業務に必要な電気設備
- ・ その他、当庁と協議し承諾された業務に必要な施設、設備等

② 国有財産の使用制限

(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、あらかじめ当庁と協議した上で、当庁の業務に支障を来さない範囲内において、施設内に本業務の実施に必要な設備等を持ち込むことができる。

(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. 請負者が、当庁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講じるべき措置に関する事項

9.1. 請負者が当庁に報告すべき事項、当庁の指示により講じるべき措置

9.1.1. 報告等

- (1) 請負者は、仕様書に規定する業務を実施したときは、仕様書に基づく各種報告書を当庁に提出しなければならない。
- (2) 請負者は、本業務を実施し、完了に影響を及ぼす重要な事項の変更が生じたときは、直ちに当庁に報告するものとし、当庁と請負者が協議するものとする。
- (3) 請負者は、契約期間中において、(2)以外であっても、必要に応じて当庁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。

9.1.2. 調査

- (1) 当庁は、本業務の適正かつ確実な実施を確保するために必要があると認めるときは、法第 26 条第 1 項に基づき、請負者に対し必要な報告を求め、又は当庁の職員が事務所に立ち入り、本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。
- (2) 立入検査をする当庁の職員は、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。

9.1.3. 指示

当庁は、本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。

9.2. 秘密を適正に取り扱うために必要な措置

- (1) 請負者は、本業務の実施に際して知り得た当庁の情報を、第三者に漏らし、盗用し、又は本業務以外の目的のために使用してはならない。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。
- (2) 請負者は、当庁から提供された個人情報及び業務上知り得た個人情報について、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）に基づき適切な管理を行わなければならない。
- (3) 請負者は、本業務の開始時に本業務に係る情報セキュリティ確保のための措置を講じ、実施方法及び管理体制について当庁に書面提出しなければならない。
- (4) 請負者は、当庁から要機密情報が提供され場合には、当該情報の機密性の格付けに応じて適切に取り扱うための措置を講じること。また、本業務において請負者が作成する情報については、当庁からの指示に応じて適切に取り扱わなければならない。
- (5) 請負者は、次のいずれかに該当するときは当庁の行う情報セキュリティ対策に関する監査を受け入れなければならない。
 - ① 本業務に係る情報セキュリティ確保のための措置が不十分とみなされるとき。

- ② 請負者において本業務に係る情報セキュリティ事故が発生したとき。
 - ③ 当庁が定期的実施している情報セキュリティ監査を行うとき。
 - ④ その他、当庁が必要と認めるとき。
- (6) 請負者は、当庁から提供された要機密情報が業務終了等により不要になった場合には、確実に返却し、又は破棄すること。また、本業務において請負者が作成した情報についても、当庁からの指示に応じて適切に破棄しなければならない。

9.3. 契約に基づき請負者が講じるべき措置

9.3.1. 本業務の開始

請負者は、本業務の開始日から確実に業務を開始すること。

9.3.2. 権利義務の譲渡禁止

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、書面により当庁の事前の承諾を得たときは、この限りではない。

9.3.3. 瑕疵担保責任

- (1) 当庁は、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、すべて請負者の負担とする。
- (2) 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、当庁は、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。

9.3.4. 再委託

- (1) 請負者は、本業務の実施に当たり、その全部を一括又は主たる部分を再委託してはならない。
- (2) 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する場合には、原則として、あらかじめ提案資料において、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の運営管理の方法について記載しなければならない。
- (3) 請負者は、契約締結後やむを得ない事情により再委託する場合には、(2)に準じて当庁の承諾を得なければならない。
- (4) (2)及び(3)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、すべ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こととする。また、再委託先については、請負者と同等の義務を負わせるものとする。
- (5) 仕様書に基づく作業に関し、第三者との間に著作権に係る権利侵害の紛争等が生じた場合は、当該紛争の原因が専ら当庁の責めに帰す場合を除き、請負者の責任と負担において一切の処理をすること。

9.3.5. 契約内容の変更

当庁及び請負者は、経済情勢の変動、天災地変の発生、法令の変更又は改廃その他著しい事情の変更

により本業務を実施することが不相当と認められる場合には、協議して契約を変更することができる。

9.3.6. 契約の解除

当庁は、請負者が以下に該当するときは、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、請負者は当庁に対して、契約金額の100分の10に相当する金額を違約金として支払わなければならない。その場合の算定方法については、当庁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、当庁との協議に基づき、本業務の処理が完了するまでの間、責任をもって当該処理を行わなければならない。

- ① 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。
- ② 契約内容の履行に関し、請負者、請負者の代理人又は使用人等に不正の行為があったとき。
- ③ 請負者が解約を申し出たとき。

9.3.7. 談合等不正行為

請負者は、談合等の不正行為に関して、別紙4「談合等の不正行為に関する特約条項」に従うものとする。

9.3.8. 暴力団排除

請負者は、別紙5「暴力団排除に関する特約条項」に従うものとし、入札書又は見積書の提出をもって、別紙6「暴力団排除に関する誓約事項」に誓約等したものとする。

9.3.9. 損害賠償

請負者は、請負者の故意又は過失により当庁に損害を与えたときは、当庁に対し、その損害について賠償する責任を負う。

9.3.10. 不可抗力免責・危険負担

当庁及び請負者の責に帰すことができない事由により契約期間中に物件が滅失し、又は毀損し、その結果、当庁が物件を使用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降の契約期間に係る代金の支払いを請求することができない。

9.3.11. 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。

9.3.12. 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。

9.3.13. 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。

9.3.14. 紛争又は疑義の解決方法

- (1) 本契約について、協議が必要なものにつき協議が整わないとき、又は紛争が生じたときは、当庁と請負者が協議して解決するものとする。
- (2) 本契約に関して疑義が生じたとき、又は契約に定めのない事項については、当庁と請負者が協議して定めるものとする。

9.3.15. 本業務の引継ぎ

- (1) 現行業者から本業務の開始日までに運用管理手順書等を使用して必要な事務引継ぎを受けなければならない。
なお、その際の事務引継ぎに必要となる経費は、現行業者の負担となるが、請負者の責任において発生した経費は請負者の負担とする。
- (2) 請負者は、次期運用管理支援業者への引継ぎにおいては、本業務の内容及び課題事項等、運用業務を遂行するために必要な情報を取りまとめた資料等を作成し、次期運用管理支援業者に対し適切な説明を実施し、引継ぎの内容に関する質問にも適宜対応すること。
なお、次期運用管理支援業者の責任において発生した経費を除いて、引継ぎに必要となる経費は請負者の負担とする。
- (3) 当庁は、本業務の引継ぎが円滑に実施されるよう、現行業者及び請負者に対して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。

10. 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負うべき責任に関する事項

- (1) 当庁が国家賠償法第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、当庁は請負者に対し、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庁の責めに帰すべき理由が存する場合は、当庁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4月27日法律第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庁の責めに帰すべき理由が存するときは、請負者は当庁に対し、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

11.1.本業務の実施状況に関する調査の時期

当庁は、本業務の実施状況について、内閣総理大臣が行う評価の時期（平成30年3月を予定）を踏まえ、本業務に係る運用が開始される平成26年度以降、各年度末時点における状況を調査する。

11.2.調査項目及び調査方法

- (1) 本業務の内容

- 各種報告書により調査
- (2) 本業務の回答率
各種報告書により調査
- (3) 障害連絡時間
各種報告書により調査
- (4) 作業遅延の件数
各種報告書により調査
- (5) 本業務のユーザ利用満足度調査の結果
各年度において、ユーザに対する年1回のアンケート別紙8「利用満足度調査」の実施結果により調査

11.3.実施状況等の提出

- (1) 当庁は上記調査項目に関する内容を報告様式に従いとりまとめた本業務の実施状況等について、11.1の評価を行うために平成30年3月を目処に内閣総理大臣へ提出するものとする。
また、当庁は、本業務の実施状況等の提出に当たり、宮内庁CIO補佐官及び外部有識者の意見を聴くものとする。
なお、必要に応じて宮内庁契約監視委員会とも情報を共有するものとする。
- (2) 法第45条に基づき官民競争入札等監理委員会から求められた場合には、本業務の実施状況等について官民競争入札等監理委員会へ報告又は資料の提出を行うこととする。
- (3) 当庁は必要に応じ請負者から意見の聴取を行うことができるものとする。

12. その他の業務に関し必要な事項

12.1.本業務等の実施状況等の官民競争入札等監理委員会への報告及び公表

当庁は、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官民競争入札等監理委員会へ報告するとともに公表する。

12.2.当庁の監督体制

- (1) 本契約に係る監督及び検査は、支出負担行為担当官が自ら又は補助者を命じて、立会い、指示その他の適切な方法において行うものとする。
- (2) 本業務の実施状況に係る監督及び検査は以下のとおり。
 - ① 監督職員：宮内庁長官官房用度課用度第一係長
 - ② 検査職員：宮内庁長官官房用度課長補佐

12.3.請負者の責務

- (1) 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。
- (2) 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。

- (3) 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庁を通じて，資料又は報告等の提出を求められたり，質問を受けたりすることがある。

12.4.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 条を含む著作権のすべてを当庁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権者人格権（著作権法第 18 条から第 20 条までに規定された権利をいう。）を行使しないものとする。ただし，当庁が承諾した場合は，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。

対象拠点一覧

拠 点 名	郵便番号	所 在 地
宮内庁（本庁）	100-8111	東京都千代田区千代田 1-1
東宮御所（東宮職）	107-0051	東京都港区元赤坂 2-1-8
秋篠宮邸		詳細は契約締結後に提示します。
常陸宮邸		
三笠宮邸		
三笠宮東邸		
桂宮御仮寓所		
高円宮邸		
赤坂東邸		
多摩陵墓監区事務所（多摩部）	193-0824	東京都八王子市長房町 1833
同 豊島岡部	112-0012	東京都文京区大塚 5-39-1
同 真野部	952-0313	新潟県佐渡市真野 457
埼玉鴨場	343-0021	埼玉県越谷市大林 39
新浜鴨場	272-0136	千葉県市川市新浜 2-5-1
那須御用邸管理事務所	325-0301	栃木県那須郡那須町大字湯本 207
須崎御用邸管理事務所	415-0014	静岡県下田市須崎字嵐の尾 1206-1
葉山御用邸管理事務所	240-0111	神奈川県三浦郡葉山町一色 2038-1
桃山陵墓監区事務所（桃山部）	612-0831	京都府京都市伏見区桃山町古城山
同 深草部	612-0871	京都府京都市伏見区深草坊町 63-4
同 宇治部	612-0002	京都府宇治市木幡中村
同 田邑部	616-8202	京都府京都市右京区宇多野馬場町
同 嵯峨部	616-8382	京都府京都市右京区嵯峨天竜寺角倉町 6-9
同 金原部	617-0002	京都府向日市寺戸町
同 三島部	567-0018	大阪府茨木市太田 3 丁目
同 可愛部	895-0065	鹿児島県薩摩川内市宮内町字脇園 1935-1
同 高屋部	899-6404	鹿児島県霧島市溝辺町麓字菅ノ口 3394-17
月輪陵墓監区事務所（月輪部）	605-0977	京都府京都市東山区泉湧寺山内町 34-2
同 山科部	607-8425	京都府京都市山科区御陵上御廟野町 52
同 神楽岡部	606-8224	京都府京都市左京区北白川追分町 57-1
同 北山部	603-8373	京都府京都市北区衣笠北高橋町 1-4
同 大原部	601-1241	京都府京都市左京区大原勝林院町 611-1
同 長等部	520-0037	滋賀県大津市御陵町 72-12
畝傍陵墓監区事務所（畝傍部）	634-0061	奈良県奈良市橿原市大久保町 71-1
同 奈良部	630-8247	奈良県奈良市油阪町 387
同 左紀部	631-0803	奈良県奈良市山陵町 323

拠 点 名	郵便番号	所 在 地
畝傍陵墓監区事務所 山辺部	632-0052	奈良県天理市柳本町 1876
同 忍坂部	633-0005	奈良県桜井市大字忍坂 556
同 傍丘部	639-0264	奈良県香芝市今泉 592-1
同 掖上部	634-0144	奈良県高市郡明日香村大字平田 1658-1
同 吉野部	639-3115	奈良県吉野郡吉野町大字吉野山 1023
古市陵墓監区事務所（古市部）	583-0857	大阪府羽曳野市誉田 6-11-3
同 藤井寺部	583-0024	大阪府藤井寺市 4-764
同 磯長部	583-0991	大阪府南河内郡太子町大字春日 1532
同 百舌鳥部	590-0035	大阪府堺市堺区大仙町 7-1
同 高野山部	648-0211	和歌山県伊都郡高野町大字高野山 462
正倉院事務所	630-8211	奈良県奈良市雑司町 129
御料牧場	329-1224	栃木県塩谷郡高根沢町上高根沢 6020
京都事務所	602-8611	京都府京都市上京区京都御苑 3
桂離宮	615-8014	京都府京都市西京区桂御園
修学院離宮	606-8052	京都府京都市左京区修学院藪添

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23年度	平成24年度	平成25年度
人件費	常勤職員	-	-	-
	非常勤職員	-	-	-
物件費		-	-	-
請負費等	役務	17,955	8,820	17,955
	機器・回線等料	0	0	0
	その他	0	0	0
計(a)		17,955	8,820	17,955
参考値 (b)	減価償却費	-	-	-
	退職給付費用	-	-	-
	間接部門費	-	-	-
(a) + (b)		17,955	8,820	17,955

(注意事項)

1. 宮内庁では、民間競争入札の対象である運用管理支援業務の全部を請負契約により実施している。
2. なお、支払い金額は、一般競争入札の落札額である。
3. 請負契約のため、費用の詳細な内訳の開示は受けられない
4. 24年度においては、予算決算及び会計令第86条の規定に基づく調査のうえ落札者を決定した。

2. 従来の実施に要した人員

(単位：人)

	平成23年度	平成24年度	平成25年度
(請負者における運用業務従事者)			
運用管理責任者	1	1	1
運用作業員	2	2	2

(請負者における業務従事者に求められる知識・経験等)

1. 共通要件
 - (1) 作業要員は、「別添1. 宮内庁ネットワークシステム運用管理支援業務民間競争入札による調達仕様書」に示した業務内容を円滑に遂行できる能力を有すること。
 - (2) 作業要員は、宮内庁ネットワークシステムを構成するハードウェア、ソフトウェアに関する知識及び操作技術を有すること。
 - (3) 「宮内庁ネットワークシステム」と同等以上のシステム企画、設計・開発、運用に関する業務に5年以上従事した経験を有すること。ヘルプデスク業務のみの実績は認めない。
 - (4) 「ITスキル標準V3 2011」(平成24年3月26日 独立行政法人 情報処理推進機構)「ITサービスマネジメント」の専門分野「オペレーション」で達成度指標およびスキル熟達度ともにレベル3に相当する知識・経験を有すること。
 - (5) ITガバナンスのフレームワークの知識を有することを証明するため、ITIL (Information Technology Infrastructure Library) Foundation 以上の資格を有し、証明できること。
 - (6) Windowsサーバ及びクライアント、Linuxサーバ、それらを接続するネットワーク機器についての運用経験を有しており、業務上必要なシェル・コマンドの操作、スクリプト及びバッチファイルの作成と正常動作確認ができる能力を有していること。
 - (7) 宮内庁で現在利用している汎用ソフトウェアや汎用ミドルウェア全般についての専門知識と操作経験を有しており、迅速なヘルプデスク業務が実施可能な能力を有していること。
 - (8) 業務遂行においてユーザや既存システムの構築・保守業者等と日本語により円滑で適切なコミュニケーションが図れること。
2. 運用管理責任者に関する要求要件
 - (1) 過去5年以内に実施された「宮内庁ネットワークシステム」と同等以上のシステムにおいて、システム設計、構築、運用等のプロジェクトマネージャを務めた経験を有すること。
 - (2) システム設計・構築・運用等の業務経験を5年以上有すること。
 - (3) プロジェクトマネジメント協会のプロジェクトマネジメントプロフェッショナル (PMP) 又は「情報処理の促進に関する法律」に基づいて行われる情報処理技術者試験のうちのプロジェクトマネージャ試験の合格者であること。
 - (4) 「情報処理の促進に関する法律」に基づいて行われる情報処理技術者試験のうち、ネットワークスペシャリスト試験及び情報セキュリティスペシャリスト試験の合格者であること。

(業務の繁閑の状況とその対応)

1. 問合せ件数

平成23年度

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計(件)
対応件数	139	108	114	243	128	98	119	93	63	74	94	186	1,459

平成24年度

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計(件)
対応件数	227	138	126	115	130	117	105	93	113	84	85	97	1,430

平成25年度

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計(件)
対応件数	245	119	97	109	166	139	161	120	148	143	131	150	1,728

上記の内訳及構成割合(%)

問合せ区分	割合	概要	
ユーザ等対応	ソフトウェア関連	15	Notes, MS Office等ソフトウェアの使用方法, 設定, 障害に関するもの。
	アカウント	10	パスワード忘失に係る初期化依頼等に関するもの。
	パソコン等	30	パソコン・プリンタ等の使用方法, 設定に関するもの
	システム関連	44	宮内庁NWを始め個別システムに関する問合せ, 使用方法, 障害等に関するもの。
	ウイルス駆除	1	ウイルス感染に伴うウイルス駆除及び不審メールの調査等に関するもの。

2. 皇居外でのオンサイト件数

○平成23年度 1件(東宮御所) ○平成24年度 2件(東宮御所2件) ○平成25年度 4件(東宮御所1件, 秋篠宮邸3件)

3. 申請件数

平成23年度

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計(件)
対応件数	364	22	21	45	27	23	32	15	15	24	32	18	638

平成24年度

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計(件)
対応件数	310	20	28	18	18	20	19	11	26	11	12	12	505

平成25年度

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計(件)
対応件数	342	24	18	17	22	13	33	18	37	39	39	14	616

上記の内訳及構成割合

申請業務区分	割合	概要
ソフトウェア等インストール申請	20	業務上必要なソフトウェア等をクライアントPCにインストールするもの。
アカウント登録・変更申請	7	人事異動等に伴う職員のユーザIDの登録, 変更, 修正に関するもの。
パソコン・プリンタ障害申請等	70	パソコン・プリンタ等の障害にかかるもの
宮内庁NWシステム障害申請等関連	1	宮内庁NWを始め個別システムに関する障害申請, セキュリティパッチ適用に関するもの。
ウイルス駆除	2	ウイルス感染に伴うウイルス駆除及び不審メールの調査等に関するもの。

4. セキュリティパッチ適用件数 (windows Security Patch, Java, AdobeReader, Adobe FlashPlayer等)

平成23年度

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計(件)
対応件数	1	1	2	2	2	3	1	2	1	3	2	2	22

平成24年度

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計(件)
対応件数	3	3	3	2	1	1	4	3	3	2	2	4	31

平成25年度

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計(件)
対応件数	2	3	4	3	2	4	1	3	3	2	2	3	32

(注意事項)

- 平成23年度運用期間:平成23年4月～平成24年3月 (8:30～17:45) 2名/12ヶ月
- 平成24年度運用期間:平成24年4月～平成25年3月 (8:30～17:45) 2名/12ヶ月
- 平成25年度運用期間:平成25年4月～平成26年3月 (8:30～17:45) 2名/12ヶ月
- 毎年度, 4月に申請件数が多いのは, 人事異動に伴うアカウント申請に伴うものである。人事異動が集中する4月1日前後が繁忙となる。
- 平成25年度の間合せ件数が多い原因は, 9月にグループウェアシステムの更新に伴い, ユーザからの本システムの操作方法等の問合せが増加したためである。

従来の実施状況に関する情報の開示

3. 従来の実施に要した施設及び設備

(施設)

施設名称：宮内庁本庁舎

使用場所：長官官房秘書課情報管理室

(設備)

宮内庁貸与

事務機×2脚、事務用回転椅子×2脚、鋼製棚×4個、パーソナルコンピュータ×2個、パソコン用プリンタ×1個

電話×2個（内線用×1、外線用×1）

(注意事項)

1. 本業務を実施する上で、必要な庁舎建物の一部及び物品については、宮内庁が無償で使用させるものとし、光熱費及び電話回線使用料についても宮内庁が負担するものとする。なお、請負者は、これらを本業務以外の目的に使用してはならない。
2. 本業務を実施する上で必要となる機器等で、現に宮内庁が所有するもの以外（運用業務上使用する事務機器及び消耗品等）は請負者において準備する。

4. 従来の実施における目標の達成の程度

		平成23年度	平成24年度	平成25年度
(SLA達成率)				
一時回答時間	目標	1時間以内	1時間以内	1時間以内
	実績	100%	99%	100%
	達成/受付	1459/1459	1424/1430	1728/1728
質問に対する解決時間	目標	2営業日以内	2営業日以内	2営業日以内
	実績	99%	99%	99%
	達成/受付	1457/1459	1424/1430	1721/1728
障害発生報告時間	目標	30分以内	30分以内	30分以内
	実績	100%	100%	100%
	達成/受付	7/7	2/2	1/1
障害解決時間	目標	1営業日以内	1営業日以内	1営業日以内
	実績	100%	100%	100%
	達成/受付	5/5	2/2	3/3
運用要領・運用計画の遵守	目標	0件	0件	0件
	実績	0件	0件	0件
アンケート調査		-	-	-

(注意事項)

1. 一次回答時間とは、運用管理支援業務の一次答時間であり、ユーザからの質問等に対する一次回答時間が1時間以内、17時45分以降の質問については翌営業日の9時30分まで
2. 質問等に対する解決時間とは、ユーザからの質問等に対する解決時間であり、ユーザからの質問等に対する解決時間が2営業日以内に回答されたもの。
3. 障害発生報告時間とは、各システム又は外部監視等により検出された機器等の障害について、30分以内、17時45分以降の障害発生については、翌営業日の9時まで報告されたもの。
4. 障害解決時間とは、各システム又は外部監視等により検出された機器等の障害について、1営業日以内に解決されたもの。
5. 運用要領・運用計画の遵守とは、宮内庁から改善要求を指摘された件数である。
6. アンケート調査については、現行サービスでは実施していない。

従来の実施状況に関する情報の開示

5. 従来の実施方法等

1. 従来の実施方法等
付属資料 運用管理の業務フローのとおり

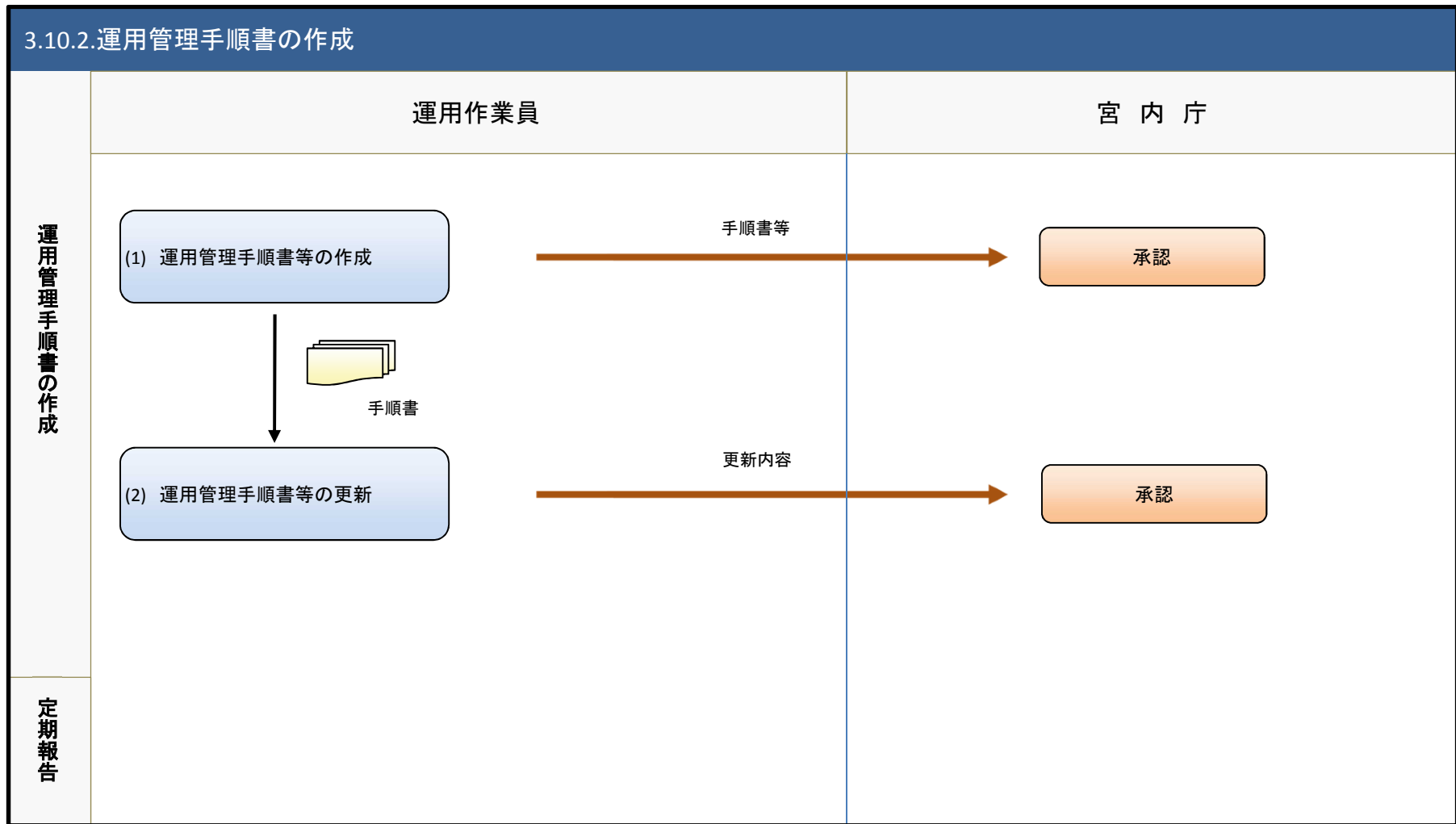
(注意事項)

1. 現行宮内庁ネットワークシステムの運用管理支援業務に関する詳細な情報は、別途情報開示を行う。
なお、閲覧可能な資料は調達仕様書、各種運用ドキュメント及び各種報告書とする。
2. 詳細な実施方法等については、「9.3.15.本業務の引継ぎ」により契約後速やかに説明する。
3. 1に示す資料のほか、情報セキュリティに関わる情報は、契約後速やかに開示する。

H23 H24 H25 H23 H24 H25 H23 H24 H25 H23 H24 H25 H23 H24 H25 H23 H24 H25 H23 H24 H25

	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
Notes	32	57	46	6	16	7	11	15	16	49	14	8	26	14	47	13	8	37	10	17	29	11	8	23	6	7	23	6	8	16	6	6	6	14	5	17	640
アカウント 設定・管理	19	17	31	11	2	9	8	14	4	22	7	14	8	8	18	11	11	8	11	3	11	13	6	1	5	3	15	8	6	9	4	14	14	14	6	61	426
PC操作	52	107	37	32	57	36	36	50	23	45	37	20	22	47	16	21	42	13	31	20	16	23	33	16	14	20	18	20	33	23	14	20	20	125	31	42	1,212
機器設定・シス テムエラー	26	34	85	40	54	47	34	34	42	95	40	59	51	49	77	33	45	74	43	47	86	37	33	69	25	57	69	21	33	76	53	33	33	38	44	57	1,773
ウィルス駆除	1	0	1	2	0	2	1	0	1	0	2	1	0	1	0	0	2	0	0	4	0	0	2	0	0	1	0	0	2	1	0	0	0	0	1	10	35
合計	130	215	200	91	129	101	90	113	86	211	100	102	107	119	158	78	108	132	95	91	142	84	82	109	50	88	125	55	82	125	77	73	73	191	87	187	3,812

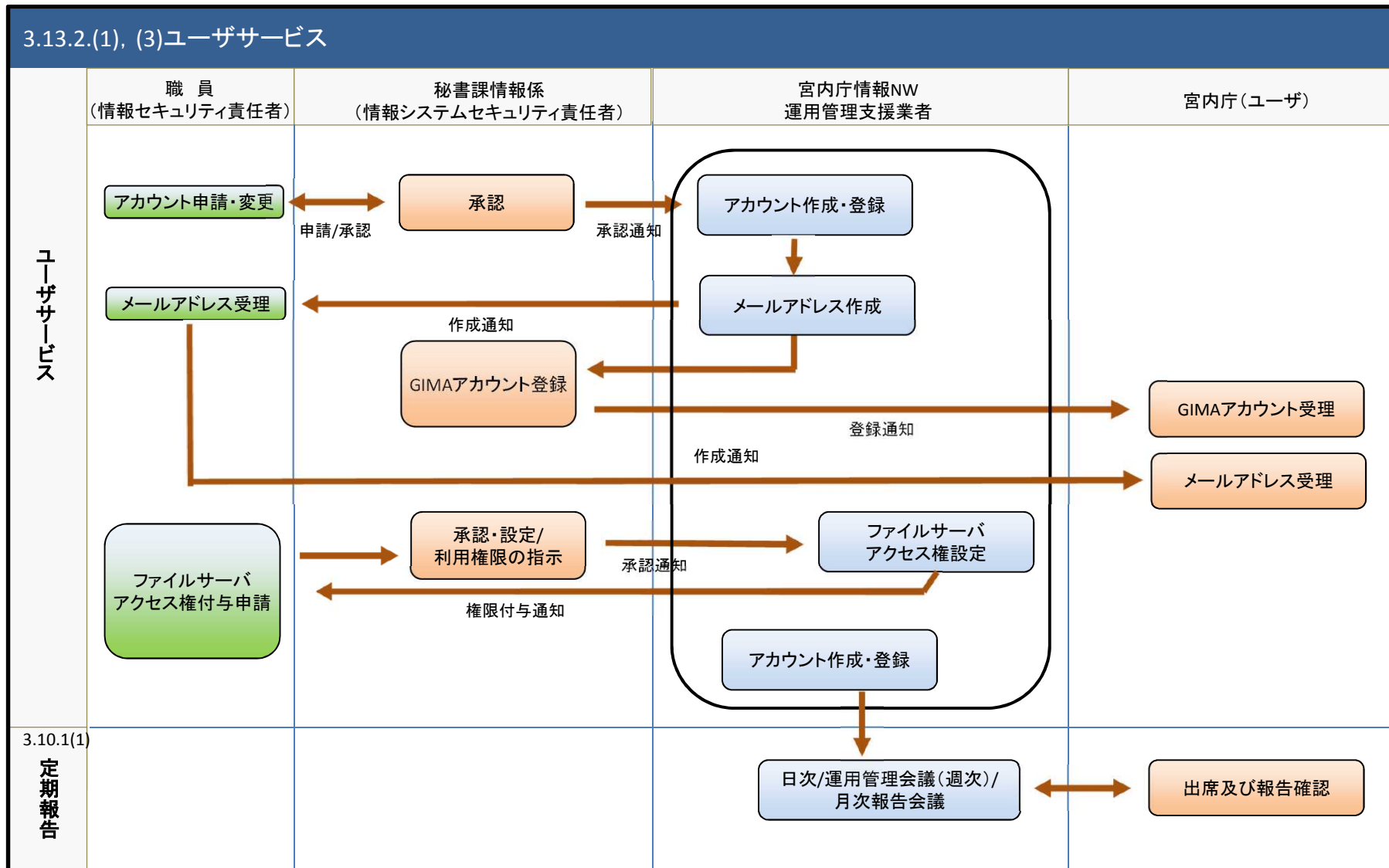
	4月			5月			6月			7月			8月			9月			10月			11月			12月			1月			2月			3月			計
PC/PT障害	9	4	5	16	2	7	11	7	4	22	5	4	14	4	3	16	4	6	22	3	10	9	3	7	13	6	10	16	3	12	15	4	4	4	2	4	286
NW障害	7	2	0	2	0	1	0	1	4	0	4	0	2	2	0	1	1	0	2	2	2	1	1	1	1	1	1	5	1	0	1	1	1	1	2	1	51
グループ ウェア対応	345	295	302	3	4	5	9	13	3	10	3	8	2	7	9	1	11	5	3	5	8	3	0	0	0	0	8	1	0	8	3	0	0	7	0	0	1,081
SWインス トール	3	3	0	1	4	0	1	2	0	3	0	2	4	0	5	1	0	1	4	0	5	2	0	7	1	0	12	2	0	13	12	0	7	6	0	7	101
アクセス権		6	35		10	11		5	7	10	6	3	5	5	5	4	4	1	1	9	8	0	7	3	0	19	12	0	7	6	1	7	0	0	8	0	205
合計	364	310	342	22	20	24	21	28	18	45	18	17	27	18	22	23	20	13	32	19	33	15	11	18	15	26	43	24	11	39	32	12	12	18	12		1,712



※項番は、「別冊〇宮内庁情報ネットワークシステム運用管理支援業務民間競争による調達仕様書」と同じ。

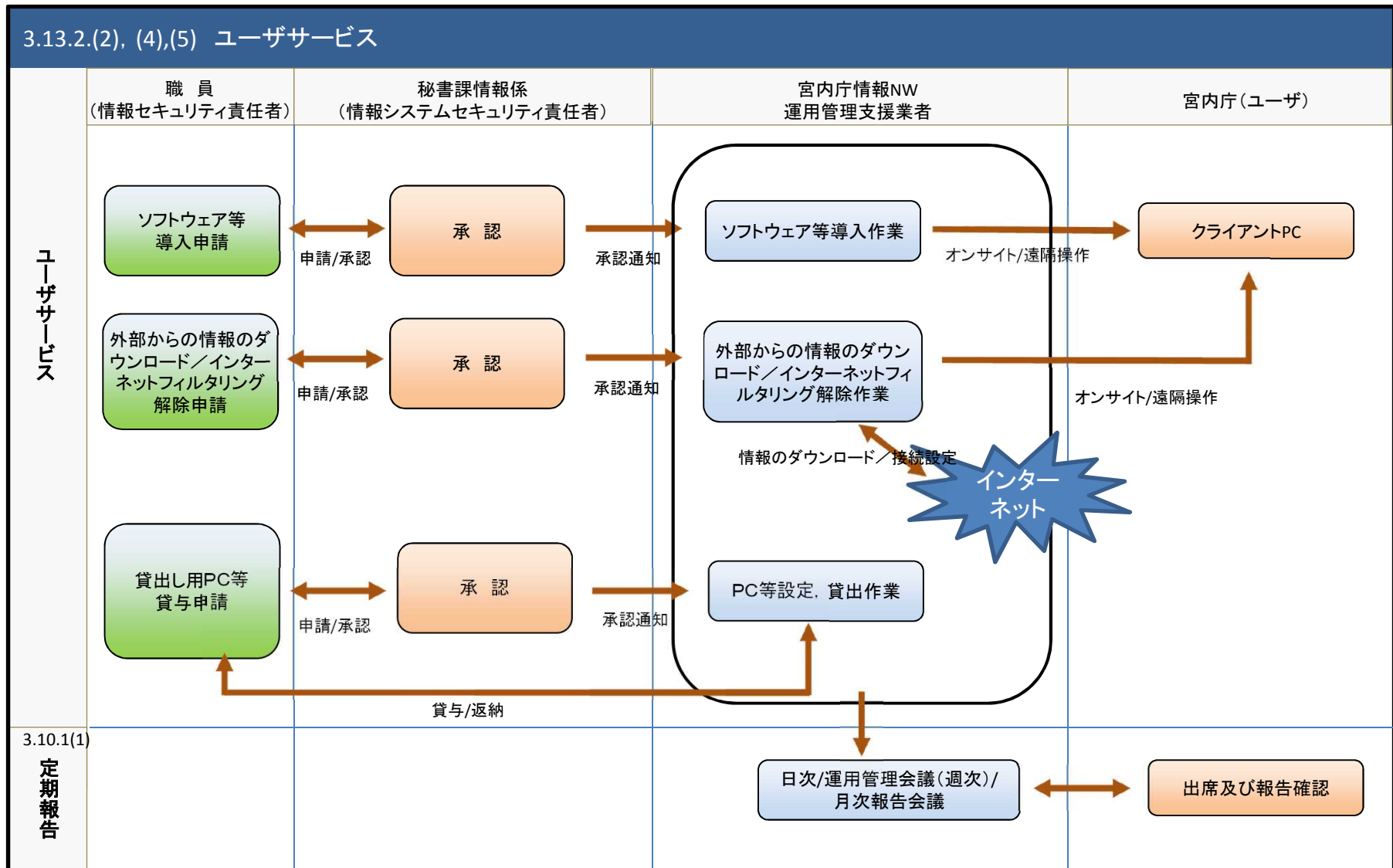
—— 必須作業要件

- - - 任意作業要件



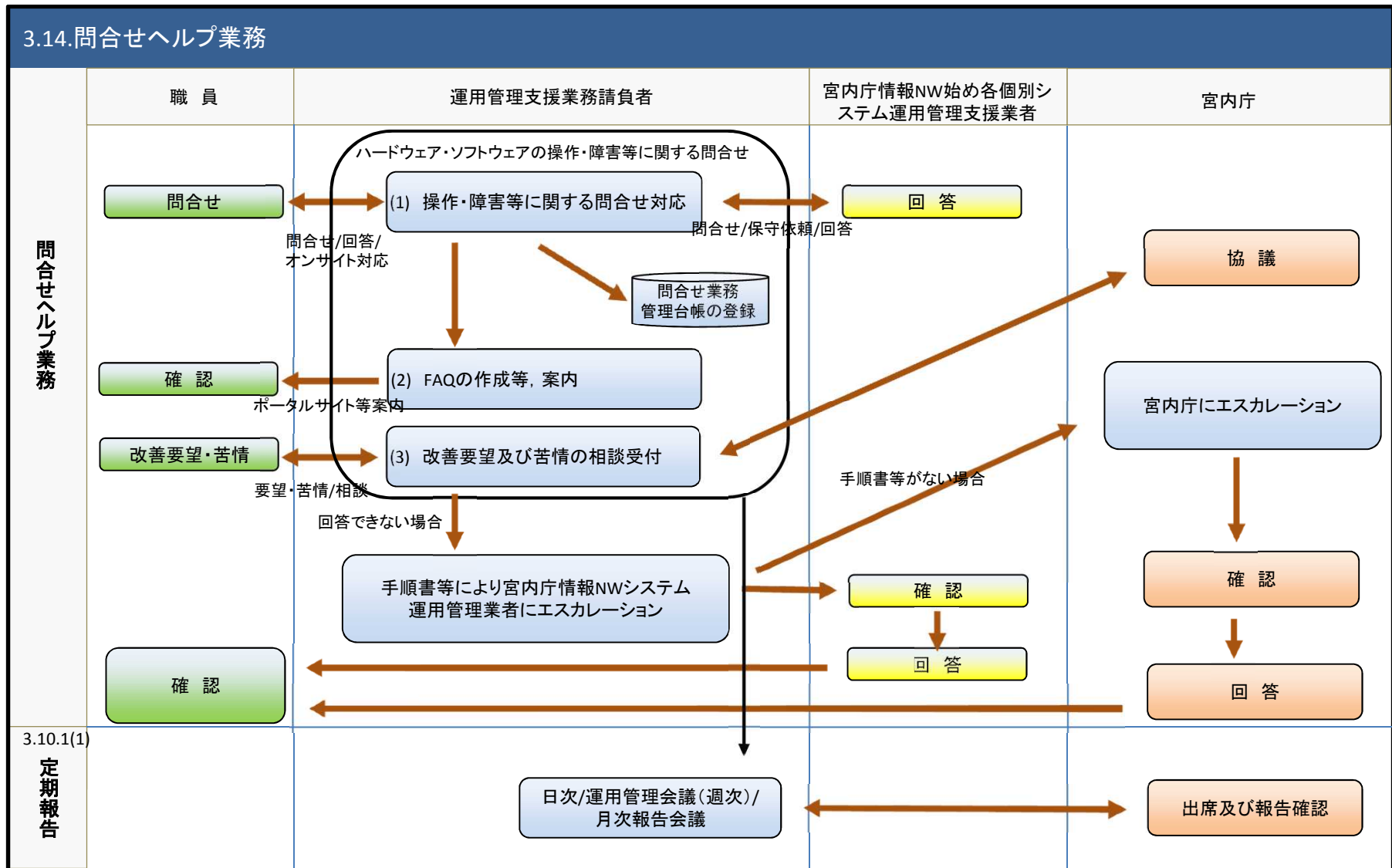
※項番は、「別冊〇宮内庁情報ネットワークシステム運用管理支援業務民間競争による調達仕様書」と同じ。

- 必須作業要件
- 任意作業要件



※項番は、「別冊〇宮内庁情報ネットワークシステム運用管理支援業務民間競争による調達仕様書」と同じ。

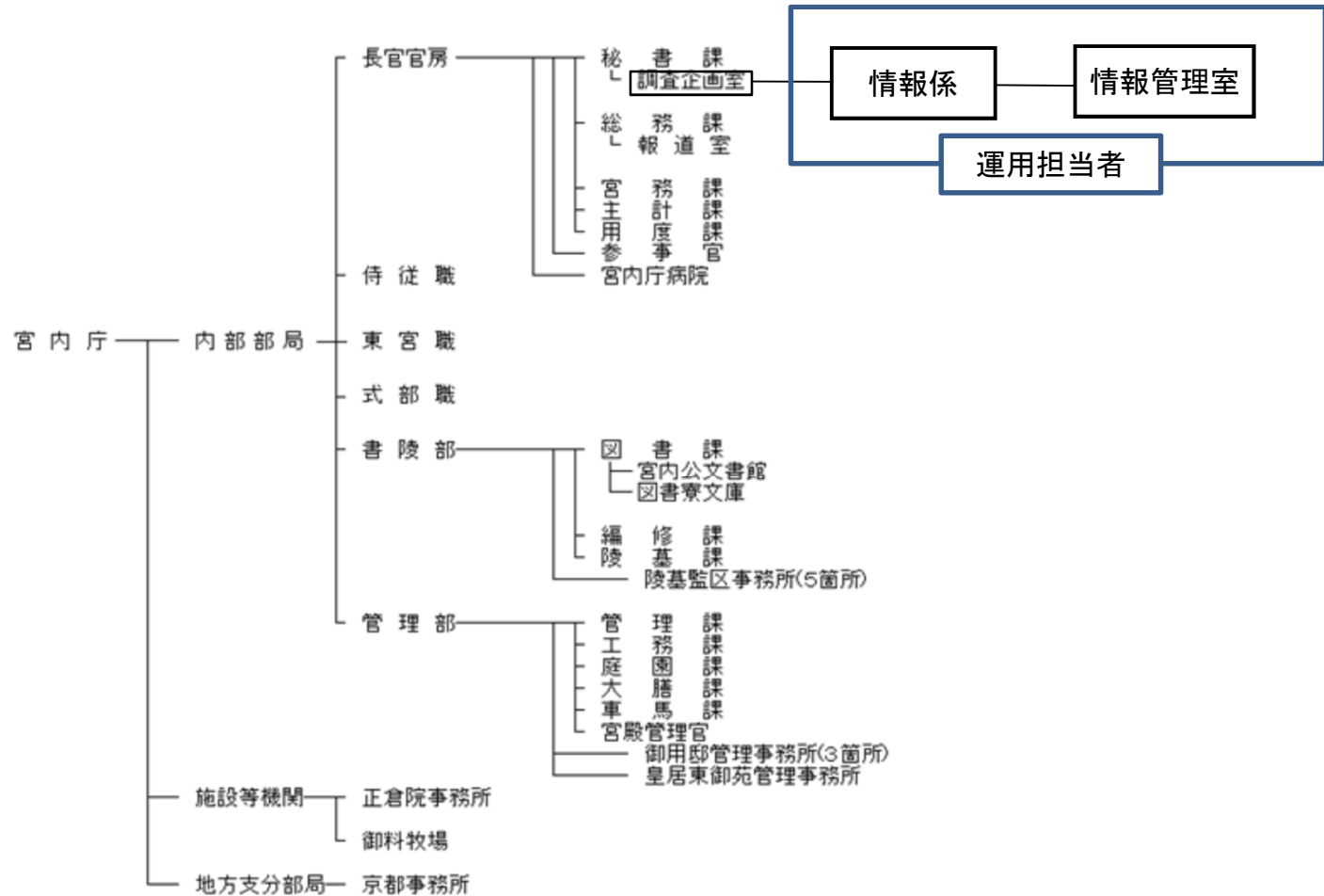
- 必須作業要件
- - - - 任意作業要件



※項番は、「別添1 宮内庁情報ネットワークシステム運用管理支援業務民間競争による調達仕様書」と同じ。

- 必須作業要件
- 任意作業要件

宮内庁組織図(平成26年4月1日現在)



談合等不正行為に関する特約条項

(談合等の不正行為による契約の解除)

第1条 甲(発注者をいう。以下同じ。)は、次の各項のいずれかに該当したときは、契約を解除することができる。

- 1 本契約に関し、乙(契約の相手方をいう。以下同じ。)が私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律(以下「独占禁止法」という。)第3条又は第8条第1項第1号の規定に違反する行為を行ったことにより、次の各号のいずれかに該当するとき。
 - (1) 独占禁止法第49条第1項に規定する排除措置命令が確定したとき。
 - (2) 独占禁止法第50条第1項に規定する課徴金納付命令が確定したとき。
 - (3) 独占禁止法第66条第4項の審決が確定したとき。
 - (4) 独占禁止法第7条の2第13項又は第16項の課徴金納付命令を命じない旨の通知があったとき。
- 2 本契約に関し、乙の独占禁止法第89条第1項又は第95条第1項第1号に規定する刑が確定したとき。
- 3 本契約に関し、乙(法人の場合にあつては、その役員又は使用人を含む。)の刑法(明治40年法律第45号)第96条の6又は第198条に規定する刑が確定したとき。

(談合等の不正行為に係る通知文書の写しの提出)

第2条 乙は、前条第1項各号に該当することとなったとき、速やかに、該当する次の各号の文書写しを甲に提出しなければならない。

- (1) 独占禁止法第49条第1項に規定する排除措置命令書。
- (2) 独占禁止法第50条第1項に規定する課徴金納付命令書。
- (3) 独占禁止法第66条第4項の審決に基づく第70条の2第1項に規定する審決書。
- (4) 独占禁止法第7条の2第13項又は第16項の課徴金納付命令を命じない旨の通知文書。

(談合等の不正行為による損害賠償)

第3条 乙が、本契約に関し、第1条各項のいずれかに該当したときは、甲が本契約を解除するかどうかに関わらず、かつ、甲が損害の発生及び損害額を立証することを要することなく、乙は、契約金額(単価契約時は、「契約金額」を「本契約期間全体の支払総金額」に読み替える。)(本契約締結後、契約金額の変更があつた場合には、変更後の金額)の100分の10に相当する金額(その金額に100円未満の端数があるときは、その端数を切り捨てた金額)を違約金(損害賠償額の予定)として甲の指定する期間内に支払わなければならない。

- 2 第1項に規定する場合において、乙が事業者団体であり、すでに解散しているときは、甲は乙の代表者であつた者及び構成員であつた者に違約金の支払を請求することができる。この場合において、乙の代表者であつた者又は構成員であつた者は、連帯して支払わなければならない。
- 3 第1項の規定は、甲に生じた実際の損害額が同項に規定する損害賠償金の金額を超える場合において、甲がその超える分について乙に対し損害賠償金を請求することを妨げるものではない。
- 4 乙が、第1項の違約金及び前項の損害賠償金を甲が指定する期間内に支払わないときは、乙は、当該期間を経過した支払をする日までの日数に応じ、年5パーセントの割合で計算した金額の遅延利息を甲に支払わなければならない。
- 5 前4項の規定は、本契約の履行が完了した後も適用するものとする。

暴力団排除に関する特約条項

(属性要件に基づく契約解除)

第1条 甲(発注者をいう。以下同じ。)は、乙(契約の相手方をいう。以下同じ。)が次の各号のいずれかに該当すると認められるときは、何らの催告を要せず、本契約を解除することができる。

- (1) 法人等(個人、法人又は団体をいう。)の役員等(個人である場合はその者、法人である場合は役員又は支店若しくは営業所(常時契約を締結する事務所をいう。)の代表者、団体である場合は代表者、理事等、その他経営に実質的に関与している者をいう。以下同じ。)が、暴力団(暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律(平成3年法律第77号)第2条第2号に規定する暴力団をいう。以下同じ。)又は暴力団員(同法第2条第6号に規定する暴力団員をいう。以下同じ。)であるとき
- (2) 役員等が、自己、自社若しくは第三者の不正の利益を図る目的又は第三者に損害を加える目的をもって、暴力団又は暴力団員を利用するなどしているとき
- (3) 役員等が、暴力団又は暴力団員に対して、資金等を供給し、又は便宜を供与するなど直接的あるいは積極的に暴力団の維持、運営に協力し、若しくは関与しているとき
- (4) 役員等が、暴力団又は暴力団員であることを知りながらこれを不当に利用するなどしているとき
- (5) 役員等が、暴力団又は暴力団員と社会的に避難されるべき関係を有しているとき

(行為要件に基づく契約解除)

第2条 甲は、乙が自ら又は第三者を利用して次の各号のいずれかに該当する行為をした場合は、何らの催告を要せず、本契約を解除することができる。

- (1) 暴力的な要求行為
- (2) 法的な責任を超えた不当な要求行為
- (3) 取引に関して脅迫的な言動をし、又は暴力を用いる行為
- (4) 偽計又は威力を用いて甲又はその職員の業務を妨害する行為
- (5) その他前各号に準ずる行為

(表明確約)

第3条 乙は、前2条各号のいずれにも該当しないことを表明し、かつ、将来においても該当しないことを確約する。

2 乙は、前2条各号のいずれかに該当する者(以下「解除対象者」という。)を下請負人等(下請が数次にわたるときは、全ての下請負人を含む。)及び再受託者(再委託以降の全ての受託者を含む。)並びに乙、下請負人又は再受託者が当該契約に関して個別に契約する場合の当該契約の相手方をいう。以下同じ。)としないことを確約する。

(下請負契約等に関する契約解除)

第4条 乙は、契約後に下請負人等が解除対象者であることが判明したときは、直ちに当

該下請負人等との契約を解除し、又は下請負人等に対し契約を解除させるようにしなければならない。

- 2 甲は、乙が下請負人等が解除対象者であることを知りながら契約し、若しくは下請負人等の契約を承認したとき、又は不当な理由がないのに前項の規定に反して当該下請負人等との契約を解除せず、若しくは下請負人等に対し契約を解除させるための措置を講じないときは、本契約を解除することができる。

(損害賠償)

第5条 甲は、第1条、第2条及び前条第2項の規定により本契約を解除した場合は、これにより乙に生じた損害について、何ら賠償ないし補償することは要しない。

- 2 乙は、甲が第1条、第2条及び前条第2項の規定により本契約を解除した場合において、甲に損害が生じたときは、その損害を賠償するものとする。

(不当介入に関する通報・報告)

第6条 乙は、自ら又は下請負人等が、暴力団、暴力団員、暴力団関係者等の反社会的勢力から不当要求又は業務妨害等の不当介入(以下「不当介入」という。)を受けた場合は、これを拒否し、又は下請負人等をして、これを拒否させるとともに、速やかに不当介入の事実を甲に報告するとともに、警察への通報及び捜査上必要な協力を行うものとする。

暴力団排除に関する誓約事項

当社(個人である場合は私, 団体である場合は当団体)は, 下記事項について入札書又は見積書の提出をもって誓約します。

この誓約が虚偽であり, 又はこの誓約に反したことにより, 当方が不利益を被ることとなっても, 異議は一切申し立てません。

また, 貴庁の求めに応じて当方の役員名簿(有価証券報告書に記載のもの(生年月日を含む。))ただし, 有価証券報告書を作成していない場合は, 役職名, 氏名, 性別及び生年月日の一覧表)等を提出すること, 及び当該名簿に含まれる個人情報(年齢, 性別, 生年月日, 住所, 電話番号, 役職名, 氏名)を警察に提供することについて同意します。

記

1 次のいずれにも該当しません。また, 当該契約満了まで該当することはありません。

(1) 契約の相手方として不適当な者

ア 法人等(個人, 法人又は団体をいう。)の役員等(個人である場合はその者, 法人である場合は役員又は支店若しくは営業所(常時契約を締結する事務所をいう。)の代表者, 団体である場合は代表者, 理事等, その他経営に実質的に関与している者をいう。以下同じ。)が, 暴力団(暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律(平成3年法律第77号)第2条第2号に規定する暴力団をいう。以下同じ。)であるとき

イ 役員等が, 自己, 自社若しくは第三者の不正の利益を図る目的, 又は第三者に損害を加える目的をもって, 暴力団又は暴力団員を利用するなどしているとき

ウ 役員等が, 暴力団又は暴力団員に対して, 資金等を供給し, 又は便宜を供与するなど直接的あるいは積極的に暴力団の維持, 運営に協力し, 若しくは関与しているとき

(2) 契約の相手方として不適当な行為をする者

ア 暴力的な要求行為を行う者

イ 法的な責任を超えた不当な要求行為を行う者

ウ 取引に関して脅迫的な言動をし, 又は暴力を用いる行為を行う者

エ 偽計又は威力を用いて甲又はその職員の業務を妨害する行為を行う者

オ その他前各号に準ずる行為を行う者

2 暴力団関係業者を下請負又は再委託の相手方としません。

3 下請負人等(下請負人(一次下請以降の全ての下請負人を含む。))及び再受託者(再委託以降の全ての受託者を含む。))並びに自己, 下請負人又は再受託者が当該契約に関して個別に締結する場合の当該契約の相手方をいう。)が暴力団関係業者であることが判明したときは, 当該契約を解除するため必要な措置を講じます。

- 4 暴力団員等による不当介入を受けた場合、又は下請負人等が暴力団員等による不当介入を受けたことを知った場合は、警察への通報及び捜査上必要な協力を行うとともに、発注元の契約担当官等へ報告を行います。

宮内庁ネットワークシステムの運用管理支援業務に関する

満足度アンケート調査

このアンケートは、宮内庁ネットワークシステムの運用管理支援業務（ヘルプデスク）について、確保されるべきサービスの質を検討するため、職員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」までのいずれかに該当する□にレ印を記入してください。

- 1 お問合せから回答までに要した時間について満足されましたか。
 満足 やや満足 普通 やや不満 不満
- 2 回答又は手順に対する説明の分かりやすさについて満足されましたか。
 満足 やや満足 普通 やや不満 不満
- 3 回答又は手順に対する結果の正確性について満足されましたか。
 満足 やや満足 普通 やや不満 不満
- 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。
 満足 やや満足 普通 やや不満 不満

<ご意見等>

ご協力ありがとうございました。

宮内庁ネットワークシステム運用管理支援業務
民間競争入札による調達仕様書（案）

宮内庁

平成 26 年〇月

1. 一般的事項	5
1.1. 件名	5
1.2. 目的	5
1.3. システムの概要	5
1.4. 対象機器	5
1.5. 請負期間	5
1.6. 運用管理支援場所	5
1.7. 入札説明会及び資料閲覧	5
2. 本業務に係る請負業務内容	6
2.1. 請負範囲	6
2.2. サービスレベル	6
2.3. 作業実施体制	7
2.4. 成果物	8
3. 運用に関する要件	9
3.1. 運用計画の策定	9
3.1.1. 運用要領の合意	9
3.1.2. 運用計画の策定	9
3.1.3. サービスレベルの合意	9
3.2. 通常運用業務	9
3.2.1. 資産管理に使用する資料等	9
3.2.2. データ管理	10
3.2.3. ネットワーク管理	11
3.3. ユーザ管理	12
3.3.1. アカウント管理	12
3.3.2. パスワードの管理	12
3.3.3. アクセス権の管理	12
3.4. セキュリティ管理	12
3.4.1. コンピュータウイルス対策	12
3.4.2. Windows 等のセキュリティパッチ対策及びバージョンアップ作業	13
3.4.3. インターネット対策	14
3.4.4. 政府共通ネットワーク	14
3.5. 障害管理と保守	15
3.5.1. 障害対応（サーバ・ネットワーク機器・PC）	15
3.6. 性能管理	16
3.6.1. システム運用と性能管理	16
3.6.2. システム稼働状態の把握	17
3.6.3. トラフィック状態の把握	17
3.7. サーバ室温度管理	17
3.8. 個別システム運用	17
3.8.1. 宮内庁公開システム	17

3.8.2. 正倉院宝物公開管理システム	17
3.8.3. CAD システム	17
3.8.4. グループウェアシステム	18
3.8.5. 図書寮文庫所蔵資料目録・画像公開システム	18
3.8.6. 標的型攻撃対策システム	18
3.8.7. 国家公務員 IC カード身分証等発行管理システム	18
3.9. 予備機器, 消耗品等の管理	18
3.10. 業務管理	19
3.10.1. 定例会議	19
3.10.2. マニュアル等の整備	20
3.10.3. 提案	20
3.10.4. 情報の管理	20
3.11. 機器等の変動に関する支援	20
3.11.1. 会議	21
3.11.2. システム運用業務設計 (支援)	21
3.11.3. システム移行作業 (支援)	22
3.11.4. 試験 (支援)	22
3.11.5. 教育	22
3.11.6. その他	22
3.12. 機器等の変動	22
3.12.1. 宮内庁 NW 更新に伴う支援	22
3.12.2. 正倉院宝物公開管理システムの更新に伴う支援	23
3.12.3. 宮内庁公開システムの更新に伴う支援	24
3.12.4. パーソナルコンピュータ及びプリンタの更新に伴う支援	24
3.12.5. CAD システムの更新に伴う支援	25
3.12.6. グループウェアシステムの更新に伴う支援	25
3.12.7. 標的型攻撃対策システムの更新に伴う支援	26
3.12.8. 国家公務員 IC カード身分証明書等発行管理策システムの更新に伴う支援	27
3.12.9. 図書寮文庫所蔵資料目録・画像公開システムの更新に伴う支援	27
3.12.10. 商業回線 (宮内庁 WAN の通信回線サービス) の更新に伴う支援	28
3.12.11. インターネット回線 (インターネット接続サービス) の更新に伴う支援	28
3.12.12. テレワーク導入に伴う支援	29
3.13. 計画停電対応	29
3.14. ユーザサービス (ヘルプデスク)	30
3.14.1. サービス範囲	30
3.14.2. ユーザサービス	30
3.15. 問合せヘルプ	31
4. 応札者条件	31
4.1. 応札者 (企業) としての実績・資格	31
4.2. 運用管理責任者 (個人) の実績・資格	32

4.3. 運用作業員（個人）の実績・資格.....	32
5. 仕様要件についての証明における記載要項.....	32
5.1. 概要.....	32
5.2. 記載に際しての基本要件.....	33
5.3. 業務要件等に関する提案.....	33
5.4. 応札者条件に関する証明.....	33
5.5. 提出資料作成要領.....	33
5.6. 留意事項.....	34
6. その他特記事項.....	34
6.1. 秘密の保持.....	34
6.2. 第三者への請負、著作権等.....	34
6.3. 検査・指示.....	35
6.4. 引継ぎ.....	35
6.5. 新規資産にかかる運用要件.....	35
6.6. 政府機関からの調査依頼支援.....	35
6.7. 妥当性証明.....	35

<本仕様書で使用する略語 アルファベット順>

- CAD…Computer Aided Design
- CIO…Chief Information Officer
- CPU…Central Processing Unit
- FAQ…Frequently Asked Questions
- HDD…Hard Disk Drive
- IC…Integrated Circuit
- IDM…Identity Manager
- IEC…International Electrotechnical Commission
- IP…Internet Protocol
- IP-VPN…Internet Protocol-Virtuar Private Network
- ISO…International Organization for Standardization
- ITIL…Information Technology Infrastructure Library
- JIS…Japan Industrial Standard
- LAN…Local Area Network
- LED…Light Emitting Diode
- NISC…National Information Security Center
- NW…NetWork
- OS…Operating System
- PC…Personal Computer
- SLA…Service Level Agreement
- UPS…Uninterruptible Power Supply
- URL…Uniform Resource Locator

- UTP...Unshielded Twist Pair cable
- WAN...Wide Area Network
- WSUS...Windows Sever Update Service

1. 一般的事項

1.1. 件名

宮内庁ネットワークシステムの運用管理支援業務

1.2. 目的

本仕様書は、宮内庁（以下「甲」という。）が契約相手方（「宮内庁ネットワークシステムの運用管理支援業務における民間競争入札実施要項（以下「実施要項」という。）」の「民間事業者」をいう。）に請け負わせる、宮内庁ネットワークシステム（以下「宮内庁 NW」という。）の運用管理支援業務（以下「本業務」という。）について適用することを目的とする。

なお、現在稼働中の宮内庁 NW は 2015 年（平成 27 年）2 月にシステムの再構築を行う（以下「次期宮内庁 NW」という。）。次期宮内庁 NW では機器の集約化を始め、システム構成及び機能の効率化、合理化を図るとともに、安全性、信頼性及び可用性並びに柔軟性が確保されたものとし、利用者である甲職員（以下「ユーザ」という。）及び運用への影響を最小とする。

また、現行の宮内庁 NW から次期宮内庁 NW への移行の際も次期宮内庁 NW 及び関連する個別システム請負者と十分な引継ぎを行い、別途調達、更新されるシステム機器賃貸借等業務とともに、次期宮内庁 NW の安定稼働を実現させユーザへの影響を最小とする。

1.3. システムの概要

現在、宮内庁 NW は、皇居内に設置された構内ネットワークと、皇居外に所在する宮内庁の各部署それぞれに設置された構内ネットワークと、それら全ての LAN を IP-VPN 回線で相互に接続し統合したネットワーク（以下「宮内庁 WAN」という。）とで構成されており（実施要項別紙 3「宮内庁 NW 設置拠点」参照）、一府省庁一ネットワークの体制になっている。この宮内庁 NW においては、グループウェア（電子メール機能、電子掲示板機能等）、ファイルサーバ、インターネット接続、皇居等参観受付、情報公開開示請求、正倉院宝物管理等各種システムのネットワーク情報サービスが提供されている。

1.4. 対象機器

本業務の対象機器は、甲におけるネットワーク機器、サーバ機器、クライアント端末（以下「PC」という。）、プリンタ、ケーブル（これらの周辺機器や附属品を含む。）とする。

なお、詳細については、別途閲覧（資料の閲覧を希望する場合には、別紙 1 に基づき申請すること。）に供する「機器一覧」、「ラック構成図」、「全体概要図」ほかを参照すること。

1.5. 請負期間

平成 27 年 2 月 1 日から平成 31 年 3 月 31 日（50 か月）まで

1.6. 運用管理支援場所

運用管理の支援場所は、東京都千代田区千代田 1-1 甲庁舎内情報管理室（以下「情報管理室」という。）とする。

1.7. 入札説明会及び資料閲覧

本業務の入札説明会は実施しないが、個別にサーバ室閲覧及び資料閲覧並びに質問受付の場を設ける

ことにより、必要な情報は提供する。

本業務実施場所（サーバ室）及び本業務関係資料等の閲覧を希望する場合は、必ず資料閲覧可能期間に、以下の連絡先にあらかじめ連絡の上、別紙 1「資料閲覧願い」に記載し、閲覧日及び閲覧希望資料を調整すること。

資料閲覧可能期間：平成 26 年〇月〇日（〇）から平成 26 年〇月〇日（〇）

〒100-8111 東京都千代田区千代田 1-1（皇居内）

電話番号：03-3213-1111（代表）

ファクシミリ：03-3213-1177

担当係：宮内庁長官官房用度第一係

内 線：3296

担当者：〇〇 〇〇

本件入札に関する質問及び問い合わせは、平成 26 年〇月〇〇日（〇）から平成 26 年〇月〇日（〇）午後〇時まで随時受け付ける。詳細は別添 3「宮内庁ネットワークシステムの運用管理支援業務民間競争入札説明書」を参照すること。

2. 本業務に係る請負業務内容

2.1.請負範囲

本業務における請負者（以下「乙」という。）が実施する作業範囲は、「3.運用に関する要件」に従うこととし、各業務の詳細な実施手順については、別途閲覧（資料の閲覧を希望する場合には、別紙 1 に基づき申請すること。）に供する各運用マニュアルに従うこと。

各運用マニュアルについて、不明瞭な部分又は不足があると認識した場合には、当該マニュアルの修正等を適宜行うこと。

各業務の実施に当たり、既存システムへの追加・設定変更が必要となる場合には、甲及び既存システムの構築・保守業者とその妥当性や有効性について十分協議・検討の上、乙の責任と負担において、ユーザーサービスに影響がないよう、確実に実施すること。

2.2.サービスレベル

(1) 本業務の効率化と品質向上並びに円滑化を図るため、以下に示す指標に対してサービスレベルアグリーメント（SLA）を締結すること。

① 本業務の一次回答時間

(ア) ユーザからの質問等に対する一次回答時間は 1 時間以内 とすること。回答時間は以下の計算式による。

（乙がユーザに回答した時刻）－（ユーザが乙に対して質問等した時刻）

（ただし、17 時 45 分以降の質問については翌営業日の 9 時 30 分までに回答すること。）

② 本業務の解決時間

(ア) ユーザからの質問等に対する解決時間は 2 営業日以内 とすること。解決時間は以下の計算式による。

（ユーザの質問等が解決した日時）－（ユーザが乙に対して質問等した日時）

(イ) 乙の作業範囲外のものについてはサービスレベルの対象外とする。ただし、この場合においても質問等の解決に向けて協力すること。

③ 障害報告時間

(ア) 各システム又は外部監視等により検出された機器等の障害について、30分以内に甲担当者に対し報告すること。障害報告時間は以下の計算式による。

(乙が甲担当者に報告した時刻) - (障害確認時刻)

(ただし、17時45分以降の障害発生については、翌営業日の9時までに報告すること。)

④ 障害解決時間

(ア) 各システム又は外部監視等により検出された機器等の障害について、1営業日以内に解決させること。障害解決時間は以下の計算式による。

(障害が解決した日時) - (障害確認日時)

(イ) 乙の作業範囲外のものについてはサービスレベルの対象外とする。ただし、この場合においても障害の解決に向けて協力すること。

⑤ 運用要領・運用計画の遵守

(ア) 運用要領・運用計画の遵守状況に関して、甲から指摘された改善要求件数は、0件であること。

(2) サービスレベルの遵守状況については、月1回開催のSLA報告会議において報告し、甲の承諾を得ること。

(3) 甲の要求水準は、「上記(1)①から⑤に掲げる指標全ての遵守率について99%以上であること」とする。ただし、乙の作業範囲外のもの、又はやむを得ない事情によるものであることを甲が承諾したものについてはサービスレベル測定の対象外とする（例えば甲担当者との連絡がつかない、地方部局とのやりとりなど）。

(4) (3)で要求した水準を満たせなかった場合、具体的な解決策を検討し、(2)の報告時に合わせて報告すること。

(5) 3か月連続して(3)の要求水準を満たせなかった場合、運用体制の強化、若しくは「2.3.作業実施体制」の変更を指示することがあるが、(3)の要求水準を満たせるまでの期間において、乙は本業務の範囲内でこれに対応すること。

2.3.作業実施体制

宮内庁NWの体制を以下に示す。

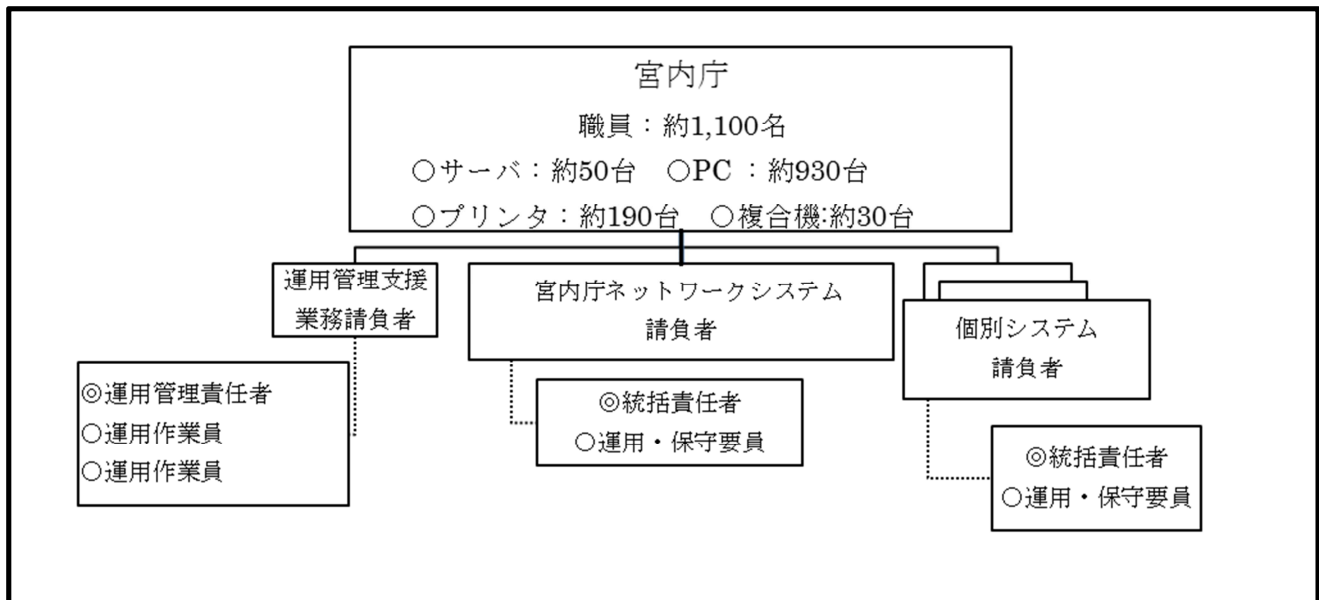


図 1.宮内庁 NW 体制

- (1) 情報管理室に常駐する運用作業員（以下「運用作業員」という。）として最低 2 名配置させること。ただし「2.1.請負範囲」を遂行困難，又は「2.2.サービスレベル」を満たしていないと甲が判断し，これらに基づき乙に対して改善要求をした場合には，乙は，必ず人数の増加や運用作業員の交替の措置を施すこと。
- (2) 実施体制には，運用作業員の管理者（以下「運用管理責任者」という。）を入れた体制とすること。
- (3) 運用作業員は運用報告書を作成の上，毎週 1 回開催の運用管理会議において一週間の作業状況を報告し，甲の承諾を得ること。
なお，当該会議には，運用管理責任者も同席すること。
- (4) 勤務時間は，原則，土・日・祝祭日・その他指定の休日を除く，平日の 8：30～17：45（休憩時間 60 分を含む。）とする。ただし，当該勤務時間外でないと実施できない作業がある場合においてはこの限りではない。
また，休憩等は時差で行い，情報管理室が運用作業員不在とならないようにすること。
- (5) 運用作業員が不慮の事故，疾病又は休暇により勤務できない場合は，甲担当者と協議の上，乙の責任において，代替要員の運用作業員を情報管理室に派遣し，業務に支障を来さぬようにすること。
- (6) 実施体制を変更する場合，その旨を報告し，甲担当者の承諾を得ること。

2.4.成果物

- (1) 以下の成果物を納品すること。ただし，それぞれの納品時期については，契約締結後速やかに甲と乙が協議の上，定めるものとする（ただし，①，②については，契約締結後，業務開始までに遅滞なく提出すること）。
 - ① 運用計画書
 - ② サービスレベル合意書
 - ③ サービスレベル報告書
 - ④ 運用報告書

- ⑤ その他、運用作業において作成・更新した各種資料
- (2) 成果物は全て日本語表記とし、紙媒体及び甲の指示する電磁的記録媒体をそれぞれ 2 部ずつ作成すること。

なお、成果物は、甲の PC にて読み取り可能なマイクロソフト社製品の Word , Excel , PowerPoint (なお、甲においては、Word2010 , Excel2010 , PowerPoint2010 を標準としている。), 及びアドビ社製品の PDF で作成すること。

3. 運用に関する要件

3.1.運用計画の策定

3.1.1.運用要領の合意

- (1) 「業務・システム最適化指針(ガイドライン)」(2006年3月31日各府省情報化統括責任者(CIO)連絡会議決定)にて定義されている次の各運用要領及び「宮内庁業務継続計画」(<http://www.kunaicho.go.jp/kunaicho/shiryo/gyomukeizoku.html>)を参照し遵守すること。
- ① 文書管理要領
 - ② 情報セキュリティ対策要領
 - ③ システム操作管理要領
 - ④ サービス指標管理要領
 - ⑤ 性能管理要領
 - ⑥ 課題・問題管理要領
 - ⑦ 構成管理要領
 - ⑧ データ管理要領
 - ⑨ 障害対策要領
- (2) (1)に掲げる各運用要領について、必要に応じて修正箇所を提案し、更新すること。なお、更新する場合は甲担当者と合意の上、更新すること。

3.1.2.運用計画の策定

本業務について、事前に運用計画書として取りまとめ、甲と合意の上、提出すること(契約締結後、業務開始までに遅滞なく提出すること。)

3.1.3.サービスレベルの合意

甲とサービスレベルについて合意し、サービスレベル合意書【2.2.サービスレベル】を提出すること(契約締結後、業務開始までに遅滞なく提出すること。)

3.2.通常運用業務

3.2.1.資産管理に使用する資料等

宮内庁 NW に接続されるハードウェア(PC含む)、配線及びソフトウェア(ライセンス)の情報、接続情報等を可能な限り自動で、自動化できないものは手動にて適時に収集し、資産管理、インベントリ管理を行うこと。また使用権を得ているライセンスについて契約更新等の支援を行うこと。(既存インベントリ収集用のシステムとして資産管理ソフトウェアを使用)以下の資料を作成し、常時メンテナンスすること。

- (1) 資産管理台帳
 - ① 宮内庁 NW に接続されるハードウェア及びソフトウェアについて、必要な情報を管理すること。
 - ② 必要に応じハードウェア、ソフトウェアを分冊にする等メンテナンスしやすい様式とすること。
- (2) 論理構成図
 - ① 資産管理台帳に基づき、ネットワーク及びサーバについて論理構成図を必要に応じて修正すること。
 - ② 新しく宮内庁 NW にネットワークセグメント、ルーティング情報が追加された場合は、論理構成図に追加すること。
- (3) 物理構成図
 - ① 資産管理台帳に基づき、ネットワーク及びサーバについて物理構成図を必要に応じて修正すること。
- (4) 機器配置図
 - ① ネットワーク、サーバ、PC、プリンタ等のデジタル周辺機器に係る機器配置図の内容が最新となるように努めること。
 - ② 新しく宮内庁 NW にネットワークセグメント、ルーティング情報が追加された場合は、機器配置図に追加すること。
- (5) ライセンス契約管理
 - ① ライセンス管理については、契約更新手続き支援（期限到来アナウンス、更新書類の記入、手続き支援等）を行うこと。
- (6) 配線図
 - ① サーバ室内の電源配線図、ネットワーク機器のポートアサイン図が最新になるよう必要に応じて更新すること。
- (7) その他必要な文書
 - ① 上記文書以外に本業務内で管理すべき情報（サーバ設定情報等）がある場合は文書を作成し記録すること。
 - ② 上記(1)の資産管理台帳等に記載された資産に変更がなされた場合、変更の実施者、変更の承諾者、変更事由、変更箇所、変更に伴う他への影響範囲、テスト結果、変更の実施日時、リリース日時等を記録し管理を行うこと。

3.2.2.データ管理

定期バックアップ及びリストア

- (1) バックアップ対象
 - ① ActiveDirectory サーバ（認証サーバ）、ユーザ管理サーバ
 - ② ファイルサーバ
 - ③ グループウェアサーバ
 - ④ 地方サーバ（正倉院事務所、御料牧場、京都事務所）
- ※ その他、個別システムのバックアップ運用については、「3.8 個別運用システム」の項目を参照すること。

(2) バックアップの方式・機能

- ① 次期宮内庁 NW で導入されるバックアップソフトウェアを使用し、データバックアップを取得すること。
- ② 次期宮内庁 NW で導入されるイメージバックアップソフトウェアを使用し、サーバのイメージバックアップを取得すること。
- ③ データ消失時のリストアを行うこと。

(3) 定常業務

- ① バックアップログを毎日チェックすること。
- ② 各テープ装置のテープメディアを交換すること。
- ③ 定期的に各テープ装置のクリーニングを実施すること。
- ④ 地方サーバで使用するデータカートリッジのローテーション管理。

(4) バックアップ媒体の保存

- ① 一時保管
 - ・ ActiveDirectory サーバ、ユーザ管理サーバ、グループウェアサーバは、テープメディアをサーバ室に保管
 - ・ ファイルサーバは、バックアップサーバをサーバ室に設置
- ② 外部保管
 - ・ 月次フルバックアップを録取したテープメディアを指定の外部保管先に保管。
(保管先は、契約締結後、乙に対し甲担当者より指示する。)

3.2.3.ネットワーク管理

(1) ネットワーク・サーバ等監視

- ① 監視概要
 - ・ ネットワークセグメント及び各機器の死活、サーバの重要プロセス及びサービス稼働状況、サーバのシステムログに出力された障害情報、ネットワーク機器及びサーバのリソース、パフォーマンス状況、メールログ、プロキシログ、さらには PC の操作ログ等を監視すること。
 - ・ 閣副安危第 375 号（平成 25 年 7 月 5 日）「適切なログの管理による標的型攻撃対策について（情報提供）」（http://www.nisc.go.jp/active/general/pdf/logkanri_kanki_120705.pdf）に基づき、これらのログを証跡として蓄積し、発生後から 6 か月の期間保管し、不正の検知、原因特定、問題の解決に役立てること。なお、セキュリティ向上のため、「3.5.障害管理と保守」と「3.6.性能管理」を甲は乙との協議の上、蓄積するログの種類、期間について設定・変更が可能とする。また、証跡の不当な消去や改ざんを防止するため、証跡に関するアクセス制御を考慮し、保護に努めること。
- ② 監視対象
 - ・ 「実施要項別紙 3」に記載の各拠点に設置してある各種ネットワーク機器及び全サーバ機器等を監視対象とする。
- ③ 監視体制
 - ・ 平日 8:30～17:45 においては、甲庁舎内の情報管理室にて常時監視すること。
- ④ 監視基盤
 - ・ ネットワークセグメント及び機器の死活、サーバの重要プロセス及びサービス稼働状況に

については、次期宮内庁 NW で導入される監視ツールを使用し監視すること。

- ・ 新しく宮内庁 NW に接続された機器がある場合、甲担当者と協議の上、監視ツール上に追加すること。
- ・ 監視ツールの最新データベースのバックアップも取得すること。

(2) ネットワーク上のコンピュータの IP アドレス、ホスト名の台帳管理

① 管理台帳

- ・ 既存の管理台帳を使用し政府共通ネットワークグローバルアドレスを含む各セグメントの IP アドレス、機器の設置場所、接続状況及びホスト名を管理すること。

(3) 資産管理ソフトウェアによるインベントリ管理

- ・ 資産管理ソフトウェア及び WSUS 上に登録されたサーバや PC について、機器の設置場所や構成に変更があった場合は登録情報を更新し、データベースのメンテナンスを実施すること。

(4) ネットワーク機器の設定変更

- ・ ネットワーク機器が追加された場合、甲担当者の指示のもと、ルータやモデム、スイッチ等のネットワーク機器の設定を変更し、疎通確認すること。
- ・ ネットワーク機器の設定情報を修正した際には最新のコンフィグ情報を取得し、ファイルサーバ等に保存すること。

3.3.ユーザ管理

3.3.1.アカウント管理

- (1) 現行の宮内庁 NW では、ユーザ管理システムによりアカウントの管理を実施している。ActiveDirectory サーバ、ノーツと連動して管理すること。
- (2) 宮内庁アカウントは、個人 ID 及び職位 ID と紐づいている。アカウントの役割とその発行の仕組みを理解した上でアカウント管理を行うこと。

3.3.2.パスワードの管理

- (1) 各サーバ、ネットワーク機器のパスワードを管理すること。
- (2) 甲担当者からの指示により、ドメイン管理者用のパスワードやネットワーク機器のパスワード変更を行うこと。
- (3) 管理者用のパスワード変更等、影響範囲の大きいものは事前に計画書を作成し、甲担当者の承諾を得ること。

3.3.3.アクセス権の管理

- (1) ファイルサーバアクセス権限の管理をすること。
- (2) 各部局の庶務係からの問合せに対し支援を行うこと。
- (3) IDM の仕組みを理解した上で、個人認証方式によるアカウント管理及びアクセス権管理を行うこと。

3.4.セキュリティ管理

3.4.1.コンピュータウイルス対策

- (1) 基本方針
別途閲覧（資料の閲覧を希望する場合には、別紙 1 に基づき申請すること。）に供する甲の情報

セキュリティポリシーに則り、サーバ（Linuxサーバを含む）、PC、貸出し用PC、各地方サーバ及び各業務システムに対しウイルス対策ソフトウェアを最新に維持するとともに、ウイルス情報収集及び対策立案を行うこと。

(2) ウイルス感染発見時の対応

- ① 速やかに甲担当者に検知報告を行うとともに、対象となる全ユーザ通知及び所要の対応をとること。
- ② 再発防止策を講じ、甲担当者の承諾を得た上で必要な対応をとること。

(3) 対応拠点

「実施要項別紙 3」に記載の各拠点に設置してある各種ネットワーク機器及び全サーバ機器等を対象とする。

(4) 適用促進

ウイルスソフト適用状況を可能な限り自動的に常時把握し、適用不備のあるノードの管理者に対し適用促進を行うこと。

3.4.2.Windows 等のセキュリティパッチ対策及びバージョンアップ作業

(1) ソフトウェア配布方式

- ① ソフトウェアのアップデートやパッチに関しては、資産管理ソフトウェアや WSUS などを使用し、ネットワークを通じ PC に直接インストールする方式（自動配信方式。ユーザがダウンロードしてインストールする場合も含む。）、又は甲の指示する電磁的記録媒体によりデリバリする方式（媒体方式）によるものとする。
- ② ネットワーク接続していない PC に関しては、別途指示を行うこととする。
- ③ サーバへの Windows セキュリティパッチ適用に関しては、甲担当者からの指示により実施すること。実施時には、行事などの実施時間に重複しないよう、適用スケジュールを策定し、甲担当者と事前調整を行うこととする。
- ④ サーバにインストールされたソフトウェアのアップデートやパッチに関しては、別途指示を行うこととする。
- ⑤ 現行運用では、PC への Windows セキュリティパッチ適用において、WSUS を利用して拠点別に Windows パッチを配布している。

※ 特に NISC（内閣官房情報セキュリティセンター）より注意喚起されたセキュリティ事象に関しては、調査・報告を行い、甲の現状に適した対策を提案すること。

(2) 配布の必要性検討

運用作業員は、ソフトウェアの配布、更新について、必要性、問題点、適用是非について検討後、甲担当者の承諾を得て実施を行うこと。

【現行運用（参考）】

- ① Microsoft がセキュリティパッチ（Windows 7）を公表後、遅滞なく作動テストを開始すること（甲担当者が指定した PC3～5 台を利用すること）。
- ② 甲担当者が指定した PC で作動不良が発生しなかった場合は、甲担当者の承諾を受け PC に適用開始すること。
- ③ トラフィック状況や配布対象拠点のスケジュール、配布にかかる時間等を考慮し、甲担当者の承諾の得た配布スケジュールを組むこと。

- ④ パッチ適用についてのユーザへの周知は余裕を持って最低 4 日前には行うこと。
 - ⑤ 配布後速やかに PC に適用すること。
 - ⑥ 適用が遅い PC は個別対応とすること（ユーザの希望に添う形で次の配布前までに対応が終了することが望ましい。）。
- (3) 配布対象拠点
- 「実施要項別紙 3」に記載の各拠点に設置してある PC を対象とする。
- (4) 配布対象ソフトウェアの事前動作テスト
- ① 配布するソフトウェアが甲の環境で問題なく動作するかどうかの確認を実機で検証すること。
 - ② 検証結果を甲担当者へ報告すること。
 - ③ 資産管理ソフトウェアで配布が可能なパッケージになるよう、必要に応じてバッチファイルやスクリプトを作成すること。
 - ④ 配布に際してユーザの対話的操作が必要なパッチは、対話的操作なしで配布・適用が可能になるようバッチファイルやスクリプトを作成すること。
- (5) 配布対象ソフトウェア
- ① Windows セキュリティパッチ。
 - ② Office セキュリティパッチ（甲担当者と協議の上、適用作業を実施）。
 - ③ 一太郎、ATOK セキュリティパッチ。
 - ④ プリンタドライバ。
 - ⑤ その他、甲担当者が指定するセキュリティパッチやバージョンアップ版。
- (6) 適用状況確認
- セキュリティパッチの配布状況の確認を行うこと。未適用端末については、その適用が終了するまで個別対応にて適用作業を実施し、パッチ適用状況がまばらにならないよう適切に適用管理を行うこととすること（各端末のバージョンを揃えること。）。
- (7) マスタ作成
- Windows パッチ、各ソフトウェアのパッチ適用後の PC マスタを甲の指示する電磁的記録媒体により作成すること。

3.4.3.インターネット対策

- (1) 甲担当者が情報セキュリティポリシーに基づき実施するアクセス制御、プロバイダ提供のコンテンツフィルタの設定（甲担当者が禁止した URL 閲覧のアクセス禁止設定）について対応すること。例外対応として、甲担当者からの指示により、一時的に閲覧が必要な URL をコンテンツフィルタのホワイトリストに登録し、閲覧可能な状態とすること。
- (2) 迷惑メールについての資料を適宜甲担当者へ提出し、甲担当者から指示のある削除用キーワードをシステムへ登録するか、あるいはアドレスの一時的な停止について対応すること。

3.4.4.政府共通ネットワーク

- (1) 新規メールアドレス登録依頼が来た場合、甲担当者の承諾を得た上で速やかに登録作業を実施すること。
- (2) 甲担当者からの指示により、指定のポートを一時的に開放する等、政府共通ネットワークファイ

アウォールの設定変更作業を実施すること。

- (3) 新規の経路情報の登録依頼があった場合、ネットワーク機器やサーバへ速やかに経路情報を登録すること。

3.5.障害管理と保守

3.5.1.障害対応（サーバ・ネットワーク機器・PC）

(1) 障害検知

① リモート検知

宮内庁 NW 各拠点のネットワーク（ただしアクセススイッチ，ルータまで）及びサーバ等について，監視装置により異常検知すること。

② ユーザによる通報

ユーザからの通報に対し，速やかに状況を確認すること（ユーザからの通報には，電話による通知とメールによる通知の 2 種類がある。）。

(2) 発生時対応

① 一次切り分け

- ・ 障害を検知した場合は速やかに障害発生機器等を特定し，ハードウェア障害，ソフトウェア障害等の一次切り分けを実施すること。
- ・ 全ての情報機器のうち，データの保存されている障害機器を持ち出すことになった場合は，情報漏えいがないようデータ消去すること。
- ・ 物理的にデータ消去が不可能な場合には，甲担当者に報告した上で指示を仰ぐこと。

② システム保守業者，メーカー等保守契約の関係者に連絡をとること。また，修理に必要な障害内容報告書を作成すること。

③ 必要に応じて障害機器における障害発生日時前のコンフィグやログを取得し，障害切り分けを行うこと。

④ 回線異常と判断した場合は，甲担当者を通じて回線業者へ試験及び修理対応を依頼すること。

⑤ ディスクリソースやメモリリソースでの異常と判断した場合は，甲担当者の承諾を得た上で復旧作業を行うこと。

⑥ サービスデスクによる PC 障害対応

- ・ PC については，リモートツールによるユーザとの対話形式での対応を行うものとする。
- ・ 甲担当者の指示により，障害機器については，システム保守業者，メーカー等の保守契約関係業者に連絡をとり，修理完了まで管理すること。ただし，PC のシステム不調に対しては，HDD の初期化，OS の再設定，個別ソフトウェアの再インストールを実施すること。
- ・ プリンタ（リース物品）の障害について保守が必要な場合は，甲担当者に対して，メーカー窓口に保守を依頼するよう伝えること。

(3) 復旧

① 各システムの保守業者，メーカー等保守契約の関係者による復旧作業に対し，適切に情報提供等の支援を行うこと。復旧後の動作確認を実施すること。

② 復旧作業に際し，作業員がサーバ室への入室が必要となる場合は，事前に保守担当者の氏名や機器の搬入経路等を把握し，甲担当者の承諾を得た上で入庁及び搬入の手続きを支援するこ

と。また、入室した時点で本人確認を行い、入退室の時刻や作業内容を指定の書類へ記載し管理すること。

③ 冗長化された機器の障害復旧作業は、保守業者と協力し、切り戻しまで行うこと。

④ PC 及びプリンタで発生した障害については、指定の書式で記録し、発生時の現象や復旧までの対応を管理すること。

(4) ステータス管理

① 障害検知から復旧完了までのステータスを逐次記録し、遅滞することなく報告すること。

② 継続的又は断続的に発生している障害がある場合は、構築業者や保守業者と協力し、対策を講じること。

(5) 事後管理

① 障害検知から復旧完了までの記録を含む障害情報、障害対応支援内容につき履歴管理情報を更新すること。

② 発生した障害について、再発を防止できる対策を講じ、甲担当者へ報告すること。

3.6.性能管理

3.6.1.システム運用と性能管理

(1) 日次運用

ハードウェア、ソフトウェアの安定的かつ正常な稼働を確保する観点で、以下のサーバに対してハードウェアの外観点検（例：インジケータランプの状態確認、ケースの変形有無確認）、内部稼働領域の適正な確保、正常設定の確認等（ディスクの空き容量、メモリ使用率、CPU 使用率、ログ（イベントログ、Syslog 等）の確認、またログが一杯になった時の保存・消去）を実施すること。なお、今後の各システムの更新に伴い、対象となるサーバは増減することがある。

- ① ActiveDirectory サーバ
- ② ファイルサーバ
- ③ バックアップサーバ
- ④ プリンタサーバ
- ⑤ ユーザ管理サーバ
- ⑥ メール中継サーバ
- ⑦ 政府共通ネットワークファイアウォール
- ⑧ ウイルス対策サーバ
- ⑨ WSUS サーバ
- ⑩ クライアント運用管理サーバ
- ⑪ プロキシサーバ
- ⑫ 地方サーバ
- ⑬ ネットワーク管理システム
- ⑭ グループウェアシステム
- ⑮ 宮内庁公開システム（ホームページ、情報公開申請、皇居等参観受付）
- ⑯ 正倉院宝物公開管理システム
- ⑰ CAD システム
- ⑱ キー・マネージメント・サーバ

- ⑭ 資産管理サーバ
- ⑮ 図書館文庫所蔵資料目録・画像公開システム
- ⑯ 標的型攻撃対策システム
- ⑰ 国家公務員 IC カード身分証明書等発行管理システム
- ⑱ その他

マシン室設置の各ネットワーク機器、ファイアウォール、アプライアンス機器及び無停電電源装置（UPS）についても、インジケータランプの確認等を実施すること。

3.6.2.システム稼働状態の把握

システムに負荷がかかっているかどうかの判断をするために、【3.6.1. システム運用と性能管理】にて取得した情報からハードウェア資源の基準を把握すること。

3.6.3.トラフィック状態の把握

「実施要項別紙 3」に記載の各拠点のトラフィックを監視すること。ネットワークの負荷を判断するために、常時監視によりトラフィック量の基準を把握すること。

3.7.サーバ室温度管理

サーバ室の室温が 28℃以上になった時、甲担当者及び運用担当者のメールアカウント及び運用担当者又はその管理者の携帯メールに異常を知らせるためのアラートメールを送信する設定をすること。運用担当者又はその管理者は、アラートメール受信（24 時間 365 日受信対応が可能であること。）後は速やかに、甲担当者に報告を行い、空調機確認のアクションを取ること。

3.8.個別システム運用

個別システムの運用については、【3.5.障害管理と保守】及び【3.6.システム運用と性能管理】に記載されている各項目のほか、次のとおり個別システムの運用を実施すること。

3.8.1.宮内庁公開システム

宮内庁公開システムは、皇居等参観受付システム、情報公開システム、ホームページ公開システムの 3 システムにより、構成されている。

- ① 甲本庁・京都事務所・データセンタ設置機器の稼働監視を実施すること。
- ② ソフトウェア Power Chute にて UPS の運用状態確認を実施すること。

3.8.2.正倉院宝物公開管理システム

必要に応じてバックアップテープを甲本庁から送付すること。また、返却されたテープを管理すること。

3.8.3.CAD システム

- ① データベースのバックアップ取得状況を確認すること。
- ② UPS を含むシステム全体の LED 表示状態確認をすること。

3.8.4.グループウェアシステム

グループウェアシステムに関して、以下のとおり実施すること。

- ① Domino サービスの稼働確認を行うこと。
- ② デッドメール（メール配信遅延）の確認を行うこと。
- ③ アカウントの作成・変更，アクセス権の管理を行うこと。
- ④ データベース消失時のリストアを行うこと。
- ⑤ クラスタ稼働確認を行うこと。
- ⑥ バックアップ取得状況の確認を行うこと。
- ⑦ ウイルス対策システムの運用を行うこと。
- ⑧ メール誤送信防止サービスの稼働確認を行うこと。
- ⑨ ログ収集・分析サービスの稼働確認を行うこと。
- ⑩ ソフトウェア Power Chute にて UPS 運用状態の確認を行うこと。
- ⑪ UPS を含むシステム全体の LED 表示状態を確認すること。

3.8.5.図書寮文庫所蔵資料目録・画像公開システム

図書寮文庫所蔵資料目録・画像公開システムの公開ページが正常に表示できるか確認すること。

3.8.6.標的型攻撃対策システム

標的型攻撃対策システムに関して、以下のとおり実施すること。

- ① 標的型攻撃対策サービスの稼働確認を行うこと。
- ② マルウェアを検知した場合，状況の確認，PC からのマルウェアの駆除等の対応を行うこと。
- ③ ファイアウォールの稼働確認を行うこと。
- ④ ファイアウォールポリシーの更新を行うこと。
- ⑤ UPS を含むシステム全体の LED 表示状態を確認すること。

3.8.7.国家公務員 IC カード身分証等発行管理システム

国家公務員 IC カード身分証等発行管理システムに関して、以下のとおり実施すること。

- ① UPS を含むシステム全体の LED 表示状態を確認すること。

3.9. 予備機器，消耗品等の管理

(1) 管理対象

PC，HUB，UTP ケーブル，デジタル周辺機器等の予備機，保証書及びライセンス証ならびに保証書（写し）も含む。

・主な予備機器の数量（平成 26 年 5 月 15 日現在）

PC14 台，HUB10 個，LAN カード 17 個

(2) 保管場所

保管場所については，甲からの指示に従うこと。

(3) 管理内容

予備機器，消耗品の在庫状況及び修理状況を把握すること。

(4) 緊急支援

予備機器が修理未了及び消耗品に欠品がある状況で障害が発生した場合は，甲担当者と相談の上，

障害復旧支援を行うこと。

3.10. 業務管理

3.10.1. 定例会議

甲に対し定期的に運用報告を実施すること。

(1) 運用管理会議

運用作業員は、運用計画書に基づき実施した運用管理業務の内容及び障害・インシデント等の対応状況について、運用管理業務週報に記録し、甲に毎週1回開催の運用管理会議において報告すること。ただし、重大な報告は都度行うこと。

① 運用管理会議の出席者については、以下の要員とする。

- ・ 甲担当者、宮内庁CIO補佐官又はその支援スタッフ
- ・ 乙は運用管理責任者及び運用作業員
- ・ その他、甲が承諾をした者

② 報告事項については、以下の項目を含むものとする。

- ・ 前回議事録
- ・ ネットワーク運用支援作業報告
- ・ ユーザーサービス作業報告
- ・ 障害対応ヘルプデスク作業報告
- ・ ヘルプデスク対応管理表
- ・ 課題事項一覧表
- ・ ウイルス検知報告（種別・個人別のウイルス検知表）
- ・ 日毎の入退室管理実績表
- ・ 日毎の次週作業予定表
- ・ 障害対応報告書（障害が発生した場合）
- ・ その他、甲が希望する資料

(2) SLA 報告会議（月1回開催）会議

乙は、1か月ごとにサービスレベルアグリーメントの達成状況の確認を行い、達成状況について、サービスレベル報告書に記録し、甲に毎月1回開催のSLA報告会議において報告すること。

① SLA 会議の出席者については、以下の要員とする。

- ・ 甲担当者、宮内庁CIO補佐官又はその支援スタッフ
- ・ 乙は運用管理責任者及び運用作業員
- ・ その他、甲が承諾をした者

② 報告事項については、以下の項目を含むものとする。

- ・ 【2.2.サービスレベル】の5項目を始めとするサービスレベル合意書において設定した項目の達成状況についてまとめたサービスレベル報告書
- ・ サービスレベルを満たせなかった場合の原因及び対策に関する報告資料
- ・ 報告期間（報告実施前月の1か月間）に対応した1件ごとの作業内容に関する詳細情報（部署名・氏名・状況・処置・発生日時・一次回答日時・所要時間・解決時間等々）
- ・ 本要求仕様の各項目に要した1か月分の工数（時間単位）をまとめ、SLA報告会議時

に報告すること。

3.10.2. マニュアル等の整備

- (1) 本業務に必要となる手順書、運用管理フロー図等を適切に整備すること。
- (2) 手順書等に変更が生じた場合は、速やかに更新し甲担当者の承諾を得ること。

3.10.3. 提案

運用管理支援実績報告の他に、定期的ないし随時に、運用にかかる評価、問題提起、改善提案、最新技術情報の提供を行うこと。

3.10.4. 情報の管理

- (1) 調査、保守作業、システム構築等による文書又は電子データの持ち出し、持ち込みが発生する場合は、甲担当者の承諾のもと、文書にて内容を説明した上で持ち出し又は持ち込みを実施すること。
- (2) 電子メールや甲の指示する電磁的記録媒体で情報を授受する際は、パスワード等による漏洩防止対策を行うこと。

3.11. 機器等の変動に関する支援

乙は、将来更新が予定されている【3.12.機器等の変動】に示す 11 の各次期システム等について、更新作業を適正かつ円滑に行うため、11 の各次期システム等機器賃貸等事業者（以下「次期システム業者」という。）が開催する会議への参加、各次期システム運用に必要な環境設定支援、検証等を専門的知識からの支援、助言を行うこと（表 1.各次期システム等機器変動（更新・移行）に伴い想定される受注者の作業等）。なお、各次期システム更新にかかる設計、開発は次期システム業者が実施する。

表 1.各次期システム等機器等変動に伴い想定される受注者の作業等

項目	詳細	役割			想定される受注者の作業等
		受注者	次期システム機器 賃貸借等事業者	宮内庁	
会議	運用業務設計に係る調整 会議	参加	開催	参加・議事承認	毎週1回(60分×1回)の会議(運 用管理責任者, 運用作業員1名 参加)
	システム更新に係る調整会 議	参加	開催	参加・議事承認	
	テスト支援に係る調整会議	参加	開催	参加・議事承認	
	運用管理支援業務移行に 係る調整会議	参加	開催	参加・議事承認	
システム運 用業務設計 (支援)	システム運用業務設計	支援	実施	設計承認	NW, システム構成, 体制等の情 報提供, 助言
システム移 行(支援)	システム移行作業支援	支援	実施	更新・移行 結果承認	移行に伴うスケジュール調整, 作業支援, トラブル発生時の支 援
試験(支援)	単体試験	支援	実施	試験結果承認	システム全体の機能・性能の確 認及び運用手順の検証支援
	結合試験				
	総合試験			試験実施	
	受入試験				
教育	システムの概要, 運用, データ管理に係る教育	受講	開催	教育結果 承認	2時間×4回程度想定
	テスト支援に係る教育	受講	開催	教育結果 承認	
	運用マニュアル, 仕様書の 説明	受講	開催	教育結果 承認	

3.11.1. 会議

次期システム業者が開催するシステム更新・移行にかかる会議に参加すること。

3.11.2. システム運用業務設計(支援)

次期システムの運用業務設計は次期システム業者が実施する。受注者は, 宮内庁 NW 及び各システムの構成や運用体制等の情報について速やかに提示する等, 次期システム業者の支援を行うこと。

3.11.3. システム移行作業（支援）

次期システム業者より提示されるシステム移行計画書に基づき移行スケジュールの調整支援、システム運用管理業務を移行すること。移行時においてトラブルが発生した場合には、次期システム業者と連携し速やかにトラブルを解消すること。

3.11.4. 試験（支援）

次期システム業者が作成、提示する試験計画書、試験実施要項に基づき試験項目を支援すること。

想定される次期システム業者が行う各試験は次のとおり。各試験実施に当たり、次期システム支援業者及び甲より支援を求められた場合には支援を行うこと。

- (1) 単体試験
- (2) 結合試験
- (3) 総合試験
- (4) 受入試験

3.11.5. 教育

受注者は、次期システム業者が作成する教育計画書に基づき各システム運用管理業務支援にかかる教育を受講すること。

3.11.6. その他

- (1) 機器等の変動に関し、新規資産納入者への甲についての情報提供、導入検討、移行等必要となる支援を行うこと。
- (2) 毎年4月1日付の人事異動はユーザ登録件数が多いことを理解した上で円滑に登録作業を遂行すること。

3.12. 機器等の変動

3.12.1. 宮内庁 NW 更新に伴う支援

「宮内庁情報ネットワーク(共通システム)最適化計画」2006年(平成18年)1月6日、2009年(平成21年)8月19日改定(宮内庁行政情報化推進委員会決定)に基づくネットワークの更新作業を平成26年度(平成27年2月より運用開始予定)及び平成30年度(平成31年2月より運用開始予定)に実施する予定である。更新スケジュールの概要は「図2-1.宮内庁NW更新スケジュール」のとおり。詳細は、受注後に甲に確認すること。これに伴い、以下の支援を行うこと。

(1) 業務支援

宮内庁NWの次期更新に係る会議に参加し、運用管理支援等について助言すること。また、移行期間中においては、次期本システム請負者と連携し、環境設定等について十分な調整を行い、甲からの問合せに対応すること。

(2) 更新機器の管理

- ① 更新されるネットワーク機器等の運用管理支援等を行うこと。
- ② サーバ室への導入機器が発生する場合には、技術的な問題解決を行うとともに、協業して目

的を達成すること。

(3) 不測の事態への対応支援

導入に際して、宮内庁NWに障害が発生した場合には、甲担当者及び障害に関連する現行他システム保守業者と綿密な調整・連携を行い復旧に努めること。

(4) 設置・作業時の立会い

適宜、必要に応じて現地立会いを行うこと。

(5) その他

本仕様書に記載なき事項でも、本システムの構築・稼働・運用に必要と認められる事項は、甲と協議の上実施すること。

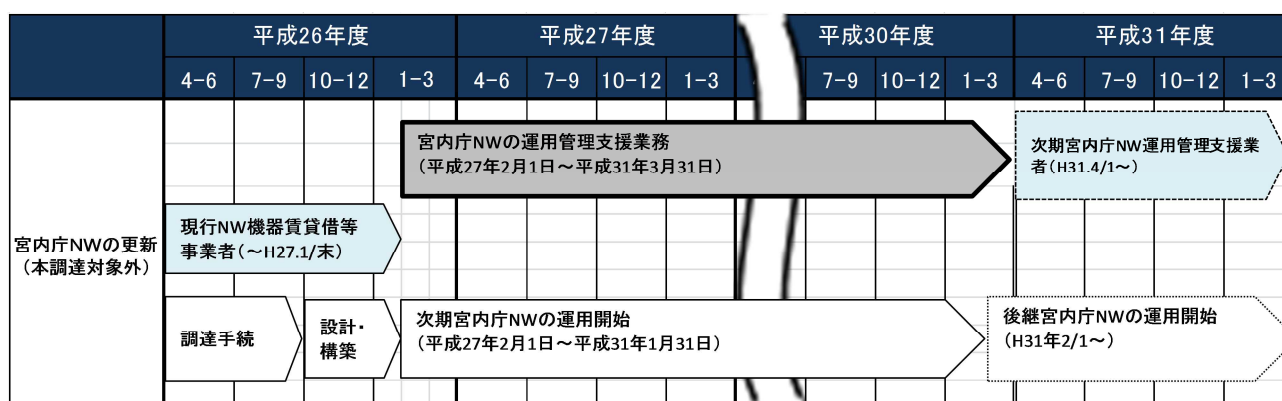


図 2-1.宮内庁 NW 更新スケジュール

3.12.2. 正倉院宝物公開管理システムの更新に伴う支援

正倉院宝物公開管理システムの更新作業を平成 26 年度(平成 27 年 1 月より運用開始予定及び平成 30 年度(平成 31 年 1 月より運用開始予定)に実施する予定である。更新スケジュールの概要は「図 2-2.正倉院宝物管理システム更新スケジュール」のとおり。詳細は、受注後に甲に確認すること。これに伴い、以下の支援を行うこと。

(1) 業務支援

正倉院宝物公開管理システムの次期更新に係る会議に参加し、運用管理支援等について助言すること。また、移行期間中においては、次期本システム請負者と連携し、環境設定等について十分な調整を行い、甲からの問合せに対応すること。

(2) 本仕様書【3.12.1(2)】と同じ。

(3) 本仕様書【3.12.1(3)】と同じ。

(4) 本仕様書【3.12.1(4)】と同じ。

(5) 本仕様書【3.12.1(5)】と同じ。

	平成26年度				平成27年度				平成30年度				平成31年度			
	4-6	7-9	10-12	1-3	4-6	7-9	10-12	1-3	4-6	7-9	10-12	1-3	4-6	7-9	10-12	1-3
正倉院宝物公開管理システムの更新 (本調達対象外)	現行システム機器 賃貸借等事業者 (~H26.12/末)															
	調達手続		設計・構築		次期システム機器の運用開始 (平成27年1月1日~平成30年12月31日)								後継システム機器の運用開始 (H31年1/1~)			

図 2-2.正倉院宝物公開管理システム更新スケジュール

3.12.3. 宮内庁公開システムの更新に伴う支援

宮内庁公開システムの更新作業を平成 27 年度中(平成 28 年 2 月より運用開始予定)に実施する予定である。更新スケジュールの概要は「図 2-3.宮内庁公開システム更新スケジュール」のとおり。詳細は、受注後に甲に確認すること。これに伴い、以下の支援を行うこと。

(1) 業務支援

宮内庁公開システムの次期更新に係る会議に参加し、運用管理支援等について助言すること。また、また、移行期間中においては、次期本システム請負者と連携し、環境設定等について十分な調整を行い、甲からの問合せに対応すること。

- (2) 本仕様書【3.12.1(2)】と同じ。
- (3) 本仕様書【3.12.1(3)】と同じ。
- (4) 本仕様書【3.12.1(4)】と同じ。
- (5) 本仕様書【3.12.1(5)】と同じ。

	平成26年度				平成27年度				平成30年度			平成31年度			
	4-6	7-9	10-12	1-3	4-6	7-9	10-12	1-3	7-9	10-12	1-3	4-6	7-9	10-12	1-3
宮内庁公開システムの更新 (本調達対象外)	現行システム機器賃貸借等事業者 (~H28.1/末)														
					調達手続		設計・構築		次期システム機器の運用開始 (平成28年2月1日~平成32年1月31日)						

図 2-3.宮内庁公開システム更新スケジュール

3.12.4. パーソナルコンピュータ及びプリンタの更新に伴う支援

パーソナルコンピュータ及びプリンタの更新作業を平成 27 年度中(平成 28 年 3 月より運用開始予定)に実施する予定である。更新スケジュールの概要は「図 2-4.パーソナルコンピュータ及びプリンタ更新スケジュール」のとおり。詳細は、受注後に甲に確認すること。これに伴い、以下の支援を行うこと。

(1) 業務支援

パーソナルコンピュータ及びプリンタの次期更新に係る会議に参加し、運用管理支援等について助言すること。また、入れ替え期間中においては、次期本調達請負者と連携し、甲からの問合せに対応すること。

- (2) 本仕様書【3.12.1(2)】と同じ。
- (3) 本仕様書【3.12.1(3)】と同じ。
- (4) 本仕様書【3.12.1(4)】と同じ。
- (5) 本仕様書【3.12.1(5)】と同じ。

	平成26年度				平成27年度				平成30年度				平成31年度			
	4-6	7-9	10-12	1-3	4-6	7-9	10-12	1-3	4-6	7-9	10-12	1-3	4-6	7-9	10-12	1-3
パソコン・プリンタ 機器賃貸借 (本調達対象外)	現行機器賃貸借等事業者 (～H28.3/26)															
									調達手続	設計・構築	次期機器の賃貸借 (平成28年3月27日～平成32年3月26日)					

図 2-4.パーソナルコンピュータ及びプリンタ更新スケジュール

3.12.5. CAD システムの更新に伴う支援

CAD システムの更新作業を平成 28 年度中（平成 29 年 3 月より運用開始予定）に実施する予定である。更新スケジュールの概要は「図 2-5.CAD システム更新スケジュール」のとおり。詳細は、受注後に甲に確認すること。これに伴い、以下の支援を行うこと。

(1) 業務支援

CAD システムの次期更新に係る会議に参加し、運用管理支援等について助言すること。また、移行期間中においては、次期本システム請負者と連携し、環境設定等について十分な調整を行い、甲からの問合せに対応すること。

- (2) 本仕様書【3.12.1(2)】と同じ。
- (3) 本仕様書【3.12.1(3)】と同じ。
- (4) 本仕様書【3.12.1(4)】と同じ。
- (5) 本仕様書【3.12.1(5)】と同じ。

	平成26年度				平成27年度				平成28年度				平成32年度				
	4-6	7-9	10-12	1-3	4-6	7-9	10-12	1-3	4-6	7-9	10-12	1-3	7-9	10-12	1-3		
CADシステム機器 賃貸借 (本調達対象外)	現行システム機器賃貸借等事業者 (～H29.2/28)																
																調達手続	設計・構築

図 2-5.CAD システム更新スケジュール

3.12.6. グループウェアシステムの更新に伴う支援

グループウェアシステムの更新作業を平成 29 年度中（平成 29 年 9 月より運用開始予定）に実施する予定である。更新スケジュールの概要は「図 2-6.グループウェアシステム更新スケジュール」のとおり。詳細は、受注後に甲に確認すること。これに伴い、以下の支援を行うこと。

(1) 業務支援

グループウェアシステムの次期更新に係る会議に参加し、運用管理支援等について助言すること。また、移行期間中においては、次期本システム請負者と連携し、環境設定等について十分な調整を行い、甲からの問合せに対応すること。

(2) 本仕様書【3.12.1(2)】と同じ。

(3) 本仕様書【3.12.1(3)】と同じ。

(4) 本仕様書【3.12.1(4)】と同じ。

(5) 本仕様書【3.12.1(5)】と同じ。

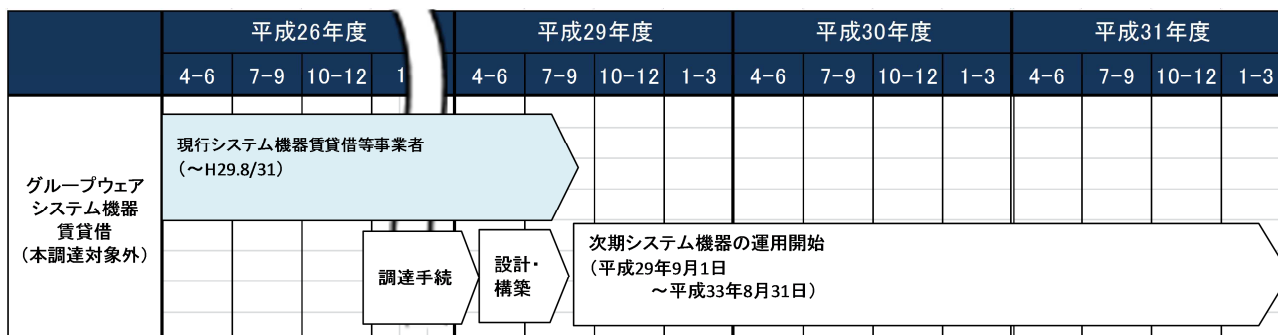


図 2-6.グループウェアシステム更新スケジュール

3.12.7. 標的型攻撃対策システムの更新に伴う支援

標的型攻撃対策システムの更新作業を平成 29 年度中 (平成 29 年 11 月より運用開始予定) に実施する予定である。更新スケジュールの概要は「図 2-7.標的型攻撃対策システム更新スケジュール」のとおり。詳細は、受注後に甲に確認すること。これに伴い、以下の支援を行うこと。

(1) 業務支援

標的型攻撃対策システムの次期更新に係る会議に参加し、運用管理支援等について助言すること。また、移行期間中においては、次期本システム請負者と連携し、環境設定等について十分な調整を行い、甲からの問合せに対応すること。

(2) 本仕様書【3.12.1(2)】と同じ。

(3) 本仕様書【3.12.1(3)】と同じ。

(4) 本仕様書【3.12.1(4)】と同じ。

(5) 本仕様書【3.12.1(5)】と同じ。

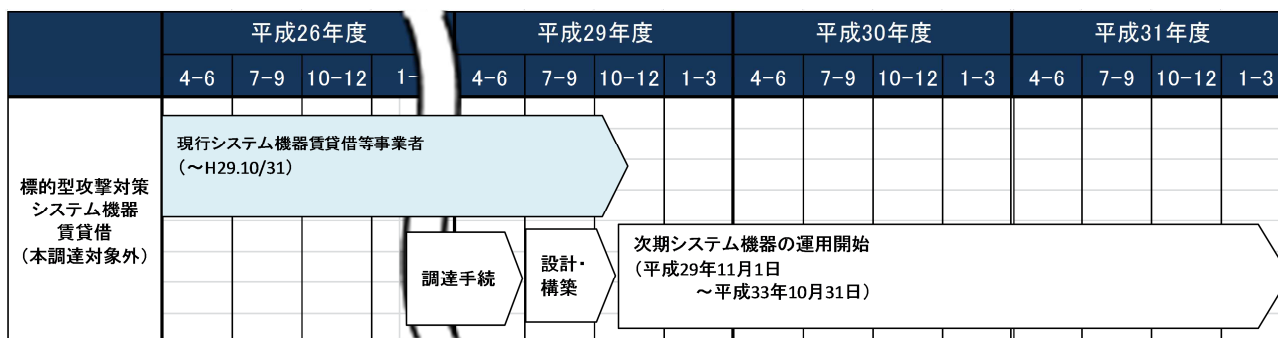


図 2-7.標的型攻撃対策システム更新スケジュール

3.12.8. 国家公務員 IC カード身分証明書等発行管理システムの更新に伴う支援

国家公務員 IC カード身分証明書等発行管理システムの更新作業を平成 29 年度中（平成 30 年 1 月より運用開始予定）に実施する予定である。更新スケジュールの概要は「図 2-8. 国家公務員 IC カード身分証等発行管理システム更新スケジュール」のとおり。詳細は、受注後に甲に確認すること。これに伴い、以下の支援を行うこと。

(1) 業務支援

国家公務員 IC カード身分証明書等発行管理システムの次期更新に係る会議に参加し、運用管理支援等について助言すること。また、移行期間中においては、次期本システム請負者と連携し、環境設定等について十分な調整を行い、甲からの問合せに対応すること。

- (2) 本仕様書【3.12.1(2)】と同じ。
- (3) 本仕様書【3.12.1(3)】と同じ。
- (4) 本仕様書【3.12.1(4)】と同じ。
- (5) 本仕様書【3.12.1(5)】と同じ。

	平成26年度				平成29年度				平成30年度				平成31年度			
	4-6	7-9	10-12	1	4-6	7-9	10-12	1-3	4-6	7-9	10-12	1-3	4-6	7-9	10-12	1-3
国家公務員ICカード身分証明書等発行管理システム 機器貸借 (本調達対象外)	現行システム機器貸借等事業者 (~H30.12/31)															
					調達手続	設計・構築	次期システム機器の運用開始 (平成31年1月1日 ~平成33年12月31日)									

図 2-8.国家公務員 IC カード身分証等発行管理システム更新スケジュール

3.12.9. 図書寮文庫所蔵資料目録・画像公開システムの更新に伴う支援

図書寮文庫所蔵資料目録・画像公開システムの更新作業を平成 29 年度中（平成 29 年 11 月より運用開始予定）に実施する予定である。更新スケジュールの概要は「図 2-9.図書寮文庫所蔵資料目録公開システム更新スケジュールを参照」のとおり。詳細は、受注後に甲に確認すること。これに伴い、以下の支援を行うこと。

(1) 業務支援

図書寮文庫所蔵資料目録・画像公開システムの次期更新に係る会議に参加し、運用管理支援等について助言すること。また、移行期間中においては、次期本システム請負者と連携し、環境設定等について十分な調整を行い、甲からの問合せに対応すること。

- (2) 本仕様書【3.12.1(2)】と同じ。
- (3) 本仕様書【3.12.1(3)】と同じ。
- (4) 本仕様書【3.12.1(4)】と同じ。
- (5) 本仕様書【3.12.1(5)】と同じ。

	平成26年度				平成29年度				平成30年度				平成31年度			
	4-6	7-9	10-12	1	4-6	7-9	10-12	1-3	4-6	7-9	10-12	1-3	4-6	7-9	10-12	1-3
図書寮文庫所蔵資料目録・画像公開システム 機器賃借 (本調達対象外)	現行システム機器賃借等事業者 (～H29.10/31)															
					調達手続		設計・構築		次期システム機器の運用開始 (平成29年11月1日 ～平成33年10月31日)							

図 2-9.図書寮文庫所蔵資料目録公開システム更新スケジュール

3.12.10. 商業回線（宮内庁 WAN の通信回線サービス）の更新に伴う支援

商業回線（宮内庁 WAN の通信回線サービス）の更新作業を平成 26 年度中（平成 27 年 3 月より運用開始予定）及び平成 30 年度中（平成 31 年 3 月より運用開始予定）に実施する予定である。更新スケジュールの概要は「図 2-10.商業回線サービス更新スケジュール」のとおり。詳細は、受注後に甲に確認すること。これに伴い、以下の支援を行うこと。

(1) 業務支援

商業回線（宮内庁 WAN の通信回線サービス）の次期更新に係る会議に参加し、運用管理支援等について助言すること。また、移行期間中においては、次期本サービス請負者と連携し、環境設定等について十分な調整を行い、甲からの問合せに対応すること。

- (2) 本仕様書【3.12.1(2)】と同じ。
- (3) 本仕様書【3.12.1(3)】と同じ。
- (4) 本仕様書【3.12.1(4)】と同じ。
- (5) 本仕様書【3.12.1(5)】と同じ。

	平成26年度					平成29年度			平成30年度				平成31年度			
	4-6	7-9	10-12	1-3	4	7-9	10-12	1-3	4-6	7-9	10-12	1-3	4-6	7-9	10-12	1-3
商業回線(宮内庁 WANの通信回線サービス) (本調達対象外)	現行サービス利用期間 (～H27.2/28)															
	調達手続		設計・構築		次期サービスの利用期間 (平成27年3月1日 ～平成31年2月28日)								後継サービスの利用開始 (H31年3/1～)			

図 2-10.商業回線サービス更新スケジュール

3.12.11. インターネット回線（インターネット接続サービス）の更新に伴う支援

インターネット回線（インターネット接続サービス）の更新作業を平成 27 年度中（平成 27 年 7 月より運用開始）及び平成 31 年度中（平成 31 年 7 月より運用開始予定）に実施する予定である。更新スケジュールの概要は「図 2-11.インターネット接続サービス更新スケジュール」のとおり。詳細は、受注後に甲に確認すること。これに伴い、以下の支援を行うこと。

(1) 業務支援

インターネット回線（インターネット接続サービス）の次期更新に係る会議に参加し、運用管理

支援等について助言すること。また、移行期間中においては、次期本サービス請負者と連携し、環境設定等について十分な調整を行い、甲からの問合せに対応すること。

- (2) 本仕様書【3.12.1(2)】と同じ。
- (3) 本仕様書【3.12.1(3)】と同じ。
- (4) 本仕様書【3.12.1(4)】と同じ。
- (5) 本仕様書【3.12.1(5)】と同じ。

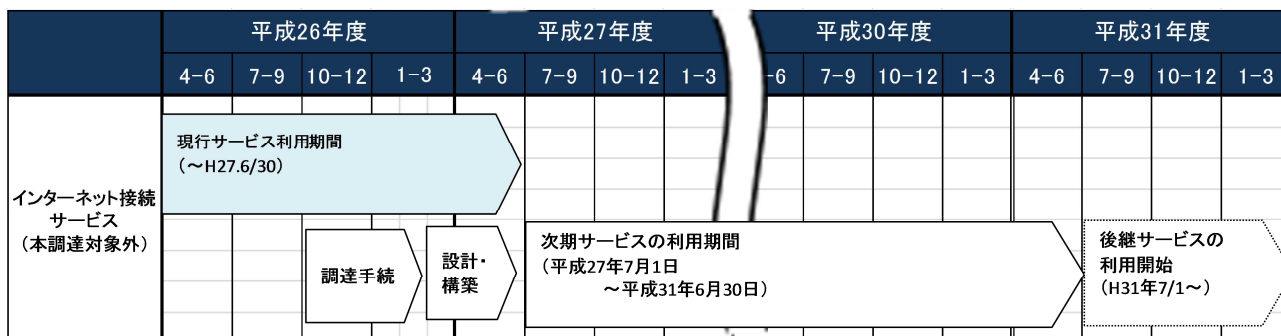


図 2-11.インターネット接続サービス更新スケジュール

3.12.12. テレワーク導入に伴う支援

「宮内庁におけるテレワーク試行実施要領」に基づき実施（予定）するもので、実施の際には、円滑に導入できるよう支援を行うこと。

(1) 通信確認

テレワーク実施に伴い、次の確認を行うこと。

- ① ログイン動作確認
- ② メール動作確認
- ③ インターネット接続確認
- ④ 各アプリケーションの動作確認

(2) 実施状況（実績）

- ・ 平成 22 年度
- ・ 対象者：1 名
- ・ 対象期間：平成 22 年 12 月～平成 23 年 3 月
- ・ 利用サービス：エヌ・ティ・ティアイティ株式会社「MagicConnectASP」

※平成 23 年度から平成 25 年度の間の実績はない。

3.13. 計画停電対応

(1) 年 1 回実施される法定点検に伴う計画停電対応については、本調達の範囲内とし、次の対応を行うこと。なお、法定停電日の具体的な日程については、甲担当者がその都度指示をする。

- ① 通常、法定点検に伴う計画停電は、休日に行われるので、休日対応とする。
- ② 停電の時間帯を基準に、サーバ及びネットワーク機器等の停止時間及び起動完了時間について、計画書を作成し機器等の停止及び起動を実施すること。
- ③ サーバ及びネットワーク機器等の停止、起動及び起動後のサーバ及びネットワーク機器等の動作確認を行うこと。

- (2) 法定の停電以外の単発的な停電については、本調達の範囲外であるが、甲担当者の求めに応じて必要経費を見積り、法定停電と同様の対応を行うこと。

3.14. ユーザサービス（ヘルプデスク）

3.14.1. サービス範囲

サービスデスク業務は、宮内庁 NW を利用するユーザ及び当該ユーザが利用する機器等に対し提供される。本業務は、通常運用管理、障害対応と適切に連携して行うことが求められる。

3.14.2. ユーザサービス

宮内庁 NW の利用に際しては、ユーザの申請に基づきサービスを提供することが原則となっている。ユーザサービスはユーザからの申請を受付けて対応するものであり、以下に列挙する作業内容を含む。（具体的内容は例示でありこれに限定されるものではない）

(1) アカウント関連の申請対応

ユーザアカウントの新規作成、変更、メールアドレスの新規作成、パスワード新規作成、再発行、人事異動に付随した各種設定変更（人事異動情報は、ユーザ管理システムを使用）及びユーザアカウント・機器等の関連付け情報の管理等、ユーザへのサービスに影響がないよう必要な作業を確実に実施すること。

(2) ソフトウェア、アプリケーション等の配布（インストール）管理

ソフトウェア、アプリケーション及びドライバ等の配布（インストール）、削除（アンインストール）及び同ライセンス管理を行うこと。

(3) アクセス権の付与

- ① 人事異動等に伴うファイルサーバへの共有フォルダアクセス権の付与
- ② ファイルサーバへの一時的なアクセス権の付与。
- ③ 個別又は組織横断的な利用権限を設定する必要がある特定のフォルダの利用設定。

(4) インターネット（外部）からの情報のダウンロード

原則として禁止しているインターネット（外部）からの情報のダウンロードのための、一時的なコンテンツフィルタリングの設定変更を行うこと。

(5) 貸出し用 PC、デジタル周辺機器等の貸与、設定及び管理

- ① 情報管理室に保管されている貸出し用 PC 等について、甲担当者からの指示に基づき、貸出し、設定及びその管理を行うこと。また、貸出し時には、スタンドアロン用、宮内庁 NW 接続用に応じ、ソフトウェア、アプリケーション及びドライバ等のインストールを行うこと。
- ② 個別ユーザの申請に基づきソフトウェアの追加、設定を行うこと。
- ③ 貸出し用 PC 全台に対し新規ソフトウェアをインストールする作業等、個別ユーザ申請とは言えないものは、随時運用管理とし、本調達の対象外とする。
- ④ 必要に応じて、ユーザ等への貸出し機器の説明や操作方法についての説明を実施すること。

(6) IP アドレスの管理

- ① 機器等、PC、プリンタ等、個別システムの IP アドレス及び関連情報を管理すること。
- ② ネットワークに接続する必要がある機器等に対して、IP アドレスの付与、変更、削除を行うこと。

(7) 簡易配線

PC 及びプリンタ等の新設、増設、移設に伴う UTP ケーブル等の簡易配線及び UTP ケーブル

作成を行うこと。

(8) 申請全般にかかる対応

ユーザ管理システムに関するユーザからの使用方法などの問合せについて対応すること。

(9) イン트라ネット上の FAQ（宮内庁職員情報ボード）の更新作業

宮内庁職員情報ボードに関するユーザからのアクセス権限，更新作業依頼などの問合せについて対応すること。

(10) その他，個別事項にかかる対応について

ユーザからの各種問合せ，申請等に関して，随時対応すること。

3.15. 問合せヘルプ

問合せヘルプ対応は，ユーザサービス業務，障害対応の窓口となるものである。以下の対応内容を含むものとする。なお，対応は分かりやすい日本語とする。

(1) 問合せ対応

- ① ユーザが利用するハードウェア及びソフトウェアの操作，障害等に関する問合せ対応
- ② サーバ，ネットワーク機器等の設定，障害等に関する問合せ対応
- ③ 各地方拠点との接続環境に関する問合せ対応

(2) 一次切り分け

- ① 問題の所在の切り分け
- ② 障害対応（ユーザの利用する機器等のリプレイス等）

(3) リモートツールによる対応

- ① 現行宮内庁 NW では，資産管理ソフトウェアを全拠点の PC に配布済みであり，問合せヘルプ業務において本製品を利用することが可能である。
- ② ユーザに負担なく円滑に支援業務を遂行すること。

(4) オンサイトによる対応

- ① 甲担当者の指示により，「実施要項別紙 3」1 から 11，13 から 14 及び 17 に関してはオンサイトによる対応をすること。

4. 応札者条件

4.1. 応札者（企業）としての実績・資格

- (1) 宮内庁 CIO 補佐官及びその支援スタッフ業務について，透明性及び公平性を確保するため，宮内庁 CIO 補佐官等が現に所属する又は過去 2 年間に属していた事業者及びその関連事業者ではないこと。
- (2) 本業務の実施予定部門が ISO9001，ISO20000，JISQ9001 のいずれか，またはこれらと同等程度の認証を取得しており，品質管理を的確に行う体制が整備されていることを証明すること。
- (3) 本業務の実施予定部門が ISO14001 の認証を取得しており，環境マネジメントを的確に行う体制が整備されていることを証明すること。
- (4) 本業務の実施予定部門が JIS Q 27001（ISO/IEC27001）の認証を取得しており，情報セキュリティ管理を的確に行う体制が整備されていることを証明すること。
- (5) 過去 5 年以内に宮内庁 NW の規模と同等で，管理対象サーバ 50 台以上及び PC930 台以上の情報システム（以下「宮内庁 NW 同等以上システム」という。）を有するネットワークシステムの運

用業務を受託し円滑に運用業務を遂行した実績があること。ただし、ヘルプデスク業務のみの受託実績は認めない。

4.2.運用管理責任者（個人）の実績・資格

- (1) 乙は、本業務の円滑な実行や、運用作業員のみでは対処出来ない技術的な問題を解決するため、運用管理責任者を設け、運用作業員のサポートを行うこと。なお、運用管理責任者は以下の実績・資格を有すること。
- ① 過去5年以内に実施された「宮内庁 NW 同等以上システム」において、システム設計、構築、運用等のプロジェクトマネージャを務めた経験を有すること。また、受注実績を示す文書を提出すること。
 - ② システム設計・構築・運用等の業務経験を5年以上有すること。
 - ③ プロジェクトマネジメント協会のプロジェクトマネジメントプロフェッショナル又は「情報処理の促進に関する法律」に基づいて行われる情報処理技術者試験のうちのプロジェクトマネージャ試験の合格者であること。
 - ④ 「情報処理の促進に関する法律」に基づいて行われる情報処理技術者試験のうち、ネットワークスペシャリスト試験及び情報セキュリティスペシャリスト試験の合格者であること。

4.3.運用作業員（個人）の実績・資格

- (1) 運用作業員（常駐者及び応援者）は、以下の実績・資格を有すること。
- ① 「宮内庁 NW 同等以上システム」の企画、設計・開発、運用に関する業務に5年以上従事した経験を有すること。ヘルプデスク業務のみの実績は認めない。
 - ② 「IT スキル標準 V3 2011」（平成24年3月26日 独立行政法人 情報処理推進機構）（http://www.ipa.go.jp/jinzai/itss/download_V3_2011.html）における、「IT サービスマネジメント」の専門分野「オペレーション」で達成度指標及びスキル熟達度ともにレベル3に相当する知識・経験を有すること。
 - ③ IT ガバナンスのフレームワークの知識を有することを証明するため、ITILFoundation 以上の資格を有し、証明できること。
 - ④ Windows サーバ及びクライアント、Linux サーバ、それらを接続するネットワーク機器についての運用経験を有しており、業務上必要なシェル・コマンドの操作、スクリプト及びバッチファイルの作成と正常動作確認ができる能力を有していること。
 - ⑤ 甲で現在利用している汎用ソフトウェアや汎用ミドルウェア全般についての専門知識と操作経験を有しており、迅速なヘルプデスク業務が実施可能な能力を有していること。
 - ⑥ 業務遂行においてユーザや既存システムの構築・保守業者と日本語により円滑で適切なコミュニケーションが図れること。

5. 仕様要件についての証明における記載要項

5.1.概要

乙は、本記載要項に基づき、本業務を履行する能力があることを、代表者の証明する適合証明書における仕様要件についての証明は、要件を満たしていることを具体的な記載資料（以下「提出資料」という。）を提出して証明すること。記載内容が要求要件を満たしているか否かの判定は、甲におい

て、提出資料の書面により行なう。

5.2.記載に際しての基本要件

- (1) 提出資料は、単なる意思表示ではなく、本業務の目的、内容を踏まえ、実施にあたっての詳細かつ具体的な実現方法を示していること。
- (2) 本仕様書は、本業務として求める最低限必要とされる要件を示したものである。従って、本仕様書の要件を全て満たした上で、本仕様書に記載されていない事項であっても、本業務を実施するに当たり、必要と思われる事項については提出資料に記載すること。
- (3) 提出資料において記載された内容は、本業務範囲の対象として実施するものとする。

5.3.業務要件等に関する提案

- (1) 全体要件に関する資料
本業務の目的・内容を踏まえ、実施に当たっての基本方針を具体的に記載すること。
- (2) 請負業務内容に関する資料
本仕様書に記載の各項目について、本業務の円滑化・効率化を目的として創意工夫し、具体的な業務の実施方法等を記載すること。

5.4.応札者条件に関する証明

- (1) 応札者（企業）に関する証明
「4.1. 応札者（企業）としての実績・資格」に示す要件について具体的に記載し、証明書の写し等を添付すること。
- (2) 作業実施体制に関する証明
「2.3. 作業実施体制」に示す必要な要員を記載した体制図を提出すること。また、各要員に関して、「4.2. 運用管理責任者（個人）の実績・資格」及び「4.3. 運用作業員（個人）の実績・資格」に示す要件について具体的（業務従事者の氏名、実務経験・実績、IT スキル標準（Ver3.0）の達成度指標、要素技術スキル等）に記載し、証明書の写し等を添付すること。

5.5.提出資料作成要領

- (1) 提出資料の印刷用紙は、原則としてA4判縦長横書きとする。ただし、図表等についてはA3判も可とする。添付する説明資料やパンフレット等がある場合にはこの限りではない。
- (2) 提出資料本文は日本語で記載し、解りやすい構成を心がけ、目次及び通しのページ番号を付与すること。なお、必要に応じて用語解説等を添付すること。
- (3) 応札者の名称、所在地、代表者氏名等を記載すること。また、提出資料に対する照会先（連絡担当者名、所属、電話番号、ファクシミリ番号、E-mailアドレス）を記載すること。
- (4) 提出資料は紙媒体で2部、甲の指示する電磁的記録媒体で2部ずつ提出すること。また、機能証明書、提案資料の電子ファイルを格納した甲の指示する電磁的記録媒体を1式提出すること。
- (5) 提案に際して質問事項がある場合は、入札説明書（別添3）に記載のFAX又はE-mailにて提出すること。なお、質問事項については、入札説明書（別添3）を受領した全ての事業者に対し速やかに回答を行う。

5.6.留意事項

- (1) 提出に係る経費は、応札者の負担とする。
- (2) 提出資料は、合否の判定のみに用い、採点等の対象とするものではない。
- (3) 提出資料について、照会や資料要求を行うことがある。
- (4) 仕様要件を満たしていないと甲が判断した場合には、応札できないものとする。また、一旦提出された提出資料の差し替えや再提出は、一切認めない。

6. その他特記事項

6.1.秘密の保持

- (1) 乙は、履行期間中はもとより、履行期間終了後であっても、本業務を履行する上で知り得た甲に係る情報を第三者に開示又は漏洩しないこととし、そのために必要な措置を講ずること。
- (2) 甲が提供する資料は、原則貸し出しとし、甲の指定する日までに返却すること。当該資料は複製してはならず、原則として第三者に提供し、又は閲覧させてはならない。
- (3) 上記 (1)の情報及び(2)の資料を第三者に開示することが必要となる場合は、事前に甲と協議の上、甲担当者の承諾を得ること。
- (4) 本システム運用にかかる ID・パスワードは、平成 26 年度運用管理支援業者（以下「現行業者」という。）から引継ぎ、パスワードを変更すること。
- (5) 乙は、本業務の実施においては、情報セキュリティを確保するための体制を整備すること。
- (6) 乙は、本業務の遂行においては、情報セキュリティの侵害が発生した、又は発生するおそれがある場合には、速やかに甲に報告すること。

6.2.第三者への請負、著作権等

- (1) 乙は、本業務の全部を一括、又は主たる部分を請負等により第三者に実施させてはならない。なお、本業務を実施するに当たり、業務の一部を第三者に委託する場合は、あらかじめ甲担当者の承諾を得るものとする。
- (2) 本業務の実施に必要な工業所有権及び著作権等については、全て乙の責任において、当該工業所有権及び著作権等の使用に必要な費用を負担し、使用承諾等に係る一切の手続きを行うこと。また、本業務の実施に伴い、甲の本業務の実施のために新たに開発されたソフトウェアに関する著作権及び甲が著作権を有するソフトウェアについて、そのプログラムを変更、修正等した場合の当該変更・修正等後のソフトウェアの著作権は、全て甲に帰属するものとし、著作者人格権について、乙はこれを行使しないものとする。
- (3) 本仕様書に基づく作業に関し、第三者との間に著作権に係る権利侵害の紛争等が生じた場合は、当該紛争の原因が専ら甲の責めに帰す場合を除き、乙の責任と負担において一切の処理をすること。
- (4) 本業務の実施に必要な用紙、記録媒体、バックアップテープ等については甲担当者が用意するが、その他の消耗品（筆記用具等）については、乙の負担で用意するものとする。
- (5) 乙は、本仕様書に疑義が生じた場合、本仕様書により難い事由が生じた場合及び本仕様書に記載のない事項については、甲担当者と速やかに協議し、その指示に従うこと。
- (6) 本仕様書に記載なき事項について必要と認められる場合は、甲担当者と速やかに協議の上、実施すること。

- (7) 乙は、甲担当者との協議の結果について、実施の都度報告書を作成し、文書又は電子メール等にて提出すること。
- (8) 情報管理室には原則として乙の所有物（常駐者及び応援者個人の所有物を含む。）を持ち込まないこと。やむを得ず持ち込む場合には、事前に甲担当者と協議し、甲担当者の承諾を得た上で持ち込むこと。また、持ち込んだ物品については、ラベリング及びリスト化を行い、甲の所有物との判別が容易につくように管理すること。

6.3.検査・指示

甲は、乙に対して質問、検査、資料等の提出に関する指示及び改善要求を行うことがある。これらを甲から求められた際には、乙はこれに速やかに応じること。

6.4.引継ぎ

- (1) 乙は、落札決定後速やかに本業務に着手できるよう、自らの責任のもと、落札決定後から契約履行開始日までに現行業者、次期システム業者から確実に本業務を引継ぐこと。なお、次期宮内庁NW請負業者からの引継ぎについては、甲及び次期宮内庁NW請負業者間で合意した内容に基づき実施する予定であるが、この内容を超える引継ぎを希望する場合には、乙の責任と負担において実施すること。また、本業務契約履行開始日以降の現行業者、次期システム業者への質問等については、乙の責任と負担において実施すること。
- (2) 乙は、本業務の契約期間終了の1か月前から、次期運用管理支援業者（平成31年4月1日～）に対する引継ぎを本業務の作業範囲として行うこと。なお、引継ぎ内容については、甲の承諾を得ること。甲又は次期運用管理支援業者の事由により、引継ぎ業務が契約期間外に及ぶ場合には、本調達の範囲外とする。
- (3) 引継ぎにおいては、本業務の内容及び課題事項等、運用業務を遂行するために必要な情報を取りまとめた資料等を作成し、次期運用管理支援業者に対し適切な説明を実施すること。また、引継ぎの内容に関する質問にも適宜対応すること。
- (4) 当該引継ぎに必要な経費は乙の負担とする。

6.5.新規資産にかかる運用要件

本業務時点では存在しない新規資産が導入された場合には、当該資産について本業務の対象とすることがどうか甲と協議すること。

6.6.政府機関からの調査依頼支援

政府機関からの宮内庁NWに関する調査依頼又は対応指示事項が年々増加している。乙は運用業務対象の資料作成、提出等の支援を行うこと。

6.7.妥当性証明

「情報システムに係る政府調達の基本指針」の内容に照らし、本仕様書の内容の妥当性を確認した。

宮内庁長官官房秘書課調査企画室長

平成 年 月 日

宮内庁長官官房秘書課調査企画室長 殿

住 所
会 社 名
代表者氏名

印

資料閲覧願ひ

標記について、「宮内庁ネットワークシステムの運用管理支援業務民間競争入札」の調達仕様書の閲覧資料を閲覧したいので申請します。

申請にあたっては貴庁の指定する日時、場所で行い、機密に関する誓約書（別紙）を遵守した上で、亡失、汚損等ないように取り扱うものとし、閲覧終了後、直ちに返却します。

連 絡 先
(会社名)
(部署名)
(担当者氏名)
(電話番号)
(メールアドレス)

宮内庁長官官房秘書課調査企画室長 殿

機密保持に関する誓約書

標記について、「宮内庁ネットワークシステムの運用管理支援業務民間競争入札」における機密情報の取り扱いについて、下記の事項の遵守を誓約いたします。

なお、本誓約書に規定の事項は、私が作業に従事しなくなった場合にも、適用されるものとし、本誓約書に違反し、第三者に開示・漏えい、若しくは無許可に使用した場合には、貴庁は、私の所属する会社に対し、当該行為の差し止め、及び損害賠償を請求することに異存はありません。

記

1 機密情報とは

- (1) 本作業に関する電子データ、その他有形な媒体により提供された情報で、かつ宮内庁が機密であると指定したもの。
 - (2) 宮内庁から口頭で開示された情報で、かつ宮内庁が機密であると指定したもの。
- 2 本作業によって知り得た機密情報について、宮内庁の承認がない場合は、第三者に開示、漏えいしないこと。
 - 3 情報媒体による持ち出し、インターネットによる持ち出しを行わないこと。
 - 4 本作業によって知り得た機密情報は、見積り作成のために使用する以外の目的では使用しないこと。
 - 5 宮内庁からの書面による要求があった場合には、機密情報を返還、又は宮内庁立会いの下で破棄すること。

以 上

平成 年 月 日

(会社名)
(部署名)
(担当者氏名)
(電話番号)
(メールアドレス)

競争入札心得

宮内庁

(目的)

第1条 宮内庁が所掌する契約に係る一般競争又は指名競争（以下「競争入札」という。）を行う場合における入札その他の取扱いについては、会計法（昭和22年法律第35号）、予算決算及び会計令（昭和22年勅令第165号。以下「予決令」という。）〔、国の物品等又は特定役務の調達手続の特例を定める政令（昭和55年政令第300号）〕、契約事務取扱規則（昭和37年大蔵省令第52号）〔、国の物品等又は特定役務の調達手続の特例を定める省令（昭和55年大蔵省令第45号）〕、内閣府所管契約事務取扱細則（平成13年内閣府訓令第38号。以下「取扱細則」という。）その他の法令に定めるもののほか、この心得の定めるところによるものとする。

【注：〔 〕は、当該契約が国の物品等又は特定役務の調達手続の特例を定める政令第4条第1項に規定する特定調達契約に該当する場合に適用する。】

(一般競争参加の申出)

第2条 一般競争に参加しようとする者は、予決令第74条の公告において指定した期日までに予決令第70条の規定に該当する者でないことを確認することができる書類及び当該公告において指定した書類を添え、契約担当官等（会計法第29条の3第1項に定める者及びそれらの事務の一部を分掌する者をいう。以下同じ。）にその旨を申し出なければならない。

(入札保証金)

第3条 競争入札に参加しようとする者（以下「入札参加者」という。）は、入札執行前に見積金額の100分の5以上の入札保証金又は入札保証金に代わる担保を歳入歳出外現金出納官吏又は当庁に納付し、又は提供しなければならない。ただし、入札保証金の全部又は一部の納付を免除された場合は、この限りではない。

2 入札参加者は前項ただし書の場合において、入札保証金の納付を免除された理由が入札保険契約を結んだことによるものであるときは、当該入札保険契約に係る保険証券を契約担当官等に提出しなければならない。

3 入札参加者は、入札保証金又は入札保証金に代わる担保を納付し、又は提供する場合は、関係職員の調査を受け、その面前においてこれを封かんの上、氏名及び金額を封皮に明記して該当提出書（有価証券を提供する場合は、該当提出書及び印鑑）を添えて差し出さなければならない。

4 入札参加者は、第1項本文の規定により提供する入札保証金に代わる担保が銀行又は契約担当官等が确实と認める金融機関（以下「銀行等」という。）に対する定期預金債権である場合においては、当該債権に質権を設定し、当該債権に係る証書及び当該債権に係る債務者である銀行等の承諾を証する確定日付のある書面を提出しなければならない。

5 入札参加者は、第1項本文の規定により提供する入札保証金に代わる担保が銀行等の保証である場合においては、当該保証に係る保証書を提出しなければならない。

6 入札保証金又は入札保証金に代わる担保は、落札者に対しては契約締結後に、落札者以外の者に対しては入札執行後にその受領証書と引換えにこれを還付する。

(入札等)

第4条 入札参加者は、仕様書、図面、契約書案及び現場等を熟覧の上、入札しなければ

ならない。この場合において仕様書、図面、契約書案等について疑義があるときは、関係職員の説明を求めることができる。

2 入札書は、様式1により作成し、封かんの上、入札者の氏名を表記し、公告又は通知書に示した時刻までに、入札箱に投入しなければならない。

3 入札書は、[入札保証金の全部の納付を免除された場合であって、契約担当官等においてやむを得ないと認めたときは]書留郵便をもって提出することができる。この場合においては、二重封筒とし、表封筒に入札書在中の旨を朱書し、中封筒に入札件名及び入札日時を記載し、契約担当官等あての親展で提出しなければならない。

【注：[]は、当該契約が国の物品等又は特定役務の調達手続の特例を定める政令第4条第1項に規定する特定調達契約に該当する場合には適用しない。】

4 前項の入札書は、公告又は通知書に示した時刻までに到達しないものは無効とする。

5 入札参加者は、代理人をして入札させるときは、様式2に定める委任状を持参させなければならない。

6 入札参加者又は入札参加者の代理人は、当該入札に対する他の入札参加者の代理をすることはできない。

7 入札参加者は、予決令第71条第1項の規定に該当する者を入札代理人とすることはできない。

※ 電子入札システムによる入札の場合は、第4条第2項を次のように取り扱うこととする。

2 入札書は電子入札システムの入力画面上において作成し、公告又は通知書に示した時刻までに電子入札システムにより提出するものとする。ただし、契約担当官等の承諾を得て、又は契約担当官等の指示により、書面にて提出する場合は、様式1により作成し、入札書を封かんの上、入札書の氏名を表記し、公告又は通知書に示した時刻までに入札箱に投入しなければならない。

(入札の辞退)

第5条 入札参加者は、入札執行の完了に至るまでは、いつでも入札を辞退することができる。

2 入札参加者は、入札を辞退するときは、その旨を、次の各号に掲げるところにより申し出るものとする。

一 入札執行前には、様式3に定める入札辞退届を持参し、又は郵送（入札日の前日までに到達するものに限る。）して行うものとする。

二 入札執行中には、入札辞退届又はその旨を明記した入札書を、入札執行者に直接提出して行うものとする。

3 入札を辞退した者は、これを理由として以後の指名等について不利益な取扱いを受けるものではない。

※ 電子入札システムによる入札の場合は、第5条第2項を次のように取り扱うこととする。

2 入札参加者は、入札を辞退するときは、入札辞退届を電子入札システムの入力画面上において作成の上、電子入札システムにより提出し、又は次の各号に掲げるところにより、書面にて提出するものとする。

(公正な入札の確保)

第6条 入札参加者は、私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律（昭和22年法律第54号）等に抵触する行為を行ってはならない。

2 入札参加者は、入札に当たっては、競争を制限する目的で他の入札参加者と入札価格又は入札意思についていかなる相談も行わず、独自に入札価格を定めなければならない。

3 入札参加者は、落札者の決定前に、他の入札参加者に対して入札価格を意図的に開示してはならない。

(入札の取りやめ等)

第7条 入札参加者が連合し、又は不穏な行動をなす等の場合において、入札を公正に執行することができないと認められるときは、当該入札参加者を入札に参加させず、又は入札の執行を延期し、若しくは取りやめることがある。

(入札の無効)

第8条 次の各号のいずれかに該当する入札は、無効とする。

一 競争に参加する資格を有しない者のした入札

二 委任状を持参しない代理人のした入札

三 所定の入札保証金又は保証金に代わる担保を納付又は提供しない者のした入札

四 記名押印を欠く入札

五 金額を訂正した入札

六 誤字、脱字等により意思表示が不明瞭である入札

七 明らかに連合と認められる入札

八 当該入札について他の入札参加者の代理人を兼ね、又は2人以上の代理をした者のした入札

九 入札において2通以上の入札書を入札箱に投入した者のした入札

十 その他入札に関する条件に違反した入札

※ 電子入札システムによる入札の場合は、第8条第四号を次のとおり取り扱うこととする。

四 記名押印を欠く入札（電子入札システムによる場合は、電子認証書を取得していない者のした入札）

(入札書等の取扱い)

第9条 提出された入札書は開札前も含め返却しないこととする。入札参加者が連合し若しくは不穏な行動をなす等の情報があった場合又はそれを疑うに足りる事実を得た場合には、入札書のほか内訳書（契約担当官等が必要と認めた場合に限る）を必要に応じ公正取引委員会に提出する場合がある。

(落札者の決定)

第10条 入札を行った者のうち、契約の目的に応じ、予決令第79条の規定に基づいて作成された予定価格の制限の範囲内で最高又は最低の価格（会計法第29条の6第2項に規定する契約にあつては、価格及びその他の条件が国にとって最も有利なもの）をもって有効な入札を行った者を落札者とする。ただし、国の支払の原因となる契約のうち予定価格が1,000万円を超える工事及び製造その他の請負契約について、落札者となるべき者の入札価格によっては、その者により当該契約の内容に適合した履行がなされない

おそれがあると認められるとき、又はその者と契約を締結することが公正な取引の秩序を乱すこととなるおそれがある著しく不相当であると認められるときは、予定価格の制限の範囲内の価格をもって入札した他の者のうち、最低の価格（会計法第29条の6第2項に規定する契約にあつては、価格及びその他の条件が国にとって最も有利なもの）をもって有効な入札を行った者を落札者とする。

- 2 予決令第85条及び取扱細則第25条第1項第1号の基準に該当する入札を行った者は、契約担当官等の行う調査に協力しなければならない。

（入札の執行回数）

第11条 入札執行回数には制限を設けない。

- 2 各回の入札結果について、落札した場合は落札者名及び落札金額を、落札しなかった場合は最低入札金額を入札参加者に対して読み上げを行う。

なお、入札を保留する場合は、入札参加者に対して口頭により通知する。

- 3 開札をした場合において、各人の入札のうち予定価格の制限に達した価格の入札がないときは、直ちに再度の入札を行う。
- 4 再度入札の結果、入札者が1人となり、なお予定価格の制限に達した価格の入札がないときは、当該入札を終了し、予決令第99条の2の規定に従って当該入札者と随意契約を締結する。
- 5 入札を無効とされた者は、再度入札に参加することができない。

（同価格の入札者が2人以上ある場合の落札者の決定方法）

第12条 落札となるべき同価格の入札をした者が2人以上あるときは、直ちに、当該入札をした者にくじを引かせて落札者を定める。

- 2 前項の場合において、当該入札をした者のうちくじを引かない者があるときは、これに代わって入札事務に関係のない職員にくじを引かせる。

※ 電子入札システムによる入札の場合は、第12条第1項を次のように取り扱うこととする。

第12条 落札となるべき同価格の入札をした者が2人以上あるときは、契約担当官等が指定する日時及び場所において、当該入札をした者にくじを引かせて落札者を定める。

（契約保証金等）

第13条 落札者は、契約書の案の提出と同時に、契約金額の100分の10以上の契約保証金又は契約保証金に代わる担保を納付し、又は提供しなければならない。ただし、契約保証金の全部又は一部を免除された場合は、この限りではない。

- 2 第3条第2項の規定は、前項ただし書の場合について準用する。
- 3 落札者は、第1項本文の規定により契約保証金を納付する場合においては、あらかじめ、現金を当庁の保管金取扱店に振り込み、保管金領収証書の交付を受け、これに保管金提出書を添えて当庁あて提出しなければならない。
- 4 落札者は、第1項本文の規定により契約保証金に代わる担保を提供する場合において、当該担保が有価証券（利付け国債に限る。）であるときは、あらかじめ、当該有価証券を当庁の保管有価証券取扱店に払い込み、政府保管有価証券払込済通知書の交付を受け、これに保管有価証券提出書を添えて当庁あて提出しなければならない。
- 5 第3条第4項の規定は、第1項本文の規定により提出する契約保証金に代わる担保が

銀行等又は公共工事の前払金保証事業に関する法律（昭和27年法律第184号）第2条第4項に規定する保証事業会社の保証である場合について準用する。

6 落札者は、第1項本文の規定により契約保証金に代わる担保を提供する場合において、当該担保が銀行等又は公共工事の前払金保証事業に関する法律（昭和27年法律第184号）第2条第4項に規定する保証事業会社の保証であるときは、当該保証に係る保証書を当庁あて提出しなければならない。

7 落札者は、第1項ただし書の規定により契約保証金の納付を免除された理由が公共工事履行保証証券及び履行保証保険契約を締結したことによるものであるときは、公共工事履行保証証券にあっては公共工事履行保証証券に係る証券を、履行保証保険契約にあっては履行保証保険に係る証券を当庁あて提出しなければならない。

（入札保証金等の振替え）

第14条 契約担当官等において必要があると認める場合には、落札者に還付すべき入札保証金又は入札保証金に代わる担保を契約保証金又は契約保証金に代わる担保の一部に振り替えることができる。

（契約書等の提出）

第15条 契約書を作成する場合においては、落札者は、契約担当官等から交付された契約書の案に記名押印し、落札決定の日から7日以内に、これを契約担当官等に提出しなければならない。ただし、契約担当官等の書面による承諾を得て、この期間を延長することができる。

2 落札者が前項に規定する期間内に契約書の案を提出しないときは、落札は、その効力を失う。

3 契約書の作成を要しない場合においては、落札者は、すみやかに請書その他これに準ずる書面を契約担当官等に提出しなければならない。ただし、契約担当官等がその必要がないと認めて指示したときは、この限りではない。

（予算成立前に入札に関する特例）

第16条 年度当初から履行を要する契約について、予算成立前に入札を行った場合における契約書等の提出は、前条の規定にかかわらず、契約担当官等が別途指示する期日までに行うものとする。

（異議の申立）

第17条 競争入札をした者は、入札後、この心得、仕様書、図面、契約書案及び現場等についての不明を理由として異議を申し立てることはできない。

（その他）

第18条 競争入札に当たって、当庁から貸与された仕様書及び図面等（以下「仕様書等」という。）は、入札価格積算等の目的以外に使用しないものとし、入札当日、又はそれ以前に、全て返納するものとする。

2 当庁から貸与された仕様書等は、原則として複写を禁止する。ただし、入札価格積算等の理由により、やむを得ず当該仕様書等を複写する場合はこれを妨げないが、当該入札終了時までには原形を留めないよう焼却又は溶解等適宜の方法により処分するか、又は貸与された仕様書等と共に返納するものとする。

なお、貸与された仕様書等は、入札価格積算等の目的以外に第三者に貸与、複写及び

閲覧させてはならない。

3 入札・契約手続において使用する言語は日本語とし、通貨は日本国通貨に限る。

【留意事項】

- I 落札決定に当たっては、入札書に記載された金額に当該金額の100分の8に相当する額を加算した金額（当該金額に1円未満の端数があるときは、その端数金額を切り捨てた金額）をもって落札価格とするので、入札参加者は消費税に係る課税事業者であるか免税事業者であるかを問わず、見積もった契約希望金額の108分の100に相当する金額を入札書に記載すること。
- II 工事請負契約書においては、契約の相手方が課税事業者の場合、請負代金額に併せて当該取引に係る消費税等額を明示するため、落札決定後、落札者は次の事項について、ただちに届け出ること。
 - (i) 単体の場合
課税事業者であるか又は免税事業者である旨
 - (ii) 共同企業体の場合
各構成員について課税事業者であるか又は免税事業者である旨及び各構成員の出資比率（甲型）又は分担工事額（乙型）

宮内庁ネットワークシステムの運用管理支援業務民間競争入札説明書

上記件名に係る入札公告に基づく入札等については、関係法令に定めるもののほか、この入札説明書、競争入札心得及び「宮内庁ネットワークシステムの運用管理支援業務民間競争入札実施要項」によるものとする。

- 1 入札公告日 平成26年〇月×日
- 2 契約担当官等 支出負担行為担当官 宮内庁長官官房主計課長
○ ○ ○ ○
- 3 調達内容
 - (1)品目及び数量 当庁仕様書のとおり
 - (2)履行期間 平成27年2月1日 から 平成31年3月31日
 - (3)納入場所 支出負担行為担当官の指定する場所
- 4 競争参加資格等

「宮内庁ネットワークシステムの運用管理支援業務民間競争入札実施要項」に掲げる入札参加資格を満たすこと。また、入札参加者は以下の提出期限までに代表者の証明する適合証明書(別紙1)を提出すること。

 - (1)適合証明書提出期限 平成26年〇月×日 **:**
 - (2)上記期限までに5-(1)の担当者へ提出すること。
- 5 契約条項を示す場所及び問い合わせ先
 - (1)〒100-8111 東京都千代田区千代田1-1(皇居内)
電話番号：03-3213-1111(代表)
ファクシミリ：03-3213-1177
担当係：宮内庁長官官房用度課用度第一係
内線 3296
担当者：
 - (2)問い合わせ期限 平成26年〇月×日 **:**
 - (3)問い合わせ回答 平成26年〇月×日 **:**
 - (4)仕様書等に関する問い合わせは、E-mail又はファクシミリによるものとする。
- 6 入札、開札及び落札者の決定等

入札者は、仕様書等により定めるところにより、人件費、事務費、その他の請負業務の実施に要する一切の諸経費を含めた金額を見積もるものとし、入札、開札及び落札者の決定に係る手続きは競争入札心得の定めによるものとする。
- 7 入札説明会日時及び場所 平成26年〇月×日 **:** 宮内庁庁舎〇階第〇会議室
- 8 入札書受領期限 平成26年〇月×日 **:**
 - (1)電子入札の場合は、電子入札要領に基づき上記期限までに提出すること。
 - (2)直接又は郵送の場合は、上記期限までに5-(1)の担当者へ提出すること。
- 9 開札日時及び場所 平成26年〇月×日 **:** 宮内庁庁舎2階第二会議室
- 10 開札における留意点
 - (1)開札は、9に掲げる日時及び場所で、入札者又はその代理人を立ち合わせて行う。ただし、入札者又はその代理人が立ち会わない場合は、入札事務に関係のない職員を立ち合わせて行う。
 - (2)入札者又はその代理人は、開札時刻以降に、開札会場に入場することはできない。
 - (3)入札者又はその代理人は、開札会場に入場するときは、入札関係職員の求めに応じ、身分証明書又は入札権限に関する委任状を提示しなければならない。
 - (4)入札者又はその代理人は、契約担当官等が特にやむを得ない事情があると認めた場合以外、開札会場を退場することができない。
 - (5)開札後、予定価格の制限に達した価格の入札がないときは、再度入札を行うので、入札書を相当数準備すること。
- 11 入札保証金 免除。(予決令第77条第2号の規定による。)
- 12 契約書作成 当庁書式の契約書を2部作成するものとする。
- 13 契約保証金 免除。(予決令第100条の3第3号の規定による。)
- 14 支払条件 契約書等にある条件を満たし、当庁担当官による検査に合格すること。
- 15 支払方法

支払条件に合格した後、適法な代金の支払請求書を受けた日から30日以内に、指定の銀行口座に、官署支出官から振込によって支払う。
- 16 その他
 - (1)入札参加者は、当該入札に係る入札説明書等を熟読し、入札すること。
 - (2)契約の手続において使用する言語及び通貨は、日本語及び日本国通貨に限る。
 - (3)当庁から貸与された仕様書及び図面等関係書類一式は、入札価格積算等の目的以外に使用しないものとし、入札書提出時又はそれ以前にすべて返納すること。

適合証明書(見本)

平成 年 月 日

支出負担行為担当官
宮内庁長官官房主計課長殿(住 所)
(商 号 又 は 名 称)

会社印

(代表者の肩書・氏名)

代表者印

入札公告日：平成26年〇月×日

入札件名：宮内庁ネットワークシステムの運用管理支援業務民間競争入札

当社は、上記の入札について、競争参加資格等に合致していることを下記のとおり証明します。

記

NO.	応札者の条件	合 否	合否判定の 根拠となる事由
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。以下「予決令」という。)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	予決令第71条の規定に該当しない者であること。		
4	平成25・26・27年度内閣府競争参加資格(全省庁統一資格)「役務の提供等」A又はB等級に格付けされ(関東・甲信越地域の)競争参加資格を有する者であること。		
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	当庁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88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	宮内庁CIO補佐官およびその支援スタッフ業務について、透明性および公平性を確保するため、宮内庁CIO補佐官等が現に所属する又は過去2年間に属していた事業者およびその関連事業者ではないこと。		
10	本業務の実施予定部門がISO9001, ISO20000, JISQ9001のいずれか、またはこれらと同等程度の認証を取得しており、品質管理を的確に行う体制が整備されていることを証明すること。		
11	本業務の実施予定部門がISO14001の認証を取得しており、環境マネジメントを的確に行う体制が整備されていることを証明すること。		
12	本業務の実施予定部門がJIS Q 27001 (ISO/IEC27001)の認証を取得しており、情報セキュリティ管理を的確に行う体制が整備されていることを証明すること。		
13	過去5年以内に宮内庁NWの規模と同等で、管理対象サーバ50台以上及びPC930台以上の情報システム(「宮内庁NW同等以上システム」)を有するネットワークシステムの運用業務を受託し円滑に運用業務を遂行した実績があること。ただし、ヘルプデスク業務のみの受託実績は認めない。		
14	仕様要件の証明		

入 札 書(見 本)

金 額 円

件 名 宮内庁ネットワークシステムの運用管理支援業務

上記の金額をもって入札心得の条項を承諾の上, 入札します。
ただし, 上記金額には消費税及び地方消費税を含んでいません。

平成 26 年 ○ 月 × 日

支出負担行為担当官
宮内庁長官官房主計課長 殿

(住 所)

(商号又は名称)

(代表者氏名)

(代理人氏名)

印

印

入 札 書

金 額 円

件 名 宮内庁ネットワークシステムの運用管理支援業務

上記の金額をもって入札心得の条項を承諾の上, 入札します。
ただし, 上記金額には消費税及び地方消費税を含んでいません。

平 成 26 年 ○ 月 × 日

支 出 負 担 行 為 担 当 官
宮 内 庁 長 官 官 房 主 計 課 長 殿

入札書封筒の記入方法

封筒（表）

支出負担行為担当官 宮内庁長官官房主計課長 殿 平成 26 年 ○ 月 × 日 開札	
「入札書在中」（朱書）	会 社 名

封筒（裏）

印	印
注・封印は競争参加者の使用印章とする。	

- 注 ①縦書きの封筒でも使用可。
②封筒（表）の「入札書在中」の記載は、朱色で書くこと。
③封筒（裏）の封印は、競争参加者の使用印章とすること。

委任状（見本）

私は、
委任します。

を代理人と定め下記の入札及び見積に関する一切の権限を

記

件名 宮内庁ネットワークシステムの運用管理支援業務

代理人使用印鑑



平成 26 年 ○ 月 × 日

支出負担行為担当官
宮内庁長官官房主計課長 殿

(住 所)

(商号又は名称)

(代表者氏名)



委 任 状

私は、
委任します。

を代理人と定め下記の入札及び見積に関する一切の権限を

記

件 名 宮内庁ネットワークシステムの運用管理支援業務

平成 26 年 ○ 月 × 日

代理人使用印鑑 印

支出負担行為担当官
宮内庁長官官房主計課長 殿

入札辞退届 (見本)

件名 宮内庁ネットワークシステムの運用管理支援業務

上記件名について、都合により入札を辞退します。

平成 26 年 ○ 月 × 日

支出負担行為担当官
宮内庁長官官房主計課長 殿

(住 所)

(商号又は名称)

(代表者氏名)

印

印

入 札 辞 退 届

件 名 宮内庁ネットワークシステムの運用管理支援業務

上記件名について、都合により入札を辞退します。

平 成 26 年 ○ 月 × 日

支 出 負 担 行 為 担 当 官
宮 内 庁 長 官 官 房 主 計 課 長 殿

要 求 事 項	合 否	合否の根拠となる事由
1. 一般的事項		
1.1 件 名		
宮内庁ネットワークシステムの運用管理支援業務		
1.2 目 的		
<p>本仕様書は、宮内庁（以下「甲」という。）が契約相手方（「宮内庁ネットワークシステムの運用管理支援業務における民間競争入札実施要項（以下「実施要項」という。）」の「民間事業者」をいう。）に請け負わせる、宮内庁ネットワークシステム（以下「宮内庁NW」という。）の運用管理支援業務（以下「本業務」という。）について適用することを目的とする。</p> <p>なお、現在稼働中の宮内庁NWは2015年（平成27年）2月にシステムの再構築を行う（以下「次期宮内庁NW」という。）。次期宮内庁NWでは機器の集約化を始め、システム構成及び機能の効率化、合理化を図るとともに、安全性、信頼性及び可用性並びに柔軟性が確保されたものとし、利用者である甲職員（以下「ユーザ」という。）及び運用への影響を最小とする。</p> <p>また、現行の宮内庁NWから次期宮内庁NWへの移行の際も次期宮内庁NW及び関連する個別システム請負者と十分な引継ぎを行い、別途調達、更新されるシステム機器賃貸借等業務とともに、次期宮内庁NWの安定稼働を実現させユーザへの影響を最小とする。</p>		
1.3 システムの概要		
<p>現在、宮内庁NWは、皇居内に設置された構内ネットワークと、皇居外に所在する宮内庁の各部署それぞれに設置された構内ネットワークと、それら全てのLANをIP-VPN回線で相互に接続し統合したネットワーク（以下「宮内庁WAN」という。）とで構成されており（実施要項別紙3「宮内庁NW設置拠点」参照）、一府省庁一ネットワークの体制になっている。この宮内庁NWにおいては、グループウェア（電子メール機能、電子掲示板機能等）、ファイルサーバ、インターネット接続、皇居等参観受付、情報公開開示請求、正倉院宝物管理等各種システムのネットワーク情報サービスが提供されている。</p>		
1.4 対象機器		
<p>本業務の対象機器は、甲におけるネットワーク機器、サーバ機器、クライアント端末（以下「PC」という。）、プリンタ、ケーブル（これらの周辺機器や付属品を含む。）とする。</p> <p>なお、詳細については、別途閲覧（資料の閲覧を希望する場合には、別紙1に基づき申請すること。）に供する「機器一覧」、「ラック構成図」、「全体概要図」ほかを参照すること。</p>		
1.5 請負期間		
平成27年2月1日から平成31年3月31日（50か月）まで		
1.6 運用管理支援場所		
運用管理の支援場所は、東京都千代田区千代田1-1 甲庁舎内情報管理室（以下「情報管理室」という。）とする。		
1.7 入札説明会及び資料閲覧		
<p>本業務の入札説明会は実施しないが、個別にサーバ室閲覧及び資料閲覧並びに質問受付の場を設けることにより、必要な情報は提供する。本業務実施場所（サーバ室）及び本業務関係資料等の閲覧を希望する場合は、必ず資料閲覧可能期間に、以下の連絡先にあらかじめ連絡の上、別紙1「資料閲覧願い」に記載し、閲覧日及び閲覧希望資料を調整すること。</p> <p>資料閲覧可能期間：平成26年〇月〇日（〇）から平成26年〇月〇日（〇） 〒100-8111 東京都千代田区千代田1-1（皇居内） 電話番号：03-3213-1111（代表） ファクシミリ：03-3213-1177 担当係：宮内庁長官官房用度第一係 内 線：3296 担当者：〇〇 〇〇</p> <p>本件入札に関する質問及び問い合わせは、平成26年〇月〇日（〇）から平成26年〇月〇日（〇）午後〇時まで随時受け付ける。詳細は別添3「宮内庁ネットワークシステムの運用管理支援業務民間競争入札説明書」を参照すること。</p>		
2. 本業務に係る請負業務内容		
2.1. 請負範囲		
<p>本業務における請負者（以下「乙」という。）が実施する作業範囲は、「3. 運用に関する要件」に従うこととし、各業務の詳細な実施手順については、別途閲覧（資料の閲覧を希望する場合には、別紙1に基づき申請すること。）に供する各運用マニュアルに従うこと。</p> <p>各運用マニュアルについて、不明瞭な部分又は不足があると認識した場合には、当該マニュアルの修正等を適宜行うこと。</p> <p>各業務の実施に当たり、既存システムへの追加・設定変更が必要となる場合には、甲及び既存システムの構築・保守業者とその妥当性及有効性について十分協議・検討の上、乙の責任と負担において、ユーザサービスに影響がないよう、確実に実施すること。</p>		
2.2 サービスレベル		
(1) 本業務の効率化と品質向上並びに円滑化を図るため、以下に示す指標に対してサービスレベルアグリーメント（SLA）を締結すること。		
<p>① 本業務の一次回答時間</p> <p>(ア) ユーザからの質問等に対する一次回答時間は1時間以内とすること。回答時間は以下の計算式による。 (乙がユーザに回答した時刻) - (ユーザが乙に対して質問等した時刻) (ただし、17時45分以降の質問については翌営業日の9時30分までに回答すること。)</p>		

【適合証明書別紙 仕様要件についての証明】宮内庁ネットワークシステムの運用管理支援業務

要 求 事 項	合 否	合否の根拠となる事由
<p>② 本業務の解決時間</p> <p>(ア) ユーザからの質問等に対する解決時間は2営業日以内とすること。解決時間は以下の計算式による。 (ユーザの質問等が解決した日時) - (ユーザが乙に対して質問等した日時)</p>		
<p>(イ) 乙の作業範囲外のものについてはサービスレベルの対象外とする。ただし、この場合においても質問等の解決に向けて協力すること。</p>		
<p>③ 障害報告時間</p> <p>(ア) 各システム又は外部監視等により検出された機器等の障害について、30分以内に甲担当者に報告すること。障害報告時間は以下の計算式による。 (乙が甲担当者に報告した時刻) - (障害確認時刻) (ただし、17時45分以降の障害発生については、翌営業日の9時まで報告すること。)</p>		
<p>④ 障害解決時間</p> <p>(ア) 各システム又は外部監視等により検出された機器等の障害について、1営業日以内に解決させること。障害解決時間は以下の計算式による。 (障害が解決した日時) - (障害確認日時)</p>		
<p>(イ) 乙の作業範囲外のものについてはサービスレベルの対象外とする。ただし、この場合においても障害の解決に向けて協力すること。</p>		
<p>⑤ 運用要領・運用計画の遵守</p> <p>(ア) 運用要領・運用計画の遵守状況に関して、甲から指摘された改善要件数は、0件であること。</p>		
<p>(2) サービスレベルの遵守状況については、月1回開催のSLA報告会議において報告し、甲の承諾を得ること。</p>		
<p>(3) 甲の要求水準は、「上記(1)①から⑤に掲げる指標全ての遵守率について99%以上であること」とする。ただし、乙の作業範囲外のもの、又はやむを得ない事情によるものであることを甲が承諾したものについてはサービスレベル測定の対象外とする(例えば甲担当者と連絡がつかない、地方部局とのやりとりなど。)</p>		
<p>(4) 上記(3)で要求した水準を満たせなかった場合、具体的な解決策を検討し、上記(2)の報告時に合わせて報告すること。</p>		
<p>(5) 3か月連続して上記(3)の要求水準を満たせなかった場合、運用体制の強化、若しくは「2.3.作業実施体制」の変更を指示することがあるが、上記(3)の要求水準を満たせるまでの期間において、乙は本業務の範囲内でこれに対応すること。</p>		
2.3 作業実施体制		
<p>(1) 情報管理室に常駐する運用作業員(以下「運用作業員」という。)として最低2名配置させること。ただし「2.1.請負範囲」を遂行困難、又は「2.2.サービスレベル」を満たしていないと甲が判断し、これらに基づき乙に対して改善要求をした場合には、乙は、必ず人数の増加や運用作業員の交替の措置を施すこと。</p>		
<p>(2) 実施体制には、運用作業員の管理者(以下「運用管理責任者」という。)を入れた体制とすること</p>		
<p>(3) 運用作業員は運用報告書を作成の上、毎週1回開催の運用管理会議において一週間の作業状況を報告し、甲の承諾を得ること。 なお、当該会議には、運用管理責任者も同席すること。</p>		
<p>(4) 勤務時間は、原則、土・日・祝祭日・その他指定の休日を除く、平日の8:30~17:45(休憩時間60分を含む。)とする。ただし、当該勤務時間外でないと実施できない作業がある場合においてはこの限りではない。 また、休憩等は時差で行い、情報管理室が運用作業員不在とならないようにすること。</p>		
<p>(5) 運用作業員が不慮の事故、疾病又は休暇により勤務できない場合は、甲担当者との協議の上、乙の責任において、代替要員の運用作業員を情報管理室に派遣し、業務に支障を来さぬようにすること。</p>		
<p>(6) 実施体制を変更する場合、その旨を報告し、甲の承諾を得ること。</p>		

要 求 事 項	合 否	合否の根拠となる事由
2.4 成果物		
<p>(1) 以下の成果物を納品すること。但し、それぞれの納品時期については、契約締結後速やかに甲と乙が協議の上、定めるものとする（ただし、①、②については、契約締結後、業務開始までに遅滞なく提出すること。）。</p> <p>① 運用計画書 ② サービスレベル合意書 ③ サービスレベル報告書 ④ 運用報告書 ⑤ その他、運用作業において作成・更新した各種資料</p>		
<p>(2) 成果物は全て日本語表記とし、紙媒体及び甲の指示する電磁的記録媒体をそれぞれ2部ずつ作成すること。 なお、電磁的記録媒体は、甲のPCにて読み取り可能なマイクロソフト社製品のWord、Excel、PowerPoint（なお、甲においては、Word2010、Excel2010、PowerPoint2010を標準としている）、及びアドビ社製品のPDFで提出すること。</p>		
3. 運用に関する要件		
3.1 運用計画の策定		
3.1.1. 運用要領の合意		
<p>(1) 「業務・システム最適化指針(ガイドライン)」(2006年3月31日各府省情報化統括責任者(CIO)連絡会議決定)にて定義されている次の各運用要領及び「宮内庁業務継続計画」(http://www.kunaicho.go.jp/kunaicho/shiryo/gyomukezozoku.html)を参照し遵守すること。</p> <p>① 文書管理要領 ② 情報セキュリティ対策要領 ③ システム操作管理要領 ④ サービス指標管理要領 ⑤ 性能管理要領 ⑥ 課題・問題管理要領 ⑦ 構成管理要領 ⑧ データ管理要領 ⑨ 障害対策要領</p>		
<p>(2) 上記(1)に掲げる各運用要領について、必要に応じて修正箇所を提案し、更新すること。なお、更新する場合は甲担当者との合意の上、更新すること。</p>		
3.1.2. 運用計画の策定		
<p>本業務について、事前に運用計画書として取りまとめ、甲と合意の上、提出すること（契約締結後、業務開始までに遅滞なく提出すること。）。</p>		
3.1.3. サービスレベルの合意		
<p>甲とサービスレベルについて合意し、サービスレベル合意書【2.2. サービスレベル】を提出すること（契約締結後、業務開始までに遅滞なく提出すること。）。</p>		
3.2 通常運用業務		
3.2.1. 資産管理に使用する資料等		
<p>宮内庁NWに接続されるハードウェア（PC含む）、配線及びソフトウェア（ライセンス）の情報、接続情報等を可能な限り自動で、自動化できないものは手動にて適時に収集し、資産管理、インベントリ管理を行うこと。また使用権を得ているライセンスについて契約更新等の支援を行うこと。（既存インベントリ収集用のシステムとして資産管理ソフトウェアを使用）以下の資料を作成し、常時メンテナンスすること。</p>		
(1) 資産管理台帳		
<p>① 宮内庁NWに接続されるハードウェア及びソフトウェアについて、必要な情報を管理すること。</p>		
<p>② 必要に応じハードウェア、ソフトウェアを分冊にする等メンテナンスしやすい様式とすること。</p>		
(2) 論理構成図		
<p>① 資産管理台帳に基づき、ネットワーク及びサーバについて論理構成図を必要に応じて修正すること。</p>		
<p>② 新しく宮内庁NWにネットワークセグメント、ルーティング情報が追加された場合は、論理構成図に追加すること。</p>		
(3) 物理構成図		
<p>① 資産管理台帳に基づき、ネットワーク及びサーバについて物理構成図を必要に応じて修正すること。</p>		
(4) 機器配置図		
<p>① ネットワーク、サーバ、PC、プリンタ等のデジタル周辺機器に係る機器配置図の内容が最新となるように努めること。</p>		
<p>② 新しく宮内庁NWにネットワークセグメント、ルーティング情報が追加された場合は、機器配置図に追加すること。</p>		

【適合証明書別紙 仕様要件についての証明】宮内庁ネットワークシステムの運用管理支援業務

要 求 事 項	合 否	合否の根拠となる事由
(5) ライセンス契約管理 ① ライセンス管理については、契約更新手続き支援（期限到来アナウンス、更新書類の記入、手続き支援等）を行うこと。		
(6) 配線図 ① サーバ室内の電源配線図、ネットワーク機器のポートアサイン図が最新になるよう必要に応じて更新すること。		
(7) その他必要な文書 ① 上記文書以外に本業務内で管理すべき情報（サーバ設定情報等）がある場合は文書を作成し記録すること。		
② 上記(1)の資産管理台帳等に記載された資産に変更がなされた場合、変更の実施者、変更の承諾者、変更事由、変更箇所、変更に伴う他への影響範囲、テスト結果、変更の実施日時、リリース日時等を記録し管理を行うこと。		
3.2.2. データ管理		
定期的バックアップ及びリストア		
(1) バックアップ対象 ① ActiveDirectoryサーバ（認証サーバ）、ユーザ管理サーバ ② ファイルサーバ ③ グループウェアサーバ ④ 地方サーバ（正倉院事務所、御料牧場、京都事務所） ※ その他、個別システムのバックアップ運用については、「3.8個別運用システム」の項目を参照すること。		
(2) バックアップの方式・機能		
① 次期宮内庁NWで導入されるバックアップソフトウェアを使用し、データバックアップを取得すること。		
② 次期宮内庁NWで導入されるイメージバックアップソフトウェアを使用し、サーバのイメージバックアップを取得すること。		
③ データ消失時のリストアを行うこと。		
(3) 定常業務		
① バックアップログを毎日チェックすること。 ② 各テープ装置のテープメディアを交換すること。 ③ 定期的に各テープ装置のクリーニングを実施すること。 ④ 地方サーバで使用するデータカートリッジのローテーション管理。		
(4) バックアップ媒体の保存		
① 一時保管 ・ ActiveDirectoryサーバ、ユーザ管理サーバ、グループウェアサーバは、テープメディアをサーバ室に保管 ・ ファイサーバは、バックアップサーバをサーバ室に設置		
② 外部保管 ・ 月次フルバックアップを録取したテープメディアを指定の外部保管先に保管。 (保管先は、契約締結後、乙に対し甲担当者より指示する。)		
3.2.3. ネットワーク管理		
(1) ネットワーク・サーバ等監視		
① 監視概要		
・ ネットワークセグメント及び各機器の死活、サーバの重要プロセス及びサービス稼働状況、サーバのシステムログに出力された障害情報、ネットワーク機器及びサーバのリソース、パフォーマンス状況、メールログ、プロキシログ、さらにはPCの操作ログ等を監視すること。		
・ 閣副安危第375号（平成25年7月5日）「適切なログの管理による標的型攻撃対策について（情報提供）」 (http://www.nisc.go.jp/active/general/pdf/logkanri_kanki_120705.pdf) に基づき、これらのログを証拠として蓄積し、発生後から6か月の期間保管し、不正の検知、原因特定、問題の解決に役立てること。なお、セキュリティ向上のため、「3.5.障害管理と保守」と「3.6.性能管理」を甲は乙との協議の上、蓄積するログの種類、期間について設定・変更が可能とする。また、証拠の不当な消去や改ざんを防止するため、証拠に関するアクセス制御を考慮し、保護に努めること。		
② 監視対象 ・ 「実施要項別紙3」に記載の各拠点に設置してある各種ネットワーク機器及び全サーバ機器等を監視対象とする。		
③ 監視体制 ・ 平日8:30～17:45においては、甲庁舎内の情報管理室にて常時監視すること。		
④ 監視基盤		
・ ネットワークセグメント及び機器の死活、サーバの重要プロセス及びサービス稼働状況については、次期宮内庁NWで導入される監視ツールを使用し監視すること。		

【適合証明書別紙 仕様要件についての証明】宮内庁ネットワークシステムの運用管理支援業務

要 求 事 項	合 否	合否の根拠となる事由
・ 新しく宮内庁NWに接続された機器がある場合、甲担当者と協議の上、監視ツール上に追加すること。		
・ 監視ツールの最新データベースのバックアップも取得すること。		
(2) ネットワーク上のコンピュータのIPアドレス、ホスト名の台帳管理		
① 管理台帳 ・ 既存の管理台帳を使用し政府共通ネットワークグローバルアドレスを含む各セグメントのIPアドレス、機器の設置場所、接続状況及びホスト名を管理すること。		
(3) 資産管理ソフトウェアによるインベントリ管理 ・ 資産管理ソフトウェア及びWSUS上に登録されたサーバやPCについて、機器の設置場所や構成に変更があった場合は登録情報を更新し、データベースのメンテナンスを実施すること。		
(4) ネットワーク機器の設定変更		
・ ネットワーク機器が追加された場合、甲担当者の指示のもと、ルータやモデム、スイッチ等のネットワーク機器の設定を変更し、疎通確認すること。		
・ ネットワーク機器の設定情報を修正した際には最新のコンフィグ情報を取得し、ファイルサーバ等に保存すること。		
3.3 ユーザ管理		
3.3.1. アカウント管理		
(1) 現行の宮内庁NWでは、ユーザ管理システムによりアカウントの管理を実施している。ActiveDirectoryサーバ、ノーツと連動して管理すること。		
(2) 宮内庁アカウントは、個人ID及び職位IDと紐づいている。アカウントの役割とその発行の仕組みを理解した上でアカウント管理を行うこと。		
3.3.2. パスワードの管理		
(1) 各サーバ、ネットワーク機器のパスワードを管理すること。		
(2) 甲担当者からの指示により、ドメイン管理者用のパスワードやネットワーク機器のパスワード変更を行うこと。		
(3) 管理者用のパスワード変更等、影響範囲の大きいものは事前に計画書を作成し、甲担当者の承諾を得ること。		
3.3.3. アクセス権の管理		
(1) ファイルサーバアクセス権限の管理をすること。		
(2) 各部署の庶務係からの問合せに対し支援を行うこと。		
(3) IDMの仕組みを理解した上で、個人認証方式によるアカウント管理及びアクセス権管理を行うこと。		
3.4. セキュリティ管理		
3.4.1. コンピュータウイルス管理		
(1) 基本方針 別途閲覧（資料の閲覧を希望する場合には、別紙1に基づき申請すること。）に供する甲の情報セキュリティポリシーに則り、サーバ（Linuxサーバを含む）、PC、貸出し用PC、各地方サーバ及び各業務システムに対しウイルス対策ソフトウェアを最新に維持するとともに、ウイルス情報収集及び対策立案を行うこと。		
(2) ウイルス感染発見時の対応		
① 速やかに甲担当者に検知報告を行うとともに、対象となる全ユーザ通知及び所要の対応をとること。		
② 再発防止策を講じ、甲担当者の承諾を得た上で必要な対応をとること。		
(3) 対応拠点 「実施要項別紙3」に記載の各拠点に設置してある各種ネットワーク機器及び全サーバ機器等を対象とする。		
(4) 適用促進 ウイルスソフト適用状況を可能な限り自動的に常時把握し、適用不備のあるノードの管理者に対し適用促進を行うこと。		
3.4.2. Windows等のセキュリティパッチ対策及びバージョンアップ作業		
(1) ソフトウェア配布方式		
① ソフトウェアのアップデートやパッチに関しては、資産管理ソフトウェアやWSUSなどを使用し、ネットワークを通じPCに直接インストールする方式（自動配信方式。ユーザがダウンロードしてインストールする場合も含む。）、又は甲の指示する電磁的記録媒体によりデリバリする方式（媒体方式）によるものとする。		
② ネットワーク接続していないPCに関しては、別途指示を行うこととする。		
③ サーバへのWindowsセキュリティパッチ適用に関しては、甲担当者からの指示により実施すること。実施時には、行事などの実施時間に重複しないよう、適用スケジュールを策定し、甲担当者と事前調整を行うこととする。		

要 求 事 項	合 否	合否の根拠となる事由
④ サーバにインストールされたソフトウェアのアップデートやパッチに関しては、別途指示を行うこととする。		
⑤ 現行運用では、PCへのWindowsセキュリティパッチ適用において、WSUSを利用して拠点別にWindowsパッチを配布している。※特にNISC（内閣官房情報セキュリティセンター）より注意喚起されたセキュリティ事象に関しては、調査・報告を行い、甲の現状に適した対策を提案すること。		
(2) 配布の必要性検討		
運用作業員は、ソフトウェアの配布、更新について、必要性、問題点、適用是非について検討後、甲担当者の承諾を得て実施を行うこと。		
【現行運用（参考）】		
① Microsoftがセキュリティパッチ（Windows 7）を公表後、遅滞なく作動テストを開始すること（甲担当者が指定したPC3～5台を利用すること）。		
② 甲担当者が指定したPCで作動不良が発生しなかった場合は、甲担当者の承諾を受けPCに適用開始すること。		
③ トラフィック状況や配布対象拠点のスケジュール、配布にかかる時間等を考慮し、甲担当者の承諾の得た配布スケジュールを組むこと。		
④ パッチ適用についてのユーザへの周知は余裕を持って最低4日前には行うこと。		
⑤ 配布後速やかにPCに適用すること。		
⑥ 適用が遅いPCは個別対応とすること（ユーザの希望に添う形で次の配布前までに対応が終了することが望ましい。）。		
(3) 配布対象拠点 「実施要項別紙3」に記載の各拠点に設置してあるPCを対象とする。		
(4) 配布対象ソフトウェアの事前動作テスト		
① 配布するソフトウェアが甲の環境で問題なく動作するかどうかの確認を実機で検証すること。		
② 検証結果を甲担当者へ報告すること。		
③ 資産管理ソフトウェアで配布が可能なパッケージになるよう、必要に応じてパッチファイルやスクリプトを作成すること。		
④ 配布に際してユーザの対話的操作が必要なパッチは、対話的操作なしで配布・適用が可能になるようパッチファイルやスクリプトを作成すること。		
(5) 配布対象ソフトウェア ① Windowsセキュリティパッチ ② Officeセキュリティパッチ（甲担当者との協議の上、適用作業を実施） ③ 一太郎、ATOKセキュリティパッチ ④ プリンタドライバ ⑤ その他、甲担当者が指定するセキュリティパッチやバージョンアップ版		
(6) 適用状況確認 セキュリティパッチの配布状況の確認を行うこと。未適用端末については、その適用が終了するまで個別対応にて適用作業を実施し、パッチ適用状況がまばらにならないよう適切に適用管理を行うこととする（各端末のバージョンを揃えること）。		
(7) マスタ作成 Windowsパッチ、各ソフトウェアのパッチ適用後のPCマスタを甲の指示する電磁的記録媒体により作成すること。		
3.4.3. インターネット対策		
(1) 甲担当者が情報セキュリティポリシーに基づき実施するアクセス制御、プロバイダ提供のコンテンツフィルタの設定（甲担当者が禁止したURL閲覧のアクセス禁止設定）について対応すること。例外対応として、甲担当者からの指示により、一時的に閲覧が必要なURLをコンテンツフィルタのホワイトリストに登録し、閲覧可能な状態とすること。		
(2) 迷惑メールについての資料を適宜甲担当者へ提出し、甲担当者から指示のある削除用キーワードをシステムに登録するか、あるいはアドレスの一時的な停止について対応すること。		
3.4.4. 政府共通ネットワーク		
(1) 新規メールアドレス登録依頼が来た場合、甲担当者の承諾を得た上で速やかに登録作業を実施すること。		
(2) 甲担当者からの指示により、指定のポートを一時的に開放する等、政府共通ネットワークファイアウォールの設定変更作業を実施すること。		
(3) 新規の経路情報の登録依頼があった場合、ネットワーク機器やサーバへ速やかに経路情報を登録すること。		
3.5. 障害管理と保守		
3.5.1. 障害対応（サーバ・ネットワーク機器・PC）		
(1) 障害検知		
① リモート検知 宮内庁NW各拠点のネットワーク（但しアクセススイッチ、ルータまで）及びサーバ等について、監視装置により異常検知すること。		

【適合証明書別紙 仕様要件についての証明】宮内庁ネットワークシステムの運用管理支援業務

要 求 事 項	合 否	合否の根拠となる事由
② ユーザによる通報 ユーザからの通報に対し、速やかに状況を確認すること（ユーザからの通報には、電話による通知とメールによる通知の2種類がある。）。		
(2) 発生時対応		
① 一時切り分け		
・ 障害を検知した場合は速やかに障害発生機器等を特定し、ハードウェア障害、ソフトウェア障害等の一次切り分けを実施すること。		
・ 全ての情報機器のうち、データの保存されている障害機器を持ち出すことになった場合は、情報漏えいがないようデータ消去すること。		
・ 物理的にデータ消去が不可能な場合には、甲担当者に報告した上で指示を仰ぐこと。		
② システム保守業者、メーカー等保守契約の関係者に連絡をとること。また、修理に必要な障害内容報告書を作成すること。		
③ 必要に応じて障害機器における障害発生日前日のコンフィグやログを取得し、障害切り分けを行うこと。		
④ 回線異常と判断した場合は、甲担当者を通じて回線業者へ試験及び修理対応を依頼すること。		
⑤ ディスクリソースやメモリリソースでの異常と判断した場合は、甲担当者の承諾を得た上で復旧作業を行うこと。		
⑥ サービスデスクによるPC障害対応		
・ PCについては、リモートツールによるユーザとの対話形式での対応を行うものとする。		
・ 甲担当者の指示により、障害機器について、システム保守業者、メーカー等の保守契約関係業者に連絡をとり、修理完了まで管理すること。ただし、PCのシステム不調に対しては、HDDの初期化、OSの再設定、個別ソフトウェアの再インストールを実施すること。		
・ プリンタ（リース物品）の障害について保守が必要な場合は、甲担当者に対して、メーカー窓口へ保守を依頼するよう伝えること。		
(3) 復旧		
① 各システムの保守業者、メーカー等保守契約の関係者による復旧作業に対し、適切に情報提供等の支援を行うこと。復旧後の動作確認を実施すること。		
② 復旧作業に際し、作業員がサーバ室への入室が必要となる場合は、事前に保守担当者の氏名や機器の搬入経路等を把握し、甲担当者の承諾を得た上で入庁及び搬入の手続きを支援すること。また、入室した時点で本人確認を行い、入退室の時刻や作業内容を指定の書類へ記載し管理すること。		
③ 冗長化された機器の障害復旧作業は、保守業者と協力し、切り戻しまで行うこと。		
④ PC及びプリンタで発生した障害については、指定の書式で記録し、発生時の現象や復旧までの対応を管理すること。		
(4) ステータス管理		
① 障害検知から復旧完了までのステータスを逐次記録し、遅滞することなく報告すること。		
② 継続的又は断続的に発生している障害がある場合は、構築業者や保守業者と協力し、対策を講じること。		
(5) 事後管理		
① 障害検知から復旧完了までの記録を含む障害情報、障害対応支援内容につき履歴管理情報を更新すること。		
② 発生した障害について、再発を防止出来る対策を講じ、甲担当者へ報告すること。		

要 求 事 項	合 否	合否の根拠となる事由
3.6. 性能管理		
3.6.1. システム運用と性能管理		
<p>(1) 日次運用</p> <p>ハードウェア、ソフトウェアの安定的かつ正常な稼働を確保する観点で、以下のサーバに対してハードウェアの外観点検（例：インジケータランプの状態確認、ケースの変形有無確認）、内部稼働領域の適正な確保、正常設定の確認等（ディスクの空き容量、メモリ使用率、CPU使用率、ログ（イベントログ、Syslog等）の確認、またログが一杯になった時の保存・消去）を実施すること。なお、今後の各システムの更新に伴い、対象となるサーバは増減することがある。</p> <p>① ActiveDirectoryサーバ ② ファイルサーバ ③ バックアップサーバ ④ プリンタサーバ ⑤ ユーザ管理サーバ ⑥ メール中継サーバ ⑦ 政府共通ネットワークファイアウォール ⑧ ウイルス対策サーバ ⑨ WSUS サーバ ⑩ クライアント運用管理サーバ ⑪ プロキシサーバ ⑫ 地方サーバ</p> <p>⑬ ネットワーク管理システム ⑭ グループウェアシステム ⑮ 宮内庁公開システム （ホームページ、情報公開申請、皇居等参観受付） ⑯ 正倉院宝物公開管理システム ⑰ CADシステム ⑱ キー・マネージメント・サーバ ⑲ 資産管理サーバ ⑳ 図書寮文庫所蔵資料目録・画像公開システム ㉑ 標的型攻撃対策システム ㉒ 国家公務員ICカード身分証明書等発行管理システム ㉓ その他</p> <p>マシン室設置の各ネットワーク機器、ファイアウォール、アプライアンス機器及び無停電電源装置（UPS）についても、インジケータランプの確認等を実施すること。</p>		
3.6.2. システム稼働状態の把握		
<p>システムに負荷がかかっているかどうかの判断をするために、【3.6.1. システム運用と性能管理】にて取得した情報からハードウェア資源の基準を把握すること。</p>		
3.6.3. トラフィック状態の把握		
<p>「実施要項別紙3」に記載の各拠点のトラフィックを監視すること。ネットワークの負荷を判断するために、常時監視によりトラフィック量の基準を把握すること。</p>		
3.7. サーバ室温度管理		
<p>サーバ室の室温が28℃以上になった時、甲担当者及び運用担当者のメールアカウント及び運用担当者又はその管理者の携帯メールに異常を知らせるためのアラートメールを送信する設定をすること。運用担当者又はその管理者は、アラートメール受信（24時間365日受信対応が可能であること。）後は速やかに、甲担当者に報告を行い、空調機確認のアクションを取ること。</p>		
3.8. 個別システム運用		
<p>個別システムの運用については、【3.5. 障害管理と保守】及び【3.6. システム運用と性能管理】に記載されている各項目のほか、次のとおり個別システムの運用を実施すること。</p>		
3.8.1. 宮内庁公開システム		
<p>宮内庁公開システムは、皇居等参観受付システム、情報公開システム、ホームページ公開システムの3システムにより、構成されている。</p>		
<p>① 甲本庁・京都事務所・データセンタ設置機器の稼働監視を実施すること。</p>		
<p>② ソフトウェアPower ChuteにてUPSの運用状態確認を実施すること。</p>		
3.8.2. 正倉院宝物公開管理システム		
<p>必要に応じてバックアップテープを甲本庁から送付すること。また、返却されたテープを管理すること。</p>		
3.8.3. CADシステム		
<p>① データベースのバックアップ取得状況を確認すること。</p>		
<p>② UPSを含むシステム全体のLED表示状態確認をすること。</p>		
3.8.4. グループウェアシステム		
<p>グループウェアシステムに関して、以下のとおり実施すること。</p>		
<p>① Dominoサービスの稼働確認を行うこと。</p>		
<p>② デッドメール（メール配信遅延）の確認を行うこと。</p>		
<p>③ アカウントの作成・変更、アクセス権の管理を行うこと。</p>		
<p>④ データベース消失時のリストアを行うこと。</p>		
<p>⑤ クラスタ稼働確認を行うこと。</p>		
<p>⑥ バックアップ取得状況の確認を行うこと。</p>		
<p>⑦ ウイルス対策システムの運用を行うこと。</p>		
<p>⑧ メール誤送信防止サービスの稼働確認を行うこと。</p>		
<p>⑨ ログ収集・分析サービスの稼働確認を行うこと。</p>		
<p>⑩ ソフトウェアPower ChuteにてUPS運用状態の確認を行うこと。</p>		
<p>⑪ UPSを含むシステム全体のLED表示状態を確認すること。</p>		
3.8.5. 図書寮文庫所蔵資料・目録画像公開システム		
<p>図書寮文庫所蔵資料目録・画像公開システムの公開ページが正常に表示できるか確認すること。</p>		
3.8.6. 標的型攻撃対策システム		
<p>標的型攻撃対策システムに関して、以下のとおり実施すること。</p>		

【適合証明書別紙 仕様要件についての証明】宮内庁ネットワークシステムの運用管理支援業務

要 求 事 項	合 否	合否の根拠となる事由
① 標的型攻撃対策サービスの稼働確認を行うこと。		
② マルウェアを検知した場合、状況の確認、PCからのマルウェアの駆除等の対応を行うこと。		
③ ファイアウォールの稼働確認を行うこと。		
④ ファイアウォールポリシーの更新を行うこと。		
⑤ UPSを含むシステム全体のLED表示状態を確認すること。		
3.8.7. 国家公務員ICカード身分証等発行管理システム		
国家公務員ICカード身分証等発行管理システムに関して、以下のとおり実施すること。		
① UPSを含むシステム全体のLED表示状態を確認すること。		
3.9. 予備機器、消耗品等の管理		
(1) 管理対象 PC, HUB, UTPケーブル, デジタル周辺機器等の予備機, 保証書及びライセンス証ならびに保証書(写し)も含む。 ・主な予備機器の数量(平成26年5月15日現在) PC14台, HUB10個, LANカード17個		
(2) 保管場所 保管場所については、甲担当者からの指示に従うこと。		
(3) 管理内容 予備機器、消耗品の在庫状況及び修理状況を把握すること。		
(4) 緊急支援 予備機器が修理未了及び消耗品に欠品がある状況で障害が発生した場合は、甲担当者と相談の上、障害復旧支援を行うこと。		
3.10. 業務管理		
3.10.1. 定例会議		
甲に対し定期的に運用報告を実施すること。		
(1) 運用管理会議 運用作業員は、運用計画書に基づき実施した運用管理業務の内容及び障害・インシデント等の対応状況について、運用管理業務週報に記録し、甲に毎週1回開催の運用管理会議において報告すること。ただし、重大な報告は都度行うこと。		
① 運用管理会議の出席者については、以下の要員とする。 ・ 甲担当者、宮内庁CIO補佐官又はその支援スタッフ ・ 乙は運用管理責任者及び運用作業員 ・ その他、甲が承諾をした者		
② 報告事項については、以下の項目を含むものとする。 ・ 前回議事録 ・ ネットワーク運用支援作業報告書 (種別・個人別のウイルス検知表) ・ ユーザーサービス作業報告書 ・ 障害対応ヘルプデスク作業報告書 ・ ヘルプデスク対応管理表 ・ 課題事項一覧表 ・ ウイルス検知報告 ・ 日毎の入退室管理実績表 ・ 日毎の次週作業予定表 ・ 障害対応報告書(障害が発生した場合) ・ その他、甲が希望する資料		
(2) SLA報告会議(月1回開催)会議 乙は、1か月ごとにサービスレベルアグリーメントの達成状況の確認を行い、達成状況について、サービスレベル報告書に記録し、甲に毎月1回開催のSLA報告会議において報告すること。		
① SLA報告会議の出席者については、以下の要員とする。 ・ 甲担当者、宮内庁CIO補佐官又はその支援スタッフ ・ 乙は運用管理責任者及び運用作業員 ・ その他、甲が承諾をした者		
② 報告事項については、以下の項目を含むものとする。 ・ 【2.2. サービスレベル】の5項目を始めとするサービスレベル合意書において設定した項目の達成状況についてまとめたサービスレベル報告書 ・ サービスレベルを満たせなかった場合の原因及び対策に関する報告資料 ・ 報告期間(報告実施前月の1か月間)に対応した1件ごとの作業内容に関する詳細情報(部署名・氏名・状況・処置・発生日時・一次回答日時・所要時間・解決時間等々) ・ 本要求仕様の各項目に要した1か月分の工数(時間単位)をまとめ、SLA報告会議時に報告すること。		
3.10.2. マニュアル等の整備		
(1) 本業務に必要な手順書、運用管理フロー図等を適切に整備すること。		
(2) 手順書等に変更が生じた場合は、速やかに更新し甲担当者の承諾を得ること。		
3.10.3. 提案		
運用管理支援実績報告の他に、定期的ないし随時に、運用にかかる評価、問題提起、改善提案、最新技術情報の提供を行うこと。		

要 求 事 項	合 否	合否の根拠となる事由
3. 10. 4. 情報の管理		
(1) 調査、保守作業、システム構築等による文書又は電子データの持ち出し、持ち込みが発生する場合は、甲担当者の承諾のもと、文書にて内容を説明した上で持ち出し又は持ち込みを実施すること。		
(2) 電子メールや甲の指示する電磁的記録媒体で情報を授受する際は、パスワード等による漏洩防止対策を行うこと。		
3. 11. 機器等の変動に関する支援		
<p>乙は、将来更新が予定されている【3. 12. 機器等の変動】に示す11の各次期システム等について、更新作業を適正かつ円滑に行うため、11の各次期システム等機器賃貸等事業者（以下「次期システム業者」という。）が開催する会議への参加、各次期システム運用に必要な環境設定支援、検証等を専門的知識からの支援、助言を行うこと（表1. 各次期システム等機器変動（更新・移行）に伴い想定される受注者の作業等）。なお、各次期システム更新にかかる設計、開発は次期システム業者が実施する。</p>		
3. 11. 1. 会議		
次期システム業者が開催するシステム更新・移行にかかる会議に参加すること。		
3. 11. 2. システム運用業務設計（支援）		
次期システムの運用業務設計は次期システム業者が実施する。受注者は、宮内庁NW及び各システムの構成や運用体制等の情報について速やかに提示する等、次期システム業者の支援を行うこと。		
3. 11. 3. システム移行作業（支援）		
次期システム業者より提示されるシステム移行計画書に基づき移行スケジュールの調整支援、システム運用管理業務を移行すること。移行時においてトラブルが発生した場合には、次期システム業者と連携し速やかにトラブルを解消すること。		
3. 11. 4. 試験（支援）		
<p>次期システム業者が作成、提示する試験計画書、試験実施要項に基づき試験項目を支援すること。</p> <p>想定される次期システム業者が行う各試験は次のとおり。各試験実施に当たり、次期システム支援業者及び甲より支援を求められた場合には支援を行うこと。</p> <p>(1) 単体試験 (2) 結合試験 (3) 総合試験 (4) 受入試験</p>		
3. 11. 5. 教育（受講）		
受注者は、次期システム業者が作成する教育計画書に基づき各システム運用管理業務支援にかかる教育を受講すること。		
3. 11. 6. その他		
(1) 機器等の変動に関し、新規資産納入者への甲についての情報提供、導入検討、移行等必要となる支援を行うこと。		
(2) 毎年4月1日付の人事異動はユーザ登録件数が多いことを理解した上で円滑に登録作業を遂行すること。		
3. 12. 機器等の変動		
3. 12. 1. 宮内庁NW更新に伴う支援		
<p>「宮内庁情報ネットワーク（共通システム）最適化計画」2006年（平成18年）1月6日、2009年（平成21年）8月19日改定 宮内庁行政情報化推進委員会決定）に基づくネットワークの更新作業を平成26年度（平成27年2月より運用開始予定）及び平成30年度（平成31年2月より運用開始予定）に実施する予定である。更新スケジュールの概要は「図2-1. 宮内庁NW更新スケジュール」のとおり。詳細は、受注後に甲に確認すること。これに伴い、以下の支援を行うこと。</p>		
(1) 業務支援 宮内庁NWの次期更新に係る会議に参加し、運用管理支援等について助言すること。また、移行期間中においては、次期本システム請負者と連携し、環境設定等について十分な調整を行い、甲からの問合せに対応すること。		
(2) 更新機器の管理		
① 更新されるネットワーク機器等の運用管理支援等を行うこと。		
② サーバ室への導入機器が発生する場合には、技術的な問題解決を行うとともに、協業して目的を達成すること。		
(3) 不測の事態への対応支援 導入に際して、宮内庁NWに障害が発生した場合には、甲担当者及び障害に関連する現行他システム保守業者と綿密な調整・連携を行い復旧に努めること。		
(4) 設置・作業時の立会い 適宜・必要に応じて現地立会いを行うこと。		

【適合証明書別紙 仕様要件についての証明】宮内庁ネットワークシステムの運用管理支援業務

要 求 事 項	合 否	合否の根拠となる事由
(5) その他 本仕様書に記載なき事項でも、本システムの構築・稼働・運用に必要なと認められる事項は、甲と協議のうえ実施すること。		
3.12.2. 正倉院宝物公開管理システムの更新に伴う支援		
正倉院宝物公開管理システムの更新作業を平成26年度（平成27年1月より運用開始予定及び平成30年度（平成31年1月より運用開始予定））に実施する予定である。更新スケジュールの概要は「図2-2. 正倉院宝物管理システム更新スケジュール」のとおり。詳細は、受注後に甲に確認すること。これに伴い、以下の支援を行うこと。		
(1) 業務支援 正倉院宝物公開管理システムの次期更新に係る会議に参加し、運用管理支援等について助言すること。また、移行期間中においては、次期本システム請負者と連携し、環境設定等について十分な調整を行い、甲からの問合せに対応すること。		
(2) 本仕様書【3.12.1(2)】と同じ。		
(3) 本仕様書【3.12.1(3)】と同じ。		
(4) 本仕様書【3.12.1(4)】と同じ。		
(5) 本仕様書【3.12.1(5)】と同じ。		
3.12.3. 宮内庁公開システムの更新に伴う支援		
宮内庁公開システムの更新作業を平成27年度中（平成28年2月より運用開始予定）に実施する予定である。更新スケジュールの概要は「図2-3. 宮内庁公開システム更新スケジュール」のとおり。詳細は、受注後に甲に確認すること。これに伴い、以下の支援を行うこと。		
(1) 業務支援 宮内庁公開システムの次期更新に係る会議に参加し、運用管理支援等について助言すること。また、移行期間中においては、次期本システム請負者と連携し、環境設定等について十分な調整を行い、甲からの問合せに対応すること。		
(2) 本仕様書【3.12.1(2)】と同じ。		
(3) 本仕様書【3.12.1(3)】と同じ。		
(4) 本仕様書【3.12.1(4)】と同じ。		
(5) 本仕様書【3.12.1(5)】と同じ。		
3.12.4. パーソナルコンピュータ及びプリンタの更新に伴う支援		
パーソナルコンピュータ及びプリンタの更新作業を平成27年度中（平成28年3月より運用開始予定）に実施する予定である。更新スケジュールの概要は「図2-4. パーソナルコンピュータ及びプリンタ更新スケジュール」のとおり。詳細は、受注後に甲に確認すること。これに伴い、以下の支援を行うこと。		
(1) 業務支援 パーソナルコンピュータ及びプリンタの次期更新に係る会議に参加し、運用管理支援等について助言すること。また、入れ替え期間中においては、次期本システム請負者と連携し、甲からの問合せに対応すること。		
(2) 本仕様書【3.12.1(2)】と同じ。		
(3) 本仕様書【3.12.1(3)】と同じ。		
(4) 本仕様書【3.12.1(4)】と同じ。		
(5) 本仕様書【3.12.1(5)】と同じ。		
3.12.5. CADシステムの更新に伴う支援		
CADシステムの更新作業を平成28年度中（平成29年3月より運用開始予定）に実施する予定である。更新スケジュールの概要は「図2-5. CADシステム更新スケジュール」のとおり。詳細は、受注後に甲に確認すること。これに伴い、以下の支援を行うこと。		
(1) 業務支援 CADシステムの次期更新に係る会議に参加し、運用管理支援等について助言すること。また、移行期間中においては、次期本システム請負者と連携し、環境設定等について十分な調整を行い、甲からの問合せに対応すること。		
(2) 本仕様書【3.12.1(2)】と同じ。		
(3) 本仕様書【3.12.1(3)】と同じ。		
(4) 本仕様書【3.12.1(4)】と同じ。		
(5) 本仕様書【3.12.1(5)】と同じ。		
3.12.6. グループウェアシステムの更新に伴う支援		
グループウェアシステムの更新作業を平成29年度中（平成29年9月より運用開始予定）に実施する予定である。更新スケジュールの概要は「図2-6. グループウェアシステム更新スケジュール」のとおり。詳細は、受注後に甲に確認すること。これに伴い、以下の支援を行うこと。		
(1) 業務支援 グループウェアシステムの次期更新に係る会議に参加し、運用管理支援等について助言すること。また、移行期間中においては、次期本システム請負者と連携し、環境設定等について十分な調整を行い、甲からの問合せに対応すること。		
(2) 本仕様書【3.12.1(2)】と同じ。		
(3) 本仕様書【3.12.1(3)】と同じ。		
(4) 本仕様書【3.12.1(4)】と同じ。		
(5) 本仕様書【3.12.1(5)】と同じ。		
3.12.7. 標的型攻撃対策システムの更新に伴う支援		
標的型攻撃対策システムの更新作業を平成29年度中（平成29年11月より運用開始予定）に実施する予定である。更新スケジュールの概要は「図2-7. 標的型攻撃対策システム更新スケジュール」のとおり。詳細は、受注後に甲に確認すること。これに伴い、以下の支援を行うこと。		

【適合証明書別紙 仕様要件についての証明】宮内庁ネットワークシステムの運用管理支援業務

要 求 事 項	合 否	合否の根拠となる事由
(1) 業務支援 標的型攻撃対策システムの次期更新に係る会議に参加し、運用管理支援等について助言すること。また、移行期間中においては、次期本システム請負者と連携し、環境設定等について十分な調整を行い、甲からの問合せに対応すること。		
(2) 本仕様書【3.12.1(2)】と同じ。		
(3) 本仕様書【3.12.1(3)】と同じ。		
(4) 本仕様書【3.12.1(4)】と同じ。		
(5) 本仕様書【3.12.1(5)】と同じ。		
3.12.8. 国家公務員ICカード身分証明書等発行管理システムの更新に伴う支援		
国家公務員ICカード身分証明書等発行管理システムの更新作業を平成29年度中（平成30年1月より運用開始予定）に実施する予定である。更新スケジュールの概要は「図2-8. 国家公務員ICカード身分証等発行管理システム更新スケジュール」のとおり。詳細は、受注後に甲に確認すること。これに伴い、以下の支援を行うこと。		
(1) 業務支援 国家公務員ICカード身分証明書等発行管理システムの次期更新に係る会議に参加し、運用管理支援等について助言すること。また、移行期間中においては、次期本システム請負者と連携し、環境設定等について十分な調整を行い、甲からの問合せに対応すること。		
(2) 本仕様書【3.12.1(2)】と同じ。		
(3) 本仕様書【3.12.1(3)】と同じ。		
(4) 本仕様書【3.12.1(4)】と同じ。		
(5) 本仕様書【3.12.1(5)】と同じ。		
3.12.9. 図書寮文庫所蔵資料目録・画像公開システムの更新に伴う支援		
図書寮文庫所蔵資料目録・画像公開システムの更新作業を平成29年度中（平成29年11月より運用開始予定）に実施する予定である。更新スケジュールの概要は「図2-9. 図書寮文庫所蔵資料目録・公開システム更新スケジュール」のとおり。詳細は、受注後に甲に確認すること。これに伴い、以下の支援を行うこと。		
(1) 業務支援 図書寮文庫所蔵資料目録・画像公開システムの次期更新に係る打合せ等に参加し、運用管理支援等について助言すること。また、移行期間中においては、次期本システム請負者と連携し、環境設定等について十分な調整を行い、甲からの問合せに対応すること。		
(2) 本仕様書【3.12.1(2)】と同じ。		
(3) 本仕様書【3.12.1(3)】と同じ。		
(4) 本仕様書【3.12.1(4)】と同じ。		
(5) 本仕様書【3.12.1(5)】と同じ。		
3.12.10. 商業回線（宮内庁WANの通信回線サービス）の更新に伴う支援		
商業回線（宮内庁WANの通信回線サービス）の更新作業を平成26年度中（平成27年3月より運用開始予定）及び平成30年度中（平成31年3月より運用開始予定）に実施する予定である。更新スケジュールの概要は「図2-10. 商業回線サービス更新スケジュール」のとおり。詳細は、受注後に甲に確認すること。これに伴い、以下の支援を行うこと。		
(1) 業務支援 商業回線（宮内庁WANの通信回線サービス）の次期更新に係る打合せ等に参加し、運用管理支援等について助言すること。また、移行期間中においては、次期本サービス請負者と連携し、環境設定等について十分な調整を行い、甲からの問合せに対応すること。		
(2) 本仕様書【3.12.1(2)】と同じ。		
(3) 本仕様書【3.12.1(3)】と同じ。		
(4) 本仕様書【3.12.1(4)】と同じ。		
(5) 本仕様書【3.12.1(5)】と同じ。		
3.12.11. インターネット回線（インターネット接続サービス）の更新に伴う支援		
インターネット回線（インターネット接続サービス）の更新作業を平成27年度中（平成27年7月より運用開始）及び平成31年度中（平成31年7月より運用開始予定）に実施する予定である。更新スケジュールの概要は「図2-11. インターネット接続サービス更新スケジュール」のとおり。詳細は、受注後に甲に確認すること。これに伴い、以下の支援を行うこと。		
(1) 業務支援 インターネット回線（インターネット接続サービス）の次期更新に係る会議に参加し、運用管理支援等について助言すること。また、移行期間中においては、次期本サービス請負者と連携し、環境設定等について十分な調整を行い、甲からの問合せに対応すること。		
(2) 本仕様書【3.12.1(2)】と同じ。		
(3) 本仕様書【3.12.1(3)】と同じ。		
(4) 本仕様書【3.12.1(4)】と同じ。		
(5) 本仕様書【3.12.1(5)】と同じ。		
3.12.12. テレワーク導入に伴う支援		
「宮内庁におけるテレワーク試行実施要領」に基づき実施（予定）するもので、実施の際には、円滑に導入できるよう支援を行うこと。		

【適合証明書別紙 仕様要件についての証明】宮内庁ネットワークシステムの運用管理支援業務

要 求 事 項	合 否	合否の根拠となる事由
(1) 通信確認 テレワーク実施に伴い、次の確認を行うこと。 ① ログイン動作確認 ② メール動作確認 ③ インターネット接続確認 ④ 各アプリケーションの動作確認		
(2) 実施状況（実績） ・ 平成22年度 ・ 対象者：1名 ・ 対象期間：平成22年12月～平成23年3月 ・ 利用サービス：エヌ・ティ・ティアイティ株式会社「MagicConnectASP」	※平成23年度から平成25年度の間の実績はない。	
3.13. 計画停電対応		
(1) 年1回実施される法定点検に伴う計画停電対応については、本調達範囲内とし、次の対応を行うこと。なお、法定停電日の具体的な日程については、甲担当者がその都度指示をする。		
① 通常、法定点検に伴う計画停電は、休日に行われるので、休日対応とする。		
② 停電の時間帯を基準に、サーバ及びネットワーク機器等の停止時間及び起動完了時間について、計画書を作成し機器等の停止及び起動を実施すること。		
③ サーバ及びネットワーク機器等の停止、起動及び起動後のサーバおよびネットワーク機器等の動作確認を行うこと。		
(2) 法定の停電以外の単発的な停電については、本調達範囲外であるが、甲担当者の求めに応じて必要経費を見積り、法定停電と同様の対応を行うこと。		
3.14. ユーザサービス（ヘルプデスク）		
3.14.1. サービス範囲		
サービスデスク業務は、宮内庁NWを利用するユーザ及び当該ユーザが利用する機器等に対し提供される。本業務は、通常運用管理、障害対応と適切に連携して行うことが求められる。		
3.14.2. ユーザサービス		
宮内庁NWの利用に際しては、ユーザの申請に基づきサービスを提供することが原則となっている。ユーザサービスはユーザからの申請を受付けて対応するものであり、以下に列挙する作業内容を含む（具体的内容は例示でありこれに限定されるものではない。）。		
(1) アカウント関連の申請対応 ユーザアカウントの新規作成、変更、メールアドレスの新規作成、パスワード新規作成、再発行、人事異動に付随した各種設定変更（人事異動情報は、ユーザ管理システムを使用）及びユーザ・アカウント・機器等の関連付け情報の管理等、ユーザへのサービスに影響がないよう必要な作業を確実に実施すること。		
(2) ソフトウェア、アプリケーション等の配布（インストール）管理 ソフトウェア、アプリケーション、ドライバ等の配布（インストール）、削除（アンインストール）及び同ライセンス管理を行うこと。		
(3) アクセス権の付与 ① 人事異動に伴うファイルサーバへの共有フォルダアクセス権の付与 ② ファイルサーバへの一時的なアクセス権の付与。 ③ 個別又は組織横断的な利用権限を設定する必要がある特定のフォルダの利用設定。		
(4) インターネット（外部）からの情報のダウンロード 原則として禁止しているインターネット（外部）からの情報のダウンロードのため、一時的なコンテンツフィルタリングの設定変更を行うこと。		
(5) 貸出し用PC、デジタル周辺機器等の貸与、設定及び管理		
① 情報管理室に保管されている貸出し用PC等について、甲担当者からの指示に基づき、貸出し、設定及びその管理を行うこと。また、貸出し時には、スタンドアロン用、宮内庁NW接続用に応じ、ソフトウェア、アプリケーション及びドライバ等のインストールを行うこと。		
② 個別ユーザの申請に基づきソフトウェアの追加、設定を行うこと。		
③ 貸出し用PC全台に対し新規ソフトウェアをインストールする作業等、個別ユーザ申請とは言えないものは、随時運用管理とし、本調達の対象外とする。		
④ 必要に応じて、ユーザ等への貸出し機器の説明や操作方法についての説明を実施すること。		
(6) IPアドレスの管理		
① 機器等、PC、プリンタ等、個別システムのIPアドレス及び関連情報を管理すること。		
② ネットワークに接続する必要がある機器等に対して、IPアドレスの付与、変更、削除を行うこと。		
(7) 簡易配線		
PC及びプリンタ等の新設、増設、移設に伴うUTPケーブル等の簡易配線及びUTPケーブルが作成を行うこと。		

要 求 事 項	合 否	合否の根拠となる事由
(8) 申請全般にかかる対応 ユーザ管理システムに関するユーザからの使用方法などの問合せについて対応すること。		
(9) イン트라ネット上のFAQ（宮内庁職員情報ボード）の更新作業 宮内庁職員情報ボードに関するユーザからのアクセス権限、更新作業依頼などの問合せについて対応すること。		
(10) その他、個別事項にかかる対応について ユーザからの各種問合せ、申請等に関して、随時対応すること。		
3.15. 問合せヘルプ		
問合せヘルプ対応は、ユーザサービス業務、障害対応の窓口となるものである。以下の対応内容を含むものとする。なお、対応は分かりやすい日本語とする。		
(1) 問合せ対応 ① ユーザが利用するハードウェア及びソフトウェアの操作、障害等に関する問合せ対応 ② サーバ、ネットワーク機器等の設定、障害等に関する問合せ対応 ③ 各地方拠点との接続環境に関する問合せ対応		
(2) 一次切り分け ① 問題の所在の切り分け ② 障害対応（ユーザの利用する機器等のリプレイス等）		
(3) リモートツールによる対応 ① 現行宮内庁NWでは、資産管理ソフトウェアを全拠点のPCに配布済みであり、問合せヘルプ業務において本製品を利用することが可能である。 ② ユーザに負担なく円滑に支援業務を遂行すること。		
(4) オンサイトによる対応 ① 甲担当者の指示により、「実施要項別紙3」1から11、13から14及び17に関してはオンサイトによる対応をすること。		
4. 応札者条件		
4.1 応札者（企業）としての実績・資格		
(1) 宮内庁CIO補佐官及びその支援スタッフ業務について、透明性及び公平性を確保するため、宮内庁CIO補佐官等が現に所属する又は過去2年間に属していた事業者およびその関連事業者ではないこと。		
(2) 本業務の実施予定部門がISO9001、ISO20000、JISQ9001のいずれか、またはこれらと同等程度の認証を取得しており、品質管理を的確に行う体制が整備されていることを証明すること。		
(3) 本業務の実施予定部門がISO14001の認証を取得しており、環境マネジメントを的確に行う体制が整備されていることを証明すること。		
(4) 本業務の実施予定部門がJIS Q 27001（ISO/IEC27001）の認証を取得しており、情報セキュリティ管理を的確に行う体制が整備されていることを証明すること。		
(5) 過去5年以内に宮内庁NWの規模と同等で、管理対象サーバ50台以上及びPC930台以上の情報システム（以下「宮内庁NW同等以上システム」という。）を有するネットワークシステムの運用業務を受託し円滑に運用業務を遂行した実績があること。ただし、ヘルプデスク業務のみの受託実績は認めない。		
4.2 運用管理責任者（個人）の実績・資格		
(1) 乙は、本業務の円滑な実行や、運用作業員のみでは対処出来ない技術的な問題を解決するため、運用管理責任者を設け、運用作業員のサポートを行うこと。なお、運用管理責任者は以下の実績・資格を有すること。		
① 過去5年以内に実施された「宮内庁NW同等以上システム」において、システム設計、構築、運用等のプロジェクトマネージャを務めた経験を有すること。また、受注実績を示す文書を提出すること。		
② システム設計・構築・運用等の業務経験を5年以上有すること。		
③ プロジェクトマネジメント協会のプロジェクトマネジメントプロフェッショナル又は「情報処理の促進に関する法律」に基づいて行われる情報処理技術者試験のうちのプロジェクトマネージャ試験の合格者であること。		
④ 「情報処理の促進に関する法律」に基づいて行われる情報処理技術者試験のうち、ネットワークスペシャリスト試験および情報セキュリティスペシャリスト試験の合格者であること。		
4.3 運用作業員（個人）の実績・資格		
(1) 運用作業員（常駐者および応援者）は、以下の実績・資格を有すること。		
① 「宮内庁NW同等以上システム」の企画、設計・開発、運用に関する業務に5年以上従事した経験を有すること。ヘルプデスク業務のみの実績は認めない。		

要 求 事 項	合 否	合否の根拠となる事由
<p>② 「ITスキル標準V3 2011」（平成24年3月26日 独立行政法人 情報処理推進機構）（http://www.ipa.go.jp/jinzai/itss/download_V3_2011.html）における、「ITサービスマネジメント」の専門分野「オペレーション」で達成度指標およびスキル熟達度ともにレベル3に相当する知識・経験を有すること。</p>		
<p>③ ITガバナンスのフレームワークの知識を有することを証明するため、ITILFoundation以上の資格を有し、証明できること。</p>		
<p>④ Windowsサーバ及びクライアント、Linuxサーバ、それらを接続するネットワーク機器についての運用経験を有しており、業務上必要なシェル・コマンドの操作、スクリプト及びバッチファイルの作成と正常動作確認ができる能力を有していること。</p>		
<p>⑤ 甲で現在利用している汎用ソフトウェアや汎用ミドルウェア全般についての専門知識と操作経験を有しており、迅速なヘルプデスク業務が実施可能な能力を有していること。</p>		
<p>⑥ 業務遂行においてユーザや既存各システムの構築・保守業者と日本語により円滑で適切なコミュニケーションが図れること。</p>		
5. 仕様要件についての証明における記載要項		
5.1 概要		
<p>乙は、本記載要項に基づき、本業務を履行する能力があることを、代表者の証明する適合証明書における仕様要件についての証明は、要件を満たしていることを具体的な記載資料（以下「提出資料」という。）を提出して証明すること。記載内容が要求要件を満たしているか否かの判定は、甲において、提出資料の書面により行なう。</p>		
5.2 記載に際しての基本要件		
<p>(1) 提出資料は、単なる意思表示ではなく、本業務の業務の目的、内容を踏まえ、実施するに当たっての詳細かつ具体的な実現方法を示していること。</p>		
<p>(2) 本仕様書は、本業務として求める最低限必要とされる要件を示したものである。従って、本仕様書の要件をすべて満たした上で、本仕様書に記載されていない事項であっても、本業務を実施するに当たり、必要と思われる事項については提出資料に記載すること。</p>		
<p>(3) 提出資料において記載された内容は、本業務範囲の対象として実施するものとする。</p>		
5.3. 業務要件等に関する提案		
<p>(1) 全体要件に関する資料 本業務の目的・内容を踏まえ、実施に当たっての基本方針を具体的に記載すること。</p>		
<p>(2) 請負業務内容に関する資料 本仕様書に記載の各項目について、本業務の円滑化・効率化を目的として創意工夫し、具体的な業務の実施方法等を記載すること。</p>		
5.4. 応札者条件に関する証明		
<p>(1) 応札者（企業）に関する証明 「4.1. 応札者（企業）としての実績・資格」に示す要件について具体的に記載し、証明書の写し等を添付すること。</p>		
<p>(2) 作業実施体制に関する証明 「2.3. 作業実施体制」に示す必要な要員を記載した体制図を提出すること。また、各要員に関して、「4.2. 運用管理責任者（個人）の実績・資格」及び「4.3. 運用作業員（個人）の実績・資格」に示す要件について具体的（業務従事者の氏名、実務経験・実績、ITスキル標準（Ver3.0）の達成度指標、要素技術スキル等）に記載し、証明書の写し等を添付すること。</p>		
5.5. 提出資料作成要領		
<p>(1) 提出資料の印刷用紙は、原則としてA4判縦長横書きとする。ただし、図表等についてはA3判も可とする。添付する説明資料やパンフレット等がある場合にはこの限りではない。</p>		
<p>(2) 提出資料本文は日本語で記載し、解りやすい構成を心がけ、目次及び通しのページ番号を付与すること。なお、必要に応じて用語解説等を添付すること。</p>		
<p>(3) 応札者の名称、所在地、代表者氏名等を記載すること。また、提出資料に対する照会先（連絡担当者名、所属、電話番号、ファクシミリ番号、E-mailアドレス）を記載すること。</p>		
<p>(4) 提出資料は紙媒体で2部、甲の指示する電磁的記録媒体で2部提出すること。また、機能証明書、提案資料の電子ファイルを格納した甲の指示する電磁的記録媒体を1式提出すること。</p>		
<p>(5) 提案に際して質問事項がある場合は、入札説明書（別添3）に記載のFAX又はE-mailにて提出すること。なお、質問事項については、入札説明書（別添3）を受領した全ての事業者に対し速やかに回答を行う。</p>		

要 求 事 項	合 否	合否の根拠となる事由
5.6. 留意事項		
(1) 提出に係る経費は、応札者の負担とする。		
(2) 提出資料は、合否の判定のみに用い、採点等の対象とするものではない。		
(3) 提出資料について、照会や資料要求を行うことがある。		
(4) 仕様要件を満たしていないと甲が判断した場合には、応札できないものとする。また、一旦提出された提出資料の差し替えや再提出は、一切認めない。		
6. その他特記事項		
6.1. 秘密の保持		
(1) 乙は、履行期間中はもとより、履行期間終了後であっても、本業務を履行する上で知り得た甲に係る情報を第三者に開示または漏洩しないこととし、そのために必要な措置を講ずること。		
(2) 甲が提供する資料は、原則貸し出しとし、甲の指定する日までに返却すること。当該資料は複製してはならず、原則として第三者に提供し、又は閲覧させてはならない。		
(3) 上記(1)の情報及び(2)の資料を第三者に開示することが必要となる場合は、事前に甲と協議の上、甲の承諾を得ること。		
(4) 本システム運用にかかるID・パスワードは、平成26年度運用管理支援業者（以下「現業者」という。）から引継ぎ、パスワードを変更すること。		
(5) 乙は、本業務の実施においては、情報セキュリティを確保するための体制を整備すること。		
(6) 乙は、本業務の遂行においては、情報セキュリティの侵害が発生した、又は発生するおそれがある場合には、速やかに甲に報告すること。		
6.2. 第三者への請負、著作権等		
(1) 乙は、本業務の全部を一括、又は主たる部分を請負等により第三者に実施させてはならない。なお、本業務を実施するに当たり、業務の一部を第三者に委託する場合は、あらかじめ甲の承諾を得るものとする。		
(2) 本業務の実施に必要な工業所有権および著作権等については、全て乙の責任において、当該工業所有権および著作権等の使用に必要な費用を負担し、使用承諾に係る一切の手続きを行うこと。また、本業務の実施に伴い、甲の本業務の実施のために新たに開発されたソフトウェアに関する著作権および甲が著作権を有するソフトウェアについて、そのプログラムを変更、修正等した場合の当該変更・修正等後のソフトウェアの著作権は、すべて甲に帰属するものとし、著作権人格権について、乙はこれを行使しないものとする。		
(3) 本仕様書に基づく作業に関し、第三者との間に著作権に係る権利侵害の紛争等が生じた場合は、当該紛争の原因が専ら甲の責めに帰す場合を除き、乙の責任と負担において一切の処理をすること。		
(4) 本業務の実施に必要な用紙、記録媒体、バックアップテープ等については甲担当者が用意するが、その他の消耗品（筆記用具等）については、乙の負担で用意するものとする。		
(5) 乙は、本仕様書に疑義が生じた場合、本仕様書により難い事由が生じた場合及び本仕様書に記載のない事項については、甲と速やかに協議し、その指示に従うこと。		
(6) 本仕様書に記載なき事項について必要と認められる場合は、甲と速やかに協議の上、実施すること。		
(7) 乙は、甲との協議の結果について、実施の都度報告書を作成し、文書又は電子メール等にて提出すること。		
(8) 情報管理室には原則として乙の所有物（常駐者および応援者個人の所有物を含む。）を持ち込まないこと。やむを得ず持ち込む場合には、事前に甲担当者と協議し、甲担当者の承諾を得た上で持ち込むこと。また、持ち込んだ物品については、ラベリング及びリスト化を行い、甲の所有物との判別が容易につくように管理すること。		
6.3. 検査・指示		
甲は、乙に対して質問、検査、資料等の提出に関する指示及び改善要求を行うことがある。これらを甲から求められた際には、乙はこれに速やかに応じること。		
6.4. 引継ぎ		
(1) 乙は、落札決定後速やかに本業務に着手できるよう、自らの責任のもと、落札決定後から契約履行開始日までに現業者、次期システム業者から確実に本業務を引継ぐこと。なお、次期宮内庁NW請負業者からの引継ぎについては、甲及び次期宮内庁NW請負業者間で合意した内容に基づき実施する予定であるが、この内容を越える引継ぎを希望する場合には、乙の責任と負担において実施すること。また、本業務契約履行開始日以降の現業者、次期システム業者への質問等については、乙の責任と負担において実施すること。		
(2) 乙は、本業務の契約期間終了の1か月前から、次期運用管理支援業者（平成31年4月1日～）に対する引継ぎを本業務の作業範囲として行うこと。なお、引継ぎ内容については、甲の承諾を得ること。甲又は次期運用管理支援業者の事由により、引継ぎ業務が契約期間外に及ぶ場合には、本調達の範囲外とする。		

【適合証明書別紙 仕様要件についての証明】宮内庁ネットワークシステムの運用管理支援業務

要 求 事 項	合 否	合否の根拠となる事由
(3) 引継ぎにおいては、本業務の内容及び課題事項等、運用業務を遂行するために必要な情報をとりまとめた資料等を作成し、次期運用管理支援業者に対し適切な説明を実施すること。また、引継ぎの内容に関する質問にも適宜対応すること。		
(4) 当該引継ぎに必要な経費は乙の負担とする。		
6.5. 新規資産にかかる運用要件		
本業務時点では存在しない新規資産が導入された場合には、当該資産について本業務の対象とするかどうか甲と協議すること。		
6.6. 政府機関からの調査依頼支援		
政府機関からの宮内庁NWに関する調査依頼又は対応指示事項が年々増加している。乙は運用業務対象の資料作成、提出等の支援を行うこと。		
6.7. 妥当性証明		
「情報システムに係る政府調達の基本指針」の内容に照らし、本仕様書の内容の妥当性を確認した。 宮内庁長官官房秘書課調査企画室長		