

事務用電子計算機システム運用維持管理業務 実施要項（案）

Ver.1.3
2015/08/25

平成27年 月

目次

1 趣旨	- 1 -
2 本業務の詳細な内容及びその実施に当たり確保されるべき質に関する事項	- 1 -
(ア) 運用管理支援業務	- 3 -
(イ) システム監視	- 3 -
(エ) インシデント管理	- 4 -
(オ) 問題管理	- 4 -
(カ) 業務報告	- 5 -
(キ) ヘルプデスク対応	- 5 -
(ク) ソフトウェア作業	- 5 -
(ケ) 構成管理	- 5 -
(コ) 印刷環境管理	- 5 -
(サ) 利用者管理	- 6 -
(シ) セキュリティ監査対応支援	- 6 -
(ス) 業務システム対応支援	- 6 -
(セ) 遵守規定等	- 6 -
(ソ) システム運用マニュアル	- 7 -
3 実施期間に関する事項	- 10 -
4 入札参加資格に関する事項	- 10 -
5 入札に参加する者の募集に関する事項	- 11 -
6 本業務を実施する者を決定するための評価の基準その他本業務を実施する者の決定に関する事項	- 12 -
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	- 14 -
8 本業務の受注者に使用させることができる当機構の施設・設備等に関する事項	- 15 -
9 本業務受注者が当機構に対して報告すべき事項、秘密を適正に取り扱うために必要な措置その他の本業務の適正かつ確実な実施の確保のために本業務受注者が講じるべき措置に関する事項	- 15 -
10 本業務受注者が本業務を実施するに当たり第三者に損害を加えた場合において、その損害の賠償に関し契約により本業務受注者が負うべき責任に関する事項	- 19 -
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	- 20 -
12 その他業務の実施に関し必要な事項	- 20 -

〔別紙資料〕

- 別紙1 従来の実施状況に関する情報の開示
- 別紙2 ヘルプデスクに関する満足度調査
- 別紙3 施設一覧
- 別紙4 事務用電子計算機システム運用維持管理業務 提案書類一式
- 別紙5 業務フロー

〔別添資料〕

- 別添1 事務用電子計算機システム運用維持管理業務 調達仕様書
- 別添2 技術審査チェックシート
- 別添3 総合評価落札方式ガイドライン

1 趣旨

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

上記を踏まえ、独立行政法人国立青少年教育振興機構(以下「当機構」という。)は「公共サービス改革基本方針」(平成24年7月20日閣議決定)別表において民間競争入札の対象として選定された「事務用電子計算機システム システム基盤運用支援業務等」(調達件名「事務用電子計算機システム運用維持管理業務」(以下「本業務」という。))について、公共サービス改革基本方針に従って、民間競争入札実施要項を定めるものとする。

2 本業務の詳細な内容及びその実施に当たり確保されるべき質に関する事項

(1) 本業務の概要

ア 対象となる本業務の概要

独立行政法人国立青少年教育振興機構は、本部、国立オリンピック記念青少年総合センター及び全国27施設により、主に青少年教育指導者、その他の青少年教育関係者及び青少年に対する研修支援、教育事業、調査研究・情報提供事業、助成業務等の事業を実施しており、事業に関する事務処理を電子計算機システム化することで本部および施設の利用に供している。これを事務用電子計算機システム(以下、「電算システム」と呼び、平成26年4月から運用している。

本業務を行う民間事業者(以下、受注者)は、電算システムで稼働しているサーバ、パソコン、プリンタ、ネットワーク機器等の運用維持管理業務を行い、電算システムが有する機能を安定的に供給することを目的とし、その詳細は別添1事務用電子計算機システム運用維持管理業務調達仕様書(以下、仕様書)を基本とする。なお、(ア)、(イ)及び(ウ)については平成27年4月1日時点のものであり、平成28年4月に機器更新を予定しているため本業務開始時の環境は異なる場合がある。

(ア) 本業務に関する機器構成

- | | |
|-------------|---------|
| ① サーバ | 約 40 台 |
| ② クライアント PC | 約 800 台 |
| ③ プリンタ | 約 125 台 |
| ④ 複合機 | 約 55 台 |

機器構成の詳細は別添1仕様書内の機器構成図を参照

(イ) クライアント PC ソフトウェア

分類	ソフトウェア名
オフィス	Microsoft Office Professional
ワープロ	一太郎ビューア
	一太郎
資産管理	Systemwalker Desktop Patrol
セキュリティ	Systemwalker Desktop Keeper
	Systemwalker Desktop Inspection
	iNetsec Inspection Center
	ウイルスバスター Corp
PDF	Adobe Acrobat
	Adobe Reader
ブラウザ	Internet Explorer
	Chrome
その他	Citrix Receiver

(ウ) 電算システムの構成

1. 業務システム

- ① 職員用ポータルサイト
- ② 財務会計システム
- ③ 利用団体管理システム
- ④ 受入団体管理システム (鍵管理システム、案内表示システム)
- ⑤ 子どもゆめ基金助成金システム
- ⑥ 人事給与システム
- ⑦ 個人調書システム
- ⑧ 図書システム
- ⑨ ホームページ (本部、各施設、子どもゆめ基金及びオリンピックセンター)
- ⑩ メールシステム
- ⑪ 給与明細ダウンロード

2. 管理系サーバ

- ① ドメインコントローラサーバ

- ② 運用管理システムサーバ
- ③ 個人情報保護管理サーバ
- ④ 内部ネットワークサーバ
- ⑤ 外部ネットワークサーバ
- ⑥ 検疫サーバ
- ⑦ バックアップサーバ
- ⑧ 仮想環境管理サーバ
- ⑨ 仮想環境セキュリティサーバ
- ⑩ 認証用サーバ
- ⑪ 機器管理サーバ
- ⑫ 統合管理サーバ
- ⑬ 本部ファイルサーバ
- ⑭ 施設管理サーバ (ファイルサーバ)

3. ネットワーク機器

- ① 本部及び施設ファイアウォール
- ② ネットワークスイッチ (L3、L2) 及びルータ

4. 事務用パソコン

5. プリンタ (複合機)

(エ) 利用特性

当機構職員 (以下、「ユーザ」とする。) 約 800 名、クライアント PC 約 800 台により、原則として 24 時間 365 日利用される。

(オ) 設置拠点

本業務の対象となる機器は、当機構本部及び全国 28 施設に設置しており、別紙 3 施設一覧に示す。原則として本業務では本部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は、発注者と協議し、対応を行うこと。

イ 本業務の内容

(ア) 運用管理支援業務

- (1) 運用計画の作成
- (2) 運用手順書の作成
- (3) 運用評価・改善
- (4) 会議体の運営

(イ) システム監視

- (1) 稼動計画管理
- (2) 稼動監視
- (3) ログ管理
- (4) バックアップ管理

- (5) 監視データ及びログの保存
- (ウ) システム管理
- (1) サーバ、ネットワーク機器等停止起動操作
 - (2) サーバ、ネットワーク機器等の設定変更
 - (3) ネットワーク不通時対応
 - (4) 迷惑メール対策
- (エ) インシデント管理
- (1) 過去のインシデント情報を検索し、対応できる事象がある場合、回答又は解決方法を実施する。但し、以下に挙げるセキュリティに関するインシデントである可能性がある場合は、速やかに当機構に報告すること。
 - ・ファイル改ざん、データ漏えい等のハッキング又はクラッキング被害
 - ・ウイルス感染
 - ・利用者サービスの停止またはその可能性のある障害
 - ・電算システムの各システム又は機器の停止
 - ・その他広範囲に影響が及ぶ可能性のあるシステム障害
 - (2) 過去のインシデント情報を検索し、対応できる事象がない場合、緊急度、優先順位、影響範囲等を考慮して、問題管理にエスカレーションすること。
 - (3) 発生したインシデント、その対応内容及び対応結果について記録を作成し、一元的に保管及び管理すること。
 - (4) (1)に挙げたセキュリティに関するインシデントである可能性がある場合は、行政機関の休日、時間外、年末年始を含め早急に対応すること。
- (オ) 問題管理
- (1) 内容を確認し、関連業者の責任分界点に従って「一次切り分け」として問題を切り分けること。問題の切り分けに当たって必要があれば、当機構の了承を得た上で、関連業者に調査を依頼すること。
 - (2) 障害の切り分け後、障害の該当箇所を担当している関連業者に対して、問題の原因を特定させ、当機構の了承を得た上で、問題解決に向けた対処を依頼すること。
 - (3) 取得済みバックアップデータからのリカバリや手動による縮退運転移行等、当機構又は関連業者が用意する復旧運用マニュアルに従い、復旧操作を行うこと。また、関連業者より復旧手順の提示があり、対応依頼があった場合は対応すること。
 - (4) 障害が復旧するまで、作業内容を監理し、復旧したことを確認すること。
 - (5) 早急に根本的に解決できない場合、当機構の了承を得た上で、一時的な対応を実施すること。かつ、恒久的な解決策を策定又は関連業者に依頼すること。
 - (6) 一連の障害対応を取りまとめ、内容を資料として残し、定期的に問題発生統計を取り、発生傾向を分析して、当機構に報告すること。

- (カ) 業務報告
 - (1) 月次の報告
 - (2) 重要トラブル報告
 - (3) インシデント実績データの提供
 - (4) 管理台帳整備
 - (5) アクセスログ取得

- (キ) ヘルプデスク対応
 - (1) 問合せ情報の管理
 - (2) 問合せの回答
 - (3) 問合せ内容の管理・分析
 - (4) 情報公開

- (ク) ソフトウェア作業
 - (1) パッチの提供に関する情報及び脆弱性情報の収集
 - (2) 脆弱性対応計画の作成
 - (3) 業務アプリケーションへの適用
 - (4) OS・ミドルウェアの不具合修正資源の適用
 - (5) ウイルスパターンファイルの適用
 - (6) ファームウェアの更新作業等
 - (7) ソフトウェアインストール

- (ケ) 構成管理
 - (1) パソコン設定変更
 - (2) パソコン追加作業
 - (3) パソコン復旧作業
 - (4) パソコン設置、移設
 - (5) パソコン貸出
 - (6) USB 管理

- (コ) 印刷環境管理
 - (1) 複合機やプリンタ等の追加・入れ替えや不具合が生じた場合には対応を行い、地方施設の場合は施設管理サーバにアクセスして、プリンタドライバの登録、利用者が印刷可能な様にサーバおよびパソコン機器の設定変更作業を実施すること。
 - (2) 新旧プリンタの型名や旧プリンタの IP アドレスを確認し、プリンタの台数が増える場合、新プリンタ用に IP アドレスを発行し、施設に IP アドレスを連絡して、新プリンタ用に IP アドレスを設定すること。
 - (3) プリンタの台数が増える場合に使用する SRS スイッチのポートの設定変更（認証 OFF 設定）を行うこと。
 - (4) プリンタをネットワークに接続し、プリンタの型名に適合したドライバを入手、ドライバのインストール作業を実施すること。
 - (5) ドライバを正常に機能させるため、ファイルサーバを再起動すること。

- (6) 全体で使用できるように、プリンタの共有設定を行うこと。
- (7) プリンタ導入メーカーに複合機のメンテナンス情報をネットワークで送信するために、通信ポートを限定して開放すること。

(#) 利用者管理

- (1) アカウント管理
- (2) アクセス権限管理
- (3) アクセス制御ソフトウェア

(シ) セキュリティ監査対応支援

- (1) 監査人への資料の提示（支援）
- (2) 監査人によるヒアリングへの対応（支援）
- (3) 監査人による視察における立ち合い（支援）
- (4) 監査人が監査に使用する ID の割り当て、及び監査実施後のその無効化（支援）
- (5) 監査人が実施する監査作業に必要なシステムの設定変更、及び監査実施後のその復旧（支援）

(ス) 業務システム対応支援

(セ) 遵守規定等

- (1) 本業務の実施に当たり、受注者は、本業務の内容理解に努め、現行受注者及びシステムの開発・保守を行う業者、及び電算システムで導入するハードウェア、ソフトウェアの製品を納入している業者と調整して、電算システムの機能、及び製品の理解に努めること。
- (2) 受注者は、前項のとおり、当機構及び関連業者等と調整の上、作業を遂行することとなるが、関連業者との調整は原則として当機構を通じて行うこと。
なお、上記の関連業者との調整に係る費用は、受注者が負担すること。
- (3) 受注者は、原則として当機構が提供するシステム運用マニュアルに従い、本業務を実施すること。また、本業務を実施するに当たっては、電算システムの詳細設計書の内容に準拠すること。
- (4) 受注者は、電算システムの関連システム、及びネットワーク構成全体について理解に努めるとともに、電算システムが関連システムと連携するための稼動条件を適正に保ちつつ運用管理支援業務を実施すること。
- (5) 受注者に対する、当機構からの具体的な指示・質問への回答、報告、申出及び協議等は、原則として全て書面又は記録が残せる形式で行うので、全て保管、記録しておくこと。
なお、緊急上やむを得ない場合は、口頭で行うことができることとする。その場合は、事後において、必ず書面又は記録が残せる形式に記載し、交付するので、全て保管、記録しておくこと。
- (6) 受注者は、要員の身元、規律の維持、風紀及び安全衛生等の人事・労務管理について責任を負うこととし、労働基準法（昭和 22 年法律第 49 号）その他関係諸法規を遵守すること。これらの要員の人事・労務管理

を含め、本業務を実施する要員の責めに起因する事件、事故等が発生した場合、一切の責任は、受注者が負うこと。

- (7) 受注者は、庁舎管理、事故防止、機密の保持及び文書漏えいに防止等の見地から、要員の氏名、現在の所属、連絡先電話番号の必要事項を記載した名簿をあらかじめ当機構に提出の上、承認を得ること。
- (8) 要員の作業実施に当たっては、当機構が用意する名札を必ず着用すること。
- (9) 本業務を実施するに当たって必要となる交通費及び宿泊費等の経費は受注者の負担とすること。
- (10) 本業務の実施に当たり、受注者の責任に起因して、移行業務及び正常な運用管理支援業務の提供がなされなかった場合、又は電算システム及びデータに影響やトラブルを与えた場合には、受注者の負担と責任において対応すること。
- (11) 当機構は、受注者が本業務を履行する上で必要な関係書類を随時貸与する。ただし、貸与された書類は、当機構から請求があった場合及び履行期間終了後に当機構に返還すること。
- (12) 本業務の実施においては、全て日本語で対応すること。
- (13) 受注者は、当機構が定め又は指示する建物・設備等の管理・運用に関する諸規則を遵守すること。
- (14) 受注者は作業に際して必要な都度、当機構に状況を報告し相談しながら問題に当たること。

(ウ) システム運用マニュアル、問合せ・障害連絡票

現行のシステム運用マニュアル及び問合せ・障害連絡票を開示するので閲覧すること。閲覧の際は事前に以下の問合せ先に連絡すること。

問合せ先：〒151-0052 東京都渋谷区代々木神園町3番1号

独立行政法人 国立青少年教育振興機構
本部管理部財務課調達管理室調達係

Tel:03-6407-7663

Fax:03-6407-7649

ウ 請負業務の引継ぎ

(ア) 現行受注者からの引継ぎ

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

本業務を新たに実施することとなった受注者は、本業務の開始日までに、業務内容を明らかにした書類等により、現行受注者から業務の引継ぎを受けるものとする。引継ぎの際、不明な点がある場合には当機構に照会する等、常に当機構と密な連絡を取り作業を行うこと。

(イ) 請負期間満了の際、業者変更が生じた場合の引継ぎ

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

本業務の終了に伴い受注者が変更となる場合には、受注者は、当該業務

の開始日までに、業務内容を明らかにした書類等により、次回受注者に対し、引継ぎを行うものとする。

なお、その際の事務引継ぎに必要な経費は、受注者の負担となる。

(2) 確保されるべき本業務の質

ア 業務内容

本業務を適切に実施すること。

イ 電算システムにおける各システムの稼働率

各システムの稼働率は 99.3%以上とし、稼働率は以下の計算式により算出する。

稼働率 (%) =

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

(※1 か月の稼働予定時間は計画停電等を除く)

ウ ヘルプデスク利用者アンケート調査結果

業務開始後、年に 1 回の割合でヘルプデスク利用者に対して、次の項目の満足度についてアンケートを実施（回収率は 85%以上）し、その結果の基準スコア（70 点以上）を維持すること。

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

各質問とも、「満足」（配点 100 点）、「ほぼ満足」（同 80 点）、「普通」（同 60 点）、「やや不満」（同 40 点）、「不満」（同 0 点）で採点し、各利用者の 4 つの回答の平均スコア（100 点満点）を算出する。

エ セキュリティ上の重大障害件数

個人情報、施設等に関する情報その他の契約履行に際し知り得た情報漏えいの件数は 0 件であること。

オ 電算システム運用上の重大障害件数

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

カ 目標復旧時間

主要サービスの稼働率を踏まえたサービスごとの目標復旧時間は 1 か月当たり 120 分程度であること。

キ 基準時間完了率

メール（電話）による問い合わせがあった時点から、60 分以内に問題が解決できた件数が、問い合わせ件数の割合が 70%以上であること。

ク 当日中の回答率（一時回答含む）

職員からの問い合わせに対する当日中の回答率は 98%以上であること。

ケ サーバ内データの定時バックアップ

運用スケジュールの中で自動的に実行される定時バックアップは、定時バックアップ率として、各月ごとに 100%を維持すること。

コ ウイルス情報の把握

電算システムで利用する機器において、コンピュータウイルス等に感染

した場合、2時間以内にそのウイルスの詳細について特定すること。この際、最新のウイルスで、詳細な情報が得られない場合は、その限りでない。

サ ウイルス定義ファイルの更新

ウイルス対策ソフトウェアのウイルス定義ファイルについて、ベンダーからのリリース後24時間以内又は次回PC起動時に適用されていること。

シ 業務データの完全性を担保できない事象（データの改ざんなど）の発生件数が年1件以内であること。

ス サービスレベルアグリーメント（Service Level Agreement）の締結

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

(3) 創意工夫の発揮可能性

本業務を実施するに当たっては、以下の観点から受注者の創意工夫を反映し、公共サービスの質の向上（包括的な質の向上、効率化の向上、経費の削減等）に努めるものとする。

ア 本業務の実施全般に対する提案

受注者は、任意の様式にて本業務の実施全般に係る質の向上の観点から取り組むべき事項等の提案を行うこととする。

イ 事業内容に対する改善提案

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

(4) 契約の形態及び支払

ア 契約の形態は、業務請負契約とする。

イ 当機構は、業務請負契約に基づき、受注者が実施する本業務について、契約の履行に関し、別添1仕様書に定めた内容に基づく監督・検査を実施するなどして適正に実施されていることを確認した上で、適正な請求書を受領後、原則として検収の翌月末までに、毎月、契約金額を支払うものとする。確認の結果、確保されるべき本業務の質が達成されていないと認められる場合、又は達成できないおそれがある場合、当機構は、確保されるべき本業務の質の達成に必要な限りで、受注者に対して本業務の実施方法の改善を行うよう指示することができる。受注者は、当該指示を受けて業務の実施方法を改善し、業務改善報告書を速やかに当機構に提出するものとする。業務改善報告書の提出から1か月の範囲で、業務改善報告書の内容が、確保されるべき本業務の質が達成可能なものであると認められるまで、当機構は、請負費の支払を行わないことができる。なお、請負費は、本件業務開始以降のサービス提供に対して支払われるものであり、受注者が行う準備行為等に対して、受注者に発生した費用は、受注者の負担とする。

(5) 法令変更による増加費用及び損害の負担

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

が負担する。

ア 本業務に類型的又は特別に影響を及ぼす法令変更及び税制度の新設

イ 消費税その他類似の税制度の新設・変更（税率の変更含む）

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

3 実施期間に関する事項

業務請負契約の契約期間は、平成 28 年 4 月 1 日から平成 31 年 3 月 31 日までとする。

本契約の調達から業務開始までにかかる期間は下図のとおりとする。

図 調達から業務開始までの期間

平成27年				平成28年			
9	10	11	12	1	2	3	4
公示	入札説明会	資料閲覧・質問受付期限	提案書・入札書提出期限	契約締結	引継対応		業務開始

4 入札参加資格に関する事項

- (1) 法第 15 条において準用する法第 10 条各号（第 11 号を除く。）に該当する者でないこと。
- (2) 予算決算及び会計令（昭和 22 年勅令第 165 号）第 70 条の規定に該当しない者であること。なお、未成年者、被保佐人又は被補助人であって、契約締結のために必要な同意を得ている者は、同条中、特別な理由がある場合に該当する。
- (3) 予算決算及び会計令第 71 条の規定に該当しない者であること。
- (4) 平成 25・26・27 年度国の競争参加資格（全省庁統一資格）「役務の提供等」A、B または C 等級に格付されている者であること（「役務の提供等」の営業品目「ソフトウェア開発」、「情報処理」又は「その他」に登録している者であること。）。
- (5) 「独立行政法人国立青少年教育振興機構が発注する契約に係る取引停止等の取扱要項」に基づき、取引停止を受けている期間中でないこと。
- (6) 法人税並びに消費税及び地方消費税の滞納がないこと。
- (7) 労働保険、厚生年金保険等の適用を受けている場合、保険料等の滞納がないこと。

- (8) 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) 単独で本業務を行えない場合は、又は、単独で実施するより業務上の優位性があると判断する場合は、適正に業務を実施できる入札参加グループを結成し、入札に参加することができる。その場合、入札書類提出時までに入札参加グループを結成し、入札参加資格の全てを満たす者の中から代表者を定め、他の者は構成員として参加するものとする。また、入札参加グループの構成員は、上記(1)から(8)までの資格を満たす必要があり、他の入札参加グループの構成員となり、又は、単独で参加することはできない。なお、入札参加グループの代表者及び構成員は、入札参加グループの結成に関する協定書（又はこれに類する書類）を作成し、提出すること。

(注) 入札参加グループとは

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

- (10) 以下のいずれかを満たすこと。
- ・本業務を実施する組織・部署において、本業務の実施を適用範囲に含んだ情報セキュリティマネジメントシステムについて、ISO/IEC27001、JIS Q 27001 又は ISMS に基づく認証を取得していること。
 - ・本業務での個人情報の取り扱いを含んだ個人情報保護マネジメントシステムについて、プライバシーマーク又は同等の認証を取得していること。

5 入札に参加する者の募集に関する事項

(1) スケジュール

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

※ なお、従来の当該業務の調達仕様書、提出書類、各サービスの設計書等については、民間競争入札に参加する予定の者から要望があった場合、所定の手続きを踏まえた上で閲覧可能とする。

(2) 入札書類

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

ア 入札説明後の質問受付

入札公告以降、当機構において入札説明書の交付を受けた者は、本実施要項の内容や入札に係る事項について、入札説明会後に、当機構に対して

質問を行うことができる。質問は原則として電子メールにより行い、質問内容及び当機構からの回答は原則として入札説明書の交付を受けたすべての者に公開することとする。ただし、民間事業者の権利や競争上の地位等を害するおそれがあると判断される場合には、質問者の意向を聴取した上で公開しないよう配慮する。

イ 提案書等

別紙4提案書類一式に示した各要求項目について具体的な提案（創意工夫を含む。）を行い、各要求項目を満たすことができることを証明する書類。

ウ 参考見積書

人件費の単価証明書を含み、人件費等全ての経費の詳細な内訳を記載した参考見積書。ただし、契約後に発生する経費のみとする。

エ 入札書

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

オ 委任状

代理人に委任したことを証明する書類

ただし、代理人による入札を行う場合に限る。

カ 競争参加資格審査結果通知書の写し

平成25・26・27年度国の競争参加資格（全省庁統一資格）「役務の提供等」A、B及びC等級に格付けされた者であること（「役務の提供等」の営業品目「ソフトウェア開発」、「情報処理」又は「その他」に登録している者であること。）を証明する審査結果通知書の写し

キ 法第15条において準用する法第10条に規定する欠格事由のうち、暴力団排除に関する規程について評価するために必要な書類（落札予定者となった者のみ提出。）

ク 法人税並びに消費税及び地方消費税の納税証明書（直近のもの）

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

コ 共同事業体による参加の場合は、共同事業体内部の役割分担について定めた協定書又はこれに類する書類

サ 指名停止等に関する申出書

当機構から指名停止を受けていないことを確認する書類

シ 誓約書

本請負を完了できることを証明する書類

6 本業務を実施する者を決定するための評価の基準その他本業務を

実施する者の決定に関する事項

以下に本業務を実施する者の決定に関する事項を示す。

(1) 評価方法

本業務を実施する者の決定は、総合評価落札方式によるものとする。なお、

技術の評価に当たっては、入札プロセスの中立性、公正性等を確保するため、当機構のCIO 補佐官に意見を聴くものとする。

また、総合評価は、価格点（入札価格の得点）に技術点（別添3 総合評価落札方式ガイドラインによる加点）を加えて得た数値（以下「総合評価点」という。）をもって行う。

価格点と技術点の配分

価格点の配分：技術点の配分 = 1：1

総合評価点 = 価格点（405点満点） + 技術点（405点満点）

(2) 決定方法

別添3 総合評価落札方式ガイドラインの評価項目において必須と定められた要求要件を全て満たしている場合に「合格」とし、一つでも欠ける場合は「不合格」とする。

(3) 総合評価点

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

価格点 = (1 - 入札価格 ÷ 予定価格) × 405点

イ 技術点の評価は以下のとおりとする。

(ア) 全ての仕様を満たし、「合格」したものに「基礎点」として135点与える。

(イ) 「合格」した提案書について、別添3 総合評価落札方式ガイドラインに基づき、提案書審査委員会の委員ごとに加点部分の評価を行う。各委員の採点結果を委員会で確認し、事実誤認等があれば各委員において訂正する。なお、各委員が行う加点部分の評価は、以下の評価基準に基づき点数化する。確定した各委員の採点結果について、その平均値を算出し、「加点」とする。

① 評価基準

評価	評価基準
加大大	提案内容が特に優れている。
加点点	提案内容が優れている。
加点点	提案内容が標準的である。
無印	要件は満たしているが、加点すべき要素がない。

② 配点表

別添3 総合評価落札方式ガイドラインによる。

(ウ) 「基礎点」と「加点」の合計点を「技術点」とする。

技術点 = 基礎点（135点） + 加点（270点）

(4) 落札者の決定

ア 「(2)決定方法」において「合格」とされた提案書を提出した者が提出した入札書であって、当該入札者の入札価格が予定価格の制限の範囲内であり、かつ、「総合評価落札方式」によって得られた数値の最も高い者を落

札者とする。ただし、落札者となるべきもの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、入札の結果を保留し、当該入札者に対し調査を行うものとする。この場合、当該入札者は当機構の行う事情聴取等の調査に協力しなければならない。

イ 調査の結果、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に該当すると当機構が判断した場合は、予定価格の制限の範囲内で次順位の者を落札者とする可能性がある。

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

エ 契約責任者は、落札者を決定したときに入札者にその氏名（法人の場合はその名称）及び金額を口頭で通知する。ただし、上記イにより落札者を決定する場合には別に書面で通知する。また、落札できなかった入札者は、落札の相対的な利点に関する情報（当該入札者と落札者のそれぞれの入札価格及び性能等の得点）の提供を要請することができる。

(5) 落札決定の取消し

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

ア 落札者が、契約責任者から求められたにもかかわらず契約書の取り交わしを行わない場合

イ 入札書の内訳金額と合計金額が符合しない場合

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

(6) 落札者が決定しなかった場合の措置

初回の入札において入札参加者がなかった場合、必須項目を全て満たす入札参加者がなかった場合又は再度の入札を行ってもなお落札者が決定しなかった場合は、原則として、入札条件等を見直した後、再度公告を行う。

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

7 本業務に関する従来の実施状況に関する情報の開示に関する事項

(1) 開示情報

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

- ア 従来の実施に要した経費
- イ 従来の実施に要した人員
- ウ 問合せ件数（平成 24～26 年度、月別）
- エ 問合せ区分毎の割合
- オ 従来の実施に要した施設及び設備

(2) 資料の閲覧

従来の実施方法等の詳細な情報は、民間競争入札に参加する予定の者から要望があった場合、2（1）イの業務内容について、所定の手続を踏まえた上で閲覧可能とする。

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

8 本業務の受注者に使用させることができる当機構の施設・設備等

に関する事項

(1) 当機構の施設・設備等の使用

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

- ア 業務に必要な電気設備
- イ その他、当機構と協議し承認された業務に必要な施設、設備等

(2) 使用制限

ア 受注者は、本業務の実施及び実施に付随する業務以外の目的で使用し、又は利用してはならない。

イ 受注者は、あらかじめ当機構と協議した上で、当機構の業務に支障を来さない範囲内において、施設内に運用管理業務の実施に必要な設備等を持ち込むことができる。

ウ 受注者は、設備等を設置した場合は、設備等の使用を終了又は中止した後、直ちに、必要な原状回復を行う。

エ 受注者は、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、受注者の責任と負担において速やかに復旧するものとする。

9 本業務受注者が当機構に対して報告すべき事項、秘密を適正に取り

扱うために必要な措置その他の本業務の適正かつ確実な実施の確保

のために本業務受注者が講じるべき措置に関する事項

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

- ア 報告等

- (ア) 受注者は、別添 1 仕様書に規定する業務を実施したときは、当該仕様書に基づく各種報告書を当機構に提出しなければならない。
- (イ) 受注者は、請負業務を実施したとき、又は完了に影響を及ぼす重要な事項の変更が生じたときは、直ちに当機構に報告するものとし、当機構と受注者が協議するものとする。
- (ウ) 受注者は、契約期間中において、(イ)以外であっても、必要に応じて当機構から報告を求められた場合は、適宜、報告を行うものとする。

イ 調査

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

ウ 指示

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

(2) 秘密を適正に取り扱うために必要な措置

- ア 受注者は、本業務の実施に際して知り得た当機構の情報等（公知の事実等を除く）を、第三者に漏らし、盗用し、又は請負業務以外の目的のために利用してはならない。これらの者が秘密を漏らし、又は盗用した場合は、法第 54 条により罰則の適用がある。
- イ 受注者は、本業務の実施に際して得られた情報処理に関する利用技術（アイデア又はノウハウ）については、受注者からの文書による申出を当機構が認めた場合に限り、第三者へ開示できるものとする。
- ウ 受注者は、当機構から提供された個人情報及び業務上知り得た個人情報について、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）に基づき、適切な管理を行わなくてはならない。また、当該個人情報については、本業務以外の目的のために利用してはならない。
- エ 受注者は、当機構の情報セキュリティに関する規程等に基づき、個人情報等を取り扱う場合は、①情報の複製等の制限、②情報の漏えい等の事案の発生時における対応、③請負業務終了時の情報の消去・廃棄（復元不可能とすること。）及び返却、④内部管理体制の確立、⑤情報セキュリティの運用状況の検査に応じる義務、⑥受注者の事業責任者及び請負業務に従事する者全てに対しての守秘義務及び情報セキュリティ要求事項に関して、遵守しなければならない。
- オ アからエまでのほか、当機構は、受注者に対し、本業務の適正かつ確実な実施に必要な限りで、秘密を適正に取り扱うために必要な措置を採るべきことを指示することができる。

(3) 契約に基づき受注者が講じるべき措置

- ア 請負業務開始

受注者は、本業務の開始日から確実に業務を開始すること。

イ 権利の譲渡

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

ウ 権利義務の帰属等

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

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

エ 瑕疵担保責任

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

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

オ 再委託

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

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

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

(エ) 受注者は、(イ)又は(ウ)により再委託を行う場合には、受注者が当機構に対して負う義務を適切に履行するため、再委託先の事業者に対し前項「(2)秘密を適正に取り扱うために必要な措置」及び本項「(3)契約に基づき受注者が講じるべき措置」に規定する事項その他の事項について、必要な措置を講じさせるとともに、再委託先から必要な報告を聴取することとする。

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

カ 契約内容の変更

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

キ 機器更新等の際における民間事業者への措置

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

(ア) ハードウェアの更新、撤去又は新設の際の納入事業者との連携作業が生じた場合

(イ) セキュリティ対策の強化等により業務内容に変更が生じるとき

ク 契約の解除

当機構は、受注者が次のいずれかに該当するときは、受注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、受注者は当機構に対して、契約金額（請負費の総価）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。ただし、同額の超過する増加費用及び損害が発生したときは、超過分の請求を妨げるものではない。

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

(ア) 法第22条第1項イからチまで又は同項第2号に該当するとき。

(イ) 暴力団員を、業務を統括する者又は従業員としていることが明らかになった場合。

(ウ) 暴力団員と社会的に非難されるべき関係を有していることが明らかになった場合。

(エ) 再委託先が、暴力団若しくは暴力団員により実質的に経営を支配される事業を行う者又はこれに準ずる者に該当する旨の通知を、警察当局から受けたとき。

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

ケ 談合等不正行為

受注者は、談合等の不正行為に関して、当機構が定める「談合等の不正行為に係る条項」に従うものとする。

コ 損害賠償

受注者は、受注者の故意又は過失により当機構に損害を与えたときは、当機構に対し、その損害について賠償する責任を負う。また、当機構は、契約の解除及び違約金の徴収をしてもなお損害賠償の請求をすることができる。なお、当機構から受注者に損害賠償を請求する場合において、原因を同じくする支払済の違約金がある場合には、当該違約金は原因を同じくする損害賠償について、支払済額とみなす。

サ 不可抗力免責・危険負担

当機構及び受注者の責に帰すことのできない事由により契約期間中に物件が滅失し、又は毀損し、その結果、当機構が物件を使用することができなくなったときは、受注者は、当該事由が生じた日の翌日以後の契約期間に係る代金の支払を請求することができない。

シ 金品等の授受の禁止

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

ス 宣伝行為の禁止

受注者及び本業務に従事する者は、本業務の実施に当たっては、自ら行

う業務の宣伝を行ってはならない。また、本業務の実施をもって、第三者に対し誤解を与えるような行為をしてはならない。

セ 法令の遵守

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

ソ 安全衛生

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

タ 記録及び帳簿類の保管

受注者は、本業務に関して作成した記録及び帳簿類を、本業務を終了し、又は中止した日の属する年度の翌年度から起算して5年間、保管しなければならない。

チ 請負業務の引継ぎ

(ア) 現行受注者からの引継ぎ

受注者は本業務が適正かつ円滑にできるよう、現行受注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。

また、当機構は当該事務引継ぎが円滑に実施されるよう、現行受注者及び受注者に対して必要な協力を行うものとする。

なお、その際の事務引継ぎに必要な経費は、現行受注者の負担となる。

(イ) 請負期間満了の際、業者変更が生じた場合の引継ぎ

本業務の期間満了の際、業者変更が生じた場合は、受注者は次期受注者に対し、当該業務の開始日までに運用管理手順書等を使用し必要な事務引継ぎを行わなければならない。

なお、その際の事務引継ぎに必要な経費は、受注者に発生した経費は、受注者の負担となる。

ツ 契約の解釈

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

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

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

- (1) 当機構が当該第三者に対する賠償を行ったときは、当機構は受注者に対し、当該第三者に支払った損害賠償額（当該損害の発生について当機構の責めに帰すべき理由が存する場合は、当機構が自ら賠償の責めに任ずべき金額を超える部分に限る。）について求償することができる。

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

11 本業務に係る法第 7 条第 8 項に規定する評価に関する事項

- (1) 本業務の実施状況に関する調査の時期
当機構は、本業務の実施状況について、内閣総理大臣が行う評価の時期（平成30年5月を予定）を踏まえ、本業務開始後、毎年3月に状況を調査する。
- (2) 調査項目及び実施方法
- ア 業務内容
運用維持管理業務報告書等により調査
 - イ 電算システムにおける各システムの稼働率
運用維持管理業務報告書等により調査
 - ウ 利用満足度調査の結果
各年度において、ユーザに対する年 1 回のアンケート（ヘルプデスク利用者アンケート調査）の実施結果により調査
 - エ セキュリティ上の重大障害の件数
運用維持管理業務報告書等により調査
 - オ 電算システム運用上の重大障害の件数
運用維持管理業務報告書等により調査
- (3) 意見聴取等
当機構は、必要に応じ、本業務受注者から意見の聴取を行うことができるものとする。
- (4) 実施状況等の提出時期
当機構は、平成30年5月を目途として、本業務の実施状況等を内閣総理大臣及び監理委員会へ提出する。
なお、調査報告を内閣総理大臣及び監理委員会に提出するに当たり、CIO 補佐官及び外部有識者の意見を聴くものとする。

12 その他業務の実施に関し必要な事項

- (1) 本業務の実施状況等の監理委員会への報告
当機構は、法第26条及び第27条に基づく報告徴収、立入検査、指示等を行った場合には、その都度、措置の内容及び理由並びに結果の概要を監理委員会へ報告することとする。
- (2) 当機構の監督体制
本契約に係る監督は、主管係自ら立会い、指示その他の適切な方法によって行うものとする。
本業務の実施状況に係る監督は以下のとおり。
監督職員：総務企画部総務企画課長
検査職員：総務企画部総務企画課情報システム係長

(3) 本業務受注者の責務

- ア 本業務に従事する受注者は、刑法（明治40年法律第45号）その他の罰則の適用については、法令により公務に従事する職員とみなされる。
- イ 受注者は、法第54条の規定に該当する場合は、1年以下の懲役又は50万円以下の罰金に処される。
- ウ 受注者は、法第55条の規定に該当する場合は、30万円以下の罰金に処されることとなる。なお、法第56条により。法人の代表者又は法人若しくは人の代理人、使用人その他の従業者が、その法人又は人の業務に関し、法第55条の規定に違反したときは、行為者を罰するほか、その法人又は人に対して同条の刑を科する。
- エ 受注者は、会計検査院法（昭和22年法律第73号条）第23条第1項第7号に規定する者に該当することから、会計検査院が必要と認めるときには、同法第25条及び第26条により、同院の実地の検査を受けたり、同院から直接又は当機構に通じて、資料又は報告等の提出を求められたり、質問を受けたりすることがある。

(4) 著作権

- ア 受注者は、本業務の目的として作成される成果物に関し、著作権法第27条及び第28条を含む著作権の全てを当機構に無償で譲渡するものとする。
- イ 受注者は、成果物に関する著作権者人格権（著作権法第18条から第20条までに規定された権利をいう。）を行使しないものとする。ただし、当機構が承認した場合は、この限りではない。
- ウ ア及びイに関わらず、成果物に受注者が既に著作権を保有しているもの（以下「受注者著作物」という。）が組み込まれている場合は、当該受注者著作物の著作権についてのみ、受注者に帰属する。
- エ 提出される成果物に第三者が権利を有する著作物が含まれる場合には、受注者が当該著作物の使用に必要な費用の負担及び使用許諾契約等に係る一切の手続きを行うものとする。

(5) 本業務の仕様書

本業務を実施する際に必要な仕様は、別添1仕様書に示すとおりである。

従来の実施状況に関する情報の開示

1 従来の実施に要した経費			単位:千円		
			平成24年度	平成25年度	平成26年度
	人件費	常勤職員			
		非常勤職員			
	物件費				
	請負費等	役務	14,616	14,616	16,362
機器・回線等料					
その他					
計(a)			14,616	14,616	16,362
参考値(b)	減価償却費				
	退職給付費用				
	間接部門費				
(a)+(b)					
(注記事項)					
1. 当機構では、民間競争入札の対象である運用維持管理業務の全部を請負契約により実施している。					
2. 支払金額は平成24、26年度が一般競争入札による落札額である。平成25年度は随意契約を実施した。					
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. 平成26年度の金額増加理由は繁忙期の非常駐者対応、アカウント管理台帳作成業務が追加となったためである。					

2 従来の実施に要した人員			単位:人										
			平成24年度	平成25年度	平成26年度								
運用管理責任者(非常駐)			1	1	1								
運用作業員(常駐)			2	2	2								
運用作業員(非常駐)			随時	随時	随時								
(業務従事者に求められる知識・経験等)													
運用作業員													
・電算システムの運用知識もしくは経験のある技術者。													
・導入されているVMWare、Hiper-V等の仮想化関連ソフトウェアの運用知識もしくは経験のある技術者。													
・ネットワークの負荷を監視するツール(「現行システム」では、Multi Router Traffic Grapherを使用)での運用知識および経験のある技術者。													
・以下のレベルの技術者。													
● 独立行政法人情報処理推進機構のITスキル標準V3ダウンロード													
● 「カスタマサービス」のレベル3以上													
単位:件													
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
平成24年度	220	222	207	206	184	200	233	243	216	223	250	-	2404
平成25年度	531	214	206	228	205	210	176	242	234	206	215	268	2935
平成26年度	228	322	254	291	205	218	273	228	251	242	226	268	3006
合計	979	758	667	725	594	628	682	713	701	671	691	536	8345
(注記事項)													
平成25年度4月分は平成24年度3月分との合算。													

3 従来の実施に要した施設及び設備
【施設】
施設名称 : 国立オリンピック記念青少年総合センター
使用場所 : 2Fサーバールーム
【設備】
貸与品 : 事務机×4脚、事務用椅子×4脚、パーソナルコンピュータ(常駐用)×2台、パーソナルコンピュータ(非常駐用)×2台、パソコン用プリンタ(職員用と共用)×1台、固定電話×1台、PHS×2台
【注意事項】
本業務を実施する上で、必要な建物の一部及び物品について、請負者は本業務以外の目的に使用してはならない。

4 従来の実施における目的の達成の程度
これまで達成度等は求めている。

5 従来の実施方法等
別紙5 業務フロー参照

ヘルプデスクに関する満足度調査（案）

総務企画課情報システム係

本調査はヘルプデスクの対応について、利用された方の満足度を調査するものです。

今後のヘルプデスクの契約を行う際に重要な情報となります。

ご多忙のところ大変恐縮ですが、ご協力をお願いいたします。

評価は5段階評価で記入してください。数値が大きい方が良い評価とします。

【良い5 4 3 2 1悪い】

また、ご意見等ありましたらご記入ください。

1. 問合せから回答までに要した時間
評価 ()

2. 回答又は手順に対する説明の分かりやすさ
評価 ()

3. 回答又は手順に対する結果の正確性
評価 ()

4. 担当者の対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ等）
評価 ()

5. その他、気になった点

ご協力ありがとうございました。

施設一覧

施設名	所在地
国立オリンピック記念青少年総合センター	東京都渋谷区代々木神園町3-1
国立大雪青少年交流の家	北海道上川郡美瑛町字白金温泉
国立岩手山青少年交流の家	岩手県滝沢市後292
国立磐梯青少年交流の家	福島県耶麻郡猪苗代町字五輪原7136-1
国立赤城青少年交流の家	群馬県前橋市富士見町赤城山27
国立能登青少年交流の家	石川県羽咋市柴垣町14-5-6
国立乗鞍青少年交流の家	岐阜県高山市岩井町913-13
国立中央青少年交流の家	静岡県御殿場市中畑2092-5
国立淡路青少年交流の家	兵庫県南あわじ市阿万塩屋町757-39
国立三瓶青少年交流の家	島根県大田市山口町山口1638-12
国立江田島青少年交流の家	広島県江田島市江田島町津久茂1-1-1
国立大洲青少年交流の家	愛媛県大洲市北只1086
国立阿蘇青少年交流の家	熊本県阿蘇市一の宮町宮地6029-1
国立沖縄青少年交流の家	沖縄県島尻郡渡嘉敷村字渡嘉敷2760
国立日高青少年自然の家	北海道沙流郡日高町字富岡
国立花山青少年自然の家	宮城県栗原市花山字本沢沼山61-1
国立那須甲子青少年自然の家	福島県西白河郡西郷村大字真船字村火6-1
国立信州高遠青少年自然の家	長野県伊那市高遠町藤沢6877-11
国立妙高青少年自然の家	新潟県妙高市大字関山6323-2
国立立山青少年自然の家	富山県中新川郡立山町芦峯寺字前谷1
国立若狭湾青少年自然の家	福井県小浜市田烏区大浜
国立曾爾青少年自然の家	奈良県宇陀郡曾爾村太良路1170
国立吉備青少年自然の家	岡山県加賀郡吉備中央町吉川4393-82
国立山口徳地青少年自然の家	山口県山口市徳地船路668
国立室戸青少年自然の家	高知県室戸市元乙1721
国立夜須高原青少年自然の家	福岡県朝倉郡筑前町三箇山1103
国立諫早青少年自然の家	長崎県諫早市白木峰町1109-1
国立大隅青少年自然の家	鹿児島県鹿屋市花里町赤崩

事務用電子計算機システム運用維持管理業務

提案書類 一式

独立行政法人国立青少年教育振興機構

－提案書類－

<p>1. 競争加入者の組織、業務等に係る紹介資料</p> <p>会社案内用パンフレット、企業紹介用ホームページの写し等、競争加入者の組織、業務内容等の判別可能な資料を添付すること。</p>
<p>2. 企画提案書</p> <p>仕様の内容をどのように実現するのかを（提案書2）に示す企画提案書目次順に作成すること。</p>
<p>3. 作業体制組織図</p> <p>本案件を実施する場合の体制について、（提案書3）を参考に作成すること。</p>
<p>4. 運用要員名簿</p> <p>本案件を実施する場合の運用要員について、（提案書4）を参考に作成すること。 なお、資料に掲載される要員は（提案書3）に掲載される要員とリンクすること。</p>
<p>5. プロジェクト期間（工程表）</p> <p>本案件を実施する場合の工程について、（提案書5）を参考に作成すること。</p>

※提案書類1～5には、社名やロゴマーク等、競争加入者が特定できる記述や図表は一切入れないこと

※提案書類1～5を合わせて1つのファイルに綴じ、それを紙媒体で7部用意すること（綴じたファイルの表紙にも社名等一切入れないこと）。

※提案書類1～5は全て通しでページ番号を入れること。

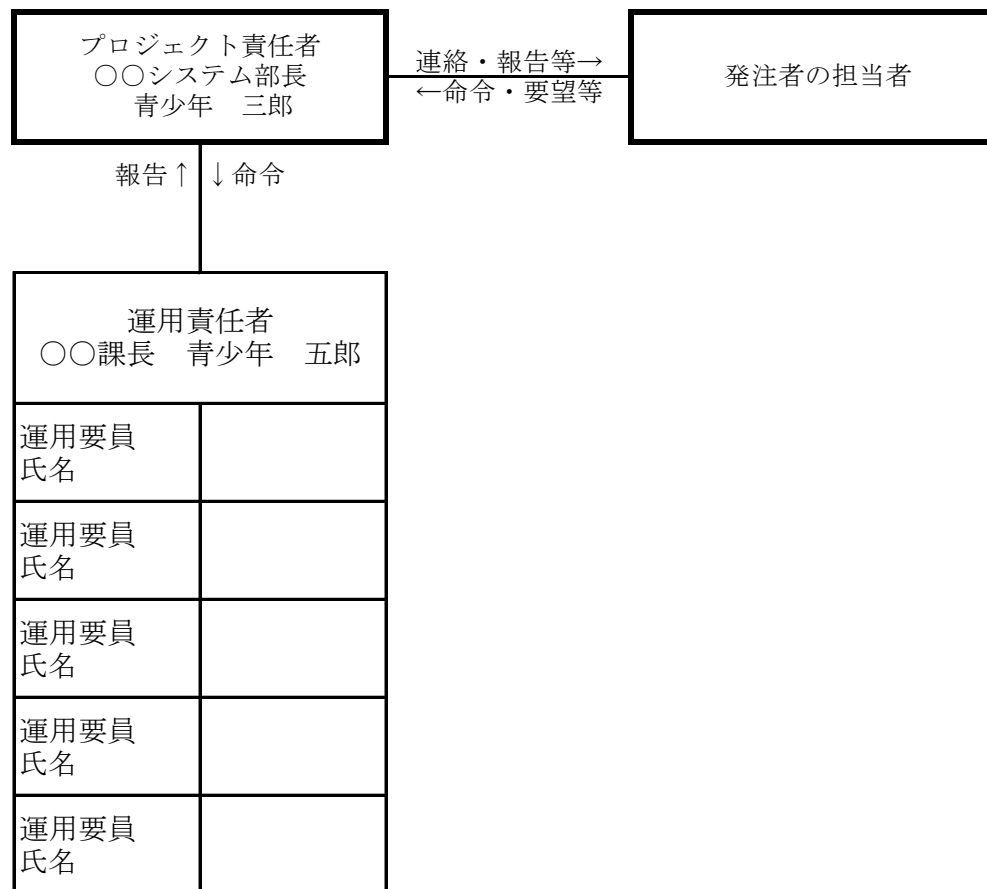
※（提案書3～5）は参考例であるため、必要に応じ適宜追加・修正等があっても差し支えないこと。

※提案書類2～5は、紙媒体のほか、電子データ（microsoft office形式）に保存したCDもしくはDVDを1部提出し、ファイルに綴じること。

作業体制組織図

(提案書3)

入札件名：事務用電子計算機システム運用維持管理業務



※1 上記組織図の内容が網羅されていれば、競争加入者の独自の組織図でも可能とする。

※2 上記組織図は可能な限り配置要員の役割及び役職氏名を明示すること。
なお、配置要員の役職氏名が明示できない場合は「要員A」「要員B」・・・等の記号で表記しても構わないものとする。

運用要員名簿

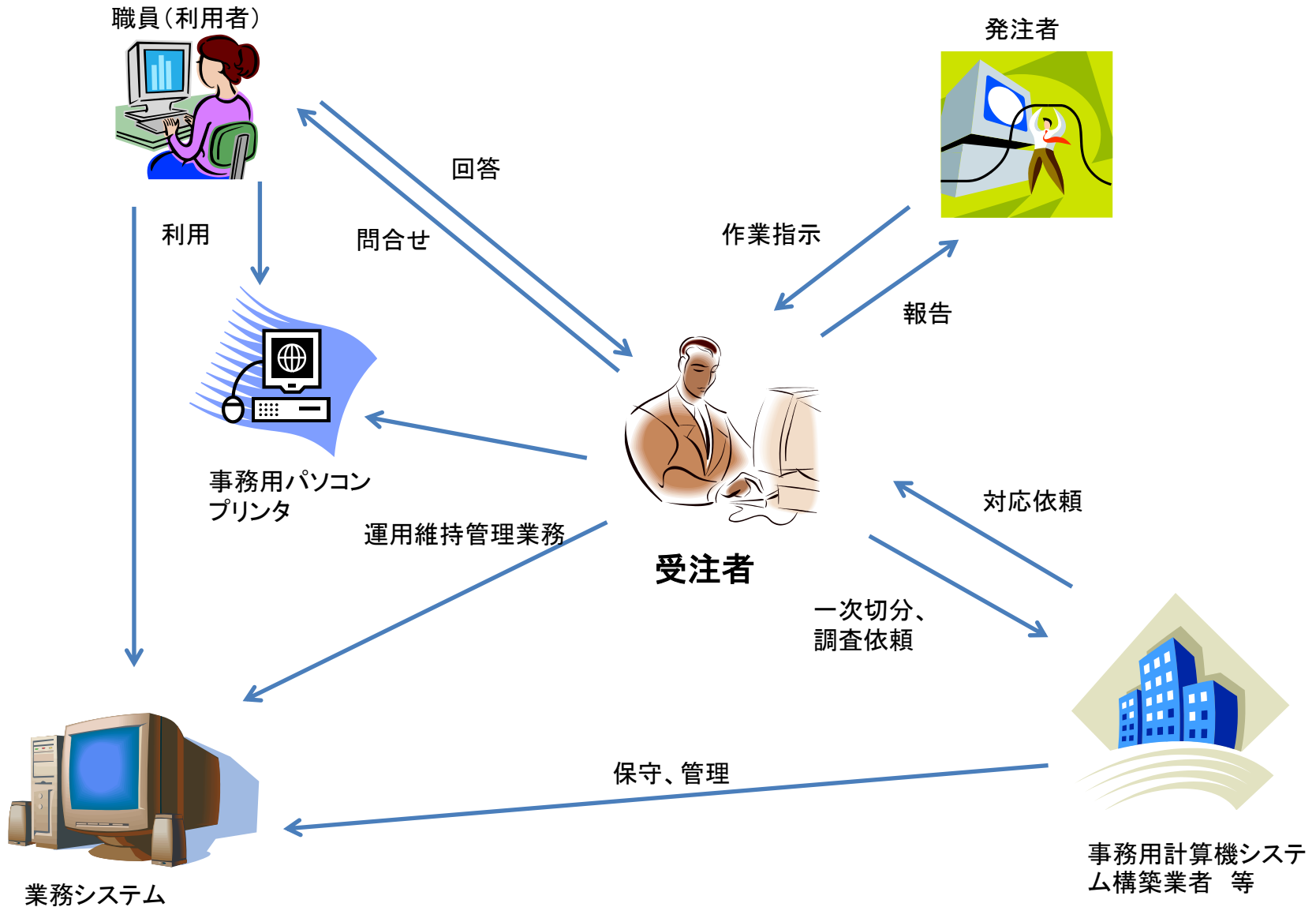
入札件名：事務用電子計算機システム運用維持管理業務

氏名	役職	業務における配置種別	資格	業務に関係する主な経歴	備考
青少年三郎	〇〇システム部長	プロジェクト責任者	H17.7〇〇試験合格	H15.4.1～H16.3.31 〇〇システム開発 H18.4.1～H18.9.30 〇〇システム開発（プロジェクト責任者）	
青少年四郎	〇〇課長	運用責任者	H19.6〇〇試験合格	H17.4.1～H18.3.31 〇〇システム開発 H20.10.1～H21.3.31 〇〇システム開発	
青少年五郎	〇〇係長	運用要員	H18.4〇〇試験合格	H15.4.1～H16.3.31 〇〇システム開発 H18.4.1～H18.9.30 〇〇システム開発（プロジェクト責任者）	
・	〇〇係長	運用要員	H22.10〇〇試験合格	H15.4.1～H16.3.31 〇〇システム開発 H21.4.1～H22.3.31 〇〇システム開発	
・	・	運用要員	・	・	
・	・	運用要員	・	・	
・	・	運用要員	・	・	
・	・	運用要員	・	・	
・	・	・	・	・	

※ 上記名簿は可能な限り配置要員の氏名、役職、業務における配置種別、資格、業務に関係する主な経歴を明示すること。
また、資格、経歴等は配置予定の要員としてあるべき資格、経歴等を有する者を表記すること。
なお、配置要員の氏名、資格、経歴等が明示できない場合は「要員A」「要員B」・・・等の記号で表記すること。

業務フロー

別紙5



別添 1

事務用電子計算機システム運用維持管理業務
調達仕様書

平成 27 年 8 月

独立行政法人

国立青少年教育振興機構

目 次

第1章	調達件名	3
第2章	作業の概要	3
2.1	背景及び目的	3
2.2	用語の定義	3
2.3	業務の概要	3
2.4	システムの概要	3
2.5	調達の範囲	4
2.6	作業期間	5
2.7	契約期間	5
2.8	成果物	5
第3章	運用要件定義	6
3.1	運用管理支援業務	6
3.2	システム監視	6
3.3	システム管理	7
3.4	インシデント管理	8
3.5	問題管理	8
3.6	業務報告	9
3.7	ヘルプデスク対応	9
3.8	ソフトウェア作業	10
3.9	構成管理	11
3.10	印刷環境管理	12
3.11	利用者管理	12
3.12	セキュリティ監査対応支援	13
3.13	業務システム対応支援	13
3.14	遵守規定等	14
3.15	引継ぎに関する要件	14
3.16	システム運用マニュアル	15
第4章	運用体制及び方法	15
4.1	運用体制	15
4.2	作業実施場所	16
第5章	契約条件等	17
5.1	サービスレベル	17
5.2	業務の再委託	18
5.3	成果物にかかる知的財産権の帰属等	18
5.4	機密保持	19
5.5	情報セキュリティに関する受注者の責任	19
5.6	法令等の遵守	20
5.7	応札条件	20
5.8	特記事項	20

別紙資料

- 別紙 1 機器構成図
- 別紙 2 システム間の連携関係
- 別紙 3 定常運用スケジュール及びシステム障害発生時当の異常運用のスケジュール
- 別紙 4 運用体制図
- 別表 機器、ソフトウェア一覧

第1章 調達件名

事務用電子計算機システム運用維持管理業務

第2章 作業の概要

2.1 背景及び目的

〔背景〕

現行の事務用電子計算機システム（以下「電算システム」という。）は、独立行政法人国立青少年教育振興機構本部、国立オリンピック記念青少年総合センター及び全国27施設において使用している各サーバ、事務用パソコン、プリンタ等により構成している。平成18年4月の当機構発足当初より稼働しており、定期的に機器更新を実施し、継続して利用している。

〔目的〕

本調達においては、引き続き電算システムの安定的な稼働と運用することを目的とし、その運用維持管理業務（以下「本業務」という。）を調達対象とするものである。

本業務は、問題対応やトラブル検出・切分け・解決の迅速化等の「安定稼働の実現」、構成情報の確実な管理や利用実態に応じたリソース配分の実現等の「継続的な最適運用の実現」及び運用管理オペレーションのセンター集中や業務と並行した運用保守の実現等の「運用負荷・コストの低減」を基本方針として実施することとする。

2.2 用語の定義

営業日＝この仕様書において、営業日とは「行政機関の休日に関する法律」（昭和63年法律第91号）第1条第1項各号に規定する「行政機関の休日」以外の日を言う。

事務用電子計算機システム＝独立行政法人国立青少年教育振興機構（施設含む。）において稼働する各種サーバ（業務システム含む）、パソコン、プリンタ（複合機）及びネットワーク機器の総称。

2.3 業務の概要

(1) 対象業務の概要

本調達の対象業務は、下記の各業務を担うものである。

ア 運用維持管理業務

電算システムの安定運用に関する業務

イ ヘルプデスク業務

電算システムの利用に関する問合せ対応業務

ウ 障害対応業務

電算システムの障害対応（状況切り分け）に関する業務

2.4 システムの概要

(1) 電算システムの構成及び連携関係

本業務の対象となる電算システムの概要は以下のとおりである。

1. 業務システム（一部に Web、検証及びバックアップサーバを含む）

- ・職員用ポータルサイト
- ・財務会計システム
- ・利用団体管理システム
- ・受入団体管理システム（鍵管理システム、案内表示システム）
- ・子どもゆめ基金助成金システム

- ・人事給与システム
- ・個人調書システム
- ・図書システム
- ・ホームページ（本部、各施設、オリンピックセンター及び子どもゆめ基金）
- ・メールシステム
- ・給与明細ダウンロード

2. 管理系サーバ

- ・ドメインコントローラサーバ
- ・運用管理システムサーバ
- ・個人情報保護管理サーバ
- ・内部ネットワークサーバ
- ・外部ネットワークサーバ
- ・検疫サーバ
- ・バックアップサーバ
- ・仮想環境管理サーバ
- ・仮想環境セキュリティサーバ
- ・認証用サーバ
- ・機器管理サーバ
- ・統合管理サーバ
- ・本部ファイルサーバ
- ・施設管理サーバ（ファイルサーバ）

3. ネットワーク機器

- ・本部及び施設ファイアウォール
- ・ネットワークスイッチ（L3、L2）及びルータ

4. 事務用パソコン

5. プリンタ（複合機）

電算システムは、利用者管理、助成金管理や人事給与処理、財務管理等業務を行う各種業務システム、役職員が文書作成等日常業務にて使用する事務用パソコン、業務システム及び事務用パソコンの管理を行う管理系サーバ、本部及び施設を繋ぐ構内ネットワークと外部ネットワークに接続するネットワーク機器により構成されている。そのシステムの機器構成は別紙1、システム間の連携関係は別紙2に示すとおりである。

また、各システムを構成するサーバ機器等の種類、稼動しているハードウェア製品、稼動しているソフトウェア製品は、それぞれ、別表に示すとおりである。

なお、本システムの概要については、平成27年4月1日時点のものであり、平成28年4月に機器更新を予定しているため本業務開始時の環境は異なる場合がある。

2.5 調達の範囲

- (1) 運用作業に係る役務（詳細は第3章、3.1～3.16の作業内容を参照のこと）
- (2) 本調達契約期間中に実施する電算システムの移行、更新作業がある場合は、開発業者に電算システムに関する情報を提供し、また、必要に応じて立ち会いを行い、作業完了後の開発業者による更新等されたシステムに関する運用管理手順の研修を受け、本稼働後の本業務を行う。また開発業者から提供された手順書を見直し、本業務が効率的に行えるように手順書を更新すること。

(3) 平成28年度から平成30年度までに実施する移行作業に係る役務

2.6 作業期間

本業務に係る電算システムの定常運用スケジュール、及びシステム障害発生時等の異常運用のスケジュールを別紙3に示す。

定常運用のシステム運用時間は、原則として24時間365日運用し、その間本業務の要員（以下「運用要員」という。）の業務時間（問合せ受付窓口）は平日8時30分から17時45分とする。窓口の連絡受付手段として、発注者が用意する電話、電子メール及びFAXを利用すること。なお、電子メール及びFAXについては、業務時間外であっても受信可能とすること。

業務時間外にシステムの異常を検知した場合、担当職員及び関連業者に速やかに連絡して適切な対応を開始できる体制をとること。

また、残業対応など、別途定める条件のもとで、システム運用時間外においても対応できる体制をとること。

2.7 契約期間

本業務の契約期間は、平成28年4月1日から平成31年3月31日までの間とする。

2.8 成果物

(1) 成果物の内容

- ・本調達の成果物の納入期限は下表のとおりとする。
- ・また納入成果物は書面及び電子媒体とする。
- ・書面での提出書類は、原則としてA4判とし、日本語で記載すること。部数は、正1部及び副1部とし、電子媒体1部を併せて提出すること。原則として、媒体の種類は、CD-R又はDVD-Rとし、ファイル形式はWord(doc又はdocx形式)又はExcel(xls又はxlsx形式)とし、当機構の使用しているOffice2010で読み書き可能な形式とすること。これ以外の形式を利用する場合は当機構と相談すること。
- ・なお、専門用語には必ず説明を付すこと。

提出書類	納入期限
①要員名簿	各年度開始前
②運用体制図（障害対応体制含む）	各年度開始前
③要員スキルシート（実績一覧含む）	各年度開始前
④運用計画書	各年度開始前
⑤運用手順書	各年度の末日10営業日前（但し末日に最終納品）
⑥トラブル票及びトラブルに関する個別報告書（重要トラブルについては「重要トラブル報告書」）	月次定例会議次の他、年度末に一括して納入すること
⑦インシデント票	月次定例会議次の他、年度末に一括して納入すること

⑧Q&A票及び回答書	月次定例会議次の他、年度末に一括して納入すること
⑨作業別業務種類別時間（月次）	
⑩Q&A内容・集計分析書	別途、当機構と定めた期日
⑪運用管理支援業務報告書（月次）	月次定例会議次の他、年度末に一括して納入すること
⑫定例会議議事録	月次定例会議開催日の翌7営業日以内 また、各年度の末日10営業日前（但し末日に最終納品）に一括して納入すること
⑬トラブル情報管理表	月次定例会議開催日の翌7営業日以内 なお、議事録は、各年度の末日に一括して納入すること
⑭月報計画書	別途、当機構と定めた期日

なお、①②については本業務実施者（以下「要員」という。）の作業責任者、窓口及び体制図等が変更になった場合、適宜修正を行い、当機構の承認を得ること。

(2) 納入場所

〒151-0052 東京都渋谷区代々木神園町3番1号
独立行政法人国立青少年教育振興機構 本部総務企画部総務企画課情報システム係

(3) 成果物の受領

受注者が(1)～(2)に定める条件に従って納入したものを、当機構が検収の上、受領する。

(4) 成果物の閲覧

納入された成果物については、次期本業務の入札実施時、入札参加予定者が閲覧できるものとする。

第3章 運用要件定義

3.1 運用管理支援業務

電算システムの運用に関する計画、手順、評価における以下の作業を実施する。

(1) 運用計画の作成

本業務に対する全体目標、運用体制、役割分担を設定し、運用計画の作成及び見直しを行う。

(2) 運用手順書の作成

当機構の提供するシステム運用マニュアルを参照して、運用の作業フロー、手順、規約を運用手順書として作成し、関連業者に周知、確認を行う。また、運用状況に応じて定期的に見直しを行う。

(3) 運用評価・改善

運用計画に基づき、定期的に運用結果を評価する。また、システム環境のチューニングを含む運用改善案を当機構に提案し、運用改善を実施する。

(4) 会議体の運営

運用全体に係る定例会議を月1回開催し、運用状況の報告、評価及び改善提案等を行う。

3.2 システム監視

当機構が提供するシステム運用マニュアル等によって、電算システムの監視について以下

の作業を実施する。

(1) 稼働計画管理

電算システムの稼働計画を立て、計画に基づき電源断及び投入の設定変更等を行う。

(2) 稼働監視

電算システムのハードウェア、ソフトウェア、ネットワーク等に対して、以下の稼働状況（パフォーマンス）を監視し、監視実績を記録・管理する。なお、監視対象及び監視項目については、必須となるものを判断し、費用対効果を見据えた監視内容を提案時に提示すること。物理インスタンスと仮想インスタンスの具体的な対象を提案時に提示すること。

ア ソフトウェア及び開発アプリケーションの稼働状況

イ ハードウェアの各種状況（性能、容量、故障、縮退）

ウ バックアップなどの定期起動ジョブの実行結果（バックアップ業務自体は、定められたスケジュールに従い、実行される）

エ セキュリティアラートの発生状況

オ 業務終了状況

カ 機構内ネットワーク機器のシステムログ及び通信状況（システム全体に渡る監視）

キ 各機器における外観監視

(3) ログ管理

1. 各サーバにおいてログが取得できていることを確認すること。

2. 取得したログは適切に保存、管理し、データの肥大化を抑制すること。

(4) バックアップ管理

1. バックアップの設定変更（世代数、範囲等）を行うこと。

2. 必要に応じてバックアップ用テープの交換を行うこと。

3. 適切にデータの退避を行い、データの肥大化を抑制すること。

(5) 監視データ及びログの保存

監視データ及びログは最低でも 1 年間分保持し、前年度との比較を行う為に保存すること。

3.3 システム管理

電算システムで運用するサーバ、パソコン、ネットワークについて、関連業者との責任分界点に従い、以下の作業を行う。

(1) サーバ、ネットワーク機器等停止起動操作

1. 設備のメンテナンスや停電等のイベント時に、サーバ機器を停止する必要がある時にはサーバ機器等の停止及び起動を行うこと。

2. 操作を行なう必要がない場合でも、設備のメンテナンス時には、サーバ機器の状況を監視し、必要な措置をとること。

(2) サーバ、ネットワーク機器等の設定変更

1. 機器の移設、増設、及び Web を介して利用するサービスの導入等があった場合は、DNS 設定情報の更新を行うこと。

2. 運用におけるルール変更等があった際には、関係する対象機器の設定作業を行うこと。

3. 業務システムに関する機器の増設、移設等の変更やメンテナンス等に伴う設定変更がある場合は設定変更を行うこと。

4. ファイアウォール、検疫システム等において、機構の総合的なセキュリティレベルを維持すべく、現行設定を整理し、問題点を見つけ改善案の提案を行うこと。

(3) ネットワーク不通時対応

1. 計画停電等によりネットワークの不通が発生する場合は、ネットワーク構築業者に連絡を行い、監視対象から一時的に対象外とする様、依頼するとともに、総務企画部総務企画課総務係へ連絡すること。

2. ネットワーク構築業者のメンテナンス作業等によりネットワークの不通が発生する場合は、該当施設に事前に連絡すること。
 3. 停電連絡票を共有サーバに整理して保管すること。
- (4) 迷惑メール対策
1. メールセキュリティソフトウェア InterScan Messaging Security Suite (以下「IMSS」とする。)を使用して、機構外部からの迷惑メールをブロックするために、フィルタリング設定を実施すること。
 2. ルールを変更する場合は、作業ログを取ることに。
 3. 隔離されているメールをチェックし、必要に応じて適宜解除すること。
 4. 迷惑メールについては、適宜削除すること。
 5. 相手からのメールが届かない場合、送信元の問題か機構側の問題かを切り分け、対処を行うこと。
 6. 外部ネットワークサーバにアクセスし、ログを確認すること。
 7. 迷惑メールを大量に受信する事象が発生した場合には、一次切り分けを行い、必要な対策を提案すること。
 8. IMSS を週に一回確認し、不具合が判明した場合に直ちに対策を検討・提案し、速やかに対処すること。

3.4 インシデント管理

システム監視及び Q&A において、電算システムに発生したインシデント（システムの不具合、機器の故障、エラー、警告メッセージの発生など）を検知した場合は、当機構に報告の上、以下のとおり対応を実施する。

- (1) 過去のインシデント情報を検索し、対応できる事象がある場合、回答又は解決方法を実施する。但し、以下に挙げるセキュリティに関するインシデントである可能性がある場合は、速やかに当機構に報告すること。
 - ・ファイル改ざん、データ漏えい等のハッキング又はクラッキング被害
 - ・ウイルス感染
 - ・利用者サービスの停止またはその可能性のある障害
 - ・電算システムの各システム又は機器の停止
 - ・その他広範囲に影響が及ぶ可能性のあるシステム障害
- (2) 過去のインシデント情報を検索し、対応できる事象がない場合、緊急度、優先順位、影響範囲等を考慮して、問題管理にエスカレーションすること。
- (3) 発生したインシデント、その対応内容及び対応結果について記録を作成し、一元的に保管及び管理すること。
- (4) (1)に挙げたセキュリティに関するインシデントである可能性がある場合は、行政機関の休日、時間外、年末年始を含め早急に対応すること。

3.5 問題管理

インシデント管理からエスカレーションされてきた事象について、速やかに当機構に報告するとともに、以下のとおり、トラブルとして対応を実施する。

- (1) 内容を確認し、関連業者の責任分界点に従って「一次切り分け」として問題を切り分けること。問題の切り分けに当たって必要があれば、当機構の了承を得た上で、関連業者に調査を依頼すること。
- (2) 障害の切り分け後、障害の該当箇所を担当している関連業者に対して、問題の原因を特定させ、当機構の了承を得た上で、問題解決に向けた対処を依頼すること。
- (3) 取得済みバックアップデータからのリカバリや手動による縮退運転移行等、当機構又は関連業者が用意する復旧運用マニュアルに従い、復旧操作を行うこと。また、関連業者よ

- り復旧手順の提示があり、対応依頼があった場合は対応すること。
- (4) 障害が復旧するまで、作業内容を監理し、復旧したことを確認すること。
 - (5) 早急に根本的に解決できない場合、当機構の了承を得た上で、一時的な対応を実施すること。かつ、恒久的な解決策を策定又は関連業者に依頼すること。
 - (6) 一連の障害対応を取りまとめ、内容を資料として残し、定期的に問題発生の統計を取り、発生の傾向を分析して、当機構に報告すること。

3.6 業務報告

電算システムに係る報告を以下のとおりに実施する。なお、報告内容の詳細については、当機構と協議の上決定する。

- (1) 月次の報告
集中監視において運転実績を記録し、月一度定例会議において各システムの稼働実績等、運用上の問題点、サービスレベル遵守状況を報告する。
- (2) 重要トラブル報告
重要トラブルが発生した場合は、調査報告書を作成し、当機構へ報告する。なお、重要トラブルの定義は、3.4(1)に挙げたセキュリティに関するインシデントと同等のものとする。
- (3) インシデント実績データの提供
トラブル及びヘルプデスク対応において管理された一次情報を、一般的なデータ形式で当機構に提供する。
- (4) 管理台帳整備
 1. パソコンの追加や削除があった場合に、Systemwalker Desktop Patrol の情報の更新を行うこと。
 2. 情報資産、ソフトウェア、運用状況、障害対応状況等の管理台帳を作成し、随時更新（最低月1回）を行うこと。様式は提案すること。なお、現在整備している管理台帳は以下のとおりである。
 - (ア) 資産管理簿
 - (イ) 障害管理台帳
 - (ウ) アプリケーション管理台帳
 - (エ) テープ管理台帳
 - (オ) バックアップ管理台帳
 - (カ) ラック搭載図
 - (キ) リソース管理台帳
- (5) アクセスログ取得
アクセスログを毎月10日頃までをめぐりに、集計ファイルの更新を行うこと。

3.7 ヘルプデスク対応

電算システムに係る機構職員からの問合せについて、以下のヘルプデスク対応を実施する。

- (1) 問合せ情報の管理
問合せを受け付けた際は、問合せ内容、回答内容、状況を管理し、当機構へ報告する。
- (2) 問合せの回答
問合せとして受け付けた内容を確認し回答を行う。なお、問合せ等の内容が関連業者に係る内容の場合には、関連業者に通知し、回答に向けた調査を依頼する。
- (3) 問合せ内容の管理・分析
問合せ内容を資料として残し、定期的に統計を取り、発生の傾向等を分析する。分析した内容は、集計し、報告書としてまとめ、当機構に提出する。
- (4) 情報公開

問合せの内容や解決方法を当機構ポータルサイト上で PDF 形式で公開するため、職員用ポータルサイト上の「パソコン関連ヘルプメニュー」にその内容を追加、あるいは、新規メニュー等を作成し、随時更新すること。

3.8 ソフトウェア作業

電算システムのソフトウェア資源について、以下の作業を実施する。なお、受注者は各システム導入業者及び当機構と協議のうえ作業範囲を明確にし、作業を実施すること。作業範囲に関する資料は 3.16 システム運用マニュアル等と同様に開示するものとする。

なお、(3)～(6)に係る、公表されている脆弱性情報を漏れなく把握すること。((3)、(4)については、パッケージ等、外部から購入した業務アプリケーションの場合のみとし、その場合に、過去、当機構において把握していた脆弱性は、逐次、当機構より提供するものとする。)

(1) パッチの提供に関する情報及び脆弱性情報の収集

2.4 に示す電算システムにおけるソフトウェアについて、ソフトウェアベンダからのパッチ（不具合修正を目的とするパッチ、脆弱性対策を目的とするセキュリティパッチの両方を含む。）の提供情報及び脆弱性に関する情報を継続的に収集する。

(2) 脆弱性対応計画の作成

脆弱性情報又はセキュリティパッチの提供に関する情報を入手した場合、当該脆弱性への対応又は当該セキュリティパッチの適用に関する計画を「脆弱性対応計画」（案）として取りまとめ、当機構の承認を得る。「脆弱性対応計画」（案）は、以下の内容を含むこと。

- ・ 対策の必要性
- ・ 対策方法
- ・ 対策方法が存在しない場合の一時的な回避方法
- ・ 対策方法又は回避方法が情報システムに与える影響
- ・ 対策の実施予定
- ・ 対策試験の必要性
- ・ 対策試験の方法
- ・ 対策試験の実施予定

(3) 業務アプリケーションへの適用

業務システムにおいて稼働するアプリケーションプログラムについて、関連業者にソフトウェアの更新状況を確認し、当機構の承認の上で適用を実施する。

(4) OS・ミドルウェアの不具合修正資源の適用

特定ミドル保守業者又はその他の機器保守業者から提供される修正版の OS・ミドルウェアの不具合修正資源を、システムに適用する計画を作成し、当機構の承認の上で適用を実施する。

(5) ウイルスパターンファイルの適用

電算システムに導入されているウイルス対策ソフトウェアのうち、パターンファイル等の自動更新が行われていないものについて、更新状況を随時確認し、機器保守業者から提供されるウイルスパターンファイル等資源を適用する。なお、適用の手順は、機器保守業者から提供される手順書に従う。

(6) ファームウェアの更新作業等

ハードウェアに組み込まれた基本的制御を行うソフトウェア（ファームウェア）の更新作業等のメンテナンスは、年 2 回程度実施すること。

- (7) ソフトウェアインストール
 1. 利用者から提出のあったソフトウェア申請書を元に、ソフトウェアのライセンス、安全性を確認し、ソフトウェアのインストール、パソコンの設定変更を実施すること。
 2. ソフトウェア申請書は共有フォルダに整理して、保管すること。
 3. 利用者の追加・変更・削除があった場合、ソフトウェアのインストール作業を実施すること。
 4. クライアント端末においてグループウェアを含む業務システムの利用に必要なソフトウェアがある場合、インストール作業およびインストール後の対応を行う。

3.9 構成管理

電算システムの構成変更に伴う、以下の作業を行う。

- (1) パソコン設定変更
 1. パソコン設定変更依頼書を基に、設定変更内容の安全性を確認し、パソコンの設定変更を実施すること。
 2. パソコン設定変更依頼書は共有フォルダに整理して、保管すること。
 3. 利用者の追加、変更、削除があった場合、パソコン機器等の設定変更を実施すること。
- (2) パソコン追加作業
 1. 新しく追加する際に新規ユーザやプロファイルの作成作業を行うこと。
 2. 郵便発送依頼書を作成し、パソコンの発送を行うこと。
 3. インストールするソフトウェア等は設定時点で最新のバージョンとすること。
 4. 新規購入等により、パソコン機器に追加があった場合、利用者がパソコン機器を利用できるように OS イメージ (OS と必要なアプリケーションが入ったイメージファイル) の展開作業 (OS イメージがない場合はセットアップ)、基本動作確認及びアプリケーションの動作確認を行うこと。また、OS イメージの更新を適宜行うこと。
- (3) パソコン復旧作業
 1. パソコン機器に障害が発生した場合、原因の一次切り分けを実施し、担当業者のサポートに連絡する等、適切な処置を講ずること。
 2. 過去に購入した OS イメージがないパソコン機器について故障が発生した場合、原因の一次切り分けをおこない、状況に応じて購入した業者に連絡する。又は、リカバリディスクを使用した復旧など、適切な処置を講ずること。
 3. 故障したパソコン機器が利用できない場合、当機構保有の在庫パソコン機器を利用できるようセットアップを行うこと。
 4. 郵便発送依頼書を作成し、パソコンの発送を行うこと。
- (4) パソコン設置、移設
 1. パソコン機器の設置や移設の要望があった場合には、当該部署と調整の上、設置および移設作業を行うこと。
 2. 必要に応じて、ネットワークケーブルの敷設、撤去を行うこと。
- (5) パソコン貸出
 1. 本部職員が会議等でパソコンや各種ドライブ類を使用するための貸出要望があった場合に、貸出作業を実施すること。
 2. 貸出用パソコンの整備として、Windows Update を月に 1 回実施し、貸出前にもアップデートを実施すること。
 3. 貸出前にウイルス対策ソフトウェアのアップデートを実施し、ウイルススキャ

ンを実施すること。

4. デスクトップ、マイドキュメントに不要なファイルが残っていないかを確認し、残っている場合は削除すること。
5. パソコンが故障した際は一時的に貸出パソコンを作成し、設置すること。
6. 貸出用パソコン、予備用パソコンの管理表の作成、更新を行うこと。
7. 貸出管理のために管理台帳を作成の上、適切に管理を行うこと。

(6) USB 管理

1. Systemwalker Desktop Keeper により、ドライブの開閉作業を実施すること。
2. ドライブ解除／ノートパソコン貸出しリストを作成し、更新を行うこと。
3. 開閉作業結果を要望元に連絡すること。
4. 利用者からの依頼に基づき、配付資産管理ソフトウェアにより一時的に CD-R や USB メモリへの書き出しが可能なように設定作業を実施すること。また、不正が発覚した際のログ照会を行い、事象の特定を行うこと。

3.10 印刷環境管理

- (1) 複合機やプリンタ等の追加・入れ替えや不具合が生じた場合には対応を行い、地方施設の場合は施設管理サーバにアクセスして、プリンタドライバの登録、利用者が印刷可能な様にサーバおよびパソコン機器の設定変更作業を実施すること。
- (2) 新旧プリンタの型名や旧プリンタの IP アドレスを確認し、プリンタの台数が増える場合、新プリンタ用に IP アドレスを発行し、施設に IP アドレスを連絡して、新プリンタ用に IP アドレスを設定すること。
- (3) プリンタの台数が増える場合に使用する SRS スイッチのポートの設定変更（認証 OFF 設定）を行うこと。
- (4) プリンタをネットワークに接続し、プリンタの型名に適合したドライバを入手、ドライバのインストール作業を実施すること。
- (5) ドライバを正常に機能させるため、ファイルサーバを再起動すること。
- (6) 全体で使用できるように、プリンタの共有設定を行うこと。
- (7) プリンタ導入メーカーに複合機のメンテナンス情報をネットワークで送信するために、通信ポートを限定して開放すること。

3.11 利用者管理

(1) アカウント管理

以下のアカウント管理に関する作業を実施すること。

- ・ Windows Active Directory ユーザアカウント
 - ・ 職員用ポータルサイトアカウント
 - ・ 給与明細ダウンロードユーザアカウント
 - ・ 財務会計システム Windows Active Directory ユーザアカウント
1. 利用者からの依頼に基づき、アカウントの登録、変更、削除及びアカウント通知書の作成、配付作業を実施すること。
 2. アカウント通知書配付の際には利用における注意事項を伝達し、適切に利用す

るよう指導を行うこと。

3. アカウント管理台帳を作成し、適切に管理を行うこと。
 4. 常時、全ユーザを対象に整理作業を行い、発注者の求めに従いアカウント情報を提供すること。
- (2) アクセス権管理
1. ファイルサーバ（本部および各施設）上に作成されている共有フォルダのアクセス権について、利用者が適切に利用できるように登録・変更・削除作業を実施すること。（アクセス権限は、課ごとに割り振られている。）
 2. スキャンデータの保存フォルダのアクセス権限の設定変更作業を実施すること。
 3. ファイルサーバ（本部および各施設）に個人用のフォルダを作成し、個人ごとにマイドキュメントの参照先とすること。
 4. Active Directory OU（Organization Unit）のグループポリシーの登録、変更、削除作業を実施すること。
 5. アクセス権管理台帳を作成し、適切に管理を行い、発注者に適宜提供すること。
- (3) アクセス制御ソフトウェア
1. 認証ソフトウェア Systemwalker Desktop Inspection、不正接続防止ソフトウェア iNetsec Smart Finder、検疫ソフトウェア iNetsec Inspection Center に対し、利用者情報の登録、修正、削除を行なうこと。
 2. アクセス制御ソフトウェア Systemwalker Desktop Keeper に対し、利用者情報の登録、修正、削除を行なうこと。
 3. 資産管理ソフトウェア Systemwalker Desktop Patrol の収集情報を元に、不正ソフトウェア、不正パソコンの監視を行うこと。
 4. クライアント端末の MAC アドレスを管理し、不正機器の事務用ネットワーク接続を防ぐこと。
 5. パソコン機器の新規追加、故障による交換、廃止等があった場合には、アクセス制御ソフトウェアの設定を適切に実施すること。

3.12 セキュリティ監査対応支援

電算システムに対するセキュリティ監査において、当機構から以下に示す指示があった場合は、それによって対応する。

- ・ 監査人への資料の提示（支援）
- ・ 監査人によるヒアリングへの対応（支援）
- ・ 監査人による視察における立ち合い（支援）
- ・ 監査人が監査に使用する ID の割り当て、及び監査実施後のその無効化（支援）
- ・ 監査人が実施する監査作業に必要なシステムの設定変更、及び監査実施後のその復旧（支援）

3.13 業務システム対応支援

業務システムの改修時には、改修時時点の機器構成等の情報を踏まえて助言を行うこと。なお、業務システムは 2.4.(1).1 に記載している 11 システムとし、業務内容については、3.16 システム運用マニュアルと同様に情報を開示するので参考にすること。

3.14 遵守規定等

- (1) 本業務の実施に当たり、受注者は、本業務の内容理解に努め、現行受注者及びシステムの開発・保守を行う業者、及び電算システムで導入するハードウェア、ソフトウェアの製品を納入している業者と調整して、電算システムの機能、及び製品の理解に努めること。
- (2) 受注者は、前項のとおり、当機構及び関連業者等と調整の上、作業を遂行することとなるが、関連業者との調整は原則として当機構を通じて行うこと。
なお、上記の関連業者との調整に係る費用は、受注者が負担すること。
- (3) 受注者は、原則として当機構が提供するシステム運用マニュアルに従い、本業務を実施すること。また、本業務を実施するに当たっては、電算システムの詳細設計書の内容に準拠すること。
- (4) 受注者は、電算システムの関連システム、及びネットワーク構成全体について理解に努めるとともに、電算システムが関連システムと連携するための稼動条件を適正に保ちつつ本業務を実施すること。
- (5) 受注者に対する、当機構からの具体的な指示・質問への回答、報告、申出及び協議等は、原則として全て書面又は記録が残せる形式で行うので、全て保管、記録しておくこと。
なお、緊急上やむを得ない場合は、口頭で行うことができることとする。その場合は、事後において、必ず書面又は記録が残せる形式に記載し、交付するので、全て保管、記録しておくこと。
- (6) 受注者は、要員の身元、規律の維持、風紀及び安全衛生等の人事・労務管理について責任を負うこととし、労働基準法（昭和 22 年法律第 49 号）その他関係諸法規を遵守すること。これらの要員の人事・労務管理を含め、本業務を実施する要員の責めに起因する事件、事故等が発生した場合、一切の責任は、受注者が負うこと。
- (7) 受注者は、庁舎管理、事故防止、機密の保持及び文書漏えいに防止等の見地から、要員の氏名、現在の所属、連絡先電話番号の必要事項を記載した名簿をあらかじめ当機構に提出の上、承認を得ること。
- (8) 要員の作業実施に当たっては、当機構が用意する名札を必ず着用すること。
- (9) 本業務を実施するに当たって必要となる交通費及び宿泊費等の経費は受注者の負担とすること。
- (10) 本業務の実施に当たり、受注者の責任に起因して、移行業務及び正常な本業務の提供がなされなかった場合、又は電算システム及びデータに影響やトラブルを与えた場合には、受注者の負担と責任において対応すること。
- (11) 当機構は、受注者が本業務を履行する上で必要な関係書類を随時貸与する。ただし、貸与された書類は、当機構から請求があった場合及び履行期間終了後に当機構に返還すること。
- (12) 本業務の実施においては、全て日本語で対応すること。
- (13) 受注者は、当機構が定め又は指示する建物・設備等の管理・運用に関する諸規則を遵守すること。
- (14) 受注者は作業に際して必要な都度、当機構に状況を報告し相談しながら問題に当たること。

3.15 引継ぎに関する要件

- (1) 現行受注者からの引継ぎ条件

受注者は本業務開始日までの間に現行受注者から引継ぎを受けること。

本業務実施に当たっては、当機構が用意する監視用機器を利用し、受注者に対して当機構が提供するシステム運用マニュアルに従って本業務を実施することとなるが、不明な点がある場合には当機構に照会する等、常に当機構と密な連絡を取り作業を行うこと。

また、当機構が必要と判断した場合、アプリケーション保守業者が作業実施に係る技術

支援を行うことがある。

(2) 次期受注者への引継ぎ条件

受注者は、次期の本業務の受注者（以下「次期受注者」という。）が異なる場合、電算システムの業務に影響を与えないよう、本業務の委託期間終了1ヶ月前から期日までに、当機構と協議及び連携のうえ、次期受注者への引継ぎを行うこと。

また、引継ぎに当たり、以下の点を遵守すること。

ア 引継ぎの際は、引継責任者名及び引継内容等について、事前に引継計画書を作成・承認を得ること。

イ 引継ぎを行った結果について、当機構の承認を得ること。なお、承認を得られなかった場合には、受注者の負担と責任において、引継期間を延長して業務に支障がないよう対応すること。

3.16 システム運用マニュアル、問合せ・障害連絡票

現行のシステム運用マニュアル及び問合せ・障害連絡票を開示するので閲覧すること。閲覧の際は事前に以下の問合せ先に連絡すること。

問合せ先：〒151-0052 東京都渋谷区代々木神園町3番1号
独立行政法人 国立青少年教育振興機構
本部管理部財務課調達管理室調達係
Tel:03-6407-7663
Fax:03-6407-7649

第4章 運用体制及び方法

4.1 運用体制

(1) 運用体制と役割

電算システムの運用体制と役割は、別紙4運用体制図に示すとおりである。受注者は運用業者として、当機構のほか下表の関連業者と一体となって相互に協力しつつ本業務を適切に行わなくてはならない。

運用における体制図を年度ごとに作成し、当機構へ提示すること。

また、運用要員を変更する場合は、変更する1週間前までに交代する後任者の報告を行い、当機構の了承を得ること。

なお、運用要員の交代の際には、事前に当機構の承認を得た後に、本業務に支障を来さない様に十分な訓練を行った後、後任者に引継ぎを行い、当機構に引継ぎ経過を報告すること。

表－関連業者

関連業者	概要
電算システム運用維持管理業者	電算システムの運用維持管理を担う事業者
業務システム開発業者	業務システムの業務アプリケーションプログラムの開発及び保守を担う事業者
業務システム再構築業者	業務システムの再構築及びハードウェア（端末機器を除く）、特定ミドルウェア・OSの保守を担う事業者

業務システム支援業者	業務システムの運用支援、ヘルプデスクを担う事業者
ネットワーク保守業者	当機構ネットワーク機器に関する保守を担う事業者
インフラ構築業者	事務用パソコン機器等のインフラ構築及び保守を担う事業者
Webサーバ構築業者	Webサーバの構築及び保守を担う事業者
ホームページ構築業者	本部及び施設ホームページの運用、管理を担う事業者
グループウェア構築業者	グループウェアの構築及び保守を担う事業者

(2) 作業者の業務実績・資格要件

以下に示す実績・資格を有する作業者を配した作業体制とすること。

ア 本システムと同等規模以上のシステムの運用管理支援業務に関与した経験を有すること。

イ 本業務の概要を作業開始前に理解すること。

ウ 導入されている VMWare、Hiper-V 等の仮想化関連ソフトウェアの運用知識もしくは経験のある技術者を確保すること。

エ ネットワークの負荷を監視するツール（電算システムでは Multi Router Traffic Grapher を使用）での運用知識及び経験のある技術者を含めること。

オ 以下のレベルの技術者を確保すること。

- 独立行政法人情報処理推進機構の IT スキル標準 V3ダウンロード
(参考 URL : http://www.ipa.go.jp/jinzai/itss/download_V3_2011.html)
- 「カスタマサービス」のレベル3以上
(参考 URL : <http://www.ipa.go.jp/files/000024996.pdf>)

4.2 作業実施場所

(1) 作業場所と作業体制

本調達の運用対象となる作業場所は、当機構サーバールーム（東京都渋谷区代々木神園町3番1号）とする。

本業務の運用要員は常駐者2名以上とする。また、当該業務従事者が解決できない問題等には、受注者の責任において別の者を運用要員に充てて対応を実施すること。なお、トラブルやヘルプデスク対応の受付業務など、上記の作業場所以外でも業務遂行が可能な作業については、受注者の負担により用意した、入退室管理、端末等の盗難防止策等について当機構が求める要件を満たす場所で実施することも可能とする。

(2) 作業環境

受注者が作業を実施するための作業環境に係る要件は、以下のとおりとする。作業を実施する上で当機構が用意する環境の使用に当たって、十分な注意を払い、適正に使用すること。また、受注者は、これらを本件委託業務以外の目的に使用しないこと。なお、ア e の運用監視ツールに関しては、本調達業務の開始時には現行ツールから変更となる場合がある。

ア 当機構が用意する環境

- a サーバルーム
- b 当機構が用意する監視用機器（監視端末装置）
- c イに係る消耗品
- d 光熱水費

- e 事務用計算機システムにおいて備えている運用監視ツール
Systemwalker Desktop Keeper
Systemwalker Desktop Patrol

イ 受注者において用意する環境

作業を実施する上で上記(1)以外に必要となる環境。なお、(1)で当機構が用意できる環境は限られるため、受注者が用意する作業場所での対応が可能な作業については、可能な限り受注者側で作業環境を用意すること。

この際の情報セキュリティに関しては、受注者が責任を負うこと

第5章 契約条件等

5.1 サービスレベル

本業務の実施に当たっては、当機構と受注者との間で、サービスレベル合意書 (SLA Service Level Agreement)を締結する。サービスレベル評価項目と要求水準については、当仕様書に記載している要件を基本として、締結前に、当機構と受注者との協議により決定するが、協議の前提として「サービスレベル評価項目と要求水準」「サービスレベル評価方法」及び「未達成時のサービス改善計画」について具体的に提案すること。

なお、当機構にて現在盛り込むことを想定している要件の一部は以下のとおりであり、これらも踏まえて提案すること。

(1) 正常稼働要件

ア 業務内容

本業務を適切に実施すること。

イ 電算システムにおける各システムの稼働率

各システムの稼働率は99.3%以上とし、稼働率は以下の計算式により算出する。

稼働率 (%) =

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

(※1か月の稼働予定時間は計画停電等を除く)

ウ ヘルプデスク利用者アンケート調査結果

業務開始後、年に1回の割合でヘルプデスク利用者に対して、次の項目の満足度についてアンケートを実施(回収率は85%以上)し、その結果の基準スコア(70点以上)を維持すること。

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

各質問とも、「満足」(配点100点)、「ほぼ満足」(同80点)、「普通」(同60点)、「やや不満」(同40点)、「不満」(同0点)で採点し、各利用者の4つの回答の平均スコア(100点満点)を算出する。

エ セキュリティ上の重大障害件数

個人情報、施設等に関する情報その他の契約履行に際し知り得た情報漏えいの件数は0件であること。

オ 電算システム運用上の重大障害件数

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

カ 目標復旧時間

主要サービスの稼働率を踏まえたサービスごとの目標復旧時間は1か月当たり120分程度であること。

キ 基準時間完了率

メール（電話）による問い合わせがあった時点から、60分以内に問題が解決できた件数が、問い合わせ件数の割合が70%以上であること。

ク 当日中の回答率

職員からの問い合わせに対する当日中の回答率は98%以上であること。

ケ サーバ内データの定時バックアップ

運用スケジュールの中で自動的に実行される定時バックアップは、定時バックアップ率として、各月ごとに100%を維持すること。

コ ウイルス情報の把握

電算システムで利用する機器において、コンピュータウイルス等に感染した場合、2時間以内にそのウイルスの詳細について特定すること。この際、最新のウイルスで、詳細な情報が得られない場合は、その限りでない。

サ ウイルス定義ファイルの更新

ウイルス対策ソフトウェアのウイルス定義ファイルについて、ベンダーからのリリース後24時間以内又は次回PC起動時に適用されていること。

シ 業務データの完全性を担保できない事象（データの改ざんなど）の発生件数が1件であること。

(2) 免責条件

以下の、受注者の責任に属さない事象に起因する正常稼働要件の未達事象の発生やサービスの停止時間は、前述(1)の算定に含めない。

ア 受注者の運用担当要員の誤操作や過失、故意の破壊によらない、ハードウェア、通信回線、ソフトウェア等の故障、障害の発生

イ 受注者の運用担当要員の故意又は過失によらない失火、あるいは地震、風水害等の自然災害や近隣火災からの延焼による被災

ウ 第三者による妨害・破壊行為や地域紛争・動乱の発生

5.2 業務の再委託

- (1) 受注者は、本業務の実施に当たり、その全部を一括して再委託してはならない。
- (2) 受注者は、本業務の実施に当たり、その一部について再委託を行う場合には、原則として、あらかじめ機能証明書において、再委託先に委託する業務の範囲、再委託を行うことの合理性及び必要性、再委託先の履行能力並びに報告徴収、個人情報の管理その他運営管理の方法（以下「再委託先等」という。）について記載しなければならない。
- (3) 受注者は、契約締結後やむを得ない事情により再委託を行う場合には、再委託先等を明らかにした上で、当機構の承認を受けなければならない。
- (4) 受注者は、(2)又は(3)により再委託を行う場合には、受注者が当機構に対して負う義務を適切に履行するため、再委託先の事業者に対し「5.3 成果物にかかる知的財産権の帰属等」及び「5.4 機密保持」に規定する事項その他の事項について、必要な措置を講じさせるとともに、再委託先から必要な報告を聴取することとする。
- (5) (2)から(4)までに基づき、受注者が再委託先の事業者に義務を実施させる場合は、全て受注者の責任において行うものとし、再委託先の事業者の責に帰すべき事由については、受注者の責に帰すべき事由とみなして、受注者が責任を負うものとする。

5.3 成果物にかかる知的財産権の帰属等

- (1) この契約により作成される成果物の著作権等の取扱いは、次に定めるところによる。
 - ア 受注者は、本業務の目的として作成される成果物に関し、著作権法第27条及び第28条を含む著作権の全てを当機構に無償で譲渡するものとする。
 - イ 受注者は、成果物に関する著作者人格権（著作権法第18条から第20条までに規定され

た権利をいう。)を行使しないものとする。ただし、当機構が承認した場合は、この限りではない。

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

エ 提出される成果物に第三者が権利を有する著作物が含まれる場合には、受注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。

- (2) 成果物とは、本契約業務において行った作業および2.8で挙げている納品物のほか、管理台帳等、受注者により作成され、発注者へ提出されたドキュメントのことをいう。

5.4 機密保持

- (1) 受注者は、本業務の実施に際して知り得た当機構の情報等(公知の事実等を除く)を、第三者に漏らし、盗用し、又は請負業務以外の目的のために利用してはならない。これらの者が秘密を漏らし、又は盗用した場合は、法第54条により罰則の適用がある。
- (2) 受注者は、本業務の実施に際して得られた情報処理に関する利用技術(アイデア又はノウハウ)については、受注者からの文書による申出を当機構が認めた場合に限り、第三者へ開示できるものとする。
- (3) 受注者は、当機構から提供された個人情報及び業務上知り得た個人情報について、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)に基づき、適切な管理を行わなくてはならない。また、当該個人情報については、本業務以外の目的のために利用してはならない。
- (4) 受注者は、当機構の情報セキュリティに関する規程等に基づき、個人情報等を取り扱う場合は、①情報の複製等の制限、②情報の漏えい等の事案の発生時における対応、③請負業務終了時の情報の消去・廃棄(復元不可能とすること。)及び返却、④内部管理体制の確立、⑤情報セキュリティの運用状況の検査に応じる義務、⑥受注者の事業責任者及び請負業務に従事する者全てに対しての守秘義務及び情報セキュリティ要求事項に関して、遵守しなければならない。
- (5) (1)から(4)までのほか、当機構は、受注者に対し、本業務の適正かつ確実な実施に必要な限りで、秘密を適正に取り扱うために必要な措置を採るべきことを指示することができる。

5.5 情報セキュリティに関する受注者の責任

- (1) 情報セキュリティを確保するための体制の整備
受注者は、受注者組織全体のセキュリティを確保するとともに、当機構から求められた当該業務の実施において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。
- (2) 情報セキュリティが侵害された場合の対処
本調達に係る業務の遂行において、定期的に情報セキュリティ対策の履行状況を報告するとともに情報セキュリティが侵害され又はその恐れがある場合には、直ちに当機構に報告すること。

また、被害の程度を把握するため、受注者は必要な記録類を契約終了時まで保存し、当機構の求めに応じて成果物とともに当機構に引き渡すこと。

情報セキュリティが侵害され又はその恐れがある事象が本調達に係る作業中及び契約に

定める^か瑕疵担保責任の期間中に発生し、かつその事象が受注者における情報セキュリティ上の問題に起因する場合は、受注者の責任及び負担において次の各事項を速やかに実施すること。

- ア 情報セキュリティ侵害の内容及び影響範囲を調査の上、当該情報セキュリティ侵害への対応策を立案し、当機構の承認を得た上で実施すること。
- イ 発生した事態の具体的内容、原因及び実施した対応策等について報告書を作成し、当機構へ提出して承認を得ること。
- ウ 再発防止対策を立案し、当機構の承認を得た上で実施すること。
- エ 上記のほか、発生した情報セキュリティ侵害について、当機構の指示に基づく措置を実施すること。

(3) セキュリティ対策の改善

受注者は、本調達における情報セキュリティ対策の履行状況について当機構が改善を求めた場合には、当機構と協議の上、必要な改善策を立案して速やかに実施するものとする。

5.6 法令等の遵守

受注者は、民法（明治 29 年法律第 89 号）、刑法（明治 40 年法律第 45 号）、著作権法、不正アクセス行為の禁止等に関する法律（平成 11 年法律第 128 号）等の関係法規を遵守すること。

5.7 応札条件

応札者は、資格要件として以下のいずれかを取得していること

- ・本業務を実施する組織・部署において、本業務の実施を適用範囲に含んだ情報セキュリティマネジメントシステムについて、ISO/IEC27001、JIS Q 27001 又は ISMS に基づく認証を取得していること。
- ・本業務での個人情報の取り扱いを含んだ個人情報保護マネジメントシステムについて、プライバシーマーク又は同等の認証を取得していること。

5.8 特記事項

本調達に係る入札に参加しようとする者は、以下の要件に基づいて記載された提案書を提出すること。

- (1) 受注者が、本調達において実現できる信頼性向上策を、運用や移行への観点から提案すること。
- (2) 受注者自身の作業に対し、品質を担保するための方法を具体的に記載すること。

以上

技術審査チェックシート

	評価項目	評価のポイント	重要度	配点	区分	評価の基準	配点	加算点割合 小 中 大
1	SLAの具体化	サービスレベル合意書の締結について、協議の前提として「サービスレベル評価項目と要求水準」、「サービスレベル評価方法」及び「未達成時のサービス改善計画」について具体的に提案すること。	中	45	必須	「サービスレベル評価項目と要求水準」、「サービスレベル評価方法」及び「未達成時のサービス改善計画」について提案する。	15	
2					任意	上記提案内容の詳細化、根拠、実績があるか。	30	10 20 30
3	業務全体の効率化	本業務にかかる計画の作成及び見直しによる業務効率向上に関する事。	低	30	必須	本業務に係る計画の作成及び見直しによる業務効率向上について提案する。 例 ・現行業者との引継業務についての工夫	10	
4					任意	上記提案内容の詳細化、根拠、実績があるか。	20	6 12 20
5	セキュリティ	電算システムの運用中におけるセキュリティレベルの向上に関する事。	中	45	必須	脆弱性対応案として以下の内容について記載されていること。 対策方法、対策タイミング、対策方法が存在しない場合の一時的な回避方法。	15	
6					任意	上記提案内容の詳細化、根拠、実績があるか。	30	10 20 30
7		脆弱性及びセキュリティパッチの効率的な適用方法に関する事。	高	60	必須	脆弱性対応案として以下の内容について記載されていること。 対策方法、対策タイミング、対策方法が存在しない場合の一時的な回避方法。	20	
8					任意	上記提案内容の詳細化、根拠、実績があるか。	40	13 26 40

	評価項目	評価のポイント	重要度	配点	区分	評価の基準	配点	加算点割合		
								小	中	大
9		情報セキュリティを確保するための体制が適切に整備されていること。	低	30	必須	以下のインシデントを考慮した、休日・時間外・年末年始を含めた体制案を提案すること。 ・ファイル改ざん、データ漏えい等のハッキング又はクラッキング被害 ・ウイルス感染 ・利用者サービスの停止またはその可能性のある障害 ・電算システムの各システム又は機器の停止 ・その他広範囲に影響が及ぶ可能性のあるシステム障害	10			
10					任意	上記提案内容の詳細化、根拠、実績があるか。	20	6	12	20
11	分析・提案	障害対応時の原因究明のための分析手法を具体的に提案すること。	高	60	必須	障害対応時の原因究明のための分析手法を提案する。	20			
12					任意	上記提案内容の詳細化、根拠、実績があるか。	40	13	26	40
13		電算システムの稼働状況を分析するための、監視対象及び監視項目を提案すること。	低	30	必須	電算システムの稼働状況を分析するための、監視対象及び監視項目を提案する。	10			
14					任意	上記提案内容の詳細化、根拠、実績があるか。	20	6	12	20
15		問合せ内容の分析を行い、改善案に関すること。	高	60	必須	過去の問い合わせ内容を元に改善案を提案する。 例 ・QAサイト作成	20			
16					任意	上記提案内容の詳細化、根拠、実績があるか。	40	13	26	40
17	台帳管理	各種管理台帳を作成し、確実な情報入力を行うこと。	中	45	必須	作成すべき管理台帳の種類と項目を提案する。	15			
18					任意	上記提案内容の詳細化、根拠、実績があるか。	30	10	20	30

総合評価落札方式 ガイドライン

国立青少年教育振興機構

～はじめに～

これまで、専門的な技術やノウハウ等の技術的要素を評価することが重要な案件については、価格による評価に馴染まないものとして、企画競争又は随意契約により調達を行っておりました。しかしながら、昨今、随意契約に関する問題が大きく取り上げられ、公共調達の透明性・公正性をより一層高めることが緊急の課題となったことから、これらの案件についても、一般競争入札の抜本的拡充を図るべく、競争参加者に対して技術提案を求め、事前に評価項目、評価基準を公表した上で、価格と品質が総合的に優れた内容の提案をした者を落札者とする「総合評価落札方式」による一般競争入札を活用することとなりました。

これにより、調達の透明性・公正性の実現ばかりでなく、高品質低コストの調達が可能となります。

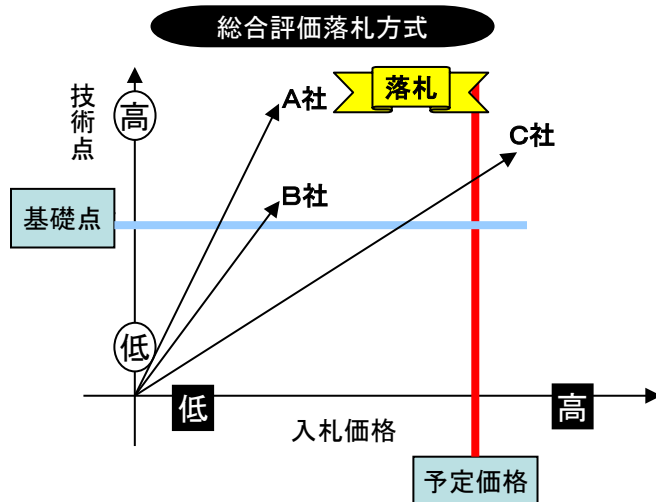
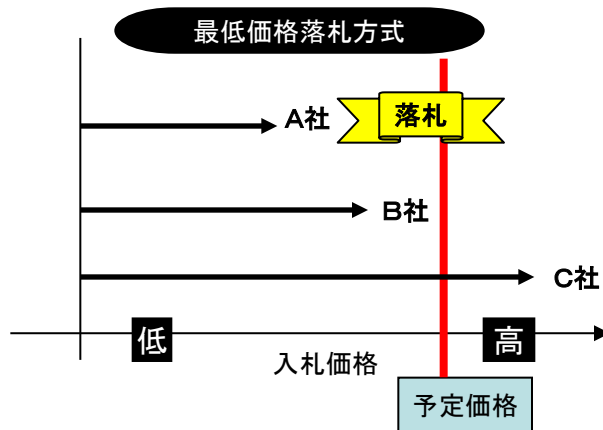
CONTENTS

- ・はじめに
- ・総合評価落札方式とは
- ・総合評価の方法①
- ・総合評価の方法②
- ・クリアすべき最低要件
- ・入札公告から契約までの流れ

総合評価落札方式とは？

○「価格」と「価格以外の要素」を総合的に評価

一般競争入札には、大別して、仕様を詳細に提示して価格のみについての競争を行うもの（最低価格落札方式）と、価格以外の要素についての提案を受けて、それらの評価を加えて競争を行うもの（総合評価落札方式）との2種類があります。



契約は最低価格落札方式によることが原則ですが、民間事業者等の持つ優れた技術力や創意工夫等を活かしながら、低価格高品質等の調達を実現するための手法として、総合評価落札方式によることも認められており、これまで、情報システムの調達等を中心に採用されてきました。

この度、この総合評価落札方式による一般競争入札を拡大し、情報システム以外の調達についても、価格と技術・創意工夫を総合的に評価して最も優れた提案をした者との契約を行うことにより、経済性を加味した技術競争を進めていきます。

総合評価の方法①

○価格以外の要素に係る評価（技術審査）

価格以外の要素に係る評価項目とその評価の水準について、本調達では以下のとおり配点します。

- ・技術審査委員全員により、評価の水準を参考に提案された技術等について合議により審査し、競争加入者の技術点を決定する。
- ・なお、技術点の中の基準点と加点（加大大の場合）の配分は1:2の比率である。
- ・詳細は技術審査チェックシートを参照すること。

○評価項目

評価項目	評価のポイント	満点	加大大	加中	加小	基準点
SLAの具体化	①サービスレベル合意書の締結について、協議の前提として「サービスレベル評価項目と要求水準」、「サービスレベル評価方法」及び「未達成時のサービス改善計画」について具体的に提案すること。	45	30	20	10	15
業務全体の効率化	①本業務にかかる計画の作成及び見直しによる業務効率向上に関すること。	30	20	12	6	10
セキュリティ	①電算システムの運用中におけるセキュリティレベルの向上に関すること。 ②脆弱性及びセキュリティパッチの効率的な適用方法に関すること。 ③情報セキュリティを確保するための体制が適切に整備されていること。	135	90	58	29	45
分析・提案	①障害対応時の原因究明のための分析手法を具体的に提案すること。 ②電算システムの稼働状況を分析するための、監視対象及び監視項目を提案すること。 ③問合せ内容の分析を行い、改善案に関すること。	150	100	64	32	50
台帳管理	①各種管理台帳を作成し、確実な情報入力を行うこと。	45	30	20	10	15
合計		405	270	174	87	135

○評価の水準

ランク	評価の水準	説明
加点なし	なし	加算点を付与する評価に値せず。
加点小	詳細	提案内容が、評価項目において詳細に記述されている。
加点中	実現・根拠	上記加点小に加え、当該提案事業者により実現可能とされる根拠が示される、または十分な説明が記述されている。
加大大	実績	上記加点中に加え、実績により裏付けられている。

○重要度の水準

重要度	配点	水準
低	30	本業務の実施において、効率向上、電算システムの安定稼働を目標とした提案等がされている。
中	45	本業務の実施において、質の向上、適正な機器及び資源の整備について提案等がされている。
高	60	本業務を実施するにあたり、本業務への影響だけでなく、特に当機構の業務遂行と業務システムへのサービスにも影響する項目について提案等がされている。

総合評価の方法②

○入札価格に係る評価

総合評価落札方式は、入札価格と価格以外の要素を総合的に評価して落札者を決定する手法ですが、入札価格に係る評価点については、以下の計算方法により、入札参加者が提示した入札価格に応じて自動的に得点が計算されることとなります。

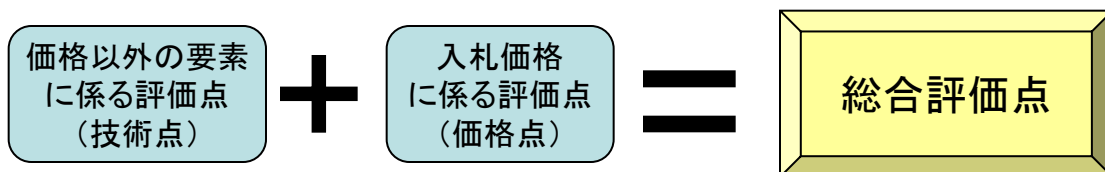
なお、本入札案件の価格点は405点を満点とします。

$$(1 - \text{入札価格} / \text{予定価格}) \times \text{入札価格に係る得点配分}$$

例えば、入札価格の満点が405点で、予定価格1,000万円の事業に対して800万円で入札した場合には、 $(1 - 800\text{万円} / 1,000\text{万円}) \times 405 = 81$ であることから、当該入札参加者の入札価格に係る評価点は81点となる。

○総合評価点の算出

以上の考え方に従って、価格以外の要素に係る評価点(技術点)と入札価格に係る評価点(価格点)を計算したうえで、これらを全て合計した得点が、当該入札業者の総合評価点となり、この総合評価点が最も高い者が最終的な落札者として決定されます。



※総合評価点の最高得点者が複数の場合は、くじ引きにより落札者を決定します。

※価格点と技術点の配分は、本事業では1:1に設定しています。

クリアすべき最低要件

- ① 入札価格が予定価格の範囲内であること
- ② 必須評価項目における最低限の要求水準を
全て満たしていること

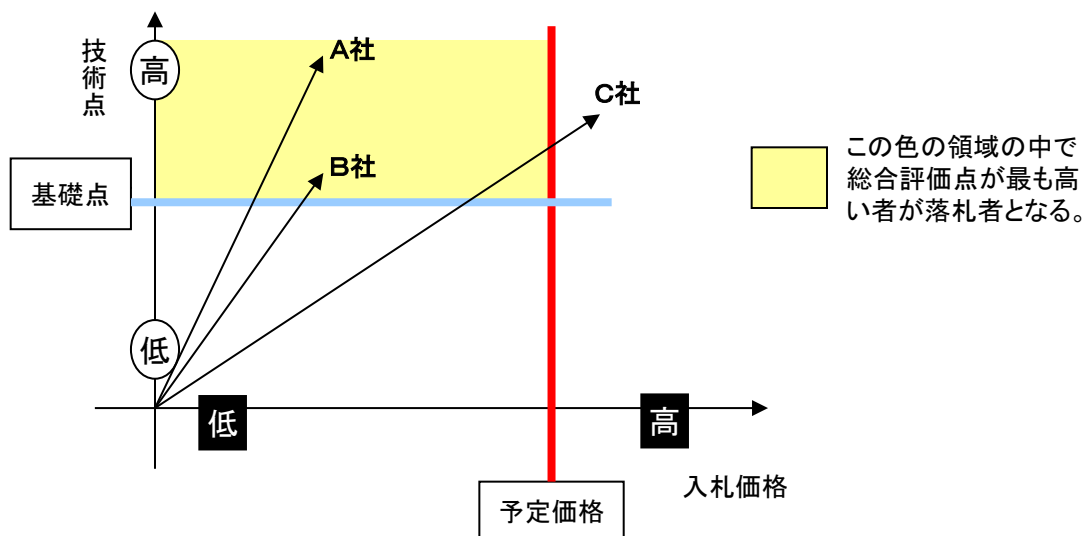
総合評価落札方式では、業務の円滑な履行と業務遂行の確実性を高めるために、機構が要求する最低限の基準を満たさなければならない項目として、技術点の評価項目の中に「必須項目」が設定されています。「必須項目」とされた項目について、最低限の要求水準を満たしているものについては、「合格」として、一定の得点が付与されることになり、これを「基礎点」と呼びます。そして必須項目について、基礎点が与えられる状態を基準として更に優れた提案が行われた場合には、その提案内容に応じて、基礎点に加点されることとなります。

他方必須項目のうち1項目でも最低限の要求水準に達していないものがある場合には、当該業務の確実な遂行が危ぶまれる可能性があることから、直ちに「不合格」とされるので、注意が必要です。

なお、技術評価項目等は事前公表することとなっており、民間事業者等は技術提案を行うに際して、必須項目についてもあらかじめ知ることができます。

必須項目の得点 = 基礎点 + 加点部分

※技術評価項目のうち「必須項目以外の項目」については、その提案内容に応じて、全て加点されることとなります(基礎点はありません)。



入札公告から契約までの手続きの流れ

