

独立行政法人国際交流基金
JF-NET 運用管理支援等業務に係る
民間競争入札実施要項

平成26年_5月

独立行政法人国際交流基金

目次

1	趣旨	3
2	JF-NET 運用管理支援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
3	実施期間に関する事項	7
4	入札参加資格に関する事項	8
5	入札に参加する者の募集に関する事項	9
6	JF-NET 運用管理支援業務を実施する者を決定するための評価の基準その他本業務を実施する者の決定に関する事項	10
7	JF-NET 運用管理支援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	11
8	JF-NET 運用管理支援業務請負者に使用させることができる国際交流基金財産に関する事項	11
9	JF-NET 運用管理支援業務請負者が、国際交流基金に対して報告すべき事項、秘密を適正に取り扱うために必要な措置その他の本業務の適正かつ確実な実施の確保のために本業務請負者が講ずるべき措置に関する事項	12
10	JF-NET 運用管理支援業務請負者が本業務を実施するに当たり、第三者に損害を加えた場合において、その損害の賠償に関し契約により本業務請負者が負うべき責任に関する事項	16
11	JF-NET 運用管理支援業務に係る法第 7 条第 8 項に規定する評価に関する事項	17
12	その他業務の実施に関し必要な事項	17

別紙 1 従来の実施状況に関する情報の開示

別紙 2 登録インシデント件数

別紙 3 システム管理課の IT サービスデスクに関する満足度調査

別紙 4 組織図

別紙 5 対応フロー

別添 1 JF-NET 運用管理支援業務 仕様書

別添 2 JF-NET 運用管理支援業務 提案書類作成依頼書

1 趣旨

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

上記を踏まえ、独立行政法人国際交流基金（以下「国際交流基金」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「JF-NET 運用管理支援等業務」（調達名は「JF-NET 運用管理支援業務」。以下「JF-NET 運用管理支援業務」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 JF-NET 運用管理支援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) JF-NET 運用管理支援業務の概要

ア JF-NET 運用管理支援業務の経緯

国際交流基金の執務用ネットワークである JF-NET (以下「JF-NET」という。) は、平成 8 年度に開発・導入されたものをベースとして、今日まで利用してきている情報基盤であり、主管部署である総務部システム管理課 (以下「システム管理課」という。) が運用管理するに際し、従前より外部専門業者の支援を得てきているところである。

イ JF-NET 運用管理支援業務の概要

本調達では、個々のユーザがクライアント端末を用いて執務を遂行するに際し、インターネットアクセス・グループウェア・ファイル共有・各種業務システムなどについて、安全かつ安定的に JF-NET を利用することが可能となるよう、運用管理支援業務として、主に以下のサービス提供を求めるものである。

A サービスデスク運用サービス

JF-NET に関係するイベント対応を含め、国際交流基金内利用者からの各種問合せの一次受付を行い、回答又は関係者へのエスカレーションを行う。対応履歴については、内容に応じ、インシデント、障害、問題、変更/リリースとしてそれぞれ管理するとともに、JF-NET のサービス提供に必要となる各種運用ドキュメント類・データについても、保守及び維持管理する。また、プレゼンテーションや出張時携行用のパソコン等情報機器につき、貸し出しや回収後のメンテナンスに係る運用も実施する。

B セキュリティ運用サービス

JF-NET を正常状態に維持し、その運用を行うとともに、セキュリティインシデント発生の際に対応を行う。また、新たに発見される脅威や脆弱性情報を速やかに収集するとともに、インシデントとして管理し、その対策を検討した上で、国際交流基金が採択した方策につき、国際交流基金又は国際交流基金が別途委託する業者による実施作業を支援する。

C ネットワーク運用支援サービス

JF-NET のネットワーク設計関連業者やネットワーク機器の保守業者等との連携を密にしつつ、JF-NET の安定稼働を維持するとともに、必要に応じ利用者に対する支援も行う。

D サーバ運用支援サービス

JF-NET 内で利用するサーバ、ストレージ、アプライアンスなどの機器類について、必要となるハードウェアの維持管理を行うとともに、インストールされているソフトウェアについての構成

管理も行う。

E システム運用支援サービス

JF-NET を利用する各種システムにつき、バックアップ処理結果の確認など定常作業を通じて安定したサービス提供を行うとともに、国際交流基金の情報セキュリティレベルの向上を図るため、各システム保守業者との連携を密にしておく。

ウ 規模 (平成 ~~26~~25年 ~~8~~12月時点)

A ユーザ数：約 600 人

B サーバ台数：約 150 台 (管理外のサーバは除く)

C クライアント端末数：約 600 台 (管理外の端末は除く)

D 運用管理対象機器設置拠点：以下に掲げる国内 ~~89~~ 拠点。

① 国際交流基金本部

② 日本語試験センター

③ 日本語国際センター

④ 関西国際センター

⑤ 京都支部

⑥ 大阪データセンター

~~⑦ 東京データセンター~~

⑧⑦ 西東京データセンター

⑨⑧ 横浜データセンター

E 常駐場所：国際交流基金本部

エ JF-NET 運用管理支援業務の内容

請負者が実施する本業務の内容は次のとおりであり、その詳細は別添 1「JF-NET 運用管理支援業務 仕様書」の別紙 3「JF-NET 運用管理支援業務 サービスカタログ一覧」を基本とする。

A 定常業務

アカウント管理、アクセス管理、問合せ対応、FAQ の作成・開示・広報、手順に基づくシステム関連作業、停電時対応を行う。

B パソコンの管理

予備機管理、貸出管理、メンテナンス作業を行う。

C サーバ/ネットワークの管理

サーバ/ネットワーク機器の監視・検知、脆弱性対応、変更作業・管理、障害予防、障害回復・回避管理を行う。

D 周辺機器・備品管理、交換

プリンタ・メディア・消耗品の管理の他、バックアップテープ交換作業やクリーニングテープの交換作業を行う。

E セキュリティ管理

ウィルス感染対応や緊急配信されたパターンファイルの更新、管理用アカウントのパスワード変更を行う。

F 資料・文書・記録等の管理

各種台帳における情報の更新、サービスカタログ・サービスレベル・運用管理ガイドライン等の見直し、エスカレーション先の変更、構成管理資料の更新、機器管理資料の更新（棚卸の実施を含む。）、構成変更管理、IP 管理台帳の更新を行う。

G ライセンス・契約管理

ライセンス情報の更新、保守契約の更新支援を行う。

H 監視

監視ツールによるイベント検知時の対応、監視項目の見直しを行う。

I 管理・モニタリング

朝会や夕会による運用業務コントロール、問題管理・変更管理の取りまとめを行う。

J 評価・報告等

週次報告、月次報告、次年度計画立案を行う。

(2) 確保されるべき対象業務の質

本業務は、利用者への継続的かつ安定的なサービスの円滑な提供に資するものである必要がある。このような観点から、2(1)イに示した業務内容を実施するに当たり、請負者が確保すべき対象業務の質は、次のとおりとする。

ア 業務内容

別添 1「JF-NET 運用管理支援業務 仕様書」の別紙 3「JF-NET 運用管理支援業務 サービスカタログ一覧」に示す業務を適切に実施すること。

イ ユーザの利用満足度

業務開始後、サービスデスクの利用者に対し、次の項目の満足度についてアンケートを実施（年 1 回）し、その結果の基準スコア（75 点以上）を維持すること。

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

各質問とも、「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（調査用紙例別紙 3）

ウ 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。

エ 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。

(3) 費用の支払方法

ア 契約の形態は、業務請負契約とする。

イ 国際交流基金は、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、JF-NET 運用管理業務の調達仕様書に定めた内容に基づく監督・検査を実施するなどして適正に実施されていることを確認した上で、適正な支払請求書を受領した日から30日以内に、毎月、契約金額を支払うものとする。確認の結果、確保されるべき対象業務の質が達成されていないと認められる場合、国際交流基金は、確保されるべき対象業務の質の達成に必要な限りで、請負者に対して本業務の実施方法の改善を行うよう指示することができる。請負者は、当該指示を受けて業務の実施方法を改善し、業務改善報告書を国際交流基金に提出するものとする。業務改善報告の提出から1か月の範囲で、業務改善報告書の内容が、確保されるべき対象業務の質が達成可能なものであると認められるまで、国際交流基金は、契約金の支払を行わないことができる。なお、契約金は、本業務開始以降のサービス提供に対して支払われるものであり、請負者が行う引継ぎや準備行為等に対して、請負者に発生した費用は、請負者の負担とする。

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 ~~27~~²⁶年 ~~2~~¹⁰月1日から平成 ~~30~~²⁹年9月30日までとする。

4 入札参加資格に関する事項

- (1) 法第 15 条において準用する法第 10 条各号（第 11 号を除く。）に該当する者でないこと。
- (2) 予算決算及び会計令（昭和 22 年勅令第 165 号）第 70 条の規定に該当しない者であること。なお、未成年者、被保佐人又は被補助人であつて、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 年度における国際交流基金競争参加資格「役務の提供等」A、B、C 等級のいずれかに格付けされている者であること。
- (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) 国際交流基金及び外務省他各府省庁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) 一般財団法人日本情報経済社会推進協会のプライバシーマーク制度の認定を受けていること。
- (9) 過去 5 年以内に ~~JF-NET と同等規模以上でデータセンター及び回線利用を含む本業務と種類を同じくする~~ コンピュータ・ネットワークの運用支援業務を請け負った実績があること。
- (10) ITIL Foundation の合格者又はこれと同等のスキル保持者であることを業務経験等から証明できる者を本業務における常駐要員として確保しうること。
- (11) 調達計画書及び調達仕様書の妥当性確認並びに入札事業者の審査に関する業務を行う CIO 補佐及びその支援スタッフ等の属する又は過去 2 年間に属していた事業者でないこと。または、CIO 補佐等がその職を辞職した後、に所属する事業者の所属部門（辞職後の期間が 2 年に満たない場合に限る。）でないこと。
- (12) 単独で対象業務を行えない場合は、適正な業務を遂行できる共同事業者（対象業務を共同して行うことを目的として複数の民間事業者により構成される組織をいう。以下同じ。）として参加することができる。その場合、入札書類提出時まで共同事業者を構成し、代表者（上記(1)から(11)の要件を全て満たす者でなければならない。）を決め、他の者は構成員（上記(1)から(3)、(5)から(7)、及び(11)の要件を全て満たす者でなければならない。）として参加するものとする。また、共同事業者の構成員は他の共同体の構成員となり、又は、単独で参加することはできない。なお、共同事業者の代表者及び構成員は、共同事業者の結成に関する協定書（又はこれに類する書類）を作成し、提出すること。

5 入札に参加する者の募集に関する事項

(1) スケジュール

入札公示：官報公示	平成 26 年 9 5 月 中旬
入札説明会	5 月 下旬
資料閲覧期間	10 5 月 下旬～11 6 月 下旬
質問受付期限	11 6 月 下旬
機能証明書提出期限	11 7 月 上旬
機能証明書の審査	11 7 月 上旬
入札書の提出期限	11 7 月 上旬
開札及び落札予定者の決定	11 7 月 上旬
暴力団排除条項該当性に関する照会	12 月
契約締結	12 8 月 頃
本業務の開始	平成 27 年 2 月

なお、本業務に係る従来の調達仕様書、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、別添 2「JF-NET 運用管理支援業務 提出書類作成依頼書」の別紙 2「入札関係資料閲覧に関する誓約書」へ署名し、遵守することで閲覧可能である。

(2) 入札書類

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

ア 機能証明書

別添 1「JF-NET 運用管理支援業務 仕様書」に示す要求要件を満たすことができることの証明及び民間事業者の創意と工夫に基づく追加・改善提案について、別添 2「JF-NET 運用管理支援業務 提出書類作成依頼書」に基づいた「機能証明書」の形式で記載した書類

イ 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

ウ 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。）

エ 競争参加資格審査結果通知書の写し

平成 25・26・27 年度の国際交流基金競争参加資格「役務の提供等」において A、B 又は C 等級に格付けされた者であることを証明する審査結果通知書の写し

オ 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

カ 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）

キ 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

ク 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

6 JF-NET 運用管理支援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

(1) 評価方法

本業務を実施する者の決定は、最低価格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、国際交流基金の CIO 補佐に意見を聴くものとする。

(2) 落札者の決定

ア 入札者の入札価格が予算決算及び会計令第 79 条の規定に基づいて作成された予定価格の制限の範囲内で最も低く、かつ、仕様書に示す全ての要求要件を満たすことを証明書にて証明している者を落札者とする。ただし、予算決算及び会計令第 84 条の規定に該当する場合は、予算決算及び会計令第 85 条の基準（予定価格に 10 分の 6 を乗じて得た額）を適用するので、基準に該当する入札が行われた場合は入札の結果を保留する。この場合、入札参加者は基金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、会計法（昭和 22 年法律第 35 号）第 29 条の 6 第 1 項ただし書きの規定に該当すると認められるときは、その定めるところにより、予定価格の制限の範囲内で次順位の者を落札者とすることがある。

ウ 落札者となるべき者が二者以上あるときは、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 落札者が決定したときは、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。

(3) 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、国際交流基金契約担当職が、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、国際交流基金契約担当職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ので、内訳金額が合計金額と符合しないときは、合計金額で入札したものとみなす。この場合で、入札者は内訳金額の補正を求められたときは、直ちに合計金額に基づいてこれを補正しなければならない。

(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、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、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に報告するとともに公表するものとする。

7 JF-NET 運用管理支援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

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

- (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 JF-NET 運用管理支援業務の請負業者に使用させることができる国際交流基金財産に関する事項

(1) 国際交流基金財産の使用

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

ア 業務に必要な電気設備

イ その他、国際交流基金と協議し承認された業務に必要な施設、設備等

(2) 使用制限

ア 請負者は、本業務の実施及び実施に付随する業務以外の目的で国際交流基金財産を使用又は利用してはならない。

イ 請負者は、あらかじめ国際交流基金と協議した上で、国際交流基金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 JF-NET 運用管理支援業務請負者が、国際交流基金に対して報告すべき事項、秘密を適正に取り扱うために必要な措置その他の本業務の適正かつ確実な実施の確保のために本業務請負者が講じるべき措置に関する事項

(1) 本業務請負者が国際交流基金に報告すべき事項、国際交流基金の指示により講じるべき措置

ア 報告等

(ア) 請負者は、仕様書に規定する業務を実施したときは、当該仕様書に基づく各種報告書を国際交流基金に提出しなければならない。

(イ) 請負者は、請負業務を実施したとき、又は完了に影響を及ぼす重要な事項の変更が生じたときは、直ちに国際交流基金に報告するものとし、国際交流基金と請負者が協議するものとする。

(ウ) 請負者は、契約期間中において、(イ)以外であっても、必要に応じて国際交流基金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) 国際交流基金は、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、又は国際交流基金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) 立入検査をする国際交流基金の職員は、検査等を行う際には、当該検査が法第 26 条第 1 項に基づくものであることを請負者に明示するとともに、その身分を示す証明書を携帯し、関係者に提示するものとする。

ウ 指示

国際交流基金は、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。

(2) 秘密を適正に取り扱うために必要な措置

ア 請負者は、本業務の実施に際して知り得た国際交流基金の情報を、第三者に漏らし、盗用し、又は本業務以外の目的のために利用してはならない。これらの者が秘密を漏らし、又は盗用した場合は、法第 54 条により罰則の適用がある。

イ 請負者は、本業務の実施に際して得られた情報処理に関する利用技術（アイデア又はノウハウ）については、請負者からの文書による申出を国際交流基金が認めた場合に限り、第三者へ開示できるものとする。

ウ 請負者は、国際交流基金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 請負者は、国際交流基金の情報セキュリティに関する規程等に基づき、個人情報等を取り扱う場合は、①情報の複製等の制限、②情報の漏えい等の事案の発生時における対応、③請負業務終了時の情報の消去・廃棄（復元不可能とすること。）及び返却、④内部管理体制の確立、⑤情報セキュリティの運用状況の検査に応じる義務、⑥請負者の事業責任者及び請負業務に従事する者全てに対しての守秘義務及び情報セキュリティ要求事項の遵守に関して、別添 1「JF-NET 運用管理支援業務 仕様書」の別紙 5「機密保持に関する誓約書」への署名を遵守しなければならない。

オ アからエまでのほか、国際交流基金は、請負者に対し、本業務の適正かつ確実な実施に必要な限りで、秘密を適正に取り扱うために必要な措置を採るべきことを指示することができる。

(3) 契約に基づき請負者が講じるべき措置

ア 請負業務開始

請負者は、本業務の開始日から確実に業務を開始しなければならない。

イ 権利の譲渡

請負者は、債務の履行を第三者に引き受けさせ、又は契約から生じる一切の権利若しくは義務を第三者に譲渡し、承継せしめ、若しくは担保に供してはならない。ただし、書面による国際交流基金の事前の承認を得たと

きは、この限りではない。

ウ 瑕疵担保責任

- (ア) 国際交流基金は、成果物の引渡し後に発見された瑕疵について、引渡し後1年間は、請負者に補修を請求できるものとし、補修に必要な費用は、全て請負者の負担とする。
- (イ) 成果物の瑕疵が請負者の責に帰すべき事由によるものである場合は、国際交流基金は、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。

エ 再委託

- (ア) 請負者は、本業務の実施に当たり、その全部を一括して再委託してはならない。
- (イ) 請負者は、本業務の実施に当たり、その一部について再委託を行う場合には、原則として、あらかじめ機能証明書において、再委託先に委託する業務の範囲、再委託を行うことの合理性及び必要性、再委託先の履行能力並びに報告徴収、個人情報の管理その他運営管理の方法（以下「再委託先等」という。）について記載しなければならない。
- (ウ) 請負者は、契約締結後やむを得ない事情により再委託を行う場合には、再委託先等を明らかにした上で、国際交流基金の承認を受けなければならない。
- (エ) 請負者は、(イ)又は(ウ)により再委託を行う場合には、請負者が国際交流基金に対して負う義務を適切に履行するため、再委託先の事業者に対し前項「(2)秘密を適正に取り扱うために必要な措置」及び本項「(3)契約に基づき請負者が講じるべき措置」に規定する事項その他の事項について、必要な措置を講じさせるとともに、再委託先から必要な報告を聴取することとする。
- (オ) (イ)から(エ)までに基づき、請負者が再委託先の事業者に義務を実施させる場合は、全て請負者の責任において行うものとし、再委託先の事業者の責に帰すべき事由については、請負者の責に帰すべき事由とみなして、請負者が責任を負うものとする。

オ 契約内容の変更

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

カ 契約の解除

国際交流基金は、請負者が次のいずれかに該当するときは、請負者に対し契約金の支払を停止し、又は契約を解除若しくは変更することができる。

- (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。

この場合、請負者は国際交流基金に対して、契約金の総価の 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。その場合の算定方法については、国際交流基金の定めるところによる。なお、違約金は、損害賠償の予定額ではなく、別途、国際交流基金が請負者に対して損害賠償の請求をすることを妨げるものではない。

また、請負者は、国際交流基金との協議に基づき、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。

キ 談合等不正行為

請負者は、談合等の不正行為に関して、国際交流基金が定める「談合等の不正行為に関する特約条項」に従うものとする。

ク 損害賠償

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

ケ 不可抗力免責・危険負担

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

コ 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。

サ 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。

シ 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

ばならない。

ス 請負業務の引継ぎ

(ア) 現行請負者又は国際交流基金からの引継ぎ

国際交流基金は、当該引継ぎが円滑に実施されるよう、現行請負者及び請負者に対して必要な措置を講ずるとともに、引継ぎが完了したことを確認する。

本業務を新たに実施することとなった請負者は、本業務の開始日までに、業務内容を明らかにした書類等により、現行請負者（又は国際交流基金）から業務の引継ぎを受けるものとする。請負者は、本業務が適正かつ円滑にできるよう現行請負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、国際交流基金は、当該事務引継ぎが円滑に実施されるよう、現行請負者及び請負者に対して必要な協力を行うものとする。

なお、その際の事務引継ぎに必要となる経費は、現行請負者（又は国際交流基金）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

国際交流基金は、当該引継ぎが円滑に実施されるよう、請負者及び次回請負者に対して必要な措置を講ずるとともに、引継ぎが完了したことを確認する。

本業務の終了に伴い請負者が変更となる場合には、請負者は、当該業務の開始日までに、業務内容を明らかにした書類等により、次回請負者に対し、引継ぎを行うものとする。本業務の期間満了の際、業者変更が生じた場合は、請負者は、次回の請負者に対し、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となる請負者に発生した経費は、請負者の負担となる。

セ 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、国際交流基金と請負者との間で協議して解決する。

10 JF-NET 運用管理支援業務請負者が本業務を実施するに当たり第三者に損害を加えた場合において、その損害の賠償に関し契約により本業務請負者が負うべき責任に関する事項

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

- (1) 国際交流基金が国家賠償法第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、国際交流基金は請負者に対し、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国際交流基金の責めに帰すべき理由が存する場合は、国際交流基金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国際交流基金の責めに帰すべき理由が存するときは、請負者は国際交流基金に対し、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 JF-NET運用管理支援業務に係る法第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

国際交流基金は、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2928年11月を予定）を踏まえ、本業務開始後、毎年9月末における状況を調査する。

- (2) 調査項目及び実施方法

ア ユーザの利用満足度

サービスデスクの利用者に対して年1回実施するアンケートにより調査

イ セキュリティ上の重大障害件数

月次報告書等により調査

ウ システム運用上の重大障害件数

月次報告書等により調査

- (3) 意見聴取等

国際交流基金は、必要に応じ、本業務請負者から意見の聴取を行うことができるものとする。

また、国際交流基金は、平成2928年11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官民競争入札等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官民競争入札等監理委員会に提出するに当たり、国際交流基金CIO補佐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官民競争入札等監理委員会への報告

国際交流基金は、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こととする。

(2) 国際交流基金の監督体制

本契約に係る監督は、国際交流基金システム管理課自ら立会い、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：システム管理課長

検査職員：システム管理課の検査職員

(3) 本業務請負者の責務

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

イ 請負者は、法第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。

ウ 請負者は、会計検査院法（昭和22年法律第73条）第23条第1項第7号に規定する者に該当することから、会計検査院が必要と認めるときには、同法第25条及び第26条により、同院の実地の検査を受けたり、同院から直接又は国際交流基金を通じて、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。

(4) 著作権

ア 請負者は、本業務の目的として作成される成果物に関し、著作権法第27条及び第28条を含む著作権の全てを国際交流基金に無償で譲渡するものとする。

イ 請負者は、成果物に関する著作者人格権（著作権法第18条から第20条までに規定された権利をいう。）を行使しないものとする。ただし、国際交流基金が承認した場合は、この限りではない。

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

エ 提出される成果物に第三者が権利を有する著作物が含まれる場合には、請負者が当該著作物の使用に必要な費用の負担及び使用許諾契約等に係る一切の手続きを行うものとする。

(5) 本業務に係る詳細仕様

本業務を実施する際に必要な仕様は、仕様書に示すとおりである。

以上

従来の実施状況に関する情報の開示

1 従来の実施に要した経費

(単位:千円)

		平成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	10,008	16,128	18,673
	機器・回線等料			
	その他			
計(a)		10,008	16,128	18,673
参考値	減価償却費	—	—	—
	退職給付費用	—	—	—
(b)	間接部門費	—	—	—
(a)+(b)		10,008	16,128	18,673

(注記事項)

国際交流基金では、民間競争入札の対象である本業務の全部を請負契約により実施しており、費用の詳細な内訳の開示は受けられない。

支払い金額は、一般競争入札の落札額(年度毎契約額21,394,800円)を上限に、以下に記載の事由によりそれぞれ請負者からの減額請求に係る申し出を受け、減額して支払ったものである。

平成23年度の支払い金額が年度契約額を大幅に下回った理由は、東日本大震災後、常駐要員3名のうち2名が傷病を患ってしまったことなどから突発的な要員交代が続き、少なくとも平成23年12月まではサービスの提供レベルが東日本大震災前の状態に回復したとは認められなかったため、請負者と協議した結果、請負者から申し出のあった大幅な減額請求に係る申し出を受け入れたためである。

平成24年度の金額が年度契約額を下回った理由は、一部業務につき提供されているサービスの質につき改善・向上していく要素がうかがえず、国際交流基金と請負者との間で協議を重ねた結果、次年度(平成25年度)の業務内容見直し(改善・向上が見込めない当該サービス部分の除外)及び契約金額そのものの減額を条件に、平成24年度履行実施分相当額として請負者からの減額請求に係る申し出を受け入れたためである。

平成25年度のコストが年度毎契約額を下回った理由は、上述のとおり、平成24年度の業務履行状況を受け、一部業務内容の見直しを行い、減額に関する覚書を別途締結したことによるものである。

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
(受託者における本業務従事者)			
報告・管理業務従事者	1	1	1
運用管理支援業務従事者	1	1	1
ITサポートデスク業務従事者	2	2	2

(業務従事者に求められる知識・経験等)

前回入札時における要件はそれぞれ以下のとおりであった。

報告・管理業務従事者(1人。非常駐)

- ・プロジェクト・マネージャを想定。

運用管理支援業務従事者(1人。常駐)

- ・3年以上サーバ機の運用管理支援経験を有しており、かつ、Microsoft社のMCP資格をMicrosoft Windows Server 分野で取得している者、又はこれと同等の技術を有すると認められる者。
- ・Linuxについても運用管理支援経験を有していることが望ましい。

ITサポートデスク要員(2人。常駐)

- ・Microsoft Windows 環境において3年以上サポート(ヘルプデスク業務等)の経験を有するとともに、リソース管理の経験も併せ有する者。

(注記事項)

平成25年度中にネットワーク・システム・データセンターなどに係る各種保守・運用支援契約の見直しを行った結果、平成26年度より常駐要員が3名から2名への減員となる見込である。

また、業務内容及び実施体制を一部見直した上で実施する今次入札においては、常駐要員2人とバックアップ要員1人のみを必須要件とし、報告・管理業務に従事するプロジェクト・マネージャの参画は想定していない。

3 従来の実施に要した施設及び設備

(施設及び設備)

【施設】

施設名称: 国際交流基金本部 7階

使用場所: サーバ室及びシステム管理課

【設備】

国際交流基金貸与

パソコン3台(本業務に関する調査等、必要に応じ一時的に追加貸与等有り)、

プリンタ2台(共用)、机3台、キャビネット4台、椅子3脚、電話3台、台車1台(共用)、文房具類

請負者所有

請負者連絡用携帯電話

(注記事項)

上記施設、設備等は、本業務を行う範囲において無償貸与(光熱費及び通信料を含む。)

請負者が本業務の実施効率を高めるために用いる機器等(例えば請負者連絡用携帯電話などで、国際交流基金の執務用ネットワークであるJF-NETの利用を前提としないものに限る。)で、現に国際交流基金が保有し提供・貸与する上記施設・設備以外については、請負者において準備することとし、その所要経費は契約金額に含めること。

4 従来の実施における目的の達成の程度

	平成23年度		平成24年度		平成25年度	
	目標・計画	実績	目標・計画	実績	目標・計画	実績
セキュリティの重大障害の件数	0件	0件	0件	0件	0件	0件
システム運用上の重大障害の件数	0件	0件	0件	0件	0件	0件
アンケート調査	—	—	—	—	—	—

(注記事項)

平成23年度から平成25年度までの間、アンケート調査は実施していない。

5 従来の実施方法等

1 従来の実施方法

別紙5「対応フロー」のとおり。

2 組織図

別紙4「組織図」のとおり。

3 情報セキュリティ規程

国際交流基金では、秘密情報の取扱いに係る業務を外部に委託する場合には、情報セキュリティ規程第39条において次のように定めている。

第39条(業務の委託等) 秘密情報の取扱いに係る業務を外部に委託する場合には、情報の適切な管理を行う能力を有しない者を選定することがないように、必要な措置を講ずる。また、契約書に、次に掲げる事項を明記するとともに、原則として、委託先における責任者等の管理体制、秘密情報の管理の状況についての検査に関する事項等の必要な事項について書面で確認する。

- (1) 秘密情報に関する秘密保持等の義務
- (2) 再委託の制限又は条件に関する事項
- (3) 秘密情報の複製等の制限に関する事項
- (4) 秘密情報の漏えい等の事案の発生時における対応に関する事項
- (5) 委託終了時における秘密情報の消去及び媒体の返却に関する事項
- (6) 違反した場合における契約解除の措置その他必要な事項

2 秘密情報の取扱いに係る業務を派遣労働者によって行わせる場合には、労働者派遣契約書に秘密保持義務等秘密情報の取扱いに関する事項を明記する。

(注記事項)

請負者による利用者への対応順序については、受付順を原則としつつも、以下のとおり事象により優先付けを行うことにより、国際交流基金の執務用ネットワークであるJF-NET全体としての継続的・安定的なサービス提供を求めている。

- (1) 最優先: JF-NETに係る障害、ウイルス・スパイウェア検知
- (2) 優先: 各種アカウント設定等(期限を遵守した申請を優先)
- (3) 通常: JF-NETに係る質問等
- (4) 随時: 誤操作によるファイル復旧依頼、JF-NET以外の事項に係る質問等

登録インシデント件数(発生月ベース)

(平成23年度)														(件)
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	
総件数	189	123	151	162	144	139	131	89	92	147	159	225	1751	
内 訳	新規要求受付	0	0	0	0	0	0	0	0	28	37	25	90	
	発生不具合	2	1	7	1	0	1	2	4	3	12	4	40	
	アカウント	89	53	56	50	59	36	27	23	23	60	49	641	
	機器貸出	19	18	27	37	19	28	31	15	21	23	31	294	
	Q&Aなど	79	51	61	74	66	74	71	47	45	24	38	686	
(平成24年度)														(件)
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	
総件数	224	223	191	210	170	197	199	162	163	153	138	190	2220	
内 訳	新規要求受付	7	20	9	11	12	9	3	5	4	6	4	93	
	発生不具合	7	4	42	29	18	8	8	13	6	7	4	150	
	アカウント	124	119	61	91	59	89	90	67	78	78	67	1054	
	機器貸出	23	21	29	29	21	22	30	27	25	24	24	294	
	Q&Aなど	63	59	50	50	60	69	68	50	50	38	39	629	
(平成25年度)														(件)
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	
総件数	323	212	155	202	186	176	177	165	157	141	208	243	2345	
内 訳	新規要求受付	4	5	0	6	1	0	0	2	2	1	0	21	
	発生不具合	8	23	14	11	11	7	10	8	1	3	6	107	
	アカウント	219	88	69	104	102	95	68	80	92	70	102	1217	
	機器貸出	29	29	28	38	26	28	43	37	20	18	25	354	
	Q&Aなど	63	67	44	43	46	46	56	38	42	49	75	646	
(注記事項)														
<p>本資料は、JF-NET運用管理支援業務に係る作業の月別繁閑状況及び対応状況の参考として提供するものである(過去の登録インシデント内容については、民間競争入札に参加する予定の者から要望のあった場合、所定の手続きにより閲覧可能である)。</p> <p>各年度とも3月から5月にアカウント関連の登録が多いのは、主として人事関連の異動(3月退職、4月採用、5月海外赴任など)が多いことに拠る。</p> <p>また、平成24年6月及び7月に発生不具合の件数が多いのは、サーバ側のみならず、WindowsUpdateに伴うと思われるクライアント側の各種不具合なども発生したことに拠る(クライアント側の不具合は、根本原因がWindowsUpdateのように同じであったとしても、登録処理上は発生単位となる場合がある)。</p> <p>なお、運用管理支援業務全般の作業提供のべ人日数は以下のとおりであった。</p> <p>平成23年4月及び5月は極端に作業人日数が少ないが、これは、東日本大震災後、常駐要員3名のうち2名が傷病を患ってしまったことなどから事実上常駐1名状態になってしまったことに拠るものであり、同年度は12月まで比較的作業時間を要する新規要求受付を行わないこととして、交代要員を含む常駐3名体制でのサービスレベル回復を優先した。平成23年度第4四半期に新規要求受付が多いのは、平成24年1月になりサービスの提供レベルが東日本大震災前の程度に回復したことを受け、それまで登録を見送っていた新規要求を順次登録していったことに拠るものであり、登録インシデント件数と作業人日数いずれについても、平成24年度及び平成25年度の状況が通常である。</p>														
(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	計	
作業人日数	21	19	66	60	69	60	60	60	57	57	63	63	655	
(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	計	
作業人日数	60	63	63	63	69	57	66	63	57	57	57	60	735	
(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	計	
作業人日数	63	63	60	66	66	57	66	60	57	57	57	60	732	

システム管理課のITサービスデスクに関する満足度調査

この調査は、システム管理課のJF-NET運用管理支援業務について、確保されるべきサービスの質を検討するため、ITサービスデスク利用者を対象に利用満足度を調査するものです。つきましては、次の4つの質問に対して、それぞれ「満足」から「不満足」までのいずれかに該当する番号を記入してください。

1 お問い合わせから回答までに要した時間について満足されましたか。

- ①満足
- ②ほぼ満足
- ③普通
- ④やや不満
- ⑤不満

回答:

2 回答又は手順に対する説明の分かりやすさについて満足されましたか。

- ①満足
- ②ほぼ満足
- ③普通
- ④やや不満
- ⑤不満

回答:

3 回答又は手順に対する結果の正確性について満足されましたか。

- ①満足
- ②ほぼ満足
- ③普通
- ④やや不満
- ⑤不満

回答:

4 担当者の対応(言葉遣い、親切さ、丁寧さ等)について満足されましたか。

- ①満足
- ②ほぼ満足
- ③普通
- ④やや不満
- ⑤不満

回答:

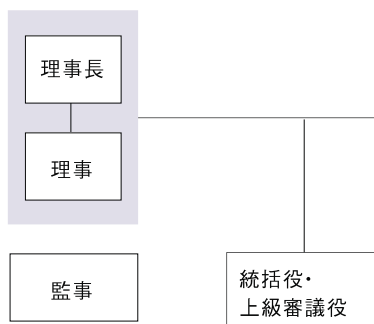
御協力ありがとうございました。

利用年度: 平成 年度

所属拠点:

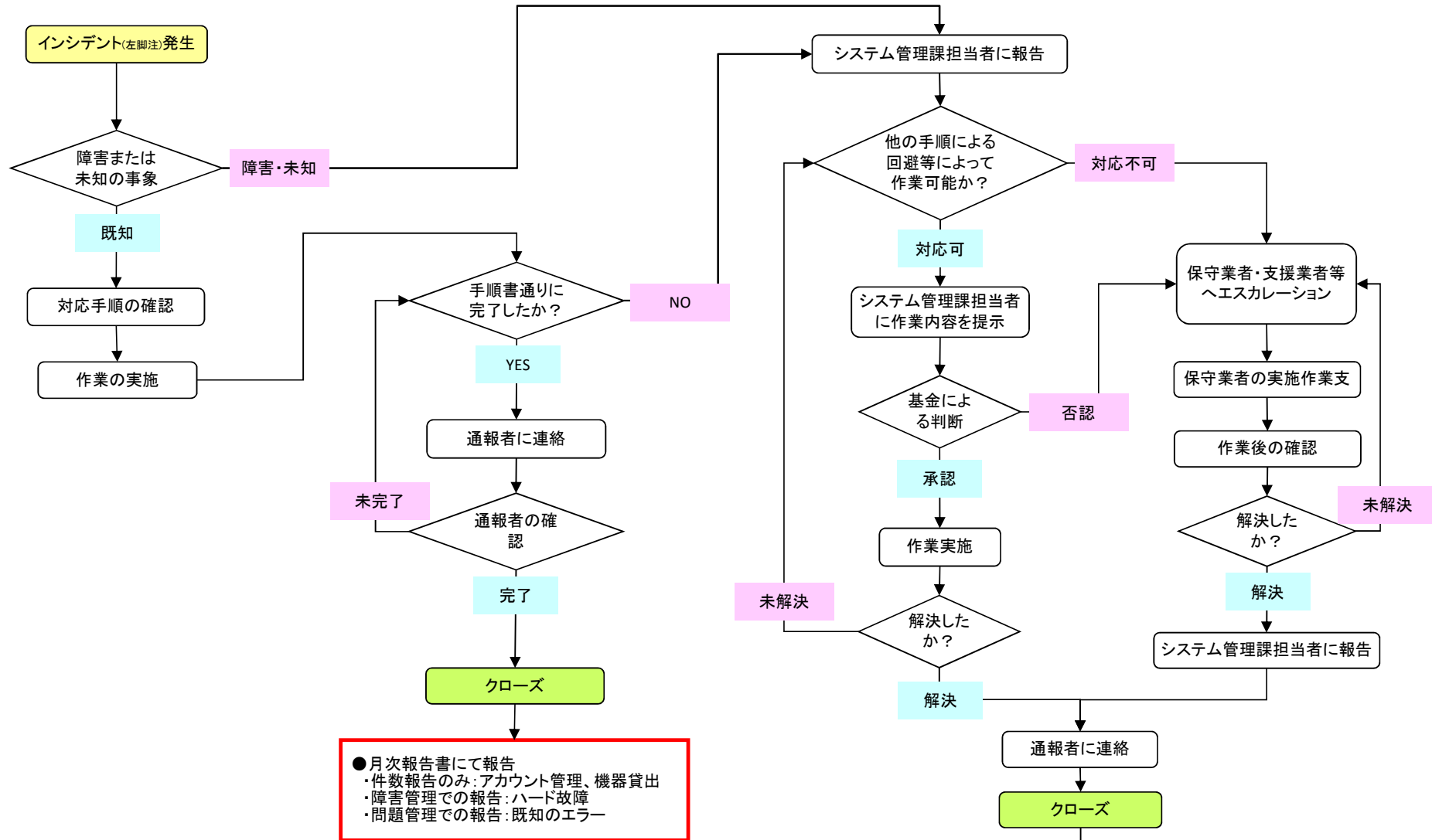
組織図

2014年4月1日現在



本部	総務部	総務課 情報公開室 人事課 給与・人事評価室 拠点管理課 パリ日本文化会館業務室 システム管理課
	経理部	財務課 財務監理室 会計課
	企画部	総合戦略課 事業戦略課
	文化事業グループ 文化事業部	企画調整チーム 米州チーム アジア・大洋州チーム 欧州・中東・アフリカチーム 情報提供・映像管理チーム
	日中交流センター	
	日本語事業グループ 日本語事業部	企画調整チーム 事業第1チーム 事業第2チーム
	日本語試験センター	試験運営チーム 試験制作チーム
	日本研究・知的交流事業グループ 日本研究・知的交流部	企画調整チーム 米州チーム アジア・大洋州チーム 欧州・中東・アフリカチーム
	日米センター	
	青少年交流室	
	アジアセンター	総務調整チーム 日本語事業チーム 文化事業チーム コミュニケーション企画チーム
	コミュニケーションセンター	
	監査室	
附属機関	日本語国際センター	教師研修チーム 教材開発チーム
	関西国際センター	教育事業チーム
支部	京都支部	
海外事務所	ローマ日本文化会館 ケルン日本文化会館 パリ日本文化会館 ソウル日本文化センター 北京日本文化センター ジャカルタ日本文化センター バンコク日本文化センター マニラ日本文化センター クアラルンプール日本文化センター ニューデリー日本文化センター シドニー日本文化センター	トロント日本文化センター ニューヨーク日本文化センター ロサンゼルス日本文化センター メキシコ日本文化センター サンパウロ日本文化センター ロンドン日本文化センター マドリッド日本文化センター ブタペスト日本文化センター モスクワ日本文化センター カイロ日本文化センター ベトナム日本文化交流センター(ハノイ)

対応フロー図



●月次報告書にて報告
 ・件数報告のみ:アカウント管理、機器貸出
 ・障害管理での報告:ハード故障
 ・問題管理での報告:既知のエラー

●月次報告書にて報告
 ・障害管理:システム障害、ネットワーク障害、ソフトウェア障害
 ・問題管理での報告:原因を特定すべき障害
 ・変更管理での報告:新規要求、構成変更、ドキュメント変更
 ・対応手順書作成(次回から「既知」とする)

(注)ここでいう「インシデント」は、発生不具合の他、アカウント管理関連処理要求や機器貸出、問合せや新規要求などを含む包括的な事象をいう。
 本業務は、手順に基づく作業の実施と、手順が未確立の場合のエスカレーション及びエスカレーション先作業のコントロール(進捗管理)であり、ハード・ソフト・システムの保守業務ではない。

独立行政法人国際交流基金
JF-NET 運用管理支援業務
仕様書

平成26年_5月

独立行政法人国際交流基金

1 調達件名

JF-NET 運用管理支援業務 一式

2 概要

独立行政法人国際交流基金（以下「基金」という。）の執務用ネットワークである JF-NET（以下、単に「JF-NET」という。）は、平成 8 年度に開発・導入されたものをベースとして、今日まで利用してきている情報基盤であり、主管部署である総務部システム管理課（以下「システム管理課」という。）が運用管理するに際し、従前より外部専門業者の支援を得てきているところである。

本調達は、JF-NET を安全かつ円滑に運用することにより、JF-NET を介した各種コンピュータ・サービスを安定的かつ効率的に提供することを目的に、外部専門業者による運用管理支援業務（「IT サービスデスク」として一次受付対応を行う「窓口業務」を含む。以下同じ。）を委託するものである。

現在の JF-NET に係る概要については、別紙 1「JF-NET について」及び別紙 2「JF-NET ネットワーク概要図」のとおりである。

3 履行期間

平成 ~~2726~~年 ~~210~~月 1 日から平成 ~~3029~~年 9 月 30 日まで。

4 履行場所、常駐場所

(1) 履行場所

基金本部。なお、個別の作業実施について、基金本部からのリモート操作が不能又は著しく非効率であり、基金本部以外のオンサイト対応が求められるような場合が発生したときは、都度、請負者と基金にて協議し、双方が合意した上で実施するものとする。

(2) 常駐場所

システム管理課内。

5 業務内容

(1) 運用管理支援業務の内容

運用管理支援業務の内容は、別紙 3「JF-NET 運用管理支援業務 サービスカタログ一覧」のとおりとする。

(2) 運用管理支援業務に係る教育

請負者は、常駐要員の交代やシステム管理課担当者の交代などに備え、本業務開始に先立ち、運用管理支援業務について次に掲げる項目を含めた教育計画書を作成しておくとともに、本業務開始後も必要に応じ適宜更新を行うこととする。

- ア 問合せ、障害等の対応及び管理に関する手法・手順について
- イ 問合せ、障害等で仕掛中の項目一覧及びその進捗状況について
- ウ 未対応の作業一覧及びその対応方法・手順について
- エ その他、業務を実施する上で必要と思われる事項について

(3) 留意事項

- ア 請負者は、業務の遂行において、システム管理課担当者と十分な打合せ及び調整を行いながら進め、**JF-NET** への影響を十分に配慮し、**JF-NET** の安全かつ円滑な運用管理及び基金のセキュリティレベルの維持に支障を生じないようにしなければならない。
- イ 基金が保有するドキュメント類のうち、本業務の遂行に必要があると認められるものについては、必要の都度、システム管理課を通じ請負者に貸与するものとする。なお、請負者は、本仕様書の「12 情報セキュリティ要件」に従って、貸与を受けたドキュメント類を取扱うとともに、原則、基金本部内でのみ参照することとし、システム管理課から当該ドキュメントの返却を求められたときは、直ちに返却しなければならない。

6 実施体制

(1) 事業者に係る要件

事業者に係る要件は以下のとおり。

- ア 過去5年以内に **JF-NET** と同等規模以上で、~~データセンター及び回線利用を含む本業務と種類を同じくする~~ コンピュータ・ネットワークの運用管理支援業務を請け負った実績があること。
- イ 一般財団法人日本情報経済社会推進協会のプライバシーマーク制度の認定を受けていること。

(2) 運用管理支援業務の実施体制

- ア 請負者は、本業務を迅速かつ円滑に遂行するために必要な体制を整備

した上で、落札後速やかに、運用管理体制図を作成し、システム管理課へ提出しなければならない。

イ 運用管理体制図には、請負者側と基金側の体制のほか、保守業者やデータセンター内作業員など、関係者との連携や指示内容が明らかとなる体制内容も明記されなければならない。

ウ 請負者は、体制整備に際し、以下(3)から(5)までを考慮しなければならない。

(3) 常駐要員の設置

ア 常駐要員は、本業務と類似する業務の経験を3年以上有している者2名とし、上記4(2)の常駐場所に常駐し、業務を遂行する。

イ 常駐要員は、ITIL Foundationの合格者又はこれと同等のスキル保持者であることを業務経験等から証明できる者でなければならない。

ウ 下記7(1)の窓口業務の提供時間内にあつては、常駐要員2名のうち、必ず1名以上が常駐場所にて業務に従事していなければならない(常駐要員2名又は1名が休暇等で半日以上不在となる場合には、下記(4)のバックアップ要員が常駐者に代わり常駐場所にて業務に従事すること)。

(4) バックアップ要員の設置

ア 請負者は、問合せや障害等のイベントが多発した場合や棚卸など多くの作業量が見込まれる場合などに備え、バックアップ要員を1名以上、予め指定しておかななければならない。

イ バックアップ要員は、下記9(2)の週次定例会への参加に加え、常駐要員の代わりに常駐場所にて対応する場合に備えて、毎週1回8時間以上、基金本部で本業務に係る作業に従事するよう計画を立案し、システム管理課の承認を経た上で、実行していかななければならない。

ウ バックアップ要員についても、常駐要員と同様、ITIL Foundationの合格者又はこれと同等のスキル保持者であることを業務経験等から証明できる者でなければならない。

(5) 関係第三者との相互協力

ア 請負者は、システム障害やハードウェア障害からの早期復旧を図るため、保守業者等の関係第三者と相互協力を努めなければならない。

イ 請負者は、基金が導入を検討するサービスについて、JF-NETに接続

して利用・運用しようとする際の技術的な問合せ対応等、必要な支援につきシステム管理課を通じて行わなければならない。

7 業務提供時間

(1) 窓口業務

9時から18時まで（土曜日及び日曜日、並びに祝祭日及び12月29日から翌年1月3日までを除く。）の間、窓口業務用に割り当てられた内線電話（固定式）での対応が可能となるよう、上記4(2)の常駐場所にて提供する。

(2) その他業務

原則、上記(1)窓口業務提供時にその他の業務も実施するものとするが、システム障害対応やその他のイベント対応、あるいは定常業務において、JF-NETに与える影響が大きいと考えられる場合には、請負者と基金とで協議の上、窓口業務を提供しない日時に実施しなければならない。

8 業務対象範囲

(1) ネットワーク

JF-NET全体（別紙2「JF-NETネットワーク概要図」参照のこと）。なお、基金国内各拠点において、JF-NETとは別のコンピュータ・ネットワークを利用している場合がある。当該別ネットワークは、本業務の対象外ではあるが、障害発生時の切り分けを正しく行う上において、本業務に従事する請負者側の各要員はその存在を把握しておく必要がある。

(2) パソコン

JF-NETに接続されているパソコン（予備機を含む。）全台（別紙1「JF-NETについて」参照のこと。）。

(3) サーバ／ネットワーク機器

JF-NETに接続されているサーバ／ネットワーク機器（予備機を含む。）全台（別紙4「サーバ等構成管理台帳（簡略版）」については非公開とする。）。

(4) その他機器類

システム管理課にて管理しているパソコン（JF-NETに接続しないで利用するものを含む。）、キーボード、マウス、ディスプレイ、プリンタ、スキャナ、ハブ、メディア、ソフトウェアなど。

(5) 今後の変更

JF-NET を利用するサービスの増減（ユーザ数やシステム数などの増減も含む。）に伴う本業務の対象範囲見直しは行わないが、請負者が本業務開始時に整備した実施体制のままでは過大又は過小となり、安定的かつ効率的なサービス提供が困難となりそうな場合には、対応の要否・可否などにつき基金と協議するものとする。

9 各種報告

(1) 随時報告

請負者は、JF-NET に与える影響が大きいインシデントにつき、システム管理課担当者に対しグループウェア等で状況や経過を随時報告しなければならない。とりわけ緊急を要するインシデントについては、急ぎシステム管理課担当者に口頭で報告するとともに、完了に至るまでの経過につき、同担当者が求める方法で報告を行わなければならない。

(2) 週次報告

ア 請負者は、原則として毎週 1 回、システム管理課が指定する基金本部の会議室にて週次報告会を開催しなければならない。

イ 週次報告会には、常駐要員 1 名とバックアップ要員 1 名が同席しなければならない。

ウ 週次報告会においては、未了の障害事象のほか、問題管理・変更管理の各案件につき、ステータスの確認やその後の作業スケジュール確認等を行うこととする。

エ 週次報告会は 1 回の開催につき最長 2 時間までとし、2 時間を越えてしまうことが見込まれる場合には、翌日以降、改めて開催するものとする。

(3) 月次報告

ア 請負者は、毎月 7 日までに、システム管理課が指定する基金本部の会議室にて月次報告会を開催しなければならない。

イ 月次報告会には、常駐要員 1 名とバックアップ要員 1 名が同席しなければならない。

ウ 月次報告会の報告内容は、次に掲げる項目を必須としつつ、具体的内容その他については、請負者と協議の上、決定することとする。

A インシデント管理

(ア) アカウント関連処理件数

(イ) 機器貸出対応件数

(ウ) Q & A 対応件数

(エ) 発生不具合

(オ) 新規要求

(カ) その他特記事項

B 問題管理

C 変更／リリース管理

D 要員別業務提供時間実績

E セキュリティ管理状況

F 今後の作業スケジュール

G 新規作成・更新ドキュメント

エ 請負者は、月次報告会開催後、速やかに議事録を作成し、システム管理課の確認を得なければならない。

10 納入成果物

請負者は、報告対象月の翌月 7 日までに月次報告書（上記 9(3)の月次報告会にて報告される内容に関連するドキュメント類一式を含む）を納入成果物としてシステム管理課に納入すること。

11 瑕疵担保

上記 10 の納入成果物に対し、納入を完了した日から 1 年以内に瑕疵のあることが発見された場合、基金は請負者に補修を請求できるものとし、当該補修に必要となる費用については、全て請負者の負担とする。

12 情報セキュリティ要件

請負者は、本業務の実施に当たり、以下に示す情報セキュリティ対策を実施しなければならない。

(1) 情報セキュリティを確保するための体制の整備

本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

本業務の遂行において情報セキュリティが侵害された場合又はそのおそれがある場合には、速やかにシステム管理課に報告すること。

(3) 情報セキュリティ対策の履行状況の確認

本業務の遂行における情報セキュリティ対策の履行状況を確認するため、システム管理課から報告を求められたときは、これに従うこと。

(4) 情報セキュリティ対策の見直し

本業務の遂行に際し、請負者による情報セキュリティ対策の履行が不十分の可能性があるとしてシステム管理課に認められた場合には、システム管理課と協議した上で適宜対応すること。

(5) 再委託先における情報セキュリティ対策の履行義務

本業務の一部を他の者に再委託する場合は、本契約に基づき請負者に求められるものと同水準の情報セキュリティを確保するための対策を再委託先に履行させるとともに、その責任は全て請負先が負うこと。

(6) 情報の持ち出し、廃棄等

ア 本業務の遂行のために基金から借用した情報につき、紛失、破損、流失等をしないよう、厳重に管理するとともに、借用する必要がなくなった情報については、速やかに基金に返却すること。

イ 本業務の遂行のために請負者が作成した情報は、必要がなくなり次第、直ちに請負者が責任をもって廃棄又は消去し、廃棄又は消去が完了したときは、その旨を書面で報告すること。

ウ 本業務の遂行のため基金の所有する物品又は情報を基金外へ持ち出す場合は、予めシステム管理課の許可を得た上で、請負者の責任の下で管理すること。また、使用を許可された情報を第三者に開示したり、当該情報又は使用を許可された物品を本契約の目的外に使用しないこと。

(7) 記録媒体・パソコン等の持込み

本業務に使用するために記録媒体やパソコン等を持ち込む場合は、予めシステム管理課の許可を得ること。

(8) 情報セキュリティ対策に関する報告書の提出

上記(1)から(7)までに記載された要件を実施した場合は、報告書を作成し、システム管理課に提出すること。

13 著作権の帰属

第三者が既に所有するものを除き、基金は、請負者が本業務の遂行に伴い生じた成果について、全ての権利を使用することができるものとする。成果物の著作権（著作権法（昭和45年法律第48号）第21条から第28条までに規定される全ての権利をいう。）は、基金より請負者に対価が支払われたとき、請負者から基金に移転するものとする。ただし、請負者又は第三者が既に有していた著作権及び請負者が本契約のために提供した知的財産の権利は、請負者又は第三者に留保される。

なお、請負者は、本業務に係る全ての成果物について、著作者人格権を行使しないものとする。

14 特記事項

(1) 日本語の使用

本業務の実施に際し使用する言語は日本語とする。ただし、利用する各種製品の更新情報等が英語でのみ提供されている場合においては、必要に応じ、常駐要員及びバックアップ要員がその概要なりともを把握できるよう、請負者側で対策を講じておかなければならない。

(2) 準備作業

請負者は、平成~~27~~²⁶年~~2~~¹月1日からの本業務開始に支障がないようにするため、同年~~1~~¹⁹月~~15~~¹⁶日までに前請負者による業務内容・業務実施方法に係る説明を受け、内容を理解した後で、本業務の実施主体として必要に応じ再定義等をした上で、同年~~1~~¹⁹月~~15~~³⁰日までにシステム管理課に対し準備完了報告書を提出し、その確認を経なければならない。

(3) 要員確保

本業務の遂行過程において、システム管理課より、技術的知識あるいは経験の不足のため作業品質が低いと判断された要員については、システム管理課の要請に応じ、代替の者を速やかに準備し、業務に従事させなければならない。

(4) 作成文書

本業務の遂行過程において作成される電子ファイルについては、特別な理由によりシステム管理課が別途承認する場合を除き、基金の標準ソフトウェアを用いて作成しなければならない。

(5) 日程調整

報告会をはじめとする各種ミーティングの開催や、あるいは本業務に関する具体的な作業スケジュールの変更又は技術的問題が生じた場合などについては、システム管理課とその都度協議し、同室の了承を得た上で、実施しなければならない。

(6) 関連法令規則の順守

請負者は、労働基準法その他の法令規則を順守するとともに、本業務遂行に際し、法令規則の遵守を担保しうる体制を構築しなければならない。

(7) 疑義についての確認

本仕様書に記載されていない事項について疑義が生じた場合は、基金と協議の上、これを確定していくものとする。

以上

JF-NET について

1 概要

JF-NET は、平成 8 年度に開発・導入されたものをベースとして、今日まで基金が利用してきている執務用コンピュータ・ネットワークの情報基盤であり、システム管理課が外部専門業者の各種支援を得ながら運用管理しているものである。

2 情報基盤の概要

(1) 基金の拠点等所在地

基金の拠点は、現在、国内に 5、海外に 22 の、合わせて 27 ヶ所にある。JF-NET の運用管理支援業務は、請負者の要員常駐場所である本部に設置するパソコンからリモート操作で作業を行うことを基本とし、操作対象となる機器が設置されている拠点等は、以下の国内 5 拠点とデータセンター ~~34~~ 拠点になる。

ア 本部

東京都新宿区四谷 4-4-1

イ 日本語試験センター

東京都新宿区四谷 4-3

ウ 日本語国際センター

埼玉県さいたま市浦和区北浦和 5-6-36

エ 関西国際センター

大阪府泉南郡田尻町りんくうポート北 3-14

オ 京都支部

京都市左京区粟田口鳥居町 2 番地の 1

カ 大阪データセンター

大阪府大阪市内（詳細は請負者のみに提示する）

~~キ 東京データセンター~~

~~東京都内（詳細は請負者のみに提示する）~~

クキ 西東京データセンター

東京都下（詳細は請負者のみに提示する）

クク 横浜データセンター

神奈川県横浜市内（詳細は請負者のみに提示する）

(2) 情報基盤－全般概要

ア 基本仕様

JF-NET は、国内各拠点における 100Base-T の域内通信網 (LAN) と、それらを広域イーサネット方式により結んでいる広域通信網 (WAN) から構成されている。また、海外事務所とは、SSL-VPN にてネットワーク化を図っている。

イ 伝送方式

原則としてイーサネット方式を使用している。

ウ ネットワーク・プロトコル

原則として TCP/IP である。

(3) JF-NET 情報基盤－サーバ系

以下のア～エのとおり、大きな体系として四つに区分して運用管理している。

ア OA 系システム

- A ドメイン認証システム (Windows)
- B ファイル共有システム (Windows)
- C グループウェア (ガルーン 3) システム (Linux)
- D 電子メール・システム (Linux)
- E インターネット・ゲートウェイ (Linux)
- F ファイアウォール (富士通、SonicWall)
- G ウイルス対策ソフト管理システム (Windows)

イ 財務会計システム (Windows ベースのパッケージ・カスタマイズ)

ウ 事業情報システム (Linux ベースの開発アプリケーション)

エ 公開系システム (Linux ベースの開発アプリケーション)

(4) JF-NET 情報基盤－クライアント系

ア 台数

原則、一人につき一台のクライアントパソコンが割り当てられている他、共用パソコンとしてプレゼンテーション用や出張携行用、あるいは保守業者用パソコンなどがある。

JF-NET に接続されている台数は、拠点別に、本部約 350 台、日本語国際センター約 70 台、関西国際センター約 70 台、日本語試験センター約 70 台、京都支部約 5 台、である。

イ 標準 OS

Windows 7 Professional Service Pack 1 (64bit)

(一部 32bit 版や Windows Vista を利用しているものもある)

ウ グループウェア

サイボウズ社の「ガルーン 3」を利用している。

エ パソコン用標準ソフトウェア

現在は以下のソフトウェアを標準ソフトウェアとして利用している。

A Internet Explorer 9

B Office 2010 Standard (SP2) (Word, Excel, PowerPoint)

C Symantec Endpoint Protection 12

(一部 F-Secure を利用しているものもある)

D Adobe Reader XI

E Windows Media Player 12

F Lhaplus (圧縮解凍ソフト)

G ファイル破断+ (ファイル分割ソフト)

(5) JF-NET ハードウェア/アプリケーションの障害保守

ア 汎用サーバ

大部分のサーバにつき、ハードウェア保守を付保しているが、一部購入機器について「製品保証」のみとした上で、既に当該保証期間が終了しているものもある。後者の場合において障害が発生した場合には、スポットでの保守(修理)料金見積を徴取した上で、その都度、保守(修理)を実施するかどうか、基金側で判断している。

イ 財務会計システム用サーバ等機器類

外部業者に委託している。

ウ 事業情報システム用サーバ等機器類

外部業者に委託している。

エ 公開系システム用サーバ等機器類

外部業者に委託している。

オ パソコン/プリンタ/スキャナ

大部分の機器につきメーカー保守を付保している。付保されていない機器について障害が発生した場合には、スポットでの保守（修理）料金見積を徴取した上で、その都度、保守（修理）を実施するかどうか、基金側で判断している。

カ ネットワーク機器（WAN 回線業者による提供機器を除く）

メーカーのライフタイム保証が付保された機器が大部分を占めている。その他の機器について障害が発生した場合には、スポットでの保守（修理）料金見積を徴取した上で、その都度、保守（修理）を実施するか、あるいは買い換えるかを基金側で判断している。

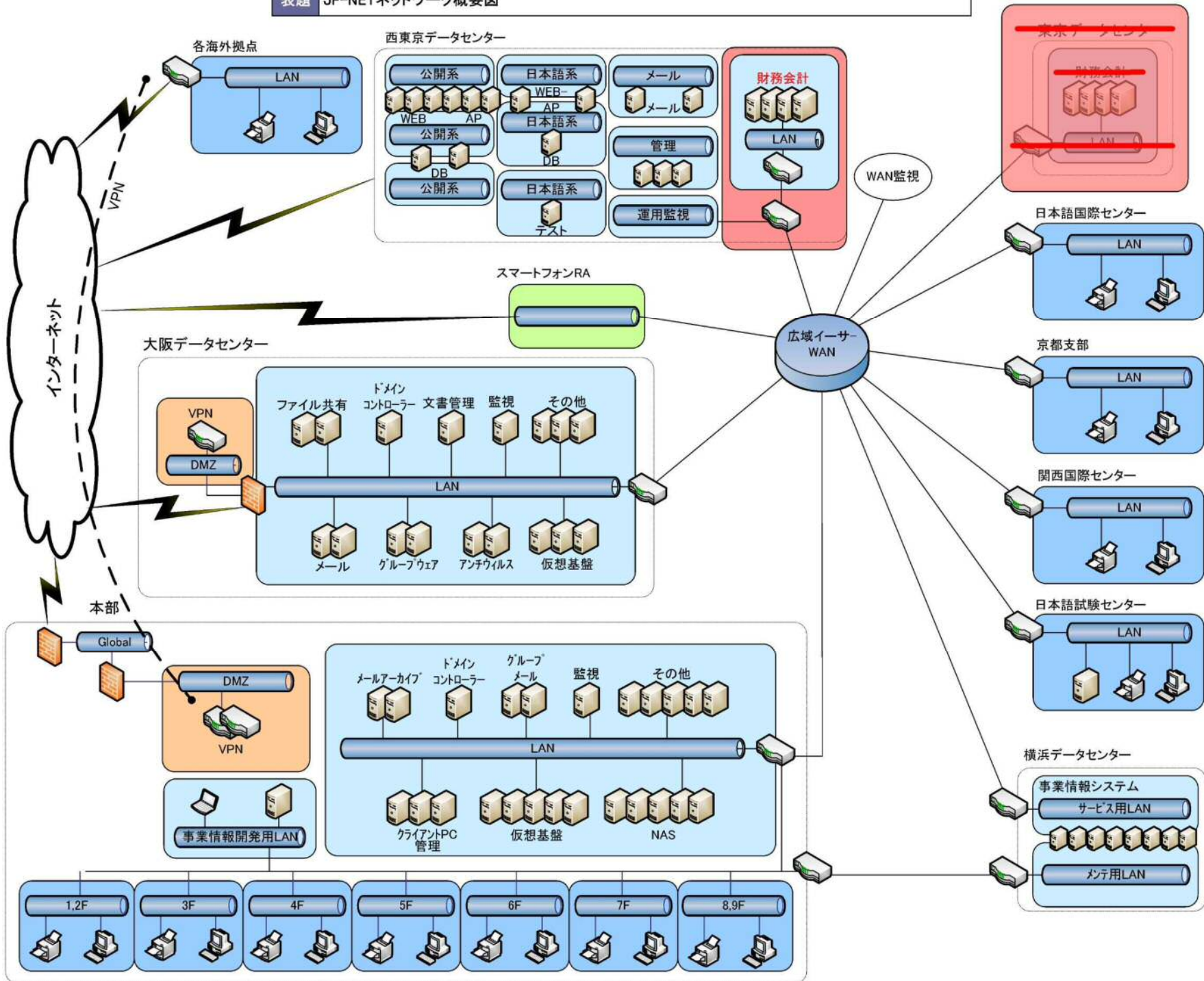
3 運用管理規程等

JF-NET に関する主な運用管理規程等は、以下のとおり。

- (1) 独立行政法人国際交流基金情報システム管理規程
- (2) 独立行政法人国際交流基金情報セキュリティ規程
- (3) 情報セキュリティ委員会設置要領
- (4) 情報セキュリティ対策基準
- (5) 情報セキュリティ対策基準 利用者向けマニュアル
- (6) 運用管理ガイドライン（請負者が策定し適宜見直しを行うもの）

以上

表題 JF-NETネットワーク概要図



JF-NET運用管理支援業務
サービスカタログ一覧

No	分類	業務	活動種別	業務開始のきっかけ	作業概要	関係者	利用ドキュメント
1	定常業務	アカウント管理	不定期	依頼時	各種申請に基づき、Active Directory、グループウェア、インターネットメール、VPNなどのアカウント新規作成、変更修正を行う。	サービスデスク	各種申請書
2			半期次	1月、7月(予定)	Active Directory、グループウェア、メールアドレスの各アカウントや、業務システムのユーザID等は、その要否や利用状況について調査と削除を行い、適切なアクセス管理を行う。 定期的にシステム内のアカウント点検(棚卸)を行い、不要アカウントが発見された場合は、速やかに適切な処置を行う。	サービスデスク	アカウント管理台帳
3		アクセス管理	不定期	依頼時	ITサービス、データ、その他のIT資産をユーザが活用できるようにすることを責務とする作業(手順)で、IT資産の機密性、完全性、可用性の保護・支援が目的である。 適切に許可されたユーザだけが、IT資産への接続または修正を行えるようにする。 (権限管理またはID管理)	サービスデスク	アクセス権申請書
4		問合せ対応	不定期	発生時	全ての「問合せ」や「イベント」の受付窓口として、一次切分けと対応(問合せへの回答や発生事象の解消作業など)を行う。 自己解決できない障害の場合は、迅速なエスカレーションを行い、回復するまでインシデント管理を行う。	サービスデスク	システム保守管理台帳
5				発生時	ユーザからの問合せについて、構成管理内に係る内容は的確に対応する。 構成管理外の内容は適切に対応する。		システム保守管理台帳
6				発生時	ユーザからの不具合等問合せについては、該当問題の有無(再現性)を確認した上で、暫定手段を的確に答える。 問題(障害)は速やかに然るべき回避対応を行う。		FAQマニュアル 手順書
7				問合せ多発時	同時期に、同内容の問合せが多発(同時時間帯に複数拠点1件以上、又は同種問合せが5件以上発生しているときとする。)した場合、率先して事態収拾に努めるとともに、関係各所への広報活動を行い「事象」と「復旧見込」と「暫定手段」について周知する。		障害連絡通知
8				発生時	捕捉したイベントや、受付けたユーザ問合せは、インシデントとして起票し履歴管理を行う。 インシデントは、その起票の際にクローズ(完了)条件を明記し、適切な処置(クローズ条件を満たす作業等)が行われるまで管理する。		インシデント管理台帳

JF-NET運用管理支援業務
サービスカタログ一覧

No	分類	業務	活動種別	業務開始のきっかけ	作業概要	関係者	利用ドキュメント	
9		FAQの作成・開示・広報	随時	適宜	履歴として蓄積されたインシデントを基に、暫定手段や回避手順の検討、作成を行う。	サービスデスク	インシデント管理、問題管理、変更管理等、全ての管理資料	
10			随時	適宜	根本的には問題未解決であるも、暫定的な回避手段として、ユーザ側で実施可能な簡易手順がある場合、そのFAQを作成・開示して、自主的な対応を促すよう広報活動を行う。	サービスデスク	-	
11		手順に基づくシステム関連作業	不定期	依頼時	各種申請に基づき、サーバ等システム管理者側で行うことが手順書化されている作業（設定の新規作成、変更、削除など）を行う（設定の新規作成、変更、削除等を行う頻度は、システム毎の定義による）。	サービスデスク	各種申請書	
12			不定期	変更発生時	必要に応じて、設定作業に関する事前検証、作業手順書作成等を行う。また、臨時対応等の一過性作業（対応）の場合は、変更管理（変更要求）を起票し、変更コントロールを行う。	システム管理課 サービスデスク	変更管理	
13		国内各事務所における停電時対応	随時 （各事務所毎の計画に依存）	計画停電時	法定点検等により施設停電が予定されている場合は、停電前の機器停止、復電後の機器起動、起動後の稼働確認、障害時のエスカレーションや回避対応等を考慮し、停電時作業計画書と付随する手順書を作成する。	サービスデスク	停電時作業計画・手順書	
14					停電作業計画書を基にシステム管理課と協議し、スケジュールや役割の確認を行う。作業当日は各担当者の指示に基づき、ユーザ業務開始前までに、確実にシステムのサービス再開を目指すこと。			
15					通常年1回実施される本部入居ビルの計画停電においては、停電前及び復電後の各種作業を行う。			
16		パソコンの管理	予備機管理	随時	依頼時	プレゼンテーション用、外勤・出張時携行用、代替機等のパソコン管理を行う。貸出管理、故障機器の修理依頼と管理、待機中予備機の整備と管理。機器の用途別に、台数、状況（ステータス）、機器仕様等について保全管理を行う。	サービスデスク	パソコン管理台帳
17			貸出管理			貸出パソコンは、追跡可能なように履歴管理を行う。貸出となったパソコンは、返却後、初期化設定を行い、次回貸出前の予防保全をする。	サービスデスク	貸出管理台帳
18			メンテナンス作業			不定期	依頼時	パソコンの新規貸与や故障機器の修理後交換等の場面で、ユーザ提供の事前準備を行う。システム管理課が許可する基準に順じ、パソコン設定を行う。

JF-NET運用管理支援業務
サービスカタログ一覧

No	分類	業務	活動種別	業務開始のきっかけ	作業概要	関係者	利用ドキュメント	
19		サーバ/ネットワーク機器の監視・検知	日次	稼働確認時	監視ツールによる各サーバ/ネットワーク機器の稼働状況確認を行い、機能停止など障害有無の早期検知と状況把握を行う。	サービスデスク	監視項目一覧	
20			不定期	検知時	監視ツールなどからのアラート通知が発せられた場合、速やかに状況確認をした上で、業務フローに従い迅速に対応する。	サービスデスク	チェックシート	
21			日次	業務日	サーバ等のバックアップ処理結果等を適宜確認し、正常に稼働しているか監視する。	サービスデスク	チェックシート	
22		サーバ/ネットワーク機器の脆弱性対応	月次	毎月第二水曜	【状況の把握】 標準ソフト(OSを含む)に係る脆弱性については、適用状況レポートおよび対応策の検討および対応策の実施を行う。 サーバ用ソフト(OSを含む)に係る脆弱性については、構成管理の機器にインストールされているソフト関し、適宜公開されるセキュリティ情報を収集し、システム管理課に報告する。	サービスデスク	適用状況報告書	
23			不定期	発生時	【緊急時の対応】 「緊急」扱いで公開されるセキュリティ情報については、可及的速やかな情報収集と対策の検討を行う。 また、作業が実施された後は、その後の経過観察を行う。	システム管理課 サービスデスク	変更管理個票	
24	サーバ/ネットワークの管理	作業、変更管理	不定期	発生時	全ての「作業」は、必ず事前に「手順書」を作成し、システム管理課の確認を経て実施する。 業務への影響が懸念される場合は、原則として昼時間帯(平日12:30~13:30)又は通常業務時間外の対応とする。	システム管理課 サービスデスク	変更管理個票 作業手順書	
25		障害の予防	随時	適宜	サーバ/ネットワーク機器に、業務影響を及ぼしうる「異常兆候や問題」が確認された場合、各エスカレーション先の保守業者等へ連絡する。	サービスデスク	システム保守管理台帳	
26			不定期	変更発生時	変更実施後は、継続的な安定稼働が確認できるまで監視等を実施する。監視期間は週次報告会で協議する。	サービスデスク	変更管理個票、 週次報告会レジュメ	
27		障害回復・回避管理			発生時	サーバ/ネットワーク機器に障害や問題が発生した場合、可及的速やかに適切な回避策を講じるとともに、エスカレーション先の保守業者等へ連絡する。	サービスデスク 保守業者	システム保守管理台帳
28						障害発生から、業務ユーザに影響が及んでしまう場合は、障害発生の影響を業務ユーザへ通知し、周知徹底を行う。通知の際は、5W1Hの原則に従い障害影響、暫定手段、復旧見込等を周知する。	システム管理課 サービスデスク	障害連絡通知
29	サーバ/ネットワーク機器の修理・交換が必要な場合は、速やかに保守業者等との調整を行い、復旧するまで状況管理を行う。					システム管理課 サービスデスク 保守業者	システム保守管理台帳	

JF-NET運用管理支援業務
サービスカタログ一覧

No	分類	業務	活動種別	業務開始のきっかけ	作業概要	関係者	利用ドキュメント
30					障害影響が、接続するその他のシステム環境へ及んでいないか確認し、万が一、悪影響が確認された場合は、速やかに然るべき対応を行う。	システム管理課 サービスデスク	構成管理資料 障害連絡通知
31				復旧後1週間以内	障害復旧後は、障害の内容、状況、復旧手段、対応方法と手順、対策と復旧経緯、原因、復旧後の結果等を障害管理個票として整理し、システム管理課へ報告する。	システム管理課 サービスデスク	障害管理個票
32	周辺機器・備品管理、交換	プリンタの管理	不定期	適宜	故障機器の修理依頼と管理、待機中予備機の整備と管理。各用途(機器)の、台数、状況(ステータス)、機器仕様等について管理を行う。	サービスデスク	プリンタ管理台帳
33		メディアの管理	不定期	リリース時 または 変更発生時	インストールメディアやパッチメディアの保管および構成変更時のシステムバックアップ等、システム復旧媒体一式(メディア、マニュアル等)の保管を行う。		メディア管理台帳
34		消耗品管理 (LTOテープ、DVD、クリーニング テープ、トナー、ドラム等々)	不定期	適宜 (棚卸は年1回)	空テープや空DVDメディア等の保管、在庫管理(棚卸)を行う。 対象消耗品等の補充については、システム管理課に適宜発注を依頼する。		消耗品管理台帳
35		バックアップテープ交換作業	不定期	異常発生時	バックアップテープの使用回数を確認し耐用回数に近づいた場合、又はバックアップテープに異常が発生した場合、新テープへの交換を行う。 新テープには「交換実施日」を記録し、交換後の旧テープは一定期間保管した後、破壊し廃棄する。		メディア管理台帳
36		クリーニングテープ交換作業	不定期	使用限度オーバー	クリーニングテープの使用限度数を確認し、使用限度数に達した場合は交換を行う。 新テープには「交換実施日」を記録し、交換後の旧テープは廃棄する。		メディア管理台帳
37	セキュリティ管理	ウイルス感染対応	不定期	感染時	サーバやパソコンが、自動削除又は隔離されないウイルス(新種ウイルス等)に感染した場合、被害状況の把握・今後の被害規模の予測・最新定義ファイルの有無等をもとに、対応方針(サーバをネットワークから切り離す処置等)を決定し、然るべき対応を行う。 対応状況は順次、システム管理課および関係各所へ通知し周知する。	システム管理課 サービスデスク	ウイルス対策手順
38		【緊急対応】 パターンファイルの更新(緊急)	不定期	依頼時 または 情報収集時	緊急度の高いウイルス情報を入手した場合は、パターンファイルの(自動)更新状況を確認の上、最新版に更新されていない場合は手動にて更新処理を行う。 パターンファイルの更新が完了後、システム管理課および関係各所へ、作業や状況報告を行う。	システム管理課 サービスデスク	ウイルス対策手順

JF-NET運用管理支援業務
サービスカタログ一覧

No	分類	業務	活動種別	業務開始のきっかけ	作業概要	関係者	利用ドキュメント
39		管理用アカウントのパスワード変更	年次	6月(予定)	必要に応じ、運用・保守専用のアカウント(Windowsサーバ、グループウェア、業務システム等)のパスワード変更を行う。 ただし、業務システムの主管部署が使用する管理者アカウントは対象外とする。	サービスデスク	アカウント管理台帳
40		情報の更新 (各種台帳)	不定期	リリース時 または 変更発生時	業務に関する手順書を必要に応じて作成するとともに、既存の手順書を含め、適時の更新を行う。	サービスデスク	各種資料・ 文書・記録・台帳
41					構成管理資料・運用業務資料・運用ガイドライン等、業務遂行上必要不可欠な資料・文書・記録は、適宜更新するとともに、保管場所を明確にする。		
42					構成管理の各種設計資料等は、適宜、遅滞なく更新を行う。構成管理資料の更新は変更管理(変更要求)業務に属し、遂行義務を負う。		
43					月次報告のフィードバックをもとに、必要に応じて、サービスカタログの内容やサービスレベル(目標値)の見直し等を行い、改訂版の案を策定し、12月に開催される月次報告会にて当該案をシステム管理課に提示・説明した上で、協議・確定する(見直しは、修正範囲・内容の有無に関わらず毎年行う)。		
44	資料・文書・記録等の管理	エスカレーション先の変更	不定期	変更発生時	エスカレーション先の変更(担当者の変更、担当部署の変更等)が発生した場合には、連絡フロー、保守一覧(システム保守管理台帳)等を変更する。	サービスデスク	システム保守管理台帳
45		構成管理資料の更新	不定期	変更発生時	「サーバ/ネットワーク機器構成管理台帳」「パソコン構成管理台帳」「ソフトウェア管理台帳」等、各種構成管理資料の変更等があった場合は、遅滞なく速やかに内容を更新する。		構成管理資料
46		機器管理資料の更新 (機器棚卸の実施)	不定期	変更発生時 (棚卸は8月を 予定)	「サーバ/ネットワーク機器管理台帳」「パソコン機器管理台帳」等、各種機器管理資料の変更等があった場合は、遅滞なく速やかに内容を更新する。		機器管理資料
47		構成変更管理	不定期	変更発生時	構成管理範囲内で、業務システムやネットワーク環境等に変更があった場合、当該資料(変更管理資料)の読み等を行い、必要に応じて、運用手順書等の改訂を実施し、具体的変更箇所の理解・情報収集に努める。		変更管理資料 構成管理資料 設計書・仕様書
48		IP管理台帳の更新	不定期	変更発生時	構成管理の構成アイテムに追加、変更、削除があった場合、遅滞なく速やかに内容を更新する。		IP管理台帳

JF-NET運用管理支援業務
サービスカタログ一覧

別紙3

No	分類	業務	活動種別	業務開始のきっかけ	作業概要	関係者	利用ドキュメント
49	ライセンス・契約管理	ライセンス情報の更新	不定期	変更発生時	サーバおよびパソコンのソフトウェアライセンスに変更があった場合には、ライセンス管理台帳を更新し、正しい状態を維持する。ライセンス不足(または余剰)は、将来的な利用状況等の予測値を添付の上、適宜、システム管理課へ報告する。必要に応じ、適切なライセンス更新手配を依頼する。	開発元 保守業者 サービスデスク	ライセンス管理台帳 ライセンス更新手順書
50		保守契約の更新支援	不定期	変更発生時	各種機器やソフトウェア等の、各個の保守内容を的確に把握し、適切な情報管理を行う。保守期限等の理由により契約更新等が必要な場合は、その事前(3~5ヶ月程度前が望ましい)にシステム管理課へ報告し、更新に係る方針をシステム管理課に確認した上で、対応案を検討する。	サービスデスク	スケジュール
51	監視	ツールによる監視	検知時	イベント ・アラート ・例外	監視ツールで異常等のイベントを検知した場合、その内容に応じ適切な対応を行う。(保守業者等へのエスカレーション、システム管理課への第一報、関係各所への広報、回避策のコマンド実行等)	保守業者 システム管理課 サービスデスク	システム保守管理台帳
52		監視項目の見直し	不定期	障害復旧後	監視ツール等で検知されず、想定外の障害が発生した場合は、監視設定の「閾値」やイベント検出方法、イベント分類の定義等の見直しを行うとともに、保守業者やデータセンター等への周知徹底を行う。(検知不可障害や不適切な閾値の見直し)	データセンタ システム管理課 サービスデスク	監視項目一覧
53	管理、モニタリング	運用業務コントロール	日次	業務日	朝会や夕会などの報告・連絡を目的とした簡易ミーティング。日常の業務状況(インシデント対応状況や作業負荷状況等)を把握し、業務遂行上の懸念材料を早期にキャッチアップし、適切な業務推進を行う。必要に応じ、システム管理課を経由して関係者との調整を行う。	サービスデスク	運用業務一覧
54		問題管理 取りまとめ	月次	適宜	障害の「発生件数」「対応件数」「影響種別」「原因種別」「停止時間」等を集計し取りまとめる。	サービスデスク	問題管理一覧
55		変更管理 取りまとめ	月次	適宜	変更の「発生件数」「対応件数」「対象種別」等を集計し取りまとめる。	サービスデスク	変更管理一覧
56	評価・報告等	週次報告	週次	毎週金曜(予定)	システム管理課への報連相を行うための定例会として、原則週1回の頻度で開催する。	システム管理課 サービスデスク	週次報告会用レジュメ
57		月次報告 モニタリング	月次	毎月7日まで	サービスデスク要員は、実際に提供しているITサービスが合意された目標値を達成しているかどうかモニタリング・測定し、該当月の「サービスレベル評価」「システム稼動状況」「運用業務状況」「作業工数・コスト状況」「リスク状況」「マネジメント活動」に関する状況等を取り纏め、月次報告書を作成する。	システム管理課 サービスデスク	月次報告書
58		次年度計画立案	年次	11月	ユーザ状況、システム状況、運用業務状況、開発・保守案件状況等を考慮して次年度年間計画を立案し、12月に開催される月次報告会にて当該案をシステム管理課に提示・説明した上で、協議・確定する。	システム管理課 サービスデスク	年間計画書

サーバ等構成管理台帳(簡略版)

本資料については非公開とする。

機密保持に関する誓約書

独立行政法人国際交流基金御中

貴基金より平成 26 年 月 日付契約書に基づきお請けした JF-NET 運用管理支援業務（以下「本業務」という。）に関し、以下の事項を遵守することを誓約致します。

- 1 本業務の遂行のため貴基金から交付された個人情報（特定の個人を識別することができる情報をいう。）及び本業務遂行上知り得た個人情報（以下、これらを総称して「本業務に係る個人情報」という。）の漏えい、滅失又はき損の防止その他の本業務に係る個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じること。
- 2 本業務の契約期間中及び契約期間後において、本業務に従事する請負人の従業員に使用させる場合若しくは法令の定めに基づき又は権限のある官公庁から要求があった場合を除き、本業務に係る個人情報を第三者に提供・開示しないこと。
- 3 本業務に係る個人情報については、本業務を遂行する目的の範囲内でのみ使用するものとし、事前に貴基金から書面による承諾を受けた場合を除き、複製又は改変しないこと。
- 4 本業務に係る契約の有効期間が満了したとき、又は貴基金から別途指示があったときは、本業務に係る個人情報（前項において貴基金の承諾を受けて複製又は改変した場合には、当該複製物又は改変物を含む。）を直ちに返還すること。
- 5 事前に貴基金から書面による承諾を受けた場合を除き、本業務を再委託しないこと。
- 6 前 5 項に反する事態が発生したことを知ったときは、直ちに貴基金に報告し、貴基金の指示に従うこと。
- 7 貴基金に対し、本業務に係る個人情報に関する請負人の責任者その他の管理体制を示す書面を提出すること。
- 8 貴基金が必要と認めるときは、貴基金の指示に従い、本業務に係る個人情報の管理状況を報告し、又は貴基金と協議の上当該管理状況を改善すること。
- 9 貴基金が必要と認めるときは、貴基金の求めに応じ、本業務に係る個人情報の管理状況について貴基金による検査を受け、又は必要な資料を提出すること。
- 10 本業務に係る個人情報の使用者を必要最小限に限るとともに、当該使用者に対し、本誓約書において請負人が負う義務と同様の義務を負わせること。
- 11 第 1 項から前項までの規定のいずれかに違反したときは、貴基金が直ちに契約を解除したとしても異議がないこと。
- 12 第 1 項から第 10 項までの規定のいずれかに違反したことにより、貴基金又は第三者に損害を与えたときは、逸失利益を除いた通常の損害の範囲で賠償の責を受けても異議がないこと。
- 13 本業務に係る個人情報以外の情報であっても、貴基金の秘密に係る情報については、第 1 項から前項までの規定を準用し、本業務を遂行すること。

平成 26 年 月 日

請負人

印

独立行政法人国際交流基金
JF-NET 運用管理支援業務
提出書類作成依頼書

平成26年_5月

独立行政法人国際交流基金

1 目的

本提案依頼書は別添 1「JF-NET 運用管理支援業務 仕様書」で規定された調達を実施するに当たり、入札参加希望者に本書に基づいて提出資料の作成を依頼することを目的としている。

2 提出資料作成要領

(1) 提出資料の種類

ア 機能証明書（機能を証明する添付資料を含む）

(2) 機能証明書作成要領

ア 提出資料の用紙は原則として A4 判両面で作成すること。パンフレット、カタログ等を添付する場合は、A3 判の範囲内の大きさにすること。A3 判については提出資料の中に折り込むこと。

イ 提出資料は、資料閲覧を行った上で作成すること（資料を閲覧しなかった者からの提出資料は受理しないので、十分留意すること）。

ウ 提出資料は日本語で作成すること。やむを得ず日本語以外の資料を用いる場合は日本語訳を添付すること。

エ 機能証明書は本書中に示す「機能証明書サンプル」及び「機能証明書」の形式に従って作成し、提出すること。必要に応じて、機能を証明する添付資料を加える場合は、資料番号（加えて、パンフレット・カタログ類の場合、付された番号等）を記載すること。また、該当の記載箇所を蛍光ペン等でハイライトするなどの処置を行うこと。

オ 提出資料は、Microsoft Office 2010 (Word, Excel, PowerPoint)及び Adobe Reader XI にて閲覧可能な形式であること。

カ 「要件を満たすことの証明等」には要件を満たす方法等を可能な限り具体的に記載すること。

キ 要件に対して追加・改善の提案がある場合は「要件を満たすことの証明等」に記載すること。

(3) 提出部数

ア 「機能証明書」（別紙 1 の表紙を付したもの） 5 部

（正 1 部、副 4 部とし、各部毎にファイルにまとめること）

イ アの電子ファイルを格納した記録媒体（CD-R 又は DVD-R） 2 式

(4) 提出期限

ア 平成 26 年 ~~11~~7 月 ~~14~~3 日 17:00（必着）

イ 原則として持参とする（郵送の場合は書留郵便で届けられたもののみを受理する）。

(5) 提出先

〒160-0004 東京都新宿区四谷 4-4-1

独立行政法人国際交流基金 総務部システム管理課

電話番号：03-5369-6080

3 留意事項等

(1) 資料閲覧

ア 入札参加希望者は、資料閲覧期間中に必ず資料閲覧を行った上で、本書中に示す提出資料を作成しなければならない（資料閲覧を行わない者から資料の提出があった場合、基金はこれを受理しない）。

イ 閲覧は、平成 26 年 ~~10~~月 ~~13~~日（~~水~~金）から平成 26 年 ~~11~~月 ~~6~~日（木）までの平日 10 時から 12 時及び 14 時から 18 時の間で、基金が指定する時間（1 回の閲覧につき 2 時間以内とする）、上記 2(5)住所地内で基金が指定する場所でのみ可能とする。

ウ 閲覧を希望する者は、希望日時（第三希望まで）及び閲覧者情報（氏名、所属先、連絡先）を記載した電子メールを次のアドレスに宛てて送信することにより、基金に申し込む。

送信先電子メールアドレス：chotatsu_GI@jpf.go.jp

エ 基金は、申し込みを受け付けた後、閲覧日時を指定（必ずしも希望する日時とは限らない）した上で、閲覧の申し込みを行った送信元電子メールアドレスに宛てて通知する。

オ 基金から閲覧日時の指定を受けた者は、閲覧当日、閲覧に先立って記名・押印した「入札関係資料閲覧に関する誓約書」（別紙 2）を閲覧者個々人の名刺と併せ基金に提出しなければならない（ただし、閲覧を複数回行う場合、2 回目以降の閲覧時における「入札関係資料閲覧に関する誓約書」の提出は不要である）。

カ 閲覧者は 1 回につき 3 名までとし、閲覧場所での複製及び撮影、並びに閲覧場所からの資料の持ち出しは認められない。また、閲覧場所における質問は受け付けない。

(2) 質問

ア 質問は、次のアドレスに宛てた電子メール本文によるもののみを受け付ける（添付ファイルでの質問は受け付けない）。

送信先電子メールアドレス：chotatsu_GI@jpf.go.jp

イ 仕様に関する質問は、平成 26 年 ~~11~~6 月 ~~7~~27 日（金）17 時まで受信したものののみを受け付け、その回答は、入札参加希望届出書に記載された連絡先電子メールアドレス宛一斉同時 bcc 通報の形にて行う（回答一斉送信後に入札参加希望届出書を提出した者に対しては、別途、個別に通報する）。なお、入札後の異議申し立ては認めない。

(3) 留意事項

- ア 証明内容が要求要件を満たしているか否かの判定は、本書で求める提出資料の書面審査により行う。
- イ 提案に係る経費は事業者の負担とする。
- ウ 提出資料は本業務の調達先選定のためにだけ使用する。
- エ 提出資料は返却しない。
- オ 提出資料について、必要に応じてヒアリング及び追加資料を求めることがある。
- カ 提出資料作成要領に従った提出資料ではないと判断した場合は、提出資料の確認を行わないことがある。また、提出資料の差し替えや再提出は一切認めない。
- キ 提出資料の内容が不明確、質問に対して未回答、説明が不十分で審査に重大な支障があると判断した場合は、要求要件を満たしていないものとする。
- ク 要求要件を満たしていないと判断された場合には、不合格となり、落札決定の対象から除外する。

以上

機能証明書

独立行政法人国際交流基金御中

「独立行政法人国際交流基金 JF-NET 運用管理支援業務」に係る入札に関し、仕様書で規定された機能等を実現することが可能であることを証明するため、提案書類作成依頼書に基づき、資料閲覧を行った上で、別紙「機能証明書」（機能を証明する添付資料を含む。）を作成しましたところ、ここにお届けします。

平成 26 年 月 日

住 所

会 社 名

代表者名

印

【機能証明書に係る問合せ窓口】

部署名 :

担当者名 :

連絡先電話番号 :

連絡先 FAX 番号 :

連絡先電子メールアドレス :

JF-NET運用管理支援業務 機能証明書(サンプル)

・要求要件を満たすことを証明するため、要件を認識し、回答する場合。

項目	要求要件	項番	対応可否 ○×	要件を満たすことの証明 (必要に応じて証明資料を添付すること。また、追加・改善の提案がある場合は記載すること。)
アカウント管理				
	各種申請に基づき、Active Directory、グループウェア、インターネットメール、VPNなどのアカウント新規作成、変更修正を行う。	1	○	各種申請に基づき、Active Directory、グループウェア、インターネットメール、VPNなどのアカウント新規作成、変更修正を行います。

・要求要件を満たすことを証明するため、認定書等の提示を行う場合。

事業者に係る要件				
	一般財団法人日本情報経済社会推進協会のプライバシーマーク制度の認定を受けていること。	60	○	<p>一般財団法人日本情報経済社会推進協会のプライバシーマーク制度の認定を受けています。</p> <p>以下に認定書を示します。</p> <p>添付1「プライバシーマーク」</p>

・要求要件を満たすことを証明するため、要件を認識し、回答するとともに、追加・改善提案を行う場合。

サーバ/ネットワーク機器に係る障害回復・回避管理				
	サーバ/ネットワーク機器に障害や問題が発生した場合、可及的速やかに適切な回避策を講じるとともに、エスカレーション先の保守業者等へ連絡する。	27	○	<p>サーバ/ネットワーク機器に障害や問題が発生した場合、可及的速やかに適切な回避策を講じるとともに、エスカレーション先の保守業者等へ連絡します。</p> <p>また、追加提案として、基金本部以外の拠点において発生した障害や問題について、当該発生拠点におけるオンサイト作業を実施した方がより迅速かつ確実な対応が見込める場合には、事前に合意した交通機関の利用実費のみご負担いただける限りにおいて、基金システム管理課様からのご要望のみで(協議を経ることなく)オンサイト作業を実施します。</p>

JF-NET運用管理支援業務 機能証明書

項目	要求要件	項番	対応可否 ○×	要件を満たすことの証明 (必要に応じて証明資料を添付すること。また、追加・改善の提案がある場合は記載すること。)
アカウント管理				
	各種申請に基づき、Active Directory、グループウェア、インターネットメール、VPNなどのアカウント新規作成、変更修正を行う。	1		
	Active Directory、グループウェア、メールアドレスの各アカウントや、業務システムのユーザID等は、その要否や利用状況について調査と削除を行い、適切なアクセス管理を行う。 定期的にシステム内のアカウント点検(棚卸)を行い、不要アカウントが発見された場合は、速やかに適切な処置を行う。	2		
アクセス管理				
	ITサービス、データ、その他のIT資産をユーザが活用できるようにすることを責務とする作業(手順)で、IT資産の機密性、完全性、可用性の保護・支援が目的である。 適切に許可されたユーザだけが、IT資産への接続または修正を行えるようにする。	3		
問合せ対応				
	全ての「問合せ」や「イベント」の受付窓口として、一次切分けと対応(問合せへの回答や発生事象の解消作業など)を行う。 自己解決できない障害の場合は、迅速なエスカレーションを行い、回復するまでインシデント管理を行う。	4		
	ユーザからの問合せについて、構成管理内に係る内容は的確に対応する。 構成管理外の内容は適切に対応する。	5		
	ユーザからの不具合等問合せについては、該当問題の有無(再現性)を確認した上で、暫定手段を的確に答える。 問題(障害)は速やかに然るべき回避対応を行う。	6		
	同時期に、同内容の問合せが多発(同時時間帯に複数拠点1件以上、又は同種問合せが5件以上発生しているときとする。)した場合、率先して事態収拾に努めるとともに、関係各所への広報活動を行い「事象」と「復旧見込」と「暫定手段」について周知する。	7		
	捕捉したイベントや、受付けたユーザ問合せは、インシデントとして起票し履歴管理を行う。 インシデントは、その起票の際にクローズ(完了)条件を明記し、適切な処置(クローズ条件を満たす作業等)が行われるまで管理する。	8		

項目	要求要件	項番	対応可否 ○×	要件を満たすことの証明 (必要に応じて証明資料を添付すること。また、追加・改善の提案がある場合は記載すること。)
FAQの作成・開示・広報	<p data-bbox="181 344 805 443">履歴として蓄積されたインシデントを基に、暫定手段や回避手順の検討、作成を行う。</p> <p data-bbox="181 479 805 577">根本的には問題未解決であるも、暫定的な回避手段として、ユーザ側で実施可能な簡易手順がある場合、そのFAQを作成・開示して、自主的な対応を促すよう広報活動を行う。</p>	9		
手順に基づくシステム関連作業	<p data-bbox="181 658 805 779">各種申請に基づき、サーバ等システム管理者側で行うことが手順書化されている作業(設定の新規作成、変更、削除など)を行う(設定の新規作成、変更、削除等を行う頻度は、システム毎の定義による)。</p> <p data-bbox="181 815 805 913">必要に応じて、設定作業に関する事前検証、作業手順書作成等を行う。また、臨時対応等の一過性作業(対応)の場合は、変更管理(変更要求)を起票し、変更コントロールを行う。</p>	11		
国内各事務所における停電時対応	<p data-bbox="181 994 805 1137">法定点検等により施設停電が予定されている場合は、停電前の機器停止、復電後の機器起動、起動後の稼働確認、障害時のエスカレーションや回避対応等を考慮し、停電時作業計画書と付随する手順書を作成する。</p> <p data-bbox="181 1173 805 1317">停電作業計画書を基にシステム管理課と協議し、スケジュールや役割の確認を行う。作業当日は各担当者の指示に基づき、ユーザ業務開始前までに、確実にシステムのサービス再開を目指すこと。</p> <p data-bbox="181 1352 805 1406">通常年1回実施される本部入居ビルの計画停電においては、停電前及び復電後の各種作業を行う。</p>	13		
予備機管理	<p data-bbox="181 1487 805 1653">プレゼンテーション用、外勤・出張時携行用、代替機等のパソコン管理を行う。貸出管理、故障機器の修理依頼と管理、待機中予備機の整備と管理。機器の用途別に、台数、状況(ステータス)、機器仕様等について保全管理を行う。</p>	16		
貸出管理	<p data-bbox="181 1756 805 1854">貸出パソコンは、追跡可能なように履歴管理を行う。貸出となったパソコンは、返却後、初期化設定を行い、次回貸出前の予防保全をする。</p>	17		
メンテナンス作業	<p data-bbox="181 1957 805 2056">パソコンの新規貸与や故障機器の修理後交換等の場面で、ユーザ提供の事前準備を行う。システム管理課が許可する基準に順じ、パソコン設定を行う。</p>	18		

項目	要求要件	項番	対応可否 ○×	要件を満たすことの証明 (必要に応じて証明資料を添付すること。また、追加・改善の提案がある場合は記載すること。)
サーバ／ネットワーク機器の監視・検知				
	監視ツールによる各サーバ／ネットワーク機器の稼働状況確認を行い、機能停止など障害有無の早期検知と状況把握を行う。	19		
	監視ツールなどからのアラート通知が発せられた場合、速やかに状況確認をした上で、業務フローに従い迅速に対応する。	20		
	サーバ等のバックアップ処理結果等を適宜確認し、正常に稼働しているか監視する。	21		
サーバ／ネットワーク機器の脆弱性対応				
	<p>【状況の把握】</p> <p>標準ソフト(OSを含む)に係る脆弱性については、適用状況レポートおよび対応策の検討および対応策の実施を行う。</p> <p>サーバ用ソフト(OSを含む)に係る脆弱性については、構成管理の機器にインストールされているソフト関し、適宜公開されるセキュリティ情報を収集し、システム管理課に報告する。</p>	22		
	<p>【緊急時の対応】</p> <p>「緊急」扱いで公開されるセキュリティ情報については、可及的速やかな情報収集と対策の検討を行う。</p> <p>また、作業が実施された後は、その後の経過観察を行う。</p>	23		
サーバ／ネットワークに係る作業、変更管理				
	<p>全ての「作業」は、必ず事前に「手順書」を作成し、システム管理課の確認を経て実施する。</p> <p>業務への影響が懸念される場合は、原則として昼時間帯(平日12:30～13:30)又は通常業務時間外の対応とする。</p>	24		
サーバ／ネットワーク機器に係る障害の予防				
	サーバ／ネットワーク機器に、業務影響を及ぼしうる「異常兆候や問題」が確認された場合、各エスカレーション先の保守業者等へ連絡する。	25		
	変更実施後は、継続的な安定稼働が確認できるまで監視等を実施する。監視期間は週次報告会で協議する。	26		
サーバ／ネットワーク機器に係る障害回復・回避管理				
	サーバ／ネットワーク機器に障害や問題が発生した場合、可及的速やかに適切な回避策を講じるとともに、エスカレーション先の保守業者等へ連絡する。	27		
	障害発生から、業務ユーザに影響が及んでしまう場合は、障害発生の影響を業務ユーザへ通知し、周知徹底を行う。通知の際は、5W1Hの原則に従い障害影響、暫定手段、復旧見込等を周知する。	28		

項目	要求要件	項番	対応可否 ○×	要件を満たすことの証明 (必要に応じて証明資料を添付すること。また、追加・改善の提案がある場合は記載すること。)
	サーバ/ネットワーク機器の修理・交換が必要な場合は、速やかに保守業者等との調整を行い、復旧するまで状況管理を行う。	29		
	障害影響が、接続するその他のシステム環境へ及んでいないか確認し、万が一、悪影響が確認された場合は、速やかに然るべき対応を行う。	30		
	障害復旧後は、障害の内容、状況、復旧手段、対応方法と手順、対策と復旧経緯、原因、復旧後の結果等を障害管理個票として整理し、システム管理課へ報告する。	31		
プリンタの管理				
	故障機器の修理依頼と管理、待機中予備機の整備と管理。各用途(機器)の、台数、状況(ステータス)、機器仕様等について管理を行う。	32		
メディアの管理				
	インストールメディアやパッチメディアの保管および構成変更時のシステムバックアップ等、システム復旧媒体一式(メディア、マニュアル等)の保管を行う。	33		
消耗品管理				
	空テープや空DVDメディア等の保管、在庫管理(棚卸)を行う。対象消耗品等の補充については、システム管理課に適宜発注を依頼する。	34		
バックアップテープ交換作業				
	バックアップテープの使用回数を確認し耐用回数に近づいた場合、又はバックアップテープに異常が発生した場合、新テープへの交換を行う。 新テープには「交換実施日」を記録し、交換後の旧テープは一定期間保管した後、破壊し廃棄する。	35		
クリーニングテープ交換作業				
	クリーニングテープの使用限度数を確認し、使用限度数に達した場合は交換を行う。 新テープには「交換実施日」を記録し、交換後の旧テープは廃棄する。	36		
ウイルス感染対応				
	サーバやパソコンが、自動削除又は隔離されないウイルス(新種ウイルス等)に感染した場合、被害状況の把握・今後の被害規模の予測・最新定義ファイルの有無等をもとに、対応方針(サーバをネットワークから切り離す処置等)を決定し、然るべき対応を行う。 対応状況は順次、システム管理課および関係各所へ通知し周知する。	37		

項目	要求要件	項番	対応可否 ○×	要件を満たすことの証明 (必要に応じて証明資料を添付すること。また、追加・改善の提案がある場合は記載すること。)
パターンファイルの更新(緊急)	<p>緊急度の高いウィルス情報を入手した場合は、パターンファイルの(自動)更新状況を確認の上、最新版に更新されていない場合は手動にて更新処理を行う。 パターンファイルの更新が完了後、システム管理課および関係各所へ、作業や状況報告を行う。</p>	38		
管理用アカウントのパスワード変更	<p>必要に応じ、運用・保守専用のアカウント(Windowsサーバ、グループウェア、業務システム等)のパスワード変更を行う。 ただし、業務システムの主管部署が使用する管理者アカウントは対象外とする。</p>	39		
情報の更新	<p>業務に関する手順書を必要に応じて作成するとともに、既存の手順書を含め、適時の更新を行う。</p>	40		
	<p>構成管理資料・運用業務資料・運用ガイドライン等、業務遂行上必要不可欠な資料・文書・記録は、適宜更新するとともに、保管場所を明確にする。</p>	41		
	<p>構成管理の各種設計資料等は、適宜、遅滞なく更新を行う。構成管理資料の更新は変更管理(変更要求)業務に属し、遂行義務を負う。</p>	42		
サービスカタログ等の見直し	<p>月次報告のフィードバックをもとに、必要に応じて、サービスカタログの内容やサービスレベル(目標値)の見直し等を行い、改訂版の案を策定し、12月に開催される月次報告会にて当該案をシステム管理課に提示・説明した上で、協議・確定する(見直しは、修正範囲・内容の有無に関わらず毎年行う)。</p>	43		
エスカレーション先の変更	<p>エスカレーション先の変更(担当者の変更、担当部署の変更等)が発生した場合には、連絡フロー、保守一覧(システム保守管理台帳)等を変更する。</p>	44		
構成管理資料の更新	<p>「サーバ/ネットワーク機器構成管理台帳」「パソコン構成管理台帳」「ソフトウェア管理台帳」等、各種構成管理資料の変更等があった場合は、遅滞なく速やかに内容を更新する。</p>	45		

項目	要求要件	項番	対応可否 ○×	要件を満たすことの証明 (必要に応じて証明資料を添付すること。また、追加・改善の提案がある場合は記載すること。)
	機器管理資料の更新(機器棚卸の実施)			
	「サーバ/ネットワーク機器管理台帳」「パソコン機器管理台帳」等、各種機器管理資料の変更等があった場合は、遅滞なく速やかに内容を更新する。	46		
	構成変更管理			
	構成管理範囲内で、業務システムやネットワーク環境等に変更があった場合、当該資料(変更管理資料)の読込等を行い、必要に応じて、運用手順書等の改訂を実施し、具体的変更箇所の理解・情報収集に努める。	47		
	IP管理台帳の更新			
	構成管理の構成アイテムに追加、変更、削除があった場合、遅滞なく速やかに内容を更新する。	48		
	ライセンス情報の更新			
	サーバおよびパソコンのソフトウェアライセンスに変更があった場合には、ライセンス管理台帳を更新し、正しい状態を維持する。ライセンス不足(または余剰)は、将来的な利用状況等の予測値を添付の上、適宜、システム管理課へ報告する。必要に応じ、適切なライセンス更新手配を依頼する。	49		
	保守契約の更新支援			
	各種機器やソフトウェア等の、各個の保守内容を的確に把握し、適切な情報管理を行う。保守期限等の理由により契約更新等が必要な場合は、その事前(3~5ヶ月程度前が望ましい)にシステム管理課へ報告し、更新に係る方針をシステム管理課に確認した上で、対応案を検討する。	50		
	ツールによる監視			
	監視ツールで異常等のイベントを検知した場合、その内容に応じ適切な対応を行う。(保守業者等へのエスカレーション、システム管理課への第一報、関係各所への広報、回避策のコマンド実行等)	51		
	監視項目の見直し			
	監視ツール等で検知されず、想定外の障害が発生した場合は、監視設定の「閾値」やイベント検出方法、イベント分類の定義等の見直しを行うとともに、保守業者やデータセンター等への周知徹底を行う。(検知不可障害や不適切な閾値の見直し)	52		

項目	要求要件	項番	対応可否 ○×	要件を満たすことの証明 (必要に応じて証明資料を添付すること。また、追加・改善の提案がある場合は記載すること。)
運用業務コントロール	朝会や夕会などの報告・連絡を目的とした簡易ミーティング。日常の業務状況(インシデント対応状況や作業負荷状況等)を把握し、業務遂行上の懸念材料を早期にキャッチアップし、適切な業務推進を行う。必要に応じ、システム管理課を経由して関係者との調整を行う。	53		
問題管理 取りまとめ	障害の「発生件数」「対処件数」「影響種別」「原因種別」「停止時間」等を集計し取りまとめる。	54		
変更管理 取りまとめ	変更の「発生件数」「対処件数」「対象種別」等を集計し取りまとめる。	55		
週次報告	システム管理課への報連相を行うための定例会として、原則週1回の頻度で開催する。	56		
月次報告、モニタリング	サービスデスク要員は、実際に提供しているITサービスが合意された目標値を達成しているかどうかモニタリング・測定し、該当月の「サービスレベル評価」「システム稼働状況」「運用業務状況」「作業工数・コスト状況」「リスク状況」「マネジメント活動」に関する状況等を取り纏め、月次報告書を作成する。	57		
運用管理支援に係る教育	常駐要員の交代や基金担当者の交代などに備え、以下の項目を含めた教育計画書を作成するとともに、適宜更新を行う。 ・問合せ、障害等の対応及び管理に関する手法について ・問合せ、障害等で仕掛中の項目一覧及びその進捗状況について ・未対応の作業一覧及びその対応方法・手順について ・その他、業務を実施する上で必要と思われる事項について	58		
事業者に係る要件	過去5年以内に 本業務と種類を同じくするJF-NETと同等規模以上で、データセンター及び回線利用を含む コンピュータ・ネットワークの運用管理支援業務を請け負った実績があること。	59		
	一般財団法人日本情報経済社会推進協会のプライバシーマーク制度の認定を受けていること。	60		

項目	要求要件	項番	対応可否 ○×	要件を満たすことの証明 (必要に応じて証明資料を添付すること。また、追加・改善の提案がある場合は記載すること。)
	運用管理支援業務の実施体制			
	落札後速やかに運用管理体制図を作成し、システム管理課へ提出すること。 運用管理体制図には、保守業者やデータセンター内作業員など、関係者との連携や私事内容が明らかとなる体制内容も記載すること。	61		
	常駐要員の設置			
	常駐要員は、本業務と類似する業務の経験を3年以上有している者2名とし、基金本部に常駐し、業務を遂行すること。	62		
	常駐要員は、ITIL Foundationの合格者又はこれと同等のスキル保持者であることを業務経験等から証明できる者であること。	63		
	窓口業務の提供時間内にあつては、常駐要員2名のうち、必ず1名以上が常駐場所にて業務に従事していること。	64		
	常駐要員2名又は1名が休暇等で半日以上不在となる場合には、バックアップ要員が常駐者に代わり常駐場所にて業務に従事すること。	65		
	バックアップ要員の設置			
	多くの作業量が見込まれる場合などに備え、バックアップ要員を1名以上、予め指定しておくこと。	66		
	バックアップ要員は、週次定例会への参加に加え、毎週1回8時間以上、基金本部で本業務に係る作業に従事するよう計画を立案し、システム管理課の承認を経た上で、実行していくこと。	67		
	バックアップ要員についても、常駐要員と同様、ITIL Foundationの合格者又はこれと同等のスキル保持者であることを業務経験等から証明できる者であること。	68		
	関係第三者との相互協力			
	障害からの早期復旧を図るため、保守業者等の関係第三者と相互協力を努めること。	69		
	基金が導入を検討するサービスについて、JF-NETに接続して利用・運用しようとする際の技術的な問合せ対応等、必要な支援につきシステム管理課を通じて行うこと。	70		
	業務提供時間			
	窓口業務については、平日9時から18時までの間、割り当てられた内線電話での対応が可能となるよう、基金本部にて提供すること。	71		

項目	要求要件	項番	対応可否 ○×	要件を満たすことの証明 (必要に応じて証明資料を添付すること。また、追加・改善の提案がある場合は記載すること。)
	<p>窓口業務以外の業務についても、平日9時から18時までの間、基金本部で提供することを原則とすること。 ただし、JF-NETに与える影響が大きいと考えられる場合には、窓口業務を提供しない日時に実施すること。</p>	72		
業務対象範囲				
	<p>JF-NET全体が本業務の対象範囲であること。 JF-NET以外のネットワークについては、障害発生時に切り分けを正しく行う上において、その存在を把握しておくこと。</p>	73		
	<p>JF-NETに接続されているパソコン(予備機を含む。)全台が本業務の対象範囲であること。</p>	74		
	<p>JF-NETに接続されているサーバ/ネットワーク機器(予備機を含む。)全台が本業務の対象範囲であること。</p>	75		
	<p>システム管理課にて管理しているパソコン(JF-NETに接続しないで利用するものも含む。)、プリンタ、ハブ、メディア、ソフトウェアなども、本業務の対象範囲であること。</p>	76		
	<p>JF-NETを利用するサービスの増減(ユーザ数やシステム数などの増減も含む。)に伴う本業務の対象範囲見直しは原則行わないこと(実施体制を維持したままでは過大又は過小となり、安定的かつ効率的なサービス提供が困難となりそうな場合には、対応の要否・可否などにつき基金と協議すること)。</p>	77		
随時報告				
	<p>JF-NETに与える影響が大きいインシデントにつき、システム管理課担当者に対しグループウェア等で状況や経過を随時報告すること。 とりわけ緊急を要するインシデントについては、急ぎシステム管理課担当者に口頭で報告するとともに、完了に至るまでの経過につき、同担当者が求める方法で報告を行うこと。</p>	78		
瑕疵担保				
	<p>納入成果物たる月次報告書に対し、納入を完了した日から1年以内に瑕疵のあることが発見された場合において、基金から補修を求められた場合には、無償で応じること。</p>	79		
情報セキュリティを確保するための体制の整備				
	<p>本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。</p>	80		

項目	要求要件	項番	対応可否 ○×	要件を満たすことの証明 (必要に応じて証明資料を添付すること。また、追加・改善の提案がある場合は記載すること。)
	<p>情報セキュリティが侵害された場合の対処</p> <p>本業務の遂行において情報セキュリティが侵害された場合又はそのおそれがある場合には、速やかにシステム管理課に報告すること。</p>	81		
	<p>情報セキュリティ対策の履行状況の確認</p> <p>本業務の遂行に際し、請負者による情報セキュリティ対策の履行が不十分の可能性があるとシステム管理課に認められた場合には、システム管理課と協議した上で適宜対応すること。</p>	82		
	<p>再委託先における情報セキュリティ対策の履行義務</p> <p>本業務の一部を他の者に再委託する場合は、本契約に基づき請負者に求められるものと同等の情報セキュリティを確保するための対策を再委託先に履行させるとともに、その責任は全て請負先が負うこと。</p>	83		
	<p>情報の持ち出し、廃棄等</p> <p>本業務の遂行のために基金から借用した情報につき、紛失、破損、流失等をしないよう、厳重に管理するとともに、借用する必要がなくなった情報については、速やかに基金に返却すること。</p>	84		
	<p>本業務の遂行のために請負者が作成した情報は、必要がなくなり次第、直ちに請負者が責任をもって廃棄又は消去し、廃棄又は消去が完了したときは、その旨を書面で報告すること。</p>	85		
	<p>本業務の遂行のため基金の所有する物品又は情報を基金外へ持ち出す場合は、予めシステム管理課の許可を得た上で、請負者の責任の下で管理すること。また、使用を許可された情報を第三者に開示したり、当該情報又は使用を許可された物品を本契約の目的外に使用しないこと。</p>	86		
	<p>記録媒体・パソコン等の持込み</p> <p>本業務に使用するために記録媒体やパソコン等を持ち込む場合は、予めシステム管理課の許可を得ること。</p>	87		
	<p>情報セキュリティ対策に関する報告書の提出</p> <p>情報セキュリティ要件に係る対応を実施した場合は、報告書を作成し、システム管理課に提出すること。</p>	88		
	<p>著作権の帰属</p> <p>第三者が既に所有するものを除き、基金は、請負者が本業務の遂行に伴い生じた成果について、全ての権利を使用することができるものとする。</p>	89		

項目	要求要件	項番	対応可否 ○×	要件を満たすことの証明 (必要に応じて証明資料を添付すること。また、追加・改善の提案がある場合は記載すること。)
	成果物の著作権は、請負者又は第三者に留保されるもの(請負者又は第三者が既に有していた著作権及び請負者が本契約のために提供した知的財産の権利)を除き、基金より請負者に対価が支払われたとき、請負者から基金に移転するものとする。	90		
	請負者は、本業務に係る全ての成果物について、著作者人格権を行使しないものとする。	91		
その他				
	本業務の実施に際し使用する言語は日本語とする。ただし、利用する各種製品の更新情報等が英語でのみ提供されている場合においては、必要に応じ、常駐要員及びバックアップ要員がその概要なりともを把握できるよう、請負者側で対策を講じておかなければならない。	92		
	請負者は、平成26年10月1日からの本業務開始に支障がないようにするため、同年9月15日までに前請負者による業務内容・業務実施方法に係る説明を受け、内容を理解した後で、本業務の実施主体として必要に応じ再定義等をした上で、同年9月26日までにシステム管理課に対し準備完了報告書を提出し、その確認を経なければならない。	93		
	本業務の遂行過程において、システム管理課より、技術的知識あるいは経験の不足のため作業品質が低いと判断された要員については、システム管理課の要請に応じ、代替の者を速やかに準備し、業務に従事させなければならない。	94		
	本業務の遂行過程において作成される電子ファイルについては、特別な理由によりシステム管理課が別途承認する場合を除き、基金の標準ソフトウェアを用いて作成しなければならない。	95		
	報告会をはじめとする各種ミーティングの開催や、あるいは本業務に関する具体的な作業スケジュールの変更又は技術的問題が生じた場合などについては、システム管理課とその都度協議し、同室の了承を得た上で、実施しなければならない。	96		
	請負者は、労働基準法その他の法令規則を順守するとともに、本業務遂行に際し、法令規則の遵守を担保しうる体制を構築しなければならない。	97		
	本仕様書に記載されていない事項について疑義が生じた場合は、基金と協議の上、これを確定していくものとする。	98		

入札関係資料閲覧に関する誓約書

独立行政法人国際交流基金御中

「独立行政法人国際交流基金 JF-NET 運用管理支援等業務」に係る入札に関し、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を閲覧するにあたり、以下の事項を厳守することを誓約します。

- 1 貴基金の情報セキュリティに関する規程等を順守し、貴基金が開示した情報（公知の情報等を除く。）を本件調達の目的以外に使用、又は第三者に開示、若しくは漏えいしないものとし、そのために必要な措置を講ずること。
- 2 1 に違反して、情報の開示、漏えい若しくは使用した場合、法的な責任を負うものであることを確認し、これにより貴基金が被った一切の損害を賠償すること。

平成 26 年 月 日

住 所

会 社 名

代表者名

印