

独立行政法人日本芸術文化振興会
情報システムの総括運用管理支援業務
民間競争入札実施要項（案）

平成 29 年〇月〇日

独立行政法人日本芸術文化振興会

目次

1 趣旨	- 1 -
2 本業務の詳細な内容及びその実施に当たり確保されるべき質に関する事項	- 1 -
3 実施期間に関する事項	- 7 -
4 入札参加資格に関する事項	- 7 -
5 入札に参加する者の募集に関する事項	- 9 -
6 本業務を実施する者を決定するための評価の基準その他本業務を実施する者の決定に関する事項	- 10 -
7 本業務に関する従来の実施状況に関する情報の開示に関する事項	- 11 -
8 本業務の請負者に使用させることができる財産に関する事項	- 12 -
9 本業務の請負者が、振興会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本業務の適正かつ確実な実施の確保のために本業務の請負者が講じるべき措置に関する事項	- 12 -
10 本業務の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の請負者が負うべき責任に関する事項	- 16 -
11 本業務に係る法第7条第8項に規定する評価に関する事項	- 17 -
12 その他本業務の実施に関し必要な事項	- 17 -

別紙1 独立行政法人日本芸術文化振興会情報システム総括運用管理支援業務民間競争入札による調達仕様書

別紙2-1 現行振興会ネットワーク構成図

別紙2-2 次期振興会ネットワークイメージ（概略図）

別紙2-3 現行振興会 WAN 構成図

別紙3 機器一覧

別紙4 ソフトウェア一覧

別紙5 業務システム一覧

別紙6 遠隔監視対象機器一覧

別紙7 従来の実施状況に関する情報の開示

別紙8 業務フロー図

別紙9 日本芸術文化振興会組織図

別紙10 独立行政法人日本芸術文化振興会情報システム総括運用管理支援業務民間競争入札による調達に係る履行証明書

別紙11 日本芸術文化振興会のヘルプデスクに関する満足度調査

別紙12 機密保持誓約書

参考資料 独立行政法人日本芸術文化振興会情報基盤に係る基幹ネットワークシステムの調達（平成30年3月から37か月間）仕様書

1 趣旨

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

上記を踏まえ、独立行政法人日本芸術文化振興会(以下「振興会」という。)は「公共サービス改革基本方針」(平成28年6月28日閣議決定)別表において民間競争入札の対象として選定された「独立行政法人日本芸術文化振興会情報システム総括運用管理支援業務」(以下「本業務」という。)について、公共サービス改革基本方針に従って、民間競争入札実施要項を定めるものとする。

2 本業務の詳細な内容及びその実施に当たり確保されるべき質に関する事項

2.1 本業務の概要

振興会では、業務を効率的に遂行するため振興会情報システムを構築し、運用している。

振興会情報システムは国立劇場本館・新事務棟・国立演芸場・伝統芸能情報館がある隼町地区(東京都千代田区)、国立能楽堂(東京都渋谷区)及び国立文楽劇場(大阪府中央区)の各拠点間を、相互に専用回線を通じて結んでいる。

振興会情報システムは、ネットワーク通信(インターネット機能)、メールサーバー、振興会ホームページ、ファイルサーバー等を構成する基幹ネットワークシステム、グループウェア(電子メール機能、掲示板機能、施設予約機能等)、チケット販売システム等、個別業務を効率的に遂行するために構築・運用されている各種業務システム(以下「業務システム」という。)、それらのシステムを構成しているネットワーク機器等(以下「機器等」という。)によって構成されており、情報サービスを提供している。

本業務を実施する民間事業者(以下「請負者」という。)が行う業務は、振興会情報システムの運用、保守(保守支援含む)、管理等を行うことにより、振興会情報システムを利用する振興会の職員等(以下「職員等」という。)に対して、振興会情報システムが有する機能を安定的に供給することとし、その詳細については、別紙1「独立行政法人日本芸術文化振興会情報システム総括運用管理支援業務民間競争入札による調達仕様書」(以下「仕様書」という。)を基本とする。

本業務は、法に基づく民間競争入札にて調達され、平成30年3月1日から開始する。

2.2 振興会情報システムの概要

振興会情報システムの主な概要は次のとおりである。

(1) 構成機器

振興会情報システムのネットワーク構成の概要を別紙2「ネットワーク

構成図」に示す。

また、振興会情報システムを構成する機器等を別紙3「機器一覧」に示す。

(2) ソフトウェア

振興会情報システムで使用しているアプリケーションソフトウェアを別紙4「ソフトウェア一覧」に示す。

(3) グループウェア

グループウェア（サイボウズ社製 ガルーン）のスケジュール管理、電子掲示板、会議室の予約等の各機能利用することにより、情報共有、情報伝達の迅速化、作業の効率化が可能となっている。また、各拠点間及びインターネット経由での民間との電子メールの送受信が可能となっている。

(4) 業務システム

業務システムの概要を別紙5「業務システム一覧」に示す。

(5) 利用特性

端末約630台を通じて、原則として24時間365日利用される。

(6) 設置拠点

振興会情報システムの設置拠点は以下のとおりである。

なお、本業務を遂行する要員（以下「運用管理要員」という。）は、①の隼町地区に常駐することとし、②～⑤については必要に応じて現地へ赴くこととする。ただし、③については通常、現地の担当者が対応することとする。詳細については、仕様書「4.4 (4) 運用管理要員の構成」を参照すること。

- ① 隼町地区（国立劇場本館、新事務棟、伝統芸能情報館、国立演芸場）：
東京都千代田区隼町4-1
- ② 国立能楽堂：東京都渋谷区千駄ヶ谷4-18-1
- ③ 国立文楽劇場：大阪府大阪府中央区日本橋1-12-10
- ④ 新国立劇場：東京都渋谷区本町1-1-1
- ⑤ 学術情報ネットワーク 東京データセンター：（規定により所在地は記載しない）

2.3 本業務の内容

請負者が以下の業務を行うことにより、職員等に振興会情報システムを利用したサービスを安定的に供給することとし、その詳細は仕様書を基本とする。

(1) 運用管理手順書等の作成

本業務に係る手順書等の作成を行う。

(2) 性能管理

振興会情報システムの安定的かつ正常な稼働を確保する観点で、振興会が指定する機器等に対して、振興会が規定した項目に沿ったハードウェア

の外観点検、システム稼働状態、トラフィック、サーバー室温度管理等を行う。

(3) ネットワーク管理

- ① ネットワークセグメント及び機器等の死活、サーバーの重要プロセス及びサービス稼働状況、サーバーのシステムログに出力された障害情報、機器等のリソース、パフォーマンス状況、メールログ、プロキシログ、さらには端末の操作ログ等の監視を行う。なお、振興会が指定する重要な機器及びプロセスについては、外部より遠隔による監視を行う。
- ② ネットワーク上のコンピューターの IP アドレス、ホスト名等の台帳管理を行う。
- ③ 機器等のネットワーク通信の設定変更等を行う。

(4) セキュリティ管理

- ① サーバー (Linux サーバー含む)、クライアント端末、貸出用クライアント端末及び業務システムに対しウィルス対策ソフトウェアを最新に維持するとともに、ウィルス情報収集及び対策立案を行う。
- ② ウィルスパターンの更新、セキュリティパッチの適用、チューニング等の機器等の管理を行う。

(5) 障害対応と保守

- ① ハードウェア・ソフトウェア (業務システム含む) 及びネットワークの障害発生時における一次切り分け、原因分析、復旧、ステータス管理、事後管理を迅速に行う。
なお、業務システムの対応については、各業務システムの保守・運用を行っている業者 (以下「システム保守業者」という。) への連絡及び復旧後の動作確認等の支援が主な業務である。
- ② システム保守業者の行う定期点検保守等時の動作確認等の支援を行う。

(6) データ管理

機器等のデータのバックアップ、バックアップログの確認や、バックアップ媒体の交換・保管を行う。

(7) 職員等対応

ハードウェア、ソフトウェアの操作に関する問合せ管理、クライアント端末等の管理、貸出機器管理等を行う。

(8) アカウント等の管理

各種アカウントの管理、パスワードの管理、ファイルサーバーへのアクセス権の管理を行う。

(9) 情報資産管理に関する資料等

資産管理台帳、論理構成図、物理構成図、機器配置図、ライセンス契約

管理、配線図、その他必要な文書の作成、管理を行う。

(10) 振興会情報システムの変動に関する支援

本業務請負期間中において振興会情報システムに変動があった場合には、助言、支援及び必要な資料の提供、作成を行う。

(11) 業務システム運用管理

振興会情報システムにおいて提供されているグループウェアを始めとする業務システムにおいて、操作方法の問合せ及び障害対応のほか、アカウント管理やバックアップの取得確認、システム機器の状態監視等の運用管理を行う。

(12) 計画停電

1年に1回実施される法定停電において、機器等の停止、起動及び起動後の動作確認の対応を行う。

(13) パソコン研修

新入社員向けのパソコン研修、職員向けのパソコン研修を行う。

(14) その他の運用管理業務

消耗品の管理や、ネットワークケーブルの配線状況の管理等を行う。

2.4 確保されるべき本業務の質

(1) サービスレベルアグリーメント (SLA) 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、以下に示す指標に対してサービスレベルアグリーメントを締結すること。

① 本業務の一次回答時間

職員等からの質問等に対する一次回答時間は、運用管理要員が対応開始してから1時間以内とすること。回答時間は以下の計算式による。

(運用管理要員が職員等に回答した日時) - (運用管理要員が職員等からの質問に対して対応を開始した日時)

(ただし、17時45分以降の問合せについては、翌営業日の10時までに回答すること)

② 本業務の解決時間

ア 職員等からの質問等に対する解決時間は2営業日以内とすること。解決時間は以下の計算式による。

(職員等の質問等が解決した日時) - (職員等が運用管理要員に対して質問等した日時)

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

③ 障害連絡時間

ア 職員等からインシデントを受け付けた場合には、すべて15分以内

に一次切り分けを行うこと。

イ 外部監視により検出された障害において、システム保守業者に指示・支援を仰ぐ場合は、すべて 15 分以内に連絡すること。

(運用管理要員が振興会及びシステム保守業者に通報した日時) - (運用管理要員が事態を確認した日時)

④ 対象システム保守業者への保守対応依頼

職員等からの質問等に対して、振興会情報システムのシステム保守業者へのエスカレーションにかかる所要時間は、運用管理要員が対応開始してから 3 時間以内とすること。所要時間は以下の計算式による。

(運用管理要員がシステム保守業者へ連絡票を回付した日時) - (運用管理要員が職員等からの質問に対して対応を開始した日時)

⑤ 障害報告時間

各システム又は外部監視等により検出された機器等の障害について、運用管理要員は事態を確認してから 30 分以内に振興会担当者に対し報告すること。障害報告時間は以下の計算式による。

(請負者が振興会担当者に報告した日時) - (障害確認日時)

(ただし、17 時 45 分以降の障害報告については翌営業日の 9 時 30 分までに回答すること)

⑥ 機器等の障害解決時間

ア 振興会情報システムに係る監視等により検出された機器等の障害について、運用管理要員は 1 営業日以内に解決させること。障害解決時間は以下の計算式による。

(障害が解決した日時) - (運用管理要員が事態を確認した日時)

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

⑦ 作業遅延の件数

振興会が示す所定の期日までに作業が完了しない件数は 0 件であること。対象となる作業を以下に示す。

ア ウィルス対策、セキュリティパッチの適用等のセキュリティ管理
イ クライアント端末の設置、ソフトウェアのインストール等の端末管理

ウ クライアント端末の貸出、設定、リストア等の貸出機器管理

エ アカウント登録、メールアドレス登録等の職員等のアカウント管理

オ IP アドレスの付与等のネットワーク管理

カ その他、振興会が要請する作業

(2) 利用者満足度調査の結果

ヘルプデスク業務の利用者に対して、次の項目の満足度についてアンケートを実施し、その結果の基準スコア (75 点以上) を維持又は向上すること。

① 問合せから回答までに要した時間

② 回答又は手順に対する説明の分かりやすさ

③ 回答又は手順に対する結果の正確性

④ 担当者の対応

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

なお、当該調査の内容の詳細は別紙 11「日本芸術文化振興会のヘルプデスクに関する満足度調査」のとおりである。

(3) サービスレベルアグリーメント（SLA）の改訂

(1)において設定した項目、指標値、保証値等については必要に応じて見直しを実施し改訂するものとする。

改訂の契機は以下のとおりとする。

- ① 振興会及び請負者双方の合意事項に明確な変更が生じた場合
- ② 振興会及び請負者双方が認めた場合

(4) サービスレベルアグリーメント（SLA）に関する免責事項

以下の場合、サービスレベルアグリーメント（SLA）の適応外とする。

- ① 災害又は請負者の瑕疵によらず電源供給が停止した場合
- ② 振興会及び他の調達事業者の過失又は故意による障害の場合
- ③ 請負者の瑕疵によらず障害復旧が行えない場合
- ④ 請負者の瑕疵によらず障害監視が行えない場合
- ⑤ 請負者の瑕疵によらず障害通知の受信ができない場合
- ⑥ 振興会及び請負者双方の協議の上で計測の除外とした場合
- ⑦ 本業務対象外の業務システムが起因する場合

(5) サービスレベルアグリーメント（SLA）に係る是正措置

① サービスレベルの達成状況については、振興会に報告し、振興会の承認を得ること。

② 請負者の責による未達成項目がある場合、請負者は以下に示すような措置により達成度合いの向上に努めること。

ア 未達成の項目に対する改善策（仕組みや手続きの見直し等）を提示し、振興会の承認を得た上で対策を講じること。また、そのために必要となる作業等は請負者の負担で行うこと。

イ 改善策の実施効果を実施の月より 3 か月間、1 か月ごとの達成状況報告とともに報告し、振興会の承認を得ること。

2.5 契約の形態及び支払

(1) 本業務の契約の形態は、業務請負契約とする。

(2) 振興会は、業務請負契約に基づき、請負者が実施する本業務について、契約の履行に関し、仕様書に定めた内容に基づく毎月の監督・検査により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、当該月の請負代金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、振興会は、確保されるべき本業務の質の達成に必要な限りで、請負者に対して本業務の実施方法の改善を行うよう指示することができる。

請負者は、当該指示を受けて業務の実施方法を改善し、業務改善報告書

を速やかに振興会に提出するものとする。

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、振興会は、請負代金の支払を行わないことができる。

なお、請負代金は、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) 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振興会が負担し、それ以外の法令変更については請負者が負担する。

ア 本業務に類型的又は特別に影響を及ぼす法令変更及び税制度の新設

イ 消費税その他類似の税制度の新設・変更（税率の変更含む）

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

3 実施期間に関する事項

業務請負契約の実施期間は、平成 30 年 3 月 1 日から平成 33 年 3 月 31 日までとする。

4 入札参加資格に関する事項

- (1) 法第 15 条において準用する法第 10 条各号（第 11 号を除く。）に該当する者でないこと。
- (2) 独立行政法人日本芸術文化振興会会計規程第 16 条及び第 17 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) 独立行政法人日本芸術文化振興会一般競争（指名競争）参加資格又は全省庁統一資格において、平成 29 年度の「役務の提供等」で「A」、「B」又は「C」等級の認定を受けている者であること（会社更生法（平成 14 年法律第 154 号）に基づき更生手続開始の申立てがなされている者又は民事再生法（平成 11 年法律第 225 号）に基づき再生手続開始の申立てがなされている者については、手続開始の決定後に一般競争参加資格の再認定を受けている者であること。）。)

なお、当該競争参加資格については、平成 29 年 3 月 31 日付け号外政府調達第 61 号の官報の競争参加者の資格に関する公示の別表に掲げる申請受付窓口において随時受け付けている。

- (4) 会社更生法に基づき更生手続開始の申立てがなされている者又は民事再生法に基づき再生手続開始の申立てがなされている者（上記(3)の再認定を受けた者を除く。）でないこと。

- (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) 振興会又は各府省等における物品等の契約に係る指名停止措置要領に基づく指名停止を受けている期間中でないこと。
- (8) 本業務に係る調査研究や各工程の調達仕様書の作成に直接関与した事業者及びその関連事業者（「財務諸表等の用語、様式及び作成方法に関する規則」（昭和38年大蔵省令第59号）第8条に規定する親会社及び子会社、同一の親会社をもつ会社並びに委託先事業者間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) 本業務の請負者は、ISO09001、ISO20000、JISQ9001又はこれらと同程度の認証を所得しており、品質管理を的確に行う体制が整備されていることを証明すること。
- (10) 本業務の請負者は、ISMS、BS7799又はJISQ27001（ISO/IEC27001）の認証を取得しており、情報セキュリティ管理を的確に行う体制が整備されていることを証明すること。
- (11) 本業務の請負者は、環境管理体制について、ISO14001又は同程度の公的認証を取得していること。
- (12) 本業務の請負者は、プライバシーマーク制度の認証により、プライバシーマーク使用許諾を受けていること。
- (13) 過去5年以内において、役職員数350名程度の情報システムを有するネットワークシステムの運用等の業務を請け負った実績を有すること。単にヘルプデスク業務のみの実績は認めない。
- (14) 本作業遂行において、振興会と日本語により円滑かつ適切なコミュニケーションが図れること。
- (15) 単独で本業務を行えない場合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、適正に本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。

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	9月下旬
質問受付期限	11月上旬
入札書提出期限	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月中旬

(2) 質問受付

期限：平成29年11月10日（金） 午後5時

仕様に関する質問は、下記担当部署にて文書で受け付ける。

総務企画部情報推進課 FAX番号 03-3265-6066

質問に対する回答は、独立行政法人日本芸術文化振興会のホームページ上で公開するので各自確認すること。

(3) 入札書類

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

① 入札書

入札金額を記載した書類。

落札決定に当たっては、入札書に記載された金額に当該金額の100分の8に相当する額を加算した金額（当該金額に1円未満の端数があるときは、その端数金額を切り捨てた金額）をもって落札価格とするので、入札者は、消費税及び地方消費税に係る課税事業者であるか免税事業者であるかを問わず、見積もった契約希望金額の108分の100に相当する金額を入札書に記載すること。

② 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。

③ 競争参加資格審査結果通知書の写し

独立行政法人日本芸術文化振興会一般競争（指名競争）参加資格又は全省庁統一資格において、平成29年度の「役務の提供等」で「A」、「B」又は「C」等級の認定を受けている者であること（会社更生法（平成14年法律第154号）に基づき更生手続開始の申立てがなされている者又は民事再生法（平成11年法律第225号）に基づき再生手続開始の申立てがなされている者については、手続開始の決定後に一般競争参加資格の再認定を受けている者であること。）。

④ 法第15条において準用する法第10条に規定する欠格事由のうち、暴力団排除に関する規程について評価するために必要な書類

- ⑤ 法人税並びに消費税及び地方消費税の直近の納税証明書
- ⑥ 主たる事業の概要、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
- ⑦ 入札参加グループによる参加の場合は、入札参加グループ内部の役割分担について定めた協定書又はこれに類する書類
- ⑧ 指名停止等に関する申出書
振興会又は各府省等から指名停止を受けていないことを確認する書類
- ⑨ 業務体制表及び緊急連絡体制表（任意様式）
緊急時を含む作業・連絡体制を明確に図示すること。
- ⑩ 誓約書
本業務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、最低価格落札方式によるものとする。

(2) 落札者の決定

① 本件の役務を提供できると契約担当役が判断した入札者のうち、独立行政法人日本芸術文化振興会会計規程実施細則第5条に基づいて作成された予定価格の制限の範囲内で最低価格をもって有効な入札を行った入札者を落札者とする。但し、落札者となるべき者の入札価格によっては、その者により当該契約の内容に適合した履行がなされない恐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恐れがあつて著しく不適當であると認められるときは、予定価格の制限の範囲内の価格をもって入札した他の者のうち最低の価格をもって入札した者を落札者とすることがある。

② 低入札価格調査

ア 本件に関し、入札価格が低入札価格調査基準価格を下回った場合、低入札価格調査を実施する。

イ 調査を実施した場合は、履行可能性等を明らかにした資料等の提出について、速やかに対応すること。

ウ 調査中に履行不可能の申し出があつた場合、指名停止措置（原則3か月）が講じられることになるので、注意すること。なお、調査への非協力的な対応が確認された場合は、指名停止期間が延伸されることがあるので注意すること。

エ 低入札価格調査を実施した場合

(ア) 低入札価格調査基準価格未満の入札を行った者は、振興会の調査の結果によっては、最低入札者であっても必ずしも落札者とな

らない場合がある。

(イ) 振興会は、調査の結果、最低価格入札者の入札価格により契約の内容に適合した履行がされると認めるときは、直ちに最低価格入札者に落札した旨を通知するとともに、他の入札者全員に対してその旨を通知する。

(ウ) 次順位者を落札者と決定したときは、最低価格入札者に対しては落札者とならない旨を、次順位者に対しては落札者となった旨を通知するとともに、その他の入札者に対しては次順位者が落札者となった旨を通知する。

③ 落札者となるべき者が2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。

(3) 落札者決定の取消し

落札者が、契約担当役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、落札者の決定を取り消す。ただし、契約担当役が、正当な理由があると認めるときはこの限りでない。

(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準備等に必要期間が確保できないなどやむを得ない場合は、振興会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7「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

(2) 資料の閲覧

民間競争入札に参加する予定の者から、本件従来業務に係る報告書等の成果物、対象システムのドキュメント類、ネットワーク論理構成図、ネットワーク物理構成図等について閲覧要望があった場合、別途、振興会との

間で機密保持契約を締結することにより、振興会構内に限定して閲覧することを可能とする。

なお、事前の情報開示においては振興会が閲覧のための会議室等を用意する。

(3) 民間事業者からの質問及び振興会からの回答

振興会では本業務の入札説明会を実施しないため、入札公示後、次に掲げる方法で質問を受け付け、回答を行う。

- ① 期限：平成29年11月10日（金）午後5時
- ② 仕様に関する質問は、総務企画部情報推進課にて文書で受け付ける。
FAX番号 03-3265-6066
- ③ 質問に対する回答は、振興会のホームページ上で公開するので各自確認すること。

8 本業務の請負者に使用させることができる財産に関する事項

(1) 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。

- ① 本業務に必要な電気設備
- ② その他、振興会と協議し承認された本業務に必要な施設、設備等

(2) 使用制限

- ① 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前項①及び②に掲げる財産を使用し、又は利用してはならない。
- ② 請負者は、あらかじめ振興会と協議した上で、振興会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。
- ③ 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。
- ④ 請負者は、既存の建築物及び工作物等に汚損・損傷等を与えないよう十分に注意し、損傷（機器の故障等を含む。）が生じるおそれのある場合は、養生を行う。万一損傷が生じた場合は、請負者の責任と負担において速やかに復旧するものとする。

9 本業務の請負者が、振興会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本業務の適正かつ確実な実施の確保のために本業務の請負者が講じるべき措置に関する事項

(1) 本業務の請負者が振興会に報告すべき事項、振興会の指示により講じるべき措置

- ① 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振興会に提出しなければならない。
 - イ 請負者は、本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、直ちに振興会に報告するものとし、振興会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、必要に応じて振興会から求められた場合は、適宜、報告を行うものとする。

② 検査等

ア 振興会は、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、又は振興会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 立入検査をする振興会の職員は、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。

③ 指示

振興会は、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、必要な措置を講じ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

① 請負者は、本業務の実施に際して知り得た振興会の情報等（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。

② 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振興会が認めた場合に限り、第三者へ開示できるものとする。

③ 請負者は、振興会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 請負者は、振興会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、情報の複製等の制限、情報の漏えい等の事案の発生時における対応、本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、内部管理体制の確立、情報セキュリティの運用状況の検査に応じる義務、請負者の事業責任者及び本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、別紙12「独立行政法人日本芸術文化振興会情報システム総括運用管理支援に関する誓約書」への署名を、遵守しなければならない。

⑤ ①から④までのほか、振興会は、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

- ① 本業務の開始
請負者は、本業務の開始日から確実に業務を開始すること。
- ② 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、書面による振興会の事前の承認を得たときは、この限りではない。
- ③ 権利義務の帰属等
 - ア 本業務の実施が第三者の特許権、著作権その他の権利と抵触するときは、請負者は、その責任において、必要な措置を講じなくてはならない。
 - イ 請負者は、本業務の実施状況を公表しようとするときは、あらかじめ、振興会の承認を受けなければならない。
- ④ 瑕疵担保責任
 - ア 振興会は、成果物等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、振興会は、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。
- ⑤ 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、振興会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、請負者が振興会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しなければならない。
 - 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。
- ⑥ 契約内容の変更
振興会及び請負者は、本業務の質の確保の推進、またはその他やむをえない事由により本契約の内容を変更しようとする場合は、あらか

じめ変更の理由を提出し、それぞれの相手方の承認を受けるとともに法第 21 条の規定に基づく手続を適切に行わなければならない。

⑦ 契約の解除

振興会は、請負者が次のいずれかに該当するときは、請負者に対し請負費の支払を停止し、又は契約を解除若しくは変更することができる。この場合、請負者は振興会に対して、契約金額から消費税及び地方消費税を差し引いた金額の 100 分の 10 に相当する金額を違約金として支払わなければならない。その場合の算定方法については、振興会の定めるところによる。ただし、同額の超過する増加費用及び損害が発生したときは、超過分の請求を妨げるものではない。

また、請負者は、振興会との協議に基づき、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とき。

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とき。

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。

⑧ 談合等不正行為

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

⑨ 損害賠償

請負者は、請負者の故意又は過失により振興会に損害を与えたときは、振興会に対し、その損害について賠償する責任を負う。また、振興会は、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、振興会から請負者に損害賠償を請求する場合において、原因を同じくする支払済の違約金がある場合には、当該違約金は原因を同じくする損害賠償について、支払済額とみなす。

⑩ 不可抗力免責及び危険負担

振興会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、振興会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。

⑪ 金品等の授受の禁止

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

⑫ 宣伝行為の禁止

請負者及び本業務に従事する者は、本業務の実施に当たっては、自ら行う業務の宣伝を行ってはならない。また、本業務の実施をもって、第三者に対し誤解を与えるような行為をしてはならない。

⑬ 法令の遵守

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

⑭ 安全衛生

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

⑮ 記録及び帳簿類の保管

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

⑯ 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、振興会と請負者との間で協議して解決する。

⑰ 本業務の引継ぎ

ア 契約期間前における引継ぎ

請負者は、契約期間の履行開始日までに、運用管理手順書等を使用して、現行業者から、本業務を滞りなく遂行するために必要な全ての業務引継ぎを完了していること。

なお、その際の引継ぎに必要となる経費のうち、請負者の責任において発生した経費は請負者の負担とする。

イ 請負期間満了における引継ぎ

請負者は、次期運用管理支援業者への引継ぎにおいては、本業務の内容及び課題事項など運用業務を遂行するために必要な情報を取りまとめた資料等を作成し、次期運用管理支援業者に対し適切な説明を実施し、引継ぎの内容に関する質問にも適宜対応すること。

なお、次期運用管理支援業者の責任において発生した経費を除いて、引継ぎに必要となる経費は請負者の負担とする。

ウ 引継ぎの監督

振興会は、本業務の引継ぎが円滑に実施されるよう、現行業者及び請負者に対して措置を講ずるとともに、引継ぎが完了したことを確認する。

10 本業務の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の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) 振興会が民法（明治29年法律第89号）第709条等に基づき当該第三者に対する賠償を行ったときは、振興会は請負者に対し、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振興会の責めに帰すべき理由が存する場合は、振興会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振興会の責めに帰すべき理由が存するときは、請負者は振興会に対し、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

振興会は、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32年5月を予定）を踏まえ、本業務開始後、毎年2（終了月）月に状況を調査する。

【実施状況に関する評価の時期について】

評価の時期は業務終了時期により異なる。終了時期の1年前プラス2か月となり、終了時期が年度末の場合は、業務終了の1年前の5月となる。

(2) 調査項目及び実施方法

- ① 本業務の一次回答時間
業務報告書により調査
- ② 本業務の解決時間
業務報告書により調査
- ③ 障害連絡時間
業務報告書により調査
- ④ 対象システム保守業者への保守対応依頼
業務報告書により調査
- ⑤ 障害報告時間
業務報告書により調査
- ⑥ 機器等の障害解決時間
業務報告書により調査
- ⑦ 作業遅延の件数
業務報告書により調査
- ⑧ ヘルプデスク利用者満足度調査の結果
各年度において、職員等に対する年1回のアンケート（ヘルプデスク利用者アンケート調査）の実施結果により調査

(3) 意見聴取等

振興会は、必要に応じ、本業務請負者から意見の聴取を行うことができるものとする。

(4) 実施状況等の提出時期

振興会は、平成32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。

12 その他本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

振興会は、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) 振興会の監督体制

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：総務企画部情報推進課管理係長

検査職員：総務企画部情報推進課長

(3) 本業務請負者の責務

- ① 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。
- ② 請負者は、法第54条の規定に該当する場合は、1年以下の懲役又は50万円以下の罰金に処される。
- ③ 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。

- ④ 請負者は、会計検査院法（昭和22年法律第73号）第23条第1項第7号に規定する者に該当することから、会計検査院が必要と認めるときには、同法第25条及び第26条により、同院の実地の検査を受けたり、同院から直接又は振興会に通じて、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

- ① 請負者は、本業務の目的として作成される成果物に関し、著作権法第27条及び第28条を含む著作権の全てを振興会に無償で譲渡するものとする。
- ② 請負者は、成果物に関する著作者人格権（著作権法第18条から第20条までに規定された権利をいう。）を行使しないものとする。ただし、振興会が承認した場合は、この限りではない。
- ③ ①及び②に関わらず、成果物に請負者が既に著作権を保有しているもの（以下「請負者著作物」という。）が組み込まれている場合は、当該請負者著作物の著作権についてのみ、請負者に帰属する。
- ④ 提出される成果物に第三者が権利を有する著作物が含まれる場合には、請負者が当該著作物の使用に必要な費用の負担及び使用許諾契約等に係る一切の手続きを行うものとする。

独立行政法人日本芸術文化振興会
情報システム総括運用管理支援業務
民間競争入札による調達仕様書
(案)

独立行政法人日本芸術文化振興会

平成29年〇月

目次

1. 概要	4
1.1 件名	4
1.2 目的	4
1.3 用語の定義	4
1.4 本業務及び振興会情報システムの概要	5
1.4.1 本業務の概要	5
1.4.2 振興会情報システムの概要	5
1.4.3 振興会情報システムの構成	5
1.4.4 ソフトウェア	5
1.4.5 グループウェア	6
1.4.6 業務システム	6
1.4.7 利用特性	6
1.4.8 本業務の拠点	6
1.4.9 振興会情報システム設置拠点	6
1.5 本業務の範囲及び期間	6
1.5.1 請負範囲	6
1.5.2 契約期間	7
1.5.3 納入	7
1.5.4 納入場所	8
2. サービスレベルアグリーメント (SLA) の締結	8
3. 運用管理要件	8
3.1 運用管理業務の全般的条件	8
3.2 運用管理業務の詳細	9
3.2.1 運用管理手順書等の作成	9
3.2.2 性能管理	9
3.2.3 ネットワーク管理	10
3.2.4 セキュリティ管理	12
3.2.5 障害対応と保守	14
3.2.6 データ管理	15
3.2.7 職員等対応	16
3.2.8 アカウント等の管理	18
3.2.9 情報資産管理に使用する資料等	19
3.2.10 振興会情報システムの変動に対する支援	20
3.2.11 業務システム運用管理	23

3.2.12	計画停電	23
3.2.13	パソコン研修	24
3.2.14	その他の運用管理業務	25
4.	体制及び方法	26
4.1	体制	26
4.2	請負者の体制	26
4.3	請負者に必要な要件	26
4.4	運用管理要員に必要な要件	27
4.5	運用管理計画書の作成	28
4.6	運用管理の実施状況の管理	29
4.7	会議体等	29
4.8	その他	30
5.	特記事項	30

1. 概要

1.1 件名

独立行政法人日本芸術文化振興会情報システムの総括運用管理支援業務

1.2 目的

本仕様書は独立行政法人日本芸術文化振興会(以下「振興会」という。)が、契約相手方(「振興会情報システムの総括運用管理支援業務における民間競争入札実施要項(以下「実施要項」という。))の「民間事業者」をいう。)に請け負わせる、振興会情報システムの総括運用管理支援業務(以下「本業務」という。)について適用することを目的とする。

1.3 用語の定義

用語	定義
基幹ネットワークシステム	振興会が管理する、ネットワーク通信(インターネット機能)、メールサーバー、振興会ホームページ、ファイルサーバー等を構成する基幹ネットワークシステムのこと。
業務システム	振興会の業務を効率的に遂行するために構築された個別の業務専用システムの総称。
機器等	基幹ネットワークシステム及び業務システムを構成する、サーバー、ルーター、スイッチングハブ、PC等端末、プリンター等ネットワーク機器類の総称。
振興会情報システム	基幹ネットワークシステム及び業務システムとそれを構成する機器等を含めた振興会情報システムの総称。
職員等	振興会情報システムを使用する振興会職員、派遣職員、アルバイト等の総称。
クライアント端末	職員等が業務のために主に使用するPC等端末のこと。
隼町地区	振興会情報システムを構成する各拠点のうち、東京都千代田区隼町にある、国立劇場本館、振興会新事務棟、伝統芸能情報館、国立演芸場を含む一帯のこと。
SINET	国立情報学研究所(NII)が構築、運用している情報通信ネットワークのこと。正式名称は、「学術情報ネットワーク(SINET5)」。振興会情報システムはSINETを通じて、インターネットに接続している。
請負者	本調達により、振興会の情報システム総括運用管理支援業務を請け負った民間事業者のこと。
運用管理要員	本調達により、運用管理支援業務を行う常駐の要員のこと。
システム保守業	振興会情報システム(基幹システム、業務システム、機器等)のそ

者	それぞれの保守運用を行っているシステムベンダー及びその保守要員のこと。
---	-------------------------------------

1.4 本業務及び振興会情報システムの概要

1.4.1 本業務の概要

振興会では、業務を効率的に遂行するために振興会情報システムを構築し、運用している。

請負者が行う業務は、振興会情報システム全体の運用、保守(保守支援含む)、管理等を行うことにより、職員等に対して、振興会情報システムが有する機能を安定的に供給することである。

その、業務の詳細については、本調達仕様書の【3.運用管理要件】に示す。

1.4.2 振興会情報システムの概要

振興会情報システムは、隼町地区、国立能楽堂(以下「能楽堂」という。)、国立文楽劇場(以下「文楽劇場」という。)の各拠点を、IP-VPN回線で相互に接続した専用回線(WAN)で結んでいる。

振興会情報システムは、基幹ネットワークシステム、業務システム、機器等で構成され、ネットワーク通信(インターネット機能)、メール送受信、振興会ホームページ、共有ファイル管理、グループウェア(電子メール機能、掲示板機能、施設予約機能等)、財務会計処理、チケット販売等、各種情報サービスを提供している。

1.4.3 振興会情報システムの構成

振興会情報システムのネットワーク構成の概要を別紙2-1「現行振興会ネットワーク構成図」、別紙2-2「次期振興会ネットワークイメージ(概略図)」、及び別紙2-3「現行振興会WAN構成図」に示す(基幹ネットワーク更新業者決定後[11月初旬を予定]に振興会ネットワーク構成図を振興会ホームページ上で再掲出する)。

振興会情報システムを構成する機器等を別紙3「機器一覧」(変更の可能性あり)に示す。

1.4.4 ソフトウェア

振興会情報システムで使用されている各種アプリケーションソフトウェアを別紙4「ソフトウェア一覧」に示す。

1.4.5 グループウェア

グループウェア(サイボウズ社製 ガルーン)のスケジュール管理、電子掲示板、会議室の予約等の各機能利用することにより、情報共有、情報伝達の迅速化、作業の効率化が可能となっている。また、各拠点間及びインターネット経由での民間との電子メールの送受信が可能となっている。

1.4.6 業務システム

振興会情報システムを構成する業務システムを別紙 5「業務システム一覧」に示す。

1.4.7 利用特性

クライアント端末約 640 台を通じて、原則として 24 時間 365 日利用される。

1.4.8 本業務の拠点

運用管理要員は、原則として以下に示す執務室(以下「運用管理拠点」という。)に常駐し、本業務を遂行すること。

運用管理拠点：東京都千代田区隼町 4-1 独立行政法人日本芸術文化振興会
新事務棟 3 階電算室

1.4.9 振興会情報システム設置拠点

振興会情報システムの設置拠点は、以下のとおりである。なお、振興会の施策等により設置拠点に変更がある。必要に応じて、運用管理要員が隼町地区以外の拠点で作業をすることがある。

- (1) 隼町地区 東京都千代田区隼町 4-1
- (2) 国立能楽堂 東京都渋谷区千駄ヶ谷 4-18-1
- (3) 新国立劇場 東京都渋谷区本町 1-1-1
- (4) 国立文楽劇場 大阪府大阪府中央区日本橋 1-12-10
- (5) SINET 東京データセンター(規定により所在地は記載しない)

1.5 本業務の範囲及び期間

1.5.1 請負範囲

- (1) 請負者が実施する本業務の請負範囲は、【1.4.3 振興会情報システムの構成】から【1.4.6 業務システム】までに示す振興会情報システム全体とする。
- (2) 本業務の作業範囲を【3. 運用管理要件】に示す。
- (3) 各業務の実施手順の詳細については、振興会が保有する各システムの運用マニュアル等を参照すること。なお、運用マニュアル等の本業務関係資料については、

所定の手続きを経て閲覧することができる。開示手続きの詳細については、「実施要項」を参照すること。

- (4) 本業務の実施に当たり、請負者の都合により、振興会情報システムへの設定変更等が必要となる場合には、振興会及びシステム保守業者と協議・検討の上、職員等へのサービスに影響がないように実施すること。なお、設定変更等にかかる費用は、請負者の負担とする。

1.5.2 契約期間

平成30年3月1日～平成33年3月31日(37ヵ月間)

1.5.3 納入

(1) 成果物

本調達における成果物及び納期は、以下のとおりとする。いずれの成果物も納期までに最終版を納入すること。

項番	成果物	納期	項番
①	サービスレベルアグリーメント(SLA)	平成30年2月28日までに締結	2
②	運用管理手順書	平成30年2月28日	3.2.1
③	稼動状況報告	月末時点の内容を月例報告会に	3.2.2
④	サーバー維持管理対応表	月末時点の内容を月例報告会に	3.2.2
⑤	メール統計表	月末時点の内容を月例報告会に	3.2.2
⑥	監視装置設定書	平成30年2月28日	3.2.3
⑦	監視体制表及び運用仕様書	平成30年2月28日	3.2.3
⑧	監視対象機器の通報内容詳細一覧	平成30年2月28日	3.2.3
⑨	監視履歴	月末時点の内容を月例報告会に	3.2.3
⑩	問合せ対応結果一覧	月末時点の内容を月例報告会に	3.2.7
⑪	職員等向けマニュアル	振興会と協議	3.2.7
⑫	パソコン研修実施報告書	パソコン研修終了後1週間以内	3.2.13
⑬	運用管理計画書	平成30年2月28日	4.5
⑭	運用管理業務月例報告書	月末時点の内容を月例報告会に	4.7

(2) 納品部数と納入媒体

- ① 納入成果物は、書面及び電子媒体とする。
- ② 部数は、書面正1部及び副1部とし、電子媒体2部を併せて提出すること。

最終版の成果物については、紙媒体2部と電子媒体(CD-ROM又はDVD-ROM)2部とする。

- ③ 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。
- ④ 電子媒体の種類は、CD-R又はDVD-Rとし、ファイル形式は、振興会が使用している以下のソフトウェアで読み書き可能な形式とすること。
 - ・Microsoft Word 2016
 - ・Microsoft Excel 2016
 - ・Microsoft Power Point 2016
 - ・JUST PDF(作成・編集・データ変換)と同等以上のPDF作成ソフトウェア
- ⑤ 専門用語には必ず説明を付すこと。

1.5.4 納入場所

日本芸術文化振興会 総務企画部 情報推進課
東京都千代田区隼町4-1

2. サービスレベルアグリーメント(SLA)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、管理指標に対するサービスレベルアグリーメント(SLA)を締結すること。

なお、サービスレベルアグリーメントの詳細については、「実施要項」を参照すること。

3. 運用管理要件

3.1 運用管理業務の全般的条件

- (1) 運用管理要員は、原則として運用管理拠点に常駐し、本業務を遂行する。また、業務内容に応じて、【1.4.9 振興会情報システム設置拠点】に赴き作業を行う。

なお、机、椅子等の備品及び本業務に必要な消耗品は、振興会が提供する。
- (2) 本業務に係る基本的な作業は、振興会から貸与するクライアント端末で行うこと。

作成する電子データについては、振興会が指定する場所に保存すること。
- (3) 職員等へのサービスに影響を及ぼす作業を実施する場合には、事前に振興会と十分協議・検討の上、請負者の責任と負担においてサービスに影響がないよう、確実に実施すること。
- (4) 運用管理要員は、振興会情報システムの故障や障害等について、振興会及びシステム保守業者と連携し、適切な対応をとること。
- (5) 運用管理要員は、災害や攻撃等の予期せぬシステム停止又は振興会により要請があった場合については、本要件に限らず振興会及びシステム保守業者と連携し、対応すること。
- (6) その他、運用管理要員は本調達の各要件に準じて、システム保守業者と協力して

本業務を遂行すること。

3.2 運用管理業務の詳細

3.2.1 運用管理手順書等の管理

(1) 運用管理手順書等の作成

運用管理要員は、作業手順や、障害発生時の対応、運用ルール等を記載した運用管理手順書等を作成すること。

(2) 作業手順等変更発生時の更新

運用管理手順書等の作成後、作業手順等に変更が発生した場合は、速やかに更新し、振興会の承認を得ること。

3.2.2 性能管理

(1) 日次作業

運用管理要員は、毎駐在日の 10 時までに、運用管理支援拠点及び隼町地区のサーバー室（2 箇所）において、振興会情報システムのイベントビューア、エラーランプ点灯等の確認等の作業を行うこと。

① 振興会情報システム稼働状況

情報ネットワーク及び関連機器について、イベントビューア、バックアップ状況、CPU 使用率・メモリ使用率・ハードディスク・ランプの状況確認、動作確認、不正アクセス等の確認等、稼働状況について確認を行うこと。

② ソフトウェアの稼働状況

稼働中のソフトウェアについて、警告・異常メッセージの有無、通常運用メッセージの確認、サービスの正常性の確認、バックアップ処理の確認を行うこと。

③ 電源状況

無停電電源バッテリー(UPS)残量の確認を行うこと。

④ サーバー室環境確認

サーバー室の室温及び湿度確認、施錠状況確認、サーバーラックのファン等の故障状況確認を行うこと。

(2) 月次作業

① 振興会情報システム稼働状況の調査

月 1 回、HDD の使用状況、メモリの使用率等のリソースの過不足状況を含む振興会情報システムの稼働状況を調査し、月例報告会で報告すること。

② アクセスログの採取・格納

外部公開用サーバー（振興会ホームページ、総合チケットシステム等）について、月 1 回、アクセスログを採取し、指定する場所に格納すること。

- ③ メールログの採取
月1回以上、メールフィルタリングサーバーのメールログを採取し、スパムメール遮断件数等をメール統計表としてまとめ、月例報告会で報告すること。
 - ④ クリーニングテープの交換
月1回、業務システムサーバーのクリーニングテープの交換作業を行うこと。
 - ⑤ ソフトウェアの更新
月1回、振興会の提供する改訂版ディスクを使って、振興会の指定するソフトウェアを最新版に更新すること。
- (3) その他、振興会の指示に従い、振興会情報システムの正常な稼働を確保するために必要なデータ抽出作業を適宜行うこと。

3.2.3 ネットワーク管理

(1) 振興会情報システムの監視

- ① 運用管理要員は、基幹ネットワークシステム及び情報システム機器等の死活、サーバーの重要プロセス及びサービス稼働状況、サーバーのシステムログに出力された障害情報、機器等のリソース、パフォーマンス状況、メールログ、プロキシログ、さらには端末の操作ログ等の監視を行うこと。
- ② 請負者は、振興会が指定する重要な機器及びプロセスについては、外部より遠隔による監視を行うこと。

ア 異常を検知した場合に、即座に運用管理要員及び振興会等に通知を行うための体制を整備すること。通知は、振興会が指定する通報先に随時通報を行うこと。

イ 監視業務の概要を以下に示す。

- a. サーバー及びネットワーク機器の死活監視
- b. サーバー及びネットワーク機器の環境状態監視
- c. サーバー室環境監視
- d. サーバープロセス監視
- e. Web レスポンス監視
- f. 障害発生時の通報

ウ 監視対象機器及び監視業務の詳細については、別紙6「遠隔監視対象機器一覧」に示す。

エ 監視を24時間365日行うこと。

オ 遠隔監視は、振興会の敷地外で、以下の情報セキュリティ要件を備えた建屋(以下「監視センター」という。)から行うこと。

- a. 無停止で電源が供給される設備が整っていること。
- b. 耐震性、防火性に優れた建屋であること。

- c. 監視カメラ等による建屋内の常時監視が行われていること。
- d. ICカードや生体認証等による入退管理が行われていること。

カ 直近 3 ヶ月間の監視対象機器のログデータを保存し、振興会の必要に応じて提示できること。

キ 監視対象機器の更新等により、監視対象情報に変更が生じた場合は、随時対応すること。監視対象機器の追加については、以下に記載する範囲において、随時対応すること。

- a. 死活監視 20 台／年
- b. 環境状態監視 1 台／年
- c. Web サービスのレスポンス監視 5 ページ／年
- d. サーバプロセス監視 3 台／年

ク 遠隔監視業務を遂行するに当たり、監視装置及び振興会情報システムへ接続するために必要な機材、回線、各種工事等に必要な費用については、請負者が用意するものとし、費用は本調達に含むものとする。

- a. 監視装置は、指定された施設内の 19 インチサーバーラックにビス止めにより固定し、設置すること。その際、3U の範囲内に収納すること。
- b. サーバ室環境監視に必要な機器については、指定されたサーバーラックに安定的に設置することとし、1U の範囲で納めること。
- c. 設置に必要な機材、ケーブル類、電源等の設置に伴うラック構成の変更作業は本業務に含めるものとする。
- d. 監視対象機器に対するソフトウェアインストール又は設定変更等を行う必要がある場合は、振興会及びシステム保守業者と打合せを行い、全ての作業を行うこと。
- e. サービス導入、機器の設置及び設定にあたっては、振興会と打合せを行い、スケジュール等の詳細については振興会の指示に従うこと。

ケ 監視装置と監視センター間の通信は、インターネット又は請負者が導入する回線を経由して行うこと。通信は、暗号化を行うほか、アクセス許可を最小限にする等、情報セキュリティを確保すること。

コ 請負者は、監視業務を開始するに当たり、監視用機器の設置及び設定の詳細、作業スケジュール等について、振興会と打合せを行い、振興会の指示に従うこと。

(2) IP アドレスの管理

- ① 機器等の IP アドレス及び関連情報を資産管理台帳により一元的に管理すること。
- ② ネットワークに接続する必要がある機器等に対して、振興会の指示により、IP アドレスの付与、変更、削除を行うこと。

(3) ネットワーク機器の設定変更

- ① L2 スイッチ等のネットワーク機器が追加された場合、振興会と協議の上、ネットワーク機器の設定を変更し、疎通確認等作業を行うこと。
- ② ネットワーク機器の設定情報を修正した際には最新のコンフィグ情報を取得し、ファイルサーバー等に保存すること。

3.2.4 セキュリティ管理

(1) コンピューターウイルス対策

① 基本方針

運用管理要員は、独立行政法人日本芸術文化振興会情報セキュリティポリシー(以下「セキュリティポリシー」という。)に則り、振興会情報システムに対して、ウイルス対策ソフトを最新に維持するとともに、ウイルス情報収集及び対策立案を行うこと。

② ウィルス感染発見時の対応

ア 運用管理要員は、振興会情報システムのウイルス対策サーバーの運用及び管理を行い、ウイルスに感染している機器等が発見された場合には、速やかにネットワークから隔離し、駆除等の処理を行った後、ネットワークに復帰させること。

イ 職員等からウイルス感染の連絡があった場合には、状況を確認し、適切な処理を行うこと。

ウ 機器等がウイルスに感染した場合は、システム保守業者と連携し適切な対応をとること。

エ ウィルス感染については、振興会に報告し、その後の指示を仰ぐこと。

③ 対象範囲

原則として振興会情報システムを構成する機器等全てを対象とする。

④ 適用状況確認

ウイルス対策ソフトのパターンファイル(ウイルス定義ファイル)の適用状況を常時把握し、適用不備の機器等がないように管理を徹底すること。

(2) セキュリティパッチの適用及びソフトウェアのバージョンアップ作業

① 基本方針

ア ソフトウェアのバージョンアップやセキュリティパッチについては、資産管理ソフトウェアやセキュリティパッチ管理ツールの WSUS 等を使用し、ネットワークを通じてインストールすること。

イ ネットワークに接続していない機器等については、別途指示する。

ウ サーバーOS のセキュリティパッチの適用については、システム保守業者による適用後の影響調査の後、振興会の指示により、作業及び作業支援を行う

こと。作業実施時には、振興会の業務に支障をきたさないよう、適用スケジュールを策定し、振興会と事前調整を行うこと。

エ サーバーにインストールされたソフトウェアのバージョンアップやセキュリティパッチについては、別途指示する。

② 必要性の検討

運用管理要員は、ソフトウェアのバージョンアップ、セキュリティパッチの配布について、必要性、問題点、適用要否について検討後、振興会の承諾を得て実施すること。

③ 対象範囲

原則として振興会情報システムを構成する機器等のうち、ソフトウェアがインストールされている機器全てを対象とする。

④ 事前動作テスト

ア 配布するソフトウェアが振興会情報システムの環境下で問題なく動作するかどうかの確認を実機で検証すること。検証結果は振興会に報告すること。

イ 資産管理ソフトウェアで配布が可能なパッケージになるよう、必要に応じてバッチファイルやスクリプトを作成すること。

ウ 配布に際して職員等の対話的操作が必要なパッチは、可能な限り対話的操作なしで配布・適用が可能になるようバッチファイルやスクリプトを作成すること。

⑤ 配布対象ソフトウェア

ア Windows セキュリティパッチ

イ Microsoft Office セキュリティパッチ

ウ プリンタードライバ

エ その他、振興会が指定するセキュリティパッチやバージョンアップ版ソフトウェア

⑥ 適用状況確認

セキュリティパッチの配布状況の確認を行うこと。未適用端末については、その適用が終了するまで個別対応にて適用作業を実施し、パッチ適用状況がまばらにならないよう適切に適用管理を行うこと（各端末のバージョンを揃えること。）。

(3) インターネット対策

① 振興会がセキュリティポリシーに基づき実施するアクセス制御、コンテンツフィルタの設定(振興会が禁止した URL 閲覧のアクセス禁止設定)について対応すること。例外対応として、振興会からの指示により、一時的に閲覧が必要な URL をコンテンツフィルタのホワイトリストに登録し、閲覧可能な状態とすること。

② 迷惑メールについての資料を適宜振興会へ提出し、振興会から指示のある削除用キーワードをシステムへ登録するか、あるいはアドレスの一時的な停止について対応すること。

(4) 振興会ネットワークに対する作業

基幹ネットワークシステムについて設定変更の依頼があった場合は、システム保守業者が用意する手順書に従い設定変更作業を行うこと。

なお、手順によりシステム保守業者が直接、設定変更作業を行う場合は、作業後の動作確認等の支援を行うこと。

3.2.5 障害対応と保守

(1) 障害の検出

運用管理要員は、振興会情報システムの障害について、3.2.3(1)②において設置する遠隔による監視、基幹ネットワークシステム等他のシステムからの通知、あるいは職員等からの通報を受け、障害の状況を確認すること。

なお、職員等からの通報には、電話による通報とメールによる通報との2種類がある。

(2) 発生時対応

① 一次切り分け

運用管理要員は、障害を検知した場合は、速やかに障害発生箇所を特定し、ハードウェア障害、ソフトウェア障害等の一次切り分けを行うこと。

② システム保守業者に対して必要な障害内容報告書を作成し、原因調査及び障害対応の依頼を行うこと。

③ 必要に応じ、障害切り分けのための障害機器における障害発生日時前のコンフィグやログを取得し、システム保守業者に提供すること。

④ 回線異常と判断した場合は、速やかに振興会に連絡すること。

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

⑥ クライアント端末障害対応

ア クライアント端末 については、リモートツール(資産管理ソフトウェア)による職員等との対話形式での対応を行うものとする。

イ 障害機器(プリンター含む)については、システム保守業者、メーカー等の保守契約関係業者に連絡をとり、修理完了まで管理すること。ただし、クライアント端末のシステム不調に対しては、HDDの初期化、OSの再設定、個別ソフトウェアの再インストール等を実施すること。

(3) 原因調査

① 運用管理要員は、障害の内容に応じてシステム保守業者と連携して原因調査

を行うこと。

- ② 情報セキュリティインシデントについては、システム保守業者と連携して原因及び被害を究明すること。

(4) 復旧

- ① システム保守業者と連携して機器等の迅速な復旧を図ること。
- ② 各システム保守業者による復旧作業に対し、適切に情報提供等の支援を行うこと。必要に応じて、システム保守業者の実施する障害対応の立会い、復旧後の動作確認を行うこと。
- ③ 運用管理要員は、システム保守業者が実施する機器等のリストア作業等を支援すること。
- ④ システム保守業者の指示に基づき、クライアント端末の OS・ソフトウェアの再インストール、環境の再設定、再設置動作確認作業等を行うこと。
- ⑤ 復旧作業に際し、作業員のサーバー室への入室が必要となる場合は、事前に保守担当者の氏名や機器の搬入経路等を把握し、振興会の承諾を得た上で入室及び搬入の手続きを支援すること。また、入室した時点で本人確認を行い、入室の時刻や作業内容を指定の書類へ記載し管理すること。
- ⑥ 冗長化された機器の障害復旧作業は、システム保守業者と協力し、切り戻しまで行うこと。

(5) 障害管理

- ① 障害検出から復旧までの状況を逐次記録し、振興会に報告すること。
- ② 断続的、継続的に発生している障害がある場合は、当該システム保守業者と連携し対策を講じること。
- ③ 障害検出から復旧完了までの記録を含む障害情報、障害対応支援内容につき履歴管理情報を更新すること。
- ④ 運用管理要員は、発生した障害について、再発を防止できる対策を講じ、振興会へ報告すること。

3.2.6 データ管理

(1) バックアップ処理の確認

- ① 運用管理要員は、振興会情報システムのプログラム及びデータのバックアップについて、バックアップ処理が正常に実施されたことを確認すること。異常が発見された場合は、システム保守業者と連携し、原因を究明の上、バックアップの再取得を実施すること。
- ② バックアップ処理の確認が必要な業務システムは、別紙 5「業務システム一覧」を参照すること。

(2) 外部記録媒体の保管及び管理

- ① 運用管理要員は、業務システムの外部記録媒体の交換作業及び耐火金庫への格納作業を行うこと。
- ② 外部記録媒体の保管が必要な業務システムは、別紙 5「業務システム一覧」を参照すること。

3.2.7 職員等対応

職員等対応(ヘルプデスク業務)は、職員等及び機器等全てに提供されるものである。本業務は、通常の運用管理支援業務及び障害対応業務と適宜連携して行うこと。

(1) ハードウェア、ソフトウェア、業務システムの操作等に関する問合せ対応

- ① 運用管理要員は、機器等の利用に係る職員等からの各種問合せについて原則として即日対応すること。
- ② 運用管理要員は、業務システムの利用に係る職員等からの問合せについて、運用管理手順書に従い対応すること。
- ③ 受付けた各種問合せに関しては、問合せ対応結果一覧により一元的に管理し、進捗を定期的に確認すること。
- ④ 頻度の高い問合せに関しては、振興会と検討の上、職員等向けマニュアルや FAQ 等を作成し、振興会内部ホームページ又はグループウェアの掲示板等を利用して職員等に周知すること。
- ⑤ リモートメンテナンス対応

クライアント端末の利用方法や設定方法に関する問合せに対して、必要に応じてリモート操作でクライアント端末にアクセスし、遠隔操作を行って対応することができる。(平成 27 年度現在は大塚商会製 QND α を使用している。これは振興会の施策等により変更する場合がある。)

(2) クライアント端末の管理

① 人事異動等に伴う管理

ア 人事異動等に伴う振興会からの申請に基づき、クライアント端末の移動、追加等の管理を行うこと。これらの作業で発生する業務システム、ドライバ、アプリケーションソフトウェア等のインストール及び再設定、LAN ケーブルや電源の配線作業等、クライアント端末の設置作業を行うこと。

イ クライアント端末に関しては、資産管理台帳により一元的に管理すること。

② ソフトウェア等のインストール管理

ア 職員等からドライバ等のインストールの依頼があった場合には、振興会に確認の上、対象端末に対して、ソフトウェア、ドライバ等のインストールを行うこと。

イ ソフトウェアのインストールに関しては、資産管理台帳により一元的に管理すること。

③ 組織変更等に伴う機器等の管理

組織変更等に伴いプリンターほか機器等の移設が生じた場合は、設置、機器等の再設定及びクライアント端末へのドライバ等ソフトウェアの再設定を行うこと。必要に応じて、システム保守業者への実施依頼、作業の立会い等を行うこと。

(3) 貸出機器管理

① 貸出機器管理台帳の作成

貸出機器管理台帳を作成し、クライアント端末、プリンター、その他周辺機器等各種貸出機器の管理を行い、正確な在庫管理及び貸与先の把握を行うこと。

② 貸出、設定 貸出機器の設定

ア 職員等からクライアント端末等機器の貸与申請があった場合は、振興会に確認し、対象機器の設定及び貸し出しを行うこと。

イ クライアント端末の貸出時は、必要最低限のソフトウェア、ドライバ等のインストール及び設定を行うこと。

ウ 必要に応じて、職員等へ貸出機器の説明や操作方法についての説明を実施すること。

③ 返却、リストア

ア 返却された貸出機器は、外観及び動作の確認を行い、破損・故障等がないことを確認すること。

イ 機器等は、セキュリティの観点から前使用者のデータ等を残さないようリストア作業を実施すること。

ウ 破損・故障等が発生している場合、振興会へ連絡を行い、対応についての指示を仰ぐこと。

(4) その他の事項について

① クライアント端末を使用した研修の準備・設営

毎年4月に行われる新人研修における情報セキュリティ研修及びパソコン研修、年に数回行われる職員等向けのパソコン研修、情報セキュリティ研修等、クライアント端末を使用する研修については、使用するクライアント端末のキッキング作業、研修会場の設営、終了後の撤収を行うこと。

② その他、職員等からの個別事項の問合せについて、随時対応すること。

③ 毎年、年度末、年度明けには大規模な人事異動があるため、一時的に本項の職員等対応及び【3.2.8 (6)人事異動等に伴うアカウント等の管理】の業務が集中する。その際には、振興会と協議を行い、作業スケジュール等を作成するなどして、既定の期日までに対応すること。なお、例年新年度には、新規採用者、異動者（出向よりの復帰含む）、退職者（出向者含む）合わせて、100～150名程度の該当者がいる。

- ④平成 30 年 3 月 1 日から基幹ネットワークシステムの更新を予定している。現行システム内のユーザー設定等新システムに必要な情報は、全て基幹ネットワーク更新業者が移行を行う。

3.2.8 アカウント等の管理

(1) アカウント管理

- ① 基幹ネットワークシステムの **Active Directory** のアカウント及びグループの運用管理を行うこと。必要に応じて、機器等のアクセス権の管理も行うこと。
- ② アカウントの新規作成・変更等については、原則として即日対応(職員の勤務時間終了後(18時15分以降)の申請分を除く。)とし、職員等へのサービスに影響がないよう作業を実施すること。

(2) パスワードの管理

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

(3) メールアドレスの管理

- ① 職員等のメールアドレスの運用管理を行うこと。
- ② メールアドレスの新規作成・変更等については、原則として即日対応(職員の勤務時間終了後(18時15分以降)の申請分を除く。)とし、職員等へのサービスに影響がないよう必要な作業を確実に実施すること。
- ③ 職員等の申請等により、振興会が許可したメールの転送設定及び転送解除作業を行うこと。

(4) ファイルサーバーの管理

- ① 基幹ネットワークシステムのファイルサーバーにつきシステム保守業者が用意する手順書に従い運用管理を行うこと。
- ② 各部署別フォルダについて、アクセス権限の運用管理を行うこと。
- ③ 組織横断的な利用権限を設定する必要があるフォルダの設定及び利用者権限の設定について、振興会の指示に基づき実施し、設定状況を管理すること。

(5) 業務システムのアカウント等の管理

- ① 運用管理手順書に従い、対象の業務システムのアカウントの運用管理を行うこと。
- ② 業務システムについて、運用管理している原課にシステム管理者がいる場合は、原則として運用管理要員がアカウント等の管理を行う必要はない。
- ③ アカウント等管理の対象業務システムについては、別紙 5「業務システム一

覧」を参照すること。

(6) 人事異動等に伴うアカウント等の管理

- ① 人事異動等に伴い、アカウント登録・変更・停止処理を行うこと。
- ② 作業期限は申請のあった当日対応とするが、年度末、年度明けの申請が集中する時期において、当日中に対応できない際は振興会と調整すること。

3.2.9 情報資産管理に使用する資料等

機器等のソフトウェア情報や接続情報等を、以下の資料を作成し、常時メンテナンスを行うこと。

(1) 資産管理台帳

- ① 振興会情報システムで使用するハードウェア及びソフトウェアについて、必要な情報を管理すること。
 - ア 機器等について、機器番号、機種名、製品番号、IP アドレス、設置場所、保守連絡先等の登録情報を管理し、データのメンテナンスを実施すること。
 - イ 更新時は、更新履歴に詳細を記載し、証跡を残すこと。
 - ウ 振興会が所有するソフトウェアのライセンスを管理する、ソフトウェアの一覧表を必要に応じて修正すること。
- ② 必要に応じハードウェア、ソフトウェアを分冊にする等メンテナンスしやすい様式とすること。

(2) ネットワーク論理構成図

- ① 資産管理台帳に基づき、ネットワーク及びサーバーについて論理構成図を必要に応じて修正すること。
- ② 新しく振興会情報システムにネットワークセグメント、ルーティング情報が追加された場合は、振興会の指示により、論理構成図に追加すること。

(3) ネットワーク物理構成図

振興会情報システムを構成する機器等について、物理構成図を必要に応じて修正すること。

(4) 機器配置図

- ① 振興会が提供するネットワーク、サーバー等のデジタル周辺機器に係る機器配置図の内容が最新となるように努めること。
- ② 振興会のサーバー室内にあるシステムラック内機器配置について、サーバーラック構成図を必要に応じて修正すること。
- ③ 新しく振興会情報システムにネットワークセグメント、ルーティング情報が追加された場合は、機器配置図に追加すること。

(5) ライセンス契約管理

ライセンス管理については、契約更新手続き支援(期限到来アナウンス、手続き支援等)を行うこと。

(6) 配線図

振興会が提供するサーバー室内の電源配線図、ネットワーク機器のポートアサイン図が最新になるよう必要に応じて更新すること。

(7) その他必要な文書

- ① 上記文書以外に本業務内で管理すべき情報(サーバー設定情報等)がある場合は文書を作成し記録すること。
- ② 上記(1)の資産管理台帳等に記載された資産に変更がなされた場合、変更の実施者、変更事由、変更箇所、変更の実施日時等を記録し管理を行うこと。

3.2.10 振興会情報システムの変動に対する支援

請負者は、将来更新が予定されている本項(7)機器等の変動に示す次期システム等について、更新作業を適正かつ円滑に行うため、各次期システム等機器賃貸等事業者(以下「次期システム業者」という。)が開催する会議への参加、各次期システム運用に必要な環境設定支援、検証等を現行システムの総括運用管理支援業務従事者の立場からの支援、助言を行うこと。なお、各次期システム更新にかかる設計、開発は次期システム業者が実施する。更新スケジュールを図3-1に示す。更新についての詳細は振興会に確認すること。

(1) 会議

振興会の指示により、次期システム業者が開催するシステム更新・移行にかかる会議に参加すること。

(2) システム運用業務設計(支援)

次期システムの運用業務設計は次期システム業者が実施する。請負者は、振興会の指示により、振興会情報システムの構成や運用体制等の情報について、速やかに提示する等、次期システム業者の支援を行うこと。

(3) システム移行作業(支援)

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

(4) テスト(支援)

次期システム業者が作成、提示するテスト計画書、テスト実施要項に基づきテスト項目を支援すること。

想定される次期システム業者及び振興会が行う各テストは次のとおり。各テスト実施に当たり、次期システム業者及び振興会より支援を求められた場合には支

援を行うこと。

- ① 単体テスト（次期システム業者）
- ② 結合テスト（次期システム業者）
- ③ 総合テスト（次期システム業者）
- ④ 受入テスト（振興会）

(5) 教育

振興会の指示により、請負者は、次期システム業者が作成する教育計画書に基づき各システム運用管理業務支援にかかる教育を受講すること。

(6) その他

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

(7) 機器等の変動

① 振興会基幹システム更新に伴う支援

基幹システムの更新作業を平成31年度(平成33年4月より運用開始予定)に実施する予定である。更新スケジュールの概要は「図3-1 更新スケジュール」のとおり。詳細は、受注後に振興会に確認すること。これに伴い、以下の支援を行うこと。

ア 業務支援

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

イ 更新機器の管理

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

ウ 不測の事態への対応支援

導入に際して、振興会情報システムに障害が発生した場合には、振興会及び障害に関連する現行他システム保守業者と綿密な調整・連携を行い復旧に努めること。

エ 設置・作業時の立会い

適宜、必要に応じて現地立会いを行うこと。

オ その他

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

② クライアント端末及びプリンターの更新に伴う支援

クライアント端末及びプリンターの更新作業を平成 30 年度から実施する予定である。更新スケジュールの概要は「図 3-1 更新スケジュール」のとおり。作業は、クライアント端末等ハードウェアの更新及びそれに伴う OS 等ソフトウェアの更新を予定している。詳細は、受注後に振興会に確認すること。これに伴い、以下の支援を行うこと。

ア 業務支援

クライアント端末及びプリンターの次期更新に係る会議に参加し、運用管理支援等について助言すること。また、入れ替え期間中においては、次期本調達請負者と連携し、振興会からの問合せに対応すること。

イ 本仕様書【3.2.10(7)①イ】と同じ。

ウ 本仕様書【3.2.10(7)①ウ】と同じ。

エ 本仕様書【3.2.10(7)①エ】と同じ。

オ 本仕様書【3.2.10(7)①オ】と同じ。

③ グループウェアシステムの更新に伴う支援

グループウェアシステムの更新作業を平成 30 年度中(平成 32 年 5 月より運用開始予定)に実施する予定である。更新スケジュールの概要は「図 3-1 更新スケジュール」のとおり。詳細は、受注後に振興会に確認すること。これに伴い、以下の支援を行うこと。

ア 業務支援

グループウェアシステムの次期更新に係る会議に参加し、運用管理支援等について助言すること。

また、移行期間中においては、次期本システム請負者と連携し、環境設定等について十分な調整を行い、振興会からの問合せに対応すること。

イ 本仕様書【3.2.10(7)①イ】と同じ。

ウ 本仕様書【3.2.10(7)①ウ】と同じ。

エ 本仕様書【3.2.10(7)①エ】と同じ。

オ 本仕様書【3.2.10(7)①オ】と同じ。

④ 振興会業務システムの更新に伴う支援

振興会業務システムの更新に伴う作業を平成 30 年度より順次、実施する予定である。対象の業務システム及び更新スケジュールの概要は「図 3-1 更新スケジュール」のとおり。詳細は、受注後に振興会に確認すること。これに伴い、以下の支援を行うこと。

ア 業務支援

振興会の依頼に応じ、振興会業務システムの次期更新に係る会議に参加し、運用管理支援等について助言すること。

また、移行期間中においては、次期本システム請負者と連携し、環境設定等について十分な調整を行い、振興会からの問合せに対応すること。

イ 本仕様書【3.2.10(7)①イ】と同じ。

ウ 本仕様書【3.2.10(7)①ウ】と同じ。

エ 本仕様書【3.2.10(7)①エ】と同じ。

オ 本仕様書【3.2.10(7)①オ】と同じ。

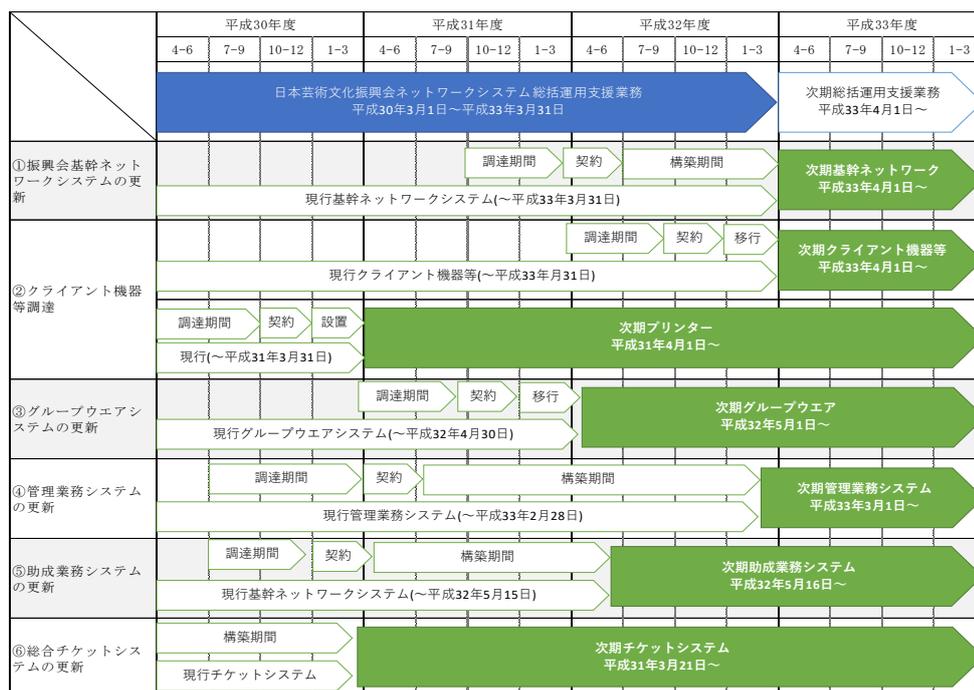


図 3-1 振興会情報システム更新スケジュール

3.2.11 業務システム運用管理

(1) 業務システムについては、操作方法の問合せ及び障害対応のほかに、それぞれ運用管理を実施するものがある。

詳細については、別紙5「業務システム一覧」を参照すること。

(2) 業務システムの運用管理業務の詳細について、追加・変更があった場合は適切に対応すること。

3.2.12 計画停電

(1) 振興会が年1回実施する法定点検に伴う計画停電(以下「法定停電」という。)については、本業務の範囲内として、以下の対応を行うこと。なお、法定停電は原則として、毎年7月1日に行う。

- ① 7月1日は振興会の創立記念日であり、休日対応となる。
 - ② 振興会と連携して、システム保守業者との調整を行い、法定停電の計画書(スケジュール)を作成すること。
 - ③ 計画書に沿って、必要な機器等の停止及び起動、起動後の動作確認を実施すること。
- (2) 法定停電等で、Web サーバーが停止する前後には、ゾーンファイルの DNS レコード変更作業を行い、遠隔地に設置してある待機系の Web サーバーへの系切り替えを行うこと。
 - (3) 法定停電以外の単発的な停電については、本調達の外とするが、振興会の求めに応じて必要経費を見積り、法定停電と同様の対応を行うこと。

3.2.13 パソコン研修

請負者は、契約期間内において毎年度、職員等に向けて以下のパソコン研修を実施すること。

(1) 実施体制

1名のメイン講師と1名以上のサブ講師からなる、2名以上の講師により実施すること。

(2) 研修日程

原則として振興会が指定した日程での開催とするが、事前に双方協議の上、日程を決定する。

(3) 研修期間

1日6時間として、新人研修(東京)2日、一般職員研修(東京)2日一般職員研修(大阪)1日の合計5日行う予定である。

新人研修参加者想定10~20名で2日間開催予定。

一般職員研修は1コマ20名で、東京2日間(6コマ)、大阪1日間(2コマ)延べ参加人数最大約180名を想定している。

(4) 研修内容

① 一般職員研修

Office(Word, Excel, PowerPoint)等端末搭載基本ソフトウェア、セキュリティ等

② 新人研修

Office(Word, Excel)等端末搭載基本ソフトウェア、グループウェア、セキュリティ等

※ 研修内容の詳細については、振興会と協議の上決定する。

(5) 研修規模

各回20名程度を予定している。

(6) テキスト等

使用するテキストは、振興会と協議の上決定する。テキスト及び補助教材は、必要に応じて、請負者が用意・作成すること。

(7) 講師条件

講師は、MCT(マイクロソフト認定トレーナー)以上の資格あるいは当該資格と同等以上のスキル又は実績を有し、かつ、研修を実施するに当たり必要な知識を有していること。

(8) 使用機器等

研修に使用する機器等は、原則として請負者が用意すること。ただし、新人研修(東京)で使用するクライアント端末については、振興会が用意する。使用機器のスペック及びソフトウェアは、研修実施前に双方協議により決定する。

なお、以下の機器については、振興会所有の機器等を使用することができる。

- ① プロジェクター及びスクリーン
- ② インターネット環境
- ③ 電源

(9) その他

- ① 講師料、講師旅費、使用機器等の賃貸借、その他研修の実施にあたって見込まれる全ての経費は、本調達に含まれるものとする。
- ② 研修終了後、アンケートを実施し、研修終了後1週間以内に結果を集計した後、パソコン研修実施報告書を作成して、振興会に提出すること。
- ③ 研修終了後は、研修中にパソコン内に作成したファイルを消去し、パソコンを研修開始前の状態に復帰させること。

3.2.14 その他の運用管理業務

(1) 消耗品管理

- ① 運用管理業務に係る消耗品の管理を行うこと。
- ② 振興会情報システムの消耗品の交換または該当業者への交換依頼を行うこと。
なお、交換に際して費用が発生する場合は交換が必要な1ヵ月前までに振興会に連絡し、対処方法を協議すること。

(2) ネットワークケーブルの配線状況管理

- ① 申請によりネットワークに接続された機器について、配線状況を管理すること。
- ② 振興会内LANのUTPケーブル及び配線状況について、通信状況の管理を行い、通信遅延等の問題が発見された場合は、改善案について振興会担当職員に提案し、その承諾を得たうえで、対処すること。スイッチングハブ等にUTPケーブル敷設の際は、ケーブルの両端にタグを設置し、タグに宛先を記載すること。

なお、UTP ケーブル及びケーブルタグは振興会が準備するものとする。

4. 体制及び方法

4.1 体制

- (1) 振興会情報システムの体制を図 4-1「業務体制」に示す。

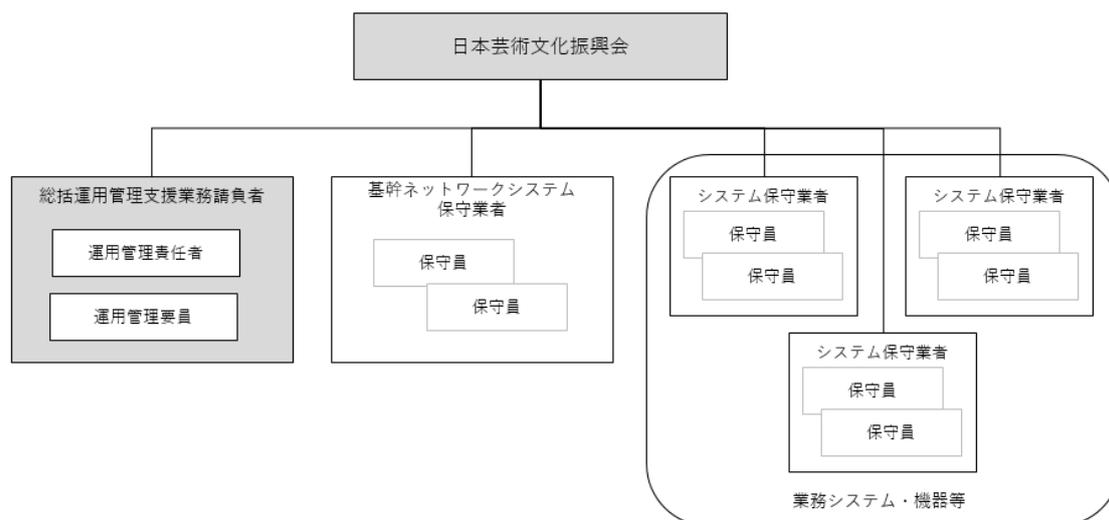


図 4-1 業務体制

4.2 請負者の体制

- (1) 運用管理責任者

請負者は、運用管理要員の責任者として運用管理責任者を設置し、振興会の承認に基づき、運用管理業務を統括管理すること。

- (2) 運用管理要員

運用管理要員は、運用管理責任者の管理のもと、振興会の承認に基づき、運用管理業務を実施すること。

- (3) 必要な要員数

運用管理要員もしくは運用管理責任者のどちらか 1 名が常駐し、運用管理業務を実施すること。

4.3 請負者に必要な要件

請負者は、本業務の円滑な遂行に必要な経営基盤及び資金、設備等の十分な管理能力を有し、本業務の目標達成、計画遂行、継続的实施に必要な組織、要員、設備及び施設を有していること。

なお、入札参加資格及び実績条件の詳細については、実施要項の記載を参照すること。

と。

4.4 運用管理要員に必要な要件

本業務を遂行する運用管理要員に必要な要件を以下に示す。

(1) 全般に関する要件

- ① 本仕様書に示す要件を円滑に遂行できる能力を有すること。
- ② 本業務遂行において、日本語により円滑かつ適切なコミュニケーションが図れること。
- ③ 以下に示す政府機関の指針等に加え ICT 技術や政府全体の取組動向等を十分理解した上で、業務を遂行すること。
 - ・ 政府機関の情報セキュリティ対策のための統一基準群(情報セキュリティ政策会議決定)
- ④ 振興会のセキュリティポリシー及び利用手順書等を十分理解した上で、本業務を遂行すること。
- ⑤ 振興会が定める規則等を遵守すること。
- ⑥ 振興会において、運用管理要員の交代の必要があると判断したときは、1 週間前までに請負者に通知の上、交代させるものとする。
- ⑦ 請負者は、常に運用管理要員の服装、勤務態度、風紀、衛生等について万全の監督を行うこと。
- ⑧ 運用管理要員は、定められた場所以外に無断で立ち入ってはならない。また身分証明書を携帯すること。
- ⑨ 運用管理要員は、業務実施場所の整理整頓を随時行い作業環境の整備に努めること。

(2) 運用管理要員責任者に必要な要件

- ① 「IT スキル標準(Ver3.0)」の IT サービスマネジメント(専門分野：すべての分野、達成度指標：レベル3以上)と同程度の経験と実績を有すること。
- ② 過去5年以内において、役職員数350名程度の事業所において本調達仕様と同様の業務を実施した経験を有していること。
- ③ ITガバナンスのフレームワークの知識を有することを証明すること。
ITILFoundation以上の資格、又は運用・管理の実績を提示すること。
- ④ 機器等の操作に関して十分なスキルを有していること。
- ⑤ 振興会情報システムの概要及び基本操作を理解し、職員等の問合せに対し説明できること。
- ⑥ 本仕様書に基づく障害時の対応方法を理解していること。

(3) 運用管理要員に必要な要件

- ① 「IT スキル標準(Ver3.0)」の IT サービスマネジメント(専門分野：すべての

分野、達成度指標：レベル1以上)と同程度の経験と実績を有すること。

② IT ガバナンスのフレームワークの知識を有することを証明すること。

ITILFoundation以上の資格、又は運用・管理の実績を提示すること。

③ 本仕様書に基づく作業内容を理解し、運用管理責任者の指示のもと、業務を遂行できること。

(4) 運用管理要員の構成

① 隼町地区

運用管理要員は、原則として隼町地区にある運用管理拠点に常駐して、本業務を遂行すること。能楽堂、INETにおける作業及び2時間以上運用管理拠点を離れる場合は、請負者の負担により、運用管理拠点に運用管理要員を1名以上残して対応すること。

② 文楽劇場

文楽劇場において現地対応が必要な場合は、請負者は運用管理要員を派遣すること。

派遣する運用管理要員に求められる要件は、本項(3)運用管理要員に必要な要件に準ずるものとする。

システム対応日時は、振興会と協議の上、決定するものとする。

なお、3.2.12計画停電対応、3.2.10システム変動時には、要員を派遣すること。

③ 後方支援体制

必要に応じ、上記①、②に加え、後方支援体制を持つこと。

4.5 運用管理計画書の作成

(1) 請負者は、【3.運用管理要件】に基づき、以下の運用管理体制、運用管理手順、運用管理計画、運用管理要員計画を踏まえた、運用管理計画書を作成し振興会の承認を得ること。

① 運用管理体制

運用管理の内容、運用管理要員の業務体制、運用管理連絡体制等について、策定すること。

② 運用管理手順

想定される故障や障害、情報セキュリティインシデントの発生に対して、対応体制や手順の整備等について、策定すること。

③ 運用管理計画

37ヵ月分の運用管理計画を以下の要領で策定すること。

ア 運用管理年間スケジュール

毎年3月25日までに【3.運用管理要件】を踏まえた年次スケジュールを作成すること。

イ 月次スケジュール

年間スケジュールに対応した月次スケジュールを毎月 25 日までに作成すること。

④ 運用管理要員計画

ア 運用管理要員の出勤計画を策定すること。

イ 運用管理要員の、運用管理業務の実施時間帯は、原則として振興会の就業規定に定める休日を除く 9 時～18 時 15 分とする。ただし、振興会の業務遂行に重大な影響を及ぼすシステム障害等が発生した場合並びに、【3.2.12 計画停電】については、振興会の要請により、上記業務時間に係らず対応すること。

ウ 運用管理要員が、不慮の事故、疾病又は休暇等により勤務できない場合は、振興会と協議の上、請負者の責任において代理の運用管理要員を業務に就かせること。また、代理の運用管理要員には、定期的に運用管理業務の教育を行うこと。

4.6 運用管理の実施状況の管理

請負者は、運用管理計画書に基づく本業務の実施状況を把握し、本業務の円滑な推進を図ること。

4.7 会議体制等

(1) 月次報告会

① 請負者は、1 ヶ月毎に前月の作業内容について、月例業務報告書を作成し、月例業務報告会を実施して説明すること。月例業務報告書には、月次スケジュールに基づき実施した運用管理業務の内容及び障害の対応状況、サービスレベルの達成状況等の報告、本業務における問題・課題の提起及び具体的な改善の提案を記載すること。

② 月例業務報告書には、最低限以下の事項を含めること。

ア 障害一覧（対象機器、対象システム、障害内容、対応結果の記載一覧）

イ 連絡票管理台帳（問合せ者情報（部署・氏名等）、問合せ内容・種類、回答内容、連絡票管理番号及び、保守業者等手配内容の記載一覧）

ウ 問合せ対応結果一覧

オ 作業一覧（対象機器、対象システム、作業内容、作業結果の記載一覧）

カ 稼働状況報告（対象機器、稼働状況）

キ サービスレベルの達成状況

ク 上記以外で必要な報告

(2) その他

① 障害発生時の報告や会議体で協議又は報告する事項については、全て資料を作

成し論理的かつ効率的に行うこと。

- ② 運用管理要員は、運用管理計画書に見直しが必要となった場合は、振興会に報告し、承認を得ること。
- ③ 運用管理要員は、業務の実施に当たり、運用管理要員を主体とした、振興会及びシステム保守業者との打合せを行った場合は、打合せ議事録を3営業日以内に作成し、振興会の承認を得ること。ただし、振興会の指示により、システム保守業者との打合せに参加した場合は、特別な振興会からの指示がない限り、打合せ議事録を作成する必要はない。

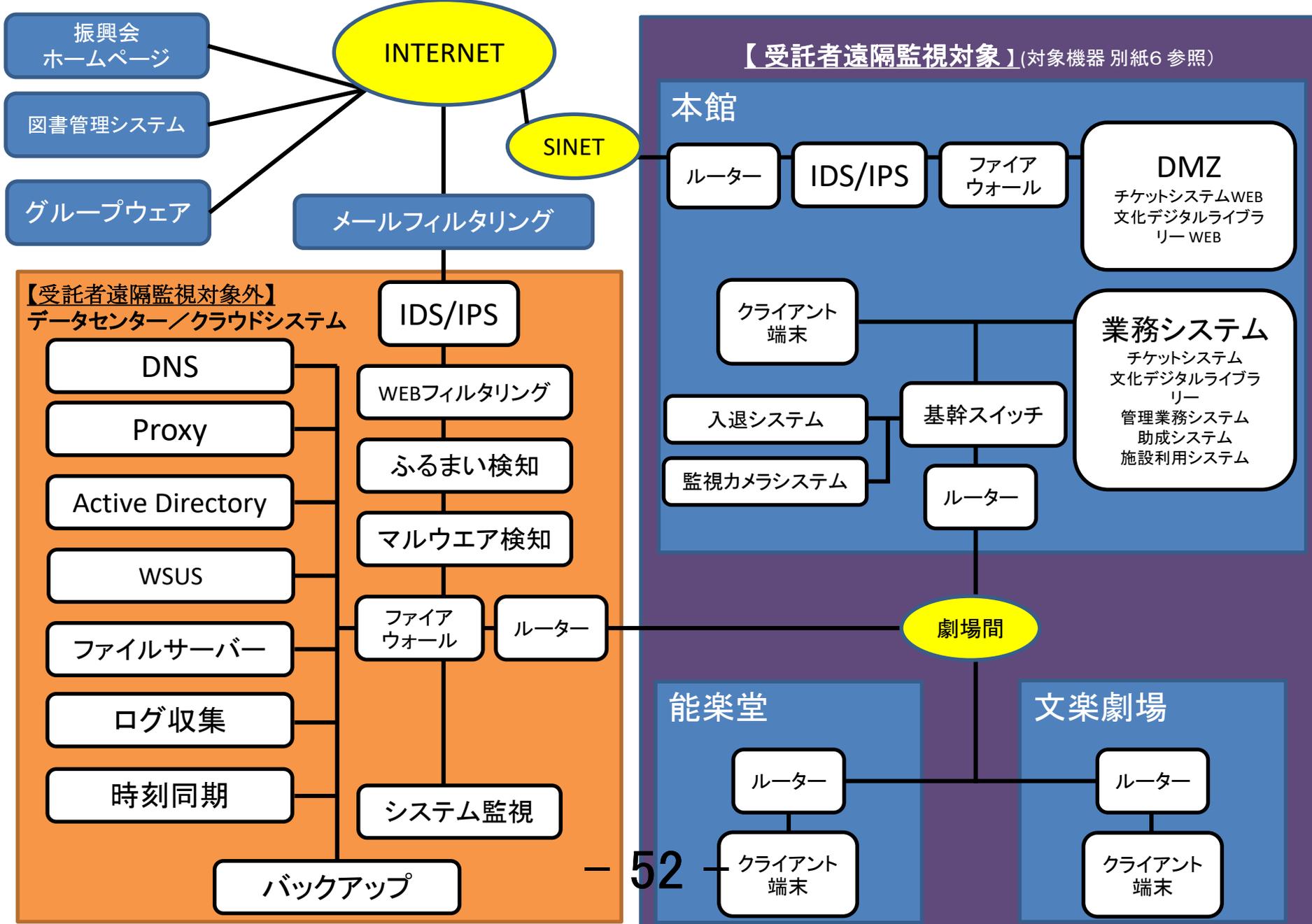
4.8 その他

運用管理業務の効率化を図るため、運用管理要員は、業務運用上の問題点、改善策等について随時振興会に提案し、振興会と運用管理要員は、協力して共に改善に努めるものとする。

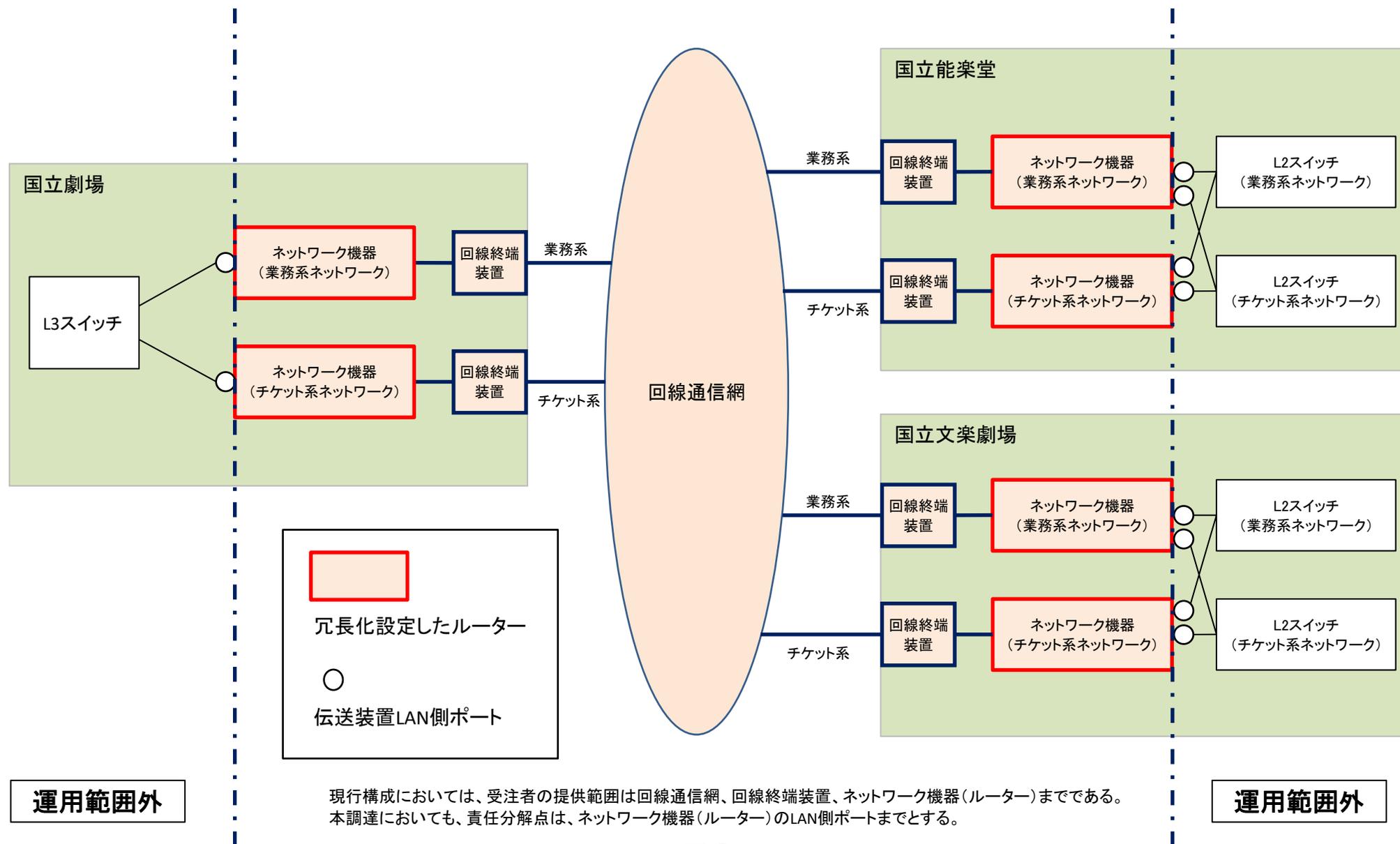
5. 特記事項

本仕様書に記載されていない事項又は仕様について疑義が生じた場合は、振興会と請負者双方が協議して決定するものとする。

別紙2-2 次期振興会ネットワーク構成イメージ(概略図)

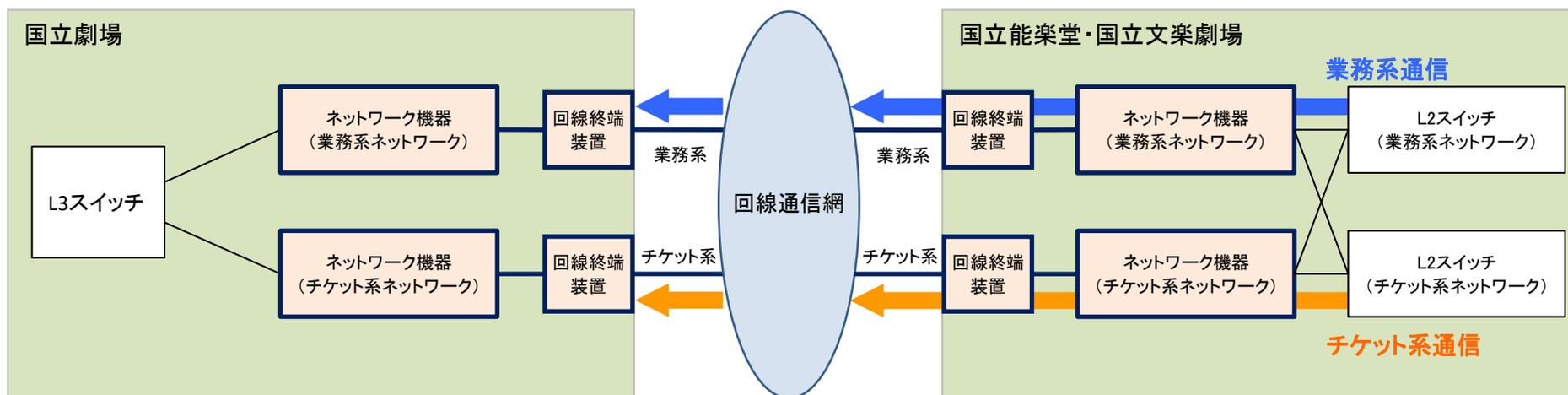


別紙2-3 現行振興会WAN構成図(1/2)



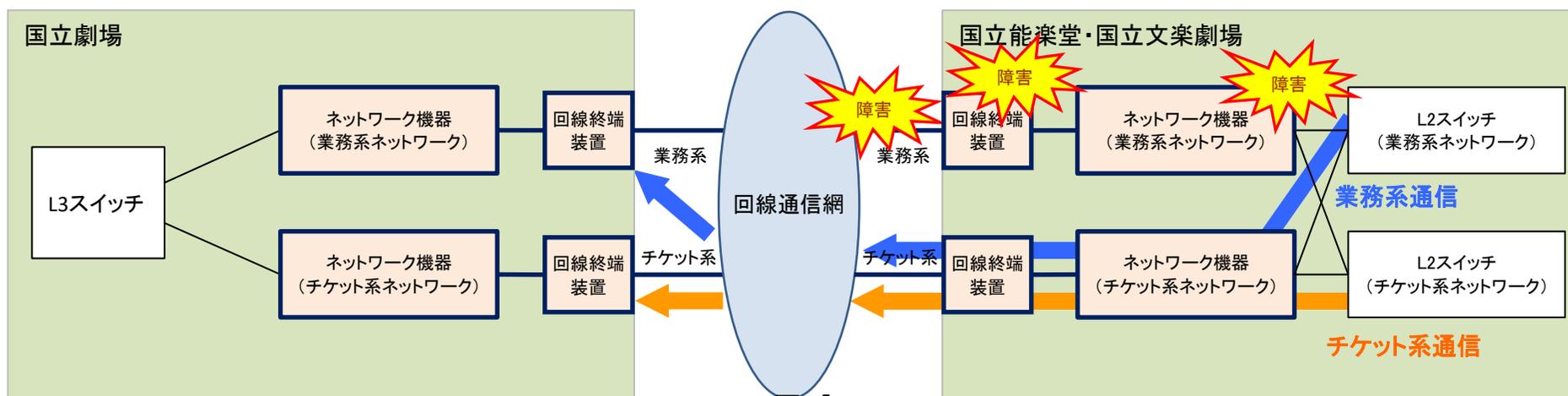
別紙2-3 現行振興会WAN構成図(2/2)

正常時通信経路



障害時通信経路

業務系の回線又は回線終端装置、ネットワーク機器等で障害が発生した場合は通信をチケット系に迂回させている。チケット系において障害が発生した場合は業務系に迂回させている。



別紙3 機器一覧

種別	機器	個数	場所等
基幹ネットワークシステム			
サーバー	監視サーバー	1	サービス
サーバー	ウィルス管理サーバー(ウィルスバスター)	2	隼町地区
サーバー	Activ Directory サーバー WSUSサーバー	1	サービス
サーバー	統合ファイルサーバー	1	サービス
サーバー	メールスプールサーバー	1	サービス
サーバー	隼町地区バックアップサーバー	1	サービス
サーバー	Sendmailサーバー(メールリレーサーバー)	1	サービス
サーバー	Proxyサーバー	1	サービス
サーバー	DNSサーバー	1	サービス
サーバー	WWWサーバー	2	隼町地区又はサービス
サーバー	ホームページDBサーバー	1	隼町地区又はサービス
サーバー	メールフィルタリングサーバー(ウィルス駆除)	1	サービス
ロードバランサー	HP公開用冗長化機器(ロードバランサー) WWWサーバー(仮想)	1	隼町地区
ルーター	インターネットルーター	2	隼町地区
ファイアウォール	ファイアウォール	2	サービス
ファイアウォール ログ収集装置	FWログ収集装置	1	サービス
PC	運用端末	1	隼町地区
ストレージ	ディスクアレイ	2	隼町地区
コンソール	サーバー用コンソール	2	隼町地区
監視装置	遠隔監視装置	1	隼町地区(受注者設置)
監視装置	環境監視装置	1	隼町地区(受注者設置)
UPS	UPS	7	隼町地区
LTO	LTOテープ装置	2	隼町地区
サーバー	ファイルサーバー	1	サービス
ストレージ	ディスクアレイ	1	サービス
コンソール	サーバー用コンソール	1	サービス
UPS	UPS	1	サービス
LTO	LTOテープ装置	1	サービス
サーバー	ファイルサーバー	1	サービス
ストレージ	ディスクアレイ	1	サービス
コンソール	サーバー用コンソール	1	サービス
UPS	UPS	1	サービス
LTO	LTOテープ装置	1	サービス
入退管理システム			
PC	入退システム用サーバー	1	隼町地区
カードリーダー	カードリーダー	15	隼町地区
監視カメラシステム			
サーバー	監視カメラシステム用サーバー	1	隼町地区
コンソール	コンソール	1	隼町地区
UPS	UPS	1	隼町地区
監視カメラ	ネットワークカメラ	22	隼町地区
管理業務システム			
サーバー	管理業務/共有DBサーバー	1	隼町地区
サーバー	管理業務/運用管理バックアップサーバー	1	隼町地区
サーバー	管理業務/仮想サーバー1	1	隼町地区
サーバー	管理業務/仮想サーバー2	1	隼町地区
サーバー	管理業務/人事給与会計AP1	1	隼町地区
サーバー	管理業務/人事給与会計AP2	1	隼町地区
サーバー	管理業務/人事給与会計FL1	1	隼町地区
サーバー	管理業務/人事給与会計FL2	1	隼町地区
サーバー	管理業務/出演者AP1	1	隼町地区
サーバー	管理業務/出演者AP2	1	隼町地区
サーバー	管理業務/源泉AP1	1	隼町地区
サーバー	管理業務/文書管理AP・DB	1	隼町地区

サーバー	管理業務/保守メンテナンス用	1	隼町地区
サーバー	管理業務/固定資産AP1	1	隼町地区
サーバー	管理業務/固定資産AP2	1	隼町地区
サーバー	管理業務/EXPLANNER/Ai AP	1	隼町地区
サーバー	管理業務/人事給与会計評価FL	1	隼町地区
サーバー	管理業務/給金帳SV	1	隼町地区
サーバー	管理業務/文書管理AP・DB	1	隼町地区
ロードバランサー	管理業務/仮想ロードバランサー	1	隼町地区
ストレージ	管理業務/仮想サーバ用ストレージ	1	隼町地区
LTO	管理業務/LTOテープ装置	1	隼町地区
UPS	管理業務/UPS1	1	隼町地区
UPS	管理業務/UPS2	1	隼町地区
UPS	管理業務/UPS3	1	隼町地区
UPS	管理業務/UPS4	1	隼町地区
UPS	管理業務/UPS5	1	隼町地区
スイッチ	管理業務/L3スイッチ(主系)	1	隼町地区
スイッチ	管理業務/L3スイッチ(副系)	1	隼町地区
総合チケットシステム			
サーバー	総合チケットシステム用サーバー	19	隼町地区
ロードバランサー	総合チケットシステム用負荷分散装置	2	隼町地区
ストレージ	総合チケットシステム用ストレージ	3	隼町地区
LTO	LTOテープ装置	1	隼町地区
UPS	UPS	16	隼町地区
スイッチ	スイッチングハブ	6	隼町地区
スイッチ	ノンインテリジェントスイッチ	11	隼町地区
プリンター	チケット発券用プリンター	14	隼町地区
プリンター	プリンター	4	隼町地区
KIOSK	KIOSK端末	5	隼町地区
PC	クライアントPC	70	隼町地区
スイッチ	ノンインテリジェントスイッチ	1	能楽堂
プリンター	チケット発券用プリンター	2	能楽堂
プリンター	プリンター	1	能楽堂
KIOSK	KIOSK端末	1	能楽堂
PC	クライアントPC	8	能楽堂
スイッチ	ノンインテリジェントスイッチ	3	文楽劇場
プリンター	チケット発券用プリンター	4	文楽劇場
プリンター	プリンター	1	文楽劇場
KIOSK	KIOSK端末	1	文楽劇場
PC	クライアントPC	14	文楽劇場
文化デジタルライブラリーシステム			
サーバー	文化デジタルライブラリー用サーバー	2	隼町地区
LTO	LTOテープ装置	1	隼町地区
UPS	UPS	4	隼町地区
グループウェアシステム			
サーバー	グループウェアサーバー	1	サービス
ストレージ	グループウェアバックアップ装置	1	サービス
UPS	UPS	1	サービス
図書管理システム			
サーバー	図書管理システム用サーバー	2	サービス
LTO	LTOテープ装置	1	サービス
UPS	UPS	1	サービス
プリンター	レシートプリンター	3	隼町地区
プリンター	レシートプリンター	2	能楽堂
プリンター	レシートプリンター	2	文楽劇場
助成業務システム			
サーバー	助成業務システム用サーバー	2	隼町地区
コンソール	サーバー用コンソール	1	隼町地区
ストレージ	USBテープドライブ	1	隼町地区
UPS	UPS	1	隼町地区

施設利用システム				
サーバー	施設利用システム用サーバー	2		隼町地区
コンソール	サーバー用コンソール	1		隼町地区
LTO	LTOテープ装置	1		隼町地区
UPS	UPS (施設利用システム)	1		隼町地区
プリンター	プリンター(チケット発券用)	2		隼町地区
プリンター	プリンター(チケット発券用)	1		能楽堂
プリンター	プリンター(チケット発券用)	1		文楽劇場
その他ネットワーク機器				
基幹スイッチ	レイヤー3スイッチ	2		隼町地区
スイッチ	レイヤー3スイッチ	12		隼町地区
スイッチ	スイッチングハブ	58		隼町地区
スイッチ	ノンインテリジェントスイッチ	88		隼町地区
スイッチ	スイッチングハブ	11		能楽堂
スイッチ	ノンインテリジェントスイッチ	5		能楽堂
スイッチ	スイッチングハブ	5		文楽劇場
スイッチ	ノンインテリジェントスイッチ	25		文楽劇場
ストレージ	宣伝業務用ストレージ	2		隼町地区
ストレージ	「RAID5」対応NAS	1		隼町地区
ストレージ	NAS0001-0004	1		隼町地区
PC	音響機器	1		隼町地区
ストレージ	NAS0005	1		能楽堂
ストレージ	NAS0006	1		文楽劇場
アクセスポイント	無線LANアクセスポイント	1		隼町地区
アクセスポイント	無線LANアクセスポイント	1		能楽堂
ディスプレイ	インフォメーションディスプレイ	3		隼町地区
プリンター類				
プリンター	プリンター	55		隼町地区
プリンター	名刺用	1		隼町地区
プリンター	ポスターマシン	0		隼町地区
複合機	複合機	28		隼町地区
リソグラフ	リソグラフ	2		隼町地区
スキャナ	スキャナ	9		隼町地区
プリンター	プリンター	10		能楽堂
プリンター	名刺用	1		能楽堂
複合機	複合機	4		能楽堂
スキャナ	スキャナ	2		能楽堂
プリンター	プリンター	17		文楽劇場
プリンター	名刺用	1		文楽劇場
プリンター	ポスターマシン	1		文楽劇場
プリンター	ラベルプリンター	4		文楽劇場
複合機	複合機	8		文楽劇場
リソグラフ	リソグラフ	1		文楽劇場
スキャナ	スキャナ	2		文楽劇場
クライアントPC				
PC	クライアントPC	437		隼町地区
PC	クライアントPC	49		能楽堂
PC	クライアントPC	75		文楽劇場

※ 平成30年3月1日より運用を開始する基幹ネットワーク更新の内容によっては、上記機器に変更が生じる場合があります。

別紙4 ソフトウェア一覧

平成29年7月20日現在

分類	ソフトウェア名		※
オフィスソフト	Windows	Microsoft Office Standard 2016	/
		Excel	○
		Word	○
		Power Point	○
		Microsoft Access 2016	○
		Microsoft Share Point Designer 2007	○
	Mac	Microsoft Office Standard 2016 for Mac	/
		Excel	○
		Word	○
		PowerPoint	○
日本語ワープロソフト	Windows	一太郎 Pro3 (ATOK 含む)	
	Mac	ATOK 2016 for Mac	
PDF 関連ソフト	Acrobat X J Professional		
	JUST PDF 3		
	Adobe READER		
資産管理ソフト	QND α		○
ウイルス対策ソフト	Windows	ウイルスバスター コーポレートエディション Plus 11.0	○
	Mac	Symantec Endpoint Protection 12.1	○
グループウェア	サイボウズ ガルーン 4		○
Web ブラウザ	Windows	Internet Explorer 11	○
		Firefox (最新版)	○
	Mac	Safari (最新版)	○
		Firefox (最新版)	○
画像・図面関連ソフト	Photoshop Creative Cloud		
	Illustrator Creative Cloud		
	InDesign Creative Cloud		
	Photoshop Elements 15		
	Roxio Toast 15 Titanium		
	Vectorworks Fundamentals with Renderworks 2017 サイトプロテクションネットワーク版		

	JWCAD	
	HO_CAD	
動画ソフト	Windows Media Player	
	TOSHIBA VIDEO Player	
	Power DVD	
	Real Player	
	Flash Player	
	Shockwave Player	
データベース	FileMaker Pro 15	
	桐 10	
フォント・外字	DynaFont TypeMuseum 3728 TrueType	
	DynaFont TypeMuseum 5718 TrueType Win/Mac	
サーバーOS	Windows Server 2008	○
	Windows Server 2012	○
	Redhat Enterprise Linux	○
その他	Lhaplus	
	駅すばあと	
	Info Barrier 10	
	ドライブシールド SS10	
	筆まめ 27	
	TEPRA SPC 10	
	官公庁/TLP MLP Premiere Elements 15 Level1	
	acuapicture	
	サイボウズ KUNAI (スマートフォン用アプリ)	

※別紙1「独立行政法人日本芸術文化振興会情報システムの総括運用管理支援業務民間競争入札による調達仕様書」の【3.2.7 職員等対応(1) ハードウェア、ソフトウェア、業務システムの操作等に関する問合せ対応】にて、質問等への対応のために知識を有するソフトウェアについて特に【○】にて記した。

【○】の記載がないソフトウェアについては、ソフトウェアのインストール、アンインストール、設定・バージョンアップの支援等、一般的なソフトウェアの対応を行うのみで、操作方法の詳細について特に知識を有する必要はない。

※Microsoft Share Point Designer 2007 は、運用開始時には使用を停止している予定である。

別紙5 業務システム一覧

No	対象システム	システム概要	利用者	更改予定(利用開始)
1	財務会計システム	入金及び支払データの債権及び債務管理を行ったのち、仕訳処理を行い、そのデータを基に、日次、月次、年次等の決算処理を行い、財務諸表等の帳票類を作成する。	全職員	平成33年3月
2	人事給与システム	職員等の個人情報、人事異動履歴等を管理している。給与管理に関しては、月例給与、賞与、年末調整、社会保険、昇給の計算等を行い、給与支払データを作成する。	人事労務課	
3	物品・資産管理システム	振興会の物品及び資産を管理し、減価償却等の会計処理を行う。	契約課 各館事業推進課	
4	出演者管理システム	出演者の個人情報のほか、個人が所属する団体情報、出演者の出演履歴、出演料情報等を総合して管理する。	公演計画課 各館制作担当	
5	文書管理システム	各原課で作成される文書の管理を行うためのシステムであり、文書の起案から、決裁、蓄積、廃棄までの一連のライフサイクルをシステム上で管理するものである。また、インターネット上で公開を行っている情報公開用の文書目録データの作成も行う。	全職員	
6	グループウェア	電子メールの利用、及び電子掲示板、スケジュール等、組織内の情報共有を図る機能を利用する際、WEBブラウザ上で情報を一元管理するシステム。現在はサイボウズクラウドを利用している。	全職員	平成32年5月
7	WEBメールシステム	振興会内外での電子メールの送受信をセキュアに行うシステム。グループウェアと連携している。	全職員	平成32年5月
8	助成業務システム	芸術文化振興基金の助成業務に関する運用及びデータ管理を統括的に行うシステム。要望書受付、審査、交付申請書受付、実績報告受付を行い、助成金支払いまで一連の助成業務処理をサポートする。また、調査結果の記録、助成団体・審査委員のデータなどの管理や抽出・集計を行う機能も有する。	基金部	平成32年6月
9	施設利用システム	劇場施設を一般の利用に供するための事務及び管理を行うためのシステムであり、登録された施設及び設備情報管理、利用者情報管理、施設及び設備の貸出管理、貸出に係る経費の積算等を総括して処理する。	各館施設利用室	平成29年11月
10	日本芸術文化振興会ホームページ	インターネット上でWEBにより振興会の組織情報や公演情報等の提供を広く行う。	一般利用者	平成30年3月
11	公演情報管理システム(CMS)	振興会ホームページに掲載されている情報の更新を、各原課から行うためのコンテンツマネジメントシステム。	振興会担当職員	平成30年3月
12	メールマガジン管理システム	「国立劇場メールマガジン」の発行、会員の登録状況、バックナンバーを管理するシステム。	総務課 情報推進課	平成30年3月
13	文化デジタルライブラリーシステム	小中高等学校の授業のために伝統芸能、舞台芸術に関する教材(教育用コンテンツ)をインターネットにより配信することを主な目的として開発。教育用コンテンツとともに、振興会所蔵の動画、静止画、音声、文字情報等から構成される伝統芸能、舞台芸術関連資料のデジタル化、データベース化を行い、これらを検索、閲覧できるシステムを導入し、広く一般の利用者にインターネットによる配信を行っている。	一般利用者 資料サービス課 各館図書閲覧室	平成30年6月
14	図書管理システム	振興会所蔵の図書等の資料の目録情報の管理及び振興会内での貸出処理を行うための図書システムと、インターネットで広く目録情報を公開する蔵書検索システムとがある。	一般利用者 資料サービス課 各館図書閲覧室	平成30年3月
15	総合チケットシステム	国立劇場・国立演芸場・国立能楽堂・国立文楽劇場の公演チケットを販売・管理するシステム。窓口販売、電話販売、インターネット販売を行うほか、チケット発券、配送、精算までの一連の流れを実現する。また、友の会会員や団体顧客の管理もこのシステム内で行われる。	一般利用者 チケットセンター 各劇場窓口 会員事務局 営業職員	平成31年3月
16	入退システム	ICカードによる入退管理を行うためのシステム。振興会役員、及び業務関係者に配布されたIDカードによる通行承認、及び通行履歴管理する機能を備えている。	全職員 訪問者	平成30年4月
17	監視カメラシステム	隼町地区各所のセキュリティ上重要な箇所に設置された監視カメラを管理するためのシステム。監視カメラの映像を警備受付や管理担当部署に設置された監視用モニターに映し出す。ネットワークを介しカメラの操作、及び記録画像の管理も行う。	総務課	平成33年4月

No.	機器	設置場所1	死活監視	環境状態監視	サーバ-室環境監視	サーバ-プロセス	Webレスポンス
1	文化DL/テストDB・検索・バックアップ	隼町地区	○				
2	文化DLテストサーバー	隼町地区	○				
3	文化DL/DB検索サーバー	隼町地区	○				
4	文化DL/内部公開用WWW	隼町地区	○				
5	文化DL/外部公開用WWW	隼町地区	○				
6	文化DL/動画配信サーバー	隼町地区	○				
7	温度監視装置 #1	隼町地区			○		
8	温度監視装置 #2	隼町地区			○		
9	基幹スイッチ(正)	隼町地区	○	②			
10	基幹スイッチ(副)	隼町地区	○	②			
11	入退システム用サーバー	隼町地区	○				
12	建屋基幹スイッチ #1	隼町地区	○				
13	建屋基幹スイッチ #2	隼町地区	○				
14	建屋基幹スイッチ #3	隼町地区	○				
15	宣伝業務用ストレージ	隼町地区	○				
16	宣伝業務用ストレージ	隼町地区	○				
17	施設利用APサーバー	隼町地区	○				
18	施設利用DBサーバー	隼町地区	○				
19	助成業務サーバー (本番)	隼町地区	○				
20	助成業務サーバー (テスト環境)	隼町地区	○				
21	スイッチングHUB #1	隼町地区	○				
22	スイッチングHUB #2	隼町地区	○				
23	スイッチングHUB #3	隼町地区	○				
24	スイッチングHUB #4	隼町地区	○				
25	スイッチングHUB #5	隼町地区	○				
26	スイッチングHUB #6	隼町地区	○				
27	スイッチングHUB #7	隼町地区	○				

◎ 監視要件詳細

1. 死活監視
① ping により監視すること。
② 情報採取を行う間隔は 5 分とすること。
③ 監視対象機器からの応答に異常が見られた場合は、1分以内に再試行すること。

2. 環境状態監視
① CPU、メモリ及びファイルシステム使用率に閾値を設定して、サーバーの負荷状態を監視すること。
② 稼動する各ポートの死活監視を行ったうえ、ポートのステータスが正系、副系として正常に稼動していること及び正系がダウンもしくは副系がダウンしたことをM I B (Management Information Baseの略で管理情報データベースのこと) の値を用いて監視すること。
③ 情報採取を行う間隔は 5 分とすること。
④ 監視対象機器からの応答に異常が見られた場合は、1分以内に再試行すること。

3. サーバ-室環境監視
① 情報採取を行う間隔は 5 分とすること。
② 予め室温・湿度の閾値を設定し、それを超過した場合には即座に通報すること。 また、上記の閾値とは別に振興会が指定する室温・湿度に戻るまで、通報を継続すること。

No.	機器	設置場所1	死活監視	環境状態 監視	サーバ-室 環境監視	サーバ- プロセス	Web レスポンス
28	スイッチングHUB #8	隼町地区	○				
29	スイッチングHUB #9	隼町地区	○				
30	スイッチングHUB #10	隼町地区	○				
31	スイッチングHUB #11	隼町地区	○				
32	スイッチングHUB #12	隼町地区	○				
33	スイッチングHUB #13	隼町地区	○				
34	スイッチングHUB #14	隼町地区	○				
35	スイッチングHUB #15	隼町地区	○				
36	スイッチングHUB #16	隼町地区	○				
37	スイッチングHUB #17	隼町地区	○				
38	スイッチングHUB #18	隼町地区	○				
39	スイッチングHUB #19	隼町地区	○				
40	スイッチングHUB #20	隼町地区	○				
41	スイッチングHUB #21	能楽堂	○				
42	スイッチングHUB #22	能楽堂	○				
43	スイッチングHUB #23	能楽堂	○				
44	スイッチングHUB #24	能楽堂	○				
45	スイッチングHUB #25	能楽堂	○				
46	スイッチングHUB #26	能楽堂	○				
47	スイッチングHUB #27	能楽堂	○				
48	スイッチングHUB #28	隼町地区	○				
49	スイッチングHUB #29	隼町地区	○				
50	スイッチングHUB #30	隼町地区	○				
51	スイッチングHUB #31	能楽堂	○				
52	スイッチングHUB #32	文楽劇場	○				
53	スイッチングHUB #33	文楽劇場	○				
54	スイッチングHUB #34	隼町地区	○				

③監視機器の設置場所は、各室調査を行い最適の場所とすること。設置場所の適切性について、事前に振興会に説明し、了承を受けること。また、運用仕様書にその内容を記載すること。

4. サーバプロセス監視

①プロセス監視対象機器において、システムのサービスが正常に稼動しているかを監視すること。

②情報採取を行う間隔は5分とすること。

③監視対象機器からの応答に異常が見られた場合は、1分以内に再試行すること。

5. Webレスポンス監視

①稼動状態を振興会外の監視センターから監視すること。

②情報採取を行う間隔は15分とすること。

③監視は、インターネットからの通常のWebアクセスを利用すること。ただし、サービスに影響を与えるような過大な負荷を与えないこと。

④指定するWebページのアクセスが正常に運用されているか、また、表示が平常時よりも長時間を要する等レスポンスが低下していないかを監視すること。

⑤監視対象サービスの応答に異常が見られた場合、1分以内に再試行すること。再試行後も改善されない場合は、目視での確認を行うこと。この段階においても異常な場合は、即座に通報すること。

No.	機器	設置場所1	死活監視	環境状態 監視	サーバ-室 環境監視	サーバ- プロセス	Web レスポンス
55	無線LANアクセスポイント	能楽堂	○				
56	スイッチングHUB #35	隼町地区	○				
57	スイッチングHUB #36	隼町地区	○				
58	スイッチングHUB #37	隼町地区	○				
59	スイッチングHUB #38	隼町地区	○				
60	スイッチングHUB #39	隼町地区	○				
61	スイッチングHUB #40	隼町地区	○				
62	スイッチングHUB #41 (メイン)	隼町地区	○				
63	スイッチングHUB #42	隼町地区	○				
64	スイッチングHUB #43	隼町地区	○				
65	スイッチングHUB #44	隼町地区	○				
66	スイッチングHUB #45	隼町地区	○				
67	スイッチングHUB #46	隼町地区	○				
68	スイッチングHUB #47 (入退システム用)	隼町地区	○				
69	スイッチングHUB #48	隼町地区	○				
70	劇場間回線ルーター	隼町地区	○				
71	劇場間回線ルーター	隼町地区	○				
72	国立劇場HP	Web					○
73	日本芸術文化振興会HP (PC版)	Web					○
74	日本芸術文化振興会HP (スマートフォン版)	Web					○
75	チケット販売システムサイトURL PC/スマートフォン振り分けページ	Web					○
76	管理業務/共有DBサーバー	隼町地区	○				
77	管理業務/運用管理バックアップサーバー	隼町地区	○				
78	管理業務/仮想サーバー1	隼町地区	○				
79	管理業務/仮想サーバー2	隼町地区	○				
80	管理業務 #1	隼町地区	○				
81	管理業務 #2	隼町地区	○				

6. 障害発生時の通報

①異常が発生していることが明確になった場合は、即座に予め定める連絡先に詳細について通報すること。通報は電話及びEメールを利用して行うこと。

②通報は、監視対象機器により振興会が指定したとおり行うこと。

③振興会から障害内容の確認を求められた場合、監視ログに基づき状況を説明すること。

④事前連絡により、指定時間帯において、監視対象機器ごと及び監視内容ごとに監視を停止できること。

No.	機器	設置場所1	死活監視	環境状態 監視	サーバ-室 環境監視	サーバ- プロセス	Web レスポンス
82	管理業務 #3	隼町地区	○				
83	管理業務 #4	隼町地区	○				
84	管理業務 #5	隼町地区	○				
85	管理業務 #6	隼町地区	○				
86	管理業務 #7	隼町地区	○				
87	管理業務 #8	隼町地区	○				
88	管理業務 #9	隼町地区	○				
89	管理業務 #10	隼町地区	○				
90	管理業務 #11	隼町地区	○				
91	管理業務 #12	隼町地区	○				
92	管理業務 #13 (仮想ロードバランサー)	隼町地区	○				
93	管理業務 #14 (L3スイッチ)	隼町地区	○				
94	NAS1	隼町地区	○				
95	NAS2	隼町地区	○				
96	NAS3	隼町地区	○				
97	NAS4	隼町地区	○				
98	NAS5	能楽堂	○				
99	NAS6	文楽劇場	○				
100	ウイルスバスター・資産管理サーバー	隼町地区	○				

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26年度	平成27年度	平成28年度	
人件費	常勤職員	—	—	—	
	非常勤職員	—	—	—	
物件費		—	—	—	
請負費等	役務	12,960	12,960	15,293	
	(遠隔監視)別契約	2,851	2,592	—	
	機器・回線等料				
	その他				
計(a)		15,811	15,552	15,293	
参考値	減価償却費	—	—	—	
	退職給付費用	—	—	—	
(b)	間接部門費	—	—	—	
(a)+(b)		15,811	15,552	15,293	
(注記事項)					
1. 日本芸術文化振興会では、民間競争入札の対象である総括運用管理支援業務の全部を請負契約により実施している。 2. なお、支払い金額は、一般競争入札の落札額である。 3. 請負契約のため、費用の詳細な内訳の開示は受けられない。 4. 平成28～29年度契約は、遠隔監視も合わせて契約した。					

2 従来の実施に要した人員			(単位:人)		
		平成26年度	平成27年度	平成28年度	
(受託者における総括運用管理支援業務従事者)		※従事者のうちどちらか1名は常駐すること			
運用管理責任者		1	1	1	
運用管理要員		1	1	1	
(注記事項)					
<参考> 「平成28～29年度独立行政法人日本芸術文化振興会情報システムの総括運用管理支援業務委託仕様書」より ・担当者の技術的要件 隼町地区等担当者及び関西地区担当者(以下、「担当要員」という)は、以下の技術的要件を満たすこと。担当要員のうち、各地区内で1名以上が本要件を満たすこと。また、駐在者のうち最低1名は本要件を満たすこと。 (1) ネットワークの運用管理に関する十分な知識と技術力を有すること。 (2) サーバーの運用管理に関する十分な知識と技術力を有すること。 (3) OS(Windows、MacOS及びLinux)、アプリケーション(Microsoft Office製品等)、パソコン及び周辺機器に関する技術、製品知識を有すること。 (4) ネットワークを含む情報セキュリティに関する知識を有し、対処できること。 (5) 振興会情報システムの概要及び基本操作を理解し、職員等の問い合わせに対し説明できること。 (6) 本仕様に基づく障害時の対応方法を理解していること。					
必要要員数					
		運用管理責任者	運用管理要員	運用管理要員以外	
運用管理支援業務(常駐)		1		/	
会議への出席		1			
システム更新支援者		※支援依頼があった場合は運用管理責任者もしくは運用管理要員が対応する			

パソコン講師			
メイン講師			1
サブ講師			1
関西担当者			1

※それぞれの要員に必要な要件

1	運用管理責任者	① 「ITスキル標準(Ver3.0)」のITサービスマネジメント(専門分野:すべての分野、達成度指標:レベル3以上)と同程度の経験と実績を有すること。 ② 過去5年以内において、サーバー50台、クライアントPC600台程度のシステムの運用等の業務を実施した経験を有していること。単にヘルプデスク業務のみの実績は認めない。 ③ ITガバナンスのフレームワークの知識を有することを証明するため、ITILFoundation以上の資格を有し、証明できること。 ④ 機器等の操作に関して十分なスキルを有していること。 ⑤ 振興会情報システムの概要及び基本操作を理解し、職員等の問合せに対し説明できること。 ⑥ 本仕様書に基づく障害時の対応方法を理解していること。
2	運用管理要員	① 「ITスキル標準(Ver3.0)」のITサービスマネジメント(専門分野:すべての分野、達成度指標:レベル1以上)と同程度の経験と実績を有すること。 ② ITガバナンスのフレームワークの知識を有することを証明するため、ITILFoundation以上の資格を有し、証明できること。 ③ 本仕様書に基づく作業内容を理解し、運用管理責任者の指示のもと、業務を遂行できること。
3	パソコン講師 (メイン/サブ)	講師は、MOT(マイクロソフトオフィシャルトレーナー)以上の資格を有し、かつ、研修を実施するにあたり必要な知識を有していること。
4	関西担当者	「2 運用管理要員」に準じる。

(業務の繁閑の状況とその対応)

(平成26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
障害受付件数	12	3	2	2	2	3	4	3	5	6	5	9	56
内 ハードウェア障害	3	3	2	2	2	3	3	1	4	3	4	5	35
内 ソフトウェア障害	9						1	2	1	3	1	4	21
内 オペレーションミス障害													0
作業受付件数	131	37	24	39	42	35	48	32	41	47	38	67	581
質問受付件数	156	92	70	48	55	54	60	54	49	54	58	62	812

(平成27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
障害受付件数	2	8	6	4	3	1	4	6	3	4	1	4	46
内 ハードウェア障害	2	7	5	3	2	1	2	5	3	2	1	3	36
内 ソフトウェア障害	0	1	2	1	1	0	2	1	0	2	0	1	11
内 オペレーションミス障害	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
作業受付件数	146	55	45	42	33	28	45	29	51	62	22	52	610
質問受付件数	89	78	81	49	46	52	62	46	81	60	73	75	792

(平成28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
障害受付件数	6	8	5	6	4	8	6	4	2	4	1	4	58
内 ハードウェア障害	2	7	4	3	3	7	5	3	1	1	0	1	37
内 ソフトウェア障害	4	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	3	21
内 オペレーションミス障害	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
作業受付件数	94	63	76	58	56	63	91	65	58	97	59	138	918
質問受付件数	111	51	96	76	50	51	124	55	44	21	33	25	737

(注記事項)

上記の期間における概況は以下のとおり

- ・平成26年度運用期間:平成26年4月～平成27年3月 (9:00-18:15) 2名/12ヶ月
- ・平成27年度運用期間:平成27年4月～平成28年3月 (9:00-18:15) 2名/12ヶ月
- ・平成28年度運用期間:平成28年4月～平成29年3月 (9:00-18:15) 2名/12ヶ月

国立文楽劇場における現地対応件数は、平成26年度は3件(内2件は研修)、平成27年度は1件、平成28年度は3件(内1件は研修)であった。その他については遠隔操作対応で行った。

■主な対応状況(月次作業報告書より抜粋)

対応区分	ソフト/ハード	障害・作業内容	対応状況
障害	ハード	PCがフリーズした	システム保守業者に連絡
障害	ハード	プリンタがうまく作動しない	システム保守業者に連絡、ブラック・カラー感光体両方交換
障害	ハード	プリンタの印字汚れ	現象確認後、システム保守業者へ連絡
障害	ハード	QEDコンソールが起動しない	システム保守業者提供の手順で復旧
質問	ソフト	チケットシステムに関する質問	システム保守業者の対応窓口へご連絡いただくようご案内した
質問	ソフト	〇〇管理システムに関する質問	システム保守業者へ連絡
質問	ソフト	〇〇システムにログインできない	アカウントのロック解除を実施後、パスワードの初期化作業を実施した
質問	ソフト	出演者管理システムのログインページが開かない	プロキシ除外設定が空白であったため、QNDで再度設定タスクを実行して改善
質問	ソフト	Excelで入力した文字を90度回転させたい	手順を伝えた
質問	ソフト	特定の職員からのメールだけ受信できない	メールの自動振り分け設定が原因と特定し、解除手順を伝えた
作業	ハード	隼町-国立劇場おきなわ間回線接続立ち合い	LANケーブル結線に立ち会った
作業	ハード	動作確認支援(プリンター動作不良)	保守担当による内部部品の交換により汚れ付着は復旧、動作確認実施
作業	ソフト	メール転送設定依頼	〇〇課の共有アカウント宛メールを、課内の職員宛てに転送する設定を実施した
作業	ソフト	新規採用者アカウント作成	AD、Sendmail、グループウェアのアカウントを追加
作業	ソフト	迷惑メール対応	SpamWatcherにてフィルタリングを実施した
作業	ソフト	古いパソコンからデータを取り出したい	データ抽出を行った
作業	ソフト	ファイルサーバーからの障害通報に関して	ログを取得し送付した

3 従来の実施に要した施設及び設備

本館

【施設】

施設名称:独立行政法人日本芸術文化振興会国立劇場新事務棟

使用場所:電算室

【設備】

振興会貸与

PC3台、PR1台、OAデスク2台、キャビネット2台、椅子3脚、電話2台

4 従来の実施における目的の達成の程度

	平成26年度		平成27年度		平成28年度	
	目標・計画	実績	目標・計画	実績	目標・計画	実績
本業務の一次回答時間	1時間以内	100%	1時間以内	100%	1時間以内	100%

本業務の解決時間	2営業日以内	100%	2営業日以内	100%	2営業日以内	100%
障害連絡時間	15分以内	100%	15分以内	100%	15分以内	100%
対象システム保守業者への保守対応依頼	3時間以内	100%	3時間以内	100%	3時間以内	100%
障害報告時間	30分以内	100%	30分以内	100%	30分以内	100%
機器等の障害解決時間	1営業日以内	100%	1営業日以内	100%	1営業日以内	100%
作業遅延の件数	0件	0件	0件	0件	0件	0件
アンケート調査	—		—		88.7点	

(注記事項)

① 本業務の一次回答時間
職員等からの質問等に対する一次回答時間は、運用管理要員が対応開始してから1時間以内とすること。回答時間は以下の計算式による。
(運用管理要員が職員等に回答した日時) - (運用管理要員が職員等からの質問に対して対応を開始した日時)
(ただし、17時45分以降の問合せについては、翌営業日の10時までには回答すること)

② 本業務の解決時間
ア 職員等からの質問等に対する解決時間は2営業日以内とすること。解決時間は以下の計算式による。
(職員等の質問等が解決した日時) - (職員等が運用管理要員に対して質問等した日時)
イ 請負者の作業範囲外のものについてはサービスレベルの対象外とする。ただし、この場合においても質問等の解決に向けて協力すること

③ 障害連絡時間
ア 職員等からインシデントを受け付けた場合には、すべて15分以内に一次切り分けを行うこと。
イ 外部監視により検出された障害において、システム保守業者に指示・支援を仰ぐ場合は、すべて15分以内に連絡すること。
(運用管理要員が振興会及びシステム保守業者に通報した日時) - (運用管理要員が事態を確認した日時)

④ 対象システム保守業者への保守対応依頼
職員等からの質問等に対して、振興会情報システムのシステム保守業者へのエスカレーションにかかる所要時間は、運用管理要員が対応開始してから3時間以内とすること。所要時間は以下の計算式による。
(運用管理要員がシステム保守業者へ連絡票を回付した日時) - (運用管理要員が職員等からの質問に対して対応を開始した日時)

⑤ 障害報告時間
各システム又は外部監視等により検出された機器等の障害について、運用管理要員は事態を確認してから30分以内に振興会担当者に対し報告すること。障害報告時間は以下の計算式による。
(請負者が振興会担当者に報告した日時) - (障害確認日時)
(ただし、17時45分以降の障害報告については翌営業日の9時30分までに回答すること)

⑥ 機器等の障害解決時間
ア 振興会情報システムに係る監視等により検出された機器等の障害について、運用管理要員は1営業日以内に解決させること。障害解決時間は以下の計算式による。
(障害が解決した日時) - (運用管理要員が事態を確認した日時)
イ 請負者の作業範囲外のものについてはサービスレベルの対象外とする。ただし、この場合においても質問等の解決に向けて協力すること。

⑦ 作業遅延の件数
振興会が示す所定の期日までに作業が完了しない件数は0件であること。対象となる作業を以下に示す。
ア ウィルス対策、セキュリティパッチの適用等のセキュリティ管理
イ クライアント端末の設置、ソフトウェアのインストール等の端末管理
ウ クライアント端末の貸出、設定、リストア等の貸出機器管理
エ アカウント登録、メールアドレス登録等の職員等のアカウント管理
オ IPアドレスの付与等のネットワーク管理
カ その他、振興会が要請する作業

⑧ 利用者満足度調査の結果
ヘルプデスク業務の利用者に対して、次の項目の満足度についてアンケートを実施し、その結果の基準スコア(75点以上)を維持又は向上すること。

5 従来の実施方法等

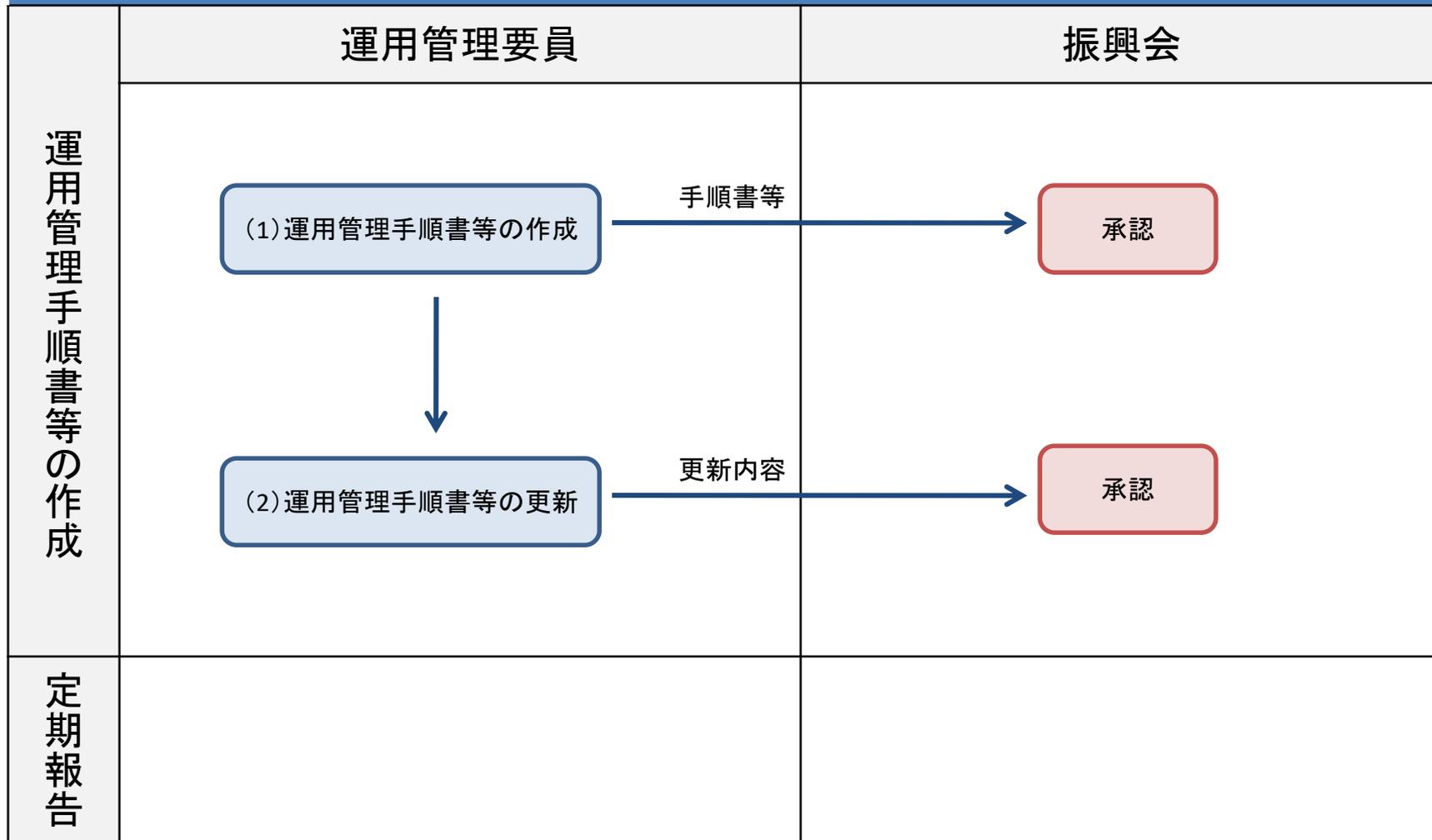
従来の実施方法(業務フロー図等)

別紙8 業務フロー図のとおり

(注記事項)

本業務に関する詳細な情報は別途情報開示を行うものとする。

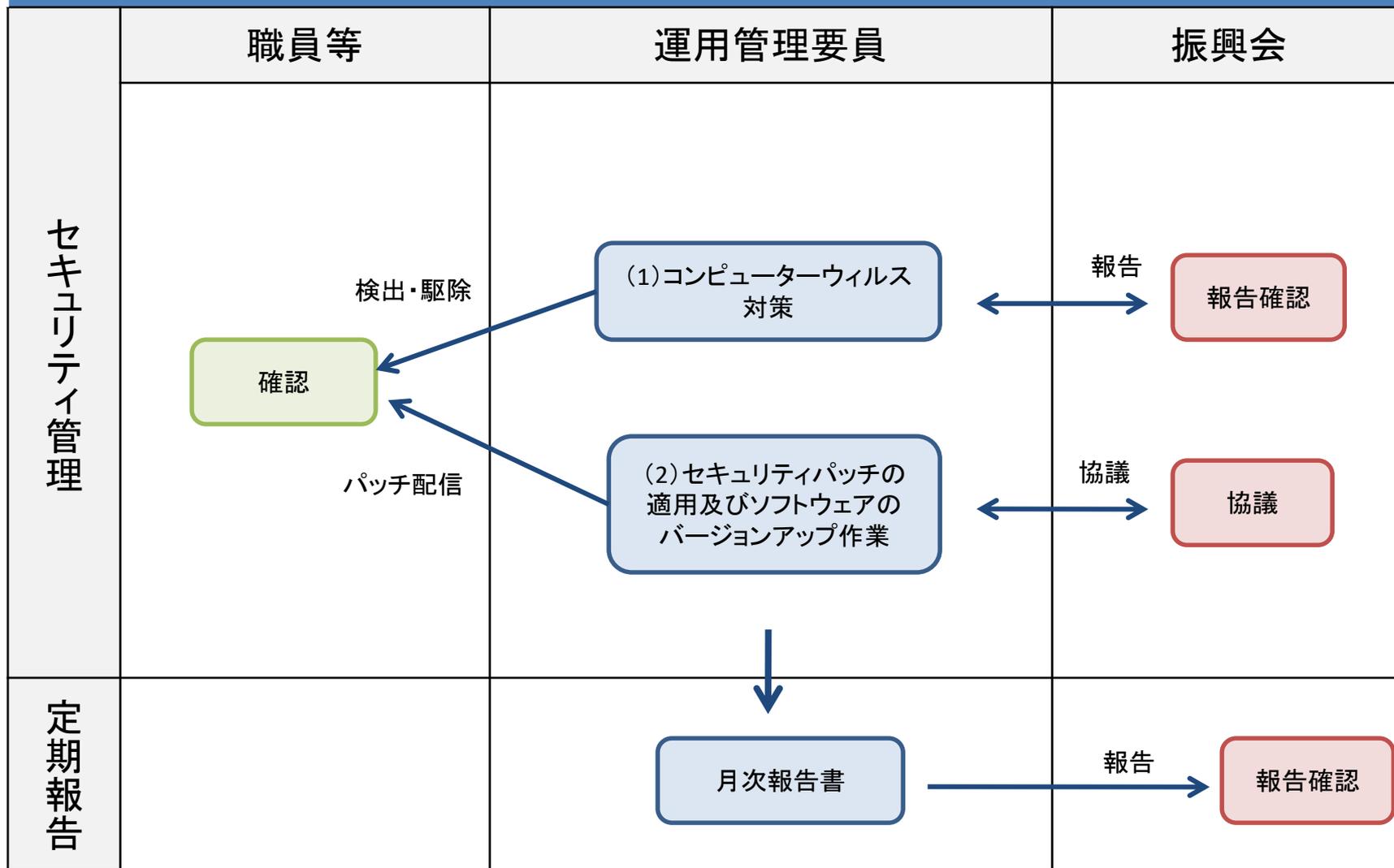
3.2.1 運用管理手順書等の作成



※項番は別紙1「独立行政法人日本芸術文化振興会情報システム運用管理支援業務民間競争入札による調達仕様書」と同じ。



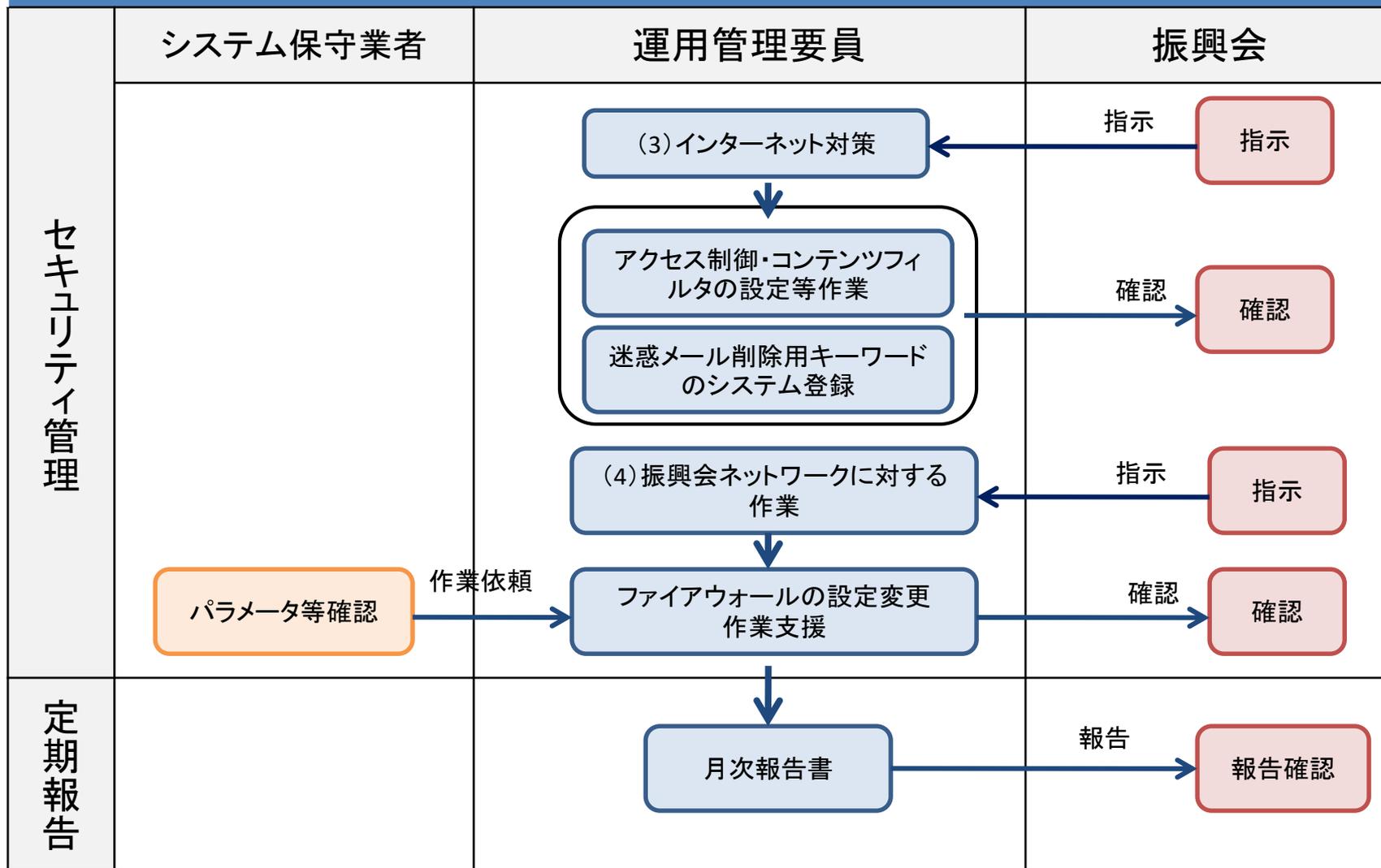
3.2.4 セキュリティ管理 1/2



※項番は別紙1「独立行政法人日本芸術文化振興会情報システム運用管理支援業務民間競争入札による調達仕様書」と同じ。



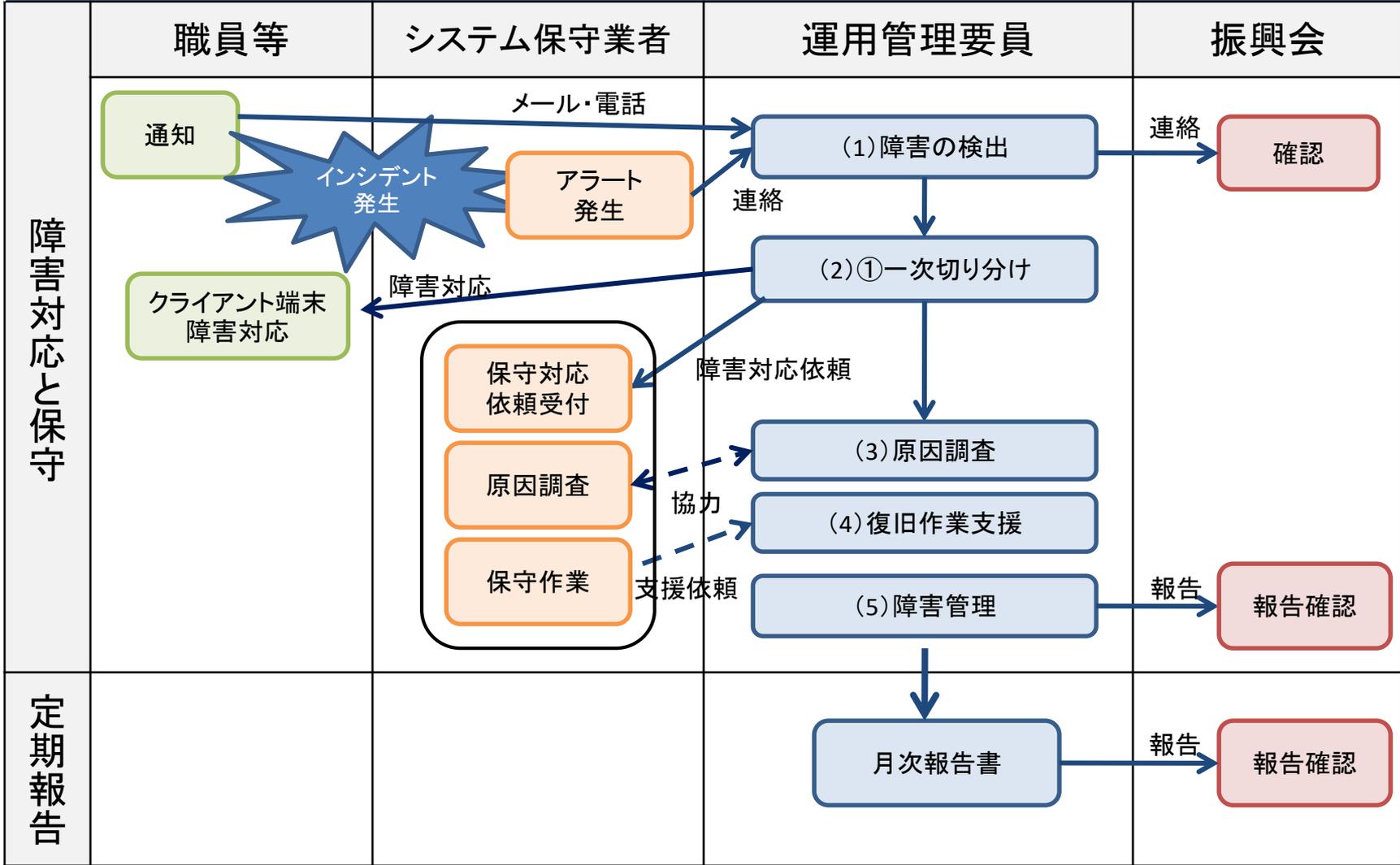
3.2.4 セキュリティ管理 2/2



※項番は別紙1「独立行政法人日本芸術文化振興会情報システム運用管理支援業務民間競争入札による調達仕様書」と同じ。



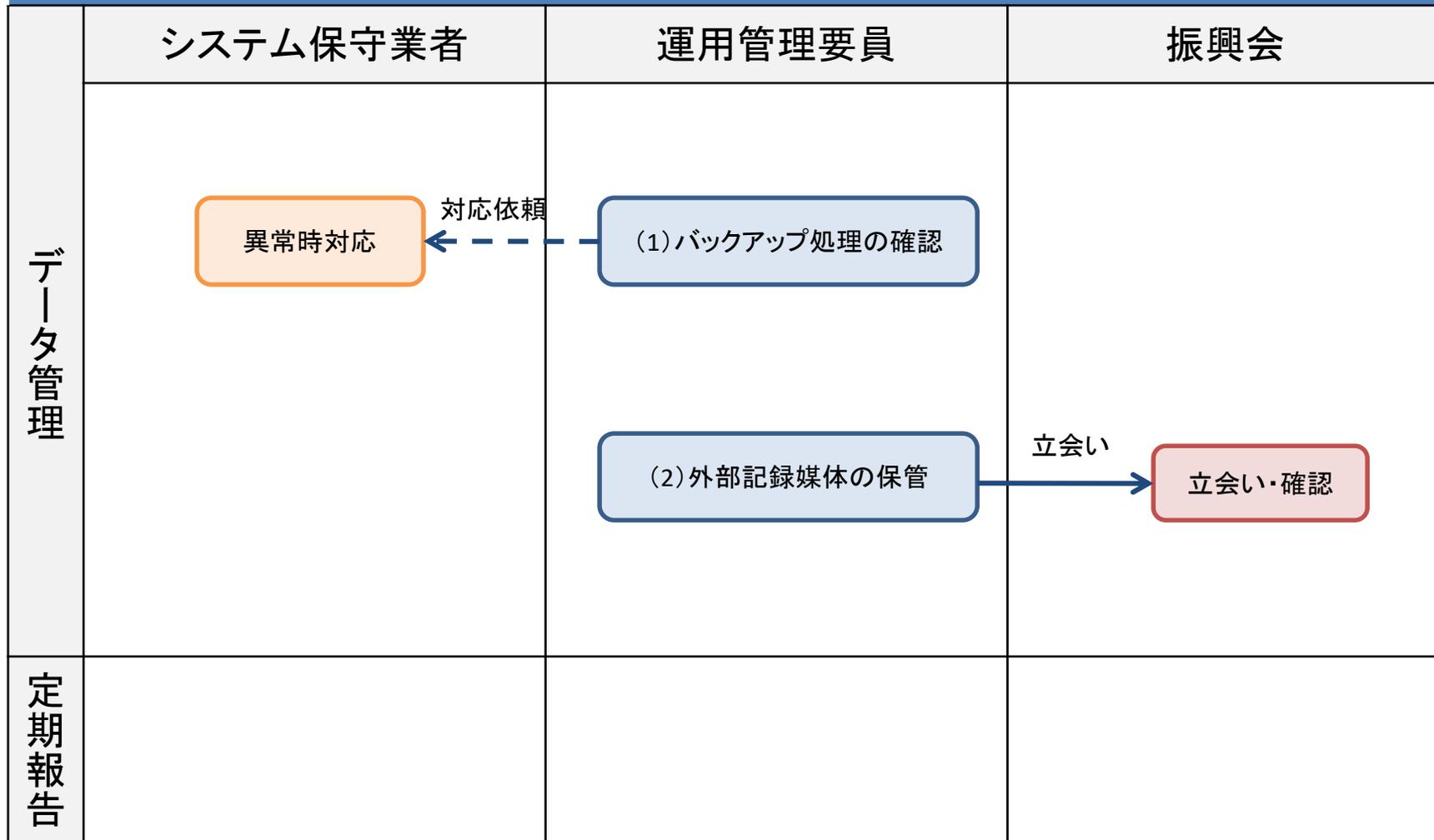
3.2.5 障害対応と保守



※項番は別紙1「独立行政法人日本芸術文化振興会情報システム運用管理支援業務民間競争入札による調達仕様書」と同じ。



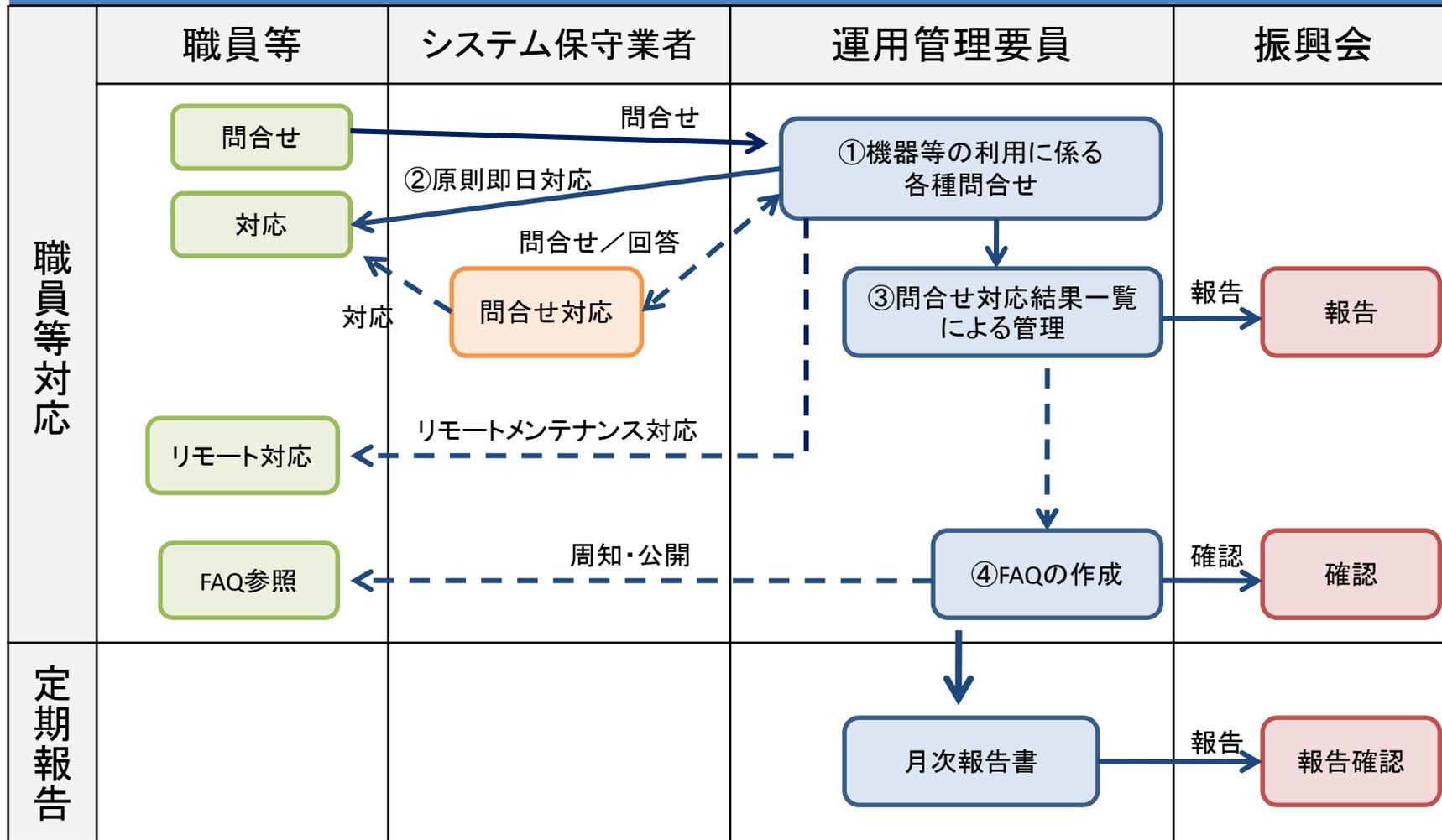
3.2.6 データ管理



※項番は別紙1「独立行政法人日本芸術文化振興会情報システム運用管理支援業務民間競争入札による調達仕様書」と同じ。



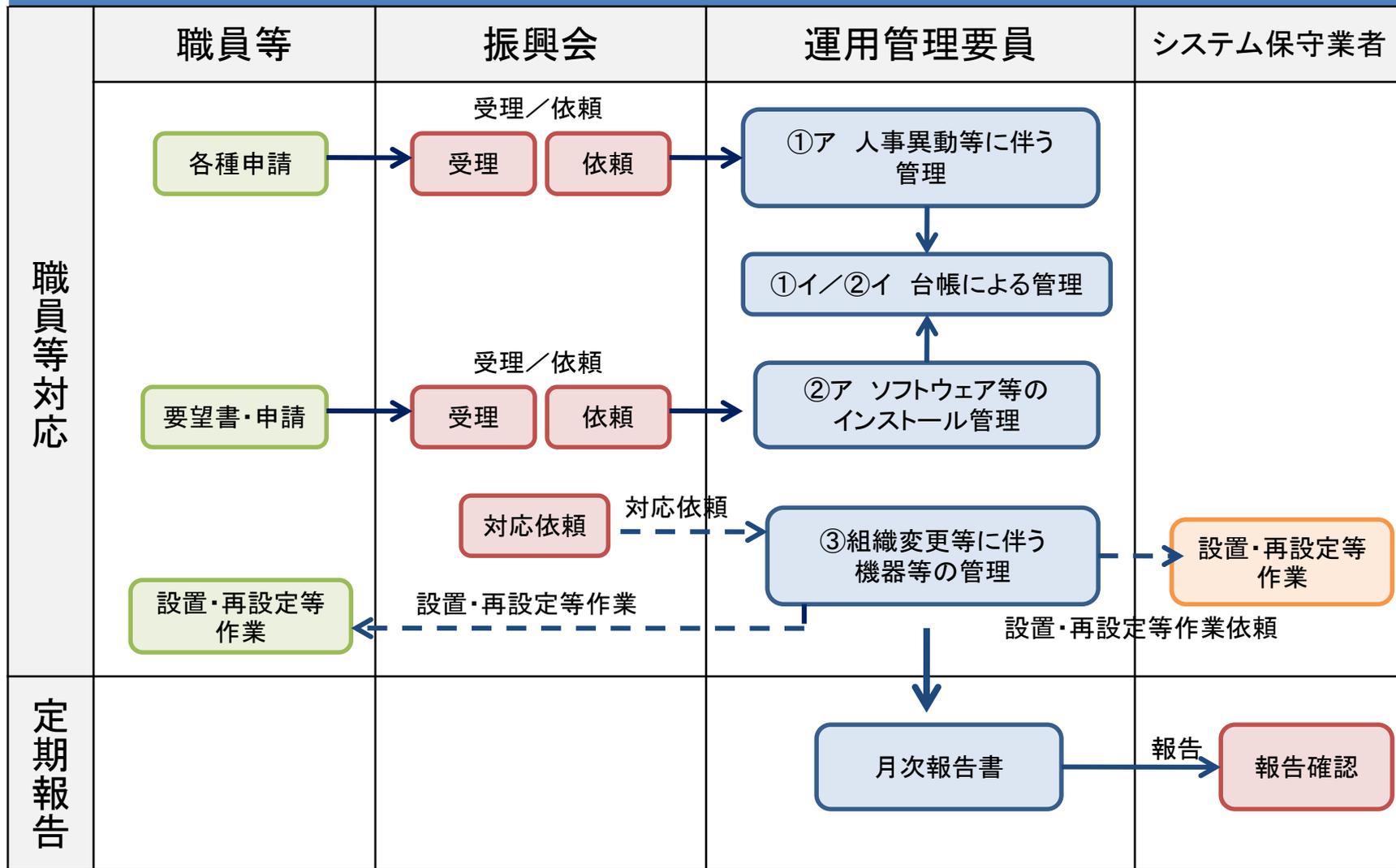
3.2.7 職員等対応(1)ハードウェア、ソフトウェア、業務システムの操作等に関する問合せ対応



※項番は別紙1「独立行政法人日本芸術文化振興会情報システム運用管理支援業務民間競争入札による調達仕様書」と同じ。

 必須作業要件
 任意作業要件

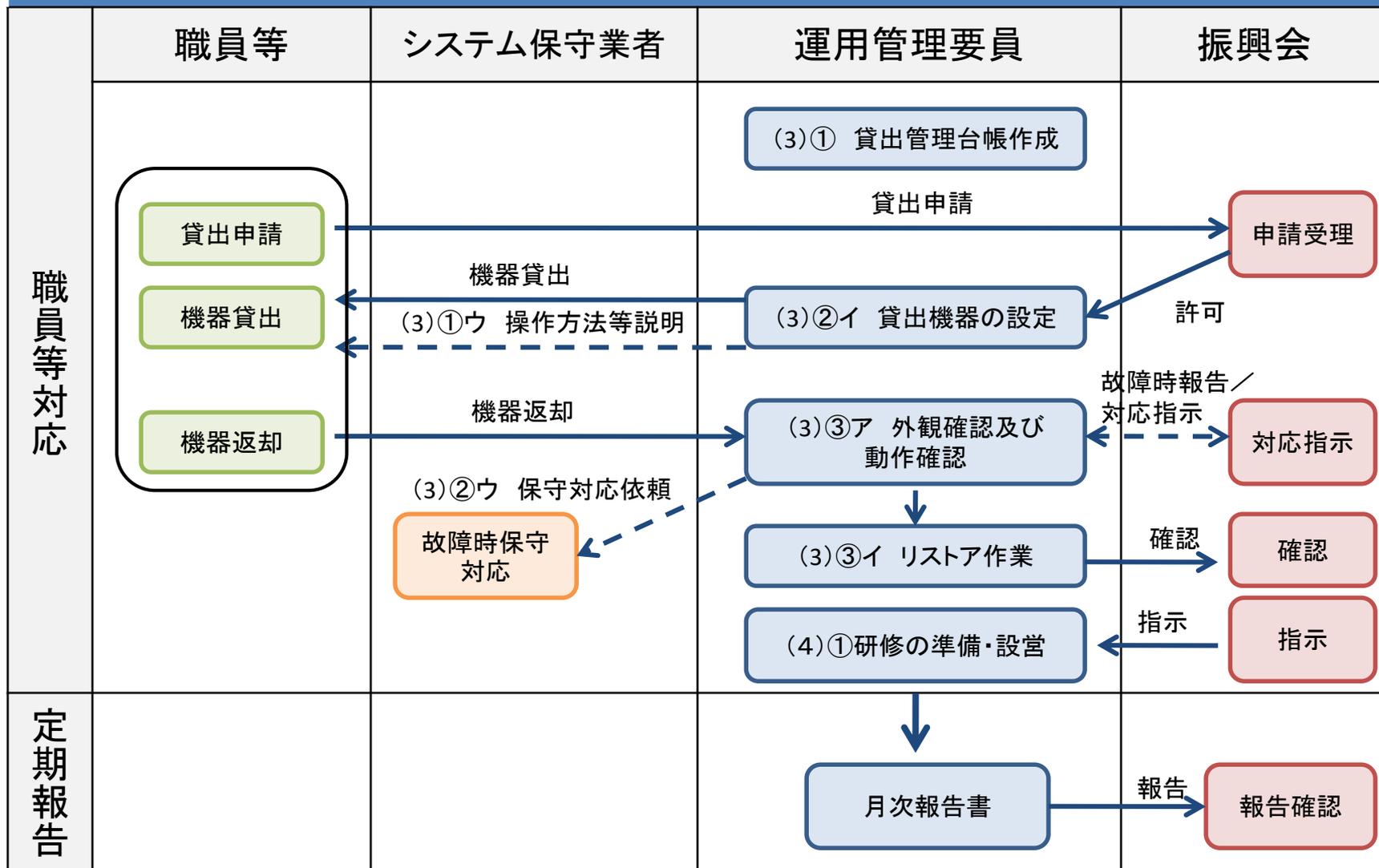
3.2.7 職員等対応(2)クライアント端末の管理



※項番は別紙1「独立行政法人日本芸術文化振興会情報システム運用管理支援業務民間競争入札による調達仕様書」と同じ。



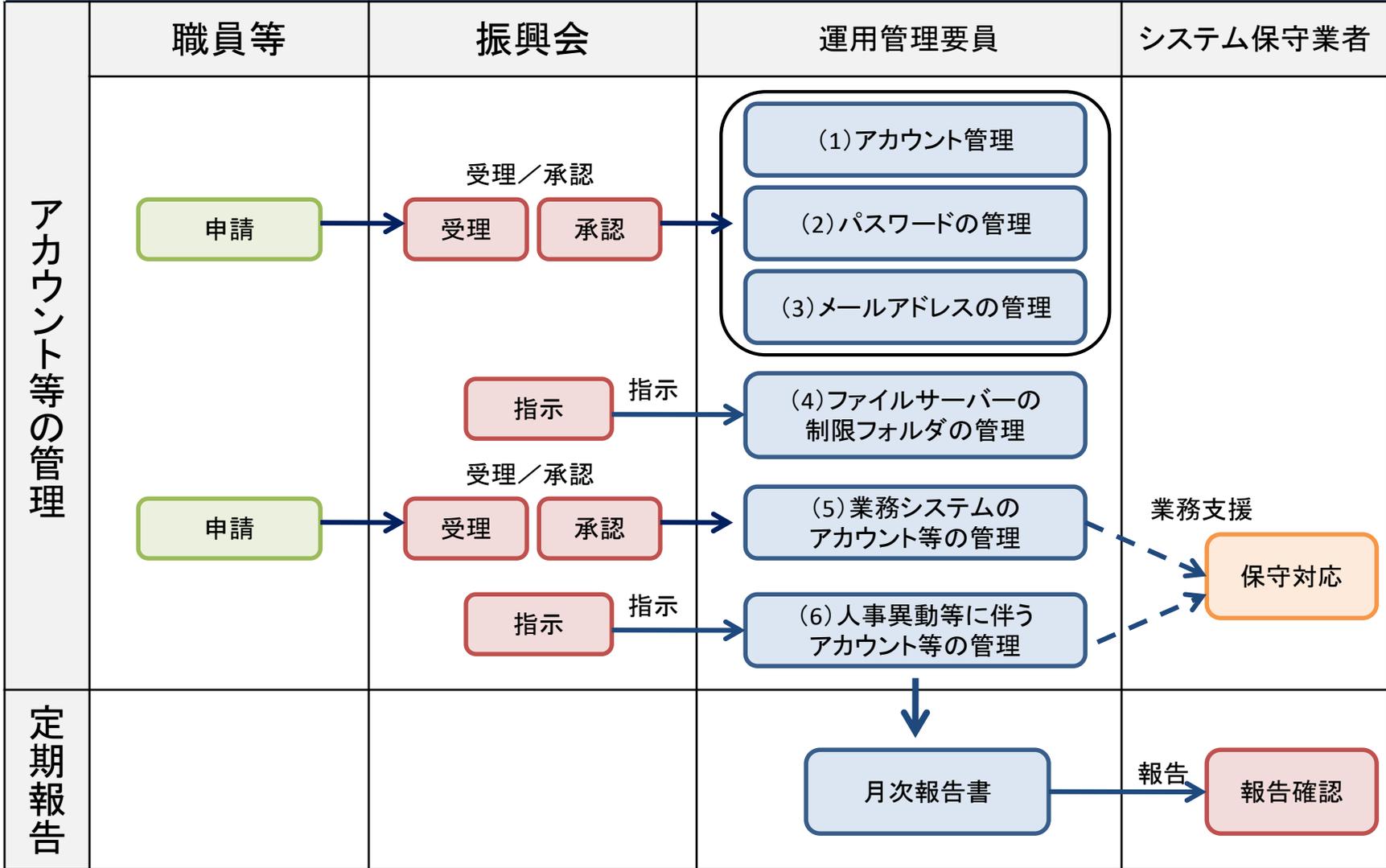
3.2.7 職員等対応(3)貸出機器管理、(4)その他の事項について



※項番は別紙1「独立行政法人日本芸術文化振興会情報システム運用管理支援業務民間競争入札による調達仕様書」と同じ。

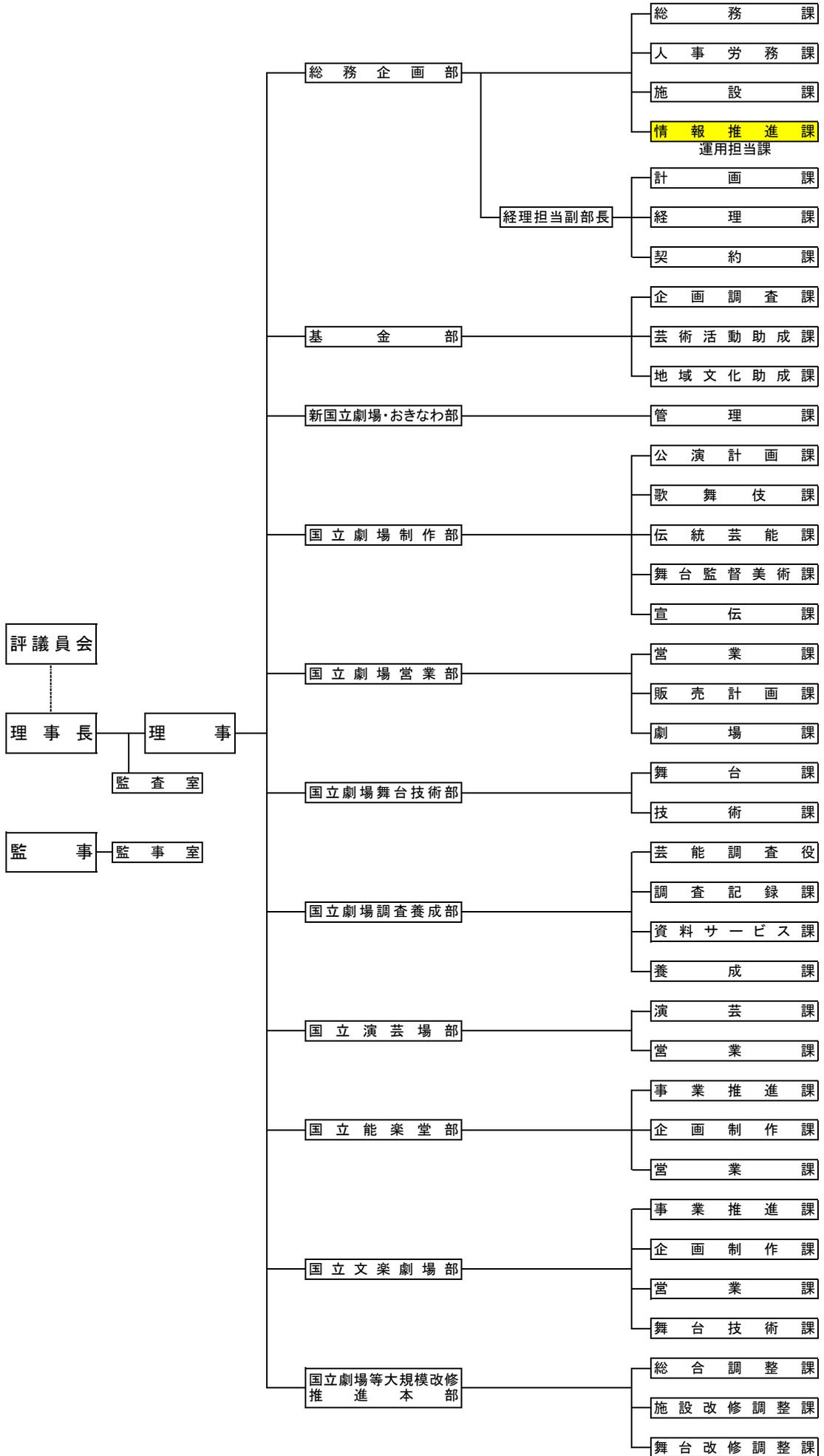


3.2.8 アカウント等の管理



※項番は別紙1「独立行政法人日本芸術文化振興会情報システム運用管理支援業務民間競争入札による調達仕様書」と同じ。





別紙 10

平成 年 月 日

独立行政法人
日本芸術文化振興会
総務企画部 契約課
契約課長 殿

住 所
商号又は名称
代表者氏名 印

独立行政法人日本芸術文化振興会情報システム総括運用管理支援業務の履行証明書

「独立行政法人日本芸術文化振興会情報システム総括運用管理支援業務」に係る入札に関し、独立行政法人日本芸術文化振興会情報システム総括運用管理支援業務民間競争入札による調達仕様書で規定された業務等を確実に実現することが可能であることを本証明書にて証明します。

各規程についての具体的な実現方法については、別紙の「独立行政法人日本芸術文化振興会情報システム総括運用管理支援業務に係る履行証明書（明細）」及び資格、認証等の証明書類にて提示します。

独立行政法人日本芸術文化振興会情報システム総括運用管理支援業務に係る履行証明書(明細)

項番	調達仕様書記載内容	履行可否, 履行証明内容	合否 (振興会使用欄)
3.運用管理要件			
3.2 運用管理業務の詳細			
3.2.1 運用管理手順書等の管理			
1	(1) 運用管理手順書等の作成 運用管理要員は、作業手順や、障害発生時の対応、運用ルール等を記載した運用管理手順書等を作成すること。		
2	(2) 作業手順等変更発生時の更新 運用管理手順書等の作成後、作業手順等に変更が発生した場合は、速やかに更新し、振興会の承認を得ること。		
3.2.2 性能管理			
(1) 日次作業			
3	運用管理要員は、毎駐在日の10時までに、運用管理支援拠点及び隼町地区のサーバー室(2箇所)において、振興会情報システムのイベントビューア、エラーランプ点灯等の確認等の作業を行うこと。		
① 振興会情報システム稼働状況			
4	情報ネットワーク及び関連機器について、イベントビューア、バックアップ状況、CPU使用率・メモリ使用率・ハードディスクランプの状況確認、動作確認、不正アクセス等の確認等、稼働状況について確認を行うこと。		
② ソフトウェアの稼働状況			
5	稼働中のソフトウェアについて、警告・異常メッセージの有無、通常運用メッセージの確認、サービスの正常性の確認、バックアップ処理の確認を行うこと。		
③ 電源状況			
6	無停電電源バッテリー(UPS)残量の確認を行うこと。		
④ サーバー室環境確認			
7	サーバー室の室温及び湿度確認、施錠状況確認、サーバーラックのファン等の故障状況確認を行うこと。		
(2) 月次作業			
① 振興会情報システム稼働状況の調査			
8	月1回、HDDの使用状況、メモリの使用率等のリソースの過不足状況を含む振興会情報システムの稼働状況を調査し、月例報告会で報告すること。		
② アクセスログの採取・格納			
9	外部公開用サーバー(振興会ホームページ、総合チケットシステム等)について、月1回、アクセスログを採取し、指定する場所に格納すること。		
③ メールログの採取			
10	月1回以上、メールフィルタリングサーバーのメールログを採取し、スパムメール遮断件数等をメール統計表としてまとめ、月例報告会で報告すること。		
④ クリーニングテープの交換			
11	月1回、業務システムサーバーのクリーニングテープの交換作業を行うこと。		
⑤ ソフトウェアの更新			
12	月1回、振興会の提供する改訂版ディスクを使って、振興会の指定するソフトウェアを最新版に更新すること。		
(3) その他			
13	その他、振興会の指示に従い、振興会情報システムの正常な稼働を確保するために必要なデータ抽出作業を適宜行うこと。		

独立行政法人日本芸術文化振興会情報システム総括運用管理支援業務に係る履行証明書(明細)

項番	調達仕様書記載内容	履行可否, 履行証明内容	合否 (振興会使用欄)
3.2.3 ネットワーク管理			
(1) 振興会情報システムの監視			
14	① 運用管理要員は、基幹ネットワークシステム及び情報システム機器等の死活、サーバーの重要プロセス及びサービス稼動状況、サーバーのシステムログに出力された障害情報、機器等のリソース、パフォーマンス状況、メールログ、プロキシログ、さらには端末の操作ログ等の監視を行うこと。		
15	② 請負者は、振興会が指定する重要な機器及びプロセスについては、外部より遠隔による監視を行うこと。		
16	ア 異常を検知した場合に、即座に運用管理要員及び振興会等に通知を行うための体制を整備すること。通知は、振興会が指定する通報先に随時通報を行うこと。		
	イ 監視業務の概要を以下に示す。		
17	a. サーバー及びネットワーク機器の死活監視		
18	b. サーバー及びネットワーク機器の環境状態監視		
19	c. サーバー室環境監視		
20	d. サーバープロセス監視		
21	e. Webレスポンス監視		
22	f. 障害発生時の通報		
23	ウ 監視対象機器及び監視業務の詳細については、別紙6「遠隔監視対象機器一覧」に示す。		
24	エ 監視を24時間365日行うこと。		
25	オ 遠隔監視は、振興会の敷地外で、以下の情報セキュリティ要件を備えた建屋(以下「監視センター」という。)から行うこと。		
26	a. 無停止で電源が供給される設備が整っていること。		
27	b. 耐震性、防火性に優れた建屋であること。		
28	c. 監視カメラ等による建屋内の常時監視が行われていること。		
29	d. ICカードや生体認証等による入退管理が行われていること。		
30	カ 直近3ヶ月間の監視対象機器のログデータを保存し、振興会の必要に応じて提示できること。		
31	キ 監視対象機器の更新等により、監視対象情報に変更が生じた場合は、随時対応すること。監視対象機器の追加については、以下に記載する範囲において、随時対応すること。		
32	a. 死活監視 20台/年		
33	b. 環境状態監視 1台/年		
34	c. WEBサービスのレスポンス監視 5ページ/年		
35	d. サーバープロセス監視 3台/年		
36	ク 遠隔監視業務を遂行するにあたり、監視装置及び振興会情報システムへ接続するために必要な機材、回線、各種工事等に必要な費用については、請負者が用意するものとし、費用は本調達に含むものとする。		
37	a. 監視装置は、指定された施設内の19インチサーバーラックにビス止めにより固定し、設置すること。その際、3Uの範囲内に収納すること。		
38	b. サーバー室環境監視に必要な機器については、指定されたサーバーラックに安定的に設置することとし、1Uの範囲で納めること。		
39	c. 設置に必要な機材、ケーブル類、電源等の設置に伴うラック構成の変更作業は本業務に含めるものとする。		

独立行政法人日本芸術文化振興会情報システム総括運用管理支援業務に係る履行証明書(明細)

項番	調達仕様書記載内容	履行可否, 履行証明内容	合否 (振興会使用欄)
40	d. 監視対象機器に対するソフトウェアインストール又は設定変更等を行う必要がある場合は、振興会並びにシステム保守業者と打ち合わせを行い、全ての作業を行うこと。		
41	e. サービス導入、機器の設置及び設定にあたっては、振興会と打ち合わせを行い、スケジュール等の詳細については振興会の指示に従うこと。		
42	ケ 監視装置と監視センター間の通信は、インターネット又は請負者が導入する回線を経由して行うこと。通信は、暗号化を行うほか、アクセス許可を最小限にする等、情報セキュリティを確保すること。		
43	コ 請負者は、監視業務を開始するに当たり、監視用機器の設置及び設定の詳細、作業スケジュール等について、振興会と打ち合わせを行い、振興会の指示に従うこと。		
(2) IPアドレスの管理			
44	① 機器等のIPアドレス及び関連情報を資産管理台帳により一元的に管理すること。		
45	② ネットワークに接続する必要がある機器等に対して、振興会の指示により、IPアドレスの付与、変更、削除を行うこと。		
(3) ネットワーク機器の設定変更			
46	① L2スイッチ等のネットワーク機器が追加された場合、振興会と協議の上、ネットワーク機器の設定を変更し、疎通確認等作業を行うこと。		
47	② ネットワーク機器の設定情報を修正した際には最新のコンフィグ情報を取得し、ファイルサーバー等に保存すること。		
3.2.4 セキュリティ管理			
(1) コンピューターウイルス対策			
48	① 運用管理要員は、日本芸術文化振興会情報セキュリティポリシー(以下「セキュリティポリシー」という。)に則り、振興会情報システムに対して、ウイルス対策ソフトを最新に維持するとともに、ウイルス情報収集及び対策立案を行うこと。		
② ウィルス感染発見時の対応は以下のとおりとする。			
49	ア 運用管理要員は、振興会情報システムのウイルス対策サーバーの運用及び管理を行い、ウイルスに感染している機器等が発見された場合には、速やかにネットワークから隔離し、駆除等の処理を行った後、ネットワークに復帰させること。		
50	イ 職員等からウイルス感染の連絡があった場合には、状況を確認し、適切な処理を行うこと。		
51	ウ 機器等がウイルスに感染した場合は、システム保守業者と連携し適切な対応をとること。		
52	エ ウィルス感染については、振興会に報告し、その後の指示を仰ぐこと。		
53	③ 対象範囲は、原則として振興会情報システムを構成する機器等全てとする。		
54	④ ウィルス対策ソフトのパターンファイル(ウイルス定義ファイル)の適用状況を常時把握し、適用不備の機器等がないように管理を徹底すること。		
(2) セキュリティパッチの適用及びソフトウェアのバージョンアップ作業			
① 基本方針は以下のとおりとする。			
55	ア ソフトウェアのバージョンアップやセキュリティパッチについては、資産管理ソフトウェアやセキュリティパッチ管理ツールのWSUS等を使用し、ネットワークを通じてインストールすること。		

独立行政法人日本芸術文化振興会情報システム総括運用管理支援業務に係る履行証明書(明細)

項番	調達仕様書記載内容	履行可否, 履行証明内容	合否 (振興会使用欄)
56	イ ネットワークに接続していない機器等については、別途指示する。		
57	ウ サーバーOSのセキュリティパッチの適用については、システム保守業者による適用後の影響調査の後、振興会の指示により、作業及び作業支援を行うこと。作業実施時には、振興会の業務に支障をきたさないよう、適用スケジュールを策定し、振興会と事前調整を行うこと。		
58	エ サーバーにインストールされたソフトウェアのバージョンアップやセキュリティパッチについては、別途指示する。		
59	② 運用管理要員は、ソフトウェアのバージョンアップ、セキュリティパッチの配布について、必要性、問題点、適用要否について検討後、振興会の承諾を得て実施すること。		
60	③ 対象範囲は、原則として振興会情報システムを構成する機器等のうち、ソフトウェアがインストールされている機器全てとする。		
	④ 事前動作テストは以下のとおり行うこと。		
61	ア 配布するソフトウェアが振興会情報システムの環境下で問題なく動作するかどうかの確認を実機で検証すること。検証結果は振興会に報告すること。		
62	イ 資産管理ソフトウェアで配布が可能なパッケージになるよう、必要に応じてパッチファイルやスクリプトを作成すること。		
63	ウ 配布に際して職員等の対話的操作が必要なパッチは、可能な限り対話的操作なしで配布・適用が可能になるようパッチファイルやスクリプトを作成すること。		
	⑤ 配布対象ソフトウェアは以下のとおりである。		
64	ア Windowsセキュリティパッチ		
65	イ Microsoft Officeセキュリティパッチ		
66	ウ プリンタードライバ		
67	エ その他、振興会が指定するセキュリティパッチやバージョンアップ版ソフトウェア		
68	⑥ セキュリティパッチの配布状況の確認を行うこと。未適用端末については、その適用が終了するまで個別対応にて適用作業を実施し、パッチ適用状況がまばらにならないよう適切に適用管理を行うこと(各端末のバージョンを揃えること。)		
	(3) インターネット対策		
69	① 振興会が情報セキュリティポリシーに基づき実施するアクセス制御、コンテンツフィルタの設定(振興会が禁止したURL閲覧のアクセス禁止設定)について対応すること。例外対応として、振興会からの指示により、一時的に閲覧が必要なURLをコンテンツフィルタのホワイトリストに登録し、閲覧可能な状態とすること。		
70	② 迷惑メールについての資料を適宜振興会へ提出し、振興会から指示のある削除用キーワードをシステムへ登録するか、あるいはアドレスの一時的な停止について対応すること。		
	(4) 振興会ネットワークに対する作業		
71	基幹ネットワークシステムについて設定変更の依頼があった場合は、システム保守業者が用意する手順書に従い設定変更作業を行うこと。 なお、手順によりシステム保守業者が直接、設定変更作業を行う場合は、作業後の動作確認等の支援を行うこと。		
3.2.5 障害対応と保守			
	(1) 障害の検出		
72	運用管理要員は、振興会情報システムの障害について、3.2.3(1)②において設置する遠隔による監視、基幹ネットワークシステム等他のシステムからの通知、あるいは職員等からの通報を受け、障害の状況を確認すること。 なお、職員等からの通報には、電話による通報とメールによる通報との2種類がある。		

独立行政法人日本芸術文化振興会情報システム総括運用管理支援業務に係る履行証明書(明細)

項番	調達仕様書記載内容	履行可否, 履行証明内容	合否 (振興会使用欄)
	(2) 発生時対応		
73	① 運用管理要員は、障害を検知した場合は、速やかに障害発生箇所を特定し、ハードウェア障害、ソフトウェア障害等の一次切り分けを行うこと。		
74	② システム保守業者に対して必要な障害内容報告書を作成し、原因調査及び障害対応の依頼を行うこと。		
75	③ 必要に応じ、障害切り分けのための障害機器における障害発生日時前のコンフィグやログを取得し、システム保守業者に提供すること。		
76	④ 回線異常と判断した場合は、速やかに振興会に連絡すること。		
77	⑤ ディスクリソースやメモリリソースでの異常と判断した場合は、振興会の承諾を得た上で復旧作業を行うこと。		
	⑥ クライアント端末障害対応を以下のとおり行うこと。		
78	ア クライアント端末については、リモートツール(資産管理ソフト)による職員等との対話形式での対応を行うものとする。		
79	イ 障害機器(プリンター含む)については、システム保守業者、メーカー等の保守契約関係業者に連絡をとり、修理完了まで管理すること。ただし、クライアント端末のシステム不調に対しては、HDDの初期化、OSの再設定、個別ソフトウェアの再インストール等を実施すること。		
	(3) 原因調査		
80	① 運用管理要員は、障害の内容に応じてシステム保守業者と連携して原因調査を行うこと。		
81	② 情報セキュリティインシデントについては、システム保守業者と連携して原因及び被害を究明すること。		
	(4) 復旧		
82	① システム保守業者と連携して機器等の迅速な復旧を図ること。		
83	② 各システム保守業者による復旧作業に対し、適切に情報提供等の支援を行うこと。必要に応じて、システム保守業者の実施する障害対応の立会い、復旧後の動作確認を行うこと。		
84	③ 運用管理要員は、システム保守業者が実施する機器等のリストア作業等を支援すること。		
85	④ システム保守業者の指示に基づき、クライアント端末のOS・ソフトウェアの再インストール、環境の再設定、再設置動作確認作業等を行うこと。		
86	⑤ 復旧作業に際し、作業員がサーバー室への入室が必要となる場合は、事前に保守担当者の氏名や機器の搬入経路等を把握し、振興会の承諾を得た上で入室及び搬入の手続きを支援すること。また、入室した時点で本人確認を行い、入退室の時刻や作業内容を指定の書類へ記載し管理すること。		
87	⑥ 冗長化された機器の障害復旧作業は、システム保守業者と協力し、切り戻しまで行うこと。		
	(5) 障害管理		
88	① 障害検出から復旧までの状況を逐次記録し、振興会に報告すること。		
89	② 断続的、継続的に発生している障害がある場合は、当該システム保守業者と連携し対策を講じること。		
90	③ 障害検出から復旧完了までの記録を含む障害情報、障害対応支援内容につき履歴管理情報を更新すること。		
91	④ 運用管理要員は、発生した障害について、再発を防止できる対策を講じ、振興会へ報告すること。		

独立行政法人日本芸術文化振興会情報システム総括運用管理支援業務に係る履行証明書(明細)

項番	調達仕様書記載内容	履行可否, 履行証明内容	合否 (振興会使用欄)
3.2.6 データ管理			
(1) バックアップ処理の確認			
92	① 運用管理要員は、振興会情報システムのプログラム及びデータのバックアップについて、バックアップ処理が正常に実施されたことを確認すること。異常が発見された場合は、システム保守業者と連携し、原因を究明の上、バックアップの再取得を実施すること。		
93	② バックアップ処理の確認が必要な業務システムは、別紙5「業務システム一覧」を参照すること。		
(2) 外部記録媒体の保管及び管理			
94	① 運用管理要員は、業務システムの外部記録媒体の交換作業及び耐火金庫への格納作業を行うこと。		
95	② 外部記録媒体の保管が必要な業務システムは、別紙5「業務システム一覧」を参照すること。		
3.2.7 職員等対応			
96	職員等対応(ヘルプデスク業務)は、職員等及び機器等全てに提供されるものである。本業務は、通常の運用管理支援業務及び障害対応業務と適宜連携して行うこと。		
(1) ハードウェア、ソフトウェア、業務システムの操作等に関する問合せ対応			
97	① 運用管理要員は、機器等の利用に係る職員等からの各種問合せについて原則として即日対応すること。		
98	② 運用管理要員は、業務システムの利用に係る職員等からの問合せについて、運用管理手順書に従い対応すること。		
99	③ 受付けた各種問合せに関しては、問合せ対応結果一覧により一元的に管理し、進捗を定期的に確認すること。		
100	④ 頻度の高い問合せに関しては、振興会と検討の上、職員等向けマニュアルやFAQ等を作成し、振興会内部HP又はグループウェアの掲示板等を利用して職員等に周知すること。		
101	⑤ クライアント端末の利用方法や設定方法に関する問合せに対して、必要に応じてリモート操作でクライアント端末にアクセスし、遠隔操作を行って対応すること。リモート操作には振興会が提供する資産管理ソフトを使用することができる。(平成27年度現在は大塚商会製QNDαを使用している。これは振興会の施策等により変更する場合がある。)		
(2) クライアント端末の管理			
① 人事異動等に伴う管理			
102	ア 人事異動等に伴う振興会からの申請に基づき、クライアント端末の移動、追加等の管理を行うこと。これらの作業で発生する業務システム、ドライバ、アプリケーションソフトウェア等のインストール及び再設定、LANケーブルや電源の配線作業等、クライアント端末の設置作業を行うこと。		
103	イ クライアント端末に関しては、資産管理台帳により一元的に管理すること。		
② ソフトウェア等のインストール管理			
104	ア 職員等からドライバ等のインストールの依頼があった場合には、振興会に確認の上、対象端末に対して、ソフトウェア、ドライバ等のインストールを行うこと。		
105	イ ソフトウェアのインストールに関しては、資産管理台帳により一元的に管理すること。		
106	③ 組織変更等に伴う機器等の管理 組織変更等に伴いプリンターほか機器等の移設が生じた場合は、設置、機器等の再設定及びクライアント端末へのドライバ等ソフトウェアの再設定を行うこと。必要に応じて、システム保守業者への実施依頼、作業の立会い等を行うこと。		

独立行政法人日本芸術文化振興会情報システム総括運用管理支援業務に係る履行証明書(明細)

項番	調達仕様書記載内容	履行可否, 履行証明内容	合否 (振興会使用欄)
	(3) 貸出機器管理		
107	① 貸出機器管理台帳の作成 貸出機器管理台帳を作成し、クライアント端末、プリンター、その他周辺機器等各種貸出機器の管理を行い、正確な在庫管理及び貸与先の把握を行うこと。		
	② 貸出、設定 貸出機器の設定		
108	ア 職員等からクライアント端末等機器の貸与申請があった場合は、振興会に確認し、対象機器の設定及び貸し出しを行うこと。		
109	イ クライアント端末の貸出時は、必要最低限のソフトウェア、ドライバ等のインストール及び設定を行うこと。		
110	ウ 必要に応じて、職員等へ貸出機器の説明や操作方法についての説明を実施すること。		
	③ 返却、リストア		
111	ア 返却された貸出機器は、外観及び動作の確認を行い、破損・故障等がないことを確認すること。		
112	イ 機器等は、セキュリティの観点から前使用者のデータ等を残さないようリストア作業を実施すること。		
113	ウ 破損・故障等が発生している場合、振興会へ連絡を行い、対応についての指示を仰ぐこと。		
	(4) その他の事項について		
114	① クライアント端末を使用した研修の準備・設営 毎年4月に行われる新人研修における情報セキュリティ研修及びPC研修、年に数回行われる職員等向けのPC研修、情報セキュリティ研修等、クライアント端末を使用する研修については、使用するクライアント端末のキッティング作業、研修会場の設営、終了後の撤収を行うこと。		
115	② その他個別事項の問合せ その他、職員等からの個別事項の問合せについて、随時対応すること。		
116	③ 人事異動にかかる対応 毎年、年度末、年度明けには大規模な人事異動があるため、一時的に本項の職員等対応及び【3.2.8(6)人事異動等に伴うアカウント等管理】の業務が集中する。その際には、振興会と協議を行い、作業スケジュール等を作成するなどして、規定の期日までに対応すること。なお、例年新年度には、新規採用者、異動者(出向よりの復帰含む)、退職者(出向者含む)合わせて、100~150名程度の該当者がいる。		
117	④ 平成30年3月1日から基幹ネットワークシステムの更新を予定している。現行システム内のユーザー設定等新システムに必要な情報は、全て基幹ネットワーク更新業者が移行を行う。		
3.2.8 アカウント等の管理			
	(1) アカウント管理		
118	① 基幹ネットワークシステムのActive Directoryのアカウント及びグループの運用管理を行うこと。必要に応じて、機器等のアクセス権の管理も行うこと。		
119	② アカウントの新規作成・変更等については、原則として即日対応(職員の勤務時間終了後(18時15分以降)の申請分を除く。)とし、職員等へのサービスに影響がないよう作業を実施すること。		
	(2) パスワードの管理		
120	① 各サーバー、ネットワーク機器のパスワードを管理すること。		
121	② 振興会からの指示により、ドメイン管理者用のパスワードやネットワーク機器のパスワード変更を行うこと。		
122	③ 管理者用のパスワード変更等、影響範囲の大きいものは、事前に計画書を作成し、振興会の承諾を得ること。		

独立行政法人日本芸術文化振興会情報システム総括運用管理支援業務に係る履行証明書(明細)

項番	調達仕様書記載内容	履行可否, 履行証明内容	合否 (振興会使用欄)
	(3) メールアドレスの管理		
123	① 職員等のメールアドレスの運用管理を行うこと。		
124	② メールアドレスの新規作成・変更等については、原則として即日対応(職員の勤務時間終了後(18時15分以降)の申請分を除く。)とし、職員等へのサービスに影響がないよう必要な作業を確実に実施すること。		
125	③ 職員等の申請等により、振興会が許可したメールの転送設定及び転送解除作業を行うこと。		
	(4) ファイルサーバーの管理		
126	① 基幹ネットワークシステムのファイルサーバーにつきシステム保守業者が用意する手順書に従い運用管理を行うこと。		
127	② 各部署別フォルダについて、アクセス権限の運用管理を行うこと。		
128	③ 組織横断的な利用権限を設定する必要があるフォルダの設定及び利用者権限の設定について、振興会の指示に基づき実施し、設定状況を管理すること。		
	(5) 業務システムのアカウント等の管理		
129	① 運用管理手順書に従い、対象の業務システムのアカウントの運用管理を行うこと。		
130	② 業務システムについて、運用管理している原課にシステム管理者がいる場合は、原則として運用管理要員がアカウント等の管理を行う必要はない。		
131	③ アカウント等管理の対象業務システムについては、別紙5「業務システム一覧」を参照すること。		
	(6) 人事異動等に伴うアカウント等の管理		
132	① 人事異動等に伴い、アカウント登録・変更・停止処理を行うこと。		
133	② 作業期限は申請のあった当日対応とするが、年度末、年度明けの申請が集中する時期において、当日中に対応できない際は振興会と調整すること。		
	3.2.9 情報資産管理に使用する資料等		
134	機器等のソフトウェア情報や接続情報等を、以下の資料を作成し、常時メンテナンスを行うこと。		
	(1) 資産管理台帳		
135	① 振興会情報システムで使用するハードウェア及びソフトウェアについて、必要な情報を管理すること。		
136	ア 機器等について、機器番号、機種名、製品番号、IPアドレス、設置場所、保守連絡先等の登録情報を管理し、データのメンテナンスを実施すること。		
137	イ 更新時は、更新履歴に詳細を記載し、証跡を残すこと。		
138	ウ 振興会が所有するソフトウェアのライセンスを管理する、ソフトウェアの一覧表を必要に応じて修正すること。		
139	② 必要に応じハードウェア、ソフトウェアを分冊にする等メンテナンスしやすい様式とすること。		
	(2) ネットワーク論理構成図		
140	① 資産管理台帳に基づき、ネットワーク及びサーバーについて論理構成図を必要に応じて修正すること。		
141	② 新しく振興会情報システムにネットワークセグメント、ルーティング情報が追加された場合は、振興会の指示により、論理構成図に追加すること。		

独立行政法人日本芸術文化振興会情報システム総括運用管理支援業務に係る履行証明書(明細)

項番	調達仕様書記載内容	履行可否, 履行証明内容	合否 (振興会使用欄)
142	(3) ネットワーク物理構成図 振興会情報システムを構成する機器等について、物理構成図を必要に応じて修正すること。		
143	(4) 機器配置図 ① 振興会が提供するネットワーク、サーバー等のデジタル周辺機器に係る機器配置図の内容が最新となるように努めること。		
144	② 振興会のサーバー室内にあるシステムラック内機器配置について、サーバーラック構成図を必要に応じて修正すること。		
145	③ 新しく振興会情報システムにネットワークセグメント、ルーティング情報が追加された場合は、機器配置図に追加すること。		
146	(5) ライセンス契約管理 ライセンス管理については、契約更新手続き支援(期限到来アナウンス、手続き支援等)を行うこと。		
147	(6) 配線図 振興会が提供するサーバー室内の電源配線図、ネットワーク機器のポートアサイン図が最新になるよう必要に応じて更新すること。		
148	(7) その他必要な文書 ① 上記文書以外に本業務内で管理すべき情報(サーバー設定情報等)がある場合は文書を作成し記録すること。		
149	② 上記(1)の資産管理台帳等に記載された資産に変更がなされた場合、変更の実施者、変更事由、変更箇所、変更の実施日時等を記録し管理を行うこと。		
3.2.10 振興会情報システムの変動に対する支援			
150	請負者は、将来更新が予定されている本項【(7)機器等の変動】に示す4つの各次期システム等について、更新作業を適正かつ円滑に行うため、4つの各次期システム等機器賃貸等事業者(以下「次期システム業者」という。)が開催する会議への参加、各次期システム運用に必要な環境設定支援、検証等を現行システムの総括運用管理支援業務従事者の立場からの支援、助言を行うこと。なお、各次期システム更新にかかる設計、開発は次期システム業者が実施する。更新スケジュールを図3-11に示す。更新についての詳細は振興会に確認すること。		
151	(1) 会議 振興会の指示により、次期システム業者が開催するシステム更新・移行にかかる会議に参加すること。		
152	(2) システム運用業務設計(支援) 次期システムの運用業務設計は次期システム業者が実施する。請負者は、振興会の指示により、振興会情報システムの構成や運用体制等の情報について、速やかに提示する等、次期システム業者の支援を行うこと。		
153	(3) システム移行作業(支援) 振興会の指示により、次期システム業者より提示されるシステム移行計画書に基づき移行スケジュールの調整支援、システム運用管理業務の移行業務の支援を行なうこと。移行時においてトラブルが発生した場合には、次期システム業者と連携し速やかにトラブルを解消すること。		
154	(4) テスト(支援) 次期システム業者が作成、提示するテスト計画書、テスト実施要項に基づきテスト項目を支援すること。 想定される次期システム業者及び振興会が行う各テストは次のとおり。各テスト実施に当たり、次期システム支援業者及び振興会より支援を求められた場合には支援を行うこと。		
155	① 単体テスト(次期システム業者)		
156	② 結合テスト(次期システム業者)		
157	③ 総合テスト(次期システム業者)		

独立行政法人日本芸術文化振興会情報システム総括運用管理支援業務に係る履行証明書(明細)

項番	調達仕様書記載内容	履行可否, 履行証明内容	合否 (振興会使用欄)
158	④ 受入テスト(振興会)		
159	(5) 教育 振興会の指示により、請負者は、次期システム業者が作成する教育計画書に基づき各システム運用管理業務支援にかかる教育を受講すること。		
160	(6) その他 ① 機器等の変動に関し、新規資産納入者への振興会についての情報提供、導入検討、移行等必要となる支援を行うこと。		
161	② 毎年4月1日付の人事異動はユーザ登録件数が多いことを理解した上で円滑に登録作業を遂行すること。		
162	(7) 機器等の変動 ① 振興会基幹システム更新に伴う支援 基幹システムの更新作業を平成29年度(平成30年3月より運用開始予定)に実施する予定である。更新スケジュールの概要は「図3-1更新スケジュール」のとおり。詳細は、受注後に振興会に確認すること。これに伴い、以下の支援を行うこと。		
163	ア 業務支援 基幹システム の次期更新に係る会議に参加し、運用管理支援等について助言すること。また、移行期間中においては、次期本システム請負者と連携し、環境設定等について十分な調整を行い、振興会からの問合せに対応すること。		
164	イ 更新機器の管理 a. 更新されるネットワーク機器等の運用管理支援等を行うこと。		
165	b. サーバ室への導入機器が発生する場合には、技術的な問題解決を行うとともに、協業して目的を達成すること。		
166	ウ 不測の事態への対応支援 導入に際して、振興会情報システムに障害が発生した場合には、振興会及び障害に関連する現行他システム保守業者と調整・連携を行い復旧に努めること。		
167	エ 設置・作業時の立会い 適宜、必要に応じて現地立会いを行うこと。		
168	オ その他 本仕様書に記載なき事項でも、本システムの構築・稼働・運用に必要と認められる事項は、振興会と協議の上実施すること。		
169	② クライアント端末及びプリンターの更新に伴う支援 クライアント端末及びプリンターの更新に伴う支援 クライアント端末及びプリンターの更新作業を平成30年度から実施する予定である。更新スケジュールの概要は「図3-1更新スケジュール」のとおり。作業は、クライアント端末等ハードウェアの更新及びそれに伴うOS等ソフトウェアの更新を予定している。詳細は、受注後に振興会に確認すること。これに伴い、以下の支援を行うこと。		
170	ア 業務支援 クライアント端末及びプリンターの次期更新に係る会議に参加し、運用管理支援等について助言すること。また、入れ替え期間中においては、次期本調達請負者と連携し、振興会からの問合せに対応すること。		
171	イ 本仕様書【3.2.10(7)①イ】と同じ。		
172	ウ 本仕様書【3.2.10(7)①ウ】と同じ。		
173	エ 本仕様書【3.2.10(7)①エ】と同じ。		
174	オ 本仕様書【3.2.10(7)①オ】と同じ。		

独立行政法人日本芸術文化振興会情報システム総括運用管理支援業務に係る履行証明書(明細)

項番	調達仕様書記載内容	履行可否, 履行証明内容	合否 (振興会使用欄)
	③ グループウェアシステムの更新に伴う支援		
175	グループウェアシステムの更新作業を平成29年度中(平成29年5月より運用開始予定)に実施する予定である。更新スケジュールの概要は「図3-1更新スケジュール」のとおり。詳細は、受注後に振興会に確認すること。これに伴い、以下の支援を行うこと。		
176	ア 業務支援 グループウェアシステムの次期更新に係る会議に参加し、運用管理支援等について助言すること。 また、移行期間中においては、次期本システム請負者と連携し、環境設定等について十分な調整を行い、振興会からの問合せに対応すること。		
177	イ 本仕様書【3.2.10(7)①イ】と同じ。		
178	ウ 本仕様書【3.2.10(7)①ウ】と同じ。		
179	エ 本仕様書【3.2.10(7)①エ】と同じ。		
180	オ 本仕様書【3.2.10(7)①オ】と同じ。		
	④ 振興会業務システムの更新に伴う支援		
181	振興会業務システムの更新に伴う作業を平成30年度より順次、実施する予定である。対象の業務システム及び更新スケジュールの概要は「図3-1更新スケジュール」のとおり。詳細は、受注後に振興会に確認すること。これに伴い、以下の支援を行うこと。		
182	ア 業務支援 振興会の依頼に応じ、振興会業務システムの次期更新に係る会議に参加し、運用管理支援等について助言すること。 また、移行期間中においては、次期本システム請負者と連携し、環境設定等について十分な調整を行い、振興会からの問合せに対応すること。		
183	イ 本仕様書【3.2.10(7)①イ】と同じ。		
184	ウ 本仕様書【3.2.10(7)①ウ】と同じ。		
185	エ 本仕様書【3.2.10(7)①エ】と同じ。		
186	オ 本仕様書【3.2.10(7)①オ】と同じ。		
	3.2.11 業務システム運用管理		
187	(1) 業務システムについては、操作方法の問合せ及び障害対応のほかに、それぞれ運用管理を実施するものがある。 詳細については、別紙5「業務システム一覧」を参照すること。		
188	(2) 業務システムの運用管理業務の詳細について、追加・変更があった場合は適切に対応すること。		
	3.2.12 計画停電		
189	(1) 振興会が年1回実施する法定点検に伴う計画停電(以下「法定停電」という。)については、本業務の範囲内として、以下の対応を行うこと。なお、法定停電は原則として、毎年7月1日に行う。		
190	① 7月1日は振興会の創立記念日であり、休日対応となる。		
191	② 振興会と連携して、システム保守業者との調整を行い、法定停電の計画書(スケジュール)を作成すること。		
192	③ 計画書に沿って、必要な機器等の停止及び起動、起動後の動作確認を実施すること。		

独立行政法人日本芸術文化振興会情報システム総括運用管理支援業務に係る履行証明書(明細)

項番	調達仕様書記載内容	履行可否, 履行証明内容	合否 (振興会使用欄)
193	(2) 法定停電等で、WEBサーバーが停止する前後には、ゾーンファイルのDNSレコード変更作業を行い、遠隔地に設置してある待機系のWEBサーバーへの系切り替えを行うこと。		
194	(3) 法定停電以外の単発的な停電については、本調達の外とするが、振興会の求めに応じて必要経費を見積り、法定停電と同様の対応を行うこと。		
3.2.13 パソコン研修			
195	請負者は、契約期間内において毎年度、職員等に向けて以下のパソコン研修を実施すること。		
196	(1) 実施体制 1名のメイン講師と1名以上のサブ講師からなる、2名以上の講師により実施すること。		
197	(2) 研修日程 原則として振興会が指定した日程での開催とするが、事前に双方協議の上、日程を決定する。		
198	(3) 研修期間 1日6時間として、新人研修(東京)2日、一般職員研修(東京)2日一般職員研修(大阪)1日の合計5日行う予定である。 新人研修参加者想定10~20名で2日間開催予定。 一般職員研修は1コマ20名で、東京2日間(6コマ)、大阪1日間(2コマ)延べ参加人数最大約180名を想定している。		
199	(4) 研修内容 ※ 研修内容の詳細については、振興会と協議の上決定する。		
200	① 一般職員研修 Office(Word,Excel,PowerPoint)等端末搭載基本ソフトウェア、セキュリティ等		
	② 新人研修 Office(Word,Excel)等端末搭載基本ソフトウェア、グループウェア、セキュリティ等		
201	Office(Word,Excel)等端末搭載基本ソフトウェア、グループウェア、セキュリティ等		
202	(5) 研修規模 各回20名程度を予定している。		
203	(6) テキスト等 使用するテキストは、振興会と協議の上決定する。テキスト及び補助教材は、必要に応じて、請負者が用意・作成すること。		
204	(7) 講師条件 講師は、MCT(マイクロソフト認定トレーナー)以上の資格あるいは当該資格と同等以上のスキル又は実績を有し、かつ、研修を実施するにあたり必要な知識を有していること。		
205	(8) 使用機器等 研修に使用する機器等は、原則として請負者が用意すること。ただし、新人研修(東京)で使用するクライアント端末については、振興会が用意する。使用機器のスペック及びソフトウェアは、研修実施前に双方協議により決定する。 なお、以下の機器については、振興会所有の機器等を使用することができる。 ① プロジェクター及びスクリーン ② インターネット環境 ③ 電源		
206	(9) その他 ① 講師料、講師旅費、使用機器等の賃貸借、その他研修の実施にあたって見込まれる全ての経費は、本調達に含まれるものとする。		
	② 研修終了後、アンケートを実施し、研修終了後1週間以内に結果を集計した後、パソコン研修実施報告書を作成して、振興会に提出すること。		
207			

独立行政法人日本芸術文化振興会情報システム総括運用管理支援業務に係る履行証明書(明細)

項番	調達仕様書記載内容	履行可否, 履行証明内容	合否 (振興会使用欄)
208	③ 研修終了後は、研修中にパソコン内に作成したファイルを消去し、パソコンを研修開始前の状態に復帰させること。		
3.2.14 その他の運用管理業務			
(1) 消耗品管理			
209	① 運用管理業務に係る消耗品の管理を行うこと。		
210	② 振興会情報システムの消耗品の交換または該当業者への交換依頼を行うこと。なお、交換に際して費用が発生する場合は交換が必要な1ヶ月前までに振興会に連絡し、対処方法を協議すること。		
(2) ネットワークケーブルの配線状況管理			
211	① 申請によりネットワークに接続された機器について、配線状況を管理すること。		
212	② 振興会内LANのUTPケーブル及び配線状況について、通信状況の管理を行い、通信遅延等の問題が発見された場合は、改善案について振興会担当職員に提案し、その承諾を得たうえで、対処すること。スイッチングハブ等にUTPケーブル敷設の際は、ケーブルの両端にタグを設置し、タグに宛先を記載すること。尚、UTPケーブル及びケーブルタグは振興会が準備するものとする。		
4.体制及び方法			
4.1 体制			
213	(1) 振興会情報システムの体制を図4-1「業務体制」に示す。		
4.2 請負者の体制			
214	(1) 運用管理責任者 請負者は、運用管理要員の責任者として運用管理責任者を設置し、振興会の承認に基づき、運用管理業務を統括管理すること。		
215	(2) 運用管理要員 運用管理要員は、運用管理責任者の管理のもと、振興会の承認に基づき、運用管理業務を実施すること。		
216	(3) 必要な要員数 運用管理要員もしくは運用管理責任者のどちらか1名が常駐し、運用管理業務を実施すること。		
4.3 請負者に必要な要件			
217	請負者は、本業務の円滑な遂行に必要な経営基盤及び資金、設備等の十分な管理能力を有し、本業務の目標達成、計画遂行、継続的实施に必要な組織、要員、設備及び施設を有していること。 なお、入札参加資格及び実績条件の詳細については、実施要項の記載を参照すること。		
4.4 運用管理要員に必要な要件			
(1) 全般に関する要件			
218	① 本仕様書に示す要件を円滑に遂行できる能力を有すること。		
219	② 本業務遂行において、日本語により円滑かつ適切なコミュニケーションが図れること。		
220	③ 以下に示す政府機関の指針等に加えICT技術や政府全体の取組動向等を十分理解した上で、業務を遂行すること。 ・政府機関の情報セキュリティ対策のための統一基準群(情報セキュリティ政策会議決定)		
221	④ 振興会のセキュリティポリシー及び利用手順書等を十分理解した上で、本業務を遂行すること。		
222	⑤ 振興会が定める規則等を遵守すること。		
223	⑥ 振興会において、運用管理要員の交代の必要があると判断したときは、1週間前までに請負者に通知の上、交代させるものとする。		

独立行政法人日本芸術文化振興会情報システム総括運用管理支援業務に係る履行証明書(明細)

項番	調達仕様書記載内容	履行可否, 履行証明内容	合否 (振興会使用欄)
224	⑦ 請負者は、常に運用管理要員の服装、勤務態度、風紀、衛生等について万全の監督を行うこと。		
225	⑧ 運用管理要員は、定められた場所以外に無断で立ち入ってはならない。また身分証明書を携帯すること。		
226	⑨ 運用管理要員は、業務実施場所の整理整頓を随時行い作業環境の整備に努めること。		
(2) 運用管理要員責任者に必要な要件			
227	① 「ITスキル標準(Ver3.0)」のIT サービスマネジメント(専門分野:すべての分野、達成度指標:レベル3以上)と同程度の経験と実績を有すること。		
228	② 過去5年以内において役職員数350名程度の事業所において本調達仕様と同様の業務を実施した経験を有していること。		
229	③ ITガバナンスのフレームワークの知識を有することを証明すること。ITILFoundation以上の資格、又は運用・管理の実績を提示すること。		
230	④ 機器等の操作に関して十分なスキルを有していること。		
231	⑤ 振興会情報システムの概要及び基本操作を理解し、職員等の問合せに対し説明できること。		
232	⑥ 本仕様書に基づく障害時の対応方法を理解していること。		
(3) 運用管理要員に必要な要件			
233	① 「ITスキル標準(Ver3.0)」のIT サービスマネジメント(専門分野:すべての分野、達成度指標:レベル1以上)と同程度の経験と実績を有すること。		
234	③ ITガバナンスのフレームワークの知識を有することを証明すること。ITILFoundation以上の資格、又は運用・管理の実績を提示すること。		
235	③ 本仕様書に基づく作業内容を理解し、運用管理責任者の指示のもと、業務を遂行できること。		
(4) 運用管理要員の構成			
236	① 隼町地区 運用管理要員は、原則として隼町地区にある運用管理拠点に常駐して、本業務を遂行すること。能楽堂、SINETにおける作業及び2時間以上運用管理拠点を離れる場合は、請負者の負担により、運用管理拠点に運用管理要員を1名以上残して対応すること。		
237	② 文楽劇場 文楽劇場において現地対応が必要な場合は、請負者は運用管理要員を派遣すること。 派遣するに求められる要件は、本項(3)運用管理要員に必要な要件に準ずるものとする。 システム対応日時は、振興会と協議の上、決定するものとする。 なお、3.2.12計画停電対応、3.2.10システム変動時には、要員を派遣すること。		
238	③ 後方支援体制 必要に応じ、上記①、②に加え、後方支援体制を持つこと。		
4.5 運用管理計画書の作成			
239	(1) 請負者は、【3.運用管理要件】に基づき、以下の運用管理体制、運用管理手順、運用管理計画、運用管理要員計画を踏まえた、運用管理計画書を作成し振興会の承認を得ること。		
240	① 運用管理体制 運用管理の内容、運用管理要員の業務体制、運用管理連絡体制等について、策定すること。		

独立行政法人日本芸術文化振興会情報システム総括運用管理支援業務に係る履行証明書(明細)

項番	調達仕様書記載内容	履行可否, 履行証明内容	合否 (振興会使用欄)
241	② 運用管理手順 想定される故障や障害、情報セキュリティインシデントの発生に対して、対応体制や手順の整備等について、策定すること。		
242	③ 運用管理計画 37ヵ月分の運用管理計画を以下の要領で策定すること。		
243	ア 運用管理年間スケジュール 毎年3月25日までに【3.運用管理要件】を踏まえた年次スケジュールを作成すること。		
244	イ 月次スケジュール 年間スケジュールに対応した月次スケジュールを毎月25日までに作成すること。		
245	④ 運用管理要員計画 ア 運用管理要員の出勤計画を策定すること。		
246	イ 運用管理要員の、運用管理業務の実施時間帯は、原則として振興会の就業規定に定める休日を除く9:00~18:15とする。ただし、振興会の業務遂行に重大な影響を及ぼすシステム障害等が発生した場合並びに、【3.14計画停電】については、振興会の要請により、上記業務時間に係らず対応すること。		
247	ウ 運用管理要員が、不慮の事故、疾病又は休暇等により勤務できない場合は、振興会と協議の上、請負者の責任において代理の運用管理要員を業務に就かせること。また、代理の運用管理要員には、定期的に運用管理業務の教育を行うこと。		
4.6 運用管理の実施状況の管理			
248	請負者は、運用管理計画書に基づく本業務の実施状況を把握し、本業務の円滑な推進を図ること。		
4.7 会議体制等			
(1) 月次報告会			
249	① 請負者は、1ヶ月毎に前月の作業内容について、月例業務報告書を作成し、月例業務報告会を実施して説明すること。月例業務報告書には、月次スケジュールに基づき実施した運用管理業務の内容及び障害の対応状況、サービスレベルの達成状況等の報告、本業務における問題・課題の提起及び具体的な改善の提案を記載すること。		
252	② 月例業務報告書には、最低限以下の事項を含めること。 ア 障害一覧(対象機器、対象システム、障害内容、対応結果の記載一覧) イ 連絡票管理台帳(問合せ者情報(部署・氏名等)、問合せ内容・種類、回答内容、連絡票管理番号及び、保守業者等手配内容の記載一覧) ウ 問合せ対応結果一覧 オ 作業一覧(対象機器、対象システム、作業内容、作業結果の記載一覧) カ 稼働状況報告(対象機器、稼働状況) キ サービスレベルの達成状況 ク 上記以外で必要な報告		
(2) その他			
250	① 障害発生時の報告や会議体で協議又は報告する事項については、全て資料を作成し論理的かつ効率的に行うこと。		
251	② 運用管理要員は、運用管理計画書に見直しが必要となった場合は、振興会に報告し、承認を得ること。		

独立行政法人日本芸術文化振興会情報システム総括運用管理支援業務に係る履行証明書(明細)

項番	調達仕様書記載内容	履行可否, 履行証明内容	合否 (振興会使用欄)
252	③ 運用管理要員は、業務の実施にあたり、運用管理要員を主体とした、振興会及びシステム保守業者との打ち合わせを行った場合は、打ち合わせ議事録を3営業日以内に作成し、振興会の承認を得ること。ただし、振興会の指示により、システム保守業者との打ち合わせに参加した場合は、特別な振興会からの指示がない限り、打ち合わせ議事録を作成する必要はない。		
4.8 その他			
253	運用管理業務の効率化を図るため、運用管理要員は、業務運用上の問題点、改善策等について随時振興会に提案し、振興会と運用管理要員は、協力して共に改善に努めるものとする。		
5. 特記事項			
254	本仕様書に記載されていない事項又は仕様について疑義が生じた場合は、振興会と請負者双方が協議して決定するものとする。		

日本芸術文化振興会のヘルプデスクに関する満足度調査

この調査は、日本芸術文化振興会情報システム総括運用管理業務のヘルプデスクサポートについて、確保されるべきサービスの質を検討するため、ヘルプデスク利用者を対象に利用満足度を調査するものです。

つきましては、次の4つの質問に対して、それぞれ「満足」から「不満足」までのいずれかに該当する番号を記入して下さい。

1 お問い合わせから回答までに要した時間について満足されましたか。

- ①満足
- ②ほぼ満足
- ③普通
- ④やや不満
- 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:

<御意見等>

御協力ありがとうございました。

平成 年 月 日

機密保持誓約書

独立行政法人日本芸術文化振興会
契約担当役
理事長 茂木 七左衛門 殿

社 名
住 所
代表者役職・氏名

印

当社は、「独立行政法人日本芸術文化振興会情報システム総括運用管理支援業務（平成 30 年 3 月から 37 ヶ月間）」の入札（以下「本入札」という。）に関して、以下の各事項を遵守することを誓約します。

1. 本誓約における機密情報とは、独立行政法人日本芸術文化振興会（以下「振興会」という。）が開示する全ての情報（資料、電子情報、電子メール・FAX、口頭による連絡・説明等形態を問わない。）とする。ただし、開示の時点で既に公知のもの及び振興会が公表することを承諾した情報については除く。
2. 当社は、振興会 から開示された機密情報を本入札の目的にのみ使用するものとし、その他の目的には使用しないものとする。
3. 当社は、振興会 から開示された機密情報を本入札のために知る必要のある自己の役員、従業員以外に開示、閲覧等させないものとする。
4. 当社は、振興会 から開示された機密情報を第三者に開示又は漏えいしないものとする。
5. 当社は、本入札に当たって第三者に機密情報を開示、閲覧等させる必要がある場合には、振興会 の事前承諾を得た上で、当該第三者に開示するものとする。
6. 当社は、前項により、機密情報を開示する第三者に対し、本誓約と同様の機密保持誓約をさせるものとする。
7. 当社は、本入札に当たって機密情報を知る必要のある自己の役員、従業員に、本誓約の内容を遵守させるものとする。
8. 当社又は 5. で定める第三者が、本誓約のいずれかの事項に違反した場合、又は漏えい等の事故により 振興会 に損害を与えた場合には、当社は、振興会 が被った損害の賠償をするものとする。

独立行政法人日本芸術文化振興会
情報基盤に係る基幹ネットワークシステムの調達
(平成30年3月から37か月間)
仕様書

独立行政法人日本芸術文化振興会

目次

1. 調達件名	4
2. 調達の概要	4
2.1. 目的	4
2.2. 本調達の方針	4
2.3. 調達の範囲	4
2.4. 用語の定義	5
2.5. 業務の概要	5
2.6. 納入成果物	6
2.7. 契約期間、履行期限	9
3. 情報システム要件	9
3.1. 全体構成	9
3.2. 機能一覧	10
3.3. 全体機能要件	10
3.4. 個別機能要件	11
3.4.1. DNS	11
3.4.2. Proxy	11
3.4.3. WEB フィルタリング	11
3.4.4. Active Directory	12
3.4.5. ファイルサーバー	13
3.4.6. ファイアウォール	14
3.4.7. IDS/IPS（侵入検知/侵入防御）	15
3.4.8. ふるまい検知	15
3.4.9. マルウェア検知	16
3.4.10. ログ収集	17
3.4.11. 時刻同期（NTP）	17
3.4.12. WSUS	18
3.5. 情報・データ要件	18
3.6. 回線要件	19
3.6.1. 全体要件	19
3.6.2. インターネット接続回線	20
3.6.3. 劇場間通信専用回線（WAN）	20
3.6.4. 振興会内セグメント環境	22
3.7. 規模要件	23
3.7.1. 利用者	23
3.7.2. クライアント端末数	23
3.7.3. 業務システム	23
3.7.4. 利用時間帯	23
3.8. 性能要件	23

3.9.	信頼性要件	24
3.10.	拡張性要件	24
3.11.	上位互換性要件	24
3.12.	システム中立性要件	25
3.13.	事業継続性要件	25
4.	データセンター要件	25
5.	セキュリティ要件	26
5.1.	権限要件	26
5.2.	脆弱性対策	26
6.	作業の体制及び方法	27
6.1.	作業体制	27
6.2.	管理要件	27
6.3.	設計作業要件	28
6.3.1.	基本設計	28
6.3.2.	詳細設計	28
6.4.	構築作業要件	29
6.4.1.	基本要件	29
6.4.2.	設定・設置	29
6.4.3.	機器接続	30
6.4.4.	動作確認及びテスト	30
6.4.5.	バックアップ	31
6.5.	本稼働要件	31
6.6.	導入作業の実施	31
6.7.	検収	31
6.8.	機器の搬出・撤去	32
7.	テスト作業要件	32
7.1.	共通事項	32
7.2.	テスト概要	32
7.3.	テスト環境	33
7.4.	確認項目	33
7.4.1.	機能性	33
7.4.2.	使用性	33
7.4.3.	効率性	33
7.5.	運用テスト支援	33
8.	移行作業要件	34
8.1.	対象データ	34
8.2.	作業主体	34
8.3.	手順	34
8.3.1.	業務継続性の確保	34

8.3.2.	責任範囲.....	34
8.4.	移行計画・設計.....	35
8.4.1.	移行実施計画.....	35
8.4.2.	移行設計書.....	35
8.4.3.	移行手順書.....	35
8.4.4.	その他.....	36
9.	教育要件.....	36
9.1.	対象者.....	36
9.2.	内容.....	36
9.3.	教育訓練実施担当者.....	37
9.4.	実施時期.....	37
9.5.	実施場所.....	37
9.6.	実施方法.....	37
9.7.	システム改修時の注意事項.....	37
10.	運用・保守要件.....	38
10.1.	体制.....	38
10.2.	保守要件.....	38
10.3.	システム監視要件.....	39
10.4.	運用支援要件.....	39
11.	SLA.....	40
11.1.	SLA の遵守について.....	40
11.2.	SLA 項目.....	41
11.3.	SLA 運用手順書の作成.....	41
11.4.	サービスレベル評価に当たっての免責事項.....	41
11.5.	SLA 実績報告.....	42
11.6.	SLA 評価期間.....	42
12.	契約条件等.....	42
12.1.	知的財産の帰属等.....	42
12.2.	再委託.....	42
12.3.	秘密保持等.....	43
12.4.	情報セキュリティに関する受注者の責任.....	44
12.5.	瑕疵担保責任.....	45
13.	その他の要件.....	45

1. 調達件名

独立行政法人日本芸術文化振興会

情報基盤に係る基幹ネットワークシステムの調達（平成 30 年 3 月から 37 か月間）

2. 調達の概要

2.1. 目的

独立行政法人日本芸術文化振興会（以下「振興会」という。）においては、一般事務作業及び専門的な業務を行う情報基盤である基幹ネットワークシステム（以下「本システム」という。）を構築し運用してきた。

このたび、現行の基幹ネットワーク（以下「現行システム」という。）を構成するサーバー等機器のサポートが終了するため、本システムの更新を行う。

2.2. 本調達の方針

本調達では、「2.1.目的」に基づき、以下の方針を掲げるものとする。

- (1) 本システムにおいては、ネットワークのセキュリティを確保することを最大の目的とする。
- (2) インターネットからの脅威は、攻撃を受けることを前提とし、攻撃の逸早い検知及び攻撃を受けた際の被害を最小化するための仕組みを構築すること。
- (3) 隼町地区（「2.4.用語の定義」参照）、国立能楽堂（以下「能楽堂」という。）及び国立文楽劇場（以下「文楽劇場」という。）を含む WAN ネットワーク全体のセキュリティレベル向上を図ること。
- (4) 本システム運用に際しては、振興会職員の負荷の抑制に努めること。
- (5) 本システムを構成する機能は、日本国内法が適用されるデータセンター（以下「データセンター」という。）に設置するか、データセンターで提供されるクラウドサービスとし、振興会への機器の設置は最小限とする。

2.3. 調達の範囲

本システム及び提供される業務の範囲は以下のとおりである。

- ・ 振興会情報基盤システム（Active Directory、DNS、Proxy、ファイルサーバー等）の構築、運用、保守。
- ・ インターネットから、振興会内部ネットワークに対する攻撃の検知及び遮断。
- ・ 振興会内部ネットワークからインターネットへの不正通信の検知及び遮断。
- ・ セキュリティインシデント発生時の報告及び対応。
- ・ 振興会劇場間専用回線（WAN）の構築及び保守。
- ・ 振興会から学術情報ネットワーク（SINET）への接続回線。
- ・ その他付帯サービス（NTP、WSUS など）。

2.4. 用語の定義

用語	定義
納品	受注者による納入物の搬入・設置・動作確認等の作業が終了し、振興会の検収のために引渡しができる状態
導入	納入物を振興会敷地内に納品するまでの作業
納入	振興会による検収が終了し実利用可能な状態
業務システム	振興会の業務を効率的に遂行するために構築された個別の業務専用システムの総称
振興会情報システム	基幹ネットワーク及び業務システムとそれを構成する機器等、及びクライアント PC・プリンター・複合機等（以下「クライアント機器」という。）を含めた、振興会が保有する情報システムの総称
隼町地区	振興会情報システムを構成する拠点のうち、東京都千代田区隼町にある、国立劇場本館、振興会事務棟、伝統芸能情報館、国立演芸場を含む一帯のこと
SINET	国立情報学研究所（NII）が構築、運用している情報通信ネットワーク 正式名称は、「学術情報ネットワーク（SINET5）」 現行の振興会情報システムは、SINET を通じてインターネットに接続している
劇場間専用回線	隼町地区と能楽堂、文楽劇場をセキュアに接続している WAN 回線
運用管理支援業者	別途契約している、振興会情報システム全般の運用管理業務及び職員に対する支援業務等を実施する事業者

2.5. 業務の概要

本仕様書の要件を満たす機器及びサービスの導入を行うとともに、事業継続に必要な既存データの移行を実施する。

あわせて、契約期間中における本システムに必要な機器やサービスの提供、及び保守・運用業務を実施する。一連の業務を遂行するに当たっては、運用管理支援業者と十分に連携・協力し、作業を進めること。

2.6. 納入成果物

(1) 成果物

項番	工程	成果物名	提出期限	数量
1	プロジェクト 管理	実施計画書	契約後 2 週間以内	2 部
2		議事録	会議後 1 週間以内	2 部
3		業務完了報告書	納入時	2 部
4	設計・開発	基本設計書	設計完了後	2 部
5		詳細設計書 (コンフィグ含む)	設計完了後	2 部
6		構成機器一覧表	設計完了後	2 部
7		サービス・ソフトウェア 一覧表	設計完了後	2 部
8		ラック搭載図	納入時	2 部
9		ネットワーク論理構成図	納入時	2 部
10		ネットワーク物理配線図	納入時	2 部
11		構築手順書	手順確定後	2 部
12	テスト	テスト実施計画書	テスト実施 2 週間前	2 部
13		テスト結果報告書	テスト後 1 週間以内	2 部
14	移行	移行実施計画書	移行実施 2 週間前	2 部
15		移行設計書	移行実施 2 週間前	2 部
16		移行手順書	移行実施 2 週間前	2 部
17	教育	教育訓練実施計画書	訓練実施 2 週間前	2 部
18		教育訓練用研修資料	訓練実施 1 週間前	2 部
19	運用・保守	運用計画書	納入時	2 部
20		取扱説明書 (機器ごと)	納入時	2 部
21		SLA 運用手順書	納入時	2 部
22		運用保守報告書	定例報告会開催時	1 部
23		月次報告書	運用開始後月次	1 部

(2) 成果物の要件

- ① 受注者は、指定の成果物を各提出期限までに振興会に提出し承認を得ること。また、納入時には項番 22、23 を除く全ての成果物について、紙媒体及び書換えが不可能な電子媒体 (DVD-ROM、CD-ROM 等) をファイリングした上で 2 部 (正、副) ずつ提出すること。

- ② 紙のサイズは A4 判を原則とする。図表については、必要に応じて A3 判縦書き・横書きを使用することができる。また、ファイルはバージョンアップ時等に差替え可能なバインダー方式とする。
- ③ ファイルには表紙、背表紙を付けること。また、ドキュメント別にタグを付け、目的の資料を直ちに見付けられるようにすること。さらに、各ドキュメントには表紙、ページ番号、目次を付す等、目的の項目が見付けやすくなるよう配慮すること。必要に応じて、掲載ページ番号を付した用語集を付けるなど、見やすさ・扱いやすさに配慮すること。
- ④ 電子媒体に保存する形式は、PDF 又は Microsoft Office 2016 で扱える形式とする。項番 6、19 については Microsoft Office Word 又は Excel 形式とし、振興会で加工できるようにすること。ただし、振興会が別に形式を定めて提出を求めた場合はこの限りでない。
- ⑤ 振興会が紙での納入が不要と判断した成果物は、電子媒体のみで差支えない。
- ⑥ 本調達において提出する全ての成果物について、事業者固有の専門的な用語は極力使用しないこととし、使用せざるを得ない場合には、用語の説明を記述する等、理解しやすい成果物にすること。
- ⑦ 日本語で提供すること。
- ⑧ 本調達仕様書に記載する納入成果物以外にも、必要に応じてドキュメントの提供を求めることがあるので、振興会と協議の上、対応すること。
- ⑨ 契約期間内において成果物に修正が発生した場合は、振興会に報告するとともに、紙については更新履歴と修正ページ、電子媒体については修正後の全編を、報告後 2 週間以内に提出すること。

(3) 成果物の内容補足

① プロジェクト管理

ア. 実施計画書

構築範囲、作業スケジュール、作業体制表、役割分担、会議体、進捗及び課題管理、セキュリティ管理要領など、プロジェクト全体の進捗管理について記載した資料。

イ. 議事録

会議における決定事項、決定理由、課題等について、参加者で合意の上、記録として残す資料。

② 設計・開発

ア. 基本設計書

本システムについて、技術的な実装方式や方法、採用する製品やサービス等を記載した資料。

- イ. 詳細設計書
基本設計を基に、各機器やサービスの詳細な設定内容等を記載した資料。
 - ウ. 構築手順書
設計内容を実装するための作業の内容、作業の手順について記載した資料。
- ③ テスト
- ア. テスト実施計画書
テスト段階別の方針、スケジュール、実施体制、テスト環境、テスト項目、合否判断基準等について記載した資料。
- ④ 移行
- ア. 移行実施計画書
移行実施のスケジュール、作業体制及び連絡体制、必要な作業と役割分担、リスクヘッジ、動作確認項目、本稼働移行の判断基準等、現行システムから本システムへ移行し、現行システムの利用を完全に終了するまでに必要な項目を記載した資料。
 - イ. 移行設計書
新旧データ関連図、移行データフロー図及び移行プログラム詳細設計書等、移行前後でのデータの所在を記載した資料。
 - ウ. 移行手順書
準備、移行、導入作業及び動作確認等を対象とした手順を示した資料。
- ⑤ 教育
- ア. 教育訓練実施計画書
教育訓練の実施体制及び役割、詳細な教育訓練実施内容、実施スケジュール、教育訓練環境等を記載した資料。
- ⑥ 運用・保守
- ア. 運用計画書
通常時及び緊急時の運用保守体制、各システム・サービス等運用フロー及び手順書、日常業務フロー及び手順書、法定停電時及び障害時の具体的な作業手順等を記載した資料。
 - イ. SLA 運用手順書
本システムのサービス品質確保のために SLA 運用の範囲、SLA 評価項目及び SLA 運用手順等を記載した資料。
 - ウ. 運用保守報告書
本システムの運用、保守に関する実績報告、課題管理状況等を記載した資料。

エ. 月次報告書

SLA の達成状況、セキュリティ関連の検知報告、ログの分析レポートなどを記載した資料。

2.7. 契約期間、履行期限

(1) 導入期間（納入期限）

契約日～平成 30 年 2 月 28 日

受注者は、本システムに必要な機器等の搬入・設置（ケーブル敷設、据付等含む）、サービスの導入、本システムの設計及び構築、動作検証、教育、研修等を納入期限までに完了し、翌日から運用可能とすること。

なお、運用開始日において本システムが利用できない場合は、受注者の責任及び負担において代替手段を提供すること。

(2) 運用期間

平成 30 年 3 月 1 日～平成 33 年 3 月 31 日（37 か月間）

(3) 支払期間

平成 30 年 3 月 1 日～平成 33 年 3 月 31 日（37 か月間）

3. 情報システム要件

3.1. 全体構成

- (1) 現行の振興会ネットワーク構成を別紙 1「現行振興会ネットワーク構成図」に、更新後の本システムの構成イメージを別紙 2「次期振興会ネットワーク構成イメージ」に示す。提案時には、受注者が最適と判断した構成図を作成し、提出すること。
- (2) 本システムを構成する機能は、「2.2.本調達の方針」(5)に基づき提供すること。また、今後システムを拡張した際にも柔軟に対応できるように構成すること。
- (3) 別途導入しているメールシステムとセキュアに接続可能な構成とすること。
- (4) 本システムを構成する機器のうち、ネットワーク機器等振興会の敷地内に設置が必要なものについては、以下の設置場所に設置を行うこと。

東京都千代田区隼町 4-1

独立行政法人日本芸術文化振興会

伝統芸能情報館 4 階 サーバー室

新事務棟 3 階 電算室

東京都渋谷区千駄ヶ谷 4-18-1

国立能楽堂 1 階 情報機器室

大阪府大阪市中央区日本橋 1-12-10

国立文楽劇場 5 階 サーバー室

3.2. 機能一覧

本システムに実装すべき機能については、以下の表のとおりとする。各機能について、「3.4.個別機能要件」に示す要件詳細を実現する方法、導入するサービスの詳細、セキュリティレベル、セキュリティ強化のための追加提案等を記載した提案書を作成して提出すること。

機能名	機能概要
DNS	インターネットや各業務システムからのドメインネームに関する問合せに対して、名前解決を行う機能。
Proxy	振興会内部にあるクライアント PC からインターネット上の外部サーバーへの HTTP 及び HTTPS アクセスを代理する機能。
WEB フィルタリング	不正な IP アドレスや URL へのアクセス制御を行う機能。
Active Directory	振興会情報システム全体のユーザー情報やグループポリシーを一元的に管理する機能。
ファイルサーバー	振興会の業務に使用するファイルを保存・保管する格納領域。
ファイアウォール	振興会内部とインターネット間の通信において、通信内容を検査し、振興会のセキュリティポリシーに従って通信の制御を行う機能。
IDS/IPS (侵入検知 /侵入防御)	振興会内部とインターネット間の通信において、通信内容を検査し、パターンファイルとのマッチングにより、不正な通信を検知及び遮断する機能。
ふるまい検知	インターネットとの通信に含まれるファイルを、隔離した擬似環境で動作させ、マルウェアのような異常な動作をするプログラムを検知及び遮断する機能。
マルウェア検知	HTTP における通信を監視し、パターンファイルに基づき、マルウェア等の不正プログラムの検知及び遮断又は隔離を行う機能。
ログ収集	各サービス及び各機器のログを収集・保管する機能。
時刻同期 (NTP)	本システム及び振興会情報システムの時刻同期のための機能。
WSUS	本システムの各サーバー及び振興会内部のクライアント PC に対して、Windows Update を計画的に配信する機能。

3.3. 全体機能要件

- (1) 情報システムの管理コンソールや専用の WEB サイト等（以下「管理インターフェイス」という。）は、原則日本語に対応していること。万が一日本語に対応していない場合は、日本語での操作手順を示したマニュアルを提供すること。
- (2) 振興会が要望する内容に従って、設定変更が可能であること。設定変更の方法

については、セキュリティリスクを考慮した上で提案すること。振興会を作業の主体とする場合は、明瞭な手順書を提示することとし、作業内容についての問合せに対応すること。受注者を作業の主体とする場合は、依頼回数を無制限とし、実施に当たっての追加費用が発生しないこと。

3.4. 個別機能要件

3.4.1. DNS

- (1) 振興会ドメインを管理するための DNS 設定を行うこと。既存の各 DNS の設定内容について調査を行い、振興会全体の DNS が整合するように設定を行うこと。また、クライアント機器や業務システム等のサーバーが、現行システムの Active Directory、能楽堂ファイルサーバー、文楽劇場ファイルサーバーを DNS サーバーとして指定している点を十分に考慮し、影響が最小限となるよう構築すること。
- (2) インターネットからのドメイン名の参照に対して応答すること。
(外部 DNS)
- (3) 各業務システムからのドメイン名の参照に対して応答すること。
(内部 DNS)
- (4) 正引き、逆引き双方に対応した設定を行うこと。
- (5) プライマリ DNS からセカンダリ DNS に対しゾーン転送が可能であること。
なお、外部 DNS のセカンダリ DNS は、国立情報学研究所 (NII) の学術情報ネットワーク (SINET) が提供するセカンダリ DNS サービスを使用する。
- (6) TTL 値の間隔調整が可能であること。
- (7) 改ざん防止対策等のセキュリティ対策が行われることが望ましい。
- (8) 外部 DNS は、ISP (インターネットサービスプロバイダ) サービスによる提供も可とする。

3.4.2. Proxy

- (1) 振興会内部の全てのクライアント PC 等からインターネットへの接続を中継すること。
- (2) HTTP、HTTPS、FTP over HTTP リクエストの中継機能を有すること。
- (3) WEB コンテンツのキャッシュ機能など、インターネットアクセスを効率化する機能を有することが望ましい。
- (4) アクセスログは 6 か月間保存されていること。

3.4.3. WEB フィルタリング

- (1) 指定した URL へのアクセス制御 (ブロック、許可、警告等) が可能であること。

- (2) ベンダーが提供するブラックリストデータベースにより不正な IP アドレスや URL への接続を拒絶できること。
- (3) ブラックリストデータベースは常に最新の情報が更新され参照される機能を有すること。
- (4) フィルタリングは、ブラックリスト方式、ホワイトリスト方式に対応していること。
- (5) 特定の WEB サイトへの書き込みを制限することが可能であること。
- (6) カテゴリごとにアクセス制限が可能であること。
- (7) フィルタリングカテゴリのデータベースは日本国内の情報を含めたメンテナンスがされていること。また、新たな URL の追加だけでなく、既存の URL データの定期的な見直しが行われていること。
- (8) フィルタリング方式は次に示すものに対応していること。
 - ① ブラックリストに登録されている URL へのアクセス、禁止単語を含んでいるページへのアクセス等を拒否する方法。

なお、ブラック除外リストにより、特定 WEB サイトへのアクセスを遮断しない機能も提供すること。
 - ② ホワイトリストにより、特定 WEB サイトへのアクセスのみ許可する方法。
 - ③ 書き込み (POST 通信) フィルターにより、あらかじめ設定した転送バイト数の範囲内でのみ書き込み (POST 通信) を許可する方法。
- (9) フィルタリングによりアクセスをブロックした際に、ブラウザ画面へメッセージ (ブロックした旨やブロック理由等) を表示すること。また、表示するメッセージは振興会がカスタマイズできること。
- (10) 管理インターフェイスを用意し、フィルタリングに関するアクセスログの分析レポート閲覧及びアクセスログの検索が可能であること。
- (11) 分析レポートは任意の期間を設定でき、カテゴリ別・ユーザー別・ローカル IP アドレス別・日別・時間別など、多角的な分析内容で作成できること。
- (12) ログの検索は、ユーザー名又はローカル IP アドレス、URL 等をキーワードとして指定できること。
- (13) アクセスログは 6 か月間保存されていること。

3.4.4. Active Directory

振興会情報システム全体のユーザー情報やグループポリシーを一元的に管理するため、Active Directory の構築を行うこと。構築に当たっては、現行の AD サーバーの設定内容について調査を行い、現行と同じユーザー情報、グループポリシー及び全ての設定を引き継ぐこと。

3.4.5. ファイルサーバー

- (1) 振興会の業務に必要な電子ファイルを保存・管理する領域を用意すること。
- (2) 振興会が保有する現行の全てファイルサーバー（約 4TB）に保存されているファイル全てを保存できる容量を確保し、納入期限までに全ファイルの移設を完了すること。「3.10.拡張性要件」に示すとおり、ストレージの容量増加が可能であること。

なお、振興会が個別に設置した NAS についてはこれに含まない。
- (3) ファイルサーバーに格納する主なファイルは以下のとおり。
 - ・ Microsoft WORD、EXCEL、POWERPOINT ファイル
 - ・ Microsoft ACCESS、FILEMAKER 等データベースファイル
 - ・ PDF ファイル
 - ・ JWW 等 CAD ファイル
 - ・ CSV、DAT 等データファイル
 - ・ JPG、BMP、GIF、TIFF 等画像ファイル
 - ・ MPG、MP3 等音声ファイル
 - ・ WAV、MOV、AVI 等動画ファイル
 - ・ その他文書、テキストファイル
- (4) 「3.4.4.Active Directory」により、任意のフォルダーごとにアクセス権限を設定できること。
- (5) 任意のフォルダーごとに、使用容量制限を行える機能を有すること。ディスクパーティションサイズによる制限も行えることが望ましい。
- (6) データのバックアップは世代管理を行い、週次で 1 世代のフルバックアップ、日次で 6 世代の差分バックアップが行えること。スケジュールについては、振興会と協議の上、決定する。
- (7) バックアップは別領域に取得し、ファイルサーバーの障害によるデータの消失がないようにすること。
- (8) フルバックアップにおいては、自動バックアップが可能であること。
- (9) 差分バックアップについては、自動設定及び手動によるバックアップに対応していること。
- (10) バックアップ中にファイルサーバーの利用が停止することがないこと。
- (11) バックアップから容易にファイル単位で復元が可能なこと。
- (12) 領域内のファイルのうち、大容量ファイル、作成日時古いファイル、長期間アクセスのないファイル、長期間未更新のファイル、重複ファイル等のレポートを作成でき、ファイル管理が可能であることが望ましい。

3.4.6. ファイアウォール

- (1) 振興会内部とインターネット間との通信内容を検査し、あらかじめ許可された通信以外の通信を遮断すること。
- (2) 保護されるノード数やユーザー数に規定されず、IP アドレスやポート番号について許可、拒否のルール設定し、通信制御が可能であること。
- (3) 利用帯域に応じた処理性能を有すること。利用帯域については「3.6.回線要件」を参照すること。
- (4) ファイアウォールは、必要に応じてアプライアンス機器での提供を可とする。
- (5) ファイアウォールは冗長構成を必須とする。他方に動作不良が発生した場合には、即座に自動切替えを行い、配下への通信停止時間を最小限にすること。
- (6) 管理インターフェイスを用意し、ファイアウォールの稼働状況やアクセス履歴を把握できること。以下に例示するような項目が閲覧可能であることが望ましい。
 - ① 通信量の時間推移
 - ② 平均システム利用率の時間推移
 - ③ 接続元一覧
 - ④ 破棄・拒絶した通信数又は一覧
 - ⑤ 異常通信レポート及びその接続数・拒絶数
- (7) 障害時の切り分けに用いるため、振興会の依頼に基づき、随時ログを提供すること。また、ファイアウォールのログを6か月間保管できること。
- (8) ファイアウォールに設定されたポリシーの内容は、管理インターフェイスから常時確認できること。もしくは、ファイアウォール機器自体が備える管理画面を提供すること。管理画面の提供の場合は、閲覧のみの権限をもったアカウントを提供することとし、専門技術者及び運用管理支援業者等振興会が指定した者以外が設定変更できないように配慮すること。
- (9) ファームウェアのアップデートを実施し、常に最新の状態を維持すること。最新のバージョンに不具合が生じた場合は切戻しなどの回避策を講じること。
- (10) ファームウェアのアップデートは、検証環境で事前検証を行い、振興会に了承を得た上で、本番環境に適用すること。
- (11) 管理インターフェイスから機器の稼働状況や通信内容について、月単位のレポートを作成し、ダウンロード可能なこと。

なお、ファイアウォール機器にレポート機能や分析機能が備わっている場合はそれを代替とすることができる。
- (12) 通常通信とは異なる変則的な通信（ウイルス感染による異常通信や、WEBサーバーへのトラフィックの異常な増大等）が発生した場合に、異常を検知して振興会へ通知する仕組みがあることが望ましい。

3.4.7. IDS/IPS（侵入検知/侵入防御）

- (1) インターネットからの通信のパケットを監視し、シグネチャや異常検出により不正な通信を検知及び遮断すること。
- (2) 指定した任意のトラフィックにのみ、IPSによる通信監視を実施できること。
- (3) IPS では複数のセキュリティ機能を組み合わせた多層防御であることが望ましい。
- (4) マルウェア等の不正プログラムの脅威から、サーバー、クライアント機器及びネットワーク機器を防御できること。
- (5) DoS 攻撃、DDoS 攻撃からネットワークを防御できることが望ましい。
- (6) サーバー、クライアント機器や OS の種類により 8,000 以上のシグネチャを保持していること。
- (7) シグネチャの更新は自動更新が可能であること。ただし、事前検証を行い、振興会へ事前通知を行うことが望ましい。
- (8) シグネチャの更新は、オンラインで行うことができ、再起動やサービスの停止を伴うことなく、更新が可能であること。
- (9) 管理インターフェイスを用意し、IDS/IPS の稼働状況やアクセス履歴を把握できること。以下に例示するような項目が閲覧可能であることが望ましい。
 - ① 通信量の時間推移
 - ② 平均システム利用率の時間推移
 - ③ 接続元一覧
 - ④ 破棄・拒絶した通信数又は一覧
 - ⑤ 異常通信レポート及びその接続数・拒絶数
- (10) 障害時の切り分けに用いるため、振興会の依頼に基づき、随時ログを提供すること。また、IDS/IPS のログを 6 か月間保管できること。
- (11) 設定されたポリシーの内容は、管理インターフェイスから常時確認出来ること。もしくは、IDS/IPS 機器自体が備える管理画面を提供すること。管理画面の提供の場合は、閲覧のみの権限をもったアカウントを提供することとし、専門技術者及び運用管理支援業者等振興会が指定した者以外が設定変更できないように配慮すること。

3.4.8. ふるまい検知

- (1) インターネットからのダウンロードファイル等を仮想環境で動作させて挙動を監視し、マルウェア等の不正プログラムを検知できること。
- (2) 仮想環境はクライアント PC と同じ、日本語 OS、日本語アプリケーションの環境であること。振興会のクライアント PC の OS が変更となった場合の対応については、振興会と協議の上、決定する。

- (3) コールバックする通信について、検知及び停止できることが望ましい。
- (4) 新種のマルウェアに対して、シグネチャを生成及び適用できることが望ましい。
- (5) ふるまい検知により異常があった場合は、利用者のクライアント PC へ通信を遮断した旨を通知できること。
- (6) ふるまい検知により異常があった場合は、あらかじめ設定したメールアドレスに対してメールで通知が可能なこと。
- (7) ふるまい検知による検査済みのファイルについて、そのキャッシュ情報を保持すること。
- (8) ファイルがキャッシュ情報に該当し、かつ遮断対象の場合、当該ファイルを遮断すること。
- (9) 管理インターフェイスを用意し、ふるまい検知の検知結果について、接続元ローカル IP アドレスや検知日時、遮断の有無等を把握できること。
- (10) 管理インターフェイスにて、振興会で以下の設定を即時変更、反映できること。
 - ① ファイル検査後の処理について、「通過」又は「遮断」の選択
 - ② ふるまい検査を除外する WEB サイトの登録（ホワイトリスト）
- (11) 検査ログを 6 か月間保管できること。

3.4.9. マルウェア検知

- (1) HTTP における通信を監視し、ベンダーが提供するパターンファイルに基づき、マルウェア等の不正プログラムの検知及び遮断又は隔離が可能であること。
- (2) ウィルスを検知した場合には、あらかじめ設定したメールアドレスに対してアラートメールを送付する機能を備えること。
- (3) 管理インターフェイスを用意し、マルウェア検知の稼働状況や検知履歴を把握できること。以下に例示するような項目が閲覧可能であることが望ましい。
 - ① 通信量の時間推移
 - ② 平均システム利用率の時間推移
 - ③ 接続元一覧
 - ④ 破棄・拒絶した通信数又は一覧
 - ⑤ 異常通信レポート及びその接続数・拒絶数
 - ⑥ スキャンした URL 数
 - ⑦ スキャンしたデータ量
- (4) ウィルスを検知した際、アラートメール及び管理インターフェイスから次の情報が確認できること。

- ① 検知時刻
 - ② ウィルス名
 - ③ 接続元 IP アドレス又はユーザー名
 - ④ 接続先 URL
- (5) WEB のダウンロードファイルに対するウイルスチェックは 10MB までのファイルサイズに対応すること。
 - (6) ウィルスのパターンファイルは 1 日 1 回以上自動更新されていること。危険度の高いウイルスが発見されたなど、緊急のリリースがあった際には直ちに更新されること。
 - (7) パターンファイルは、自動更新により常に最新のものを保持すること。

3.4.10. ログ収集

- (1) 本システムで導入するサービス及び機器全ての出力ログを収集すること。
- (2) 外部インターネットへのアクセスログは、全てのクライアント PC について、ユーザー又はローカル IP アドレスごとのログを取得すること。
- (3) 各クライアント PC のアクセスログはユーザー又はローカル IP アドレスごとに整理し、通信傾向を月次報告レポートにまとめること。
- (4) 全てのログは 6 か月以上保存すること。
- (5) 収集したログデータについて、振興会が閲覧出来ること。
- (6) ログデータは CSV 又はテキストデータで任意で抽出することができ、圧縮が可能であること。
- (7) 5 年間分のアーカイブ機能を有し、振興会が検索できることが望ましい。

3.4.11. 時刻同期 (NTP)

- (1) NTP (Network Time Protocol) を使用した時刻補正機能が利用できること。
- (2) インターネット経由で日本国内の公開 1 次 NTP サーバーから、標準時刻の所得を行う等の方法により、本システム内の全てのサーバー、ネットワーク機器の時刻同期を定期的に行うこと。
- (3) 振興会情報システムの他の業務システムサーバーやネットワーク機器、振興会全てのセグメントを含めたネットワーク全体に対して、NTP 機能を提供できること。

なお、振興会情報システムのうちドメイン参加していない機器については、現行システムの Proxy サーバーを時刻同期先として設定している。この点を十分に考慮し、影響が最小限となるよう構築すること。

3.4.12. WSUS

- (1) 本システムのサーバー機器へ、Windows Update の配信を行うことが可能であること。
- (2) 振興会情報システム配下のクライアント PC へ Windows Update を配信できること。配信はネットワークを経由した配信及び外部記憶媒体を利用した配信を想定している。

3.5. 情報・データ要件

現行サーバー機器の規模及び扱うデータの概要は以下のとおり。

なお、以下は主なデータであるため、各サーバー、アプライアンスを調査し、必要なデータは振興会と協議の上、移行すること。

機能名	サーバースペック	データ概要
DNS	CPU：3.60GHz/12MB/6 コア メモリ：2GB×1,4GB×1 HDD：内蔵 73GB×3,リザーブディスク 73GB×1	振興会ドメインを管理するための IP とホスト名の情報
Proxy	CPU：3.60GHz/12MB/6 コア メモリ：2GB×1,4GB×1 HDD：内蔵 73GB×3,リザーブディスク 73GB×1	既存の WEB キャッシュ情報、通信ログ情報 WEB フィルタリングにおけるブラックリスト、ホワイトリスト情報 (i-Filter)
Active Directory	CPU：3.60GHz/12MB/6 コア メモリ：2GB×1,4GB×1 HDD：内蔵 73GB×3,リザーブディスク 73GB×1	振興会ドメインにおける既存のアカウント及びそのグループ設定と権限設定情報
ファイルサーバー (隼町)	CPU：3.60GHz/12MB/6 コア メモリ：2GB×1,4GB×1 HDD：内蔵 73GB×3,リザーブディスク 73GB×1	既存のファイル、フォルダー等のデータ、内部ホームページ用データ
ファイルサーバー ストレージ装置	HDD：3.5 型 HDD (SAS) 450GB×9,リザーブディスク 450GB×1 600GB×9,リザーブディスク 600GB×1	
ファイルサーバー (国立能楽堂)	CPU：2.40GHz/12MB/4 コア メモリ：4GB×1 HDD：内蔵 146GB×4,リザーブディスク 146GB×1	既存のファイル、フォルダー等のデータ、内部ホームページ用データ

国立能楽堂 ファイルサーバー ストレージ装置	HDD：3.5 型 HDD (SAS) 300GB×4,リザーブディスク 300GB×1	
ファイルサーバー (国立文楽劇場)	CPU：2.40GHz/12MB/4 コア メモリ：4GB×1 HDD：内蔵 146GB×4,リザーブディスク 146GB×1	既存のファイル、フォルダ 等のデータ、内部ホーム ページ用データ
国立文楽劇場 ファイルサーバー ストレージ装置	HDD：3.5 型 HDD (SAS) 300GB×4,リザーブディスク 300GB×1	
ファイアウォール	FortiGate-200B×2	シグネチャ情報、ネットワ ーク通信のブラックリス ト、ホワイトリスト情報、 ログ情報、ルール（ネット ワーク関連情報、ルーティ ングルール、ネットワーク アドレス変換ルールを含 む）等

3.6. 回線要件

3.6.1. 全体要件

- (1) 本システムに必要なインターネット接続回線、劇場間通信専用回線及び関連機器を準備し設定を行うこと。
- (2) 回線の利用に必要なルーターや終端装置等機器類、費用（回線使用料、伝送装置使用料、運用及び保守料など）のほか、回線敷設工事及び回線利用に必要な機器の搬入・設置・設定作業など、回線の敷設及び利用に係る全ての費用及び作業を本調達の範囲に含むものとする。
- (3) 管路は既存のものを利用することができる。
- (4) 原則、現在利用している IP アドレス等のネットワーク設定は変更しないこと。導入時点でその他の設定変更が必要な場合は、それに関わる全作業を本調達において行うこと。
- (5) 管理インターフェイスを用意し、通信の利用状況を把握できることが望ましい。

3.6.2. インターネット接続回線

(1) 現行構成

現行のインターネット回線は、国立情報学研究所（NII）が運営する学術情報ネットワーク（SINET5）に、イーサネット専用回線（帯域：100Mbps 保証）により接続を行っている。

- (2) 別紙 2「次期振興会ネットワーク構成イメージ」に示すとおり、更新後は、振興会の LAN 側通信と DMZ 側通信は論理的に分離する。振興会 LAN 側の通信は、振興会職員（振興会情報システム）がインターネットへ、DMZ 側の通信は、一般の利用者が振興会の保有する公開系 WEB サーバー（総合チケットシステム、文化デジタルライブラリーシステム）へ接続する。

必要に応じて、複数の回線を敷設することまで含めて、現行業務を安定して継続させるため、振興会のネットワーク構成に相応しい回線構成を提案、敷設すること。

- (3) 振興会の LAN 側通信と DMZ 側通信の分離とは別に、振興会内部の通信として、隼町地区、能楽堂、文楽劇場の各拠点のクライアント PC から DMZ への通信があるため、ネットワーク設計の際に考慮すること。
- (4) 年間を通じ終日、常時接続を行うこと。
- (5) TCP/IP のプロトコルで通信できる機能を有すること。
- (6) DMZ 側通信については、以下の条件を満たすこと。
- ・ SINET5 に接続すること。
 - ・ IEEE802.3 準拠の専用回線であること。
 - ・ 100Mbps 以上の帯域を保証する回線サービスであること。

3.6.3. 劇場間通信専用回線（WAN）

(1) 現行構成

現行の劇場間通信専用回線は、隼町地区、能楽堂、文楽劇場の各拠点間において、業務系ネットワークとチケットの販売管理を行うチケットシステム系ネットワークの 2 回線を導入し、互いに冗長構成を敷いている。

現行の WAN 構成については、別紙 3「現行振興会 WAN 構成図」に示す。帯域及び回線形式はそれぞれ以下のとおりである。

- ① 業務系ネットワーク（インターネット VPN）
- 国立劇場 最大 30.0Mbps 確保
 - 国立能楽堂 1.0Mbps 確保／最大 10.0Mbps
 - 国立文楽劇場 1.0Mbps 確保／最大 10.0Mbps
- ② チケットシステム系ネットワーク（広域イーサネット）
- 国立劇場 最大 30.0Mbps 確保

国立能楽堂 1.0Mbps 確保／最大 10.0Mbps

国立文楽劇場 1.0Mbps 確保／最大 10.0Mbps

- (2) 本システムにおいても、隼町地区、能楽堂、文楽劇場の各拠点間においてそれぞれ 2 回線を導入し冗長構成をとることとする。現行同様にシステムにより回線を分ける構成のほか、正系（アクティブ）／副系（スタンバイ）での構成も可とする。
- (3) 原則として、回線は通信事業者が提供するセキュアな閉域網であること。ただし、業務系回線又は副系の通信回線においては、インターネット等及び公衆網を使用する仮想閉域網（VPN）を使用することができる。チケットシステム系回線又は正系の通信回線においては、インターネット等及び公衆網を使用するサービスを使用することを認めない。
- (4) 隼町地区、能楽堂、文楽劇場の 3 拠点を、年間を通じ終日、常時接続を行うこと。
- (5) 拠点間の回線は、セキュアな環境で、振興会におけるセキュリティ対策が一切不要であること。
- (6) 各拠点において、本回線と接続機器に冗長構成を組むこと。
 - ・ 冗長化された通信が各拠点から同様に行えること。
 - ・ 本調達で納入する機器により冗長化の設定を行うこと。
- (7) インターネット VPN を使用する場合、以下の記載のレベルを確保すること。
 - ① 暗号化レベル
AES 規格 128bit 以上
 - ② 暗号通信の鍵交換の頻度
8 時間に 1 回以上
- (8) 別紙 2「次期振興会ネットワーク構成イメージ」に示すとおり、更新後は、本システムを構成する機能はデータセンターに構築することを原則としている。したがって、劇場間通信専用回線（WAN）は、データセンターとの接続を行うこととなる。

必要に応じて、回線を増設することまで含めて、現行業務を安定して継続させるため、振興会の WAN 構成に相応しい回線構成を提案すること。
- (9) 隼町地区、能楽堂、文楽劇場の 3 拠点とデータセンターの通信を安定して行える帯域を確保し、振興会職員がデータセンター内のシステムを利用するに当たり、業務に支障をきたさないよう十分考慮した提案を行うこと。

特に、Windows10 のクライアント PC への Windows Update 配信については、その容量の大きさから回線への負荷上昇が懸念される。運用も含めた本事項への対応策をあわせて提案すること。

3.6.4. 振興会内セグメント環境

振興会内には以下のセグメント環境が存在する。

- ① DMZ セグメント：
振興会における共通の DMZ セグメントである。文化デジタルライブラリーシステム、総合チケットシステム（WEB 販売）が属している。
- ② 事務棟セグメント：
ウィルス管理サーバー、助成業務システムのほか、隼町地区の事務棟に設置しているクライアント機器が属している。
- ③ 本館セグメント：
国立劇場本館に設置しているクライアント機器が属している。
- ④ 舞台技術セグメント：
現行の舞台技術用ファイルサーバーのほか、各館舞台技術関連で利用されているクライアント機器が属している。
- ⑤ 演芸場セグメント：
国立演芸場に設置しているクライアント機器が属している。
- ⑥ 能楽堂セグメント：
国立能楽堂に設置している現行ファイルサーバー及びクライアント機器が属している。
- ⑦ 文楽劇場セグメント：
国立文楽劇場に設置している現行ファイルサーバー及びクライアント機器が属している。
- ⑧ チケットセンターセグメント：
国立劇場本館に設置している総合チケットシステム及び当該システムを利用するクライアント機器が属している。
- ⑨ 文化デジタルライブラリー内部配信セグメント：
文化デジタルライブラリーシステムのデータベース及び振興会施設内公開用のコンテンツ（主に動画・高精細画像）を閲覧するためのクライアント機器が属している。
- ⑩ 伝統芸能情報館セグメント：
伝統芸能情報館に設置しているクライアント機器が属している。
- ⑪ 演芸場チケット販売セグメント：
国立演芸場チケット販売関連部署に設置しているクライアント機器が属している。
- ⑫ 能楽堂チケット販売セグメント：
国立能楽堂チケット販売関連部署に設置しているクライアント機器が属している。

⑬ 文楽劇場チケット販売セグメント：

国立文楽劇場チケット販売関連部署に設置しているクライアント機器が属している。

⑭ 入退管理セグメント：

隼町地区に設置されている入退管理システム及び監視カメラシステム及び当該システムを利用するクライアント機器が属している。

ホスティング・クラウド等により振興会外のデータセンターでシステム運用を行うため、新しい通信設定が既存 L3 基幹スイッチに対して必要となる場合、既存の L3 基幹スイッチ保守業者に設定変更の指示を行うこと。

なお、設定変更に係る費用については、別途振興会と協議の上、決定する。

3.7. 規模要件

3.7.1. 利用者

本システムの利用者は、振興会の職員、約 500 名（常勤職員、非常勤職員、アルバイト、派遣職員及び一部委託業者）である。

3.7.2. クライアント端末数

本システムに接続するクライアント端末数（概数）は以下のとおりである。

- | | | |
|------------------------------------|---|-------|
| ① Windows 10 Enterprise 2016 LTSB | ： | 520 台 |
| ② Windows 7 Professional SP1 32bit | ： | 90 台 |
| ③ Mac OS (10.5~10.12) | ： | 30 台 |

※②は平成 30 年度中に Windows 10（エディション未定）に変更予定。

3.7.3. 業務システム

振興会が保有する業務システムについては、別紙 4「業務システム一覧」を参照すること。

なお、いずれのシステムも Active Directory 連携は行っていない。

3.7.4. 利用時間帯

本システムの利用時間帯は、24 時間 365 日である。

3.8. 性能要件

- (1) 本システムは、「3.6.回線要件」、「3.7.規模要件」を参考に、終始電源が投入された状態で契約期間中（37 か月）の利用に耐え得る性能を有すること。
- (2) 多数の一般利用者の利用に際し、快適な利用を実現できる処理速度を有すること。

3.9. 信頼性要件

本システムは以下の信頼性要件を満たすこと。また、必要に応じて要件に記載されている以外の信頼性向上施策を提示すること。

- (1) 耐障害性や可用性を重視し、信頼性の高い構成とすること。
- (2) 過去に十分な稼働実績のある機器を選定すること。
- (3) サーバー、セキュリティ機器、ネットワーク機器ともに原則として冗長化構成を取り、一方の機器に障害が発生した場合でも他方の機器にて業務が継続できること。切替えに際しては、配下への通信停止時間を最小限にすること。
- (4) 各種保存データや設定ファイル等の情報は正確に記録・保存されること。
- (5) 「11.SLA」の要件を満たす構成であること。
- (6) 全社的に製品の信頼性を確保するための品質管理体制を有していること。この体制には、万一、機器、サーバーOS・ミドルウェア・ソフトウェア・アプリケーション等（以下「ソフトウェア等」という。）に欠陥が発見された場合は、直ちに対応策がとれることを含む。

3.10. 拡張性要件

- (1) サービス、機器、ソフトウェア等ともに 5 年以上の利用を見越した最適な拡張性を保持すること。
- (2) 以下の事項について、追加要件が発生した場合、柔軟に対応できる設計とすること。
 - ・ サーバーの CPU、メモリ、ディスク及びポート等
 - ・ ネットワーク機器のポート数
 - ・ ストレージの容量
 - ・ 回線の帯域

なお、ストレージの容量増設時は既に保存済みのファイルを退避させることなく、容量の増加が行えること。

追加要件については発生時に別途契約変更を行うこととし、必要経費は本調達に含まれない。

3.11. 上位互換性要件

- (1) ソフトウェア等のベンダーからバージョンアップ情報が既に提供されている場合には、それにも対応できるように本システムを構築すること。
- (2) (1)について、技術的に問題がある場合には、対応の可否について振興会と協議し、その指示に従うこと。

3.12. システム中立性要件

本システムの契約期間終了後、次のシステムに更改される際、特定のサービス、機器及びソフトウェア等による更新が事業継続の必須条件とならないよう、サービス、機器及びソフトウェア等を選定すること。また、導入時の設定においても本要求に留意すること。

3.13. 事業継続性要件

障害発生時において、データの消失を防止し、業務停止時間をなくす又は最小限に抑えるため、下記の対策を実施すること。

- (1) 本システムのサーバー、サービス設定、セキュリティ機器及びネットワーク機器のシステムデータ（コンフィグファイル等）のバックアップを、設定変更の都度、取得すること。
- (2) 障害発生時にデータ消失のないよう、1世代以上のフルバックアップデータを保管すること。
- (3) 原則としてバックアップはスケジュールにより自動バックアップを行うこと。なお、その際にバックアップによるサーバー及びサービスの停止がないようにすること。
- (4) バックアップは共通のポリシーを用い、システム全体に渡るバックアップの統合が行われることが望ましい。本システムのバックアップについて、提案書を作成して提出すること。
- (5) 障害及び災害発生時等には、バックアップデータからシステムバックアップ、データバックアップのいずれのデータも復旧可能であること。

4. データセンター要件

本システムを構成するために必要な機器を設置するデータセンターの要件は以下のとおりとする。ホスティング・クラウド等サービス形態の別を問わず対応すること。

- (1) 地震、風水害、津波及び落雷等の自然災害の少ない場所に立地していること。
- (2) 活断層近辺の立地でないこと。
- (3) 過去に液状化の被害がない地域であること。
- (4) 震度6の直下型地震に耐える基礎耐震又は基礎免震構造であること。
- (5) 消防法に基づいた消化設備及び火災感知設備を有すること。
- (6) 消化設備は、ガス系消化設備、窒素消化設備等、機器にダメージを与えない方式を採用すること。
- (7) 避難経路を複数確保する観点で建物への出入口が2箇所以上設けられていること。
- (8) キャリアダイバーシティに対応しており、経路の異なった2系統以上の回線引

き込みが可能であること。

- (9) 不具合や障害発生時、点検実施に影響なく 24 時間連続運転できること。
- (10) マシンルーム等は無窓等、外部から内部が見えない構造であること。
- (11) マシンルームは防火区画されていること。
- (12) 無停電電源装置等による電源障害対策が施されていること。
- (13) 停電時に非常用自家発電機で電源供給されるまでバッテリー供給等に対応できること。
- (14) 二重化等の信頼性を確保した空調設備であること。
- (15) 侵入検知センサー、監視カメラ、入退室管理システム等による機械警備システムが導入されていることにより、高水準なセキュリティが保たれていること。
- (16) 建物への入退館は 24 時間 365 日可能であり、入退館の際には有人または機械警備システムによる監視、記録がなされていること。
- (17) ISMS (ISO27001) を取得していること。
- (18) 振興会が監査を目的として建物内へ入退室できること。入退室が不可の場合、上記(1)～(17)の要件を全て満たすことを示す書面を監査員に提示できること。

5. セキュリティ要件

5.1. 権限要件

- (1) 本システムにおいては、原則、現行システムの権限要件を踏襲するものとするが、一部変更等が発生する場合は、振興会と協議の上、適宜対応すること。
- (2) 各機能において提供される管理インターフェイスは、ID・パスワード入力を必須とし、接続元 IP アドレスで接続が制限するなど、特定の人員のみに利用を限る設定が施せること。閲覧のみ可、など、アカウントごとに権限が付与できる場合は振興会と協議の上、適切なアカウント発行に努めること。
- (3) 悪意の第三者による不正な設定変更を防ぐため、設定変更の際には認証を行い、事前に登録した者からのみ依頼を受け付けること。また、作業履歴を監査するため、誰が、いつ、どのような設定変更を行ったか記録し、管理インターフェイスを用いて常時確認できることが望ましい。

5.2. 脆弱性対策

本調達に係る情報システムの構成において、以下の脆弱性対策を確実に実施すること。脆弱性対策は本調達に含むものとする。

- (1) 構築する情報システムを構成する機器及びソフトウェア等の中で、脆弱性対策を実施するものを適切に決定すること。
- (2) 契約期間内において、脆弱性対策を行うとした機器及びソフトウェア等に関し、公表されている脆弱性情報及び公表される脆弱性情報を把握すること。
- (3) 把握した脆弱性情報について、対処の可否、可否を判断すること。対処したも

のに関して対処方法、対処しなかったものに関してその理由、代替措置及び影響を振興会に報告すること。

- (4) 納品時点までに導入する機器及びソフトウェア等にセキュリティに関する問題が確認された場合には、メーカーから無償で提供されない場合であっても、受注者の負担において最新のバージョンを導入すること。

6. 作業の体制及び方法

6.1. 作業体制

受注者は、契約締結後速やかに、プロジェクト全体を円滑に管理するための成果物として、作業体制、作業スケジュール、プロジェクト管理要領等を含む「実施計画書」を振興会に提出し承認を得ること。

- (1) 契約締結から本稼働までのスケジュールを提案時に提出すること。「基本設計」「詳細設計」「構築」「テスト」「移行」「教育」「導入」「検収」の期間を必ず盛り込むものとし、少なくとも週単位で示すこと。
- (2) それぞれの作業前に振興会とスケジュール調整を綿密に行い、振興会の指示に従うこと。また、必要に応じて現地調査を行い、導入時のトラブルによる業務への悪影響を防止すること。
- (3) プロジェクト全体を指揮、監督する「統括責任者」を1名選任すること。
なお、統括責任者は、情報基盤ネットワークの構築・運用につき十分な実績、経験を有していること。
- (4) 品質基準及び品質の保証、改善のために必要な活動、体制、手順を定めること。
- (5) 十分なテスト期間及びその間の支援体制を備えていること。
- (6) 平成30年3月以降、本システムにつき、確実にサポートを実施できる体制を備えていること。
- (7) 日本語でのスムーズなコミュニケーションが可能な作業員による作業体制とすること。
- (8) 「実施計画書」の修正及び見直しが必要となる場合は、速やかに修正版を提出し、振興会の承認を得ること。また、本プロジェクトにおける進捗状況を確認するため、進捗報告を1週間に1回以上、進捗会議を1か月に1回以上実施すること。進捗状況や時期により、適切なタイミング・頻度で会議を開催すること。会議終了後は1週間以内に議事録を振興会に提示し了承を得ること。

6.2. 管理要件

(1) 進捗管理

- ・ 振興会の了承を得た「実施計画書」に基づき進捗管理を行うこと。
- ・ 進捗状況及び進捗管理に是正が必要な場合には、その原因及び対応策を振興会に提示し承認を得た後、速やかに是正すること。

(2) 品質管理

- ・ 振興会の承認を得た「実施計画書」に基づき品質管理を行うこと。
- ・ 各工程の完了に伴い、レビューを行い、振興会の承認を得ること。
- ・ 品質及び品質管理に是正が必要な場合には、その原因及び対応策を振興会に提示し承認を得た後、速やかに是正すること。

(3) 課題管理

プロジェクト遂行上様々な局面で発生する各種課題について、課題の認識、対応案の検討、解決及び報告のプロセスを明確にすること。

(4) セキュリティ管理

各作業工程において、セキュリティに関する事故及び障害等の発生を未然に防ぐこと。万一発生した場合には被害を最小限に抑えること。

6.3. 設計作業要件

6.3.1. 基本設計

基本設計では、本システムに係る要件を最終確認後、サーバー、サービス、ネットワーク、セキュリティ等の設計内容を記述するとともに、運用保守における設計も行うこととする。

以下に基本設計で必要と考える事項を示す。

なお、サービスを提供する上で、そのほかに必要な事項がある場合は、適宜追加すること。

- ・ 設備設計（データセンター）
- ・ IP アドレス設計
- ・ ルーティング設計
- ・ 物理構成設計
- ・ 論理構成設計（ネットワークトポロジ等）
- ・ 回線構成設計（インターネット回線、劇場間通信専用回線）
- ・ 情報セキュリティポリシー設計
- ・ 運用設計（運用・保守・監視等）
- ・ 機能・サービス設計
- ・ サーバー設計
- ・ その他

6.3.2. 詳細設計

詳細設計では、基本設計を基に本システムで運用される各機器等の主要な設定項目について設定内容の方針や理由を記述すること。

以下に詳細設計で必要と考える事項を示す。

なお、サービスを提供する上で、そのほかに必要な事項がある場合は、適宜追加

すること。

- ・ 回線のパラメーター設計
- ・ ネットワーク機器のパラメーター設計
- ・ セキュリティ機器のパラメーター設計
- ・ サーバーのパラメーター設計
- ・ 運用・保守に係る機器のパラメーター設計
- ・ その他（機器構成図、ラック実装図、電源・空調等の設備環境等）

6.4. 構築作業要件

6.4.1. 基本要件

- (1) 基本設計書及び詳細設計書の内容に基づき、機器・ネットワークの構築を行うこと。
- (2) 開発に必要な環境（機器、ネットワーク、設置場所等）については、全て受注者の負担により準備すること。
- (3) 設計開発終了後、速やかに構築手順書を提出すること。構築手順書には、設計内容を実装するための作業の内容、手順、既存の振興会情報システムへの設定変更など影響のある作業等を示し、振興会と協議の上、承認を得ること。
- (4) 機器等の各種設定、ソフトウェア等のインストール、サービスの登録・設定等全ての必要な作業を行うこと。

6.4.2. 設定・設置

- (1) 振興会に設置する機器の搬入、据付、配線、調整、ネットワーク接続をすること。また、導入する機器及び機能に対し、ソフトウェア等設定、既存データの移行、各マスター設定等、動作に必要な全ての作業を行うこと。
- (2) 作業の際に発生しうる振興会情報システムの停止等の業務への影響は、最小限度であること。振興会の要請に応じて業務時間外の作業とすること。特に、振興会内における公開及びインターネット公開を行っているものについては、原則として停止が発生しないこと。
- (3) 設置場所、日時の詳細については振興会の指示に従うこと。
- (4) 機器の搬入時に、必要な搬入動線の養生を行うこと。
- (5) 機器の接続に必要な光ケーブル、LAN ケーブル、電源ケーブル等は全て用意し、適切な配線を行うこと。ただし、既存配線で継続利用可能なものについては、調査の上、流用してもかまわない。モール貼りや床下配線を行うなど、美観、安全性に留意すること。また、ラックに収容されている機器に接続されている光ケーブルについては、必要な光ケーブルを二重に確保すること。
- (6) 機器を設置する際、ラック内に既存機器が設置されている場合、必要に応じてラック内の位置の移動を行うこと。また、機器への配線の状況が悪い場合は、

振興会の指示の下、できるだけ整頓を行うこと。

- (7) 機器の設置は耐震性に十分配慮して固定すること。
- (8) 機器を設置する既存ラックについて、据置台、パネル等が不足する場合は、本調達内で導入すること。
- (9) 機器及びサービスは、振興会内部ネットワークに接続すること。IP アドレス等接続に必要な情報は別途振興会が指示する。
- (10) データセンターの利用等により、ルーティングの追加・修正等の必要が生じた場合、既設 L3 スイッチを調査し、コンフィグをどのように変更させるかを特定し、当該スイッチの保守業者に指示を行うこと。
- (11) 本システムの利用に際して、既存のクライアント機器で設定が必要な場合は、振興会と協議の上、実施すること。
- (12) 機器の梱包資材のうち、振興会が不要と判断したものは、責任をもって処分すること。

6.4.3. 機器接続

設置した機器間をつなぐケーブル類の配線並びに接続を行うこと。

接続したケーブルは色分けやタグの取付け等、機器ごとのグループの分類を考慮すること。ケーブルの配線は、運用・保守作業を考慮し、邪魔にならないような整理・工夫をすること。

- (1) 各機器の動作確認及び既設 LAN、振興会の各種業務システムを含むネットワーク全体の動作確認を入念に行うこと。
- (2) 振興会敷地内へ設置する機器には、振興会が用意する機器番号、IP アドレスを明記したラベルシールを貼付すること。貼付位置は別途指示する。
- (3) 振興会敷地内へネットワーク配線の追加を行った場合には、接続先が容易に把握できるように名札をつけること。また、詳細な配線状況が把握できるような配線図を作成し提出すること。

なお、配線図の作成は、本調達で設置する機器が関連する部分全体とする。

6.4.4. 動作確認及びテスト

本システムの導入機器及びサービスが要件を満たしていることを確認するための動作確認（納入する機器、ソフトウェア等、サービスが正常に動作すること、ネットワークが正常に使用できること等）を実施すること。動作確認で問題が発生した場合には、テスト実施までに問題を解決し、動作確認を完了すること。

動作確認終了後は、「7.テスト作業要件」に基づきテストを実施すること。

6.4.5. バックアップ

動作確認及びテスト終了後、作業が完了した全ての環境のバックアップを取得すること。

6.5. 本稼働要件

本稼働に係る基本方針を以下のとおりとする。

- (1) 本システムが安定に稼働するよう、安全で確実な作業を優先すること。
- (2) 「8.移行作業要件」に基づく作業及び振興会による承認が全て完了していること。
- (3) 本稼働日当日に、障害発生等により作業が中断した場合、迅速にその原因を明らかにし、作業を再開できるようにすること。
- (4) 本稼働に際し、他システム等に影響がある場合は、事前に振興会及び他システム等の運用管理責任者に連絡を行い、対応策を講じること。
- (5) 本稼働のために振興会の作業が必要となる場合は、事前に作業手順書を作成し説明すること。
- (6) 本稼働作業のために必要な追加機器については、受注者が提供し、作業終了後に撤去すること。

6.6. 導入作業の実施

- (1) 現行システムからの切替えについて、停止を伴う場合は休日や夜間などもっとも振興会業務に影響がない時間を選択すること。
- (2) 導入作業における障害等により、振興会業務への影響が大きい場合には、現行システム及び機器への切戻しを行うこと。
なお、切戻し作業については、受注者の責任及び負担により行うこと。
- (3) 移行作業、導入作業時及び実施後しばらくの間は、障害報告・問合せ・受入れテストによる対応依頼が多数発生することが想定されるため、通常時より多くの要員、対応時間を確保すること。特に導入直後においては振興会内に技術者を待機させるなどを考慮すること。

6.7. 検収

本稼働後、振興会において受注者立会いの上、動作確認のための総合運用テストを行ったのち、検収を実施する。検収実施に際しては、振興会の負担を極力抑え、かつ必要十分な範囲の検証ができる方法を提案すること。

検収合格の条件は以下のとおりとする。

- (1) 本仕様書に規定する発注範囲及び仕様を満たしていること。
- (2) 「2.6.納入成果物」に則って、成果物を提出すること。
- (3) 検収期限は、平成 30 年 2 月 28 日とする。

6.8. 機器の搬出・撤去

契約期間の終了後、本調達に係る本システムにて調達した機器の撤去・搬出を受注者の責任及び負担において行うこと。

- (1) 新システムが完全に稼働することを確認した後、受注者は本調達機器を振興会の施設内から撤去・搬出すること。
- (2) 機器の搬出時に、必要な搬出动線の養生を行うこと。
- (3) 機器の撤去・搬出作業に関連して、振興会及び運用管理支援業者との各種調整や協議等を受注者の責任及び負担において行うこと。
- (4) 振興会情報システムの安定した稼働及び業務の継続に影響を与えないよう、安全で確実な撤去・搬出作業計画を策定し、振興会の承認を得ること。

7. テスト作業要件

7.1. 共通事項

- (1) 本システムの正常稼働を保証するためのテストを実施すること。
- (2) テストの実施方針、体制、スケジュール、内容（テスト環境、テスト範囲、可否判断基準等）等を含むテスト実施計画書を提出し、振興会の承認を得ること。
- (3) テストで使用するデータについては受注者が用意すること。振興会から提供するデータ等を使用する場合には、その管理方法について振興会の指示に従うとともに、テスト時に使用した不要なデータ、ユーザーID、プロセス、サービス等は本稼働の実施前には完全に消去すること。
- (4) テスト終了時に、テスト実施計画書に基づく進捗予定の実績、実施結果、残課題、次工程への送り事項等のテスト結果報告書を提出し、振興会の承認を得ること。

7.2. テスト概要

要件どおりに機器及びシステムが構築されていることを確認するための総合的なテストを実施し、システムが納品可能な状態（実稼働環境で利用可能な状態）であることを確認すること。

確認に当たっては、機器及びシステムが仕様に適合し、かつ実稼働環境で利用可能であることを確認できる評価指標又は合格条件を設定した上で、テストを実施すること。

特に、性能及び負荷のテストにおいては、実稼働環境と同様のテスト環境により負荷を生じさせて問題が発生しないことを確認すること。負荷テストが困難な範囲については、そのサービスが負荷に耐え得ることを示した証明書を提出すること。

7.3. テスト環境

総合的なテストは、実稼働環境又は実稼働環境に相当する仮設環境下（例えば、実際に導入する機器を仮設した環境）にて実施すること。

7.4. 確認項目

7.4.1. 機能性

(1) システム機能

- ・ 正常系、異常系ともに仕様どおりに動作すること。
- ・ 冗長構成の機器、機能において、異常時に切り替わること。また、復旧により切戻し動作すること。

(2) セキュリティ確保

- ・ プログラム及びデータに対し、不正なアクセスを排除すること。
- ・ 外部専門業者、又は、本調達の構築・運用等とは異なる専門部署によるセキュリティ診断を綿密に行うこと。

7.4.2. 使用性

(1) 利用者検証

システムが要件どおりに動作し、利用者が利用しやすいこと。

(2) システム管理者検証

システムが要件どおりに動作し、システム管理者が利用しやすいこと。

7.4.3. 効率性

(1) 性能

オンライン処理、バッチ処理の応答時間、スループットが適切であること。

(2) システム管理者検証

システムの限界条件（データ量、処理量）下で、正常に動作すること。

7.5. 運用テスト支援

振興会と協議の上、振興会が指定する事項について運用テストの支援を行うこと。
また、以下に運用テストで留意すべきと考える事項を示す。

- ・ 可能な限り本稼働の環境に近いテスト環境の確保
- ・ 可能な限り本番データに近いテストデータの利用
- ・ 十分なテスト時間の確保

8. 移行作業要件

8.1. 対象データ

「3.5.情報・データ要件」を主とするデータ及び移行時に必要な各サーバー、アプリケーション、スイッチの設定情報から、振興会と協議の上、対象を決定する。

8.2. 作業主体

データ移行、作成の役割分担は下記のとおりとする。現行システム導入時の資料等の照会は、契約後開示する。

区分	担当
移行作業に必要な資料の提供	振興会
現行システムの調査、現行システムからのデータ抽出、データ変換、項目編集、作成	受注者
システムへの取込み、追加データの登録	受注者
データ内容の確認	振興会、受注者

8.3. 手順

実稼働環境で利用することが可能となるように、移行作業を実施すること。また、利用に必要な環境設定及びマスター、データ設定等を全て行うこと。

8.3.1. 業務継続性の確保

- (1) 業務停止などの影響が少なく、安全で確実な作業方法を優先すること。
- (2) 振興会が承認した日時を除き、各業務システムの全個別機能を停止することなく、移行を行うこと。
- (3) システム停止を伴う作業が避けられない場合は、通常業務への影響を最小限とするため、業務サービス提供時間外に行うことを基本として検討し、振興会の承認を得ること。

8.3.2. 責任範囲

- (1) 移行のために振興会及び運用管理支援業者が行う作業は、それ以外では作業不可能と振興会が判断した作業にとどめること。
- (2) 移行のために振興会及び運用管理支援業者の作業が必要となる場合は、作業ごとに手順書を作成し、提出すること。
- (3) 移行のために必要な追加機器・ソフトウェア等については、移行期間中は受注者が提供し、テスト終了後に撤去すること。ただし、振興会情報システムの実稼働に支障がない範囲において、本調達機器を一時的に使用することは差し支えない。

- (4) 業務の引継ぎ及びシステム切替え作業に係る協力依頼等、受注者が現行システム保守業者や業務システム保守業者との調整を必要とする場合には、振興会から当該システム保守業者に対して依頼する。受注者は、依頼内容について詳細に指定すること。作業により費用負担が発生する場合は振興会と協議の上、決定すること。

8.4. 移行計画・設計

8.4.1. 移行実施計画

- (1) 移行作業の実施中及び実施後においても、通常業務の継続に影響することがないよう、各種システムについてドキュメント及び機器本体に関する調査を行った上で「移行実施計画書」を提出し、振興会の了承を得ること。
なお、本システムの移行作業は振興会が指定する日時及び設置場所とすること。
- (2) 移行作業時に想定されるリスクを抽出・分析し、回避、軽減等のリスク別緊急時対応計画を策定し、移行実施計画書に含めること。
- (3) 移行作業の成否判定における予定値としてカットオーバークライテリア（本稼働移行への判定基準）を定め、移行実施計画に含めること。カットオーバークライテリアの項目は、可能な限り定量的なものとし、振興会が客観的に判断可能なものとする。
- (4) 計画書作成に当たり、必要に応じて、振興会及び現行システム保守業者と協議を行うこと。
- (5) 「7.テスト作業要件」の内容に対応した振興会による検収のための受入れテストの計画を移行実施計画に含めること。

8.4.2. 移行設計書

「移行設計書」を提出し、振興会の了承を得ること。移行設計書には、システム移行に係る設計として、機器、ソフトウェア等、ネットワーク、プログラム及び環境設定等に関する設計と、データ移行に係る設計として、データ変換、データクレンジング等に関する設計を含めること。

8.4.3. 移行手順書

準備、移行、導入作業及び動作確認等を対象とした移行手順書を提出すること。

なお、移行手順書には以下の事項を含めること。

- ① バックアップ等の移行準備作業、移行作業を対象とした時間単位のスケジュール
- ② 移行作業関係者（障害時に対応する保守・支援業者を含む）全ての関係者を含む作業体制図及び連絡先一覧表

- ③ 納入機器情報（型式・製造番号・設置場所・IP アドレス等）及び作業に必要な ID 等の移行資源管理一覧
- ④ トラブル発生時の切戻し手順及び切戻しタイミング判断基準
- ⑤ 移行手順
 - ・ システム移行、データ移行について、正確性及び効率性を考慮し、移行手順を作成し提出すること。また、移行後の検証作業についても、可能な限り移行手順の対象とすること。
 - ・ 可能な限り、移行作業を模した条件下において、個別移行作業単位で移行リハーサルを実施し、移行手順、移行手順の信頼性、作業時間、体制、移行データの品質を確認すること。
 - ・ リハーサルの結果等を基に移行手順書の内容が適切であることを検証し、検証結果（リハーサル結果を含む）を提出の上、振興会の了承を得ること。また、この結果を基に本稼働実施のための作業手順、作業時間、体制等を見直すこと。

8.4.4. その他

移行に当たり、ネットワーク・機器・現行振興会情報システムの保守業者、及び運用管理支援業者の作業が必要となった場合、事前に詳細な指示書を作成し各業者に説明すること。指示書に不備があり障害等の問題が発生した場合は、受注者の責任及び負担において速やかに解決すること。

9. 教育要件

業務運用の継続性及び効率化を目的として、利用者、システム管理者に対する教育訓練を実施すること。

9.1. 対象者

教育の対象者は以下のとおりとする。

- ① 振興会情報推進課職員
- ② 運用管理支援業者

9.2. 内容

実施する教育訓練の内容は、以下を想定している。教育訓練に当たっては対象者ごとに内容を定め、実施する研修内容を提案すること。また、下記の内容以外に追加すべき内容があれば提案すること。

- ① 操作方法
- ② ソフトウェア等概要（機能等）
- ③ データ管理に関する事項

- ④ システム運用に関する事項
- ⑤ 障害時の対応（起動順序及び確認するデータ、ファイル等）

9.3. 教育訓練実施担当者

教育訓練は、本システムに精通している者が実施すること。

9.4. 実施時期

運用開始までに対象者に対して教育訓練を実施すること。振興会内に周知が必要な事項がある場合はその周知期間も考慮した日程とすること。

9.5. 実施場所

実施場所については、振興会と協議の上、決定すること。

9.6. 実施方法

事前に振興会と協議の上、教育訓練実施計画書を作成することとし、振興会の承認を得た上で訓練を実施すること。

教育訓練実施計画書に必要な項目は、以下のとおりである。

- ① 教育訓練の実施体制と役割
- ② 教育訓練の実施内容
- ③ 教育訓練の実施スケジュール
- ④ 教育訓練の実施環境
- ⑤ 教育訓練に使用する教材

また、教育訓練実施後に、進捗予定の実績、教育訓練の実施結果、課題等を報告する教育訓練結果報告書を提出し、振興会の承認を得ること。

9.7. システム改修時の注意事項

システム導入時及び契約期間内において、システム改修、設定変更、運用変更等により、システムの操作等の差異が生じる場合には、教育訓練内容にその差異を反映し、教育訓練受講済みの者に対しても最新の操作方法等を確実に周知すること。

10. 運用・保守要件

10.1. 体制

- (1) 24時間365日、アラート発生や、障害及び保守受付に対応できる体制を確保すること。
- (2) 日本語でのスムーズな対応が可能な保守員による保守体制をとること。また、責任を明確にし、体制図を示すこと。
- (3) システム構成、サービス構成にかかわらず、問合せ受付窓口が一本化されていること。電話、FAX、電子メールでの受付が可能であること。
- (4) 本システムの運用に必要な技術的な質問・問合せへの回答、障害対応、及びセキュリティ機器やサービスに対する設定変更等を行うこと。
- (5) 以下の職員等の誰からの連絡であっても受付が可能であること。
 - ① 振興会情報推進課職員
 - ② 運用管理支援業者等振興会が指定する振興会職員以外の者
- (6) 障害対応は切り分けから障害復旧、動作確認、報告までを一体として行うこと。進捗を管理し、振興会に適宜状況を連絡すること。
- (7) アラート・障害発生時には、機器やサービスの稼働状況、発生原因等を早急に確認し、対処すること。
- (8) 業務への影響があるような重大な障害発生時には、即座に振興会に報告するとともに、復旧措置を講じること。復旧後は、速やかに対応記録を提出し、また再発防止策を提示すること。
- (9) 振興会敷地内に設置した機器に対して、オンサイト対応が必要な場合は、24時間365日体制にて、原則として振興会への通報後2時間以内に保守員が現地に到着し、修理及び調整を開始すること。
- (10) 障害復旧後は、本システム及び影響範囲全体の稼働正常性を確認すること。
- (11) 運用支援作業や点検等の作業時は、事前に、作業概要、影響範囲、作業スケジュール等の詳細な説明書を提出し、振興会の了承を得ること。
- (12) 作業完了後は、速やかに報告書を提出し、振興会の了承を得ること。

10.2. 保守要件

- (1) 本システムで導入する機器、ソフトウェア等について、原則として全ての保守を行うこと。
- (2) 契約期間内におけるライセンス契約を含む製造元との保守契約を結ぶこと。
- (3) 脆弱性対策等によるソフトウェア等のバージョンアップ及びセキュリティパッチについては、導入の可否を検討の上、振興会に対し検討資料をもって提案を行い、協議の上、必要な措置を講じること。
- (4) 新たなセキュリティホールが発見されたり、新たな攻撃方法に対するプログ

ラムが公開されたりした場合は、直ちに振興会情報システム全体のセキュリティに配慮した適切な対応を行うこと。

10.3. システム監視要件

- (1) 以下の各監視メニューにしたがって、本システムの稼動監視を行うこと。
 なお、監視内容及びアラート発生基準については、運用前に改めて振興会と協議の上、決定するものとする。

監視メニュー	監視内容	アラート発生基準
死活監視	本システムで導入する機器への死活監視	5分間隔／連続2回応答無しの場合
システムログ監視	監視対象機器の Syslog ファイルを監視	予め登録したエラー判定メッセージが出力された場合
サーバーリソース監視	サーバーの CPU、メモリ、HDD 使用量などを監視	使用率の警告閾値を超えた場合
プロセス監視	プロセスの稼動状況を監視	プロセス障害を検知した場合
パフォーマンス監視	ネットワーク機器の破棄パケット率及びエラーパケット率を監視	設定閾値を超えた場合

- (2) システム監視は契約期間中、年間終日行うこと。
 (3) 上記の要件詳細を実現する方法、導入するサービスの詳細、セキュリティレベル、セキュリティ強化のための追加提案等について、提案書を作成して提出すること。

10.4. 運用支援要件

- (1) 振興会が行うプログラム開発、システム開発、性能・機能向上に伴う作業及び既存機器の利用に関して、必要な技術情報を提供すること。振興会の要求に応じて支援・協力すること。
 (2) 業務システム更新、導入等により本システムの変更等を行う必要が生じた場合、振興会の指示に基づき、本システムの設定変更を、原則追加費用なく行うこと。作業量等により追加費用が必要となる場合は、事前に振興会と協議の上、決定すること。作業は原則休日や夜間に行うものとする。
 業務システムの更改予定については、別紙4「業務システム一覧」を参照すること。
 なお、本作業を行った際は、関連ドキュメントを修正し提出すること。
 (3) 月次報告書を提出すること。月次報告書には、セキュリティ運用にて確認した以下の内容に基づく不正アクセスやウィルス検出の件数推移、危険度別件数や

危険度の高い検知内容を記載すること。対処方法の提案が付加されていることが望ましい。

- ① WEB フィルタリングの分析レポート
 - ② ファイアウォールや IDS/IPS の通信ログ解析レポート
 - ③ ふるまい検知、マルウェア検知のスキャン及び検知、検出のレポート
- (4) 3か月に一度、本業務に関する定例報告会を開催すること。その際、運用保守報告書をはじめ必要な資料等を作成すること。報告内容は、システム設定変更、障害、バージョンアップ及びセキュリティパッチ適用等対応の説明、システム監視による監視結果の講評を行うこと。
 - (5) 機器増設・機能拡張を伴わない軽微な改修及び設定変更について、適切な対応を行うこと。実施する範囲については振興会と協議すること。
 - (6) 停電対応
 - ア. 法定停電及び計画停電に際して、本システムの停止及び電源復旧後の機器及びシステムの再起動が発生する場合、遠隔操作又はオンサイトで作業を実施すること。停電終了後の再起動及びシステム全体の動作確認を行い、システム全体が正常に動作していることを確認すること。
 - イ. 本業務に当たっては、本システムの運用環境を詳細に把握し、振興会の業務に支障が出ないように、関連機器及びシステム保守業者等と協力すること。
 - ウ. 停電時の本システム停止から復旧、動作確認までの手順を「停電時対応手順書」として作成し、振興会に提出すること。
 - エ. 停電対応の連絡は、振興会から原則として1週間前までに行う。法定停電及び計画停電の過去の実績は、毎年7月1日に実施する法定停電を含み、年間1~2回程度である。
 - オ. 不意の停電が発生し、システムがシャットダウンした場合には法定停電及び計画停電時と同様の再起動を遠隔操作又はオンサイトで行うこと。
 - (7) 本システムの契約期間終了後、次のシステムに更改される際、振興会の要請に応じて契約業者との打合せ、問合せ、設定変更などの作業に対応すること。作業により費用負担が発生する場合は振興会と協議の上、決定すること。

11. SLA

11.1. SLA の遵守について

SLA (Service Level Agreement) の主旨は、契約期間中における提供サービスおよび機器等の運用に関わる事項を円滑に行うために、振興会業務に必要なとされるサービスレベルを設定・合意し、振興会と受注者が協力しながら、達成、維持及び改善することによって、本調達の目的を達成することにある。したがって、SLA で規定した目標値を達成できなかった場合には、受注者はより一層の改善努力を行うことにより、サービスレベルを達成し、継続することが求められる。

11.2. SLA 項目

SLA は、以下の要件を満たすことを条件とする。以下のサービスレベルを前提とした提案・設計・構築を実施すること。

- ア. サービス提供時間は 24 時間 365 日とする。
- イ. 保守等に伴う予定停止は年 4 回以内とし、各回とも 2:00~6:00 までの時間帯とする。予定停止は 4 週間以上前に通告し、振興会の承認を受けるものとする。ただし、業務システムの更改作業に伴う停止、法定停電による停止は当該停止回数に含めないものとする。
- ウ. 稼働率は 99.9%以上を確保すること。
- エ. 通信速度は、業務に支障が生じないよう十分な速度を維持すること。通信の遅延が発生した場合には原因を調査し、対策案を提示すること。
- オ. セキュリティインシデント発生から第 1 報の報告までの時間は 30 分以内とし、遮断を実施するまでの時間は 1 時間以内とする。遮断に係る条件は、別途協議する。
- カ. 障害が発生した時刻から、内容、把握状況を報告するまでの時間は 30 分以内とし、対応実施するまでの時間は 2 時間以内とする。障害が発生した時刻とは、受注者が障害を検知した時刻又は振興会から受注者に障害発生の連絡があった時刻のいずれか早い方とする。振興会からの連絡に受注者が応答しなかった場合、振興会の利用者が連絡を試みた時刻をもって起算するものとする。
- キ. 問合せに対する 1 次回答までの時間を 1 時間以内とし（土曜日・日曜日・祝日及び年末年始（12 月 29 日から翌年 1 月 3 日まで）を除いた平日 9 時 30 分から 18 時 15 分内でカウント）、1 次回答にて解決策等の提示をできない場合には問合せへの対応予定を提示すること。

11.3. SLA 運用手順書の作成

本システムのサービス品質確保のための SLA 運用の範囲、SLA 評価項目及び SLA 運用手順等を SLA 運用手順書として定め、振興会の承認を得ること。

11.4. サービスレベル評価に当たっての免責事項

サービスレベルの評価に当たって、以下の事項に該当する場合は、SLA 既定の範囲外とする。

- ① 振興会の都合によって障害等の復旧ができなかった場合
- ② 振興会の事由によって障害等の通知を受けることができなかった場合
- ③ 予見できない不測の事態（社会通念上、受注者に責任がないことが認められる事態）

11.5. SLA 実績報告

受注者は、サービスレベル目標値を設定した項目に対する実績を SLA 報告書に取りまとめ、月次で報告すること。サービスレベル目標値が達成できていないサービスに対しては、速やかに改善策及びその改善実行計画を検討し、振興会と協議の上、改善を実施すること。

なお、改善に必要な人的リソースの追加、体制の変更、改善のために必要なシステム・仕組みの導入等に費用がかかる場合は、受注者の費用負担により実施すること。

11.6. SLA 評価期間

SLA 遵守については、本システム稼働開始日からとする。

12. 契約条件等

12.1. 知的財産の帰属等

- (1) 本調達の作業により作成する成果物に関し、著作権法（昭和 45 年 5 月 6 日法律第 48 号）第 21 条、第 23 条、第 26 条の 3、第 27 条及び第 28 条に定める権利を含む全ての著作権を振興会に譲渡し、振興会は独占的に使用するものとする。

なお、受注者は振興会に対し、一切の著作者人格権を行使しないものとし、第三者をして行使させないものとする。また、受注者が本調達の納入成果物に係る著作権を自ら使用し、又は第三者をして使用させる場合、振興会と別途協議するものとする。

- (2) 成果物に第三者が権利を有する著作物が含まれている時は、振興会が特に使用を指示した場合を除き、受注者は当該著作物の使用に関して費用の負担を含む一切の手続を行うものとする。

なお、受注者は当該著作権者の使用許諾条件につき、振興会の了承を得るものとする。

- (3) 本調達の作業に関し、第三者との間で著作権に係る権利侵害の紛争等が生じた場合、当該紛争の原因が専ら振興会の責めに帰す場合を除き、受注者は自らの負担と責任において一切を処理するものとする。

なお、振興会は紛争等の事実を知った時は、速やかに受注者に通知するものとする。

12.2. 再委託

- (1) 受注者は、本調達の全部又は一部を第三者に委任し、又は請け負わせること（以下「再委託」という。）を原則として禁止するものとする。ただし、受注者が本調達の一部について、再委託の相手方の商号又は名称、住所、再委託する理由、再委託予定金額、再委託する業務の範囲、再委託の相手方に係る業務の履行

能力等について提案時に記載し、振興会が了承した場合は、この限りでない。

なお、海外における開発はセキュリティの観点から認めない。

- (2) 受注者は、再委託の相手方が行った作業について全責任を負うものとする。また、受注者は再委託の相手方に対して、本仕様書「12.1.知的財産の帰属等」、「12.3.秘密保持等」、「12.4.情報セキュリティに関する受注者の責任」を含め、本調達の受注者と同等の義務を負わせるものとし、再委託の相手方との契約においてその旨を定めるものとする。
- (3) 受注者は、再委託の相手方に対して、定期的又は必要に応じて、作業の進捗状況及び情報セキュリティ対策の履行状況について報告を行わせるなど、適正な履行の確保に努めるものとする。

また、受注者は、振興会が本調達の適正な履行の確保のために必要があると認める時は、その履行状況について振興会に対し報告し、又は振興会が自ら確認することに協力するものとする。
- (4) 受注者は、振興会が承認した再委託の内容について変更しようとする時は、変更する事項及び理由等について記載した申請書を提出し、振興会の承認を得るものとする。

12.3. 秘密保持等

- (1) 受注者は、本調達に係る作業を実施するに当たり、振興会から取得した資料（電子媒体、文書、図面等の形態を問わない。）を含め契約上知り得た情報を、第三者に開示又は本調達に係る作業以外の目的で利用しないものとする。ただし、次の①から⑤までのいずれかに該当する情報は除くものとする。
 - ① 振興会から取得した時点で、既に公知であるもの
 - ② 振興会から取得後、受注者の責によらず公知となったもの
 - ③ 法令等に基づき開示されるもの
 - ④ 振興会から秘密でないとして指定されたもの
 - ⑤ 第三者への開示又は本調達に係る作業以外の目的で利用することにつき、事前に振興会に協議の上、承認を得たもの
- (2) 受注者は、振興会の許可なく、取り扱う情報を指定された場所から持ち出し、又は複製しないものとする。
- (3) 受注者は、本調達に係る作業に関与した受注者の所属職員が異動した後においても、機密が保持される措置を講じるものとする。
- (4) 受注者は、本調達に係る検収後、受注者の事業所内部に保有されている本調達に係る振興会に関する情報を、裁断等の物理的破壊、消磁その他復元不可能な方法により、速やかに抹消するとともに、振興会から貸与されたものについては、検収後1週間以内に振興会に返却するものとする。

12.4. 情報セキュリティに関する受注者の責任

(1) 情報セキュリティポリシー等の遵守

受注者は、「政府機関の情報セキュリティ対策のための統一基準(平成 28 年度版)」及び「独立行政法人日本芸術文化振興会情報セキュリティポリシー (以下「セキュリティポリシー等」という。)」に従って受注者組織全体のセキュリティを確保すること。

(2) 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、セキュリティポリシー等に従い、受注者組織全体のセキュリティを確保するとともに、振興会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。

振興会以外で作業を行う場合も、振興会のセキュリティポリシーに従い、情報セキュリティを確保できる環境において行うこと。

(3) 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、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、直ちに振興会に報告すること。これに該当する場合には、以下の事象を含む。

- ① 受注者に提供し、又は受注者によるアクセスを認める振興会の情報の外部への漏洩及び目的外利用
- ② 受注者による振興会のその他の情報へのアクセス
- ③ 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。
 - a. 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、振興会の承認を得た上で実施すること。
 - b. 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、振興会へ提出して承認を得ること。
 - c. 再発防止対策を立案し、振興会の承認を得た上で実施すること。
 - d. 上記のほか、発生した情報セキュリティ侵害について、振興会の指示に基づき措置を実施すること。

(4) 情報セキュリティ監査の実施

本調達に係る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に、振興会が情報セキュリティ監査の実施を必要と判断した場合は、振興会がその実施内容(監査内容、対象範囲、実施等)を定めて、情報セキュリティ監査を行う(振興会が選定した事業者による監査を含む。)

(5) 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振興会

が改善を求めた場合には、振興会と協議の上、必要な改善策を立案して速やかに実施するものとする。

12.5. 瑕疵担保責任

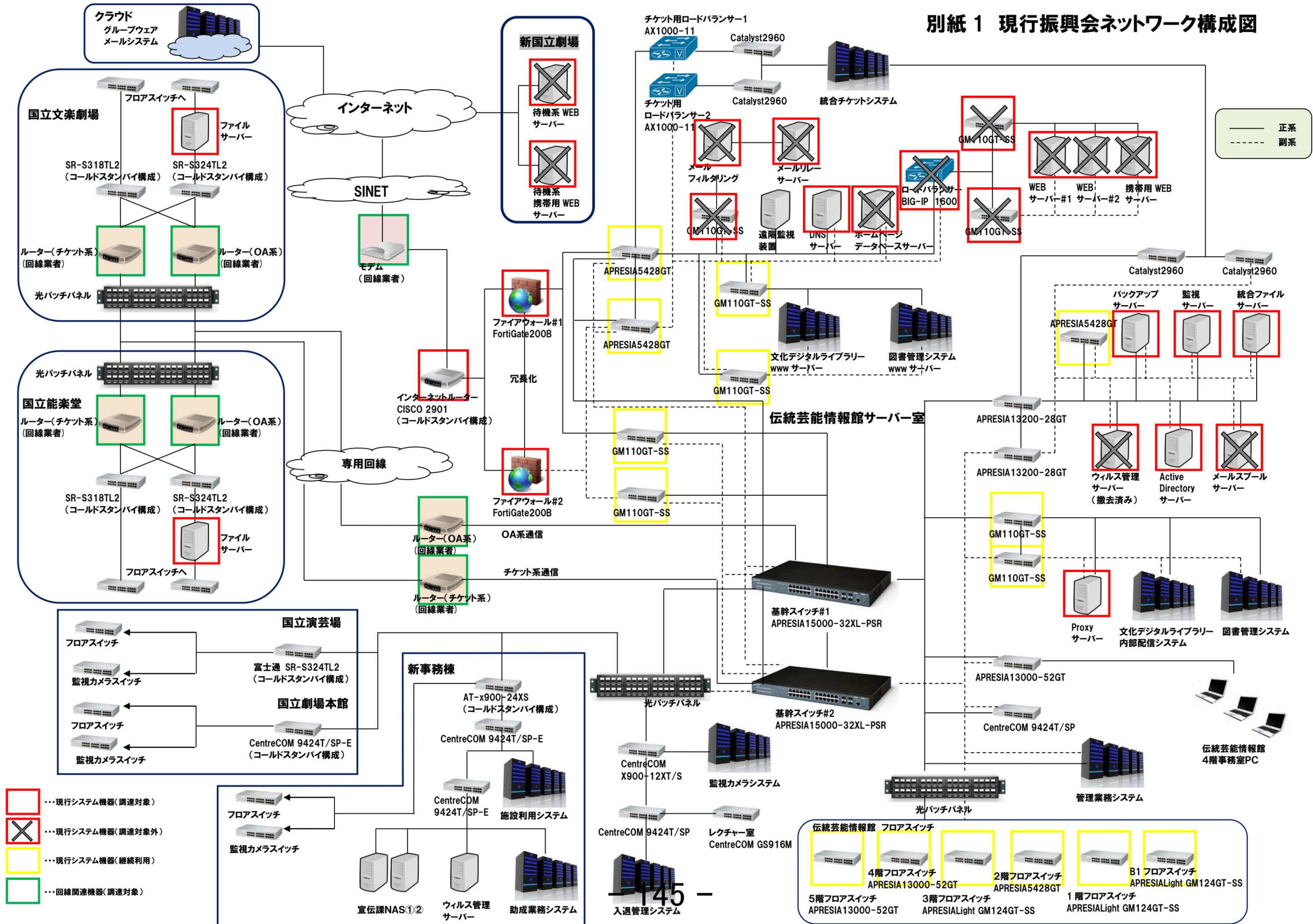
検収後1年間において、納入成果物に瑕疵があることが判明した場合には、受注者の責任及び負担において、振興会が相当と認める期日までに補修を完了するものとする。

13. その他の要件

- (1) 振興会は契約期間満了日の3か月前までに、書面での意思表示をもって、本仕様書と同等の内容にて契約延長ができるものとする。また、延長期間については1年程度を想定しているが、延長料金等詳細については、別途協議するものとする。
- (2) 振興会は、受注者に対して本業務遂行に関して問題があると判断した場合、異議を申し立てることができる。受注者は、振興会から異議申し立てを受けた場合、受注者側で問題の把握、業務に携わる者の交代等改善策の検討を行い、振興会と協議の上、改善策を実施すること。
- (3) 受注者は、本仕様書に疑義が生じた場合、本仕様書に依りがたい事由が生じた場合、及び本仕様書に記載のない事項については、直ちに振興会と協議の上、解決に向け両者とも最善の努力を行うものとし、独自の解釈によって行うことがないよう十分注意すること。
- (4) 本業務に起因して、正常な使用状態で振興会の他の機器及び本システムに不具合が発見された場合は、受注者の責任及び負担において復旧のための措置を迅速に実施すること。
- (5) 受注者は、本仕様書に記載なき事項であっても、本システムの構築・稼働・運用・保守に必要と認められる事項については、振興会と協議の上、誠意を持って対応すること。

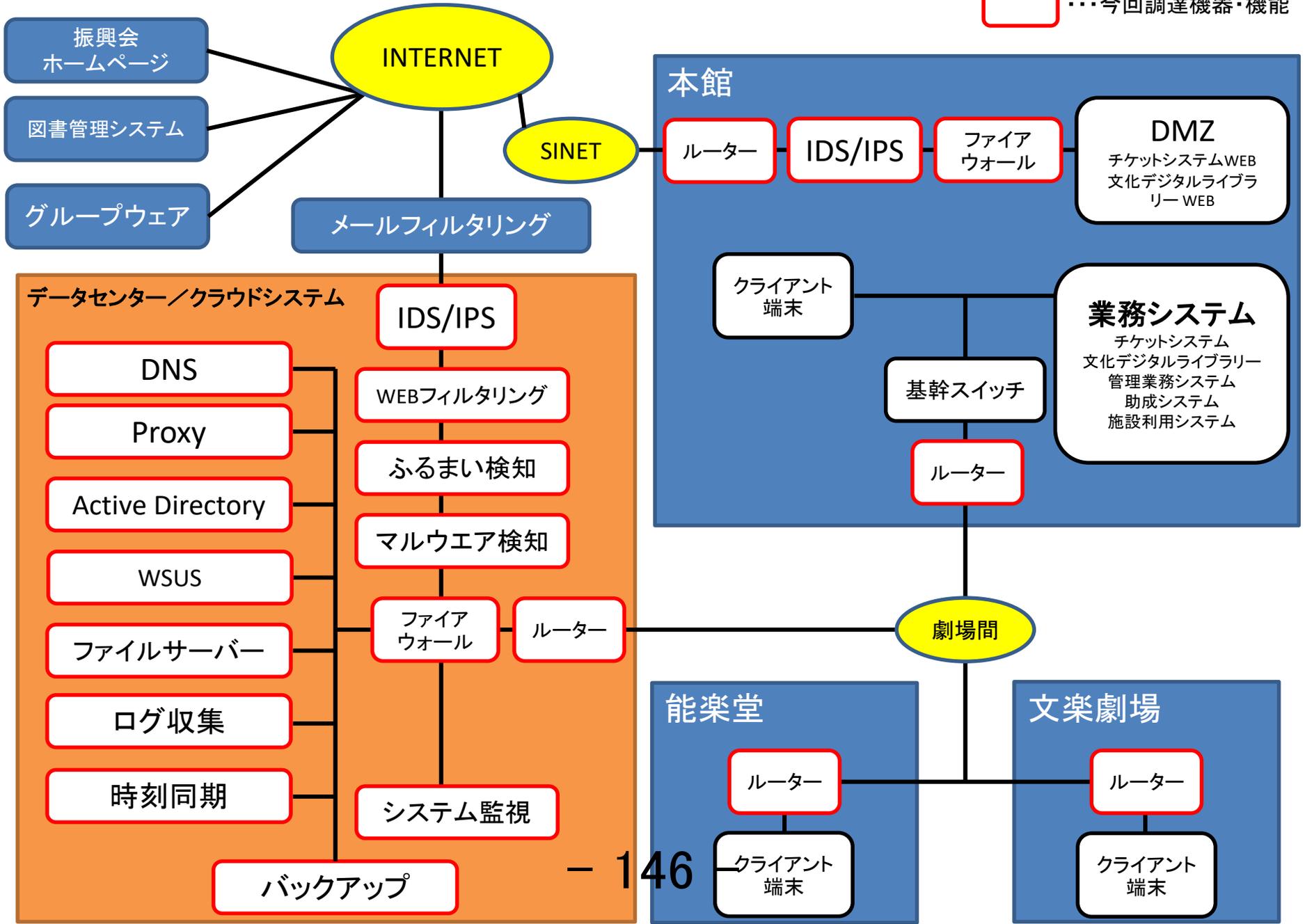
以上

別紙 1 現行振興会ネットワーク構成図

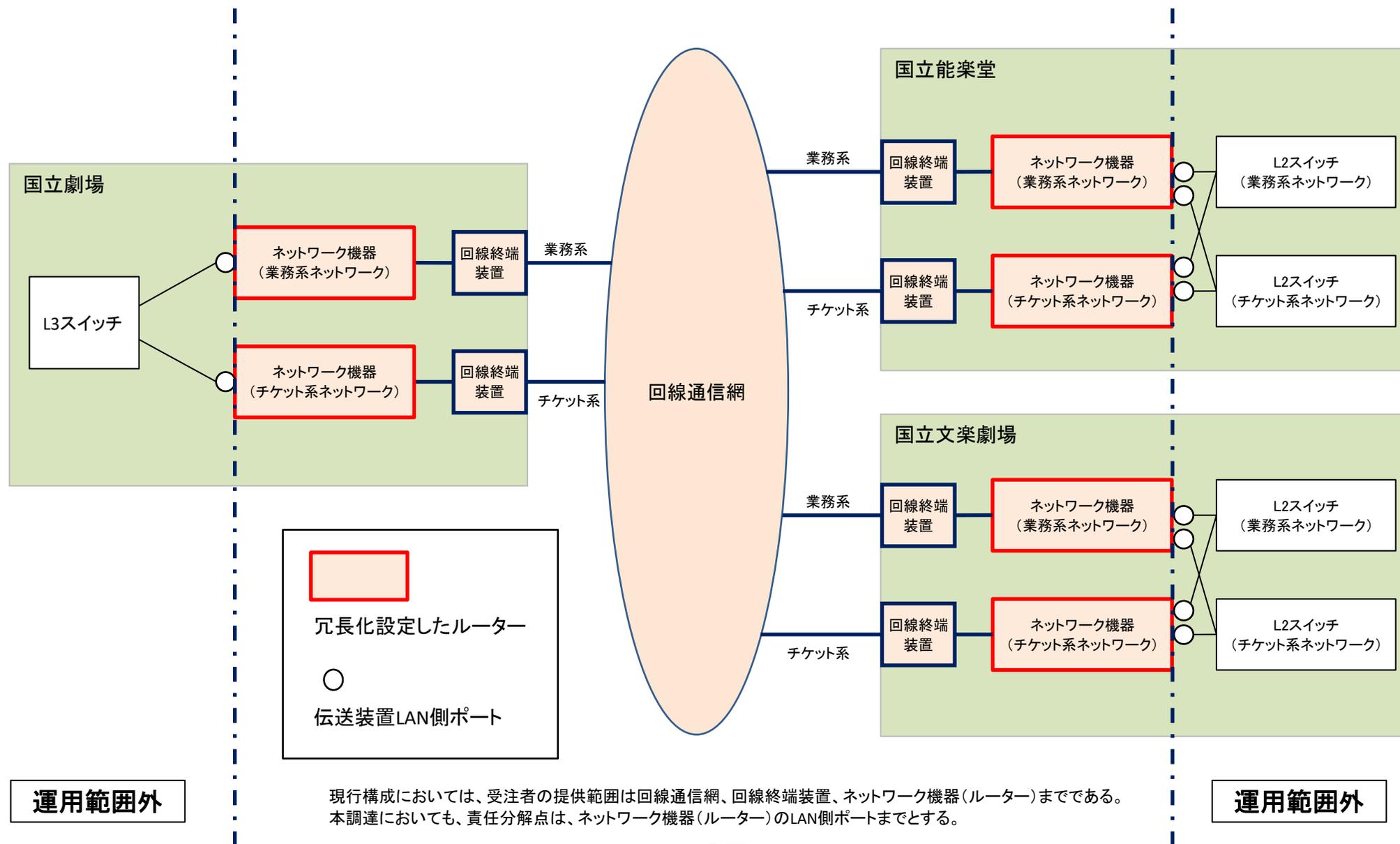


別紙2 次期振興会ネットワーク構成イメージ(概略図)

 …今回調達機器・機能

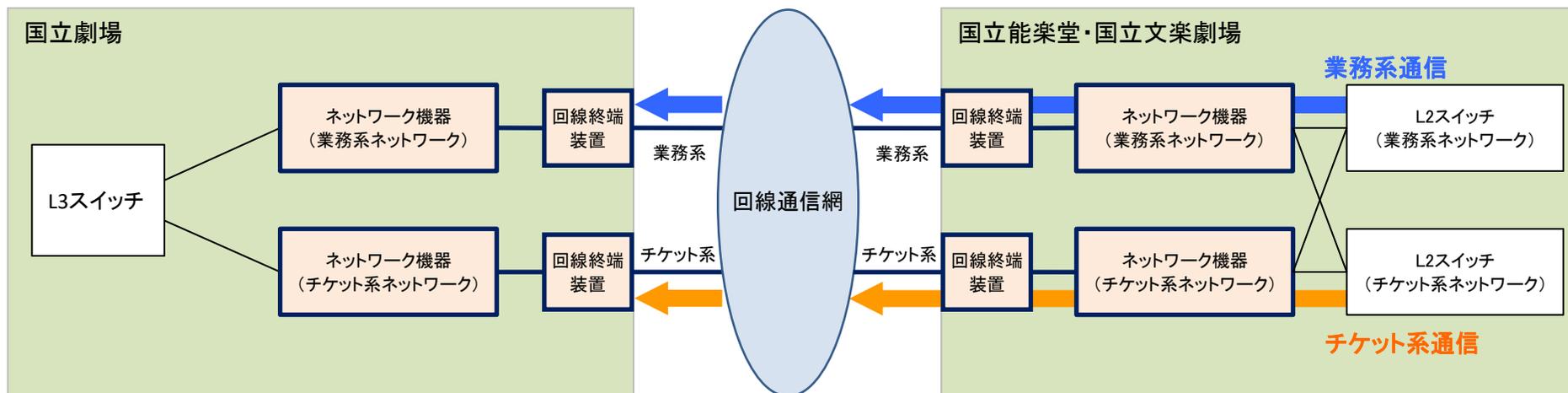


別紙3 現行振興会WAN構成図(1/2)



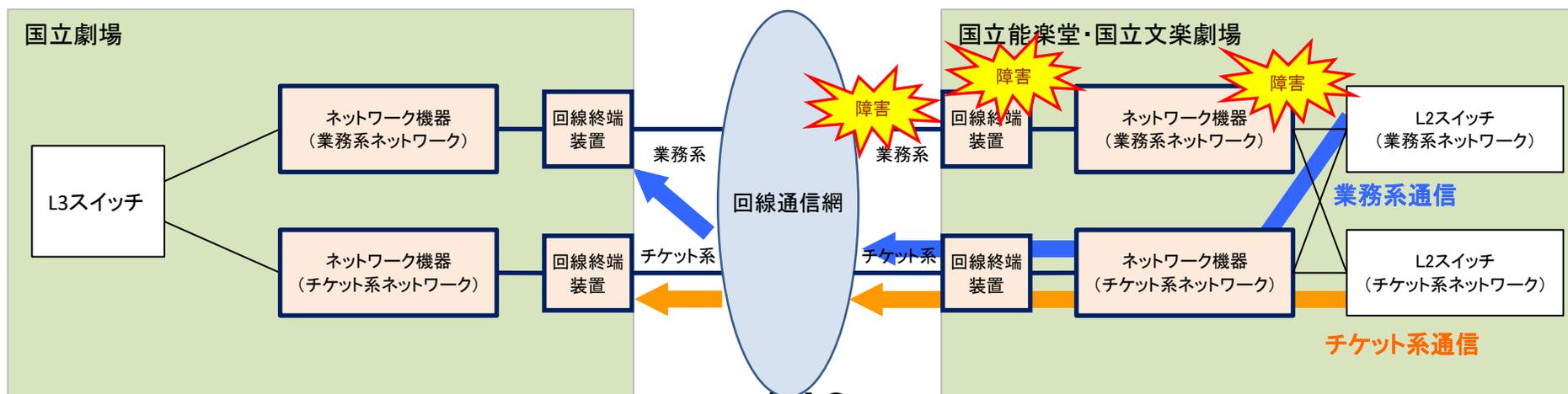
別紙3 現行振興会WAN構成図(2/2)

正常時通信経路



障害時通信経路

業務系の回線又は回線終端装置、ネットワーク機器等で障害が発生した場合は通信をチケット系に迂回させている。チケット系において障害が発生した場合は業務系に迂回させている。



別紙4 業務システム一覧

No	対象システム	システム概要	利用者	更改予定(利用開始)
1	財務会計システム	入金及び支払データの債権及び債務管理を行ったのち、仕訳処理を行い、そのデータを基に、日次、月次、年次等の決算処理を行い、財務諸表等の帳票類を作成する。	全職員	平成33年3月
2	人事給与システム	職員等の個人情報、人事異動履歴等を管理している。給与管理に関しては、月例給与、賞与、年末調整、社会保険、昇給の計算等を行い、給与支払データを作成する。	人事労務課	
3	物品・資産管理システム	振興会の物品及び資産を管理し、減価償却等の会計処理を行う。	契約課 各館事業推進課	
4	出演者管理システム	出演者の個人情報のほか、個人が所属する団体情報、出演者の出演履歴、出演料情報等を総合して管理する。	公演計画課 各館制作担当	
5	文書管理システム	各原課で作成される文書の管理を行うためのシステムであり、文書の起案から、決裁、蓄積、廃棄までの一連のライフサイクルをシステム上で管理するものである。また、インターネット上で公開を行っている情報公開用の文書目録データの作成も行う。	全職員	
6	グループウェア	電子メールの利用、及び電子掲示板、スケジュール等、組織内の情報共有を図る機能を利用する際、WEBブラウザ上で情報を一元管理するシステム。現在はサイボウズクラウドを利用している。	全職員	平成32年5月
7	WEBメールシステム	振興会内外での電子メールの送受信をセキュアに行うシステム。グループウェアと連携している。	全職員	平成32年5月
8	助成業務システム	芸術文化振興基金の助成業務に関する運用及びデータ管理を統括的に行うシステム。要望書受付、審査、交付申請書受付、実績報告受付を行い、助成金支払いまで一連の助成業務処理をサポートする。また、調査結果の記録、助成団体・審査委員のデータなどの管理や抽出・集計を行う機能も有する。	基金部	平成32年6月
9	施設利用システム	劇場施設を一般の利用に供するための事務及び管理を行うためのシステムであり、登録された施設及び設備情報管理、利用者情報管理、施設及び設備の貸出管理、貸出に係る経費の積算等を総括して処理する。	各館施設利用室	平成34年3月
10	日本芸術文化振興会ホームページ	インターネット上でWEBにより振興会の組織情報や公演情報等の提供を広く行う。	一般利用者	平成30年3月
11	公演情報管理システム(GMS)	振興会ホームページに掲載されている情報の更新を、各原課から行うためのコンテンツマネジメントシステム。	振興会担当職員	平成30年3月
12	メールマガジン管理システム	「国立劇場メールマガジン」の発行、会員の登録状況、バックナンバーを管理するシステム。	総務課 情報推進課	平成30年3月
13	文化デジタルライブラリーシステム	小中高等学校の授業のために伝統芸能、舞台芸術に関する教材(教育用コンテンツ)をインターネットにより配信することを主な目的として開発。教育用コンテンツとともに、振興会所蔵の動画、静止画、音声、文字情報等から構成される伝統芸能、舞台芸術関連資料のデジタル化、データベース化を行い、これらを検索、閲覧できるシステムを導入し、広く一般の利用者にインターネットによる配信を行っている。	一般利用者 資料サービス課 各館図書閲覧室	平成30年6月
14	図書管理システム	振興会所蔵の図書等の資料の目録情報の管理及び振興会内での貸出処理を行うための図書システムと、インターネットで広く目録情報を公開する蔵書検索システムとがある。	一般利用者 資料サービス課 各館図書閲覧室	平成30年3月
15	総合チケットシステム	国立劇場・国立演芸場・国立能楽堂・国立文楽劇場の公演チケットを販売・管理するシステム。窓口販売、電話販売、インターネット販売を行うほか、チケット発券、配送、精算までの一連の流れを実現する。また、友の会会員や団体顧客の管理もこのシステム内で行われる。	一般利用者 チケットセンター 各劇場窓口 会員事務局 営業職員	平成31年3月
16	入退システム	ICカードによる入退管理を行うためのシステム。振興会役員、及び業務関係者に配布されたIDカードによる通行承認、及び通行履歴管理する機能を備えている。	全職員 訪問者	平成30年4月
17	監視カメラシステム	隼町地区各所のセキュリティ上重要な箇所に設置された監視カメラを管理するためのシステム。監視カメラの映像を警備受付や管理担当部署に設置された監視用モニターに映し出す。ネットワークを介しカメラの操作、及び記録画像の管理も行う。	総務課	平成33年4月