

国立研究開発法人 産業技術総合研究所  
情報ネットワークシステム運用管理業務及  
びユーザ支援に関する業務  
民間競争入札実施要項（案）

---

## 目次

1 趣旨 .....	- 1 -
2 情報ネットワークシステム運用管理及びユーザ支援に関する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 .....	- 8 -
4 入札参加資格に関する事項 .....	- 9 -
5 入札に参加する者の募集に関する事項 .....	- 10 -
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 .....	- 11 -
7 本業務に関する従来の実施状況に関する情報の開示に関する事項 .....	- 14 -
8 本業務の請負業者に使用させることができる施設、設備等に関する事項 .....	- 15 -
9 本業務請負者が、当研究所に対して報告すべき事項、秘密を適正に取り扱うために必要な措置その他の本業務の適正かつ確実な実施の確保のために本業務請負者が講じるべき措置に関する事項 .....	- 15 -
10 本業務請負者が本業務を実施するに当たり第三者に損害を加えた場合において、その損害の賠償に関し契約により本業務請負者が負うべき責任に関する事項 .....	- 19 -
11 本業務に係る法第7条第8項に規定する評価に関する事項 .....	- 19 -
12 その他業務の実施に関し必要な事項 .....	- 20 -

別紙1 従来の実施状況に関する情報の開示

別紙2 機密保持に関する確約書

別紙3 契約条項の特記条項

別紙4 ヘルプデスクに関する満足度調査

別紙5 業務フロー図

別紙6 組織図

別添1 情報ネットワークシステム運用管理及びユーザ支援に関する業務 調達仕様書

別添2 情報ネットワークシステム運用管理及びユーザ支援に関する業務 総合評価基準書

# 情報ネットワークシステム運用管理及びユーザ支援に 関する業務

## 民間競争入札実施要項(案)

### 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、国立研究開発法人産業技術総合研究所（以下、「産総研」という。）は、公共サービス改革基本方針（平成 24 年 7 月 20 日閣議決定）別表において民間競争入札の対象として選定された「産総研情報システム運用管理支援業務」について、公共サービス改革基本方針に従って、本実施要項を定めるものとする。

### 2 情報ネットワークシステム運用管理及びユーザ支援に関する業務

#### の詳しい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) 情報ネットワークシステム運用管理及びユーザ支援に関する業務（以下、「本業務」という。）の概要

ア 対象となる本業務の概要

(ア) システム概要

産総研は、つくばセンター及び地域センター（本業務の対象事業所等は「別添 1 中、表 2 つくばセンター所在地」及び「別添 1 中、表 3 地域センター所在地」のとおり。）における研究業務及び管理運営業務を、産総研全体を網羅した情報ネットワークシステム上で行っている。産総研の業務を遂行するためには、情報ネットワークシステムの安定稼働が非常に重要であり、ネットワーク機器等の障害や情報セキュリティインシデントの発生による業務への影響は最小限に留める必要がある。このため、情報ネットワークシステムの障害等によるサービスの停止や機能低下がもたらす産総研業務への影響度合いを理解することに加え、情報システムに深く精通した専門家による産総研構内での支援が必須である。

本調達では、情報ネットワークシステムの安定稼働、ユーザの円滑な情報ネットワークシステムの利用、情報セキュリティの向上を目的とした運用管理業務と、産総研の役職員等の対応窓口となるヘルプデスク業務や、ユーザ支援業務を調達するものである。

(イ) 利用者特性

利用人数約 10,000 人（端末約 17,000 台、各拠点）を通じて、原則として 24 時間 365 日利用されている。

(ウ) 設置場所

本業務の実施が必要な拠点数等の詳細は別添 1 「情報ネットワークシステム運用管理業務及びユーザ支援に関する業務 仕様書」（以下、本業務調達仕様書という）表 2、表 3 に記載している。

イ 対象業務の内容

(ア) つくば・地域センター情報ネットワークシステム運用管理業務、ユーザ支援業務、ヘルプデスク業務、情報セキュリティインシデント対応支援業務

本業務の内容は別添 1 「本業務調達仕様書」の「3.1 つくばセンター情報ネットワークシステム運用管理業務」、「3.2 地域センター情報ネットワークシステム運用管理業務」、「3.3 ユーザ支援業務」、「3.4 ヘルプデスク業務」、「3.5 情報セキュリティインシデント対応支援業務」に示す業務を行うこと。なお、それぞれの詳細については、別添 1 「本業務調達仕様書」に示している通り。

ただし、これらに明示していない業務でも、本業務の安定稼働に必要な業務は極力対応するよう努めること。

(イ) つくばセンター情報ネットワークシステム運用管理業務

次の各情報ネットワークシステムの安定的な稼働状態の維持のための障害時対応・予防処置対応、他業者の支援等を行うこと。

- ・メール中継システム
- ・ネットワーク基本サービス (DNS/DHCP/NTP) システム
- ・外部用 DNS システム
- ・多要素認証システム
- ・AIST ネットワークアクセスゲートウェイシステム
- ・認証基盤システム
- ・業務用公式 Web・個人用公式 Web システム
- ・ネットワーク速報 Web システム
- ・プロキシシステム
- ・ログ収集・管理システム
- ・監視システム
- ・統合情報セキュリティサービス
- ・スタンドアロン型セキュリティ対策システム
- ・クラウド基盤環境
- ・仮想化基盤システム

(ウ) 地域センター情報ネットワークシステム運用管理業務

次の各情報ネットワークシステムの安定的な稼働状態の維持のための障害時対応・予防処置対応、他業者の支援等を行うこと。

- ・基幹ネットワーク用機器
- ・AIST ネットワーク用機器

(エ) ユーザ支援業務

システムの円滑な利用や運用促進するため職員等へのユーザ支援を実施すること。

- ・ユーザ支援
- ・ユーザ端末に関する作業
- ・イントラへの情報提供
- ・情報セキュリティ
- ・本部組織・事業組織等 PC・ソフトウェア貸与・管理業務
- ・ネットワーク関連申請・管理（ユーザ支援）

(オ) ヘルプデスク業務

システムの円滑な利用や運用促進のため職員等へのヘルプデスクを実施すること。

- ・ユーザ問合せ対応
- ・ユーザ支援
- ・ユーザ端末に関する作業
- ・イントラへの情報提供
- ・ユーザ支援業務へのエスカレーション

(カ) 情報セキュリティインシデント対応支援業務

次の各情報セキュリティインシデント対応、ログ・アラート監視、調査依頼、支援を行うこと。

- ・産総研拠点で情報セキュリティインシデントが発生した可能性の有る場合
- ・ログ・アラート監視
- ・外部機関からの調査依頼
- ・CSIRT 支援

(キ) 監視・障害予防措置に関する業務

情報ネットワークシステムの安定的な稼働状態の維持のための監視・障害予防処置、他業者の支援等を行うこと。

- ・ネットワーク機器、サーバの状態監視（障害以外の警告出力を含む）。
- ・トラフィック監視
- ・ログ監視（不正ポートでの接続状況など）

(ク) 定例会議

① 開催について

請負者は、本業務の運用等に関する報告・現況把握及び情報を共有するために、月1回打合せ（以下、「定例会議」という。）を開催し、産総研担当者に本業務の状況報告、改善提案等を行うこと。

② 出席者

定例会議の出席者は、原則、本業務管理者及び本業務従事者とする。  
なお、産総研担当者から定例会議への議題提起があった場合には、当該打合せの議事について適切に対応できる者を出席させること。

### ③ 運営

定例会議において、請負者は月次の業務報告書をもとに業務報告を行うこと。また、定例会議の議事録を作成し、産総研担当者へ送付するとともに、翌月の定例会議において議事内容の確認を行い、保管・管理を行うこと。

#### (ク) 臨時打合わせ

請負者は本業務で発生した障害または情報セキュリティインシデント対応等の緊急時、システム導入時、改善提案等を行う場合等、必要に応じ請負者は打合わせの実施を申し出ることとし、日程調整等の上、臨時に打ち合わせを行うこと。産総研からの打合わせ実施の申し出についても、日程調整等の上、臨時に打ち合わせを行うこと。出席者はイ(ク)②で示す出席者と同様とする。

#### (コ) 業務報告

請負者は業務報告書を随時・週次・月次、年次ごとに作成・提出し、産総研担当者の承認を得ること。

業務報告書への記載内容については、運用開始前に、産総研担当者との協議の上で決定し、これをもとに各種報告書を作成すること。さらに、必要に応じて産総研担当者に対して、本業務での運用状況や運用上の問題点について、報告、説明を行うこと。

#### (カ) 緊急時の対応

請負者は下記に対応可能な緊急時体制を整備すること。

- ・ 停電
- ・ 災害
- ・ 情報セキュリティインシデント

### ウ 他業者との連携

請負者は、産総研担当者のほか、産総研が指定する他業者（サービス提供者、運用管理対象システム開発業者、新規システム導入業者、運用管理対象システム保守事業者、その他関連する役務事業者）と相互に連携・協力し、業務を円滑かつ適切に行うこと。

また、他業者が対象システムの運用状況の把握、更新等の目的で行う調査や作業が発生する場合には、産総研担当者の指示により支援を行うこと。特に、障害または情報セキュリティインシデントの発生時は、以下に示す作業について責任をもって対応を行うこと。

- (ア) 障害または情報セキュリティインシデントが発生した時点における、当該事象発生箇所の特定、責任分解点の一次切り分け、一次対処
- (イ) 他業者への障害または情報セキュリティインシデント報告、対応依頼を行うに当たり、必要な情報収集及び提供
- (ウ) 他業者が行うこととなった障害または情報セキュリティインシデント調査・対処状況の把握

- (エ) 上記(ウ)に関して産総研担当者への報告
- (オ) 上記(ア)にて実施した対応内容の提示、ログ収集、バックアップデータの提供等（ただし、役務作業等にバックアップデータの提供等が含まれる場合には、バックアップデータの提供は不要）

## エ 業務実施日及び業務実施時間

- (ア) つくば・地域センター情報ネットワークシステム運用管理業務  
情報ネットワークシステム運用管理業務の業務実施日及び業務実施時間は、原則として産総研の就業日の通常就業時間とする。ただし、情報ネットワークシステムのメンテナンス作業等の作業を通常業務実施時間内に行うことが困難な場合、産総研の求めに応じ業務にあたること。
- (イ) ユーザ支援業務  
ヘルプデスク業務の業務実施日及び業務実施時間は、原則として産総研の就業日の通常就業時間とする。
- (ウ) ヘルプデスク業務  
ヘルプデスク業務の業務実施日及び業務実施時間は、原則として産総研の就業日の通常就業時間とする。
- (エ) 監視・障害予防措置に関する業務  
監視・障害予防措置に関する業務の業務実施日及び業務実施時間は原則として産総研の就業日の通常就業時間とする。ただし、産総研の業務に著しい影響を及ぼす可能性があるものに関しては、通常業務実施時間外においても、検知する体制とすること。
- (オ) 情報セキュリティインシデント対応支援業務  
情報セキュリティインシデント対応支援業務の業務実施日及び業務実施時間は原則として産総研の就業日の通常就業時間とする。ただし、セキュリティインシデントが発生した場合、産総研の求めに応じ業務にあたること。

## オ 請負業務の引継ぎ

- (ア) 現行請負者及び産総研からの引継ぎ  
産総研は、当該引継ぎが円滑に実施されるよう、現行請負者及び請負者に対して必要な措置を講ずるとともに、引継ぎが完了したことを確認する。  
本業務を新たに実施することとなった請負者は、本業務の開始日までに、業務内容を明らかにした書類等により、現行請負者及び産総研から業務の引継ぎを受けるものとする。なお、その際の事務引継ぎに必要となる経費は、現行請負者の負担となる。
- (イ) 請負期間満了の際、業者変更が生じた場合の引継ぎ  
産総研は、当該引継ぎが円滑に実施されるよう、請負者及び次回請負者に対して必要な措置を講ずるとともに、引継ぎが完了したことを確認する。  
本業務の終了に伴い請負者が変更となる場合には、請負者は、当該業務の開始日までに、業務内容を明らかにした書類等により、次回請負者に対し、引継ぎを行うものとする。  
なお、その際の事務引継ぎに必要となる経費は、請負者の負担となる。

## (2) 確保されるべき対象業務の質

### ア 業務内容

別添1「本業務調達仕様書」に示す運用業務を適切に実施すること。

### イ 情報システムの稼働率

業務実施時間内稼働率は99.98%以上、業務実施時間外稼働率は99.5%以上とし、稼働率は以下の計算式により算出する。

稼働率 (%) =

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

(※1 か月の稼働予定時間は計画停電・計画作業等を除く)

※ただし「別添1中、表5」でSLA対象を明記している対象システムとする

### ウ 障害対応時間

- (ア) 利用者からの連絡又は本システムからの異常通知等により、機器等の障害が検出された場合、検出から30分以内に一時切り分けを行うこと。また、切り分けた結果を産総研担当者に報告すること。
- (イ) 機器等の障害について、保守事業者に指示・支援を仰ぐ場合は、一時切り分け結果から30分以内に連絡すること。また、保守事業者への連絡及び回答結果を産総研担当者に報告すること。
- (ウ) 本対応については、通常業務時間内に発生した障害を測定対象とする。ただし、通常業務時間外であっても、上記(ア)及び(イ)の対応は実施することとするが、対応時間については公共交通機関の影響等により対応時間内にて対応が困難な場合は産総研担当者と協議の上決定するものとする。

### エ 作業遅延の件数

産総研担当者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。なお、所定の期間は、産総研担当者と請負者の間で協議のうえ定める。

- (ア) 情報ネットワークシステム運用管理業務に定める作業
- (イ) ユーザ支援業務に定める作業

### オ ヘルプデスク利用者アンケート調査結果

業務開始後、年に1回の割合でヘルプデスク利用者に対して、次の項目の満足度についてアンケートを実施（回収率は50%以上）し、その結果の基準スコア（60点以上）を維持すること。

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

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

### カ セキュリティ上の重大障害件数



個人情報、機密性の高い情報ネットワークシステム等の情報、その他の契約履行に際し知り得た情報漏えいの件数は0件であること。

キ 情報ネットワークシステム運用上の重大障害件数

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

ク 当日中の回答率

職員からの問合せ（ヘルプデスク業務のみ）に対する24時間以内の回答率が90%以上（月平均）であること。回答率は以下の計算式による。なお、24時間以内の回答とは、業務実施時間内に受けた利用者等からの問合せに対し、24時間以内（問合せから24時間後が業務実施日でない場合にあっては、翌業務実施日の当該24時間後に相当する時刻まで）に回答することをいう。

回答率(%) = (一月あたりの24時間以内の回答数) ÷ (一月あたりの問合せ数) × 100

ケ ウイルスの隔離

情報ネットワークシステムで利用する機器において、コンピュータウイルス等に感染した場合、業務実施時間内は30分以内、業務実施時間外は3時間以内に隔離すること。ただし産総研セキュリティ担当職員と連絡がつかない場合はその限りではない。

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

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

(3) 創意工夫の発揮可能性

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

ア 本業務の実施全般に対する提案

請負者は、本業務の実施全般に係る質の向上の観点から取り組むべき事項等の提案を行うこととする。

イ 事業内容に対する改善提案

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

なお、上記ア及びイの頻度は、年1回程度とする。

(4) 契約の形態及び支払

ア 契約の形態は、業務請負契約とする。

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

#### ウ 減額措置

請負者の責でSLAにおいて求める管理指標が基準を下回った場合、管理指標向上のための業務改善提案を行うこと。3か月間の経過観察においても、改善が見られない場合下記の減額措置を行うが確保されるべき対象業務の質に記載の力及びキに関してはその限りではない。確保されるべき対象業務の質に示すSLAで求める管理指標が基準を下回った場合、産総研は月額役務費用に5%を乗じて得た額（1円未満切捨）を1か月ごとに請負者に支払う役務費用から減額して支払うものとする。

ただし、請負者の責めに帰すべき理由により正常稼働率が基準を下回った場合に限る。

なお、管理指標の実績値は、情報ネットワークシステム運用管理業務及びユーザ支援業務の別添1「本業務調達仕様書」に基づき請負者が作成し、担当部署に提出した情報ネットワークシステム運用管理業務及びユーザ支援業務報告書の記載内容を踏まえて、産総研が判断するものとする。

#### (5) 法令変更による増加費用及び損害の負担

法令の変更により事業者が生じた合理的な増加費用及び損害は、アからウに該当する場合には産総研が負担し、それ以外の法令変更については請負者が負担する。

ア 本業務に類型的又は特別に影響を及ぼす法令変更及び税制度の新設

イ 消費税その他類似の税制度の新設・変更（税率の変更含む）

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

### 3 実施期間に関する事項

業務請負契約の契約期間は、契約日から平成35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) 国立研究開発法人産業技術総合研究所の契約事務取扱要領第 7 条の規定に該当しない者であること。
- (3) 国立研究開発法人産業技術総合研究所の契約事務取扱要領第 8 条の規定に該当しない者であること。
- (4) 国立研究開発法人産業技術総合研究所の契約に係る競争参加者資格審査事務取扱要領（以下「審査事務取扱要領」という。）により、「役務の提供等」の「A」、「B」又は「C」の等級に格付けされている者であること。（「役務の提供等」の営業品目「ソフトウェア開発」、「情報処理」又は「その他」に登録している者であること）。

当該競争参加資格を有しない場合は、速やかに競争参加資格審査の申請を行う必要がある。競争参加資格審査の申請等に関する問い合わせ先は次のとおり。

〒305-8560

茨城県つくば市梅園 1-1-1

国立研究開発法人 産業技術総合研究所 経理部調達室

電話 029-861-2029

なお、全省庁統一資格において、当該資格を有する者は、同等級に格付けされているものとみなす。

- (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) 本入札公告の日から開札の時までの期間に国立研究開発法人産業技術総合研究所の契約に係る指名停止等の措置要領に基づく指名停止を受けていないこと。
- (8) 調査研究や各工程の調達仕様書の作成に直接関与した事業者及びその関連事業者（「財務諸表等の用語、様式及び作成方法に関する規則」（昭和 38 年大蔵省令第 59 号）第 8 条に規定する親会社及び子会社、同一の親会社をもつ会社並びに委託先事業者等の緊密な利害関係を有する事業者をいう。）でないこと。
- (9) 調達計画書及び調達仕様書の妥当性確認並びに入札事業者の審査に関する業務を行う CIO 及びその支援スタッフ等の属する又は過去 2 年間に属していた事業者でないこと。または、CIO がその職を辞職した後に所属する事業者の所属部門（辞職後の期間が 2 年に満たない場合に限る。）でないこと。
- (10) 単独で対象業務を行えない場合は、又は、単独で実施するより業務上の優位性があると判断する場合は、適正に業務を実施できる入札参加グループを結成し、入札に参加することができる。その場合、入札書類提出時までに入札参加グループを結成し、入札参加資格の全てを満たす者の中から代表者を定め、他の者は構成員として参加するものとする。また、入札参加グループの構成員は、上記(1)から(9)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。

(11) プライバシーマーク(P マーク)(JIS Q 15001)の認証を取得していること。

(12) ISO/IEC27001(JIS Q 27001; ISMS)を取得していること。

## 5 入札に参加する者の募集に関する事項

### (1) スケジュール

入札公示：官報公示	平成 29 年 11 月中旬
入札説明会	11 月下旬
質問受付期限	12 月上旬
資料閲覧期限	12 月上旬
提案書提出期限	12 月中旬
提案書の審査	12 月下旬
入札書提出期限	平成 30 年 1 月中旬
開札及び落札予定者の決定	1 月中旬
契約締結	2 月上旬

### (2) 入札書類

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

#### ア 入札説明後の質問受付

入札公告以降、産総研において入札説明書の交付を受けた者は、本実施要項の内容や入札に係る事項について、入札説明会後に、産総研に対して質問を行うことができる。質問は原則として電子メールにより行い、質問内容及び産総研からの回答は原則として入札説明書の交付を受けたすべての者に公開することとする。ただし、民間事業者の権利や競争上の地位等を害するおそれがあると判断される場合には、質問者の意向を聴取した上で公開しないよう配慮する。

#### イ 提案書等

別添 1 「本業務調達仕様書」に示した各要求項目について具体的な提案（創意工夫を含む。）を行い、各要求項目を満たすことができることを証明する書類

#### ウ 下見積書

人件費の単価証明書及び物件費の価格証明書を含んだ下見積書  
ただし、契約後に発生する経費のみとする。

#### エ 入札書

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

※消費税率については、入札時の税率に応じて適宜修正する。また、入札参加者ごとに税率の想定が異なることを避けるため、具体的に明示すること。

#### オ 委任状

代理人に委任したことを証明する書類

ただし、代理人による入札を行う場合に限る。

カ 競争参加資格審査結果通知書の写し

審査事務取扱要領又は全省庁統一資格のいずれかにおいて、「役務の提供等」の「A」、「B」又は「C」の等級に格付けされた競争参加資格を有する者であることを証明する審査結果通知書の写し。（「役務の提供等」の営業品目「ソフトウェア開発」、「情報処理」又は「その他」に登録している者であること）。

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

ク 法人税並びに消費税及び地方消費税の納税証明書（直近のもの）

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

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

サ 指名停止等に関する申出書

各府省庁から指名停止を受けていないことを確認する書類

シ 誓約書

本請負を完了できることを証明する書類

## 6 本業務を実施する者を決定するための評価の基準その他本業務を

### 実施する者の決定に関する事項

以下に本業務を実施する者の決定に関する事項を示す。

なお、詳細は、別添 2 情報ネットワークシステム運用管理業務及びユーザ支援に関する業務 総合評価基準書（以下、「総合評価基準書」という。）を基本とする。

#### (1) 評価方法

本業務を実施する者の決定は、総合評価落札方式によるものとする。なお、技術の評価に当たっては、入札プロセスの中立性、公正性等を確保するため、産総研の CIO に意見を聴くものとする。

また、総合評価は、価格点（入札価格の得点）に技術点（総合評価基準書による加点）を加えて得た数値（以下「総合評価点」という。）をもって行う。

価格点と技術点の配分

価格点の配分：技術点の配分 = 1 : 1

総合評価点 = 価格点 (1800 点満点) + 技術点 (1800 点満点)
---

#### (2) 決定方法

総合評価基準書の評価項目において必須と定められた要求事項を全て満たしている場合に「合格」とし、一つでも欠ける場合は「不合格」とする。

#### (3) 総合評価点

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

$$\text{価格点} = (1 - \text{入札価格} \div \text{予定価格}) \times 1800 \text{ 点}$$

イ 技術点の評価は以下のとおりとする。

(ア) 全ての仕様を満たし、「合格」したものに「基礎点」として150点与える。

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

### ① 評価基準

評価	評価基準	得点		
		重要度高	重要度中	重要度低
A	提案内容が具体的に記述されており、特に優れている。	200点	150点	100点
B	提案内容が具体的に記述されており、その一部が特に優れている。	150点	110点	75点
C	提案内容が優れている。	100点	80点	50点
D	提案内容の一部が優れている。	50点	40点	25点
E	提案内容が標準的であり、加点すべき要素がない。	0点	0点	0点

### ② 配点表

評価	最大加点		
	重要度高	重要度中	重要度低
A	200点	150点	100点
B	150点	110点	75点
C	100点	80点	50点
D	50点	40点	25点
E	0点	0点	0点

③重要度及び配点加点評価項目については、各項目の重要度を3段階に分け、それぞれ以下の配点とする。

重要度	配点
高	200点
中	150点
低	100点

(ウ) ワーク・ライフ・バランス等の推進に関する指標

下表の認定等の区分に基づき加点を付与することとする。

なお、認定を証するもの（認定通知書等の写し）を提出することとする。

評価項目	認定等の区分		配点
ワーク・ライフ・バランス等の推進に関する指標	女性活躍推進法に基づく認定 (えるぼし認定企業)	1段階目※1	60
		2段階目※1	120
		3段階目※2	150
		行動計画	30
	次世代法に基づく認定 (くるみん認定企業・プラチナくるみん認定企業)	くるみん認定 (旧基準) ※3	60
		くるみん認定 (新基準) ※4	90
		プラチナくるみん	120
	若者雇用促進法に基づく認定 (ユースエール認定企業)		120

- ・なお、複数の認定等に該当する場合は、最も配点が高い区分の得点が評価点となります。
- ・内閣府男女共同参画局長の認定等相当確認を受けている外国法人については、相当する各認定等に準じて加点する。

※1 労働時間等の働き方に係る基準は満たすことが必要。

※2 女性活躍推進法に基づく一般事業主行動計画の策定義務がない事業主（常時雇用する労働者の数が300人以下のもの）に限る（計画期間が満了していない行動計画を策定している場合のみ）。

※3 旧くるみん認定マーク（次世代育成支援対策推進法施行規則等の一部を改正する省令（平成29年厚生労働省令第31号）による改正前の認定基準又は同附則第2条第3項の規定による経過措置に基づく認定マーク）

※4 新くるみん認定マーク（次世代育成支援対策推進法施行規則等の一部を改正する省令（平成29年厚生労働省令第31号）による改正後の認定基準に基づく認定マーク）

(エ) 「基礎点」と「加点」の合計点を「技術点」とする。

技術点 = 基礎点 (150点) + 加点 (1650点)
-------------------------------

(4) 落札者の決定

ア 総合評価基準書に示す全ての要求事項を満たし、入札者の入札価格が契約事務取扱要領第13条の規定に基づいて作成された予定価格の制限の範囲内であり、かつ、別添2「情報ネットワークシステム運用管理業務及びユーザ支援に関する業務 総合評価基準書」によって得られた数値の最も高い者を落札者とする。ただし、落札者となるべき者の入札価格によって

は、その者により当該契約の内容に適合した履行がなされないおそれがあると認められるとき又はその者と契約を締結することが公正な取引の秩序を乱すこととなるおそれがある著しく不相当であると認められるときは、予定価格の制限の範囲内であり、かつ別添 2「情報ネットワークシステム運用管理業務及びユーザ支援に関する業務 総合評価基準書」によって得られた数値の次順位者を落札者とする。

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

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

#### (5) 落札決定の取消し

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

ア 落札者が、契約担当者等から求められたにもかかわらず契約書の取り交わしを行わない場合

イ 入札書の内訳金額と合計金額が符合しない場合

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

#### (6) 落札者が決定しなかった場合の措置

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

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

## 7 本業務に関する従来の実施状況に関する情報の開示に関する事項

### (1) 開示情報

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

- ア 従来の実施に要した経費
- イ 従来の実施に要した人員
- ウ 従来の実施に要した施設及び設備
- エ 従来の実施における目標の達成の程度
- オ 従来の実施方法等



## (2)資料の閲覧

前項オ「従来の実施方法等」の詳細な情報は、民間競争入札に参加する予定の者から要望があった場合、所定の手続を踏まえた上で閲覧可能とする。

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

## 8 本業務の請負業者に使用させることができる施設、設備等に関する事項

### (1) 施設、設備等の使用

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

ア 業務に必要な電気設備

イ その他、産総研と協議し承認された業務に必要な施設、設備等

### (2) 使用制限

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

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

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

エ 請負者は、既存の建築物及び工作物等に汚損・損傷等を与えないよう十分に注意し、損傷（機器の故障等を含む。）が生じるおそれのある場合は、養生を行う。万一損傷が生じた場合は、請負者の責任と負担において速やかに復旧するものとする。

## 9 本業務請負者が、当研究所に対して報告すべき事項、秘密を適正に取り扱うために必要な措置その他の本業務の適正かつ確実な実施の確保のために本業務請負者が講じるべき措置に関する事項

### (1) 本業務請負者が産総研に報告すべき事項、産総研の指示により講じるべき措置

ア 報告等

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

(イ) 請負者は、請負業務を実施したとき、又は完了に影響を及ぼす重要な事項の変更が生じたときは、直ちに産総研に報告するものとし、産総研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、必要に応じて産

産総研から報告を求められた場合は、適宜、報告を行うものとする。

イ 調査

(ア) 産総研は、請負業務の適正かつ確実な実施を確保するために必要があると認めるときは、法第 26 条第 1 項に基づき、請負者に対し必要な報告を求め、又は産総研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) 立入検査をする産総研の職員は、検査等を行う際には、当該検査が法第 26 条第 1 項に基づくものであることを請負者に明示するとともに、その身分を示す証明書を携帯し、関係者に提示するものとする。

ウ 指示

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

(2) 秘密を適正に取り扱うために必要な措置

ア 請負者は、本業務の実施に際して知り得た産総研の情報等（公知の事実等を除く）を、第三者に漏らし、盗用し、又は請負業務以外の目的のために利用してはならない。これらの者が秘密を漏らし、又は盗用した場合は、法第 54 条により罰則の適用がある。

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

ウ 請負者は、産総研から提供された個人情報及び業務上知り得た個人情報について、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）に基づき、適切な管理を行わなくてはならない。また、当該個人情報については、本業務以外の目的のために利用してはならない。

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

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

(3) 契約に基づき請負者が講じるべき措置

ア 請負業務開始

請負者は、本業務の開始日から確実に業務を開始すること。

イ 権利の譲渡

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

この限りではない。

#### ウ 権利義務の帰属等

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

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

#### エ 瑕疵担保責任

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

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

#### オ 再委託

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

(イ)請負者は、本業務の実施に当たり、その一部について再委託を行う場合には、原則として、あらかじめ機能証明書において、再委託先に委託する業務の範囲、再委託を行うことの合理性及び必要性、再委託先の履行能力並びに報告徴収、個人情報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、産総研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、請負者が産総研に対して負う義務を適切に履行するため、再委託先の事業者に対し前項「(2)秘密を適正に取り扱うために必要な措置」及び本項「(3)契約に基づき請負者が講じるべき措置」に規定する事項その他の事項について、必要な措置を講じさせるとともに、再委託先から必要な報告を聴取することとする。

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

#### カ 契約内容の変更

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

#### キ 機器更新等の際における民間事業者への措置

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

(ア)ハードウェアの更新、撤去又は新設、サポート期限が切れるソフトウェアの更新等に伴い運用管理対象機器の一部に変更が生じるとき

(イ)セキュリティ対策の強化等により業務内容に変更が生じるとき

- (ウ) 産総研の組織変更や人員増減に伴うシステム利用者数の変動等により業務量に変動が生じるとき

#### ク 契約の解除

産総研は、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、請負者は産総研に対して、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、産総研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、産総研との協議に基づき、本業務の処理が完了するまでの間、責任を持って当該処理を行わなければならない。

- (ア) 法第22条第1項イからチまで又は同項第2号に該当するとき。

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

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

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

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

#### ケ 談合等不正行為

請負者は、談合等の不正行為に関して、産総研が定める別紙3「契約条項の特記条項」に従うものとする。

#### コ 損害賠償

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

#### サ 不可抗力免責・危険負担

産総研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、産総研が物件を使用することができなくなったときは、請負者は、当該事由が生じた日の翌日以後の契約期間に係る代金の支払を請求することができない。

#### シ 金品等の授受の禁止

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

#### ス 宣伝行為の禁止

請負者及び本業務に従事する者は、本業務の実施に当たっては、自ら行う業務の宣伝を行ってはならない。また、本業務の実施をもって、第三者

に対し誤解を与えるような行為をしてはならない。

セ 法令の遵守

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

ソ 安全衛生

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

タ 記録及び帳簿類の保管

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

チ 契約の解釈

契約に定めのない事項及び契約に関して生じた疑義は、産総研と請負者との間で協議して解決する。

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

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

- (1) 産総研が民法（明治29年法律第89号）第709条等の規定に基づき当該第三者に対する賠償を行ったときは、産総研は請負者に対し、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産総研の責めに帰すべき理由が存する場合は、産総研が自ら賠償の責めに任ずべき金額を超える部分に限る。）について求償することができる。
- (2) 請負者が民法（明治29年法律第89号）第709条等の規定に基づき当該第三者に対する賠償を行った場合であって、当該損害の発生について産総研の責めに帰すべき理由が存するときは、請負者は産総研に対し、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  
産総研は、本業務の実施状況について、総務大臣が行う評価の時期（平成34年5月を予定）を踏まえ、本業務開始後、毎年3月に状況を調査する。
- (2) 調査項目及び実施方法
  - ア 業務内容  
情報ネットワークシステム運用管理業務及びユーザ支援業務報告書により調査

- イ 情報システムの稼働率  
情報ネットワークシステム運用管理業務及びユーザ支援業務報告書により調査
  - ウ 障害対応時間  
情報ネットワークシステム運用管理業務及びユーザ支援業務報告書により調査
  - エ 作業遅延の件数  
情報ネットワークシステム運用管理業務及びユーザ支援業務報告書により調査
  - オ 利用満足度調査の結果  
各年度において、ユーザに対する年1回のアンケート（ヘルプデスク利用者アンケート調査）の実施結果により調査
  - カ セキュリティ上の重大障害の件数  
情報ネットワークシステム運用管理業務及びユーザ支援業務報告書により調査
  - キ 情報ネットワークシステム運用上の重大障害の件数  
情報ネットワークシステム運用管理業務及びユーザ支援業務報告書により調査
  - ク 当日中の回答率  
職員からの問合せ（ヘルプデスク業務のみ）に対する24時間以内の回答率
  - ケ ウイルス情報の把握件数  
情報ネットワークシステム運用管理業務及びユーザ支援業務報告書により調査
- (3) 意見聴取等  
産総研は、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

産総研は、平成34年5月を目途として、本業務の実施状況等を総務大臣及び監理委員会へ提出する。

なお、調査報告を総務大臣及び監理委員会に提出するに当たり、CIO及び外部有識者の意見を聴くものとする。

## 12 その他業務の実施に関し必要な事項

(1) 本業務の実施状況等の監理委員会への報告

産総研は、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) 産総研の監督体制

本契約に係る監督は、監督職員又は検査職員自ら立会い、指示その他の適切な方法によって行うものとする。

本業務の実施状況に係る監督は以下のとおり。

監督職員：情報基盤部基盤グループ長

検査職員：情報基盤部基盤グループ担当者

(3) 本業務請負者の責務

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

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

ウ 請負者は、法第55条の規定に該当する場合は、30万円以下の罰金に処されることとなる。なお、法第56条により、法人の代表者又は法人若しくは人の代理人、使用人その他の従業者が、その法人又は人の業務に関し、法第55条の規定に違反したときは、行為者を罰するほか、その法人又は人に対して同条の刑を科する。

エ 請負者は、会計検査院法（昭和22年法律第73号）第23条第1項第7号に規定する者に該当することから、会計検査院が必要と認めるときには、同法第25条及び第26条により、同院の実地の検査を受けたり、同院から直接又は産総研に通じて、資料又は報告等の提出を求められたり、質問を受けたりすることがある。

(4) 著作権

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

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

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

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

(5) 本業務の調達仕様書

本業務を実施する際に必要な仕様は、別添1「本業務調達仕様書」に示すとおりである。

## 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	178,020	185,928	185,928	
	機器・回線等料				
	その他				
(注記事項)					
産総研では、民間競争入札の対象である情報システム運用管理業務の全部を請負契約により実施している。					
なお、支払い金額は、一般競争入札の落札額である。					
平成27年の金額の増加理由は、平成26年度で契約が終了したためである。					
※ 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。					
※ 直接契約及びその他、本仕様にて追加された業務は含んでいない。					

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	
管理責任者(請負契約)		1	1	1	
ヘルプデスク(直接契約)		3	3	3	
PC・ソフトウェア(直接契約)		2	2.5	2.5	
トークン貸与(直接契約)		1	1	1	
運用員(つくば情報システム) (請負契約)		3	3	3	
運用員(地域情報システム) (請負契約)		6	6	6	
ユーザ支援(つくば・地域) (請負契約)※地域運用員と ダブルカウント		12	12	12	
(業務従事者に求められる知識・経験等)					
管理責任者(1人)					
・5年以上の経験を有する者					
ヘルプデスク(3人)					
ネットワーク、セキュリティ、コンピュータ等、IT全般の知識を持ち、パソコン上のハード、ソフトの操作などの実務経験をもっていること、英語による電話、メール等の対応が十分できること、ヘルプデスク業務経験をもっていること					
PC・ソフトウェア(3人)※ なお、直接契約の部分は新たに追加する業務となる。					
<業務従事者による地域センター訪問実績>					
		平成26年	平成27年	平成28年	
北海道センター		72	73	72	
東北センター		72	72	72	
福島再生可能 エネルギー研究センター		48	72	72	
東京本部		117	120	118	
臨海副都心センター		123	120	119	
中部センター		100	96	96	
関西センター		176	195	190	
四国センター		73	72	72	
中国センター		72	72	72	
九州センター		74	73	73	



(平成26年度)													(件)
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
情報システム	25	37	34	35	17	24	27	17	24	26	29	15	310
ヘルプデスク問合せ	1165	612	516	519	366	592	771	461	390	467	326	1153	7338
ユーザ支援	175	84	68	89	65	92	119	61	69	57	52	175	1106
PC・ソフトウェア貸与	84	29	22	15	21	10	27	23	23	21	21	17	313
トークン貸与申請	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0

(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
情報システム	25	25	28	23	21	19	25	18	17	18	20	21	260
ヘルプデスク問合せ	1605	571	649	543	556	616	844	580	492	536	541	536	8069
ユーザ支援	408	136	95	83	79	90	129	79	73	82	93	125	1472
PC・ソフトウェア貸与	73	23	26	28	9	30	45	38	24	41	30	68	435
トークン貸与申請	215	60	19	13	7	5	6	23	7	21	15	3	394

(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
情報システム	25	19	22	15	18	21	20	25	26	21	35	29	276
ヘルプデスク問合せ	1114	746	894	614	629	589	865	774	500	554	478	673	8430
ユーザ支援	113	153	212	140	100	82	184	202	104	104	106	168	1668
PC・ソフトウェア貸与	21	25	67	31	31	70	52	39	25	47	35	68	511
トークン貸与申請	17	13	8	7	8	150	45	21	10	13	10	24	326

(注記事項)  
4月、10月は大規模な人事異動月であり問合せ・ユーザ支援が多くなる。

### 3 従来の実施に要した施設及び設備

産総研

【施設】

施設名称：つくば 中央1-2棟02217-1室  
 北海道センター 使用場所：H1棟011030室  
 東北センター 使用場所：東北産学官連携研究棟021080室  
 福島再生可能エネルギー研究センター 使用場所：第1棟03301-2室  
 東京本部 使用場所：経済産業省別館100070室  
 臨海副都心センター 使用場所：本館044320室  
 中部センター 使用場所：研究本館Ⅲ030330室  
 関西センター 使用場所：A-2棟012040室  
 中国センター 使用場所：本館012070室  
 四国センター 使用場所：管理棟020010室  
 九州センター 使用場所：第2棟021020室

【設備】

貸与  
 PC(必要分)、PR(必要分)、OAデスク(必要分)、キャビネット台数(必要分)、椅子(必要分)、電話台数(必要分)

### 4 従来の実施における目的の達成の程度

これまで達成度等は求めていない。

(注記事項)

## 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5 業務フロー図のとおり

別紙6 組織図のとおり。

(注記事項)

国立研究開発法人産業技術総合研究所 御中

### 機密保持に関する確約書

私は、「情報ネットワークシステム運用管理及びユーザ支援に関する業務一式」の入札に関し、貴研究所より提供される一切の情報、資料、データ等（以下「情報等」という。）について、次のとおり取扱うことを確約します。

- 1 貴研究所より提供される情報等は、「情報ネットワークシステム運用管理及びユーザ支援に関する業務一式」の見積目的にのみ使用し、他の目的には使用しないこととします。
- 2 貴研究所より提供される情報等は、第三者に一切開示・漏洩しないこととします。
- 3 当社の社内に於いても、この確約を厳守するための適切な管理を行うこととします。
- 4 自らの責に帰すべき事由により、万一提供された情報等が漏洩した場合、当該情報等の漏洩を最小限にとどめるよう善後処置に最善をつくします。

平成 年 月 日

住 所 :

会 社 名 :

社印

担 当 者 名 :

印

契約条項の特記事項

(契約の公表)

第1条 請負者（以下「乙」という。）は、本契約の名称、契約金額並びに乙の商号又は名称、住所及び法人番号等が公表されることに同意するものとする。また、発注者（以下「甲」という。）との契約において一定の関係を有する場合にあっては、加えて落札者への再就職の状況や、取引の状況に関する情報が公表されることに同意するものとする。

(談合等の不正行為による契約の解除)

第2条 甲は、次の各項のいずれかに該当したときは、契約を解除することができる。

本契約に関し、乙が私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律（昭和22年法律第54号。以下「独占禁止法」という。）第3条又は第8条第1号の規定に違反する行為を行ったことにより、次の各号のいずれかに該当することとなったとき

- 一 独占禁止法第49条第1項に規定する排除措置命令が確定したとき
- 二 独占禁止法第50条第1項に規定する課徴金納付命令が確定したとき
- 三 独占禁止法第66条第4項の審決が確定したとき
- 四 独占禁止法第7条の2第18項又は第21項の課徴金納付命令を命じない旨の通知があったとき

2 本契約に関し、乙の独占禁止法第89条第1項又は第95条第1項第1号に規定する刑が確定したとき

3 本契約に関し、乙（法人の場合にあっては、その役員又は使用人を含む。）の刑法（明治40年法律第45号）第96条の6又は第198条に規定する刑が確定したとき

(談合等の不正行為に係る通知文書の写しの提出)

第3条 乙は、前条第1項各号に該当することとなったとき、速やかに、次の各号の文書のいずれかの写しを甲に提出しなければならない。

- 一 独占禁止法第49条第1項の排除措置命令書
- 二 独占禁止法第50条第1項の課徴金納付命令書
- 三 独占禁止法第66条第4項の審決についての審決書
- 四 独占禁止法第7条の2第18項又は第21項の課徴金納付命令を命じない旨の通知文書

(談合等の不正行為による損害の賠償)

第4条 乙が、本契約に関し、第2条の各項のいずれかに該当したときは、甲が本契約を解除するか否かにかかわらず、かつ、甲が損害の発生及び損害額を立証することを要することなく、乙は、契約金額と消費税及び地方消費税の合計額（本契約締結後、契約金

額の変更があった場合には、変更後の契約金額と消費税及び地方消費税の合計額)の100分の10に相当する金額(その金額に100円未満の端数があるときは、その端数を切り捨てた金額)を違約金(損害賠償額の予定)として甲の指定する期間内に支払わなければならない。

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

(暴力団関与の属性要件に基づく契約解除)

第5条 甲は、乙が次の各号の一に該当すると認められるときは、何らの催告を要せず、本契約を解除することができる。

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

(下請負契約等に関する契約解除)

第6条 乙は、本契約に関する下請負人等(下請負人(下請が数次にわたるときは、すべての下請負人を含む。)及び再委任者(再委任以降のすべての受任者を含む。)並びに自己、下請負人又は再委任者が当該契約に関連して第三者と何らかの個別契約を締結する場合の当該第三者をいう。以下同じ。)が解除対象者(前条に規定する要件に該当する者をいう。以下同じ。)であることが判明したときは、直ちに当該下請負人等との契約を解除し、又は下請負人等に対し解除対象者との契約を解除させるようにしなければな

らない。

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

(暴力団関与の属性要件及び下請負契約等に関する契約解除による損害の賠償)

- 第7条 甲は、第5条又は前条第2項の規定により本契約を解除した場合は、これにより乙に生じた損害について、何ら賠償ないし補償することは要しない。
- 2 乙は、甲が第5条又は前条第2項の規定により本契約を解除した場合において、甲に損害が生じたときは、その損害を賠償するものとする。
  - 3 乙が、本契約に関し、前項の規定に該当したときは、甲が本契約を解除するか否かにかかわらず、かつ、甲が損害の発生及び損害額を立証することを要することなく、乙は、契約金額と消費税及び地方消費税の合計額（本契約締結後、契約金額の変更があった場合には、変更後の契約金額と消費税及び地方消費税の合計額）の100分の10に相当する金額（その金額に100円未満の端数があるときは、その端数を切り捨てた金額）を違約金（損害賠償額の予定）として甲の指定する期間内に支払わなければならない。
  - 4 前項の規定は、本契約による履行が完了した後も適用するものとする。
  - 5 第2項に規定する場合において、乙が事業者団体であり、既に解散しているときは、甲は、乙の代表者であった者又は構成員であった者に違約金の支払を請求することができる。この場合において、乙の代表者であった者及び構成員であった者は、連帯して支払わなければならない。
  - 6 第3項の規定は、甲に生じた実際の損害額が同項に規定する損害賠償金の金額を超える場合において、甲がその超える分について乙に対し損害賠償金を請求することを妨げるものではない。
  - 7 乙が、第3項の違約金及び前項の損害賠償金を甲が指定する期間内に支払わないときは、乙は、当該期間を経過した日から支払をする日までの日数に応じ、年5パーセントの割合で計算した金額の遅延利息を甲に支払わなければならない。

(不当介入に関する通報・報告)

- 第8条 乙は、本契約に関して、自ら又は下請負人等が、暴力団、暴力団員、暴力団関係者等の反社会的勢力から不当要求又は業務妨害等の不当介入（以下「不当介入」という。）を受けた場合は、これを拒否し、又は下請負人等をして、これを拒否させるとともに、速やかに不当介入の事実を甲に報告するとともに警察への通報及び捜査上必要な協力を行うものとする。

## 産総研ユーザ支援のヘルプデスクに関する満足度調査

この調査は、ユーザ支援業務のヘルプデスクサポートについて、確保されるべきサービスの質を検討するため、ヘルプデスク利用者を対象に利用満足度を調査するものです。

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

1 お問い合わせから回答までに要した時間について満足されましたか。

- ①満足
- ②ほぼ満足
- ③普通
- ④やや不満足
- ⑤不満足

回答：

2 回答又は手順に対する説明の分かりやすさについて満足されましたか。

- ①満足
- ②ほぼ満足
- ③普通
- ④やや不満足
- ⑤不満足

回答：

3 回答又は手順に対する結果の正確性について満足されましたか。

- ①満足
- ②ほぼ満足
- ③普通
- ④やや不満足
- ⑤不満足

回答：

4 担当者の対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ等）について満足されましたか。

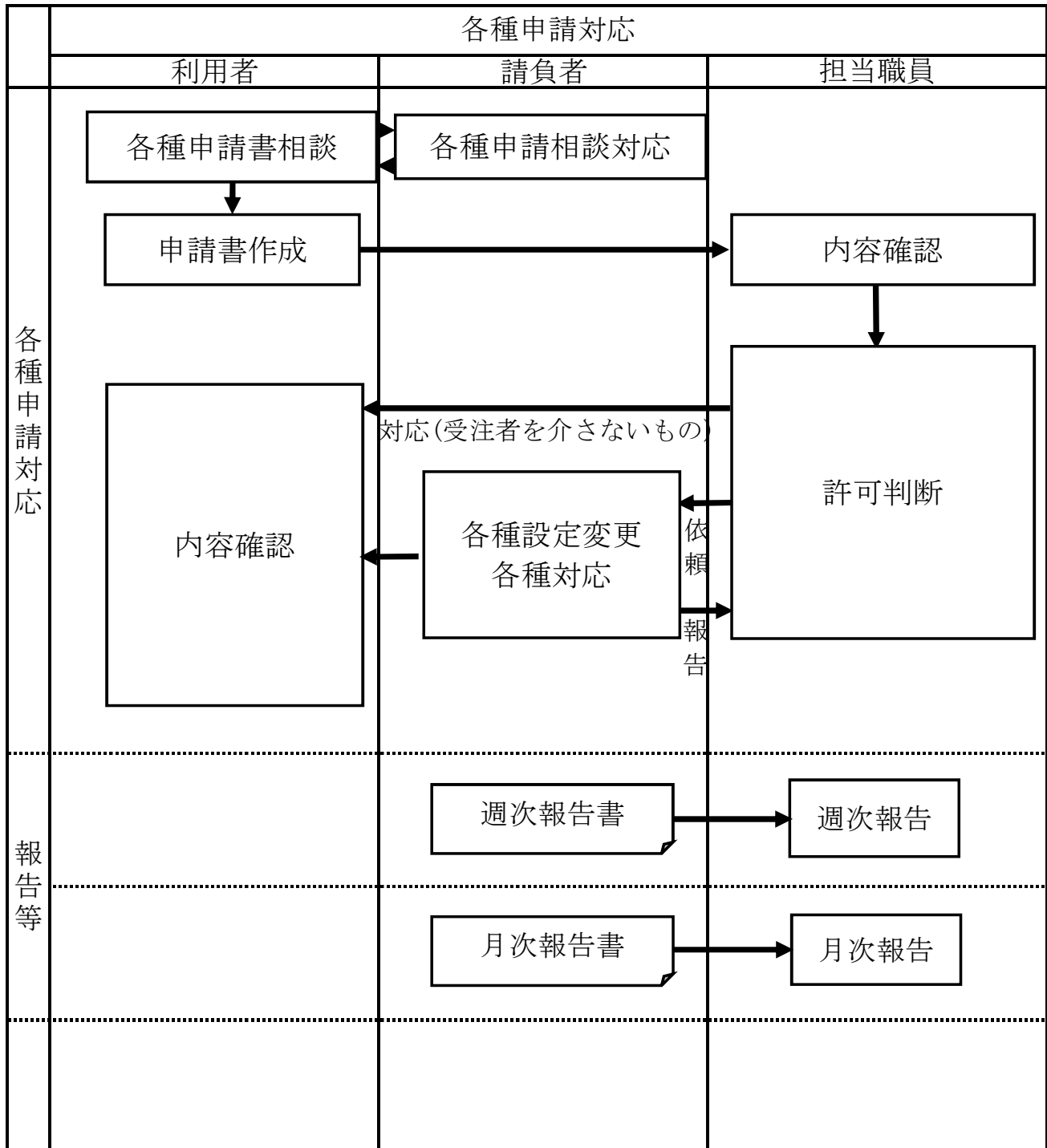
- ①満足
- ②ほぼ満足
- ③普通
- ④やや不満足
- ⑤不満足

回答：

<御意見等>

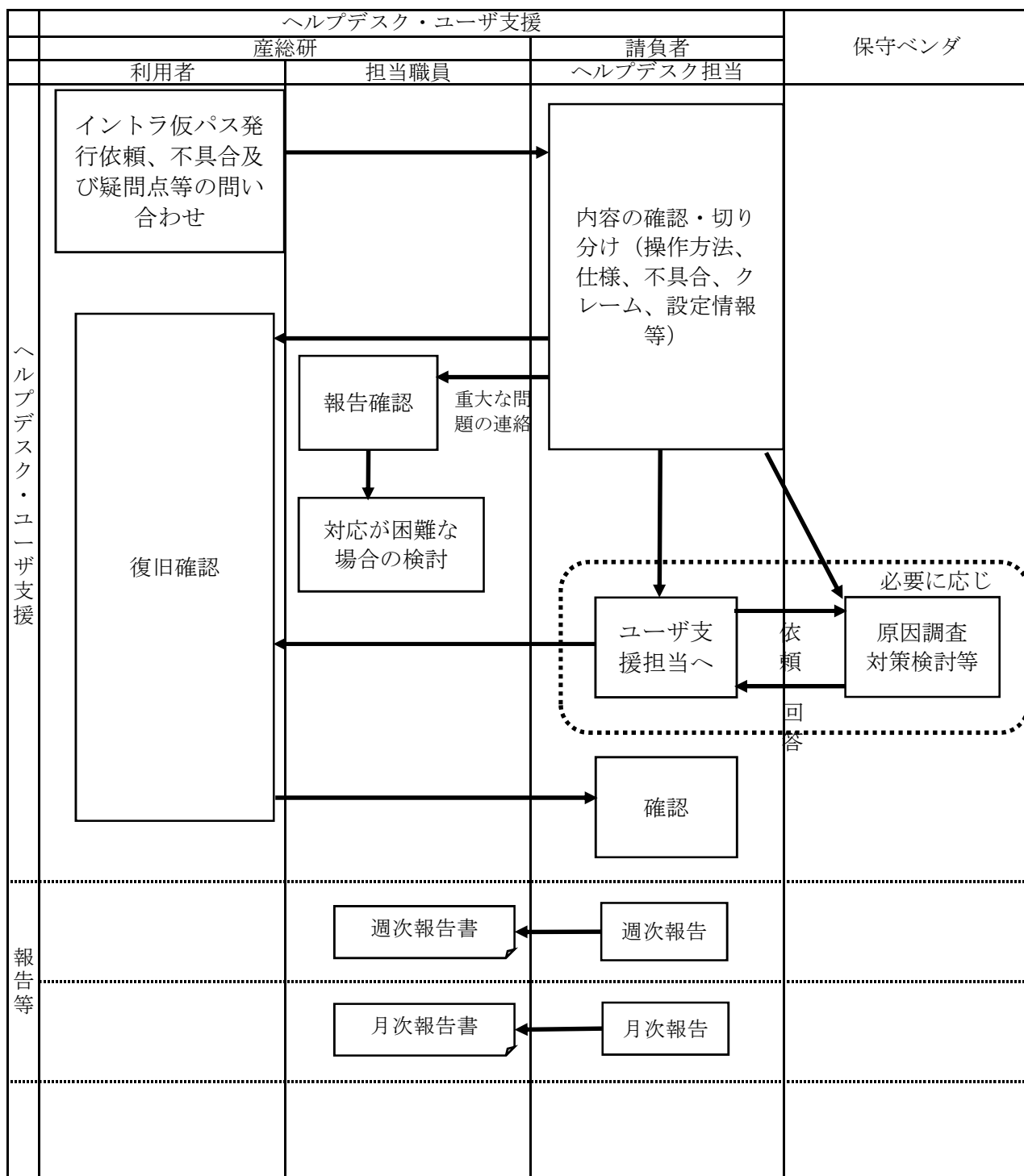
御協力ありがとうございました。

# 業務フロー

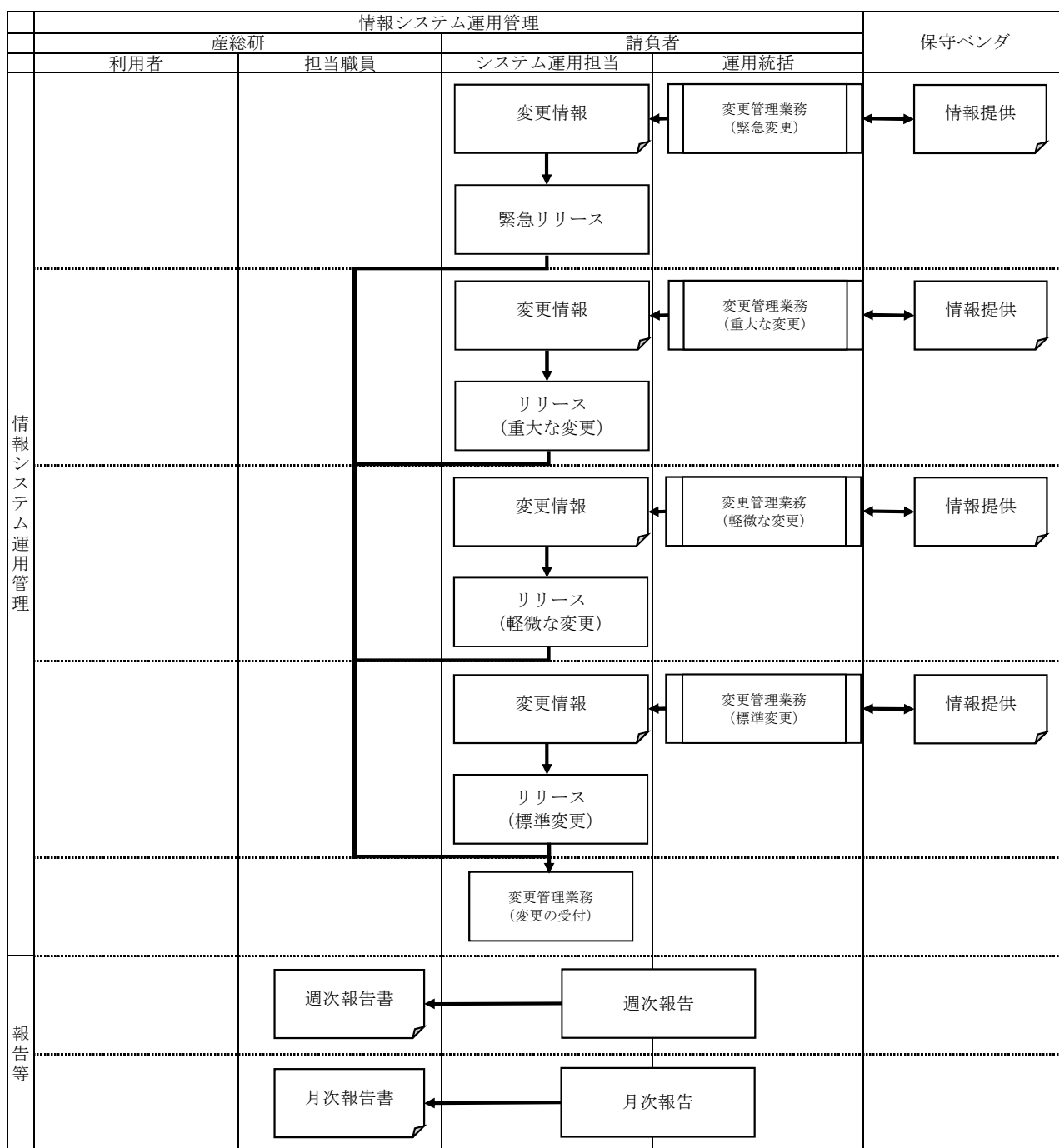




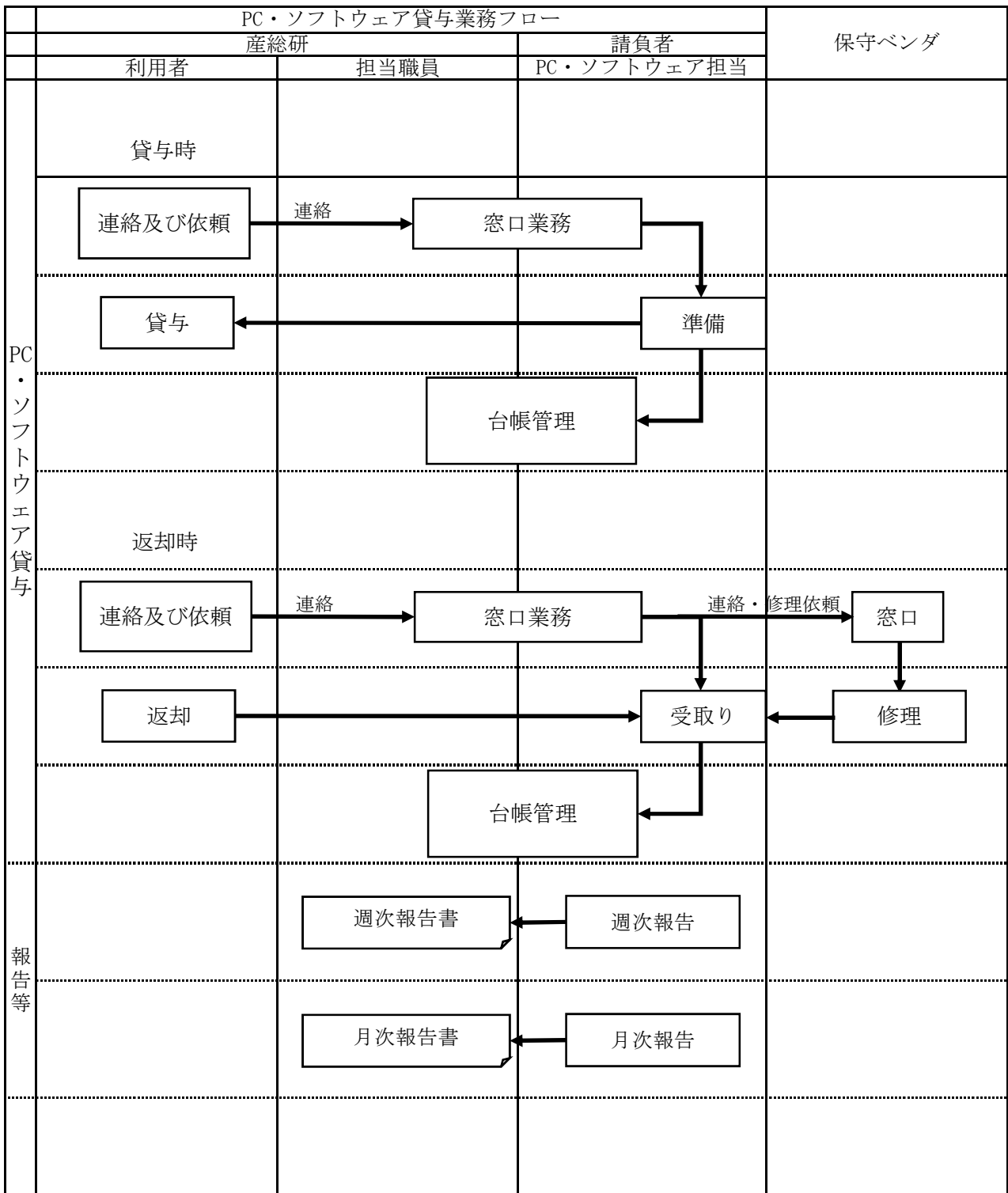
# 業務フロー



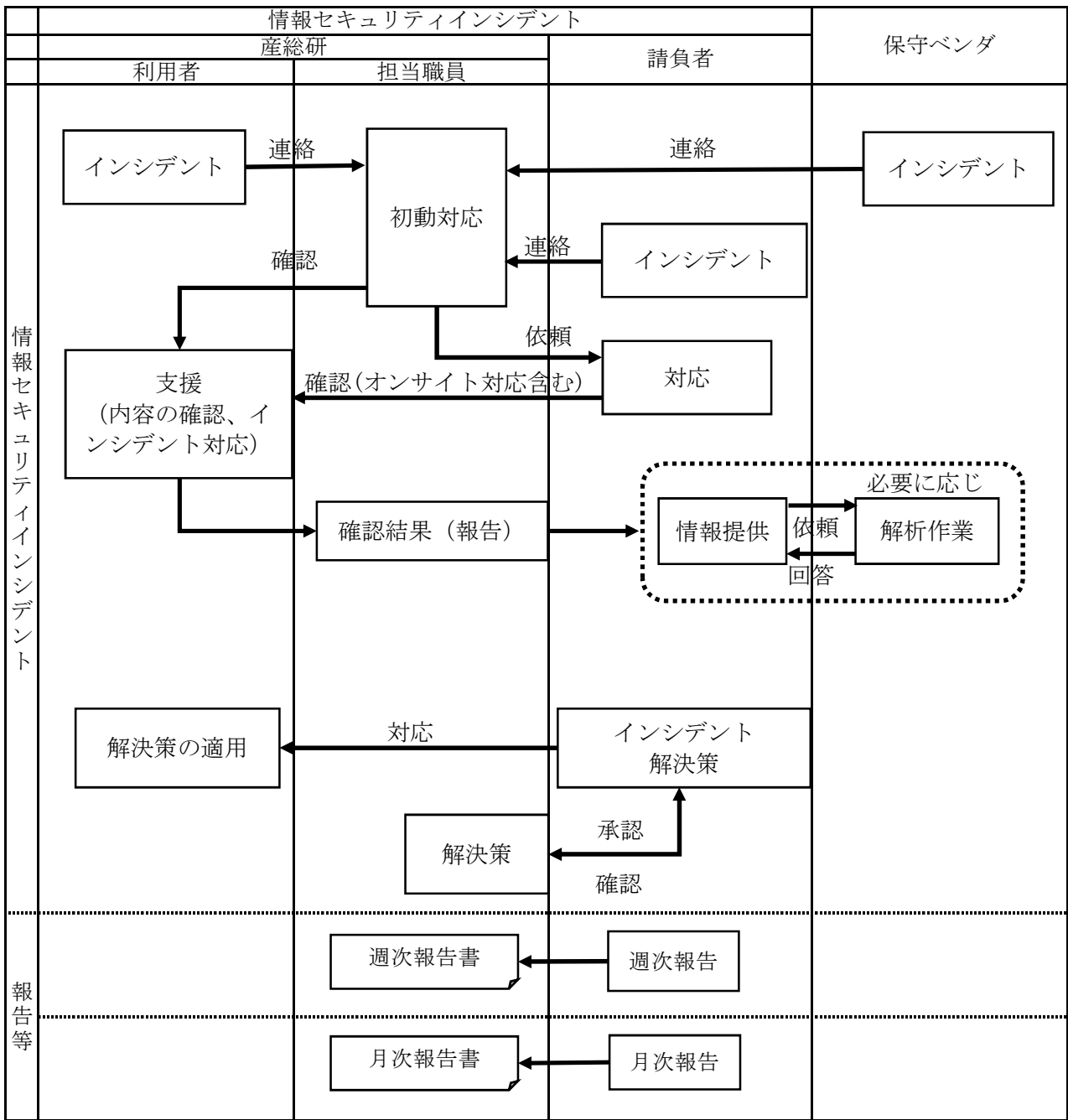
# 業務フロー



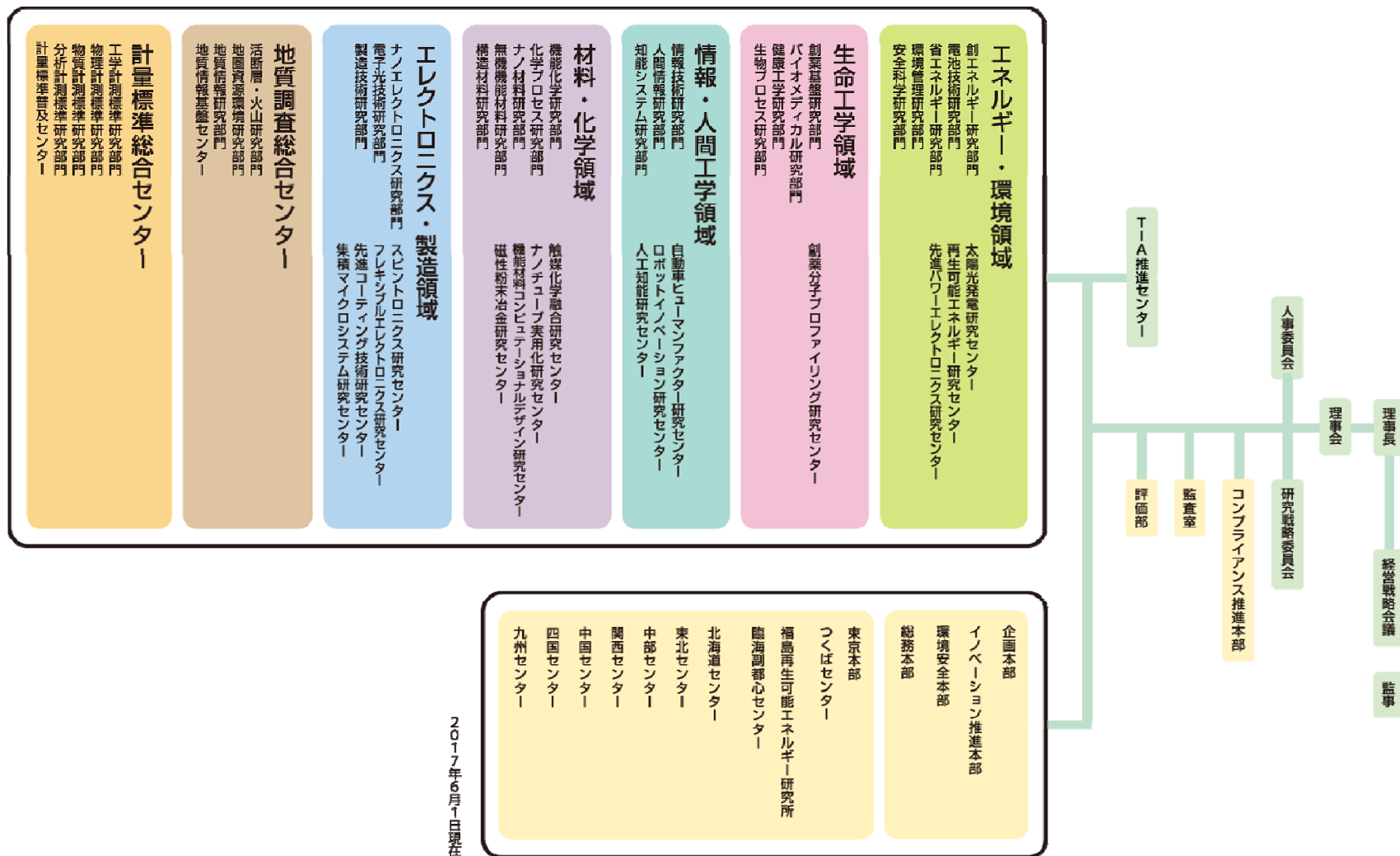
# 業務フロー



# 業務フロー



# 産総研組織図



2017年6月1日現在

## 仕様書

---

### 情報ネットワークシステム運用管理業務及び ユーザ支援に関する業務



国立研究開発法人  
産業技術総合研究所

## 目次

1.	概要	4
1.1	目的・概要	4
1.2	用語の定義	4
1.3	つくばセンター所在地	5
1.4	地域センター所在地	6
1.5	研究所情報ネットワークシステムの特性	7
1.5.1	情報端末数	7
1.5.2	情報基盤部貸与PC数	8
1.5.3	ユーザ数	8
2.	基本要件	8
2.1	概要	8
2.2	請負者要件	8
2.3	履行期間	8
2.4	検収	9
2.5	納品物	9
2.6	受渡媒体、部数、方法	10
3.	本業務の内容	11
3.1	つくばセンター情報ネットワークシステム運用管理業務	11
3.1.1	つくばセンター情報ネットワークシステム運用管理業務の概要	11
3.1.2	つくばセンター情報ネットワークシステム運用管理業務の範囲	11
3.1.3	つくばセンター情報ネットワークシステム運用管理業務の共通要件	13
3.1.4	つくばセンター情報ネットワークシステム運用管理業務の個別要件	13
3.2	地域センター情報ネットワークシステム運用管理業務	15
3.2.1	地域センター情報ネットワークシステム運用管理業務の概要	15
3.2.2	地域センター情報ネットワークシステム運用管理業務の範囲	15
3.2.3	地域センター情報ネットワークシステム運用管理業務の要件	16
3.3	ユーザ支援業務	17
3.4	ヘルプデスク業務	18
3.5	情報セキュリティインシデント対応支援業務	20
3.6	監視・障害予防処置に関する業務	20
3.6.1	監視対象	21
3.6.2	監視内容	21
3.7	他業者との連携	21

3.8	その他対応	22
3.8.1	緊急時の対応	22
3.8.2	停電の対応	22
3.8.3	災害対策サイト	22
3.8.4	災害対策訓練の対応	22
3.8.5	産総研資産等管理業務支援	22
3.8.6	情報ネットワークシステム導入、入れ替えに関する作業	22
4.	本業務の体制及び作業報告	23
4.1	つくばセンター情報ネットワークシステム運用管理業務の体制	23
4.1.1	業務体制及び障害対応時間	23
4.1.2	事業所間の移動	24
4.2	地域センター情報ネットワークシステム運用管理業務の体制	24
4.2.1	業務体制及び緊急時対応時間	24
4.2.2	地域センター間の移動	27
4.3	ユーザ支援業務の体制	27
4.4	ヘルプデスク業務の体制	27
4.5	情報セキュリティインシデント対応支援業務の体制	27
4.6	業務の引継ぎ	27
4.6.1	現行の請負者からの引継ぎ	27
4.6.2	本業務終了の際に請負者の引継ぎ	28
4.6.3	引き継ぎ資料の作成	28
4.7	業務責任者の選定	28
4.8	産総研からの貸与品等	28
4.9	業務従事者の交代及び代替要員	28
4.10	業務時間の管理	28
4.11	報告会の実施と作業報告書の作成	29
5.	運用実績の評価（サービスレベルアグリーメント）	30
	セキュリティ上の重大障害件数	31
	情報ネットワークシステムの重大障害件数	31
6.	業務従事者のスキル	33
7.	セキュリティ	35
8.	付帯事項	36



## 1. 概要

### 1.1 目的・概要

国立研究開発法人産業技術総合研究所（以下、「産総研」という。）は、つくばセンター及び地域センター（本業務の対象事業所等は「表2 つくばセンター所在地」及び「表3 地域センター所在地」のとおり。）における研究業務及び管理運営業務を、産総研全体を網羅した情報ネットワークシステム上で行っている。

産総研の業務を遂行するためには、情報ネットワークシステムの安定稼働が非常に重要であり、ネットワーク機器等の障害や情報セキュリティインシデントの発生による業務への影響は最小限に留める必要がある。このため、情報ネットワークシステムの障害等によるサービスの停止や機能低下がもたらす産総研の業務への影響度合いを理解することに加え、情報システムに深く精通した専門家による産総研内での支援が必須である。

本調達では、産総研における情報ネットワークシステムの安定稼働、ユーザの円滑な情報ネットワークシステムの利用、情報セキュリティの向上を目的とした運用管理業務と、産総研の役職員等の対応窓口となるヘルプデスク業務や、ユーザ支援業務を調達するものである。

### 1.2 用語の定義

表1 用語の定義

カテゴリ	用語	説明
組織及び人物	情報基盤部	情報ネットワークシステム、AIST ネットワーク、AIST-WAN 等のネットワーク全般の運用管理を行う部署。
	産総研担当者	本案件を担当する情報基盤部の担当者。
	地域センター情報担当者	地域センターには、地域センター情報担当者があり、請負者が行う業務について、必要な調整を行う。
	ユーザ	情報ネットワークシステム、AIST ネットワークを利用し、業務にあたる産総研の役職員等。
	請負者	本案件を受注した事業者。
	業務従事者	本業務に従事する者。
	他業者	産総研が別途契約している、情報ネットワークシステムの開発・保守等を請け負っている事業者、サービス提供者、情報システム開発業者、情報システム保守業者、その他関連する役務事業者がいる。

カテゴリ	用語	説明
情報ネットワークシステム	AIST ネットワークシステム	情報基盤部が運用している AIST ネットワーク、AIST-WAN、それらに接続する機器、接続されているネットワークサーバ、各種パーソナルコンピュータ、プリンタ、テレビ会議、無線アクセスポイント等の機器及びそれらに搭載されているソフトウェア等を指す。
	AIST ネットワーク	情報基盤部が産総研内に整備しているネットワーク網
	AIST-WAN	つくばセンターと各地域センター間を接続する産総研拠点間広域ネットワーク網。
	FAP スイッチ	Floor Access Point Switch。つくばセンター各事業所、地域センター建屋に設置されたスイッチであり、エンドユーザーが最初に接続する L2/L3 スイッチとなる。
	LAP スイッチ	Laboratory Access Point Switch。つくばセンターや各地域センターに設置されており、拠点におけるネットワークを集約するネットワーク機器である。
	ネットワーク機器	AIST ネットワークで稼働するネットワーク機器の総称。
	産総研ドメイン	産総研で保持している、aist. go. jp のドメイン。
	産総研ファイアウォール	AIST ネットワークと、インターネットの境界に設置されているネットワーク機器。
	つくばセンター情報ネットワークシステム	情報ネットワークシステムのうち、「1.3 つくばセンター所在地」において運用する情報ネットワークシステムをいう。
	地域センター情報ネットワークシステム	情報ネットワークシステムのうち、「1.4 地域センター等所在地」において運用する各情報ネットワークシステムをいう。
その他	基本アプリケーション	産総研で利用される、各種ソフトウェアの総称。実際のソフトウェアは「参考資料 1 基本アプリケーション一覧 (Windows) (MacOS)」を参照。
	情報基盤部貸与 PC	情報基盤部が、ユーザに配布しているパーソナルコンピュータ。

### 1.3 つくばセンター所在地

本業務の対象となる、産総研つくばセンターの所在地は以下のとおり。

表2 つくばセンター所在地

事業所等の名称	住所
つくばセンター 第1事業所	茨城県つくば市東 1-1-1 中央第1
つくばセンター 第2事業所	茨城県つくば市梅園 1-1-1 中央第2
つくばセンター 第3事業所	茨城県つくば市梅園 1-1-1 中央第3
つくばセンター 第5事業所	茨城県つくば市東 1-1-1 中央第5
つくばセンター 第6事業所	茨城県つくば市東 1-1-1 中央第6
つくばセンター 第7事業所	茨城県つくば市東 1-1-1 中央第7
つくばセンター 東事業所	茨城県つくば市並木 1-2-1
つくばセンター 西事業所	茨城県つくば市小野川 16-1
つくばセンター 北サイト	茨城県つくば市大字寺具字柏山 1497-1
つくば苜間サイト	茨城県つくば市学園南 2-8-5

#### 1.4 地域センター所在地

本業務の対象となる、産総研地域センターの所在地は以下のとおり。訪問する地域センター、サイトについては、契約締結後、産総研担当者と協議する。

表3 地域センター所在地

センター名/サイト	住所
北海道センター	北海道札幌市豊平区月寒東2条 17-2-1
北海道センター 札幌大通りサイト	北海道札幌市中央区大通西5丁目8番地昭和ビル1階
東北センター	宮城県仙台市宮城野区苦竹 4-2-1
東北センター 仙台青葉サイト	宮城県仙台市青葉区一番町 4-7-17 小田急仙台ビル3階
東北センター 東北大学連携研究サイト	宮城県仙台市青葉区片平 2-1-1 東北大学（片平キャンパス）原子分子材料科学高等研究機構 アネックス棟2階
福島再生可能エネルギー研究所 (以下「福島研究所」という。)	福島県郡山市待池台 2-2-9
東京本部	東京都千代田区霞が関 1-3-1
東京本部東京大学連携研究サイト 柏キャンパス	千葉県柏市柏の葉 5-1-5 東京大学柏キャンパス 第2総合研究棟4階
新拠点（拠点名未定）	千葉県柏市柏の葉 6-2-1 東京大学柏IIキャンパス敷地内

東京本部東京大学連携研究サイト 柏の葉駅前サテライト	千葉県柏市若柴 178 番地 4 東京大学柏の葉キャンパス駅前サテライト 7 階
臨海副都心センター	東京都江東区青海 2-3-26 (本館) 東京都江東区青海 2-4-7 (別館)
臨海副都心センター 早稲田大学連携研究サイト	東京都新宿区大久保 3-4-1 早稲田大学西早稲田キャンパス 63 号館 4 階、5 階
中部センター	愛知県名古屋市守山区下志段味穴ヶ洞 2266-98
中部センター 名古屋駅前サイト	愛知県名古屋市中村区名駅 4-4-38 愛知県産業労働センター (ウインクあいち) 15 階
中部センター 中部リサーチ	愛知県名古屋市守山区下志段味穴ヶ洞 2268-1
中部センター 名古屋大学連携研究サイト	愛知県名古屋市千種区不老町 名古屋大学 (東山キャンパス) 赤崎記念研究館 4 階
中部センター 石川サイト	石川県金沢市鞍月 2 丁目 1 石川県工業試験場 新分野創造開発支援センター 2 階
関西センター	大阪府池田市緑丘 1-8-31
関西センター 福井サイト	福井県福井市川合鷺塚町 61 字北稲田 10 福井県工業技術センター内
関西センター 大阪大学連携研究サイト	大阪府吹田市山田丘 2-1 (P3) 大阪大学フォトリソクスセンター
関西センター 京都大学連携研究サイト	京都府京都市左京区吉田本町 京都大学 吉田キャンパス 国際科学イノベーション棟 4 階、総合研究一号館 3 階・B1 階
中国センター	広島県東広島市鏡山 3 丁目 11 番 32 号
四国センター	香川県高松市林町 2217-14
九州センター	佐賀県鳥栖市宿町 807-1
九州センター 福岡サイト	福岡県福岡市博多区博多駅東 2 丁目 13 番 24 号 財団法人九州産業技術センター内 2 階
九州センター 九州大学連携研究サイト	福岡県福岡市西区元岡 744 番地 九州大学伊都キャンパス ウエスト 1 号館 3 階

## 1.5 研究所情報ネットワークシステムの特性

### 1.5.1 情報端末数

本業務の対象となる情報端末数は以下のとおり。情報端末には、情報基盤部貸与 PC を含む各種パーソナルコンピュータ、プリンタ、テレビ会議システムが含まれる。

No.	場所	台数
1	つくばセンター	約 14,000 台
2	地域センター	約 3,000 台

※AIST ネットワークに接続されている端末数であり、オフライン端末は上記数に含まれない。

### 1.5.2 情報基盤部貸与 PC 数

情報基盤部では、本部組織・事業組織等のユーザに対し、PC の貸し出しを行っている。情報基盤部貸与 PC（以下「貸与 PC」という。）の台数は以下のとおり。なお、貸与 PC は、老朽化・サポート期限等に対応するため、定期的に入れ替えが行われている。

No.	貸与 PC の内訳	台数
1	デスクトップ型 PC	約 2,700 台
2	ノート型 PC	約 700 台

### 1.5.3 ユーザ数

本業務の対象となるユーザ数は以下のとおり。

ユーザ 約 10,000 人

## 2. 基本要件

### 2.1 概要

本業務は、「3. 本業務の内容」に示す業務内容を実施すること。

### 2.2 請負者要件

- ・ 請負者はプライバシーマーク（P マーク）（JIS Q 15001）の認証を取得していること。
- ・ 請負者は ISO/IEC27001（JIS Q 27001；ISMS）の認証を取得していること。

### 2.3 履行期間

平成 30 年 4 月 1 日～平成 35 年 3 月 31 日

なお、請負者は、契約締結日以降、運用管理業務の開始（平成 30 年 4 月 1 日）前に、現行の運用管理業務の請負者より、本仕様書の内容に関する業務の引継ぎを行い、平成 30 年 4 月 1 日以降、遅滞なく本業務が遂行できるようにすること。

## 2.4 検収

本業務にあたり、「2.5 納品物」を産総研が定める日までに納品し、産総研担当者による履行確認及び納品物の検査に合格すること。

### ・ 月毎の検収

産総研が定める日までに、随時報告書、週次報告書、月次報告書を納品し、産総研担当者による履行確認及び納品物の検査に合格すること。

### ・ 年度毎の検収

産総研が定める日までに、年次報告書を納品し、産総研担当者による履行確認及び納品物の検査に合格すること。

### ・ 本業務終了時の検収

本業務終了時においては、産総研が定める期限までに引き継ぎ資料を納品すること。産総研担当者の立会いのもと、新たな受注者に対する引き継ぎを同資料に基づき行い、産総研担当者が引き継ぎの完了を確認する。また、年度ごとの検収も実施し、検査に合格したことをもって、検収の完了とする。

## 2.5 納品物

納品物は下記のとおりである。

また、本件で作成した成果物のうち、表にないもので産総研が必要となるものは、産総研担当者と協議の上、納品物に含めることとする。

表4 運用管理業務及びユーザ支援の納品物

No.	納品物	内容	納入期限
1	実施計画書	本業務の実施計画を記載。	契約締結後速やかに提出
2	業務体制図	業務責任者を含めた業務体制（バックアップ体制を含む）	契約締結後速やかに提出 体制の変更時に提出
3	地域センター 訪問スケジュール	本業務の運用対象となる拠点の訪問スケジュールを記載 （「1.4 地域センター等」に記載するサイトの運用対象範囲 は産総研担当者と協議して決定する）	契約締結後速やかに履行開 始月分を提出 以降分は前月もしくは拠点 追加・変更時に提出
4	著作者財産権 譲渡証書	運用管理作業を行うために必要な作成物に対する著作者財産 権譲渡証書	作成物完成後速やかに提出
5	著作者人格権 不行使証書	運用管理作業を行うために必要な作成物に対する著作者人格 権不行使証書	作成物完成後速やかに提出

No.	納品物	内容	納入期限
6	随時報告書	設定変更、障害復旧等の報告	産総研担当者からの要求により
7	週次報告書	作業進捗状況の報告 作業内容の調整	週次の報告会まで (会議未開催の場合は除く)
8	月次報告書	ネットワーク並びに指定する共用機器等の使用状況の報告 障害状況の報告 その他産総研が必要とする各種統計データの報告	月次の報告会まで
9	年次報告書	ネットワーク並びに指定する共用機器等の使用状況の報告 その他産総研が必要とする各種統計データの報告	年次の報告会まで
10	引き継ぎ資料	産総研への引き継ぎ内容の記載 次期の請負者への引き継ぎ内容の記載	履行期間終了日2か月前

## 2.6 受渡媒体、部数、方法

- ・ 納品物については、日本語で記載すること。
- ・ 本業務にあたり、履行開始前までに表4に示す1-3については提出し、産総研担当者の了承を得ること。
- ・ 随時報告書、週次報告書、月次報告書の納品物は、電子媒体1部、紙媒体2部を納品すること。
- ・ 履行期間中の年次報告書の納品物については指定した納入期限までに、電子媒体2部、紙媒体1部を納品すること。
- ・ 履行期間終了前に履行期間中に提出した全ての納品物に関して、電子媒体と紙媒体を産総研担当者の求めに応じ提出すること。
- ・ 電子媒体のファイル形式は、Microsoft Office 2013 または 2016 形式の Microsoft 社製オフィススイートアプリケーションで読み書き可能なものとする。マニュアル、報告書類など今後とも変更の必要がないドキュメントについては PDF 形式でもよいものとする。なお、それ以外の形式での提出を希望する場合は個別に産総研担当者に確認すること。
- ・ 電子媒体は CD-R または DVD-R 等に保存した上で提出すること。パスワード等による暗号化は行わないこと。ただし、パスワード情報等の重要情報が記載されている納品物については、セキュリティ上の観点から産総研担当者と納品方法を協議した上で納品すること。
- ・ 提出物の記載事項や内容の不備について、産総研担当者から指摘があった場合には、速やかに修正し、再提出すること。

### 3. 本業務の内容

情報ネットワークシステムの安定的な稼働状態の維持のための障害時対応・情報セキュリティインシデント対応・予防処置対応、他業者（「3.7 他業者との連携」の項を参照のこと。）の支援等を行うこと。

また、ユーザ支援、ヘルプデスク業務、情報セキュリティインシデントに対応し、業務実施にあたっては、産総研の業務に支障がないよう十分配慮すること。

本業務は産総研の定める情報セキュリティポリシー等関連規程を遵守し、情報セキュリティを確保すること。

#### 3.1 つくばセンター情報ネットワークシステム運用管理業務

##### 3.1.1 つくばセンター情報ネットワークシステム運用管理業務の概要

産総研が提供している情報ネットワークシステムとして、「表5 つくばセンターの運用管理対象」で示す情報ネットワークシステムが稼働している。これらの情報ネットワークシステムを正常稼働できるよう、運用・監視を行うとともに、各種ソフトウェアバージョンアップ、各種設定変更のメンテナンス等を行うこと。また、機器に関しては、共通的なサービスであるため、つくばセンターに設置している物だけではなく、「表6 地域センターの運用管理対象」を含めた俯瞰的な対応が必要となることに留意すること。

##### 3.1.2 つくばセンター情報ネットワークシステム運用管理業務の範囲

本業務の適用範囲は以下のとおりとする。本業務には、OS のバージョンアップ、ハードディスク増設等周辺装置の増設作業及びシステム設定、メンテナンスの自動化等に必要なスクリプト等による簡単なプログラム作成も含まれる。ただし、他業者において実施するものは除くものとする。

また、本業務履行期間中に、対象となる情報ネットワークシステムにおいて機能追加や機器の増強、機器やソフトウェアの老朽化等による構成変更が発生した場合も、本業務の対象範囲に含むこととする。なお、運用対象範囲の詳細については、産総研担当者との協議の上決定するものとする。

表5 つくばセンターの運用管理対象

No	システム	稼働環境・主なサービス		他業者の有無(*1)	SL A 対象
		稼働環境	主なサービス		
1	メール中継システム	仮想サーバ：2台	Postfix	無	○
2	ネットワーク基本サ	ハードウェアブライアン	DNS、DHCP、NTP サービス	有	○



	ービス (DNS/DHCP/NTP) システム	ス : 4 台			
3	外部用 DNS システム	クラウドサービス	DNS サービス	有	○
4	多要素認証システム	仮想サーバ : 2 台	多要素認証プラットフォーム	有	○
5	AIST ネットワークアクセスゲートウェイシステム	仮想サーバ : 1 台	SSH サービス	無	
6	認証基盤システム	仮想サーバ : 16 台	Windows Server、ActiveDirectory、ADFS、ADFS Proxy、NPS (RADIUS)	有	○
7	業務用公式 Web・個人用公式 Web システム	仮想サーバ : 4 台	外部公開 Web サービス、FTP サービス	無	
8	ネットワーク速報 Web システム	仮想サーバ : 1 台	Web サービス	無	
9	プロキシシステム	仮想サーバ : 1 台	内部向けプロキシサービス	無	○
10	ログ収集・管理システム	仮想サーバ : 2 台	Syslog サービス	無	
11	監視システム	仮想サーバ : 1 台	Zabbix サービス	無	
12	統合情報セキュリティサービス	ハードウェアアプライアンス : 4 台 仮想アプライアンス : 6 台 仮想サーバ : 4 台 サーバ : 5 台 ストレージ機器 : 1 台	VMware VShpere	有	
13	スタンドアロン型セキュリティ対策システム	仮想サーバ : 1 台 管理端末 : 21 台	TMPS2 (TrendMicro Portable Security 2)	有	
14	クラウド基盤環境	クラウドサービス	—	有	
15	仮想化基盤システム	サーバ : 3 台 ストレージ機器 : 1 台	VMware VSphere	有	○

※ 1 他業者の運用範囲は、システムによって、システムの運用、ハードウェア保守、サポートの受付等のいずれか、またはすべての提供を受けることができる。

### 3.1.3 つくばセンター情報ネットワークシステム運用管理業務の共通要件

各情報ネットワークシステムにおいて、以下の業務を実施し、情報システムの安定した稼働を行うこと。

- ・ 各情報ネットワークシステムに登録された管理用アカウントの管理を行うこと。
- ・ 必要なソフトウェアのインストール等を行うこと。
- ・ 利用ライセンス期限、サポート期間の管理を行うこと。
- ・ ハードディスク等周辺装置の増設作業及びシステム設定を行うこと。
- ・ メンテナンスの自動化等に必要なスクリプト等を作成すること。
- ・ 産総研情報セキュリティポリシーに従った運用を実施すること。
- ・ 障害時には迅速にその原因究明および復旧作業を実施する。ただし、他業者の対応範囲の作業は含まないが、両者の切り分けを行い、産総研担当者へ報告を行うこと。
- ・ その他、情報ネットワークの安定稼働に必要な設定、対策を実施すること。

### 3.1.4 つくばセンター情報ネットワークシステム運用管理業務の個別要件

つくばセンター情報ネットワークシステムを構成する、情報システムの安定稼働を行うために、以下に示す情報システム毎の運用管理業務を実施すること。

#### (1) メール中継システム

- ・ メール中継サービスの運用管理。

#### (2) ネットワーク基本サービスシステム

- ・ 産総研ドメインの内部用 DNS サービスの運用管理。
- ・ DHCP サービスの運用管理。
- ・ NTP サービスの運用管理。

#### (3) 外部用 DNS システム

- ・ 産総研ドメイン外部用 DNS サービスの運用管理。

#### (4) 多要素認証システム

- ・ 認証システムの運用管理。
- ・ サービス利用アカウントの運用管理。
- ・ 認証サービス提供先クライアントの設定作業。
- ・ 多要素認証を利用するクライアントの検証支援。

#### (5) AIST ネットワークアクセスゲートウェイシステム

- ・ SSH (Secure Shell) サービスの運用管理。
- ・ サービス利用アカウントの運用管理。

(6) 認証基盤システム

- ・ 産総研 Active Directory の運用管理。
- ・ SSO システム (Active Directory フェデレーションサービス) の運用管理。
- ・ RADIUS 認証 (NPS) システムの運用管理。
- ・ 認証基盤システムを利用する情報ネットワークシステムの設定支援。

(7) 業務用公式 Web・個人用公式 Web システム

- ・ 産総研外部へ公開する Web サービスの運用管理。
- ・ コンテンツ管理を行うサービスの運用管理。
- ・ サービス利用アカウントの運用管理。

(8) ネットワーク速報 Web システム

- ・ 産総研内部へ公開する Web サービスの運用管理。

(9) プロキシシステム

- ・ アクセス制限を行うためのプロキシサービスの運用管理。

(10) ログ収集・管理システム

- ・ 情報ネットワークシステムで出力されるログの収集管理。

(11) 監視システム

- ・ 情報ネットワークシステム監視サービスの運用管理。

(12) 統合情報セキュリティサービス

- ・ 産総研が導入しているエンドポイント対策、ネットワーク検知サービスの運用管理。

(13) スタンドアロン型セキュリティ対策システム

- ・ USB 型ウイルス対策サービスの運用管理。

(14) クラウド基盤環境

- ・ 産総研が別途契約するクラウドサービスの稼働環境の運用管理。
- ・ クラウド基盤環境利用に関係するユーザ対応。

(15) 仮想化基盤システム

- ・産総研が貸与する情報ネットワークシステムが稼働する仮想化基盤が稼働する機器（サーバ・ストレージ）及びソフトウェア式の運用管理。

3.2 地域センター情報ネットワークシステム運用管理業務

3.2.1 地域センター情報ネットワークシステム運用管理業務の概要

産総研が地域センターに提供している情報ネットワークシステムは、「表6 地域センターの運用管理対象」で示すネットワーク機器等が稼働している。これらのネットワーク機器等が正常稼働できるよう、運用・監視を行うとともに、各種ソフトウェアバージョンアップ、各種設定変更のメンテナンス等を行うこと。

3.2.2 地域センター情報ネットワークシステム運用管理業務の範囲

本業務の運用範囲は以下のとおりとする。本業務には、OS のバージョンアップ、ハードディスク増設等周辺装置の増設作業及びシステム設定、メンテナンスの自動化等に必要なスクリプト等による簡単なプログラム作成も含まれる。ただし、他業者において実施するものは除くものとする。

また、本業務履行期間中に、対象となる情報システムにおいて機能追加や機器の増強等による構成変更が発生した場合は、本業務の対象範囲に含むこととする。なお、運用対象範囲の詳細については、産総研担当者と協議の上決定するものとする。

表6 地域センターの運用管理対象

センター／サイト	LAP	FAP	サーバ SW	その他ネットワーク機器等
北海道センター	1	20	2	-
大通りサイト	-	-	-	L2/L3 ネットワーク機器×2
東北センター	1	12	2	L2/L3 ネットワーク機器×1
青葉サイト	-	-	-	L2/L3 ネットワーク機器×1
東北大学 OIL	-	-	-	L2/L3 ネットワーク機器×2
福島研究所	1	13	2	-
東京本部	1	2	-	-
東京大学連携研究サイト 柏キャンパス	-	-	-	L2/L3 ネットワーク機器×2
東京大学連携研究サイト 柏の葉駅前	-	-	-	L2/L3 ネットワーク機器×2
臨海副都心センター	1	33	2	-
早稲田大学連携研究サイト	-	-	-	L2/L3 ネットワーク機器×2

中部センター	1	27	1	-
名古屋駅前サイト	-	-	-	L2/L3 ネットワーク機器×2
中部リサーチ	-	-	-	L2/L3 ネットワーク機器×1
名古屋大学連携研究サイト	-	-	-	L2/L3 ネットワーク機器×2
関西センター	1	34	2	ネットワーク制御スイッチ×1 インターネットルータ×1 ファイアウォール×2（冗長構成）
大阪大学連携研究サイト	-	-	-	L2/L3 ネットワーク機器×2
京都大学連携研究サイト	-	-	-	L2/L3 ネットワーク機器×2
四国センター	1	9	2	-
中国センター	1	10	2	L2/L3 ネットワーク機器×2
九州センター	1	16	2	-
福岡サイト	-	-	-	L2/L3 ネットワーク機器×1
九州大学連携研究サイト	-	-	-	L2/L3 ネットワーク機器×2

※平成 29 年 5 月末時点の情報。

### 3.2.3 地域センター情報ネットワークシステム運用管理業務の要件

地域センター毎の情報ネットワークシステムにおいて、以下の作業を実施し、情報ネットワークシステムの安定した稼働を行うこと。

- ・ ネットワーク機器のパーツの交換を含めた設定の追加・変更を行うこと。
- ・ ネットワーク機器のネットワークトポロジの変更やサブネットの新設・廃止等の設定を行うこと。
- ・ ネットワーク構成図等のドキュメントの整備を行うこと。
- ・ ネットワーク機器の設定データ保全のためのバックアップを実施すること。
- ・ ネットワーク機器の脆弱性情報の確認、対策、アップデート作業を実施すること。
- ・ AIST ネットワーク、AIST-WAN に関する接続に関して以下の対応を行うこと。
  - 各地域センターのネットワーク環境現地調査
  - 各地域センターのネットワーク改修時の作業
  - 各地域センターのネットワークに関する相談対応
  - 各地域センターのネットワークに関する立会に対応

- ・ AIST-WAN に関しては、障害発生時の障害発生要因の切り分けを行うこと。なお、対象の範囲は、地域センターに設置された AIST-WAN 接続ルータまでとする。
- ・ 障害時には迅速にその原因究明および復旧作業を実施する。ただし、他業者の対応範囲の作業は含まないが、両者の切り分けを行い、産総研担当者へ報告を行うこと。
- ・ 各情報ネットワークシステムに登録された管理用アカウントの管理を行うこと。
- ・ 各種アクセス制限を実施すること。
- ・ 利用ライセンス期限、サポート期間の管理を行うこと。
- ・ メンテナンスの自動化等に必要なスクリプト等によるプログラム作成を行うこと。
- ・ その他安定稼働に必要な設定、対策を実施すること。

### 3.3 ユーザ支援業務

ユーザが利用する情報システムに関するヘルプデスクへの電子メール、電話等各種問い合わせ対応からのエスカレーションを受け、オンサイト対応が必要な場合にユーザ支援を行うものである。

#### (1) ユーザ支援

- ・ 電子メール、電話、オンサイトにてユーザ対応を行うこと。
- ・ AIST ネットワークの利用に関する支援を行うこと。
- ・ 産総研の情報ネットワークシステムの利用に関する支援を行うこと。
- ・ 産総研が定義する基本アプリケーションの設定支援を行うこと。
- ・ 基本アプリケーションに定義されていないアプリケーションにおいても、業務で利用するソフトウェアは、対応可能な範囲で支援を行うこと。
- ・ 情報端末のソフトウェア障害、ハードウェア故障に関する支援を行うこと。ただし、他業者や、メーカーサポートの範囲で対応する内容については含まないものとする。
- ・ ユーザ用の操作マニュアル、問い合わせ内容等をまとめ、産総研担当者の承認を得た後に、産総研イントラで公開すること。
- ・ 情報セキュリティインシデントを含む、情報セキュリティ関連の支援を行うこと。
- ・ ユーザが提出する各種申請書に関する支援を行うこと。

#### (2) 多要素認証システムの利用申請の管理

多要素認証システムを利用するユーザの利用申請、ハードウェアトークンの貸与に関わる以下の対応を行うこと。

- ・ 多要素認証システム利用に関する受付業務。
- ・ 多要素認証システムの台帳管理。
- ・ 多要素認証システム利用に関するアカウント発行作業。
- ・ ハードウェアトークンの引き渡し、回収に伴う梱包、配送手続き等の作業。

### (3) 情報セキュリティ対応

情報セキュリティに関して、以下の対応を行うこと。

- ・ ユーザからの情報セキュリティ関連の問合せ、受付け。
- ・ マルウェア感染等の情報セキュリティインシデント対応として、ウイルス等の駆除作業等のユーザ支援を行うこと。
- ・ 各種申請書確認作業 等

### (4) その他利用申請の管理

以下の各種申請について、申請（登録、変更、削除）の受け付け業務、申請内容の管理、ユーザ支援を行うこと。また必要に応じて申請内容の棚卸し等を実施すること。

- ・ 固定 IP アドレス（静的 IP アドレス）利用に関する申請。
- ・ 無線 LAN 装置利用に関する申請。
- ・ 情報セキュリティに関係する各種申請。

### (5) その他ユーザ支援に関係する業務

情報ネットワークシステムの運用に関係して、以下の対応を行うこと。

- ・ ネットワーク機器、設備の定期点検（年1回程度）。
- ・ 無線 LAN アクセスポイント調査（年2回程度）。
- ・ 情報ネットワークシステム稼働に関する調査、動作検証の対応を行うこと。
- ・ ユーザ支援内容を下記のコンテンツとして整備し、産総研担当者の承認を得た後に、イントラにて情報提供すること。
  - ヘルプデスク FAQ
  - ユーザーサポートとして整備している各種利用手引き
  - 上記に係る英語版の作成

## 3.4 ヘルプデスク業務

本業務は、ユーザからの問い合わせなどの対応として、一次切り分け、エスカレーション、ヘルプデスク FAQ による直接対応、PC 等管理などを行うものである。

### (1) 問い合わせ等の対応

- ・ ユーザが利用する情報端末等に関する各種問い合わせに、日本語または、英語で迅速かつ的確に対応すること。受付は、電子メール、お問い合わせフォームまたは電話等によって行うものとする。受付対象は、下記の「(2) ヘルプデスクの対応範囲」に示す PC、ネットワーク、基本アプリケーション、情報セキュリティに関する問い合わせとする。

- ・ ヘルプデスクが自らの知見において対応できるもの以外の専門的な知見や技術を要すると判断される案件（オンサイト対応等）については、ヘルプデスクからユーザ支援業務の担当者へエスカレーションするものとする。
- ・ 問い合わせに関する全ての対応履歴を管理し、蓄積・分析・改善提案を行うものとする。
- ・ ユーザーサービスとして、問い合わせ内容を下記のコンテンツとして整備し、産総研担当者の承認を得た後に、イントラにて情報提供するものとする。
  - ・ ヘルプデスク FAQ
  - ・ ユーザーサポートとして整備している各種利用手引き
  - ・ 上記に係る英語版の作成

## （２）ヘルプデスクの対応範囲

- ・ ユーザが利用する情報端末等に関する下記の対応を行うこと。
- ・ ネットワーク設定支援（LINUX、Windows、MacOS 等）
- ・ 基本的アプリケーションの設定支援（Windows、MacOS 等）
- ・ メールクライアント設定支援（Becky!、Thunderbird、Outlook 等）
- ・ WWW ブラウザ設定支援（IE、FireFox、chrome 等）
- ・ ウイルス対策ソフト設定支援及びウイルス感染時の駆除支援
- ・ 新規採用者等からのイントラ仮パスワード発行依頼への対応
- ・ その他（情報基盤部が指定したアプリケーションの設定支援等）

## （３）情報基盤部貸与 PC・ソフトウェアの管理

情報基盤部では、貸与 PC の他に本部事業組織のユーザへソフトウェアの貸し出し（以下「貸与ソフトウェア」という。）を行っている。貸与 PC・貸与ソフトウェアに関する以下の業務を行うこと。

- ・ 貸与 PC 並びに貸与ソフトウェア利用に関する申請書の整備、申請受付・処理に関する業務。
- ・ 貸与 PC 並びに貸与ソフトウェアの台帳管理に関する業務。
- ・ 貸与 PC の追加導入、ユーザ配布前の初期設定を含む、貸与 PC のキッティング作業。
- ・ 貸与 PC の引き渡し、交換後の回収に伴う梱包・配送手続き等の作業。
- ・ 貸与ソフトウェアの配布手続き等に関する作業。
- ・ 老朽化・サポート期限等を迎えた貸与 PC の本体・ソフトウェア入替え作業
- ・ 貸与 PC の故障時の修理手配に関する作業。
- ・ 貸与 PC の廃棄に関する作業。
- ・ 情報基盤部担当者（PC 等担当）へ日々の業務報告。



#### (4) ヘルプデスク会議

情報基盤部において定期的を開催するヘルプデスク会議に、報告事項（前回ヘルプデスク会議報告からの増分等）を取りまとめた上で参加すること。

### 3.5 情報セキュリティインシデント対応支援業務

本業務は、産総研が設置している CSIRT (Computer Security Incident Response Team) が情報セキュリティインシデントに迅速かつ的確に対応するための支援を行うものである。

また、情報セキュリティインシデントに対応できる体制を整備し、産総研担当者に提示すること。体制に変更が生じた場合、速やかに体制図等を産総研に提出すること。

(1) 情報セキュリティインシデントに備え、「情報セキュリティインシデント対応統括者」を設置し、本業務における情報セキュリティインシデント対応の調査、対応、報告等を統括すること。

(2) 情報セキュリティインシデントの発生した可能性がある場合、CSIRT からの求めに応じて調査を行い、その結果に基づく対応を実施すること。

(3) 産総研が導入している統合情報セキュリティサービス及びファイアウォールのログ取得並びにアラート監視による情報は、速やかに CSIRT へ情報提供すること。

(4) 外部機関からの情報展開等に基づく調査を行い、その結果を速やかに CSIRT へ報告すること。

(5) 各拠点において情報セキュリティインシデントが発生した場合は、CSIRT の指示のもと、迅速な対応を行うこと。また、ユーザへの直接支援にあたっては、前述の「3.3 ユーザ支援業務」に基づく対応を行うものとする。

(6) 対応インシデントに係る報告書を作成し、CSIRT へ提出すること。

### 3.6 監視・障害予防処置に関する業務

本業務は、情報ネットワークシステムの安定した稼働、障害予防のため、以下の監視を実施すると共に、情報ネットワークシステムの設定変更や、利用状況等に応じて監視内容の更新を行うものである。

- ・監視中に異常を検知した場合の調査として、異常事象が発生した箇所の特定を行い、原因究明を行うこと。
- ・監視の対象、内容及び対応方法の詳細は、産総研担当者と別途協議の上、決定すること。

- ・情報セキュリティインシデント及び障害発生からの認知までの期間については、継続的に見直しを行い、迅速に対応に努めること。

### 3.6.1 監視対象

- ・ ユーザーサービスに影響のある可能性がある情報ネットワークシステム。
- ・ 監視システムで監視設定を行った情報ネットワークシステム。
- ・ 各情報ネットワークシステム、ネットワーク機器のシステム稼働ログ、およびエラー、警告ログ。
- ・ 統合情報セキュリティサービス、スタンドアロン型セキュリティ対策システムで出力される各種セキュリティ検知ログと、管理ポータルで表示される稼働状況。
- ・ 産総研ファイアウォールで出力される各種ログと、管理ポータルで表示される稼働状況。

### 3.6.2 監視内容

以下の稼働状況の監視（死活監視）を実施するとともに、設定変更等に応じて監視内容を更新すること。また、監視中に異常な通信や異常なトラフィックを検知した場合の調査として、異常事象が発生した箇所の特定を行い、原因究明を行うこと。

- ・ 情報ネットワークシステムの死活監視。
- ・ 情報ネットワークシステムのサービスの稼働監視。
- ・ CPU/メモリ/ディスク/ネットワーク等リソース利用状況の監視。
- ・ 電源、排気ファンなどのハードウェア稼働状況の監視。
- ・ 情報ネットワークシステム、ネットワーク機器のトラフィックの監視。
- ・ 産総研ファイアウォール、ウイルス対策システム等のウイルス等の不正なプログラムの挙動の監視。
- ・ 情報ネットワークシステム稼働ログ、およびエラー、警告ログの監視。

### 3.7 他業者との連携

請負者は、産総研担当者のほか、産総研が指定する他業者（サービス提供者、運用管理対象システム開発業者、新規システム導入業者、運用管理対象システム保守事業者、その他関連する役務事業者）と相互に連携・協力し、業務を円滑かつ適切に行うこと。

また、他業者が対象システムの運用状況の把握、更新等の目的で行う調査や作業が発生する場合には、産総研担当者の指示により支援を行うこと。特に、障害または情報セキュリティインシデントの発生時は、以下に示す作業について責任をもって対応を行うこと。

- (7) 障害または情報セキュリティインシデントが発生した時点における、当該事象発生箇所の特定、責任分解点の一次切り分け、一次対処
- (4) 他業者への障害または情報セキュリティインシデント報告、対応依頼を行うに当たり、必要な情報収集及び提供

- (ウ) 他業者が行うこととなった障害または情報セキュリティインシデント調査・対処状況の把握
- (エ) 上記(ウ)に関する取りまとめと産総研担当者への報告
- (オ) 上記(ア)にて実施した対応内容の提示、ログ収集、バックアップデータの提供等（ただし、役務作業等にバックアップデータの提供等が含まれる場合には、バックアップデータの提供は不要であること）

### 3.8 その他対応

#### 3.8.1 緊急時の対応

請負者は、停電並びに災害に備えるため緊急時体制と手順を整備すること（情報セキュリティインシデントについては「3.5 情報セキュリティインシデント対応支援業務」、「3.7 他業者との連携」のとおり）。

#### 3.8.2 停電の対応

- ・ つくばセンター及び地域センターにおいて、年に一回の計画停電の対応を実施すること。
- ・ 落雷若しくは人為的ミス等を原因とする瞬停・停電の対応を実施すること。

#### 3.8.3 災害対策サイト

産総研ではつくばセンター以外の地域センターに災害対策サイトを設置している。災害復旧に係る作業及び立会に対応すること。なお、当該サイトにおける機器の設置場所等の詳細情報は機密保持契約締結後、速やかに開示する。

#### 3.8.4 災害対策訓練の対応

つくばセンターと災害対策サイトにおいて、年に一回の災害対策訓練の対応を実施すること。なお、災害対策訓練の対象となる情報ネットワークシステム等については、産総研担当者と協議の上、決定するものとする。

#### 3.8.5 産総研資産等管理業務支援

情報基盤部が所管するサーバ機器、ネットワーク機器等の産総研資産等管理業務の支援として以下の業務を行うこと。

- ・ 拠点の資産等の現物確認などにおける支援に係る業務
- ・ 各種機器等重要度分類台帳管理における支援に係る業務

#### 3.8.6 情報ネットワークシステム導入、入れ替えに関する作業

本業務履行期間中、情報ネットワークシステム、ネットワーク機器及び電話システム等の追加、変更等が発生した場合、導入に向けた支援、または、連携する既存の情報ネット

ワークシステム等の設定変更を実施すること。

#### 4. 本業務の体制及び作業報告

業務責任者を含めた業務体制（バックアップ体制を含む。）を書面にて提示し、産総研担当者の了承を得ること。体制に変更が生じた場合もその都度、体制を書面にて提示し、産総研担当者の了承を得ること。

本業務を確実に遂行できる体制を維持するため、交代要員及び増員についても考慮し、さらに緊急時や業務繁忙期に支障をきたすことなく、かつ法令遵守された勤務体制が組めるよう十分な人員体制とすること。

また、情報セキュリティインシデント及び障害は対応業務時間外においても対応すること。

業務従事者は AIST ネットワークの構成及び運用上の規則、ポリシー、習慣等に関する十分な知識を習得すること。

##### 4.1 つくばセンター情報ネットワークシステム運用管理業務の体制

請負者は、運用管理業務を行うに当たって、つくばセンターの対応業務時間、産総研が指定する場所に常駐することを原則とする。ただし、情報ネットワークシステムに障害が発生した場合及びユーザ支援業務を行う場合等はこの限りではない。業務時間は本業務を行う事業所の標準時間制職員の勤務時間帯とする。具体的な常駐場所は、契約締結後に請負者に提示する。

##### 4.1.1 業務体制及び障害対応時間

本業務を遂行するため、突発的な障害時にも迅速に対応できる体制を整備すること。

本項の業務を必要とする場所は「表2 つくばセンター所在地」とし、障害時の現地対応開始までの所要時間を「表7 情報セキュリティインシデント及び障害対応開始までの所要時間」に示す。

表7 情報セキュリティインシデント及び障害対応開始までの所要時間

障害認知時刻	対応開始までの最低所要時間
対応業務時間内（要現場対応）	1時間以内
対応業務時間内（リモート対応）	1時間以内
対応業務時間外（要現場対応）	翌日の対応業務時間の開始時刻から対応
対応業務時間外（リモート対応）	3時間以内
対応業務時間外（要現場対応） （産総研が重大かつ緊急と判断した障害）	3時間以内
対応業務時間外（リモート対応） （産総研が重大かつ緊急と判断した障害）	3時間以内

情報セキュリティインシデント認知時刻	対応開始までの所要時間
対応業務時間内（要現場対応）	1時間以内
対応業務時間内（リモート対応）	1時間以内
対応業務時間外（要現場対応）	翌日の対応業務時間の開始時刻から対応
対応業務時間外（リモート対応）	3時間以内
対応業務時間外（要現場対応） （産総研が重大かつ緊急と判断した障害）	3時間以内
対応業務時間外（リモート対応） （産総研が重大かつ緊急と判断した障害）	3時間以内

※ 公共交通機関の影響等により上記時間内にて対応が困難な場合は、産総研担当者と協議の上、決定するものとする。

※ 認知時刻とは本案件による監視業務での連絡、検知、外部機関・他業者からの通知、ユーザ・産総研担当者からの内部連絡のいずれかの最も早い時間をもって認知時刻とする。

#### 4.1.2 事業所間の移動

運用管理業務を行うにあたり、「表2 つくばセンター所在地」に記載するつくばセンター事業所間の移動が必要となる場合は、請負者の責任において実施するものとする。

#### 4.2 地域センター情報ネットワークシステム運用管理業務の体制

請負者は、運用管理業務を行うに当たって、訪問している地域センターの対応業務時間、産総研が指定する場所にて、本業務を行うことを原則とする。ただし、情報ネットワークシステムに障害が発生した場合及び情報セキュリティインシデント対応支援を行う場合等はこの限りではない。業務時間は本業務を行う地域センターの標準時間制職員の勤務時間帯とする。なお、標準時間制職員の勤務時間帯は、地域センターごとに異なる場合がある。具体的な常駐場所は、契約締結後に請負者に提示する。

##### 4.2.1 業務体制及び緊急時対応時間

本業務を遂行するため、緊急時迅速に対応できる体制を整備すること。

本項の業務を必要とする場所は「表3 地域センター所在地」に示す各地域センター（サイトを含む）とする。

なお、各地域センターへの訪問は、「表8 各地域センター 現地訪問作業日数」に示す日数を毎月訪問することを基本とし、現地にて本業務を行うこと。但し、拠点毎や月毎の業務量に応じ、産総研と調整のうえ、訪問日数を別拠点、別の月に振替えることを可能とする。

また、障害時の現地対応開始までに要する時間を「表9、表10 情報セキュリティインシデント及び障害対応開始までの所要時間」に示す。

表8 各地域センター 現地訪問作業日数

	拠点/サイト	現地訪問作業日数（1ヶ月あたり）
1	北海道センター	6日以上の訪問
2	東北センター	6日以上の訪問
3	福島研究所	6日以上の訪問
4	東京本部	10日以上の訪問
5	臨海副都心センター	10日以上の訪問
6	中部センター	8日以上の訪問
7	関西センター	16日以上の訪問
8	四国センター	6日以上の訪問
9	中国センター	6日以上の訪問
10	九州センター	6日以上の訪問

※現地訪問作業日数については、表8の日数を確保すること。

現地訪問作業の訪問スケジュールを事前（前月）に提出し、産総研担当者の上承を得ること。

また、契約期間中における拠点重要度の変更が産総研から申し出があった場合、柔軟に対応できること。

表9 情報セキュリティインシデント及び障害対応開始までの所要時間  
対象となる地域センター（サイトを含む）  
東京本部・臨海副都心センター・中部センター・関西センター

障害認知時刻	対応開始までの最低所要時間
対応業務時間内（訪問中現場対応）	1時間以内
対応業務時間内（他拠点からの現場対応）	5時間以内
対応業務時間内（リモート対応）	1時間以内
対応業務時間外（要現場対応）	翌日の対応業務時間の開始時刻から対応
対応業務時間外（リモート対応）	3時間以内
対応業務時間外（要現場対応） （産総研が重大かつ緊急と判断した障害）	5時間以内
対応業務時間外（リモート対応） （産総研が重大かつ緊急と判断した障害）	3時間以内
情報セキュリティインシデント認知時刻	対応開始までの所要時間
対応業務時間内（訪問中現場対応）	1時間以内
対応業務時間内（他拠点からの現場対応）	5時間以内
対応業務時間内（リモート対応）	1時間以内

対応業務時間外（要現場対応）	翌日の対応業務時間の開始時刻から対応
対応業務時間外（リモート対応）	3時間以内
対応業務時間外（要現場対応） （産総研が重大かつ緊急と判断した障害）	5時間以内
対応業務時間外（リモート対応） （産総研が重大かつ緊急と判断した障害）	3時間以内

※ 公共交通機関の影響等により上記時間内にて対応が困難な場合は、産総研担当者と協議の上、決定するものとする。

※ 認知時刻とは本案件による監視業務での連絡、検知、外部機関・他業者からの通知、ユーザ・産総研担当者からの内部連絡のいずれかの最も早い時間をもって認知時刻とする。

表10 情報セキュリティインシデント及び障害対応開始までの所要時間  
対象となる地域センター（サイトを含む）

北海道センター・東北センター・福島研究所・四国センター・中国センター・九州センター

障害認知時刻	対応開始までの最低所要時間
対応業務時間内（訪問中現場対応）	1時間以内
対応業務時間内（他拠点からの現場対応）	5時間以内
対応業務時間内（リモート対応）	1時間以内
対応業務時間外（要現場対応）	翌日の対応業務時間の午後から対応
対応業務時間外（リモート対応）	3時間以内
対応業務時間外（要現場対応） （産総研が重大かつ緊急と判断した障害）	5時間以内
対応業務時間外（リモート対応） （産総研が重大かつ緊急と判断した障害）	3時間以内
情報セキュリティインシデント認知時刻	対応開始までの所要時間
対応業務時間内（訪問中現場対応）	1時間以内
対応業務時間内（他拠点からの現場対応）	5時間以内
対応業務時間内（リモート対応）	1時間以内
対応業務時間外（要現場対応）	翌日の対応業務時間の開始時刻から対応
対応業務時間外（リモート対応）	3時間以内
対応業務時間外（現場対応） （産総研が重大かつ緊急と判断した障害）	5時間以内
対応業務時間外（リモート対応） （産総研が重大かつ緊急と判断した障害）	3時間以内

※ 公共交通機関の影響等により上記時間内にて対応が困難な場合は、産総研担当者と協議

の上、決定するものとする。

※ 認知時刻とは本案件による監視業務での連絡、検知、外部機関・他業者からの通知、ユーザ・産総研担当者からの内部連絡のいずれかの最も早い時間をもって認知時刻とする。

#### 4.2.2 地域センター間の移動

運用管理業務を行うにあたり、「表3 地域センター所在地」に記載する各地域センター間の移動が必要となる場合は、請負者の責任において実施するものとする。

#### 4.3 ユーザ支援業務の体制

請負者は、ユーザ支援業務を行うに当たっては、つくばセンターの対応業務時間、及び訪問している地域センターの対応業務時間において、産総研が指定する場所に常駐することを原則とする。具体的な常駐場所は、契約締結後に産総研担当者から請負者に提示する。ただし、情報セキュリティインシデントが発生した場合及び緊急で対応が必要なユーザ支援業務を行う場合等は、この限りではない。

業務時間は本業務を行う事業所及び地域センターの標準時間制職員の勤務時間帯とする。なお、地域センター毎に標準時間制職員の勤務時間帯が異なる場合がある。

#### 4.4 ヘルプデスク業務の体制

請負者は、ヘルプデスク業務を行うに当たっては、つくばセンターの対応業務時間及び訪問している地域センターの対応業務時間において、産総研が指定する場所に常駐することを原則とする。具体的な業務時間及び常駐場所は、契約締結後に産総研担当者から請負者に提示する。

#### 4.5 情報セキュリティインシデント対応支援業務の体制

請負者は、情報セキュリティインシデント対応支援業務を行うに当たっては、つくばセンターの対応業務時間及び訪問している地域センターの対応業務時間において、産総研が指定する場所に常駐することを原則とする。

具体的な勤務開始時間及び常駐場所は、契約締結後に産総研担当者から請負者に提示する。

#### 4.6 業務の引継ぎ

##### 4.6.1 現行の請負者からの引継ぎ

本業務を新たに実施することとなった請負者は、運用管理業務の開始日である平成30年4月1日までに、業務内容を明らかにした引継ぎ資料等により、本業務以前の請負者から本業務の引継ぎを受けるものとする。

なお、その際の引継ぎ資料の作成に係る経費は、本業務以前の請負者の負担となる。また、引継ぎの実施場所については、原則つくばセンターで行うものとする。



#### 4.6.2 本業務終了の際に請負者の引継ぎ

平成 35 年 4 月 1 日以降は新たな調達で決定する次期請負者が対応するため、本調達の請負者は平成 35 年 3 月 31 日までの間に、本業務内容を明らかにした引継ぎ資料等を作成し、次期の請負者に対し、引継ぎを行うものとし、産総研担当者が引き継ぎの確認をもって、引き継ぎの完了とする。

また、引き継ぎの実施は、原則としてつくばセンターにおいて行うものとする。

#### 4.6.3 引き継ぎ資料の作成

引き継ぎ資料は、履行期間完了日から 6 ヶ月前を目処に産総研担当者の確認を受け、必要な修正等を行った後に、納品物として契約履行期間完了日の 2 ヶ月前までに提出すること。なお、提出後から履行完了日までの間に修正等が必要となった場合は、修正等を行った資料を履行完了時の納品物として提出すること。

#### 4.7 業務責任者の選定

請負者は、業務従事者の中から業務責任者を選任すること。なお、基本業務以外の業務を依頼する必要があるときには、産総研担当者から業務責任者に対して依頼を行うものとする。

#### 4.8 産総研からの貸与品等

産総研は、請負者に対し業務実施場所を無償にて貸与する。また、請負者は主に産総研より貸与された業務実施場所で業務を実施するものとする。業務実施場所は、契約締結後に産総研担当者から請負者に提示する。

また、受注業務を行うために必要最小限の机、椅子、脇机、電話機、パソコン及び付随する機器を無償で貸与する。

請負者は、貸与を受けたものについては、十分な注意を払って良好な状態に保つように維持・管理すること。

#### 4.9 業務従事者の交代及び代替要員

業務従事者の交代は、事前に産総研の承認を得たうえで、誤謬防止、不正防止及び機密保護を考慮して行うこと。また、不測の事態に備えた業務従事者の交代要員の確保についても考慮し、業務責任者及び既存の業務従事者が、新規業務従事者に対して本業務に支障がないように適切に指示、教育、支援及び管理等を行うこと。

#### 4.10 業務時間の管理

請負者は、対応業務時間の範囲内において本業務を行うことを原則とするが、請け負った業務を自らの時間管理により実施する。なお、産総研担当者の依頼によるもの、または業務

従事者の理由によるもので、対応業務時間外に行う場合には産総研担当者に事前に了承を得るものとする。

システム改修、リリース対応等の業務への影響がある作業は対応業務時間外での実施を基本とする。

#### 4.11 報告会の実施と作業報告書の作成

本業務にあたり、指定した作業報告を作成し、必要に応じて報告会を実施すること。報告会は、基本はつくばセンターの情報基盤部が指定する場所で行うが、産総研担当者との調整の上、訪問している地域センターから TV 会議参加も可とする。各報告の書面構成は、契約締結後に産総研担当者から請負者に提示する。

##### (1) 随時報告

本業務において行った設定変更、障害復旧等に関する事項については、その工程及び変更経緯等の事項を記録し報告書として保存しておくこと。また、産総研担当者からの要求に応じて速やかに提出をすること。書面構成は、契約締結後に産総研担当者から請負者に提示する。

##### (2) 週次報告

週1回の情報基盤部が実施する週次報告の報告会に出席し、業務内容等について報告・調整を行うこと。報告は書面にて行うこと。

なお、当該報告会は主として以下の内容である。

- ・ 本業務の運用状況の報告
- ・ 作業進捗状況の報告
- ・ 作業内容の調整

##### (3) 月次報告

月1回の情報基盤部が実施する月次報告の報告会に出席し、業務内容等について報告・調整を行うこと。報告は書面にて行うこと。

なお、当該報告会は主として以下の内容である。

- ・ 本業務の運用状況の報告
- ・ ネットワーク並びに指定する機器等の使用状況の報告
- ・ 障害、情報セキュリティインシデント対応状況の報告
- ・ 産総研が必要とする各種統計データの報告

##### (4) 年次報告

年1回の情報基盤部が実施する年次報告の報告会に出席し、業務内容等について報告・

調整を行うこと。報告は書面にて行うこと。

なお、当該報告会は主として以下の内容である。

- ・ 本業務の運用状況の報告
- ・ ネットワーク並びに指定する機器等の使用状況の報告
- ・ 障害、情報セキュリティインシデント対応状況の報告
- ・ その他産総研が必要とする各種統計データの報告

#### (5) 臨時報告

障害発生、情報セキュリティインシデント対応等の緊急時、または、システム導入、本業務の改善提案等を行う場合において、産総研担当者の求めに応じて、または、請負者の申し出により、臨時に打ち合わせを行うこと。

### 5. 運用実績の評価（サービスレベルアグリーメント）

本業務の効率化と品質向上及び円滑化を図るため、以下に示す管理指標に対してサービスレベルアグリーメント（以下「SLA」という。）を締結し、対応すること。

本業務の品質（作業認可の確認、保守環境や検証環境、保守兼検証環境での影響確認、不具合発生時原状復帰方法の検討・実施、作業体制）を管理すること。また、作業品質を向上するための施策を講じること。

なお、SLAの遵守については、運用支援等業務の稼働開始日から適用する。

#### (1) 報告の実施

請負者は、月次報告会において、SLA対象の遵守状況について報告すること。報告対象は「表1-1 本業務におけるSLA指標」に記載されているものを想定しているが、それに限らず必要な事項がある場合には報告すること。

#### (2) SLA項目

表1-1 本業務におけるSLA指標

指標名	計算式	単位	目標値	計算方法	計算周期
情報システム稼働率	情報システム稼働率 「表5 つくばセンターの運用管理対象」においてSLA対象となっているもの ※ <sup>1</sup>	%	業務時間内は99.98% 業務時間外は99.5%	報告を集計	毎月

障害対応時間	利用者からの連絡又は本システムからの異常通知等により、機器等の障害が検出された場合、検出から30分以内に一時切り分けを行うこと。 機器等の障害について、保守事業者に指示・支援を仰ぐ場合は、一時切り分け結果から30分以内に連絡すること。また、保守事業者への連絡及び回答結果を監督職員に報告すること。 上記を守れない件数。	件	0件	報告を集計	毎月
作業遅延の件数	監督職員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。	件	0件	報告を集計	毎月
ヘルプデスク満足度	得点総集計結果／（回答者数×アンケート設問数）	点	60点以上	ヘルプデスク利用者に対して、利用の都度アンケートを実施	毎年
セキュリティ上の重大障害件数	セキュリティ上の重大障害件数	件	0件	報告を集計	毎月
情報ネットワークシステム運用上の重大障害件数	情報ネットワークシステムの重大障害件数	件	0件	報告を集計	毎月
職員からの問合せ（ヘルプデスク業務の	職員からの問合せ（ヘルプデスク業務のみ）に対する24時間以内の	%	90%	報告を集計	毎月

み) に対する 回答率	回答率※ <sup>2</sup>				
ウイルスの隔 離	情報ネットワークシ ステムで利用する機器に おいて、コンピュータ ウイルス等に感染した 場合隔離するまでの時 間。	時間	業務時間内 30 分以内 業務時間外 3 時間以内	報告を集計	都度

※<sup>1</sup> 産総研が指定する 1 か月に稼働すべき時間（業務時間外も含む）をいう。

※<sup>2</sup> 24 時間以内の回答とは、通常業務時間内に受けた利用者等からの問合せに対し、24 時間以内（問合せから 24 時間後が業務日でない場合にあつては、翌業務日の当該 24 時間後に相当する時刻まで）に回答することをいう。

- ・ 監視及び測定等の方法については、産総研担当者と別途協議の上、決定すること。
- ・ SLA の遵守状況は月次報告会にて報告すること。

### (3) SLA 指標を達成できなかった場合による減額措置

- ・ 請負者の責により SLA 指標において求める実績値が目標値の基準を下回った場合、SLA 指標値の向上のための業務改善提案を行うこと。3 か月間の経過観察においても、SLA 指標の実績値の改善が見られない場合は、下記の減額措置を行うものとする。ただし、「表 5 つくばセンターの運用管理対象」に記載の SLA 対象となるシステムにおけるセキュリティ上の重大障害件数、情報ネットワークシステム運用上の重大障害件数に関しては、この限りではない。

#### ➤ 減額措置

産総研は月額費用に 5% を乗じて得た額（1 円未満切捨）を 1 か月ごとに請負者に支払う費用から減額して支払うものとする。ただし、請負者の責めに帰すべき理由により正常稼働率が基準を下回った場合に限る。

- ・ SLA 指標の実績値は、「表 1 1 本業務における SLA 指標」に基づいて請負者が作成し、担当部署に提出した情報ネットワークシステム運用管理及びユーザ支援業務報告書の記載内容を踏まえて、産総研が判断するものとする。

### (4) SLA の改訂

設定した SLA 項目については、必要に応じて見直しを実施し改訂するものとする。

改訂の時期は以下のとおりとする。

- ・ 産総研及び請負者双方の合意事項に明確な変更が生じた場合
- ・ 産総研及び請負者双方が必要と認めた場合

(5) SLAに係る免責事項

予見できない不測の事態(社会通念上、請負者に責任がないことが認められる事態)が発生した場合は、SLA 規定の範囲外とする。

(6) 指示体制について

本業務の検査・監督において業務の質の低下につながる問題点を確認した場合は、産総研は、請負者に対し、必要な措置を取るべきことを指示することが出来る。

・業務責任者を通じた報告、指示

産総研担当者への報告その他の関係書類の提出は、緊急時等を除き原則として業務責任者を通して行うものとする。産総研担当者は提出された報告その他の関係書類の内容について、修正、追加、処置方法等について業務責任者に必要な指示を行うものとする。

6. 業務従事者のスキル

業務従事者は前項までに示した業務を円滑に遂行できる知識、経験が必要である。

スキルについては、表 1 2、表 1 3、表 1 4、表 1 5、表 1 6、表 1 7 に示す資格を各業務 1 名以上有すること、また、業務従事者の半数以上が各表で定める業務経験年数を有することとする。表 1 2、表 1 7、表 1 8 に関しては表 1 3、表 1 4、表 1 5、表 1 6 の兼任を認める。業務従事者のスキルを書面にて提示し、産総研担当者の了承を得ること。体制に変更が生じた場合もその都度、書面にて提示し、産総研担当者の了承を得ること。

表 1 2 業務責任者に求めるスキル

業務名	資格	条件
業務責任者	独立行政法人情報処理推進機構が認定する以下の資格 1. 情報処理安全確保支援士 2. ネットワークスペシャリスト 3. データベーススペシャリスト 4. 情報セキュリティスペシャリスト 5. IT サービスマネージャ	1~5 で 1 つ以上有すること。 同種の業務経験を 10 年以上有すること。

表 1 3 つくばセンター情報ネットワークシステム運用管理業務従事者に求めるスキル

業務名	資格	条件	
つくば情報ネットワークシステム運用管理業務	独立行政法人情報処理推進機構が認定する以下の資格 1. 情報処理安全確保支援士 2. ネットワークスペシャリスト 3. データベーススペシャリスト 4. 情報セキュリティスペシャリスト 5. IT サービスマネージャ 上記 1-5 の上位資格もしくは相当資格で産総研担当者が認めた資格	1~5 で 1 つ以上有すること。	同種の業務経験を1年以上有すること。

表 1 4 地域センター情報ネットワークシステム運用管理業務従事者に求めるスキル

業務名	資格	条件	
地域センター情報ネットワークシステム運用管理維持業務	独立行政法人情報処理推進機構が認定する以下の資格 1. 情報処理安全確保支援士 2. ネットワークスペシャリスト 3. データベーススペシャリスト 4. 情報セキュリティスペシャリスト 5. IT サービスマネージャ ベンダーが認定する以下の資格 6. CCNA(シスコシステムズ合同会社) 上記 1-6 の上位資格もしくは相当資格で産総研担当者が認めた資格	1~6 で 1 つ以上有すること。	同種の業務経験を1年以上有すること。

表 1 5 ユーザ支援業務従事者に求めるスキル

業務名	資格	条件	
ユーザ支援業務	独立行政法人情報処理推進機構が認定する以下の資格 1. 情報処理安全確保支援士 2. ネットワークスペシャリスト 3. 情報セキュリティスペシャリスト 4. IT サービスマネージャ 5. 応用情報技術者 6. 基本情報技術者 上記 1-6 の上位資格もしくは相当資格で産総研担当者が認めた資格	1~6 で 1 つ以上有すること。	同種の業務経験を1年以上有すること。

表 16 ヘルプデスク業務従事者に求めるスキル

業務名	資格	条件
ヘルプデスク業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ネットワーク、セキュリティ、コンピュータ等、IT全般の知識を持ち、パソコン上のハード、ソフトの操作などの実務経験をもっていること。</li> <li>・1名は英語による電話、メール等の対応が十分できること。</li> <li>・ヘルプデスク業務経験をもっていること。</li> </ul>	同種の業務経験を1年以上有すること。

表 17 情報セキュリティインシデント対応統括者に求めるスキル

資格	条件
独立行政法人情報処理推進機構が認定する以下の資格 1. 情報処理安全確保支援士 2. 上記1の上位資格もしくは相当資格で産総研担当者が認めた資格	1、2を有するものを、1名以上体制に含むこと。 同種の業務経験を1年以上有すること。

表 18 ネットワーク接続監督者

資格	条件
一般財団法人 日本データ通信協会が認定する以下の資格 1. 電気通信設備工事担任者 DD 第一種相当 2. 上記1の上位資格もしくは相当資格で産総研担当者が認めた資格	1、2を有するものを、1名以上体制に含むこと。 同種の業務経験を1年以上有すること。

## 7. セキュリティ

産総研の情報セキュリティポリシーを遵守すること。産総研の情報セキュリティ規程については下記 URL を参照のこと。その他詳細については契約締結後に産総研担当者から請負者に提示する。

### ○国立研究開発法人産業技術総合研究所情報セキュリティ規程

[http://www.aist.go.jp/Portals/0/resource\\_images/aist\\_j/outline/comp-legal/pdf/securitykitei.pdf](http://www.aist.go.jp/Portals/0/resource_images/aist_j/outline/comp-legal/pdf/securitykitei.pdf)

- ・ 解決不可のセキュリティ対策については、産総研担当者と協議して解決すること。
- ・ 本件の契約期間中に上記規程等が更新された場合は、産総研担当者からの求めに応じ、対応すること。
- ・ 請負者は、業務上知り得た一切を他に漏らしてはならない。また、本業務以外の目的に利用してはならない。本契約終了後も同様とする。
- ・ 本業務の実施に伴い知り得た産総研に関する事項が掲載された資料およびデータ（その複製物を含む）等は本契約における目的の終了時、または産総研からの返還の要求があるときは、直ちに返却するか情報が漏れいしない方法により破棄すること。



- ・産総研から提供された資料は産総研担当者の了解なしに産総研の所外へ持ち出してはならない。産総研の所外へ持ち出す場合は資料について一覧を作成し、産総研担当者へ提出すること。
- ・管理権限を持つアカウントにて業務を行う場合は、パスワードなどの管理を厳重に行い、そのパスワードの管理方法について明確にすること。

## 8. 付帯事項

- (1) 産総研内の業務実施場所においては、盗難防止、火元確認、その他施設の安全管理、整理整頓及び清掃等責任をもって行い、産総研の指示に従うこと。
- (2) 作成した成果にかかる著作権は、すべて産総研へ無償で譲渡するものとし、著作者人格権を行使しないものとする。
- (3) 業務の履行にあたって必要となる業務従事者の交通費及び宿泊費等の経費は、請負者の負担とする。
- (4) 本業務の請負者は、産総研担当者への報告・説明等に際しては、全て日本語で対応するものとし、専門知識を有さない者にも容易に理解が可能となるよう、わかりやすい表現を用いるよう努めること。
- (5) その他、本仕様書について疑義の生じた場合は、会計担当者と協議の上、決定するものとする。

以上

## 参考資料 1 基本アプリケーション一覧 (Windows)

### OS

Windows 7、Windows 8.1、Windows 10

### ブラウザ

Internet Explorer 11、Microsoft Edge、Mozilla Firefox、Google Chrome

### オフィススイート

Microsoft Office 2010、Microsoft Office 2013、Microsoft Office 2016

### メールクライアント

Becky! 2、Mozilla Thunderbird、Outlook、OWA (Outlook Web App/Outlook Web Access)

### 他

ホームページビルダー16, 17, 18, 19, 20

JUST PDF 2, 3

FileMaker Pro 13, 14

Adobe Acrobat XI, DC

Adobe Acrobat Reader XI, DC

### アンチウイルスソフト

本情報については所定の手続きを踏まえた上で開示するものとする。

### VPN クライアントソフト

Global Protect

平成 29 年 6 月時点の主たる基本アプリケーション

## 参考資料 1 基本アプリケーション一覧 (MacOS)

### OS

OS X 10.10 Yosemite、OS X 10.11 El Capitan、macOS 10.12 Sierra

### ブラウザ

Safari 10 (OS X 10.10~10.11、macOS 10.12)、Google Chrome

### オフィススイート

Office 2016 for Mac、Office for Mac 2011

### メールクライアント :

Mozilla Thunderbird、Outlook、OWA (Outlook Web App/Outlook Web Access)

### アンチウイルスソフト

本情報については所定の手続きを踏まえた上で開示するものとする。

### VPN クライアントソフト

Global Protect

平成 29 年 6 月時点の主たる基本アプリケーション

情報ネットワークシステム運用管理業務及び  
ユーザ支援に関する業務  
総合評価基準書



国立研究開発法人  
産業技術総合研究所

## 1 はじめに

この総合評価基準書は、「情報ネットワークシステム運用管理業務及びユーザ支援に関する業務」（以下「本調達」という。）の技術的要件に対する提案を評価する基準を示したものである。

## 2 要求事項について

本調達の要求事項については、産総研が作成した仕様書に示したもののほか、この総合評価基準書に示す評価項目のうち「基礎点を付与する項目」として定めるものにより、最低限の要求事項を満たしているか否かについて評価を行い、この要求事項を満たさないものは不合格とし、満たすものは得点を付与する。

また、「加点を付与する項目」として定めるものにより、業務内容や業務従事者の体制、その他仕様書を上回る提案等について評価し、配点と評価ランクに応じた得点を付与する。

## 3 得点の付与方法

### (1) 配点の内訳

#### ① 技術点及び価格点の配分

点数は技術点1,800点、価格点1,800点を満点とする加算方式で実施する。

#### ② 技術点の内訳

技術点の配点は以下の通りとする。

評価項目	項目数	配点
基礎点を付与する項目	28	150点
加点を付与する項目	11	1,500点
ワーク・ライフ・バランス等の 推進に関する指標	1	150点
合計	40	1,800点

### (2) 技術点の評価方法

① 評価の項目については、基礎点を付与する項目は、全ての要求事項に適合した場合に150点を与え、適合しない要求事項がある場合には失格とする。

② 加点を付与する項目については各項目の重要度を3段階に分け、それぞれ以下の配点とする。

重要度	配点
高	200点
中	150点
低	100点

③加点評価項目の評価は、各評価項目の配点の上限の範囲内で、評価ランクによりA～Eの評価を行い、それぞれのランクに該当する得点率を、各評価項目の配点に乗じて算出した技術点を付与する。

評価	最大加点		
	重要度高	重要度中	重要度低
A	200点	150点	100点
B	150点	110点	75点
C	100点	80点	50点
D	50点	40点	25点
E	0点	0点	0点

④各項目の評価基準は以下のとおりとする。

評価	評価基準	得点		
		重要度高	重要度中	重要度低
A	提案内容が具体的に記述されており、特に優れている。	200点	150点	100点
B	提案内容が具体的に記述されており、その一部が特に優れている。	150点	110点	75点
C	提案内容が優れている。	100点	80点	50点
D	提案内容の一部が優れている。	50点	40点	25点
E	提案内容が標準的であり、加点すべき要素がない。	0点	0点	0点

⑤ワーク・ライフ・バランス等の推進に関する指標

下表の認定等の区分に基づき加点を付与することとする。

なお、認定を証するもの（認定通知書等の写し）を提出することとする。

評価項目	認定等の区分		配点
ワーク・ライフ・バランス等の推進に関する指標	女性活躍推進法に基づく認定（えるぼし認定企業）	1段階目※1	60
		2段階目※1	120
		3段階目※2	150
		行動計画	30
	次世代法に基づく認定（くるみん認定企業・プラチナくるみん認定企業）	くるみん認定（旧基準）※3	60
		くるみん認定（新基準）※4	90
		プラチナくるみん	120
	若者雇用促進法に基づく認定（ユースエール認定企業）		120

150

- ・複数の認定等に該当する場合は、最も配点が高い区分により加点を行うものとする。
- ・内閣府男女共同参画局長の認定等相当確認を受けている外国法人については、相当する各認定等に準じて加点する。

- ※1 労働時間等の働き方に係る基準は満たすことが必要。
- ※2 女性活躍推進法に基づく一般事業主行動計画の策定義務がない事業主（常時雇用する労働者の数が300人以下のもの）に限る（計画期間が満了していない行動計画を策定している場合のみ）。
- ※3 旧くるみん認定マーク（次世代育成支援対策推進法施行規則等の一部を改正する省令（平成29年厚生労働省令第31号）による改正前の認定基準又は同附則第2条第3項の規定による経過措置に基づく認定マーク）
- ※4 新くるみん認定マーク（次世代育成支援対策推進法施行規則等の一部を改正する省令（平成29年厚生労働省令第31号）による改正後の認定基準に基づく認定マーク）

4 注意事項

提案内容が不明確な場合は評価の対象とならない場合があるので、提案書は具体的かつ明確に記述すること。

## 5 評価項目

### (1) 基礎点を付与する項目

項番	評価項目	配点
(1)	次の(1)から(28)に掲げる必須要求事項をすべて満たしていること	150

### 必須要求事項

項番	記載箇所		要求事項	要求事項の内容
(1)	仕様書	2.1	業務概要	業務概要を理解し、これを踏まえた提案内容とすること。
(2)	仕様書	2.2	請負者要件	請負者の要件を満たすことを証明すること。
(3)	仕様書	2.3	履行期間	履行期間の要件を満たすことを証明すること。
(4)	仕様書	2.4	検収	納品物の要件を満たすことを証明すること。
(5)	仕様書	2.5 2.6	納品物、受渡媒体、部数、方法	提出物、受渡媒体、部数、方法の要件を満たすことを証明すること。
(6)	仕様書	3	本業務の内容	本業務の内容を理解し、これを踏まえた提案内容とすること。
(7)	仕様書	3.1	つくばセンター情報ネットワークシステム運用管理業務	つくばセンター情報ネットワークシステム運用管理業務の要件を満たすことを証明すること。
(8)	仕様書	3.2	地域センター情報ネットワークシステム運用管理業務	地域センター情報ネットワークシステム運用管理業務の要件を満たすことを証明すること。
(9)	仕様書	3.3	ユーザ支援業務	ユーザ支援業務の要件を満たすことを証明すること。
(10)	仕様書	3.4	ヘルプデスク業務	ヘルプデスク業務の要件を満たすことを証明すること。
(11)	仕様書	3.5	情報セキュリティインシデント対応支援業務	情報セキュリティインシデント対応支援業務の要件を満たすことを証明すること。
(12)	仕様書	3.6 3.6.1 3.6.2	監視・障害予防処置に関する業務	監視・障害予防処置に関する業務の要件を満たすことを証明すること。
(13)	仕様書	3.7	他業者との連携	他業者との連携の要件を満たすこと



				を証明すること。
(14)	仕様書	3.8 3.8.1 3.8.2 3.8.3 3.8.4 3.8.5 3.8.6	その他対応	その他対応に記載されている要件を満たすことを証明すること。
(15)	仕様書	4	本業務の体制及び作業報告	本業務の体制及び作業報告に記載されている要件を満たすことを証明すること。
(16)	仕様書	4.1.1	つくばセンター情報ネットワークシステム運用管理業務における業務体制及び障害対応時間	業務体制及び障害対応時間に記載されている要件を満たすことを証明すること。
(17)	仕様書	4.2.1	地域センター情報ネットワークシステム運用管理業務における業務体制及び緊急対応時間	業務体制及び緊急対応時間に記載されている要件を満たすことを証明すること。
(18)	仕様書	4.3	ユーザ支援業務における業務体制	業務体制に記載されている要件を満たすことを証明すること。
(19)	仕様書	4.4	ヘルプデスク業務における業務体制	業務体制に記載されている要件を満たすことを証明すること。
(20)	仕様書	4.5	情報セキュリティインシデント対応支援業務における業務体制	業務体制に記載されている要件を満たすことを証明すること。
(21)	仕様書	4.6 4.6.1 4.6.2 4.6.3	業務の引継ぎ	業務の引継ぎに記載されている要件を満たすことを証明すること。
(22)	仕様書	4.7	業務責任者の選定	業務責任者の選定に記載されている要件を満たすことを証明すること。
(23)	仕様書	4.9	業務従事者の交代及び代替要員	業務従事者の交代及び代替要員に記載されている要件を満たすことを証明すること。

(24)	仕様書	4. 11	報告会の実施と作業報告書の作成	報告会の実施と作業報告書の作成に記載されている要件を満たすことを証明すること。
(25)	仕様書	5	運用実績の評価（サービスレベルアグリーメント）	運用実績の評価（サービスレベルアグリーメント）に記載されている要件を満たすことを証明すること。
(26)	仕様書	6	業務従事者のスキル	業務従事者のスキルを満たすことを証明すること。
(27)	仕様書	7	セキュリティ	セキュリティに記載されている要件を満たすことを証明すること。
(28)	仕様書	8	付帯事項	付帯事項に記載されている要件を満たすことを証明すること。

## (2) 加点を付与する項目

項番	評価対象	評価項目	分類	配点	
(1)	仕様書 3 3.1 3.2 3.3 3.4 3.5	対象業務	・仕様書記載の範囲の業務を行ううえで、適用可能な方法論を有しており、方法論の内容及び適用方法が具体的に示されていること。	重要度高	200
(2)	仕様書 3.6 3.6.1 3.6.2	監視・障害予防処置	・仕様書記載の範囲の業務を行ううえで、監視・障害予防処置対応が、具体的に記載されているなど、有効かつ柔軟な対応であると認められること	重要度低	100
(3)	仕様書 3.8 3.8.1 3.8.2 3.8.3 3.8.4 3.8.5	その他対応	・仕様書記載の範囲の業務を行ううえで、緊急時、停電、災害対策訓練、資産管理、情報ネットワークシステム導入、入れ替え作業に伴う作業に関して、具体的に記載されているなど、有効かつ柔軟な対応であると認められること	重要度中	150
(4)	仕様書 4 4.1.1 4.2.1 4.3 4.4 4.5 4.9 4.10	本業務の体制	・仕様書記載の範囲の業務を行ううえで、役割や人数の提示とともに業務フロー図を用いるなどして具体的に示されていること。	重要度低	100
(5)	仕様書 4 4.1.1 4.2.1 4.3 4.4	本業務の体制におけるリスク管理	・要員不足が発生するリスクを管理し、発生後の対応が、具体的に記載されているなど、有効かつ柔軟な対応であると認められるこ	重要度低	100

		4.5 4.9 4.10		と。		
(6)	仕様書	4.1.1 4.2.1	緊急時の対応、情報セキュリティインシデント及び障害対応時間	・情報セキュリティインシデント及び障害対応開始までの所要時間の対応と、どのように短時間に対応し得るかが、具体的に記載されており、有効かつ柔軟な対応であると認められること。	重要度高	200
(7)	仕様書	4.2.1	各地域センター 現地訪問作業日数	・各地域センター 現地訪問作業日数が、具体的に記載されているなど、有効かつ柔軟な対応であると認められること。また 拠点重要度の変更が産総研から申し出があった場合に対応できることが認められること。	重要度中	150
(8)	仕様書	4.6	業務の引継ぎ	・契約時及び請負期間満了時における円滑な引継ぎについて、確実に対象システムへの理解を深め、習熟するための提案がわかりやすく記述されていること。	重要度低	100
(9)	仕様書	5	運用実績の評価（サービスレベルアグリーメント）	・SLA の設定にあたって、仕様書に記載のある要求水準を超える目標が記述され、達成するための効果的な手法、達成できなかった場合の原因分析や対策・立案の方策の提案について具体的な手法をとまってわかりやすく記述されていること。	重要度中	150

(10)	仕様書	6	業務従事者の スキル	<ul style="list-style-type: none"> <li>本業務を実施するうえで有効と判断されるスキル資格保持(1名以上)経験(半数以上)を、本業務を担当する従事者は保持していることが具体的に示されていること。資格・経験・人数により加点を行う。</li> </ul>	重要 度中	150
(11)	仕様書	7	セキュリティ の確保	<ul style="list-style-type: none"> <li>本業務を実施するにあたり、セキュリティ確保に資する計測項目・計測方法、運用支援業務者による不正の防止方法等、セキュリティ確保に資する監視方法の提案についてわかりやすく記述されているとともに情報セキュリティの確保に資する第三者機関による認証等を複数保有するなど、客観的に高度な情報セキュリティ水準が担保されていると認められること。</li> </ul>	重要 度低	100

1,500