

公告時とは異なります。
(一部削除箇所あり)

情報システムの運用及び管理業務
民間競争入札実施要項 (案)

平成28年〇月
独立行政法人 酒類総合研究所

目次

1	趣旨	1
2	情報システムの運用及び管理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	5
4	入札参加資格に関する事項	6
5	入札に参加する者の募集に関する事項	7
6	情報システムの運用及び管理業務を実施する者を決定するための評価の基準その他の本業を実施する者の決定に関する事項	8
7	情報システムの運用及び管理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	9
8	情報システムの運用及び管理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	9
9	情報システムの運用及び管理業務の請負者が、本作業を実施するに当たり、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	9
10	情報システムの運用及び管理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請負者が負うべき責任に関する事項	13
11	情報システムの運用及び管理業務に係る第7条第8項に規定する評価に関する事項	13
12	その他業務の実施に関し必要な事項	14

別紙1	ネットワーク構成図
別紙2	対象機器詳細一覧
別紙3	従来の実施状況に関する情報の開示
別紙3-1	運用管理の業務フロー図
別紙3-2	酒類総合研究所組織図
別紙4	情報システムの運用及び管理業務に関するヘルプデスク満足度調査票
別紙5	守秘義務に関する誓約書
別紙6	履行証明書項目一覧
別添	情報システムの運用及び管理業務仕様書

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、独立行政法人酒類総合研究所（以下、「研究所」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「情報システムの運用及び管理業務」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 情報システムの運用及び管理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) 運用管理作業の概要

本業務は請負者の専属の技術者を情報処理室に常駐させ、情報システム等の運用管理及びヘルプデスク作業を行わせるものである。

基幹サーバ、クライアント PC、ファイルサーバ等は、研究企画知財部門（以下、「担当部門」という。）が運用管理している。

基幹サーバ及びファイルサーバ等は情報処理室又は各部門に設置しており、クライアント PC は約 160 台設置、研究用等 PC は約 210 台設置されている。

イ 運用管理作業の規模

情報システムは、職員等約 100 名が利用している。

ロ 運用管理作業の詳細

民間事業者が実施する本作業の内容は次のとおりであり、その詳細は「別添 1 情報システムの運用及び管理業務仕様書」（以下、「仕様書」という。）を基本とする。

(i) 対象機器

運用管理業務の対象となる機器は、次の「表 1 対象機器一覧」に記載するとおりである。ただし、研究所が新規で機器等を導入（表 1 対象機器一覧以外で新規に導入）する場合についても、本業務の対象とするが、新規機器等の導入により従来の作業工数が著しく変動する場合は、研究所は請負者と協議を行うものとする。

表 1 対象機器一覧

名称	説明
基幹サーバ	サーバ室内に設置の、各種サービスを提供するサーバである。
WWW サーバ	外部に対してコンテンツ等の提供を行う。
AD サーバ	・研究所内ネットワークのユーザアカウントを一元管理し、ドメイン名解決（DNS）を行う。 ・各種ファイルサーバへのアクセス権限の設定などを行う。

AD サーババックアップサーバ	AD/WSUS サーバのバックアップを行う。
WSUS サーバ	クライアント PC に対して、セキュリティ更新、パッチの適用、サービスパックの導入などを一括して行う。
イントラネット及びセキュリティサーバ	<ul style="list-style-type: none"> ・職員等向けの Web コンテンツを提供する。 ・暗号化ソフトの管理、設定、使用状態のログの収集などのサービスを提供する。
プロキシサーバ	<ul style="list-style-type: none"> ・インターネット上の有害なサイト等へのアクセス制限を行う URL フィルタリングサービスを提供する。 ・サイトアクセスのログを取得する。
メールウイルスチェック SPAM 判定サーバ	外部からのメールを SPAM 判定すると共に、メールのウイルスチェックを行う。
メールサーバ	内外へ送受信可能なメールサービスを提供する。
DB サーバ	会計及び旅費システムのデータを管理している。
DB サーバ等バックアップサーバ	イントラネット及びセキュリティサーバ、DB サーバ、WSUS サーバのバックアップを行う。
分析ソフトライセンスサーバ	遺伝情報処理ソフトウェア (GENETYX) の使用状況の監視を行う。
ネットワークログ収集装置	研究所内ネットワーク上で流れているパケットの情報を収集する。
コールドスタンバイ機	イントラネット及びセキュリティサーバ、DB サーバ、WSUS サーバのコールドスタンバイ機。
総務課ファイルサーバ	総務課で用いる電子文書を保存するサーバである。
総務課ファイルサーババックアップサーバ	総務課ファイルサーバのバックアップを行う。
研究企画知財部門ファイルサーバ	研究企画知財部門で用いる電子文書を保存するサーバである。
研究企画知財部門ファイルサーババックアップサーバ	研究企画知財部門サーバのバックアップを行う。
研究用 DB サーバ	データ分析及び分析結果を外部に公開するためのサーバである。
無停電電源装置	基幹サーバに付随する、無停電電源装置である。
Windows 系クライアント PC (約 150 台)	職員等が事務作業で利用する、Windows 系のパーソナルコンピュータである。(約 150 台) ※おおよその参考値であり、人事異動等に伴い若干台数の変動があり得る。
Mac 系クライアント PC (約 10 台)	職員等が事務作業で利用する、Mac 系のパーソナルコンピュータである。(約 10 台) ※おおよその参考値であり、人事異動等に伴い若干台数の変動があり得る。
複合機 (16 台)	職員等が事務作業で利用する、複合機である。(16 台) ※おおよその参考値であり、人事異動等に伴い若干台数の変動があり得る。
基幹 L2 スイッチ (24 台)	所内の各棟及び各フロアに設置している機器である。
各部門ファイルサーバ	総務課及び研究企画知財部門以外の部門が用いる電子文書を保存するサーバである。

研究用 PC (約 190 台)	分析又は機器制御等に用いるパーソナルコンピュータであり、イントラネットに接続しているもの (10台) 及び未接続のもの (180台) がある。
貸出用 PC (約 20 台)	貸出のために用いるパーソナルコンピュータであり、イントラネットに未接続のものであるが、必要に応じて接続する場合がある。

対象機器の詳細、ネットワーク構成については、「別紙1 ネットワーク構成図」及び「別紙2 対象機器詳細一覧」に示すとおりである。

なお、表1に記載する機器は、全て研究所に所有権が帰属する機器であり、リース又はレンタル機器はない。

(b) 運用及び管理業務の内容

A 運用管理手順書の作成

運用管理作業に係る手順書の作成、更新等を行う。

B 対象機器の管理

ウイルスパターンの更新、セキュリティ管理、障害対応、データ管理、アカウント管理、設定変更等の機器の管理を行う。

C 日次作業

基幹サーバの稼働確認等の日次作業を行う。

D IPアドレスの管理

研究所内ネットワークに接続されている機器等の IP アドレスを、台帳に記録し管理する。

E ヘルプデスク

対象機器の操作や利用方法に対する職員等からの問合せに対応し、対応内容を台帳に記録し管理する。

F Web 管理

研究所 HP の維持管理及びアクセス解析等、HTTPS 管理及びメールマガジンの配信等を行う。

(c) 履行場所

独立行政法人酒類総合研究所

〒739-0046 広島県東広島市鏡山 3-7-1

(2) 確保されるべき対象公共サービスの質

「2(1)ロ 運用管理作業の詳細」に示した作業を実施するに当たり、請負者が確保すべき公共サービスの質に係る達成目標をイのとおり定める。

イ 達成目標

(i) セキュリティ

A セキュリティの重大障害の件数

本業務に起因して、要機密情報が流出するセキュリティの重大障害の件数は、各月ごとに0件であること。

なお、本業務に起因しない職員及び別業者による情報流出については、件数に含まない。

B 脆弱性情報の把握

信頼できる団体（IPA、JPCERT及びウイルス対策ソフトウェアベンダー等）から脆弱性情報を毎日取得し、深刻な脆弱性については公表されてから研究所に報告するまでが1営業日以内であること。

(b) システム運用上の重大障害の件数

本業務に起因して、全ての利用者の業務に影響が生じるシステム停止及び障害状態が4時間以上継続する重大障害の件数は、各月ごとに0件であること。

(c) ヘルプデスク当日回答率

問合せ対応のうち、本業務対象機器の操作や利用方法に係る問合せの件数に対して、当日中に回答した問合せ件数の割合が、90%以上であること。ただし、回答を行う利用者が出張又は休暇等により不在となり、民間事業者の責めに帰すべき理由によらず当日中に回答できなかった場合については、その日以降にその利用者が初めて職場に出勤した日に回答を行うことで、当日中に回答したものとみなす。

【当日回答率】

$$\frac{\text{当日中に回答した件数}}{\text{本業務対象機器の操作や利用方法等に係る問い合わせ件数}} \times 100(\%)$$

(d) システム運用

A サービス稼働率

基幹サーバとして分類されているサーバ群（「表1 対象機器一覧」参照）のサービス稼働率が、半年毎に99%以上（1分未満の停止時間は切り捨てとする）であること。ただし、計画停止及び民間事業者が保守を実施しない業務システム等のサービスを除く。

なお、稼働率の考え方は以下のとおり。

【サービス稼働率】

$$\frac{(\text{1ヶ月の日数} \times 24\text{時間}) - (\text{サービス停止時間})}{(\text{1ヶ月の日数} \times 24\text{時間}) - (\text{計画停止時間})} \times 100(\%)$$

【計画停止時間】

定期点検等であらかじめ計画されたその月のサービス停止時間

B 定期バックアップ率

設定した定期バックアップ件数に対して、バックアップが正常に完了した件数の割合が、年間で99%以上であること。

【バックアップ率】

$$\frac{\text{バックアップが正常に完了した件数}}{\text{定期バックアップ件数}} \times 100(\%)$$

(e) 業務の内容

仕様書に示す業務を適切に実施すること。

(f) ヘルプデスク満足度調査の結果

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し、その集計結果（年1回）の基準スコア（75点以上）を維持すること。

- ・ 問い合わせから回答までに要した時間

- ・ 回答又は手順に対する説明の分かりやすさ
 - ・ 回答又は手順に対する結果の正確性
 - ・ 担当者の応対（言葉遣い、親切さ、丁寧さ等）
- 各項目とも、「満足」（配点100点）、「ほぼ満足」（同80点）、「普通」（同60点）、「やや不満足」（同40点）、「不満足」（同0点）で回答させ、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。
- なお、当該調査の内容は別紙4「情報システムの運用及び管理業務に関するヘルプデスク満足度調査票」のとおりである。

(II) 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(イ)及び(ロ)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。

ロ 達成目標の改訂

設定した達成目標については、必要に応じて見直しを実施し改訂するものとする。改訂の契機は次のとおりとする。

- (イ) 研究所及び請負者双方の合意事項に明確な変更が生じた場合
- (ロ) 研究所及び請負者双方が必要と認めた場合

ハ 達成目標に係る免責事項

次に示す場合は、達成目標の適用外とする。

- (イ) 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
- (ロ) 請負者以外の過失又は故意による障害の場合
- (ハ) 請負者の瑕疵によらず障害復旧が行えない場合
- (ニ) 請負者の瑕疵によらず障害を認識できない場合
- (ヘ) 研究所及び請負者双方の協議の上で計測の除外とした場合
- (ホ) 本作業対象外の機器及びシステムに起因する場合

ニ 達成目標に係る是正措置

「2(2)イ 達成目標」で定める指標値が達成されていないと認められる場合、請負者は未達成の項目に対する改善策を提示し、研究所の承諾を得た上で対策を講じること。改善策の内容が、目標の達成に十分であると認められるまでは、研究所は、契約金額の支払いを行わないことができる。

(3) 契約金額の支払いに関する事項

イ 契約の形態は、業務請負契約とする。

ロ 研究所は、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監督・検査を実施するなどして適正に実施されていることを確認した上で、適正な支払請求書を受領した日から30日以内に、毎月、契約金額を支払うものとする。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、請負者が行う引継ぎや準備行為等に対して、請負者に発生した費用は、請負者の負担とする。

3 実施期間に関する事項

本業務の実施期間は、平成28年4月1日から平成31年3月31日までとする。

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) 独立行政法人酒類総合研究所契約事務取扱要領第 5 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、特別の理由がある場合に該当する。
- (3) 独立行政法人酒類総合研究所契約事務取扱要領第 6 条の規定に該当しない者であること。
- (4) 平成 25・26・27 年度財務省競争参加資格（全省庁統一資格）において「役務の提供等」のうち「情報処理」の「A」、「B」又は「C」等級に格付けされ、中国地域の競争参加資格を有する者、又は当該競争参加資格を有していない者で、入札参加資格審査書類の受領期限までに競争参加資格審査を受け、競争参加資格者名簿に登録された者であること。
- (5) 経営の状況又は信用度が極度に悪化していないと認められる者であり、適正な履行が確保される者であること。
- (6) 法人税並びに消費税及び地方消費税の滞納がないこと。
- (7) 労働保険、厚生年金保険等の適用を受けている場合、保険料等の滞納がないこと。
- (8) 入札参加者は、過去 3 年間のうちに、酒類総合研究所と同規模以上の機器及び人員を対象とした 1 年間以上の運用管理作業の実績を有していること。
なお、運用管理作業の実績については、円滑に契約を全うした実績期間のみを認めるものとする。
- (9) システム運用保守及びセキュリティ監視に関する十分なスキルを有している者を業務実施体制に含めること。なお、本業務を遂行する作業要員に必要なスキル等は以下のとおりとする。
 - イ 作業要員は過去 3 年間のうちに、酒類総合研究所と同規模以上の機器及び人員を対象とした 1 年間以上の運用管理作業の実績を有していること。それに加えて、通算 3 年以上の運用管理作業の実績を有する者であること。
 - ロ 作業要員は、以下に挙げる作業項目について、関連技術（括弧内は参考例示）に精通していると共に、項目毎に示した期間以上の管理運用作業の実績を有しているか、もしくは同等の実績を有していること。
 - (i) サーバ OS 運用管理（カーネル、ディスク、ネットワーク設定等） 3 年以上
※酒類総合研究所使用ソフトウェア：Microsoft 社 Windows Server 2008 R2 Standard、WSUS サービス等
 - (ii) サーバ仮想化運用管理（仮想マシン構築、スナップショット作成等） 1 年以上
※酒類総合研究所使用ソフトウェア：サーバ：VMware ESXi 5.1.0
クライアント：vSphere Client 5.1.0
 - (iii) ディレクトリサービスサーバ運用管理（アカウント管理、DNS 設定等） 1 年以上
※酒類総合研究所使用ソフトウェア：Microsoft 社 Active Directory
 - (iv) 電子メールサーバ運用管理（配送経路設定、SMTP、POP プロトコル等） 1 年以上
※酒類総合研究所使用ソフトウェア：Red Hat Enterprise Linux 6.6
 - (v) ウェブサーバ運用管理（HTTP プロトコル、CGI、SSL 等） 1 年以上

※酒類総合研究所使用ソフトウェア：Apache 2.2.15(Unix) (OS:Red Hat Enterprise Linux 6.6)、SiteTracker9等

- (k) プロキシサーバ運用管理（フィルタリング、キャッシュ設定等） 1年以上

※酒類総合研究所使用ソフトウェア：Proxy Server Ver.8.0

- (l) バックアップ運用管理（増分・差分バックアップ設計・設定等） 1年以上

※酒類総合研究所使用ソフトウェア：Acronis vmProtect 8.0

- (f) セキュリティ対策（セキュリティホール（バッファオーバーラン、SQLインジェクション等）、ウイルス駆除技術等） 1年以上

※酒類総合研究所使用ソフトウェア：McAfee VirusScan Enterprise 8.7 及び 8.8、McAfee、Email and Web Security Appliance (3100) v5.6、PacketBlackHole Ver.5等

- (g) ネットワーク運用管理（スイッチ設定、TCP/IP、OSI参照モデル、ルーティング等） 1年以上

ハ 作業要員はコンピュータ等の基本的な操作、基本的な電話対応等、ヘルプデスク業務における基本的なスキルを有していること。

- (10) 請負者は品質管理に関する ISO9001 認証を取得していること。また、情報セキュリティに関する ISMS 認証、ISO27001 認証又は JISQ15001 に準拠したプライバシーマーク使用許諾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

入札公告	平成 27 年 11 月中旬頃
現場説明（個別対応予定）・資料閲覧	平成 27 年 12 月上旬頃
競争参加資格確認書類提出期限	平成 28 年 1 月中旬頃
履行証明書提出期限	平成 28 年 1 月中旬頃
履行証明書の審査	平成 28 年 1 月中旬頃
入札書の提出期限	平成 28 年 1 月下旬頃
開札及び落札予定者の決定	平成 28 年 1 月下旬頃
契約の締結	平成 28 年 4 月 1 日

(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。

イ 入札参加申込書

入札参加の意思表示を記載した書類

ロ 履行証明書

別紙 6「履行証明項目一覧」に示す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。

ハ 競争参加資格審査結果通知書の写し

平成 25・26・27 年度財務省競争参加資格（全省庁統一資格）において「役務の提供等」のうち「情報処理」の「A」、「B」又は「C」等級に格付けされ、中国地域の競争参加資格を有することを証明する審査結果通知書の写し

ニ 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）

ホ 入札書

入札金額（契約期間内の全ての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。

ヘ 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。

ト 確認書

契約に際して、落札情報を研究所 HP に公表することを同意した書類。

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

リ 主たる事業概要、従業員数、事業所の所在地、代表者略歴、主要株主構成及びその他の者との間で競争の導入による公共サービスの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。

6 情報システムの運用及び管理業務を実施する者を決定するための評価の基準その他の本業務を実施する者の決定に関する事項

本業務を実施する者（以下、「落札者」という。）の決定は、最低価格落札方式によるものとする。なお、技術の評価に当たっては、入札プロセスの中立性、公平性を確保するため、酒類総合研究所 CIO 補佐官に意見を聞くものとする。

(1) 履行証明書

履行証明書の要求項目について、その全てを満たさない入札は無効とする。

(2) 落札者の決定

イ 入札者の入札価格が独立行政法人酒類総合研究所契約事務取扱要領第 25 条に基づいて作成された予定価格の制限の範囲内であり、かつ最低の価格をもって有効な入札をしたものを落札者とする。予定価格の制限の範囲内に達した有効な入札がない場合は、直ちに再度の入札を行う。

ロ 落札者が決定したときは、落札者の氏名及び名称、落札金額について公表するものとする。

(3) 落札者が決定しなかった場合の措置

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

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

7 情報システムの運用及び管理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) 開示情報従来の実施に要した経費

対象業務に関して、以下の情報は別紙3「従来の実施状況に関する情報の開示」のとおりに開示する。

- イ 従来の実施に要した経費
- ロ 従来の実施に要した人員
- ハ 従来の実施に要した施設及び設備
- ニ 従来の実施における目的の達成の程度
- ホ 従来の実施方法等

(2) 資料の閲覧

前項ホ「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。

ただし、閲覧を希望する資料であっても、研究所の情報セキュリティ保護等の観点から、提示できない場合がある。

8 情報システムの運用及び管理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) 研究所の財産の使用

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。

- イ 情報処理室、サーバ室及び業務に必要な電気・通信設備、業務端末等
- ロ その他研究所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

- イ 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。
- ロ 請負者は、あらかじめ研究所と協議した上で、研究所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。
- ハ 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、必要な現状回復を行う。
- ニ 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 情報システムの運用及び管理業務の請負者が、本作業を実施するに当たり、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) 本業務請負者が研究所に報告すべき事項、研究所の指示により講じるべき措置

イ 報告等

- (4) 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研究所に提出しなければならない。

- (p) 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、直ちに研究所に報告するものとし、研究所と請負者が協議するものとする。
- (n) 請負者は、契約期間中において、(i)以外であっても、必要に応じて研究所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。

ロ 調査

- (i) 研究所は、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、又は研究所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。
- (p) 立入検査をする研究所の職員は、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。

ハ 指示

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

(2) 秘密を適正に取り扱うために必要な措置

- イ 請負者は、本業務の実施に際して知り得た研究所の情報を、第三者に漏らし、盗用し、又は本業務以外の目的のために利用してはならない、これらの者が秘密を漏らし、又は盗用した場合は、法第 54 条により罰則の適用がある。
- ロ 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研究所が認めた場合に限り、第三者へ開示できるものとする。
- ハ 請負者は、研究所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。
- ニ 請負者は、研究所の情報セキュリティに関する規程等に基づき、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、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に関して、別紙 5「守秘義務に関する誓約書」に署名し、遵守しなければならない。
- ホ イからニまでのほか、研究所は、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

イ 本業務開始

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。

ロ 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、書面による研究所の事前の承認を得たときは、この限りではない。

ハ 瑕疵担保責任

- (i) 研究所は、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。
- (ii) 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、研究所は、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。

ニ 再委託

- (i) 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。
- (ii) 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、あらかじめ履行証明書において、再委託先に委託する業務の範囲、再委託を行うことの合理性及び必要性、再委託先の履行能力並びに報告徴収、個人情報の管理その他運営管理の方法（以下、「再委託先等」という。）について記載しなければならない。
- (iii) 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、研究所の承認を受けなければならない。
- (iv) 請負者は、(ii)又は(iii)により再委託を行う場合には、請負者が研究所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徴取することとする。
- (v) 再委託先は、請負者と同様の義務を負うものとする。
- (vi) (ii)から(v)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。

ホ 契約内容の変更

研究所及び請負者は、本業務の質の確保の推進、またはその他やむを得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。

ヘ 設備変更等における民間事業者への措置

国の行政機関等の長等は、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。

- (1) 設備を更新・撤去又は新設するとき
- (2) 法令改正、施設の管理水準の見直し等により業務内容に変更が生じるとき
- (3) 入居官署の変動等により業務量に変動が生じるとき

ト 契約の解除

研究所は、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、請負者は研究所に対して、請負費の総価の100分の10に相当する金額を違約金として支払わなければならない。その場合の算定方法については、研究所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、研究所との協議に基づき、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。

- (イ) 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。
- (ロ) 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。
- (ハ) 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。
- (ニ) 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。
- (ホ) 再委託先が暴力団若しく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。

チ 談合等不正行為

請負者は、談合等の不正行為に関して、研究所が定める「談合等の不正行為に関する特約」に従うものとする。

リ 損害賠償

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

ヌ 不可抗力免責・危険負担

研究所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、研究所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。

ル 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を、又は、与えることをしてはならない。

ロ 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。

ワ 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。

カ 本業務の引継

(イ) 現行請負者又は研究所からの引継ぎ

研究所は、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。

(ロ) 請負期間満了の際、業者変更が生じた場合の引継ぎ

研究所は、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。

ヨ 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、研究所と請負者との間で協議して解決する。

10 情報システムの運用及び管理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) 研究所が国家賠償法第1条第1項等の規定に基づき当該第三者に対する賠償を行ったときは、研究所は請負者に対し、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研究所の責めに帰すべき理由が存する場合は、研究所が自ら賠償の責めに任ずべき金額を超える部分に限る。）について求償することができる。
- (2) 請負者が民法（明治29年4月27日法律第89号）第709条等の規定に基づき当該第三者に対する賠償を行った場合であって、当該損害の発生について研究所の責めに帰すべき理由が存するときは、請負者は研究所に対し、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 情報システムの運用及び管理業務に係る法第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

酒類総合研究所は、本業務の実施状況について、内閣総理大臣が行う評価の時期（平成30年5月を予定）を踏まえ、本業務開始後、毎年3月に状況を調査する。

(2) 調査項目及び実施方法

イ ヘルプデスク当日回答率

年次報告書等により調査。

ロ ヘルプデスク満足度調査の結果

ヘルプデスクを利用した者に対して実施するアンケート（ヘルプデスク満足度調査）の集計結果（年1回）により調査。

ハ セキュリティの重大障害の件数

年次報告書等により調査。

ニ 脆弱性情報の把握

年次報告書等により調査。

ホ サービス稼働率

年次報告書等により調査。

ヘ システム運用上の重大障害の件数

年次報告書等により調査。

ト 定期バックアップ率

年次報告書等により調査。

チ 業務の内容

年次報告書等により調査。

(3) 意見聴取等

研究所は、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

研究所は、平成 30 年 5 月を目途として、本業務の実施状況等を内閣総理大臣及び官民競争入札等監理委員会へ提出する。

12 その他業務の実施に関し必要な事項

(1) 情報システムの運用及び管理業務の実施状況等の官民競争入札等監理委員会への報告

研究所は、法第 26 条及び第 27 条に基づく報告徴取、立入検査、指示等を行った場合には、その都度、措置の内容及び理由並びに結果の概要を官民競争入札等監理委員会へ報告することとする。

(2) 酒類総合研究所の監督体制

本契約に係る監督は、担当者自ら立会い、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：独立行政法人酒類総合研究所 研究企画知財部門職員

検査職員：独立行政法人酒類総合研究所 会計係長

(3) 本業務請負者の責務

イ 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。

ロ 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、使用品その他の従業者が、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。

ハ 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、同院の実施の検査を受けたり、同院から直接又は酒類総合研究所に通じて、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

イ 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（昭和 45 年法律第 48 号）第 27 条及び第 28 条を含む著作権の全てを研究所に無償で譲渡するものとする。

ロ 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、研究所が承諾した場合は、この限りではない。

ハ イ及びロに関わらず、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。

ニ 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。また、手続きに必要な費用は、全て請負者が負担することとする。

(5) 情報システムの運用及び管理業務

本業務を実施する際に必要な仕様は、別添1「情報システムの運用及び管理業務仕様書」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 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
情報システムの運用及び管理業務					
人件費	常勤職員		-	-	-
	非常勤職員		-	-	-
物件費			-	-	-
請負費	役務（運用員）		12,726	13,400	10,530
	機器・回線リース料		-	-	-
	設計・構築費		-	-	-
	その他		-	-	-
計	(a)				
参考値 (b)	減価償却費		-	-	-
	退職給付費用		-	-	-
	間接部門費		-	-	-
(a)+(b)					
(注記事項)					
請負業務のため、費用の詳細な内訳の開示は受けられない。					

2 従来の実施に要した人員		(単位：人)		
		平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
委託業者				
作業要員 ※		1	1	1
常勤職員		-	-	-
非常勤職員		-	-	-
(業務従事者に求められる知識・経験等)				
① 酒類総合研究所で使用される基本的アプリケーション及びサーバアプリケーションについて専門的知識を有していること。				
② 以下のイからへに掲げる業務について、5年以上の経験を有すること。				
イ WindowsXP 以上及び MacOS10.0 以上の障害への対応業務。				
ロ Windows2003 Server, UNIX 系 Server に関する管理業務。				
ハ セキュリティ監視及びネットワーク監視業務。				

- ニ コンピューターウイルスに関する業務及びウイルス駆除などの業務。
- ホ システム関係（ネットワーク，ハードウェア機器等も含む）の提案及び障害対応業務。
- ヘ ビジネスアプリケーションの開発工程（設計、開発、テストの一連の工程）に関する業務。

(※ 作業要員)

常勤1名の他、月に1度バックアップ要員として1名が来所している。

(業務の繁閑の状況とその対応)

年間を通じて、ほぼ一定の業務量があり、特に7月については、人事異動に伴うユーザ登録等の処理に関する業務及びヘルプデスクが発生する。

なお、平成27年度の主な対応状況は以下のとおりであるが、平成24年度、平成25年度及び平成26年度は記録がないため不明である（機器障害対応を除く）。

平成27年度委託事項別作業人日実績一覧表

(単位：人日)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
ネットワーク保守	8	7	8	7	7								
セキュリティ管理	1	1	4	2	3								
Web管理	5	2	1	1	2								
ヘルプデスク	4	2	4	3	2								
その他	3	6	5	9	7								
計	21	18	22	22	21	19	21	19	19	19	20	22	243

平成24年度機器障害対応件数一覧表

(単位：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	合計
機器障害対応	5	1	3	0	2	0	0	2	2	0	1	1	17

平成25年度機器障害対応件数一覧表

(単位：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	合計
機器障害対応	3	0	4	3	2	1	1	1	5	0	2	0	22

平成26年度機器障害対応件数一覧表

(単位：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	合計
機器障害対応	2	4	1	4	3	3	3	0	1	1	1	1	24

平成 27 年度主要作業別実績件数一覧表

(単位：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	合計
ヘルプデスク対応	58	44	99	104	75								
機器障害対応	0	0	0	0	0								
調達支援	0	4	3	4	0								
Web 更新	46	19	10	21	26								
計	104	67	112	129	101								

3 従来の実施に要した施設及び設備

(施設)

施設名称：酒類総合研究所管理棟

使用場所：1階情報処理室

(設備及び主要物品)

電話（外線可）1台

事務机2台

事務椅子2台

作業机5台

キャビネット8台

ロッカー1台

クライアントPC2台

プリンタ1台

4 従来の実施における目標の達成の程度

(施設)

① ヘルプデスク当日回答率

平成 25 年度から平成 27 年度の間、仕様書に示す要求事項を確実に実施しているが、当日回答率は把握していない。

② ヘルプデスク満足度調査の結果

平成 25 年度から平成 27 年度は未実施

③ セキュリティの重大障害の件数

平成 25 年度から平成 27 年度の間、セキュリティの重大障害は発生していない。

④ 脆弱性情報の把握

平成 25 年度から平成 27 年度の間、仕様書に示す運用管理作業を適切に実施している。

⑤ サービス稼働率

平成 25 年度から平成 27 年度の間、仕様書に示す運用管理作業を適切に実施しているが、障害復旧時間は把握していない。

⑥ システム運用上の重大障害の件数

平成 25 年度から平成 27 年度の間、システム運用上の重大障害は発生していない。

⑦ 定期バックアップ率

平成 25 年度から平成 27 年度の間、仕様書に示す運用管理作業を適切に実施しているが、定期バックアップ率は把握していない。

⑧ 業務の内容

平成 25 年度から平成 27 年度の間、仕様書に示す運用管理作業を適切に実施している。

5 従来の実施方法等

(施設)

① 従来の実施方法 (業務フロー図)

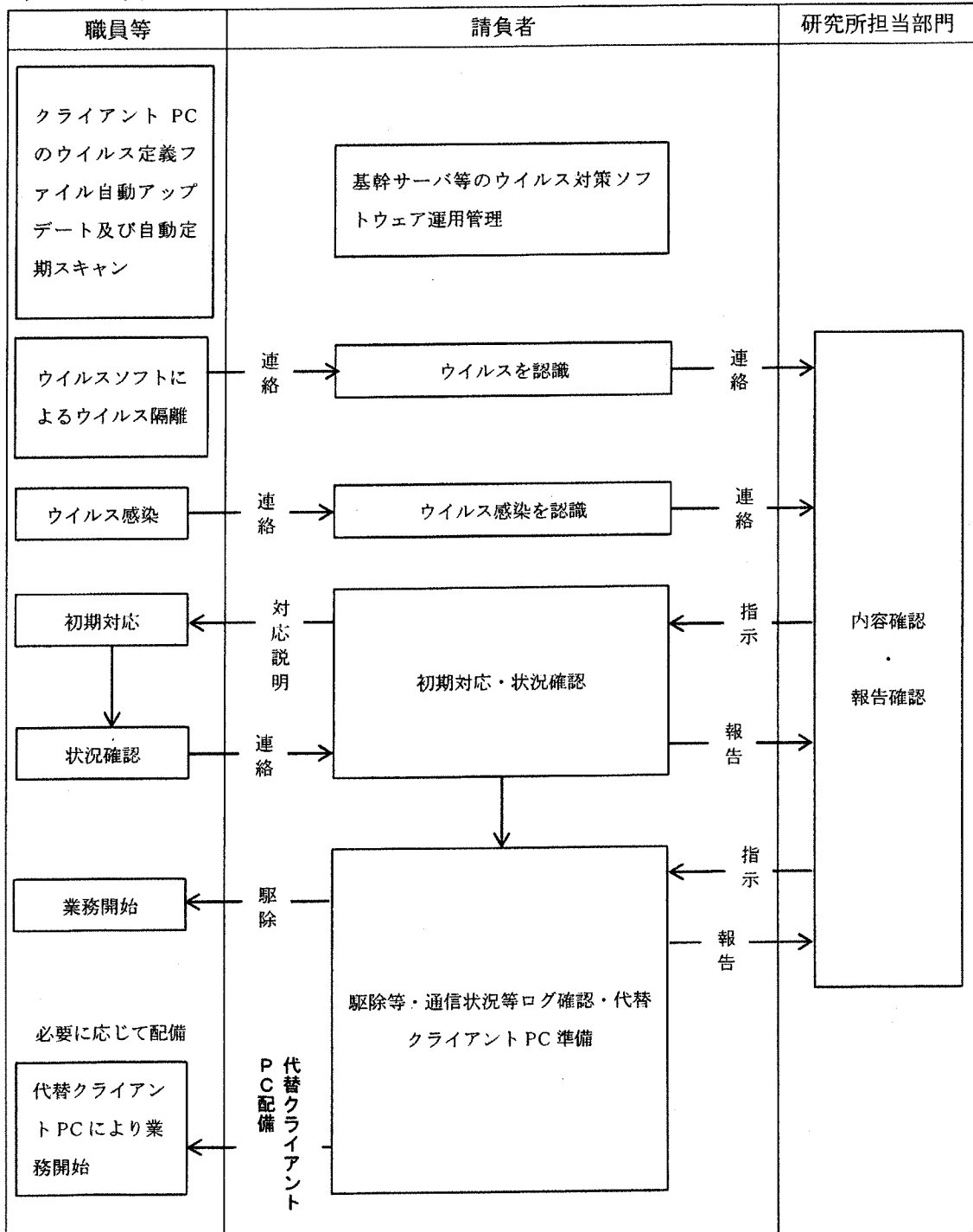
別紙 3-2 「運用管理の業務フロー図」のとおり

② 組織図

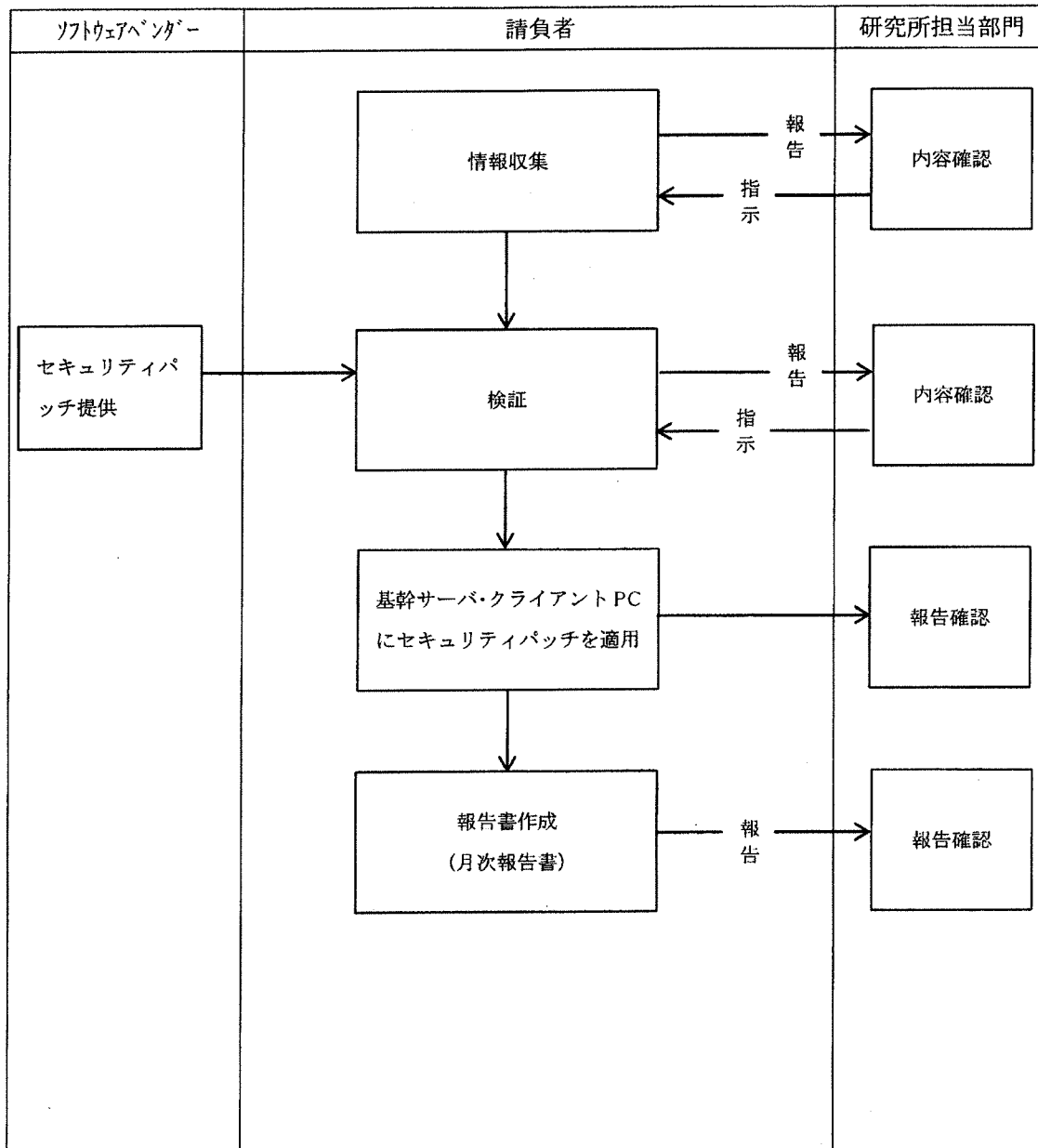
別紙 3-3 「酒類総合研究所組織図」のとおり

運用管理の業務フロー図

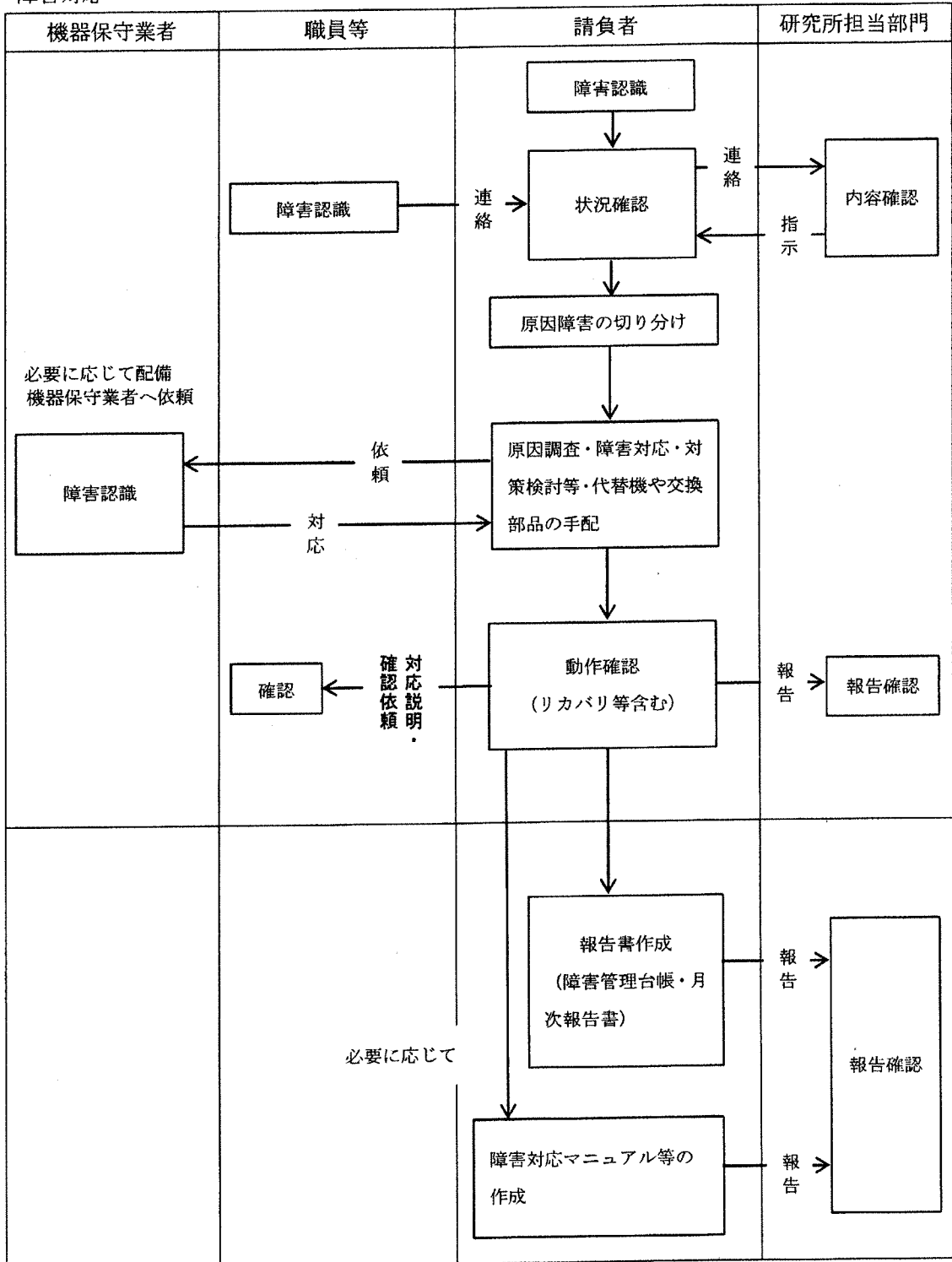
ウイルス対策



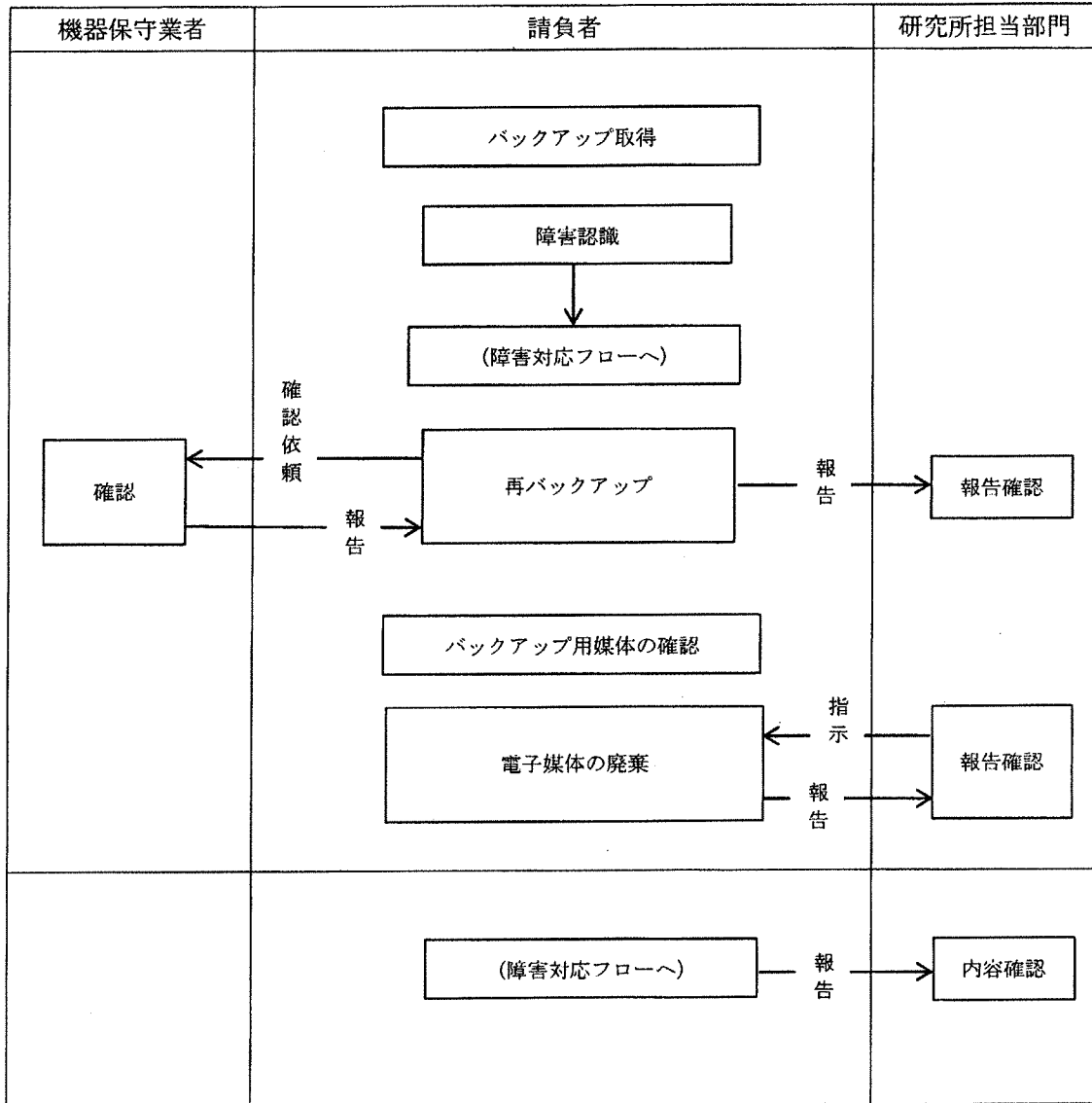
パッチの適用



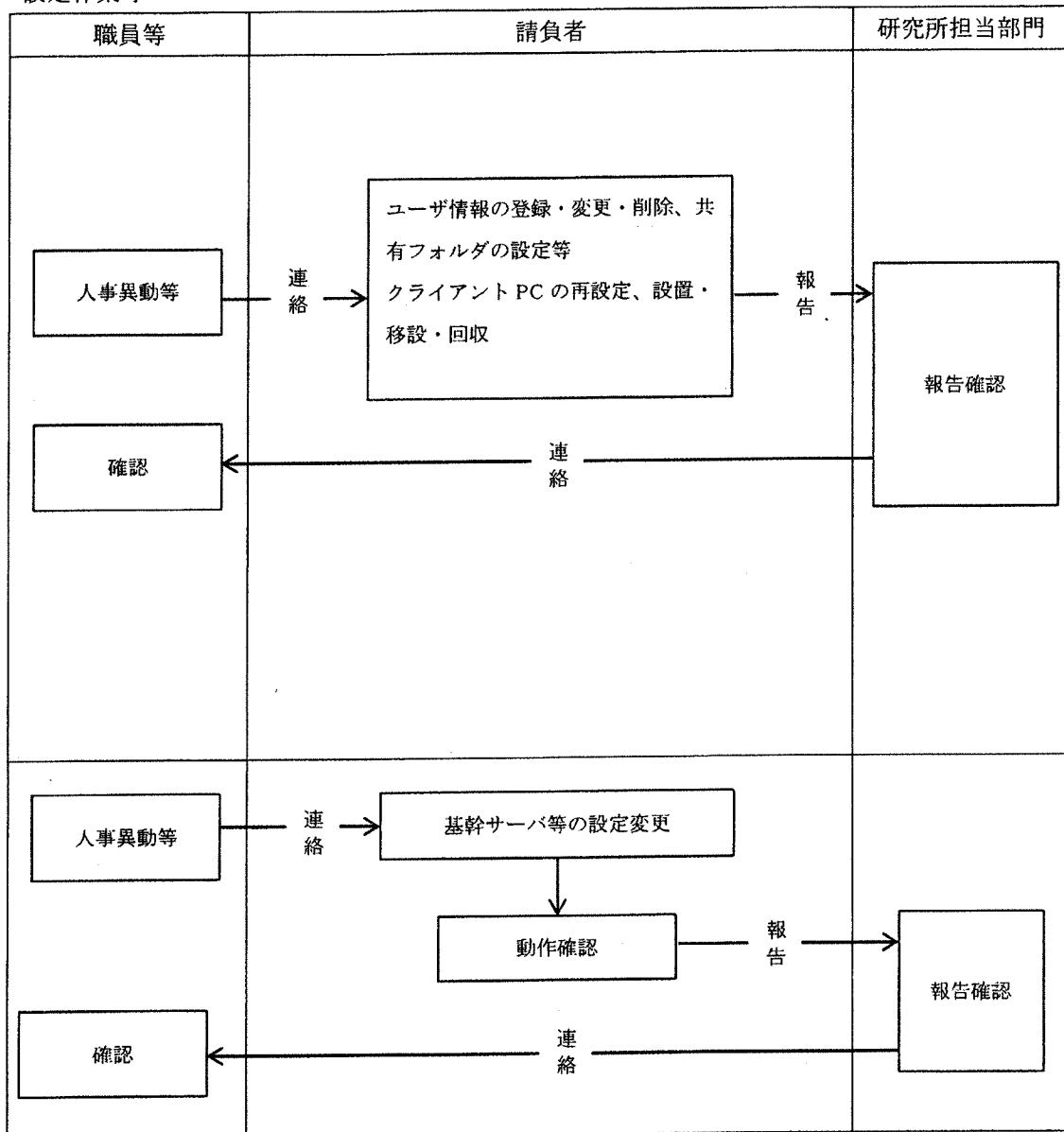
障害対応



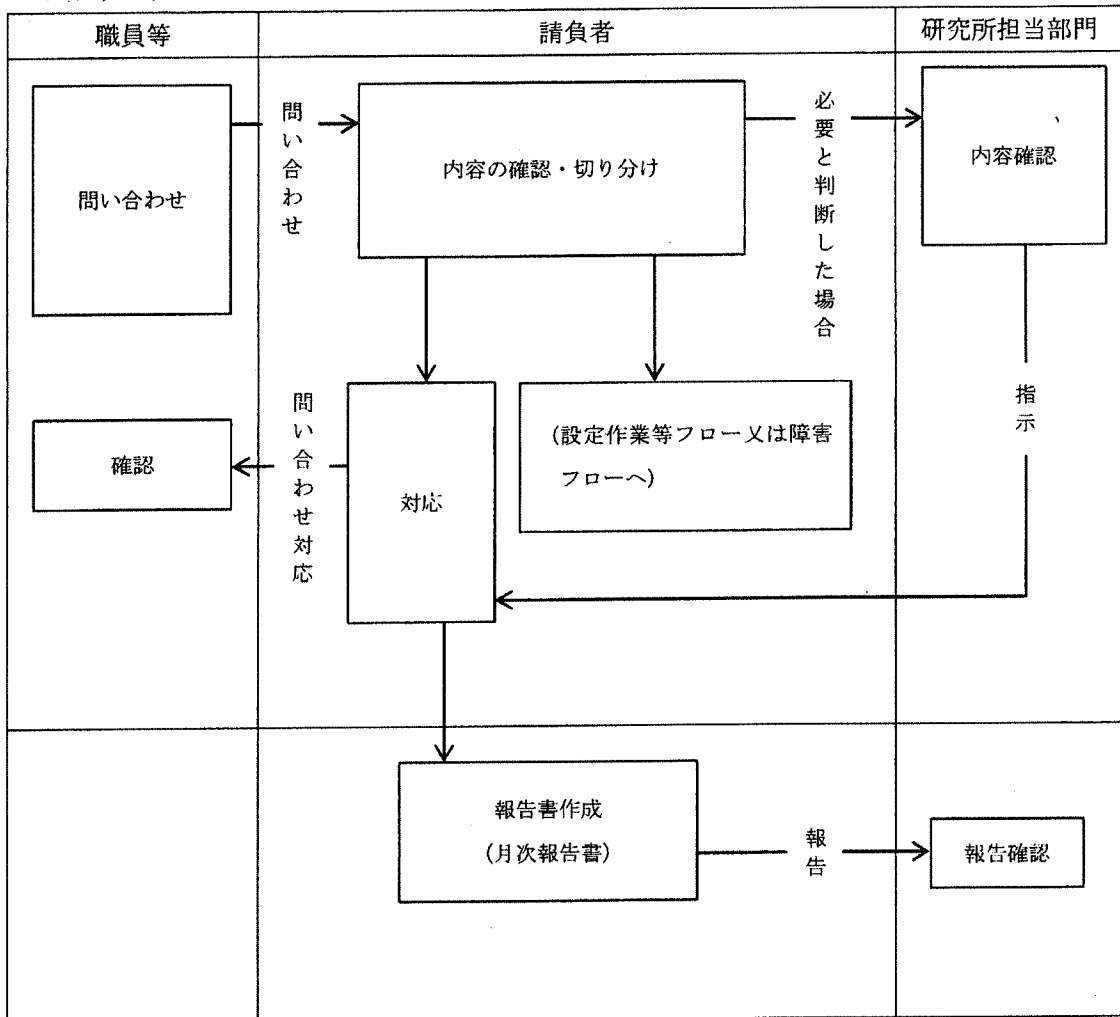
データ管理



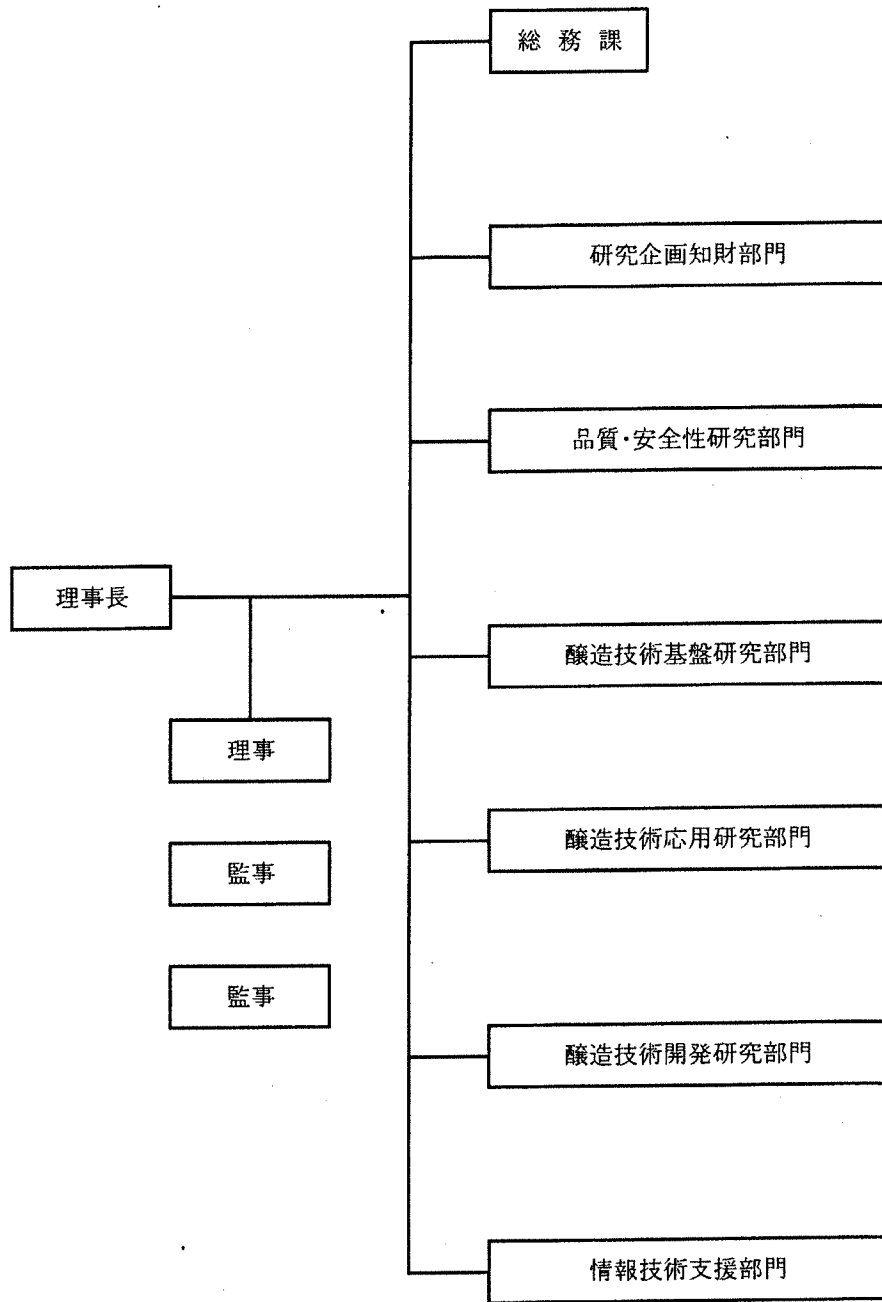
設定作業等



ヘルプデスク



酒類総合研究所 組織図



情報システムの運用及び管理業務に関するヘルプデスク満足度調査

この調査は、情報システムの運用及び管理業務に関する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ヘルプデスクサポートに対する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（言葉づかい、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： _____

【ご意見等】

ご協力ありがとうございました

守秘義務に関する誓約書

独立行政法人 酒類総合研究所 理事長 殿

_____「(以下、「弊社」という。)は、このたび、独立行政法人酒類総合研究所(以下、「貴法人」という。)の行う「情報システムの運用及び管理業務」を実施するにあたり、下記事項を誓約致します。

第1条 (守秘義務の誓約)

弊社は貴法人の許可なくして、社外はもちろん貴法人職員で本件に直接関与していない者に対しても、本入札に関し弊社が知り得たすべての事項・情報を開示、漏洩し、若しくは自ら使用しないことを約束致します。

第2条 (資料の返還等)

弊社は、守秘義務を遵守するため、貴法人より本入札に関し、貸与された資料一切の保管を厳重に行うことを約束し、貴法人より返還を要求された場合、これらの資料及びそのコピー並びにそれらに関する資料の一切を直ちに返還することを約束致します。

第3条 (請負業務後の守秘義務)

弊社は、貴法人において本請負業務が行われた後といえども、第1条記載の事項・情報を開示、漏洩若しくは使用しないことを約束致します。

第4条 (守秘義務違反の処置)

弊社は、貴法人とお約束した守秘義務に反した場合、貴法人が行う合法的処置を受けることを約束致します。

平成 年 月 日

住 所 _____

会社名 _____

代表者名 _____ 印 _____

履行証明書項目一覧

要求項目	要求要件	資料番号	評価基準	回答
運用管理作業の基本方針	本件の目的、内容、実施期間を踏まえ、運用管理作業を実施するにあたっての基本方針を具体的に記載すること。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適當
運用管理手順書の作成	仕様書の要件に基づき、業務手順等を記載した運用管理手順書を作成し提出すること。また、作成した運用管理手順書については、平成 28 年 3 月 31 日までに研究所担当職員の承諾を得ること。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適當
	運用管理手順書の作成後、業務手順等に変更が発生した場合は、速やかに更新し研究所担当職員の承諾を得ること。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適當
対象機器の管理（全機器対象）				
セキュリティ管理				
ウイルス対策	ウイルスに感染している機器等が発見された場合、又は職員等からウイルス感染の連絡があった場合には、研究所担当職員に報告し、その後の指示を仰ぐこと。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適當
	ウイルスの感染状況を確認し、削除等の適切な処理を行うこと。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適當
セキュリティパッチの適用				
クライアント PC 及び貸出用 PC	クライアント PC 及び貸出用 PC にインストールしているソフトウェアのセキュリティパッチが公開された場合、検証用クライアント PC にパッチを適用後、異常がないことを研究所担当職員に報告の上、各クライアント PC 及び貸出用 PC に適用すること。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適當
	本業務において障害が発生した場合は、障害解消のための適切な対応をとること。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適當
基幹サーバ	基幹サーバについて、インストールしているソフトウェアのセキュリティパッチが公開された場合、研究所担当職員と協議の上、パッチの適用を行うこと。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適當
	本業務において障害が発生した場合は、障害解消のための適切な対応をとること。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適當
セキュリティに関する情報収集	ウイルスやサイバーテロ等による被害を未然に防ぐため、公的及び一般的に信頼できる団体の情報等を毎日確認し、重要と考えられる情報については、研究所担当職員へ通知すること。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適當
	セキュリティ対策上措置が必要と考えられるときは、対策案の作成及び説明を行い、研究所担当職員の承諾を得た後に対策を実施すること。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適當
障害対応				
障害検知	障害の発生時に一次対応を行い、適切な対応をとること。一次対応には研究所担当職員への連絡、障害原因の切り分け、障害対応を実施する各機器保守業者への代替機や交換部品の手配等を含む。また、職員等からのインシデントの受付を行うこと。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適當
原因調査	必要に応じて、機器保守業者と連携して原因調査を行うこと		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適當
復旧	機器保守業者と連携して、機器等の迅速な復旧を図ること。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適當
	バックアップからのリカバリ作業が必要な場合は、業務への影響について十分に分析し、研究所担当職員と作業スケジュール等について協議し、合意を得た上で対象機器のリカバリ作業を行うこと。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適當
障害管理	発生した障害について、障害管理台帳に記録すること。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適當
	必要に応じて、障害対象マニュアルの作成及び機器保守業者と恒久対策の検討を行い、研究所担当職員の承諾を得た上で対策を行うこと。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適當
データ管理				
バックアップ	バックアップ取得対象機器について、バックアップスケジュールに基づき正常にバックアップが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、必要に応じて、機器保守業者と連携し、原因を究明の上、バックアップの再取得を実施すること。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適當
バックアップ用媒体の交換	バックアップ用サーバ等の寿命に基づき、適切な時期に交換を研究所担当職員に提言すること。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適當
電子媒体の廃棄	職員からの PC の廃棄依頼又はサーバの更新等、機器を廃棄する必要がある場合、情報が第三者に渡ることを防ぐために、機器に内蔵されている電子媒体の物理的破壊又は専用ソフト等を使用したデータ消去等の適切な措置を講ずること。 なお、物理的破壊については研究所所有の器具を使用してもよい。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適當
ディスク容量の確認	基幹サーバのディスク容量について、定期的に確認し報告すること。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適當
	残容量が少ない場合は、研究所担当職員と対応策を検討すること。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適當
設定作業等				
機器の設定変更作業	研究所担当職員より指示があった場合は、機器に対する設定変更作業を行うこと。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適當
ログの解析	研究所担当職員より指示があった場合は、機器より出力されたログの解析作業を行うこと。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適當

要求項目	要求要件	資料番号	評価基準	回答
提案				
運用管理業務に関する提案	運用管理業務について、研究所担当職員より相談があった場合、又は業務の効率化等の改善に資する方策が考えられる場合は、提案、助言等を随時行うこと。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適當
セキュリティに関する提案	本業務対象機器及び研究所内の他のシステムについて、研究所担当職員より相談があった場合、又はセキュリティ向上に資する方策が考えられる場合は、提案、助言等を随時行うこと。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適當
対象機器の管理 (各個別機器)				
基幹サーバ				
WWW サーバ				
コンテンツの管理	研究所担当職員より指示があった場合は、コンテンツの公開、更新、削除等の作業を行うこと。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適當
AD サーバ				
アカウントの管理	人事異動情報又は研究所担当職員の指示に基づき、Active Directory アカウント及びグループの管理を行うこと。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適當
アクセス権の管理	各アカウントについて、ファイルサーバの共有フォルダ及び機器等に対するアクセス権設定等の管理を行うこと。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適當
グループポリシーの管理	グループポリシーの作成、変更、割当、削除等を行い、設定内容を管理すること。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適當
AD サーババックアップサーバ				
機器の管理	バックアップが適切にされているか日々確認を行うこと。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適當
WSUS サーバ				
OS Update	新しいセキュリティパッチが公開された場合、その適用の要否について判断すること。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適當
	適用対象のパッチについては、研究所担当職員の指示に基づきクライアントPCに配信すること。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適當
イントラネット及びセキュリティサーバ				
イントラネット	職員向けコンテンツの公開、更新、削除等の作業を行うこと。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適當
セキュリティサーバ	暗号化ソフトの管理、設定及び使用状況のログの収集を行うこと。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適當
プロキシサーバ				
リストの管理	研究所担当職員より指示があった場合は、URL フィルタリングのホワイトリスト又はブラックリストの追加・変更等を行うこと。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適當
アクセスログの提出	研究所担当職員より指示があった場合は、サーバに保存された全てのアクセスログについて提出すること。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適當
メールウイルスチェック SPAM 判定サーバ				
定義ファイルの確認	ウイルス定義ファイルが日々更新されているか確認すること。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適當
ログの確認	研究所担当職員より指示があった場合は、サーバに保存された全てのログについてウイルス感染の有無を確認すること。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適當
メールサーバ				
メールアカウントの管理	メールアカウントの作成、削除、パスワードの初期化等の管理を行うこと。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適當
	メールアカウントの一覧を作成し、随時更新を行うこと。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適當
DB サーバ				
アカウントの管理	人事異動情報又は研究所担当職員の指示に基づき、会計システム及び旅費システムの利用者情報の変更を行うこと。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適當
DB サーバ等バックアップサーバ				
バックアップ状況の確認	バックアップが適切にされているか日々確認を行うこと。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適當
分析ソフトライセンスサーバ				
動作確認	日々正常に動作しているか確認を行うこと。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適當
ネットワークログ収集装置				
ログの提出	研究所担当職員より指示があった場合は、装置に保存された全てのログについて提出すること。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適當

要求項目	要求要件	資料番号	評価基準	回答
コールドスタンバイ機				
障害時作業	イントラネット及びセキュリティサーバ、DBサーバ又はWSUSサーバに障害が発生した場合、速やかにバックアップデータから復旧する。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適當
総務課及び研究企画知財部門ファイルサーバ				
使用容量の確認	ファイルサーバ内の共有フォルダの使用容量について、定期的に確認し、使用容量が前回確認時より大幅に上昇している場合、研究所担当職員に報告を行う。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適當
フォルダのアクセス権管理	研究所担当職員の指示に基づき、共有フォルダのアクセス権の設定を行い、設定状況を管理すること。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適當
総務課及び研究企画知財部門ファイルサーババックアップサーバ				
バックアップ状況の確認	バックアップが適切にされているか日々確認を行うこと。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適當
研究用 DB サーバ				
動作確認	日々正常に動作しているか確認を行うこと。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適當
無停電電源装置				
停電時動作設定の管理	停電時の動作を適切に設定し、管理すること。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適當
クライアント PC				
設置、設定等	人事異動情報又は研究所担当職員の指示に基づき、クライアント PC の設置、移設、回収等の管理及び予備機の管理を行うこと。これらの作業の実施に当たっては、必要に応じてシステム、ドライバ、セキュリティパッチ、アプリケーションのインストール及び再設定を行うこと。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適當
台帳管理	各クライアント PC について、設置状況の把握を行い、端末等台帳により一元管理すること。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適當
ソフトウェア等のインストール	研究所担当職員の指示に基づき、クライアント PC 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。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適當
	インストールに当たって、必要と考えられる場合は、テスト環境等による動作検証を行い、クライアント PC 及びソフトウェアの双方の動作に問題がないことを確認すること。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適當
複合機				
設定	組織変更等に伴い複合機の移設等の必要が生じた場合は保守業者に連絡し移設作業の手配を行う。また、移設作業後の再設定を行い、クライアント PC に対してドライバ等の設定を行うこと。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適當
研究用 PC (イントラネット接続分)				
台帳管理	各クライアント PC について、設置状況の把握を行い、端末等台帳により一元管理すること。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適當
ソフトウェア等のインストール	研究所担当職員の指示に基づき、クライアント PC 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。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適當
	インストールに当たって、必要と考えられる場合は、テスト環境等による動作検証を行い、クライアント PC 及びソフトウェアの双方の動作に問題がないことを確認すること。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適當
研究用 PC (イントラネット未接続分)				
台帳管理	研究用 PC について、設置状況の把握を行い、端末等台帳により一元管理すること。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適當
貸出用 PC				
台帳管理	貸出用 PC について、設置状況の把握を行い、端末等台帳により一元管理すること。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適當
ソフトウェア等のインストール	研究所担当職員の指示に基づき、貸出用 PC 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。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適當
	インストールに当たって、必要と考えられる場合は、テスト環境等による動作検証を行い、貸出用 PC 及びソフトウェアの双方の動作に問題がないことを確認すること。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適當
日々作業				
稼働確認	基幹サーバ及び基幹サーバ付随装置について、機器の稼働状況を毎日確認し記録すること。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適當
	障害が確認された場合は、障害対応を行うこと。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適當
IP アドレスの管理	研究所内ネットワークに接続されている機器等の IP アドレス及び MAC アドレス等の関連情報を、IP アドレス管理台帳により一元管理すること。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適當

要求項目	要求要件	資料番号	評価基準	回答
ヘルプデスク				
問合せ対応	本業務対象機器の操作や利用方法に係る問い合わせについて、受付を行い、原則として即日対応すること。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適当
	問合せの多いものについては、研究所担当職員と相談の上 FAQ 等を作成し、研究所内掲示板等を利用して職員等に周知すること。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適当
	障害と判断される問合せについては、障害対応を行うこと。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適当
台帳管理	受け付けを行った各種問合せに関しては、ヘルプデスク管理台帳に登録を行い、定期的に報告し、一元管理すること。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適当
Web 管理				
解析・調査	職員からの依頼があった場合は、HP のアクセス解析やコンテンツの数量調査を行う。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適当
HTTPS 管理	職員からの依頼があった場合は、HTTPS アクセスに関する助言等の支援を行うこと。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適当
メールマガジン配信	職員から配信を依頼された原稿について、メールマガジン配信システムの設定を行う。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適当
その他の運用作業				
支援作業				
本作業対象機器	本作業対象機器の更新については、計画の検討段階より助言等の支援を行うこと。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適当
本作業対象外機器等	本作業対象外の機器及びシステムに関する新規構築、更新、運用について、研究所担当職員より依頼があった場合は、可能な範囲で助言等の支援を行うこと。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適当
停電対応	計画された研究所内停電に対応するために、各機器の停止、起動及び関係業者への連絡を行うこと。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適当
サービスレベル合意				
	請負者は業務の遂行に当たり、契約時にサービスレベル目標を締結するものとし、その達成に向けて最大限の努力を行うこと。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適当
運用管理作業の体制、スケジュール、報告				
請負者に必要な要件	過去 3 年間のうちに、酒類総合研究所と同規模以上の機器及び人員を対象とした 1 年間以上の運用管理作業の実績を有していること。 なお、運用管理作業の実績については、円滑に契約を全うした実績期間のみを認めるものとする。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適当
	品質管理に関する ISO9001 認証を取得していること。また、情報セキュリティに関する ISMS 認証、ISO27001 認証又は JISQ15001 に準拠したプライバシーマーク使用許諾を取得していること		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適当
	請負者は、作業要員の名簿を作成し、契約締結後速やかに研究所へ提出すること。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適当
作業要員に必要な要件	作業要員は過去 3 年間のうちに、酒類総合研究所と同規模以上の機器及び人員を対象とした 1 年間以上の運用管理作業の実績を有していること。それに加えて、過半 3 年以上の運用管理作業の実績を有する者であること。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適当
	作業要員は、システム運用保守及びセキュリティ監視に関する十分なスキルを有しており、以下に挙げる作業項目について、関連技術（括弧内は参考例示）に精通していると共に、項目前に示した期間以上の管理運用作業の実績を有しているか、若しくは同等の実績を有していること。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適当
	1 サーバ OS 運用管理（カーネル、ディスク、ネットワーク設定等） 3 年以上 ※酒類総合研究所使用ソフトウェア：Microsoft 社 Windows Server 2008 R2 Standard、RHEL サーバ等			
	2 サーバ仮想化運用管理（仮想マシン構築、スナップショット作成等） 1 年以上 ※酒類総合研究所使用ソフトウェア：サーバ：VMware ESXi 5.1.0 クライアント：vSphere Client 5.1.0			
	3 ディレクトリサービスサーバ運用管理（アカウント管理、DNS 設定等） 1 年以上 ※酒類総合研究所使用ソフトウェア：Microsoft 社 Active Directory			
	4 電子メールサーバ運用管理（配送経路設定、SMTP、POP プロトコル等） 1 年以上 ※酒類総合研究所使用ソフトウェア：Red Hat Enterprise Linux 6.6			
	5 ウェブサーバ運用管理（HTTP プロトコル、CGI、SSL 等） 1 年以上 ※酒類総合研究所使用ソフトウェア：Apache 2.2.15(Unix) (OS: Red Hat Enterprise Linux 6.6)、SiteTracker9 等			
	6 プロキシサーバ運用管理（フィルタリング、キャッシュ設定等） 1 年以上 ※酒類総合研究所使用ソフトウェア：Proxy Server Ver.8.0			
	7 バックアップ運用管理（増分・差分バックアップ設計・設定等） 1 年以上 ※酒類総合研究所使用ソフトウェア：Acronis vmProtect 8.0			
8 セキュリティ対策（セキュリティホール（パッチ/オーバーパッチ、SQL インジェクション等）、ウイルス駆除技術等） 1 年以上 ※酒類総合研究所使用ソフトウェア：McAfee VirusScum Enterprise 8.7 及び 8.8、McAfee、Email and Web Security Appliance (3100) v5.6、PacketBlackHole Ver.6 等				
9 ネットワーク運用管理（スイッチ設定、TCP/IP、OSI 参照モデル、ルーティング等） 1 年以上				

要求項目	要求要件	資料番号	評価基準	回答
作業場所	作業要員はコンピュータ等の基本的な操作、基本的な電話対応等、ヘルプデスク業務における基本的なスキルを有していること。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不相当
	作業要員が本業務を実施する場所は、情報処理室及び研究所担当職員の指示する場所とする。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不相当
作業要員の体制	本業務を実施するために、事務所に作業要員を1名以上派遣し、業務を実施すること。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不相当
	業務日は、土曜日・日曜日・祝日・年末年始を除く月曜日～金曜日とし、作業時間は8:30～17:30を基本とする。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不相当
	業務時間外においても、障害が発生した場合及び研究所担当職員が必要と認めた場合は、請負者は障害の発生又は研究所担当職員からの連絡後2時間以内に作業要員を派遣し対処すること。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不相当
	研究所の要請等により休日に作業が発生する場合又は業務時間に変更がある場合は、協議の上、対応すること。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不相当
	交代のための作業要員を準備し、本来の作業要員が、不慮の事故、疾病、異動又は退職等により勤務できない場合は、研究所と協議の上、請負者の責任において交代の作業要員を派遣すること。交代の作業要員は、「作業要員に必要な要件」を満たす者であり、日々、常駐の作業要員と業務の進捗状況等の情報を共有すること及び定期的（月に1日以上）に来所し、運用管理作業が滞りなく実施できる体制とすること。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不相当
	運用管理に係る連絡体制等が記載された運用管理連絡体制図を作成し提出すること。また、作成した運用管理連絡体制図については、各事業年度開始日より前に研究所担当職員の承諾を得ること。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不相当
	運用管理要件を踏まえた年間スケジュール、月次スケジュール、日次スケジュールを各事業年度開始日より前に提出し、研究所担当職員の承諾を得ること。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不相当
スケジュールの変更が必要な場合は、研究所担当職員と協議の上、変更を行うこと。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不相当	
報告書の作成及び報告会				
事務日誌の作成	その日に行った業務の作業時間（作業区分別に記載）及び質疑応答や障害対応件数等を記載し、翌営業日の業務開始時までに提出する。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不相当
作業日報の作成	日常点検の結果、連絡事項、障害発生の有無等を記載し、翌営業日の業務開始時までに提出する。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不相当
月次報告書の作成及び報告	毎月の作業が完了した時点で、速やかに業務完了報告書を作成し、提出すること。なお、業務完了報告書には仕様書内の「2.11 達成目標」で定める「2.11イ セキュリティ」、「2.11ハ ヘルプデスク当日回答率」及び「2.11ニ システム運用」の指標値も併せて記述するものとする。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不相当
	月次報告書を作成し、提出すること。 なお、月次報告書にて報告する内容は以下のとおりとする。 ・ インシデント集計 1か月に発生したインシデントの集計 ・ オペレーション作業月報 1か月に発生した障害対応件数、作業実績等の件数、内容等をまとめる。 ・ ヘルプデスク作業月報 1か月の問い合わせ件数、内容等をまとめる。 ・ セキュリティ情報等 1か月に情報提供されたセキュリティ情報とその対応をまとめる。 ・ 作業時間 作業区分別に1か月の作業時間をまとめる。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不相当
年次報告書の作成及び報告	各年4月第10営業日までに年次報告書を作成し、提出すること。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不相当
引継ぎ				
現行請負者又は当省からの引継ぎ	研究所は、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な経費は、現行請負者の負担となる。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不相当
請負期間満了の際、業者変更が生じた場合の引継ぎ	研究所は、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な経費は、請負者の負担となる。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不相当
特記事項				
情報の適正な取り扱い	請負者は、本業務の実施に際して知り得た研究所の情報を、第三者に漏らし、盗用し、又は本業務以外の目的のために利用してはならない。これらの者が秘密を漏らし、又は盗用した場合には、法第54条により罰則の適用がある。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不相当

要求項目	要求要件	資料番号	評価基準	回答
	請負者は、研究所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、本業務以外の目的に利用してはならない。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適当
	請負者は、請負業務の開始時までに、本業務に係る情報セキュリティ対策とその実施方法及び管理体制について研究所担当職員に文書で提出すること。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適当
	請負者は、研究所から要機密情報を提供された場合には、当該情報の機密性の格付けに応じて適切に取り扱うための措置を講ずること。また、本業務において請負者が作成する情報については、研究所担当職員からの指示に応じて適切に取り扱うこと。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適当
	請負者は、研究所の情報セキュリティポリシーに準拠した情報セキュリティ対策の履行が不十分とみなされるとき、又は請負者において本業務に係る情報セキュリティ事故が発生したときは、必要に応じて研究所担当職員からの情報セキュリティ対策に関する監査を受け入れること。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適当
	請負者は、研究所から提供された要機密情報が業務終了等により不要になった場合には、確実に返却し又は廃棄すること。また、本作業において請負者が作成した情報についても、研究所担当職員からの指示に応じて適切に廃棄すること。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適当
	請負者は、本業務の終了時に本業務で実施した情報セキュリティ対策を報告すること。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適当
	再委託	(1) 請負者は、本業務の実施に当たり、その全部を一括して再委託してはならない。		左記要求要件が実施できること又は同等であること
(2) 請負者は、本業務の実施に当たり、その一部について再委託を行う場合には、原則として、あらかじめ履行証明書において、再委託先に委託する業務の範囲、再委託を行うことの合理性及び必要性、再委託先の履行能力並びに報告徴収、個人情報の管理その他運営管理の方法（以下、「再委託先等」という。）について記載しなければならない。			左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適当
(3) 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、研究所の承認を受けなければならない。			左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適当
(4) 請負者は、(2)又は(3)により再委託を行う場合には、請負者が研究所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、実施要項及び仕様書に定める事項について、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。			左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適当
(5) 再委託先は、請負者と同等の義務を負うものとする。			左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適当
(6) (2)から(5)までに基づき、請負者が再委託先の事業者に本業務の一部を再委託する場合は、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。			左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適当
瑕疵担保責任	研究所は、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。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適当
	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、研究所は、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。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適当
損害賠償	請負者は、請負者の故意又は過失により研究所に損害を与えたときは、研究所に対し、その損害について賠償する責任を負う。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適当
	研究所が国家賠償法第 1 条第 1 項等の規定に基づき当該第三者に対する賠償を行ったときは、研究所は請負者に対し、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研究所の責めに帰すべき理由が存する場合は、研究所が自ら賠償の責めに任ずべき金額を超え部分に限る。）について求償することができる。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適当
	請負者が民法（明治 29 年 4 月 27 日法律第 89 号）第 709 条等の規定に基づき当該第三者に対する賠償を行った場合であって、当該損害の発生について研究所の責めに帰すべき理由が存するときは、請負者は研究所に対し、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部分を求償することができる。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適当
不可抗力免責、危険負担	研究所及び請負者の責に帰することができない事由により契約期間中に物件が滅失し、又は毀損し、その結果、研究所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。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適当
留意事項	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。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適当
	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、使用品その他の従業者が、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。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適当
	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、同院から直接又は研究所を通じて資料又は報告等の提出を求められたり、質問を受けたりすることがある。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適当
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（昭和 45 年法律第 48 号）第 27 条及び第 28 条を含む著作権の全てを研究所に無償で譲渡するものとする。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適当
	(2) 請負者は、成果物に関する著作権（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、研究所が承諾した場合は、この限りではない。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適当
	(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、「請負者著作権」という。）が組み込まれている場合は、当該請負者著作権の著作権についてのみ、請負者に帰属する。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適当
	(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。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適当

要求項目	要求要件	資料番号	評価基準	回答
	また、手続きに必要な費用は、全て請負者が負担することとする。			
その他	契約に定めのない事項及び契約に関して生じた紛争又は疑義については、研究所と請負者との間で協議の上、解決するものとする。		左記要求要件が実施できること又は同等であること	適当・不適當

別添

仕 様 書

情報システムの運用及び管理業務

平成 28 年〇月
独立行政法人 酒類総合研究所

目次

1	概要	1
2	運用管理業務の質に係る達成目標.....	4
3	運用管理要件	6
4	サービスレベル合意	11
5	運用管理作業の体制、スケジュール、報告.....	11
6	引継ぎ	14
7	特記事項	15

別紙1	ネットワーク構成図
別紙2	対象機器詳細一覧
別紙3	サービスレベル合意書

1 概要

本仕様書は、独立行政法人酒類総合研究所で稼働している情報システム等の機器に係る運用管理作業について、公共サービス改革法に基づく民間競争入札による調達を行うことを目的としたものである。

(1) 用語の定義

本仕様書で使用される主要な用語を説明する。本文中では、以下の用語を略称として使用する。

- ・ 研究所
「独立行政法人酒類総合研究所」を指す。
- ・ 職員等
研究所の役員及び職員等を指す。
- ・ 総務課
「研究所総務課」を指す。
- ・ 担当部門
「研究所研究企画知財部門」を指す。
- ・ 研究所担当職員
「研究所研究企画知財部門職員」を指す。
- ・ 情報処理室
管理棟内にある情報処理室を指す。
- ・ 情報処理システム
「表1 対象機器一覧」に示す、運用管理業務の業務対象機器全てを指す。
- ・ 基幹サーバ
「表1 対象機器一覧」に示す基幹サーバを指す。
- ・ クライアントPC
研究所が所有している職員等事務用パーソナルコンピュータを指す。
- ・ ウイルス
コンピュータウイルスやスパイウェアなど、マルウェア全般を指す。
- ・ 法
「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）を指す。
- ・ 実施要項
「（独）酒類総合研究所情報システムの運用及び管理業務に係る民間競争入札実施要項」を指す。
- ・ 請負者
本調達を請負う民間事業者を指す。
- ・ 作業要員
本調達において運用管理業務を行う要員を指す。
- ・ 運用管理業務、本業務
本調達により実施される運用管理業務を指す。

(2) 運用管理作業の概要

本業務は請負者の専属の技術者を情報処理室に常駐させ、情報システム等の運用管理及びヘルプデスク作業を行わせるものである。

基幹サーバ、クライアントPC、ファイルサーバ等は担当部門が運用管理している。

基幹サーバ及びファイルサーバ等は情報処理室又は各部門に設置しており、クライアントPCは約160台設置、研究用等PCは約210台設置されている。

(3) 運用管理作業の規模

情報システムは、職員等約100名が利用している。

イ 対象機器

運用管理業務の対象となる機器は、次の「表1 対象機器一覧」に記載するとおりである。ただし、研究所が新規で機器等を導入（表1 対象機器一覧以外で新規に導入）する場合についても、本業務の対象とするが、新規機器等の導入により従来の作業工数が著しく変動する場合は、研究所は請負者と協議を行うものとする。

表1 対象機器一覧

名称	説明
基幹サーバ	サーバ室内に設置の、各種サービスを提供するサーバである。
WWWサーバ	外部に対してコンテンツ等の提供を行う。
ADサーバ	・研究所内ネットワークのユーザアカウントを一元管理し、ドメイン名解決（DNS）を行う。 ・各種ファイルサーバへのアクセス権限の設定などを行う。
ADサーババックアップサーバ	AD/WSUSサーバのバックアップを行う。
WSUSサーバ	クライアントPCに対して、セキュリティ更新、パッチの適用、サービスパックの導入などを一括して行う。
イントラネット及びセキュリティサーバ	・職員等向けのWebコンテンツを提供する。 ・暗号化ソフトの管理、設定、使用状態のログの収集などのサービスを提供する。
プロキシサーバ	・インターネット上の有害なサイト等へのアクセス制限を行うURLフィルタリングサービスを提供する。 ・サイトアクセスのログを取得する。
メールウイルスチェック SPAM 判定サーバ	外部からのメールを SPAM 判定すると共に、メールのウイルスチェックを行う。
メールサーバ	内外へ送受信可能なメールサービスを提供する。
DBサーバ	会計及び旅費システムのデータを管理している。
DBサーバ等バックアップサーバ	イントラネット及びセキュリティサーバ、DBサーバ、WSUSサーバのバックアップを行う。
分析ソフトライセンスサーバ	遺伝情報処理ソフトウェア (GENETYX) の使用状況の監視を行う。
ネットワークログ収集装置	研究所内ネットワーク上で流れているパケットの情報を収集する。

コールドスタンバイ機	イントラネット及びセキュリティサーバ、DBサーバ、WSUSサーバのコールドスタンバイ機。
総務課ファイルサーバ	総務課で用いる電子文書を保存するサーバである。
総務課ファイルサーババックアップサーバ	総務課ファイルサーバのバックアップを行う。
研究企画知財部門ファイルサーバ	研究企画知財部門で用いる電子文書を保存するサーバである。
研究企画知財部門ファイルサーババックアップサーバ	研究企画知財部門サーバのバックアップを行う。
研究用DBサーバ	データ分析及び分析結果を外部に公開するためのサーバである。
無停電電源装置	基幹サーバに付随する、無停電電源装置である。
Windows系クライアントPC (約150台)	職員等が事務作業で利用する、Windows系のパーソナルコンピュータである。(約150台) ※おおよその参考値であり、人事異動等に伴い若干台数の変動があり得る。
Mac系クライアントPC (約10台)	職員等が事務作業で利用する、Mac系のパーソナルコンピュータである。(約10台) ※おおよその参考値であり、人事異動等に伴い若干台数の変動があり得る。
複合機(16台)	職員等が事務作業で利用する、複合機である。 (16台) ※おおよその参考値であり、人事異動等に伴い若干台数の変動があり得る。
基幹L2スイッチ(24台)	所内の各棟及び各フロアに設置している機器である。
各部門ファイルサーバ	総務課及び研究企画知財部門以外の部門が用いる電子文書を保存するサーバである。
研究用PC (約190台)	分析又は機器制御等に用いるパーソナルコンピュータであり、イントラネットに接続しているもの(10台)及び未接続のもの(180台)がある。
貸出用PC (約20台)	貸出のために用いるパーソナルコンピュータであり、イントラネットに未接続のものであるが、必要に応じて接続する場合がある。

対象機器の詳細、ネットワーク構成については、「別紙1 ネットワーク構成図」及び「別紙2 対象機器詳細一覧」に示すとおりである。

なお、表1に記載する機器は、全て研究所に所有権が帰属する機器であり、リース又はレンタル機器はない。

ロ 実施期間

平成28年4月1日から平成31年3月31日の期間とする。

(4) 納品

イ 成果物

本作業における成果物及び納期は、次の表のとおりとする。いずれの成果物も納期までに最終版を納入すること。

当該成果物は、原則として、研究所が貸与するクライアントPCで作成することとし、各成果物の電子ファイルについては、研究所が指定する場所に保存すること。

表2 成果物一覧

	成果物	納期
1	業務要員名簿	契約締結後速やかに
2	運用管理手順書	平成28年3月25日
3	運用管理連絡体制図	毎年3月25日
4	事務日誌	業務日の翌営業日
5	業務日報	業務日の翌営業日
6	障害管理台帳	月末時点の内容を翌月第5営業日
7	URLフィルタリングリスト	月末時点の内容を翌月第5営業日
8	端末等台帳	月末時点の内容を翌月第5営業日
9	IPアドレス管理台帳	月末時点の内容を翌月第5営業日
10	月次報告書	翌月第5営業日
11	各種マニュアル	作成した時点で適宜
12	年次報告書	毎年4月第10営業日

ロ 納品部数と納品媒体

表2に掲げる成果物については、年度毎に電子ファイルを光学記録媒体に保存し、毎年4月第10営業日までに光学記録媒体を2部提出すること。

ハ 納品場所

独立行政法人酒類総合研究所
〒739-0046 広島県東広島市鏡山3-7-1

2 運用管理作業の質に係る達成目標

本業務は、情報システムの運営に係る業務の確実な実施及び利用者への継続的かつ安定的なサービスの円滑な提供に資するものである必要がある。

以上の観点から、本業務を実施するに当たり、その質に係る達成目標を次のとおり定める。

(1) 達成目標

イ セキュリティ

(i) セキュリティの重大障害の件数

本業務に起因して、要機密情報が流出するセキュリティの重大障害の件数は、各月ごとに0件であること。

なお、本業務に起因しない職員及び別業者による情報流出については、件数に含まない。

(ii) 脆弱性情報の把握

信頼できる団体（IPA、JPCERT及びウイルス対策ソフトウェアベンダー等）から脆弱性情報を毎日取得し、深刻な脆弱性については公表されてから研究所に報告するまでが1営業日以内であること。

ロ システム運用上の重大障害の件数

本業務に起因して、全ての利用者の業務に影響が生じるシステム停止及び障害状態が4時間以

上継続する重大障害の件数は、各月ごとに0件であること。

ハ ヘルプデスク当日回答率

問合せ対応のうち、本業務対象機器の操作や利用方法に係る問合せの件数に対して、当日中に回答した問合せ件数の割合が、90%以上であること。ただし、回答を行う利用者が出張又は休暇等により不在となり、民間事業者の責めに帰すべき理由によらず当日中に回答できなかった場合については、その日以降にその利用者が初めて職場に出勤した日に回答を行うことで、当日中に回答したものとみなす。

【当日回答率】

$$\frac{\text{当日中に回答した件数}}{\text{本業務対象機器の操作や利用方法等に係る問い合わせ件数}} \times 100(\%)$$

ニ システム運用

(イ) サービス稼働率

基幹サーバとして分類されているサーバ群（「表1 対象機器一覧」参照）のサービス稼働率が、半年毎に99%以上（1分未満の停止時間は切り捨てとする）であること。ただし、計画停止及び民間事業者が保守を実施しない業務システム等のサービスを除く。

なお、稼働率の考え方は以下のとおり。

【サービス稼働率】

$$\frac{\text{(1ヶ月の日数} \times 24 \text{時間)} - \text{(サービス停止時間)}}{\text{(1ヶ月の日数} \times 24 \text{時間)} - \text{(計画停止時間)}} \times 100(\%)$$

【計画停止時間】

定期点検等であらかじめ計画されたその月のサービス停止時間

(ロ) 定期バックアップ率

設定した定期バックアップ件数に対して、バックアップが正常に完了した件数の割合が、年間で99%以上であること。

【バックアップ率】

$$\frac{\text{バックアップが正常に完了した件数}}{\text{定期バックアップ件数}} \times 100(\%)$$

ホ 業務の内容

仕様書に示す業務を適切に実施すること。

(2) 達成目標の改訂

設定した達成目標については、必要に応じて見直しを実施し改訂するものとする。改訂の契機は次のとおりとする。

- イ 研究所及び請負者双方の合意事項に明確な変更が生じた場合
- ロ 研究所及び請負者双方が必要と認めた場合

(3) 達成目標に係る免責事項

次に示す場合は、達成目標の適用外とする。

- イ 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
- ロ 請負者以外の過失又は故意による障害の場合

- ハ 請負者の瑕疵によらず障害復旧が行えない場合
- ニ 請負者の瑕疵によらず障害を認識できない場合
- ホ 研究所及び請負者双方の協議の上で計測の除外とした場合
- ヘ 本作業対象外の機器及びシステムに起因する場合

(4) 達成目標に係る是正措置

「2(1) 達成目標」で定める指標値が達成されていないと認められる場合、請負者は未達成の項目に対する改善策を提示し、研究所の承諾を得た上で対策を講じること。改善策の内容が、目標の達成に十分であると認められるまでは、研究所は、契約金額の支払いを行わないことができる。

3 運用管理要件

運用管理業務における要件は、次に示すとおりとする。

(1) 運用管理手順書の作成

- イ 仕様書の要件に基づき、業務手順等を記載した運用管理手順書を作成し提出すること。また、作成した運用管理手順書については、平成 28 年 3 月 31 日までに研究所担当職員の承諾を得ること。
- ロ 運用管理手順書の作成後、業務手順等に変更が発生した場合は、速やかに更新し研究所担当職員の承諾を得ること。

(2) 対象機器の管理（全機器対象）

イ セキュリティ管理

(i) ウイルス対策

- A ウイルスに感染している機器等が発見された場合、又は職員等からウイルス感染の連絡があった場合には、研究所担当職員に報告し、その後の指示を仰ぐこと。
- B ウイルスの感染状況を確認し、駆除等の適切な処理を行うこと。

(ii) セキュリティパッチの適用

A クライアント PC 及び貸出用 PC

- (A) クライアント PC 及び貸出用 PC にインストールしているソフトウェアのセキュリティパッチが公開された場合、検証用クライアント PC にパッチを適用後、異常がないことを研究所担当職員に報告の上、各クライアント PC 及び貸出用 PC に適用すること。
- (B) 本業務において障害が発生した場合は、障害解消のための適切な対応をとること。

B 基幹サーバ

- (A) 基幹サーバについて、インストールしているソフトウェアのセキュリティパッチが公開された場合、研究所担当職員と協議の上、パッチの適用を行うこと。
- (B) 本業務において障害が発生した場合は、障害解消のための適切な対応をとること。

(iii) セキュリティに関する情報収集

- A ウイルスやサイバーテロ等による被害を未然に防ぐため、公的及び一般的に信頼できる団体の情報等を毎日確認し、重要と考えられる情報については、研究所担当職員へ通知すること。

B セキュリティ対策上措置が必要と考えられるときは、対策案の作成及び説明を行い、研究所担当職員の承諾を得た後に対策を実施すること。

ロ 障害対応

(i) 障害検知

障害の発生時に一次対応を行い、適切な対応をとること。一次対応には研究所担当職員への連絡、障害原因の切り分け、障害対応を実施する各機器保守業者への代替機や交換部品の手配等を含む。

また、職員等からのインシデントの受付を行うこと。

(ii) 原因調査

必要に応じて、機器保守業者と連携して原因調査を行うこと。

(iii) 復旧

A 機器保守業者と連携して、機器等の迅速な復旧を図ること。

B バックアップからのリカバリ作業が必要な場合は、業務への影響について十分に分析し、研究所担当職員と作業スケジュール等について協議し、合意を得た上で対象機器のリカバリ作業を行うこと。

(iv) 障害管理

A 発生した障害について、障害管理台帳に記録すること。

B 必要に応じて、障害対応マニュアルの作成及び機器保守業者と恒久対策の検討を行い、研究所担当職員の承諾を得た上で対策を行うこと。

ハ データ管理

(i) バックアップ

バックアップ取得対象機器について、バックアップスケジュールに基づき正常にバックアップが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、必要に応じて、機器保守業者と連携し、原因を究明の上、バックアップの再取得を実施すること。

(ii) バックアップ用媒体の更新

バックアップ用サーバ等の寿命に基づき、適切な時期に交換を研究所担当職員に提言すること。

(iii) 電子媒体の廃棄

職員からのPCの廃棄依頼又はサーバの更新等、機器を廃棄する必要が生じた場合、情報が第三者に渡ることを防ぐために、機器に内蔵されている電子媒体の物理的破壊又は専用ソフト等を使用したデータ消去等の適切な措置を講ずること。

なお、物理的破壊については研究所所有の器具を使用してもよい。

(iv) ディスク容量の確認

A 基幹サーバのディスク容量について、定期的に確認し報告すること。

B 残容量が少ない場合は、研究所担当職員と対応策を検討すること。

ニ 設定作業等

(i) 機器の設定変更作業

研究所担当職員より指示があった場合は、機器に対する設定変更作業を行うこと。

(ii) ログの解析

研究所担当職員より指示があった場合は、機器より出力されたログの解析作業を行うこと。

ホ 提案

(i) 運用管理業務に関する提案

運用管理業務について、研究所担当職員より相談があった場合、又は業務の効率化等の改善に資する方策が考えられる場合は、提案、助言等を随時行うこと。

(ii) セキュリティに関する提案

本業務対象機器及び研究所内のその他システムについて、研究所担当職員より相談があった場合、又はセキュリティ向上に資する方策が考えられる場合は、提案、助言等を随時行うこと。

(3) 対象機器の管理 (各個別機器)

イ 基幹サーバ

(i) WWWサーバ

コンテンツの管理

研究所担当職員より指示があった場合は、コンテンツの公開、更新、削除等の作業を行うこと。

(ii) ADサーバ

A アカウントの管理

人事異動情報又は研究所担当職員の指示に基づき、Active Directory アカウント及びグループの管理を行うこと。

B アクセス権の管理

各アカウントについて、ファイルサーバの共有フォルダ及び機器等に対するアクセス権設定等の管理を行うこと。

C グループポリシーの管理

グループポリシーの作成、変更、割当、削除等を行い、設定内容を管理すること。

(iii) ADサーババックアップサーバ

バックアップが適切にされているか日々確認を行うこと。

(iv) WSUSサーバ

A 新しいセキュリティパッチが公開された場合、その適用の可否について判断すること。

B 適用対象のパッチについては、研究所担当職員の指示に基づきクライアントPCに配信すること。

(v) イン트라ネット及びセキュリティサーバ

A イン트라ネット

職員向けコンテンツの公開、更新、削除等の作業を行うこと。

B セキュリティサーバ

暗号化ソフトの管理、設定及び使用状況のログの収集を行うこと。

(vi) プロキシサーバ

A 研究所担当職員より指示があった場合は、URL フィルタリングのホワイトリスト又はブラックリストの追加・変更等を行うこと。

B 研究所担当職員より指示があった場合は、サーバに保存された全てのアクセスログについて提出すること。

- (h) メールウイルスチェック SPAM 判定サーバ
 - A ウイルス定義ファイルが日々更新されているか確認すること。
 - B 研究所担当職員より指示があった場合は、サーバに保存された全てのログについてウイルス感染の有無を確認すること。
- (f) メールサーバ
 - A メールアカウントの作成、削除、パスワードの初期化等の管理を行うこと。
 - B メールアカウントの一覧を作成し、随時更新を行うこと。
- (g) DB サーバ
 - 人事異動情報又は研究所担当職員の指示に基づき、会計システム及び旅費システムの利用者情報の変更を行うこと。
- (x) DB サーバ等バックアップサーバ
 - バックアップが適切にされているか日々確認を行うこと。
- (k) 分析ソフトライセンスサーバ
 - 日々正常に動作しているか確認を行うこと。
- (7) ネットワークログ収集装置
 - 研究所担当職員より指示があった場合は、装置に保存された全てのログについて提出すること。
- (9) コールドスタンバイ機
 - イントラネット及びセキュリティサーバ、DB サーバ又は WSUS サーバに障害が発生した場合、速やかにバックアップデータから復旧する。
- (h) 総務課及び研究企画知財部門ファイルサーバ
 - A 使用容量の確認
 - ファイルサーバ内の共有フォルダの使用容量について、定期的に確認し、使用容量が前回確認時より大幅に上昇している場合、研究所担当職員に報告を行う。
 - B フォルダのアクセス権管理
 - 研究所担当職員の指示に基づき、共有フォルダのアクセス権の設定を行い、設定状況を管理すること。
- (3) 総務課及び研究企画知財部門ファイルサーババックアップサーバ
 - バックアップが適切にされているか日々確認を行うこと。
- (8) 研究用 DB サーバ
 - 日々正常に動作しているか確認を行うこと。
- ロ 無停電電源装置
 - 停電時の動作を適切に設定し、管理すること。
- ハ クライアント PC
 - (4) 設置、設定等
 - 人事異動情報又は研究所担当職員の指示に基づき、クライアント PC の設置、移設、回収等の管理及び予備機の管理を行うこと。これらの作業の実施に当たっては、必要に応じてシステム、ドライバ、セキュリティパッチ、アプリケーションのインストール及び再設定を行うこと。
 - (6) 台帳管理

各クライアント PC について、設置状況の把握を行い、端末等台帳により一元管理すること。

(n) ソフトウェア等のインストール

A 研究所担当職員の指示に基づき、クライアント PC 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。

B インストールに当たって、必要と考えられる場合は、テスト環境等による動作検証を行い、クライアント PC 及びソフトウェアの双方の動作に問題がないことを確認すること。

ニ 複合機

設定

組織変更等に伴い複合機の移設等の必要が生じた場合は、保守業者に連絡し移設作業の手配を行う。また、移設作業後の再設定を行い、クライアント PC に対してドライバ等の設定を行うこと。

ホ 研究用 PC (イントラネット接続分)

(i) 台帳管理

各クライアント PC について、設置状況の把握を行い、端末等台帳により一元管理すること。

(n) ソフトウェア等のインストール

A 研究所担当職員の指示に基づき、クライアント PC 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。

B インストールに当たって、必要と考えられる場合は、テスト環境等による動作検証を行い、クライアント PC 及びソフトウェアの双方の動作に問題がないことを確認すること。

ヘ 研究用 PC (イントラネット未接続分)

台帳管理

研究用 PC について、設置状況の把握を行い、端末等台帳により一元管理すること

ト 貸出用 PC

(i) 台帳管理

各貸出用 PC について、設置状況の把握を行い、端末等台帳により一元管理すること。

(n) ソフトウェア等のインストール

A 研究所担当職員の指示に基づき、貸出用 PC 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。

B インストールに当たって、必要と考えられる場合は、テスト環境等による動作検証を行い、クライアント PC 及びソフトウェアの双方の動作に問題がないことを確認すること。

(4) 日次作業

稼働確認

基幹サーバ及び基幹サーバ付随装置について、機器の稼働状況を毎日確認し記録すること。また、障害が確認された場合は、障害対応を行うこと。

(5) IP アドレスの管理

研究所内ネットワークに接続されている機器等の IP アドレス及び MAC アドレス等の関連情報を、IP アドレス管理台帳により一元管理すること。

(6) ヘルプデスク

イ 問合せ対応

- (i) 本業務対象機器の操作や利用方法に係る問い合わせについて、受付を行い、原則として即日対応すること。
- (ii) 問合せの多いものについては、研究所担当職員と相談の上 FAQ 等を作成し、研究所内掲示板等を利用して職員等に周知すること。
- (iii) 障害と判断される問合せについては、障害対応を行うこと。

ロ 台帳管理

受け付けを行った各種問合せに関しては、ヘルプデスク管理台帳に登録を行い、定期的に報告し、一元管理すること。

(7) Web 管理

イ 解析・調査

職員からの依頼があった場合は、HP のアクセス解析やコンテンツの数量調査を行う。

ロ HTTPS 管理

職員からの依頼があった場合は、HTTPS アクセスに関する助言等の支援を行うこと。

ハ メールマガジン配信

職員から配信を依頼された原稿について、メールマガジン配信システムの設定を行う。

(8) その他の運用作業

イ 支援作業

(i) 本作業対象機器

本業務対象機器の更新については、計画の検討段階より助言等の支援を行うこと。

(ii) 本業務対象外機器等

本業務対象外の機器及びシステムに関する新規構築、更新、運用について、研究所担当職員より依頼があった場合は、可能な範囲で助言等の支援を行うこと。

ロ 停電対応

計画された研究所内停電に対応するために、各機器の停止、起動及び各関係業者への連絡を行うこと。

4 サービスレベル合意

請負者は業務の遂行に当たり、契約時にサービスレベル目標を締結するものとし、その達成に向けて最大限の努力を行うこと。具体的な目標内容は「別紙3 サービスレベル合意書」参照。

5 運用管理作業の体制、スケジュール、報告

(1) 請負者に必要な要件

イ 過去3年間のうちに、酒類総合研究所と同規模以上の機器及び人員を対象とした1年間以上の運用管理業務の実績を有していること。

なお、運用管理作業の実績については、円滑に契約を全うした実績期間のみを認めるものとする。

ロ 品質管理に関する IS09001 認証を取得していること。また、情報セキュリティに関する ISMS 認証、ISO27001 認証又は JISQ15001 に準拠したプライバシーマーク使用許諾を取得していること。

ハ 請負者は、作業要員の名簿を作成し、契約締結後速やかに研究所へ提出すること。

(2) 作業要員に必要な要件

システム運用保守及びセキュリティ監視に関する十分なスキルを有している者を業務実施体制に含めること。なお、本業務を遂行する作業要員に必要なとなるスキル等は以下のとおりとする。

イ 作業要員は過去3年間のうちに、酒類総合研究所と同規模以上の機器及び人員を対象とした1年間以上の運用管理作業の実績を有していること。それに加えて、通算3年以上の運用管理作業の実績を有する者であること。

ロ 作業要員は、以下に挙げる作業項目について、関連技術（括弧内は参考例示）に精通していると共に、項目毎に示した期間以上の管理運用作業の実績を有しているか、もしくは同等の実績を有していること。

- (イ) サーバOS運用管理（カーネル、ディスク、ネットワーク設定等） 3年以上
※酒類総合研究所使用ソフトウェア：Microsoft 社 Windows Server 2008 R2 Standard、WSUS サービス等
- (ロ) サーバ仮想化運用管理（仮想マシン構築、スナップショット作成等） 1年以上
※酒類総合研究所使用ソフトウェア：サーバ：VMware ESXi 5.1.0
クライアント：vSphere Client 5.1.0
- (ハ) ディレクトリサービスサーバ運用管理（アカウント管理、DNS 設定等） 1年以上
※酒類総合研究所使用ソフトウェア：Microsoft 社 Active Directory
- (ニ) 電子メールサーバ運用管理（配送経路設定、SMTP、POP プロトコル等） 1年以上
※酒類総合研究所使用ソフトウェア：Red Hat Enterprise Linux 6.6
- (ホ) ウェブサーバ運用管理（HTTP プロトコル、CGI、SSL 等） 1年以上
※酒類総合研究所使用ソフトウェア：Apache 2.2.15(Unix) (OS:Red Hat Enterprise Linux 6.6)、Adobe Dreamweaver CS5、SiteTracker9 等
- (ヘ) プロキシサーバ運用管理（フィルタリング、キャッシュ設定等） 1年以上
※酒類総合研究所使用ソフトウェア：Proxy Server Ver.8.0
- (ヘ) バックアップ運用管理（増分・差分バックアップ設計・設定等） 1年以上
※酒類総合研究所使用ソフトウェア：Acronis vmProtect 8.0
- (ニ) セキュリティ対策（セキュリティホール（バッファオーバーラン、SQL インジェクション等）、ウイルス駆除技術等） 1年以上
※酒類総合研究所使用ソフトウェア：McAfee VirusScan Enterprise 8.7 及び 8.8、McAfee、Email and Web Security Appliance (3100) v5.6、PacketBlackHole Ver.5 等
- (ロ) ネットワーク運用管理（スイッチ設定、TCP/IP、OSI 参照モデル、ルーティング等） 1年以上

ハ 作業要員はコンピュータ等の基本的な操作、基本的な電話対応等、ヘルプデスク業務における基本的なスキルを有していること。

(3) 作業場所

作業要員が本業務を実施する場所は、情報処理室及び研究所担当職員の指示する場所とする。

(4) 作業要員の体制

イ 本業務を実施するために、事務所に作業要員を1名以上派遣し、業務を実施すること。

ロ 業務日は、土曜日・日曜日・祝日・年末年始を除く月曜日～金曜日とし、業務時間は8:30～17:30を基本とする。

ハ 業務時間外においても、障害が発生した場合及び研究所担当職員が必要と認めた場合は、請負者は障害の発生又は研究所担当職員からの連絡後2時間以内に作業要員を派遣し対処すること。

ニ 研究所の要請等により休日に業務が発生する場合又は業務時間に変更がある場合は、協議の上、対応すること。

ホ 交代のための作業要員を準備し、本来の作業要員が、不慮の事故、疾病、異動又は退職等により勤務できない場合は、研究所と協議の上、請負者の責任において交代の作業要員を派遣すること。交代の作業要員は、「5(2)業務要員に必要な要件」を満たす者であり、日々、常駐の作業要員と業務の進捗状況等の情報を共有すること及び定期的（月に1日以上）に来所し、運用管理業務が滞りなく実施できる体制とすること。

ヘ 運用管理に係る連絡体制等が記載された運用管理連絡体制図を作成し提出すること。また、作成した運用管理連絡体制図については、各事業年度開始日より前に研究所担当職員の承諾を得ること。

(5) 運用管理スケジュールの作成

イ 運用管理要件を踏まえた年間スケジュール、月次スケジュール、日次スケジュールを各事業年度開始日より前に提出し、研究所担当職員の承諾を得ること。

ロ スケジュールの変更が必要な場合は、研究所担当職員と協議の上、変更を行うこと。

(6) 報告書の作成及び報告会

イ 日次報告書の作成及び報告

(i) 事務日誌の作成

その日に行った業務の作業時間（作業区分別に記載）及び質疑応答や障害対応件数等を記載し、翌営業日の業務開始時まで提出すること。

(ii) 作業日報の作成

日常点検の結果、連絡事項、障害発生の有無等を記載し、翌営業日の業務開始時まで提出すること。

ロ 月次報告書の作成及び報告

(i) 毎月の作業が完了した時点で、速やかに業務完了報告書を作成し、提出すること。

なお、業務完了報告書には「2(1) 達成目標」で定める「2(1)イ セキュリティ」、「2(1)ハ ヘルプデスク当日回答率」及び「2(1)ニ システム運用」の指標値も併せて記述するものとする。

(9) 月次報告書を作成し、提出すること。

なお、月次報告書にて報告する内容は以下のとおりとする。

- ・ インシデント集計
1か月に発生したインシデントの集計
- ・ オペレーション作業月報
1か月に発生した障害対応件数、作業実績等の件数、内容等をまとめる。
- ・ ヘルプデスク作業月報
1か月の問い合わせ件数、内容等をまとめる。
- ・ セキュリティ情報等
1か月に情報提供されたセキュリティ情報とその対応をまとめる。
- ・ 作業時間
作業区分別に1か月の作業時間をまとめる。

ハ 年次報告書の作成及び報告

各年4月第10営業日までに年次報告書を作成し、提出すること。

(7) 研究所の財産の使用

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。

イ 情報処理室、サーバ室及び業務に必要な電気・通信設備、業務端末等

ロ その他研究所と協議し承諾された業務に必要な施設、設備等

(8) 研究所の財産の使用の制限

イ 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。

ロ 請負者は、あらかじめ研究所と協議した上で、研究所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。

ハ 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、必要な現状回復を行う。

ニ 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。

6 引継ぎ

本業務に係る引継ぎについては、次のとおりとする。

(1) 現行請負者又は研究所からの引継ぎ

研究所は、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。

(2) 請負期間満了の際、業者変更が生じた場合の引継ぎ

研究所は、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。

7 特記事項

(1) 情報の適正な取り扱い

- イ 請負者は、本業務の実施に際して知り得た研究所の情報を、第三者に漏らし、盗用し、又は本業務以外の目的のために利用してはならない。これらの者が秘密を漏らし、又は盗用した場合には、法第54条により罰則の適用がある。
- ロ 請負者は、研究所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、本業務以外の目的に利用してはならない。
- ハ 請負者は、請負業務の開始時まで、本業務に係る情報セキュリティ対策とその実施方法及び管理体制について担当部門に文書で提出すること。
- ニ 請負者は、研究所から要機密情報を提供された場合には、当該情報の機密性の格付けに応じた適切に取り扱うための措置を講ずること。また、本業務において請負者が作成する情報については、研究所からの指示に応じて適切に取り扱うこと。
- ホ 請負者は、研究所の情報セキュリティポリシーに準拠した情報セキュリティ対策の履行が不十分とみなされるとき、又は請負者において本業務に係る情報セキュリティ事故が発生したときは、必要に応じて研究所担当職員の行う情報セキュリティ対策に関する監査を受け入れること。
- ヘ 請負者は、研究所から提供された要機密情報が業務終了等により不要になった場合には、確実に返却し又は廃棄すること。また、本業務において請負者が作成した情報についても、研究所担当職員からの指示に応じて適切に廃棄すること。
- ト 請負者は、本業務の終了時に本業務で実施した情報セキュリティ対策を報告すること。

(2) 再委託

- イ 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。
- ロ 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、あらかじめ履行証明書において、再委託先に委託する業務の範囲、再委託を行うことの合理性

及び必要性、再委託先の履行能力並びに報告徴収、個人情報の管理その他運営管理の方法（以下、「再委託先等」という。）について記載しなければならない。

- ハ 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、研究所の承認を受けなければならない。
- ニ 請負者は、ロ又はハにより再委託を行う場合には、請負者が研究所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、実施要項及び仕様書に定める事項について、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。
- ホ 再委託先は、請負者と同様の義務を負うものとする。
- ヘ ロからホまでに基づき、請負者が再委託先の事業者に本業務の一部を再委託する場合は、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。

(3) 瑕疵担保責任

- イ 研究所は、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。
- ロ 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、研究所は、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。

(4) 損害賠償

- イ 請負者は、請負者の故意又は過失により研究所に損害を与えたときは、研究所に対し、その損害について賠償する責任を負う。
- ロ 研究所が国家賠償法第1条第1項等の規定に基づき当該第三者に対する賠償を行ったときは、研究所は請負者に対し、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研究所の責めに帰すべき理由が存する場合は、研究所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。
- ハ 請負者が民法（明治29年4月27日法律第89号）第709条等の規定に基づき当該第三者に対する賠償を行った場合であって、当該損害の発生について研究所の責めに帰すべき理由が存するときは、請負者は研究所に対し、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。

(5) 不可抗力免責、危険負担

研究所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、研究所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。

(6) 留意事項

- イ 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。
- ロ 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、使用品その他の従業者が、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。

ハ 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、同院の実施の検査を受けたり、同院から直接又は研究所を通じて、資料又は報告等の提出を求められたり、質問を受けたりすることがある。

(7) 著作権

イ 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（昭和 45 年法律第 48 号）第 27 条及び第 28 条を含む著作権の全てを研究所に無償で譲渡するものとする。

ロ 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、研究所が承諾した場合は、この限りではない。

ハ イ及びロに関わらず、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。

ニ 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。また、手続きに必要な費用は、全て請負者が負担することとする。

(8) その他

契約に定めのない事項及び契約に関して生じた紛争又は疑義については、研究所と請負者との間で協議の上、解決するものとする。

サービスレベル合意書

1 サービスレベル合意

請負者は研究所との間で契約時にサービスレベル目標を締結するものとし、その達成に向けて最大限の努力を行うものとする。

2 サービスレベル目標

本業務におけるサービスレベル目標を以下のとおりとする。

(1) ヘルプデスク当日回答率

目標：問合せ対応のうち、本業務対象機器の操作や利用方法に係る問合せの件数に対して、当日中に回答した問合せ件数の割合が、90%以上であること。ただし、回答を行う利用者が出張又は休暇等により不在となり、民間事業者の責めに帰すべき理由によらず当日中に回答できなかった場合については、その日以降にその利用者が初めて職場に出勤した日に回答を行うことで、当日中に回答したものとみなす。

$$\text{計算式：} \frac{\text{当日中に回答した件数}}{\text{本業務対象機器の操作や利用方法等に係る問い合わせ件数}} \times 100 (\%)$$

(2) システム運用

イ サービス稼働率

目標：基幹サーバとして分類されているサーバ群のサービス稼働率が、半年毎に99%以上（1分未満の停止時間は切り捨てとする）であること。ただし、計画停止及び民間事業者が保守を実施しない業務システム等のサービスを除く。

$$\text{計算式：} \frac{(\text{1ヶ月の日数} \times 24\text{時間}) - (\text{サービス停止時間})}{(\text{1ヶ月の日数} \times 24\text{時間}) - (\text{計画停止時間} \times \text{※1})} \times 100 (\%)$$

※1 計画停止時間

定期点検等であらかじめ計画されたその月のサービス停止時間

ロ 定期バックアップ率

目標：設定した定期バックアップ件数に対して、バックアップが正常に完了した件数の割合が、年間で99%以上であること。

$$\text{計算式：} \frac{\text{バックアップが正常に完了した件数}}{\text{定期バックアップ件数}} \times 100 (\%)$$

3 サービスレベル評価

(1) サービスレベル管理(SLM)会議

半年毎に、請負者は速やかにサービスレベル目標達成度合いを研究所担当職員に報告し、その内容を評価するために研究所担当職員が開催する SLM 会議をもってサービスレベル目標の達成度合いを決定するものとする。

(2) サービスレベル目標の遵守期間

サービスレベルの遵守期間については、サービスレベル目標合意日より契約終了日までとする。

(3) サービスレベル未達成時の措置

SLM 会議においてサービスレベル目標が未達成であると判断された場合、請負者は研究所担当職員と協議の上、速やかに必要な措置をとるものとする。

(4) その他の条件

研究所に帰する原因でサービスレベル目標の遵守が不可能な事項があった場合、該当する期間における当該サービスレベル目標は免除されるものとする。