

公告時とは異なります。  
(一部削除箇所あり)

## 印刷局ネットワークシステム運用管理支援請負作業

### 民間競争入札実施要項 (案)

平成 24 年〇月

独立行政法人国立印刷局

## 目 次

1	趣旨	1
2	公共サービスの詳細な内容及びその実施に当たり確保されるべき公共サービスの質に関する事項	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	5
5	入札に参加する者の募集に関する事項	6
6	公共サービスを実施する者を決定するための評価の基準その他の公共サービスを実施する者の決定に関する事項	7
7	公共サービス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	10
8	公共サービス実施民間事業者が使用させることができる財産に関する事項	10
9	公共サービス実施民間事業者が、対象公共サービスを実施するに当たり、印刷局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公共サービスの適性かつ確実な実施の確保のために契約により公共サービス実施民間事業者が講ずべき措置に関する事項	10
10	公共サービス実施民間事業者が公共サービス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当該公共サービス実施民間事業者が負うべき責任に関する事項	13
11	公共サービスに係る法第7条第8項に規定する評価に関する事項	14
12	その他公共サービスの実施に関し必要な事項その他	15
	別添 1.従来の実施状況に関する情報の開示	16
	別添 2.国立印刷局組織構成	21
	別添 3.印刷局ネットワークシステムヘルプデスク満足度調査票	22
	別添 4.印刷局ネットワークシステム業務フロー及び業務区分	23
	別添 5.印刷局ネットワークシステム運用管理支援請負作業仕様書	32
	別添 6.印刷局ネットワークシステム運用管理支援請負作業評価基準表	62

## 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、国民のために、より良質かつ低廉な公共サービスを実現することを目指すものである。

上記を踏まえ、独立行政法人国立印刷局（以下「印刷局」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「（独）印刷局ネットワークシステム運用管理支援請負作業」について、公共サービス改革基本方針に従い、本実施要項を定めるものである。

## 2 公共サービスの詳細な内容及びその実施に当たり確保されるべき公共サービスの質に関する事項

### (1) 印刷局ネットワークシステムの詳細な内容

印刷局では、政府の「行政情報化推進基本計画」（平成6年12月25日閣議決定）を踏まえ、印刷局における情報化を統合的に推進するための情報基盤（インフラ）として、平成9年度から平成12年度に構築した印刷局ネットワークシステム（以下「本システム」という。）を運用しており、印刷局本局総務部情報管理グループが管理している。

#### イ 印刷局ネットワークシステムの概要

本システムは、印刷局本局並びに研究所、7工場、虎の門工場編集分室、虎の門工場国会分工場及び東京病院（以下「各拠点」という。）を専用線等で接続したネットワークを構築し、ファイル共有、グループウェア及び印刷局内Webシステムによる情報共有を行っている他、個別業務システムを接続している。

（本システムの全体像は「別添5. 印刷局ネットワークシステム運用管理支援請負作業仕様書（以下「仕様書」という。） 別紙2（印刷局ネットワークシステム構成図）」のとおり。）

#### ロ 印刷局ネットワークシステムの規模

本システムは、印刷局本局及び各拠点を広域ネットワークで接続しており、印刷局職員約2,200名が利用する（本局及び各拠点の詳細は、「仕様書 別紙4（印刷局ネットワークシステム接続拠点及び履行場所一覧）」、国立印刷局の組織構成は「別添2. 国立印刷局組織構成」のとおり。）。

### (イ) 運用管理支援業務の内容

民間事業者が実施する本業務の内容は次のとおりであり、その詳細は仕様書を基本とする。

#### A 対象機器等

民間事業者が、本システムの運用管理支援業務を行う対象機器等は、「仕様書 別紙3（印刷局ネットワークシステム機器台数一覧）」に記載する機器である。ただし、印刷局が新たに機器等を導入する場合についても、運用管理支援業務の対象とするが、新規導入等により従来の作業工数が著しく変動する場合は、印刷局は民

間事業者と協議を行うものとする。

## B 業務内容

民間事業者が行う業務の内容は、以下のとおりとする。

### (A) 運用管理支援業務の業務内容

本システムを安全かつ円滑に運用し、安定的、効率的かつ確実な動作を維持するため、次の内容を行うこととし、詳細については、「仕様書 別紙5（印刷局ネットワークシステム運用管理支援作業内容）」のとおりとする。

#### a ヘルプデスク

印刷局本局及び各拠点の職員等からの本システムに関連する障害連絡や各種問合せ等に対して、一元的な窓口として受け付けから解決までの対応を行う。

また、ヘルプデスクにおいて受けた障害連絡や各種問合せ等全ての内容を運用管理支援作業履歴として一元的に管理し、履歴や対応内容について参照できるようにしておく。

#### b 稼働状況の確認・監視（死活監視）

本システム全体の稼働状況を定期的に又は必要に応じて確認し、監視するとともに、問題がある場合は、速やかに印刷局担当者へ報告し、対応する。

また、計画停電等に伴うサーバ及びネットワーク機器の停止操作及び起動操作を行うとともに、停電終了後の正常起動確認を行う。

#### c 利用状況の確認・監視

本システム関連機器又はソフトウェアの利用状況に関連する情報について、定期的に又は必要に応じて確認・監視するとともに、問題がある場合は速やかに印刷局担当者へ報告し、対応する。

#### d 定例・日常作業

ログインアカウントの管理と設定変更作業、バックアップに係る必要な作業、設定変更に係る作業、管理・監視用ソフトウェアに関する作業、構成情報の管理等を行う。

#### e 障害発生時の対応（迅速な復旧と原因究明）

本システムにおいて発生した障害について、印刷局担当者と調整の上、直ちに一次切り分けを行い、障害の復旧に努めるとともに、原因究明等必要な措置を行う。また、必要により各保守業者等と相互協力の上、障害の復旧に努める。

#### f セキュリティレベルの確保

本システムに関連するソフトウェア（OSを含む。）の修正プログラム等の配布状況を確認し、その適用可否等について検討を行い、必要により適用を行う。

また、ウイルス対策ソフト、不正アクセス検出・防御装置に関する修正プログラム等の配布状況を確認し、必要により適用を行う。

#### g バックアップとリストア（復旧）

障害に対する各種データの保全を行うため、定期的を取得しているデータのバックアップの実行状況について正常に行われていることを確認する。

また、サーバ機器に対して作業を行う場合、保守作業等による作業の失敗等による切り戻し用として、作業実施前の状態のバックアップを必要により取得する。

障害、ウイルス感染、データ消失、システムダウン等、業務の継続が中断されるような事態が発生した場合は、バックアップデータからの復旧作業を行う。

h 人事異動等に係る作業

人事異動や組織・体制変更等が発生した場合、クライアントパソコンの設置、撤去及び設定変更を行うとともに、管理上必要な作業（アカウント設定、セキュリティ設定、ネットワーク設定）を併せて行う。

i 関連機器の運用管理作業

印刷局が別途契約して行う本システムに関連する作業（機器調達、更新、OSや回線の切替等）について、業務への影響を抑えながら作業を円滑に進めるため、印刷局担当者及び別途契約した民間事業者からの技術的な問合せ等に対して必要な支援を行う。

(B) 運用管理支援業務の引継ぎ

民間事業者は、運用管理支援業務が適正かつ円滑にできるよう現行の印刷局ネットワークシステム運用管理支援業務請負者から当該業務の開始日の3週間以内に運用管理手順書等を使用して必要な事務引継ぎを受けなければならない。また、運用管理支援業務の請負期間満了の際、業者変更が生じた場合は、民間事業者は次回の運用管理支援業務請負者に対し、当該業務の開始日の3週間前までに引継ぎ用資料を作成し、印刷局担当者の確認を得た後、運用管理手順書等を使用し必要な事務引継ぎを行わなければならない。

なお、運用管理支援業務の開始前及び期間満了の際の事務引継ぎに必要となる民間事業者に発生した経費は民間事業者の負担となる。また、引継ぎは、契約日から速やかに開始すること。

C 常駐場所

印刷局本局とする。

D 履行場所

履行場所は、「仕様書 別紙4（印刷局ネットワークシステム接続拠点及び履行場所一覧）」のとおりとする。

(2) 確保されるべき運用管理支援業務の質に係る事項

運用管理支援業務は、本システムの運営に係る業務の確実な実施及び本システムの利用者への継続的かつ安定的なサービスの円滑な提供に資するものである必要がある。このような観点から、上記 2 (1) ロ (イ) に示した業務を実施するに当たり、民間事業者が確保すべき公共サービスの質は、次のとおりとする。

イ ヘルプデスク満足度調査

(イ) ヘルプデスクへの問合せ（障害を除く。）に対して、次に掲げる項目のいずれかに該当する場合は、一次回答とし、その回答率（各月ごとに80%以上）を維持すること。

- ・初回の問合せに対して、受付及び回答を行い、完了としたもの。
- ・初回の問合せに対して、受付のみを行い、次回回答の連絡で完了としたもの。

(ロ) ヘルプデスクの利用者に対して、次の項目の満足度について、年1回アンケートを実施し、その集計結果の基準スコア（75点）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適切さ（分かりやすさ、正確性等）
- ・回答又は手順に対する結果（トラブル解決の有無、解決方法の適切さ等）
- ・担当者の対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ等）

各項目とも、「満足」（配点25点）、「ほぼ満足」（同20点）、「普通」（同15点）、「やや不満」（同10点）、「不満」（同0点）で回答させ、各利用者の4つの回答を合計（100点満点）し、アンケート全体の集計結果を平均し集計スコアを算出する。

なお、基準スコアは、平成24年度に実施した各拠点のヘルプデスクへの問い合わせ窓口であるLAN推進員（40名）を対象としたヘルプデスク満足度調査の結果を基に設定した。当該調査の内容は「別添3. 印刷局ネットワークシステムヘルプデスク満足度調査票」のとおりである。

## ロ システム運用

### (イ) 主要サービスの稼働率

ネットワーク、ファイル共有サービス、グループウェア、印刷局内WEBシステム、インターネットサービスの稼働率が、各月ごとに97%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運用管理支援作業を実施しない個別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とする。

#### 【サービス稼働率】

$$\left( \text{印刷局の1か月の業務日数} \times \text{運用支援業務の業務時間} - \text{サービス停止時間} \right) \div \left( \text{印刷局の1か月の業務日数} \times \text{運用支援業務の業務時間} - \text{計画停止時間} \right) \times 100\%$$

#### 【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

※参考：印刷局の1か月の業務日数（20日）、計画停止時間0時間、運用支援業務の業務時間8.75時間、稼働率97%とした場合の、最長月間累積停止時間

$$\left( 8.75 \text{時間} \times 20 \text{日} - 0 \text{時間} \right) \times 3(\%) = 5.25 \text{時間}$$

#### 【留意事項】

稼働に係る判断基準として、監視サービスによる稼働確認のコマンドには応答しているが、実際にはサービスが停止している場合については、サービスが停止していると判断する。

### (ロ) システム運用上の重大障害の件数

運用管理支援業務に起因し、上記(イ)の稼働率を達成できない事態・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各月ごとに0件であること。

### (ハ) サーバ内データの定時バックアップ

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

## ハ セキュリティ

### (イ) セキュリティの重大障害の件数

運用管理支援業務に起因する、個人情報等の流出等により業務に多大な支障が生じるような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。

### (ロ) ウイルス情報の把握

本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、

1時間以内にそのウイルスの詳細について特定すること。この際、最新のウイルスで、詳細な情報が得られない場合は、その限りでない。

(ハ) パターンファイルの更新

ウイルス対策ソフトウェアのウイルスパターンファイルについて、ベンダーからのリリース後10時間以内に適用されていること。

ニ 運用管理支援業務の内容

上記2 (1)ロ(イ)に示す業務を適切に実施すること。

(3) 契約金額の支払に関する事項

イ 契約金額の支払

(イ) 契約の形態は業務請負契約とする。

(ロ) 民間事業者は、委託業務を完了したときは、その旨を、所定の給付完了を示す書類（以下「給付完了書類」という。）を印刷局に提出することにより、印刷局に通知すること。

(ハ) 民間事業者は、1か月の委託業務を終了するごとに給付完了書類を提出することにより、印刷局に上記(ロ)の通知を行うことができる。

(ニ) 印刷局の指定する検査職員（以下「検査職員」という。）は、民間事業者から上記(ハ)に規定する通知を受けたときは、その日から起算して10日以内に、実地又は提出された給付完了書類により検査を行う。

(ホ) 民間事業者は、上記(ニ)に規定する検査に合格しない場合は、印刷局又は検査職員の指示に従い遅滞なく委託業務を再度行い、上記(ニ)に規定する検査を再度受けなければならない。この場合において、印刷局は、当該検査を、民間事業者から委託業務を再度行い完了した旨の通知を受けた日から起算して10日以内に行うこと。

(ヘ) この契約の支払方法は、精算払いとする。

(ト) 民間事業者は、上記(ニ)の規定による検査に合格した場合には、所定の手続に従って、委託業務が完了した期間に相当する代金の支払の請求を支払請求書により行うこと。ただし、その金額に円未満の端数があるときは、その端数金額を切り捨てるものとする。

(フ) 印刷局は、上記(ト)に規定する支払請求書を受理したときは、その日から起算して60日以内に代金を支払う。

ロ 改善指導

上記2(2)で定める指標値が達成されていないと認められる場合、減額措置は行わないが、民間事業者は、未達成の項目に対する改善策を提示し、当局の承諾を得た上で対策を講じること。また、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、印刷局は、更なる改善策の提示を要請することができる。

3 実施期間に関する事項

業務委託契約の履行期間は、平成25年6月1日から平成28年5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) 独立行政法人国立印刷局購買等契約細則第6条第1項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者であって、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。

**【第6条第1項の要旨】**

競争に付する場合は、次の各号のいずれかに該当する者を競争に参加させることができない。ただし、第1号から第3号までに掲げる者であって、特別の理由がある場合は、この限りでない。

- 一 契約を締結する能力を有しない者
  - 二 破産者で復権を得ていない者
  - 三 国、地方自治体又は他の独立行政法人から指名停止等の処分を受けている者
  - 四 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若しくは同条第6号に規定する暴力団員が実質的に経営を支配する者又はこれに準ずる者
- (3) 独立行政法人国立印刷局購買等契約細則第6条第2項の規定に該当しない者であること。

**【第6条第2項の要旨】**

競争に付する場合は、次の各号のいずれかに掲げる行為を行った者であって、当該行為があった日から2年を経過しない期間（第8号に掲げる者にあつては、これに該当する期間）、競争に参加させないことができる。

- 一 契約の履行に当たり、故意に工事若しくは製造を粗雑にし、又は物品の品質若しくは数量に関して不正の行為をした者
  - 二 公正な競争の執行を妨げた者又は公正な価格を害し、若しくは不正の利益を得るために談合した者
  - 三 落札者が契約を締結すること又は契約者が契約を履行することを妨げた者
  - 四 監督又は検査の職務の執行を妨げた者
  - 五 正当な理由なく、契約の締結を拒否し、又は契約を履行しなかった者
  - 六 電子入札において不正の行為をした者
  - 七 前各号に該当する者を代理人として使用した者
  - 八 前各号に掲げるもののほか、契約責任者が不相当と認めた者
- (4) 平成25・26・27年度独立行政法人国立印刷局競争参加資格において、業種区分が「役務の提供等」であって「A」又は「B」の等級に格付けされた者、又は当該競争参加資格を有しない者で、入札書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載され、当該区分及び当該等級に格付けされた者であること。

## 5 入札に参加する者の募集に関する事項

(1) 入札手続（スケジュール）

- イ 入札公告 : 平成25年 2月中旬頃
- ロ 質問受付期限 : 平成25年 3月中旬頃
- ハ 競争参加資格確認書類提出期限 : 平成25年 4月上旬頃
- ニ 技術提案書提出期限 : 平成25年 4月上旬頃
- ホ 技術提案書の審査 : 平成25年 4月上中旬頃
- ヘ 入札書の提出期限 : 平成25年 4月下旬頃



- ト 開札及び落札者の決定 : 平成25年 4月下旬頃  
チ 契約の締結 : 平成25年 5月上旬頃  
リ 既存事業者からの引継ぎ等 : 平成25年 5月末まで

※ ロについて、質問は書面で受け付ける。

※ 提案に当たって、入札参加希望者は、必要に応じて印刷局ネットワークシステムに係る資料（仕様書、提出書類、設計書等）を、所定の手続を経て印刷局内で閲覧することを可能とする。

資料閲覧を希望する者は、別に定める「秘密情報の取扱いに関する誓約書」を提出し、以下の連絡先に連絡の上、訪問日時及び閲覧希望資料を調整すること。ただし、コピーや写真撮影等の行為は禁止する。また、閲覧を希望する資料であっても、印刷局ネットワークシステムにおける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。

〒105-8445 東京都港区虎ノ門2-2-4

独立行政法人 国立印刷局 本局財務部 調達業務グループ

電話：03-3587-4625（ダイヤルイン）

受付時間：平日の9時45分から17時まで（12時から13時の間を除く。）

## (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105分の100に相当する金額）を記載した書類をいう。

### ロ 提案書

総合評価のための業務実施の具体的な方法及びその質の確保の方法等に関する書類をいう。

### ハ 平成25・26・27年度独立行政法人国立印刷局の「資格審査結果通知書（写）」

### ニ 独立行政法人国立印刷局購買等契約細則第6条に規定する競争参加者の条件に規定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

## 6 公共サービスを実施する者を決定するための評価の基準その他の公共サービスを実施する者の決定に関する事項

公共サービスを実施する者（以下「落札者」という。）の決定は、総合評価落札方式（加算方式）によるものとする。

なお、技術の評価に当たっては、印刷局に設置する提案書審査委員会にて評価を行い、入札プロセスの中立性、公平性等を確保するため、印刷局 CIO 補佐官に意見を聴くものとする。

### (1) 評価の配点

評価に当たっては、1,200点の範囲内で採点を行い、価格評価による得点（以下「価格点」という。）と技術評価による得点（以下「技術点」という。）に区分し、配点を1:1とする。

### (2) 価格評価の方法

価格点は、入札価格を入札比較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、小数点第三位以下を切り捨てたものとする。

**【計算式】**

$$\text{入札価格に対する価格点} = \text{価格点の配分 (600点)} \times (1 - (\text{入札価格} \div \text{入札比較価格}))$$

(3) 技術評価の方法

技術点は、印刷局に設置する提案書審査委員会の各委員の採点結果の合計値について平均値を算出し、小数点第三位以下を切り捨てたものとする。

**【計算式】**

$$\text{技術点} = \text{基礎点} + \text{加点}$$

イ 入札参加者から提出された提案書について、「別添6.印刷局ネットワークシステム運用管理支援請負作業提案書評価項目表（総合評価基準書）」（以下「評価基準表」という。）に基づき、基礎点に係る評価を提案書審査委員会の各委員が行う。各委員の評価結果を同委員会で協議し、委員会において基本項目ごとに基礎点の獲得の可否を判断する。全ての基礎点を獲得した提案書を合格とし、それ以外の提案書は不合格とする。

ロ 合格した提案書について、審査委員ごとに評価項目の加点部分の評価を行い、基礎点と加点を合計する。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。確定した各委員の採点結果の技術点について、その平均値を算出する。なお、加点項目については、評価基準に基づき評価を行い、加点とすべきと判断されたものに対して以下の表に基づき点数化する。

■ 評価基準

評価	評価基準
◎	提案内容が特に優れている。
○	提案内容が優れている。
△	やや優れている。
×	要件は満たしているが、加点すべき要素がない。

■ 配点表

評価	最大加点					
	10点	20点	30点	40点	60点	120点
◎	—	—	—	—	—	120
○	10	20	30	40	60	80
△	5	10	15	20	30	40
×	0	0	0	0	0	0

■ その他

上記評価基準のほか、「評価基準表 13 (5) 印刷局の実績及び類似案件の実績」は、以下の評価基準を設け、最大 60 点を加点する。

評価		最大加点
		20 点
【実績数】	【実績数】 6 件以上	20
	【実績数】 1 件～5 件	10
	【実績数】 0 件(実績がない)	0
【実施期間】	【実施期間】 平成 22 年度以降の実績がある	20
	【実施期間】 平成 21 年度以前の実績のみ	10
	【実施期間】 平成 19 年度以前の実績のみ	0
【類似業務数】	【類似業務数】 4 件以上	20
	【類似業務数】 1 件～3 件	10
	【類似業務数】 0 件(類似した実績がない)	0

(4) 落札者の決定

イ 「4 入札参加資格に関する事項」及び提案書の審査において必須とされた要求要件を全て満たした者が提出した入札書であって、当該入札者の入札価格が独立行政法人国立印刷局購買等契約細則第 12 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、当該入札者の提案書において仕様書にて要求されている性能等に対する各評価項目の得点の合計（技術点）と当該入札者の入札価格により得られた価格点の得点を合算し、総合計（総合評価）が最も高い者を落札者とする。

なお、同点の場合は、技術点の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入札の申込みをした他の者のうち、得点の総合計で得られた数値の最も高い者を落札者とすることができる。

なお、最低価格が調査基準価格を下回って入札を留保した場合には、調査基準価格を下回った者から事情聴取等の調査等を行うので協力すること。また、入札を留保した場合には、入札結果及び落札者は後日決定し、電子入札システムの中の入札情報公開システムの当該案件で公表する。

ロ 落札者となるべき者が 2 以上いるときは、電子くじを用いて、紙による入札も含めて印刷局電子入札システムにより処理し、落札者を決定するものとする。

ハ 紙による入札者又はその代理人は、契約担当官等により開札手続の終了を告げられるまで、若しくは契約担当官等の許可なくして開札場所からの退出はできない。また、上記によらず開札場所を退出した場合は、辞退したものとみなす。

ニ 契約責任者は、落札者を決定したときは、その翌日から起算して 72 日以内に官報により落札結果を公示する。

(5) 落札者が決定しなかった場合の措置

印刷局は、初回の入札において入札参加者がいなかった場合、提案書の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、再度入札によっても落札者となるべき者が決定しなかった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 公共サービス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) 従来の実施に要した経費
- (2) 従来の実施に要した人員
- (3) 従来の実施に要した施設及び設備
- (4) 従来の実施における目的の達成の程度
- (5) 従来の実施方法等

従来<sup>1</sup>の運用管理支援業務の詳細な実施状況は、「別添 1. 従来の実施状況に関する情報の開示」のとおりである。

## 8 公共サービス実施民間事業者に使用させることができる財産に関する事項

民間事業者は、次のとおり印刷局の財産を使用することができる。

### (1) 印刷局の財産

民間事業者は、運用管理支援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 印刷局内の常駐作業場所、サーバ室及び業務に必要な電気、通信設備
- ロ その他印刷局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 民間事業者は、運用管理支援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 民間事業者は、あらかじめ印刷局と協議した上で、業務に支障を来さない範囲内において、施設内に運用管理支援業務の実施に必要な機器及び設備等を持ち込むことができる。
- ハ 民間事業者は、機器及び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、直ちに原状回復を行う。
- ニ 民間事業者は、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。万が一損傷が生じた場合は、民間事業者の責任において速やかに復旧するものとする。

## 9 公共サービス実施民間事業者が、対象公共サービスを実施するに当たり、印刷局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公共サービスの適性かつ確実な実施の確保のために契約により公共サービス実施民間事業者が講ずべき措置に関する事項

### (1) 報告等

- イ 民間事業者は、仕様書に規定する業務を実施したときは、仕様書に基づく各種報告書を印刷局に提出しなければならない。
- ロ 民間事業者は、運用管理支援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、直ちに印刷局に報告するものとし、印刷局と民間事業者が協議するものとする。

ハ 民間事業者は、契約期間中において、上記イ以外であっても、必要に応じて印刷局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。

(2) 調査

イ 印刷局は、運用管理支援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、民間事業者に対し必要な報告を求め、又は印刷局の職員が常駐場所に立ち入り、運用管理支援業務の実施状況若しくは記録、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。

ロ 立入検査をする印刷局の職員は、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民間事業者に明示するとともに、その身分を示す証明書を携帯し、関係者に提示するものとする。

(3) 秘密を適正に取り扱うための措置

イ 民間事業者は、運用管理支援業務の実施に際して知り得た印刷局の情報を、第三者に漏らし、盗用し、又は運用管理支援業務以外の目的のために利用してはならない。

ロ 民間事業者は、運用管理支援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、民間事業者からの文書による申出を印刷局が認めた場合に限り、第三者へ開示できるものとする。

ハ 民間事業者は、印刷局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、運用管理支援業務以外の目的のために利用してはならない。

ニ 民間事業者は、委託業務の開始時に、仕様書 12（情報セキュリティ要件）に基づき、必要な対策を実施し、印刷局本局総務部情報管理グループネットワーク運用担当専門官（以下「印刷局担当者」という。）に書面で提出すること。また、仕様書 14(4)「秘密情報の取扱いに関する誓約書」を提出しなければならない。

ホ 民間事業者は、印刷局担当者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、運用管理支援業務において民間事業者が作成する情報については、印刷局担当者からの要請に応じて適切に取り扱うこと。

ヘ 上記イからホまでに掲げる事項のほか、印刷局は、民間事業者に対し、運用管理支援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要請することができる。

ト 民間事業者は、印刷局担当者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、運用管理支援業務において民間事業者が作成した情報についても、印刷局担当者からの要請に応じて適切に廃棄すること。

チ 民間事業者は、運用管理支援業務の終了時に運用管理支援業務で実施した情報セキュリティ対策を報告すること。

(4) 再委託

イ 民間事業者は、委託業務の履行を第三者に委任し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ書面により印刷局の承諾を得た場合は、この限りでない。

- ロ 民間事業者は、委託業務の履行を第三者に委任し、又は請け負わせる場合は、当該第三者をして契約の定めを遵守させるものとする。
  - ハ 民間事業者は、委託業務の履行を第三者に委任し、又は請け負わせる場合も、委託業務に定める民間事業者の義務を免れるものではない。
  - ニ 民間事業者が委託業務の履行を第三者に委任し、又は請け負わせる場合は、印刷局は、民間事業者に対して、当該第三者につきその名称その他必要な事項の通知を求めることができる。
- (5) 契約の変更及び解除
- イ 契約内容の変更
    - (イ) 印刷局は、必要があり民間事業者と合意した場合には、印刷局及び民間事業者双方で協議し、約定した委託業務の内容、数量、履行期間、履行場所その他の契約内容を変更することができる。この場合において、約定した契約金額を変更する必要があるときは、書面によりこれを定めるものとする。
    - (ロ) 上記(イ)の場合において、民間事業者が損害を受けたときは、印刷局は、その損害額を負担しなければならない。この場合の損害額は、印刷局及び民間事業者双方で協議して定める。
  - ロ 契約の解除
    - (イ) 印刷局は、次に掲げる事項のいずれかに該当する場合は、14日の催告期間をもって民間事業者に対し通知することにより、契約を解除することができる。
      - A 民間事業者が履行期間内に履行を完了しないとき。
      - B 上記Aに掲げる場合のほか、民間事業者が契約条項に違反したとき。
      - C 民間事業者が履行を完了する見込みがないと印刷局が認めたとき。
      - D 民間事業者が契約締結に必要な資格がないことが判明したとき。
      - E 民間事業者が詐欺その他不正の行為をしたとき。
      - F 民間事業者の経済状態が悪化し、又は悪化するおそれがあると認められる相当の事由があるとき。
      - G 法第22条第1項第1号イからチまで又は同項第2号に該当するとき。
    - (ロ) 印刷局は、印刷局の都合により必要と認めるときは、民間事業者に対し30日の予告期間をもって通知することにより、契約を解除することができる。この場合において、印刷局は、民間事業者に損害を与えたときは、その損害額を負担し、この場合の損害額は、印刷局及び民間事業者双方で協議して定める。
    - (ハ) 印刷局が上記(イ)の規定により契約を解除したときは、民間事業者は、印刷局に対し解約違約金として契約金額（単価契約の場合は、契約単価に数量を乗じた金額又は印刷局の認定する予定契約金額とする。）の100分の10に相当する金額を納付しなければならない。
    - (ニ) 上記(ハ)の場合において、印刷局の受けた損害額が解約違約金の額を超えるときは、民間事業者は、その不足額を印刷局に納付しなければならない。この場合の損害額は、印刷局及び民間事業者双方で協議して定める。
    - (ホ) 上記2(3)イ(ロ)に規定する通知を行った後においては、上記(イ)から(ロ)までの規定による契約解除は、当該部分について効力は及ばないものとする。ただし、上記(ハ)に規定する解約違約金については、この限りでない。
    - (ハ) 上記(ハ)の規定は、委託契約書第18条に定める延滞違約金の徴収を妨げないものとする。

(ト) 印刷局は、民間事業者が委託契約書第2条（秘密保持等）第2項から第4項までの規定に違反したときは、上記(イ)の規定により契約を解除することができるほか、印刷局の選択に従い、印刷局若しくは第三者が受けた損害の回復のために必要な措置、当該損害額の納付又は損害の回復のための措置とともに損害額の納付を民間事業者に行わせることができる。

(6) 契約に基づき民間事業者が講ずべきその他の措置

イ 運用管理支援業務の開始

民間事業者は、平成25年6月1日から確実に業務を開始すること。

ロ 権利の譲渡について

民間事業者は、契約によって生ずる権利又は義務を第三者に譲渡し、又は承継させてはならない。ただし、譲渡し、又は承継させる第三者の名称及び権利又は義務の内容を記載した書面をもって民間事業者が印刷局の承諾を得た場合は、この限りでない。

ハ 瑕疵担保責任

(イ) 本実施要項及び仕様書で規定する業務における瑕疵担保責任期間は、検収完了後12か月以内とする。

なお、修補に必要な費用は、全て民間事業者の負担とする。

(ロ) 成果物の瑕疵が民間事業者の責に帰すべき事由によるものである場合は、印刷局は、上記(イ)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 損害賠償

(イ) 契約の履行に関し、委託契約書第13条第3項に定める検査に合格するまでに生じた損害で、印刷局及び民間事業者双方の責めに帰することができないものは、全て民間事業者の負担とする。

(ロ) 民間事業者は、上記(イ)に規定する損害が発生した場合には、遅滞なく、その状況を印刷局に通知するものとする。

(ハ) 印刷局は、印刷局の責めに帰すべき事由により、民間事業者が委託業務を完了することができない場合において、民間事業者に損害を与えたときは、その損害を負担しなければならない。この場合の損害額は、印刷局及び民間事業者双方で協議して定める。

(ニ) 印刷局は、民間事業者が委託契約書の条項に違反したことに伴い印刷局に損害が生じた場合は、民間事業者にその損害の賠償を請求することができる。

ホ 不可抗力免責、危険負担

民間事業者は、故意又は過失によって貸与品等に滅失、き損、又は返還が不可能となる損害を与えたときは、印刷局の指定した期間内にその要請するところに従い補修若しくは代品の納品を行い、又はその損害を賠償しなければならない。この場合において、民間事業者のとるべき措置又は賠償額は、印刷局が定める。

ヘ 紛争又は疑義の解決方法

委託契約書に定める事項について疑義が生じたとき又は委託契約書に定めのない事項については、印刷局及び民間事業者双方で協議して解決するものとする。

10 公共サービス実施民間事業者が公共サービス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当該公共サービス実施民間事業者が負うべき責任に関する事項

本実施要項及び仕様書で示す全ての業務を実施するに当たり、民間事業者又はその職員その他の本事業に従事する者が、故意又は過失により、当該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) 印刷局が国家賠償法（昭和 22 年法律第 125 号）第 1 条第 1 項等に基づき当該第三者に対する賠償を行ったときは、印刷局は民間事業者に対し、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印刷局の責に帰すべき理由が存する場合は、印刷局が自ら賠償の責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) 民間事業者が民法（明治 29 年法律第 89 号）第 709 条等に基づき当該第三者に対する賠償を行った場合であって、当該損害の発生について印刷局の責に帰すべき理由が存するときは、当該民間事業者は印刷局に対し、当該第三者に支払った損害賠償額のうち自ら賠償の責に任ずべき金額を超える部分について求償することができる。

## 11 公共サービスに係る法第 7 条第 8 項に規定する評価に関する事項

### (1) 調査の実施時期

印刷局は、運用管理支援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 27 年 5 月を予定）を踏まえ、各年の 3 月末時点における状況を調査する。

### (2) 調査項目及び実施方法

#### イ ヘルプデスク満足度調査

##### (イ) ヘルプデスクの一次回答率

月次報告資料により調査

##### (ロ) ヘルプデスク利用者の満足度

ヘルプデスク利用者に対して、年 1 回実施するアンケート（ヘルプデスク満足度調査）により調査

#### ロ システム運用

##### (イ) 主要サービスの稼働率

月次報告資料により調査

##### (ロ) システム運用上の重大障害の件数

月次報告資料により調査

##### (ハ) サーバ内データの定時バックアップ

月次報告資料により調査

#### ハ セキュリティ

##### (イ) セキュリティの重大障害の件数

月次報告資料により調査

##### (ロ) ウイルス情報の把握

月次報告資料により調査

##### (ハ) パターンファイルの更新

月次報告資料により調査

#### ニ 運用管理支援業務の内容

月次報告資料により調査

### (3) 意見聴取等

印刷局は、運用管理支援業務の実施状況について、必要に応じ、民間事業者及び印刷局



職員の当該業務に関係した者から直接意見の聴取等を行うことができるものとする。また、印刷局は、平成 27 年 5 月を目途として、運用管理支援業務の実施状況等を内閣総理大臣へ提出するに当たり、官民競争入札等監理委員会にも提出する。

## 12 その他公共サービスの実施に関し必要な事項その他

### (1) 事業実施状況等の監理委員会への報告及び公表

印刷局は、民間事業者の運用管理支援業務の実施状況について、毎年度、官民競争入札等監理委員会へ通知するとともに、公表する。

### (2) 民間事業者の責務

イ 運用管理支援業務に従事する者は刑法（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 民間事業者は、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。

ハ 民間事業者は、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、同院から直接又は印刷局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。

以上

## 従来の実施状況に関する情報の開示

1 従来の実施に要した経費			(単位：千円)		
			22年度	23年度	24年度
人件費	常勤職員		—	—	—
	非常勤職員		—	—	—
物件費			—	—	—
委託費	委託費定額分		62,684	45,305	34,256
	成果報酬等		—	—	—
	旅費その他		—	—	—
計(a)			62,684	45,305	34,256
参考値 (b)	減価償却費		—	—	—
	退職給付費用		—	—	—
	間接部門費		—	—	—
(a)+(b)			62,684	45,305	34,256
(業務の運用期間)					
平成22年度：運用期間12月 (H22.6~H23.5)					
平成23年度：運用期間13月 (H23.6~H24.6)					
平成24年度：運用期間11月 (H24.7~H25.5)					
(注記事項)					
印刷局では、入札対象である事務・事業の全部を外部委託により実施しており、上記経費各欄の金額は支払額（単年度契約の契約金額）である。なお、支払額は、一般競争入札の落札額に基づくものである。					

2 従来の実施に要した人員		(単位：人)		
		22年度	23年度	24年度
(民間事業者における従事者)				
	運用責任者	1	1	1
	ヘルプサポート(常駐)	5	5	5
(業務従事者に求められる知識・経験等) 情報システムの運用管理業務及びヘルプサポート業務の実務経験がある者				
(業務の繁忙の状況とその対応) 年間を通じて、一定の業務量がある。特に年度初めについては、人事異動に伴うパソコンの増設及びグループウェアのユーザアカウント情報等の異動に関する業務及びヘルプサポート業務が増加する。  なお、過去3か年度の実績について、人事異動等に伴うパソコン増設・撤去件数及びサポートの問い合わせ件数は、別紙1(「人事異動に伴うパソコンの増設・撤去作業の件数」、「問い合わせサポート状況の件数」)のとおりとなっている。				
(注記事項) 印刷局では、印刷局職員による管理の下、入札対象である事務・事業の全部を外部委託により実施している。なお、本業務の管理・監督は、印刷局の本局総務部情報管理グループネットワーク運用チーム(6名)において実施している。				

3 従来の実施に要した施設及び設備	
(施設及び設備) 施設として、印刷局本局内に常駐作業用の事務室を設置 設備として、委託業務に必要な機器(事務用机、パソコン2台、電話2台(外線・内線供用))を設置	
(注記事項) ① 常駐作業者の作業場所 上記施設・設備は、常駐作業者のために印刷局本局別館4階に設置している。委託業務を行う範囲において、光熱費及び通信費は無償貸与している。 その他の事務整理用のパソコン、ネットワーク機器、プリンタ及び備品・消耗品については、民間事業者が用意し、管理することとなる。  ② サーバルームの設置・移設 平成23年度・・・一部移設  ③ 常駐作業用事務室の設置・移設 平成24年度・・・印刷局本局 本館5階へ移設(予定)	

#### 4 従来の実施における目的の達成の程度

印刷局における本システムの運用管理支援業務は、印刷局本局及び各拠点の業務を確実に実現するため、安全かつ円滑に運用し、安定的かつ効率的で確実な動作を行うことを目的としている。

##### ① ヘルプデスク満足度調査

###### (1) ヘルプデスクへの問合せに対する一次回答率の状況

平成22年度から平成24年度までの間、一次回答率に関して集計等は、行っていない。

###### (2) ヘルプデスク満足度調査アンケート

平成22年度から平成23年度までの間、ヘルプデスクの満足度調査は実施していない。

平成24年度は、各拠点のヘルプデスクへの問い合わせ窓口であるLAN推進員(40名)を対象にアンケート形式で実施した。当該調査は、4つの質問を、それぞれ「満足」(配点25点)、「ほぼ満足」(同20点)、「普通」(同15点)、「やや不満」(同10点)、「不満」(同0点)で回答(39名:回収率97.5%)してもらった結果、集計スコア(100点満点)は82.8点だった。

##### ② システム運用

###### (イ) 主要サービスの稼働率

平成22年度から平成24年度までの間、主要サービスの稼働率に関して設定していない。

###### (ロ) システム運用上の重大障害の件数

平成22年度から平成24年度までの間、事例は発生していない。

###### (ハ) サーバ内データの定時バックアップ率

平成22年度から平成24年度までの間、定時バックアップ率に関して集計等は、行っていない。

##### ③ セキュリティ

###### (イ) セキュリティの重大障害の件数

平成22年度から平成24年度までの間、事例は発生していない。

###### (ロ) ウイルス情報の把握

平成22年度から平成24年度までの間、ウイルス情報の把握時間に関して時間計測等は行っていない。

###### (ハ) パターンファイルの更新

平成22年度から平成24年度までの間、パターンファイルの更新時間に関して時間計測等は行っていない。

##### ④ 運用管理支援業務の内容

平成22年度から平成24年度までの間、仕様書に示す運用管理支援業務を適切に行っている。

## 5 従来の実施方法等

### 1 従来の実施方法等

「別添 4. 印刷局ネットワークシステム業務フロー及び業務区分」のとおり

### 2 組織図

「別添 2. 国立印刷局組織構成」のとおり

### 3 情報セキュリティ対策基準（抜粋）

印刷局では、情報処理業務の一部又は全部を外部委託する場合、印刷局の情報セキュリティの確保のために採るべき対策の基準として策定している「外部委託における情報セキュリティに関する実施細則」において、主に次のことを考慮することとなっている。

#### 8 外部委託に係る契約における情報セキュリティの考慮

- (1) 情報システム管理者は、委託先に行わせる情報セキュリティ対策等の中で、調達仕様書に記載がないものについては、確認書等で明示すること。
- (2) 情報システム管理者は、調達仕様書において定めた委託先に行わせる情報セキュリティ対策等に関して、双方の責任の明確化と合意の形成を行い、合意した事項を確認書等として委託先の責任者から提出させること。
- (3) 確認書等には、情報セキュリティ対策等実施における双方の責任者及び技術担当窓口の者等の管理体制を含めること。
- (4) 確認書等には、必要に応じて次の事項を含めさせること。
  - イ 当該情報処理業務に携わる者の特定
  - ロ 契約で求める情報セキュリティ対策の実施に係る具体的な取組内容
- (5) 確認書等は、その内容を調達仕様書や契約関係書類に含める場合には、省略することができる。

（事業の目的を達成する観点から重視している事項）

印刷局ネットワークにおいては、ファイル共有、グループウェア及び印刷局内 Web システムによる情報共有を行っている他、個別業務システムを接続している。これらを継続的・安定的に利用者へ円滑に提供を行うため、日々、情報システムの運用管理支援業務を実施しているが、特にヘルプデスクサポート業務については、利用者の要望に対して、適切な対応を求めているとともに、障害発生時の対応業務については、迅速な対応を求めている。

## 人事異動等に伴うパソコンの増設・撤去作業の件数

(単位：台)

年度	区分	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	合計
22年度	増設	10	2	13	7	2	0	1	2	0	1	58	1	97
	撤去	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	5
23年度	増設	0	2	2	2	0	2	5	11	0	0	39	8	71
	撤去	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
24年度	増設	1	6											7
	撤去	0	0											0

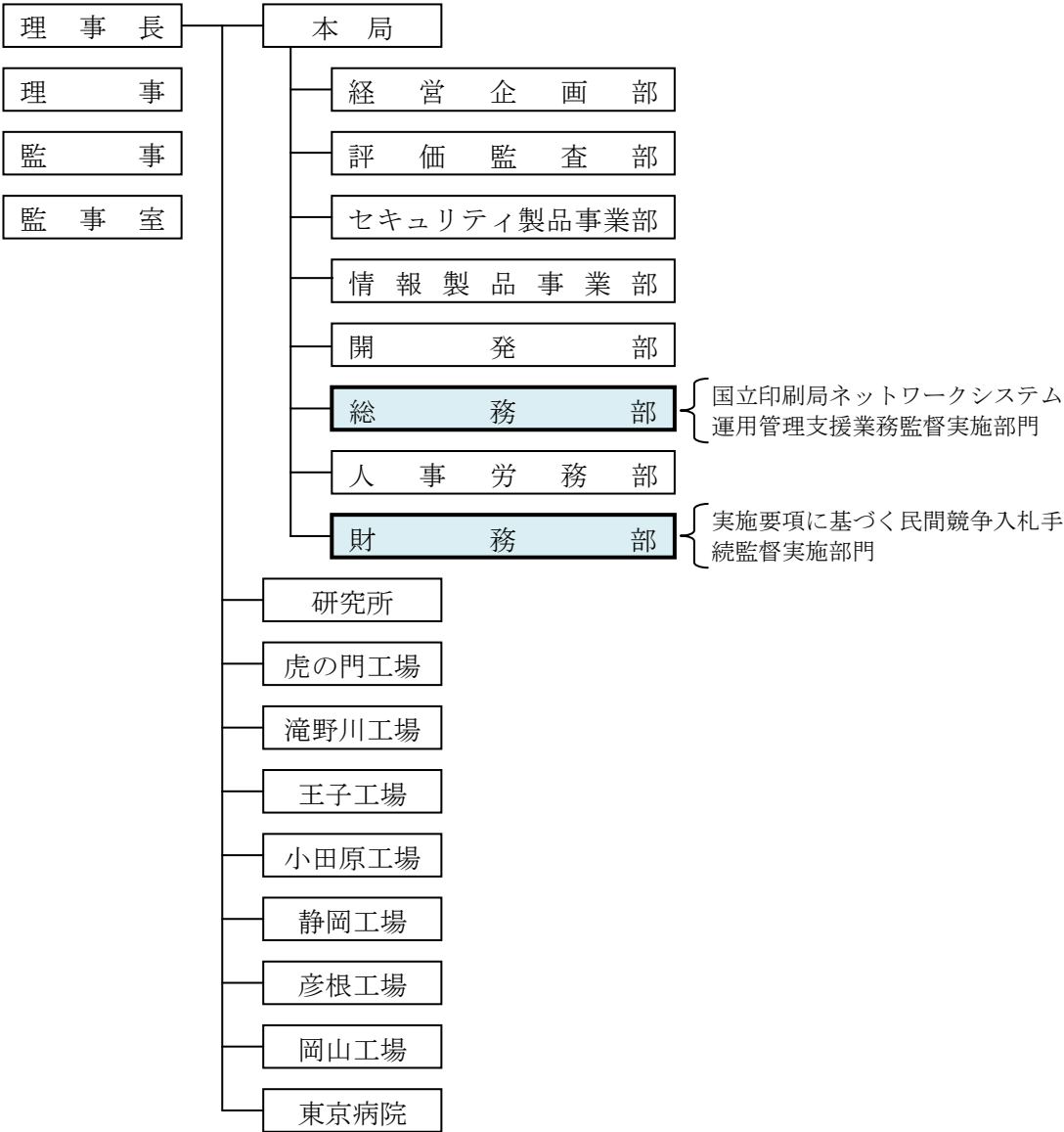
(注) 設定変更作業のみの場合は「増設」に計上している。

## 問い合わせサポート状況の件数

(単位：件)

年度	区分	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	合計
22年度	ヘルプデスク コール数	25	36	33	44	48	40	29	28	26	48	70	30	457
	その他対応 件数	38	49	58	62	41	38	62	43	40	52	106	53	642
23年度	ヘルプデスク コール数	36	43	44	58	55	68	54	46	58	73	87	74	696
	その他対応 件数	48	55	41	45	42	47	49	63	56	64	114	59	683
24年度	ヘルプデスク コール数	57	74											131
	その他対応 件数	66	92											158

国立印刷局組織構成



## 印刷局ネットワークシステムヘルプデスク満足度調査票

このアンケートは、印刷局ネットワークシステムの運用管理業務について、確保されるべきサービスの質を検討するため、印刷局 LAN 推進員を対象にヘルプデスク業務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」までのいずれかに該当する□にレ印を記入してください。

1 問い合わせから回答までに要した時間について満足しているか。

- 満足
- ほぼ満足
- 普通
- やや不満
- 不満

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しているか。

- 満足
- ほぼ満足
- 普通
- やや不満
- 不満

3 回答又は手順に対する結果の正確性について満足しているか。

- 満足
- ほぼ満足
- 普通
- やや不満
- 不満

4 担当者の対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ等）について満足しているか。

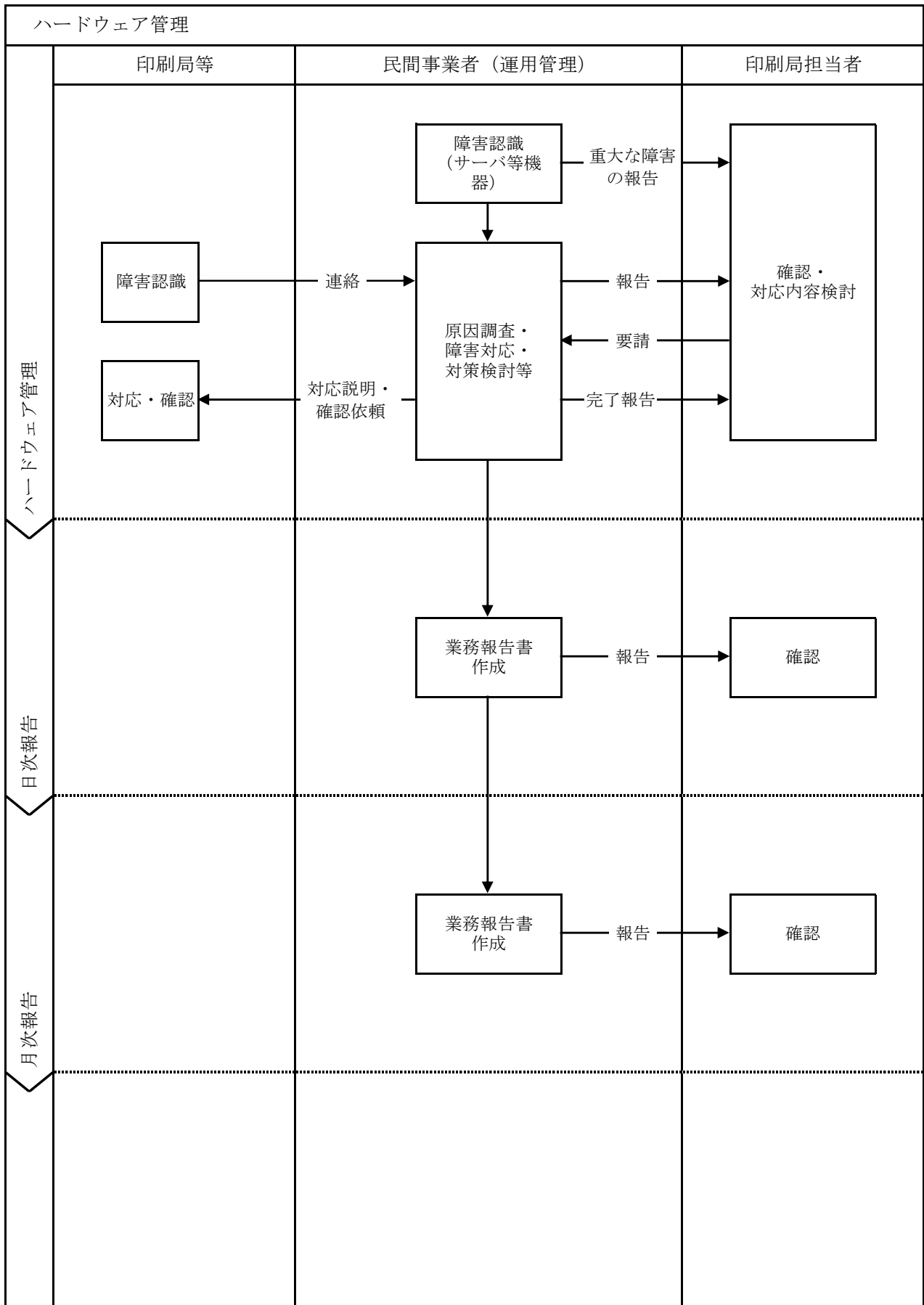
- 満足
- ほぼ満足
- 普通
- やや不満
- 不満

機関名：\_\_\_\_\_

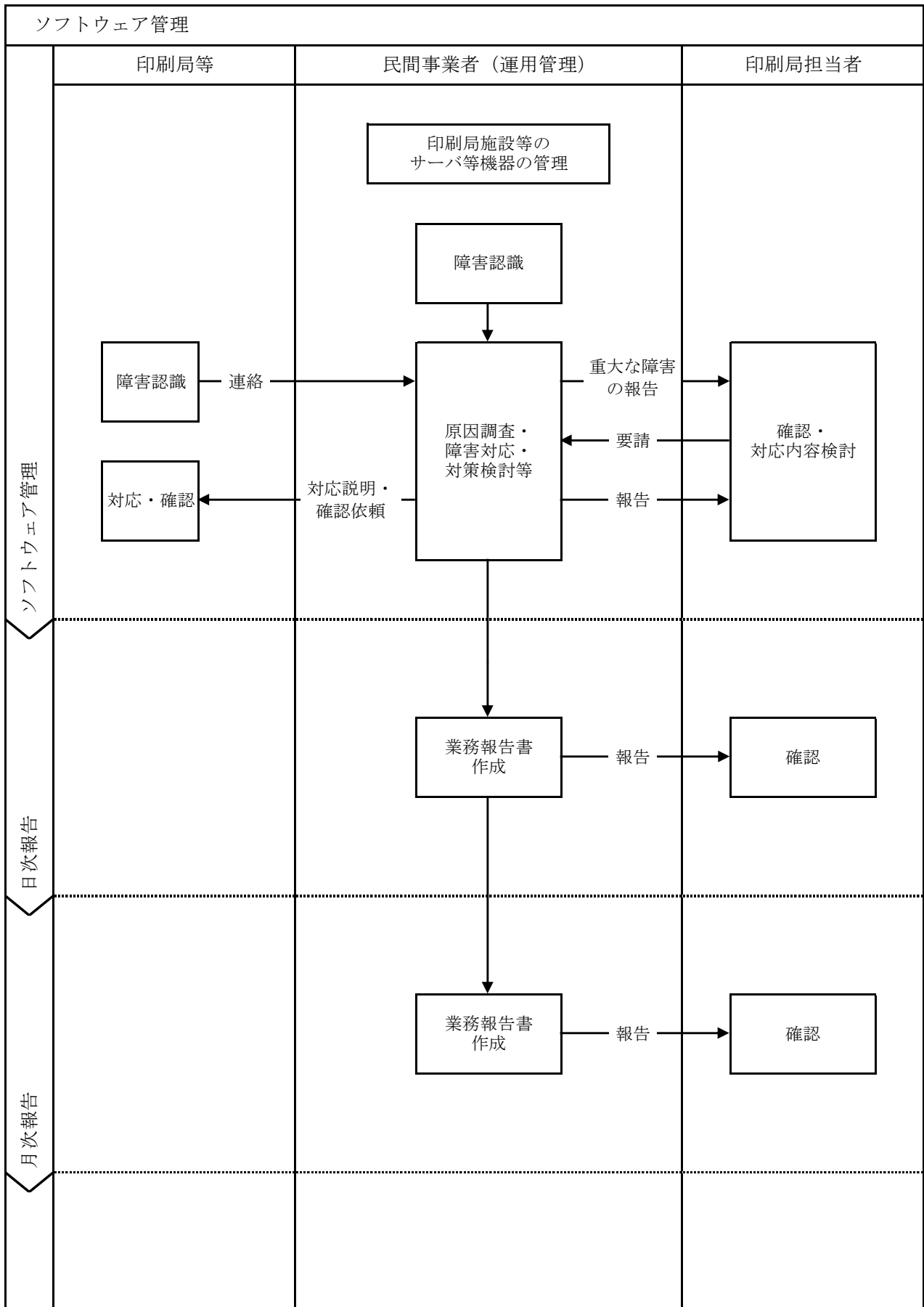




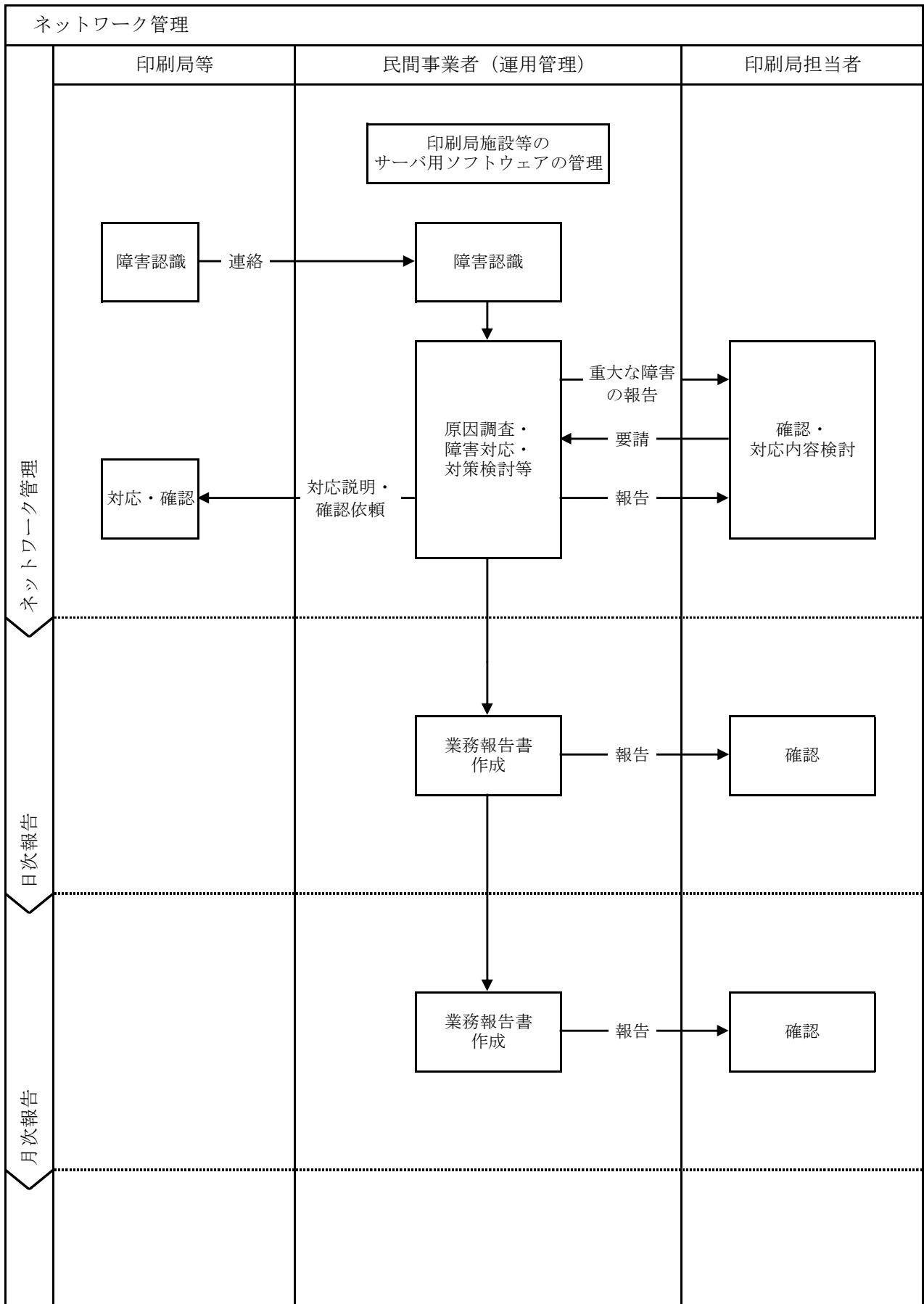
印刷局ネットワークシステム業務フロー及び業務区分



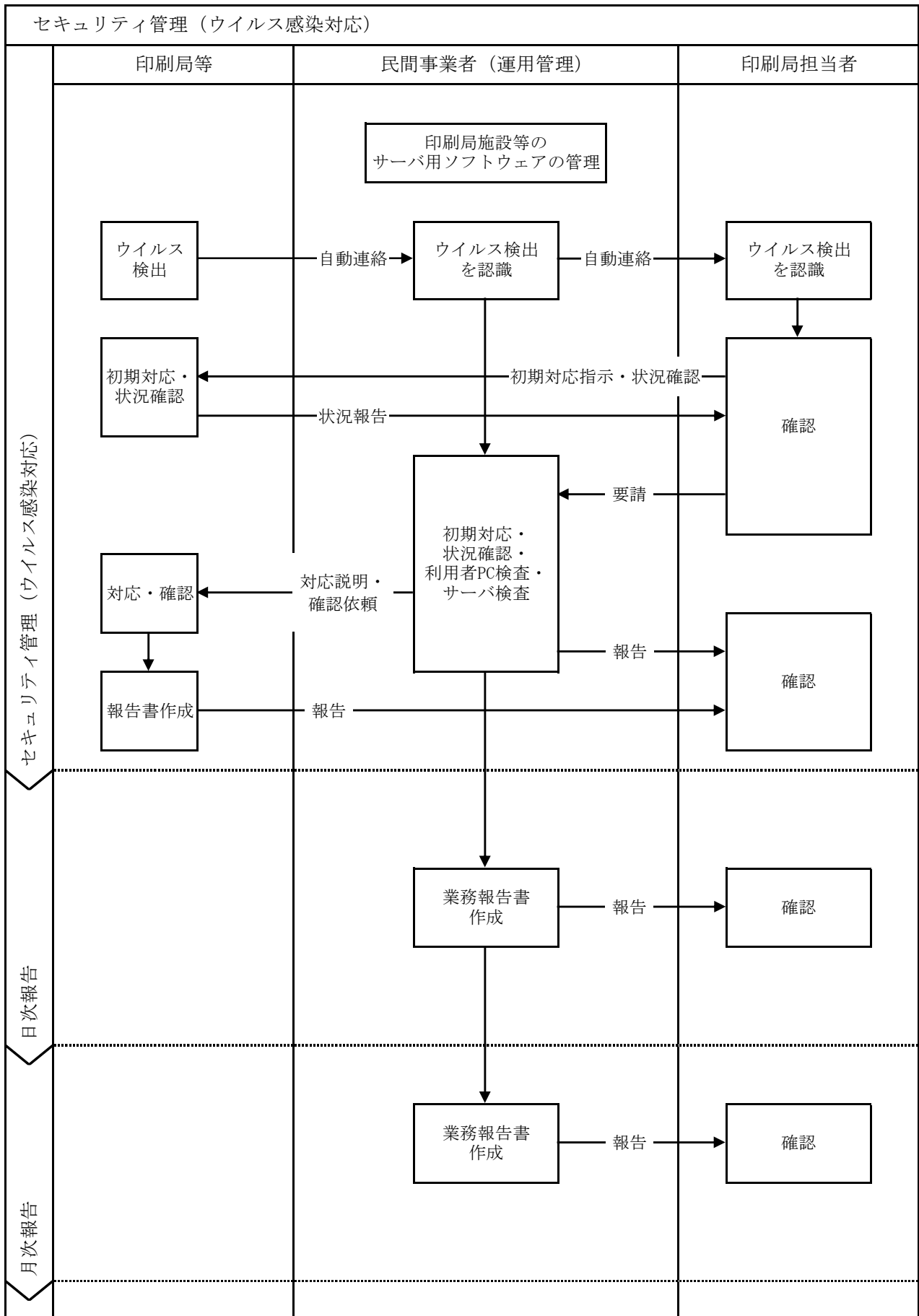
印刷局ネットワークシステム業務フロー及び業務区分



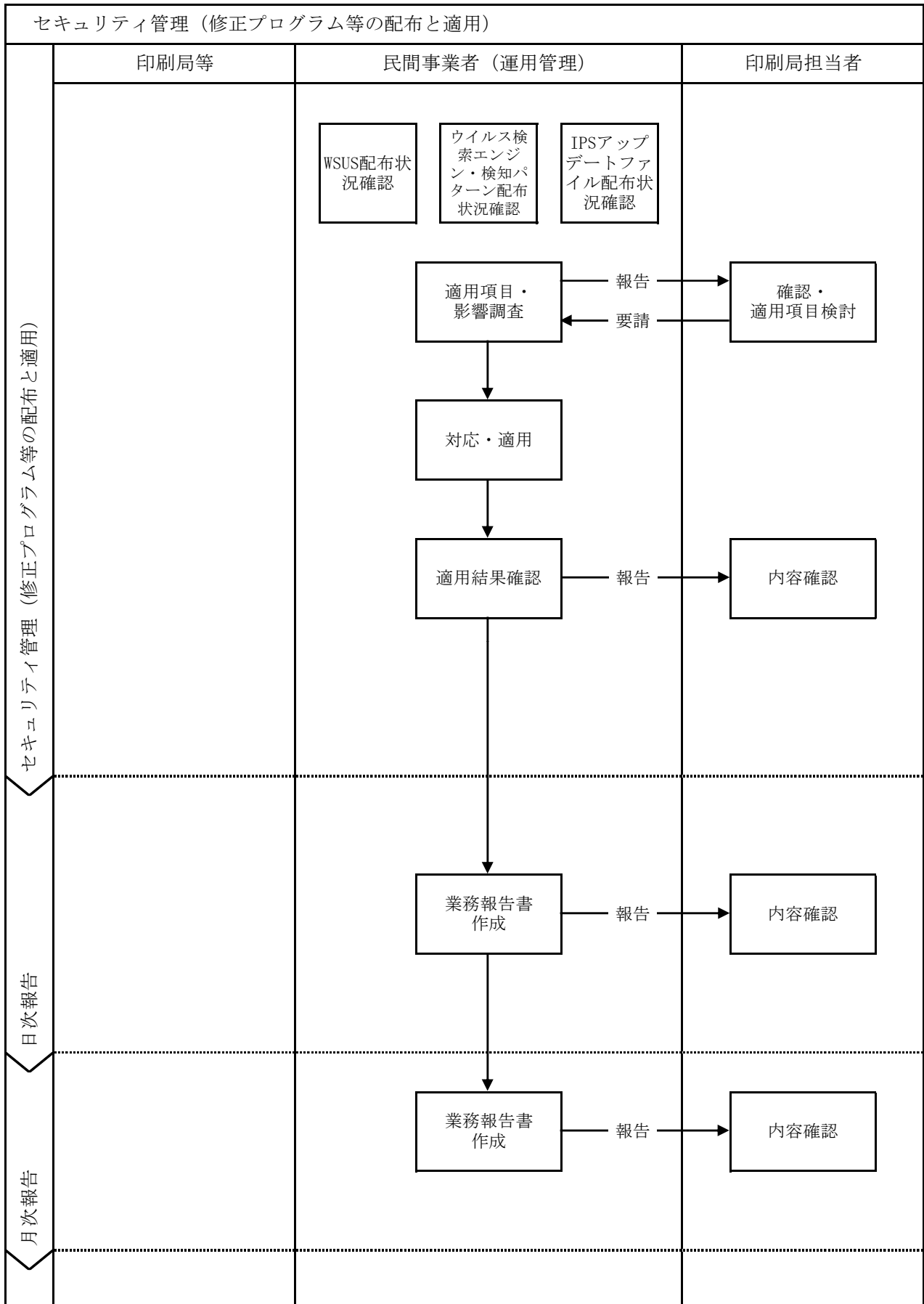
印刷局ネットワークシステム業務フロー及び業務区分



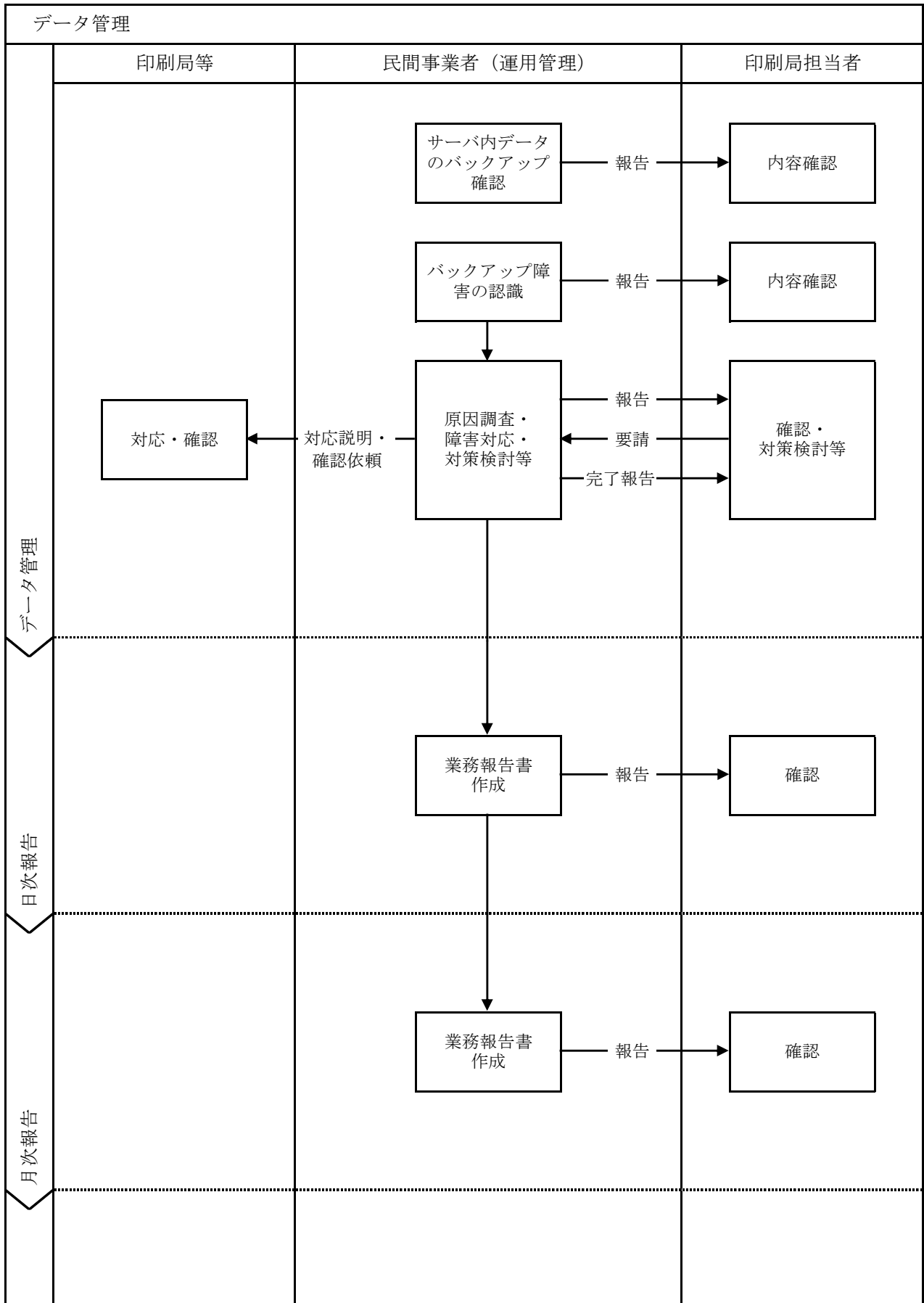
印刷局ネットワークシステム業務フロー及び業務区分



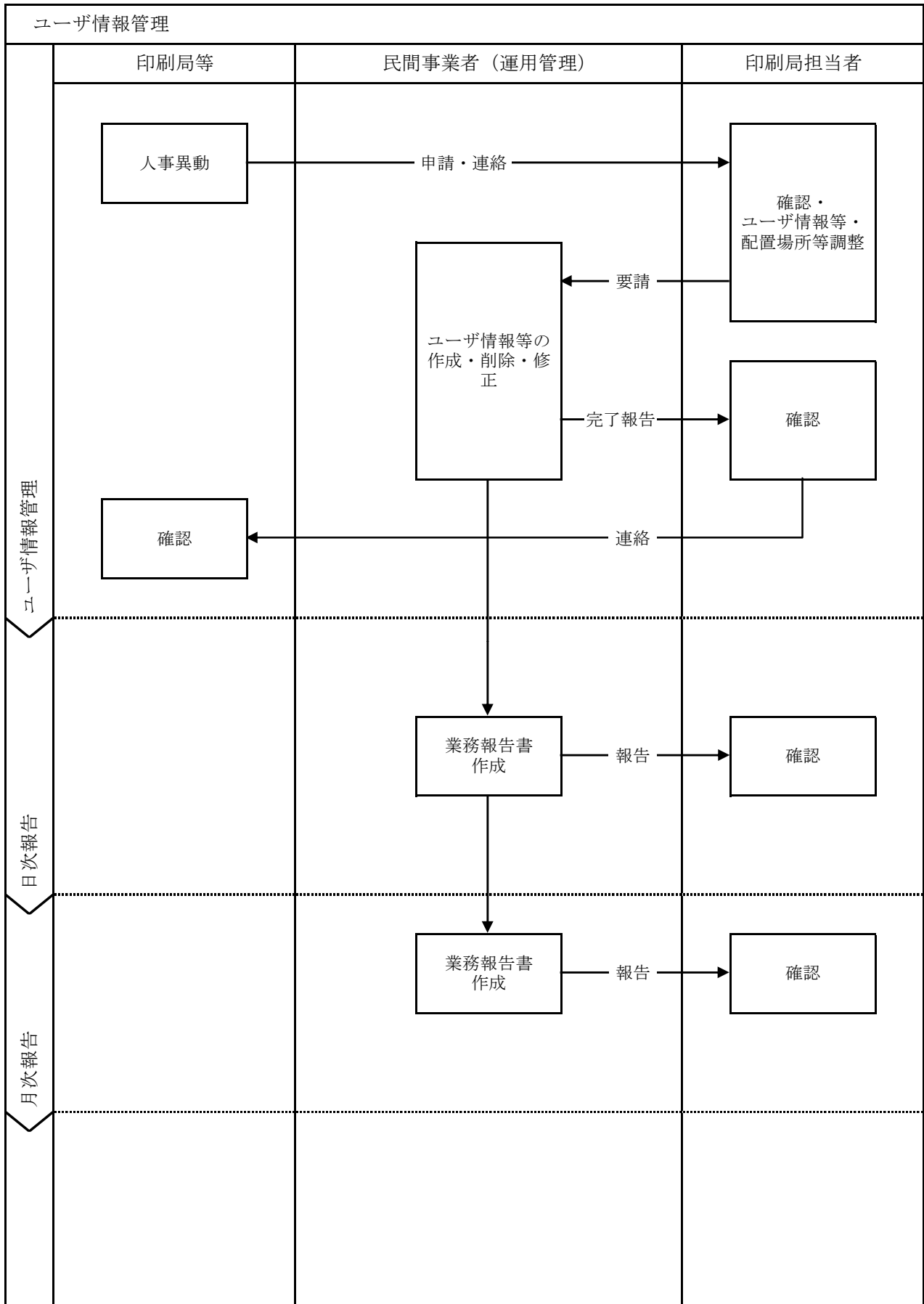
印刷局ネットワークシステム業務フロー及び業務区分



印刷局ネットワークシステム業務フロー及び業務区分

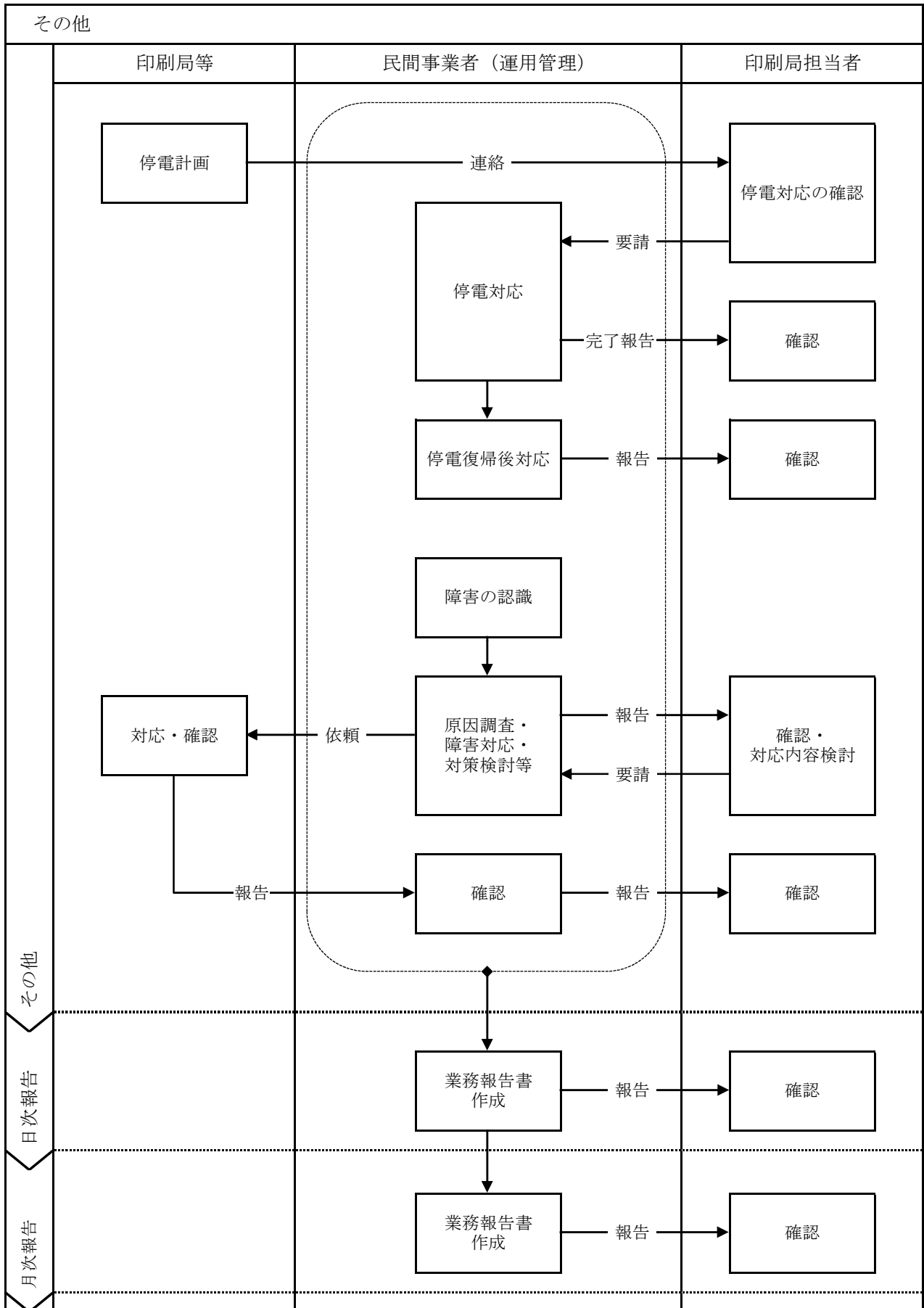


印刷局ネットワークシステム業務フロー及び業務区分





印刷局ネットワークシステム業務フロー及び業務区分



# 印刷局ネットワークシステム運用管理支援請負作業

## 仕 様 書

独立行政法人国立印刷局

# 目 次

1	契約件名	34
2	概要	34
3	履行期間	34
4	履行場所、常駐場所及びサーバ設置場所	34
5	作業内容	34
6	作業体制	35
7	作業日及び作業時間	36
8	作業対象範囲及び対象機器	37
9	作業実績の報告	37
10	納入成果物	37
11	検査	37
12	情報セキュリティ要件	38
13	著作権の帰属	39
14	特記事項	39
	(別図1) 常駐場所	41
	(別紙1) 印刷局ネットワークシステムについて	42
	(別紙2) 印刷局ネットワークシステム構成図	44
	(別紙3) 印刷局ネットワークシステム機器台数一覧	45
	(別紙4) 印刷局ネットワークシステム接続拠点及び履行場所一覧	46
	(別紙5) 印刷局ネットワークシステム運用管理支援作業内容	47
	(別紙6) 機器別の作業項目	55
	(別紙7) 定期報告会における報告内容	58
	(別紙8) 「業務日報」の書式	59
	(別紙9) 「作業別作業実績報告書」の書式	60
	(別紙10) 納入成果物一覧	61

本調達仕様書に記載されているシステム名、製品名等には、必ずしも商標表示（®、™）を付記していません。

## 1 契約件名

印刷局ネットワークシステム運用管理支援請負作業

## 2 概要

独立行政法人国立印刷局（以下「印刷局」という。）では、本局、研究所、7工場及び東京病院の各構内情報通信網（LAN（Local Area Network））を相互接続する印刷局ネットワークシステム（以下「本システム」という。）を運用している。

本契約は、本システムを安全かつ円滑に運用し、安定的、効率的かつ確実な動作を維持するため、運用管理、保守作業の支援及びヘルプデスク（問合せ対応）を委託するものである。

現在の本システムの概要及び技術構成は、別紙1「印刷局ネットワークシステムについて」、別紙2「印刷局ネットワークシステム構成図」及び別紙3「印刷局ネットワークシステム機器台数一覧」のとおりである。

## 3 履行期間

平成25年6月1日から平成28年5月31日まで

## 4 履行場所、常駐場所及びサーバ設置場所

### (1) 履行場所

別紙4「印刷局ネットワークシステム接続拠点及び履行場所一覧」のとおり

### (2) 常駐場所

SE ルーム（別図1参照）

### (3) サーバ設置場所

## 5 作業内容

### (1) 運用管理支援作業内容

運用管理支援作業内容は、別紙5「印刷局ネットワークシステム運用管理支援作業内容」のとおりとする。

### (2) 運用管理支援作業の引継ぎ

イ 民間事業者は、本契約の履行期間終了3週間前までに、別紙5「印刷局ネットワークシステム運用管理支援作業内容」の内容に基づき引継ぎ計画を作成し、本局総務部情報管理グループネットワーク運用担当専門官（以下「印刷局担当者」という。）の了承を得ること。また、履行期限までに、引継ぎ計画を利用して、次回の民間事業者に引継ぎを行うこと。

ロ 引継ぎ計画は、次に掲げる事項を含めて作成すること。

- (イ) 問合せ、障害等の対応及び管理に関する方法・手順について
- (ロ) 問合せ、障害等で仕掛中の項目一覧及びその進捗状況について
- (ハ) 過去の問合せ、障害等の実績及びその対応方法について
- (ニ) 未対応の作業一覧及びその対応方法・手順について
- (ホ) その他業務を引き継ぐ上で必要と思われる事項について

(3) 留意事項

- イ 作業の遂行においては、印刷局担当者と十分な打合せ及び調整を行いながら進め、既存のネットワークへの影響を十分に配慮し、本システムの安全かつ円滑な運用管理及び印刷局のセキュリティレベルの維持に支障を生じないようにすること。
- ロ 印刷局構内における作業の遂行は、印刷局職員の立会いのもとで行うこと。
- ハ 印刷局担当者は、作業の遂行に必要な以下の資料を民間事業者に貸与し、民間事業者は、当該資料に記載する仕様等の内容に基づき作業を実施すること。ただし、当該資料の取扱いは本仕様書の「12 情報セキュリティ要件」に従うとともに、印刷局から当該資料を返還するよう求められたときは、直ちに返還すること。

資料名	貸与期間	備考
印刷局ネットワークシステム関連資料	必要の都度随時	左記資料は、原則として印刷局内で参照すること。

## 6 作業体制

(1) 運用管理支援作業の体制

- イ 別紙5「印刷局ネットワークシステム運用管理支援作業内容」の作業を迅速かつ円滑に遂行するために必要な体制を整備すること。また、契約締結後速やかに、運用管理体制図を作成し印刷局担当者へ提出すること。
- ロ 運用管理体制図には、印刷局側（本局総務部情報管理グループ及び履行機関）の体制のほか、ベンダー、メーカー、保守業者及び現地作業者との連携や指示内容等が明らかとなる体制内容を明記すること。
- ハ 体制整備に当たっては、以下(2)から(5)までを考慮すること。
- ニ 障害の発生時に印刷局からの要請を受けた後、原則として2時間以内に障害対応等が可能な技術者（以下「現地作業者」という。）が、障害発生場所に訪問可能な拠点を有すること。
- ホ 障害の発生や問合せ時の、受付から対応完了までの手順について、具体的な手順フロー図等を作成し、提出すること。手順フロー図等は、障害等の部位がハードウェア、ソフトウェア及び不明である場合等に区分し、それぞれの区分ごとに、ベンダー、メーカー、保守業者及び現地作業者との連携を含めた内容を明記すること。

(2) プロジェクト責任者の設置

- イ 民間事業者は、プロジェクト管理に関するプロジェクト責任者を設置すること。

ロ プロジェクト責任者が休暇等で不在の場合は、代理者を充てること。

(3) 常駐作業者の設置

イ 常駐作業者は、4 (2) の常駐場所に常駐し、作業を行うこと。

ロ ネットワーク並びに「8 作業対象範囲及び対象機器」のハードウェア及びソフトウェアについて、専門的な知識を有し、別紙5「印刷局ネットワークシステム運用管理支援作業内容」に掲げる作業を自ら遂行又は指示ができるとともに、保守作業の支援ができる者を確保し、常駐作業者に含めること。

ハ ルータ、L3/L2スイッチ、ファイアウォール及び不正アクセス検出・防御システム（IPS）等のネットワークに関するハードウェア及びソフトウェアに精通した障害対応等が可能な技術者を確保し、常駐作業者に含めること。

ニ 常駐作業者は、問合せや障害等が輻輳した場合でも対応がとれる体制であること。

また、常駐作業者が休暇等で不在の場合は、作業に支障がない体制をとること。

(4) 管理者の設置

イ 管理者は、常駐作業者の中から1名選任し、本作業全体の総括として作業指示、進捗よく管理及び取りまとめ等総合調整を行うこと。

ロ 印刷局担当者から常駐作業者及び現地作業者に対する作業指示及び協議事項は、管理者を通じて行う。

ハ 常駐作業者及び現地作業者から印刷局担当者に対する依頼及び協議事項は、管理者を通じて行うこと。

ニ 管理者が休暇等で不在の場合は、代理者を充て、印刷局に報告すること。

(5) 他の民間事業者との相互協力

イ 民間事業者は、印刷局が別途契約する印刷局ネットワークシステム機器の調達、更新及び設定等に係る業務の民間事業者に対して、本システムに接続して運用する際の技術的な問合せ対応等、必要な支援を行うこと。

ロ その他関係する業務システムの関連業者等と協力すること。

ハ ハードウェア障害の場合や部品の交換が必要な場合は、保守作業の民間事業者と相互協力の上、障害の復旧に努めること。

## 7 作業日及び作業時間

(1) 作業日

作業日は、原則として、次に掲げる休業日以外の日とする。ただし、本システムを安全かつ円滑に運用するためにやむを得ない場合には、民間事業者と印刷局担当者と協議の上、休業日であっても対応すること。

イ 日曜日及び土曜日

ロ 国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に定める休日

- ハ 年末年始の休日（12月29日から翌年の1月3日までのうち日に定める日を除いた日）
- ニ 印刷局の創立記念日（11月1日）

## (2) 作業時間

作業時間は、原則として、午前8時30分から午後5時15分までとする。ただし、本システムを安全かつ円滑に運用するためにやむを得ない場合には、民間事業者と印刷局担当者で協議の上、作業時間を延長し対応すること。

## 8 作業対象範囲及び対象機器

- (1) 作業対象範囲及び対象機器は、別紙6「機器別の作業項目」のとおりである。
- (2) 履行期間中に当該機器及びソフトウェアの増減及び変更が発生する場合（印刷局が別途契約し調達した機器及びソフトウェアを、本システム関連機器に接続又は搭載する場合を含む。）には、対応の要否、可否につき印刷局担当者と協議し、決定すること。

## 9 作業実績の報告

### (1) 定期報告会

イ 毎月1回定期報告を開催し、運用管理支援作業の状況等を報告すること。また、定期報告会開催後第5営業日までに議事録を作成し、印刷局担当者へ提出すること。

なお、定期報告会の開催日時については、都度印刷局担当者と協議し、決定すること。

ロ 定期報告会には、6(2)のプロジェクト責任者、6(4)の管理者及び営業担当者が同席すること（不在の場合は代理者でも可とする。）。

ハ 定期報告会の報告内容は、別紙7「定期報告会における報告内容」のとおりとし、1か月（毎月1日から月末まで）を取りまとめたものとする。

なお、報告内容の詳細に関する追加資料の提出を要求することがある。

### (2) 作業実績の報告

イ 別紙8「業務日報」の書式により、当日行った作業内容を記述し、翌営業日までに提出すること。

ロ 作業実績は、別紙9「作業別作業実績報告書」の書式により、作業を実施した月の翌月の第5営業日までに提出すること。

## 10 納入成果物

民間事業者は、別紙10「納入成果物一覧」に示す運用管理支援作業で作成した各種報告書等を、それぞれの指定する時期に印刷局担当者に納入すること。

## 11 検査

本契約終了前に、印刷局検査職員が立会いの上、納品成果物（報告書等）、本作業の履行状況

及び本作業の遂行において実施した情報セキュリティ対策についての確認を行い、異常がなければ検査合格とする。

## 12 情報セキュリティ要件

民間事業者は、本作業の実施に当たり、以下に示す情報セキュリティ対策を実施すること。

### (1) 情報セキュリティを確保するための体制の整備

民間事業者は、当該業務の実施において情報セキュリティを確保するための体制を整備すること。

### (2) 脆弱性対策の実施

イ 作業関連のソフトウェア（機器のファームウェアを含む。）について、メーカー等から公表される脆弱性情報を常時把握すること。

ロ 把握した脆弱性情報について、対処の要否、可否につき印刷局担当者と協議し、決定すること。併せて、決定した対処又は代替措置を実施すること。

### (3) 情報セキュリティが侵害された場合の対処

当該業務の遂行において情報セキュリティが侵害された場合又はそのおそれがある場合には、速やかに印刷局担当者に報告すること。

### (4) 情報セキュリティ対策の履行状況の確認

当該業務の遂行における情報セキュリティ対策の履行状況を確認するため、印刷局担当者から報告を求められたときは、これに従うこと。

### (5) 情報セキュリティ監査への対応

印刷局が情報セキュリティ監査を実施する場合は、監査実施計画に従い印刷局担当者が事前に通知するので、協力すること。

### (6) 情報セキュリティ対策の見直し

当該業務の遂行に当たって、民間事業者による情報セキュリティ対策の履行が不十分の可能性があると印刷局担当者が認め、対応をとるよう求められた場合は、当該担当者と協議し、合意した上で対応すること。

### (7) 再請負先における情報セキュリティ対策の履行義務

当該業務の一部を他の民間事業者に再請負させる場合は、本契約に基づき民間事業者に求めるものと同水準の情報セキュリティを確保するための対策を再請負先に履行させるとともに、その責任は全て民間事業者が負うこと。

### (8) 情報の持ち出し、廃棄等

イ 当該業務の遂行のために印刷局から借用した情報（電磁的記録（電子的方式、磁気的方式）その他の知覚によっては認識することができない方式で作られた記録をいう。）を含む。以下同じ。）を紛失、破損、流出等をしないよう、厳重に管理するとともに、作業完了後、借用した情報については、速やかに印刷局に返却すること。



ロ 当該業務の遂行のために民間事業者が作成した情報は、作業完了後、直ちに民間事業者が責任をもって廃棄又は消去し、廃棄又は消去が完了したときは、その旨を書面で報告すること。

ハ 当該業務の遂行のために印刷局の所有する物品及び情報を局外へ持ち出す場合は、あらかじめ印刷局担当者の許可を得て、借用書を提出するとともに、民間事業者の責任の下で管理すること。

また、民間事業者は、使用を許可された情報を第三者に開示し、又は当該情報及び使用を許可された物品を本契約の目的以外に使用してはならない。

#### (9) 記録媒体・パソコン等の持込み

当該業務に使用するために記録媒体を持ち込む場合は、あらかじめ印刷局担当者の許可を得るとともに、指定された記録媒体を使用すること。

また、パソコン等を持ち込む場合は、印刷局担当者の許可を得るとともに、持ち出す場合は印刷局担当者の確認を得ること。

#### (10) 情報セキュリティに関する報告書の提出

上記 (1) から (9) までに記載された要件を実施した場合は、実施したことを証明する「情報セキュリティ対策に関する報告書」を作成し、提出すること。

### 13 著作権の帰属

第三者が既に所有するものを除き、印刷局は本契約の成果に伴い生じた全ての権利を使用することができる。成果物の著作権（著作権法（昭和45年法律第48号）第21条から第28条までに規定される全ての権利をいう。）は、印刷局より民間事業者に対価が支払われたとき民間事業者から印刷局に移転するものとする。ただし、民間事業者又は第三者が既に有していた著作権及び民間事業者が本契約のために提供した知的財産の権利は、民間事業者又は第三者に留保される。

なお、民間事業者は、当該業務にかかる全ての成果物について、著作人格権を行使しないこと。

### 14 特記事項

(1) 民間事業者は、日本語での対応ができること。

また、当該業務の実施に伴い作成する書類は、日本語で記述すること。

(2) 責任者、営業担当者及び常駐作業者は、事前に顔写真入りの名簿を印刷局担当者へ提出し、構内出入許可を得るものとする。

なお、その際、構内出入許可証は常に見えるように携行すること。

(3) 民間事業者は、契約締結後速やかに、印刷局構内で本作業を実施する現地作業員全員の名簿を印刷局担当者へ提出するとともに、各機関で定められた手続に従い、現地作業員の構内出入許可を得るものとする。

なお、構内出入を行う際は、各機関の指示に従うこと。また、名簿の内容に変更があった場合は、速やかに印刷局担当者へ変更名簿を提出すること。

(4) 契約締結後、速やかに別に定める「秘密情報の取扱いに関する誓約書」を印刷局理事長宛てに提出し、遵守すること。

(5) 本作業を安全かつ確実に遂行するために必要となる、次に示す社内教育等の内容について、本作業開始前までに報告すること。

イ 情報セキュリティに関する教育

ロ コンプライアンスに関する教育

ハ 守秘義務に関する教育

(6) 民間事業者は、運用管理支援作業開始前3週間以内に前民間事業者から引継ぎを受けて、平成25年6月1日からの運用管理支援作業に支障がないようにすること。

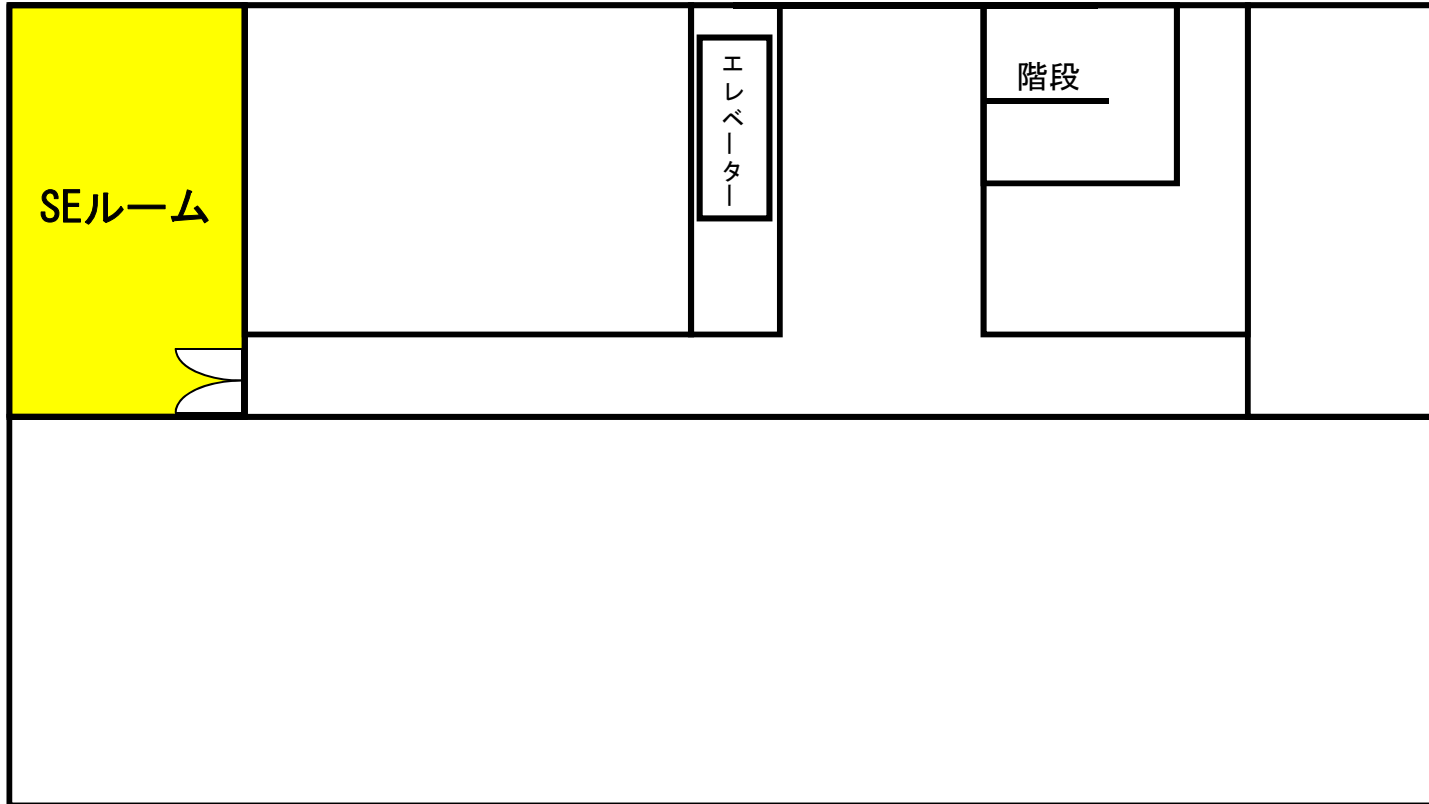
なお、引継ぎは、民間事業者の責任と負担において実施すること。

(7) 大規模災害が発生した場合は、民間事業者と印刷局担当者と協議の上、復旧作業に協力すること。

(8) 本仕様書に記載されていない事項について、疑義が生じた場合は、印刷局担当者と協議の上、これを決定するものとする。

(別図1)

常駐場所



## 印刷局ネットワークシステムについて

### 1 概要

本システムは、政府の「行政情報化推進基本計画」（平成6年12月25日閣議決定）を踏まえ、コミュニケーションの円滑化、情報の共有化及び効果的な業務処理の質的向上を図り、印刷局における情報化を総合的に推進するための情報基盤（インフラ）として構築したものである。

### 2 機能

本システムの機能は、以下のとおり。

#### (1) 基本仕様（ネットワークアーキテクチャ）

アンチウイルスソフトウェアによるウイルス対策、WSUSによるMicrosoft更新プログラムの適用及びパソコン管理システムによる管理・統制を行っている。

#### (2) グループウェア機能

情報伝達の円滑化及び情報の共有化のために、電子メール及び電子掲示板の機能を提供している。

#### (3) ファイル共有機能

業務遂行上必要な各種情報の共有化のために、各拠点に部門サーバ（ファイル共有サーバ）を設置し、各部門のファイル共有機能を提供している。

#### (4) インターネット及び霞が関WANへの接続

業務上必要な情報収集を行うために、インターネット接続機能を提供している。

また、各府省庁と情報交換を行うために、霞が関WAN（平成24年12月に政府共通ネットワークに変更。以下同じ。）と接続している。

#### (5) 各業務システムの接続

各種業務システムの効率的な運用を図るために、ネットワーク基盤としての機能を提供し、各種業務システム用サーバ等を接続している。

### 3 運用管理規程等

本システムに関連する主な運用管理規程等は、以下のとおり。

#### (1) 情報システムの管理及び情報セキュリティの確保に関する規則（平成17年規則第18号）

#### (2) 国立印刷局LAN取扱細則（平成15年細則第58号）

#### (3) 国立印刷局LANシステムに係わる情報セキュリティの確保のための実施細則（平成15年細則第60号）

#### (4) 国立印刷局ネットワークシステムの業務・システム最適化計画（平成20年3月策定、平成24年3月改定）

#### 4 関連機能・システム一覧

本システムに関連する機能・システム等は以下のとおり。

No.	機能・システム等の名称	運用管理主体	サーバの有無
<b>基本仕様（ネットワークアーキテクチャ）</b>			
1	Active Directory（ドメインコントローラ）	情報管理グループ	有
2	ウイルス対策		有
3	WSUS（Windows Server Update Service） （ドメインコントローラを使用）		有
4	パソコン管理システム		有
<b>グループウェア機能</b>			
5	グループウェア	情報管理グループ	有
6	局内Web（グループウェアサーバを使用）		有
<b>ファイル共有機能</b>			
7	ファイル共有	情報管理グループ	有
<b>各業務システムの接続</b>			
14	国立印刷局ホームページシステム	経営企画部	有（外部）
15	日銀券生産管理システム	セキュリティ製品事業部	有
16	実際原価計算／経営指標情報提供システム		有
17	設備情報管理システム		有
18	技術情報管理システム（ファイル共有のみ）		無
19	情報製品生産管理システム	情報製品事業部	有
20	見積計算システム		有
21	出退表示システム	総務部	有
22	会議室予約（グループウェアサーバを使用）		有
23	統合業務システム（ERP）	（情報管理グループ）	有
24	DNS・Web業務システム		有
25	駅すばあと（DNS・Web業務サーバを使用）		有
26	人事給与システム	人事労務部	有
27	就業管理システム		有
28	就業管理情報集約システム		有
29	宿舍管理システム		有
30	通勤管理システム		有
31	健康診断システム		有
32	災害事例検索システム		有
33	職員録Web（ERPサーバを使用）		有
34	申請・届出ガイド（DNS・Web業務サーバを使用）		有
35	電子入札システム		財務部
36	特許情報検索システム	研究所	有
37	東京病院財務会計システム	東京病院	有

## 印刷局ネットワークシステム運用管理支援作業内容

本システムの運用管理支援作業は、常駐場所に設置する管理用パソコンからリモート操作で作業を行うことを基本とする。ただし、リモート操作のみで対応することができない作業については、常駐作業員又は現地作業員が直接機器の設置場所に赴き、作業等の対応（以下「現地作業」という。）を行う。

常駐場所からリモート操作を行う場合、印刷局担当者の了解を得るとともに、印刷局担当者の立会いのもとで作業を行うこと。

### 1 ヘルプデスク

- (1) 印刷局職員からの本システムに関連する障害（機器の故障、システムの停止や不具合、エラー・警告メッセージの発生及びウイルス検知・感染等、本システムを安全かつ円滑に運用する上で支障となる事象をいう。以下同じ。）連絡や各種問合せ等に対して、一元的な窓口として受付から解決までの対応を行う。
- (2) ヘルプデスクにおいて受け付けた障害連絡や各種問合せ等の全ての内容（以下2から9までの項目に示した作業を含む。）を運用管理支援作業履歴として一元的に管理し、過去又は現在仕掛け中の作業について、履歴や対応内容等を常時参照できるようにしておく。

### 2 稼働状況の確認・監視（死活監視）

- (1) 本システム全体の稼働状況を定期的に又は必要に応じて確認し、監視するとともに、問題がある場合は速やかに印刷局担当者へ報告し、対応する。
- (2) 計画的なシステム停止（計画停電、定期保守点検及び年末年始等）時に、次の対応を行う。
  - イ システム停止の影響を受ける本システム関連機器について、あらかじめ定められた手順に従い、事前に安全な停止操作及び事後の確実な起動操作を行う。
  - ロ サーバルームに設置されたサーバのうち、以下のサーバは、現地作業により停止操作を行い、翌営業日に起動操作を行う。
  - ハ 上記イ及びロの作業終了後に、機器等が正常に停止又は起動したことを確認するとともに、問題がある場合は速やかに印刷局担当者へ報告し、対応すること。
- (3) システム停止の影響を受ける業務システムへの影響を最小限に抑えるように、本システム全体の運用又は作業スケジュールを考慮し、停止・起動スケジュール等の調整を行う。

### 3 利用状況の確認・監視

- (1) 本システム関連機器又はソフトウェアの利用状況に関連する次の情報について、定期的に又は必要に応じて確認・監視するとともに、問題がある場合は速やかに印刷局担当者へ報告し、対応する。

また、当該情報の変化の傾向等から、現状は問題がない場合でも、将来的に性能悪化や高負荷・リソース不足等の問題を発生することが予測される場合は、改善・回避策を検討し、印刷局担当者へ報告すること。

イ 性能や負荷に関連する情報（回線負荷、CPU・メモリ負荷、ディスク使用容量、冷却ファン回転数、温度・湿度、UPSバッテリー容量及びグループウェアの利用状況等）

ロ 各種ログ情報（ファイアウォールやIPSの検知ログ、OSやアプリケーションソフトウェアのイベントログ及びサーバ管理・監視用ソフトウェアにより収集されるログ等）

ハ 自動化処理の実行状況（自動起動、停止、フルバックアップ及び差分バックアップ等の実行状況やそれらの処理に要する時間等）

- (2) 上記(1)の各種情報を印刷局担当者が解析・分析する際の技術的な問合せ対応等、必要な支援を行う。

#### 4 定例・日常的作業

- (1) 本システムを円滑に運用・管理するために必要な定例・日常的作業を、印刷局担当者と調整の上、実施する。

- (2) ログインアカウントの管理と設定変更

本システムを使用するユーザーのログインアカウント情報（ユーザ名、グループ名、ドメイン名及びパスワード等。以下「アカウント」という。）を一元的に管理するとともに、次の設定変更作業等を行う。

イ アカウントやグループの追加、変更、削除及びパスワードの初期化等の設定変更

ロ アカウントやグループごとに付与するアクセス権（管理者用、一般ユーザー用及び臨時用等）の設定変更

ハ アカウントやグループごとに必要となる次の設定変更

(イ) アクティブディレクトリ（Active Directory）の設定変更

(ロ) ディスク領域及びドライブ名の割り当て設定変更

(ハ) フォルダ及びフォルダのアクセス権の作成、変更、削除等の設定変更

(ニ) ローカルポリシー、グループポリシー及びログインスクリプトの作成、変更、削除等の設定変更

- (3) バックアップ関連作業

イ バックアップの状態を確認し、異常が無いことを確認する。

ロ 上記イの確認において、異常がある場合は、速やかに印刷局担当者へ報告を行い、必要な対策について検討し、印刷局担当者と調整の上、実施する。

ハ 印刷局担当者からバックアップのスケジュールを変更された場合は、速やかにスケジュール変更を行う。

- (4) 設定変更作業の実施

下表に示す設定変更作業等を行う。

機器種別	作業内容
ネットワーク接続機器	<ul style="list-style-type: none"> <li>・基本的な環境 (※) の設定変更</li> <li>・通信制限ルールやルーティングテーブル等の設定値の変更</li> </ul>
インターネット接続用機器	
ファイアウォール機器	
サーバ機器	<ul style="list-style-type: none"> <li>・基本的な環境 (※) の設定変更</li> <li>・サーバサービス (DNS や HTTP 等) の設定値の変更</li> </ul>
クライアント機器	<ul style="list-style-type: none"> <li>・基本的な環境 (※) の設定変更</li> </ul>

※ 基本的な環境とは、次のとおり。

- ① ネットワーク接続環境 (コンピュータ名、IP/ゲートウェイ/DNS アドレス等)
- ② スケジュール環境 (電源の ON/OFF、節電機能、バックアップ等)
- ③ プリンタ環境 (プリンタの追加、削除、出力等)
- ④ 一時的な管理者権限の割当て (ソフトウェアインストール時等、管理者権限が必要な場合)

#### (5) 管理・監視用ソフトウェアに関する作業

イ 管理・監視用ソフトウェアの本システム関連機器への配布・適用状況の確認を、定期的には必要に応じて行う。

ロ 障害によるディスク交換又は初期化及び機器の増設等により、管理・監視用ソフトウェアの新規インストールが必要となった場合は、当該ソフトウェアの新規インストール及び設定を速やかに行う。

ハ 上記イの作業終了後に、当該ソフトウェアが正常に配布・適用されていることを確認するとともに、問題がある場合は速やかに印刷局担当者へ報告し、対応すること。

#### (6) 構成情報の管理

イ 本システム全体を構成する全ての技術的要素 (ネットワーク、ハードウェア、ソフトウェア、設備及び文書 (設計書や作業手順書等)) に関する情報 (以下「構成情報」という。) を一元的に管理し、常に最新情報に保つこと。

ロ 構成情報が変更された際は、速やかに LAN 構成表、レイアウト図及びネットワーク構成図等の構成管理情報を修正する。また、本システムで使用している管理・監視機能等を活用して随時点検、整理を行い、誤りのある箇所等があれば速やかに修正する。ただし、構成管理情報の修正は印刷局担当者の了解を得た上で行うこと。

### 5 障害発生時の対応 (迅速な復旧と原因究明)

(1) 本システムにおいて発生した障害について、印刷局からの要請を受けた後、原則として2時間以内に障害の復旧を開始すること。ただし、印刷局の都合により2時間以内に開始できない場合は、印刷局と協議し作業日時を決定する。

(2) ヘルプデスクへの連絡又はシステムの監視やウイルス対策ソフトによる検知等により障害の発生が判明した場合は、印刷局担当者との調整の上、直ちに一次切り分けを行い、障害の復旧に



努めるとともに、原因究明等必要な処置を行う。また、障害の復旧が完了した時点で印刷局担当者にその旨を報告する。

- (3) 障害の復旧や原因究明等に現地作業が必要な場合の手配を行うとともに、現地作業への作業指示や作業支援を行う。また、必要に応じて関連する民間事業者等への問合せ、作業依頼、協力支援等（エスカレーション）を行う。
- (4) ハードウェア障害の場合や部品の交換が必要な場合は、保守業者と相互協力の上、障害の復旧に努める。
- (5) 原因究明等の結果、恒久的対策（改善・回避策）により類似障害の再発を防止することが見込まれる場合は、当該対策を実施した時の本システムにおける影響事項及びリスクを洗い出し、必要に応じて検証を行った後、実施の要否、可否について検討する。

なお、検討結果については実施の要否、可否にかかわらず全て印刷局担当者へ報告すること。

## 6 セキュリティレベルの確保

### (1) 修正プログラム等の配布と適用

イ 本システム関連のソフトウェアについて、メーカー等から公表される脆弱性情報（ソフトウェア保守（サポート）期限の情報を含む。以下同じ。）を常時把握するとともに、把握した脆弱性情報について、本システムにおける影響事項及びリスクを洗い出し、必要に応じて検証を行った後、対処の要否、可否について検討する。

なお、検討結果については実施の要否、可否にかかわらず全て印刷局担当者へ報告すること。

ロ 本仕様書の情報セキュリティ要件に従い、対処の要否、可否について印刷局担当者と協議し、決定する。併せて、決定した対処又は代替措置を実施する。

ハ マイクロソフト株式会社（以下「マイクロソフト」という。）製のソフトウェア及びウイルス対策ソフトウェアについては、原則として対処を実施するものとし、次の作業を行う。

#### (イ) マイクロソフト製ソフトウェア

- ① マイクロソフトから公表（緊急時を除き原則として毎月1回）される脆弱性情報について、本システムにおける影響事項及びリスクを洗い出し、必要に応じて検証を行い、対処すべき範囲について印刷局担当者と協議し、決定する。
- ② 決定した対処について、WSUS（Windows Server Update Service）等の運用管理機能を使用し、適切な作業スケジュール及び作業手順のもとで次のとおり実施する。
  - ・ 修正プログラム等を検証用パソコンへ配布・適用する。
  - ・ 検証用パソコンで最終動作確認を行う（確認作業は印刷局側で実施する。ただし、技術的な問合せ対応等、必要な支援を行うこと。）。
  - ・ 最終動作確認で問題がない修正プログラム等を全てのパソコンへ配布・適用する。ただし、問題がある修正プログラム等については、印刷局担当者と協議し、対応を決定すること。

(ロ) ウイルス対策ソフトウェア

- ① ウイルス対策ソフトウェアメーカーからのウイルスパターンの配信状況及び本システム関連機器への配布・適用状況の確認を、毎作業日ごと（原則として作業時間の開始後速やかに）及び随時行う。
- ② 最新のウイルスパターンが適用されていない場合は、速やかに状況を確認し、業務への影響を最小限に抑えるように、適切な作業スケジュール及び作業手順のもとで当該パターンの配布・適用を実施する。
- ③ 障害によるディスク交換又は初期化及び機器の増設等により、ウイルス対策ソフトウェアの新規インストールが必要となった場合は、当該ソフトウェアの新規インストール、設定及び最新ウイルスパターンの配布・適用作業を速やかに行う。  
なお、作業終了後に、最新ウイルスパターンが正常に配布・適用されていることを確認するとともに、問題がある場合は速やかに印刷局担当者へ報告し、対応すること。
- ④ 同一のウイルスの重複検知を防止するため、ウイルス対策ソフトウェアにより検知され、隔離されたファイルの完全削除を行う。

(2) 不正アクセス対策の実施

- イ 不正アクセス検出・防御システムについて、定期的（原則として毎月）又は必要に応じてログの解析を行う。解析内容（不正アクセスの内容や攻撃パターン等）については、本システムにおける影響事項及びリスクを洗い出し、又は必要に応じて検証を行い、対処（攻撃対応パターンの追加・変更や通信遮断ルールの設定変更等）の要否、可否について検討する。ただし、ウイルス感染、不正アクセス等セキュリティインシデントの発生時等、緊急的な対策が必要となる場合は、速やかに同様の対応を行うこと。
- ロ 解析及び検討内容について、定期報告会において報告するとともに、印刷局担当者と協議し、対処の実施範囲、内容、方法等を決定する。
- ハ 決定した対処について作業の実施計画及び手順を策定し、安全かつ確実に実施する。ただし、実施に当たっては、作業失敗のリスクに備え、切り戻しの方法、手順について十分に考慮すること。

(3) ソフトウェア保守（サポート）期限に伴う対応

- イ 本システム関連のソフトウェアについて、メーカー等から公表されるソフトウェア保守（サポート）期限を把握するとともに、把握した期限について、適宜印刷局担当者へ報告する。
- ロ 印刷局担当者が当該保守契約の継続、更新又は切替えを実施する際に、技術的な問合せ対応等、必要な支援を行う。

## 7 バックアップとリストア（復旧）

(1) サーバ機器

- イ 機器の障害、ウイルス感染、データ消失、システムダウン等、業務の継続が中断されるよ

うな事態に備え、運用スケジュールの中で自動的に実行されるバックアップが正常に行われたことを確認する。

ロ 上記イの作業において、正常に行われなかった場合、原因究明を行い、印刷局担当者と協議し、必要な対処を行う。

なお、必要な対処を行った後、正常にバックアップ処理が行われたことを確認するとともに、問題がある場合は速やかに印刷局担当者へ報告し、対応すること。

ハ サーバ機器に対して作業を実施する際に、作業の失敗等によるデータの破壊や消失等に備え、元の（作業実施前の）状態に復元するための切り戻し用バックアップ作業を当該作業実施前に行う。

ニ 障害、ウイルス感染、データ消失、システムダウン等、業務の継続が中断されるような事態が発生した場合は、バックアップデータからのリストアを行う。

ホ 上記ハ及びニのバックアップ及びリストア作業の実施に当たっては、業務への影響を最小限に抑えるように、適切な作業スケジュール及び作業手順のもとで行うとともに、緊急時における回避策の検討や代替手段の用意等に協力すること。

## (2) クライアントパソコン

イ 内蔵するハードディスクの交換作業、OS の動作不良、ウイルス感染等によるハードディスクの初期化が必要となった場合は、速やかに印刷局が用意したバックアップ CD/DVD（マスターディスク）からの復元及び環境設定作業を行う。

ロ 当該作業の実施に当たっては、印刷局担当者等と協議し、業務への影響を最小限に抑えるように、適切な作業スケジュール及び作業手順のもとで行うこと。

## (3) ネットワーク機器

イ バックアップ及びリストアが可能なネットワーク機器に対して設定変更作業を行う場合、作業の失敗等に備え、元の（作業実施前の）状態に復元するための切り戻し用バックアップ作業を当該作業実施前に行う。

ロ 当該作業の実施に当たっては、印刷局担当者等と協議し、業務への影響を最小限に抑えるように、適切な作業スケジュール及び作業手順のもとで行うとともに、緊急時における回避策の検討や代替手段の用意等に協力すること。

## 8 人事異動等に係る作業

(1) 人事異動、組織・体制変更、運用方法や設置場所の見直し及び検証環境の構築等により、クライアント機器（パソコン、プリンタ及び周辺機器等）の設置、撤去及び設定変更等を必要に応じて行う。

### (2) 作業項目

人事異動等作業の内容は機器や利用者ごとに異なるため、実施する作業項目や範囲の詳細については、印刷局担当者と協議し決定すること。

作業対象機器		作業項目	作業場所
機器	サーバ	・ドメイン兼ファイル共有サーバ ・ドメイン兼ファイル共有兼WSUSサーバ グループウェアサーバ	「4 (2) ログインアカウントの管理と設定変更」に示した作業 情報管理G (常駐場所)
	クライアント機器	撤去する機器	・周辺機器、ケーブル等の取り外し ・設置場所から保管場所への搬送 (※1) 設置場所 印刷局構内
		設置する機器	・マスターCD/DVDからのリカバリ (復元) ・個別環境設定 (設置前) (※2) 印刷局構内 ・保管場所から設置場所への搬送 (※1) 印刷局構内 ・周辺機器、ケーブル等の取り付け ・個別環境設定 (設置後) (※3) 設置場所 ・動作確認
※1 機関をまたがる機器の搬送は、印刷局側で行う。 ※2 設置前に行う個別環境設定項目 (設置後にまとめて行う場合もある。) ・コンピュータ名の設定 ・IP/ゲートウェイ/DNS/WINSアドレスの設定 ・ローカルユーザーの作成 ・管理用固体識別シールの貼り付け ※3 設置後に行う個別環境設定項目 ・ドメインへの参加 ・プリンタ出力環境の設定 ・ウイルス対策及びパソコン管理・監視用ソフトウェアの設定			

### (3) 作業実績台数

平成22年度から平成24年度における作業実績台数は、下表のとおり。

なお、毎年4月の人事異動等作業については、4月の実績台数を考慮した作業体制とすること。

年度	区分	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	合計
22年度	増設	10	2	13	7	2	0	1	2	0	1	58	1	97
	撤去	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	5
23年度	増設	0	2	2	2	0	2	5	11	0	0	39	8	71
	撤去	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
24年度	増設	1	6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7
	撤去	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0

(注1) 履行期間を踏まえ、6月から翌年5月までの12か月を“1サイクル”としている。  
 (注2) 設定変更作業のみの場合は「増設」に計上している。

## 9 関連機器の運用管理作業の支援

履行期間中に印刷局が別途契約して行う本システムに関連する作業 (機器調達、更新及びOSや回線の切替え等。下表参照) について、業務への影響を抑えながら作業を円滑に進めるため、印刷局担当者及び別途契約した民間事業者からの技術的な問合せ対応等、必要な支援を行う。

作業内容	作業概要	実施時期（予定）
印刷局ネットワーク 関連機器等の更新	保守部品が製造打ち切りとなる機器を更新する。	平成24～ 平成25年度
	【対象機器】 ・パソコン ・モノクロレーザプリンタ	
パソコンOSの 切替え	Windows のサポート期限終了に対応するため、全ての パソコンOSを切替える。	平成24～ 平成25年度
印刷局ネットワーク の脆弱性診断 (アタックテスト)	印刷局ネットワークを安全に運用するため、インターネッ トとの接続箇所に設置している機器について、脆弱性診断 (擬似アタックテスト) を行う。	毎年度
業務システム機器等 の更新	保守部品が製造打ち切りとなる機器を更新する。	平成25年度内
	【対象機器】 ・ 宿舎管理システムサーバ	

## 定期報告会における報告内容

No.	報告書等名	概要	含める項目 (※1)	仕様書の 対応項目
1	サポート 状況報告書	運用管理支援作業（問合せ・障害対応等）の内容、対応状況等	<ul style="list-style-type: none"> <li>作業内容の履歴（発生から仕掛け、完了までの進ちょく状況）</li> <li>ヘルプデスクコールの内訳（総件数、拠点別）</li> <li>対応内容の内訳（拠点別、種類別、日/曜日/時間帯別、対応者別）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>仕様書本文 9(1)イ</li> <li>別紙5 1(2)</li> </ul>
2	サーバ点検 報告書	運用管理支援対象サーバの点検状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>点検結果の概要（総括表）</li> <li>ディスク使用容量、状況</li> <li>イベントログの状況</li> <li>バックアップの状況</li> <li>性能監視、動作確認の状況</li> <li>グループウェアの利用実績</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>別紙5 3(1)~(2)、4(5)</li> </ul>
3		ログを 解析した内容 (※2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>解析結果の概要</li> <li>不正アクセスの内容、内訳、傾向（日別、経路別、イベント別、優先度別、攻撃タイプ別）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>別紙5 6(2)</li> </ul>
4	セキュリティ 情報報告書	作業関連のソフトウェアについて、メーカー等より公表された脆弱性等の情報	<ul style="list-style-type: none"> <li>脆弱性の内容</li> <li>対象ソフトウェア</li> <li>影響を受けるシステム</li> <li>解決策</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>仕様書本文 1 2(2)イ</li> <li>別紙5 6(1)イ</li> </ul>
5	議事録 (前月分)	前月の定期報告会の 議事録	<ul style="list-style-type: none"> <li>開催日時、場所</li> <li>出席者</li> <li>配布資料</li> <li>議事内容</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>仕様書本文 9(1)イ</li> </ul>
6	その他	その他の報告、依頼、 協議等の事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>必要に応じて記載</li> </ul>	—

※1 項目の詳細については印刷局担当者と協議し、決定すること。

# 業務日報

契約件名 : 印刷局ネットワークシステム運用管理支援請負作業

作業日		平成 年 月 日( )	
運用 管理者等	作業項目	作業内容	
ヘル プ デスク	作業項目	作業内容	

作成者	
確認者	





## 納入成果物一覧

報告書等名	様式等	時 期	形式 (※1、※2)
作業者全員の名簿	任意	契約締結後 速やかに	<ul style="list-style-type: none"> <li>・原紙 (紙媒体) : 一式</li> <li>・電子記録媒体 (CD-R 又は DVD-R) : 一式</li> </ul>
社内教育等の内容	任意	契約締結後 速やかに	
(定期報告会) サポート状況報告書	別紙7	毎月	
(定期報告会) サーバ点検報告書		毎月	
(定期報告会)		毎月	
(定期報告会) セキュリティ情報報告書		毎月	
(定期報告会) 定期報告会の議事録		毎月	
(定期報告会) その他資料		毎月	
業務日報	別紙8	毎日	
作業者別作業実績報告書	別紙9	毎月	
障害発生報告書 (特に重要なもの)	任意	随時	
業務の引継ぎ計画	任意	本契約終了 3週間前まで	
情報の廃棄・消去完了報告書	任意	当該作業完了後 速やかに	
情報セキュリティ対策に関する報告書	任意	毎月	
その他付随資料	任意	随時	

※1 報告書等の形式は、原則として日本工業規格A4判サイズとし、電子データは原則として Microsoft® Word、Excel 及び PowerPoint で作成すること。

また、電子記録媒体については、ウイルス対策 (チェック) をして提出すること。

※2 電子記録媒体 (CD-R 又は DVD-R) については、それぞれの報告書等の提出時期による提出の必要はなく、全ての報告書等を一括整理した状態で電子記録媒体に記録したものを2部作成し、本契約終了前までに提出すること。

## 印刷局ネットワークシステム運用管理支援請負作業 提案書評価項目表（総合評価基準書）

No.	提案項目	基礎（必須）評価基準	加點評価基準	必須	加點
	1 提案者の概要				
1	(1) 提案者の概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>●提案者の名称、代表者氏名及び所在地が明記されているか。</li> <li>●提案者の照会先として、所属、連絡担当者、電話番号、FAX番号及び電子メールアドレス等が明記されているか。</li> <li>●添付資料として、会社経歴書及び提案者の概要を紹介する会社パンフレット等が提出されているか。</li> </ul>	—	○	—
	2 提案内容				
2	(1) 本調達に対する提案者の理解（取組方針）	●本調達の概要及び内容を理解した上で、提案者の本調達全体の遂行に当たっての基本的な考え方（取組方針）が記載されているか。	—	○	—
	(2) 作業内容				
3	イ 運用管理支援作業内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>●仕様書の「5 作業内容」を参照し、印刷局ネットワークの運用管理に最適な作業内容を実現する方法等が具体的かつ詳細に記載されているか。</li> <li>●仕様書の「別紙5 印刷局ネットワーク運用管理支援作業内容」について、印刷局ネットワークの運用管理に最適な実施方法、手順等を各作業内容ごとに具体的かつ詳細に記載し、仕様書の要求要件をすべて満たしていることが明確にされているか。</li> <li>なお、仕様書に記載している各作業内容について、細分化、集約化等をして提案してもよいものとする。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●各作業内容について、仕様書の要求要件をすべて満たした上で、さらにそれ以外についても柔軟に対応できるような、踏み込んだ提案があるか（機器やソフトウェアの構成について履行期間中に変更が発生した場合の対応等）。</li> <li>●サービスレベルを配慮した提案があるか（対応時間、対応率、問題解決率等）。</li> <li>●印刷局側の負担を軽減するように配慮された提案があるか（監視、定例作業、集計・分析等の自動化等）。</li> <li>●印刷局ネットワークのセキュリティに配慮した提案があるか（機密性、完全性、可用性の向上）。</li> <li>●仕様書に記載している各作業内容について細分化、集約化等をして提案している場合に、その内容が妥当であり適切であるか。</li> </ul>	○	120
4	ロ 運用管理支援作業内容の引継ぎ	●仕様書の「5(2) 運用管理支援作業の引継ぎ」を参照し、次期運用管理支援作業請負事業者との引継ぎを円滑に行うことができる方法や体制等が具体的かつ詳細に記載されているか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>●引継ぎ期間内に引継ぎが円滑に終了する方法が、分かりやすく提案されているか。</li> <li>●印刷局ネットワークの運用になるべく支障を及ぼさないように配慮された提案があるか。</li> <li>●平素から引継ぎを見据えた資料作りを行うことが提案されているか。</li> </ul>	○	40
	(3) 作業体制				
5	イ 作業体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>●仕様書の「6 作業体制」の(1)イ・ハ、(2)、(3)、(4)及び(5)について、本調達の遂行に必要となる要員を確保し、業務を円滑に遂行できる体制が具体的かつ詳細に記載されているか。</li> <li>●作業内容や業務の輻輳により体制が変わる場合の体制が明記されているか。</li> <li>●体制には、職種・役割分担別等の要員数、専任・兼務等の別が含まれているか。</li> <li>●履行期間中に体制（要員）を変更する場合の対応について明記されているか。</li> <li>●他の受託事業者との相互協力関係における作業分担（連絡、指示、手配及び問い合わせ等）が明記されているか。</li> <li>●運用管理体制図を作成し、印刷局側（本局総務部情報管理グループ及び履行機関）の体制のほか、ベンダー、メーカー、保守業者及び現地作業者との連携や指示内容等が明らかとなる体制内容が明記されているか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●本作業を迅速かつ円滑に遂行するために、適切かつ十分な要員数が確保されているか。</li> <li>●各作業内容ごとに要員の責任範囲や役割分担が明確に区分けされ、具体的かつ詳細に提案されているか。</li> <li>●他の受託事業者との相互協力関係における作業分担が具体的かつ詳細に提案されているか。</li> <li>●必要以上に印刷局が負担を負わないように配慮された提案があるか。</li> <li>●各作業について、内容や負荷に応じて柔軟に対応できるような体制の提案があるか（4月人事異動時の対応（要員増）等）。</li> </ul>	○	60
6	ロ 各地域の運用管理支援体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>●仕様書「4(1) 履行場所」の各履行場所ごとに対応する（2時間以内に訪問可能な）運用管理支援対応拠点が明記されているか。</li> <li>●各拠点の名称、所在地、連絡先及び各履行場所へ訪問するための通常時の交通手段と到達時間（見込み）が明記されているか。</li> <li>●通常時の交通手段が使えない場合等を想定した代替の手段についても明記しているか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●各履行場所へ訪問するための交通手段に妥当性があり（通常時に飛行機等を利用していない等）、必須要件である「到達時間が全て2時間以内」であると認められる内容である場合に、各拠点の所在地及び交通手段から、各履行場所への到達時間（見込み）を評価し、到達時間に応じて以下の加算点を与える。 【到達時間】全拠点に対し1時間以内：20点 【到達時間】全拠点に対し1時間半以内：10点 【到達時間】全拠点に対し2時間以内（必須）：0点</li> <li>●各履行場所ごとに複数の対応拠点（正・副等）を持つなど、柔軟な体制となっている提案があるか。</li> <li>●通常時の交通手段が使えない場合を想定した提案があるか（代替交通手段等）。</li> </ul>	○	20
					10

印刷局ネットワークシステム運用管理支援請負作業 提案書評価項目表（総合評価基準書）

No.	提案項目	基礎（必須）評価基準	加点点評価基準	必須	加点点
7	ハ 要員の能力・経歴等（スキルシート）	●プロジェクト責任者の能力・経歴等（氏名、職位、マネジメント経験年数、経験業種、経験業務、経験システム、経験年数及び経験内容等）が具体的かつ詳細に記載されているか。	●経験年数が長いかな。 ●経験内容・実績が豊富であるか。 ●類似運用管理業務の経験があるか。	○	20
		●プロジェクト責任者として保有する資格について記載し、客観的に証明できる証明書等（写）が添付されているか。 ●複数の資格を記載した場合は、その資格ごとに客観的に証明できる証明書等（写）が添付されているか。 ●資格を有していない場合もその旨を明記しているか。	●保有する資格数。 ●保有する資格の内容・レベルが妥当なものであるか。 （参考資格（例）） ・PMI主催のプロジェクトマネジメントプロフェッショナル試験（PMP） ・IPA主催の情報処理技術者試験（プロジェクトマネージャ、ITサービスマネージャ、ネットワークスペシャリスト、情報セキュリティアディミニストレータ等） ・ITIL認定資格（ファンデーション等） ・マイクロソフト認定資格（MCSA、MCSE等）	○	10
8		●管理者の能力・経歴等（氏名、職位、マネジメント経験年数、経験業種、経験業務、経験システム、経験年数、及び経験内容等）が具体的かつ詳細に記載されているか。	●経験年数が長いかな。 ●経験内容・実績が豊富であるか。 ●類似運用管理業務の経験があるか。	○	20
		●管理者として保有する資格について記載し、客観的に証明できる証明書等（写）が添付されているか。 ●複数の資格を記載した場合は、その資格ごとに客観的に証明できる証明書等（写）が添付されているか。 ●資格を有していない場合もその旨を明記しているか。	●保有する資格数。 ●保有する資格の内容・レベルが妥当なものであるか。 （参考資格についてはプロジェクト責任者と同等）	○	10
9		●常駐作業者（管理者を除く。）の能力・経歴等（氏名、経験業種、経験業務、経験システム、経験年数、経験内容及び保有する資格等）が具体的かつ詳細に記載されているか。	●経験年数が長いかな。 ●経験内容・実績が豊富であるか。 ●類似運用管理業務の経験があるか。	○	20
		●常駐作業者が保有する資格について記載し、客観的に証明できる証明書等（写）が添付されているか。 ●複数の資格を記載した場合は、その資格ごとに客観的に証明できる証明書等（写）が添付されているか。 ●資格を有していない場合もその旨を明記しているか。	●保有する資格数。 ●保有する資格の内容・レベルが妥当なものであるか。 （参考資格についてはプロジェクト責任者と同等）	○	10
10	ニ 対応手順	●仕様書「6(1)ホ」について、障害の発生や問合せ時の、受付から対応完了までの手順について、円滑な対応がとれる具体的な手順フロー図等が記載されているか。 ●手順フロー図等は、障害等の部位がハードウェア、ソフトウェア及び不明である場合に区分し、それぞれの区分ごとに、ベンダー、メーカー、保守業者及び現地作業者との連携を含めた内容が記載されているか。	●障害発生時等における要員の責任範囲や役割分担が明確に区分けされ、迅速で円滑な対応がとれることが具体的かつ詳細に提案されているか。 ●他の受託事業者との相互協力関係における作業分担が具体的かつ詳細に提案されているか。 ●印刷局側の負担を軽減するように配慮された提案があるか。	○	30
(4) 情報セキュリティ					
11	イ 情報セキュリティを確保するための体制等	●仕様書を十分に理解し、仕様書の「12 情報セキュリティ要件」及び「14 特記事項」も参照した上で、情報セキュリティを確保するための体制及び実施内容が具体的かつ詳細に記載されているか。 ●情報セキュリティ等に関する社内教育の実施状況について記載されているか。 ●情報セキュリティの確保に関する社内規程等（社内規程や誓約書等）が添付されているか。	●仕様書に記載する情報セキュリティ要件よりも優れた提案があるか。 ●情報セキュリティ等に関する社内教育の実施状況が充実したものであるか。 ●情報セキュリティの確保に関する社内規程等の内容が充実したものであるか。	○	20
12	ロ 情報セキュリティに関する資格	●公的機関におけるISO27000シリーズ又はISMS適合性評価制度の認証を取得している場合は、客観的に証明できる資格証明書等（写）が添付されているか。 ●その他、上記以外の情報セキュリティに関する資格を保有する場合に、客観的に証明できる資格証明書等（写）が添付されているか。 ●資格を有していない場合もその旨を明記しているか。	●ISO27000シリーズ又はISMSの認証資格を取得している場合は、5点の加算点を与える。 ●上記資格を取得した上で、さらにその他の情報セキュリティに関する資格を取得している場合は、更に5点の加算点を与える（上記資格を有していない場合は、本項目についての加算は0点とする。）。	○	10
13	(5) 印刷局の実績及び類似案件の実績	—	●本案件に類似するネットワークシステム等の運用管理（ヘルプデスク及び保守作業の支援を含む。）業務について、これまでに請負った実績が具体的に記載されているか。 ●実績は、企業名、業種、企業規模、運用管理規模等を、差し支えない範囲で具体的に記載されているか。 ●実績がない場合もその旨を明記しているか。 ●運用管理規模については、機器台数（ルータ/スイッチ/サーバ/クライアント）、拠点数、拠点間/拠点内ネットワーク（WAN/LAN）の種別、運用管理対象範囲（ネットワーク/ハードウェア/ソフトウェア）及び工数を含み、具体的かつ詳細に記載されているか。	—	60

**印刷局ネットワークシステム運用管理支援請負作業 提案書評価項目表（総合評価基準書）**

No.	提案項目	基礎（必須）評価基準	加点評価基準	必須	加点
14	(6) その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>●その他提案すべきと考えられる事項がある場合に、その内容が理由と共に具体的かつ詳細に記載されているか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●効率的、円滑的な運用管理方法についての提案があるか。</li> <li>●印刷局側の負担や業務への支障を軽減するような提案があるか。</li> <li>●機器やソフトウェアの安定性に配慮した提案があるか（保守・サポート期限の把握と対応）。</li> <li>●セキュリティ（機密性、完全性、可用性）に配慮した提案があるか（データ消去・廃棄の支援等）。</li> <li>●仕様書に記載されていない事項についても柔軟に対応できるような踏み込んだ提案があるか（他の関連業者との協力関係等）。</li> <li>●全ての加点対象のほか、特に優れた表現可能な提案があるか。</li> </ul>	—	40

必須	加点
100	500
600	