

文部科学省行政情報システム
運用管理業務
民間競争入札実施要項

平成 28 年 ○月

文部科学省

目次

1. 趣旨	1
2. 運用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対象公共サービスの質に関する事項	1
2.1 運用管理業務の概要	1
2.1.1 行政情報システムの運用管理業務の経緯	1
2.1.2 文部科学省行政情報システムの概要	1
2.1.3 運用管理業務の内容	2
2.2 確保されるべき運用管理業務の質	3
2.2.1 サービスレベル（共通要件）	3
2.2.2 目標保証型サービスレベル	4
2.2.3 努力目標型サービスレベル	6
2.3 請負費用の支払方法	7
3. 実施期間に関する事項	8
3.1 全体工程	8
3.2 契約期間	8
4. 入札参加資格に関する事項	8
4.1 入札参加資格	8
5. 入札に参加する者の募集に関する事項	10
5.1 入札手続（スケジュール）	10
5.2 入札書類	11
6. 運用管理業務の請負を実施する者を決定するための評価の基準その他の運用管理業務を実施する者の決定に関する事項	12
6.1 総則	12
6.2 評価方法	12

6.3	決定方法	12
6.4	総合評価点	12
6.5	落札者の決定	13
6.5.1	落札者の決定方法	13
6.5.2	落札決定の取消し	14
6.5.3	落札者が決定しなかった場合の措置	14
7.	運用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	14
7.1	開示情報	14
7.2	設計書等の閲覧	14
8.	運用管理業務の請負者に使用させることができる国有財産に関する事項	14
9.	運用管理業務の請負者が、本業務を実施するに当たり、文部科学省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契約により本業務請負者が講じるべき措置に関する事項	15
9.1	請負者が文部科学省に報告すべき事項、文部科学省の指示により講じるべき措置	15
9.1.1	報告等	15
9.1.2	調査	15
9.1.3	指示	16
9.2	機密を適正に取り扱うための措置	16
9.2.1	機密情報	16
9.2.2	機密保持	16
9.3	個人情報を適正に取り扱うための措置	17
9.4	契約に基づき請負者が講じるべき措置	17
9.4.1	権利の譲渡	17
9.4.2	瑕疵担保責任	17
9.4.3	下請負	17
9.4.4	契約内容の変更	18
9.4.5	機器変更等の際における民間事業者への措置	18
9.4.6	契約の解除	18
9.4.7	賠償及び復旧	19
9.4.8	金品等の授受の禁止	19
9.4.9	宣伝行為の禁止	19

9.4.10	法令の順守	19
9.4.11	安全衛生	19
9.4.12	記録及び帳簿類の保管	20
9.4.13	請負業務の引継ぎ	20
9.4.14	契約の解釈	21
10.	運用管理業務請負者が本業務を実施するに当たり、第三者に損害を加えた場合において、その損害の賠償に関し契約により本業務請負者が負うべき責任に関する事項	21
10.1	第三者に損害を加えた場合の損害賠償	21
11.	運用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	21
11.1	本業務の実施状況に関する調査の時期	21
11.2	調査項目及び実施方法	21
11.3	意見聴取等	22
12.	その他業務の実施に関し必要な事項	22
12.1	本業務の実施状況等の官民競争入札等監理委員会への報告及び公表	22
12.2	文部科学省の監督体制	22
12.3	請負者の責務	22
12.4	著作権	22
12.5	運用管理業務の調達仕様書	23

1. 趣旨

- (1) 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。
- (2) 上記を踏まえ、文部科学省は公共サービス改革基本方針（平成 23 年 7 月 15 日閣議決定）別表で民間競争入札の対象として選定された「文部科学省内ネットワークの運用管理業務」（調達件名「文部科学省行政情報システム運用管理業務」（以下「運用管理業務」という。)) について、公共サービス改革基本方針に従って、本実施要項を定めるものである。

2. 運用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対象公共サービスの質に関する事項

2.1 運用管理業務の概要

2.1.1 行政情報システムの運用管理業務の経緯

- (1) 現在稼働している「文部科学省行政情報システム」（以下、「現行行政情報システム」という。）は平成 28 年 12 月に契約期間満了となる予定であり、「次期文部科学省行政情報システム」（以下、「行政情報システム」という。）を調達する時期を迎えている。また、現行行政情報システムを運用するなかで、利用する上で改善すべき点が複数生じている。その他、政府機関や企業からの機密情報等の窃取を企図した標的型攻撃等のセキュリティに関する課題が生じており、より高い水準での情報セキュリティ対策が求められている。
- (2) これらの流れを受け、平成 26 年 9 月からは「次期行政情報システムに係る業務・システムの調査分析業務（以下、「調査分析業務」という。）」により現行行政情報システムの利用状況を正確に把握し業務ニーズと現状における課題を抽出した上で、それらに適合するサービスの比較検討を実施した。また、平成 27 年度は「次期文部科学省行政情報システムに係る調達支援業務（以下、「調達支援業務」という。）」により「調査分析業務」の結果を踏まえて本調達仕様書の作成を行った。
- (3) 本実施要項は、文部科学省行政情報システムの運用管理業務について、公共サービス改革法に基づく民間競争入札により調達し、平成 29 年 1 月から当該運用管理業務を開始する。

2.1.2 文部科学省行政情報システムの概要

- (1) ネットワーク構成
 - ① 文部科学省行政情報システムのネットワーク構成を「別紙 01 ネットワーク構成図」に示す。
- (2) システム一覧
 - ① 文部科学省行政情報システムを構成するシステム一覧を「別紙 02 行政情報システム一覧」
- (3) 利用特性

① 職員用端末約 3,400 台により、原則として 24 時間 365 日利用される。

(4) 設置拠点

① 文部科学省行政情報システムの設置拠点は、以下のとおりである。ただし、文部科学省の施策等により設置拠点に変更がある。なお、原則として運用要員が文部科学省本省庁舎以外に赴いて作業をすることはない。

- ・ 本省庁舎（スポーツ庁、文化庁、国立教育政策研究所、科学技術・学術政策研究所を含む）
- ・ 日本学士院
- ・ 日本芸術院
- ・ 参議院別館
- ・ 研究交流センター
- ・ 国立近現代建築資料館
- ・ 文化庁・国立アイヌ民族博物館設立準備室
- ・ 敦賀原子力事務所
- ・ 原子力損害賠償紛解決センター（第一東京事務所）
- ・ 原子力損害賠償紛解決センター（第二東京事務所）
- ・ 原子力損害賠償紛解決センター（福島事務所）
- ・ 原子力損害賠償紛解決センター（県北支所）
- ・ 原子力損害賠償紛解決センター（会津支所）
- ・ 原子力損害賠償紛解決センター（いわき支所）
- ・ 原子力損害賠償紛解決センター（相双支所）
- ・ 高速増殖炉研究開発センター

2.1.3 運用管理業務の内容

(1) 本業務を実施する民間事業者（以下「請負者」という。）は、以下の通常業務を行うことにより、職員等に 2.1.2(2)に示すシステム等を利用したサービスを安定的に供給することとし、その詳細は「別添 01 文部科学省行政情報システム運用管理業務調達仕様書」（以下、「調達仕様書」という）を基本とする。

① 運用管理計画書等の作成

- ・ 運用管理業務に係る運用管理体制、運用管理計画書、運用要員計画書の作成を行う。

② 定常時対応

- ・ 定常時における職員等からの問合せ対応や貸出対応、アカウント登録等の運用管理業務を行う。

③ 障害発生時対応

- ・ 障害発生時における職員等からの問合せ対応、障害の一次切り分け、保守要員へのエスカレーション等を行う。

④ 行政情報システムの現況確認支援

- ・ 年 1 回、文部科学省の指示に基づき、ODB 格納データと行政情報システムの現況との突合・確認を支援する。

⑤ 引き継ぎ

- ・ 行政情報システムの次期更改時には、各事業者に対し、作業経緯、残存課題等に関する情報提供もしくは引継ぎを行う。

⑥ 運用作業の改善提案

- ・ 運用管理業務における運用実績のとりまとめ及び必要に応じた改善提案を行う。

⑦ ODB 登録用シートの提出

- ・ ODB 登録用シートに対し、運用実施要領にて定める時期に提出する。

2.2 確保されるべき運用管理業務の質

確保されるべき運用管理業務の質におけるサービスレベルは以下のとおりとする。なお、「2.2.2 目標保証型サービスレベル」及び「2.2.3 努力目標型サービスレベル」の双方に係る内容については、「2.2.1 サービスレベル（共通要件）」に記載する。

2.2.1 サービスレベル（共通要件）

(1) サービスレベル管理

- ① サービスレベル遵守状況評価・分析対応について収集された運用実績情報より評価・分析、サービスレベル管理レポート作成までの進捗状況を把握すること。
- ② サービスレベル遵守状況評価・分析対応に関して支援が必要な場合の体制の構築及び管理業務を滞りなく実施するための調整等を実施すること。
- ③ 収集したサービスレベル実績値について評価・分析を行うこと。
- ④ 評価・分析結果について月次にて文部科学省へ報告すること。

(2) サービスレベルアグリーメント（SLA）の改訂

- ① サービスレベル項目及び指標値について定期的に見直し・検討を実施すること。また、契約上の対応が必要となるサービスレベル項目については、見直しの都度必要に応じて文部科学省と協議を行い、対応策を策定すること。

(3) サービスレベルアグリーメント（SLA）に係る免責事項

- ① 以下の場合、サービスレベルアグリーメント（SLA）の適用外とする。
 - ・ 災害または請負者の瑕疵によらず電源供給が停止した場合
 - ・ 文部科学省及び他の調達事業者の過失または故意による障害の場合
 - ・ 請負者の瑕疵によらず障害復旧が行えない場合
 - ・ 請負者の瑕疵によらず障害監視が行えない場合
 - ・ 請負者の瑕疵によらず障害通知の受信ができない場合
 - ・ 文部科学省及び請負者双方の協議の上で計測の除外とした場合
 - ・ 国立教育政策研究所及び科学技術・学術政策研究所の各システムまたは個別システムが起因する場合

(4) サービスレベルアグリーメント (SLA) に係る是正措置

① 請負者は、本業務全体に対する責任者を中心としたサービスレベルマネジメント (SLM) を組織し、月次にてサービスレベルアグリーメント (SLA) の達成状況の確認を行い、請負者の責による未達成項目がある場合、以下に示すような措置により達成度合いの向上に努めること。

- ・ 未達成の項目に対する改善策（仕組みや手続きの見直し等）を提示し、文部科学省の承認を得た上で対策を講じること。また、そのために必要となる作業等は請負者の負担で行うこと。
- ・ 改善策の実施効果を実施の月より3か月間、1か月ごとの達成状況報告とともに報告し、文部科学省の承認を得ること。

2.2.2 目標保証型サービスレベル

(1) サービスレベルアグリーメント (SLA) の締結

① 本業務の効率化と品質向上並びに円滑化を図るため、以下「表 2-1 目標保証型サービスレベル」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) を締結すること。

表 2-1 目標保証型サービスレベル

No	SLA項目	内容	指標値
1	1次回答時間	問い合わせを受け付けてから、1次回答をするまでの時間	15分以内
2	障害連絡時間	職員等からのインシデント受付やシステムの稼働監視業務等により障害が発見されてから、保守要員に指示もしくは支援を仰ぐまでの時間	15分以内

No	SLA項目	内容	指標値
3	作業遅延の 件数	<p>文部科学省が示す所定の期日までに作業が完了しない件数。対象となる作業を以下に示す。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ウイルス対策、セキュリティパッチの適用等のセキュリティ管理 ・職員用端末Aの設置、ソフトウェアのインストール等の端末管理 ・職員用端末A及び貸出用端末Bの貸出、設定、リストア等の貸出機器管理 ・アカウント登録、メール登録等のアカウント管理 ・人事異動等に伴う課室班等庶務担当者及び組織コードの管理 ・IPアドレスの付与、DNSサーバへの登録等の構成管理 ・その他、文部科学省が要請する作業 	0件
4	セキュリティ上の重大 障害件数	<p>施設等を利用する際における請負者の過失もしくは個人情報、施設等に関する情報その他の契約履行に際し知り得た情報を漏えいした件数</p>	セキュリティ事故0件
5	行政情報システム運用 上の重大障 害件数	<p>運用管理業務により行政情報システムが正常に稼働できない事態・状況及び保有するデータの喪失等により、業務の継続に支障が生じるような障害の件数</p>	障害件数0件
6	運用管理業務に係る文書の更新対応時間	<p>運用変更や障害等により運用管理業務を実施する上で影響する文書に変更が必要な事象が発生してから、文書の更新を行うまでの時間</p>	変更内容確定時点での翌月以内

(2) サービスレベルアグリーメント (SLA) に係る是正措置

- ① 表 2-1「目標保証型サービスレベル」に示す指標値を2ヵ月間連続して未達成項目がある月の支払いについては、支払う額から5%を乗じて得た額(1円未満切捨)を減額して支払うものとする。
- ② 法令の変更により事業者が生じた合理的な増加費用及び損害は、あらかじめ該当する場合には当省が負担し、それ以外の法令変更については請負者が負担する。
 - (ア) 本業務に類型的又は特別に影響を及ぼす法令変更及び税制度の新設
 - (イ) 消費税その他類似の税制度の新設・変更(税率の変更含む)
 - (ウ) 上記ア及びイのほか、法人税その他類似の税制度の新設・変更以外の税制度の新設・変更(税率の変更含む)

2.2.3 努力目標型サービスレベル

(1) サービスレベルアグリーメント (SLA) の締結

- ① 保守業務の効率化と品質向上並びに円滑化を図るため、目標保証型サービスレベルとは別に「表 2-2 努力目標型サービスレベル」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) を締結すること。

表 2-2 努力目標型サービスレベル

No	SLA項目	内容	目標値(案)
1	問題解決率	運用管理業務内で問題を解決した比率 問題解決率= (運用管理業務内で問題を解決した比率) / (全要求件数) ※運用要員の責ではなく未解決となっている問合せについては対象から除外とする。	全要求件数の80%以上
2	再コール率	一度対応完了とした問い合わせに対して、再度問い合わせがある比率 再コール率= (対応完了扱いとした問い合わせのうち、再度問い合わせがあった件数) / (全要求件数)	全要求件数の10%未満
3	バックログ率	1日の終了時点で、解決もしくはエスカレーションしておらず、未解決となっている問い合わせの比率 バックログ率= (未解決となっている問い合わせ件数) / (全要求件数) ※運用要員の責ではなく未解決となった問合せについては対象から除外とする。 ※判断基準については、文部科学省と協議の上、決定すること。	全要求件数の5%未満

No	SLA項目	内容	目標値 (案)
4	運用管理業務のユーザ利用満足度調査	年に1回の割合で職員に対して、運用管理業務におけるユーザ利用満足度のアンケートを実施し、全体での平均スコア 平均スコア = (アンケートの合計スコア) / (アンケート取得数)	75点以上
5	職員向けFAQ、マニュアルの更新提案	問い合わせ内容を精査し、頻繁に問い合わせのある項目等について、FAQ又はマニュアルの更新に関する提案を行なう回数	月1回以上

② 努力目標型サービスレベルにおいては、運用稼働後の6か月間は試行期間とし、「2.2.2(2) サービスレベルアグリーメント (SLA) に係る是正措置」の対象から除外とする。

③ 試行期間において算出した数値を基に文部科学省と協議し、目標値を定めること。

(2) ユーザ利用満足度調査

① 運用支援業務の実施後、年に1回の割合で職員に対して、別添05「満足度アンケート調査(案)」を基に以下の項目における満足度についてアンケートを実施し、その結果の基準スコアを維持すること。

- ・ 問い合わせから回答までに要した時間
- ・ 回答または手順に対する説明の分かりやすさ
- ・ 回答または手順に対する結果の正確性
- ・ 担当者の対応態度

② 各質問とも、「満足」(配点100点)、「ほぼ満足」(配点80点)、「普通」(60点)、「やや不満足」(40点)、「不満足」(0点)で採点し、各職員等の4項目それぞれの回答の平均スコア(100点満点)を算出する。なお、基準スコアは75点とするが、初回のアンケート結果を踏まえ、必要に応じて基準スコアを文部科学省と協議の上、見直すこと。

2.3 請負費用の支払方法

(1) 契約の形態は、業務請負契約とする。

(2) 文部科学省は、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、文部科学省行政情報システム運用管理業務の調達仕様書及びサービスレベルアグリーメント(SLA)に基づき監督・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、適法な支払請求書を受理した日から起算して30日以内に支払うものとする。

(3) 請負費は、平成29年1月4日以降の本業務開始以降のサービス提供に対して支払われるものであり、請負者が行う引継ぎや準備行為等に対して、請負者に発生した費用は、請負者の負担とする。

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

(ア) 本業務に典型的又は特別に影響を及ぼす法令変更及び税制度の新設

(イ) 消費税その他類似の税制度の新設・変更（税率の変更含む）

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

3. 実施期間に関する事項

3.1 全体工程

(1) 全体工程を図 3-1 に示す。



図 3-1 全体工程

3.2 契約期間

(1) 業務請負契約の契約期間は、平成 29 年 1 月 4 日から平成 33 年 1 月 3 日までとする。ただし、業者決定以降速やかに運用管理業務を円滑に遂行するため、事前に運用管理業務における運用準備作業として引継ぎや教育訓練を実施すること。

4. 入札参加資格に関する事項

4.1 入札参加資格

(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) 文部科学省の特定役務に係る入札公告（平成 28 年 XX 月 XX 日付け）に基づく入札等については、政府調達に関する協定（平成 7 年条約第 23 号）、会計法（昭和 22 年法律第 35 号）、予算

決算及び会計令（昭和 22 年勅令第 165 号。以下「予決算」という。）等の会計法令、文部科学省発注工事請負等契約規則（平成 13 年文部科学省訓令。以下「文部科学省契約規則」という。）、政府調達手続に関する運用方針等について（平成 26 年 3 月 31 日関係省庁申合せ）及び入札公告に定めるもののほか、この入札実施要領によるものとする。

- (3) 予算決算及び会計令(昭和 22 年勅令第 165 号)第 70 条の規定される次の事項に該当する者は、競争に参加する資格を有しない。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場合はこれにあたらぬ。
- (4) 文部科学省の支出負担行為担当官等から取引停止の措置を受けている期間中の者でないこと。
- (5) 予算決算及び会計令第 71 条の規定に該当しない者であること。
- (6) 文部科学省競争参加資格（全省庁統一資格）において、平成 28 年度に関東・甲信越地域の「役務の提供等」A、B 又は C 等級に格付けされている者であること。
- (7) 公正性かつ無差別性が確保されている場合を除き、本件調達の仕様の策定に直接関与していない者であること。
- (8) 調達のための調査を請け負った者又はその関連会社でないこと（当該者が当該関与によって競争上の不公正な利点を享受しない場合を除く。）。
- (9) 本調達の入札において、「私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律」（昭和 22 年法律第 54 号）に違反し、価格又はその他の点に関し、公正な競争を不法に阻害するための入札を行った者でないこと。
- (10) 「次期文部科学省行政情報システムに係る業務・システムの調査分析業務」に係る請負者並びにこの請負者の「財務諸表等の用語、様式及び作成方法に関する規則」（昭和 38 年大蔵省令第 59 号）第 8 条に規定する親会社及び子会社、同一の親会社をもつ会社並びに受注事業者等の緊密な利害関係を有する事業者でないこと。
- (11) 「次期文部科学省行政情報システムに係る調達支援業務」に係る請負者並びにこの請負者の「財務諸表等の用語、様式及び作成方法に関する規則」（昭和 38 年大蔵省令第 59 号）第 8 条に規定する親会社及び子会社、同一の親会社をもつ会社並びに受注事業者等の緊密な利害関係を有する事業者でないこと。
- (12) 「文部科学省行政情報システムに係る工程管理支援業務」に係る請負者並びにこの請負者の「財務諸表等の用語、様式及び作成方法に関する規則」（昭和 38 年大蔵省令第 59 号）第 8 条に規定する親会社及び子会社、同一の親会社をもつ会社並びに受注事業者等の緊密な利害関係を有する事業者でないこと。
- (13) 文部科学省 CI0 補佐官及びその支援スタッフ等（常時勤務を要しない官職を占める職員、「一般職の任期付職員の採用及び給与の特例に関する法律」（平成 12 年 11 月 27 日法律第 125 号）に規定する任期付職員及び「国と民間企業との間の人事交流に関する法律」（平成 11 年 12 月 22 日法律 224 号）に基づき交流採用された職員は除く。）が現に属する又は過去 2 年間に属していた事業者及びこの事業者の「財務諸表等の用語、様式及び作成方法に関する規則」（昭和 38 年大蔵省令第 59 号）第 8 条に規定する親会社及び子会社、同一の親会社をもつ会社並びに受注事業者等の緊密な利害関係を有する事業者でないこと。

- (14) 複数の事業者が共同提案する場合、その中から全体の意思決定、運営管理等に責任を持つ共同提案の代表者を定めるとともに、本代表者が本調達に対する入札を行うこと。
- (15) 共同提案を構成する事業者間においては、その結成、運営等について協定を締結し、業務の遂行に当たっては、代表者を中心に、各事業者が協力して行うこと。事業者間の調整事項、トラブル等の発生に際しては、その当事者となる当該事業者間で解決すること。また、解散後の瑕疵担保責任に関しても協定の内容に含めること。
- (16) 共同提案を構成するすべての事業者は、本入札への単独提案又は他の共同提案への参加を行っていないこと。
- (17) 共同提案を構成するすべての事業者は、「(18), (19), (20) 及び(21)」に示す要件を除くすべての応札条件を満たすこと。
- (18) 本作業の実施部門は、(財)日本適合性認定協会又は海外の認定機関により認定された審査登録機関による ISO9001 の認証を有し、又はこれと同等以上の認証を取得しており、その品質管理システムに基づき作業品質の管理を実施すること。
- (19) 本作業の実施部門は、ISMS 認証基準に基づく(公財)日本情報処理開発協会による JIS Q27001 又は海外の認定機関により認定された審査登録機関による ISO/IEC27001 又はこれと同等以上の認証を受けていること。
- (20) プライバシーマーク若しくは JAPiCO マークの制度の認証によりマーク使用許諾を受け又はこれらと同等以上の個人情報保護に関する対策を施していることを示せること。
- (21) ITIL 準拠の体系化した社内運用標準を有していること。
- (22) 過去 5 年以内において、サーバ 50 台、クライアント PC3,400 台程度のシステムの運用等の業務を請け負った実績を有すること。単にヘルプデスク業務の実績は認めない。
- (23) 本作業遂行において、文部科学省と日本語により円滑かつ適切なコミュニケーションが図れること。
- (24) 本作業の円滑な遂行に必要な経営基盤及び資金、設備等の十分な管理能力を有し、本作業の目標達成、計画遂行、継続的实施に必要な組織、要員、設備及び施設を有していること。

5. 入札に参加する者の募集に関する事項

5.1 入札手続（スケジュール）

- (1) 入札公示：官報公示
 - ・ 2016 年（平成 28 年）7 月中旬
- (2) 入札説明会
 - ・ 同年 7 月中旬
- (3) 質問受付期限
 - ・ 同年 8 月中旬
- (4) 資料閲覧期限
 - ・ 同年 8 月下旬
- (5) 入札書（提案書）提出期限

- ・ 同年 9 月上旬
- (6) 提案書の審査
 - ・ 同年 9 月上旬から 9 月下旬
- (7) 開札及び落札者の決定
 - ・ 同年 9 月下旬
- (8) 契約締結
 - ・ 同年 10 月上旬

5.2 入札書類

- (1) 入札参加者は、次に掲げる書類を別に定める入札説明書に記載された期日及び方法により提出すること。
 - ① 提案書
 - ・ 「別添 02 文部科学省行政情報システム運用管理業務提案依頼書」（以下、「提案依頼書」という。）に示した各要求項目について具体的な提案を行い、各要求項目を満たすことができることを証明する書類
 - ② 誓約書
 - ・ 本請負を完了できることを証明する書類
 - ・ 暴力団等に該当しない旨の誓約書
 - ③ 参考見積書
 - ・ 人件費の単価証明書を含んだ参考見積書
 - ④ 入札書
 - ・ 入札金額（消費税等に係る課税事業者であるか免税事業者であるかを問わず見積もった契約金額の 108 分の 100 に相当する金額）を記載した入札書
 - ⑤ 委任状
 - ・ 代理人が入札する場合は、入札時まで代理委任状を提出しなければならない
 - ⑥ 競争参加資格審査結果通知書の写し
 - ・ 文部科学省競争参加資格（全省庁統一資格）資格審査結果通知書の写し
 - ⑦ 理由書
 - ・ 法第 15 条において準用する法第 10 条に規定する欠格事由のうち、暴力団排除に関する規程について評価するために必要な書類
 - ⑧ 主たる事業概要、従業員数、事業所の所在地、代表者略歴、主要株主構成、他の者との間で競争の導入による公共サービス改革に関する法律施行令（平成 18 年政令第 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
 - ⑨ 共同事業体による参加の場合は、共同事業体内部の役割分担について定めた協定書又はこれに類する書類
- (2) 入札参加者は、当該実施要項等に疑義がある場合は、文部科学省に説明を求めることができる。ただし、入札後当該実施要項等についての不知又は不明を理由として異議を申し立てることはできない。
- (3) 入札者は、開札日の前日までの間において、文部科学省から入札書類に関し説明を求められた

場合には、入札者の負担において完全な説明をしなければならない。

6. 運用管理業務の請負を実施する者を決定するための評価の基準その他の運用管理業務を実施する者の決定に関する事項

6.1 総則

(1) 以下に請負者の決定に関する事項を示す。なお、評価の詳細は総合評価基準書による。

6.2 評価方法

(1) 本業務を実施する者の決定は、総合評価落札方式によるものとする。なお、技術の評価に当たっては、入札プロセスの中立性、公正性等を確保するため、当省のCIO補佐官に意見を聴くものとする。また、総合評価は、価格点（入札価格の点数）に技術点（総合評価基準による加点）を加えて得た数値（以下、「総合評価点」という。）をもって行う。

・ 価格点と技術点の配分

① 価格点の配分：技術点の配分 = 1 : 1

② 総合評価点の計算

$$\boxed{\text{総合評価点} = \text{価格点 (500点満点)} + \text{技術点 (500点満点)}}$$

6.3 決定方法

(1) 総合評価基準書の評価項目において必須と定められた要求要件をすべて満たしている場合に「合格」とし、一つでも欠ける場合は「不合格」とする。

6.4 総合評価点

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

$$\boxed{\text{価格点} = (1 - \text{入札価格} \div \text{予定価格}) \times \text{価格点の配分 (500点)}}$$

(2) 技術点の評価は以下のとおりとする。

① 「合格」した提案書について、総合評価基準に基づき、評価者ごとに加点部分の評価を行う。各評価者の採点結果を確認し、事実誤認等があれば各評価者において訂正する。なお、複数の評価者が評価を行うため、各評価者の採点結果を合計し、その平均値を算出し、「加点」とする。

(ア) 評価基準

評価	評価基準
A	「B」の内容を満たした上で、仕様の内容以外に文部科学省にとって有益と判断できる追加提案がされている。
B	「C」の内容を満たした上で、運用管理業務の効率化や生じうるリスク・課題への効果的な対応策が具体的に記載されている。
C	実現方法や根拠（妥当性の説明、過去の実績等）について、本

	業務と関連づけて有効な提案がなされている。また、提案内容が文部科学省にもたらす効果について、他社との比較優位性の観点から具体的に記載されている。
D	実現方法や根拠（妥当性の説明、過去の実績等）について、本業務と関連づけて有効な提案がなされていない（なされていると認められない）。

(イ)配点表

評価	最大加点			
	10点	20点	30点	40点
A	10	20	30	40
B	5	10	15	20
C	3	6	9	12
D	0	0	0	0

(ウ)技術点は、加点の合計点を技術点とする。

$$\text{技術点} = \text{加点 (500点満点)}$$

6.5 落札者の決定

6.5.1 落札者の決定方法

- (1) 入札書の提出方法に従い書類・資料を添付して入札書を提出した競争加入者等であって、「4.1 入札参加資格」の競争参加資格をすべて満たし、本入札説明書において明らかにした技術等（以下「技術等」という。）の要求要件のうち必須とされた項目の最低限の要求要件をすべて満たし、当該競争加入者等の入札者の入札価格が予算決算及び会計令第 79 条の規定に基づいて作成された予定価格の制限の範囲内あり、かつ、提出された総合評価のための書類に基づき、総合評価基準によって示される得点配分に従い与えられた得点を当該入札者の入札価格で除して得た数値（評価値）の最も高い者を落札者とする。
- (2) 落札者となるべき者の入札価格によっては、その者により契約の内容に適合した履行がされないおそれがあると認められるとき、又はその者と契約を締結することが公正な取引の秩序を乱すこととなるおそれがある著しく不相当であると認められるときは、予定価格の制限の範囲内の価格をもって入札した他の者のうち最低の価格をもって入札した者を落札者とする。
- (3) 落札者となるべき者が二人以上あるときは、直ちに当該入札者にくじを引かせ、落札者を決定するものとする。くじは原則として電子調達システムにおいて「電子くじ」を実施し、落札者を決定する。また、競争加入者のうち出席しない者又はくじを引かない者があるときは、入札執行事務に関係のない職員がこれに代わってくじを引き落札者を決定するものとする。この場合において、当該入札者のうち電子くじ番号の記載がない者があるときは、当該入札者に確認の上、これに代わって入札事務に関係のない職員が電子くじ番号を決定する。
- (4) 契約担当官等は、落札者を決定したときは、その翌日から 7 日以内に、落札者を決定したこと、落札者の氏名及び住所並びに落札金額を、落札とされなかった競争加入者に書面により通知す

る。ただし、開札に参加した者については、開札場での発表をもってこれにかえるものとする。また、落札できなかった入札者は、落札の相対的な利点に関する情報（当該競争加入者と落札者のそれぞれの入札価格）の提供を要請することができる。

- (5) 入札参加者が相連合し、又は不穩の挙動をする等の場合であって、競争入札を公正に執行することができない状況にあると認められたときは、当該入札を延期し、又は、これを廃止することがある。

6.5.2 落札決定の取消し

- (1) 落札者が、指定の期日までに契約書の取り交わしをしないときは、落札の決定を取り消すものとする。

6.5.3 落札者が決定しなかった場合の措置

- (1) 初回の入札において入札参加者がなかった場合、必須項目をすべて満たす入札参加者がなかった場合又は再度の入札を行ってもなお落札者が決定しなかった場合は、原則として、入札条件等を見直した後、再度公告を行う。
- (2) 再度の入札によっても落札者となるべき者が決定しない場合又は本業務の実施に必要な期間が確保できないなどやむを得ない場合は、自ら実施する等とし、その理由を官民競争入札等管理委員会に報告するとともに公表するものとする。

7. 運用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

7.1 開示情報

- (1) 対象業務に関して、以下の情報は「別紙 04 従来の実施状況に関する情報の開示」のとおり開示する。
 - ① 従来の実施に要した経費
 - ② 従来の実施に要した人員
 - ③ 従来の実施に要した施設及び設備
 - ④ 従来の実施における目標の達成の程度
 - ⑤ 従来の実施方法等

7.2 設計書等の閲覧

- (1) 「⑤従来の実施方法等」に記載されている本業務に関する詳細な情報は、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、提案依頼書に示す手順によりシステム概説書、説明書、操作マニュアル並びに運用・保守手順書、報告書等、施設及び設備について、閲覧可能である。

8. 運用管理業務の請負者に使用させることができる国有財産に関する事項

(1) 請負者は、次のとおり国有財産を使用することができる。

① 国有財産の使用

(ア) 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。

- ・ 業務に必要な電気設備
- ・ その他、文部科学省と協議し承認された業務に必要な施設、設備等

② 使用制限

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

(イ) 請負者は、あらかじめ文部科学省と協議した上で、文部科学省の業務に支障を来さない範囲内において、施設内に本業務の実施に必要な設備等を持ち込むことができる。

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

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

9. 運用管理業務の請負者が、本業務を実施するに当たり、文部科学省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契約により本業務請負者が講じるべき措置に関する事項

9.1 請負者が文部科学省に報告すべき事項、文部科学省の指示により講じるべき措置

9.1.1 報告等

(1) 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文部科学省に提出しなければならない。

(2) 請負者は、請負業務を実施したとき、又は完了に影響を及ぼす重要な事項の変更が生じたときは、直ちに文部科学省に報告するものとし、文部科学省と請負者が協議するものとする。

(3) 請負者は、契約期間中において、(2)以外であっても、必要に応じて文部科学省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。

9.1.2 調査

(1) 文部科学省は、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、仕様書に基づき、請負者に対し必要な報告を求め、又は文部科学省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。

(2) 立入検査をする文部科学省の職員は、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。

9.1.3 指示

- (1) 文部科学省は、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。

9.2 機密を適正に取り扱うための措置

9.2.1 機密情報

- (1) 本件契約において、機密情報とは本件契約締結日以降、文部科学省が請負者に開示する一切の情報の中から公には入手できないものとする。
- (2) 前項に係らず機密情報が、請負者により以下に該当する情報である旨を証明する通知がなされ、文部科学省が当該通知の内容が適正であるものと判断した場合には、当該機密情報は機密保持義務を負わないものとする。
 - ① 既に公知、公用の情報
 - ② 開示後、請負者の責めによらず公知、公用となった情報
 - ③ 開示を受けたときに既に請負者が知得していた情報
 - ④ 開示を受けた後、正当な権限を有する第三者により守秘義務を負うことなしに請負者が入手した情報
 - ⑤ 請負者が開示された情報と無関係に開発、創作した情報
 - ⑥ 法令により開示することが義務付けられた情報

9.2.2 機密保持

- (1) 請負者は、統括責任者を機密情報管理者として選任すること。
- (2) 請負者は、機密情報を機密として保持しておくために合理的な安全保証の予防措置を取ること。
- (3) 機密情報は、文部科学省の所有物であり、請負者は、機密情報についていかなる権利も有さない。
- (4) 機密情報の目的外利用については、すべて禁止する。
- (5) 機密情報の複写は、原則として、禁止とする。ただし、事前に書面にて文部科学省の許可を得た場合は、この限りではない。
- (6) 請負者は、文部科学省から開示された機密情報を文部科学省の事前の承諾を得ることなく、「調達仕様書」の「6. 作業の実施体制・方法に関する事項」に示す要員以外の第三者に機密情報を漏えい、盗用してはならない。文部科学省の承諾を得ることなく、第三者に機密情報を漏えい、盗用した場合は、法第 54 条により罰則の適用がある。
- (7) 請負者は、文部科学省の要求があった時は、速やかに機密情報の現物、複写、要約及び各業務につき直接発生した二次的資料を文部科学省に返却又は破棄し、一切のこれらの資料を保管しないものとする。
- (8) 文部科学省から提供される機密情報を含む一切の情報の引渡し及び受領については、授受簿を作成し、日時、種類、受領者、管理方法(保管場所、媒体、保存期限満了後の取扱等)を記録すること。
- (9) 電子メールや外部記録媒体等で機密情報を授受する際は、パスワード等による漏えい防止対策

を行うこと。

(10) 文部科学省が省外への持ち出しを認めない機密情報については、文部科学省省内にて閲覧すること。

(11) 本調達に係る情報セキュリティに関わる情報は、契約後速やかに開示するものとする。

9.3 個人情報適正に取り扱うための措置

(1) 請負者は、「個人情報の保護に関する法律(平成 15 年法律第 57 号)」を遵守し、個人情報を保護すること。文部科学省の承諾を得ることなく、第三者に個人情報を開示、漏えい、公表した場合は、法第 54 条により罰則の適用がある。

(2) 文部科学省においては、本調達における請負者から提示される個人情報に関して、「行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律(平成 15 年法律第 58 号)」に従い取扱うこととする。

(3) 請負者は、本調達に係るすべての要員について、請負者独自の個人情報保護に関するガイドライン等を遵守し、個人情報を取扱うこと。

9.4 契約に基づき請負者が講じるべき措置

9.4.1 権利の譲渡

(1) 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、書面による文部科学省の事前の承認を得たときは、この限りではない。

9.4.2 瑕疵担保責任

(1) 文部科学省は、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 年間は請負者に請求できるものとし、必要な費用はすべて請負者の負担とする。

(2) 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、文部科学省は、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。

9.4.3 下請負

(1) 請負者は、本業務の実施に当たり、その全部を一括して下請負してはならない。

(2) 請負者は、本業務の実施に当たり、その一部について下請負を行う場合には、原則として、あらかじめ提案書において、下請負先に委託する業務の範囲、下請負を行うことの合理性及び必要性、下請負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について記載しなければならない。

(3) 請負者は、契約締結後やむを得ない事情により下請負を行う場合には、(2)に準じて文部科学省の承認を受けなければならない。

(4) (2)及び(3)に基づき、請負者が下請負先の事業者に義務を実施させる場合は、すべて請負者の責任において行うものとし、下請負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。また、下請負先については、請負者と同等の義務を負わせるものとする。

9.4.4 契約内容の変更

- (1) 文部科学省及び請負者は、本業務を改善するため、又は経済情勢の変動、天災地変の発生、関係法令の制定若しくは改廃、その他やむをえない事由により本契約の内容を変更しようとする場合は、あらかじめ変更の理由を提出し、それぞれの相手方の承認を受け変更契約を締結する。

9.4.5 機器変更等の際における民間事業者への措置

- (1) 文部科学省は、次のいずれかに該当する場合は、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 ハードウェアの更新、撤去又は新設、サポート期限が切れるソフトウェアの更新等に伴い運用管理対象機器の一部に変更が生じた場合。
 - ② セキュリティ対策の強化等により、業務内容に変更が生じた場合。
 - ③ 文部科学省の組織、制度の変更等の事由により、本業務の実施内容に変更の必要性が生じた場合。

9.4.6 契約の解除

- (1) 文部科学省は、請負者が次のいずれかに該当するときは、契約を解除することができる。この場合において、文部科学省は請負者に対し損害賠償を請求できるものとし、その額は文部科学省と請負者において協議して定めるものとする。
 - ① 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。
 - ② 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。
 - ③ 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。
 - ④ 下請負再委託先が、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。
 - ⑤ 下請負再委託先が暴力団又は暴力団関係者と知りながらそれを容認して下請負再委託契約を継続させているとき。
- (2) 請負者はこの契約に関して、次の各号の一に該当するときは、契約金額の10分の1に相当する額を違約金として文部科学省が指定する期日までに支払わなければならない。
 - ① 請負者が私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律（昭和22年法律第54号。以下「独占禁止法」という。）第3条又は第19条の規定に違反し、又は請負者が構成員である事業者団体が同法第8条第1号の規定に違反したことにより、公正取引委員会が請負者又は請負者が構成員である事業者団体に対して、同法第49条に規定する排除措置命令又は同法第62条第1項に規定する納付命令を行い、当該命令が確定したとき。ただし、請負者が同法第19条の規定に違反した場合であって当該違反行為が同法第2条第9項の規定に基づく不公正な取引方法（昭和57年公正取引委員会告示第15号）第6項に規定する不当廉売の場合など文部科学省に金銭的損害が生じない行為として、請負者がこれを証明し、その証明を文部科学省が認めたときは、この限りでない。
 - ② 公正取引委員会が、請負者に対して独占禁止法第7条の2第18項又は第21項の規定による課徴金の納付を命じない旨の通知を行ったとき。
 - ③ 請負者（請負者が法人の場合にあっては、その役員又は使用人）が刑法（明治40年法律

第45号)第96条の6又は独占禁止法第89条第1項若しくは第95条第1項第1号の規定による刑が確定したとき。

- (3) 請負者が自ら又は第三者を利用して次の各号の一に該当する行為をした場合は、何らの催告を要せず、本契約を解除することができる。
 - ① 暴力的な要求行為
 - ② 法的な責任を超えた不当な要求行為
 - ③ 取引に関して脅迫的な言動をし、又は暴力を用いる行為
 - ④ 偽計又は威力を用いて契約担当官等の業務を妨害する行為
 - ⑤ その他前各号に準ずる行為
- (4) 文部科学省は、前条の規定により本契約を解除した場合は、これにより請負者に生じた損害について、何ら賠償ないし補償することを要しない。
- (5) 請負者は、文部科学省が前条の規定により本契約を解除した場合においては、契約金額の10分の1に相当する額を違約金として文部科学省が指定する期間内に支払わなければならない。
- (6) 前項の場合において、契約保証金の納付が行われているとき、文部科学省は当該契約保証金をもって違約金に充当することができる。

9.4.7 賠償及び復旧

- (1) 本調達に関連して起きた一切の事故、障害及び諸設備の破損等は、文部科学省の指示に従い、請負者が責任をもって当該設備を修理、修復又は交換を速やかに行うこと。
- (2) 請負者が本調達に違反したことを起因として、文部科学省が損害を被った場合には、文部科学省は請負者に対して損害賠償を請求し、かつ文部科学省が適当と考える必要な処置をとることを請求できる権利を有する。

9.4.8 金品等の授受の禁止

- (1) 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。

9.4.9 宣伝行為の禁止

- (1) 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。

9.4.10 法令の順守

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

9.4.11 安全衛生

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

9.4.12 記録及び帳簿類の保管

- (1) 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。

9.4.13 請負業務の引継ぎ

- (1) システム運用稼働前における引継ぎ

① 基本要件

- (ア) 請負者は、引継ぎ計画を策定の上、文部科学省の承認を得ること。
- (イ) 請負者は、策定した計画に基づく引継ぎ業務に対する完了基準を定義の上、文部科学省の承認を得ること。
- (ウ) 文部科学省に対し、定期的に引継ぎ状況の報告を行うこと。
- (エ) 引継ぎ業務完了時について、文部科学省に対して完了基準に基づく報告を行い、業務完了の承認を得ること。
- (オ) 文部科学省は、本調達における引継ぎ等が円滑に実施されるよう、現行運用管理業務請負者、現行システム請負者及び請負者に対して必要な協力を行うものとする。また、文部科学省は引継ぎ等が円滑に実施されたかどうかについて確認を行うこととする。

② 現行運用管理業務請負者との引継ぎ

- (ア) 現行の運用管理業務について、必要に応じてヒアリング等による引継ぎを行うこと。ただし、現行運用管理業務請負者へ質問する場合は、設計書や運用に関する文書等を十分に確認し、理解した上で行うこと。
- (イ) 現行システム請負者と協議の上、現行システムの運用保守業務に支障をきたさないような問い合わせや質問の方法を事前に取り決めておくこと。
- (ウ) 当該引継ぎに必要な請負者に発生した経費は、請負者の負担とする。

③ 行政情報システム請負者との引継ぎ

- (ア) 請負者は、行政システム請負者から確実に必要かつ十分な業務の引継ぎ等を行い、職員等の業務に支障をきたさないこと。
- (イ) 引継ぎは請負者が主体的に行うこと。なお、設計書や運用に係る文書等からシステム構成や内容を自主的に習得すること。
- (ウ) 請負者は、引継ぎ計画に基づき運用管理業務に必要な情報の引継ぎを行うこと。また、請負者は引継いだ情報を自主的に理解するように努めること。
- (エ) 業務の引継ぎに必要な請負者に発生した経費は、請負者の負担とする。

- (2) 請負期間満了における引継ぎ

① 次々期運用管理業務請負者への引継ぎ

- (ア) 本業務の請負期間満了の際、請負者の変更が生じた場合、請負者は次々期運用管理業務請負者に対し、次々期システム運用稼働の開始日までに業務を引継ぐこと。また、請負期間内における次々期運用管理業務請負者からの問い合わせに対する回答の対応等を行うこと。文部科学省は引継ぎ等が円滑に実施されたかどうかについて確認を行うこととする。
- (イ) 業務の引継ぎに必要な請負者に発生した経費は、請負者の負担とする。

9.4.14 契約の解釈

- (1) 仕様書に記載されていない事項又は仕様について疑義が生じた場合は、文部科学省と請負者双方が協議して決定するものとする。

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

10.1 第三者に損害を加えた場合の損害賠償

- (1) 文部科学省が国家賠償法（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、文部科学省は請負者に対し、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文部科学省の責に帰すべき理由が存する場合は、文部科学省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) 請負者が民法（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文部科学省の責に帰すべき理由が存するときは、本業務請負者は文部科学省に対し、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. 運用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

11.1 本業務の実施状況に関する調査の時期

- (1) 文部科学省は、本業務の実施状況について、総務大臣が行う評価の時期（平成 32 年 3 月を予定）を踏まえ、本業務に係る運用が開始される平成 29 年度以降、各年度末時点における状況を調査する。

11.2 調査項目及び実施方法

- (1) 運用管理業務の内容
 - ① 各種報告書により調査
- (2) 運用管理業務の回答率
 - ① 各種報告書により調査
- (3) 障害連絡時間
 - ① 各種報告書により調査
- (4) 作業遅延の件数
 - ① 各種報告書により調査
- (5) 運用管理業務のユーザ利用満足度調査の結果
 - ① 各年度において、職員等に対する年 1 回のアンケート（利用満足度調査）の実施結果により調査

11.3 意見聴取等

- (1) 文部科学省は、必要に応じ民間事業者から意見の聴取を行うことができるものとする。
- (2) 文部科学省は、平成 32 年 3 月を目途として、本業務の実施状況を総務大臣及び官民競争入札等監理委員会へ提出する。
- (3) 調査報告を総務大臣及び官民競争入札等監理委員会に提出するに当たり、CIO 補佐官及び外部有識者の意見を聴くものとする。

12. その他業務の実施に関し必要な事項

12.1 本業務の実施状況等の官民競争入札等監理委員会への報告及び公表

- (1) 文部科学省は、請負者の本業務の実施状況について、その都度、官民競争入札等監理委員会へ報告するとともに、公表する。

12.2 文部科学省の監督体制

- (1) 本契約に係る監督は、主管係自ら立会い、指示その他の適切な方法によって行うものとする。
- (2) 本業務の実施状況に係る監督は以下のとおり。
 - ① 監督職員：文部科学省大臣官房政策課情報システム企画室情報基盤係長
 - ② 検査職員：文部科学省大臣官房政策課情報システム企画室情報システム専門官

12.3 請負者の責務

- (1) 本業務に従事する請負者は、刑法（明治 40 年法律第 45 号）その他の罰則の適用については、法令により公務に従事する職員とみなされる。
- (2) 請負者は、法第 54 条の規定に該当する場合は、1 年以下の懲役又は 50 万円以下の罰金に処される。
- (3) 請負者は、法第 55 条の規定に該当する場合は、30 万円以下の罰金に処されることとなる。なお、法第 56 条により、法人の代表者又は法人若しくは人の代理人、使用人その他の従業者が、その法人又は人の業務に関し、法第 55 条の規定に違反したときは、行為者を罰するほか、その法人又は人に対して同条の刑を科する。
- (4) 請負者は、会計検査院法（昭和 22 年法律第 73 条）第 23 条第 1 項第 7 号に規定する者に該当することから、会計検査院が必要と認めるときには、同法第 25 条及び第 26 条により、同院の実地の検査を受けたり、同院から直接又は文部科学省を通じて、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。

12.4 著作権

- (1) 請負者は、作業等に当たり、第三者の工業所有権又はノウハウを実施・使用するときは、一切の責任を負うものとする。
- (2) 成果物のすべての著作権（著作権法（昭和 45 年法律第 48 号）第 27 条及び第 28 条に規定する

権利を含む)については、成果物の納入時における検収が完了したとき、請負者から文部科学省へ移転する。

- (3) 請負者は、上記(2)に関する著作権人格権を行使しないこと。また、第三者をして行使させないこと。
- (4) 納入される成果物に第三者が権利を有する著作物（以下、「既存著作物等」という。）が含まれる場合は、請負者は、当該既存著作物等の使用に必要な費用の負担及び使用許諾契約等に関わる一切の手続きを行うこと。この場合、請負者は、当該既存著作物の内容について、事前に文部科学省の承認を得ることとし、文部科学省は、既存著作物等について当該許諾条件の範囲で使用するものとする。
- (5) 当該実施要項等に記載されている社名、商品名及びサービス名は、各社の登録商標又は商標である。

12.5 運用管理業務の調達仕様書

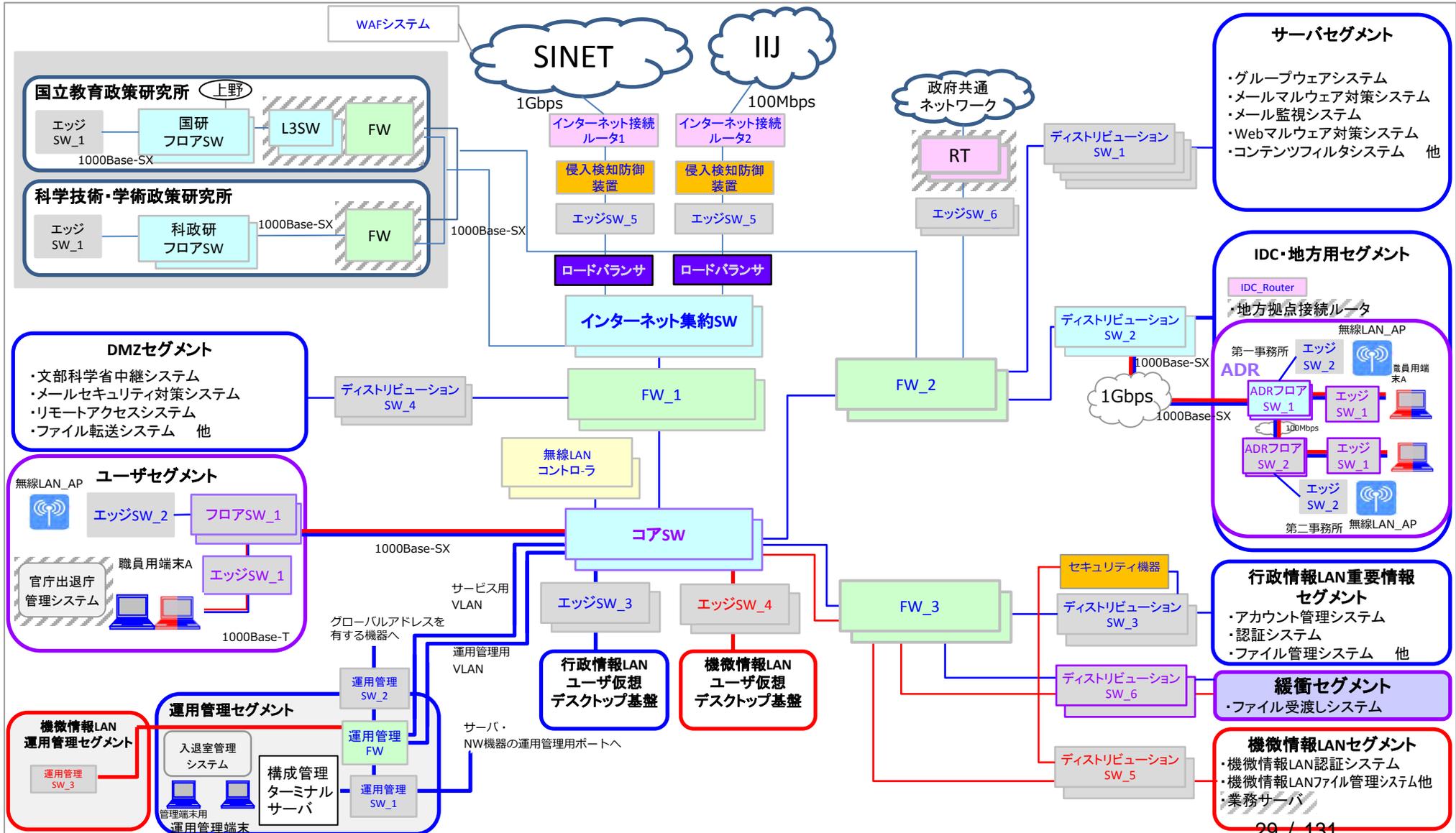
- (1) 本業務を実施する際に必要な仕様は、「調達仕様書」に示すとおりである。

資料目次

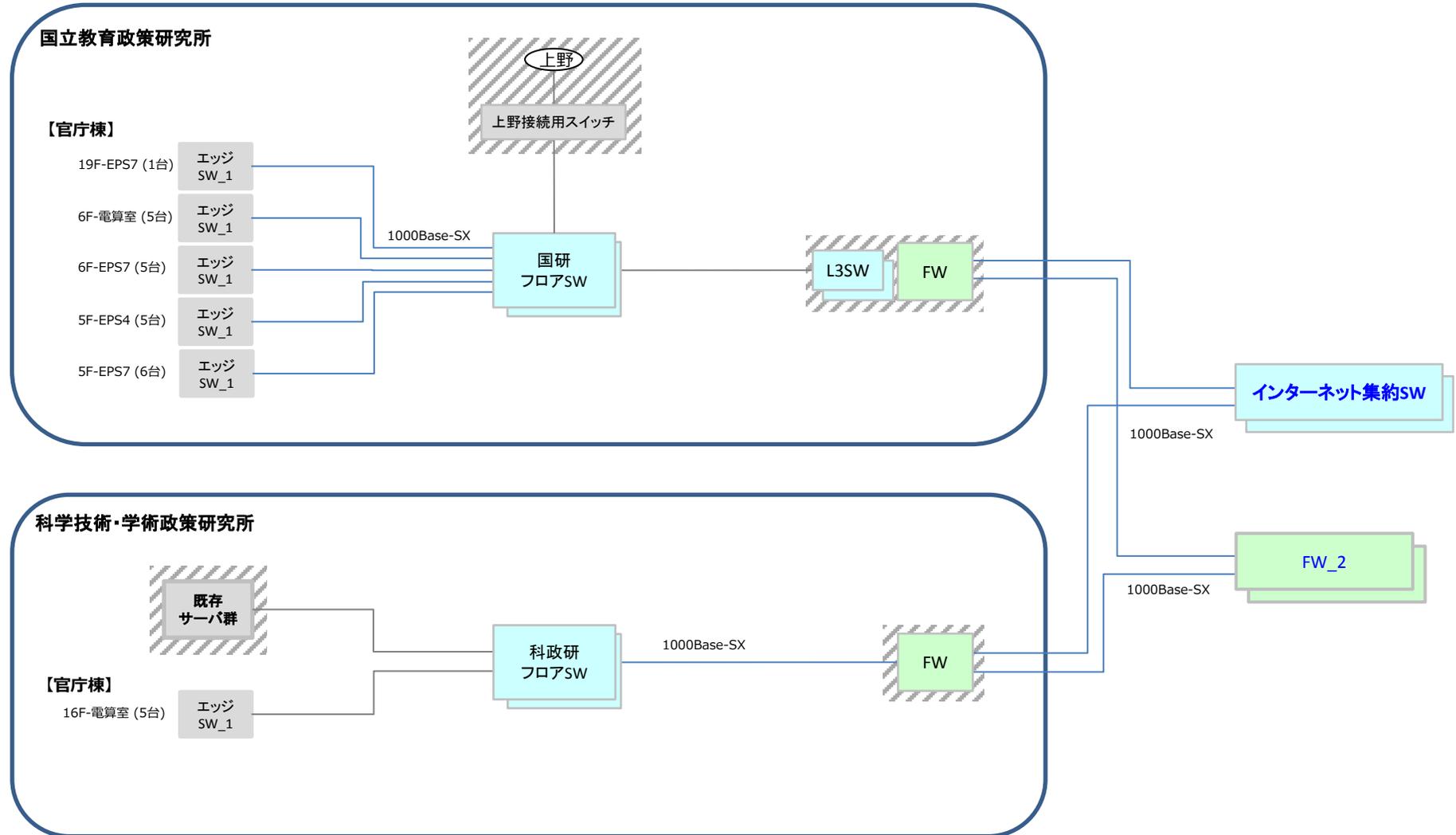
別紙 01	ネットワーク構成図
別紙 02	行政情報システム一覧
別紙 03	運用管理の業務フロー
別紙 04	従来の実施状況に関する情報の開示
別紙 05	文部科学省行政情報システムの運用管理業務に関する満足度アンケート調査
別添 01	文部科学省行政情報システムの運用業務民間競争入札による調達仕様書
	別紙 01 用語集
	別紙 02 要件定義書
	別添 01 保守要員と運用要員の役割分担
	別添 02 次期運用管理業務における想定フロー
別添 02	文部科学省行政情報システム運用業務提案依頼書
	別紙 01 評価基準書
	別添 01 評価項目
	別紙 02 資料閲覧申込書
	別紙 03 機密保持誓約書
	別紙 04 質問票

次期ネットワーク構成イメージ (全体)

※本構成についてはイメージであるため、詳細な情報については資料閲覧にて公開する。



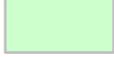
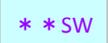
国立教育政策研究所 および科学技術・学術政策研究所ネットワーク構成イメージ



別紙01 次期ネットワーク構成

次期ネットワーク構成イメージ：凡例

次期ネットワーク構成でのアイコン凡例を以下に示す。

	行政情報LANのみを利用する職員端末A		行政情報システム調達外機器及びシステム
	行政情報LAN及び機微情報LANの両方を利用する職員用端末A (1台の職員用端末Aでユーザはログイン先の切り替えにより利用LANを切り替える)		Layer3スイッチ
	機微情報LAN用通信経路		Layer2スイッチ
	行政情報LAN用通信経路		ルータ
	1本の物理配線を行政情報LAN及び機微情報LANの両方で利用する経路		ファイアーウォール
	行政情報システムのみが利用する機器		IPS及び不正通信検知システム
青文字表記			
	機微情報LANのみが利用する機器		
赤文字表記			
	1つの機器を行政情報LAN及び機微情報LANの両方で利用する機器		
紫文字表記			
	行政情報LANのみが利用するセグメント		
	機微情報LANのみが利用するセグメント		
	1つのセグメントを行政情報LAN及び機微情報LANの両方で利用するセグメント		

別紙02 行政情報システム一覧

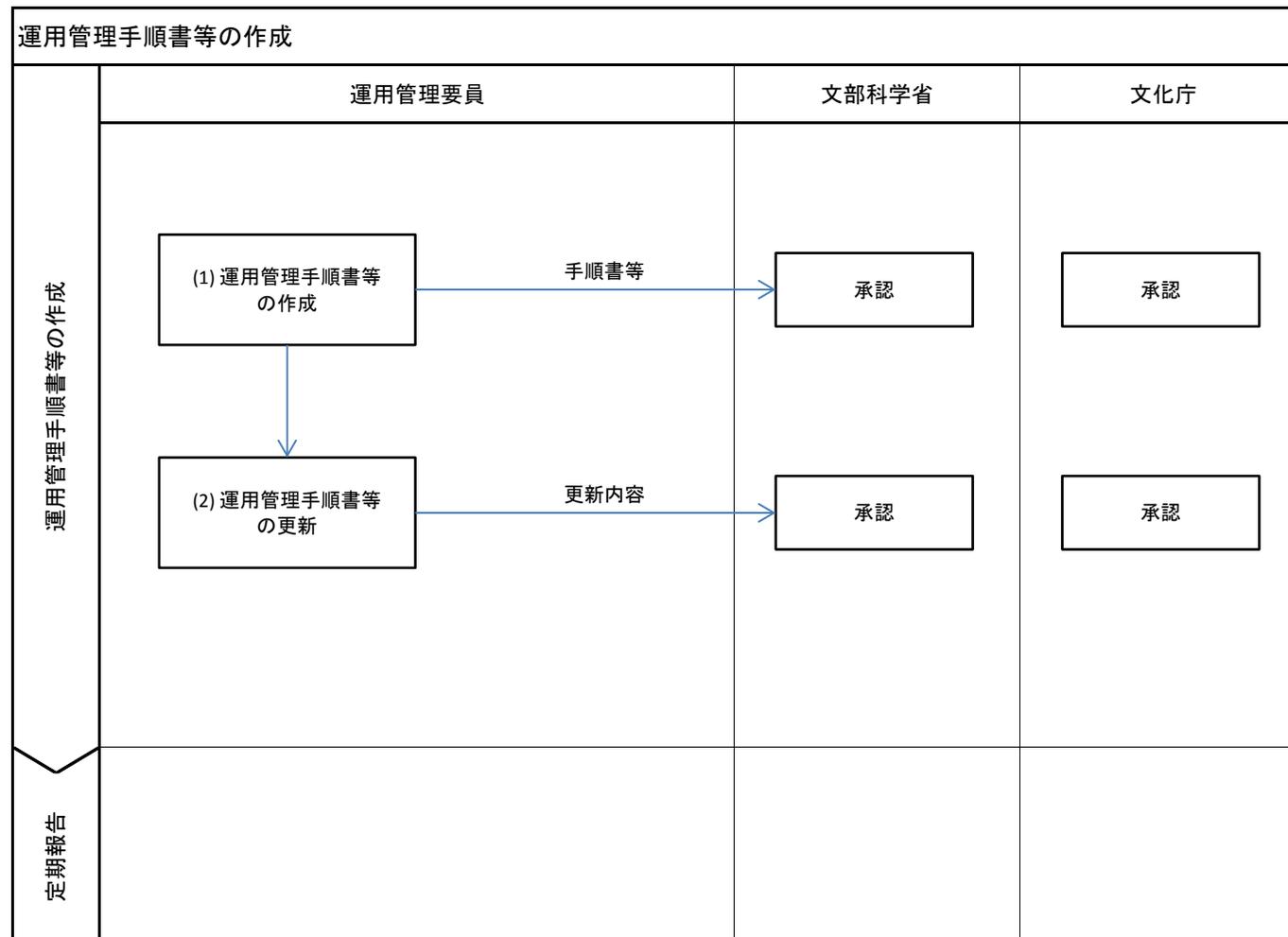
【機密性2】

※なお、詳細な情報については資料閲覧にて公開する。

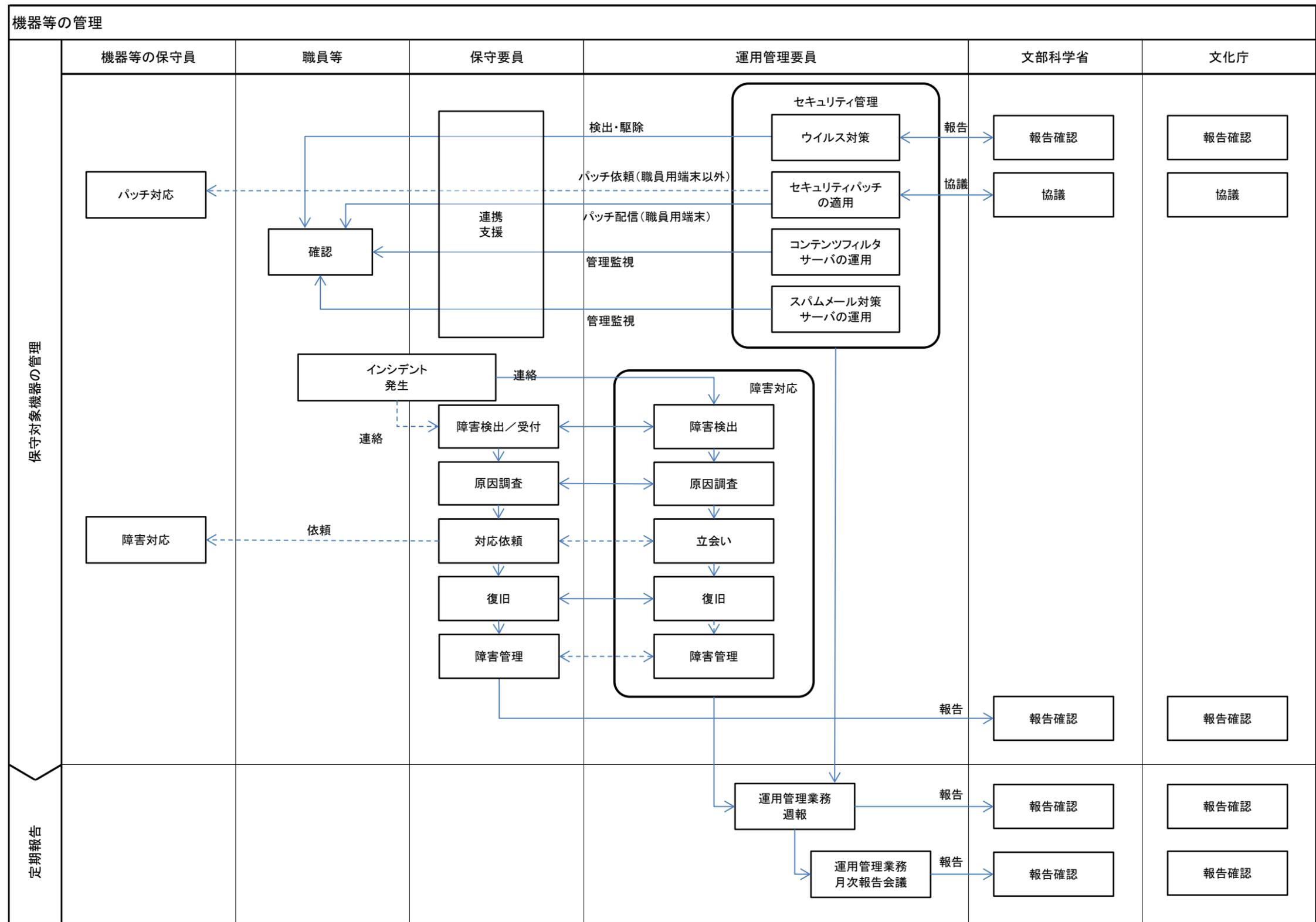
No.	システム名	概要
1	基幹ネットワークシステム	文部科学省内のネットワーク基盤として、職員等利用者に通信サービスを提供する。また、外部拠点との接続、インターネット・政府共通ネットワークとの接続機能を提供する。
2	無線LAN	会議室や打合せスペースからクライアント端末を行政情報システムに接続するための無線アクセスポイントを提供する。
3	リモートアクセスシステム	クライアント端末を省外から仮想デスクトップ等にセキュアに接続するためのリモート接続機能を提供する。また、スマートフォン等から行政情報システムの一部機能(グループウェアのメール、スケジュール等)に接続するためのリモート接続機能を提供する。
4	WAFシステム	文部科学省がインターネット上に公開しているWebアプリケーションシステムのぜい弱性を利用した攻撃等の不正なアクセスから防御するための機能を提供する。
5	ファイアウォールシステム	ネットワーク上の通信を、送信元アドレス、送信先アドレス、プロトコルの種類、ポート番号、通信のステータス等の情報に基づき、あらかじめ設定されたルールまたはポリシーに従って、通信の許可、遮断等を行う機能を提供する。
6	侵入検知防御システム	インターネット等の外部ネットワークからの不正アクセス、脆弱性を悪用したワームからの通信、DoS攻撃等を検知・防御し、ウイルス感染・サービス停止等を防ぐ機能を提供する。また、安全な状態を維持するための監視を行う。
7	メールマルウェア対策システム	省外から送付されるメールの添付ファイル、URLリンク等をリアルタイムで分析し、マルウェアの侵入を抑止する機能を提供する。
8	Webマルウェア対策システム	省内からのWebサイト接続時のセキュリティ対策として、マルウェア感染及び不正サーバとの通信をリアルタイムで分析し、検知及び遮断する機能を提供する。
9	DHCPシステム	クライアント端末に対し使用すべきIPアドレスの配布や通信情報の通知を行う機能を提供する。
10	コンテンツフィルタシステム	有害Webサイトの脅威から利用者を保護するための機能を提供する。また、インシデント発生時などの追跡調査のため、Webサイト閲覧履歴を随時取得する。
11	メールセキュリティ対策システム	省外から送付されるスパムメール及びウイルスメール等不正メールの脅威から保護することを目的として、不正メールのフィルタリング機能を提供する。なお、不正メールのフィルタリングは多段で行い不正メールの脅威を最小限とする。
12	メール監視システム	省内から送信するメールの誤送信対策として、メールの誤送信防止機能とメールの暗号化機能を提供する。また、内部統制及び有事の際、原因の追跡を行うための対策の一つとして、メールサーバ経由で送受信する全メールのアーカイブ機能を提供する。
13	ファイル転送システム	省外関係者と大容量ファイルの安全な受け渡しを行うため、ファイル転送機能を提供する。
14	中継システム	省内外とのメールの中継及び、DNSサービス、NTPサービスの連携機能を提供する。
15	グループウェアシステム	行政情報システム利用者における情報共有やコミュニケーションの支援として、以下の機能を提供する。 □省内や省外のインターネットメール利用者とのメールの送受信機能。また、アドレス帳とスケジュールの管理機能 ・業務的な流れや手続きの処理手順を系統的に規定し、関係者の間を情報や業務が円滑に流れるワークフロー機能 ・省内の連絡事項を職員全体に伝達するための掲示板機能 ・省内ホームページや政府共通ネットワーク各種Webサービスへのリンク等を掲載するWebポータル機能 ・職員の在席状況を確認できる在席管理機能。また、職員間(複数人可)における簡易的メッセージ機能
16	会議室予約システム	省内の会議室や備品等を職員が直接予約でき、管理部門が一元的に予約を管理できる機能を提供する。
17	ペーパーレス会議システム	ペーパーレス会議を行う機能を提供する。
18	Web会議システム	省内及び外部関係者と音声、映像等のコミュニケーション、また、資料等を共有するための機能を提供する。
19	路線検索システム	一般的な交通機関を使った場合の目的地までの最短経路、運賃、距離、乗換駅、所要時間等の検索機能を提供する。
20	ファイル管理システム	行政情報システム利用者にはデータの保存領域を提供する。また、提供するデータの保存領域に対するウイルス対策機能及び操作履歴の取得、管理機能を提供する。

No.	システム名	概要
21	ファイル暗号化システム	Microsoft Office文書や一太郎文書、PDFなどのファイルを暗号化することで権限外使用、閲覧、改ざん、漏えい等を防止する機能を提供する。また、利用者がパスワード等に依存することなく、利用可能な暗号化機能を提供する。
22	研修システム	職員への研修機能を提供する。
23	ウイルス対策システム	クライアント端末やサーバに対し、メールやホームページの閲覧時等、様々なルートで侵入するウイルスやゼロディアタック、新種の不正プログラムからデータ及びシステム環境を保護する機能を提供する。
24	認証システム	行政情報システムの各システムに対し、認証機能を提供する。また、シングルサインオン機能とRADIUS認証機能、及びソフトウェアのライセンス認証機能を提供する。
25	アカウント管理システム	行政情報システムの各システムのアカウントを一元的に管理・運用する機能を提供する。また、行政情報システム以外としてGIMAのアカウントとの連携を行う。
26	統合運用システム	行政情報システム運用を統合的に行うための支援として、以下の機能を提供する。 <ul style="list-style-type: none"> ・クライアント端末の統合的な監視及び管理を実現するためのクライアント管理機能 ・クライアント端末のキッティング、クライアント端末及びWindowsサーバに対する更新プログラム配布を行う機能 ・暗号化技術を利用し、外部記録媒体を使用したファイル持出しによる情報漏えいを防止する機能 ・行政情報システムの安定稼働を実現するため、各機器の障害予兆および異常を監視/検知する機能
27	ログ解析システム	行政情報システムを構成する各機器のログを収集し、保管できる機能を提供する。収集されたログは、監査証拠のほか高度標的型攻撃の対応策として、相関分析し、マルウェア感染によって引き起こされる内部からの攻撃及び外部との不正接続など、行政情報システムに潜む脅威への対策を行う。
28	バックアップシステム	行政情報システムを構成する各機器のシステムデータおよび職員のユーザデータ等のバックアップ/リストアを統合的に管理・運用するための機能を提供する。
29	検証システム	サーバに適用するパッチや新規に導入するソフトウェアの検証等を行うための環境を提供する。
30	入退室管理監視システム	文部科学省及び文化庁サーバ室等への入退室の制御及び監視を行い、行政情報システムの物理セキュリティを確保するための機能を提供する。
31	住民基本台帳ネットワークシステム	総務省所轄の指定情報処理機関(地方公共団体情報システム機構)より文部科学省に対して本人確認情報の提供を行うための機能を提供する。
32	クライアント端末	各職員が日常的に利用する職員用の端末、及び出張時のプレゼン利用、幹部・議員へのレク対応や庁舎内打合せ時の外部関係者貸出用に利用する貸出用の端末を提供する。
33	PDF編集	PDFファイルの編集機能を提供する。
34	プリントサーバ	プリント要求を適切に処理するための機能を提供する。
35	無停電電源装置	行政情報システムを構成する機器等に対し、突発的な電源のトラブル時におけるデータの消失を防ぐため、停電時における電源供給機能を提供する。
36	ストレージ	行政情報システム内で取り扱うデータを格納するための機能を提供する。
37	デスクトップ仮想化	職員が利用する端末のセキュリティおよびユーザ利便性向上のため、仮想デスクトップ機能を提供する。
38	サーバ仮想化	コスト削減および管理性向上のため、物理サーバ上に複数の仮想サーバを集約する機能を提供する。
39	機微情報LAN	機微な情報を取り扱う、閉鎖されたセキュアな環境を提供する。
40	仮想ブラウザ	インターネット接続用にサーバからアプリケーション配信によってブラウザを利用可能な機能を提供する。
41	テレビ会議システム	省外の人物と音声、映像等のコミュニケーションを提供する。

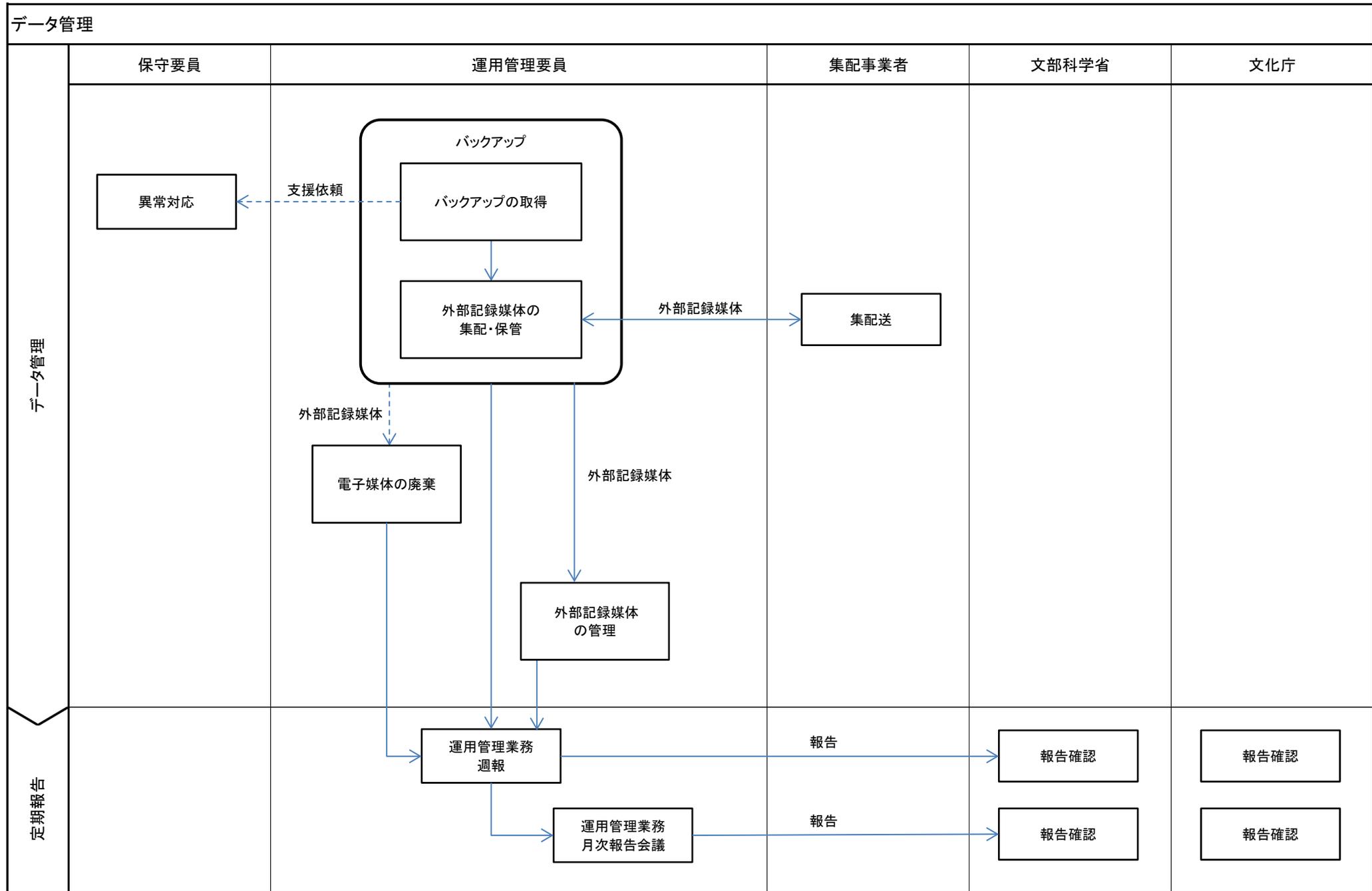
【別紙03】運用管理の業務フロー



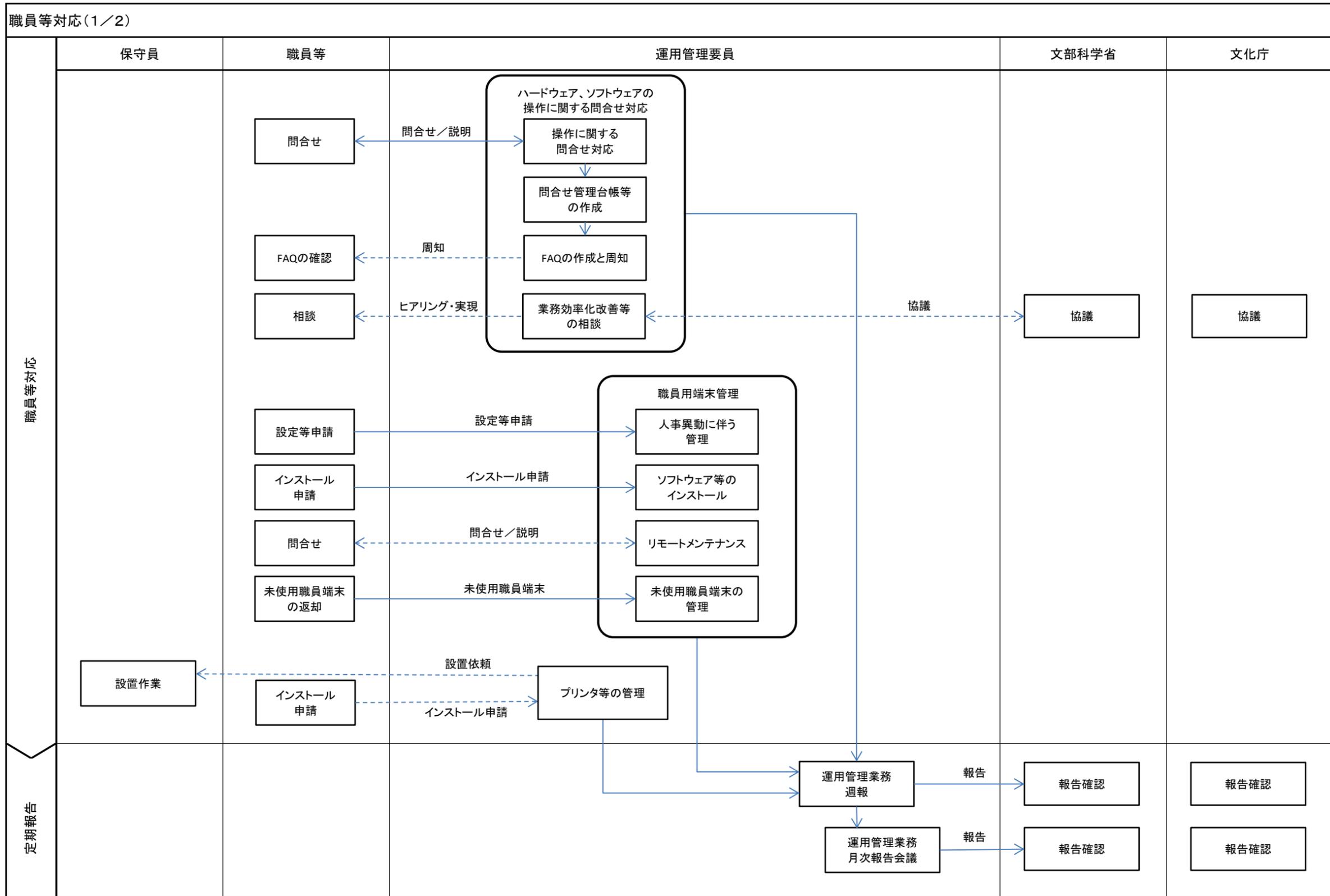
————— 必須作業要件
- - - - - 任意作業要件



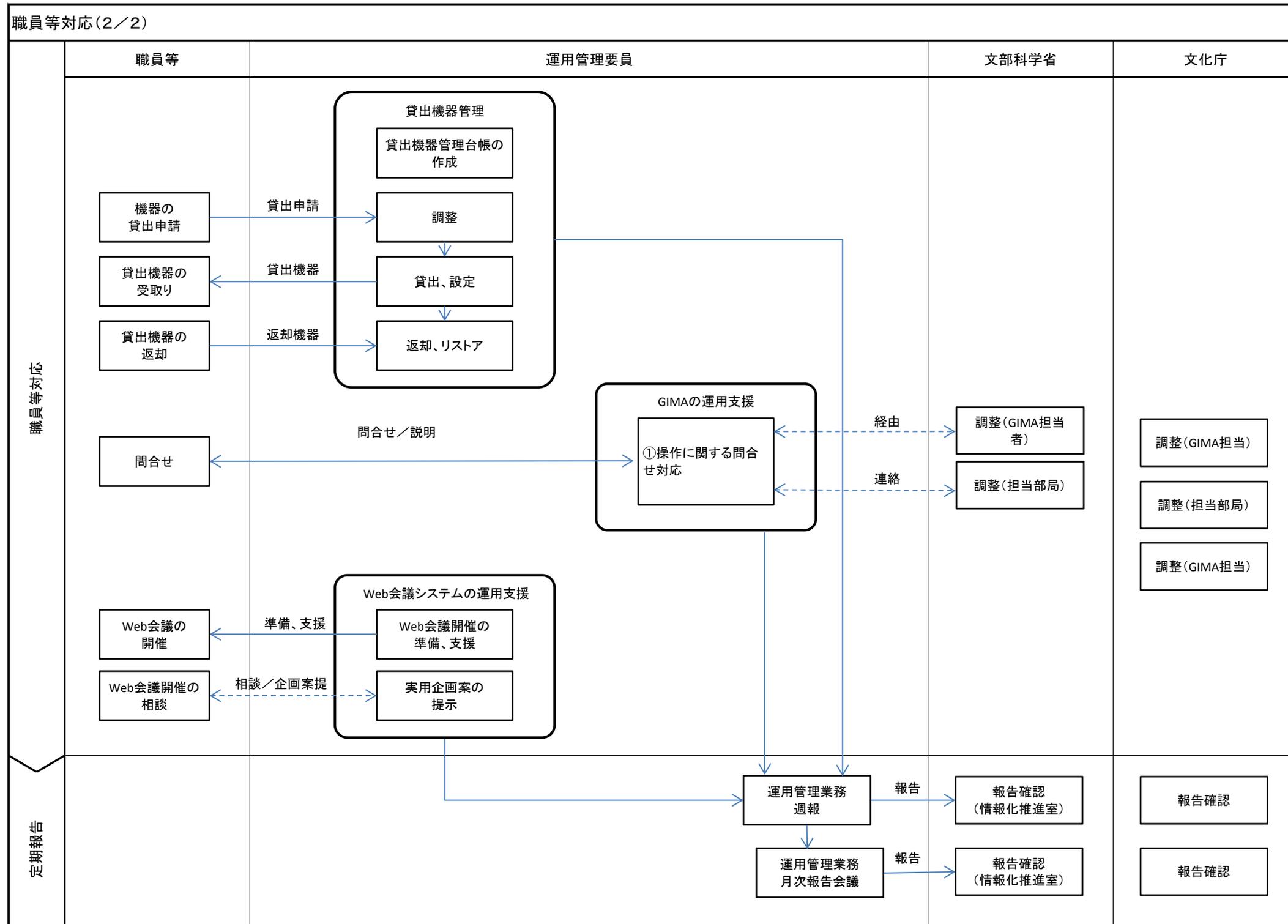
【別紙03】運用管理の業務フロー



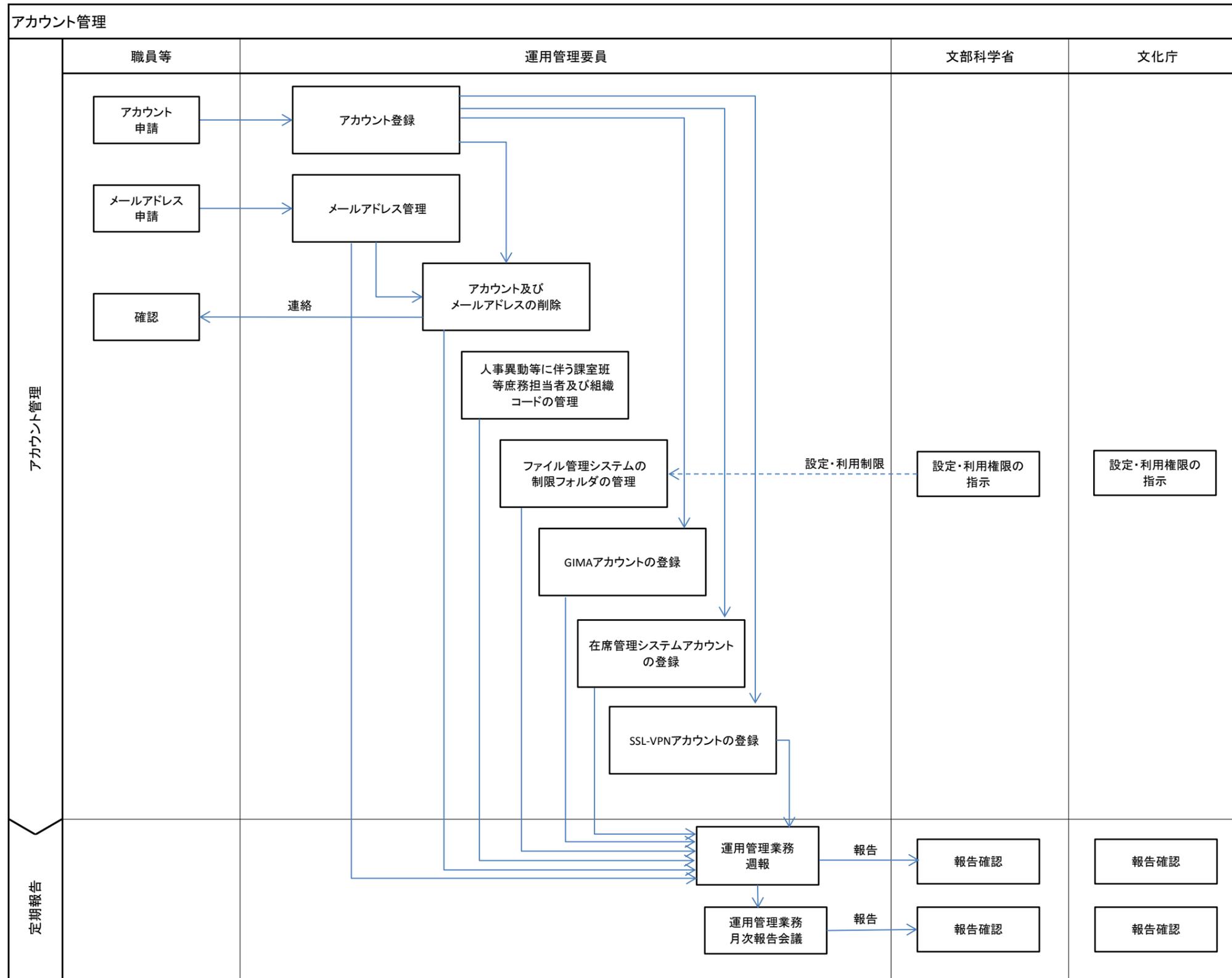
————— 必須作業要件
- - - - - 任意作業要件



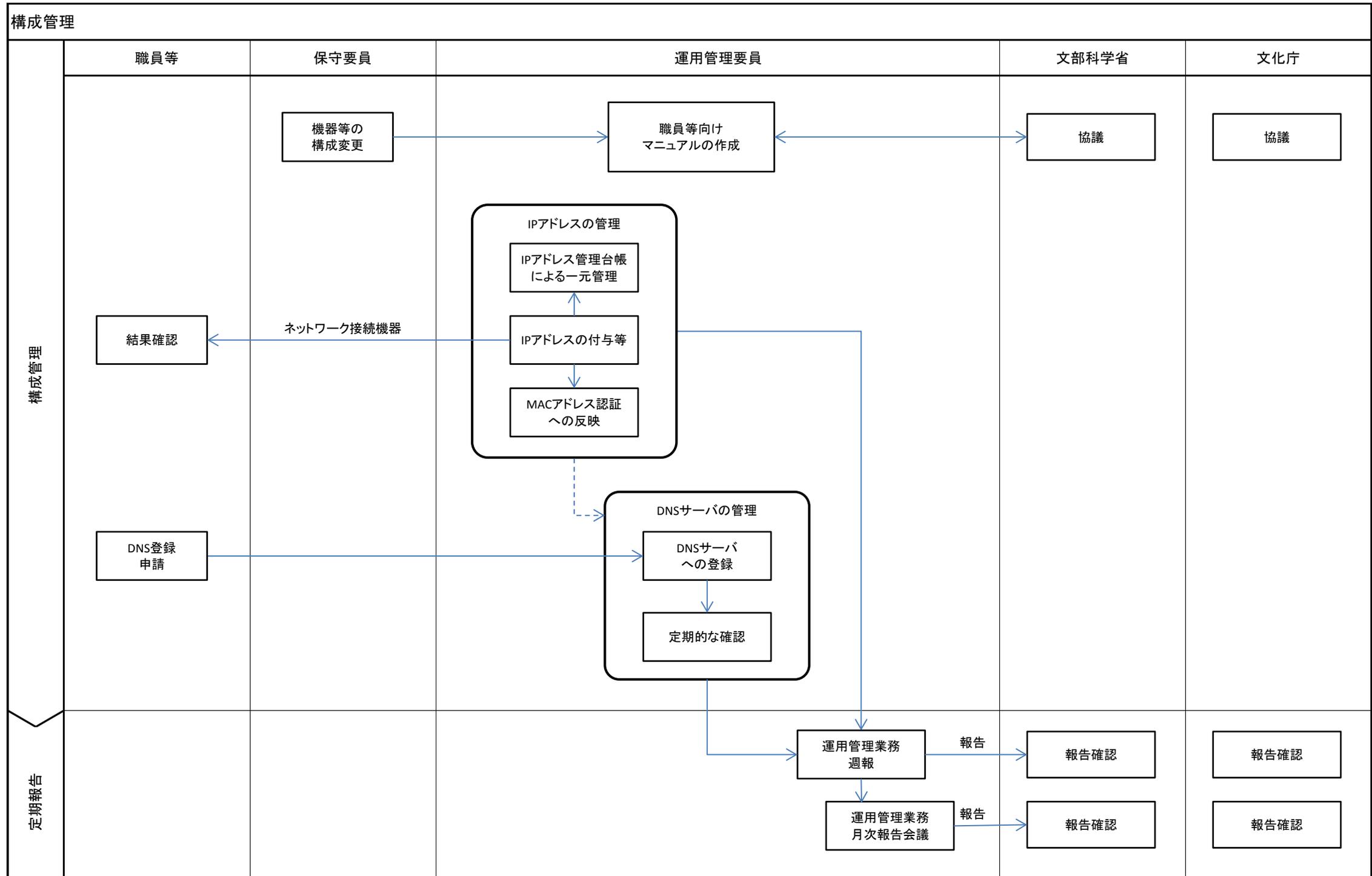
————— 必須作業要件
- - - - - 任意作業要件



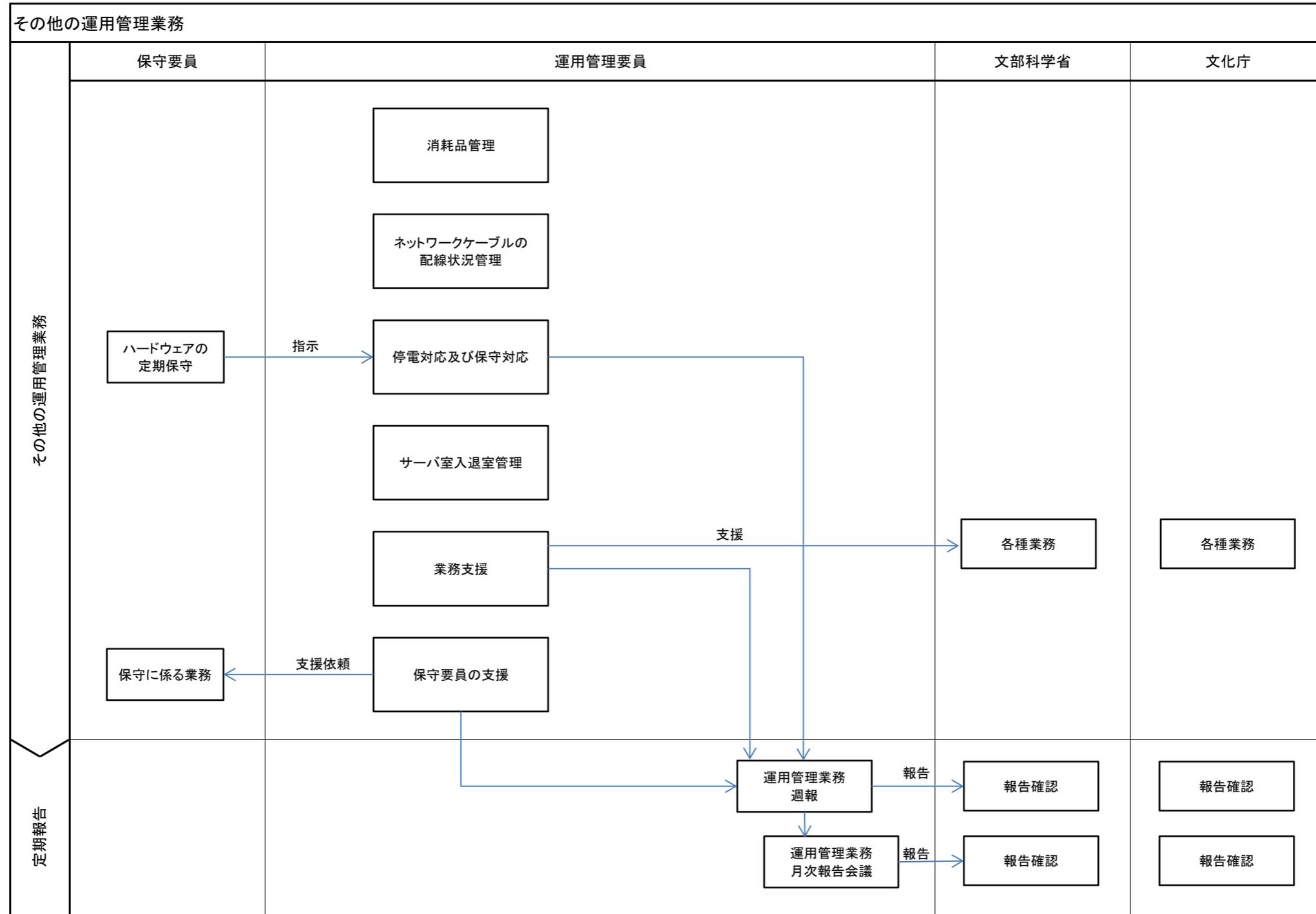
—— 必須作業要件
 - - - 任意作業要件



——— 必須作業要件
- - - - - 任意作業要件



—— 必須作業要件
 - - - - 任意作業要件



————— 必須作業要件
- - - - - 任意作業要件

【別紙 04】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 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度
文部科学省行政情報システム及び文化庁行政情報システム運用管理業務				
人件費	常勤職員	-	-	-
	非常勤職員	-	-	-
物件費		0	0	0
請負費	役務（運用員）	8,229	32,916	32,916
	機器・回線リース料	0	0	0
	設計・構築費	0	0	0
	その他	-	-	-
計(a)		8,229	32,916	32,916
参 考 値 (b)	減価償却費	-	-	-
	退職給付費用	-	-	-
	間接部門費	-	-	-
(a) + (b)		8,229	32,916	32,916
(注記事項)				
<p>(1) 本業務の運用開始は平成 25 年 1 月であるため、平成 24 年度の経費は 3 ヶ月分である。平成 25 年度、平成 26 年度は 1 年分である。</p> <p>(2) 役務（運用要員）のみの請負契約であり、「機器・回線リース料」及び「設計・構築費」は発生しない。</p> <p>(3) 役務（運用要員）に、①保守手順書等の作成、②保守対象機器及びネットワークの監視等、③障害対応、④定期保守の実施、⑤保守対象機器の構成及び関連ドキュメント等の管理、⑥その他の保守業務、の請負費は含まれない。</p> <p>(4) 請負契約のため、請負費の詳細な内訳の開示は受けられない。</p>				

【別紙 04】 従来の実施状況に関する情報の開示

2 従来の実施に要した人員		(単位：人)		
	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	
(請負者における運用業務従事者)				
運用要員責任者	1	1	1	
運用員 (ヘルプデスク業務を含む)	5	5	5	
(請負者における業務従事者に求められる知識・経験等)				
(1) 共通要件				
<ul style="list-style-type: none"> ① 運用管理要員は、本仕様書に示す要件を円滑に遂行できる能力を有すること。 ② 本作業遂行において、日本語により円滑かつ適切なコミュニケーションが図れること。 ③ 運用管理要員は、以下に示す政府機関の指針等に加え ICT 技術や政府全体の取組動向等を十分理解した上で、業務を遂行すること。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 政府機関の情報セキュリティ対策のための統一管理基準及び政府機関の情報セキュリティ対策のための統一技術基準(情報セキュリティ政策会議決定) ・ 文部科学省ネットワーク(共通システム)最適化計画(文部科学省行政情報化推進委員会決定) ・ 文部科学省情報セキュリティポリシー及び情報システム利用手順書、情報システム管理手順書 ・ 「業務・システム最適化指針(ガイドライン)」(2006年3月31日各府省情報化統括責任者(CIO)連絡会議決定) ・ 文部科学省首都直下地震対応業務継続計画及び文部科学省共通情報システム運用継続計画 ④ 運用管理要員は、文部科学省又は文化庁が定める規則等を遵守すること。 ⑤ 文部科学省において、運用管理要員の交代の必要があると判断したときは、1週間前までに請負者に通知の上、交代させるものとする。 ⑥ 請負者は、常に作業要員の服装、勤務態度、風紀、衛生等について万全の監督を行うこと。 ⑦ 運用管理要員は、定められた場所以外に無断で立ち入ってはならない。また、身分証明書を携行すると共に、業務中は名札等を着用すること。 ⑧ 運用管理要員は、業務実施場所の整理整頓を随時行い作業環境の整備に努めること。 				
(2) 運用要員責任者に関する要求要件				
<ul style="list-style-type: none"> ① 「ITスキル標準(Ver3.0)」のITサービスマネジメント(専門分野：すべての分野、達成度指標：レベル4以上)に該当し、チームのリーダーとして10年以上の経験を有すること。 ② 過去5年以内において、サーバ50台、クライアントPC3,000台程度のシステムの運用等の業務を実施した経験を有していること。単にヘルプデスク業務のみの実績は認めない。 ③ 機器等の操作に関して十分なスキルを有していること。 				
(3) 運用要員に関する要求要件				
<ul style="list-style-type: none"> ① 「ITスキル標準(Ver3.0)」のITサービスマネジメント(専門分野：すべての分野、達成度指標：レベル3以上)として5年以上の経験を有すること。 ② 過去5年以内において、サーバ50台、クライアントPC3,000台程度のシステムの運用等の業務を実施した経験を有していること。単にヘルプデスク業務のみの実績は認めない。 ③ 機器等の操作に関して十分なスキルを有していること。 				
(業務の繁閑の状況とその対応)				

【別紙 04】 従来の実施状況に関する情報の開示

(1) 実施要項 2.1.3(1)に示す平成 24・25・26 年度の運用管理業務の対応状況は以下のとおり（括弧は仕様書の項目を示す）。

① 運転管理・監視（5.2.1(1) セキュリティ管理）

平成 24 年度

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計(件)
対応件数	86	67	48	66	104	73	52	44	72	58	37	41	748

平成 25 年度

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計(件)
対応件数	58	29	79	28	81	35	93	55	50	53	55	85	701

平成 26 年度

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計(件)
対応件数	52	47	65	43	27	138	181	175	86	123	158	211	1,306

② システム操作（5.2.2(1) アカウント登録・管理）

平成 24 年度

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計(件)
受付件数（アカウント登録、変更、削除）	—	—	—	—	—	—	—	—	—	294	294	685	1,273
受付件数（メールアドレス）	—	—	—	—	—	—	—	—	—	32	11	9	52
受付件数（GIMA アカウント登録、変更、削除）	—	—	—	—	—	—	—	—	—	170	214	677	1,061

平成 25 年度

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計(件)
受付件数（アカウント登録、変更、削除）	1,177	191	185	635	257	248	248	84	42	169	136	301	3,673
受付件数（メールアドレス）	60	22	19	31	34	14	58	16	18	27	13	23	335
受付件数（GIMA アカウント登録、変更、削除）	1,042	154	148	148	228	239	337	54	35	153	122	244	2,904

平成 26 年度

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計(件)
受付件数（アカウント登録、変更、削除）	1,487	199	309	309	263	279	812	166	164	255	235	374	4,852
受付件数（メールアドレス）	152	21	28	28	26	29	86	33	27	35	26	23	514

【別紙 04】 従来の実施状況に関する情報の開示

アドレス)													
受付件数 (GIMA ア カウント登録、変 更、削除)	1,333	143	249	249	212	222	709	134	127	221	201	370	4,170

③運用サポート業務 (5.3.1(1) 問合せ対応)

平成 24 年度

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計(件)
対応件数	484	408	324	463	359	398	521	495	1,685	1,133	721	698	7,689

平成 25 年度

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計(件)
対応件数	956	220	295	399	253	353	370	241	200	244	288	428	4,247

平成 26 年度

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計(件)
対応件数	556	239	233	214	216	276	273	290	283	614	653	955	4,802

④運用サポート業務 (5.3.2(2) 貸出対応)

平成 24 年度

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計(件)
対応件数	—	—	—	—	—	—	—	—	—	92	118	114	324

平成 25 年度

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計(件)
対応件数	69	78	110	130	103	79	107	132	99	93	123	104	1,227

平成 26 年度

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計(件)
対応件数	79	90	145	119	102	122	188	159	148	169	214	197	1,732

(注記事項)

(1) 平成 24 年度運用期間：平成 24 年 4 月～平成 24 年 3 月 6 名/12 月

(2) 平成 25 年度運用期間：平成 25 年 4 月～平成 25 年 3 月 6 名/12 月

(3) 平成 26 年度運用期間：平成 26 年 4 月～平成 26 年 3 月 6 名/12 月

(4) 「システム操作 (5.2.2(1)アカウント登録・管理)」に係る業務については、人事異動が集中する 4 月 1 日前後が繁忙となる。

【別紙 04】 従来の実施状況に関する情報の開示

3 従来の実施に要した施設及び設備

【施設】

施設名称：中央合同庁舎7号館旧文部科学省庁舎

使用場所：文部科学省省内情報システム企画室分室

【設備及び主な物品】

文部科学省貸与

執務机×11、机大（打合わせ、作業用）×2、折りたたみ長机×3、平置きラック×2、イス×17、折りたたみイス×4、キャビネット×11、耐震キャビネット×2、物品棚×2、鉄製書庫（小2段）×1、鉄製書庫（中3段）×9、パソコン×11、複合機×1、金庫×1、シュレッダー×1、固定電話×3、裁断機×1、脚立×1、平台車×1、台車（2段）×1、データ消去装置×1、ホワイトボード×1、サーバ室用扇風機×4、テレビ×1、冷蔵庫×1、電気ポット×1、掃除機×1、ロッカー×1、食器棚×1、他

【注記事項】

- (1) 設外部施設は、実施要項の「2.1.2(4)設置拠点」に示す設置拠点を参照のこと。ただし、原則として運用管理要員が文部科学省本省庁舎以外に赴いて作業をすることはない。
- (2) 本業務を実施する上で必要となる庁舎建物の一部及び物品については主管係が無償で使用させるものとし、光熱費、電話回線使用料、事務機器、消耗品及び文部科学省が必要と認めた物も文部科学省が負担するものとする。なお、請負者は、これらを本業務以外の目的に使用してはならない。
- (3) 文部科学省省内情報システム企画室分室には打合せスペースがある。

【別紙 04】 従来の実施状況に関する情報の開示

4 従来の実施における目標の達成の程度

(目標の達成の程度)

平成 24 年度

SLA 項目	指標値	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	1 月	2 月	3 月
運用管理業務の回答率 (当日中の回答率)	95%以上	100%											
障害連絡時間	15 分以内	未達成 0 件											
作業遅延の件数	0 件	0 件											
運用管理業務のユーザ利用満足度調査	75 点以上	-											

平成 25 年度

SLA 項目	指標値	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	1 月	2 月	3 月
運用管理業務の回答率 (当日中の回答率)	95%以上	99.8%											
障害連絡時間	15 分以内	未達成 0 件											
作業遅延の件数	0 件	0 件											
運用管理業務のユーザ利用満足度調査	75 点以上	81.59 点											

平成 26 年度

SLA 項目	指標値	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	1 月	2 月	3 月
運用管理業務の回答率 (当日中の回答率)	95%以上	100%											
障害連絡時間	15 分以内	未達成 0 件											
作業遅延の件数	0 件	0 件											
運用管理業務のユーザ利用満足度調査	75 点以上	79.14 点											

(注記事項)

【別紙 04】 従来の実施状況に関する情報の開示

5 従来の実施方法等
従来の実施方法（業務フロー図等） (1) 「別紙 03 運用管理の業務フロー」に、従来業務フローを示す。
(注記事項) (1) 現行文部科学省行政情報システム運用管理業務に関する詳細な情報は、別途情報開示を行う。なお、閲覧可能な資料はシステム概説書、説明書、操作マニュアル並びに運用・保守手順書、報告書等とする。 (2) 詳細な実施方法等については、実施要項 9.4.13 に示す請負業務の引継ぎにより契約後速やかに説明する。 (3) 前項(1)に示す資料のほか、情報セキュリティに関わる情報は、契約後速やかに開示する。

文部科学省行政情報システムの 運用管理業務に関する満足度アンケート調査

このアンケートは、文部科学省行政情報システムの運用管理業務(ヘルプデスクサポート)について、確保されるべきサービスの質を検討するため、ヘルプデスク利用者を対象に利用満足度を調査するものです。

つきましては、次の4つの質問に対して、それぞれ「満足」から「不満足」までのいずれかに該当する□にレ印を記入してください。

- 1 お問合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。
満足 ほぼ満足 普通 やや不満足 不満足
- 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。
満足 ほぼ満足 普通 やや不満足 不満足
- 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。
満足 ほぼ満足 普通 やや不満足 不満足
- 4 担当者の対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ等）について満足されましたか。
満足 ほぼ満足 普通 やや不満足 不満足

< 御意見等 >

御協力ありがとうございました。

文部科学省行政情報システムに係る
運用管理業務
調達仕様書（案）

平成28年4月

文部科学省

目次

1. 調達案件の概要に関する事項	1
1.1 調達件名	1
1.2 調達の背景	1
1.3 調達の目的及び期待する効果	1
1.4 行政情報システムの概要	2
1.5 契約期間等	3
1.6 スケジュール	3
1.6.1 全工程のスケジュール	3
2. 調達案件及び関連調達案件の調達単位、調達方式等に関する事項	4
2.1 調達案件、調達単位、調達の方式及び実施時期	4
2.2 調達案件間の入札制限	4
3. 作業の実施内容に関する事項	5
3.1 運用に係る作業	5
3.1.1 運用管理計画書等の作成	5
3.1.2 定常時対応	5
3.1.3 障害発生時対応	6
3.1.4 行政情報システムの現況確認支援	6
3.1.5 引継ぎ	6
3.1.6 運用作業の改善提案	6
3.1.7 ODB登録用シートの提出	7
3.2 ODB登録用シートの提出に係るその他の記載内容	7
4. 成果物の範囲、納品期日等	8
4.1 成果物	8
4.2 納品方法	9
4.3 納品場所	9
5. 満たすべき要件に関する事項	10
6. 作業の実施体制・方法に関する事項	10
6.1 作業実施体制	10
6.2 作業要員に求める資格等の要件	11
6.2.1 全般	11
6.2.2 統括責任者	11
6.2.3 運用要員責任者	12
6.2.4 運用要員	12
6.3 作業場所	12
6.4 作業の管理に関する要領	12

6.5	会議体	12
7.	作業の実施に当たっての遵守事項	13
7.1	機密保持、資料の取扱い	13
7.1.1	機密情報の定義	13
7.1.2	機密保持の取り扱い	13
7.1.3	機密保持の返却	14
7.2	遵守する法令等	14
7.2.1	法令等の遵守	14
7.2.2	その他文書、標準への準拠	15
8.	成果物の取扱いに関する事項	15
8.1	知的財産権の帰属	15
8.2	瑕疵担保責任	16
8.3	検収	16
9.	入札参加資格に関する事項	16
9.1	入札参加要件	16
9.1.1	競争参加資格	16
9.1.2	公的な資格や認証等の取得	16
9.1.3	受注実績	17
9.1.4	複数事業者による共同提案	17
9.1.5	入札制限	17
10.	下請負に関する事項	18
10.1	下請負の制限及び下請負を認める場合の条件	18
10.2	承認手続	18
10.3	下請負先の契約違反等	19
11.	その他特記事項	19
12.	附属文書	19
12.1	要件定義書	19
12.2	要件定義書別添資料	19
12.3	用語集	19
13.	問い合わせ先	19

1. 調達案件の概要に関する事項

1.1 調達件名

文部科学省行政情報システムに係る運用管理業務

1.2 調達の背景

現在稼働している「文部科学省行政情報システム」（以下、「現行行政情報システム」という。）は平成28年12月に契約期間満了となる予定であり、「次期文部科学省行政情報システム」（以下、「行政情報システム」という。）を調達する時期を迎えている。また、現行行政情報システムを運用するなかで、利用する上で改善すべき点が複数生じている。その他、政府機関や企業からの機密情報等の窃取を企図した標的型攻撃等のセキュリティに関する課題が生じており、より高い水準での情報セキュリティ対策が求められている。

これらの流れを受け、平成26年9月からは「次期行政情報システムに係る業務・システムの調査分析業務（以下、「調査分析業務」という。）」により現行行政情報システムの利用状況を正確に把握し業務ニーズと現状における課題を抽出した上で、それらに適合するサービスの比較検討を実施した。また、平成27年度から平成28年度においては「次期文部科学省行政情報システムに係る調達支援業務（以下、「調達支援業務」という。）」により「調査分析業務」の結果を踏まえて本調達仕様書の作成を行った。

1.3 調達の目的及び期待する効果

本仕様書は平成29年1月4日より正式に稼働を予定している「行政情報システム」にて導入する機器等を利用し、職員等から寄せられる問合せや各種申請への対応を行う「文部科学省行政情報システムに係る運用管理業務」（以下、「運用管理業務」という。）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する。

1.4 行政情報システムの概要

1.4.1 システム概要イメージ

行政情報システムの概要イメージは次の図のとおりである。
 なお、詳細な情報については資料閲覧にて公開する。

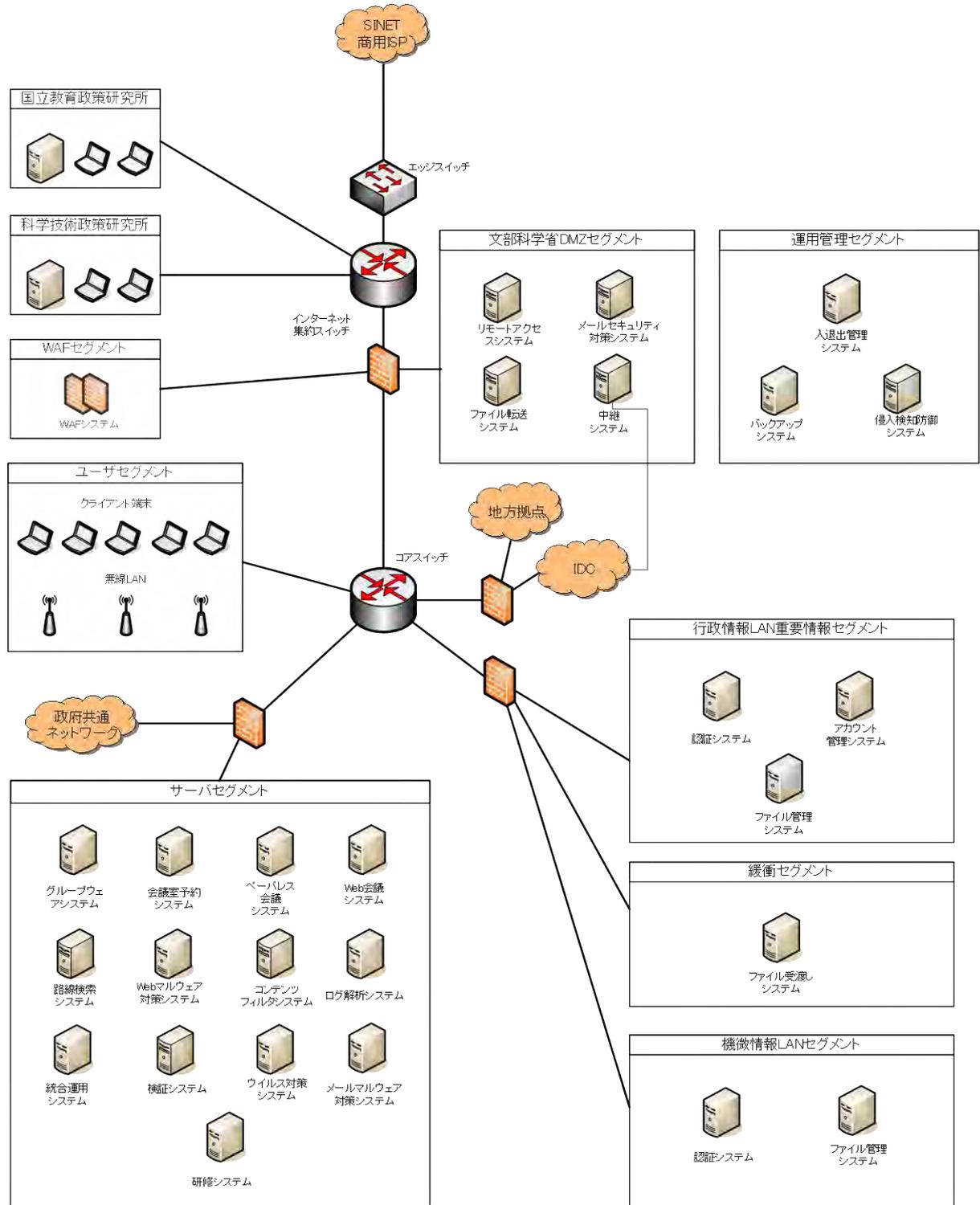


図 1-1 行政情報システム概要イメージ

1.4.2 規模

行政情報システムにおいて想定される規模は以下のとおり。
 なお、詳細な情報については資料閲覧にて公開する。

(1) サーバ規模

- ① 物理サーバ×67台
- ② 仮想基盤サーバ×19台（仮想サーバ×299台）
- ③ 仮想基盤ストレージ×2台

(2) デスクトップ規模（行政情報LAN）

- ① HDI用高密度サーバ×20台（仮想デスクトップ×3,600台）

(3) デスクトップ規模（機微情報LAN）

- ① 仮想基盤サーバ×12台（仮想デスクトップ×700台）
- ② 仮想基盤ストレージ×2台

1.5 契約期間等

- (1) 契約期間は、平成29年1月4日から平成33年1月3日までとする。ただし、契約期間開始と同時に運用管理業務を円滑に遂行するため、事前に運用準備作業を行うこと。

1.6 スケジュール

1.6.1 全工程のスケジュール

全工程のスケジュールは次の図のとおりである。



図 1-2 全工程スケジュール

2. 調達案件及び関連調達案件の調達単位、調達方式等に関する事項

2.1 調達案件、調達単位、調達の方式及び実施時期

関連する調達案件の調達単位、調達の方式、実施時期は次の表のとおりである。

表 2-1 調達案件一覧

No	調達案件名	調達方式	実施時期				
			意見招請 公示	入札 公告	落札者 決定	履行開始	運用開始
調達 1	次期文部科学省 行政情報システムに係る 業務・システムの調査分析業務	一般競争入札 (総合評価落札方式)	—	平成26年 7月11日	平成26年 9月16日	平成26年 9月16日	—
調達 2	次期文部科学省 行政情報システムに係る 調達支援業務	一般競争入札 (総合評価落札方式)	—	平成27年 1月21日	平成27年 3月27日	平成27年 4月1日	—
調達 3	文部科学省行政情報システム ※1	一般競争入札 (総合評価落札方式)	平成27年 10月1日	平成27年 12月11日	平成28年 2月26日	平成28年 4月上旬	平成29年 1月上旬
調達 4	文部科学省行政情報システム に係る運用管理業務	一般競争入札 (総合評価落札方式)	平成28年 5月上旬	平成28年 7月中旬	平成28年 9月下旬	平成28年 10月上旬	平成29年 1月上旬
調達 5	文部科学省行政情報システム に係る工程管理支援業務 ※2	一般競争入札 (総合評価落札方式)	—	平成28年 1月上旬	平成28年 3月下旬	平成28年 4月上旬	—

※1 行政情報システムに係る設計・構築及び保守については、調達3「文部科学省行政情報システム」の請負者が行う。

※2 行政情報システムに係る工程管理支援業務については、調達5「文部科学省行政情報システムに係る工程管理支援業務（以下、「工程管理支援業務」という。）」の請負者が行う。

2.2 調達案件間の入札制限

(1) 調達の透明性・公平性の確保の観点から、調達1「調査分析業務」、調達2「調達支援業務」と以下の各業務は、相互に入札制限の対象とする。

- ① 調達3「文部科学省行政情報システム」
- ② 調達4「運用管理業務」（以下、「本調達」という。）

(2) 相互牽制の観点から、調達5「工程管理支援業務」と以下の各業務は、相互に入札制限の対象とする。

- ① 調達3「文部科学省行政情報システム」
- ② 調達4「本調達」

3. 作業の実施内容に関する事項

3.1 運用に係る作業

3.1.1 運用管理計画書等の作成

(1) 請負者は、運用管理体制、運用管理計画書、運用要員計画書を作成し文部科学省の承認を得ること。

① 運用管理体制

(ア) 運用管理の内容、運用要員の業務体制、運用管理連絡体制等について書面にて示すこと。

② 運用管理計画書

(ア) 運用管理期間開始から48ヶ月分の運用計画を以下の要領で策定すること。

・ 運用管理年間スケジュール

毎年3月25日までに運用要件を踏まえた年次スケジュールを作成すること。ただし、1年度目は平成29年1月3日までに作成すること。

・ 年間スケジュールに対応した月次スケジュールを毎月25日までに作成すること。また、日次スケジュールを前週木曜日までに作成すること。

③ 運用要員計画書

(ア) 運用要員の出勤計画を策定すること。

(イ) 運用要員の業務時間は、平日9時から20時（土曜、日曜、国民の休日、閉庁日を除く）の内で8時間（休憩時間を含まず）とし、1日3名以上の運用要員を配置すること。

(ウ) 運用要員が、不慮の事故、疾病又は休暇等により勤務できない場合は、文部科学省と協議の上、請負者の責任において運用管理業務に支障をきたさないよう体制を構築すること。

3.1.2 定常時対応

(1) 請負者は、「附属文書 要件定義書」の運用に関する事項に示す作業を行うこと。具体的な実施内容・手順は文部科学省が定める運用計画に基づいて行うこと。

(2) 請負者は、運用計画及び運用実施要領に基づき、運用管理業務の内容や工数などの作業実績状況、サービスレベルの達成状況、行政情報システムの構成と運転状況、行政情報システムの定期点検状況、行政情報システムの利用者サポート、教育・訓練状況、リスク・課題の把握・対応状況について月次で運用作業報告書を取りまとめること。

(3) 請負者は、月間の運用実績を評価し、達成状況が目標に満たない場合はその要因の分析を行うとともに、達成状況の改善に向けた対応策を提案すること。

(4) 請負者は、運用作業報告書の内容について、月例の定期運用会議に出席し、

その内容を報告すること。

3.1.3 障害発生時対応

- (1) 請負者は、「附属文書 要件定義書」の運用に関する事項に示す作業を行うこと。具体的な実施内容・手順は文部科学省が定める運用計画に基づいて行うこと。
- (2) 請負者は、行政情報システムの障害発生時（又は発生が見込まれる時）には、速やかに文部科学省に報告するとともに、その緊急度及び影響度を判断の上、「附属文書 要件定義書」の運用に関する事項に示す問合せ対応（受付、回答、エスカレーション処理、経過報告等）を行うこと。なお、障害には情報セキュリティインシデントを含めるものとする。具体的な実施内容・手順は文部科学省が定める運用計画及び運用実施要領に基づいて行うこと。
- (3) 請負者は、行政情報システムの障害に関して事象の分析（発生原因、影響度、過去の発生実績、再発可能性等）を行い、同様の事象が将来にわたって発生する可能性がある場合には、恒久的な対応策を提案すること。
- (4) 請負者は、大規模災害等の発災時には、文部科学省の指示を受けて、行政情報システム運用継続計画に基づく運用業務を実施すること。

3.1.4 行政情報システムの現況確認支援

- (1) 請負者は、年1回、文部科学省の指示に基づき、ODB格納データと行政情報システムの現況との突合・確認（以下、「現況確認」という。）を支援すること。
- (2) 請負者は、現況確認の結果、ODBの格納データと行政情報システムの現況との間の差異がみられる場合は、運用実施要領に定める変更管理方法に従い、差異を解消すること。
- (3) 請負者は、現況確認の結果、ライセンス許諾条件に合致しない状況が認められる場合は、当該条件への適合可否、条件等を調査の上、文部科学省に報告すること。
- (4) 請負者は、現況確認の結果、サポート切れのソフトウェア製品の使用が明らかとなった場合は、当該製品の更新の可否、更新した場合の影響の有無等を調査の上、文部科学省に報告すること。

3.1.5 引継ぎ

- (1) 請負者は、次期行政情報システムの更改時には、次期の行政情報システムにおける要件定義支援事業者及び設計・構築事業者等に対し、作業経緯、残存課題等に関する情報提供及び質疑応答等の協力を行うこと。
- (2) 請負者は、本契約の終了後に他の運用管理事業者が次期行政情報システムの運用管理業務を受注した際には、次期運用管理事業者に対し、作業経緯、残存課題等についての引継ぎを行うこと。

3.1.6 運用作業の改善提案

- (1) 請負者は、年度末までに年間の運用実績を取りまとめるとともに、必要に応

じて中長期運用・保守作業計画、運用計画、運用実施要領に対する改善提案を行うこと。なお、実施時期については別途文部科学省と協議の上、決定すること。

3.1.7 ODB登録用シートの提出

請負者は、次に掲げる事項について記載したODB登録用シートを、運用実施要領において定める時期に、提出すること。

(1) 各データの変更管理

行政情報システムの運用において、構築規模の管理、ハードウェアの管理、ソフトウェアの管理、回線の管理、外部サービスの管理、施設の管理、公開ドメインの管理、取扱情報の管理、情報セキュリティ要件の管理、指標の管理の各項目についてその内容に変更が生じる作業をしたときは、当該変更を行った項目

(2) 作業実績等の管理

行政情報システムの運用中に取りまとめた作業実績、リスク、課題及び障害事由

3.2 ODB登録用シートの提出に係るその他の記載内容

(1) 請負者は、契約金額の内訳を記載したODB登録用シートを契約締結後速やかに提出すること。

(2) 請負者は、文部科学省から求められた場合は、スケジュールや工数等の計画値及び実績値について記載したODB登録用シートを提出すること。

4. 成果物の範囲、納品期日等

4.1 成果物

本調達の結果物を次の表に示す。

表 4-1 成果物一覧

No	成果物名	納品期日	項番
1	サービスレベルアグリーメント (SLA)	平成29年1月3日まで に締結	要件定義書 (5.5.1)
2	サービスレベルアグリーメント (SLA) 達成状況	月末時点の内容を定 例会議にて	要件定義書 (5.5.5)
3	データ管理台帳	月末時点の内容を定 例会議にて	要件定義書 (5.2.2)
4	問い合わせ管理台帳	月末時点の内容を定 例会議にて	要件定義書 (5.3.1)
5	職員向けFAQ	月末時点の内容を定 例会議にて	要件定義書 (5.1)
6	機器等台帳	月末時点の内容を定 例会議にて	要件定義書 (5.1)
7	ソフトウェア管理台帳	月末時点の内容を定 例会議にて	要件定義書 (5.1)
8	IPアドレス管理台帳	月末時点の内容を定 例会議にて	要件定義書 (5.1)
9	貸出機器管理台帳	月末時点の内容を定 例会議にて	要件定義書 (5.3.2)
10	消耗品管理台帳	—	要件定義書 (5.1)
11	運用管理体制	平成29年1月3日	3.1.1
12	運用管理計画書	平成29年1月3日	3.1.1
13	運用管理年間スケジュール (年間、月 次、日次)	平成29年1月3日及び 毎年3月25日、毎月25 日、毎週木曜日	3.1.1
14	運用要員計画書	平成29年1月3日及び 毎年3月25日	3.1.1
15	運用管理業務週報	毎週末	6.5
16	運用管理業務月次報告書	毎月末	6.5
17	議事録	3営業日以内	6.5

※1 上記成果物の記載項目については、政府情報システムの整備及び管理に関する標準ガイドラインの記載内容に準拠すること。

4.2 納品方法

- (1) 成果物は、全て日本語で作成すること。
- (2) 用字・用語・記述符号の表記については、「公用文作成の要領（昭和27年4月4日内閣閣令第16号内閣官房長官依命通知）」を参考にすること。
- (3) 情報処理に関する用語の表記については、日本工業規格（J I S）の規定を参考にすること。
- (4) 成果物は紙媒体及び電磁的記録媒体により作成し、文部科学省から特別に示す場合を除き、原則紙媒体は正1部・副1部、電磁的記録媒体は2部を納品すること。
- (5) 紙媒体による納品について、用紙のサイズは、原則として日本工業規格A列4番とするが、必要に応じて日本工業規格A列3番を使用すること。
- (6) 電磁的記録媒体による納品について、文書ファイル類は、以下のアプリケーションソフトウェアを使用して編集可能な形式で作成し、CD-ROM又はDVD-ROMの媒体に格納して納品すること。また、文部科学省職員からの指示に応じてPDFファイルによる提出にも対応すること。
 - ① Microsoft Word 2010
 - ② Microsoft Excel 2010
 - ③ Microsoft PowerPoint 2010
- (7) 納品後文部科学省において改変が可能となるよう、図表等の元データも併せて納品すること。
- (8) 成果物の作成に当たって、特別なツールを使用する場合は、文部科学省の承認を得ること。
- (9) 成果物が外部に不正に使用されたり、納品過程において改ざんされたりすることのないよう、安全な納品方法を提案し、成果物の情報セキュリティの確保に留意すること。
- (10) 電磁的記録媒体により納品する場合は、不正プログラム対策ソフトウェアによる確認を行うなどして、成果物に不正プログラムが混入することのないよう、適切に対処すること。

4.3 納品場所

原則として、成果物は次の場所において引渡しを行うこと。ただし、文部科学省が納品場所を別途指示する場合はこの限りではない。

〒100-8959

東京都千代田区霞が関三丁目2番2号

文部科学省 大臣官房政策課 情報システム企画室 情報基盤係

（電話：03-5253-4111 内線2250）

5. 満たすべき要件に関する事項

本調達の実施に当たっては、「附属文書 要件定義書」の各要件を満たすこと。

6. 作業の実施体制・方法に関する事項

6.1 作業実施体制

プロジェクトの推進体制及び請負者に求める作業実施体制は次の図及び表のとおりである。請負者のチーム編成については想定であり、請負者決定後に協議の上、見直しを行うこと。

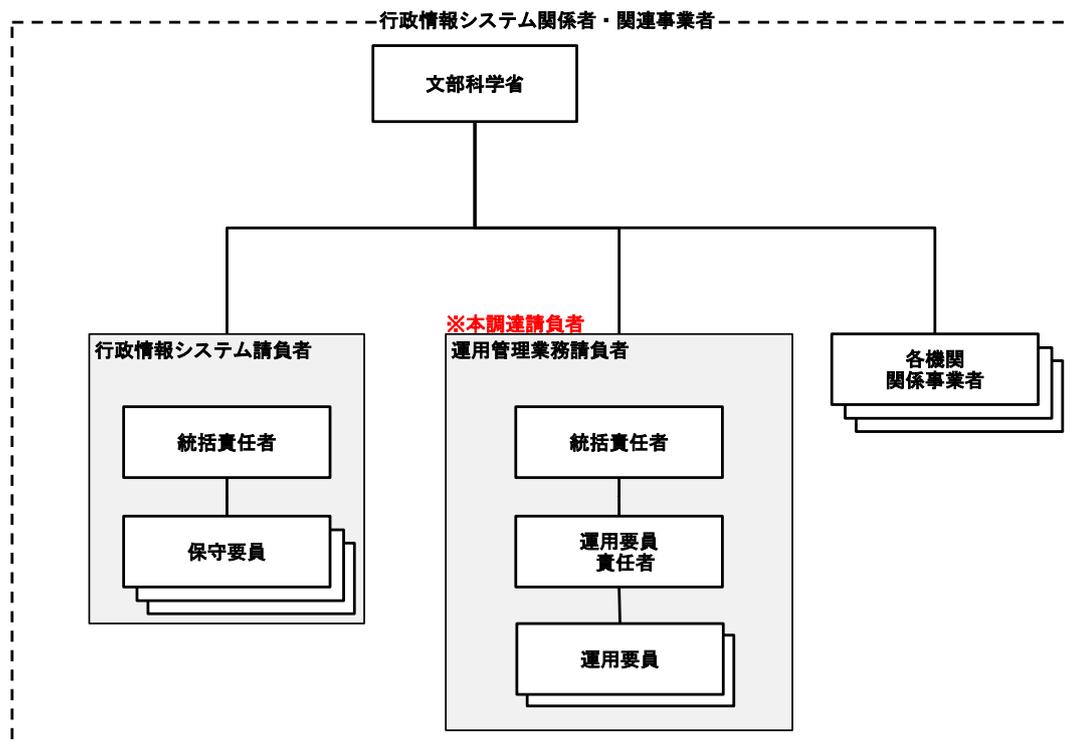


図 6-1 作業実施体制図

表 6-1 請負者体制一覧

No	役割	説明
1	統括責任者	・ 運用要員全体に対する責任者として統括責任者を配置し、文部科学省の承認に基づき、運用管理業務を統括管理すること。
2	運用要員責任者	・ 運用要員の責任者として運用要員責任者を1名配置し、文部科学省への業務報告や運用要員に対する指示等を行うこと。

No	役割	説明
3	運用要員	<ul style="list-style-type: none"> 運用要員は運用要員責任者の指示に基づき、運用要員責任者を含め常駐者3名以上で運用業務を実施すること。

6.2 作業要員に求める資格等の要件

6.2.1 全般

- (1) 運用要員は、本仕様書に示す要件を円滑に遂行できる能力を有すること。
- (2) 本作業の遂行において、日本語により円滑かつ適切なコミュニケーションが図れること。
- (3) 運用要員は、以下に示す政府機関の指針等に加えICT技術や政府全体の取組動向等を十分理解した上で、業務を遂行すること。
 - ・政府機関の情報セキュリティ対策のための統一基準（平成26年度版）
 - ・文部科学省ネットワーク（共通システム）最適化計画（文部科学省行政情報化推進委員会決定）
 - ・文部科学省情報セキュリティポリシー及び行政情報システム利用手順書、行政情報システム管理手順書
 - ・政府情報システムの整備及び管理に関する標準ガイドライン（2014年12月3日各府省情報化統括責任者（CIO）連絡会議決定）
 - ・文部科学省首都直下地震対応業務継続計画及び文部科学省共通情報システム運用継続計画
 - ・文部科学省の保有する個人情報の管理に関する規則
 - ・政府機関統一基準適用個別マニュアル群（詳細については内閣サイバーセキュリティセンターホームページ（<http://www.nisc.go.jp/index.html>）を参照すること。）
- (4) 運用要員は、文部科学省が定める規則等を遵守すること。
- (5) 文部科学省において、要員の交代の必要があると判断したときは、1週間前までに請負者に通知の上、交代させるものとする。
- (6) 請負者は、常に運用要員の服装、勤務態度、風紀、衛生等について万全の監督を行うこと。
- (7) 運用要員は、定められた場所以外に無断で立ち入ってはならない。また、身分証明書を携行すると共に、業務中は名札等を着用すること。
- (8) 運用要員は、業務実施場所の整理整頓を随時行い作業環境の整備に努めること。

6.2.2 統括責任者

- (1) 「ITスキル標準（Ver3.0）」のプロジェクトマネジメント（専門分野：指定しない、達成度指標：レベル5以上）に該当し、チームのリーダーとして5年以上の経験を有すること。

- (2) 過去5年以内において、行政情報システムと同等規模(サーバ50台、クライアントPC3,400台程度)以上のシステムのプロジェクトマネジメントを実施した経験を有していること。
- (3) 統括責任者は以下のいずれかの資格を有することが望ましい。
 - ・PMP (Project Management Professional)
 - ・情報処理技術者 (プロジェクトマネージャ)

6.2.3 運用要員責任者

- (1) 「ITスキル標準 (Ver3.0)」のITサービスマネジメント (専門分野: 運用管理、システム管理、オペレーション、サービスデスク、達成度指標: レベル4以上) に2つ以上該当し、チームのリーダーとして5年以上の経験・実績を有すること。
- (2) 過去5年以内において、行政情報システムと同等規模(サーバ50台、クライアントPC3,400台程度)以上のシステムの運用管理等のプロジェクトを実施した経験を有していること。なお、単にヘルプデスク業務のみの実績は認めない。
- (3) 機器等の操作に関して十分なスキルを有していること。

6.2.4 運用要員

- (1) 「ITスキル標準 (Ver3.0)」のITサービスマネジメント (専門分野: オペレーションもしくはサービスデスク、達成度指標: レベル3以上) として3年以上の経験・実績を有すること。
- (2) 過去3年以内において、行政情報システムと同等規模(サーバ50台、クライアントPC3,400台程度)以上のシステムの運用管理等のプロジェクトを実施した経験を有していること。なお、単にヘルプデスク業務のみの実績は認めない。
- (3) 機器等の操作に関して十分なスキルを有していること。

6.3 作業場所

- (1) 本調達の作業場所については、原則文部科学省省内情報システム企画室分室に常駐とし、業務内容に応じて各事務室に赴き作業を行うこと。なお、机、椅子等の備品及び業務に必要な消耗品は文部科学省より提供する。

6.4 作業の管理に関する要領

- (1) 請負者は、文部科学省が承認した運用実施要領に基づき、運用管理業務に係るコミュニケーション管理、体制管理、工程管理、品質管理、リスク管理、課題管理、構成管理、変更管理、情報セキュリティ対策を行うこと。

6.5 会議体

- (1) 運用要員責任者は、月次・日次スケジュールに基づき実施した運用管理業務の内容及びインシデントの対応状況について、運用管理業務週報に記録し、文部科学省に毎週末報告すること。ただし、重大な報告については都度行う

- こと。
- (2) 運用要員責任者は、統括責任者と共に運用管理業務報告会を毎月1回開催し、文部科学省及び工程管理支援業務請負者に決定事項を報告の上、承認を得ること。
 - (3) 月次報告事項については、「3.1 運用に係る作業」に示す運用管理要件に基づく内容とするが、詳細は文部科学省と事前に協議し、決定すること。
 - (4) 障害発生時等の報告や開催する会議体で協議又は報告する事項については、すべて資料を作成し論理的かつ効率的に行うこと。
 - (5) 運用要員責任者は、運用管理体制、運用要員計画書に見直しが必要となった場合は、文部科学省に報告し、承認を得ること。
 - (6) 運用要員責任者は、業務の実施にあたり、文部科学省や各機関及び関係事業者と打合せを行った場合は、打合せ議事録を3営業日以内に作成し、文部科学省の承認を得ること。
 - (7) その他必要な会議体については、文部科学省と協議を行い設置すること。

7. 作業の実施に当たっての遵守事項

7.1 機密保持、資料の取扱い

7.1.1 機密情報の定義

- (1) 本契約において、機密情報とは本契約締結日以降、文部科学省が本調達の請負者に開示する一切の情報の中から公には入手できないものとする。
- (2) 前項にかかわらず機密情報が、本調達の請負者により以下に該当する情報である旨を証明する通知がなされ、文部科学省が当該通知の内容が適正であるものと判断した場合には、当該機密情報は機密保持義務を負わないものとする。
 - ・既に公知、公用の情報
 - ・開示後、本調達の請負者の責めによらず公知、公用となった情報
 - ・開示を受けたときに既に本調達の請負者が知得していた情報
 - ・開示を受けた後、正当な権限を有する第三者により守秘義務を負うことなしに本調達の請負者が入手した情報
 - ・本調達の請負者が開示された情報と無関係に開発、創作した情報
 - ・法令により開示することが義務付けられた情報

7.1.2 機密保持の取り扱い

- (1) 請負者は、統括責任者を機密情報管理者として選任すること。
- (2) 請負者は、本調達に着手する以前に機密情報にアクセスする作業者の名簿を作成し、文部科学省に提出すること。また、人事異動等により変更が生じた際においても、速やかに変更事項を書面にて提出すること。
- (3) 請負者は、本調達に着手する以前に機密情報にアクセスする作業者全員分の

機密保持誓約書を文部科学省に提出すること。

- (4) 請負者は、文部科学省から開示された機密情報を機密として保持し、また文部科学省の書面による事前の承諾を得ることなく、運用管理体制に記載されていない第三者に機密情報を開示、漏洩、公表してはならない。
- (5) 請負者は、機密情報を機密にしておくために合理的な安全保証の予防措置を取らなければならない。
- (6) すべての機密情報は文部科学省の所有物であり、かつ文部科学省の所有物のまま残ることを確認する。本調達の請負者は機密情報についていかなる権利も有さない。
- (7) 機密情報の目的外利用については、すべて禁止する。
- (8) 機密情報の引渡し及び受領については、日時、種類、受取人等記録をつけること。
- (9) 機密情報の複写については、原則禁止とする。ただし事前に書面にて文部科学省の許可を得た場合については、この限りではない。
- (10) 機密情報の保管については、施錠管理等適切な対策を施すこと。

7.1.3 機密保持の返却

- (1) 請負者は、文部科学省の要求があった時は、速やかに機密情報の現物、複写、要約及び各業務につき直接発生した二次的資料を文部科学省に返却又は破棄し、一切のこれらの資料を保管しないものとする。
- (2) 請負者は、機密情報を、本調達のみのために使用するものとし、その他の目的及び用途で使用してはならない。

7.2 個人情報取り扱い

- (1) 請負者は、「個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)」を遵守し、個人情報を保護すること。
- (2) 文部科学省においては、本調達における請負者から提示される個人情報に関して、「行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第58号)」に従い取扱うこと。
- (3) 請負者は、本調達に係るすべての要員について、請負者独自の個人情報保護に関するガイドライン等を遵守し、個人情報を取扱うこと。

7.3 遵守する法令等

7.3.1 法令等の遵守

当該調達案件の業務遂行に当たっては、以下の法令等を遵守し履行すること。

- (1) 私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律(昭和22年4月14日法律第54号)
- (2) 著作権法(昭和45年5月6日法律第48号)
- (3) 不正アクセス行為の禁止等に関する法律(平成11年8月13日法律128号)

- (4) 行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律（平成15年5月30日法律第58号）
- (5) 行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年5月31日法律第27号）

7.3.2 その他文書、標準への準拠

(1) プロジェクト計画書

当該調達案件の業務遂行に当たっては、文部科学省が定めるプロジェクト計画書との整合を確保して行うこと。

(2) プロジェクト管理要領

当該調達案件の業務の管理に当たっては、文部科学省が定めるプロジェクト管理要領との整合を確保して行うこと。

8. 成果物の取扱いに関する事項

8.1 知的財産権の帰属

- (1) 本調達における成果物の著作権及び二次的著作物の著作権（著作権法第21条から第28条に定める全ての権利を含む。）は、請負者が本調達の実施の従前から権利を保有していた等の明確な理由によりあらかじめ提案書にて権利譲渡不可能と示されたもの以外は、全て文部科学省に帰属するものとする。
- (2) 文部科学省は、成果物について、第三者に権利が帰属する場合を除き、自由に複製し、改変等し、及びそれらの利用を第三者に許諾することができるとともに、任意に開示できるものとする。また、請負者は、成果物について、自由に複製し、改変等し、及びこれらの利用を第三者に許諾すること（以下「複製等」という。）ができるものとする。ただし、成果物に第三者の権利が帰属するときや、複製等により文部科学省がその業務を遂行する上で支障が生じるおそれがある旨を契約締結時までには通知したときは、この限りでないものとし、この場合には、複製等ができる範囲やその方法等について協議するものとする。
- (3) 本件プログラムに関する権利（著作権法第21条から第28条に定める全ての権利を含む。）及び成果物の所有権は、文部科学省から請負者に対価が完済されたとき請負者から文部科学省に移転するものとする。
- (4) 納品される成果物に第三者が権利を有する著作物（以下「既存著作物等」という。）が含まれる場合には、請負者は、当該既存著作物等の使用に必要な費用の負担及び使用許諾契約等に関わる一切の手続を行うこと。この場合、本調達の請負者は、当該既存著作物の内容について事前に文部科学省の承認を得ることとし、文部科学省は、既存著作物等について当該許諾条件の範囲で使用するものとする。
- (5) 請負者は文部科学省に対し、一切の著作者人格権を行使しないものとし、ま

た、第三者をして行使させないものとする。

8.2 瑕疵担保責任

- (1) 請負者は、本調達について検収を行った日を起算日として1年間、成果物に対する瑕疵担保責任を負うものとする。その期間内において瑕疵があることが判明した場合には、その瑕疵が文部科学省の指示によって生じた場合を除き（ただし、請負者がその指示が不相当であることを知りながら、又は過失により知らずに告げなかったときはこの限りでない。）、請負者の責任及び負担において速やかに修正等を行い、指定された日時までに再度納品するものとする。なお、修正方法等については事前に文部科学省の承認を得てから着手するとともに、修正結果等についても文部科学省の承認を受けること。
- (2) 前項の瑕疵担保期間経過後であっても、成果物等の瑕疵が請負者の故意又は重大な過失に基づく場合は、その責任を負うものとする。
- (3) 文部科学省は、前各項の場合において、瑕疵の修正等に代えて、当該瑕疵により通常生ずべき損害に対する賠償の請求を行うことができるものとする。また、瑕疵を修正してもなお生じる損害に対しても同様とする。

8.3 検収

- (1) 本調達の請負者は、成果物等について、納品期日までに文部科学省に内容の説明を実施して検収を受けること。
- (2) 検収の結果、成果物等に不備又は誤り等が見つかった場合には、直ちに必要な修正、改修、交換等を行い、変更点について文部科学省に説明を行った上で、指定された日時までに再度納品すること。

9. 入札参加資格に関する事項

9.1 入札参加要件

9.1.1 競争参加資格

- (1) 予算決算及び会計令第70条の規定に該当しない者であること。なお、未成年者、被保佐人又は被補助人であって、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。
- (2) 公告日において平成26年、27年、28年度全省庁統一資格の「役務の提供等」の「A」「B」又は「C」の等級に格付けされ、競争参加資格を有する者であること。

9.1.2 公的な資格や認証等の取得

- (1) 本調達の実施部門は、(財)日本適合性認定協会又は海外の認定機関により認定された審査登録機関によるISO9001の認証を有し、又はこれと同等以上の認証を取得しており、その品質管理システムに基づき作業品質の管理を実施

すること。

- (2) 本調達の実施部門は、ISMS認証基準に基づく(公財)日本情報処理開発協会によるJIS Q27001又は海外の認定機関により認定された審査登録機関によるISO/IEC27001又はこれと同等以上の認証を受けていること。
- (3) プライバシーマーク若しくはJAPiCOマークの制度の認証によりマーク使用許諾を受け又はこれらと同等以上の個人情報保護に関する対策を施していることを示せること。
- (4) ITIL準拠の体系化した社内運用標準を有していること。

9.1.3 受注実績

- (1) 過去5年以内において、サーバ50台、クライアントPC3,400台程度のシステムの運用等の業務を請け負った経験があること。なお、単にヘルプデスク業務のみの実績は認めない。
- (2) 本作業遂行において、文部科学省と日本語により円滑かつ適切なコミュニケーションが図れること。
- (3) 本作業の円滑な遂行に必要な経営基盤及び資金、設備等の十分な管理能力を有し、本作業の目標達成、計画遂行、継続的实施に必要な組織、要員、設備及び施設を有していること。

9.1.4 複数事業者による共同提案

- (1) 複数の事業者が共同提案する場合、その中から全体の意思決定、運営管理等に責任を持つ共同提案の代表者を定めるとともに、本代表者が本調達に対する入札を行うこと。
- (2) 共同提案を構成する事業者間においては、その結成、運営等について協定を締結し、業務の遂行に当たっては、代表者を中心に、各事業者が協力して行うこと。事業者間の調整事項、トラブル等の発生に際しては、その当事者となる当該事業者間で解決すること。また、解散後の瑕疵担保責任に関しても協定の内容に含めること。
- (3) 共同提案を構成する全ての事業者は、本入札への単独提案又は他の共同提案への参加を行っていないこと。
- (4) 共同提案を構成する全ての事業者は、「9.1.29.1.2公的な資格や認証等の取得」に示す要件を除く全ての応札条件を満たすこと。

9.1.5 入札制限

次の事業者(下請負先等を含む。)及びこの事業者の「財務諸表等の用語、様式及び作成方法に関する規則」(昭和38年11月27日大蔵省令第59号)第8条に規定する親会社及び子会社、同一の親会社を持つ会社並びに委託先事業者等の緊密な利害関係を有する事業者は、入札には参加できない。

- (1) 「次期文部科学省行政情報システムに係る業務・システムの調査分析業務」の請負者
- (2) 「次期文部科学省行政情報システムに係る調達支援業務」の請負者

- (3) 「次期文部科学省行政情報システムに係る工程管理支援業務」の請負者

10. 下請負に関する事項

10.1 下請負の制限及び下請負を認める場合の条件

- (1) 本調達の請負者は、業務の全部を第三者に下請負することはできない。
- (2) 請負者における遂行責任者を下請負先事業者の社員や契約社員とすることはできない。
- (3) 請負者は下請負先の行為について一切の責任を負うものとする。また、下請負先に対しては、請負者と同等の義務を負わせるものとする。
- (4) 下請負を行う場合、下請負先が「9.1.5 入札制限」に示す要件を満たすこと。また、あらかじめ提案書において、下請負先に委託する業務の範囲、下請負を行うことの合理性及び必要性、下請負先の履行能力並びに報告徴収、個人情報管理その他管理の方法について記載すること。
- (5) 下請負先における情報セキュリティの確保については請負者の責任とする。
- (6) 文部科学省の求めに応じて、下請負先の資本関係・役員等の情報、業務の実施場所、作業要員の所属、保有資格、実績等に関する情報を提供すること。
- (7) 文部科学省の求めに応じて、受注事業者が下請負先事業者の業務（情報セキュリティ対策も含む。）の履行状況を確認・報告すること。
- (8) 下請負による情報セキュリティ上の脅威に対して情報セキュリティが十分確保されるよう、具体的な対応方法の提案すること。

10.2 承認手続

- (1) 本調達の実施の一部を合理的な理由及び必要性により下請負する場合には、あらかじめ下請負の相手方の商号又は名称及び住所並びに下請負を行う業務の範囲、下請負を行うことの合理性及び必要性、下請負先の履行能力並びに報告徴収、個人情報の管理その他管理の方法、契約金額等について記載した別添の下請負承認申請書を文部科学省に提出し、あらかじめ承認を受けること。
- (2) 本調達の請負者は、業務の一部でも下請負する場合、下請負の内容、含まれる情報、下請負先及び下請負に対する管理方法等を事前に文部科学省と協議の上、承認を得ること。
- (3) 前項による下請負の相手方の変更等を行う必要が生じた場合も、前項と同様に下請負に関する書面を文部科学省に提出し、承認を受けること。
- (4) 本調達の請負者は、契約締結後やむを得ない事情により下請負を行う場合には、前項と同様に請負に関する書面を文部科学省に提出し、承認を受けること。

10.3 下請負先の契約違反等

- (1) 下請負先において、本調達仕様書に定める事項に関する義務違反又は義務を怠った場合には、請負者が一切の責任を負うとともに、文部科学省は、当該下請負先への下請負の中止を請求することができる。

11. その他特記事項

- (1) 本件は、平成28年度の予算成立を条件とする。平成28年度予算が成立しない場合には、契約の中止等を行う可能性がある。
- (2) 本件受注後に調達仕様書（附属文書 要件定義書を含む。）の内容の一部について変更を行おうとする場合には文部科学省に申し入れること。

12. 附属文書

12.1 要件定義書

- (1) 別紙の通り。

12.2 要件定義書別添資料

- (1) 別紙別添資料の通り。

12.3 用語集

- (1) 別紙の通り。

13. 問い合わせ先

〒100-8959

東京都千代田区霞が関3丁目2番2号

文部科学省 大臣官房政策課 情報システム企画室 情報基盤係

（電話：03-5253-4111 内線2250）

No.	用語	説明
1	行政情報システム	文部科学省行政情報システムのことをいう。「文部科学省行政情報システム」に係る機器等、既設ネットワーク、設備等を総称する。
2	現行行政情報システム	平成24年度「文部科学省行政情報システム」において調達した文部科学省行政情報システムをいう。
3	機器等	「文部科学省行政情報システム」で導入されるハードウェア、ソフトウェア及びサービス等をいう。
4	課室班等	文部科学省省内の組織をいう。(参考: http://www.mext.go.jp/b_menu/soshiki2/04.htm)
5	職員等	文部科学省・スポーツ庁・文化庁の職員等約3,400人をいう。
6	文部科学省省内LAN	サーバセグメント、IDC・地方用セグメント、行政情報LAN重要情報セグメント、緩衝セグメント、運用管理セグメント、機微情報LANセグメント、機微情報LAN運用管理セグメント、DMZセグメント、ユーザセグメント及び国立教育政策研究所、科学技術政策研究所の各ネットワークにより構成される文部科学省省内ネットワークをいう。
7	サーバセグメント	グループウェアシステム等の他のセグメントに属さない各サーバを設置するセグメントをいう。
8	IDC・地方用セグメント	文部科学省省内LANと外部拠点を結ぶセグメントをいう。
9	行政情報LAN重要情報セグメント	アカウント管理システム、認証システム、ファイル管理システム等の文部科学省行政情報システムの運用上、重要なサーバを設置するセグメントをいう。
10	緩衝セグメント	ネットワークとして分割された行政情報LANと機微情報LANの間で、ファイルをやり取りするためのファイル受渡しシステムを設置するセグメントをいう。
11	運用管理セグメント	入退室管理システム、構成管理ターミナルサーバ等、文部科学省行政情報システムの運用・保守を行う際に必要な機器を設置するセグメントをいう。
12	機微情報LANセグメント	機微情報を扱う機器を設置するセグメントをいう。
13	機微情報LAN運用管理セグメント	機微情報LANの運用管理セグメントをいう。
14	DMZセグメント	中継システム、メールセキュリティ対策システム、リモートアクセスシステム、ファイル転送システム等、外部公開する機器を設置するセグメントをいう。
15	ユーザセグメント	職員用端末A及び官庁出退庁管理システム等、ユーザが利用する端末を設置するセグメントをいう。
16	外部拠点	文部科学省本省庁舎以外の地方事務所等の外部拠点であり、専用線等によりIDC・地方用セグメントに接続される。
17	SINET	国立情報学研究所(NII)が構築、運用している情報通信ネットワークをいう。
18	SW	ネットワーク機器であるLANスイッチの略称をいう。
19	FW	ファイアウォールの略称をいう。
20	RT	ネットワーク機器であるルータの略称をいう。
21	AP	無線ネットワーク機器であるアクセスポイントの略称をいう。
22	各機関及び関係事業者	文部科学省、文化庁、国立教育政策研究所、科学技術政策研究所及び各システム導入事業者をいう。
23	調査分析業務請負者	平成26年度「次期行政情報システムに係る業務・システムの調査分析業務」の請負者をいう。
24	調達支援業務請負者	平成27年度「次期行政情報システムに係る業務・システムの調達支援業務」の請負者をいう。
25	行政情報システム請負者	行政情報システムに係る設計・構築及び保守業務の請負者をいう。
26	工程管理支援業務請負者	行政情報システムに係る工程管理支援業務の請負者をいう。
26	現行運用管理業務請負者	現行システムにおける運用管理業務の請負者をいう。
27	請負者	本調達による、運用管理業務の請負者をいう。
28	保守要員	行政情報システムに係る保守業務を行う要員をいう。
29	機器等の保守員	機器等の保守を行う各種ベンダーの作業者をいう。
30	運用要員	本調達による、運用管理業務を行う要員をいう。
31	外部ネットワーク	インターネット、政府共通ネットワーク、SINET等の外部ネットワークをいう。

No.	用語	説明
32	GIMA	総務省行政管理局による職員認証サービス(Government Identity Management for Authentication)をいう。
33	リモート操作	統合運用システムのクライアント管理機能を利用して、端末に対して遠隔で操作説明等を行うことをいう。
34	ADRセンター(またはADR)	原子力損害賠償紛争解決センター(原子力損害賠償紛争和解仲介室)をいう。
35	問題解決	職員等からの問合せに対して、回答もしくはリモート対応等により問合せ対応が完了に至ったもの。
36	全要求件数	職員等からの問合せ総件数。

文部科学省行政情報システム運用管理業務
要件定義書（案）

平成28年5月

文部科学省

目次

1. 共通要件	1
1.1 業務要件	1
1.1.1 概要	1
1.1.2 規模	1
1.1.3 時期・時間	1
1.1.4 場所等	1
1.1.5 管理すべき指標	2
1.1.6 情報システム化の範囲	2
1.1.7 業務の継続の方針等	3
1.1.8 情報セキュリティ	3
2. 行政情報システム概要	3
2.1 行政情報システムの要件概要	3
2.2 ネットワーク構成	7
3. 引継ぎに関する事項	7
3.1 システム運用稼働前における引継ぎ	7
3.2 請負期間満了における引継ぎ	8
4. 教育に関する事項	8
4.1 教育訓練要件	8
5. 運用に関する事項	8
5.1 運用管理業務の全般的要件	8
5.2 運転・監視等要件	11
5.2.1 運転管理・監視	11
5.2.2 アカウント登録	12
5.2.3 その他システム操作	13
5.3 運用サポート業務	13
5.3.1 問合せ対応	13
5.3.2 障害対応	15
5.3.3 貸出機器管理	15
5.3.4 職員向けマニュアルの追加・修正案の提示	16
5.3.5 運用管理業務稼働状況等の管理	16
5.4 業務支援	16
5.5 運用実績の評価と改善	17
5.5.1 サービスレベル（共通要件）	17
5.5.2 目標保証型サービスレベル	18
5.5.3 努力目標型サービスレベル	20

1. 共通要件

1.1 業務要件

1.1.1 概要

文部科学省行政情報システム（以下、「行政情報システム」という。）は、文部科学省、スポーツ庁、文化庁、国立教育政策研究所及び科学技術・学術政策研究所で横断的に共通して使用される基幹ネットワークシステム及び文部科学省、スポーツ庁、文化庁で横断的に共通して使用される共通基盤システムである。

1.1.2 規模

(1) 利用機関・人数

行政情報システムは、以下の各機関における約3,400人が利用可能であること。

- ① 文部科学省
- ② スポーツ庁
- ③ 文化庁
- ④ 日本学士院
- ⑤ 日本芸術院
- ⑥ 国立教育政策研究所の一部
- ⑦ 科学技術・学術政策研究所の一部

1.1.3 時期・時間

(1) サービス提供時間

- ① 行政情報システムは、原則24時間365日利用できること。
- ② 行政情報システムの運用及び保守に係るサービス提供は、原則として土日・祝日及び年末年始（12月29日から1月3日まで）を除いた平日の9時から20時までとし、1日3名以上の運用要員が8時間（休憩時間を含まず）稼働すること。ただし、文部科学省等の勤務時間に変更が発生した場合、文部科学省等と協議の上、サービス提供時間を決定すること。

1.1.4 場所等

(1) 設置拠点

行政情報システムの設置拠点は、以下のとおりである。ただし、文部科学省の施策等により設置拠点に変更がある。なお、原則として運用要員が文部科学省本省庁舎以外に赴いて作業をすることはない。

- ① 本省庁舎（スポーツ庁、文化庁、国立教育政策研究所、科学技術・学術政策研究所を含む）
- ② 日本学士院
- ③ 日本芸術院

- ④ 参議院別館
- ⑤ 研究交流センター
- ⑥ 国立近現代建築資料館
- ⑦ 文化庁・国立アイヌ民族博物館設立準備室
- ⑧ 敦賀原子力事務所
- ⑨ 原子力損害賠償紛争解決センター（第一東京事務所）
- ⑩ 原子力損害賠償紛争解決センター（第二東京事務所）
- ⑪ 原子力損害賠償紛争解決センター（福島事務所）
- ⑫ 原子力損害賠償紛争解決センター（県北支所）
- ⑬ 原子力損害賠償紛争解決センター（会津支所）
- ⑭ 原子力損害賠償紛争解決センター（いわき支所）
- ⑮ 原子力損害賠償紛争解決センター（相双支所）
- ⑯ 高速増殖炉研究開発センター

1.1.5 管理すべき指標

本業務の実施に当たり、最低限管理すべき指標について以下に示す。なお指標に対する具体的な指標値については、「表 5-1 目標保証型サービスレベル」及び「表5-2 努力目標型サービスレベル」に示す。

- ① 1次回答時間
- ② 問題解決率
- ③ コールバック率
- ④ 再コール率
- ⑤ バックログ率
- ⑥ 障害連絡時間
- ⑦ セキュリティ上の重大障害件数
- ⑧ 行政情報システム運用上の重大障害件数
- ⑨ 運用管理業務に係る文書の更新対応時間
- ⑩ 職員向けFAQ、マニュアルの更新対応
- ⑪ 運用管理業務のユーザ利用満足度調査

1.1.6 情報システム化の範囲

(1) 範囲

以下に示すシステムを対象範囲とする。

- ① 文部科学省行政情報システム（文部科学省省内LANを構成する「国立教育政策研究所システム」、「科学技術・学術政策研究所システム」、「個別システム」については、対象外とする。）
- ② ①は、スポーツ庁、文化庁、日本学士院及び日本芸術院における行政情報システムと統合されたものとする。

1.1.7 業務の継続の方針等

(1) 行政情報システム停止時における方針

- ① 災害等により、行政情報システムによるサービスが停止した場合は、当該システムの復旧と同時に本業務の再開ができるよう、努力すること。

(2) 情報保存における方針

- ① 大規模災害時の情報保存の観点から、重要度の高い情報については外部保管を行うこと。

1.1.8 情報セキュリティ

(1) 情報セキュリティ対策

- ① 文部科学省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を講じること。なお、文部科学省情報セキュリティポリシーについては、落札者に開示する
- ② 本調達における運用管理業務を遂行するに当たり、行政情報システムにおいて発見された情報セキュリティリスクに対して、有効で具体的な情報セキュリティ対策を提案すること。

2. 行政情報システム概要

2.1 行政情報システムの要件概要

行政情報システムにおける要件概要は以下のとおり。

なお、詳細な情報については資料閲覧にて公開する。

表 2-1 行政情報システム要件概要一覧

No	システム	要件概要
1	基幹ネットワークシステム	文部科学省内のネットワーク基盤として、職員等利用者に通信サービスを提供する。また、外部拠点との接続、インターネット・政府共通ネットワークとの接続機能を提供する。
2	無線LAN	会議室や打合せスペースからクライアント端末を行政情報システムに接続するための無線アクセスポイントを提供する。
3	リモートアクセスシステム	クライアント端末を省外から仮想デスクトップ等にセキュアに接続するためのリモート接続機能を提供する。 また、スマートフォン等から行政情報システムの一部機能（グループウェアのメール、スケジューラ等）に接続するためのリモート接続機能を提供する。
4	WAFシステム	文部科学省がインターネット上に公開しているWebアプリケーションシステムのぜい弱性を利用した攻撃等の不正なアクセスから防御するための機能を提供する。

No	システム	要件概要
5	ファイアウォールシステム	ネットワーク上の通信を、送信元アドレス、送信先アドレス、プロトコルの種類、ポート番号、通信のステータス等の情報に基づき、あらかじめ設定されたルールまたはポリシーに従って、通信の許可、遮断等を行う機能を提供する。
6	侵入検知防御システム	インターネット等の外部ネットワークからの不正アクセス、脆弱性を悪用したワームからの通信、DoS攻撃等を検知・防御し、ウイルス感染・サービス停止等を防ぐ機能を提供する。また、安全な状態を維持するための監視を行う。
7	メールマルウェア対策システム	省外から送付されるメールの添付ファイル、URLリンク等をリアルタイムで分析し、マルウェアの侵入を抑止する機能を提供する。
8	Webマルウェア対策システム	省内からのWebサイト接続時のセキュリティ対策として、マルウェア感染及び不正サーバとの通信をリアルタイムで分析し、検知及び遮断する機能を提供する。
9	DHCPシステム	クライアント端末に対し使用すべきIPアドレスの配布や通信情報の通知を行う機能を提供する。
10	コンテンツフィルタシステム	有害Webサイトの脅威から利用者を保護するための機能を提供する。また、インシデント発生時などの追跡調査のため、Webサイト閲覧履歴を随時取得する。
11	メールセキュリティ対策システム	省外から送付されるスパムメール及びウイルスメール等不正メールの脅威から保護することを目的として、不正メールのフィルタリング機能を提供する。なお、不正メールのフィルタリングは多段で行い不正メールの脅威を最小限とする。
12	メール監視システム	省内から送信するメールの誤送信対策として、メールの誤送信防止機能とメールの暗号化機能を提供する。また、内部統制及び有事の際、原因の追跡を行う為の対策の一つとして、メールサーバ経由で送受信する全メールのアーカイブ機能を提供する。
13	ファイル転送システム	省外関係者と大容量ファイルの安全な受け渡しを行うため、ファイル転送機能を提供する。
14	中継システム	省内外とのメールの中継及び、DNSサービス、NTPサービスの連携機能を提供する。

No	システム	要件概要
15	グループウェアシステム	行政情報システム利用者における情報共有やコミュニケーションの支援として、以下の機能を提供する。 <ul style="list-style-type: none"> ・省内や省外のインターネットメール利用者とのメールの送受信機能。また、アドレス帳とスケジュールの管理機能 ・業務的な流れや手続きの処理手順を系統的に規定し、関係者の間を情報や業務が円滑に流れるワークフロー機能 ・省内の連絡事項を職員全体に伝達するための掲示板機能 ・省内ホームページや政府共通ネットワーク各種Webサービスへのリンク等を掲載するWebポータル機能 ・職員の在席状況を確認できる在席管理機能。また、職員間（複数人可）における簡易的メッセージ機能
16	会議室予約システム	省内の会議室や備品等を職員が直接予約でき、管理部門が一元的に予約を管理できる機能を提供する。
17	ペーパーレス会議システム	ペーパーレス会議を行う機能を提供する。
18	Web会議システム	省内及び外部関係者と音声、映像等のコミュニケーション、また、資料等を共有するための機能を提供する。
19	路線検索システム	一般的な交通機関を使った場合の目的地までの最短経路、運賃、距離、乗換駅、所要時間等の検索機能を提供する。
20	ファイル管理システム	行政情報システム利用者にデータの保存領域を提供する。また、提供するデータの保存領域に対するウイルス対策機能及び操作履歴の取得、管理機能を提供する。
21	ファイル暗号化システム	Microsoft Office文書や一太郎文書、PDFなどのファイルを暗号化することで権限外使用、閲覧、改ざん、漏えい等を防止する機能を提供する。また、利用者がパスワード等に依存することなく、利用可能な暗号化機能を提供する。
22	研修システム	職員への研修機能を提供する。
23	ウイルス対策システム	クライアント端末やサーバに対し、メールやホームページの閲覧時等、様々なルートで侵入するウイルスやゼロデイアタック、新種の不正プログラムからデータ及びシステム環境を保護する機能を提供する。
24	認証システム	行政情報システムの各システムに対し、認証機能を提供する。また、シングルサインオン機能とRADIUS認証機能、及びソフトウェアのライセンス認証機能を提供する。
25	アカウント管理システム	行政情報システムの各システムのアカウントを一元的に管理・運用する機能を提供する。また、行政情報システム以外としてGIMAのアカウントとの連携を行う。

No	システム	要件概要
26	統合運用システム	行政情報システム運用を統合的に行うための支援として、以下の機能を提供する。 <ul style="list-style-type: none"> ・クライアント端末の統合的な監視及び管理を実現するためのクライアント管理機能 ・クライアント端末のキッティング、クライアント端末及びWindowsサーバに対する更新プログラム配布を行う機能 ・暗号化技術を利用し、外部記録媒体を使用したファイル持出しによる情報漏えいを防止する機能 ・行政情報システムの安定稼働を実現するため、各機器の障害予兆および異常を監視/検知する機能
27	ログ解析システム	行政情報システムを構成する各機器のログを収集し、保管できる機能を提供する。収集されたログは、監査証跡のほか高度標的型攻撃の対応策として、相関分析し、マルウェア感染によって引き起こされる内部からの攻撃及び外部との不正接続など、行政情報システムに潜む脅威への対策を行う。
28	バックアップシステム	行政情報システムを構成する各機器のシステムデータおよび職員のユーザデータ等のバックアップ/リストアを統合的に管理・運用するための機能を提供する。
29	検証システム	サーバに適用するパッチや新規に導入するソフトウェアの検証等を行うための環境を提供する。
30	入退室管理監視システム	文部科学省及び文化庁サーバ室等への入退室の制御及び監視を行い、行政情報システムの物理セキュリティを確保するための機能を提供する。
31	住民基本台帳ネットワークシステム	総務省所轄の指定情報処理機関（地方公共団体情報システム機構）より文部科学省に対して本人確認情報の提供を行うための機能を提供する。
32	クライアント端末	各職員が日常的に利用する職員用の端末、及び出張時のプレゼン利用、幹部・議員へのレク対応や庁舎内打合せ時の外部関係者貸出用に利用する貸出用の端末を提供する。
33	PDF編集	PDFファイルの編集機能を提供する。
34	プリントサーバ	プリント要求を適切に処理するための機能を提供する。
35	無停電電源装置	行政情報システムを構成する機器等に対し、突発的な電源のトラブル時におけるデータの消失を防ぐため、停電時における電源供給機能を提供する。
36	ストレージ	行政情報システム内で取り扱うデータを格納するための機能を提供する。

No	システム	要件概要
37	デスクトップ仮想化	職員が利用する端末のセキュリティおよびユーザ利便性向上のため、仮想デスクトップ機能を提供する。
38	サーバ仮想化	コスト削減および管理性向上のため、物理サーバ上に複数の仮想サーバを集約する機能を提供する。
39	機微情報LAN	機微な情報を取り扱う、閉鎖されたセキュアな環境を提供する
40	仮想ブラウザ	インターネット接続用にサーバからアプリケーション配信によってブラウザを利用可能な機能を提供する。
41	テレビ会議システム	省外の人物と音声、映像等のコミュニケーションを提供する。

2.2 ネットワーク構成

行政情報システムのネットワーク構成を別添01「次期ネットワーク構成」に示す。

3. 引継ぎに関する事項

3.1 システム運用稼働前における引継ぎ

(1) 基本要件

- ① 請負者は、引継ぎ計画を策定の上、文部科学省の承認を得ること。
- ② 請負者は、策定した計画に基づく引継ぎ業務に対する完了基準を定義の上、文部科学省の承認を得ること。
- ③ 文部科学省に対し、定期的に引継ぎ状況の報告を行うこと。
- ④ 引継ぎ業務完了時について、文部科学省に対して完了基準に基づく報告を行い、業務完了の承認を得ること。

(2) 現行運用管理業務請負者との引継ぎ

- ① 現行の運用管理業務について、必要に応じてヒアリング等による引継ぎを行うこと。ただし、現行運用管理業務請負者へ質問する場合は、設計書や運用に関する文書等を十分に確認し、理解した上で行うこと。
- ② 現行運用管理業務請負者と協議の上、現行システムの運用保守業務に支障をきたさないような問い合わせや質問の方法を事前に取り決めておくこと。
- ③ 引継ぎを実施する時間は、原則としてサービス提供時間内とし、運用管理業務に影響を与えないよう配慮すること。ただし、サービス提供時間外において引継ぎが必要と判断した場合、現行運用管理業務請負者と協議の上、決定すること。
- ④ 当該引継ぎに必要となる請負者に発生した経費は、請負者の負担とする。

(3) 行政情報システム請負者との引継ぎ

- ① 請負者は、行政情報システム請負者から確実に必要かつ十分な業務の引継ぎ等を行い、職員等の業務に支障をきたさないこと。

- ② 引継ぎは請負者が主体的に行うこと。なお、設計書や運用に係る文書等からシステム構成や内容を自主的に習得すること。
- ③ 請負者は、引継ぎ計画に基づき運用管理業務に必要な情報の引継ぎを行うこと。また、請負者は引継いだ情報を自主的に理解するように努めること。
- ④ 業務の引継ぎに必要となる請負者に発生した経費は、請負者の負担とする。

3.2 請負期間満了における引継ぎ

(1) 次々期運用管理業務請負者への引継ぎ

- ① 本業務の請負期間満了の際、請負者の変更が生じた場合、請負者は次々期運用管理業務請負者に対し、次々期システム運用稼働の開始日までに業務を引継ぐこと。また、請負期間内における次々期運用管理業務請負者からの問い合わせに対する回答の対応等を行うこと。
- ② 業務の引継ぎに必要となる請負者に発生した経費は、請負者の負担とする。

4. 教育に関する事項

4.1 教育訓練要件

(1) 運用要員への教育

- ① 運用要員は、行政情報システム請負者が実施する教育訓練を、システム運用稼働前までに受けること。
- ② 請負者は、本業務を円滑に実施するため、行政情報システム請負者が実施する教育訓練だけではなく、行政情報システム稼働前までに、運用要員に対して必要となる教育を請負者の責任において実施すること。なお、運用要員の教育にあたっては、操作手順書及び運用管理手順書等を活用し、効果的かつ効果的な教育を実施すること。

5. 運用に関する事項

5.1 運用管理業務の全般的要件

(1) 基本要件

- ① 運用管理業務は、「2.1 行政情報システム要件概要」に示すシステム及び各機器等の管理機能を用いて行うこと。
- ② 職員等へのサービスに影響を及ぼす作業を実施する場合には、事前に文部科学省と十分協議・検討の上、請負者の責任と負担においてサービスへの影響が最小限となるよう、確実に実施すること。
- ③ 運用要員は、問合せ、故障、障害、情報セキュリティインシデント等について、保守要員等と密接に連携し、適切な対応をとること。
- ④ 運用管理業務における各種対応により保持されるナレッジについて分類の上、整理して保持すること。
- ⑤ 運用要員は、災害等により予期せぬシステムの停止または文部科学省によ

り要請があった場合については、本要件に限らず保守要員等と密接に連携し、対応策を検討、文部科学省と協議の上、必要に応じて対応すること。

- ⑥ 翌日が台風等の影響により、出社困難が事前に予想される場合は、運用管理業務に支障がないよう、運用業務時間内において運用要員が不在とならない体制とすること。
 - ⑦ 運用要員は、原則文部科学省省内情報システム企画室分室に常駐とし、業務内容に応じて各執務室に赴き作業を行うこと。なお、机、椅子等の備品及び業務に必要な消耗品については文部科学省より提供する。
 - ⑧ 運用管理業務に係る作業は、原則文部科学省から貸与する運用管理端末で行うこと。また、作成する電子データについては、文部科学省が指定する場所に保存すること。
 - ⑨ 運用要員は、他の請負者と密接に連携、協力して業務を遂行すること。
 - ⑩ 文部科学省からの依頼に基づき、省内、他機関、保守要員、機器等の保守員との会議または打ち合わせ等に出席及び業務支援すること。
- (2) 運用管理手順書等の変更
- ① 運用要員は、運用変更や障害等により運用管理手順書等の内容に変更が発生した場合は、発生から1か月以内に構成管理に基づき更新し、文部科学省の承認を得ること。
- (3) 運用管理業務対応時間
- ① 本業務における運用管理業務を実施する時間帯については、原則として土・日曜日、祝日及び年末年始（12月29日から1月3日まで）を除いた平日の9時から20時までとし、1日3名以上の運用要員が8時間（休憩時間を含まず）稼働すること。ただし、文部科学省の勤務時間に変更が発生した場合等には、文部科学省と協議の上、運用管理業務対応時間を決定すること。
- (4) 保守・運用管理業務と役割
- ① 保守・運用管理業務との役割分担について、概要を以下に示す。なお、詳細については、別添01「保守要員と運用要員の役割分担」を参照とすること。
 - (ア) 運用要員に係る業務の主な役割は、以下のとおりとする。
 - ・ 月次報告書作成及び月例会出席
 - ・ 工数入力
 - ・ 法定点検対応
 - ・ 操作手順書及び運用管理手順書等の運用方式等の変更に伴う修正
 - ・ 機器等の管理
 - ・ システム稼働監視
 - ・ 職員等対応
 - ・ アカウント管理
 - ・ 行政IDの棚卸

- ・ セキュリティ脆弱性情報収集
 - ・ 不正侵入アタック対策
 - ・ サーバ室管理
 - ・ セキュリティログ取得
 - ・ その他業務支援
 - ・ サービスレベルアグリーメント（SLA）管理
- (イ) 保守要員（本調達外）に係る業務の主な役割は、以下のとおりとする。
- ・ 仕様・機器変更等に伴う、保守手順書の修正
 - ・ 定期保守の実施
 - ・ 障害対応
 - ・ 監視
 - ・ セキュリティ対応
 - ・ その他業務支援
 - ・ サービスレベルアグリーメント（SLA）管理

(5) 運用管理

① 課題管理

- (ア) 運用管理業務に係る課題について、発生時から対応完了までの進捗状況を管理し、把握すること。
- (イ) 課題の重要度、緊急度の定義を策定し、定義に基づいた対応及び文部科学省への報告を行うこと。
- (ウ) 課題の対応実績について文部科学省への月次報告を行うこと。

② 構成管理

- (ア) クライアント端末及び外部ディスプレイ等について、人事異動等により利用者の変更等が発生する都度、情報の収集を行い常に最新の端末在庫情報を維持すること。
- (イ) クライアント端末及び外部ディスプレイに関しては、機器等台帳により一元的に管理すること。また、ソフトウェアのインストールに関しては、ソフトウェア管理台帳により一元的に管理すること。
- (ウ) ネットワークに接続する必要がある機器等については、IP アドレス及び関連情報を IP アドレス管理台帳により一元的に管理すること。また、IP アドレスの付与、変更、削除等を行うこと。
- (エ) 機器等の IP アドレスの変更等が発生した場合または申請に基づき、DNS サーバへの登録、変更を行うこと。
- (オ) 定期的に構成情報の棚卸しを行い、文部科学省に対して更新対応実績として報告を行うこと。

③ 資産管理

- (ア) 資産管理運用について情報収集より対応完了までの進捗状況を管理し、把握すること。
- (イ) 端末の構成情報であるクライアント・インベントリ情報を収集すること。
- (ウ) クライアント端末等を管理する構成情報及び、ソフトウェア・ライセンス等の管理情報と収集したクライアント・インベントリ情報の突合せを行い、管理情報の同期が取れていることを確認すること。
- ④ 消耗品・備品等管理
 - (ア) 運用管理業務に係る消耗品の使用量について予測を立て、補充数量を定義の上、当該補充数量を下回った時点を契機として発注を文部科学省へ依頼すること。また、常に適正な在庫を確保するため、消耗品管理台帳を作成し、管理を行うこと。
 - (イ) 消耗品ごとに適切な廃棄が行い、進捗状況を把握すること。
 - (ウ) 消耗品・備品について定期的に在庫数確認等、棚卸しを行うこと。
 - (エ) 消耗品・備品の使用実績に対する精査及び報告を行うこと。
- ⑤ ファシリティ管理
 - (ア) 行政情報システムに関連するサーバ室等の各施設を対象に、侵入防止、防犯監視、保管データ保護等の防犯対策を策定の上、施設におけるセキュリティ管理を行うこと。
 - (イ) 文部科学省サーバ室において、室内整備及びシステムのファシリティ管理を行うこと。
- ⑥ FAQ管理
 - (ア) 頻度の高い問合せ等に対する職員向け FAQ を作成し、管理すること。
 - (イ) 職員向け FAQ についてはシステムを利用する職員以外には公開しないこと。
 - (ウ) 問合せ・対応履歴情報を分析し、問合せ頻度が高いものについて職員向け FAQ または職員用マニュアルへの新規追加・更新分を文部科学省に適宜提案し、協議の上、職員向け FAQ 及び職員用マニュアルの新規追加・更新及び削除作業を行うこと。

5.2 運転・監視等要件

5.2.1 運転管理・監視

(1) セキュリティ管理

- ① 運用要員は、行政情報システムのウイルス対策サーバの運用及び管理を行い、ウイルスに感染している機器等が発見された場合には、駆除等の処理を行うこと。
- ② 職員等からウイルス感染の連絡があった場合には、状況を確認し、適切な処理を行うこと。

- ③ 機器等がウイルスに感染した場合は、保守要員と連携し適切な対応をとること。
 - ④ ウイルス感染については、文部科学省に報告し、その後の指示を仰ぐこと。
- (2) セキュリティパッチの適用
- ① 仮想デスクトップ環境及びクライアント端末
 - (ア) 運用要員は、仮想デスクトップ環境及びクライアント端末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について、各システムの検証用端末にパッチを適用後、異常がないことを確認の上、職員等が利用している職員用端末に配信すること。
 - (イ) 本作業にて障害が発生した場合は、保守要員と連携し、適切な対応をとること。
 - ② 仮想デスクトップ環境及びクライアント端末以外
 - (ア) 運用要員は、仮想デスクトップ環境及びクライアント端末以外のセキュリティパッチに関しては、文部科学省及び保守要員と協議の上、セキュリティパッチを適用すること。
 - (イ) 機器等の保守員によりセキュリティパッチの適用が必要な場合には、保守要員と連携し、機器等の保守員に依頼すること。
 - (ウ) 保守要員または機器等の保守員が行うセキュリティパッチの適用にあたっては、立会い、動作確認を実施すること。
 - (エ) 本作業にて障害が発生した場合は、保守要員及び機器等の保守員と連携し、適切な対応をとること。
- (3) システム稼働監視
- ① 運用要員は、日次機器の稼働を確認すること。
 - ② 運用要員は、日次チェックシート等を用い、目視及び統合監視装置等によりシステムの稼働監視を行うこと。

5.2.2 アカウント登録

(1) アカウント登録・管理

- ① 行政情報システムのActive Directory等のアカウント及びグループの運用管理を行うこと。また、必要に応じて、機器等のアクセス権の管理も行うこと。
- ② アカウントの新規作成・変更・削除等については、原則として即日対応（職員の勤務時間（9時30分から18時15分）終了後の申請分を除く）とし、職員等へのサービスに影響がないよう必要な作業を確実に実施すること。なお、文部科学省の勤務時間に変更が発生した場合、文部科学省と協議の上、即日対応となる範囲を決定すること。

(2) メールアドレス管理

- ① 行政情報システムの職員等のメールアドレス、グループ及び公募等共通

メールアドレス、メーリングリストの運用管理を行うこと。

- ② メールアドレスの新規作成・変更・削除等については、原則として即日対応（職員の勤務時間（9時30分から18時15分）終了後の申請分を除く）とし、職員等へのサービスに影響がないよう必要な作業を確実に実施すること。なお、文部科学省の勤務時間に変更が発生した場合、文部科学省と協議の上、即日対応となる範囲を決定すること。

(3) アカウント及びメールアドレスの棚卸

- ① 一定期間未使用となっているアカウント及びメールアドレスをリスト化し、文部科学省に確認した上で、職員等にメールにて連絡し、必要に応じて継続または削除処理を行うこと。

5.2.3 その他システム操作

(1) 閲覧制限の設定、設定解除

- ① 職員等からの申請に基づき、文部科学省の承認を得た上で、閲覧制限の設定、設定解除対応を行うこと。また、必要に応じて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。

(2) バックアップ管理

- ① 運用要員は、バックアップローテーションに従い、テープ保管サービスから外部記録媒体を受取り、バックアップを取得した外部記録媒体をテープ保管サービスに引き渡すこと。なお、バックアップローテーションは、以下を参考とする。
 - ・ データバックアップ：25本/週（LT0）
 - ・ システムバックアップ：13本/年2回（LT0×10、DAT×11、RDX×1、DVD×2）
- ② 運用要員は、バックアップを取得した外部記録媒体についてデータ管理台帳を作成し外部記録媒体の管理を行うこと。

5.3 運用サポート業務

5.3.1 問合せ対応

(1) 受付

- ① 運用要員は、機器等の利用、障害または情報セキュリティインシデント等に係る職員等からの電話またはメールでの問合せに対して、一元的な窓口として受け付けること。
- ② 受け付けた問合せについては、可能な限り即時対応すること。

- ③ 受け付けた全ての問合せについて、利用者情報及び問合せ内容を行政情報システム請負者が導入する管理システムを用い文部科学省及び保守要員においても進捗状況が確認できるよう一元管理し、進捗状況を定期的に確認すること。
- ④ 職員からの問い合わせについて、必要に応じて職員等に代わってリモート操作により設定作業等を行うこと。
- ⑤ 問合せ内容が、運用要員で回答可能な内容かどうかの判断を行い、回答が可能であれば回答、回答ができない場合は文部科学省もしくは保守要員へエスカレーション処理をすること。ただし、「行政情報システム利用手順書」やナレッジとして蓄積した情報を用い、運用要員で回答可能な問合せについて、エスカレーションしないよう努めること。
- ⑥ 職員等から業務効率化や改善等の相談があった場合は、その内容を文部科学省または保守要員等にエスカレーション処理すること。

(2) 回答

- ① 「行政情報システム利用手順書」やナレッジとして蓄積した情報を活用し、回答が可能な問合せに対して回答すること。
- ② 職員への回答内容等を行政情報システム請負者が導入する管理システムに登録し、対応を完了とすること。
- ③ 必要に応じて、リモート操作によりアクセスし、具体的な利用方法等について説明を行うこと。
- ④ 職員への回答について、回答期限（問合せ中に明示された場合は、それを回答期限とし、明示がされなかった場合については、事前に文部科学省と協議の上、回答期限を決定する。）の超過が見込まれる場合、経過報告を行うこと。

(3) エスカレーション処理

- ① 職員に対し、折り返し連絡する旨を伝えた上で、保守要員へエスカレーションし、職員への対応内容、対応状況のステータス等を管理台帳または管理システム等に登録・更新すること。
- ② 保守要員から得た回答については、保守要員から職員へ直接連絡しなければならない場合を除き、運用要員が職員へ回答を行い、回答内容、対応状況のステータス等を行政情報システム請負者が導入する管理システムに登録し、対応を完了とすること。
- ③ 職員への回答について、回答期限の超過が見込まれる場合、経過報告を行うこと。

(4) 経過報告

- ① 定期的に職員へ経過報告を行うこと。
- ② 経過報告した回答内容、対応状況のステータス等を行政情報システム請負者が導入する管理システムに更新すること。

5.3.2 障害対応

(1) 受付

- ① 運用要員は、職員等からのインシデントの受付を行い、一次切り分けを行うこと。
- ② 運用要員は、日次チェックシートによる目視監視や統合運用システムにより検出された機器等障害について、一次切り分けを行うこと。また、必要に応じて保守要員の指示・支援を仰ぐこと。

(2) 原因調査

- ① 運用要員は、障害内容の必要に応じて保守要員と連携し、原因の調査を行うこと。
- ② 情報セキュリティインシデントについては、保守要員と連携し、原因及び被害を究明すること。

(3) 立会い

- ① 運用要員は、必要に応じて保守要員または機器等の保守員の実施する障害対応の立会いを行うこと。

(4) 復旧

- ① 保守要員と連携し、機器等の迅速な復旧を図ること。
- ② 運用要員は、保守要員が実施する機器等のリストア作業を支援すること。
- ③ 運用要員は、保守要員の指示に基づき、職員用端末のOS、ソフトウェアの再インストール、環境の再設定、再設置動作確認作業等を行うこと。

(5) 障害管理

- ① 運用要員は、必要に応じて保守要員と連携し、障害の恒久対策の検討及び対策を行うこと。

5.3.3 貸出機器管理

(1) 貸出機器管理台帳の作成

- ① 貸出機器管理台帳を作成し、貸出用端末B、モバイルルータ、その他周辺機器等各種貸出機器の管理を行い、正確な在庫管理及び貸与先の把握を行うこと。

(2) 貸出対応

- ① 貸出機器について、貸与希望者からの設定要望等を可能な限り反映し、スケジュール調整を行うこと。
- ② 必要に応じて、貸出機器の利用に伴う作業支援を行うこと。
- ③ 必要に応じて、職員等へ貸出機器の説明や操作方法についての説明を実施すること。
- ④ 返却された貸出機器は、外観及び動作確認を行い、破損等がないことを確認すること。

- ⑤ 破損等が発生している場合、文部科学省へ連絡を行い、対応について指示を仰ぎ、職員等に連絡すること。
- ⑥ 貸出を行った職員用端末A及び貸出用端末Bは、セキュリティの観点から前使用者のデータ等を残さないようリストア作業を実施すること。
- ⑦ ペーパーレス会議システムの運用にあたって、効率的に運用（準備・会議実施・返却後の処理等）を行うための対応策について具体的に提案すること。

5.3.4 職員向けマニュアルの追加・修正案の提示

- ① 対応した問合せを分析し、問合せ頻度が高いものについて、職員用マニュアルの修正案を検討すること。また、検討結果は適宜、文部科学省へ提出すること。

5.3.5 運用管理業務稼働状況等の管理

- (1) 運用管理業務の稼働状況等について、最低限以下に示す項目等を管理し、その結果を月次報告もしくは週次報告として文部科学省に報告すること。なお、詳細な報告内容については、別途文部科学省と協議の上、決定すること。

- ① SLAの達成状況
- ② セキュリティパッチの概要と適用状況
- ③ 障害の対応状況
- ④ バックアップの取得状況
- ⑤ 記録媒体の保管状況
- ⑥ 問合せ件数の集計
- ⑦ 問合せ状況（1次回答時間、問題解決率、コールバック率、再コール率、バックログ率等）
- ⑧ エスカレーション状況
- ⑨ 課題管理
- ⑩ プリンタ複合機の設置状況
- ⑪ 機器の貸出状況
- ⑫ アカウント登録等の作業状況
- ⑬ 運用管理手順書の変更状況
- ⑭ サーバ室入退室状況
- ⑮ その他業務の作業状況
- ⑯ 既存システムの照会による対応件数

5.4 業務支援

- (1) 運用管理業務の品質向上

- ① 請負者は、運用管理業務に伴う利用者満足度を向上させるために、運用管

理業務にて得られたナレッジを今後の業務に活用するとともに、過去に発生した問合せや問題等への対処方法、対応履歴を年に1回以上分析すること。その結果を受け、業務効率化や分かりやすい適切な回答等の品質向上策を策定し、文部科学省の承認を得て実施すること。

- ② 請負者は、文部科学省が運用管理業務の改善策等を検討する場合には、必要な支援、資料作成等の協力を行うこと。

(2) 法定点検に伴う停電対応

- ① 運用要員は、保守要員の指示に基づき、年2回（5月、11月）行われる法定点検に伴う、停電に係る各機器の停止及び起動を行うこと。また、当日ハードウェアの定期保守に係る各機器の停止及び起動を行うこと。

(3) サーバ室入退室管理

- ① 運用要員は、文部科学省サーバ室への入退室管理を行うこと。

(4) 内部Webポータルの更新

- ① 内部Webポータルのうち、行政情報システム及び本業務に関するコンテンツに更新の必要が生じた場合には保守要員と連携した上で修正を行うこと。なお、公開にあたっては文部科学省の承認を得た上で行うこと。
- ② 内部Webポータルのうち、職員等が作成するコンテンツにおいて、原則は職員等が管理することとするが、必要に応じて作成及び修正等の支援を行うこと。

5.5 運用実績の評価と改善

5.5.1 サービスレベル（共通要件）

(1) サービスレベル管理

- ① サービスレベル遵守状況評価・分析対応について収集された運用実績情報より評価・分析、サービスレベル管理レポート作成までの進捗状況を把握すること。
- ② サービスレベル遵守状況評価・分析対応に関して支援が必要な場合の体制の構築及び管理業務を滞りなく実施するための調整等を実施すること。
- ③ 収集したサービスレベル実績値について評価・分析を行うこと。
- ④ 評価・分析結果について月次にて文部科学省へ報告すること。

(2) サービスレベルアグリーメント（SLA）の改訂

- ① サービスレベル項目及び指標値について定期的に見直し・検討を実施すること。また、契約上の対応が必要となるサービスレベル項目については、見直しの都度必要に応じて文部科学省と協議を行い、対応策を策定すること。

(3) サービスレベルアグリーメント（SLA）に係る免責事項

- ① 以下の場合、サービスレベルアグリーメント（SLA）の適用外とする。
 - ・ 災害または請負者の瑕疵によらず電源供給が停止した場合

- ・ 文部科学省及び他の調達事業者の過失または故意による障害の場合
- ・ 請負者の瑕疵によらず障害復旧が行えない場合
- ・ 請負者の瑕疵によらず障害監視が行えない場合
- ・ 請負者の瑕疵によらず障害通知の受信ができない場合
- ・ 文部科学省及び請負者双方の協議の上で計測の除外とした場合
- ・ 国立教育政策研究所及び科学技術・学術政策研究所の各システムまたは個別システムが起因する場合

(4) サービスレベルアグリーメント (SLA) に係る是正措置

- ① 請負者は、本業務全体に対する責任者を中心としたサービスレベルマネジメント (SLM) を組織し、月次にてサービスレベルアグリーメント (SLA) の達成状況の確認を行い、請負者の責による未達成項目がある場合、以下に示すような措置により達成度合いの向上に努めること。
- ・ 未達成の項目に対する改善策（仕組みや手続きの見直し等）を提示し、文部科学省の承認を得た上で対策を講じること。また、そのために必要となる作業等は請負者の負担で行うこと。
 - ・ 改善策の実施効果を実施の月より3か月間、1か月ごとの達成状況報告とともに報告し、文部科学省の承認を得ること。

5.5.2 目標保証型サービスレベル

(1) サービスレベルアグリーメント (SLA) の締結

- ① 保守業務の効率化と品質向上並びに円滑化を図るため、表5-1「目標保証型サービスレベル」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) を締結すること。なお、表5-1「サービスレベル」に記載している内容に追加締結すべきと考えられるサービスレベルがあれば、指標値と共に示すこと。

表 5-1 目標保証型サービスレベル

No	SLA項目	内容	指標値
1	1次回答時間	問い合わせを受け付けてから、1次回答をするまでの時間	15分以内
2	障害連絡時間	職員等からのインシデント受付やシステムの稼働監視業務等により障害が発見されてから、保守要員に指示もしくは支援を仰ぐまでの時間	15分以内

No	SLA項目	内容	指標値
3	作業遅延の件数	<p>文部科学省が示す所定の期日までに作業が完了しない件数。対象となる作業を以下に示す。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ウイルス対策、セキュリティパッチの適用等のセキュリティ管理 ・職員用端末Aの設置、ソフトウェアのインストール等の端末管理 ・職員用端末A及び貸出用端末Bの貸出、設定、リストア等の貸出機器管理 ・アカウント登録、メール登録等のアカウント管理 ・人事異動等に伴う課室班等庶務担当者及び組織コードの管理 ・IPアドレスの付与、DNSサーバへの登録等の構成管理 ・その他、文部科学省が要請する作業 	0件
4	セキュリティ上の重大障害件数	施設等を利用する際における請負者の過失もしくは個人情報、施設等に関する情報その他の契約履行に際し知り得た情報を漏えいした件数	セキュリティ事故0件
5	行政情報システム運用上の重大障害件数	運用管理業務により行政情報システムが正常に稼働できない事態・状況及び保有するデータの喪失等により、業務の継続に支障が生じるような障害の件数	障害件数0件
6	運用管理業務に係る文書の更新対応時間	運用変更や障害等により運用管理業務を実施する上で影響する文書に変更が必要な事象が発生してから、文書の更新を行うまでの時間	変更内容確定時点での翌月以内

(2) サービスレベルアグリーメント (SLA) に係る是正措置

- ① 表5-1「サービスレベル」に示す指標値を2ヵ月間連続して未達成項目がある月の支払いについては、支払う額から5%を乗じて得た額（1円未満切捨）を減額して支払うものとする。

5.5.3 努力目標型サービスレベル

(1) サービスレベルアグリーメント (SLA) の締結

- ① 保守業務の効率化と品質向上並びに円滑化を図るため、目標保証型サービスレベルとは別に「表5-2 努力目標型サービスレベル」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) を締結すること。
- ② 努力目標型サービスレベルにおいては、運用稼働後の6か月間は試行期間とし、「5.5.2(2)サービスレベルアグリーメント (SLA) に係る是正措置」の対象から除外とする。
- ③ 試行期間において算出した数値を基に文部科学省と協議し、目標値を定めること。

(2) 運用管理業務におけるユーザ利用満足度調査

- ① 運用支援業務の実施後、年に1回の割合で職員に対して、別添5「満足度アンケート調査 (案)」を基に以下の項目における満足度についてアンケートを実施し、その結果の基準スコアを維持すること。
 - ・ 問い合わせから回答までに要した時間
 - ・ 回答または手順に対する説明の分かりやすさ
 - ・ 回答または手順に対する結果の正確性
 - ・ 担当者の対応態度
- ② 各質問とも、「満足」 (配点100点)、「ほぼ満足」 (配点80点)、「普通」 (60点)、「やや不満足」 (40点)、「不満足」 (0点)で採点し、各職員等の4項目それぞれの回答の平均スコア (100点満点)を算出する。なお、基準スコアは75点とするが、初回のアンケート結果を踏まえ、必要に応じて基準スコアを文部科学省と協議の上、見直すこと。

表 5-2 努力目標型サービスレベル

No	SLA項目	内容	目標値 (案)
1	問題解決率	運用管理業務内で問題を解決した比率 $\text{問題解決率} = (\text{運用管理業務内で問題を解決した比率}) / (\text{全要求件数})$ ※運用要員の責ではなく未解決となっている問合せについては対象から除外とする。	全要求件数の80%以上
2	再コール率	一度対応完了とした問い合わせに対して、再度問い合わせがある比率 $\text{再コール率} = (\text{対応完了扱いとした問い合わせのうち、再度問い合わせがあった件数}) / (\text{全要求件数})$	全要求件数の10%未満

No	SLA項目	内容	目標値 (案)
3	バックログ率	<p>1日の終了時点で、解決もしくはエスカレーションしておらず、未解決となっている問い合わせの比率</p> <p>バックログ率 = (未解決となっている問い合わせ件数) / (全要求件数)</p> <p>※運用要員の責ではなく未解決となった問合せについては対象から除外とする。</p> <p>※判断基準については、文部科学省と協議の上、決定すること。</p>	全要求件数の5%未満
4	運用管理業務のユーザ利用満足度調査	<p>年に1回の割合で職員に対して、運用管理業務におけるユーザ利用満足度のアンケートを実施し、全体での平均スコア</p> <p>平均スコア = (アンケートの合計スコア) / (アンケート取得数)</p>	75点以上
5	職員向けFAQ、マニュアルの更新提案	<p>問い合わせ内容を精査し、頻繁に問い合わせのある項目等について、FAQ又はマニュアルの更新に関する提案を行なう回数</p>	月1回以上

別添01 保守要員と運用要員の役割分担

【機密性2】

保守要員（本調達外）と運用要員の役割分担として、次期行政情報システムにて実施する作業のうち、主要な作業項目における役割分担を以下に示す。

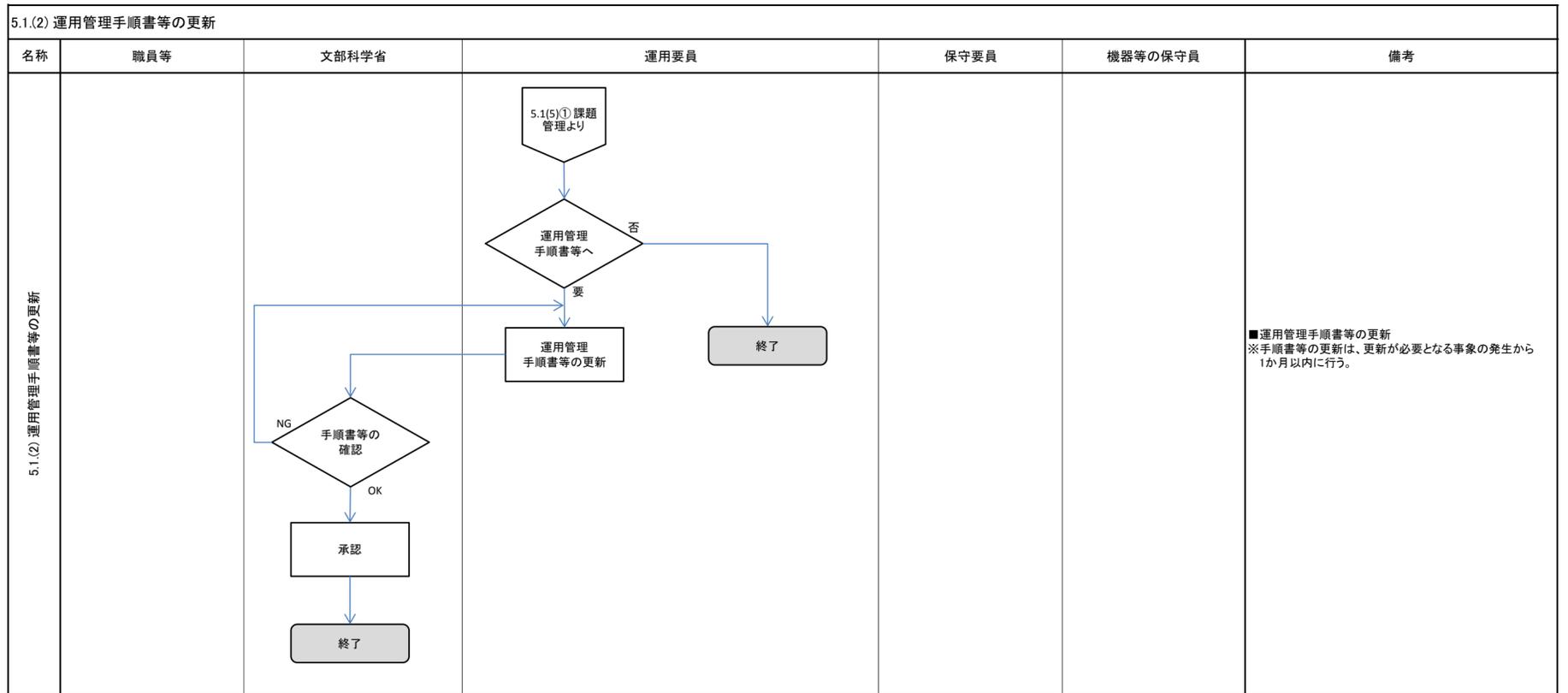
※なお、各作業項目に対する詳細な作業内容については、仕様書及び資料閲覧での対応とする。

※最終的な役割分担については、保守要員と運用要員にて協議の上、文部科学省の合意を得ること。

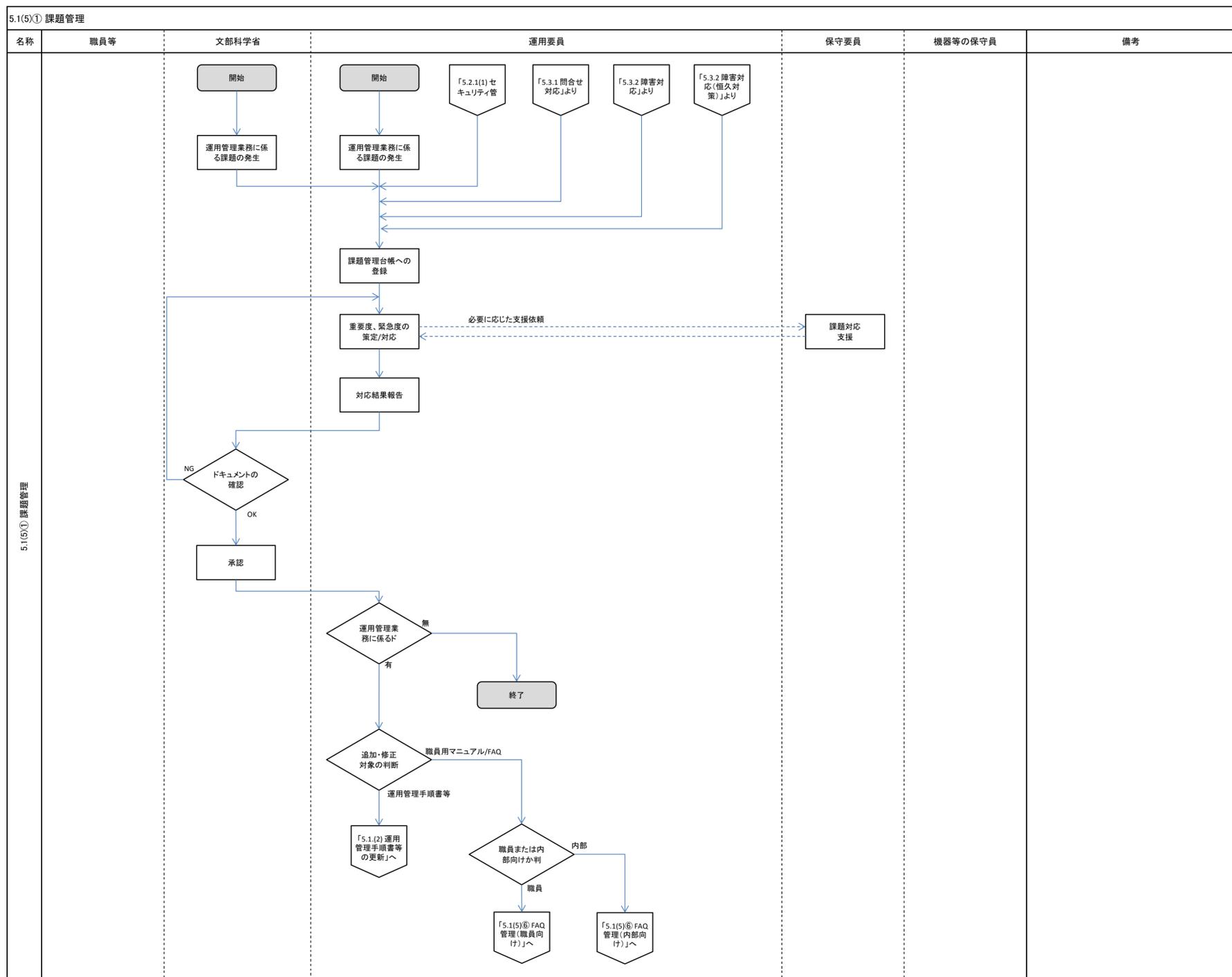
No	作業項目	作業概要	役割		備考
			保守要員	運用要員	
1	サービスレベル管理 月次報告	・月次報告書の作成及び報告	○	○	【保守要員】 ・月間の保守業務における報告書の作成及び報告を行う。 【運用要員】 ・月間の運用管理業務における報告書の作成及び報告を行う。
2	外部監査対応	・定期的実施される外部監査に対する支援	○	-	
3	可用性管理 システムバックアップ	・パッチ適用前や法定停電前、変更作業等の作業前等にシステムのバックアップの取得	○	-	
4	バックアップ媒体の交換・保管・世代管理	・バックアップ処理の正常確認	△	○	【保守要員】 ・運用要員のエスカレーションによりバックアップ処理に異常が発生した場合、原因の究明を行う。 【運用要員】 ・機器等のシステム及びデータのバックアップについて、バックアップ処理が正常に行われたか確認を行う。 ・バックアップ処理に異常が見られた場合、保守要員へエスカレーション、連携し、原因の究明を行う。
5	要求実現 問合せ対応	・職員からの問合せ対応	△	○	【保守要員】 ・運用要員からのエスカレーションされた問い合わせに対する対応。 【運用要員】 ・職員からの問合せに対して、回答を行う。また、必要に応じてリモート操作による説明を実施する。 ・運用要員にて対応もしくは回答が出来ない問合せに関しては、保守要員へエスカレーションし、対応指示・支援を仰ぐ。
6	アカウント登録	・各種申請に対する登録処理	-	○	【運用要員】 申請もしくは人事異動等に伴い、各種アカウント（Active Directoryアカウント、GIMAアカウント、SSL-VPN装置アカウント、メールアドレス、組織コード管理、制限フォルダの管理）における追加・変更・削除等の作業を行う。
7	貸出対応	・各種申請に対する機器等の設定及び貸出	-	○	
8	法定点検に伴う停電対応	・年2回（5月、11月）行われる法定点検に伴う停電対応	○	△	【保守要員】 ・事前準備作業としてスケジュールの作成、関係者との調整、前日までにバックアップを実施した上、停電に係る各機器の停止及び起動を行う。また、当日ハードウェアの定期保守に係る各機器の停止及び起動を行う。 【運用要員】 ・保守要員の指示に基づき、停電に係る各機器の停止及び起動を行う。

No	作業項目	作業概要	役割		備考
			保守要員	運用要員	
9	イベント管理 システム稼働監視	・システムの正常稼働を目視確認	△	○	【保守要員】 ・運用要員のエスカレーションによりエラーの原因究明及び復旧を行う。 ・統合監視装置の管理機能を利用し、監視を行う。 【運用要員】 ・毎朝、システムの正常稼働をチェックシート等を用いて目視確認を行う。 ・システムの稼働状況にエラーが見られた場合、保守要員へエスカレーションを行い、保守要員の指示・支援を仰ぐ
10	インシデント管理 一次切り分けと暫定措置	・機器等の障害が発生した場合の一次切り分け及び暫定措置	○	△	【保守要員】 ・ログ解析システムや統合監視装置による障害検出に対する一次切り分けを行う。 【運用要員】 ・職員等からのインシデント報告等に対する一次切り分けを行う。 ・日次チェックシートを用いた監視にて検出された障害に対する一次切り分けを行う。
11	障害原因の調査、障害対応の実施	・発生した障害の原因調査、ベンダーへの問合せ、サービス影響の確認及び障害対応実施	○	△	【保守要員】 ・運用要員のエスカレーションやログ解析システムや統合監視装置による障害検出により発生した障害の原因調査及び対応内容を検討・策定・対応する。 【運用要員】 ・保守要員の指示に基づき障害の原因調査や障害対応を支援する。
12	問題管理 インシデント恒久対応	・障害の根本原因を追究し、恒久対策の検討、スケジュール調整、手順作成、作業実施、報告の実施	○	△	
13	変更管理 変更計画の作成・承認・進捗管理	・文部科学省からの依頼に基づく対応や障害等における恒久対策作業について、計画を作成	○	—	
14	リリース管理 管理者IDのパスワード変更	・管理者IDのパスワードの定期的な変更	○	—	
15	職員用端末のマスタイメージ作成	・職員用端末の設定見直し時のマスタイメージ作成	○	—	
16	構成管理 構成管理	・職員用端末やアカウント、メールアドレス等の定期的な棚卸 ・ネットワークケーブルの配線状況管理	—	○	
17	ドキュメント管理	・ドキュメントに修正が発生した場合における構成管理ドキュメントの変更	○	○	【保守要員】 ・管理対象となるドキュメントに変更が発生した場合、対応する。 【運用要員】 ・管理対象となるドキュメントに変更が発生した場合、対応する。
18	システム構成管理	・IPアドレス管理、MACアドレス管理、DNSサーバの管理	○	—	
19	ナレッジ管理 利用者向けナレッジ管理	・頻度の高い問合せに対するナレッジとしての蓄積及びFAQ作成し、職員への周知	△	○	【保守要員】 ・運用要員からエスカレーションされた問い合わせ等で頻度が高い対応があった場合、運用要員へ連携する。 【運用要員】 ・職員からの問合せ対応にて頻度が多い問合せをFAQとして管理し、職員へ周知する。また、保守要員から適宜連携されるFAQとすべき内容についてもFAQとして管理し、職員へ周知する。 ・保守要員から連携された情報はナレッジとして蓄積し、職員からの問合せに活用する。

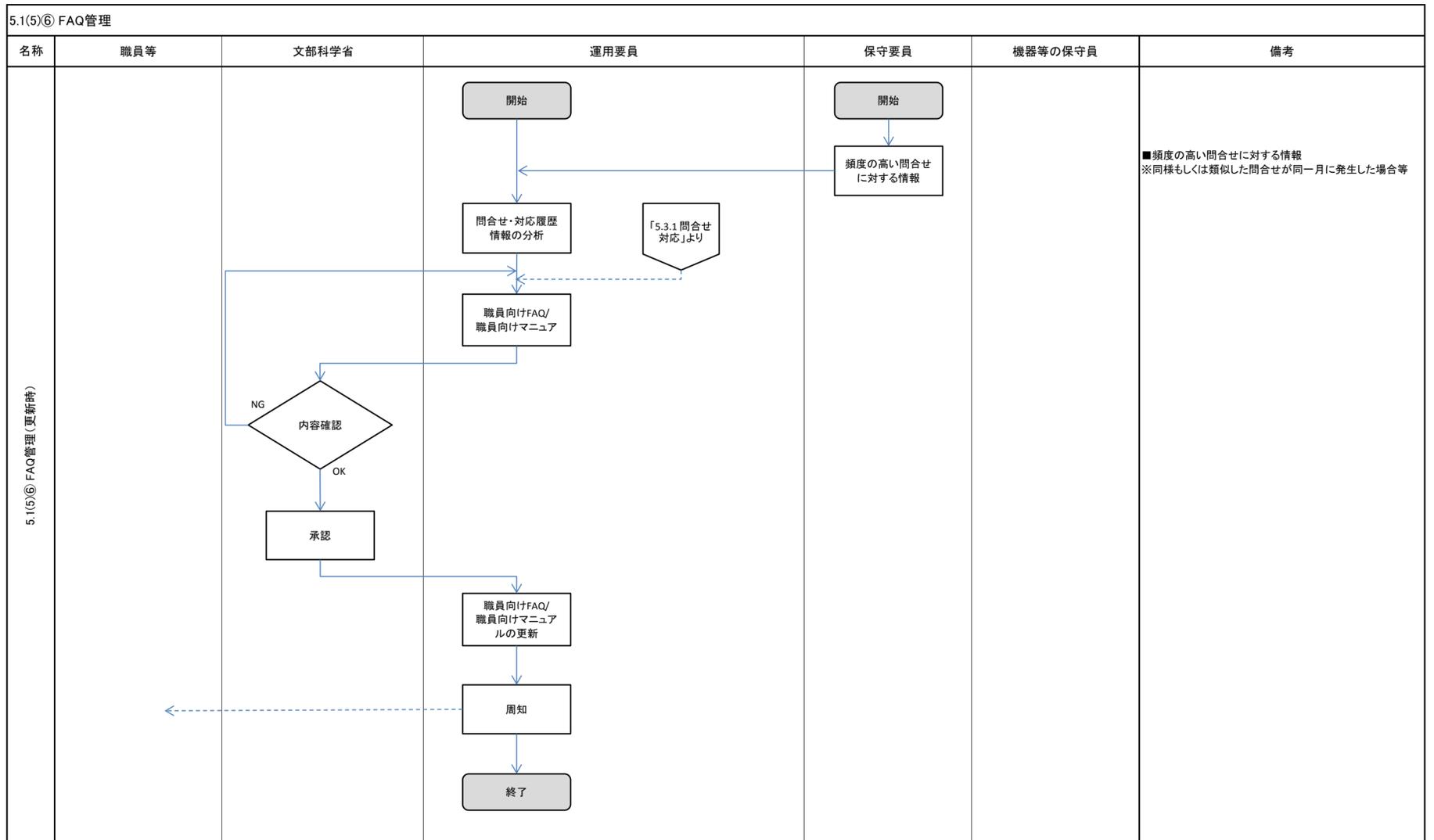
No	作業項目	作業概要	役割		備考
			保守要員	運用要員	
20	情報セキュリティ管理 セキュリティインシデント管理 (管理プロセス)	<ul style="list-style-type: none"> ・セキュリティインシデント発生時の調査 ・政府関係機関から提供される情報セキュリティ対策の検討 ・セキュリティ脆弱性対応 	○	△	<p>【保守要員】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・発生したセキュリティインシデントに対し、発生原因の調査を行う。また、必要に応じてベンダーへの解析依頼を行う。 ・政府関係機関から提供される情報セキュリティ対策に対し、実現方法について検討を行う。 ・政府関係機関から提供される注意喚起情報を定期的に確認し、対応を行う。 <p>【運用要員】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員からのセキュリティインシデントに関する問合せやウイルス対策システムからの検知メール等に対し、一次対応を実施したうえで、必要に応じて保守要員へエスカレーションを行う。
21	セキュリティ対策管理	<ul style="list-style-type: none"> ・不正侵入アタック対策 ・機器等のセキュリティパッチ及びバージョンアップの動作検証と適応 	○	○	<p>【保守要員】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・機器等のセキュリティパッチ及びバージョンアップの動作検証と適応 ・運用要員からのエスカレーションに対する技術的支援の実施。 <p>【運用要員】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員からの申請に基づき、閲覧制限の設定、設定解除を行う。 ・仮想デスクトップ環境及びクライアント端末におけるセキュリティパッチ適用の検証と適応 ・ログ解析システムからのアラート通知に基づきダッシュボードの確認を行い、保守要員へエスカレーションを行う。 ・日次チェックシート等を用いて、目視または監視装置等によりシステムの稼働監視を行う。インシデントや障害等が発見された場合は、保守要員にエスカレーションを行い、指示・支援を仰ぐ。
22	アクセス管理 サーバ室入退室管理	<ul style="list-style-type: none"> ・入退室ログの収集・管理 ・入退室カードの管理、定期的な棚卸 	-	○	
23	ITサービス継続性管理 ITサービス継続計画の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ・危機管理対応計画の見直し ・BCP対応として機器等稼働確認手順書、機器等稼働停止手順書、職員用端末貸出手順書の整備 	○	-	

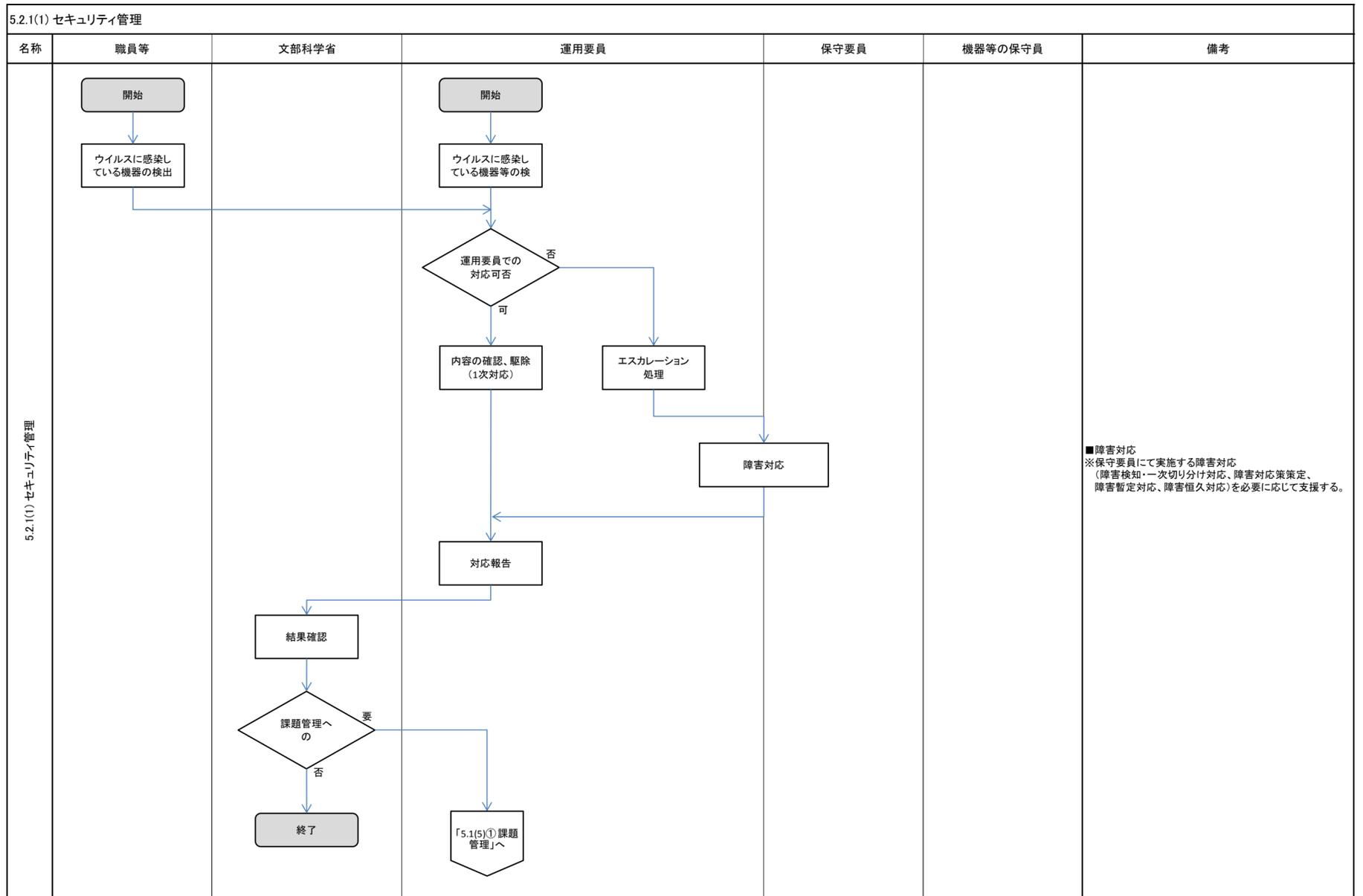


—— 定期業務
 - - - - 非定期業務

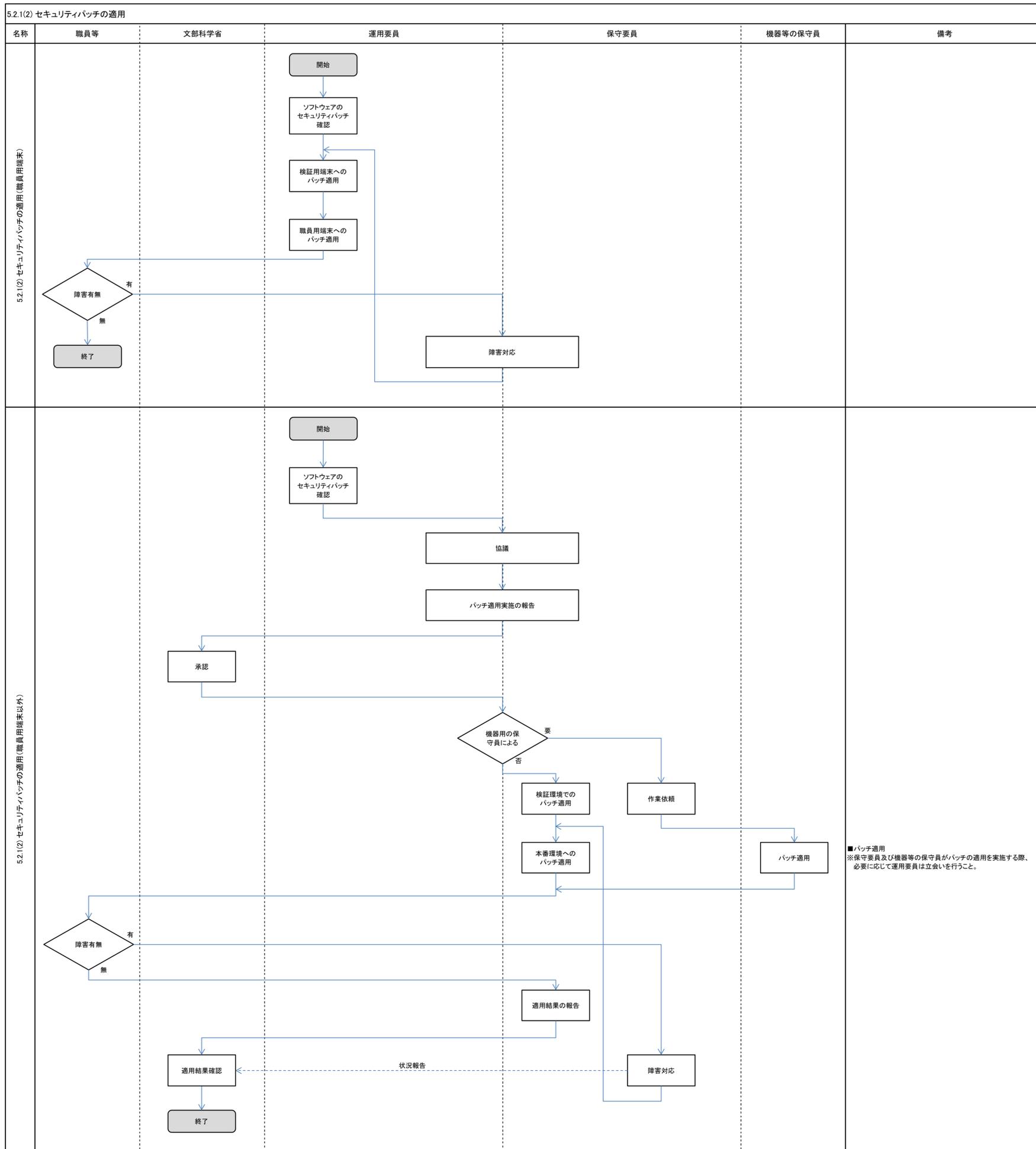


5.1(5)⑥ FAQ管理						
名称	職員等	文部科学省	運用要員	保守要員	機器等の保守員	備考
5.1(5)⑥ FAQ管理(職員向け)						
5.1(5)⑥ FAQ管理(内部向け)						

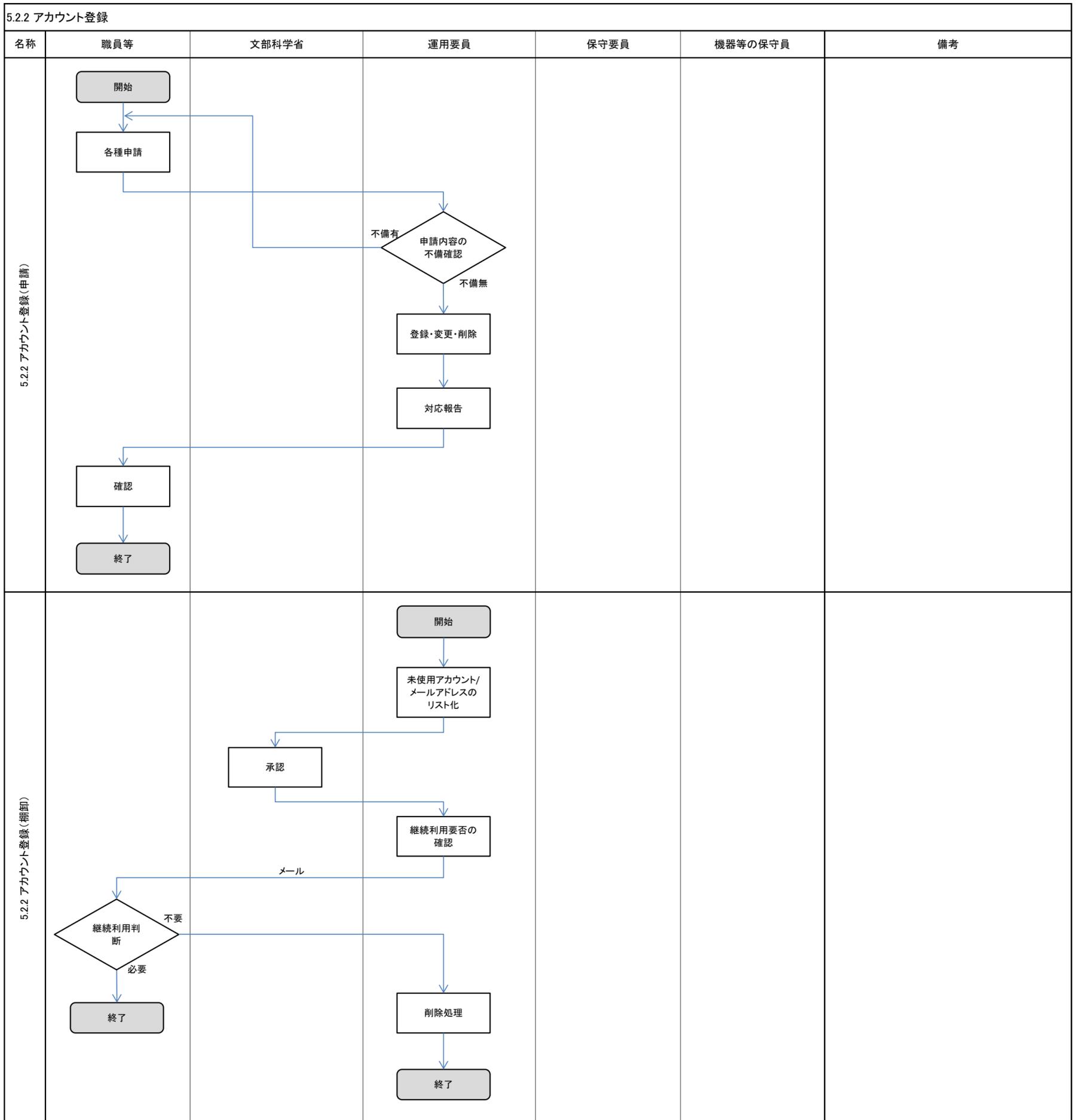




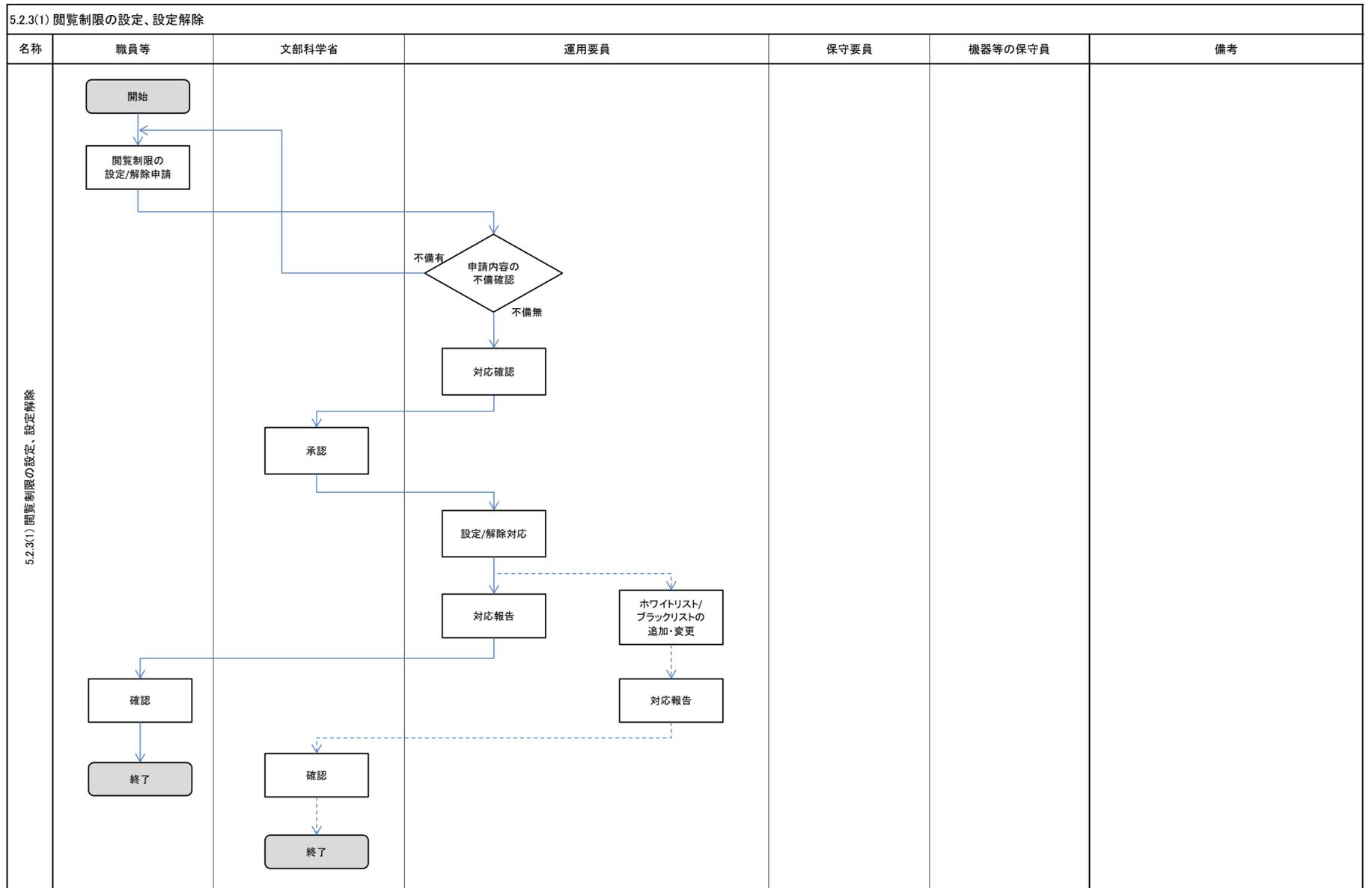
— 定期業務
 - - - 非定期業務

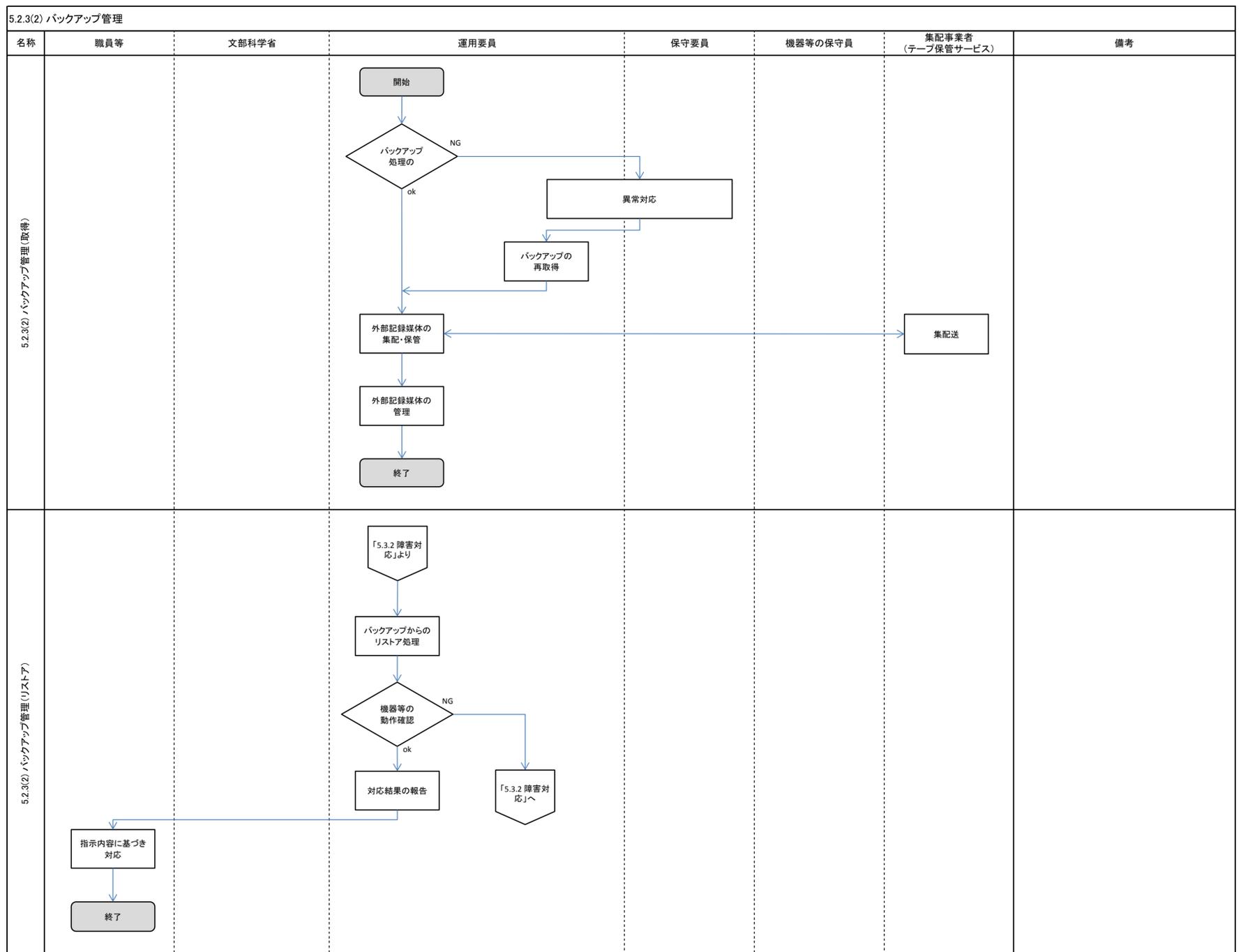


— 定期業務
- - - 非定期業務

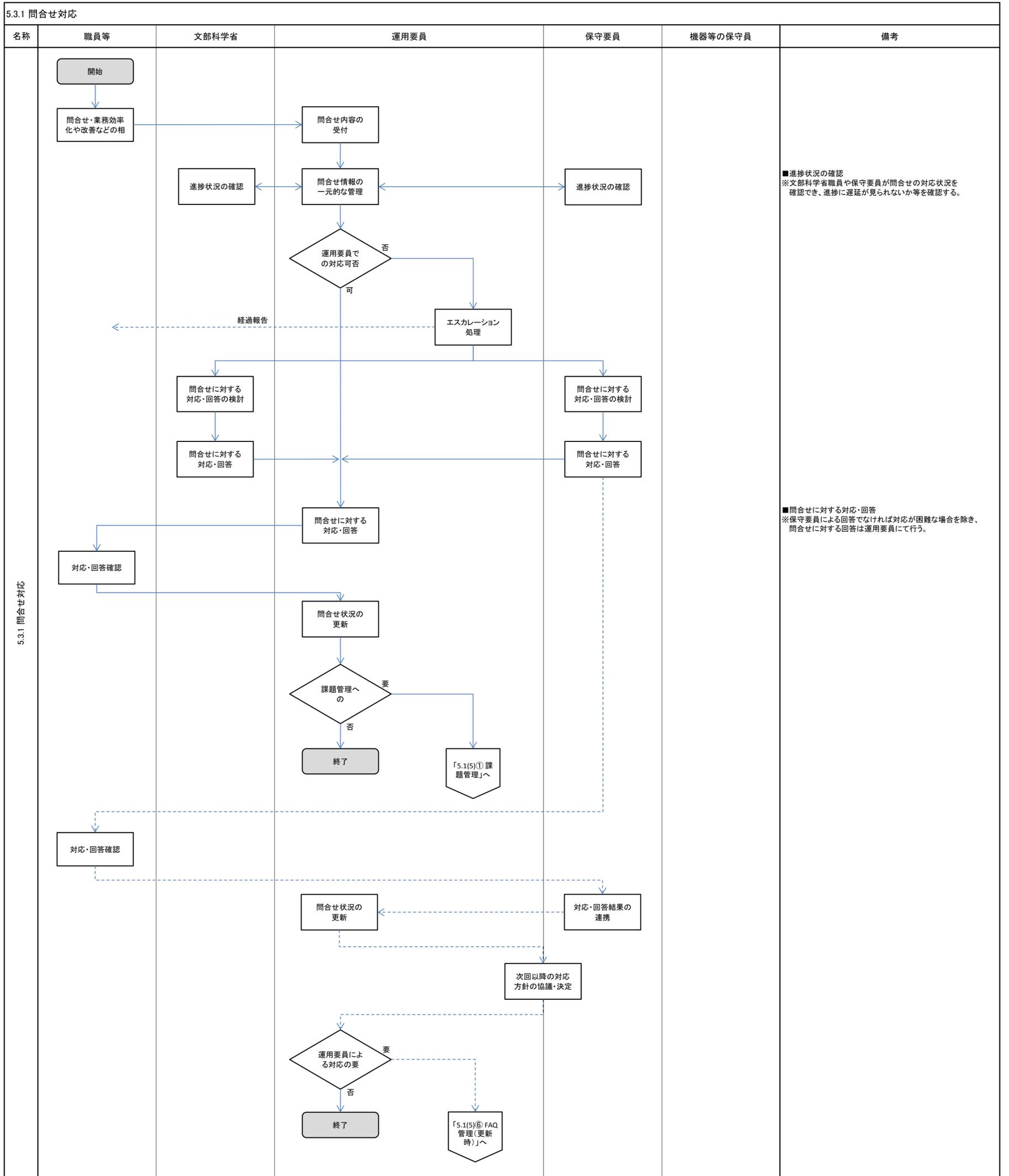


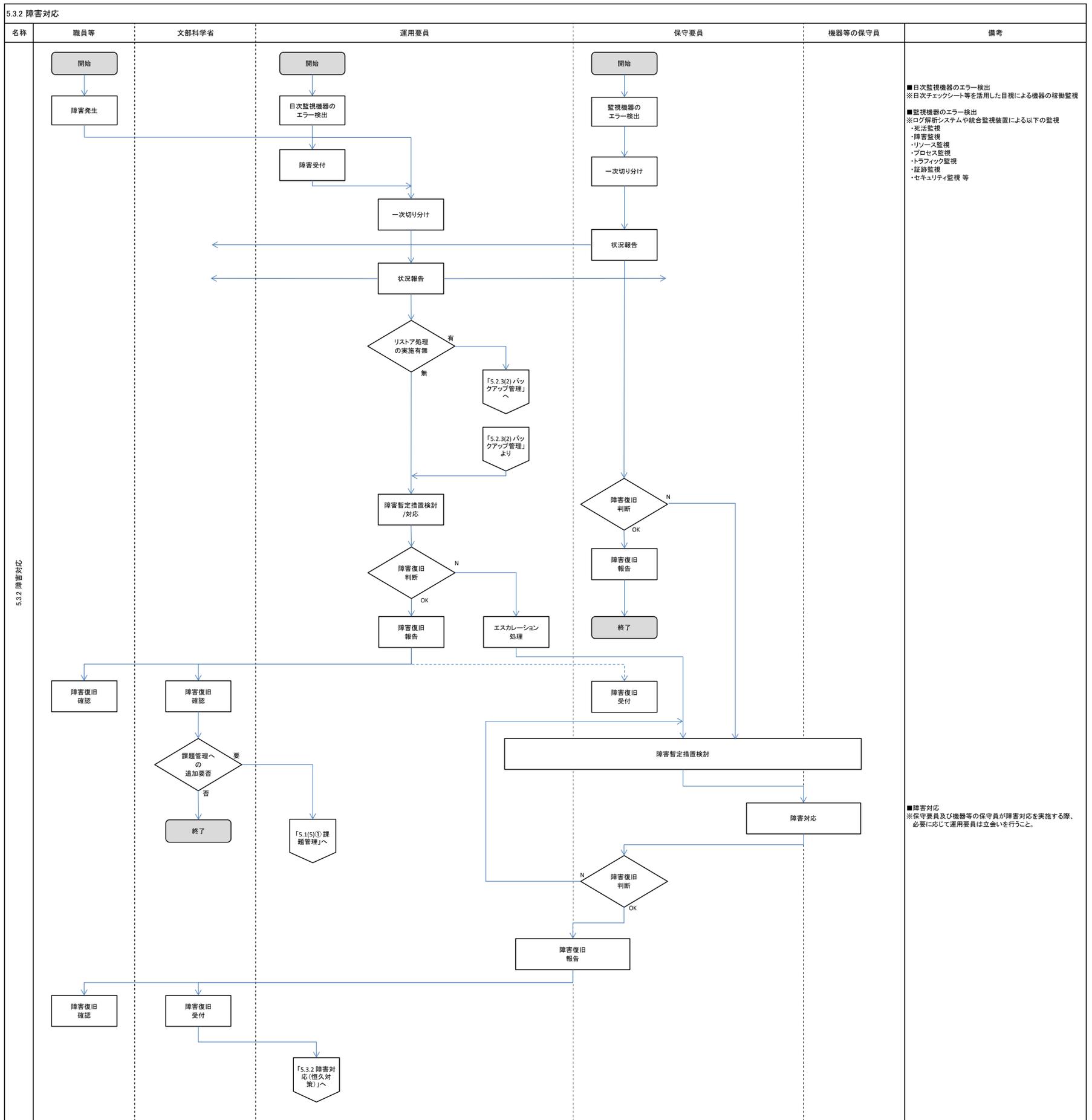
定期業務
 非定期業務

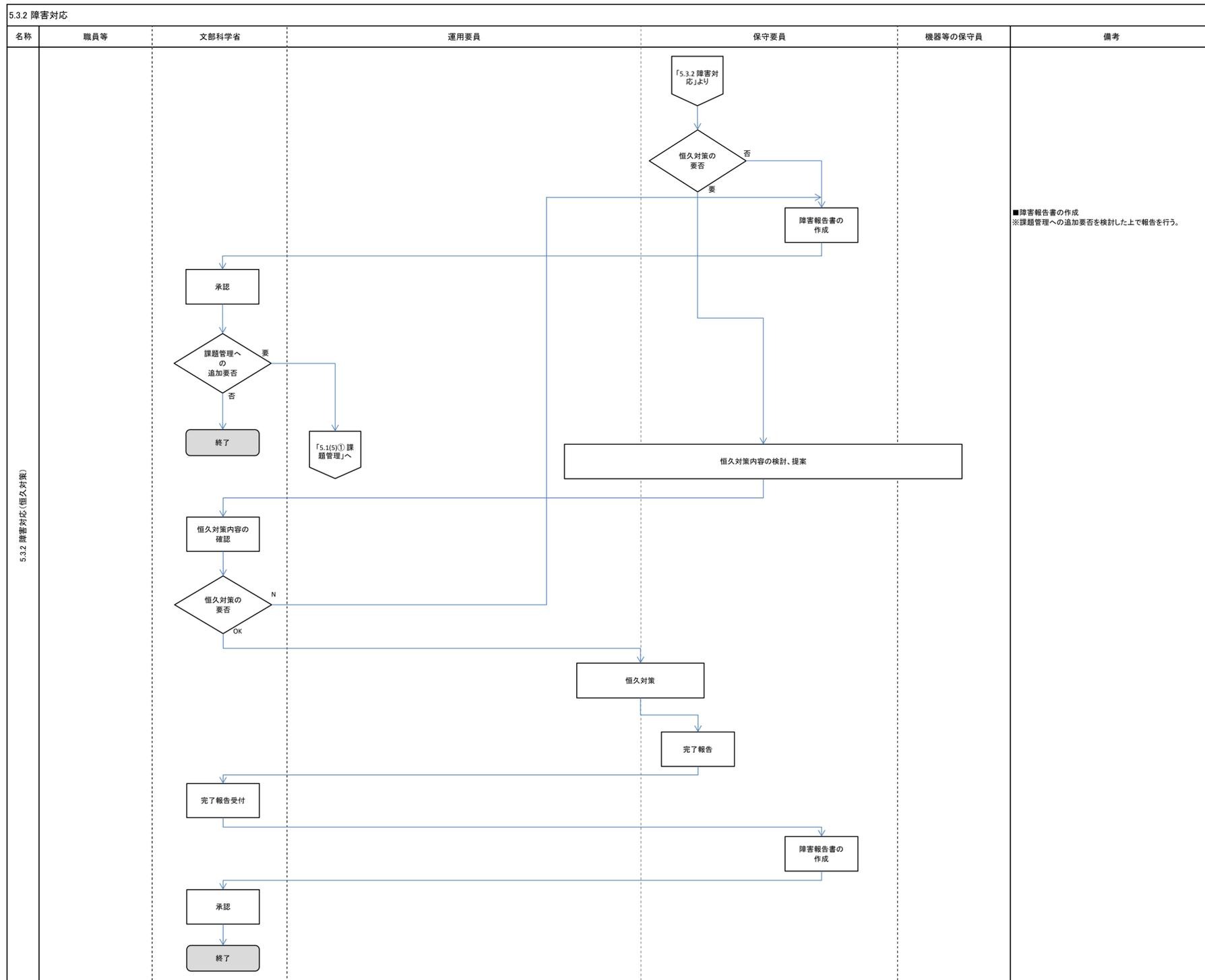




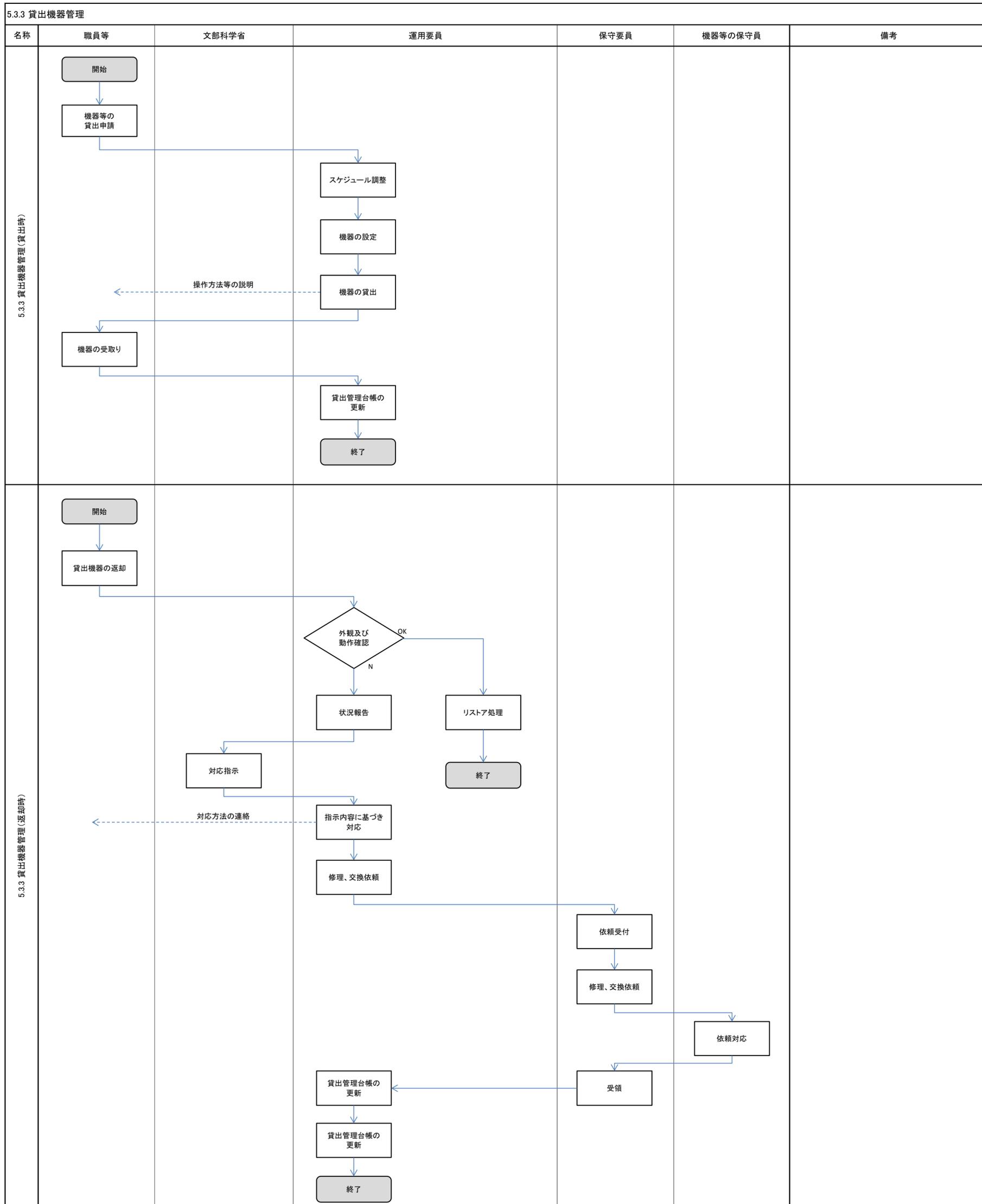
— 定期業務
 - - - 非定期業務

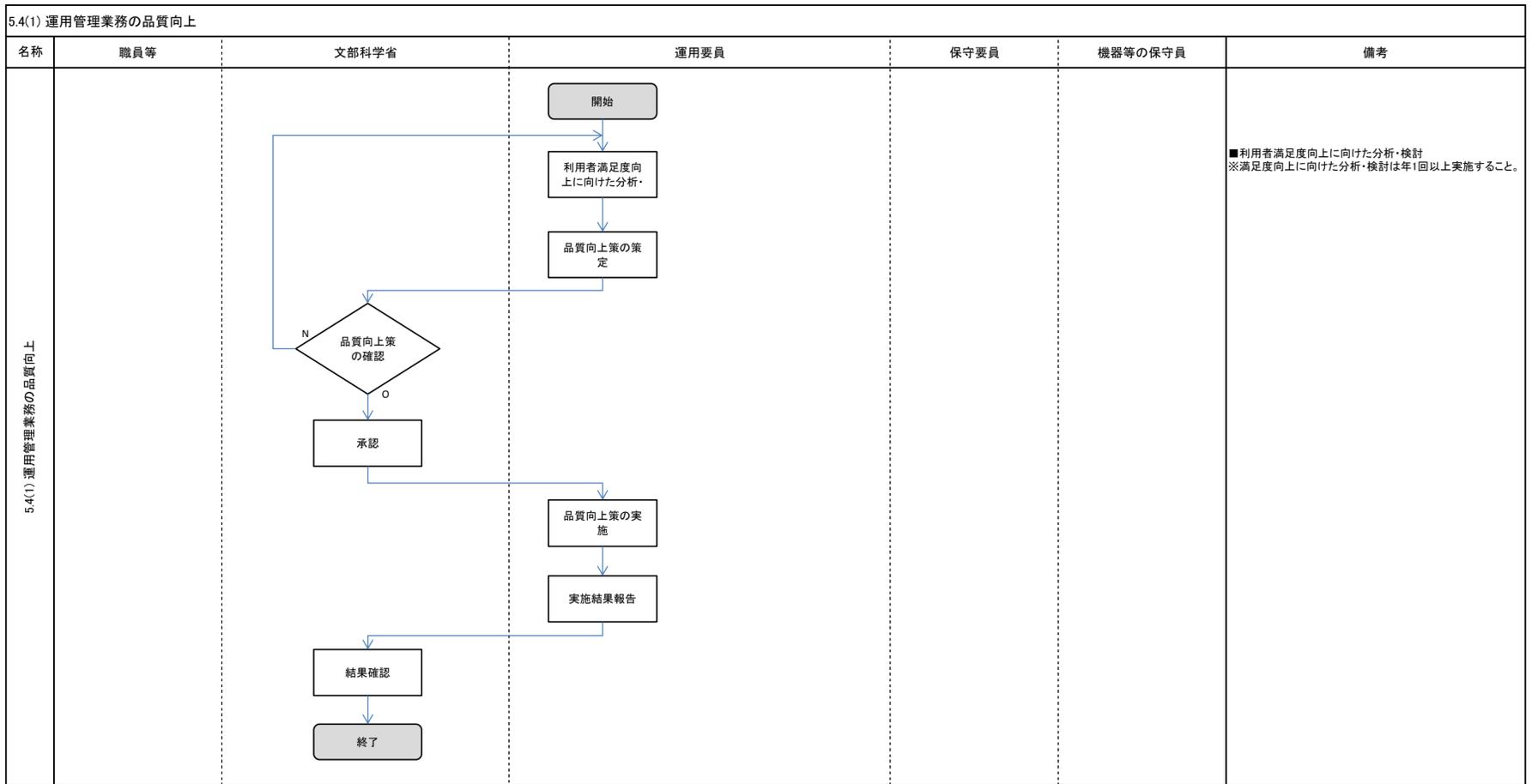




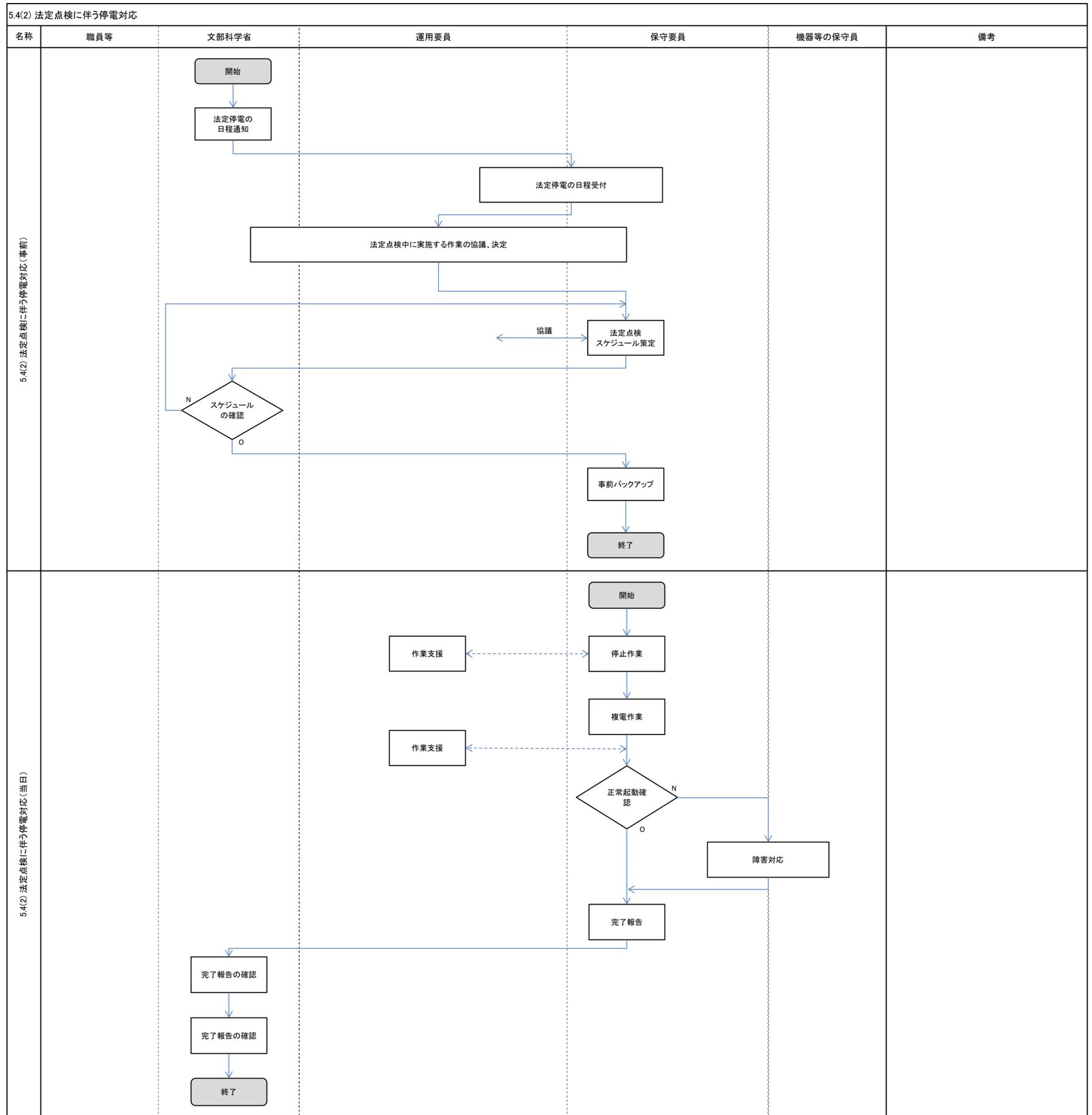


— 定期業務
- - - 非定期業務





— 定期業務
- - - 非定期業務



文部科学省行政情報システムに係る
運用管理業務
提案依頼書

平成 28 年 4 月

文部科学省

目次

1. 目的	1
2. 提案要件	1
2.1 提案要件	1
3. 提案書作成要領等	2
3.1 提案書作成要領	2
3.2 提出部数	2
3.3 提出期限	2
3.4 提出先	2
4. 留意事項等	2
4.1 資料閲覧及び質問	2
4.2 留意事項	3

1. 目的

本提案依頼書は、「実施要項別添 01 文部科学省行政情報システムに係る運用管理業務調達仕様書」(以下、「仕様書」という。)で規定された調達を実施するにあたり、応札者に提案書の作成を依頼することを目的としている。

2. 提案要件

2.1 提案要件

(1) 提案書は、以下の要領で記載すること。

① 業務要件等に関する提案

(ア) 全体要件に関する資料

- ・ 本件の業務目的、業務内容を踏まえ、業務を実施するに当たっての基本方針を具体的に記載すること。

(イ) 業務要件に関する資料

- ・ 仕様書の「3. 作業の実施内容に関する事項」に示す要件及び「調達仕様書別紙 01 要件定義書」に示す要件について、業務の実施方法等を、円滑に遂行するために請負者の実績・経験を踏まえた上で創意工夫し、項目毎に具体的に記載すること。

② 受注要件に関する証明

(ア) 作業要員に関する証明

- ・ 仕様書の「6.2 作業要員に求める資格等の要件」に示す要件を満たしていることを具体的(業務従事者の氏名、ITスキル標準(Ver3.0)の達成度指標、実務経験・実績等)に記載し、証明書の写し等を添付すること。
- ・ 仕様書の「6.1 作業実施体制」に示す請負者の体制における役割を明記した体制図を作成し、運用管理業務における役割及び責任分担表を作成すること。

(イ) 請負者に関する証明

- ・ 仕様書の「9.1.2 公的な資格や認証等の取得」に示す請負者に必要な要件及び「9.1.3 受注実績」に示す請負者の実績に関する要件について具体的に記載し、証明書の写し等を添付すること。

(ウ) 暴力団排除に関する欠格事由の証明

- ・ 「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律に規定する暴力団排除に関する欠格事由の運用要領について」(平成24年7月12日改定)(<http://www5.cao.go.jp/koukyo/boryokudan/boryokudan.html>)のとおり、該当する書類を提出すること。

(2) 提案書は、単なる意思表示ではなく、詳細かつ具体的な実現方法を示していること。

(3) 仕様書は、運用管理業務として求める最低限必要とされる要件を示したものである。従って、仕様書の要件をすべて満たした上で、仕様書に記載されていない事項であっても、運用管理業務を実施するに当たり、必要と思われる事項については提案書に記載すること。

(4) 提案書において記載された内容は、本調達範囲の対象として実施するものとする。

(5) 応札の意思がある場合は、事前に文部科学省行政情報システムに係る資料を閲覧し、構成、運用状態等について十分理解を深め、本作業を確実に履行できることを確認した上で、提案書を作成すること。

(6) 本調達の一部でも下請負する場合は、仕様書の「10. 下請負に関する事項」に示す下請負の内

容を示すこと。

- (7) 会社概要のパンフレットがある場合には、添付すること。
- (8) 「文部科学省行政情報システムに係る評価基準書別添 01 評価項目」（以下、「評価項目」という。）の「提案書記載箇所」欄に対応する提案書の記載箇所を記載すること。

3. 提案書作成要領等

3.1 提案書作成要領

- (1) 提案書の印刷用紙は、原則として A4 判縦長横書きとする。ただし、図表等については A3 判も可とする。添付する説明資料やパンフレット等がある場合にはこの限りではない。
- (2) 提案書本文は日本語で記載し、分かりやすい構成を心がけ、目次及び通しのページ番号を付与すること。なお、必要に応じて用語解説等を添付すること。
- (3) 提案書本文の各章タイトル（見出し）部分に、該当する仕様書の項番を記載すること。
- (4) 応募者の名称、所在地、代表者氏名等を記載すること。また、提案書に対する照会先（連絡担当者名、所属、電話番号、ファクシミリ番号、E-mail アドレス）を記載すること。
- (5) 提案書は、Microsoft Office 2010 及び Adobe Acrobat にて閲覧可能な形式であること。

3.2 提出部数

- (1) 提案書、評価項目の印刷物 8 部（各部ごとにファイルにまとめること）
- (2) 提案書（カタログ等を除く）、評価項目の電子ファイルを格納した記録媒体（CD-ROM 又は DVD-ROM） 1 式

3.3 提出期限

- (1) 平成 28 年 XX 月 XX 日 (X) 17:00 (必着)
- (2) 持参又は郵送とする

3.4 提出先

- (1) 文部科学省大臣官房会計課用度班総括係
〒100-8959 東京都千代田区霞が関 3-2-2
TEL : 03-5253-4111 (内線 3049)
FAX : 03-6734-3637
E-mail : n-system@mext.go.jp

4. 留意事項等

4.1 資料閲覧及び質問

- (1) 文部科学省行政情報システム運用管理業務に係る資料の閲覧については、セキュリティ上の理由から、文部科学省内の指定する場所でのみ閲覧できることとし、複製及び撮影、省外への持ち出しはこれを認めないこととする。
- (2) 文部科学省行政情報システム運用管理業務に係る施設及び設備についても、閲覧できることとし、撮影はこれを認めないこととする。

- (3) 閲覧を希望する場合は、別紙 03「資料閲覧申込書」に必要事項を記載の上、平成 XX 年 XX 月 XX 日 (X) ～XX 月 XX 日 (X) に下記担当者宛に E-mail にて送付すること。先着順にて閲覧日時を決定した後、折り返し、担当者より確定した閲覧日時及び必要事項を連絡する。なお、閲覧に際しては、別紙 02「機密保持誓約書」を閲覧者ごとに記入押印し、全員分を提出すること。また、仕様書の「9.1.2 公的な資格や認証等の取得」に示す請負者に必要な要件の(1)～(3)に関する証明書等（写し可）を提出すること。
- ① 資料閲覧期間 : 平成 XX 年 XX 月 XX 日 (X) ～平成 XX 年 XX 月 XX 日 (X) 10:00～18:00
(①10:00～12:00、②13:30～15:30、③16:00～18:00)
 - ② 閲覧可能人数 : 1 回あたり 3 名程度
 - ③ 閲覧可能時間 : 1 回あたり 2 時間
 - ④ 閲覧可能資料 : システム概説書、説明書、操作マニュアル並びに運用・保守手順書、報告書等
 - ⑤ 担当者 : 文部科学省大臣官房政策課情報システム企画室情報基盤係
 - ⑥ E-mail : n-system@mext. go. jp
- (4) 提案に際して質問事項がある場合は、次の要領により提出すること。なお、質問事項については、本入札説明書を受領したすべての事業者に対し速やかに回答する。
- ① 提出先
別紙 04「質問票」にその内容を記載の上、以下まで送付すること。
担当者：文部科学省大臣官房政策課情報システム企画室情報基盤係
E-mail：n-system@mext. go. jp
 - ② 提出期限
平成 XX 年 XX 月 XX 日 (X) 17:00 厳守

4.2 留意事項

- (1) 提案内容が要求要件を満たしているか否かの判定は、本調達に係る技術審査会において、本提案依頼書で求める提出資料の書面審査により行なう。
- (2) 提案に係る経費は、応札者の負担とする。
- (3) 提出された提案書について、ヒアリングや資料要求を行うことがある。
- (4) 2. 提案要件に従った提案書ではないと文部科学省が判断した場合は、提案書の確認を行わないことがある。また、一旦提出された提案書の差し替えや再提出は、一切認めない。
- (5) 提案の内容が不明確、質問に対して未回答、説明が不十分で技術審査に重大な支障があると本調達に係る技術審査会が判断した場合は、要求要件を満たしていないものとする。
- (6) 要求要件を満たしていないと判断された場合には、不合格となり落札決定の対象から除外する。
- (7) 提案書及び評価項目は、応札者の許可なく公表することはない。
- (8) 提案書及び評価項目は、返却しない。
- (9) 提案書、評価項目及びその複製は、本調達の選定作業以外に応札者に無断で使用しないものとする。

文部科学省行政情報システムに係る
運用管理業務
評価基準書（案）

平成28年4月

文部科学省

目次

1. 事業者選定の概要	1
2. 総合評価の方法	1
3. 評価方法	1
表 1 要件等の評価方法	2
表 2 評価の採点基準と乗数（任意）	2
4. 入札価格の評価方法	2
表 3 入札価格の評価方法	3
5. 本調達の検査等	3

1. 事業者選定の概要

- (1) 本調達の事業者には、平成29年1月4日より正式に稼働を予定している「行政情報システム」にて導入する機器等を利用し、職員等から寄せられる問合せや各種申請への対応を行う運用管理業務を求めるものである。従って、事業者の選定にあたっては、予定価格の制限範囲内の価格をもって有効な入札を行った者のうち、入札価格及び事業者の幅広い能力・ノウハウ等の技術力を総合的に評価して落札者を決定する、総合評価落札方式によって行う。

2. 総合評価の方法

- (1) 入札価格及び技術等の総合評価は、以下の各要件に該当する競争加入者等のうち、「4. 入札価格の評価方法」により得られた入札価格の得点に、「3. 機能等の評価方法」により得られた機能等の各評価項目の得点の合計を加えて得た数値をもって行い、当該数値の最も高い者を落札者とする。
 - ① 予定価格の制限の範囲内の入札価格を提示した競争加入者であること。
 - ② 仕様書で規定する必須とした要求要件（以下、「必須要件」という）をすべて満たしている提案をした入札者であること。
- (2) 技術点に500点、価格点に500点を配分し、総合評価点数の満点を1000点とする。
- (3) 上記数値の最も高い者が二人以上あるときは、直ちに当該者にくじを引かせ、落札者を決定する。また、当該競争加入者等のうち出席しない者又はくじを引かない者があるときは、入札執行事務に関係のない職員がこれに代わってくじを引き落札者を決定する。
- (4) 総合評価のための書類については、「文部科学省行政情報システムに係る運用管理業務提案依頼書」に示す提出資料を入札書とともに提出するものとする。

3. 評価方法

入札に係る要件の評価は、本調達の仕様書、別添01「評価項目」に基づき以下のとおり評価を行う。

- (1) 仕様書及び別添01「評価項目」に記載されていない要件等は基本的に評価の対象としないが、有益と判断できる提案は加点として評価する場合がある。
- (2) 仕様書及び別添01「評価項目」に記載されている要件等であっても、入札に係る要件等が文部科学省としての必要性・重要性に照らして、必要な範囲を超え評価する意味のないものは評価の対象としない。

- (3) 別添01「評価項目」に記載する必須要件に係る要件等については、仕様書に記載する要求要件を満たしているか否かを判定し、これを満たしていない者については不合格となり落札者決定の対象から除外する。
- (4) 別添01「評価項目」で示す必須要件をすべて満たし、更にこれを超える部分については、評価に応じ別添01「評価項目」に示す加点の点数の範囲内で得点を与える。
- (5) 仕様書に記載する要求要件を満たしているか否かの判定及び別添01「評価項目」に基づき付与する得点の判定は、本調達に係る技術審査会等において、提出された総合評価のための書類その他入札説明書で求める提出資料の内容を審査して行う。
- (6) 提出された資料の内容が不明確、質問に対して未回答、説明が不十分等で技術審査に重大な支障があると本調達に係る技術審査会等が判断した場合は、要求要件を満たしていないものとする。
- (7) 技術点の評価の配点は以下のとおりとする。

表1 要件等の評価方法

評価項目		提案書等の評価対象	配点
加点	<ul style="list-style-type: none"> ・ 考え方や方針 ・ 具体的かつ実現性ある方法・手法 ・ 有益となる追加提案等 	スケジュール / 引継ぎ / 教育	50 点
		作業実施体制 / 受注実績	200 点
		運用	250 点
合計			500 点

- (8) 別添01「評価項目」の技術点は、各評価項目に対して評価区分ごとに定められた採点基準に基づき評価し、以下に示す評価ごとの乗数を、当該項目に設定した配点に掛け合わせて算出する。
 なお、配点は、小数点以下第1位まで算出し「調達仕様書」、「要件定義書」ごとに合算し、端数は切り捨てる。

表2 評価の採点基準と乗数（任意）

評価	採点基準	乗数
A	各項目の評価観点を参照のこと。	100%
B	各項目の評価観点を参照のこと。	50%
C	各項目の評価観点を参照のこと。	30%
D	各項目の評価観点を参照のこと。	0%

4. 入札価格の評価方法

入札価格の評価については、以下のとおりとする。

- (1) 入札価格の得点は、入札価格を予定価格で除した得た値を1から減じて得た値に入札価格に対する得点配分を乗じて得た値とする。

表3 入札価格の評価方法

$$\text{価格点} = \text{価格点の配分} \times (1 - \text{入札価格} \div \text{予定価格})$$

5. 本調達の検査等

- (1) 落札者が入札書とともに提出した総合評価のための書類の内容は、仕様書等と同様にすべて納入検査等の対象とする。
- (2) 納入検査終了後、当該納入物を使用している期間中において、落札者が提出した総合評価のための書類について虚偽の記載があることが判明した場合には、落札者に対し損害賠償等を求める場合がある。

項目	項番	評価区分	評価対象			配点	評価	乗数	評価観点	提案書記載箇所
			スケジュール / 引継ぎ / 教育	作業実施体制 / 受注実績	運用					
7 作業の実施に当たっての遵守事項										
7.1 機密保持、資料の取扱い										
	7.1.1	機密情報の定義	(1)	必須			-	-	-	左記項目内の仕様を理解かつ満たしていることを具体的に示していること。
	7.1.2	機密保持の取扱い	(1)	必須			-	-	-	左記項目内の仕様を理解かつ満たしていることを具体的に示していること。
	7.1.3	機密情報の返却	(1)	必須			-	-	-	左記項目内の仕様を理解かつ満たしていることを具体的に示していること。
7.2 遵守する法令等										
	7.2.1	法令等の遵守	(1)	必須			-	-	-	左記項目内の仕様を理解かつ満たしていることを具体的に示していること。
	7.2.2	其他文書、標準への準拠	(1)	必須			-	-	-	左記項目内の仕様を理解かつ満たしていることを具体的に示していること。
8 成果物の取扱いに関する事項										
	8.1	知的財産権の帰属	(1)	必須			-	-	-	左記項目内の仕様を理解かつ満たしていることを具体的に示していること。
	8.2	瑕疵担保責任	(1)	必須			-	-	-	左記項目内の仕様を理解かつ満たしていることを具体的に示していること。
	8.3	検取	(1)	必須			-	-	-	左記項目内の仕様を理解かつ満たしていることを具体的に示していること。
9 入札参加資格に関する事項										
9.1 入札参加要件										
	9.1.1	競争参加要件	(1)	必須			-	-	-	左記項目内の仕様を理解かつ満たしていることを具体的に示していること。
	9.1.2	公的な資格や認証等の取得	(1)	必須			-	-	-	左記項目内の仕様を理解かつ満たしていることを具体的に示していること。
	9.1.3	受注実績	(1)	必須			-	-	-	左記項目内の仕様を理解かつ満たしていることを具体的に示していること。
			(2)	任意		○	40	A	100%	・仕様書に記載されている必須要件に加え、本業務を行う上で特に有用と考えられる受注実績が記載されているか。 ・本業務を実施するにあたって有効と認められる受注実績が本業務における業務内容等と関連づけて具体的に記載されているか。また、当該作業要員のスキルや実績等が文部科学省にもたらす効果について、提案事業者の優位性を踏まえ具体的に記載されているか。
								B	50%	・仕様書に記載されている必須要件に加え、本業務を行う上で有用と考えられる受注実績が記載されているか。 ・本業務を実施するにあたって有効と認められる受注実績が本業務における業務内容等と関連づけて具体的に記載されているか。また、当該作業要員のスキルや実績等が文部科学省にもたらす効果について、提案事業者の優位性を踏まえ具体的に記載されているか。
								C	30%	・本業務を実施するにあたって有効と認められる受注実績が本業務における業務内容等と関連づけて具体的に記載されているか。また、当該作業要員のスキルや実績等が文部科学省にもたらす効果について、提案事業者の優位性を踏まえ具体的に記載されているか。
								D	0%	・本業務を実施するにあたって有効と認められる受注実績がない、もしくは本業務における業務内容等と関連づけて具体的に記載できていない(できていると認められない)。
	9.1.4	複数事業者による共同提案	(1)	必須			-	-	-	左記項目内の仕様を理解かつ満たしていることを具体的に示していること。
	9.1.5	入札制限	(1)	必須			-	-	-	左記項目内の仕様を理解かつ満たしていることを具体的に示していること。
10 下請負に関する事項										
	10.1	下請負の制限及び下請負を認める場合の条件	-	-			-	-	-	-
	10.2	承認手続	-	-			-	-	-	-
	10.3	下請負先の契約違反等	-	-			-	-	-	-
11 満たすべき要件に関する事項										
12 附属文書										
	12.1	要件定義書	-	-			-	-	-	-
	12.2	要件定義書別添資料	-	-			-	-	-	-
	12.3	用語集	-	-			-	-	-	-
13 問い合わせ先										

項目	項番	評価区分	評価対象			配点	評価	乗数	評価観点	提案書記載箇所	
			スケジュール/ 引継ぎ/教育	作業実施体制/ 受注実績	運用						
5.3 職員向けマニュアルの追加・修正案の提示	(2)	任意①			○	30	B	50%	・運用管理業務の効率化や生じうるリスク・課題への効果的な対応策が具体的に記載されているか。 ・本要件の実現方法や根拠(妥当性の説明、過去の実績等)について、本業務と関連づけて有効な提案がなされているか。また、提案内容が文部科学省にもたらす効果について、提案事業者の優位性を踏まえ具体的に記載されているか。		
							C	30%	・本要件の実現方法や根拠(妥当性の説明、過去の実績等)について、本業務と関連づけて有効な提案がなされているか。また、提案内容が文部科学省にもたらす効果について、提案事業者の優位性を踏まえ具体的に記載されているか。		
							D	0%	・本要件の実現方法や根拠(妥当性の説明、過去の実績等)について、本業務と関連づけて有効な提案がなされていない(なされていると認められない)。		
	(1)	必須				-	-	-	左記項目内の仕様を理解かつ満たしていることを具体的に示していること。		
	5.3.4 職員向けマニュアルの追加・修正案の提示	(2)	任意①			○	10	A	100%		・仕様に記載された内容以外に有益と判断できる追加提案があるか。 ・運用管理業務の効率化や生じうるリスク・課題への効果的な対応策が具体的に記載されているか。 ・本要件の実現方法や根拠(妥当性の説明、過去の実績等)について、本業務と関連づけて有効な提案がなされているか。また、提案内容が文部科学省にもたらす効果について、提案事業者の優位性を踏まえ具体的に記載されているか。
								B	50%		・運用管理業務の効率化や生じうるリスク・課題への効果的な対応策が具体的に記載されているか。 ・本要件の実現方法や根拠(妥当性の説明、過去の実績等)について、本業務と関連づけて有効な提案がなされているか。また、提案内容が文部科学省にもたらす効果について、提案事業者の優位性を踏まえ具体的に記載されているか。
								C	30%		・本要件の実現方法や根拠(妥当性の説明、過去の実績等)について、本業務と関連づけて有効な提案がなされているか。また、提案内容が文部科学省にもたらす効果について、提案事業者の優位性を踏まえ具体的に記載されているか。
								D	0%		・本要件の実現方法や根拠(妥当性の説明、過去の実績等)について、本業務と関連づけて有効な提案がなされていない(なされていると認められない)。
	5.3.5 運用管理業務稼働状況等の管理	(1)	必須				-	-	-		左記項目内の仕様を理解かつ満たしていることを具体的に示していること。
	5.4 業務支援	(2)	任意①			○	10	A	100%		・仕様に記載された内容以外に有益と判断できる追加提案があるか。 ・運用管理業務の効率化や生じうるリスク・課題への効果的な対応策が具体的に記載されているか。 ・本要件の実現方法や根拠(妥当性の説明、過去の実績等)について、本業務と関連づけて有効な提案がなされているか。また、提案内容が文部科学省にもたらす効果について、提案事業者の優位性を踏まえ具体的に記載されているか。
								B	50%		・運用管理業務の効率化や生じうるリスク・課題への効果的な対応策が具体的に記載されているか。 ・本要件の実現方法や根拠(妥当性の説明、過去の実績等)について、本業務と関連づけて有効な提案がなされているか。また、提案内容が文部科学省にもたらす効果について、提案事業者の優位性を踏まえ具体的に記載されているか。
								C	30%		・本要件の実現方法や根拠(妥当性の説明、過去の実績等)について、本業務と関連づけて有効な提案がなされているか。また、提案内容が文部科学省にもたらす効果について、提案事業者の優位性を踏まえ具体的に記載されているか。
D								0%	・本要件の実現方法や根拠(妥当性の説明、過去の実績等)について、本業務と関連づけて有効な提案がなされていない(なされていると認められない)。		
(1)	必須				-	-	-	左記項目内の仕様を理解かつ満たしていることを具体的に示していること。			
5.5 運用実績の評価と改善	(2)	任意①			○	20	A	100%	・仕様に記載された内容以外に有益と判断できる追加提案があるか。 ・運用管理業務の効率化や生じうるリスク・課題への効果的な対応策が具体的に記載されているか。 ・本要件の実現方法や根拠(妥当性の説明、過去の実績等)について、本業務と関連づけて有効な提案がなされているか。また、提案内容が文部科学省にもたらす効果について、提案事業者の優位性を踏まえ具体的に記載されているか。		
							B	50%	・運用管理業務の効率化や生じうるリスク・課題への効果的な対応策が具体的に記載されているか。 ・本要件の実現方法や根拠(妥当性の説明、過去の実績等)について、本業務と関連づけて有効な提案がなされているか。また、提案内容が文部科学省にもたらす効果について、提案事業者の優位性を踏まえ具体的に記載されているか。		
							C	30%	・本要件の実現方法や根拠(妥当性の説明、過去の実績等)について、本業務と関連づけて有効な提案がなされているか。また、提案内容が文部科学省にもたらす効果について、提案事業者の優位性を踏まえ具体的に記載されているか。		
							D	0%	・本要件の実現方法や根拠(妥当性の説明、過去の実績等)について、本業務と関連づけて有効な提案がなされていない(なされていると認められない)。		
5.5.1 サービスレベル(共通要件)	(1)	必須				-	-	-	左記項目内の仕様を理解かつ満たしていることを具体的に示していること。		
5.5.1 サービスレベル(共通要件)	(2)	任意①			○	30	A	100%	・仕様に記載された内容以外に有益と判断できる追加提案があるか。 ・運用管理業務の効率化や生じうるリスク・課題への効果的な対応策が具体的に記載されているか。 ・本要件の実現方法や根拠(妥当性の説明、過去の実績等)について、本業務と関連づけて有効な提案がなされているか。また、提案内容が文部科学省にもたらす効果について、提案事業者の優位性を踏まえ具体的に記載されているか。		
							B	50%	・運用管理業務の効率化や生じうるリスク・課題への効果的な対応策が具体的に記載されているか。 ・本要件の実現方法や根拠(妥当性の説明、過去の実績等)について、本業務と関連づけて有効な提案がなされているか。また、提案内容が文部科学省にもたらす効果について、提案事業者の優位性を踏まえ具体的に記載されているか。		
							C	30%	・本要件の実現方法や根拠(妥当性の説明、過去の実績等)について、本業務と関連づけて有効な提案がなされているか。また、提案内容が文部科学省にもたらす効果について、提案事業者の優位性を踏まえ具体的に記載されているか。		
							D	0%	・本要件の実現方法や根拠(妥当性の説明、過去の実績等)について、本業務と関連づけて有効な提案がなされていない(なされていると認められない)。		
5.5.2 目標保証型サービスレベル	(1)	必須				-	-	-	左記項目内の仕様を理解かつ満たしていることを具体的に示していること。		
5.5.3 努力目標型サービスレベル	-	-				-	-	-	-		

平成 28 年 月 日

機密保持誓約書

文部科学省大臣官房政策課情報システム企画室 宛

資料閲覧者

会社名

氏 名

印

私は、「文部科学省行政情報システムに係る運用管理業務」の調達にかかる閲覧を行うにあたり、下記の事項を厳守することを誓約します。

記

- 一、 閲覧にて知り得た個人情報、各システム内に保存されている情報、成果物等に関する情報及びすべての情報について、これを第三者に開示、漏洩又は公表しないものとする。また、他の目的のために利用しないものとする。
- 一、 資料閲覧にて文部科学省が提供した資料及び電子データについては、複製禁止とする。
- 一、 施設及び設備閲覧については、撮影禁止とする。
- 一、 守秘義務は、本業務に係る調達の期間中及び終了後に関わらず、適用されるものとする。

以 上

平成 28 年 月 日

文部科学省行政情報システムに係る
運用管理業務
資料閲覧申込書

会社名		
部署名		
担当者名		
電話番号		
E-mail アドレス		
閲覧希望日時	第一希望	第二希望
閲覧者人数		
閲覧者氏名		

別紙04 質問票

質問者

株式会社〇〇〇〇〇

No.	調達仕様書又は 要件定義書 項番	ページ	質問内容	質問の理由	回答日	回答
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						