

インターネット適性診断システム（ナスバネット）の運用管理及び保守に係る実施要項
（案）

目次

| | |
|---|--------|
| 1 趣旨 | - 1 - |
| 2 インターネット適性診断システム（ナスバネット）の運用管理及び保守の詳細な内容及びその実施に当たり確保されるべき質に関する事項 | - 1 - |
| 3 実施期間に関する事項 | - 6 - |
| 4 入札参加資格に関する事項 | - 7 - |
| 5 入札に参加する者の募集に関する事項 | - 7 - |
| 6 インターネット適性診断システム（ナスバネット）の運用管理及び保守を実施する者を決定するための評価の基準その他本業務を実施する者の決定に関する事項 | - 8 - |
| 7 インターネット適性診断システム（ナスバネット）の運用管理及び保守に関する情報の開示に関する事項 | - 9 - |
| 8 インターネット適性診断システム（ナスバネット）の運用管理及び保守の請負業者に使用させることができる当機構の施設・設備等に関する事項 | - 10 - |
| 9 インターネット適性診断システム（ナスバネット）の運用管理及び保守請負者が、NASVA に対して報告すべき事項、秘密を適正に取り扱うために必要な措置その他の本業務の適正かつ確実な実施の確保のために本業務請負者が講じるべき措置に関する事項 | - 10 - |
| 10 インターネット適性診断システム（ナスバネット）の運用管理及び保守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 | - 14 - |
| 11 インターネット適性診断システム（ナスバネット）の運用管理及び保守に係る法第7条第8項に規定する評価に関する事項 | - 15 - |
| 12 その他業務の実施に関し必要な事項 | - 15 - |

別紙1 インターネット適性診断システム（ナスバネット）の業務フロー

別紙2 インターネット適性診断システム（ナスバネット）のヘルプデスクに関する満足度調査

別紙3 従来の実施状況に関する情報の開示

別紙4 守秘義務に関する誓約書

別紙5 インターネット適性診断システム（ナスバネット）の運用管理及び保守運用フロー

別紙6 独立行政法人自動車事故対策機構組織構成

別添 インターネット適性診断システム（ナスバネット）の運用管理及び保守調達仕様書

1 趣旨

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

上記を踏まえ、独立行政法人自動車事故対策機構（以下「NASVA」という。）は「公共サービス改革基本方針」（平成 28 年 6 月 28 日閣議決定）別表において民間競争入札の対象として選定された「インターネット適性診断システム（ナスバネット）の運用管理及び保守」について、公共サービス改革基本方針に従って、民間競争入札実施要項を定めるものとする。

2 インターネット適性診断システム（ナスバネット）の運用管理及び保守の詳細な内容及びその実施に当たり確保されるべき質に関する事項

(1) インターネット適性診断システム（ナスバネット）の運用管理及び保守の業務概要

ア インターネット適性診断システム（ナスバネット）の概要

(ア) インターネット適性診断システム（ナスバネット）の経緯

NASVA は、自動車事故防止業務の一環として、バス、ハイヤー、タクシー、トラックなどの自動車運送事業で使用する自動車の運転者に対する運転者適性診断業務（以下「適性診断」という。）を実施している。NASVA は、この適性診断のサービスを利用者のニーズに即したものとするとともにコスト削減を可能とするため、平成 19 年度に新適性診断システム（以下「ナスバネット」という。）の構築に着手した。平成 19 年度のナスバネットの開発は、「適性診断の 24 時間 365 日受診可能化によるサービス向上」及び「マンネリ化を指摘されている適性診断に係る新診断項目の追加及び変更」を目的とした機能を実装した。前年度に引き続き、平成 20 年度のナスバネットの開発は、「支所における適性診断業務の効率化」、「受診予約管理の総合的かつ効率的な実施」、「診断票印刷等の外部委託による効率的実施」及び「定期診断の受診頻度の増加」を目的とした機能を実装し、現在に至る。

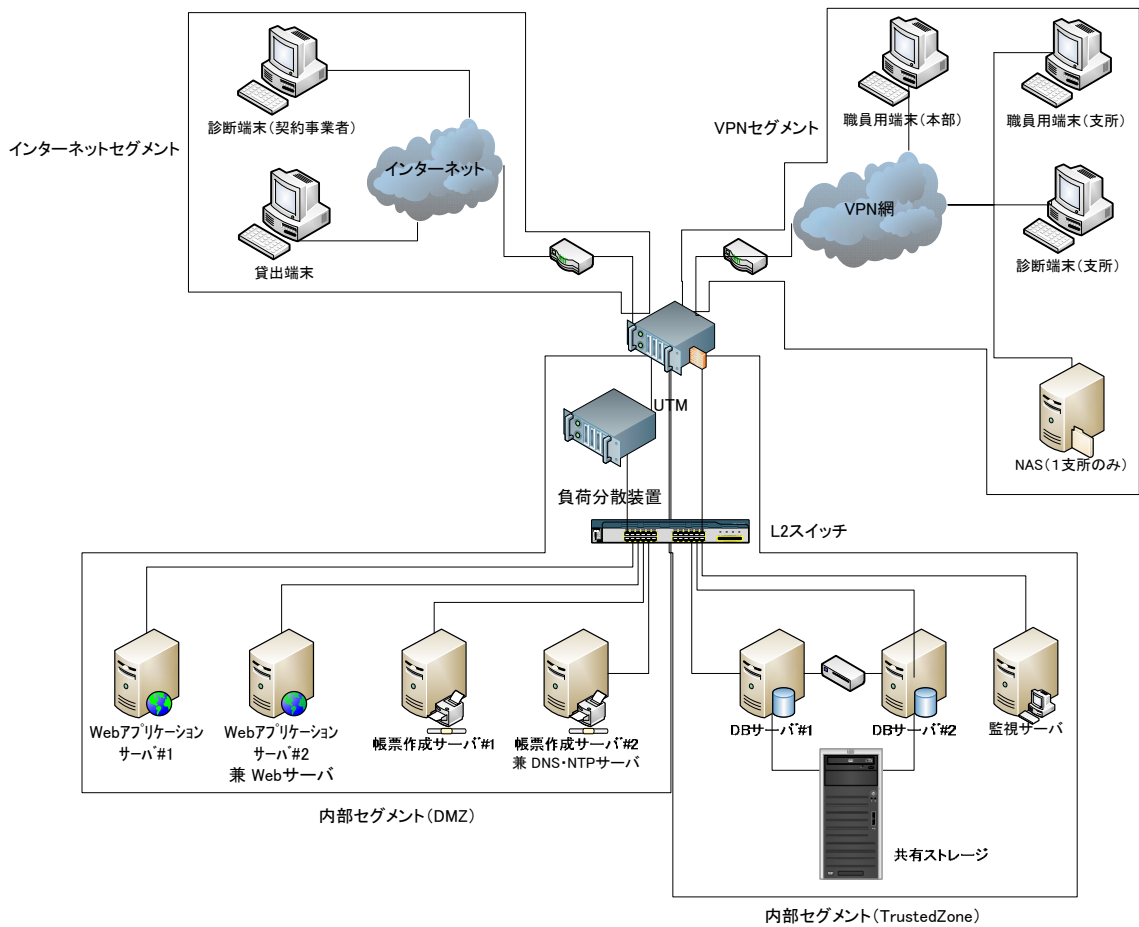
(イ) インターネット適性診断システム（ナスバネット）の規模

平成 27 年度は、年間約 46 万件のオンライン利用によるインターネット適性診断を実施した。本システムでは、年間約 50 万件、1 日約 2,000 件の診断を行えることを想定し、その機器の構成は以下のとおりである。

| | |
|---|---------|
| ・受診者用診断端末 | 6,230 台 |
| ・職員用管理端末 | 652 台 |
| ・UTM (Unified Threat Management : 統合脅威管理) | 1 台 |

- ・ 負荷分散装置 1 台
- ・ L2 スイッチ 1 個
- ・ Web アプリケーションサーバ 2 台
- ・ 帳票作成サーバ 2 台
- ・ DB サーバ (Data Base) 2 台
- ・ 監視サーバ 1 台
- ・ NAS (Network Attached Storage) 1 台

(ウ) インターネット適性診断システム (ナスバネット) の構成



システム構成図

システムの各構成要素

| 構成要素名 | 役割 |
|----------|---|
| 受診者用診断端末 | 受診者が各種診断を行うために使用する。インターネットの診断端末 (契約事業者)、貸出端末、インターネット VPN (Virtual Private Network) 網の診断端末 (支所) がある。 |

| | |
|--|---|
| 職員用管理端末 | NASVA 職員が受診データ管理、マスタメンテナンス及び各種業務帳票を印刷するために使用する。職員用端末（本部）と職員用端末（支所）がある。 |
| UTM (Unified Threat Management: 統合脅威管理) | インターネットからの不正アクセス等を遮断し、データセンター内の情報資産を保護するとともに、万一 DMZ (DeMilitarized Zone) のサーバが乗っ取られた場合に、情報資産を格納する DB (Data Base) サーバを保護する。さらに、ファイウォールでは防御できない不正アクセスや攻撃用パケットを遮断する。 |
| 負荷分散装置 | 複数台設置される Web アプリケーションサーバ及び帳票作成サーバの負荷を分散する。 |
| L2 スイッチ | DMZ (DeMilitarized Zone) ゾーン及び TrustedZone 内のサーバを収容し、負荷分散装置及び UTM (Unified Threat Management) と接続する。また、DB (Data Base) サーバが Oracle RAC (Real Application Cluster) を構成するため、ノード間のハートビートを送受信するために 2 台の DB (Data Base) サーバ間を接続する。 |
| Web アプリケーションサーバ | 受診者用診断端末からの各種診断に係るリクエスト及び職員用管理端末からの受診データ管理、マスタメンテナンスに係るリクエストを処理する。 また、2 台のうち 1 台は Web サーバを兼ね、データセンター内のサーバ及び支所の受診者用診断端末に WindowsOS のパッチを配布するとともに受診者用診断端末及び職員用管理端末に対してナスバネットプログラムのバージョンアップ用モジュールを配布する。 |
| 帳票作成サーバ | 受診者用診断端末からの診断票の作成及び職員用管理端末からの各種業務帳票の作成のリクエストを受けて帳票を作成する。 また、2 台のうち 1 台は DNS (Domain Name System) ・NTP (Network Time Protocol) サーバを兼ね、データセンターサーバへ名前解決及び時刻情報提供のサービスを提供するとともに、Web アプリケーションサーバからのメール送信要求に基づきメールを送信する。また、ウィルスチェックソフトのマネージャソフトを導入し、データセンター内のサーバ、支所の受診者用診断端末及び職員用管理端末にウィルス定義ファイルを配信する。 |
| DB サーバ (Data Base) | NASVA の情報資産を格納し、Web アプリケーションサーバ及び帳票作成サーバからのリクエストに基づきデータの読み出し、作成、更新を行う。 |
| 監視サーバ | データセンター内のサーバの稼働状況を監視する。 |
| NAS (Network Attached Storage) | Oracle データベースのバックアップデータを保存する。また、各サーバのバックアップデータも併せて保管する。 |

(エ) インターネット適性診断システム（ナスバネット）の事業について

国土交通省は、運転者に対する指導監督を行うことを運送事業者の義務としたうえで、指導監督の内容等に関する指針を、旅客自動車運送事業者、貨物自動車運送事業者に向けて告示しています。NASVA では、7 種類の適性診断を行っており、このうち国土交通省令により義務付けられた4種類の適性診断について、国土交通大臣の認定を受け、全国 50 支所において実施している。なお、各支所において実施している1日の適性診断業務の流れは、別紙1「インターネット適性診断システム（ナスバネット）の業務フロー」のとおりである。

イ 対象業務の内容

(ア) 資源管理

資源管理は、システムのセキュリティ保全を念頭に、ハードウェア管理、ソフトウェア管理、データ管理、ネットワーク資源管理、施設・設備管理、稼働状況報告、アプリケーションソフトウェアの管理等を行う。

(イ) 障害管理（対応）

障害の監視、障害原因の究明、回復処理、障害記録・再発防止を行う。

(ウ) セキュリティ侵害管理（対応）

セキュリティ侵害の監視、セキュリティ侵害原因の究明、回復処理、障害記録・再発防止を行う。

(エ) 性能管理

性能評価の実施、キャパシティ管理を行う。

(オ) ヘルプデスク

システム関連の質問、不具合事項の連絡に対して、電話対応等の業務を実施すること。

ウ 請負業務の引継ぎ

(ア) 現行請負者からの引継ぎ

NASVA は、当該引継ぎが円滑に実施されるよう、現行請負者及び請負者に対して必要な措置を講ずるとともに、引継ぎが完了したことを確認する。

本業務を新たに実施することとなった請負者は、本業務の開始日までに、業務内容を明らかにした書類等により、現行請負者から業務の引継ぎを受けるものとする。なお、その際の事務引継ぎに必要な経費は、現行請負者の負担となる。

(イ) 請負期間満了の際、業者変更が生じた場合の引継ぎ

NASVA は、当該引継ぎが円滑に実施されるよう、請負者及び次回請負者に対して必要な措置を講ずるとともに、引継ぎが完了したことを確認する。本業務の終了に伴い請負者が変更となる場合には、請負者は、当該業務の

開始日までに、業務内容を明らかにした書類等により、次回請負者に対し、引継ぎを行うものとする。なお、その際の事務引継ぎに必要となる経費は、請負者の負担となる。

(2) 確保されるべき対象業務の質

ア 対象業務

(ア) 業務内容

「インターネット適性診断システム（ナスバネット）の運用管理及び保守調達仕様書」に示す運用業務を適切に実施すること。

(イ) 稼働率

稼働率は99.9%以上とし、以下の計算式により算出する。

稼働率(%) = 平均故障間隔 ÷ (平均故障間隔 + 平均修理時間) × 100
ここで、平均故障間隔とは稼働時間の合計時間 ÷ 故障回数の値、平均修理時間とは、停止時間の合計 ÷ 故障回数の値のことである。なお、計画停電及び定期保守メンテナンスの時間は停止時間には含まれない。

(ウ) ヘルプデスク利用者アンケート調査結果

年に1回の割合でヘルプデスク利用者に対して、次の項目の満足度についてアンケートを実施し、その結果の基準スコア（75点以上）を維持すること。

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

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

様式は、別紙2「インターネット適性診断システム（ナスバネット）のヘルプデスクに関する満足度調査」のとおりである。

(エ) セキュリティ上の重大障害件数

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漏洩の件数は0件であること。

(オ) インターネット適性診断システム（ナスバネット）システム運用上の重大障害件数

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

(カ) ウィルス情報の把握

本システムが、コンピュータウィルス等に感染し、又はその恐れがあると認められた場合、直ちにNASVA職員にその旨を通報する（ウィルスの種類を特定できる場合は、その種類及び考えられる危険性等を含む。）とともに、30分以内に緊急対処案を提案すること。

(キ) ウィルス定義ファイルの更新

ウィルス対策ソフトウェアのウィルス定義ファイルについて、ベンダーからの緊急リリースがあった場合は、3時間以内に適用されるように設

定すること。

イ 創意工夫の発揮可能性

業務を実施するにあたっては、以下の視点から民間事業者の創意工夫を発揮し、公共サービスの質の向上に努めるものとする。

(ア) 業務の実施方針に関する提案

民間事業者は、業務実施の具体的な方法、業務の質の確保の方法等について、業務全般に係る質の向上の観点から取り組むべき事項等の提案を行うこととする。

(イ) 業務に関する技術提案

民間事業者は、業務の特性に応じて、業務毎に設定する留意点を踏まえた技術提案を行うこととする。

ウ 契約の形態及び支払

(ア) 契約の形態は、業務請負契約とする。

(イ) NASVA 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、「インターネット適性診断システム（ナスバネット）の運用管理及び保守調達仕様書」に定めた内容に基づく監督・検査を実施するなどして適正に実施されていることを確認した上で、適正な支払請求書を受領した日から 30 日以内に、毎月、契約金額を支払うものとする。確認の結果、確保されるべき対象業務の質が達成されていないと認められる場合、又は達成できないおそれがある場合、NASVA は、確保されるべき対象業務の質の達成に必要な限りで、請負者に対して本業務の実施方法の改善を行うよう指示することができる。請負者は、当該指示を受けて業務の実施方法を改善し、業務改善報告書を速やかに NASVA に提出するものとする。業務改善報告の提出から 3 か月の範囲で、業務改善報告書の内容が、確保されるべき対象業務の質が達成可能なものであると認められるまで、NASVA は、請負費の支払を行わないことができる。なお、請負費は、本件業務開始以降のサービス提供に対して支払われるものであり、請負者が行う準備行為等に対して、請負者に発生した費用は、請負者の負担とする。

エ 法令変更による増加費用及び損害の負担

法令の変更により民間事業者に生じた合理的な増加費用及び損害は、以下の(ア)から(ウ)までのいずれかに該当する場合には、NASVA が負担し、それ以外の法令変更については民間事業者が負担する。

(ア) 本件事業に典型的に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)、(イ)の他、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（税率の変更を含む。）

3 実施期間に関する事項

業務請負契約の契約期間は、平成 29 年 4 月 1 日から平成 34 年 3 月 31 日まで

とする。引継ぎについては、現行請負者との契約期間内に行い、期間は一ヶ月とする。また、少なくとも契約期間満了一ヶ月以上前から始めること。

4 入札参加資格に関する事項

- (1) 法第 15 条において準用する法第 10 条各号（第 11 号を除く。）に該当する者でないこと。
- (2) 独立行政法人自動車事故対策機構契約事務細則第 2 3 条の規定に該当しない者であること。
- (3) 平成 28・29・30 年度資格審査結果通知書（全省庁統一資格）（以下「資格審査結果通知書」という。）において、「役務の提供等」で A 又は B の等級に格付けされた者であること。
- (4) 法人税並びに消費税及び地方消費税の滞納がないこと。
- (5) 労働保険、厚生年金保険等の適用を受けている場合、保険料等の滞納がないこと。
- (6) 国土交通省から指名停止を受けている期間中でないこと。
- (7) 会社更生法（平成 14 年法律第 154 号）に基づき、更生手続開始の申立がないこと。
- (8) 調査研究や各工程の調達仕様書の作成に直接関与した事業者及びその関連事業者（「財務諸表等の用語、様式及び作成方法に関する規則」（昭和 38 年大蔵省令第 59 号）第 8 条に規定する親会社及び子会社、同一の親会社をもつ会社並びに委託先事業者等の緊密な利害関係を有する事業者をいう。）でないこと。
- (9) 調達計画書及び調達仕様書の妥当性確認並びに入札事業者の審査に関する業務を行う CIO 補佐官及びその支援スタッフ等の属する又は過去 2 年間に属していた事業者でないこと。または、CIO 補佐官等がその職を辞職した後に所属する事業者の所属部門（辞職後の期間が 2 年に満たない場合に限る。）でないこと。
- (10) 単独で対象業務を行えない場合は、又は、単独で実施するより業務上の優位性があると判断する場合は、適正に業務を実施できる入札参加グループを結成し、入札に参加することができる。その場合、入札書類提出時までに入札参加グループを結成し、入札参加資格の全てを満たす者の中から代表者を定め、他の者は構成員として参加するものとする。また、入札参加グループの構成員は、上記(1)から(9)までの資格を満たす必要があり、他の入札参加グループの構成員となり、又は、単独で参加することはできない。なお、入札参加グループの代表者及び構成員は、入札参加グループの結成に関する協定書（又はこれに類する書類）を作成し、提出すること。
- (11) 本業務に従事する部門が、JIS Q 27001:2006 (ISO/IEC 27001:2005) を認証基準とする ISMS (Information Security Management System) 適合性評価制度に基づく認証を取得し、又は JIS Q 15001:2006 (個人情報保護マネジメントシステム-要求事項) に適合したマネジメントシステムを有することについて、第三者認証を取得していること。

5 入札に参加する者の募集に関する事項

(1) スケジュール

| | |
|-----------------|----------------|
| 入札公示：官報公示 | 平成 28 年 9 月下旬頃 |
| 入札説明会 | 10 月上旬頃 |
| 質問受付期限 | 11 月上旬頃 |
| 資料閲覧期限 | 11 月上旬頃 |
| 入札書提出期限 | 12 月中旬頃 |
| 入札、開札及び落札予定者の決定 | 12 月中旬頃 |
| 契約締結 | 12 月下旬頃 |

(2) 入札書類

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

ア 質問の受付

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

イ 入札書

入札金額（契約期間内の全ての本業務に対する報酬の総額から消費税相当額を減じた金額）を記載した書類

ウ 競争参加資格審査結果通知書の写し

平成 28・29・30 年度資格審査結果通知書（全省庁統一資格）（以下「資格審査結果通知書」という。）において、「役務の提供等」で A 又は B の等級に格付けされていること。

エ 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（書類は、落札予定者となった者のみ提出すること。）

オ 法人税並びに消費税及び地方消費税の納税証明書（直近のもの）

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

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

ク 指名停止等に関する申出書

各府省庁から指名停止を受けていないことを確認する書類

ケ 誓約書

本請負を完了できることを証明する書類

6 インターネット適性診断システム（ナスバネット）の運用管理及

び保守を実施する者を決定するための評価の基準その他本業務を実施する者の決定に関する事項

以下に本業務を実施する者の決定に関する事項を示す。

(1) 評価方法

本業務を実施する者の決定は、最低価格落札方式によるものとする。

(2) 落札者の決定

ア 会計規程35条の規定に基づき作成された予定価格の制限の範囲内の入札金額を提示した入札者のうち、最低価格をもって有効な入札を行った者を落札者とする。

イ 落札者となるべき者の入札価格によっては、その者により当該契約の内容に適合した履行が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り、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ときがある。

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

エ NASVA は、落札者を決定したときに入札者にその氏名（法人の場合はその名称）及び金額を口頭で通知する。ただし、上記イにより落札者を決定する場合には別に書面で通知する。

(3) 落札決定の取消し

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

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

イ 入札書の内訳金額と合計金額が符合しない場合

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

(4) 落札者が決定しなかった場合の措置

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

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

7 インターネット適性診断システム（ナスバネット）の運用管理及

び保守に関する情報の開示に関する事項

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

- (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

8 インターネット適性診断システム（ナスバネット）の運用管理及び保守の請負業者に使用させることができる当機構の施設・設備等に関する事項

(1) 施設等の使用

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

ア 業務に必要な電気設備

イ その他、NASVA 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 NASVA と協議した上で、NASVA の業務に支障を来さない範囲内において、施設内に運用管理業務の実施に必要な設備等を持ち込むことができる。

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

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

9 インターネット適性診断システム（ナスバネット）の運用管理及び保守請負者が、NASVA に対して報告すべき事項、秘密を適正に取り扱うために必要な措置その他の本業務の適正かつ確実な実施の確保のために本業務請負者が講じるべき措置に関する事項

- (1) 本業務請負者が NASVA に報告すべき事項、NASVA の指示により講じるべき措置

ア 報告等

- (ア) 請負者は、仕様書に規定する業務を実施したときは、当該仕様書に基づく各種報告書を NASVA に提出しなければならない。
- (イ) 請負者は、請負業務を実施したとき、又は完了に影響を及ぼす重要な事項の変更が生じたときは、直ちに NASVA に報告するものとし、NASVA と請負者が協議するものとする。
- (ウ) 請負者は、契約期間中において、(イ)以外であっても、必要に応じて NASVA から報告を求められた場合は、すみやかに報告を行うものとする。

イ 調査

- (ア) NASVA は、請負業務の適正かつ確実な実施を確保するために必要であると認めるときは、法第 26 条第 1 項に基づき、請負者に対し必要な報告を求め、又は NASVA の職員が事務所に立ち入り、当該業務の実施の状況若しくは記録、帳簿書類その他の物件を検査し、又は関係者に質問することができる。
- (イ) 立入検査をする NASVA の職員は、検査等を行う際には、当該検査が法第 26 条第 1 項に基づくものであることを請負者に明示するとともに、その身分を示す証明書を携帯し、関係者に提示するものとする。

ウ 指示

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

(2) 秘密を適正に取り扱うために必要な措置

- ア 請負者は、本業務の実施に際して知り得た NASVA の情報等（公知の事実等を除く）を、第三者に漏らし、盗用し、又は請負業務以外の目的のために利用してはならない。これらの者が秘密を漏らし、又は盗用した場合は、法第 54 条により罰則の適用がある。
- イ 請負者は、本業務の実施に際して得られた情報処理に関する利用技術（アイデア又はノウハウ）については、請負者からの文書による申出を NASVA が認めた場合に限り、第三者へ開示できるものとする。
- ウ 請負者は、NASVA から提供された個人情報及び業務上知り得た個人情報について、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）に基づき、適切な管理を行わなくてはならない。また、当該個人情報については、本業務以外の目的のために利用してはならない。
- エ 請負者は、NASVA の情報セキュリティに関する規程等に基づき、個人情報等を取り扱う場合は、①情報の複製等の制限、②情報の漏えい等の事案の発生時における対応、③請負業務終了時の情報の消去・廃棄（復元不可能とすること。）及び返却、④内部管理体制の確立、⑤情報セキュリティの運用状況の検査に応じる義務、⑥請負者の事業責任者及び請負業務に従事する者全てに対しての守秘義務及び情報セキュリティ要求事項の遵守に関して、別紙 4「守秘義務に関する誓約書」への署名を遵守しなければならない。
- オ アからエまでのほか、NASVA は、請負者に対し、本業務の適正かつ確実な実施に必要な限りで、秘密を適正に取り扱うために必要な措置を採るべきことを指示することができる。

(3) 契約に基づき請負者が講じるべき措置

ア 請負業務開始

請負者は、本業務の開始日から確実に業務を開始すること。

イ 権利の譲渡

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

ウ 権利義務の帰属等

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

エ 瑕疵担保責任

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

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

オ 再委託

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

(イ) 請負者は、本業務の実施に当たり、その一部について再委託を行う場合には、原則として、あらかじめ再委託先に委託する業務の範囲、再委託を行うことの合理性及び必要性、再委託先の履行能力並びに報告徴収、個人情報の管理その他運営管理の方法（以下「再委託先等」という。）について記載した書面を NASVA に提出し、承諾を得なければならない。

(ウ) 請負者は、契約締結後やむを得ない事情により再委託を行う場合には、再委託先等を明らかにした上で、NASVA の承認を受けなければならない。

(エ) 請負者は、(イ) 又は (ウ) により再委託を行う場合には、請負者が NASVA に対して負う義務を適切に履行するため、再委託先の事業者に対し前項「(2) 秘密を適正に取り扱うために必要な措置」及び本項「(3) 契約に基づき請負者が講じるべき措置」に規定する事項その他の事項について、必要な措置を講じさせるとともに、再委託先から必要な報告を聴取することとする。

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

カ 契約内容の変更

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

キ 機器更新等の際における民間事業者への措置

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

- (ア) ハードウェアの更新、撤去又は新設、サポート期限が切れるソフトウェアの更新等に伴い運用管理対象機器の一部に変更が生じるとき
- (イ) セキュリティ対策の強化等により業務内容に変更が生じるとき
- (ウ) NASVA の組織変更や人員増減に伴うシステム利用者数の変動等により業務量に変動が生じるとき

ク 契約の解除

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

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

- (ア) 法第 22 条第 1 項イからチまで又は同項第 2 号に該当するとき。
- (イ) 暴力団員を、業務を統括する者又は従業員としていることが明らかになった場合。
- (ウ) 暴力団員と社会的に非難されるべき関係を有していることが明らかになった場合。
- (エ) 再委託先が、暴力団若しくは暴力団員により実質的に経営を支配される事業を行う者又はこれに準ずる者に該当する旨の通知を、警察当局から受けたとき。
- (オ) 再委託先が暴力団又は暴力団関係者と知りながらそれを容認して再委託契約を継続させているとき。

ケ 談合等不正行為

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

コ 損害賠償

請負者は、請負者の故意又は過失により NASVA に損害を与えたときは、NASVA に対し、その損害について賠償する責任を負う。また、NASVA は、契約の解除及び違約金の徴収をしてもなお損害賠償の請求をすることができる。

サ 不可抗力免責・危険負担

NASVA 及び請負者の責に帰すことのできない事由により契約期間中に物件が滅失し、又は毀損し、その結果、NASVA が物件を使用することができなくなったときは、請負者は、当該事由が生じた日の翌日以後の契約期間に係る代金の支払を請求することができない。

シ 金品等の授受の禁止

請負者は、本業務の実施において、金品等を受け取ること、又は、与え

ることをしてはならない。

ス 宣伝行為の禁止

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

セ 法令の遵守

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

ソ 安全衛生

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

タ 記録及び帳簿類の保管

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

チ 契約の解釈

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

10 インターネット適性診断システム（ナスバネット）の運用管理及び保守請負者が本業務を実施するに当たり第三者に損害を加えた場合において、その損害の賠償に関し契約により本業務請負者が負うべき責任に関する事項

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

- (1) NASVA が国家賠償法第1条第1項等の規定に基づき当該第三者に対する賠償を行ったときは、NASVA 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 NASVA の責めに帰すべき理由が存する場合は、NASVA が自ら賠償の責めに任ずべき金額を超える部分に限る。）について求償することができる。
- (2) 請負者が民法（明治29年法律第89号）第709条等の規定に基づき当該第三者に対する賠償を行った場合であって、当該損害の発生について NASVA の責めに帰すべき理由が存するときは、請負者は NASVA に対し、当該第三者に支払った損害賠償額のうち自ら賠償の責めに任ずべき金額を超える部分を求償することができる。

11 インターネット適性診断システム（ナスバネット）の運用管理及び保守に係る法第7条第8項に規定する評価に関する事項

(1) 調査方法

NASVAは、民間事業者が実施した業務の内容について、その評価が的確に実施されるように、実施状況の調査を行うものとする。

(2) 実施状況に関する調査の時期

NASVA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33年5月を予定）を踏まえ、本業務開始後、毎年3月に状況を調査する。

(3) 調査項目

本実施要項「2 インターネット適性診断システム（ナスバネット）の運用管理及び保守の詳細な内容及びその実施に当たり確保されるべき質に関する事項（2）確保されるべき対象業務の質」により設定した事項とする。

(3) 意見聴取等

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

(4) 実施状況等の提出時期

NASVAは、平成33年5月を目途として、本業務の実施状況等を総務大臣及び監理委員会へ提出する。

なお、調査報告を総務大臣及び監理委員会に提出するに当たり、CIO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

(1) インターネット適性診断システム（ナスバネット）の運用管理及び保守の実施状況等の監理委員会への報告

NASVAは、法第26条及び第27条に基づく報告徴収、立入検査、指示等を行った場合には、その都度、措置の内容及び理由並びに結果の概要を監理委員会へ報告することとする。

(2) NASVAの監督体制

本契約に係る監督は、安全指導部が自ら立会い、指示その他の適切な方法によって行うものとする。

本業務の実施状況に係る監督は以下のとおり。

監督職員： 安全指導部 アシスタントマネージャー

(3) 本業務請負者の責務

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

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

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

対して同条の刑を科する。

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

(4) 著作権

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

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

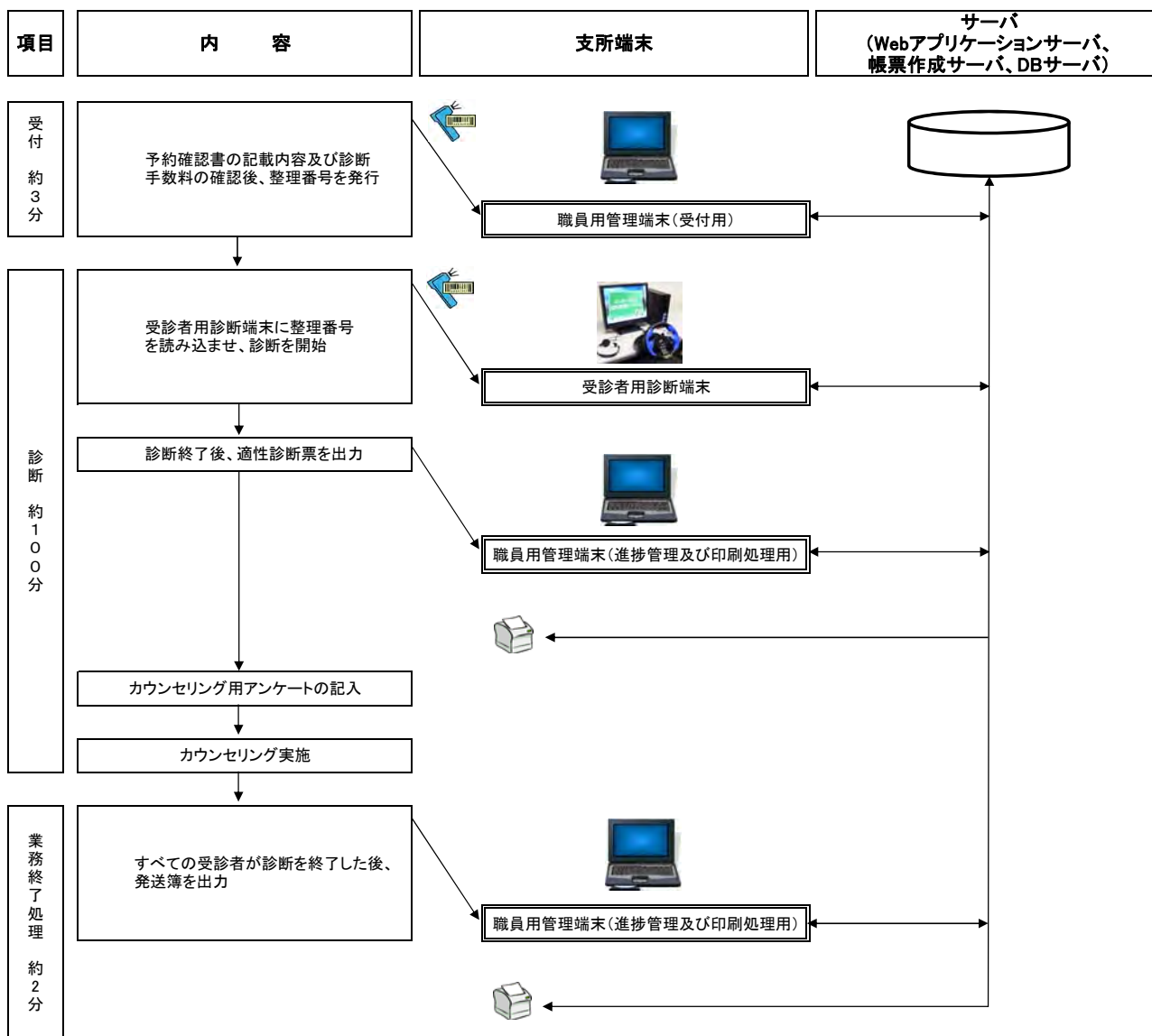
ウ ア及びイに関わらず、成果物に請負者が既に著作権を保有しているもの（以下「請負者著作物」という。）が組み込まれている場合は、当該請負者著作物の著作権についてのみ、請負者に帰属する。

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

(5) インターネット適性診断システム（ナスバネット）の運用管理及び保守調達仕様書

本業務を実施する際に必要な仕様は、別添「インターネット適性診断システム（ナスバネット）の運用管理及び保守調達仕様書」に示すとおりである。

インターネット適性診断システム(ナスバネット)の業務フロー



インターネット適性診断システム(ナスバネット)のヘルプデスクに関する満足度調査

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

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

1 お問い合わせから回答までに要した時間について満足されましたか。

- ①満足
- ②ほぼ満足
- ③普通
- ④やや不満足
- ⑤不満足

回答:

2 回答又は手順に対する説明の分かりやすさについて満足されましたか。

- ①満足
- ②ほぼ満足
- ③普通
- ④やや不満足
- ⑤不満足

回答:

3 回答又は手順に対する結果の正確性について満足されましたか。

- ①満足
- ②ほぼ満足
- ③普通
- ④やや不満足
- ⑤不満足

回答:

4 担当者の対応(言葉遣い、親切さ、丁寧さ等)について満足されましたか。

- ①満足
- ②ほぼ満足
- ③普通
- ④やや不満足
- ⑤不満足

回答:

<御意見等>

御協力ありがとうございました。

従来の実施状況に関する情報の開示

1 従来の実施に要した経費

(単位:千円)

| | | 平成26年度 | 平成27年度 | 平成28年度 |
|---------|---------|--------|--------|--------|
| 人件費 | 常勤職員 | — | — | — |
| | 非常勤職員 | — | — | — |
| 物件費 | | — | — | — |
| 請負費等 | 役務 | 34,000 | 34,000 | 34,000 |
| | 機器・回線等料 | | | |
| | その他 | | | |
| 計(a) | | 34,000 | 34,000 | 34,000 |
| 参考値 | 減価償却費 | — | — | — |
| | 退職給付費用 | — | — | — |
| (b) | 間接部門費 | — | — | — |
| (a)+(b) | | 34,000 | 34,000 | 34,000 |

(注記事項)

- 独立行政法人自動車事故対策機構では、民間競争入札の対象であるインターネット適性診断システム(ナスバネット)の運用管理及び保守の全部を請負契約により実施している。なお、支払い金額は、一般競争入札の落札額である。
※請負契約のため、費用の詳細な内訳の開示はできない。
- 従来の実施に要した経費のうち、アプリケーションプログラム改修の件数及び費用は次のとおりである。平成26年度のアプリケーションプログラム改修の件数は16件、費用は約990万円である。又、平成27年度のアプリケーションプログラム改修の件数は16件、費用は約928万円である。なお、プログラム改修内容については、閲覧可能である。

2 従来の実施に要した人員

(単位:人)

| | 平成26年度 | 平成27年度 | 平成28年度 |
|---|--------|--------|--------|
| (受託者におけるインターネット適性診断システム(ナスバネット)の運用管理及び保守従事者) | | | |
| ヘルプデスク (常駐) | 1 | 1 | 1 |
| サーバシステム保守、 データメンテナンス及び ヘルプデスク業務等 責任者(常駐) | 1 | 1 | 1 |
| サーバシステム保守、 データメンテナンス及び ヘルプデスク業務等 担当者(常駐) | 1 | 1 | 1 |
| 診断端末プログラム改修 責任者(非常駐) | 1 | 1 | 1 |
| 職員端末プログラム改修 責任者(非常駐) | 1 | 1 | 1 |

(業務従事者に求められる知識・経験等)

統括管理者(常駐1名)

・経済産業省情報処理技術者試験の高度試験のうち、以下のいずれかをに合格していること。

ITストラテジスト試験／プロジェクトマネージャ試験／システムアーキテクト試験／ITサービスマネージャ試験

・10年以上の経験を有する者

リーダー(常駐1名)

・10年以上の経験を有する者

保守担当者(非常駐2名)

・10年以上の経験を有する者

ヘルプデスク(常駐1名)

・5年以上の実務経験を有する者

運用員(常駐:3名+非常駐者:2名)

(平成26年度)

(件)

| | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 | 計 |
|---------------|-----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|----|-----|-----|------|
| 事業者からの問い合わせ対応 | 131 | 93 | 97 | 70 | 69 | 62 | 57 | 64 | 73 | 88 | 110 | 198 | 1112 |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |

(平成27年度)

| | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 | 計 |
|---------------|-----|----|-----|----|----|----|-----|-----|-----|----|-----|----|------|
| 事業者からの問い合わせ対応 | 152 | 88 | 108 | 81 | 57 | 78 | 40 | 71 | 60 | 98 | 144 | 98 | 1075 |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |

(平成28年度)

| | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 | 計 |
|---------------|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|----|----|----|---|
| 事業者からの問い合わせ対応 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |

(注記事項)

年度の変わり目は事業者の担当者が変わるなどにより問い合わせが増える傾向がある。

6月はGマーク取得申請のため、事業者からの問い合わせが増える傾向がある。

3 従来の実施に要した施設及び設備

保守事業者

【施設】

施設名称: 東急キャピトルタワー

使用場所: 9F執務室

【設備】

NASVA貸与

検証用サーバ1台、PC6台、Webカメラ3台、ステアリングコントローラ5台

請負者所有

デスクトップPC2台、検証用サーバのインターネット回線1本、

インターネットVPN回線1本、インターネットVPNルータ1台、

スイッチングHUB1台

外部拠点

なし

4 従来の実施における目的の達成の程度

| | 平成26年度 | | 平成27年度 | | 平成28年度 | |
|-----|--------|------|--------|------|--------|----|
| | 目標・計画 | 実績 | 目標・計画 | 実績 | 目標・計画 | 実績 |
| 稼働率 | 99.7% | 100% | 99.7% | 100% | 99.7% | - |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

(注記事項)

平成26年度及び平成27年度のセキュリティ上の重大障害件数と運用上の重大障害件数は0件である。

5 従来の実施方法等

従来の実施方法(業務フロー図等)

別紙3 インターネット適性診断システム(ナスバネット)の運用管理及び保守運用フロー
 別紙4 独立行政法人自動車事故対策機構組織構成

(注記事項)

守秘義務に関する誓約書

独立行政法人自動車事故対策機構 理事長 殿

_____「(以下「弊社」という。)は、このたび、独立行政法人自動車事故対策機構(以下「貴法人」という。)の行う「インターネット適性診断システム(ナスバネット)の運用管理及び保守」を実施するにあたり、下記事項を誓約いたします。

第1条(守秘義務の誓約)

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

第2条(資料の返還等)

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

第3条(請負業務後の守秘義務)

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

第4条(守秘義務違反後の処置)

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

平成 年 月 日

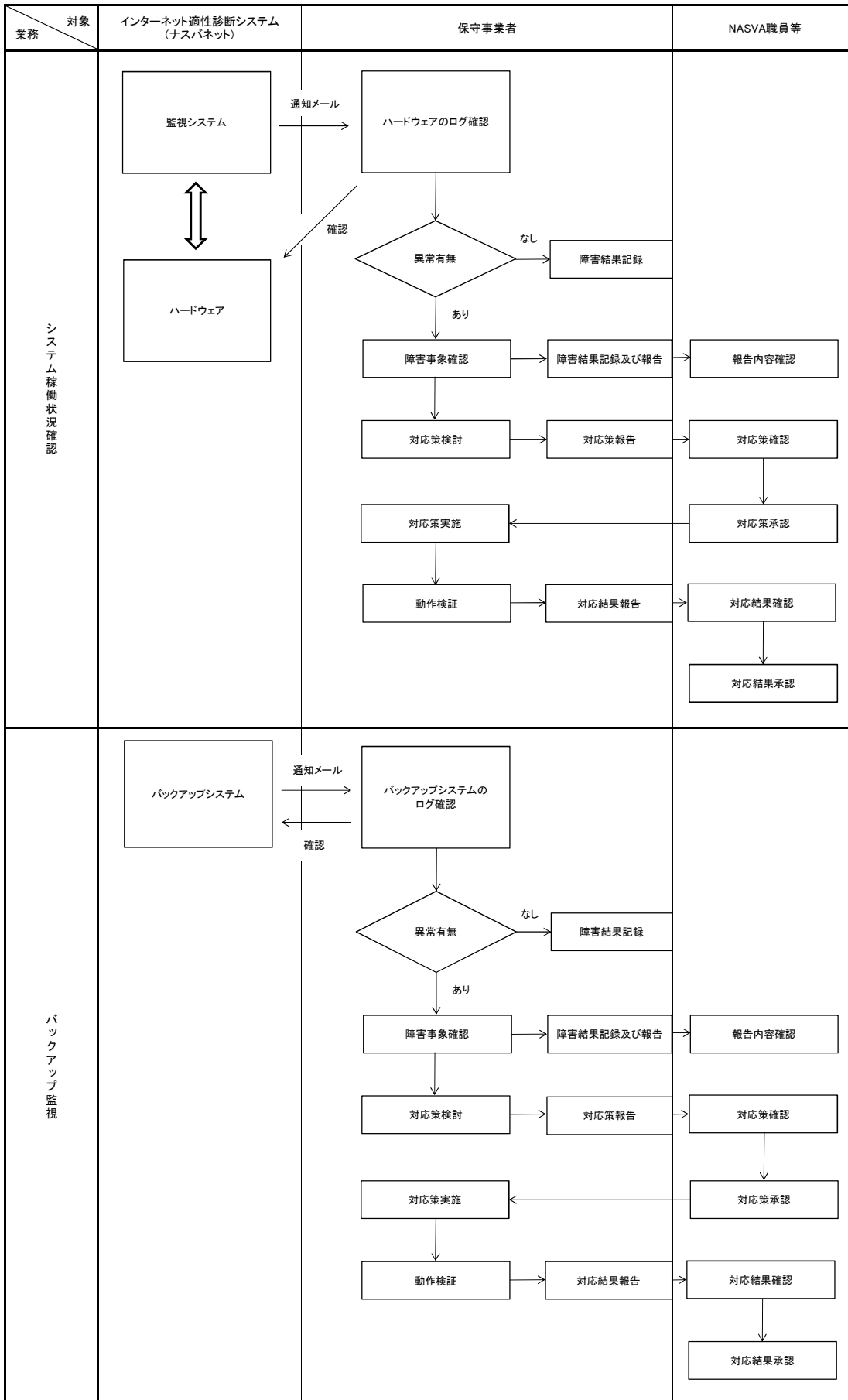
住 所

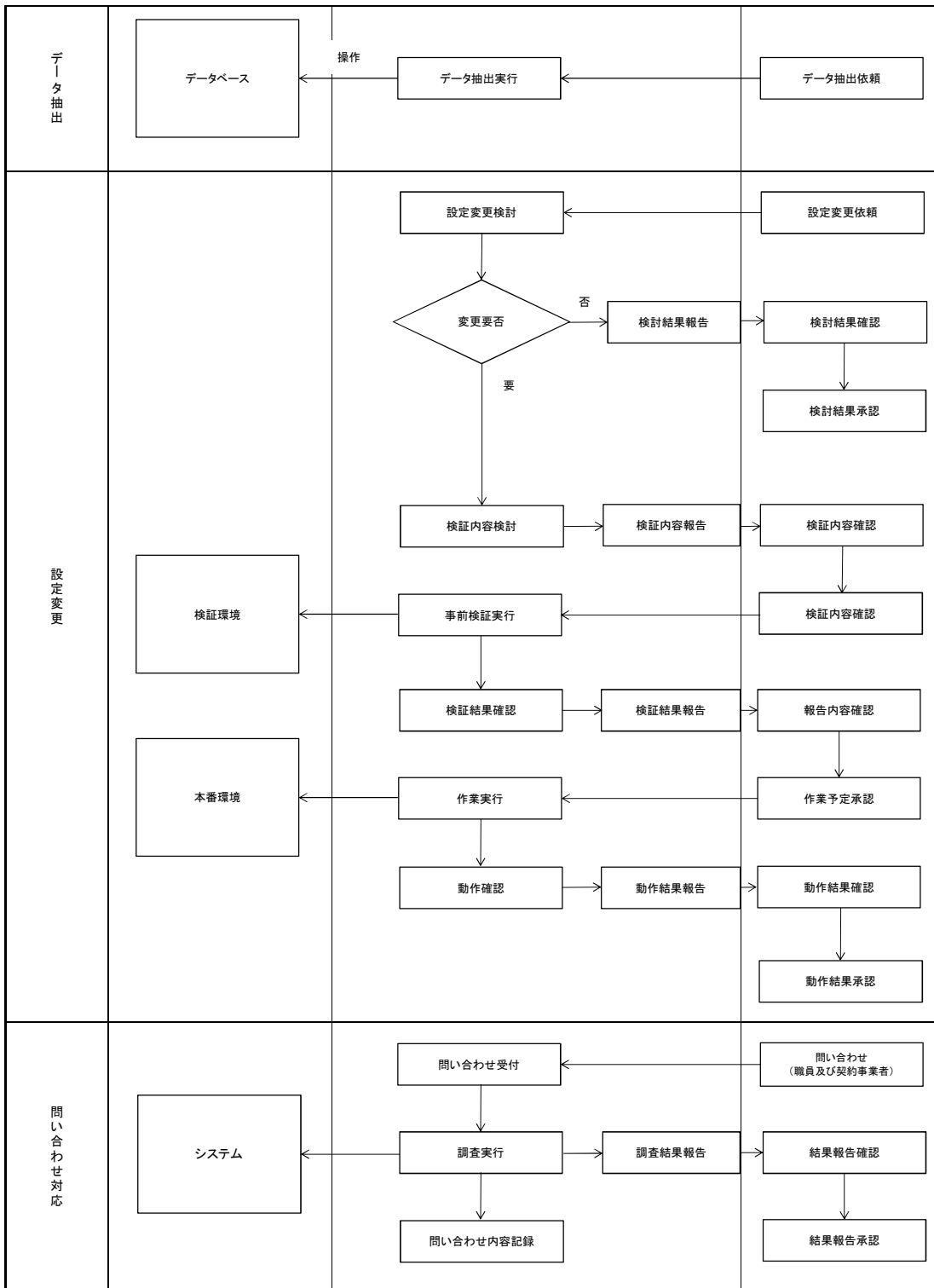
会社名

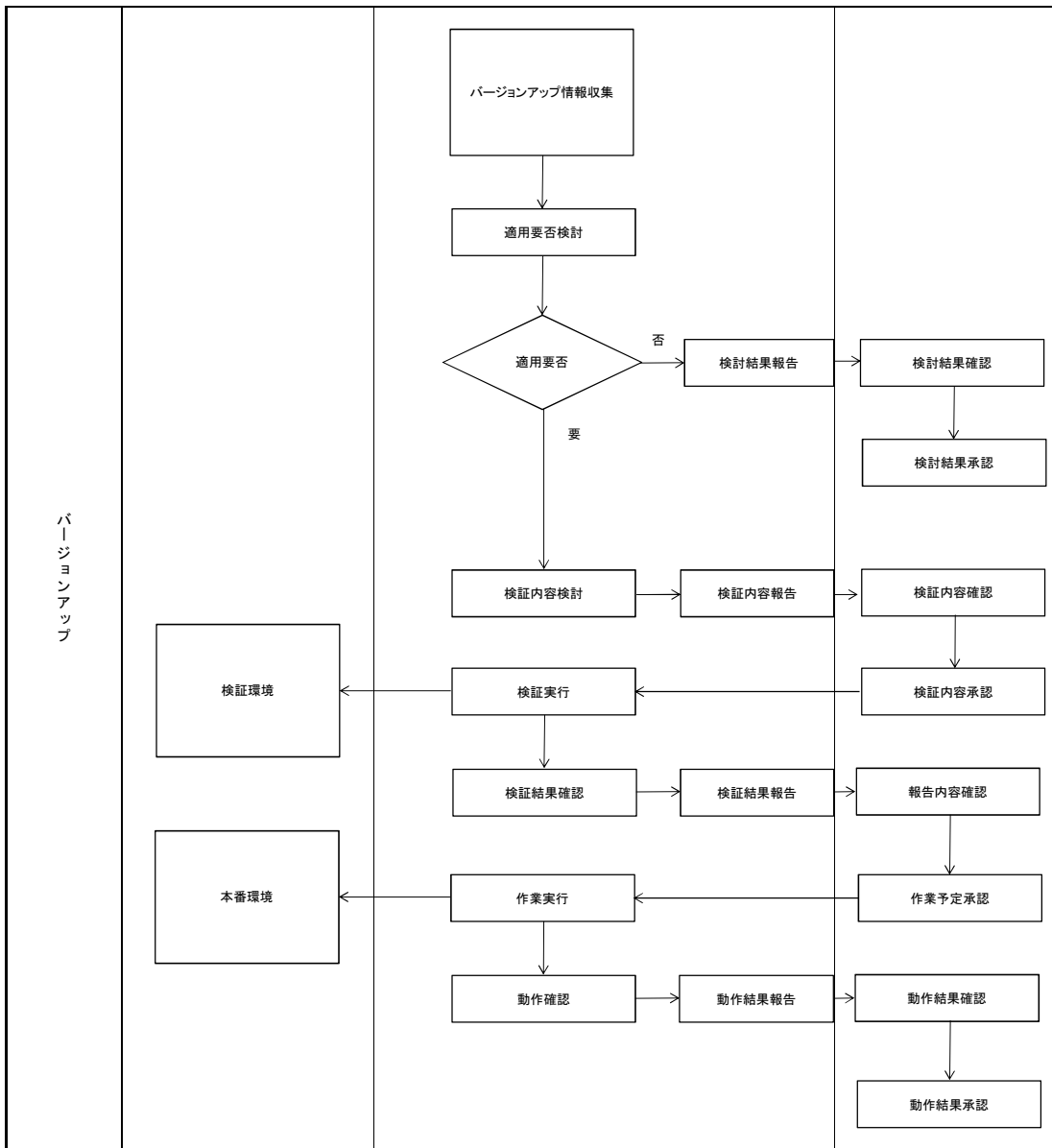
代表者名

印

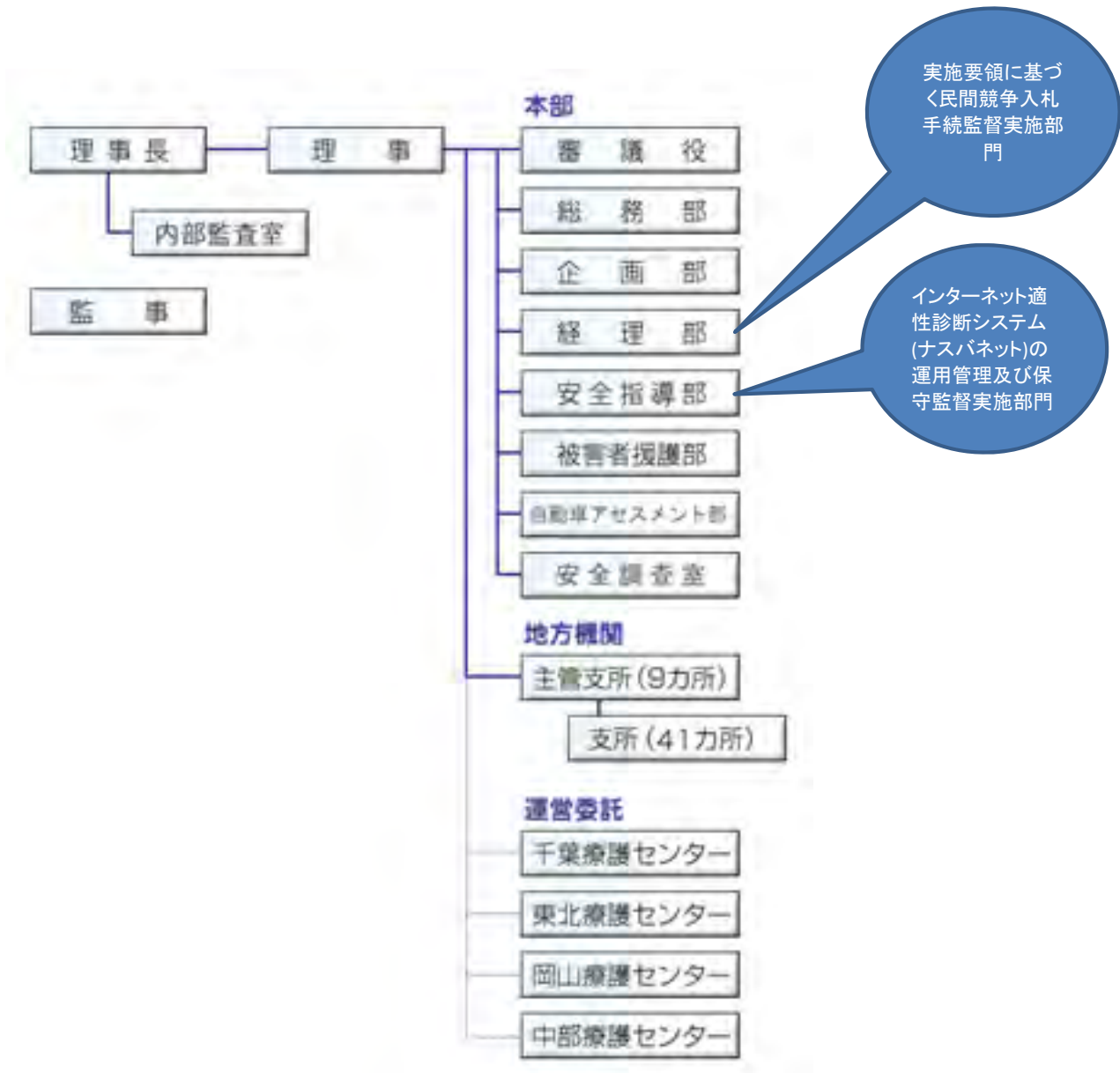
インターネット適性診断システム(ナスバネット)の運用管理及び保守運用フロー







独立行政法人自動車事故対策機構組織構成



インターネット適性診断システム
(ナスバネット) の運用管理及び保守
調達仕様書
(案)

独立行政法人自動車事故対策機構
安全指導部

目次

| | |
|-----------------|---|
| 1. 件名 | 1 |
| 2. 目的 | 1 |
| 3. 業務の概要..... | 1 |
| 4. 用語の定義..... | 2 |
| 5. 業務について | 6 |

調達仕様書

1. 件名

インターネット適性診断システム（ナスバネット）の運用管理及び保守

2. 目的

独立行政法人自動車事故対策機構（以下 NASVA という）の使用するインターネット適性診断システム（以下「ナスバネット」という）の運用管理及び保守を行うことが本件の目的である。

3. 業務の概要

NASVA では、自動車事故防止業務の一環として、バス、ハイヤー、タクシー、トラックなどの自動車運送事業で使用する自動車の運行にあたる運転者（以下「ドライバー」という）に対する運転者適性診断（以下「適性診断」という）を実施している。適性診断は、ドライバーの性格、安全運転態度、認知・処理機能、視覚機能など心理及び生理の両面から個人の特性を把握し、安全運転に役立つようきめ細かなアドバイスをを行っている。個人の特性の把握には、測定に必要な装置を接続したパソコンを受診用端末として使用している。受診用端末の測定データは、NASVA のデータセンターに設置されたセンターサーバへ、セキュリティの確保されたインターネット通信を通じて送信される。センターサーバ上のプログラムは、受信した測定データから適性診断結果を算定し、算定結果に関連づけられたコメントデータを記載した適性診断票を作成し、その電子データを返信する。NASVA は、受診用端末とデータセンターによるデータ処理システムをインターネット適性診断システムと呼び、ナスバネットとして商標登録している。ナスバネットは、NASVA の 50 支所において適性診断を実施するほかにも、NASVA とナスバネット利用契約を結んだ自動車運送事業者（以下「契約事業者」という。平成 28 年 3 月末現在：1965 事業者）及びナスバネット利用による適性診断実施を国土交通省より認定された事業者（以下「測定請負契約事業者」という。平成 28 年 3 月末現在：46 事業者）に利用されている。年間の適性診断受診者は全利用者合計で年間約 46 万人（平成 27 年度実績）である。さらに、NASVA が支所で実施する適性診断のスケジュールを管理し、そのスケジュールに合わせて自動車運送事業者が受診の予約を行うことができる予約システムも併せて導入・運用している。予約システムの利用登録者数は、平成 28 年 3 月末現在：約 46,000 名である。

ナスバネットは、サーバのハードウェア・ソフトウェア、それらサーバを設置するデータセンター、インターネット及びインターネット-VPN 網（以下「I-VPN」という）との通信回線及びそれらシステム上で動作する業務ソフトウェアから成るシステムとして稼働している。本業務は、業務ソフトウェアがシステムとして円滑に動作するだけでなく、利用者

の個人情報保護及び適性診断業務の適正な実施の為のデータ保全を行い、さらに、NASVAの適性診断業務アプリケーション（以下、「ナスバネットアプリケーションソフトウェア」という）の設計・開発に携わった事業者、データセンター管理事業者、サーバのハードウェア・ソフトウェア（NASVAの開発した適性診断業務アプリケーションを除く）納品事業者、通信回線の保守運用業者と連携して、システム全体の運用管理及び保守を行う。

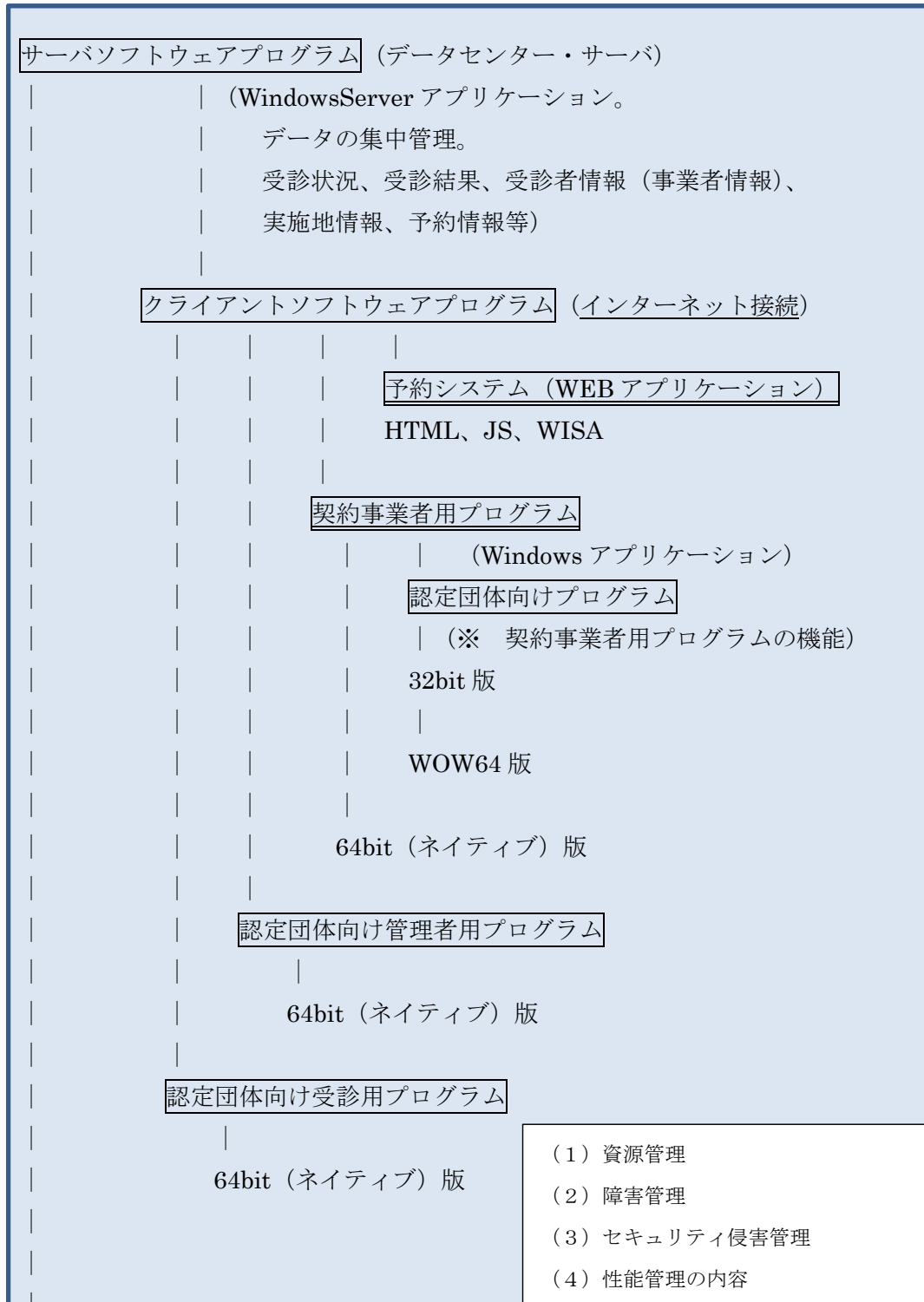
4.用語の定義

| | |
|--------------|---|
| 適性診断 | 独立行政法人自動車事故対策機構業務方法書(平成15年機構規程第1号)第5条第1項に規定するものをいう。 |
| ナスバネット | 機構がデータセンターに設置するサーバ・システムとシステム利用契約者が設置する利用者システムの端末とをインターネット接続し、これらを用いて、機構が、システム利用契約者が雇用する運転者等(以下「受診者」という)に対して、適性診断を行うためのインターネット適性診断システムをいう。 |
| データセンター | ナスバネットの利用に必要な管理、保管及び集計等を行うサーバ・システムを設置する施設をいう。 |
| システム利用契約 | ナスバネットを利用するために締結する、機構とナスバネットを利用する者との間の契約をいう。 |
| システム利用契約者 | 機構との間でシステム利用契約を締結する契約当事者をいう。 |
| 利用者システム | ナスバネットを利用するために、システム利用契約者が自己の責任において設置する電子計算機を用いた端末その他の機器で、インターネットに接続されるものをいう。 |
| 受診者用診断端末 | 利用者システムを構成する端末で、受診者が適性診断を受診するために利用する端末をいう。 |
| 職員用管理端末 | 利用者システムを構成する端末で、受診者用診断端末以外の端末をいう。 |
| 支所端末 | 受診者用診断端末、職員用管理端末のうち、I-VPNで接続されたNASVA支所事務所に設置された端末。 |
| サーバソフトウェア | データセンターに設置されたサーバ・システムにて、適性診断業務上必要な情報処理を行うアプリケーションのためのソフトウェア。オペレーティングシステム、データベースシステム等は市販の既製品を使用しているが、業務のためのアプリケーションはNASVAが開発したものである。 |
| クライアントソフトウェア | 利用者システムを構成する端末にて、適性診断業務上必要な情報処理を行うアプリケーションのためのソフトウェア。オペレーティングシステム、プリンタドライバー等は市販の既製品を使用しているが、業務のた |

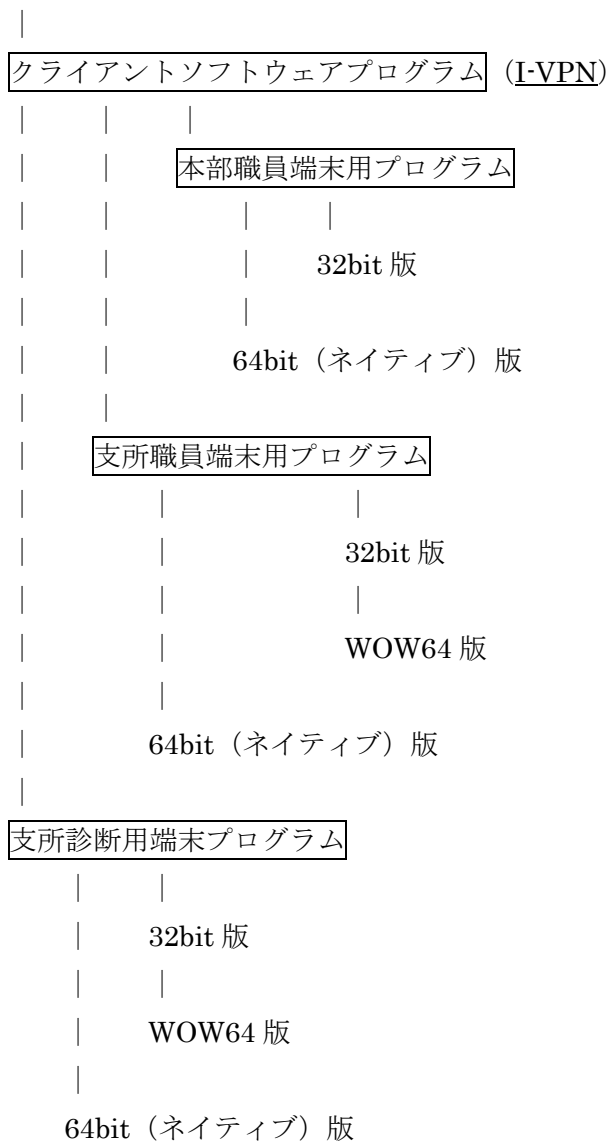
| | |
|----------|---|
| | めのアプリケーションは NASVA が開発したもの。 |
| 予約システム | サーバソフトウェアの一部。インターネットからアクセスして、NASVA 支所で実施する適性診断の予約を入力したり、既に入力されている予約情報を参照することができる。 |
| 認定団体 | 運輸規則第 38 条第 2 項及び安全規則第 10 条第 2 項の規定に基づき国土交通大臣が認定する適性診断並びに一般診断（運転性向の基本要因に係る諸特性を明らかにするため行う基礎的な適性診断をいう）を実施する者のうち、NASVA 以外の者。 |
| 開発・設計事業者 | ナスバネットの開発・設計事業者は、株式会社三菱総合研究所である。 |
| 保守事業者 | 本件を請け負った事業者をいう。 |
| システム責任者 | NASVA の職員で、ナスバネットの運用に関する責任者、又はその指名する担当者をいう。 |

その他、ソフトウェアの種別については次頁に示す。

<ソフトウェア種別>



(次頁へ続く)



※「契約事業者用プログラム」、「認定団体向け受診用プログラム」、「支所診断用端末プログラム」においては、適性診断に係る測定のための「ナスバネットアプリケーションソフトウェア」、「CG 模擬運転診断ソフトウェア」及び「PC 視覚機能測定ソフトウェア」との連携が不可欠となっている。

5.業務について

5.1 契約期間

平成 29 年 4 月 1 日から平成 34 年 3 月 31 日までの 5 年間とする。

5.2 場所

保守事業者の事業所内、又はその事業所とは別に保守事業者が用意する日本国内の場所とするが、インターネット適性診断システム（ナスバネット）の業務データを扱ううえで、情報が漏洩されないよう保守事業者の責任において運用場所を用意すること。

5.3 成果物

各業務の対応について日時及び業務内容を記録し、各年度末に取り纏めて保守報告書として提出すること。この保守報告書には、5. 6 内容の各項に対して、対処した日付とその対処内容を明記すること。書式は任意とする。

5.4 保守事業者の要件

保守事業者は、以下の要件を満たすこと。

- (1) 平成 28・29・30 年度資格審査結果通知書（全省庁統一資格）において、「役務の提供等」で A 又は B の等級に格付けされた者であること。
- (2) 本業務に従事する部門が、JIS Q 27001:2006 (ISO/IEC 27001:2005) を認証基準とする ISMS (Information Security Management System) 適合性評価制度に基づく認証を取得、又は JIS Q 15001:2006 (個人情報保護マネジメントシステム-要求事項) に適合したマネジメントシステムを有することについて、第三者認証を取得していること。

5.5 実施体制

保守事業者の業務体制は、以下の要件を満たす者を配置した体制とすること。

- (1) 保守事業者は、本業務の業務体制図を NASVA 職員に提出し、統括管理者（常駐 1 名）、リーダ（常駐 1 名）、保守担当者（常駐 1 名）及びヘルプデスク担当者（常駐 1 名）を選任すること。業務体制図には、統括管理者、リーダ、保守担当者、ヘルプデスク担当者、連絡体制、連絡先等を記載すること。なお、業務体制図を変更する場合は、変更後の業務体制図を NASVA 職員に提出すること。
- (2) 統括管理者は、業務の実行者全員の管理やその他保守事業者側の業務管理を行うこと。また、IT ストラテジスト試験、プロジェクトマネージャー試験、システムアーキテクト試験及び IT サービスマネージャ試験のいずれかに合格していること。

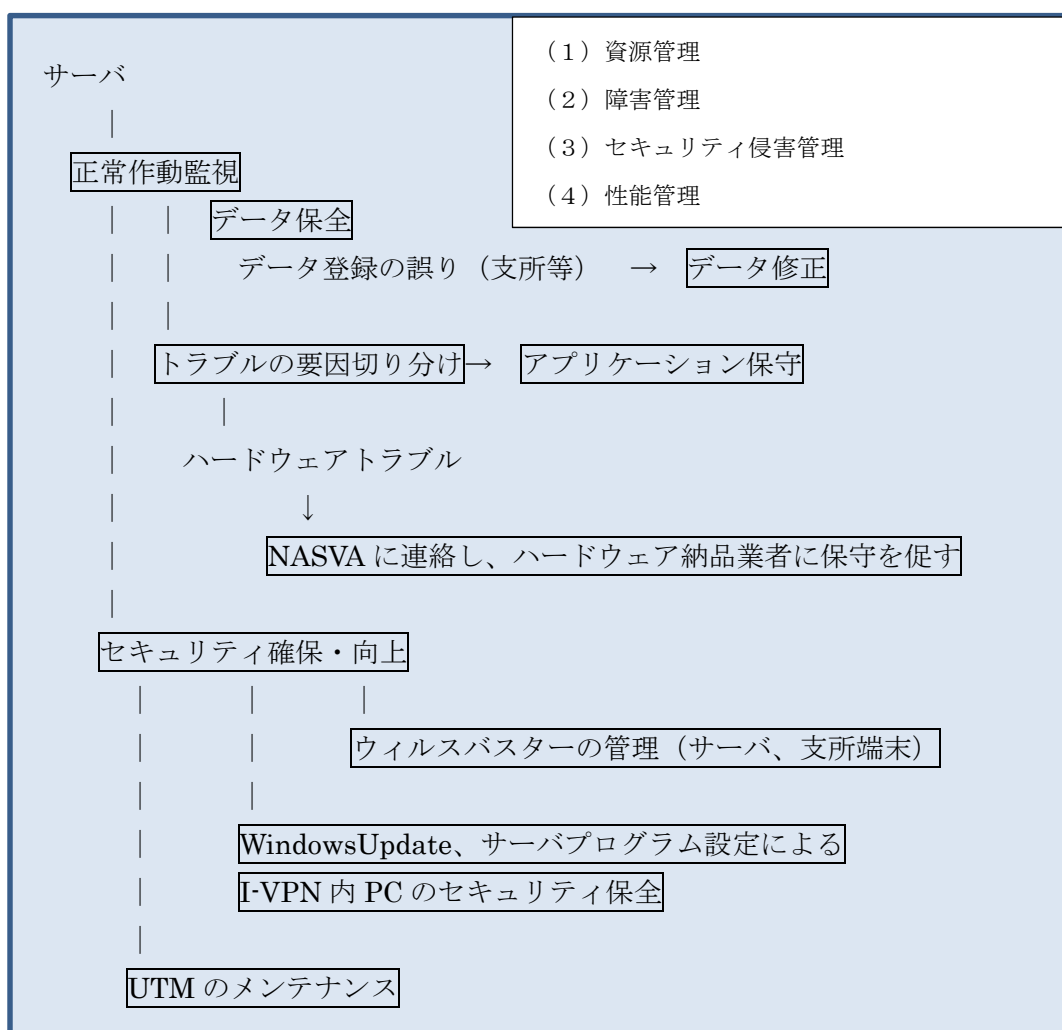
- (3) リーダは、8年以上の運用保守業務の経験を有すること。又、障害が発生した場合、一次切り分けを迅速に対応できるよう VB.NET を用いたソフトウェア開発経験が3年以上あることが望ましい。
- (4) 保守担当者は、5年以上の運用保守業務の経験を有すること。又、障害が発生した場合、一次切り分けを迅速に対応できるよう C#及び Adobe Director を用いたソフトウェア開発経験が3年以上あることが望ましい。
- (5) ヘルプデスク担当者は、ヘルプデスクの運用業務の経験が3年以上の者であること。

5.6 内容

NASVA が開発した、「ナスバネットアプリケーションソフトウェア」、「CG 模擬運転診断ソフトウェア」、「PC 視覚機能測定ソフトウェア」及びインターネット適性診断予約システムアプリケーションを対象として、以下に示す (1) 資源管理、(2) 障害管理、(3) セキュリティ侵害管理 (4) 性能管理及びクライアントソフトウェアを対象とした利用者ユーザーへの直接対応である (5) ヘルプデスク業務を、運用管理及び保守業務の内容とする。そして、これらを、後述のサービスレベルの範囲で対応すること。概要図を次項に示す。

ナスバネットの運用時間は、メンテナンスの時間を除く終日とする。NASVA は、電源設備の法定点検のほか、業務上必要なメンテナンス作業を行う場合は、システム利用契約者に事前に周知するものとし、その周知にあたっては保守事業者に協力を要請する。ただし、あらかじめ作業時間を設定できない場合は、可及的速やかに連絡するものとする。

<利用機器の作動に係る運用管理>



(1) 資源管理

資源管理は、システムのセキュリティ保全を念頭に、(ア) ハードウェア管理、(イ) ソフトウェア管理、(ウ) データ管理、(エ) ネットワーク資源管理、(オ) 施設・設備管理、(カ) 稼働状況報告、(キ) アプリケーションソフトウェアの管理、(ク) その他を行う。

(ア) ハードウェア管理

① 変更管理

ハードウェアの変更に対し、保守事業者が変更管理を実施すること。

② 構成管理

ハードウェアの構成変更に対し、保守事業者が構成管理を実施すること。
具体的には、以下の管理を行う。

1. データセンター・ハードウェア

サーバ、ネットワーク機器、サーバ周辺装置の構成を変更した場合、プラットフォーム構成仕様書を更新する。プラットフォーム構成仕様書をバージョン管理すること。

2. 契約事業者端末、受診者用診断端末（支所）、職員用管理端末（支所・本部）

クライアント側アプリケーションがインストールされ、最初に管理者権限でログインすると端末登録画面が起動され、PC 情報、CPU 情報、メモリ容量、HDD 容量、OS 情報、ディスプレイ情報等がデータベースに登録される。

③ 稼働監視

データセンター内各サーバとネットワーク機器の稼働状況を監視すること。
監視項目は以下のとおりとする。

1. サーバ — CPU/メモリ/ディスク使用率（ストレージ装置を含む）/ディスクアクセス状況（ストレージ装置を含む）//NIC 使用状況/デバイス情報

2. ネットワーク機器

(ア) ファイアウォール — データ転送量

(イ) 負荷分散装置 — データ転送量

(ウ) 不正侵入防御装置 — データ転送量/不正侵入検知状況

(エ) L2 スイッチ — データ転送量

(オ) 回線冗長化装置 – データ転送量

(イ) ソフトウェア管理

① 変更管理

ソフトウェアの変更に対し、保守事業者が変更管理を実施すること。

② 構成管理

ソフトウェアの構成変更に対し、保守事業者が構成管理を実施すること。
具体的には以下の管理を行う。

1. データセンター・サーバ

ソフトウェアのアップデートもしくはバージョンアップを実施し、必要に応じてプラットフォーム構成仕様書を更新する。各アップデートの方法は以下のとおりとする。

(ア) Microsoft 社製品

本システムで使用するすべての Microsoft 社製品のアップデートを自動的に実施する。更新ファイルは WEB アプリケーションサーバ 1 上にある WSUS が Microsoft Update サーバからダウンロードし、データセンター内の各サーバに配布する。配布に当たっては事前にハードウェア等リース事業者にミドルウェアの動作に支障がないことを確認すること。

(イ) ウィルスチェックソフト

全サーバのウィルスチェックソフトのアップデートを自動的に実施する。更新ファイルは帳票作成サーバ 2 上にあるウィルスチェック管理ソフトがウィルスチェックソフトメーカーサイトからダウンロードし、データセンター内の各サーバに配布する。

(ウ) OS の ServicePack 適用、又はミドルウェアのバージョンアップ

OS の ServicePack 適用、又はミドルウェアのバージョンアップは保守事業者が手動で実施する。ServicePack/バージョンアップ情報を保守事業者が収集し、ServicePack 適用/バージョンアップを実施する。ServicePack 適用/バージョンアップの際には変更管理を実施し、プラットフォーム構成仕様書を更新する。プラットフォーム構成仕様書はバージョン管理する。

また ServicePack 適用/バージョンアップ後には、システム領域を含めたファイルシステム全体を Windows の「バックアップユーテ

イリティ」の「自動システム回復ウィザード」を用いてバックアップする。バックアップファイルは一旦監視サーバのディスクに書き込んだ後、遠隔地の NAS に書き込む。

(エ) アプリケーションのバージョンアップ

アプリケーションのバージョンアップ（改修プログラムのリリース）を保守事業者が実施する。バージョンアップの内容については「5.6 (1) (キ) アプリケーションソフトウェア管理」に基づいて準備し、次の通りリリースするものとする。

① バージョン情報の管理

1. 運用情報の管理

バージョンアップ内容（新バージョンの目的、機能情報、配布の日時）の整理・記録、プログラムソースの保管を行うこと。保守作業報告の一環として、保守報告書に一覧表にまとめて記載すること。

2. システムの各サーバプログラムのバージョン情報の記録・管理

サーバアプリケーションモジュール構成の情報（目的のサーバ名、ファイルの配置位置、施した作業内容）の整理・記録を行う。保守作業報告の一環として、保守報告書に一覧表にまとめて記載すること。

② バージョンアップの実施（配布）

サーバアプリケーションモジュールをサーバに配置、使用できるように管理する。管理作業については、事前にサーバ作業申請書を作成して安全指導部長の承認を受けた後、実施すること。

なお、サーバ作業申請書には、作業日時、作業名、作業内容等を記載することとし、本業務開始時に保守事業者から提案して NASVA 監督職員と協議のうえ様式を決定すること。

③ バージョンアップモジュール適用開始の事前連絡、操作方法質問に対する対応

サーバアプリケーションのバージョンアップメンテナンスのためにシステムの稼働が停止する場合、ヘルプデスクより NASVA の指

定する者（システム利用契約者、認定団体の利用者システム管理責任者）あて電子メールにより、サーババージョンアップのためのメンテナンスに伴うシステム停止日時を連絡すること。また、バージョンアップ適用後もシステム操作に関する質問について、保守事業者及びヘルプデスクから回答できるようにすること。

2. データセンター・ネットワーク機器類

ネットワーク機器の設定情報を変更した場合、設定ファイルをエクスポートし電子媒体（USB メモリ等）に記録する。2 世代分の設定ファイルが書き込まれた電子媒体（USB メモリ等）を保守事業者にて保管する。

また、機器のファームウェア等機器メーカーの提供するセキュリティ向上のための必要なアップデートを適用すること。緊急の対応を要する場合については随時、緊急の対応を要しない場合は最低年に一度、NASVA に事前に対応手順（計画）を連絡のうえ、実施すること。なお作業時にはシステムを停止させないよう待機系機器と切り替えつつ的確な操作を行うこと。

3. 受診者用診断端末（契約事業者）・職員用管理端末（支所・本部）

（ア）WindowsUpdate の適用

更新ファイルはWEBアプリケーションサーバ1上にあるWSUSがMicrosoft Updateサーバからダウンロードし、全支所端末に配布する。全支所端末への配布は、NASVA が貸与する端末で事前に動作検証を実施した上で毎月配布すること。

（イ）ウイルスチェックソフト

サーバの機能を用いて、全支所端末に配布する。ウイルスチェックソフトのアップデートを自動的に実施する。更新ファイルは帳票作成サーバ2上にあるウイルスチェック管理ソフトがウイルスチェックソフトメーカーサイトからダウンロードし、データセンター内の各サーバに配布する。

（ウ）アプリケーションのバージョンアップのリリース

バージョンアップの内容については「5. 6 (1) (キ) アプリケーションソフトウェア管理」に基づいて準備し、次のとおりリリースするものとする。

① バージョン情報の管理

1. 運用情報の管理

新バージョンの機能、プログラムソースの保管を行う。
また、配布日時及びバージョンアップ内容の記録を残すこと。
保守作業報告の一環として、保守報告書に一覧表にまとめて記載すること。

2. システムの各クライアント端末のバージョン情報の記録・管理

利用者の各クライアント端末のアプリケーションのバージョン情報を本システムのデータベースにおいて管理すること。

② バージョンアップの実施（配布）

クライアント側アプリケーションモジュールをサーバのバージョンアップモジュール配布サイトに設置、クライアント側アプリケーション、又は **WEB** ブラウザを使用して取得できるように管理する。

③ バージョンアップモジュールの配布開始前の事前連絡、操作方法等の質問に対する対応

ヘルプデスクより **NASVA** の指定する者（システム利用契約者、認定団体の利用者システム管理責任者）あて電子メールにより、クライアント用バージョンアップモジュールのリリース開始日時を連絡すること。また、リリース後のバージョンアップモジュールの取得に関する質問について、ヘルプデスクから回答できるようにすること。

③ 稼動監視

データセンター内各サーバ上のアプリケーションの稼動状況を監視する。
監視項目は以下のとおりとする。

1. **OS** — プロセス情報/イベントログ/サービス情報
2. データベースサーバ — **I/O** キャッシュヒット率テーブル・スペース情報/ロック発生情報/**SQL** 情報/エラー情報/パラメータ情報/セッション数/トランザクション数
3. **WEB** サーバ — プロセス/リクエスト状況
4. **DNS** — プロセス
5. **NTP** — プロセス
6. 帳票ソフト — プロセス

7. ウィルスチェックソフト – プロセス
8. Microsoft Windows Server Update Services(WSUS) – 更新ファイル
状況/配布状況

(ウ) データ管理

- ① 情報漏洩のない運用体制、セキュリティの確保
運用の状況に関し、NASVA が保守事業者に報告を求めた際は、速やかに報告すること。
- ② データベースの日次バックアップ
データベースのデータのバックアップは以下の要領で実施すること。
 1. 新適性診断システムは 24 時間無停止で稼動するため、データのバックアップはデータベースが稼動した状態で行う。
 2. バックアップは受診者が少ない夜間、明け方等に行う。
 3. 監視サーバのバックアップスクリプトを起動し、遠隔地のNASへバックアップする。監視サーバのタスクスケジューラに当該処理を登録する。
 4. バックアップデータは 2 週間分を NAS に保存する。
- ③ データメンテナンス
保守事業者は、契約事業者などにおける操作ミスや想定外の運用により不正なデータが登録された場合に、NASVA からの求めに応じてデータの修正・削除等を行う。(平成 27 年度実績：275 件)

(エ) ネットワーク資源管理

- ① 変更管理
ネットワークの変更に対し、保守事業者が変更管理を実施すること。
- ② 構成管理
ネットワークの構成変更に対し、保守事業者がプラットフォーム構成仕様書を更新すること。プラットフォーム構成仕様書はバージョン管理し、保守報告書に記載すること。
- ③ 稼動監視
ネットワークの稼働状況に関し、特にデータセンターに置かれたサーバ及び各ネットワーク機器のデータ転送量の稼働記録を分析することにより、ネットワークの使用状況及び輻輳状況を監視すること。監視状況を定期的に報告

する必要はないが、NASVA が要求した場合は報告すること。

(オ) 施設・設備管理

- ① データセンター（※ 以下の記述にかかるデータセンターの管理業務は、別途契約済みのデータセンター運用請負業者が担当している。保守事業者では直接管理を担当する必要はないが、以下の内容を理解のうえ、適切なシステム運用保守・サーバメンテナンス作業に対応すること。）

データセンターにおいて、必要な設備・管理体制は以下の項目である。

1. 入退出

入退出管理、ラック開閉管理を実施するための何らかのセキュリティ設備・管理体制を有する。たとえば IC カード認証、鍵などである。また、端末の操作を監視する監視カメラを有する。

入退出状況及びラック開閉状況は、ハウジング・サービス事業者から NASVA に開示される。

2. 耐災害構造

災害に対する対策措置・管理体制を有する。具体的には震度 6 強の地震に耐えうる耐震、又は免震構造であること、耐火、防火、防災、防水の設備を備えていること。

ハウジング・サービス事業者が災害対策を管理する。

3. 電源

安定的に必要な電源を供給するための設備・管理体制を有する。具体的な要件として、電源の容量は 1 ラックあたり 6k VA 以上の電源を供給できること、ラックごとにブレーカーが分離されて電力が供給されること、UPS、自家発電設備などにより 24 時間 365 日無瞬断・無停止の電力供給が可能であること、ビルなどの電力設備の法定点検時にも無停止で電力が供給されることがある。

ハウジング・サービス事業者が電源供給状況を管理する。電源供給状況は、ハウジング・サービス事業者から NASVA に開示される。

4. 空調

安定的にサーバの周囲温度を動作時適温に保つ設備・管理体制を有する。

ハウジング・サービス事業者が空調管理状況を管理する。

5. 通信回線

本システム要件に適合する回線を引き込み可能で、安定した回線接続を供給するための設備・管理体制を有する。

ハウジング・サービス事業者が回線の引き込み状況を管理する。引き込み状況は、ハウジング・サービス事業者から NASVA に開示される。

(カ) 稼働状況報告

稼働状況に関し、NASVA が保守事業者に報告を求めた際は、速やかに報告すること。稼働状況報告は、主として以下の内容を含む。

- ① ハードウェア稼働状況
サーバ、ネットワーク機器等の稼働の記録及び指定があればその分析結果。
- ② ソフトウェア稼働状況
サーバ上で動作するソフトウェアの稼働の記録及び指定があればその分析結果。
- ③ ネットワーク稼働状況
サーバ、ネットワーク機器等のデータ通信稼働の記録及び指定があればその分析結果。

(キ) アプリケーションソフトウェアの管理

- ① バージョンアップ内容の決定
NASVA は、法律の改正や業務方法の変更のほか、業務上の必要性からアプリケーションソフトウェアのプログラム改修が必要と判断した場合、保守事業者にその旨を通知する。保守事業者は NASVA の通知を受け、アプリケーションソフトウェアのプログラム改修に必要な作業の検討（プログラム改修作業は含まれない）まで行い、NASVA へてにバージョンアップ内容を提案すること。バージョンアップの実施は NASVA 職員が保守事業者と協議の上決定する。
- ② バージョンアップ内容のシステムへの適用の準備
 - 1.プログラムの追加及び変更がある場合は、テスト環境を準備し、同環境にて事前テストを行い、本番環境へリリースすること。開発サーバについては、保守事業者が確保すること。クライアント側(端末)のパソコンについては、NASVA から貸与できるものもあるが (Windows7 32bit/64bit 各 1 台、Windows10 64bit1 台)、必要に応じて、保守事業者が準備すること。

2. 「ナスバネットアプリケーションソフトウェア」、「CG 模擬運転診断ソフトウェア」及び「PC 視覚機能測定ソフトウェア」のアプリケーションのバージョンとその機能についての情報の把握は保守事業者に要請するが、このアプリケーションの改修が必要になった場合の作業は、本保守業務に含めない。

(ク) その他

- ① ディスクなど記憶媒体で、個人情報を含むものがシステム上不要となった場合、保守事業者はシステム責任者に返却すること。
- ② 年に2回程度、サーバ関連ソフトウェアやハードウェアのファームウェア等のバージョンアップ等のためのメンテナンスを行うこと。メンテナンス作業は、適性診断業務に支障をきたさぬよう、NASVA が指定する日時（休日・夜間を指定することもある）に実施すること。

(2) 障害管理

(ア) 障害の監視

① 想定される障害と監視方法

1. データセンターサーバ上のアプリケーションの障害

サーバ上の各アプリケーション停止などのサービス障害を想定する。サービスとしては、帳票作成サーバ上の IIS、帳票作成アプリケーション、診断票作成アプリケーション、Web アプリケーションサーバ上のサーバ側プログラム、IIS、帳票作成サーバ 2 上の DNS、NTP サービス、SMTP サービス、DB サーバ上の Oracle がある。

監視方法として、IIS、DNS、NTP、SMTP、Oracle、帳票作成、サーバ側プログラムの各サービスに対して監視サーバから統合管理ソフトを使用して死活監視をすること。

障害発生時には正常なサービス提供ができなくなり、場合によっては端末とサーバが不通状態となり、サービスの品質が低下する。監視サーバからのメール通知により障害を確認する。

2. データセンターサーバの障害

サーバ上のハードウェア的原因によるサービス停止などの障害を想定する。具体的な障害原因として、ディスク故障、サーバ故障を想定する。

監視方法として、監視サーバから統合管理ソフトを使用してディスク (RAID 含む) 障害検知、サーバ死活監視などのハードウェア資源監視をする。

障害発生時には正常なサービス提供ができなくなり、場合によっては端末とサーバが不通状態となり、サービスの品質が低下する。統合管理ソフトにより、異常が検知される。監視サーバからのメール通知により障害を確認する。

3. データセンター内ネットワーク機器の障害

データセンターにおいて、UTM、負荷分散装置、スイッチングハブ、又は LAN ケーブルのネットワーク機器の故障による障害を想定する。

監視方法として、監視サーバから統合管理ソフトを使用してネットワーク機器の死活監視及び各サーバへのアクセス状況を監視する。

障害発生時には通信障害により正常なサービス提供ができなくなり、場合によっては端末とサーバが不通状態となり、サービスの品質が低下する。監視サーバからの通知メールにより障害を確認する。

4. I-VPN・インターネット回線の障害

I-VPN もしくはインターネット回線の障害を想定する。障害発生時には端末はサーバと不通状態となり、サービスの品質が損なわれる。

本件遂行にあたっては、NASVA が別途契約している回線運用事業者からも、ネットワーク障害関連の連絡を行うよう手配するので、この情報を主として障害の発見に役立てられたい。

障害確認方法として、I-VPN もしくはインターネット回線経由で Ping 監視などを実施する。Ping が応答されないことなどにより障害を確認する。

5. 支所・本部における診断用端末・職員用端末の障害

I-VPN から支所・本部の端末までの間で本サービスを阻害する何らかの障害を想定する。

監視方法として、NASVA 職員による端末からの通常運用における人的監視を実施する。

障害発生時には端末がサーバと不通状態となり、サービスの品質が損なわれる。NASVA 職員が障害を確認する。

6. 契約事業者における診断用端末・管理者用端末の障害

インターネットから契約事業者の端末までの間で本サービスを阻害する何らかの障害を想定する。

監視方法として、受診者もしくは契約事業者管理者による端末からの

通常運用における人的監視を実施する。

障害発生時には端末が動作不能に陥り、サービスが停止する。受診者は契約事業者管理者に障害を通報し、契約事業者管理者が障害を確認する。

7. 支所・本部より特定の事業者へ貸し出す診断用端末の障害

インターネットから貸し出し先事業者の端末までの間で本サービスを阻害する何らかの障害を想定する。

監視方法として、受診者もしくは貸し出し先の管理者による端末からの通常運用における人的監視を実施する。

8. データセンターの障害

サーバの稼働、ネットワークの提供を阻害するデータセンターにおける何らかの障害を想定する。

監視方法として、ハウジング・サービス事業者による人的監視を実施する。

障害発生時には正常なサービス提供ができなくなり、場合によっては端末とサーバが不通状態となり、サービスの品質が低下する。サーバのランプ監視などで確認する。

9. 総合的な障害

上記 1.~8.までを含めた、システム系全体に関わる障害を想定する。

監視方法として、NASVA が貸与した端末を使用し、サーバとの間でアプリケーションレベルでの定型的なやり取りを定期的実施することにより障害を確認する。

(イ) 障害原因の究明

契約事業者は受診者用診断端末（契約事業者）設定・使用・保守管理・運用トラブルマニュアルに従い障害に対処する。NASVA 職員は職員用端末（本部/支所）設定・使用・保守管理・運用トラブルマニュアルに従い障害に対処する。保守事業者はデータセンターサーバ・ソフトウェア保守管理マニュアルに従い障害に対処する。

監視情報から障害を識別し、速やかに障害箇所を特定しその原因を追究する。原因究明のための体制を作り、その過程を管理する。原因の特定後、復旧方法を決定する。短期間（平均障害切り分け時間内）に対処できないと判断した場合、NASVA に通知し、NASVA の判断により、復旧もしくは障害の切り分けを優先す

る。

(ウ) 回復処理

① 一次復旧

1. サーバの故障

サーバが故障した場合、保守事業者がメーカーにオンサイトでの修理を要求する。

ハードディスクが故障した場合、故障したハードディスクはメーカーに返却するが、帳票サーバ、DBサーバ、ストレージの使用済みディスクは個人情報が含まれるため、NASVAに返却すること。

2. OSのServicePack適用、又はバージョンアップ後のサーバ動作不良

OSのServicePack適用、又はバージョンアップ後にサーバが正常に動作しなくなった場合、保守事業者がNASからバックアップデータをリストアしてサーバをServicePack適用前、又はバージョンアップ前に戻すこと。

3. データの消失

不測の事態によりデータベースのデータが消失した場合、保守事業者が前日のバックアップデータをNASからリストアし、データベースサーバ上にログファイルが残っている場合は、ログファイルを基に障害発生直前まで戻すこと。

4. ネットワーク機器の故障

ネットワーク機器が故障した場合、保守事業者の依頼によりデータセンター保守要員がマニュアルに従い、コールドスタンバイ機にバックアップされた設定情報をインポートして、故障したネットワーク機器と交換すること。

5. サーバ側プログラムの不具合

サーバ側プログラムの瑕疵に該当しない不具合が発見された場合、保守事業者が不具合を修正したモジュール、又はバージョンアップ前のモジュールを再インストールすること。

6. 端末側プログラムの不具合

端末側プログラムの瑕疵に該当しない不具合が発見された場合、保守

事業者が不具合を修正したモジュール、又はバージョンアップ前のモジュールを最新バージョンとして再登録して、クライアント側でバージョンアップを実施すること。

7. ネットワーク障害による診断データ未送信

ネットワークの障害により受診者用診断端末の診断データが送信されなかった場合、ネットワーク復旧後に契約事業者管理者、支所職員、又は本部職員が受診者用診断端末を再起動する。再起動時に自動的に未送信データが送信されること。

② 二次復旧

保守事業者が障害原因を究明し、取り除くこと。

③ 回復手順の改善

保守事業者は 1 ヶ月ごとに、もしくは必要と認めたときに障害対応の見直しを実施すること。

障害原因を分析し、ハードウェアやソフトウェアの保守が必要であると判断した場合、NASVA に保守作業の実施を申請すること。

(エ) 障害記録・再発防止

発生した障害については、現象を正確かつ完全に記録・管理し、障害の内容を分析し、再発防止対策を実施すること。さらに、再発を防ぐために発生した障害に対する対策を標準化・手順化する。手順化した内容を NASVA の指定する期日までに報告すること。

(3) セキュリティ侵害管理

(ア) セキュリティ侵害の監視

① 想定されるセキュリティ侵害と監視方法

1. サーバがインターネット、又は媒体を介してウイルスに感染し、端末から入力、又はサーバから送信した個人情報などが漏洩する。

すべてのデータセンターサーバにおけるウイルス感染を想定する。

監視方法として、ウイルスチェックソフトによるオンアクセススキャン、定期的な全ハードディスクのスキャンによるウイルス監視を実施すること。

セキュリティ侵害時におけるシステムの性能の劣化はないが、セキュリティの強度が低下する。ウイルス検知時にはウイルスチェックソフト

が保守事業者に通報する。

2. サーバからダウンロードされた端末側プログラムをリバースエンジニアリングされる。

監視方法として、契約事業者管理者による人的な監視を実施する。端末側プログラムの持ち出しが確認された場合、保守事業者、又は NASVA 職員が通報を受ける。

セキュリティ侵害時におけるシステムの性能の劣化はないが、著作権侵害に係る法的措置等を NASVA が検討する場合、保守事業者の意見を求めることがある。常識の範囲で協力的対応を行うこと。

3. 悪意を持ったユーザーによって適性診断受診記録情報などを書き換えられる。

監視方法として、契約事業者管理者、支所職員、本部職員が日常的に情報の監視を実施する。

セキュリティ侵害時にはデータの改竄、正常なサービスの提供停止が発生する。不正なデータの改竄が確認された場合、契約事業者管理者は支所職員に、支所職員は本部職員に、本部職員は保守事業者に通報する。

4. 悪意を持った第三者によりデータセンターのサーバに DoS 攻撃を仕掛けられる。

監視方法として、IPS による監視をする。

セキュリティ侵害時には正常なサービスの提供が不能になる。IPS が Dos 攻撃を示唆する情報を保守事業者に通報する。

② セキュリティ侵害情報の収集順序

1. 受診者がセキュリティ侵害を確認した場合

受診者がセキュリティ侵害を確認した場合、契約事業者では契約事業者管理者、支所・本部では保守事業者に通報する。

2. 契約事業者管理者がセキュリティ侵害を確認した場合

契約事業者管理者が直接、もしくは連絡を受けセキュリティ侵害を確認した場合、契約事業者管理者は受診者用診断端末（契約事業者）設定・使用・保守管理・運用トラブルマニュアルに従ってセキュリティ侵害に対処する。マニュアルによっても対処できない場合、支所職員に通報する。

3. NASVA 職員がセキュリティ侵害を確認した場合

NASVA 職員が直接、もしくは連絡を受けセキュリティ侵害を確認した場合、職員用端末設定・使用・保守管理・運用トラブルマニュアルに従ってセキュリティ侵害に対処する。マニュアルによっても対処できない場合は保守事業者に通報する。セキュリティ侵害に対処した後、セキュリティ侵害対処の詳細をセキュリティ侵害報告書に纏め、保守事業者に通知する。セキュリティ侵害報告書には概要、現象、侵害行為、回復処理を記録すること。

4. ハウジング・サービス事業者がセキュリティ侵害を確認した場合

ハウジング・サービス事業者がセキュリティ侵害を確認した場合、保守事業者に通報する。

③ セキュリティ侵害情報の提供

保守事業者はセキュリティ侵害に関する情報のうち、エンドユーザー、NASVA に影響を及ぼすものに関しては情報取得後直ちに NASVA に通知すること。

(イ) セキュリティ侵害原因の究明

監視情報からセキュリティ侵害を識別する。セキュリティ侵害発見後速やかに侵害箇所を特定しその原因を追究する。原因究明のための体制を作り、その過程を管理する。原因の特定後、復旧方法を決定する。

(ウ) 回復処理

障害原因を究明した後、保守事業者が回復処理を実施する。

(エ) 障害記録・再発防止

発生した障害については、現象を正確かつ完全に記録・管理し、障害の内容を分析し、再発防止対策を実施すること。さらに、再発を防ぐために発生した障害に対する対策を標準化・手順化すること。前月に発生したセキュリティ侵害に関する報告を実施すること。月初めに保守事業者から NASVA に提供されること。

(4) 性能管理

(ア) 性能評価の実施

性能評価は NASVA の随時要請に対応し、もしくは保守事業者が必要と認めた時

に保守事業者が実施すること。

① 性能目標

本システムで保証する性能目標は要件定義書より、以下のとおりとする。

1. スループット

(ア) 診断実施

年間約 50 万件、1 日 (9:00-17:00) 約 2,000 件の診断を実施できること。

2. レスポンス

(ア) 受診申込

氏名、生年月日をキーにして過去データから該当受診者のデータを検索して表示する処理が 5 秒以内に終了すること。

(イ) 集計判定

全ての診断を終了してから自動助言を実施するための集計判定が 5 秒以内に終了すること。

② 性能評価

NASVA の要請及び保守事業者が必要と認めた際、またシステム構成変更要求の妥当性判断、障害原因究明などの非定期トリガによって性能評価を実施すること。性能把握のためのモデル作成、性能評価基準の再設定、性能監視方法の決定を事前に実施すること。データ収集後、分析し、性能評価報告を提出すること。

③ データ収集内容

1. スループット

(ア) 診断実施

データベースを検索し、月次で日毎の診断件数を確認すること。

2. レスポンス

(ア) 受診申込

受診者用診断端末からのリクエストにより過去データ検索サービスを起動してから終了するまでにかかった時間をサーバ側のログに出力すること。このログを月次で集計して平均時間を算出する。性能目標を達成しているか判断すること。

(イ) 集計判定

受診者用診断端末からのリクエストにより集計判定サービスを起動してから終了するまでにかかった時間をサーバ側のログに出力する。このログを月次で集計して平均時間を算出する。性能目標を達成しているか判断する。

④ 評価結果の報告

性能評価の結果を NASVA に報告し、特に性能目標を下回る状況であることがわかった場合には、分析を行い報告にあわせて改善のための方策を提案すること。

(イ) キャパシティ管理

キャパシティ評価は NASVA の随時要請に対応し、もしくは保守事業者が必要と認めた時に保守事業者が実施すること。

キャパシティ評価は、統合管理ツールによるハードウェア（ハードディスク、メモリ、CPU 負荷、トラフィック）の資源監視情報を基に行う。評価の結果、必要があれば保守要求を発行後、キャパシティ増強計画を立てること。

① キャパシティ目標

キャパシティ目標を説明する。キャパシティ管理の対象として以下のシステムリソース（監視指標）がある。それぞれ通常運転に支障がない程度のキャパシティが必要である。

1. サーバ

(ア) CPU（使用率）－使用率が 100%に定常的にはなっていないこと。

(イ) メモリ（使用率）－物理メモリ使用率が定常的には高くないこと。

(ウ) ディスク（使用状況、アクセス状況）－ディスクが一杯になることは当分予想されないこと。ディスクアクセスがボトルネックになっていないこと。

(エ) NIC（NIC 使用状況）－使用率が 100%に定常的にはなっていないこと。

2. ネットワーク機器

(ア) 回線（回線使用状況）－使用率が 100%に定常的にはなっていないこと。

② キャパシティ評価

NASVA の要請及び保守事業者が必要と認めた際、またシステム構成変更要

求の妥当性判断、障害原因究明などの非定期トリガによってキャパシティ評価を実施する。キャパシティ把握のためのモデル作成、キャパシティ評価基準の再設定、キャパシティ監視方法の決定を事前に実施すること。

③ 評価報告

キャパシティ評価の結果を NASVA に報告し、特にキャパシティ目標を下回る状況であることがわかった場合には、分析を行い報告にあわせて改善のための方策を提案すること。

(5) ヘルプデスク業務

保守事業者の管理する担当者によって、システム関連の質問、不具合事項の連絡に対して、電話対応等の業務を実施すること。

(ア) 業務の概要

- ① 保守事業者は、ヘルプデスク設置場所に担当者を派遣すること。派遣された担当者は、システム利用契約者からのシステム関連の質問、不具合情報等の電話連絡を受け付けて対処策を回答すること。(平成 27 年度実績:1,075 件)
- ② 保守事業者は、対処方法等の回答を作成し、NASVA 監督職員の確認を受けた上で、回答内容を伝達するためのヘルプデスク担当者の教育を行うこと。
- ③ 保守事業者は、報告される不具合等がナスバネットのアプリケーションソフトに起因するものか、又はそれ以外の端末本体、又はネットワークに起因するものかを推定し、その後の対策を整理し、NASVA 監督職員へ報告すること。
- ④ NASVA の随時要請に従い、ヘルプデスクの対応記録内容を説明・提出すること。対応記録の内容とは、対応の日時、相手方（事業者名、担当者名）、電話質問の内容概要、回答の概要等とする。
- ⑤ 対応の際、不明な点等あれば、速やかに NASVA 監督職員の指示・指導を仰ぐこと。その他、NASVA 監督職員の指示に従い、ナスバネットに関する情報整備のための作業等を行うこと。
- ⑥ NASVA から提供される情報に基づき契約事業者及び測定請負業務契約事業者への通知先名簿を管理し、NASVA からの要求に応じてメールによる同報

通知を約 2,000 名の対象者に行うこと。

(イ) ヘルプデスクの設置場所

ヘルプデスクの設置場所は、保守事業者が適切に選定すること。

(ウ) 業務時間

ヘルプデスクは、月曜日から金曜日までの 9 時 00 分から 17 時 30 分まで電話対応を行う。その他の時間帯は電子メールによる受け付けとし、翌営業日の朝に必ず対応すること。

(エ) ヘルプデスク利用者アンケート調査

年に 1 回の割合でヘルプデスク利用者に対して、次の項目の満足度についてアンケートを実施し、その結果の基準スコア（75 点以上）を維持すること。

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

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

様式は、別紙「インターネット適性診断システム（ナスバネット）のヘルプデスクに関する満足度調査」のとおりである。

(オ) その他

ヘルプデスクに必要とする物件・物品は、保守事業者が適切に用意すること。ただし、フリーダイヤル回線の利用料支払いについては NASVA が負担する。また、受注後フリーダイヤルを受けるための電話設備が整うまでは NASVA 本部にヘルプデスク担当者を派遣して業務を実施すること。

5.7 サービスレベル

サービスレベルの確保においては、「5. 6 (3) セキュリティ侵害管理」及び「5. 6 (4) 性能管理」に記載の性能を確保するために必要十分な体制を保持しつつ、以下のシステム稼働時間、保守サービス提供時間、障害管理体制を整備すること。

(1) システムの稼働時間

24 時間 365 日

(2) 保守サービス提供時間

(ア) 障害受け付け時間帯

障害が発生した連絡を、保守事業者が受け付ける。

① 平日 9 時 00 分～18 時 00 分（休日、祝日は除く）

※NASVA が休業日であっても、サーバからクリティカルなメッセージが出力された場合は、電子メールによる緊急連絡が受け付けられるように設定しておくこと。）

② ヘルプデスクの対応時間

平日（休日、祝日は除く）

1. 午前： 9 時 00 分～12 時 00 分
2. 午後： 13 時 00 分～17 時 30 分

(イ) 稼働監視時間帯

サーバに対する遠隔監視ソフトを利用して、無人監視を行う。

24 時間 365 日

(ウ) 保守対応時間帯

① 障害が発生したときの原因究明、復旧作業を行う。システムの運用に致命的な障害が発生した場合は、NASVA のシステム責任者と連絡をとり、早急に対処する。

平日 9 時 00 分～18 時 00 分（休日、祝日は除く）

※保守事業者は、時間外の対応について、NASVA から協議があった場合は検討を行う。

② アプリケーションのバージョンアップ（サーバへの適用、クライアントへのリリース設定）

リリースする内容によっては、作業日の夜間（18 時以降）に作業する場合がある。

(3) 障害管理

(ア) 平均障害通知時間

障害を認識してから障害状況を NASVA 及び関係者に通知するまでの平均時間。

60 分以内

(イ) 平均障害切り分け時間

障害を通知してから、障害の原因を判別し、その結果を NASVA 及び関係者に通知するまでの平均時間。

60 分以内

(ウ) 平均障害復旧通知時間

障害を復旧してから、その結果を NASVA 及び関係者に通知するまでの平均時間。

15 分以内

(エ) 稼働率

稼働率は以下の計算式により算出し、平均故障間隔とは「稼働時間の合計時間÷故障回数」の値、平均修理時間とは、「停止時間の合計÷故障回数」の値とする。

なお、計画停電及び定期保守メンテナンスの時間は停止時間には含まれない。

稼働率(%) = 平均故障間隔 ÷ (平均故障間隔 + 平均修理時間) × 100

99.9%以上

(4) セキュリティ侵害管理

(ア) セキュリティ事故件数

セキュリティ侵害により事故件数。

サーバ側の対策不備に起因する事故について 0 件

(イ) セキュリティ侵害情報の平均通知時間

セキュリティ侵害に関して認識した情報のうち、エンドユーザー、NASVA に影響を及ぼすものに関して、NASVA 及び関係者に通知するまでの平均時間。

30 分以内

5.8 保守を補助する設備について

ナスバネットの保守にあたって、NASVA の本部・支所・データセンターを接続している通信網 (I-VPN) に保守事業者者がメンテナンスを目的として接続すること。ただし、当該通信回線について、工事費、回線費用は保守事業者が負担すること。受注後、上記の通信回線が開通するまでは NASVA 本部、又はデータセンターに担当者を派遣して必要な作業を実施すること。

その他、必要な資材は原則として保守事業者者が負担することとするが、社会通念上の常識の範囲で NASVA が負担することが妥当とも考えられる疑義が発生した場

合は NASVA 監督職員と協議のうえ決定することとする。

5.9 引継ぎについて

引継ぎについては、現保守事業者との契約期間内に行い、期間は一ヶ月とする。また、少なくとも契約期間満了一ヶ月以上前から始めること。

(1) 現保守事業者からの引継ぎ

NASVA は、当該引継ぎが円滑に実施されるよう、現保守事業者及び保守事業者に対して必要な措置を講ずるとともに、引継ぎが完了したことを確認する。本業務を新たに実施することとなった保守事業者は、本業務の開始日までに、業務内容を明らかにした書類等により、現保守事業者から業務の引継ぎを受けること。なお、その際の事務引継ぎに必要となる経費は、現保守事業者の負担とする。

(2) 請負期間満了の際、業者変更が生じた場合の引継ぎ

NASVA は、当該引継ぎが円滑に実施されるよう、保守事業者及び次回保守事業者に対して必要な措置を講ずるとともに、引継ぎが完了したことを確認する。

本業務の終了に伴い保守事業者が変更となる場合には、保守事業者は、当該業務の開始日までに、業務内容を明らかにした書類等により、次回保守事業者に対し、引継ぎを行うこと。なお、その際の事務引継ぎに必要となる経費は、保守事業者の負担とする。

5.10 監督職員

独立行政法人自動車事故対策機構

安全指導部アシスタントマネージャー

5.11 その他

(1) 機密の保持義務

本件請負において、業務上知り得た情報を機構の許可無く第三者に提示することは厳に禁ずる。本件にいう保守事業者は、機密保持の義務を負うこと。

(2) 業務の監査

機構が本業務の遂行状況に関して監査を申し入れたときは、本件を請け負う保守事業者及び保守業者が業務上必要としている協力会社は、監査を受け入れなければならない。

(3) システムのセキュリティ監査

機構は、無通告に本件に係るシステムのセキュリティ監査を行う場合がある。保守

事業者は、監査の結果について機構から報告を受ける際には、本件仕様に照らして不足のない対応ができていることを説明しなければならない。また、監査の結果、セキュリティ上の課題が生じた場合は機構と協議のうえ、課題解決に協力的に対応すること。