

消費者庁のネットワークシステムの運用支援業務
における民間競争入札実施要項
(案)

平成 年 月

消費者庁

目次

1	趣旨	1
2	対象公共サービスの詳細な内容及びその実施に当たり確保されるべき対象公共サービスの質に関する事項	1
3	実施期間に関する事項	4
4	入札参加資格に関する事項	4
5	入札に参加する者の募集に関する事項	5
6	対象公共サービスを実施する者を決定するための評価の基準その他の対象公共サービスを実施する者の決定に関する事項	7
7	公共サービスに関する従来の実施状況に関する情報の開示に関する事項	8
8	公共サービス実施民間事業に使用させることができる国有財産に関する事項	8
9	公共サービス実施民間事業者が、本業務を実施するに当たり、当庁に対して報告すべき事項、秘密を適正に取り扱うために必要な措置その他の公共サービスの適正かつ確実な事項の確保のために契約により公共サービス実施民間事業者が講ずべき措置に関する事項	8
10	公共サービス実施民間事業者が対象公共サービスを実施するに当たり、第三者に損害を加えた場合において、その存在の賠償に関し契約により当該公共サービス実施民間事業者が追うべき責任に関する事項	11
11	公共サービスに係る第7条第8項に規定する評価に関する事項	12
12	その他公共サービスの実施に関し必要な事項	12
	別紙1 従来の実施状況に関する情報の開示（案）	16
	別紙2 運用支援業務の作業時間実績及びヘルプデスク問合せ件数一覧表（案）	18
	別紙3 消費者庁のネットワークシステムの運用支援業務	19
	別紙4 業務フロー及び業務区分（案）	20
	別紙5 情報セキュリティ対策（案）	30
	別紙6 資料閲覧申込書（案）	31
	別紙7 機密保持誓約書（案）	32
	別紙8 談合等の不正行為に関する特約条項（案）	33
	別紙9 ヘルプデスク利用満足度調査（案）	35
	別紙10 消費者庁組織図（案）	36
	別添1 消費者庁のネットワークシステムの運用支援業務 一式 仕様書（案）	37
	別添2 提案依頼書（案）	69

1 趣旨

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

上記を踏まえ、消費者庁（以下「当庁」という。）は、「公共サービス改革基本方針（平成 24 年 7 月 20 日閣議決定）別表」において民間競争入札の対象として選定された当庁の行政情報ネットワークシステム（以下「消費者庁 LAN」という。）の運用支援業務（以下「本業務」又は「運用業務」という。）について、公共サービス改革基本方針に従い、ここに民間競争入札実施要項（以下「実施要項」という。）を定めるものである。

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

(1) 本業務の詳細な内容

ア 消費者庁 LAN の概要

当庁では、消費者が安心して暮らせる社会を実現することを目指し、消費者の直接的な窓口となり被害を未然に防止し、又はその拡大を防止するため、消費者事故情報を一元的に収集、原因究明、対応を迅速かつ的確に行う、高速で堅ろうな情報システムの導入が必要となっている。消費者からの情報収集及び消費者への情報発信を促進させ、大規模災害発生時においても消費者へのサービスを継続し、より安心して消費者にとって身近な行政サービスを実現するための情報基盤として消費者庁 LAN が整備されている。（更改後の消費者庁 LAN（以下「次期消費者庁 LAN」という。）についての詳細は「次期消費者庁 LAN に係る設計・構築、機器の賃貸借・保守、データセンター、回線及びシステム管理業務 一式 仕様書」を基本とする。なお、次期消費者庁 LAN の移行完了は平成 26 年 7 月 31 日を予定している。）

本調達では次期消費者庁 LAN における運用業務に係るものであり、別途調達される賃貸借等業務とともに、次期消費者庁 LAN の安定稼働を実現する。

イ 運用業務の内容

受注者が次期消費者庁 LAN に対して実施する運用業務の内容は次のとおりであり、その詳細は別添 1 「消費者庁のネットワークシステムの運用支援業務 仕様書」を基本とする。次期消費者庁 LAN に対する運用業務を実施する前に、受注者は現行運用事業者から現行ネットワークシステムの引継ぎを受け、運用業務を実施すること。また、「ウ 次期消費者庁 LAN のシステム移行に伴う運用業務の移行」に示す業務を実施すること。

① 運用総括業務

運用業務全般について、全体管理や作業方針などの判断を行い、関係者との調整、各業務における進捗管理、課題管理、利用統計の報告等を含めた総括的な業務を行う。

② 行政端末運用業務

行政端末に係る利用者からの操作問い合わせ対応、組織改編やレイアウト変更に伴う行政端末の環境設定の変更、セキュリティポリシーに基づいた運用等を行う。

③ ヘルプデスク業務

利用者からの消費者庁 LAN に係る障害対応受付を含めた各種問い合わせの一次受付を行い、回答又は関係者への引継ぎを行う。問い合わせ内容、実施結果等の履歴は台帳管理する。また、利用者が各種問い合わせを行うための申請書類の整備や FAQ の整備を行う。出張用端末やプリンタやテレビ会議システム等の行政端末周辺機器の貸出しや回収後のメンテナンス等の運用についても行う。

④ アカウント管理業務

アカウント管理機能を用いてアカウント情報（ユーザ ID、メールアドレス、所属等）の登録・変更・削除作業を行う。また、アカウント情報を必要とする利用システムに対して配布するためのサポートを行う。

⑤ ホームページ運用補助業務

当庁担当官が行う、HTML や CSS の作成・修正、メールマガジンの配信、会議等動画の掲載などのホームページ運用業務の補助を行う。

⑥ プリンタ運用業務

プリンタの所在情報や在庫状況等の管理、組織改編やレイアウト変更に伴うプリンタ環境の変更等の運用を行う。

⑦ 運用業務要員の教育

運用業務開始前及び要員の変更の際にも運用業務を遂行する上で必要とされる消費者庁 LAN の構成、運用設計、運用管理ツールの操作方法等の理解のためのトレーニングを行う。

⑧ 運用業務設計の見直し

運用業務の容易性、利用者の利便性を考慮した運用業務設計の見直し、改善提案を行う。

⑨ 移設・レイアウト変更等の対応

組織改編やレイアウト変更の際には対応計画に従ってレイアウト変更に伴うケーブル敷設、機器の移設、設定変更等の作業支援を行う。

⑩ 運用ドキュメントの維持管理

運用開始時又は実施中に作成する運用ドキュメントの保守及び維持管理等を行う。

ウ 次期消費者庁 LAN のシステム移行に伴う運用業務の移行

受注者は次期消費者庁 LAN の運用業務を開始するために、契約日から次期機器賃貸借等事業者によるシステム移行完了までの期間において運用業務の移行を実施することとする。その際、次期機器賃貸借等事業者による運用業務設計に基づいた運用業務へ確実に移行するために、会議等、運用業務設計（支援）、テスト（支援）、教育（受講）、運用業務移行（実施）等の業務を実施することとする。運用業務の移行は現行ネットワークシステムの運用業務期間に行われることとなるが、要員を増員するなどにより運用業務の妨げとならないように実施することとする。

① 会議等

運用業務の移行状況について報告を行う定例会議を開催する。また、次期機器賃貸借等事業者が開催する運用業務設計（支援）、テスト（支援）、運用業務移行（実施）のため

の調整会議に参加する。

② 運用業務設計（支援）

運用業務設計は次期機器賃貸借等事業者が実施するが、受注者は運用業務設計に必要な情報の提示、運用業務設計内容の改善を望むことができる箇所の提案等の支援を行う。

③ テスト（支援）

次期機器賃貸借等事業者が作成するテスト計画書等に基づいて、次期機器賃貸借等事業者が実施する総合テスト、受入テストのうち、本業務に係るテスト項目の実施の支援を行う。

④ 教育（受講）

次期機器賃貸借等事業者が作成する教育計画書に基づき、次期消費者庁 LAN に対する運用業務設計内容の教育を受ける。

⑤ 運用業務移行（実施）

次期機器賃貸借等事業者が作成する移行計画書等に基づき、運用業務の移行を行う。次期消費者庁 LAN に対する運用業務について、運用業務設計内容の調整も合わせて行う。

(2) 確保されるべき対象業務の質

本業務は、消費者庁 LAN の運営に係る業務の確実な実施及び利用者への継続的かつ安定的なサービスの円滑な提供に資するものである必要がある。このような観点から、「2(1)本業務の詳細な内容」に示した業務を実施するに当たり、受注者が確保すべき対象公共サービスの質は次のとおりとする。

ア 業務の内容

「2(1)本業務の詳細な内容」に示した業務を適切に実施すること。

イ 消費者庁 LAN のサービスレベル

消費者庁 LAN を運用するに当たって遵守すべきサービスレベル項目は以下のとおり。

・ 問題解決率（90%以上）

運用業務において発生した問題について、対応完了予定日以内に解決できた率。対応完了予定日は原則として問題発生を認識した日から原則 1 開庁日以内とするが、各問題を解決する難易度等に応じて消費者庁合意の上で定めるものとする。問題とは、利用者からの問合せを含め、日々の運用業務の中で発生する即座の解決が難しい検討/協議が必要な課題等である。

・ 依頼申請対応期間（原則 3 開庁日以内）

運用業務の依頼申請の受付から作業が完了するまでに要する期間。ただし、人事異動対応等の規模の大きな作業については、当庁と協議し、対応期間を設定する。

ウ ヘルプデスク利用者満足度調査の結果

ヘルプデスク利用者に対して、次の項目の満足度について、アンケートを実施（年 1 回）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要した時間

・ 回答又は手順に対する説明の適切さ（分かりやすさ、正確性等）

- ・ 回答又は手順に対する結果（トラブル解決の有無，解決方法の適切さ等）
- ・ ヘルプデスクの対応（言葉遣い，親切さ，丁寧さ等）

各項目とも、「満足」（配点 100 点）、「ほぼ満足」（同 80 点）、「普通」（同 60 点）、「やや不満」（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。

アンケートについては，別紙 9 「ヘルプデスク利用者満足度調査」を参照のこと。

エ セキュリティ上の重大障害件数

個人情報，機密情報その他の契約履行の際に知り得た情報の漏えいは 0 件であること。

(3) 契約金額の支払いに関する事項

ア 契約金額の支払い

- ① 契約の形態は請負契約とする。
- ② 当庁は請負契約に基づき受注者が実施する本業務について，契約の履行に関し，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領した日から起算して 30 日以内に支払うものとする。毎月，契約金額を運用期間の全月数で除した額（以下「月額代金」という。）を受注者に支払うこととする。契約日または業務期間満了日が月の途中である場合，当庁の 1 か月の開庁日を 20 日とみなし，月額代金を 20 で除して得た額に当庁の開庁日における業務履行日数を乗じた額（これに 1 円未満の端数が生じたときは，その端数を切り捨てるものとする。）とする。
なお，月額代金は，契約日以降の運用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，受注者が行う引継ぎや準備行為等に対して受注者に発生した費用は受注者の負担とする。

イ 改善指導

- ① 「2(2)確保されるべき対象業務の質」で定める指標値が達成されていないと認められる場合，当庁は，確保されるべき対象業務の質の達成に必要な限りで，受注者に対して運用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。受注者は，当該指示を受けて業務の実施方法を改善し，業務改善報告書を当庁に提出するものとする。業務改善報告書の内容が，確保されるべき対象公共サービスの質が達成可能なものであると認められるまで，当庁は，更なる改善策の提示を要請することができる。

3 実施期間に関する事項

業務請負契約の契約期間は，契約日から平成 29 年 12 月 31 日までとする。

4 入札参加資格に関する事項

- (1) 法第 15 条において準用する法第 10 条各号（第 11 号を除く。）に該当する者でないこと。
- (2) 予算決算及び会計令（昭和 22 年勅令第 165 号）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つて，契約締結のために必要な同意を得ている者は，同条中，特別の理由がある場合に該当する。
- (3) 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。
- (4) 平成 25・26・27 年度競争参加資格（全省庁統一資格）の「役務の提供等」において，A又は

Bの等級に格付けされている者であること。

- (5) 当庁における物品等の契約に係る指名停止等措置要領に基づく指名停止を受けている期間中でないこと。
- (6) 法人税及び消費税並びに地方消費税の滞納がないこと。
- (7) 労働保険、厚生年金保険等の適用を受けている場合、保険料の滞納がないこと。
- (8) セキュリティ管理体制について、本業務を統括管理する部門がISO/IEC27001 又は同程度の公的認証を取得していること。
- (9) 個人情報管理体制について、プライバシーマーク付与認定を取得していること。
- (10) 品質管理体制について、ISO9001 又は同程度の公的認証を取得していること。
- (11) 環境管理体制について、ISO14001 又は同程度の公的認証を取得していること。
- (12) 過去5年以内に消費者庁LANと同等規模（ユーザ500人程度）以上でデータセンター及びネットワーク回線利用を含むシステムの運用業務を請け負った実績があること。
- (13) CIO補佐官及び支援スタッフ（非常勤職員、「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、「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日法律第224号）に基づき交流採用された職員を除く。）が、その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、同一の親会社を持つ会社並びに委託先等緊密な利害関係を有する事業者は、本書に係る業務に関して入札に参加できないものとする。
- (14) 単独で対象業務を行えない場合は、適正な業務を遂行できる共同事業体として参加することができる。その場合、入札書類提出時まで共同事業体を構成し、代表者を決め、他の者は構成員として参加するものとする。また、代表者は上記の全てを満たす者であり、共同事業体の構成員については、上記(1)から(3)、(5)から(11)及び(13)の要件を全て満たす者であるとともに、他の共同体の構成員となり、又は、単独で参加することはできない。なお、共同事業体の代表者及び構成員は、共同事業体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。

5 入札に参加する者の募集に関する事項

(1) 入札手続（スケジュール）

ア 入札公告	: 平成26年1月上旬
イ 入札説明会	: 平成26年1月中旬
ウ 質問受付期限	: 平成26年1月上旬～2月中旬
エ 資料閲覧期間	: 平成26年1月上旬～3月上旬
オ 競争参加資格書類提出期限	: 平成26年3月上旬
カ 機能証明書提出期限	: 平成26年3月上旬
キ 機能証明書の審査	: 平成26年3月上旬
ク 入札書の提出期限	: 平成26年3月上旬
ケ 開札及び落札者の決定	: 平成26年3月上旬
コ 運用業務の引継ぎ等	: 平成26年3月上旬～3月下旬

サ 契約の締結

：平成 26 年 3 月下旬

※ ウについて、質問は書面で受け付けることとし、回答は軽微なもの及び当庁の業務遂行に支障があるものを除き公表する。

※ 従来の当該業務の調達仕様書、提出書類、各種設計書等及び「次期消費者庁 LAN に係る設計・構築、機器の賃貸借・保守、データセンター、回線及びシステム管理業務 一式 仕様書」等については、入札公告期間中に限り、所定の手続きを経て、当庁内で閲覧することを可能とする。

閲覧を希望する者は、必ず資料閲覧可能期間までに以下の連絡先にあらかじめ連絡の上、別紙 6「消費者庁のネットワークシステム運用支援業務 資料閲覧申込書」に記載し、閲覧日及び閲覧希望資料を調整すること。ただし、コピーや写真撮影等の行為は禁止する。また、閲覧を希望する資料であっても、消費者庁 LAN における情報セキュリティ保護等の観点から、提示できない場合がある。別紙 7「機密保持誓約書」についても記載し、別紙 6「消費者庁のネットワークシステム運用支援 資料閲覧申込書」と合わせて提出すること。

資料閲覧可能期間：平成 26 年 1 月〇日（〇）～平成 26 年 3 月〇日（〇）

〒100-6178 東京都千代田区永田町 2-1 1-1 山王パークタワー

消費者庁総務課情報システム担当

電話番号：03-3507-9162 FAX：03-3507-9279

受付時間：平日の 9 時 30 分から 17 時まで（12 時～13 時は除く）

(2) 入札書類

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

ア 入札書

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

イ 機能証明書

別添 1「消費者庁のネットワークシステムの運用支援業務 一式 仕様書」（以下「仕様書」という。）に示す全ての要求要件を満たすことができることの証明と民間業者の創意と工夫に基づく追加・改善提案について、別添 2「消費者庁のネットワークシステムの運用支援業務 一式 提案依頼書」に基づいた「機能証明書」（以下「証明書」という。）の形式で記載した書類

ウ 財務状況が確認できる書類

エ 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その者に関する上記情報

オ 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

カ 委任状

キ 平成 25・26・27 年度競争参加資格（全省統一資格）

ク 暴力団排除に関する誓約事項の誓約書

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

(1) 評価方法

対象公共サービスを実施する者（以下「落札者」という。）の決定は、最低価格落札方式によるものとする。

なお、技術等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、当庁の CIO 補佐官に意見を聴くものとする。

(2) 落札者の決定

ア 入札者の入札価格が予算決算及び会計令第 79 条に基づいて作成された予定価格の制限内で最も低く、仕様書に示す全ての要求要件を満たすことを証明書にて証明しているものを落札者とする。証明書は、必要に応じて機能を証明する添付資料を加える場合、資料番号（加えて、パンフレット・カタログ類の場合、付された番号等）を記載すること。また、該当の記述箇所を蛍光ペン等でハイライトするなどの処置を行うこと。

イ 落札者となるべきものの入札価格によっては、その者により当該契約の内容に適合した履行がなされない恐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恐れがあつて著しく不相当であると認められる場合は、上記アの各要件を満たすものであつて、落札者となるべき者以外の予定価格の制限の範囲内で次順位の者を落札者とする可能性がある。

ウ 落札者となるべき同価の入札をした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。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つてくじを引き落札者を決定するものとする。

エ 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入札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代えるものとする。

(3) 落札決定の取消し

落札者が、契約担当官等から求められたにもかかわらず契約書の取り交わしを行わないときは、落札者の決定を取り消す。ただし、契約担当官等が、正当な理由があると認めたときはこの限りでない。

(4) 落札者が決定しなかった場合の措置

当庁は、初回の入札において入札参加者がなかった場合、証明書を全て満たす入札参加者がなかった場合又は再度の入札を行ってもなお落札者が決定しなかった場合、原則として、入札参加等を見直した後、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業務の実施に必要な期間が確保できない等やむを得ない場合は、契約規則に基づき実施することとし、その理由を

官民競争入札等監理委員会に報告するとともに公表するものとする。

7 公共サービスに関する従来の実施状況に関する情報の開示に関する事項

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

- (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 公共サービス実施民間事業に使用させることができる国有財産に関する事項

受注者は、次のとおり当庁の財産を使用することができる。

(1) 消費者庁の財産

受注者は、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 当庁内のサーバ室、運用室及び業務に必要な電気、通信設備、ネットワーク設備
- イ その他、当庁と協議し、承認された業務に必要な施設、設備等

(2) 使用制限

当庁の財産は以下の制限の下、使用することができる。

- ア 受注者は、本業務の実施及び実施に付随する業務以外の目的で利用してはならない。
- イ 受注者はあらかじめ、当庁と協議した上で、当庁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 受注者は、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 受注者は、既存の建築物及び工作物等に、汚損、損傷等を与えないよう十分注意し、損傷（機器の故障等を含む。）が生じるおそれがある場合は、養生を行う。万一損傷が生じた場合は、受注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 公共サービス実施民間事業者が、本業務を実施するに当たり、当庁に対して報告すべき事項、秘密を適正に取り扱うために必要な措置その他の公共サービスの適正かつ確実な事項の確保のために契約により公共サービス実施民間事業者が講ずべき措置に関する事項

(1) 受注者が当庁に報告すべき事項、当庁の指示による講じるべき措置

ア 報告等

- ① 受注者は、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当庁に提出しなければならない。
- ② 受注者は、本業務を実施したとき又は完了に影響を及ぼす重要な事項に変更が生じたときは、直ちに当庁に報告するものとし、当庁と受注者が協議するものとする。
- ③ 受注者は、契約期間中において、②以外であっても、当庁からの求めに応じ報告を行

イ 調査

- ① 当庁は、本業務の適正かつ確実な実施を確保するために必要があると認めるときは、法第 26 条第 1 項に基づき、受注者に対し必要な報告を求め、又は当庁の職員が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 立入検査をする当庁の職員は、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受注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

当庁は、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、受注者に対し、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の措置

- ア 受注者は、本業務の実施に際して知り得た当庁の情報を、第三者に漏らし、盗用し、又は本業務以外の目的のために利用してはならない。これらの者が秘密を漏らし、又は盗用した場合は、法第 54 条により罰則の適用がある。
- イ 受注者は、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、受注者からの文書による申出を当庁が認めた場合に限り、第三者へ開示できるものとする。
- ウ 受注者は、当庁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 受注者は、当庁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事業責任者及び本業務に従事する者全てに対しての守秘義務及び情報セキュリティ要求事項の遵守に関して、別紙 7 「機密保持誓約書」を締結しなければならない。
- オ アからエまでのほか、当庁は、受注者に対し、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) 契約に基づき受注者が講じるべき措置

ア 本業務の開始

受注者は、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

受注者は、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、書面による当庁の事前の承認を得たときは、この限りではない。

ウ 瑕疵担保責任

- ① 当庁は、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、受注者に

- ② 成果物の瑕疵が受注者の責に帰すべき事由によるものである場合、当庁は、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。

エ 再委託

- ① 受注者は、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。
- ② 受注者は、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、提案時に書面において、再委託先に委託する業務の範囲、再委託を行うことの合理性及び必要性、再委託先の履行能力並びに報告徴収、個人情報管理その他運営管理の方法（以下「再委託先等」という。）について記載しなければならない。
- ③ 受注者は、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、当庁の承認を受けなければならない。
- ④ 受注者は、②又は③により再委託を行う場合には、受注者が当庁に対して負う義務を適切に履行するため、再委託先の受注者に対し「(2)秘密を適正に取り扱うための措置」及び本項「(3)契約に基づき受注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。
- ⑤ 再委託先は「(2)秘密を適正に取り扱うための措置」について、受注者と同様の義務を負うものとする。
- ⑥ ②から⑤までに基づき、受注者が再委託先の受注者に義務を実施させる場合、全て受注者の責任において行うものとし、再委託先の受注者の責に帰すべき事由については、受注者の責に帰すべき事由とみなして、受注者が責任を負うものとする。

オ 契約の変更

当庁及び受注者は、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ざんその他契約の締結の際、予測できなかった著しい変更が生じたことにより本業務を実施することが不相当と認められる場合は、協議により、契約の内容を変更することができる。

カ 契約の解除

当庁は、受注者が次のいずれかに該当するときは、受注者に対し請負費の支払を停止し、又は契約を解除することができる。この場合、受注者は当庁に対して、契約金額の総価の100分の10に相当する金額を違約金として支払わなければならない。その場合の算定方法については、当庁の定めるところによる。

- 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 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 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。

キ 談合等不正行為

受注者は談合等の不正行為に関して、当庁が定める別紙8「談合等の不正行為に関する特約条項」に従うものとする。

ク 損害賠償

受注者は、受注者の故意又は過失により当庁に損害を与えたときは、当庁に対し、その損害について賠償する責任を負う。

ケ 不可抗力免責、危険負担

当庁及び受注者の責め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、当庁が物件を使用することができなくなったときは、受注者は、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。

コ 宣伝行為の禁止

受注者及び本業務に従事する者は、本業務の実施に当たって、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。

サ 記録及び帳簿類の保管

受注者は、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。

シ 本業務の引継ぎ

① 現行運用事業者からの引継ぎ

受注者は、本業務が適正かつ円滑にできるよう現行運用事業者から本業務の開始日までに必要な事務引継ぎを受けなければならない。

また、当庁は、当該事務引継ぎが円滑に実施されるよう、現行受注者及び本受注者に対して必要な協力を行うものとする。

なお、その際の事務引継ぎに必要となる経費は、本受注者の負担となる。

② 業務期間満了の際、業者変更が生じた場合の引継ぎ

本業務の期間満了の際、業者変更が生じた場合は、本受注者は、次回の受注者に対し、当該業務の開始日までに運用管理手順書等を使用し、必要な事務引継ぎを行わなければならない。

なお、その際の事務引継ぎに必要となる受注者に発生した経費は、受注者の負担となる。

ス 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、当庁と受注者との間で協議して解決する。

10 公共サービス実施民間事業者が対象公共サービスを実施するに当たり、第三者に損害を加えた場合において、その存在の賠償に関し契約により当該公共サービス実施民間事業者が追うべき責任に関する事項

本業務を実施するに当たり、受注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) 当庁が国家賠償法（昭和 22 年 10 月 27 日法律 125 号）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、当庁は受注者に対し、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当庁の責めに帰すべき理由が存する場合は、当庁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) 受注者が民法（明治 29 年 4 月 27 日法律第 89 号）第 709 条等の規定に基づき当該第三者に対する賠償を行った場合であって、当該損害の発生について当庁の責めに帰すべき理由が存するときは、受注者は当庁に対し、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 公共サービスに係る第 7 条第 8 項に規定する評価に関する事項

- (1) 本業務の実施状況に関する調査の時期

当庁は、本業務の実施状況について、内閣総理大臣が行う評価の時期（平成 29 年 2 月を予定）を踏まえ、本業務に係る運用が開始される平成 26 年度以降、各年末時点における状況を調査する。

- (2) 調査項目

ア 業務の内容

月次報告資料及び各種提出資料により調査

イ 消費者庁 LAN のサービスレベル

月次報告資料により調査

ウ ヘルプデスク利用者満足度調査

ヘルプデスクを利用した者に対して、利用の都度実施するアンケート（ヘルプデスク利用者満足度調査）の集計結果（年 1 回）により調査

エ セキュリティ上の重大障害件数調査

月次報告資料により調査

- (3) 意見聴取等

ア 当庁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。

イ 当庁は、平成 29 年 2 月を目途として、本業務の実施状況等を内閣総理大臣及び官民競争入札監理委員会へ提出する。

ウ 調査報告を内閣総理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、当庁 CIO 補佐官の意見を聴くものとする。

12 その他公共サービスの実施に関し必要な事項

- (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

当庁は、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) 受注者の債務

ア 本業務に従事する民間事業者は、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、法令による公務に従事する職員とみなされる。

- イ 受注者は、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。
 - ウ 受注者は、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庁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。
- (3) 当庁の監督体制
- ア 本業務全体に係る監督は、当庁の総務課情報システム担当が行い、当庁の参事官を責任者とする。
 - イ 実施要項に基づく民間競争入札手続きに係る監督は、当庁の総務課が行い、総務課長を責任者とする。
- (4) 著作権
- ア 受注者は、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当庁に無償で譲渡するものとする。
 - イ 受注者は、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、当庁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、成果物に受注者が既に著作権を保有しているもの（以下「受注者著作物」という。）が組み込まれている場合は、当該受注者著作物の著作権についてのみ、受注者に帰属する。
 - 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、受注者が当該著作物の仕様に必要な費用の負担及び使用許諾契約等に係る一切の手続きを行うものとする。
- (5) 本業務に係る詳細仕様
- 本業務を実施する際に必要な詳細仕様は、仕様書に示すとおりである。

以上

従来の実施状況に関する情報の開示

1 従来の実施に要した経費

(単位:千円)

	22年度	23年度	24年度	
請負費等	46,872	59,220	63,000	
運用支援				

(注記事項)

消費者庁では入札対象である事務・事業の一部を派遣職員及び外部委託により実施している。請負費等の経費各欄の金額は支払額である。ただし、これらは請負業務のため、費用の詳細な内訳の開示は受けられない。

- ・平成23年度から追加された主な業務は、ホームページ管理補助業務である。
- ・平成24年度から追加された主な業務は、プリンタ管理業務、TV会議システムの利用申請対応業務である。
- ・本業務より現行運用支援業務から以下の項目が除外される。

なお、別紙3「消費者庁のネットワークシステムの運用支援業務」に運用支援業務とシステム管理業務を示す。
システム管理業務(「ネットワーク管理業務」、「サーバ管理業務」、「行政端末管理業務」の「修正ソフトウェア配布」「インベントリ管理」、「ストレージ管理業務」、「情報セキュリティ対策業務」、「障害対策業務」、「システム管理業務設計見直し」、「冗長構成の切り替えテスト」)

過去の運用支援業務のうち、本業務の範囲に相当する作業時間は別紙2「運用支援業務の作業時間実績及びヘルプデスク問合せ件数一覧表」に示す「運用総括業務」「運用支援業務」「ヘルプデスク業務」「その他」の合算値である。

平成23年度における運用支援業務のうち、本業務の範囲に相当する作業時間実績は、4278.5時間である。

平成24年度における運用支援業務のうち、本業務の範囲に相当する作業時間実績は、4912.5時間である。

ただし、「運用総括業務」「その他」については、運用支援業務とシステム管理業務として明確に分割することができないため、半分を作業時間実績として合算している。

2 従来の実施に要した人員

(単位:人)

	22年度	23年度	24年度	
外部委託業者の人員	4	5	5	

入札対象である事務・事業の一部を外部委託により実施している。

外部委託業者の人員は、常駐者であり、業務繁忙期による変動する。

(業務従事者に求められる知識・経験等)

- ・本作業を担当する従事者の中に、本システムで使用されている運用管理ツールを利用した1年以上の運用経験を有する者を2名以上含めること。
- ・本作業を担当する従事者の中に、情報処理技術者試験制度の応用情報技術者試験(又はソフトウェア開発技術者試験)の合格者、若しくは、これらと同等の技術水準を満たすことを業務経験等から証明できる者を1名以上含めること。

(業務の繁閑の状況とその対応)

年間を通じてほぼ一定の業務量があり、特に、4月及び10月の前月末は大規模な組織改編、人事異動に伴う各種登録・設定作業が特に集中する時期がある。組織改編に伴いレイアウト変更も行う必要があり、ネットワーク、行政端末等の設定変更に加え、ケーブル敷設等の作業を行うため、作業者を増員して対応している。また、この時期の前後においては、システム利用等に係る各種問合せの対応が集中する。

過去においては、各担当課にて整備される個別システムの運用においても一部実施しており、個別システムの更改や整備に当たっても対応する必要がある。

※ なお、平成22年度～平成24年度における運用業務の作業時間及びヘルプデスク問合せ件数は、別紙2「運用支援業務の作業時間実績及びヘルプデスク問合せ件数一覧表」のとおり。

(注記事項)

消費者庁では、消費者庁職員による管理の下、入札対象である事務・事業の一部を外部委託(過去の実績では4～5名体制)により実施している。

平成23年度以降の人員増加については、業務量が増加したためである。

なお、本業務の管理・監督は消費者庁総務課の情報システム担当において実施している。

3 従来の実施に要した施設及び設備

(施設及び設備)

施設として、消費者庁本庁内のサーバ室約81.6㎡

設備として、業務に必要な電気・通信(電話回線を除く)設備

その他として、業務に必要な機器(執務用什器類、パソコン7台、プリンタ3台、その他の機材)、備品及び消耗品(従来の実施に要した施設及び設備において請負者がその他に持ち込んでる機器等はない。)

(注記事項)

1 上記施設、設備等は、運用業務を行う範囲において無償貸与。(光熱費及び通信料含む。)

2 その他考慮すべき点

(1)作業場所

平成21年度から平成24年度の業務については、主に消費者庁本庁において実施しているが、データセンタにもシステム機器が設置されており、こちらの運用についても実施している。

これらの機器等の運用において現地対応が必要な場合は、その際の交通費は業務従事者の負担となっている。

ただし、本業務では、現地対応が発生する業務はシステム管理業務の範囲となる。

4 従来の実施における目的の達成の程度

消費者庁のネットワークシステムは、当庁職員の業務の効率化・合理化に資する環境整備を目的として、消費者庁本庁及びデータセンタを結ぶネットワークシステムである。

(1)業務の内容

(平成21年度から平成24年度までの間、仕様書に示す運用支援業務を適切に実施している。)

(2)消費者庁のネットワークシステムのサービスレベル

【要求事項】・障害等により必要な時にシステムが利用できない状況を減らす工夫がされていること。

・必要なサービス性能が確保されること。

【達成状況】平成21年度から平成24年度までの間、仕様書に示す要求事項を満たしている。

・問題解決率

・依頼申請対応期間

※解決に係る期間及び申請完了までの期間は設定していない。

(3)ヘルプデスク利用者満足度調査

平成21年度から平成24年度までアンケートは実施していない。

(4)情報セキュリティに関する重大障害件数

平成21年度から平成24年度までの間、重大障害は発生していない。

5 従来の実施方法等

1 従来の実施方法

別紙4(「業務フロー及び業務区分」)のとおり

2 情報セキュリティ対策

別紙5(「情報セキュリティ対策」)のとおり

3 消費者庁組織図

別紙10(「消費者庁組織図」)(平成25年8月現在)のとおり

(事業の目的を達成する観点から重視している事項)

消費者庁では、消費者庁のネットワークシステムの利用者への継続的・安定的なサービスの提供を円滑に行うために、日々当該システムの運用業務を実施しているが、特にヘルプデスク業務については、利用者の要望に対して適切な対応を求めている。

運用支援業務の作業時間実績一覧表

(単位:時間)

年度・	業務内容	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
22年度	運用総括業務	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
	運用支援業務(アカウント管理, その他)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
	システム管理業務(ネットワーク管理, サーバ管理, 行政端末管理, ストレージ管理, 障害対策, その他)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
	情報セキュリティ対策業務	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
	ヘルプデスク業務	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
	その他(報告書作成・定例会に係る業務等)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
	計	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0	
23年度	運用総括業務	40.6	31.7	30.8	28.8	57.2	49.7	56.1	51.1	48.3	56.4	70.3	80.5	601
	運用支援業務(アカウント管理, ホームページ管理, その他)	190.0	148.5	144.2	134.7	267.7	232.9	262.5	239.2	226.3	264.0	329.0	376.7	2,816
	システム管理業務(ネットワーク管理, サーバ管理, 行政端末管理, ストレージ管理, 障害対策, その他)	207.9	162.4	157.7	147.3	292.9	254.7	287.2	261.7	247.6	288.8	359.9	412.1	3,080
	情報セキュリティ対策業務	42.8	33.5	32.5	30.3	60.3	52.5	59.2	53.9	51.0	59.5	74.1	84.9	635
	ヘルプデスク業務	71.4	55.8	54.2	50.6	100.6	87.5	98.6	89.9	85.0	99.2	123.6	141.5	1,058
	その他(報告書作成・定例会に係る業務等)	14.3	11.2	10.8	10.1	20.1	17.5	19.7	18.0	17.0	19.8	24.7	28.3	212
	計	567.0	443.0	430.3	401.8	798.8	694.8	783.3	713.8	675.3	787.8	981.5	1124.0	8,401
24年度	運用総括業務	68.2	65.6	52.9	54.3	56.8	55.4	59.4	59.9	50.2	55.5	52.7	59.5	690
	運用支援業務(アカウント管理, ホームページ管理, プリント管理, その他)	319.3	306.9	247.4	254.1	266.1	259.2	277.9	280.5	235.2	260.0	246.6	278.6	3,232
	システム管理業務(ネットワーク管理, サーバ管理, 行政端末管理, ストレージ管理, 障害対策, その他)	349.3	335.8	270.7	278.0	291.1	283.5	303.9	306.9	257.3	284.4	269.8	304.8	3,535
	情報セキュリティ対策業務	72.0	69.2	55.8	57.3	60.0	58.4	62.6	63.2	53.0	58.6	55.6	62.8	728
	ヘルプデスク業務	119.9	115.3	92.9	95.5	100.0	97.3	104.4	105.4	88.3	97.7	92.6	104.6	1,214
	その他(報告書作成・定例会に係る業務等)	24.0	23.1	18.6	19.1	20.0	19.5	20.9	21.1	17.7	19.5	18.5	20.9	243
	計	952.8	915.8	738.3	758.3	794.0	773.3	829.0	837.0	701.8	775.8	735.8	831.3	9,643

- 注1: 計と内訳が一致しない場合がある。
- 注2: 本資料は、現行の運用支援業務の内容、繁忙状況及び対応状況の参考資料である。
- 注3: 上記は受注者に求める運用業務と次期機器賃借等事業者を求めるシステム管理業務を合算した値である。
- 注4: 運用支援業務に必要な業務は、「運用総括業務」「運用支援業務」「ヘルプデスク業務」「その他」である。
システム管理業務に必要な業務は、「運用総括業務」「システム管理業務」「情報セキュリティ対策業務」「その他」である。
- 注5: 平成22年度以前は業務内容ごとにおける作業時間実績を作成していない。平成23年度から運用支援事業者が変更となっている。

運用支援業務の技術者別作業時間実績一覧表

(単位:時間)

年度・	作業者	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
22年度	運用支援担当1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.0
	運用支援担当2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.0
	運用支援担当3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.0
	運用支援担当4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.0
	運用支援担当5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.0
	運用支援担当6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.0
	計	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
23年度	運用支援担当1	194.8	220.0	205.3	196.8	211.3	181.8	213.3	184.0	162.8	192.3	199.0	224.3	2,385.3
	運用支援担当2	218.0	223.0	225.0	205.0	195.3	187.0	219.8	195.0	186.0	198.8	213.5	310.5	2,576.8
	運用支援担当3	0.0	0.0	0.0	0.0	216.8	171.0	183.8	167.5	173.5	197.5	209.0	215.3	1,534.3
	運用支援担当4	154.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	154.3
	運用支援担当5	0.0	0.0	0.0	0.0	175.5	155.0	166.5	167.3	153.0	149.5	182.3	180.3	1,329.3
	運用支援担当6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	49.8	177.8	193.8	421.3
	計	567.0	443.0	430.3	401.8	798.8	694.8	783.3	713.8	675.3	787.8	981.5	1124.0	8,401.0
24年度	運用支援担当1	217.0	204.0	192.8	204.8	229.5	215.3	230.8	243.0	175.8	214.3	183.3	233.3	2,543.5
	運用支援担当2	208.3	202.3	203.3	179.0	238.0	202.0	202.8	223.0	184.5	210.3	201.0	222.0	2,476.3
	運用支援担当3	149.0	164.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	313.3
	運用支援担当4	170.8	160.3	152.3	178.8	162.5	156.3	187.3	177.3	152.3	159.8	160.8	166.3	1,984.3
	運用支援担当5	207.8	185.0	190.0	195.8	164.0	199.8	208.3	193.8	189.3	191.5	190.8	209.8	2,325.5
		計	952.8	915.8	738.3	758.3	794.0	773.3	829.0	837.0	701.8	775.8	735.8	831.3

- 注1: 計と内訳が一致しない場合がある。
- 注2: 平成22年度以前は業務内容ごとにおける作業時間実績を作成していない。平成23年度から運用支援事業者が変更となっている。

ヘルプデスク問合せ件数一覧表

(単位:件)

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
22年度	102	31	307	101	78	102	127	112	81	189	138	206	1,574
23年度	156	141	254	135	140	126	97	126	190	159	126	155	1,805
24年度	170	151	128	178	159	195	154	143	190	154	151	155	1,928

- 注1: 本資料は、現行の運用支援業務における問合せに対する対応件数の参考資料である。
- 注2: ヘルプデスクの問い合わせは現行の運用業務では職員が一次受けを行い、運用支援事業者へ展開される。
本業務では一次受けについても受注者にて行う。
- 注3: 4月、7月、10月及び1月の前月末は大規模な組織改編、人事異動に伴う各種登録・設定作業が特に集中する時期があり、この時期の前後においては、システム利用等に係る各種問合せの対応が集中する。

消費者庁のネットワークシステムの運用支援業務

現行運用支援業務

【運用総括業務】 全体管理、関係者調整、進捗管理、課題管理、利用統計の報告等						
【ネットワーク管理業務】 ネットワーク稼働状況、障害発生、状態変化等の監視、障害対応等						
【サーバ管理業務】 パフォーマンス管理、バックアップ管理、利用者管理等						
【行政端末管理業務】 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px;">ポリシー管理</td> <td style="padding: 2px;">修正ソフトウェア配布</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">リモート操作管理</td> <td style="padding: 2px;">インベントリ管理</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">システム変更</td> <td style="padding: 2px;">操作問合せ対応</td> </tr> </table>	ポリシー管理	修正ソフトウェア配布	リモート操作管理	インベントリ管理	システム変更	操作問合せ対応
ポリシー管理	修正ソフトウェア配布					
リモート操作管理	インベントリ管理					
システム変更	操作問合せ対応					
【ストレージ管理業務】 ストレージ利用率管理等						
【ヘルプデスク業務】 各種問合せ対応、障害対応受付、操作マニュアル・FAQ等の作成及び維持管理、履歴管理等						
【アカウント管理業務】 アカウント情報の収集、登録、変更、削除、利用システムに対する情報の配布等						
【情報セキュリティ対策業務】 不正アクセス、ウイルス検知、コンテンツフィルタリング拒否状況等の監視						
【障害対策業務】 復旧対応、障害報告、履歴管理等						
【ホームページ管理補助業務】 HTMLの作成・修正補助、CSSの作成・修正補助、メールマガジンの配信補助、会議等の動画掲載等						
【プリンタ管理業務】 プリンタの設置、設定、所在情報管理、在庫状況管理等						
【その他業務】 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px;">要員への教育</td> <td style="padding: 2px;">移設・レイアウト変更対応</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">運用設計見直し</td> <td style="padding: 2px;">ドキュメント維持管理</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">端末環境整備</td> <td style="padding: 2px;">冗長構成の切替テスト</td> </tr> </table>	要員への教育	移設・レイアウト変更対応	運用設計見直し	ドキュメント維持管理	端末環境整備	冗長構成の切替テスト
要員への教育	移設・レイアウト変更対応					
運用設計見直し	ドキュメント維持管理					
端末環境整備	冗長構成の切替テスト					

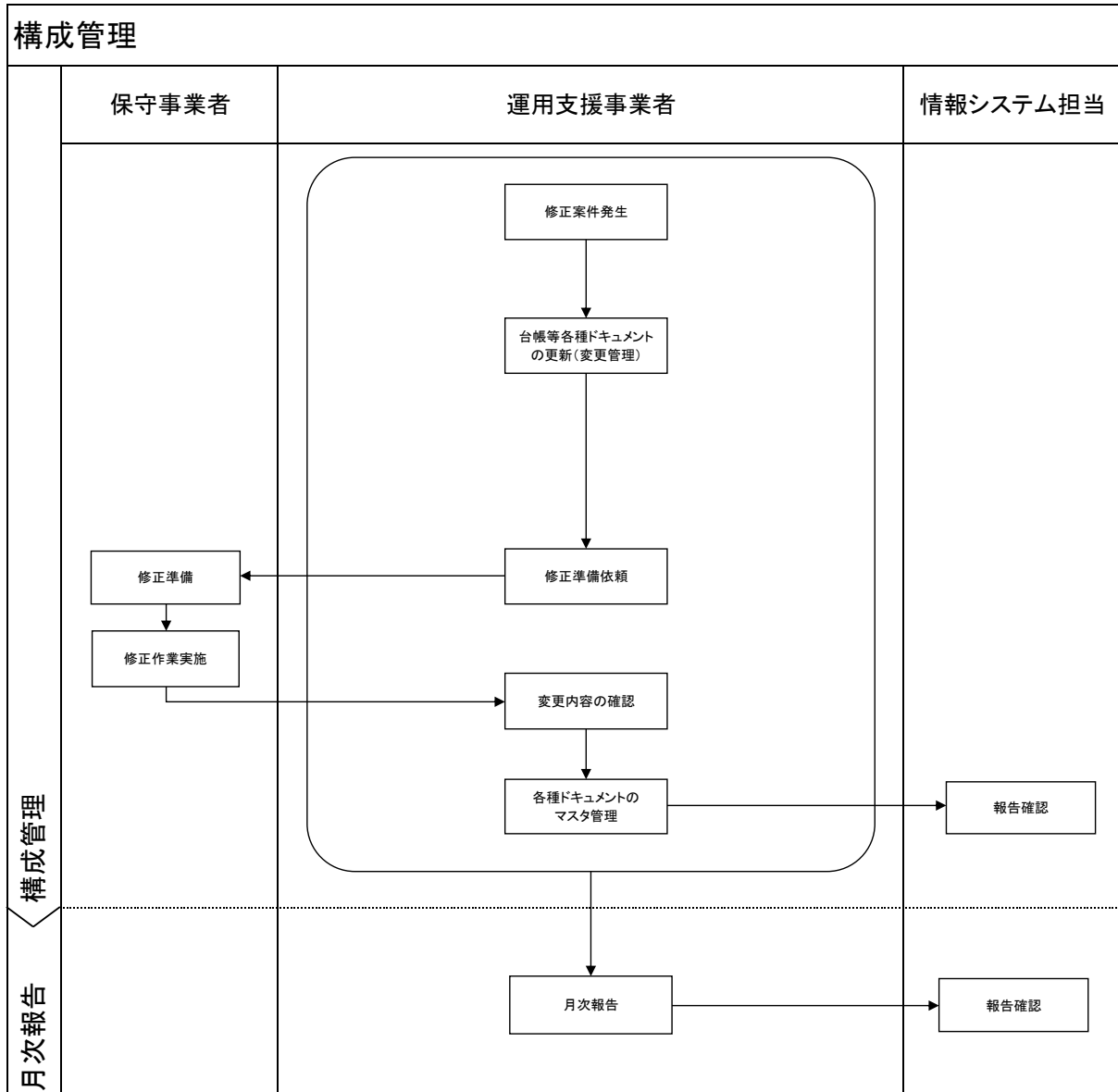
次期運用支援業務(本調達)

【運用総括業務】						
【行政端末管理業務】 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px;">ポリシー管理</td> <td style="padding: 2px;">リモート操作管理</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">操作問合せ対応</td> <td style="padding: 2px;">システム変更</td> </tr> </table>	ポリシー管理	リモート操作管理	操作問合せ対応	システム変更		
ポリシー管理	リモート操作管理					
操作問合せ対応	システム変更					
【ヘルプデスク業務】 各種問合せ対応、障害対応受付、操作マニュアル・FAQ等の作成及び維持管理、履歴管理、 問合せ一次受付(追加)、申請書受付業務(追加) 等						
【アカウント管理業務】						
【ホームページ管理補助業務】						
【プリンタ管理業務】						
【その他業務】 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px;">要員への教育</td> <td style="padding: 2px;">移設・レイアウト変更対応支援</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">運用支援業務設計見直し</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">ドキュメント維持管理</td> <td style="padding: 2px;">端末環境整備</td> </tr> </table>	要員への教育	移設・レイアウト変更対応支援	運用支援業務設計見直し		ドキュメント維持管理	端末環境整備
要員への教育	移設・レイアウト変更対応支援					
運用支援業務設計見直し						
ドキュメント維持管理	端末環境整備					
【次期消費者庁LANシステム移行に伴う運用業務の移行】追加						

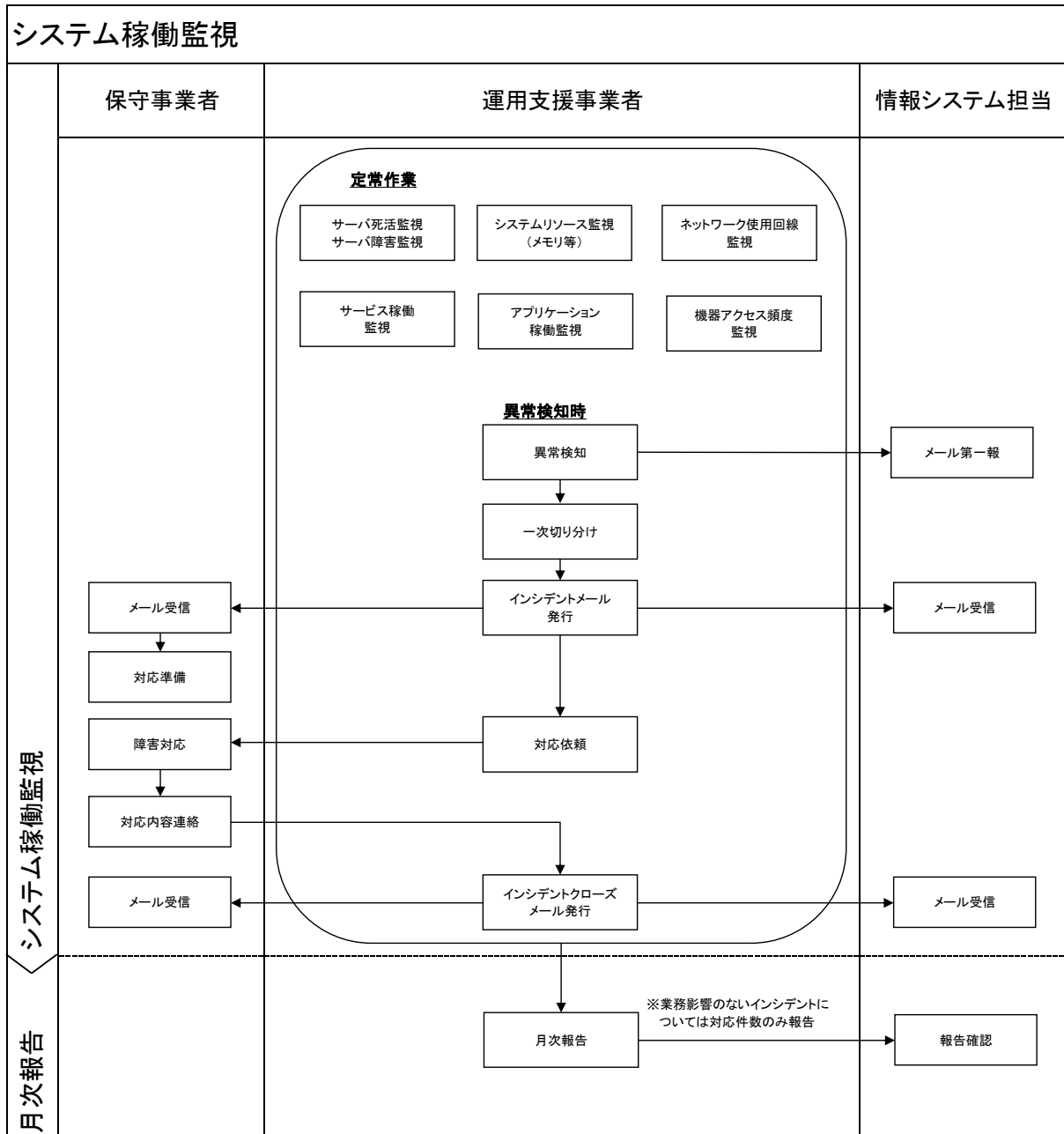
次期システム管理業務 (賃貸借調達に含む)

【システム管理総括業務】								
【ネットワーク管理業務】								
【サーバ管理業務】								
【行政端末管理業務】 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px;">修正ソフトウェア配布</td> <td style="padding: 2px;">インベントリ管理</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">操作問合せ対応支援</td> <td></td> </tr> </table>	修正ソフトウェア配布	インベントリ管理	操作問合せ対応支援					
修正ソフトウェア配布	インベントリ管理							
操作問合せ対応支援								
【ストレージ管理業務】								
【情報セキュリティ対策業務】								
【障害対策業務】								
【その他業務】 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px;">要員への教育</td> <td style="padding: 2px;">移設・レイアウト変更対応</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="padding: 2px;">システム管理業務設計見直し</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">ドキュメント維持管理</td> <td style="padding: 2px;">端末環境整備支援</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="padding: 2px;">冗長構成の切替テスト</td> </tr> </table>	要員への教育	移設・レイアウト変更対応	システム管理業務設計見直し		ドキュメント維持管理	端末環境整備支援	冗長構成の切替テスト	
要員への教育	移設・レイアウト変更対応							
システム管理業務設計見直し								
ドキュメント維持管理	端末環境整備支援							
冗長構成の切替テスト								

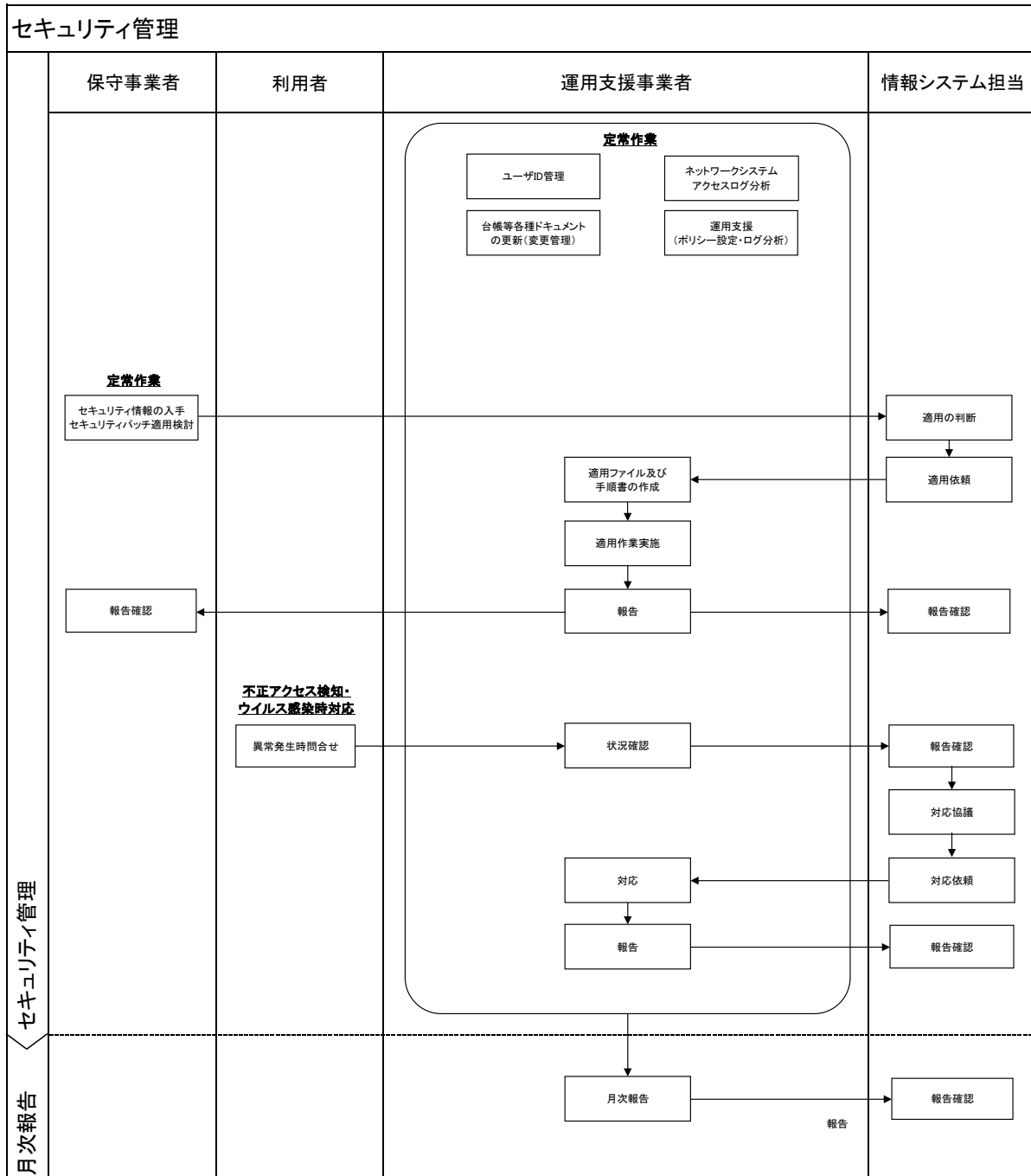
業務フロー及び業務区分



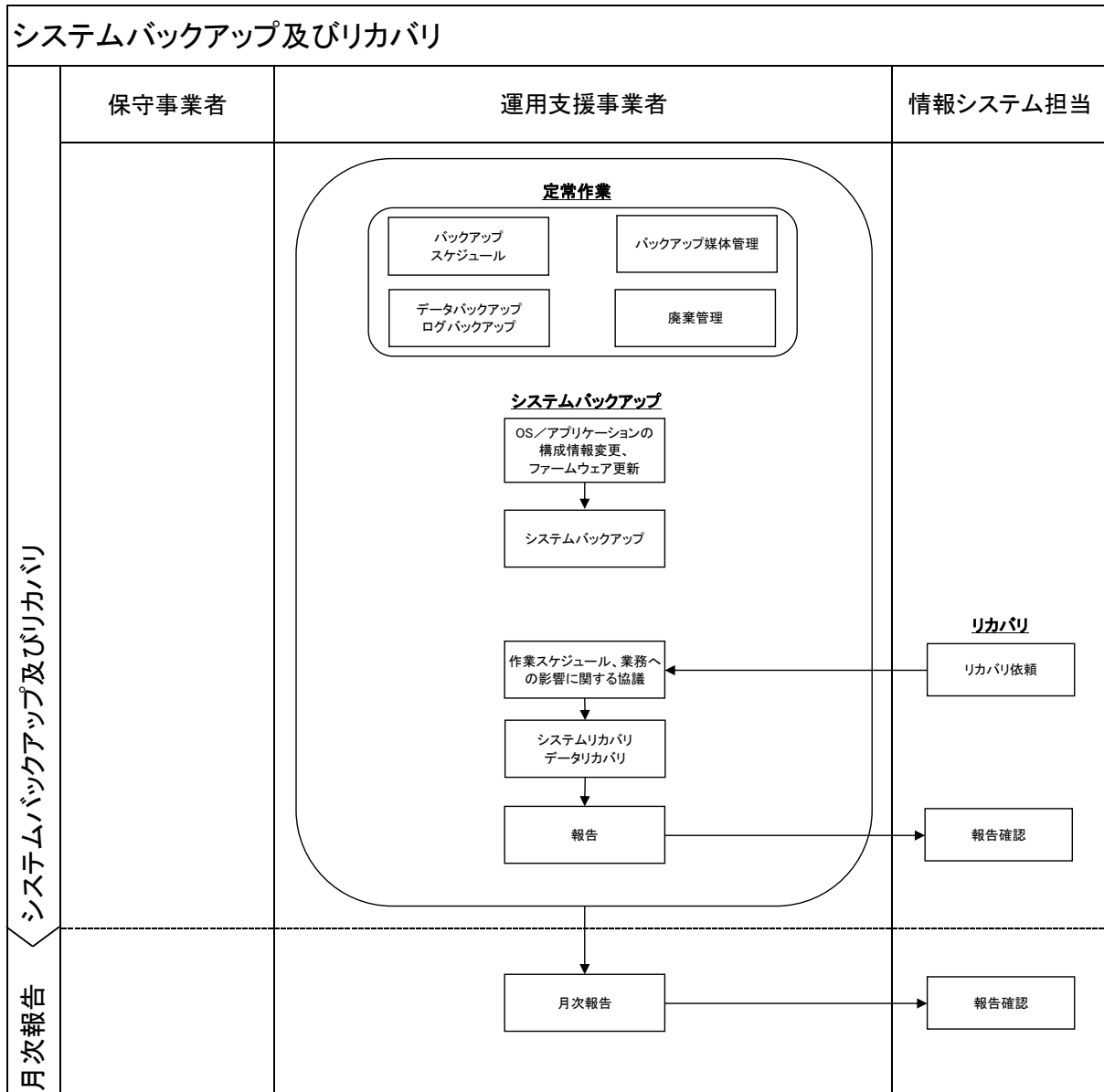
業務フロー及び業務区分



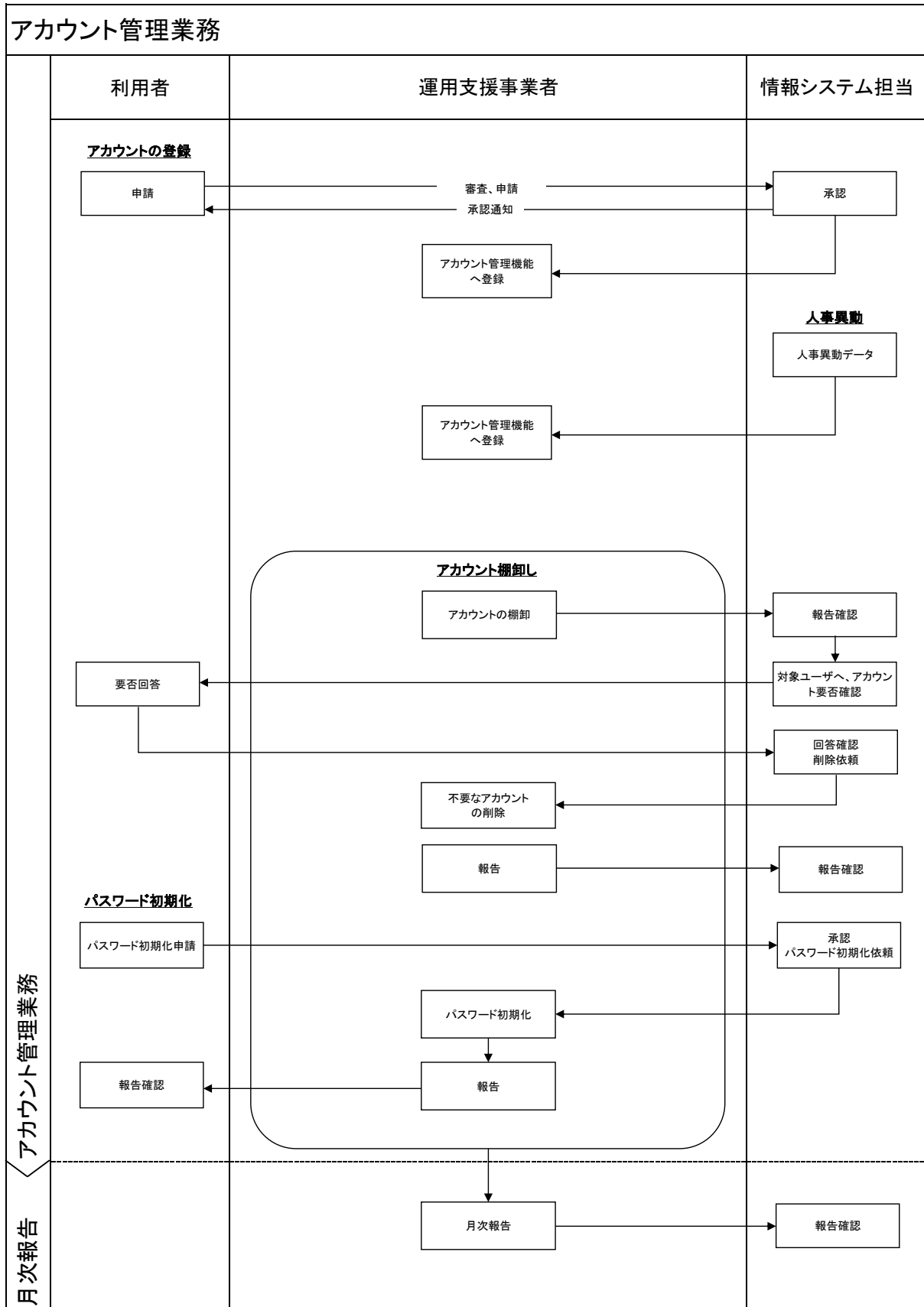
業務フロー及び業務区分



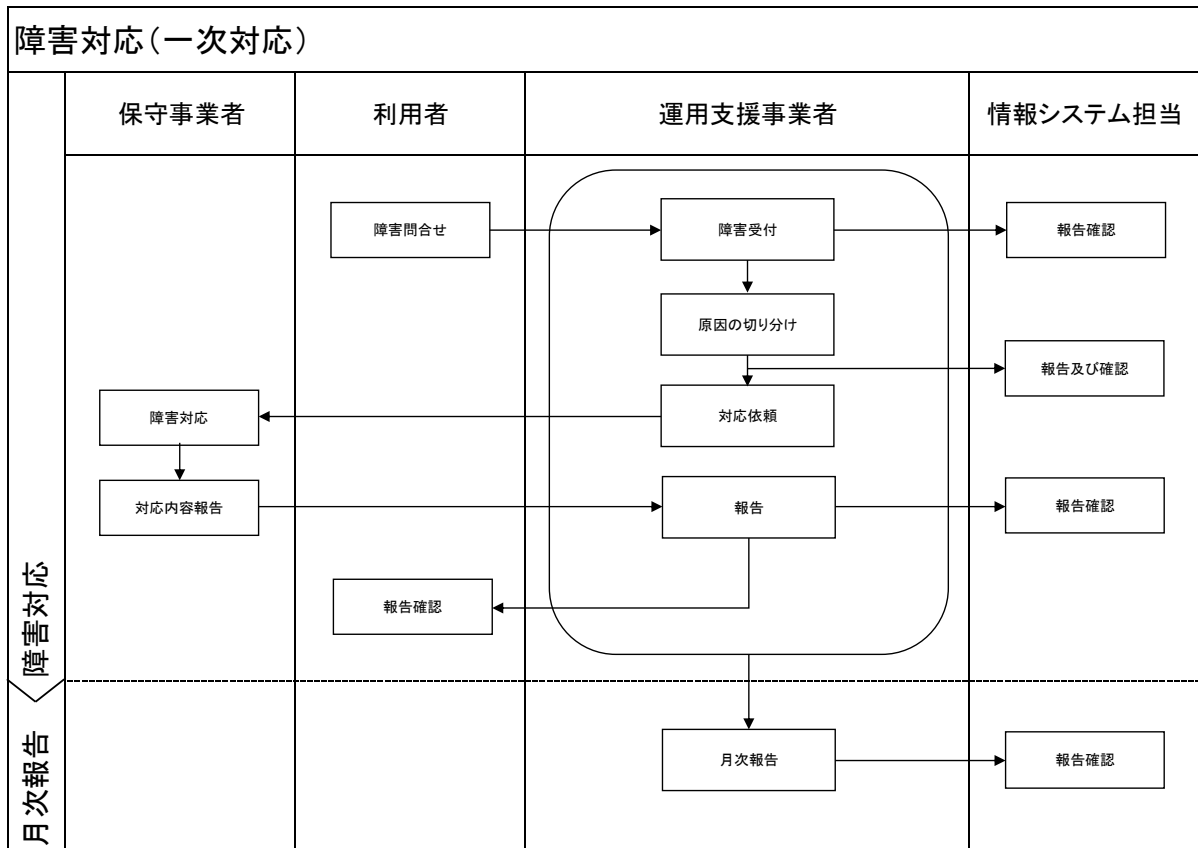
業務フロー及び業務区分



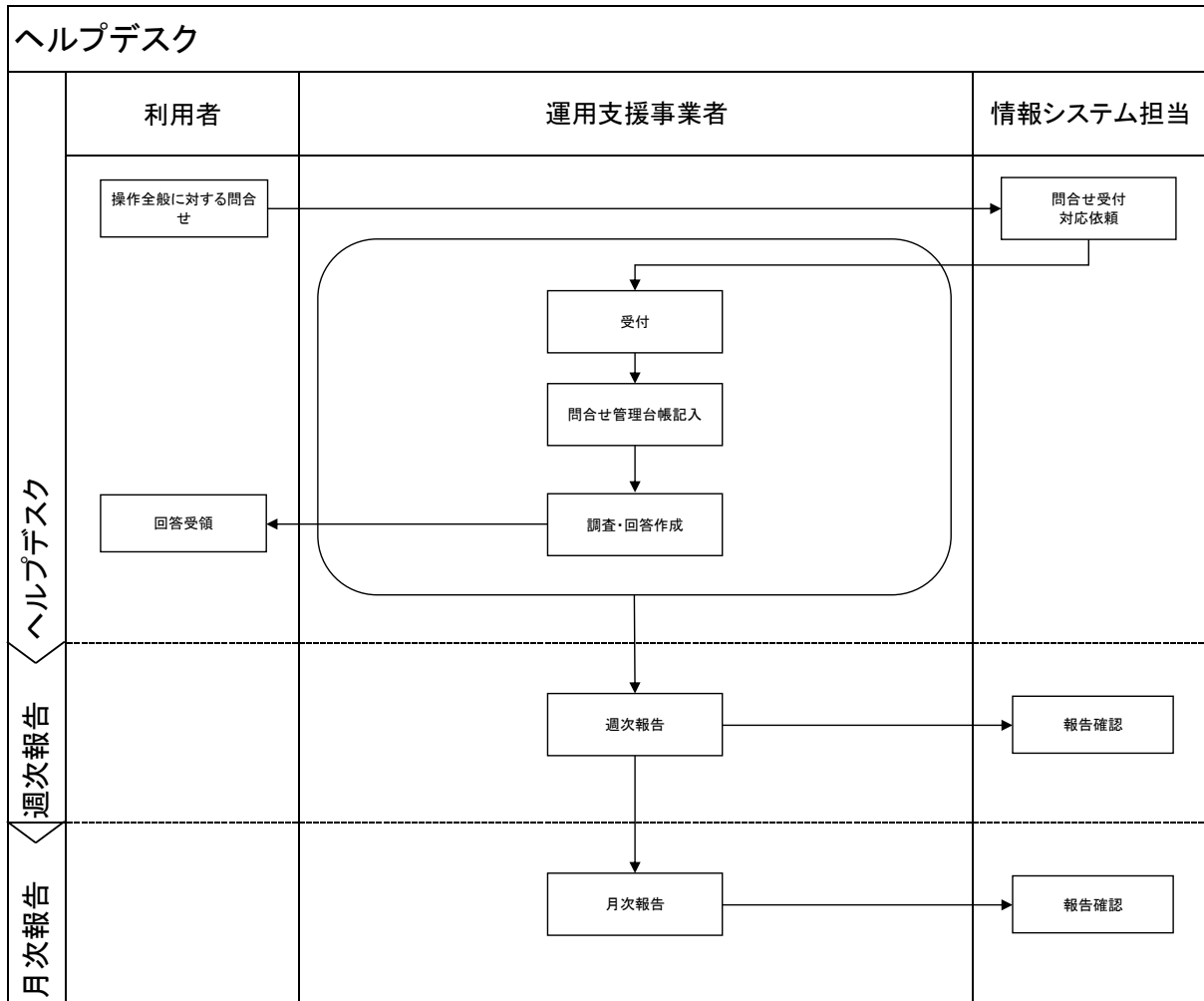
業務フロー及び業務区分



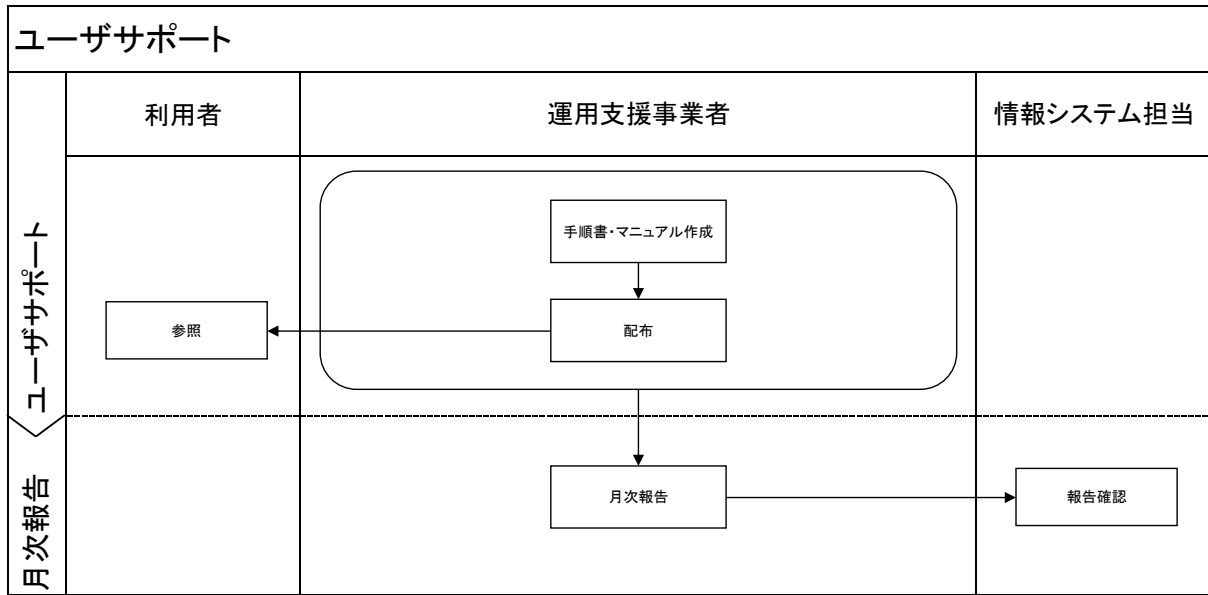
業務フロー及び業務区分



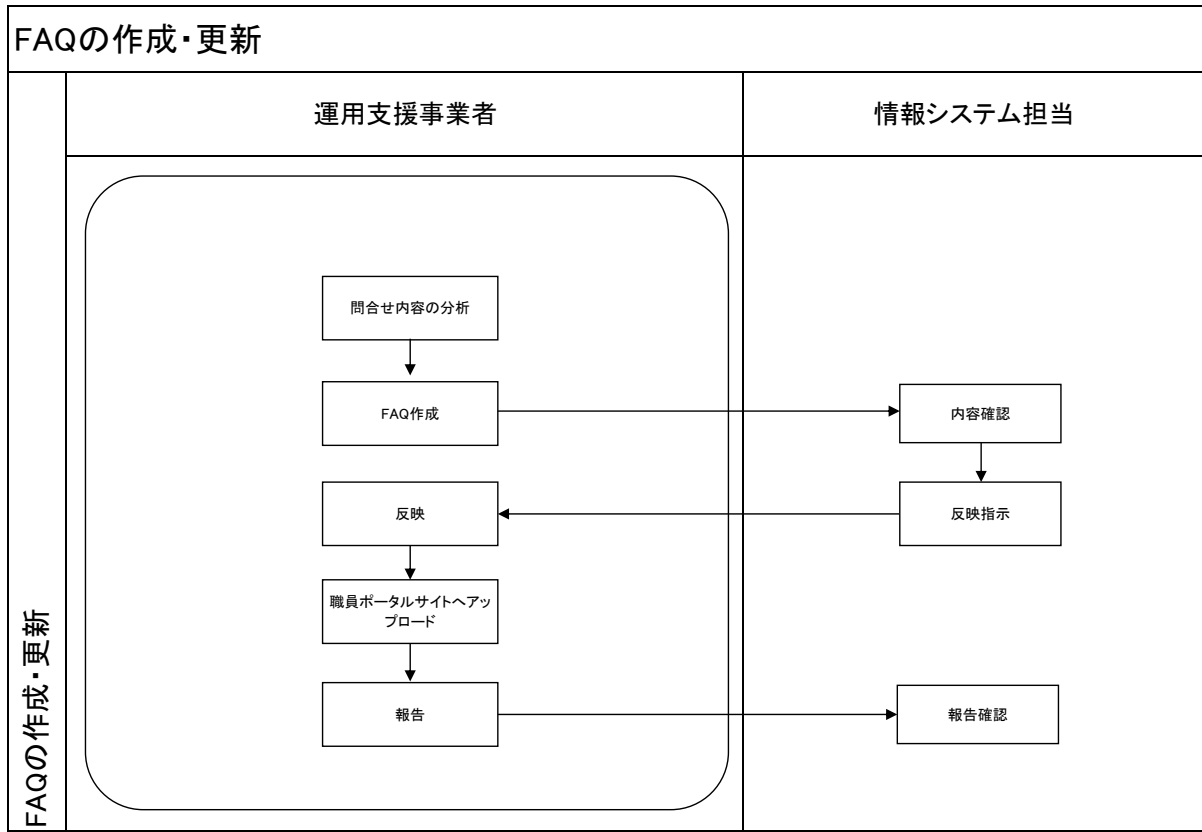
業務フロー及び業務区分



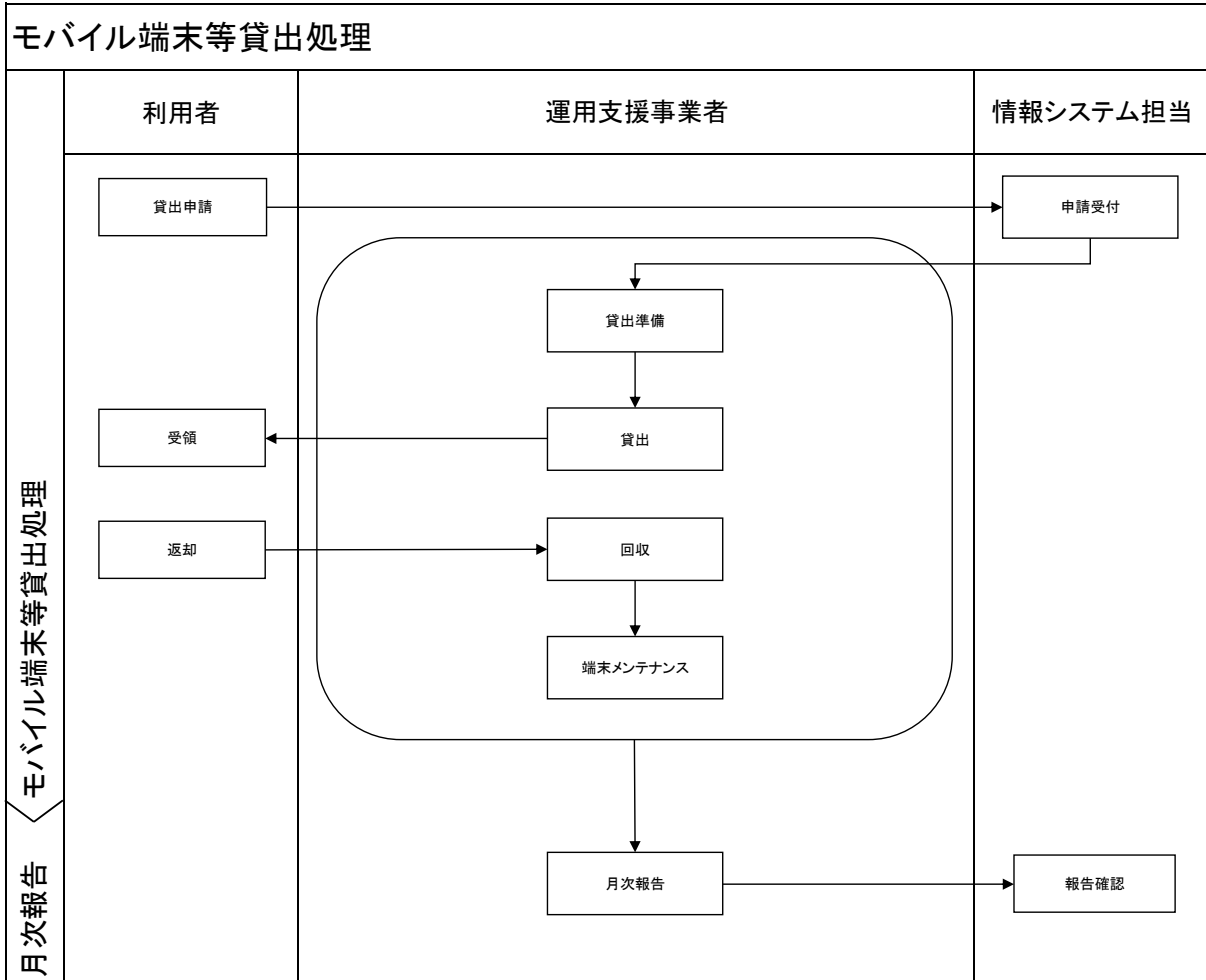
業務フロー及び業務区分



業務フロー及び業務区分



業務フロー及び業務区分



情報セキュリティ対策

1 情報セキュリティ対策

消費者庁では情報システムに関する業務を外部委託する場合、業務を受注する者に以下の実施を求めている。

受注者は必ず「消費者庁情報セキュリティポリシー（第3版）」を閲覧し、セキュリティに関して以下に留意することとする。

(1) 情報セキュリティを確保するための体制の整備

本業務を行う受注者は、受注者組織全体のセキュリティを確保するとともに、消費者庁から求められた本業務の実施において情報セキュリティを確保するための体制を整備すること。

(2) 取り扱う重要な情報の秘密保持等

本業務の実施のために消費者庁が受注者に対し開示した情報等（公知の事実等を除く。）及び本業務遂行過程で生じた納入成果物等に関する情報については、情報のライフサイクルの観点から管理方法を定め、その秘密を保持し、また当該業務の目的以外に利用しないこと。

なお、本業務で知り得た情報等を本業務以外の目的に使用又は第三者に開示する必要がある場合は、事前に消費者庁の承認を得ること。

(3) 情報セキュリティが侵害された場合の対処

本業務の遂行において、定期的に情報セキュリティ対策の履行状況を報告するとともに情報セキュリティが侵害され又はそのおそれがある場合には、直ちに消費者庁に報告すること。これに該当する場合には、以下の事象を含む。

- ・受注者に提供し、又は受注者によるアクセスを認める消費者庁の情報の外部への漏えい及び目的外利用
- ・受注者による消費者庁のその他の情報へのアクセス

(4) 情報セキュリティ監査の実施

本業務の遂行における情報セキュリティ対策の履行状況を確認するために、消費者庁が受注者に対する情報セキュリティ監査の実施を必要と判断した場合は、消費者庁がその実施内容（監査内容、対象範囲、実施者等）を定めて、情報セキュリティ監査を行う（消費者庁が選定した事業者による監査を含む。）。

情報セキュリティ監査を実施する場合、受注者は、あらかじめ情報セキュリティ監査を受け入れる部門、場所、時期、条件等を「情報セキュリティ監査対応計画書」等により提示すること。

また、受注者は自ら実施した外部監査についても消費者庁へ報告すること。

受注者は秘密保持に関して以下に留意することとする。

(1) 本業務に関して消費者庁が受注者に対し開示した情報等（公知の事実等を除く。）及び業務遂行過程で生じた納入成果物等に関する情報を本業務の目的以外に使用又は第三者に開示若しくは漏洩してはならないものとし、そのために必要な措置を講ずること。

(2) なお、当該情報等を本業務以外の目的に使用又は第三者に開示する必要がある場合は、事前に消費者庁の承認を得ること。

消費者庁のネットワークシステムの運用支援業務

資料閲覧申込書

1 申込日：平成 年 月 日

2 住 所：

3 会社名：

4 担当者名：

5 電話番号：

6 E-mail アドレス：

7 閲覧希望日時：(第一希望) 平成 年 月 日 時
(第二希望) 平成 年 月 日 時

8 閲覧者人数：

9 閲覧者氏名：

：
：
：

消費者庁 総務課長 宛

機密保持誓約書

「消費者庁のネットワークシステムの運用支援業務」に係る情報の取得に当たり、下記の事項を厳守することを誓約します。

記

- 1 消費者庁の情報セキュリティに関する規定等を遵守し、消費者庁が開示した情報（公知の情報等を除く。）を本調達の目的以外に使用、又は第三者に開示、若しくは漏洩しないものとし、そのために必要な措置を講ずる。
- 2 消費者庁が提供した資料については、複製禁止とする。
- 3 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。
- 4 上記 1～3 に違反して、情報の開示、漏えい若しくは使用した場合、法的な責任を負うものであることを確認し、これにより消費者庁が被った一切の損害を賠償する。

平成 年 月 日

住 所

会 社 名

氏 名

印

談合等の不正行為に関する特約条項

(談合等の不正行為に係る解除)

第1条 消費者庁(以下「当庁」という。)は、本契約に関して、受注者が次の各号の一に該当するときは、本契約の全部又は一部を解除することができる。

- (1) 公正取引委員会が、受注者又は受注者の代理人(受注者又は受注者の代理人が法人の場合にあっては、その役員又は使用人。以下同じ。)に対し、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7条又は同法第8条の2(同法第8条第1項第1号若しくは第2号に該当する行為の場合に限る。)の規定による排除措置命令を行ったとき、同法第7条の2第1項(同法第8条の3において読み替えて準用する場合を含む。)の規定による課徴金の納付命令を行ったとき、又は同法第7条の2第8項若しくは第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。
- (2) 受注者又は受注者の代理人が刑法(明治40年法律第45号)第96条の6若しくは同法第198条又は独占禁止法第89条第1項若しくは第95条第1項第1号の規定による刑の容疑により公訴を提起されたとき(受注者の役員又はその使用人が当該公訴を提起されたときを含む。)

2 受注者は、本契約に関して、受注者又は受注者の代理人が独占禁止法第7条の2第13項又は第16項の規定による通知を受けた場合には、速やかに、当該通知文書の写しを当庁に提出しなければならない。

(談合等の不正行為に係る違約金)

第2条 受注者は、本契約に関し、次の各号の一に該当するときは、当庁が本契約の全部又は一部を解除するか否かにかかわらず、違約金(損害賠償金の予定)として、当庁の請求に基づき、契約金額(本契約締結後、契約金額の変更があった場合には、変更後の契約金額)の100分の10に相当する額を当庁が指定する期日までに支払わなければならない。

- (1) 公正取引委員会が、受注者又は受注者の代理人に対し、独占禁止法第7条又は同法第8条の2(同法第8条第1項第1号若しくは第2号に該当する行為の場合に限る。)の規定による排除措置命令を行い、当該排除措置命令又は同法第66条第4項の規定による当該排除措置命令の全部を取り消す審決が確定したとき。
- (2) 公正取引委員会が、受注者又は受注者の代理人に対し、独占禁止法第7条の2第1項(同法第8条の3において読み替えて準用する場合を含む。)の規定による課徴金の納付命令を行い、当該納付命令又は同法第66条第4項の規定による当該納付命令の全部を取り消す審決が確定したとき。
- (3) 公正取引委員会が、受注者又は受注者の代理人に対し、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。
- (4) 受注者又は受注者の代理人が刑法第96条の6若しくは同法第198条又は独占禁止法第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。

2 受注者は、前項第4号に規定する場合に該当し、かつ次の各号の一に該当するときは、

前項の契約金額の100分の10に相当する額のほか、契約金額の100分の5に相当する額を違約金として当庁が指定する期日までに支払わなければならない。

- (1) 公正取引委員会が、受注者又は受注者の代理人に対し、独占禁止法第7条の2第1項（同法第8条の3において読み替えて準用する場合を含む。）及び第7項の規定による納付命令を行い、当該納付命令又は同法第66条第4項の規定による当該納付命令の全部を取り消す審決が確定したとき。
- (2) 当該刑の確定において、受注者が違反行為の首謀者であることが明らかになったとき。
- (3) 受注者が当庁に対し、独占禁止法等に抵触する行為を行っていない旨の誓約書を提出しているとき。

3 受注者は、契約の履行を理由として、前各項の違約金を免れることができない。

4 第1項及び第2項の規定は、当庁に生じた実際の損害の額が違約金の額を超過する場合において、当庁がその超過分の損害につき賠償を請求することを妨げない。

（違約金に関する遅延利息）

第3条 受注者が前条に規定する違約金を当庁の指定する期日までに支払わないときは、受注者は、当該期日を経過した日から支払をする日までの日数に応じ、年5.00パーセントの割合で計算した額の遅延利息を支払わなければならない。

ヘルプデスク利用満足度調査

このアンケートは、消費者庁のネットワークシステムの運用支援業務について、確保されるべきサービスの質を検討するため、現行のヘルプデスク業務に関する満足度を調査するものです。

つきましては、次の4つの質問に対して、それぞれ「満足」から「不満」までのいずれか該当する番号を回答欄に記入してください。

部署名		
No	質問	回答(番号選択)
1	<p>ヘルプデスクへの問合せから回答までに要した時間について、満足されていますか。</p> <p>【回答の選択肢】</p> <p>① 満足 ② ほぼ満足 ③ 普通 ④ やや不満 ⑤ 不満</p>	
2	<p>ヘルプデスクが示した回答及び手順に関する説明の分かりやすさについて、満足されていますか。</p> <p>【回答の選択肢】</p> <p>① 満足 ② ほぼ満足 ③ 普通 ④ やや不満 ⑤ 不満</p>	
3	<p>ヘルプデスクが示した回答及び手順の正確性について、満足されていますか。</p> <p>【回答の選択肢】</p> <p>① 満足 ② ほぼ満足 ③ 普通 ④ やや不満 ⑤ 不満</p>	
4	<p>ヘルプデスクの対応(言葉遣い、親切さ、丁寧さ等)について、満足されていますか。</p> <p>【回答の選択肢】</p> <p>① 満足 ② ほぼ満足 ③ 普通 ④ やや不満 ⑤ 不満</p>	

ご協力ありがとうございました。

消費者庁の組織

(消費者庁の任務)
 消費者基本法第2条の消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念にのっとり、消費者が安心して安全で豊かな消費生活を営むことができる社会の実現に向けて、消費者の利益の擁護及び増進、商品及び役務の消費者による自主的かつ合理的な選択の確保並びに消費生活に密接に関連する物資の品質に関する表示に関する事務を行う。

- 内閣総理大臣
- 内閣府特命担当大臣(消費者)
- 内閣府副大臣
- 内閣府大臣政務官

- 消費者庁長官
- 次長
- 審議官(3)
- 参事官

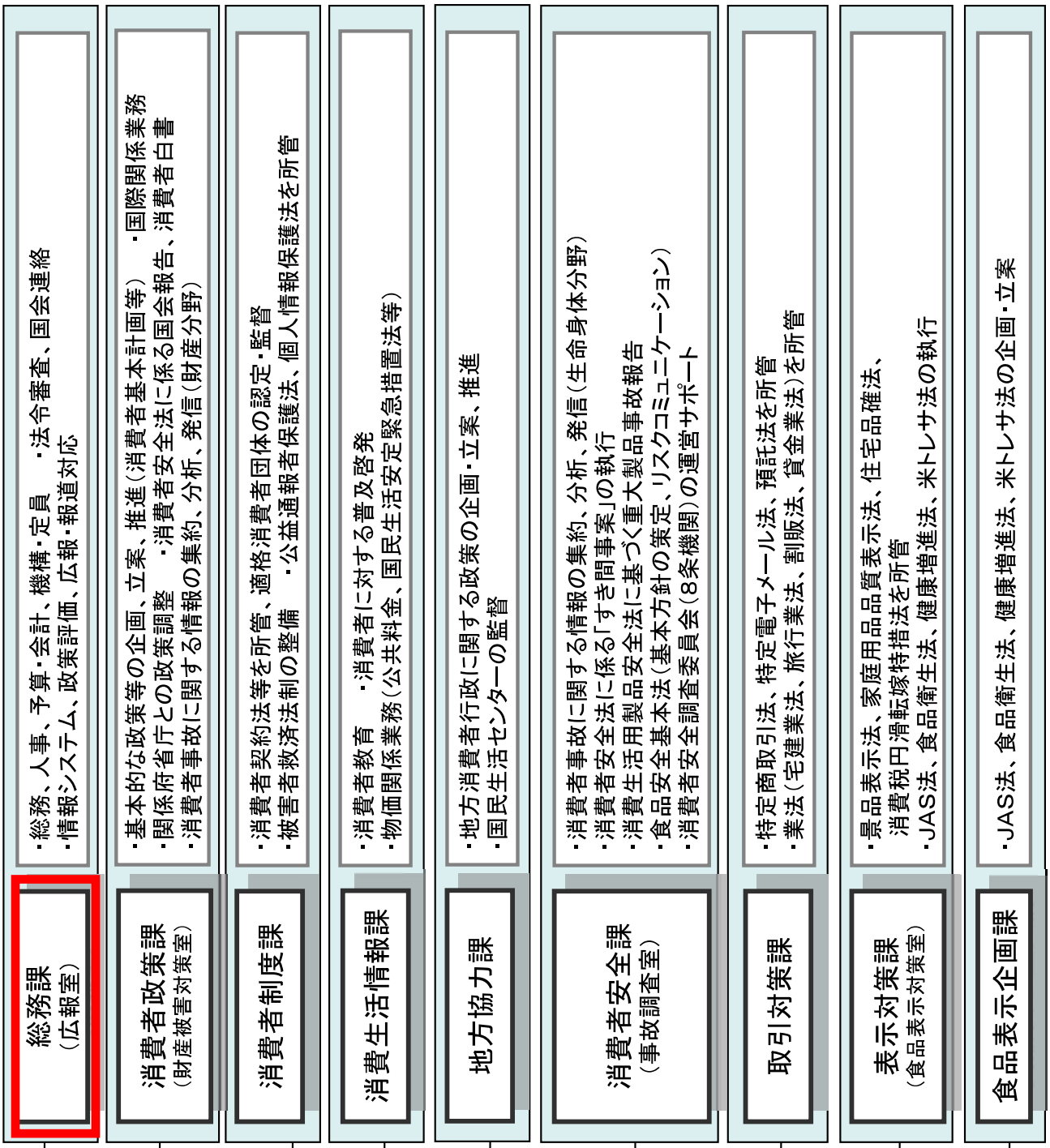
消費者庁
(内閣府の外局)

- 〔審議会等〕
- 消費者安全調査委員会
- 消費者教育推進会議

担当部門及び入札手続部門

業務

課名



上記のほか、個人情報保護推進室(個人情報保護の保護に関する基本方針の策定等)、消費者教育推進チーム(消費者教育の推進等)等を設置

消費者庁のネットワークシステムの運用支援業務 一式
仕様書（案）

平成 年 月

消費者庁

目次

1	調達件名	1
2	作業の概要	1
2.1	目的.....	1
2.2	用語の定義.....	1
2.3	業務の概要.....	2
(1)	消費者庁概要.....	2
(2)	利用範囲.....	2
(3)	業務要件.....	3
2.4	情報システム化の範囲.....	4
(1)	全体概要図.....	4
(2)	各基盤の概要.....	4
2.5	スケジュール.....	6
2.6	作業内容・納入成果物.....	7
(1)	作業内容.....	7
(2)	納入成果物.....	7
2.7	準拠.....	8
3	情報システムの要件	8
3.1	ネットワーク基盤.....	9
(1)	共通ネットワーク.....	9
(2)	政府共通ネットワーク接続ネットワーク.....	9
(3)	内部接続ネットワーク.....	9
(4)	フロアーネットワーク.....	9
(5)	インターネット接続ネットワーク.....	9
3.2	行政端末.....	9
(1)	行政端末.....	9
(2)	行政端末周辺機.....	9
3.3	職員向けサービス機能.....	10
(1)	ファイルサーバ機能.....	10
(2)	グループウェア機能.....	10
(3)	ポータル機能.....	10
(4)	e-ラーニングシステム機能.....	10
(5)	プロキシサーバ機能.....	10
(6)	メール中継機能.....	10
(7)	ディレクトリサーバ機能.....	10

(8)	DNS機能.....	10
(9)	DHCP機能.....	10
(10)	ストレージ機能.....	10
3.4	個別システム基盤機能.....	11
(1)	個別システム基盤機能.....	11
3.5	外部アクセス・公開サーバ機能.....	11
(1)	政府共通ネットワーク公開サーバ機能.....	11
(2)	公開WEBサーバ機能.....	11
(3)	テスト公開WEBサーバ機能.....	11
(4)	リモートデスクトップサービス機能.....	11
3.6	情報セキュリティ対策機能.....	11
(1)	ウイルス対策機能.....	11
(2)	ネットワーク接続監視・検疫機能.....	11
(3)	端末認証機能.....	11
(4)	証跡管理機能.....	12
(5)	暗号化機能.....	12
(6)	メールアーカイブ機能.....	12
3.7	運用・管理サービス機能.....	12
(1)	バックアップ機能.....	12
(2)	端末複製管理機能.....	12
(3)	時刻同期機能.....	12
(4)	運用管理システム.....	12
(5)	検証環境機能.....	13
(6)	汎用サーバ.....	13
3.8	回線.....	13
(1)	WAN回線.....	13
(2)	インターネット回線.....	13
(3)	国会控室用回線.....	13
(4)	モバイル回線.....	13
3.9	データセンター.....	13
3.10	外部サービス.....	13
(1)	職員向けサービス.....	13
(2)	国民向けサービス.....	14
4	規模・性能要件.....	14
5	信頼性等要件.....	15
6	情報セキュリティ要件.....	15
6.1	情報セキュリティを確保するための体制の整備.....	15

6.2	取り扱う重要な情報の秘密保持等	15
6.3	情報セキュリティが侵害された場合の対処	15
6.4	情報セキュリティ監査の実施	15
6.5	その他	15
7	情報システム稼働環境	16
8	次期消費者庁LANシステム移行に伴う運用業務の移行	16
8.1	会議等	17
8.2	運用業務設計（支援）	17
8.3	テスト（支援）	18
8.4	教育（受講）	18
8.5	運用業務移行（実施）	18
8.6	体制	19
8.7	スケジュール	19
9	運用要件定義	19
9.1	情報システムの操作・監視等要件	19
(1)	基本方針	19
(2)	運用業務範囲	19
(3)	体制	20
(4)	サービスレベル	20
(5)	業務の時間及び場所	21
(6)	対応業務内容	22
10	作業の体制及び方法	26
10.1	作業体制	26
(1)	事業者に係る要件	26
(2)	運用業務従事者に係る要件	26
10.2	瑕疵担保責任	27
11	特記事項	27
11.1	費用	27
11.2	秘密保持	27
11.3	知的財産権	27
(1)	成果物の著作権帰属	27
(2)	既存著作物の取扱い	27
11.4	外部委託	28
11.5	その他	28
12	妥当性証明	28

1 調達件名

「消費者庁のネットワークシステムの運用支援業務 一式」

2 作業の概要

2.1 目的

消費者庁では、消費者が安心して暮らせる社会を実現することを目指し、消費者の直接的な窓口となり被害を未然に防止し、又はその拡大を防止するため、消費者事故情報を一元的に収集、原因究明、対応を迅速かつ的確に行う、高速で堅ろうな情報システムの導入が必要となっている。消費者からの情報収集及び消費者への情報発信を促進させ、大規模災害発生時においても消費者へのサービスを継続し、より安心して消費者にとって身近な行政サービスを実現するための情報基盤として次期消費者庁 LAN の整備を行う。

次期消費者庁 LAN は、国民向けサービスの無停止サービス及びデータ保全を実現するとともに、世の中の変化に対して柔軟にシステムの拡張や変更が可能なものとし、利用者及び運用への影響を最小とする。また、現行ネットワークシステムから次期消費者庁 LAN への移行の際も利用者となる職員及び国民向けサービスへの影響を最小とする。

本調達は次期消費者庁 LAN における運用業務に係るものであり、別途調達される賃貸借等業務とともに、次期消費者庁 LAN の安定稼働を実現する。

2.2 用語の定義

用語	定義
現行ネットワークシステム	消費者庁で構築されているネットワークシステムの総称であり、ネットワーク機器、サーバ、回線等。
次期消費者庁 LAN	次期機器賃貸借等事業者にて構築される情報基盤システムの総称であり、ネットワーク機器、サーバ、回線等。
行政端末	職員が業務を遂行するために利用するコンピュータ。
データセンター	情報機器を安全・安定稼働させるために設計・建設された施設。
WAN 回線	庁舎及びデータセンターを接続する閉域網回線。
インターネット回線	庁内のネットワークを外部ネットワークへ接続するための回線。
国会控室用回線	国会議事堂内と庁舎内のネットワークを接続する回線。
個別システム	消費者庁の各担当課によって調達されたシステ

用語	定義
	ム。
消費者庁担当官	消費者庁のネットワークシステムの運用支援業務の調達担当官及び運用責任を負う職員。
消費者庁職員	消費者庁に勤務する職員（正職員，嘱託，派遣を含む。）。
受注者	本仕様書に基づき消費者庁のネットワークシステムの運用支援業務を請け負う事業者。
現行運用事業者	現行ネットワークシステムの運用業務を実施する事業者。
次期機器賃貸借等事業者	次期消費者庁 LAN の調達を請け負う事業者。
運用業務設計及びシステム管理業務設計	次期消費者庁 LAN に係る運用業務とシステム管理業務の設計。次期機器賃貸借等事業者によって実施される。
運用業務	消費者庁職員が次期消費者庁 LAN を円滑に利用するためのシステム管理業務を除く維持業務。受注者にて実施される。受注者への業務引継ぎ前は現行運用事業者が実施している。
システム管理業務	次期消費者庁 LAN のシステム維持のための業務。次期機器賃貸借等事業者によって実施される。
外部サービス	ISP や ASP により提供されるサービス。

2.3 業務の概要

本項は次期消費者庁LANの全体像を示すため、次期賃貸借等事業者が実施する業務の概要についても記載している。受注者が実施すべき要件は「8 次期消費者庁LANシステム移行に伴う運用業務の移行」「9 運用要件定義」を参照のこと。

(1) 消費者庁概要

消費者庁は、消費者庁及び消費者委員会設置法に基づき設置される国家行政組織で、その任務及び所掌事務等並びに組織は同法、消費者庁組織令、消費者庁組織規則に定めるところによる。

業務の遂行に当たり、各課・室は次期消費者庁 LAN 等を活用する。

消費者庁についてのより詳しい業務内容については、消費者庁ホームページを参照のこと。

⇒ <http://www.caa.go.jp>

(2) 利用範囲

ア 利用者

次期消費者庁 LAN の利用目的は一般行政事務であり、利用者は消費者庁職員及び外部専門委員等である。

次期消費者庁 LAN は、これらの形態に対応する。

- ① 一般職員
- ② 非常勤職員

イ 利用拠点

消費者庁庁舎は、山王パークタワーを利用している。

※<http://office.mec.co.jp/m241/UsrBldg?bd=572>

- ・ 入居フロアは、5, 6 階（平成 25 年 7 月現在）

(3) 業務要件

ア 業務上求められる運用

業務上、次期消費者庁 LAN に求められる運用は、以下のとおり。

(ア) 運用業務

運用業務に求められる業務は以下のとおり。

- ・ 消費者庁職員からの問い合わせの一次窓口となり、問い合わせの対応を行うとともに、履歴の管理を行うこと。
- ・ 消費者庁職員のアカウント情報を管理し、必要に応じて登録・変更・削除を行うこと。
- ・ 組織改編等に伴う異動やレイアウト変更等に対して、行政端末やプリンタ等の環境を変更すること。
- ・ 消費者庁が運用するホームページの運用補助を行うこと。
- ・ 受注者は、次期機器等賃貸借事業者が実施する運用業務設計に基づいて運用業務を実施すること。

イ サービスレベルの確保

- ・ 消費者庁職員からの問い合わせ等に迅速かつ確実に対応するための工夫がされていること。
- ・ 必要なサービスレベル（「9.1 (4) サービスレベル」）が確保されること。

2.4 情報システム化の範囲

(1) 全体概要図

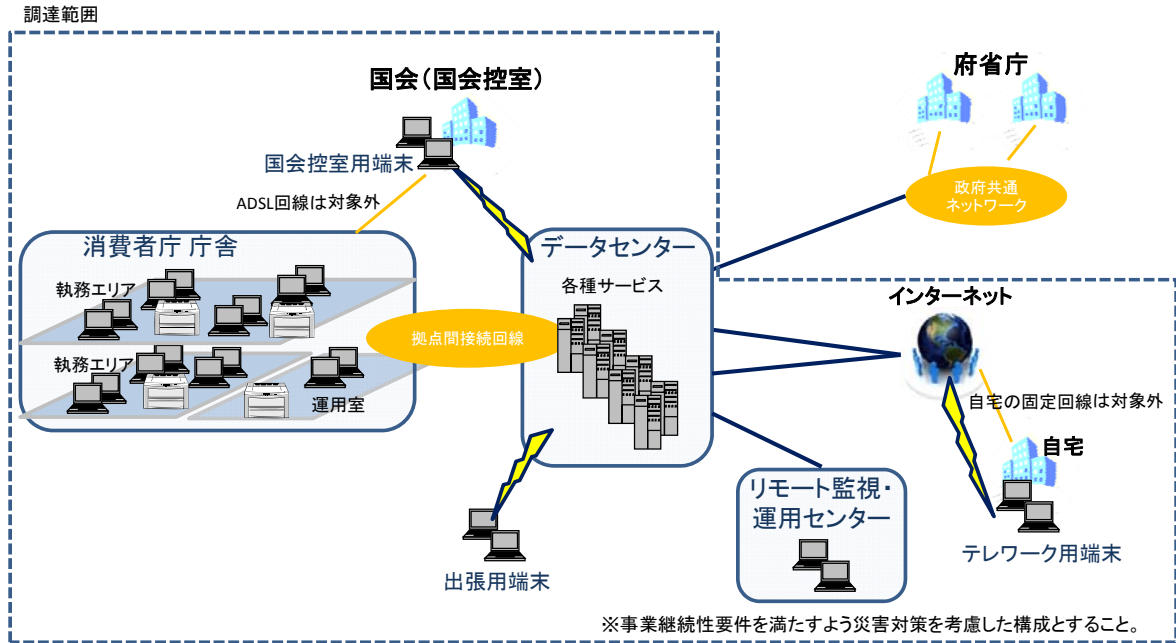


図 2-1 次期消費者庁 LAN 全体概要イメージ図

(2) 各基盤の概要

運用業務を行う対象である次期消費者庁 LAN を構成する各基盤の機能を以下に示す。

ア ネットワーク基盤

- ・ 共通ネットワーク
- ・ 政府共通ネットワーク接続ネットワーク
- ・ 内部接続ネットワーク
- ・ フロアネットワーク
- ・ インターネット接続ネットワーク

イ 行政端末

- ・ 行政端末
- ・ 行政端末周辺機

ウ 職員向けサービス機能

- ・ ファイルサーバ機能
- ・ グループウェア機能
- ・ ポータル機能
- ・ e-ラーニングシステム機能
- ・ プロキシサーバ機能

- ・ メール中継機能
 - ・ ディレクトリサーバ機能
 - ・ DNS 機能
 - ・ DHCP 機能
 - ・ ストレージ機能
- エ 個別システム基盤機能
- ・ 個別システム基盤機能
- オ 外部アクセス・公開サーバ機能
- ・ 政府共通ネットワーク公開サーバ機能
 - ・ 公開 WEB サーバ機能
 - ・ テスト用公開 WEB サーバ機能
 - ・ リモートデスクトップサービス機能
- カ 情報セキュリティ対策機能
- ・ ウイルス対策機能
 - ・ ネットワーク接続監視・検疫機能
 - ・ 端末認証機能
 - ・ 証跡管理機能
 - ・ 暗号化機能
 - ・ メールアーカイブ機能
- キ 運用・管理サービス機能
- ・ バックアップ機能
 - ・ 端末複製管理機能
 - ・ 時刻同期機能
 - ・ 運用管理システム
 - ・ 検証環境機能
 - ・ 汎用サーバ
- ク 回線
- ・ WAN 回線
 - ・ インターネット回線
 - ・ 国会控室用回線
 - ・ モバイル回線
- ケ データセンター
- コ 外部サービス
- (ア) 職員向けサービス
- ・ 侵入検知/防御サービス
 - ・ ウイルスゲートウェイサービス
 - ・ リモートアクセスサービス
 - ・ 分散型サービス不能 (DDoS) 攻撃対策サービス
 - ・ ドメイン管理及び DNS サービス

- ・ インターネット向けコンテンツフィルタリングサービス
- ・ 迷惑メール対策サービス
- ・ 迷惑メール追放支援システム用メールゲートウェイサービス
- ・ データセンターファイアウォールサービス
- ・ 標的型攻撃対策サービス
- ・ メール暗号化サービス
- ・ モバイル端末管理サービス

(イ) 国民向けサービス

- ・ 大規模動画配信サービス
- ・ メールマガジン配信サービス

2.5 スケジュール

以下に本業務のスケジュールを示す。

- ・ 運用引継ぎ期間 平成 26 年 3 月上旬～平成 26 年 3 月下旬
- ・ 運用業務の移行 平成 26 年 3 月〇日～次期機器賃貸借等事業者によるシステム移行完了（平成 26 年 7 月末を予定）まで
- ・ 運用業務 平成 26 年 3 月〇日～平成 29 年 12 月 31 日（46 か月）

スケジュールの概要を以下に示す。詳細は受注後に消費者庁に確認すること。

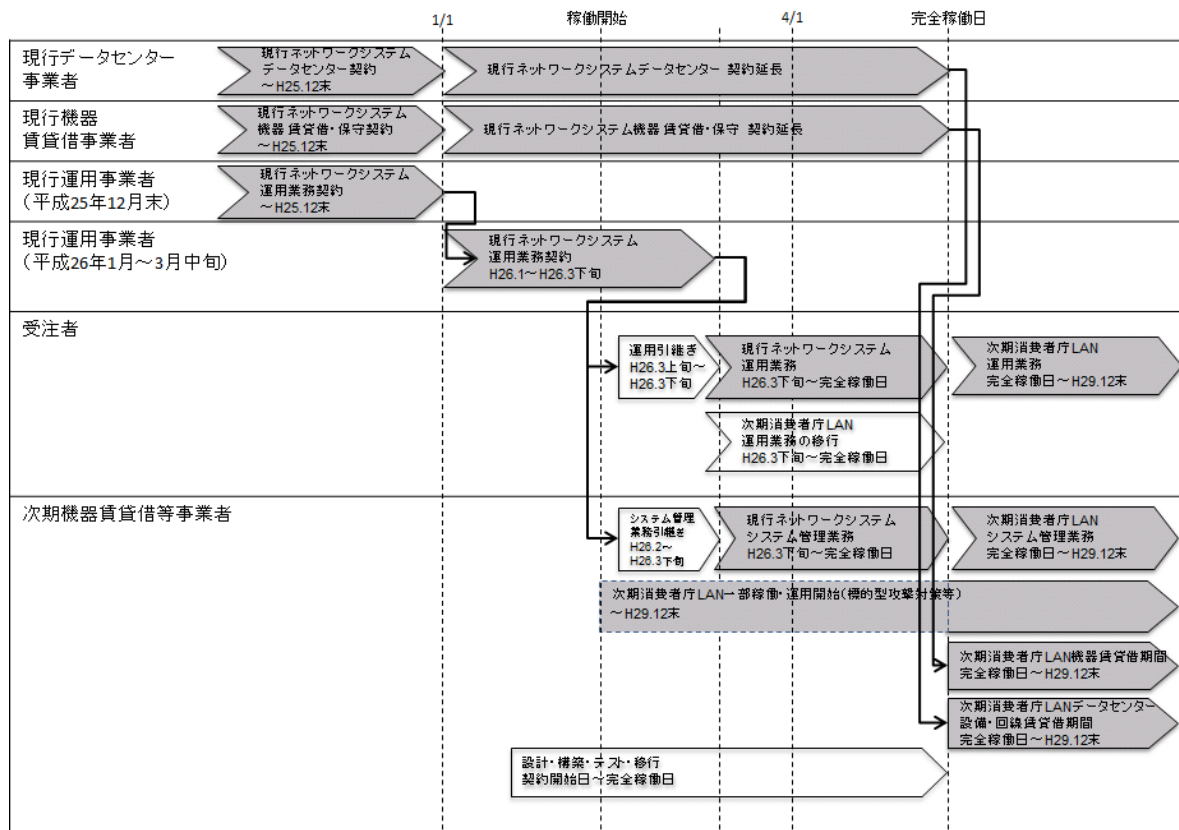


図 2-2 スケジュール

受注者は現行運用事業者から現行ネットワークシステムの引継ぎを受け、現行ネットワークシステムの運用業務を実施すること。また、現行ネットワークシステムの運用業務と同時に次期消費者庁 LAN の運用業務を開始するための次期消費者庁 LAN システム移行に伴う運用業務の移行を行うこと。

運用業務の移行では、次期賃貸借等事業者による運用業務設計に基づいた運用業務へ確実に移行するために、会議等、運用業務設計（支援）、テスト（支援）、教育（受講）、運用業務移行（実施）等の業務を実施すること。

稼働開始において最低限「3.10 (1) コ 標的型攻撃対策サービス」は稼働を開始する予定である。また、「3.10 (2) イ メールマガジン配信サービス」については平成 26 年 4 月 1 日に現行で稼働しているメールマガジン配信サービスから次期消費者庁 LAN で提供する「3.10 (2) イ メールマガジン配信サービス」に切り替わる予定である。受注者は現行運用事業者、又は次期機器賃貸借等事業者から引き継ぐことで、これらの運用業務を実施すること。

2.6 作業内容・納入成果物

(1) 作業内容

以下の作業を行うこと。

- ・ 次期消費者庁 LAN システム移行に伴う運用業務の移行（作業の詳細は「8 次期消費者庁 LAN システム移行に伴う運用業務の移行」を参照のこと。）
- ・ 運用業務（作業の詳細は「9 運用要件定義」を参照のこと。）

(2) 納入成果物

ア 成果物

以下に示す成果物を提出すること。

表 2-1 成果物一覧

成果物名称	概要	納入期限
プロジェクト計画書	消費者庁のネットワークシステムの運用支援業務に係る計画書を作成する。	運用業務開始日（「2.5 スケジュール」を参照のこと。）
運用業務の移行関連資料	運用業務の移行に関連する資料を作成する。	運用業務の移行完了日（「2.5 スケジュール」を参照のこと。）
運用ドキュメント、議事録等	次期消費者庁 LAN の運用業務において必要となる、維持管理に係る報告書類、記録書類を作成する。受注者は作業の進捗状況をまとめ、定期的に提出する。また、定例会議や必要に応じて実施した打合せ等の議事録を作成する。	運用業務設計及びシステム管理業務設計書に示す期日

成果物名称	概要	納入期限
その他，消費者庁と協議して定めたもの	本仕様書に定義していない成果物に対して，別途消費者庁と協議の上，決定した場合にはその成果物を作成し提出すること。	同上

イ 納品場所

成果物の納品場所は以下のとおりとすること。

- ・ 提出場所：消費者庁総務課

ウ 納品形式

納品物及び提出物の納入形態等については，以下のとおりとすること。

- ・ 納入成果物は，紙及び電子媒体によりそれぞれ2式（正・副）納入する。紙による納入成果物はカラー印刷とすること。成果物を納入するための記録媒体は，受注者において準備すること。ただし，消費者庁が別途形式を定めて提出を求めた場合は，この限りではない。
- ・ 紙のサイズは，日本工業規格 A 列 4 版を原則とする。図表については，必要に応じて A 列 3 版を使用する。
- ・ 電子媒体の形式は，CD-R 若しくは DVD-R とする。電子媒体に保存する形式は，Microsoft Word2010 以上，Excel2010 以上，PowerPoint2010 以上及び PDF 形式とする。ただし，消費者庁が別途形式を定めて提出を求めた場合は，この限りではない。

2.7 準拠

本調達における作業・情報の取扱いは以下のものに準拠すること。

- ・ 「業務・システム最適化指針（ガイドライン）」（平成 18 年 3 月 31 日各府省情報化統括責任者（CIO）連絡会議決定）
（掲載 URL：http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/gyoukan/kanri/a_01-02.html）
- ・ 「情報システムに係る政府調達の基本指針」（平成 19 年 3 月 1 日各府省情報化統括責任者（CIO）連絡会議決定）
（掲載 URL：http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/gyoukan/kanri/a_01-02.html）
- ・ 「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（平成 24 年度版）」（平成 24 年 4 月 26 日情報セキュリティ政策会議決定）
（掲載 URL：<http://www.nisc.go.jp/active/general/kijun24.html>）
- ・ 「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」（平成 24 年 4 月 18 日情報セキュリティ政策会議決定）
（掲載 URL：<http://www.nisc.go.jp/active/general/kijun24.html>）

3 情報システムの要件

本章は，本業務の対象となる次期貨貸借等事業者が設計・構築する次期消費者庁 LAN の概要について示している。

3.1 ネットワーク基盤

次期消費者庁 LAN のネットワーク基盤は、以下の構成とすることを想定している。

- ・ 共通ネットワーク
- ・ 政府共通ネットワーク接続ネットワーク
- ・ 内部接続ネットワーク
- ・ フロアーネットワーク
- ・ インターネット接続ネットワーク

(1) 共通ネットワーク

消費者行政のためのネットワーク全体を管理する機能が集中するネットワークである。
他のネットワークは、共通ネットワークを中心として結合されることを想定している。

(2) 政府共通ネットワーク接続ネットワーク

政府共通ネットワークに接続するネットワークである。

LGWAN を含む政府共通ネットワークとの情報のやりとりは、このネットワークを介して行う。

(3) 内部接続ネットワーク

行政事務に必要でサーバ等が配置されるネットワークである。内部接続ネットワークにはインターネットと直接の通信が不要なサーバ等を配置する。

(4) フロアーネットワーク

行政事務を実施するネットワークである。

ローカルノードスイッチ，エッジハブ，無線 LAN 機能などで構成される。

(5) インターネット接続ネットワーク

インターネットとのやりとりに用いるサーバや、公開 WEB サーバ等を設置するネットワークである。

3.2 行政端末

(1) 行政端末

用途に合わせて調達される、職員が業務のために必要な OS，ソフトウェアが導入された端末である。

(2) 行政端末周辺機

職員が業務のために必要な複合機，プリンタやスキャナ，ディスプレイ，ドライブ，プロジェクタ等の周辺機である。

3.3 職員向けサービス機能

(1) ファイルサーバ機能

セキュリティが維持された適切なアクセス制御の下でファイルを共有することで、コンピュータ間でのファイル転送の煩雑さを解消する。

(2) グループウェア機能

メール、スケジュール、施設予約など業務に必要な機能に容易にアクセス可能な機能を提供する。

(3) ポータル機能

業務に必要なファイル資源や情報に安全にアクセス可能なポータルサイトを提供する。

(4) e-ラーニングシステム機能

教材の作成、学習、成績管理、運用管理を行うことを可能とする。

なお、受講者は公開されたコンテンツを行政端末の WEB ブラウザにより表示し、教育を受講する。

(5) プロキシサーバ機能

行政端末からインターネット、政府共通ネットワーク内への WEB アクセスを中継し、HTML コンテンツのキャッシュ機能を提供する。

(6) メール中継機能

グループウェア機能と連携し、庁内、インターネットや政府共通ネットワークを通じた外部のメールの送受信を可能とする。

(7) ディレクトリサーバ機能

次期消費者庁 LAN にアクセスする際のユーザアカウントやグループ、アクセス権などを一元管理することで、システムにログインした利用者のアカウント情報をアプリケーションと連携する。

(8) DNS機能

次期消費者庁 LAN のサーバ、政府共通ネットワーク内のサーバ、インターネット上のサーバなどの IP アドレスについて名前解決を行う。

(9) DHCP機能

行政端末等へ動的に IP アドレスを割り当てる。

(10) ストレージ機能

次期消費者庁 LAN のシステムデータ及び業務のデータを集約するとともに利用者数やデー

容量に応じた最適な設計を実施し、必要に応じてサービスを停止することなく容量や性能の拡張が可能なストレージとする。

3.4 個別システム基盤機能

(1) 個別システム基盤機能

消費者庁において、各担当課が個別で整備したシステムの稼働環境である。国民に公開されるシステムや政府共通ネットワークを経由して業務システムと連携するシステムなど様々なシステムが稼働する。

3.5 外部アクセス・公開サーバ機能

(1) 政府共通ネットワーク公開サーバ機能

政府共通ネットワーク及び庁舎内からの WEB アクセスに対して情報を提供する。

(2) 公開WEBサーバ機能

消費者庁が公開する情報をインターネット及び庁内へ提供する。

(3) テスト公開WEBサーバ機能

政府共通ネットワーク公開サーバ及び公開 WEB サーバを更新するためのテストを行い、更新内容を政府共通ネットワーク公開サーバ及び公開 WEB サーバと同期することで政府共通ネットワーク公開サーバ及び公開 WEB サーバの更新を行う。

(4) リモートデスクトップサービス機能

アクセス元のデバイスに閲覧したデータを残さない等、外出先等の外部から次期消費者庁 LAN へのセキュアなリモートアクセスを可能とする。

3.6 情報セキュリティ対策機能

(1) ウイルス対策機能

各サーバ及び行政端末、ファイルサーバ及び外部との全ての送受信メールに対して、常に最新のパターンファイルを適用して、リアルタイムに検知が可能なウイルス対策を行う。

(2) ネットワーク接続監視・検疫機能

事前に登録された行政端末等が次期消費者庁 LAN に接続する前にセキュリティに関する検査を行い、不合格の場合はネットワーク機器と連携して検疫（ネットワークからの隔離。）を行う機能を提供する。

(3) 端末認証機能

ネットワーク上に接続されている PC・プリンタ・ネットワーク機器などの装置を常時監視・検知し、未登録装置からの接続が行われた場合には、通信を遮断し、接続を抑止する機能を提供する。

(4) 証跡管理機能

クライアント PC で、利用者が操作したログを一元管理する。

サーバやネットワーク機器のログ等についても、証跡管理で一元的に管理し、証跡情報を閲覧及び分析する。

(5) 暗号化機能

行政端末のディスクドライブを暗号化する。

(6) メールアーカイブ機能

消費者庁内と外部及び政府共通ネットワーク間の全ての送受信メール情報をキャプチャし、検索・閲覧可能な状態で保持する。

3.7 運用・管理サービス機能

(1) バックアップ機能

障害や災害等が発生してデータが破損した場合でも、本機能によりデータを保全する。

(2) 端末複製管理機能

行政端末において、マスター機のイメージを作成することで、複製端末の作成、ハードウェア故障時のリカバリを行う。

(3) 時刻同期機能

時刻同期用のタイムサーバを設置しシステム全体の時刻同期することで、正確な障害発生の時間の確認及び障害時の切り分けを容易にする。

(4) 運用管理システム

ア ネットワーク管理機能

サーバ機器・ネットワーク機器等の死活監視、障害時の情報を集中監視し、運用管理作業を軽減する。

イ サーバ管理機能

システム全体の構成情報を収集し、一元管理するとともに、サーバ機器のパフォーマンス及び性能情報の集中監視、バックアップ、設備連携の管理を行うことで運用管理作業を軽減する。

ウ 行政端末管理機能

行政端末の構成情報を収集し一元管理するとともに、セキュリティパッチやソフトウェアなどの資源配布、遠隔操作を一元的に行うことで、管理コストを軽減する。

エ ストレージ管理機能

ストレージの構成情報を収集し、性能情報、資源情報を一元的に管理・監視することで運用管理作業を軽減する。

オ ヘルプデスク管理機能

利用者からの問い合わせを管理することで運用管理作業を軽減する。

(5) 検証環境機能

「9 運用要件定義」を考慮の上で、冗長性能検証や性能検証等の非機能要件の検証を除いた、運用保守に必要な検証環境を提供する。

(6) 汎用サーバ

今後の拡張を想定し、多目的な用途に利用可能な汎用サーバを提供する。

3.8 回線

(1) WAN回線

庁舎とデータセンター間を接続するための回線である。

(2) インターネット回線

データセンターにおけるインターネットと接続するための回線である。

(3) 国会控室用回線

国会控室と庁舎及びデータセンター間を接続するモバイル回線である。

(4) モバイル回線

出張等で外出先から次期消費者庁 LAN を利用するための移動通信可能な回線である。

3.9 データセンター

次期消費者庁 LAN のサーバ機器等の設置場所及び電力、空調等のサービスの安定稼働に必要な資源を提供する。

3.10 外部サービス

(1) 職員向けサービス

ア 侵入検知/防御サービス

外部からのアクセスに対して、シグネチャ検出、HTTP チェックやファイアウォール、不正侵入防御システムなど各種検知モジュールからの情報を総合的に判断して攻撃検知することで防御する。不正侵入防御システムの運用、管理、シグネチャ更新、ログ保管、月次報告を行う。

イ ウイルスゲートウェイサービス

メールの送受信や WEB 閲覧のためのパケットを監視し、コンピュータウイルスが含まれていると削除する。

ウ リモートアクセスサービス

出張先や在宅時にもリモートアクセス可能な環境を設置する。

エ 分散型サービス不能 (DDoS) 攻撃対策サービス

インターネットから WEB サーバ, メールサーバをはじめとした公開サーバに対して行われる DDoS 攻撃に対策する。

オ ドメイン管理及び DNS サービス

消費者庁の所有するドメイン名の管理を行う。また, 各ドメイン名の権威 DNS サービス, 次期消費者庁 LAN 用のキャッシュ DNS サービスを提供する。

カ インターネット向けコンテンツフィルタリングサービス

公務に不要な分野の WEB サイト並びにウイルス等の脅威の含まれる WEB サイトへのアクセスを制限する。

キ 迷惑メール対策サービス

迷惑メールを隔離する。また, メールに含まれるウイルスについては駆除を行う。また, メール送信時のウイルスチェック並びに電子署名の付与を行う。

ク 迷惑メール追放支援システム用メールゲートウェイサービス

次期消費者庁 LAN 内に設置されている迷惑メール追放支援システムに対する外部からのメールにおいて, 迷惑メールを検知, 駆除, 隔離を行う。

ケ データセンターファイアウォールサービス

外部との境界を流れるデータを監視し, 不正なアクセスを検出・遮断する機能を提供するとともに, 運用, 管理, ログ保管, 月次報告を行う。

コ 標的型攻撃対策サービス

受注者にて独自にマルウェアと判断した URL のリストを作成し, コンテンツフィルタリングサービスと連携することで, 行政端末からの合致するアクセスを制限する。また, HTTP にて外部サイトから次期消費者庁 LAN へダウンロードされるファイルの内容を確認し, マルウェアデータベースに合致する場合, 通信を自動的に破棄する。

サ メール暗号化サービス

消費者庁から外部に送信されるメールの添付ファイルをチェックし, 暗号化されていない場合は送信を拒否又は添付ファイルを自動で暗号化する。

シ モバイル端末管理サービス

消費者庁で保有しているモバイル端末の盗難・紛失対策として, リモートからの「画面ロック」及び「データの消去」, 「パスコードの消去・削除」を行う。

(2) 国民向けサービス

ア 大規模動画配信サービス

消費者庁が一般向けに公開する動画コンテンツをキャッシュしてストリーミング配信する。

イ メールマガジン配信サービス

子ども安全メール, リコール情報メールをはじめとした消費者庁の一般向けメールマガジンの配信を行う。

4 規模・性能要件

運用業務の対象となる次期消費者庁 LAN の規模・性能要件は現在調達中の「次期消費者庁 LAN に

係る設計・構築，機器賃貸借・保守，データセンター，回線及びシステム管理業務 一式 調達仕様書」（以下「機器賃貸借等調達仕様書」という。）を参照のこと。

5 信頼性等要件

運用業務の対象となる次期消費者庁 LAN の信頼性要件は現在調達中の機器賃貸借等調達仕様書を参照のこと。

6 情報セキュリティ要件

6.1 情報セキュリティを確保するための体制の整備

本業務を行う事業者は，事業者組織全体のセキュリティを確保するとともに，消費者庁から求められた情報セキュリティを確保するための体制を整備すること。

6.2 取り扱う重要な情報の秘密保持等

本業務の実施のために消費者庁が受注者に対し開示した情報等（公知の事実等を除く。）及び業務遂行過程で生じた納入成果物等に関する情報については，情報のライフサイクルの観点から管理方法を定め，その秘密を保持し，また本業務の目的以外に利用しないこと。

なお，当該情報等を本業務以外の目的に使用又は第三者に開示する必要がある場合は，事前に消費者庁の承認を得ること。

6.3 情報セキュリティが侵害された場合の対処

本業務の遂行において，定期的に情報セキュリティ対策の履行状況を報告するとともに情報セキュリティが侵害され又はそのおそれがある場合には，直ちに消費者庁に報告すること。これに該当する場合には，以下の事象を含む。

- ・ 受注者に提供し，又は受注者によるアクセスを認める消費者庁の情報の外部への漏えい及び目的外利用
- ・ 受注者による消費者庁のその他の情報へのアクセス

6.4 情報セキュリティ監査の実施

本業務の遂行における情報セキュリティ対策の履行状況を確認するために，消費者庁が受注者に対する情報セキュリティ監査の実施を必要と判断した場合は，消費者庁がその実施内容（監査内容，対象範囲，実施者等）を定めて，情報セキュリティ監査を行う（消費者庁が選定した事業者による監査を含む。）。

情報セキュリティ監査を実施する場合，受注者は情報セキュリティ監査の受入れに協力すること。

6.5 その他

入札参加希望者は，必ず資料閲覧可能期間までに以下の連絡先にあらかじめ連絡の上，別紙6「消費者庁のネットワークシステム運用支援業務 資料閲覧申込書」に記載し，閲覧日を調整の上，「消費者庁情報セキュリティポリシー（第3版）」を閲覧すること。ただし，コピーや写真撮影等の行為は禁止する。別紙7「機密保持誓約書」についても記載し，別紙6「消費者庁のネットワークシ

システム運用支援「資料閲覧申込書」と併せて提出すること。

資料閲覧可能期間：平成〇年〇月〇日（〇）～平成 26 年〇月〇日（〇）

担当官：消費者庁総務課情報システム担当 平川

電話番号 03-3507-9162 FAX 番号 03-3507-9279

受付時間：平日の 9 時 30 分から 17 時まで（12 時～13 時は除く）

7 情報システム稼働環境

運用業務の対象となる次期消費者庁 LAN の情報システム稼働環境は現在調達中の機器賃貸借等調達仕様書を参照のこと。

8 次期消費者庁 LAN システム移行に伴う運用業務の移行

次期消費者庁 LAN の運用業務を開始するために、契約日から次期機器賃貸借等事業者によるシステム移行完了までの期間において次期消費者庁 LAN システム移行に伴う運用業務の移行を実施すること。その際、次期機器賃貸借等事業者による運用業務設計に基づいた運用業務へ確実に移行するために、会議等、運用業務設計（支援）、テスト（支援）、教育（受講）、運用業務移行（実施）等の業務を実施すること。運用業務の移行は現行ネットワークシステムの運用業務期間に行われることとなるが、要員を増員するなどにより運用業務の妨げとならないように実施すること。

次期消費者庁 LAN システム移行に伴う運用業務の移行についての概要を以下に示す。

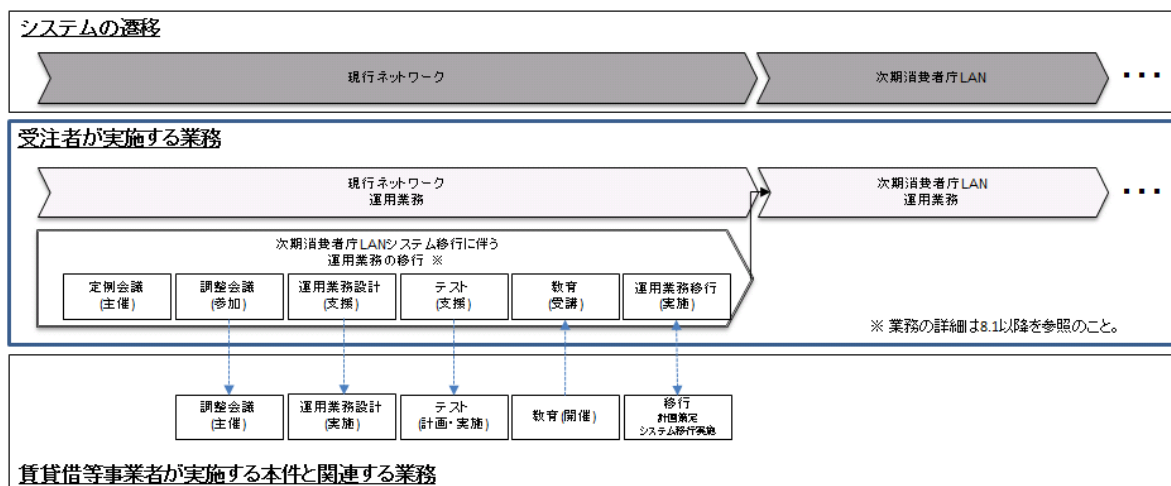


図 8-1 次期消費者庁 LAN システム移行に伴う運用業務の移行の概要

次期消費者庁 LAN システム移行に伴う運用業務の内容を以下に示す。

表 8-1 次期消費者庁 LAN システム移行に伴う運用業務の移行内容

項目	詳細	役割			受注者の作業想定等 (詳細は「8.1 会議等」以降参照)
		受注者	次期賃貸借 等事業者	消費者庁	
8.1 会議等	定例会議	開催	-	参加・議事 承認	30分×10回程度の会議開催(1名)
	運用業務設計に係る調整 会議	参加	開催	参加・議事 承認	2時間×3回程度の会議参加(1名)
	テスト支援に係る調整会議	参加	開催	参加・議事 承認	2時間×3回程度の会議参加(1名)
	運用業務移行に係る調整 会議	参加	開催	参加・議事 承認	2時間×1回程度の会議参加(1名)
8.2 運用業務 設計(支援)	運用業務設計	支援	設計	設計承認	・体制等の設計情報提供 ・運用業務設計レビュー(50ページ程度想定)
8.3 テスト(支 援)	総合テスト	支援	実施	テスト結果 承認	・20人日程度のテスト支援 - 操作手順書に係るテスト支援 - 運用業務フロー等テスト支援
	受入テスト支援	支援	実施	テスト実施	
8.4 教育(受 講)	運用業務設計書に係る教 育	受講	開催	教育結果承 認	・2時間×4回程度想定 (1~2名)
	テスト支援に係る教育	受講	開催	教育結果承 認	・2時間×2回程度想定 (1~2名)
	運用業務移行に係る教育	受講	開催	教育結果承 認	・2時間×2回程度想定 (1~2名)
8.5 運用業務 移行(実施)	運用業務移行実施	実施	計画・支援	結果承認	・次期消費者庁 LAN 運用業務設計に基づく運用業務開始
	運用業務設計修正	支援	実施	設計修正 承認	・必要に応じた修正依頼等

8.1 会議等

定例会議を開催し、消費者庁に運用業務の移行状況について報告すること。また、次期機器賃貸借等事業者が開催する運用業務設計、テスト、運用業務移行に係る調整会議に参加すること。

8.2 運用業務設計(支援)

運用業務設計は次期機器賃貸借等事業者が実施する。受注者は運用体制や連絡先等の運用業務設計に用いる情報を速やかに提示する等、次期機器賃貸借等事業者の支援を行うこと。

本仕様書に反する運用業務設計内容となっている場合を除き、原則として運用業務設計に基づいた業務を実施すること。ただし、運用業務設計内容の改善を望むことができる箇所がある場合は積極的に提案すること。

8.3 テスト（支援）

次期機器賃貸借等事業者が実施する総合テストのうち、本業務に係るテスト項目の実施を支援すること。

総合テスト支援内容は次期機器賃貸借等事業者が作成するテスト計画書等に従うものとする。

消費者庁が次期機器賃貸借等事業者の支援を受けて実施する受入テストについて、本業務に係るテスト項目の実施を支援すること。

受入テスト支援内容は消費者庁が次期機器賃貸借等事業者等事業者の支援を受けて作成するテスト計画書等に従うものとする。

総合テスト結果、受入テスト結果を踏まえた運用業務設計の変更等について、次期機器賃貸借等事業者の求めに応じて支援すること。

想定される総合テスト及び受入テストは以下のとおり。

- ・ システムの操作に係るテスト（行政端末のリモート操作管理、行政端末のシステム変更、アカウント管理、ホームページ管理、プリンタ管理等）

操作マニュアルの可読性等を観点に、手順書とおりに操作ができるかを確認するテストを想定している。システムの機能の動作を確認するテストは本テストに先立って機器賃貸借等事業者が実施する。

- ・ 運用業務のフローに係るテスト（運用総括、障害対応受付、問合せ一次受付、申請書受付、運用業務設計見直し、ドキュメント維持管理等）

疑似的な問合せ等を発生させることで、運用業務設計のフロー等が滞りなく機能することを確認することを想定している。特にシステム管理業務との連携が問題なく行えることを機器賃貸借等事業者とともに確認することを想定している。

8.4 教育（受講）

受注者は次期機器賃貸借等事業者が作成する教育計画書に基づき運用業務設計内容の教育を受けること。教育の時期については受注者、次期機器賃貸借等事業者及び消費者庁の三者で協議の上、決定すること。

テスト（支援）、運用業務移行に係る計画等の説明を次期機器賃貸借等事業者から受けること。説明時期については受注者、次期機器賃貸借等事業者及び消費者庁の三者で協議の上、決定すること。

8.5 運用業務移行（実施）

運用業務の移行とは、システムの移行に伴い、運用業務に用いる運用業務の設計が切り替わることである。切り替わりが行われる日時や要領については、システム移行を行う次期機器賃貸借等事業者から、受注者へ移行計画書で提示される。

受注者は、移行計画書に基づき、運用業務を移行すること。

運用業務の移行日から数日間は、運用業務設計に携った次期機器賃貸借事業者の要員が運用室に待機するため、運用業務設計に疑義が生じた際は速やかに連携し、疑義を解消すること。

運用業務設計は、本番環境で使用するにより調整が必要な箇所が生じることが想定される。運用業務設計内容に修正の必要があると受注者が認めた際は、速やかに消費者庁及び次期機器賃貸借等事業者に報告し、修正対応の支援を行うこと。

8.6 体制

運用業務の移行を円滑に推進するために、運用業務責任者を設置し、作業調整、進捗報告等を行うこと。可能な限り消費者庁に負荷を与えることなく、受注者が責任を持って作業を行うことが可能な体制とすること。

確実な運用業務の移行を実施するに当たり、連携する必要がある関係業者や消費者庁関係者等を定義した上で、調整等を主体的に行うこと。

8.7 スケジュール

運用業務の移行の実施期間は平成 26 年 3 月〇日から次期機器賃貸借等事業者によるシステム移行完了（平成 26 年 7 月末を予定）までとすること。

9 運用要件定義

9.1 情報システムの操作・監視等要件

(1) 基本方針

次期機器賃貸借等事業者が作成する運用業務設計書に基づいた運用業務を実施すること。

ただし、運用業務設計書に基づいた運用業務を実施する前に、受注者は現行運用事業者から現行ネットワークシステムの運用支援業務の引継ぎを受け、「8 次期消費者庁 LAN システム移行に伴う運用業務の移行」に示す業務を実施すること。

(2) 運用業務範囲

ア 運用業務対象範囲

運用対象は、次期機器賃貸借等事業者が現在調達中の機器賃貸借等調達仕様書に基づいて調達する全ての機器、ソフトウェア、設備、回線及びサービスとする。業務期間中に行政端末が 50 台程度追加された場合でも契約範囲内で追加費用なく対応すること。

イ 責任分界点

(ア) 運用業務とシステム管理業務

運用業務とシステム管理業務の責任分界点は以下のとおりとすること。

運用業務とシステム管理業務との分界点は本仕様書及び現在調達中の機器賃貸借等調達仕様書に基づくものとする。

詳細は次期機器賃貸借等事業者が実施する運用業務設計で行うこととし、消費者庁及び次期機器賃貸借等事業者との協議の上で確定すること。

(3) 体制

ア 運用業務執務場所内体制

運用業務においては、以下のとおりとすること。

運用業務に従事するものとして2名以上を専任要員として消費者庁内に常駐すること。また、専任要員以外で別途運用業務責任者を選任し、消費者庁内に常駐すること。

運用業務を開始する際には、運用業務体制表を提出し、承認を得ること。

体制を変更する必要がある場合には、変更内容を記載した書面を持って報告し、事前に消費者庁の承認を受けること。

定期人事異動等により業務が集中する場合には、消費者庁との事前の協議により増員等必要な対応を行うこと。

(4) サービスレベル

運用業務におけるサービスレベル項目等を以下に示す。

ア サービスレベル項目

このうち、必須とするサービスレベル項目を以下に示す。当項目及び値について遵守できない場合、契約上の対応を含め、年次ごとに消費者庁と協議を実施すること。

サービスレベル項目

- ・ 問題解決率（90%以上）

運用業務において発生した問題について、対応完了予定日以内に解決できた率。対応完了予定日は原則として問題発生を認識した日から原則1開庁日以内とするが、各問題を解決する難易度等に応じて消費者庁合意の上で定めるものとする。問題とは、利用者からの問合せを含め、日々の運用業務の中で発生する即座の解決が難しい検討/協議が必要な課題等である。

- ・ 依頼申請対応期間（原則3開庁日以内）

運用業務の依頼申請の受付から作業が完了するまでに要する期間。ただし、人事異動対応等の規模の大きな作業については、消費者庁と協議し、対応期間を設定する。

業務改善による遵守値の変更について、モニタリング結果に基づく改善方針、改善根拠、遵守値の変更時期等の提案を年次ごとに実施し、消費者庁と協議の上、改善提案に基づく業務を行うこと。

受注者は運用業務設計にて策定された管理プロセスに基づくサービスレベル管理を消費者庁と合意の上、実施すること。また、上記のサービスレベル項目以外に次期消費者庁 LAN の品質向上に必要と思われるサービスレベル項目がある場合は提案すること。

イ SLM 委員会

サービスレベル項目の遵守状況及び、改善事項・改善提案を合意・承認するための SLM 委員会に、年1回参加（毎年5月）すること。

SLM 委員会の出席者を以下のとおりとする。

- ・(消費者庁) 情報システム担当課
- ・(消費者庁) CIO 補佐官
- ・(次期機器賃貸借等事業者) システム管理業務責任者
- ・(次期機器賃貸借等事業者) システム担当技術者
- ・(受注者) 運用業務責任者

受注者については報告資料の作成を行い、委員会が円滑に運営できるように支援すること。

SLM 委員会において合意・承認された改善事項、改善提案については開催後 1 カ月以内に改善結果を報告すること。なお、改善内容において 1 カ月以内の改善が難しい事項の場合、SLM 委員会内において消費者庁とあらかじめ協議及び合意をとること。

ウ ヘルプデスク利用者満足度調査の結果

ヘルプデスク利用者に対して、次の項目の満足度について、アンケートを実施（年 1 回）し、その結果の基準スコア（75 点）以上を維持すること。

- ・ 問合わせから回答まで要した時間
- ・ 回答又は手順に対する説明の適切さ（分かりやすさ、正確性等）
- ・ 回答又は手順に対する結果（トラブル解決の有無、解決方法の適切さ等）
- ・ ヘルプデスクの応対（言葉遣い、親切さ、丁寧さ等）

各項目とも、「満足」（配点 100 点）、「ほぼ満足」（同 80 点）、「普通」（同 60 点）、「やや不満」（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。

(5) 業務の時間及び場所

業務の時間及び執務場所に係る要件は以下のとおり。

- ・ 消費者庁職員の勤務時間に合わせ対応すること。

※消費者庁職員の勤務時間帯

A 勤務 8：30 ～ 17：15

B 勤務 9：00 ～ 17：45

C 勤務 9：30 ～ 18：15

- ・ 勤務場所としては消費者庁内に常駐すること。
- ・ ただし、以下の場合については、上記の時間や実施場所にかかわらず対応が発生する場合もある。
 - ① 電源設備点検による停電等への対応が必要となる場合。
 - ② システム障害等により業務に重大な支障を及ぼすと判断される場合。
 - ③ 作業の性質上、上記時間帯に実施できない作業を行う場合。
- ・ 執務場所は、清潔保持に必要な措置を講じるよう努めること。

(6) 対応業務内容

ア 運用業務

(ア) 運用総括業務

運用業務全般について、全体管理や作業方針などの判断を行い、利用者との調整等、総合的な業務を行う。

A 運用総括

運用総括に係る要件は以下のとおり。

- ・ 運用総括責任者（消費者庁参事官）との窓口業務（指示，報告，連絡，協議等）を行うこと。
- ・ 運用業務に従事する要員の管理及び作業指示等を行うこと。
- ・ 運用業務に従事する要員間の業務及び問題等の引継ぎの状況を管理すること。
- ・ システム管理業務との調整，他省庁等との調整支援を行うこと。
- ・ 利用者との調整支援を行うこと。
- ・ 日次の運用状況について，運用総括責任者への報告等を行うこと。
- ・ 運用業務に従事する要員に対して，業務実施に必要な専門知識やノウハウ等についての教育・訓練を行い，必要なスキルを習得させること。
- ・ 運用業務の改善提案を行うこと。

B 運用状況報告業務

運用状況報告業務に係る要件は以下のとおり。

- ・ 運用定例会議（月1回以上）を開催し，運用状況の報告等を行うこと。
- ・ 月単位でサービス状況の報告を行うこと。
- ・ サービス状況に関する分析結果及び改善提案等を提示すること。
- ・ 年1回，ヘルプデスク利用者満足度調査を実施し，結果の報告を行うこと。

C 利用統計報告業務

以下については，利用統計情報及び分析結果として，報告を行うこと。項目や報告形式等については，消費者庁と協議の上，決定すること。

- ・ グループウェア機能の利用件数
- ・ ファイルサーバのディスク使用量
- ・ ホームページサーバ利用件数（時間別，日別，ドメイン別，アクセス数の多いページの利用件数）
- ・ URL フィルタの統計状況（時間別，日別，サイト別，リクエスト数の多いページの利用件数の閲覧・拒否件数）
- ・ スパムフィルタの統計状況（時間別，日別の許可・拒否件数）

D 運用ドキュメント管理業務

運用ドキュメント管理業務に係る要件は以下のとおり。

- ・ 運用業務に用いる運用ドキュメント類の保守及び維持管理等を行うこと。

(イ) 行政端末運用業務

A リモート操作運用

リモート操作運用に係る要件は以下のとおり。

- ・ 利用者への操作説明や端末の障害調査等については、リモート操作機能を用いて、効率的・効果的に行うことも可能とすること。

B システム変更

システム変更に係る要件は以下のとおり。

- ・ サーバ機器の変更及び組織改編に伴うレイアウト変更等、行政端末の環境を変更する場合に備え情報を一元管理すること。
- ・ 行政端末の利用者が変更となった際は、端末メンテナンス等を行い、次の利用者に必要な環境を整備すること。
- ・ 職員の増加に伴う行政端末の追加があった際は、追加された行政端末の環境を整備し、職員の業務利用を可能とすること。

C ポリシー運用

ポリシー運用に係る要件は以下のとおり。

- ・ 行政端末に運用上必要となるセキュリティポリシーを適用し、適切な運用を行うこと。

D 利用者からの操作問合わせ対応

利用者からの操作問合わせ対応に係る要件は以下のとおり。

- ・ 行政端末及び行政端末周辺機器等について、利用者から操作問合わせがある場合は、これに対応すること。

(ウ) ヘルプデスク業務

ヘルプデスク業務に係る要件は以下のとおり。

- ・ 各種問合わせの一次受付を行うこと。必要に応じて、システム管理業務への引継ぎを行うこと。
- ・ 障害対応受付等を行うこと。必要に応じて、システム管理業務への問題引継ぎを行うこと。
- ・ FAQ等の作成，維持管理を行うこと。
- ・ 利用者が問合わせ又は各種申請を行うために必要となる申請書類の作成，維持管理を行うこと。
- ・ 問合わせ履歴，障害履歴の管理を行い，台帳管理を行うこと。
- ・ 消費者庁が調達した「出張用端末」「行政端末周辺機器」の運用を行うこと。
- ・ 消費者庁が調達した「出張用端末」「行政端末周辺機器」について，職員からの利用申請があった場合に，貸出し準備及び回収後のメンテナンスを行うこと。

- ・ 職員からの各種申請の受付業務を行うこと。

(エ) アカウント管理業務

アカウント管理業務に係る要件は以下のとおり。

- ・ アカウント管理機能を用いて、情報（ユーザ ID、メールアドレス等）の収集及び個別システムに職員が登録する場合のサポートを行うこと。
- ・ アカウント管理機能により収集したアカウント情報（ユーザ ID、メールアドレス、所属等）を必要とする利用システムに対して配布すること。
- ・ リモートアクセス機能（アクセス制御など）の運用に必要なアカウントの変更・登録作業を行えること。

(オ) ホームページ運用補助業務

消費者庁担当官が行うホームページ運用業務の補助を行うこと。

作業内容は以下のとおり。

- ・ HTML の作成及び修正補助。
- ・ CSS の作成及び修正補助。
- ・ メールマガジン配信補助。
- ・ 会議等動画の掲載（その他イントラ用配信動画・音声も含む。）。
- ・ 対象のホームページは以下のとおり。
 - <http://www.caa.go.jp/>
 - <http://www.anzen.go.jp/>
 - <http://www.consumer.go.jp/>
 - <http://www.pricenet.go.jp/>
 - <http://www.cb-ccj.caa.go.jp/>
 - <http://www.caa.go.jp/m/>

(カ) プリンタ運用業務

プリンタ運用業務に係る要件は以下のとおり。

- ・ プリンタの変更及び組織改編に伴うレイアウト変更等、プリンタ環境を変更する場合には、プリンタの設置・設定等行うこと。
- ・ プリンタの所在情報、在庫状況等を管理すること。

(キ) その他

その他の要件は以下のとおり。

- ・ 本業務開始前に運用業務に従事する要員に対し、本業務を遂行する上で必要とされる運用管理ツールの操作方法等のトレーニングを実施するとともに、次期消費者庁 LAN の構成及び運用業務設計内容について十分把握させ、支障なく本業務を遂行すること。なお、本業務遂行に係るトレーニングの実施や運用引継ぎは受注者の責任と負担により行うこと。

- ・ 運用の容易性，利用者の利便性を考慮した運用業務設計の見直しを適宜行うこと。
- ・ 受注者は運用業務期間中に本調達の機器の移設が必要となった場合は，支援すること。
- ・ 組織の改廃（10名程度）によるレイアウト変更時の対応計画の策定支援及び機器の移設・設定変更計画の作成支援を行うこと。
- ・ レイアウト変更時の対応計画に従って，レイアウト変更に伴うケーブル敷設等の作業支援を行うこと。
- ・ 機器の移設・設定変更計画に従って，レイアウト変更に伴う機器の移設・設定変更作業支援を行うこと。
- ・ 人事異動の端末等の配備に伴い，必要となる以下の設定等を行うこと。
 - ① 端末設定
 - ② 端末設置
 - ③ 該当するユーザ ID によるログオン確認
 - ④ ネットワーク接続確認
 - ⑤ 各種業務動作確認 等
- ・ IP アドレスの払出し（付与を含む）について適切な支援を行うこと。
- ・ 各種問い合わせの一次受付や障害対応受付等において，必要に応じて次期消費者庁 LAN に係る設計・構築，機器賃貸借・保守，データセンター，回線及びシステム管理事業者へのエスカレーションを行うこと。
- ・ 利用者の問い合わせに対応して，操作マニュアルの追加や修正等が必要な場合は，次期消費者庁 LAN に係る設計・構築，機器賃貸借・保守，データセンター，回線及びシステム管理事業者に対して情報連携すること。
- ・ その他，運用業務を実施する上で必要となるシステム管理業務との情報連携については適宜実施すること。
- ・ 確保している運用業務に従事する要員(2名)で工数が足りない予期せぬ緊急対応が発生する場合は，別途協議とする。

(ク) 運用ドキュメント

A 維持管理対象

下記のドキュメントについて，運用開始時に作成し，維持管理を行うこと。

これらについては消費者庁からの要求があった場合，又は必要に応じて定例会議の際に報告書類とともに提出すること。

- ・ 運用業務体制表
- ・ 行政端末及び行政端末周辺機器のアカウント情報台帳
- ・ 行政端末及び行政端末周辺機器の機器管理台帳

構築時に作成し，消費者庁で維持管理することが必要と定めたものについても，設計の変更等が発生した場合は維持管理を行うこと。

B 記録書類

下記のドキュメントについて、運用実施中に作成し随時更新すること。これらについては必要に応じて報告書類とともに提出すること。

- ・ 作業管理表
- ・ 障害対応管理表
- ・ ヘルプデスク対応管理表

C 報告書類

下記のドキュメントを作成して、運用定例会議（月1回以上）に提出すること。

- ・ 定例会議事録
- ・ 作業スケジュール
- ・ 週次作業報告書
- ・ 月次作業報告書

10 作業の体制及び方法

10.1 作業体制

(1) 事業者に係る要件

事業者に係る要件は以下のとおり。

- ・ 過去5年以内に消費者庁LANと同等規模（ユーザ500人程度）以上でデータセンター及びネットワーク回線利用を含むシステムの運用業務を請け負った実績があること。
- ・ セキュリティ管理体制について、本業務を統括管理する部門がISO/IEC27001又は同程度の公的認証を取得していること。
- ・ 個人情報管理体制について、プライバシーマーク付与認定を受けていること。
- ・ 品質管理体制について、ISO9001又は同程度の公的認証を取得していること。
- ・ 環境管理体制について、ISO14001又は同程度の公的認証を取得していること。
- ・ 下記に示す教育を社内教育制度として実施していること。
 - 個人情報保護に関する教育
 - 守秘義務に関する教育
 - 情報セキュリティに関する教育
 - ヒューマンエラーに関する教育

(2) 運用業務従事者に係る要件

ア 運用業務に従事する要員

運用業務に従事する要員に係る要件は以下のとおり。

- ・ 運用業務全体を指揮監督する運用業務責任者を定めること。
- ・ 受注者から監督職員に対する報告事項、協議等は、全て上記で選任された運用業務責任者を通じて行うこと。
- ・ 運用業務責任者は以下の経験を有すること。
 - 本調達と類似する情報システムの管理業務の経験があること。
 - 責任者として情報システムの管理業務の経験があること。

- ・ 運用業務に従事する要員の中に、ITIL Foundation の合格者、若しくは、これらと同等の技術水準を満たすことを業務経験等から証明できる者を 2 名以上含めること。
- ・ 運用業務に従事する要員の中に、現行ネットワークシステムで使用されている運用管理ツール（資料閲覧時に開示）を利用した 1 年以上の運用経験を有する者を 1 名以上含めること。

10.2 瑕疵担保責任

本調達において納入する全ての成果物に対して瑕疵があることが発見された場合には、納入から 1 年以内に受注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受注者の負担とする。

11 特記事項

11.1 費用

運用引継ぎを含めて本業務に係る一切の費用は受注者が負担すること。

11.2 秘密保持

本業務に関して消費者庁が受注者に対し開示した情報等（公知の事実等を除く。）及び業務遂行過程で生じた納入成果物等に関する情報を本業務の目的以外に使用又は第三者に開示若しくは漏えいしてはならないものとし、そのために必要な措置を講ずること。

なお、当該情報等を本業務以外の目的に使用又は第三者に開示する必要がある場合は、事前に消費者庁の承認を得ること。

11.3 知的財産権

(1) 成果物の著作権帰属

本業務の履行過程で生じた納入成果物等の著作権（第三者が権利を有する著作物（以下、「既存著作物」という）が含まれる場合の既存著作物に係る部分を除く。また、既存著作物が含まれる場合には、既存著作物とそれ以外の成果物を容易に区別できるように、該当する資料等にその旨を明示する等の措置を講ずること。）は消費者庁に帰属するものとし、これらに関し、著作権法（昭和 45 年法律第 48 号）第 27 条及び、28 条に定める権利を含む全ての著作権を自ら使用し、又は、第三者をして使用させる場合は、消費者庁と別途協議するものとする。なお、受注者は消費者庁に対し、一切の著作者人格権を行使しないこととし、また、第三者をして行使させないものとする。

(2) 既存著作物の取扱い

本業務の納入成果物等に既存著作物が含まれる場合は、消費者庁が特に使用を指示した場合を除き、当該著作物の使用に必要な費用の負担及び、使用許諾契約に係る一切の手続を行うこと。この場合、受注者は当該契約等の内容について事前に消費者庁の承認を得ることとし、消費者庁は既存著作物について許諾条件の範囲内で使用させるものとする。なお、本調達に基づく作業に関し、第三者との間に著作権に係る権利侵害の紛争等が生じた場合は、当該紛争の原因が専ら消費者庁の責めに帰する場合を除き、受注者の責任及び、負担において一切を処理す

ること。この場合、消費者庁に係る紛争等の事実を知ったときは、受注者に通知し、必要な範囲で訴訟上の防衛を受注者に委ねる等の協力措置を講ずるものとする。

11.4 外部委託

受注者は、本業務を第三者に委託してはならない。ただし、あらかじめ消費者庁の許可を得た場合はこの限りではない。なお、その際は第三者へ委託した事業者を報告時に同席させることが望ましい。

受注者は本契約により生ずる権利又は義務を第三者に譲渡、継承させてはならない。

11.5 その他

受注者は、本仕様書に疑義が生じたとき、本仕様書により難い事由が生じたとき、あるいは本仕様書に記載のない細部事項については、消費者庁と速やかに協議し、その指示に従うこと。

12 妥当性証明

本調達仕様書の内容が妥当である事を確認した調達担当課室の長は以下のとおり。

消費者庁参事官 黒田 岳士

以上

消費者庁のネットワークシステムの運用支援業務 一式
提案依頼書（案）

平成 年 月

消費者庁

目次

1	目的.....	1
2	提出資料作成要領.....	1
3	留意事項等.....	2

1 目的

本提案依頼書は「消費者庁のネットワークシステムの運用支援業務 一式 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当たり、入札参加希望者に本書に基づいて提出資料の作成を依頼することを目的としている。

2 提出資料作成要領

(1) 提出資料の種類

ア 機能証明書（機能を証明する添付資料を含む）

(2) 機能証明書作成要領

ア 提出資料の用紙は原則としてA4判横版の両面で作成すること。パンフレット、カタログ等を添付する場合は、A3判の範囲内の大きさにすること。A3判については提出資料の中に折り込むこと。

イ 提出資料は日本語で作成すること。やむを得ず日本語以外の資料を用いる場合は日本語訳を添付すること。

ウ 機能証明書は本書中に示す「機能証明書サンプル」及び「機能証明書」の形式に従って作成し、提出すること。必要に応じて、機能を証明する添付資料を加える場合は、資料番号（加えて、パンフレット・カタログ類の場合、付された番号等）を記載すること。また、該当の記載箇所を蛍光ペン等でハイライトするなどの処置を行うこと。

エ 提出資料は、Microsoft Office 又は Adobe Acrobat にて閲覧可能な形式であること。

オ 「要件を満たすことの証明等」には要件を満たす方法等を可能な限り具体的に記載すること。

カ 要件に対して追加・改善の提案がある場合は「要件を満たすことの証明等」に記載すること。

(3) 提出部数

ア 本書中に示す「提出書類鑑」、機能証明書の印刷物 5部（各部ごとにファイルにまとめること。）

イ アの電子ファイルを格納した記録媒体（CD-R 又は DVD-R） 2式

(4) 提出期限

ア 平成〇〇年〇〇月〇〇日 17:00（必着）

イ 持参又は郵送とする

(5) 提出先

消費者庁総務課情報システム担当

〒100-6150 東京都千代田区永田町2丁目11番1号 山王パークタワー

電話番号 03-3507-9162

3 留意事項等

(1) 資料閲覧及び質問

- ア 入札参加希望者は資料閲覧期間中に必ず資料閲覧を行うこと。
- イ 資料の閲覧については、セキュリティ上の理由から消費者庁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、庁外への持ち出しを認めないこととする。
- ウ 閲覧を希望する場合には、別紙6「資料閲覧申込書」に必要事項を記載の上、平成〇年〇月〇日（〇）～平成〇年〇月〇日（〇）に下記担当者宛に提出し、閲覧日の調整を行うこと。なお、閲覧に際しては、別紙7「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。

- ① 資料閲覧期間：平成〇年〇月〇日（〇）～平成〇年〇月〇日（〇）
(10:00～12:00, 13:30～15:30, 16:00～18:00)
- ② 閲覧可能人数：3名程度
- ③ 閲覧可能時間：2時間
- ④ 担当者：消費者庁総務課情報システム担当 平川

電話番号 03-3507-9162

FAX 番号 03-3507-9279

- エ 質問事項がある場合は、本書中に示す「質問書」を別に定める入札説明書類に記載された期日及び方法により提出すること。

(2) 留意事項

- ア 証明内容が要求要件を満たしているか否かの判定は、本書で求める提出資料の書面審査により行う。
- イ 提案に係る経費は事業者の負担とする。
- ウ 提出資料は当該事業の調達先選定のためだけに使用する。
- エ 提出資料は返却しない。
- オ 提出資料について、必要に応じてヒアリング及び追加資料を求めることがある。
- カ 提出資料作成要領に従った提出資料ではないと判断した場合は、提出資料の確認を行わないことがある。また、提出資料の差し替えや再提出は一切認めない。
- キ 提出資料の内容が不明確、質問に対して未回答、説明が不十分で審査に重大な支障があると判断した場合は、要求要件を満たしていないものとする。
- ク 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。

提案書鑑

支出負担行為担当官
消費者庁 総務課長 宛

住 所
会 社 名
代表者名

印

「消費者庁のネットワークシステムの運用支援業務」に係る
提出書類の提出について

表記について別添のとおり提出します。

【提案書問合せ窓口】

部署名 :
担当者名 :
連絡先電話番号 :
連絡先 FAX 番号 :
連絡先メールアドレス :

質問書

入札件名：消費者庁のネットワークシステムの支援業務		(平成 年 月 日)
No	質問事項	回答事項
会社名		
担当者氏名		
連絡先 (TEL)		
連絡先 (FAX)		

機能証明書サンプル

機能証明書は以下に従って作成すること。

- ・ 要求要件を満たすことを証明するため、要件を認識し、回答する場合。

要求要件	項番	対応可 否○×	要件を満たすことの証明等 (必要に応じて証明資料を添付すること。また、追加・改善の提案がある場合は記載すること。)
(ウ) ヘルプデスク業務			
・ FAQ 等の作成、維持管理を行うこと。	100	○	FAQ 等の作成、維持管理を行います。

- ・ 要求要件を満たすことを証明するため、認定書等の提示を行う場合。

(1) 事業者に係る要件			
・ 個人情報管理体制について、プライバシーマーク付与認定を受けていること。	130	○	個人情報管理体制について、プライバシーマーク付与認定を受けています。 以下に認定書を示します。 別添「プライバシーマーク」

- ・ 要求要件を満たすことを証明するため、要件を認識し、回答するとともに、追加・改善提案を行う場合。

B 運用状況報告業務			
・ 運用定例会議(月1回以上)を開催し、運用状況の報告等を行うこと。	86	○	運用定例会議を月1回以上開催し、運用状況の報告等を行います。 また、追加提案として、週1回程度の運用定例会議を行います。それ以外にも緊急で報告等が必要な場合には、上記に係らず運用会議を都度開催します。

機能証明書

要求要件	項番	対応可否 ○×	要件を満たすことの証明等 (必要に応じて証明資料を添付すること。また、追加・改善の提案がある場合は記載すること。)
2. 作業の概要			
2.3 業務の概要			
(3) 業務要件			
ア 業務上求められる運用			
(ア) 運用業務			
運用業務に求められる業務は以下のとおり。			
・ 消費者庁職員からの問い合わせの一次窓口となり、問い合わせの対応を行うとともに、履歴の管理を行うこと。	1		
・ 消費者庁職員のアカウント情報を管理し、必要に応じて登録・変更・削除を行うこと。	2		
・ 組織改編等に伴う異動やレイアウト変更等に対して、行政端末やプリンタ等の環境を変更すること。	3		
・ 消費者庁が運用するホームページの運用補助を行うこと。	4		
・ 受注者は、次期機器等貸借事業者が実施する運用業務設計に基づいて運用業務を実施すること。	5		
イ サービスレベルの確保			
・ 消費者庁職員からの問い合わせ等に迅速かつ確実に対応するための工夫がされていること。	6		
・ 必要なサービスレベル(「9.1 (4) サービスレベル」)が確保されること。	7		
2.5 スケジュール			
以下に本業務のスケジュールを示す。			
・ 運用引継ぎ期間 平成26年3月上旬～平成26年3月下旬			
・ 運用業務の移行 平成26年3月〇日～次期機器貸借事業者によるシステム移行完了(平成26年7月末を予定)まで	8		
・ 運用業務 平成26年3月〇日～平成29年12月31日(46か月)			
スケジュールの概要を以下に示す。詳細は受注後に消費者庁に確認すること。			

要求要件	項 番	対応可 否○×	要件を満たすことの証明等 (必要に応じて証明資料を添付すること。また、追加・ 改善の提案がある場合は記載すること。)
<p>(「図 2-2 スケジュール」を参照のこと)</p> <p>受注者は現行運用事業者から現行ネットワークシステムの引継ぎを受け、次期消費者庁 LAN の運用業務を開始するために、運用準備及び現行ネットワークシステムの運用業務を実施すること。</p> <p>また、現行ネットワークシステムの運用業務と同時に次期消費者庁 LAN の運用業務を開始するための次期消費者庁 LAN システム移行に伴う運用業務の移行を行うこと。</p> <p>運用業務の移行では、次期貸借等事業者による運用業務設計に基づいた運用業務へ確実に移行するために、会議等、運用業務設計(支援)、テスト(支援)、教育(受講)、運用業務移行(実施)等の業務を実施すること。</p> <p>稼働開始において最低限「3.10(1) コ 標的型攻撃対策サービス」は稼働を開始する予定である。また、「3.10(2) イ メールマガジン配信サービス」については平成 26 年 4 月 1 日稼働開始する予定である。受注者は現行運用事業者、又は次期機器貸借等事業者から引き継ぐことで、これらの運用業務を実施すること。</p>	9		
	10		
	11		
	12		
2. 6 作業内容・納入成果物			
(1) 作業内容			
<p>以下の作業を行うこと。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・次期消費者庁 LAN システム移行に伴う運用業務の移行(作業の詳細は「8 次期消費者庁 LAN システム移行に伴う運用業務の移行」を参照のこと。) ・運用業務(作業の詳細は「9 運用要件定義」を参照のこと。) 	13		
(2) 納入成果物			
ア 成果物			

要件を満たすことの証明等 (必要に応じて証明資料を添付すること。また、追加・改善の提案がある場合は記載すること。)	対応可 否○×	項 番	要求要件
		14	以下に示す成果物を提出すること。 (「表 2-1 成果物一覧」を参照のこと。) プロジェクト計画(納入期限:運用業務開始日(「2.5 スケジュール」を参照のこと。)) 運用業務の移行関連資料(納入期限:運用業務の移行完了日(「2.5 スケジュール」を参照のこと。)) 運用ドキュメント、議事録等(納入期限:運用業務設計及びシステム管理業務設計書に示す期日) その他、消費者庁と協議して定めたもの(納入期限:同上)
			イ 納品場所
		15	成果物の納品場所は以下のとおりとすること。 ・ 提出場所:消費者庁総務課
			ウ 納品形式
		16	納品物及び提出物の納入形態等については、以下のとおりとすること。
		17	・ 納入成果物は、紙及び電子媒体によりそれぞれ2式(正・副)納入する。紙による納入成果物はカラー印刷とすること。成果物を納入するための記録媒体は、受注者において準備すること。ただし、消費者庁が別途形式を定めて提出を求めた場合は、この限りではない。
		18	・ 紙のサイズは、日本工業規格 A 列 4 版を原則とする。図表については、必要に応じて A 列 3 版を使用する。
		19	・ 電子媒体の形式は、CD-R 若しくは DVD-R とする。電子媒体に保存する形式は、Microsoft Word2010 以上、Excel2010 以上、PowerPoint2010 以上及び PDF 形式とする。ただし、消費者庁が別途形式を定めて提出を求めた場合は、この限りではない。
			2.7 準拠

要求要件	項 番	対応可 否○×	要件を満たすことの証明等 (必要に応じて証明資料を添付すること。また、追加・ 改善の提案がある場合は記載すること。)
<p>・「業務・システム最適化指針(ガイドライン)」(平成 18 年 3 月 31 日各府省情報化統括責任者(〇IO)連絡会議決定) (掲載 URL: http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/gyoukan/kanri/a_01-02.html)</p> <p>・「情報システムに係る政府調達の基本指針」(平成 19 年 3 月 1 日各府省情報化統括責任者(〇IO)連絡会議決定) (掲載 URL: http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/gyoukan/kanri/a_01-02.html)</p> <p>・「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(平成 24 年度版)」(平成 24 年 4 月 26 日情報セキュリティ政策会議決定) (掲載 URL: http://www.nisc.go.jp/active/general/kijun24.html)</p> <p>・「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」(平成 24 年 4 月 18 日情報セキュリティ政策会議決定) (掲載 URL: http://www.nisc.go.jp/active/general/kijun24.html)</p>	20		
6 情報セキュリティ要件			
6.1 情報セキュリティを確保するための体制の整備			
本業務を行う事業者は、事業者組織全体のセキュリティを確保するとともに、消費者庁から求められた情報セキュリティを確保するための体制を整備すること。	21		
6.2 取り扱う重要な情報の機密保持等			
本業務の実施のために消費者庁が受注者に対し開示した情報等(公知の事実等を除く。)及び業務遂行過程で生じた納入成果物等に関する情報については、情報のライフサイクルの観点から管理方法を定め、その機密を保持し、また本業務の目的以外に利用しないこと。 なお、当該情報等を本業務以外の目的に使用又は第三者に開示する必要がある場合は、事前に消費者庁の承認を得ること。	22		
6.3 情報セキュリティが侵害された時の対処			
本業務の遂行において、定期的に情報セキュリティ対策の履行状況を報告するとともに情報セキュリティが侵害され又はそのおそれがある場合には、直ちに消費者庁に報告すること。これに該当する場合には、以下の事象を含む。	24		
・ 受注者に提供し、又は受注者によるアクセスを認める消費者庁の情報の外部への漏えい及び目的外利用	25		

要求要件	項 番	対応可 否○×	要件を満たすことの証明等 (必要に応じて証明資料を添付すること。また、追加・改善の提案がある場合は記載すること。)
・ 受注者による消費者庁のその他の情報へのアクセス	26		
6. 4 情報セキュリティ監査の実施 本業務の遂行における情報セキュリティ対策の履行状況を確認するために、消費者庁が受注者に対する情報セキュリティ監査の実施を必要と判断した場合は、消費者庁がその実施内容(監査内容、対象範囲、実施者等)を定めて、情報セキュリティ監査を行う(消費者庁が選定した事業者による監査を含む。) 情報セキュリティ監査を実施する場合、受注者は情報セキュリティ監査の受け入れに協力すること。	27		
6. 5 その他 入札参加希望者は、必ず資料閲覧可能期間までに以下の連絡先にあらかじめ連絡の上、別紙6「消費者庁のネットワークシステム運用支援業務 資料閲覧申込書」に記載し、閲覧日を調整の上、「消費者庁情報セキュリティポリシー(第3版)」を閲覧すること。	28		
8 次期消費者庁 LAN システム移行に伴う運用業務の移行 次期消費者庁 LAN の運用業務を開始するために、契約日から次期機器賃借等事業者によるシステム移行完了までの期間において次期消費者庁 LAN システム移行に伴う運用業務の移行を実施すること。 その際、次期機器賃借等事業者による運用業務設計に基づいた運用業務へ確実に移行するために、会議等、運用業務設計(支援)、テスト(支援)、教育(受講)、運用業務移行(実施)等の業務を実施すること。 運用業務の移行は現行ネットワークシステムの運用業務期間に行われることとなるが、要員を増員するなどにより運用業務の妨げとならないように実施すること。	29 30 31		
8. 1 会議等 定例会議を開催し、消費者庁に運用業務の移行状況について報告すること。	32		
8. 2 運用業務設計(支援)	33		また、次期機器賃借等事業者が開催する運用業務設計、テスト、運用業務移行に係る調整会議に参加すること。

要求要件	項番	対応可否○×	要件を満たすことの証明等 (必要に応じて証明資料を添付すること。また、追加・改善の提案がある場合は記載すること。)
運用業務設計は次期機器賃借等事業者が実施する。受注者は運用体制や連絡先等の運用業務設計に用いる情報を速やかに提示する等、次期機器賃借等事業者の支援を行うこと。	34		
本仕様書に反する運用業務設計内容となっている場合を除き、原則として運用業務設計に基づいた業務を実施すること。	35		
ただし、運用業務設計内容の改善を望むことができる箇所がある場合は積極的に提案すること。	36		
運用業務移行の経過により運用業務設計内容に修正の必要があると受注者が認めた際は、速やかに消費者庁及び次期機器賃借等事業者に報告し、修正対応の支援を行うこと。	37		
8.3 テスト(支援)			
次期機器賃借等事業者が実施する総合テストのうち、本業務に係るテスト項目の実施を支援すること。	38		
総合テスト支援内容は次期機器賃借等事業者が作成するテスト計画等に従うものとする。	39		
消費者庁が次期機器賃借等事業者の支援を受けて実施する受入テストについて、本業務に係るテスト項目の実施を支援すること。	40		
受入テスト支援内容は消費者庁が次期機器賃借等事業者等事業者の支援を受けて作成するテスト計画書等に従うものとする。	41		
総合テスト結果、受入テスト結果を踏まえた運用業務設計の変更等について、次期機器賃借等事業者の求めに応じて支援すること。	42		
8.4 教育(受講)			
受注者は次期機器賃借等事業者が作成する教育計画書に基づき運用業務設計内容の教育を受けること。	43		
教育の時期については受注者、次期機器賃借等事業者及び消費者庁の三者で協議の上、決定すること。	44		
テスト(支援)、運用業務移行に係る計画等の説明を次期機器賃借等事業者から受けること。	45		

要求要件	項 番	対応可 否○×	要件を満たすことの証明等 (必要に応じて証明資料を添付すること。また、追加・ 改善の提案がある場合は記載すること。)
説明時期については受注者、次期機器賃貸等事業者及び消費者庁の三者で協議の上、決定すること。	46		
8. 5 運用業務移行(実施)			
受注者は、移行計画書に基づき、運用業務を移行すること。	47		
運用業務の移行日から数日間は、運用業務設計に携った次期機器賃貸事業者の要員が運用室に待機するため、 運用業務設計に疑義が生じた際は速やかに連携し、疑義を解消すること。	48		
運用業務設計は、本番環境で使用することにより調整が必要な箇所が生じることが想定される。運用業務設計内容に 修正の必要があると受注者が認めた際は、速やかに消費者庁及び次期機器賃貸等事業者に報告し、修正対応の 支援を行うこと。	49		
8. 6 体制			
運用業務の移行を円滑に推進するために、運用業務責任者を設置し、作業調整、進捗報告等を行うこと。	50		
可能な限り消費者庁に負荷を与えずに、受注者が責任を持って作業を行うことが可能な体制を組織すること。	51		
確実な運用業務の移行を実施するに当たり、連携する必要がある関係業者や消費者庁関係者等を定義した上で、調 整等を主体的に行うこと。	52		
8. 7 テストスケジュール			
運用業務の移行の実施期間は平成 26 年 3 月 31 日以前から次期機器賃貸等事業者によるシステム移行完了(平成 26 年 7 月末を予定)までとすること。	53		
9 運用要件定義			
9. 1 情報システムの操作・監視等要件			
(1) 基本方針			
次期機器賃貸等事業者が作成する運用業務設計書に基づいた運用業務を実施すること。	54		

要件を満たすことの証明等 (必要に応じて証明資料を添付すること。また、追加・改善の提案がある場合は記載すること。)	対応可 否○×	項 番	要求要件
		55	ただし、運用業務設計書に基づいた運用業務を実施する前に、受注者は現行運用事業者から現行ネットワークシステムの運用支援業務の引継ぎを受け、「8 次期消費者庁 LAN システム移行に伴う運用業務の移行」に示す業務を実施すること。
			(2) 運用業務範囲
			ア 運用業務対象範囲
		56	運用対象は、次期機器賃借等事業者が現在調達中の機器賃借等調達仕様書に基づいて調達する全ての機器、ソフトウェア、設備、回線及びサービスとする。業務期間中に行政端末が 50 台程度追加された場合でも契約範囲内で追加費用なく対応すること。
			イ 責任分界点
			(ア) 運用業務とシステム管理業務
		57	運用業務とシステム管理業務の責任分界点は以下のとおりとすること。
		58	運用業務とシステム管理業務との分界点は本仕様書及び現在調達中の機器賃借等調達仕様書に基づくものとする。 詳細は次期機器賃借等事業者が実施する運用業務設計で行うこととし、消費者庁及び次期機器賃借等事業者との協議の上で確定すること。
			(3) 体制
			ア 運用業務執務場所内体制
		59	運用業務においては、以下のとおりとすること。
		60	運用業務に従事するものとして 3 名以上を専任要員として消費者庁内に常駐すること。また、専任要員以外で別途運用業務責任者を選任し、消費者庁内に常駐すること。
		61	運用業務を開始する際には、運用業務体制表を提出し、承認を得ること。
		62	体制を変更する必要があるが生じた場合には、変更内容を記載した書面を持って報告し、事前に消費者庁の承認を受けること。

要求要件	項 番	対応可 否○×	要件を満たすことの証明等 (必要に応じて証明資料を添付すること。また、追加・改善の提案がある場合は記載すること。)
と。			
定期人事異動等により業務が集中する場合には、消費者庁との事前の協議により増員等必要な対応を行うこと。	63		
(4) サービスレベル			
ア サービスレベル項目			
必須とするサービスレベル項目を以下に示す。			
当項目及び値について遵守できない場合、契約上の対応を含め、年次ごとに消費者庁と協議を実施すること。	64		
サービスレベル項目 ・ 問題解決率(90%以上) 運用業務において発生した問題について、対応完了予定日以内に解決できた率。対応完了予定日は原則として問題発生を認識した日から原則1開庁日以内とするが、各問題を解決する難易度等に応じて消費者庁合意の上で定めるものとする。問題とは、利用者からの問合せを含め、日々の運用業務の中で発生する即座の解決が難しい検討/協議が必要な課題等である。	65		
・ 依頼申請対応期間(原則3開庁日以内) 運用業務の依頼申請の受付から作業が完了するまでに要する期間。ただし、人事異動対応等の規模の大きな作業については、消費者庁と協議し、対応期間を設定する。	66		
業務改善による遵守値の変更について、モニタリング結果に基づく改善方針、改善根拠、遵守値の変更時期等の提案を年次ごとに実施し、消費者庁と協議の上、改善提案に基づく業務を行うこと。	67		
受注者は運用業務設計にて策定された管理プロセスに基づくサービスレベル管理を消費者庁と合意の上、実施すること。	68		
また、上記のサービスレベル項目以外に次期消費者庁LANの品質向上に必要と思われるサービスレベル項目がある場合は提案すること。	69		

要件を満たすことの証明等 (必要に応じて証明資料を添付すること。また、追加・改善の提案がある場合は記載すること。)	対応可 否○×	項 番	要求要件
イ SLM委員会		70	サービスペル項目の遵守状況及び、改善事項・改善提案を合意・承認するためのSLM委員会に、年1回参加(毎年5月)すること。
		71	SLM委員会の出席者を以下のとおりとする。 ・(消費者庁)情報システム担当課 ・(消費者庁)CIO 補佐官 ・(次期機器賃貸等事業者)システム管理業務責任者 ・(次期機器賃貸等事業者)システム担当技術者 ・(受注者)運用業務責任者
		72	受注者については報告資料の作成を行い、委員会が円滑に運営できるように支援すること。
		73	SLM委員会において合意・承認された改善事項、改善提案については開催後1カ月以内に改善結果を報告すること。
		74	なお、改善内容において1カ月以内の改善が難しい事項の場合、SLM委員会内において消費者庁とあらかじめ協議及び合意をとること。
ウ		75	ヘルプデスク利用者満足度調査の結果 ヘルプデスク利用者に対して、次の項目の満足度について、アンケートを実施(年1回)し、その結果の基準スコア(75点)以上を維持すること。 問合わせから回答まで要した時間 回答又は手順に対する説明の適切さ(分かりやすさ、正確性等) 回答又は手順に対する結果(トラブル解決の有無、解決方法の適切さ等) ヘルプデスクの応対(言葉遣い、親切さ、丁寧さ等) 各項目とも、「満足」(配点100点)、「ほぼ満足」(同80点)、「普通」(同60点)、「やや不満」(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。

要求要件	項 番	対応可 否○×	要件を満たすことの証明等 (必要に応じて証明資料を添付すること。また、追加・ 改善の提案がある場合は記載すること。)
(5) 業務の時間及び場所			
業務の時間及び執務場所に係る要件は以下のとおり。			
・ 消費者庁職員の勤務時間に合わせ対応すること。			
※消費者庁職員の勤務時間帯	76		
A 勤務8:30 ~ 17:15			
B 勤務9:00 ~ 17:45			
C 勤務9:30 ~ 18:15			
・ 勤務場所としては消費者庁内に常駐すること。	77		
・ ただし、以下の場合については、上記の時間や実施場所にかかわらず対応が発生する場合もある。			
① 電源設備点検による停電等への対応が必要となる場合。	78		
② システム障害等により業務に重大な支障を及ぼすと判断される場合。			
③ 作業の性質上、上記時間帯に実施できない作業を行う場合。			
・ 執務場所は、清潔保持に必要な措置を講じるよう努めること。	79		
(6) 対応業務内容			
ア 運用業務			
(ア) 運用総括業務			
A 運用総括			
運用総括に係る要件は以下のとおり。			
・ 運用総括責任者(消費者庁参事官)との窓口業務(指示、報告、連絡、協議等)を行うこと。	80		
・ 運用業務に従事する要員の管理及び作業指示等を行うこと。	81		
・ 運用業務に従事する要員間の業務及び問題等の引継ぎの状況を管理すること。	82		
・ システム管理業務、他省庁等との調整を行うこと。	83		

要件を満たすことの証明等 (必要に応じて証明資料を添付すること。また、追加・改善の提案がある場合は記載すること。)	項 番	対応可 否○×	要求要件
	84		・ 利用者との調整支援を行うこと。
	85		・ 日次の運用状況について、運用総括責任者への報告等を行うこと。
	86		・ 運用業務に従事する要員に対して、業務実施に必要な専門知識やノウハウ等についての教育・訓練を行い、必要なスキルを習得させること。
	87		・ 運用業務の改善提案を行うこと。
	B 運用状況報告業務		
	運用状況報告業務に係る要件は以下のとおり。		
	88		・ 運用定例会議(月1回以上)を開催し、運用状況の報告等を行うこと。
	89		・ 月単位でサービス状況の報告を行うこと。
	90		・ サービス状況に関する分析結果及び改善提案等を提示すること。
	91		・ 年1回、ヘルプデスク利用者満足度調査を実施し、結果の報告を行うこと。
	C 利用統計報告業務		
	以下については、利用統計情報及び分析結果として、報告を行うこと。項目や報告形式等については、消費者庁と協議の上、決定すること。		
	92		<ul style="list-style-type: none"> ・ グループウェア機能の利用件数 ・ ファイルサーバのディスク使用量 ・ ホームページサーバ利用件数(時間別、日別、ドメイン別、アクセス数の多いページの利用件数) ・ URLフィルタの統計状況(時間別、日別、サイト別、リクエスト数の多いページの利用件数の閲覧・拒否件数) ・ スパムフィルタの統計状況(時間別、日別の許可・拒否件数)
	D 運用ドキュメント管理業務		
	運用ドキュメント管理業務に係る要件は以下のとおり。		

要件を満たすことの証明等 (必要に応じて証明資料を添付すること。また、追加・改善の提案がある場合は記載すること。)	項 番	対 応 可 否 ○×	要求要件
	93		・ 運用業務に用いる運用ドキュメント類の保守及び維持管理等を行うこと。
			(イ) 行政端末運用業務
			A リモート操作運用
			リモート操作運用に係る要件は以下のとおり。
	94		・ 利用者への操作説明や端末の障害調査等については、リモート操作機能を用いて、効率的・効果的に行うことも可能とすること。
			B システム変更
			システム変更に係る要件は以下のとおり。
	95		・ サーバ機器の変更及び組織改編に伴うレイアウト変更等、行政端末の環境を変更する場合に備え情報を一元管理すること。
	96		・ 行政端末の利用者が変更となった際は、端末メンテナンス等を行い、次の利用者に必要な環境を整備すること。
	97		・ 職員の増加に伴う行政端末の追加があった際は、追加された行政端末の環境を整備し、職員の業務利用を可能とすること。
			C ポリシー運用
			ポリシー運用に係る要件は以下のとおり。
	98		・ 行政端末に運用上必要となるセキュリティポリシーを適用し、適切な運用を行うこと。
			D 利用者からの操作問合わせ対応
			利用者からの操作問合わせ対応に係る要件は以下のとおり。
	99		・ 行政端末及び行政端末周辺機器等について、利用者から操作問合わせがある場合は、これに対応すること。
			(ウ) ヘルプデスク業務
			ヘルプデスク業務に係る要件は以下のとおり。

要件を満たすことの証明等 (必要に応じて証明資料を添付すること。また、追加・改善の提案がある場合は記載すること。)	対応可 否○×	項 番	要求要件
		100	<ul style="list-style-type: none"> 各種問合わせの一次受付を行うこと。必要に応じて、システム管理業務への引継ぎを行うこと。
		101	<ul style="list-style-type: none"> 障害対応受付等を行うこと。必要に応じて、システム管理業務への問題引継ぎを行うこと。
		102	<ul style="list-style-type: none"> FAQ等の作成、維持管理を行うこと。
		103	<ul style="list-style-type: none"> 利用者が問合わせ又は各種申請を行うために必要となる申請書類の作成、維持管理を行うこと。
		104	<ul style="list-style-type: none"> 問合わせ履歴、障害履歴の管理を行い、台帳管理を行うこと。
		105	<ul style="list-style-type: none"> 消費者庁が調達した「出張用端末」「行政端末周辺機器」の運用を行うこと。
		106	<ul style="list-style-type: none"> 消費者庁が調達した「出張用端末」「行政端末周辺機器」について、職員からの利用申請があった場合に、貸出し準備及び回収後のメンテナンスを行うこと。
		107	<ul style="list-style-type: none"> 職員からの各種申請の受付業務を行うこと。
			(エ) アカウント管理業務
			アカウント管理業務に係る要件は以下のとおり。
		108	<ul style="list-style-type: none"> アカウント管理機能を用いて、情報(ユーザID、メールアドレス等)の収集及び個別システムに職員が登録する場合のサポートを行うこと。
		109	<ul style="list-style-type: none"> アカウント管理機能により収集したアカウント情報(ユーザID、メールアドレス、所属等)を必要とする利用システムに対して配布すること。
		110	<ul style="list-style-type: none"> リモートアクセス機能(アクセス制御など)の運用に必要なアカウントの変更・登録作業を行えること。
			(オ) ホームページ運用補助業務
		111	<ul style="list-style-type: none"> 消費者庁担当官が行うホームページ運用業務の補助を行うこと。

要求要件	項 番	要件を満たすことの証明等 (必要に応じて証明資料を添付すること。また、追加・改善の提案がある場合は記載すること。)	対応可 否○×
作業内容は以下のとおり。 ・ HTML の作成及び修正補助。 ・ CSS の作成及び修正補助。 ・ メールマガジン配信補助。 ・ 会議等動画の掲載(その他イントラ用配信動画・音声も含む。) ・ 対象のホームページは以下のとおり。 - http://www.caa.go.jp/ - http://www.anzen.go.jp/ - http://www.consumer.go.jp/ - http://www.pricenet.go.jp/ - http://www.cb-ccj.caa.go.jp/ - http://www.caa.go.jp/m/	112		
(カ) プリンタ運用業務			
プリンタ運用業務に係る要件は以下のとおり。			
・ プリンタの変更及び組織改編に伴うレイアウト変更等、プリンタ環境を変更する場合には、プリンタの設置・設定等を行うこと。 ・ プリンタの所在情報、在庫状況等を管理すること。	113		
(キ) その他	114		
その他の要件は以下のとおり。			
・ 本業務開始前に運用業務に従事する要員に対し、本業務を遂行する上で必要とされる運用管理ツールの操作方法等のトレーニングを実施するとともに、次期消費者庁 LAN の構成及び運用業務設計内容について十分把握させ、支障なく本業務を遂行すること。なお、本業務遂行に係るトレーニングの実施や運用引継ぎは受注者の責任と負担により行うこと。	115		

要件を満たすことの証明等 (必要に応じて証明資料を添付すること。また、追加・改善の提案がある場合は記載すること。)	項 番	対応可 否○×	要求要件
	116		<ul style="list-style-type: none"> 運用の容易性、利用者の利便性を考慮した運用業務設計の見直しを適宜行うこと。
	117		<ul style="list-style-type: none"> 受注者は運用業務期間中に本調達の機器の移設が必要となった場合は、支援すること。
	118		<ul style="list-style-type: none"> 組織の改廃(10名程度)によるレイアウト変更時の対応計画の策定支援及び機器の移設・設定変更計画の作成支援を行うこと。
	119		<ul style="list-style-type: none"> レイアウト変更時の対応計画に従って、レイアウト変更に伴うケーブル敷設等の作業支援を行うこと。
	120		<ul style="list-style-type: none"> 機器の移設・設定変更計画に従って、レイアウト変更に伴う機器の移設・設定変更作業支援を行うこと。
			<ul style="list-style-type: none"> 人事異動の端末等の配備に伴い、必要となる以下の設定等を行うこと。
	121		<ul style="list-style-type: none"> ①端末設定 ②端末設置 ③該当するユーザIDによるログオン確認 ④ネットワーク接続確認 ⑤各種業務動作確認 等
	122		<ul style="list-style-type: none"> IPアドレスの払出し(付与を含む)について適切な支援を行うこと。
	123		<ul style="list-style-type: none"> 各種問合わせの一次受付や障害対応受付等において、必要に応じて次期消費者庁LANに係る設計・構築、機器賃借・保守、データセンター、回線及びシステム管理事業者へのエスケーシングを行うこと。
	124		<ul style="list-style-type: none"> 利用者の問合わせに対応して、操作マニュアルの追加や修正等が必要な場合は、次期消費者庁LANに係る設計・構築、機器賃借・保守、データセンター、回線及びシステム管理事業者に対して情報連携すること。
	125		<ul style="list-style-type: none"> その他、運用業務を実施する上で必要となるシステム管理業務との情報連携については適宜実施すること。
			(ク) 運用ドキュメント
			A 維持管理対象

要求要件	項 番	対応可 否○×	要件を満たすことの証明等 (必要に応じて証明資料を添付すること。また、追加・ 改善の提案がある場合は記載すること。)
<p>下記のドキュメントについて、運用開始時に作成し、維持管理を行うこと。</p> <p>これらについては消費者庁からの要求があった場合、又は必要に応じて定例会議の際に報告書類とともに提出すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 運用業務体制表 ・ 行政端末及び行政端末周辺機器のアカウント情報台帳 ・ 行政端末及び行政端末周辺機器の機器管理台帳 <p>構築時に作成し、消費者庁で維持管理することが必要と定められたものについても、設計の変更等が発生した場合は維持管理を行うこと。</p>	126		
<p>B 記録書類</p> <p>下記のドキュメントについて、運用実施中に作成し随時更新すること。これらについては必要に応じて報告書類とともに提出すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 作業管理表 ・ 障害対応管理表 ・ ヘルプデスク対応管理表 	128		
<p>C 報告書類</p> <p>下記のドキュメントを作成して、運用定例会議(月1回以上)に提出すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 定例会議事録 ・ 作業スケジュール ・ 週次作業報告書 ・ 月次作業報告書 	129		
10 作業の体制及び方法			
10.1 作業体制			
(1) 事業者に係る要件			

要求要件	項 番	対応可 否○×	要件を満たすことの証明等 (必要に応じて証明資料を添付すること。また、追加・ 改善の提案がある場合は記載すること。)
<p>事業者に係る要件は以下のとおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 過去5年以内に消費者庁LANと同等規模(ユーザ500人程度)以上でデータセンター及びネットワーク回線利用を含むシステムの運用業務を請け負った実績があること。 ・ セキュリティ管理体制について、本業務を統括管理する部門がISO/IEC27001又は同程度の公的認証を取得していること。 ・ 個人情報管理体制について、プライバシーマーク付与認定を受けていること。 ・ 品質管理体制について、ISO9001又は同程度の公的認証を取得していること。 ・ 環境管理体制について、ISO14001又は同程度の公的認証を取得していること。 ・ 下記に示す教育を社内教育制度として実施していること。 <ul style="list-style-type: none"> - 個人情報保護に関する教育 - 守秘義務に関する教育 - 情報セキュリティに関する教育 - ヒューマンエラーに関する教育 	<p>130</p> <p>131</p> <p>132</p> <p>133</p> <p>134</p> <p>135</p>		
<p>(2) 運用業務従事者に係る要件</p> <p>ア 運用業務に従事する要員</p> <p>運用業務に従事する要員に係る要件は以下のとおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 運用業務全体を指揮監督する運用業務責任者を定めること。 ・ 運用業務全体を指揮監督する運用業務責任者を定めること。 ・ 受注者から監督職員に対する報告事項、協議等は、全て上記で選任された運用業務責任者を通じて行うこと。 ・ 運用業務責任者は以下の経験を有すること。 <ul style="list-style-type: none"> - 本調達と類似する情報システムの管理業務の経験があること。 	<p>136</p> <p>137</p> <p>138</p> <p>139</p> <p>140</p>		

要件を満たすことの証明等 (必要に応じて証明資料を添付すること。また、追加・改善の提案がある場合は記載すること。)	対応可 否○×	項 番	要求要件
		141	- 責任者として情報システムの管理業務の経験があること。
		142	・ 運用業務に従事する要員の中に、ITIL Foundation の合格者、若しくは、これらと同等の技術水準を満たすことを業務経験等から証明できる者を 2 名以上含めること。
		143	・ 運用業務に従事する要員の中に、現行ネットワークシステムで使用されている運用管理ツール(資料閲覧時に表示)を利用した 1 年以上の運用経験を有する者を 1 名以上含めること。
			10. 2 瑕疵担保責任
		144	本調達において納入する全ての成果物に対して瑕疵があることが発見された場合には、納入から 1 年以内に受注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受注者の負担とする。
			11 特記事項
			11. 1 費用
		145	運用引継ぎを含めて本業務に係る一切の費用は受注者が負担すること。
			11. 2 秘密保持
		146	本業務に関して消費者庁が受注者に対し開示した情報等(公知の事実等を除く。)及び業務遂行過程で生じた納入成果物等に関する情報を本業務の目的以外に使用又は第三者に開示若しくは漏えいしてはならないものとし、そのために必要な措置を講ずること。
		147	なお、当該情報等を本業務以外の目的に使用又は第三者に開示する必要がある場合は、事前に消費者庁の承認を得ること。
			11. 3 知的財産権
			(1) 成果物の著作権帰属

要件を満たすことの証明等 (必要に応じて証明資料を添付すること。また、追加・改善の提案がある場合は記載すること。)	対応可 否○×	項 番	要求要件
		148	<p>本業務の履行過程で生じた納入成果物等の著作権(第三者が権利を有する著作物(以下「既存著作物」という。))が含まれる場合の既存著作物に係る部分を除く。また、既存著作物が含まれる場合には、既存著作物とそれ以外の成果物を容易に区別できるように、該当する資料等にその旨を明示する等の措置を講ずること。)は消費者庁に帰属するものとし、これらに関し、著作権法(昭和45年法律第48号)第27条及び、28条に定める権利を含む全ての著作権を自ら使用し、又は、第三者をして使用させる場合は、消費者庁と別途協議するものとする。なお、受注者は消費者庁に対し、一切の著作人格権を行使しないこととし、また、第三者をして行使させないものとする。</p>
			(2) 既存著作物の取扱い
		149	<p>本業務の納入成果物等に既存著作物が含まれる場合は、消費者庁が特に使用を指示した場合を除き、当該著作物の使用に必要な費用の負担及び、使用許諾契約に係る一切の手続を行うこと。この場合、受注者は当該契約等の内容について事前に消費者庁の承認を得ることとし、消費者庁は既存著作物について許諾条件の範囲内で使用させるものとする。なお、本調達に基づく作業に関し、第三者との間に著作権に係る権利侵害の紛争等が生じた場合は、当該紛争の原因が専ら消費者庁の責めに帰する場合を除き、受注者の責任及び、負担において一切を処理すること。この場合、消費者庁は係る紛争等の事実を知ったときは、受注者に通知し、必要な範囲で訴訟上の防衛を受注者に委ねる等の協力措置を講ずるものとする。</p>
			11.4 外部委託
		150	<p>受注者は、本業務を第三者に委託してはならない。ただし、あらかじめ消費者庁の許可を得た場合はこの限りではない。なお、その際は第三者へ委託した事業者を報告時に同席させることが望ましい。 受注者は本契約により生ずる権利又は義務を第三者に譲渡、継承させてはならない。</p>
			11.5 その他
		151	<p>受注者は、本仕様書に疑義が生じたとき、本仕様書により難しい事由が生じたとき、あるいは本仕様書に記載のない細部事項については、消費者庁と速やかに協議し、その指示に従うこと。</p>