

平成28～30年度機構情報システム運用
支援・ヘルプデスク等業務における
民間競争入札実施要項（案）

平成27年 月 日

独立行政法人 労働政策研究・研修機構

目次

1	趣旨	- 1 -
2	機構情報システム運用支援・ヘルプデスク等業務の詳細な内容及びその実施に当たり確保されるべき質に関する事項	- 1 -
3	実施期間に関する事項	- 6 -
4	入札参加資格に関する事項	- 6 -
5	入札に参加する者の募集に関する事項	- 7 -
6	機構情報システム運用支援・ヘルプデスク等業務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	機構情報システム運用支援・ヘルプデスク等業務に関する従来の実施状況に関する情報の開示に関する事項	- 10 -
8	機構情報システム運用支援・ヘルプデスク等業務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	機構情報システム運用支援・ヘルプデスク等業務請負者が、当機構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	機構情報システム運用支援・ヘルプデスク等業務請負者が本業務を実施するに当たり第三者に損害を加えた場合において、その損害の賠償に関し契約により本業務請負者が負うべき責任に関する事項	- 13 -
11	機構情報システム運用支援・ヘルプデスク等業務に係る法第7条第8項に規定する評価に関する事項	- 14 -
12	その他業務の実施に関し必要な事項	- 14 -

別紙1 従来の実施状況に関する情報の開示

別紙2 運用支援業務フロー

別紙3 資料閲覧申込書

別紙4 機密保持誓約書

別紙5 談合等の不正行為に関する特約条項

別紙6 ヘルプデスク利用満足度調査

別紙7 労働政策研究・研修機構組織図

別紙8 ネットワーク構成図

別紙9 業務システム概要

別添1 平成 28～30 年度機構情報システム運用支援・ヘルプデスク等業務 仕様書(案)

別添2 平成 28～30 年度機構情報システム運用支援・ヘルプデスク等業務 総合評価基準書(案)

平成 28～30 年度機構情報システム運用支援・ヘルプデスク等業務における民間競争入札実施要項（案）

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、独立行政法人労働政策研究・研修機構（以下「機構」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「機構情報システム運用支援・ヘルプデスク等業務」について、公共サービス改革基本方針に従って、民間競争入札実施要項を定めるものとする。

2 機構情報システム運用支援・ヘルプデスク等業務の詳細な内容及びその実施に当たり確保されるべき質に関する事項

(1) 機構情報システム運用支援・ヘルプデスク等業務の概要

ア 対象となる機構情報システムの概要

機構では、研究成果の公開・提供や機構職員等の行う業務を円滑かつ効率的に実施するため、情報ネットワークシステム（以下「本システム」という。）を運用している。本システムを円滑かつ安定的に運用するために、運用を担当する機構職員の運用関連業務への技術的支援が必要である。支援は、それを遂行することが可能な技術者に行わせる必要があり、支援を遂行することが可能な技術者とは、本システムに関連するハードウェア、ソフトウェアの納入、開発等を担当したか否かにかかわらず、保有する知識、能力、技術で支援を遂行できる技術者をいう。本調達は、本システム利用者に安全かつ安定したサービスを提供するため、システム運用管理・支援業務に関する委託を実施するものである。

本システムは、機構職員を対象にファイル共有サービス、メールサービス、インターネット接続サービス等を、外部利用者に対しては、ホームページやデータベースによる情報提供をしており、これらの業務の運用管理・支援等業務（以下、「本業務」という。）を委託するものである。

本システムの概要は次のとおりである。

(ア) 構成機器

本システムのネットワーク構成の概要を別紙 8「ネットワーク構成図」に示す。また、本システムを構成する機器等を別添 1「平成 28～30 年度機構情報システム運用支援・ヘルプデスク等業務仕様書」（以下、「仕様書」という。）の別紙 4「対象ハードウェア、ソフトウェア一覧表」に示す。

- (イ) ソフトウェア
本システムで使用しているアプリケーションソフトウェアを別添1「仕様書」の別紙4「対象ハードウェア、ソフトウェア一覧表」に示す。
- (ウ) 業務システム
業務システムの概要を別紙9「業務システム概要」に示す。
- (エ) 利用特性
利用人数約220人（端末約220台）を通じて、原則として24時間365日利用される。

イ 対象業務の内容

- (ア) 運用管理・支援等業務及びヘルプデスク業務
落札業者は、以下に示す業務を行うこと。なお、それぞれの詳細については、別添1「機構情報システム運用支援・ヘルプデスク等業務 仕様書」（以下「仕様書」という）に示す。ただし、これらに明示されていない業務でも、本システムの安定運用に必要な業務は極力対応するよう努めること。
 - ① 常駐作業
 - ② 非常駐作業
 - ③ 障害対応
 - ④ 情報資産管理
- (イ) 定例会議
 - ① 開催について
落札業者は、本システムの運用等に関する現況把握及び情報を共有するため、原則月1回打合せ（以下「定例会議」という）を開催し、機構担当者に本システム運用管理状況の報告、改善提案等を行うこと。
 - ② 出席者
定例会議の出席者は、原則、常駐者及び管理者とする。なお、非常駐担当者は、作業を実施した都度若しくは必要に応じて出席すること。
なお、機構担当者から定例会議への議題提起があった場合には、当該打合せの議事について適切に対応できる者を出席させること。
 - ③ 運営
定例会議において、落札業者は月次の業務報告書をもとに業務報告を行うこと。また、定例会議の議事録を作成し、1週間以内に機構担当者に送付するとともに、翌月の定例会議において議事内容の確認を行い、保管・管理を行うこと。
- (ウ) 臨時打合せ
本システム障害対応等の緊急時、システム導入時、改善提案等を行う場

合等、必要に応じ機構又は落札業者は打合せの実施を申し出るとこととし、日程調整等の上、臨時に打合せを行うこと。出席者は、原則、イ（イ）②で示す出席者と同様とする。

(エ) 業務報告

落札業者は、業務報告書を日次・週次・月次ごとに作成・提出し、機構担当者の承認を得ること。

業務報告書への記載内容については、仕様書の別紙2「業務報告書一覧」の「報告書名」及び「報告内容」を確認の上、作成すること。さらに、必要に応じて機構担当者に対して、本システムの運用状況や運用上の問題点について、報告、説明を行うこと。

(オ) 緊急時の対応

落札業者は、震災や計画停電等、突発的な大規模システム障害、災害等発生時に対応ができるように、緊急時体制を整備しておくこと。

(カ) 作業場所の整理整頓等

落札業者は、本業務の遂行に当たり、作業場所の整理整頓、安全性の確保に努めること。

ウ 個別システムへの対応

機構のネットワークシステムを基盤とした、次に掲げる各システム（以下、「個別システム」という。）についても、機構職員が疑問を持ち、問合せたことに関して、設計書の解説を行う等したうえで、開発業者、納入業者等に対しての専門的事項の問合せ等を行うための支援をすること。

また、個別システムの障害等に関しても、一次切り分けを行うとともに、機構がハードウェア保守業者、OS・ソフトウェア保守業者、又は個別システム保守業者に対して、復旧作業やプログラム等の修正依頼を行うための支援等を行うこと。

(ア) 機構ホームページシステム

(イ) 統計 DB システム（開発業者による保守契約あり）

(ウ) 論文 DB システム（開発業者による保守契約あり）

(エ) 調査研究成果 DB システム（開発業者による保守契約あり）

(オ) 蔵書 DB システム（開発業者による保守契約あり）

(カ) データベースまとめて検索システム（開発業者による保守契約あり）

(キ) 人事・給与システム（開発業者による保守契約あり）

(ク) 経理システム（開発業者による保守契約あり）

(ケ) 研究員活動記録システム（サーバ等機器の保守契約あり）

エ 他業者との連携

落札業者は、機構担当者のほか、関連する他業者（個別システム開発業者、納入業者、新規システム導入業者等を指す）と相互に連携、協力しつつ、業務を適切に行うこと。

また、他業者が、本システムの運用状況の把握、本システムの更新等の目的で行う調査及び作業が発生する場合には、機構担当者の指示により、協力及び必要な

情報の提供を行うこと。特に障害発生時は以下の作業、対応等について、責任を持って行うこととする。

- (ア) 障害が発生した時点における障害箇所の特定、一次切り分け、一次対処
- (イ) 他業者への障害報告、対応依頼を行うに当たり、必要な情報収集を行う
- (ウ) 他業者が行う障害調査の把握
- (エ) 他業者が行う対処状況の把握
- (オ) 上記(ウ)、(エ)に関して機構担当者への報告
- (カ) 上記(ア)にて実施した対応内容の提示、ログ収集、バックアップデータの提供等

オ 請負業務の引継ぎ

(ア) 現行請負者又は当機構からの引継ぎ

当機構は、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（又は当機構）から業務の引継ぎを受けるものとする。なお、その際の事務引継ぎに必要となる経費は、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

当機構は、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、次回請負者の負担となる。

(2) 確保されるべき対象業務の質

本業務を実施するに当たり、落札業者が確保すべき業務の質は次のとおりとする。

ア 業務内容

「2（1）機構情報システム運用支援・ヘルプデスク等業務の概要」に示した業務を適切に実施すること。

イ 機構情報システム運用支援・ヘルプデスク等業務のサービスレベル

機構情報システム運用支援・ヘルプデスク等業務を実施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）

運用支援・ヘルプデスク等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機構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営業日以内）
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、機構と協議し、対応期間を設定する。

ウ ヘルプデスク利用者アンケート調査結果

業務開始後、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。

- ・ 問合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（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。なお、当該調査の内容は別紙6「ヘルプデスク利用満足度調査」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えいの件数は0件であること。

オ 機構情報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。

(3) 契約金額の支払に関する事項

ア 契約金額の支払

- ① 契約の形態は請負契約とする。
- ② 機構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理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。なお、月額代金は、契約日以降の運用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、機構は、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、業務改善報告書を機構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、機構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、平成 28 年 4 月 1 日から平成 31 年 3 月 31 日までとする。

4 入札参加資格に関する事項

- (1) 法第 15 条において準用する法第 10 条各号（第 11 号を除く。）に該当する者でないこと。
- (2) 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、特別な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 年度厚生労働省競争参加資格（全省庁統一資格）において、関東・甲信越地域の資格の種類「役務の提供等」A 及び B 等級に格付されている者であること。
- (5) 法人税並びに消費税及び地方消費税の滞納がないこと。
- (6) 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。
- (7) 当機構及び他府省等における物品等の契約に係る指名停止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。
- (8) ISO9001：品質マネジメントシステム（QMS）又は、これと同等水準の資格を有していること。
- (9) ISO27001：ISMS 情報セキュリティマネジメントシステム又は、これと同等水準の資格を有していること。
- (10) プライバシーマーク、又は同等水準の資格を有し、個人情報保護を実施可能であること。
- (11) 本調達の類似システムの運用実績、構築実績又は導入実績を有するものであること。
- (12) 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 条に規程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でないこと。又は、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。

- (13) 単独で対象業務を行えない場合、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、適正な業務を遂行できる入札参加グループ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に入札参加グループを構成し、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、入札参加グループの構成員については、上記(1)から(3)、(5)から(10)及び(12)の要件を全て満たす者であるとともに、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。

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

ア 入札公示：官報公示	平成27年11月中旬
イ 入札説明会	平成27年11月下旬
ウ 質問受付期限	平成28年1月上旬
エ 資料閲覧期限	平成28年1月上旬
オ 提案書提出期限	平成28年1月中旬
カ 提案書の審査	平成28年1月中旬
キ 入札書提出期限	平成28年1月下旬
ク 開札及び落札予定者の決定	平成28年1月下旬
ケ 契約締結	平成28年2月上旬

※ ウについて、質問はメール（書面）にて受け付けることとする。質問に当たっては、仕様書の項目番号、項目名、内容を明確にすること。

※ エについて、本調達に関係する資料（仕様書の別紙2及び別紙3に掲載している資料）について、入札公告期間中に限り、所定の手続を経て当機構内で閲覧することを認める。閲覧を希望する者は、以下の連絡先に別紙3「機構情報システム運用支援・ヘルプデスク等業務 資料閲覧申込書」及び別紙4「機密保持誓約書」に記載したものを提出し、閲覧日及び閲覧希望資料の調整をすること。閲覧にあたって資料のコピーや写真撮影等の行為は禁止する。

(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 提案書等

別添2「機構情報システム運用支援・ヘルプデスク等業務 総合評価基準書」に示した各要求項目について具体的な提案（創意工夫を含む。）を行い、各要求項目を満たすことができることを証明する書類。

イ 入札書

入札金額（契約期間内の全ての請負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。

ウ 委任状

代理人に委任したことを証明する書類 ただし、代理人による入札を行う場合に限る。

エ 競争参加資格審査結果通知書の写し

平成 25・26・27 年度厚生労働省競争参加資格（全省庁統一資格）「役務の提供等」A及びB等級に格付けされた（関東・甲信越地域の）競争参加資格を有する者であることを証明する審査結果通知書の写し。

オ 暴力団排除に関する誓約書及び落札予定者となった者のみ法第 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。

カ 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）

6 機構情報システム運用支援・ヘルプデスク等業務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

以下に請負者の決定に関する事項を示す。なお、評価の詳細は別添 2「機構情報システム運用支援・ヘルプデスク等業務 総合評価基準書」（以下、「総合評価基準書」とする。）を基本とする。

(1) 評価方法

本業務を実施する者の決定は、総合評価落札方式（加点方式）によるものとする。なお、総合評価は、入札価格の得点（価格点）に提案内容を評価した得点（技術点）を加えて得た数値（以下、「総合評価点」という。）をもって行い、価格点と技術点の比率は 1：1 とする。

$$\text{総合評価点} = \text{価格点（満点 272 点）} + \text{技術点（満点 272 点）}$$

(2) 決定方法

「総合評価基準書」の評価項目において必須と定められた要求要件を全て満たしている場合に「合格」とし、1つでも満たしていない場合は「不合格」とする。

(3) 総合評価点

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

$$\text{価格点} = (1 - (\text{入札価格} \div \text{予定価格})) \times \text{価格点満点 (272 点)}$$

イ 技術点は、基礎点（仕様に準拠した提案書の提出に対する得点）と加点（総合評価基準書の重要度区分大小における得点）を合計して得た値とする。

$$\text{技術点} = \text{基礎点 (42 点)} + \text{加点 (項目ごとの各評価委員の配点平均の合計点)}$$

(4) 落札者の決定方法

- ア 「総合評価基準書」に示す全ての要求要件を満たし、入札者の入札価格が機構の契約事務実施細則第14条の規定に基づいて作成された予定価格の制限の範囲内であり、かつ、「総合評価落札方法」によって得られた評価点の最も高い者を落札者とする。
- イ 機構の契約事務実施細則第21条の規定に該当する場合（落札者となるべき者の入札価格によっては、その者により当該契約の内容に適合した履行がなされないおそれがあると認められるとき、又はその者と契約を締結することが公正な取引の秩序を乱すこととなるおそれがある著しく不相当であると認められるとき）は、機構の契約事務取扱要領第8条二号の基準（10分の6を予定価格に乗じて得た額）を適用するので、基準に該当する入札が行われた場合は入札の結果を保留する。この場合、入札者は機構の行う事情聴取等の調査に協力しなければならない。
- 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 機構は、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。また、落札できなかった入札者は、落札の相対的な利点に関する情報（当該入札者と落札者のそれぞれの入札価格及び性能等の得点）の提供を要請することができる。
- オ 入札参加者が相連合し、又は不穩の挙動をする場合であって、競争入札を公正に執行することができない状況にあると認められたときは、当該入札を延期し、又は、これを廃止することがある。

(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、機構が、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、機構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、必須項目を全て満たす入札参加者がなかった場合又は再度の入札を行ってもなお落札者が決定しなかった場合は、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、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 機構情報システム運用支援・ヘルプデスク等業務に関する従来の実施状況に関する情報の開示に関する事項

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) 開示情報

- ア 従来の実施に要した経費
- イ 従来の実施に要した人員
- ウ 従来の実施に要した施設及び設備
- エ 従来の実施における目標の達成の程度
- オ 従来の実施方法等

(2) 資料の閲覧

前項オ「従来の実施方法等」の詳細な情報は、民間競争入札に参加する予定の者から要望があった場合、各種設計書等について、所定の手続きを踏まえた上で閲覧可能とする。また、民間競争入札に参加する予定の者から追加の資料の開示について要望があった場合は、当機構は法令及び機密性等に問題のない範囲で適切に対応するよう努めるものとする。

8 機構情報システム運用支援・ヘルプデスク等業務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) 機構の施設・設備等の使用

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 機構のサーバ室、運用員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、機構と協議し、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、あらかじめ機構と協議した上で、機構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 機構情報システム運用支援・ヘルプデスク等業務請負者が、当機構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) 本業務請負者が当機構に報告すべき事項、当機構の指示により講じるべき措置
ア 報告等

- ① 請負者は、仕様書に規定する業務を実施したときは、当該仕様書に基づく各種報告書を当機構に提出しなければならない。
- ② 請負者は、請負業務を実施したとき、又は完了に影響を及ぼす重要な事項の変更が生じたときは、直ちに当機構に報告するものとし、当機構と請負者が協議するものとする。
- ③ 請負者は、契約期間中において、②以外であっても、必要に応じて当機構から報告を求められた場合は、適宜、報告を行うものとする。

イ 調査

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

当機構は、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当機構の情報等（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当機構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、当機構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、当機構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、仕様書別紙4「機密保持誓約書」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、当機構は、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、書面による当機構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 当機構は、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。
- ② 成果物の瑕疵が請負者の責に帰すべき事由によるものである場合は、当機構は、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 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。
- ② 請負者は、本業務の実施に当たり、その一部について再委託を行う場合には、原則として、あらかじめ機能証明書において、再委託先に委託する業務の範囲、再委託を行うことの合理性及び必要性、再委託先の履行能力並びに報告徴収、個人情報の管理その他運営管理の方法（以下「再委託先等」という。）について記載しなければならない。
- ③ 請負者は、契約締結後やむを得ない事情により再委託を行う場合には、再委託先等を明らかにした上で、当機構の承認を受けなければならない。
- ④ 請負者は、②又は③により再委託を行う場合には、請負者が当機構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。
- ⑤ ②から④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。

オ 契約内容の変更

当機構及び請負者は、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。

カ 契約の解除

当機構は、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、請負者は当機構に対して、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、当機構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、当機構との協議に基づき、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。

- 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

請負者は、談合等の不正行為に関して、当機構が定める別紙 5 「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

請負者は、請負者の故意又は過失により当機構に損害を与えたときは、当機構に対し、その損害について賠償する責任を負う。また、当機構は、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。なお、当機構から請負者に損害賠償を請求する場合において、原因を同じくする支払済みの違約金がある場合には、当該違約金は原因を同じくする損害賠償について、支払済額とみなす。

ケ 不可抗力免責・危険負担

当機構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、当機構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。

コ 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。

カ 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。

シ 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、当機構と請負者との間で協議して解決する。

10 機構情報システム運用支援・ヘルプデスク等業務請負者が本業務を実施するに当たり第三者に損害を加えた場合において、その損害の賠償に関し契約により本業務請負者が負うべき責任に関する事項

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) 当機構が国家賠償法（昭和 22 年 10 月 27 日法律第 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、当機構は請負者に対し、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当機構の責めに帰すべき理由が存する場合は、当機構が自ら賠償の責めに任ずべき金額を超える部分に限る。）について求償することができる。
- (2) 請負者が民法（明治 29 年 4 月 27 日法律第 89 号）第 709 条等の規定に基づき当該第三者に対する賠償を行った場合であって、当該損害の発生について当機構の責めに帰すべき理由が存するときは、請負者は当機構に対し、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 機構情報システム運用支援・ヘルプデスク等業務に係る法第 7 条第 8 項に規定する評価に関する事項

(1) 本業務の実施状況に関する調査の時期

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

(2) 調査項目及び実施方法

ア 業務内容

月次報告資料及び各種提出資料により調査

イ 機構情報システム運用支援・ヘルプデスク等業務のサービスレベル

月次報告資料により調査

ウ ヘルプデスク利用者アンケート調査結果

各年度において、ヘルプデスクを利用した者に対して年 1 回のアンケート（ヘルプデスク利用者アンケート調査）の実施結果により調査

エ セキュリティ上の重大障害件数

月次報告資料により調査

オ 機構情報システム運用上の重大障害件数

月次報告資料により調査

(3) 意見聴取等

当機構は、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

当機構は、平成 30 年 5 月を目途として、本業務の実施状況等を内閣総理大臣及び監理委員会へ提出する。なお、調査報告を内閣総理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) 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

当機構は、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) 監督体制

ア 実施要項に基づく民間競争入札手続に係る監督は、当機構の経理部会計課が行い、会計課長を責任者とする。

イ 本業務全体に係る監督は、当機構の総務課情報システム担当が行い、総務課長を責任者とする。

(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機構を通じて、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。

(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当機構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、当機構が承認した場合は、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仕様は、別添1「機構情報システム運用支援・ヘルプデスク等業務調達仕様書」に示すとおりである。

従来の実施状況に関する情報の開示

1 従来の実施に要した経費

(単位:千円)

		平成24年度	平成25年度	平成26年度
人件費	常勤職員	—	—	—
	非常勤職員	—	—	—
物件費		—	—	—
請負費等	役務	23,940	23,940	23,940
	機器・回線等料			
	その他			
計(a)		23,940	23,940	23,940
参考値	減価償却費	—	—	—
	退職給付費用	—	—	—
(b)	間接部門費	—	—	—
(a)+(b)		23,940	23,940	23,940

(注記事項)

労働政策研究・研修機構では、民間競争入札の対象である機構情報システム運用支援・ヘルプデスク等業務の全部を請負契約により実施している。

なお、支払金額は、一般競争入札の落札額である(平成24～26年度の複数年契約による入札の落札額を単年度平均したもの)。

※ 請負契約のため、費用の詳細な内訳の開示は受けられない。

2 従来の実施に要した人員

(単位:人)

	平成24年度	平成25年度	平成26年度
(受託者における機構情報システム運用支援・ヘルプデスク等業務従事者)			
管理者	1	1	1
非常駐運用員	1	1	1
常駐運用員	2	2	2

(業務従事者に求められる知識・経験等)

管理者(1人)

・責任者として常駐運用員、非常駐運用員の管理を行うため、非常駐運用員の要件に加え、以下の要件も満たすこと。

- ①プロジェクト管理の経験を5年以上有すること
- ②機構担当者と連携をとりつつ、本業務の総責任者として指揮をとることができること
- ③本件と同等規模又は、それ以上の規模のプロジェクト管理の経験を有すること

非常駐運用員(1人)

・ネットワーク運用に係る運用保守業務に5年以上従事した経験を有すること

・「仕様書」の別紙4「対象ハードウェア、ソフトウェア」に記載されているシステムについて、必要十分な操作(GUI、CUI)が可能なこと

・「仕様書」の別紙4「対象ハードウェア、ソフトウェア」に記載されているハードウェア及びソフトウェア、OS等と同等程度の構築経験を有すること

常駐運用員(2人)

・機構に常駐して対応する常駐者は以下の要件を満たすこと。なお、経験については期間が重複していても可とする。

- ①ネットワーク運用(パソコン100台以上、サーバ5台以上の規模)にかかる運用保守業務に3年以上従事した経験を有すること
- ②エンドユーザサポートとして、直接対応業務に3年以上従事した経験を有すること
- ③「仕様書」の別紙4「対象ハードウェア、ソフトウェア」に記載されているシステムについて、必要十分な操作(GUI(Graphical User Interface)、CUI(Character User Interface))が可能なこと
- ④どのようなビジネス場面でも十分なコミュニケーションを遂行できる日本語の能力・知識を有していること

SEサポート作業時間実績

(平成24年度)

(単位:時間)

	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
サーバ関係サポート実績	79.5	74.5	77.5	77.5	79.5	76.0	77.5	74.5	75.5	75.0	72.5	73.0	912.5
PC、ネットワーク関係サポート実績	61.0	76.0	56.5	48.5	71.0	72.0	97.5	39.0	58.5	100.0	87.0	90.5	857.5

計	140.5	150.5	134.0	126.0	150.5	148.0	175.0	113.5	134.0	175.0	159.5	163.5	1770.0
(平成25年度)													
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
サーバ関係サポート実績	72.5	74.5	72.0	71.5	75.5	75.0	72.5	76.0	78.5	72.0	76.0	75.0	891.0
PC、ネットワーク関係サポート実績	108.5	89.0	72.5	78.0	65.5	77.5	98.5	53.5	51.0	92.0	94.5	75.5	956.0
計	181.0	163.5	144.5	149.5	141.0	152.5	171.0	129.5	129.5	164.0	170.5	150.5	1847.0

(平成26年度)													
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
サーバ関係サポート実績	70.5	72.0	77.5	73.5	74.0	85.0	73.5	74.0	73.5	73.0	74.0	93.0	913.5
PC、ネットワーク関係サポート実績	110.0	82.0	70.5	77.5	69.5	71.5	88.0	61.5	63.0	73.5	55.5	62.0	884.5
計	180.5	154.0	148.0	151.0	143.5	156.5	161.5	135.5	136.5	146.5	129.5	155.0	1798.0

SEサポート対応件数実績

(平成24年度)

(単位:件)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
サーバ関係サポート実績	14	10	10	13	10	8	9	10	12	10	9	12	127
PC、ネットワーク関係サポート実績	55	66	51	55	39	76	72	55	76	92	92	81	810
計	69	76	61	68	49	84	81	65	88	102	101	93	937

(平成25年度)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
サーバ関係サポート実績	10	9	7	8	11	10	9	10	10	8	13	11	116
PC、ネットワーク関係サポート実績	104	85	75	64	53	60	86	51	40	62	72	79	831
計	114	94	82	72	64	70	95	61	50	70	85	90	947

(平成26年度)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
サーバ関係サポート実績	7	8	10	10	9	15	9	10	8	9	11	21	127
PC、ネットワーク関係サポート実績	83	59	59	66	60	69	88	61	69	75	68	64	821
計	90	67	69	76	69	84	97	71	77	84	79	85	948

(注記事項)

1. 上記実績は仕様書の別紙1:「対象業務一覧」に示す運用支援業務の中から、常駐運用員の業務の一部であるサーバ及びPC、ネットワーク関係のサポート実績を、年間を通じた業務量の増減の状況を見るためのひとつの目安として示すものであり、当該年度の請負業者からの業務報告書(「仕様書」の別紙2:「業務報告書一覧」の月次報告「M-1 サーバ関係サポート実績」と「M-5 パソコン、ネットワーク関係Q&A及び対応履歴」)により集計したものである。上記実績表に記載の業務以外にどのような業務があるかについては、仕様書の別紙1により確認すること。

2. 上記の「PC、ネットワーク関係サポート実績」には、職員からの問合せに対する対応も含まれる。

3. 4月の対応実績が多いのは、人事異動に伴う各種設定作業が集中するためである(平成26年度PC設定作業を伴う人事異動実績:4月10名、5月1名、7月3名、9月1名、1月1名)。

3 従来の実施に要した施設及び設備

本省

【施設】

施設名称:労働政策研究・研修機構上石神井本部事務所

使用場所:サーバ室(47.32㎡)、運用員室(33.18㎡)

【設備】

労働政策研究・研修機構貸与

PC2台、OAデスク6台、キャビネット1台、椅子6脚、電話2台、ロッカー6台

(注記事項)

1. 本業務を実施する上で必要な施設、設備については機構が無償で使用させるものとし、光熱費及び電話回線使用料についても機構が負担するものとする。なお、請負者はこれらを本業務以外の目的に使用してはならない。

2. 本業務を実施する上で必要となる機器等で、現に機構が所有するもの以外(運用業務上使用する事務機器及び消耗品等)は請負者において準備する。

4 従来の実施における目的の達成の程度

	平成24年度		平成25年度		平成26年度	
	目標・計画	実績	目標・計画	実績	目標・計画	実績
問題解決率	—	100%	—	100%	—	100%
セキュリティ上の重大障害件数	—	0回	—	0回	—	0回
情報システム運用上の重大障害件数	—	0回	—	0回	—	0回
ヘルプデスク利用者アンケート調査結果	—	—	—	—	—	—

(注記事項)

1. 従来の実施においては、機構情報システムを円滑かつ安定的に運用するため、仕様書に示す運用支援業務を適切に実施することを目的とし、SLA報告書(別添1「仕様書」)の別紙2:業務報告書一覧の月次報告「M-14」によりその達成状況の確認を行っていたが、問題解決率や依頼対応申請期間及び重大障害件数について目標・計画は設定していない。
2. ヘルプデスク利用者アンケート調査は、従来は実施していない。

5 従来の実施方法等

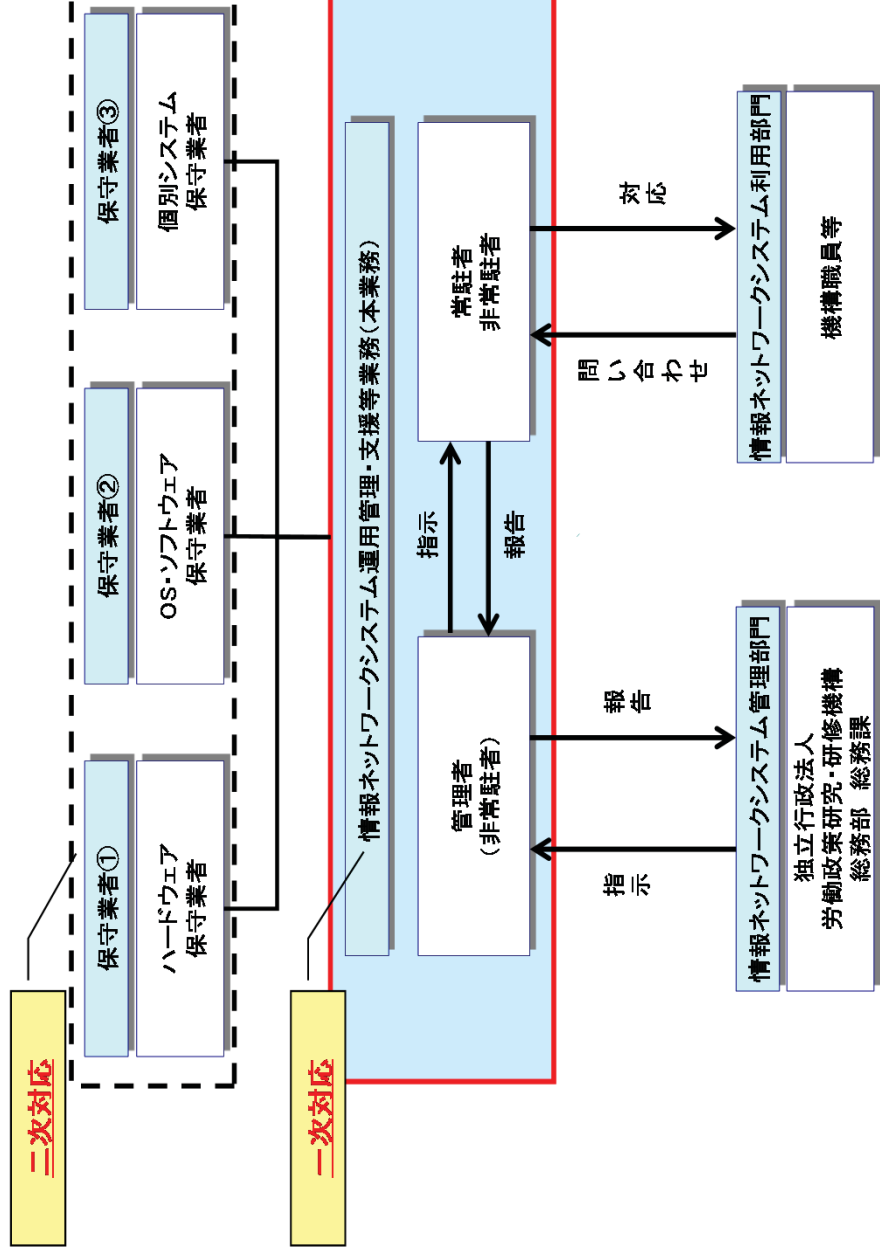
従来の実施方法(業務フロー図等)

- 別紙2 運用支援業務のフローのとおり。
別紙7 労働政策研究・研修機構組織図のとおり。

(注記事項)

運用支援業務のフロー

情報システム運用管理・支援等業務 実施体制図



機構情報システム運用支援・ヘルプデスク等業務

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：
：
：
：

労働政策研究・研修機構 総務課長 宛

機密保持誓約書

「機構情報システム運用支援・ヘルプデスク等業務」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 労働政策研究・研修機構の情報セキュリティに関する規定等を遵守し、労働政策研究・研修機構が開示した情報（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 労働政策研究・研修機構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、漏洩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、これにより労働政策研究・研修機構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 甲(発注者をいう。以下同じ。)は、この契約に関して、次の各号の一に該当するときは、契約の全部又は一部を解除することができる。

一 公正取引委員会が、乙(契約の相手方をいう。以下同じ。)又は乙の代理人に対して私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律(昭和22年法律第54号。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18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。

二 乙又は乙の代理人(乙又は乙の代理人が法人の場合にあつては、その役員又は使用人)が刑法(明治40年法律第45号)第96条の6若しくは第198条又は独占禁止法第89条第1項の規定による刑の容疑により公訴を提起されたとき。

2 乙は、この契約に関して、乙又は乙の代理人が独占禁止法第7条の2第18項又は第21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甲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 乙は、この契約に関して、次の各号の一に該当するときは、甲が契約の全部又は一部を解除するか否かにかかわらず、契約金額の10分の1に相当する額を違約金として甲が指定する期日までに支払わなければならない。

一 公正取引委員会が、乙又は乙の代理人に対して独占禁止法第7条又は同法第8条の2(同法第8条第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、当該排除措置命令が確定したとき。

二 公正取引委員会が、乙又は乙の代理人に対して独占禁止法第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、当該納付命令が確定したとき。

三 公正取引委員会が、乙又は乙の代理人に対して独占禁止法第7条の2第18項又は第21項の規定による課徴金の納付を命じない旨の通知を行ったとき。

- 四 乙又は乙の代理人（乙又は乙の代理人が法人の場合にあつては、その役員又は使用人）が刑法第96条の6若しくは第198条又は独占禁止法第89条第1項の規定による刑が確定したとき。
- 2 乙は、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10分の1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甲が指定する期日までに支払わなければならない。
- 一 公正取引委員会が、乙又は乙の代理人に対して独占禁止法第7条の2第1項及び第7項の規定による納付命令を行い、当該納付命令が確定したとき。
- 二 当該刑の確定において、乙が違反行為の首謀者であることが明らかになったとき。
- 三 乙が甲に対し、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 乙は、契約の履行を理由として、前2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、甲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、甲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。

ヘルプデスク利用満足度調査

この調査は、機構情報システム運用支援・ヘルプデスク等業務のヘルプデスクサポートについて、確保されるべきサービスの質を検討するため、ヘルプデスク利用者を対象に利用満足度を調査するものです。

つきましては、次の4つの質問に対して、それぞれ「満足」から「不満足」までのいずれかに該当する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
- ⑤不満

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
- ⑤不満

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
- ⑤不満

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。

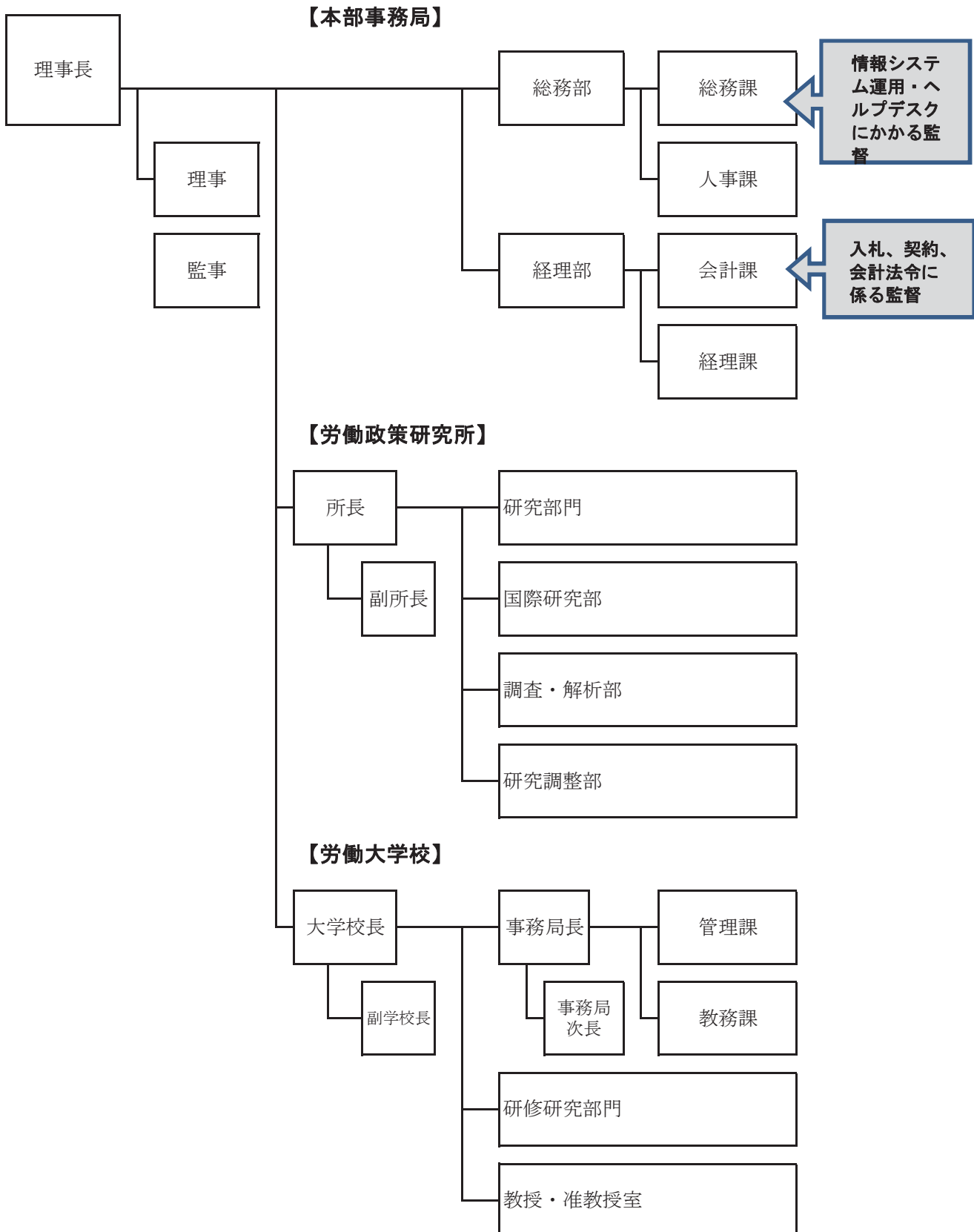
- ①満足
- ②ほぼ満足
- ③普通
- ④やや不満
- ⑤不満

回答:

<御意見等>

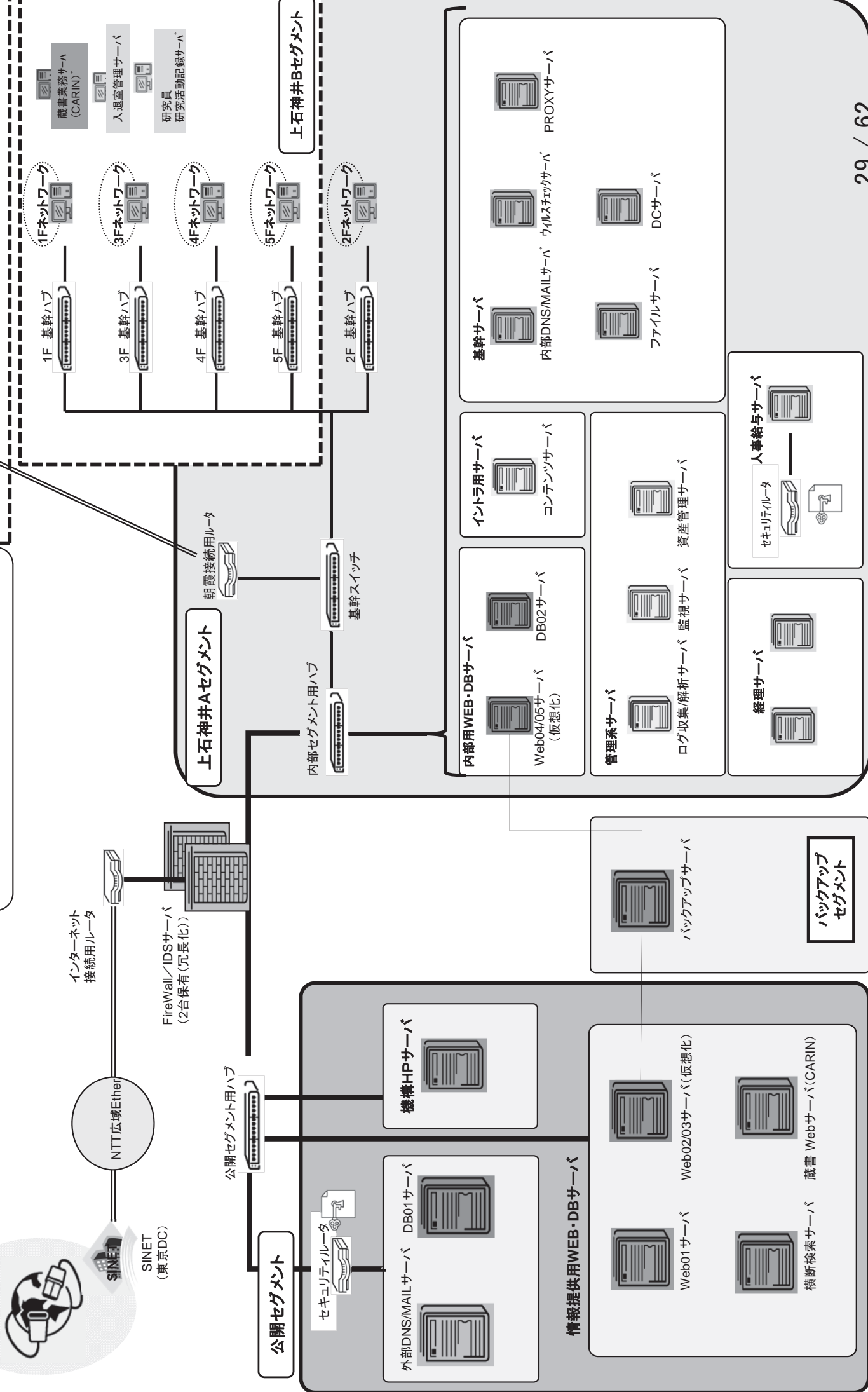
御協力ありがとうございました。

労働政策研究・研修機構 組織図



労働政策研究・研修機構ネットワーク概略図 (平成27年4月1日現在)(4.1(02))

- サーバに表示の色の説明(全28台)
- 基幹システム ……橙(9台)+黄(4台)
 - 公開システム ……緑(10台)
 - 個別システム ……桃(5台)



業務システム概要

(独)労働政策研究・研修機構（以下「機構」という。）の業務システムは、

① 基幹システム、②個別システム及び③独立システムに分類される。

1 基幹システム

機構の情報システムの基礎となるシステムで、次の基本業務を行うための基本業務に係るサーバ群及び端末（職員 PC、プリンタ等）並びに通信システム（通信回線及び通信回線装置）及び同通信システムを管理するサーバ群で構成される。

（基本業務）

- ア 文書・データの作成
- イ ファイル共有
- ウ プリンタ共有
- エ インターネットとの通信及びメール（社内・社外）の送受信
- オ セキュリティ管理

2 個別システム

基幹システムの資産（ネットワーク等）を利用して、個別の情報処理を行うシステムである。

(1) 公開システム

機構の研究成果等の情報の公開、提供を行い、また、機構内部への情報提供を行う。

ア 機構ホームページシステム

機構のホームページを構成しており、研究調整部広報担当が管理している。

イ データベースシステム

機構ホームページで公開されている統計データ等の情報群である。

(ア) 統計データベースシステム

統計関係のデータベースシステムであり、調査解析部が管理している。

(イ) 調査研究成果データベースシステム

労働関係研究機関などが発表する成果物の情報を収録したデータベースであり、資料センタが管理している。

(ウ) 論文データベースシステム

労働社会問題に関する論文の執筆者名・掲載雑誌名等の情報を収録したデータベースであり、資料センタが管理している。

(エ) 蔵書データベース

下記ウ CARIN（図書館システム）の（ア）「蔵書データベース」参照のこと。

- （オ） 労働問題 Q&A システム
上記アのホームページ関係データベースであり、研究調整部広報担当で管理している。
- （カ） 個別労働関係紛争判例集
上記アのホームページ関係データベースであり、研究調整部広報担当で管理している。

ウ CARIN（図書館システム）

図書館関係のシステムであり、資料センタが管理している。

- （ア） 蔵書データベース
労働図書館所蔵の図書、雑誌の所蔵情報に関するデータベースである。
登録、検索機能がある。
 - （イ） 横断検索システム
横断検索サーバにより、調査研究成果データベース、論文データベース及び蔵書データベースをまとめて検索できるシステムである。
従来は、各データベースをそれぞれ別に検索しなければならなかったが、同一のキーで、まとめて検索できるようになった。
- （2） 社内情報処理システム
- （ア） 人事・給与システム
 - （イ） 経理関係システム
 - （ウ） 研究員活動記録システム
 - （エ） 図書館システム
貸し出し、利用者管理等の機能がある。
 - （オ） 出・退勤管理システム
アマノ(株)に委託

3 独立システム

基幹システムから独立した情報システムで、次のシステムがある。

- （ア） 朝霞研修システム
朝霞研修用サーバ、PC80 台、プリンタ 4 台、講師用ノート PC 1 台
- （イ） 労働大学校図書館閲覧室システム
閲覧室用 PC10 台、プリンタ、資料作成用 PC20 台、プリンタ
- （ウ） スタンドアローン PC
基幹システムに接続していない、単独の PC
- （エ） 入・退館管理システム
セコム(株)に委託

平成 28～30 年度機構情報システム運用支援

- ・ ヘルプデスク等業務

仕様書（案）

平成 27 年〇月

独立行政法人 労働政策研究・研修機構

(目次)

1. 調達件名	1
2. 作業の概要等	1
2.1 目的	
2.2 調達の範囲	
2.3 委託期間	
2.4 納入成果物	
3. 運用管理体制等	3
3.1 運用体制	
3.2 本業務等に要求される資格、水準等	
3.3 作業場所	
3.4 対応時間等	
3.5 休日	
4. 業務内容	6
4.1 運用管理・支援等業務及びヘルプデスク業務	
4.2 定例会議	
4.3 臨時打合せ	
4.4 業務報告	
4.5 緊急時の対応	
4.6 作業場所の整理整頓等	
5. 本業務の対象となるハードウェア、ソフトウェア	7
6. 個別システムへの対応	7
7. 他業者との連携	8
8. 引継要件	8
8.1 本業務の引継ぎ	
8.2 次期落札業者への引継ぎ	
9. 基本要件	8
9.1 信頼性要件	
9.2 情報セキュリティ要件	
9.3 業務継続性要件	
9.4 納入成果物に関する著作権等	
9.5 サービスレベルの管理	
9.6 共通要件	
10. 入札にあたっての前提条件等	10
10.1 入札参加資格	

- 10. 2 第三者への再委託
- 10. 3 事前提出資料
- 10. 4 仕様説明会及び質問の受付と回答
- 10. 5 仕様書等に対する質問の受付及び回答、仕様説明会の参加申込先
- 10. 6 資料閲覧

別紙一覧

- 別紙1 「対象業務一覧」
- 別紙2 「業務報告書一覧」
- 別紙3 「管理ドキュメント一覧」
- 別紙4 「対象ハードウェア、ソフトウェア一覧」
- 別紙5 「調達スケジュール」

1. 調達件名:平成 28～30 年度機構情報システム運用支援・ヘルプデスク等業務の委託

2. 作業の概要等

2.1 目的

労働政策研究・研修機構(以下、「機構」という。)では、機構の研究成果の公開・提供や機構職員等の行う業務を円滑かつ効率的に実施するため、情報ネットワークシステム(以下「本システム」という。)を運用している。

本システムを円滑かつ安定的に運用するために、運用を担当する機構職員の運用関連業務への技術的支援が必要である。支援は、それを遂行することが可能な技術者に行わせる必要があり、支援を遂行することが可能な技術者とは、本システムに関連するハードウェア、ソフトウェアの納入、開発等を担当したか否かにかかわらず、保有する知識、能力、技術で支援を遂行できる技術者をいう。

本調達は、本システム利用者に安全かつ安定したサービスを提供するため、システム運用管理・支援業務に関する委託を実施するものである。

落札業者は、本調達仕様書を遵守し、善良なる管理者の注意をもって、それらの業務を遂行しなければならない。

本仕様書は、それらの業務を実施するに当たり、必要とする要件及び資格等に関する仕様を示したものである。すなわち、業務委託に当たり、落札業者に求める最低限の基準を示したものであり、本仕様書に記載されていない事項であっても、必要と認められる事項は、機構と協議の上、これを行うこと。

2.2 調達の範囲

本システムは、機構職員を対象にファイル共有サービス、メールサービス、インターネット接続サービス等を、外部利用者に対しては、ホームページやデータベースによる情報提供をしており、これらの業務の運用管理・支援等業務(以下、「本業務」という。)を委託するものである。なお、本調達期間中に、本システムに機能や機器の追加等の変更が発生した場合は、当該追加や変更等により発生する業務も本業務の範囲となるので、機構と協議の上、速やか、かつ、適切に対応すること。

2.3 委託期間

本業務の委託期間は、平成28年4月1日～平成31年3月31日までの3年間とする。

なお、本業務に係る現在の運用管理・支援業者からの業務引継ぎに関しては、下記8.「引継要件」を遵守することとし、当該作業に係る費用の全ては、落札業者の負担とする。

2.4 納入成果物

- (1) 納入成果物は以下に示す基準に従い作成すること。
- (ア) 納入成果物については、作成に先立ちその構成や記述項目、記載内容及び記載水準等を機構担当者と協議し、決定すること。
 - (イ) 納入成果物の内容について、機構担当者のレビューを受けること。
- (2) 納入成果物は、打合せ等において機構担当者が確認を行った資料の最終版を添付すること。
- (3) 納入するすべての文書及び記録は、落札業者の品質保証の手順に基づいて作成し、少なくとも作成者、作成日及び承認者を明記すること。
- (4) 納入成果物の構成及び内容については、事前に機構担当者的了承を得ること。
- (5) 上記(1)～(4)に従い、以下の納入成果物について、電子媒体 2 式(正副)と紙媒体 1 式をそれぞれ納入すること。

なお、下記(ア)～(キ)については、その都度提出するとともに、そのすべてについて、最終版を、各年度の最終日(3月31日)までにまとめて成果物として提出すること。

また、必要に応じ、最終版を、本業務に係る次期落札業者に対しても、引継ぎ資料として提出すること。その際、提出ドキュメントに不備があった場合は、機構担当者的指示に従いドキュメントの修正を行うこと。なお、修正に係るすべての業務は当然本契約の範囲内である。

(ア) 業務計画書

落札後、2週間以内に提出すること。

(イ) 業務運用体制表及びスキルシート

下記3. 2「業務等に要求される資格、水準等」参照)の最新版(落札後2週間以内に提出し、その後、担当者等に変更があった場合は、機構的了承を得た上、変更の都度、1週間以内に更新して提出すること。

(ウ) 別紙2「業務報告書一覧」に示すドキュメント

同一覧に示す周期内に提出すること。

(エ) 別紙3「管理ドキュメント一覧」に示すドキュメントの最新版

本業務にかかる現在の運用支援業者から引継ぎを受けたドキュメントに変更(追加、変更、削除)がある都度、変更後1週間以内に更新すること。また、各ドキュメントには、改訂履歴を添付し、更新した箇所が明確となるようにすること。

(オ) その他、機構担当者的指示する本業務に係るドキュメントの最新版

指示された期間内に提出すること。

(カ) 議事録

発生の都度、1週間以内に機構担当者的に提出し、了承を得ること。

(キ) 業務引継書

次期落札業者への引継ぎに関してまとめたもの。下記8. 2「次期落札業者への引継ぎ」を参照のこと。

3. 運用管理体制等

3.1 運用体制

本業務は常駐者、非常駐担当者及び管理者の計4名以上で構成する運用体制で実施すること。本業務の位置付けに関しては、下記図を参照すること。

なお、運用人員の交代等の場合は、速やかに機構担当者の承認を得ること。その場合、本業務の引継ぎを遺漏なく行う(交代に起因する遅延、減員、水準の低下等は認めない。)とともに、業務運用体制表及びスキルシートの最新版を2週間以内に提出すること。

(ア)常駐者:2名以上

機構が指定する作業場所にて、別紙1「対象業務一覧」の「作業事項」の「常駐」に示す業務(以下「常駐業務」という。)、 「障害、停電対応」に示す業務(以下「障害、停電対応」という。)及び「資産管理」に示す業務(以下「資産管理」という。)を遂行する。

(イ)非常駐担当者:1名以上

別紙1「対象業務一覧」の「作業事項」の「非常駐」に示す業務(以下非常駐業務)という。)、 「障害、停電対応」及び「資産管理」を遂行する。

(ウ)管理者:1名以上

本業務の責任者で、常駐者及び非常駐担当者の管理を行う。必ずしも常駐する必要はない。

情報システム運用管理・支援等業務 実施体制図(案)

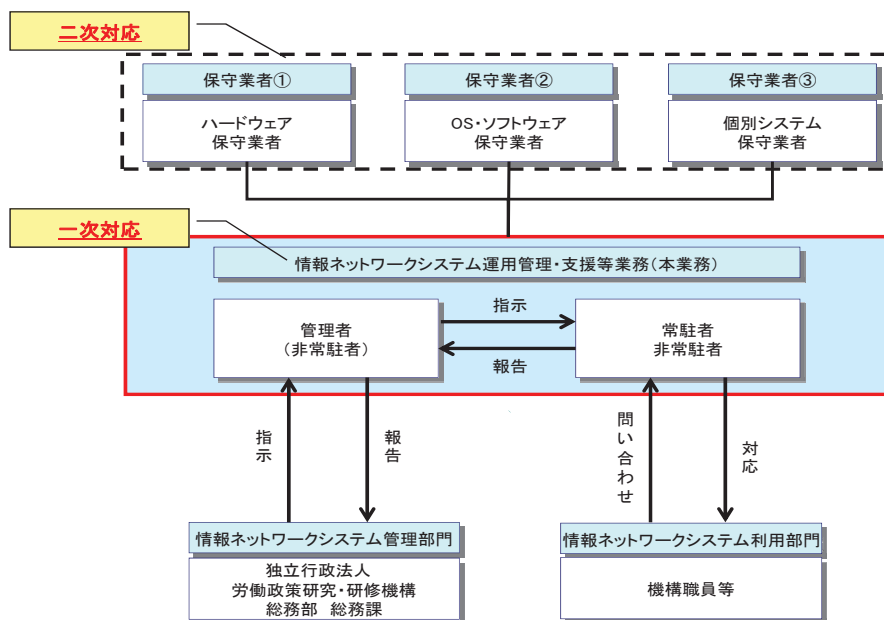


図:実施体制図

3.2 本業務等に要求される資格、水準等

本業務にあたる下記(ア)～(ウ)の人員については、落札後2週間以内に、業務経験、保有資格等を明示した「スキルシート」を機構担当者に提出し、承認を得ること。

なお、本業務の開始後、下記(ア)～(ウ)の人員について、スキル・経験等が不足していると機構が判断するに至った場合は、人員の交代を求めることがある。

(ア)常駐者

機構に常駐して対応する常駐者は以下の要件を満たすこと。なお、経験については期間が重複していても可とする。

- ① ネットワーク運用(パソコン 100 台以上、サーバ5台以上の規模)にかかる運用保守業務に3年以上従事した経験を有すること
- ② エンドユーザサポートとして、直接対応業務に3年以上従事した経験を有すること
- ③ 別紙4「対象ハードウェア、ソフトウェア」に記載されているシステムについて、必要十分な操作(GUI(Graphical User Interface)、CUI(Character User Interface))が可能なこと
- ④ どのようなビジネス場面でも十分なコミュニケーションを遂行できる日本語の能力・知識を有していること

(イ)非常駐担当者

- ① ネットワーク運用に係る運用保守業務に5年以上従事した経験を有すること
- ② 別紙4「対象ハードウェア、ソフトウェア」に記載されているシステムについて、必要十分な操作(GUI、CUI)が可能なこと
- ③ 別紙4「対象ハードウェア、ソフトウェア」に記載されているハードウェア及びソフトウェア、OS 等と同等程度の構築経験を有すること

(ウ)管理者

責任者として常駐者、非常駐担当者の管理を行うため、非常駐担当者の要件に加え、以下の要件も満たすこと。

- ① プロジェクト管理の経験を5年以上有すること
- ② 機構担当者と連携をとりつつ、本業務の総責任者として指揮をとることができること。
- ③ 本件と同等規模又は、それ以上の規模のプロジェクト管理の経験を有すること

3.3 作業場所

本業務における作業場所は、以下のとおりとし、本業務の遂行に伴い生じる交通費は、落札者の負担とする。

(ア)上石神井事務所 東京都練馬区上石神井 4-8-23(通常時の常駐場所)

(イ)朝霞労働大学校 埼玉県朝霞市溝沼 1983-2

3.4 対応時間等

(1) 常駐者

- (ア) 機構業務時間内における「常駐業務」を行う。機構業務時間は、下記3.5に記載する休日を除く月曜日から金曜日の9時00分から17時30分までとする。ただし、機構が要請した場合、重大な障害への対応が必要な場合、臨時作業が必要な場合等は、業務時間外でも対応すること。
- (イ) 常駐場所は、機構上石神井事務所内とする。作業によっては、朝霞労働大学校への訪問作業を行う必要がある(昨年度は、15回程度発生)。
- (ウ) 繁忙期等で特に機構担当者が必要と判断し業務指示がある場合は、管理者は適切な対応をとること。
- (エ) 事故、急病、休暇等により、常駐者の勤務が不可能になった場合は、非常駐担当者又は管理者から機構担当者に了解を得た上、同等の技術力を有する代替要員を派遣すること。

(2) 非常駐担当者、管理者

- (ア) 対応時間は基本的に常駐者と同様とするが、重大な障害への対応、停電等対応及びシステム導入対応等で機構業務時間外の作業が発生する場合は、機構担当者と協議の上、作業を行うこと。
- (イ) 非常駐担当者及び管理者は、機構担当者と常時連絡が取れる手段(電話やメール等)を確保すること。
- (ウ) 繁忙期等で特に機構担当者が必要と判断し業務指示がある場合、その他必要な場合は、機構担当者と協議の上決定すること。

3.5 休日

休日は、土曜日及び日曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日、年末年始(12月29日～1月3日)、その他機構が指定する日とする。ただし、本システム機器の停止を伴う作業など、機構の業務時間外に実施することが望ましい業務については、機構担当者と協議の上、年間5回程度(うち1回は2～3日の複数日となることもある)休日に実施すること。

4. 業務内容

4. 1 運用管理・支援等業務及びヘルプデスク業務

落札業者は、以下に示す業務を行うこと。なお、それぞれの詳細については、別紙1「対象業務一覧」に示す。ただし、これらに明示されていない業務でも、本システムの安定運用に必要な業務は極力対応するよう努めること。

- (ア)常駐作業
- (イ)非常駐作業
- (ウ)障害対応
- (エ)情報資産管理

4. 2 定例会議

(1)開催について

落札業者は、本システムの運用等に関する現況把握及び情報を共有するため、原則月1回打合せ(以下「定例会議」という)を開催し、機構担当者に本システム運用管理状況の報告、改善提案等を行うこと。

(2)出席者

定例会議の出席者は、原則、常駐者及び管理者とする。なお、非常駐担当者は、作業を実施した都度若しくは必要に応じて出席すること。

なお、機構担当者から定例会議への議題提起があった場合には、当該打合せの議事について適切に対応できる者を出席させること。

(3)運営

定例会議において、落札業者は別紙2「業務報告書一覧」に示す、報告周期「月次」の業務報告書をもとに業務報告を行うこと。また、定例会議の議事録を作成し、1週間以内に機構担当者に送付するとともに、翌月の定例会議において議事内容の確認を行い、保管・管理を行うこと。

4. 3 臨時打合せ

本システム障害対応等の緊急時、システム導入時、改善提案等を行う場合等、必要に応じ機構又は落札業者は打合せの実施を申し出ることとし、日程調整等の上、臨時に打合せを行うこと。出席者は、原則、4. 2(2)で示す出席者と同様とする。

4. 4 業務報告

落札業者は、業務報告書を日次・週次・月次ごとに作成・提出し、機構担当者の承認を得ること。

業務報告書への記載内容については、別紙2「業務報告書一覧」の「報告書名」及び「報告内容」を確認の上、作成すること。さらに、必要に応じて機構担当者に対して、本システムの運用状況や運用上の問題点について、報告、説明を行うこと。

4.5 緊急時の対応

落札業者は、震災や計画停電等、突発的な大規模システム障害、災害等発生時に対応ができるように、緊急時体制を整備しておくこと。

4.6 作業場所の整理整頓等

落札業者は、本業務の遂行に当たり、作業場所の整理整頓、安全性の確保に努めること。

5. 本業務の対象となるハードウェア、ソフトウェア

本業務の対象となるハードウェア及びソフトウェアは、別紙4「対象ハードウェア、ソフトウェア一覧表」に記載されているハードウェア、ソフトウェアとする。ただし、別紙4に記載のないハードウェア、ソフトウェアについても、機構と別途協議の上、極力対応を行うよう努めること。なお、ハードウェアの修理については、ハードウェア保守の対象であり、本調達の範囲外とする。

6. 個別システムへの対応

機構のネットワークシステムを基盤とした、次に掲げる各システム（以下、「個別システム」という。）についても、機構職員が疑問を持ち、問合せたことに関して、設計書の解説を行う等した上で、開発業者、納入業者等に対しての専門的事項の問合せ等を行うための支援をすること。

また、個別システムの障害等に関しても、一次切り分けを行うとともに、機構がハードウェア保守業者、OS・ソフトウェア保守業者、又は個別システム保守業者に対して、復旧作業やプログラム等の修正依頼を行うための支援等を行うこと。

- (ア) 機構ホームページシステム
- (イ) 統計 DB システム(開発業者による保守契約あり)
- (ウ) 論文 DB システム(開発業者による保守契約あり)
- (エ) 調査研究成果 DB システム(開発業者による保守契約あり)
- (オ) 蔵書 DB システム(開発業者による保守契約あり)
- (カ) データベースまとめて検索システム(開発業者による保守契約あり)
- (キ) 人事・給与システム(開発業者による保守契約あり)
- (ク) 経理システム(開発業者による保守契約あり)
- (ケ) 研究員活動記録システム(サーバ等機器の保守契約あり)

7. 他業者との連携

落札業者は、機構担当者のほか、関連する他業者（個別システム開発業者、納入業者、新規システム導入業者等を指す）と相互に連携、協力しつつ、業務を適切に行うこと。

また、他業者が、本システムの運用状況の把握、本システムの更新等の目的で行う調査及び作業が発生する場合には、機構担当者の指示により、協力及び必要な情報の提供を行うこと。特に障害発生時は以下の作業、対応等について、責任を持って行うこととする。

- (ア) 障害が発生した時点における障害箇所の特定、一次切り分け、一次対処
- (イ) 他業者への障害報告、対応依頼を行うに当たり、必要な情報収集を行う
- (ウ) 他業者が行う障害調査の把握
- (エ) 他業者が行う対処状況の把握
- (オ) 上記(ウ)、(エ)に関して機構担当者への報告
- (カ) 上記(ア)にて実施した対応内容の提示、ログ収集、バックアップデータの提供等

8. 引継要件

8.1 本業務の引継ぎ

現在、運用管理・支援業務を行っている業者からの引継ぎ期間は、平成28年2月1日～3月31日の2ヶ月間とし、3月31日時点で4月1日以降の本システムの安定運用に必要な引継ぎはすべて完了していること（引継ぎ不良による遅延は認めない）。すなわち、落札業者による業務開始時点（平成28年4月1日）で本システムは完全に運用されること。対応に必要なドキュメント及び情報は当該引継ぎ期間において、落札業者が責任を持って引き継ぐこと。当機構は、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。

8.2 次期落札業者への引継ぎ

落札業者は、本業務の次期落札業者に対して、業務引継書を作成の上、引継ぎを遅滞なく行うこと。引継ぎの方法、期間は協議の上、決定する。なお、引継ぎに必要なドキュメント及び情報は、完備されていること。当機構は、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協力を行うとともに、引継ぎが完了したことを確認する。

9. 基本要件

9.1 信頼性要件

機構が保有する機器・システム一式の稼働時間は、メンテナンス時を除き、原則24時間常時稼働していることを要する。したがって、落札業者は、本調達における対応時間外においても機器・システム一式が安定稼働するように努めること。

9.2 情報セキュリティ要件

- (1) 落札業者は、「独立行政法人労働政策研究・研修機構情報セキュリティ基本ポリシー」

等に定める条項に基づき、本業務に当たること。

- (2) 落札業者は、本業務において取り扱う情報の漏えい、改ざん、滅失等が発生することを防止するため、情報の適切な保護、管理対策を実施するとともに、これらの実施状況について、機構が定期若しくは不定期の調査を行う場合においてこれに応じること。万一、情報漏えい、改ざん、滅失等が発生した場合は機構に報告し、対応について協議すること。
- (3) 落札業者は、本業務において知り得た機構の情報を他に漏らさないこと。

9.3 業務継続性要件

落札業者は、契約期間終了後も本業務を継続して行えるように本業務に係る詳細なドキュメント類の整備を行うこと。

9.4 納入成果物に関する著作権等

本業務において作成されたプログラム、ドキュメントの一切の著作権、所有権、使用权等は機構に帰属するものとする。許可なく、第三者に閲覧、譲渡、転載させないこと。また、成果物の著作人格権は行使しないこと。

9.5 サービスレベルの管理

落札業者は、本業務開始前にサービスレベルの管理について、具体的な運用(チェック運用等)及びサービスレベル設定値を機構と協議し、決定すること。

9.6 共通要件

- (1) 落札業者は、必要な専門用語を除いて、全て日本語で対応すること。
- (2) 落札業者は、本業務の実施に伴い、適用を受ける法令、基準等に関しては、これを遵守すること。
- (3) 落札業者は、本業務に従事する者に係る労働基準法その他労働関係法令を遵守し、その責任を負うこと。
- (4) 機構は、落札業者に対して、本業務が適切に実施されているか確認するため、必要に応じて本業務に係る書類の提示を求め、落札業者及び関係者から聞き取りを行う等、監査を行うことができるものとする。
- (5) 機構は、以下に該当すると判断した場合には、落札業者と直ちに協議を行うこととするが、それでも状況が改善されない場合は、契約を解除し、落札業者は無償で契約前の状態に戻すこととする。その際、機構の決定に異議は申し述べないものとする。
 - (ア) 本業務及び関連業務対応等が適切に行われない場合
 - (イ) 障害・トラブルが頻発する等、機構業務に支障が生じる場合
 - (ウ) 本仕様書で示されているサービス内容、水準を提供できない場合
 - (エ) 法令違反、情報漏洩等、故意又は重大な過失を引き起こし、機構に損害を与えた

場合

- (オ)その他、機構が著しく不適切と判断する事象が生じた場合
- (6)その他、本仕様書に定められていない事項、作業に関して発生した不明な事項及び解決が困難と判断される事項が発生した際は、機構担当者と協議の上、早期に解決を図ること。

10. 入札にあたっての前提条件等

10.1 入札参加資格

- (1)平成25・26・27年度厚生労働省競争参加資格(全省庁統一資格)において、関東・甲信越地域の資格の種類「役務の提供等」A・B 等級に格付されている者であること。
- (2)ISO9001:品質マネジメントシステム(QMS)又は、これと同等水準の資格を有していること。
- (3)ISO27001:ISMS情報セキュリティマネジメントシステム又は、これと同等水準の資格を有していること。
- (4)プライバシーマーク、又は同等水準の資格を有し、個人情報保護を実施可能であること。
- (5)本仕様書(別紙を含む)と類似のシステムの運用実績、構築実績又は導入実績を有するものであること。
- (6)その他「平成 28～30 年度機構情報システム運用支援・ヘルプデスク等業務における民間競争入札実施要項」に示す参加資格を有していること。

10.2 第三者への再委託

- (1)落札業者は原則として、本業務の全部又は一部を他の者に再委託してはならない。ただし、落札業者において本業務の一部の再委託が必要であると判断し、あらかじめ機構と書面で協議し、承認を得た場合は、本業務の一部の再委託を許可することができる。
- (2)再委託先との契約に当たっては、その契約書において、本仕様書に定めた事項を盛り込み、再委託先に「再委託等の制限」を含めて、落札業者と同等の義務を負わせなければならない。なお、第三者に再委託した本業務に伴う当該第三者の一切の行為について、すべての責任は落札業者が負うものとする。

10.3 事前提出資料

応札参加業者は、平成28年〇月〇日(〇)16:00までに、下記(1)～(5)の資料を下記10.5に示す機構担当者あてに持参の上、提出すること。

- (1)ISO9001:品質マネジメントシステム(QMS)の写し、又はこれと同等水準の資格を有していることを証明する資料
- (2)ISO27001:ISMS情報セキュリティマネジメントシステムの写し、又はこれと同等水準

の資格を有していることを証明する資料

- (3) プライバシーマークの取得を証明できるものの写し、又は同等水準の資格を有していることを証明する資料。
- (4) 本調達の種類システムの運用実績、並びにシステム構築の実績又はシステム導入の実績を有することが証明できる資料
- (5) 業務従事者の経歴(職務経験)を証明する資料
- (6) 技術提案書一式

10.4 仕様説明会及び質問の受付と回答

(1) 仕様説明会について

本調達においては、以下の日程で仕様説明会を開催する。応札する場合には必ず参加すること。

① 日時

- 第1回 平成27年11月〇日(〇)10時
- 第2回 平成27年12月〇日(〇)10時
- 第3回 平成28年 1月〇日(〇)16時

② 場所

独立行政法人労働政策研究・研修機構 上石神井事務所
東京都練馬区上石神井4-8-23

③ 参加方法

仕様説明会の前日の15時までに、下記 10.5 の担当者あてに、メール(参加希望日、連絡先を記入)が到着するように連絡を入れた上で参加すること。ただし、第3回のみ、当日の連絡も可とする。

④ 仕様説明会に持参するもの

- ・ 当機構会計課で受け取った本仕様書
- ・ 名刺1枚

10.5 仕様書等に対する質問の受付及び回答、仕様説明会の参加申込先

本仕様書に関する質問は、下記によりメール(書面)にて受け付ける。その場合、質問番号箇所・内容を明確にすること。

(1) 受付先 : 〒177-8502 東京都練馬区上石神井4-8-23

独立行政法人 労働政策研究・研修機構 総務部総務課 担当: 登坂

E-mail: shijouka1@jil.go.jp 電話: 03-5903-6183 FAX: 03-5903-6113

(2) 受付期間: 平成28年1月〇日(〇)12:00まで

(3) 回 答: 平成28年1月〇日(〇)までに、参加業者に対してメールにて書面にて回

答を行う。

10.6 資料閲覧

本調達に係る資料(別紙2及び別紙3)について、公告期間中において、閲覧を認めるため、閲覧を希望する事業者は、上記の担当者に対して、閲覧を希望する資料を明示した書面を事前に提出し、日時調整の上、閲覧すること。

閲覧可能な資料は、各種設計書、管理台帳、手順書、報告書等である。

別紙 1 : 対象業務一覧

項番	作業事項	作業分類	作業項目	作業周期	作業内容	備考	
1	(1) 常駐作業	1. サーバ運用支援	サーバの円滑な運用の支援	常時	各サーバの円滑な運用を常時支援する		
2			アプリケーション及びソフトウェアのアップデート等	不定期	アプリケーション及びソフトウェアのアップデート等を行う		
3			スケジュール再起動の確認	週次	スケジュール再起動の確認を行う (メモリリーク対策)		
4			ログデータの管理	不定期	ログ取得状況の管理、ログデータの管理等 (バックアップを含む) を行う		
5			不要データの削除	月次	期限経過ログデータ等の不要データの削除作業を行う		
6			バックアップ関連作業	バックアップ関連作業	日次	スケジュールバックアップの稼働状況の確認を行う (バックアップの取得の確認等)	
7				バックアップ設計書の作成及び更新を行う	不定期		
8				バックアップ設計書に基づき、サーバのスケジュールバックアップの設定を行い、必要に応じて設定変更を行う	不定期		
9				バックアップ設計書に基づき、サーバの手動バックアップの設定を行い、必要に応じて設定変更を行う	不定期		
10				バックアップ設計書に基づき、手動によるバックアップの取得作業を行う	不定期		
11			バックアップ関連テープの交換	バックアップ関連テープの交換	週次	LTOテープの定期交換 (バックアップ取得対象データによってテープが異なるので、ローテーションのため定期的に交換する) を行う	
12				テープドライブのヘッドクリーニングを行う	不定期		
13				LTO、RDXの不定期交換を行う (劣化等への対策)	不定期		
14				クリーニングテープの不定期交換を行う (劣化等への対策)	不定期		
15				必要に応じて各サーバ (搭載するソフトウェアを含む) の設定変更等を行う	不定期		
16			サーバの設定変更	サーバの設定変更	不定期	システム内のデータに対するアクセス権の設定、変更等を行う	
17				システム内のデータに対するアクセス権の設定、変更等を行う	不定期		
18				Firewall 兼侵入検知装置のポリシーの設定変更作業及び動作確認を行う	不定期		
19				DNSの変更作業及び動作検証を行う	不定期		
20				稼働監視システムの設定変更及び動作確認を行う	不定期		
21				公開ページ改ざん防止システムの設定変更及び動作確認を行う	不定期		
22				ウイルスチェックサーバの設定変更及び動作確認を行う	不定期		
23				機構公開WEBサイトのSSL証明書更新作業及び動作検証を行う	不定期		
24				プロキシサーバの設定変更及び動作検証を行う	不定期		
25	2. パソコン・ネットワークの運用支援	パソコン・ネットワークの円滑な運用の支援		常時	パソコン・ネットワークの円滑な運用を常時支援する		
26		ログ情報の管理等	不定期	パソコン・ネットワークのログ情報を管理する			
27		メール関連作業	メール関連作業	不定期	メールの設定 (登録情報等) 変更を行う	Exchange、Sendmailの2種	
28			メールアカウントの作成作業を行う	不定期		Exchange、Sendmailの2種	
29			メールの転送設定を行う	不定期		Exchange、Sendmailの2種	
30		ユーザ関連作業	ユーザ関連作業	不定期	ドメインにユーザの追加、登録情報の変更を行う		
31			ドメインにユーザの凍結、削除を行う	不定期			
32			ソフトウェアのインストールおよびインストールコントロールの支援を行う	不定期			
33		アクセス権管理	不定期	ネットワーク内のデータに対するアクセス権の設定、変更等を行う			
34		キッティング	不定期	新規及び使用者変更等のクライアントの移設、初期設定を			
35		ネットワーク機器の設定変更	不定期	ネットワーク機器の設定変更及び動作確認			
36		プリンタおよび複合機、スキャナ機能の設定サポート	不定期	プリンタおよび複合機のスキャナ機能の設定についてのサポートを行う	プリンタの保守は別契約		
37		プリンタ出力枚数の集計	月次	プリンタの出力枚数の集計を行い一覧表にまとめる			
38		その他	その他	不定期	会議室予約システムの動作確認、予約取り消し時の削除、会議室無効等設定を行う		
39			駅ずばあとのアップデートを行う	不定期			
40			IBM SPSSのライセンス更新、アップデートを行う	年一回			
41			ウイルス対策ソフトウェアのライセンス更新を行う	年一回			
42			運用員室内に保管しているパソコン等機器、ケーブルの管理の支援を行う。	随時			
43		3. 稼働監視	ドメインのログイン確認	日次	jil.localドメインにログイン確認する		
44	メール確認		日次	内部メール (Exchange) の送受信確認を行う			

別紙 1 : 対象業務一覧

項番	作業事項	作業分類	作業項目	作業周期	作業内容	備考
45				日次	外部メールサーバでのメール送受信確認を行う	
46				日次	ウイルスチェックサーバでメールの送受信確認を行う	
47			ファイルサーバ確認	日次	上石神井ファイルサーバの接続確認を行う	
48				日次	朝霞ファイルサーバの接続確認を行う	
49				日次	資産管理サーバでファイルサーバのアクセスログの出力確認を行う	
50			インターネット確認	日次	インターネットの接続確認を行う	
51				日次	目視にて機構公開ウェブサイトに変動がないかの確認を行う	
52				日次	機構の公開ウェブサイトのサイト内検索を実行し、稼働確認を行う	
53			サーバ確認	日次	各サーバのイベントビューア、syslog等でエラー等の確認を行う	
54				日次	各サーバのハードディスクドライブの残容量確認を行う	
55				日次	公開WEBサーバの稼働確認を行う	
56				日次	内部、外部のメールサーバの稼働確認を行う	
57				日次	プロキシサーバの稼働確認を行う	
58				日次	ウイルスチェックサーバの稼働確認を行う	
59				日次	UPS管理ソフトウェア及び目視にてUPS稼働確認を行う	
60				日次	サーバのディスク容量、CPU使用率、メモリ使用率等システムリソースの確認を行う	
61				日次	ログの転送シェルの稼働状況の確認を行う	
62				日次	稼働監視システムにてサーバの稼働状況、ログの確認を行う	
63				日次	各サーバ及びUPSのLEDランプを目視にて、確認を行う	
64				日次	資産管理サーバのウイルスソフトウェアの定義ファイル更新状況及びウイルス感染通知の有無を確認する	
65			ネットワーク確認	常時	稼働監視システム及び目視にてサーバ、ネットワーク機器等の稼働状況、ログの確認を行う	
66				常時	稼働監視システム及び目視にて業務アプリケーションの稼働状況確認を行う	
67				常時	ネットワーク機器のLEDランプを目視にて、異常がないかの確認を行う	
68				常時	稼働監視システムにてネットワークトラフィック量の確認を行う	
69				常時	資産管理システムにより不正接続PC（許可されていないPCがネットワーク上にないか）の確認を行う	
70				月次	資産管理システムにより端末の稼働履歴を管理する	
71			セキュリティ確認	常時	公開ページ改ざん防止システムの稼働状況、ログの確認を行う	
72				週次	公開ページ改ざん防止システムの稼働状況について報告書の作成を行う	
73				常時	Firewall兼侵入検知装置にて、不正アクセスの監視、ログの確認を行う	
74				週次	Firewall兼侵入検知装置の不正アクセスの監視について報告書の作成を行う	
75				常時	ウイルスの感染、ウイルスメール等のセキュリティリスクの発生状況の確認を行う	必要に応じて報告書の作成を行う
76	4. セキュリティ対応		セキュリティパッチ等の情報収集	常時	国からの情報セキュリティに関する注意喚起および公開されている、サーバ、クライアントのセキュリティパッチ等の情報収集を行う	
77			各アプリケーションの脆弱性情報の収集	常時	公開されている各アプリケーションの脆弱性情報の収集を行う	
78			サーバ、端末、ネットワークの脆弱性情報の収集	常時	サーバ、端末、ネットワークの脆弱性情報の収集を行う	
79			ウイルス情報の収集を行う	常時	公開されているコンピュータウイルスの情報収集を行う	
80			セキュリティパッチの適用	不定期	サーバ、クライアントのセキュリティパッチの適用の是非を検討し、必要な場合セキュリティパッチ適用手順書を作成して、セキュリティ維持の必要性に応じてパッチを適用	
81			アプリケーションの脆弱性情報の適用	不定期	各アプリケーションの脆弱性情報に基づく対策の適用を行う	
82			サーバ、端末、ネットワークの脆弱性情報の適用	不定期	サーバ、端末、ネットワークの脆弱性情報に基づく対策の適用を行う	
83			ウイルス対策	不定期	コンピュータウイルス情報に基づく対策を行う	
84	5. 個別システム運用支援		運用支援	不定期	個別システムについて、機構からの運用及び操作方法に関する問い合わせに関して設計書等の解説を行う等した上で支援を行う	
85			公開DBシステム	不定期	データ登録に関するサポートを行う	
86				不定期	修正作業等のサポートを行う	

別紙 1 : 対象業務一覧

項番	作業事項	作業分類	作業項目	作業周期	作業内容	備考	
87		6. 業務支援	ネットワーク管理マニュアル整備	不定期	機構作成のネットワーク管理マニュアルの整備支援を行う		
88			ネットワーク管理マニュアル実行	不定期	機構作成のネットワーク管理マニュアルに規定する事項の実施及び実施の支援を行う		
89			Q&A	不定期	機構職員からの口頭、メール、電話等による問い合わせに対応を行い、対応状況については総て履歴を残し、機構担当者に報告すること。問い合わせは丁寧に受け、原則その日のうちに解決するよう努めること	サポート対象外のアプリケーションについても可能な範囲で対応する	
90			アクセス集計	月次	アクセス解析ソフトウェアを利用して公開ページのアクセス集計を行う	集計方法については機構担当者の指示に従うこと	
91				不定期	DBの登録件数の集計を行う		
92		7. 業務報告	業務報告書の作成	日次	サーバの稼働監視状況及びその他の作業に関して日次で報告する		
93				不定期	別紙2に記載された報告書を定められた周期で作成し提出する。また、必要に応じ業務報告書のフォーマットの作成、修正を行う		
94				不定期	作成時期でなくても機構担当者から依頼があれば、可能な範囲で報告書を作成する		
				不定期	常駐作業の支援を行う		
95		(2) 非常駐作業	1. 常駐支援		不定期	常駐作業の支援を行う	
96	2. 動作検証作業		設定更新等の動作検証	不定期	サーバ、システム等に修正を加える際に、常駐者と協力して動作検証を行う		
97				不定期	Firewall兼侵入検知装置のポリシーの設定変更内容の動作検証を行う		
98				不定期	DNSの設定変更内容の動作検証を行う		
99				不定期	ネットワーク機器の設定内容変更の動作検証を行う		
100				不定期	稼働監視システムの設定変更内容の動作検証を行う		
101				不定期	公開ページ改ざん防止システムの設定内容変更の動作検証を行う		
102				不定期	ウイルスチェックサーバの設定変更内容の動作検証を行う		
103				不定期	プロキシサーバの設定変更内容の動作検証を行う		
104	4. システム導入対応			不定期	機構で新システム開発・導入、改修、ハードウェア追加や既存機器のリプレースを行う際は、機構担当者の指示により当該業者と協力して、システムの適切な運用に努める	機構のネットワークシステムに係る特有の情報の提示など	
105	5. 運用効率化、安定化及び安全性向上の検討並びに提案			不定期	機構のネットワークシステムの運用効率化、安定化及び安全性向上について検討し、提案を行う		
106				不定期	機構のネットワークシステムのセキュリティに関し検討し、提案を行う		
107				不定期	運用効率化、安定化及び安全性向上の検討、提案に必要な打合せに参加し、必要な助言、資料の作成を行う		
108	(3) 障害、停電等対応	1. 障害発生時の対応	初期対応	不定期	障害対応は、常駐者、非常駐担当者及び管理者が一体として行い、早急な復旧を目指すこととし、障害状況、障害箇所を特定し迅速かつ適切な方法で復旧を試みる なお、対応開始から3時間以内の完了を目安とし、時間内に対応を完了できないことが予想されるにいたった場合は機構担当者に現状及び復旧予定時刻を報告すること。以後同様の案件について3時間以内に対応できるための対策を提示すること。なお、ハードウェア及びソフトウェア障害における部品の調達及び個別システムの修正に関する時間は上記に含まないものとする		
109			2. ハードウェア障害	クライアント	不定期	障害状況、障害箇所を特定し(切り分け)、修復を試み、必要に応じて修理の依頼を行う。また、修理依頼は、機構担当者より行うため、切り分け後、依頼に必要な情報の報告を行うこと	
110					不定期	必要に応じてOSの再インストール及び初期設定を行う	
111					不定期	必要に応じてアプリケーションの再インストール及び初期設定、定変更を行う	
112					不定期	障害復旧後、可能な範囲のデータリカバリ、設定復元を行う	
113					サーバ	不定期	障害状況、障害箇所を特定し、修復を試み、必要に応じて修理の依頼を行う。修理依頼は、機構担当者より行うため、依頼に必要な情報の報告を行うこと。
114				不定期		必要に応じてOSの再インストール及び初期設定、設定変更を行う	
115				不定期		必要に応じてアプリケーションの再インストール及び初期設定、設定変更を行う	
116				不定期		必要に応じてバックアップデータからデータのリカバリを行う	
117				不定期		必要に応じてサーバの再起動を行う	
118				不定期	ハードウェア修理完了後の現状復帰を可能な限り行う		
119		ネットワーク機器	不定期	障害状況、障害箇所を特定し、修復を試み、必要に応じて修理の依頼を行う	修理依頼は、機構担当者より行うため、依頼に必要な情報の報告を行うこと		
120			不定期	必要に応じて設定変更等を行う			
121			不定期	必要に応じてネットワーク機器の再起動を行う			
122			不定期	ハードウェア修理完了後の現状復帰を可能な限り行う			
123			プリンタ	不定期	プリンタ障害の切り分けサポートを行う	プリンタの保守は別契約	

別紙 1 : 対象業務一覧

項番	作業事項	作業分類	作業項目	作業周期	作業内容	備考
124			3. ソフトウェア障害 (ソフトウェア障害の対象となるソフトウェアの範囲は、原則、別紙4「対象ハードウェア、ソフトウェア」に記載されているソフトウェアとするが、記載されていないソフトウェアについても協力対応すること)	不定期	障害切り分けを行い、障害復旧を行う。なお、障害ソフトウェアの運用業者及びメーカー等の協力が必要な場合は、機構担当者に相談すること。	
125			4. 個別システムの障害	不定期	一次的に障害切り分け、原因究明及び復旧に伴う支援を実施する。なお、一時切り分けの結果により、プログラム開発業者等の支援が必要と判断された場合は機構担当者に報告し、指示を仰ぐこと	
126				不定期	必要に応じてプログラム開発業者等への障害復旧依頼及びプログラムの修正依頼等を行う。なお、プログラム等を修正する必要があると判断した場合は機構担当者に相談する	
127			5. 原因究明、対策	不定期	障害の原因究明を行い、対策を検討する。また、原因究明を行う際は、他システム等への影響有無を含め調査し、必要であれば修正内容の反映を行う。	
128			6. 障害報告	不定期	障害が発生したことを知った場合は、直ちに機構担当者に報告する	
129				不定期	障害復旧後、基本的に障害発生後1週間以内に、障害状況、障害原因及び今後の対策に関する報告書を作成し、速やかに報告する	他業者と協力して対応に当たった場合は、担当した範囲での障害報告書を作成すること
130			7. 停電等対応等	不定期	機構の電源整備、レイアウト変更、設備工事等による停電等のためサーバ等の停止が必要な場合にサーバ等の停止、起動を行う。なお、対応時間外でも対応を行うこと。本対応は、概ね土日で実施されることが多いが、その場合、週明けのシステム稼働状況についての確認作業も行うこと	
131	(4) 情報資産管理	1. 情報システムに関する文書及び台帳の整備	情報システムに関するネットワーク管理台帳の作成	不定期	機構情報セキュリティ基本ポリシー及び運用基準に定めるネットワーク管理台帳の作成を支援する	
132			情報システムに関する文書の整備	不定期	機構情報セキュリティ基本ポリシー及び運用基準に定める情報システムに関する文書の作成を支援する	
133			情報資産に関するドキュメントの整備	不定期	別紙2に記載する業務報告書の作成・修正・管理をする	
134				不定期	別紙3に記載する管理ドキュメントを内容の変更に応じて修正、管理をする	
135			最新ドキュメントの提出	不定期	別紙2、3以外のドキュメントであっても、機構担当者から依頼があれば、その時点で最新のドキュメントを作成、提出する	
136		2. 情報資産管理の支援	不定期	機器の把握等機構が行う情報資産管理の支援を行う		
137		3. ライセンスの管理	常時	機構の保持するライセンスソフトウェアのライセンス使用状況の管理をする		
138		4. 保守 (サポート) 期限切れの確認	常時	ハードウェア、ソフトウェアの保守 (サポート) 期限を常に確認し、対応が必要な場合、遅滞なく機構職員に報告し対応を促すとともに対応の指示を仰ぐ		
139		5. セキュリティパッチの適用状態管理	随時	各サーバのセキュリティパッチ適用状況の管理を行う		
				随時	端末等のセキュリティパッチ適用状況の管理を行う。	

※ 1 作業箇所については、原則、上石神井事務所となるが、場合によっては朝霞労働大学校での作業となる場合もある。

※ 2 本紙は、公告時点のものである。公告日以後にシステム導入、更改、廃止等により構成が変わることがあるが、機構の指示のもと対応すること。

別紙2：業務報告書一覧

項番	報告書名	周期	報告内容	備考
日次報告				
D-1	サーバ稼働状況監視報告書	日次	稼働監視システム及び実機で、各サーバのメモリ、CPU使用率サービス起動状況、ネットワーク回線使用率の監視状況等に関する報告書	機構担当者への提出（メール報告）
週次報告				
W-1	パソコン、ネットワーク関係Q&A及び対応週次報告	週次	機構職員からのQ&A及び対応履歴を週ごとにまとめた報告書。質問者、質問内容、対応内容、コンピュータ名、対応時間等が記載されている。	機構担当者への提出（メール報告）
W-2	不正アクセス防止週次報告書	週次	Firewall兼侵入検知装置のシグネチャ型PS機能により検知された攻撃に関する週次報告書	機構担当者への提出（メール報告）
W-3	Webエイドファイル改竄検知ログ週次報告書	週次	Webエイド改ざん防止アプリケーションの稼働状況、ログからの報告書	機構担当者への提出（メール報告）
月次報告				
M-1	サーバ関係サポート実績	月次	サーバ、ネットワークに関するサポートの実績を月ごとにまとめた報告書	定例会報告
M-2	サーバネットワーク稼働報告書	月次	稼働監視システムによる回線使用状況、各サーバのメモリ、CPU使用状況、サービス又はプロセス起動状況等を月次にまとめた報告書	定例会報告
M-3	ヘルプデスク業務報告書	月次	サーバ室の管理、電源の管理、LEDランプ・ピープ音等による障害警告の確認、Webサーバのログによる侵入状況の監視、稼働監視システムによる監視等日常業務に関する月間報告書	定例会報告
M-4	月次定例会議事録	月次	定例会の議事を記録した報告書	定例会報告
M-5	パソコン、ネットワーク関係Q&A及び対応履歴	月次	機構職員からのQ&A及び対応履歴を月ごとにまとめた報告書。質問者、質問内容、対応内容、コンピュータ名、対応時間等が記載されている。	定例会報告
M-6	ドメインユーザ、メールアカウント一覧表	月次	ドメイン、メールのユーザを追加、削除、凍結等行った履歴を記載すること	定例会報告
M-7	ウイルス・スパムメール報告書	月次	ウイルスチェックサーバで拒否したウイルス、スパムメールの件数や、誤認の有無、対応等を記載した報告書	定例会報告
M-8	セキュリティパッチ管理表	月次	公開されたセキュリティパッチの一覧並びに適用の可否、要・不要の検討結果及び適用状況に関する報告書	定例会報告
M-9	不正アクセスクライアント報告書	月次	不正アクセスクライアント（内部ネットワークにおける無許可のクライアント）に関する報告書	定例会報告
M-10	セキュリティリスク報告書	月次	ウイルス等のセキュリティリスクの発生状況、ウイルス対策ソフトウェアのウイルス定義ファイルの更新状況等についてまとめた報告書	定例会報告
M-11	バックアップ報告書	月次	スケジュールバックアップ、手動バックアップの実施状況、テープローテーションの状況等に関する報告書	定例会報告
M-12	機構ホームページアクセス数集計表	月次	機構ホームページに関するアクセス解析ソフトウェアによるApacheログの集計に関する報告書	機構担当者への提出（メール報告）
M-13	プリンタ出力枚数表	月次	各プリンタのトータル印刷枚数の調査結果の報告書	機構担当者への提出（メール報告）
M-14	SLA報告書	月次	本業務開始時に機構と締結したSLA項目の達成状況に関する報告書	機構担当者への提出
随時報告				
Z-1	障害・不正侵入等対応報告書	随時	障害・不正侵入等発生時にその内容、原因の調査結果、対応状況等に関する報告書	定例会報告
Z-2	作業計画書	随時	ネットワーク、サーバ等に関してサーバ室において作業を行う際、作業員、作業時間、影響範囲、作業手順等を明記した計画書	機構担当者への提出（作業前）
Z-3	作業報告書	随時	作業計画書を提出した作業に関する結果報告書	機構担当者への提出（作業後）
Z-4	臨時アクセス集計	随時	臨時に依頼される事項に関するアクセス数の集計に関する報告書	

別紙3：管理ドキュメント一覧

管理ドキュメント		ドキュメント内容	備考
1. 基本設計書	1.1	セキュリティ設計書	セキュリティ確保のための対策の設計書
	1.2	ネットワークアドレス設計書	ネットワークにおける、セグメント、アドレス体系等の設計書
	1.3	IPアドレス情報一覧	基幹系サーバのIPアドレス設定に関する設計書
	1.4	ユーザパスワード情報一覧	基幹系サーバのユーザパスワード設定に関する設計書
	1.5	ドメイン (ActiveDirectory) 管理設計書	ドメイン (ActiveDirectory) 管理におけるユーザ、コンピュータ、ゾーン、ポリシー等の管理設計書
	1.6	時刻同期設計	各サーバ、端末の時刻同期に関する設計書。時刻同期サーバ等の情報が記載されている
	1.7	DNS設計	DCサーバ、DNSサーバにおけるユーザ管理、ゾーン管理等に関する設計書
	1.8	MAIL設計	MAIL機能における、各サーバの役割、通信イメージ等に関する設計書
	1.9	電源制御設計書	Windowsサーバのスケジュール再起動に関する設計書
	1.10	バックアップ設計書	各サーバのバックアップに関する設計書。バックアップ方法、バックアップスケジュール、カートリッジ情報等が記載されている
	1.11	ログ取得設計書	各サーバのログの取得設定に関する設計書
	1.12	ウィルス対策一覧	各サーバのウィルス対策状況についてまとめたもの
	1.13	稼働報告書にかかるしきい値設定書	稼働監視システムによる監視の際にアラートをあげるしきい値に関する設計書

別紙3：管理ドキュメント一覧

管理ドキュメント		ドキュメント内容	備考
2. 環境定義書	2.1	環境定義書	計28式
3. 台帳、一覧表関係	3.1	サーバ管理台帳	機構が保有するサーバの一覧がまとめられた一覧表
	3.2	クライアント台帳	機構が保有・管理するPCの一覧がまとめられた一覧表
	3.3	ドメインユーザ・メールアドレス・アカウント一覧表	ドメインユーザ・メールアドレス等の総括表
	3.4	UPSバッテリー一覧	管理しているサーバ、ネットワーク機器のUPS配置状況の一覧表
	3.5	ライセンス管理台帳	機構が保有するライセンスの種類、総数、使用状況がまとめられた一覧表
	3.6	記憶媒体管理台帳	機構が保有する記憶媒体の一覧表
4. 配線、配置表関係	4.1	ネットワーク構成図、概念図	管理するサーバ及びネットワーク機器等、ネットワークに接続されている機器等の構成図及び概念図
	4.2	サーバレイアウト図	サーバ室内の配置レイアウト図
	4.3	電源系統図	サーバ室内の電源系統に関するレイアウト図
	4.4	フロアレイアウト図	各フロア（上石神井／労働大学校）等の端末等配置レイアウト図
	4.5	ラック搭載図	サーバラック及びネットワークラックのサーバ等の搭載図
	4.6	各フロアネットワークラック搭載図	1～4階の各フロアに設置されているネットワークラックの搭載情報図
	4.7	LAN配線表	管理するサーバ及びネットワーク機器等、ネットワークに接続されている機器のLAN配線表
5. 申請書関係	5.1	利用申請書等	現在は使用していないが、導入する可能性がある。
6. 運用員作業マニュアル	6.1	下流運用業務マニュアル	下流運用業務を記載した手順書
	6.2	上流運用業務マニュアル	上流運用業務を記載した手順書
	6.3	サーバ停止・起動作業手順書	停電時の各サーバ、各ネットワーク機器のバックアップ、電源停止、電源起動を行う方法を記載した手順書
	6.4	IPCOMセッションログ取得手順書	Firewall兼侵入検知装置のセッションログを取得し、保存を行う方法を記載した手順書
	6.5	セキュリティリスクレポート作成手順書	「不正アクセスクライアント報告書」を作成する上で必要となるデータをウイルスソフトウェアより取得する方法を記載した手順書
	6.6	Linuxサーババックアップ手順書	Linuxサーババックアップ方法を記載した手順書
	6.7	Linuxサーバリカバリ手順書	Linuxサーバリカバリ方法を記載した手順書
	6.8	クォータ設定手順書	ファイルサーバのクォータ設定方法を記載した手順書
	6.9	ARCserveバックアップ手順書	ARCserveバックアップ方法を記載した手順書
	6.10	ARCserveリカバリ手順書	ARCserveリカバリ方法を記載した手順書
	6.11	ARCserveアラートメール設定手順書	ARCserveのアラートメール設定方法を記載した手順書

別紙4：対象ハードウェア、ソフトウェア一覧表

項	分類	機種	台数(約)	OS	主なアプリケーション	備考
1	業務用端末	FMV等	230 台	Windows 7	Symantec Ghost、Symantec Endpoint Proteciton、Office 2010 Professional 一太郎、その他一般的なソフトウェア	
2	ファイル共有、各種業務用サーバ	PRIMERGY	10 台	Windows Server 2003 Windows Server 2008 R2	ARCserve、駆すばあと等	Windows Server 2003のサーバ(1台)は平成27年度中に他のサーバに統合予定。その他のうち2台は平成28年4月更改(平成27年度中入札実施)予定
3	ドメインコントローラ	PRIMERGY	1 台	Windows Server 2008 R2	ActiveDirectory、Exchange 2010 Symantec Endpoint Proteciton、ARCserve	平成28年4月更改(平成27年度中入札実施)予定
4	メール・DNS	PRIMERGY アプライアンス	3 台	RedHat Enterprise Linux アプライアンス	sendmail、Dovecot、bind Symantec Brightmail	同上
5	Proxy	PRIMERGY	1 台	RedHat Enterprise Linux	TRSL InterScan Web Security	同上
6	公開Web	PRIMERGY	1 台	RedHat Enterprise Linux	Apache、SSL	同上
7	公開DB	SPARC M3000 PRIMERGY	10 台	Solaris10 RedHat Enterprise Linux Windows Server 2008 R2	IIS、Oracle Database、VMware Oracle Application Server、OpenCMS、Lucene DB検索システム(統計、調査研究成果、論文) Netvault、ARCserve	
8	セキュリティ	アプライアンス	2 台	アプライアンス	IPCOM EX2000	平成28年4月更改(平成27年度中入札実施)予定
9	システム管理	PRIMERGY	3 台	Windows Server 2003 Windows Server 2012 R2 RedHat Enterprise Linux	isAdmin、LanScope Cat、rsync、 Urchin、Systemwalker Centric Manager ARCserve	Windows Server 2003のサーバ(1台)は平成27年度中に更改
10	ルータ	CentreCOM Si-R	5 台	-		
11	L3スイッチ	SR-S	1 台	-		
12	スイッチ	SR-S SH等	50 台	-		
13	プリンタ	DocuPrint DocuCentre IPSiO imageRUNNER等	60 台	-		プリンタ35台 複合機25台
14	UPS	SmartUPS等	30 台	-	PowerChute	サーバにイン ストール済み

※上記構成は、公告時点の一覧である。本年度に更新を行っているサーバもあるため、構成の確認は落札後に機構担当者より説明を受けること(更新が予定されているもので仕様が固まっているものについては、公告時点で更新が未了のものでも、資料閲覧等の方法により可能な範囲で情報の開示を行う)。

【別紙5】機構情報システム運用支援・ヘルプデスク等業務の委託 調達スケジュール

	2015年11月	12月	2016年1月			2～3月	4月
1 公告期間	● 11/O(O)	仕様説明会開催3回			● 1/O(O)		
2 質問受付期間および回答	● 11/O(O)	● 1/O(O)					
3 書類提出	● 11/O(O)	● 1/O(O) 12時					
4 技術評価期間			● 1/O(O)	● 1/O(O)	● 1/O(O)		
5 入札				● 1/O(O)			
6 業務引継期間					● 2/1(月)	● 3/31(木)	
7 業務開始							● 4/1(金)

平成 28～30 年度機構情報システム運用支援

・ヘルプデスク等業務

総合評価基準書（案）

平成 27 年〇月

独立行政法人 労働政策研究・研修機構

1 提案書作成要領

1.1 様式

- (1) 提案書の評価者(機構職員)が、特段の専門的な知識を有することなく評価が可能な提案書を作成すること。また、十分に分かり易い日本語で記載すること。なお、必要に応じて、用語解説などを添付すること。
- (2) 業界独自の専門用語を使用する必要がある場合は、注釈を付すこと。
- (3) 提案書は基本提案書、別添提案書により構成すること。
- (4) 基本提案書は、「基本提案書雛形」を例として記載すること。なお、提示する「評価基準」等の変更は認められない。
- (5) 別添提案書は、要求仕様に対する理解、提案内容についての概要説明、要求仕様を実現するための実施形態の説明、具体的な手段等を記載すること。なお、別添提案書はA4判縦置き横書きとすること。ただし、図表等についてはA4判横、A3判縦又は横も可とする。
- (6) 提案書は、全体構成を30ページ程度以内に収めること。
- (7) 提案書は8部提出すること。うち7部は全ての箇所に会社名等の記載をしない副本とし、1部のみ会社名等を記載する正本とすること。なお、提出された提案書は返却しない。

1.2 記載事項

- (1) 提案書の記載に当たっては、仕様書に提示した事項及び別添「総合評価基準表」に示した評価基準を踏まえて、具体的な記述を行うこと。
- (2) 基本提案書の記述に当たっては、簡潔に記述すること。
- (3) 基本提案書には、「項番」毎の「遵守確認」欄に要求仕様を実現・遵守可能である場合には○を、実現・遵守不可能な場合(実現・遵守の範囲・レベル等について限定／確認／調整が必要な場合や、提案が不可能な場合を含む)には×を記載すること。なお、評価基準の「遵守確認」欄に○が記載されている項目について、1項目でも「遵守確認」欄に×と記載されている場合は、落札者となることはできない。
- (4) 基本提案書には、「提案内容」欄に「評価基準」に応じた提案内容を記載すること。
- (5) 別添提案書に記載する事項については、提案内容等をすべて別添提案書に記載し、重複する内容を基本提案書には記載しないこと。ただし、要求仕様を遵守する旨を併せて記載する必要がある場合には、その旨を別添提案書に記載すること。
- (6) 基本提案書の「別添提案書該当頁」欄に、該当する内容を記載している別添提案書の頁数を記載すること。
- (7) 提案書の評価に当たっては、要求仕様を遵守する上で十分な内容となって

いること、業務を安定的かつ効率的に実施できると認められること、機構にとって付加価値のある提案となっていることを重視することから、これらの意味を十分に理解した上で記述すること。

1.3 留意事項

- (1) 機構から連絡が取れるよう、提案書の正本には連絡先(電話番号、Fax番号、及びメールアドレス)を明記すること。
- (2) 提案書作成要領に従った提案書ではないと機構が判断した場合は、提案書の評価を行わない。また、機構側から補足資料の提出及び補足説明等の要求があった場合は、迅速に対応すること。

(参考)基本提案書雛型

調達仕様書の見出し		項番	評価基準	評価区分 (必須/加点)	得点 (大/小)	遵守 確認 (○/×)	提案内容	別添 提案書 該当頁
1	調達件名	-	-	-	-	-	-	-
2	作業の概要	-	-	-	-	-	-	-
2.1	目的	1	本調達の目的に対する十分な理解が示されており、実現する上で考えられる課題と解決策が提案されている。	加点	小	-		
		2	調達仕様書で定義された調達の範囲を遵守することが明確に示されていること。	必須	-			
2.3	委託期間	-	-	-	-	-	-	-
2.4	納入成果物	3	調達仕様書で定義された納入成果物が網羅されていることが明確に示されていること。	必須	-			
3	運用管理体制等	-	-	-	-	-	-	-
3.1	運用体制	4	調達仕様書で定義された運用体制が明確に示されていること。	必須	-			
		5	調達仕様書で定義された運用体制に加えて、運用の効率化、具体化に資する役割分担等の提案がされている。	加点	大	-		
3.2	本業務等に要求される資格、水準等	6	調達仕様書で定義された資格、水準等が明確に示されていること。	必須	-			
		7	調達仕様書で定義された資格、水準に加えて有用な資格、水準等が明確に示されていること。	加点	大	-		
3.3	作業場所	8	調達仕様書で定義された作業場所に関して理解が示されていること。	必須	-			
3.4	対応時間	9	調達仕様書で定義された対応時間を遵守できることが明確に示されていること。	必須	-			
		10	機構の業務時間外に実施する作業等について有用な提案がなされている。	加点	大	-		

- ①「遵守確認」欄に、要求仕様を遵守するものは「○」、遵守しないものは「×」を付すこと。
- ②「提案内容」欄に、提案の内容を記すこと。
- ③「別添提案書該当頁」欄に、別添提案書の該当章節、頁数、タイトル等を記すこと。

2 評価基準

2.1 合否判定

以下の基準により合否の判定を行う。

- (1) 提案書作成要領に従った提案書が提出されていること。
- (2) 別添「総合評価基準表」の「評価区分」が「必須」となっている項目について、

要求仕様を遵守し、要求仕様に準拠した業務を実施することが、提案書において根拠をもって提案及び保証されていること。なお、1項目でも不合格と決定された提案者は、失格となり、落札者になることはできない。

2.2 得点評価

合否判定にて合格した提案書に対し、評価基準に基づき得点評価を行う。

- (1) 入札価格に対する得点配分と、技術的要素に対する得点配分は等しいものとし、それぞれ272点の544点満点とする。
- (2) 価格点は、入札価格を予定価格で除して得た値を1から減じて得た値に入札価格に対する得点配分を乗じて得た値とする(小数点以下は切り捨てとする)。

$$\text{価格点} = \{1 - (\text{入札価格} / \text{予定価格})\} \times \text{価格点満点}(272\text{点})$$

- (3) 技術点(技術的要素に対する評価方法)については、以下のとおりとする。

ア. 必須項目について

別添「総合評価基準表」の「評価区分」が「必須」となっている項目については、要求要件を満たしているか否かを判断して、合格、不合格を決定することとする。合格と決定されたものについては、基礎点を「得点」として付与する。必須項目において、1項目でも不合格と決定されたものについては、落札者となることはできない。

イ. 加点項目について

別添「総合評価基準表」の「評価区分」が「加点」となっている項目については、要求仕様に対する提案を提案書類に記載することとし、その内容が十分に満たされかつ優れていると判断された提案に対しては、「得点」の大／小のランク毎の最高点を上限とした範囲内で得点を付与する。

ランク	項目数	最高点	最高点
必須	21	2点(基礎点)	42点
大	9	20点	180点
小	5	10点	50点
技術点の合計得点			272点

加点項目についての評価基準は以下のとおり。

大:a 優れている 20点、b やや優れている 16点、c 標準的である 12点、d やや劣っている 8点、e 劣っている 4点、f 要求要件を満たしていない又は記載がない 0点

小:a 優れている 10点、b やや優れている 8点、c 標準的である 6点、

d やや劣っている 4点、e 劣っている 2点、f 要求要件を満たしていない又は記載がない 0点

(4) 落札決定に当たっては、上記(2)及び(3)に示す価格点と技術点との合計得点が最も高い者を落札者とする。なお、上記による合計得点が最も高いものが2者以上あるときは、くじを引かせて落札者を決定する。

【別添】総合評価基準表

項目	項番	評価基準	評価区分 (必須/加 点)	得点 (大/小)	遵守 確認 (○/×)	提案内容	別添 提案書 該当頁
1 調達件名	—		—	—	—		—
2 作業の概要等	—		—	—	—		—
2.1 目的	1	本調達の目的に対する十分な理解が示されており、実現する上で考えられる課題と解決策が提案されている。	加点	小	—		
2.2 調達の範囲	2	調達仕様書で定義された調達の範囲を遵守することが明確に示されていること。	必須	—	—		
2.3 委託期間	—		—	—	—		—
2.4 納入成果物	3	調達仕様書で定義された納入成果物が網羅されていることが明確に示されていること。	必須	—	—		
3 運用管理体制等	—		—	—	—		—
3.1 運用体制	4	調達仕様書で定義された運用体制が明確に示されていること。	必須	—	—		
	5	調達仕様書で定義された運用体制に加えて、運用の効率化等の役割分担の提案(障害時の体制等)がされている。	加点	大	—		
3.2 本業務等に要求される資格、水準等	6	調達仕様書で定義された資格、水準等が会社、担当者ともに明確に示されていること。	必須	—	—		
	7	調達仕様書で定義された資格、水準に加えて有用な資格、水準等が会社、担当者ともに明確に示されていること。	加点	大	—		
3.3 作業場所	8	調達仕様書で定義された作業場所に関して理解が示されていること。	必須	—	—		
3.4 対応時間等	9	調達仕様書で定義された対応時間を遵守できることが明確に示されていること。	必須	—	—		
	10	機構の業務時間外に実施する作業等について、時間短縮や作業の効率化等の有用な提案がなされている。	加点	大	—		
3.5 休日	—		—	—	—		—
4 業務内容	—		—	—	—		—
4.1 運用管理・支援等業務及びヘルプデスク業務	11	調達仕様書に記載された業務を確実に遂行することが明確に示されていること。	必須	—	—		
	12	調達仕様書に記載された各業務の他、別紙1に記載する業務について、業務の効率化等に関する有用な提案がされていること。	加点	大	—		
4.2 定例会議	13	調達仕様書に記載された定例会議に関して要件を遵守可能であることが明確に示されていること。	必須	—	—		
4.3 臨時打合せ	14	調達仕様書に記載された臨時打合せに関して要件を遵守可能であることが明確に示されていること。	必須	—	—		
4.4 業務報告	15	調達仕様書に記載された業務報告に関して要件を遵守可能であることが明確に示されていること。	必須	—	—		
	16	調達仕様書に記載された業務報告に関して、具体的な管理方法や報告方法について有用な提案がされている。	加点	大	—		
4.5 緊急時の対応	17	緊急時の対応に関して、業務/サービスに支障がない(あるいは支障の少ない)運用提案がされている。	加点	大	—		
4.6 作業場所の整理整頓等	18	調達仕様書に記載された作業場所の整理整頓に関して要件を遵守可能であることが明確に示されていること。	必須	—	—		
5 本業務の対象となるハードウェア、ソフトウェア	19	調達仕様書のハードウェア、ソフトウェアを運用管理・支援することが可能であることが明確に示されていること。	必須	—	—		

【別添】総合評価基準表

項目	項番	評価基準	評価区分 (必須/加 点)	得点 (大/小)	遵守 確認 (○/×)	提案内容	別添 提案書 該当頁
6 個別システムへの対応	20	調達仕様書に記載された個別システムの対応方法に関して要件を遵守可能であることが明確に示されていること。	必須	-	-		
	21	個別システムの障害や変更の際の対応について、有用な提案が示されている。	加点	小	-		
7 他業者との連携	22	他業者との連携に関して、具体的な対応方法に関する提案が示されている。	加点	大	-		
8 引継要件	-		-	-	-		-
8.1 本業務の引継ぎ	23	調達仕様書に記載された業務引継に関して要件を遵守可能であることが明確に示されていること。	必須	-	-		
8.2 次期落札業者への引継ぎ	24	調達仕様書に記載された内容をもとに業務の引継ぎを行うための有用な提案がされている。	加点	小	-		
9 基本要件	-		-	-	-		-
9.1 信頼性要件	25	調達仕様書に記載された信頼性要件を遵守可能であることが明確に示されていること。	必須	-	-		
9.2 情報セキュリティ要件	26	調達仕様書に記載された情報セキュリティ要件を遵守可能であることが明確に示されている。	加点	大	-		
9.3 業務継続性要件	27	調達仕様書に記載された業務継続性要件を遵守可能であることが明確に示されている。	加点	小	-		
9.4 納入成果物に関する著作権等	28	調達仕様書に記載された著作権に関して要件を遵守可能であることが明確に示されていること。	必須	-	-		
9.5 サービスレベルの管理	29	調達仕様書に記載されたサービスレベルの管理(PDCAサイクル等)に関して要件を遵守可能であることが明確に示されている。	加点	小	-		
9.6 共通要件	30	調達仕様書に記載された共通要件に関して要件を遵守可能であることが明確に示されていること。	必須	-	-		
10 入札にあたっての前提条件等	31	調達仕様書の条件を満たしていることが明確に示されていること。	必須	-	-		
	32	業務責任者及び業務担当者が、十分なスキルを有していることや豊富な実績を有していることが示されている。	加点	大	-		
- 問題解決率(90%以上)	33	実施要項に記載された遵守すべきサービスレベルの問題可決率に関して要件を遵守可能であることが明確に示されていること。	必須	-	-		
- 依頼申請対応期間(原則3営業日以内)	34	実施要項に記載された遵守すべきサービスレベルの依頼申請対応期間に関して要件を遵守可能であることが明確に示されていること。	必須	-	-		
- セキュリティの重大障害発生件数 0 件/機構情報システム上の重大障害件数 0 件	35	実施要項に記載された遵守すべきサービスレベルの重大障害発生件数に関して要件を遵守可能であることが明確に示されていること。	必須	-	-		