

(独)鉄道建設・運輸施設整備支援機構本社  
情報ネットワークシステム管理業務  
民間競争入札実施要項  
(案)

平成 27 年 月

独立行政法人鉄道建設・運輸施設整備支援機構

## 目次

1 趣旨.....	- 1 -
2 (独)鉄道建設・運輸施設整備支援機構本社情報ネットワーク管理業務の詳細な内容及びその実施に当たり確保されるべき質に関する事項.....	- 1 -
3 実施期間に関する事項.....	- 5 -
4 入札参加資格に関する事項.....	- 6 -
5 入札に参加する者の募集に関する事項.....	- 8 -
6 (独)鉄道建設・運輸施設整備支援機構本社情報ネットワークシステム管理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.....	- 9 -
7 (独)鉄道建設・運輸施設整備支援機構本社情報ネットワークシステム管理業務に関する従来の実施状況に関する情報の開示に関する事項.....	- 11 -
8 (独)鉄道建設・運輸施設整備支援機構本社情報ネットワークシステム管理業務の請負業者に使用させることができる機構財産に関する事項.....	- 12 -
9 (独)鉄道建設・運輸施設整備支援機構本社情報ネットワークシステム管理業務請負者が、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.....	- 12 -
10 (独)鉄道建設・運輸施設整備支援機構本社情報ネットワークシステム管理業務請負者が本業務を実施するに当たり第三者に損害を加えた場合において、その損害の賠償に関し契約により本業務請負者が負うべき責任に関する事項.....	- 18 -
11 (独)鉄道建設・運輸施設整備支援機構本社情報ネットワークシステム管理業務に係る法第7条第8項に規定する評価に関する事項.....	- 18 -
12 その他業務の実施に関し必要な事項.....	- 19 -

別紙1 従来の実施状況に関する情報の開示

別紙2 サポートデスク利用者満足度調査(案)

別紙3 業務機能構成図(DMM)

別紙4 独立行政法人鉄道建設・運輸施設整備支援機構組織図

別紙5 ネットワークシステム概念図

別添1 (独)鉄道建設・運輸施設整備支援機構本社情報ネットワークシステム管理業務  
調達仕様書

別添2 評価項目一覧

## 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、独立行政法人鉄道建設・運輸施設整備支援機構(以下「当機構」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「(独)鉄道建設・運輸施設整備支援機構本社情報ネットワーク管理業務」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 (独) 鉄道建設・運輸施設整備支援機構本社情報ネットワーク管理業務の詳細な内容及びその実施に当たり確保されるべき質に関する事項

### (1) (独) 鉄道建設・運輸施設整備支援機構本社情報ネットワークシステム管理業務の概要

#### ア 対象となる機構本社情報ネットワークシステムの概要

機構本社情報ネットワークシステムは、当機構職員が業務を遂行するため、クライアント PC を用いて、業務資料の作成・収集・共有・交換を行なうものであり、ワープロ、表計算ソフト、メール、Web ブラウザを利用するためのクライアント PC、プリンタ及びファイルサーバ等、及びそれらを運用管理するために利用するシステムや密接に関係するシステムを総称して「本システム」という。本システムの利用者数は約 560 人である。

本システムにはクライアント PC、プリンタ及びファイルサーバ等の他に主に以下に示すシステムを含む。

- ・共通認証システム
- ・出退表示システム
- ・シンクライアントシステム
- ・イントラ HP サーバ
- ・ウィルス対策システム
- ・運用管理支援システム
- ・業務システム運用環境支援ツール

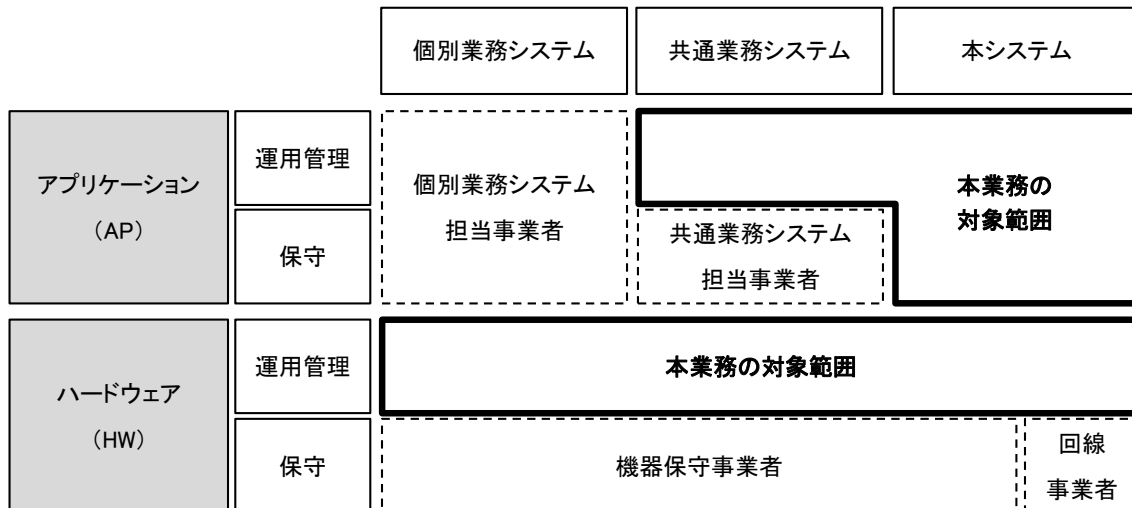
#### イ 対象業務の内容

機構本社情報ネットワークシステム管理業務(以下、「本業務」という。)は、本システムを安定的かつ適切に稼働させるための運用管理業務である。

また、上記運用管理業務に加え、当機構が運用している共通業務システムの

運用管理業務、個別業務システムのサーバの運用管理業務を含む。本業務の対象範囲を以下に示す。

図1. 本業務の対象範囲



本業務内容は以下のとおり。

(ア) 本システムの運用管理・保守業務

ファイルサーバ等のサーバ監視、バックアップ、ジョブ(タスク)管理、クライアント PC、プリンタの設定等を行うサービスオペレーション業務、サービスレベル項目の管理を行なうセルフモニタリング業務等、本システムの運用管理業務を実施する。

また、運用管理業務に使用するシステム及び密接に関連するシステムの動作確認、問い合わせ対応、バックアップ、マスタ変更等の運用管理業務、障害対応、パッチ検証等の保守業務を実施する。

なお、運用管理支援システムはユーザアカウントの登録等本業務を実施する中で利用するシステムであるが、運用管理支援システムと同等の機能を提供できる環境を請負者が準備できる場合には、当機構の承諾を得た上でこれを許可する。ただし、環境の準備は請負者の負担において行なうこと。

また、利用者からの問い合わせ対応、各種申請対応、周辺機器の貸出し等、当機構本社等の利用者の支援を実施する。

(イ) 共通業務システムの運用管理業務

「共通業務システム」とは、特定の業務に依らず当機構職員が共同的に利用するシステムである。対象システムは以下のとおり。

- ・緊急通報システム
- ・機構内ファイル転送サイト
- ・外部向けファイル転送サイト
- ・業務情報共有システム
- ・外部公開電子ファイルプロパティデータ適正化ツール

## ・アンケート作成ツール

本業務では共通業務システムの動作確認、問い合わせ対応、パッチ適用等の運用管理を実施する。

### (ウ) 個別業務システムのサーバの運用管理業務

「個別業務システム」とは、当機構職員が業務を実施するために利用するシステムであり、各システムのアプリケーションの運用・保守はそれぞれ個別に契約した事業者が実施する。

本業務では、サーバセンター及び当機構本社内に設置している個別業務システムのサーバの監視、バックアップ、ジョブ(タスク)管理、パッチ適用等の運用管理を実施する。

当機構では、データセンター(メイン)及び本社に設置したサーバ上に仮想化環境を構築し、その仮想化環境上に本システム、共通業務システム、個別業務システムそれぞれを構築し、運用管理を行なっている。

本業務の詳細内容、本システムを含む機構情報ネットワークシステムの全体構成、各システム(共通業務システム・個別業務システム)の詳細内容については、別添1「(独)鉄道建設・運輸施設整備支援機構本社情報ネットワークシステム管理業務調達仕様書」を参照すること。

## ウ 請負業務の引継ぎ

### (ア) 現行請負者からの引継ぎ

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請負者側の経費は、請負者の負担とし、現行請負者側の経費は現行請負者の負担となる。また、本業務の引継ぎ期間中に平成28年度運用管理業務の年間スケジュール及び短期スケジュールを作成し、当機構の承認を得ること。

### (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請負者側の経費は、請負者の負担となる。

## (2) 確保されるべき対象業務の質

### ア 業務内容

別添1「(独)鉄道建設・運輸施設整備支援機構本社情報ネットワークシステム管理業務調達仕様書」に示す管理業務を適切に実施すること。

#### イ サポートデスク利用者アンケート調査結果

当機構は、業務開始後、年に1回(2月)、サポート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する。

その結果の基準スコア(75点以上)を維持すること。

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

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

なお、従来利用者アンケート調査は実施していないが、現在アンケート調査の実施に際して想定している調査票を別紙 2「サポートデスク利用者満足度調査(案)」に示す。

#### ウ 基準時間完了率

利用者の問い合わせがあった時点から、60分以内に問題が解決できた問い合わせ件数の割合が80%以上であること。

#### エ 一次窓口解決率

サポートデスクが、利用者からの電話問い合わせに対して、一次窓口(電話をとった担当者)で解決した割合が80%以上であること。なお電話をとった担当者が、問い合わせ元の利用者の席に行き、対応を完了した場合も解決件数に含める。ただし、請負者の責に帰さない理由により解決できない場合を除く。

#### オ 通報時間遵守率

サポートデスクが、利用者からの問い合わせ又は本システムからの異常通知等により障害が検出された場合、検出から監督員に通報するまで15分以内に通報する件数が障害発生件数の90%以上であること。(運用時間(平日9:00～18:00)以外に障害が発生した場合は、運用開始時間(9:00)より15分以内に通知すれば可とする。)

#### カ 障害復旧時間

本システムに障害が発生してから修復が完了するまで4時間以内とすること。シンクライアントシステム、ウイルス対策システムについては、メーカへ問い合わせが必要な場合は対象外とする。また、請負者の責に帰さない理由により完了できない場合を除く。

#### キ サービスレベルアグリーメント(Service Level Agreement)の締結

本業務の効率化と品質向上並びに円滑化を図るため、上記イ～カに示す管理指標に対してサービスレベルアグリーメント(SLA)を締結する。

### (3) 創意工夫の発揮可能性

本業務を実施するに当たっては、以下の観点から請負者の創意工夫を反映し、公共サービスの質の向上(包括的な質の向上、効率化の向上、経費の削減等)に努めるものとする。

#### (ア) ネットワークシステムの管理業務の実施全般に対する提案

請負者は、別途定める様式に従い、ネットワークシステムの管理業務の実施全般に係る質の向上の観点から取り組むべき事項等の提案を行うこととする。

(イ) 事業内容に対する改善提案

請負者は、事業内容に対し、改善すべき提案(コスト削減に係る提案を含む)がある場合は、別途定める様式に従い、具体的な方法等を示すとともに、従来の実施状況と同等以上の質が確保できる根拠等を提案すること。

(4) 契約の形態及び支払

ア 契約の形態は、業務請負契約とする。

イ 当機構は、業務請負契約に基づき、請負者が実施する本業務について、契約の履行に関し、(独)鉄道建設・運輸施設整備支援機構本社情報ネットワークシステム運用管理業務の調達仕様書に定めた内容に基づく監督・検査を実施するなどして適正に実施されていることを確認した上で、適正な支払請求書を受領した日から30日以内に、毎月、契約金額を支払うものとする。確認の結果、確保されるべき対象業務の質が達成されていないと認められる場合、又は達成できないおそれがある場合、当機構は、確保されるべき対象業務の質の達成に必要な限りで、請負者に対して本業務の実施方法の改善を行うよう指示することができる。請負者は、当該指示を受けて業務の実施方法を改善し、業務改善報告書を速やかに当機構に提出するものとする。業務改善報告の提出から3か月の範囲で、業務改善報告書の内容が、確保されるべき対象業務の質が達成可能なものであると認められるまで、当機構は、請負費の支払を行わないことができる。なお、請負費は、本件業務開始以降のサービス提供に対して支払われるものであり、請負者が行う準備行為等に対して、請負者に発生した費用は、請負者の負担とする。

(5) 法令変更による増加費用及び損害の負担

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

ア 本業務に類型的又は特別に影響を及ぼす法令変更及び税制度の新設

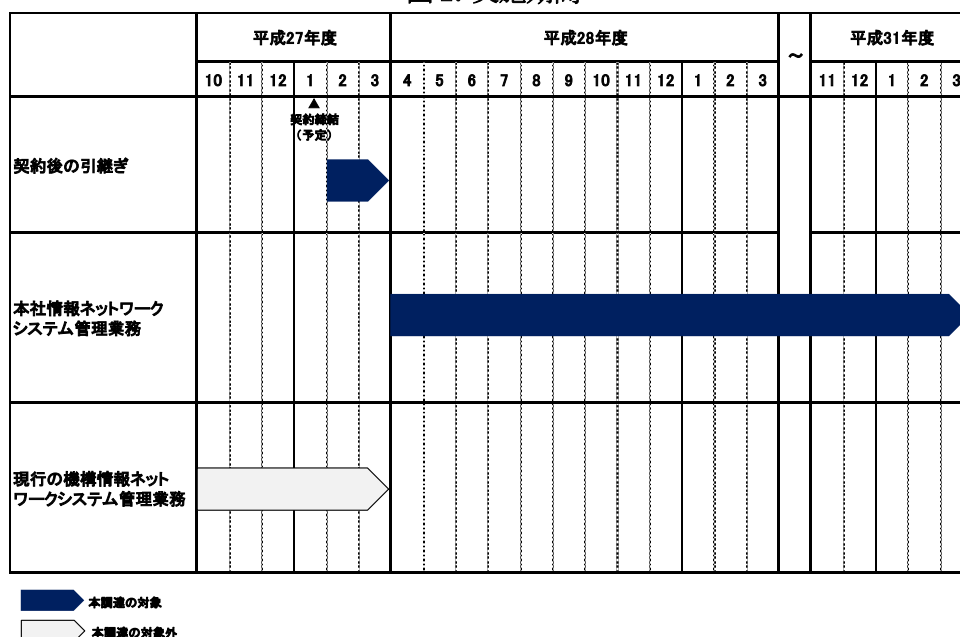
イ 消費税その他類似の税制度の新設・変更(税率の変更含む)

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

### 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1月中旬から平成32年3月31日までとする。請負者は2月上旬から平成28年3月31日までのおよそ2ヶ月間の間に引継ぎを実施・完了することとし、管理業務の実施期間は、平成28年4月1日から平成32年3月31日とする。

図 2. 実施期間



#### 4 入札参加資格に関する事項

- (1) 法第 15 条において準用する法第 10 条各号(第 11 号を除く。)に該当する者でないこと。
- (2) 独立行政法人鉄道建設・運輸施設整備支援機構契約事務規程(平成 15 年10 月 1 日機構規程第78号)第4条又は第5条の規定に該当しない者であること。
- (3) 当機構本社における平成26・27年度物品購入等競争参加資格において業種区分「4 役務提供等、④ソフトウェア開発」の資格を有する者であること(会社更生法(平成14年法律第154号)に基づき更生手続開始の申立てがなされている者又は民事再生法(平成11年法律第225号)に基づき再生手続開始の申立てがなされている者については、手続開始の決定後、当機構本社が別に定める手続に基づく競争参加資格の再認定を受けていること。)。若しくは当該競争参加資格を有しない者で、入札書、技術提案書の提出期限までに競争参加者名簿に登録された者であること。  
 なお、平成 25・26・27 年度全省庁統一資格において「役務の提供等」(等級及び地域は問わない。)の資格を有する者は、上記の資格の認定を受けている者とみなす。
- (4) 法人税並びに消費税及び地方消費税の滞納がないこと。
- (5) 労働保険、厚生年金保険等の適用を受けている場合、保険料等の滞納がないこと。
- (6) 当機構理事長及び国の各機関から指名停止を受けている期間中でないこと。
- (7) 警察当局から、暴力団員が実質的に経営を支配する業者又はこれに準ずる者として、機構公共事業等からの排除要請があり、当該状態が継続している者でないこと。
- (8) 調達仕様書の妥当性確認並びに入札事業者の審査に関する業務を行うCIO 補佐官及びその支援スタッフ等の属する又は過去2年間に属していた事業者でないこと。または、CIO 補佐官等がその職を辞職した後に所属する事業者の所属部



門(辞職後の期間が2年に満たない場合に限る。)でないこと。

(9) 入札に参加しようとしている者の間に資本関係又は人的関係がないこと。

ア 資本関係

次のいずれかに該当する二者の場合。ただし、子会社又は子会社の一方が更生会社又は再生手続が存続中の会社は除く。

(ア) 親会社と子会社の関係にある場合

(イ) 親会社を同じくする子会社同士の関係にある場合

※子会社とは、会社法第2条第3号に規定する子会社をいう。

親会社とは、会社法第2条第4号に規定する親会社をいう。

イ 人的関係

次のいずれかに該当する二者の場合、ただし、(ア)の場合については、会社の一方が更生会社又は再生手続が存続中の会社である場合は除く。

(ア) 一方の会社の役員が、他方の会社の役員を現に兼ねている場合

(イ) 一方の会社の役員が、他方の会社の管財人を現に兼ねている場合

ウ その他入札の適用が阻害されると認められる場合

その他ア又はイと同視しうる資本関係又は人的関係があると認められる場合

なお、上記の関係がある場合に、辞退する者を決めることを目的に当事者間で連絡をとることは、独立行政法人鉄道建設・運輸施設整備支援機構契約申込心得第8条第2項の規定に抵触するものではないことに留意すること。

(10) 本業務の実施予定部門が ISO/IEC27001、JISQ27001、情報セキュリティマネジメントシステム(ISMS)、プライバシーマーク付与事業者認定のいずれか、またはこれらと同水準の情報セキュリティ管理体制が整備されていること。

(11) 本業務の実施予定部門が ISO/IEC9001 認証、JISQ9001 認証、ISO/IEC20000 認証、JISQ20000 認証のいずれか、またはこれらと同水準の品質管理体制が整備されていること。

(12) 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、適正に業務を実施できる入札参加グループを結成し、入札に参加することができる。その場合、入札書類提出時までに入札参加グループを結成し、入札参加資格の全てを満たす者の中から代表者を定め、他の者は構成員として参加するものとする。また、入札参加グループの構成員は、上記(1)から(8)までの資格を満たす必要があり、他の入札参加グループの構成員となり、又は、単独で参加することはできない。なお、入札参加グループの代表者及び構成員は、入札参加グループの結成に関する協定書(又はこれに類する書類)を作成し、提出すること。

また、(9)に示す関係を有する者同士が同一の入札参加グループを構成することは認めるが、(9)に示す関係を有する者が複数の入札参加グループの代表者及び構成員となることは認めない。

(注)入札参加グループとは

本業務の実施を目的に複数の事業者が組織体を構成し、本業務の入札に参加する者のことを指す。

## 5 入札に参加する者の募集に関する事項

### (1) スケジュール

入札公示:官報公示	平成 27 年 9 月下旬
入札説明会	平成 27 年 10 月上旬
質問受付期限	平成 27 年 11 月上旬
資料閲覧期限	平成 27 年 11 月下旬
提案書提出期限	平成 27 年 11 月下旬
提案書の審査	平成 27 年 12 月頃
入札書提出期限	平成 27 年 12 月頃
開札及び落札予定者の決定	平成 27 年 12 月頃
契約締結	平成 28 年 1 月中旬

なお、従来の当該業務の示方書(調達仕様書)、提出書類、設計書等の関係書類については、入札に参加する予定の者から要望があった場合、別途当機構との間で機密保持誓約書(様式任意)を提出することにより、当機構庁舎内での閲覧に限定して可能とする。

### (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 入札説明後の質問受付

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

#### イ 技術提案書

別添1「(独)鉄道施設・運輸施設整備支援機構本社情報ネットワークシステム管理業務調達仕様書」、別添2「評価項目一覧」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。「4.入札参加資格に関する事項」(10)(11)に記載の要件を証明する書類を含めること。

#### ウ 下見積書

人件費の単価証明書及び物件費の価格証明書を含んだ下見積書。  
ただし、契約後に発生する経費のみとする。

#### エ 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。

※消費税率については、入札時の税率に応じて適宜修正する。また、入札参加者ごとに税率の想定が異なることを避けるため、具体的に明示すること。

オ 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。

カ 競争参加資格審査結果通知書の写し

平成 25・26・27 年度全省庁統一資格「役務の提供等」(等級及び地域は問わない。)の競争参加資格を有する者であること(「役務の提供等」の営業品目「ソフトウェア開発」、「情報処理」又は「その他」に登録している者であること。)を証明する審査結果通知書の写し

キ 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(落札予定者となった者のみ提出)

ク 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)

ケ 労働保険料等納入証明書及び社会保険料納付証明(申請)書(労働保険、厚生年金保険等の適用を受けている場合)

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

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

シ 指名停止等に関する申出書

当機構及び国の各機関から指名停止を受けていないことを確認する書類。

ス 誓約書

本請負を完了できることを証明する書類(様式任意)。

## 6 (独) 鉄道建設・運輸施設整備支援機構本社情報ネットワークシステム管理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

以下に本業務を実施する者の決定に関する事項を示す。なお、詳細は本実施要項、入札説明書、及び別添2「評価項目一覧」を基本とする。

### (1) 評価方法

本業務を実施する者の決定は、総合評価落札方式によるものとする。なお、技術の評価に当たっては、入札プロセスの中立性、公正性等を確保するため、当機構の CIO 補佐官に意見を聴くものとする。

また、総合評価は、価格点(入札価格の得点)に技術点(別添2「評価項目一覧」による加点)を加えて得た数値(以下「総合評価点」という。)をもって行う。

#### 価格点と技術点の配分

価格点の配分:技術点の配分 = 1:1

総合評価点 = 価格点(1,000 点満点) + 技術点(1,000 点満点)
---

(2) 決定方法

別添2「評価項目一覧」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、一つでも欠ける場合は「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。

$$\text{価格点} = (1 - \text{入札価格} \div \text{予定価格}) \times 1,000 \text{ 点}$$

イ 技術点の評価は以下のとおりとする。

(ア) 別添2「評価項目一覧」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技術提案書について「合格」とし、「基礎点」として 220 点与える。

(イ) 「合格」した技術提案書について、別添2「評価項目一覧」に基づき、総合評価委員会の委員ごとに加点部分の評価を行う。各委員の採点結果を委員会で確認し、事実誤認等があれば各委員において訂正する。なお、各委員が行う加点部分の評価は、以下の評価基準に基づき点数化する。確定した各委員の採点結果について、その平均値を算出し、「加点」とする。

①評価基準

評価	評価基準
◎	提案内容が特に優れている。
○	提案内容が優れている。
△	提案内容は一定の評価ができる。
×	要件は満たしているが、加点すべき要素がない。

②配点表

評価	最大加点		
	100 点	50 点	20 点
◎	100	50	20
○	60	30	12
△	30	15	6
×	0	0	0

(ウ) 「基礎点」と「加点」の合計点を「技術点」とする。

$$\text{技術点} = \text{基礎点(220 点)} + \text{加点(780 点)}$$

(4) 落札者の決定

ア 入札者に価格及び技術等をもって申込みをさせ、次の各要件に該当する者のうち、「6（独）鉄道建設・運輸施設整備支援機構本社情報ネットワークシステム管理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」に定める方法によって得られた総合評価点の数値の最も高い者を落札者とする。

(ア) 入札説明書等で指定する要求要件を全て満たした提案を行っていること。

(イ) 入札価格が予定価格の制限の範囲内であること。

イ 予定価格と入札価格に大きな差がある場合は、面談による低入札価格調査を実施することがある。

ウ 上記アの数値の最も高い者が2者以上あるときは、当該者にくじを引かせて落札者を定める。

エ 契約担当役等は、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。

(5) 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、契約担当役等が、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、契約担当役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。

(6) 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、別途、当該業務の実施方法を検討・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(以下、「監理委員会」という。)に報告するとともに公表するものとする。

## 7 (独) 鉄道建設・運輸施設整備支援機構本社情報ネットワークシステム管理業務に関する従来の実施状況に関する情報の開示に関する事項

(1) 開示情報

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。

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、従来の当該業務の示方書(調達仕様書)、提出書類、設計書等の関係書類について、所定の手続を踏まえた上で閲覧可能とする。

また、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 (独) 鉄道建設・運輸施設整備支援機構本社情報ネットワークシステム管理業務の請負業者に使用させることができる機構財産に関する事項

(1) 機構財産の使用

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

ア 業務に必要な電気設備

イ その他、当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、あらかじめ当機構と協議した上で、当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 (独) 鉄道建設・運輸施設整備支援機構本社情報ネットワークシステム管理業務請負者が、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

- (ア) 請負者は、調達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。
- (イ) 請負者は、請負業務を実施したとき、又は完了に影響を及ぼす重要な事項の変更が生じたときは、直ちに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。
- (ウ) 請負者は、契約期間中において、(イ)以外であっても、必要に応じて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

- (ア) 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きと認めるときは、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事務所に立ち入り、当該業務の実施の状況若しくは記録、帳簿書類その他の物件を検査し、又は関係者に質問することができる。
- (イ) 立入検査をする当機構の職員は、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請負者の管理技術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、誓約書(様式任意)を作成し、提出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 権利義務の帰属等

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

(イ) 請負者は、本業務の実施状況を公表しようとするときは、あらかじめ、当機構の承認を受けなければならない。

#### エ 瑕疵担保責任

(ア) 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。

(イ) 成果物の瑕疵が請負者の責に帰すべき事由によるものである場合は、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。

#### オ 再委託

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

(イ) 請負者は、本業務の実施に当たり、その一部について再委託を行う場合には、原則として、あらかじめ技術提案書において、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。

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

(エ) 請負者は、(イ)又は(ウ)により再委託を行う場合には、請負者が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、必要な措置を講じせるとともに、再委託先から必要な報告を聴取することとする。

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

#### カ 契約内容の変更

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。

#### キ 設備更新等における民間事業者への措置

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



(ア)サーバセンター、インターネットセンターの賃貸借期間について

現行のサーバセンター及びインターネットセンターの賃貸借期間は以下のとおり。

- ・サーバセンター：平成 25 年 7 月 22 日～平成 30 年 7 月 31 日
- ・インターネットセンター：平成 26 年 8 月 1 日～平成 31 年 10 月 31 日

いずれの契約においても、契約終了 6 ヶ月前までの当機構からの申入れにより、最大 2 年間の契約延長が可能であるが、本業務の契約締結時には各データセンターとの賃貸借契約期間を延長するかは未定である。そのため、本業務の実施期間内にサーバセンター及びインターネットセンターの移行が発生する可能性がある。

本業務の実施期間内にサーバセンター、インターネットセンターの移行業務が発生する場合には、移行に関する当機構からの情報提供依頼等(移行に必要となる作業の情報及び費用情報提供依頼等)に協力すること。

また、移行業務の実施について当機構と連携して、検討を行なうこと。

(イ)ソフトウェア等に関する対応について

本システムの中には、本業務の実施期間中にサポート期限が切れる可能性のあるクライアント OS、サーバ OS、開発環境、また、サポート対象期間内ではあるが、更新を検討しているソフトウェアが存在する。本業務の調達時点では更新に関する方針が未定である。対象となる可能性のあるものを以下に示す。

- ・Windows Server 2008
- ・「.NET Framework」(運用管理支援システム、共通認証システム、出退表示システム)
- ・Microsoft Office 2010
- ・Windows 7・Vista

本業務の実施期間内にこれらソフトウェアに関する対応が必要となる場合には、対応に関する当機構からの情報提供依頼等(更新に必要な作業の情報及び費用情報提供依頼等)に対応すること。また、移行業務の実施について当機構との協議に応じ、対応すること。

(ウ)現地サポート(オンサイト業務)について

オンサイト業務とは、当機構の指示により管理技術者(業務管理責任者)が現地に技術員(運用管理支援員)を派遣し、指示された作業を実施することを指す。

オンサイト業務にかかる交通費、宿泊費等の費用は、提案時に請負者が定めた単価に含まれているものとして取り扱う。あらかじめ調達仕様書にて当機構が想定した回数と実績件数に差がある場合は履行期末に実績に基づく精算を行なう。(想定回数との増減分を単価×件数で精算する。)

なお、オンサイト業務は対象拠点により以下の 4 つに分類される。

表1 オンサイト業務の種類

種類	概要	対象拠点	想定回数
オンサイト A	関東圏機構拠点において移動・作業後立会を含む作業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・機構本社(横浜市中区)</li> <li>・サーバセンター(サブ)</li> <li>・インターネットセンター</li> <li>・東京支社及び管轄建設所(関東圏)</li> <li>・関東甲信工事事務所</li> <li>・長野工事事務所</li> </ul>	年間 6 回を想定  ※実績 平成 26 年度 6 回 平成 25 年度 11 回 平成 24 年度 6 回
オンサイト B	「オンサイト A」を除く機構拠点において移動・作業後立会を含む 1 泊の宿泊を要する作業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・北海道新幹線建設局</li> <li>・青森新幹線建設局</li> <li>・富山工事事務所</li> <li>・大阪支社</li> <li>・九州新幹線建設局</li> </ul> ※オンサイト A を除く機構全拠点	年間 11 回を想定  ※実績 平成 26 年度 19 回 平成 25 年度 11 回 平成 24 年度 17 回
オンサイト C	機構内業務システム専門作業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・機構本社(横浜市中区)</li> </ul>	年間 13 回を想定  ※実績 平成 26 年度 20 回 平成 25 年度 29 回 平成 24 年度 13 回
オンサイト D	ホームページ関連業務 ※ホームページ内のコンテンツの作成・編集・掲載業務は機構が実施する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・機構本社(横浜市中区)</li> </ul>	年間 6 回を想定  ※実績 平成 26 年度 6 回 (平成 26 年度から実施)

各オンサイトの想定回数は本実施要項作成時点での想定であり、増加することもあるため、その場合も対応すること。

#### ク 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。  
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。

(ア) 法第22条第1項イからチまで又は同項第2号に該当するとき。

(イ) 暴力団員を、業務を統括する者又は従業員としていることが明らかになった場合。

(ウ) 暴力団員と社会的に非難されるべき関係を有していることが明らかになった場合。

(エ) 再委託先が、暴力団若しくは暴力団員により実質的に経営を支配される事業を行う者又はこれに準ずる者に該当する旨の通知を、警察当局から受けたとき。

(オ) 再委託先が暴力団又は暴力団関係者と知りながらそれを容認して再委託契約を継続させているとき。

#### ケ 談合等不正行為

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

#### コ 損害賠償

請負者は、請負者の故意又は過失により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。

#### サ 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。

#### シ 金品等の授受の禁止

請負者は、本業務の実施において、金品等を受け取ること、又は、与えることをしてはならない。

#### ス 宣伝行為の禁止

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

#### セ 法令の遵守

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

#### ソ 安全衛生

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

タ 記録及び帳簿類の保管

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

チ 契約の解釈

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

## 10 (独) 鉄道建設・運輸施設整備支援機構本社情報ネットワークシステム管理業務請負者が本業務を実施するに当たり第三者に損害を加えた場合において、その損害の賠償に関し契約により本業務請負者が負うべき責任に関する事項

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 (独) 鉄道建設・運輸施設整備支援機構本社情報ネットワークシステム管理業務に係る法第7条第8項に規定する評価に関する事項

- (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31年5月を予定)を踏まえ、本業務開始後、当機構にて毎年3月に状況を調査する。
- (2) 調査項目及び実施方法
  - ア サポートデスク利用者満足度調査結果  
各年度において、利用者に対する年1回のアンケート(サポートデスク利用者満足度調査)の実施結果により調査
  - イ 基準時間完了率  
運用状況報告書、問い合わせ管理台帳等により調査

- ウ 一次窓口解決率  
運用状況報告書、問い合わせ管理台帳等により調査
  - エ 通報時間遵守率  
運用状況報告書、情報ネットワークシステム障害報告書等により調査
  - オ 障害復旧時間  
運用状況報告書、情報ネットワークシステム障害報告書等により調査
- (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31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) (独)鉄道建設・運輸施設整備支援機構本社情報ネットワーク管理業務の実施状況等の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) 当機構の監督体制  
本契約に係る監督は、主管係自ら立会い、指示その他の適切な方法によって行うものとする。  
本業務の実施状況に係る監督は以下のとおり。  
監督職員：企画調査部情報システム課職員  
検査職員：鉄道建設本部・業務部工事契約課職員
- (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に通じて、資料又は報告等の提出を求められたり、質問を受けたりすることがある。

(4) 著作権

- ア 請負者は、本業務の目的として作成される成果物に関し、著作権法第27条及び第28条を含む著作権の全てを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きを行うものとする。

(5) (独)鉄道建設・運輸施設整備支援機構本社情報ネットワーク管理業務の調達仕様書

本業務を実施する際に必要な仕様は、別添1「(独)鉄道施設・運輸施設整備支援機構本社情報ネットワークシステム管理業務調達仕様書」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

ネットワークシステム管理業務の経費(税込)		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		-	-	-
委託費等	役務	107,337,090	122,755,920	126,127,584
	機器・回線等料	-	-	-
	その他	-	-	-
計(a)		107,337,090	122,755,920	126,127,584
参考値(b)	減価償却費	-	-	-
	退職給付費用 間接部門費	-	-	-
計(a)+(b)		107,337,090	122,755,920	126,127,584

ネットワークシステム管理業務の経費内訳(税抜)※1		平成24年度	平成25年度	平成26年度
1.運用支援業務		50,620,000	55,320,000	55,320,000
2.ネットワーク保守業務		2,000,000	1,000,000	1,000,000
3.セキュリティ保守業務※2		10,218,000	9,113,000	7,935,000
4.サーバ保守業務		2,063,600	2,084,000	2,331,700
5.オンサイト業務		-	-	-
5-1.オンサイトA		266,400	490,600	267,600
5-2.オンサイトB		2,016,200	1,364,000	2,356,000
5-3.オンサイトC		192,400	548,100	378,000
5-4.オンサイトD		-	-	205,800
6.システム標準環境維持管理業務		5,668,000	6,070,900	6,070,900
7.支援システム等管理業務		29,181,200	40,504,000	40,504,000
8.業務引継ぎ資料整備業務		-	415,800	415,800
計(税抜)		102,225,800	116,910,400	116,784,800
計(税込)		107,337,090	122,755,920	126,127,584

(注記事項)

- ・独立行政法人鉄道建設・運輸施設整備支援機構では、民間競争入札の対象である(独)鉄道建設・運輸施設整備支援機構情報ネットワークシステム管理業務の全部を請負契約により実施している。
- ・平成24年度と平成25・26年度では契約が別となっている。(「平成24年度機構情報ネットワークシステム管理等業務」「平成25～27年度機構情報ネットワークシステム管理等業務」)
- ・各年度のオンサイト業務の単価は以下のとおり。  
平成24年度:オンサイトA(44,400)/オンサイトB(118,600)/オンサイトC(14,800)  
平成25年度:オンサイトA(44,600)/オンサイトB(124,000)/オンサイトC(18,900)  
平成26年度:オンサイトA(44,600)/オンサイトB(124,000)/オンサイトC(18,900)/オンサイトD(34,300)
- ・平成26年度(契約変更後)は消費税8%の金額である。

※1:実施要項(p4)に示す業務項目と、「ネットワークシステム管理業務の経費内訳」に示す業務項目の対応を以下に示す。本実施要項の作成にあたり、委託範囲の見直しを行うことを目的とし、業務内容の精査及び再整理を行なったため、過去の実績である「ネットワークシステム管理業務の経費内訳」に示す業務項目と、実施要項に示す業務項目は完全には一致しない。

・実施要項に示す業務項目と「ネットワークシステム管理業務の経費内訳」に示す業務項目との対応

実施要項	現行のネットワークシステム管理業務	
	「ネットワークシステム管理業務の経費内訳」に示す業務項目	主な従事者
「実施要項(p4)」に示す業務項目		
イ(ア)本システムの運用管理・保守業務	「1.運用支援業務」、「2.ネットワーク保守業務」、「3.セキュリティ保守業務」、「4.サーバ保守業務」、「5.オンサイト業務」、「6.システム標準環境維持管理業務」、「7.支援システム等管理業務」	・ヘルプデスク(常駐) ・運用管理支援員(非常駐)
イ(イ)共通業務システムの運用管理業務	「7.支援システム等管理業務」	・運用管理支援員(非常駐)
イ(ウ)個別業務システムのサーバの運用管理	「1.運用支援業務」、「3.セキュリティ保守業務」、「4.サーバ保守業務」、「5.オンサイト業務」、「6.システム標準環境維持管理業務」	・ヘルプデスク(常駐) ・運用管理支援員(非常駐)
ウ 請負業務の引継ぎ	「8.業務引継ぎ資料整備業務」	・運用管理支援員(非常駐)

※2:平成25年度の機構情報システムのサーバセンターへの移行に伴い、セキュリティ保守業務の一部をサーバセンターへ移管したことにより、平成24年度と比較して平成25年度のセキュリティ保守業務にかかる経費が減額している。また、平成26年度の機構インターネット関連システムの第2期インターネットセンターへの移行に伴い、セキュリティ保守業務の一部をインターネットセンターへ移管したことにより、平成25年度と比較して平成26年度のセキュリティ保守業務にかかる経費が減額している。

2 従来の実施に要した人員

(単位:人)

請負者における(独)鉄道建設・運輸施設整備支援機構情報ネットワークシステム管理業務従事者

	平成24年度	平成25年度	平成26年度
業務管理責任者(非常駐)	1	1	1
ヘルプデスク(常駐)	6	6	6
運用管理支援員(非常駐) <sup>※</sup>	7.2	8	8.1

(注記事項)

- ・ヘルプデスク(常駐)は、「1.従来の実施に要した経費」に示す業務のうち、「1.運用支援業務」を主に実施している。
- ・運用管理支援員(非常駐)は「1.従来の実施に要した経費」に示す業務のうち、「2.ネットワーク保守業務」～「8.業務引継ぎ資料整備業務」を実施している。

※運用管理支援員(非常駐)の従事者については、各年度において運用管理支援員(非常駐)が「2.ネットワーク保守業務」～「8.業務引継ぎ資料整備業務」の業務に従事した業務量、約13,854時間(平成24年度)、約15,297時間(平成25年度)、約15,640時間(平成26年度)を基に算出している。(1日8時間、1ヶ月20日の前提で算出)

(業務実績等)

・運用時間

本システムの運用時間は原則として、機構の通常業務時間である平日(「行政機関の休日に関する法律(昭和63年、法律第91号)」第1条に定める行政機関の休日以外の日を示す)の9:00～18:00。

・作業実績

■問い合わせ対応件数:3,879件(平成26年度実績)/5,139件(平成25年度実績)/5,172件(平成24年度実績)  
(平成24年度と平成25・26年度においては、問い合わせ等の管理手法が変更となっている。また、平成25年度はサーバセンターの移行、Officeの更新が発生したことにより問い合わせ対応件数が一時的に増加しているため、平成26年度の件数を参考とすること。)

■PC故障対応件数:6件(平成26年度実績)/10件(平成25年度実績)/16件(平成24年度実績)

■PCの設置/撤去/設定変更の件数:3,696件(平成26年度実績)/1,962件(平成25年度実績)/1,930件(平成24年度実績)

(平成26年度の件数が、他年度と比較して増加している理由は複合機の導入等に伴ないPCの設定変更が多く発生したため。)

■機材貸出件数:1,596件(平成26年度実績)/1,537件(平成25年度実績)/1,290件(平成24年度実績)

■月別作業実績件数

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
問い合わせ対応	328	338	386	264	195	411	385	271	330	323	293	355
PC故障対応	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	3	1
PCの設置/撤去/設定変更の件数	329	88	991	324	172	69	85	397	347	412	367	115
機材貸出件数	181	73	166	90	63	132	197	150	147	70	125	202

※6月のPCの設置/撤去/設定変更の件数が多い理由は、PCの標準設定変更、複合機の導入等により設定変更が発生したため。

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
問い合わせ対応	449	455	464	400	457	496	437	414	427	345	314	481
PC故障対応	0	3	1	3	0	0	0	1	0	2	0	0
PCの設置/撤去/設定変更の件数	248	99	24	24	355	292	49	135	517	71	81	67
機材貸出件数	127	90	135	162	52	130	198	165	144	105	126	103

※12月のPCの設置/撤去/設定変更の件数が多い理由は、PCの標準設定変更が発生したため。

平成24年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
問い合わせ対応	453	447	477	459	439	431	443	422	340	432	446	383
PC故障対応	0	4	2	1	0	5	1	0	2	0	1	0
PCの設置/撤去/設定変更の件数	242	132	32	509	194	178	35	215	279	72	16	26
機材貸出件数	79	73	92	121	63	104	202	168	93	98	113	84

※7月のPCの設置/撤去/設定変更の件数が多い理由は、PCの標準設定変更が発生したため。



■主要問い合わせ対応内訳(年度別)												
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
ソフトウェアに関する問い合わせ	124	93	102	101	76	70	87	84	89	77	97	95
Office製品関連(Excel、Word等)	32	42	50	47	32	33	33	33	29	30	23	43
Outlook(メール)関連	50	28	24	27	15	18	33	25	26	27	64	22
PDF関連	19	3	6	5	12	3	9	7	9	8	3	10
IME(入力・変換)関連	6	2	2	4	1	4	1	0	6	3	1	2
圧縮・解凍・暗号化解除関連	3	1	0	0	0	3	0	1	1	0	0	1
その他	14	17	20	18	16	9	11	18	18	9	6	17
ハードウェアに関する問い合わせ	113	127	171	111	63	130	151	112	165	140	126	115
PCの動作不良	9	21	12	2	2	5	4	9	14	21	6	9
PC付属品不良	8	10	9	6	7	1	15	13	6	15	8	8
プリンタ関連	27	35	69	49	24	30	37	24	27	35	23	30
貸出OA機器関連	31	24	40	25	21	41	29	21	31	14	29	35
OA機器設置補助依頼	15	23	19	19	5	38	49	24	28	19	30	12
その他	23	14	22	10	4	15	17	21	59	36	30	21
その他の内容に関する問い合わせ	91	118	113	52	56	211	147	75	76	106	70	145
業務システム関連	32	13	41	10	16	45	84	28	23	33	28	36
アクセス権・ファイルサーバ関連	4	2	2	2	4	2	3	1	1	2	1	2
ウィルス対策関連	1	11	7	0	7	43	4	5	0	2	5	10
サポートデスクへの作業依頼	29	33	18	18	7	26	21	12	10	21	12	60
ネットワーク・インフラ関連	2	5	6	0	1	73	14	16	17	9	4	14
その他	23	54	39	22	21	22	21	13	25	39	20	23
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
ソフトウェアに関する問い合わせ	165	175	135	117	252	200	185	151	110	104	109	169
Office製品関連(Excel、Word等)	45	33	59	43	110	80	50	58	38	38	34	48
Outlook(メール)関連	54	24	31	43	68	57	70	53	31	32	30	50
PDF関連	7	34	12	6	33	17	11	9	18	6	5	9
IME(入力・変換)関連	1	3	3	1	0	8	6	4	2	4	4	4
圧縮・解凍・暗号化解除関連	0	2	0	3	0	0	0	1	0	0	0	0
その他	58	79	30	21	41	38	48	26	21	24	36	58
ハードウェアに関する問い合わせ	125	116	135	93	68	126	123	134	147	112	100	166
PCの動作不良	34	27	17	8	5	7	5	17	18	21	7	20
PC付属品不良	8	14	13	11	6	5	5	8	12	11	7	9
プリンタ関連	16	18	8	8	10	16	18	10	35	37	46	24
貸出OA機器関連	24	23	34	22	12	18	21	16	9	13	8	22
OA機器設置補助依頼	10	5	21	29	8	25	27	34	17	15	13	39
その他	33	29	42	15	27	55	47	49	56	15	19	52
その他の内容に関する問い合わせ	159	164	194	190	137	170	129	129	170	129	105	146
業務システム関連	50	64	50	53	37	47	42	40	41	50	23	28
アクセス権・ファイルサーバ関連	20	22	10	10	4	10	9	11	56	27	27	27
ウィルス対策関連	16	13	34	3	9	7	7	6	8	1	7	6
サポートデスクへの作業依頼	43	26	26	43	21	36	25	32	32	14	22	40
ネットワーク・インフラ関連	5	8	36	20	10	12	9	28	4	23	15	26
その他	25	31	38	61	56	58	37	12	29	14	11	19

平成24年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
ソフトウェアに関する問い合わせ	147	155	177	184	139	140	168	140	134	120	116	115
Office製品関連(Excel、Word等)	36	51	68	7	43	49	46	47	58	39	49	31
Outlook(メール)関連	65	30	40	111	36	46	66	25	30	41	29	35
PDF関連	18	32	19	21	19	26	17	19	7	12	5	25
IME(入力・変換)関連	3	4	9	7	5	2	5	10	5	0	9	0
圧縮・解凍・暗号化解除関連	1	1	0	0	5	2	0	0	0	0	0	0
その他	24	37	41	38	31	15	34	39	34	28	24	24
ハードウェアに関する問い合わせ	150	141	177	175	182	158	155	165	88	175	177	137
PCの動作不良	20	17	28	15	22	22	8	9	6	13	19	11
PC付属品不良	15	13	10	23	20	7	10	11	19	11	21	43
プリンタ関連	64	31	22	36	34	45	43	29	16	42	45	29
貸出OA機器関連	8	23	48	47	45	34	21	30	26	40	45	7
OA機器設置補助依頼	23	10	23	38	22	34	56	56	13	33	47	22
その他	20	47	46	16	39	16	17	30	8	36	0	25
その他の内容に関する問い合わせ	156	151	123	100	118	133	120	117	118	137	153	131
業務システム・サーバセンター関連	35	53	32	27	34	42	49	36	24	53	42	27
アクセス権・ファイルサーバ関連	35	20	10	6	12	21	11	8	14	10	16	9
ウィルス対策関連	6	1	14	2	17	4	5	3	1	8	15	4
サポートデスクへの作業依頼	26	48	37	45	16	26	32	33	48	14	8	57
ネットワーク・インフラ関連	7	13	12	6	6	8	6	2	11	10	7	7
その他	47	16	18	14	33	32	17	35	20	42	65	27

■オンサイト業務実績:

平成26年度:オンサイトA:6件/オンサイトB:19件/オンサイトC:20件/オンサイトD:6件  
平成25年度:オンサイトA:11件/オンサイトB:11件/オンサイトC:29件  
平成24年度:オンサイトA:6件/オンサイトB:17件/オンサイトC:13件

オンサイト業務とは、機構の指示により管理技術者(業務管理責任者)が現地に技術員(運用管理支援員)を派遣し、指示された作業を実施することを指す。

オンサイト業務にかかる交通費、宿泊費等の費用は、提案時に運用管理事業者が定めた単価に含まれているものとして取り扱う。あらかじめ示方書(調達仕様書)にて機構が想定した回数と実績件数に差がある場合は履行期末に実績に基づく精算を行なう。(想定回数との増減分を単価×件数で精算する。)

なお、オンサイト業務は対象拠点により以下の4つに分類される。

- ・オンサイトA: 本社、サーバセンター、インターネットセンター、東京支社及び管轄建設所(関東圏)、北陸新幹線建設局、大阪支社管轄名古屋事務所
- ・オンサイトB: オンサイトAを除く全拠点
- ・オンサイトC: 本社
- ・オンサイトD: 本社(平成26年度より新規追加)

※次期事業「(独)鉄道建設・運輸施設整備機構本社情報ネットワークシステム管理業務」のオンサイト区分は現行と一部変更となるため、実施要項のp16「(ウ)現地サポート(オンサイト業務)について」を参照のこと。

### 3 従来の実施に要した施設及び設備

本社

#### 【施設】

施設名称: 独立行政法人鉄道建設・運輸施設整備支援機構本社  
使用場所: 企画調査部情報システム課業務用事務室、サーバ室

#### 【設備】

独立行政法人鉄道建設・運輸施設整備支援機構貸与  
机7台、OAデスク1台、長机1台、椅子6脚、パイプ椅子2脚、デスクトップPC6台、複合機1台、電話6台、キャビネット1台

請負者所有

デスクトップ1台、ノートPC1台、収納用ケース(引出型)15個

#### (注記事項)

- ・上記施設、設備等については、運用管理業務を行う範囲において独立行政法人鉄道建設・運輸施設整備支援機構が負担し使用させる。
- ・上記施設、設備以外に運用管理業務を行うため必要となる機器がある場合で、独立行政法人鉄道建設・運輸施設整備支援機構が保有していないものについては請負者が用意すること。

#### 4 従来の実施における目的の達成の程度

	平成25年度		平成26年度	
	目標・計画	実績	目標・計画	実績
—	—	—	—	—
—	—	—	—	—
—	—	—	—	—
—	—	—	—	—
—	—	—	—	—
—	—	—	—	—

(注記事項)

・平成24～26年度は全項目でSLAによる目標設定はしておらず、サービスレベルに関する実績値の収集もしていない。「(独)鉄道建設・運輸施設整備支援機構本社情報ネットワークシステム管理業務」では、現行の管理業務の実施状況および当機構が求めるサービスレベルを勘案しサービスレベル項目及び目標値を定めている。

・閲覧資料の中でサービスレベル項目に関連のある現行業務の情報を参照すること。

基準時間完了率・・・インシデント管理表・サポートデスク日報  
 一次窓口解決率・・・インシデント管理表・サポートデスク日報  
 通報時間遵守率・・・情報ネットワークシステム障害報告書  
 障害復旧時間・・・情報ネットワークシステム障害報告書

#### 5 従来の実施方法等

【従来の実施方法】

・「別紙3 業務機能構成図(DMM)」のとおり。

【(独)鉄道建設・運輸施設整備支援機構 組織図】

・「別紙4 独立行政法人鉄道建設・運輸施設整備支援機構組織図」のとおり。

【(独)鉄道建設・運輸施設整備支援機構情報ネットワークシステム全体概要】

・「別紙5 ネットワークシステム概念図」のとおり。

(注記事項)

## サポートデスク利用者満足度調査（案）

この調査は、機構本社情報ネットワークシステム管理業務のサポートデスクについて、確保されるべきサービスの質を検討するため、サポート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」までのいずれかに該当する番号を記入してください。

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。