

金融庁ネットワークシステムの運用支援業務に係る  
民間競争入札実施要項（案）

金 融 庁

- 目 次 -		
1	趣旨 -----	3
2	金融庁ネットワークの運用支援業務の詳細な内容及びその実施に当たり確保されるべき対象公共サービスの質に関する事項 -----	3
3	実施期間に関する事項 -----	8
4	入札参加資格に関する事項 -----	8
5	入札に参加する者の募集に関する事項 -----	10
6	金融庁ネットワークの運用支援業務を実施する者を決定するための評価の基準 その他の金融庁ネットワークの運用支援業務を実施する者の決定に関する事項 -----	11
7	金融庁ネットワークの運用支援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 -----	13
8	金融庁ネットワークの運用支援業務の受託者に使用させることができる国有財産に関する事項 -----	14
9	民間事業者が、対象公共サービス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対象公共サービスの適正かつ確実な実施の確保のために契約により民間事業者が講じるべき措置に関する事項 -----	14
10	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、その損害の賠償に関し契約により当該民間事業者が負うべき責任に関する事項 --	20
11	金融庁ネットワークの運用支援業務に係る法律第 7 条第 8 項に規定する評価に関する事項 -----	20
12	その他業務の実施に関し必要な事項 -----	21

資料 1	業務区分及び業務内容 -----	23
資料 2	従来の実施状況に関する情報の開示 -----	24
資料 3	運用管理業務の作業項目別作業時間数実績一覧表 -----	27
資料 4	全体インシデント件数に関する資料 -----	28
資料 5	金融庁の組織 -----	29
資料 6	金融庁の各局等の所掌事務（平成 24 年度） -----	30
資料 7	運用フロー -----	31
別添 1	金融庁ネットワークシステムの運用支援業務調達仕様書（案） ----	37
	別添 1-1 金融庁ネットワークシステムの運用に向けた役割分担表 --	64
	別添 1-2 各フロアの機器等の状況・職員端末ソフトウェア -----	68
別添 2	金融庁ネットワークシステムの運用支援業務総合評価基準書 -----	69
	別添 2-1 総合評価基準 評価項目及び配点 -----	70
	別添 2-2 「金融庁ネットワークシステムの運用支援業務」に係る提案書作成要領 -----	73
	別添 2-3 提案書構成事項に対応する記載箇所一覧 -----	75
	別添 2-4 「金融庁ネットワークシステムの運用支援業務」に係る機能証明資料の作成要領 -----	80
	別添 2-5 機能証明明細 -----	83
	別添 2-6 証明書 -----	89

# 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、金融庁（以下、「当庁」という。）は公共サービス改革基本方針（平成 25 年度）別表において民間競争入札の対象として選定された「金融庁ネットワークシステムの運用支援業務」（以下、「金融庁ネットワークの運用支援業務」という。）について、公共サービス改革基本方針に従って、本実施要項を定めるものとする。

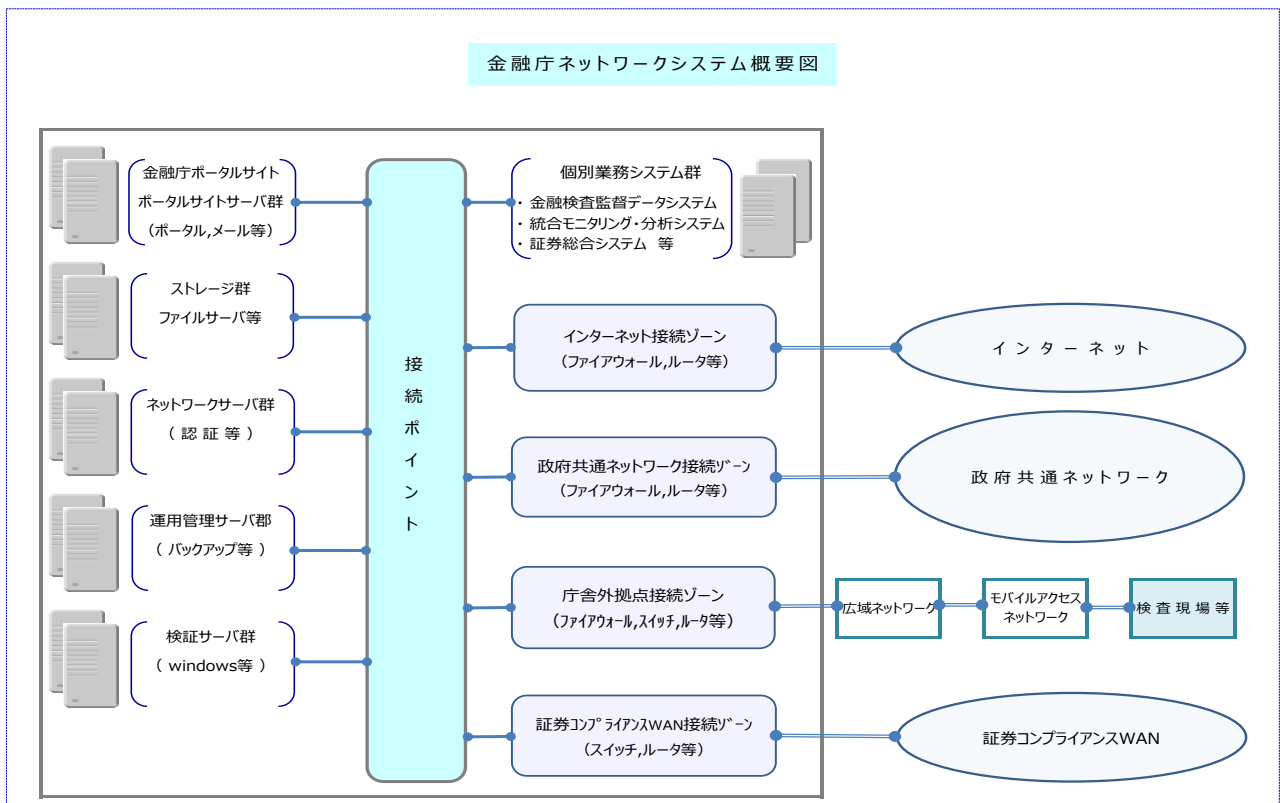
## 2 金融庁ネットワークの運用支援業務の詳細な内容及びその実施に当たり確保されるべき対象公共サービスの質に関する事項

### (1) 金融庁ネットワークの運用支援業務の内容

当庁においては、行政事務の効率的な遂行を行うことを目的として、迅速な情報交換、情報共有、及び情報収集等を可能とする基幹ネットワークである金融庁ネットワークを構築している。

金融庁ネットワーク上には、電子メールを含むグループウェアをはじめとして、金融検査監督データシステム、統合モニタリング・分析システム、証券総合システム等、様々な業務システムが稼働しており、当庁の職員及び関係者（以下「職員等」という。）が業務を遂行するために活用している。

【図 2-1】 金融庁ネットワークシステム概要図



## ア 金融庁ネットワークシステムの概要

〔主な機能等〕

### (ア) 機器構成

- ・ サーバ（約 70 台）・ 運用管理端末（約 10 台）・ アプライアンス（約 20 台）
- ・ ネットワーク機器（約 50 台）・ プリンタ台数（約 80 台）・ 複合機台数（約 60 台）
- ・ 職員用端末数（約 1,800 台）・ ユーザアカウント数（約 1,800 人）

### (イ) オペレーティングシステム

- ・ Windows ・ Linux

### (ロ) 業務処理のための各種アプリケーションソフトウェア

- ・ Microsoft Office ・ Microsoft SharePoint Server

### (ハ) 庁舎外ネットワーク

- ・ インターネット ・ 広域ネットワーク（庁舎外拠点）・ 証券コンプライアンス WAN
- ・ 政府共通ネットワーク

(ニ) グループウェア（Microsoft 社製品）を利用することにより、情報の共有、情報伝達の迅速化、作業の効率化が可能となっている。

- ・ スケジュール管理 ・ 電子メール機能 ・ ファイルサーバ機能
- ・ 汎用検索機能（金融庁内のコンテンツ及びファイルサーバ上の文章等）

(ホ) ウイルス対策ソフトウェアの導入。

(ヘ) 当庁にファイルサーバが集約され、職員等の権限を管理した上で、情報の共有化が図られている。

(ニ) モバイル用パソコンを利用し、職員が検査現場等の庁舎外拠点からアクセスし、当庁内のイントラネット、電子メールの閲覧等が可能となっている。

(ケ) 高機能携帯電話を利用し、海外出張先からも個人のメールボックス閲覧等が可能となっている。

金融庁ネットワークの運用支援業務の内容は、以下のとおりである。

## イ 運用支援業務の内容

民間事業者が実施する運用支援業務の内容は次のとおりであり、その詳細は「金融庁ネットワークシステムの運用支援業務調達仕様書（案）〔別添 1〕」を基本とする。

### (ア) 金融庁ネットワークに係る業務の内訳

「業務区分及び業務内容〔資料 1〕」のとおりである。

#### (イ) 運用支援業務の業務内容

民間事業者が、対象システムについて行う運用支援業務の内容は、主に次のとおりである。

##### ① 全体管理

金融庁ネットワークの運用支援業務及び保守業務を統括し、各業務における進捗管理、課題管理、現状分析及び改善提案等を行う。

また、当庁（情報化統括室）に対して日次で報告を行うとともに、月例の報告会を開催することとしている。

##### ② ハードウェア管理

金融庁ネットワークを構成するハードウェア機器について、構成情報（装置名、型名、CPU、メモリ、IP アドレス、ハードディスク容量等）に関する情報の収集及び管理を行う。

##### ③ ソフトウェア管理

稼働する OS・ソフトウェアについて、バージョンアップ・配付、セキュリティパッチの適用可否の判断、適用作業及び管理を行う。

なお、OS のサービスパックについても作業範囲とする。想定される実施回数としては、毎年 1 回程度であり、その作業内容としては、過去に公開されたサービスパックを適用する場合と同様の内容を想定する。

##### ④ ネットワーク管理

ネットワーク機器について、監視、修正プログラムの適用、パラメータ設定等の作業及び管理を行う。

##### ⑤ 資源監視

サーバ機器については、CPU、メモリ、ハードディスク等の資源監視を行う。

##### ⑥ セキュリティ管理

セキュリティ情報の入手やファイアウォールのログ調査等、セキュリティの脅威に関する対応及び管理を行う。

##### ⑦ システムバックアップ及びリカバリ

運用支援業務及び保守業務において作成するバックアップ運用についての手順書に基づき、各種バックアップを取得する。

また、システムリカバリが必要な場合は、作業スケジュール及び業務への影響について分析の上で当庁との間で、十分な協議を行い、合意を得た上でシステムリカバリを実施する。

さらに、対象となる各業務システムより引継いだ運用手順書に基づき、バックアップデータの世代管理を行う。

##### ⑧ 障害対応

障害が発生した際には一次対応を実施する。一次対応には、当庁への通知、障害原因の切り分け、障害対応を実施する各保守業務受託事業者への手配等を含む。さらに、障害の対応は復旧を行うところまでを対象とする。

⑨ ヘルプデスク

当庁及び国内外の出張先等庁舎外の拠点の職員等からの金融庁ネットワークシステムに係る問い合わせに回答し、運用支援業務を実施する。問い合わせ手段は、電話・メールによる連絡の方法としており、当庁（情報化統括室）を経由して行う場合もある。

⑩ ユーザ管理

ユーザアカウントの登録、抹消、パスワードの初期化等の作業を行う。

⑪ ユーザサポート

グループウェア、オペレーティングシステム、事務ソフトウェア等にかかる解説書等を作成して、当庁と協議の上で職員等が容易に利用できるように配慮する。

⑫ サポートコンテンツの作成・更新

運用支援業務及び保守業務において作成するサポートコンテンツについては、問い合わせ内容等を踏まえ、定期的に当庁と協議の上で更新する。

⑬ 端末配備作業

当庁における人事異動や端末の不具合等に伴い、代替用の端末を準備する場合の端末キッティング作業（ソフトウェアのインストールや利用環境設定）、及び設置作業を当庁と協議の上で実施する。

(ウ) 受託業務の引継ぎ

当庁は、次期の運用支援事業者が、現行の運用支援事業者から、金融庁ネットワークの運用支援業務（以下、「本業務」という。）が適正かつ円滑に引継がれるように、本業務の開始日までに、現行の運用支援事業者に対し、運用管理手順書等に基づいて、必要な事務引継ぎを実施するように指導する。

また当庁は、当該事務引継ぎが効率的かつ効果的に実施されるよう、次期の運用支援事業者に対して必要な協力を行うものとする。

(I) 作業場所

民間事業者が、運用支援業務及び保守業務を実施する主たる作業場所は、合同庁舎第7号館（西館）12階の指定場所とする。

(2) 契約金額の支払いに関する事項

ア 契約金額の支払い

① 契約の形態は業務請負契約とする。

② 民間事業者は、業務を完了したときは業務完了報告書を作成し、その旨を書面により当庁に通知しなければならない。

③ 当庁は、②の通知を受けたときは、その日から10日以内に検査を行う。検査に合格した後、民間事業者が成果物の引渡しを申出たときは、直ちにその引渡しを受けなければならない。

- ④ 民間事業者は③の検査に合格しないときは、直ちに修補して当庁の検査を受けなければならない。この場合においては、前項の期間は、当庁が民間事業者から修補を終了した旨の通知を受けた日から起算する。
- ⑤ ③の検査に合格したときは、契約金額（この契約の締結後、契約金額の変更があった場合には、変更後の契約金額。以下同じ）の支払いを請求するものとする。
- ⑥ 当庁は⑤の規定による請求を受けたときはその日から起算して 30 日以内に契約金額を支払わなければならない。
- ⑦ 運用支援業務及び保守業務に係る費用は、毎月ごとの支払いを行うものとする。

(3) 確保されるべき金融庁ネットワークの運用支援業務の質に係る事項

金融庁ネットワークの運用支援業務は、ネットワークシステムの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。

かかる観点から、上記「2（1）金融庁ネットワークの運用支援業務の内容」に示した業務を実施するに当たり、民間事業者が確保すべき公共サービスの質は、次のとおりとする。

ア サービスレベルアグリーメント（SLA）の締結

金融庁ネットワークの運用支援業務の効率化と品質向上並びに円滑化を図るため、次に示す監理指標（例示）に対してサービスレベルアグリーメント（SLA）を締結すること。

なお、サービスレベルアグリーメント（SLA）については、「金融庁ネットワークシステムの運用支援業務調達仕様書（案）〔別添 1〕」において詳細を記載している。

(ア) ヘルプデスクの対応状況

ヘルプデスク利用者に対して、次の項目の目標値について、結果を集計し、その集計結果（年 1 回）の基準スコアを維持すること。加えて、金融庁と目標達成度等の結果について協議を行い、一層の改善に努めること。

① インシデント管理〔LAN 関係の基準スコア（目標値）98%以上〕

インシデント管理に係るサービス条件は、職員からの問い合わせに対して、過去に問い合わせのあった質問及びヘルプデスクで調査し回答できる質問に対してはヘルプデスクで即時回答することとする。

〔ヘルプデスクでの一次回答率 = (一次回答を行った件数 / 総問い合わせ件数) 〕

※ H24.4～H25.3 実績 LAN 関係総問い合わせ件数 9,276 件 一次回答率 100%

② クレーム処理

ヘルプデスク業務に対するクレームを 5 件以内（12 か月間）とすること。

※ H24.4～H25.3 実績 ご意見箱や職員から直接寄せられるクレーム 0 件

(イ) 主要サービスの稼働率等

① システムの稼働率〔基準スコア(目標値) 95.82%以上〕

計画された稼働時間に亘りシステムが稼働すること(システムの計画停止及び外部システム等の責による停止は含まない)。

〔稼働率 = (システム稼働時間 - サービス停止時間) / システム稼働時間〕

※ H24.4~H25.3 実績 稼働率 100%

② 障害通知時間〔障害通知時間(目標値) 1時間以内〕

障害の発生から当庁担当者に第一報を入れるまでの時間を計測する。

③ システム障害回復時間〔システム障害回復時間(目標値) 8時間以内〕

システムに障害が発生した場合、所定の時間内にサービスを提供できる状態に回復させること。

※ H24.4~H25.3 実績 システム障害回復時間 0.0h

(注) 上記の「①」、「②」及び「③」とも、対象時間は運用支援契約にある時間帯の平日 9:30~18:15とする。

### 3 実施時期に関する事項

前項で提示した各業務については次の期間で実施するものとする。

平成 26 年 1 月 1 日 から 平成 29 年 12 月 31 日 (48 か月間)

### 4 入札参加資格に関する事項

(1) 入札参加資格

ア 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。

イ 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って、契約締結のために必要な同意を得ている者は、同条中、特別な理由がある場合に該当する。

ウ 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。

エ 平成 25・26・27 年度内閣府競争参加資格(全省庁統一資格)「役務の提供等」の「A」又は「B」等級に格付けされ関東・甲信越地域の競争参加資格を有する者であること。又は、当該競争参加資格を有していない者で入札に参加しようとする者は、提案書の受領期限までに競争参加資格を受け、競争参加資格者名簿に登録され、当該等級に格付けされた者であること。

オ 契約担当官等から、取引停止の措置を受けている期間中の者でないこと。

カ 調査研究や各工程の調達仕様書の作成に直接関与した事業者及びその関連事業者(「財務諸表等の用語、様式及び作成方法に関する規則」(昭和 38 年大蔵省令第 59 号)第 8 条に規定する親会社及び子会社、同一の親会社を持つ会社並びに委託先事業者等の緊密な利害関係を有する事業者をいう。)でないこと。



キ 調達計画書及び調達仕様書の妥当性の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。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。

ク 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（対象業務を共同して行うことを目的として複数の民間事業者により構成される組織をいう。以下同じ。）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、共同事業体の構成員は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）作成し、提出すること。

ケ 受託者は、JIS Q 15001（個人情報保護マネジメントシステム）適合性評価制度によりプライバシーマークの付与認定を受けている、又はこれと同等の個人情報保護措置を講ずる体制を整備していること。該当する場合は、その根拠を示すこと。

コ 受託者において本業務を履行する部門は、ISO9001（QMS）審査登録制度の認証を取得している、又はこれと同等のソフトウェア開発プロセス改善活動等に対する品質マネジメントシステムを確立していること。また、その根拠を示すこと。

サ 受託者において本業務を履行する部門は、ISO20000（ITSMS）適合性評価制度の認証を取得している、又はこれと同等の IT サービスマネジメントシステムを確立していること。また、その根拠を示すこと。

シ 受託者において本業務を履行する部門は、ISO27001（ISMS）適合性評価制度の認証を取得している、又はこれと同等の情報セキュリティ管理システムを確立していること。また、その根拠を示すこと。

ス 受託者は、当庁の承諾を得て契約書にいう「再委託等」を実施する場合、契約書にいう「承諾を得た第三者」についても、受託者要件（当庁との利害関係者<sup>（注）</sup>に該当しないこと）を満たさなければならない。

（注）銀行、保険会社、証券会社等、金融庁検査局・監督局及び証券取引等監視委員会事務局所管の事業者並びにこの関連事業者を示す。

## 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）

入札公告 官報公示	2013年（平成25年）	8月下旬
入札説明会		9月上旬
質問受付期限		9月下旬
提案書提出期限		10月中旬
提案書の審査等		10月中旬
プレゼンテーション		10月下旬
開札及び落札者の決定		11月上旬
契約締結		11月中旬
現行事業者から次期事業者への業務の引継ぎ	11月中旬	～ 12月下旬

### (2) 事前の情報開示

本業務への入札を検討するにあたり、事業者が提案書作成のために必要な資料を閲覧する目的で、従来の本業務の調達仕様書、提出書類、各サービスの設計書等について閲覧要望があった場合には、別途当庁との間で機密保持契約を締結することにより、当庁内での閲覧に限定して可能とする。

また、業務内容や業務量等が把握できるように、当庁は、システム概要図、運用設計書、環境設計書、ネットワーク構成図、サーバ構成図（運用管理サーバ等の一覧を含む）運用マニュアル等を準備する。

なお、事前の情報開示においては、当庁が閲覧専用の会議室を準備する。さらに、閲覧のために来庁する事業者の職員数に応じた閲覧資料を準備することとし、効率的な閲覧が可能となるように配慮するものとする。

上記に加えて、応札者から、追加の資料の開示についての要望があった場合には、当庁は応札者の意向等を確認した上で、適切に対応できるように努力するものとする。

### (3) 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（「機能証明明細〔別添 2-5〕」を含む）

「金融庁ネットワークシステムの運用支援業務総合評価基準書〔別添 2〕」に示した各要求項目について具体的な提案を行い、各要求項目を満たすことができることを証明する書類。

#### イ 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見積書。

ただし、契約後に発生する経費のみとする。

#### ウ 入札書

入札金額（契約期間内の全ての受託業務に対する報酬の総額の105分の100に相当する金額）を記載した書類。

#### エ 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。

オ 競争参加資格審査結果通知書の写し

平成 25・26・27 年度内閣府競争参加資格（全省庁統一資格）「役務の提供等」について「A」又は「B」等級に格付けされ関東・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。

カ 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。

キ 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。

ク 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。

## 6 金融庁ネットワークの運用支援業務を実施する者を決定するための評価の基準 その他の金融庁ネットワークの運用支援業務を実施する者の決定に関する事項

以下に民間事業者の決定に関する事項を示す。なお、詳細は「金融庁ネットワークの運用支援業務総合評価基準書〔別添 2〕」を基本とする。本件は、政府 CIO 補佐官の意見等を踏まえて決定するものとする。

### (1) 評価方法

総合評価落札方式（加点方式）とする。総合評価は、価格点（入札価格の得点）に技術点（提案書による加点）を加えて得た数値（以下、「総合評価点」という。）をもって行う。

$$\text{総合評価点} = \text{価格点（1,000 点満点）} + \text{技術点（1,000 点満点）}$$

### (2) 決定方法

機能証明書を確認し、仕様書の全ての機能を満たしているものを「合格」とし、仕様書の機能のうち 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

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

技術点の評価方法は次のとおりとする。

(ア) 全ての仕様を満たし、「合格」した場合には、「基礎点」として 100 点与える。

(イ) 「金融庁ネットワークシステムの運用支援業務総合評価基準書〔別添 2〕」に示す各評価項目に対応した提案内容の評価を行い、「加点」を与える。

また、配点は各評価項目に示すとおりとする。

(ウ) 評価は次の基準で行うものとする。

〔表 6-1 評価基準〕

評価	基準	配点比率
A	・ 要求要件に対する提案内容についての具体性及び実現性がきわめて優れており、その根拠が明確であるもの。	100 %
B	・ 要求要件に対する提案内容についての具体性及び実現性が優れており、その根拠が明確であるもの。	80 %
C	・ 要求要件に対する提案内容が含まれており、具体性や実現性があるもの。	20 %
D	・ 要求要件に対する提案内容が含まれているが、具体性や実現性にかかる根拠が、ヒアリング等を実施しなければ不明確であるもの。	10 %

(注) 要求要件を満たしていない場合の配点比率は 0%である。

(I) 「基礎点」と「加点」との合計点を「技術点」とする。

技術点 = 基礎点 (100 点) + 加点 (900 点)

## (4) 落札者の決定

### ア 落札者の決定方法

(ア) 入札者の入札価格が予算決算及び会計令第 79 条の規定に基づいて作成された予定価格の制限の範囲内であり、入札説明書で指定する性能等の要求要件のうち必須とされた項目を全て満たしている提案をした入札者の中から、入札説明書で定める方法をもって落札者を決定する。

ただし、落札者となるべき者の入札価格によっては、その者により当該契約の内容に適合した履行がされないおそれがあると認められるとき、又はその者と契約を締結することが公正な取引の秩序を乱すこととなるおそれがある著しく不相当であると認められるときは、予定価格の制限の範囲内の価格をもって入札をした他の者のうち、次に有利な入札を行った者を落札者とすることがある。

- (イ) 調査の結果、会計法（昭和 22 年法律第 35 号）第 29 条の 6 第 1 項ただし書きの規定に該当すると認められるときは、その定めるところにより、予定価格の制限の範囲内で次順位の者を落札者とすることがある。

〔 会計法第 29 条の 6 第 1 項ただし書き（抜粋） 〕

相手方となるべき者の申込みに係る価格によっては、その者により当該契約の内容に適合した履行がされないおそれがあると認められるとき、又はその者と契約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適當であると認められるとき

- (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等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。

#### イ 落札者が決定しなかった場合の措置

- (ア) 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、原則として、入札条件等を見直した後、再度公告を行う。
- (イ) 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、やむを得ない場合には、自ら実施すること等とし、その理由を官民競争入札等管理委員会に報告するとともに公表するものとする。

## 7 金融庁ネットワークの運用支援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「従来の実施状況に関する情報の開示〔資料 2〕」

対象業務に関して、以下の情報は資料「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

## 8 金融庁ネットワークの運用支援業務の受託者に使用させることができる国有財産に関する事項

民間事業者は、次のとおり国有財産を使用することができる。

### (1) 国有財産の使用

民間事業者は、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、当庁と協議の上、承認された業務に必要な施設、設備等

### (2) 使用制限

ア 民間事業者は、金融庁ネットワークの運用管理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 民間事業者は、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 民間事業者は、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 民間事業者は、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（機器等の故障等を含む。）が生じるおそれがある場合には、速やかに報告を行うものとする。

万一、損傷が生じた場合には、民間事業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 民間事業者が、対象公共サービス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対象公共サービスの適正かつ確実な実施の確保のために契約により民間事業者が講じるべき措置に関する事項

### (1) 民間事業者が当庁に報告すべき事項、当庁の指示により講じるべき措置

#### ア 報告等

(ア) 民間事業者は、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。

(イ) 民間事業者は、受託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、直ちに当庁に報告するものとし、当庁と本業務の受託者が協議するものとする。

(ウ) 民間事業者は、契約期間中において、(イ) 以外であっても、必要に応じて当庁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) 当庁は、受託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、民間事業者に対し必要な報告を求め、又は当庁の職員等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) 立入検査をする当庁の職員等は、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民間事業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、受託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、民間事業者に対し、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 民間事業者は、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、又は受託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 民間事業者は、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。

## (3) 契約に基づき民間事業者が講じるべき措置

### ア 受託業務の開始

民間事業者は、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

本業務の受託者は、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

(ア) 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、民間事業者に補修を請求できるものとし、補修に必要な費用は、全て民間事業者の負担とする。

(イ) 成果物の瑕疵が民間事業者の責に帰すべき事由によるものである場合は、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 再委任

(ア) 民間事業者は、業務の全部を一括して第三者に請け負わせ、又は委任してはならない。

(イ) 民間事業者は、業務の一部を、第三者に請け負わせ、又は委任（以下「再委任等」という。）

してはならない。ただし、あらかじめ再委任等の相手方の商号又は名称及び所在地、再委任等の理由、再委任等の内容及び範囲、再委任等の相手方との契約金額、作業範囲の考え方、管理方法について記載した書面を当庁に提出し、甲の書面による承認を得た場合は、民間事業者は、当庁が承認した範囲の業務を第三者（以下「当該再委任先」という。）に再委任等することができる。

(ウ) 民間事業者は、業務の一部を当該再委任先から、さらに当該再委任先以外の者（以下「当該再々委任先」という。）に請け負わせ、又は委任（以下「再々委任等」という。）する場合には、当庁に対し、当該再々委任先の商号又は名称及び所在地、再々委任等の理由、再々委任等の内容及び範囲、当該再々委任先との契約金額、作業範囲の考え方、管理方法について記載した書面を提出し、当庁の書面による承認を受けなければならない。

(エ) 当庁が承認した場合には、民間事業者は、業務に関して民間事業者が当庁に対して負う義務を、当該再委任先及び当該再々委任先（以下「当該再委任先等」という。）にも遵守させる責を負うものとし、民間事業者は、当該再委任先等に当該業務を遵守させるために必要な措置を取らなければならない。また、民間事業者は、当庁に対して、当該再委任先等の行為について全責任を負うものとする。

## オ 契約内容の変更

当庁及び民間事業者は、本業務を改善するため、又は経済情勢の変動、天災地変の発生、関係法令の制定若しくは改廃その他契約の締結の際、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

(ア) 当庁は、民間事業者と協議の上、民間事業者が了承した場合には、書面を通知することにより、本契約を解除することができる。

この場合において、当庁は民間事業者と協議の上、当該解除の時点までに民間事業者が行った業務を評価して、それに応じた報酬を支払うこととする。

(イ) 当庁は、民間事業者に次の各号の一に該当する事由が生じたときは、何らの通知、催告を要せず、直ちに本契約の全部又は一部を解除することができる。

- ① 本契約に違反したとき
- ② 契約期間内に本契約を履行する見込みがないと認められるとき
- ③ 当庁に重大な損害又は危害をおよぼしたとき



- ④ 9. (3) (ウ) に規定する瑕疵が重大で契約の目的を達することができないとき、又は同条に定める甲の請求に応じないとき
  - ⑤ 監督官庁から営業許可等の取消、停止等の処分を受けたとき
  - ⑥ 経営の状況又は信用度が極度に悪化したとき
  - ⑦ 自己の財産について、差押え、仮差押え、仮処分、強制執行、担保権の実行として競売等の申し立てがあったとき
  - ⑧ 自己又は債権者により破産、民事再生手続、会社更生手続の申し立てがなされたとき、若しくは清算に入ったとき
  - ⑨ 手形、小切手の不渡り等、支払停止、支払不能等の事由が生じたとき
  - ⑩ 解散の決議をしたとき
  - ⑪ その他、仕様書等に定める業務を遂行し得る契約者の条件を満たさなくなったとき
- (ウ) 前項の規定により、本契約が解除された場合は、民間事業者は契約金額の 100 分の 10 に相当する額を違約金として、甲の指定する期間内に当庁に支払わなければならない。
- また、民間事業者が本契約に違反した場合は、当庁は本条第 2 項の解除をしない場合でも、民間事業者に対して契約金額の 100 分の 10 に相当する金額を違約金として請求することができる。
- (I) 前項に定める違約金は、損害賠償の予定又はその一部としないものとする。
  - (オ) 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。
  - (カ) 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。
  - (キ) 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。
  - (ク) 再委任先が、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。
  - (ケ) 再委任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任契約を継続させているとき。
- キ 談合等不正行為にかかる契約の解除
- (ア) 当庁は、本契約に関して、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、民間事業者又は民間事業者の代理人（民間事業者又は民間事業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 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。

② 民間事業者又は民間事業者の代理人が刑法（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（民間事業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。）。

(イ) 民間事業者は、本契約に関して、民間事業者又は民間事業者の代理人が前項各号に該当した場合には、速やかに、当該処分等に係る関係書類を甲に提出しなければならない。

#### ク 談合等不正行為にかかる違約金

(ア) 民間事業者は、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、違約金として、甲の請求に基づき、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、民間事業者又は民間事業者の代理人に対し、独占禁止法第 7 条又は同法第 8 条の 2（同法第 8 条第 1 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、民間事業者又は民間事業者の代理人に対し、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、民間事業者又は民間事業者の代理人に対し、独占禁止法第 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。

④ 民間事業者又は民間事業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。

(イ) 民間事業者は、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、前項に規定する契約金額の 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、民間事業者又は民間事業者の代理人に対し、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も含む。）及び第 7 項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。

② 当該刑が確定したときにおいて、民間事業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 民間事業者が当庁に対し、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。

(ウ) 民間事業者は、契約の履行を理由として、前各項の違約金を逃れることはできない。

(I) (ア) 及び (イ) 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、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。

#### ケ 損害賠償

(ア) 民間事業者は、本契約の履行に関し当庁に損害を与えたときは、民間事業者の負担において、その損害の賠償を行うものとする。

ただし、民間事業者がその責によらないことを立証したときは、この限りではない。

(イ) 民間事業者は、本契約を履行するに当たり、第三者に損害を与えたときは、民間事業者の負担においてその損害の賠償を行うものとする。

ただし、民間事業者がその責によらないことを立証したときは、この限りではない。

(ウ) 9. (3) オによる事情変更の場合又は 9. (3) カ (ア) 及び (イ) の規定による解除の場合には、損害賠償について、当庁及び民間事業者が協議の上で、決定するものとする。

(I) 9. (3) カ (イ) の規定による解除の場合は、当庁は、民間事業者に損害賠償を請求できるものとする。

#### コ 不可抗力免責、危険負担

当庁及び民間事業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、当庁が物件を使用することができなくなったときは、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については、当庁及び民間事業者が協議の上で、決定するものとする。

#### サ 記録及び帳簿類の保管

民間事業者は、本業務に関して作成した記録及び帳簿類について、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、当庁と民間事業者との間で協議して解決する。

## 10 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、その損害の賠償に関し契約により当該民間事業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、民間事業者又はその職員等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、当庁は民間事業者に対し、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) 民間事業者が民法（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、民間事業者は当庁に対し、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 金融庁ネットワークの運用支援業務に係る法第 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 3 月を予定）を踏まえ、本業務に係る運用が開始される平成 26 年以降、各年末時点における状況を調査する。

### (2) 調査項目及び実施方法

#### ア ヘルプデスクの対応状況

各年度において、月 1 回の運用支援月例報告により調査

#### イ 業務の内容

業務報告書及び各種提出書類により調査

### (3) 意見聴取等

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。

また、当庁は、平成 29 年 3 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等監理委員会へ提出する。

## 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及び公表

当庁は、民間事業者の当庁ネットワークの管理運用業務の実施状況について、官民競争入札等監理委員会へ報告するとともに、その報告内容を公表する。

### (2) 民間事業者の責務

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、法令により公務に従事する職員等とみなされる。

イ 民間事業者は、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 民間事業者は、会計検査院法（昭和 22 年法律第 73 条）第 23 条第 1 項第 7 号に規定する者に該当することから、会計検査院が必要と認めるときには、同法第 25 条及び第 26 条により、同院の実地の検査を受けたり、同院から直接又は当庁に通じて、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。

### (3) 著作権

ア 成果物に関する民間事業者の著作権（著作権法第 21 条から第 28 条までに規定する権利をいう。）は業務の完了日をもって民間事業者から当庁に譲渡されたものとする。

イ 前項によって成果物に関する民間事業者の著作権が当庁に移転したときは、著作権法第 27 条及び第 28 条に規定する権利も移転し、当庁に留保されないものとする。

ウ ア の場合、当庁（当庁の許諾を受けた第三者を含む。以下、この項、第 4 項及び第 5 項において同じ。）は任意に成果物を改変できるものとする。民間事業者は、当庁に対して著作者人格権を行使又は主張しないものとする。また、民間事業者は、当庁が当該著作物を任意に公表することを許諾するものとする。

エ 成果物に第三者が著作権を有する著作物が含まれているときは、民間事業者は自らの責任において、当庁の当該著作物の利用、改変、再使用許諾等に支障がないように、当庁に当該権利を移転し又は第三者の許諾を得るものとする。この場合、民間事業者は当庁に対して、成果物に含まれている第三者の著作権の内容を記載した文書を提出し、第三者の許諾等を示す資料を提出しなければならない。

オ 成果物に権利留保の著作物（民間事業者が当庁から発注を受ける前から著作権を有している著作物をいう。）が含まれているときは、民間事業者は、業務の完了時に当庁に対して民間事業者の権利留保の著作物に関する改変権、再使用許諾権及び任意の著作権者名で任意に公表する権利を許諾したものとする。

ただし、権利留保の著作物を当庁が単体として権利行使する場合については、当該許諾の対象に含めないものとする。また、民間事業者は、納入時に当庁に対して、成果物に含まれている民間事業者の権利留保の著作権の内容を記載した文書を提出しなければならない。

カ 前 5 項の場合において、当該許諾に関する一切の対価及び費用については、契約金額に含まれるものとし、民間事業者は、名目の一切を問わず当庁に対して金銭を要求することができない。

キ 民間事業者は権利留保の著作物を本システム以外に使用することができる。但し、エ の許諾を承継しない第三者に対して、権利留保の著作物に関する著作権を譲渡することはできない。

ク 成果物のうち、オ に規定する民間事業者の権利留保著作物を除き、成果物の作成の過程において新規に開発されたルーチンプログラムがある場合には、その著作権は ア の業務の完了日に民間事業者から当庁に譲渡されたものとし、当庁は、民間事業者の承諾なしに自由にこれを利用できるものとする。

ケ ア 又は ク の著作権について、当庁が文書により要請した場合は、民間事業者は著作者として著作物の創作年月日の登録を行い、併せて当庁に対する著作権移転の登録を行わなければならない。ただし、当庁がこれらについて当庁の名で創作年月日の登録を行ったときはこの限りでない。

#### (4) 当庁の監視体制

本契約に係る監督は、当庁の支出負担行為担当官が自ら又は補助者を命じて、立会い、指示その他の適切な方法において行うものとする。

#### (5) 金融庁ネットワークの運用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、「金融庁ネットワークシステムの運用支援業務調達仕様書（案）〔別添 1〕」に示すとおりである。

【業務区分及び業務内容】

No.	業務区分				業務内容	
	大分類	中分類	サービスカタログ	対象システム		
1	サービスサポート	問題管理	FAQ作成	LAN	* 金融庁ポータルサイトに掲載する「よくある質問」の適時・適切な更新業務（職員等からの問い合わせに対する端的な解説情報の作成）。	
2			ドメイン管理者アカウントのパスワード変更	LAN	* 各サーバの管理者アカウントのパスワード変更に伴う、調査、検証、及び変更を実施する業務。	
3	サービスデリバリ	サービスレベル管理	サービスレベルの計測	システム共通	* 月次ベースでのSLA（サービスレベル）の達成状況の計測を行う業務。	
4			サービスレベルの分析	システム共通	* 年度始めに昨年度のSLA（サービスレベル）について傾向分析等を行う業務。	
5			サービスレベルの計画	システム共通	* 次年度のSLA（サービスレベル）の計画を策定する業務。	
6		ITサービス財務管理	ITサービス財務の計測	システム共通	* 月次ベースでの作業工数の実績を測定して、月次ベースの計画との乖離について分析を行う業務。	
7			ITサービス財務の計画	システム共通	* 月次ベースでの作業工数の実績や年間のイベントを踏まえて、効率的・効果的な作業工数を見積り月次計画を策定する業務。	
8		ITサービス継続性管理	ITサービス継続性管理	システム共通	* 緊急時の対応ルールが記載された、緊急トラブル対応マニュアルの最新版を策定する業務。	
9		キャパシティ管理	ディスク容量管理（月次）	電子政府, 検査監督	* 月次ベースで収集・採取したディスク容量の変化を数値化・グラフ化して、前月データ等を比較し、業務への影響度合いについて分析する業務。	
10			CPU/メモリ容量管理（月次）	システム共通	* 月次ベースで収集・採取したメモリ / CPUの使用量の変化を数値化・グラフ化して、前月データ等を比較し、業務への影響度合いについて分析する業務。	
11			CPU/メモリ容量管理（傾向・分析）	LAN	* 月次ベースで収集・採取したメモリ / CPUの使用量の変化等を分析して異常値がないか、不具合がないかを検証する作業。	
12			性能監視	電子政府	* 夜間のバッチ処理の開始、終了時刻の確認等を行う業務。	
13		システム運用計画	システム運用計画（月次）	LAN	* システムの運用について、サービスカタログとイベント事項に基づき、月次計画を策定する業務。	
14			システム運用計画（年次）	LAN	* システムの運用について、サービスカタログイベント事項に基づき、年次計画を策定する業務。	
15		システム運用	定常運用	ウイルススキャンの起動確認（サーバ）	LAN	* サーバについて、ウイルス定義ファイル及び検索エンジンの更新を実施して、正常に機能を発揮するかを検証する業務。
16				ウイルススキャンの起動確認（クライアント）	LAN	* クライアントについて、ウイルス定義ファイル及び検索エンジンの更新を実施して、正常に機能を発揮するかを検証する業務。
17	稼働監視（週次-手動）			LAN	* 運用管理ツールのシステム監視画面及び業務監視画面により、ジョブ実行のミスやソフトウェア等のインストールの失敗、及び異常終了している処理を監視する業務。	
18	媒体管理（外部保管）			LAN	* バックアップ媒体の外部保管用のテープを作成して、外部保管事業者に確実に保管を委託する業務。	
19	媒体管理（年次）			LAN	* バックアップ媒体の適切な管理業務（バックアップ媒体の安全な取扱いと情報流出の防止に留意しているところ）。	
20				電子政府	* バックアップ媒体の適切な管理業務（バックアップ媒体の安全な取扱いと情報流出の防止に留意しているところ）。	
21	消耗品管理（バックアップテープの管理等）			システム共通	* バックアップ媒体等の消耗品を適時に管理する業務（適時の棚卸業務）。	
22	停電対応			LAN	* 計画停電に伴うシステムの安全・確実な停止と、システムの安全・確実な再起動業務。	
23	DHCPサーバ保守			LAN	* DHCPサーバによる割り当てIPアドレスの確認と空アドレスのチェックを実施する業務。	
24	OS,PPパッチ適用（クライアント）			LAN	* クライアントPCに対して、毎月Microsoft社より提供されるセキュリティパッチの調査、検証、及び配信作業を実施する業務。	
25	OS,PPパッチ適用（内部セグメント,DMZ）			LAN	* 内部セグメント、DMZに配置されているサーバに対し、Microsoft社、RedHat社より提供されるセキュリティパッチの調査、検証、及び適用作業を実施する業務。	
26	定期メンテナンス			LAN	* システムの安定的な稼働を維持するための定期的なメンテナンス業務。	
27	外部監査対応			LAN	* 年に1回の頻度で実施されるシステム脆弱性に対する監査対応業務。	
28	プロジェクト マネジメント	プロジェクト マネジメント	内部管理	LAN	* 運用SE、サポートデスク要員にて対応している作業、依頼等の作業進捗の確認を内部定例会にて実施する業務。	
29			月次報告	LAN	* 毎月のLANシステムの運用状況をまとめた資料を作成し、報告を実施する業務。	
30		他システム支援	業務システム月次報告資料作成	システム共通	* 毎月LANシステム以外のシステム（電子申請、検査監督）の月次報告資料の一部を作成する業務。	

## 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)		
年度		22年度	23年度	24年度
人件費	常勤職員	－	－	－
	非常勤職員	－	－	－
物件費		－	－	－
請負費等	役務	76,665	77,608	96,133
	機器・回線リース料	189,640	191,693	133,389
	設計・構築費		18,545	
	その他	－	－	－
計 (a)		266,305	287,846	229,522
参考値	減価償却費	－	－	－
	退職給付費用	－	－	－
(b)	間接部門費	－	－	－
(a) + (b)		266,305	287,846	229,522
(注記事項)				
<p>1 金融庁では、民間競争入札の対象である運用管理業務の全部を請負契約により実施している。</p> <p>2 各欄の金額は、各契約の合計支払金額（単年度契約の契約金額）である。</p> <p>3 23年度については、海外出張者等が活用する高機能携帯電話に係るメール送受信機能の充実等を行い、利便性の向上を図ったため、設計・構築費が増加している。</p> <p>4 24年度の役務（費用）については、セキュリティ対策の強化等に係る経費が11,350千円含まれており、この金額を控除した金額が、平成24年4月から平成24年12月までの9か月間の役務（費用）であるが、この他にも、24年度に追加された業務が含まれている。</p>				

2 従来の実施に要した人員				
年度		22年度	23年度	24年度
運用業務従事者				
運用責任者		1	1	1
運用担当者		5	5	5
(注記事項)				
上記は、受託者における人数である。				
(運用責任者に求められる知識・経験等)				
次の要件のうち、いずれかを満たしている者であることを要件としている。				
<p>① 文部科学省の技術士（情報工学部門）、経済産業省の情報処理技術者試験のプロジェクトマネージャ試験、ITサービスマネージャ試験、システムアナリスト試験、ITストラテジスト試験、若しくは、システム監査技術者試験の合格者、又は、ISACAのCISA（公認情報システム監査人）資格認定試験の合格者のいずれかであること。</p> <p>② 経済産業省のITスキル標準v3に基づき、プロジェクトマネジメント職種、ITアーキテクト職種、コンサルタント職種、又は、ITスペシャリスト職種のレベル4以上に相当する情報処理業務の能力・経験を有すること。</p> <p>③ 本業務と同等以上のプロジェクト管理業務を含む情報処理業務（システムの開発、運用管理等）の経験を10年以上有すること。</p>				



従来の実施状況に関する情報の開示

3	従来の実施に要した施設及び設備
<p>(施設及び設備)</p> <p>施設として、金融庁本庁内のサーバ室（約 200㎡）、サービスデスク事務室（約 85㎡）、 設備として、業務に必要な電気・通信設備</p> <p>その他として、業務に必要な機器（執務用什器類、パソコン 11台、プリンタ 1台、その他の機材）、 備品及び消耗品</p>	
<p>(注記事項)</p> <p>1 上記施設、設備等は、運用管理業務を行う範囲において無償貸与（光熱費及び通信料を含む）。</p> <p>2 業務従事者の負担にて持ち込んでいる機材は以下のとおり。</p> <p>① シュレッダー 1台</p> <p>② 複合機 1台</p> <p>3 その他</p> <p>サーバ室及びサービスデスク事務室は、金融庁（合同庁舎第 7 号館 西館）に設置している。</p>	

4	従来の実施における目的の達成の程度			
年度		22 年度	23 年度	24 年度
稼働率	目標	95.82 % 以上	95.82 % 以上	95.82 % 以上
	実績	99.37 %	99.91 %	100.00 %
障害通知時間	目標	1 時間以内	1 時間以内	1 時間以内
	実績	0.3 時間	0.3 時間	0.3 時間
システム障害回復時間	目標	8 時間以内	8 時間以内	8 時間以内
	実績	0.6 時間	1.8 時間	0.0 時間
インシデント管理 (サービスデスク回答率)	目標	98.00 % 以上	98.00 % 以上	98.00 % 以上
	実績	100.00 %	100.00 %	100.00 %
クレーム処理 (サービスデスクに対するクレーム)	目標	5 件以内	5 件以内	5 件以内
	実績	0 件	0 件	0 件
<p>(注記事項)</p> <p>1 取り決めたサービスの達成状況を管理するとともに、達成されなかった場合、サービスレベルの改善策を策定し、サービスレベルの達成を目指す努力目標型のSLAとしている。</p> <p>2 SLAの測定対象時間は運用支援契約を行っている平日 9:30 ~ 18:15 としている。</p> <p>3 天災や停電による計画停止はサービスレベル測定の対象外とする。</p>				

従来の実施状況に関する情報の開示

5	従来の実施方法等
	<ol style="list-style-type: none"><li>1 従来の実施方法 「業務区分及び業務内容」(【資料1】)及び「業務フロー」(【資料7】)のとおり。</li><li>2 金融庁組織図等 「金融庁の組織」(平成25年4月1日現在) (【資料5】)のとおり。 「金融庁の各局等の所掌事務」(平成24年度) (【資料6】)のとおり。</li></ol>
	<p>(注記事項)</p> <p>本業務への入札を検討するにあたり、事業者が提案書作成のために必要な資料を閲覧する目的で、従来の本業務の調達仕様書、提出書類、各サービスの設計書等について閲覧要望があった場合には、別途当庁との間で機密保持契約を締結することにより、当庁内での閲覧に限定して可能とする。</p> <p>また、業務内容や業務量等が把握できるように、当庁は、システム概要図、運用設計書、環境設計書、ネットワーク</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1 構成図、サーバ構成図(運用管理サーバ等の一覧を含む)運用マニュアル等を準備する。 なお、事前の情報開示においては、当庁が閲覧専用の会議室を準備する。さらに、閲覧のために来庁する事業者の職員数に応じた閲覧資料を準備することとし、効率的な閲覧が可能となるように配慮するものとする。 上記に加えて、応札者から、追加の資料の開示についての要望があった場合には、当庁は応札者の意向等を確認した上で、適切に対応できるように努力するものとする。</li><li>2 詳細な実施方法等については、契約後速やかに説明する。</li><li>3 1に示す資料のほか、情報セキュリティに関わる情報は、契約後速やかに説明する。</li><li>4 金融庁情報セキュリティ報告書(平成23年度版)は当庁ウェブサイトにて公表(H24.5.31)している。</li></ol>

## 運用管理業務の作業項目別作業時間数実績一覧表

平成 23 年度

〔工数の単位：時間（h）（1日8時間換算）〕

サービスメニュー	作業区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	当月度累計
サービスサポート	インシデント管理サービス	486.3	480.8	471.7	591.4	464.6	377.0	435.9	507.6	457.6	425.2	439.3	480.5	5,617.9
	問題管理	161.5	192.0	211.3	121.8	99.8	85.0	89.0	149.6	104.9	79.2	113.6	126.1	1,533.8
	変更管理/リリース管理	97.6	74.3	109.4	266.3	265.1	191.9	107.3	127.3	89.3	129.5	122.9	118.3	1,699.2
	構成管理	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	36.0
サービスデリバリ	サービスレベル管理	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	6.0	31.0	67.0
	ITサービス財務管理	4.8	4.8	4.8	4.8	4.8	4.8	4.8	4.8	4.8	4.8	7.8	16.8	72.6
	キャパシティ管理	9.3	9.3	9.3	9.3	9.3	9.3	9.3	9.3	9.3	9.3	9.3	9.3	111.6
	ITサービス継続性管理	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.0	0.0	3.0
	可用性管理	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10.0	23.8	25.3	20.7	25.0	23.0	28.6	156.4
システム運用	定常運用	89.8	181.8	85.7	120.1	149.2	272.3	145.3	205.6	102.9	139.0	192.7	309.4	1,993.8
プロジェクトマネジメント	プロジェクトマネジメント	41.8	41.8	41.8	41.8	41.8	41.8	41.8	41.4	41.8	41.8	41.8	41.8	501.2
	他システム支援	24.5	19.5	21.5	24.5	19.5	24.5	24.0	24.5	24.5	24.5	24.5	24.5	280.5
計		921.6	1,010.3	961.5	1,186.0	1,060.1	1,022.6	887.2	1,101.4	861.8	884.3	986.9	1,189.3	12,073.0

平成 24 年度

サービスメニュー	作業区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	当月度累計
サービスサポート	インシデント管理サービス	640.8	532.1	529.1	642.1	519.4	427.6	484.9	514.6	496.7	489.3	432.9	507.3	6,216.8
	問題管理	125.8	144.1	163.3	131.5	150.0	137.5	70.7	99.2	60.9	74.2	20.0	102.0	1,279.2
	変更管理/リリース管理	104.4	107.1	134.2	290.5	279.3	211.5	140.3	91.3	84.9	75.6	72.0	96.2	1,687.3
	構成管理	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	36.0
サービスデリバリ	サービスレベル管理	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	19.0	52.0
	ITサービス財務管理	4.8	4.8	4.8	4.8	4.8	4.8	4.8	4.8	4.8	4.8	4.8	20.8	73.6
	キャパシティ管理	9.3	9.3	9.3	9.3	9.3	9.3	9.3	9.3	9.3	9.3	9.3	9.3	111.6
	ITサービス継続性管理	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	8.0	8.0
	可用性管理	20.8	15.6	10.2	10.5	0.0	0.0	0.0	10.0	0.0	0.0	0.0	0.0	67.1
システム運用	定常運用	97.6	174.9	108.8	83.6	83.9	99.7	93.6	198.2	113.3	110.9	85.6	160.7	1,410.8
プロジェクトマネジメント	プロジェクトマネジメント	41.0	41.0	41.0	41.0	41.0	41.0	41.0	41.0	41.0	41.0	41.0	41.0	492.0
	他システム支援	24.5	24.5	24.5	24.5	24.5	24.5	23.5	24.5	24.5	24.5	24.5	24.5	293.0
計		1,075.0	1,059.4	1,031.2	1,243.8	1,118.2	961.9	874.1	998.9	841.4	835.6	696.1	991.8	11,727.4

〔サービスサポート〕

- \* インシデント管理サービス：職員からの問合せや、情報化統括室から指示した業務。
- \* 問題管理：突発的なシステムの影響調査、障害対応、及びFAQ等の作成業務。
- \* 変更管理/リリース管理：インシデント管理に基づく必要な変更作業、人事異動対応、クライアントPC運用等の定常的な変更業務。
- \* 構成管理：ハード、ソフト、アプリケーション、ドキュメントの構成管理業務。

〔サービスデリバリ〕

- \* サービスレベル管理：サービスレベルの計画、傾向分析、及び各月のサービスレベルの計測業務。
- \* ITサービス財務管理：年間工数の作成、及び各月の工数実績の計測業務。
- \* キャパシティ管理：CPU、メモリ、トラフィック等の性能情報の監視・計測業務。
- \* ITサービス継続性管理：緊急トラブル対応マニュアルの見直し業務。
- \* 可用性管理：各種マニュアルの最新化業務。

〔システム運用〕

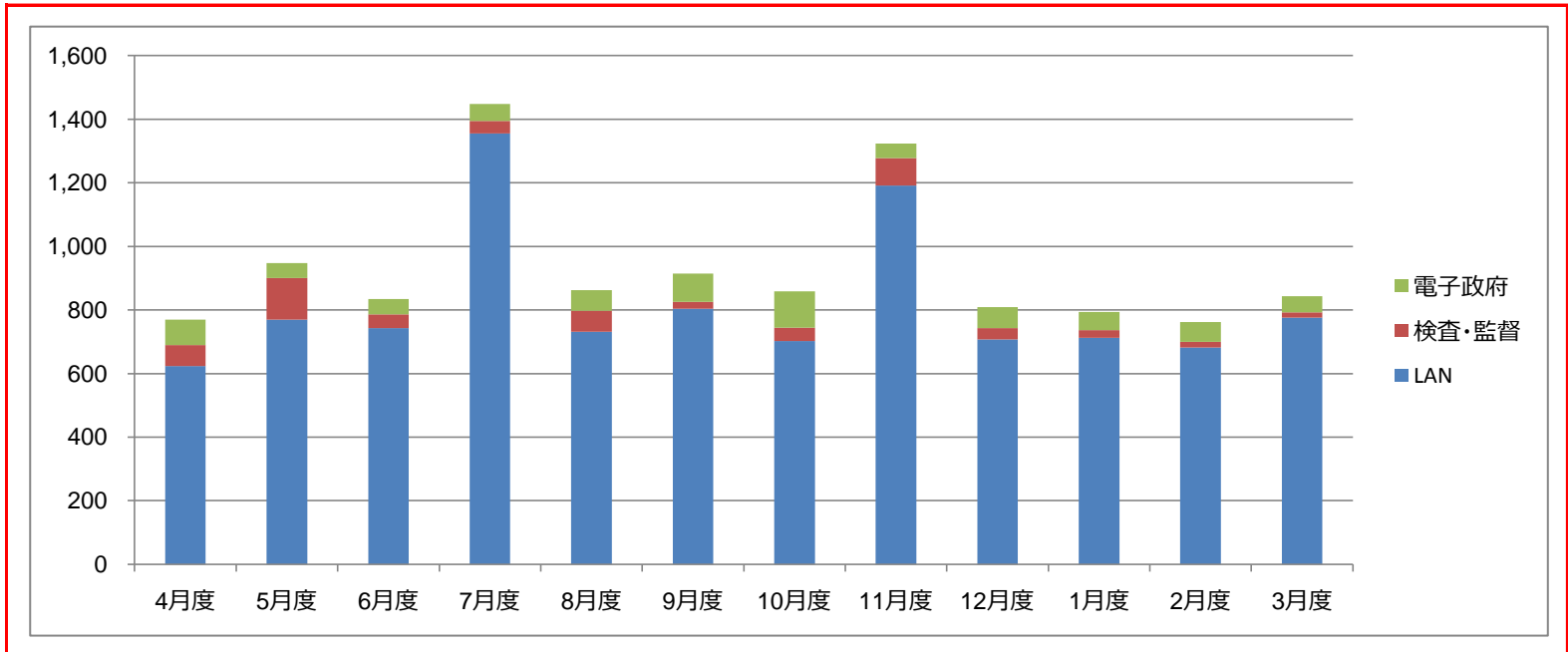
- \* 定常運用：ログ確認、稼働監視、媒体管理、停電対応、パッチ適用、及び外部監査等のシステム運用作業等の全般業務。

〔プロジェクトマネジメント〕

- \* プロジェクトマネジメント：内部管理、月次報告等の全体管理業務。
- \* 他システム支援：LANシステム以外のシステム（電子政府系システム、検査監督システム）の月次報告資料の作成業務。

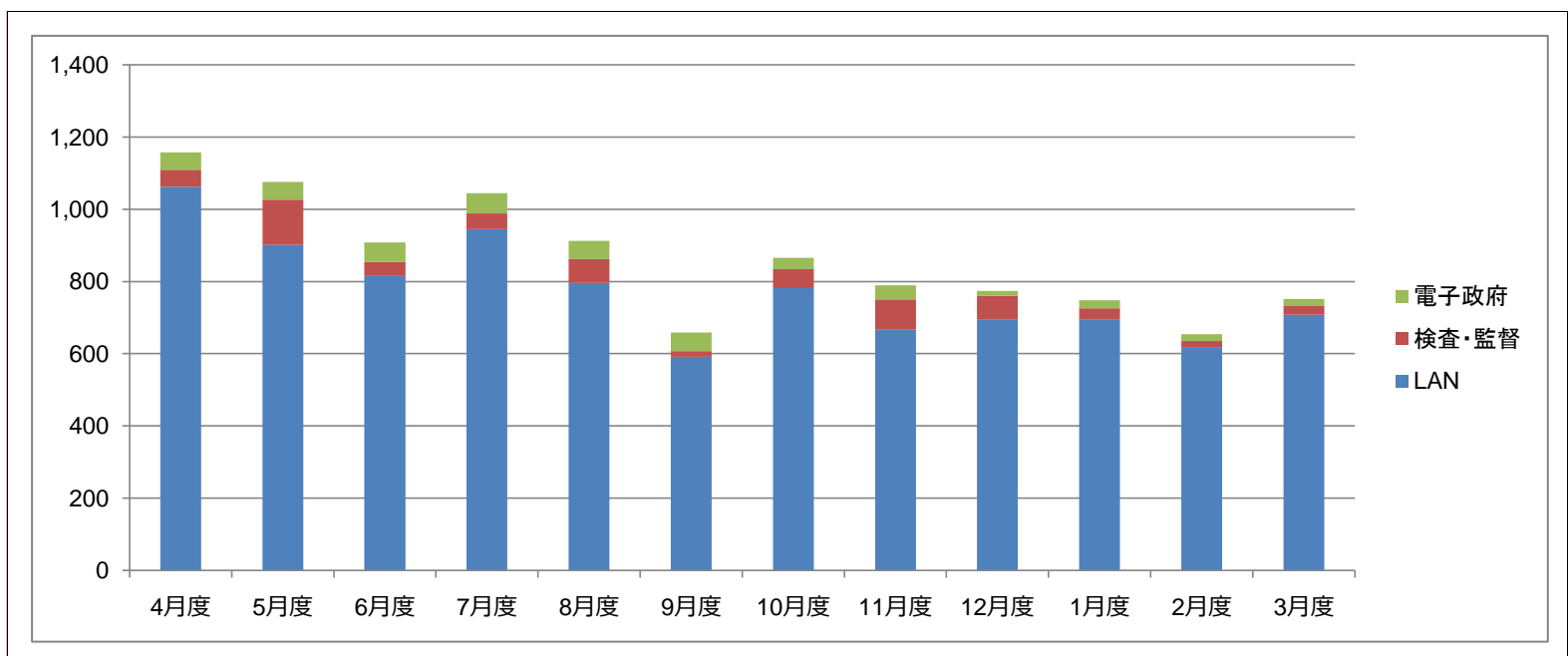
全体インシデント件数に関する資料

【資料4】



平成 23 年度

	4月度	5月度	6月度	7月度	8月度	9月度	10月度	11月度	12月度	1月度	2月度	3月度
LAN	624	770	743	1,355	732	804	702	1,191	708	712	682	776
検査・監督	65	131	43	40	65	22	42	87	35	24	18	16
電子政府	80	47	49	53	65	89	115	45	66	58	62	51
合計	769	948	835	1,448	862	915	859	1,323	809	794	762	843



平成 24 年度

	4月度	5月度	6月度	7月度	8月度	9月度	10月度	11月度	12月度	1月度	2月度	3月度
LAN	1,063	901	815	945	796	591	782	666	696	695	618	708
検査・監督	46	126	39	44	66	16	52	84	64	31	17	26
電子政府	49	49	54	55	51	52	32	40	14	22	19	18
合計	843	1,158	1,076	908	1,044	913	866	790	774	748	654	752

(注記事項)

- ※ インシデントとは、職員からの質問に対する回答や要望事項の受付、及びアプリケーションの操作に関する詳細な質問（Outlook, Windows, McAfee等に関するもの）を示す。また、インシデント制とは、サービスデスクへの問合せを質問の時間や回数で捉えるのではなく、1つの問題とその解決までを1単位としたサポート方式を示す。
- ※ LANは、「金融庁行政情報化LANシステム」を示す。
- ※ 検査・監督は、「検査・監督システム」を示す。
- ※ 電子政府は、「電子政府系システム」の「電子申請届出システム」及び「認証局システム」を示す。

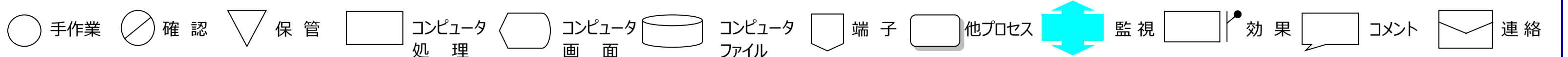
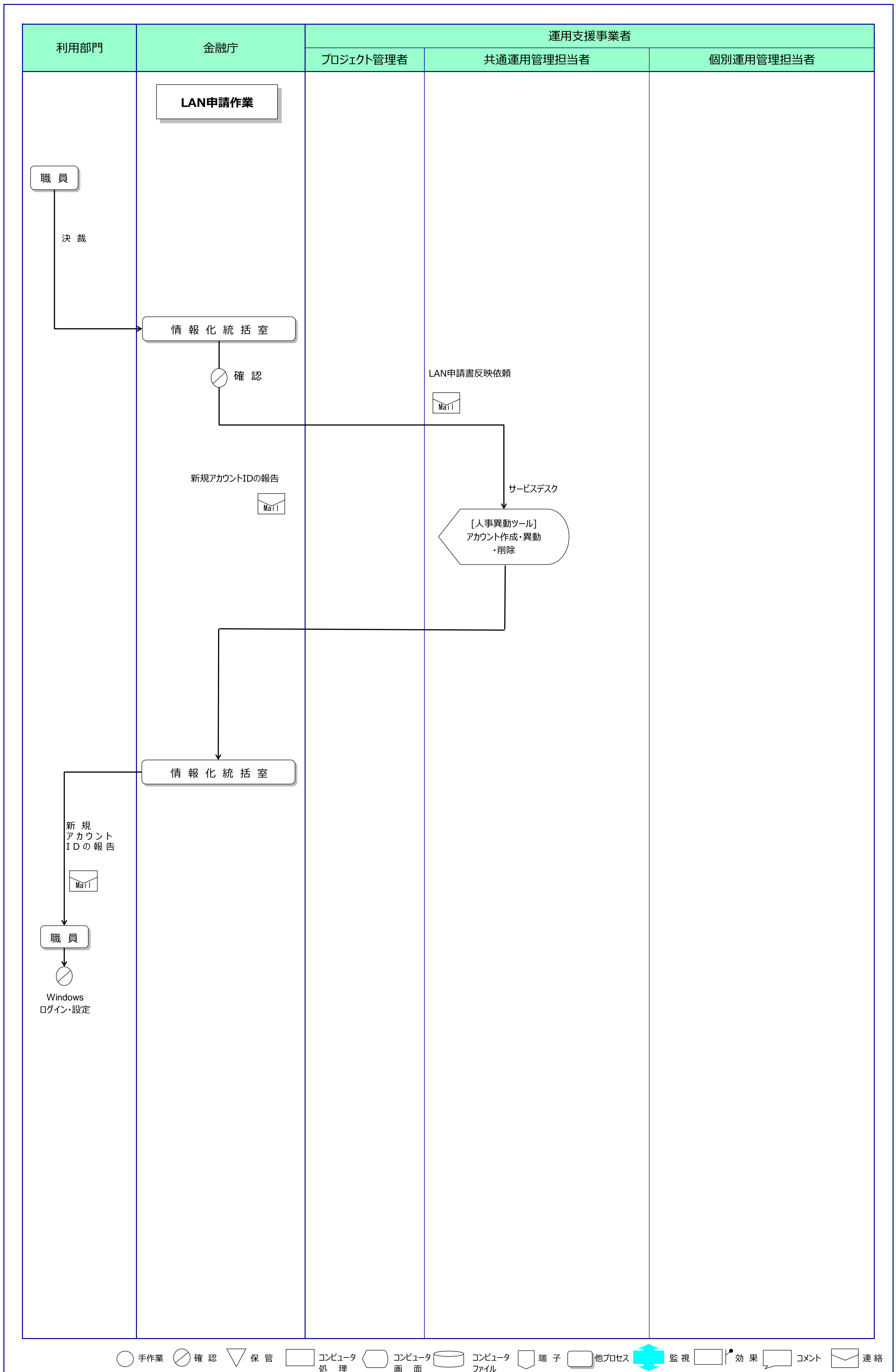
## ● 金融庁の組織 ●

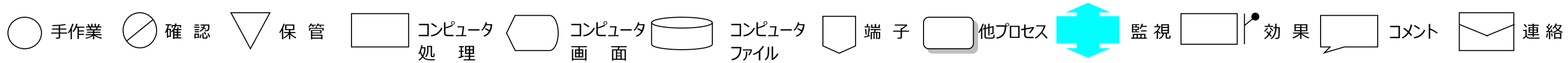
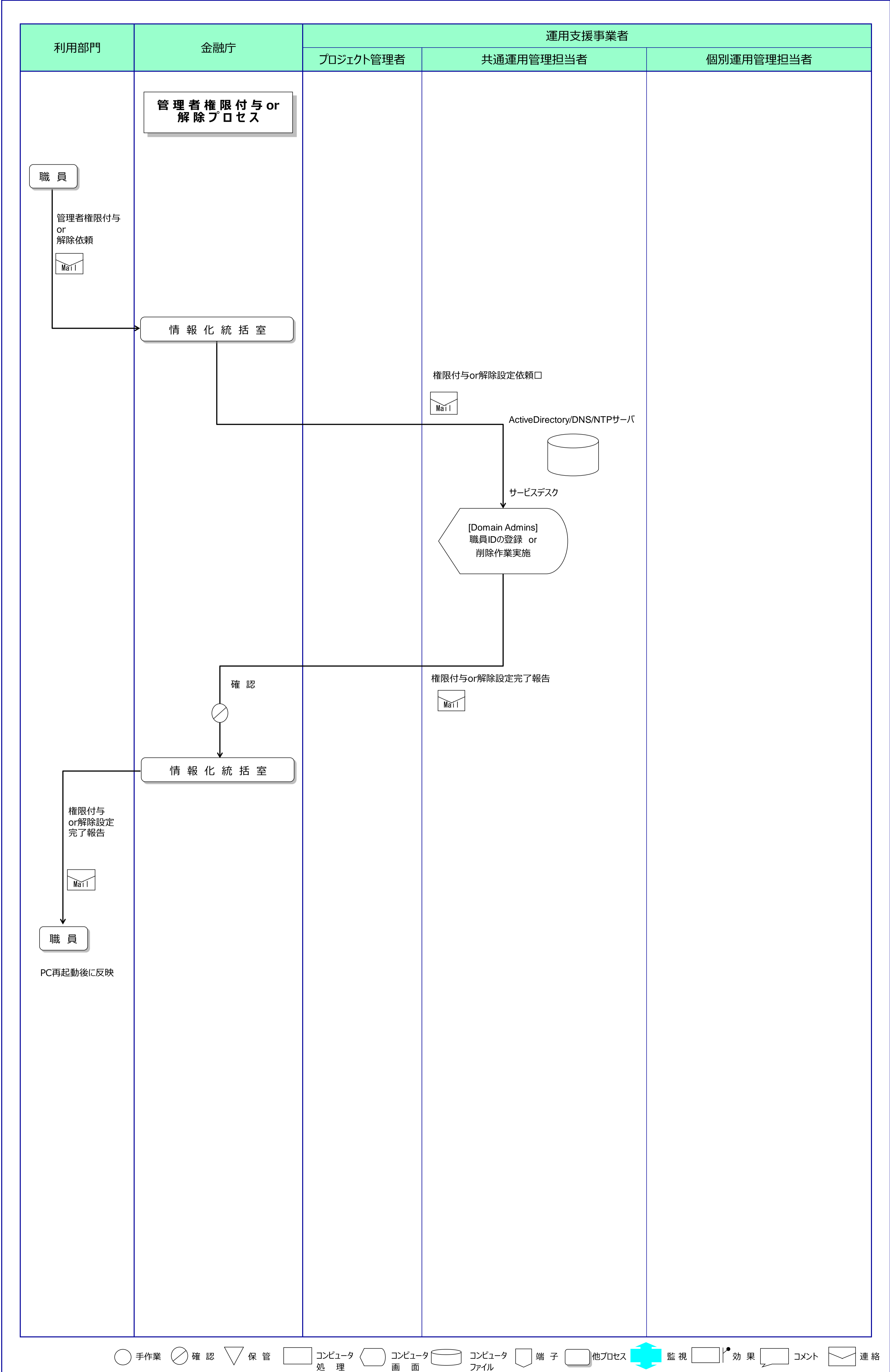


## 金融庁の各局等の所掌事務(平成24年度)

部局の名称	課等の名称	所掌事務
総務企画局		金融庁の総合的な調整、金融制度に関する企画・立案
	総務課	総務、人事、服務、研修、図書館の運営等
	情報化統括室	情報システムの整備及び管理等
	管理室	機構・定員、予算、会計、福利厚生等
	国際室	国際関係事務に関する基本的な政策の企画・立案等
	政策課	総合調整、金融庁の基本的・総合的な政策の策定、税制に関する調整、国会、法令審査、政策評価、広報、情報公開、財務局との連絡調整、行政訴訟等
	金融サービス利用者相談室	金融サービス利用者からの相談等への対応
	企画課	金融制度の企画・立案の総括、基本的・共通的事項の企画・立案、銀行業等に関する制度の企画・立案等
	研究開発室	金融に関する基礎的な調査及び研究の企画・調整等
	調査室	経済金融情勢に関する調査等
	信用機構企画室	預金保険制度の企画・立案等
	保険企画室	保険制度に関する企画・立案等
	金融トラブル解決制度推進室	裁判外紛争解決手続に係る制度の企画・立案、指定紛争解決機関の監督等
	市場課	金融商品市場その他の金融市場に関する制度の企画・立案、市場監理・分析、金融商品取引所等の監督等
	企業開示課	企業内容等に係る開示制度及び公認会計士制度の企画・立案、企業会計基準及び監査基準の設定、有価証券報告書等の審査・処分等、電子開示システム(EDINET)の整備、公認会計士等の監督等
検査局		民間金融機関等の検査
	総務課	検査局の総括、金融検査の方針・実施計画の作成、金融検査の実施、金融検査の基準の策定等
	リスク管理検査室	リスク管理に係る重要な金融検査の実施等
	審査課	検査報告書の審査、金融検査の結果の通知等
	検査監理官	重要な金融検査の実施等
監督局		民間金融機関等の監督
	総務課	監督局の総合調整、監督事務の指針の策定に関する事務の総括、郵便貯金銀行・郵便保険会社の監督等
	監督調査室	監督上の調査等
	コングロマリット室	金融コングロマリットの監督に関する総合調整・企画立案等
	健全性基準室	金融機関等の経営の健全性を判断するための基準に関する施策の企画・立案、推進等
	協同組織金融室	信金、信組、労金、農水系統金融機関等の監督等
	信用機構対応室	預金保険法の運用、金融危機対応等
	金融会社室	ノンバンクの監督等
	銀行第一課	主要行、新たな形態の銀行、外国銀行支店、信託会社等の監督等
	銀行第二課	地銀、第二地銀の監督等
	保険課	保険会社等の監督等
	損害保険・少額短期保険監督室	損害保険会社、少額短期保険業者の監督等
	証券課	金融商品取引業者等の監督等
	資産運用室	投資運用業者、投資助言・代理業者等の監督等
国際政策統括官		国際関係事務に関する重要な政策の総括
審判官		課徴金に係る行政審判
証券取引等監視委員会 事務局		市場分析審査、証券検査、不公正事案の調査、開示事案の検査、犯則事件の調査等
	総務課	事務局の総合調整等
	市場分析審査課	日常的な市場監視、情報の収集・分析等
	証券検査課	金融商品取引業者等の検査に係る検査方針・実施計画の策定、証券検査の実施、検査結果に対する審査等
	証券検査監理官	重要な証券検査の実施等
	取引調査課	不公正事案の調査等
	開示検査課	開示事案の検査等
	特別調査課	犯則事件の調査等
公認会計士・監査審査会 事務局		公認会計士試験の実施、監査法人等の監査業務に関する審査・検査等
	総務試験室	事務局の総合調整、公認会計士試験の実施等
	審査検査室	監査法人等の監査業務に関する審査・検査等

(注)平成24年度末時点

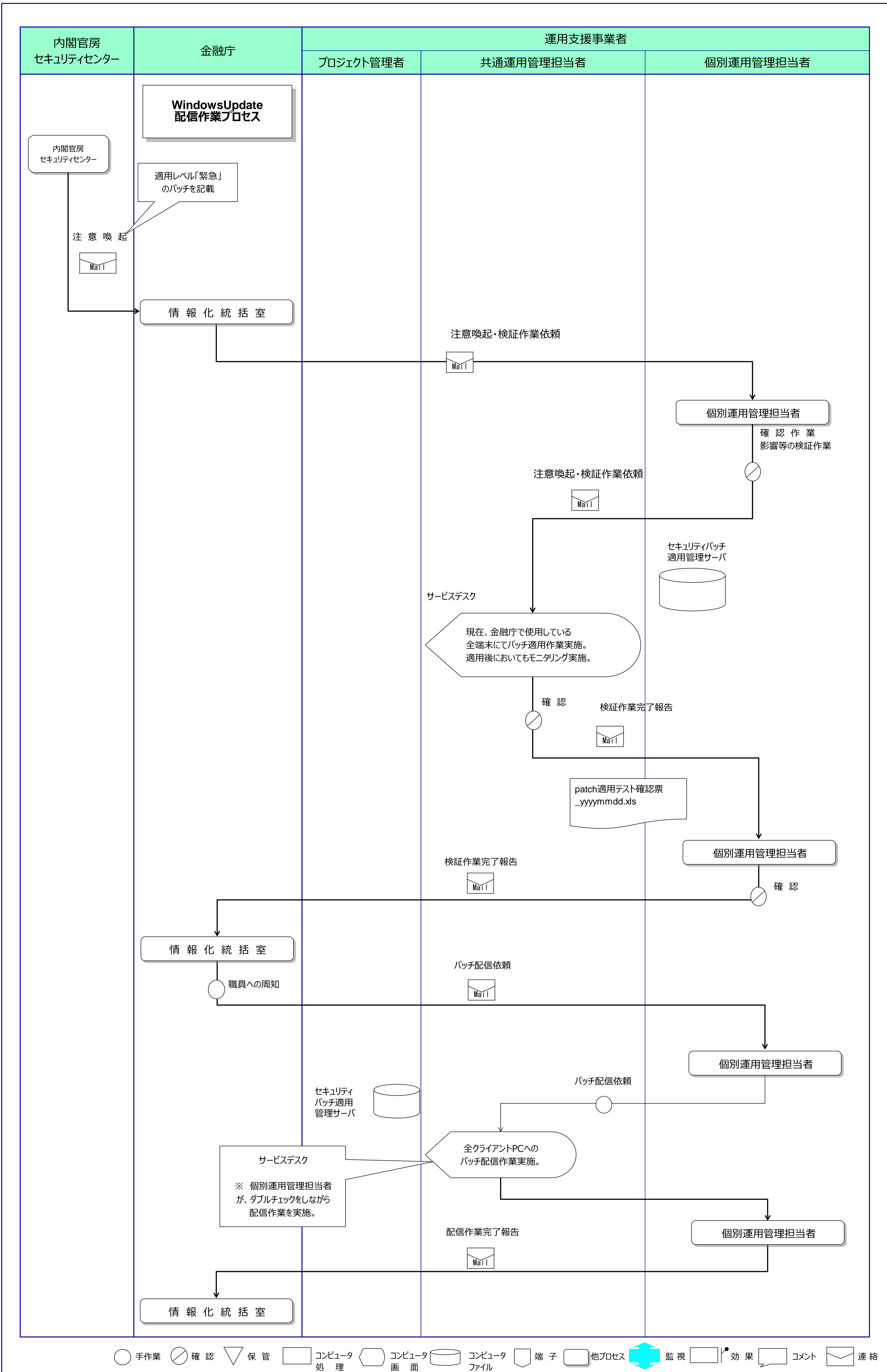






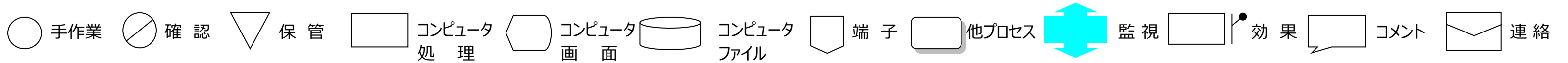
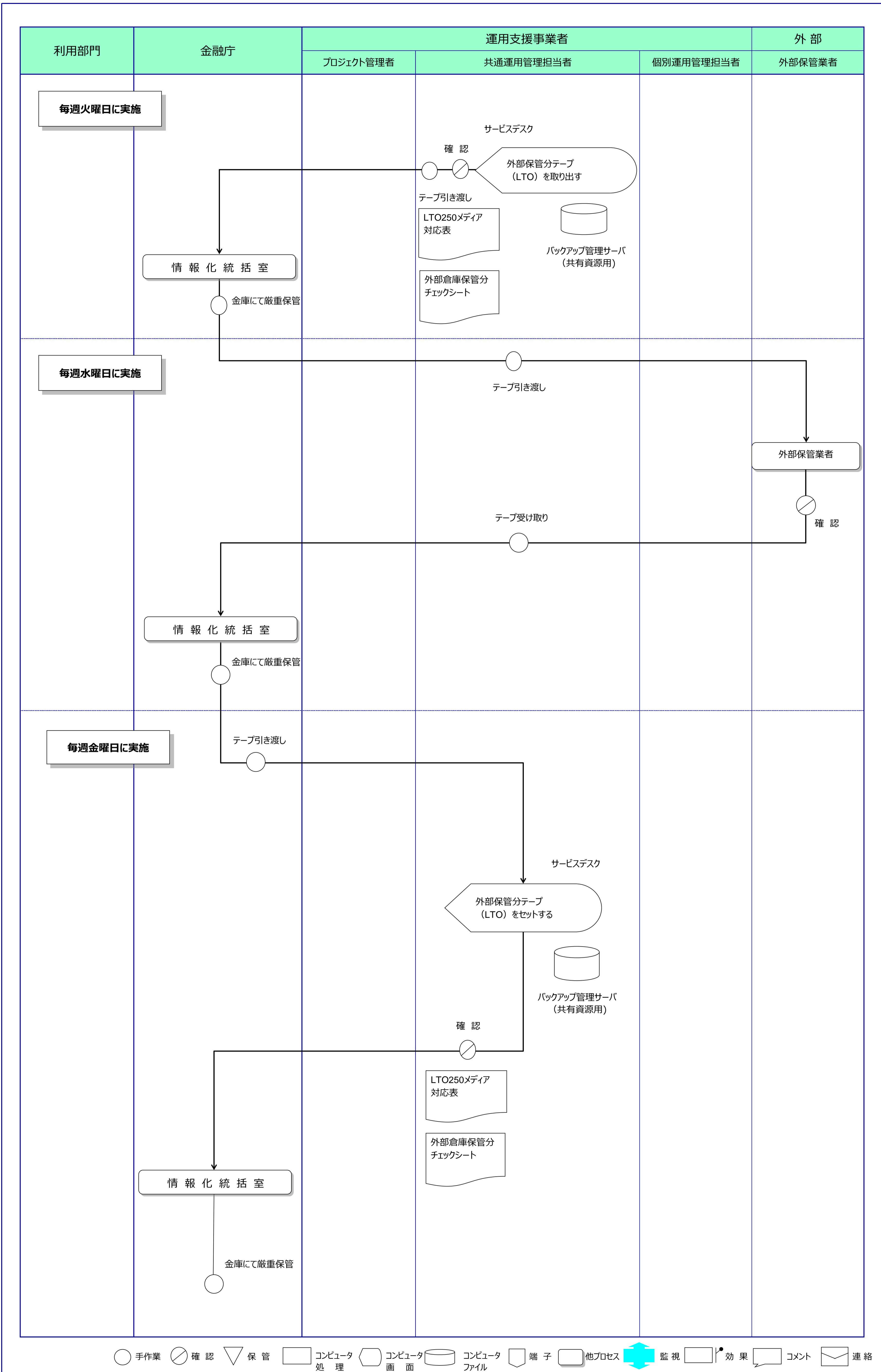


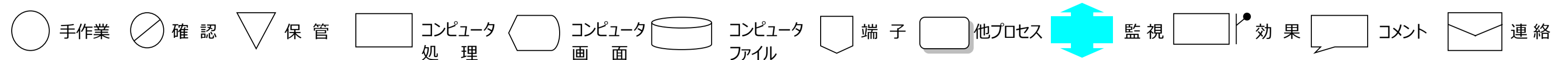
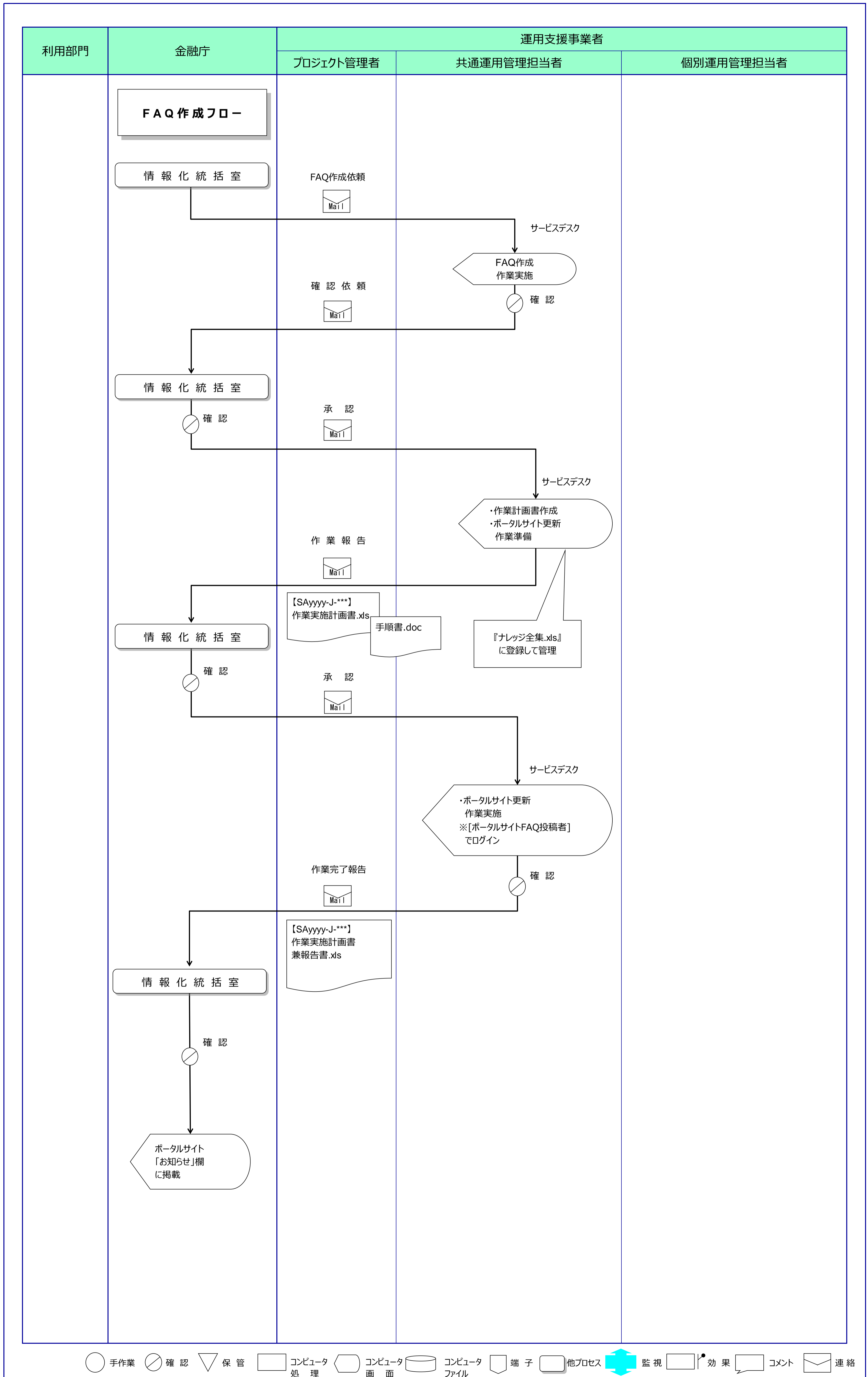
運用フロー WindowsUpdate配信作業



○ 手作業    ⊗ 確認    ▽ 保管    □ コンピュータ処理    ◻ コンピュータ画面    〇 コンピュータファイル    □ 端子    □ 他プロセス    監視    □ 効果    □ コメント    連絡

運用フロー 媒体外部保管対応作業手順





金融庁 ネットワークシステムの  
運用支援業務調達仕様書（案）

2013 年（平成 25 年） 月  
金 融 庁

【 目 次 】

1.	金融庁行政情報化 LAN システムの概要-----	40
	1.1. 政府全体における取組み-----	40
	1.2. 金融庁における取組み-----	40
2.	運用支援業務の業務内容-----	44
	2.1. 全体管理-----	44
	2.2. ハードウェア管理-----	45
	2.3. ソフトウェア管理-----	45
	2.4. ネットワーク管理-----	45
	2.5. 資源監視-----	46
	2.6. セキュリティ管理-----	46
	2.7. システムのバックアップ及びリカバリ-----	47
	2.8. 障害対応-----	48
	2.9. ヘルプデスク業務-----	48
	2.10. ユーザ管理-----	49
	2.11. ユーザサポート-----	49
	2.12. サポートコンテンツの作成・更新-----	49
	2.13. 端末配備作業-----	49
3.	現行の運用支援事業者からの運用支援業務の引継ぎ-----	50
4.	作業場所-----	52
5.	次期の金融庁ネットワークに係る運用支援業務-----	52
	5.1. 主要な業務内容-----	52
	5.2. 稼動後の金融庁ネットワークの運用支援業務-----	53
6.	金融庁ネットワークシステムの事業継続計画（BCP: business continuity plan）-----	55
7.	SLA（Service Level Agreement）-----	56
	7.1. SLA の種類-----	56
8.	成果物一覧-----	59
	8.1. 稼動までの成果物-----	59
	8.2. 稼動後の金融庁ネットワークの運用支援業務における成果物-----	60
9.	提案依頼事項-----	61
10.	提案手続き-----	61
	10.1. 必要条件-----	61
	10.2. 参加者の制限-----	61
	10.3. 選定方法及び選定基準-----	61
11.	契約条件-----	61
	11.1. 成果物の検収-----	61
	11.2. 支払条件-----	61
	11.3. 瑕疵担保責任-----	62
	11.4. 損害賠償-----	62
	11.5. その他留意事項-----	63

【用語集】	
本書で用いる用語	説明
金融庁ネットワークの最適化計画	・「金融庁ネットワーク（共通システム）最適化計画」のこと。
3局業務・システムの最適化計画	・「金融検査及び監督並びに証券取引等監視等業務に関する業務・システム最適化計画」のこと。
金融庁ネットワークシステム	・「金融庁行政情報化 LAN システム」のこと。
金融庁次期ネットワーク	・「金融庁ネットワークの最適化計画」に基づき、合同庁舎第 7 号館内に構築される金融庁の次期ネットワークのこと。
金融庁業務ポータルサイト	・Web ポータル機能、グループウェア機能、電子メール機能、ファイルサーバ機能及び汎用検索機能を含み、金融庁の各種業務システムの一元的な窓口のこと。
次期ネットワークの要件定義書	・金融庁次期ネットワークの設計・構築のための要件定義書のこと。
業務支援統合システム	・「金融検査及び監督並びに証券取引等監視等業務に関する業務・システム最適化計画」に基づく次期システムのこと。
OS	・オペレーティングシステム（Operating System）のこと。
本業務	・本仕様書に基づき、金融庁が委託する、金融庁内の情報の利活用を促進するために、金融庁全体の共通システム基盤としてハードウェア及び基本ソフトウェアを納入し、構築された金融庁ネットワークシステムを運用支援する業務のこと。
EPS	・Electric Pipe Space のこと。電気・情報配線のための空間のこと。
財務（支）局 財務（支）局等	・財務（支）局は、北海道、東北、関東、北陸、東海、近畿、中国、四国、九州の各財務局及び福岡財務支局を示す。 ・財務（支）局等は、財務（支）局及び沖縄総合事務局を示す。
PMBOK	・米国 Project Management Institute が提唱する Project Management Body of Knowledge のこと。プロジェクト管理の共通概念と用語を説明し、様々なプロジェクトに適用可能な知識を体系的に定めたもの。
WBS	・Work Breakdown Structure のこと。すべての作業を、具体的な進捗状況や投入実績（AC：Actual Cost）を把握できる単位にまで詳細化し、階層構造で表したもの。
EVM	・Earned Value Management のこと。プロジェクトの進捗を定量的に計測し、管理するためのプロジェクト管理手法。
FISC	・The Center for Financial Industry Information Systems のこと。財団法人 金融情報システムセンターである。
SLA	・Service Level Agreement のこと。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、事業者と調達者の役割、必要な管理項目とサービスレベル管理指標の保証値等について、事業者と調達者との間で合意し、明文化するもの。
CISA	・ISACA（情報システムコントロール協会：本部 米国；Information Systems Audit and Control Association）が認定する国際資格のこと。企業の情報システムの監査を行い、セキュリティやコントロールに関する改善提案を行う専門家を認定する資格である。 ・CISA：Certified Information Systems Auditor
ISO9001	・組織が品質マネジメントシステム（QMS：Quality Management System）を確立して文書化し、実施すること、かつ、維持することである。また、その品質マネジメントシステムの有効性を継続的に改善するために要求される国際規格のことである。

【 用 語 集 】	
本書で用いる用語	説 明
WBS ディクショナリ	・詳細化した作業を、①WBS 要素（目的、作業内容、成果物、リソース、完了基準等）、②依存関係(先行、後続順序)、③所要期間及びコスト、④作業開始・終了日、⑤リスク要素等、詳細に記載したもの。
電子政府系システム	・電子申請・届出システム、認証局システム、個別業務システム、総合的文書管理システム及び省庁間文書交換システムの総称。

## 1. 金融庁行政情報化 LAN システムの概要

### 1.1. 政府全体における取組み

「電子政府構築計画」（2003年（平成15年）7月17日各府省情報化統括責任者（CIO）連絡会議決定。2004年（平成16年）6月14日一部改定）においては、「業務・システムの最適化により費用対効果を高め、人的・物的資源の効率的な活用を通じた行政の簡素・合理化を図ることにより、予算効率の高い簡素な政府を実現する」ことを主要目標の一つとした。

また、「今後の行政改革の方針」（2004年（平成16年）12月24日閣議決定）において、最適化計画策定後は、当該計画に基づき、可能な限り早期に最適化を実施することとされた。

さらに、「電子政府推進計画」（2006年（平成18年）8月31日各府省情報化統括責任者（CIO）連絡会議決定）においては、「システム運用経費の削減や業務処理時間の削減等最適化の効果の可能な限り早期の実現を図るとともに、さらなる効果の向上を図る」こととしている。

### 1.2. 金融庁における取組み

金融庁では、「電子政府構築計画」に基づき、「金融検査及び監督並びに証券取引等監視等業務に関する業務・システム最適化計画（以下、「3局業務・システムの最適化計画」という。）」及び「金融庁ネットワーク（共通システム）最適化計画」（以下、「金融庁ネットワークの最適化計画」という。）等<sup>(注)</sup>を2006年（平成18年）3月28日に金融庁行政情報化推進委員会において決定した。

続いて2006年（平成18年）度に「3局業務・システムの最適化計画」に基づく次期システムの要件定義書及び「金融庁ネットワークの最適化計画」に基づく次期ネットワークの要件定義書（以下、「次期ネットワークの要件定義書」という。）を作成し、2007年（平成19年）度に金融庁ネットワークの設計・構築及び金融庁業務ポータルサイトの設計・構築を行っている。

（注）<http://www.fsa.go.jp/common/about/gj-suisin/20060421.html>

さらに、2008年（平成20年）1月の庁舎移転に合わせ、金融庁ネットワーク（共通システム）の最適化を実施した。

詳細については「3局業務・システムの最適化計画」（2011年（平成23年）5月16日改定 金融庁行政情報化推進会議決定）及び「金融庁ネットワーク（共通システム）最適化計画」（2012年（平成24年）5月23日改定 金融庁行政情報化推進会議決定）のほか、金融庁ホームページにある「金融庁の組織」及び「金融庁パンフレット」<sup>(注1)</sup>を参照のこと。

（注1）<http://www.fsa.go.jp/common/about/sosiki/index.html>

<http://www.fsa.go.jp/common/about/pamphlet.pdf>

（注2）以下、「金融庁行政情報化 LAN システム」は、「金融庁ネットワーク」という。



金融庁ネットワークは、金融庁における迅速な情報交換・情報共有、情報収集等を行うための基幹ネットワークであり、金融庁職員が共通で利用する電子メールを含むグループウェア等のシステムが含まれる。

当該ネットワーク上には、金融庁の各種業務システムが稼働しており、金融庁の職員が業務を遂行するための重要な共通システム基盤となっている。

金融庁においては、総務企画局総務課情報化統括室が、当該ネットワークの管理・運営を行っている。

金融庁では 2008 年（平成 20 年）1 月から中央合同庁舎 7 号館にオフィスを移転し、現行の金融庁ネットワークの運用を開始している。

運用を開始して 5 年が経過したことで、現行の金融庁ネットワークの保守期間が満了することや、経年劣化に伴いシステムの信頼性を維持する必要があることから、本システムを構成する機器、OS、及びミドルウェアを更改し、システムを再構築する必要がある。

本調達は、金融庁ネットワークの運用支援業務を委託するものである。

金融庁ネットワークの運用支援業務は、システムの操作・監視、問い合わせ対応、障害の 1 次切り分け、データの管理等を実施する「共通運用支援業務」、及びシステムに係る調査、障害対応等の固有の知識が必要な「個別運用支援業務」に区分される。

「共通運用支援業務」は、各システムの「個別運用支援業務」と関連した業務も多いため、相互に連携を取り、運用支援業務を円滑に遂行している。

「共通運用支援業務」は、運用支援責任者、ヘルプデスク、及び運用 SE で構成され、ヘルプデスク業務、システム運用及び定期プロジェクト報告等のサービスデスクと監視業務、レポート作成、バックアップ作業及びテープ交換、定常的なデータメンテナンス作業及び共通運用支援業務の管理・監督等の日常運用業務を行っている。

「個別運用支援業務」は、業務 SE で構成され、未知のインシデントへの対応、障害対応及びレポート作成等のヘルプデスクの 2 次対応及びサーバの起動・停止、パッチ適用、定期メンテナンス対応及びシステム固有の定常的な運用業務（データ登録等）等のシステム運用業務を行っている。

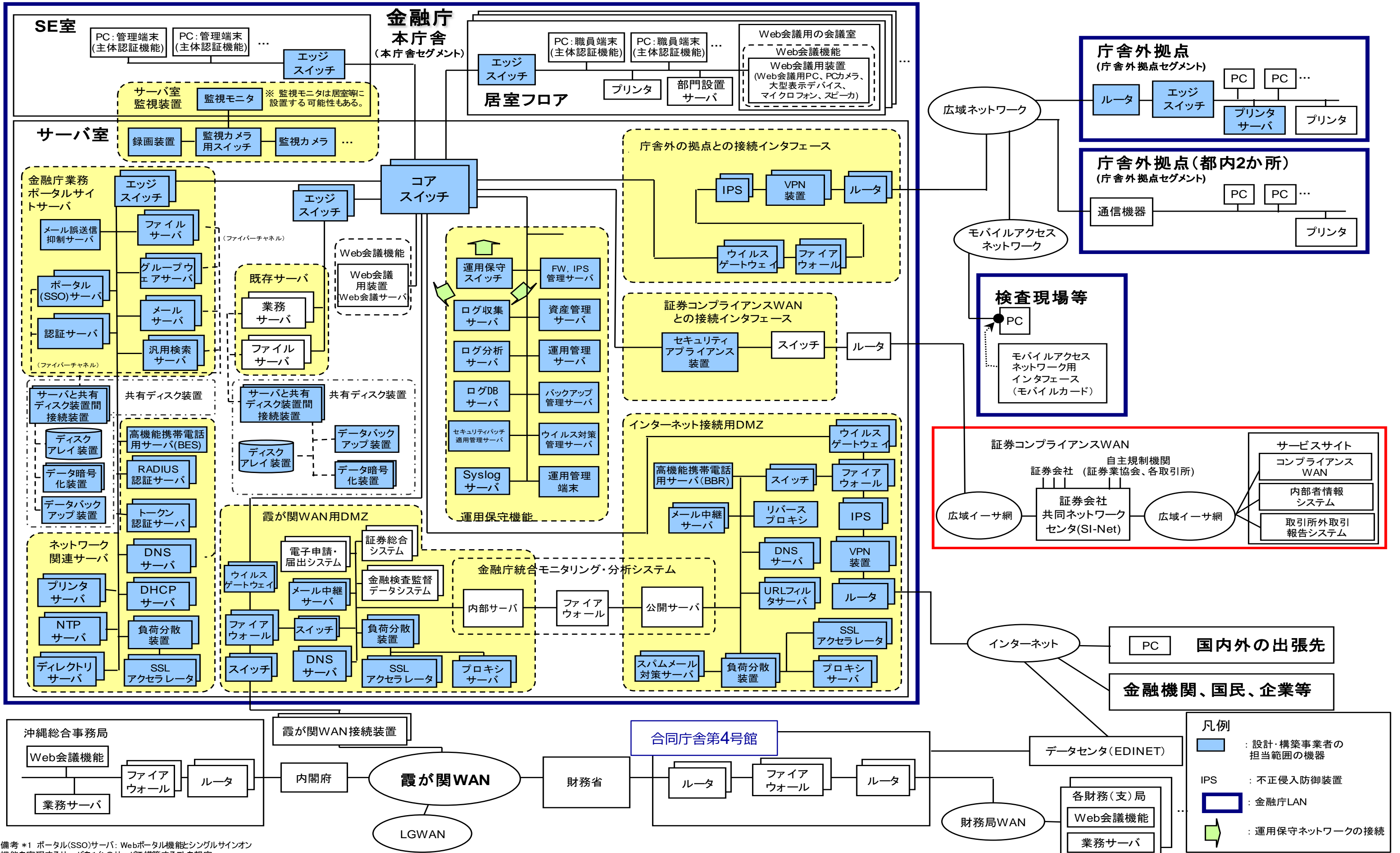
#### 〔 参 考 〕

\* 図 1-1 現行の金融庁ネットワークシステムの構成

\* 図 1-2 次期の金融庁ネットワークシステムの構成例

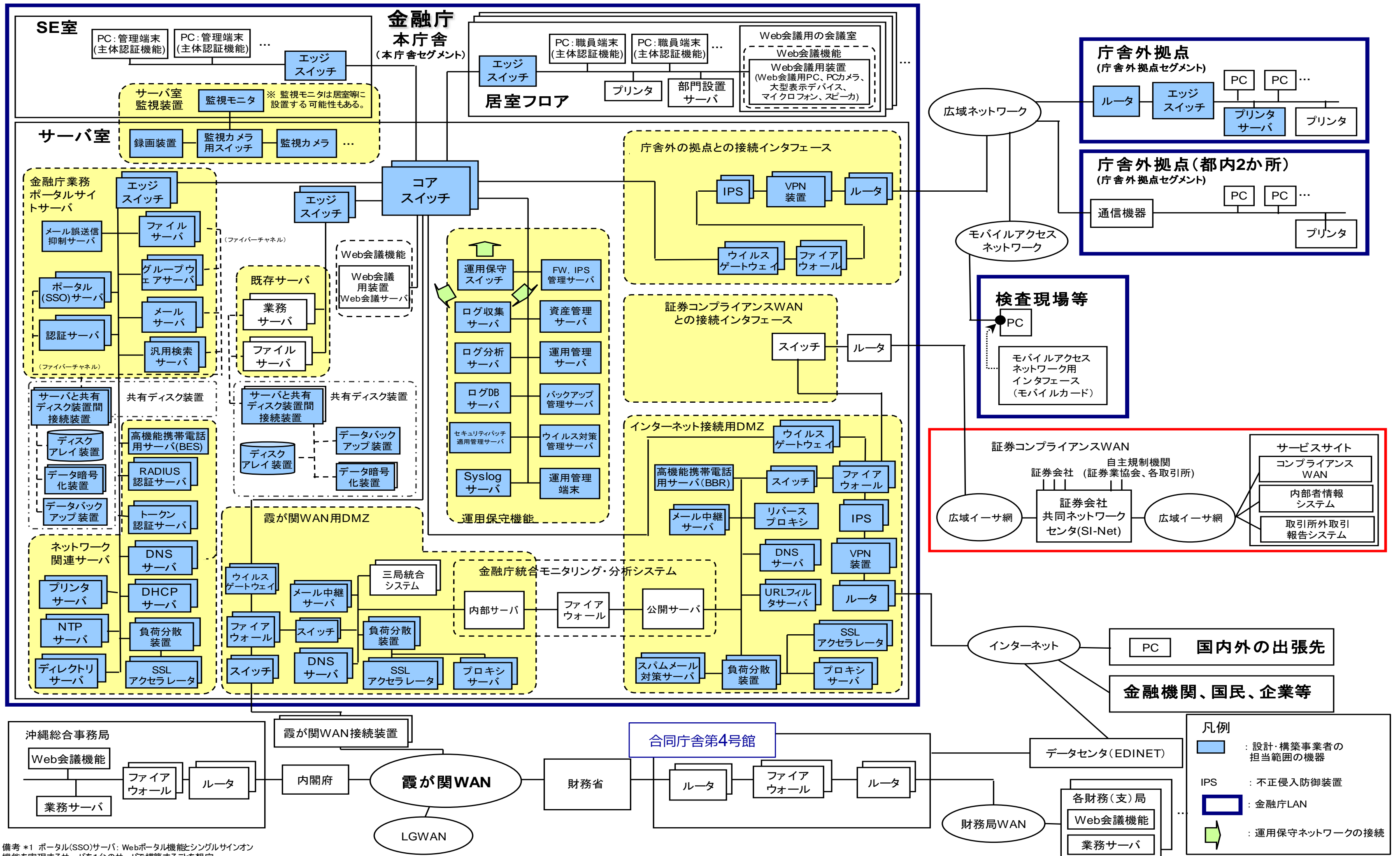
(注)「霞が関 WAN」は、平成 25 年 1 月に「政府共有ネットワーク」に移行している。

図1-1 現行の金融庁ネットワークシステムの構成



備考 \*1 ポータル(SSO)サーバ: Webポータル機能とシングルサインオン機能を実現するサーバを1台のサーバで構築することを想定

図1-2 次期の金融庁ネットワークシステムの構成



43

備考 \*1 ポータル(SSO)サーバ: Webポータル機能シングルサインオン機能を実現するサーバを1台のサーバで構築することを想定

## 2. 運用支援業務の業務内容

### 2.1. 全体管理

運用支援事業者は、金融庁ネットワークの運用支援業務及び保守業務を統括し、各業務における進捗管理、課題管理、現状分析及び改善提案等を行う。

また、運用支援事業者は、金融庁総務企画局総務課情報化統括室に対して、日次で報告を行うとともに、月次の報告会を開催する。

主な運用支援業務は「表 2-1-1 運用支援業務の概要」のとおりである。

また、各システム（個別運用支援業務）にかかる主な業務内容については「表 2-1-2 運用支援業務体制」のとおりである。

〔 表 2-1-1 運用支援業務の概要 〕

<p>共通運用支援業務</p>	<p>【 ヘルプデスク 】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ ヘルプデスク業務</li> <li>・ システム運用</li> <li>・ 定期プロジェクト報告</li> </ul> <p>【 日常運用業務 】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 監視業務</li> <li>・ 監視項目に対するレポート作成</li> <li>・ バックアップ作業及びテープ交換</li> <li>・ 定期的なデータメンテナンス作業・定期報告</li> <li>・ 運用マニュアルに基づいた操作</li> <li>・ 定期報告</li> </ul>
<p>個別運用支援業務</p>	<p>【 ヘルプデスクの2次対応 】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 未知のインシデントへの対応</li> <li>・ 障害対応</li> <li>・ レポート作成等</li> </ul> <p>【 システム運用 】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ サーバの起動、停止</li> <li>・ パッチ適用</li> <li>・ 定期メンテナンス対応</li> </ul> <p>【 システム構成保守 】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ コンフィギュレーション等の情報の維持管理、変更対応</li> </ul> <p>【 その他 】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 外部監査対応等</li> <li>・ その他のシステム運用</li> </ul>

〔 表 2-1-2 運用支援業務体制 〕

<p>共通運用支援業務</p>			
<p>金融庁ネットワーク (個別運用支援業務)</p>	<p>電子申請・届出 システム (個別運用支援業務)</p>	<p>個別業務 システム (個別運用支援業務)</p>	<p>検査監督 データシステム (個別運用支援業務)</p>

(注) 網掛けの箇所が本調達の業務範囲を示す。

なお、金融庁ネットワーク以外のそれぞれの「運用支援業務」については、別途契約を行っている。  
金融庁ネットワークの運用支援業務は、各システムの「個別運用支援業務」と関連する業務もあることから、相互に連携を取り、運用支援業務が全体的に円滑に遂行されるように努める必要がある。

## 2.2. ハードウェア管理

運用支援事業者は、金融庁ネットワークを構成するハードウェア機器について、構成情報（装置名、型名、CPU、メモリ、IP アドレス、ハードディスク容量等）に関する情報の収集及び管理を行う。

ハードウェアの保守において、障害の 1 次切り分けは、運用支援事業者が実施し、1 次切り分けの結果に応じて、ハードウェア保守事業者に対応依頼の連絡を行う。

また、運用支援事業者は、金融庁に対し、定期的に障害対応状況、定期点検結果を報告する。  
なお、ハードウェアの保守については、設計・構築事業者及び機器等賃貸借事業者が実施する。

運用支援事業者は、平日 9:30 から 18:15 までの時間帯で対応可能な体制を整える。

運用支援事業者は、問い合わせ受付後、9:30 から 17:00 までに受け付けたものについては当日対応、17:00 から 18:15 までに受け付けたものについては翌営業日対応とする。

ただし、システムに係る障害等が発生し、当該事象により金融庁が業務に重大な支障を及ぼすと判断した場合には金融庁と協議の上対応を行う。

## 2.3. ソフトウェア管理

運用支援事業者は、稼働する OS 等について、バージョンアップ・配付・セキュリティパッチの適用可否の判断、適用作業及び管理を行う。

OS のサービスパックについても作業範囲とする。想定される実施回数としては、毎年 1 回程度であり、その作業内容としては、過去に公開されたサービスパックを適用する場合と同様の内容を想定している。

また、運用支援事業者は、金融庁に対し、定期的に障害対応状況、リリース状況、パッチ適用状況等を定期的に報告する。

なお、ソフトウェアの保守は、設計・構築事業者、機器等賃貸借事業者が実施する。

## 2.4. ネットワーク管理

運用支援事業者は、ネットワーク機器について、監視、修正プログラムの適用、パラメータ設定等の作業及び管理を行う。

## 2.5. 資源監視

運用支援事業者は、サーバ機器については、CPU、メモリ、ハードディスク等の資源監視を行う。

また、運用支援事業者は、運用支援ツールによる稼働監視業務を行い、異常通知が発生した場合は、個別運用支援事業者又は個別運用支援業務の担当者へ連絡を行う。

運用支援事業者は「表 2-5 監視項目とレポート作成頻度」に示す内容について監視を行い、異常通知が発生した場合は、個別運用支援事業者又は金融庁ネットワーク（共通システム）の運用支援事業者の個別運用支援業務の担当者へ連絡を行う。

また、監視データの収集及びレポートを作成し、個別運用支援事業者及び個別運用支援業務の担当者への引継ぎを行う。また、問題化する傾向を示している場合には、金融庁に報告する。

〔 表 2-5 監視項目とレポート作成頻度 〕

項目	要件・内容		レポート 作成報告頻度
	分類	監視内容	
監視	ディスク容量監視	共有ファイルサーバのディスク空き容量 監視	月次及び金融庁の 依頼により随時
	システム負荷監視	CPU 使用率監視 メモリ使用率監視	月次及び金融庁の 依頼により随時
	トラフィック監視	ネットワーク到達時間監視 システムログイン状況監視	月次及び金融庁の 依頼により随時
	処理性能監視	夜間バッチジョブの処理時間監視	月次及び金融庁の 依頼により随時

## 2.6. セキュリティ管理

運用支援事業者は、セキュリティ情報の入手やファイアウォールのログ調査等、セキュリティの脅威に対する対応及び管理を行う。

また、運用支援事業者は、金融庁が外部の専門業者（第三者）に委託して実施する情報セキュリティ監査への対応（IP アドレス情報、ネットワーク情報等の提供等）、及び監査結果（監査指摘事項）に対する対応方針（案）の報告を行う。

監査結果（監査指摘事項）に対する妥当性等を検討し、金融庁と協議の上、是正に係る対応支援を行う。なお、外部監査は年 1 回の頻度で実施することを予定している。

## 2.7. システムバックアップ及びリカバリ

運用支援事業者は、運用支援業務及び保守業務において作成するバックアップ運用についての手順書に基づき、各種バックアップを取得する。

また、システムリカバリが必要な場合は、作業スケジュール及び業務への影響について分析の上で金融庁との間で、十分な協議を行い、合意を得た上でシステムリカバリを実施する。

さらに、対象となる各業務システムより引継いだ運用手順書に基づき、バックアップデータの世代管理を行う。

運用支援事業者は、運用保守機能のバックアップ機能を利用してバックアップを行うこと。

また、バックアップテープの交換作業を行い可読性検査、テープのラベル作成、貼り付けを行うこと。

バックアップは二次記録媒体に行うものとし、週次のフルバックアップ及び日次の差分バックアップを取得し、少なくとも2世代以上管理すること。

管理台帳等の棚卸記録により、バックアップテープの定期的な棚卸を監視可能にすること。

バックアップテープについては2式取得し、1式は都心から60km以上の遠隔地に保管すること。

なお、保管場所は施錠されており、監視カメラで監視されていること。

遠隔地保管の確保及び運用については、運用支援事業者の業務範囲に含めるものとする。

運用支援事業者は、サーバ室から外部保管施設の距離、運送時間及び移送手順について金融庁と協議を行い、金融庁より承認を得た上で本業務を実施すること。

バックアップデータの対象データを「表 2-7-1 バックアップ対象データ」に、バックアップの要件を「表 2-7-2 バックアップ要件」に示す。

〔 表 2-7-1 バックアップ対象データ 〕

バックアップ対象	内 容
業務データ	データベース等に格納される金融庁ネットワークシステムのサーバ・装置が保有するデータ及び業務上必要なデータベース化されていないファイル
	金融庁業務ポータルサイトに係るサーバが保持しているデータ
	金融検査監督データシステムに係るサーバが保持しているデータ
	電子政府系システムに係るサーバが保持しているデータ
システムデータ	維持管理に必要なハードウェア、ソフトウェアが出力するログ
	維持管理に必要な各種記録（情報セキュリティ状況、稼働状況等）

〔 表 2-7-2 バックアップ要件 〕

分 類	要 件
バックアップの取得	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 運用支援事業者は、バックアップの対象機器ごとにフルバックアップ、差分バックアップについて、日次、週次、月次等の計画を立て、計画に従ってバックアップを実行するようにスケジュールを設定すること。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ バックアップ計画の策定に当たり、対象機器ごとに業務に影響を与えない時間帯で実行するようにスケジュール調整を行うこと。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 定期メンテナンスや障害対応等による緊急メンテナンスの作業開始前には、OS 等システム情報を含むオフラインフルバックアップを取得すること。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 取得したバックアップの媒体について、機器、取得日時等の情報を基に管理を行うこと。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ディスクにバックアップを取得することのほか、定期的に他の記録媒体にも取得し、データの冗長性を持たせること。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 処理の実施結果を確認でき、失敗時には再試行が可能なこと。</li> </ul>

## 2.8. 障害対応

運用支援事業者は、障害が発生した際には一次対応を実施する。一次対応には、金融庁への通知、障害原因の切り分け、障害対応を実施する各保守業務受託事業者への手配等を含む。さらに、障害の対応は復旧を行うところまでを対象とする。

ネットワーク、ハードウェア、汎用ソフトウェアパッケージ、OS、カスタマイズソフトウェア、コンフィグレーションに対する障害対応としては、ハードウェア障害発生時の切り分け作業、ハードウェア保守事業者の手配、復旧支援作業を実施する。

トラブル対応としては、バックアップデータからのリカバリが必要な場合には、金融庁と協議の上、リカバリを実施し、リカバリ実行の、日時、理由、使用したバックアップ媒体及び影響範囲の記録を残し、金融庁に報告する。

## 2.9. ヘルプデスク業務

運用支援事業者は、ヘルプデスク業務を担当する。ヘルプデスク業務担当者は、インシデント対応業務として、金融庁職員及び関係機関等からのメールや電話等による質問対応、操作方法の問い合わせに対する対応、作業依頼等に対応し、受付インシデントを記録し、一覧表を作成して管理する。

実績の無い未知のインシデントに関しては、インシデントの内容が金融庁ネットワーク（共通システム）に関するものの場合、運用支援事業者の個別運用支援業務の担当者に引継ぎを行うこと。

運用支援事業者は障害発生時の一次切り分け（調整作業を含む）を実施し、障害対応フローを基に個別運用支援事業者へ引継ぎを行い、適切な措置を求め、回復の依頼を行う。



また、ヘルプデスク業務担当者は、インシデント管理、記録、文書化を行うこと。必要に応じて運用マニュアル及び障害対応フローを更新すること。金融庁ネットワーク（共通システム）の障害の場合は、運用支援事業者の個別運用支援業務の担当者に引継ぎを行い、適切な措置を求め、回復の依頼を行う。

さらに、運用管支援業者は、運用マニュアルに基づき以下の作業を実施する。作業内容と結果を記録し定例報告として提出する。次に操作の内容を示す。

- ・ 各サーバの完全ウイルススキャンの実行
- ・ 引き上げ職員端末の初期化

## 2.10. ユーザ管理

運用支援事業者は、ユーザアカウントの登録、抹消、パスワードの初期化等の作業を行う。

運用支援事業者は、人事異動等による申請書に基づき、PC、ユーザ情報、アカウント情報、ファイルサーバ等のアクセス権限グループの登録・削除・変更を実施すること。

また、人事異動申請の手順に基づいた人事情報の登録処理を実施すること。

その他、運用上必要なメンテナンス作業の詳細については、「事前の情報開示」の手続きにより、説明等を行う予定であるので、金融庁総務企画局総務課情報化統括室まで連絡願いたい。

## 2.11. ユーザサポート

運用支援事業者は、グループウェア、オペレーティングシステム、事務ソフトウェア等にかかる解説書等を作成して、金融庁と協議の上で職員等が容易に利用できるように配慮する。

職員等に必要なサポートコンテンツは、適宜、ポータルサイトに掲載して、利便性の向上を図ること。

## 2.12. サポートコンテンツの作成・更新

運用支援事業者は、運用支援業務及び保守業務において作成するサポートコンテンツについては、問い合わせ内容等を踏まえ、定期的に金融庁と協議の上で更新する。

職員等に必要なサポートコンテンツは、適宜、ポータルサイトに掲載して、利便性の向上を図ること。

## 2.13. 端末配備作業

運用支援事業者は、金融庁における人事異動や端末の不具合等に伴い、代替用の端末を準備する場合の端末キitting作業（ソフトウェアのインストールや利用環境設定）、及び設置作業を金融庁と協議の上で実施する。

運用支援事業者は、職員が使用した端末に格納されたデータの取扱いについて十分に留意して、情報管理の徹底を図ること。

### 3. 現行の運用支援事業者からの運用支援業務の引継ぎ

金融庁は、次期の運用支援事業者が、現行の運用支援事業者から、金融庁ネットワークの運用支援業務が適正かつ円滑に引継がれるように、本業務の開始日までに、現行の運用支援事業者に対し、運用支援手順書等に基づいて、必要な事務引継ぎを実施するように指導する。

また、金融庁は、当該事務引継ぎが効率的かつ効果的に実施されるよう、次期の運用支援事業者に対して必要な協力を行うものとする。

運用支援事業者は、運用支援業務の実施に当たり、設計・構築事業者が作成する運用支援ツールを引継いで使用すること。引継ぎを行った運用支援ツールの改修等変更を行う場合は、変更の理由と変更内容について金融庁と協議・確認を行い、金融庁の承認を得ること。

運用支援ツールの変更に際しては、運用マニュアル及び運用支援ツールの操作手順書を更新し、変更した運用支援ツールとともに、金融庁に納入すること。

運用支援プロセスは、ITIL（IT Infrastructure Library）を基本とし、サービスデリバリー（サービスレベル管理、IT サービス財務管理、キャパシティ管理、IT サービス継続性管理、可用性管理）及びサービスサポート（サービスデスク、インシデント管理、問題管理、構成管理、変更管理、リリース管理）での運用支援体制、役割分担、業務フローを明確にすること。

運用支援事業者は、以下の事項を実施し、次期の金融庁ネットワークへの移行に係るプロジェクト全体の管理を行う。

#### (1) プロジェクト計画の策定

運用支援事業者は、全体プロジェクト計画書に基づき、次期の金融庁ネットワークの稼働までの本業務を行うことを目的とした「プロジェクト計画書」を作成し、金融庁と内容を確認し、金融庁の承認を得ること。

「プロジェクト計画書」に記載すべき項目例を以下に示す。

- ・ 体制、・ 役割分担、・ 作業工程とスケジュール、・ 成果物一覧、
- ・ WBS および WBS ディクショナリ、・ 制約条件、・ 前提条件、・ 文書管理、
- ・ 情報セキュリティ管理、・ 進捗管理、・ コミュニケーション管理、・ 品質管理、
- ・ 課題・問題管理、・ 変更管理、・ リスク管理、

#### (2) プロジェクトの推進及び管理

運用支援事業者は、全体プロジェクト計画書及びプロジェクト計画書に基づき、プロジェクトを円滑に推進する。

進捗管理は PMBOK (Project Management Body of Knowledge) に準拠し、EVM (Earned Value Management) を用いることを基本とするが、金融庁ネットワークの運用支援事業者においては、必要性を金融庁と協議の上、簡易な方法によることも認めるものとする。当該協議は、プロジェクト計画の策定時に行う。

(3) 金融庁ネットワークの運用支援プロジェクトの推進及び成果物の納入

運用支援事業者は、プロジェクトの各工程において、プロジェクトの運営状況について金融庁が確認することを了解し協力する。また、金融庁が必要と判断した場合に、成果物の納期前の確認を了解する。必要に応じてプロジェクトの運営について金融庁と調整を行う。

(4) プロジェクトの評価

運用支援事業者は、稼働までのプロジェクトについて、プロジェクト計画書に基づき、プロジェクトの成果物、プロジェクトの運営等について評価した個別プロジェクト報告書を作成し、金融庁と協議・確認し、金融庁の承認を得ること。

(5) 会議体等

金融庁は、現時点において、金融庁ネットワークの稼働までの間は表 3-1 に示す会議体等を想定している。この中には、調査・内容検討のための打合せ等は含んでいない。

金融庁ネットワークの運用支援プロジェクト会議については、運用支援事業者が会議の招集、会議資料の準備、会議の運営を行うと共に、議事録を作成する。

会議の招集は 2 営業日前までに、会議資料の事前配付は 1 営業日前までに実施すること。また、議事録は会議開催後 2 営業日以内に (案) を出席者に送付の上、確認を得て、5 営業日以内に確定すること。

〔 図 3-1 会議体 (例) 〕

会 議 体	主 な 目 的	頻 度	参 加 者
金融庁ネットワークシステムの運用支援プロジェクト会議	各事業者からの個別進捗報告等に基づき、プロジェクトの進捗状況や課題等を確認し、情報や認識を共有する。その上で、対応方針等を検討・協議する。	少なくとも毎週実施	金融庁 情報化統括室 政府 CIO 補佐官 各事業者等

(注) 上記の会議体のほか、必要に応じて分科会等を設けて開催することも検討する。

## 4. 作業場所

運用支援事業者は、運用支援業務及び保守業務を実施する主たる作業場所は、合同庁舎第7号館（西館）12階の指定の場所とする。

ヘルプデスクの実施場所は、原則としてオンサイトとするが、オフサイトからのリモート対応も可とする。

オフサイトで機器のリモート対応を行う場合のリモート回線費用、通信費用、その他リモート対応を行う環境構築及び運用に必要な費用は、運用支援事業者が負担する。

オフサイトから金融庁へのリモート機能には、閉域網を使用したVPNネットワーク、ISMS認証を受けた専用設備等のセキュリティを考慮すること。

ヘルプデスクの設置に係る金融庁ネットワーク側の環境設計及び設定作業は設計・構築事業者が行うものとする。

なお、運用支援事業者は、以下の事項を順守すること。

(1) 運用支援事業者は、本番環境（次期の金融庁ネットワーク）の機器設置場所において作業を行う場合には、金融庁の許可を得ること。

(2) 運用支援事業者は、金融庁との連絡及び必要書類の事前提示等のため、電子メール等が利用可能なコミュニケーション環境を用意すること。

## 5. 次期の金融庁ネットワークに係る運用支援業務

### 5.1. 主要な業務内容

#### 5.1.1. 作業計画等の調整

運用支援事業者は、本業務の契約締結後速やかに、本業務に係るスケジュール、体制等、作業を進める上で必要な事項について、金融庁と協議・確認する。

#### 5.1.2. 本稼働直後の特別体制の計画及び本稼働後の運用計画の作成

運用支援事業者は、本稼働直後の特別体制の計画及び本稼働後の運用計画（運用支援業務年次スケジュール、運用支援体制と要員計画等）の作成等を行う。

#### 5.1.3. 教育訓練の受講

運用支援事業者は、設計・構築事業者から移行予定時期の2週間前までにシステム操作及びシステム運用・保守に関する教育訓練を受講する。

#### 5.1.4. 受入テストの支援

運用支援事業者は、金融庁が行う金融庁ネットワークの受入テストにあたり、テスト時のシステム操作及びテスト結果等に対する質問対応等について支援を行う。

#### 5.1.5. 金融庁ネットワークの運用支援業務の一次受入

運用支援事業者は、受入テスト及び教育訓練の完了に伴い、金融庁ネットワークのうち、年末年始の移行対象以外の運用支援業務について、2013年（平成25年）12月15日までに設計・構築事業者から運用支援業務運用マニュアル等を引き継ぎ、一次運用支援業務を開始できる態勢を整えること。

#### 5.1.6. 移行の支援

運用支援事業者は、設計・構築事業者が2013年（平成25年）12月29日から2014年（平成26年）1月3日まで実施する予定の金融庁ネットワークの移行の動作確認等におけるシステム操作及び動作確認結果等に対する質問対応等について支援を行う。

#### 5.1.7. 金融庁ネットワークの運用支援業務の全体受入

金融庁ネットワークの運用支援事業者は、移行完了後に金融庁を経由して、設計・構築事業者から移行手順書、移行結果報告書及び運用マニュアル等の引き継ぎを行い、金融庁ネットワークの全体の運用支援業務を開始する。

### 5.2. 稼働後の金融庁ネットワークの運用支援業務

#### 5.2.1 金融庁ネットワークの運用支援事業者の役割

金融庁ネットワークの運用支援事業者は、金融庁ネットワークが稼働後から安定したサービスを継続的に提供できるよう、「業務・システム最適化指針（ガイドライン）」に準拠して、運用支援業務を実施する。

金融庁ネットワークの運用支援事業者は、そのために必要な以下の業務を行う。

- ・ 共通運用管支援業務

主にサポートデスク等の日常的な運用業務を行う。

- ・ 個別運用支援業務

主にサポートデスクの2次対応やシステム運用・保守等の固有の知識が必要な業務を行う。

金融庁ネットワークシステムの運用支援事業者は、金融庁ネットワークシステムの稼働後は、本提案依頼書及び金融庁の指示に基づき本業務を遂行すること。

#### 5.2.2. サービス時間帯及び運用スケジュールの策定

運用支援事業者の常駐時間帯は、事務繁忙期等を除き、原則として金融庁の開庁日（以下、「平日」という。）の9:30から18:15までとする。

事務繁忙期等における常駐時間帯は、金融庁と協議するものとする。

共通運用支援事業者は、各年度初めに個別運用支援事業者と協議の上、共通運用支援業務のスケジュールを策定すること。

運用スケジュール策定における考慮点を「表 5.2.2.運用スケジュール策定における考慮点」に示す。

〔 表 5.2.2.運用スケジュール策定における考慮点 〕

<p>機器等稼働日の確定</p>	<p>【業務要件】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>金融庁ネットワークシステム運用開始前に金融庁と運用支援事業者で取り決めた利用可能時間帯、計画停止スケジュール等を基準とする。</li> </ul> <p>【臨時対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>SLA で特に定めていない一時的・臨時的な状況を考慮すべき場合には、付加要件としてスケジュールに組み込む。</li> </ul> <p>【システム停止をとまなう要件】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>稼働に関する要件が揃った上で、システム変更や定期点検等、計画停止を明確化する。</li> </ul>
<p>業務スケジュール決定</p>	<p>【業務スケジュール】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>業務ごとに定められている実施条件に基づいて決定する。1年単位でマシン稼働日を決定し、年次スケジュール作成後、月次スケジュール、日次スケジュールを作成する。</li> </ul> <p>【年次スケジュール】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>遅くとも、年次開始月の月次スケジュール作成に間に合うようなタイミングで確定する。例えば、月次スケジュールを前月 20 日に作成する場合、年次スケジュールは 20 日以前までに確定する。</li> </ul> <p>【月次スケジュール】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>年間を通してのスケジュールを作成した後、個別調整が入ることを考慮し、前月半ば前後に月次スケジュールの最終化を行うことが望ましい。その際、ピーク時負荷分散を考慮する。業務スケジュール確定後、負荷バランスを考慮し、時間的制約がない処理は余裕のある時間帯にスケジュールリングする。</li> </ul>

### 5.2.3. 本業務を実施するための金融庁の体制

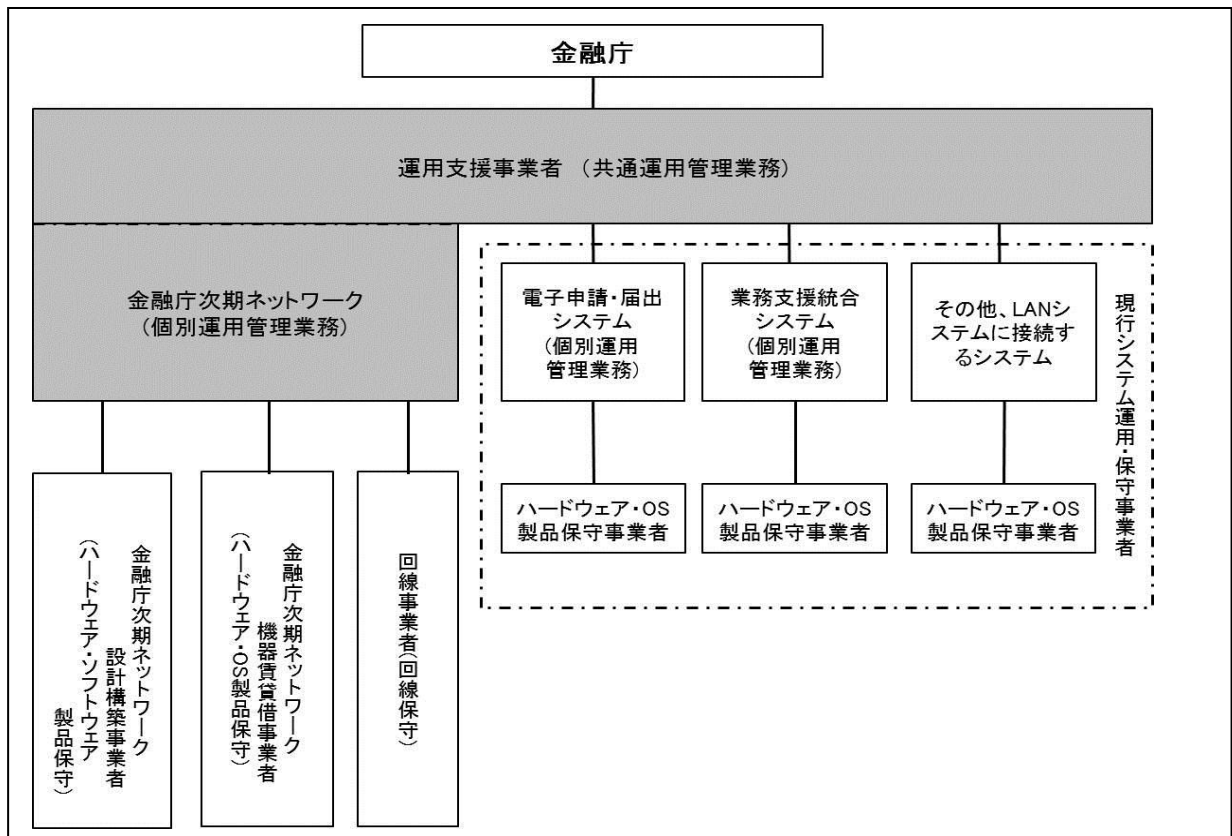
本業務を実施するための金融庁側の体制は図 5-2-3 に示すように考えている。

金融庁ネットワークシステムの運用支援事業者との金融庁側の連絡窓口は、総務企画局総務課情報化統括室（共通システム担当）<sup>（注）</sup>が担当する。

プロジェクト全体についての金融庁の窓口は、本事務局が担当する。

（注）総務企画局総務課情報化統括室（共通システム担当）が「金融庁ネットワークの最適化計画」の任に当たっている。

〔 図 5-2-3 稼働後の金融庁ネットワークシステムの運用支援体制図 〕



## 6. 金融庁ネットワークシステムの事業継続計画（BCP : business continuity plan）

金融庁では、災害発生時における業務の継続性を確保するため、「金融庁業務継続計画」を策定している。

次期の金融庁ネットワークにおいても、災害発生時の業務継続に関する計画の策定が必要である。

次期の金融庁ネットワークでは、設計・構築事業者が主体となり、運用支援事業者、機器等賃貸借事業者と共同で金融庁ネットワークの業務継続計画を作成し、金融庁の了解を得る。

金融庁ネットワークの業務継続計画の作成に当たっては、次の点に留意する。

災害発生時の障害復旧作業等が速やかに行えるよう、金融庁ネットワークの機能のうち優先的に復旧させる必要のある機能を洗い出し、復旧作業における各事業者の役割、担当範囲、連絡体制、復旧対応手順など、業務継続に必要となる事項を盛り込んだ内容とする。

業務継続計画の訓練を1年に1回実施する内容とする。

## 7. SLA (Service Level Agreement)

運用支援事業者は、サービス提供における透明性を高め、適正なサービスレベル管理を実現するため、以下のようなサービスレベルを求める。運用支援事業者は、サービスレベルの管理及び目標値達成のための努力を行うこと。

### 7.1. SLAの種類

取り決めたサービスレベルの達成状況を管理するとともに、達成されなかった場合、サービスレベルの改善策等を策定し、サービスレベルの達成を目指す「努力目標型」のSLAとする。

#### 7.1.1 SLAの適用対象外とする事項

下記に起因する障害については、サービスレベル達成状況の管理のためのサービスレベル測定の対象外とする。

- ・ 電源供給や通信障害等のインフラ災害
- ・ 天災地変
- ・ 運用支援事業者の責によらない過失及び故意による障害
- ・ システムメンテナンス、停電等による計画停止

#### 7.1.2 サービスレベル達成のための運営

サービスレベルの維持・向上を図るため、定例運営会議を開催し、SLAの達成状況を確認する。定例運営会議は、SLAによって決められたサービスレベルの達成状況を確認し、運用の維持管理を行うことを目的とする。運用支援事業者の業務範囲である「定期プロジェクト報告」と兼ねることを基本とするが、必要に応じて適宜開催する。本会議では、以下について実施すること。

- (ア) 前月のサービス実績を報告
- (イ) 前月に対応措置が必要と判断された場合には、受注者から改善案を提示
- (ウ) 計画、予防策を検討
- (I) その他対応が必要な項目を検討



### 7.1.3 サービスレベルを規定する対象業務と要求水準

サービスレベルを規定する対象業務及び要求水準は、「表 7-1-3-1 共通運用支援業務に係るサービスレベル定義表」及び「表 7-1-3-2 個別運用支援業務に係るサービスレベル定義表」のとおりとする。

〔表 7-1-3-1 共通運用支援業務に係るサービスレベル定義表〕

種別	分類	サービス条件	サービスレベル		測定方法
			評価項目	目標値	
電子政府	インシデント管理	【電子申請システム】 職員からの問い合わせに対し、過去に問い合わせのあった質問及びサービスデスクで調査し回答できる質問に対してはサービスデスクで即時回答すること。	サービスデスクでの 一次回答率 = (一次回答を行った 件数 / 総問い合わせ 件数)	84%	サービスデスク受付管理台帳より数値化 ※SLA計測対象外のインシデントは除く
		【電子申請システム】 電子政府利用支援センターからの問い合わせに対し、過去に問い合わせのあった質問及びサービスデスクで調査し回答できる質問に対してはサービスデスクで即時回答すること。		84%	サービスデスク受付管理台帳より数値化 ※SLA計測対象外のインシデントは除く
		【個別業務システム】 職員からの問い合わせに対し、過去に問い合わせのあった質問及びサービスデスクで調査し回答できる質問に対してはサービスデスクで即時回答すること。 ただし、次の質問については、一次回答率計測対象外とする。 ・DB調査に関する問い合わせ ・仕様を取り決めた経緯に関する問い合わせ ・追加開発に関する問い合わせ		62%	サービスデスク受付管理台帳より数値化 ※SLA計測対象外のインシデントは除く
		【文書管理システム】 職員からの問い合わせに対し、過去に問い合わせのあった質問及びサービスデスクで調査し回答できる質問に対してはサービスデスクで即時回答すること。		84%	サービスデスク受付管理台帳より数値化 ※SLA計測対象外のインシデントは除く
LAN		職員からの問い合わせに対し、過去に問い合わせのあった質問及びサービスデスクで調査し回答できる質問に対してはサービスデスクで即時回答すること。		98%	ヘルプデスク週報より数値化
検査監督		職員からの問い合わせに対し、過去に問い合わせのあった質問及びサービスデスクで調査し回答できる質問に対してはサービスデスクで即時回答すること。		85%	サービスデスク受付管理台帳より数値化 (①1次ラインサポートに分類される②利用者復旧対応③質問回答について測定)
クレーム	クレーム処理	サービスデスク業務に対するクレームを5件以内とすること	12か月のサービスデスクのクレーム件数	5件以内	金融庁に寄せられたサービスデスクに対する件数を把握 (ご意見箱や職員へ直接寄せられるクレーム及びサービスデスクへの直接クレーム等)

〔 表 7-1-3-2 個別運用支援業務に係るサービスレベル定義表 〕

分類	サービス条件	サービスレベル		測定方法
		評価項目	目標値	
システム 運用サービス	<p>計画された稼働時間に亘りシステムが稼働すること。（システムの計画停止及び ISP 等の外部システムの責による停止は含まない）</p> <p>対象時間は運用支援契約を行っている平日 9:30~18:15 とする。</p>	稼働率 = (システム稼働時間 - サービス停止時間) / システム稼働時間	95.82%	<p>年間を通じて計画停止以外の時間帯において利用者がグループウェア機能、インターネット・政府共通 NW の Web 参照を行うことができない時間を測定する。</p> <p>ただし、ネットワークにおいては基幹スイッチ、回線ルータ、FW までを測定範囲とし、支線 HUB は含まないものとする。</p>
	<p>システムに障害が発生した場合、1 時間以内に報告すること。（職員がサービス利用可能か否かには関わらない）</p> <p>対象時間は運用支援契約を行っている平日 9:30~18:15 とする。</p>	障害通知時間	1 時間以内	<p>障害の発生から、金融庁担当者に第一報の報告を入れるまでの時間を計測する。</p>
	<p>システムに障害が発生した場合、あらかじめ設定した時間以内に職員サービスを提供できる状態に回復させること。</p> <p>対象時間は運用支援契約を行っている平日 9:30~18:15 とする。</p>	システム障害回復時間	8 時間以内	<p>障害発生から回復に要した時間を計測する。</p> <p>夜間・休日に障害が発生した場合には、翌営業日の 9:30 を障害発生時間とする。</p>

## 8. 成果物一覧

### 8.1. 稼働までの成果物

運用支援事業者は、金融庁ネットワークの稼働までに実施するプロジェクトにおける表 8-1 に示す成果物の書類及び同内容の電子媒体を、提出期限までに金融庁が指定する場所へ提出すること。

なお、電子ファイルの形式、成果物の内容、提出期限等については、個別プロジェクト計画書作成時に金融庁と協議の上、最終決定するものとする。

また、成果物は表 8-1 に示す単位毎に単一ファイルとするが、指定形式で単一ファイルにならない場合は、PDF 形式での提出可否について金融庁と協議すること。

〔 表 8-1 稼働までの成果物一覧 〕

No.	区 分	成 果 物 名 称	提出期限（案）
1	プロジェクト計画	プロジェクト計画書	契約後 1 週間以内
2		プロジェクト進捗報告書	プロジェクト会議開催の 1 営業日前までに資料を提示し、会議開催後 1 週間以内に確定版を提出。
3	運用計画	運用支援業務 年次スケジュール	2013 年（平成 25 年）12 月 9 日 （2014 年（平成 26 年）1 月から 3 月までの運用支援業務年次スケジ ュール、運用支援体制及び要員計 画等を作成すること。）
4		運用支援体制と 要員計画	
5		運用支援業務 月次スケジュール	
6		運用支援業務 日次スケジュール	
7	プロジェクト	開催通知	会議開催前 2 営業日以上前
8	会議資料	会議資料	会議開催前 1 営業日以上前
9		会議議事録	会議開催後 5 日間以内
10	プロジェクトの評価	プロジェクト報告書	2014 年（平成 26 年）2 月 28 日 又はプロジェクト終了時点

（注）会議議事録は、会議開催の 2 営業日以内に会議出席者等に配付し、金融庁の確認を得る。会議議事録は、会議開催後の 5 日間以内に納品すること。

## 8.2. 稼働後の金融庁ネットワークの運用支援業務における成果物

運用支援事業者は、金融庁ネットワークの稼働後に実施する金融庁ネットワークの運用支援業務における表 8-2 に示す成果物の書類及び同内容の電子媒体を、提出期限までに金融庁が指定する場所へ提出すること。

なお、電子ファイルの形式、成果物の内容、提出期限等については、年次計画作成時に金融庁と協議の上、最終決定するものとする。

また、成果物は表 8-2 に示す単位毎に単一ファイルとするが、指定形式で単一ファイルにならない場合は、PDF 形式での提出可否について金融庁と協議すること。

〔 表 8-2 稼働後の成果物一覧 〕

No.	区 分	成 果 物 名 称	提出期限（案）
1	運用計画	運用支援業務年次スケジュール	運用支援業務の年次開始 20 日前
2		運用支援体制と要員計画	
3		運用支援業務月次スケジュール	前月半ば前後
4		運用支援業務日次スケジュール	
5	運用支援状況の 管理	消耗品管理表	様式の改版等の必要性が発生した場合は、改版する様式について、運用支援業務の年次開始 20 日前までに金融庁に提出し、内容の確認を行う。 また、週次報告において、各運用支援表等を用いた運用支援状況を提出する。
6		インシデント管理表	
7		障害管理表	
8		課題管理表	
9		バックアップ・リカバリ管理表	
10		性能監視レポート	
11	その他（金融庁と協議の上、適宜作成）		
12	定期報告	週次報告書	翌週（提出日は別途協議）
13		月次報告書	翌月（提出日は別途協議）
14		四半期報告書	毎年次の 7 月、10 月、1 月、4 月
15		年間実績報告書	年次完了 20 日前 （前年 4 月から 2 月までの実績報告書を作成する。3 月実績報告については作業見込を記載する。）
16	変更管理	関連帳票	更新の都度、最新版を提出
17		運用マニュアル	
18		サービスレベル見直し案	必要の都度

## 9. 提案依頼事項

提案書は「金融庁ネットワークシステムの運用支援業務に係る提案書作成要領」に基づいて作成の上で提出すること。運用支援業務に対する対応方針や対応方法は提案書の中で明確にすること。

本調達仕様書の要件以外に独自の有益な提案がある場合には、合理的な理由を明確にすることを前提に、提案することは差し支えないものとする。

ただし、独自の提案に対する採用の可否及び提案内容の評価については金融庁において決定する。

## 10. 提案手続き

### 10.1. 必要条件

運用支援事業者は、企業、民間団体等、本契約に関する委託契約を金融庁との間で直接締結できる団体であること。また、金融庁から提示された契約書に合意すること。

### 10.2. 参加者の制限

運用支援事業者は、銀行、保険会社、証券会社等金融庁検査局・監督局及び証券取引等監視委員会所管の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事業者等の緊密な利害関係を有する事業者に該当しないこと。

### 10.3. 選定方法及び選定基準

落札方式、総合評価の方法及び評価基準については、「金融庁ネットワークシステムの運用支援業務総合評価基準書」を参照のこと。

## 11. 契約条件

### 11.1. 成果物の検収

金融庁ネットワークの運用支援事業者は、本件委託業務の成果物について、金融庁による検収を受け、これに合格した場合に本業務が完了したものとする。

### 11.2. 支払条件

契約金額の支払い

- ① 契約の形態は業務請負契約とする。
- ② 民間事業者は、業務を完了したときは業務完了報告書を作成し、その旨を書面により金融庁に通知しなければならない。
- ③ 金融庁は、②の通知を受けたときは、その日から10日以内に検査を行う。検査に合格した後、民間事業者が成果物の引渡しを申出たときは、直ちにその引渡しを受けなければならない。

- ④ 民間事業者は③の検査に合格しないときは、直ちに修補して金融庁の検査を受けなければならない。この場合においては、前項の期間は、金融庁が民間事業者から修補を終了した旨の通知を受けた日から起算する。
- ⑤ ③の検査に合格したときは、契約金額（この契約の締結後、契約金額の変更があった場合には、変更後の契約金額。以下同じ）の支払いを請求するものとする。
- ⑥ 金融庁は⑤の規定による請求を受けたときはその日から起算して 30 日以内に契約金額を支払わなければならない。
- ⑦ 運用支援業務及び保守業務に係る費用は、毎月ごとの支払いを行うものとする。

### 11.3. 瑕疵担保責任

- (1) 金融庁は、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、民間事業者に補修を請求できるものとし、補修に必要な費用は、全て民間事業者の負担とする。
- (2) 成果物の瑕疵が民間事業者の責に帰すべき事由によるものである場合は、金融庁は、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。

### 11.4. 損害賠償

- (1) 民間事業者は、本契約の履行に関し金融庁に損害を与えたときは、民間事業者の負担において、その損害の賠償を行うものとする。

ただし、民間事業者がその責によらないことを立証したときは、この限りではない。

- (2) 民間事業者は、本契約を履行するに当たり、第三者に損害を与えたときは、民間事業者の負担においてその損害の賠償を行うものとする。

ただし、民間事業者がその責によらないことを立証したときは、この限りではない。

- (3) 民間事業者は、次の「(ア)」の事情変更の場合、又は次の「(イ) , (ウ)」の規定による解除の場合には、損害賠償について、金融庁と協議の上で、決定するものとする。

#### (ア) 契約内容の変更

金融庁及び民間事業者は、本業務を改善するため、又は経済情勢の変動、天災地変の発生、関係法令の制定若しくは改廃その他契約の締結の際、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。

#### (イ) 解除

金融庁は、民間事業者と協議の上、民間事業者が了承した場合には、書面を通知することにより、本契約を解除することができる。

この場合において、金融庁は民間事業者と協議の上、当該解除の時点までに民間事業者が行った業務を評価して、それに応じた報酬を支払うこととする。

- (ウ) 金融庁は、民間事業者に次の各号の一に該当する事由が生じたときは、何らの通知、催告を要せず、直ちに本契約の全部又は一部を解除することができる。

- ① 本契約に違反したとき
- ② 契約期間内に本契約を履行する見込みがないと認められるとき
- ③ 金融庁に重大な損害又は危害をおよぼしたとき

## 11.5. その他留意事項

運用支援事業者は、下記項目を十分に理解し安全・確実に本業務を実施すること。

(1) 運用支援事業者は、「金融庁ネットワークシステムの要件定義書」等<sup>(注)</sup>も参考に運用支援業務を行うが、本仕様の変更については、その実施の可否を含めて、別途、運用支援事業者等と金融庁とにおいて協議を行うものとする。

(2) その他、納入にあたって金融庁が必要と認め指示した事項については、協議の上で決定する。

(注) 「金融庁ネットワークシステムの要件定義書」が必要な場合には、金融庁総務企画局総務課情報化統括室まで問い合わせ願いたい。

( 以 上 )

〔金融庁ネットワークシステムの運用に向けた役割分担表〕

※本役割分担表は、業務の役割分担の基本形を示したものである。  
 ※効率的な業務の遂行等を目的として、金融庁と協議の上で、変更することもある。

凡例 ●：主担当、▲：管理及び確認並びに調整等  
 〔（注）各作業の完了についての最終判断は金融庁が行うものとする。〕

作業名	金融庁ネットワークシステム				その他関係事業者		備考
	金融庁	金融庁 情報化統括室	機器等貸借 事業者及び 設計・構築 事業者	運用支援 事業者	現行機器等 貸借 事業者	運用支援 事業者	
1. 金融庁ネットワークシステムの構築等に係る事業者とのスケジュール等の調整							
(1) 議事録		〔指示〕		●			
2. プロジェクト計画書の作成							
(1) 全体プロジェクト計画書の作成、提出・説明		〔指示・協議〕	●				金融庁は、各事業者に対して個別プロジェクト計画書を作成指示 また、スケジュール、体制、役割分担等の内容について必要な事項が網羅されているか確認 各事業者：個別プロジェクト計画書の作成、提出、説明を実施
(2) 個別プロジェクト計画書の作成、提出・説明		〔指示・協議〕		●			
3. プロジェクト内における標準化の実施							
(1) 開発基準・手順書の制定及び各事業者への説明		〔指示・協議〕		▲			金融庁は、必要な開発基準・手順等を各事業者と協議
4. 全体プロジェクト管理							
(1) 進捗管理（EVM進捗管理表、EVM推移グラフ作成等含む）		〔検証・協議〕	●				
(2) 文書管理		〔検証・協議〕	●				
(3) 情報セキュリティ管理		〔検証・協議〕	●				
(4) コミュニケーション管理（会議の開催・調整）		〔検証・協議〕	●				
(5) 品質管理		〔検証・協議〕	●				
(6) 課題・問題管理		〔検証・協議〕	●				
(7) 構成管理		〔検証・協議〕	●				(ハードウェア、ソフトウェア、ネットワークの構成管理)
(8) リスク管理		〔検証・協議〕	●				
(9) 変更管理		〔検証・協議〕	●				
(10) 個別プロジェクト計画の報告取りまとめ及び報告		〔検証・協議〕	●	▲			
5. 個別プロジェクト管理							
(1) 進捗管理		〔検証・協議〕		●			
① WBSの作成		〔検証・協議〕		●			
② 出来高計画値（PV）設定		〔検証・協議〕		●			
③ 進捗報告		〔検証・協議〕		●			
(2) 文書管理		〔検証・協議〕		●			
(3) 情報セキュリティ管理		〔検証・協議〕		●			
(4) コミュニケーション管理（会議の開催・調整）		〔検証・協議〕		●			
(5) 品質管理		〔検証・協議〕		●			
(6) 課題・問題管理		〔検証・協議〕		●			
(7) 構成管理		〔検証・協議〕		●			(ハードウェア、ソフトウェア、ネットワークの構成管理)
(8) リスク管理		〔検証・協議〕		●			
(9) 変更管理		〔検証・協議〕		●			



〔金融庁ネットワークシステムの運用に向けた役割分担表〕

※本役割分担表は、業務の役割分担の基本形を示したものである。  
 ※効率的な業務の遂行等を目的として、金融庁と協議の上で、変更することもありうる。

凡例 ●：主担当、▲：管理及び確認並びに調整等  
 〔（注）各作業の完了についての最終判断は金融庁が行うものとする。〕

作業名	金融庁ネットワークシステム				その他関係事業者		備考
	金融庁	金融庁 情報化統括室	機器等貸借 事業者及び 設計・構築 事業者	運用 事業者 支援	現行 貸借 事業者 機器等	運用 現行 事業者 支援	
<b>6. 設計・開発</b>							
(1) 要件定義の確定		〔検証・協議〕		●			金融庁：各事業者にて確認された内容を調整 各設計・開発事業者：要件定義書の不確実・不足している内容について確認
(2) 共通設計		〔検証・協議〕		●			
① 機能設計		〔検証・協議〕		●			金融庁：成果物の内容を確認し、要件定義内容を実現しているかを確認・検証
② システム方式設計		〔検証・協議〕		●			金融庁：成果物の内容を確認し、要件定義内容を実現しているかを確認・検証
③ データ設計		〔検証・協議〕		●			金融庁：成果物の内容を確認し、要件定義内容を実現しているかを確認・検証
④ ユーザインタフェース設計		〔検証・協議〕		●			金融庁：成果物の内容を確認し、要件定義内容を実現しているかを確認・検証
⑤ 外部インタフェース設計		〔検証・協議〕		●			金融庁：成果物の内容を確認し、要件定義内容を実現しているかを確認・検証
⑥ ネットワーク設計		〔検証・協議〕		●			金融庁：成果物の内容を確認し、要件定義内容を実現しているかを確認・検証
⑦ ソフトウェア設計		〔検証・協議〕		●			金融庁：成果物の内容を確認し、要件定義内容を実現しているかを確認・検証
⑧ ハードウェア設計		〔検証・協議〕		●			金融庁：成果物の内容を確認し、要件定義内容を実現しているかを確認・検証
⑨ 情報セキュリティ設計		〔検証・協議〕		●			
ア 情報セキュリティ設計		〔検証・協議〕		●			金融庁：成果物の内容を確認し、要件定義内容を実現しているかを確認・検証
⑩ システム移行設計		〔検証・協議〕		●			金融庁：成果物の内容を確認し、要件定義内容を実現しているかを確認・検証
⑪ 運用設計（マニュアル作成含む）		〔検証・協議〕		●			金融庁：成果物の内容を確認し、要件定義内容を実現しているかを確認・検証
(3) 個別設計							
(4) プログラム設計		〔検証・協議〕		●			
(5) プログラム開発（単体テスト含む）		〔検証・協議〕		●			
(6) 納入・設置・導入		〔検証・協議〕		●			
<b>7. 結合、総合テスト</b>							
(1) テスト実施計画の策定		〔検証・協議〕	●	●			
(2) 結合テスト		〔検証・協議〕	●	●			金融庁は、計画に基づいてテストが実施されているか確認・検証 各事業者からのテスト結果報告の内容を精査し、必要な調整を実施
(3) 総合テスト		〔検証・協議〕	●	●			金融庁は、計画に基づいてテストが実施されているか確認・検証 各事業者からのテスト結果報告の内容を精査し、必要な調整を実施
<b>8. 受入テスト</b>							
(1) テスト実施計画の策定		〔検証・協議〕	●	●			金融庁は、全体スケジュール調整、テストに必要な環境の調整・確認及び、受入テスト仕様書（案）を確認・検証
(2) テスト仕様書の作成		〔検証・協議〕	●	●			
(3) テスト環境の準備				●			
(4) テストデータ作成		〔検証・協議〕	●	●		▲	
(5) テスト実施		〔検証・協議〕	●	●			
(6) テスト結果報告書		〔検証・協議〕	●	●			

〔金融庁ネットワークシステムの運用に向けた役割分担表〕

※本役割分担表は、業務の役割分担の基本形を示したものである。  
 ※効率的な業務の遂行等を目的として、金融庁と協議の上で、変更することもある。

凡例 ●：主担当、▲：管理及び確認並びに調整等  
 〔（注）各作業の完了についての最終判断は金融庁が行うものとする。〕

作業名	金融庁ネットワークシステム				その他関係事業者		備考
	金融庁	金融庁 情報化統括室	機器等貸借 事業者及び 設計・構築 事業者	運用 事業者 支援	現行 貸借 事業者 機器等	運用 現行 事業者 支援	
<b>9. 移行作業</b>							
(1) 金融庁次期ネットワークに係る移行		〔検証・協議〕		●			
① 移行実施計画の策定		〔検証・協議〕		●		▲	金融庁：移行実施計画の確認・検証 各設計・構築事業者：移行実施計画の策定 現行システム運用・保守事業者：移行実施計画の策定支援
② 移行データ用意		〔検証・協議〕		●		●	金融庁：各事業者の調整 現行システム運用・保守事業者：移行元データ作成 各設計・構築事業者：移行用データ作成
③ 移行ツールの設計・開発		〔検証・協議〕		●		●	金融庁：各事業者の調整 現行システム運用・保守事業者：移行元データ作成ツール 各設計・構築事業者：移行元データからの次期システムへの移行用データ作成
④ 他府省庁との調整		〔検証・協議〕					
⑤ 各事業者との調整				▲		▲	
⑥ 移行リハーサル実施		〔検証・協議〕		●		●	金融庁：各事業者の調整、リハーサル結果の確認・検証 現行システム運用・保守事業者：移行リハーサル実施 各設計・構築事業者：移行リハーサル実施
⑦ 事前作業		〔検証・協議〕		●		●	金融庁：事前作業の確認・検証 各設計・構築事業者、現行システム運用・保守事業者：移行手順書の作成 新庁舎管理事業者、ネットワーク敷設事業者：事前工事
⑧ 移行実施				●		●	現行システム運用・保守事業者：データバックアップ、機器停止、梱包、開梱、稼動確認 運送業者：機材運送 各設計・構築事業者：データ移行
⑨ 移行の評価		〔検証・協議〕		●			
⑩ 移行結果報告書の作成		〔検証・協議〕		●			
<b>10. 教育訓練</b>							
(1) 教育訓練実施計画の策定		〔検証・協議〕	●	●			
(2) 教育訓練に係る開催・調整		〔検証・協議〕	●	●			
(3) 教育訓練資料の作成・教育環境の準備		〔検証・協議〕	●	●			各設計・開発事業者、各設計・構築事業者：教育訓練資料作成（運用マニュアル等）
(4) システム操作及び情報セキュリティに関する教育訓練実施		〔検証・協議〕	●	●			各設計・開発事業者、各設計・構築事業者：教育訓練実施
(5) 庁外からの接続に関する教育訓練実施		〔検証・協議〕	●	●			
(6) インシデントに関する教育訓練実施		〔検証・協議〕	●	●			
(7) 運用に関する教育訓練実施		〔検証・協議〕	●	●			各設計・開発事業者、各設計・構築事業者：教育訓練実施
(8) 教育訓練結果報告書の作成		〔検証・協議〕	●	●			

〔金融庁ネットワークシステムの運用に向けた役割分担表〕

※本役割分担表は、業務の役割分担の基本形を示したものである。  
 ※効率的な業務の遂行等を目的として、金融庁と協議の上で、変更することもありうる。

凡例 ●：主担当、▲：管理及び確認並びに調整等  
 〔（注）各作業の完了についての最終判断は金融庁が行うものとする。〕

作業名	金融庁ネットワークシステム				その他関係事業者		備考
	金融庁	金融情報化統括室	機器等貸借事業者及び設計・構築事業者	運用支援事業者	現行貸借機器等事業者	運用支援事業者	
11. 検収		●		▲			
12. プロジェクトの評価							
(1) 全体プロジェクト報告書の作成、提出、説明		〔検証・協議〕	●				各年度の終了時点で全体プロジェクト報告書の作成、提出、説明
(2) 個別プロジェクト報告書の作成、提出、説明		〔検証・協議〕		●			金融庁：個別プロジェクト報告書の確認を行う。 各事業者：各年度またはプロジェクトの終了時点で個別プロジェクト報告書の作成、提出、説明
13. 調達支援（運用支援事業者）							
(1) 調達仕様書等の内容の確認		●		▲			各事業者は、ハードウェア仕様を確定
(2) 意見招請回答作成		●					
(3) 応札者からの質問に対する回答の作成		●					
(4) 提案書の内容確認・評価		●					
(5) 総合評価落札方式や企画競争における評価		●					

## 〔各フロアの機器等の状況〕

フロア	PC			無線LAN ケーブル 敷設数	プリンタ			部門設置 のサーバ		保管庫他 接続用 ケーブル 敷設数	予備敷設 ケーブル 敷設数	エッジスイッチの ポート数 (敷設ケーブル本数)
	事務室		その他 ケーブル 敷設数		プリンタ 台数	複合機 台数	ケーブル 敷設数	台数	ケーブル 敷設数			
	台数	ケーブル 敷設数										
B2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
B1	5	5	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
1	7	7	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15
3	175	175	0	24	3	5	16	0	0	6	35	256
4	177	177	0	14	5	5	20	0	0	6	36	253
5	45	45	24	22	3	4	14	0	0	6	9	120
6	199	199	0	6	3	3	12	0	0	6	40	263
7	253	253	0	6	4	2	12	0	0	11	51	333
8	123	123	4	20	5	4	18	0	0	6	25	196
9	45	45	0	52	3	2	10	0	0	4	9	120
10	163	163	0	38	9	6	30	0	0	0	33	264
11	93	93	14	20	6	5	22	0	0	2	19	170
12	123	123	0	16	4	2	12	9	18	0	25	194
13	78	78	0	26	11	3	28	2	4	4	16	156
14	101	101	13	24	8	6	28	0	0	6	21	193
15	49	49	5	26	3	2	10	0	0	2	10	102
16	83	83	6	16	7	5	24	0	0	2	17	148
17	52	52	37	14	8	7	30	2	4	0	11	148
18	51	51	8	32	3	3	12	1	2	8	11	124
合計	1,822	1,822	111	356	85	64	298	14	28	69	371	3,055

## 〔職員端末共通ソフトウェア〕

No.	ソフトウェア	基本要件
1	OS	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現在、金融庁内で利用している職員端末のOSを変更することなく利用する。</li> <li>・現在のOSは、「Microsoft Windows 7 Enterprise SP1 (32bit)」である。</li> </ul>
2	Webブラウザ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現在、金融庁内で利用している職員端末で稼働するWebブラウザを変更せずに利用する。</li> <li>・現在のWebブラウザは、「Microsoft Internet Explorer 8.0」である。</li> </ul>
3	電子メールクライアントソフトウェア	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現在、金融庁内で利用している職員端末で稼働する電子メールクライアントソフトウェアは、「Microsoft Outlook 2010」である。</li> </ul>
4	暗号化ソフトウェア	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現在、金融庁にて採用されている暗号化ソフトウェア「McAfee Endpoint Encryption」のライセンスを引継いで利用する。</li> </ul>
5	OAツール	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現在、金融庁で利用しているライセンスを継続して使用する。</li> <li>・現在使用しているソフトウェアは次のとおりである。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・「Microsoft Excel 2010」</li> <li>・「Microsoft Word 2010」</li> <li>・「Microsoft PowerPoint 2010」</li> <li>・「Microsoft Onenote 2010」</li> <li>・「ジャストシステム 一太郎ビューア2010」</li> <li>・「OASYS Viewer V8」</li> <li>・「Roxio Creator LJ」</li> <li>・「Windows Media Player 12.x.x」</li> <li>・「Adobe Acrobat Reader 9.x.x」</li> <li>・「Adobe Flash Player 10.x.x」</li> <li>・「Symantec Ghost Solution Suite x.x Express」</li> <li>・「DocuWorks x.x(同梱の「DocuWorks_PDF_Creatorx.x」も含む。)」</li> <li>・「トレンドマイクロ ウィルスバスターコーポレートエディション (TRSL ウィルスバスターCorp.Client)」</li> <li>・「JALインフォテックPALLET CONTROL verx.x」</li> <li>・「メール誤送信防止プログラム」</li> <li>・「秘文 Advanced Edition」</li> </ul> </li> </ul>
6	Javaソフトウェア	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現在、金融庁の職員端末に導入されている以下のソフトウェアを継続して使用する。</li> <li>・「Java 2 Runtime Environment version x.x.x」</li> </ul>

## 金融庁ネットワークシステムの運用支援業務 総合評価基準書

本総合評価基準書は、上記に係る評価基準を取りまとめたものである。提出された提案書に基づき、以下のとおり提案書の評価を行う。

### 総合評価の方法

1. 入札価格及び技術等の評価に対する得点配分については次のとおり同等の比率とする。
  - ・ 入札価格に対する評価 = 1,000 点
  - ・ 技術等に対する評価 = 1,000 点
  
2. 入札価格の得点は、入札価格を予定価格で除して得た値を 1 から減じて得た数値に入札価格に対する得点配分を乗じて得た値とする。
  - ・ 入札価格の得点 = ( 1 - 入札価格 / 予定価格 ) × 1,000
  
3. 入札者から提出された提案書が、仕様書に記載した調査内容等について、別紙「機能証明明細」の各項目に示す要求要件を満たしている場合には合格として、技術等に対する評価にかかる基礎点として 100 点を与える。
 

要求要件を 1 件でも満たさない場合は不合格とし、入札に参加することができない。

それ以外の要求要件については、当庁が必要度・重要度に照らして設定したものである。この要求要件による合否は行わない。詳細な評価項目は、別紙「総合評価基準評価項目及び配点」のとおり。

得点配分の概要は、「表 1」のとおりである。各評価項目は、評価項目毎に 4 段階の評価を行うこととし、「表 2」に示す得点率を乗じた値の合計を技術等に対する評価の得点とする。
  
4. 入札価格及び技術等に対する総合評価は、上述「2.」の入札者の入札価格の得点に、上述「3.」の当該入札者の申込みに係る技術等の各評価項目の得点の合計を加えた数値をもって行う。

【表 1：評価事項】

評価項目	配点
〔機能証明の各要件を満たした者に与えられる基礎点〕	100 点
1. 本委託業務への取り組み方針	150 点
2. 本稼働までのプロジェクト管理能力	160 点
3. 本稼働後の運用支援業務	270 点
4. 組織と体制	300 点
5. プレゼンテーション	20 点

【表 2：評価配点】

評価	基準	得点率
A	・ 要求要件に対する提案内容についての具体性及び実現性がきわめて優れており、その根拠が明確であるもの。	100%
B	・ 要求要件に対する提案内容についての具体性及び実現性が優れており、その根拠が明確であるもの。	80%
C	・ 要求要件に対する提案内容が含まれており、具体性や実現性があるもの。	20%
D	・ 要求要件に対する提案内容が含まれているが、具体性や実現性にかかる根拠が、ヒアリング等を実施しなければ不明確であるもの。	10%

(注) 要求要件を満たしていない場合の得点率は 0% である。

総合評価基準 評価項目及び配点

(別添2-1)

提案書 (大項目)	項 番	カ テ ゴ リ	配 点	
			部 分 点	割 合
0. 機能証明			100	
	(1) 機能証明		100	
	0	基礎点	100	10.0%
1. 本委託業務への取り組み方針			150	
	(1) 取組方針		150	
	1	運用支援業務への標準化・共通化により効率化を進めること等により経費の削減を実現するための「考え方」と「具体化のポイント」□	50	5.0%
	2	関連する事業者から運用支援業務を引継ぐにあたっての、引継ぎ内容と引継ぎ方法に関する「考え方」と「具体化のポイント」□	50	5.0%
	3	運用支援業務の品質を維持・向上させるためのサービスレベルマネジメントに関する「考え方」と「具体化のポイント」□	50	5.0%
2. 本稼働までのプロジェクト業務			160	
	(1) 業務実績		80	
	4	本委託業務において、「提案書構成事項に対応する記載箇所一覧」に示された内容に基づきプロジェクト業務を行うことを前提としたうえで、本件受託にあたり実施する業務に不足がないことの記載	20	2.0%
	5	円滑に運用支援業務を開始するにあたり、関連する事業者からの引継ぎ等に関する具体的な提案 ・次期ネットワーク設計・構築、次期ネットワーク機器賃貸借、現行ネットワーク運用支援事業者との間で事前に調整すべき事項とその内容	20	2.0%
	6	運用支援業務を実施するための教育訓練に関する具体的な提案 ・教育訓練にて必要と考える教育内容や提供情報についての具体的な内容 ・提供が必要な教育用教材及び本番で利用するマニュアル類についての具体的な内容	20	2.0%
	7	運用支援業務の準備に関する具体的な提案 ・運用支援業務を開始するまでに整備すべき事項とその内容 運用支援業務の準備に必要な事項として、金融庁への依頼・確認事項があれば示すこと ・関連する事業者とその責任分界についての具体的な考え方	20	2.0%
	(2) プロジェクト管理		40	
	8	想定するスケジュールのマイルストーン及びタスク (WBS) の提示 ・タスク間の依存関係及び、クリティカルパスの明示	20	2.0%
	9	プロジェクト業務を推進するにあたっての、進捗管理の方法に関する具体的な提案	20	2.0%
	(3) コミュニケーション管理		20	
	10	関係者（金融庁及び関連する事業者）との円滑な連絡体制を確立するための具体的な方法	20	2.0%
	(4) 品質管理		20	
	11	成果物の製品管理に関する具体的な提案 ・本委託業務を行う事業者が作成する成果物についての品質管理及び品質保証の体制及び実施方法 ・教育訓練の各フェーズで、関連する業者から提示される成果物の品質をチェックするための具体的な方法	20	2.0%

総合評価基準 評価項目及び配点

提案書 (大項目)	項 番	カ テ ゴ リ	配 点	
			部 分 点	割 合
3. 業務・機能要件の理解			270	
(1) 実施業務			240	
	12	成果物の製品管理に関する具体的な提案 ・本委託業務を行う事業者が作成する成果物についての品質管理及び品質保証の体制及び実施方法 ・教育訓練の各フェーズで、関連する業者から提示される成果物の品質をチェックするための具体的な方法	30	3.0%
	13	サポートデスク業務に関する具体的な提案 ・サポートデスクの運用に必要な環境（設備、設置条件等）についての具体的な内容 ・サポートデスク業務を実施する要員の人数と必要なスキルについての具体的な内容	30	3.0%
	14	インシデント管理の具体的な提案 ・インシデントの検知、記録及び分類と、発生後の処理を確実にを行うための方法 ・過去に発生したインシデントと同類のインシデントが発生した場合の効率的な処置方法	30	3.0%
	15	ナレッジの有効活用に関する具体的な提案 ・発生したインシデントの処理結果等、運用支援業務を遂行するうえで得た情報を蓄積する方法 ・発生したインシデントの処理結果等、運用支援業務を遂行するうえで得た情報を運用支援業務において有効活用するための具体的な方法	30	3.0%
	16	安定したシステム稼働を維持するための具体的な提案 ・システムの起動・停止、定期メンテナンス等の機器操作において、システム安定稼働を確保するための考え方と具体的な提案 ・システムに搭載するソフトウェアへのパッチ運用、設定変更を実施する際、システムの安定稼働を確保するための考え方と具体的な提案	30	3.0%
	17	安全かつ円滑なバックアップを実現するための具体的な提案	30	3.0%
	18	非定型業務への取り組みに関する提案 ・未知のインシデントに対応する処置と、根本的な問題の解決に関する考え方と具体的な方法 ・障害発生時の迅速な対応を実現するための考え方と具体的な方法 ・変更管理の実施方法と想定される変更管理対象についての具体的な内容	30	3.0%
	19	運用支援業務におけるシステムセキュリティ対策についての具体的な提案 ・運用支援業務において機密情報の保護を徹底するための考え方と具体的な方法	30	3.0%
(2) サービスレベルマネジメントへの取り組み			30	
	20	サービスレベルの維持・向上を実現するための具体的な提案 ・適切なサービスレベル項目と管理指標を設定するにあたっての考え方 ・サービスレベルの維持・向上のためのマネジメント活動の具体的な方法	30	3.0%
4. 組織と体制			300	
(1) 本委託業務における作業体制			160	
	21	本業務までのプロジェクト体制 ・プロジェクト業務を推進するための作業体制及び体制を採用した理由 また、作業工程に応じて体制を変更させる場合は工程毎の体制と変更する理由 ・作業体制図において記載される各グループの役割、責任、報告ルート等	40	4.0%
	22	運用支援体制 ・運用支援体制図（障害発生時の受け付け体制も含む）及びその体制を採用した理由 ・作業体制図に記載される各グループの役割担当と責任 なお、役割と責任はITIL（IT Infrastructure Library）を基本として整理すること ・運用体制には、想定する運用オペレータの人数、スキル要件を示すこと	40	4.0%
	23	共同提案を行う場合の、参加者の一覧、代表者名、役割分担及び会社概要と共同提案の必要性	該当する場合は必須	
	24	共同提案又は本委託業務の全部または一部を第三者に再委託又は委任しないこと ただし、全体の意思決定、運営管理等に責任を持つ共同提案の代表の事業者を決め、その事業者が提案書を取りまとめて提出し、受託内容の遂行に関する責任は代表の事業者が負うことの記載	該当する場合は必須	

総合評価基準 評価項目及び配点

提案書 (大項目)	項 番	カ テ ゴ リ	配 点	
			部 分 点	割 合
	25	プロジェクト責任者の運用管理経験、保有資格の説明及びその証明 なお、本業務への稼働率、100%の稼働率が見込めない場合はその理由	40	4.0%
	26	運用支援業務要員の官庁行政LANシステム運用及びQA対応のスキル・経験 運用支援業務において中核となるものの資格保有者 保有資格、業務経験の説明及びその証明	40	4.0%
(2) 提案者の保有する実績と資格			140	
	27	本委託業務を行う事業者又は部門が有する品質保証に係る認証、資格（JIS Q 15001、ISO9001、ISO20000、ISO27001等）及び実績とその証明	40	4.0%
	28	本委託業務を行う事業者又は部門が有するISMS認証とその証明	40	4.0%
	29	LAN（ローカルエリアネットワーク）を構成するハードウェア及びソフトウェアの構築、運用・保守の実績その証明	60	6.0%
5. プレゼンテーション			20	
	(1) プレゼンテーション		20	
	30	本業務についてのプレゼンテーション	20	2.0%



## 「金融庁ネットワークシステムの運用支援業務」に係る提案書作成要領

表題に示した提案書は、次に説明する事項に従い作成すること。

### 1. 作成書式等

#### (1) 書式等

(ア) A4 版、横書きとすること。ただし、大きな図面等を使用する場合は A3 版とし、提案書の中に折り込むこと。

(イ) 表紙を含めて 100 頁以内として頁を付与すること。ただし、「提案企業の情報」、「提案書構成事項に対応する記載箇所一覧」、及び「必要な証明書（写しを含む）」はこれには含まないものとする。

（注）100 頁を超える提案が行われた場合、表紙を含めて先頭の 100 頁を審査の対象とする。

(ウ) 原則として、本文の説明は、「ゴシック体、12 ポイント」とし、簡潔でかつわかりやすい日本語で記入すること。

(エ) 提案書を評価する者が特段の専門的な知識や商品に関する特定の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。なお、必要に応じて、用語解説などを添付すること。また必要のない限り、事業者名称等、事業者名がわかる表示は差し控えること。

(オ) 「金融庁ネットワークシステムの運用支援業務」に係る機能証明資料の作成要領を参照し、機能証明資料を作成すること。

(カ) 「機能証明明細」の様式に沿って、必要事項を記入の上で提出すること。

(2) 表紙に「金融庁ネットワークシステムの運用支援業務」に係る提案書」と記入し、表紙に続く頁に目次を記入すること。

(3) 提案事業者の情報を次の事項について記入すること。共同提案の場合は参加事業者全てについて記入すること。

(ア) 提案事業者の名称

(イ) 代表者名（代表権者名）及び代表者印

（注）外国資本企業はサインでも可。ただし、代表者のものに限る。

(ウ) 本社等所在地

(エ) 実務の責任者名

（所属、役職、電話番号、FAX 番号、電子メールアドレス）

(オ) 本件に係る照会・連絡先担当者

(所属、役職、電話番号、FAX 番号、電子メールアドレス)

(カ) 提案事業者の情報（過去 3 年分の財務諸表等を含む会社概要等）

## 2. 提案書の内容

提案書の内容については、「総合評価基準評価項目及び配点」に表示している評価項目に従い記入すること。

## 3. 事前の情報開示

金融庁ネットワークシステムの運用支援業務への入札を検討するにあたり、事業者が提案書作成のために必要な資料を閲覧する目的で、従来の本業務の調達仕様書、提出書類、各サービスの設計書等について閲覧要望があった場合には、別途当庁との間で機密保持契約を締結することにより、当庁内での閲覧に限定して可能とする。

また、業務内容や業務量等が把握できるように、当庁は、システム概要図、運用設計書、環境設計書、ネットワーク構成図、サーバ構成図（運用管理サーバ等の一覧を含む）運用マニュアル等を準備する。

なお、事前の情報開示においては、当庁が閲覧専用の会議室を準備する。さらに、閲覧のために来庁する事業者の職員数に応じた閲覧資料を準備することとし、効率的な閲覧が可能となるように配慮するものとする。

上記に加えて、応札者から、追加の資料の開示についての要望があった場合には、当庁は応札者の意向等を確認した上で、適切に対応できるように努力するものとする。

## 4. 作成部数

提案書は、正 1 部、副 10 部を提出すること。

( 以 上 )

## 〔提案書構成事項に対応する記載箇所一覧〕

大項目	中項目	小項目	提案書において該当する箇所の項番号、章立て及び細目の番号
0.機能証明	(1) 機能証明	基礎点	
1.本委託業務への取り組み方針	(1) 取組方針	運用支援業務への標準化・共通化により効率化を進めること等により経費の削減を実現するための「考え方」と「具体化のポイント」	
		関連する事業者から運用支援業務を引継ぐに当たっての、引継ぎ内容と引継ぎ方法に関する「考え方」と「具体化のポイント」	
		運用支援業務の品質を維持・向上させるためのサービスレベルマネジメントに関する「考え方」と「具体化のポイント」	
2.本稼働までのプロジェクト業務	(1) 業務実績	本委託業務において、「提案書構成事項に対応する記載箇所一覧」に示された内容に基づきプロジェクト業務を行うことを前提としたうえで、本受託にあたり実施する業務に不足がないことの記載	
		円滑に運用支援業務を開始するに当たり、関連する事業者からの引継ぎ等に関する具体的な提案 ・次期ネットワーク設計・構築、次期ネットワーク機器賃貸借、現行ネットワーク運用支援事業者との間で事前に調整すべき事項とその内容	
		運用支援業務を実施するための教育訓練に関する具体的な提案 ・教育訓練にて必要と考える教育内容や提供情報についての具体的な内容 ・提供が必要な教育用教材及び本番で利用するマニュアル類についての具体的な内容	
		運用支援の準備に関する具体的な提案 ・運用支援業務を開始するまでに整備すべき事項とその内容、運用支援業務の準備に必要な事項として、金融庁への依頼・確認事項があれば示すこと ・関連する事業者とその責任分界についての具体的な考え方	

大項目	中項目	小項目	提案書において該当する箇所の項番号、章立て及び細目の番号
2.本稼働までのプロジェクト業務	(2) プロジェクト管理	想定するスケジュールのマイルストーン及びタスク(WBS)の提示 ・タスク間の依存関係及び、クリティカルパスの明示	
		プロジェクト業務を推進するにあたっての、進捗管理の方法に関する具体的な提案	
	(3) コミュニケーション管理	関係者（金融庁及び関連する事業者）との円滑な連絡体制を確立するための具体的な方法	
	(4) 品質管理	成果物の製品管理に関する具体的な提案 ・本委託業務を行う事業者が作成する成果物についての品質管理及び品質保証の体制及び実施方法 ・教育訓練の各フェーズで、関連する業者から提示される成果物の品質をチェックするための具体的な方法	
3.業務・機能要件の理解	(1) 実施業務	成果物の製品管理に関する具体的な提案 ・本委託業務を行う事業者が作成する成果物についての品質管理及び品質保証の体制及び実施方法 ・教育訓練の各フェーズで、関連する業者から提示される成果物の品質をチェックするための具体的な方法	
		サポートデスク業務に関する具体的な提案 ・サポートデスクの運用に必要な環境（設備、設置条件等）についての具体的な内容 ・サポートデスク業務を実施する要員の人数と必要なスキルについての具体的な内容	
		インシデント管理の具体的な提案 ・インシデントの検知、記録及び分類と、発生後の処理を確実にを行うための方法 ・過去に発生したインシデントと同類のインシデントが発生した場合の効率的な処置方法	

大項目	中項目	小項目	提案書において該当する箇所の項番号、章立て及び細目の番号
3.業務・機能要件の理解	(1) 実施業務	ナレッジの有効活用に関する具体的な提案 ・発生したインシデントの処理結果等、運用支援業務を遂行するうえで得た情報を蓄積する方法 ・発生したインシデントの処理結果等、運用支援業務を遂行するうえで得た情報を運用業務において有効活用するための具体的な方法	
		安定したシステム稼働を維持するための具体的な提案 ・システムの起動・停止、定期メンテナンス等の機器操作において、システム安定稼働を確保するための考え方と具体的な提案 ・システムに搭載するソフトウェアへのパッチ運用、設定変更を実施する際、システムの安定稼働を確保するための考え方と具体的な提案	
		安全かつ円滑なバックアップを実現するための具体的な提案	
		非定型業務への取り組みに関する提案 ・未知のインシデントに対応する処置と、根本的な問題の解決に関する考え方と具体的な方法 ・障害発生時の迅速な対応を実現するための考え方と具体的な方法 ・変更管理の実施方法と想定される変更管理対象についての具体的な内容	
		運用支援業務におけるシステムセキュリティ対策についての具体的な提案 ・運用支援業務において機密情報の保護を徹底するための考え方と具体的な方法	
	(2) サービスレベルマネジメントへの取り組み	サービスレベルの維持・向上を実現するための具体的な提案 ・適切なサービスレベル項目と管理指標を設定するにあたっての考え方 ・サービスレベルの維持・向上のためのマネジメント活動の具体的な方法	

大項目	中項目	小項目	提案書において該当する箇所の項番号、章立て及び細目の番号
4.組織と体制	(1) 本委託業務における作業体制	<p>本業務までのプロジェクト体制</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・プロジェクト業務を推進するための作業体制及び体制を採用した理由</li> <li>また、作業工程に応じて体制を変更させる場合は工程毎の体制と変更する理由</li> <li>・作業体制図において記載される各グループの役割、責任、報告ルート等</li> </ul>	
		<p>運用支援体制</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・運用支援体制図（障害発生時の受け付け体制も含む）及びその体制を採用した理由</li> <li>・作業体制図に記載される各グループの役割担当と責任</li> <li>なお、役割と責任は ITIL（IT Infrastructure Library）を基本として整理すること</li> <li>・運用体制には、想定する運用オペレータの人数、スキル要件を示すこと</li> </ul>	
		<p>共同提案を行う場合の、参加者の一覧、代表者名、役割分担及び会社概要と共同提案の必要性</p>	
		<p>共同提案又は本委託業務の全部または一部を第三者に再委託又は委任しないこと</p> <p>ただし、全体の意思決定、運営管理等に責任を持つ共同提案の代表の事業者を決め、その事業者が提案書を取りまとめて提出し、受託内容の遂行に関する責任は代表の事業者が負うことの記載</p>	
		<p>プロジェクト責任者の運用管理経験、保有資格の説明及びその証明</p> <p>なお、本業務への稼働率、100%の稼働率が見込めない場合はその理由</p>	
		<p>運用管理業務要員の官庁行政 LAN システム運用及び QA 対応のスキル・経験</p> <p>運用管理業務において中核となるものの資格保有者</p> <p>保有資格、業務経験の説明及びその証明</p>	

大項目	中項目	小項目	提案書において該当する箇所の項番号、章立て及び細目の番号
4.組織と体制	(2) 提案者の保有する実績と資格	本委託業務を行う事業者又は部門が有する品質保証に係る認証、資格（JIS Q 15001、ISO9001、ISO20000、ISO27001等）及び実績とその証明	
		本委託業務を行う事業者又は部門が有するISMS認証とその証明	
		LAN（ローカルエリアネットワーク）を構成するハードウェア及びソフトウェアの構築、運用・保守の実績その証明	
5.プレゼンテーション	(1) 制約・前提条件	本件受託にあたり、制約条件及び前提条件がある場合は、その内容と理由等を説明	

〔以上〕

## 「金融庁ネットワークシステムの運用支援業務」に係る機能証明資料の作成要領

別紙「機能証明明細」の各項目に係る証明書類は、以下に定める事項により作成すること。

### 1. 作成書式等

#### (1) 書式等

A4 版縦、横書きとすること。

#### (2) 表紙

表紙に「金融庁行政情報化 LAN システムの運用支援業務に係る機能証明資料」と記載すること。

#### (3) 機能証明資料の記載内容

別紙「機能証明明細」の項目ごとに、以下の情報を含めた機能証明資料を作成すること。

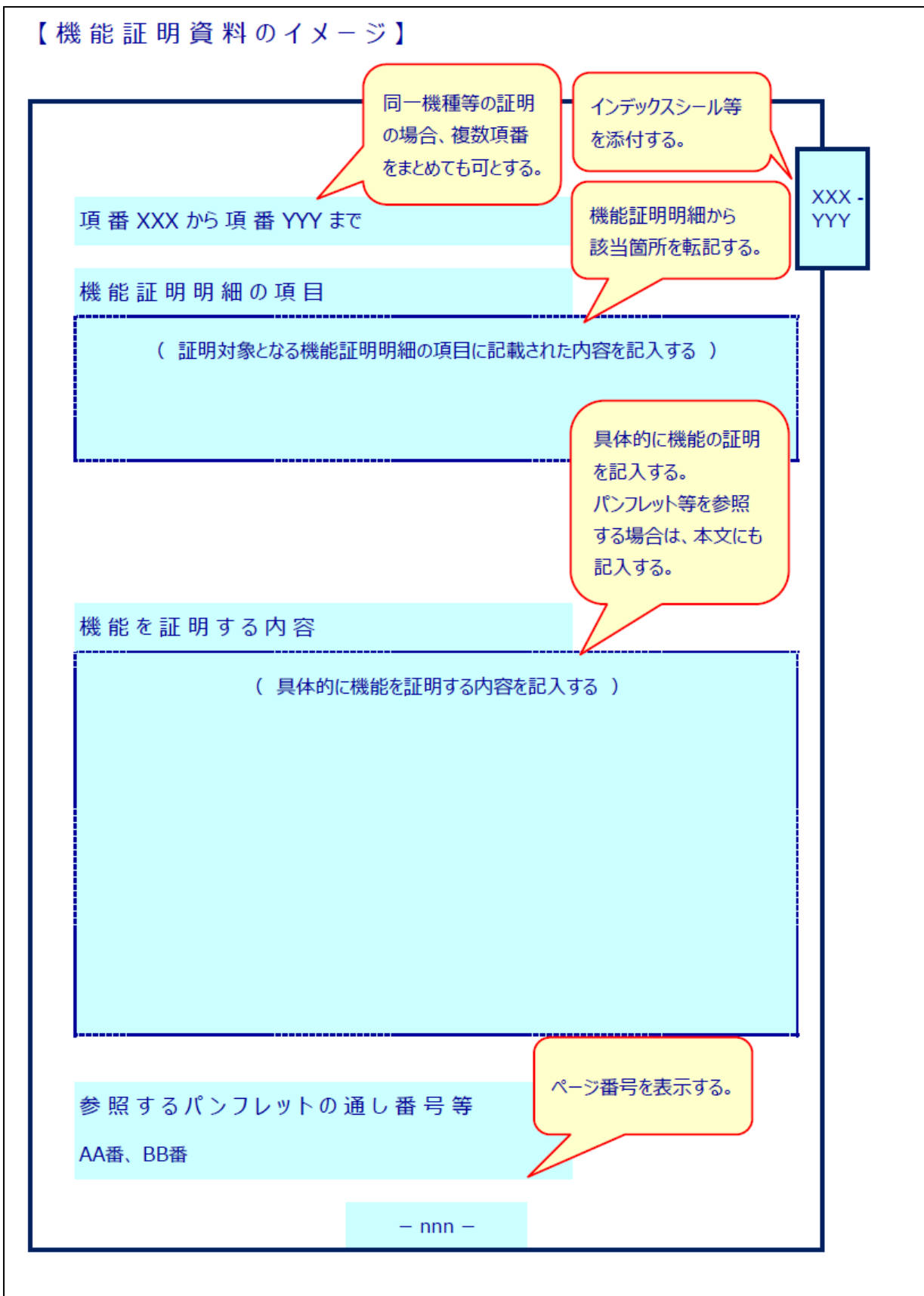
ただし、同一機器等に対して証明を行う場合、複数の項目をまとめて機能証明資料を作成することも可とする。

- ・ 機能証明明細の項番
- ・ 機能証明明細の項目
- ・ 機能を証明する内容
- ・ 参照するパンプレットの通し番号等
- ・ ページ番号

各機能証明資料にはインデックスシール等を貼付し、容易に記載内容を検索することが可能となるように配慮すること。



機能証明資料のイメージを以下に示す。



#### (4) パンフレット等の添付

(3) に示す機能証明資料を作成する際、パンフレット等を用いる場合は添付書類として付加すること。このとき、パンフレット等には通し番号等を付与すること。また、パンフレット等にはインデックスシール等を貼付し、容易に検索することが可能とするよう配慮すること。

パンフレット等にて証明を行う場合は、パンフレット等に対してマーカ等で着色する、機能証明明細の項番を記載する等、該当箇所を明確にすること。

## 2. 作成部数

提案書は、正 1 部、副 10 部を提出すること。

以 上

機能証明明細

(別添 2-5)

説明事項		証明書等の要否	証明書類番号	提案書記載箇所
金融庁ネットワークシステムの運用支援業務に係る民間競争入札実施要項 4_入札参加資格に関する事項 (1)_入札参加資格		-	-	-
	ア 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。			
	イ 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って、契約締結のために必要な同意を得ている者は、同条中、特別な理由がある場合に該当する。			
	ウ 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。			
	エ 平成25・26・27年度内閣府競争参加資格（全省庁統一資格）「役務の提供等」の「A」又は「B」等級に格付けされ関東・甲信越地域の競争参加資格を有する者であること。又は、当該競争参加資格を有していない者で入札に参加しようとする者は、提案書の受領期限までに競争参加資格を受け、競争参加資格者名簿に登録され、当該等級に格付けされた者であること。			
	オ 契約担当官等から、取引停止の措置を受けている期間中の者でないこと。			
	カ 調査研究や各工程の調達仕様書の作成に直接関与した事業者及びその関連事業者（「財務諸表等の用語、様式及び作成方法に関する規則」（昭和38年大蔵省令第59号）第8条に規定する親会社及び子会社、同一の親会社を持つ会社並びに委託先事業者等の緊密な利害関係を有する事業者をいう。）でないこと。			
	キ 調達計画書及び調達仕様書の妥当性の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。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。			
	ク 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（対象業務を共同して行うことを目的として複数の民間事業者により構成される組織をいう。以下同じ。）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、共同事業体の構成員は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）作成し、提出すること。			
	ケ 受託者は、JIS Q 15001（個人情報保護マネジメントシステム）適合性評価制度によりプライバシーマークの付与認定を受けている、又はこれと同等の個人情報保護措置を講ずる体制を整備していること。該当する場合は、その根拠を示すこと。			
	コ 受託者において本業務を履行する部門は、ISO9001（QMS）審査登録制度の認証を取得している、又はこれと同等のソフトウェア開発プロセス改善活動等に対する品質マネジメントシステムを確立していること。また、その根拠を示すこと。			
	サ 受託者において本業務を履行する部門は、ISO20000（ITSMS）適合性評価制度の認証を取得している、又はこれと同等のITサービスマネジメントシステムを確立していること。また、その根拠を示すこと。			
	シ 受託者において本業務を履行する部門は、ISO27001（ISMS）適合性評価制度の認証を取得している、又はこれと同等の情報セキュリティ管理システムを確立していること。また、その根拠を示すこと。			
	ス 受託者は、当庁の承諾を得て契約書にいう「再委託等」を実施する場合、契約書にいう「承諾を得た第三者」についても、受託者要件（当庁との利害関係者（注）に該当しないこと）を満たさなければならない。 （注）銀行、保険会社、証券会社等、金融庁検査局・監督局及び証券取引等監視委員会事務局所管の事業者並びにこの関連事業者を示す。			
1._実施体制、運営に関する遵守事項について		-	-	-
	(1) 受託者は、本業務を安全かつ確実に履行できる体制を整えるとともに、受託者における専任の作業管理者を選定すること。専任できない場合は、本業務への従事比率をパーセンテージで提案書に明記すること。			
	(2) 作業管理者、作業体制をチームやグループ等で構成する場合のリーダー、サブリーダー及び本業務の履行において重要な役割を担う技術者等、受託者側体制の中核となる者は、以下の(ア)から(ウ)までに示す要件のいずれかを満たすこと。 (ア) 文部科学省の技術士（情報工学部門）、経済産業省の情報処理技術者試験のプロジェクトマネージャ試験、ITサービスマネージャ試験、システムアナリスト試験、ITストラテジスト試験若しくはシステム監査技術者試験の合格者又はISACAのCISA（公認情報システム監査人）資格認定試験の合格者のいずれかであること。 (イ) 経済産業省のITスキル標準v3に基づき、プロジェクトマネジメント職種、ITアーキテクト職種、コンサルタント職種又はITスペシャリスト職種のレベル4以上に相当する情報処理業務の能力・経験を有すること。 (ウ) 本業務と同等以上のプロジェクト管理業務を含む情報処理業務（システムの開発、運用等）の経験を10年以上有すること。 なお、(ア)において要件を満たす場合は、資格を証明する書類の写しを当庁に提出することとし、(イ)又は(ウ)において要件を満たす場合は、能力・経験の説明を当庁に提出すること。			
	(3) 受託者は、作業に先立ち、以下の(ア)から(ウ)までに示す事項について、書面で当庁に提出し、了承を得ること。 (ア) 作業従事者名簿（氏名、所属、職位、担当業務、連絡先、経歴、保有する公的資格等）。なお、担当業務には、責任者、作業管理者、機密情報管理者等の役割も明記すること。なお、カスタムエンジニア等、作業従事者を事前に特定できない場合は組織名及び所属長までの記載で可とする。 (イ) 受託者側の体制（チーム編成、各チームの分掌、各チームリーダー・サブリーダー等の氏名、チームの人数） (ウ) 連絡体制（受託者側の対応窓口）			
	(4) 原則として体制の変更は認めない。人事異動等により、やむを得ず体制を変更する場合は、事前に変更事項を書面で当庁に提出し、了承を得ること。			

## 機能証明明細

説明事項		証明書等の 要否	証明書類 番号	提案書 記載箇所
■ 金融庁ネットワークシステムの運用支援業務調達仕様書		-	-	-
2. 運用支援業務の業務内容		-	-	-
2.1. 全体管理		-	-	-
	運用支援事業者は、金融庁ネットワークの運用支援業務及び保守業務を統括し、各業務における進捗管理、課題管理、現状分析及び改善提案等を行う。 また、運用支援事業者は、金融庁総務企画局総務課情報化統括室に対して、日次で報告を行うとともに、月次の報告会を開催する。			
	主な運用支援業務は「表 2-1-1 運用支援業務の概要」のとおりである。 また、各システム（個別運用支援業務）にかかる主な業務内容については「表 2-1-2 運用支援業務体制」のとおりである。	-	-	-
〔共通運用支援業務〕		-	-	-
	【ヘルプデスク】 ・ヘルプデスク業務、システム運用、定期プロジェクト報告、			
	【日常運用業務】 ・監視業務、監視項目に対するレポート作成、バックアップ作業及びテープ交換、定期的なデータメンテナンス作業、定期報告、運用マニュアルに基づいた操作、定期報告、			
〔個別運用支援業務〕		-	-	-
	【ヘルプデスクの2次対応】 ・未知のインシデントへの対応、障害対応、レポート作成等、			
	【システム運用】 ・サーバの起動、停止、パッチ適用、定期メンテナンス対応、			
	【システム構成保守】 ・コンフィギュレーション等の情報の維持管理、変更対応、			
	【その他】 ・外部監査対応等、その他のシステム運用、			
	〔表 2-1-2 運用支援業務体制〕共通運用支援業務 金融庁ネットワーク（個別運用支援業務） 電子申請・届出システム（個別運用支援業務）、個別業務システム（個別運用支援業務）、検査監督データシステム（個別運用支援業務）（注）網掛けの箇所が本調達の業務範囲を示す。	-	-	-
	なお、金融庁ネットワーク以外のそれぞれの「運用支援業務」については、別途契約を行っている。 金融庁ネットワークの運用支援業務は、各システムの「個別運用支援業務」と関連する業務もあることから、相互に連携を取り、運用支援業務が全体的に円滑に遂行されるように努める必要がある。			
2.2. ハードウェア管理		-	-	-
	運用支援事業者は、金融庁ネットワークを構成するハードウェア機器について、構成情報（装置名、型名、CPU、メモリ、IPアドレス、ハードディスク容量等）に関する情報の収集及び管理を行う。			
	ハードウェアの保守において、障害の1次切り分けは、運用支援事業者が実施し、1次切り分けの結果に応じて、ハードウェア保守事業者に対応依頼の連絡を行う。また、運用支援事業者は、金融庁に対し、定期的に障害対応状況、定期点検結果を報告する。（なお、ハードウェアの保守については、設計・構築事業者及び機器等賃貸借事業者が実施する。）			
	運用支援事業者は、平日9:30から18:15までの時間帯で対応可能な体制を整える。運用支援事業者は、問い合わせ受付後、9:30から17:00までに受け付けたものについては当日対応、17:00から18:15までに受け付けたものについては翌営業日対応とする。			
	ただし、システムに係る障害等が発生し、当該事象により金融庁が業務に重大な支障を及ぼすと判断した場合には金融庁と協議の上対応を行う。			
2.3. ソフトウェア管理		-	-	-
	運用支援事業者は、稼働するOS等について、バージョンアップ・配付・セキュリティパッチの適用可否の判断、適用作業及び管理を行う。 OSのサービスパックについても作業範囲とする。想定される実施回数としては、毎年1回程度であり、その作業内容としては、過去に公開されたサービスパックを適用する場合と同様の内容を想定している。			
	また、運用支援事業者は、金融庁に対し、定期的に障害対応状況、リリース状況、パッチ適用状況等を定期的に報告する。なお、ソフトウェアの保守は、設計・構築事業者、機器等賃貸借事業者が実施する。			
2.4. ネットワーク管理		-	-	-
	運用支援事業者は、ネットワーク機器について、監視、修正プログラムの適用、パラメータ設定等の作業及び管理を行う。			
2.5. 資源監視		-	-	-
	運用支援事業者は、サーバ機器については、CPU、メモリ、ハードディスク等の資源監視を行う。また、運用支援事業者は、運用支援ツールによる稼働監視業務を行い、異常通知が発生した場合は、個別運用支援事業者又は個別運用支援業務の担当者へ連絡を行う。			
	運用支援事業者は「表2-5監視項目とレポート作成頻度」に示す内容について監視を行い、異常通知が発生した場合は、個別運用支援事業者又は金融庁ネットワーク（共通システム）の運用支援事業者の個別運用支援業務の担当者へ連絡を行う。 また、監視データの収集及びレポートを作成し、個別運用支援事業者及び個別運用支援業務の担当者への引継ぎを行う。また、問題化する傾向を示している場合には、金融庁に報告する。			

## 機能証明明細

説明事項	証明書等の要否	証明書番号	提案書記載箇所
〔表2-5監視項目とレポート作成頻度〕項目要件・内容レポート	-	-	-
監視ディスク容量監視 / 共有ファイルサーバのディスク空き容量監視 / 月次及び金融庁の依頼により随時 システム負荷監視 / CPU使用率監視 / メモリ使用率監視 / 月次及び金融庁の依頼により随時 トラフィック監視 / ネットワーク到達時間監視 / システムログイン状況監視 / 月次及び金融庁の依頼により随時 処理性能監視 / 夜間バッチジョブの処理時間監視 / 月次及び金融庁の依頼により随時			
<b>2.6. セキュリティ管理</b>	-	-	-
運用支援事業者は、セキュリティ情報の入手やファイアウォールのログ調査等、セキュリティの脅威に対する対応及び管理を行う。 また、運用支援事業者は、金融庁が外部の専門業者（第三者）に委託して実施する情報セキュリティ監査への対応（IPアドレス情報、ネットワーク情報等の提供等）、及び監査結果（監査指摘事項）に対する対応方針（案）の報告を行う。			
監査結果（監査指摘事項）に対する妥当性等を検討し、金融庁と協議の上、是正に係る対応支援を行う。なお、外部監査は年1回の頻度で実施することを予定している。			
<b>2.7. システムバックアップ及びリカバリ</b>	-	-	-
運用支援事業者は、運用支援業務及び保守業務において作成するバックアップ運用についての手順書に基づき、各種バックアップを取得する。 また、システムリカバリが必要な場合は、作業スケジュール及び業務への影響について分析の上で金融庁との間で、十分な協議を行い、合意を得た上でシステムリカバリを実施する。さらに、対象となる各業務システムより引継いだ運用手順書に基づき、バックアップデータの世代管理を行う。 運用支援事業者は、運用保守機能のバックアップ機能を利用してバックアップを行うこと。			
また、バックアップテープの交換作業を行い可読性検査、テープのラベル作成、貼り付けを行うこと。 バックアップは二次記録媒体に行うものとし、週次のフルバックアップ及び日次の差分バックアップを取得し、少なくとも2世代以上管理すること。 管理台帳等の棚卸記録により、バックアップテープの定期的な棚卸を監視可能にすること。			
バックアップテープについては2式取得し、1式は都心から60km以上の遠隔地に保管すること。なお、保管場所は施錠されており、監視カメラで監視されていること。遠隔地保管の確保及び運用については、運用支援事業者の業務範囲に含めるものとする。 運用支援事業者は、サーバ室から外部保管施設の距離、運送時間及び移送手順について金融庁と協議を行い、金融庁より承認を得た上で本業務を実施すること。			
バックアップデータの対象データを「表2-7-1バックアップ対象データ」に、バックアップの要件を「表2-7-2バックアップ要件」に示す。	-	-	-
〔表2-7-1 / バックアップ対象データ〕（業務データ） データベース等に格納される金融庁ネットワークシステムのサーバ・装置が保有するデータ及び業務上必要なデータベース化されていないファイル 金融庁業務ポータルサイトに係るサーバが保持しているデータ 金融検査監督データシステムに係るサーバが保持しているデータ 電子政府系システムに係るサーバが保持しているデータ			
〔表2-7-1 / バックアップ対象データ〕（システムデータ） 維持管理に必要なハードウェア、ソフトウェアが出力するログ 維持管理に必要な各種記録（情報セキュリティ状況、稼働状況等）			
〔表2-7-2 / バックアップ要件〕（バックアップの取得） ・運用支援事業者は、バックアップの対象機器ごとにフルバックアップ、差分バックアップについて、日次、週次、月次等の計画を立て、計画に従ってバックアップを実行するようにスケジュールを設定すること。 ・バックアップ計画の策定に当たり、対象機器ごとに業務に影響を与えない時間帯で実行するようにスケジュール調整を行うこと。 ・定期メンテナンスや障害対応等による緊急メンテナンスの作業開始前には、OS等システム情報を含むオフラインフルバックアップを取得すること。 ・取得したバックアップの媒体について、機器、取得日時等の情報を基に管理を行うこと。 ・ディスクにバックアップを取得することのほか、定期的に他の記録媒体にも取得し、データの冗長性を持たせること。 ・処理の実施結果を確認でき、失敗時には再試行が可能なこと。			
<b>2.8. 障害対応</b>	-	-	-
運用支援事業者は、障害が発生した際には一次対応を実施する。一次対応には、金融庁への通知、障害原因の切り分け、障害対応を実施する各保守業務受託事業者への手配等を含む。さらに、障害の対応は復旧を行うところまでを対象とする。			
ネットワーク、ハードウェア、汎用ソフトウェアパッケージ、OS、カスタマイズソフトウェア、コンフィグレーションに対する障害対応としては、ハードウェア障害発生時の切り分け作業、ハードウェア保守事業者の手配、復旧支援作業を実施する。			
トラブル対応としては、バックアップデータからのリカバリが必要な場合には、金融庁と協議の上、リカバリを実施し、リカバリ実行の、日時、理由、使用したバックアップ媒体及び影響範囲の記録を残し、金融庁に報告する。			
<b>2.9. ヘルプデスク業務</b>	-	-	-
運用支援事業者は、ヘルプデスク業務を担当する。ヘルプデスク業務担当者は、インシデント対応業務として、金融庁職員及び関係機関等からのメールや電話等による質問対応、操作方法の問い合わせに対する対応、作業依頼等に対応し、受付インシデントを記録し、一覧表を作成して管理する。			
実績の無い未知のインシデントに関しては、インシデントの内容が金融庁ネットワーク（共通システム）に関するもの場合、運用支援事業者の個別運用支援業務の担当者に引継ぎを行うこと。			
運用支援事業者は障害発生時の一次切り分け（調整作業を含む）を実施し、障害対応フローを基に個別運用支援事業者へ引継ぎを行い、適切な措置を求め、回復の依頼を行う。			
また、ヘルプデスク業務担当者は、インシデント管理、記録、文書化を行うこと。必要に応じて運用マニュアル及び障害対応フローを更新すること。 金融庁ネットワーク（共通システム）の障害の場合は、運用支援事業者の個別運用支援業務の担当者に引継ぎを行い、適切な措置を求め、回復の依頼を行う。			
また、ヘルプデスク業務担当者は、インシデント管理、記録、文書化を行うこと。必要に応じて運用マニュアル及び障害対応フローを更新すること。 金融庁ネットワーク（共通システム）の障害の場合は、運用支援事業者の個別運用支援業務の担当者に引継ぎを行い、適切な措置を求め、回復の依頼を行う。さらに、運用管支援業者は、運用マニュアルに基づき以下の作業を実施する。作業内容と結果を記録し定例報告として提出する。次に操作の内容を示す。 ・各サーバの完全ウイルススキャンの実行、 ・引き上げ職員端末の初期化、			

## 機能証明明細

説明事項		証明書等の要否	証明書番号	提案書記載箇所
2.10. ユーザ管理		-	-	-
	運用支援事業者は、ユーザアカウントの登録、抹消、パスワードの初期化等の作業を行う。運用支援事業者は、人事異動等による申請書に基づき、PC、ユーザ情報、アカウント情報、ファイルサーバ等のアクセス権限グループの登録・削除・変更を実施すること。また、人事異動申請の手順に基づいた人事情報の登録処理を実施すること。その他、運用上必要なメンテナンス作業の詳細については、「事前の情報開示」の手続きにより、説明等を行う予定であるので、金融庁総務企画局総務課情報化統括室まで連絡願いたい。			
2.11. ユーザサポート		-	-	-
	運用支援事業者は、グループウェア、オペレーティングシステム、事務ソフトウェア等にかかる解説書等を作成して、金融庁と協議の上で職員等が容易に利用できるように配慮する。職員等に必要サポートコンテンツは、適宜、ポータルサイトに掲載して、利便性の向上を図ること。			
2.12. サポートコンテンツの作成・更新		-	-	-
	運用支援事業者は、運用支援業務及び保守業務において作成するサポートコンテンツについては、問い合わせ内容等を踏まえ、定期的に金融庁と協議の上で更新する。職員等に必要サポートコンテンツは、適宜、ポータルサイトに掲載して、利便性の向上を図ること。			
2.13. 端末配備作業		-	-	-
	運用支援事業者は、金融庁における人事異動や端末の不具合等に伴い、代替用の端末を準備する場合の端末キッティング作業（ソフトウェアのインストールや利用環境設定）、及び設置作業を金融庁と協議の上で実施する。運用支援事業者は、職員が使用した端末に格納されたデータの取扱いについて十分に留意して、情報管理の徹底を図ること。			
3. 現行の運用支援事業者からの運用支援業務の引継ぎ		-	-	-
	運用支援プロセスは、ITIL（IT Infrastructure Library）を基本とし、サービスデリバリー（サービスレベル管理、ITサービス財務管理、キャパシティ管理、ITサービス継続性管理、可用性管理）及びサービスサポート（サービスデスク、インシデント管理、問題管理、構成管理、変更管理、リリース管理）での運用支援体制、役割分担、業務フローを明確にすること。			
	運用支援事業者は、以下の事項を実施し、次期の金融庁ネットワークへの移行に係るプロジェクト全体の管理を行う。 (1) プロジェクト計画の策定 運用支援事業者は、全体プロジェクト計画書に基づき、次期の金融庁ネットワークの稼働までの本業務を行うことを目的とした「プロジェクト計画書」を作成し、金融庁と内容を確認し、金融庁の承認を得ること。「プロジェクト計画書」に記載すべき項目例を以下に示す。 ・体制、・役割分担、・作業工程とスケジュール、・成果物一覧、・WBS及びWBSデクショナリ、・制約条件、・前提条件、・文書管理、 ・情報セキュリティ管理、・進捗管理、・コミュニケーション管理、・品質管理、・課題・問題管理、・変更管理、・リスク管理、			
	(2) プロジェクトの推進及び管理 運用支援事業者は、全体プロジェクト計画書及びプロジェクト計画書に基づき、プロジェクトを円滑に推進する。			
	進捗管理はPMBOK（Project Management Body of Knowledge）に準拠し、EVM（Earned Value Management）を用いることを基本とするが、金融庁ネットワークの運用支援事業者においては、必要性を金融庁と協議の上、簡易な方法によることも認めるものとする。当該協議は、プロジェクト計画の策定時に行う。			
	(4) プロジェクトの評価 運用支援事業者は、稼働までのプロジェクトについて、プロジェクト計画書に基づき、プロジェクトの成果物、プロジェクトの運営等について評価した個別プロジェクト報告書を作成し、金融庁と協議・確認し、金融庁の承認を得ること。			
	(5) 会議体等 金融庁は、現時点において、金融庁ネットワークの稼働までの間は表3-1に示す会議体等を想定している。この中には、調査・内容検討のための打合せ等は含まない。金融庁ネットワークの運用支援プロジェクト会議については、運用支援事業者が会議の招集、会議資料の準備、会議の運営を行うと共に、議事録を作成する。会議の招集は2営業日前までに、会議資料の事前配付は1営業日前までに実施すること。また、議事録は会議開催後2営業日以内に（案）を出席者に送付の上、確認を得て、5営業日以内に確定すること。			
4. 作業場所		-	-	-
	運用支援事業者は、運用支援業務及び保守業務を実施する主たる作業場所は、合同庁舎第7号館（西館）12階の指定の場所とする。ヘルプデスクの実施場所は、原則としてオンサイトとするが、オフサイトからのリモート対応も可とする。オフサイトで機器のリモート対応を行う場合のリモート回線費用、通信費用、その他リモート対応を行う環境構築及び運用に必要な費用は、運用支援事業者が負担する。オフサイトから金融庁へのリモート機能には、閉域網を使用したVPNネットワーク、ISMS認証を受けた専用設備等のセキュリティを考慮すること。ヘルプデスクの設置に係る金融庁ネットワーク側の環境設計及び設定作業は設計・構築事業者が行うものとする。なお、運用支援事業者は、以下の事項を順守すること。 (1) 運用支援事業者は、本番環境（次期の金融庁ネットワーク）の機器設置場所において作業を行う場合には、金融庁の許可を得ること。 (2) 運用支援事業者は、金融庁との連絡及び必要書類の事前提示等のため、電子メール等が利用可能なコミュニケーション環境を用意すること。			
5. 次期の金融庁ネットワークに係る運用支援業務		-	-	-
5.1. 主要な業務内容		-	-	-
	5.1.1. 作業計画等の調整 運用支援事業者は、本業務の契約締結後速やかに、本業務に係るスケジュール、体制等、作業を進める上で必要な事項について、金融庁と協議・確認する。			
	5.1.2. 本稼働直後の特別体制の計画及び本稼働後の運用計画の作成 運用支援事業者は、本稼働直後の特別体制の計画及び本稼働後の運用計画（運用支援業務年次スケジュール、運用支援体制と要員計画等）の作成等を行う。			
	5.1.3. 教育訓練の受講 運用支援事業者は、設計・構築事業者から移行予定時期の2週間前までにシステム操作及びシステム運用・保守に関する教育訓練を受講する。			
	5.1.4. 受入テストの支援 運用支援事業者は、金融庁が行う金融庁ネットワークの受入テストにあたり、テスト時のシステム操作及びテスト結果等に対する質問対応等について支援を行う。			
	5.1.5. 金融庁ネットワークの運用支援業務の一次受入 運用支援事業者は、受入テスト及び教育訓練の完了に伴い、金融庁ネットワークのうち、年末年始の移行対象以外の運用支援業務について、2013年（平成25年）12月15日までに設計・構築事業者から運用支援業務運用マニュアル等を引き継ぎ、一次運用支援業務を開始できる態勢を整えること。			
	5.1.6. 移行の支援 運用支援事業者は、設計・構築事業者が2013年（平成25年）12月29日から2014年（平成26年）1月3日まで実施する予定の金融庁ネットワークの移行の動作確認等におけるシステム操作及び動作確認結果等に対する質問対応等について支援を行う。			
	5.1.7. 金融庁ネットワークの運用支援業務の全体受入 金融庁ネットワークの運用支援事業者は、移行完了後に金融庁を経由して、設計・構築事業者から移行手順書、移行結果報告書及び運用マニュアル等の引き継ぎを行い、金融庁ネットワークの全体の運用支援業務を開始する。			

## 機能証明明細

		説明事項	証明書等の要否	証明書番号	提案書記載箇所
		<b>5.2. 稼働後の金融庁ネットワークの運用支援業務</b>	-	-	-
		<b>5.2.1 金融庁ネットワークの運用支援事業者の役割</b> 金融庁ネットワークの運用支援事業者は、金融庁ネットワークが稼働後から安定したサービスを継続的に提供できるよう、「業務・システム最適化指針（ガイドライン）」に準拠して、運用支援業務を実施する。金融庁ネットワークの運用支援事業者は、そのために必要な以下の業務を行う。 ・共通運用管支援業務：主にサポートデスク等の日常的な運用業務を行う。 ・個別運用支援業務：主にサポートデスクの2次対応やシステム運用・保守等の固有の知識が必要な業務を行う。金融庁ネットワークシステムの運用支援事業者は、金融庁ネットワークシステムの稼働後は、本提案依頼書及び金融庁の指示に基づき本業務を遂行すること。			
		<b>5.2.2. サービス時間帯及び運用スケジュールの策定</b> 運用支援事業者の常駐時間帯は、事務繁忙期等を除き、原則として金融庁の開庁日（以下、「平日」という。）の9:30から18:15までとする。事務繁忙期等における常駐時間帯は、金融庁と協議するものとする。共通運用支援事業者は、各年度初めに個別運用支援事業者と協議の上、共通運用支援業務のスケジュールを策定すること。運用スケジュール策定における考慮点を「表5.2.2.運用スケジュール策定における考慮点」に示す。			
		〔表5.2.2.運用スケジュール策定における考慮点〕	-	-	-
		<b>機器等稼働日の確定</b> 【業務要件】 ・金融庁ネットワークシステム運用開始前に金融庁と運用支援事業者で取り決めた利用可能時間帯、計画停止スケジュール等を基準とする。 【臨時対応】 ・SLAで特に定めていない一時的・臨時的な状況を考慮すべき場合には、付加要件としてスケジュールに組み込む。 【システム停止をとまなう要件】 ・稼働に関する要件が揃った上で、システム変更や定期点検等、計画停止を明確化する。			
		<b>業務スケジュール決定</b> 【業務スケジュール】 ・業務ごとに定められている実施条件に基づいて決定する。1年単位でマシン稼働日を決定し、年次スケジュール作成後、月次スケジュール、日次スケジュールを作成する。 【年次スケジュール】 ・遅くとも、年次開始月の月次スケジュール作成に間に合うようなタイミングで確定する。例えば、月次スケジュールを前月20日に作成する場合、年次スケジュールは20日以前までに確定する。 【月次スケジュール】 ・年間を通してのスケジュールを作成した後、個別調整が入ることを考慮し、前半月ば前後に月次スケジュールの最終化を行うことが望ましい。その際、ピーク時負荷分散を考慮する。業務スケジュール確定後、負荷バランスを考慮し、時間的制約がない処理は余裕のある時間帯にスケジューリングする。			
		<b>5.2.3. 本業務を実施するための金融庁の体制</b> 本業務を実施するための金融庁側の体制は図5-2-3に示すように考えている。 金融庁ネットワークシステムの運用支援事業者との金融庁側の連絡窓口は、総務企画局総務課情報化統括室（共通システム担当）（注）が担当する。プロジェクト全体についての金融庁の窓口は、本事務局が担当する。（注）総務企画局総務課情報化統括室（共通システム担当）が「金融庁ネットワークの最適化計画」の任に当たっている。	-	-	-
		<b>6. 金融庁ネットワークシステムの事業継続計画（BCP：business continuity plan）</b>	-	-	-
		金融庁では、災害発生時における業務の継続性を確保するため、「金融庁業務継続計画」を策定している。 次期の金融庁ネットワークにおいても、災害発生時の業務継続に関する計画の策定が必要である。 次期の金融庁ネットワークでは、設計・構築事業者が主体となり、運用支援事業者、機器等賃貸借事業者と共同で金融庁ネットワークの業務継続計画を作成し、金融庁の了解を得る。			
		金融庁ネットワークの業務継続計画の作成に当たっては、次の点に留意する。 災害発生時の障害復旧作業等が速やかに行えるよう、金融庁ネットワークの機能のうち優先的に復旧させる必要のある機能を洗い出し、復旧作業における各事業者の役割、担当範囲、連絡体制、復旧対応手順など、業務継続に必要な事項を盛り込んだ内容とする。 業務継続計画の訓練を1年に1回実施する内容とする。			
		<b>7. SLA（Service Level Agreement）</b>	-	-	-
		運用支援事業者は、サービス提供における透明性を高め、適正なサービスレベル管理を実現するため、以下のようなサービスレベルを求める。運用支援事業者は、サービスレベルの管理及び目標値達成のための努力を行うこと。			
		<b>7.1.SLAの種類</b>	-	-	-
		取り決めたサービスレベルの達成状況を管理するとともに、達成されなかった場合、サービスレベルの改善策等を策定し、サービスレベルの達成を目指す「努力目標型」のSLAとする。			
		<b>7.1.1 SLAの適用対象外とする事項</b> 下記に起因する障害については、サービスレベル達成状況の管理のためのサービスレベル測定の対象外とする。 ・電源供給や通信障害等のインフラ災害、・天災地変、・運用支援事業者の責によらない過失及び故意による障害、 ・システムメンテナンス、停電等による計画停止、			
		<b>7.1.2 サービスレベル達成のための運営</b> サービスレベルの維持・向上を図るため、定例運営会議を開催し、SLAの達成状況を確認する。定例運営会議は、SLAによって決められたサービスレベルの達成状況を確認し、運用の維持管理を行うことを目的とする。運用支援事業者の業務範囲である「定期プロジェクト報告」と兼ねることを基本とするが、必要に応じて適宜開催する。本会議では、以下について実施すること。 (ア) 前月のサービス実績を報告 (イ) 前月に対応措置が必要と判断された場合には、受注者から改善案を提示 (ウ) 計画、予防策を検討 (エ) その他対応が必要な項目を検討			

## 機能証明明細

		説明事項	証明書等の 要否	証明書類 番号	提案書 記載箇所
		7.1.3 サービスレベルを規定する対象業務と要求水準 サービスレベルを規定する対象業務及び要求水準は、「表7-1-3-1共通運用支援業務に係るサービスレベル定義表」及び「表7-1-3-2個別運用支援業務に係るサービスレベル定義表」のとおりとする。 〔表7-1-3-1 共通運用支援業務に係るサービスレベル定義表〕（定義表を参照のこと）			
		〔表7-1-3-2 個別運用支援業務に係るサービスレベル定義表〕（定義表を参照のこと）			
	8. 成果物一覧		-	-	-
	8.1. 稼働までの成果物		-	-	-
		運用支援事業者は、金融庁ネットワークの稼働までに実施する金融庁ネットワークの運用支援業務における表8-1に示す成果物の書類及び同内容の電子媒体を、提出期限までに金融庁が指定する場所へ提出すること。 なお、電子ファイルの形式、成果物の内容、提出期限等については、プロジェクト計画作成時に金融庁と協議の上、最終決定するものとする。 また、成果物は表8-1に示す単位毎に単一ファイルとするが、指定形式で単一ファイルにならない場合は、PDF形式での提出可否について金融庁と協議すること。 〔表 8-1 稼働までの成果物一覧〕（成果物一覧を参照のこと）			
	8.2. 稼働後の金融庁ネットワークの運用支援業務における成果物		-	-	-
		運用支援事業者は、金融庁ネットワークの稼働後に実施する金融庁ネットワークの運用支援業務における表8-2に示す成果物の書類及び同内容の電子媒体を、提出期限までに金融庁が指定する場所へ提出すること。 なお、電子ファイルの形式、成果物の内容、提出期限等については、年次計画作成時に金融庁と協議の上、最終決定するものとする。 また、成果物は表8-2に示す単位毎に単一ファイルとするが、指定形式で単一ファイルにならない場合は、PDF形式での提出可否について金融庁と協議すること。 〔表 8-2 稼働後の成果物一覧〕（成果物一覧を参照のこと）			



(別添 2-6)

平成 年 月 日

金融庁総務企画局総務課長 殿

住 所  
商号又は名称  
代表者氏名

印

## 証 明 書

「金融庁ネットワークシステムの運用支援業務」に係る入札に関し、入札仕様書で規定された機能等を実現することが可能であることを本証明書をもって証明します。

証明に当たっての評価項目は、下記添付資料にて提示します。

<添付書類明細>