

駐留軍等労働者労務管理機構の情報システム運用  
管理業務における民間競争入札実施要項(案)

平成 22 年 11 月 16 日

独立行政法人駐留軍等労働者労務管理機構

## 目 次

1	民間競争入札の趣旨及び情報システム運用管理業務の概要	1
2	対象公共サービスの詳細な内容及びその実施に当たり確保されるべき対象公共サービスの質に関する事項	1
3	実施期間に関する事項	6
4	入札参加資格に関する事項	6
5	入札に参加する者の募集に関する事項	6
6	対象公共サービスを実施する者を決定するための評価の基準その他の対象公共サービスを実施する者の決定に関する事項	7
7	対象公共サービスに関する従来の実施状況に関する情報の開示に関する事項	9
8	公共サービス実施民間事業者が使用させることができる機構財産に関する事項	9
9	公共サービス実施民間事業者が、対象公共サービスを実施するに当たり、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公共サービス実施民間事業者が講ずべき措置に関する事項	9
10	公共サービス実施民間事業者が対象公共サービスを実施するに当たり第三者に損害を加えた場合において、その損害の賠償に関し契約により当該公共サービス実施民間事業者が負うべき責任に関する事項	15
11	対象公共サービスに係る法第7条第8項に規定する評価に関する事項	15
12	その他	16

### 別添資料1：「従来の実施状況に関する情報の開示」

別紙1：運用管理センターの委託事項別作業時間実績一覧表

別紙2：運用管理センターの技術者別作業時間実績一覧表

別紙3：ヘルプデスク満足度調査票

別紙4：業務フロー及び業務区分

別紙5：独立行政法人 駐留軍等労働者労務管理機構組織図(平成22年4月現在)

### 別添資料2：「総合評価基準書」

#### 別添資料3：別紙1：その他提出書類

別紙2：システム構成(サーバ)

別紙3：システム構成(クライアント)

別紙4：システム構成(ネットワーク機器及び周辺機器等)

別紙5：業務内容に関する詳細仕様及び対象システム

別紙6：月間運用計画表

別紙7：業務月報

別紙8：業務日報

別紙9：障害対処報告書

## 1 民間競争入札の趣旨及び情報システム運用管理業務の概要

### (1) 民間競争入札の趣旨

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、独立行政法人駐留軍等労働者労務管理機構（以下「機構」という。）は、公共サービス改革基本方針（平成19年12月24日閣議決定）別表において民間競争入札の対象として選定された機構の情報システム運用管理業務について、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（以下「実施要項」という。）を定めるものとする。

### (2) 情報システム運用管理業務の概要

機構は、日米安全保障体制の維持に貢献するため、日本国とアメリカ合衆国との間の相互協力及び安全保障条約に基づき我が国に所在する在日米軍施設で働く駐留軍等労働者の雇入れ、提供、労務管理、給与及び福利厚生に関する業務を実施することにより、在日米軍の活動に必要な労働力の確保を図ることを目的として、平成14年4月1日に設立された。

かかる目的を的確に遂行するため、機構は、文書検索システム、企業会計システム、従業員管理システム、応募システム、共通情報システム、インターネット端末及びIP電話の各システムを運用し管理する業務（以下「運用管理業務」という。）により、駐留軍等労働者の雇入れ等の労務管理等事務を行うとともに、職員間の情報共有などIT活用による業務の効率化を図っている。

運用管理業務は、現在、機構本部（横浜事務所）に設置された運用管理センターにおいて、外部委託業者により総括的に行われている。

なお、運用管理業務の対象システムの一部である従業員管理システム等については、現在、「独立行政法人等の業務・システム最適化実現方策」（2005年（平成17年）6月29日 各府省情報化統括責任者（CIO）連絡会議決定）」に基づき平成19年度に策定された「駐留軍等労働者の労務管理等事務の業務・システム最適化計画」に沿って平成21年度に再構築し、平成22年度より運用を開始したところである。

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

### (1) 対象公共サービスの内容

機構が民間事業者に委託する運用管理業務の内容は次のとおりである。

#### ア 対象システム

民間事業者が、運用管理業務を行う対象システム等は「表1 システム一覧」記載のとおりである。ただし、契約期間中に機構が新規システムを導入（システム一覧の項番1から項番7まで以外で新規に導入するシステム）する場合についても運用管理

業務の対象とするが、新規システムの導入等により従来の作業工数が著しく変動する場合は、機構は民間事業者と協議を行うものとする。

表1 システム一覧

項番	システム名称	システムの概要
1	文書検索システム	機構ホームページ上において、機構に存在する法人文書ファイルを一定の条件を入力することによって検索・抽出できるデータベース検索システム
2	企業会計システム	機構の会計事務処理及び管理を行うシステム並びにファームバンキングによる金融機関との取引システム。 なお、機構の職員の給与支給に関する事務処理を行う給与システムを含む。
3	従業員管理システム	駐留軍等労働者の労務管理等事務（雇用管理、給与、福利厚生業務）を行うシステム
4	応募システム	駐留軍等労働者の募集業務について、Webサーバを利用したインターネットへの求人情報の掲載及びインターネットによる応募申込みに係るシステム
5	共通情報システム	機構内におけるグループウェア等の共通情報システム
6	インターネット端末	インターネットに接続する特定の端末
7	IP電話	VoIP技術を使った通話サービスを可能とする電話

各システムの主なシステム構成については、別添資料3の別紙2「システム構成（サーバ）」～別紙4「システム構成（ネットワーク機器及び周辺機器等）」のとおりである。

#### イ 業務内容

民間事業者が、上記アに記載する対象システムについて行う運用管理業務の内容は、以下のとおりとする。また、各業務における要求事項の詳細及び適用する対象システムは、別添資料3の別紙5「業務内容に関する詳細及び対象システム」のとおりである。

なお、必要に応じ、プログラムの変更及び「9 公共サービス実施民間事業者が講ずべき措置」（1）ア（オ）dその他提出書類にかかる修正をするものとする。

##### （ア）ハードウェア管理

システムを構成する機器について、構成情報（機種、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。

##### （イ）ソフトウェア管理

稼働するソフトウェアについて、バージョンアップ・配布、セキュリティパッチの適用等の作業及び管理を行う。

##### （ウ）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。

##### （エ）稼働管理

本部及び各支部におけるシステムの稼働スケジュールの調整を行うとともに、

システムが正常に稼働していることを監視する。

(オ) 性能管理

システムを構成するハードウェア、ソフトウェア、ネットワーク等について、CPU・メモリ・ハードディスク等の使用状況を監視・分析し、性能を管理する。

(カ) 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。

(キ) データ管理

各種バックアップの取得及びデータの管理、データベースのメンテナンス等の作業を行う。

(ク) 障害対応

障害が発生した際に問題の一次窓口となり原因の切り分けを行う。

(ケ) ヘルプサポート

本部及び各支部の職員からの情報システムの操作全般に対する問い合わせに回答し、業務を支援する。

(コ) 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・ロック等の作業を行う。

(サ) その他

運用管理センター内への立入りの管理及び運用管理センター内の備品及び消耗品等の管理を行う。

ウ 作業場所

民間事業者が、運用管理業務を実施する作業場所は「表2 事務所一覧表」記載のとおりである。

なお、主たる事務は機構本部（横浜事務所）（運用管理センター）内において実施するものとするが、遠隔操作により実施できない作業が発生した場合には各事務所において実施するものとする。

また、当該業務の事務に必要な諸経費及び交通費は、民間事業者の負担とする。

表2 事務所一覧表

項番	事務所	所在地
1	本部	東京都大田区蒲田五丁目30番15号 第20下川ビル3F
2	本部（横浜事務所） （運用管理センター）	神奈川県横浜市西区みなとみらい三丁目6番3号 MMパークビル13F
3	三沢支部	青森県三沢市平畑一丁目1番25号
4	横田支部	東京都昭島市田中町568-1 昭島昭和第2ビル4F
5	横須賀支部	神奈川県横須賀市米が浜通一丁目6番地 村瀬ビル5F
6	座間支部	神奈川県座間市相武台一丁目6067番地

7	岩国支部	山口県岩国市中津町二丁目15番35号
8	岩国支部呉分室	広島県呉市中央1-6-9 センタービル呉駅前4F
9	佐世保支部	長崎県佐世保市平瀬町3番1号
10	沖縄支部	沖縄県中頭郡嘉手納町字屋良1058番地1

## エ 運用時間

運用管理センターの運用時間は次のとおりとする。

### (ア) 通常運用時間

平日 8:30~18:00

### (イ) 延長運用時間〔通常運用時間を超えて運用する場合（休日及び祝祭日を含む。）〕

各支部より提出される別添資料3別紙6「月間運用計画表」によるものとする。

## オ 運用管理業務の効率化

民間事業者は、可能な限り運用管理ソフトウェア（JP1）等の自動化ツールを活用し、運用管理センターにおける運用要員の作業負荷軽減、作業ミスの防止、運用の効率化に努める。

## カ 事業責任者等の指定

(ア) 民間事業者は、庁舎管理及び緊急時対応の見地から運用管理業務に従事する担当者の氏名、連絡先等必要事項を予め機構に届け出る。

(イ) 契約締結後は、速やかに業務実施の責任者及び担当者を指定し、役割・氏名・有資格者の資格・担当業務等を記載した体制表を通知提出する。

(ウ) (イ)により指定された責任者及び担当者は、機構担当者との間において、業務の実施に支障を来さないよう調整等を行う。

## (2) 確保されるべき対象公共サービスの質

運用管理業務は、駐留軍等労働者の雇入れ等の業務の確実な実施及び情報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)イ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対象公共サービスの質は、次のとおりとする。

### ア セキュリティの重大障害の件数

駐留軍等労働者及び応募者の個人情報等の機微な情報の流出等により業務に多大な支障が生じるようなセキュリティの重大障害の件数は0回であること。

### イ 業務アプリケーションの可用性

民間事業者が機構から委託を受けて従業員管理システム、応募システム及び共通情報システムの各システムの運用管理業務を実施しなければならない時間に対して、これらのシステムすべてが正常に稼働している時間の比率（以下「正常稼働率」という。）は、四半期ごとに98.0%以上であること。

なお、民間事業者が機構から委託を受けて従業員管理システム、応募システム及び共通情報システムの各システムの運用管理業務を実施しなければならない時間は、「

通常運用時間（平日 8：30～18：00）」と「延長運用時間（通常運用時間を超えて運用する場合）」を合計したものとする。

ウ 従業員管理システム、応募システム及び共通情報システムの重大障害の件数

従業員管理システム、応募システム及び共通情報システムで長期にわたり正常に稼働できない事態・状況及び当該システムが保有するデータの喪失等により業務に多大な支障が生じるような重大障害の件数は0回であること。

エ 業務の内容

上記「2（1）対象公共サービスの内容」に示す運用管理業務を適切に実施すること。

オ ヘルプデスク満足度調査の結果

機構は、ヘルプデスク利用者に対して、次の項目の満足度についてアンケートを適正な回答を得られるように実施時期を配慮した上で年2回実施し、各項目のスコアにおいて基準スコア（75点）を維持又は向上すること。

- ・ 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適切さ（分かりやすさ、正確性等）
- ・ 回答又は手順に対する結果（トラブル解決の有無、解決方法の適切さ等）
- ・ 担当者の対応（言葉づかい、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）で回答させ、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、基準スコアは、平成20年度にヘルプデスクを利用した者を対象として実施したヘルプデスク満足度調査の結果の平均値とした。当該調査の内容は、別添資料1別紙3「ヘルプデスク満足度調査票」のとおりである。

(3) 委託費の支払い

ア 契約の形態は業務委託契約とする。

イ 機構は、業務委託契約に基づき民間事業者が実施する運用管理業務について、「9

(1) ア 報告等」に示す報告を受け、適正に実施されていることを確認した上で、四半期ごとに適法な支払請求書を受領した日から起算して30日以内に契約期間の3か月分に相当する額を民間事業者に支払うこととする。確認の結果、確保されるべき対象公共サービスの質が達成されていないと認められる場合、機構は、確保されるべき対象公共サービスの質の達成に必要な限りで、民間事業者に対して運用管理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。民間事業者は、当該指示を受けて業務の実施方法を改善し、業務改善報告書を機構に提出するものとする。業務改善報告書の内容が、確保されるべき対象公共サービスの質が達成可能なものであると認められるまで、機構は委託費の支払いを行わないことができる。

なお、委託費は、平成23年4月1日の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、民間事業者が行う引継ぎや準備行為等に対して、民間事業者が発生した費用は民間事業者の負担とする。（※ 9（3）ス参照）

(4) ディスインセンティブ

正常稼働率が四半期ごとに98.0%未満であったとき、機構は委託費に1%を乗じて

得た額（１円未満切捨）を四半期ごとに民間事業者を支払う委託費から減算して支払うものとする。ただし、民間事業者の責めに帰すべき理由により正常稼働率が四半期ごとに98.0%未満であった場合に限る。

なお、サービス提供時間及び正常稼働時間の実績値は、民間事業者が作成し機構に提出した各種報告書の記載内容を踏まえて機構が判断するものとする。

### 3 実施期間に関する事項

業務委託契約の契約期間は、平成23年4月1日から平成26年12月31日までとする。

### 4 入札参加資格に関する事項

(1) 法第15条において準用する法第10条各号（第11号を除く。）に該当する者でないこと。

(2) 独立行政法人駐留軍等労働者労務管理機構の契約に関する規則（以下「契約規則」という。）第7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者であっても、契約締結のために必要な同意を得ている者は、同条中、特別の事由に該当する。

(3) 契約規則第8条の規定に該当しない者であること。

(4) 平成22・23・24年度防衛省競争参加資格（全省庁統一資格）において、「役務の提供等」で「A」、「B」、又は「C」の等級に格付けされている者であること。

(5) 機構又は防衛省から役務の提供等の契約に係る取引停止を受けている期間中の者でないこと。

(6) プライバシーマークを取得済み、又はこれと同水準の個人情報保護を実施可能な事業者であること。

(7) ISO27001を取得済み、又はこれと同水準の情報セキュリティマネジメントシステムが整備されている事業者であること。

(8) 法人税並びに消費税及び地方消費税の滞納がないこと。

(9) 「情報システムに係る政府調達の基本指針」（2007年（平成19年）3月1日 各府省情報化統括責任者（CIO）連絡会議決定）第3章II4（1）①～③に記載の入札制限に該当する事業者でないこと。

(10) 単独で当該業務が担えない場合は、適正に業務を遂行できる共同事業体（当該業務を共同で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た組織をいう。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結成し、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、共同事業体の構成員は、(1)～(9)の資格を満たす必要があり、他の共同事業体の構成員となり、又は単独で参加することはできない。

### 5 入札に参加する者の募集に関する事項

(1) 入札手続（スケジュール）

ア 入札公告 : 平成22年11月中旬頃

イ 現場説明（個別対応予定） : 平成22年11月下旬頃



ウ	質問受付期限	:平成22年12月上旬頃
エ	競争参加資格確認書類提出期限	:平成23年1月下旬頃
オ	技術提案書提出期限	:平成23年1月下旬頃
カ	技術提案書の審査期限	:平成23年2月下旬頃
キ	入札書の提出期限	:平成23年2月下旬頃
ク	開札及び落札者の決定	:平成23年3月中旬頃
ケ	契約の締結	:平成23年3月中旬頃
コ	既存事業者からの引継ぎ等	:契約締結後速やかに

※ ウについて、質問は書面で受け付けることとし、回答は軽微なもの及び機構の運用に支障があるものを除き公表する。

なお、従来（前回及び前々回）の運用管理業務の業務委託仕様書については、民間競争入札に参加する者（以下「入札参加者」という。）から要望があった場合、閲覧可能である。

## (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公告書に記載された期日及び方法により提出する。

### ア 入札書

入札金額（契約期間内のすべての運用管理業務に対する報酬の総額の105分の100に相当する金額）を記載した書類をいう。

### イ 技術提案書

総合評価のための業務運営の具体的な方法及びその質の確保の方法等に関する書類をいう。

なお、技術提案書の記述内容は、別添資料2の「総合評価基準書」（以下「基準書」という。）の評価項目一覧表に定める各評価項目を基本とし、章立てもこれに準じて作成するものとする。

### ウ 資格審査結果通知書（全省庁統一資格）の写し

エ 法第15条において準用する法第10条に規定する欠格事由のうち、暴力団排除に関する規定について評価するために必要な書類

オ 法人税並びに消費税及び地方消費税の納税証明書（直近のもの）

カ 主たる事業概要、従業員数、事業所の所在地、代表者略歴、主要株主構成、他の者との間で競争の導入による公共サービスの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上記情報

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

対象公共サービスを実施する者（以下「落札者」という。）の決定は、総合評価方式（加算方式）によるものとする。

なお、技術の評価に当たっては、入札プロセス等の透明性、中立性、公正性を確保するため、機構がコンサルティング業務を外部委託した専門家を活用して評価を行う。

(1) 評価の配点

評価に当たっては、200点の範囲内で採点を行い、価格評価による得点（以下「価格点」という。）と技術評価による得点（以下「技術点」という。）に区分し、配点を1：1とする。

(2) 価格評価の方法

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。

【計算式】

入札価格に対する価格点＝価格点の配分(100点)×(1－(入札価格÷予定価格))

(3) 技術評価の方法

技術点は、基準書に示す必須審査項目の得点と加点審査項目の得点を合計した値とする。

ア 必須審査項目

必須審査項目については、そのすべてを満たした提案には基礎点として50点を与え、その一つでも欠ける提案は失格とする。

イ 加点審査項目

加点審査項目については、各項目について示す評価基準及び配点に従い採点を行い、基礎点に最大で50点を加算する。

(4) 落札者の決定

ア (1)～(3)の評価方法における必須審査項目をすべて満たし、機構の予定価格の制限の範囲内で、かつ、価格点と技術点の合計点が最も高い者を落札者とする。

イ 必須審査項目をすべて満たしている者のうち、予定価格の制限に達した価格の入札がない場合は、直ちに再度の入札を行う。

ウ 落札者となるべき者の入札価格によっては、その者により当該契約の内容に適合した履行がなされないおそれがあると認められる場合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る場合は、予定価格の制限の範囲内の価格をもって入札した他の者のうち、上記の値の最も高い者を落札者とするができる。

エ 落札者が決定したときは、遅滞なく、落札者の氏名及び名称、落札金額及び落札者の決定理由、技術提案書の概要について公表するものとする。

(5) 落札者が決定しなかった場合の措置

機構は、初回の入札において入札参加者がなかった場合、必須項目をすべ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。

なお、再度の入札によっても落札者となるべき者が決定しない場合又は業務の実施に必要な期間が確保できない等やむを得ない場合は、契約規則に基づき実施することとし、その理由を公表するとともに、官民競争入札等監理委員会に報告するものとする。

## 7 対象公共サービスに関する従来の実施状況に関する情報の開示に関する事項

- (1) 従来の実施に要した経費
- (2) 従来の実施に要した人員
- (3) 従来の実施に要した施設及び設備
- (4) 従来の実施における目的の達成の程度
- (5) 従来の実施方法等

従来の運用管理業務の詳細な実施状況は、別添資料1「従来の実施状況に関する情報の開示」のとおりである。

## 8 公共サービス実施民間事業者に使用させることができる機構財産に関する事項

民間事業者は、次のとおり機構財産を使用することができる。

### (1) 機構の財産

民間事業者は、運用管理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 本部（横浜事務所）内の運用管理センター及び業務に必要な電気・通信設備
- イ その他機構と協議し承認された業務に必要な施設、設備等

### (2) 使用制限

ア 民間事業者は、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、あらかじめ機構と協議して、機構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、民間事業者の責任において速やかに復旧するものとする。

## 9 公共サービス実施民間事業者が、対象公共サービスを実施するに当たり、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公共サービス実施民間事業者が講ずべき措置に関する事項

### (1) 民間事業者が機構に報告すべき事項、機構の指示により講ずべき措置

#### ア 報告等

(ア) 民間事業者は、業務開始にあたって着工届、作業計画書、体制表を契約後速やかに機構に提出し、作業計画書の業務内容及び体制表の担当業務の確認及び承認を受けるものとする。また、「2（1）対象公共サービスの内容」に示す運用管理業務を実施したときは、各種報告書を機構に提出するものとする。

業務終了後は、速やかに機構に終了届を提出するものとする。

(イ) 民間事業者は、運用管理センターにおける作業結果の取りまとめについては、原則毎日行うこととし、運用実績として以下による報告を行う。

- a 定例業務の作業結果について、原則として対象月の翌月5日までに取りまとめの上、別添資料3別紙7「業務月報」により報告すること。報告内容として次の事項を含める。
- (a) 「2(1)対象公共サービスの内容」イの業務内容(ア)～(サ)の実施状況(サマリ)
  - (b) 重大障害報告
  - (c) 作業実施工数
  - (d) 業務プログラムに係る要望・障害管理表
  - (e) 障害対応状況一覧
  - (f) 本部及び各支部におけるヘルプサポート履歴一覧
  - (g) 従業員管理システム、応募システム及び共通情報システムの性能監視結果
  - (h) 報告対象月の翌月の作業概要スケジュール
- b 当日の業務内容について、原則として対象日の翌々日までにとりまとめの上、別添資料3別紙8「業務日報」を提出する。
- c 障害等の対処結果について、原則として障害対処完了日の翌々日までに取りまとめの上、別添資料3別紙9「障害対処報告書」により報告する。
- d 緊急に報告する必要がある障害等の対処結果については、適宜報告する。
- e 業務年度終了後速やかに(最終年度は業務終了以前)、当該年度に係る運用管理業務に関する年間総括報告書を機構に提出する。
- (ウ) 民間事業者は、運用管理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、直ちに機構に報告するものとし、機構と民間事業者が協議するものとする。
- (エ) 民間事業者は、契約期間中において、上記以外にも必要に応じて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。
- (オ) 提出書類等一覧
- a 提出書類1
- 着工届・作業計画書・体制表・終了届に関する提出書類1は、印刷物1部を機構担当者に提出する。

表3 提出書類1

項番	書類名	提出時期	備考
1	着工届	契約後速やかに	様式適宜
2	作業計画書	契約後速やかに	様式適宜
3	体制表	契約後速やかに	様式適宜
4	終了届	業務終了後速やかに	様式適宜

なお、作業計画書については業務概要、業務項目、業務実施方法等を記載する。

b 提出書類2

また、民間事業者と機構担当者との打ち合わせ記録・年間総括報告書・業務月報・

業務日報・障害対象報告書に関する提出書類 2 は、1 部を機構担当者に提出する。  
 加えて、電子ファイルを CD-R 媒体 1 枚に格納し、1 枚を機構担当者に提出する。

表 4 提出書類 2

項番	書類名	提出時期	備考
1	民間事業者と機構担当者との打合せ記録	打合せ後1週間以内	
2	年間総括報告書	次業務年度初	契約最終年は、契約最終月 末までに提出
3	業務月報	対象月の翌月5日 まで	平成23年度4月～平成 26年度12月分の全4 5ヶ月分
4	業務日報	対象日の翌々日まで	
5	障害対処報告書	障害対処完了日の 翌々日まで	

c プログラムの変更を行った場合のプログラムの提出

以下のプログラムを 2 (1) イの規定に基づき変更した場合は、変更を行ったプログラム（成果物）を提出する。提出物は、電子ファイルを CD-R 媒体 1 枚に格納し、1 枚を機構に提出する。

表 5 プログラムの変更を行った場合のプログラム（成果物）

項番	書類名	提出時期	備考
1	従業員管理システムプログラム	作業終了時	
2	応募システムプログラム	作業終了時	

d その他提出書類

その他提出書類は別添資料 3 別紙 1 のとおり。その他提出書類は、印刷物 1 部を機構担当者に提出する。加えて、電子ファイルを CD-R 媒体 1 枚に格納し 1 枚を機構担当者に提出する。

e 提出場所

独立行政法人 駐留軍等労働者労務管理機構 企画調整部 情報管理課  
 神奈川県横浜市西区みなとみらい 3-6-3 MM パークビル 13 階

イ 調査

(ア) 機構は、運用管理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、又は機構の職員が民間事業者の事務所に立ち入り、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、若しくは関係者に質問することができる。

(イ) 立入検査をする機構の職員は、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

機構は、運用管理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、必要な措置をと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 民間事業者は、運用管理業務の実施に際して知り得た機構の秘密を、第三者に漏らし、又は盗用してはならない。これらの者が秘密を漏らし、又は盗用した場合には、法第54条により罰則の適用がある。

イ 民間事業者は、運用管理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（アイデア及びノウハウ）については、民間事業者からの文書による申出を機構が認めたものに限り、第三者へ開示できるものとする。

ウ 民間事業者は、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、運用管理業務以外の目的のために使用してはならない。

エ 民間事業者は、独立行政法人駐留軍等労働者労務管理機構の情報セキュリティの基本に関する規則及び関連規則に基づき、個人情報等を取扱う場合は、①情報の複製等の制限、②情報の漏洩等の事案の発生時における対応、③委託終了時の情報の消去及び返却、④情報セキュリティの運用状況の検査に応ずる義務並びに⑤民間事業者の事業責任者及び運用管理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する同意書への署名を遵守しなければならない。

オ 前記アからエのほか、機構は、民間事業者に対し、運用管理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とるべきことを指示することができる。

(3) 契約に基づき民間事業者が講ずべき措置

ア 運用管理業務の開始

民間事業者は、運用管理業務の開始日から確実に業務を開始する。

イ 権利の譲渡

民間事業者は、債務の履行を第三者に引き受けさせ、又は契約から生ず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、書面による機構の事前の承認を得たときはこの限りでない。

ウ 瑕疵担保責任

(ア) 機構は、成果物の引渡し後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、すべ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、機構は、前項の請求に際し、これによって生じた損害の賠償を併せて請求することができる。

## エ 再委託

(ア) 民間事業者は、運用管理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) 民間事業者は、運用管理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、個人情報の管理その他運営管理の方法（以下「再委託先等」という。）について記載しなければならない。

(ウ) 民間事業者は、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機構の承認を受けなければならない。

(エ) 民間事業者は、(イ)又は(ウ)により再委託を行う場合には、民間事業者が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) 契約に基づき民間事業者が講ずべき措置」に規定する事項その他の事項について必要な措置を講じさせるとともに、再委託先から必要な報告を徴収することとする。

(オ) (イ) から (エ) に基づき、民間事業者が再委託先の事業者に義務を実施させる場合は、すべて民間事業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、民間事業者の責に帰すべき事由とみなして、民間事業者が責任を負うものとする。

## オ 契約内容の変更

機構及び民間事業者は、運用管理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当該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

機構は、民間事業者が次のいずれかに該当するときは、民間事業者に対し委託費の支払いを停止し、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、民間事業者は機構に対して、委託費の総価（一部解除の場合は解除部分に相当する委託費）の100分の10に相当する金額を違約金として支払わなければならない。その場合の算定方法については、機構の定めるところによる。ただし、同額を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、民間事業者は、機構との協議に基づき、運用管理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項第1号イからチ又は同項第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) 民間事業者又はその役職員その他委託事業に関する委託事業に従事する者が、法令又は契約に違反して、委託事業の実施に関して知り得た秘密を漏らし又は盗用した場合。

キ 談合等不正行為

民間事業者は、談合等の不正行為に関して、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。

ク 損害賠償

民間事業者は、民間事業者の故意又は過失により機構に損害を与えたときは、機構に対し、その損害について賠償する責任を負う。

ケ 不可抗力免責、危険負担

機構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、機構が物件を使用することができなくなったときは、民間事業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いを請求することができない。

コ 金品等の授受の禁止

民間事業者は、運用管理事業の実施において、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。

サ 宣伝行為の禁止

民間事業者及び運用管理業務に従事する者は、当該業務の実施にあたっては、自ら行う業務の宣伝を行ってはならない。

また、当該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。

シ 記録及び帳簿類の保管

民間事業者は、運用管理業務に関して作成した記録及び帳簿類を、当該業務を終了し、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。

ス 運用管理業務の引継ぎ

(ア) 現行運用管理業務受託者からの引継ぎ

民間事業者は、運用管理業務が適正かつ円滑にできるよう現行の運用管理業務受託者から、業務の開始日までに運用管理手順書等を使用して必要な事務引継ぎを受けなければならない。

また、機構は、当該事務引継ぎが円滑に実施されるよう、現行の運用管理業務委託者及び民間事業者に対して必要な協力を行うものとする。

なお、その際の事務引継ぎに必要となる民間事業者に発生した経費は民間事業者の負担となる。

(イ) 委託期間満了の際、業者変更が生じた場合の引継ぎ

運用管理業務の委託期間満了の際、業者変更が生じた場合は、民間事業者は次の運用管理業務受託者に対し、当該業務の開始日までに運用管理手順書等



を使用し必要な事務引継ぎを行わなければならない。

なお、その際の事務引継ぎに必要となる民間事業者が発生した経費は民間事業者の負担となる。

また、引継ぎは、契約日から速やかに開始するものとする。

#### セ 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、機構と民間事業者との間で協議して解決する。

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

運用管理業務を実施するに当たり、民間事業者又はその職員その他の本事業に従事する者が、故意又は過失により、当該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) 機構が国家賠償法第1条第1項等に基づき当該第三者に対する賠償を行ったときは、機構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機構の責に帰すべき理由が存する場合は、機構が自ら賠償の責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) 民間事業者が民法第709条等に基づき当該第三者に対する賠償を行った場合であつて、当該損害の発生について機構の責に帰すべき理由が存するときは、当該民間事業者は機構に対し、当該第三者に支払った損害賠償額のうち自ら賠償の責に任ずべき金額を超える部分について求償することができる。

### 11 対象公共サービスに係る法第7条第8項に規定する評価に関する事項

#### (1) 調査の実施時期

機構は、運用管理業務の実施状況について、毎年3月末日時点における状況を調査するにあたっては、落札事業者の実績と従来の実績との比較を行う。なお、平成25年3月末日時点における実施状況は、内閣総理大臣が行う評価の時期を踏まえて調査する。

#### (2) 調査項目および実施方法

##### ア ヘルプデスク満足度調査の結果

各年度にヘルプデスクを利用した者に対する年2回のアンケート（ヘルプデスク満足度調査）の実施結果により調査

##### イ 業務システムの障害復旧時間

障害対処報告書及び業務月報等により調査

##### ウ ネットワークの障害復旧時間

障害対処報告書及び業務月報等により調査

##### エ セキュリティの重大障害の件数

障害対処報告書及び業務月報等により調査

##### オ 従業員管理システム、応募システム及び共通情報システムの重大障害の件数

障害対処報告書及び業務月報等により調査

##### カ 業務の内容

業務月報及び月次報告会における各種提出書類により調査

(3) 意見聴取等

機構は、運用管理業務の実施状況について、必要に応じ、従来の実施状況を分析するとともに民間事業者やシステム利用者等の当該業務に関係した者から直接意見の聴取等を行うことができるものとする。

12 その他

(1) 事業実施状況等の監理委員会への報告及び公表

機構は、民間事業者の運用管理業務の実施状況について、毎年度、官民競争入札等監理委員会へ報告するとともに、公表する。

(2) 民間事業者の責務

ア 運用管理業務に従事する者は刑法（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 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、同院から直接又は機構を通じて、資料又は報告等の提出を求められたり質問を受けたりすることがある。

(3) 機構の監督体制

ア 運用管理業務全体に係る監督は、機構の企画調整部情報管理課が行い、企画調整部情報管理課長を責任者とする。

イ 実施要項に基づく民間競争入札手続きに係る監督は、機構の管理部会計課が行い、管理部会計課長を責任者とする。

(4) 著作権

ア 民間事業者は、運用管理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機構に無償で譲渡するものとする。

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

ウ 前2項の規定にかかわらず、成果物に民間事業者が既に著作権を保有しているもの（以下「民間事業者著作物」という）が組込まれている場合は、当該民間事業者著作物の著作権についてのみ、民間事業者に帰属する。

(5) 貸与資料（電磁的記録を含む）

民間事業者は、機構から貸与した資料について機構に借用書を提出し、組織内で勝手に複製されないよう管理を行う。機構が貸与した資料は、作業終了時までには機構に返却し、同時に民間事業者側で複製した資料は、確実に消去・裁断し機構に報告するものと

する。万一疑義が発生した場合は、協議の上、民間事業者における情報セキュリティに係る監査を民間事業者側の負担で実施する。

運用管理業務の実施に当たって機構から貸与する主要な資料類は、次のとおりとする。

- ア システム解説書  
従業員管理システムの機能解説書
- イ システム構成  
ハードウェア構成、ソフトウェア構成及びネットワーク構成
- ウ システム設計書  
従業員管理システム、CWAT、ガルーン、応募システム等の設計書等
- エ 運用管理手順書  
従業員管理システムサーバの設定項目及び設定値等
- オ 運用手順書  
従業員管理システムの操作手順書（サーバー編、クライアント編）
- カ 「独立行政法人駐留軍等労働者労務管理機構の情報セキュリティの基本に関する規則」及び関連規則

以上

別添資料1 従来の実施状況に関する情報の開示

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)				備考
		18年度契約(2ヶ年契約)		20年度契約(2ヶ年契約)		
		18年度支払額	19年度支払額	20年度支払額	21年度支払額	
人件費	常勤職員	—	—	—	—	
	非常勤職員	—	—	—	—	
物件費		—	—	—	—	
委託費等		47,250	47,250	46,620	46,620	
計(a)		47,250	47,250	46,620	46,620	
参考値	減価償却費	—	—	—	—	
	退職給付費用	—	—	—	—	
(b)	間接部門費	—	—	—	—	
(a)+(b)		47,250	47,250	46,620	46,620	
(注記事項)						
<p>当機構では入札対象である事務・事業の全部を外部委託により実施しており、上記経費各欄の金額は支払額である。</p> <p>ただし、22年度以前の業務委託は2ヶ年契約で実施しており、各支払額は、20年度及び21年度は、それぞれ46,620千円(税込)であった。</p> <p>22年度は、1ヶ年契約とし、契約金額は28,476千円(税込)である。</p>						

2 従来の実施に要した人員		(単位:人)		備考
		18年度(2ヶ年契約)	20年度(2ヶ年契約)	
常勤職員		—	—	
非常勤職員		—	—	
※ 入札対象である事務・事業の全部を外部業務委託により実施しているため、記述事項なし。				
(業務従事者に求められる知識・経験等)				
(業務の繁閑の状況とその対応)				
<p>年間を通じて、ほぼ一定の業務量であり大きな繁閑の変動はないが、給与計算時期は機構業務運用上支障が生じてはいけない時期であるため、情報システムの運用管理上も注意が必要な時期で、その時期はサポート時間を約一週間、1~2時間/日程度延長して対応している。</p> <p>また、ここ数年機構組織の見直しによる支部の統合が実施されたため、支部統合準備及び支援に係る作業が集中した時期はあったが、当該作業を含めすべての作業は仕様書で要求している範囲内であった。</p> <p>※ なお、過去3ヶ年度における運用管理センターの作業時間は、別紙1(「運用管理センターの委託事項別作業時間実績一覧表」)及び別紙2(「運用管理センターの技術者別作業時間実績一覧表」)のとおりとなっている。</p>				
(注記事項)				
<p>当機構では、機構職員による管理・監督の下、入札対象である事務・事業の全部を外部業務委託(過去の実績では、平均4名体制)により実施している。</p> <p>なお、22年度の本業務の管理・監督は機構本部の情報管理課(課長以下4名)において実施している。</p>				

### 3 従来の実施に要した施設及び設備

#### (施設及び設備)

施設として、本部(横浜事務所)内の運用管理センター(サーバ室とともに、約29㎡)  
設備として、委託業務に必要な電気・通信設備  
その他として、委託業務に必要な機器(執務用什器類、パソコン4台、プリンタ1台、電話3台、その他の機材)、  
備品及び消耗品

#### (注記事項)

- 1 上記施設、設備等は、委託業務を行う範囲において無償貸与。(光熱費及び通信料含む。)
- 2 その他考慮すべき点
  - (1) 作業場所  
平成20年度の委託業務については、主に本部(横浜事務所)内の運用管理センターにおいて実施していたが、年1回の各支部において巡回教育の実施(延べ12日間)、又、運用管理上、遠隔操作により実施できない作業が発生した場合の現地対応(延べ1日間)も行っている。  
その際の旅費は業務従事者の負担となっている。なお、巡回教育等の時間は作業時間実績に含まれていない。  
現地対応は平成21年度0回で、平成22年度も現在までは0回である。なお平成22年度以降は巡回教育は実施しない。
  - (2) 機構組織改編
    - ・ 平成19年4月1日、呉支部を岩国支部に統合し、新たに呉分室を設置
    - ・ 平成20年2月12日、本部を東京都港区愛宕から東京都大田区蒲田(本部)及び神奈川県横浜市西区みなとみらい(本部(横浜事務所))に移転
    - ・ 平成20年4月1日、横浜分室を廃止
    - ・ 平成21年4月1日、那覇支部とコザ支部を統合し、新たに沖縄支部として沖縄県嘉手納町に移転
    - ・ 平成22年4月1日、座間支部と富士支部を統合

### 4 従来の実施における目的の達成の程度

機構の情報システムの運用管理については、駐留軍等労働者の雇入れ等の業務を確実に実施するため、情報システムの利用者への継続的・安定的なサービスの提供を円滑に行うことを目的としている。

- (1) ヘルプデスク満足度調査(別紙3「ヘルプデスク満足度調査」用紙のとおり)  
平成20年度にヘルプデスクを利用した者(119名)を対象として、メールアンケート形式で調査を実施。  
当該調査は、利用者一人に対し4つの質問を、それぞれ「満足」(配点25点)、「ほぼ満足」(同20点)、「普通」(同15点)、「やや不満」(同10点)、「不満」(同0点)で回答(90名:回収率76%)してもらった  
結果、各利用者の4つの回答の集計スコア(100点満点)の平均は75点だった。  
本事業における平成22年度ヘルプデスクの満足度調査は、調査対象期間を平成22年4月～9月として実施した。  
同期間のヘルプデスクを利用した者(151名)を対象として調査をし、回収率は98%(148名)、4つの回答の集計スコア(100点満点)の平均は75点だった。
- (2) 業務システムの障害復旧時間  
平成19年度から平成22年9月までの間、仕様書に定められている要求事項を確実に実施しているが、障害復旧時間は記録していない。
- (3) ネットワーク障害復旧時間  
平成19年度から平成22年9月までの間、仕様書に定められている要求事項を確実に実施しているが、障害復旧時間は記録していない。
- (4) セキュリティの重大障害の件数  
平成19年度から平成22年9月までの間、事例は発生していない。
- (5) 従業員管理システム、応募システム及び共通情報システムの重大障害の件数  
平成19年度から平成22年9月までの間、機能制限等の事例は発生していない。
- (6) 業務の内容  
平成19年度から平成22年9月までの間、仕様書に示す運用管理業務を適切に実施している。

## 5 従来の実施方法等

### 1 従来の実施方法

別紙4(「業務フロー及び業務区分」)のとおり

### 2 機構組織図

別紙5(独立行政法人駐留軍等労働者労務管理機構組織図(平成22年4月現在))のとおり

### 3 情報セキュリティ対策基準(抜粋)

当機構では運用管理業務を外部委託する場合、独立行政法人駐留軍等労働者労務管理機構の情報セキュリティの基本に関する規則第7条の規定に基づき策定している情報セキュリティ対策基準において、主に次のことを実施することになっている。

(外部委託契約)

第103条 外部委託を行う場合には、委託契約書に少なくとも次に掲げる事項を明記する。

また、必要に応じ、サービスレベルの保証について検討する。

- (1) 守秘義務に関する事項
- (2) 情報セキュリティに関する事項  
特に第1種情報を扱う場合は、
  - ア 情報の複製等の制限に関する事項
  - イ 情報の漏洩等の事案の発生時における対応に関する事項
  - ウ 委託終了時の情報の消去及び返却に関する事項
- (3) 情報セキュリティの運用状況の検査に応ずる義務に関する事項
- (4) 損害賠償責任に関する事項
- (5) 再委託の禁止に関する事項

(同意書への署名)

第104条 課室情報セキュリティ責任者は、委託先事業者の事業責任者及び委託業務に従事する者全てに対して、守秘義務及び情報セキュリティ要求事項の遵守に関する同意書に署名させる。

(事業の目的を達成する観点から重視している事項)

運用管理センターでは、情報システムの利用者への継続的・安定的なサービスの提供を円滑に行うために、日々情報システムの運用管理業務を実施しているが、特にヘルプサポート業務については、利用者の要望に対して適切な対応を求めている。

## 運用管理センターの委託事項別作業時間実績一覧表

(単位:時間)

年度	委託事項	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
19年度	ハードウェア管理	30	30	50	50	40	30	40	20	20	10	70	10	400
	ソフトウェア管理	80	75	55	190	70	90	90	70	60	20	40	100	940
	ネットワーク管理	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	60	300
	稼働管理	60	60	60	50	50	60	60	60	80	80	60	50	730
	性能管理	25	25	25	30	25	20	20	20	20	20	20	20	270
	セキュリティ管理	10	10	80	15	15	35	50	80	40	30	20	50	435
	データ管理	50	70	40	40	130	70	80	70	80	90	50	50	820
	障害対応	110	115	90	65	85	95	60	60	60	60	70	60	930
	ヘルプサポート	105	105	95	75	80	100	130	100	100	100	90	110	1,190
	ユーザ管理	50	30	30	20	20	20	20	30	30	30	30	50	360
	その他	120	140	150	65	65	90	100	90	180	140	110	90	1,340
計		660	680	695	620	600	630	670	620	690	600	620	630	7,715
20年度	ハードウェア管理	10	60	40	40	30	30	30	20	40	30	80	90	500
	ソフトウェア管理	170	120	120	90	50	40	70	50	50	50	50	70	930
	ネットワーク管理	20	20	10	20	20	20	20	20	20	10	10	10	200
	稼働管理	70	60	70	100	80	110	170	140	140	130	120	120	1,310
	性能管理	20	20	10	40	70	70	30	20	20	20	20	20	360
	セキュリティ管理	40	20	20	20	50	20	40	40	40	40	40	50	420
	データ管理	60	40	30	60	50	50	50	50	60	60	60	60	630
	障害対応	130	140	100	50	60	70	70	50	50	50	50	60	880
	ヘルプサポート	90	80	80	120	110	90	100	90	100	130	110	80	1,180
	ユーザ管理	50	20	20	50	20	20	40	30	30	40	40	130	490
	その他	100	90	150	90	100	100	120	80	80	80	80	90	1,160
計		760	670	650	680	640	620	740	590	630	640	660	780	8,060
21年度	ハードウェア管理	70	40	40	60	60	60	70	60	50	50	60	40	660
	ソフトウェア管理	50	50	50	50	30	30	50	50	60	70	90	110	690
	ネットワーク管理	30	40	40	80	70	60	40	40	40	40	30	30	540
	稼働管理	130	80	80	80	80	80	80	70	70	60	60	60	930
	性能管理	20	50	50	70	70	60	60	50	50	40	40	40	610
	セキュリティ管理	90	20	20	50	50	50	50	40	40	40	40	40	530
	データ管理	50	50	50	80	40	30	70	100	100	90	70	90	820
	障害対応	50	50	60	60	40	40	40	40	30	20	30	30	490
	ヘルプサポート	80	100	100	110	90	100	110	120	90	110	90	90	1,190
	ユーザ管理	70	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	290
	その他	40	50	60	100	110	70	100	90	70	70	120	160	1,040
計		680	550	570	760	660	600	690	680	620	620	650	710	7,790

(注記事項)

本資料は、従来の実施に要した人員の業務の繁閑の状況とその対応の参考資料である。

## 運用管理センターの技術者別作業時間実績一覧表

(単位:時間)

年度	技術者	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
19年度	開発技術者1	45	35	75	85	40	20	10	20	50	40	0	20	440
	開発技術者2	75	105	125	115	95	100	100	60	90	70	60	60	1,055
	運用技術者1	120	140	130	115	115	140	110	120	120	80	120	130	1,440
	運用技術者2	150	150	120	90	120	100	120	110	110	120	160	150	1,500
	管理技術者1	140	130	125	125	120	160	160	160	140	120	130	140	1,650
	管理技術者2	130	120	120	90	110	110	170	150	180	170	150	130	1,630
	計	660	680	695	620	600	630	670	620	690	600	620	630	7,715
20年度	開発技術者1	30	30	10	10	20	30	10	10	10	10	10	10	190
	開発技術者2	60	50	40	50	40	20	30	20	20	20	20	10	380
	運用技術者1	170	130	110	140	110	110	130	100	100	110	110	150	1,470
	運用技術者2	150	160	180	180	180	160	220	170	180	210	180	240	2,210
	管理技術者1	200	140	140	140	120	120	140	130	150	140	180	210	1,810
	管理技術者2	150	160	170	160	170	180	210	160	170	150	160	160	2,000
	計	760	670	650	680	640	620	740	590	630	640	660	780	8,060
21年度	開発技術者1	40	30	30	30	30	30	20	30	30	30	40	40	380
	開発技術者2	70	80	100	130	100	90	100	100	90	90	130	120	1,200
	運用技術者1	110	140	150	220	190	170	180	210	150	160	150	190	2,020
	運用技術者2	140	80	70	80	50	50	70	70	60	110	90	120	990
	管理技術者1	170	160	160	230	200	180	210	160	170	120	120	120	2,000
	管理技術者2	150	60	60	70	90	80	110	110	120	110	120	120	1,200
	計	680	550	570	760	660	600	690	680	620	620	650	710	7,790

1 本資料は、従来の実施に要した人員の業務の繁閑の状況とその対応の参考資料である。ただし、参考として委託業務の各作業を各技術者レベルごとに振り分けたもので、必ずしも6名体制ではなく実際は4名程度の体制で運用してきている。

2 各技術者の担当内容は次のとおりである。

開発技術者1: 本運用管理業務の中心的役割を担い、プロジェクト全体の管理を行う。

開発技術者2: 上位者の監督・指示により、プロジェクトの全体の補佐を行う。

運用技術者1: 上位者の監督・指示により、業務システムの稼働を監督、運用業務に関する支援を行う。

運用技術者2: 上位者の監督・指示により、プログラムの実行や操作支援を行う。

管理技術者1: 上位者の監督・指示により、サーバやネットワークの環境設定を行い、システムの管理を行う。

管理技術者2: 上位者の監督・指示により、クライアントの環境やパソコン、その他周辺機器の設定や支援を行う。



## 運用管理センターのヘルプデスク満足度調査

平成22年8月5日

企画調整部情報管理課長

本部・各支部運用管理センターヘルプデスク利用者各位

機構情報システムの運用管理業務について、市場化テストの手続きに則って、現行の運用管理センターを評価するため平成22年度中に運用管理センターのヘルプデスクを利用された方を対象にヘルプデスク業務に関する満足度についてアンケート調査を実施するものです。

つきましては、次の4つの質問に対して、それぞれ「満足」から「不満足」までのいずれかに該当する□マークを■に変更して下さい。（“しかく”で入力し”■”を選択する）

このアンケートは、8月13日（金）までに、メールにて回答をしてください。

部署名： \_\_\_\_\_

1 あなたの問い合わせからヘルプデスクの回答までに要した時間についてどのように感じていますか。

- 満足
- ほぼ満足
- 普通
- やや不満
- 不満足

2 ヘルプデスクからの回答又はあなたへの対応指示に対する説明は分りやすかったですか。

- 満足
- ほぼ満足
- 普通
- やや不満
- 不満足

3 ヘルプデスクからの回答又はあなたへの対応指示は正確でしたか。

- 満足
- ほぼ満足
- 普通
- やや不満
- 不満足

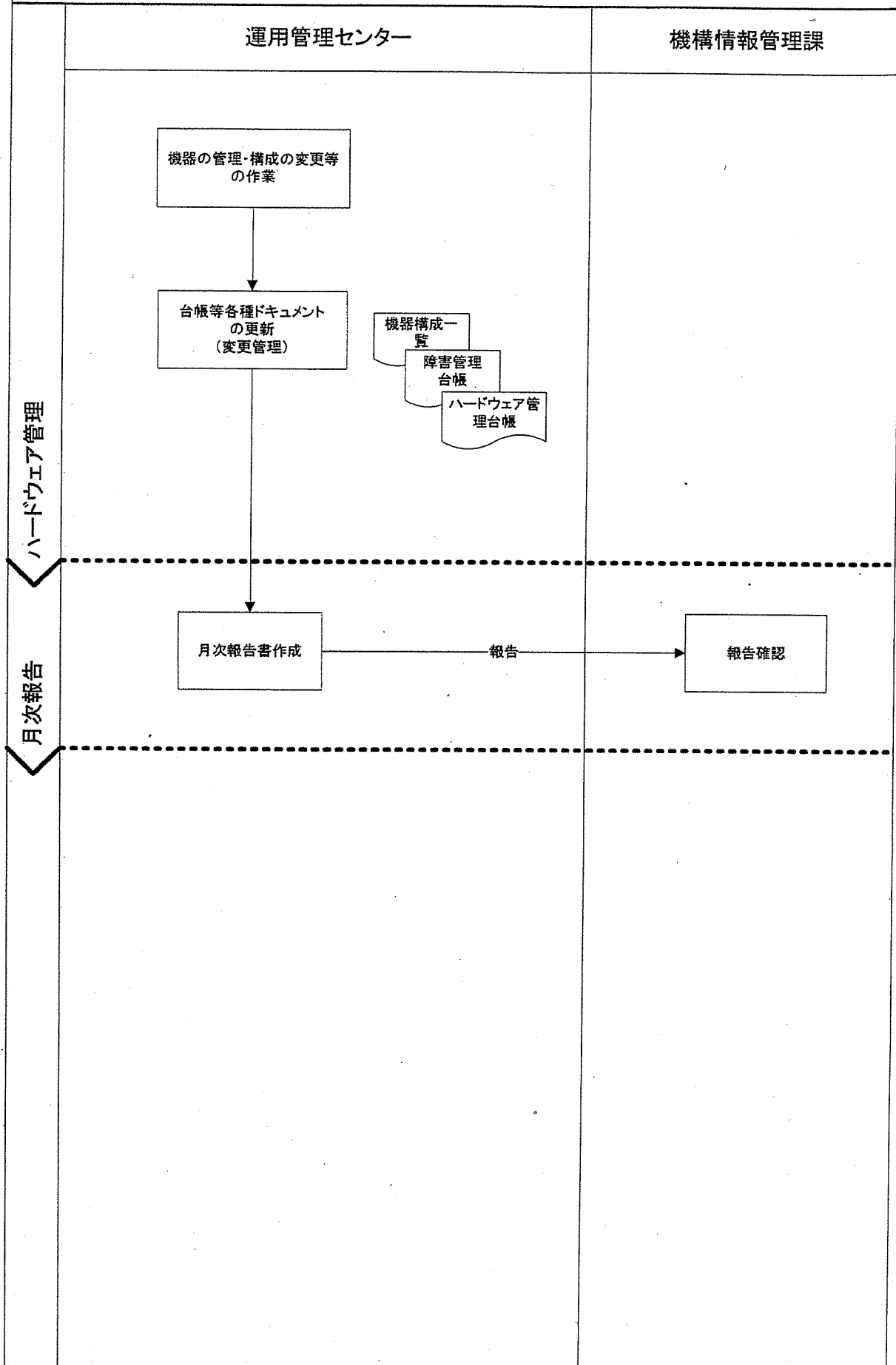
4 ヘルプデスク担当者の応対（言葉使い、親切さ、丁寧さ等）についてはいかがでしたか。

- 満足
- ほぼ満足
- 普通
- やや不満
- 不満足

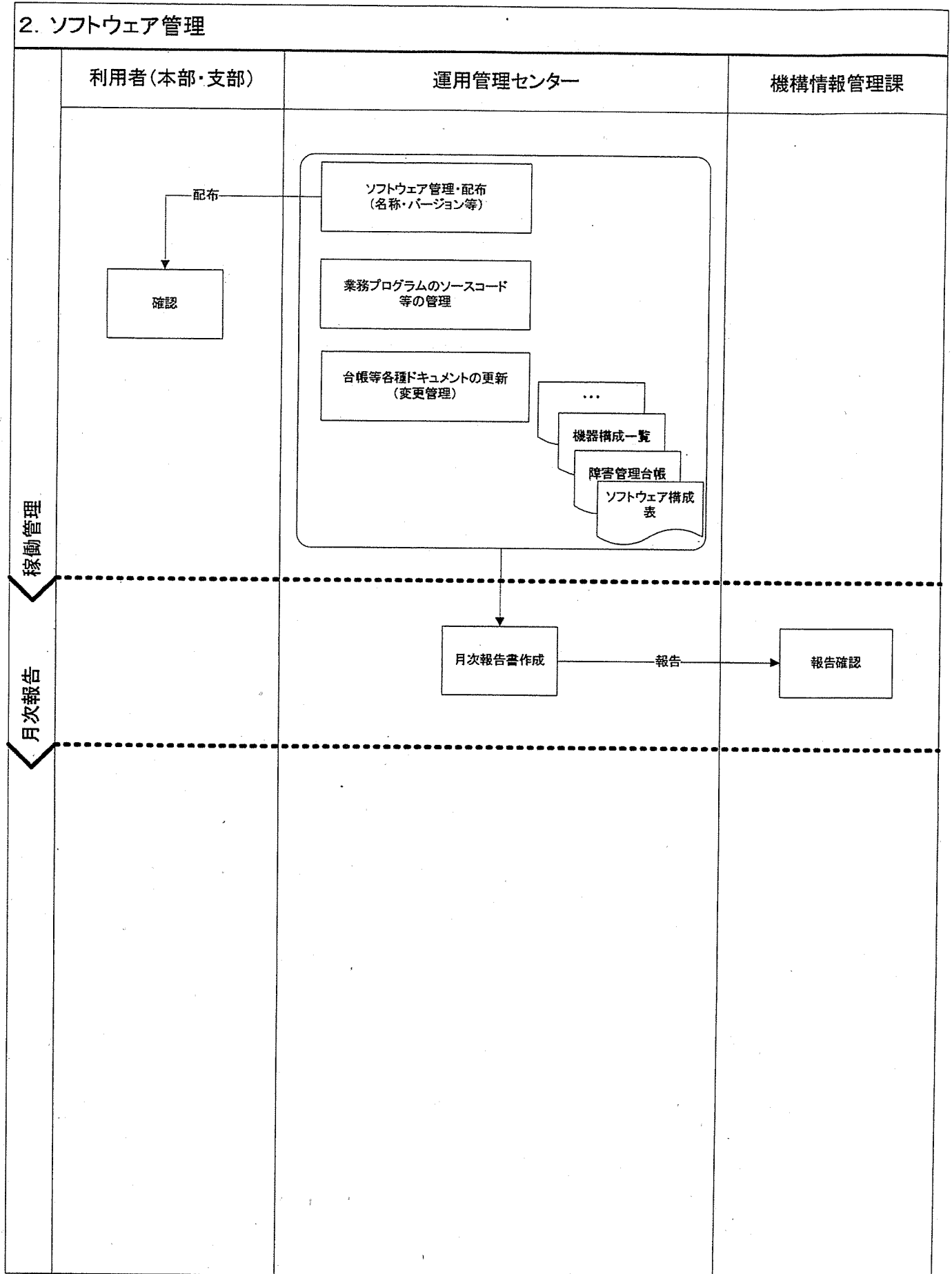
5 その他にも気づいたことや意見があれば記入してください。

\* アンケートは以上です。ご協力どうもありがとうございました。

1. ハードウェア管理



2. ソフトウェア管理



### 3. ネットワーク管理

#### 運用管理センター

#### 機構情報管理課

機器の管理・構成の  
変更支援等の作業

ネットワーク機器設定の  
バックアップ取得

ネットワーク機器  
修正プログラム適用

回線障害監視、  
機器稼働確認

IPアドレスの配布・管理

台帳等各種ドキュメントの更新  
(変更管理)

ハードウェア  
管理台帳

ネットワーク  
構成図

ネットワーク管理

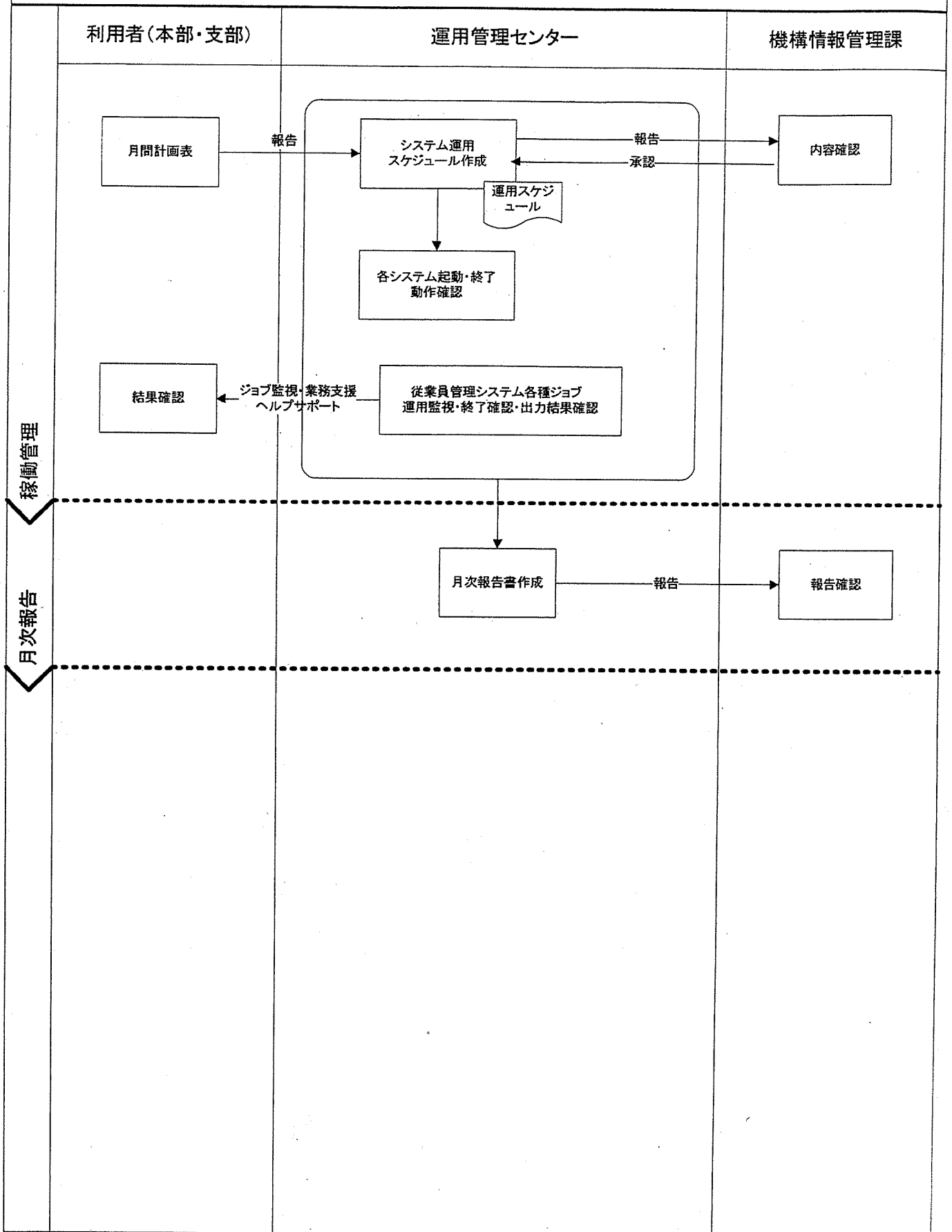
月次報告書作成

報告

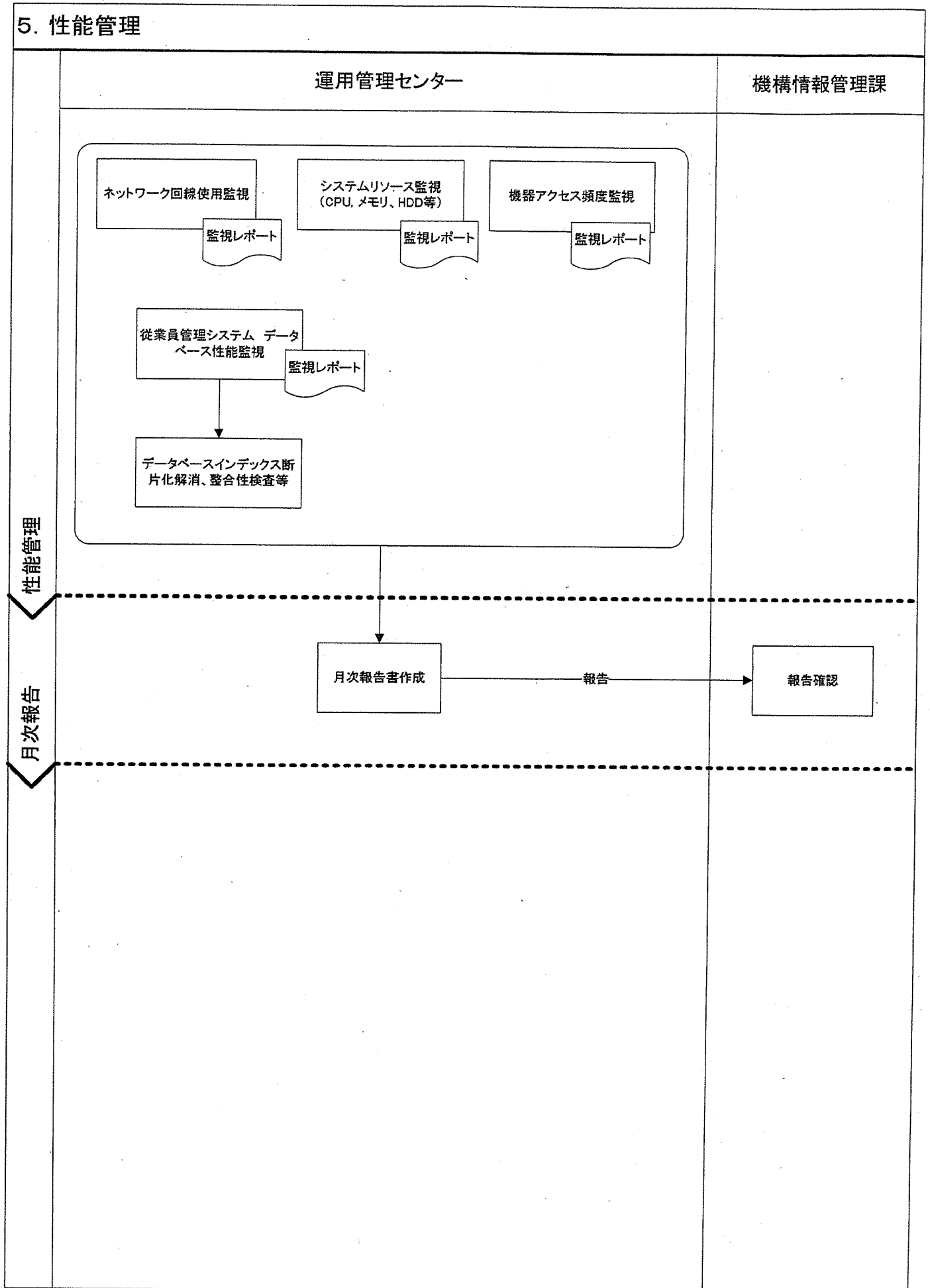
報告確認

月次報告

4. 稼働管理



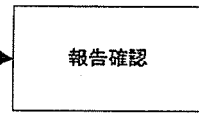
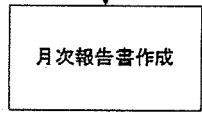
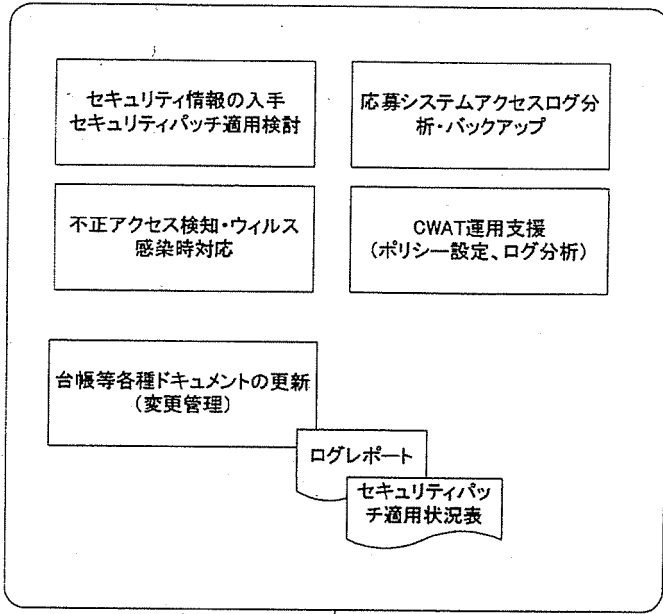
5. 性能管理



6. セキュリティ管理

運用管理センター

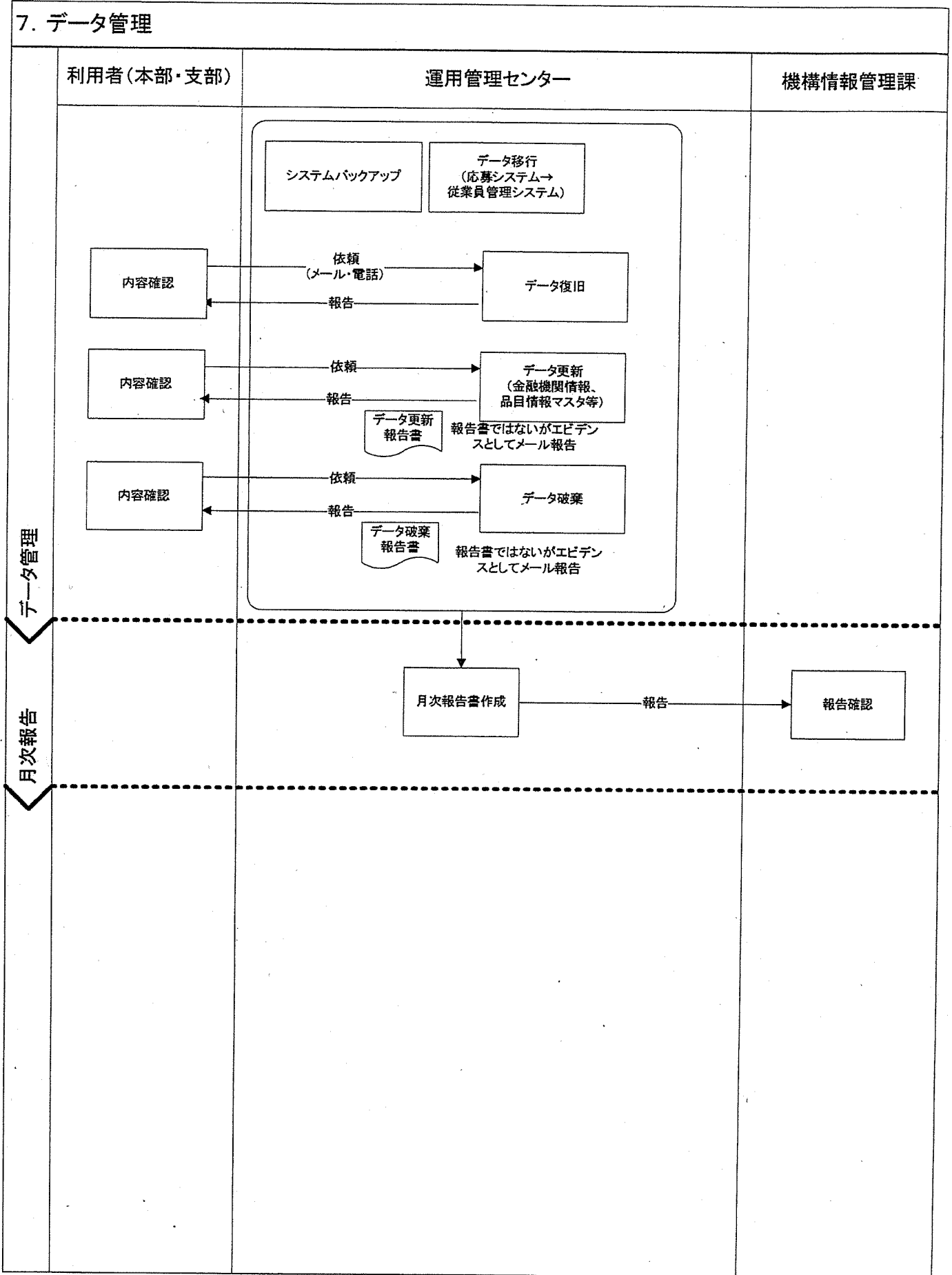
機構情報管理課



報告

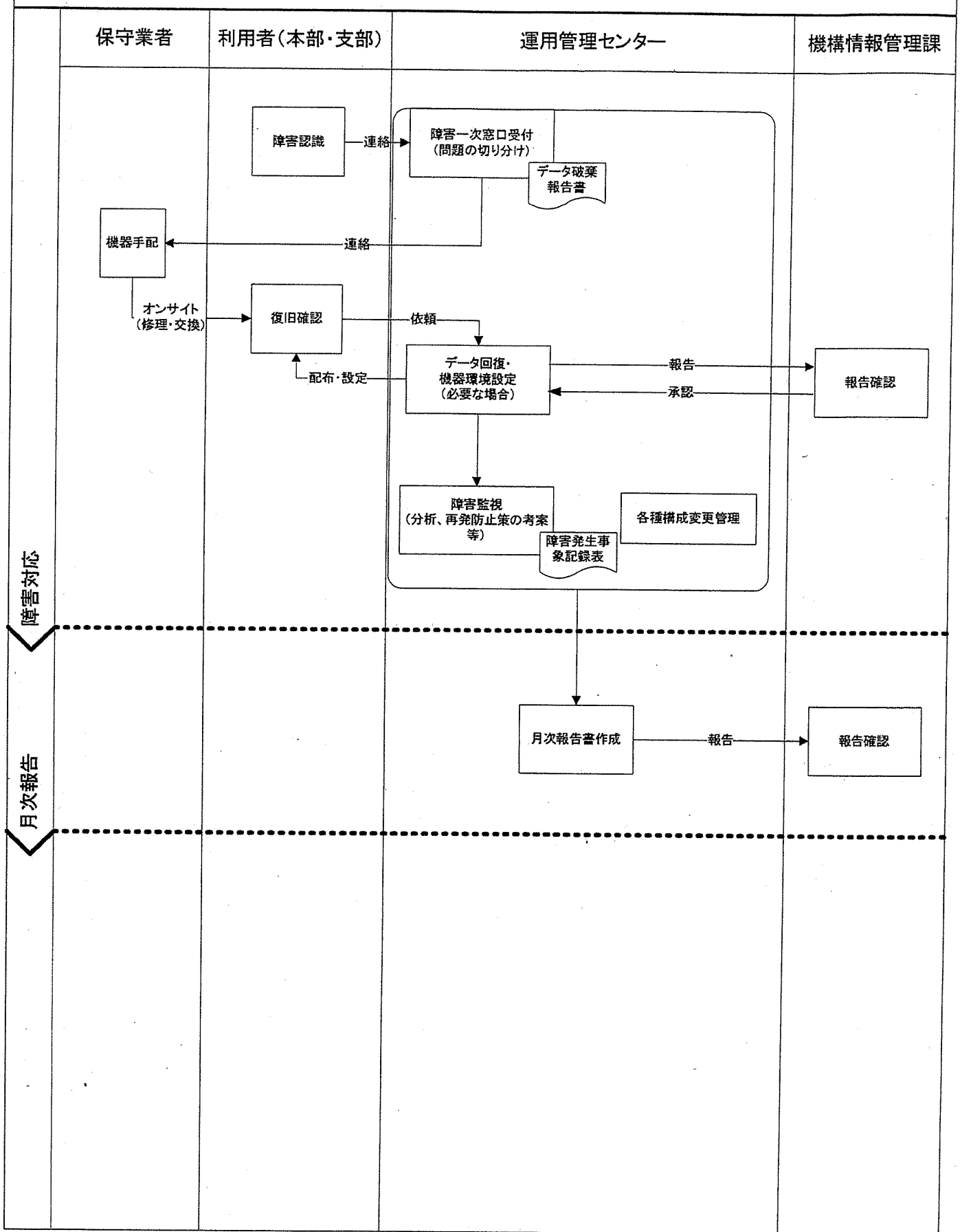
セキュリティ管理

月次報告

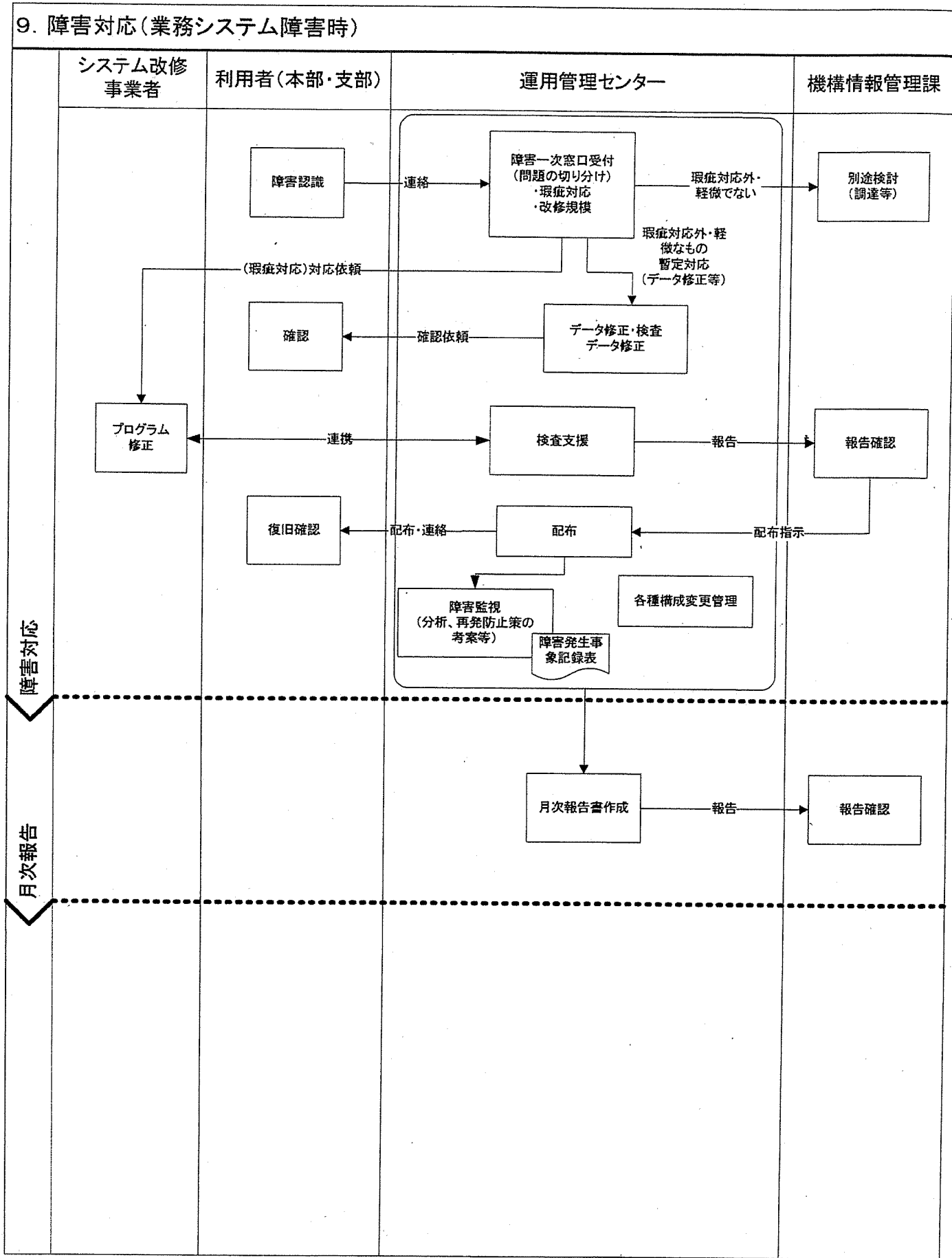




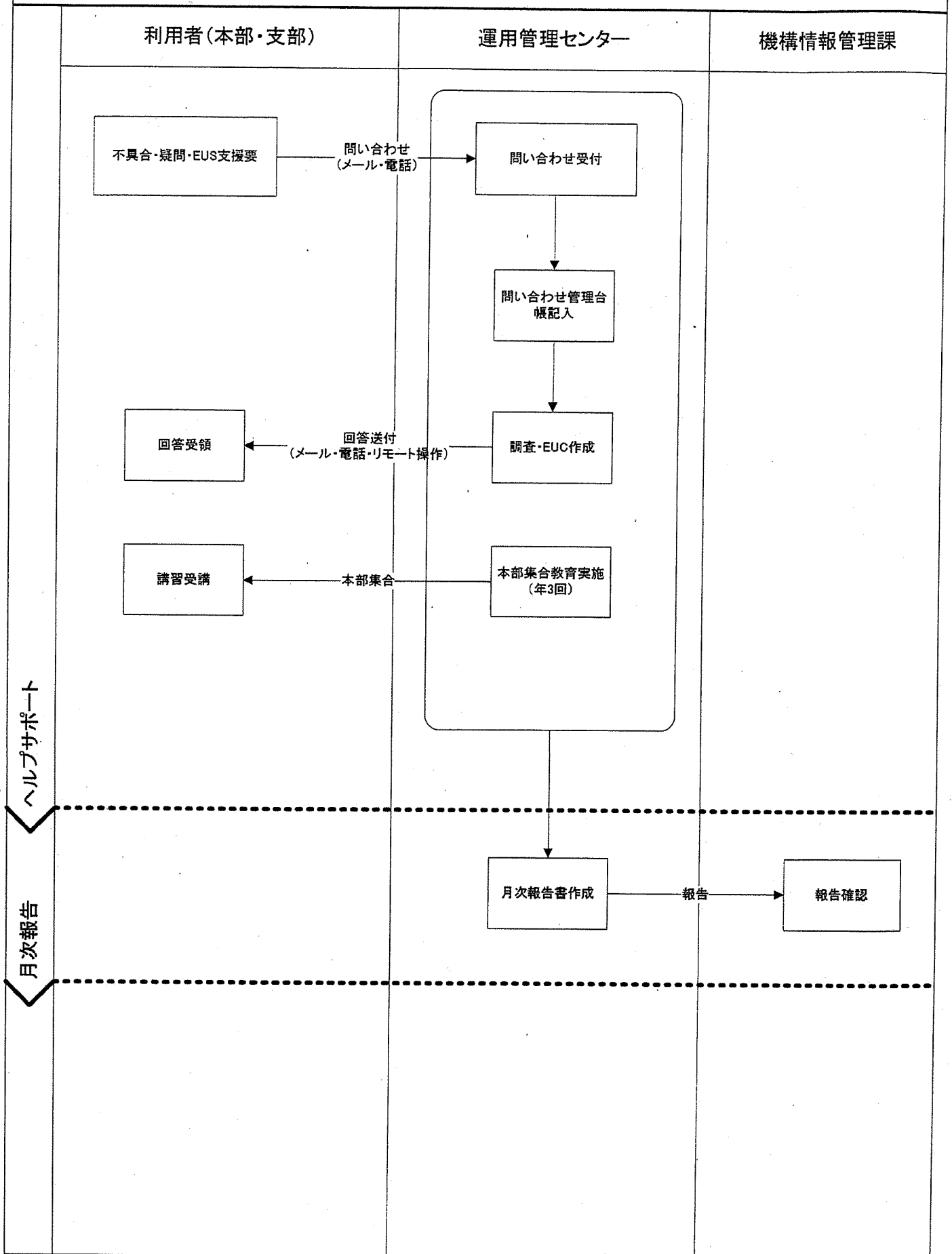
8. 障害対応(機器障害)



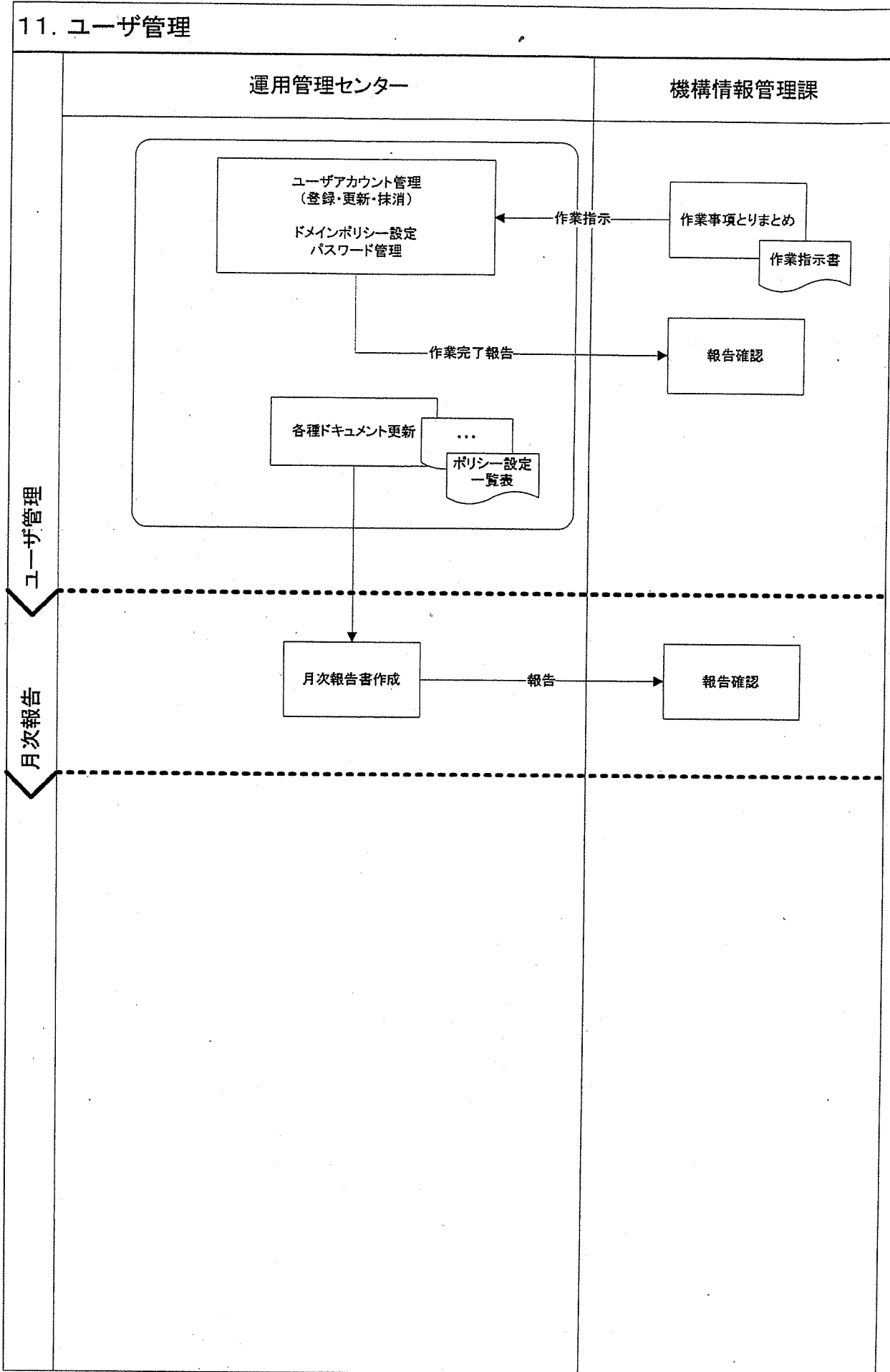
9. 障害対応(業務システム障害時)



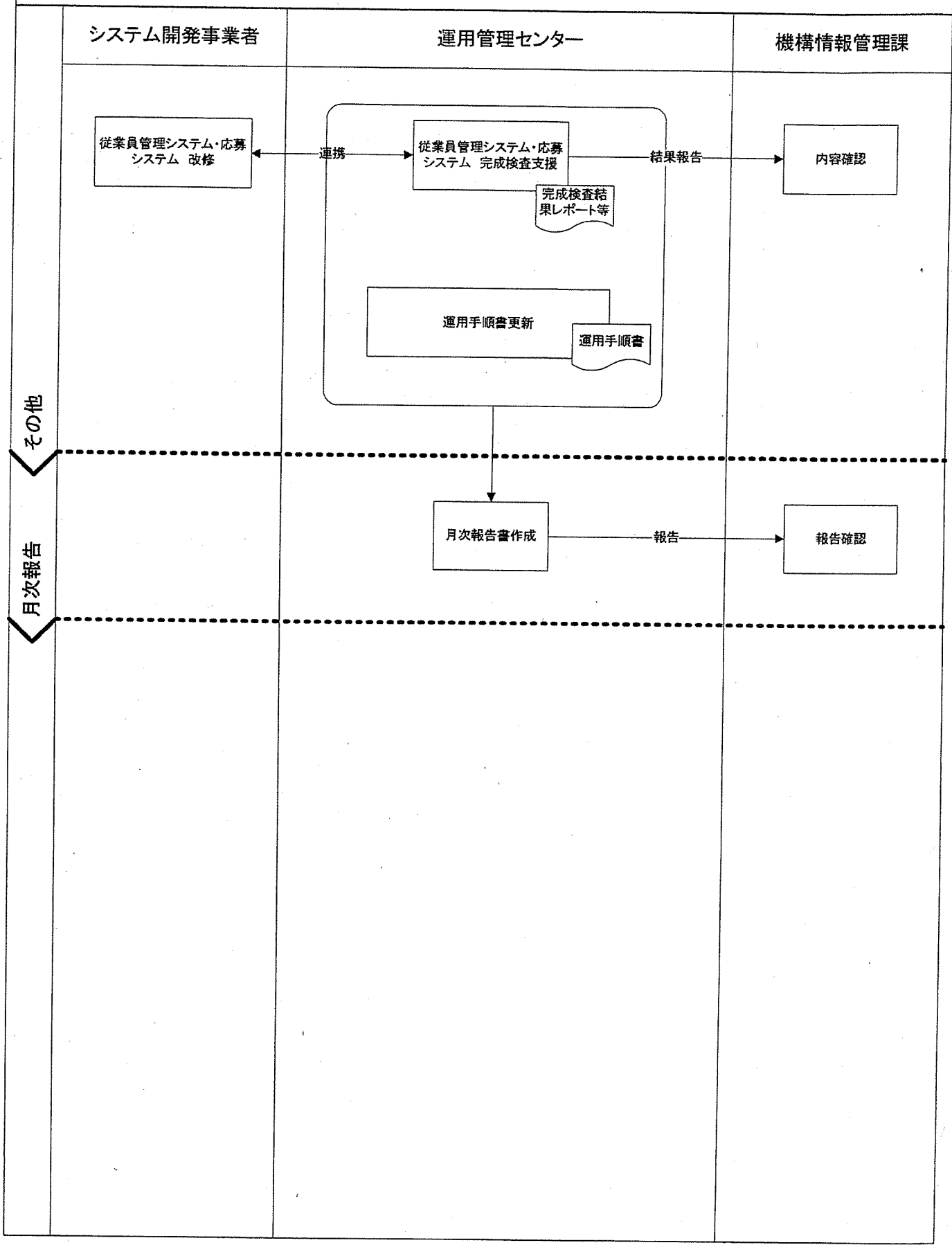
10. ヘルプサポート



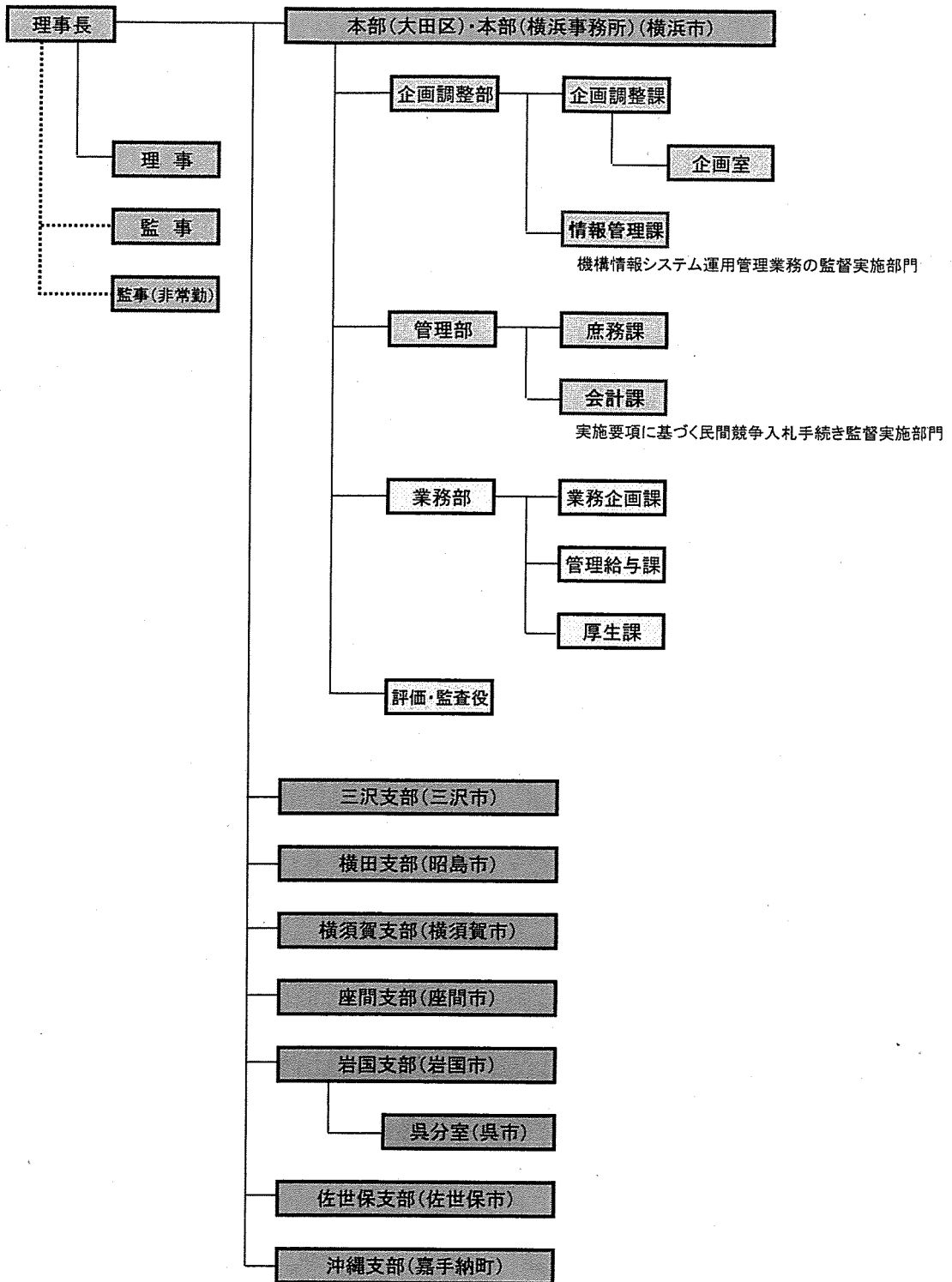
11. ユーザ管理



12. その他



独立行政法人 駐留軍等労働者労務管理機構組織図(平成22年4月現在)



項目/評価項目		評価及び評価の要素		評価基準		必須審査項目		加点審査項目	
1	事業者の信頼性に関する事項 事業者の信頼性に因する事項	要求仕様	評価基準	対象	配点	対象	配点		
A 実施体制		(ア) 業務責任体制（責任者名、事業担当者名、事業担当者の実績・保有資格、責任者と事業担当者の役割分担など）の提示	左記の要求仕様を満たす提案がなされていること。	○	※	○	※		
		(イ) 専門知識を有する業務担当者を実施体制に組み入れていること。	「ITスキル標準 V3 2008」における職種で、次のいずれかに該当する能力を有する業務担当者を体制に組み入れている場合に加点する。（5点）	-	-	-	-		
		(ウ) 業務従事者の配置	左記の要求仕様を満たす提案がなされていること。	○	※	○	※		
		(エ) 機構との連絡体制	左記の要求仕様を満たす提案がなされていること。	○	※	○	※		
		実績	左記の要求仕様を満たす提案がなされていること。	○	※	○	※		
2 事業計画に係る事項 (1) ハードウェア管理	ア 機器の資源管理及び構成管理	(ア) システムを構成する機器の管理を行うこと。	左記の要求仕様を満たす提案がなされていること。	○	※	○	※		
		(イ) システムを構成する機器に障害が発生した場合は、一次窓口として対応し、問題の切り分けを行うこと。メーカー保守を要すると判断された場合には、保守業者に対し保守を依頼すること。	左記の要求仕様を満たす提案がなされていること。	○	※	○	※		
		(ア) 機器導入及び機器構成変更時に変更管理を行い、機器管理台帳を更新すること。	左記の要求仕様を満たす提案がなされていること。	○	※	○	※		
		(イ) システム構成機器に変更が生じた際は、機器管理台帳、機器構成一覧及びシステム構成図を更新すること。	左記の要求仕様を満たす提案がなされていること。	○	※	○	※		
		イ 機器の変更管理	左記の要求仕様を満たす提案がなされていること。	○	※	○	※		

項目/評価項目 (2) ソフトウェア管理	評価及び評価の要素		評価基準		必須審査項目		加算審査項目	
	要求仕様	評価基準	対象	配点	対象	配点	対象	配点
ア ソフトウェアの資源管理及び構成管理	(ア) 稼働するソフトウェアの管理（メディア管理を含む）を行うこと。	左記の要求仕様を満たす提案がなされていること。	○	※	○	※	-	-
	(イ) ソフトウェア構成に変更が生じた際は、ソフトウェア管理台帳（バージョン番号含む）を更新すること。		○	※	○	※	-	-
イ 汎用ソフトウェアの配布	汎用ソフトウェアをバージョンアップし、配布すること。	左記の要求仕様を満たす提案がなされていること。	○	※	○	※	-	-
	(ア) Windows Update等の修正プログラムを入手し、動作確認を行うこと。		○	※	○	※	-	-
ウ 更新モジュール及びセキュリティ修正プログラムの更新・配布	(イ) Windows Update等の修正プログラムを適用（配布）すること。	左記の要求仕様を満たす提案がなされていること。	○	※	○	※	-	-
	(ア) 従業員管理システム及び応募システムの業務プログラムのソースコード、ロードモジュール等の管理を行うこと。		○	※	○	※	-	-
エ 業務ソフトウェアの管理	(イ) 従業員管理システム及び応募システムのソフトウェアが改修された場合に、当該ソフトウェアを配布すること。	左記の要求仕様を満たす提案がなされていること。	○	※	○	※	-	-
	(ウ) 従業員管理システム及び応募システム関連図書、各種設計書等の管理を行い、内容の正確性を維持すること。		○	※	○	※	-	-
エ 業務ソフトウェアの管理	(エ) 従業員管理システム及び応募システムに障害が発生した場合、問題の切り分けと暫定対応を行うこと。	左記の要求仕様を満たす提案がなされていること。	○	※	○	※	-	-
	(オ) メーカー保守を要すると判断された場合には、保守業者に対し保守を依頼すること。		○	※	○	※	-	-
エ 業務ソフトウェアの管理	(カ) プログラム改修依頼等については随時とりまとめ、定期的に報告すること。	左記の要求仕様を満たす提案がなされていること。	○	※	○	※	-	-
			○	※	○	※	-	-



項目/評価項目 (3) ネットワーク管理	評価及び評価の要素 要求仕様	評価基準		必須審査項目		加高審査項目	
		対象	配点	対象	配点		
ア ネットワークの資源管理及び構成管理	(ア) ネットワーク機器管理台帳、ネットワーク回線台帳及びネットワーク構成図を更新すること。	○	※	-	-		
	(イ) ネットワーク機器の設定情報を定期的にバックアップすること。	○	※	-	-		
	(ア) ネットワーク機器の修正プログラムを適用すること。	○	※	-	-		
	(イ) ネットワーク構成及び設定に変更が生じた際は、ネットワーク機器管理台帳を更新すること。	○	※	-	-		
イ ネットワークの変更管理	(ウ) IPアドレスの配布及び管理を行い、ネットワーク機器管理台帳を更新すること。	○	※	-	-		
	(ア) ネットワーク回線の障害監視、ネットワーク接続状況確認、ネットワーク機器稼働状況の確認を行い定期的に報告すること。	○	※	-	-		
ウ ネットワークの稼働状況確認	(イ) ネットワーク回線の障害が発生した場合は、一次対応窓口として、問題の切り分けと暫定対応を行うこと。	○	※	-	-		
	(ウ) メーカー保守を要すると判断された場合には、保守業者に対し保守を依頼すること。	○	※	-	-		
エ 機密WANの管理及びIP電話の運用	(ア) 機密の使用する全てのネットワーク回線及びネットワーク機器並びにIP電話が円滑に運用できるよう、監視、管理を行うこと。	○	※	-	-		
	(イ) 障害等問題が発生した場合の一次窓口としての対応及び問題の切分けを行い、メーカー保守又は回線業者による対応が必要な場合には、機密担当者に報告の上、保守業者に対し保守等の依頼を行うこと。	○	※	-	-		
	(ウ) ネットワークに障害が発生した際は、概ね8時間以内に運用が回復できる体制を保持すること。	○	※	-	-		

項目/評価項目		評価及び評価の要素		評価基準		必須審査項目		加算審査項目	
		要求仕様				対象		対象	
								配点	
								配点	
ア	スケジューリング管理	本部及び各支店における各システムの稼働スケジュールを確認し、稼働スケジュール表を作成すること。		左記の要求仕様を満たす提案がなされていること。		○	※	-	-
		(ア) 上記アのスケジュールをもとに、システムの起動時・終了時の動作確認を行うこと。		左記の要求仕様を満たす提案がなされていること。		○	※	-	-
イ	稼働状況確認	(イ) 障害復旧時にシステムの起動確認を行うこと。		左記の要求仕様を満たす提案がなされていること。		○	※	-	-
		(ウ) 従業員管理システムにおける本部及び各支店での業務内容(定時・日時・月次・年次ジョブ等)の終了確認及び出力結果の確認を行うこと。		左記の要求仕様を満たす提案がなされていること。		○	※	-	-
		(エ) 各システムが正常に稼働していることを監視すること。		左記の要求仕様を満たす提案がなされていること。		○	※	-	-
		(オ) 各システムのリスクを把握し、障害に対する予防的な措置を講じること。		次の基準により加点する。 ・極めて効果的かつ具体的な方法等が示されている提案である場合(10点) ・概ね効果的と思われる提案である場合(5点)		-	-	○	10
(5) 性能管理									
ア	ネットワークの性能管理	ネットワーク回線容量逼迫時におけるQoS設定変更等の支援を行うこと。		左記の要求仕様を満たす提案がなされていること。		○	※	-	-
イ	システム・機器の性能管理	(ア) 定期的にCPU使用状況、メモリ、ハードディスク空き容量、サーバー死活状況等のシステム資源に関する監視を行うこと。		左記の要求仕様を満たす提案がなされていること。		○	※	-	-
		(イ) 機器毎のアクセス頻度を定期的に監視し、業務に適した機能及び性能が発揮できるよう管理すること。		左記の要求仕様を満たす提案がなされていること。		○	※	-	-

理課/評価項目		評価及び評価の要素		評価基準		必須審査項目		加算審査項目	
(6) セキュリティ管理		要求仕様		評価基準		対象		対象	
ア	セキュリティ情報の入手	セキュリティ関連情報を入力し、適用の要否及び適用状況の管理を行うこと。	セキュリティ関連情報を入力し、適用の要否及び適用状況の管理を行うこと。	左記の要求仕様を満たす提案がなされていること。	○	※	-	-	
イ	セキュリティ対応	定期的にセキュリティチェックを行い、問題を発見した場合機構担当者との協議の上、対応を行うこと。	定期的にセキュリティチェックを行い、問題を発見した場合機構担当者との協議の上、対応を行うこと。	左記の要求仕様を満たす提案がなされていること。	○	※	-	-	
ウ	アクセスログの分析及びバックアップ	応募システムのアクセスログを分析し、報告を行うこと。	応募システムのアクセスログのバックアップを行うこと。	左記の要求仕様を満たす提案がなされていること。	○	※	-	-	
エ	情報セキュリティ製品（CWAT）における運用支援	情報セキュリティ製品（CWAT）に関する運用支援を行うこと。	情報セキュリティ製品（CWAT）に関する運用支援を行うこと。	左記の要求仕様を満たす提案がなされていること。	○	※	-	-	
オ	インシデント時の対応	不正アクセス及びウイルス感染等のセキュリティインシデントを検知した際は、迅速に指示及び対応をし被害を最小限にとどめるとともに原因の調査を行い再発防止の対策をとること。	不正アクセス及びウイルス感染等のセキュリティインシデントを検知した際は、迅速に指示及び対応をし被害を最小限にとどめるとともに原因の調査を行い再発防止の対策をとること。	左記の要求仕様を満たす提案がなされていること。	○	※	-	-	
カ	定期セキュリティ診断の対応	年1回程度、機構が別途調達するインターネットセキュリティに関する診断における外部システムサーバ（本部DMZ設置）の脆弱性結果について、セキュリティハッチの適用等の対応を行うこと。	年1回程度、機構が別途調達するインターネットセキュリティに関する診断における外部システムサーバ（本部DMZ設置）の脆弱性結果について、セキュリティハッチの適用等の対応を行うこと。	左記の要求仕様を満たす提案がなされていること。	○	※	-	-	

総合評価基準書

項目/評価項目	評価及び評価の要素		評価基準		必須審査項目		加点審査項目	
	要求仕様				対象	配点	対象	配点
キ ファイアウォール（IDS）の管理	(ア) 常時監視用のツール等を用いて、不正攻撃や不正侵入を監視すること。	左記の要求仕様を満たす提案がなされていること。	○	※	-	-	-	-
	(イ) 不正攻撃や不正侵入であると疑われる場合は、速やかに異常を報告し対応すること。	左記の要求仕様を満たす提案がなされていること。	○	※	-	-	-	-
	(ウ) ログ収集及び解析を行い、月に一回集計し、報告すること。	左記の要求仕様を満たす提案がなされていること。	○	※	-	-	-	-
	(エ) 随時ソフトウェアのバージョンアップ、パターニアファイルの更新、ソフトウェア改修に伴う設定変更を実施すること。	左記の要求仕様を満たす提案がなされていること。	○	※	-	-	-	-
	駐留等労働者及び応募者の個人情報等の機微な情報の流出等により業務に多大な支障が生じるようなセキュリティの重大障害を発生させないこと。	左記の要求仕様を満たす提案がなされていること。	○	※	-	-	-	-
ク セキュリティの重大障害	業務実施体制に情報セキュリティ担当者を設置し、不正アクセスや機微情報資産の不正持ち出し等を防止すること。	左記を要求仕様を満たすための具体的なかつ効果的と思われる提案がなされている場合に加点する。(5点)	-	-	○	5		
ケ 不正アクセス及び不正持ち出しの防止								
コ セキュリティに係る高度な専門知識	情報システムセキュリティに係る高度な専門知識を有する専任の業務担当者を体制に組み入れていくこと。	次のいずれかの資格を有する業務担当者を体制に組み入れていく場合に加点する。(5点)	-	-	○	5		

項目/評価項目 (7) データ管理	評価及び評価の要素		評価基準		必須審査項目		加算審査項目	
	要求仕様	評価基準	対象	配点	対象	配点	対象	配点
ア データバックアップ作業	(ア) 本部及び各支部のデータバックアップ作業を行うこと。	左記の要求仕様を満たす提案がなされていること。	○	※	-	-	-	-
	(イ) 本部バックアップテープを管理すること。	左記の要求仕様を満たす提案がなされていること。	○	※	-	-	-	-
	(ウ) バックアップ管理台帳を更新すること。	左記の要求仕様を満たす提案がなされていること。	○	※	-	-	-	-
イ システムバックアップ作業	(ア) システムの障害復旧を目的としたシステムフルバックアップを行うこと。	左記の要求仕様を満たす提案がなされていること。	○	※	-	-	-	-
	(イ) OSのパージョニングや運用関連ソフトウェア製品のパージョニング等、システム保守時の現状復旧を目的としたフルバックアップを行うこと。(随時)	左記の要求仕様を満たす提案がなされていること。	○	※	-	-	-	-
ウ マスターテーブル、外字等の更新作業	従業員管理システムデータベースの金融機関情報、品目情報等のマスターテーブル等の更新作業を行うこと。	左記の要求仕様を満たす提案がなされていること。	○	※	-	-	-	-
エ データ修正作業	(ア) 機構担当者の指示によりデータ修正を行うこと。	左記の要求仕様を満たす提案がなされていること。	○	※	-	-	-	-
	(イ) データ修正の実施について、簡易な報告書を作成し機構担当者に報告すること。	左記の要求仕様を満たす提案がなされていること。	○	※	-	-	-	-
オ データ移行作業	応募システムから従業員管理システムへのデータ移行を行うこと。	左記の要求仕様を満たす提案がなされていること。	○	※	-	-	-	-
	(ア) 機構担当者の指示によりデータの破棄を行うこと。	左記の要求仕様を満たす提案がなされていること。	○	※	-	-	-	-
カ データ破棄作業	(イ) データ廃棄の実施について、簡易な報告書を作成し機構担当者に提出すること。	左記の要求仕様を満たす提案がなされていること。	○	※	-	-	-	-

項目/評価項目		評価及び評価の要素		評価基準		必須審査項目		加算審査項目	
(8) 障害対応		要求仕様		評価基準		対象		対象	
								配点	
ア	障害の窓口	障害発生の際は、一次窓口として対応すること。		左記の要求仕様を満たす提案がなされていること。	○		※	-	-
イ	障害の報告	監視により障害を発見した場合及び職員から障害の連絡を受けた場合、第1次報告として障害対処報告書に詳細な障害内容を記録し、速やかに関連部署への報告を行うこと。		左記の要求仕様を満たす提案がなされていること。	○		※	-	-
ウ	障害原因の究明及び対応策の検討	(ア) 障害の状況を把握・収集し、原因の分析を行い再発防止策について検討すること。		左記の要求仕様を満たす提案がなされていること。	○		※	-	-
		(イ) すみやかに対応策を検討し、代替手段及び当面の運用方法等の指示・提案を行うこと。		左記の要求仕様を満たす提案がなされていること。	○		※	-	-
		(ウ) 障害状況はデータベース化すること。		左記の要求仕様を満たす提案がなされていること。	○		※	-	-
エ	回復管理及び復旧処置	(ア) 障害復旧スケジュールの作成及び支援を行うこと。		左記の要求仕様を満たす提案がなされていること。	○		※	-	-
		(イ) 障害がデータの修復に及ぶ場合のバックアップからの回復・データ修正の方法の検討及びスケジュールの作成を行う。		左記の要求仕様を満たす提案がなされていること。	○		※	-	-
		(ウ) 回復データの確認及びデータの回復措置を実施すること。		左記の要求仕様を満たす提案がなされていること。	○		※	-	-
		(エ) 修理・部品交換が行われた場合は、各機器の環境設定の回復措置を実施すること。		左記の要求仕様を満たす提案がなされていること。	○		※	-	-

項目/評価項目	評価及び評価の要素		評価基準		必須審査項目		加算審査項目	
	要求仕様	評価基準	対象	配点	対象	配点	対象	配点
ア ヘルプデスク イ 教育支援 ウ EUC業務の作成支援	本部及び各支店の職員からの情報システムの操作全般に対する問い合わせに回答し、業務を支援すること。	左記の要求仕様を満たす提案がなされていること。	○	※	-	-	-	-
	本部（横浜事務所）にて年3回程度（各回3日程度）実施するEUC操作講習会において、従業員管理システム及び応募システムの運用に関する操作教育を実施すること。	左記の要求仕様を満たす提案がなされていること。	○	※	-	-	-	-
	(ア) 従業員管理システムのEUC業務（Microsoft Accessを用いたデータ分析等）に関する作成支援を行うこと。  (イ) 従業員管理システムの稼働管理およびEUCに係るヘルプサポート業務においてデータベースの専門的な知識を有する専任の要員を配置すること。	左記の要求仕様を満たす提案がなされていること。  テクニカルエンジニア（データベース）資格を保有しているか、又はこれと同等の専門知識を有する専任の要員を配置している場合に次の基準をもって加算する。 ・2名以上配置する場合（10点） ・1名配置する場合（5点）  （技術提案書には当該能力を有することを客観的に示す資格証明書または過去の業務実績等を記載すること。）	-	-	○	10	-	-
エ 機器設定支援	端末のドメイン参加等の機器の各種設定の支援を行うこと。	左記の要求仕様を満たす提案がなされていること。	○	※	-	-	-	-
(10) ユーザ管理								
ア ユーザーアカウントの登録、抹消	(ア) ユーザーアカウント（OAユーザ、従業員管理システムユーザ、応募者管理ユーザ、グループウェアユーザ）、及びメールアドレスの登録、抹消作業を行うこと。	左記の要求仕様を満たす提案がなされていること。	○	※	-	-	-	-
	(イ) ユーザーアカウントのロック解除を行うこと。	左記の要求仕様を満たす提案がなされていること。	○	※	-	-	-	-
イ ドメインのポリシー設定及びユーザ利用管理	(ア) ドメインのポリシー設定を行うこと。	左記の要求仕様を満たす提案がなされていること。	○	※	-	-	-	-
	(イ) 機構の申請に基づき、ユーザのシステム利用時間の設定を行うこと。	左記の要求仕様を満たす提案がなされていること。	○	※	-	-	-	-
ウ パスワードの管理	(ア) 初期パスワード発行、変更を行うこと。	左記の要求仕様を満たす提案がなされていること。	○	※	-	-	-	-
	(イ) 管理者パスワードの管理を行うこと。	左記の要求仕様を満たす提案がなされていること。	○	※	-	-	-	-

型番/評価項目		評価の要素		評価基準		必須審査項目		加算審査項目	
(1.1) その他		要求仕様		評価基準		対象		対象	
ア	改修時の試験への支援	従業員管理システム及び応募システムの仕様変更に対するプログラム改修(別途調達)の受入れ検査支援を行うこと。		左記の要求仕様を満たす提案がなされていること。	○	※	-	-	
イ	プログラム改修	従業員管理システム及び応募システムの軽微な仕様変更に伴うプログラム改修作業を行うこと。なお、仕様変更に係るプログラム修正が、通常業務時間内で対応できない規模である場合には対象外とする。		左記の要求仕様を満たす提案がなされていること。	○	※	-	-	
ウ	備品及び消耗品の管理	運用管理センター内の備品及び消耗品等の管理を行うこと。		左記の要求仕様を満たす提案がなされていること。	○	※	-	-	
エ	運用管理センター内への立入り者の管理	運用管理センター内への立入り者の管理を行うこと。		左記の要求仕様を満たす提案がなされていること。	○	※	-	-	
オ	運用管理手順書の更新	運用管理手順書の更新を行うこと。		左記の要求仕様を満たす提案がなされていること。	○	※	-	-	
カ	障害復旧時間	従業員管理システム、応募システム及び共通情報システムを日々安定稼働させるための監視、運用を行い、概ね4時間以内に運用が回復できる体制を保持すること。		左記の要求仕様を満たす提案がなされていること。	○	※	-	-	
キ	業務システムの重大障害	従業員管理システム、応募システム及び共通情報システムで長期にわたり正常に稼働できない事象・状況及び当該システムが保有するデータの喪失等により業務に多大な支障が生じるような重大障害を発生させないこと。		左記の要求仕様を満たす提案がなされていること。	○	※	-	-	
3	その他の事項 その他の事項								
ア	民間事業者の経験・能力等	過去3年間における300名規模以上の情報システム運用管理業務の経験・実績の数。		3件以上の当該実績を有している場合に加点する。(5点)	-	-	○	5	
イ	その他の付加提案	実施要項および仕様書にて要求していない事項について、機構情報システム運用のさらなる向上を実現するための効果的かつ具体的な提案がなされていること。		次の基準により加点する。 ・極めて効果的かつ具体的な提案である場合(10点) ・概ね効果的と思われる提案である場合(5点)	-	-	○	10	
配点計							50		50

※ 必須審査項目については、全てを満たした提案には基礎点として50点を配点し、一つでも欠ける提案は失格とする。



## 別添資料3別紙1

## その他提出書類

項番	書類名	提出時期	備考
1	運用管理手順書	作業終了時	運用管理に係る手順書は、必要の都度発行する。
2	機器管理台帳	作業終了時	
3	システム構成図	作業終了時	
4	ソフトウェア管理台帳	作業終了時	バージョン番号含む
5	ネットワーク回線台帳	作業終了時	
6	ネットワーク構成図	作業終了時	
7	ネットワーク機器管理台帳	作業終了時	
8	ネットワーク回線監視結果報告書	作業終了時	
9	稼働スケジュール表	作業終了時	本部、支部別
10	ファイアウォール監視・分析結果報告書	作業終了時	
11	定期セキュリティ診断結果対応報告書	作業終了時	
12	バックアップ管理台帳	作業終了時	
13	ヘルプサポート問い合わせ管理台帳	作業終了時	
14	業務プログラム要望・障害管理表	作業終了時	従業員管理システム、応募システム
15	業務プログラム構成管理表	作業終了時	従業員管理システム、応募システムの更新管理
16	管理者パスワード管理台帳	作業終了時	
17	システム設計書	作業終了時	プログラム改修、データベーススキーマ等の変更による更新
18	備品・消耗品管理台帳	作業終了時	
19	運用管理センター立ち入り管理台帳	作業終了時	

## システム構成(サーバ)

平成22年7月31日現在

項番	システム名	種類	数量	設置場所	機器・製品名等	ソフトウェア
1	文書検索システム	文書検索サーバ	1	本部(横浜事務所)	Express5800/120Rf-2 (NEC)	Red Hat Enterprise Linux, version 2.1 Postgre SQL ARCserve Backup v9 for Linux Client Agent for Linux Server Protect for Linux Ver1.2 ESMPRO / Automatic Running Controller for Linux
2	企業会計システム	データベースサーバ	1	本部(横浜事務所)	HA8000/ TS20AG <sup>ハーステール</sup> (日立)	Windows Server2003R2 Standard Edition Oracle Database 10g R2 (10.2.0) CD P for MS Win (32-bit)
		APサーバ	1	本部(横浜事務所)	HA8000/ TS20AG <sup>ハーステール</sup> (日立)	Windows Server2003R2 Standard Edition Citrix Presentation Server 4.5 Office 2003 Professional ウィルスバスター CORP. 8.0 見える会計 給与計算システム
3	従業員管理システム	データベースサーバ1	1	本部(横浜事務所)	HA8000/RS220AJ <sup>ハーステール</sup>	Windows Server 2003 R2 EE SQL Server 2008 EE CA ARCserve Backup r12 Client Agent for Windows CA ARCserve Backup r12 for Windows Agent for Open Files CA ARCserve Backup r12 for Windows Agent for Microsoft SQL CA ARCserve Backup r12 for Windows Disaster Recovery Option Trend Micro Client/Server Suite Premium JP1/Base JP1/AJS2 - Agent JP1/Script JP1/Cm2/ESA CLEAR-DA RAID
		データベースサーバ2	1	本部(横浜事務所)	HA8000/RS220AJ <sup>ハーステール</sup>	Windows Server 2003 R2 EE SQL Server 2008 SE CA ARCserve Backup r12 Client Agent for Windows CA ARCserve Backup r12 for Windows Agent for Open Files CA ARCserve Backup r12 for Windows Agent for Microsoft SQL CA ARCserve Backup r12 for Windows Disaster Recovery Option Trend Micro Client/Server Suite Premium JP1/Base JP1/AJS2 - Agent JP1/Script JP1/Cm2/ESA CLEAR-DA RAID

項番	システム名	種類	数量	設置場所	機器・製品名等	ソフトウェア
		データサーバ	1	沖繩支部	HA8000/RS220AJ	Windows Server 2003 R2 SE SQL Server 2008 SE CA ARCserve Backup r12 for Windows CA ARCserve Backup r12 for Windows Agent for Open Files CA ARCserve Backup r12 for Windows Agent for Microsoft SQL CA ARCserve Backup r12 for Windows Disaster Recovery Option Trend Micro Client/Server Suite Premium JPI/Base JPI/AJS2 - Agent JPI/Script JPI/Cm2/ESA CLEAR-DA RAID
		運用管理サーバ1	1	本部(横浜事務所)	HA8000/RS220DJ	Windows Server 2003 R2 SE SQL Server 2008 SE Crystal Reports XI Developer Edition CA ARCserve Backup r12 for Windows CA ARCserve Backup r12 for Windows Enterprise Module CA ARCserve Backup r12 for Windows Agent for Open Files CA ARCserve Backup r12 for Windows Agent for Microsoft SQL Trend Micro Client/Server Suite Premium JPI/Base JPI/IM - Manager JPI/AJS2 - Manager JPI/Script JPI/Cm2/NNM JPI/NETM/DM - Manager JPI/NETM/Audit - Manager Authenticate 指静脈認証システム「静紋」ソフトウェア開発会社 駅すまあと ネット Ver2 Windows CLEAR-DA RAID
		運用管理サーバ2	1	本部(横浜事務所)	HA8000/RS220DJ	Windows Server 2003 R2 SE Exchange Server 2003 SP2 SE CA ARCserve Backup r12 Client Agent for Windows CA ARCserve Backup r12 for Windows Agent for Open Files CA ARCserve Backup r12 for Windows Agent for Microsoft Exchange Trend Micro Client/Server Suite Premium InterScan for Groupware JPI/Base JPI/AJS2 - Agent JPI/Script JPI/Cm2/ESA CLEAR-DA RAID
4	成募システム	Webサーバ	2	本部(横浜事務所)	PowerEdge T300 (DELL)	WindowsServer2008 Standard Edition 32bit ウィルスバスター CORP. 8.2 SiteTracker 8 Standard

項番	システム名	種類	数量	設置場所	機器・製品名等	ソフトウェア
5	共通情報システム	ロードバランサ	1	本部 (横兵事務所)	SEIKO PRECISION SX-3640 LB Loadbalancer	
		ファイアウォール	2	本部 (横兵事務所)	SonicWALL PRO3060 及び FortiGate-310B	
		メールサーバ	1	本部 (横兵事務所)	Express5800/120Rf-2 (NEC)	Red Hat Enterprise Linux, version 2.1 Server Protect Linux版
		DNSサーバ	1	本部 (横兵事務所)	Express5800/120Rf-2 (NEC)	Red Hat Enterprise Linux, version 2.1 Server Protect Linux版
		CWAT 管理サーバ	1	本部 (横兵事務所)	Express5800/120Rh-2 (NEC)	Windows Server 2003 SQL Server2000 ARCServe Backup r11.1 CWAT (OM) ※
		CWAT ログ収集サーバ	1	本部 (横兵事務所)	Express5800/120Rh-2 (NEC)	Windows Server 2003 ARCServe Backup r11.1
		CWAT ログ分析サーバ	1	本部 (横兵事務所)	ProLiant DL360 (HP)	Windows Server 2003
		CWAT 中継端末	7	各支部	Mate MY28V/L-H (XPPro)	Windows Vista Business SP1
		グループウェアサーバ	3	本部 (横兵事務所)	HP ML360G5 タワー型 HP ML110 タワー型 NEC Mate MY28V/L-H	Red Hat Enterprise Linux Suse Linux 11.0 ServerProtect for Linux Ver3.0 ARCServe Backup r11.5 Cybouz ガルーン2
		6	IP 電話	VoIPGW	11	本部及び各支部並びに分室

項番	種類	機器・製品名等	数量	設置場所	ソフトウェア
1	運用管理端末	dc7900US/CT ※	11	本部及び各支部 並びに分室	Windows Vista Business SP1 Acronis True Image Echo Workstation Trend Micro Client/Server Suite Premium JP1/IM - View JP1/AJS2 - View JP1/NETM/DM - Client AuthentiGate Office Professional Plus 2007 —太郎2009 Adobe Reader 9 瞬間PDF CLEAR-DA 駅すばあと ネットワーク CWAT (OPDC)
2	従業員端末 (デスクトップ)	dc7900US/CT ※	208	本部及び各支部 並びに分室	Windows Vista Business SP1 Acronis True Image Echo Workstation Trend Micro Client/Server Suite Premium Office Professional Plus 2007 JP1/NETM/DM - Client —太郎2009 Adobe Reader 9 瞬間PDF CLEAR-DA 駅すばあと ネットワーク CWAT (OPDC)
3	従業員端末 (ノート)	6730B/CT ※	13	本部及び各支部 並びに分室	Windows Vista Business SP1 Acronis True Image Echo Workstation Trend Micro Client/Server Suite Premium Office Professional Plus 2007 JP1/NETM/DM - Client —太郎2009 Adobe Reader 9 瞬間PDF CLEAR-DA 駅すばあと ネットワーク CWAT (OPDC) ※
4	OA 端末	dc7900US/CT ※	141	本部及び各支部 並びに分室	Windows Vista Business SP1 Acronis True Image Echo Workstation Trend Micro Client/Server Suite Premium Office Professional Plus 2007 JP1/NETM/DM - Client —太郎2009 Adobe Reader 9 瞬間PDF

5	インターネット端末	各種デスクトップPC及びノートPC	40	本部及び各支部並びに分室	DocuWorks 7.0 (80) DocuWorks Viewer Light 7.0 (56) CLEAR-DA 駅ずばあと ネットワーク CWAT (OPDC) Windows XP
---	-----------	-------------------	----	--------------	--

別添資料3別紙4 システム構成 (ネットワーク機器及び周辺機器等)  
システム構成 (ネットワーク機器及び周辺機器等)

平成22年7月31日現在

分類	項番	名称	数量	機器・製品名等	設置場所	
プリンタ	1	高速型カラープリンタ	5	Prinfina GX5600 (日立) ※	支部	
	2	中速型カラープリンタ	7	Prinfina GX5450 (日立) ※	本部及び各支部	
	3	ネットワークプリンタ	36	LP-S4200 (EPSON) NEC Multiwriter XEROX DocuPrint C3250 Cannon C3250	本部及び各支部並びに分室	
ネットワーク	4	スキャナ	2	CANON CanoScan5200F	支部 (横田、横須賀)	
	5	FAX	4	FUJI XEROX	本部	
	6	複合機	12	各種複合機	本部及び各支部並びに分室	
	7	OA用プリンタ	36	各種プリンタ	本部及び各支部並びに分室	
	8	ワイヤレス3スリット	8	S3600-28P-SI (Huawei-3Com)	本部及び各支部並びに分室	
	9	ワイヤレス2スリット	20	CenterCOM 8324XL (ワイド・テレビ) ※	本部及び各支部並びに分室	
	10	VPNアクセラレータ	10	CenterCOM AR550S (ワイド・テレビ) ※	本部及び各支部並びに分室	
	11	ネットワーク接続ストレージ	14	Logitec LSV-5S1000/4R	各支部並びに分室	
	無停電電源装置	12	無停電電源装置	25	APC CS 500 APC Smart-UPS 750J APC Smart-UPS 1000J APC Smart-UPS RT1500 APC Smart-UPS 1500J (NEC) GH-SBUR9151S (日立) APC Smart-UPS 1500J (日立)	本部及び各支部並びに分室
		13	ケーブル	2	HA8500 共用ケーブル (38U)	本部
ケーブル	14	ケーブル	9	HA8500 共用ケーブル (16U)	支部並びに分室	

【別添資料3別紙5】

業務内容に関する詳細仕様及び対象システム

【凡例】

- ……要求仕様の対象システム
- ……運用管理業務全体に係るもの
- 空白 ……要求仕様の対象外

業務	要求仕様	頻度	文書検索システム	企業会計システム	従業員管理システム	応募システム	共通情報システム	インターネット端末	IP電話
ハードウェア管理	1 機器の資源管理及び構成管理 (1) システムを構成する機器の管理を行うこと。 (2) システムを構成する機器に障害が発生した場合は、一次窓口として対応し、問題の切り分けを行うこと。 (3) メーカー保守を要すると判断された場合には、保守業者に対し保守を依頼すること。	随時作業	○	○	○	○	○	○	○
	2 機器の構成管理及び変更管理 (1) 機器導入及び機器構成変更時に変更管理を行い、機器管理台帳を更新すること。 (2) システム構成機器に変更が生じた際は、機器管理台帳及びシステム構成図を更新すること。	随時作業	○	○	○	○	○	○	○
ソフトウェア管理	1 ソフトウェアの資源管理及び構成管理 (1) 稼働するソフトウェアの管理(メディア管理を含む)を行うこと。 (2) ソフトウェア構成に変更が生じた際は、ソフトウェア管理台帳(バージョン番号含む)を更新すること。	随時作業			○	○	○		
	2 汎用ソフトウェアの配布 汎用ソフトウェアをバージョンアップし、配布すること。	随時作業			○	○	○		
ソフトウェア管理	3 更新モジュール及びセキュリティ修正プログラムの更新・配布 (1) Windows Update等の修正プログラムを入手し、動作確認を行うこと。 (2) Windows Update等の修正プログラムを適用(配布)すること。	随時作業			○	○	○		
	4 業務ソフトウェアの管理 (1) 従業員管理システム及び応募システムの業務プログラムのソースコード、ロードモジュール等の管理を行うこと。 (2) 従業員管理システム及び応募システムのソフトウェアが改修された場合に、当該ソフトウェアを配布すること。 (3) 従業員管理システム及び応募システムの関連図書、各種設計書等の管理を行い、内容の正確性を維持すること。 (4) 従業員管理システム及び応募システムに障害が発生した場合、問題の切り分けと暫定対応を行うこと。	随時作業			○	○	○		



業務	要求仕様	頻度	文書検索システム	企業会計システム	従業員管理システム	応募システム	共通情報システム	インターネット端末	IP電話
	(5) メーカー保守を要すると判断された場合には、保守者に対し保守を依頼すること。 (6) プログラム改修依頼等については随時とりまとめ、定期的に報告すること。								
ネットワーク管理	<p>1 ネットワークの資源管理及び構成管理</p> <p>(1) ネットワーク機器管理台帳、ネットワーク回線台帳及びネットワーク構成図を更新すること。</p> <p>(2) ネットワーク機器の設定情報を定期的にバックアップすること。</p> <p>2 ネットワークの変更管理</p> <p>(1) ネットワーク機器の修正プログラムを適用すること。</p> <p>(2) ネットワーク構成及び設定に変更が生じた際は、ネットワーク機器管理台帳を更新すること。</p> <p>(3) IPアドレスの配布及び管理を行い、ネットワーク機器管理台帳を更新すること。</p> <p>3 ネットワークの稼働状況確認</p> <p>(1) ネットワーク回線の障害監視、ネットワーク接続状況確認、ネットワーク機器稼働状況の確認を行い、定期的に報告すること。</p> <p>(2) ネットワーク回線の障害が発生した場合は、一次対応窓口として、問題の切り分けと暫定対応を行うこと。</p> <p>(3) メーカー保守を要すると判断された場合には、保守者に対し保守を依頼すること。</p>	随時作業	○	○	○	○	○	○	○
	<p>4 機構WANの管理及びIP電話の運用</p> <p>(1) 機構の使用する全てのネットワーク回線及びネットワーク機器並びにIP電話が円滑に運用できるよう、監視、管理を行うこと。</p> <p>(2) 障害等問題が発生した場合の一次窓口としての対応及び問題の切り分けを行い、メーカー保守又は回線業者による対応が必要な場合には、機構担当者へ報告の上、保守者に対し保守等の依頼を行うこと。</p> <p>(3) ネットワークに障害が発生した際は、概ね8時間以内に運用が回復できる体制を保持すること。</p>	日次作業	○	○	○	○	○	○	○
稼働管理	1 スケジュール管理 本部及び各支部における各システムの稼働スケジュールを確認し、稼働スケジュール表を作成すること。	月次作業			○	○	○	○	○

業務	要求仕様	頻度	文書検索システム	企業会計システム	従業員管理システム	応募システム	共通情報システム	インターネット端末	IP電話
	<p>2 稼働状況確認</p> <p>(1) 上記1のスケジュールをもとに、システムの起動時・終了時の動作確認を行うこと。</p> <p>(2) 障害復旧時にシステムの起動確認を行うこと。</p> <p>(3) 従業員管理システムにおける本部及び各支部での業務内容（定時・日時・月次・年次ジョブ等）の終了確認及び出力結果の確認を行うこと。</p> <p>(4) 各システムが正常に稼働していることを監視すること。</p>	日次作業			○	○	○		
性能管理	<p>1 ネットワークの性能管理</p> <p>ネットワーク回線容量逼迫時におけるQoS設定変更等の支援を行うこと。</p> <p>2 システム・機器の性能管理</p> <p>(1) 定期的にCPU使用状況、メモリ、ハードディスク空き容量、サーバ死活状況等のシステム資源に関する監視を行うこと。</p> <p>(2) 機器毎のアクセス頻度を定期的に監視し、業務に適した機能及び性能が発揮できるよう管理すること。</p> <p>3 従業員管理システムデータベースの性能管理</p> <p>インデックスの断片化の解消や整合性の検査等を実施し、従業員管理システムのデータベースの最適な状態を維持すること。</p>	随時作業			○	○	○		
セキュリティ管理	<p>1 セキュリティ情報の入手</p> <p>セキュリティ関連情報を入力し、適用の要否及び適用状況の管理を行うこと。</p> <p>2 セキュリティ対応</p> <p>定期的にセキュリティチェックを行い、問題を発見した場合機構担当者との協議の上、対応を行うこと。</p> <p>3 アクセスログの分析及びバックアップ</p> <p>(1) 応募システムのアクセスログを分析し、報告を行うこと。</p> <p>(2) 応募システムのアクセスログのバックアップを行うこと。</p> <p>4 情報セキュリティ製品（CWAT）における運用支援</p> <p>情報セキュリティ製品（CWAT）に関して、ポリシー設定、ログ分析等の運用支援を行うこと。</p> <p>5 インシデント時の対応</p> <p>不正アクセス及びウイルス感染等のセキュリティインシデントを検知した際は、迅速に指示及び対応をし被害を</p>	日次作業 随時作業 随時作業 随時作業 日次作業 定時作業 日次作業 随時作業 随時作業			○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○		

業務	要求仕様	頻度	文書検索システム	企業会計システム	従業員管理システム	応募システム	共通情報システム	インターネット端末	IP電話
	最小限にとどめるとともに原因の調査を行い再発防止の対策をとること。								
	<p>6 定期セキュリティ診断の対応</p> <p>年1回程度、機構が別途調達するインターネットセキュリティに関する診断における外部システムサーバ（本部DMZ設置）の脆弱性結果について、セキュリティパッチの適用等の対応を行うこと。</p>	随時作業				○	○		
	<p>7 ファイアウォール（IDS）の管理</p> <p>(1) 常時監視用のツール等を用いて、不正攻撃や不正侵入を監視すること。</p> <p>(2) 不正攻撃や不正侵入であると疑われる場合は、速やかに異常を報告し脅威に対応すること。</p> <p>(3) ログ収集及び解析を行い、月に一回集計し、報告すること。</p> <p>(4) 随時ソフトウェアのバージョンアップ、パターンファイルの更新、ソフトウェア改修に伴う設定変更を実施すること。</p>	日次作業及び月次作業				○	○		
	<p>8 セキュリティの重大障害</p> <p>駐留軍等労働者及び応募者の個人情報等の機微な情報の流出等により業務に多大な支障が生じるようなセキュリティの重大障害を発生させないこと。</p>	-	○	○	○	○	○	○	○
データ管理	<p>1 データバックアップ作業</p> <p>(1) 本部及び各支部のデータバックアップ作業を行うこと。</p> <p>(2) 本部バックアップテープを管理すること。</p> <p>(3) バックアップ管理台帳を更新すること。</p>	日次作業				○	○		
	<p>2 システムバックアップ作業</p> <p>(1) システムの障害復旧を目的としたシステムフルバックアップを行うこと。</p> <p>(2) OSのバージョンアップや運用関連ソフトウェア製品のバージョンアップ等、システム保守時の現状復帰を目的としたフルバックアップを行うこと。（随時）</p>	随時作業				○	○		
	<p>3 マスターテーブル、外字等の更新作業</p> <p>従業員管理システムデータベースの金融機関情報、品目情報等のマスターテーブル等の更新作業を行うこと。</p>	週次作業			○				
	<p>4 データ修正作業</p> <p>(1) 機構担当者の指示によりデータ修正を行うこと。</p> <p>(2) データ修正の実施について、簡易な報告書を作成し機構担当者に報告すること。</p>	随時作業			○				

業務	要求仕様	頻度	文書検索システム	企業会計システム	従業員管理システム	応募システム	共通情報システム	インターネット端末	IP電話
業務	5 データ移行作業 応募システムから従業員管理システムへのデータ移行を行うこと。	日次作業			○	○			
	6 データ破壊作業 (1) 機構担当者の指示によりデータの破壊を行うこと。 (2) データ廃棄の実施について、簡易な報告書を作成し機構担当者に提出すること。	随時作業			○	○	○		
	1 障害の窓口 障害発生の際は、一次窓口として対応すること。	障害時	○	○	○	○	○		○
障害 対応	2 障害の報告 監視により障害を発見した場合及び職員から障害の連絡を受けた場合、第1次報告として障害対処報告書に詳細な障害内容を記録して、速やかに関連部署への報告を行うこと。	障害時	○	○	○	○	○		○
	3 障害原因の分析及び対応策の検討 (1) 障害の状況を把握・収集し、原因の分析を行い再発防止策について検討すること。 (2) すみややかに対応策を検討し、代替手段及び当面の運用方法等の指示・提案を行うこと。 (3) 障害状況はデータベース化すること。	障害時			○	○	○		○
	4 回復管理及び復旧処置 (1) 障害復旧スケジュールの作成及び支援を行うこと。 (2) 障害がデータの修復に及ぶ場合は、バックアップからの回復・データ修正の方法の検討及びスケジュールの作成を行うこと。 (3) 回復データの確認及びデータの回復措置の実施すること。 (4) 修理・部品交換が行われた場合は、各機器の環境設定の回復措置の実施すること。	障害時				○	○	○	○
ヘル プ ポ ー ト	1 ヘルプデスク 本部及び各支部の職員からの情報システムの操作全般に対する問い合わせに回答し、業務を支援すること。	日次作業			○	○	○	○	
	2 教育支援 本部（横浜事務所）にて年3回程度（各回3日程度）実施するEUC操作講習会において、従業員管理システム及び応募システムに関する操作教育を実施すること。	随時作業			○	○	○	○	
	3 EUC業務の作成支援	随時作業							○

業務	要求仕様	頻度	文書検索システム	企業会計システム	従業員管理システム	応募システム	共通情報システム	インターネット端末	IP電話
	従業員管理システムのEUC業務 (Microsoft Accessを用いたデータ分析等) に関する作成支援を行うこと。								
	4 機器設定支援 端末のドメイン参加等の機器の各種設定の支援を行うこと。	随時作業			○		○		
ユーザ管理	1 ユーザアカウントの登録、抹消 (1) ユーザアカウント (OA ユーザ、従業員管理システムユーザ、応募者管理ユーザ、グループウェアユーザ)、及びメールボックスの登録、抹消作業を行うこと。 (2) ユーザアカウントのロック解除を行うこと。	随時作業			○	○	○		
	2 ドメインのポリシー設定及びユーザ利用管理 (1) ドメインのポリシー設定を行うこと。 (2) 機構の申請に基づき、ユーザのシステム利用時間の設定を行うこと。	随時作業			○	○	○		
	3 パスワードの管理 (1) 初期パスワード発行、変更を行うこと。 (2) 管理者パスワードの管理を行うこと。	随時作業			○	○	○	○	
その他	1 改修時の試験への支援 従業員管理システム及び応募システムの仕様変更に対するプログラム改修 (別途調達) の完成検査支援を行うこと。	随時作業			○	○			
	2 プログラム改修 従業員管理システム及び応募システムの軽微な仕様変更に伴うプログラム改修作業を行うこと。なお、仕様変更に係るプログラム修正が、通常業務時間内で対応できない規模である場合には対象外とする。	随時作業			○	○			
	3 備品及び消耗品の管理 運用管理センター内の備品及び消耗品等の管理を行うこと。	随時作業	-	-	-	-	-	-	-
	4 運用管理センター内への立入り者の管理 運用管理センター内への立入り者の管理を行うこと。	日次作業	-	-	-	-	-	-	-
	5 運用管理手順書の更新 運用管理手順書の更新を行うこと。	随時作業	○	○	○	○	○	○	○

業務	要求仕様	頻度	文書検索システム	企業会計システム	従業員管理システム	応募システム	共通情報システム	インターネット端末	IP電話
	<p>6 障害復旧時間  (1) 従業員管理システム、応募システム及び共通情報システムを日々安定稼働させるための監視、運用を行う  い、概ね4時間以内に運用が回復できる体制を保持すること。</p> <p>7 重大障害  従業員管理システム、応募システム及び共通情報システムで長期にわたり正常に稼働できない事態・状況及び当該システムが保有するデータの喪失等により業務に多大な支障が生じるような重大障害を発生させないこと。</p>	随時作業			○	○	○		
		-			○	○	○		

日付	曜日	作業内容			運用時間	サポート時間	備考
		xx課	備考	yy課・zz課			
x月	1	日					
	2	月			:	:	
	3	火			:	:	
	4	水			:	:	
	5	木			:	:	
	6	金			:	:	
	7	土					
	8	日					
	9	月			:	:	
	10	火			:	:	
	11	水			:	:	
	12	木			:	:	
	13	金			:	:	
	14	土					
	15	日					
	16	月			:	:	
	17	火			:	:	
	18	水			:	:	
	19	木			:	:	
	20	金			:	:	
	21	土					
	22	日					
	23	月			:	:	
	24	火			:	:	
	25	水			:	:	
	26	木			:	:	
	27	金			:	:	
	28	土					
	29	日					
	30	月			:	:	
	31	火			:	:	

業務月報 ( 年 月分)

項番	報告事項	報告内容
1	運用状況 (概要)	
2	月間作業概要	
	(1) 定例業務	
	(2) ユーザ管理	
	(3) 障害対応	
	(4) ヘルプデスク対応	
	(5) データ管理業務	
	(6) その他	
3	ヘルプデスク	
	(1) ヘルプデスク件数	
	(2) サポート内容分析	
4	重大障害報告	
5	その他報告	
6	作業工数	
添付	稼動・性能管理報告	
	セキュリティ管理報告	
	Web 統計資料	
	バックアップ管理台帳	
	休日利用状況	
	媒体管理台帳	
	備品台帳	
	サーバ室入退室管理台帳	
	システム設計書変更管理台帳	
	その他	

上記のとおり報告します。

平成〇〇年〇〇月〇〇日 運用管理センター責任者

印

検 査	年 月 日	
	所属・氏名	印



業務日報

業務日時：20xx年 x月xx日( ) XX:XX~XX:XX				作成者：	
今週のスケジュール	x/xx(月)		x/xx(金)		
	x/xx(火)		x/xx(土)		
	x/xx(水)		x/xx(日)		
	x/xx(木)				
報告内容				備考	
<p>1. 定期対応(作業者: )</p> <p>1.1 日次処理</p> <p>1.2 週次処理(作業者: )</p> <p>1.3 月次処理</p> <p>2. 個別対応</p> <p>2.1</p> <p>3. 問合せ対応</p> <p>3.1 依頼 件</p> <p>3.2 障害 件</p> <p>3.3 問合せ 件</p> <p>4. その他</p>					
問題点・対策等					

上記のとおり報告します。

平成〇〇年〇〇月〇〇日 運用管理センター責任者

印

検査	年月日	
	所属・氏名	印

障害対処報告書

対象支部名:

連絡日付	対応者
システム名	機能名等
連絡内容	発生事象等
対応内容	原因
	発生条件
備考	対応策
	対応日

上記のとおり報告します。

平成〇〇年〇〇月〇〇日 運用管理センター責任者

印

検査	年月日
	所属・氏名
印	