

【修正案抜粋】情報システム運用のための総合サービス業務民間競争入札実施要項

- 2 情報システム運用のための総合サービス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) 情報システム運用のための総合サービス業務の概要

ア 情報システム運用のための総合サービス業務の経緯

情報通信研究機構は平成 16 年 4 月旧通信総合研究所と旧通信・放送機構が統合し、独立行政法人情報通信研究機構として組織統合が行われ運用しているところである。

イ 提供サービス概要

本調達ではユーザがクライアント端末を用いてインターネットアクセス・メールの送受信・共有ファイルの利用等、一般的なサービス利用を行う為の運用、及び当機構における研究へのネットワークサポート、サーバサービスサポートを行うためのものである。

(ア) 本調達で運用する主なサービスは以下のとおり。

A セキュリティ運用サービス

当機構内セキュリティ装置を正常状態に維持し、その運用を行うとともに、セキュリティインシデント発生の際に対応を行うこと。新たなインシデント対策を検討しセキュリティに対して必要な対策を行い、当機構を不正な行為から保護する事を目的とする。

B 基幹ネットワーク運用サービス

ネットワーク担当システムエンジニアが常駐しネットワーク（監視、制御装置などを含む）を正常状態に維持し、その運用を行うと共に、利用者に対し支援を行うこと。ここで言う正常状態とは構成する機器が期待される性能により動作することと、当機構内ネットワークが利用者へ安定したサービスを提供すると共に新たなニーズに対応することを含める。

C 基幹サーバ運用サービス

当機構内で情報サービスを提供している UNIX サーバ、Linux サーバ、Windows サーバ、ストレージ装置、アプライアンス機器、共通事務パソコン等の機器及びアプリケーションの維持管理を行うこと。利用者に対し支援を行うこと。構成する機器が期待される性能により動作することと、当機構内外のサーバ、システムが、利用者へ安定したサービスを提供すると共に新たなニーズに対応することを含める。

D サポートデスク運用サービス

当機構内利用者に対する運用支援及びサポートデスク全般の業務を行うこと。共通事務パソコンの利用支援、当機構業務を進行するのに必要なサポートサービスの提供、利用支援等を実施する。

当機構内イントラ web サーバの更新管理を行い、各部署からの掲載依頼に対応すること。

E 個別システム運用サービス

個別に構築されたシステムに対し、必要なハードウェア管理、監視を行うこと。

ウ 規模

(平成 25 年 6 月時点)

- A ユーザアカウント数：約 1,500 人
- B サーバ台数：約 250 台（管理外のシステムは除く）
- C クライアント端末数：約 450 台（配布している PC 台数である。ユーザが利用している PC 台数は約 4000 台）

D 拠点数

(A) 地方拠点：10 拠点

- ① 独立行政法人情報通信研究機構 未来 ICT 研究所（所在地）兵庫県神戸市西区岩岡町岩岡 588-2
- ② 同 ユニバーサルコミュニケーション研究所（所在地）京都府相楽郡精華町光台 3-5
- ③ 同 鹿島宇宙技術センター（所在地）茨城県鹿嶋市平井 893-1
- ④ 同 平磯太陽観測所（所在地）茨城県ひたちなか市磯崎 3601
- ⑤ 同 山川電波観測所（所在地）鹿児島県指宿市山川成川 2719
- ⑥ 同 沖縄電磁波技術センター（所在地）沖縄県国頭郡恩納村字恩納 4484
- ⑦ 同 北陸 StarBED 技術センター（所在地）石川県能見市旭台 2-12
- ⑧ 同 耐災害 ICT 研究センター（所在地）宮城県仙台市青葉区片平二丁目 1-1
- ⑨ 同 脳情報通信融合研究センター（所在地）大阪府吹田市山田丘 1-4
- ⑩ 同 **ワイヤレスネットワーク研究所（所在地）神奈川県横須賀市光の丘 3-4**

(B) 常駐場所：6 拠点

- ① 独立行政法人情報通信研究機構 本部（以下「本部」という。）
所在地：東京都小金井市貫井北町 4-2-1
- ② 未来 ICT 研究所
所在地：兵庫県神戸市西区岩岡町岩岡 588-2
- ③ 脳情報通信融合研究センター
所在地：大阪府吹田市山田丘 1-4
- ④ ユニバーサルコミュニケーション研究所
所在地：京都府相楽郡精華町光台 3-5
- ⑤ 鹿島宇宙技術センター
所在地：茨城県鹿嶋市平井 893-1
- ⑥ **ワイヤレスネットワーク研究所**
所在地：神奈川県横須賀市光の丘 3-4

エ 情報システム運用のための総合サービス業務の内容

本業務を実施する民間事業者（以下「請負者」という。）が行う業務は、調達対象範囲に係る運用、保守及びプロジェクト管理を行うことにより、ユーザに 2 (1) イ (ア) A～E に示すサービスを安定的に供給することとし、その詳細は別添 1 「情報システム運用のための総合サービス業務調達仕様書（案）」を基本とする。

【修正案抜粋】H26 情報システム運用のための総合サービス業務調達仕様書

1. 調達件名

H26 情報システム運用のための総合サービス業務

Comprehensive Services for Operations of Information Systems 2014

2. 作業の概要

(1) 目的

本仕様書の内容は独立行政法人情報通信研究機構（以下「当機構」という）が当機構内へのサービスとして運用している当機構内ネットワーク及び情報サービス（社会還元促進部門情報システム室が所管するもの。以下同様）を維持運用するとともに良好なネットワークの構築、外部ネットワークとの安全な接続、当機構内ユーザの情報サービス提供及び支援を行うことを目的とする。

(2) 業務の概要

本調達ではユーザがクライアント計算機を用いてインターネットアクセス・メールの送受信・共有ファイルの利用等、一般的なサービス利用を行うための運用、及び当機構における研究へのネットワークサポート、サーバサービスサポートを行うためのものである。

本調達で運用する主なサービスは以下のとおり。

- ア セキュリティ運用サービス
- イ 基幹ネットワーク運用サービス
- ウ 基幹サーバ運用サービス
- エ サポートデスク運用サービス
- オ 個別システム運用サービス
- カ その他

(3) 作業期間

平成 26 年 4 月 1 日から平成 28 年 3 月 31 日まで

作業の継続性を考慮し、本作業期間より前に引き継ぎ期間を平成 26 年 3 月 1 日から設けること。

(4) 作業場所

ア 常駐作業場所

(ア) 独立行政法人情報通信研究機構 本部（以下「本部」という。）

所在地：東京都小金井市貫井北町 4-2-1

作業場所は上記のとおりであるが、地方拠点への出張作業もある。交通費等については、別途清算とする。

本部には、個別のスペースを取り、作業期間中は 15 席を用意する。

(イ) 未来 ICT 研究所

所在地：兵庫県神戸市西区岩岡町岩岡 588-2

未来 ICT 研究所内に個別のスペースを取り、作業期間中は 2 席を用意する。

(ウ) 脳情報通信融合研究センター

所在地：大阪府吹田市山田丘 1-4

脳情報通信融合研究センター内に個別のスペースを取り、作業期間中は 4 席を用意する。

(エ) ユニバーサルコミュニケーション研究所 (けいはんな)

所在地：京都府相楽郡精華町光台 3-5

ユニバーサルコミュニケーション研究所内に個別のスペースを取り、作業期間中は1席を用意する。

(オ) 鹿島宇宙技術センター

所在地：茨城県鹿嶋市平井 893-1

鹿島宇宙技術センターに個別のスペースを取り、作業期間中は1席を用意する。

(カ) ワイヤレスネットワーク研究所

所在地：神奈川県横須賀市光の丘 3-4

ワイヤレスネットワーク研究所に個別のスペースを取り、作業期間中は1席を用意する。

イ 地方拠点 (外勤場所)

下記を外勤場所とし。交通費は別途清算とする。

おおよその外勤回数はすべての箇所につき、年間2回程度を想定している。

(ア) 独立行政法人情報通信研究機構 テストベッド研究開発推進センター (所在地) 東京都千代田区大手町 1-8-1 KDDI 大手町ビル 21F

(イ) 同 麹町会議室 (所在地) 東京都千代田区麹町 5-4 KY 麹町ビル 4F

(ウ) 同 白山ネットワーク実験施設 (所在地) 東京都文京区白山 1-33-16 パークコートプレイス 3階

(エ) KDDI 大手町 (所在地) 東京都千代田区大手町 1-8-1 KDDI 大手町ビル 5階

ウ 地方拠点 (出張場所)

すべての出張のための交通費、宿泊費(※宿泊費の上限は甲地 11000 円、乙地 10000 円とする)については出張後の精算払いとする。

(ア) 独立行政法人情報通信研究機構 未来 ICT 研究所 (所在地) 兵庫県神戸市西区岩岡町岩岡 588-2

(イ) 同 ユニバーサルコミュニケーション研究所 (所在地) 京都府相楽郡精華町光台 3-5

(ウ) 同 鹿島宇宙技術センター (所在地) 茨城県鹿嶋市平井 893-1

(エ) 同 ワイヤレスネットワーク研究所 (所在地) 神奈川県横須賀市光の丘 3-4

(オ) 同 平磯太陽観測所 (所在地) 茨城県ひたちなか市磯崎 3601

(カ) 同 山川電波観測所 (所在地) 鹿児島県指宿市山川成川 2719

(キ) 同 沖縄電磁波技術センター (所在地) 沖縄県国頭郡恩納村字恩納 4484

(ク) 同 北陸 StarBED 技術センター (所在地) 石川県能見市旭台 2-12

(ケ) 同 耐災害 ICT 研究センター (所在地) 宮城県仙台市青葉区片平二丁目 1-1

(コ) 同 脳情報通信融合研究センター (所在地) 大阪府吹田市山田丘 1-4

ソ 耐災害 ICT 研究センター基幹システム

(ア) 目的

独立行政法人情報通信研究機構 耐災害 ICT 研究センター（以下「耐災害センター」と言う。）のネットワーク、共用計算機の運用管理、保守、ユーザーサポートを行い、ネットワークトラブルを未然に防止するとともに、常に良好な状態を保つための運用管理や保守、トラブル対応を行うことを目的とする。

(イ) 作業概要

耐災害センターのネットワーク、共用計算機の遠隔監視運用を行い、ネットワークトラブルを未然に防止するとともに、常に良好な状態を保つための保守作業、ネットワークや共用計算機の構成、各種サーバの運用状況についての現状調査、問題点の把握、構内ネットワークセキュリティ対応を行うこと。

(ウ) 計算機運用管理作業

耐災害センター内のネットワークに接続されている以下の計算機やスイッチ等と、その周辺機器を管理対象として、各種運用管理作業を行うこと。

A 管理対象機器

機種	型番	台数
L3 スイッチ	AX3650S-24T6XW	2
L2 スイッチ	AX2530S-48T2X	6
PoE スイッチ	WA-C2960C-8PC-L	4
無線 AP	ACERA800	12
UPS	E11A751A001	6

またこれらの各機器は随時変更することがあり、その都度、必要な対応を行うこと。

（新機器設置作業や動作確認等）

B 主な作業（日常的な作業）

各種ネットワークスイッチ、サーバの遠隔運用管理。

C 随時作業（必要に応じて行う作業）

- (A) 各種機器やネットワーク上のトラブル対処をする。またトラブル発生時には、至急、トラブルの原因等を調査し、対策を行い、今後同等のトラブルを防ぐための是正措置を講じること。
- (B) 最新ネットワークセキュリティの運用管理。
 - a パッチの適用、バグフィックス、不正アクセス監視、最新ネットセキュリティソフトウェアの更新（ファームウェアのアップデート等）を行うこと
 - b ネットワークウィルス感染時には至急、通信の遮断と的確な対応を行うこと。
 - c ネットワーク構成図とパッチパネル構成図を常に最新の状態に保つよう更新作業をすること。

(エ) 各種機器の保守作業

- A ネットワーク構成の現状調査、問題点を洗い出し、必要に応じてネットワーク環境等

の改善提案を行うこと。

- B メーカーよりネットワーク機器等のファームウェア等の配布があった時には、予備機において動作検証を行い、問題が無い場合には当機構担当者に確認をとったのちにファームウェア等のバージョンアップを行うこと。

(オ) その他

A 作業場所について

(A) 耐災害 ICT 研究センター

(B) 所在地：宮城県仙台市青葉区片平 2-1-1

(C) ネットワーク経由での遠隔作業を基本とするが必要な際には出張して現地での作業を行う。

(カ) 成果提出及び検査（提出物等について）

A 作業日については毎日、作業報告書（日報）を情報システム室及び耐災害センター企画室あてにメールで提出すること。

B 毎月 1 回、TV 会議を用いた耐災害センターの報告会を開催すること。

なお、TV 会議は当機構の TV 会議システムを用いることとする。

C 報告会には情報システム室及び耐災害センター企画室が参加する。

D 毎月 1 回、作業内容等を月例報告書にて報告すること。

E 月例報告書へはネットワーク関連に関する作業の報告の他に、改善提案等がある場合は記載すること。

F 提出先：情報システム室及び耐災害センター企画室

タ ワイヤレスネットワーク研究所基幹システム

(ア) 目的

独立行政法人情報通信研究機構 ワイヤレスネットワーク研究所（以下「ワイヤレス研究所」と言う）のネットワーク、共用計算機の運用管理、保守、ユーザーサポートを行い、ネットワークトラブルを未然に防止するとともに、常に良好な状態を保つための運用管理や保守、トラブル対応を行うことを目的とする。

(イ) 作業概要

ワイヤレス研究所内のネットワーク、共用計算機の遠隔監視運用を行い、ネットワークトラブルを未然に防止するとともに、常に良好な状態を保つための保守作業、ネットワークや共用計算機の構成、各種サーバの運用状況についての現状調査、問題点の把握、構内ネットワークセキュリティ対応を行うこと。

(ウ) 計算機運用管理作業

ワイヤレス研究所内のネットワークに接続されている以下の計算機やスイッチ等と、その周辺機器を管理対象として、各種運用管理作業を行うこと。

A 管理対象機器

機種	型番	台数
L3 スイッチ	Catalyst3560	2
L2 スイッチ	Catalyst2960	5
スイッチング HUB		9
無線 AP		6
B フレッツルータ 1	CentrecomAR280 V2	1
VPN ルータ 1	CentrecomAR415S	1
File/Web/Mail サーバ	Dell PowerEdge R610	1
DHCP サーバ	Sun Fire V120	1
監視/backup サーバ	HP microserver	1

またこれらの各機器は随時変更することがあり、その都度必要な対応を行うこと。

B 主な作業

(A) ネットワーク運用管理作業

- a ネットワークに関連する機器構成のベースラインのドキュメント作成・更新・管理を行うこと。
- b ルータ、スイッチ等ネットワーク稼働状況管理を行うこと。
- c ネットワークトラフィック情報の収集・分析し、問題がある場合は改善のための提案を行うこと。

(B) サーバ運用管理作業

- a 共用サーバの動作状況を監視し、必要があれば調査・評価を行い報告すること。
 - b サーバの運用に必要なシステム及びソフトウェアについて、必要に応じてバージョンアップ・パッチの適用を行うこと。
 - c サーバに登録されている利用者情報(氏名、ユーザ ID、ホスト名、IP アドレス等)の登録及び管理を行うこと。
- (C) ソフトウェア管理
- a ソフトウェアのインストール及びインストール済みソフトウェアのバージョンを管理し、必要に応じてバージョンアップ、パッチ等必要な対策を施すこと。
 - b ネットワーク機器、サーバ機器のソフトウェアライセンス等を適切に管理すること。
- (D) 運用管理マニュアルの更新、修正をすること。
- a ネットワーク運用管理に係るドキュメントを更新、修正を行うこと。
 - b 運用管理マニュアルの更新、修正を行うこと。
- (E) ユーザ環境支援
- a コンピュータに関するユーザからの問い合わせに対応すること。
 - b セキュリティインシデント及びネットワーク広域に影響を与える可能性がある事象が発生した場合、ユーザのクライアント PC に対するネットワーク設定、ハードウェア・ソフトウェアのインストール、トラブル対応に関する支援を行うこと。
- (F) その他
- a ネットワーク、セキュリティ、ソフトウェア等の不具合に関する情報を収集し当機構担当者への報告・研究所内周知等必要な措置を講じること。
 - b ネットワーク障害、セキュリティインシデントに関する問題が生じた場合、速やかに担当者に報告するとともに危険性・重要度に応じて優先的に対応すること。

(エ) その他

- A 作業場所について
- (A) ワイヤレスネットワーク研究所
 - (B) 所在地
 - a 神奈川県横須賀市光の丘 3-4 YRP センター1 番館
 - b " 光の丘 3-2 YRP センター 2 番館
- B 緊急事態発生時について
- (A) ネットワークダウンあるいはそれに準ずる事態が発生した場合、あらかじめ定めた連絡方法に従い、遅延なく当機構担当者に報告し、各対応（復旧等）を行うこと。
- C 作業日
- (A) 作業日は原則として平日（当機構が定める休日を除く）とする。
 - (B) 作業日数は年間で 96 日間とし、原則、毎週月曜、木曜日とし、当機構担当者

協議し年間計画をたてること。

(C) 日曜日、国民の休日に作業の必要が生じた場合には当機構担当者と協議の上、作業を行うこと。

D 作業時間

(A) 9:00～17:00 までとするが、必要に応じて当機構担当者と協議する。(業務の内容上、上記時間外に行わなければならない可能性がある)

(オ) 成果提出及び検査 (提出物等について)

A 作業日については毎日、作業報告書 (日報) を情報システム室及びワイヤレス研究所企画室あてにメールで提出すること。

B 毎月 1 回、TV 会議を用いたワイヤレス研究所の報告会を開催すること。なお、TV 会議は当機構の TV 会議システムを用いることとする。

C 報告会には情報システム室及びワイヤレス研究所企画室が参加する。

D 毎月 1 回、作業内容等を月例報告書にて報告すること。

E 月例報告書へはネットワーク関連に関する作業の報告の他に、改善提案等がある場合は記載すること。

F 提出先：情報システム室及びワイヤレス研究所企画室

(6) その他

ア 電源管理

- (ア) 計算機室（本館 2 階サーバ室及び本館地下 MDF 室）内電源分電盤から各ラックまでの電源系統図（ブレーカー系統、PDU、個別 UPS、テーブルタップの接続状態）及び各 PDU 又は各個別 UPS 等の出力口と各機器間（サーバやネットワーク機器など）の接続状態を管理すること。管理とは電圧等の測定・適正な電気の利用を含む。
- (イ) 電源管理の構成に変更があった場合は、遅滞無く書類を修正して提出すること。
- (ウ) 事故停電時の復旧手順を明確化にすること。
- (エ) 計画停電の規模に沿った停電対処計画、手順を作成すること。
- (オ) 本部の停電に備え、外部ユーザへのサービス継続性の対応について検討すること。
- (カ) 電気室設置の UPS 装置（DL9350-403jL）2 台の運用管理、監視を行うこと。

イ 作業内容管理ソフトウェアの管理・運用

- (ア) 作業内容を管理するソフトウェアを用意し、作業内容の進捗状況を当機構担当者が Web インタフェースで閲覧可能なようにすること。Web ページで閲覧可能とする機能を実現する専用のソフトウェアは請負者が用意すること（テキストエディタやフリーソフトの使用可）。
- (イ) 作業内容管理ソフトウェアは、次の条件を満たすこと。
- (ウ) 作業の進捗を管理するため、シーケンシャルに管理番号が発行されること。
- (エ) 作業の進捗を管理するため、対応状況（対応中、対応済等）が明確に表示できること。
- (オ) 作業の種別（障害、要望、質問）を管理できること。
- (カ) 障害、要望、質問の内容、対応状況、内容について、Web インタフェースにより登録（入力）できること。
- (キ) 帳票印刷機能を有し、月例報告書として印刷できること。報告書には、管理番号、対応状況、発生日時、対応日、完了日、連絡者、対応者、作業内容、対応内容が印刷されること。
- (ク) 当機構担当者以外の者が閲覧できないように、閲覧認証機能を設けること。
- (ケ) 共通事務パソコン及びファイルサーバで発生するウィルスの警告を、自動で作業内容管理ソフトウェアに登録する仕組みを設け、対応漏れを防止すること。
- (コ) 管理するデータについては毎月 CSV データとして提出すること。