

国土交通省本省行政情報ネットワーク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26年7月
平成29年7月修正
国土交通省総合政策局

目次

1	趣旨	1
2	国土交通省本省行政情報ネットワークシステム運用管理業務の詳細な内容及びその実施に当たり確保されるべき質に関する事項	1
3	実施期間に関する事項	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	8
6	国土交通省本省行政情報ネットワークシステム運用管理業務を実施する者を決定するための評価の基準その他本業務を実施する者の決定に関する事項	9
7	国土交通省本省行政情報ネットワークシステム運用管理業務に関する従来の実施状況に関する情報の開示に関する事項	11
8	国土交通省本省行政情報ネットワークシステム運用管理業務の請負業者に使用させることができる国有財産に関する事項	11
9	国土交通省本省行政情報ネットワークシステム運用管理業務請負者が、当省に対して報告すべき事項、秘密を適正に取り扱うために必要な措置その他の本業務の適正かつ確実な実施の確保のために本業務請負者が講じるべき措置に関する事項	11
10	国土交通省本省行政情報ネットワークシステム運用管理業務請負者が本業務を実施するに当たり第三者に損害を加えた場合において、その損害の賠償に関し契約により本業務請負者が負うべき責任に関する事項	15
11	国土交通省本省行政情報ネットワークシステム運用管理業務に係る法第7条第8項に規定する評価	16
12	その他業務の実施に関し必要な事項	16

1 趣旨

競争の導入による公共サービスの改革に関する法律(平成18年法律第51号。以下「法」という。)に基づく競争の導入による公共サービスの改革については、公共サービスによる利益を享受する国民の立場に立って、公共サービスの全般について不断の見直しを行い、その実施について、透明かつ公正な競争の下で民間事業者の創意と工夫を適切に反映させることにより、国民のため、より良質かつ低廉な公共サービスを実現することを目指すものである。

上記を踏まえ、国土交通省(以下「当省」という。)は「公共サービス改革基本方針」(平成23年7月15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「国土交通省本省行政情報ネットワークシステムの更新整備及び運用管理業務」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を定めるものとする。

2 国土交通省本省行政情報ネットワークシステム運用管理業務の詳細な内容及びその実施に当たり確保されるべき質に関する事項

(1) 国土交通省本省行政情報ネットワークシステム運用管理業務の概要

ア 対象となる国土交通省本省行政情報ネットワークシステムの概要

A システム概要

国土交通省本省行政情報ネットワークシステム(以下「本システム」という。)は、当省本省等の職員が、行政事務を遂行するため、クライアントPCを用いて、業務資料の収集、作成、共有、交換を行うものであり、

- ・ワープロ、表計算等のビジネスアプリ、メールソフト、Webブラウザ等を搭載したクライアントPC、
- ・ファイルサーバ、ログオンサーバ等のサーバ

等から構成されている。

B 利用者特性

本システムの利用者は、当省本省職員等の約5,300名である。

利用時間は、当省の業務日の通常業務時間(「行政機関の休日に関する法律(昭和63年、法律第91条)」第1条に定める行政機関の休日以外の日の9:00~18:15)を主とするが、利用時間以外も計画停電、定期点検及び修理等に限った必要最小限の運用停止を除き、常時利用することを前提とする。

C 設置場所

本システムの設置場所は、以下の拠点とする。

なお、バックアップサイトには、国土交通省本省と同性能の利用者管理機能、ファイル共有機能及び利用者に対してこれらの機能を提供するために付随する機能(DNS、DHCP等)を設置し、本省機能停止時に使用するものとする。また、本省機能停止時においては、被災時利用拠点にあらかじめ設置したクライアントPCからもバックアップサイトのサーバ機能を利用する。

- ・国土交通省本省(定常時稼働環境:クライアントPC、サーバ設置場所)

東京都千代田区霞が関2-1-2 中央合同庁舎第2号館

東京都千代田区霞が関2-1-3 中央合同庁舎第3号館

- ・バックアップサイト（被災時稼働環境：サーバ設置場所）
北陸地方
- ・国土交通省大臣官房総務課国会連絡室（クライアントPC、多目的サーバ設置場所）
東京都千代田区永田町1-7-1 参議院別館
- ・国土交通大学校柏研修センター（クライアントPC、多目的サーバ設置場所）
千葉県柏市柏の葉3-11-1
- ・小笠原総合事務所（クライアントPC、多目的サーバ設置場所）
東京都小笠原村父島字東町152
- ・被災時利用拠点（被災時稼働環境：クライアントPC設置場所）
関東近郊に2拠点程度を想定（調整中）

イ 対象業務の内容

当省が平成27年2月にシステム更改を行うため別途調達する本システムのクライアントPC及びサーバを安定的かつ適切に稼働させるための運用管理業務並びに職員がシステムを利用する上での操作支援や各種問い合わせ及び障害等への的確な対応のために必要なヘルプデスクサービス業務を行う。なお、更改予定の次期システムのシステム概念図及び構成機器別導入予定数を別添1、別添2に示す。

対象業務の具体的内容は、次のとおりであり、その詳細は、別添3「国土交通省本省行政情報ネットワークシステム運用管理業務調達仕様書」による。

A. 運用管理業務手順書の作成

クライアントPC及びサーバ調達業者から提供される運用管理業者向けマニュアルを基に、作業手順及びルール等を記載した運用管理業務手順書の作成を行う。

B. 各種管理台帳の作成及び管理

次の管理台帳の作成及び管理を行う。

- ・設定変更履歴管理台帳
- ・データ管理台帳
- ・問い合わせ管理台帳
- ・障害管理台帳
- ・ハードウェア管理台帳
- ・ソフトウェア管理台帳
- ・IPアドレス管理台帳
- ・貸出し機器管理台帳
- ・ライセンス管理台帳
- ・運用管理アカウント管理台帳
- ・ユーザアカウント管理台帳

C. ヘルプデスク業務

以下に示すところにより、ヘルプデスクサービス対象機器に係るトラブル及び操作に関する問い合わせを受け付ける等、ヘルプデスクサービスを提供する。

(a) 各種トラブルへの対応

本システムの利用者からのヘルプデスクサービス対象機器の利用に係るトラ

ブルを受け付け、一次的な回答及び操作の教示等を行う。

(b) Q&A対応

本システム利用者からのハードウェア及びソフトウェアに関する問い合わせ等を受け付け、一次的な回答及び操作教示等を行う。

(c) F A Qシステムに関する業務

各種トラブル対応及びQ&A対応の取りまとめ結果を、問い合わせ内容のカテゴリ及び件数等の観点から分析し、本システムの利用者に周知することが適当な事項について、その内容を発注者が別途調達するF A Qシステムのデータベースに登録を行う。

(d) 貸出し機器管理

本システム利用者から機器（クライアントP C、プロジェクター、スクリーン、タブレット端末）等の貸出し依頼があった場合、利用者とのスケジュール及び設置場所についての協議、貸出し及び設定、返却機器のリストア等を行う。

(e) 報告

契約期間中の業務内容及び問題、課題に関する状況報告について、月次報告会を月1回、運用管理業務週報による報告を週1回の頻度で実施し、報告を行う。

D. 運用管理業務

(a) 機器管理・監視、設定変更 [仕様書 4.3 (1) (A)]

運用管理業務対象機器の動作状況確認、運用状況確認、設定データのメンテナンス、障害時の切り分け及び本システム利用者の使用状況に合わせた設定情報の変更を行う。

(b) 障害発生時の対応 [仕様書 4.3 (1) (C) 及び (D)]

障害発生時、速やかに原因の究明及び対処を実施し、発生から解決までのステータスを管理する。また、クライアントP C及びサーバ調達業者と連携して、速やかに障害の除去、復旧を実施する。

(c) セキュリティレベルの確保 [仕様書 4.3 (1) (G)、(J)及び(Q)、4.3 (7) (D)]

運用管理業務対象機器について、クライアントP C及びサーバ調達業者からセキュリティに関する修正情報が提供された場合、当該機器に適用する前に検証を行う。

また、運用管理業務対象機器のソフトウェアのバージョンアップを必要に応じて行う。

不正プログラム対策ソフトウェアについて、パターンファイルを1時間間隔で自動的に収集し、クライアントP Cへの適用を行い、更新が滞っている場合は、原因の究明及び回復処置を行う。

なお、不正プログラムが検知された際は、ソフトウェアによる駆除状況の確認、必要に応じて手動による駆除・回復処置等を行う。

(d) ユーザ情報管理 [仕様書 4.3 (3) (A)]

ユーザアカウントに対し、グループポリシー等の属性情報等を設定し、ユーザアカウント情報として管理を行う。

(e) バックアップとリストア（復旧）[仕様書 4.3 (8) (C) 及び (E)]

バックアップサーバ上のバックアップ対象データを 1 回/日の頻度でバックアップを行う。また、バックアップ対象データが所定の頻度でバックアップサイトに保存されていることを確認する。

なお、災害等に備え、テープライブラリ装置に 1 回/週の頻度で外部バックアップを行う。

利用者の過失により、誤更新又は誤削除が行われた共有フォルダ上のファイル・フォルダについて、バックアップ媒体から復旧を行う。

ウ 履行場所及び業務実施体制

A. 履行場所

ヘルプデスクサービス及び運用管理業務の履行場所は、国土交通省本省（東京都千代田区霞が関 2-1-2 中央合同庁舎第 2 号館、東京都千代田区霞が関 2-1-3 中央合同庁舎第 3 号館）とする。

B. 業務実施体制

(a) ヘルプデスクサービス

ヘルプデスクサービスは、業務日の通常業務時間内、履行場所に常駐者を配置し、ヘルプデスクサービスを滞りなく遂行できる体制を整備することとする。

なお、本業務に従事する運用管理要員は、ヘルプデスクサービスと運用管理業務を兼任することも可とする。

(b) 運用管理業務

請負者が希望する場合、業務日の通常業務時間において履行場所に常駐して本業務に従事することを可とする。

なお、実施場所は、別添 3 「国土交通省本省行政情報ネットワークシステム運用管理業務調達仕様書」の要件を満たすことを前提として、請負者が所有するリモート監視施設から遠隔で業務を行うことも可とする。

エ 業務日及び業務実施時間

A. ヘルプデスクサービス

ヘルプデスクサービスの業務日及び業務実施時間は、当省の業務日の通常業務時間とする。

B. 運用管理業務

運用管理業務の業務実施日及び業務実施時間は、24 時間 365 日とする。

(2) 確保されるべき対象業務の質

ア 業務内容

「国土交通省本省行政情報ネットワークシステム運用管理業務調達仕様書」に示す業務を適切に実施すること。

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

本業務の効率化と品質向上並びに円滑化を図るため、国土交通省本省行政情報ネットワークシステム運用管理業務調達仕様書に示す管理指標に対してサービスレベルアグリーメント (SLA) を締結し、以下の内容をみたすこと。

A. 問い合わせの回答率（月平均回答率）

利用者等からの問い合わせ（運用管理業務及びヘルプデスクサービス。受注者の知見の範囲内で回答できないものを除く。）に対する 24 時間以内の回答率が 95%以上（月平均）であること。回答率は以下の計算式による。なお、24 時間以内の回答とは、通常業務時間内に受けた利用者等からの問い合わせに対し、24 時間以内（問い合わせから 24 時間後が業務日でない場合にあつては、翌業務日の当該 24 時間後に相当する時刻まで）に回答することをいう。

回答率（%）＝（一月あたりの 24 時間以内の回答数）÷（一月あたりの問合せ数）×100

B. 障害対応時間

(a) 利用者等からの連絡又は本システムからの異常通知等により、機器等の障害が検出された場合、検出から 15 分以内に一次切り分けを行うこと。また、切り分け結果を監督職員に報告すること。

(b) 機器等の障害について、機器等調達業者に指示・支援を仰ぐ場合は、一次切り分け結果から 15 分以内に連絡すること。また、機器等調達業者への連絡及び回答結果を監督職員に報告すること。

(c) 本 SLA については、通常業務時間内に発生した障害を SLA の測定対象とする。ただし、通常業務時間外であっても、上記 (a) 及び (b) の対応は実施すること。

なお、通常業務時間外に機器等調達業者に指示・支援を仰ぐ場合とは、サーバの障害により発注者の業務に支障が生じるなど、監督職員が緊急と判断する事態が発生した場合であつて、この場合、機器等調達業者は、24 時間 365 日の連絡・対応が可能な体制となっている。

C. 作業遅延の件数

監督職員が示す所定の期日までに作業が完了しない件数は、0 件であること。対象となる作業を以下に示す。なお、所定の期日は、監督職員と受注者との間で協議の上定める。

- ① ウィルス対策、セキュリティパッチ適用等のセキュリティ管理
- ② クライアント PC の設置、ソフトウェアインストール等の職員用端末管理
- ③ クライアント PC の貸出し、設定、リストア等の貸出し機器管理
- ④ アカウント登録、権限変更、削除等のアカウント管理
- ⑤ 人事異動等に伴う課室班等庶務担当者及び組織コードの管理
- ⑥ IP アドレスの付与、DNS サーバへの登録等の構成管理

D. ヘルプデスク利用者満足度調査

業務開始後、年に 1 回の割合で利用者に対して、次の項目の満足度についてアンケートを実施し、その結果の基準スコア（75 点以上）を維持すること。

- ・ 問い合わせから回答までに要した時間
- ・ 回答又は手順に対する説明の分かりやすさ

- ・ 回答又は手順に対する結果の正確性
- ・ 担当者の対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ等）

各質問とも、「満足」（配点 100 点）、「ほぼ満足」（同 80 点）、「普通」（同 60 点）、「やや不満」（同 40 点）、「不満」（同 0 点）で採点し、それぞれの項目に対し回答の平均スコア（100 点満点）を算出する。

E. 国土交通省本省行政情報ネットワークシステム運用上の重大障害件数

長期にわたり正常に稼働できない事態・状況及び保有するデータの喪失等により、業務に多大な支障が生じるような重大障害を発生させないこと。

ウ セキュリティ上の重大障害件数

個人情報、施設等に関する情報その他の契約履行に際し知り得た情報の漏えいを発生させないこと。

(3) 支払い方法

ア 契約の形態は、業務請負契約とする。

イ 当省は、業務請負契約に基づき、請負者が実施する本業務について、契約の履行に関し、国土交通省本省行政情報ネットワークシステム運用管理業務の調達仕様書に定めた内容に基づく監督・検査を実施するなどして適正に実施されていることを確認した上で、適法な支払請求書を受領してから 30 日以内（「約定期間」という。）に代金を支払うものとする。確認の結果、確保されるべき対象業務の質が達成されていないと認められる場合、当省は、確保されるべき対象業務の質の達成に必要な限りで、請負者に対して本業務の実施方法の改善を行うよう指示することができる。請負者は、当該指示を受けて業務の実施方法を改善し、業務改善報告書を速やかに当省に提出するものとする。当省は、業務改善報告書の内容が確保されるべき対象業務の質が達成可能なものであると認められるまで、請負費の支払を行わないことができる。

3 実施期間に関する事項

業務請負契約の履行期間は、平成 27 年 2 月 1 日から平成 31 年 1 月 31 日までとする。

4 入札参加資格に関する事項

- (1) 法第 15 条において準用する法第 10 条各号（第 11 号を除く。）に該当する者でないこと。
- (2) 予算決算及び会計令（昭和 22 年勅令第 165 号）第 70 条の規定に該当しない者であること。なお、未成年者、被保佐人又は被補助人であって、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。
- (3) 予算決算及び会計令第 71 条の規定に該当しない者であること。
（契約締結、履行にあたって、これを代理人、支配人その他の使用人として使用する者についてもまた同じ。）

- (4) 平成 25・26・27 年度国土交通省競争参加資格（全省庁統一資格）「役務の提供等」A及びB等級に格付けされ、関東・甲信越地域の競争参加資格を有する者であること。
- (5) 法人税並びに消費税及び地方消費税の滞納がないこと。
- (6) 労働保険、厚生年金保険等の適用を受けている場合、保険料等の滞納がないこと。
- (7) 国土交通省大臣官房会計課長から指名停止を受けている期間中でないこと。
- (8) 警察当局から、暴力団員が実質的に経営を支配する者又はこれに準ずるものとして、国土交通省公共事業等からの排除要請があり、当該状態が継続している者でないこと。
- (9) 電子入札システムによる場合は、電子認証（ICカード）を取得していること。
- (10) 平成 24 年度に発注者が発注した、「国土交通本省行政情報ネットワークシステムの更改に向けた基本検討業務」又は「国土交通省ネットワーク一元化に向けた整理検討業務」を請負った事業者及びその関連業者（「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、同一の親会社をもつ会社並びに委託先事業者等の密接な利害関係を有する事業者をいう。以下同じ。）でないこと。
- (11) 平成 25 年度、26 年度に発注者が発注した、「国土交通省 PMO 支援業務」、「平成 25 年度国土交通省本省情報システム等を担当する PJMO に対する支援業務」又は「平成 26 年度国土交通省本省行政情報システム等を担当する PJMO に対する支援業務」を請負った事業者及びその関連業者でないこと。
- (12) 国土交通省 CIO 補佐官及びその支援スタッフ等が現に属する又は過去 2 年間に属していた事業者及びその関連事業者でないこと。
- (13) 国土交通省 CIO 補佐官及びその支援スタッフ等がその職を辞職した後であっても、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。）は、当該国土交通省 CIO 補佐官及びその支援スタッフ等として在職していた期間に本調達の仕様書の妥当性確認及び本調達の入札事業者の審査に関する業務を行っていた場合、透明性及び公平性を確保するため、本調達の入札に参加できない。
- (14) 本調達業務を実施する部門において下記の認証を取得していること。
 - ・ ISMS 適合性評価制度に基づく ISMS 認証、ISO/IEC27001 認証又は JISQ27001 認証のいずれか
 - ・ ISO/IEC9001 認証又は JISQ9001 認証
- (15) 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、その構成員の中から代表者を選定するとともに、代表者が本調達に係る応札・連絡調整を行うこととする。共同事業体の代表者は、上記（1）から（14）までの全てを満たす必要がある。共同事業体のその他の構成員は、以下のアからウを全て満たす必要があり、また、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）を作成し、提出すること。

- ア. 上記（１）から（３）、（５）から（８）、（１０）から（１３）を満たすこと。
- イ. 平成 25・26・27 年度国土交通省競争参加資格（全省庁統一資格）「役務の提供等」の関東・甲信越地域の競争参加資格を有する者であること。
- ウ. 本調達業務を実施する部門において、ISMS 適合性評価制度に基づく ISMS 認証、ISO/IEC27001 認証又は JISQ27001 認証のいずれかの認証を取得していること。

5 入札に参加する者の募集に関する事項

（１）スケジュール

入札公示：官報公示	平成 26 年 8 月中旬
入札説明会	8 月下旬
質問受付期限	10 月上旬
提案書提出期限	10 月上旬
提案書の審査	10 月下旬
入札書提出期限	11 月頃
開札及び落札予定者の決定	11 月頃
契約締結	11 月頃
既存事業者からの引継ぎ等	11 月から 1 月頃

（２）入札書類

入札参加者は、次に掲げる書類を別に定める入札説明書に記載された期日及び方法により提出すること。

ア 提案書等

別添 4 「国土交通省本省行政情報ネットワークシステム運用管理業務総合評価基準（以下「総合評価基準」という。）」に示した各要求項目について具体的な提案（創意工夫を含む。）を行い、各要求項目を満たすことができることを証明する書類

イ 入札書

入札金額（契約期間内の全ての請負業務に対する報酬の総額の 108 分の 100 に相当する金額）を記載した書類

ウ 委任状

代理人に委任したことを証明する書類

ただし、代理人による入札を行う場合に限り。

エ 競争参加資格審査結果通知書の写し

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

ただし、電子入札システムにより入札を行う場合は不要。

オ 理由書

電子入札システムにより入札を行うことができない旨の理由を示した書類

ただし、電子入札システムによる入札を行う場合には不要。

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（書類は、落札予定者となった者のみ提出。）

キ 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）

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 国土交通省本省行政情報ネットワークシステム運用管理業務を実施する者を決定するための評価の基準その他本業務を実施する者の決定に関する事項

以下に本業務を実施する者の決定に関する事項を示す。なお、詳細は別添4「総合評価基準（案）」を基本とする。

(1) 評価方法

本業務を実施する者の決定は、総合評価方式（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、入札プロセスの中立性、公正性等を確保するため、当省の総合評価検討委員会に意見を聴くものとする。

また、総合評価は、価格点（入札価格の得点）に技術点（総合評価基準書による加点）を加えて得た数値（以下「総合評価点」という。）をもって行い、価格点と技術点の比率は1：1とする。

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

(2) 決定方法

総合評価基準の評価項目において必須と定められた要求要件を全て満たしている場合に「合格」とし、一つでも欠ける場合は「不合格」とする。

(3) 総合評価点

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

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

イ 技術点の評価は以下のとおりとする。

(ア) 全ての仕様を満たし、「合格」したものに「基礎点」として745点与える。

(イ) (ア)で合格した提案書に対し、別添4「総合評価基準（案）」の「任意評価基準表」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」を最大255点まで与える。なお、提案がない評価項目又は加点の基準に達しない評価項目は0点とする。

(ウ) 「基礎点」と「加点」の合計点を「技術点」とする。

$$\boxed{\text{技術点} = \text{基礎点 (745 点)} + \text{加点 (255 点)}}$$

(4) 落札者の決定

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、かつ、「総合評価方式」によって得られた数値の最も高い者を落札者とする。ただし、予算決算及び会計令第84条の規定に該当す

る場合は、予算決算及び会計令第85条の基準（予定価格に10分の6を乗じて得た額）を適用するので、基準に該当する入札が行われた場合は入札の結果を保留する。この場合、入札参加者は当省の行う事情聴取等の調査に協力しなければならない。

- 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相当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がこれに代わってくじを引き、落札者を決定するものとする。

エ 契約担当官等は、落札者を決定したときに入札者にその氏名（法人の場合はその名称）及び金額を口頭で通知する。ただし、上記イにより落札者を決定する場合には別に書面で通知する。また、落札できなかった入札者は、落札の相対的な利点に関する情報（当該入札者と落札者のそれぞれの入札価格及び性能等の得点）の提供を要請することができる。

(5) 落札決定の取消し

次の各号のいずれかに該当するときは、落札者の決定を取り消す。ただし、契約担当官等が、正当な理由があると認めたときはこの限りでない。

ア 落札者が、契約担当官等から求められたにもかかわらず契約書の取り交わしを行わない場合

イ 入札書の内訳金額と合計金額が符合しない場合

落札後、入札者に内訳書を記載させる場合があるので、内訳金額が合計金額と符合しないときは、合計金額で入札したものとみなす。この場合で、入札者は内訳金額の補正を求められたときは、直ちに合計金額に基づいてこれを補正しなければならない。

(6) 落札者が決定しなかった場合の措置

初回の入札において入札参加者がなかった場合、必須項目を全て満たす入札参加者がなかった場合又は再度の入札を行っても、なお、落札者が決定しなかった場合、原則として、入札条件等を見直した後、再度公告を行う。

なお、再度の入札によっても落札者となるべき者が決定しない場合又は本業務の実施に必要な期間が確保できないなどやむを得ない場合は、自ら実施する等とし、その理由を官民競争入札等監理委員会に報告するとともに公表するものとする。

7 国土交通省本省行政情報ネットワークシステム運用管理業務に関する従来の実施状況に関する情報の開示に関する事項

対象業務に関して、以下の情報は別紙2「従来の実施状況に関する情報の開示」のとおり開示する。

- (1) 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標の達成の程度
- (5) 従来の実施方法等

8 国土交通省本省行政情報ネットワークシステム運用管理業務の請負業者に使用させることができる国有財産に関する事項

(1) 国有財産の使用

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

- ア 業務に必要な電気設備
- イ その他、当省と協議し承認された業務に必要な施設、設備等

(2) 使用制限

- ア 請負者は、本業務の実施及び実施に付随する業務以外の目的で使用し、又は利用してはならない。
- イ 請負者は、あらかじめ当省と協議した上で、当省の業務に支障を来さない範囲内において、施設内に運用管理業務の実施に必要な設備等を持ち込むことができる。
- ウ 請負者が本業務の実施に伴い、必要となる作業で当省の施設内の作業場所を使用する場合は、事前に監督職員に申請し、その承諾を得なければならない。また、当省の施設以外の施設内における作業に当たっては、当該施設の施設管理者の施設管理規則等に従い、受注者の責任で当該施設管理者の承諾を得て実施すること。
- エ 請負者は、作業場所を整理・整頓し、安全に留意して事故の防止に努めるとともに、労働基準法、労働安全衛生法等を遵守して、安全の徹底を図り、作業すること。
- オ 請負者は、設備等を設置した場合は、設備等の使用を終了又は中止した後、直ちに、必要な原状回復を行うこと。
- カ 請負者は、既存の建築物及び工作物等に汚損・損傷等を与えないよう十分に注意し、損傷（機器の故障等を含む。）が生じるおそれのある場合は、養生を行う。万一損傷が生じた場合は、請負者の責任と負担において速やかに復旧するものとする。

9 国土交通省本省行政情報ネットワークシステム運用管理業務請負者が、当省に対して報告すべき事項、秘密を適正に取り扱うために必要な措置その他の本業務の適正かつ確実な実施の確保のために本業務請負者が講じるべき措置に関する事項

- (1) 本業務請負者が当省に報告すべき事項、当省の指示により講じるべき措置
 - ア 報告等

- (フ) 請負者は、仕様書に規定する業務を実施したときは、当該仕様書に基づく各種報告書を当省に提出しなければならない。
- (イ) 請負者は、請負業務を実施したとき、又は完了に影響を及ぼす重要な事項の変更が生じたときは、直ちに当省に報告するものとし、当省と請負者が協議するものとする。
- (ウ) 請負者は、契約期間中において、(イ)以外であっても、必要に応じて当省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) 当省は、請負業務の適正かつ確実な実施を確保するために必要であると認めるときは、法第 26 条第 1 項に基づき、請負者に対し必要な報告を求め、又は当省の職員が事務所に立ち入り、当該業務の実施の状況若しくは記録、帳簿書類その他の物件を検査し、又は関係者に質問することができる。
- (イ) 立入検査をする当省の職員は、検査等を行う際には、当該検査が法第 26 条第 1 項に基づくものであることを請負者に明示するとともに、その身分を示す証明書を携帯し、関係者に提示するものとする。

ウ 指示

当省は、請負業務の適正かつ確実な実施を確保するために必要と認めるときは、請負者に対し、必要な措置を採るべきことを指示することができる。

(2) 秘密を適正に取り扱うために必要な措置

- ア 請負者は、本業務の実施に際して知り得た当省の情報を、第三者に漏らし、盗用し、又は請負業務以外の目的のために利用してはならない。これらの者が秘密を漏らし、又は盗用した場合は、法第 54 条により罰則の適用がある。
- イ 請負者は、本業務の実施に際して得られた情報処理に関する利用技術（アイデア又はノウハウ）については、請負者からの文書による申出を当省が認めた場合に限り、第三者へ開示できるものとする。
- ウ 請負者は、当省から提供された個人情報及び業務上知り得た個人情報について、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）に基づき、適切な管理を行わなくてはならない。また、当該個人情報については、本業務以外の目的のために利用してはならない。
- エ 請負者は、契約後 14 日以内に、本業務に係る情報セキュリティ対策とその実施方法及び管理体制について当省に書面で提出すること。
- オ 請負者は、当省から要機密情報を提供された場合には、当該情報の機密性の格付けに応じて適切に取り扱うための処置を講ずること。また、本業務において当省が作成する情報については、監督職員からの指示に応じて適切に取り扱うこと。
- カ 請負者は、「国土交通省情報セキュリティポリシー」に準拠した情報セキュリティ対策の履行が不十分とみなされる時又は請負者において本業務に係る情報セキュリティ事故が発生した時は、必要に応じて当省の行う情報セキュリティ対策に関する監査を受け入れること。
- キ 請負者は、当省から提供された要機密情報が業務終了等により不要になった場合には、確実に返却又は破棄すること。また、本業務において請負者が作成した

情報についても、監督職員からの指示に応じて適切に破棄すること。

ク 情報システムを構築・改良する業務にあつては、請負者は、「国土交通省情報セキュリティポリシー」に準拠したシステムを構築すること。

ケ 請負者は、本業務の終了時に本業務で実施した情報セキュリティ対策を報告すること。

コ アからケまでのほか、当省は、請負者に対し、本業務の適正かつ確実な実施に必要な限りで、秘密を適正に取り扱うために必要な措置を採るべきことを指示することができる。

(3) 契約に基づき請負者が講じるべき措置

ア 請負業務開始

請負者は、本業務の開始日から確実に業務を開始すること。

イ 権利の譲渡

請負者は、債務の履行を第三者に引き受けさせ、又は契約から生じる一切の権利若しくは義務を第三者に譲渡し、承継せしめ、若しくは担保に供してはならない。ただし、書面による当省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) 別添3「国土交通省本省行政情報ネットワークシステム運用管理業務調達仕様書」で規定する全ての業務における瑕疵担保責任期間は、検収完了後1年間以内とする。なお、補修に必要な費用は、全て請負者の負担とする。

(イ) 納入成果物の瑕疵が請負者の責に帰すべき事由によるものである場合は、当省は、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) 請負者は、本業務の実施に当たり、その全部を一括して再委託してはならない。

(イ) 請負者は、本業務の実施に当たり、その一部について再委託を行う場合には、原則として、あらかじめ提案書において、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) 請負者は、契約締結後やむを得ない事情により再委託を行う場合には、再委託先等を明らかにした上で、当省の承認を受けなければならない。

(エ) 請負者は、(イ)又は(ウ)により再委託を行う場合には、請負者が当省に対して負う義務を適切に履行するため、再委託先の事業者に対し前項「(2)秘密を適正に取り扱うために必要な措置」及び本項「(3)契約に基づき請負者が講じるべき措置」に規定する事項その他の事項について、必要な措置を講じさせるとともに、再委託先から必要な報告を聴取することとする。

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

オ 契約内容の変更

当省及び請負者は、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

当省は、請負者が次のいずれかに該当するときは、請負者に対し請負費の支払を停止し、又は契約を解除若しくは変更することができる。この場合、請負者は当省に対して、請負費の総価の100分の10に相当する金額を違約金として支払わなければならない。その場合の算定方法については、当省の定めるところによる。ただし、同額の超過する増加費用及び損害が発生したときは、超過分の請求を妨げるものではない。

また、請負者は、当省との協議に基づき、本業務の処理が完了するまでの間、責任を持って当該処理を行わなければならない。

(ア) 法第22条第1項イからチまで又は同項第2号に該当するとき。

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

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

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

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

キ 談合等不正行為

請負者は、談合等の不正行為に関して、当省が定める「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

請負者は、請負者の故意又は過失により当省に損害を与えたときは、当省に対し、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

当省及び請負者の責に帰すことのできない事由により契約期間中に物件が滅失し、又は毀損し、その結果、当省が物件を使用することができなくなったときは、請負者は、当該事由が生じた日の翌日以後の契約期間に係る代金の支払を請求することができない。

コ 金品等の授受の禁止

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

サ 宣伝行為の禁止

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

シ 記録及び帳簿類の保管

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

ス 政府方針等の遵守

- (ア) 電子政府推進計画等の政府方針に従うこと。また、今後出される政府方針等への対応については、監督職員と協議の上、実施すること。
- (イ) 政府機関の情報セキュリティ対策のための統一管理基準・統一技術基準に基づき、情報管理に必要な処置を講ずること。
- (ウ) 当省で定められた業務継続計画方針については、監督職員と協議の上、必要に応じて対策を検討、実施すること。

セ 請負業務の引継ぎ

(ア) 現行請負者からの引継ぎ

請負者は、本業務が適正かつ円滑にできるよう現行請負者から本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、当省は、当該事務引継ぎが円滑に実施されるよう、現行請負者及び請負者に対して必要な協力を行うものとする。

なお、その際の事務引継ぎに必要な経費は、請負者の負担となる。

(イ) 請負期間満了の際、業者変更が生じた場合の引継ぎ

本業務の期間満了の際、業者変更が生じた場合は、請負者は、次回の請負者に対し、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な経費は、請負者に発生した経費は、請負者の負担となる。

ソ 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、当省と請負者との間で協議して解決する。

10 国土交通省本省行政情報ネットワークシステム運用管理業務請負者が本業務を実施するに当たり第三者に損害を加えた場合において、その損害の賠償に関し契約により本業務請負者が負うべき責任に関する事項

本業務を実施するに当たり、請負者又はその職員その他の本業務に従事する者が、故意又は過失により、本業務の受益者等の第三者に損害を加えた場合は、次のとおりとする。

- (1) 当省が国家賠償法第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、当省は請負者に対し、当該第三者に支払った損害賠償額（当該損害の発生について当省の責めに帰すべき理由が存する場合は、当省が自ら賠償の責めに任ずべき金額を超える部分に限る。）について求償することができる。
- (2) 請負者が民法（明治29年4月27日法律第89号）第709条等の規定に基づき当該第三者に対する賠償を行った場合であって、当該損害の発生について当省の責めに帰すべき理由が存するときは、請負者は当省に対し、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 国土交通省本省行政情報ネットワークシステム運用管理業務に係る法第7条第8項に規定する評価

- (1) 本業務の実施状況に関する調査の時期
当省は、本業務の実施状況について、内閣総理大臣が行う評価の時期（平成30年3月を予定）を踏まえ、本業務開始後、毎年1月に状況を調査する。
- (2) 調査項目及び実施方法
 - ア 問い合わせ回答率
運用管理業務月次報告書等により調査
 - イ 利用満足度調査の結果
各年度において、利用者に対する年1回のアンケート（ヘルプデスク利用者満足度調査）の実施結果により調査
 - ウ 障害対応時間
運用管理業務月次報告書等により調査
 - エ 作業遅延の件数
運用管理業務月次報告書等により調査
- (3) 意見聴取
当省は、必要に応じ、本業務請負者から意見の聴取を行うことができるものとする。
- (4) 実施状況等の提出時期
当省は、平成30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) 国土交通省本省行政情報ネットワークシステム運用管理業務の実施状況等の官民競争入札等監理委員会への報告
当省は、法第26条及び第27条に基づく報告徴収、立入検査、指示等を行った場合には、その都度、措置の内容及び理由並びに結果の概要を監理委員会へ報告することとする。
- (2) 国土交通省の監督体制
本契約に係る監督は、主管係自ら立会い、指示その他の適切な方法によって行うものとする。
本業務の実施状況に係る監督は以下のとおり。
監督職員：総合政策局行政情報化推進課情報第五係長 中村 尚与志
検査職員：総合政策局行政情報化推進課専門調査官 土屋 暁彦
- (3) 本業務請負者の責務
 - ア 本業務に従事する請負者は、刑法（明治40年法律第45号）その他の罰則の適用については、法令により公務に従事する職員とみなされる。
 - イ 請負者は、法第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 請負者は、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省に通じて、資料又は報告等の提出を求められたり、質問を受けたりすることがある。

(4) 著作権

ア 請負者は、本業務の目的として作成される成果物に関し、著作権法第 27 条及び第 28 条を含む著作権の全てを当省に無償で譲渡するものとする。

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

ウ ア及びイに関わらず、成果物に請負者が既に著作権を保有しているもの（以下「請負者著作物」という。）が組み込まれている場合は、当該請負者著作物の著作権についてのみ、請負者に帰属する。

エ 提出される成果物に第三者が権利を有する著作物が含まれる場合には、請負者が当該著作物の使用に必要な費用の負担及び使用許諾契約等に係る一切の手続きを行うものとする。

(5) 国土交通省本省行政情報ネットワークシステム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、別添 3 「国土交通省本省行政情報ネットワークシステム運用管理業務調達仕様書」に示すとおりである。

国土交通省本省行政情報ネットワークシステムのヘルプデスクに関する満足度調査

この調査は、国土交通省本省行政情報ネットワークシステム運用管理業務のヘルプデスクサポートについて、確保されるべきサービスの質を検討するため、ヘルプデスク利用者を対象に利用満足度を調査するものです。

つきましては、次の4つの質問に対して、それぞれ「満足」から「不満」までのいずれかに該当する番号を記入して下さい。

1 お問い合わせから回答までに要した時間について満足されましたか。

- ① 満足
- ② ほぼ満足
- ③ 普通
- ④ やや不満
- ⑤ 不満

回答:

2 回答又は手順に対する説明の分かりやすさについて満足されましたか。

- ① 満足
- ② ほぼ満足
- ③ 普通
- ④ やや不満
- ⑤ 不満

回答:

3 回答又は手順に対する結果の正確性について満足されましたか。

- ① 満足
- ② ほぼ満足
- ③ 普通
- ④ やや不満
- ⑤ 不満

回答:

4 担当者の対応(言葉遣い、親切さ、丁寧さ等)について満足されましたか。

- ① 満足
- ② ほぼ満足
- ③ 普通
- ④ やや不満
- ⑤ 不満

回答:

〈御意見等〉

御協力ありがとうございました。

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(：円)		
		平成22年度	平成23年度	平成24年度
人件費	常勤職員	—	—	—
	非常勤職員	—	—	—
物件費		—	—	—
請負費等	役務	72,450,000	72,450,000	72,450,000
	機器・回線等料	—	—	11,308,500
	その他	—	—	—
計(a)				
参考値	減価償却費	—	—	—
	退職給付費用	—	—	—
(b)	間接部門費	—	—	—
(a)+(b)		72,450,000	72,450,000	83,758,500

(注記事項)
 ○当省では、民間競争入札の対象である国土交通省本省行政情報ネットワークシステム運用管理業務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(単年度契約の契約金額)である。なお、支払額は、一般競争入札の落札額である。
 ○平成24年9月より業務時間外における遠隔監視業務を別途外部委託により実施しており、上記の「平成24年度 請負費等役務」の下段に記載の金額が支払額(契約期間：平成24年9月1日から平成25年3月31日まで。なお、金額には導入経費を含む。)である。なお、支払額は、一般競争入札の落札額である。

2 従来の実施に要した人員		単位(：人)		
		平成22年度	平成23年度	平成24年度
(受託者における運用管理業務従事者)				
業務管理責任者(常駐)		1	1	1
ヘルプデスク(常駐)		5	4	4
運用管理員(常駐)		2	2	2
遠隔監視要員(非常駐)		—	—	21
(業務従事者に求められる知識・経験等)				
<p>・業務管理責任者 業務管理責任者は、以下のa.及びb.の要件を満たすこと。 a.以下の①～⑤のいずれかの資格を保有していること。 ①経済産業省が行う情報処理技術者試験のうち、以下のいずれかの試験の合格者 ・ITサービスマネージャ(SM) (旧テクニカルエンジニア(システム管理)(SM)) ・プロジェクトマネージャ(PM) ②日本プロジェクトマネジメント協会で認定している資格 ・プロジェクトマネジメント・スペシャリスト ③Project manager Institute(PMI)で認定している資格 ・Project manager Professional(PMP) ④Examination Institute for Information Science(EXIN)で認定している資格 ・Information Technology Infrastructure Library Foundation(ITIL Foundation) ⑤Information Systems Examinations Board(ISEB)で認定している資格 ・Information Technology Infrastructure Library Foundation(ITIL Foundation) b.過去10年以内に、クライアント・サーバシステムの利用者が3,000人以上のLANシステムの運用管理業務における統括管理経験があること。</p> <p>・ヘルプデスク及び運用管理要員 本業務を担当する要員のうち、最低1名は以下のa.又はb.の要件を満たすこと。 a.以下の①～③のいずれかの資格を1つ以上保有していること。 ①経済産業省が行う情報処理技術者試験のうち、以下のいずれかの試験の合格者 ・ITサービスマネージャ(SM) (旧テクニカルエンジニア(システム管理)(SM)) ・ネットワークスペシャリスト(NW) (旧テクニカルエンジニア(ネットワーク)(NW)) ②Examination Institute for Information Science(EXIN)で認定している資格 ・Information Technology Infrastructure Library Foundation(ITIL Foundation) ③Information Systems Examinations Board(ISEB)で認定している資格 ・Information Technology Infrastructure Library Foundation(ITIL Foundation) b.過去10年以内に、クライアント・サーバシステムの利用者が3,000人以上のLANシステムの運用管理業務における実務経験があること。</p>				
(業務実施日及び実施時間)				
<p>・業務実施日は、「行政機関の休日に関する法律」第1条に定める休日を除く日。(以下、「業務日」という。) ・業務実施時間は、業務日の9時から18時15分まで。(以下、「通常業務時間」という。) ・なお、遠隔監視の業務実施日及び業務実施時間は、通常業務時間外の全て。</p>				
(業務体制)				
<p>・運用管理従事者(業務管理責任者、ヘルプデスク及び運用管理員)は常駐。なお、常駐要員(ヘルプデスク及び運用管理員)が病気等により欠勤となる場合は、代替要員にて対応。 ・遠隔監視(平成24年9月より導入)は、業務従事者21名のうち、管理者が4名、監視要員が17名であり、4チームのローテーションで監視している。なお、当省以外も監視しており、上記要員は、当省専属の要員ではない。 ・常駐場所は、国土交通省本省中央合同庁舎第2号館。なお、遠隔監視については、常駐はしない。 ・現行の体制においては、副業務管理責任者は置いていない。</p>				

対応状況内訳													
(平成22年度)													
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
トラブル対応	577	201	218	171	154	148	163	93	65	89	120	115	2,114
運用支援	33	26	30	28	20	42	46	16	37	7	15	90	390
作業依頼	77	27	43	41	39	26	24	28	18	21	21	19	384
Q/A対応	452	273	290	345	399	273	337	252	234	266	217	310	3,648
利用者オヘミス対応	3	2	3	2	1	1	3	3	3	2	1	4	28
プリンタ対応	55	64	59	90	84	76	84	72	57	76	69	108	894

(平成23年度)													
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
トラブル対応	141	119	109	93	72	93	84	59	68	65	63	98	1,064
運用支援	61	11	28	28	50	41	23	26	12	5	14	58	357
作業依頼	84	25	41	57	31	48	44	74	52	154	121	78	809
Q/A対応	574	271	347	487	353	274	370	398	243	400	278	352	4,347
利用者オヘミス対応	3	1	2	0	7	3	2	1	1	3	2	3	28
プリンタ対応	78	75	68	82	80	114	114	92	73	92	90	80	1,038

(平成24年度)													
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
トラブル対応	74	78	76	72	188	51	73	83	38	63	77	97	970
運用支援	209	152	168	176	132	140	120	108	97	111	102	164	1,679
作業依頼	293	157	139	192	193	198	269	183	187	147	129	160	2,247
Q/A対応	728	385	333	499	370	347	435	235	267	273	284	378	4,534
利用者オヘミス対応	4	4	3	4	2	6	2	5	1	2	1	5	39
プリンタ対応	79	101	114	99	92	114	154	122	90	83	99	98	1,245

(注記事項)
 ○上記対応状況は、現行システムにおける対応状況である。
 ○各種作業区分の詳細は、下記のとおり。
 ・トラブル対応… OS、アプリケーションソフトや機器等の不具合により発生する障害への対応
 ・運用支援… 監督職員からの依頼による運用・保守関連業務(ユーザアカウント更新、クライアントPC増設等)への対応
 ・作業依頼… 利用職員からの個別サポート依頼(共有ドライブアクセス権追加、前任者データの削除・移動等)への対応
 ・Q/A対応… 操作方法等の各種問い合わせへの対応
 ・利用者オヘミス対応… 利用職員の過失(利用者オペレーションミス)により発生する案件(ファイル誤削除によるファイル復旧、クライアントPCの水損・破損等)への対応
 ・プリンタ対応… プリンタの不具合等への対応
 ○Q/A対応について、4月、7月、10月は人事異動時期であるため、対応件数が増える傾向がある。

運用管理業務の作業人日実績													
(平成22年度)													
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
ヘルプデスク業務	105	90	110	105	110	100	100	100	95	95	95	110	1,215
運用管理業務	42	36	44	42	44	40	40	40	38	38	38	44	486

(平成23年度)													
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
ヘルプデスク業務	80	76	88	80	92	80	80	80	76	76	84	84	976
運用管理業務	40	38	44	40	46	40	40	40	38	38	42	42	488

(平成24年度)													
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
ヘルプデスク業務	80	84	84	84	92	76	88	84	76	76	76	80	980
運用管理業務	40	42	42	42	46	38	44	42	38	38	38	40	490

(注記事項)
 ○委託事項別に業務を分けて実施していないことから、本資料は、委託業務全体の業務量を勤務月ごとの人日で記載している。
 ○上記作業人日には、遠隔監視業務分は含まれていない。

3 従来の実施に要した施設及び設備

<本省>
【施設】
 施設名称: 国土交通省本省 中央合同庁舎第2号館
 使用場所: 国土交通省本省 中央合同庁舎第2号館サバ室
【設備】
 国土交通省貸与
 ・ノートPC5台、デスクトップPC2台、複合機1台(国交省職員も使用)、HUB1台、電話機4台、OAデスク7台、引き出し7台、AC延長コード1本、キャビネット2台
 請負者所有
 ・ノートPC9台、HUB9台、電話機2台、OAデスク2台、椅子9脚、NAS HDD1台、プリンタデータ収集BOX2台、PHS2台、テブラ1台

<遠隔監視施設(請負者所有)>
 ・遠隔監視設備(遠隔監視施設1拠点、アプライアンス機器2台、専用回線1本)

<外部拠点>
 大臣官房総務課国会連絡室
 国土交通大学校柏研修センター
 小笠原総合事務所

4 従来の実施における目的の達成の程度

	平成22年度	平成23年度	平成24年度
質問回答率	99.9%	100%	100%
当日(暦日)以内回答率	93.8%	94.7%	94.7%
2日以内回答率	97.2%	97.9%	98.7%

(注記事項)

○平成22年4月のみ、当日回答率および2日以内回答数の詳細が不明であったため、平成22年度の実績については平成22年5月～平成23年3月までの回答率としている。
○問い合わせの回答率については、これまでSLAの対象としていないが、現行運用事業者の回答率は、上記のとおりである。
○障害対応時間については、これまでSLAの対象としていないことから、実績は明確には把握していないが、概ね15分以内で一時切り分け等が行われているものと認識している。
○作業遅延件数については、これまでSLAの対象としていないことから、実績は明確には把握していないが、作業遅延が発生したことは無いと認識している。
○ヘルプデスク利用者満足度については、これまでSLAの対象としておらず、調査は実施していない。
○国土交通省本省行政情報ネットワークシステム運用上の重大障害件数については、これまでSLAの対象としていないことから、実績は明確には把握していないが、長期にわたり正常に稼働していない状態・状況及び保有するデータの喪失により業務に多大な支障が生じるような重大障害は発生していないと認識している。

5 従来の実施方法等

1 従来の実施方法

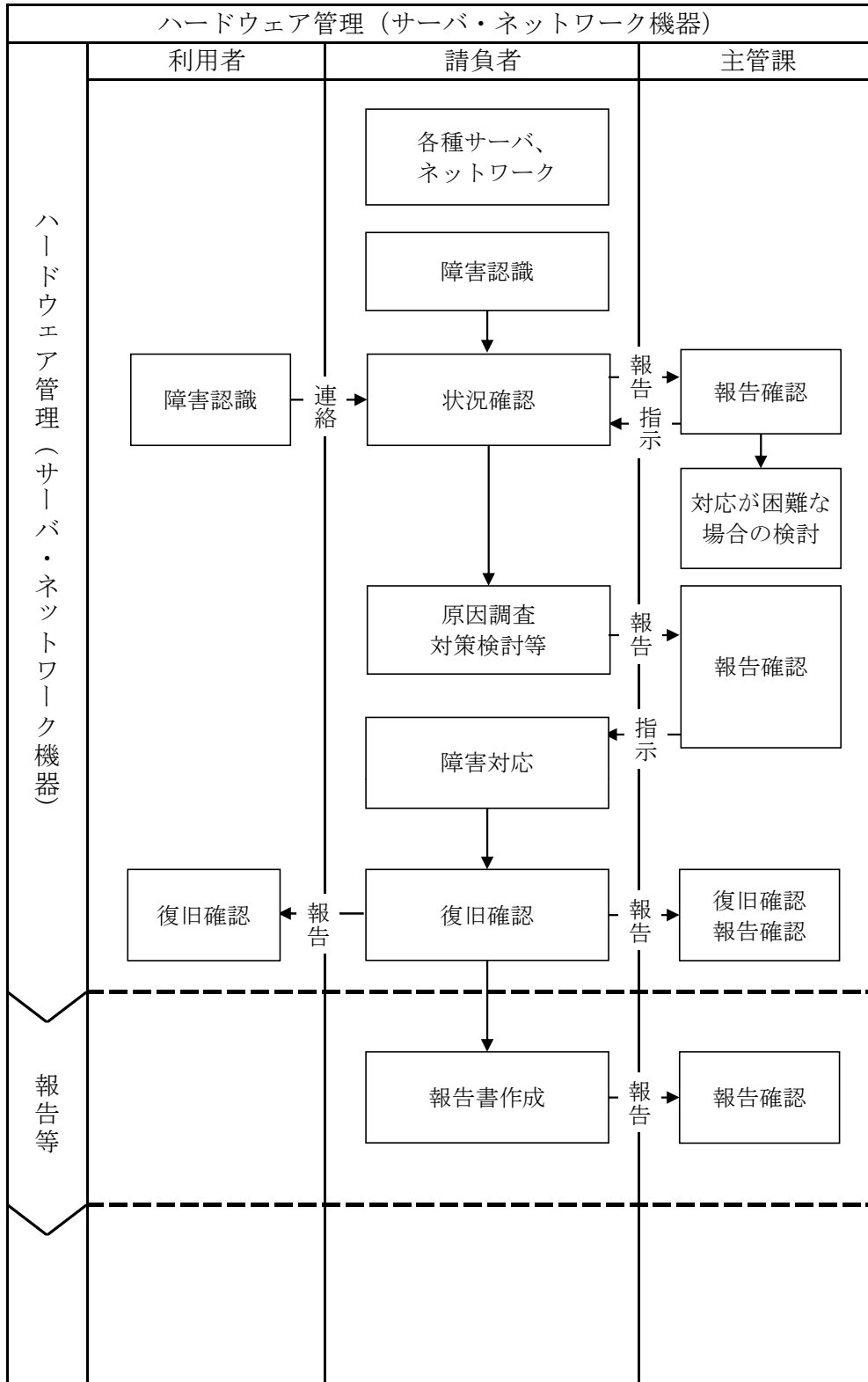
別紙3(「業務フロー図」のとおり)

2 組織図

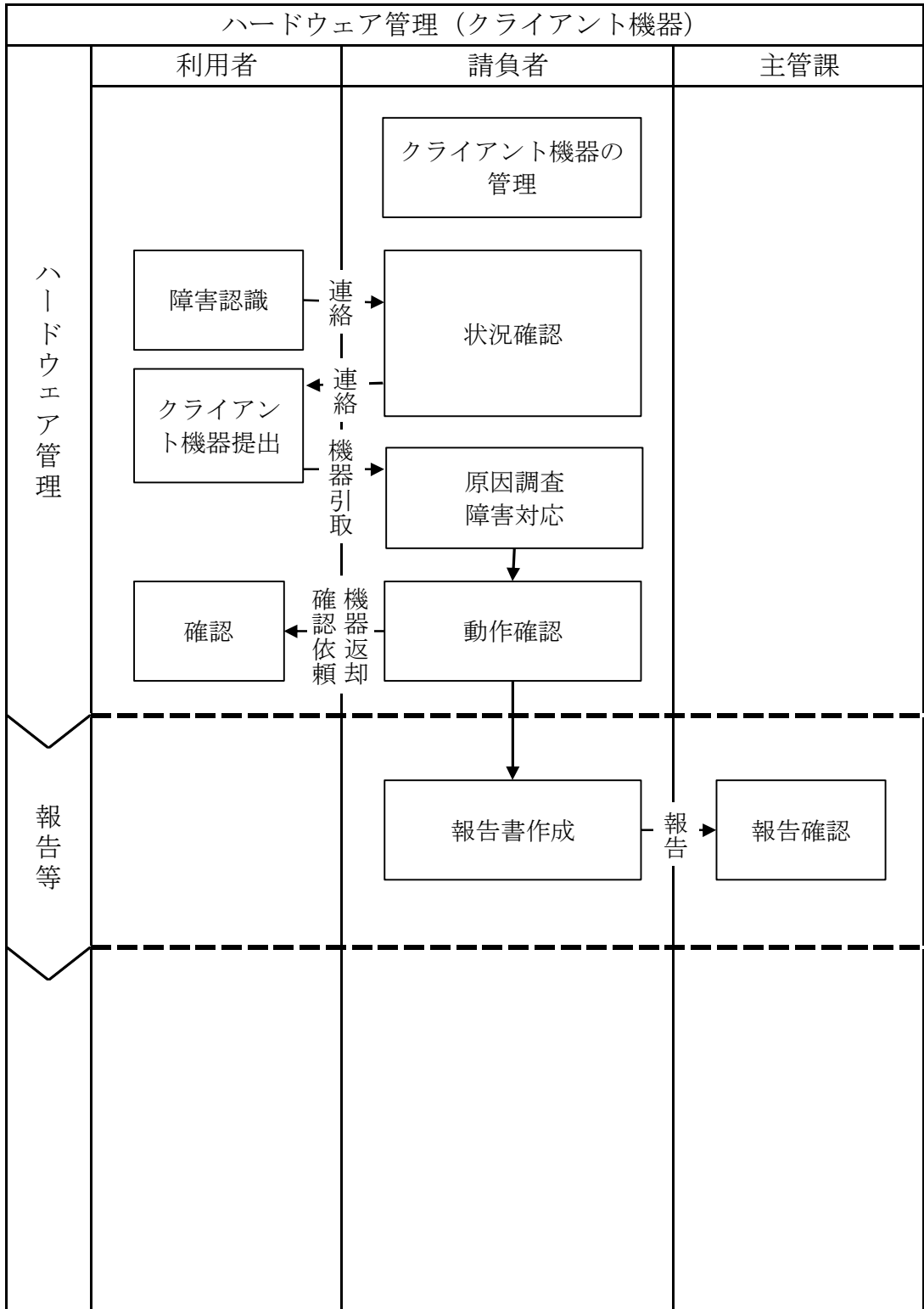
別紙4(国土交通省組織図(平成25年10月1日現在))のとおり

(注記事項)

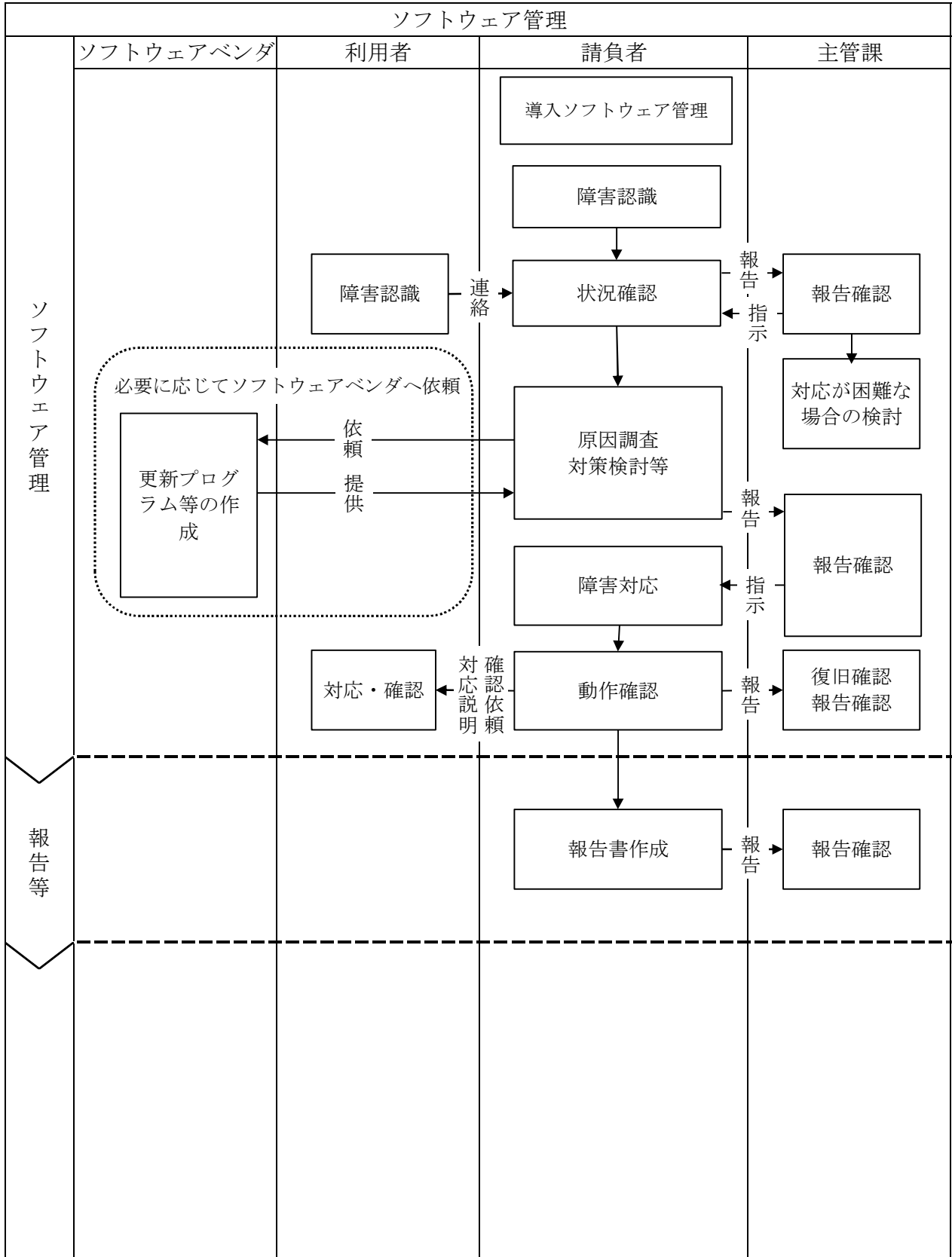
業務フロー図



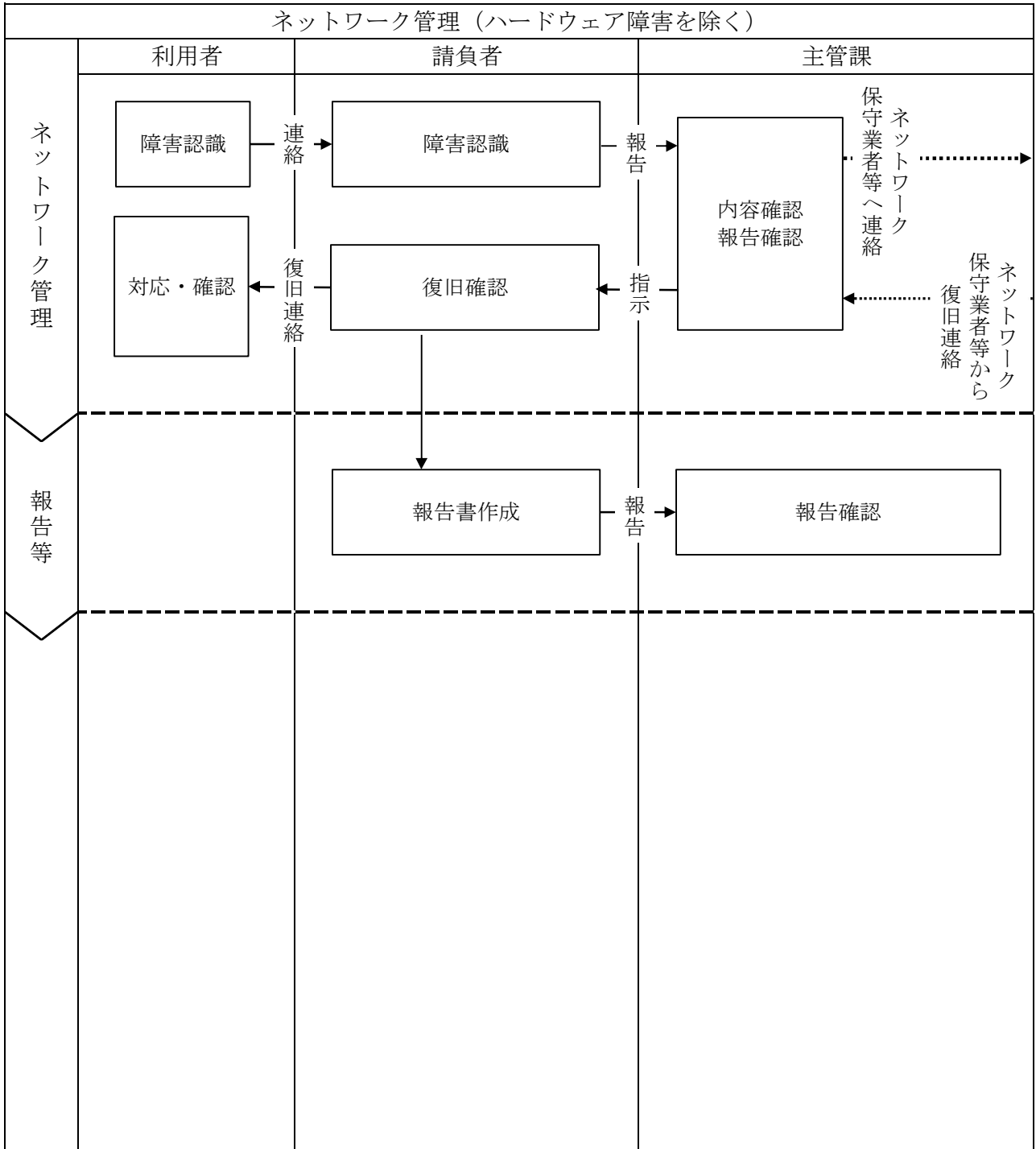
業務フロー図



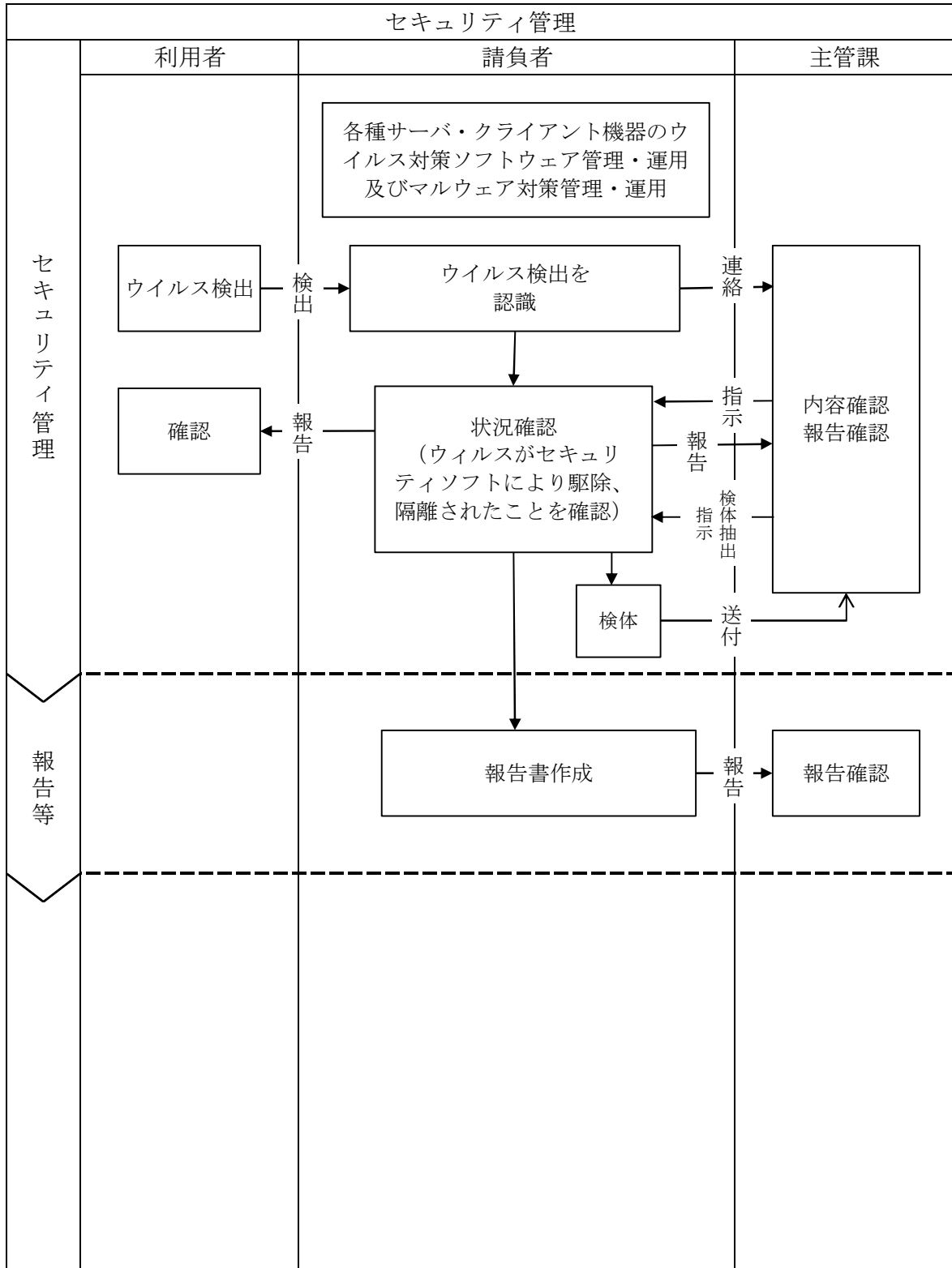
業務フロー図



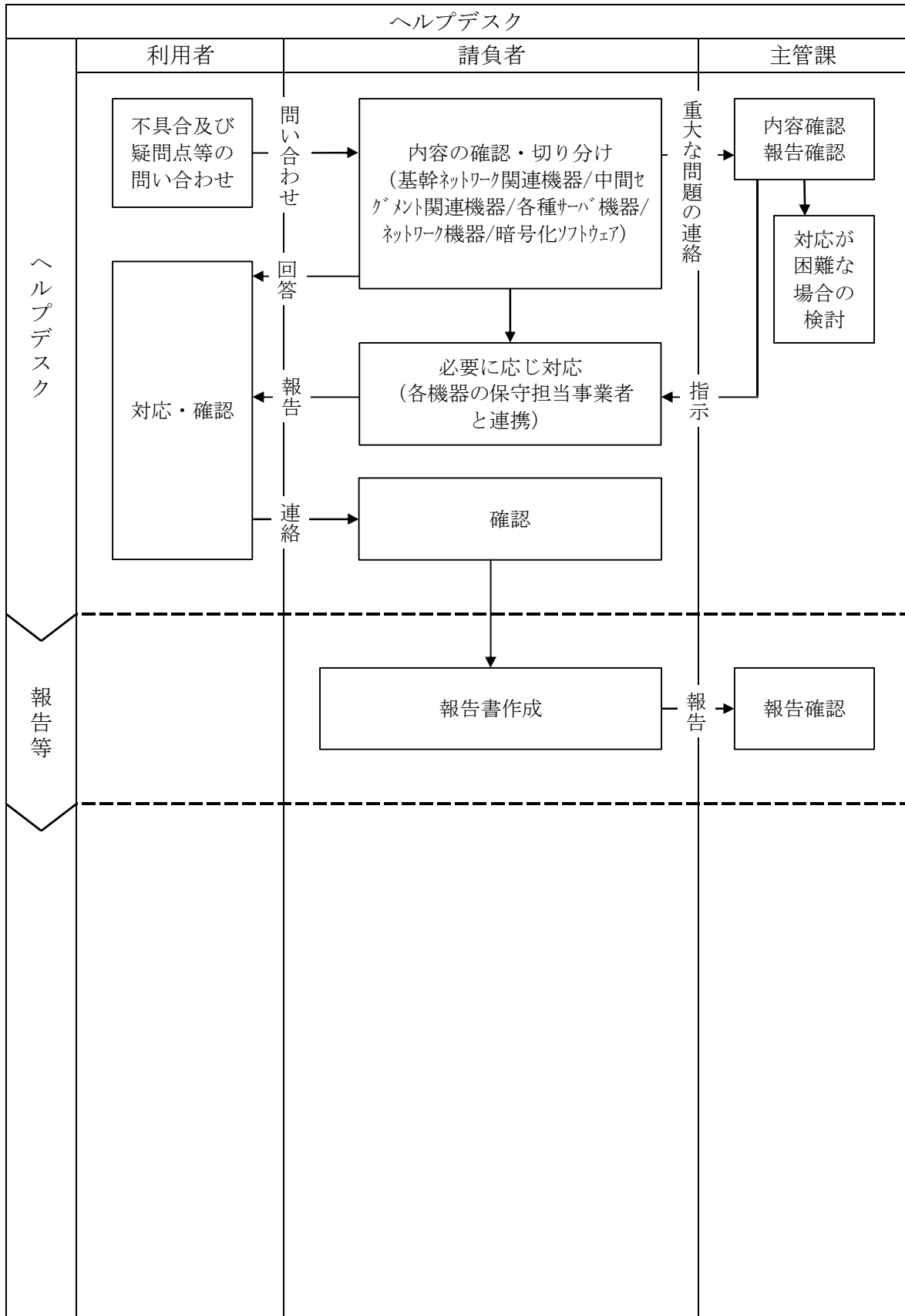
業務フロー図



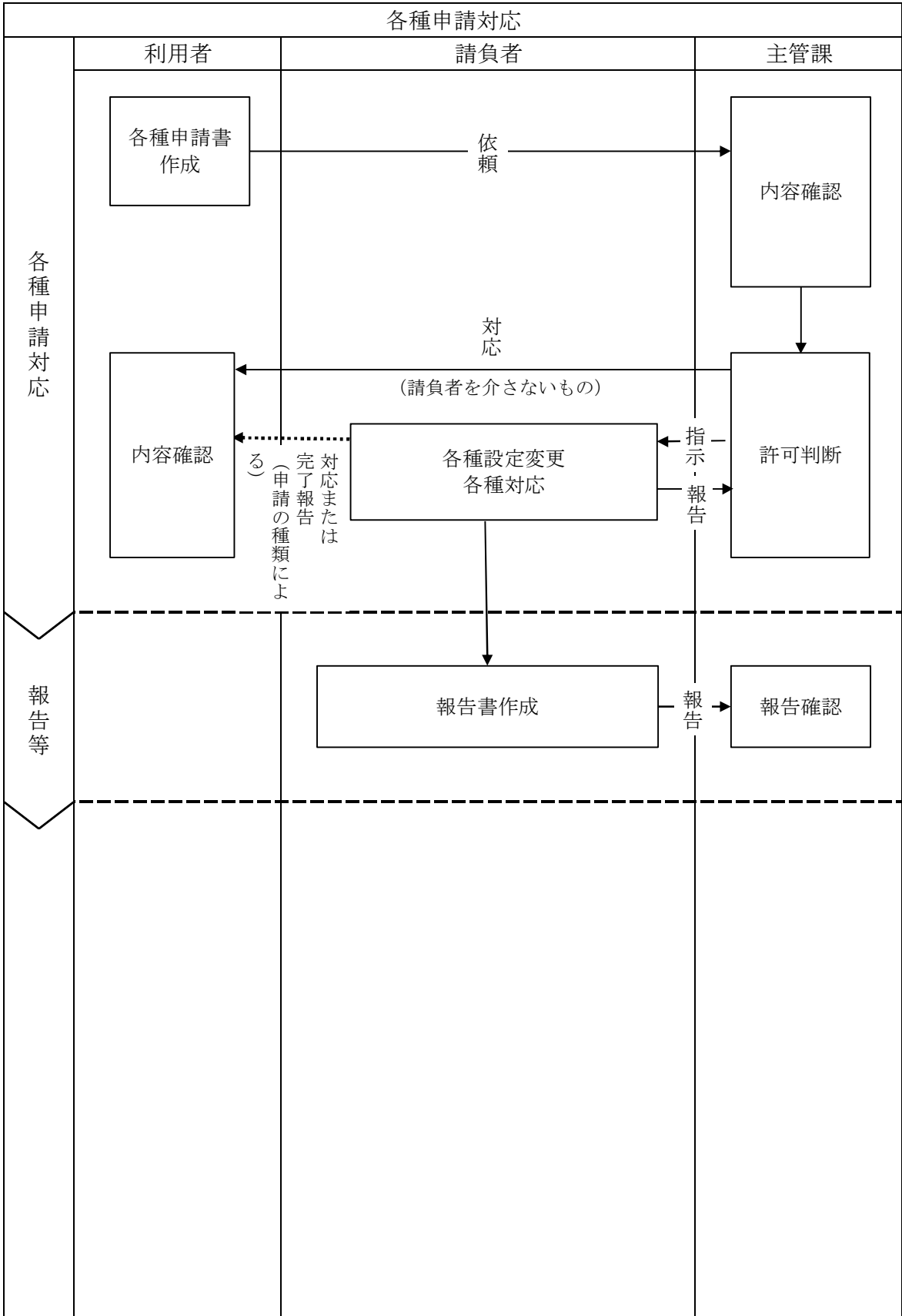
業務フロー図



業務フロー図



業務フロー図



国土交通省

(審議会等)

(施設等機関)

(特別の機関)

(地方支分部局)

(外局)

- 国土交通大臣
- 国土交通副大臣(2名)
- 国土交通大臣政務官(3名)
- 国土交通事務次官
- 技監
- 国土交通審議官(3名)
- 国土交通大臣秘書官

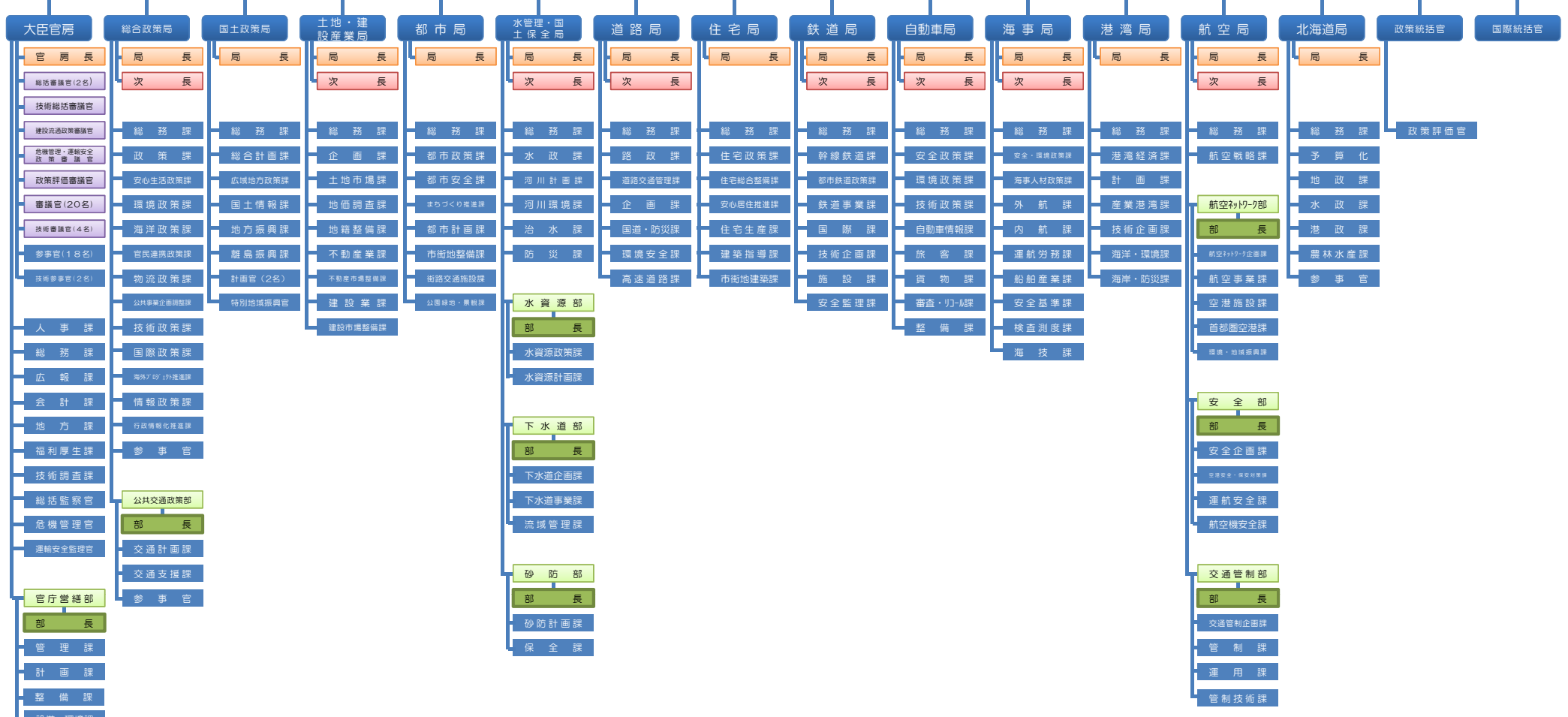
- 国土審議会
- 社会資本整備審議会
- 交通政策審議会
- 運輸審議会
- 中央建設工事紛争審議会
- 中央建設業審議会
- 土地鑑定委員会
- 国土開発幹線自動車建設会議
- 中央建設士審査会
- 独立行政法人評価委員会

- 国土交通政策研究所
- 国土技術政策総合研究所
- 国土交通大学校
- 航空保安大学校

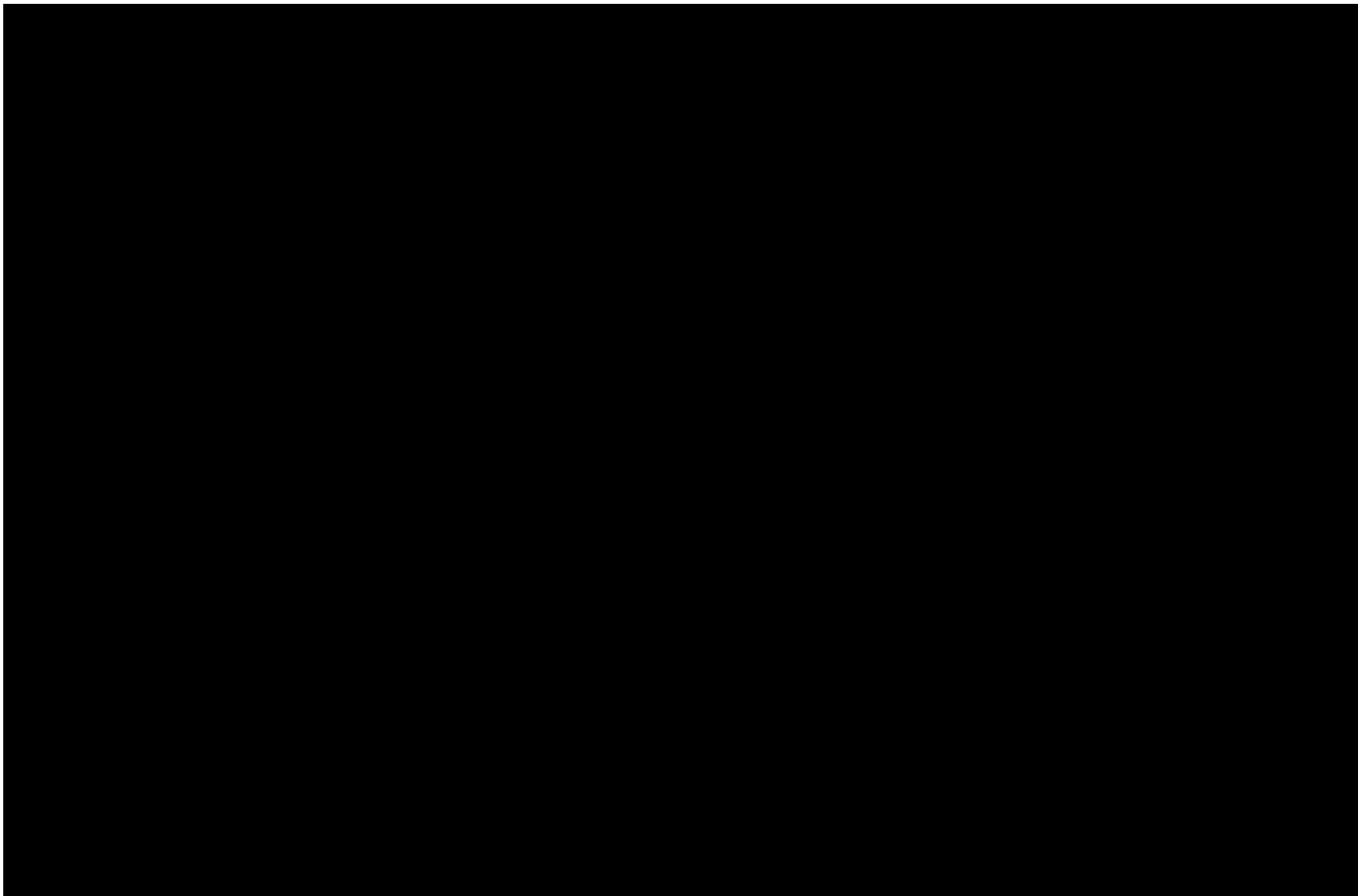
- 国土地理院
- 小笠原総合事務所
- 海難審判所

- 地方整備局
- 北海道開発局
- 地方運輸局
- 地方航空局
- 航空交通管制部

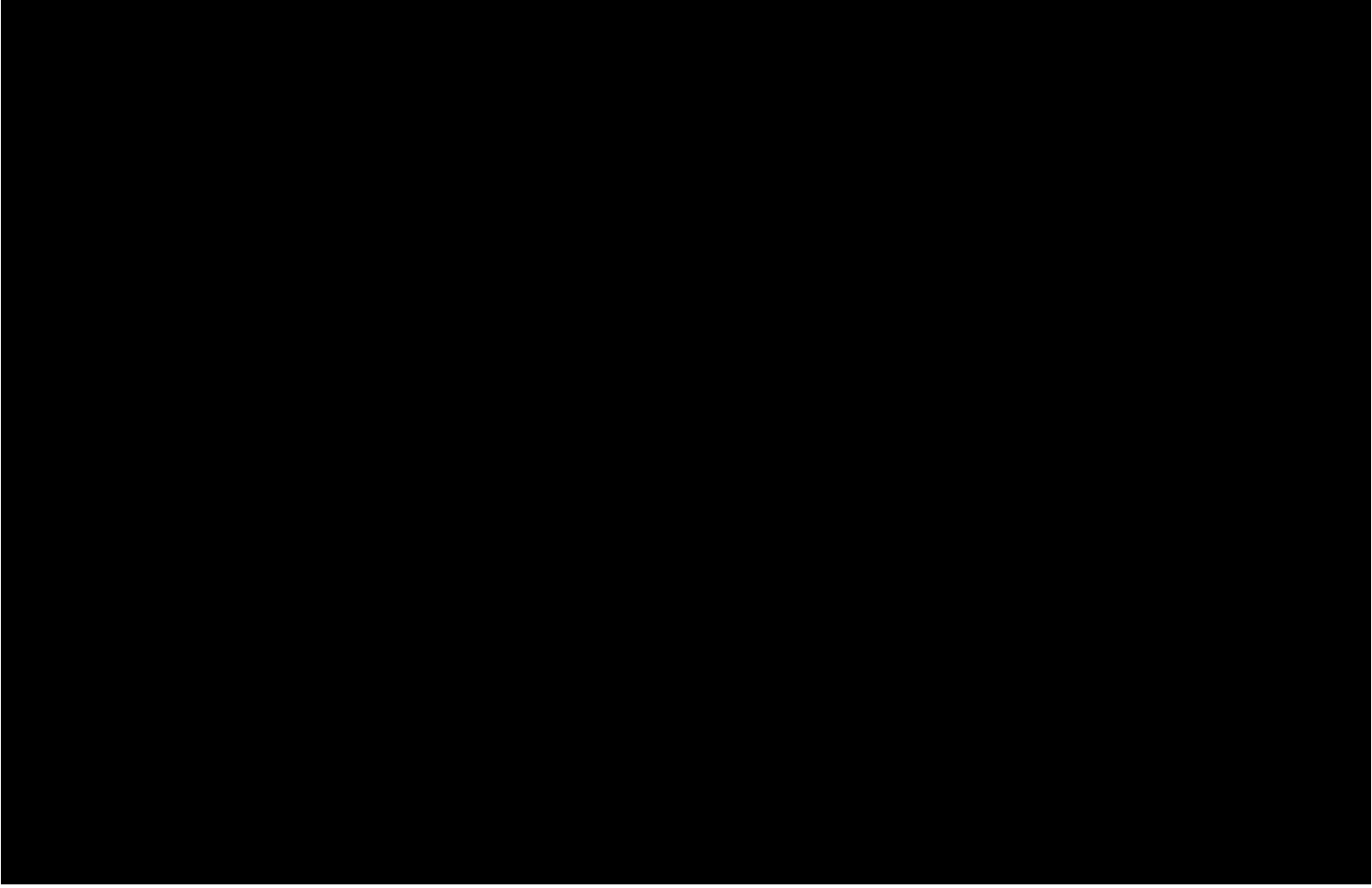
- 観光庁
- 気象庁
- 運輸安全委員会
- 海上保安庁



別添 1. 次期システムのシステム概念図



次期システムの構成機器別導入予定数



国土交通省本省行政情報ネットワークシステム
運用管理業務
調達仕様書

国土交通省

本調達仕様書は、発注者が請負付託する「国土交通省本省行政情報ネットワークシステム運用管理業務」に関して、受注者が実施すべき業務について定めるものである。

目 次

1.	件名	1
2.	作業の概要	1
2.1.	目的	1
2.2.	用語の定義	1
2.3.	業務の概要	1
2.3.1.	概要及び特性	1
2.4.	情報システム化の範囲	1
2.4.1.	本調達の範囲	1
2.5.	作業内容・納入成果物	2
2.5.1.	作業内容	2
2.5.2.	納入成果物	2
2.6.	契約期間・履行期限	3
2.7.	マスタスケジュール	4
2.8.	調達担当課・連絡先	4
3.	情報システムの要件	5
3.1.	国土交通省本省行政情報ネットワークシステム運用管理業務の対象	5
4.	国土交通省本省行政情報ネットワークシステム運用管理業務の要件	5
4.1.	国土交通省本省行政情報ネットワークシステム運用管理業務の全般的要件	5
4.1.1.	共通要件	5
4.1.2.	業務実施日及び業務実施時間	6
4.1.3.	運用管理業務対象機器	6
4.1.4.	運用管理業務手順書の作成	6
4.1.5.	各種管理台帳の作成及び管理	6
4.2.	ヘルプデスクサービスの内容等	7
4.3.	運用管理業務の内容等	10
4.4.	運用施設・設備要件	16
5.	規模・性能要件	18
5.1.	規模要件	18
6.	信頼性等要件	19
6.1.	信頼性要件	19
6.1.1.	SLA 項目の選定	19
6.1.2.	SLA の改訂	20
6.1.3.	SLA に係る免責事項	20
6.1.4.	SLA に係る是正処置	20
7.	作業の体制及び方法	22
7.1.	作業体制	22
7.2.	本業務に従事する要員の条件	23

7.2.1.	業務管理責任者	23
7.2.2.	副業務管理責任者	23
7.2.3.	運用管理要員	24
7.2.4.	資格等証明書の提出	24
7.3.	運用管理体制の条件	24
7.4.	作業実施方法	25
7.4.1.	運用管理業務計画書等の作成	25
7.4.2.	運用管理の実施状況の管理	27
7.4.3.	報告業務	29
7.4.4.	その他	30
7.5.	引継ぎ事項	30
7.5.1.	契約後の引継ぎ	30
7.5.2.	請負期間満了における引継ぎ	30
7.6.	検収	31
7.7.	瑕疵担保期間	31
8.	特記事項	32
8.1.	関連業者との責任分界点等	32
8.1.1.	関連業者との責任分界点	32
8.1.2.	関連業者との役割分担	33
8.1.3.	関連業者との作業分担	35
8.2.	業務の実施体制	35
8.3.	入札制限	36
8.4.	知的財産権	36
8.5.	再委託	37
8.6.	閲覧資料	37
8.7.	機密保持	38
8.8.	遵守事項	39
8.8.1.	契約条件	39
8.8.2.	政府方針等の遵守	39
8.8.3.	業務の実施に関する遵守事項	40
8.8.4.	その他	40
9.	監督職員	41
10.	妥当性証明	41

別 添 資 料

別添 1_用語集

別添 2_次期システムのシステム概念図

別添 3_次期システムのネットワーク概要図

別添 4_国土交通省組織図

参 考 資 料

参考資料 1_H24 年度ヘルプデスク対応実績

参考資料 2_現行システムの構成概要図

注 記

本調達仕様書、別添資料及び参考資料に記載された会社名、製品名等は、各社の商標又は登録商標である場合がある。

1. 件名

国土交通省本省行政情報ネットワークシステム運用管理業務

2. 作業の概要

2.1. 目的

「国土交通省設置法（平成 11 年 7 月 16 日、法律第 100 号）」に基づき、国土の総合的かつ体系的な利用、開発及び保全、そのための社会資本の統合的な整備、交通政策の推進、観光立国の実現に向けた施策の推進を行うこととされており、これらの目的達成のため、本システムにより行政事務の遂行を補助しているところである。

なお、現行システムに用いている機器は、導入後約 5 年を経過しており、経年劣化により更新時期を迎えていることから、平成 27 年 2 月に別調達によりシステム更改を行う予定である。

本調達はヘルプデスクの開設及び次期システムの運用管理を行い、次期システムの利用者が円滑に行政事務を遂行できる環境を提供することを目的とする。

2.2. 用語の定義

本調達仕様書上の用語については、「別添 1_用語集」のとおり。

2.3. 業務の概要

2.3.1. 概要及び特性

(1) システム概要

本システムは、利用者が、行政事務を遂行するため、クライアント PC を用いて、業務資料の収集、作成、共有及び交換を行うものである。

(2) 利用者特性

本システムの利用者は、約 5,300 名である。

利用時間は、国土交通省の業務日の通常業務時間を主とするが、利用時間以外も計画停電、定期点検及び修理等に限った必要最小限の運用停止を除き、常時利用することを前提とする。

2.4. 情報システム化の範囲

2.4.1. 本調達の範囲

本システム更改の範囲は、利用者管理機能、ファイル共有機能等、多数の機能を提供する各種サーバ並びに行政事務に利用するクライアント PC 及びプリンタ（複合機を含む。以下同じ。）等を対象とした物品調達業務（保守業務を含む）並びに本システムの運用管理業務である。

本調達の範囲は、上記本システム更改の範囲のうち、発注者が別途調達するクライアント PC 及びサーバの運用管理業務並びにヘルプデスクサービス業務全般とする。

次期システムの全体構成イメージ及びネットワーク構成イメージを「別添 2_次期システムのシステム概念図」及び「別添 3_次期システムのネットワーク概要図」に示す。受注者は、次期シス

テムの全体像を理解する目的で参照されたい。

なお、本システム更改に係るスケジュールについては、「2.7 マスタスケジュール」を参照のこと。

2.5. 作業内容・納入成果物

2.5.1. 作業内容

受注者は、対象システムの運用管理業務及びヘルプデスクサービス業務を遂行する。

なお、本調達の業務対象となる機器は、発注者が別途調達にてクライアント PC 及びサーバ調達業者と賃貸借・保守契約を締結するため、受注者は、対象システムの運用管理業務全般における統括業者として、発注者を通じてクライアント PC 及びサーバ調達業者と連携し、業務の遂行に当たること。

また、業務の遂行に当たっては、実績のある運用フレームワークに基づいた運用管理手法として、IT 運用全体を対象としたベストプラクティス集である ITIL (Information Technology Infrastructure Library) V3 を基準として利用し、効果的、かつ効率的に実施することとする。

2.5.2. 納入成果物

受注者は、契約締結後、下記に示す納入成果物を、定められた提出期限内に、監督職員の承諾を得た上で提出すること。

なお、いずれの納入成果物も内容詳細については契約締結後、監督職員と協議の上、決定するものとする。

(1) 納入成果物及び納期

本調達における納入成果物及び納期は、以下のとおりとする。

表 2-1. 納入成果物及び納期

No	納入成果物	納期	項番
1	資格等証明書	入札公告に記載している、事前提出物の提出期限まで	7.2
2	運用管理業務手順書	運用管理業者向けマニュアル受領後 2 週間以内	4.1.4
3	運用管理業務週次スケジュール	週次(金曜日までに提出)	7.4.1
4	運用管理業務週報	週次(当週分を翌週最初の業務日までに提出)	7.4.3
5	運用管理業務月次スケジュール	月次(25 日までに提出)	7.4.1
6	運用管理要員計画書	月次(25 日までに提出)	7.4.1
7	運用管理業務月次報告書	月次(月次報告会后 14 日以内に提出))	7.4.3
8	各種管理台帳	年次(3 月 25 日までに提出)	4.1.5
9	運用管理業務計画書	初年度は契約締結後 14 日以内 2 年目以降は 3 月 25 日までに提出	7.4.1
10	運用管理業務年次スケジュール	初年度は契約締結後 7 日以内 2 年目以降は 3 月 25 日までに提出	7.4.1

(2) 納入部数と納入媒体

納入成果物 (CD-ROM 等の電子媒体を含む) の納入方法については、「環境物品等の調達の推進を図るための方針 (平成 25 年 7 月 30 日

http://www.mlit.go.jp/report/press/kanbo05_hh_000105.html)」に準ずるものとし、正副各 1 部を納入すること。

書面による納入成果物は A4 判又は A3 判とし（A3 判の書類については、中に折り込むこと）、日本語で記載すること。また、専門用語には説明を付すこと。

電子媒体による成果物に保存するファイル形式及びファイル数は、別途、監督職員が指定する形式にて、各 1 ファイルを納入すること。

(3) 納入場所

成果物の納入場所は、原則以下とする。詳細な納入場所及び手段については、別途、監督職員からの指示に従うこと。

国土交通省総合政策局行政情報化推進課

〒100-8918 東京都千代田区霞が関 2 丁目 1 番 2 号

中央合同庁舎第 2 号館 14 階

2.6. 契約期間・履行期限

(1) 契約期間

契約日～平成 31 年 1 月 31 日

(2) 運用管理業務履行期間

平成 27 年 2 月 1 日～平成 31 年 1 月 31 日

2.7. マスタスケジュール

以下の図 2-1 に本システムの更改に係るマスタスケジュールを示す。

次期システムの利用・連携を前提として別途調達を進めているシステムも存在することから、マスタスケジュールに従い遅延なく本調達に係る業務を遂行すること。

また、次期システムの導入に当たっては、同時に更改を行う最適化計画に係る受注者及び次期システムの機器等調達業者等と連携を図る必要があるため、十分な協議を行いながら、プロジェクトを推進すること。

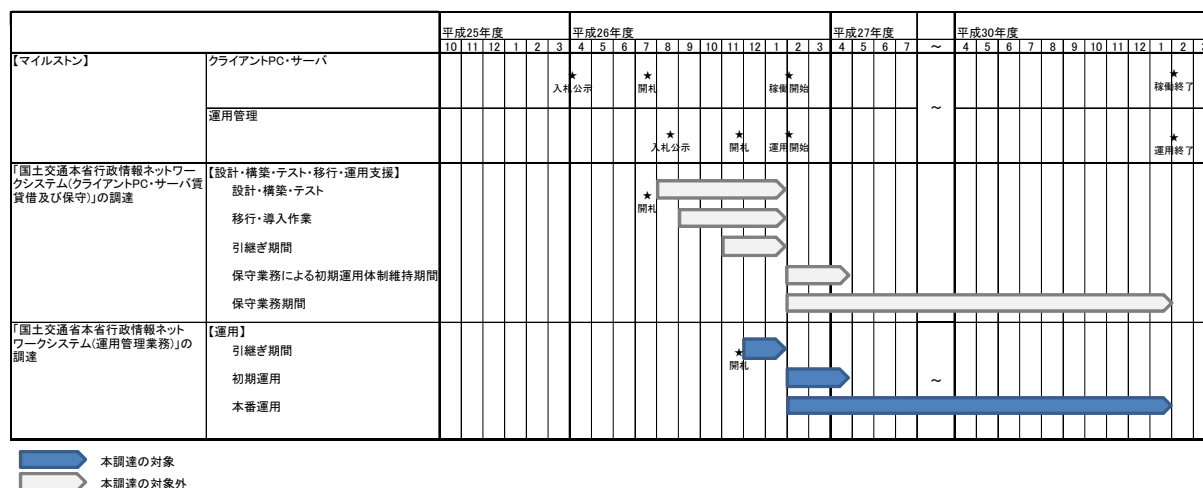


図 2-1. マスタスケジュール

2.8. 調達担当課・連絡先

本調達の調達担当課及び連絡先は以下とする。

国土交通省総合政策局行政情報化推進課 情報第五係長 中村 尚与志
 TEL : 03-5253-8111 (内線 : 28333)

3. 情報システムの要件

3.1. 国土交通省本省行政情報ネットワークシステム運用管理業務の対象

本業務に係る運用管理業務対象機器は、本仕様書に別段の定めがない限り、「国土交通本省行政情報ネットワークシステムのクライアント PC 及びサーバ賃貸借及び保守業務」（平成 26 年 4 月 公示）により別途調達するクライアント PC 及びサーバとする。詳細については閲覧資料とする。

4. 国土交通省本省行政情報ネットワークシステム運用管理業務の要件

4.1. 国土交通省本省行政情報ネットワークシステム運用管理業務の全般的要件

4.1.1. 共通要件

- (1) 本業務に係る作業実施に際しては、本システムが提供する各種機能に影響を与えないことを前提とし、確実に実施することとする。ただし、受注者が検討した結果、どうしても当該機能への影響を回避できないと判断した場合は、監督職員に影響について報告し対応を協議すること。
- (2) 本業務に係る作業実施に際しては、利用者に対する業務停止時間の低減を考慮した作業手順とすること。
- (3) 受注者は、「4.2 ヘルプデスクサービスの内容等」及び「4.3 運用管理業務の内容等」に示す通常業務のほか、監督職員からの要求により実施する調査及び対応等を行うこととする。
- (4) 受注者は、故障、障害及び情報セキュリティインシデント等について、機器等調達業者と連携し、適切な対応をとること。
- (5) 受注者が希望する場合、通常業務時間において履行場所に常駐して本業務に従事することを可とする。その場合、本業務の実施に必要な消耗品（コピー用紙、筆記用具・ファイル等事務用品、その他業務を実施する上で必要となるもの）等は、受注者が用意するものとする。ただし、履行場所には、発注者が机、椅子、内線電話（2 回線）、卓上電話機（留守電機能無し）、電源、クライアント PC 及び LAN ポートを可能な範囲で用意し、受注者が利用することを許可する。なお、支給可能な設備（以下、「支給設備」という。）には限りがあるため、支給設備が不足する場合又は支給設備以外を使用する必要がある場合には、受注者で用意すること。また、本業務の遂行に当たり必要となる、外線電話、リモート監視用通信回線等の外部との連絡手段についても、発注者は用意しない。
- (6) 受注者が履行場所に常駐する場合、本業務に係る基本的な作業は、履行場所で発注者が貸出しする運用管理 PC を用いて行うこと。また、作成する電子データ及び紙媒体の資料については、監督職員が指定する場所に保存すること。
- (7) その他、本調達の要件に則って運用管理業務を実施すること。

4.1.2. 業務実施日及び業務実施時間

(1) ヘルプデスクサービス

ヘルプデスクサービスの業務実施日及び業務実施時間は、業務日及び通常業務時間とする。

(2) 運用管理業務

運用管理業務の業務実施日及び業務実施時間は、24 時間 365 日とする。

4.1.3. 運用管理業務対象機器

本仕様書に別段の定めがない限り、本調達において運用管理業務の対象となる機器（以下、「運用管理対象機器」という。）は、「3.1.運用管理対象の情報システム」に示すとおりとする。（当該機器に附属する周辺機器及び当該機器に搭載されているソフトウェアを含む）

なお、履行期間中に運用管理対象機器に変更が生じた場合には、当該変更後による機器も本業務の対象に含まれるものとする。例としては、クライアント PC の追加・変更・撤去等による運用管理対象機器の変更がある。

4.1.4. 運用管理業務手順書の作成

(1) 受注者は、「4.2 ヘルプデスクサービスの内容等」及び「4.3 運用管理業務の内容等」に示す要件に則り、クライアント PC 及びサーバ調達業者から提供される運用管理業者向けマニュアルを基に、作業手順及びルール等を記載した運用管理業務手順書を作成し、監督職員の承諾を得た上で、「2.5.2 納入成果物」に示す期限までに納入すること。

(2) 運用管理業務手順書の作成に当たり、運用管理業者向けマニュアルに記載のない情報の開示が必要となった場合、受注者がフォーマットの提示及び取りまとめを行い、クライアント PC 及びサーバ調達業者が必要な情報を記載することとする。

(3) 運用管理業務手順書の作成後、作業手順等に変更が発生した場合、受注者は、速やかに更新し監督職員の承諾を得た上で、納入物を差し替えること。

4.1.5. 各種管理台帳の作成及び管理

(1) 受注者は、「4.2 ヘルプデスクサービスの内容等」及び「4.3 運用管理業務の内容等」に示す要件に則り、以下の管理台帳を作成及び管理し、各年度の最終版を監督職員の承諾を得た上で、「2.5.2 納入成果物」に示す期限までに納入すること。

(A) 設定変更履歴管理台帳

運用管理対象機器に対して行った設定変更について、設定変更履歴管理台帳を作成し、変更履歴の管理を行うこと。

(B) データ管理台帳

バックアップを取得した外部記録媒体について、データ管理台帳を作成し、外部記録媒体の管理を行うこと。

(C) 問合せ管理台帳

利用者から受けた各種問合せに関して、問合せ管理台帳により一元管理し、進捗を定期的に確認すること。

(D) 障害管理台帳

運用管理対象機器に発生した障害内容（件数、原因、障害時間、影響範囲及び対応履歴等）をまとめた障害管理台帳を作成し、一元的に管理すること。

(E) ハードウェア管理台帳

本システムに係る予備 PC を含めたクライアント PC、サーバ、プリンタ並びに発注者が所有するプロジェクタ、スクリーン及びタブレット端末等の機器型番、資産番号及び所在等をまとめたハードウェア管理台帳を作成し、一元的に管理すること。

(F) ソフトウェア管理台帳

クライアント PC 及びサーバにインストールされたソフトウェアをまとめたソフトウェア管理台帳を作成し、ソフトウェアの追加及びバージョンアップ状況等を一元的に管理すること。

(G) IP アドレス管理台帳

クライアント PC、サーバ及びプリンタ等の IP アドレス及び関連情報をまとめた IP アドレス管理台帳を作成し、一元的に管理すること。

(H) 貸出し機器管理台帳

クライアント PC 及びその他周辺機器、発注者が所有するプロジェクタ、スクリーン及びタブレット端末等の各種貸出し機器を管理する貸出し機器管理台帳を作成し、正確な在庫管理及び貸出し先の把握を実施し、貸出し機器の管理を行うこと。

(I) ライセンス管理台帳

各種ライセンスを管理するライセンス管理台帳を作成し、ライセンスの利用状況を本項(E)及び(F)との整合がとれた形式で一元的に管理すること。

(J) 運用管理アカウント管理台帳

運用管理業務に使用する各種管理アカウントを一元的に管理する運用管理アカウント管理台帳を作成し、適切なアカウント管理を行うこと。

(K) ユーザアカウント管理台帳

利用者に付与される各種ユーザアカウントを一元的に管理するユーザアカウント管理台帳を作成し、適切なアカウント管理を行うこと。

- (2) 各種管理台帳を作成するに当たり、機器等調達業者からの情報開示が必要となった場合、受注者がフォーマットを提示及び取りまとめを行い、機器等調達業者が必要な情報を記載することとする。
- (3) 各種管理台帳の作成後に、変更が発生した場合、受注者は、速やかに更新し監督職員の承諾を得ること。

4.2. ヘルプデスクサービスの内容等

受注者は、本システムの利用者からの連絡を受け、以下に示すところにより、運用管理対象機器に係るトラブル及び操作に関する問合せ等の受付並びに受け付けた内容に対する対応状況の管理を行い、運用管理業務週報及び運用管理業務月次報告書にて、「ヘルプデスク対応実績」として提出すること。

なお、プリンタや最適化計画で調達を予定している電子メール機能、グループウェア機能のように、本システム以外の機器や機能に関する問い合わせ等であっても、運用管理対象機器の利用に係るものは、ヘルプデスクによる一次的な回答の対象とする。

利用者からの連絡は、電話、電子メール（発注者が保有する FAQ システムからの問合せも含む。）及び対面によるものを想定している。受注者は、これを円滑に処理すること。以下の図 4-1 にヘルプデスクサービスにおける体制図を示す。

参考として、平成24年度のヘルプデスクにおける利用者からの連絡件数等を、「参考資料 1_H24

年度ヘルプデスク対応実績」に示す。

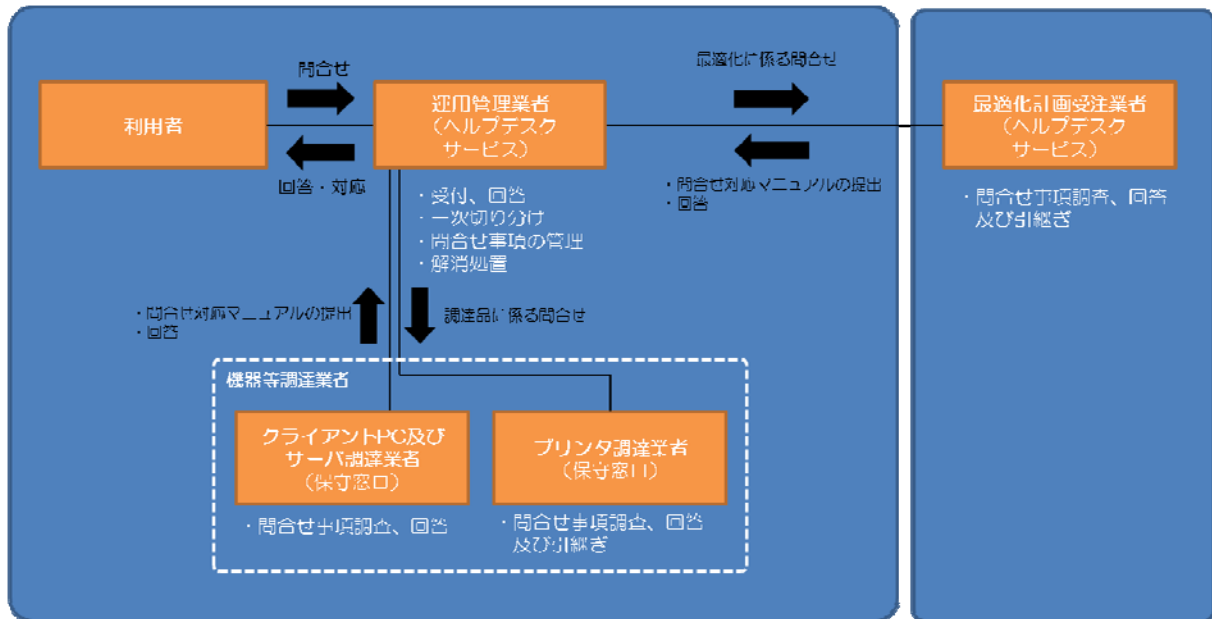


図 4-1 ヘルプデスクサービスにおける体制図

(1) ヘルプデスクの体制

受注者は、ヘルプデスクサービスを実施するため、業務日の通常業務時間内は、履行場所に常駐者を配置し、ヘルプデスクサービスを滞りなく遂行できる体制を整備すること。なお、本業務に従事する運用管理要員は、ヘルプデスクサービスと運用管理業務を兼任することも可とする。また、通常業務時間外については、受付時間外であること等を確実に伝えるため、留守番電話を設置する等の処置を行うこと。

(2) 各種トラブルへの対応

- (A) 利用者からの運用管理対象機器の利用に係るトラブルの受付を行うこと。受け付けたトラブルについては、受注者の知見の範囲内並びに機器等調達業者及び最適化計画受注業者より提供される、それぞれが調達したシステムの簡易なトラブル対応マニュアル（以下、「問合せ対応マニュアル」という。）を用いて回答できるものは一次的な回答・操作の教示等を行うこと。また、その他受注者の知見の範囲内で回答できないものについては、内容の切り分けを行い、当該トラブルに係る機器及びシステムの間合せ窓口へ具体的な対応を行うよう、速やかにトラブルの内容、具体的な発生箇所、推定される原因等、トラブルの解消に必要な情報を、受注者の知見の範囲内で伝達すること。
- (B) 上記(A)のトラブルの解消処置を行った機器等調達業者等より、具体的なトラブル内容、解消処置の内容の報告を受け、取りまとめること。なお、機器等調達業者等の追加、変更があった場合にも継続して対応すること。
- (C) ソフトウェア障害の対応及び操作方法の説明等については、必要に応じて運用管理PCからリモート操作で対処すること。

- (D) 対応状況の進捗管理を行うとともに、受付事項の整理及び対応結果の取りまとめを行い、監督職員へ提出すること。
 - (E) 各種トラブルへの対応は、受注者の責任において終息まで管理すること。
- (3) Q&A 対応
- (A) 利用者からのハードウェア及びソフトウェアに関する問合せの受付を行うこと。受け付けた問合せについては、受注者の知見の範囲内及び問合せ対応マニュアルを用いて回答できるものは一次的な回答、操作教示等を行い、又は国土交通省イントラネット、掲示板、各種ソフトウェアに附属しているヘルプ機能、FAQ システムにおける表示を教示すること。また、その他受注者の知見の範囲内で対応できないものについては、内容の切り分けを行い、当該問合せに係る機器及びシステムの間合わせ窓口へ具体的な対応を行うよう速やかに、問合せ内容、具体的な発生箇所等、当該問合せの回答に必要な情報を受注者の知見の範囲内で伝達すること。
 - (B) 上記 (A) の問合せの回答を行った機器等調達業者等より、具体的な問合せ内容、回答の内容の報告を受け、取りまとめること。なお、機器等調達業者等の追加、変更があった場合にも継続して対応すること。
 - (C) 対応状況の進捗管理を行うとともに問合せ事項の整理及び回答結果の取りまとめを行い、運用管理業務週報において、監督職員へ提出すること。
 - (D) Q&A 対応は、受注者の責任において最後まで管理すること。
- (4) FAQ システムに関する業務
- (A) 上記(2)及び(3)の取りまとめ結果を、問合せ内容のカテゴリ及び件数等の観点から分析し、監督職員との協議に基づき、利用者に周知することが適当な事項については、その内容を FAQ システムのデータベースへ登録すること。なお、登録の際には登録内容を監督職員へ提示し、承諾を得ること。
 - (B) 上記のデータベースへの登録は、監督職員の承諾を得たものから逐次行うとともに 3 か月ごとに監督職員と協議の上、見直し（データ内容の削除・変更）を行うこと。なお、データベースへの登録は、原則として監督職員が承諾後、翌業務日の業務実施時間の終了時までに行うものとする。
 - (C) FAQ システムへの問合せを集計した統計情報について、監督職員より指示があった場合は提出すること。
- (5) 貸出し機器管理
- (A) スケジュール及び設置場所の決定
 - ① 利用者からの機器等の貸出し依頼を踏まえて、受注者がスケジュール案を作成し、監督職員の承諾を得た上で、利用者とスケジュール及び設置場所について協議し、決定すること。
 - (B) 貸出し・設定
 - ① 利用者からの機器等の貸出し依頼について、必要に応じた設定を行った上で貸出しを行うこと。また、新たに設置が必要となったクライアント PC（附属品を含む）等の貸出し及び設定を行うこと。
 - ② クライアント PC を貸出しする際は、最新のマスタイメージを適用すること。
 - ③ 必要に応じて、利用者へ貸出し機器の説明及び操作方法についての説明を実施する

こと。

(C) 返却及びリストア

- ① 利用者から返却された貸出し機器は、外観及び動作確認を行い、破損等がないことを確認すること。
- ② 破損等が発生している場合、監督職員へ連絡を行い対応についての指示を仰ぎ、貸出し機器の利用者に連絡すること。
- ③ 利用者から返却されたクライアント PC は、セキュリティの観点から利用者が業務上作成又は受領したデータ、ソフトウェアを使用するために設定した設定値、OS 及びアプリケーションの操作ログ等を残さないようリストア作業を実施すること。また、貸出し機器管理台帳にリストアを行った記録を残すこと。

(6) 報告業務

契約期間中の業務内容及び問題、課題に関する状況報告について、月次報告会を月 1 回、運用管理業務週報による報告を週 1 回の頻度で実施、報告すること。また、受注者は月次報告会開催に際して、「7.4 作業実施方法」に示す運用管理業務月次報告書等を作成し、監督職員へ提出すること。なお、月次報告会の主たる議題及び開催時間については、「7.4.3 報告業務」(2)を参照のこと。

4.3. 運用管理業務の内容等

受注者は、利用者からの連絡又は発注者が提供する対象システムからの異常通知等を受けて、以下に示すところにより、対象システムの稼働状況及び運用状況を把握し、障害発生時には速やかな復旧を遂行し、運用管理業務週報及び運用管理業務月次報告書にて、「運用管理業務対応実績」として提出すること。

(1) 共通事項

- (A) 運用管理対象機器の動作状況確認、運用状況確認、設定データのメンテナンス、障害時の切り分け及び利用者の使用状況に合わせた設定情報の変更を行うこと。
- (B) 運用管理対象機器に、何らかの設定変更を行った場合は、設定変更履歴管理台帳を更新すること。
- (C) 障害発生時は、速やかに監督職員へ報告し、原因の究明及び対処を実施、発生から解決までのステータス管理を実施すること。また、必要に応じて、監督職員を通じて、最適化計画受注業者等とも協力すること。
- (D) 障害発生時は、クライアント PC 及びサーバ調達業者と連携し、速やかに障害の除去、復旧を実施すること。
- (E) 障害の復旧をするまでの間、監督職員と協議の上、仮復旧又は代替運用等の暫定措置を図ること。
- (F) 障害発生時は障害報告書を作成し、監督職員に初動、経過及び完了報告を行うこと。
- (G) 運用管理対象機器について、クライアント PC 及びサーバ調達業者から、セキュリティに関する修正情報が提供された場合、当該機器に適用する前に検証を行うこと。
- (H) セキュリティに関する修正が、当該機器の安定稼働に影響を及ぼす恐れがある場合は、対応について、監督職員と協議の上、指示に従うこと。

- (I) 監督職員からの技術的な問合せ又は本業務に付随する資料作成等の要求に対応すること。
- (J) 運用管理対象機器のソフトウェアのバージョンアップを必要に応じて実施すること。
その際は、バージョンアップを適用する前に検証を行うこと。なお、ライセンス等の更新又は購入が必要となる場合及び個々のクライアント PC に直接インストールする必要がある場合は監督職員と協議すること。
- (K) 監督職員からの指示により、運用管理対象機器の設定変更を行うこと。
- (L) クライアント PC の新規設置及び軽微（クライアント PC30 台以下／回）な移設に伴う設定変更及びラベルの貼り替えについて、監督職員から指示があった場合は実施すること。なお、貼り替えるラベルは、受注者にて用意すること。また、大規模な組織改編等に伴う、クライアント PC30 台を超える設定変更及びサーバを含む機器の移設については、監督職員と協議の上、決定すること。なお、プリンタ等の移設作業は除く。参考までに過去の実績は、以下のとおり。
 - ① クライアント PC の新設は、約 14 台／月
 - ② 4 月及び 10 月の人事異動時期は、約 12 台／日×5 日程度
 - ③ クライアント PC の移設は、約 9 台／月
- (M) 大規模障害が発生した場合は、監督職員及びクライアント PC 及びサーバ調達業者と協力し、速やかに復旧させること。その際、業務管理責任者又は副業務管理責任者は、大規模障害の発生連絡を受領後、2 時間以内に国土交通省本省に駆け付けること。また、連絡受領後 3 時間以内に当該障害への対応を開始できる体制をとること。
- (N) 障害発生時及び復旧作業途中の工程ごとに原因・対応等の状況を監督職員に報告すること。また、当該障害の復旧後遅滞なく書面及び電子データにて、監督職員に詳細な報告を行うこと。
- (O) 業務時間中に東京都 2 3 区内で震度 5 弱以上の地震が発生した場合は、地震発生後 50 分以内に、運用管理対象機器が支障なく使用できるかを点検し、監督職員に報告すること。地震発生が業務時間外の場合は、監督職員の指示によるものとする。
- (P) 監督職員より不審メール等のセキュリティ情報に関わる調査の指示を受けた場合、運用管理対象機器に対するウイルス等の調査及び対応を行うとともに、発見した場合はウイルス駆除を行うとともに、可能な限り検体の確保に努めること。
- (Q) 不正プログラム対策ソフトウェアから不正プログラム検知の通知を受けた場合は、駆除状況を確認し、駆除に失敗している場合は、手動による駆除・回復処置を行うこと。また、当該機器の健全性に疑いがある場合は、マスタイメージによる復旧を行うと共に、可能な限り検体の確保に努めること。
- (R) 運用管理業務を遂行する上で、暫定的に作成した ID 及びパスワードは、当該作業完了後、速やかにすべて削除すること。
- (S) 契約後に発注者が行うセキュリティ関連の調査（セキュリティ診断）の実施に対して協力すること。
なお、当該調査としては当面年 1 回程度の頻度で、以下の内容を想定している。
 - ① 運用管理対象機器への侵入調査
 - ② 運用、管理実態及び運用管理対象機器に関するヒアリング調査
 - ③ 運用管理対象機器の設定内容の調査・運用管理のスナップショットの調査
- (T) 運用管理対象機器の設置状況及び設定情報を更新し、電子データにて管理すること。

- (U) 運用管理対象機器のハードウェア、ソフトウェア、ライセンスの棚卸しを年一回以上、実施すること。なお、実施内容については、各種管理台帳と実物の突き合わせを想定しており、具体的な作業時期については、監督職員からの指示により決定とする。
- (V) 運用管理業務において収集したログは、90日以上保管すること。また、監督職員の要求に応じ、当該箇所のログ及びログの集計結果を提出すること。
- (W) 運用上必要な各種情報（設定情報、対応中のトラブル情報、定期作業の手順等）を監督職員から求められた場合は提出すること。

(2) クライアント PC

- (A) OS 又はソフトウェアの設定変更を監督職員から指示された場合は、運用への影響及び問題点を調査の上、実施すること。また、調査の結果、業務停止及び極度のレスポンス低下等、業務への影響が大きいと判断される場合は、当該作業による影響、問題点及び代替案を提示し、作業の実施可否について、監督職員と協議すること。
- (B) クライアント PC 及びサーバ調達業者が作成したマスタイメージを定期的に更新し、世代管理を行うこと。また、マスタイメージを更新する際は、監督職員の承諾を得ること。
- (C) マスタイメージの更新は、主要なソフトウェアのセキュリティ修正プログラム等の適用後に実施するものとし、月1回程度の頻度を想定している。
- (D) 組織改編又は定員増等で、クライアント PC の新規設置を指示された場合は、予備 PC に最新のマスタイメージを複製するとともに、最新のセキュリティ修正プログラムの適用及び追加配布ソフトウェアのインストール等を行い、監督職員に指定された場所に設置又は発送すること。
- (E) 3 か月以上起動していないクライアント PC 及び適切にセキュリティ修正プログラム等が適用されていないクライアント PC をホスト名で抽出し、毎月の月次報告会時に報告すること。
- (F) 障害の復旧に時間を要する場合には、利用者の業務の早期回復を目的として、予備 PC にて同コンピュータ名の代替機を用意し、障害が発生したクライアント PC（以下「障害機」という。）との入れ替えをクライアント PC 及びサーバ調達業者と協力し、障害連絡受付後、2 時間以内に行うこと。（障害機に格納された利用者が保有する業務データの移行を行う場合、当該移行に要する時間を含まない。）代替機の準備及び入れ替えが通常業務時間外に及ぶ場合は、監督職員の承諾を得た後、当該端末の利用者と調整し入れ替えを行うこと。
- (G) 障害機への対応に当たっては、障害機の故障日時、故障部位及び故障理由等を記録すること。
- (H) 障害機に格納された利用者が保有する業務データは、監督職員より指示があった場合は、ネットワーク経由で利用中のクライアント PC に移行すること。なお、データは暗号化されていることに注意し、必要に応じ、復号化を行うこと。
- (I) ハードディスクに障害が発生した場合は、クライアント PC 及びサーバ調達業者にハードディスク交換を依頼し、交換されたハードディスクに最新のマスタイメージを復旧するとともに、最新のセキュリティ修正プログラムの適用及び追加配布ソフトウェアのインストールを行うこと。また、故障ハードディスク上の利用者データについては、可能な限り復旧すること。なお、利用者データは暗号化されていることに注意し、

必要に応じ、復号化を行うこと。

(3) 利用者管理機能

- (A) 別途、発注者が最適化計画にて調達する「統合アカウント管理システム」より払い出されるユーザアカウントに対し、グループポリシー等の属性情報等を設定しユーザアカウント情報として管理すること。また、ユーザアカウントを作成する際は、最適化計画のガイドライン等に沿った付与を前提とし、事前に監督職員の承諾を得ること。
- (B) 統合アカウント管理システムとの連携状況を監視し、問題が発生した場合は原因調査を実施し、本システムに起因する問題であれば回復処置を行うこと。また、統合アカウント管理システム側に起因する問題であると判断した場合は、監督職員に報告の上、指示に従うこと。
- (C) 利用者が所属する部局及び課室の併任に伴うアクセス権の追加・変更依頼が監督職員よりあった場合は、実施すること。
- (D) グループポリシーの変更について、監督職員より指示があった場合又は受注者が必要と判断した場合は、運用への影響等を監督職員と協議し、変更すること。
- (E) 他のドメインと信頼関係締結の依頼又は既存のドメインに、運用管理対象機器以外の参加依頼を受けた場合は、監督職員と協議すること。
- (F) DNS 機能に対し、エントリの追加、変更、削除の指示が、監督職員よりあった場合は、実施すること。
- (G) 組織改編が発生した場合には、新組織に合わせ、グループ、部局及び課室単位グループポリシー、ログオンスクリプト、アクセス権及びネットワークドライブの割当て定義等の追加、変更、削除を行うこと。
- (H) 監督職員からの指示により、任意にソフトウェアをインストールするために必要なインストール用のユーザ ID を作成すること。また、業務日ごとにパスワードを新規に設定し、9:00 までに監督職員に通知すること。なお、当該ユーザ ID の作成に当たっては、必要最低限の権限を付与し、有効期間は原則 9:00～21:00 とし、任意に設定できること。
- (I) ヘルプデスク又は監督職員からパスワードロック解除の依頼があった場合には対応すること。
- (J) 利用者管理機能のデータベースのバックアップを 1 回/日の頻度で実施し、1 か月間保存すること。

(4) ファイル共有機能

- (A) 共有フォルダの容量制限値について、監督職員より指示があった場合は、制限値の増減を行うこと。
- (B) 組織改編が発生した場合は、新組織に合わせ、共有フォルダ、アクセス権及びミラーリング設定等の追加、変更、削除を行うこと。また、監督職員より指示があった場合にも共有フォルダ、アクセス権及びミラーリング設定等の追加、変更、削除を行うこと。
- (C) 監督職員より指示があった場合は、その指示に従い、任意のネットワークドライブを設定すること。また、ネットワークドライブの使用に付随する作業（共有フォルダ、アクセス権及びミラーリング設定等の追加、変更、削除等）も併せて行うこと。

- (D) ネットワークドライブ及び共有フォルダの設置状況（追加、削除、設置数及び最終アクセス時間等）を管理可能な仕組みを講じること。
- (5) 運用管理関係機能
- (A) クライアント PC 及びサーバのインベントリ情報について、1 回／週の頻度で収集し、監督職員より指示があった場合は、必要に応じて集計し提出すること。
 - (B) クライアント PC 及びサーバ調達業者より提供される、セキュリティ修正プログラム等の脆弱性情報を入手した際は、保守環境にて当該プログラムの検証を行い、問題が生じないことを確認した上で監督職員に結果を報告し、監督職員の承諾の下、運用管理対象機器に適用すること。なお、更新が滞っている場合は、原因調査及び回復処置を行うこと。
 - (C) 監督職員から、運用管理対象機器以外のクライアント PC 及びサーバに対し、最新パターンファイル等を配信するように要求があった場合は、設定情報の提供を行うこと。
 - (D) 監督職員から提供するソフトウェアインストール申請書を基に、ソフトウェア管理台帳等の必要台帳に申請書の情報を登録し、インベントリ収集ソフトウェアで自動収集されるインストールソフトウェアのインベントリ情報及びソフトウェアインストール申請書を比較し、差異がある場合は報告すること。
なお、調査・報告の頻度は 1 回／月とする。また、各台帳登録時にソフトウェアインストール申請書に情報の不足がある場合は、監督職員に連絡をすること。
- (6) 稼働監視機能
- (A) 各サーバより発せられる障害通知（イベントログ及びアナウンスメール等）の発報を常時監視し、各機器の障害発生を早急に発見すること。
 - (B) 障害通知の発報を検知した場合は、正常なサーバへの切替え等の暫定処置を行い、原因の特定及び必要に応じた、機器等調達業者への修理手配を行うこと。
 - (C) 通知されるイベントログ等のメッセージレベルは、必要に応じ、監督職員と協議の上、見直しをすること。
 - (D) イベントログを集計したレポートを作成し、監督職員が指定したメールアドレスに通知又は共有フォルダに格納すること。なお、作成する通知の内容、期間及び設定条件は、別途監督職員と協議の上、決定すること。
 - (E) 監視コンソールにおいて、運用管理対象機器の稼働状況を 3 回／日以上以上の頻度で確認すること。
 - (F) レポートの出力内容を 1 回／月以上確認し、異常がある場合は、原因調査及び回復処置を行うこと。
 - (G) サーバのシステムイメージをパッチ適用前、サービスパックの適用前及び運用に影響を与える設定変更の前に稼働監視サーバのローカルディスクにバックアップすること。なお、処理結果は、バックアップ終了の都度、確認すること。
 - (H) 稼働監視サーバのバックアップを、1 回／月の頻度でテープライブラリ装置に取得すること。なお、処理結果はバックアップ終了の都度確認すること。
- (7) セキュリティ対策機能
- (A) クライアント PC の設置状況又はネットワーク構成に応じて、DHCP 機能の対象範囲

を追加、修正、削除すること。

- (B) DHCP 機能では、ドメインに登録されていない機器からの IP アドレスのリース要求に対しては、原則 IP アドレスをリースしないよう設定すること。また、監督職員に報告し、指示を受け対応を行うこと。
 - (C) 最適化計画の「ウイルス対策システム」における、2 段目の中継サーバとして機能するため、最適化計画受注業者よりセキュリティ対策機能を有するサーバの設定変更の依頼があった場合は、監督職員に内容を報告の上、対応を行うこと。
 - (D) 不正プログラム対策ソフトウェアのパターンファイルを 1 時間間隔で自動的に収集し、クライアント PC に適用すること。また、更新が滞っている場合は原因の究明及び回復処置を行うこと。
- (8) バックアップ機能
- (A) ファイルサーバとバックアップサーバ間のミラーリング間隔について、サーバ負荷及びネットワーク負荷を踏まえ、改善の必要性を認識した場合は、監督職員に提案し、承諾を得た上で設定変更を行うこと。なお、当初は 1 日 1 回、深夜帯での実施を想定している。
 - (B) バックアップサーバへのミラーリング状況について、監視システム又は目視による確認を 1 回/日の頻度で実施し、異常が発生した場合は、原因調査及び回復処置すること。
 - (C) バックアップサイトに設置されるバックアップサーバとのレプリケーション間隔について、サーバ負荷及びネットワーク負荷を踏まえ、改善の必要性を認識した場合は、監督職員に提案し、承諾を得た上で設定変更を行うこと。
 - (D) 利用者の過失により、誤更新又は誤削除が行われた共有フォルダ上のファイル・フォルダについて、監督職員より指示があった場合は、スナップショット等のバックアップ媒体から復旧すること。
 - (E) テープライブラリ装置の外部記録媒体（テープ等）に不良等が発生した場合又は監督職員が外部記録媒体の交換を指示した場合は、新規の外部記録媒体に交換すること。なお、新規外部記録媒体は監督職員より支給する。
 - (F) 以下のバックアップ作業又は確認作業をバックアップの都度実施すること。
 - ① バックアップサーバ上のバックアップ対象データを 1 回/日の頻度でシャドウコピー等により、バックアップすること。また、保存世代数は 7 世代以上とすること。
 - ② バックアップサーバ上のバックアップ対象データが所定の頻度でバックアップサイトに保存されていることを確認すること。
 - ③ 災害等に備え、テープライブラリ装置に 1 回/週の頻度で、外部バックアップすること。なお、保存世代数は 2 世代以上とする。
- (9) 拠点用多目的サーバ
- (A) 共有フォルダの容量制限値について、監督職員より指示があった場合は、制限値の増減を行うこと。
 - (B) 組織改編が発生した場合には、新組織に合わせ、共有フォルダ、アクセス権及びプリンタ定義等の追加、変更、削除を行うこと。
 - (C) プリンタドライバの修正プログラムが公開された場合は、当該プログラムの検証を行

い、問題がないことを確認した上で、監督職員の承諾の下、プリンタドライバを更新すること。

- (D) クライアント PC 及びサーバ調達業者が調達した利用者管理機能で管理しているコンピュータアカウント、ユーザアカウント、DNS のエントリ情報及びグループポリシー等が、拠点用多目的サーバの利用者管理機能と同期がとられていることを 1 回/日の頻度で確認し、異常が発生した場合は、原因調査及び回復処置すること。
- (E) 運用管理サーバの構成管理ソフトウェアに対し、インベントリ情報の送信が正常に行われていることを 1 回/週の頻度で確認し、異常が発生した場合は、原因調査及び回復処置すること。
- (F) 不正プログラム対策ソフトウェアのパターンファイルを 1 時間間隔で自動的に収集し、クライアント PC に適用すること。また、更新が滞っている場合は原因の究明及び回復処置を行うこと。

(10) プリンタ等

- (A) 組織改編が発生した場合には、監督職員の指示により、新組織に合わせ、ログオンスクリプト、グループポリシー等へのプリンタ定義の追加、変更、削除に必要な対応を行うこと。
- (B) 定義対象プリンタは、機器等調達業者が調達したプリンタとする。なお、当該プリンタは平成 28 年 3 月 31 日までであり、平成 28 年 4 月 1 日以降は変更となるため、監督職員の指示に従い、新プリンタのドライバの適用、ログオンスクリプト、グループポリシー等へのプリンタ定義の追加、変更、削除に必要な対応を行うこと。
- (C) プリンタドライバの修正プログラムが公開された場合は、当該プログラムの検証を行い、問題がないことを確認した上で、監督職員の承諾の下、プリンタドライバを更新すること。

4.4. 運用施設・設備要件

(1) 保守環境の整備

受注者は、本システムの障害の再現確認等で使用する保守環境を、本件履行に支障が生じないよう、受注者の責任と負担において、本契約締結後遅滞なく用意するものとする。保守環境に用いる製品は、本システムの実稼働環境（運用管理対象機器）に倣った最小構成であることを原則とする。また、監督職員に対し、実稼働環境と同等であることの説明を行い、承諾を得た上で保守環境の製品及び構成を決定することとする。

(2) 共通事項

- (A) 運用管理対象機器へのセキュリティに関する修正の適用に際し、クライアント PC については、総合政策局行政情報化推進課のクライアント PC（約 30 台）に先行適用を行い、問題がないことを確認した上で、他のクライアント PC に適用すること。業務の中断を抑えるために、再起動を行わない適用（再起動は利用者が任意に実施）、シャットダウン時の適用及び電源制御による夜間適用のいずれかで実施すること。サーバについては、サービスの提供が停止しないように対象サーバに対し、複数回に分けて適用を行うとともに、監督職員と再起動の日時を協議の上、決定すること。
- (B) 計画停電が実施される際には、必要に応じて、運用管理対象機器の停止、起動及び動

作確認を実施すること。なお、計画停電は年 2 回実施される予定である。

(3) クライアント PC

ハードウェア障害又はソフトウェア障害等で、リモート操作による復旧が不可能な場合、本省設置のクライアント PC については、現場に赴き、受注者が回収すること。

また、本省設置以外のクライアント PC については、クライアント PC 及びサーバ調達業者に対応を依頼すること。

なお、マスタイメージの更新作業は、本省設置以外のクライアント PC についても、受注者にて対応すること。

(4) 拠点用多目的サーバ

ハードウェア障害又はソフトウェア障害等で、リモート操作による復旧が不可能な場合は、クライアント PC 及びサーバ調達業者に対応を依頼すること。

5. 規模・性能要件

5.1. 規模要件

(1) 利用者数

利用者数は、約 5,300 名である。

(2) 設置場所

次期システムの調達機器の設置場所は、以下の拠点とする。

バックアップサイト（地方整備局）には、本省機能を代替する利用者管理機能、ファイル共有機能及び利用者に対してこれらの機能を提供する為に付随する機能（DNS、DHCP 等）を設置し、本省におけるこれらの機能の停止時に使用するものとする。また、本省機能停止時においては、被災時利用拠点に予め設置したクライアント PC からも、バックアップサイトのサーバ機能を利用する。

(A) 国土交通省本省

東京都千代田区霞が関 2-1-2 中央合同庁舎第 2 号館

東京都千代田区霞が関 2-1-3 中央合同庁舎第 3 号館

(B) バックアップサイト

北陸地方整備局

新潟県新潟市中央区美咲町 1-1-1

(C) 国土交通省大臣官房総務課国会連絡室

東京都千代田区永田町 1-7-1 参議院別館

(D) 国土交通大学校柏研修センター

千葉県柏市柏の葉 3-11-1

(E) 小笠原総合事務所

東京都小笠原村父島字東町 152

(F) 被災時利用拠点

関東近郊に 2 拠点程度を想定（調整中）

(3) 履行場所

運用管理業務の履行場所（運用管理業務の実施場所）は、以下のとおりである。

履行場所については、本調達仕様書の要件を満たすことを前提として、監督職員と協議の上、受注者が所有するリモート監視施設から、遠隔で一部の業務を行うことを許可する。なお、リモート監視を行う場合は、「7.3 運用管理体制の条件」(9)に基づき、実施すること。

(A) 国土交通省本省

東京都千代田区霞が関 2-1-2 中央合同庁舎第 2 号館

東京都千代田区霞が関 2-1-3 中央合同庁舎第 3 号館

6. 信頼性等要件

6.1. 信頼性要件

6.1.1. SLA 項目の選定

運用管理業務の効率化と品質向上並びに円滑化を図るため、以下に示す管理指標に対してサービスレベルアグリーメント (SLA) 項目を選定し、運用管理業務計画書に記載する。

なお、SLA の遵守については、運用管理業務の稼働開始日から適用する。

(1) 問合せの回答率 (月平均回答率)

利用者等からの問合せ (運用管理業務及びヘルプデスクサービス。受注者の知見の範囲内で回答できないものを除く。) に対する 24 時間以内の回答率は 95% (月平均) 以上とすること。回答率は以下の計算式による。

なお、24 時間以内の回答とは、通常業務時間内に受けた利用者等からの問い合わせに対し、24 時間以内 (問い合わせから 24 時間後が業務日でない場合にあつては、翌業務日の当該 24 時間後に相当する時刻まで) に回答することをいう。

回答率 (%) = (一月あたりの 24 時間以内の回答数) / (一月あたりの問い合わせ数) × 100

(2) 障害対応時間

(A) 利用者等からの連絡又は本システムからの異常通知等により、機器等の障害が検出された場合、検出から 15 分以内に一次切り分けを行うこと。また、切り分け結果を監督職員に報告すること。

(B) 機器等の障害について、機器等調達業者に指示・支援を仰ぐ場合は、一次切り分け結果から 15 分以内に連絡すること。また、機器等調達業者への連絡及び回答結果を監督職員に報告すること。

(C) 本 SLA については、通常業務時間内に発生した障害を SLA の測定対象とする。ただし、通常業務時間外であっても、上記(A)及び(B)の対応は実施すること。

なお、通常業務時間外に、機器等調達業者に指示・支援を仰ぐ場合とは、サーバの障害により発注者の業務に支障が生じるなど、監督職員が緊急と判断する事態が発生した場合であつて、この場合、機器等調達業者は、24 時間 365 日の連絡・対応が可能な体制となっている。

(3) 作業遅延の件数

(A) 監督職員が示す所定の期日までに作業が完了しない件数は、0 件であること。対象となる作業を以下に示す。なお、監督職員が示す所定の期日は、以下の作業を行うに当たり、監督職員と協議して設定するものとする。

- ① ウイルス対策、セキュリティパッチ適用等のセキュリティ管理
- ② クライアント PC の設置、ソフトウェアインストール等の職員用端末管理
- ③ クライアント PC の貸出し、設定、リストア等の貸出し機器管理
- ④ アカウント登録、権限変更、削除等のアカウント管理
- ⑤ 人事異動等に伴う課室班等庶務担当者及び組織コードの管理
- ⑥ IP アドレスの付与、DNS サーバへの登録等の構成管理

(4) ヘルプデスク利用者満足度調査

(A) 運用管理業務の開始後、年に 1 回の割合で利用者に対して、次の項目の満足度についてアンケートを実施し、その結果の基準スコア（75 点）を維持すること。

- ① 問合せから回答までに要した時間
- ② 回答又は手順に対する説明の分かりやすさ
- ③ 回答又は手順に対する結果の正確性
- ④ 担当者の対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ等）

(B) 各質問とも、「満足」（配点 100 点）、「ほぼ満足」（同 80 点）、「普通」（同 60 点）、「やや不満」（同 40 点）、「不満」（同 0 点）で採点し、それぞれの項目に対し回答の平均スコア（100 点満点）を算出する。

6.1.2.SLA の改訂

設定した管理項目、管理指標値等については、必要に応じて見直しを実施し改訂するものとする。改訂の契機は以下のとおりとする。

- (1) 発注者及び受注者双方の合意事項に明確な変更が生じた場合
- (2) 発注者及び受注者双方が必要と認めた場合

6.1.3.SLA に係る免責事項

予見できない不測の事態（社会通念上、受注者に責任がないことが認められる事態）が発生した場合は、SLA 規定の範囲外とする。

6.1.4.SLA に係る是正処置

- (1) 受注者は、「7.3 運用管理体制の条件」7.3 にて示す業務管理責任者を中心としたサービスレベルマネジメント（SLM）を組織し、1 か月ごとに SLA の達成状況の確認を行うこと。
- (2) 確認結果は、運用管理業務月次報告書に記載し、月次報告会にて監督職員の承諾を得た上で、「2.5.2 納入成果物」に示す期限までに納入すること。
- (3) 運用管理業務月次報告書の作成後、記載内容等に変更が発生した場合、受注者は、速やかに更新し監督職員の承諾を得た上で、納入物を差し替えること。
- (4) 受注者の責による未達成項目がある場合、受注者は以下に示すような処置により達成度合いの向上に努めること。
 - (A) 未達成の項目に対する改善策（仕組み又は手続きの見直し等）を提示し、監督職員の承諾を得た上で対策を講じること。また、そのために必要となる作業等は受注者で行うこと。
 - (B) 改善策の実施効果を実施月より 3 か月間、月次報告会で報告し、監督職員の承諾を得ること。
- (5) SLA 未達成の項目が継続的に発生する場合、受注者による改善策が十分ではない場合、監督職員は受注者に内部監査の実施を求めることができる。内部監査は、本業務に直接関わ

らない受注者内部の品質管理部門等の第三者が、SLA 報告内容についての監査を実施し、監査結果報告書を提出することとする。

7. 作業の体制及び方法

7.1. 作業体制

本システムの更改に向けた業務実施体制は、実稼働環境の稼働開始を境に、クライアント PC 及びサーバ調達業者が主導となる導入フェーズと受注者が主導となる運用フェーズに分けられる。以下に、各フェーズにおける業務実施体制を示す。

受注者は、運用フェーズにおける運用管理業務の統括業者として、運用管理業務計画書等の各種ドキュメントを作成し、定義した業務計画に従い本業務を遂行すること。また、機器等調達業者に対しても、運用管理業務計画書に従った作業指示を行うこと。

また、導入フェーズにおいては、クライアント PC 及びサーバ調達業者の指示及び依頼等に対応すること。

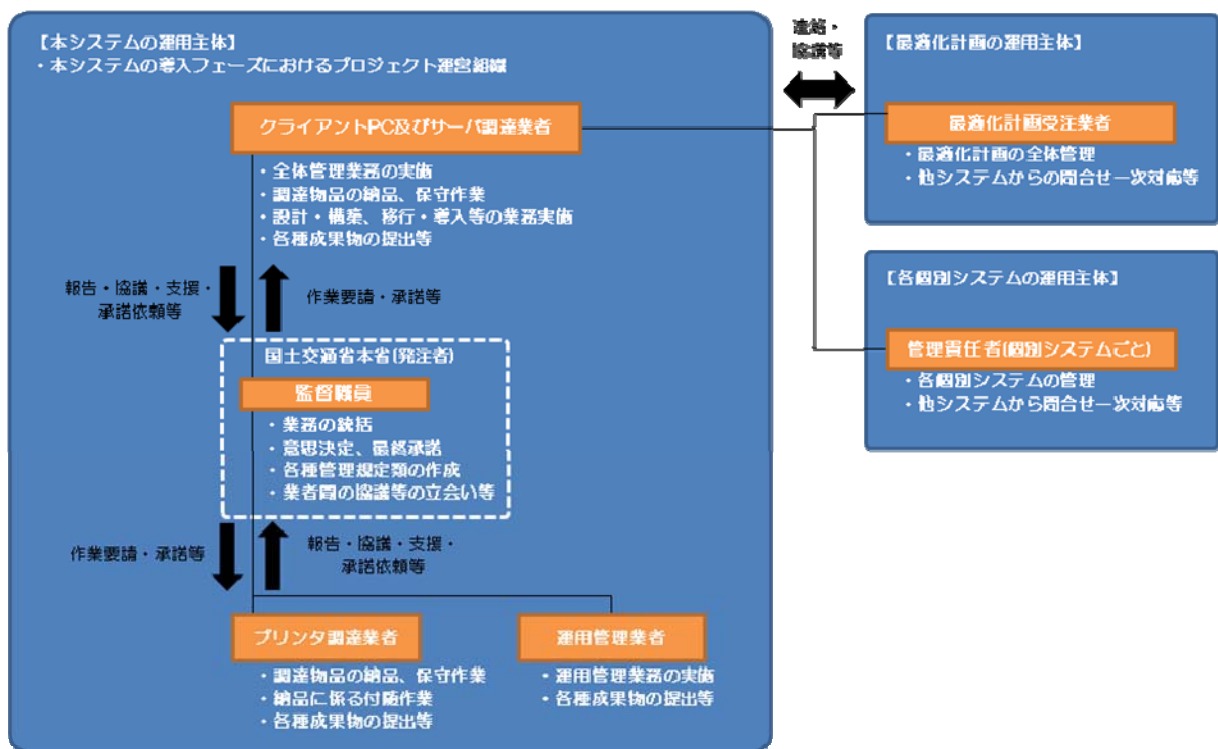


図 7-1 導入フェーズにおける業務実施体制図

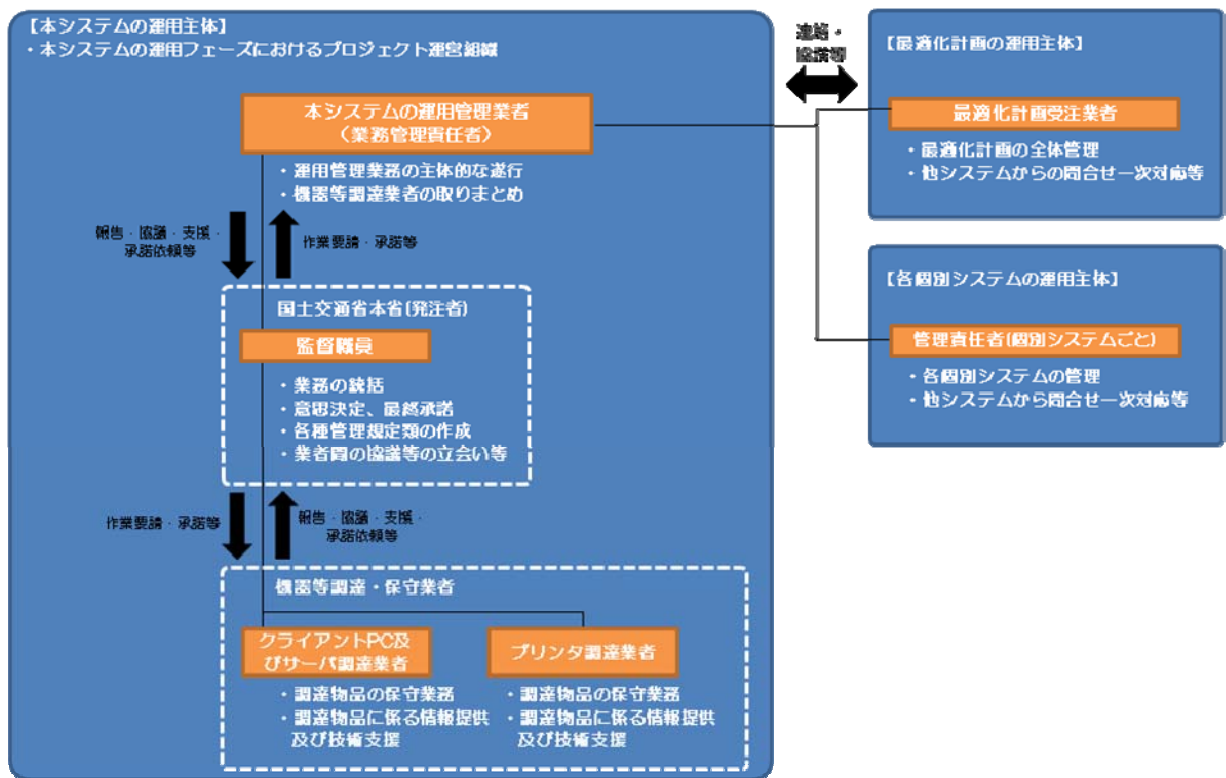


図 7-2 運用フェーズ業務における業務実施体制図

7.2. 本業務に従事する要員の条件

受注者は、本業務を実施するに当たり、以下の条件を満たす要員を、それぞれ専任で配置すること。

7.2.1. 業務管理責任者

本業務を統括管理する業務管理責任者は、以下の(1)～(3)の要件をすべて満たすこと。

- (1) 以下の(A)～(C)いずれかの資格を1つ以上保有していること。
 - (A) 経済産業省（旧通商産業省）情報処理技術者試験のプロジェクトマネージャ試験の合格者。
 - (B) 特定非営利活動法人ITコーディネータ協会が認定するITコーディネータの資格保有者。
 - (C) 米国プロジェクトマネジメント協会（PMI）が認定するプロジェクトマネジメントプロフェッショナル（PMP）の資格保有者。
- (2) 過去5年以内に、クライアント・サーバシステムの利用者が500人以上のLANシステムの運用管理業務における統括管理経験があること。
- (3) 業務管理責任者は、受注者の職員として現に属する者であることとし、再委託は認めない。

7.2.2. 副業務管理責任者

業務管理責任者を補佐する副業務管理責任者を設置することが可能である。副業務管理責任者を設置する場合には、「7.2.1 業務管理責任者」(1)又は(2)のいずれかの要件、及び(3)の要件を満

たすこと。

7.2.3. 運用管理要員

本業務を担当する運用管理要員のうち、1名以上は以下の(1)～(2)いずれかの要件を満たすこと。

(1) 以下の資格を保有していること。

・ Information Technology Infrastructure Library Foundation
(ITIL Foundation)

※認証機関： Examination Institute for Information Science (EXIN) 又は
Information Systems Examinations Board (ISEB)

(2) 過去5年以内に、クライアント・サーバシステムの利用者が500人以上のLANシステムの運用管理業務における実務経験が1年以上あること。

7.2.4. 資格等証明書の提出

受注者は、「7.2 本業務に従事する要員の条件」の条件を満たしていることが証明できる書類等(以下、「資格等証明書」という。)を作成し、監督職員の承諾を得た上で、「2.5.2. 納入成果物」に示す期限までに納入すること。なお、提出する資格等証明書は次の要領に従い、作成すること。

(1) 作成様式は任意だが、簡潔かつ明解に記載すること。

(2) 「7.2 本業務に従事する要員の条件」の条件について、該当する事項を記載し、これを証明すること。

(3) 資格の証明については、認定機関の登録証等原本の複製等を添付すること。

(4) 資格等証明書の提出後、要員の変更が生じる場合は、速やかに監督職員の承諾を得た上で、納入物を差し替えること。

7.3. 運用管理体制の条件

(1) 受注者は、本業務実施のために業務管理責任者を契約締結後7日以内に選任し、監督職員の承諾を得ること。業務管理責任者は、運用管理全体を指揮監督し、監督職員及び機器等調達業者等との窓口を行う能力及び知識のある者を選任すること。

(2) 受注者から監督職員に対する報告事項、協議等は、すべて上記(1)で選任された業務管理責任者を通じて行うこと。

(3) 業務管理責任者又は副業務管理責任者は、監督職員から、サーバの障害により、発注者の業務に支障が生じるなどの緊急連絡を24時間365日受付、監督職員の要求に応じて、国土交通省本省へ2時間以内に駆け付けることが可能であること。

(4) 監督職員から業務管理責任者及び副業務管理責任者に対し、容易に連絡をとることが可能な体制を整えること。

(5) 契約締結後、速やかに監督職員を通して、最適化計画受注業者と協議を開始し、本システムとの運用管理上の責任分界点、連絡窓口及びエスカレーションフロー等を運用管理業務開始前までに確立すること。

(6) 本業務の遂行のため、受注者が自ら調達した機器を持ち込む場合には、「国土交通省行政情報システム管理運営規則」に従い、監督職員が指定する様式により、機器接続申請等の諸手続きを行うこと。

(7) 計画停電対応及び障害対応等においては、発注者の業務へ影響を及ぼさないよう、監督職員と協議の上、業務実施時間外にも対応を行うこと。

(8) 発注者の業務に大規模な支障等が発生する恐れがある場合、監督職員又は監督職員が指定する発注者の職員は、当該支障等が発生する恐れを事前に受注者に通知するものとし、業

務管理責任者が承諾した後、業務時間外であっても3時間以内に対応すること。また、当該支障等が発生した場合には、業務実施時間外でも必要な業務を実施すること。なお、当該支障等としては、当面、以下を想定している。

- (A) 国民等への行政サービス提供の著しい低下
 - (B) 発注者の行政事務の著しい停滞
 - (C) 重大な事故、事件の発生又は国土交通省における障害により、他の中央政府機関における国民等への行政サービス提供の著しい低下及び行政事務の著しい停滞
- (9) 運用管理業務の一部をリモート監視施設から行う場合は、監視体制を明確にし、「7.4.1(1)運用管理業務計画書」に記載の上、それに基づき監視を行うとともに、以下によること。
- (A) 受注者は、リモート監視施設内に、遠隔監視及び操作等を行うための実施拠点（以下、「リモート監視拠点」という。）を整備すること。
 - (B) 運用管理対象機器と受注者のリモート監視拠点間に敷設する回線は、セキュリティが確保された閉域網とし、インターネットの利用は認めない。なお、回線の引き込みが必要な場合は、監督職員の承諾を得た上で、受注者の責任と負担で作業すること。
 - (C) リモート監視拠点では、「4.3(6)稼働監視機能」の各項目について業務正常性監視が行え、また、問題発生時にはリモート監視拠点から問題発生原因の一次切り分けが可能なこと。
 - (D) リモート監視を行うにあたり、必要があれば、監督職員の承諾を得た上で、運用管理対象機器に必要なソフトウェアをインストールすること。また、発注者施設内に新たに機器を設置する場合は、極力、運用管理対象機器の運用に影響を及ぼさないように作業することとし、問題が発生した場合は、受注者の責任と負担で復旧すること。なお、リモート監視に必要な機器を新規に設置する場合は、ラック占有ユニット数 5U 以下とする。
 - (E) リモート監視拠点の監視用接続端末は、受注者の内部ネットワークと物理的に隔離された場所で、かつサポートセンター要員のみ入室可能とするセキュリティ機能が敷設されたエリア内に配置することとし、ウイルスパターンの定期的な更新やセキュリティパッチの定期的な適用等、セキュリティ対策を施すこと。また、対象機器以外の発注者資産機器へ接続することができないようアクセス制限を講じること。

7.4. 作業実施方法

7.4.1. 運用管理業務計画書等の作成

受注者は、本調達仕様書の要件に基づいた、以下のドキュメントを作成すること。

- (1) 運用管理業務計画書
 - (A) 本調達要件を踏まえた年次の運用管理業務計画書を策定し、監督職員の承諾を得た上で、「2.5.2 納入成果物」に示す期限までに納入すること。ただし、初年度は契約締結後 14 日以内までに作成すること。
 - (B) 記載内容は主に以下を想定しているが、詳細は監督職員と事前に協議し、決定すること。
 - ① 本業務の納入成果物を詳細に定義したドキュメント体系
 - ② ドキュメント管理要領（採番ルール、版数管理及び改訂要領を含む。）
 - ③ 体制表（要員数、作業計画と要員配置との対応関係、バックアップ支援体制、監督

職員及び関連業者（機器等調達業者及び最適化計画受注業者等）との関係、連絡先（緊急連絡先を含む。）を含む。）

- ④ 各業務の実施内容、業務フロー及び業務区分（各種台帳の様式を含む。）
 - ⑤ 業務工程管理要領（作業工程名、各作業工程の実施内容、実施期間、各作業工程の完了条件及び承諾対象名を含む。）
 - ⑥ 課題管理要領（手段及び様式を含む。）
 - ⑦ 構成管理要領（手段及び様式を含む。）
 - ⑧ 品質管理要領（手段及び様式を含む。）
 - ⑨ 情報セキュリティ対策要領（手段及び様式を含む。）
 - ⑩ サービスレベルアグリーメント（SLA）項目
 - ⑪ 業務報告要領（手段及び様式を含む。）
- (C) 運用管理業務計画書の作成に際して、機器等調達業者及び最適化受注業者等からの情報開示が必要な場合は、監督職員を通じて、受注者の責任において必要な依頼を行うこと。
- (D) 運用管理業務計画書の作成後、記載内容等に変更が発生した場合、受注者は、速やかに更新し監督職員の承諾を得た上で、納入物を差し替えること。
- (2) 運用管理業務年次スケジュール
- (A) 本調達要件を踏まえた次年度の運用管理業務年次スケジュールを策定し、監督職員の承諾を得た上で、「2.5.2 納入成果物」に示す期限までに納入すること。ただし、初年度は契約締結後 14 日以内までに作成すること。
 - (B) 運用管理業務年次スケジュールの作成後、記載内容等に変更が発生した場合、受注者は、速やかに更新し監督職員の承諾を得た上で、納入物を差し替えること。
- (3) 運用管理業務月次スケジュール
- (A) 運用管理業務年次スケジュールに対応した翌月分の運用管理業務月次スケジュールを策定し、監督職員の承諾を得た上で、「2.5.2 納入成果物」に示す期限までに納入すること。
 - (B) 運用管理業務月次スケジュールの作成後、記載内容等に変更が発生した場合、受注者は、速やかに更新し監督職員の承諾を得た上で、納入物を差し替えること。
- (4) 運用管理業務週次スケジュール
- (A) 運用管理業務月次スケジュールに対応した翌週分の運用管理業務週次スケジュールを策定し、監督職員の承諾を得た上で、「2.5.2 納入成果物」に示す期限までに納入すること。
 - (B) 運用管理業務週次スケジュールの作成後、記載内容等に変更が発生した場合、受注者は、速やかに更新し監督職員の承諾を得た上で、納入物を差し替えること。
- (5) 運用管理要員計画書
- (A) 運用管理要員の出勤計画を月単位で策定し、監督職員の承諾を得た上で、「2.5.2 納入成果物」に示す期限までに納入すること。
 - (B) 運用管理要員計画書の作成後、記載内容等に変更が発生した場合、受注者は、速やかに更新し監督職員の承諾を得た上で、納入物を差し替えること。
 - (C) 運用管理要員の勤務時間は、本業務に支障を来さない範囲で適切なシフト勤務とすること。ただし、発注者の業務遂行に重大な影響を及ぼすシステム障害等が発生した場合及び計画停電等の法定点検に伴う停電については、監督職員の要求により、設定した勤務時間に係らず対応すること。

- (D) 運用管理要員が、不慮の事故、疾病又は休暇等により勤務できない場合は、受注者の責任において代理の運用管理要員（以下、「代理要員」という。）を業務に就かせること。
- (E) 本調達仕様書において資格の保持を要求している運用管理要員に対し、代理要員を適用する場合は、同等以上の資格保持者を代理要員とすること。

7.4.2. 運用管理の実施状況の管理

業務管理責任者は、運用管理業務計画書に基づき本業務の実施状況を把握し、円滑な推進を図ること。

(1) 品質管理

受注者が、本調達仕様書の要件を満たすことを保証すると共に、本業務遂行に当たり、高い品質を維持することを目的とする。

以下に示す業務内容を実施すること。

- (A) 品質評価計画の立案、検証及び品質改善策の検討、実施を管理する体制を構築すること。また、各種取り組みが、しかるべき手続きに則って実施されていることを定期的に確認・報告すること。
- (B) 受注者の関連会社及び協力会社等、本件の受注者でない主体が参画する体制を敷くことを監督職員が承諾する場合は、関連会社等の作業範囲及び責任範囲を明確にし、関連会社等の作業及び納入成果物に対して十分な管理・検収を実施するとともに、関連会社等に係る一切の事項について、全責任を負うこと。特に、「労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の就業条件の整備等に関する法律（昭和 60 年 7 月 5 日法律第 88 号）」等の法規に抵触しないように、適切な管理・対応を行うこと。
- (C) 受注者内に品質管理を専門とした部門又は担当者が存在すること。また、その組織名又は担当者氏名を提示し、かつそれらの役割・本プロジェクトとの役割分担を提示すること。
- (D) 上記(C)の品質管理部門又は担当者による品質レビューを定期的実施すること。

(2) 課題管理

プロジェクト遂行上様々な局面で発生する各種課題について、課題の認識、対応案の検討、解決、及び報告のプロセスを明確にすることを目的とする。

以下に示す業務内容を実施すること。

- (A) 課題管理に当たり、以下の内容を一元管理することとし、その他必要と考えられる項目についても、管理する仕組みとすること。
 - ① 課題内容
 - ② 影響
 - ③ 優先度
 - ④ 発生日
 - ⑤ 担当者
 - ⑥ 対応状況
 - ⑦ 対応策
 - ⑧ 対応結果

⑨ 解決日

- (B) 監督職員と状況を共有するために、起票、検討、対応及び承諾といった一連のワークフローを意識した管理プロセスを確立すること。
- (C) 積極的に課題の早期発見に努め、速やかにその解決に取り組むこと。
- (D) 対応状況を定期的に監視・報告し、解決を促す仕組みを確立すること。
- (E) 本システムの運用に影響を与えるような重大な課題が発生した場合には、速やかに監督職員に報告し、対応策について協議すること。

(3) 構成・変更管理

次期システムの稼働期間内における、設定変更及び機器増減前後の整合性を維持し、次期システム構成・設定の変更に対するトレーサビリティを確保することを目的とする。

以下に示す業務内容を実施すること。

- (A) 構成管理対象（ソフトウェア・ハードウェア及びその設定値等）を特定し、管理レベル（参照・更新権限及び保存方法・期間等）を定めること。
- (B) 構成管理対象について、ベースライン化、変更依頼、影響分析・調査、承諾、及び実装といった一連のワークフローを意識した管理プロセスを確立すること。
- (C) 要件と構成管理対象の変更について、変更内容と変更による影響を双方向に追跡可能な仕組みを確立すること。また、定期的に監査・評価し、その結果を反映・報告すること。

(4) リスク管理

運用管理業務における各作業実施時のリスクを最小限にすることを目的とする。

以下に示す業務内容を実施すること。

- (A) 技術的観点、財務的観点、進捗的観点、及び人員の観点等又は本システムと類似する案件で発生した問題等から、プロジェクトの遂行に影響を与えるリスクを識別し、その発生要因、発生確率、及び影響度等を整理すること。また、発生確率及び影響度に基づき、リスクの優先度を決定し、それに応じた対策を行うこと。
- (B) 上記(A)で整理したリスク及び各内容について、定期的に監視・評価し、その結果を反映・報告すること。
- (C) リスクを顕在化させないための対応策（対応手順、体制等）を策定すること。
特に、優先度の高いリスクについては、その発生に備え、緊急対応時の体制・計画を緊急対応時計画として具体化すること。

(5) セキュリティ管理（セキュリティ対策の基本方針を含む）

運用管理業務において、セキュリティに関する事故及び障害等の発生を未然に防ぐこと、並びに発生した場合に被害を最小限に抑えることを目的とする。

セキュリティ管理は「(4) リスク管理」と併せてマネジメントを行うことが必要となる。

以下に示す業務内容を実施すること。

- (A) 「統一管理基準・統一技術基準」及び「国土交通省情報セキュリティポリシー」の内容を理解し、遵守すること。
- (B) セキュリティ対策の実施状況については、定期的に内部監査を実施し、監督職員に報告すること。
- (C) セキュリティ対策の内容については、各作業工程の状況に応じて、適宜改善策を検討

- し、監督職員の承諾を得ること。
- (D) セキュリティ対策の内容について、契約後に発注者が行うセキュリティ関連の調査（セキュリティ診断）の実施に際して協力すること。
- なお、当該調査としては当年度1回程度の頻度で、以下の内容を想定している。
- ① 運用管理対象機器への侵入調査
 - ② 運用、管理実態及び運用管理対象機器に関するヒアリング調査
 - ③ 運用管理対象機器の設定内容の調査・運用管理対象機器のスナップショットの調査
- (E) セキュリティに関する事故及び障害等が発生した場合には、速やかに、監督職員に報告し、対応策について、協議すること。

7.4.3. 報告業務

- (1) 運用管理業務週報による報告
- (A) 業務管理責任者は、運用管理業務週次スケジュールに基づき実施した運用管理業務の内容及びインシデントの対応状況について、運用管理業務週報に記録し、週単位で監督職員に提出すること。ただし、重大な内容については都度報告すること。
- (B) 運用管理業務週報は、当該週分を翌週最初の業務日までに監督職員に提出すること。ただし、契約期間の最終週分については、平成31年1月31日までに提出とする。
- (2) 月次報告会の開催及び報告
- (A) 業務管理責任者は、運用管理業務月次スケジュールに基づき実施した運用管理業務の対応状況等について、運用管理業務月次報告書を策定し、監督職員の承諾を得た上で、「2.5.2 納入成果物」に示す期限までに納入すること。ただし、契約期間の最終月分については、平成31年1月31日までに提出とする。また、重大な内容については都度報告すること。
- (B) 運用管理業務月次報告書の作成後、記載内容等に変更が発生した場合、受注者は、速やかに更新し監督職員の承諾を得た上で、納入物を差し替えること。
- (C) 業務管理責任者は、月次報告会を毎月1回開催し、運用管理業務月報等を用いて監督職員に報告すること。なお、月次報告会は1時間程度の開催時間を想定している。
- (D) 月次報告事項については、主に以下の内容とするが、詳細は監督職員と事前に協議し、決定すること。
- ① 運用管理業務月次報告書（ヘルプデスクサービス・運用管理業務の実績報告等）
 - ② 各種管理台帳に基づく報告
 - ③ SLA 達成状況
 - ④ 業務改善提案
 - ⑤ その他、発注者又は受注者の要求による各種報告等
- (3) 留意事項
- (A) 受注者が、重要と判断した事項については、月次報告会を待つことなく、監督職員へ逐次報告を行い、指示に従うこと。
- (B) 会議体での協議及び連絡事項並びに障害発生時等の報告等については、すべて監督職員向け資料を作成し、論理的かつ効率的に行うこと。
- (C) 監督職員に提出した資料に見直しが必要となった場合は、監督職員に報告し、事前に

更新の承諾を得ること。

- (D) 月次報告会は、当該議題の報告のみを行う場とし、協議事項等がある場合は、監督職員に連絡し、別途調整会議等を開催すること。
- (E) 業務管理責任者は、業務の実施に当たり、監督職員と打合せを行った場合は、打合せ議事録を3業務日以内に作成し、監督職員の承諾を得ること。

7.4.4. その他

- (1) 業務管理責任者は、運用管理業務の問題点、改善策等について、監督職員に報告し、速やかに対応すること。
- (2) 業務管理責任者は、本システムにおける提供機能の改善及び運用管理業務の改善・向上を目的とした改善案を月次報告会にて定期的に報告すること。
- (3) 業務管理責任者は、契約期間中において「7.4.3. 報告業務」以外であっても、必要に応じて監督職員から報告を求められた場合は、適宜、報告を行うこと。
- (4) 監督職員が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、受注者に対し、必要な措置を採るべきことを指示するものとする。

7.5. 引継ぎ事項

本業務の引継ぎに係る要件を以下に示す。

7.5.1. 契約後の引継ぎ

- (1) 受注者は、機器等調達業者が実施する教育訓練を、契約後から履行期間の開始日までに受けること。
- (2) 受注者は、現行システムの運用管理者との業務引継ぎを、契約後から履行期間の開始日までに完了させ、発注者の業務に支障を来さないこと。
- (3) 監督職員は、当該引継ぎ等が円滑に実施されるよう、機器等調達業者、現行システムの運用管理者及び受注者に対して、必要な協力を行うものとする。
- (4) 当該引継ぎに際し、監督職員は、受注者に対して本業務を実施するに当たり必要となる既存の運用管理業務で使用している手順書及び管理台帳等を貸出し又は提示する。
- (5) 当該引継ぎに必要な経費は、受注者の負担とする。

7.5.2. 請負期間満了における引継ぎ

- (1) 受注者は、本業務の請負期間満了に際し、運用管理者の変更が生じた場合は、次々期システムの運用管理者に対し、当該運用管理業務の開始日までに業務の引継ぎを行わなければならない。また、次々期システムの運用管理者からの問合せ等に対応すること。
- (2) 運用管理期間終了日の3か月前までに、運用管理対象機器の運用管理を行う上で必要な情報（基本情報、設定情報、利用者情報及びパスワード等のセキュリティ情報等、運用フロー、各種連絡及び体制表等）をすべて記載した運用業務引継ぎ報告書を作成し、監督職員に提出し、承諾を得ること。
- (3) 監督職員は、当該引継ぎ等が円滑に実施されるよう、受注者及び次々期システムの運用管理者に対して必要な対応を行うものとする。
- (4) 当該引継ぎに必要な受注者に発生した経費は、受注者の負担となる。

7.6. 検収

検査職員が受注者立会いの上、検収を実施する。

なお、検収実施に際しては、必要十分な範囲の検証ができる方法を提案すること。

- (1) 「2.5.2 納入成果物」に則って、納入成果物を提出すること。その際、監督職員の指示により、別途品質保証が確認できる資料を作成し、納入成果物と併せて提出すること。
- (2) 検査の結果、納入成果物の全部又は一部に不合格品を生じた場合には、受注者は直ちに引き取り、必要な修正を行った後、指定した日時までに修正が反映されたすべての納入成果物を納入すること。

7.7. 瑕疵担保期間

- (1) 本調達仕様書で規定するすべての業務における瑕疵担保責任期間は、検収完了後 12 か月以内とする。なお、修補に必要な費用は、すべて受注者の負担とする。
- (2) 納入成果物の瑕疵が受注者の責に帰すべき事由によるものである場合は、発注者は、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。

8. 特記事項

8.1. 関連業者との責任分界点等

本システム更改においては、物品調達及び運用管理業務が複数業者により調達される可能性がある。また、上位ネットワーク基盤となる最適化計画も同時期に更改を迎える。そのため、関連業者間の責任分界点を定め、業務内容ごとに役割分担を明確にする。

受注者は、以下の責任分界点及び役割分担に従い、本調達仕様書の要件を満たす機器調達及び業務提供を実施すること。

8.1.1. 関連業者との責任分界点

本システム及び最適化計画の更改に係る、受注者と関連業者間の責任分界点を以下に示す。

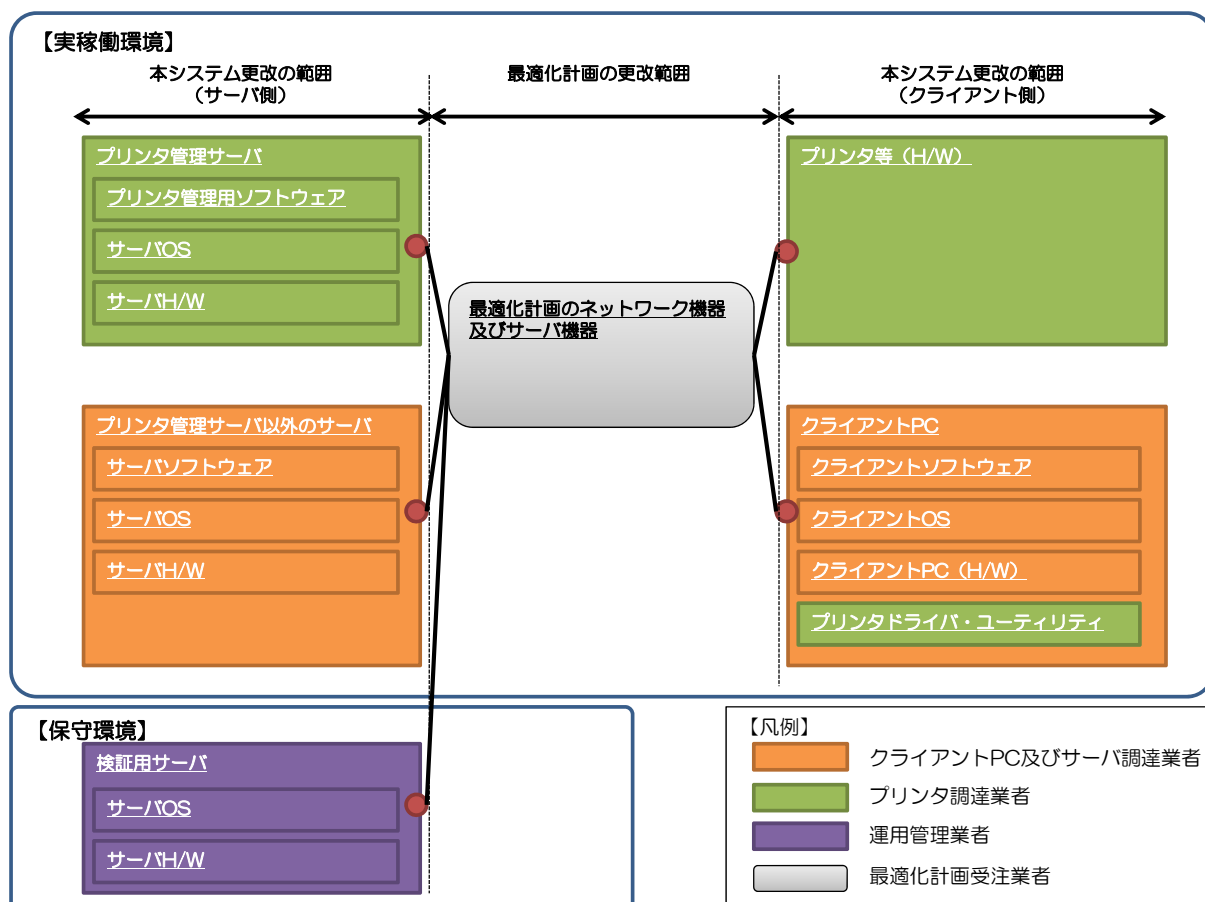


図 8-1 関連業者との責任分界点

8.1.2. 関連業者との役割分担

(1) 物品調達における役割分担

本システム更改の物品調達業務における関連業者との役割分担を以下に示す。

表 8-1 物品調達における役割分担

No	機器名称	調達担当					備考
		①	②	③	④	⑤	
1	クライアントPC		○				
2	ログオンサーバ		○				
3	ファイルサーバ		○				
4	運用管理サーバ		○				
5	稼働監視サーバ		○				
6	セキュリティ対策サーバ		○				
7	プリンタ管理サーバ			○			
8	バックアップサーバ		○				
9	拠点用多目的サーバ		○				
10	監視LAN用スイッチ		○				
11	プリンタ等			○			
12	保守環境				○		サーバ(サーバOS含む)環境を対象とし、クライアントPC及びプリンタは含まない
13	上位ネットワーク基盤					○	

【凡例】	
① 発注者	○ 調達担当
② クライアントPC及びサーバ調達業者	
③ プリンタ調達業者	
④ 運用管理業者	
⑤ 最適化計画受注業者	

(2) 導入フェーズにおける役割分担

本システム更改の導入フェーズにおける関連業者との役割分担及び責任所在を以下に示す。

表 8-2 導入フェーズにおける役割分担

No	区分	業務内容	対象	役割及び責任所在							
				①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	
1	プロジェクト推進	-	全体	■	◎	○		△			
2	設計・構築	-	クライアントPC、サーバ	△	◎				△		
3		-	プリンタ	△		◎			△		
4		テスト	単体テスト	クライアントPC	■	◎					
5	サーバ			■	◎						
6	プリンタ			■		◎					
7	結合テスト		クライアントPC、サーバ、プリンタ	■	◎	○		△			
8	統合テスト		全体(外部インタフェース含む)	■	◎	○		△	△	△	
9	受入れテスト		全体	◎	○	○		△	△	△	
10	移行・導入		データ移行	クライアントPC	◎	○				△	
11				サーバ	△	◎				△	
12			システム移行・導入	クライアントPC	△	◎				△	
13		サーバ		△	◎			△	△	△	
14		プリンタ		△	○	◎			△		

【凡例】	
① 発注者	■ 承認
② クライアントPC及びサーバ調達業者	◎ 主担当
③ 現行プリンタ保守業者	○ サポート
④ 次期システムの運用管理業者	△ 協力
⑤ 最適化計画受注業者	
⑥ 現行システムの機器調達業者または運用管理業者	
⑦ バックアップサイトの運用管理業者	

【役割及び責任所在の定義】

承認： 主担当からの報告に基づき、当該業務の承諾可否を判断する

主担当： 当該業務の管理責任者及び主たる業務推進者として、当該業務の遂行に当たる

また、必要に応じてサポート業者及び協力業者のコントロールを行う

サポート 自身の責任範囲及び監督職員または主担当との協議結果に基づき、当該業務の主担当を能動的に支援する

協力： 主担当からの依頼に基づき、必要な情報等を提供する

(3) 運用フェーズにおける役割分担

本システム更改の運用フェーズにおける関連業者との役割分担及び責任所在を以下に示す。

表 8-3 運用フェーズにおける役割分担

No	区分	業務内容	対象	役割及び責任所在								
				①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	
1	引継ぎ等	次期システム運用開始前における引継ぎ	現行システム・次期システム	△	○	○	◎	○				
2		運用開始後(初期運用期間)における引継ぎ	次期システム	△	○	○	◎					
3		請負期間満了における引継ぎ	次期システム	△			○		◎			
4	業務計画・フロー策定	業務計画の立案・遂行	本システム	■	△	△	◎				△	
5		各種手順書及び台帳の整備	本システム	■	△	△	◎					
6		最適化計画との運用フロー確立	本システム及び最適化計画	■			◎				◎	
7	運用管理	ヘルプデスクサービス	ヘルプデスクサービス対象機器		△	△	◎				○	
8		運用管理業務(機器管理・監視等)	運用管理業務対象機器	■			◎					△
9		保守	運用管理業務対象機器	■	◎	◎	○					△
10		障害対応	運用管理業務対象機器	■	○	○	◎				○	△
11		定例報告	運用管理業務対象機器	■	△	△	◎					

【凡例】	
① 発注者	■ 承認
② クライアントPC及びサーバ調達業者(保守担当)	◎ 主担当
③ 現行プリンタ保守業者	○ サポート
④ 次期システムの運用管理者	△ 協力
⑤ 現行システムの運用管理者	
⑥ 次々期システムの機器調達業者または運用管理者	
⑦ 最適化計画の運用管理者	
⑧ バックアップサイトの運用管理者	

【役割及び責任所在の定義】
 承認: 主担当からの報告に基づき、当該業務の承認可否を判断する
 主担当: 当該業務の管理責任者及び主たる業務推進者として、当該業務の遂行に当たる
 また、必要に応じてサポート業者及び協力業者のコントロールを行う
 サポート: 自身の責任範囲及び監督職員または主担当との協議結果に基づき、当該業務の主担当を能動的に支援する
 協力: 主担当からの依頼に基づき、必要な情報等を提供する

8.1.3. 関連業者との作業分担

(1) 機器等調達業者との作業分担

本業務において、特に作業範囲を明確にする必要があると想定される、受注者と機器等調達業者の作業内容を以下に示す。

(A) ヘルプデスクと機器等調達業者の連携

- ① 受注者は、利用者からの一元的な問合せ窓口として、ヘルプデスクサービスを整備すること。ヘルプデスクサービスでは、利用者からの問合せ内容を分析し、緊急度、影響度、回答期限等を明確にした上で、機器等調達業者への対応依頼を行うこと。
- ② 機器等調達業者は、自身の保守対象について、一元的な保守・問合せ窓口を整備し、受注者からの依頼に基づき、問合せ回答及び保守業務を遂行する。

(B) 運用管理業務手順書及び各種管理台帳の策定

- ① 機器等調達業者は、受注者からの依頼に基づき、運用管理業務手順書及び各種管理台帳の作成に必要な情報を提供する。なお、運用管理業務手順書及び各種管理台帳のフォーマットは、受注者より提示すること。

8.2. 業務の実施体制

本調達仕様書に示す要件に基づいて、業務を担う体制を講ずることのできる事業者のみ、本業務の入札に参加できるものとする。また、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者（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、その構成員の中から代表者を選定するとともに、代表者が本調達に係る応札・連絡調整を行うこととする。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)を作成し、提出すること。

8.3. 入札制限

- (1) 調達の公平性を維持するため、以下に示す者は本調達の入札に参加できない。なお、共同事業体を構成し入札に参加する場合は、構成員のいずれかが以下に示す者の場合は、本調達の入札に参加できない。
 - (A) 平成 24 年度に発注者が発注した、「国土交通本省行政情報ネットワークシステムの更改に向けた基本検討業務」又は「国土交通省ネットワーク一元化に向けた整理検討業務」を請負った事業者及びその関連業者(「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、同一の親会社をもつ会社並びに委託先事業者等の密接な利害関係を有する事業者をいう。以下同じ)
 - (B) 平成 25 年度及び平成 26 年度に発注者が発注した、「国土交通省 PMO 支援業務」、「平成 25 年度国土交通省本省情報システム等を担当する PJMO に対する支援業務」又は「平成 26 年度国土交通省本省情報システム等を担当する PJMO に対する支援業務(仮称)」を請負った事業者及びその関連業者
 - (C) 国土交通省 CIO 補佐官及びその支援スタッフ等が現に属する又は過去 2 年間に属していた事業者及びその関連事業者
 - (D) 国土交通省 CIO 補佐官及びその支援スタッフ等がその職を辞職した後であっても、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。)は、当該国土交通省 CIO 補佐官及びその支援スタッフ等として在職していた期間に本調達の仕様書の妥当性確認及び本調達の入札事業者の審査に関する業務を行っていた場合、透明性及び公平性を確保するため、本調達の入札に参加できない。
- (2) 本調達の受注者は、本調達業務を実施する部門において下記(A)及び(B)の認証を取得していること。なお、共同事業体を構成し入札に参加する場合は、共同事業体の代表者は下記(A)及び(B)の認証、その他の構成員は下記(A)の認証を取得していること。
 - (A)ISMS 適合性評価制度に基づく ISMS 認証、ISO/IEC27001 認証又は JISQ27001 認証のいずれか
 - (B)ISO/IEC9001 認証又は JISQ9001 認証

8.4. 知的財産権

- (1) 受注者は、本調達に当たり作成される成果物に関し、「著作権法(昭和 45 年 5 月 6 日法律第 48 号)」第 27 条及び第 28 条を含む著作権のすべてを発注者に無償で譲渡するものとする。
- (2) 受注者は、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、発注者が承諾した場合は、この限りではない。

- (3) (1)及び(2)に関わらず、納入成果物に受注者が既に著作権を保有しているもの（以下「受注者著作物」という。）が組み込まれている場合は、当該受注者著作物の著作権についてのみ、受注者に帰属する。
- (4) 提出される納入成果物に第三者が権利を有する著作物が含まれる場合には、受注者が当該著作物の使用に必要な費用の負担及び使用許諾契約等に係る一切の手続きを行うものとする。
- (5) 本調達に関し、第三者との間に知的財産権に係る権利侵害の紛争等が生じた場合には、当該紛争等の原因が専ら発注者の責めに帰すべき事由による場合を除き、受注者は自らの費用及び責任により、当該紛争等の解決に係る一切の処理をすること。この場合、国土交通省は係る紛争等の事実を知ったときは、受注者に通知し、必要な範囲での訴訟上の防衛を受注者に委ねる等の協力措置を講じるものとする。

8.5. 再委託

- (1) 受注者は、本業務の実施に当たり、その全部を一括して再委託してはならない。
- (2) 受注者は、本業務の実施に当たり、その一部について再委託を行う場合には、原則として、あらかじめ提案書において、再委託先に委託する業務の範囲、再委託を行うことの合理性及び必要性、再委託先の履行能力並びに報告徴収、個人情報管理その他運営管理の方法（以下「再委託先等」という。）について記載しなければならない。
- (3) 受注者は、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、監督職員の承諾を得なければならない。
- (4) 受注者は、(2)又は(3)により再委託を行う場合には、受注者が発注者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「8.7 機密保持」及び「8.8.2 政府方針等の遵守」に規定する事項その他の事項について、必要な措置を講じさせるとともに、再委託先から必要な報告を聴取することとする。
- (5) (2)から(4)までに基づき、受注者が再委託先の事業者に義務を実施させる場合は、全て受注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、受注者の責に帰すべき事由とみなして、受注者が責任を負うものとする。

8.6. 閲覧資料

応札希望者は、本業務を掌握するために、現行システムの導入、保守及び運用管理業務等に関する以下の資料を閲覧することができる。閲覧を希望する者は、守秘義務に関する誓約書及び競争参加資格確認書類（別途、会計課に提出する書類の写し。）を提出の上、入札公告日から入札書提出期限までの期間（業務日の午前 10 時から午後 5 時まで）に、監督職員に事前連絡の上、下記(1)の場所において、監督職員が定める方法にて閲覧することを許可する。

表 8-4 閲覧可能資料

No	資料区分	資料名
1	庁舎図面	本省 2 号館及び 3 号館の庁舎に関する図面（電源系統、耐震・免震の対応状況等を含む）
2	ネットワーク構成	本システムの設置拠点に関するネットワーク構成図面（LAN 及び WAN）

No	資料区分	資料名
3	共通	打合せ議事録
4	導入・移行 ・現行システム	導入計画書
5		工程表
6		機器承諾書
7		導入責任者通知書
8		試験成績書
9		作業報告書
10		取扱説明書等
11		操作マニュアル
12		移行計画及び手順書
13		保守 ・現行システム
14	保守責任者通知書	
15	保守作業報告書（日報）	
16	保守作業報告書（月報）	
17	運用管理 ・現行システム	運用管理業務計画書
18		運用管理責任者通知書
19		運用管理作業報告書（日報）
20		運用管理業務報告書（月報）
21		運用管理業務マニュアル
22	次期システム	調達仕様書及び調達機器一覧
23		国土交通省本省行政情報ネットワークシステム運用管理業務における民間競争入札実施要項
24	最適化計画	調達仕様書
25		運用ガイドライン
26		移行ガイドライン
27		移行計画・手順書（概要）
28		接続ガイドライン（サーバ・ネットワーク編）
29		接続ガイドライン（端末編）

(1) 閲覧場所

東京都千代田区霞が関 2-1-2 中央合同庁舎第 2 号館 14 階
国土交通省総合政策局行政情報化推進課

8.7. 機密保持

受注者は、以下の点に留意して、情報セキュリティを確保するものとする。

- (1) 受注者において、本調達に関する業務に従事する者又は従事していた者は、本業務の実施に際して知り得た発注者の情報を、第三者に漏らし、盗用又は本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には、「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 6 月 2 日法律第 51 号）」第 54 条により罰則の適用がある。

- (2) 受注者は、本業務の実施に際して得られた情報処理に関する利用技術(アイデアまたはノウハウ)については、受注者からの文書による申出を監督職員が認めた場合に限り、第三者へ開示することができる。
- (3) 受注者は、発注者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 5 月 30 日法律第 57 号）」(以下「個人情報保護法」という。)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。
- (4) 受注者は、上記(1)～(3)の他、契約履行に際し知り得た情報の漏洩を発生させないこと。
- (5) 受注者は、契約後 1 4 日以内に、本業務に係る情報セキュリティ対策とその実施方法及び管理体制について発注者に書面で提出すること。
- (6) 受注者は、発注者から要機密情報を提供された場合には、当該情報の機密性の格付に応じて適切に取り扱うための処置を講ずること。また、本業務において受注者が作成する情報については、監督職員からの指示に応じて適切に取り扱うこと。
- (7) 受注者は、「国土交通省情報セキュリティポリシー」に準拠した情報セキュリティ対策の履行が不十分とみなされる時又は受注者において本業務に係る情報セキュリティ事故が発生した時は、必要に応じて発注者の行う情報セキュリティ対策に関する監査を受け入れること。
- (8) 受注者は、発注者から提供された要機密情報が業務終了等により不要になった場合には、確実に返却又は廃棄すること。また、本業務において受注者が作成した情報についても、監督職員からの指示に応じて適切に廃棄すること。
- (9) 情報システムを構築・改良する業務にあつては、受注者は、「国土交通省情報セキュリティポリシー」に準拠したシステムを構築すること。
- (10) 受注者は、本業務の終了時に本業務で実施した情報セキュリティ対策を報告すること。
- (11) 上記(1)から(10)までのほか、監督職員は、受注者に対し、本業務の適性且つ確実な実施に必要な限りで、秘密を適正に取り扱うために必要な措置を採るべき事を指示することができる。

8.8. 遵守事項

8.8.1. 契約条件

- (1) 契約は、落札後速やかに行うこと。
- (2) 本調達の受注者は、役務（ヘルプデスクサービス業務、運用管理業務等の業務別に職位ごとの単位）毎の単価を明示し入札金額の内訳を提示すること。
- (3) 提案書に記載された事項は、業務を実施する上で最低限遵守すべき事項とするため、受注者には履行義務・納入成果物作成義務が発生する。

8.8.2. 政府方針等の遵守

- (1) 電子政府推進計画等の政府方針に従うこと。また、今後、出される政府方針等への対応については、監督職員と協議の上、実施すること。
- (2) 統一管理基準・統一技術基準に基づき、情報管理に必要な処置を講ずること。
- (3) 発注者内で定められた業務継続計画方針については、監督職員と協議の上、必要に応じて対策を検討、実施すること。

8.8.3.業務の実施に関する遵守事項

- (1) 受注者は、「4.1.1 共通要件」(5)で発注者が準備した設備を本業務の実施及び実施に付随する業務以外の目的で使用し、又は利用してはならない。
- (2) 受注者は、あらかじめ監督職員と協議した上で、発注者の業務に支障を来さない範囲において、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。
- (3) 受注者が本業務の実施に伴い、必要となる作業で発注者の施設内の作業場所を使用する場合は、事前に監督職員に申請し、その承諾を得なければならない。また、発注者の施設以外の施設内における作業に当たっては、当該施設の施設管理者の施設管理規則等に従い、受注者の責任で当該施設管理者の承諾を得て、実施すること。
- (4) 受注者は作業場所を整理・整頓し、安全に留意して事故の防止に努めるとともに労働基準法、労働安全衛生法等を遵守して、安全の徹底を図り、作業すること。
- (5) 受注者は、設備等を設置した場合は、設備等の使用を終了または中止した後、直ちに必要な原状回復を行うこと。
- (6) 受注者は、既存の建築物及び工作物等に汚損・損傷等を与えないよう十分に注意し、損傷（機器の故障等を含む。）が生じる恐れのある場合は、養生を行うこと。万が一損傷が生じた場合は、受注者の責任と負担において速やかに復旧すること。

8.8.4.その他

- (1) 取引停止処置
本契約に係る提出書類（業務提案書を含む）に重大な誤り若しくは虚偽の表示があった場合、発注者は、受注者に対し、取引停止等の処置を講ずる場合がある。
- (2) 業務遂行上の疑義への対応
 - (A) 受注者は、本調達仕様書に疑義が生じたとき、本調達仕様書により難い事由が生じたとき及び本調達仕様書に記載のない事項については、監督職員と速やかに協議し、その指示に従うこと。
 - (B) 受注者は、監督職員又は発注者との協議結果をまとめた資料を都度作成し、書面あるいは電子メール等にて提出すること。
- (3) 業務遂行上の言語
本業務において、発注者と受注者の間で使用する言語は、日本語とする。
- (4) 調査
 - (A) 監督職員は、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、「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）」第 26 条第 1 項に基づき、受注者に対し必要な報告を求め、又は監督職員が事務所に立ち入り、当該業務の実施の状況若しくは記録、帳簿書類その他の物件を検査し、又は関係者に質問することができる。
 - (B) 立入検査をする監督職員は、検査等を行う際には、当該検査が同法第 26 条第 1 項に基づくものであることを受注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

9. 監督職員

総合政策局行政情報化推進課
情報第五係長 中村 尚与志

10. 妥当性証明

総合政策局行政情報化推進課
課長 野水 学

参考資料 1_H24年度ヘルプデスク対応実績

合計 / 件数(単位:件)

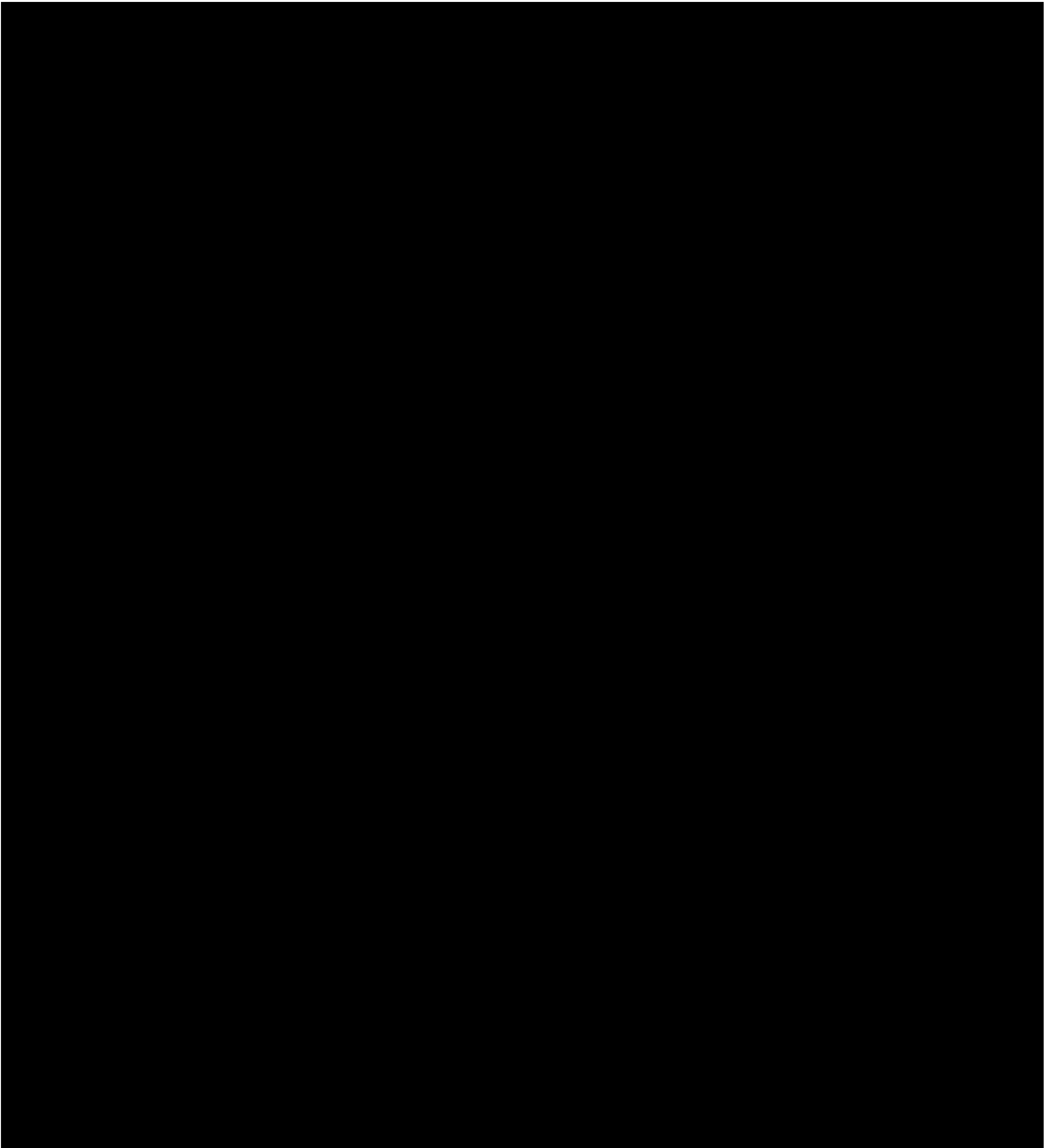
	平成24年4月	平成24年5月	平成24年6月	平成24年7月	平成24年8月	平成24年9月	平成24年10月	平成24年11月	平成24年12月	平成25年1月	平成25年2月	平成25年3月	総計
トラブル対応	74	78	76	72	188	51	73	83	38	63	77	97	970
運用支援	209	152	168	176	132	140	120	108	97	111	102	164	1679
作業依頼	293	157	139	192	193	198	269	183	187	147	129	160	2247
Q/A対応	728	385	333	499	370	347	435	235	267	273	284	378	4534
利用者オヘミス	4	4	3	4	2	6	2	5	1	2	1	5	39
プリンタ対応	79	101	114	99	92	114	154	122	90	83	99	98	1245
総計	1387	877	833	1042	977	856	1053	736	680	679	692	902	10714

平均 / 経過時間(単位:分)

	平成24年4月	平成24年5月	平成24年6月	平成24年7月	平成24年8月	平成24年9月	平成24年10月	平成24年11月	平成24年12月	平成25年1月	平成25年2月	平成25年3月
トラブル対応	1:28	1:40	1:20	1:45	0:57	1:48	1:38	1:56	1:26	1:28	1:47	1:36
運用支援	0:35	0:16	0:24	0:18	0:28	0:20	0:13	0:15	0:14	0:14	0:11	0:11
作業依頼	0:38	0:32	0:30	0:28	0:26	0:23	0:22	0:30	0:32	0:38	0:42	0:17
Q/A対応	0:22	0:23	0:24	0:17	0:17	0:15	0:14	0:16	0:22	0:19	0:19	0:20
利用者オヘミス	0:03	0:59	2:08	1:52	1:20	1:10	0:39	0:38	1:08	1:06	0:47	0:52

参考資料 1_H24年度ヘルプデスク対応実績

作業区分	障害、依頼内容	対応内容
トラブル対応	OUTLOOK使用時にフリーズする。 OUTLOOK起動時にエラーが発生し、OUTLOOKを起動することが出来ない。	PSTファイル修復
	PC起動時にエラーが発生し、Windowsが起動しない。	システム不具合による中交換
	マウスが認識されない。	筐体不具合による外交換
	職員より不正プログラムの動作の対応依頼。	不正アクセス等が原因によるウイルス駆除等の対応
運用支援	異動等で使用者がいなくなったPCを回収依頼。	PC回収
	不審メールを受信したユーザの一覧表を作成し、該当ユーザへメールの開封状況の確認を実施。 添付ファイル、不正URLへのアクセス状況を確認。	不審メールの受信者一覧の作成依頼
	行政情報化推進課より、不正アクセス調査等の対応依頼。	不審な通信、不審メールの調査
作業依頼	受信メール削除通知が届いたが、業務で必要なメールのため、転送してほしい。	行政情報化推進課に確認後、職員へ該当のメールを転送
	Cドライブの空き容量が不足してメールが正常に受信出来ないため、空き容量を確保したい。	前任者データ削除
Q&A対応	Excel、Word、一太郎の機能について教えて欲しい。	Excel、Word、一太郎の操作方法案内
	ノートPCに接続している外付けHDDを他のユーザーからも参照できるようにしたい。	共有設定方法案内
	身に覚えのない宛先からメールを受信した。	不審メール問い合わせ対応
利用者へミ	PCに水をこぼした。キーボードの上に物が置かれた状態でPCを閉じたため、ディスプレイが破損してしまった。	水損、物損による外交換
	パスワードを複数回誤って入力してしまいロックがかかった。 パスワードを忘れてしまいログインすることができない。	アカウントロックの解除 パスワード初期化
	前任者がデータの引き継ぎを忘れてしまったため、前任者のデータを見られるようにしてほしい。	前任者データ移動
	共有ドライブ上のデータを誤って削除してしまった。	共有ドライブ上（V、W）のファイル、フォルダの復旧

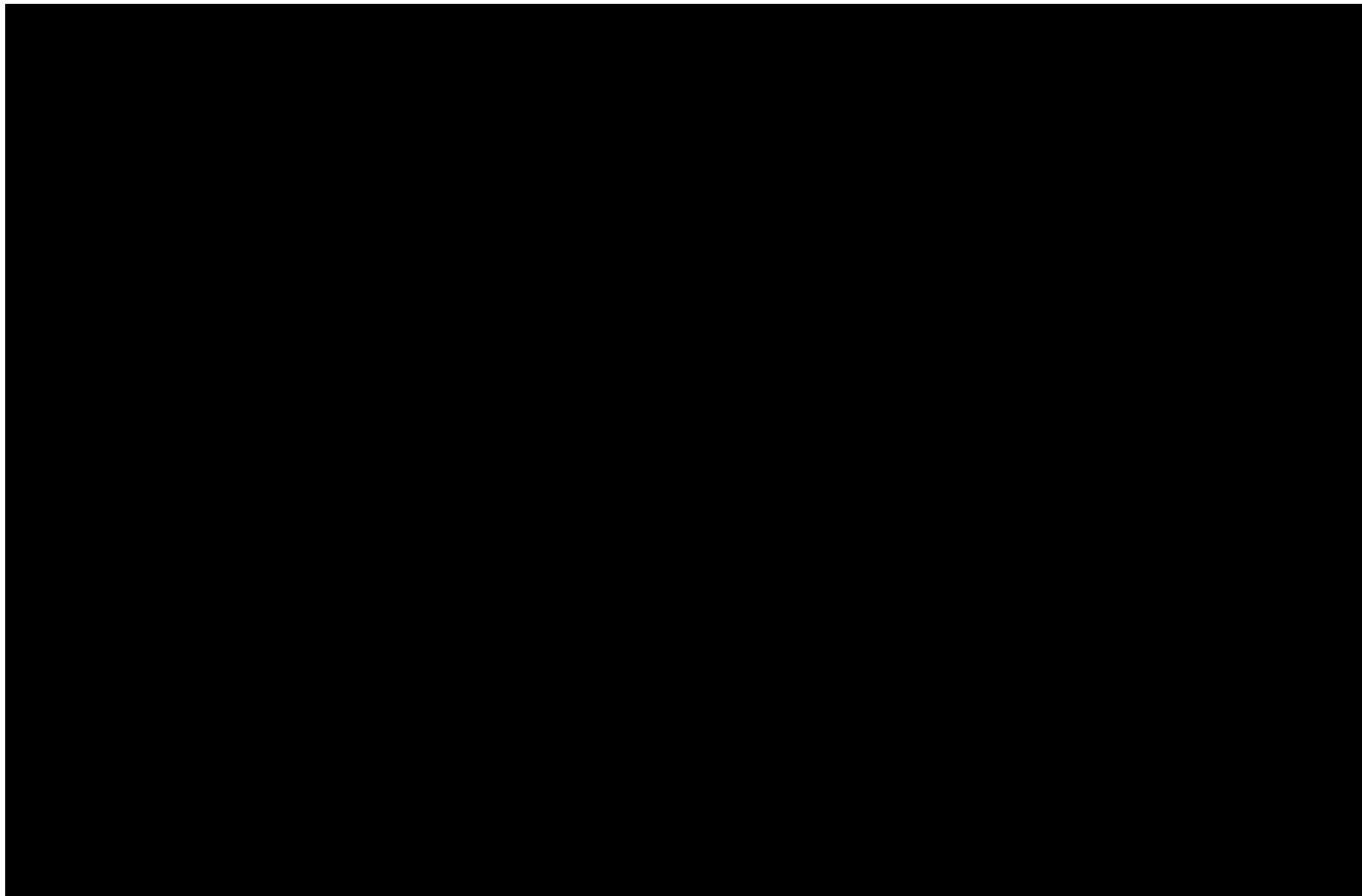


用語集

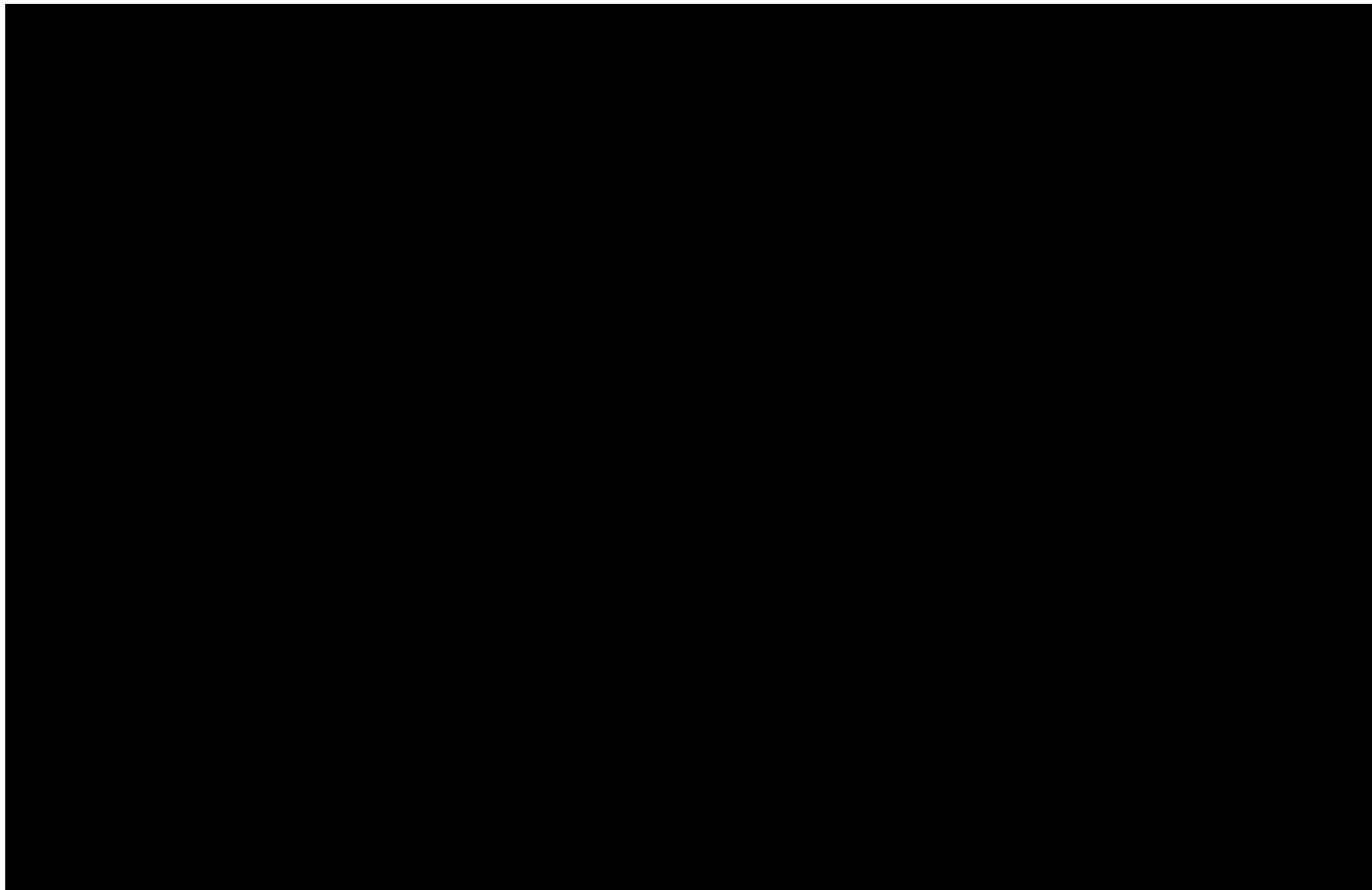
No	カテゴリ	用語	略称	説明・定義	
1	共通	業務日	-	「行政機関の休日に関する法律(昭和63年、法律第91号)」第1条に定める行政機関の休日以外の日を示す。	
2		通常業務時間	-	業務日のうち、国土交通省本省勤務時間となる09:00～18:15を示す。	
3		業務・システム最適化指針(ガイドライン)	-	2006年(平成18年)3月31日に各府省情報化統括責任者(CIO)連絡会議にて決定した「業務・システム最適化指針(ガイドライン)」を示す。	
4		統一管理基準・統一技術基準	-	「政府機関の情報セキュリティ対策のための統一管理基準」及び「政府機関の情報セキュリティ対策のための統一技術基準」(これらのが改訂等された場合は改訂後の基準)を示す。	
5	システム等	国土交通省本省行政情報ネットワークシステム	本システム	国土交通省本省及び国土交通省本省と一体となってシステムを利用している機関(国土交通省大臣官房総務課国会連絡室、国土交通大学校柏研修センター及び小笠原総合事務所)の職員が行う行政事務を補助するためのPC、サーバ、プリンタ等により構成される情報システムの総称。 【関連用語】 ・現行システム ・次期システム ・次々期システム	
6		現行システム	-	現在稼働中の本システムを示す。 【関連用語】 ・国土交通省本省行政情報ネットワークシステム	
7		対象システム	-	本システムのうち、国土交通省本省行政情報ネットワークシステムのクライアントPC及びサーバ貸借及び保守業務調達(平成26年4月公示。以下、この表において「PC等調達」という。)により別途調達するクライアントPC及びサーバにより構成される情報システムを示す。 【関連用語】 ・本システム ・現行システム ・次期システム	
8		次期システム	-	PC等調達によって更改された後の本システム(他の調達(プリンタ調達)によって更改された後を含む)全体を示す。 【関連用語】 ・国土交通省本省行政情報ネットワークシステム	
9		次々期システム	-	次期システムを更改した際に調達される本システム全体を示す。 【関連用語】 ・国土交通省本省行政情報ネットワークシステム	
10		国土交通省行政情報基盤システム等サービス	最適化計画	国土交通省の共通基盤として、本システムと同時期に更改される。本システムの外部拠点との接続基盤となる上位ネットワーク基盤であり、WAN回線、LAN、DMZ及び共通基盤系機能(上位ADや外部DNS等)を具備する。 【関連用語】 ・最適化計画受注業者	
11		監視LAN	-	本調達にかかる調達品で、本省内のサーバ機器及び本省以外の拠点を監視するネットワークを示す。	
12		個別システム	-	本システムを利用する部局又は課室が個別に用意するシステムを示す。	
13		クライアントPC	-	本調達において更改される、「国土交通省設置法」第4条に規定する所掌の行政事務の遂行のため、利用者が業務資料の収集、作成共有及び交換を行うためのPCを示す。	
14		運用管理PC	-	クライアントPCのうち、本システムの運用管理を行うために運用管理者に貸与されるクライアントPCを示す。	
15		設置PC	-	クライアントPCのうち、各拠点の執務室等に設置されるクライアントPCを示す。	
16		予備PC	-	クライアントPCのうち、設置PC故障等による保守・交換用のクライアントPCを示す。	
17		場所・環境	国土交通省本省	本省	本システムの設置拠点の1つ。定常時稼働環境におけるサーバ機器の設置拠点であり、また、本システム利用者の大多数が在籍する。
18			バックアップサイト	-	本システムの設置拠点の1つ。被災時稼働環境におけるサーバ機器の設置拠点であり、本省機能停止時のバックアップ拠点となる。
19			国土交通省大臣官房総務課国会連絡室	国会連絡室	本システムの設置拠点の1つ。主にブランチオフィスとして、本省等のサーバ機能を利用する拠点となる。
20			国土交通大学校柏研修センター	柏研修センター	本システムの設置拠点の1つ。主にブランチオフィスとして、本省等のサーバ機能を利用する拠点となる。
21	小笠原総合事務所		小笠原	本システムの設置拠点の1つ。主にブランチオフィスとして、本省等のサーバ機能を利用する拠点となる。	
22	被災時利用拠点		-	本省機能停止時にバックアップサイトを利用する際、利用者の移動先となり得る拠点を示す。	
23	定常時稼働環境		-	本システムのサーバ機能のうち、利用者に定常的にサービスを提供する環境を示す。本省内に設置される。	
24	被災時稼働環境		-	本省機能停止により、定常時稼働環境のサーバ機能が停止した際、バックアップシステムとして利用される環境を示す。バックアップサイト内にサーバ機器が設置され、被災時利用拠点にクライアントPCが設置される。	
25	実稼働環境		-	定常時稼働環境及び被災時稼働環境を含む、本システムの実稼働環境全般を示す。	
26	保守環境		-	運用管理者の責任と負担において本省に設置する、セキュリティパッチ等の適用に際し、本番環境への影響を事前に調査する検証用の環境を示す。	
27	発注者	-	国土交通省を示す。		
28	受注者	-	国土交通省本省行政情報ネットワークシステムの更改に係る各調達を受注した業者を示す。 【関連用語】 ・クライアントPC及びサーバ調達業者 ・プリンタ調達業者 ・運用管理業者		
29	利用者	-	国土交通省本省及び国土交通省本省と一体となってシステムを利用している機関(国土交通省大臣官房総務課国会連絡室、国土交通大学校柏研修センター及び小笠原総合事務所)に所属する、職員及び非常勤職員等の約5,300名を示す。		
30	監督職員	-	本システムの調達、運用及び管理を直接担当する国土交通省総合政策局行政情報推進課の職員を示す。		

31	組織・人物	検査職員	-	本システム更改に係る調達を検取を実施する国土交通省の職員を示す。
32		部局	-	「国土交通省組織図」に示す範囲をいい、大臣官房や各局等を示す。
33		課室	-	「国土交通省組織図」に示す範囲をいい、部局の配下に位置する課及び一部の室を示す。
34		業務管理責任者	-	各業務を統括する受注者の業務管理責任者を示す。
35		個別システム管理責任者	-	個別システムの管理責任者を示す。
36		クライアントPC及びサーバ調達業者	-	国土交通省本省行政情報ネットワークシステムの更改に係る各調達のうち、次期システムにおけるクライアントPC及びサーバ機器の調達及び保守並びに本システム更改の全体管理等のプロジェクト推進を行う業者を示す。
37		プリンタ調達業者	-	国土交通省本省行政情報ネットワークシステムの更改に係る各調達のうち、次期システムにおけるプリンタ機器等の調達及び保守を行う業者を示す。
38		機器等調達業者	-	No36及びNo37を含む本システム更改に係る物品調達業者全般を示す。
39		運用管理業者	-	国土交通省本省行政情報ネットワークシステムの更改に係る各調達のうち、次期システムの運用管理を行う業者を示す。
40		最適化計画受注業者	-	最適化計画の物品調達及び保守並びに運用管理業務を請負う受注業者を示す。
41	その他	書面	-	紙媒体に印刷された伝達物をいい、発行年月日を記載し、署名または押印がされたものを有効とする。なお、緊急を要する場合は、口頭、ファクシミリまたは電子メールなどにより伝達することも可とするが、後日有効な書面と差し替えることとする。
42		協議	-	協議内容を示す書面に基づいて、発注者もしくは監督職員と受注者が対等の立場で合議し、結論を得ること。
43		指示	-	監督職員が受注者に対し、本業務の遂行上必要な事項について書面によって示し、実施させること。
44		承諾	-	発注者もしくは監督職員又は受注者が書面により同意すること。
45		連絡	-	監督職員と受注者の間で、監督職員が受注者に対し、または受注者が監督職員に対し、緊急で伝達すべき事項等について、口頭、ファクシミリ、電子メールなどの署名または押印が不要な手段により互いに知らせることをいう。なお、後日書面による連絡内容の伝達は不要とする。
46		通知	-	ある特定の者に対し、緊急で伝達すべき事項等について、口頭、ファクシミリ、電子メールなどの署名または押印が不要な手段により知らせることをいう。なお、後日書面による通知内容の伝達は不要とする。

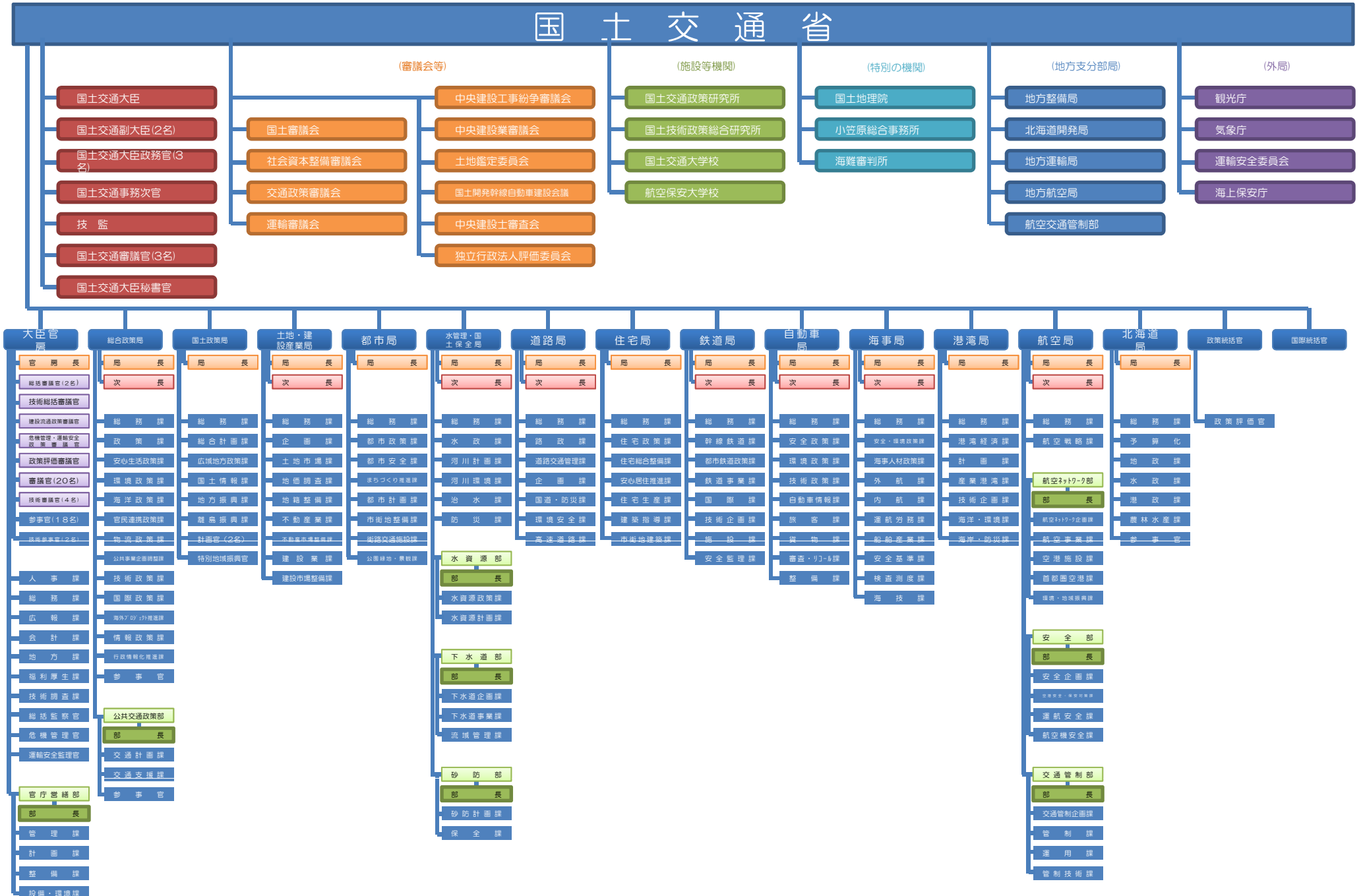
別添2. 次期システムのシステム概念図



別添3. 次期システムのネットワーク概要図



【別添4】国土交通省 組織図 (平成25年10月1日時点)



国土交通本省行政情報ネットワークシステム
運用管理業務

総合評価基準

平成26年7月

国土交通省総合政策局

行政情報化推進課

1. 総合評価方式の概要

本総合評価基準（以下「本基準」という。）は、本業務の入札（以下「本入札」という。）を行うにあたり、入札に係る性能、機能、技術等（以下「性能等」という。）を評価する基準を示したものである。

本入札における評価は、入札価格の金額に応じて与えられる価格評価点に、入札時に提出された各項目をあらかじめ決められた評価基準に従って採点し、得られる技術評価点を加算した数値（総合評価点）を以て行うこととし、得られた総合評価点の大きい者を受注者とする総合評価方式（加算方式）により契約業者を決定する。

ただし、入札価格については、予定価格の制限の範囲内であればならない。

2. 総合評価の方式

(1) 一次評価

以下の基準により一次評価を行う。

- ① 総合評価 別紙-1「総合評価のための書類及び部数」が提出されており、様式3「確認調査表」の「可」欄全てにチェックが記入されている。
- ② 総合評価 様式4「必須 評価基準表」の評価内容が提案書に記述されていること。

上記①、②をすべて満たした場合は「合格」とし、満たしていない場合は「不合格」とする。合格した場合に技術点の「基礎点」を与える。

(2) 二次評価

- ① 「(1)一次評価」で「合格」とした提案書について、評価を加え、得点を与える。評価は、総合評価 様式6「任意 評価基準表」の評価内容に沿って、その有益さを段階的に分けて評価を実施し、結果を点数に換算して「加点」とする。
- ② 技術評価に係る加点の評価基準は、表1のとおりである。
ただし、様式6「任意 評価基準表」の番号3、9、15、16及び17については、同表で定めるとおりとする。

表 1 技術評価に係る加点の評価基準

評価	評価基準
A	提案内容が他と比較して特に優れているもの。
B	提案内容が他と比較して優れているもの。
C	提案内容が標準的であるもの。
D	提案内容が求める方向性と合致しない、又は、不十分であるもの。内容が不明瞭であるもの。また、提案自体がないもの。

- ③ 評価基準により、表 2 のとおり配点するものとする。なお、様式 6「任意 評価基準表」の番号 3、9、15、16 及び 17 については、提案内容に応じて、同表の配点欄に記載の点数を配点するものとする。配点及び評価内容の詳細については、様式 6「任意 評価基準表」を参照のこと。

表 2 評価に対する配点区分

評価	30 点満点	21 点満点	15 点満点	9 点満点	6 点満点
A	30	21	15	9	6
B	20	14	10	6	4
C	10	7	5	3	2
D	0	0	0	0	0

- (3) 技術評価点については、以下の計算式により算出したものとする。

$$\text{技術評価点} = \text{基礎点} + \text{加点}$$

- (4) 価格評価点については、以下の計算式により算出したものとする。

$$\text{価格評価点} = \text{価格評価点の配分} \times (1 - \text{入札価格} / \text{予定価格})$$

- (5) 性能等に関する評価点（技術評価点）と入札価格の評価点（価格評価点）の割合は、1 : 1 とする。従って、総合評価点は以下の算出式により導かれる。

$$\text{総合評価点} = \text{技術評価点} + \text{価格評価点}$$

3. 配点方法

- (1) 技術評価点は、基礎点（合計 745 点）と加点（合計 255 点）を加えた、1,000 点満点とする。
- (2) 価格評価点は、技術評価点と同じく、1,000 点満点とする。
- (3) 総合評価点は、上記の技術評価点（1,000 点満点）と価格評価点（1,000 点満点）を加えた、2,000 点満点とする。
- (4) 総合評価点の評価区分、技術評価区分の基礎点及び加点を表 3 に示す。

表 3 評価区分と評価点

総合評価点 2,000点	価格評価点 1,000点			
	技術評価点 1,000点	基礎点 745点		
		加点 255点	作業の概要	9点
			運用管理業務の要件	117点
			信頼性等要件	30点
作業の体制及び方法	99点			

* 加点内の詳細な配点は、様式 6「任意 評価基準表」を参照

4. 注意事項

提案内容が不明確な場合は評価の対象とならない場合があるので、提案書は具体的かつ明確に記述されていることが必要である。

必須 評価基準表

番号	仕様書 項目名	評価内容	評価
1	運用管理業務の全般的要件	<p>本調達仕様書「4.1. 運用管理業務の全般的要件」の要件を満たしている。</p> <p>(評価ポイント)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○本調達仕様書「4.1.1共通要件」及び「4.1.2業務実施日及び業務実施時間」の各要件を満たすために取る体制（履行場所に常駐して本業務に従事する場合の体制、リモート監視施設から遠隔で業務を実施する場合の当該業務の範囲や体制等）が示されている。 ○遠隔業務を実施する場合の設備構成や機能も含めて示されている。 	<input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 不可
2	ヘルプデスクサービスの内容等	<p>本調達仕様書「4.2. ヘルプデスクサービスの内容等」の要件を満たしている。</p> <p>(評価ポイント)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ヘルプデスクサービスを実施するため必要な体制が示されている。（本業務に従事する運用管理要員がヘルプデスク業務と運用管理業務を兼務する場合、当該要員を明記すること。） ○要員のスキル（資格、経験等）について示されており、その証明が添付されている。 ○ヘルプデスクサービス体制について、役割分担、指揮系統が明確に示されている。 ○ヘルプデスクサービスの一部について再委託を行う場合、委託する業務の範囲、再委託する合理性及び必要性、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方法が示されている。 	<input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 不可
3	運用管理業務の内容等	<p>本調達仕様書「4.3. 運用管理業務の内容等」の要件を満たしている。</p> <p>(評価ポイント)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○運用管理業務の体制が示されている（24時間365日の運用管理業務を実現するための遠隔での稼働監視体制を含む。）。（本業務に従事する運用管理要員が他の業務（他のシステムの運用管理業務など）を兼務する場合、本業務にどの程度従事できるか明記すること。） ○要員のスキル（資格、経験等）について示されており、その証明が添付されている。 ○責任のある立場の者が受注者の社員であることが示されている。 ○運用管理体制について、役割分担、指揮系統が明確に示されている。 ○大規模障害時における履行場所への駆けつけ拠点や駆けつけ対応体制が示されている。 ○バックアップサイトにおける障害発生時の体制が示されている。 ○運用管理業務の一部について再委託を行う場合、委託する業務の範囲、再委託する合理性及び必要性、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方法が示されている。 	<input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 不可
4	運用施設・設備要件	<p>本調達仕様書「4.4. 運用施設・設備要件」の要件を満たしている。</p> <p>(評価ポイント)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○保守環境が、本システムの実環境に倣った最小構成であることが示されている。 ○計画停電時の対応が示されている。 	<input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 不可

必須 評価基準表

番号	仕様書 項目名	評価内容	評価
5	信頼性要件	<p>本調達仕様書「6.1. 信頼性要件」の要件を満たしている。</p> <p>(評価ポイント)</p> <p>○月次報告におけるサービスレベル未達時に、ITSMS (ISO/IEC20000-1:2011) に準拠して、事象の発生からサービスの改善を行うまでの手順が示されている。</p> <p>○年1回の割合で実施する運用管理業務のユーザ利用満足度調査について、その調査の方法が示されている。</p>	<input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 不可
6	本業務に従事する要員の条件	<p>本調達仕様書の「7.2. 本業務に従事する要員の条件」の要件を満たしている。</p> <p>(評価ポイント)</p> <p>○本調達業務に従事するために必要な資格を満たしていることが記述され、かつ、資格を証明する書類が添付されている。</p>	<input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 不可
7	運用管理体制の条件	<p>本調達の運用管理体制について、本調達仕様書「7.3. 運用管理体制の条件」の要件を満たしている。</p> <p>(評価ポイント)</p> <p>○業務管理責任者又は副業務管理責任者が、24時間365日、監督職員から緊急連絡を受け、要求に応じて履行場所へ2時間以内で駆けつけることが可能であることの根拠が示されている。</p> <p>○監督職員から業務管理責任者及び副業務管理責任者へ容易に連絡が取れる体制が示されている。</p> <p>○計画停電時及び障害時に、発注者の業務に影響を及ぼさないよう、通常業務時間外であっても対応するための体制が示されている。</p> <p>○大規模障害時の業務実施体制が示されている。</p>	<input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 不可
8	作業実施方法	<p>本調達仕様書「7.4. 作業実施方法」の要件を満たしている。</p> <p>(評価ポイント)</p> <p>○品質管理を専門とした部門又は担当者、その役割及び本プロジェクトとの役割分担、品質レビュー方法が具体的に示されている。</p> <p>○品質管理（品質評価計画の立案、検証及び品質改善策の検討、実施）の体制や方法が具体的に示されている。</p> <p>○セキュリティ管理の体制が事故等の未然防止と発生時の対応の観点から具体的に示されていること。また、定期的監査の方法（実施者、頻度、対象、チェック項目など）が具体的に示されていること。</p>	<input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 不可
9	入札制限	<p>本調達仕様書「8.2. 入札制限」の要件を満たしている。</p> <p>(評価ポイント)</p> <p>○本調達業務を実施する部局が、ISMS適合性評価制度に基づくISMS認証、ISO/IEC27001認証又はJISQ27001認証のいずれかを取得していることが記述され、証明書の写しが添付されている。</p> <p>○ISO9001認証又はJISQ9001認証を取得していることが記述され、証明書の写しが添付されている。</p>	<input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 不可

必須 評価基準表

番号	仕様書 項目名	評価内容	評価
10	機密保持	<p>本調達仕様書「8.7. 機密保持」の要件を満たしている。</p> <p>(評価ポイント) 機密を保持するための体制の整備を実現する、下記の例を含む具体的な内容が示されている。</p> <p>IPAが平成21年3月に発行した「委託関係における情報セキュリティ対策ガイドライン」等を参考にし、効果的・網羅的な情報セキュリティ対策を提示する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○本業務に係る機密情報が格納された記憶媒体、紙資料、ノートPC等は施錠管理する。 ○機密情報が扱える利用者ごとにIDを割り当てて、そのIDとパスワードによる識別と認証を行う。 ○機密情報漏洩が発生した場合、漏えいの発生が疑われる場合、または漏えいに至る可能性のある問題が発見された場合には、すみやかに監督職員に報告する。 	<input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 不可

任意 評価基準表

番号	仕様書 項目名	評価内容	提案	技術評価点		
				配点	評価	点数
作業の概要						
1	納入成果物	<p>調達仕様書に定めた成果物を作成することに加え、下記の提案がある。</p> <p>○追加の成果物作成の提案があり、当該成果物の内容と運用品質向上に資する効果が具体的に示されている。(当該成果物の内容が分かるようフォーマットを示すこと。)</p> <p><留意事項> ○追加の成果物が、職員に大きな作業負荷をかけることなく運用品質向上に資するものであること。 ○追加の成果物作成の効果については、過去の事例等を踏まえて、具体的かつ定量的に示すこと。</p>	□有 □無	9		
運用管理業務の要件						
2	ヘルプデスクサービスの 内容等	<p>回答の迅速化や再問い合わせの防止等、ヘルプデスクサービスの向上に資する下記を例とする提案がある。</p> <p>①現行システムにおける問い合わせ傾向を分析し、その結果に基づいた対応方針が示されている。 ②ヘルプデスクサービス要員間での迅速な情報共有方法とその効果が示されている。 ③最低限のITスキルしか持ち合わせていない利用者に配慮した対応方法が示されている。</p>	□有 □無	9		
3		<p>回答の迅速化や再問い合わせの防止等、ヘルプデスクサービスの向上に資する下記の提案がある。</p> <p>○FAQシステムのデータベース登録について、新たな問い合わせ内容が多くなると想定される初期運用期間において、通常期以上の見直し頻度が示されている。</p> <p>a. 毎日 b. 1週間ごと c. 2週間ごと</p>	a. □有 □無 b. □有 □無 c. □有 □無	a. 9 b. 6 c. 3		
4	運用管理業務の内容等	<p>運用管理業務の向上に資する、下記の提案がある。</p> <p>○障害時の復旧の迅速化に資する障害切り分け方法やインシデント再発防止に資するインシデント管理方法が示されている。</p> <p><留意事項> ○提案の方法が復旧の迅速化やインシデント再発防止に繋がることを具体的根拠とともに示すこと。</p>	□有 □無	9		
5		<p>運用管理業務の向上に資する、下記の提案がある。</p> <p>○各種管理台帳のうち、定期的に棚卸しを行うことが適当なものについて、その頻度(運用管理対象機器のハードウェア、ソフトウェア、ライセンス管理については、年1回を超えること)や方法が、その根拠とともに示されている。</p>	□有 □無	6		

任意 評価基準表

番号	仕様書 項目名	評価内容	提案	技術評価点		
				配点	評価	点数
6		<p>運用管理業務の向上に資する、下記の提案がある。</p> <p>○要求仕様を超えるログ保管日数が示されている。また、保管したログを効率的かつ確実に解析し、その結果を報告するために、当該作業を支援する機能（例：ログ情報をソフトウェア等により集計し、時系列で表示し、報告を生成するなどの作業の自動化）を導入することが示されている。（なお、これらに伴い必要な機器・記録媒体等は受注者の負担とする。）</p> <p><留意事項> ○提案の日数を管理することが、運用管理業務の向上にどう資するか、これに伴い必要な機器、記録媒体や保管方法とともに示すこと。 ○クライアントPCの運用管理業務において収集するログは、1年間保管する旨の提案が含まれていること。 ○提案の解析・報告の支援機能の内容が具体的に示されていること。</p>	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	21		
7		<p>運用管理業務の向上に資する、下記の提案がある。</p> <p>○不審メール等のセキュリティ情報調査によるウイルス発見時や不正プログラム検知時の検体確保のための具体的対応方法が示されている。</p>	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	6		
8		<p>本調達仕様書「4.3 運用管理業務の内容等」（1）（M）に示す大規模障害が生じた場合の効果的な対応に資する下記の提案がある。</p> <p>○監督職員及び保守業者との連絡について、営業・技術等の2ルート以上の連絡体制がある。</p> <p><留意事項> ○体制図を示すこと。</p>	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	6		
9		<p>本調達仕様書「4.3 運用管理業務の内容等」（1）（M）に示す大規模障害が生じた場合の効果的な対応に資する下記の提案がある。</p> <p>①業務管理責任者又は副業務管理責任者の、大規模障害発生連絡を受領後の駆けつけ時間の短縮 ②当該障害への対応開始時間の短縮</p> <p>a. ①・②ともに要求仕様よりも1時間短縮 b. ①・②ともに要求仕様よりも30分短縮</p> <p><留意事項> ○実現が可能であることの具体的根拠を示すこと。</p>	a. <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 b. <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	a. 30 b. 15		
10		<p>本調達仕様書「4.3 運用管理業務の内容等」（5）運用管理サーバ」（D）に示すインストールソフトウェアの管理について、下記の提案がある。</p> <p>○不許可インストールソフトウェアを要求仕様（1回/月）を超える頻度で効率的に調査する具体的方法</p>	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	6		

任意 評価基準表

番号	仕様書 項目名	評価内容	提案	技術評価点		
				配点	評価	点数
11		運用管理業務の向上に資する下記提案がある。 ○冗長化されている各機器の冗長化機能を確認する点検を1年に1回以上行うことが提案されている。	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	6		
12		運用管理業務の向上に資する、下記の提案がある。 ○業務時間外において、本省と外部（インターネット向け）のメール送受信が正常に行えているかどうか1時間に1回以上確認する。 <留意事項> ○その方法と具体的根拠を示すこと。	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	9		
信頼性等要件						
13	SLAに係る是正処置	調達仕様書で定める項目とは別に、独自に業務を円滑に行うための目標値、測定方法、達成するための効果的な手法、達成できなかった場合の原因分析や対策・立案の方策が提案されている。 なお、提案は以下の観点から評価する。 ○業務の効率化、品質向上、円滑化の観点からみた管理指標としての有効性 ○測定方法の明確性 ○手法の具体性、実現性 ○達成できなかった場合の対応の具体性、実現性	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	21		
14		SLAの設定に当たって、仕様書に記載のある要求水準を超える目標が記述され、達成するための効果的な手法、達成できなかった場合の原因分析や対策・立案の方策が記載されている。	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	9		
作業の体制及び方法						
15	業務管理責任者	業務管理責任者について、以下の要件を満たしている。 a. 過去5年以内に、クライアント・サーバシステムの利用者が5,000人以上のLANシステムの運用管理業務における統括管理経験が3年以上ある。 b. 過去5年以内に、クライアント・サーバシステムの利用者が5,000人以上のLANシステムの運用管理業務における統括管理経験が1年以上ある。 c. 過去5年以内に、クライアント・サーバシステムの利用者が500人以上のLANシステムの運用管理業務における統括管理経験が3年以上ある。 <留意事項> ○実績を証明するものを添付すること。	a. <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 b. <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 c. <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	a. 12 b. 8 c. 4		

任意 評価基準表

番号	仕様書 項目名	評価内容	提案	技術評価点		
				配点	評価	点数
16	運用管理要員（ヘルプデスク業務）	<p>ヘルプデスクサービス業務にあたる運用管理要員について、以下の要件を満たしている。</p> <p>a. 過去5年以内に、クライアント・サーバシステムの利用者が500人以上のLANシステムのヘルプデスク業務における業務経験を3年以上有する者が2名以上いる。</p> <p>b. 過去5年以内に、クライアント・サーバシステムの利用者が500人以上のLANシステムのヘルプデスク業務における業務経験を1年以上有する者が2名以上おり、うち1名が3年以上の経験を有している。</p> <p>c. 過去5年以内に、クライアント・サーバシステムの利用者が500人以上のLANシステムのヘルプデスク業務における業務経験を1年以上有する者が2名以上いる。</p> <p><留意事項> ○実績を証明するものを添付すること。 ○運用管理要員がヘルプデスク業務と運用管理業務を兼務する場合は、16又は17のどちらか一方で提案すること。</p>	<p>a. <input type="checkbox"/>有 <input type="checkbox"/>無</p> <p>b. <input type="checkbox"/>有 <input type="checkbox"/>無</p> <p>c. <input type="checkbox"/>有 <input type="checkbox"/>無</p>	a. 9 b. 6 c. 3		
17	運用管理要員（運用管理業務）	<p>運用管理業務にあたる運用管理要員について、以下の要件を満たしている。</p> <p>a. 過去5年以内に、クライアント・サーバシステムの利用者が500人以上のLANシステムの運用管理業務における業務経験を3年以上有する者が2名以上いる。</p> <p>b. 過去5年以内に、クライアント・サーバシステムの利用者が500人以上のLANシステムの運用管理業務における業務経験を1年以上有する者が2名以上おり、うち1名が3年以上の経験を有している。</p> <p>c. 過去5年以内に、クライアント・サーバシステムの利用者が500人以上のLANシステムの運用管理業務における業務経験を1年以上有する者が2名以上いる。</p> <p><留意事項> ○実績を証明するものを添付すること。 ○運用管理要員がヘルプデスク業務と運用管理業務を兼務する場合は、16又は17のどちらか一方で提案すること。</p>	<p>a. <input type="checkbox"/>有 <input type="checkbox"/>無</p> <p>b. <input type="checkbox"/>有 <input type="checkbox"/>無</p> <p>c. <input type="checkbox"/>有 <input type="checkbox"/>無</p>	a. 9 b. 6 c. 3		
18	運用管理の実施状況の管理	<p>調達仕様書「7.4.2. 運用管理の実施状況の管理（5）セキュリティ管理」に示すセキュリティ管理について、下記の提案がある。</p> <p>○セキュリティ確保に資する計測項目・計測方法、運用管理要員による不正の防止方法等、セキュリティ確保に資する監視方法の提案</p> <p><留意事項> ○具体的方法が確実に実施できる根拠が示されていること。 ○管理者権限を有する者の証跡チェックの方法が示されていること。 ○本調達仕様書の要求仕様を越える内容であること。</p>	<p><input type="checkbox"/>有 <input type="checkbox"/>無</p>	15		

任意 評価基準表

番号	仕様書 項目名	評価内容	提案	技術評価点		
				配点	評価	点数
19	報告業務	<p>障害発生時の報告について、障害の再発防止に資する報告方法の提案がある。</p> <p><留意事項> ○障害報告書を作成する際の留意点、記載項目、提出のタイミングを具体的に示すこと。 ○具体的な障害事例を基に説明すること。 ○ISO/IEC 20000-1:2011の「是正処置」における実施項目に準拠していること。 ○障害状況の想定を基に、適切なタイミングを論理立てて説明すること。</p>	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	30		
20	契約後の引継ぎ	<p>運用管理業務の向上に資する、下記の提案がある。</p> <p>○導入後円滑な運用に入るため、運用管理要員に対して実機を用いた訓練を行う。 ○導入後円滑な運用に入るための運用管理要員に対しての訓練期間とその根拠が示されている。</p> <p><留意事項> ○訓練を通じて得た技能を社内試験等により確認できる体制があること。 ○具体的な実作業を含めた訓練を行う十分な期間を提示すること。</p>	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	15		
21	請負期間満了における引継ぎ	<p>請負期間満了時における円滑な引継ぎに資する提案がある。</p> <p>提案には、以下の内容を含め記載すること。 ○円滑な引継ぎのための体制 ○引継ぎ事項について、調達仕様書「7.5.2. 請負期間満了における引継ぎ（2）」の括弧書きに記載の情報（基本情報、設定情報、利用者情報及びパスワード等のセキュリティ情報等、運用フロー、各種連絡及び体制表）以外で追加すべき項目</p> <p><留意事項> ○当該提案を確実に実施するための基本的な考え方、作業プロセス、管理方法、体制、引継ぎ項目等について具体的に示すこと。</p>	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	9		