

独立行政法人都市再生機構
UR－NETの運用支援等に関する業務
民間競争入札実施要項（案）

独立行政法人 都市再生機構

平成29年8月17日、一部修正

目次

1	趣旨	1
2	本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	7
4	入札参加資格に関する事項	7
5	入札に参加する者の募集に関する事項	8
6	本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	本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	12
8	本業務請負者に使用させることができる当機構の施設・設備等に関する事項	12
9	本業務請負者が、当機構に対して報告すべき事項、秘密を適正に取り扱うために必要な措置その他の本業務の適正かつ確実な実施の確保のために講じるべき措置に関する事項	13
10	本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負うべき責任に関する事項	17
11	本業務に係る法第7条第8項に規定する評価に関する事項	17
12	その他業務の実施に関し必要な事項	18

別紙1 従来の実施状況に関する情報の開示

別紙2 UR-NETのヘルプデスクに関する満足度調査

別紙3 業務フロー図

別紙4 組織図

別紙5 次期UR-NETシステム概要図

別添1 UR-NETの運用支援等に関する業務 調達仕様書

別添2 UR-NETの運用支援等に関する業務 総合評価基準

1 趣旨

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

上記を踏まえ、独立行政法人都市再生機構（以下、「当機構」という。）は「公共サービス改革基本方針」（平成 24 年 7 月 20 日閣議決定）別表において民間競争入札の対象として選定された「UR-NET の運用支援等に関する業務」（以下、「本業務」という。）について、公共サービス改革基本方針に従って、民間競争入札実施要項を定めるものとする。

2 本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) 本業務の概要

ア 対象となる本業務の概要

(ア) システム概要

当機構パーソナルコンピュータネットワークシステム（以下、「UR-NET」という。）は、約 130 台のサーバと約 8,500 台のクライアントパソコンを有しており、クライアント・サーバ型を基本としたシステムの構成である。（以下、「本システム」という。）

現在利用している UR-NET におけるサーバ群及び一部のクライアントパソコンについては平成 29 年 3 月までの契約期間であり、本業務の対象となる次期 UR-NET サーバ群は現在構築作業を、一部のクライアントパソコンは調達手続きを実施中である。

(イ) 利用者特性

UR-NET の利用者は、当機構役職員等約 7,500 人である。

利用時間は、当機構の業務日（土曜、日曜、祝日及び年末年始を除く月曜から金曜）の通常業務時間（9 時 15 分から 17 時 40 分）とするが、一部拠点は土曜、日曜も営業していることもあり、利用時間以外も定期点検及び保守作業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。

(ロ) 設置場所

本システムの設置場所は約 1,000 拠点であり、詳細は別添 1「独立行政法人都市再生機構 UR-NET の運用支援等に関する業務調達仕様書」に記載する。以下に本部・支社等大規模拠点を記載する。

- ・本社（クライアントパソコン、サーバ設置、本業務実施拠点）

神奈川県横浜市中区本町 6-50-1 横浜アイランドタワー

- ・情報システムセンター（クライアントパソコン設置、本業務実施拠点）

- 東京都江東区（詳細は請負者に開示）
- ・ 外部データセンタ（サーバ設置）
関東近郊（詳細は請負者に開示）
- ・ 宮城・福島震災復興支援本部（クライアントパソコン設置）
宮城県仙台市宮城野区榴岡 4-6-1 東武仙台第 1 ビル
- ・ 岩手震災復興支援本部（クライアントパソコン設置）
岩手県盛岡市中央通 1-7-25 朝日生命盛岡中央通ビル
- ・ 東日本都市再生本部（クライアントパソコン設置）
東京都新宿区西新宿 6-5-1 新宿アイランドタワー
- ・ 東日本賃貸住宅本部（クライアントパソコン設置）
東京都新宿区西新宿 6-5-1 新宿アイランドタワー
- ・ 首都圏ニュータウン本部（クライアントパソコン設置）
東京都新宿区西新宿 6-5-1 新宿アイランドタワー
- ・ 中部支社（クライアントパソコン設置）
愛知県名古屋市中区錦 3-5-27 錦中央ビル
- ・ 西日本支社（クライアントパソコン設置）
大阪府大阪市城東区森之宮 1-6-85
- ・ 九州支社（クライアントパソコン設置）
福岡県福岡市中央区長浜 2-2-4

イ 対象業務の内容

UR-NETにおけるサーバ及びクライアントパソコンを安定的かつ適切に稼働させるための運用支援業務並びに利用者がUR-NET上のシステムを利用するうえでの操作支援や各種問合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業務を行う。なお、構築作業中の次期UR-NETのシステム概要図を別紙 5 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 1「独立行政法人都市再生機構UR-NETの運用支援等に関する業務調達仕様書」による。

(ア) 運用支援における管理作業

次の項目について管理を行うこと。

- ・ 必要に応じて運用支援作業の手続き、方式の見直しを行い、当機構の承認を得ること。
- ・ 運用支援作業の優先度を管理し、作業の実施スケジュールを調整すること。
- ・ 運用支援作業に必要な体制（要員や工数）を管理すること。また、体制を維持するための施策を講じること。
- ・ 運用支援作業の進捗を管理すること。また、進捗の遅れを発生させないための施策を講じること。
- ・ 運用支援作業の課題・問題点を管理すること。また、課題や問題を解決するための施策を講じること。
- ・ 運用支援作業の作業品質（作業認可の確認、保守環境や検証環境、保守兼検証環境での影響確認、不具合発生時の原状復帰方法の検討実施有無、作業体制）を管理すること。また、作業品質を向上するための施策を講じること。

- ・運用支援作業に伴う不具合発生事例を管理し、類似不具合の再発防止を図ること。
- (イ) サーバシステム等稼働維持
- 次の各サーバシステムの実行結果、動作確認、利用状況報告及びログ管理等、稼働維持業務を行うこと。
- ・バックアップ実行結果確認
 - ・システム停止・再起動実行結果確認
 - ・レプリケーション実行結果確認
 - ・サーバハードウェア/ソフトウェア/ネットワーク動作確認
 - ・ノートデータベース容量監視
 - ・リソース監視（CPU・ディスク等）
 - ・リソース利用状況報告
 - ・ファイアウォールの管理
 - ・UTM設定変更対応
 - ・ファイルサーバの利用状況報告
 - ・ファイルサーバのファイル回復
 - ・ファイルサーバの個別利用状況調査
 - ・ファイルサーバアクセス状況報告
 - ・パスワード変更ツール管理
 - ・SSO 利用状況報告
 - ・新規メールアドレス確認/予約代行
 - ・U R - N E T ID 付与基準更新
 - ・ID 棚卸対応
 - ・ノート DB リストア作業
 - ・ノート文書管理データベースの内容調査
 - ・ノート個別業務システムの管理
 - ・ノート内部メール送受信状況確認
 - ・メールエラーレポート調査
 - ・特定アドレス宛メール送信状況分析
 - ・コンテンツフィルタリング解除調査
 - ・リモートアクセスサーバ稼働ログ管理報告
 - ・認証サーバ稼働ログ管理報告
 - ・DHCP サーバの変更作業
 - ・DHCP 利用状況報告
 - ・不正接続遮断管理
 - ・個別業務サーバの管理
 - ・監視用機器維持管理
 - ・ビル法定点検（停電）及び節電運用時対応
- (ロ) セキュリティ対策管理業務
- 次のセキュリティ対策管理を行うこと
- ・ウイルス検出状況報告

- ・ 配布・適用済み Windows パッチの情報提供
 - ・ クライアントインベントリ管理
 - ・ クライアントパソコン操作管理
 - ・ 最新コンピュータウイルスに関する情報提供
 - ・ 持ち出し制御管理
 - ・ データ持ち出し状況報告
 - ・ 脆弱性調査
 - ・ 情報システムセンター 研修用 PC 対応
- (エ) 障害解決支援業務
- 障害発生時においては、サーバ稼働維持業者と連携して対応し、障害回復後、確認等支援を実施すること。
- (オ) UR-NE T運用に係る技術支援業務
- 当機構から必要となる専門的・技術的な事項に関する以下の支援要請を受けた場合は、これに対応すること。
- ・ UR-NE Tの運用管理面における問題点の切り分けと改善提案
 - ・ UR-NE Tの運用管理面における企画提案
 - ・ UR-NE Tと連携し稼働している他システム間における影響調査、結果報告や運用改善提案等
 - ・ UR-NE Tと連携し稼働している他システム担当者との打ち合わせ対応
- (カ) ヘルプデスク業務
- システムの円滑な利用や運用を促進するために職員等と直接の接点となる業務を実施すること。
- ・ 問合せ対応（操作方法、システムの仕様、不具合の調査依頼、クレーム、個別設定情報の発行、パスワード変更）
 - ・ エスカレーション
 - ・ 問合せ対応結果の蓄積と再利用（ナレッジ管理）
 - ・ ハードウェア保守依頼
 - ・ FAQ の作成
 - ・ 利用者向け情報発信
- (キ) その他付帯する業務
- その他次に掲げる付帯業務を行うこと。
- ・ 各種作業に関連するユーザ向け周知コンテンツの作成対応
 - ・ 外字対応
 - ・ 新クライアント導入に伴う動作確認対応
 - ・ 運用支援業務取り纏め
 - ・ スケジュール管理
 - ・ 外部監視サービスとの連携

ウ 履行場所及び業務実施体制

(ア) 履行場所

- ・ 本社
神奈川県横浜市中区本町 6-50-1 横浜アイランドタワー

- ・情報システムセンター

東京都江東区（詳細は請負者に開示）

なお、本業務の請負者は上記の履行場所の使用にあたり、別途締結する「事務所等の使用料に関する協定書」（別添 3）に基づき、事務所及び備品の使用料を負担すること。

- (イ) 業務実施体制

各業務とも、業務日の通常業務時間内に履行場所に常駐者を配置し、各業務を滞りなく遂行できる体制を整備すること。

- エ 業務日及び業務実施時間

- (ア) 運用支援業務

運用支援業務の業務実施日及び業務実施時間は、原則として当機構の業務日の 9:15~19:00 とする。（窓口業務の受付時間は、9:15~17:40 とする。）

ただし、障害対応、設定値変更等の作業、大規模人事異動対応等及び当機構からの指示があった場合については、この限りではない。

また、障害対応など緊急性の高い業務については 24 時間 365 日の対応とする。

- (イ) ヘルプデスク業務

ヘルプデスク業務の業務実施日及び業務実施時間は、当機構の業務日の通常業務時間とする。

- (2) 請負業務の引継ぎ

- ア 現行請負者又は当機構からの引継ぎ

当機構は、当該引継ぎが円滑に実施されるよう、現行請負者及び請負者に対して必要な措置を講ずるとともに、引継ぎが完了したことを確認する。

本業務を新たに実施することとなった請負者は、本業務の開始日までに、業務内容を明らかにした書類等により、現行請負者（又は当機構）から業務の引継ぎを受けるものとする。なお、その際の事務引継ぎに必要となる経費は、当機構の負担とする。

- イ 請負期間満了の際、業者変更が生じた場合の引継ぎ

当機構は、当該引継ぎが円滑に実施されるよう、請負者及び次回請負者に対して必要な措置を講ずるとともに、引継ぎが完了したことを確認する。

本業務の終了に伴い請負者が変更となる場合には、請負者は、当該業務の開始日までに、業務内容を明らかにした書類等により、次回請負者に対し、引継ぎを行うものとする。

なお、その際の事務引継ぎに必要となる経費は請負者の負担とする。

- (3) 確保されるべき対象業務の質

- ア 業務内容

本業務調達仕様書（別添 1）に示す業務を適切に実施すること。

- イ 問合せの回答率（月平均回答率）

利用者からの問合せ（ヘルプデスク業務のみ。）に対する 24 時間以内の回答率

が 90%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合せに対し、24 時間以内（問合せから 24 時間後が業務日でない場合にあっては、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。

$$\text{回答率(\%)} = (\text{一月あたりの 24 時間以内の回答数}) \div (\text{一月あたりの問合せ数}) \times 100$$

ウ 障害対応時間

(ア) 利用者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 分以内に一時切り分けを行うこと。また、切り分けた結果を当機構の指示する職員（以下、「監督職員」という。）に報告すること。

(イ) 機器等の障害について、機器等調達事業者に指示・支援を仰ぐ場合は、一時切り分け結果から 15 分以内に連絡すること。また、機器調達事業者への連絡及び回答結果を監督職員に報告すること。

(ウ) 本対応については、通常業務時間内に発生した障害を測定対象とする。ただし、通常業務時間外であっても、上記(ア)及び(イ)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事業者に指示・支援を仰ぐ場合とは、サーバの障害により当機構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って、この場合、機器等調達事業者は 24 時間 365 日の連絡・対応が可能な体制となっている。

エ 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、所定の期間は、監督職員と請負者の間で協議のうえ定める。

(ア) 2(1)本業務の内容イ(ウ)セキュリティ対策管理業務に定める作業

(イ) 2(1)本業務の内容イ(イ)サーバシステム等稼働維持に定める作業

オ ヘルプデスク利用者アンケート調査結果

業務開始後、年に 1 回の割合でヘルプデスク利用者に対して、次の項目の満足度についてアンケートを実施し、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）

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

カ 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漏えいの件数は 0 件であること。

キ UR - NET 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の件数は0件であること。

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

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

(4) 創意工夫の発揮可能性

本業務を実施するに当たっては、運用負荷軽減の観点から請負者の創意工夫を反映し、サービスの質の向上に努めるものとする。

(5) 契約の形態及び支払

ア 契約の形態は、業務請負契約とする。

イ 当機構は、業務請負契約に基づき、請負者が実施する本業務について、契約の履行に関し、本業務調達仕様書（別添1）に定めた内容に基づく監督・検査を実施するなどして適正に実施されていることを確認した上で、適正な支払請求書を受領した日から30日以内に、毎月、契約金額を支払うものとする。確認の結果、確保されるべき対象業務の質が達成されていないと認められる場合、又は達成できないおそれがある場合、当機構は、確保されるべき対象業務の質の達成に必要な限りで、請負者に対して本業務の実施方法の改善を行うよう指示することができる。請負者は、当該指示を受けて業務の実施方法を改善し、業務改善報告書を速やかに当機構に提出し、承認を得るものとする。なお、請負費は、本件業務開始以降のサービス提供に対して支払われるものであり、請負者が行う準備行為等に対して、請負者に発生した費用は、請負者の負担とする。

(6) 法令変更による増加費用及び損害の負担

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

ア 本業務に類型的又は特別に影響を及ぼす法令変更及び税制度の新設

イ 消費税その他類似の税制度の新設・変更（税率の変更含む）

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

3 実施期間に関する事項

業務請負契約の契約期間は、契約日から平成34年3月31日までとする。

4 入札参加資格に関する事項

(1) 次の者は、競争に参加する資格を有しない。

ア 独立行政法人都市再生機構会計実施細則（平成16年独立行政法人都市再生機構達第95号）第331条及び第332条の規定に該当する者

イ 入札書等の受領期限の日から開札の時までの期間に、当機構から本業務履行

場所を含む区域を措置対象区域とする指名停止を受けている者

- ウ 暴力団又は暴力団員が実質的に経営を支配する者若しくはこれに準ずる者
(定義については、当機構ホームページ「入札・契約情報」→「入札心得・契約関係規程」→「入札関連様式及び標準契約書等」→「標準契約書等について」→「別紙 暴力団又は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者」

<http://www.ur-net.go.jp/order/pdf/bouryokudantouteigi240117.pdf> を参照)

- エ 当機構が発注した以下の業務の受注者及びその者の「財務諸表等の用語、様式及び作成方法に関する規則」(昭和 38 年大蔵省令第 59 号) 第 8 条に規定する親会社及び子会社、同一の親会社を持つ会社並びに委託先事業者
・情報化統括責任者 (CIO) 補佐官業務

- (2) 次の要件をすべて満たしている者であること。

- ア 平成 27・28 年度独立行政法人都市再生機構東日本地区物品購入等の契約に係る競争参加資格審査において、開札時までに業種区分「役務提供」の資格を有すると認定された者であること。

なお、当該競争参加資格を有しない場合は、速やかに競争参加資格審査の申請を行う必要がある。競争参加資格審査の申請等に関する問い合わせ先は次のとおり。

〒231-8315

神奈川県横浜市中区本町六丁目 50 番地 1 横浜アイランドタワー (受付 5 階)
独立行政法人都市再生機構本社 総務部会計チーム

電話 045-650-0189

※「全省庁統一資格」は当機構の競争参加資格とは関係ありませんのでご注意ください。

- イ 入札書受領期限以前の過去 5 年間に、本業務の実施予定組織・部門が、本システムと同等またはそれ以上の規模のシステムに対して 1 年以上継続して運用支援業務を行った実績 (現に履行中のものも含む。) があることを「実績証明書」により証明した者であること。

- ウ 仕様書に記載する要求要件を全て満たしていることを「適合証明書」により証明した者であること。

本業務の実施予定組織・部門が ISO/IEC27001:2013 若しくは JIS Q 27001:2014 に基づく情報セキュリティマネジメントシステム (ISMS) 適合性評価制度の認証を受けていること、又はプライバシーマーク制度の認証によりプライバシーマーク使用許諾を受けていること。

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
入札説明会

平成 28 年 11 月上旬
11 月中旬

質問受付期限	1 2 月上旬
資料閲覧期限	1 2 月上旬
提案書及び入札書提出期限	平成 2 9 年 1 月中旬
提案書の審査	1 月頃
開札及び落札予定者の決定	2 月頃
契約締結	3 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 2 「本業務 総合評価基準（以下、「評価基準書」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る。

エ 競争参加資格審査結果通知書の写し

オ 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（書類については、落札予定者となった者のみ提出。）

カ 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）

キ 指名停止等に関する申出書

当機構から指名停止を受けていないことを確認する書類

ク 適合証明書

入札に参加するにあたり、仕様書及び入札参加要件を満たしていること、仕様書に従って本件業務の履行すること等を証明する書類

6 本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 2 「評価基準書」を基本とする。

(1) 評価方法

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

また、総合評価は、価格点（入札価格の得点）に技術点（評価基準書による加算点）を加えて得た数値（以下、「総合評価点」という。）をもって行う。

価格点と技術点の配分

価格点の配分：技術点の配分 ＝ 1：1

総合評価点	=	価格点 (1,800 点満点)	+	技術点 (1,800 点満点)
-------	---	-----------------	---	-----------------

(2) 決定方法

評価基準書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。

価格点	=	(1 - 入札価格 ÷ 予定価格) × 1,800 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 300 点与える。

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

① 評価基準

評価	評価基準	得点		
		重要度高	重要度中	重要度低
A	提案内容が具体的に記述されており、特に優れている。	200 点	150 点	100 点
B	提案内容が具体的に記述されており、その一部が特に優れている。	150 点	110 点	75 点
C	提案内容が優れている。	100 点	80 点	50 点
D	提案内容の一部が優れている。	50 点	40 点	25 点
E	提案内容が標準的であり、加点すべき要素がない	0 点	0 点	0 点

② 重要度及び配点加点評価項目については、各項目の重要度を 3 段階に分け、それぞれ以下の配点とする。

重要度	配点
高	200 点
中	150 点
低	100 点

③ 配点表

評価	最大加点		
	重要度高	重要度中	重要度低
A	200 点	150 点	100 点
B	150 点	110 点	75 点
C	100 点	80 点	50 点
D	50 点	40 点	25 点
E	0 点	0 点	0 点

(ウ) 「基礎点」と「加点」の合計点を「技術点」とする。

技術点 = 基礎点 (300 点) + 加点 (1,500 点)

(4) 落札者の決定

ア 評価基準書に示す全ての要求要件を満たし、入札者の入札価格が当機構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、「総合評価落札方法」によって得られた数値の最も高い者を落札者とする。なお、総合評価点が最も高い者の入札金額が当機構の規定に基づいて作成された低入札価格調査の基準となる価格を下回った場合には、入札結果を保留とし、当機構において調査のうえ、落札者を後日決定する。入札結果については、電話等により各入札参加者へ連絡する。

イ 調査の結果、総合評価点が最も高い者により当該契約の内容に適合した履行がなされないおそれがあると認められるときは、予定価格の制限の範囲内の価格をもって申込みをした他の者のうち、総合評価の最も高い者を落札者とすることがある。この場合、落札者は当機構の実施する上記調査に協力しなければならない。

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者があるときは、本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 落札者が決定したときは、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。

(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、当機構が、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、当機構から求められたにもかかわらず契約書の取り交わしを行わない場合

イ 入札書の内訳金額と合計金額が符合しない場合

落札後、入札者に内訳書を記載させる場合がある。内訳金額が合計金額と符合しないときは、合計金額で入札したものとみなすため、内訳金額の補正を求めら

れた入札者は、直ちに合計金額に基づいてこれを補正しなければならない。

(6) 落札者が決定しなかった場合の措置

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

なお、再度の入札によっても落札者となるべき者が決定しない場合又は本業務の実施に必要な期間が確保できないなどやむを得ない場合は、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（以下、「監理委員会」という。）に報告するとともに公表するものとする。

7 本業務に関する従来の実施状況に関する情報の開示に関する事項

(1) 開示情報

対象業務に関して、以下の情報は、別紙1「従来の実施状況に関する情報の開示」のとおり開示する。

- ア 従来の実施に要した経費
- イ 従来の実施に要した人員
- ウ 従来の実施に要した施設及び備品
- エ 従来の実施における目標の達成の程度
- オ 従来の実施方法等

(2) 資料の閲覧

前項オ「従来の実施方法等」の詳細な情報は、民間競争入札に参加する予定の者から要望があった場合等について、所定の手続を踏まえた上で閲覧可能とする。

また、民間競争入札に参加する予定の者から追加の資料の開示について要望があった場合は、当機構は法令及び機密性等に問題のない範囲で適切に対応するよう努めるものとする。

8 本業務請負者に使用させることができる当機構の施設・設備等に関する事項

請負者は、次のとおり当機構の財産を使用することができる。

(1) 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、無償で使用するすることができる。

- ア 業務に必要な電気、ネットワーク設備
- イ その他、当機構と協議し承認された業務に必要な施設、設備等

(2) 使用制限

ア 請負者は、本業務の実施及び実施に付随する業務以外の目的で使用し、又は利用してはならない。

イ 請負者は、あらかじめ当機構と協議した上で、当機構の業務に支障を来さない範囲内において、施設内に本業務の実施に必要な設備等を持ち込むことがで

きる。

ウ 請負者は、設備等を設置した場合は、設備等の使用を終了又は中止した後、直ちに、必要な原状回復を行う。

エ 請負者は、既存の建築物及び工作物等に汚損・損傷等を与えないよう十分に注意し、損傷（機器の故障等を含む。）が生じるおそれのある場合は、養生を行う。万一損傷が生じた場合は、請負者の責任と負担において速やかに復旧するものとする。

9 本業務請負者が、当機構に対して報告すべき事項、秘密を適正に取り扱うために必要な措置その他の本業務の適正かつ確実な実施の確保のために講じるべき措置に関する事項

(1) 本業務請負者が当機構に報告すべき事項、当機構の指示により講じるべき措置

ア 報告等

(ア) 請負者は、仕様書に規定する業務を実施したときは、当該仕様書に基づく各種報告書を当機構に提出しなければならない。

(イ) 請負者は、請負業務を実施したとき、又は完了に影響を及ぼす重要な事項の変更が生じたときは、直ちに当機構に報告するものとし、当機構と請負者が協議するものとする。

(ロ) 請負者は、契約期間中において、(イ)以外であっても、必要に応じて当機構から報告を求められた場合は、適宜、報告を行うものとする。

イ 調査

(ア) 当機構は、請負業務の適正かつ確実な実施を確保するために必要があると認めるときは、

法第 26 条第 1 項に基づき、請負者に対し必要な報告を求め、又は当機構の職員が事務所に立ち入り、当該業務の実施の状況若しくは記録、帳簿書類その他の物件を検査し、又は関係者に質問することができる。

(イ) 立入検査をする当機構の職員は、検査等を行う際には、当該検査が法第 26 条第 1 項に基づくものであることを請負者に明示するとともに、その身分を示す証明書を携帯し、関係者に提示するものとする。

ウ 指示

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

(2) 秘密を適正に取り扱うために必要な措置

ア 請負者は、本業務の実施に際して知り得た当機構の情報等（公知の事実等を除く）を、第三者に漏らし、盗用し、又は請負業務以外の目的のために利用してはならない。これらの者が秘密を漏らし、又は盗用した場合は、法第 54 条により罰則の適用がある。

イ 請負者は、本業務の実施に際して得られた情報処理に関する利用技術（アイデア又はノウハウ）については、請負者からの文書による申出を当機構が認め

た場合に限り、第三者へ開示できるものとする。

ウ 請負者は、当機構から提供された個人情報及び業務上知り得た個人情報について、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）に基づき、適切な管理を行わなくてはならない。また、当該個人情報については、本業務以外の目的のために利用してはならない。

エ 請負者は、当機構の情報セキュリティに関する規程等に基づき、個人情報等を取り扱う場合は、①情報の複製等の制限、②情報の漏えい等の事案の発生時における対応、③請負業務終了時の情報の消去・廃棄（復元不可能とすること。）及び返却、④内部管理体制の確立、⑤情報セキュリティの運用状況の検査に応じる義務、⑥請負者の事業責任者及び請負業務に従事する者全てに対しての守秘義務及び情報セキュリティ要求事項を遵守しなければならない。

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

(3) 契約に基づき請負者が講じるべき措置

ア 請負業務開始

請負者は、本業務の開始日から確実に業務を開始すること。

イ 権利の譲渡

請負者は、債務の履行を第三者に引き受けさせ、又は契約から生じる一切の権利若しくは義務を第三者に譲渡し、承継せしめ、若しくは担保に供してはならない。ただし、書面による当機構の事前の承認を得たときは、この限りではない。

ウ 権利義務の帰属等

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

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

エ 瑕疵担保責任

(ア) 当機構は、成果物の引渡し後に発見された瑕疵について、引渡し後 1 年間は、請負者に補修を請求できるものとし、補修に必要な費用は、全て請負者の負担とする。

(イ) 成果物の瑕疵が請負者の責に帰すべき事由によるものである場合は、当機構は、前項の請求に際し、これによって生じた損害の賠償を併せて請求することができる。

オ 再委託

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

(イ) 請負者は、本業務の実施に当たり、その一部について再委託を行う場合には、原則として、あらかじめ機能証明書において、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、当機構の承認を受けなければならない。

(エ) 請負者は、(イ)又は(ウ)により再委託を行う場合には、請負者が当機構に対して負う義務を適切に履行するため、再委託先の事業者に対し前項「(2)秘密を適正に取り扱うために必要な措置」及び本項「(3)契約に基づき請負者が講じるべき措置」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。

カ 契約内容の変更

当機構及び請負者は、本業務の質の確保の推進、またはその他やむをえない事由により本契約の内容を変更しようとする場合は、あらかじめ変更の理由を提出し、それぞれの相手方の承認を受けるとともに法第 21 条の規定に基づく手続を適切に行わなければならない。

キ 機器更新等の際における民間事業者への措置

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

(ア) ハードウェアの更新、撤去又は新設、サポート期限が切れるソフトウェアの更新・バージョンアップ等に伴い運用管理対象機器の一部に変更が生じるとき

(イ) セキュリティ対策の強化等により業務内容に変更が生じるとき

(ウ) 当機構の組織変更や人員増減に伴うシステム利用者数の変動等により業務量に変動が生じるとき

(エ) ハードウェア等に関する対応について

組織改編や人員増減により、クライアント PC 等の増減が生じた場合

ク 契約の解除

当機構は、請負者が次のいずれかに該当するときは、請負者に対し請負費の支払を停止し、又は契約を解除若しくは変更することができる。この場合、請負者は当機構に対して、契約金額から消費税及び地方消費税を差し引いた金額の 100 分の 10 に相当する金額を違約金として支払わなければならない。その場合の算定方法については、当機構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、当機構との協議に基づき、本業務の処理が完了するまでの間、責任を持って当該処理を行わなければならない。

(ア) 法第 22 条第 1 項イからチまで又は同項第 2 号に該当するとき。

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

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

た場合。

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

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

ケ 談合等不正行為

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

コ 損害賠償

請負者は、請負者の故意又は過失により当機構に損害を与えたときは、当機構に対し、その損害について賠償する責任を負う。また、当機構は、契約の解除及び違約金の徴収をしてもなお損害賠償の請求をすることができる。なお、当機構から請負者に損害賠償を請求する場合において、原因を同じくする支払済の違約金がある場合には、当該違約金は原因を同じくする損害賠償について、支払済額とみなす。

サ 不可抗力免責・危険負担

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

シ 金品等の授受の禁止

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

ス 宣伝行為の禁止

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

セ 法令の遵守

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

ソ 安全衛生

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

タ 記録及び帳簿類の保管

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

チ 契約の解釈

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

10 本業務請負者が本業務を実施するに当たり第三者に損害を加えた場合において、その損害の賠償に関し契約により本業務請負者が負うべき責任に関する事項

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

- (1) 当機構が国家賠償法第1条第1項等の規定に基づき当該第三者に対する賠償を行ったときは、当機構は請負者に対し、当該第三者に支払った損害賠償額（当該損害の発生について当機構の責めに帰すべき理由が存する場合は、当機構が自ら賠償の責めに任ずべき金額を超える部分に限る。）について求償することができる。
- (2) 請負者が民法（明治29年法律第89号）第709条等の規定に基づき当該第三者に対する賠償を行った場合であって、当該損害の発生について当機構の責めに帰すべき理由が存するときは、請負者は当機構に対し、当該第三者に支払った損害賠償額のうち自ら賠償の責めに任ずべき金額を超える部分を求償することができる。

11 本業務に係る法第7条第8項に規定する評価に関する事項

- (1) 本業務の実施状況に関する調査の時期
当機構は、本業務の実施状況について、総務大臣が行う評価の時期（平成33年5月を予定）を踏まえ、本業務開始後、毎年3月に状況を調査する。
- (2) 調査項目及び実施方法
 - ア 業務内容
運用支援定例報告書により調査
 - イ 問合せの回答率
運用支援定例報告書により調査
 - ウ 障害対応時間
運用支援定例報告書により調査
 - エ 作業遅延の件数
運用支援定例報告書により調査
 - オ ヘルプデスク利用者アンケート調査結果
各年度において、ユーザに対する年1回のアンケート（ヘルプデスク利用者アンケート調査）の実施結果により調査
 - カ セキュリティ上の重大障害件数
運用支援定例報告書等により調査
 - キ UR-NET運用上の重大障害件数
運用支援定例報告書等により調査
- (3) 意見聴取等
当機構は、必要に応じ、本業務請負者から意見の聴取を行うことができるものとする。

(4) 実施状況等の提出時期

当機構は、平成33年5月を目途として、本業務の実施状況等を総務大臣及び監理委員会へ提出する。

なお、調査報告を総務大臣及び監理委員会に提出するに当たり、CIO 補佐官及び外部有識者の意見を聴くものとする。

12 その他業務の実施に関し必要な事項

(1) 本業務の実施状況等の監理委員会への報告

当機構は、法第26条及び第27条に基づく報告徴収、立入検査、指示等を行った場合には、その都度、措置の内容及び理由並びに結果の概要を監理委員会へ報告することとする。

(2) 当機構の監督体制

本契約に係る監督は、主管部署の職員が自ら立会い、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：総務部情報システムチームリーダー

検査職員：総務部情報システムチーム担当者

(3) 本業務請負者の責務

ア 本業務に従事する請負者は、刑法（明治40年法律第45号）その他の罰則の適用については、法令により公務に従事する職員とみなされる。

イ 請負者は、法第54条の規定に該当する場合は、1年以下の懲役又は50万円以下の罰金に処される。

ウ 請負者は、法第55条の規定に該当する場合は、30万円以下の罰金に処されることとなる。なお、法第56条により、法人の代表者又は法人若しくは人の代理人、使用人その他の従業者が、その法人又は人の業務に関し、法第55条の規定に違反したときは、行為者を罰するほか、その法人又は人に対して同条の刑を科する。

エ 請負者は、会計検査院法（昭和22年法律第73号）第23条第1項第7号に規定する者に該当することから、会計検査院が必要と認めるときには、同法第25条及び第26条により、同院の実地の検査を受けたり、同院から直接又は当機構に通じて、資料又は報告等の提出を求められたり、質問を受けたりすることがある。

(4) 著作権

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

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

ウ ア及びイに関わらず、成果物に請負者が既に著作権を保有しているもの（以

下「請負者著作物」という。)が組み込まれている場合は、当該請負者著作物の著作権についてのみ、請負者に帰属する。

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

(5) 本業務の調達仕様書

本業務を実施する際に必要な仕様は、別添 1 「本業務調達仕様書」に示すとおりである。

以 上

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		(税抜) : (単位: 千円)			
		平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
人件費	常勤職員	—	—	—	—
	非常勤職員	—	—	—	—
物件費		—	—	—	—
受託費等	役務	29,953	29,906	29,835	56,202
	機器・回線等料	—	—	—	—
	その他	—	—	—	—
計					
(注意事項)					
●平成27年度の増額はヘルプデスク業務が追加となったため。					

2 従来の実施に要した人員				
	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
業務管理責任者	2(0)	2(0)	2(0)	2(0)
運用支援要員	7(3)	7(3)	7(3)	7(3)
ヘルプデスク要員				3(3)
() 内は内数で常駐者数				
(請負者に求められる知識・経験等)				
● 基本情報処理技術者等の有資格者と同等の能力を有する技術者。				
● U R - N E T で導入しているハードウェア及びソフトウェアについての知識を有する技術者。				

3 従来の実施に要した施設・備品	
<機構本社>	
デスクトップPC : 8 台、複合機 : 1 台、電話機 : 4 台、OAデスク ^(※) : 3 台、2 段キャビネット ^(※) : 3 台、事務椅子 ^(※) : 3 脚、ロッカー ^(※) : 3 人分	
<情報システムセンター>	
運用監視端末 : 2 台、警告灯 : 1 台、デスクトップPC : 3 台、ノートPC : 0 台、複合機 : 1 台、電話機 : 4 台、OAデスク ^(※) : 3 台、2 段キャビネット ^(※) : 3 台、事務椅子 ^(※) : 3 脚、ロッカー ^(※) : 3 人分、	
(注意事項)	
(※) 別途締結する協定に基づき、事務所及び当該備品の使用料を請負者が負担	

4 従来の実施における目標の達成の程度	
これまで達成度等は求めている	
(注意事項)	

5 従来の実施方法等	
●従来の業務方法 別紙3「業務フロー図」のとおり。	
(注意事項)	

UR-NETのヘルプデスクに関する満足度調査

この調査は、UR-NETの運用支援等に関する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、それぞれ「満足」から「不満」までのいずれかに該当する番号を記入してください。

1 お問合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わ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。

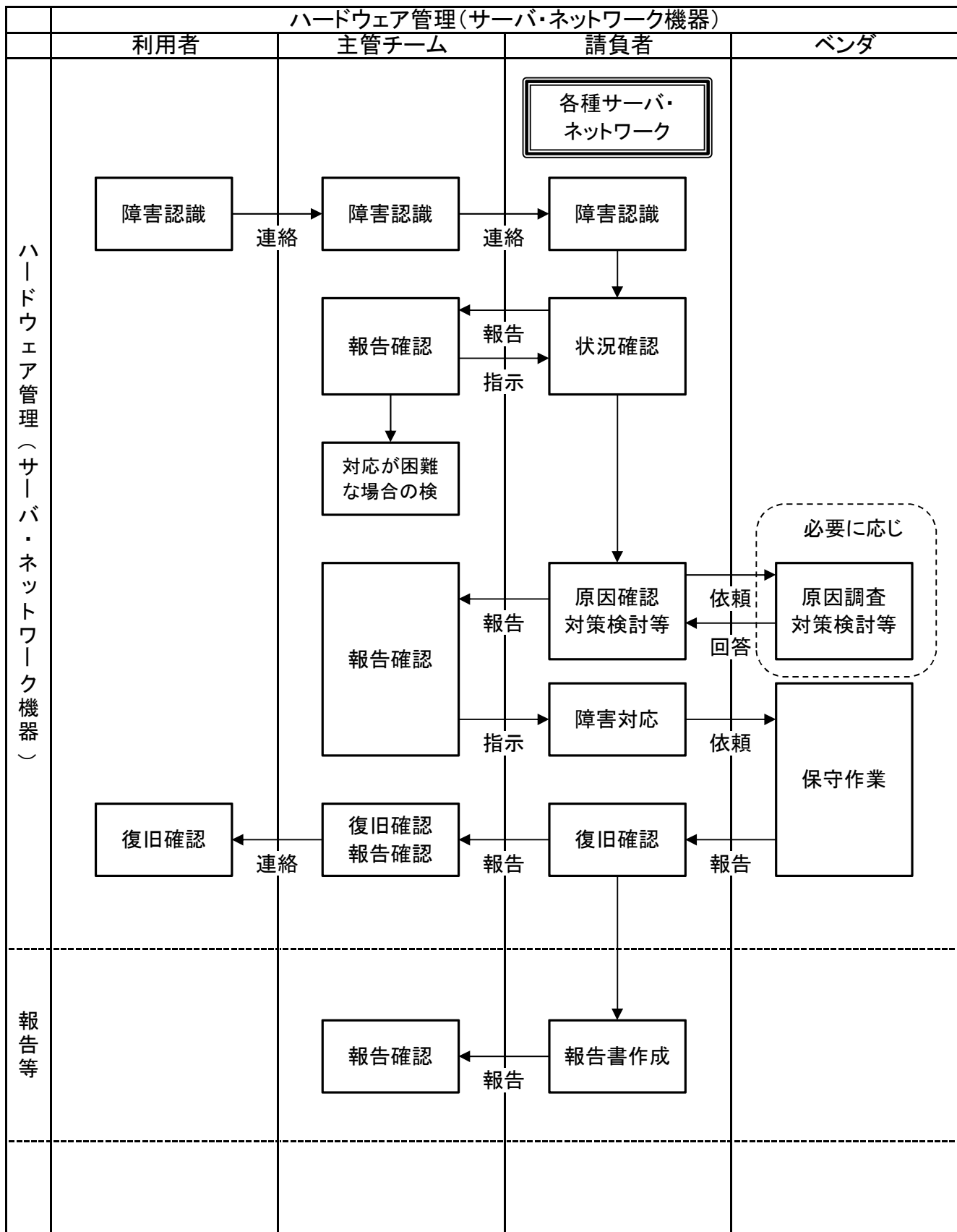
- ① 満足
- ② ほぼ満足
- ③ 普通
- ④ やや不満
- ⑤ 不満

回 答 :

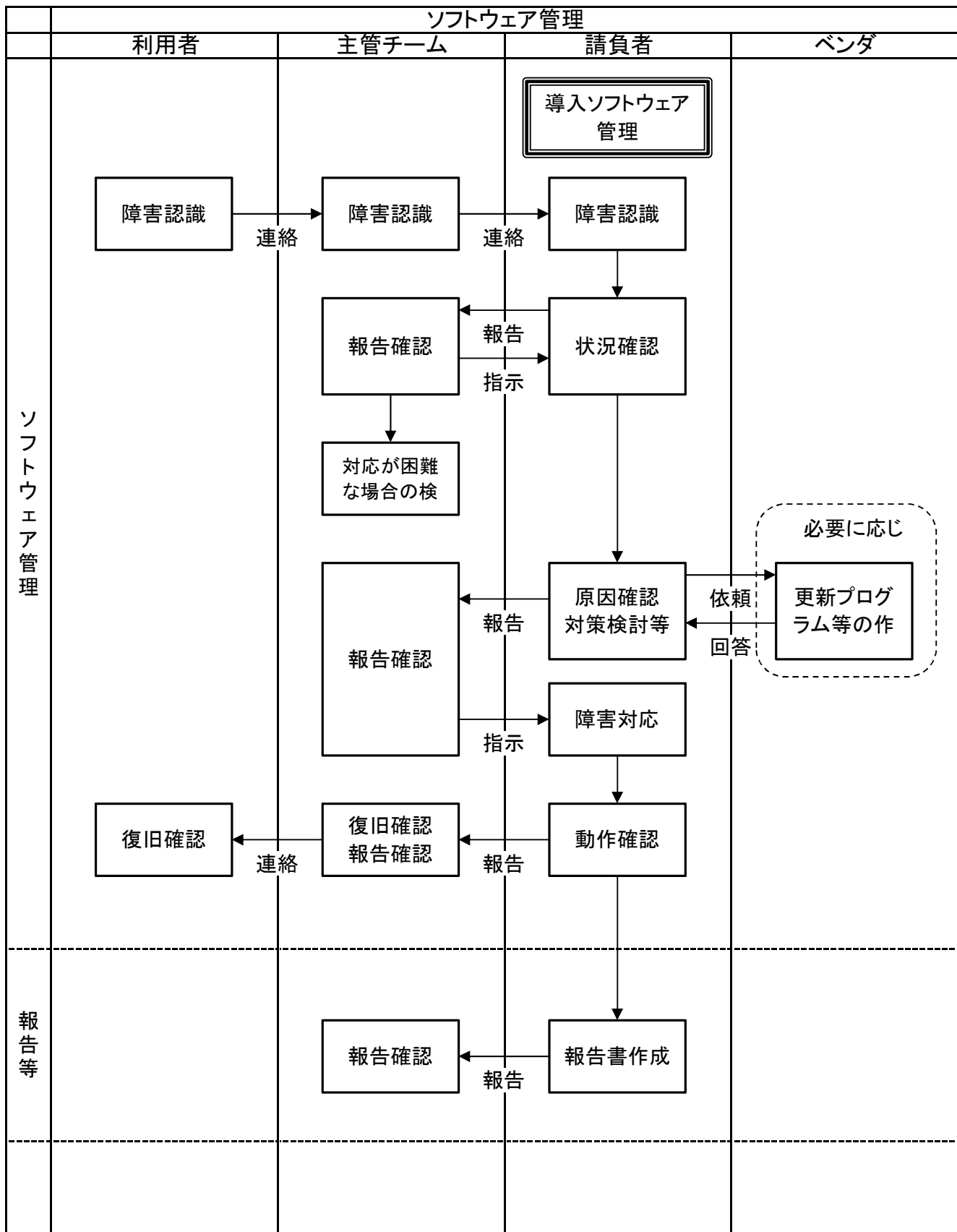
【御意見等】

御協力ありがとうございました。

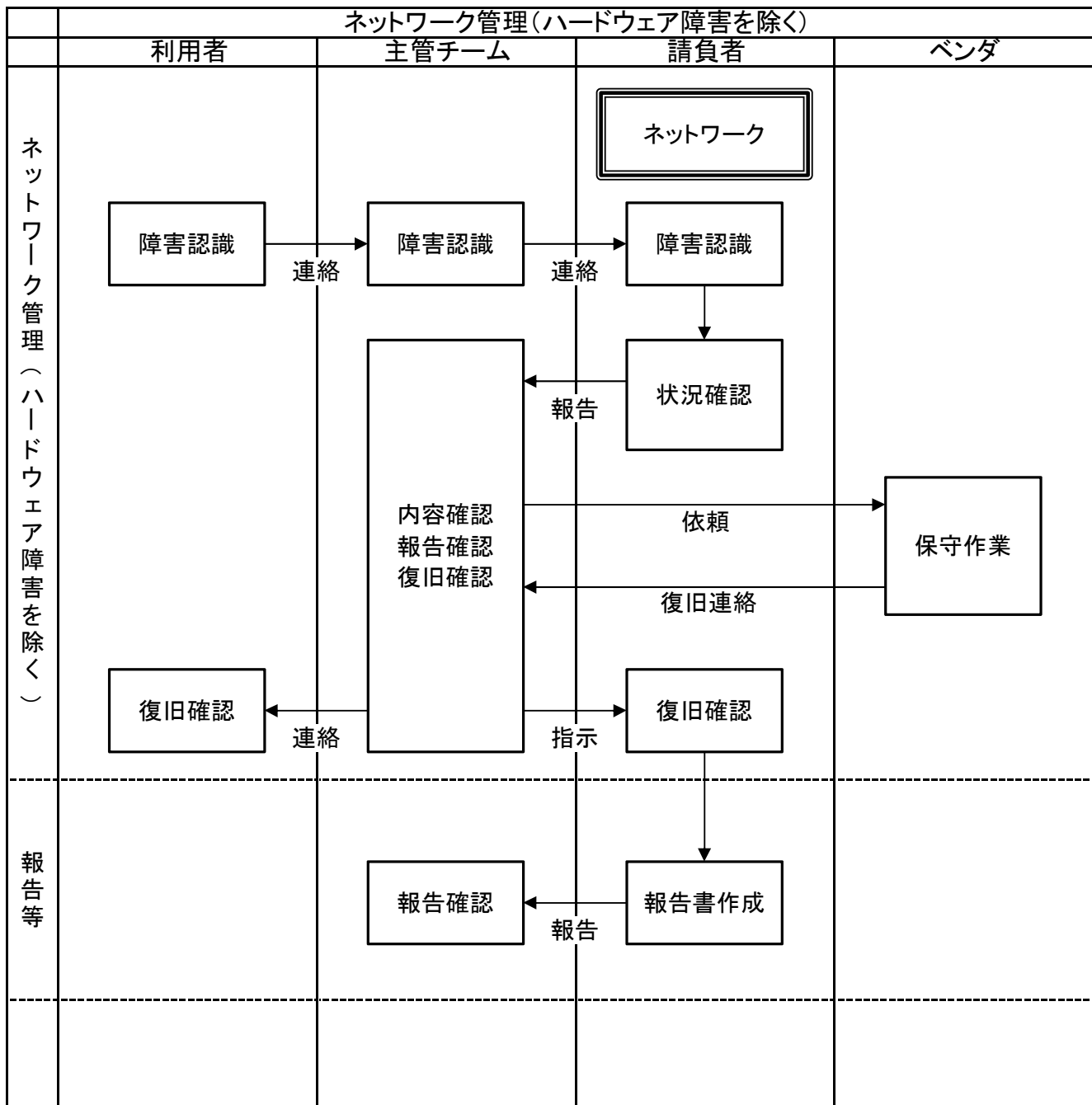
業務フロー図



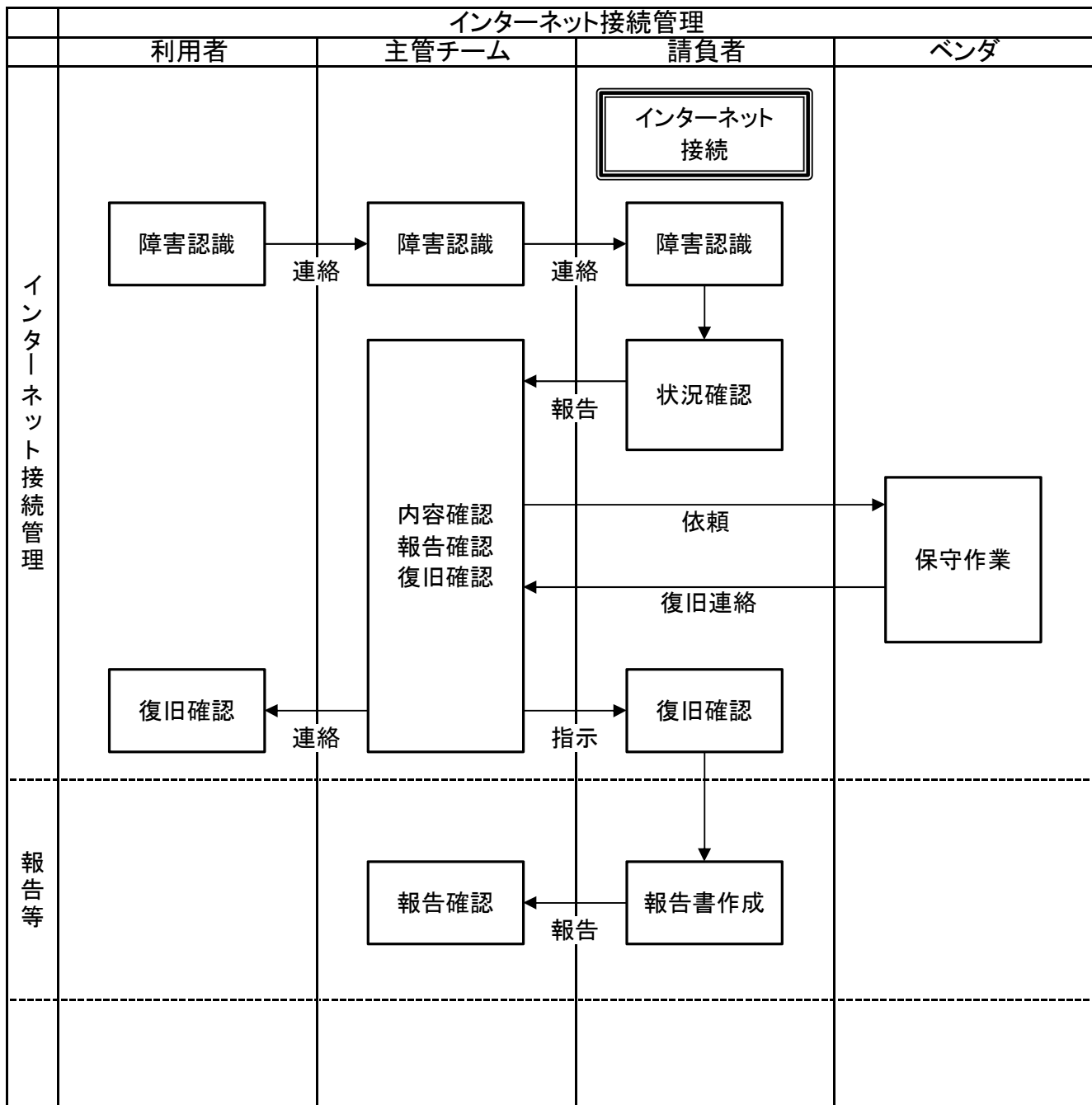
業務フロー図



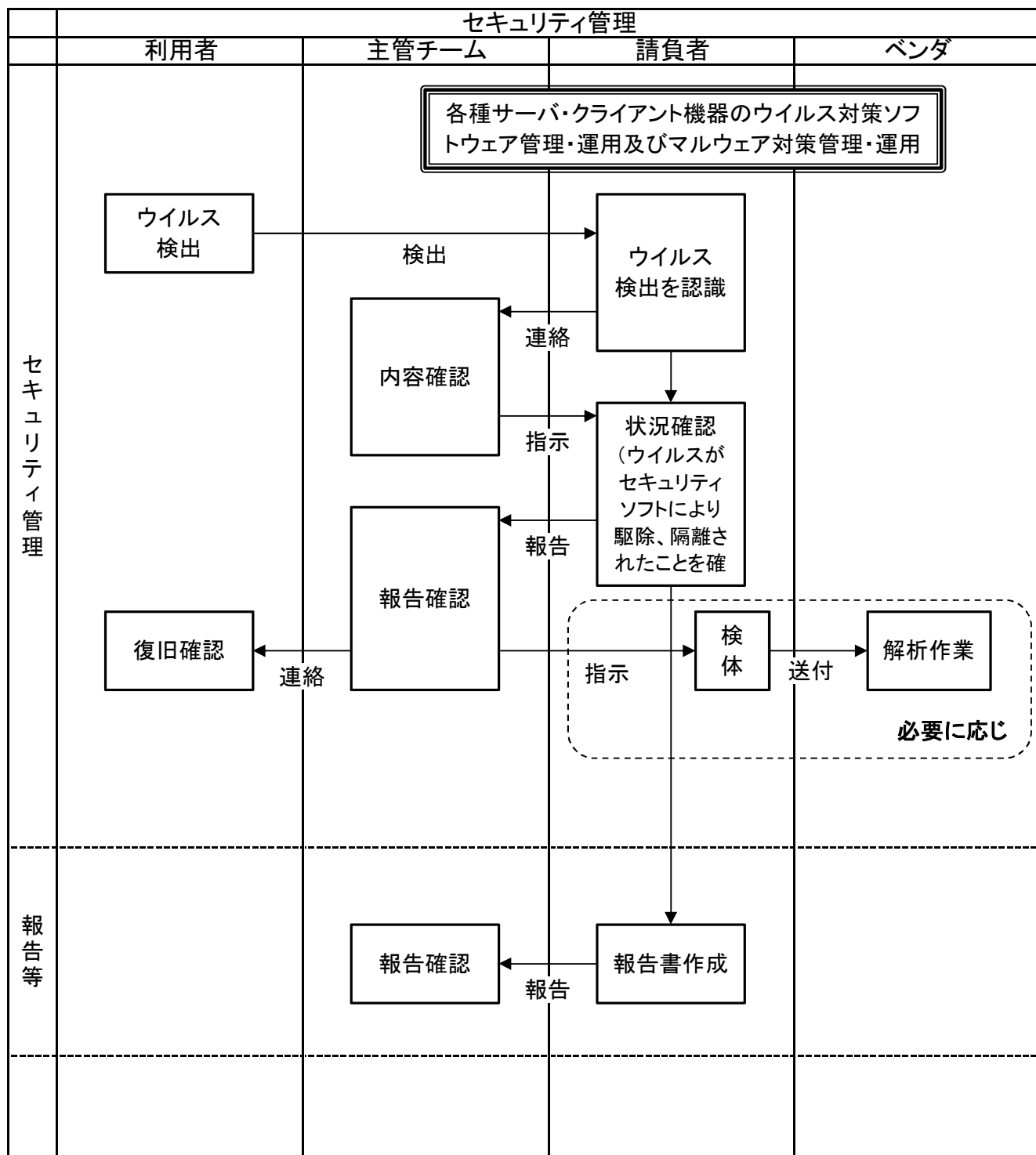
業務フロー図



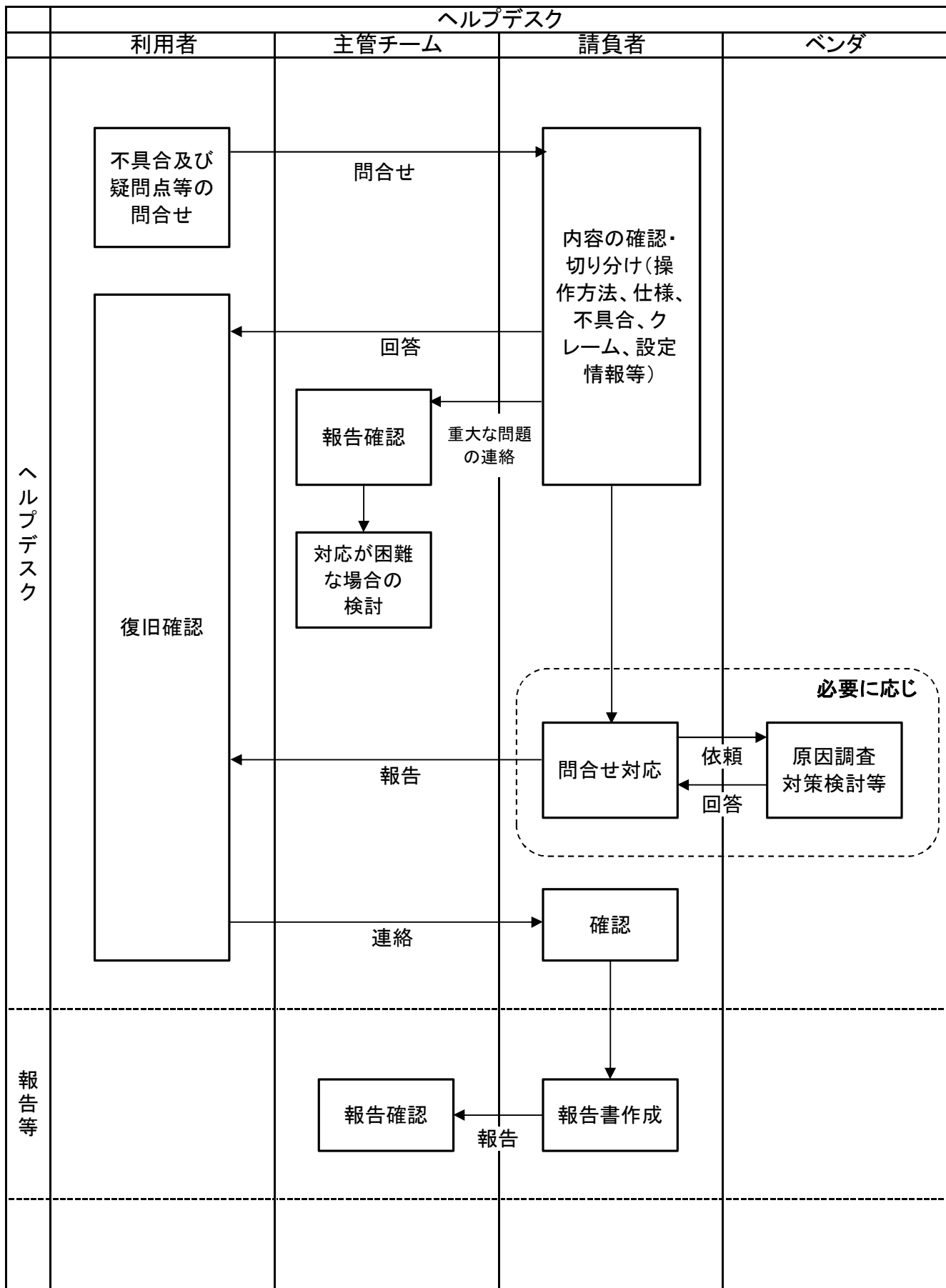
業務フロー図



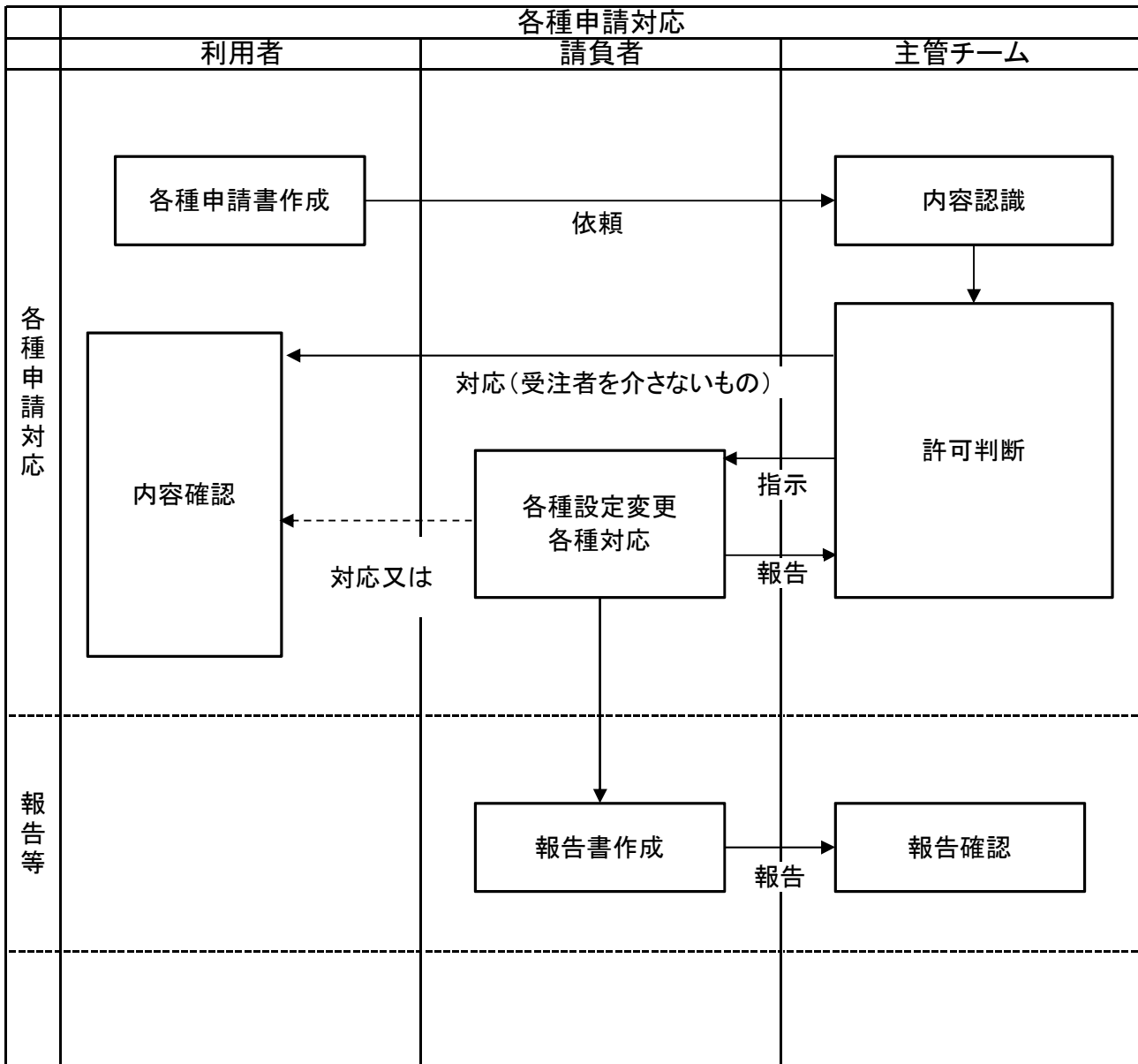
業務フロー図

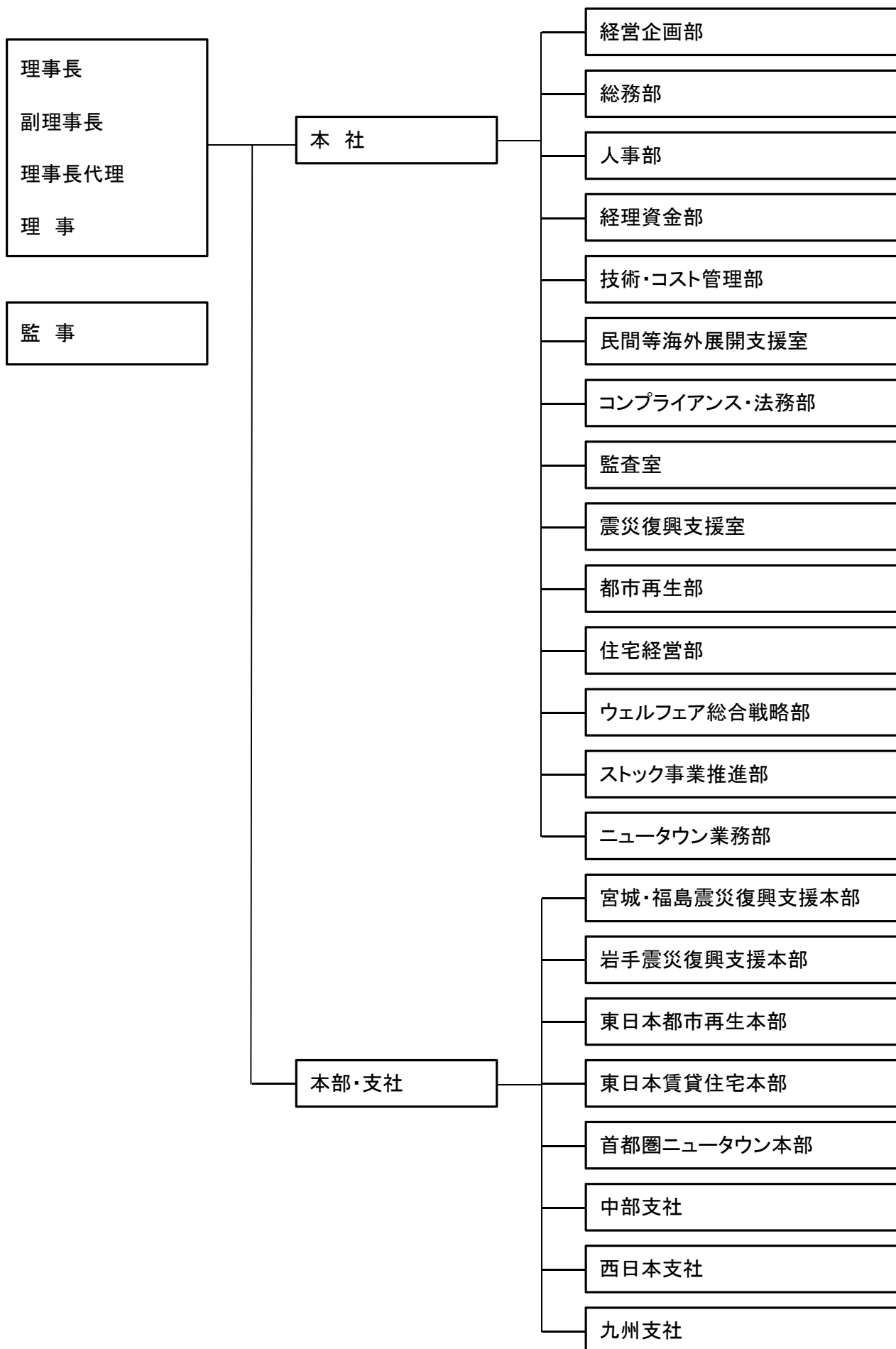


業務フロー図



業務フロー図





独立行政法人都市再生機構

U R－N E T の運用支援等に関する業務

調達仕様書（案）

独立行政法人 都市再生機構

※本調達仕様書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す。

目 次

- 1 業務名称
- 2 業務概要
 - 2-1 目的
 - 2-2 概要及び特性
 - 2-3 本調達の範囲
- 3 契約期間・履行期限等
- 4 業務の履行場所
- 5 業務時間
- 6 運用支援管理対象機器
- 7 システム概要図
- 8 管理対象機器設置場所
- 9 U R - N E T 運用時間帯
- 10 業務要件
 - 11 運用支援業務従事者の体制等
 - 11-1 運用支援業務従事者の配置
 - 11-2 運用支援業務従事者の要件
 - 11-3 業務責任者の選定
 - 11-4 業務の実施体制
 - 11-5 運用支援業務従事者への教育、研修等の実施
 - 11-6 運用支援業務従事者の交代及び代替要員
 - 12 業務内容
 - 12-1 運用支援における管理作業
 - 12-2 サーバシステム等稼働維持
 - 12-3 セキュリティ対策管理業務
 - 12-4 障害解決支援業務
 - 12-5 U R - N E T 運用に係る技術支援業務
 - 12-6 ヘルプデスク業務
 - 12-7 その他付帯する業務
- 13 運用支援業務要領書の作成
- 14 信頼性等要件
 - 14-1 S L A 項目
 - 14-2 S L A 目標値を達成できなかった場合
 - 14-3 S L A の改訂
 - 14-4 S L A に係る免責事項

1 5 作業報告

1 5－1 運用支援業務における報告内容

1 5－2 ヘルプデスク業務における報告内容

1 6 納品物

1 7 業務上の留意点

1 8 所有権及び著作権

1 9 その他

別紙 1 管理対象機器一覧

別紙 2 監視対象ネットワーク機器一覧

別紙 3 次期 U R－N E T システム概要図

別紙 4 設置拠点一覧

別添 1 事務所等の使用料に関する協定

別添 2 個人情報等の保護に関する特約条項

1 業務名称

UR-NETの運用支援等に関する業務

2 業務概要

2-1 目的

独立行政法人都市再生機構（以下、「当機構」という。）パーソナルコンピュータネットワークシステム（以下、「UR-NET」という。）は、当機構全体における業務・事務の効率化を図り、顧客サービスの向上を推進する情報インフラ基盤として、平成8年度からサーバシステム、職員一人一台パソコン及びWAN-LANの整備を行ってきており、現在では社内OAシステムだけではなく、当機構内で稼働する様々な業務システムの共通プラットフォームとしての役割を持つまでに至っている。

そのためUR-NETは単独のシステムではなく、UR-NET上で稼働している様々な業務システムとの円滑な連携が必要不可欠となっている。

そこで本調達では安定稼働を目的とし、UR-NETの運用支援、UR-NETとの連携が必要な業務システム（以下、「周辺システム」という。）との間で円滑な連携及び運用を行うために必要な運用支援並びにヘルプデスク業務を含む運用支援等業務の調達を行うものである。

なお、運用支援等業務対象となるUR-NETでは、現在機器入替を伴うシステム更新作業を行っており、平成28年11月から一部稼働、平成29年4月から本番稼働予定である。（以下、「新UR-NET」とする。）

2-2 概要及び特性

(1) システム業務概要

UR-NETは、約130台のサーバと約8,500台のクライアントパソコンを有するクライアント・サーバ型を基本としたシステム構成であり、役職員等が当機構業務を遂行するための業務資料の収集、作成、共有及び交換を行うものである。

現在利用しているUR-NETにおけるサーバ群及び一部のクライアントパソコンにおいては、平成29年3月までの契約期間であり、本業務の対象となる新UR-NETサーバ群は現在構築作業を、一部のクライアントパソコンは調達手続きを実施中である。

(2) 利用者特性

UR-NETの利用者は、当機構役職員等約7,500名である。

利用時間は、当機構の業務日（祝日、休日及び12月29日から1月3日までを除く月曜日から金曜日）の通常業務時間（9時15分から17時40分）を主とするが、一部拠点は土曜、日曜も営業していることもあり、利用時間以外も定期点検及び保守作業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。

2-3 本調達の範囲

調達の範囲は、新UR-NETの運用支援業務、周辺システムとの連携等の運用支援業務及び並びにヘルプデスク業務全般とする。

本調達にて管理対象となる機器及びシステムの概要イメージについては、別紙1「管理対

※ただし、現在提示する資料は、新 UR-NET 構築事業者から提示された後、差し替えることとなるので留意されたい。

(1) 契約期間

(2) 履行期間

なお、契約日から平成 29 年 3 月 31 日までの間を、新 UR-NET 構築事業者及び既存運用支援者からの運用支援等業務の引継期間とするので、現行請負者と連携の上、対応を行うこと。

以下に UR-NET の更新に係るマスタスケジュールを示す。

本調達と新 UR-NET の導入にあたっては、新 UR-NET 構築事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本業務を遂行すること。



・本社

神奈川県横浜市中区本町6-50-1 横浜アイランドタワー

- ・ 情報システムセンター

東京都江東区（詳細は請負者に開示）

なお、本業務の請負者は上記の履行場所の使用にあたり、別途締結する事務所等の使用料に関する協定（別添 1）に基づき、事務所及び備品の使用料を負担すること。

5 業務時間

(1) 運用支援業務

運用支援業務の業務実施日及び業務実施時間は、原則として当機構の業務日の 9 時 00 分～17 時 40 分とする。

ただし、障害対応、設定値変更等の作業、大規模人事異動対応等及び当機構からの指示があった場合については、この限りではない。

また、障害対応など緊急性の高い業務については 24 時間 365 日の対応とする。

なお、緊急時に速やかに連絡が取れるように携帯電話を常時保持し、電話番号を関係者に周知するだけでなく、本業務開始にあたり緊急連絡先を記載した体制表を提出すること。

(2) ヘルプデスク業務

ヘルプデスク業務の業務実施日及び業務実施時間は、当機構業務日の通常業務時間とする。

6 運用支援管理対象機器

別紙 1「管理対象機器一覧」及び別紙 2「監視対象ネットワーク機器一覧」を参照のこと。

7 システム概要図

別紙 3「次期 U R - N E T システム概要図」を参照のこと。

8 管理対象機器設置場所

機器の主な設置場所は以下のとおりである。

<管理対象機器設置場所>

- ・ 本社（クライアントパソコン、サーバ設置、本業務実施拠点）
神奈川県横浜市中区本町 6-50-1 横浜アイランドタワー
- ・ 情報システムセンター（クライアントパソコン設置、本業務実施拠点）
東京都江東区（詳細は請負者に開示）
- ・ 外部データセンタ（サーバ設置）
関東近郊（詳細は請負者に開示）
- ・ 宮城・福島震災復興支援本部（クライアントパソコン設置）
宮城県仙台市宮城野区榴岡 4-6-1 東武仙台第 1 ビル
- ・ 岩手震災復興支援本部（クライアントパソコン設置）
岩手県盛岡市中央通 1-7-25 朝日生命盛岡中央通ビル

- ・ 東日本都市再生本部（クライアントパソコン設置）
東京都新宿区西新宿 6-5-1 新宿アイランドタワー
- ・ 東日本賃貸住宅本部（クライアントパソコン、サーバ設置）
東京都新宿区西新宿 6-5-1 新宿アイランドタワー
- ・ 首都圏ニュータウン本部（クライアントパソコン設置）
東京都新宿区西新宿 6-5-1 新宿アイランドタワー
- ・ 中部支社（クライアントパソコン設置）
愛知県名古屋市中区錦 3-5-27 錦中央ビル
- ・ 西日本支社（クライアントパソコン、サーバ設置）
大阪府大阪市城東区森之宮 1-6-85
- ・ 九州支社（クライアントパソコン設置）
福岡県福岡市中央区長浜 2-2-4

上記以外に、クライアントパソコンが設置されている事務所については別紙 4「既存クライアントパソコン配備拠点一覧」を参照のこと。

9 UR-NET 運用時間

原則 24 時間、365 日の稼働とする。（定期点検及び保守作業等に限った必要最小限の運用停止を除く。）

10 業務要件

請負者は、本業務を履行する前に新 UR-NET における設計書、パラメータシート等資料を熟読し、本業務対象システムに対して理解を深めておくこと。

なお、資料については、当機構の指定場所で閲覧することとし、当機構外部への持出しは許可しない。また、履行開始日から当該業務の作業や対応において既存運用支援者と差がなく円滑に運用支援業務を履行できるように、請負者の責任と負担において、事前に業務マニュアル等を整備し、UR-NET 構築事業者と十分な連携が行えるように対応すること。また既存運用支援者から懸案事項について十分な引き継ぎを行い、適切な運用支援業務を開始できるように準備すること。なお、引継期間において当機構は当該業務が円滑に実施されるよう、現行請負者及び請負者に対して必要な措置を講ずる。

11 運用支援等業務従事者の体制等

11-1 運用支援等業務従事者の配置

本調達では平成 29 年 4 月から稼働を開始する新 UR-NET の安定稼働維持を目的としており、稼働開始から 1 年間は利用者が不慣れなことやシステム変更作業が多くなることを考慮し、適切な人員数を見込むこと。

また、後述する運用支援業務を確実に遂行できる体制を維持するため、交代要員についても考慮すること。さらに緊急時や業務繁忙期においては体制強化について当機構と協議の上対応を決定することとし、当機構業務に支障をきたすことなく、かつ法令遵守された勤務体制が組めるよう十分な人員体制とすること。

1 1 - 2 運用支援等業務従事者の要件

(1) 運用支援等業務従事者の能力

基本情報処理技術者等の有資格者と同等の能力を有し、運用支援業務に従事した経験が1年以上有する者を運用支援業務従事者に含めること。

(2) 運用支援等業務従事者の体制

本調達の業務の履行に必要な人員の目安は以下のとおりである。

＜本業務に必要な人員の目安＞

項番	名 称	員数	備 考
1	運用支援等業務責任者	1 名	
2	運用支援業務従事者	6 名	
3	ヘルプデスク業務者	4 名	

※本表は本調達の業務量を示すために当機構が想定した目安であり、配置員数を指定するものではない。

(3) 運用支援業務従事者（ヘルプデスク業務者を除く）の知識

運用業務に関する知識、及び、UR-NET で利用するシステム、インフラ等に関する専門的な知識を有していること。また UR-NET に関連する下記①～③と同種のシステム機器、オペレーティングシステム、ミドルウェア等の運用操作及びその障害回復に関し、十分精通していること。

①新 UR-NET にて導入予定である主要ハードウェア製品については以下のとおりである。

[REDACTED]
 [REDACTED]
 [REDACTED]
 [REDACTED]
 [REDACTED]
 [REDACTED]
 [REDACTED]

②新 UR-NET にて導入予定である主要ソフトウェア製品については以下のとおりである。

[REDACTED]
 [REDACTED]
 [REDACTED]
 [REDACTED]

[REDACTED]

③本調達で行う業務では、UR-NET だけではなく周辺システムとの連携も必要不可欠であり、UR-NET と周辺システムとの間で発生する障害時の原因調査・切り分け対応、改善策、運用方式変更等の検討にあたり、以下の主要ソフトウェア製品についての知識が必要である。

[REDACTED]

(4) 運用支援業務従事者（ヘルプデスク業務者を除く）の技能

上記(1)、(3)に掲げるほか、以下の作業が可能な専門的技能を有すること。

- ① 障害解析のために必要な情報の収集、記録、簡潔な報告及び説明並びに資料作成。
- ② 情報セキュリティ対策及び懸案問題管理。
- ③ 定型化されていない障害問題の判別及び障害復旧作業。
- ④ 運用手順書の作成、改定、定型作業の見直し、運用改善提案。
- ⑤ サーバ（アプリケーション、DB 等を含む）の設定及びシステム生成。
- ⑥ 当機構からの問い合わせ等に日本語で円滑に受け答えができること。

(5) ヘルプデスク業務者の知識

UR-NET で利用するシステム、インフラ等に関する専門的な知識を有していること。また UR-NET に関連する下記①～②と同種のシステム機器、オペレーティングシステム等の運用操作及びその障害回復に関し、十分精通していること。

①新 UR-NET にて導入予定である主要ハードウェア製品については以下のとおりである。

- ・ PC/AT 互換機
- ・ モノクロレーザプリンタ
- ・ カラーインクジェットプリンタ
- ・ ドキュメントスキャナ
- ・ 複合機（プリンタ・スキャナ・FAX 等機能を有するもの）

②新 UR-NET にて導入予定である主要ソフトウェア製品については以下のとおりである。

[REDACTED]

[REDACTED]

(6) ヘルプデスク業務者の技能

上記(5)に掲げるほか、以下の専門的技能を有すること。

- ①ヘルプデスク対応作業の経験を1年以上有すること。
- ②パソコンの問い合わせ対応において十分な経験があるか、もしくはそれと同等の能力を有すること
- ③当機構からの問い合わせ等に日本語で円滑に受け答えができること。

1 1－3 業務責任者の選定

本調達における業務責任者を選出すること。業務責任者は、運用支援業務従事者を管理、統括すること。また作業の進捗状況を把握し、進捗の遅延等に対する対策を講じること。

1 1－4 業務の実施体制

契約開始日から直ちに本業務を円滑に履行できる体制を確保すること。また応札時に、本業務を円滑に遂行するため、UR-NET 構築事業者との十分な連携の上業務を遂行できることを証明できるような体制を提案すること。

1 1－5 運用支援等業務従事者への教育、研修等の実施

運用支援等業務従事者に対しては、UR-NET の運用業務に加え、UR-NET 及び周辺システムに関する知識を習得させること。

1 1－6 運用支援等業務従事者の交代及び代替要員

運用支援等業務従事者の交代は、事前に当機構の承認を得たうえで、誤謬防止、不正防止及び機密保護を考慮して行うこと。また、事故等不測の事態に備えた運用支援等業務従事者の交代要員の確保についても考慮し、業務責任者及び既存の運用支援等業務従事者が、新規運用支援等業務従事者に対して本業務に支障がないように適切に指示、支援及び管理等を行うこと。

1 2 業務内容

以下の作業の実施に当たっては、事前に周辺システムへの影響を十分に調査すること。

1 2 - 1 運用支援における管理作業

- (1) 必要に応じて運用支援作業の手続き、方式の見直しを行い、当機構の承認を得ること。
- (2) 運用支援作業の優先度を管理し、作業の実施スケジュールを調整すること。
- (3) 運用支援作業に必要な体制（要員や工数）を管理すること。また、体制を維持するための施策を講じること。
- (4) 運用支援作業の進捗を管理すること。また、進捗の遅れを発生させないための施策を講じること。
- (5) 運用支援作業の課題・問題点を管理すること。また、課題や問題を解決するための施策を講じること。
- (6) 運用支援作業の作業品質（作業認可の確認、保守環境や検証環境、保守兼検証環境での影響確認、不具合発生時の原状復帰方法の検討実施有無、作業体制）を管理すること。また、作業品質を向上するための施策を講じること。
- (7) 運用支援作業に伴う不具合発生事例を管理し、類似不具合の再発防止を図ること。

1 2 - 2 サーバシステム等稼働維持

- (1) バックアップ実行結果確認（想定回数：日次）
毎日、全サーバのバックアップ実行結果を確認すること。バックアップが失敗していた場合は、原因調査を行い、当機構及び関係部署に報告すること。
- (2) システム停止・再起動実行結果確認（想定回数：日次）
毎日バックアップ時に自動で行うシステムサービスの停止・再起動について、実行結果を確認し当機構及び関係部署に報告すること。
- (3) レプリケーション実行結果確認（想定回数：日次）
毎日、各ノーツデータベースの複製実行結果を確認すること。正常に複製されない場合は、原因調査を行い、当機構及び関係部署に報告すること。
- (4) サーバハードウェア/ソフトウェア/ネットワーク動作確認（想定回数：日次）
毎日、別紙 1 及び 2 に記載された機器について、サーバハード/ソフトウェア/ネットワークの動作状態を所定の監視項目に基づき監視すること。また、サーバから自動通報される異常発生への通知の有無を随時監視すること。異常発生を検知した場合は詳細内容を確認し、当機構及び関係部署への連絡調整及び修復結果の確認を行うこと。
- (5) ノーツデータベース容量監視（想定回数：日次）
毎日、ノーツサーバにて稼働する、文書管理データベース・掲示板データベース・メールデータベースの DB サイズ確認を実施し、運用支援定例報告会議にて報告を行うこと。
- (6) リソース監視（CPU・ディスク等）（想定回数：日次）
各サーバについて以下の対応を行うこと。
 - ①サーバの CPU・メモリ・ディスク容量のリソースに関し、監視用ソフトウェアに通知さ

れるアラートによる閾値監視を行うこと。

- ②閾値を超えた場合、原因を調査し、対応策を検討し、当機構へ報告すること。必要に応じて、改善提案を行うこと。

(7) リソース利用状況報告 (想定回数：月次)

各サーバのリソース利用状況（CPU、メモリ、ディスク容量）の集計を行い、レポートを作成し、毎月実施される運用支援定例報告会議にて報告すること。

(8) ファイアウォールの管理 (想定回数：1回／月)

当機構から設定変更依頼があった場合、セキュリティ上問題がないかどうかを検討すること。また必要に応じて関係部署との協議を行うこと。

(9) UTM設定変更対応 (想定回数：2回／年)

監視センター側からのUTMの設定変更が必要となる場合、関係部署との調整を行い、設定変更依頼書を作成し監視センターに変更依頼を送付すること。

(10) ファイルサーバの利用状況報告 (想定回数：1回／月)

各ファイルサーバのディスク利用状況を週次で調査し、毎月実施される運用支援定例報告会議にて報告すること。

(11) ファイルサーバのファイル回復 (想定回数：3回／月)

当機構から依頼があった場合、バックアップから対象ファイル／フォルダの回復を行うこと。

(12) ファイルサーバの個別利用状況調査 (想定回数：1回以上／月)

当機構から依頼があった場合、ファイルサーバの各フォルダのファイルサイズ及びクラウドストレージのパーティション毎の利用容量をまとめて報告すること。

また、各フォルダのファイルサイズの将来推移を考察し、容量縮減が必要なファイルサーバ名及び目標縮減値に係る提案・報告も行うこと。

(13) ファイルサーバアクセス状況報告 (想定回数：月次)

ファイルサーバのユーザ利用状況を分析し、毎月実施される運用支援定例報告会議にて報告すること。

また、当機構から依頼があった場合、特定ユーザのファイルサーバ利用状況を分析し、報告すること。

(14) パスワード変更ツール管理 (想定回数：10回／週)

当機構からの要求に応じ、随時パスワード変更に係るツールを使用し、以下の対応を行うこと。

①UR-NET 接続に必要なユーザ情報（ID ファイル、パスワード等）を提供すること。

②パスワード有効期限切れユーザのパスワードロックを解除すること。

(15) SS0 利用状況報告 (想定回数：月次)

SS0 ポータルに関するアクセス状況について解析を行い、解析結果及び利用システム毎の利用状況を分析し、毎月実施される運用支援定例報告会議にて報告すること。

(16) 新規メールアドレス確認/予約代行 (想定回数：1回/月)

新規配属される職員や委託 ID のメールアドレスの事前調査を行い、希望があれば予約を行うこと。

(17) UR-NET ID 付与基準更新 (想定回数：1回/年)

当機構の依頼に基づき、UR-NET の ID 付与基準を更新し、展開すること。

(18) ID 棚卸対応 (想定回数：2回/年)

当機構の依頼に基づき、管理情報内の ID 情報について棚卸を実施し、当機構へ報告を行うこと。また報告の際、利用していない ID についても報告を実施し、当機構からの依頼があった場合には削除処理を実施する。

(19) ノーツ DB リストア作業 (想定回数：2回/月)

メール、掲示板、文書管理の各ノーツ DB が破損している場合、原因を調査し復旧作業を行うこと。また、ユーザによるメール、文書管理、掲示板 DB の文書誤削除時の復旧作業についても実施すること。必要に応じてバックアップからのリストアを行うこと。なお文書管理及び掲示板 DB については [REDACTED] を利用しているため、事前にリストア手順を確立しておくこと。

(20) ノーツ文書管理データベースの内容調査 (想定回数：1回/月)

当機構から依頼があった場合、文書管理 DB 単位で文書の作成者、文書単位の ACL 設定状況の一覧表を作成し、報告するとともに、必要に応じて、容量縮減が必要な文書管理 DB 名及び目標縮減値に係る報告を行うこと。

(21) ノーツ個別業務システムの管理 (想定回数：2回/年)

当機構から依頼があった場合、ノーツ個別業務 DB について稼働状況の情報収集・確認を行うこと。

(22) ノーツ内部メール送受信状況確認 (想定回数：2回/年)

当機構からの依頼に基づき、特定ユーザのノーツメールの内部ユーザ間で送受信しているメールの利用状況を確認し、機構へ報告すること。

(23) メールエラーレポート調査 (想定回数：2回/月)

当機構からの要求に応じ、ユーザに届いた外部メールの送信エラーレポートについて各メールサーバのログを確認し、送信状況調査を実施すること。

(24) 特定アドレス宛メール送信状況分析 (想定回数：1回/月)

当機構からの依頼に基づき、特定のメールアドレスが当機構外部のメールアドレスから受信しているメール件数の分析を実施すること。

(25) コンテンツフィルタリング解除調査 (想定回数：1回/週)

プロキシ兼コンテンツフィルタリングサーバにおいて、当機構からの要請に応じて、コンテンツフィルタリングサーバに設定された URL フィルタリング情報を確認し、アクセス制限解除の可否及び関連する Web サイトの解除要否を判断し、当機構及び関係部署へ報告すること。

また、コンテンツ内容によって依頼された URL 以外の設定追加が必要となる場合、運用支援業務者にて追加設定に関する調査を実施し、その結果を当機構へ報告すること。

製品仕様及び設定先コンテンツ内容により、対応できない場合は当機構に報告すること。

(26) リモートアクセスサーバ稼働ログ管理報告（想定回数：月次）

リモートアクセス利用者の、リモートアクセス接続利用状況を分析し、毎月実施される運用支援定例報告会議にて報告すること。

(27) 認証サーバ稼働ログ管理報告（想定回数：月次）

証明書発行状況や失効状況、認証サーバへのユーザ接続等の利用状況を分析し、毎月実施される運用支援定例報告会議にて報告すること。

(28) DHCP サーバの変更作業（想定回数：10 回／月）

当機構からの依頼に伴い、以下の対応を行うこと。

- ① パソコン保守等で部品交換が発生した場合、登録している MAC アドレスを変更すること。
- ② パソコンの移設、予備機の新設に伴う MAC アドレスの追加・変更を行うこと。

(29) DHCP 利用状況報告（想定回数：月次）

DHCP による IP アドレスリース状況や MAC アドレス登録数について利用状況を調査し、毎月実施される運用支援定例報告会議にて報告すること。

(30) 不正接続遮断管理（想定回数：日次）

当機構の依頼に基づき、不正接続遮断に関する以下の対応を実施すること。

- ① 検知したクライアントパソコン等の当機構への報告及び情報提供を行うこと。
- ② 当機構から依頼があった場合は、検知したクライアントパソコンに対し遮断解除設定を実施すること。
- ③ 当機構から依頼があった場合は、クライアントパソコンに対し遮断設定を実施すること。
- ④ 一時的な接続許可及び拒否設定を実施すること。

(31) 個別業務サーバの管理（想定回数：4 回／年）

個別業務システムに関する以下の管理作業を実施すること。

- ① 当機構からの依頼に基づき、各個別業務サーバ（電子帳票含む）に格納されているファイル及びフォルダの回復業務を実施すること。
- ② 新規個別業務導入の際に、既存環境への影響の有無を調査し、当機構へ報告すること。
- ③ 個別業務システムの所管部署を定期的に管理すること。

(32) 監視用機器維持管理（想定回数：2 回／年）

半年に 1 回サーバ監視用の機器（管理コンソールパソコン 3 台）のバックアップを行い、障害時の復旧に備えておくこと。また当該機器における障害発生時の復旧作業、動作確認についても請負者にて対応すること。

(33) ビル法定点検（停電）及び節電運用時対応業務（想定回数：各拠点で 1 回／年）

当機構内の各拠点におけるビルの法定点検の実施に際してシステム停止・再起動処理及

び事後の動作確認等、サーバ及びネットワーク機器等の保全のために必要となる処置を講ずること。

1 2－3 セキュリティ対策管理業務

(1) ウイルス検出状況報告 (想定回数：月次)

毎月、UR-NET で導入している

において検出されたウイルス駆除結果を纏め、分析し、運用支援定例報告会議にて報告を行うこと。また、検出したウイルスが及ぼす影響について調査・分析し、報告すること。なお については、UR-NET と連携し ctweb (賃貸住宅総合管理システム) も利用しているため、UR-NET 以外でのウイルス検出に際しては、速やかに当機構へ連絡を行い、各システムと協力して対応に当たること。

(2) 配布・適用済み Windows パッチの情報提供 (想定回数：2 回／年)

当機構から依頼があった場合は、以下の情報提供を実施すること。

①クライアントパソコンのマスタ更新に伴い、クライアントパソコン向けに配布しているパッチの情報を取り纏め、当機構へ情報提供する。

②個別業務の導入等に伴い、適用済みのサーバ Windows パッチ情報を取り纏め、情報提供する。

(3) クライアントインベントリ管理 (想定回数：1 回／月)

収集したインベントリ情報を元に、クライアントパソコンの利用状況やインストールされているソフトウェア情報等を確認すること。当機構から依頼があった場合は、収集した情報を提供すること。

(4) クライアントパソコン操作管理 (想定回数：2 回／年)

①当機構から依頼があった場合は、クライアントパソコンの操作ログの情報収集を行い、利用状況を報告すること。

②当機構より依頼のあったクライアントパソコンのログイン及びログアウト時間について、ログによる分析を実施し、当機構に利用状況を報告すること。

(5) 最新コンピュータウイルスに関する情報提供 (想定回数：1 回／月)

毎月、新たなコンピュータウイルスに関する情報を収集し、必要に応じて当機構に情報提供を行うこと。

(6) 持ち出し制御管理 (想定回数：1 回／月)

当機構より依頼のあった特定のユーザによるデータ持ち出し状況について、ログによる分析を実施し、当機構に利用状況を報告すること。

(7) データ持ち出し状況報告 (想定回数：月次)

クライアントパソコンからのデータ持ち出し利用状況について解析を実施し、毎月実施される運用支援定例報告会議にて報告すること。

(8) 脆弱性調査 (想定回数：1 回／月)

各製品の脆弱性が判明した場合は、影響範囲の調査を実施し、当機構へ報告を行うこと。

- (9) 情報システムセンター 研修用 PC 対応 (想定回数：1 回／年)
- 情報システムセンターにおいて実施される各種システム研修会で使用する研修用 PC (20 台程度) の利用に対し、下記作業の対応を行うこと。
- ①セキュリティパッチ (UR-NET 適用分) の適用作業
 - ②ウイルス対策ソフトウェア () の検索エンジン・パターンファイルの適用作業
 - ③UR-NET への接続確認
- (10) クライアントへのソフトウェアインストール管理
- ①クライアントパソコンへ個別ソフトウェアのインストール希望に対してセキュリティ等の影響調査及び検証を行うこと。
 - ②インストールに対しシステム上の許可等が必要な場合は操作を行うこと。
 - ③クライアントパソコンごとの個別ソフトウェアのインストール状況について管理を行い、当機構から依頼があった場合は、管理している情報を提供すること。
- (11) クライアントへの個別機器接続管理 (想定回数：3 回/月)
- ①クライアントパソコンへの個別機器の接続希望に対してセキュリティ等の影響調査及び検証を行うこと。
 - ②秘文等の影響で、接続に対しシステム上の許可等が必要な場合は操作を行うこと。
 - ③クライアントパソコンごとの個別機器の接続状況について管理を行い、当機構から依頼があった場合は、管理している情報を提供すること。

1 2 - 4 障害解決支援業務

- (1) 障害発生時においては、サーバ運用・稼働維持者（サーバ構築事業者が行う運用・稼働維持業務）と連携して対応すること。
- (2) 障害回復後確認等支援を実施すること。

1 2 - 5 UR-NET 運用に係る技術支援業務

当機構から必要となる専門的・技術的な事項に関する以下の支援要請を受けた場合は、これに対応すること。(想定回数：随時)

- (1) UR-NET の運用管理面における問題点の切り分けと改善提案
- (2) UR-NET の運用管理面における企画提案
- (3) UR-NET と連携し稼働している他システム間における影響調査、結果報告や運用改善提案等
- (4) UR-NET と連携し稼働している他システム担当者との打ち合わせ対応

1 2 - 6 ヘルプデスク業務

システムの円滑な利用や運用を促進するために職員等と直接の接点となる業務を実施すること。

- (1) 問合せ対応

当機構からの電話による以下の問合せに対して、本業務における各業務担当者（以下、「業務担当者」という。）と連携して適切な対応（即時の回答、調査後の回答、障害対応への展開及び改善への展開等）を行い、その結果を記録すること。

①UR-NET パソコン等の操作方法

UR-NET パソコン等に関する一般的な操作について電話と遠隔操作による支援

UR-NET に外部接続するパソコン等に関する一般的な操作について電話による支援

②個別システムに関する操作方法

各システムの操作方法についての問合せ対応

③システムの仕様

各システムの有する機能等に関する問合せ対応

④システム不具合の調査依頼

各システムで発生した不具合についての調査依頼に関する対応

⑤システムに関するクレーム

利用者からのクレームに関する対応

⑥個別設定情報の発行

申請に基づく UR-NET パソコン等に関する個別設定に係る設定情報の発行

⑦パスワード変更ツール管理 （想定回数：10 回／週）

当機構からの要求に応じ、随時パスワード変更に係るツールを使用し、以下の対応を行うこと。

- ・パスワードを失念したユーザのパスワード初期化を行うこと。
- ・パスワード有効期限切れユーザのパスワードロックを解除すること。

(2) エスカレーション

問題を切り分けて関連部署にエスカレーションを行うこと。また、エスカレーションした内容については、クローズまでのフォローアップを行い、不具合等については問題解決の確認を行うこと。

(3) 問合せ対応結果の蓄積と再利用（ナレッジ管理）

(1) の記録結果を所定の形式によって速やかに蓄積し、以降の問合せ対応を迅速化及び適切化するために再利用すること。また、ナレッジについて統計分析を行うこと。

(4) ハードウェア保守依頼

ハードウェアの不具合に関する保守依頼を行うこと。また、保守対応履歴から障害発生の傾向について分析を行うこと。

(5) FAQ の作成

よくある問合せで対応が手順化されているもの及び同様の事象が発生すると予測されるものについては、FAQ を作成し公開の手続きを行うこと。

(6) 利用者向け情報発信

問合せ件数の減少及び情報リテラシー向上のため、各種手順書の整備を行い、イントラ

ネットに掲載すること。

1 2-7 その他付帯する業務

- (1) 各種作業に関連するユーザ向け周知コンテンツの作成対応 (想定回数：20 回／年)

下記作業実施時にユーザ向け周知コンテンツの作成を行い、当機構へ提示すること。特に、項番①については、当機構業務への影響が大きいことから、人事異動対応に伴う業務停止、ファイルサーバ及び文書管理データベースにおけるデータ移行作業等について、事前に詳細な案を作成の上、当機構に提出し、遅くとも辞令発令日の 1 週間前までに当機構の承認を得ること。

- ①人事異動対応 (大規模定期異動分)
- ②Windows セキュリティ脆弱性対策 (MS パッチファイルの配布)
- ③個別ファイル配布対応
- ④サーバ定期点検時支援業務
- ⑤サーバ関連ネットワーク変更作業 (サーバ移設、サーバネットワーク切替)

- (2) 外字対応 (想定回数：1 回／年)

当機構の依頼に基づき、以下の対応を行うこと。

- ①UR-NET で利用する職員姓名用外字ファイルを作成し提供すること。
- ②UR-NET から電子帳票システムを利用する際に必要となる外字変換テーブルについて関係部署、各システム間の調整を行い、必要に応じて修正作業を行うこと。

- (3) 新クライアント導入に伴う動作確認対応 (想定回数：1 回／年)

UR-NET クライアントの更改に伴い、クライアント端末導入事業者が作成した新規 PC でのテストを実施すること。テスト項目、クライアント端末導入事業者より提供されるチェックリスト及び UR-NET 標準的な機能 (Web 閲覧やグループウェア利用等) を対象とすること。

- (4) 運用支援業務取り纏め (想定回数：1 回／月)

毎月、業務責任者は、各業務の進捗管理及び問題整理等を取り纏め、適宜当機構と協議を行うこと。

- (5) スケジュール管理 (想定回数：1 回／月)

毎月、UR-NET に関連する作業等イベントのスケジュール表を作成し、報告すること。

- (6) 外部監視サービスとの連携 (想定回数：1 回／月) 【XXXXXXXXXX】

平成 28 年度に導入が見込まれる外部監視サービス (本調達対象外) からの報告、警告等の連絡に対応し、外部化サービスと連携しながら UR-NET におけるインシデントについて調査を行い、対処方法等について報告すること。

1 3 運用支援業務要領書の作成

応札時に項番 1 2 の各項目について流れ図形式で、業務の進め方をわかりやすく記載した運用支援業務要領を提案すること。また契約期間中において、必要に応じ適宜更新すること。

1 4 信頼性等要件

運用支援等業務の効率化と品質向上及び円滑化を図るため、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）を締結し、対応すること。

なお、SLA の遵守については、運用支援等業務の稼働開始日から適用する。

1 4 - 1 SLA 項目

(1) 問合せの回答率（月平均回答率）

利用者からの問合せ（ヘルプデスク業務のみ。）に対する 24 時間以内の回答率が 90% 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合せに対し、24 時間以内（問合せから 24 時間後が業務日でない場合にあっては、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。

$$\text{回答率(\%)} = (\text{一月あたりの 24 時間以内の回答数}) \div (\text{一月あたりの問合せ数}) \times 100$$

(2) 障害対応時間

①利用者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 分以内に一時切り分けを行うこと。また、切り分けた結果を当機構の指示する職員（以下、「監督職員」という。）に報告すること。

②機器等の障害について、機器等調達事業者に指示・支援を仰ぐ場合は、一時切り分け結果から 15 分以内に連絡すること。また、機器調達事業者への連絡及び回答結果を監督職員に報告すること。

③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①及び②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事業者に指示・支援を仰ぐ場合とは、機器等調達事業者が 24 時間 365 日の連絡・対応が可能な体制となっている場合において、サーバの障害により当機構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る。

(3) 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、所定の期間は、監督職員と請負者の間で協議のうえ定める。

①12-3 セキュリティ対策管理業務に定める作業

②12-2 サーバシステム等稼働維持に定める作業

(4) ヘルプデスク業務利用者満足度調査

本業務開始後、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。

- 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わかりやすさ
- 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）

各項目とも、「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。

(5) 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漏えいの件数は 0 件であること。

(5) UR-NET 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、当機構業務に多大な支障が生じるような重大障害の件数は 0 件であること。

1 4 - 2 SLA 目標値を達成できなかった場合

SLA について確認した結果、確保されるべき本業務の質が達成されていないと認められる場合、又は達成できない恐れがある場合、当機構は、確保されるべき本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出来る。

請負者は、当該指示を受けて業務の実施方法を改善し、業務改善報告書を速やかに当機構に提出するものとする。

1 4 - 3 SLA の改訂

設定した SLA 項目については、必要に応じて見直しを実施し改訂するものとする。改定の契機は以下のとおりとする。

- (1) 当機構及び請負者双方の合意事項に明確な変更が生じた場合
- (2) 当機構及び請負者双方が必要と認めた場合

1 4 - 4 SLA に係る免責事項

予見できない不測の事態（社会通念上、請負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。

1 5 作業報告

毎月当機構本社にて実施される運用支援定例報告会議にて以下の内容について報告書を作成の上、必要部数を用意し、提出及び報告を行うこと。原則前月度の報告とするが、直近の情報取得が可能な事項においては、報告対象期間について当機構と適宜協議を行うこと。

1 5 - 1 運用支援業務における報告内容

(1) 総括

月別運用支援業務実施状況の報告として、前月の業務実施回数及び問題発生時の対応回数（監視日数やバックアップ確認回数等、業務対応回数）を記載する。

(2) サーバ稼働維持状況報告

前月度のサーバ稼働維持対応として実施したサーバ稼働監視（リソース監視、サービス監視、障害等）、バックアップ結果確認について、過去6ヶ月間の履歴と合わせて記載すること。

(3) アクセスログ管理状況報告

前月度の以下項目について報告書を作成すること。

- ①インターネットメール流量状況
- ②ファイアウォール稼働状況
- ③プロキシ兼コンテンツフィルタリング稼働状況
- ④リモートアクセス利用状況
- ⑤スパムチェック実施状況

(4) Windows サーバアクセス状況報告

前月度の各 Windows サーバへのログイン状況の分析を行い、報告書を作成すること。

(5) 認証サーバ稼働状況報告

前月度の証明書発効状況や執行状況、認証サーバへのユーザ接続等に関する利用状況の分析を行い、報告書を作成すること。

(6) SSO 利用状況報告

SSO ポータルに関するアクセス状況について分析を行い、報告書を作成すること。

(7) DHCP 利用状況報告

DHCP による IP アドレスリリース状況や MAC アドレス登録数について確認を行い、報告書を作成すること。

(8) ウイルス検出状況報告

前月度のウイルスチェックシステム（サーバ向け、クライアントパソコン向け）において検出されたウイルス駆除結果をまとめ、当該ウイルスの及ぼす影響の調査・分析を行い報告書を作成すること。

(9) 臨時ログ解析・報告

1回/月を目処に以下項目について、ログの解析及び解析結果を報告すること。

- ①ファイルサーバアクセス状況
- ②特定メールアドレス宛メール送信状況

(10) 付帯業務

①停電対応の報告

UR-NET サーバを導入している拠点に対し、前月度実施した法定点検等に伴うサーバ停止/起動対応の実施日及び今後の停電対応予定について（当月実施予定分を含む）を記載すること。

②その他付帯業務実施の報告

当機構から依頼のあった業務のうち、運用支援業務の付帯作業（補足事項等）及び

項番 1 2－5 に記載する技術支援対応等があった場合に、作業日、作業内容、完了日等を一覧で記載すること。また現在運用支援業務で対応している懸案等も含めること。

(11) 運用支援継続案件

① 運用支援関連継続案件

運用支援業務及び技術支援対応として受けた作業及び対応について、予定を含めて情報を整理し、懸案表にまとめて進捗状況を報告すること。

② 個別対応案件

運用支援業務とは別に、UR-NET で実施した、又は予定されている業務（当機構内拠点移転や新システム導入等）についての情報を入手し、一覧表にまとめ状況を報告すること。

③ UR-NET サーバ運用に関する問合せ案件

当機構からの UR-NET 運用に関する問合せ及び対応内容について、一覧表にまとめ状況を報告すること。

(12) カレンダー

サーバ稼動維持を含めた全ての運用支援業務について、今後の予定業務を記載した前月/当月/翌月分のカレンダーを作成すること。（極力、最新のカレンダーとする）。

1 5－2 ヘルプデスク業務における報告内容

(1) 運用支援定例報告会議

① 問い合わせ対応

- ・ 受付件数詳細一覧表
- ・ ヘルプデスク受付件数の推移（グラフ）
- ・ 問い合わせ比率
- ・ 障害傾向
- ・ UR-NET FAQ の作成と更新
- ・ UR-NET FAQ アクセス数の推移

1 6 納品物

毎月本社にて実施される運用支援定例報告会議にて提出される「運用支援定例報告書」とする。

1 7 業務上の留意点

- (1) 応札者は、仕様書に示す業務を契約開始日から直ちに履行できる体制を有していること。
- (2) 本業務の請負者は、本業務の履行を行う上で、民法（明治 29 年法律第 89 号）、刑法（明治 40 年法律第 45 号）、個人情報保護法（平成 15 年法律第 57 号）、情報セキュリティ等の関連法規を遵守することはもとより、当機構の定めるセキュリティ関連規程を遵守し、

情報セキュリティを確保するものとする。(情報セキュリティ関連規程の詳細については、請負者にのみ開示する。) また、業務上当機構庁舎内に立ち入る場合は、あらかじめ立ち入る者の氏名等を当機構に通知し、立ち入る者に氏名等を表す名札を着用させなければならない。

- (3) 請負者は本契約に関して、当機構が業務履行上開示した情報、契約履行過程で生じた納入成果物に関する情報及びその他の業務に関して知り得た情報を本契約の目的以外に使用又は第三者に開示若しくは漏洩してはならないものとし、そのために必要な措置を講ずること。
- (4) 請負者は業務で使用し、不要となった CD-ROM 等媒体がある場合は、取り扱いについて当機構の指示に従うこと。
- (5) 業務の実施にあたっては、運用支援業務従事者については、事前に履歴書等必要書類を提出すること。なお担当者変更等がある場合も事前に必要書類を提出すること。
- (6) 業務実施にあたっては、当機構業務に支障を与えないよう十分配慮すること。
- (7) 請負者の責めに帰すべき事由により、当機構の物品の亡失、破壊等により損害を生じたときは、請負者はその損害を賠償しなければならない。
- (8) サーバ室等への入室及び作業実施にあたっては、所定の申請用紙に記入・申請を行い、当機構の指示に従うこと。
- (9) 請負者は当機構と「個人情報等の保護に関する特約条項」(別添 2) を締結すること。

1 8 所有権及び著作権

- (1) 本業務にて作成された著作物の著作権については、当機構に帰属する。契約履行過程で生じた、著作権法(昭和 45 年法律第 48 号)第 27 条及び第 28 条に定める権利を含むすべての著作権及びノウハウ(営業秘密)は当機構に帰属し、当機構が独占的に使用するものとする。
- (2) 納入成果物に第三者が権利を有する著作物が含まれている場合は、当機構が特に使用を指示した場合を除き、当該著作物の使用に必要な費用の負担及び使用承諾契約にかかわる一切の手続を行うこと。
- (3) 本仕様書に基づく業務に関し、第三者との間に著作権にかかわる権利侵害の紛争等が生じた場合は、当該紛争の原因が専ら当機構の責めに帰す場合を除き、請負者の責任、負担において一切処理すること。
- (4) 請負者は業務実施にあたり、第三者の産業財産権又はノウハウ(営業秘密)を実施又は使用するときは、その実施又は使用に対する一切の責任を負うものとする。
- (5) 本仕様書に基づく業務及び納入成果物に関し、第三者との間に産業財産権にかかわる権利侵害の紛争が生じた場合は、当該紛争の原因が専ら当機構の責めに帰す場合を除き、請負者の責任、負担において一切処理すること。

19 その他

- (1) 本業務に係る詳細な事項及び本仕様書に記載のない事項については、必要に応じ、当機構と協議を行い、決定すること。
- (2) 当機構が UR-NET の運用において、必要と認める会議等の出席に関して参加を求めるときはそれに応じること。また、業務遂行にあたっては、当機構に対し、必要に応じて助言や協力を積極的に行うこと。
- (3) 平成 34 年 4 月 1 日以降は別途調達で決定する次期運用支援者が対応するため、本調達の請負者は平成 34 年 3 月 31 日までの間に、UR-NET 及び UR-NET と連携する情報システムの運用管理等に支障を来たさないように、次期運用支援者に対して、業務や懸案事項等について十分な引継ぎを行うこと。
また、次期運用支援者決定後、速やかに協議を行い、次期運用支援者が既存運用支援者と差がなく円滑に業務を履行できるように留意すること。
- (4) 業務の履行にあたって必要となる業務従事者の交通費及び宿泊費等の経費は、請負者の負担とする。
- (5) 本業務の請負者は、本業務の実施にあたっては、全て日本語で対応するものとし、当機構への説明等に際しては、専門知識を有さない者にも容易に理解が可能となるよう、わかりやすい表現を用いるよう努めること。

以 上

2 クライアントPC

№	№	№	№	№
1	1	1	1	1
2	2	2	2	2
3	3	3	3	3
4	4	4	4	4
5	5	5	5	5
6	6	6	6	6
7	7	7	7	7
8	8	8	8	8
9	9	9	9	9
10	10	10	10	10
11	11	11	11	11
12	12	12	12	12
13	13	13	13	13
14	14	14	14	14
15	15	15	15	15
16	16	16	16	16
17	17	17	17	17
18	18	18	18	18
19	19	19	19	19
20	20	20	20	20
21	21	21	21	21
22	22	22	22	22
23	23	23	23	23
24	24	24	24	24
25	25	25	25	25
26	26	26	26	26
27	27	27	27	27
28	28	28	28	28
29	29	29	29	29
30	30	30	30	30
31	31	31	31	31
32	32	32	32	32
33	33	33	33	33
34	34	34	34	34
35	35	35	35	35
36	36	36	36	36
37	37	37	37	37
38	38	38	38	38
39	39	39	39	39
40	40	40	40	40
41	41	41	41	41
42	42	42	42	42
43	43	43	43	43
44	44	44	44	44
45	45	45	45	45
46	46	46	46	46
47	47	47	47	47
48	48	48	48	48
49	49	49	49	49
50	50	50	50	50
51	51	51	51	51
52	52	52	52	52
53	53	53	53	53
54	54	54	54	54
55	55	55	55	55
56	56	56	56	56
57	57	57	57	57
58	58	58	58	58
59	59	59	59	59
60	60	60	60	60
61	61	61	61	61
62	62	62	62	62
63	63	63	63	63
64	64	64	64	64
65	65	65	65	65
66	66	66	66	66
67	67	67	67	67
68	68	68	68	68
69	69	69	69	69
70	70	70	70	70
71	71	71	71	71
72	72	72	72	72
73	73	73	73	73
74	74	74	74	74
75	75	75	75	75
76	76	76	76	76
77	77	77	77	77
78	78	78	78	78
79	79	79	79	79
80	80	80	80	80
81	81	81	81	81
82	82	82	82	82
83	83	83	83	83
84	84	84	84	84
85	85	85	85	85
86	86	86	86	86
87	87	87	87	87
88	88	88	88	88
89	89	89	89	89
90	90	90	90	90
91	91	91	91	91
92	92	92	92	92
93	93	93	93	93
94	94	94	94	94
95	95	95	95	95
96	96	96	96	96
97	97	97	97	97
98	98	98	98	98
99	99	99	99	99
100	100	100	1	

監視対象ネットワーク機器一覧

(1) ルータ

[illegible]

(2) スイッチングハブ

[illegible]

設置拠点一覧

(1) 本部、支社、出先事務所等

項	事務所住所	項	事務所住所	項	事務所住所	項	事務所住所
1	神奈川県横浜市中区	51	北海道札幌市中央区	101	埼玉県さいたま市緑区	151	福岡県北九州市小倉北区
2	東京都江東区	52	千葉県千葉美浜区	102	埼玉県さいたま市北区	152	東京都千代田区
3	東京都八王子市	53	神奈川県横浜市中区	103	埼玉県三郷市	153	東京都新宿区
4	宮城県仙台市宮城野区	54	埼玉県さいたま市南区	104	千葉県木更津市	154	愛知県名古屋市中区
5	宮城県気仙沼市	55	埼玉県ふじみ野市	105	神奈川県伊勢原市	155	大阪府大阪市城東区
6	宮城県本吉郡	56	東京都中央区	106	茨城県つくば市	156	福岡県福岡市中央区
7	宮城県牡鹿郡	57	東京都新宿区	107	愛知県名古屋市中区	157	東京都墨田区
8	宮城県石巻市	58	東京都立川市	108	愛知県名古屋緑区	158	東京都港区
9	宮城県東松島市	59	千葉県船橋市	109	愛知県春日井市	159	東京都立川市
10	宮城県東松島市	60	神奈川県横浜市神奈川区	110	愛知県清洲市	160	東京都多摩市
11	福島県いわき市	61	神奈川県藤沢市	111	愛知県名古屋昭和区	161	東京都豊島区
12	宮城県石巻市	62	神奈川県横浜市磯子区	112	大阪府大阪市城東区	162	東京都台東区
13	福島県いわき市	63	埼玉県さいたま市大宮区	113	兵庫県西宮市	163	北海道札幌市中央区
14	岩手県盛岡市	64	埼玉県越谷市	114	兵庫県神戸市中央区	164	千葉県千葉市美浜区
15	岩手県宮古市	65	東京都渋谷区	115	大阪府大阪市阿倍野区	165	千葉県成田市
16	岩手県下閉伊郡	66	東京都豊島区	116	大阪府大阪市中央区	166	千葉県船橋市
17	岩手県上閉伊郡	67	埼玉県ふじみ野市	117	奈良県奈良市	167	千葉県松戸市
18	岩手県釜石市	68	東京都多摩市	118	大阪府堺市南区	168	茨城県つくば市
19	岩手県大船渡市	69	千葉県松戸市	119	大阪府高槻市	169	神奈川県横浜西区
20	岩手県陸前高田市	70	埼玉県所沢市	120	大阪府枚方市	170	神奈川県藤沢市
21	東京都新宿区	71	東京都墨田区	121	大阪府大阪市城東区	171	神奈川県横浜港南区
22	東京都中央区	72	東京都町田市	122	大阪府大阪市北区	172	埼玉県さいたま市南区
23	東京都中央区	73	千葉県柏市	123	大阪府豊中市	173	埼玉県草加市
24	東京都中央区	74	千葉県浦安市	124	京都府京都市中京区	174	愛知県名古屋市中区
25	東京都立川市	75	茨城県取手市	125	兵庫県西宮市	175	愛知県名古屋東区
26	埼玉県さいたま市南区	76	埼玉県春日部市	126	大阪府豊中市	176	大阪府豊中市
27	埼玉県さいたま市南区	77	東京都北区	127	大阪府吹田市	177	大阪府大阪市城東区
28	東京都三鷹市	78	埼玉県草加市	128	広島県広島市東区	178	大阪府堺市南区
29	東京都新宿区	79	埼玉県草加市	129	大阪府吹田市	179	兵庫県神戸市中央区
30	東京都墨田区	80	神奈川県横浜西区	130	奈良県奈良市	180	兵庫県尼崎市
31	北海道札幌市中央区	81	神奈川県茅ヶ崎市	131	大阪府堺市東区	181	京都府京都市中京区
32	東京都葛飾区	82	千葉県柏市	132	大阪府大阪市北区	182	奈良県奈良市
33	東京都港区	83	北海道札幌市中央区	133	大阪府大阪市北区	183	福岡県北九州市小倉北区
34	東京都荒川区	84	東京都中央区	134	大阪府大阪市北区	184	福岡県福岡市中央区
35	神奈川県横浜市中区	85	東京都町田市	135	大阪府大阪市北区	185	東京都新宿区
36	東京都荒川区	86	東京都板橋区	136	兵庫県神戸市中央区	186	大阪府大阪市城東区
37	東京都中野区	87	東京都多摩市	137	京都府木津川市	187	愛知県名古屋市中区
38	東京都豊島区	88	東京都練馬区	138	大阪府箕面市	188	福岡県福岡市中央区
39	東京都港区	89	東京都西東京市	139	大阪府和泉市	189	大阪府泉佐野市
40	東京都新宿区	90	東京都中央区	140	大阪府豊中市	190	福岡県宗像市
41	東京都新宿区	91	千葉県千葉市美浜区	141	大阪府吹田市	191	岩手県釜石市
42	東京都三鷹市	92	埼玉県和光市	142	大阪府吹田市	192	兵庫県宝塚市
43	埼玉県さいたま市南区	93	埼玉県和光市	143	大阪府大阪市北区	193	熊本県熊本市
44	千葉県柏市	94	東京都新宿区	144	福岡県福岡市中央区		
45	東京都中央区	95	千葉県印西市	145	福岡県北九州市小倉北区		
46	東京都新宿区	96	千葉県八千代市	146	福岡県飯塚市		
47	東京都千代田区	97	千葉県四街道市	147	沖縄県那覇市		
48	東京都墨田区	98	千葉県流山市	148	福岡県福岡市中央区		
49	東京都立川市	99	千葉県柏市	149	福岡県福岡市博多区		
50	東京都豊島区	100	茨城県つくば市	150	山口県下関市		

(2) 団地管理サービス事務所

項	事務所住所	項	事務所住所	項	事務所住所	項	事務所住所
1	東京都江東区	56	東京都国立市	111	東京都八王子市	166	東京都中央区
2	東京都江東区	57	東京都武蔵野市	112	東京都日野市	167	東京都足立区
3	東京都江東区	58	東京都国分寺市	113	東京都八王子市	168	東京都足立区
4	東京都江東区	59	東京都立川市	114	東京都多摩市	169	東京都足立区
5	東京都江戸川区	60	東京都小金井市	115	東京都八王子市	170	東京都足立区
6	東京都墨田区	61	東京都調布市	116	東京都八王子市	171	東京都足立区
7	東京都江東区	62	東京都西東京市	117	東京都稲城市	172	東京都葛飾区
8	東京都江東区	63	東京都立川市	118	東京都八王子市	173	東京都足立区
9	東京都江戸川区	64	東京都三鷹市	119	東京都稲城市	174	東京都足立区
10	東京都江東区	65	東京都調布市	120	東京都八王子市	175	東京都葛飾区
11	東京都江東区	66	東京都三鷹市	121	東京都多摩市	176	東京都足立区
12	東京都江戸川区	67	東京都三鷹市	122	東京都八王子市	177	東京都葛飾区
13	東京都江東区	68	東京都立川市	123	東京都日野市	178	東京都葛飾区
14	東京都江戸川区	69	東京都東久留米市	124	東京都八王子市	179	東京都荒川区
15	東京都墨田区	70	東京都東久留米市	125	東京都大田区	180	東京都葛飾区
16	東京都江戸川区	71	東京都国分寺市	126	東京都世田谷区	181	東京都葛飾区
17	東京都墨田区	72	東京都板橋区	127	東京都大田区	182	東京都葛飾区
18	東京都江戸川区	73	東京都北区	128	東京都大田区	183	東京都足立区
19	東京都江東区	74	東京都練馬区	129	東京都品川区	184	東京都葛飾区
20	東京都江東区	75	東京都北区	130	東京都中央区	185	東京都荒川区
21	東京都江東区	76	東京都北区	131	東京都港区	186	東京都台東区
22	東京都江東区	77	東京都北区	132	東京都世田谷区	187	東京都葛飾区
23	東京都江東区	78	東京都北区	133	東京都港区	188	東京都足立区
24	東京都江東区	79	東京都練馬区	134	東京都世田谷区	189	東京都荒川区
25	東京都江東区	80	東京都板橋区	135	千葉県千葉市美浜区	190	東京都葛飾区
26	東京都江東区	81	東京都北区	136	東京都目黒区	191	東京都足立区
27	東京都江東区	82	東京都板橋区	137	東京都中央区	192	東京都足立区
28	東京都墨田区	83	東京都練馬区	138	東京都品川区	193	東京都荒川区
29	東京都小平市	84	東京都練馬区	139	東京都世田谷区	194	東京都足立区
30	東京都調布市	85	東京都北区	140	東京都港区	195	北海道札幌市南区
31	東京都国立市	86	東京都文京区	141	東京都中央区	196	北海道江別市
32	東京都国立市	87	東京都北区	142	東京都世田谷区	197	北海道札幌市中央区
33	東京都立川市	88	東京都文京区	143	東京都中央区	198	北海道札幌市南区
34	東京都昭島市	89	東京都板橋区	144	東京都中央区	199	北海道札幌市白石区
35	東京都清瀬市	90	東京都練馬区	145	東京都品川区	200	北海道札幌市東区
36	東京都東久留米市	91	東京都板橋区	146	東京都港区	201	北海道北広島市
37	東京都立川市	92	東京都北区	147	東京都品川区	202	北海道石狩市
38	東京都立川市	93	東京都豊島区	148	東京都中央区	203	北海道札幌市豊平区
39	東京都羽村市	94	東京都町田市	149	東京都世田谷区	204	千葉県千葉市花見川区
40	東京都東村山市	95	東京都町田市	150	東京都品川区	205	千葉県千葉市花見川区
41	東京都福生市	96	東京都日野市	151	東京都世田谷区	206	千葉県千葉市花見川区
42	東京都府中市	97	東京都町田市	152	東京都新宿区	207	千葉県千葉市美浜区
43	東京都昭島市	98	東京都日野市	153	東京都品川区	208	千葉県千葉市美浜区
44	東京都立川市	99	東京都多摩市	154	東京都品川区	209	千葉県千葉市美浜区
45	東京都東村山市	100	東京都八王子市	155	東京都世田谷区	210	千葉県千葉市花見川区
46	東京都清瀬市	101	東京都多摩市	156	東京都港区	211	千葉県千葉市美浜区
47	東京都武蔵村山市	102	東京都八王子市	157	東京都中央区	212	千葉県千葉市美浜区
48	東京都西東京市	103	東京都八王子市	158	東京都杉並区	213	千葉県千葉市花見川区
49	東京都府中市	104	東京都町田市	159	東京都中央区	214	千葉県千葉市美浜区
50	東京都東村山市	105	東京都八王子市	160	東京都渋谷区	215	千葉県千葉市美浜区
51	東京都西東京市	106	東京都町田市	161	東京都品川区	216	千葉県千葉市稲毛区
52	東京都三鷹市	107	東京都八王子市	162	東京都中央区	217	千葉県千葉市美浜区
53	東京都武蔵野市	108	東京都多摩市	163	東京都目黒区	218	千葉県千葉市美浜区
54	東京都西東京市	109	東京都八王子市	164	東京都中央区	219	千葉県千葉市稲毛区
55	東京都三鷹市	110	東京都稲城市	165	東京都杉並区	220	千葉県千葉市稲毛区

(2) 団地管理サービス事務所

項	事務所住所	項	事務所住所	項	事務所住所	項	事務所住所
221	千葉県千葉市美浜区	276	神奈川県横浜市栄区	331	神奈川県横浜市港北区	386	埼玉県さいたま市北区
222	千葉県千葉市若葉区	277	神奈川県横浜市旭区	332	神奈川県横浜市中区	387	埼玉県戸田市
223	千葉県成田市	278	神奈川県横浜市旭区	333	神奈川県横浜市都筑区	388	埼玉県さいたま市北区
224	千葉県船橋市	279	神奈川県横浜市金沢区	334	神奈川県大和市	389	埼玉県さいたま市北区
225	千葉県船橋市	280	神奈川県大和市	335	神奈川県相模原市南区	390	埼玉県川口市
226	千葉県習志野市	281	神奈川県横浜市磯子区	336	神奈川県横浜市都筑区	391	埼玉県川口市
227	千葉県船橋市	282	神奈川県横浜市磯子区	337	神奈川県川崎市麻生区	392	埼玉県川口市
228	千葉県八千代市	283	神奈川県横浜市旭区	338	神奈川県横浜市中区	393	埼玉県蕨市
229	千葉県船橋市	284	神奈川県横浜市南区	339	神奈川県横浜市戸塚区	394	埼玉県和光市
230	千葉県八千代市	285	神奈川県横浜市青葉区	340	神奈川県平塚市	395	埼玉県新座市
231	千葉県船橋市	286	神奈川県横浜市保土ヶ谷区	341	神奈川県相模原市中央区	396	埼玉県日高市
232	千葉県八千代市	287	神奈川県横浜市神奈川区	342	神奈川県横浜市都筑区	397	埼玉県入間市
233	千葉県船橋市	288	神奈川県横浜市磯子区	343	神奈川県横浜市緑区	398	埼玉県朝霞市
234	千葉県浦安市	289	神奈川県秦野市	344	神奈川県横須賀市	399	埼玉県坂戸市
235	千葉県習志野市	290	神奈川県横浜市栄区	345	神奈川県横浜市中区	400	埼玉県狭山市
236	千葉県市川市	291	神奈川県横浜市神奈川区	346	神奈川県横浜市都筑区	401	埼玉県朝霞市
237	千葉県習志野市	292	神奈川県横浜市南区	347	神奈川県大和市	402	埼玉県富士見市
238	千葉県浦安市	293	神奈川県横浜市青葉区	348	神奈川県横浜市瀬谷区	403	埼玉県坂戸市
239	千葉県八千代市	294	神奈川県横浜市港南区	349	神奈川県相模原市南区	404	埼玉県所沢市
240	千葉県習志野市	295	神奈川県横浜市磯子区	350	神奈川県横浜市金沢区	405	埼玉県坂戸市
241	千葉県浦安市	296	神奈川県川崎市麻生区	351	神奈川県横浜市神奈川区	406	埼玉県所沢市
242	千葉県八千代市	297	神奈川県横浜市港南区	352	神奈川県鎌倉市	407	埼玉県所沢市
243	千葉県浦安市	298	神奈川県横浜市保土ヶ谷区	353	神奈川県横浜市保土ヶ谷区	408	埼玉県鶴ヶ島市
244	千葉県船橋市	299	神奈川県横浜市鶴見区	354	神奈川県横浜市神奈川区	409	埼玉県鶴ヶ島市
245	千葉県市川市	300	神奈川県平塚市	355	神奈川県川崎市幸区	410	埼玉県鶴ヶ島市
246	千葉県市川市	301	神奈川県厚木市	356	神奈川県藤沢市	411	埼玉県入間市
247	千葉県松戸市	302	神奈川県川崎市川崎区	357	神奈川県横浜市港北区	412	埼玉県所沢市
248	千葉県松戸市	303	神奈川県相模原市緑区	358	神奈川県川崎市多摩区	413	埼玉県新座市
249	千葉県我孫子市	304	神奈川県横浜市金沢区	359	神奈川県横浜市中区	414	埼玉県ふじみ野市
250	千葉県松戸市	305	神奈川県海老名市	360	神奈川県横浜市戸塚区	415	埼玉県朝霞市
251	千葉県松戸市	306	神奈川県横浜市金沢区	361	神奈川県川崎市川崎区	416	埼玉県ふじみ野市
252	千葉県松戸市	307	神奈川県横浜市緑区	362	神奈川県横浜市神奈川区	417	埼玉県ふじみ野市
253	千葉県柏市	308	神奈川県横浜市金沢区	363	神奈川県川崎市麻生区	418	埼玉県草加市
254	千葉県白井市	309	神奈川県横浜市保土ヶ谷区	364	神奈川県川崎市川崎区	419	埼玉県春日部市
255	千葉県船橋市	310	神奈川県川崎市川崎区	365	神奈川県横浜市保土ヶ谷区	420	埼玉県八潮市
256	千葉県印西市	311	神奈川県横浜市緑区	366	神奈川県横浜市中区	421	埼玉県幸手市
257	千葉県印西市	312	神奈川県相模原市南区	367	埼玉県さいたま市桜区	422	埼玉県吉川市
258	千葉県印西市	313	神奈川県川崎市多摩区	368	埼玉県上尾市	423	埼玉県三郷市
259	千葉県印西市	314	神奈川県座間市	369	埼玉県上尾市	424	埼玉県春日部市
260	千葉県松戸市	315	神奈川県横浜市保土ヶ谷区	370	埼玉県上尾市	425	埼玉県越谷市
261	千葉県松戸市	316	神奈川県川崎市川崎区	371	埼玉県上尾市	426	埼玉県越谷市
262	千葉県柏市	317	神奈川県横浜市磯子区	372	埼玉県北本市	427	埼玉県三郷市
263	千葉県印西市	318	神奈川県横浜市都筑区	373	埼玉県久喜市	428	埼玉県草加市
264	千葉県鎌ヶ谷市	319	神奈川県川崎市中原区	374	埼玉県さいたま市南区	429	埼玉県草加市
265	千葉県柏市	320	神奈川県横浜市都筑区	375	埼玉県久喜市	430	愛知県名古屋市長区
266	茨城県取手市	321	神奈川県横浜市中区	376	埼玉県川口市	431	愛知県名古屋市長区
267	茨城県取手市	322	神奈川県藤沢市	377	埼玉県久喜市	432	愛知県岩倉市
268	神奈川県横浜市南区	323	神奈川県相模原市南区	378	埼玉県鴻巣市	433	愛知県知立市
269	神奈川県横浜市栄区	324	神奈川県横浜市神奈川区	379	埼玉県桶川市	434	愛知県名古屋市中区
270	神奈川県藤沢市	325	神奈川県川崎市中原区	380	埼玉県さいたま市南区	435	愛知県名古屋市中区
271	神奈川県茅ヶ崎市	326	神奈川県横浜市都筑区	381	埼玉県さいたま市南区	436	愛知県春日井市
272	神奈川県藤沢市	327	神奈川県横浜市都筑区	382	埼玉県さいたま市南区	437	愛知県江南市
273	神奈川県相模原市南区	328	神奈川県横浜市神奈川区	383	埼玉県さいたま市見沼区	438	愛知県津島市
274	神奈川県横浜市青葉区	329	神奈川県横浜市戸塚区	384	埼玉県川口市	439	愛知県名古屋市長区
275	神奈川県茅ヶ崎市	330	神奈川県横浜市金沢区	385	埼玉県桶川市	440	三重県四日市市

(2) 団地管理サービス事務所

項	事務所住所	項	事務所住所	項	事務所住所	項	事務所住所
441	愛知県名古屋市中東区	496	奈良県奈良市	551	奈良県奈良市	606	京都府亀岡市
442	愛知県春日井市	497	兵庫県西宮市	552	大阪府吹田市	607	兵庫県神戸市中央区
443	愛知県名古屋市中千種区	498	大阪府堺市東区	553	大阪府堺市南区	608	大阪府大阪市北区
444	愛知県豊明市	499	大阪府堺市西区	554	大阪府泉南市	609	京都府京都市西京区
445	愛知県名古屋市中瑞穂区	500	大阪府吹田市	555	兵庫県神戸市須磨区	610	大阪府大阪市淀川区
446	愛知県知多市	501	京都府京都市上京区	556	大阪府堺市北区	611	大阪府大阪市港区
447	愛知県春日井市	502	大阪府吹田市	557	兵庫県神戸市兵庫区	612	大阪府守口市
448	愛知県名古屋市中北区	503	兵庫県神戸市垂水区	558	大阪府大阪市東淀川区	613	大阪府大阪市住之江区
449	愛知県春日井市	504	兵庫県宝塚市	559	兵庫県神戸市垂水区	614	大阪府吹田市
450	愛知県名古屋市中北区	505	奈良県奈良市	560	京都府京都市伏見区	615	京都府京都市右京区
451	愛知県名古屋市中港区	506	兵庫県神戸市垂水区	561	大阪府大阪市住之江区	616	大阪府河内長野市
452	愛知県豊田市	507	大阪府豊中市	562	京都府京都市伏見区	617	大阪府大阪市北区
453	岐阜県各務原市	508	大阪府大阪市旭区	563	大阪府堺市堺区	618	大阪府堺市堺区
454	愛知県春日井市	509	大阪府豊中市	564	大阪府堺市南区	619	京都府京都市伏見区
455	愛知県稲沢市	510	大阪府豊中市	565	京都府久世郡	620	大阪府堺市南区
456	愛知県一宮市	511	奈良県奈良市	566	兵庫県明石市	621	京都府京都市西京区
457	愛知県名古屋市中瑞穂区	512	京都府京都市南区	567	大阪府堺市南区	622	京都府宇治市
458	三重県津市	513	大阪府吹田市	568	滋賀県大津市	623	大阪府吹田市
459	愛知県名古屋市中川区	514	奈良県奈良市	569	兵庫県神戸市北区	624	兵庫県神戸市須磨区
460	愛知県名古屋市中港区	515	大阪府堺市北区	570	京都府京都市南区	625	兵庫県神戸市須磨区
461	愛知県春日井市	516	大阪府大阪市城東区	571	大阪府大阪市城東区	626	奈良県奈良市
462	愛知県稲沢市	517	兵庫県明石市	572	大阪府泉大津市	627	兵庫県西宮市
463	愛知県愛知郡	518	奈良県奈良市	573	大阪府東大阪市	628	大阪府富田林市
464	愛知県名古屋市中守山区	519	大阪府富田林市	574	京都府京都市中京区	629	大阪府大阪市福島区
465	愛知県名古屋市中東区	520	大阪府大阪市住之江区	575	大阪府枚方市	630	大阪府堺市中区
466	愛知県名古屋市中千種区	521	大阪府吹田市	576	兵庫県神戸市須磨区	631	京都府京都市西京区
467	三重県桑名市	522	滋賀県大津市	577	大阪府大阪市福島区	632	大阪府富田林市
468	愛知県名古屋市中千種区	523	大阪府枚方市	578	兵庫県明石市	633	京都府木津川市
469	愛知県名古屋市中北区	524	大阪府吹田市	579	奈良県大和郡山市	634	兵庫県神戸市西区
470	愛知県名古屋市中熱田区	525	大阪府高槻市	580	兵庫県神戸市長田区	635	大阪府茨木市
471	愛知県名古屋市中熱田区	526	大阪府岸和田市	581	大阪府大阪市住之江区	636	大阪府堺市南区
472	愛知県名古屋市中区	527	兵庫県神戸市北区	582	兵庫県神戸市須磨区	637	奈良県奈良市
473	愛知県名古屋市中区	528	奈良県橿原市	583	大阪府門真市	638	京都府京都市西京区
474	愛知県名古屋市中北区	529	兵庫県神戸市北区	584	大阪府豊中市	639	大阪府大阪市此花区
475	愛知県名古屋市中熱田区	530	滋賀県大津市	585	大阪府和泉市	640	奈良県香芝市
476	愛知県日進市	531	大阪府大阪市浪速区	586	京都府京都市伏見区	641	兵庫県神戸市須磨区
477	愛知県小牧市	532	大阪府大阪市此花区	587	大阪府泉佐野市	642	奈良県奈良市
478	愛知県名古屋市中千種区	533	兵庫県神戸市北区	588	大阪府堺市南区	643	兵庫県三田市
479	愛知県みよし市	534	大阪府豊中市	589	京都府京都市伏見区	644	兵庫県神戸市中央区
480	愛知県名古屋市中守山区	535	大阪府高槻市	590	大阪府大阪市福島区	645	大阪府大阪市城東区
481	愛知県名古屋市中東区	536	奈良県北葛城郡	591	大阪府大阪市北区	646	兵庫県尼崎市
482	愛知県名古屋市中北区	537	奈良県北葛城郡	592	兵庫県神戸市北区	647	大阪府箕面市
483	愛知県名古屋市中千種区	538	大阪府枚方市	593	兵庫県西宮市	648	大阪府大阪市
484	愛知県名古屋市中区	539	大阪府堺市南区	594	大阪府箕面市	649	奈良県奈良市
485	愛知県名古屋市中村区	540	兵庫県神戸市北区	595	京都府京都市右京区	650	兵庫県神戸市北区
486	愛知県稲沢市	541	大阪府和泉市	596	大阪府大東市	651	京都府木津川市
487	愛知県名古屋市中区	542	大阪府堺市南区	597	大阪府大阪市都島区	652	大阪府和泉市
488	大阪府八尾市	543	大阪府大阪市此花区	598	兵庫県三木市	653	大阪府大阪市城東区
489	大阪府吹田市	544	京都府八幡市	599	兵庫県宝塚市	654	大阪府池田市
490	大阪府枚方市	545	大阪府堺市南区	600	大阪府大阪市住之江区	655	大阪府大阪市住吉区
491	大阪府大阪市西区	546	大阪府寝屋川市	601	大阪府堺市南区	656	大阪府高槻市
492	大阪府東大阪市	547	大阪府堺市南区	602	大阪府阪南市	657	奈良県奈良市
493	大阪府泉大津市	548	京都府京都市山科区	603	兵庫県芦屋市	658	大阪府大阪市住吉区
494	大阪府高槻市	549	大阪府大阪市大正区	604	大阪府東大阪市	659	兵庫県伊丹市
495	京都府京都市伏見区	550	奈良県奈良市	605	大阪府堺市西区	660	大阪府大阪市都島区

(2) 団地管理サービス事務所

項	事務所住所	項	事務所住所	項	事務所住所	項	事務所住所
661	大阪府大阪市阿倍野区	716	福岡県福岡市南区				
662	大阪府大阪市東淀川区	717	福岡県福岡市城南区				
663	大阪府大阪市西淀川区	718	福岡県北九州市小倉南区				
664	大阪府大阪市淀川区	719	福岡県福岡市早良区				
665	兵庫県神戸市兵庫区	720	福岡県福岡市城南区				
666	兵庫県三田市	721	福岡県福岡市城南区				
667	大阪府大阪市東住吉区	722	福岡県福岡市早良区				
668	奈良県奈良市	723	福岡県宗像市				
669	兵庫県伊丹市	724	福岡県福岡市城南区				
670	京都府木津川市	725	福岡県北九州市小倉南区				
671	兵庫県神戸市灘区	726	福岡県福岡市早良区				
672	大阪府堺市北区	727	福岡県大野城市				
673	大阪府豊中市	728	山口県周南市				
674	大阪府大阪市東成区	729	福岡県宗像市				
675	兵庫県神戸市西区	730	福岡県福岡市東区				
676	兵庫県西宮市	731	福岡県福岡市早良区				
677	兵庫県西宮市	732	福岡県古賀市				
678	兵庫県神戸市灘区	733	福岡県遠賀郡				
679	大阪府茨木市	734	福岡県北九州市八幡西区				
680	大阪府大阪市此花区	735	福岡県福岡市東区				
681	兵庫県神戸市中央区	736	山口県下関市				
682	兵庫県神戸市中央区	737	福岡県福岡市東区				
683	大阪府池田市	738	福岡県福岡市東区				
684	大阪府堺市堺区	739	福岡県北九州市八幡西区				
685	大阪府貝塚市	740	福岡県福岡市南区				
686	大阪府茨木市	741	福岡県福岡市西区				
687	兵庫県尼崎市	742	福岡県福岡市博多区				
688	大阪府豊中市	743	福岡県北九州市八幡東区				
689	大阪府枚方市	744	福岡県北九州市小倉南区				
690	兵庫県神戸市垂水区	745	福岡県福岡市東区				
691	大阪府八尾市	746	福岡県春日市				
692	兵庫県神戸市東灘区	747	福岡県福岡市早良区				
693	兵庫県神戸市東灘区	748	福岡県福岡市中央区				
694	大阪府豊中市	749	福岡県福岡市早良区				
695	大阪府大阪市阿倍野区	750	福岡県福岡市南区				
696	大阪府大阪市福島区	751	福岡県福岡市早良区				
697	大阪府大阪市浪速区	752	福岡県福岡市東区				
698	兵庫県明石市	753	福岡県福岡市西区				
699	奈良県奈良市	754	福岡県福岡市城南区				
700	大阪府堺市北区	755	福岡県北九州市小倉北区				
701	兵庫県尼崎市	756	福岡県春日市				
702	大阪府豊中市	757	福岡県福岡市博多区				
703	大阪府大阪市北区	758	福岡県福岡市西区				
704	大阪府大阪市浪速区	759	福岡県福岡市城南区				
705	大阪府藤井寺市	760	福岡県福岡市博多区				
706	大阪府大阪市此花区	761	福岡県北九州市小倉北区				
707	大阪府池田市	762	福岡県福岡市南区				
708	大阪府堺市西区	763	福岡県福岡市中央区				
709	大阪府羽曳野市	764	福岡県福岡市東区				
710	大阪府大阪市阿倍野区	765	福岡県福岡市東区				
711	兵庫県宝塚市	766	福岡県福岡市南区				
712	福岡県北九州市戸畑区	767	兵庫県西宮市				
713	福岡県北九州市小倉北区	768	福岡県福岡市南区				
714	福岡県北九州市八幡西区	769	東京都江東区				
715	福岡県福岡市南区	770	神奈川県横浜市中区				

事務所等の使用料に関する協定書

独立行政法人都市再生機構を甲とし、〇〇を乙として、甲乙間に平成〇〇年〇月〇日締結した独立行政法人都市再生機構ＵＲ－ＮＥＴの運用支援等に関する業務（以下「本契約」という。）の実施に際し、甲が所有又は賃借している事務所、会議室及び什器（以下「事務所等」という。）を乙が使用する場合には、使用料に関する協定を次のとおり締結する。

（総則）

第１条 甲は、この協定の定めるところにより、事務所等を乙の使用に供するものとし、乙はその使用の対価として甲にその使用料を支払うものとする。

（使用料）

第２条 乙は、甲の事務所等を使用するときは、その使用料として、別紙に基づき算定した額を甲に支払うものとする。

２ 事務所及び什器の使用期間が１か月に満たない場合の当該月の使用料は、１か月を３０日として日割計算して得た額とし、日割計算により得た額に１円未満の端数が生じたときは、これを切り捨てるものとする。

（使用願の提出）

第３条 乙は、甲の事務所及び什器を使用するときは当初に、会議室を使用するときは事前に、別紙様式「事務所等使用願」を甲に提出し、甲の承認を得なければならない。

（使用料の支払）

第４条 甲は、使用料については、当月分を取りまとめ、翌月１日以降その支払請求書を乙に提出するものとし、乙は、当該請求書を受領した日から起算して３０日以内に、これを甲に支払うものとする。

（遅延利息）

第５条 乙は、乙の責めに帰すべき理由により、使用料の全部又は一部の支払を遅延したときは、その支払を遅延した額について、その遅延した期間の日数に応じ、年（３６５日当たり）１４．５６パーセントの割合により算定した額を、遅延利息として甲に支払わなければならない。

（協定の効力）

第６条 この協定は、本契約が解除された場合は効力を失うものとする。

（協議）

第７条 この協定に定めのない事項又はこの協定に関して疑義を生じた事項については、甲乙協議して定めるものとする。

この協定締結の証として、本書２通を作成し、甲乙記名押印の上、各自１通を保有する。

平成〇〇年〇月〇日

甲 神奈川県横浜市中区本町六丁目 50 番地 1
独立行政法人都市再生機構
総務部長 関 口 律

乙

【参考資料】

契約年度（平成 29 年度～平成 33 年度）の各年度毎に単価は変動いたします。
この表では平成 28 年度の単価を参考資料として記載しております。

別 紙

事務所等の使用料単価

1 事務所使用料（1 人当り単価）

●情報システムセンター

9,240 円／人（月額・税別）

●本社（横浜アイランドタワー）

1,182 円／人（月額・税別）

3 什器使用料（1 人当り単価）の算定

●片袖机

83 円／人（月額・税別）

●一般椅子

58 円／人（月額・税別）

●2 段キャビネット

66 円／人（月額・税別）

●三人用ロッカー

25 円／人（月額・税別）

以 上

事務所等使用願

独立行政法人都市再生機構
総務部長 関口 律 殿

住 所
社 名
代表者
印

独立行政法人都市再生機構UR－N E Tの運用支援等に関する業務実施に際し、下記のとおり事務所等の使用をお願いいたします。

なお、使用につきましては、当該契約に関する業務に限定することを約します。

記

※	種別	項目	人員等
	事務所	場所	
		使用人員	人
		場所	
		使用人員	人
	会議室	場所	
		年月日	平成 年 月 日 ()
		使用時間	時 分～ 時 分 (時間)
		使用目的	
		参加人員	人
		場所	
		年月日	平成 年 月 日 ()
		使用時間	時 分～ 時 分 (時間)
		使用目的	
		参加人員	人
	什器	片袖机	人分
		一般椅子	人分
		2段キャビネット	人分
		三人用ロッカー	人分

※該当種別に○印

上記の願について承認いたします。	
平成 年 月 日	独立行政法人都市再生機構 総務部長 関口 律
事務所等使用料： 円（内、取引に係る消費税及び地方消費税の額 円）	

個人情報等の保護に関する特約条項

発注者及び受注者が平成 年 月 日付けで締結した独立行政法人都市再生機構U R - N E Tの運用支援等に関する業務の契約（以下「本契約」という。）に関し、受注者が、本契約に基づく業務等（以下「業務等」という。）を実施するに当たっての個人情報等の取扱いについては、本特約条項によるものとする。

（定義）

第1条 本特約条項における個人情報等とは、発注者が提供及び受注者が収集する情報のうち、次に掲げるものをいう。

- 一 個人情報（独立行政法人の保有する個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第59号）第2条第2項に規定する個人情報をいう。）
- 二 発注者の情報システム構成に関する情報
- 三 発注者のネットワーク構成に関する情報
- 四 発注者の情報セキュリティに関する情報
- 五 発注者の顧客に関する個人情報
- 六 発注者に関する通常公表されていない情報

（個人情報等の取扱い）

第2条 受注者は、個人情報等の保護の重要性を認識し、業務等の実施に当たっては、個人及び発注者の権利利益を侵害することのないよう、個人情報等の取扱いを適正に行わなければならない。

（管理体制等の報告）

第3条 受注者は、個人情報等について、取扱責任者及び担当者を定め、管理及び実施体制を書面（別紙様式1）により報告し、発注者の確認を受けなければならない。また、報告内容に変更が生じたときも同様とする。

（秘密の保持）

第4条 受注者は、個人情報等を第三者に漏らしてはならない。また、本契約が終了し、又は解除された後も同様とする。

（適正な管理のための措置）

第5条 受注者は、個人情報等について、漏えい、滅失及びき損の防止その他の適正な管理のための必要な措置を講じなければならない。

（収集の方法）

第6条 受注者は、業務等进行处理するために個人情報等を収集するときは、必要な範囲内で、適正かつ公正な手段により収集しなければならない。

（目的外利用等の禁止）

第7条 受注者は、発注者の指示又は承諾があるときを除き、個人情報等を、本契約の目的外に利用し、又は第三者に提供してはならない。

（個人情報等の持出し等の禁止）

第8条 受注者は、発注者の指示又は承諾があるときを除き、個人情報等を受

注者の事業所から送付及び持ち出し等してはならない。

（複写等の禁止）

第9条 受注者は、発注者の指示又は承諾があるときを除き、個人情報等が記録された電磁的記録又は書類等を複写し、又は複製してはならない。

（再委託の制限等）

第10条 受注者は、発注者の承諾があるときを除き、個人情報等を取扱う業務等について、他に委託してはならない。

2 受注者は、前項の規定に基づき他に委託する場合には、その委託を受ける者に対して、本特約条項に規定する受注者の義務を負わせなければならない。

3 前2項の規定は、第1項の規定に基づき委託を受けた者が更に他に委託する場合、その委託を受けた者が更に他に委託する場合及びそれ以降も同様に適用する。

（返還等）

第11条 受注者は、発注者から提供を受け、又は受注者自らが収集し、若しくは作成した個人情報等が記録された電磁的記録又は書類等について、不要となったときは速やかに、本契約終了後は直ちに発注者に返還し又は引渡さなければならない。

2 受注者は、個人情報等が記録された電磁的記録又は書類等について、発注者の指示又は承諾により消去又は廃棄する場合には、復元又は判読が不可能な方法により行わなければならない。

（事故等の報告）

第12条 受注者は、本特約条項に違反する事態が生じた、又は生じるおそれのあるときは、直ちに発注者に報告し、発注者の指示に従わなければならない。

（管理状況の報告等）

第13条 受注者は、個人情報等の管理の状況について、発注者が報告を求めたときは速やかに、本契約の契約期間が1年以上の場合においては契約の始期から6か月後の月末までに（以降は、直近の報告から1年後の月末までに）、書面（別紙様式2）により報告しなければならない。

2 発注者は、必要があると認めるときは、前項の報告その他個人情報等の管理の状況について調査することができ、受注者はそれに協力しなければならない。

3 受注者は、第1項の報告の確認又は前項の調査の結果、個人情報等の管理の状況について、発注者が不適切と認めたときは、直ちに是正しなければならない。

（取扱手順書）

第14条 受注者は、本特約条項に定めるもののほか、別添「個人情報等に係る取扱手順書」に従い個人情報等を取扱わなければならない。

（契約解除及び損害賠償）

第15条 発注者は、受注者が本特約条項に違反していると認めたときは、本契約の解除及び損害賠償の請求をすることができる。

本特約条項締結の証として本書 2 通を作成し、発注者と受注者が記名押印の上、各自 1 通を保有する。

平成 年 月 日

発注者 住所 神奈川県横浜市中区本町六丁目50番地1
氏名 独立行政法人都市再生機構
総務部長 関口 律 印

受注者 住所
氏名 印

(別添)

個人情報等に係る取扱手順書

個人情報等については、取扱責任者による監督の下で、以下のとおり取り扱うものとする。

1 個人情報等の秘密保持について

個人情報等を第三者に漏らしてはならない。

※業務終了後についても同じ

2 個人情報等の保管について

個人情報等が記録されている書類等（紙媒体及び電磁的記録媒体をいう。以下同じ。）及びデータは、次のとおり保管する。

(1) 書類等

受注者の事務所内のキャビネットなど決められた場所に施錠して保管する。

(2) データ

① データを保存するPC及びスマートフォンやUSBメモリ等の記録機能を有する機器・媒体、又はファイルについては、パスワードを設定する。また、そのアクセス許可者は業務上必要最低限の者とする。

② ①に記載するPC及び機器・媒体については、受注者が支給及び管理するもののみとする。※私物の使用は一切不可とする。

3 個人情報等の送付及び持出し等について

個人情報等は、発注者の指示又は承諾があるときを除き、受注者の事務所から送付及び持ち出し等してはならない。ただし、発注者の指示又は承諾により、個人情報等を送付及び持ち出しをする場合には、次のとおり取り扱うものとする。

(1) 送付及び持出しの記録等

台帳等を整備し、記録・保管する。

(2) 送付及び持出し等の手順

① 郵送や宅配便

複数人で宛先住所等と封入文書等に相違がないことを確認し、送付する。

② ファクシミリ

原則として禁止する。ただし、やむを得ずファクシミリ送信を行う場合は、次の手順を厳守する。

・送信先への事前連絡

- ・複数人で宛先番号の確認
- ・送信先への着信確認

※初めての送信先の場合は、本送信前に、試行送信を実施すること

③ 電子メール

個人情報等は、メールの本文中に記載せず、添付ファイルによる送付とする。添付ファイルには、パスワードを設定し、パスワードは別途通知する。

また、複数の送信先に同時に送信する場合には、他者のメールアドレスが表示されないように、「bcc」で送信する。

④ 持出し

運搬時は、外から見えないように封筒やバック等に入れて、常に携行する。

4 個人情報等の収集について

業務等において必要のない個人情報等は取得しない。

また、業務上必要な個人情報等のうち、個人情報を取得する場合には、本人に利用目的を明示の上、業務を処理するために必要な範囲内で、適正かつ公正な手段により収集しなければならない。

5 個人情報等の利用及び第三者提供の禁止について

個人情報等は、発注者の指示又は承諾があるときを除き、業務等の目的外に利用し、又は第三者に提供してはならない。

6 個人情報等の複写又は複製の禁止について

個人情報等は、発注者の指示又は承諾があるときを除き、個人情報等が記録された電磁的記録及び書類等を複写し、又は複製してはならない。

7 個人情報等の返還等について

- ① 業務等において不要となった個人情報等は、速やかに発注者に返還又は引渡しをする。
- ② 発注者の指示又は承諾により、個人情報等を、消去又は廃棄する場合には、シュレッダー等を用いて物理的に裁断する等の方法により、復元又は判読が不可能な方法により消去又は廃棄する。

8 個人情報等が登録された携帯電話機の使用について

発注者の指示又は承諾により、携帯電話機に個人情報等を登録し、使用する場合には、次のとおり取り扱うものとする。

- (1) パスワード等を用いたセキュリティロック機能を設定する。
- (2) 必要に応じて、亡失防止用具（ストラップ等）の使用等により、亡失の

防止に努める。

- (3) 電話帳への個人の氏名・電話番号・メールアドレス等の登録（住所及び個人を特定できる画像は登録しない。）は、業務上必要なものに限定する。
- (4) 個人情報等が含まれたメール(添付されたファイルを含む。)及び画像は、業務上不要となり次第、消去する。

9 事故等の報告

個人情報等の漏えいが明らかになったとき、又はそのおそれが生じたときは、直ちに発注者に報告する。

10 その他留意事項

独立行政法人は、「独立行政法人等の保有する個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第59号）に基づき、個人情報を取り扱わなければならない。

この法律の第7条第2項において、『独立行政法人等から個人情報の取扱いの委託を受けた者が受託した業務を行う場合には、保有個人情報の漏えい、滅失又はき損の防止その他の保有個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。』と規定されており、業務受注者についても本法律の適用対象となる。

したがって、本法律に違反した場合には、第50条及び第51条に定める罰則規定により、懲役又は罰金刑に処される場合があるので、留意されたい。

以 上

平成 年 月 日

株式会社 * * * * *
代表取締役 * * * * 印

個人情報等に係る管理及び実施体制

契約件名 : _____

1 取扱責任者及び取扱者

	部 署	氏 名	取扱う範囲等
	役 職		
取扱責任者	〇〇部△△課		
	課長		
取 扱 者	〇〇部△△課		* * * 地区に係る〜〜
	係長		
	〇〇部△△課		* * * 地区に係る〜〜
	主任		
	〇〇部△△課		* * * 地区に係る〜〜

2 管理及び実施体制図

(様式任意)

平成 年 月 日

独立行政法人都市再生機構
総務部長 関口 律 殿

株式会社*****
代表取締役 ***** 印

個人情報等の管理状況

次の契約における個人情報等の管理状況について、下記のとおり、報告いたします。

契約件名：

記

- 1 確認日 平成 年 月 日
- 2 確認者 取扱責任者 ○○ ○○
- 3 確認結果 別紙のとおり

以 上

(別紙) 管理状況の確認結果

【管理する個人情報等】

--

確 認 内 容	確認結果	備考
1 管理及び実施体制		
平成 年 月 日付けで提出した「個人情報等に係る管理及び実施体制」のとおり、管理及び実施している。		
2 秘密の保持		
個人情報等を第三者に漏らしていない。		
3 安全確保の措置		
個人情報等について、漏えい、滅失及びき損の防止その他の適正な管理のための必要な措置を講じている。		
《個人情報等の保管状況》		
① 個人情報等が記録された電磁的記録及び書類等は、受注者の事務所内のキャビネットなど決められた場所に施錠して保管している。		
② データを保存するP C及びスマートフォンやU S Bメモリ等の記録機能を有する機器・媒体、又はファイルについては、パスワードを設定している。		
③ アクセス許可者は業務上必要最低限の者としている。		
④ ②に記載するP C及び機器・媒体については、受注者が支給及び管理しており、私物の使用はしていない。		
《個人情報等の送付及び持出し手順》		
① 発注者の指示又は承諾があるときを除き、受注者の事務所から送付又は持出しをしていない。		
② 送付及び持出しの記録を台帳等に記載し、保管している。		
③ 郵送や宅配便について、複数人で宛先住所等と封入文書等に相違がないことを確認し、送付している。		

確 認 内 容	確認 結果	備 考
F A Xについては、原則として禁止しており、やむを得ずF A X送信する場合は、次の手順を厳守している。 ④ ・初めての送信先の場合は、試行送信を実施 ・送信先への事前連絡 ・複数人で宛先番号の確認 ・送信先への着信確認		
⑤ eメール等について、個人情報等は、メールの本文中に記載せず、添付ファイルによる送付としている。		
⑥ 添付ファイルには、パスワードを設定し、パスワードは別途通知している。		
⑦ 1回の送信において送信先が複数ある場合には、他者のメールアドレスが表示されないように、「bcc」で送信している。		
⑧ 持出しについて、運搬時は、外から見えないように封筒やバック等に入れて、常に携行している。		
4 収集の制限		
個人情報等を収集するときは、業務を処理するために必要な範囲内で、適正かつ公正な手段により収集している。		
《個人情報等の取得等手順》		
① 業務上必要のない個人情報等は取得していない。		
② 業務上必要な個人情報等のうち、個人情報を取得する場合には、本人に利用目的を明示している。		
5 利用及び提供の禁止		
個人情報等を契約の目的外に利用し、又は第三者に提供していない。 ※発注者の指示又は承諾があるときを除く。		
6 複写又は複製の禁止		
個人情報等が記録された電磁的記録及び書類等を複写し、又は複製していない。 ※発注者の指示又は承諾があるときを除く。		
7 再委託の制限等		
個人情報等を取扱う業務について、他に委託し、又は請け負わせていない。 ※発注者の承諾があるときを除く。		
【再委託、再々委託等を行っている場合】		
再委託先、再々委託先等に対して、特約条項に規定する受注者の義務を負わせている。		
8 返還等		
① 業務上不要となった個人情報等は、速やかに発注者に返還又は引渡しをしている。		

確 認 内 容	確認結果	備考
② 個人情報等を消去又は廃棄する場合には、シュレッダー等を用いて物理的に裁断する等の方法により、復元又は判読が不可能な方法により消去又は廃棄している。		
9 携帯電話機の使用		
① パスワード等を用いたセキュリティロック機能を設定している。		
② 必要に応じて、亡失防止用具（ストラップ等）の使用等により、亡失の防止に努めている。		
③ 電話帳への個人の氏名・電話番号・メールアドレス等の登録（住所及び個人を特定できる画像は登録しない。）は、業務上必要なものに限定している。		
④ 個人情報等が含まれたメール（添付されたファイルを含む。）及び画像は、業務上不要となり次第、消去している。		
10 事故等の報告		
特約条項に違反する事態が生じ、又は生じるおそれのあることを知ったときは、直ちに発注者に報告し、指示に従っている。		
11 取扱手順書の周知・徹底		
個人情報等の取扱者に対して、取扱手順書の周知・徹底を行っている。		
12 その他報告事項		
（任意記載のほか、取扱手順書等特記事項があればその対応を記載する。）		

※ 確認結果欄等への記載方法

確認結果	記載事項
適切に行っている	○
一部行っていない	△
行っていない	×
該当するものがない	－

* 「△」及び「×」については備考欄にその理由を記載する。

独立行政法人都市再生機構

UR－NETの運用支援等に関する業務

総合評価基準（案）

独立行政法人 都市再生機構

1 はじめに

この総合評価基準は、「独立行政法人都市再生機構UR－NETの運用支援等に関する業務」（以下「本調達」という。）の技術的要件に対する提案を評価する基準を示したものである。

2 要求要件について

調達の要求要件については、機構が作成した仕様書に示したもののほか、この総合評価項目一覧表に示す評価項目のうち「基礎点を付する項目」として定めるものにより、最低限の要求要件を満たしているか否かについて評価を行い、この要求要件を満たさないものは不合格とし、満たすものは得点を付与する。

また、「加点を付する項目」として定めるものにより、業務内容や業務従事者の体制、その他仕様書を上回る提案等について評価し、配点と評価ランクに応じた得点を付与する。

3 得点の付与方法

(1) 配点の内訳

① 技術点及び価格点の配分

点数は技術点 1,800 点、価格点 1,800 点を満点とする加算方式で実施する。

② 技術点の内訳

技術点の配点は以下の通りとする。

評価項目	項目数	配点
基礎点評価項目	1	300
加点評価項目	10	1,500
合計	11	1,800

(2) 技術点の評価方法

① 評価の項目については、「総合評価項目一覧表」のとおりとする。基礎点評価項目は全ての要求事項に適合した場合に 300 点を与え、適合しない要求事項がある場合には失格とする。

② 加点評価項目については各項目の重要度を 3 段階に分け、それぞれ以下の配点とする。

重要度	配点
高	200 点
中	150 点
低	100 点

③加点評価項目の評価は、各評価項目の配点の上限の範囲内で、評価ランクによりA～Eの評価を行い、それぞれのランクに該当する得点率を、各評価項目の配点に乗じて算出した技術点を付与する。

評価ランク	得点		
	重要度高	重要度中	重要度低
A	200 点	150 点	100 点
B	150 点	110 点	75 点
C	100 点	80 点	50 点
D	50 点	40 点	25 点
E	0 点	0 点	0 点

④各項目の評価基準は以下のとおりとする。

評価	評価基準	得点		
		重要度高	重要度中	重要度低
A	提案内容が具体的に記述されており、特に優れている。	200 点	150 点	100 点
B	提案内容が具体的に記述されており、その一部が特に優れている。	150 点	110 点	75 点
C	提案内容が優れている。	100 点	80 点	50 点
D	提案内容の一部が優れている。	50 点	40 点	25 点
E	提案内容が標準的であり、加点すべき要素がない	0 点	0 点	0 点

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すること。

5 評価項目

(1) 基礎点を付与する項目

項番	評価項目	配点
(1)	次の(1)から(26)に掲げる要求事項をすべて満たしていること。	300

要求事項

項番	記載箇所		要求事項	要求事項の内容
(1)	入札説明書		当該発注関係事業者に係る制約	入札説明書に示された当該発注関係事業者に係る制約に該当しないこと。
(2)	入札説明書		業務実績	本業務の実施予定組織・部門が過去5年以内に、本システムと同等又はそれ以上の規模のシステムに対して1年以上継続して運用支援等業務を行った実績を有していること。(証明する資料の提出が必要)
(3)	入札説明書		情報セキュリティ・個人情報保護	本業務の実施予定組織・部門が ISO/IEC27001:2013 若しくは JIS Q 27001:2014 に基づく情報セキュリティマネジメントシステム (ISMS) 適合性評価制度の認証を受けていること、又はプライバシーマーク制度の認証によりプライバシーマーク使用許諾を受けていること。(要証明書の写し)
(4)	仕様書	2	業務概要	業務概要を理解し、これを踏まえた提案内容とすること。
(5)	仕様書	3	契約期間・履行期限等	業務期間・履行期限の要件を満たすことを証明すること。
(6)	仕様書	4	業務の履行場所	業務の履行場所の要件を満たすことを証明すること。
(7)	仕様書	5	業務時間	業務時間の要件を満たすことを証明すること。
(8)	仕様書	6	運用支援管理対象機器	運用支援管理対象機器を理解し、これを踏まえた提案内容とすること。
(9)	仕様書	7	システム概要図	システム概要図を理解し、これを踏まえた提案内容とすること。
(10)	仕様書	8	管理対象機器設置場所	管理対象設置場所を把握し、これを踏まえた提案内容とすること。
(11)	仕様書	9	UR-NET 運用時間帯	UR-NET 運用時間帯の要件を満たすことを証明すること。
(12)	仕様書	10	業務要件	業務要件を満たすことを証明すること。
(13)	仕様書	11	運用支援業務従事者の体制等	運用支援業務従事者の体制等の要件を満たすことを証明すること。

項番	記載箇所		要求事項	要求事項の内容
(14)	仕様書	12	運用支援における管理作業	運用支援における管理作業の要件を満たすことを証明すること。
(15)	仕様書	12	サーバシステム等稼働維持	サーバシステム等稼働管理の要件を満たすことを証明すること。
(16)	仕様書	12	セキュリティ対策管理業務	セキュリティ対策管理業務の要件を満たすことを証明すること。
(17)	仕様書	12	障害解決支援業務	障害解決支援業務の要件を満たすことを証明すること。
(18)	仕様書	12	UR-NET 運用に係る技術支援業務	UR-NET 運用に係る技術支援業務の要件を満たすことを証明すること。
(19)	仕様書	12	ヘルプデスク業務	ヘルプデスク業務の要件を満たすことを証明すること。
(20)	仕様書	12	その他付帯する業務	その他付帯する業務の要件を満たすことを証明すること。
(21)	仕様書	13	運用支援業務要領書の作成	運用支援業務要領書の作成の要件を満たすことを証明すること。
(22)	仕様書	14	作業報告	作業報告の要件を満たすことを証明すること。
(23)	仕様書	15	納品物	納品物の要件を満たすことを証明すること。
(24)	仕様書	16	業務実施上の留意点	業務実施上の留意点を理解し、これを踏まえた提案内容とすること。
(25)	仕様書	17	所有権及び著作権	所有権及び著作権の要件を満たすことを証明すること。
(26)	仕様書	18	その他	その他の内容を理解し、これを踏まえた提案内容とすること。

(2) 加点を付与する項目

項番	評価対象		評価項目		分類	配点
(1)	仕様書	11-1 運用支援等業務従事者の体制等	要員体制の柔軟性	・ 仕様書記載の範囲の業務を行ううえで、要員不足が発生するリスクを管理し、発生後の対応が、具体的に記載されているなど、有効かつ柔軟な対応であると認められること	確実性	150
(2)	仕様書	11-2 運用支援等業務従事者の要件	要員体制について	・ 運用支援等業務従事者の体制について、仕様書記載の業務を行ううえで適切と認められる体制が、役割や人数の提示とともに業務フロー図を用いるなどして具体的に示されていること	確実性	200

項番	評価対象		評価項目		分類	配点
(3)	仕様書	11-2 運用支援等業務従事者の要件	要員のスキルについて	・ 運用支援等業務を実施するうえで有効と判断されるスキル（ハードウェア・ソフトウェア・OS・グループウェア等の知識・資格・経験等）を、本業務を担当する要員のいずれかが保持していることが具体的に示されていること	確実性	150
(4)	仕様書	12-6 ヘルプデスク業務	ヘルプデスク業務	・ ヘルプデスク業務において、回答の迅速化や再問合せの防止のための情報共有化施策等、サービスの向上に資する提案についてわかりやすく記述されていること	迅速性 確実性	200
(5)	仕様書	12-4 障害解決支援業務	障害発生時の連携	・ 連絡体制、対応時間帯、監視の方法等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の提案についてわかりやすく記述されていること	迅速性 確実性	150
(6)	仕様書	14 作業報告	SLA	・ SLA の設定にあたって、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・立案の方策の提案について具体的な手法をとまってわかりやすく記述されていること	確実性	150
(7)	仕様書	16 業務実施上の留意点	セキュリティの確保	・ 本業務を実施するにあたり、セキュリティ確保に資する計測項目・計測方法、運用支援業務者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についてわかりやすく記述されているとともに情報セキュリティの確保に資する第三者機関による認証等を複数保有するなど、客観的に高度な情報セキュリティ水準が担保されていると認められること	確実性	200
(8)	仕様書	18 その他	運用にかかる方法論	・ 本業務に適用可能な運用に係る方法論を有しており、方法論の内容及び適用方法が具体的に示されていること。	的確性	100

項番	評価対象		評価項目		分類	配点
(9)	仕様書	10 業務要件 18 その他	業務の引継	・ 契約時及び請負期間満了時における円滑な引継について、確実に対象システムへの理解を深め、習熟するための提案がわかりやすく記述されていること	確実性	100
(10)	仕様書	18 その他	運用作業の質の確保	・ 蓄積されたナレッジやツールの活用など作業の品質の向上に資すると認められる提案が具体的に記載されていること。	確実性	100

1,500