

機構内情報共有システム(With システム) の運用業務の調達における民間競争入札 実施要項 (案)

平成 27 年〇月

独立行政法人住宅金融支援機構

平成 29 年 8 月 17 日、一部修正

内容

1 趣旨	2
2 本件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.....	2
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.....	7
6 公共サービスを実施する者を決定するための評価の基準その他の公共サービスを実施する者の決定に関する事項.....	8
7 公共サービスに関する従来の実施状況に関する情報の開示に関する事項.....	11
8 公共サービス実施民間事業者可以使用させることができる財産に関する事項.....	12
9 民間事業者が、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件業務の適正かつ確実な実施の確保のために民間事業者が講じるべき措置に関する事項	12
10 民間事業者が公共サービスを実施するに当たり第三者に損害を加えた場合において、その損害の賠償に関し契約により当該事業者が負うべき責任に関する事項.....	17
11 本件業務に係る法第7条第8項に規定する評価に関する事項.....	18
12 その他業務の実施に関し必要な事項.....	18

別紙 (独)住宅金融支援機構内情報共有システム(Withシステム)の運用業務に係る調達仕様書

別紙1 (独)住宅金融支援機構内情報共有システムの概要

別紙2 (独)住宅金融支援機構内情報共有システム接続拠点及び履行場所一覧

別紙3 (独)住宅金融支援機構組織構成

別紙4 独立行政法人住宅金融支援機構入札心得

別紙5 従来の実施状況に関する情報の開示

別紙6 システムのヘルプデスクに関する満足度調査

別添1 (独)住宅金融支援機構内情報共有システム(Withシステム)の運用業務に係る総合評価基準書

別添2 総合評価基準明細書(適合証明明細書)

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、独立行政法人住宅金融支援機構（以下「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）の別表において民間競争入札の対象として選定された「(独)住宅金融支援機構内情報共有システム（With システム）の運用業務」（以下「本件業務」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 本件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) 本件業務の概要

機構内の情報基盤である情報共有システム（以下「With システム」という。）及び With システムに接続していない特定の用途で利用しているハードウェア機器（以下これらを総称して「With システム等」という。）の運用業務として、以下の業務を行うことを目的としている。

- ① With システム等を利用する 1,000 ユーザ程度の機構役職員からの問合せに対する一次窓口（ヘルプデスク）
- ② With システム等の障害等の一次切り分け
- ③ 人事異動等によるユーザに関する設定情報の追加、変更、削除
- ④ With システムに接続しているパソコン、プリンタ等及び With システムに接続していない特定の用途で利用しているハードウェア機器の運用管理
- ⑤ 頻繁に問合せのある照会に対する F A Q 作成等の運用改善業務

(2) 本件業務における運用対象システムの概要

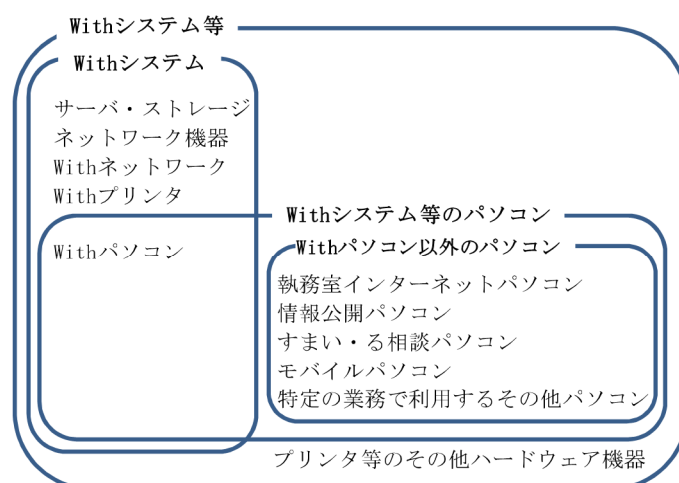
本件業務における運用対象システムは、「With システム」及び「With システムに接続していない特定の用途で利用しているハードウェア機器」である。

With システムは、サーバを設置しているデータセンターと機構本店（東

京)、全国の機構支店及び各センターの拠点(接続拠点の詳細は別紙2「(独)住宅金融支援機構内情報共有システム接続拠点及び履行場所一覧」、機構の組織構成は、別紙3「(独)住宅金融支援機構組織構成」のとおり。)をネットワーク(以下「With ネットワーク」という。)で接続して構成されており、機構役職員1,112名(平成26年1月1日現在)がグループウェア、メール、ファイル共有、ワークフロー、インターネット接続、リモートアクセス等のサービスを利用している。With システムの構成及び主なアプリケーションは別紙1「(独)住宅金融支援機構内情報共有システムの概要」を参照すること。

With システムに接続していない特定の用途で利用しているハードウェア機器は、機構外部でモバイルデータ通信を利用してホームページを閲覧するモバイルパソコン等のパソコン等のことであり、機構本店、機構支店、センターに数台設置され、機構職員が共有して利用している。

※ With システム、With パソコン等の用語について整理した図は次のとおり。



(3) 本件業務の業務内容

民間事業者が実施する本件業務の内容は、次の①から⑤までのとおりである。詳細は、別紙「(独)住宅金融支援機構内情報共有システム(With システム)の運用業務に係る調達仕様書(案)」(以下「仕様書」という。)を参照すること。

① With システム等を利用する1,000ユーザ程度の機構役職員からの問合せに対する一次窓口(ヘルプデスク)

With システムを利用する1,000ユーザ程度の機構役職員からの問合せや障害連絡に対する一次窓口、With システムを利用するためのユーザアカウント申請、機器利用申請等の各種申請業務の一次受付、申請管理、With

システムの基盤を運用する事業者（以下「With システム基盤運用事業者」という。With システム基盤運用事業者との業務区分は仕様書を参照すること。）への転送、機構への承認依頼、申請者への回答等を行う。

② With システム等の障害等の一次切り分け

With システム等に発生したアプリケーション等の障害について、直ちに一次切り分けを行い、機構担当者と調整の上、障害の復旧に努めるとともに、原因究明等必要な措置を行う。必要に応じて With システム基盤運用事業者等と相互協力の上、障害の復旧に努める。

③ 人事異動等によるユーザに関する設定情報の追加、変更、削除

人事異動や組織・体制変更等が発生した場合、With システムに接続しているパソコン（以下「With パソコン」という。）の設置、撤去及び設定変更を行うとともに、管理上必要な作業（ユーザ認証サーバ、グループウェア等へのユーザアカウント登録、セキュリティ設定）を併せて行う。

④ With システムに接続しているパソコン、プリンタ等及び With システムに接続していない特定の用途で利用しているハードウェア機器の運用管理

With パソコン、プリンタ等の運用、ログインアカウントの管理と設定変更作業、端末管理・端末操作監視・端末操作制御用ソフトウェア（XXXXXXXXXX）に関する設定変更作業、With システムにおける設計書等の構成情報の管理等を行う。また、With システムに接続していないパソコン等の管理、リストア等を行う。

⑤ 頻繁に問合せのある照会に対する F A Q 作成等の運用改善業務

ヘルプデスク業務にて頻繁に問合せのある照会について F A Q を作成する等の運用改善業務を行う。

(4) 本件業務の引継ぎ

ア 現行請負者からの引継ぎ

民間事業者は、本件業務を適正かつ円滑に実施できるよう現行請負者から①から⑤までの業務の開始日の8週間前から開始日までに運用手順書等を使用して必要な引継ぎを受けなければならない。このため、機構は現行請負者をして8週間で引継ぎを完了させるための引継体制及びスケジュールの案を作成させ、民間事業者に提示させる。また、機構は、当該引継ぎが円滑に実施されるよう、現行請負者及び民間事業者に対して引継状況を確認するなど必要な協力を行うとともに、引継ぎが完了したことを確認する。

なお、引継ぎに必要な経費は、機構の負担とし、入札金額に含め

るものとする。

イ 請負期間満了の際、請負者変更が生じた場合の引継ぎ

本件業務の期間満了の際、請負者の変更が生じた場合は、民間事業者は、次回請負事業者に対し、①から⑤までの業務の開始日の8週間前から開始日までに運用手順書等を使用して必要な引継ぎを行わなければならない。また、機構は、当該引継ぎが円滑に実施されるよう、民間事業者及び次回請負事業者に対して引継状況を確認するなど必要な協力を行うとともに、引継ぎが完了したことを確認する。

なお、引継ぎに必要となる経費のうち、民間事業者の経費については、機構の負担とし、入札金額に含めるものとする。

(5) 確保されるべき本件業務の質

本件業務は、With システム等の運営に係る業務の確実な実施及び利用者への継続的かつ安定的なサービスの円滑な提供に資するものである必要がある。また、本件業務の品質向上及び円滑化を図ることを目的として、以下のとおり業務目標を定める。

ア 業務内容

仕様書に示す運用業務を適切に実施すること。

イ 障害発生時の対応

障害が発生した場合は直ちに事象把握及び機構に対する口頭連絡を行うこと。また、障害発生連絡（第一報）を書面で行うこと。

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本件業務によって知り得た情報の漏えいの件数は0件であること。

エ With システム等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状態・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。

オ 基準時間完了率（電話）

電話による全ての問合せ件数のうち、問合せがあった時刻から30分以内に問題が解決できた問合せ件数の割合は、90%以上であること。

※業務範囲外等によりエスカレーションしたものは除外する。

※17時以降の問合せへの対応については、機構と協議の上決定する。

※回答を行おうとしたが、職員不在等の場合は、除外する。

カ 基準時間完了率（メール）

メールによる全ての問合せ件数のうち、メールを閲覧した時刻から30

分以内に問題が解決できた問合せ件数の割合は、90%以上であること。

※業務範囲外等によりエスカレーションしたものは除外する。

※17時以降の問合せへの対応については、機構と協議の上決定する。

※対応時間外におけるメール受付は、翌業務日の始業時間から計上する。

キ ヘルプデスク利用者満足度調査の結果

ヘルプデスク業務の利用者に対して、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）を維持又は向上させること。

- ・ 問合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

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）で回答させ、各利用者の 4 つの回答の平均スコア（100 点満点）を算出する。

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

本件業務の効率化と品質向上並びに円滑化のため、上記イからキまで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）を仕様書に規定する。

(6) 創意工夫の発揮可能性

本件業務を実施するに当たっては、運用負荷軽減の観点から民間事業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。

(7) 契約及び支払いに関する事項

ア 契約の内容は、業務請負契約とする。

イ 機構は、業務請負契約に基づき、民間事業者が実施する本件業務について、契約の履行に関し、仕様書に記載された納入成果物の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 日以内に契約金額を支払うものとする。

ウ 改善指示

上記「(5)確保されるべき本件業務の質」で定める指標値が達成されていないと認められる場合、機構は民間事業者に対して当該業務の実施方法について改善を行うよう指示することができる。民間事業者は、当該指示を受けて業務の実施方法を改善し、業務改善報告書を機構に提出し、承認を得るものとする。

3 実施期間に関する事項

業務請負契約の契約期間は、平成 27 年 9 月 1 日から平成 30 年 10 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（ただし第 11 号を除く。）に該当する者でないこと。
- (2) 機構から競争参加停止等処分を受けていない者であること。
- (3) 機構入札心得の 14（別紙 4）に該当しない者であること。
- (4) 平成 25・26・27 年度独立行政法人住宅金融支援機構競争参加資格「役務の提供等」の A、B 若しくは C の等級に格付けされている者、又は平成 25・26・27 年度国の競争参加資格（全省庁統一資格）「役務の提供等」の A、B 若しくは C に格付けされている者であること。
- (5) 機構が提示する「業務委託契約書（案）」により契約を締結することが可能であり、かつ、仕様書に記述された要件を全て満たしている者であること。
- (6) 電子入札システムによる入札に参加する場合は、電子認証局（※）が発行した IC カードを取得していること。
※ http://www.e-bisc.go.jp/guide/guide_02.html 等を参照すること。
- (7) 守秘義務の遵守及び違反した場合の適切な懲罰等について社則等に明記すること。
- (8) 氏名、住所、電話番号又はこれらに類する個人情報についてその取扱基準を確立し、当該基準の実行状況について、内部検査部門又は外部検査機関の定期的なチェックを受けて合格基準を満たす又は指摘事項を是正すること。
- (9) 法人税並びに消費税及び地方消費税の滞納がないこと。
- (10) 単独で本件業務を行えない場合は、再委託又は適正な業務を遂行できる入札参加グループ（本件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。

5 入札に参加する者の募集に関する事項

- (1) 入札手続（スケジュール）
 - ① 入札公告：平成 27 年 5 月下旬
 - ② 質問受付期限：平成 27 年 6 月下旬
 - ③ 資料閲覧：平成 27 年 7 月中旬

- ④ 提案書の提出期限：平成 27 年 7 月中旬
- ⑤ 提案書の審査：平成 27 年 7 月下旬
- ⑥ 入札書の提出期限：平成 27 年 7 月下旬
- ⑦ 開札及び落札予定者の決定：平成 27 年 7 月下旬
- ⑧ 契約の締結：平成 27 年 8 月下旬
- ⑨ 既存事業者からの引継ぎ：平成 27 年 9 月

(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類に記載された期日及び方法により提出すること。

- ① 提案書等

別添 1 「(独) 住宅金融支援機構内情報共有システム (With システム) の運用業務に係る総合評価基準書 (以下「評価基準書」という。)」に示した各要求事項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
- ② 入札書

入札金額 (契約期間内のすべての運用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
- ③ 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。
- ④ 競争参加資格審査結果通知書の写し
- ⑤ 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)
- ⑥ 指名停止等に関する申出書

機構から指名停止を受けていないことを確認する書類
- ⑦ 入札参加グループによる参加の場合は、入札参加グループ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
- ⑧ 適合証明書

入札に参加するに当たり、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 公共サービスを実施する者を決定するための評価の基準その他の公共サービスを実施する者の決定に関する事項

以下に本件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 1 の評価基準書を基本とする。

(1) 評価方法

本件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。

また、総合評価は、価格点（入札価格の得点）に技術点（別添２の総合評価基準明細書（適合証明明細書）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。

総合評価点 ＝ 価格点（５，６２５点満点） ＋ 技術点（５，６２５点満点）

(2) 決定方法

別添２の総合評価基準明細書（適合証明明細書）の評価項目において必須と定められた要求用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）× ５，６２５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３，３７５点与える。

(イ) 「合格」した提案書について、別添２の総合評価基準明細書（適合証明明細書）に基づき、評価者（３名）が加算点部分の評価を行う。評価者の採点結果を総合評価委員会で確認し、事実誤認等があれば各評価者において訂正する。なお、各評価者が行う加算点部分の評価は、以下の表に基づき点数化する。確定した各評価者の採点結果について、その平均値を算出し、加算点とする。

(評価の水準)

評価点	評価の水準	説明
0	なし	加算点を付与する評価に値せず。
1	詳細	提案内容が、その評価視点において詳細に記述されている。
2	具体	上記、詳細な記述に適用予定の製品名や、実装予定の処理方式を適用想定図が示される等、具体性がある。
3	妥当	上記、具体性のある内容が、本件調達で他府省、民間の動向、機構の業務実態に照らし妥当な内容である。
4	実現	上記、妥当と認められた内容が、当該提案事業者により実現可能と信じられる根拠が示される、または十分な説明が記述されている。
5	実績	上記、実現性が同種業務の実績により裏付けられている。

(重要度及び配点)

最重要	重要	普通
200点	100点	50点

(加算点の算出方法)

重要度に応じた配点 (200点、100点、50点)	×	$\frac{\text{配点に係る評価項目ごとの評価点の合計}}{\text{配点に係る評価項目の数} \times 5 \text{ 点 (満点)}}$
------------------------------	---	--

ウ 上記ア及びイにおいて採点した各評価項目の得点の合計値を技術点とする。

技術点 (最高5,625点) = 基礎点 (3,375点) + 加算点 (最高2,250点)

エ 総合評価の方法

価格点の配分と技術点の配分の比率を 1 : 1 とし、価格点と技術点の合計値 (以下「総合評価点」という。) の最も高いものを落札者とする。

総合評価点 (最高11,250点) = 価格点 (最高5,625点) + 技術点 (最高5,625点)

(4) 落札者の決定

ア 別添 1 の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、当機構で調査の上、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ほかの者のうち、総合評価点の最も高い者を当該契約の相手方とすることがある。総合評価点が最も高い者は、機構の実施する上記調査に協力しなければならない。

ウ 落札となるべき総合評価点の数値が最も高い者が複数あるときは、当該入札をした者にくじをひかせて落札者を定める。なお、当該入札をした者のうちくじをひくことができない者があるときは、当該入札事務に

関係のない職員がくじをひくものとする。

- 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。また、落札とならなかった者のうち、落札者の決定結果に不服がある者は、書面により、機構に対して、非落札理由についての説明を求めることができるものとする。

(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、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、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件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 公共サービスに関する従来の実施状況に関する情報の開示に関する事項

(1) 開示情報

従来 of 運用業務の詳細な実施状況に関する以下の情報は、別紙5「従来 of 実施状況に関する情報の開示」のとおりである。

- ア 従来 of 実施に要した経費
- イ 従来 of 実施に要した人員
- ウ 従来 of 実施に要した施設及び設備
- エ 従来 of 実施における目的の達成の程度
- オ 従来 of 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、所定の手続を踏まえた上で閲覧可能とする。閲覧資料の詳細については、仕様書を参照すること。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、機構は法令及び機密性等に問題の無い範囲で適切に対応するよう努めるものとする。

8 公共サービス実施民間事業者に使用させることができる財産に関する事項

民間事業者は、次のとおり機構の財産を使用することができる。

(1) 財産の使用

民間事業者は、次の本件業務の遂行に必要な施設、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 機構内の執務室及び業務に必要な電気、ネットワーク設備

イ その他機構と協議し承認された業務に必要な施設、設備等

(2) 使用制限

ア 民間事業者は、本件業務の実施及び実施に付随する業務以外の目的で利用し、又は利用してはならない。

イ 民間事業者は、あらかじめ機構と協議して、機構の業務に支障を来たさない範囲内において、機構内に本件業務の実施に必要な設備等を持ち込むことができる。

ウ 民間事業者は、設備等を設置した場合は、設備等の使用を終了又は中止した後、直ちに原状回復を行う。

エ 民間事業者は、既存の建築物及び工作物等に汚損、損傷等を与えないよう十分注意し、損傷（機器の故障等を含む。）が生じるおそれのある場合は養生を行う。万が一損傷が生じた場合は、民間事業者の責任において速やかに復旧するものとする。

9 民間事業者が、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件業務の適正かつ確実な実施の確保のために民間事業者が講じるべき措置に関する事項

(1) 民間事業者が機構に報告すべき事項、機構の指示により講じるべき措置

ア 報告等

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

(イ) 民間事業者は、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、直ちに機構に報告するものとし、機構と民間事業者が協議するものとする。

- (ウ) 民間事業者は、契約期間中において、(イ)以外であっても、必要に応じて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) 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き、業務委託契約書又は法第 26 条第 1 項に基づき、民間事業者に対し必要な報告を求め、又は機構の職員が事務所に立ち入り、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) 立入検査をする機構の職員は、検査等を行う際には、当該検査が業務委託契約書又は法第 26 条第 1 項に基づくものであることを民間事業者に明示するとともに、その身分を示す証明書を携帯し、関係者に提示するものとする。

ウ 指示

機構は、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、民間事業者に対し、必要な措置を採るべきことを指示することができる。

(2) 秘密を適正に取り扱うために必要な措置

- ア 民間事業者は、本件業務の実施に際して知り得た機構の情報等（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。秘密を漏らし、又は盗用した場合は、法第 54 条により罰則の適用がある。

- イ 民間事業者は、本件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、民間事業者からの文書による申出を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 民間事業者は、機構から提供された個人情報及び業務上知り得た個人情報について、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）に基づき、適切な管理を行わなくてはならない。また、当該個人情報については、本件業務以外の目的のために利用してはならない。

- エ 民間事業者は、請負業務の開始時に本件業務に係る情報セキュリティ確保のための措置を講じ、実施方法、管理体制等について機構に書面で提出しなければならない。

- オ アからエまでのほか、機構は、民間事業者に対し、本件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) 契約に基づき民間事業者が講じるべき措置

ア 請負業務開始

民間事業者は、本件業務の開始日（平成 27 年 9 月 1 日）から確実に業務を開始すること。

イ 権利の譲渡

民間事業者は、債務の履行を第三者に引き受けさせ、又は契約から生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) 本件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場合は、民間事業者は、その責任において必要な措置を講じなければならない。

(イ) 民間事業者は、本件業務の実施状況を公表しようとする場合は、あらかじめ機構の承認を受けなければならない。

エ 瑕疵担保責任

(ア) 機構は、成果物の引渡し後に発見された瑕疵について、当機構の検査完了後、13 ヶ月以内に瑕疵が発見された場合、機構は民間事業者に対して当該瑕疵の修補を請求することができ、民間事業者は自らの負担において当該瑕疵の修補を行なう。

(イ) 成果物の瑕疵が機構の責に帰すべき事由によるものである場合を除き、機構は、(ア)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。また、契約の目的を達成することが出来ない場合、機構は契約を解除することができる。

オ 再委託

(ア) 民間事業者は、本件業務の実施に当たり、その全部を一括して再委託してはならない。

(イ) 民間事業者は、本件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、あらかじめ業務委託承認申請書において、再委託先等を明らかにした上で、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を記載して機構の承認を得なければならない。

(ウ) 民間事業者は、契約締結後やむを得ない事情により再委託を行う場合

には、(イ)に準じて、機構の承認を受けなければならない。

(エ) 民間事業者は、(イ)又は(ウ)により再委託を行う場合には、民間事業者が機構に対して負う義務を適切に履行するため、再委託先の事業者に対し前項「(2)秘密を適正に取り扱うために必要な措置」及び本項「(3)契約に基づき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再委託契約に定め、必要な措置を講じせるとともに、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)までに基づき、民間事業者が再委託先の事業者に義務を実施させる場合は、全て民間事業者の責任において行うものとし、再委託先の事業者の責に帰すべき事由については、民間事業者の責に帰すべき事由とみなして、民間事業者が責任を負うものとする。

カ 契約内容の変更

機構及び民間事業者は、やむをえない事由により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等を記載した書面を提出し、それぞれの相手方の承認を受ける等、業務委託契約に定める手続を経るとともに法第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 契約の解除

(ア) 機構は、民間事業者が次のいずれかに該当するときは、何ら通知及び催告を要せず契約を解除することができる。

一 支払の停止があったとき又は仮差押、差押、競売、破産手続開始、民事再生手続開始、会社更生手続開始若しくは特別清算開始の申立てを受けたとき。

二 手形交換所の取引停止処分を受けたとき。

三 公租公課の滞納処分を受けたとき。

四 その他前3号に準ずるような契約を継続し難い重大な事由が発生したとき。

(イ) 機構及び民間事業者は、相手方が次の各号のいずれかに該当するときは、相当の期間を定めて契約の履行を請求し、なお、履行されないときは契約を解除することができる。

一 故意又は重大な過失により、相手方に著しく不利益を及ぼしたとき又は及ぼすと認められるとき。

二 契約に基づく債務を履行しないとき又は履行する見込みがなくなったとき及び契約に定める条項に違反したとき。

(ウ) 機構は、民間事業者が個人情報又は機構の業務上、営業上若しくは技術上の秘密の漏えい、又は開示をしたときは、その理由を付して通知することにより契約を解除することができる。

- (エ) 民間事業者について、(オ)の各号に掲げる者のいずれかに該当し、これらの者のいずれかと関係し、若しくは(カ)の各号のいずれかに該当する行為をし、又は(オ)及び(カ)の表明及び確約に関して虚偽の申告をしたことが判明した場合には、機構は、何ら通知を要せず契約を解除することができる。
- (オ) 民間事業者は、現在、次の各号に掲げる者のいずれにも該当せず、これらの者のいずれとも関係（これらの者に経営に実質的に関わらせ、又は資金供給若しくは便宜を供与し、これらの者を従事者とする事等を含む。以下同じ。）がないことを表明し、かつ、将来にわたっても該当せず、関係しないことを確約する。
- 一 暴力団
 - 二 暴力団員
 - 三 暴力団員でなくなった時から5年を経過しない者
 - 四 暴力団準構成員
 - 五 暴力団関係企業
 - 六 総会屋等、社会運動等標榜ゴロ又は特殊知能暴力集団等
 - 七 その他前各号に準ずる次のいずれかに該当する者
 - イ 自己、自社若しくは第三者の不正の利益を図る目的又は第三者に損害を加える目的をもって、暴力団又は暴力団員を利用するなどしている者
 - ロ 暴力団又は暴力団員に対して、資金等を供給し、又は便宜を供与するなど直接的若しくは積極的に暴力団の維持、運営に協力し、又は関与している者
 - ハ 暴力団又は暴力団員と社会的に非難されるべき関係を有している者
 - ニ 暴力団又は暴力団員であることを知りながら、これを不当に利用するなどしている者
- (カ) 民間事業者は、自ら又は第三者を利用して次の各号に該当する行為を行わないことを確約する。
- 一 暴力的な要求行為
 - 二 法的な責任を超えた不当な要求行為
 - 三 脅迫的な言動をし、又は暴力を用いる行為
 - 四 風説を流布し、偽計若しくは威力を用いて機構の信用を毀損し、又は機構の業務を妨害する行為
 - 五 その他前各号に準ずる行為
- ク 談合等不正行為

民間事業者は、談合等の不正行為に関して、機構が業務委託契約に定める「談合等の不正行為があった場合の違約金等」に従うものとする。

ケ 損害賠償

本件業務に関し、民間事業者の責めに帰すべき事由により機構が損害を被ったときは、機構は民間事業者に対して当該損害の賠償を請求できるものとする。

コ 不可抗力免責・危険負担

機構の責に帰すべき事由による場合を除き、契約金額を完済するまでに成果物が滅失し、又は毀損したときは、民間事業者は、当該事由が生じた日の翌日以後の契約期間に係る代金の支払を請求することができない。

サ 金品等の授受の禁止

民間事業者は、本件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。

シ 宣伝行為の禁止

民間事業者及び本件業務に従事する者は、本件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、本件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。

ス 記録及び帳簿類の保管

民間事業者は、本件業務に関して作成した記録及び帳簿類を、本件業務を終了し、又は中止した日の属する年度の翌年度の4月1日から起算して5年間、保管しなければならない。

セ 法令の遵守

民間事業者は、本件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ければならない。

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、機構と民間事業者との間で協議して解決する。

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

本件業務を実施するに当たり、民間事業者、その職員その他の当該公共サービスに従事する者が、故意又は過失により、当該業務の受益者等の第三者に損害を加えた場合は、次のとおりとする。

(1) 機構が国家賠償法（昭和22年法律第125号）第1条第1項等に基づき

当該第三者に対する賠償を行ったときは、機構は民間事業者に対し、当該第三者に支払った損害賠償額（当該損害の発生については、機構の責に帰すべき事由が存在する場合は、機構が自ら賠償の責に任ずべき金額を超える部分に限る。）について求償することができる。

- (2) 民間事業者が民法（明治 29 年法律第 89 号）第 709 条等に基づき当該第三者に対する賠償を行った場合であって、当該損害の発生について機構の責に帰すべき理由が存するときは、当該民間事業者は機構に対し、当該第三者に支払った損害賠償額のうち自らの賠償の責に任ずべき金額を超える部分について求償することができる。

11 本件業務に係る法第 7 条第 8 項に規定する評価に関する事項

- (1) 本件業務の実施状況に関する調査の時期

機構は、本件業務の実施状況について、内閣総理大臣が行う評価の時期（平成 29 年 12 月を予定）を踏まえ、本件業務開始後、毎年 10 月に状況を調査する。

- (2) 調査項目及び実施方法

ア ヘルプデスク満足度調査の結果

ヘルプデスクを利用した者に対して、年 1 回実施するアンケート（ヘルプデスク満足度調査）の実施結果により調査

イ 業務内容

月次報告資料により調査

- (3) 意見聴取等

機構は、必要に応じ、民間事業者から意見の聴取等を行うことができるものとする。

- (4) 実施状況等の提出

機構は、平成 29 年 12 月を目途として、本件業務の実施状況等を内閣総理大臣及び監理委員会へ提出する。

12 その他業務の実施に関し必要な事項

- (1) 本件業務の実施状況等の監理委員会への報告

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) 機構の監督体制

本件業務の実施状況に係る監督又は検査は、以下の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。

監督職員：情報システム部業務システムグループ長

検査職員：情報システム部業務システムグループ担当者

(3) 民間事業者の責務

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

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

エ 民間事業者は、会計検査院法（昭和 22 年法律第 73 条）第 23 条第 1 項第 7 号に規定する者に該当することから、会計検査院が必要と認めるときには、同法第 25 条及び第 26 条により、同院の実地の検査を受けたり、同院から直接又は機構を通じて、資料の提出、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) 著作権等の取扱い

ア 本件業務の仕様書に記載された成果物（以下単に「成果物」という。）に関する著作権法（昭和 45 年法律第 48 号）第 27 条及び第 28 条の権利を含む著作権（民間事業者又は第三者が本件業務に係る契約の締結前から保有していた著作物の著作権を除く。）は、契約金額の完済とともに機構に移転するものとする。なお、移転の対価は入札金額に含まれるものとする。

イ 民間事業者は、成果物に関する著作者人格権（著作権法第 18 条から第 20 条までに規定された権利をいう。）を行使しないものとする。

ウ 成果物が第三者の著作権、特許権その他の産業財産権を侵害する場合には、民間事業者が当該成果物の改変又は使用許諾契約等に係る一切の手続を行い、費用を負担するものとする。

(5) 本件業務の調達仕様書

本件業務を実施する際に必要な仕様は、別紙「(独) 住宅金融支援機構内情報共有システム (With システム) の運用業務に係る調達仕様書」に示すとおりである。

別紙 1 （独）住宅金融支援機構内情報共有システムの概要

図 With システムの構成図

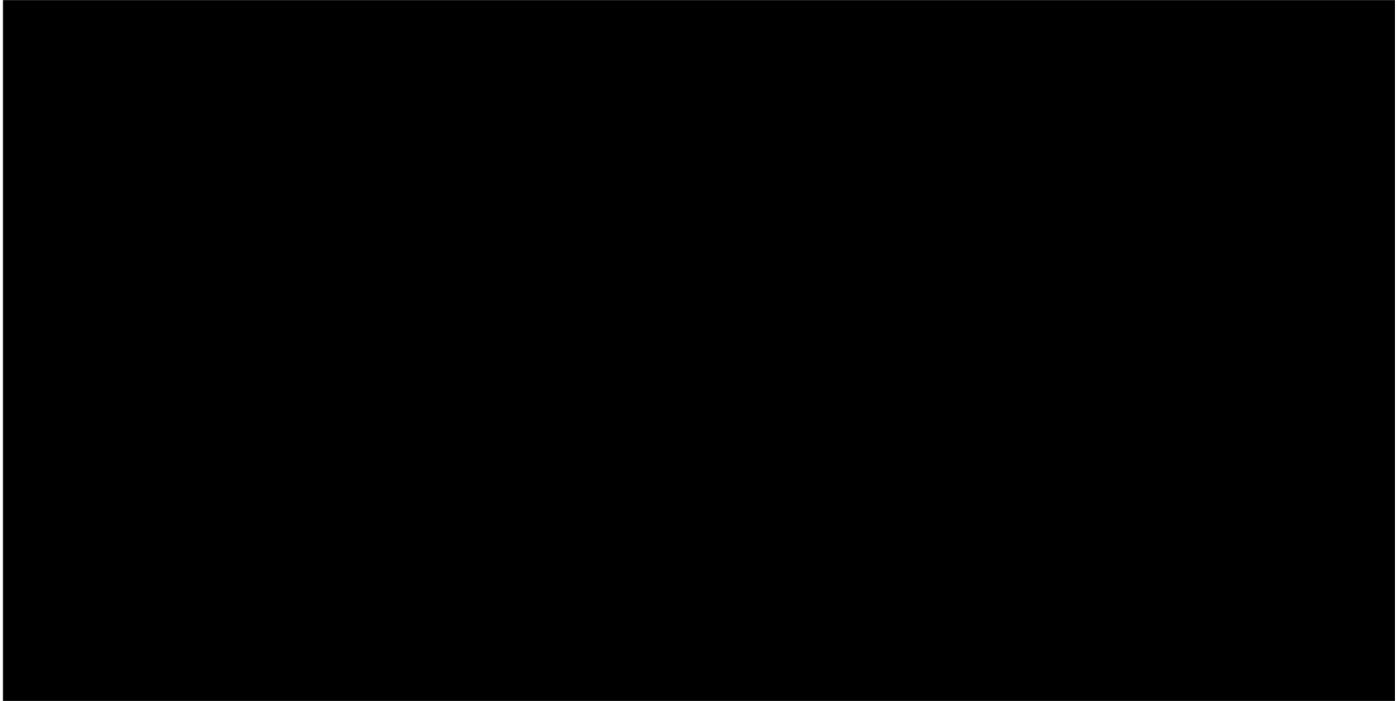


表 With システムの主なアプリケーション

--

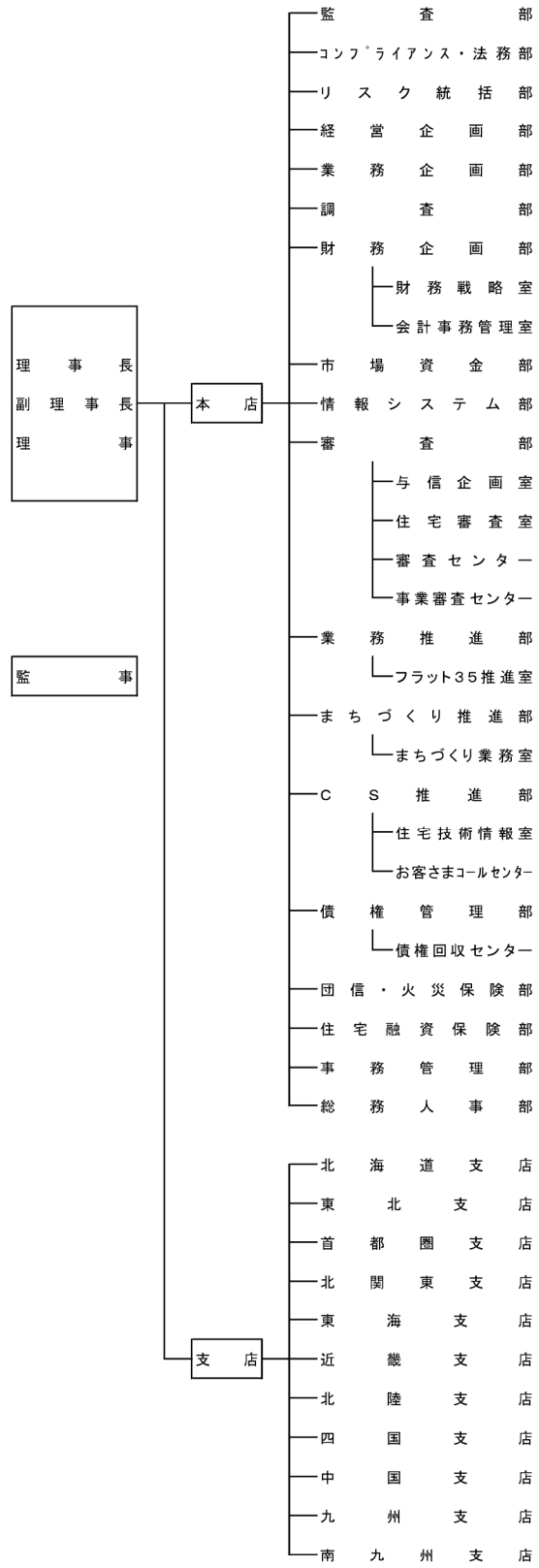
別紙2 (独) 住宅金融支援機構内情報共有システム接続拠点及び履行場所一覧

拠点名 ※	所在地
本店	* 東京都文京区後楽1-4-10
審査センター	* 埼玉県さいたま市内
お客さまコールセンター	* 埼玉県さいたま市内
総合オンサーバ化PJセンター	* 文京区小石川1-3-11 イトーピア小石川梅津ビル5階
北海道支店	北海道札幌市中央区北3条西13丁目3番地13
東北支店	宮城県仙台市青葉区片平1-3-18
三陸復興支援センター	岩手県釜石市大渡町1-7-8 富士理容所2階
北関東支店	群馬県前橋市千代田町1-8-8
首都圏支店	* 東京都文京区後楽1-4-10
埼玉センター	* 埼玉県さいたま市大宮区桜木町1-7-5 ソニックシティビル12階
千葉センター	* 千葉県船橋市本町7-11-5 KDX船橋ビル4階
横浜センター	* 神奈川県横浜市西区南幸2-15-20 YBS南幸ビル3階
東海支店	愛知県名古屋市中千種区新栄3丁目20番16号
浜松センター	静岡県浜松市中区田町324番地の3 EPO浜松ビル3階
近畿支店	大阪府大阪市中央区南本町4丁目5番20号 住宅金融支援機構・矢野ビル
兵庫センター	兵庫県神戸市中央区海岸通3番地 シップ神戸海岸ビル6階
京滋センター	京都府京都市下京区塩小路通烏丸西入東塩小路町614 新京都センタービル5階
北陸支店	石川県金沢市丸の内4-12 金沢中央ビル1階
四国支店	香川県高松市番町2丁目10番8号
中国支店	広島県広島市中区基町8番3号
九州支店	福岡県福岡市中央区天神4-1-37
南九州支店	熊本県熊本市水前寺2丁目16番11号
鹿児島センター	鹿児島県鹿児島市中央町9-1 鹿児島中央第一生命ビル3階

※ *印を付した拠点で作業を実施すること。

別紙3 (独) 住宅金融支援機構組織構成

平成27年4月1日現在



独立行政法人住宅金融支援機構 入札心得

(入札全般)

- 1 入札参加者は、入札説明書及び添付書類を熟読の上で入札しなければならない。
- 2 入札者は、別添仕様書に係る一切の諸経費を含め契約金額を見積もるものとする。
- 3 入札者は、消費税及び地方消費税に係る課税事業者であるか免税事業者であるかを問わず、見積もった契約金額の108分の100に相当する金額（当該金額に1円未満の端数がある時は、その端数金額を切り捨てた金額とする。）を入札書に記載すること。
- 4 入札書に入札金額の総額及びその内訳金額を共に記載する場合に、両金額が符合しないときは、入札金額の総額が正しいものとみなす。
- 5 入札書は、所要事項を漏れなく記載の上、表面に入札件名及び入札者の名称を記載した封筒に封入・封緘した状態で入札函に投入しなければならない。
- 6 郵便により入札する場合は、書留郵便によらなければならない。また、入札書が開札日の前日（土曜・日曜・祝日の場合はその前日。）までに到着しない場合、当該入札は無効とする。ただし、入札日と開札日が異なる場合、入札日時までに到着していること。
- 7 提出した入札書の引き換え、変更又は取り消しをすることはできない。
- 8 入札参加者は、その代表権を有する者以外の者の名義で入札を行うときは、その者を代理人とし、併せて当機構所定の委任状を持参させなければならない。
- 9 入札参加者は、開札時刻後においては、入札場または開札場に入場することができない。
- 10 入札参加者は、当機構が必要と認めたときは、身分証明書又はこれに準ずるものを提示しなければならない。
- 11 契約手続において使用する言語及び通貨については、日本語及び日本国通貨とする。

(入札の辞退)

- 12 入札参加者は、入札書を提出するまでは、いつでも入札を辞退することが出来る。
 なお、指名競争入札の場合で、あらかじめ入札の指名を受けた者が辞退する場合は、その旨を当機構に連絡した上で、開札日の前日までに入札辞退届を提出しなければならない。

(入札の取りやめ等)

- 13 入札参加者が連合し、または不穩の行動をなす等の場合において、入札を公正に執行することができないと認められるときは、当該入札参加者を入札に参加させず、または入札の執行を延期し、若しくは取りやめることができる。

(入札に参加できない場合)

- 14 次のいずれかに該当する者は、入札に参加することができない。
 - (1) 全省庁統一資格又は当機構の競争参加資格を有しない者
 - (2) 契約を締結する能力を有しない者及び破産者で復権を得ない者（特別の理由がある者を除く。）
 - (3) 経営状態が著しく不健全であると認められる者
 - (4) 商法（明治32年法律第48号）その他の法令の規定に違反して営業を行った者
 - (5) 機構から競争参加停止等処分を受けており、当該処分の終期が到来していない者及びこれを代理人、支配人その他の使用人として使用する者
 - (6) 次のいずれかに該当する者（役員、親会社及び子会社並びにこれらの会社の役員を含む。）。
 - ア 暴力団
 - イ 暴力団員
 - ウ 暴力団員でなくなった時から5年を経過しない者
 - エ 暴力団準構成員
 - オ 暴力団関係企業
 - カ 総会屋等、社会運動等標榜ゴロ又は特殊知能暴力集団等

キ その他前各号に準ずる次のいずれかに該当する者

- (ア) 自己、自社若しくは第三者の不正の利益を図る目的又は第三者に損害を加える目的をもって、暴力団又は暴力団員を利用するなどしている者
- (イ) 暴力団又は暴力団員に対して、資金等を供給し、又は便宜を供与するなど直接的若しくは積極的に暴力団の維持、運営に協力し、又は関与している者
- (ウ) 暴力団又は暴力団員と社会的に非難されるべき関係を有している者
- (エ) 暴力団又は暴力団員であることを知りながら、これを不当に利用するなどしている者

(入札の無効)

15 次のいずれかに該当する入札は、無効とする。

- (1) 委任状を持参しない代理人のした入札
- (2) 記名押印を欠く入札
- (3) 金額を訂正した入札
- (4) 誤字、脱字等により意思表示が不明瞭である入札
- (5) 複数の者の代理をした者のした入札
- (6) 2回目以降の入札において、前回の最低入札金額以上の金額での入札
- (7) 本心得14のいずれかに該当する者又は開札後本心得14のいずれかに該当する者であることが判明した者のした入札
- (8) 明らかに連合によると認められる入札
- (9) その他契約を締結することにより当機構の信用を毀損するおそれがあるなど、契約相手方として不適当と認められる者のした入札
- (10) その他、当機構が定める条件に違反した入札

(開札)

16 開札は、入札説明書に記載する日時及び場所において入札者又はその代理人を立ち合わせて行うものとする。入札者又はその代理人が立ち会わない場合は、入札事務に関係のない職員が立ち会うものとする。

(再度入札)

17 開札をした場合において、入札者又はその代理人の入札のうち、予定価格に達した価格の入札がないときは、直ちに再度の入札を行う（再度入札回数は2回を限度とする。）。この場合に入札できる者は、初回の入札に参加した者のみとする。

なお、再度入札に際しては、入札書への押印、封筒への封入・封緘についてはこれを要しない。

(同価格の入札者が2人以上ある場合の落札者の決定)

18 予定価格の制限の範囲内で落札となるべき同価格の入札をした者が複数あるときは、直ちに、当該入札をした者にくじをひかせて落札者を定める。

なお、当該入札をした者のうちくじをひかない者があるときは、当該入札事務に関係のない職員がくじをひくものとする。

(異議の申立)

19 入札をした者は、入札後、本入札心得、入札説明書及び添付書類についての不明を理由として異議を申し立てることはできない。

(落札者を契約先としない場合)

20 落札金額が市場価格と比較して非常に廉価である場合、落札者は契約担当役等から当該契約に関し説明を求められた場合は、それに応じなければならない。また、十分な説明がなされない場合は、予定価格の範囲内で申込をした他の者のうち最低の価格を提示した者を当該契約の相手方とする場合がある。

(契約書等の提出)

21 落札者は、落札決定の日から7日以内に契約書を提出しなければならない。ただし、あらかじめ当機構の承認を得たときはこの限りではない。

(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

			平成23年度(11月～3月)	平成24年度(4月～3月)	平成25年度(4月～3月)
人件費	常勤職員		—	—	—
	非常勤職員		—	—	—
物件費			—	—	—
請負費等	役務		28,035,000	65,866,500	63,882,000
	機器・回線等料		—	—	—
	その他		—	—	—
計(a)					
参考値	原価償却費		—	—	—
	退職給付費用		—	—	—
(b)	間接部門費		—	—	—
(a) + (b)					

(注記事項)

上記金額は、本件業務のほかに、本件業務から役務対象外となるサーバ機器等の基盤運用業務が含まれている経費となっている。

本調達では、この実績金額のうち、運用員1名程度相当額が削減可能と見込まれる。

2 従来の実施に要した人員

	平成23年度(11月～3月)	平成24年度(4月～3月)	平成25年度(4月～3月)
(受託者におけるWithヘルプ業務従事者)			
業務責任者(常駐)	1.0	1.0	1.0
ヘルプデスク(常駐)	3.8	3.4	3.1
運用員(常駐)	4.3	4.4	5.1

(注記事項)

上記人員は、本件業務のほかに、本件業務から役務対象外となるサーバ機器等の基盤運用業務に要した運用員1名が含まれたものとなっている。

(平成23年度)

(件)

	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
電話問合せ※1,2	—	—	—	—	—	—	—	139	110	225	172	153	799
メール問合せ	—	—	—	—	—	—	—	5	5	4	6	3	23
その他問合せ	—	—	—	—	—	—	—	8	0	0	0	0	8
故障対応	—	—	—	—	—	—	—	37	17	23	26	15	118
トナー払出し※3	—	—	—	—	—	—	—	243	425	188	316	138	1310
人事異動※4	—	—	—	—	—	—	—	41	20	58	40	926	1085
障害対応	—	—	—	—	—	—	—	6	1	6	8	4	25
機器操作	—	—	—	—	—	—	—	6	8	6	14	9	43
会議	—	—	—	—	—	—	—	9	10	10	8	7	44

(平成24年度)													(件)
	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
電話問合せ※1, 2	331	170	166	155	193	177	175	133	128	113	110	176	2027
メール問合せ	2	2	7	4	6	5	1	1	0	0	2	2	32
その他問合せ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
故障対応	29	23	27	27	25	19	31	20	17	18	19	23	278
トナー払出し※3	203	221	189	352	643	484	239	197	186	264	168	169	3315
人事異動※4	33	30	30	25	31	47	42	32	34	20	22	764	1110
障害対応	1	3	7	2	7	6	7	8	3	14	6	14	78
機器操作	4	4	12	5	13	16	10	9	11	10	11	10	115
会議	9	14	15	10	14	13	9	11	13	10	8	10	136
(平成25年度)													(件)
	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
電話問合せ※1, 2	330	180	153	189	186	176	196	141	116	143	108	123	2041
メール問合せ	2	1	3	3	0	0	5	3	2	2	3	1	25
その他問合せ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
故障対応	25	41	30	30	25	18	23	26	23	34	32	33	340
トナー払出し※3	165	354	375	344	296	235	207	322	313	221	336	240	3408
人事異動※4	40	45	82	52	35	85	67	26	29	27	17	685	1190
障害対応	16	10	12	14	8	11	3	6	7	4	8	4	103
機器操作	14	15	19	16	27	21	15	16	13	9	20	19	204
会議※5	22	26	41	42	32	28	25	29	23	31	25	35	359
(注記事項)													
※1「電話問合せ」のうち、プリンタの紙詰まり、部品消耗による問合せが50件／月程度ある。 ※2 毎年度4月に「電話問合せ」の件数が多いのは、機構役職員の部署移動によりハードウェア機器のセットアップ（パソコンログイン、プリンタ設定）等の問合せが多いためである。 ※3 単位は本数。「トナー払出し」にはドラム、感光体、トナー回収ボトルを含む。 ※4 単位はユーザ数。毎年度3月に「人事異動」の件数が多いのは、大規模人事異動があるため。大規模人事異動とは、組織変更、機構役職員の部署移動及び役職変更のことである。 ※5「会議」には、隔週及び月次の運用報告会議の他に、障害発生時の打合せ、機構各部署との構成変更に係る担当者レベルの打合せも含んでいる。													

3 従来の実施に要した施設及び設備

住宅金融支援機構

【施設】

施設名称：住宅金融支援機構 本店

使用場所：3階 Withヘルプデスク事務所

【設備】

住宅金融支援機構 貸与

Withパソコン10台、Withシステムに接続していない特定の用途で利用するパソコン2台、プリンター1台、OAデスク9台、キャビネット9台、会議卓1台、椅子14脚、電話10台、

ロッカー5台

請負者所有

ノートパソコン3台、デスクトップパソコン1台、ルーター1台、電話機1台、
複合機1台、ホワイトボード1台、シュレッダー1台

4 従来の実施における目的の達成の程度

	平成23年度		平成24年度		平成25年度	
	目標・計画	実績	目標・計画	実績	目標・計画	実績
サーバ稼働率は常駐時間帯において99.9%以上、それ以外は99.0%以上とする	99.9%	99.9%	99.9%	99.9%	99.9%	99.5%
障害が発生した場合は30分以内の報告を行うこと	30分以内 (カバー率90%)	100.0%	30分以内 (カバー率90%)	98.8%	30分以内 (カバー率90%)	100.0%
障害が発生した場合は1時間以内に障害連絡票（第1報）を提出すること	1時間以内 (カバー率90%)	100.0%	1時間以内 (カバー率90%)	98.7%	1時間以内 (カバー率90%)	100.0%
障害が発生した場合は障害連絡票（第2報）を3ヶ月以内に提出すること	3ヶ月以内 (カバー率100%)	100.0%	3ヶ月以内 (カバー率100%)	92.0% ※3	3ヶ月以内 (カバー率100%)	100.0%
各種クライアント基本操作の照会に回答すること	15分以内 (カバー率100%)	99.0%	15分以内 (カバー率100%)	100.0%	15分以内 (カバー率100%)	100.0%
各種仕様等に関する問合せに回答すること	翌営業日迄 (カバー率90%)	100.0%	翌営業日迄 (カバー率90%)	100.0%	翌営業日迄 (カバー率90%)	100.0%
運用負荷軽減のための改善策を策定し提案すること※1	-	-	年間削減見込工数が1年間の全工数の5%以上	削減率 3.2%	年間削減見込工数が1年間の全工数の5%以上	削減率 -11.6%
運用負荷軽減のための改善策を策定すること※2	2ヶ月に1回	100.0%	2ヶ月に1回	100.0%	2ヶ月に1回	100.0%
機構へよりよい提案を行うこと※2	3ヶ月に1回	100.0%	2ヶ月に1回	100.0%	2ヶ月に1回	100.0%

(注記事項)

※1「運用負荷軽減のための改善策を策定し提案すること」は平成24年度より開始している。

※2「改善策」及び「よりよい提案」について、大規模な改善策等ではなく、軽微で素早く手軽に行うことができる簡易な改善策も目標達成の対象としている。

※3 未達成の理由は、ハードウェア機器故障の案件の復旧完了報告が漏れていたためである。

5 従来の実施における目的の達成の程度

従来の実施方法（業務フロー図等）

別添1-1～12の業務フロー通り

(注記事項)

住宅金融支援機構内情報共有システム（With 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、機構内情報共有システム（With システム）の運用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「不満足」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。

総合評価基準書

住宅金融支援機構内情報共有
システム（W i t hシステム）
の運用業務に係る調達について

平成 27 年〇月

独立行政法人住宅金融支援機構

1 はじめに

本総合評価基準書は、「住宅金融支援機構内情報共有システム（W i t h システム）の運用業務」に関する入札価格及び性能、機能、技術等（以下「性能等」という。）の評価基準をまとめたものである。

2 入札価格の評価方法

提出された「入札書」について、次のとおり評価を行う。

- (1) 入札価格は、入札書に記入された金額の値とする。
- (2) 上記(1)の入札価格は、予定価格の制限の範囲内であること。
- (3) 入札価格の得点（以下「価格点」という。）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（5,625 点）を乗じて得た値とする。

ただし、入札価格を予定価格で除した値については、小数点以下第 5 位を切り捨てることとし、小数点以下第 4 位までの計算とする。

価格点（最高 5, 6 2 5 点）

= 5, 6 2 5 点 × (1 - 入札価格 / 予定価格)

3 性能等の評価方法

提出された提案書一式について、次のとおり評価を行う。

- (1) 性能等の要求要件（以下「技術的要件」という。）に関する評価基準（評価項目、評価内容）については、「総合評価基準明細書」に示すとおりである。

各評価項目は、これを必須とする項目と任意の項目とに区分している。

- (2) 必須とする評価項目の全てについて、基礎点評価内容に対する提案が示されており、技術的要件を満たしている場合には合格とし、基礎点（3,375 点）を与える。

必須とする評価項目について、基礎点評価内容に対する提案が示されておらず、技術的要件を満たしていない場合には不合格とする。

- (3) 加算点のある評価項目は、合格した提案業者の提案書について、「総合評価基準明細書」の加算点評価視点及び加算点評価内容に基づき評価を行い、有効な提案が行われた場合には内容に応じて 2,250 点までの点数を与える。

なお、加算点を評価する際には、各項目毎に設定された下表の「評価視点」及び「評価の水準」に沿って絶対評価にて 0 点から 5 点までの評価点を付ける。

(評価視点)

No.	加算点評価視点	説 明
1	理解度／有効性	調達の趣旨を理解し、調達で求める内容に合致した（適合した）有効な提案であるか
2	効率性	提案する内容が、機構あるいは提案事業者の資金効率、労働効率、使用資源の効率等を向上する工夫（損ねない工夫）がされているか
3	信頼性	提案する内容が、外的／内的のどのような不測の状況においても、十分に所定の効果を発揮するか、そのための工夫がされているか
4	安全性	提案する内容が、機構の業務の安全性を損ねないか、そのための工夫がされているか
5	機能性	提案する内容が、機構の求める機能を十分に満たしているか
6	使用性	提案する内容が、機構にとって使い易いものか、そのための工夫がされているか
7	将来性	提案する内容が、機構内外の将来的変化に対応可能か、そのための工夫がされているか

(評価の水準)

ランク	評価の水準	説明
0	なし	加算点を付与する評価に値せず
1	詳細	提案内容が、その評価視点において詳細に記述されている
2	具体	上記、詳細な記述に適用予定の製品名や、実装予定の処理方式を適用想定図が示される等、具体性がある
3	妥当	上記、具体性のある内容が、本件調達で他府省、民間の動向、機構の業務実態に照らし妥当な内容である
4	実現	上記、妥当と認められた内容が、当該提案事業者により実現可能と信じられる根拠が示される、または十分な説明が記述されている
5	実績	上記、実現性が同種業務の実績により裏付けられている

また、各評価項目の重要度及び配点は次のとおりとし、重要度に応じた配点及び配点に係る 1 つ若しくは複数の評価項目にて算出する。

具体的な加算点の算出方法は、各配点に「配点に係る評価項目数に評価点満点（5 点）を乗じた値」を分母とし、「配点に係る評価項目ごとの評価点を合計した値」を分子として算出した割合を乗じて算出する。

（重要度及び配点）

最重要	重要	普通
200点	100点	50点

（加算点の算出方法）

$$\begin{array}{l} \text{重要度に応じた配点} \\ \text{(200 点、100 点、50 点)} \times \frac{\text{配点に係る評価項目ごとの評価点の合計}}{\text{配点に係る評価項目の数} \times 5 \text{ 点 (満点)}} \end{array}$$

※複数の評価者による配点の平均値（小数点以下第 3 位を四捨五入）を各評価項目の加算点とする。

(4) 上記(2)及び(3)において採点した各評価項目の得点の合計値を技術点とする。

$$\begin{array}{l} \text{技術点 (最高 5, 6 2 5 点)} \\ = \text{基礎点 (3, 3 7 5 点)} + \text{加算点 (最高 2, 2 5 0 点)} \end{array}$$

4 総合評価の方法

価格点の配分と技術点の配分の比率を 1 : 1 とし、価格点と技術点の合計値（以下「総合評価点」という。）の最も高いものを落札者とする。

$$\begin{array}{l} \text{総合評価点 (最高 1 1, 2 5 0 点)} \\ = \text{価格点 (最高 5, 6 2 5 点)} + \text{技術点 (最高 5, 6 2 5 点)} \end{array}$$

(別添2)総合評価基準明細書(適合証明明細書)

評価項目 (標準調達仕様書の目次)	提案要求	区分	基礎点	加算点評価		加算点の 重要度	加算点配 点	提案業者 の対応可 否欄	提案書の 記載ペー ジ
	提案要求内容(＝基礎点評価基準)			加算点評価 視点	加算点評価内容				
表紙									
第1 要約 第2 目的	提案趣旨及び目的が記述されていること。	必須	対象	1理解度/ 有効性	本調達の目的を正確に理解し、提案書にそれらを踏まえた基本的な考え方、取り組み方針、当機構のおかれている状況の分析、解決すべき課題の解釈等について、わかりやすく記述されている。	普通	50		
第3 用語の定義 第4 関連事業者	調達仕様書及び提案書で応札事業者が追加して用いている特に専門的な技術用語に係る説明、及び関連事業者との連携方法に係る説明が記述されていること。	任意	—	1理解度/ 有効性	調達仕様書で用いている本調達に固有な用語及び関連事業者との関係を正確に理解し、提案書で適切に用いていること、並びに提案書で応札事業者が新たに用いた専門用語が定義され、提案書で適切に用いている。	普通	50		
第5 Withシステム等の概要									
1 Withシステム等の概要 2 Withシステム等の用語整理	運用するシステムが機能実現している業務と、運用するシステムの理解の説明として、『対象業務の概要と、運用するシステムとの関わり』が記述されていること。	必須	対象	1理解度/ 有効性	本調達の対象となる業務内容、業務特性を正確に理解し、運用するシステムへの業務面からの要求事項が提案書にわかりやすく記述されている。	普通	50		
				8将来性	本調達の対象となる業務内容、業務特性の将来的な変化を吸収する運用面での対応が、提案書にわかりやすく記述されている。				
第6 委託業務の概要									
1 委託期間 2 運用管理業務 3 保守業務 4 業務の引継ぎ 5 Withシステムへの機能追加	運用に係る中核的事項である左記1～3の理解の説明として、各運用要件をどのように実施するかについて、記述されていること。	必須	対象	2効率性	左記1～4で求める運用要件の実施にあたり、使用する各種資源の効率性への配慮が提案書にわかりやすく記述されている。	最重要	200		
				4安全性	左記1～4で求める運用要件の実施を安全面で保障する配慮が提案書にわかりやすく記述されている。				
				6機能性	臨時オペレーションの受付、利用部門からの問い合わせ対応等、左記1～4に含まれる必要なユーザーへのサービスが分析され、個々のサービスの説明が、提案書にわかりやすく記述されている。				
				8将来性	左記1～4で求める運用要件について、契約期間中に発生するシステム変更による影響を吸収するための配慮が、提案書にわかりやすく記述されている。				
		任意	—	1理解度/ 有効性	本件業務における障害防止の取組み、障害発生時の対応について、機構にとってメリットのある有益な提案がなされている。	重要	100		
第7 本件業務の委託範囲、位置付け及び責任分界	委託範囲と責任分解の理解として、関係する事業者との役割分担が表などにより整理されて記述されていること。	必須	対象	1理解度/ 有効性	本調達で関係する事業者との作業分担、作業順序等を正確に理解し、必要になる調整事項の洗い上げ、調整時期等を適切に予測し、提案書にわかりやすく記述されている。	普通	50		
第8 納入成果物・作業環境等									
1 納入成果物	作業内容と納入成果物の理解として、分解された作業と成果物の関係がスケジュールと共に表などにより整理されて記述されていること。	必須	対象	1理解度/ 有効性	本調達で発生する作業と主要な中間成果物及び納入成果物が洗い上げられ、両者の関係に対応付けた上で、作業単位のスケジュールにより順序関係を整理し、提案書にわかりやすく記述されている。	重要	100		
		任意	—	1理解度/ 有効性	本件業務におけるドキュメントの作成方法について、機構にとってメリットのある有益な提案がなされていること)。	重要	100		
2 作業場所・環境	作業場所と作業環境が具体的に記述されていること。	必須	対象	1理解度/ 有効性	本調達における作業場所・環境を正確に理解し、環境整備に必要な準備作業が洗い上げられ、それを実現するための計画が、提案書にわかりやすく記述されている。また、本調達の作業を実施する上で、必要な作業場所・環境に係る追加的要件が分析され、それらを充足するための準備が上記計画に含まれている。	重要	100		
				2効率性	提案者が準備する作業場所及び作業環境について、資金効率及び機構職員の移動負荷等の作業効率が考慮されている点について、提案書にわかりやすく記述されている。				
				4安全性	提案者が準備する作業場所及び作業環境について、自然災害及び情報セキュリティ面での安全性が考慮されている点について、提案書にわかりやすく記述されている。				
第9 規模及び性能要件	運用するシステムに対し要求される性能要件を維持するための運用的な方策が整理されて具体的に記述されていること。	必須	対象	1理解度/ 有効性	運用するシステムの業務面からの要求事項及び運用要件から、左記性能要件が求められる理由を正確に理解し、その理由の説明が提案書にわかりやすく記述されている。	普通	50		

評価項目 (標準調達仕様書の目次)	提案要求	区分	基礎点	加算点評価		加算点の 重要度	加算点配 点	提案業者 の対応可 否欄	提案書の 記載ペー ジ
	提案要求内容(＝基礎点評価基準)			加算点評価 視点	加算点評価内容				
第10 信頼性及び事業継続性要件	運用するシステムに対し要求される信頼性要件を維持するための運用的な方策が整理されて具体的に記述されていること。	必須	対象	1理解度/ 有効性	運用するシステムの業務面からの要求事項及び運用要件から、左記信頼性要件が求められる理由を正確に理解し、その理由の説明が提案書にわかりやすく記述されている。	重要	100		
				4安全性	提案する信頼性要件維持の方策を、一時的にトランザクションの集中や、電源の瞬断等の不測の事態にも耐えられるよう安全性への配慮が提案書にわかりやすく記述されている。				
第11 サービスレベルアグリーメント(SLA)	サービスレベルについて、目標達成するための対応策が記述していること。	必須	対象						
第12 運用要件	運用するシステムの運用要件を、どのように実現するのかという実施方法が記述されていること。	必須	対象	1理解度/ 有効性	運用するシステムの業務面からの要求事項から、左記運用要件が求められる理由を正確に理解し、その理由の説明が提案書にわかりやすく記述されている。	最重要	200		
				2効率性	提案する運用要件の実施方法が、提案者及び機構職員の作業効率を向上させるための工夫について、提案書にわかりやすく記述されている。				
				4安全性	提案する運用要件の実施方法が、操作ミスの防止等の安全性を確保、向上させるための工夫について、提案書にわかりやすく記述されている。				
第13 保守における作業方法に係る諸要件	保守作業を実施するための設計・開発要件をいかにして実現するか、その取り組み方針について具体的に記述されていること。	必須	対象	1理解度/ 有効性	提案する保守作業を実施するための標準等の妥当性について、採用しない他の方法と比較するなどして、提案書にわかりやすく記述されている。	重要	100		
				2効率性	提案する保守作業を実施するための標準等について、作業効率を向上させるための工夫について、提案書にわかりやすく記述されている。				
				4安全性	提案する保守作業を実施するための標準等について、既存機能の保護及び関連する他システムの保護に対する配慮が提案書にわかりやすく記述されている。				
第14 作業体制及び作業実施上の留意点等									
1 作業体制及び運用体制	プロジェクト管理・推進に係る要件について、採用予定の手法やその利点等について、具体的に記述されていること。	必須	対象	1理解度/ 有効性	提案されているプロジェクト管理業務について、プロジェクト計画に関係付けることで、その内容が妥当であることを提案書にわかりやすく記述されている。	最重要	200		
		任意	—	1理解度/ 有効性	本件業務におけるコミュニケーション計画について、機構にとってメリットのある有益な提案がなされている。	重要	100		
2 会議体及び報告		必須	対象	1理解度/ 有効性	提案されているプロジェクト推進方法、会議体等について、プロジェクト計画に関係付けることで、その内容が妥当であることを提案書にわかりやすく記述されている。	重要	100		
3 本件業務の実施における情報セキュリティ対策	情報セキュリティ対策要件の実現方策が個別かつ具体的に記述されていること。	必須	対象	3信頼性	提案されているセキュリティ対策が、風水害、臨時例外的な作業の発生等の不測の要因でも維持できるよう配慮したものであることが提案書にわかりやすく記述されている。	最重要	200		
				4安全性	提案されているセキュリティ対策について、公的な機関がその安全性を公表している技術を採用している、他の選択肢となる対策に比べてより安全性を考慮したものである等の説明が提案書にわかりやすく記述されている。				
第15 その他									
1 参加要件	本件を遵守する旨の記述がされていること。	必須	対象						
2 関連法令遵守	本件を遵守する旨の記述がされていること。	必須	対象						
3 競争の導入による公共サービスの改革に関する法律の適用	本件を遵守する旨の記述がされていること。	必須	対象						
4 グリーン調達及び環境配慮	本件を遵守する旨の記述がされていること。	必須	対象						
5 費用負担	本件を遵守する旨の記述がされていること。	必須	対象						
6 瑕疵担保責任	本件を遵守する旨の記述がされていること。	必須	対象						
7 再委託先について	本件を遵守する旨の記述がされていること。	必須	対象						
8 入札参加グループについて	本件を遵守する旨の記述がされていること。	必須	対象						
9 業務内容変更管理手続	本件を遵守する旨の記述がされていること。	必須	対象						
10 監査対応への協力	本件を遵守する旨の記述がされていること。	必須	対象						
11 疑義発生時の対応	本件を遵守する旨の記述がされていること。	必須	対象						
12 その他遵守事項	本件を遵守する旨の記述がされていること。	必須	対象						

評価項目 (標準調達仕様書の目次)	提案要求	区分	基礎点	加算点評価		加算点の 重要度	加算点配 点	提案業者 の対応可 否欄	提案書の 記載ペー ジ
	提案要求内容(＝基礎点評価基準)			加算点評価 視点	加算点評価内容				
第15 その他の有益な提案	本業務を実施する上で、費用の範囲 内でその他の有益な提案が記述され ていること。	任意	—	1理解度/ 有効性	今回の調達目的や機構の業務・システムへの理解から、直接的に求めている要件以外の視点から、費用の範囲 内で有益な提案がなされている点について、提案書にわ かりやすく記述されている。	重要	100		
		任意	—	1理解度/ 有効性	本件業務をISO、JIS、その他公的機関が示しているガイ ドライン等に準拠して対応することで、機構にとってメリッ トのある有益な提案がなされている。	重要	100		
		任意	—	1理解度/ 有効性	本件業務を通じて、本件システムの維持管理コストの低 減について、機構にとってメリットのある有益な提案がな されている。	重要	100		
		任意	—	1理解度/ 有効性	本件業務を遂行する上でのリスク管理について、機構に とってメリットのある有益な提案がなされている。	重要	100		
技術点合計	5,625	基礎点 合計	3,375			加算点 合計	2,250		

(独)住宅金融支援機構内情報共有システム(With システム)の運用業務に係る調達仕様書(案)

独立行政法人 住宅金融支援機構

平成 27 年〇月

第1	要約	4
第2	目的	4
第3	用語の定義	4
第4	関係事業者	6
第5	Withシステム等の概要	7
1	Withシステム等の概要	7
2	Withシステム等の用語整理	8
3	Withシステム等の閲覧可能な資料	9
第6	委託業務の内容	9
1	委託期間	9
2	運用管理業務	9
3	保守業務	15
4	業務の引継ぎ	16
5	Withシステムへの機能追加	17
第7	本件業務の委託範囲、位置付け及び責任分界	17
第8	納入成果物・作業環境等	17
1	納入成果物	17
2	作業場所・環境	18
第9	規模及び性能要件	19
第10	信頼性及び事業継続性要件	19
第11	サービスレベルアグリーメント（SLA）	20
第12	運用要件	21
第13	保守業務における作業方法に係る諸要件	21
第14	作業体制及び作業実施上の留意点等	22
1	作業体制及び運用体制	22
2	会議体及び報告	22
3	本件業務の実施における情報セキュリティ対策	23
第15	その他	23
1	参加要件	23
2	関連法令遵守	24
3	競争の導入による公共サービスの改革に関する法律の適用	25
4	グリーン調達及び環境配慮	26
5	費用負担	26
6	瑕疵担保責任	27
7	再委託先について	27
8	入札参加グループについて	28

9	業務内容変更管理手続.....	28
10	監査対応への協力.....	28
11	疑義発生時の対応.....	28
12	その他遵守事項	28

別添 業務外部委託基準書

別紙1 (独)住宅金融支援機構内情報共有システム接続拠点及び履行場所一覧

別紙2 機構の事務所において作業を実施する場合の機構と本件事業者の費用負担

別紙3 講習会の開催場所、開催時間及び参加予定人数

別紙4 With システム基盤運用事業者との業務区分

閲覧資料1 「With システム設計書」

閲覧資料2 「With システム運用手順書」

閲覧資料3 「With システム操作手順書」

閲覧資料4 「ワークフローシステム運用手順書」

閲覧資料5 「ワークフローシステム設計書」

閲覧資料6 「クライアントPC更改完成図書」

閲覧資料7 「意見招請における意見に対する回答資料」

閲覧資料8 「月次運用報告書」

閲覧資料9 「障害関係管理簿」

第 1 要約

本件は、独立行政法人住宅金融支援機構（以下「機構」という。）の役職員(平成 26 年 1 月 1 日現在 1,112 名)が日常業務で必要な情報を共有するために使用する機構内情報共有システム（以下「With システム」という。）及び With システムには接続していないパソコン等のハードウェア機器の運用管理及び保守業務（以下「本件業務」という。）を委託するものである。なお、機構外部のデータセンターに設置している With システムのサーバ機器等の基盤を運用保守する業務（以下「基盤運用業務」という。）は、With システムを更改した事業者が実施することから、本件業務の範囲には含まれない。

本件業務の実施にあたっては、機構の業務継続性を確保しつつ、安定運用を実現するために、With システムの構成、機能、運用状況を正確に把握し、確実に運用管理等ができる技術力を必要とするので留意すること。

本書は、本件業務を委託するにあたり、各作業において求められる要件等を整理したものである。

第 2 目的

本件業務は、「With システム等を利用する 1,000 ユーザ程度の機構役職員からの問合せに対する一次窓口（ヘルプデスク）」、「With システム等の障害等の一次切り分け」、「人事異動等によるユーザに関する設定情報の追加、変更、削除」、「With システムに接続するパソコン、プリンタ等及び With システムに接続していない特定の用途で利用しているハードウェア機器の運用管理」、「頻繁に問合せのある照会に対する F A Q 作成等の運用改善業務」等で構成される。これらを調達することで、With システム及び With システムには接続していないパソコン等のハードウェア機器（以下これらを総称して「With システム等」という。）を安定した状態で利用できるようにすることを目的とする。

第 3 用語の定義

用 語	定 義
機構支店	機構に設置されている 11 支店をいう。 北海道支店（札幌市中央区）、東北支店（仙台市青葉区）、北関東支店（前橋市）、首都圏支店（機構本店と同一ビル）、東海支店（名古屋市千種区）、近畿支店（大阪市中央区）、四国支店（高松市）、中国支店（広島市中区）、九州支店（福岡市中央区）、南九州支店（熊本市中央区）及び北陸支店（金沢市）
機構地域センター	機構に設置されている支店管轄の 8 センターをいう。 東北支店管轄：三陸復興支援センター（釜石市）

用 語	定 義
	首都圏支店管轄：埼玉センター（さいたま市大宮区）、千葉センター（船橋市）及び横浜センター（横浜市西区） 東海支店管轄：浜松センター（浜松市中区） 近畿支店管轄：京滋センター（京都市下京区）及び兵庫センター（神戸市中央区） 南九州支店管轄：鹿児島センター（鹿児島市）
お客さまコールセンター	顧客からの電話対応業務を行うセンター（さいたま市大宮区）をいう。
審査センター	顧客からの融資申込みについて可否を審査するセンター（さいたま市大宮区）をいう。
機構拠点	機構本店、機構支店、機構地域センター、お客さまコールセンター及び審査センターの総称をいう。
With システム	機構の役職員が日常の業務を行う際に必要な情報を共有するために使用している機構内情報共有システムをいう。 機構拠点を With ネットワークで接続し、機構役職員は With パソコンにより次の機能を利用している。 [現行の With システムが提供している主な機能] (1) グループウェア（スケジュール管理、掲示板等） (2) 電子メール（インターネットメールを含む。） (3) ファイル共有管理 (4) インターネット閲覧（ネットワーク提供事業者のインターネットデータセンター経由での接続） (5) 文書作成（ワープロソフト、表計算ソフト等） (6) ワークフローシステム（電子決裁）
With ネットワーク	With システムにおいて機構拠点間を広域イーサネット網を利用して接続するネットワーク網の総称をいう。
With パソコン	With システムに接続している機構役職員が利用するクライアントパソコンをいう。
部門システム	With システム以外の部門システムの総称をいう。 複数の部門システムが With システムに接続しているため、With システムの環境を変更する場合は、これらの部門システムに対する影響を考慮する必要がある。 [With システムに接続している主な部門システム] (1) 総合オンラインシステム (2) SCOP（情報系）システム

用 語	定 義
	(3) 住宅融資保険等システム (4) 財務会計システム (5) 文書管理システム（仮想化統合サーバ内に構築） (6) 資産自己査定システム (7) 賃貸融資期中管理システム (8) 出退勤・届出申請システム (9) 総合相談・コールセンターシステム (10) 営業支援システム (11) BI・管理会計システム
リモートアクセス	スマートフォン及びタブレット端末から携帯電話網及びインターネットを通して、グループウェア、メール、ファイル共有管理機能を利用する機能をいう。
基盤運用業務	サーバ、ネットワークの障害対応等、 With システムの基盤に係る運用保守業務をいう。 With システム基盤運用事業者が行う。
業務運用業務	人事異動に伴う更新作業、グループウェア、メール等のアプリケーションの設定変更等、 With システム等に係る運用業務をいう。本件事業者が行う。
複合機	コピー、印刷、電子ファイル化（PDF ファイル）機能を有している。一部の複合機では、 With システムの [] と連動し、認証機能を有し、職員証明証（ID カード）をかざすことで、これらの機能を利用できる。

第 4 関係事業者

No	分類	役割・説明
1	機構運用管理部門担当者 (情報システム部業務システムグループ)	本件業務を進めるに当たり、本件業務の機構側の窓口となり、進捗状況等の作業報告を受け、業務の内容を指示する情報システム部内の担当者をいう。
2	現運用事業者	平成 27 年 10 月末まで本件業務を受託している事業者
3	本件事業者	平成 27 年 11 月以降の本件業務を引き継ぐ事業者
4	With システム基盤運用事業者	平成 27 年 6 月までに実施する基盤更改後の With システムのサーバ等の基盤運用を担当する事業者
5	支店担当者 (各支店システム管理主任)	機構支店で作業を進めるに当たり、日程調整及び入館手続きを管理する支店在籍の担当者をいう。

6	センター担当者 (各センターシステム管理 主任)	審査センター、お客さまコールセンター及び機構 地域センターで作業を進めるに当たり、日程調整及 び入館手続きを管理する担当者をいう。
---	--------------------------------	---

第5 Withシステム等の概要

1 Withシステム等の概要

① With システム

With システムは、図1のとおり機構拠点に設置した With パソコンと機構外部のデータセンターに設置したサーバ機器等で構成され、各ハードウェアを With ネットワークで接続している。

図1 With システムの概要図

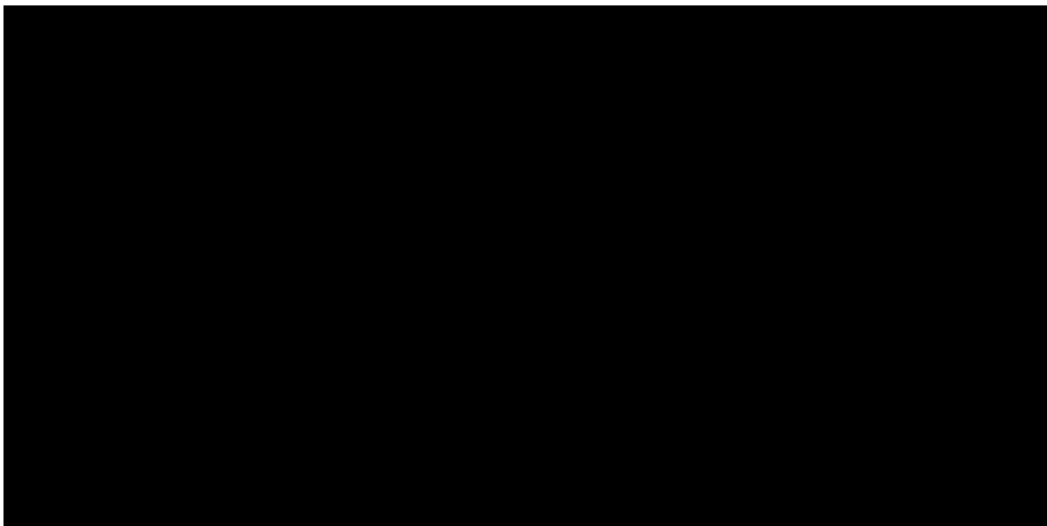


表1 With システムの主なアプリケーション

--	--

②With パソコン

With パソコンは、機構職員1人に1台配布している。機構職員は With パソコン

を使用して表1のグループウェアやメールのアプリケーションを利用する。なお、With パソコンを複数の部門システムの操作端末としても利用している。

③With システムに接続していないパソコン

機構拠点には With ネットワークとは異なるネットワークへの接続により、With システムに接続していない With パソコン以外のパソコン（以下「With パソコン以外のパソコン」という。）が一拠点に数台設置され、機構職員が共有して利用している。With パソコン以外のパソコンは表2のとおり。

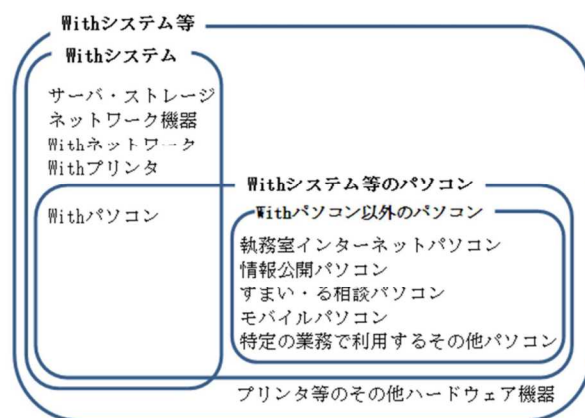
表2 With パソコン以外のパソコン

名称	概要
執務室インターネットパソコン	機構が設置した光回線を通じてインターネットに接続し、機構職員がホームページ等の閲覧等を行うために利用するパソコンをいう。
情報公開パソコン	独立行政法人等の保有する情報の公開に関する法律（平成13年法律第140号）により、機構に対して、法人文書の開示を請求する者が、機構への来店時、法人文書ファイル管理簿を検索するために利用するパソコンをいう。
すまい・る相談パソコン	機構職員が住宅ローン相談を行う際に、機構ホームページ内にある住宅ローンシミュレーションサイト等を活用するために利用するパソコンをいう。
モバイルパソコン	機構外に持ち出し、モバイル通信を通じて機構ホームページ等を閲覧するため又はデータをプロジェクターを通じて投影するために利用するパソコンをいう。

なお、本書では、「With パソコン」及び「With パソコン以外のパソコン」を総称して「With システム等のパソコン」という。

2 With システム等の用語整理

With システム、With パソコン等の用語について整理した図は次のとおり。



3 Withシステム等の閲覧可能な資料

当機構内で保有する With システム等に係る資料は、以下のとおりであり、機構内で閲覧することができる。閲覧を希望する場合は、事前に本件問合せ先に連絡の上、来店すること。なお、資料の複写等はできないものとする。

閲覧資料 1 「With システム設計書」

閲覧資料 2 「With システム運用手順書」

閲覧資料 3 「With システム操作手順書」

閲覧資料 4 「ワークフローシステム運用手順書」

閲覧資料 5 「ワークフローシステム設計書」

閲覧資料 6 「クライアント PC 更改完成図書」

閲覧資料 7 「意見招請における意見に対する回答資料」

閲覧資料 8 「月次運用報告書」

閲覧資料 9 「障害関係管理簿」

第 6 委託業務の内容

1 委託期間

本件業務の委託期間は、平成 27 年 9 月 1 日から平成 30 年 10 月 31 日までの 3 年 2 ヶ月間である。なお、平成 27 年 9 月から平成 27 年 10 月末までの間は、現運用事業者から業務の引継ぎを受ける期間とする。

2 運用管理業務

(1) 運用業務

ア 通常運用

With システム等にかかる運用業務を「業務運用業務」と「基盤運用業務」に区分する。With システム基盤運用事業者との業務区分は別紙 4 を参照すること。業務運用業務に区分された業務について、With システム等の運用マニュアル等に従い適切に実施すること。なお、業務運用業務の概要は表 3 のとおり。運用マニュアル等に明文化されていない知見等については、一定の期間を設け現運用事業者から引継ぎを受けること。

表3 主な運用業務

No	業務内容
1	構成管理業務 ア With システムへの接続及び With システム等のパソコンへのソフトウェアインストールの可否に関する判断支援 イ With システム等のパソコンのソフトウェアのバージョン、保有ライセンス数及び使用ライセンス数、インストール媒体等の管理 ウ 消耗品管理（機構本店におけるプリンタトナー、プリンタインクの交付、廃トナーの回収及び在庫管理を含む。ただし、機構拠点へのプリンタトナーの発送作業は本件業務の対象外である。） エ セキュリティワイヤ等の備品管理 オ With システム等のパソコン、プリンタ、ネットワーク機器等の新設又は移設に伴う設定及び設置業務（軽微なものに限る。また、同一フロア内の短距離の軽微な LAN ケーブル敷設作業を含む。） カ 本件事業者が製造した運用ツール等のバージョンアップ、With システム等のパソコンへのパッチ適用、設定変更等の管理
2	ネットワーク管理業務 本支店内及び本支店間ネットワーク監視については、With システム基盤運用事業者が実施する。ただし、本件事業者も With システム基盤運用業務を補完するため、本支店内及び本支店間ネットワーク監視を行い、障害等発生時には機構及び With システム基盤運用事業者に報告すること。
3	With システム等のパソコン及びプリンタ管理業務 ア With システム等のパソコン、プリンタ及び周辺機器の管理 イ With システム等のパソコンに係る設定仕様の作成並びにリストア媒体の作成及び管理 ウ 故障対応（ハードウェア・ソフトウェア等保守事業者への原因の照会及び修理依頼の連絡を含む。）及び故障管理 エ With システム等のパソコンのリストア オ 人事異動等により、With システム等のパソコン及び周辺機器を移設する必要がある場合の移設作業（軽微なものに限る。機構本店での梱包、発送及び受領を含む。） カ With パソコンで部門システムを利用するための設定に関する問合せ対応及びインストール支援（With パソコン上で部門システムを利用するために必要となるミドルソフトウェアの使用方法、設定変更等の基盤環境に関するものに限る。） キ インターネット接続に関する問合せ対応及び接続支援

No	業務内容
4	サーバ管理業務 ア With システムのサーバ及び With システムに接続する部門システムの監視（※） イ 人事異動及び組織変更に伴う設定変更（職員に配布している職員証明証（ID カード）のデータ登録を含む。） ウ 人事異動情報に基づくユーザ登録業務 エ 資産管理及びログ収集ソフト（XXXXXXXXXX）の軽微な設定変更（※） オ ユーザのログインパスワードに係る各種設定変更 ※ ア及びエについては、With システム基盤運用事業者が実施する。ただし、本件事業者も With システム基盤運用事業者の補完として監視を行い、障害等発生時には機構及び With システム基盤運用事業者に報告すること。
5	運用スケジュール作成及び調整業務
6	With システムの運用全般に関する機構関係部署との連絡調整業務
7	本支店の計画停電時のシステム停止作業及び停電後の起動作業（支店等にあっては作業支援）
8	データ復元業務 ユーザが誤って消去したデータについて、ユーザが復元できないデータをバックアップデータから運用マニュアル等に従って復元する。
9	データ消去業務 With システム等のパソコンのリース終了時又は廃棄時に、機構からの要請に基づき、機構が提供するデータ消去ツールを使用してハードディスクのデータ消去を行う。なお、作業完了後には書面で機構に通知する。
10	設計書等の管理業務 設計書等の管理業務について、With システムの構成、サーバ設定値の変更等がメインとなることから、主に With システム基盤運用事業者が行うことを想定しているが、本件事業者が運用フロー、運用ツール等を改修した場合には、次のドキュメントを更新し、常に最新の状態とすること。また、機構の求めに応じドキュメントソースを納品すること。 なお、ドキュメントソースを作成する際は、With システムで使用しているソフトウェア（複数のソフトウェアの組合せも可能とする。）を使用すること。 ア 基本設計書 イ 詳細設計書 ウ 運用設計書 エ 運用手順書 オ 操作手順書

No	業務内容
11	With システム等のパソコン更改支援業務 平成 29 年 7 月までに予定している With システム等のパソコン更改作業の支援を行うこと。
12	機構が行う運用業務及び保守業務の支援 ユーザから機構運用管理部門に寄せられる要望、照会等への対応。例えば、複合機と With システムとの連携で発生する運用業務及び保守業務の支援を行うこと。
13	ワークフローシステム 組織変更や人事異動、ユーザ要望による画面変更等は、保守の範囲としてパッケージソフトの管理者画面（GUI）を利用して本件業務内で対応すること。 また、ワークフローシステムを利用して既存業務をワークフロー化するにあたり、ワークフローシステム構築事業者に要求定義を提示する必要がある。機構が行う要求定義作業の支援※を行うこと。 ※ 既存業務を新たにワークフロー化する場合は、機構は別途ワークフローシステム構築事業者へ発注する。その発注にあたり必要となる要求定義書の作成支援を行うこと。
14	リモートアクセス ア リモートアクセスを利用できるユーザの登録、変更、削除 イ リモートアクセスに関する照会に対する回答 ウ 自然災害、感染症流行の発生等におけるユーザ権限等の変更
15	リリース作業 本件事業者が作成した運用ツール及び With システム基盤運用事業者が構築した With システムに関連するスクリプト等の資源を With システムの本番環境又は試験環境にリリースすること。
16	月次運用報告 本件事業者は、運用管理業務に係る日次及び月次単位の記録を作成すること。月次にて機構に運用報告書を提出すること。

イ 災害時等における特別運用

機構のデータセンター、本店、支店及びセンターが存在する地域で震度 5 弱以上の地震等の大規模災害（以下イにおいて「大規模災害」という。）が発生した場合、本件事業者は、**With** システムの機能喪失の有無にかかわらず、サーバ監視のアラートの有無を確認すること（障害が発生した場合、アラートは 30 分間隔で発信される。）。確認の結果、当該アラートがあった場合は、その旨を大規模災害の発生から 30 分以内に、大規模災害の発生から 30 分を経過しても当該アラートがない場合は、**With** システムの稼働状況を確認し、その確認結果を大規模災害の発生から 45

分以内にメール等にて機構に報告すること。また、機能を回復した場合、本件事業者は機構に対して速やかに報告するとともに、機構と協議の上、運用を再開すること。

ウ 運用改善

本件事業者は、契約期間中に得た知見をもとに、With システム等に係る運用方法及び運用技術について継続的に改善を試みるとともに、運用マニュアル等関係資料の整備及び改訂についても継続的に実施すること。関係資料の整備及び改訂にあたっては、可能な限りの知見を文書化するよう努めること。改善内容は、適宜機構と協議の上、実施すること。

エ 機構職員向け講習会の実施

本件事業者は、機構から次の講習会の実施を要請された場合、講習会を行うこと。当該講習会に関する費用は、通常の運用費とは別に機構から本件事業者に実施の都度支払うものとする。

(ア) 機構本支店職員向けに、With システム等の円滑な操作方法の紹介及び利便性が向上する利用方法、その他職員向けに必要な情報提供を行う講習会を実施する。

(イ) 講習会の開催場所、開催時間及び参加予定人数は、本仕様書作成時点では別紙 3「講習会の開催場所、開催時間及び参加予定人数」のとおり。

なお、実施スケジュール（開催日時、1 拠点における実施回数等）は、あらかじめ講習会実施計画書を作成し、機構と協議の上で決定すること。

(ウ) 機構本店 24 回（8 回／1 年）、機構支店、審査センター及びお客さまコールセンター 32 回（1 回／1 年）の合計 56 回実施予定であるが、変更となる場合もある。

(エ) 講習会で使用する資料の原稿を作成すること。

(オ) 講習会会場は、機構が用意する。

(カ) 講習会は機構職員と分担して説明することとし、各開催場所に随行すること。

(キ) 随行者は、次の業務を行うこと。

a 講習会会場の設営及び準備を行うこと。

b 講習会参加者からの質疑への対応を行うこと。

(2) ヘルプデスク及び問合せ対応業務

ア 本件事業者は、ユーザから With システム等のアプリケーションの操作方法及び With システム等のパソコン全般に係る基本的な問合せについて、電話、メール、グループウェア、その他の伝達方法に基づき対応する。上記には、機構運用管理部門担当者等から行う下記例示の問合せへの回答も含む。

(ア) With システム等の仕様に係る問合せに対する回答

(イ) 運用上の問合せに対する技術教示及び周知

- (ウ) 機能改善等の改修の影響、実現方法及び予想規模に係る各問合せに対する回答
- (エ) 運用改善に係る問合せに対する調査支援等
- (オ) 部門システム接続に関する問合せに対する回答
- (カ) 人事異動、組織変更、拠点増減時等の改修の影響、実現方法及び予想規模に係る各問合せに対する回答
- イ 本件事業者は、ハードウェアの動作に起因する問合せ、基盤運用又は基盤保守を伴う作業等、本件事業者だけでは対応できない場合にあっては、With システム基盤運用事業者と協力して対応を行うこと。
- ウ 本件事業者は、ヘルプデスクに問合せのあった担当者名、回答までの調査に要した時間の対応履歴を蓄積すること。
- エ 本件事業者は、頻繁にある問合せ内容をF A Q等にまとめ、機構に提示するなどの改善を常に行うこと。また、本件事業者は、操作手順書その他のマニュアルに反映するなどの対応を行うこと。

(3) 障害対応業務

ア 障害検知及び一次切り分け

本件事業者は、業務運用業務の中で障害を検知した場合は、障害原因の切り分けを行い、あらかじめ機構及び With システム基盤運用事業者との間で定めた連絡網に従い迅速に報告を行うこと。また、報告先には一次切り分け結果に応じて、原因部分を担当する With システム基盤運用事業者及び関係事業者を含めること。

イ 障害復旧対応

本件事業者は、With システム基盤運用事業者、ワークフローシステムのフォーム構築事業者その他の関連する受託事業者と協力し、障害原因の除去、復旧に努めること。

なお、障害の原因が本件事業者の運用管理する箇所に該当する場合、緊急時及び設定環境が整備されていない場合を除き、本番環境とは別のシステム検証環境において障害復旧対応の事前検証を行い、機構の承認を得た上で対応を決定し、実施すること。事前検証には、機構の試験環境の利用も可能である。

また、ソフトウェア、データ等の復旧又は再インストールを行うこと。

ウ With システム基盤運用事業者等との連携

本件事業者は、総合的な立場から With システム基盤運用事業者及びその他関連する受託事業者と連携し、可及的速やかに事態を復旧させること。

エ 再発防止

本件事業者は、障害で得た知見等をもとに、With システム等に関係するその他の事業者と協力し、以降、同様の障害が再発しないように実効性のある防止策を

取りまとめ、機構に報告すること。また、再発防止策が実行に移されるまで管理すること。

オ 障害に関する報告

本件事業者は、障害の発生その他特別に機構へ報告すべき事由が発生した場合は、次の内容を記載した障害連絡票を機構に提出し、承認を得なければならないものとする。

- (ア) 区分（障害かその他の事由か）
- (イ) 内容
- (ウ) 障害の場合の原因
- (エ) 影響
- (オ) 対応策（当面の対応及び根本的対応）

3 保守業務

本件事業者は、本契約期間内に発生する **With** システムのユーザ情報登録及び変更、機器設定等の登録及び変更、**With** パソコンの端末操作監視ソフトウェアの設定値変更、Microsoft Access、Excel のマクロ等で作成された運用ツールの軽微なプログラム変更を行うこと。

なお、保守業務の実施においては次の事項に留意して行うこと。

- (1) 次に掲げる事項について、機構と打ち合わせを行い、内容の確認を受けること。
 - ア 保守業務の詳細及び内容の設計確定
 - イ テスト計画の作成
 - ウ テスト結果の検証
 - エ システムの本番環境への反映日程
 - オ プログラムインストール及びリリースの作業計画の作成
 - (2) 本件事業者は、(1)の計画、日程等を作成する際、**With** システム基盤運用事業者その他の関連する受託事業者に設定内容の妥当性を確認する等障害の未然防止に努めること。
 - (3) 保守業務にあたっては、機構へレビューを実施し、承認を得ること。
 - (4) テストの実施については次の点に留意すること。
 - ア 設計書に記述されているとおりの機能が実現していることを確認すること。
 - イ 本件の反映により、他機能に影響がないこと。
 - ウ 保守に伴いレスポンスの著しい悪化がないことを確認すること。
 - エ 故障原因等の分析による試験項目の追加や故障再発防止対策の実施により品質強化を図ること。
 - オ 本件事業者は、設計書、ソース、モジュール等のライブラリ管理及びリリースを一元管理し、品質を損なわないようにすること。なお、**With** システムのサーバ
-

等の修正等の作業は With システム基盤運用事業者がメインに行うことを想定しており、本件事業者は運用ツール等の修正を想定している。

カ テストの全件消化及び未完了バグがないことを確認して完了判定をすること。

(5) 本件事業者は、本件事業者及び With システム基盤運用事業者が構築した With システムに関連するスクリプト等の資源を With システムの本番環境又は試験環境にリリースすること。

(6) 本件事業者は、保守業務の実施に際し、With システム等の情報セキュリティを確保するために、適切な方策を講じること。

4 業務の引継ぎ

(1) 現運用事業者からの業務の引継ぎ

本件事業者は、本件業務の開始に先立ち、現運用事業者及び With システム基盤運用事業者から業務の引継ぎを受けること。機構は、現運用事業者をして、第6の1に記載した引継ぎを受ける期間内に引継ぎを完了させるための引継体制及びスケジュールの案を作成させ、本件事業者に提示させる。機構は、当該引継ぎが円滑に実施されるよう、現行運用事業者及び本件事業者に対して引継状況を確認するなど必要な協力を行うとともに、引継ぎが完了したことを確認するものとする。

(2) 新運用事業者への業務の引継ぎ

ア 本件事業者は、本件業務の満了に備え、平成30年8月31日までに引継計画書を作成し、引継資料一式を準備すること。

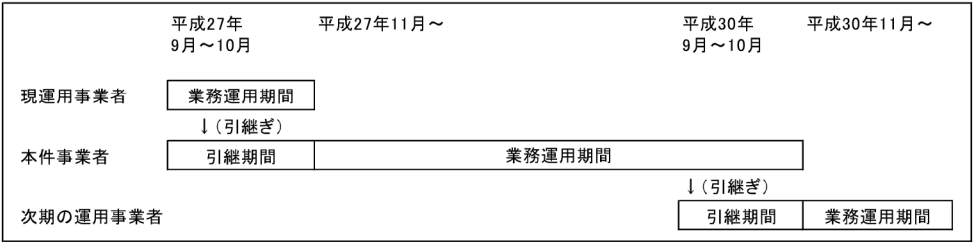
イ 本件事業者は、当該引継計画書に基づき、次の運用事業者に対し本件業務で得た知見等の引継ぎを平成30年10月31日までに完了すること。

ウ 機構は、当該引継ぎが円滑に実施されるよう、本件事業者及び新運用事業者に対して引継状況を確認するなど必要な協力を行うとともに、引継ぎが完了したことを確認するものとする。

(3) 引継ぎに要する費用

(1)及び(2)の引継ぎ業務の費用等は、機構の負担とし、今回の入札金額に含めること。

図2 引継イメージ



5 With システムへの機能追加

With システムでは、今後、以下の例示のような機能の追加等を検討している。これらに対する運用業務及び保守業務については、入札価格には含めないこととし、導入決定時に協議するものとする。

[検討中の追加機能の例]

- (1) 部門システムのシングルサインオン(連携)
- (2) シンククライアントの試験導入

第7 本件業務の委託範囲、位置付け及び責任分界

With システム等の運用等における、委託対象範囲と関係する運用事業者との責任分界は図3のとおり(本件業務の委託範囲を影付四角で表示)。

図3 本件業務の委託範囲と責任分界

区分		運用			保守
		通常運用	障害検知・切り分け	障害対応	
総合監理※1		※3			
業務アプリケーション				※2	
ミドルウェア	運用ツール関係				
	セキュリティ関係				
	制御システム対策				
DB等					
OS					
仮想化ソフトウェア					
ハードウェア					

※1 総合監理とは、With システムに係る事業者間の調整を図り、機構の期す目的の実現を主導的に支援することをいう。運用段階においては、円滑な運用が実現できるように、機器等の保全、入出力データの準備等を行う。また、障害発生時には、関係する他の受託事業者の統制と調整を行う。

※2 関係事業者と協力して実施する。

※3 別紙4のWith システム基盤運用事業者が行う業務を除く。

第8 納入成果物・作業環境等

1 納入成果物

本件業務の作業内容に係る納入成果物は、表4のとおり。納入成果物は、原則として機構の承認を得てから納入することとする。詳細については、契約後、機構と調整

の上で決定する。

表 4 納入成果物一覧表

区分	納入成果物	納入単位・形式	納入場所	納入期限
運用	引継完了報告書 ※1	各一式、紙媒体1部及び電子媒体	機構 情報システム部	平成27年11月1日
	年間運用計画書			11月中旬(毎年)
	引継計画書			平成30年5月1日
	引継資料一式 ※2			毎月 ※4
	各月運用計画・スケジュール			毎月 ※5
	月次運用報告書 ※3			発生の都度
	障害連絡票			
ヘルプ デスク	コール処理実績			毎月 ※6
	懸案事項一覧表			

- ※1 引継完了報告書とは、現運用事業者から引継ぎを完了したことを報告する書面をいう。
- ※2 引継資料一式とは、平成30年11月1日から本件業務を行う運用事業者へ引継を行うために準備した資料をいう。
- ※3 報告内容としては、例えば、①システム運用実績、②障害案件報告、③問合せ票への対応報告、④処理件数等報告、⑤サービスレベルの達成状況、⑥委託体制(変更報告)等をいう。詳細については、閲覧資料2「With システム運用手順書」を参照すること。
- ※4 翌月分について、当月10日まで納入すること。
- ※5 当月分について、翌月10日までに納入すること。
- ※6 原則として発生した月の翌月10日までに納入すること。

2 作業場所・環境

本件業務に必要となる作業場所及び環境の準備は、以下のとおり。詳細については、契約後に機構と調整の上、決定する。

- (1) 本件業務に係る作業場所は次のとおり。

東京都文京区後楽1丁目4番10号 独立行政法人住宅金融支援機構 機構本店内

- (2) (1)の作業場所に要員を常駐させ、本件業務を行う。なお、当該要員の中から、1名を機構情報システム部執務室内に常駐させること。当該要員は機構運用管理部門に寄せられる照会対応及びWith システム等の運用、保守業務((例)複合機とWith システムとの接続設定、With システム利用マニュアルの修正、グループウェアの設定変更に関する機構内調整、モバイルパソコンの設定等)の支援を行うこと。

- (3) 本件事業者は、(1)の作業場所のほか、別紙1「(独)住宅金融支援機構内情報共有

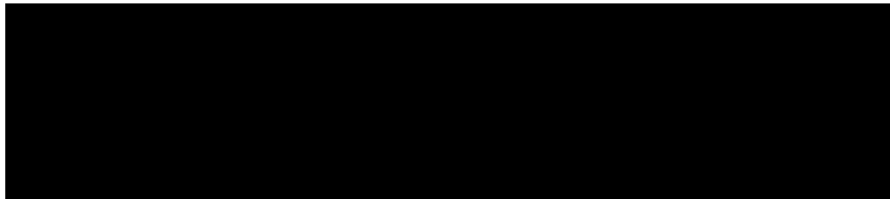
システム接続拠点及び履行場所一覧」の拠点名欄に*印を付した拠点でも作業（パソコン更改時の支援、ネットワーク機器の撤去作業等を想定）を実施すること。その他の拠点での作業実施については協議の上決定する。

- (4) (1)の作業場所に機構が本件事業者に提供する物は、別紙2「機構の事務所において作業を実施する場合の機構と本件事業者の費用負担」のとおりとする。

第9 規模及び性能要件

With システム等の規模及び性能の概要は、表5のとおり。詳細については、閲覧資料1「With システム設計書」を参照すること。

表5 規模の概要



※ それぞれの数値は平成26年10月31日時点のものである。

4月と10月に大規模人事異動があり、ユーザが数百名単位で部署異動及び役職変更となる。総務人事部よりCSVデータ等により提供されるので、運用マニュアル等に従ってデータ加工し、ユーザ認証サーバ、グループウェア等に登録する。

なお、With システムの基盤設計上、平成32年6月末までにユーザアカウントが1850まで増加しても対応できる仕様となっている。

第10 信頼性及び事業継続性要件

With システムで達成すべき信頼性及び事業継続性要件は、次のとおり。

(1) 稼働率

With システムの稼働率の要件は次のとおりとする。

- ① With システム全体の稼働率 99.9%
- ② With システムの機能※ごとの稼働率 99.9%

※With システムの機能とは、次の機能をいう。

- ア グループウェア機能
- イ メール機能
- ウ ファイル共有管理機能
- エ ワークフロー機能
- オ 部門システム利用機能
- カ インターネット接続機能

(2) 平均故障間隔及び平均復旧時間

With システムの平均故障間隔（MTBF：Mean Time Between Failure）及び平均復旧時間（MTTR：Mean Time To Repair）の要件は表 6 のとおりとする。

表 6 With システムの平均故障間隔（MTBF）、平均復旧時間（MTTR）

区分	基準
平均故障間隔 MTBF (Mean Time Between Failure)	4,380時間以上
平均復旧時間 MTTR (Mean Time To Repair)	4時間以内

第 11 サービスレベルアグリーメント（SLA）

本件業務で達成すべきサービスレベルは表 7 及び表 8 のとおり。表 7 の事項については、毎月の達成状況を月次運用報告書において報告すること。表 7 及び表 8 に示した基準値等が達成されていないと認められる場合、機構は業務の実施方法について改善するように指示できる。本件事業者は当該指示があった場合は、業務の実施方法を改善し、業務改善報告書を機構に提出し、承認を得るものとする。

表 7 SLA

項番	区分	サービスレベル条件	サービスレベル	
			評価	基準値
1	運用サービス	本件受託者の責による、個人情報、施設等に関する情報その他の本件業務によって知り得た情報漏えいの件数	期限内発生件数	0件
2	運用サービス	本件受託者の責による、長期にわたり正常に稼働できない状態・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	期限内発生件数	0件
3	運用サービス	障害が発生した場合は事象把握及び口頭連絡を行うこと。常駐時間外及び非常駐日に発生した障害は、翌営業日の8:40に事象把握したものとして期限内の対応を行うこと。	期限内対応率	30分以内（カバー率90%以上）
4	運用サービス	障害が発生した場合は障害原因が本件事業者の運用管理範囲に含まれるか否かにかかわらず事象把握及び障害発生時の連絡（第1報）を行うこと。常駐時間外及び非常駐日に発生した障害は、翌営業日の8:40に事象把握したものとして期限内の対応を行うこと。	期限内対応率	1時間以内（カバー率90%以上）
5	運用サービス	障害が発生した場合は、必要に応じて基盤運用事業者と連携の上で対応を行うこと（第1報以降の続報）。	期限内対応率	3か月以内の続報（カバー率100%）
6	ヘルプデスクサービス	Withパソコン等のパソコン操作の照会に回答すること。 ・電話による問合せの場合、問合せがあった時刻を基準 ・メールによる問合せの場合、メールを閲覧した時刻を基準	期限内対応率	30分以内（カバー率90%以上）
7	ヘルプデスクサービス	各種仕様に関する問合せに回答すること（詳細調査又は関係事業者等への問合せが必要な場合は、次回報告予定日を明示の上、期限内に一次回答を行うこと。）。	期限内対応率	翌営業日17:00まで（カバー率90%以上）
8	管理サービス	運用負荷軽減のための改善策を策定し提案すること。また、当該改善策を実施すること。【努力目標】	期限内達成率	1年間の削減見込工数の合計が1年間の全工数の5%以上

表 8 利用者対応業務に関するアンケート調査

項番	実施内容
9	With システムを利用する機構職員のうち、各部署のシステム管理担当者に 対し、本件事業者の対応状況に関するアンケート（利用者満足度）調査を年 1 回以上実施し機構に結果を報告すること。アンケートは次の項目の満足度 について実施し、その結果の基準スコア（75 点以上）を維持又は向上させる こと。 ・ 問合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 ・ 担当者の応対 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）で回答させ、各利用 者の 4 つの回答の平均スコア（100 点満点）を算出する。 なお、アンケート項目や実施時期、改善方法についてはあらかじめ機構職 員と調整を行うこと。

第 12 運用要件

本件事業者は、With システムを運用するにあたっては、次の項目、閲覧資料 2
「With システム運用手順書」及びその他機構が定めるマニュアルに基づき本件業務
を実施すること。

- (1) 土曜日、日曜日、祝日及び年末年始（12 月 31 日から 1 月 3 日まで）を除く毎日、
8 時 40 分から 17 時 45 分までの間、機構本店に要員を常駐させ、本件業務を行うこ
と。ただし、軽微なシステム改修や人事異動及び組織変更に伴う設定変更、計画停
電時における作業等の運用管理業務については、機構業務に影響を及ぼさないよう
機構と協議の上で夜間や休日に作業を行うこと。
- (2) With システム基盤運用事業者と連携し、技術的な問題解決のための窓口となるこ
と。
- (3) 非常駐時間又は非常駐日に障害が発生した場合は、速やかに復旧対応を行うこと。

第 13 保守業務における作業方法に係る諸要件

本件業務における保守業務では、適用する開発方法論、プロジェクト管理、設計・
開発に係る諸事項は、別添「業務外部委託基準書 第 2 編 開発・改修編」を遵守す
ること。また、保守業務により、With システムの機能停止、レスポンス低下などの
負の影響を与えないこと。

第 14 作業体制及び作業実施上の留意点等

1 作業体制及び運用体制

本件業務は、以下の体制により推進し、本件事業者は事前に書面で推進及び連絡体制を機構に報告すること。また、作業工程の都合により体制の変更を要するときは、本件事業者は機構と協議の上、書面で体制の変更を報告すること。

(1) 運用チームの設置

機構本店に **With** システム等の業務運用を担当するチームを編成し設置すること。

(2) 本件業務の体制等の提示

本件業務の体制、主要メンバの経歴及び機構本店に常駐する要員の略歴を提出すること。

(3) 運用管理責任者の選任

本件業務を実施する上で運用管理責任者を定めること。運用管理責任者は、本件業務全般を掌握し、本件業務の実施にあたる者を指揮及び監督すること。運用管理責任者の不在時に対応するため、あらかじめ代行者を指名し、機構の承認を得ること。

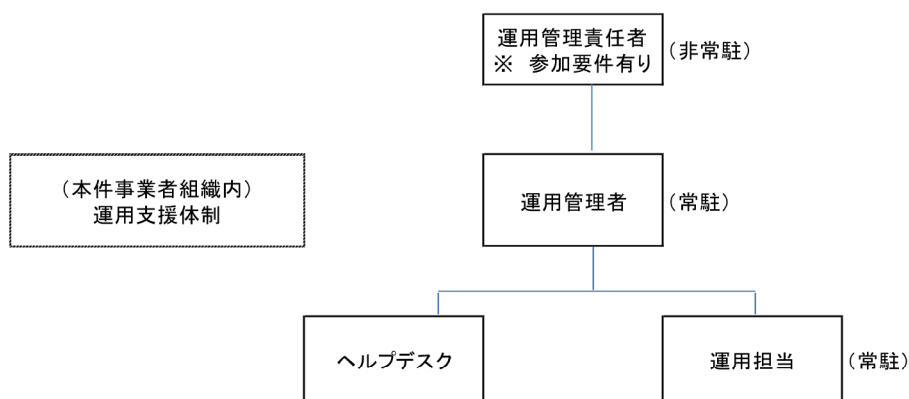
(4) 運用支援体制の構築

本件業務に係る技術的問題点等の早期解決のため、本件事業者の組織内に技術的な支援体制を構築すること。

(5) 運用体制の変更

委託期間の開始前後にかかわらず、運用体制の変更を行う場合は、あらかじめ書面で機構に報告し承諾を得ること。

運用体制イメージ



2 会議体及び報告

本件業務に係る会議体は、原則として、表 9 のとおりとし、会議体の開催場所は機構本店とする。また、臨時に会議を召集する際には本件事業者及び機構の協議により開催する。

表 9 会議体

会議名	参加範囲	内容
月次運用報告	機構職員及び本件事業者の運用管理責任者若しくは運用管理責任者の代行者並びに議題に応じて別に指名した者	運用状況の認識合わせと課題の討議
その他懸案検討会議	月次運用報告に同じ	障害等により随時緊急に問題を解決するための討議等
キックオフ会議	機構及び本件事業者の運用管理責任者並びに議題に応じて別に指名した者	3年間の運用業務開始に先立つ、年間運用計画書の承認
業務完了報告会議	キックオフ会議に同じ	3年間の運用業務完了に伴い、残課題の有無等を確認

3 本件業務の実施における情報セキュリティ対策

本件業務の実施における情報セキュリティ対策は、別添「業務外部委託基準書 第1編 情報セキュリティ編」を遵守すること。

第15 その他

1 参加要件

- (1) 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。）第15条において準用する法第10条各号（ただし第11号を除く。）に該当する者でないこと。
- (2) 機構から競争参加停止等処分を受けていない者であること。
- (3) 機構入札心得の14に該当しない者であること。
- (4) 平成25・26・27年度独立行政法人住宅金融支援機構競争参加資格「役務の提供等」のA、B若しくはCの等級に格付けされている者、又は平成25・26・27年度国の競争参加資格（全省庁統一資格）「役務の提供等」のA、B若しくはCに格付けされている者であること。
- (5) 配付資料⑥－1「業務委託契約書（案）」又は配付資料⑥－2「業務委託契約書（案）」により機構と契約を締結することが可能であり、かつ、仕様書に記述された要件を全て満たしている者であること。
- (6) 電子入札システムによる入札に参加する場合は、電子認証局（※）が発行したICカードを取得していること。

※ http://www.e-bisc.go.jp/guide/guide_02.html等を参照すること。

- (7) システム運用及び保守業務について5年以上の経験を有すること。
- (8) 運用管理責任者は、以下の「ア 業務要件」及び「イ 資格要件」を満たすこと。

ア 業務要件

次の（ア）から（エ）までに示す要件を満たしているシステム運用業務に5年以上従事した経験を有すること。

なお、複数のシステム運用業務の経験により要件を満たすことを可とする。

（ア）社内 LAN システム及び広域 Ethernet を使用した社内 WAN システムであること。

（イ）[redacted] によるユーザ管理であること。

（ウ）ユーザ数が機構の役職員数と同程度であること（年に1度以上、数百名のユーザが人事異動により所属が変わり、[redacted] やグループウェア及びその他のソフトウェアの設定変更作業が発生していること）。

（エ） With システム等で利用しているハードウェア及び主要なソフトウェアと同類のソフトウェアについて運用経験があること（主要なソフトウェアとは、[redacted] 等をいう。）。

イ 資格要件

次の（ア）から（ウ）までに示すいずれかの資格等の要件を満たすこと。

（ア）情報処理技術者試験（IT サービスマネージャ）の合格者

（イ）ITIL (Information Technology Infrastructure Library) V2 の ITIL Service Manager または V3 の ITIL Expert もしくは ITIL Master 資格を保有する者

（ウ）IT スキル標準の IT サービスマネージャ分野においてレベル4以上の能力を有する者

- （9）守秘義務の遵守及び違反した場合の適切な懲罰等について社則等に明記すること。
- （10）氏名、住所、電話番号又はこれらに類する個人情報についてその取扱基準を確立し、当該基準の実行状況について、内部検査部門又は外部検査機関の定期的なチェックを受けて合格基準を満たす又は指摘事項を是正すること。
- （11）法人税並びに消費税及び地方消費税の滞納がないこと。
- （12）単独で本件業務を行えない場合は、再委託又は適正な業務を遂行できる入札参加グループ（本件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。再委託先については7を、入札参加グループについては8を参照すること。
- （13）入札参加グループにより参加する場合、代表者及び構成員は上記の（1）から（5）まで、（9）から（11）までを満たすこと。また、代表者又は構成員は上記の（6）から（8）までを満たすこと。

2 関連法令遵守

- （1）受託事業者は、本件業務の実施において、民法（明治29年法律第89号）、刑法（明治40年法律第45号）、著作権法（昭和45年法律第48号）、不正アクセス行為

の禁止等に関する法律（平成 11 年法律第 128 号）、行政機関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）等の関連法規、労働関係法令及び関連する法令等を遵守すること。

- (2) 受託事業者は、本件業務の実施において、労働基準法（昭和 22 年法律第 49 号）、労働安全衛生法（昭和 47 年法律第 57 号）等を遵守して、安全の徹底を図り作業を行うこと。また、職業安定法（昭和 22 年法律第 141 号）、労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の保護等に関する法律（昭和 60 年法律第 88 号）等を遵守し、偽装請負、二重派遣等の防止を図ること。各法令に抵触する違法行為の懸念がある場合には、速やかに機構に報告の上、必要な措置を講じること。

3 競争の導入による公共サービスの改革に関する法律の適用

本件業務は、法の対象となっていることから、本件事業者は法を遵守しなければならない、(4)の責務を負う。また、法の規定に基づき、(1)から(3)までのとおり規定する。

- (1) 本件業務を実施するに当たり第三者に損害を加えた場合にその損害の賠償に関して本件事業者が負うべき責任に関する事項

本件業務を実施するに当たり、本件事業者、その職員その他の当該公共サービスに従事する者が、故意又は過失により、当該業務の受益者等の第三者に損害を加えた場合は、次のとおりとする。

ア 機構が国家賠償法（昭和 22 年法律第 125 号）第 1 条第 1 項等に基づき当該第三者に対する賠償を行ったときは、機構は本件事業者に対し、当該第三者に支払った損害賠償額（当該損害の発生については、機構の責に帰すべき事由が存在する場合は、機構が自ら賠償の責に任ずべき金額を超える部分に限る。）について求償することができる。

イ 本件事業者が民法（明治 29 年法律第 89 号）第 709 条等に基づき当該第三者に対する賠償を行った場合であって、当該損害の発生について機構の責に帰すべき理由が存するときは、本件事業者は機構に対し、当該第三者に支払った損害賠償額のうち自らの賠償の責に任ずべき金額を超える部分について求償することができる。

- (2) 本件業務に係る法第 7 条第 8 項に規定する評価に関する事項

ア 本件業務の実施状況に関する調査の時期

機構は、本件業務の実施状況について、内閣総理大臣が行う評価の時期（平成 29 年 12 月を予定）を踏まえ、本件業務開始後、毎年 10 月に状況を調査する。

イ 調査項目及び実施方法

(ア) 第 11 の表 8 に規定する利用者対応業務に関するアンケート調査（ヘルプデスク満足度調査）による。

(イ) 本件業務内容に関する調査は月次報告資料による。

(ウ) 意見聴取等

a 機構は、必要に応じ、本件事業者から意見の聴取等を行うことができるものとする。

b 機構は、平成 29 年 12 月を目途として、本件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。

(3) 本件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

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官民競争入札等監理委員会へ報告することとする。

(4) 本件事業者の責務

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

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

エ 本件事業者は、会計検査院法（昭和 22 年法律第 73 号）第 23 条第 1 項第 7 号に規定する者に該当することから、会計検査院が必要と認めるときには、同法第 25 条及び第 26 条により、同院の実地の検査を受けたり、同院から直接又は機構を通じて、資料の提出、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 グリーン調達及び環境配慮

納入成果物等は、国等による環境物品等の調達の推進等に関する法律（平成 12 年法律第 100 号）に基づいた製品を用いること。

5 費用負担

受託事業者は、契約期間中、機構からの仕様変更等を除き、障害時等も含めて原則として、追加費用が発生することなく、入札金額内で対応すること。また、本件業務の実施において要する運営、消耗品の調達、会議又は作業等のための移動に係る交通手段の手配等は、受託事業者が自己の責任において行うこと。それらに伴う賃料、費用等は、入札金額に含むものとする。

6 瑕疵担保責任

受託事業者は、次のとおり瑕疵担保責任を負うこと。

- (1) 納入成果物について当機構の検査完了後、13 ヶ月以内に瑕疵が発見された場合、機構は受託事業者に対して当該瑕疵の修補を請求することができ、受託事業者は自らの負担において当該瑕疵の修補を行なう。
- (2) 成果物の瑕疵が受託事業者の責に帰すべき事由によるものである場合は、機構は、(1)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。また、契約の目的を達成することが出来ない場合、機構は契約を解除することができる。

7 再委託先について

(1) 再委託の承諾

業務を再委託する場合は、再委託先の住所、氏名又は商号、再委託を行う業務の範囲、再委託の必要性及び契約金額等について記述した書面をあらかじめ機構に提出し、その承諾を得ること。なお、再委託の内容を変更しようとするときも同様とする。なお、システムエンジニアリングサービス契約のように、委託先システムエンジニアが委託元に常駐する形態の委託開発等であっても、業務の再委託として取り扱うので注意すること。

(2) 再々委託等の承諾

再々委託等複数の段階で委託が行われる場合においても、それぞれの段階の各委託契約におけるその委託先の住所、氏名又は商号、再々委託等を行う業務の範囲及び再々委託等の必要性について記述した書面をあらかじめ機構に提出し、その承諾を得なければならない。なお、再々委託等の内容を変更しようとするときも同様とする。

(3) 再委託先等の選定基準

重要文書（別添「業務外部委託基準書 第1編第1 情報資産等の定義」で定めるものをいう。）の取扱いに係る業務を第三者に再委託する場合（再々委託等複数の段階で委託が行われる場合を含む。）には、重要文書の適切な管理を行う能力を有しない者を選定することがないようにあらかじめ再委託先の選定基準を定めること。

(4) 再委託先等の管理

再委託先（再々委託等、複数の段階で委託が行われる場合にあっては、それぞれの段階における各委託契約におけるその委託先の全てを含む。）における安全管理措置の内容が遵守されていることを確認すること。

- (5) 再委託比率（＝再委託先との契約金額合計÷本件業務の契約金額）は、原則として50%以内とすること。なお、本件業務以外の業務も含めて再委託契約を行う場合は、再委託先との契約金額の内訳として、本件業務に関する割合を明示すること。

8 入札参加グループについて

(1) 入札参加グループの構成

入札参加グループを構成する場合、提案書等提出時までに入札参加グループを構成し、代表者を決め、他の者を構成員とし、代表者及び構成員を本件事業者として参加するものとする。入札参加グループの代表者及び構成員は、入札参加グループの結成に関する協定書（又はこれに類する書類）を作成し、機構に提出すること。

また、入札参加グループの代表者及び構成員は他の共同体の代表者並びに構成員となること又は単独で参加することはできない。

(2) 入札参加グループとしての参加要件

1 の(13)に記載のとおり。

(3) 総合監理代表者は代表者及び構成員間の調整を図り、機構の期す目的の実現を主導的に支援すること。

(4) 統合窓口

代表者は機構からの連絡に対する統合窓口となること。

9 業務内容変更管理手続

本件業務の内容に係る変更は、受託事業者及び機構が協議の上、双方が合意した内容を書面により取り交わすことにより行う。

10 監査対応への協力

受託事業者は、機構における監査（会計検査院の検査、金融庁の検査、機構内部監査等）に対応するため、検査及び資料の提出に応じ、かつ、契約期間中に修正及び改善要求があった場合には、機構と調整の上、これらに応じること。

11 疑義発生時の対応

作業過程において疑義が生じたときは、機構と協議し、その指示を受けること。また、本書に明記されていない事項で必要と認められる作業についても、機構と協議し、その指示を受けること。

12 その他遵守事項

(1) 本件事業者は、本件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。

(2) 本件事業者及び本件業務に従事する者は、本件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、本件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。

- (3) 本件事業者は、本件業務に関して作成した記録及び帳簿類を、本件業務を終了し、又は中止した日の属する年度の翌年度の4月1日から起算して5年間、保管しなければならない。

以 上

別紙１ （独）住宅金融支援機構内情報共有システム接続拠点及び履行場所一覧

拠点名 ※	所在地
本店	* 東京都文京区後楽1-4-10
審査センター	* 埼玉県さいたま市内
お客さまコールセンター	* 埼玉県さいたま市内
総合オンサーバ化PJセンター	* 文京区小石川1-3-11 イトーピア小石川梅津ビル5階
北海道支店	北海道札幌市中央区北3条西13丁目3番地13
東北支店	宮城県仙台市青葉区片平1-3-18
三陸復興支援センター	岩手県釜石市大渡町1-7-8 富士理容所2階
北関東支店	群馬県前橋市千代田町1-8-8
首都圏支店	* 東京都文京区後楽1-4-10
埼玉センター	* 埼玉県さいたま市大宮区桜木町1-7-5 ソニックシティビル12階
千葉センター	* 千葉県船橋市本町7-11-5 KDX船橋ビル4階
横浜センター	* 神奈川県横浜市西区南幸2-15-20 YBS南幸ビル3階
東海支店	愛知県名古屋市中千種区新栄3丁目20番16号
浜松センター	静岡県浜松市中区田町324番地の3 EPO浜松ビル3階
近畿支店	大阪府大阪市中央区南本町4丁目5番20号 住宅金融支援機構・矢野ビル
兵庫センター	兵庫県神戸市中央区海岸通3番地 シップ神戸海岸ビル6階
京滋センター	京都府京都市下京区塩小路通烏丸西入東塩小路町614 新京都センタービル5階
北陸支店	石川県金沢市丸の内4-12 金沢中央ビル1階
四国支店	香川県高松市番町2丁目10番8号
中国支店	広島県広島市中区基町8番3号
九州支店	福岡県福岡市中央区天神4-1-37
南九州支店	熊本県熊本市水前寺2丁目16番11号
鹿児島センター	鹿児島県鹿児島市中央町9-1 鹿児島中央第一生命ビル3階

※ *印を付した拠点で作業を実施すること。

別紙２ 機構の事務所において作業を実施する場合の機構と本件事業者の費用負担

項目	負担者	
	機構 (甲)	本件事業者 (乙)
水道光熱費	○	
机、椅子、キャビネット等の什器備品	○	
パソコン(※1)	△	○
ネットワークプリンタ(甲と共用のもの)	○	
固定電話及びパーソナルコンピュータ通信回線(※2)	○	
ファクシミリ(甲と共用のもの)	○	
コピー機(甲と共用のもの)	○	
甲所有のプリンタのトナー及びインク	○	
コピー用紙(甲と共用の機器使用分)	○	
上記以外(※3)		○

(※1) 本件事業者がWithシステムへ接続する場合は、機構のWithパソコンを貸与する。

ただし、Withシステムに接続せず、独自に利用するパソコンは本件事業者が負担する。

(※2) 本件事業者の社内ネットワークに接続する為の専用回線を除く。

(※3) 上記以外の備品については、本件事業者の費用負担、機構の承認の上で、
常駐場所に持ち込むことができる。

別紙3 講習会の開催場所、開催時間及び参加予定人数

開催場所	1回あたりの 参加予定人数	開催時間 (注)	(参考)	
			開催数	1開催当り の実施回数
本店	50	10:00～12:00 15:00～17:00	24	2
審査センター	20	10:00～12:00 15:00～17:00	3	2
お客さまコールセン ター	20	10:00～12:00 15:00～17:00	3	2
北海道支店	20	1日目：15:00～17:00 2日目：10:00～12:00	3	2
東北支店	20	1日目：15:00～17:00 2日目：10:00～12:00	3	2
北関東支店	20	1日目：15:00～17:00 2日目：10:00～12:00	1	2
東海支店	20	1日目：15:00～17:00 2日目：10:00～12:00	3	2
近畿支店	30	1日目：15:00～17:00 2日目：10:00～12:00 2日目：15:00～17:00	3	3
北陸支店	20	1日目：15:00～17:00 2日目：10:00～12:00	3	2
四国支店	20	1日目：15:00～17:00 2日目：10:00～12:00	3	2
中国支店	20	1日目：15:00～17:00 2日目：10:00～12:00	3	2
九州支店	20	1日目：15:00～17:00 2日目：10:00～12:00	3	2
南九州支店	20	1日目：15:00～17:00 2日目：10:00～12:00	1	2
合計	—	—	56	27

(注) 開催時間は、予定であり変更となる場合がある。なお、審査センター及びお客さまコールセンターについては、業務終了後の時間帯となる場合がある。

別紙 4 Withシステム基盤運用事業者との業務区分 (凡例 ◎: 主担当/○: 支援)

No	分類	項目	内容	ツール 等利用 有無	基盤 運用	業務 運用	基盤運用方法	業務運用方法
1	日次運用業務			-	◎	-		
2				有	◎	-		
3				有	-	◎		
4				有	◎	○		
5				有	◎	○		
6				有	◎	○		
7				有	◎	○		
8				有	◎	○		
9				有	◎	○		
10				有	○	◎		
11	週次運用業務			有	◎	-		
12	月次運用業務			有	◎	-		
13				有	◎	-		
14				-	-	◎		
15				-	-	◎		
16				年次運用業務	-	○		
17	-				○	◎		
18	-				-	-		
19	-				◎	-		
20	随時運用業務					有		
21	-	-	◎					
22	-	-	◎					
23	-	-	◎					
24	-	-	◎					
25	-	-	◎					
26	-	-	◎					
27	-	-	◎					
28	有	-	◎					
29	-	-	◎					
30	-	○	◎					
31	-	-	◎					
32	-	◎	○					
33	-	◎	◎					
34	-	◎	◎					
35	-	○	◎					
36	-	-	◎					
37	-	-	◎					
38	-	-	◎					
39	-	-	◎					
40	-	-	◎					
41	-	◎	-					
42	-	◎	-					
43	-	◎	-					
44	-	◎	-					
45	-	◎	-					
46	有	○	◎					
47	有	◎	-					
48	-	-	◎					
49	-	◎	◎					

別紙 4 Withシステム基盤運用事業者との業務区分 (凡例 ◎: 主担当/○: 支援)

No	分類	項目	内容	ツール等利用有無	基盤運用	業務運用	基盤運用方法	業務運用方法
50	資料作成・打合せ			-	◎	◎		
51				-	◎	◎		
52				-	◎	◎		
53				有	◎	-		
54				-	◎	-		
55				有	◎	◎		
56				有	-	◎		
57				有	◎	-		
58				有	◎	-		
59				有	◎	-		
60				有	◎	-		
61				有	-	◎		
62				有	◎	-		
63				有	-	◎		
64				有	○	◎		
65				有	◎	-		
66				-	-	◎		
67				-	◎	◎		
68				有	◎	-		
69				有	◎	◎		
70				有	◎	◎		
71				有	◎	◎		
72				有	◎	◎		
73				-	◎	◎		
74				-	◎	◎		
75				-	◎	◎		
76				-	-	◎		
77	その他打合せ			-	◎	◎		
78	プリンタ保守関連			-	-	◎		
79	Withパソコン等のパソコン関連			有	-	◎		
80				-	-	◎		
81				-	-	◎		
82				-	○	◎		
83				-	-	◎		
84				-	-	◎		
85				-	-	◎		
86				-	-	◎		
87				-	-	◎		
88				有	-	◎		
89				有	-	◎		
90				有	-	◎		
91				有	-	◎		
92				-	-	◎		
93				-	-	◎		
94				-	-	◎		
95				-	-	◎		
96				-	-	◎		
97				-	-	◎		
98				-	-	◎		
99				-	-	◎		
100				-	-	◎		
101				-	-	◎		

別紙 4 Withシステム基盤運用事業者との業務区分 (凡例 ◎: 主担当/○: 支援)

No	分類	項目	内容	ツール等利用有無	基盤運用	業務運用	基盤運用方法	業務運用方法
102	ワークフローシステム			-	-	◎		
103				-	-	◎		
104				-	-	◎		
105				-	-	◎		
106				-	-	◎		
107				-	-	◎		
108	リモートアクセス			-	-	◎		
109				有	-	◎		
110				-	-	◎		
111				-	-	◎		
112				有	-	◎		
113				-	-	◎		
114	認証印刷			-	-	◎		
115				有	-	◎		
116				-	-	◎		
117				有	-	◎		
118				有	-	◎		
119				-	-	◎		
120	ヘルプデスク			-	◎	◎		
121				-	-	◎		
122				有	-	◎		
123				-	-	◎		
124				-	-	◎		
125				-	○	◎		
126	人事異動関連			-	-	◎		
127				有	-	◎		
128				有	-	◎		
129				有	-	◎		
130				有	-	◎		
131				-	-	◎		
132	障害時運用			有	-	◎		
133				有	-	◎		
134				-	◎	◎		
135				有	◎	-		
136				有	○	◎		
137				-	◎	◎		
138				-	◎	◎		
139				-	◎	◎		
140				-	◎	◎		
141				-	◎	◎		
142				-	◎	◎		
143				-	◎	◎		
144				-	◎	◎		

別紙 4 Withシステム基盤運用事業者との業務区分 (凡例 ◎: 主担当/○: 支援)

No	分類	項目	内容	ツール等利用有無	基盤運用	業務運用	基盤運用方法	業務運用方法
145	災害対応			-	◎	◎		
146				-	◎	○		
147				-	◎	○		
148				-	-	◎		
149				有	◎	◎		
150				有	◎	◎		
151				有	◎	◎		
152	その他			-	◎	◎		
153				-	○	◎		
154				-	◎	◎		
155				有	-	◎		
156				有	◎	◎		
157				-	○	◎		
158				-	◎	◎		
159				-	◎	◎		
160				-	◎	◎		
161				-	◎	◎		
162				有	◎	-		
163				-	◎	-		
164				-	-	◎		
165				-	-	◎		
166				-	◎	◎		
167				-	◎	◎		
168				-	◎	◎		
169				-	-	◎		
170				-	-	◎		
171				-	◎	◎		
172				-	◎	◎		
173				-	◎	◎		
174				-	◎	◎		
175				-	◎	◎		
176				有	◎	-		
177				-	-	◎		
178				-	◎	◎		
179				-	-	◎		
180				-	◎	◎		
181				有	◎	◎		
182				有	○	◎		
183				-	○	◎		
184				-	◎	◎		
185				-	◎	-		
186				-	-	◎		

業務外部委託基準書

独立行政法人 住宅金融支援機構

平成 27 年〇月

第1編 情報セキュリティ編.....	4
第1 情報資産等の定義.....	4
1 文書.....	4
2 電磁的記録.....	4
3 情報システム.....	5
第2 情報資産の管理.....	5
1 文書及び電磁的記録の管理.....	5
2 情報システム.....	7
第3 情報資産の廃棄等.....	8
1 媒体.....	8
2 文書.....	8
3 情報システム機器の修理及び廃棄等.....	8
第4 情報セキュリティ事故への対処.....	8
第5 禁止事項.....	9
第6 パスワード等の管理.....	9
第7 情報セキュリティ対策等の検査.....	9
第8 本基準の準用.....	10
第9 教育及び研修.....	10
第10 再委託.....	10
第11 機構の事業所における作業時の遵守事項.....	11
第2編 開発・改修編.....	15
第1 プロジェクト管理.....	15
第2 個別開発計画.....	15
第3 機構への報告に係る要件.....	18
第4 開発標準等.....	20
第5 開発手順・工程（総論）、実施上の注意等.....	20
第6 開発工程各論1 設計工程.....	21
第7 開発工程各論2 開発工程.....	22
第8 開発工程各論3 テスト工程.....	23
第9 開発工程各論4 移行・リリース工程.....	24
第3編 運用・保守編.....	26
第1 運用管理業務.....	26
第2 機器管理業務.....	26
第3 運用業務.....	28
第4 運用業務におけるセキュリティ留意事項.....	31
第5 障害対策・復旧対応.....	32

第6 災害対策・業務継続性計画	33
レビュー時のチェック観点	34

本書は、独立行政法人住宅金融支援機構（以下「機構」という。）が発注する業務を受託する事業者（以下「受託事業者」という。）が遵守すべき事項をまとめたものである。受託事業者は、システム開発業務委託契約及びシステム運用業務委託契約により業務を行う際には、本書に基づき当該業務を実施すること。

なお、委託する業務に関係のない記載も一部含まれているので留意すること。

第1編 情報セキュリティ編

受託事業者がセキュリティに関して遵守すべき事項は、大きく2つの性質からなる。

- ・ 機構が顧客又は社会全体に対し遵守すべき事柄
- ・ 機構から業務を実施するに際して委託した事業者が遵守すべき事柄

受託事業者は上記の双方を等しく遵守する必要がある。

上記、機構が顧客又は社会全体に対し遵守すべき事柄として、以下の法律、方針、規程等がある。

- ・ 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）
- ・ 「独立行政法人住宅金融支援機構プライバシーポリシー（個人情報保護指針）」
- ・ 「独立行政法人住宅金融支援機構情報セキュリティ規程」
- ・ 「金融分野における個人情報保護に関するガイドライン」（平成21年金融庁公示第63号）第10条、第11条及び第12条）

また、これら以外に政府が定めた独立行政法人が遵守すべき諸法令等も遵守すること。

なお、開発及び改修により構築される情報システムが備えるべき情報セキュリティ要件は、別途、機能要件定義書等により提示する。

第1 情報資産等の定義

本書における情報資産等とは、情報システム及びその中に保有するデータ及び設計書又はソースコード等の開発に係る文書類に加え、個人（顧客）情報の総称をいい、次の1から3までの3つに分類される。

1 文書

- (1) 情報資産において、以下の文書（以下「重要文書」という。）は、「重要」と分類する。

- ア 顧客情報
- イ 機構業務に従事する個人又は法人に係る情報（顧客情報を除く。）
- ウ 機構における審議、検討又は協議に係る情報
- エ 機構が行う事務又は事業に係る情報

- (2) 上記以外の文書を「一般」と分類する。

2 電磁的記録

- (1) 情報資産において、次の情報を記載した電磁的記録（以下「重要電磁的記録」

という。)は、「重要」と分類する。

ア 顧客情報

イ 機構業務に従事する個人又は法人に係る情報（顧客情報を除く。）

ウ 機構における審議、検討又は協議に係る情報

エ 機構が行う事務又は事業に係る情報

(2) 上記以外の電磁的記録（以下「一般電磁的記録」という。）を「一般」と分類する。

3 情報システム

(1) 情報資産において、次の情報システムの機器等（商用に限り、以下「重要情報システム」という。）は、「重要」と分類する。

ア 電子計算機のハードウェア及びソフトウェア

イ 専用端末機のハードウェア及びソフトウェア

ウ ネットワーク

(2) 上記以外の情報システムを「一般」と分類する。

第2 情報資産の管理

情報の漏洩等を防止するため、作業場所の出入口については、施錠等の措置を行う。また、情報資産については、以下のとおり管理を行うこと。

1 文書及び電磁的記録の管理

(1) 情報資産を取り扱う作業場所

情報資産を取り扱う作業場所の出入口は、施錠等の措置を行うこと。

(2) 文書及び電磁的記録の管理

ア 重要文書には、当該文書の分かりやすい位置に『重要文書』等秘密情報である旨を表示すること。

イ 閲覧者を限定する文書（以下「閲覧者特定文書」という。）は、閲覧者の特定を行い、当該文書の分かりやすい位置（原則として当該文書の1枚目の左上）に特定した閲覧者を表示すること。

ウ 閲覧者特定文書は、特定した閲覧者以外の目に触れないよう保管すること。

エ 重要文書及び重要電磁的記録の複製、持ち出し、貸し出し又は提出については、書面による機構の事前の承諾を得ない限り行わないこと。

オ 重要電磁的記録をインターネット経由の電子メールに添付して送信する場合は、情報の漏洩等を防止するため、必ずパスワード付き添付ファイル化又はファイルの暗号化を行うこと。また、送信した重要電磁的記録が何らかの形で返信される場合等、受信の場合にも、必要に応じて発信者に同様の措置を求めること。

カ 重要文書及び重要電磁的記録に係る媒体（以下「重要電磁的記録媒体」とい

う。)は、委託業務に従事する者以外の者(以下「第三者」という。)の目に触れないように保管すること。

キ 重要文書及び重要電磁的記録媒体は、業務時間内において所持している者が席を離れる場合は、個人デスク上に放置せず、個人デスクの引き出し、キャビネット、書庫等の第三者の目に触れない場所で保管すること。

ク 重要文書及び重要電磁的記録媒体は、離席時及び帰宅時においては、施錠可能なキャビネット等に保管すること。また、キャビネット等の鍵は、定められたキーボックス等に保管すること。

ケ 重要文書及び重要電磁的記録媒体は、ファックス、コピー機、プリンタ及び端末機等の周辺に放置しないこととし、以下の事項に注意すること。

(ア) 重要文書及び重要電磁的記録媒体の置き忘れを防止するため、ファックス、コピー機、プリンタ及び端末機等の周辺に注意喚起の表示等を行うこと。

(イ) 重要文書及び重要電磁的記録媒体が放置されているのを発見した場合は、発見した者が直ちに回収すること。また、重要文書及び重要電磁的記録媒体を放置した者が判明しない場合は、シュレッダーにより廃棄すること。

(ウ) 最初に出勤した者及び最後に退勤する者は、ファックス、コピー機、プリンタ及び端末機等の周辺に重要文書及び重要電磁的記録媒体を置き忘れていることを確認すること。

コ 重要文書及び重要電磁的記録媒体を発信するにあたっては、あて先に誤がないよう十分に注意すること。また、重要文書及び重要電磁的記録媒体を郵送等により発信する場合は、原則として、簡易書留その他配達記録を残せる方法等により情報漏洩等を防止するための措置を講じることにより発信すること。なお、ファックス又はインターネットを利用した電子メールにより発信する場合は、ファックス機器又は端末に事前に登録されたあて先を利用する等により、正しいあて先に確実に送信されるようにすること。

サ 重要文書及び重要電磁的記録媒体を持ち出し、貸し出し又は提出する場合は、機構や再委託先に対する委託業務範囲内の情報提供以外は、情報資産ごとの「持出(貸出)管理簿」等に必要事項を記載の上、管理職者の承認を得ること。なお、貸し出しを行う場合は、相手方から預り証を受領すること。

シ 重要文書及び重要電磁的記録媒体の持ち出し等における注意事項

(ア) 交通機関を利用する場合は、置き忘れ等がないことを確認すること。

(イ) 常時携帯し、盗難、ひったくり等に遭わないように注意すること。

(ウ) 移動中は、重要文書の閲覧は行わないこと。

(エ) 移動中の寄道(私用での買物等)や飲酒を行わないこと。

(オ) 打合せ等において中座する場合は、すべての重要文書及び重要電磁的記録媒体を持って席を外すか監視者を残すこと。

- (ハ) 用務先で宿泊する場合は、重要文書及び重要電磁的記録媒体を宿泊先に置いてから外出すること。
 - (キ) 自ら持ち運ぶことが困難な場合は、郵便等を利用すること。
 - (ク) 自宅に持ち帰らないこと。
 - (ケ) 貸し出し又は提出に当たっては、相手方に対して、重要文書又は重要電磁的記録媒体の取扱いに関し必要な措置（提供先における守秘義務等）を講じる等、善良な管理者の注意をもって適切に管理させること。
- ス 重要文書又は重要電磁的記録媒体を外部で取得した場合は、紛失、盗難等に十分注意し、直接作業場所に持ち帰るか、郵便等により作業場所に送付すること。
- セ 重要文書又は重要電磁的記録媒体を紛失し、又は盗難に遭った場合は、直ちに次の手順をとること。
- (ア) 警察に遺失物届又は盗難届を提出すること。また、交通機関を利用中に紛失したと考えられる場合は、あわせて当該交通機関の運行会社等に紛失届を提出すること。
 - (イ) 機構へ紛失又は盗難に至った事実関係について報告すること。

(3) 媒体の管理

- ア 重要電磁的記録媒体には、『重要文書』等秘密情報である旨を記載したラベル付けを行い、一般電磁的記録のみが記載された媒体と区分して管理すること。なお、個人情報記録された媒体については、定められた場所で管理すること。
- イ 媒体は、内容がわからないように表示すること。
- ウ 媒体の保管については、責任者を定め、管理を行うこと。また、媒体管理台帳を作成し、管理を行うこと。
- エ 媒体の授受については、特定の担当者を定め、媒体保管管理者の承認を得た上で授受を行うこと。また、出庫、入庫、使用者名等を媒体管理台帳に記帳すること。
- オ 定期的に媒体と媒体管理台帳のチェックを行うこと。チェックの結果所在不明の媒体が判明した場合は、追跡調査を行うこと。

2 情報システム

- (1) 重要情報システムについては、盗難又は紛失の防止のため、必要に応じて情報システム機器の固定、作業場所の施錠等の措置を行うこと。
- (2) 情報の漏洩等を防止するため、作業場所の出入口の施錠管理が適切に行われていることを確認すること。

第3 情報資産の廃棄等

1 媒体

重要電磁的記録媒体を廃棄する場合は、事前に機構から特段の意思表示がある場合を除き、当該媒体をマルチメディアシュレッダー等により物理的に復元することができないようにして、廃棄すること。なお、機構の承認を得て当該媒体を初期化した上で再利用する場合は、盗難等に伴う従前の重要電磁的記録の復元による情報漏えいを防止するため、引き続き重要電磁的記録媒体として、『重要文書』等秘密情報である旨を記載したラベル付けを行う等して使用すること。

2 文書

重要文書を廃棄する場合は、事前に機構から特段の意思表示がある場合を除き、シュレッダーにより修復不可能な状態にした上で廃棄し、又は焼却若しくは溶解により廃棄すること。なお、焼却・溶解処理を事業者に委託する場合は、処分の場に立ち会うか、当該事業者から処分が完了した旨の報告を受けること。

3 情報システム機器の修理及び廃棄等

- (1) 情報システム機器の廃棄、返却を委託する場合は、あらかじめ、当該情報システム機器に記録された重要電磁的記録を復元できないようにすること。
- (2) 情報システム機器の修理又は改修を委託する場合で、当該情報システム機器の記憶装置を交換するときは、当該システムに記録された重要電磁的記録を復元できないようにすること。
- (3) (1)及び(2)において、復元できないようにすることが困難である場合は、当該廃棄、返却、修理又は改修に係る契約において秘密保持に係る条項を設けること。

第4 情報セキュリティ事故への対処

次の事象が生じた場合、直ちに機構に報告すること。

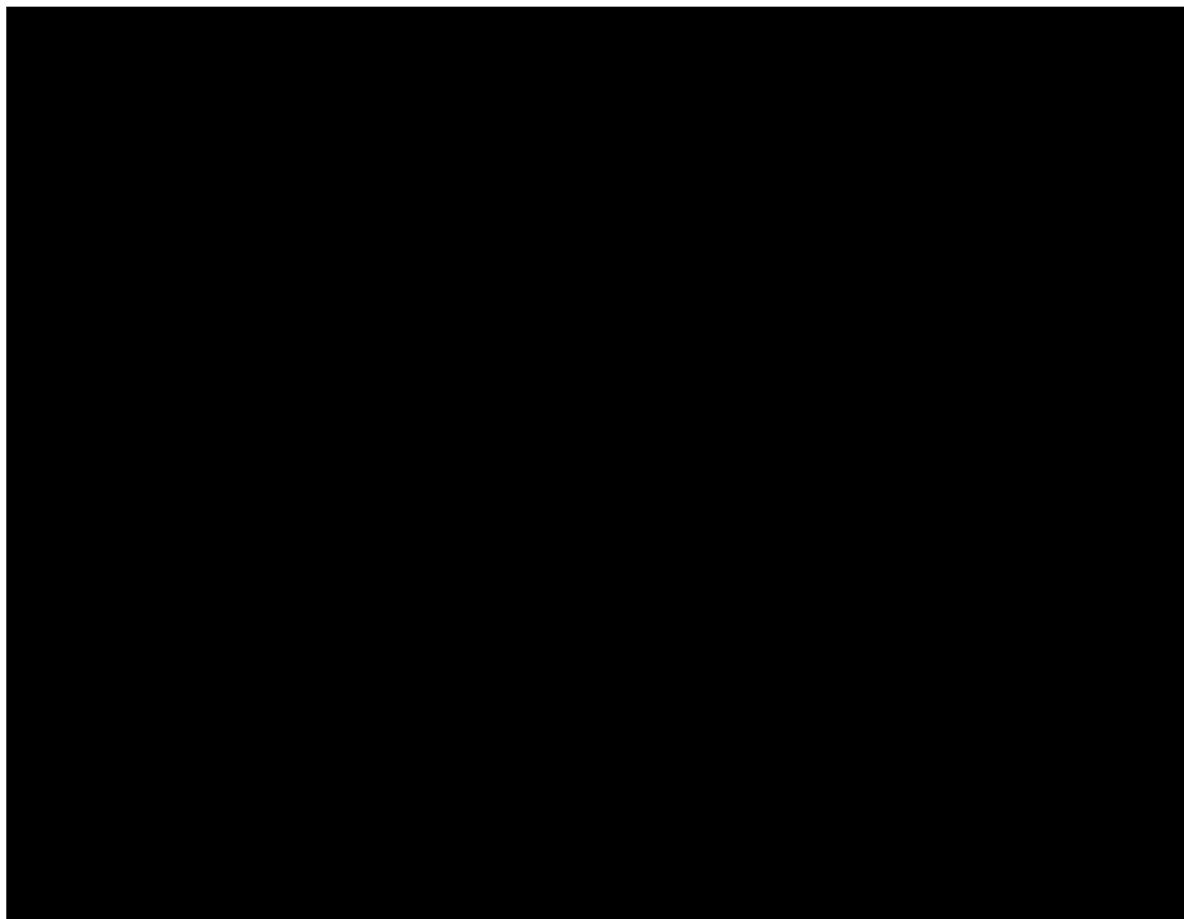
- 1 受託事業者又は受託事業者からの再委託先（再々委託等複数段階で委託が行われる場合にあっては、それぞれの段階の各委託契約におけるその委託先の全てを含み、以下単に「再委託先」という。）の役職員に法令又は契約違反行為等があった場合
 - 2 受託事業者又は再委託先の役職員に法令又は契約違反行為等に該当するおそれがあると認められる行為又は事実があった場合
 - 3 外部からの不正アクセス、情報資産の改ざん、窃取、破壊、漏えい等の情報セキュリティ侵害のおそれが発生した場合
 - 4 重要情報システムにおいてコンピュータウイルス感染のおそれが発見された場合
 - 5 重要情報システムにおいて情報セキュリティホールのおそれが発見された場合
 - 6 その他情報セキュリティに係る重大な行為又は事実を知った場合
 - 7 重要情報システムにおいてハードウェアの故障があった場合
-

-
- 8 重要情報システムにおいてソフトウェアの誤作動を起こした場合

第5 禁止事項

- 1 機構の指示や再委託先に対する委託業務の範囲内での利用以外に、情報システム及び重要電磁的記録を第三者に使用させてはならない。
- 2 機構の指示や再委託先に対する委託業務範囲内の利用以外に、情報システムに係る重要文書及び重要電磁的記録を第三者に閲覧させてはならない。
- 3 独自に購入したワープロソフトやデータベースソフト等の市販のソフトウェアを、専用端末機にインストールしてはならない。
- 4 機構の承認を受けた場合を除き、重要情報システムの機器構成を変更してはならない。

第6 パスワード等の管理



第7 情報セキュリティ対策等の検査

- 1 毎年1回又は随時に本基準の遵守状況等に係るセルフチェックを行い、必要に応じて是正措置を講じること。
-

-
- 2 機構は、定期的又は随時、本基準の遵守状況等に係る検査を行うので、検査に協力すること。
 - 3 受託事業者を選定する際に示した客観的な基準（以下「外部委託先選定基準」という。）の適合状況の確認
 - (1) 1年超の期間で委託業務を行う場合、原則として年1回、次のとおり機構が確認を行うので協力すること。
 - ア 委託契約に沿ったサービスの提供や損害の負担を行うことができる財務及び経営内容であることを決算書で確認する。
 - イ 反社会的勢力との関係がないことをインターネットによる検索により確認する。
 - ウ 業務を遂行するために必要な業務知識、技術能力、事務処理能力、設備等を有していること及び業務を適切に処理し必要な報告を行うための体制を整えていることを検査及び体制図等の書面で確認する。
 - エ 契約、法律、法令等で課された義務の確実な履行に必要な体制が整備されていることを体制図等の書面で確認する。
 - オ 個人情報の保護及び情報セキュリティについて、適切な対策をとることができることを各種の体制図等の書面で確認する。
 - カ 受託事業者を選定した際の基準に公的認証がある場合には、適合状況の確認時において、当該公的認証が継続していることを認証通知の写し等で確認する。
 - (2) 機構は、点検の結果、外部委託先選定基準に適合しなかった場合、当該不適合の是正を指導するとともに、是正が行われたことの確認を行う。

第8 本基準の準用

役職員以外の委託業務に従事する者（アルバイト、人材派遣会社からの派遣職員、アシスタントスタッフ等）に対しても、本基準を準用すること。

第9 教育及び研修

役職員等の委託業務に従事する者に対して、本基準を遵守するよう周知徹底、教育及び研修を行うこと。

第10 再委託

情報資産を取り扱う業務は、書面による機構の事前の承諾を得ない限り外部に再委託（再々委託等複数の段階で委託を行う場合を含む。以下同じ。）を行ってはならない。なお、再委託を行う場合、情報資産の安全管理が図られるよう、次の措置を行うこと。

- 1 あらかじめ情報資産の適切な管理を行う能力を有しない者を選定しないように
-

次の事項を盛り込んだ再委託先選定基準を定め、当該基準に従って委託先を選定するとともに、当該基準を定期的に見直すこと。

- (1) 情報資産の安全管理に係る実施体制の整備
- (2) 情報資産の安全管理に係る基本方針及び取扱規程等の整備
- (3) 実績等に基づく情報資産の安全管理上の信用度
- (4) 再委託先の経営の健全性

2 再委託を行う場合は、契約書には、次の事項を盛り込まなければならない。

- (1) 個人情報の漏えい等の発生を契約解除条項とする措置
- (2) 善良なる管理者の注意義務
- (3) 資料、情報等の提供、管理及び返還
- (4) 契約内容の履行状況に係る調査報告等
- (5) 秘密保持
- (6) 個人情報の安全管理措置、複製等の制限及び稼働終了後の消去
- (7) 情報漏洩等事案発生時の対応

3 再委託先における委託契約上の安全管理措置の遵守状況を定期的に検査し、必要に応じて是正措置を講じなければならない。なお、検査を行った結果は、機構に報告すること。

第 1 1 機構の事業所における作業時の遵守事項

1 入退館ルールへの遵守

- (1) 来店時は受付において入館手続を行うこと。
※長期で常駐する場合等、別途手続を行うことで個人用の入館証を交付することもある。個人用の入館証を交付された場合で担当者の交替等により個人用の入館証を使用しなくなる場合は、速やかに機構に届け出るとともに、交付された個人用の入館証を返却すること。
 - (2) 機構事務所内ではネームプレートを着用すること。
 - (3) 機構事務所内で作業する者については、事前に所属社名、部署名、氏名及び作業日時を届け出ること。
 - (4) 自動車で来店する場合で、駐車場を利用したい場合は、利用日時等を予め申し出ること（機構本店ビルの駐車場は車高 2.5m までの自動車のみ利用可能である。）。
 - (5) 退店時にも受付において退館手続を行うこと。
 - (6) 保守事業者等外部来訪者を受け入れ、作業を行う場合は、事前に「工事等実施届」を提出させること。
 - (7) 休日又は夜間に作業を行う場合は、事前に「工事等実施届」を提出すること。
 - (8) 機構の電子計算機室への入退室時は、入退室の都度入退室者名簿に記帳すること。
-

と。

※長期で常駐する場合等で電子計算機室入退室認証システムへ登録を行った場合は入退室の都度認証を行うこと。

- (9) 機構の電子計算機室に入室する場合は、鞆等の物品（飲食物を含む。）は持ち込まないこと。

2 職場ルールの遵守

機構各事務所で定める職場に関するルール（執務室への入退室、喫煙又は飲食等、エレベータの利用、空調の設定等）を遵守すること。

3 端末等の持込み

- (1) 端末、サーバ等自社所有物（個人所有を含む。）を持ち込む際は、事前に申し出て機構の許可を得ること。
- (2) 端末、サーバ等は、パスワード付きスクリーンセーバーを設定（待ち時間 10 分以内）すること。
- (3) 専用端末機を使用する場合は、離席時にパスワード入力画面に戻すこと。
- (4) 端末、サーバ等は、執務室の入口からの動線上に設置せず、施錠可能な部屋に分離して設置すること。やむを得ず執務室内に設置する場合は、パーティション等で区画を分け、又はサーバラックに収納し施錠する等の措置をとること。
- (5) 端末、サーバ等の画面は、のぞき見されないように措置すること。
- (6) 機構に持ち込む端末は、最低限以下の条件をクリアしていること。

ア ウィルス対策ソフトをインストールしてあり、かつ、最新のパターン定義ファイルが適用されていること。

イ ファイル交換ソフト（Winny 等）がインストールされていないこと。

ウ 業務に必要なないソフトがインストールされていないこと。

エ 機構内のネットワーク（規模の大小を問わない。）に接続する端末をインターネットに接続しないこと。

オ 端末のハードディスクを暗号化していること。

カ 原則として、電子記録媒体への書き出しが制限されていること。また、書き込んだ電子記録媒体が暗号化されていること。

キ 退庁時に施錠できるキャビネットに保管し、又はワイヤーロック等の盗難防止に必要な措置を行うこと。

ク 万一、持ち込んだ端末がウィルスに感染した場合は、直ちに拡散防止措置を行うと共に、機構に報告すること。

ケ 機構の諸データを保存した端末は、業務終了時に 0 データの上書きによるデータ抹消を行うこと。

- (7) 電子記録媒体（FD、MO、CD-R、DVD-R、USB メモリ、外付け HDD 等で、社有・個人所有を問わない。）の管理

-
- ア 機構事務所に持ち込む電子記録媒体は、必要最小限とすること。
 - イ 機構事務所に持ち込む電子記録媒体は、委託業務の目的以外では利用しないこと。
 - ウ 機構事務所に持ち込む電子記録媒体には、管理番号を付し台帳管理を行うこと。
 - エ 機構事務所に持ち込んだ電子記録媒体は、机上に放置しないこと。
 - オ 機構事務所に持ち込んだ電子記録媒体は、帰宅時には、個人の机の引き出しではなく、キャビネ等に収納して集中保管すること。
 - カ 機構事務所で使用する電子記録媒体に重要文書を保存した場合は、媒体に「重要文書」等の表示をすること。
 - キ 帰宅時にはキャビネットを施錠し、鍵は機構所定の場所に保管すること。
 - ク 機構の諸データを保存した電子記録媒体は、業務終了時に破砕するか、0データの上書きによるデータ抹消を行うこと。
 - ケ 重要文書を記録した電子記録媒体をクにより初期化した場合であっても、引き続き「重要文書」等の表示をすること。
 - コ 電子記録媒体を紛失した場合は、直ちに機構に報告すること。
- (8) システム利用のための ID 及びパスワードの管理
- ア システムの開発、保守及び運用に必要な ID は、機構に申請し、承認を受けた上で登録すること。
 - イ 担当者の交替等により付与されたユーザ ID が不要となる場合は、速やかに機構に届け出て、削除手続を行うこと。
 - ウ 同一のパスワードを複数のシステムで使用しないこと。
 - エ その他パスワードの設定については、第6 パスワード等の管理に従うこと。
- (9) メールの送受信
- ア メール送信時は誤送信しないよう留意すること。
 - イ e-mail に添付するファイルは、秘文等の暗号化ソフトにより暗号化すること。
 - ウ 受信した添付ファイルは直接開かず、ローカルに一度保存してウィルスに感染していないことを確認してから開くこと。
- (10) 機構が所有する端末及びサーバ等又は機構から貸与する端末及びサーバ等の取扱い
- ア 機構が所有する端末及びサーバ等又は機構から貸与する端末又はサーバ等にソフトウェアをインストールする必要がある場合は、事前に機構の許可を得てからインストールすること。
 - イ 機構が所有する端末、サーバ及びプリンタ等又は機構から貸与する端末、サーバ及びプリンタ等について機器構成を変更しないこと。
-

(11) 文書の保管

- ア 重要文書は、机上等に放置しないこと。
- イ 重要文書は、施錠できるキャビネットで保管すること。
- ウ 重要文書は、会議時、昼食時、外出時等離席する際は、机の引き出し又はキャビネット等に保管すること。
- エ 帰宅時にはキャビネットを施錠し、鍵は機構所定の場所に保管すること。
- オ 文書のコピーは必要最小限のものとし、廃棄する時はシュレッダーを利用すること。

(12) 検査及び報告

- ア 機構社内メール及び機構ドメインで送受信したメールについては、セキュリティ確保のために閲覧することがある。
- イ 機構から貸与した端末の操作については、セキュリティ確保のために操作ログを検査することがある。
- ウ 次の事象が生じた場合には、直ちに機構に報告を行うとともに、被害拡大防止措置を講じること。
 - (ア) 機構内に持ち込んだ端末がウィルスに感染した場合
 - (イ) 電子記録媒体を紛失した場合
 - (ウ) 文書を紛失した場合（盗難等を含む。）
 - (エ) e-mail の宛先を誤って送信した場合
 - (オ) FAX の宛先を誤って送信した場合
 - (カ) 郵便、宅配便等を誤って発送した場合
 - (キ) その他上記と同様な紛失、盗難、誤送信又は誤配達が発生した場合

(13) 監視

- ア 機構が所持するサーバ及びネットワーク上のトラフィックは監視の対象とする。
- イ 機構から貸与した端末の操作については、監視の対象とする。

(14) その他

- ア 機構の FAX を利用して発信した場合は、所定の管理簿に発信記録を記載すること。
- イ 機構事務所の貸与を受けて作業を行う場合に持ち込む什器及び備品は、スチール製品等不燃性の物品とすること。
- ウ その他、機構が職員に課している遵守事項に準じた対応ができること。

第2編 開発・改修編

外部委託したシステムの開発及び改修の業務が、適切かつ円滑に実施されるために、受託事業者に要請する標準的な手順を以下のとおり定める。

第1 プロジェクト管理

受託事業者は、開発及び改修の実施に先立ち、次の内容を含むプロジェクト管理計画書を作成し、機構に提案及び協議すること。個別開発計画中の進捗管理、課題管理、会議体定義、品質管理等の各項目については、機構及び受託事業者がお互いに整合したものであること。受託事業者は、本プロジェクト管理計画書に基づくプロジェクト管理業務を実施すること。

なお、提案書提出要請書に基づき入札時に提案書を提出している場合は、プロジェクト管理計画書及び個別開発計画書は共に受託事業者が提出した提案内容に基づいた内容とすること（提案書の内容のうち機構の判断により不要とされたものは、計画書の内容に含まれなくても差し支えない。また、受託事業者はその判断に対し、適切な支援を行うこと。）。

ただし、予想される開発規模に応じて、機構の了解のもと一部を省略することができる。また、計画に見直しの必要が発生した場合には、速やかに機構に報告の上協議を行うこと。

- 1 統合管理
- 2 スコープ管理
- 3 スケジュール管理
- 4 コスト管理
- 5 品質管理
- 6 人的資源管理
- 7 コミュニケーション管理
- 8 リスク管理
- 9 調達管理
- 10 セキュリティ管理

第2 個別開発計画

受託事業者は、開発及び改修の実施に先立ち、次の内容を含む個別開発計画書を作成し、機構に提案及び協議すること。

ただし、予想される開発規模に応じて、機構の了解のもと一部を省略することができる。

なお、計画に見直しの必要が発生した場合には、速やかに機構に報告の上協議を行うこと。なお、個別開発計画及びプロジェクト管理計画の内容が重複する場

合は、全部又は一部をどちらかで代替することができる（両計画書を統合し、一編の計画書とすることも差し支えない。）。

1 開発概要

システムの開発及び改修作業の概要は、関係者が共通認識として共有できるよう明確に記述する。

2 業務機能要求

システムに求められる業務機能、操作性、処理能力、規模、セキュリティ要件等を明確に記述する。

3 開発手法

システムの開発及び改修作業を実施するための、開発方法論、作業手順及び工程、作成する設計ドキュメント類及びその相互関係（インプット→作業→アウトプット）等を明確に記述する。

4 開発スケジュール

開発工程別に開発作業の詳細をWBS(Work Breakdown Structure)等により定義し、実施担当者、実施開始及び完了時期等も併せて記述する（必要に応じ開始条件も記述すること。）。また、進捗率は可能な限り定量的指標を用い、その認識基準については予め機構に提案し、機構と協議すること。

なお、工程の完了認識には機構の工程完了レビューにおける承認を必須とする。

開発スケジュールを定義する作業には、プロジェクト管理等開発業務に必要なものも考慮に含めた上で、クリティカルパスを明示すること。また、各作業の実施時期は、ハードウェア納期等開発及び改修に関係する各種の日程及び不測の事態に対する予備日程等を適切に考慮の上、全体として最終的なリリース期日を達成できること。

5 開発体制、要員計画及び役割分担

開発を実施するためのチーム構成、機構との連絡担当者の任命、全体統括責任者及び指揮命令系統の明確化等開発体制を明確に記述する。なお、次の者は、特に氏名を明記すること。

- (1) データ、プログラム及びドキュメント等資源管理を実施する者(原則として専任者に限る。)
- (2) 開発期間中の経費の予算と実行状況の管理を行う者(原則として専任者に限る。)

開発を実施する要員計画の概要として、ピーク時の体制、移行前後の体制等を記述すること。また、機構事務所内に入場又は常駐する要員数の予想を記述する。実際に、入場又は常駐開始する場合は、所定の手続をとること。機構が行う作業と受託事業者が行う作業の別を明確に定義し、機構が行う作業については作業開始条件、時期、インプット情報、作業内容、予想されるアウトプット等を詳細に記述するこ

と。

6 進捗管理、課題管理及び会議体定義

(1) 進捗管理

進捗管理を行う対象及び計測基準を明記する。なお、進捗率の認識基準については、前記開発スケジュールに記述した内容と整合したものであり、用いる EVM（Earned Value Management）等の手法についても明確に記述する。

進捗状況として把握すべきは作業だけでなく、テスト工程におけるバグの発生状況のように品質等も含まれる。これら把握した情報を整理及び記録する方法についても具体的に記述すること。

(2) 課題管理

開発作業中に発生した課題は一覧表の作成により適切に管理すること。また、課題解決に向け状況の把握、原因の分析及び必要な回復対策を適切に実施すること。

なお、機構の回答、指示又は協力等が必要な場合、希望時期を明確にした上文書で依頼すること。

(3) 会議体定義

開発作業の進捗状況、品質状況、課題事項等を協議する各種会議体を定義し、開催頻度、参加メンバーの範囲等もあわせて記述する。また、会議は次の事項を満たすこと。

ア 進捗報告又は課題状況報告を行う会議は、定期的に開催すること。

イ 進捗報告又は課題状況報告を行う際の会議資料は、スケジュール管理表、課題管理表、実績工数、投入要員数等の文書を用いること。

ウ 会議を実施した場合は、受託事業者において議事録を作成し、機構に確認を求めること。

7 品質管理

計測対象とする情報及び予定値となる基準値（指標）については、工程単位に明示する等開発作業の品質を管理できる方法で明確に記述する。品質は各作業の進捗率及び工程完了認識の認識基準の要因に含めること。

8 変更管理

プロジェクト計画書及びドキュメント（機構の承認済みのものに限る。）について、内容の変更（文言修正等の軽微なものを除く。）を実施する際の手順を明記すること。

9 その他

委託業務の実施にあたり、適用事例の少ない技術及び受託事業者において経験の少ない技術等新技術の採用有無を明記すること。また、当該技術を採用する場合は、当該技術を採用することに対するリスク及びその対応策について明記すること。

第3 機構への報告に係る要件

受託事業者は、機構が求める次の1から5までの報告について、それぞれに定める要件に従って機構に対して報告を行うこと。

1 進捗状況等の定例的な報告について

受託事業者は、(1)の報告内容について、原則として週1回以上、機構に対して書面を用いた対面報告を実施すること。また、報告にあたっては、それぞれの要件を満たすこと。

なお、報告後速やかに、報告に使用した資料一式の電子ファイルを機構職員あてに提出すること。

(1) 報告内容

ア 進捗情報

(ア) WBS等の標準的な手法を用いるとともに、項目単位の進捗状況についてプロジェクト計画書に従い進捗ベースで定量的に示すこと。

(イ) 各項目について、少なくとも直近1か月程度は、以下の観点を参考に詳細化すること。

- 同時に作業が完了するレベル(一連の作業レベル、ワークパッケージ)
- 一人の担当者に割り振りできるレベル(スケジュール・アクティビティ) 等

(ウ) 項目間に先行及び後続の関係がある場合は明示すること。

(エ) 項目単位に、担当を明確にすること。なお、担当は、項目の詳細化に応じて、担当部署、担当責任者又は担当者の何れかを明記すること。

イ 課題情報

(ア) プロジェクトを推進する上で課題として共有すべき事項(以下の観点を参考)について明示すること。

- 解決に向けて複数の関係者(企業、担当チーム等)が関係するもの
- プロジェクト管理面で注視すべきもの又は対策が必要と考えられるもので、チーム内外への周知が必要なもの
- リスクとして管理することが必要と考えられるもの 等

(イ) 課題の対応策を策定する際は、対応策の内容、対応策の見通し及び実施後の結果を明示すること。

(ウ) 課題提示後の次回進捗状況等の報告時までには解決しない事項(課題解決に1週間以上を要する事項をいう。)は、一覧化した上で管理すること。

ウ 品質情報

品質を把握するための情報として、予定と実績の状況、エラーの状況等について明示すること。

(2) 留意事項

ア 機構への各報告については、受託事業者独自の用語を使用しないこと。なお、やむを得ず使用する場合は、用語定義一覧表をあわせて提出すること。

イ 重要、かつ、スケジュールに影響を及ぼす事項については、随時遅滞なく報告すること。

2 工程等の完了報告について

受託事業者が、プロジェクト計画書に定義した各工程の完了にあたっては、機構に対して次の内容の報告を行い、承認を受けた上で、次の工程を開始すること。

- (1) 進捗状況に係る評価
- (2) 品質情報に係る定量的及び定性的な評価
- (3) 当該工程における未決事項（次工程に引継ぐ課題情報）
- (4) スコープに対する計画時と実行後の差異に係る情報（内容、数量等）
- (5) リスクの有無（有る場合は、その内容）

3 変更に係る報告について

プロジェクト計画書に記載する内容について変更を実施する場合は、機構に対して以下の内容の報告を文書で行い、承認を受けた上で、プロジェクト計画書の変更を実施すること。

- (1) 変更の内容
- (2) 変更を実施する目的（変更が必要な理由）
- (3) 変更に伴う影響内容
- (4) 変更に伴うリスクの有無（有る場合は、その内容）

4 議事録の報告について

(1) 議事録の作成

ア 機構職員及び各委託事業者等と開催した会議における議事録の作成は、会議終了後3営業日（銀行法（昭和56年法律第59号）第15条第1項及び銀行法施行令（昭和57年政令第40号）第5条に規定する銀行の休日以外の日をいう。）以内に受託事業者が責任をもって行うこととし、内容について機構の承認を受けること。

イ 議事録には、会議の日時、出席者及び配付資料は必ず記載するとともに、当該会議で発生した課題、対応者、対応期限及び決定事項について明示すること。

(2) 議事録の提出

ア 作成及び承認を受けた議事録は、次回開催される会議の資料として添付すること。

イ 次回開催される会議に、やむを得ず資料として添付できない場合は、後日速やかに電子ファイルを機構あてに送付すること。

5 財務及び経営内容に変化が生じた場合の報告について

受託事業者は、次の事項について、当該事項が発生した都度書面で機構に対して報告すること。

- (1) 支払停止、仮差押え、差押え、競売、破産、再生手続開始、会社更生手続開始、特別清算開始、手形交換所の取引停止処分等の経営破綻の状態になった場合
- (2) 業績の急激な変化、粉飾決算の発覚、大規模な増減資、資本構成の変化、合併、会社分割、事業譲渡等の財務状況その他事業環境に大きな変化があった場合
- (3) 代表者や主要役員の突然の交代、社会的に問題のある事実、疑惑を示唆する事実の浮上その他信用力に重大な影響を与える事象が発生した場合

6 是正の確認

機構は、確認の結果、受託事業者の財務及び経営内容に変化があった場合、当該変化の是正を指導するとともに、是正が行われたことの確認を行う。

第4 開発標準等

システムの設計（設計ドキュメントの書式、プログラミング規約等を含む。）及び開発方法等については、受託事業者において当該情報システムの特性等を勘案の上、合理的な判断により適切な方法を選択し、開発標準案として機構に提案及び協議すること。また、既存情報システムの改修を行う場合は、新規開発又は再構築に際して用いた開発規約及び標準等に則ること。

第5 開発手順・工程（総論）、実施上の注意等

1 開発手順・工程

システム開発作業又はプログラム変更を伴う保守作業を実施するにあたっては、次の開発工程を標準とすること。ただし、障害時等緊急を要するものはこの限りではない。

(1) 設計工程

主に、システム設計を行う。

(2) 開発工程

主に、プログラム設計、プログラミング又は単体試験を行う。

(3) テスト工程

結合試験、総合試験等を行う。

(4) 移行及びリリース

完成したプログラム等を商用環境に移行し、稼動開始させる。

2 実施上の注意

- (1) 当該システム開発に必要な業務知識、ソフトウェア及びアーキテクチャに係る
-

知識の向上を図ること。

- (2) 実現方法については、複数の検討案を比較すること。
- (3) 最新の技術動向を踏まえた実現方法を検討すること又はハードウェア・ソフトウェアの両面から技術的に裏付けること。
- (4) システムの拡張性及び柔軟性を検討すること。
- (5) 開発方法及び開発手法の提案時には、その理由を明確にした上で説明すること。
- (6) 次の観点からツールの活用を検討すること。
 - ア 作業の効率化及び開発生産性の向上
 - イ 情報共有及び情報活用
 - ウ 品質向上
- (7) 採用するシステム構成は、次の観点を含めて検討すること。
 - ア ハードウェア又はソフトウェア製品（OS、DBMS 等）の相互の親和性
 - イ ハードウェア又はソフトウェア製品（OS、DBMS 等）のサポート状況、サポート期間及び拡張性
- (8) システム運用部門（機構及びシステム運用受託事業者）との間で、障害解決、移行、仕様変更等について相互連絡を定期的に行うこと。
- (9) 円滑かつ容易なシステム運用を考慮した設計を行うこと。また、必要に応じて、システム運用部門が設計に参画すること。

第6 開発工程各論 1 設計工程

1 設計ドキュメントに係る一般規則

設計に用いるドキュメントを作成する際には、予め書式等の種類を区別するための様式番号、及び各設計ドキュメントを管理するための管理番号の体系を定めること。実際に作成した設計ドキュメントには、次の事項を表示すること。

- (1) 設計書の様式番号及び管理番号
- (2) 作成担当者
- (3) 作成日又は修正日
- (4) 更新の履歴

2 基本設計

大規模開発等必要な場合には、次の事項を記載した設計書を作成すること。ただし、システム変更の場合にあっては、変更のあるものに限る。

- (1) 機能概要
- (2) 業務フロー
- (3) データベース構造
- (4) 番号体系
- (5) 制御（進捗制御及びエラー制御）方式

- (6) コード設計仕様
- (7) システム間の役割
- (8) 他システムとの連動等
- (9) セキュリティ
- (10) 性能
- (11) 障害対策
- (12) 運用設計
- (13) ネットワーク

3 詳細設計

設計書には、次の事項を記載すること。ただし、システム変更の場合にあっては、変更のあるものに限る。

- (1) 詳細機能
- (2) ファイル設計及びデータベース設計（項目）
- (3) 入出力チェック仕様
- (4) ファイル・データベースへの更新仕様
- (5) 画面及び帳票への編集仕様
- (6) 画面及び帳票のレイアウト仕様
- (7) コード設計仕様（詳細）
- (8) バッチのプロセスフロー
- (9) 構成データベース一覧
- (10) データベース情報
- (11) ユーザナビゲート情報
- (12) 機器、ミドルウェア等のリソース情報

第7 開発工程各論2 開発工程

1 プログラム設計

プログラム設計においては、次の事項を確認し、報告書等に確認した内容を記載した上で第2の6に定める進捗報告において、これらの状況を報告すること。

- (1) プログラムの設計を委託している場合、受託事業者の開発担当者が、プログラムの設計がシステムの設計に基づいて実施していること。
- (2) 重要なプログラムの設計を検証した時、システムの設計に矛盾が発見され、システムの設計の再検討を行い、矛盾を解決したこと。

2 プログラミング

3 単体試験

プログラム設計に基づくホワイトボックステスト（命令網羅かつ分岐網羅かつ条件網羅であること。）を実施すること。

第8 開発工程各論3 テスト工程

1 試験区分

以下のテスト工程を標準として実施すること。

- (1) 結合試験
- (2) 総合試験

2 試験計画

結合試験及び総合試験ともに試験計画は次の観点を盛り込んで作成すること。また、関係者によるレビューを実施し、機構の承認を得ること。

なお、当該試験が完了したことを判定するための基準を試験項目の実施網羅率、バグの修正率、バグ発生件数の収束率等により設定すること。

- (1) 試験の目的
- (2) 試験スケジュール
- (3) 試験の範囲
- (4) 試験の方法及び種類
- (5) 試験結果の検証方法
- (6) 不具合発生時のフォロー方法
- (7) 試験実施体制
- (8) 試験完了基準

3 結合試験

結合試験は、総合試験に準じて実施すること。結合試験と総合試験の差は、主に試験対象となるプログラムの連結範囲の違いである。

4 総合試験

- (1) 総合試験においては、試験内容を原則として事前に報告すること。報告には、次の事項を記載すること。なお、総合試験中には実際の運用日程を意識した試験方法によるテストも含めること。

ア 試験項目名

イ 試験条件及びチェック確認条件

ウ 確認内容(予想結果)

エ 総合試験については、試験内容の抽出観点の説明資料

オ 試験方法

- (2) 総合試験においては、アの事項を報告書に記載し、イの疎明資料とあわせて試験結果を報告し、機構の承認を得ること。

ア 報告書には、原則として、実施日、判定及び確認担当者名を記載する。

イ 報告時には、原則として、試験結果を確認できるもの(帳票又は画面ハードコピー)を提示又は提出する。

(3) 試験データ

ア 試験データは、次の観点を考慮して作成すること。

- (ア) 正常処理
- (イ) エラー処理
- (ウ) 過負荷処理
- (エ) 操作性

イ 試験のために商用データを使用する場合は、事前に機構の承諾を得ること。

なお、原則として、顧客を特定できる機密データ等の機密データは顧客が特定できないような処理を行った上で試験に使用すること。

(4) 試験を実施できなかった項目については、その理由及び復旧方法を記載すること。また、未実施部分に起因する障害が発生した場合の復旧方法及び復旧手順等を予め厳密に作成し、報告すること。

(5) 重要プログラムの試験は、プログラム作成者以外が行っていることを確認すること。

(6) 試験結果を踏まえ、設計を見直す必要がある場合は、システムの修正のほか、設計書の修正等の必要な措置を講じること。

第9 開発工程各論 4 移行・リリース工程

1 移行

(1) 移行計画

移行計画は、次の観点を盛り込んで作成すること。また、関係者によるレビューを実施し、機構の承認を得ること。

ア 移行の範囲（データのみでなく、ソフトウェア、ハードウェア及びネットワークを含み、変更の場合は、変更のある部分に限る。）

イ 移行時期

ウ 移行方法

エ 責任体制（開発及び運用の役割分担を状況に応じて決定する。）

オ 移行時のトラブル対策（移行時におけるコンティンジェンシー・プランを含む。）

カ 移行完了の検証方法

キ 運用計画に伴う作業手順

ク 移行リハーサル（重要なデータの変更や修正を伴う場合又は大規模なシステム変更の場合に限る。）

2 リリース

(1) リリース日付の確認

商用環境への移行を行う際には、事前に機能単位のリリース日付について機構

の確認を受けること。

(2) 移行完了の判定

移行完了報告を行い、機構の承認を得ること。

第3編 運用・保守編

第1 運用管理業務

1 運用マニュアル

- (1) 運用マニュアルを整備し、運用業務を行うこと。
- (2) 運用マニュアルは、必要に応じて改訂を行うこと。
- (3) 運用マニュアルは、関係者（派遣要員及び外部委託先要員を含む。）に滞りなく周知すること。なお、マニュアルに変更があった場合も速やかに周知すること。
- (4) 運用マニュアルは適正に管理すること。
- (5) 災害後の復旧に必要なマニュアルは、バックアップを外部保管すること。

2 ドキュメント管理

- (1) システム設計書等を管理すること。
- (2) 運用管理上必要なシステム設計書等で未作成のものがある場合には作成すること。作成したドキュメントは機構のレビューを受け、承認を得ること。
- (3) 機器の移設、廃止又は設定変更等により設計書等に変更が発生した場合は、速やかに更新すること。
- (4) 機器の説明書、ソフトウェアの説明書等を管理すること。
- (5) システム設計書等のバックアップは外部保管すること。

3 システムの停止及び再起動

委託仕様書と異なる運用（システムの停止又は再起動）を実施する場合は、事前に機構の承諾を得ること。

4 監視業務

(1) 全体的な稼働状況

監視機器により、システム機器（ホストマシーン・サーバ、端末、ネットワーク構成機器等）、回線及びアプリケーションが正常に稼働していることを確認し、異常発生時には速やかに検知すること。

(2) ホストマシーン・サーバの稼働状況

システムの安定運用のために稼働状況をチェックすべき項目について管理台帳及びチェックシートを作成し、ホストマシーン・サーバの稼働状況をチェックすること。稼働状況のチェック時には、可能なものは監視端末及びホストマシーン・サーバ本体のランプの点灯状況により目視確認も行うこと。

第2 機器管理業務

1 端末管理

- (1) 端末の設置場所、利用者、シリアル番号等について機器管理台帳に記録し、適切な管理を行うこと。
-

-
- (2) 機構からの指示により、端末の設置、異動又は廃止等（人事異動、端末の増設又は廃止等）を行う場合には、端末のセットアップ、設定変更等の作業を行う。また、機器管理台帳をその都度更新すること。

- (3) 代替機（予備機）についても台数及び保管場所を管理すること。

2 プリンタ管理

- (1) プリンタの設置場所、製造番号等について、機器管理台帳を使用し、適切な管理を行うこと。

- (2) 機構からの指示により、プリンタの設置、移設又は廃止を行う場合には、端末のセットアップ、設定変更等の作業を行う。また、機器管理台帳をその都度更新すること。

- (3) 予備機についても台数及び保管場所を管理すること。

3 ホストマシーン・サーバ及びネットワーク機器管理

- (1) ホストマシーン・サーバ、ネットワーク機器の設置場所、製造番号等について、機器管理台帳に登録し、適切な管理を行うこと。

- (2) ホストマシーン・サーバ及びネットワーク機器の追加、設置場所の移動、廃止等の場合には、機器管理台帳をその都度更新すること。

- (3) 代替機（予備機）についても台数及び保管場所を管理すること。

4 故障管理

- (1) 修理、交換等が必要な場合は、機器の保守事業者への連絡を行うと同時に、代替機の貸与等の対応も行うこと。さらに、機器が復旧した後の対応も行うこと。

- (2) 端末及びプリンタの故障について原因調査を行い、復旧のための対応を行うこと。

- (3) 故障対応を行ったものは、機器管理台帳に対応状況を記録し、復旧まで管理すること。

5 ソフトウェア管理

- (1) ソフトウェア管理台帳を作成し、ソフトウェアのバージョン、ライセンス保有数、使用状況等の管理を行うこと。ライセンス証書等の付属書類については、まとめて保管及び管理すること。

- (2) 障害時の再セットアップ作業等に備え、ソフトウェアの媒体（CD-ROM、FD等）を保管及び管理すること。

- (3) ウイルスチェックソフト等、定期的にバージョンアップが必要なものについては作業計画を機構に提示し承認を得た上で作業を行うこと。

6 消耗品管理

- (1) 運用上必要となる消耗品（プリンタトナー、LT0 テープ等）について、年間の必要量、時期別の使用量等の情報を機構の求めに応じて報告すること。

- (2) 消耗品の管理については、在庫管理も含め、受託事業者で適切に管理を行うこ
-

と。

- (3) 廃棄物等は受託事業者が適切に処理すること。

7 ネットワーク管理

- (1) ネットワーク構成図によりネットワーク構成を把握し、ネットワーク障害時にはその場所の特定や影響範囲等の調査を行って復旧作業手配を行うこと。
- (2) 機構からの指示により、ネットワーク構成の変更（人事異動、端末の増設等）を行う場合には、必要によりネットワーク工事に係る費用の見積り依頼や事業者への作業指示等を行うこと。また、ネットワーク構成の変更後、正常に使用できるか稼働確認を行うこと。

第3 運用業務

以下の運用業務を行うこと。なお、システムの停止、ソフトウェアのバージョンアップ及び重要な変更を伴う作業を行う際は、予め手順をまとめた上で、機構のレビューを受け、承諾を得ること。

1 ウイルスチェックソフトのバージョンアップ及びパターンファイルの更新

- (1) ホストマシーン・サーバのウイルスチェックソフトは、インターネットよりバージョンアップファイルのダウンロードを行い、ホストマシーン・サーバにインストールすること。
- (2) 端末のウイルスチェックソフトは、インターネットでパターンファイル等のダウンロードを行い、各端末への自動配布を行うこと。

2 ホストマシーン・サーバの定期再起動

システムの安定運用のために必要な場合は、ホストマシーン・サーバの停止及び再起動を行うこと。

3 ホストマシーン・サーバの定期保守対応

原則として、毎年1回、全ホストマシーン・サーバのクリーニング及びハードウェアエラーチェックを行うため、この作業時にシステムバックアップを取得し、ホストマシーン・サーバの停止等の対応を行うこと。

4 バックアップテープの交換

年に1回以上バックアップテープの交換を行うこと。

5 ユーザ ID の変更管理

人事異動に伴って発生する変更作業を行うこと。なお、人事異動の場合は異動の内示連絡に基づき ID の追加、変更又は削除作業を実施すること（人事異動内示連絡があるユーザについての作業依頼は行わない。）。

6 利用者向け教育

システム利用者向け研修及びシステム管理者向け研修を企画し、機構の承認を得て実施すること。

7 停電対応

- (1) 機構本店の停電時にシステム停止作業を行うこと。また、復電後にシステムを稼働させること。
- (2) 機構支店停電時の支店側システムの停止及び起動における支援（マニュアル作成、操作問い合わせ対応等）を行うこと。

8 利用者対応

利用者からの依頼に基づきシステム上の設定変更等を行うこと。

9 照会対応

照会窓口（以下「ヘルプデスク」という。）を設け、次の対応を行うこと。

- (1) 端末使用中に生じた疑義の照会窓口対応（内容確認、調査及び回答）。なお、利用者からの照会対応の対象ソフトウェアは、購入により追加になる場合があり、また、バージョンアップによりバージョンが変更となる場合がある。
- (2) 市販されているソフトウェア以外の機構が発注し、作成したソフトウェアについての相談等
- (3) 端末、プリンタ等の機器故障の受付窓口（保守事業者への連絡等及び故障復旧までの対応）
- (4) 問い合わせ管理台帳による照会事案の管理
- (5) 受け付けた質問や回答した内容は、ヘルプデスク内で共有すること。

10 仕様等の照会への対応

- (1) 稼働中のシステムの仕様又は稼働状況に係る照会に対応すること。
- (2) 稼働中のシステムの設定情報（登録ユーザ ID 一覧、ユーザ権限、ユーザ毎のアクセス権限等）に係る照会に対応すること。
- (3) 各種ログデータを元にした操作履歴等の照会に対応すること。
- (4) システムへの機能追加に係る相談に対応すること。

11 バックアップデータの取得

次の基準に従いバックアップを取得すること。また、バックアップが正常に終了していることを確認すること。

- (1) 更新されるデータについては、毎日バックアップを取得する。
- (2) システム構成情報については、毎月バックアップを取得する。なお、システム構成に変更を加えた場合は、変更時にバックアップを取得する。

12 バックアップデータの保管

次の(1)から(3)までに掲げるデータのバックアップを取得し、利用可能な状態でそれぞれに定める保管期間保管すること。バックアップデータの媒体は、原則として正副作成し、正を外部保管し、副をデータ保管庫において保管すること。なお、保管期間が経過したデータを収めた媒体は機構に引き渡すこと。

- (1) ユーザ ID 及びその利用者の情報 : 3年間
-

(2) ユーザごと又は端末ごとのファイルアクセス履歴及び操作履歴(資源監視ツール等の履歴データ) : 3年間

(3) システム運用ログ : 3年間

13 要員配置等

- (1) 特定の業務が特定の担当者に過度に集中しないように配置すること。
- (2) 特定の業務が特定の担当者に依存しないように実施すること。
- (3) 要員の担当を替える場合はアクセス権等の見直しを行うこと。
- (4) 分離すべき職務を兼務させないこと。
- (5) システム運用に必要な業務知識、ソフトウェア及びアーキテクチャに係る知識の向上を図ること。

14 運用スケジュール

翌月の運用スケジュールを作成し、月末までに機構の承認を得ること。

15 オペレーション

- (1) オペレーションを行う場合には、オペレーション指示書を作成し、必要な承認を得た上で、オペレーション指示書に基づいて実施すること。
- (2) オペレーションがスケジュールに基づき、予定どおりに行われていることを確認すること。
- (3) 例外オペレーションを行う場合等で、システムの重要な設定変更等を行う場合は、その内容について機構にレビューを行うこと。
- (4) オペレーション時には以下の操作を行わないこと。
 - ア 実データの変更
 - イ システムチェックによるメッセージの意味を理解せず無視したオペレーションの続行
- (5) システムの重要な設定変更等を行う場合は、複数の担当者によりオペレーション内容を確認しながら実施すること。
- (6) オペレーション終了時に結果を確認し、必要な承認を得ること。

16 ネットワーク設定操作

- (1) 重要なネットワーク機器設定変更等の操作を行う担当者を限定すること。
- (2) ネットワーク機器にアクセスするためのパスワードは、管理者が管理し、定期的又は必要に応じて変更すること。

17 プログラムの商用環境への反映等

- (1) プログラムの商用環境への反映については、指示書及び手順書を作成し、必要な承認を得た上で、実施すること。
 - (2) 商用環境への反映を行う場合は、複数の担当者によりオペレーション内容を確認しながら実施すること。
 - (3) 商用環境への反映後に結果を確認し、必要な承認を得ること。
-

18 セキュリティ等の確保

情報システムの運用における情報セキュリティ事故及び不正行為を防止するため、次の事項を実施すること。

- (1) 運用時に使用する管理者権限の ID 及びパスワードは必要最小限範囲とし、必要最小限の担当者に与えること。
- (2) 運用時に使用する管理者権限の ID 及びパスワードは、原則として担当者ごとの ID とし、共有しないこと。
- (3) 運用の終了後における担当者の ID 及びパスワード等の回収又は抹消すること。

19 運用業務報告

委託仕様書のとおり報告を実施すること。

20 財務及び経営内容に変化が生じた場合の報告について

- (1) 受託事業者は、次の事項について、当該事項が発生した都度書面で機構に対して報告すること。

ア 支払停止、仮差押え、差押え、競売、破産、再生手続開始、会社更生手続開始、特別清算開始、手形交換所の取引停止処分等の経営破綻の状態になった場合

イ 業績の急激な変化、粉飾決算の発覚、大規模な増減資、資本構成の変化、合併、会社分割、事業譲渡等の財務状況その他事業環境に大きな変化があった場合

ウ 代表者や主要役員の突然の交代、社会的に問題のある事実、疑惑を示唆する事実の浮上その他信用力に重大な影響を与える事象が発生した場合

- (2) 機構は、確認の結果、受託事業者に財務及び経営内容に変化があった場合、当該変化の是正を指導するとともに、是正が行われたことの確認を行う。

第4 運用業務におけるセキュリティ留意事項

1 パスワード管理（ユーザ ID を含む。）

- (1) 運用担当は、パスワードの変更申請等を電話で受け付けないこと。
- (2) 運用担当は、パスワードを電話で教えないこと。
- (3) システムの管理者権限の ID は、原則として運用担当者毎に ID を付与し、ID を共有しないこと。また、アクセス権限を区分する等、適正に管理すること。

2 電子計算機室

情報システム安全対策基準（平成7年通商産業省告示第518号。平成9年通商産業省告示第536号により最終改正）に準じて電子計算機室の諸環境を整備すること。同基準を満たせない事項については、機構と対応を協議すること。

3 自社ネットワーク等の外部接続

- (1) 機構システムに接続する端末では、自社ネットワークやインターネット等の外
-

部接続は行わないこと（自社ネットワークへの接続を行う場合は、別に端末を用意すること。）。

- (2) (1) で使用する端末では、原則として機構システムの運用業務を行わないこと。機構システムの運用業務を行う場合は、次の事項を機構に説明し、承諾を得ること。

ア 接続するネットワークのセキュリティ対策（暗号化、多受認証、無線ネットワークの傍受防止対策等）

イ 外部へ接続するサーバやルータ等の製造元等から提供されるセキュリティ対策のための修正プログラム適用状況

第5 障害対策・復旧対応

1 発生報告

運用担当者は、障害（障害と疑わしい事象が発生した場合を含む。以下同じ。）を発見した場合又は利用者より連絡を受けた場合に、運用担当者全員で情報を共有するとともに、速やかに機構の運用担当部署へ連絡すること。

2 文書による報告

運用担当者は、障害かどうかを切り分けた上で、次の内容について文書により報告を行うこと。なお、当該報告は速やかに実施することとし、記載内容は報告時点で判明しているものを全て記載し、作成者と報告日時もあわせて記載すること。

- (1) 発生事象
- (2) 発見者及び発見日時
- (3) 発見経路(障害申告経路)
- (4) 障害原因(アプリケーション障害かそれ以外かを明示すること。)
- (5) 該当システム
- (6) 障害が業務に及ぼす影響
- (7) 業務担当部署名及び調整状況
- (8) 外部システムとの関連性(有無及び外部主体)
- (9) 障害の対応状況(暫定対応、代替手段及び本格対応を区分し記載すること。)
- (10) 復旧見込み時期
- (11) 再発防止策

3 障害対応

障害発生後、運用担当者は、障害の状況を詳細に把握した上で原因の特定を行い、対応方法を検討し、障害復旧作業を最優先として要員を配置し対応を行うこと。また、必要により監視センタへ連絡し、障害復旧に向けた対応を依頼すること。

4 影響部署への報告

運用担当者は、障害の発生により影響を受ける部署の担当者に連絡し、必要な措

置を指示すること。

5 経過報告

発生した障害ごとに2の(1)から(11)までの変化が発生した都度、経過報告を行うこと。また、障害対応完了までの間、対応状況の管理を行い、完了まで時間を要する場合は途中での状況報告を行うこと。

6 完了報告

障害対応は、本格対応が完了し、再発防止策を定めた時点で完了するものとし、「障害連絡票」により最終完了報告を行うこと。

7 時間外の発生報告

勤務時間外に発生した障害で、翌営業日の運用に支障が予測される場合は、速やかに「緊急連絡網」により機構に報告し、その指示に基づき対処すること。

第6 災害対策・業務継続性計画

1 災害発生時の対応

災害が発生した場合は、次の調査を行い、速やかに「緊急連絡網」により機構に報告の上、その指示に基づき対処すること。

- (1) システムの稼働状況及び被災状況
- (2) 影響範囲
- (3) 原因
- (4) 復旧方法
- (5) 復旧までの時間

2 復旧対応

- (1) 復旧までの作業状況を随時機構に報告すること。
- (2) 復旧時（機能ごとに復旧する場合は、機能ごとの復旧時）に機構へ報告すること。

3 被災訓練

システムが被災した場合の速やかな復旧を実現するため、次の被災訓練をそれぞれ1年に1回以上実施すること。

- (1) 被災時の連絡訓練
- (2) システムの復旧訓練（机上訓練又は開発環境を使用しての訓練）

4 業務継続性計画

大規模災害等が発生した場合を想定し、機構の業務を継続するために必要なシステムの運用方法等を予め計画すること。同計画にはバックアップセンタ等による非常運用のほか、縮退運用、復旧手順等、多様な状況に対応できる内容を含めること。

以 上

レビュー時のチェック観点

1 改修範囲

(1) 改修実施範囲

- ア 改修実施の範囲がどの範囲か明確にされていることを確認
- イ その他処理内容により特殊な考慮が必要である場合、それが記載されていることを確認（例：融資種別、債権分類、手貸又は証貸区分、承認権限等）

(2) 改修機能取引時期範囲

- ア 改修に関連する機能の実施可能時期に齟齬がないことを確認
- イ 取り扱うデータを検索及び抽出するための各種年月日等の項目が満たされていることを確認（例：承認以降、新住所まで、総決まで、全繰前、起案文書承認前等）

(3) 改修対象機能の範囲

- ア 改修実施機能の類似機能の範囲について漏れがないことを確認
- イ 類似の機能について、改修対象項目が入力可能となっていないことを確認（任繰＝任繰一括登録、進捗＝進捗一括入力等）

(4) 対象機能起動時期の確認

改修対象機能の起動タイミング及び取引制限を確認し、業務要件に合致することを確認

(5) 機能の漏れの確認

- ア 業務処理の実現が、本件システムの範囲内で収まらない場合、影響する他の情報システムへの連動が示されていることを確認（サブシステム間連動含む。）及び該当する情報システムとの調整状況を確認
- イ 業務処理を実現するための一連の機能が完結していることを確認

2 機能内容の確認

(1) 画面の確認

- ア 改修に該当する画面の変更を確認。入力時のみではなく、表示の方法も確認
 - イ 入力項目については、入力可能時期以外の処理方法が他の項目と齟齬がないことを確認（他はロックしているのに、該当項目のみ入力するとエラーになること等の確認）
 - ウ 入力可能時期以外の表示について表示が可能であることを確認し、範囲外の値が外部から投入された場合、表示が可能であることを確認
 - エ 入力方法（テキストボックス、コンボボックス等）が妥当であることを確認
-

-
- オ 画面の表示先(機構本店、機構支店又は金融機関)を確認
 - (2) 帳票及びEUCの確認
 - ア 改修に該当する帳票の変更を確認。業務要件提示時に示したものの相違を検査し、異なっている場合にその理由を確認
 - イ 0件時の出力内容を確認(0件で出力、出力無し等)
 - ウ マイナスの考慮が行われていることを確認
 - エ 項目が0のときの表示内容を確認
 - オ 出力可能時期を確認し、任意出力の必要性を確認
 - カ 出力先(機構本店、機構支店又は金融機関)を確認
 - (3) チェックの確認
 - ア 単項目チェック(入力チェック)
 - (ア) 業務要件からチェックの実施が妥当であることを確認
 - (イ) チェック内容について、他項目との関連が無いことを確認。ある場合は関連チェック内容を確認
 - (ウ) 必要なチェックが漏れていないことを確認
 - (エ) 他の情報システム、関連する他項目等(連動項目及び引継項目)において、チェック範囲が妥当であることを確認
 - (オ) 同一のチェックを複数箇所で実施していないことを確認。実施している場合は、その必要性を検討(画面側プログラムで実施したチェックをホストマシーン・サーバ側でも実施する等を含む。)
 - (カ) 状態によって決して回避できないチェック項目が入っていないことを確認
 - (キ) 限界値のチェックが妥当であることを確認(以上、以下、未満、…を超えるに誤りが無いことを確認)
 - イ 関連チェック(ファイルチェック)(入力項目間の関連チェックを含む。)
 - (ア) 単項目と同様の検証を実施
 - (イ) 関連チェックの相手方がチェック実施時に常に入力されていることを確認
 - (ウ) 関連チェックの相手方(テーブルを含む。)の値によって、異常終了が発生しないことを確認
 - (4) ファイル更新確認
 - ア 新たに項目を追加する場合には、他の情報システムに提供しているファイルは、特に注意して、データを格納する場所を確認
 - イ 完済まで、証貸移行まで等いつまで保持すべき項目かを検討し、更新対象項目であることを確認
 - ウ 後続処理(バッチ引継ファイル作成等)での処理方法を考慮し、他の情報
-

システムへの引渡しファイルの更新方法を確認

3 改修影響の確認

(1) 改修に伴う影響範囲について、想定漏れがないことを確認

(2) 外部への影響確認

ア 金融機関システム

(ア) 顧客還元データ、顧客情報利用データ等への変更項目の有無を確認

(イ) 電文への変更を確認

(ウ) EUC以外の各配信データを確認

イ 他機関へのデータ

(株)損害保険ジャパン、個人信用情報機関、(株)ゆうちょ銀行、(財)首都圏不燃建築公社、(一財)住宅改良開発公社等へのデータへの影響を確認

4 機能のレベルダウンの確認

(1) 複合機能重複時の確認

改修項目によって、同一機能に別の観点から修正が入る場合、それらが同時に発生したときにおいても双方の機能が満足できることを確認

(2) 改修実施による弊害確認

改修実施により、機能に応じて、使い勝手の低下等本来機能を損なうことがないことを確認（特に、一括入力には注意すること。）

5 運用面の確認

(1) 運用制限の確認

運用制限（取引制限）を確認し、発生頻度を確認

なお、ヒューマンエラーを要因とする制限は、強制修正（パッチ）となるので、エラー制御について効率性から再検討を行うこと。

(2) 運用への負荷確認

ア 媒体ハンドリング

(ア) 大量の媒体を高頻度で搬送する前提としていないことを確認

(イ) 大量の帳票を短期限内で配布する前提としていないことを確認し、前提としている場合には、その実現性について検討を別途行っていることを確認

イ 配信実施可能性の確認

大量のデータを配信集中時に流す前提としていないことを確認

ウ オンライン性能の確認

オンライン中に何度もDBアクセスを行っていないことを確認

6 保守性の確認

(1) 改修方法の確認

ア 過去に同様の改修を行う際の実現方法が今回の方法と異なっていないことを確認

イ 全体の構築方法及びユーザへの取引制限の方法が、類似機能と異なっていないことを確認

(2) ドキュメント記述方法の確認

ドキュメントの記述方法が標準化された方法を使用していることを確認

保守業者	情報システム部業務システムグループ	Withシステムヘルプデスク
		