資料４－２－１

市場化テスト１期目

独立行政法人日本芸術文化振興会
情報システムの総括運用管理支援業務
民間競争入札実施要項（案）

平成３０年○月

独立行政法人日本芸術文化振興会

目次

１　趣旨 - 1 -
２　本業務の詳細な内容及びその実施に当たり確保されるべき質に関する事項 - 1 -
３　実施期間に関する事項 - 7 -
４　入札参加資格に関する事項 - 7 -
５　入札に参加する者の募集に関する事項 - 9 -
６　本業務を実施する者を決定するための評価の基準その他本業務を実施する者の決定に関する事項 - 10 -
７　本業務に関する従来の実施状況に関する情報の開示に関する事項 - 11 -
８　本業務の請負者に使用させることができる財産に関する事項 - 12 -
９　本業務の請負者が、振興会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本業務の適正かつ確実な実施の確保のために本業務の請負者が講じるべき措置に関する事項 - 12 -
10　本業務の請負者が本業務を実施するに当たり第三者に損害を加えた場合において、その損害の賠償に関し契約により本業務の請負者が負うべき責任に関する事項 - 16 -
11　本業務に係る法第７条第８項に規定する評価に関する事項 - 17 -
12　その他本業務の実施に関し必要な事項 - 17 -

別紙１　独立行政法人日本芸術文化振興会情報システムの総括運用管理支援業務民間競争入札による調達仕様書
別紙２　ネットワーク構成図
別紙３　機器一覧
別紙４　ソフトウェア一覧
別紙５　業務システム一覧
別紙６　遠隔監視対象機器一覧
別紙７　従来の実施状況に関する情報の開示
別紙８　業務フロー図
別紙９　日本芸術文化振興会組織図
別紙１０　独立行政法人日本芸術文化振興会情報システムの総括運用管理支援業務民間競争入札による調達に係る履行証明書
別紙１１　日本芸術文化振興会のヘルプデスクに関する満足度調査
別紙１２　機密保持誓約書

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、独立行政法人日本芸術文化振興会（以下「振興会」という。）は「公共サービス改革基本方針」（平成25 年６月 14 日閣議決定）別表において民間競争入札の対象として選定された「独立行政法人日本芸術文化振興会情報システムの総括運用管理支援業務」（以下「本業務」という。）について、公共サービス改革基本方針に従って、民間競争入札実施要項を定めるものとする。

２　本業務の詳細な内容及びその実施に当たり確保されるべき質に関する事項

2.1　本業務の概要

振興会では、業務を効率的に遂行するため振興会情報システムを構築し、運用している。

振興会情報システムは国立劇場本館・新事務棟・国立演芸場・伝統芸能情報館がある隼町地区（東京都千代田区）、国立能楽堂（東京都渋谷区）及び国立文楽劇場（大阪市中央区）の各拠点間を、相互に専用回線を通じて結んでいる。

振興会情報システムは、ネットワーク通信（インターネット機能）、メールサーバー、振興会ホームページ、ファイルサーバー等を構成する基幹ネットワークシステム（以下「基幹システム」という。）、グループウェア（電子メール機能、掲示板機能、施設予約機能等）、チケット販売システム等、個別業務を効率的に遂行するために構築・運用されている各種業務システム（以下「業務システム」という。）、それらのシステムを構成しているネットワーク機器等（以下「機器等」という。）によって構成されており、情報サービスを提供している。

本業務を実施する民間事業者（以下「請負者」という。）が行う業務は、振興会情報システムの運用、保守（保守支援含む）、管理等を行うことにより、振興会情報システムを利用する振興会の職員等（以下「職員等」という。）に対して、振興会情報システムが有する機能を安定的に供給することとし、その詳細については、別紙１「独立行政法人日本芸術文化振興会情報システムの総括運用管理支援業務民間競争入札による調達仕様書」（以下「仕様書」という。）を基本とする。

本業務は、法に基づく民間競争入札にて調達され、平成28 年４月１日から開始する。

2.2　振興会情報システムの概要

振興会情報システムの主な概要は次のとおりである。

(1)　構成機器

振興会情報システムのネットワーク構成の概要を別紙２「ネットワーク構成図」に示す。

また、振興会情報システムを構成する機器等を別紙３「機器一覧」に示す。

(2)　ソフトウェア

振興会情報システムで使用しているアプリケーションソフトウェアを別紙４「ソフトウェア一覧」に示す。

(3)　グループウェア

グループウェア（サイボウズ社製　ガルーン）のスケジュール管理、電子掲示板、会議室の予約等の各機能利用することにより、情報共有、情報伝達の迅速化、作業の効率化が可能となっている。また、各拠点間及びインターネット経由での民間との電子メールの送受信が可能となっている。

(4)　業務システム

業務システムの概要を別紙５「業務システム一覧」に示す。

(5)　利用特性

端末約 630 台を通じて、原則として 24 時間 365 日利用される。

(6)　設置拠点

振興会情報システムの設置拠点は以下のとおりである。

なお、本業務を遂行する要員（以下「運用管理要員」という。）は、①の隼町地区に常駐することとし、②～⑤については必要に応じて現地へ赴くこととする。ただし、③については通常、現地の担当者が対応することとする。詳細については、仕様書「4.4（4）運用管理要員の構成」を参照すること。

① 隼町地区 (国立劇場本館、新事務棟、伝統芸能情報館、国立演芸場）: 東京都千代田区隼町 4-1
② 国立能楽堂：東京都渋谷区千駄ヶ谷 4-18-1
③ 国立文楽劇場：大阪府大阪市中央区日本橋 1-12-10
④ 新国立劇場：東京都渋谷区本町 1-1-1
⑤ 学術情報ネットワーク　東京データセンター: (規定により所在地は記載しない)

2.3　本業務の内容

請負者が以下の業務を行うことにより、職員等に振興会情報システムを利用したサービスを安定的に供給することとし、その詳細は仕様書を基本とする。

(1)　運用管理手順書等の作成

本業務に係る手順書等の作成を行う。

(2)　性能管理

振興会情報システムの安定的かつ正常な稼働を確保する観点で、振興会が指定する機器等に対して、振興会が規定した項目に沿ったハードウェアの外観点検、システム稼働状態、トラフィック、サーバー室温度管理等を行う。

(3)　ネットワーク管理

①　ネットワークセグメント及び機器等の死活、サーバーの重要プロセス及びサービス稼動状況、サーバーのシステムログに出力された障害情報、機器等のリソース、パフォーマンス状況、メールログ、プロキシログ、さらには端末の操作ログ等の監視を行う。なお、振興会が指定する重要な機器及びプロセスについては、外部より遠隔による監視を行う。

②　ネットワーク上のコンピューターの IP アドレス、ホスト名等の台帳管理を行う。

③　機器等のネットワーク通信の設定変更等を行う。

(4)　セキュリティ管理

①　サーバー（Linux サーバー含む)、クライアント端末、貸出用クライアント端末及び業務システムに対しウィルス対策ソフトウェアを最新に維持するとともに、ウィルス情報収集及び対策立案を行う。

②　ウィルスパターンの更新、セキュリティパッチの適用、チューニング等の機器等の管理を行う。

(5)　障害対応と保守

①　ハードウェア・ソフトウェア（業務システム含む）及びネットワークの障害発生時における一次切り分け、原因分析、復旧、ステータス管理、事後管理を迅速に行う。

なお、業務システムの対応については、各業務システムの保守・運用を行っている業者（以下「システム保守業者」という。）への連絡及び復旧後の動作確認等の支援が主な業務である。

②システム保守業者の行う定期点検保守等時の動作確認等の支援を行う。

(6)　データ管理

機器等のデータのバックアップ、バックアップログの確認や、バックアップ媒体の交換・保管を行う。

(7)　職員等対応

ハードウェア、ソフトウェアの操作に関する問合せ管理、クライアント端末等の管理、貸出機器管理等を行う。

(8)　アカウント等の管理

各種アカウントの管理、パスワードの管理、ファイルサーバーへのアクセス権の管理を行う。

(9)　情報資産管理に関する資料等

資産管理台帳、論理構成図、物理構成図、機器配置図、ライセンス契約管理、配線図、その他必要な文書の作成、管理を行う。

(10) 振興会情報システムの変動に関する支援

本業務請負期間中において振興会情報システムに変動があった場合には、助言、支援及び必要な資料の提供、作成を行う。

(11) 業務システム運用管理

振興会情報システムにおいて提供されているグループウェアを始めとする業務システムにおいて、操作方法の問合せ及び障害対応のほか、アカウント管理やバックアップの取得確認、システム機器の状態監視等の運用管理を行う。

(12) 計画停電

１年に１回実施される法定停電において、機器等の停止、起動及び起動後の動作確認の対応を行う。

(13) パソコン研修

新入社員向けのパソコン研修、職員向けのパソコン研修を行う。

(14) その他の運用管理業務

消耗品の管理や、ネットワークケーブルの配線状況の管理等を行う。

2.4　確保されるべき本業務の質

(1)　サービスレベルアグリーメント（SLA）の締結

本業務の効率化と品質向上並びに円滑化を図るため、以下に示す指標に対してサービスレベルアグリーメントを締結すること。

①　本業務の一次回答時間

職員等からの質問等に対する一次回答時間は、運用管理要員が対応開始してから１時間以内とすること。回答時間は以下の計算式による。

（運用管理要員が職員等に回答した日時）－（運用管理要員が職員等からの質問等を受け付けた日時）

（ただし、17 時 45 分以降の問合せについては、翌営業日の 10 時までに回答すること）

②　本業務の解決時間

ア　職員等からの質問等に対する解決時間は２営業日以内とすること。解決時間は以下の計算式による。

（職員等の質問等が解決した日時）－（運用管理要員が職員等からの質問等を受け付けた日時）

イ　請負者の作業範囲外のものについてはサービスレベルの対象外とする。ただし、この場合においても質問等の解決に向けて協力すること

③　障害連絡時間

ア　職員等からインシデントを受け付けた場合には、すべて15分以内に一次切り分けを行うこと。

イ　外部監視により検出された障害において、システム保守業者に指示・支援を仰ぐ場合は、すべて15分以内に連絡すること。

（運用管理要員が振興会及びシステム保守業者に通報した日時）－（運用管理要員が職員等からのインシデントを受け付けた日時）

④　対象システム保守業者への保守対応依頼

職員等からの質問等に対して、振興会情報システムのシステム保守業者へのエスカレーションにかかる所要時間は、運用管理要員が対応開始してから３時間以内とすること。所要時間は以下の計算式による。

（運用管理要員がシステム保守業者へ連絡票を回付した日時）－（運用管理要員が職員等からの質問等を受け付けた日時）

⑤　障害報告時間

各システム又は外部監視等により検出された機器等の障害について、運用管理要員は事態を確認してから30分以内に振興会担当者に対し報告すること。障害報告時間は以下の計算式による。

（請負者が振興会担当者に報告した日時）－（運用管理要員が職員等からの障害等報告を受け付けた日時）

（ただし、17時45分以降の障害報告については翌営業日の９時30分までに回答すること）

⑥　機器等の障害解決時間

ア　振興会情報システムに係る監視等により検出された機器等の障害について、運用管理要員は１営業日以内に解決させること。障害解決時間は以下の計算式による。

（障害が解決した日時）－（運用管理要員が職員等からの障害等報告を受け付けた日時）

イ　請負者の作業範囲外のものについてはサービスレベルの対象外とする。ただし、この場合においても質問等の解決に向けて協力すること。

⑦　作業遅延の件数

振興会が示す所定の期日までに作業が完了しない件数は０件であること。対象となる作業を以下に示す。

ア　ウィルス対策、セキュリティパッチの適用等のセキュリティ管理

イ　クライアント端末の設置、ソフトウェアのインストール等の端末管理

ウ　クライアント端末の貸出、設定、リストア等の貸出機器管理

エ　アカウント登録、メールアドレス登録等の職員等のアカウント管理

オ　IPアドレスの付与等のネットワーク管理

カ　その他、振興会が要請する作業

(2)　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）を維持又は向上すること。

① 問合せから回答までに要した時間
② 回答又は手順に対する説明の分かりやすさ
③ 回答又は手順に対する結果の正確性
④ 担当者の対応

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、各利用者による４つの回答の平均スコア（100 点満点）を算出する。

なお、当該調査の内容の詳細は別紙 １１「日本芸術文化振興会のヘルプデスクに関する満足度調査」のとおりである。

(3) サービスレベルアグリーメント（SLA）の改訂

(1)において設定した項目、指標値、保証値等については必要に応じて見直しを実施し改訂するものとする。

改訂の契機は以下のとおりとする。

① 振興会及び請負者双方の合意事項に明確な変更が生じた場合
② 振興会及び請負者双方が認めた場合

(4) サービスレベルアグリーメント（SLA）に関する免責事項

以下の場合は、サービスレベルアグリーメント(SLA)の適応外とする。

① 災害又は請負者の瑕疵によらず電源供給が停止した場合
② 振興会及び他の調達事業者の過失又は故意による障害の場合
③ 請負者の瑕疵によらず障害復旧が行えない場合
④ 請負者の瑕疵によらず障害監視が行えない場合
⑤ 請負者の瑕疵によらず障害通知の受信ができない場合
⑥ 振興会及び請負者双方の協議の上で計測の除外とした場合
⑦ 本業務対象外の業務システムが起因する場合

(5) サービスレベルアグリーメント（SLA）に係る是正措置

① サービスレベルの達成状況については、振興会に報告し、振興会の承認を得ること。
② 請負者の責による未達成項目がある場合、請負者は以下に示すような措置により達成度合いの向上に努めること。
ア 未達成の項目に対する改善策（仕組みや手続きの見直し等）を提示し、振興会の承認を得た上で対策を講じること。また、そのために必要となる作業等は請負者の負担で行うこと。
イ 改善策の実施効果を実施の月より３か月間、１か月ごとの達成状況報告とともに報告し、振興会の承認を得ること。

2.5 契約の形態及び支払

(1) 本業務の契約の形態は、業務請負契約とする。
(2) 振興会は、業務請負契約に基づき、請負者が実施する本業務について、契約の履行に関し、仕様書に定めた内容に基づく毎月の監督・検査により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、当該月の請負代金を支払うものとする。

確認の結果、確保されるべき本業務の質が達成されていないと認められる場合、又は達成できないおそれがある場合、振興会は、確保されるべき

本業務の質の達成に必要な限りで、請負者に対して本業務の実施方法の改善を行うよう指示することができる。

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

業務改善報告書の内容が、確保されるべき本業務の質が達成可能なものであると認められるまで、振興会は、請負代金の支払を行わないことができる。

なお、請負代金は、本業務開始以降のサービス提供に対して支払われるものであり、請負者が行う準備行為等に対して、請負者に発生した費用は、請負者の負担とする。

３　実施期間に関する事項

業務請負契約の実施期間は、平成 28 年４月１日から平成 30 年７月１日までとする。

４　入札参加資格に関する事項

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

(2)　独立行政法人日本芸術文化振興会会計規程第 16 条及び第 17 条の規定に該当しない者であること。なお、未成年者、被保佐人又は被補助人であって、契約締結のために必要な同意を得ている者は、同条中、特別な理由がある場合に該当する。

(3)　独立行政法人日本芸術文化振興会一般競争（指名競争）参加資格又は全省庁統一資格において、平成 27 年度の「役務の提供等」で「Ａ」、「Ｂ」又は「Ｃ」等級の認定を受けている者であること（会社更生法（平成 14 年法律第 154 号）に基づき更生手続開始の申立てがなされている者又は民事再生法（平成 11 年法律第 225 号）に基づき再生手続開始の申立てがなされている者については、手続開始の決定後に一般競争参加資格の再認定を受けている者であること。)。

なお、全省庁統一資格については、平成 27 年３月 25 日付け号外政府調達第 56 号の官報の競争参加者の資格に関する公示の別表に掲げる申請受付窓口において随時受け付けている。

(4)　会社更生法に基づき更生手続開始の申立てがなされている者又は民事再生法に基づき再生手続開始の申立てがなされている者（上記(3)の再認定を受けた者を除く。）でないこと。

(5)　法人税並びに消費税及び地方消費税の滞納がないこと。

(6)　労働保険、厚生年金保険等の適用を受けている場合、保険料等の滞納がないこと。

(7)　振興会又は各府省等における物品等の契約に係る指名停止措置要領に基づく指名停止を受けている期間中でないこと。

(8)　本業務に係る調査研究や各工程の調達仕様書の作成に直接関与した事業者及びその関連事業者（「財務諸表等の用語、様式及び作成方法に関する規則」（昭和38年大蔵省令第59号）第８条に規定する親会社及び子会社、同一の親会社をもつ会社並びに委託先事業者間等の緊密な利害関係を有する事業者をいう。）でないこと。

(9)　品質管理に関する要件
　本業務の請負者は、ISO9001、ISO20000、JISQ9001のいずれか、又はこれらと同程度の認証を取得しており、品質管理を的確に行う体制が整備されていることを証明すること。

(10) 情報セキュリティに関する要件
　本業務の請負者は、ISMS、BS7799又はJISQ27001（ISO/IEC27001）の認証を取得しており、情報セキュリティ管理を的確に行う体制が整備されていることを証明すること。

(11) 環境マネジメントに関する要件
　本業務の請負者は、環境管理体制について、ISO14001又は同程度の公的認証を取得していること。

(12) 個人情報に関する要件
　本業務の請負者は、プライバシーマーク制度の認証により、プライバシーマーク使用許諾を受けていること。

(13) 過去５年以内において、サーバー50台、クライアントPC500台規模の情報システムを有するネットワークシステムの運用等の業務を請け負った実績を有すること。単にヘルプデスク業務のみの実績は認めない。

(14) 本作業遂行において、振興会と日本語により円滑かつ適切なコミュニケーションが図れること。

(15) 単独で本業務を行えない場合、又は、単独で実施するより業務上の優位性があると判断する場合は、適正に本業務を実施できる入札参加グループを結成し、入札に参加することができる。その場合、入札書類提出時までに入札参加グループを結成し、入札参加資格の全てを満たす者の中から代表者を定め、他の者は構成員として参加するものとする。また、入札参加グループの構成員は、上記(1)から(8)までの資格を満たす必要があり、他の入札参加グループの構成員となり、又は、単独で参加することはできない。
　なお、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、提出すること。

（注）入札参加グループとは
　本業務の実施を目的に複数の事業者が組織体を構成し、本業務の入札に参加する者のことを指す。

５　入札に参加する者の募集に関する事項

(1)　スケジュール

入札公示：官報公示	平成 27 年 11 月中旬
質問受付期限	平成 28 年　１月上旬
入札書提出期限	１月上旬
開札及び落札予定者の決定	１月下旬
契約締結	２月中旬

(2)　質問受付
　期限：平成 28 年１月４日（月）　午後５時
　仕様に関する質問は、下記担当部署にて文書で受け付ける。
　総務企画部情報推進課　ＦＡＸ番号　０３－３２６５－６０６６
　質問に対する回答は、独立行政法人日本芸術文化振興会のホームページ上で公開するので各自確認すること。

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

①　入札書
　入札金額を記載した書類。
　落札決定に当たっては、入札書に記載された金額に当該金額の 100 分の８に相当する額を加算した金額（当該金額に１円未満の端数があるときは、その端数金額を切り捨てた金額）をもって落札価格とするので、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、見積もった契約希望金額の 108 分の 100 に相当する金額を入札書に記載すること。

②　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。

③　競争参加資格審査結果通知書の写し
　独立行政法人日本芸術文化振興会一般競争（指名競争）参加資格又は全省庁統一資格において、平成 27 年度の「役務の提供等」「A」、「B」又は「C」等級の認定を受けている者であること（会社更生法（平成 14 年法律第 154 号）に基づき更生手続開始の申立てがなされている者又は民事再生法（平成 11 年法律第 225 号）に基づき再生手続開始の申立てがなされている者については、手続開始の決定後に一般競争参加資格の再認定を受けている者であること。）。

④　法第 15 条において準用する法第 10 条に規定する欠格事由のうち、暴力団排除に関する規程について評価するために必要な書類

⑤　法人税並びに消費税及び地方消費税の直近の納税証明書

⑥　主たる事業の概要、従業員数、事業所の所在地、代表者略歴、主要株主構成、他の者との間で競争の導入による公共サービス改革に関する法律施行令（平成 18 年７月５日政令第 228 号）第３条に規定する特定支配関係にある場合は、その者に関する当該情報

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　指名停止等に関する申出書

振興会又は各府省等から指名停止を受けていないことを確認する書類

⑨　業務体制表及び緊急連絡体制表（任意様式）

緊急時を含む作業・連絡体制を明確に図示すること。

⑩　誓約書

本業務を完了できることを証明する書類

６　本業務を実施する者を決定するための評価の基準その他本業務を実施する者の決定に関する事項

以下に本業務を実施する者の決定に関する事項を示す。

(1)　評価方法

本業務を実施する者の決定は、最低価格落札方式によるものとする。

(2)　落札者の決定

①　本件の役務を提供できると契約担当役が判断した入札者のうち、独立行政法人日本芸術文化振興会会計規程実施細則第５条に基づいて作成された予定価格の制限の範囲内で最低価格をもって有効な入札を行った入札者を落札者とする。但し、落札者となるべき者の入札価格によっては、その者により当該契約の内容に適合した履行がなされない恐れがあると認められるとき、又はその者と契約を締結することが公正な取引の秩序を乱すこととなる恐れがあって著しく不適当で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入札した他の者のうち最低の価格をもって入札した者を落札者とすることがある。

②　低入札価格調査

ア　本件に関し、入札価格が低入札価格調査基準価格を下回った場合、低入札価格調査を実施する。

イ　調査を実施した場合は、履行可能性等を明らかにした資料等の提出について、速やかに対応すること。

ウ　調査中に履行不可能の申し出があった場合、指名停止措置（原則３か月）が講じられることになるので、注意すること。なお、調査への非協力的な対応が確認された場合は、指名停止期間が延伸されることがあるので注意すること。

エ　低入札価格調査を実施した場合

(ｱ)　低入札価格調査基準価格未満の入札を行った者は、振興会の調査の結果によっては、最低入札者であっても必ずしも落札者とならない場合がある。

(ｲ)　振興会は、調査の結果、最低価格入札者の入札価格により契約の内容に適合した履行がされると認めたときは、直ちに最低価格入札者に落札した旨を通知するとともに、他の入札者全員に対してその旨を通知する。

(ｳ)　次順位者を落札者と決定したときは、最低価格入札者に対しては落札者としない旨を、次順位者に対しては落札者となった旨を通知するとともに、その他の入札者に対しては次順位者が落札者となった旨を通知する。

③　落札者となるべき者が２者以上あるときは、直ちに当該入札者にくじを引かせ、落札者を決定するものとする。また、入札者又は代理人がくじを引くことができないときは、入札執行事務に関係のない職員がこれに代わってくじを引き、落札者を決定するものとする。

(3)　落札者決定の取消し

落札者が、契約担当役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、落札者の決定を取り消す。ただし、契約担当役が、正当な理由があると認めたときはこの限りでない。

(4)　落札者が決定しなかった場合の措置

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

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

7　本業務に関する従来の実施状況に関する情報の開示に関する事項

(1)　開示情報

本業務に関して、以下の情報は別紙７　「従来の実施状況に関する情報の開示」のとおり開示する。

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

(2)　資料の閲覧

民間競争入札に参加する予定の者から、本件従来業務に係る報告書等の成果物、対象システムのドキュメント類、ネットワーク論理構成図、ネットワーク物理構成図等について閲覧要望があった場合、別途、振興会との間で機密保持契約を締結することにより、振興会構内に限定して閲覧する

ことを可能とする。
なお、事前の情報開示においては振興会が閲覧のための会議室等を用意する。

(3)　民間事業者からの質問及び振興会からの回答
振興会では本業務の入札説明会を実施しないため、入札公示後、次に掲げる方法で質問を受け付け、回答を行う。
①　期限：平成28年1月4日（月）午後5時
②　仕様に関する質問は、総務企画部情報推進課にて文書で受け付ける。
ＦＡＸ番号　０３－３２６５－６０６６
③　質問に対する回答は、振興会のホームページ上で公開するので各自確認すること。

８　本業務の請負者に使用させることができる財産に関する事項

(1)　財産の使用
請負者は、本業務の遂行に必要な施設、設備等として、次に掲げる施設、設備等を適切な管理の下、無償で使用することができる。
①　本業務に必要な電気設備
②　その他、振興会と協議し承認された本業務に必要な施設、設備等

(2)　使用制限
①　請負者は、本業務の実施及び実施に付随する業務以外の目的で前項①及び②に掲げる財産を使用し、又は利用してはならない。
②　請負者は、あらかじめ振興会と協議した上で、振興会の業務に支障を来さない範囲内において、施設内に本業務の実施に必要な設備等を持ち込むことができる。
③　請負者は、設備等を設置した場合は、設備等の使用を終了又は中止した後、直ちに、必要な原状回復を行う。
④　請負者は、既存の建築物及び工作物等に汚損・損傷等を与えないよう十分に注意し、損傷（機器の故障等を含む。）が生じるおそれのある場合は、養生を行う。万一損傷が生じた場合は、請負者の責任と負担において速やかに復旧するものとする。

９　本業務の請負者が、振興会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本業務の適正かつ確実な実施の確保のために本業務の請負者が講じるべき措置に関する事項

(1)　本業務の請負者が振興会に報告すべき事項、振興会の指示により講じるべき措置
①　報告等
ア　請負者は、仕様書に規定する業務を実施したときは、当該仕様書に基づく各種報告書を振興会に提出しなければならない。
イ　請負者は、本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、直ちに振興会に報告するものとし、

振興会と請負者が協議するものとする。

ウ　請負者は、契約期間中において、イ以外であっても、必要に応じて振興会から求められた場合は、適宜、報告を行うものとする。

② 検査等

ア　振興会は、本業務の適正かつ確実な実施を確保するために必要があると認めるときは、法第 26 条第１項に基づき、請負者に対し必要な報告を求め、又は振興会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　立入検査をする振興会の職員は、検査等を行う際には、当該検査が法第26条第１項に基づくものであることを請負者に明示するとともに、その身分を示す証明書を携帯し、関係者に提示するものとする。

③ 指示

振興会は、本業務の適正かつ確実な実施を確保するために必要と認めるときは、請負者に対し、必要な措置を講じ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

① 請負者は、本業務の実施に際して知り得た振興会の情報等（公知の事実等を除く）を、第三者に漏らし、盗用し、又は本業務以外の目的のために利用してはならない。これらの者が秘密を漏らし、又は盗用した場合は、法第 54 条により罰則の適用がある。

② 請負者は、本業務の実施に際して得られた情報処理に関する利用技術（アイデア又はノウハウ）については、請負者からの文書による申出を振興会が認めた場合に限り、第三者へ開示できるものとする。

③ 請負者は、振興会から提供された個人情報及び業務上知り得た個人情報について、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）に基づき、適切な管理を行わなくてはならない。また、当該個人情報については、本業務以外の目的のために利用してはならない。

④ 請負者は、振興会の情報セキュリティに関する規程等に基づき、個人情報等を取り扱う場合は、情報の複製等の制限、情報の漏えい等の事案の発生時における対応、本業務終了時の情報の消去・廃棄（復元不可能とすること。）及び返却、内部管理体制の確立、情報セキュリティの運用状況の検査に応じる義務、請負者の事業責任者及び本業務に従事する者全てに対しての守秘義務及び情報セキュリティ要求事項の遵守に関して、別紙１２「独立行政法人日本芸術文化振興会情報システムの総括運用管理支援に関する誓約書」への署名を、遵守しなければならない。

⑤ ①から④までのほか、振興会は、請負者に対し、本業務の適正かつ確実な実施に必要な限りで、秘密を適正に取り扱うために必要な措置を採るべきことを指示することができる。

(3) 契約に基づき請負者が講じるべき措置

① 本業務の開始

請負者は、本業務の開始日から確実に業務を開始すること。

② 権利の譲渡

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

③ 権利義務の帰属等

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

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

④ 瑕疵担保責任

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

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

⑤ 再委託

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

イ 請負者は、本業務の実施に当たり、その一部について再委託を行う場合には、原則として、あらかじめ機能証明書において、再委託先に委託する業務の範囲、再委託を行うことの合理性及び必要性、再委託先の履行能力並びに報告徴収、個人情報の管理その他運営管理の方法（以下「再委託先等」という。）について記載しなければならない。

ウ 請負者は、契約締結後やむを得ない事情により再委託を行う場合には、再委託先等を明らかにした上で、振興会の承認を受けなければならない。

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

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

⑥ 契約内容の変更

振興会及び請負者は、本業務の質の確保の推進、又はその他やむをえない事由により本契約の内容を変更しようとする場合は、あらかじめ変更の理由を提出し、それぞれの相手方の承認を受けるとともに法

第21条の規定に基づく手続を適切に行わなければならない。

⑦　契約の解除

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

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

ア　法第22条第1項イからチまで又は同項第2号に該当するとき。

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

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

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

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

⑧　談合等不正行為

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

⑨　損害賠償

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

⑩　不可抗力免責及び危険負担

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

⑪　金品等の授受の禁止

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

⑫　宣伝行為の禁止

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

⑬　法令の遵守

請負者は、本業務を実施するに当たり適用を受ける関係法令等を遵

守しなくてはならない。

⑭　安全衛生

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

⑮　記録及び帳簿類の保管

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

⑯　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、振興会と請負者との間で協議して解決する。

⑰　本業務の引継ぎ

ア　契約期間前における引継ぎ

請負者は、契約期間の履行開始日までに、運用管理手順書等を使用して、現行業者から、本業務を滞りなく遂行するために必要な全ての業務引継ぎを完了していること。

なお、その際の引継ぎに必要となる経費のうち、請負者の責任において発生した経費は請負者の負担とする。

イ　請負期間満了における引継ぎ

請負者は、次期運用管理支援業者への引継ぎにおいては、本業務の内容及び課題事項など運用業務を遂行するために必要な情報をとりまとめた資料等を作成し、次期運用管理支援業者に対し適切な説明を実施し、引継ぎの内容に関する質問にも適宜対応すること。

なお、次期運用管理支援業者の責任において発生した経費を除いて、引継ぎに必要となる経費は請負者の負担とする。

ウ　引継ぎの監督

振興会は、本業務の引継ぎが円滑に実施されるよう、現行業者及び請負者に対して措置を講ずるとともに、引継ぎが完了したことを確認する。

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

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

(1)　振興会が民法（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ときは、振興会は請負者に対し、当該第三者に支払った損害賠償額（当該損害の発生について振興会の責めに帰すべき理由が存する場合は、振興会が自ら賠償の責めに任ずべき金額を超える部分に限る。）について求償することができる。

(2)　請負者が民法第709条等の規定に基づき当該第三者に対する賠償を行った場合であって、当該損害の発生について振興会の責めに帰すべき理

由が存するときは、請負者は振興会に対し、当該第三者に支払った損害賠償額のうち自ら賠償の責めに任ずべき金額を超える部分を求償することができる。

11　本業務に係る法第７条第８項に規定する評価に関する事項

(1)　本業務の実施状況に関する調査の時期

振興会は、本業務の実施状況について、内閣総理大臣が行う評価の時期（平成２９年５月を予定）を踏まえ、本業務開始後、毎年２（終了月）月に状況を調査する。

【実施状況に関する評価の時期について】

評価の時期は業務終了時期により異なる。終了時期の1年前プラス２か月となり、終了時期が年度末の場合は、業務終了の１年前の５月となる。

(2)　調査項目及び実施方法

①　本業務の一次回答時間
業務報告書により調査

②　本業務の解決時間
業務報告書により調査

③　障害連絡時間
業務報告書により調査

④　対象システム保守業者への保守対応依頼
業務報告書により調査

⑤　障害報告時間
業務報告書により調査

⑥　機器等の障害解決時間
業務報告書により調査

⑦　作業遅延の件数
業務報告書により調査

⑧　ヘルプデスク利用者満足度調査の結果
各年度において、職員等に対する年１回のアンケート（ヘルプデスク利用者アンケート調査）の実施結果により調査

(3)　意見聴取等

振興会は、必要に応じ、本業務請負者から意見の聴取を行うことができるものとする。

(4)　実施状況等の提出時期

振興会は、平成２９年５月を目途として、本業務の実施状況等を内閣総理大臣及び監理委員会へ提出する。

12　その他本業務の実施に関し必要な事項

(1)　本業務の実施状況等の監理委員会への報告

振興会は、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)　振興会の監督体制

本契約に係る監督は、主管係自ら立会い、指示その他の適切な方法によって行うものとする。

本業務の実施状況に係る監督は以下のとおり。

監督職員：総務企画部情報推進課管理係長

検査職員：総務企画部情報推進課長

(3)　本業務請負者の責務

①　本業務に従事する請負者は、刑法（明治40年法律第45号）その他の罰則の適用については、法令により公務に従事する職員とみなされる。

②　請負者は、法第54 条の規定に該当する場合は、１年以下の懲役又は50万円以下の罰金に処される。

③　請負者は、法第55条の規定に該当する場合は、30万円以下の罰金に処されることとなる。

なお、法第56条により、法人の代表者又は法人若しくは人の代理人、使用人その他の従業者が、その法人又は人の業務に関し、法第55条の規定に違反したときは、行為者を罰するほか、その法人又は人に対して同条の刑を科する。

④　請負者は、会計検査院法（昭和22年法律第73号）第23条第１項第７号に規定する者に該当することから、会計検査院が必要と認めるときには、同法第25条及び第26条により、同院の実地の検査を受けたり、同院から直接又は振興会に通じて、資料又は報告等の提出を求められたり、質問を受けたりすることがある。

(4)　著作権

①　請負者は、本業務の目的として作成される成果物に関し、著作権法第27条及び第28条を含む著作権の全てを振興会に無償で譲渡するものとする。

②　請負者は、成果物に関する著作者人格権（著作権法第18条から第20条までに規定された権利をいう。）を行使しないものとする。ただし、振興会が承認した場合は、この限りではない。

③　①及び②に関わらず、成果物に請負者が既に著作権を保有しているもの（以下「請負者著作物」という。）が組み込まれている場合は、当該請負者著作物の著作権についてのみ、請負者に帰属する。

④　提出される成果物に第三者が権利を有する著作物が含まれる場合には、請負者が当該著作物の使用に必要な費用の負担及び使用許諾契約等に係る一切の手続きを行うものとする。

独立行政法人日本芸術文化振興会
情報システム総括運用管理支援業務
民間競争入札による調達仕様書
（案）

独立行政法人日本芸術文化振興会

平成３０年○月

目次

1.　概要 4
1.1　件名 4
1.2　目的 4
1.3　用語の定義 4
1.4　本業務及び振興会情報システムの概要 5
1.4.1　本業務の概要 5
1.4.2　振興会情報システムの概要 5
1.4.3　振興会情報システムの構成機器 5
1.4.4　ソフトウェア 5
1.4.5　グループウェア 5
1.4.6　業務システム 5
1.4.7　利用特性 6
1.4.8　本業務の拠点 6
1.4.9　振興会情報システム設置拠点 6
1.5　本業務の範囲及び期間 6
1.5.1　請負範囲 6
1.5.2　契約期間 6
1.5.3　納入 7
1.5.4　納入場所 7
2.　サービスレベルアグリーメント(SLA)の締結 8
3.　運用管理要件 8
3.1　運用管理業務の全般的条件 8
3.2　運用管理業務の詳細 8
3.2.1　運用管理手順書等の作成 8
3.2.2　性能管理 9
3.2.3　ネットワーク管理 10
3.2.4　セキュリティ管理 11
3.2.5　障害対応と保守 13
3.2.6　データ管理 15
3.2.7　職員等対応 15
3.2.8　アカウント等の管理 17
3.2.9　情報資産管理に使用する資料等 18
3.2.10　振興会情報システムの変動に対する支援 19
3.2.11　業務システム運用管理 22

3.2.12　計画停電.. 22
3.2.13　パソコン研修.. 23
3.2.14　その他の運用管理業務.. 24
4.体制及び方法 25
4.1　体制 25
4.2　請負者の体制 25
4.3　請負者に必要な要件.. 25
4.4　運用管理要員に必要な要件.. 26
4.5　運用管理計画書の作成.. 27
4.6　運用管理の実施状況の管理.. 28
4.7　会議体等 28
4.8　その他 29
5.　特記事項 29

1.　概要

1.1　件名

独立行政法人日本芸術文化振興会情報システムの総括運用管理支援業務

1.2　目的

本仕様書は独立行政法人日本芸術文化振興会(以下「振興会」という。)が、契約相手方(「振興会情報システムの総括運用管理支援業務における民間競争入札実施要項(以下「実施要項」という。)」の「民間事業者」をいう。)に請け負わせる、振興会情報システムの総括運用管理支援業務(以下「本業務」という。)について適用することを目的とする。

1.3　用語の定義

用語	定義
基幹システム	振興会が管理する、ネットワーク通信(インターネット機能)、メールサーバー、振興会ホームページ、ファイルサーバー等を構成する基幹ネットワークシステムのこと。
業務システム	振興会の業務を効率的に遂行するために構築された個別の業務専用システムの総称。
機器等	基幹システム及び業務システムを構成する、サーバー、ルーター、スイッチングハブ、PC 等端末、プリンター等ネットワーク機器類の総称。
振興会情報システム	基幹システム及び業務システムとそれを構成する機器等を含めた振興会情報システムの総称。
職員等	振興会情報システムを使用する振興会職員、派遣職員、アルバイト等の総称。
クライアント端末	職員等が業務のために主に使用する PC 等端末のこと。
隼町地区	振興会情報システムを構成する各拠点のうち、東京都千代田区隼町にある、国立劇場本館、振興会新事務棟、伝統芸能情報館、国立演芸場を含む一帯のこと。
SINET	国立情報学研究所(NII)が構築、運用している情報通信ネットワークのこと。正式名称は、「学術情報ネットワーク(SINET4)」。振興会情報システムは SINET を通じて、インターネットに接続している。
請負者	本調達により、振興会の情報システム総括運用管理支援業務を請け負った民間事業者のこと。
運用管理要員	本調達により、運用管理支援業務を行う常駐の要員のこと。
システム保守業	振興会情報システム(基幹システム、業務システム、機器等)のそ

者	れぞれの保守運用を行っているシステムベンダー及びその保守要員のこと。

1.4　本業務及び振興会情報システムの概要

1.4.1　本業務の概要

振興会では、業務を効率的に遂行するために振興会情報システムを構築し、運用している。

請負者が行う業務は、振興会情報システム全体の運用、保守(保守支援含む)、管理等を行うことにより、職員等に対して、振興会情報システムが有する機能を安定的に供給することである。

その、業務の詳細については、本調達仕様書の【3.運用管理要件】に示す。

1.4.2　振興会情報システムの概要

振興会情報システムは、隼町地区、国立能楽堂、国立文楽劇場の各拠点を、IP-VPN 回線で相互に接続した専用回線で結んでいる。

振興会情報システムは、基幹システム、業務システム、機器等で構成され、ネットワーク通信(インターネット機能)、メールサーバー、振興会ホームページ、ファイルサーバー、グループウェア(電子メール機能、掲示板機能、施設予約機能等)、財務会計処理、チケット販売等、各種情報サービスを提供している。

(1)　振興会情報システムの構成機器

振興会情報システムのネットワーク構成を別紙 2「ネットワーク構成図」に示す。

振興会情報システムを構成する機器等を別紙 3「サーバー・PC 機器一覧」に示す。

(2)　ソフトウェア

振興会情報システムで使用されている各種アプリケーションソフトウェアを別紙 4「ソフトウェア一覧」に示す。

(3)　グループウェア

グループウェア(サイボウズ社製　ガルーン)のスケジュール管理、電子掲示板、会議室の予約等の各機能利用することにより、情報共有、情報伝達の迅速化、作業の効率化が可能となっている。また、各拠点間及びインターネット経由での民間との電子メールの送受信が可能となっている。

(4)　業務システム

振興会情報システムを構成する業務システムを別紙 5「業務システム一覧」に示す。

1.4.3　利用特性

クライアント端末約 630 台を通じて、原則として 24 時間 365 日利用される。

1.4.4　本業務の拠点

運用管理要員は、原則として以下に示す執務室（以下「運用管理拠点」という。）に常駐し、本業務を遂行すること。

運用管理拠点：東京都千代田区隼町　4－1　独立行政法人日本芸術文化振興会
新事務棟 3 階電算室

1.4.5　振興会情報システム設置拠点

振興会情報システムの設置拠点は、以下のとおりである。

なお、振興会の施策等により設置拠点に変更がある。必要に応じて、運用管理要員が隼町地区以外の拠点で作業をすることがある。

(1)　隼町地区　東京都千代田区隼町 4-1
(2)　能楽堂　東京都渋谷区千駄ヶ谷 4-18-1
(3)　新国立劇場　東京都渋谷区本町 1-1-1
(4)　文楽劇場　大阪府大阪市中央区日本橋 1-12-10
(5)　SINET　東京データセンター(規定により所在地は記載しない)

1.5　本業務の範囲及び期間

1.5.1　請負範囲

(1)　請負者が実施する本業務の請負範囲は、【1.4.2　振興会情報システムの概要】に示す振興会情報システム全体とする。

(2)　本業務の作業範囲を【3.運用管理要件】に示す。

(3)　各業務の実施手順の詳細については、振興会が保有する各システムの運用マニュアル等を参照すること。なお、運用マニュアル等の本業務関係資料については、所定の手続きを経て閲覧することができる。開示手続きの詳細については、「実施要項」を参照すること。

(4)　本業務の実施に当たり、請負者の都合により、振興会情報システムへの設定変更等が必要となる場合には、振興会及びシステム保守業者と協議・検討の上、職員等へのサービスに影響がないように実施すること。なお、設定変更等にかかる費用は、請負者の負担とする。

1.5.2　契約期間

平成 28 年 4 月 1 日～平成 30 年 7 月 1 日(27 ヶ月間)

1.5.3　納入

(1)　成果物

本調達における成果物及び納期は、以下のとおりとする。いずれの成果物も納期までに最終版を納入すること。

	成果物	納期	項番
①	サービスレベルアグリーメント(SLA)	平成28年3月31日までに締結	2
②	サービスレベルアグリーメント（SLA）達成状況	月末時点の内容を定例会議に	
③	運用管理手順書	平成28年3月31日	3.2.1
④	稼動状況報告	月末時点の内容を定例会議に	3.2.2
⑤	サーバー維持管理対応表	月末時点の内容を定例会議に	3.2.2
⑥	メール統計表	月末時点の内容を定例会議に	3.2.2
⑦	問合せ対応結果一覧	月末時点の内容を定例会議に	3.2.7
⑧	職員等向けマニュアル	振興会と協議	3.2.7
⑨	パソコン研修実施報告書	パソコン研修終了後 1 週間以内	
⑩	運用管理計画書	平成28年3月31日	
⑪	運用管理業務月次報告書	月末時点の内容を定例会議に	

(2)　納品部数と納入媒体

最終版の成果物については、紙媒体2部と電子媒体(CD-ROM又はDVD-ROM)2部とする。なお電子媒体に記録する文書ファイル類は、以下のアプリケーションソフトウェアにより作成すること。

① Microsoft Word 2007以上

② Microsoft Excel 2007以上

③ Microsoft Power Point 2007以上

ただし、office2010以上のソフトを使用した場合、office2007と下位互換性のある形式で作成すること。

④ JUST PDF(作成・編集・データ変換)と同等以上のPDF作成ソフトウェア

1.5.4　納入場所

日本芸術文化振興会　総務企画部　情報推進課

東京都千代田区隼町4－1

1.5.5　検査と検収

振興会の立ち会いのもと行われる最終版の成果物の検査をもって検収とする。なお、振興会が検査に要する期間は、10 日以内とするため、検査期間及び修正期間を考慮し納入すること。

2.　サービスレベルアグリーメント(SLA)の締結

本業務の効率化と品質向上並びに円滑化を図るため、管理指標に対するサービスレベルアグリーメント(SLA)を締結すること。

なお、サービスレベルアグリーメントの詳細については、[実施要項」を参照すること。

3.　運用管理要件

3.1　運用管理業務の全般的条件

(1)　運用管理要員は、原則として運用管理拠点に常駐し、本業務を遂行する。また、業務内容に応じて、【1.4.5 振興会情報システム設置拠点】に赴き作業を行う。

なお、机、椅子等の備品及び本業務に必要な消耗品は、振興会が提供する。

(2)　本業務に係る基本的な作業は、振興会から貸与するクライアント端末で行うこと。作成する電子データについては、振興会が指定する場所に保存すること。

(3)　職員等へのサービスに影響を及ぼす作業を実施する場合には、事前に振興会と十分協議・検討の上、請負者の責任と負担においてサービスに影響がないよう、確実に実施すること。

(4)　運用管理要員は、振興会情報システムの故障や障害等について、振興会及びシステム保守業者と連携し、適切な対応をとること。

(5)　運用管理要員は、災害や攻撃等の予期せぬシステム停止又は振興会により要請があった場合については、本要件に限らず振興会及びシステム保守業者と連携し、対応すること。

(6)　その他、運用管理要員は本調達の各要件に準じて、システム保守業者と協力して本業務を遂行すること。

3.2　運用管理業務の詳細

3.2.1　運用管理手順書等の作成

(1)　運用管理要員は、作業手順や、障害発生時の対応、運用ルール等を記載した運用管理手順書等を作成すること。

(2)　運用管理手順書等の作成後、作業手順等に変更が発生した場合は、速やかに更新し、振興会の承認を得ること。

3.2.2　性能管理

(1)　日次作業

運用管理要員は、毎駐在日の 10：00 までに、運用管理支援拠点及び隼町地区のサーバー室（２箇所）において、振興会情報システムのイベントビューア、エラーランプ点灯等の確認等の作業を行うこと。

①　サーバー稼動状況

サーバーについて、イベントビューア、バックアップ状況、CPU 使用率・メモリ使用率・ハードディスク・ランプの状況確認、動作確認、不正アクセス等の確認等、稼動状況について確認を行うこと。

②　ソフトウェアの稼働状況

稼働中のソフトウェアについて、警告・異常メッセージの有無、通常運用メッセージの確認、サービスの正常性の確認、バックアップ処理の確認を行うこと。

③　電源状況

無停電電源バッテリー(UPS)残量の確認を行うこと。

④　サーバー室環境確認

サーバー室の室温確認、施錠状況確認、サーバーラックのファン等の故障状況確認を行うこと。

(2)　月次作業

①　振興会情報システム稼動状況の調査

月 1 回、HDD の使用状況、メモリの使用率等のリソースの過不足状況を含む振興会情報システムの稼動状況を調査し、月次報告会で報告すること。

②　アクセスログの採取・格納

外部公開用サーバー(総合チケットシステム、図書管理システム)について、月 1 回、アクセスログを採取し、アクセス解析用サーバーに格納すること。

③　アクセスログの退避

月 1 回、振興会 Web サーバーのアクセスログを採取し、外付け HDD に退避すること。

④　定期リブート後の正常性確認

基幹システム、能楽堂ファイルサーバー、文楽劇場ファイルサーバーについて、月 1 回の定期リブート後、正常性確認作業を行うこと。

⑤　メールログの採取

月 1 回以上、メールフィルタリングサーバーのメールログを採取し、スパムメール遮断件数等をメール統計としてまとめ、月次報告会で報告すること。

⑥　クリーニングテープの交換

月 1 回、財務会計等システムのクリーニングテープの交換作業を行うこと。

(3)　その他、振興会の指示に従い、振興会情報システムの正常な稼動を確保するために必要なデータ抽出作業を適宜行うこと。

3.2.3　ネットワーク管理

(1)　振興会情報システムの監視

①　運用管理要員は、ネットワークセグメント及び機器等の死活、サーバーの重要プロセス及びサービス稼動状況、サーバーのシステムログに出力された障害情報、機器等のリソース、パフォーマンス状況、メールログ、プロキシログ、さらには端末の操作ログ等の監視を行うこと。

②　請負者は、振興会が指定する重要な機器及びプロセスについては、外部より遠隔による監視を行うこと。

ア　異常を検知した場合に、即座に運用管理要員及び振興会に通知を行うための体制を整備すること。

イ　監視対象機器については、別紙6「遠隔監視対象機器一覧」に示す。

ウ　有人による監視を24時間365日行うこと。

エ　監視は、振興会の敷地外で、完全に情報セキュリティが確保されている建屋(以下、「監視センター」という。)から、遠隔にて行うこと。

オ　直近3ヶ月間の監視対象機器のログデータを保存し、振興会の必要に応じて提示できること。

カ　監視対象機器の更新等により、監視対象情報に変更が生じた場合は、随時対応すること。監視対象機器の追加については、以下に記載する範囲において、随時対応すること。

a.	死活監視	20台／年
b.	環境状態監視	1台／年
c.	WEBサービスのレスポンス監視	5ページ／年
d.	サーバープロセス監視	3台／年

キ　遠隔監視業務を遂行するにあたり、監視装置及び振興会情報システムへ接続するために必要な機材、回線、各種工事等に必要な費用については、請負者が用意するものとし、費用は本調達に含むものとする。

ク　監視装置と監視センター間の通信は、インターネット又は請負者が導入する回線を経由して行うこと。通信は、暗号化を行うほか、アクセス許可を最小限にする等、情報セキュリティを確保すること。

ケ　請負者は、監視業務を開始するに当たり、監視用機器の設置及び設定の詳細、作業スケジュール等について、振興会と打ち合わせを行い、振興会の指示に従うこと。

(2)　IPアドレスの管理

① 機器等の IP アドレス及び関連情報を資産管理台帳により一元的に管理すること。

② ネットワークに接続する必要がある機器等に対して、振興会の指示により、IP アドレスの付与、変更、削除を行うこと。

(3) 資産管理ソフトウェアによるインベントリ管理

振興会情報システムを構成するクライアント端末について、資産管理ソフトウェアにより、インストールしたソフトウェアやソフトウェアのバージョン等のインベントリ管理を行うこと。

(4) ネットワーク機器の設定変更

① ネットワーク機器が追加された場合、振興会の指示のもと、ネットワーク機器の設定を変更し、疎通確認を行うこと。

② ネットワーク機器の設定情報を修正した際には最新のコンフィグ情報を取得し、ファイルサーバー等に保存すること。

3.2.4 セキュリティ管理

(1) コンピューターウィルス対策

① 基本方針

運用管理要員は、日本芸術文化振興会情報セキュリティポリシー(以下「セキュリティポリシー」という。)に則り、振興会情報システムに対して、ウィルス対策ソフトを最新に維持するとともに、ウィルス情報収集及び対策立案を行うこと。

② ウィルス感染発見時の対応

ア 運用管理要員は、振興会情報システムのウィルス対策サーバーの運用及び管理を行い、ウィルスに感染している機器等が発見された場合には、駆除等の処理を行うこと。

イ 職員等からウィルス感染の連絡があった場合には、状況を確認し、適切な処理を行うこと。

ウ 機器等がウィルスに感染した場合は、システム保守業者と連携し適切な対応をとること。

エ ウィルス感染については、振興会に報告し、その後の指示を仰ぐこと。

③ 対象範囲

原則として振興会情報システムを構成する機器等全てを対象とする。

④ 適用状況確認

ウィルス対策ソフトの適用状況を常時把握し、適用不備の機器等がないように管理を徹底すること。

(2) セキュリティパッチの適用及びソフトウェアのバージョンアップ作業

① 基本方針

ア ソフトウェアのバージョンアップやセキュリティパッチについては、資産管理ソフトやセキュリティパッチ管理ツールの WSUS 等を使用し、ネットワークを通じてインストールすること。

イ ネットワークに接続していない機器等については、別途指示する。

ウ サーバーOS のセキュリティパッチの適用については、振興会の指示により実施すること。実施時には、振興会の業務に支障をきたさないよう、適用スケジュールを策定し、振興会と事前調整を行うこと。

エ サーバーにインストールされたソフトウェアのバージョンアップやセキュリティパッチについては、別途指示する。

② 必要性の検討

運用管理要員は、ソフトウェアのバージョンアップ、セキュリティパッチの配布について、必要性、問題点、適用是非について検討後、振興会の承諾を得て実施すること。

③ 対象範囲

原則として振興会情報システムを構成する機器等のうち、ソフトウェアがインストールされている機器全てを対象とする。

④ 事前動作テスト

ア 配布するソフトウェアが振興会情報システムの環境下で問題なく動作するかどうかの確認を実機で検証すること。検証結果は振興会に報告すること。

イ 資産管理ソフトウェアで配布が可能なパッケージになるよう、必要に応じてバッチファイルやスクリプトを作成すること。

ウ 配布に際して職員等の対話的操作が必要なパッチは、対話的操作なしで配布・適用が可能になるようバッチファイルやスクリプトを作成すること。

⑤ 配布対象ソフトウェア

ア Windows セキュリティパッチ

イ Microsoft Office セキュリティパッチ

ウ プリンタードライバ

エ その他、振興会が指定するセキュリティパッチやバージョンアップ版ソフトウェア

⑥ 適用状況確認

セキュリティパッチの配布状況の確認を行うこと。未適用端末については、その適用が終了するまで個別対応にて適用作業を実施し、パッチ適用状況がまばらにならないよう適切に適用管理を行うこと（各端末のバージョンを揃えること。）。

(3) インターネット対策

① 振興会が情報セキュリティポリシーに基づき実施するアクセス制御、コンテンツフィルタの設定(振興会が禁止した URL 閲覧のアクセス禁止設定)について対応すること。例外対応として、振興会からの指示により、一時的に閲覧が必要な URL をコンテンツフィルタのホワイトリストに登録し、閲覧可能な状態とすること。

② 迷惑メールについての資料を適宜振興会へ提出し、振興会から指示のある削除用キーワードをシステムへ登録するか、あるいはアドレスの一時的な停止について対応すること。

(4) 振興会ネットワークに対する作業

① 振興会からの指示により、指定のポートを一時的に開放する等、振興会ネットワークファイアウォールの設定変更作業を実施すること。

② 必要に応じて、追加した設定の適用状況(許可、拒否)を確認する用途で、ファイアウォールのトラフィックログを抽出しシステム保守業者に提出すること。トラフィックログの解析は、適宜システム保守業者に依頼する。

③ 新規の経路情報の登録依頼があった場合、ネットワーク機器やサーバーへ速やかに経路情報を登録すること。

3.2.5 障害対応と保守

(1) 障害の検出

運用管理要員は、振興会情報システムの障害について、監視からの通知、あるいは職員等からの通報を受け、障害の状況を確認すること。

なお、職員等からの通報には、電話による通報とメールによる通報との 2 種類がある。

(2) 発生時対応

① 一次切り分け

運用管理要員は、障害を検知した場合は、速やかに障害発生箇所を特定し、ハードウェア障害、ソフトウェア障害等の一次切り分けを行うこと。

② システム保守業者に対して必要な障害内容報告書を作成し、原因調査及び障害対応の依頼を行うこと。

③ 必要に応じ、障害切り分けのための障害機器における障害発生日時前のコンフィグやログを取得し、システム保守業者に提供すること。

④ 回線異常と判断した場合は、振興会を通じて回線業者へ試験及び修理対応を依頼すること。

⑤ ディスクリソースやメモリリソースでの異常と判断した場合は、振興会の承諾を得た上で復旧作業を行うこと。

⑥ クライアント端末障害対応

ア　クライアント端末 については、リモートツール(資産管理ソフト)による職員等との対話形式での対応を行うものとする。

イ　振興会の指示により、障害機器については、システム保守業者、メーカー等の保守契約関係業者に連絡をとり、修理完了まで管理すること。ただし、クライアント端末のシステム不調に対しては、HDD の初期化、OS の再設定、個別ソフトウェアの再インストールを実施すること。

ウ　プリンタ(リース物品)の障害について保守が必要な場合は、振興会に対して、メーカー窓口に保守を依頼するよう伝えること。

(3)　原因調査

①　運用管理要員は、障害の内容に応じてシステム保守業者と連携して原因調査を行うこと。

②　情報セキュリティインシデントについては、システム保守業者と連携して原因及び被害を究明すること。

(4)　復旧

①　システム保守業者と連携して機器等の迅速な復旧を図ること。

②　各システム保守業者による復旧作業に対し、適切に情報提供等の支援を行うこと。必要に応じて、システム保守業者の実施する障害対応の立会い、復旧後の動作確認を行うこと。

③　運用管理要員は、システム保守業者が実施する機器等のリストア作業等を支援すること。

④　システム保守業者の指示に基づき、クライアント端末の OS・ソフトウェアの再インストール、環境の再設定、再設置動作確認作業等を行うこと。

⑤　復旧作業に際し、作業員がサーバー室への入室が必要となる場合は、事前に保守担当者の氏名や機器の搬入経路等を把握し、振興会の承諾を得た上で入室及び搬入の手続きを支援すること。また、来室した時点で本人確認を行い、入退室の時刻や作業内容を指定の書類へ記載し管理すること。

⑥　冗長化された機器の障害復旧作業は、システム保守業者と協力し、切り戻しまで行うこと。

(5)　障害管理

①　障害検出から復旧までの状況を逐次記録し、振興会に報告すること。

②　断続的、継続的に発生している障害がある場合は、当該システム保守業者と連携し対策を講じること。

③　障害検出から復旧完了までの記録を含む障害情報、障害対応支援内容につき履歴管理情報を更新すること。

④　運用管理要員は、発生した障害について、再発を防止できる対策を講じ、振興会へ報告すること。

3.2.6　データ管理

(1)　バックアップ処理の確認

①　運用管理要員は、振興会情報システムのプログラム及びデータのバックアップについて、バックアップ処理が正常に実施されたことを確認すること。異常が発見された場合は、システム保守業者と連携し、原因を究明の上、バックアップの再取得を実施すること。

②　バックアップ処理の確認が必要な業務システムは、別紙 5「業務システム一覧」を参照すること。

(2)　外部記録媒体の保管及び管理

①　運用管理要員は、業務システムの外部記録媒体の交換作業及び耐火金庫への格納作業を行うこと。

②　外部記録媒体の保管が必要な業務システムは、別紙 5「業務システム一覧」を参照すること。

3.2.7　職員等対応

職員等対応(ヘルプデスク業務)は、職員等及び機器等全てに提供されるものである。本業務は、通常の運用管理支援業務及び障害対応業務と適宜連携して行うこと。

(1)　ハードウェア、ソフトウェア、業務システムの操作等に関する問合せ対応

①　運用管理要員は、機器等の利用に係る職員等からの各種問合せについて原則として即日対応すること。

②　運用管理要員は、業務システムの利用に係る職員等からの問合せについて、運用管理手順書に従い対応すること。

③　受付けた各種問合せに関しては、問合せ対応結果一覧により一元的に管理し、進捗を定期的に確認すること。

④　頻度の高い問合せに関しては、振興会と検討の上、職員等向けマニュアルや FAQ 等を作成し、振興会内部ＨＰ又はグループウェアの掲示板等を利用して職員等に周知すること。

⑤　リモートメンテナンス対応

クライアント端末の利用方法や設定方法に関する問合せに対して、必要に応じてリモート操作でクライアント端末にアクセスし、遠隔操作を行って対応すること。リモート操作には振興会が提供する資産管理ソフトを使用することができる。(平成 27 年度現在は大塚商会製 QNDαを使用している。これは振興会の施策等により変更する場合がある。)

(2)　クライアント端末の管理

①　人事異動等に伴う管理

ア　人事異動等に伴う職員等からの申請に基づき、クライアント端末の移動、追加等の管理の管理を行うこと。これらの作業で発生する業務システム、ドライバ、アプリケーションソフトウェア等のインストール及び再設定、LANケーブルや電源の配線作業等、クライアント端末の設置作業を行うこと。

イ　クライアント端末に関しては、資産管理台帳により一元的に管理すること。

② ソフトウェア等のインストール管理

ア　職員等からドライバ等のインストールの依頼があった場合には、振興会に確認の上、対象端末に対して、ソフトウェア、ドライバ等のインストールを行うこと。

イ　ソフトウェアのインストールに関しては、資産管理台帳により一元的に管理すること。

③ 組織変更等に伴う機器等の管理

組織変更等に伴いプリンターほか機器等の移設が生じた場合は、設置、機器等の再設定及びクライアント端末へのドライバ等ソフトウェアの再設定を行うこと。必要に応じて、システム保守業者への実施依頼、作業の立会い等を行うこと。

(3) 貸出機器管理

① 貸出機器管理台帳の作成

貸出機器管理台帳を作成し、クライアント端末、プリンター、その他周辺機器等各種貸出機器の管理を行い、正確な在庫管理及び貸与先の把握を行うこと。

② 貸出、設定　貸出機器の設定

ア　職員等からクライアント端末等機器の貸与申請があった場合は、振興会に確認し、対象機器の設定及び貸し出しを行うこと。

イ　クライアント端末の貸出時は、必要最低限のソフトウェア、ドライバ等のインストール及び設定を行うこと。

ウ　必要に応じて、職員等へ貸出機器の説明や操作方法についての説明を実施すること。

③ 返却、リストア

ア　返却された貸出機器は、外観及び動作の確認を行い、破損・故障等がないことを確認すること。

イ　機器等は、セキュリティの観点から前使用者のデータ等を残さないようリストア作業を実施すること。

ウ　破損・故障等が発生している場合、振興会へ連絡を行い、対応についての指示を仰ぐこと。

(4) その他の事項について

① クライアント端末を使用した研修の準備・設営

毎年 4 月に行われる新人研修における情報セキュリティ研修及び PC 研修、

年に数回行われる職員等向けの PC 研修、情報セキュリティ研修等、クライアント端末を使用する研修については、使用するクライアント端末のキッティング作業、研修会場の設営、終了後の撤収を行うこと。

② その他、職員等からの個別事項の問合せについて、随時対応すること。

3.2.8 アカウント等の管理

(1) アカウント管理

① 基幹システムの Active Directory サーバーのアカウント、パスワード及びグループの運用管理を行うこと。必要に応じて、機器等のアクセス権の管理も行うこと。

② アカウントの新規作成･変更等については、原則として即日対応(職員の勤務時間終了後(18:15 以降)の申請分を除く。)とし、職員等へのサービスに影響がないよう作業を実施すること。

(2) パスワードの管理

① 各サーバー、ネットワーク機器のパスワードを管理すること。

② 振興会からの指示により、ドメイン管理者用のパスワードやネットワーク機器のパスワード変更を行うこと。

③ 管理者用のパスワード変更等、影響範囲の大きいものは事前に計画書を作成し、振興会の承諾を得ること。

(3) メールアドレスの管理

① 職員等のメールアドレスの運用管理を行うこと。

② メールアドレスの新規作成･変更等については、原則として即日対応(職員の勤務時間終了後(18:15 以降)の申請分を除く。)とし、職員等へのサービスに影響がないよう必要な作業を確実に実施すること。

③ 職員等の申請等により、振興会が許可したメールの転送設定及び転送解除作業を行うこと。

(4) ファイルサーバーの制限フォルダの管理

① 基幹システムのファイルサーバー内の各部署別フォルダについて、アクセス権限の運用管理を行うこと。

② 組織横断的な利用権限を設定する必要のあるフォルダの設定及び利用者権限の設定について、振興会の指示に基づき実施し、設定状況を管理すること。

③ 振興会の指示により、ストレージ管理ソフトウェア (Northern Strage Suite) のレポート機能を利用して、振興会の求める抽出条件でレポートを作成し提出すること。

(5) 業務システムのアカウント等の管理

① 運用管理手順書に従い、対象の業務システムのアカウント、パスワードの運

用管理を行うこと。

② 業務システムについて、運用管理している原課にシステム管理者がいる場合は、原則として運用管理要員がアカウント等の管理を行う必要はない。

③ アカウント等管理の対象業務システムについては、別紙５「業務システム一覧」を参照すること。

(6) 人事異動等に伴うアカウント等の管理

① 人事異動等に伴い、アカウント登録・変更・停止処理を行うこと。

② 作業期限は申請のあった当日対応とするが、年度末、年度明けの申請が集中する時期において、当日中に対応できない際は振興会と調整すること。

3.2.9 情報資産管理に使用する資料等

機器等のソフトウェア情報や接続情報等を、以下の資料を作成し、常時メンテナンスを行うこと。

(1) 資産管理台帳

① 振興会情報システムで使用するハードウェア及びソフトウェアについて、必要な情報を管理すること。

ア 機器等について、機器番号、機種名、製品番号、IP アドレス、設置場所、保守連絡先等の登録情報を管理し、データベースのメンテナンスを実施すること。

イ 更新時は、更新履歴に詳細を記載し、証跡を残すこと。

ウ 振興会が所有するソフトウェアのライセンスを管理する、ソフトウェアの一覧表を必要に応じて修正すること。

② 必要に応じハードウェア、ソフトウェアを分冊にする等メンテナンスしやすい様式とすること。

(2) 論理構成図

① 資産管理台帳に基づき、ネットワーク及びサーバーについて論理構成図を必要に応じて修正すること。

② 新しく振興会情報システム にネットワークセグメント、ルーティング情報が追加された場合は、論理構成図に追加すること。

(3) ネットワーク物理構成図

振興会情報システムを構成する機器等について、物理構成図を必要に応じて修正すること。

(4) 機器配置図

① ネットワーク、サーバー、PC、プリンタ等のデジタル周辺機器に係る機器配置図の内容が最新となるように努めること。

② 振興会のサーバー室内にあるシステムラック内機器配置について、サーバー

構成図を必要に応じて修正すること。

③　新しく振興会情報システムにネットワークセグメント、ルーティング情報が追加された場合は、機器配置図に追加すること。

(5)　ライセンス契約管理

ライセンス管理については、契約更新手続き支援(期限到来アナウンス、更新書類の記入、手続き支援等)を行うこと。

(6)　配線図

サーバー室内の電源配線図、ネットワーク機器のポートアサイン図が最新になるよう必要に応じて更新すること。

(7)　その他必要な文書

①　上記文書以外に本業務内で管理すべき情報(サーバー設定情報等)がある場合は文書を作成し記録すること。

②　上記(1)の資産管理台帳等に記載された資産に変更がなされた場合、変更の実施者、変更の承諾者、変更事由、変更箇所、変更に伴う他への影響範囲、テスト結果、変更の実施日時、リリース日時等を記録し管理を行うこと。

3.2.10　振興会情報システムの変動に対する支援

請負者は、将来更新が予定されている本項【(7)機器等の変動】に示す4つの各次期システム等について、更新作業を適正かつ円滑に行うため、4つの各次期システム等機器賃貸等事業者(以下「次期システム業者」という。)が開催する会議への参加、各次期システム運用に必要な環境設定支援、検証等を専門的知識からの支援、助言を行うこと。なお、各次期システム更新にかかる設計、開発は次期システム業者が実施する。更新スケジュールを図 3-1 に示す。更新についての詳細は振興会に確認すること。

(1)　会議

次期システム業者が開催するシステム更新・移行にかかる会議に参加すること。

(2)　システム運用業務設計(支援)

次期システムの運用業務設計は次期システム業者が実施する。請負者は、振興会情報システム構成や運用体制等の情報について速やかに提示する等、次期システム業者の支援を行うこと。

(3)　システム移行作業(支援)

次期システム業者より提示されるシステム移行計画書に基づき移行スケジュールの調整支援、システム運用管理業務を移行すること。移行時においてトラブルが発生した場合には、次期システム業者と連携し速やかにトラブルを解消すること。

(4)　テスト(支援)

次期システム業者が作成、提示するテスト計画書、テスト実施要項に基づきテスト項目を支援すること。

想定される次期システム業者が行う各テストは次のとおり。各テスト実施に当たり、次期システム支援業者及び振興会より支援を求められた場合には支援を行うこと。

① 単体テスト

② 結合テスト

③ 総合テスト

④ 受入テスト

(5) 教育

請負者は、次期システム業者が作成する教育計画書に基づき各システム運用管理業務支援にかかる教育を受講すること。

(6) その他

① 機器等の変動に関し、新規資産納入者への振興会についての情報提供、導入検討、移行等必要となる支援を行うこと。

② 毎年 4 月 1 日付の人事異動はユーザ登録件数が多いことを理解した上で円滑に登録作業を遂行すること。

(7) 機器等の変動

① 振興会基幹システム更新に伴う支援

基幹システムの更新作業を平成 29 年度(平成 30 年 3 月より運用開始予定)に実施する予定である。更新スケジュールの概要は「図 3-1 更新スケジュール」のとおり。詳細は、受注後に振興会に確認すること。これに伴い、以下の支援を行うこと。

ア 業務支援

基幹システム の次期更新に係る会議に参加し、運用管理支援等について助言すること。また、移行期間中においては、次期本システム請負者と連携し、環境設定等について十分な調整を行い、振興会からの問合せに対応すること。

イ 更新機器の管理

a. 更新されるネットワーク機器等の運用管理支援等を行うこと。

b. サーバー室への導入機器が発生する場合には、技術的な問題解決を行うとともに、協業して目的を達成すること。

ウ 不測の事態への対応支援

導入に際して、振興会情報システムに障害が発生した場合には、振興会及び障害に関連する現行他システム保守業者と綿密な調整・連携を行い復旧に努めること。

エ 設置・作業時の立会い

適宜、必要に応じて現地立会いを行うこと。

オ　その他

本仕様書に記載なき事項でも、本システムの構築・稼働・運用に必要と認められる事項は、振興会と協議の上実施すること。

② クライアント端末及びプリンターの更新に伴う支援

クライアント端末及びプリンターの更新作業を平成 28 年度中(平成 29 年 4 月より運用開始予定)に実施する予定である。更新スケジュールの概要は「図 3-1 更新スケジュール」のとおり。詳細は、受注後に振興会に確認すること。これに伴い、以下の支援を行うこと。

ア　業務支援

クライアント端末及びプリンターの次期更新に係る会議に参加し、運用管理支援等について助言すること。また、入れ替え期間中においては、次期本調達請負者と連携し、振興会からの問合せに対応すること。

イ　本仕様書【3.2.10(7)イ】と同じ。

ウ　本仕様書【3.2.10(7)ウ】と同じ。

エ　本仕様書【3.2.10(7)エ】と同じ。

オ　本仕様書【3.2.10(7)オ】と同じ。

③ グループウェアシステムの更新に伴う支援

グループウェアシステムの更新作業を平成 29 年度中(平成 29 年 5 月より運用開始予定)に実施する予定である。更新スケジュールの概要は「図 3-1 更新スケジュール」のとおり。詳細は、受注後に振興会に確認すること。これに伴い、以下の支援を行うこと。

ア　業務支援

グループウェアシステムの次期更新に係る会議に参加し、運用管理支援等について助言すること。

また、移行期間中においては、次期本システム請負者と連携し、環境設定等について十分な調整を行い、振興会からの問合せに対応すること。

イ　本仕様書【3.2.10(7)イ】と同じ。

ウ　本仕様書【3.2.10(7)ウ】と同じ。

エ　本仕様書【3.2.10(7)エ】と同じ。

オ　本仕様書【3.2.10(7)オ】と同じ。

④ インターネット回線(インターネット接続サービス)の更新に伴う支援

インターネット回線(インターネット接続サービス)の更新作業を平成 28 年度中(平成 29 年 4 月より運用開始)及び平成 29 年度中(平成 30 年 4 月より運用開始予定)に実施する予定である。更新スケジュールの概要は「図 3-1 更新スケジュール」のとおり。詳細は、受注後に振興会に確認すること。これに伴い、

以下の支援を行うこと。

ア　業務支援

インターネット回線(インターネット接続サービス)の次期更新に係る会議に参加し、運用管理支援等について助言すること。また、移行期間中においては、次期本サービス請負者と連携し、環境設定等について十分な調整を行い、振興会からの問合せに対応すること。

イ　本仕様書【3.2.10(7)イ】と同じ。

ウ　本仕様書【3.2.10(7)ウ】と同じ。

エ　本仕様書【3.2.10(7)エ】と同じ。

オ　本仕様書【3.2.10(7)オ】と同じ。

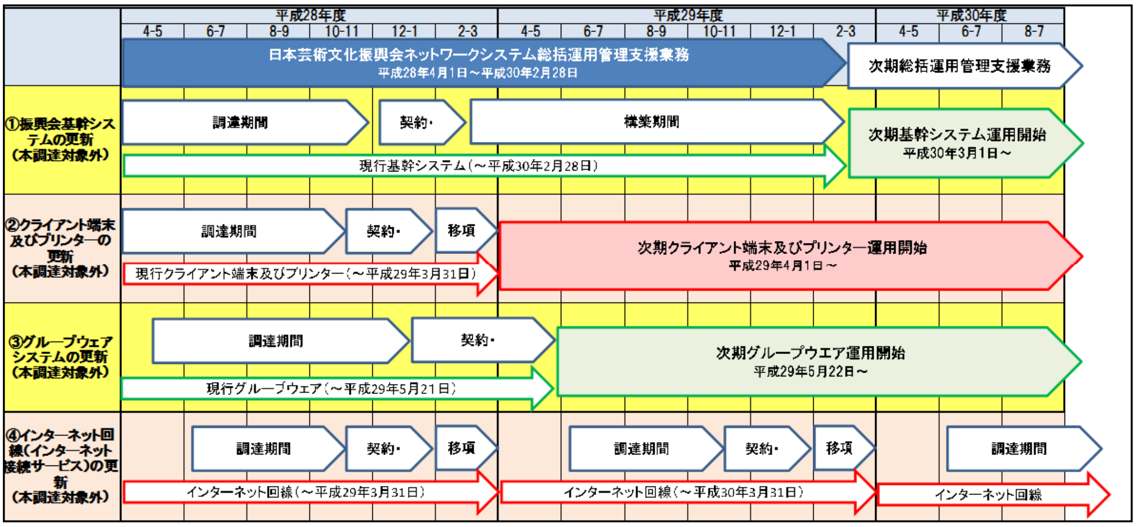


図 3-1　振興会情報システム更新スケジュール

3.2.11　業務システム運用管理

(1)　業務システムについては、操作方法の問合せ及び障害対応のほかに、それぞれ運用管理を実施するものがある。

詳細については、別紙 5「業務システム一覧」を参照すること。

(2)　業務システムの運用管理業務の詳細について、追加・変更があった場合は適切に対応すること。

3.2.12　計画停電

(1)　振興会が年 1 回実施する法定点検に伴う計画停電(以下「法定停電」という。)については、本業務の範囲内として、以下の対応を行うこと。なお、法定停電は原則として、毎年 7 月 1 日に行う。

①　7 月 1 日は振興会の創立記念日であり、休日対応となる。

②　振興会と連携して、システム保守業者との調整を行い、法定停電の計画書(ス

ケジュール)を作成すること。

③ 計画書に沿って、必要な機器等の停止及び起動、起動後の動作確認を実施すること。

(2) 法定停電等で、WEB サーバーが停止する前後には、ゾーンファイルの DNS レコード変更作業を行い、遠隔地に設置してある待機系の WEB サーバーへの系切り替えを行うこと。

(3) 法定停電以外の単発的な停電については、本調達の外とするが、振興会の求めに応じて日必要経費を見積り、法定停電と同様の対応を行うこと。

3.2.13 パソコン研修

請負者は、契約期間内において毎年度、職員等に向けて以下のパソコン研修を実施すること。

(1) 実施体制

1 名のメイン講師と 1 名以上のサブ講師からなる、2 名以上の講師により実施すること。

(2) 研修日程

原則として振興会が指定した日程での開催とするが、事前に双方協議の上、日程を決定する。

(3) 研修期間

1 日 6 時間として、新人研修(東京)2 日、一般職員研修(東京)2 日一般職員研修(大阪)1 日の合計 5 日行う予定である。

(4) 研修内容

① 一般職員研修

Office(Word,Excel,PowerPoint,Access)等端末搭載基本ソフトウエア、セキュリティ等

② 新人研修

Office(Word,Excel)等端末搭載基本ソフトウエア、グループウエア、セキュリティ等

※ 研修内容の詳細については、振興会と協議の上決定する。

※ 平成 30 年度パソコン研修については、平成 30 年 4 月実施の新人研修のみ本契約に含む。

(5) 研修規模

各回 20 名程度を予定している。

(6) テキスト等

使用するテキストは、振興会と協議の上決定する。テキスト及び補助教材は、必要に応じて、請負者が用意・作成すること。

(7)　講師条件

講師は、MOT(マイクロソフトオフィシャルトレーナー)以上の資格を有し、かつ、研修を実施するにあたり必要な知識を有していること。

(8)　使用機器等

研修に使用する機器等は、原則として請負者が用意すること。ただし、新人研修(東京)で使用するクライアント端末については、振興会が用意する。使用機器のスペック及びソフトウエアは、研修実施前に双方協議により決定する。

なお、以下の機器については、振興会所有の機器等を使用することができる。

①　プロジェクター及びスクリーン

②　インターネット環境

③　電源

(9)　その他

①　講師料、講師旅費、使用機器等の賃貸借、その他研修の実施にあたって見込まれる全ての経費は、本調達に含まれるものとする。

②　研修終了後、アンケートを実施し、研修終了後 1 週間以内に結果を集計した後、パソコン研修実施報告書を作成して、振興会に提出すること。

③　研修終了後は、研修中にパソコン内に作成したファイルを消去し、パソコンを研修開始前の状態に復帰させること。

3.2.14　その他の運用管理業務

(1)　消耗品管理

①　運用管理業務に係る消耗品の管理を行うこと。

②　振興会情報システムの消耗品の交換または該当業者への交換依頼を行うこと。なお、交換に際して費用が発生する場合は交換が必要な 1 ヶ月前までに振興会に連絡し、対処方法を協議すること。

(2)　ネットワークケーブルの配線状況管理

①　申請によりネットワークに接続された機器について、配線状況を管理すること。

②　振興会内ＬＡＮのＵＴＰケーブル及び配線状況について、通信状況の管理を行い、通信遅延等の問題が発見された場合は、改善案について振興会担当職員に提案し、その承諾を得たうえで、対処すること。ＵＴＰケーブル敷設の際は、ケーブルの両端にタグを設置し、タグに宛先を記載すること。尚、ＵＴＰケーブル及びケーブルタグは振興会が準備するものとする。

(3)　サーバー室入退室管理

①　運用管理要員は、振興会サーバー室への入退室管理をすること。

4. 体制及び方法

4.1　体制

(1)　振興会情報システムの体制を図 4-1「業務体制」に示す。

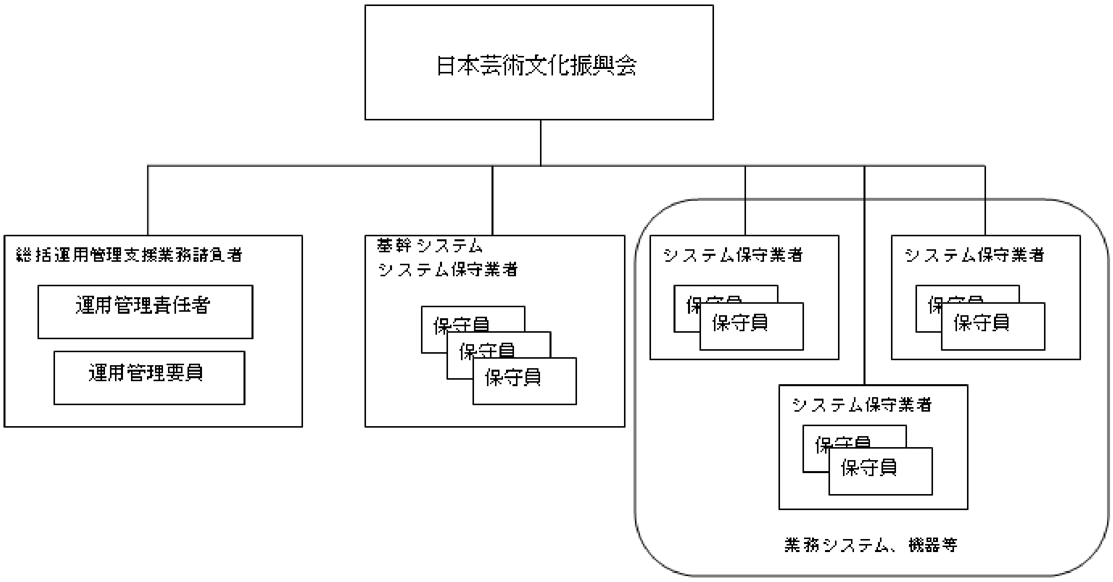


図 4-1 業務体制

4.2　請負者の体制

(1)　運用管理責任者

請負者は、運用管理要員の責任者として運用管理責任者を設置し、振興会の承認に基づき、運用管理業務を統括管理すること。

(2)　運用管理要員

運用管理要員は、運用管理責任者を含め、常駐者 1 名以上で運用管理業務を実施すること。

4.3　請負者に必要な要件

請負者は、本業務の円滑な遂行に必要な経営基盤及び資金、設備等の十分な管理能力を有し、本業務の目標達成、計画遂行、継続的実施に必要な組織、要員、設備及び施設を有していること。

なお、入札参加資格及び実績条件の詳細については、実施要項の記載を参照すること。

4.4　運用管理要員に必要な要件

本業務を遂行する運用管理要員に必要な要件を以下に示す。

(1)　全般に関する要件

① 本仕様書に示す要件を円滑に遂行できる能力を有すること。

② 本業務遂行において、日本語により円滑かつ適切なコミュニケーションが図れること。

③ 以下に示す政府機関の指針等に加え ICT 技術や政府全体の取組動向等を十分理解した上で、業務を遂行すること。

・ 政府機関の情報セキュリティ対策のための統一管理基準及び政府機関の情報セキュリティ対策のための統一技術基準(情報セキュリティ政策会議決定)

④ 振興会のセキュリティポリシー及び利用手順書等を十分理解した上で、本業務を遂行すること。

⑤ 振興会が定める規則等を遵守すること。

⑥ 振興会において、運用管理要員の交代の必要があると判断したときは、1 週間前までに請負者に通知の上、交代させるものとする。

⑦ 請負者は、常に運用管理要員の服装、勤務態度、風紀、衛生等について万全の監督を行うこと。

⑧ 運用管理要員は、定められた場所以外に無断で立ち入ってはならない。また身分証明書を携行すること。

⑨ 運用管理要員は、業務実施場所の整理整頓を随時行い作業環境の整備に努めること。

(2)　運用管理要員責任者に必要な要件

① 「IT スキル標準(Ver3.0)」の IT サービスマネジメント(専門分野：すべての分野、達成度指標：レベル 4 以上)に該当し、チームのリーダーとして 10 年以上の経験を有すること。

② 過去 5 年以内において、サーバー50 台、クライアント PC600 台程度のシステムの運用等の業務を実施した経験を有していること。単にヘルプデスク業務のみの実績は認めない。

③ 機器等の操作に関して十分なスキルを有していること。

(3)　運用管理要員に必要な要件

① 「IT スキル標準(Ver3.0)」の IT サービスマネジメント(専門分野：すべての分野、達成度指標：レベル 3 以上)として 5 年以上の経験を有すること。

② 過去 5 年以内において、サーバー50 台、クライアント PC600 台程度のシステムの運用等の業務を実施した経験を有していること。単にヘルプデスク業務のみの実績は認めない。

③ 機器等の操作に関して十分なスキルを有していること。

(4)　運用管理要員の構成

①　隼町地区

運用管理要員は、原則として隼町地区にある運用管理拠点に常駐して、本業務を遂行すること。能楽堂、新国立劇場、SINET における作業及び 2 時間以上運用管理拠点を離れる場合は、請負者の負担により、運用管理拠点に運用管理要員を 1 名以上残して対応すること。なお、国立文楽劇場については関西地区の技術担当者と連携し、対応を行うこととする。

②　文楽劇場

国立文楽劇場のシステム対応を行うため、請負者は関西在住の技術担当者を準備すること。対応は運用管理要員の指示を受けてから 2 時間以内に対応を開始すること。

なお、関西在住の技術担当者に求められる要件は、【(3)運用管理要員に必要な要件】に準ずるものとする。

③　後方支援体制

必要に応じ、上記①、②に加え、後方支援体制を持つこと。

4.5　運用管理計画書の作成

(1)　請負者は、【3.運用管理要件】に基づき、以下の運用管理体制、運用管理手順、運用管理計画、運用管理要員計画を踏まえた、運用管理計画書を作成し振興会の承認を得ること。

①　運用管理体制

運用管理の内容、運用管理要員の業務体制、運用管理連絡体制等について、策定すること。

②　運用管理手順

想定される故障や障害、情報セキュリティインシデントの発生に対して、対応体制や手順の整備等について、策定すること。

③　運用管理計画

23ヶ月分の運用管理計画を以下の要領で策定すること。

ア　運用管理年間スケジュール

毎年 3 月 25 日までに【3.運用管理要件】を踏まえた年次スケジュールを作成すること。

イ　月次スケジュール

年間スケジュールに対応した月次スケジュールを毎月 25 日までに作成すること。

④　運用管理要員計画

ア　運用管理要員の出勤計画を策定すること。

イ　運用管理要員の、運用管理業務の実施時間帯は、原則として振興会の就業規定に定める休日を除く 9:00～18:15 とする。ただし、振興会の業務遂行に重大な影響を及ぼすシステム障害等が発生した場合並びに、【3.14 計画停電】については、振興会の要請により、上記業務時間に係らず対応すること。

ウ　運用管理要員が、不慮の事故、疾病又は休暇等により勤務できない場合は、振興会と協議の上、請負者の責任において代理の運用管理要員を業務に就かせること。また、代理の運用管理要員には、定期的に運用管理業務の教育を行うこと。

4.6　運用管理の実施状況の管理

請負者は、運用管理計画書に基づく本業務の実施状況を把握し、本業務の円滑な推進を図ること。

4.7　会議体等

(1)　月次報告会

①　請負者は、１ヶ月毎に前月の作業内容について、月例業務報告書を作成し、月例業務報告会を実施して説明すること。月例業務報告書には、月次スケジュールに基づき実施した運用管理業務の内容及び障害の対応状況、サービスレベルの達成状況等の報告、本業務における問題・課題の提起及び具体的な改善の提案を記載すること。

②　月例業務報告書には、最低限以下の事項を含めること。

ア　障害一覧（対象機器、対象システム、障害内容、対応結果の記載一覧）

イ　連絡票管理台帳（問合せ者情報（部署・氏名等)、問合せ内容・種類、回答内容、連絡票管理番号及び、保守業者等手配内容の記載一覧）

ウ　問合せ対応結果一覧

オ　作業一覧（対象機器、対象システム、作業内容、作業結果の記載一覧）

カ　稼動状況報告（対象機器、稼働状況）

キ　サービスレベルの達成状況

ク　上記以外で必要な報告

(2)　その他

①　障害発生時の報告や会議体で協議又は報告する事項については、全て資料を作成し論理的かつ効率的に行うこと。

②　運用管理要員は、運用管理計画書に見直しが必要となった場合は、振興会に報告し、承認を得ること。

③　運用管理要員は、業務の実施にあたり、振興会やシステム保守業者と打ち合わせを行った場合は、打ち合わせ議事録を 3 営業日以内に作成し、振興会の承認を

得ること。

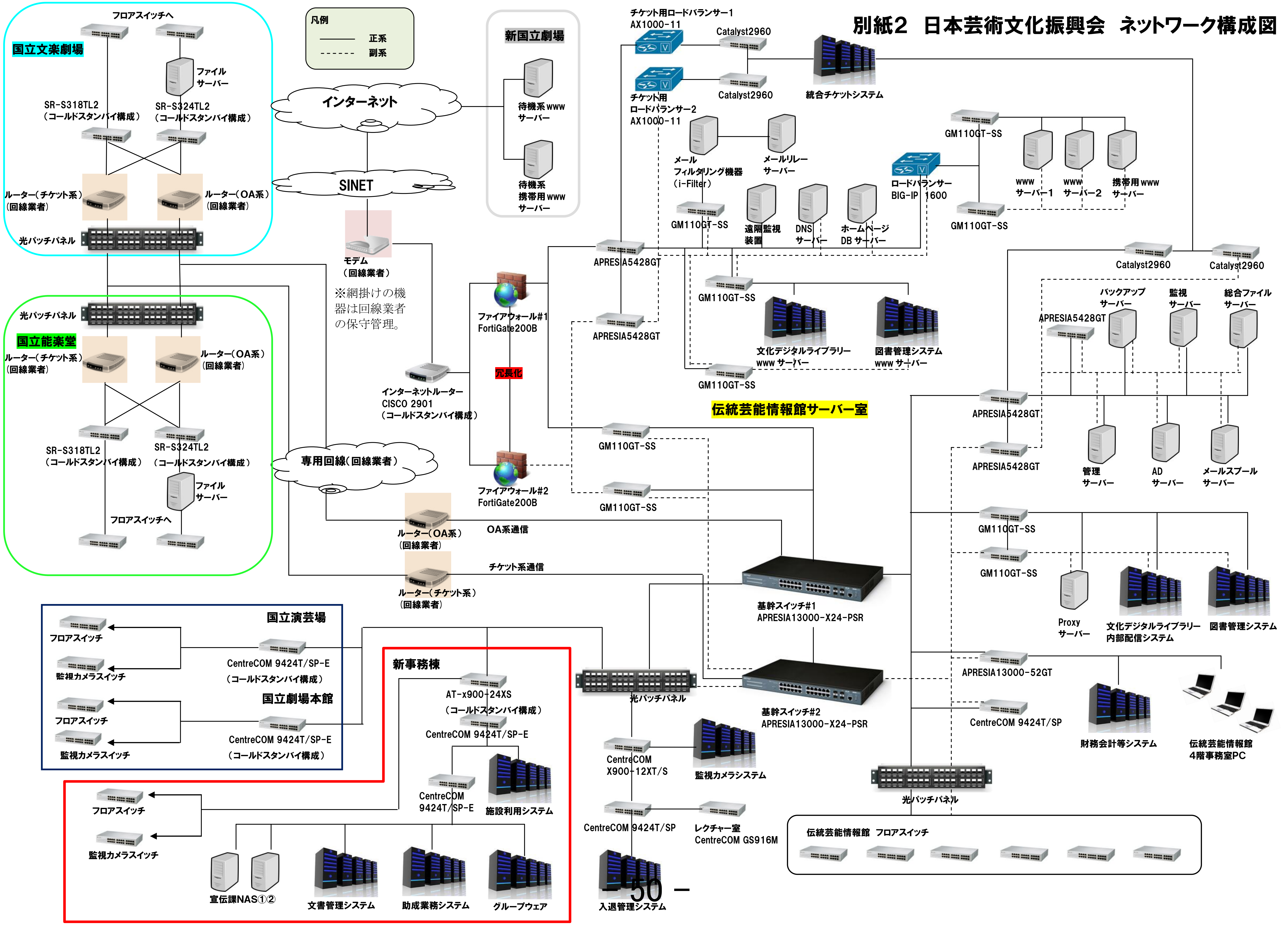
4.8　その他

運用管理要員は、運用管理業務の問題点、改善策等について、振興会に報告し、速やかに対応すること。また、振興会情報システムにおいて、サービス及び業務の改善、向上を目的とした提案を随時行い、システム品質や業務効率の向上を図ること。

5.　特記事項

本仕様書に記載されていない事項又は仕様について疑義が生じた場合は、振興会と請負者双方が協議して決定するものとする。

別紙2　日本芸術文化振興会　ネットワーク構成図



別紙3　機器一覧

基幹ネットワークシステム				
	サーバー	監視サーバー	1	集町地区
	サーバー	ウィルス管理サーバー(ウィルスバスター)	2	集町地区
	サーバー	Activ Directory サーバー WSUSサーバー	1	集町地区
	サーバー	統合ファイルサーバー	1	集町地区
	サーバー	メールスプールサーバー	1	集町地区
	サーバー	集町地区バックアップサーバー	1	集町地区
	サーバー	Sendmailサーバー(メールリレーサーバー)	1	集町地区
	サーバー	Proxyサーバー	1	集町地区
	サーバー	DNSサーバー	1	集町地区
	サーバー	WWWサーバー	2	集町地区
	サーバー	ホームページDBサーバー	1	集町地区
	サーバー	携帯用WWWサーバー	1	集町地区
	サーバー	メールフィルタリングサーバー(ウィルス駆除)	1	集町地区
	ロードバランサー	HP公開用冗長化機器(ロードバランサー) WWWサーバー(仮想) 携帯用WWWサーバー(仮想)	1	集町地区
	ルーター	インターネットルーター	2	集町地区
	ファイアウォール	ファイアウォール	2	集町地区
	ファイアウォール ログ収積装置	FWログ収積装置	1	集町地区
	PC	運用端末	1	集町地区
	ストレージ	ディスクアレイ	2	集町地区
	コンソール	サーバー用コンソール	2	集町地区
	監視装置	遠隔監視装置	1	集町地区
	監視装置	環境監視装置	1	集町地区
	UPS	UPS	7	集町地区
	LTO	LTOテープ装置	2	集町地区
	スイッチ	レイヤー3スイッチ	8	集町地区
	スイッチ	スイッチングハブ	12	集町地区
	サーバー	ファイルサーバー	1	能楽堂
	ストレージ	ディスクアレイ	1	能楽堂
	コンソール	サーバー用コンソール	1	能楽堂
	UPS	UPS	1	能楽堂
	LTO	LTOテープ装置	1	能楽堂
	サーバー	ファイルサーバー	1	文楽劇場
	ストレージ	ディスクアレイ	1	文楽劇場
	コンソール	サーバー用コンソール	1	文楽劇場
	UPS	UPS	1	文楽劇場
	LTO	LTOテープ装置	1	文楽劇場
	サーバー	新国立劇場Webサーバ	1	新国立劇場
	サーバー	新国立劇場携帯用Webサーバ	1	新国立劇場
	コンソール	サーバー用コンソール	1	新国立劇場
	UPS	UPS	1	新国立劇場
入退管理システム				
	PC	入退システム用サーバー	1	集町地区
	ｶｰﾄﾞﾘｰﾀﾞｰ	カードリーダー	15	集町地区
監視カメラシステム				
	サーバー	監視カメラシステム用サーバー	1	集町地区
	コンソール	コンソール	1	集町地区
	UPS	UPS	1	集町地区
	監視カメラ	ネットワークカメラ	20	集町地区
文書管理システム				
	サーバー	文書管理APサーバー	1	集町地区
	サーバー	文書管理DBサーバー	1	集町地区
	LTO	LTOテープ装置	1	集町地区
	UPS	UPS	1	集町地区

総合チケットシステム				
	サーバー	総合チケットシステム用サーバー	20	隼町地区
	ロードバランサー	総合チケットシステム用負荷分散装置	2	隼町地区
	ストレージ	総合チケットシステム用ストレージ	3	隼町地区
	LTO	LTOテープ装置	1	隼町地区
	UPS	UPS	16	隼町地区
	スイッチ	スイッチングハブ	6	隼町地区
	スイッチ	ノンインテリジェントスイッチ	10	隼町地区
	プリンター	チケット発券用プリンター	14	隼町地区
	プリンター	プリンター	4	隼町地区
	KIOSK	KIOSK端末	5	隼町地区
	PC	クライアントPC	67	隼町地区
	スイッチ	ノンインテリジェントスイッチ	1	能楽堂
	プリンター	チケット発券用プリンター	3	能楽堂
	プリンター	プリンター	1	能楽堂
	KIOSK	KIOSK端末	1	能楽堂
	PC	クライアントPC	8	能楽堂
	スイッチ	ノンインテリジェントスイッチ	3	文楽劇場
	プリンター	チケット発券用プリンター	6	文楽劇場
	プリンター	プリンター	1	文楽劇場
	KIOSK	KIOSK端末	1	文楽劇場
	PC	クライアントPC	14	文楽劇場
財務会計等システム				
	サーバー	財務会計DBサーバー	1	隼町地区
	サーバー	財務会計APサーバー	2	隼町地区
	サーバー	財務会計メタフレームサーバー	2	隼町地区
	ロードバランサー	財務会計ロードバランサー	1	隼町地区
	LTO	LTOテープ装置	1	隼町地区
	UPS	UPS	5	隼町地区
	プリンター	ドットプリンター	2	隼町地区
	プリンター	ドットプリンター	1	能楽堂
	プリンター	ドットプリンター	1	文楽劇場
文化デジタルライブラリーシステム				
	サーバー	文化デジタルライブラリー用サーバー	6	隼町地区
	LTO	LTOテープ装置	1	隼町地区
	UPS	UPS	4	隼町地区
グループウェアシステム				
	サーバー	グループウェアサーバー	1	隼町地区
	ストレージ	グループウェアバックアップ装置	1	隼町地区
	UPS	UPS	1	隼町地区
図書管理システム				
	サーバー	図書管理システム用サーバー	2	隼町地区
	LTO	LTOテープ装置	1	隼町地区
	UPS	UPS	1	隼町地区
	プリンター	レシートプリンター	3	隼町地区
	プリンター	レシートプリンター	2	能楽堂
	プリンター	レシートプリンター	2	文楽劇場
助成業務システム				
	サーバー	助成業務システム用サーバー	2	隼町地区
	コンソール	サーバー用コンソール	1	隼町地区
	ストレージ	USBテープドライブ	1	隼町地区
	UPS	UPS	1	隼町地区
施設利用システム				
	サーバー	施設利用システム用サーバー	2	隼町地区
	コンソール	サーバー用コンソール	1	隼町地区
	LTO	LTOテープ装置	1	隼町地区
	UPS	UPS（施設利用システム）	1	隼町地区
	プリンター	プリンター（チケット発券用）	4	隼町地区
	プリンター	プリンター（チケット発券用）	2	能楽堂
	プリンター	プリンター（チケット発券用）	1	文楽劇場

その他ネットワーク機器				
	基幹スイッチ	レイヤー3スイッチ	2	隼町地区
	スイッチ	レイヤー3スイッチ	4	隼町地区
	スイッチ	スイッチングハブ	53	隼町地区
	スイッチ	ノンインテリジェントスイッチ	88	隼町地区
	スイッチ	スイッチングハブ	11	能楽堂
	スイッチ	ノンインテリジェントスイッチ	5	能楽堂
	スイッチ	スイッチングハブ	5	文楽劇場
	スイッチ	ノンインテリジェントスイッチ	25	文楽劇場
	ストレージ	宣伝業務用ストレージ	2	隼町地区
	ストレージ	「RAID5」対応NAS	1	隼町地区
	アクセスポイント	無線LANアクセスポイント	1	能楽堂
	ﾃﾞｨｽﾌﾟﾚｲ	ｲﾝﾌｫｰﾒｰｼｮﾝﾃﾞｨｽﾌﾟﾚｲ	3	隼町地区
プリンター類				
	プリンター	プリンター	62	隼町地区
	プリンター	名刺用	1	隼町地区
	プリンター	ポスターマシン	1	隼町地区
	複合機	複合機	30	隼町地区
	リソグラフ	リソグラフ	2	隼町地区
	スキャナ	スキャナ	8	隼町地区
	プリンター	プリンター	8	能楽堂
	プリンター	名刺用	1	能楽堂
	複合機	複合機	4	能楽堂
	スキャナ	スキャナ	2	能楽堂
	プリンター	プリンター	16	文楽劇場
	プリンター	名刺用	1	文楽劇場
	プリンター	ポスターマシン	1	文楽劇場
	プリンター	ラベルプリンター	1	文楽劇場
	複合機	複合機	6	文楽劇場
	リソグラフ	リソグラフ	1	文楽劇場
	スキャナ	スキャナ	3	文楽劇場
クライアントPC				
	PC	クライアントPC	424	隼町地区
	PC	クライアントPC	48	能楽堂
	PC	クライアントPC	73	文楽劇場

別紙４　ソフトウェア一覧

平成 27 年 6 月 19 日現在

分類	ソフトウェア名		※
オフィスソフト	Microsoft		
	Windows	Office Professional Plus 2007	
		Excel	○
		Word	○
		Access	○
		Power Point	○
		Share Point Designer 2007	○
	Mac	Office for Mac 2008	○
		Excel	○
		Word	○
		PowerPoint	○
日本語ワープロソフト	一太郎 2011		
		ATOK 2011	
PDF 関連ソフト	Acrobat X J Professional		
	JUST PDF 2		
	Adobe READER		
資産管理ソフト	QND α		○
ウィルス対策ソフト	Windows	ウィルスバスター コーポレートエディション　Plus	○
	Mac	Symantec Endpoint Protection 12.1	○
グループウェア	サイボウズ　ガルーン　3.7		○
Web　ブラウザ	Windows	Internet Explorer 8	○
	Mac	Safari 5	○
画像・図面関連ソフト	Windows	Illustrator　CS5	
	Mac	Illustrator　CS5	
	Windows	Photoshop Elements　9.0	
	Mac	Photoshop Elements　9.0	
	Windows	In Design CS5	
	Mac	In Design CS5.5 MLP	

	Roxio Toast 8/9/11	
	Visio　Professional 2013	
	Vector Works Fundamentals 2011J	
	JWCAD	
動画ソフト	Windows Media Player	
	Real Player	
	Flash Player	
	Shockwave Player	
データベース	File Maker Pro 11	
	桐 ver.9	
	The Card	
フォント・外字	Dyna Font プラチナパック　TrueType	
	Dyna Font Gaiji Builder	
サーバーOS	Windows Server 2008	○
	Windows Server 2012	○
	Redhat Enterprise Linux	○
ストレージ管理ソフト	Northern Storage Suite	○
その他	Lhaplus	
	駅すぱあと	
	Info Barrier6 Standard	
	ドライブシールド BS	
	宛名職人　Ver.18	
	TEPRA SPC 10	
	サイボウズ　KUNAI（スマートフォン用アプリ）	

※別紙１「独立行政法人日本芸術文化振興会情報システムの総括運用管理支援業務民間競争入札による調達仕様書」の【3.2.7 職員等対応(1) ハードウェア、ソフトウェア、業務システムの操作等に関する問合せ対応】にて、質問等への対応のために知識を有するソフトウェアについて特に【○】にて記した。
【○】の記載がないソフトウェアについては、ソフトウェアのインストール、アンインストール、設定・バージョンアップの支援等、一般的なソフトウェアの対応を行うのみで、操作方法の詳細について特に知識を有する必要はない。

別紙5　業務システム一覧

No	名称	概要	利用者	開発業者 (保守業者)	運用管理部門	運用管理要件 アカウント管理	バックアップ 取得確認	外部記録媒 体の保管	日次作業イベントビューア確認	日次作業 CPU確認	日次作業 メモリ確認	日次作業 HDD確認	日次作業 UPS確認	日次作業 動作確認	日次作業 ランプ確認	その他作業
1	基幹システム															
①	ネットワーク機器及び情報基盤に係るシステムサーバー (基幹ネットワークシステム)	電子メールの送受信、Webサイトの公開、閲覧といったインターネットとの通信を実現させるための機器および、ファイルの共有、ウイルス対策ソフトの配信等の内部ネットワークを活用するためのシステム。	全職員	日立システムズ	総務企画部 情報推進課	要 ・ActiveDirectoryアカウント、グループ ・SendMailアカウント	要 ・バックアップサーバー ・ファイルサーバー（集町地区・能楽堂・文楽劇場・宣伝課NAS）	不要	要	不要	不要	不要	不要	要	不要	Webサーバーアクセスログ採取・退避作業
②	日本芸術文化振興会ホームページ	インターネット上でWebにより振興会の組織情報や公演情報等の提供を広く行う。以下①～③の各システムは、基幹システム内の振興会Webサーバーに搭載されている。	一般利用者	開発：富士通FIP 保守：ヴァイタルサービス		不要	不要	不要	不要	不要	不要	不要	不要	要	不要	
ア	情報管理システム(CMS)	振興会ホームページに掲載されている情報の更新を、各原課から行うためのシステムである。	振興会職員			要			不要	不要	不要	不要	不要	要	不要	
イ	メールマガジン管理システム	「国立劇場メールマガジン」の発行、会員の登録状況、バックナンバーを管理する機能。	振興会職員			不要			不要	不要	不要	不要	不要	不要	不要	
ウ	携帯サイト変換システム	パソコン用コンテンツを携帯電話で閲覧できる形式に変換するシステム。NTTdocomo、au、SoftBankの3携帯電話キャリアに対応している。	一般利用者	開発：オーエムシー 保守：ヴァイタルサービス		不要			不要	不要	不要	不要	不要	不要	不要	
2	グループウェア	電子メールの利用、および、電子掲示板、スケジュール等、組織内の情報共有を図る機能を利用する際、Webブラウザ上で情報を一元管理するシステム。 現在は「サイボウズ社製ガルーン3」を使用。平成29年度中に更改予定。	全職員	東京コンピュータサービス	総務企画部 情報推進課	要 ・メールアドレス（サイボウズアカウント）	要	不要	要	要	要	要	要	要	要	
3	統合チケットシステム	国立劇場・国立演芸場・国立能楽堂・国立文楽劇場の公演チケットを販売・管理するシステム。窓口販売、電話販売、インターネット販売を行うほか、チケット発券、配送、精算までの一連の流れを実現する。また、友の会会員や団体顧客の管理もこのシステム内で行われる。	一般利用者 チケットセンター 各劇場窓口 会員事務局 営業職員	ニッセイコム	営業部 販売計画課	不要	不要	不要	不要	不要	不要	不要	不要	不要	不要	アクセスログ採取・格納作業
4	図書管理システム	振興会所蔵の図書等の資料の目録情報の管理及び振興会内での貸出処理を行うための図書システムと、インターネットで広く目録情報を公開する蔵書検索システムとがある。	一般利用者 各館図書閲覧室 振興会職員	京セラ丸善	調査養成部 資料サービス課	不要	不要	不要	不要	不要	不要	不要	不要	要	不要	アクセスログ採取・格納作業
5	財務会計等システム	財務会計業務、人事給与業務、物品・資産管理業務、出演者管理業務を行うための統合型基幹業務システム。		日本電気株式会社	総務企画部 情報推進課	要	要	要 (LTOテープ)	要	要	要	要	不要	要	要	クリーニングテープ交換
①	財務会計	入金及び支払データの債権及び債務管理を行ったのち、仕訳処理を行い、そのデータを基に、日次、月次、年次等の決算処理を行い、財務諸表等の帳票類を作成する。	全職員													
②	予算管理	振興会の行う事業に対して予算情報を入力、執行状況の管理を行う。	全職員													
③	人事給与	職員等の個人情報、人事異動履歴等を管理している。給与管理に関しては、月例給与、賞与、年末調整、社会保険、昇給の計算等を行い、給与支払データを作成する。	人事労務課													
④	物品・資産管理	振興会の物品および資産を管理し、減価償却等の会計処理を行う。	契約課 各館事業推進課													
⑤	出演者管理	出演者の個人情報のほか、個人が所属する団体情報、出演者の出演履歴、出演料情報等を総合して管理する。	公演計画課 各館制作担当													

6	文化デジタル ライブラリーシステム （ハードウエア・ソフトウエア）	小中高等学校の授業のために伝統芸能、舞台芸術に関する教材（教育用コンテンツ）をインターネットにより配信することを主な目的として開発。 教育用コンテンツとともに、振興会所蔵の動画、静止画、音声、文字情報等から構成される伝統芸能、舞台芸術関連資料のデジタル化、データベース化を行い、これらを検索、閲覧できるシステムを導入し、広く一般の利用者にインターネットによる配信を行っている。	一般利用者 情報館 各館閲覧室 振興会職員	東京コンピュータサービス	調査養成部 資料サービス課	不要	不要	不要	不要	不要	不要	不要	不要	要	要	
7	文書管理システム	各原課で作成される文書の管理を行うためのシステムであり、文書の起案から、決裁、蓄積、廃棄までの一連のライフサイクルをシステム上で管理するものである。また、インターネット上で公開を行っている情報公開用の文書目録データの作成も行う。	全職員	富士通FIP	総務企画部 情報推進課	要	要	要 （LTOテープ）	要	要	要	要	要	要	要	
8	助成業務システム	芸術文化振興基金の助成業務に関する運用及びデータ管理を統括的に行うシステム。 要望書受付、審査、交付申請書受付、実績報告受付を行い、助成金支払いまで一連の助成業務処理をサポートする。また、調査結果の記録、助成団体・審査委員のデータなどの管理や抽出・集計を行う機能も有する。	基金部	日立製作所	基金部 企画調査課	不要	要	要 （DATテープ）	要	要	要	要	要	要	要	
9	施設利用システム	劇場施設を一般の利用に供するための事務及び管理を行うためのシステムであり、登録された施設及び設備情報管理、利用者情報管理、施設及び設備の貸出管理、貸出に係る経費の積算等を総括して処理する。	各館 施設利用室	日本電気株式会社	営業部 劇場課 施設利用室	不要	要	不要	要	要	要	要	要	要	要	
10	入退システム	ICカードによる入退管理を行うためのシステム。 振興会役職員、及び、業務関係者に配布されたIDカードによる通行承認、および、通行履歴管理する機能を備えている。	全職員 訪問者	日立 システムズ	総務企画部 総務課	不要	不要	不要	不要	不要	不要	不要	不要	不要	不要	
11	監視カメラシステム	隼町地区各所のセキュリティ上重要な箇所に設置された監視カメラを管理するためのシステム。 監視カメラの映像を警備受付や管理担当部署に設置された監視用モニターに映し出す。ネットワークを介しカメラの操作、及び、記録画像の管理も行う。	総務課	日立 システムズ	総務企画部 総務課	不要	不要	不要	不要	不要	不要	不要	不要	不要	不要	

No.	機器	プラットフォーム	設置場所	死活監視	環境状態監視	ｻｰﾊﾞｰ室環境監視	サーバープロセス	Webレスポンス
1	WWWサーバー #1	Red Hat Enterprise Linux 5.6	隼町地区	○	①		○	
2	WWWサーバー #2	Red Hat Enterprise Linux 5.6	隼町地区	○	①		○	
3	携帯用WWWサーバー	Red Hat Enterprise Linux 5.6	隼町地区	○				
4	ホームページＤＢサーバー	Red Hat Enterprise Linux 5.6	隼町地区	○				
5	ＨＰ公開用冗長化機器（ロードバランサー）	F5　BIG IP 1600	隼町地区	○				
6	図書管理システムDB	Microsoft Windows Server 2008 R2	隼町地区	○				
7	図書管理システムWEB	Microsoft Windows Server 2008 R2	隼町地区	○				
8	財務会計ＤＢサーバー	Windows Server 2003 R2	隼町地区	○				
9	財務会計APサーバー #1	Windows Server 2003 R2	隼町地区	○				
10	財務会計APサーバー #2	Windows Server 2003 R2	隼町地区	○				
11	財務会計ﾒﾀﾌﾚｰﾑサーバー #1	Windows Server 2003 R2	隼町地区	○				
12	財務会計ﾒﾀﾌﾚｰﾑサーバー #2	Windows Server 2003 R2	隼町地区	○				
13	財務会計ロードバランサー	Red Hat Enterprise Linux 4.7	隼町地区	○				
14	文化DL/ﾃｽﾄDB・検索・ﾊﾞｯｸｱｯﾌﾟ	Red Hat Enterprise Linux 5.7	隼町地区	○				
15	文化DLテストサーバー	Red Hat Enterprise Linux 5.7	隼町地区	○				
16	文化DL/DB検索サーバー	Red Hat Enterprise Linux 5.7	隼町地区	○				
17	文化DL/内部公開用WWW	Red Hat Enterprise Linux 5.7	隼町地区	○				
18	文化DL/外部公開用WWW	Red Hat Enterprise Linux 5.7	隼町地区	○				
19	文化DL/動画配信サーバー	Red Hat Enterprise Linux 5.7	隼町地区	○				
20	基幹スイッチ(正)	Hitachi APRESIA13000-X24-PSR	隼町地区	○	②			
21	基幹スイッチ(副)	Hitachi APRESIA13000-X24-PSR	隼町地区	○	②			
22	入退システム用サーバー	Windows7 Professional	隼町地区	○				
23	監視カメラシステム用サーバー	Microsoft Windows Server 2008 R2	隼町地区	○				
24	建屋基幹スイッチ #1	AlliedTelesis CentreCOM 9424T/SP-E	隼町地区	○				
25	建屋基幹スイッチ #2	AlliedTelesis CentreCOM 9424T/SP-E	隼町地区	○				
26	建屋基幹スイッチ #3	AlliedTelesis AT-x900-24XS	隼町地区	○				
27	温度監視装置 #1	Esensors Websensor EM08	隼町地区			○		
28	温度監視装置 #2	Esensors Websensor EM08	隼町地区			○		
29	宣伝業務用ストレージ #1	Buffalo TS-H1.0TGL/R5	隼町地区	○				
30	宣伝業務用ストレージ #2	Buffalo LS-WX4.0TL/R1	隼町地区	○				
31	文書管理APサーバー	Windows Server 2003 R2	隼町地区	○				
32	文書管理DBサーバー	Windows Server 2003 R2	隼町地区	○				
33	施設利用APサーバー	Red Hat Enterprise Linux5	隼町地区	○				
34	施設利用DBサーバー	Microsoft Windows Server 2008 R2	隼町地区	○				
35	助成業務サーバー（正）	Windows Server 2012 Standard	隼町地区	○				
36	助成業務サーバー（副）	Windows Server 2012 Standard	隼町地区	○				
37	ｸﾞﾙｰﾌﾟｳｪｱサーバー	Microsoft Windows Server 2008 R2	隼町地区	○				
38	スイッチングHUB #1	AlliedTeles製　スイッチングHUB	隼町地区	○				

◎監視要件詳細

1. 死活監視
   - ①pingにより監視すること。
   - ②情報採取を行う間隔は5分とすること。
   - ③監視対象機器からの応答に異常が見られた場合は、1分以内に再試行すること。

2. 環境状態監視
   - ①CPU、メモリ及びファイルシステム使用率に閾値を設定して、サーバーの負荷状態を監視すること。
   - ②稼動する各ポートの死活監視を行ったうえ、ポートのステータスが正系、副系として正常に稼動していること及び正系がダウンもしくは副系がダウンしたことをMIB（Management Information Baseの略で管理情報データベースのこと）の値を用いて監視すること。
   - ③情報採取を行う間隔は5分とすること。
   - ④監視対象機器からの応答に異常が見られた場合は、1分以内に再試行すること。

3. サーバー室環境監視
   - ①情報採取を行う間隔は5分とすること。
   - ②予め室温・湿度の閾値を設定し、それを超過した場合には即座に通報すること。
     また、上記の閾値とは別に振興会が指定する室温・湿度に戻るまで、通報を継続すること。
   - ③監視機器の設置場所は、各室調査を行い最適の場所とすること。設置場所の適切性について、事前に振興会に説明し、了承を受けること。また、運用仕様書にその内容を記載すること。

4. サーバープロセス監視
   - ①プロセス監視対象機器において、システムのサービスが正常に稼動しているかを監視すること。
   - ②情報採取を行う間隔は5分とすること。
   - ③監視対象機器からの応答に異常が見られた場合は、1分以内に再試行すること。

No.	機器	プラット フォーム	設置場所	死活監視	環境状態 監視	ｻｰﾊﾞｰ室 環境監視	サーバー プロセス	Web レスポンス
39	スイッチングHUB #2	AlliedTeles製　スイッチングHUB	隼町地区	○				
40	スイッチングHUB #3	AlliedTeles製　スイッチングHUB	隼町地区	○				
41	スイッチングHUB #4	AlliedTeles製　スイッチングHUB	隼町地区	○				
42	スイッチングHUB #5	AlliedTeles製　スイッチングHUB	隼町地区	○				
43	スイッチングHUB #6（メイン）	AlliedTeles製　スイッチングHUB	隼町地区	○				
44	スイッチングHUB #7	AlliedTeles製　スイッチングHUB	隼町地区	○				
45	スイッチングHUB #8（財務会計サーバー用）	AlliedTeles製　スイッチングHUB	隼町地区	○				
46	スイッチングHUB #9	AlliedTeles製　スイッチングHUB	隼町地区	○				
47	スイッチングHUB #10	AlliedTeles製　スイッチングHUB	隼町地区	○				
48	スイッチングHUB #11（入退システム用）	AlliedTeles製　スイッチングHUB	隼町地区	○				
49	スイッチングHUB #12	AlliedTeles製　スイッチングHUB	隼町地区	○				
50	スイッチングHUB #13	AlliedTeles製　スイッチングHUB	隼町地区	○				
51	スイッチングHUB #14	AlliedTeles製　スイッチングHUB	隼町地区	○				
52	スイッチングHUB #15	AlliedTeles製　スイッチングHUB	隼町地区	○				
53	スイッチングHUB #16	AlliedTeles製　スイッチングHUB	隼町地区	○				
54	スイッチングHUB #17	AlliedTeles製　スイッチングHUB	隼町地区	○				
55	スイッチングHUB #18	AlliedTeles製　スイッチングHUB	隼町地区	○				
56	スイッチングHUB #19	AlliedTeles製　スイッチングHUB	隼町地区	○				
57	スイッチングHUB #20	AlliedTeles製　スイッチングHUB	隼町地区	○				
58	スイッチングHUB #21	AlliedTeles製　スイッチングHUB	隼町地区	○				
59	スイッチングHUB #22	AlliedTeles製　スイッチングHUB	能楽堂	○				
60	スイッチングHUB #23	富士通製　スイッチングHUB	能楽堂	○				
61	スイッチングHUB #24	AlliedTeles製　スイッチングHUB	能楽堂	○				
62	スイッチングHUB #25	AlliedTeles製　スイッチングHUB	能楽堂	○				
63	スイッチングHUB #26	AlliedTeles製　スイッチングHUB	能楽堂	○				
64	スイッチングHUB #27	AlliedTeles製　スイッチングHUB	能楽堂	○				
65	スイッチングHUB #28	AlliedTeles製　スイッチングHUB	能楽堂	○				
66	スイッチングHUB #29	AlliedTeles製　スイッチングHUB	能楽堂	○				
67	スイッチングHUB #30	富士通製　スイッチングHUB	能楽堂	○				
68	スイッチングHUB #31	富士通製　スイッチングHUB	文楽劇場	○				
69	スイッチングHUB #32	富士通製　スイッチングHUB	文楽劇場	○				
70	スイッチングHUB #33	AlliedTeles製　スイッチングHUB	2FEPS室	○				
71	スイッチングHUB #34	AlliedTeles製　スイッチングHUB	隼町地区	○				
72	スイッチングHUB #35	AlliedTeles製　スイッチングHUB	隼町地区	○				
73	スイッチングHUB #36	AlliedTeles製　スイッチングHUB	隼町地区	○				
74	スイッチングHUB #37	AlliedTeles製　スイッチングHUB	隼町地区	○				
75	スイッチングHUB #38	AlliedTeles製　スイッチングHUB	隼町地区	○				
76	スイッチングHUB #39	AlliedTeles製　スイッチングHUB	隼町地区	○				
77	スイッチングHUB #40	AlliedTeles製　スイッチングHUB	隼町地区	○				

5. Webレスポンス監視

①稼動状態を振興会外の監視センターから監視すること。

②情報採取を行う間隔は15分とすること。

③監視は、インターネットからの通常のWebアクセスを利用すること。ただし、サービスに影響を与えるような過大な負荷を与えないこと。

④指定するWebページのアクセスが正常に運用されているか、また、表示が平常時よりも長時間を要する等レスポンスが低下していないかを監視すること。

⑤監視対象サービスの応答に異常が見られた場合、1分以内に再試行すること。再試行後も改善されない場合は、目視での確認を行うこと。この段階においても異常な場合は、即座に通報すること。

6. 障害発生時の通報

①異常が発生していることが明確になった場合は、即座に予め定める連絡先に詳細について通報すること。通報は電話及びEメールを利用して行うこと。

②通報は、監視対象機器により振興会が指定したとおり行うこと。

③振興会から障害内容の確認を求められた場合、監視ログに基づき状況を説明すること。

④事前連絡により、指定時間帯において、監視対象機器ごと及び監視内容ごとに監視を停止できること。

No.	機器	プラットフォーム	設置場所	死活監視	環境状態監視	ｻｰﾊﾞｰ室環境監視	サーバープロセス	Webレスポンス
78	スイッチングHUB #41	AlliedTeles製　スイッチングHUB	集町地区	○				
79	スイッチングHUB #42	AlliedTeles製　スイッチングHUB	集町地区	○				
80	スイッチングHUB #43	AlliedTeles製　スイッチングHUB	集町地区	○				
81	スイッチングHUB #44	AlliedTeles製　スイッチングHUB	集町地区	○				
82	スイッチングHUB #45	AlliedTeles製　スイッチングHUB	集町地区	○				
83	スイッチングHUB #46	AlliedTeles製　スイッチングHUB	集町地区	○				
84	スイッチングHUB #47	AlliedTeles製　スイッチングHUB	集町地区	○				
85	スイッチングHUB #48	AlliedTeles製　スイッチングHUB	集町地区	○				
86	スイッチングHUB #49	AlliedTeles製　スイッチングHUB	集町地区	○				
87	スイッチングHUB #50	AlliedTeles製　スイッチングHUB	集町地区	○				
88	無線LANアクセスポイント	Buffalo　WAPM-HP-AM54G54	能楽堂	○				
89	国立劇場ＨＰTop画面	-	Ｗｅｂ					○
90	日本芸術文化振興会ＨＰTop画面	-	Ｗｅｂ					○
91	国立劇場携帯用ＨＰTop画面	-	Ｗｅｂ					○
92	チケット販売システムサイトＵＲＬ ＰＣ／スマートフォン振り分けページ	-	Ｗｅｂ					○
				86	4	2	2	4

従来の実施状況に関する情報の開示

1 従来の実施に要した経費

（単位：千円）

			平成24年度	平成25年度	平成26年度
	人件費	常勤職員	－	－	－
		非常勤職員	－	－	－
	物件費		－	－	－
	請負費等	役務	12,600	12,600	12,960
		（遠隔監視）別契約	3,692	3,339	2,851
		機器・回線等料			
		その他			
計(a)			16,292	15,939	15,811
参考値(b)	減価償却費		－	－	－
	退職給付費用		－	－	－
	間接部門費		－	－	－
(a)＋(b)			16,292	15,939	15,811

（注記事項）
1. 日本芸術文化振興会では、民間競争入札の対象である総括運用管理支援業務の全部を請負契約により実施している。
2. なお、支払い金額は、一般競争入札の落札額である。
3. 平成26年からの役務の金額の増加理由は、消費税率が8%に上がったためである。
4. 請負契約のため、費用の詳細な内訳の開示は受けられない。

2 従来の実施に要した人員

（単位：人）

	平成24年度	平成25年度	平成26年度
（受託者における総括運用管理支援業務従事者）		※従事者のうちどちらか1名は常駐すること	
運用管理責任者	1	1	1
運用管理要員	1	1	1

（注記事項）

<参考>
「平成25～27年度独立行政法人日本芸術文化振興会情報システムの総括運用管理支援業務委託仕様書」より
・担当者の技術的要件
隼町地区等担当者及び関西地区担当者（以下、「担当要員」という）は、以下の技術的要件を満たすこと。担当要員のうち、各地区内で1名以上が本要件を満たすこと。また、駐在者のうち最低1名は本要件を満たすこと。
（1）ネットワークの運用管理に関する十分な知識と技術力を有すること。
（2）サーバーの運用管理に関する十分な知識と技術力を有すること。
（3）OS（Windows 、MacOS及びLinux）、アプリケーション（Microsoft Office製品等）、パソコン及び周辺機器に関する技術、製品知識を有すること。
（4）ネットワークを含む情報セキュリティに関する知識を有し、対処できること。
（5）振興会情報システムの概要及び基本操作を理解し、職員等の問い合わせに対し説明できること。
（6）本仕様に基づく障害時の対応方法を理解していること。

必要要員数

		運用管理責任者	運用管理要員	運用管理要員以外
運用管理支援業務（常駐）		1		／
	会議への出席	1		／
	システム更新支援者	※支援依頼があった場合は運用管理責任者もしくは運用管理要員が対応する		／
パソコン講師				
	メイン講師	／	／	1
	サブ講師	／	／	1
関西担当者		／	／	1

※それぞれの要員に必要な要件

1	運用管理責任者	① 「IT スキル標準(Ver3.0)」のIT サービスマネジメント(専門分野：すべての分野、達成度指標：レベル3以上)と同程度の経験と実績を有すること。
		② 過去5 年以内において、サーバー50 台、クライアントPC600 台程度のシステムの運用等の業務を実施した経験を有していること。単にヘルプデスク業務のみの実績は認めない。
		③ ITガバナンスのフレームワークの知識を有することを証明するため、ITILFoundation以上の資格を有し、証明できること。
		④ 機器等の操作に関して十分なスキルを有していること。
		⑤ 振興会情報システムの概要及び基本操作を理解し、職員等の問合せに対し説明できること。
		⑥ 本仕様書に基づく障害時の対応方法を理解していること。
2	運用管理要員	① 「IT スキル標準(Ver3.0)」のIT サービスマネジメント(専門分野：すべての分野、達成度指標：レベル1 以上)と 同程度の経験と実績を有すること。 ② ITガバナンスのフレームワークの知識を有することを証明するため、ITILFoundation以上の資格を有し、証明できること。 ③ 本仕様書に基づく作業内容を理解し、運用管理責任者の指示のもと、業務を遂行できること。
3	パソコン講師 （メイン／サブ）	講師は、MOT(マイクロソフトオフィシャルトレーナー)以上の資格を有し、かつ、研修を実施するにあたり必要な知識を有していること。
4	関西担当者	「2　運用管理要員」に準じる。

（業務の繁閑の状況とその対応）

（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
障害受付件数	9	8	4	5	3	1	1	5	4	4	4	4	52
内 ハードウェア障害	8	6	2	4	1	1	1	2	3	4	3	4	39
内 ソフトウェア障害	1	2	1	1	2			3	1		1		12
内 オペレーションミス障害			1										1
作業受付件数	89	77	97	84	67	63	101	103	92	108	86	98	1065
質問受付件数	51	33	24	31	27	19	23	32	23	20	22	34	339

（平成25年度）

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
障害受付件数	2	8	5	6	3	3	2	1	4	4	4	2	44
内 ハードウェア障害	2	6	2	4	1	2		1	2	3	3	1	27
内 ソフトウェア障害		2	3	1	2	1	2		2	1	1	1	16
内 オペレーションミス障害				1									1
作業受付件数	112	99	56	75	71	47	56	36	55	74	69	90	840
質問受付件数	42	39	40	37	22	43	97	63	65	63	52	65	628

（平成26年度）

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
障害受付件数	12	3	2	2	2	3	4	3	5	6	5	9	56
内 ハードウェア障害	3	3	2	2	2	3	3	1	4	3	4	5	35
内 ソフトウェア障害	9						1	2	1	3	1	4	21
内 オペレーションミス障害													0
作業受付件数	131	37	24	39	42	35	48	32	41	47	38	67	581
質問受付件数	156	92	70	48	55	54	60	54	49	54	58	62	812

（注記事項）
上記の期間における概況は以下のとおり
・平成24年度運用期間：平成24年4月～平成25年3月　（9：00－18：15）　2名／12ヶ月
・平成25年度運用期間：平成25年4月～平成26年3月　（9：00－18：15）　2名／12ヶ月
・平成26年度運用期間：平成26年4月～平成27年3月　（9：00－18：15）　2名／12ヶ月

■主な対応状況（月次作業報告書より抜粋）

対応区分	ソフト/ハード	障害・作業内容	対応状況
障害	ハード	両面印刷が行えない	システム保守業者へ連絡
障害	ハード	マウスが動かなくなった	予備のマウスを繋いでも症状が再発したため、PCを再起動したところ正常に動作、様子見とした
障害	ハード	PCが起動しない	起動が不安定な状態であったため、システム保守業者に連絡 情報推進課の指示により代替機を設置
障害	ソフト	印刷時に特定箇所のみでかすれが生じる	現象確認後、システム保守業者へ連絡
障害	ソフト	ドットプリンターで正常に印字が行えない	不正なデータがプリンターのジョブに流れたため、無意味な文字列が印字されていた プリンターの電源を切り、再度印刷を行い改善
質問	ハード	コピーは行えるが、印刷ができない事象が発生	スイッチングハブの電源を確認していただいたところ、抜けかかっていたとのこと刺しなおすことで復旧
質問	ソフト	チケットシステムに関する質問	システム保守業者の対応窓口へご連絡いただくようご案内した
質問	ソフト	○○管理システムに関する質問	システム保守業者へ連絡
質問	ソフト	○○システムにログインできない	アカウントのロック解除を実施後、パスワードの初期化作業を実施した
質問	ソフト	PCのディスプレイが真っ暗になり、操作不能となった	現象確認後、システム保守業者へ連絡
質問	ソフト	操作ボタンがタスクバーに隠れてしまい操作できない	IEの表示が105%に拡大されていた為発生 100%で使用していただくようにご案内した
質問	ソフト	文字入力中にカーソルが移動してしまう	タッチパッドに触れてしまっているために発生していると回答、無効化の手順を伝えた
質問	ソフト	外部から送られてきたExcelファイルにパスワードが設定されているが、指示されたパスワードを入力しても開くことができない	先方にパスワードを確認していただくようお伝えした
質問	ソフト	フォルダを復元してほしい	フォルダの復元を実施した
質問	ソフト	Office2013で古い形式のExcelファイルを保存	xls形式のファイルで保存することはできると回答した
質問	ソフト	IEの設定をリセットしたらインターネットに接続できなくなった	プロキシの設定がリセットされた為、ログオフ後再度ログオンしていただくようご案内した
作業	ハード	動作確認支援（プリンター動作不良）	保守担当による内部部品の交換により汚れ付着は復旧、動作確認実施
作業	ソフト	メール転送設定依頼	○○課の共有アカウント宛メールを、課内の職員宛てに転送する設定を実施した
作業	ソフト	新規採用者アカウント作成	AD、Sendmail、グループウエアのアカウントを追加
作業	ソフト	迷惑メール対応	SpamWatcherにてフィルタリングを実施した
作業	ソフト	インクジェットプリンター用ドライバーインストール作業	遠隔にて作業を実施
作業	ソフト	ファイルサーバーからの障害通報に関して	ログを取得し送付した

3　従来の実施に要した施設及び設備

本館
【施設】
　施設名称：独立行政法人日本芸術文化振興会国立劇場新事務棟
　使用場所：電算室
【設備】
　振興会貸与
　　PC３台、PR１台、OAデスク２台、キャビネット２台、椅子３脚、電話２台

4 従来の実施における目的の達成の程度

	平成24年度		平成25年度		平成26年度	
	目標・計画	実績	目標・計画	実績	目標・計画	実績
本業務の一次回答時間	1時間以内	100%	1時間以内	100%	1時間以内	100%
本業務の解決時間	2営業日以内	100%	2営業日以内	100%	2営業日以内	100%
障害連絡時間	15分以内	100%	15分以内	100%	15分以内	100%
対象システム保守業者への保守対応依頼	3時間以内	100%	3時間以内	100%	3時間以内	100%
障害報告時間	30分以内	100%	30分以内	100%	30分以内	100%
機器等の障害解決時間	1営業日以内	100%	1営業日以内	100%	1営業日以内	100%
作業遅延の件数	0件	0件	0件	0件	0件	0件
アンケート調査	—		—		—	

（注記事項）

① 本業務の一次回答時間は、運用管理業務要員が対応を開始してから職員等に最初の回答を行った時刻であり、対応開始してから1時間以内とすること。17 時45分以降の問合せについては、翌営業日の10時までに回答すること。

② 本業務の解決時間は、職員等からの質問等に対する解決時間のことであり、2営業日以内とすること。

③ 障害連絡時間は、職員等からインシデントを受け付けた場合に一次切り分けを行うまでの時間であり、15分以内とすること。また、外部監視により検出された障害について、システム保守業者へ指示・支援を仰ぐ場合は、すべて15分以内に連絡すること。

④ 対象システム保守業者への保守対応依頼は、職員等からの質問等に対して、振興会情報システムのシステム保守業者へのエスカレーションにかかる時間であり、対応開始してから3時間以内とすること。

⑤ 障害報告時間は、各システム又は外部監視等により検出された機器等の障害について、運用管理要員から振興会担当者に対し報告するまでの時間であり、事態を確認してから30分以内に報告すること。

⑥ 機器等の障害解決時間は、振興会情報システムに係る監視等により検出された機器等の障害に対する解決時間であり、1営業日以内とすること。

⑦ 作業遅延の件数は、振興会が示す所定の期日までに作業が完了しない件数のことであり、0件であること。対象となる作業を以下に示す。

ア ウィルス対策、セキュリティパッチの適用等のセキュリティ管理
イ クライアント端末の設置、ソフトウェアのインストール等の端末管理
ウ クライアント端末の貸出、設定、リストア等の貸出機器管理
エ アカウント登録、メールアドレス登録等の職員等のアカウント管理
オ IPアドレスの付与等のネットワーク管理
カ その他、振興会が要請する作業

⑧ アンケート調査については、現行では実施していない。

5 従来の実施方法等

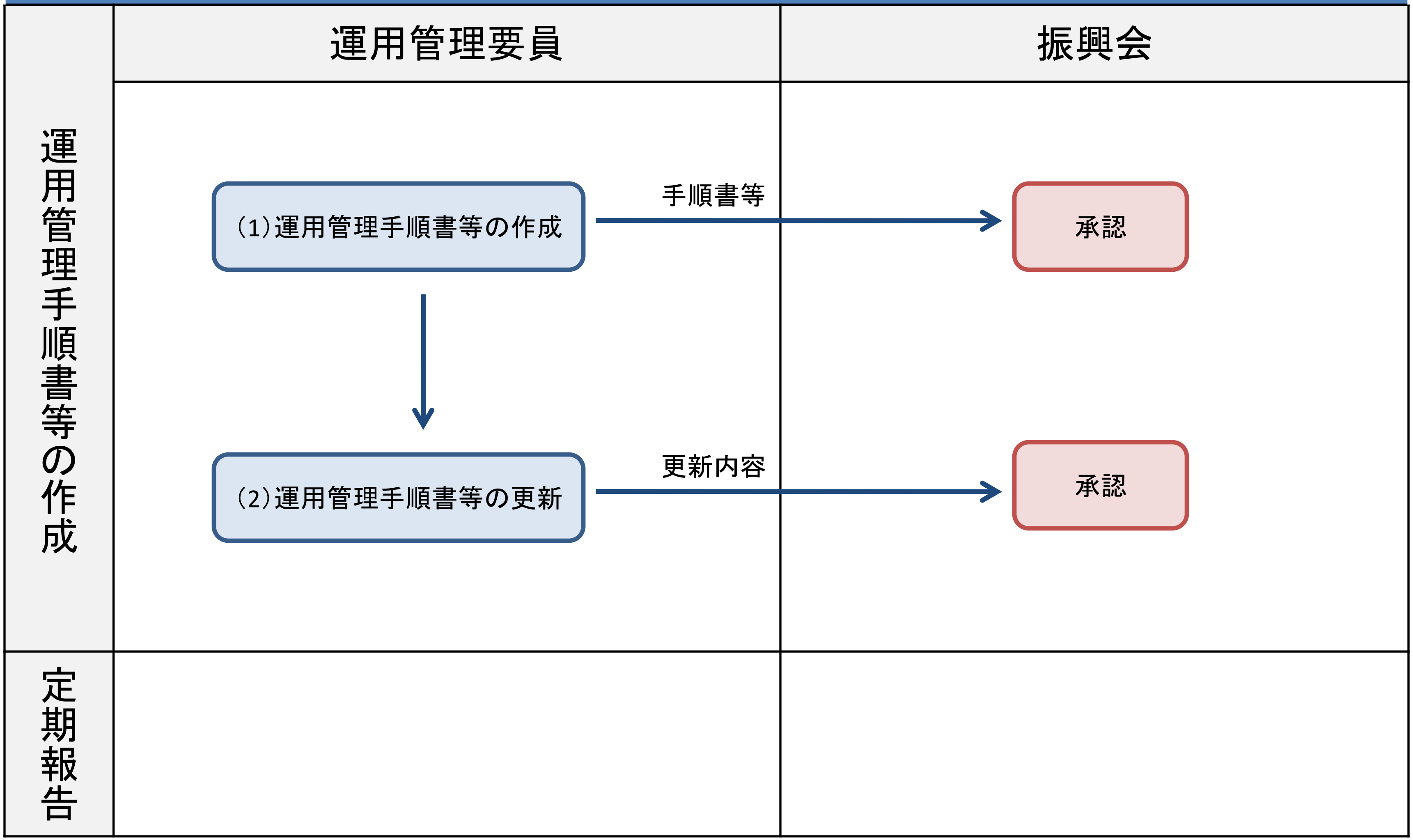
従来の実施方法（業務フロー図等）

別紙8　業務フロー図のとおり

（注記事項）

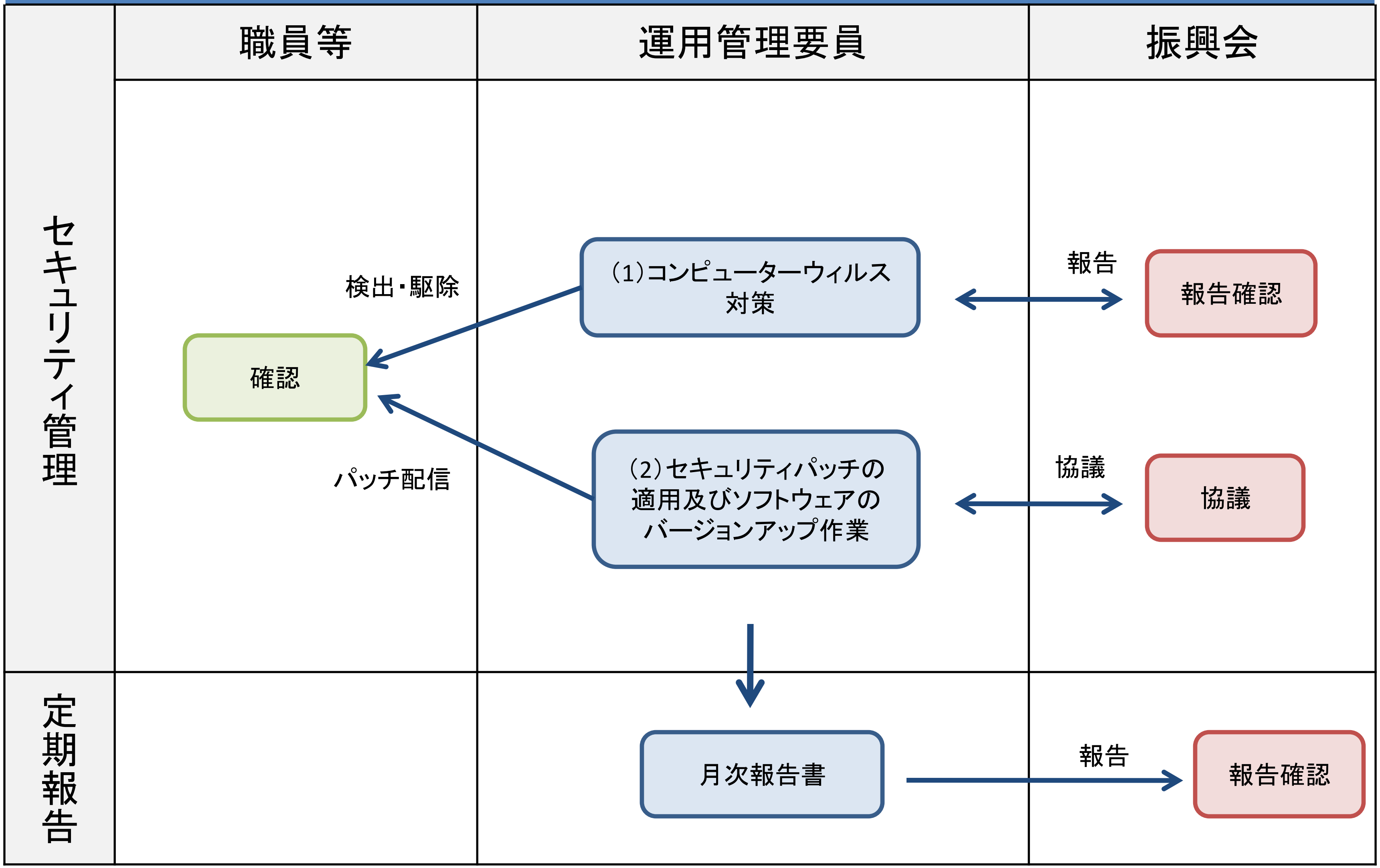
本業務に関する詳細な情報は別途情報開示を行うものとする。

3.2.1 運用管理手順書等の作成



※項番は別紙1「独立行政法人日本芸術文化振興会情報システム運用管理支援業務民間競争入札による調達仕様書」と同じ。

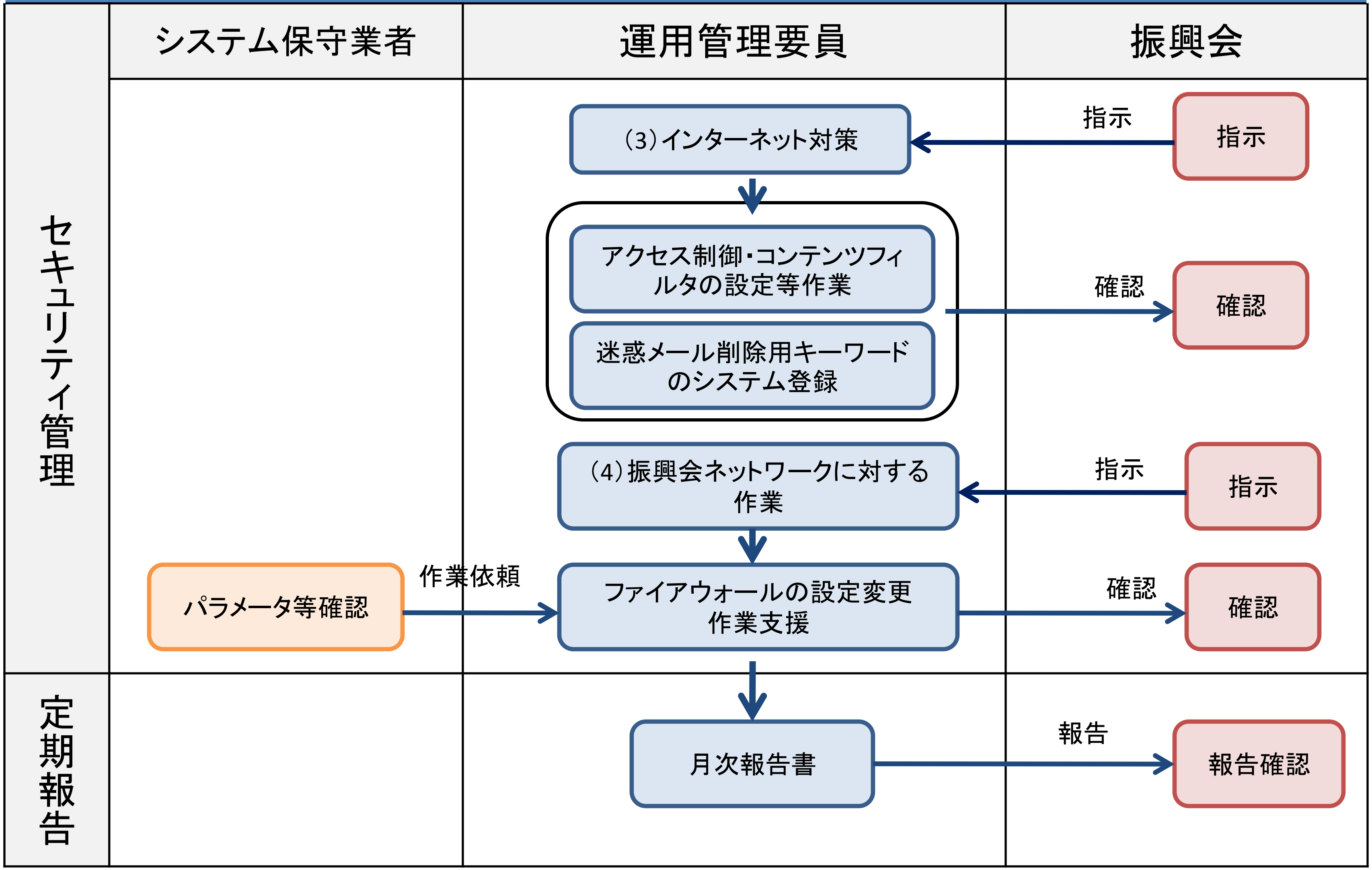
3.2.4 セキュリティ管理　1／2



※項番は別紙1「独立行政法人日本芸術文化振興会情報システム運用管理支援業務民間競争入札による調達仕様書」と同じ。

必須作業要件
任意作業要件

3.2.4 セキュリティ管理　2／2

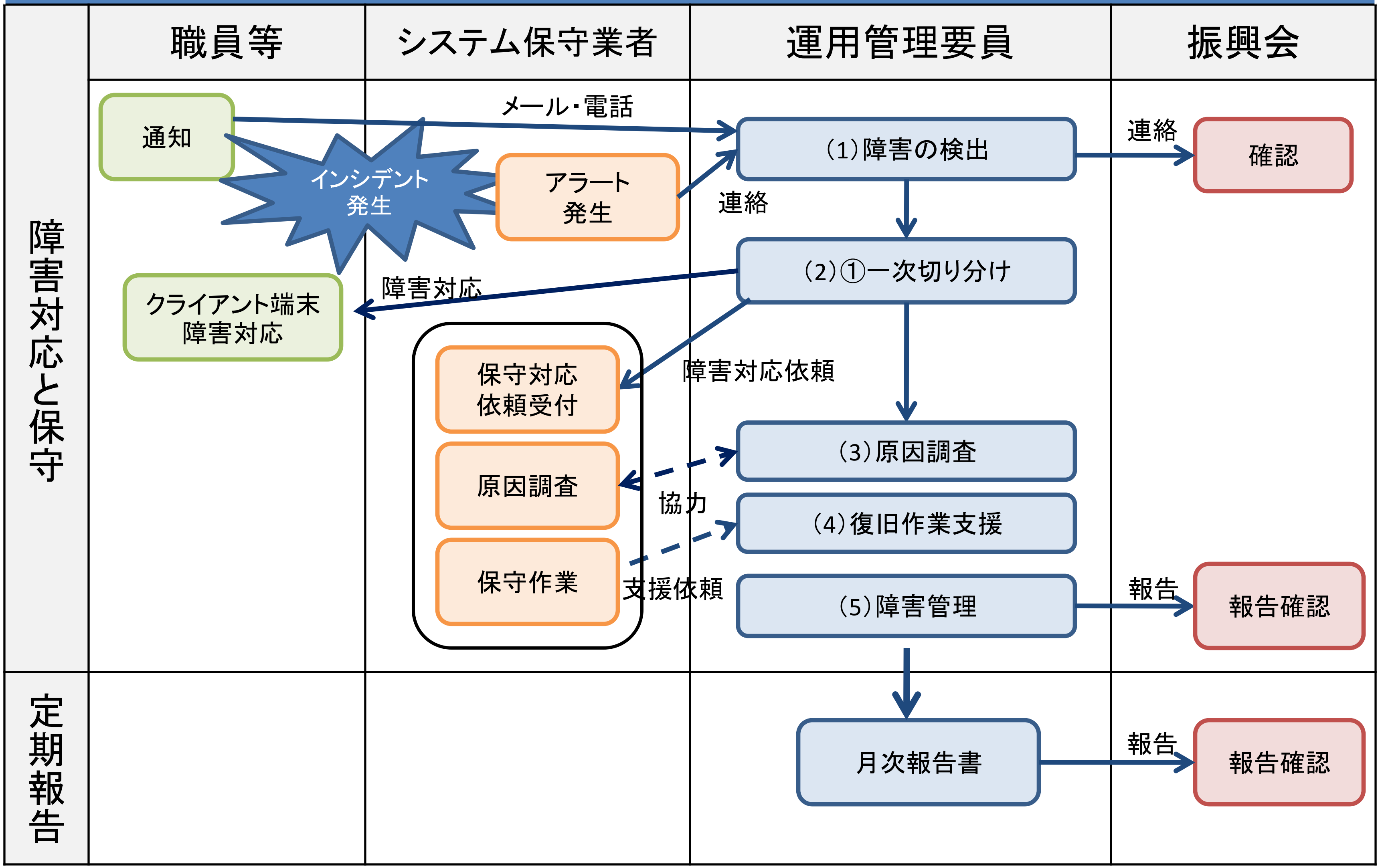


※項番は別紙1「独立行政法人日本芸術文化振興会情報システム運用管理支援業務民間競争入札による調達仕様書」と同じ。

必須作業要件

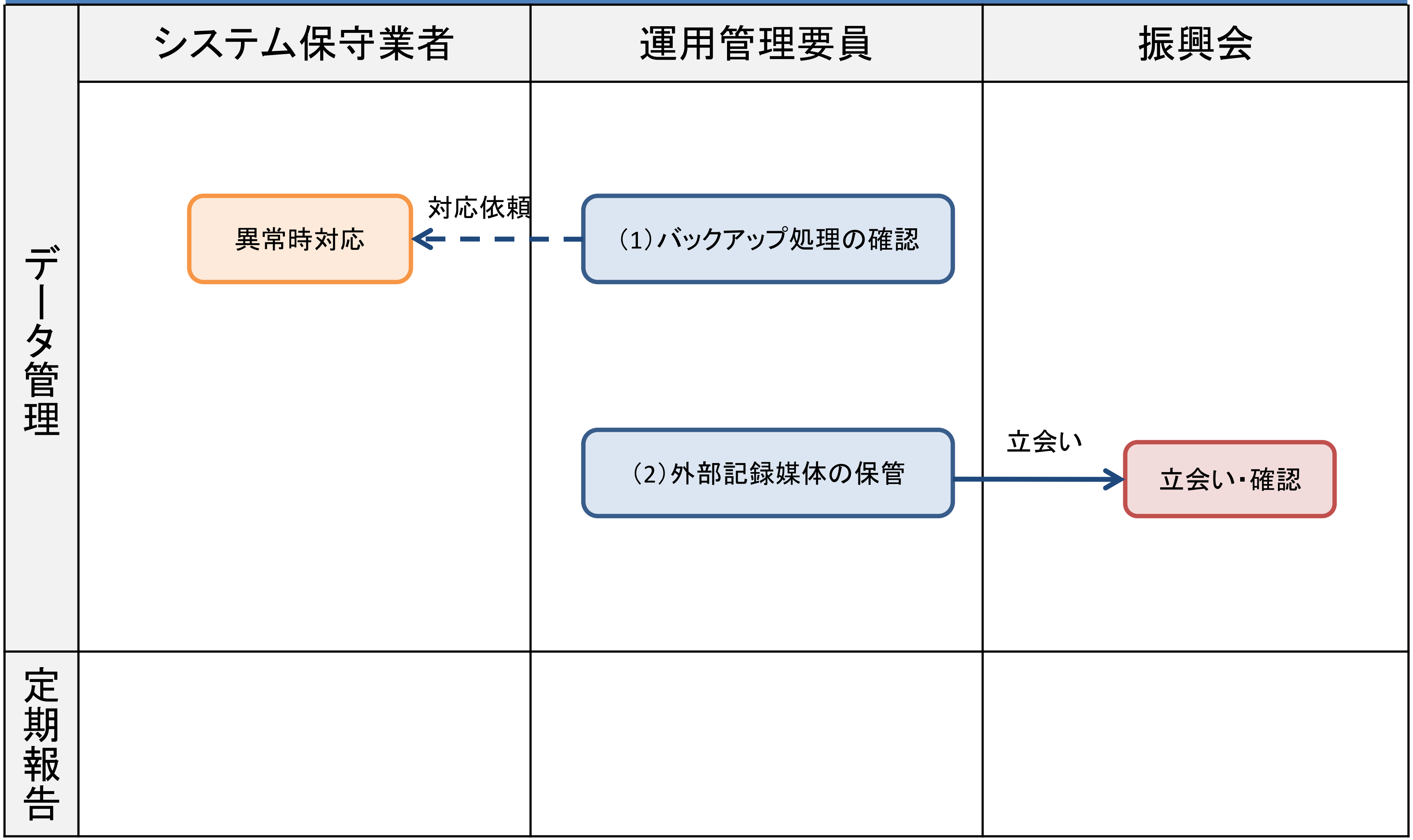
任意作業要件

3.2.5　障害対応と保守



※項番は別紙1「独立行政法人日本芸術文化振興会情報システム運用管理支援業務民間競争入札による調達仕様書」と同じ。

3.2.6　データ管理

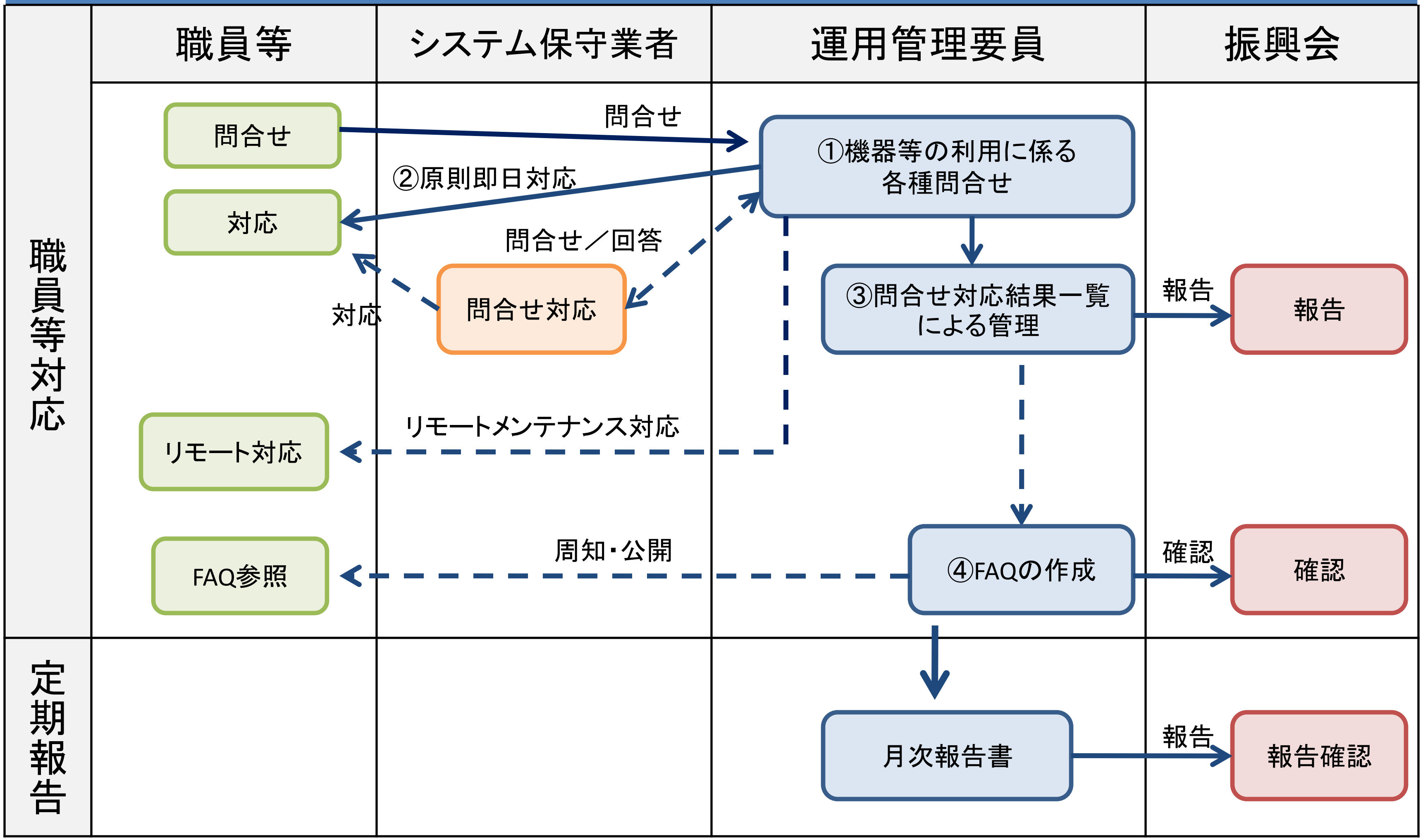


※項番は別紙1「独立行政法人日本芸術文化振興会情報システム運用管理支援業務民間競争入札による調達仕様書」と同じ。

必須作業要件

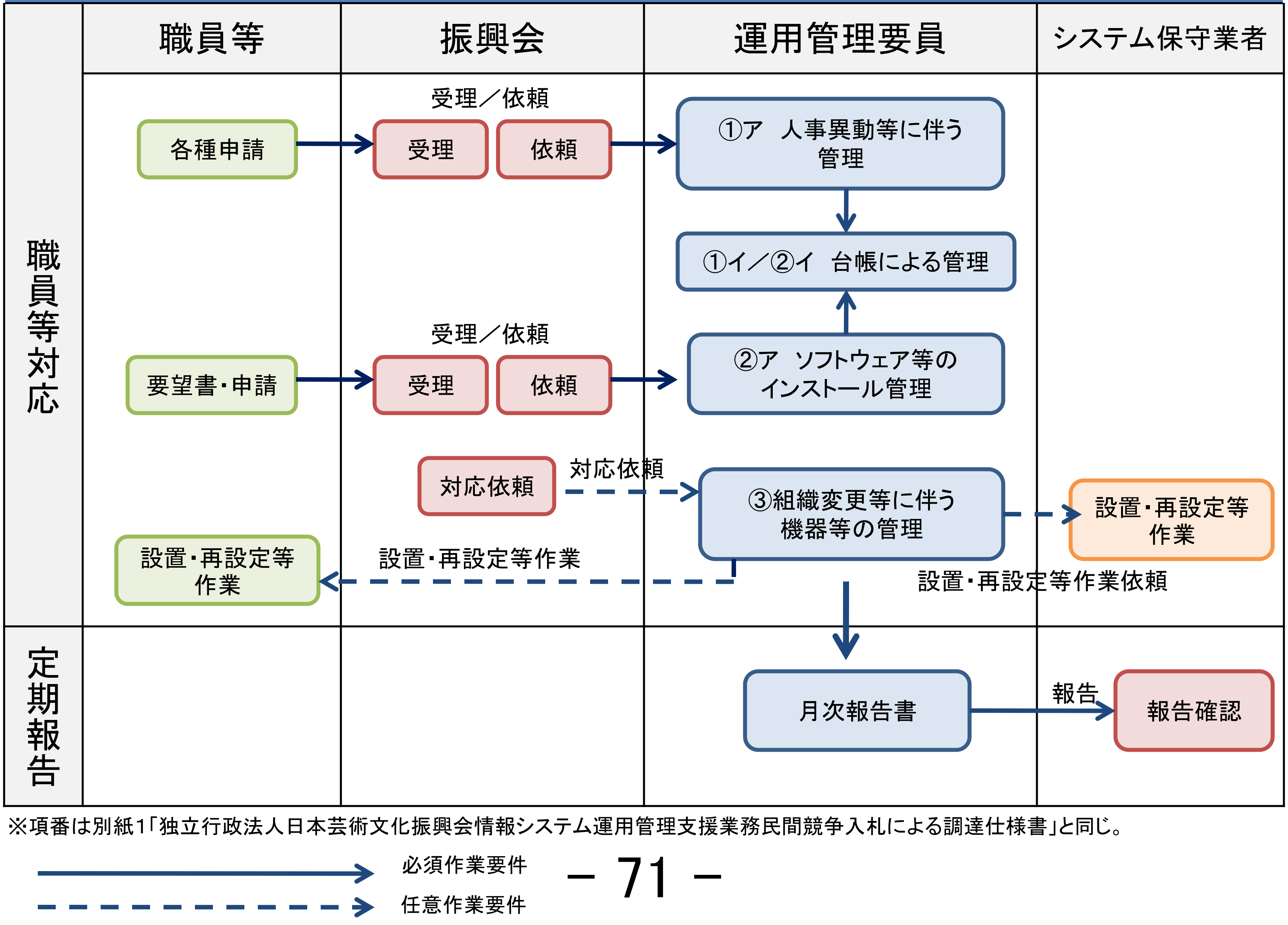
任意作業要件

3.2.7 職員等対応（1）ハードウェア、ソフトウェア、業務システムの操作等に関する問合せ対応



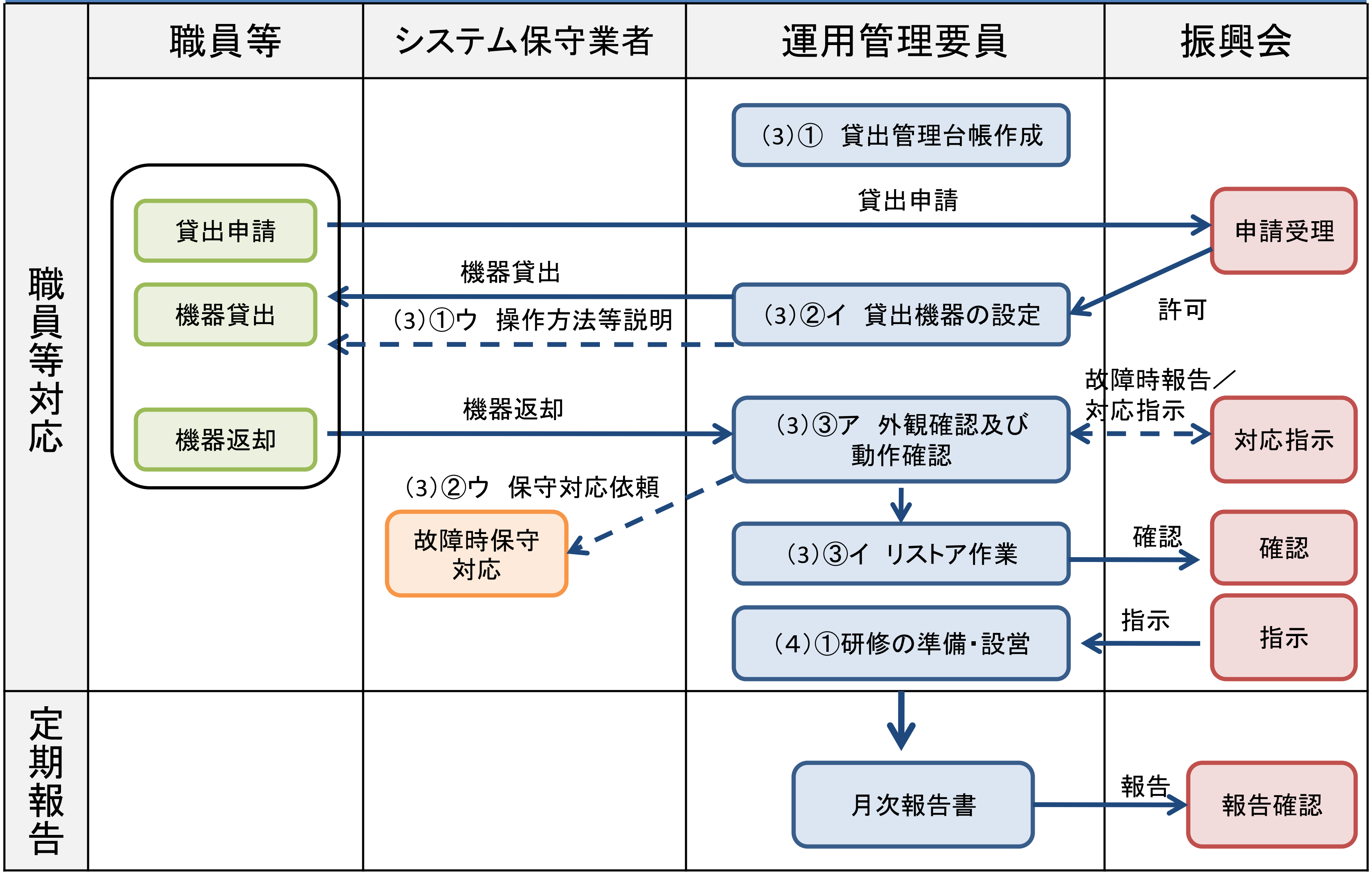
※項番は別紙1「独立行政法人日本芸術文化振興会情報システム運用管理支援業務民間競争入札による調達仕様書」と同じ。

3.2.7 職員等対応(2)クライアント端末の管理



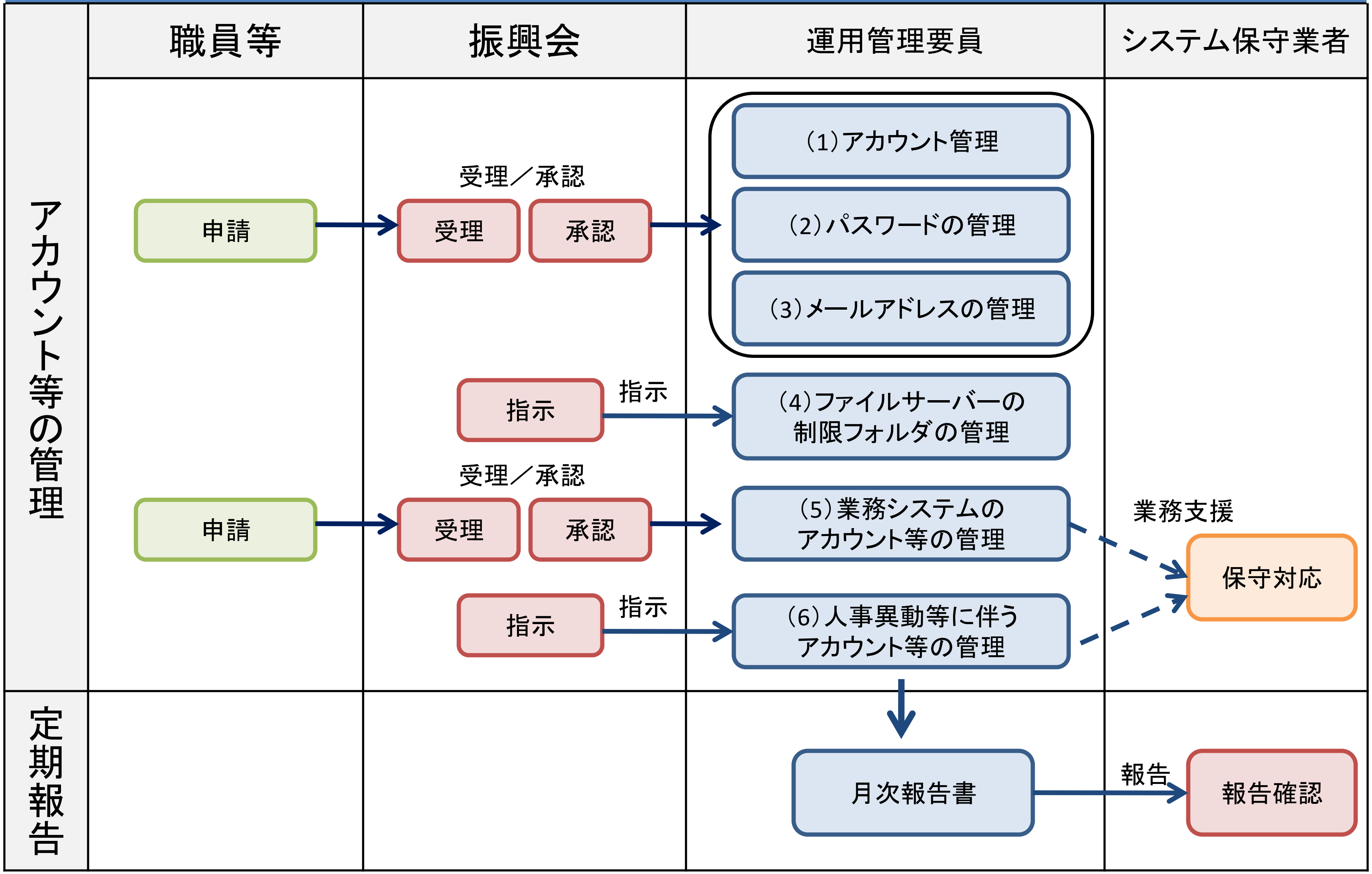
※項番は別紙1「独立行政法人日本芸術文化振興会情報システム運用管理支援業務民間競争入札による調達仕様書」と同じ。

3.2.7　職員等対応(3)貸出機器管理、(4)その他の事項について



※項番は別紙1「独立行政法人日本芸術文化振興会情報システム運用管理支援業務民間競争入札による調達仕様書」と同じ。

3.2.8 アカウント等の管理



※項番は別紙1「独立行政法人日本芸術文化振興会情報システム運用管理支援業務民間競争入札による調達仕様書」と同じ。

別紙9　日本芸術文化振興会組織図

- 評議員会
- 理事長
  - 監査室
  - 理事
    - 総務企画部
      - 総務課
      - 人事労務課
      - 施設課
      - 情報推進課
        運用担当課
      - 経理担当副部長
        - 計画課
        - 経理課
        - 契約課
    - 基金部
      - 企画調査課
      - 芸術活動助成課
      - 地域文化助成課
    - 新国立劇場・おきなわ部
      - 管理課
    - 国立劇場制作部
      - 公演計画課
      - 歌舞伎課
      - 伝統芸能課
      - 舞台監督美術課
      - 宣伝課
    - 国立劇場営業部
      - 営業課
      - 販売計画課
      - 劇場課
    - 国立劇場舞台技術部
      - 舞台課
      - 技術課
    - 国立劇場調査養成部
      - 芸能調査役
      - 調査記録課
      - 資料サービス課
      - 養成課
    - 国立演芸場部
      - 演芸課
      - 営業課
    - 国立能楽堂部
      - 事業推進課
      - 企画制作課
      - 営業課
    - 国立文楽劇場部
      - 事業推進課
      - 企画制作課
      - 営業課
      - 舞台技術課
    - 国立劇場等大規模改修推進本部
      - 総合調整課
      - 施設改修調整課
      - 舞台改修調整課
- 監事
  - 監事室

別紙１０

平成　　年　　月　　日

独立行政法人
日本芸術文化振興会
総務企画部　契約課
契約課長　殿

住　　所
商号又は名称
代表者氏名　　　　　　　　　　　　　印

独立行政法人日本芸術文化振興会情報システムの総括運用管理支援業務の履行証明書

「独立行政法人日本芸術文化振興会情報システムの総括運用管理支援業務」に係る入札に関し，独立行政法人日本芸術文化振興会情報システムの総括運用管理支援業務民間競争入札による調達仕様書で規定された業務等を確実に実現することが可能であることを本証明書にて証明します。

各規程についての具体的な実現方法については，別紙の「独立行政法人日本芸術文化振興会情報システムの総括運用管理支援業務に係る履行証明書（明細）」及び資格，認証等の証明書類にて提示します。

会社名

独立行政法人日本芸術文化振興会情報システムの総括運用管理支援業務に係る履行証明書（明細）

項番		調達仕様書記載内容	履行可否，履行証明内容	合否（振興会使用欄）
3.運用管理要件				
	3.2 運用管理業務の詳細			
	3.2.1 運用管理手順書等の作成			
1		(1) 運用管理要員は、作業手順や、障害発生時の対応、運用ルール等を記載した運用管理手順書等を作成すること。		
2		(2) 運用管理手順書等の作成後、作業手順等に変更が発生した場合は、速やかに更新し、振興会の承認を得ること。		
	3.2.2 性能管理			
		(1) 日次作業		
3		運用管理要員は、毎駐在日の10時までに、運用管理支援拠点及び隼町地区のサーバー室(2箇所)において、振興会情報システムのイベントビューア、エラーランプ点灯等の確認等の作業を行うこと。		
4		① サーバー稼動状況 サーバーについて、イベントビューア、バックアップ状況、CPU使用率・メモリ使用率・ハードディスク・ランプの状況確認、動作確認、不正アクセス等の確認等、稼動状況について確認を行うこと。		
5		② ソフトウェアの稼働状況 稼働中のソフトウェアについて、警告・異常メッセージの有無、通常運用メッセージの確認、サービスの正常性の確認、バックアップ処理の確認を行うこと。		
6		③ 電源状況 無停電電源バッテリー(UPS)残量の確認を行うこと。		
7		④ サーバー室環境確認 サーバー室の室温及び湿度確認、施錠状況確認、サーバーラックのファン等の故障状況確認を行うこと。		
		(2) 月次作業		
8		① 振興会情報システム稼動状況の調査 月1回、HDDの使用状況、メモリの使用率等のリソースの過不足状況を含む振興会情報システムの稼動状況を調査し、月例報告会で報告すること。		
9		② アクセスログの採取・格納 外部公開用サーバー(総合チケットシステム、図書管理システム)について、月1回、アクセスログを採取し、アクセス解析用サーバーに格納すること。		
10		③ アクセスログの退避 月1回、振興会Webサーバーのアクセスログを採取し、外付けHDDに退避すること。		
11		④ 定期リブート後の正常性確認 基幹システム、能楽堂ファイルサーバー、文楽劇場ファイルサーバーについて、月1回の定期リブート後、正常性確認作業を行うこと。		
12		⑤ メールログの採取 月1回以上、メールフィルタリングサーバーのメールログを採取し、スパムメール遮断件数等をメール統計表としてまとめ、月例報告会で報告すること。		
13		⑥ クリーニングテープの交換 月1回、財務会計等システムのクリーニングテープの交換作業を行うこと。		
14		⑦ ソフトウェアの更新 月１回、振興会の提供する改訂版ディスクを使って、振興会の指定するソフトウェアを最新版に更新すること。		
15		(3) その他、振興会の指示に従い、振興会情報システムの正常な稼動を確保するために必要なデータ抽出作業を適宜行うこと。		

会社名

独立行政法人日本芸術文化振興会情報システムの総括運用管理支援業務に係る履行証明書（明細）

項番		調達仕様書記載内容	履行可否，履行証明内容	合否（振興会使用欄）
	3.2.3 ネットワーク管理			
		(1) 振興会情報システムの監視		
16		① 運用管理要員は、ネットワークセグメント及び機器等の死活、サーバーの重要プロセス及びサービス稼動状況、サーバーのシステムログに出力された障害情報、機器等のリソース、パフォーマンス状況、メールログ、プロキシログ、さらには端末の操作ログ等の監視を行うこと。		
17		② 請負者は、振興会が指定する重要な機器及びプロセスについては、外部より遠隔による監視を行うこと。		
18		ア 異常を検知した場合に、即座に運用管理要員及び振興会等に通知を行うための体制を整備すること。通知は、振興会が指定する通報先に随時通報を行うこと。		
19		イ 監視業務の概要を以下に示す。 a. サーバー及びネットワーク機器の死活監視 b. サーバー及びネットワーク機器の環境状態監視 c. サーバー室環境監視 d. サーバープロセス監視 e. Webレスポンス監視 f. 障害発生時の通報		
20		ウ 監視対象機器及び監視業務の詳細については、別紙6「遠隔監視対象機器一覧」に示す。		
21		エ 有人による監視を24時間365日行うこと。		
22		オ 遠隔監視は、振興会の敷地外で、以下の情報セキュリティ要件を備えた建屋(以下「監視センター」という。)から行うこと。 a. 無停止で電源が供給される設備が整っていること。 b. 耐震性、防火性に優れた建屋であること。 c. 監視カメラ等による建屋内の常時監視が行われていること。 d. ICカードや生体認証等による入退管理が行われていること。		
23		カ 直近3ヶ月間の監視対象機器のログデータを保存し、振興会の必要に応じて提示できること。		
24		キ 監視対象機器の更新等により、監視対象情報に変更が生じた場合は、随時対応すること。監視対象機器の追加については、以下に記載する範囲において、随時対応すること。 a. 死活監視 20台／年 b. 環境状態監視 1台／年 c. WEBサービスのレスポンス監視 5ページ／年 d. サーバープロセス監視 3台／年		
25		ク 遠隔監視業務を遂行するにあたり、監視装置及び振興会情報システムへ接続するために必要な機材、回線、各種工事等に必要な費用については、請負者が用意するものとし、費用は本調達に含むものとする。 a. 監視装置は、指定された施設内の19インチサーバーラックにビス止めにより固定し、設置すること。その際、3Uの範囲内に収納すること。 b. サーバー室環境監視に必要な機器については、指定されたサーバーラックに安定的に設置することとし、1Uの範囲で納めること。 c. 設置に必要な機材、ケーブル類、電源等の設置に伴うラック構成の変更作業は本業務に含めるものとする。 d. 監視対象機器に対するソフトウェアインストール又は設定変更等を行う必要がある場合は、振興会並びにシステム保守業者と打ち合わせを行い、全ての作業を行うこと。 e. サービス導入、機器の設置及び設定にあたっては、振興会と打ち合わせを行い、スケジュール等の詳細については振興会の指示に従うこと。		
26		ケ 監視装置と監視センター間の通信は、インターネット又は請負者が導入する回線を経由して行うこと。通信は、暗号化を行うほか、アクセス許可を最小限にする等、情報セキュリティを確保すること。		

独立行政法人日本芸術文化振興会情報システムの総括運用管理支援業務に係る履行証明書（明細）

項番		調達仕様書記載内容	履行可否，履行証明内容	合否（振興会使用欄）
27		コ 請負者は、監視業務を開始するに当たり、監視用機器の設置及び設定の詳細、作業スケジュール等について、振興会と打ち合わせを行い、振興会の指示に従うこと。		
		(2) IPアドレスの管理		
28		① 機器等のIPアドレス及び関連情報を資産管理台帳により一元的に管理すること。		
29		② ネットワークに接続する必要がある機器等に対して、振興会の指示により、IPアドレスの付与、変更、削除を行うこと。		
		(3) ネットワーク機器の設定変更		
30		① L2スイッチ等のネットワーク機器が追加された場合、振興会と協議の上、ネットワーク機器の設定を変更し、疎通確認等作業を行うこと。		
31		② ネットワーク機器の設定情報を修正した際には最新のコンフィグ情報を取得し、ファイルサーバー等に保存すること		
	3.2.4 セキュリティ管理			
		(1) コンピューターウィルス対策		
32		① 基本方針 運用管理要員は、日本芸術文化振興会情報セキュリティポリシー(以下「セキュリティポリシー」という。)に則り、振興会情報システムに対して、ウィルス対策ソフトを最新に維持するとともに、ウィルス情報収集及び対策立案を行うこと。		
		② ウィルス感染発見時の対応		
33		ア 運用管理要員は、振興会情報システムのウィルス対策サーバーの運用及び管理を行い、ウィルスに感染している機器等が発見された場合には、速やかにネットワークから隔離し、駆除等の処理を行った後、ネットワークに復帰させること。		
34		イ 職員等からウィルス感染の連絡があった場合には、状況を確認し、適切な処理を行うこと。		
35		ウ 機器等がウィルスに感染した場合は、システム保守業者と連携し適切な対応をとること。		
36		エ ウィルス感染については、振興会に報告し、その後の指示を仰ぐこと。		
37		③ 対象範囲 原則として振興会情報システムを構成する機器等全てを対象とする。		
38		④ 適用状況確認 ウィルス対策ソフトのパターンファイル（ウィルス定義ファイル）の適用状況を常時把握し、適用不備の機器等がないように管理を徹底すること。		
		(2) セキュリティパッチの適用及びソフトウェアのバージョンアップ作業		
		① 基本方針		
39		ア ソフトウェアのバージョンアップやセキュリティパッチについては、資産管理ソフトウェアやセキュリティパッチ管理ツールのWSUS等を使用し、ネットワークを通じてインストールすること。		
40		イ ネットワークに接続していない機器等については、別途指示する。		
41		ウ サーバーOSのセキュリティパッチの適用については、システム保守業者による適用後の影響調査の後、振興会の指示により、作業及び作業支援を行うこと。作業実施時には、振興会の業務に支障をきたさないよう、適用スケジュールを策定し、振興会と事前調整を行うこと。		
42		エ サーバーにインストールされたソフトウェアのバージョンアップやセキュリティパッチについては、別途指示する。		

会社名

独立行政法人日本芸術文化振興会情報システムの総括運用管理支援業務に係る履行証明書（明細）

項番		調達仕様書記載内容	履行可否，履行証明内容	合否 （振興会使用欄）
43		② 必要性の検討 運用管理要員は、ソフトウェアのバージョンアップ、セキュリティパッチの配布について、必要性、問題点、適用要否について検討後、振興会の承諾を得て実施すること。		
44		③ 対象範囲 原則として振興会情報システムを構成する機器等のうち、ソフトウェアがインストールされている機器全てを対象とする。		
		④ 事前動作テスト		
45		ア 配布するソフトウェアが振興会情報システムの環境下で問題なく動作するかどうかの確認を実機で検証すること。検証結果は振興会に報告すること。		
46		イ 資産管理ソフトウェアで配布が可能なパッケージになるよう、必要に応じてバッチファイルやスクリプトを作成すること。		
47		ウ 配布に際して職員等の対話的操作が必要なパッチは、可能な限り対話的操作なしで配布・適用が可能になるようバッチファイルやスクリプトを作成すること。		
48		⑤ 配布対象ソフトウェア ア Windowsセキュリティパッチ イ Microsoft Officeセキュリティパッチ ウ プリンタードライバ エ その他、振興会が指定するセキュリティパッチやバージョンアップ版ソフトウェア		
49		⑥ 適用状況確認 セキュリティパッチの配布状況の確認を行うこと。未適用端末については、その適用が終了するまで個別対応にて適用作業を実施し、パッチ適用状況がまばらにならないよう適切に適用管理を行うこと（各端末のバージョンを揃えること。）。		
		(3) インターネット対策		
50		① 振興会が情報セキュリティポリシーに基づき実施するアクセス制御、コンテンツフィルタの設定(振興会が禁止したURL閲覧のアクセス禁止設定)について対応すること。例外対応として、振興会からの指示により、一時的に閲覧が必要なURLをコンテンツフィルタのホワイトリストに登録し、閲覧可能な状態とすること。		
51		② 迷惑メールについての資料を適宜振興会へ提出し、振興会から指示のある削除用キーワードをシステムへ登録するか、あるいはアドレスの一時的な停止について対応すること。		
		(4) 振興会ネットワークに対する作業		
52		① 振興会からの指示により、振興会ネットワークファイアウォールについて、システム保守業者の提示する手順に従い、指定のポートを一時的に開放する等、設定変更作業に対する支援を実施すること。		
53		② 必要に応じて、追加した設定の適用状況(許可、拒否)を確認する用途で、ファイアウォールのトラフィックログを抽出しシステム保守業者に提出すること。トラフィックログの解析は、適宜システム保守業者に依頼する。		
54		③ 新規の経路情報の登録依頼があった場合、振興会と協議の上、指定されたネットワーク機器やサーバーへ速やかに経路情報を登録すること。		
	3.2.5 障害対応と保守			
55		(1) 障害の検出 運用管理要員は、振興会情報システムの障害について、監視からの通知、あるいは職員等からの通報を受け、障害の状況を確認すること。 なお、職員等からの通報には、電話による通報とメールによる通報との2種類がある。		

会社名　　　　　　　　　　　　　　　　　　別紙10

独立行政法人日本芸術文化振興会情報システムの総括運用管理支援業務に係る履行証明書（明細）

項番		調達仕様書記載内容	履行可否，履行証明内容	合否 （振興会使用欄）
		(2) 発生時対応		
56		① 一次切り分け 運用管理要員は、障害を検知した場合は、速やかに障害発生箇所を特定し、ハードウェア障害、ソフトウェア障害等の一次切り分けを行うこと。		
57		② システム保守業者に対して必要な障害内容報告書を作成し、原因調査及び障害対応の依頼を行うこと。		
58		③ 必要に応じ、障害切り分けのための障害機器における障害発生日時前のコンフィグやログを取得し、システム保守業者に提供すること。		
59		④ 回線異常と判断した場合は、速やかに振興会に連絡すること。		
60		⑤ ディスクリソースやメモリリソースでの異常と判断した場合は、振興会の承諾を得た上で復旧作業を行うこと。		
		⑥ クライアント端末障害対応		
61		ア クライアント端末 については、リモートツール(資産管理ソフト)による職員等との対話形式での対応を行うものとする。		
62		イ 振興会の指示により、障害機器については、システム保守業者、メーカー等の保守契約関係業者に連絡をとり、修理完了まで管理すること。ただし、クライアント端末のシステム不調に対しては、HDD の初期化、OS の再設定、個別ソフトウェアの再インストール等を実施すること。		
63		ウ プリンター(リース物品)の障害について保守が必要な場合は、振興会に対して、メーカー窓口に保守を依頼するよう伝えること。		
		(3) 原因調査		
64		① 運用管理要員は、障害の内容に応じてシステム保守業者と連携して原因調査を行うこと。		
65		② 情報セキュリティインシデントについては、システム保守業者と連携して原因及び被害を究明すること。		
		(4) 復旧		
66		① システム保守業者と連携して機器等の迅速な復旧を図ること。		
67		② 各システム保守業者による復旧作業に対し、適切に情報提供等の支援を行うこと。必要に応じて、システム保守業者の実施する障害対応の立会い、復旧後の動作確認を行うこと。		
68		③ 運用管理要員は、システム保守業者が実施する機器等のリストア作業等を支援すること。		
69		④ システム保守業者の指示に基づき、クライアント端末のOS・ソフトウェアの再インストール、環境の再設定、再設置動作確認作業等を行うこと。		
70		⑤ 復旧作業に際し、作業員がサーバー室への入室が必要となる場合は、事前に保守担当者の氏名や機器の搬入経路等を把握し、振興会の承諾を得た上で入室及び搬入の手続きを支援すること。また、来室した時点で本人確認を行い、入退室の時刻や作業内容を指定の書類へ記載し管理すること。		
71		⑥ 冗長化された機器の障害復旧作業は、システム保守業者と協力し、切り戻しまで行うこと。		
		(5) 障害管理		
72		① 障害検出から復旧までの状況を逐次記録し、振興会に報告すること。		
73		② 断続的、継続的に発生している障害がある場合は、当該システム保守業者と連携し対策を講じること。		
74		③ 障害検出から復旧完了までの記録を含む障害情報、障害対応支援内容につき履歴管理情報を更新すること。		

会社名

独立行政法人日本芸術文化振興会情報システムの総括運用管理支援業務に係る履行証明書（明細）

項番		調達仕様書記載内容	履行可否，履行証明内容	合否（振興会使用欄）
75		④ 運用管理要員は、発生した障害について、再発を防止できる対策を講じ、振興会へ報告すること。		
	3.2.6 データ管理			
		(1) バックアップ処理の確認		
76		① 運用管理要員は、振興会情報システムのプログラム及びデータのバックアップについて、バックアップ処理が正常に実施されたことを確認すること。異常が発見された場合は、システム保守業者と連携し、原因を究明の上、バックアップの再取得を実施すること。		
77		② バックアップ処理の確認が必要な業務システムは、別紙5「業務システム一覧」を参照すること。		
		(2) 外部記録媒体の保管及び管理		
78		① 運用管理要員は、業務システムの外部記録媒体の交換作業及び耐火金庫への格納作業を行うこと。		
79		② 外部記録媒体の保管が必要な業務システムは、別紙5「業務システム一覧」を参照すること。		
	3.2.7 職員等対応			
80		職員等対応(ヘルプデスク業務)は、職員等及び機器等全てに提供されるものである。本業務は、通常の運用管理支援業務及び障害対応業務と適宜連携して行うこと。		
		(1) ハードウェア、ソフトウェア、業務システムの操作等に関する問合せ対応		
81		① 運用管理要員は、機器等の利用に係る職員等からの各種問合せについて原則として即日対応すること。		
82		② 運用管理要員は、業務システムの利用に係る職員等からの問合せについて、運用管理手順書に従い対応すること。		
83		③ 受付けた各種問合せに関しては、問合せ対応結果一覧により一元的に管理し、進捗を定期的に確認すること。		
84		④ 頻度の高い問合せに関しては、振興会と検討の上、職員等向けマニュアルやFAQ等を作成し、振興会内部HP又はグループウェアの掲示板等を利用して職員等に周知すること。		
85		⑤ リモートメンテナンス対応 クライアント端末の利用方法や設定方法に関する問合せに対して、必要に応じてリモート操作でクライアント端末にアクセスし、遠隔操作を行って対応すること。リモート操作には振興会が提供する資産管理ソフトを使用することができる。(平成27年度現在は大塚商会製QNDα を使用している。これは振興会の施策等により変更する場合がある。)		
		(2) クライアント端末の管理		
		① 人事異動等に伴う管理		
86		ア 人事異動等に伴う職員等からの申請に基づき、クライアント端末の移動、追加等の管理を行うこと。これらの作業で発生する業務システム、ドライバ、アプリケーションソフトウェア等のインストール及び再設定、LANケーブルや電源の配線作業等、クライアント端末の設置作業を行うこと。		
87		イ クライアント端末に関しては、資産管理台帳により一元的に管理すること。		
		② ソフトウェア等のインストール管理		
88		ア 職員等からドライバ等のインストールの依頼があった場合には、振興会に確認の上、対象端末に対して、ソフトウェア、ドライバ等のインストールを行うこと。		
89		イ ソフトウェアのインストールに関しては、資産管理台帳により一元的に管理すること。		

会社名

別紙10

独立行政法人日本芸術文化振興会情報システムの総括運用管理支援業務に係る履行証明書（明細）

項番		調達仕様書記載内容	履行可否，履行証明内容	合否（振興会使用欄）
90		③ 組織変更等に伴う機器等の管理 組織変更等に伴いプリンターほか機器等の移設が生じた場合は、設置、機器等の再設定及びクライアント端末へのドライバ等ソフトウェアの再設定を行うこと。必要に応じて、システム保守業者への実施依頼、作業の立会い等を行うこと。		
		(3) 貸出機器管理		
91		① 貸出機器管理台帳の作成 貸出機器管理台帳を作成し、クライアント端末、プリンター、その他周辺機器等各種貸出機器の管理を行い、正確な在庫管理及び貸与先の把握を行うこと。		
		② 貸出、設定 貸出機器の設定		
92		ア 職員等からクライアント端末等機器の貸与申請があった場合は、振興会に確認し、対象機器の設定及び貸し出しを行うこと。		
93		イ クライアント端末の貸出時は、必要最低限のソフトウェア、ドライバ等のインストール及び設定を行うこと。		
94		ウ 必要に応じて、職員等へ貸出機器の説明や操作方法についての説明を実施すること。		
		③ 返却、リストア		
95		ア 返却された貸出機器は、外観及び動作の確認を行い、破損・故障等がないことを確認すること。		
96		イ 機器等は、セキュリティの観点から前使用者のデータ等を残さないようリストア作業を実施すること。		
97		ウ 破損・故障等が発生している場合、振興会へ連絡を行い、対応についての指示を仰ぐこと。		
		(4) その他の事項について		
98		① クライアント端末を使用した研修の準備・設営 毎年4月に行われる新人研修における情報セキュリティ研修及びPC研修、年に数回行われる職員等向けのPC研修、情報セキュリティ研修等、クライアント端末を使用する研修については、使用するクライアント端末のキッティング作業、研修会場の設営、終了後の撤収を行うこと。		
99		② その他、職員等からの個別事項の問合せについて、随時対応すること。		
100		③ 毎年、年度末、年度明けには大規模な人事異動があるため、一時的に本項の職員等対応及び【3.2.8 (6)人事異動等に伴うアカウント等管理】の業務が集中する。その際には、振興会と協議を行い、作業スケジュール等を作成するなどして、規定の期日までに対応すること。なお、例年新年度には、新規採用者、異動者（出向よりの復帰含む）、退職者（出向者含む）合わせて、100～150名程度の該当者がいる。		
	3.2.8 アカウント等の管理			
		(1) アカウント管理		
101		① 基幹システムのActive Directoryサーバーのアカウント及びグループの運用管理を行うこと。必要に応じて、機器等のアクセス権の管理も行うこと。		
102		② アカウントの新規作成･変更等については、原則として即日対応(職員の勤務時間終了後(18時15分以降)の申請分を除く。)とし、職員等へのサービスに影響がないよう作業を実施すること。		
		(2) パスワードの管理		
103		① 各サーバー、ネットワーク機器のパスワードを管理すること。		
104		② 振興会からの指示により、ドメイン管理者用のパスワードやネットワーク機器のパスワード変更を行うこと。		
105		③ 管理者用のパスワード変更等、影響範囲の大きいものは事前に計画書を作成し、振興会の承諾を得ること。		

会社名

別紙10

独立行政法人日本芸術文化振興会情報システムの総括運用管理支援業務に係る履行証明書（明細）

項番		調達仕様書記載内容	履行可否，履行証明内容	合否（振興会使用欄）
		(3) メールアドレスの管理		
106		① 職員等のメールアドレスの運用管理を行うこと。		
107		② メールアドレスの新規作成･変更等については、原則として即日対応(職員の勤務時間終了後(18時15分以降)の申請分を除く。)とし、職員等へのサービスに影響がないよう必要な作業を確実に実施すること。		
108		③ 職員等の申請等により、振興会が許可したメールの転送設定及び転送解除作業を行うこと。		
		(4) ファイルサーバーの制限フォルダの管理		
109		① 基幹システムのファイルサーバー内の各部署別フォルダについて、アクセス権限の運用管理を行うこと。		
110		② 組織横断的な利用権限を設定する必要のあるフォルダの設定及び利用者権限の設定について、振興会の指示に基づき実施し、設定状況を管理すること。		
111		③ 振興会の指示により、ストレージ管理ソフトウェア（Northern Strage Suite）のレポート機能を利用して、振興会の求める抽出条件でレポートを作成し提出すること。		
		(5) 業務システムのアカウント等の管理		
112		① 運用管理手順書に従い、対象の業務システムのアカウントの運用管理を行うこと。		
113		② 業務システムについて、運用管理している原課にシステム管理者がいる場合は、原則として運用管理要員がアカウント等の管理を行う必要はない。		
114		③ アカウント等管理の対象業務システムについては、別紙5「業務システム一覧」を参照すること。		
		(6) 人事異動等に伴うアカウント等の管理		
115		① 人事異動等に伴い、アカウント登録･変更･停止処理を行うこと。		
116		② 作業期限は申請のあった当日対応とするが、年度末、年度明けの申請が集中する時期において、当日中に対応できない際は振興会と調整すること。		
	3.2.9 情報資産管理に使用する資料等			
117		機器等のソフトウェア情報や接続情報等を、以下の資料を作成し、常時メンテナンスを行うこと。		
		(1) 資産管理台帳		
118		① 振興会情報システムで使用するハードウェア及びソフトウェアについて、必要な情報を管理すること。		
119		ア 機器等について、機器番号、機種名、製品番号、IPアドレス、設置場所、保守連絡先等の登録情報を管理し、データのメンテナンスを実施すること。		
120		イ 更新時は、更新履歴に詳細を記載し、証跡を残すこと。		
121		ウ 振興会が所有するソフトウェアのライセンスを管理する、ソフトウェアの一覧表を必要に応じて修正すること。		
122		② 必要に応じハードウェア、ソフトウェアを分冊にする等メンテナンスしやすい様式とすること。		
		(2) ネットワーク論理構成図		
123		① 資産管理台帳に基づき、ネットワーク及びサーバーについて論理構成図を必要に応じて修正すること。		
124		② 新しく振興会情報システム にネットワークセグメント、ルーティング情報が追加された場合は、振興会の指示により、論理構成図に追加すること。		

独立行政法人日本芸術文化振興会情報システムの総括運用管理支援業務に係る履行証明書（明細）

項番		調達仕様書記載内容	履行可否，履行証明内容	合否（振興会使用欄）
125		(3) ネットワーク物理構成図 振興会情報システムを構成する機器等について、物理構成図を必要に応じて修正すること。		
		(4) 機器配置図		
126		① 振興会が提供するネットワーク、サーバー等のデジタル周辺機器に係る機器配置図の内容が最新となるように努めること。		
127		② 振興会のサーバー室内にあるシステムラック内機器配置について、サーバーラック構成図を必要に応じて修正すること。		
128		③ 新しく振興会情報システムにネットワークセグメント、ルーティング情報が追加された場合は、機器配置図に追加すること。		
129		(5) ライセンス契約管理 ライセンス管理については、契約更新手続き支援(期限到来アナウンス、手続き支援等)を行うこと。		
130		(6) 配線図 振興会が提供するサーバー室内の電源配線図、ネットワーク機器のポートアサイン図が最新になるよう必要に応じて更新すること。		
		(7) その他必要な文書		
131		① 上記文書以外に本業務内で管理すべき情報(サーバー設定情報等)がある場合は文書を作成し記録すること。		
132		② 上記(1)の資産管理台帳等に記載された資産に変更がなされた場合、変更の実施者、変更事由、変更箇所、変更の実施日時等を記録し管理を行うこと。		
	3.2.10 振興会情報システムの変動に対する支援			
133		請負者は、将来更新が予定されている本項【(7)機器等の変動】に示す4つの各次期システム等について、更新作業を適正かつ円滑に行うため、4つの各次期システム等機器賃貸等事業者(以下「次期システム業者」という。)が開催する会議への参加、各次期システム運用に必要な環境設定支援、検証等を現行システムの総括運用管理支援業務従事者の立場からの支援、助言を行うこと。なお、各次期システム更新にかかる設計、開発は次期システム業者が実施する。更新スケジュールを図3-1に示す。更新についての詳細は振興会に確認すること。		
134		(1) 会議 振興会の指示により、次期システム業者が開催するシステム更新・移行にかかる会議に参加すること。		
135		(2) システム運用業務設計(支援) 次期システムの運用業務設計は次期システム業者が実施する。請負者は、振興会の指示により、振興会情報システムの構成や運用体制等の情報について、速やかに提示する等、次期システム業者の支援を行うこと。		
136		(3) システム移行作業(支援) 振興会の指示により、次期システム業者より提示されるシステム移行計画書に基づき移行スケジュールの調整支援、システム運用管理業務の移行業務の支援を行なうこと。移行時においてトラブルが発生した場合には、次期システム業者と連携し速やかにトラブルを解消すること。		
137		(4) テスト(支援) 次期システム業者が作成、提示するテスト計画書、テスト実施要項に基づきテスト項目を支援すること。 想定される次期システム業者及び振興会が行う各テストは次のとおり。各テスト実施に当たり、次期システム支援業者及び振興会より支援を求められた場合には支援を行うこと。 ① 単体テスト（次期システム業者） ② 結合テスト（次期システム業者） ③ 総合テスト（次期システム業者） ④ 受入テスト（振興会）		

会社名

独立行政法人日本芸術文化振興会情報システムの総括運用管理支援業務に係る履行証明書（明細）

項番		調達仕様書記載内容	履行可否，履行証明内容	合否 （振興会使用欄）
138		(5) 教育 振興会の指示により、請負者は、次期システム業者が作成する教育計画書に基づき各システム運用管理業務支援にかかる教育を受講すること。		
		(6) その他		
139		① 機器等の変動に関し、新規資産納入者への振興会についての情報提供、導入検討、移行等必要となる支援を行うこと。		
140		② 毎年4 月1 日付の人事異動はユーザ登録件数が多いことを理解した上で円滑に登録作業を遂行すること。		
		(7) 機器等の変動		
		① 振興会基幹システム更新に伴う支援		
141		基幹システムの更新作業を平成29年度(平成30年3月より運用開始予定)に実施する予定である。更新スケジュールの概要は「図3-1更新スケジュール」のとおり。詳細は、受注後に振興会に確認すること。これに伴い、以下の支援を行うこと。		
142		ア 業務支援 基幹システム の次期更新に係る会議に参加し、運用管理支援等について助言すること。また、移行期間中においては、次期本システム請負者と連携し、環境設定等について十分な調整を行い、振興会からの問合せに対応すること。		
143		イ 更新機器の管理 a. 更新されるネットワーク機器等の運用管理支援等を行うこと。 b. サーバー室への導入機器が発生する場合には、技術的な問題解決を行うとともに、協業して目的を達成すること。		
144		ウ 不測の事態への対応支援 導入に際して、振興会情報システムに障害が発生した場合には、振興会及び障害に関連する現行他システム保守業者と調整・連携を行い復旧に努めること。		
145		エ 設置・作業時の立会い 適宜、必要に応じて現地立会いを行うこと。		
146		オ その他 本仕様書に記載なき事項でも、本システムの構築・稼働・運用に必要と認められる事項は、振興会と協議の上実施すること。		
		② クライアント端末及びプリンターの更新に伴う支援		
147		クライアント端末及びプリンターの更新作業を平成28年度中(平成29年4月より運用開始予定)に実施する予定である。更新スケジュールの概要は「図3-1更新スケジュール」のとおり。作業は、クライアント端末等ハードウェアの更新及びそれに伴うOS等ソフトウェアの更新を予定している。詳細は、受注後に振興会に確認すること。これに伴い、以下の支援を行うこと。		
148		ア 業務支援 クライアント端末及びプリンターの次期更新に係る会議に参加し、運用管理支援等について助言すること。また、入れ替え期間中においては、次期本調達請負者と連携し、振興会からの問合せに対応すること。		
		イ 本仕様書【3.2.10(7)イ】と同じ。		
		ウ 本仕様書【3.2.10(7)ウ】と同じ。		
		エ 本仕様書【3.2.10(7)エ】と同じ。		
		オ 本仕様書【3.2.10(7)オ】と同じ。		
		③ グループウェアシステムの更新に伴う支援		
149		グループウェアシステムの更新作業を平成29年度中(平成29年5月より運用開始予定)に実施する予定である。更新スケジュールの概要は「図3-1更新スケジュール」のとおり。詳細は、受注後に振興会に確認すること。これに伴い、以下の支援を行うこと。		

独立行政法人日本芸術文化振興会情報システムの総括運用管理支援業務に係る履行証明書（明細）

項番		調達仕様書記載内容	履行可否，履行証明内容	合否（振興会使用欄）
150		ア 業務支援 グループウェアシステムの次期更新に係る会議に参加し、運用管理支援等について助言すること。 また、移行期間中においては、次期本システム請負者と連携し、環境設定等について十分な調整を行い、振興会からの問合せに対応すること。		
		イ 本仕様書【3.2.10(7)イ】と同じ。		
		ウ 本仕様書【3.2.10(7)ウ】と同じ。		
		エ 本仕様書【3.2.10(7)エ】と同じ。		
		オ 本仕様書【3.2.10(7)オ】と同じ。		
		④ インターネット回線(インターネット接続サービス)の更新に伴う支援		
151		インターネット回線(インターネット接続サービス)の更新作業を平成28 年度中(平成29年4 月より運用開始)及び平成29 年度中(平成30 年4 月より運用開始予定)に実施する予定である。更新スケジュールの概要は「図3-1更新スケジュール」のとおり。詳細は、受注後に振興会に確認すること。これに伴い、以下の支援を行うこと。		
152		ア 業務支援 インターネット回線(インターネット接続サービス)の次期更新に係る会議に参加し、運用管理支援等について助言すること。 また、移行期間中においては、次期本サービス請負者と連携し、環境設定等について十分な調整を行い、振興会からの問合せに対応すること。		
		イ 本仕様書【3.2.10(7)イ】と同じ。		
		ウ 本仕様書【3.2.10(7)ウ】と同じ。		
		エ 本仕様書【3.2.10(7)エ】と同じ。		
		オ 本仕様書【3.2.10(7)オ】と同じ。		
	3.2.11 業務システム運用管理			
153		(1) 業務システムについては、操作方法の問合せ及び障害対応のほかに、それぞれ運用管理を実施するものがある。 詳細については、別紙5「業務システム一覧」を参照すること。		
154		(2) 業務システムの運用管理業務の詳細について、追加・変更があった場合は適切に対応すること。		
	3.2.12 計画停電			
155		(1) 振興会が年1回実施する法定点検に伴う計画停電(以下「法定停電」という。)については、本業務の範囲内として、以下の対応を行うこと。なお、法定停電は原則として、毎年7月1日に行う。		
156		① 7月1日は振興会の創立記念日であり、休日対応となる。		
157		② 振興会と連携して、システム保守業者との調整を行い、法定停電の計画書(スケジュール)を作成すること。		
158		③ 計画書に沿って、必要な機器等の停止及び起動、起動後の動作確認を実施すること。		
159		(2) 法定停電等で、WEBサーバーが停止する前後には、ゾーンファイルのDNSレコード変更作業を行い、遠隔地に設置してある待機系のWEBサーバーへの系切り替えを行うこと。		
160		(3) 法定停電以外の単発的な停電については、本調達の外とするが、振興会の求めに応じて必要経費を見積り、法定停電と同様の対応を行うこと。		
	3.2.13 パソコン研修			
161		請負者は、契約期間内において毎年度、職員等に向けて以下のパソコン研修を実施すること。		
162		(1) 実施体制 1名のメイン講師と1名以上のサブ講師からなる、2名以上の講師により実施すること。		
163		(2) 研修日程 原則として振興会が指定した日程での開催とするが、事前に双方協議の上、日程を決定する。		

独立行政法人日本芸術文化振興会情報システムの総括運用管理支援業務に係る履行証明書（明細）

項番		調達仕様書記載内容	履行可否，履行証明内容	合否 （振興会使用欄）
164		(3) 研修期間 1日6時間として、新人研修(東京)2日、一般職員研修(東京)2日一般職員研修(大阪)1日の合計5日行う予定である。 新人研修参加者想定10～20名で2日間開催予定。 一般職員研修は1コマ20名で、東京2日間（6コマ）、大阪１日間（2コマ）延べ参加人数最大約180名を想定している。		
165		(4) 研修内容 ① 一般職員研修 Office(Word,Excel,PowerPoint,Access)等端末搭載基本ソフトウエア、セキュリティ等 ② 新人研修 Office(Word,Excel)等端末搭載基本ソフトウエア、グループウエア、セキュリティ等 ※ 研修内容の詳細については、振興会と協議の上決定する。		
166		(5) 研修規模 各回20名程度を予定している。		
167		(6) テキスト等 使用するテキストは、振興会と協議の上決定する。テキスト及び補助教材は、必要に応じて、請負者が用意・作成すること。		
168		(7) 講師条件 講師は、MOT(マイクロソフトオフィシャルトレーナー)以上の資格を有し、かつ、研修を実施するにあたり必要な知識を有していること。		
169		(8) 使用機器等 研修に使用する機器等は、原則として請負者が用意すること。ただし、新人研修(東京)で使用するクライアント端末については、振興会が用意する。使用機器のスペック及びソフトウエアは、研修実施前に双方協議により決定する。 なお、以下の機器については、振興会所有の機器等を使用することができる。 ① プロジェクター及びスクリーン ② インターネット環境 ③ 電源		
		(9) その他		
170		① 講師料、講師旅費、使用機器等の賃貸借、その他研修の実施にあたって見込まれる全ての経費は、本調達に含まれるものとする。		
171		② 研修終了後、アンケートを実施し、研修終了後1週間以内に結果を集計した後、パソコン研修実施報告書を作成して、振興会に提出すること。		
172		③ 研修終了後は、研修中にパソコン内に作成したファイルを消去し、パソコンを研修開始前の状態に復帰させること。		
	3.2.14 その他の運用管理業務			
		(1) 消耗品管理		
173		① 運用管理業務に係る消耗品の管理を行うこと。		
174		② 振興会情報システムの消耗品の交換または該当業者への交換依頼を行うこと。なお、交換に際して費用が発生する場合は交換が必要な1ヶ月前までに振興会に連絡し、対処方法を協議すること。		
		(2) ネットワークケーブルの配線状況管理		
175		① 申請によりネットワークに接続された機器について、配線状況を管理すること。		
176		② 振興会内LANのUTPケーブル及び配線状況について、通信状況の管理を行い、通信遅延等の問題が発見された場合は、改善案について振興会担当職員に提案し、その承諾を得たうえで、対処すること。スイッチングハブ等にUTPケーブル敷設の際は、ケーブルの両端にタグを設置し、タグに宛先を記載すること。尚、UTPケーブル及びケーブルタグは振興会が準備するものとする。		

独立行政法人日本芸術文化振興会情報システムの総括運用管理支援業務に係る履行証明書（明細）

項番		調達仕様書記載内容	履行可否，履行証明内容	合否（振興会使用欄）
4.体制及び方法				
	4.1 体制			
177		(1) 振興会情報システムの体制を図4-1「業務体制」に示す。		
	4.2 請負者の体制			
178		(1) 運用管理責任者 請負者は、運用管理要員の責任者として運用管理責任者を設置し、振興会の承認に基づき、運用管理業務を統括管理すること。		
179		(2) 運用管理要員 運用管理要員は、運用管理責任者の管理のもと、振興会の承認に基づき、運用管理業務を実施すること。		
180		(3) 必要な要員数 運用管理要員もしくは運用管理責任者のどちらか1名が常駐し、運用管理業務を実施すること。		
	4.3 請負者に必要な要件			
181		請負者は、本業務の円滑な遂行に必要な経営基盤及び資金、設備等の十分な管理能力を有し、本業務の目標達成、計画遂行、継続的実施に必要な組織、要員、設備及び施設を有していること。 なお、入札参加資格及び実績条件の詳細については、実施要項の記載を参照すること。		
	4.4 運用管理要員に必要な要件			
		(1) 全般に関する要件		
182		① 本仕様書に示す要件を円滑に遂行できる能力を有すること。		
183		② 本業務遂行において、日本語により円滑かつ適切なコミュニケーションが図れること。		
184		③ 以下に示す政府機関の指針等に加えICT 技術や政府全体の取組動向等を十分理解した上で、業務を遂行すること。 ・政府機関の情報セキュリティ対策のための統一基準群(情報セキュリティ政策会議決定)		
185		④ 振興会のセキュリティーポリシー及び利用手順書等を十分理解した上で、本業務を遂行すること。		
186		⑤ 振興会が定める規則等を遵守すること。		
187		⑥ 振興会において、運用管理要員の交代の必要があると判断したときは、1週間前までに請負者に通知の上、交代させるものとする。		
188		⑦ 請負者は、常に運用管理要員の服装、勤務態度、風紀、衛生等について万全の監督を行うこと。		
189		⑧ 運用管理要員は、定められた場所以外に無断で立ち入ってはならない。また身分証明書を携行すること。		
190		⑨ 運用管理要員は、業務実施場所の整理整頓を随時行い作業環境の整備に努めること。		
		(2) 運用管理要員責任者に必要な要件		
191		①「IT スキル標準(Ver3.0)」のIT サービスマネジメント(専門分野:すべての分野、達成度指標:レベル3以上)と同程度の経験と実績を有すること。		
192		② 過去5 年以内において、サーバー50 台、クライアントPC600 台程度のシステムの運用等の業務を実施した経験を有していること。単にヘルプデスク業務のみの実績は認めない。		
193		③ ITガバナンスのフレームワークの知識を有することを証明するため、ITILFoundation以上の資格を有し、証明できること。		
194		④ 機器等の操作に関して十分なスキルを有していること。		
195		⑤ 振興会情報システムの概要及び基本操作を理解し、職員等の問合せに対し説明できること。		

会社名

独立行政法人日本芸術文化振興会情報システムの総括運用管理支援業務に係る履行証明書（明細）

項番		調達仕様書記載内容	履行可否，履行証明内容	合否（振興会使用欄）
196		⑥ 本仕様書に基づく障害時の対応方法を理解していること。		
		(3) 運用管理要員に必要な要件		
197		①「IT スキル標準(Ver3.0)」のIT サービスマネジメント(専門分野:すべての分野、達成度指標:レベル1 以上)と 同程度の経験と実績を有すること。		
198		② ITガバナンスのフレームワークの知識を有することを証明するため、ITILFoundation以上の資格を有し、証明できること。		
199		③ 本仕様書に基づく作業内容を理解し、運用管理責任者の指示のもと、業務を遂行できること。		
		(4) 運用管理要員の構成		
200		① 隼町地区 運用管理要員は、原則として隼町地区にある運用管理拠点に常駐して、本業務を遂行すること。能楽堂、新国立劇場、SINETにおける作業及び2時間以上運用管理拠点を離れる場合は、請負者の負担により、運用管理拠点に運用管理要員を1名以上残して対応すること。なお、文楽劇場については関西地区の技術担当者（以下「関西担当者」という。）と連携し、対応を行うこととする。		
201		② 文楽劇場 国立文楽劇場のシステム対応を行うため、請負者は関西担当者を準備すること。関西担当者に求められる要件は、【(3)運用管理要員に必要な要件】に準ずるものとする。 関西担当者は1名以上とし、文楽劇場に常駐しない。ただし、障害復旧作業等が必要となった場合、運用管理要員の指示を受けてから2時間以内に対応を開始すること。		
202		③ 後方支援体制 必要に応じ、上記①、②に加え、後方支援体制を持つこと。		
	4.5 運用管理計画書の作成			
203		(1) 請負者は、【3.運用管理要件】に基づき、以下の運用管理体制、運用管理手順、運用管理計画、運用管理要員計画を踏まえた、運用管理計画書を作成し振興会の承認を得ること。		
204		① 運用管理体制 運用管理の内容、運用管理要員の業務体制、運用管理連絡体制等について、策定すること。		
205		② 運用管理手順 想定される故障や障害、情報セキュリティインシデントの発生に対して、対応体制や手順の整備等について、策定すること。		
206		③ 運用管理計画 23ヶ月分の運用管理計画を以下の要領で策定すること。 ア 運用管理年間スケジュール 毎年3月25日までに【3.運用管理要件】を踏まえた年次スケジュールを作成すること。		
207		イ 月次スケジュール 年間スケジュールに対応した月次スケジュールを毎月25日までに作成すること。		
		④ 運用管理要員計画		
208		ア 運用管理要員の出勤計画を策定すること。		
209		イ 運用管理要員の、運用管理業務の実施時間帯は、原則として振興会の就業規定に定める休日を除く9:00～18:15とする。ただし、振興会の業務遂行に重大な影響を及ぼすシステム障害等が発生した場合並びに、【3.14計画停電】については、振興会の要請により、上記業務時間に係らず対応すること。		
210		ウ 運用管理要員が、不慮の事故、疾病又は休暇等により勤務できない場合は、振興会と協議の上、請負者の責任において代理の運用管理要員を業務に就かせること。また、代理の運用管理要員には、定期的に運用管理業務の教育を行うこと。		

会社名

独立行政法人日本芸術文化振興会情報システムの総括運用管理支援業務に係る履行証明書(明細)

項番		調達仕様書記載内容	履行可否，履行証明内容	合否 (振興会使用欄)
	4.6 運用管理の実施状況の管理			
211		請負者は、運用管理計画書に基づく本業務の実施状況を把握し、本業務の円滑な推進を図ること。		
	4.7 会議体等			
		⑴ 月次報告会		
212		① 請負者は、1ヶ月毎に前月の作業内容について、月例業務報告書を作成し、月例業務報告会を実施して説明すること。月例業務報告書には、月次スケジュールに基づき実施した運用管理業務の内容及び障害の対応状況、サービスレベルの達成状況等の報告、本業務における問題・課題の提起及び具体的な改善の提案を記載すること。		
213		② 月例業務報告書には、最低限以下の事項を含めること。 ア 障害一覧(対象機器、対象システム、障害内容、対応結果の記載一覧) イ 連絡票管理台帳(問合せ者情報(部署・氏名等)、問合せ内容・種類、回答内容、連絡票管理番号及び、保守業者等手配内容の記載一覧) ウ 問合せ対応結果一覧 オ 作業一覧(対象機器、対象システム、作業内容、作業結果の記載一覧) カ 稼動状況報告(対象機器、稼働状況) キ サービスレベルの達成状況 ク 上記以外で必要な報告		
		⑵ その他		
214		① 障害発生時の報告や会議体で協議又は報告する事項については、全て資料を作成し論理的かつ効率的に行うこと。		
215		② 運用管理要員は、運用管理計画書に見直しが必要となった場合は、振興会に報告し、承認を得ること。		
216		③ 運用管理要員は、業務の実施にあたり、運用管理要員を主体とした、振興会及びシステム保守業者との打ち合わせを行った場合は、打ち合わせ議事録を3営業日以内に作成し、振興会の承認を得ること。ただし、振興会の指示により、システム保守業者との打ち合わせに参加した場合は、特別な振興会からの指示がない限り、打ち合わせ議事録を作成する必要はない。		
	4.8 その他			
217		運用管理要員は、運用管理業務の問題点、改善策等について、振興会に報告し、速やかに対応すること。また、振興会情報システムにおいて、サービス及び業務の改善、向上を目的とした提案を随時行い、システム品質や業務効率の向上を図ること。		
5. 特記事項				
218		本仕様書に記載されていない事項又は仕様について疑義が生じた場合は、振興会と請負者双方が協議して決定するものとする。		

日本芸術文化振興会のヘルプデスクに関する満足度調査

　この調査は、日本芸術文化振興会情報システムの総括運用管理業務のヘルプデスクサポートについて、確保されるべきサービスの質を検討するため、ヘルプデスク利用者を対象に利用満足度を調査するものです。
　つきましては、次の４つの質問に対して、それぞれ「満足」から「不満足」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　　回答：
④やや不満
⑤不満

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　　回答：
④やや不満
⑤不満

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　　回答：
④やや不満
⑤不満

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　　回答：
④やや不満
⑤不満

＜御意見等＞

御協力ありがとうございました。

別紙１２

平成　　年　　月　　日

機密保持誓約書

独立行政法人日本芸術文化振興会
契約担当役
理事長　　　茂木　七左衛門　殿

社 名
住 所
代表者役職・氏名
印

当社は、「独立行政法人日本芸術文化振興会情報システムの総括運用管理支援業務」の入札（以下「本入札」という。）に関して、以下の各事項を遵守することを誓約します。

１．本誓約における機密情報とは、独立行政法人日本芸術文化振興会（以下「振興会」という。）が開示する全ての情報（資料、電子情報、電子メール・ＦＡＸ、口頭による連絡・説明等形態を問わない。）とする。ただし、開示の時点で既に公知のもの及び振興会が公表することを承諾した情報については除く。

２．当社は、振興会 から開示された機密情報を本入札の目的にのみ使用するものとし、その他の目的には使用しないものとする。

３．当社は、振興会 から開示された機密情報を本入札のために知る必要のある自己の役員、従業員以外に開示、閲覧等させないものとする。

４．当社は、振興会 から開示された機密情報を第三者に開示又は漏えいしないものとする。

５．当社は、本入札に当たって第三者に機密情報を開示、閲覧等させる必要がある場合には、振興会 の事前承諾を得た上で、当該第三者に開示するものとする。

６．当社は、前項により、機密情報を開示する第三者に対し、本誓約と同様の機密保持誓約をさせるものとする。

７．当社は、本入札に当たって機密情報を知る必要のある自己の役員、従業員に、本誓約の内容を遵守させるものとする。

８．当社又は５．で定める第三者が、本誓約のいずれかの事項に違反した場合、又は漏えい等の事故により 振興会 に損害を与えた場合には、当社は、振興会 が被った損害の賠償をするものとする。

以上