

消費者庁ネットワークシステムの運用支援業務
における民間競争入札実施要項（案）

平成 30 年〇月
消費者庁

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サービスの質に関する事項	1
3	実施期間に関する事項	4
4	入札参加資格に関する事項	4
5	入札に参加する者の募集に関する事項	6
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	7
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	8
8	本業務の請負事業者に使用させることができる国有財産に関する事項	8
9	本業務の請負事業者が、当庁に対して報告すべき事項、秘密を適正に取り扱うために必要な措置その他の本業務の適正かつ確実な実施の確保のために本業務請負事業者が講ずべき措置に関する事項	9
10	本業務の請負事業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事業者が追うべき責任に関する事項	12
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	13
12	その他業務の実施に関し必要な事項	13

別紙1 従来の実施状況に関する情報の開示

別紙2 運用支援業務の作業時間実績及びヘルプデスク問合せ件数一覧表

別紙3 運用・保守内容一覧

別紙4 業務フロー及び業務区分

別紙5 情報セキュリティ対策

別紙6 資料閲覧申込書

別紙7 機密保持誓約書

別紙8 談合等の不正行為に関する特約条項

別紙9 保有個人情報の取扱いに関する特約条項

別紙10 反社会的勢力排除に関する条項

別紙11 ヘルプデスク利用満足度調査

別紙12 消費者庁組織

別添1 消費者庁ネットワークシステムの運用支援業務一式仕様書
(以下「仕様書」という。)

別添2 消費者庁ネットワークシステムの運用支援業務一式要件定義
(以下「要件定義」という。)

別添3 適合証明書

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、国民のために、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、消費者庁(以下「当庁」という。)は、「公共サービス改革基本方針(平成 24 年 7 月 20 日閣議決定)別表」において民間競争入札の対象として選定された当庁の行政情報ネットワークシステム(以下「消費者庁 LAN」という。)の運用支援業務(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(以下「実施要項」という。)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サービスの質に関する事項

(1) 本業務の詳細な内容

ア 対象となる消費者庁 LAN の概要

当庁では、消費者が安心して暮らせる社会を実現することを目指し、消費者の直接的な窓口となり被害を未然に防止し、又はその拡大を防止するため、消費者事故情報を一元的に収集、原因究明、対応を迅速かつ的確に行う、高速で堅ろうな情報システムの導入が必要となっている。消費者からの情報収集及び消費者への情報発信を促進させ、大規模災害発生時においても消費者へのサービスを継続し、より安心して消費者にとって身近な行政サービスを実現するための情報基盤として消費者庁 LAN が整備されている。更改後の消費者庁 LAN(以下「次期システム」という。)についての詳細は「消費者庁ネットワークシステム更改に係る設計・構築、機器賃貸借・保守、データセンター、回線及びシステム管理業務一式仕様書」を基本とする。なお、次期システムの移行完了は平成 30 年 12 月 31 日を予定している。)本業務は次期システムにおける運用業務に係るものであり、別途調達される賃貸借等業務とともに、次期システムの安定稼働を実現する。

イ 本業務の内容

請負事業者が次期システムに対して実施する運用支援業務の内容は次のとおりであり、その詳細は仕様書及び要件定義を基本とする。次期システムに対する運用支援業務を実施する前に、請負事業者は現行運用業務事業者から、現行運用支援業務の引き継ぎを受け、次期システムの設計構築請負事業者から次期システムの運用業務設計を引継ぎ、運用支援業務を実施すること。

(ア) 運用準備

平行稼働期間を含む本番稼働開始前の準備作業を行う。

(イ) 運用総括業務

運用業務全般について、全体管理や作業方針などの判断を行い、関係者との調整、各業務における進捗管理、課題管理、利用統計の報告等を含めた総括的な業務を行う。

(ウ) 行政端末運用業務

行政端末に係る利用者からの操作問い合わせ対応、組織改編やレイアウト変更に伴う行政端末の環境設定の変更、セキュリティポリシーに基づいた運用等を行う。

(I) ヘルプデスク業務

利用者からの消費者庁 LAN に係る障害対応受付を含めた各種問い合わせの一次受付を行い、回答又は関係者への引継ぎを行う。問い合わせ内容、実施結果等の履歴は台帳管理する。

また、利用者が各種問い合わせを行うための申請書類の整備や FAQ の整備を行う。行政端末、プリンタ、テレビ会議システム等の行政端末周辺機器の貸出しや回収後のメンテナンス等の運用についても行う。

(オ) アカウント管理業務

アカウント管理機能を用いてアカウント情報（ユーザ ID、メールアドレス、所属等）の登録・変更・削除作業を行う。

また、消費者庁 LAN のアカウント情報を必要とする各システムに対し、アカウント情報を配布するためのサポートを行う。

(カ) ホームページ運用補助業務

当庁が行う、HTML や CSS の作成・修正、メールマガジンの配信、会議等動画の掲載などのホームページ運用業務の補助を行う。

(キ) プリンタ運用業務

プリンタの所在情報や在庫状況等の管理、組織改編やレイアウト変更に伴うプリンタ環境の変更等の運用を行う。

(ク) 運用業務要員の教育

運用業務開始前及び要員の変更の際にも運用業務を遂行する上で必要とされる消費者庁 LAN の構成、運用業務設計、運用管理ツールの操作方法等の理解のためのトレーニングを行う。

(ケ) 運用業務設計の見直し

運用業務の容易性、利用者の利便性を考慮した運用業務設計の見直し、改善提案を行う。運用ドキュメントの維持管理運用開始時又は実施中に作成する運用ドキュメントの保守及び維持管理等を行う。

(コ) その他

移設・レイアウト変更等の対応組織改編やレイアウト変更の際には対応計画に従ってレイアウト変更に伴うケーブル敷設、機器の移設、設定変更等の作業支援を行う。

ウ 請負業務の引継ぎ

(ア) 現行請負事業者からの引継ぎ

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

本業務を新たに実施することになった請負事業者は、本業務の開始日までに業務内容を明らかにした書類等により、現行請負事業者から業務の引継ぎを受けるものとする。なお、その際事務引継ぎに必要な経費は、現行請負事業者の負担となる。

(イ) 請負期間満了の際、業者変更が生じた場合の引継ぎ

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

本業務の終了に伴い請負事業者が変更となる場合は、請負事業者は当該業務の開始日までに、業務内容を明らした書類等より次回請負事業者に対し、引継ぎを行うものとする。なお、その際事務引継ぎに必要な経費は、請負事業者の負担となる。

(2) 確保されるべき対象業務の質

本業務は、次期システム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。このような観点から、「2(1)本業務の詳細な内容」に示した業務を実施するに当たり、請負事業者が確保すべき本業務の質は次のとおりとする。

ア 業務の内容

「2(1)本業務の詳細な内容」に示した業務を適切に実施すること。

イ 消費者庁 LAN のサービスレベル

消費者庁 LAN を運用するに当たって遵守すべきサービスレベル項目は以下のとおり。

(7) 依頼申請対応時間遵守率 (90%以上)

運用業務において発生した問題について、対応完了予定日以内に解決できた率。以下の計算式で算出を行う。

依頼申請対応遵守率＝

$(\text{依頼申請発生件数} - \text{目標値の違反件数}) \div \text{依頼申請発生件数} \times 100$

対応完了予定日は原則として問題発生を認識した日から原則1開庁日以内とするが、各問題を解決する難易度等に応じて当庁の合意の上で定めるものとする。問題とは、利用者からの問合せを含め、日々の運用業務の中で発生する即座の解決が難しい検討・協議が必要な課題等である。

(4) 依頼申請対応期間 (原則3開庁日以内)

運用業務の依頼申請の受付から作業が完了するまでに要する期間。ただし、人事異動対応等の規模の大きな作業については、当庁と協議し、対応期間を設定する。

ウ ヘルプデスク利用者アンケート調査結果

業務開始後、年1回の割合でヘルプデスク利用者に対して、次の項目の満足度について、アンケートを実施(利用者からの回収率は75%以上)し、その結果の基準スコア(75点)以上を維持すること。

(7) 問い合わせから回答まで要した時間

(4) 回答又は手順に対する説明の分かりやすさ

(ウ) 回答又は手順に対する結果の正確性

(エ) ヘルプデスクの対応(言葉遣い、親切さ、丁寧さ等)

各項目とも、「満足」(配点100点)、「ほぼ満足」(同80点)、「普通」(同60点)、「やや不満」(同40点)、「不満」(同0点)で採点し、各利用者の4つの回答の平均スコア(100点満点)を算出する。アンケートについては、別紙11「ヘルプデスク利用者満足度調査」を参照のこと。

エ セキュリティ上の重大障害件数

個人情報、機密情報その他の契約履行の際に知り得た情報の漏えいは0件であること。

オ 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を図るため、上記イ～エに示す管理指標に対してサービスレベルアグリーメント(SLA)を締結する。

(3) 創意工夫の発揮可能性

本業務を実施するに当たっては、以下の観点から請負事業者の創意工夫を反映し、

本業務の質の向上（包括的な質の向上、効率化の向上、経費の削減等）に努めるものとする。

ア 消費者庁 LAN の運用管理業務の実施全般に対する提案

請負事業者は、別途定める様式に従い、試験実施業務の実施全般に係る質の向上の観点から取り組むべき事項等の提案を行うこととする。

イ 事業内容に対する改善提案

請負事業者は、事業内容にないし、改善すべき提案（コスト削減に係る提案を含む）がある場合は、別途定める様式に従い、具体的な方法等を示すとともに、従来の実施状況と同等以上の質が確保できる根拠等を提案すること。

(4) 契約の形態及び支払い

ア 契約の形態は請負契約とする。

イ 当庁は業務請負契約に基づき請負事業者が実施する本業務について、契約の履行に関し、監督・検査を実施するなどして適正に実施されていることを確認した上で、適正な支払請求書を受領した日から30日以内に毎月、契約金額を支払うものとする。確認の結果、確保されるべき対象業務の質が達成されていないと認められる場合、又は達成できないおそれがある場合、当庁は、確保されるべき対象業務の質の達成に必要な限りで、請負事業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、業務改善報告書を速やかに当庁に提出するものとする。業務改善報告の提出から1か月の範囲で、業務改善報告書の内容が、確保されるべき対象業務の質が達成可能なものであると認められるまで、当庁は、請負費の支払を行わないことができる。なお、請負費は、本件業務開始以降のサービス提供に対して支払われるものであり、請負事業者が行う準備行為等に対して、請負事業者に発生した費用は、請負事業者の負担とする。

ウ 法令変更による増加費用及び損害の負担

法令の変更により請負事業者に生じた合理的な増加費用及び損害は、以下の(ア)から(ウ)に該当する場合には当庁が負担し、それ以外の法令変更については請負事業者が負担する。

- (ア) 本業務に類型的又は特別に影響を及ぼす法令変更及び税制度の新設
- (イ) 消費税その他類似の税制度の新設・変更（税率の変更含む）
- (ウ) 上記(ア)及び(イ)のほか、法人税その他類似の税制度の新設・変更以外の税制度の新設・変更（税率の変更含む）

3 実施期間に関する事項

本業務の契約期間は、契約日から平成34年12月31日までとする。

なお、次期システムの設計・構築は平成30年4月から平成30年12月、システム管理は平成31年1月から平成34年12月までとなっている。

4 入札参加資格に関する事項

- (1) 法第15条において準用する法第10条各号（第11号を除く。）に該当する者でないこと。
- (2) 予算決算及び会計令（昭和22年勅令第165号）第70条の規定に該当しない者である

こと。なお、未成年者、被保佐人又は被補助人であつて、契約締結のために必要な同意を得ている者は、同条中、特別の理由がある場合に該当する。

- (3) 予算決算及び会計令第71条の規定に該当しない者であること。
- (4) 平成28・29・30年度競争参加資格（全省庁統一資格）の「役務の提供等」において、A、B、CまたはDの等級に格付けされ競争参加資格を有する者であること（「役務の提供等」の営業品目「ソフトウェア開発」、「情報処理」又は「その他」に登録している者であること。）。
- (5) 法人税並びに消費税及び地方消費税の滞納がないこと。
- (6) 労働保険、厚生年金保険等の適用を受けている場合、保険料の滞納がないこと。
- (7) 当庁及び他府省庁等における物品等の契約に係る指名停止等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) 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) 調達の計画及び調達仕様書の妥当性確認並びに入札事業者の審査に関する業務を行うCIO補佐官及びその支援スタッフ等の属する又は過去2年間に属していた事業者でないこと。または、CIO補佐官等がその職を辞職した後に所属する事業者の所属部門（辞職後の期間が2年に満たない場合に限る。）でないこと。
- (10) 単独で対象業務を行えない場合は、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(9)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。
- (11) 以下が確認できる適合証明書を期限までに提出し、事前審査を受けること。
 - ア 運用支援実施計画書（案）
 - イ 仕様書に示された第5章 第2節 作業責任者及び作業要員に求め要件
 - ウ 仕様書に示された第8章 入札参加資格に関する事項

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）

ア 入札公告	: 平成 30 年 6 月 18 日（月）頃
イ 入札説明会	: 平成 30 年 7 月 10 日（火）頃 10 時
ウ 質問受付期限	: 平成 30 年 6 月 25 日（月）頃～7 月 27 日（金）頃
エ 資料閲覧期間	: 平成 30 年 6 月 25 日（月）頃～7 月 27 日（金）頃
オ 競争参加資格書類提出期限	: 平成 30 年 8 月 7 日（火）頃 10 時
カ 適合証明書提出期限	: 平成 30 年 8 月 7 日（火）頃 10 時
キ 適合証明書の審査通知期限	: 平成 30 年 8 月 13 日（月）頃
ク 入札書の提出期限	: 平成 30 年 8 月 16 日（木）頃
ケ 開札及び落札予定者の決定	: 平成 30 年 10 月 1 日（月）頃
コ 運用業務の引継ぎ等	: 平成 30 年 10 月 1 日（月）～12 月 31 日（月）
サ 契約の締結	: 平成 30 年 10 月 1 日（月）頃

※従来の当該業務の調達仕様書、提出書類、各種設計書等及び「消費者庁ネットワークシステム更改に係る設計・構築、機器賃貸借・保守、データセンター、回線及びシステム管理業務一式仕様書」等については、入札公告期間中に限り、所定の手続きを経て、当庁内で閲覧することを可能とする。閲覧を希望する者は、仕様書に示された第 4 節 閲覧要領に従い必要な手続を行うこと。

(2) 入札書類

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

ア 入札説明後の質問受付

入札公告以降、当庁において入札説明書の交付を受けた者は、本実施要項の内容や入札に係る事項について、入札説明会后に、当庁に対して質問を行うことができる。質問は原則として電子メール（g.system@caa.go.jp）により行い、質問内容及び当庁からの回答は原則として、消費者庁 HP において公開を行う。ただし、当庁の業務遂行に支障があるもの、民間事業者の権利や競争上の地位等を害するおそれがあると判断される場合には、質問者の意向を聴取した上で公開しないよう配慮する。

電子メールのアドレス：g.system@caa.go.jp

注意事項：質問する者は、会社名、氏名、連絡先を明記すること。

イ 入札書

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

ウ 適合証明書

仕様書の要求要件に適合し、入札参加条件を満たすことができる証明を記載した書類。

エ 法人税並びに消費税及び地方消費税の納税証明書

オ 労働保険、構成年金保険等の適用を受けている場合、保険料の滞納がないことを確認する書類

カ 主たる事業概要、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その者に関する上記

情報

キ 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。

ク 競争参加資格審査結果通知書の写し

平成 28・29・30 年度競争参加資格（全省統一資格）「役務の提供等」A、B、
CまたはD等級に格付けされ競争参加資格を有する者であること（「役務の提供等」
の営業品目「ソフトウェア開発」、「情報処理」又は「その他」に登録している者
であること。）を証明する審査結果通知書の写し。

ケ 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
関する規定について評価するために必要な書類

コ 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

サ 指名停止等に関する申出書

各府省庁から指名停止を受けていないことを確認する書類

シ 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。なお、詳細は提案依頼書を
基本とする。

(1) 評価方法

本業務を実施する者（以下「落札者」という。）の決定は、最低価格落札方式(適
合証明書の審査あり)によるものとする。

(2) 落札者の決定

ア 「消費者庁ネットワークシステムの運用支援に係る仕様書」及び「消費者庁ネッ
トワークシステムの運用支援に係る要件定義書」に示す全ての要求要件を満たし、
かつ、入札価格が予算決算及び会計令第 79 条の規定に基づいて作成された予定価格
の制限の範囲内で最も低い者を落札者とする。ただし、予算決算及び会計令第 84 条
の規定に該当する場合は、予算決算及び会計令第 85 条の基準を適用するので、基準
に該当する入札が行われた場合は入札の結果を保留する。この場合、入札参加者は
当庁の行う事情聴取等の調査に協力しなければならない。

イ 調査の結果、会計法（昭和 22 年法律第 35 号）第 29 条の 6 第 1 項ただし書きの規
定に該当すると認められるときは、その定めるところにより、予定価格の制限の範
囲内で次順位の者を落札者とすることがある。

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

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

を要請することができる。

(3) 落札決定の取消し

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

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

イ 入札書の内訳金額と合計金額が符合しない場合

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

(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実施に必要な期間が確保できないなどやむを得ない場合は、自ら実施する等とし、その理由を官民競争入札等監理委員会（以下、「監理委員会」という。）に報告するとともに公表するものとする。

7 本業務に関する従来の実施状況に関する情報の開示に関する事項

(1) 開示情報

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

ア 従来の実施に要した経費

イ 従来の実施に要した人員

ウ 従来の実施に要した施設及び設備

エ 従来の実施における目標の達成の程度

オ 従来の実施方法等

(2) 資料の閲覧

前項オ「従来の実施方法等」の詳細な情報は、民間競争入札に参加する予定の者から要望があった場合、所定の手続を踏まえた上で閲覧可能とする。また、民間競争入札に参加する予定の者から追加の資料の開示について要望があった場合は、当庁は法令及び機密性等に問題のない範囲で適切に対応するよう努めるものとする。詳細については、別添1 仕様書 第10章 附属文章を参照すること。

8 本業務の請負事業者に使用させることができる国有財産に関する事項

請負事業者は、次のとおり当庁の財産を使用することができる。

(1) 消費者庁の財産

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

- ア 当庁内のサーバ室、運用室及び業務に必要な電気、通信設備、ネットワーク設備
- イ その他、当庁と協議し、承認された業務に必要な施設、設備等

(2) 使用制限

当庁の財産は以下の制限の下、使用することができる。

- ア 請負事業者は、本業務の実施及び実施に付随する業務以外の目的で利用してはならない。
- イ 請負事業者はあらかじめ、当庁と協議した上で、当庁の業務に支障を来さない範囲内において、施設内に本業務の実施に必要な設備等を持ち込むことができる。
- ウ 請負事業者は、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、必要な原状回復を行う。
- エ 請負事業者は、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。）が生じるおそれがある場合は、養生を行う。万一損傷が生じた場合は、請負事業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 本業務の請負事業者が、当庁に対して報告すべき事項、秘密を適正に取り扱うために必要な措置その他の本業務の適正かつ確実な実施の確保のために本業務請負事業者が講ずべき措置に関する事項

(1) 請負事業者が当庁に報告すべき事項、当庁の指示による講じるべき措置

ア 報告等

- (ア) 請負事業者は、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当庁に提出しなければならない。
- (イ) 請負事業者は、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に変更が生じたときは、直ちに当庁に報告するものとし、当庁と請負事業者が協議するものとする。
- (ウ) 請負事業者は、契約期間中において、(イ)以外であっても、必要に応じて当庁から報告を求められた場合は、適宜、報告を行うものとする。

イ 調査

- (ア) 当庁は、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、請負事業者に対し必要な報告を求め、又は当庁の職員が事務所に立ち入り、当該業務の実施の状況若しくは記録、帳簿書類その他の物件を検査し、又は関係者に質問することができる。
- (イ) 立入検査をする当庁の職員は、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

当庁は、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の措置

- ア 請負事業者は、本業務の実施に際して知り得た当庁の情報等（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。
- イ 請負事業者は、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、請負事業者からの文書による申出を当庁が認めた場合に限り、第三者へ開示できるものとする。

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

エ 請負事業者は、当庁の情報セキュリティに関する規程等に基づき、個人情報等を取り扱う場合は、①情報の複製等の制限、②情報の漏えい等の事案の発生時における対応、③業務終了時の情報の消去・廃棄(復元不可能とすること。)及び返却、④内部管理体制の確立、⑤情報セキュリティの運用状況の検査に応じる義務、⑥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7「機密保持誓約書」への署名を遵守しなければならない。

オ アからエまでのほか、当庁は、請負事業者に対し、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) 契約に基づき請負事業者が講じるべき措置

ア 本業務の開始

請負事業者は、本業務の開始日から確実に業務を開始すること。

イ 権利の譲渡

請負事業者は、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、書面による当庁の事前の承認を得たときは、この限りではない。

ウ 権利義務の帰属等

(ア) 本業務の実施が第三者の特許権、著作権その他の権利と抵触するときは、請負事業者は、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) 請負事業者は、本業務の実施状況を公表しようとするときは、あらかじめ、当庁の承認を受けなければならない。

エ 瑕疵担保責任

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

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

オ 再委託

(ア) 請負事業者は、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) 請負事業者は、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、提案時に書面において、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、

再委託先等を明らかにした上で、当庁の承認を受けなければならない。

- (イ) 請負事業者は、(イ)又は(ウ)により再委託を行う場合には、請負事業者が当庁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「(2)秘密を適正に取り扱うための措置」及び本項「(3)契約に基づき請負事業者が講じるべき措置」に規定する事項、その他の事項について、必要な措置を講じさせるとともに、再委託先から必要な報告を聴取することとする。
- (オ) 再委託先は「(2)秘密を適正に取り扱うための措置」について、請負事業者と同様の義務を負うものとする。
- (カ) (イ)から(オ)までに基づき、請負事業者が再委託先の事業者に義務を実施させる場合は、全て請負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、請負事業者の責に帰すべき事由とみなして、請負事業者が責任を負うものとする。

カ 契約の変更

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

キ 機器更新等の際における民間事業者への措置

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

- (ア) ハードウェアの更新、撤去又は新設、サポート期限が切れるソフトウェアの更新等に伴い運用管理対象機器の一部に変更が生じるとき
- (イ) セキュリティ対策の強化等により業務内容に変更が生じるとき
- (ウ) 当庁の組織変更や人員増減に伴うシステム利用者数の変動等により業務量に変動が生じるとき
- (エ) その他環境の変化等により、契約時点に現行契約の実績から見込まれた業務量と比べ、次期契約期間中の実績対応件数や対応時間等から業務量の変動が明らかであるとき

ク 契約の解除

当庁は、請負事業者が次のいずれかに該当するときは、請負事業者に対し請負費の支払を停止し、又は契約を解除することができる。この場合、請負事業者は当庁に対して、契約金額の総価から消費税及び地方消費税を差し引いた金額の100分の10に相当する金額を違約金として支払わなければならない。その場合の算定方法については、当庁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、請負事業者は、当庁との協議に基づき、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。

ケ 談合等不正行為

請負事業者は談合等の不正行為に関して、当庁が定める別紙8「談合等の不正行為に関する特約条項」に従うものとする。

コ 損害賠償

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

サ 不可抗力免責、危険負担

当庁及び請負事業者の責めに帰すことのできない事由により契約期間中に物件が滅失し、又は毀損し、その結果、当庁が物件を使用することができなくなったときは、請負事業者は、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。

シ 金品等の授受の禁止

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

ス 宣伝行為の禁止

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

セ 法令の遵守

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

ソ 安全衛生

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

タ 記録及び帳簿類の保管

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

チ 契約の解釈

契約に定めのない事項及び契約に関して生じた疑義は、当庁と請負事業者との間で協議して解決する

10 本業務の請負事業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事業者が追うべき責任に関する事項

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

- (1) 当庁が国家賠償法（昭和22年10月27日法律125号）第1条第1項等の規定に基づき当該第三者に対する賠償を行ったときは、当庁は請負事業者に対し、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当庁の責めに帰すべき理由が存する場合は、当庁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) 請負事業者が民法（明治29年4月27日法律第89号）第709条等の規定に基づき当該第三者に対する賠償を行った場合であって、当該損害の発生について当庁の責めに帰すべき理由が存するときは、請負事業者は当庁に対し、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。

1 1 本業務に係る法第7条第8項に規定する評価に関する事項

- (1) 本業務の実施状況に関する調査の時期
当庁は、本業務の実施状況について、総務大臣が行う評価の時期（平成32年12月を予定）を踏まえ、本業務開始後、毎年末に状況を調査する。
- (2) 調査項目及び実施方法
 - ア 業務の内容
月次報告資料及び各種提出資料により調査。
 - イ 消費者庁LANのサービスレベル
月次報告資料により調査。
 - ウ ヘルプデスク利用者満足度調査
ヘルプデスクを利用した者に対して、利用の都度実施するアンケート（ヘルプデスク利用者満足度調査）の集計結果（年1回）により調査。
 - エ セキュリティ上の重大障害件数調査
月次報告資料により調査。
- (3) 意見聴取等
当庁は必要に応じ本業務請負事業者から意見の聴取を行うことができるものとする。
- (4) 実施状況等の提出時期
当庁は、平成32年10月を目途として、本業務の実施状況等を総務大臣及び監理委員会へ提出する。なお、調査報告を総務大臣及び監理委員会に提出するに当たり、CIO補佐官及び外部有識者の意見を聴くものとする。

1 2 その他業務の実施に関し必要な事項

- (1) 本業務の実施状況等の官民競争入札等監理委員会への報告
当庁は、法第26条及び第27条に基づく報告徴収、立入検査、指示等を行った場合には、その都度、措置の内容及び理由並びに結果の概要を監理委員会へ報告することとする。
- (2) 当庁の監督体制
 - ア 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。本業務全体に係る監督は、当庁の総務課情報システム担当が行い、当庁の参事官を責任者とする。実施要項に基づく民間競争入札手続きに係る監督は、当庁の総務課が行い、総務課長を責任者とする
- (3) 請負事業者の責務
 - ア 本業務に従事する請負事業者は、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、法令による公務に従事する職員とみなされる。

イ 請負事業者は、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こととなる。

ウ 請負事業者は、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 請負事業者は、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、同院から直接又は当庁を通じて資料又は報告等の提出を求められたり質問を受けたりすることがある。

(4) 著作権

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

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

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

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

(5) 消費者庁ネットワークシステムの運用支援業務に係る仕様書

本業務を実施する際に必要な詳細仕様は、仕様書に示すとおりである。

以上

従来の実施状況に関する情報の開示

1 従来の実施に要した経費

(単位: 千円)

		26年度	27年度	28年度	
請負費等	運用支援	22,032	22,032	22,032	

(注記事項)

当庁では入札対象である事務・事業の一部を派遣職員及び外部委託により実施している。請負費等の経費各欄の金額は支払額である。ただし、これらは請負業務のため、費用の詳細な内訳の開示は受けられない。

過去の運用支援業務のうち、本業務の範囲に相当する作業時間は別紙2「運用支援業務の作業時間実績及びヘルプデスク問合せ件数一覧表」に示す「運用総括業務」「運用支援業務」「ヘルプデスク業務」「その他」の合算値である。

2 従来の実施に要した人員

(単位: 人)

		26年度	27年度	28年度	
外部委託業者の人員		3	3	3	

入札対象である事務・事業の一部を外部委託により実施している。
外部委託業者の人員は、常駐者であり、業務繁忙期による変動する。

(業務従事者に求められる知識・経験等)

- ・ 本作業を担当する従事者の中に、本システムで使用されている運用管理ツールを利用した1年以上の運用経験を有する者を2名以上含めること。
- ・ 本作業を担当する従事者の中に、情報処理技術者試験制度の応用情報技術者試験(又はソフトウェア開発技術者試験)の合格者、若しくは、これらと同等の技術水準を満たすことを業務経験等から証明できる者を1名以上含めること。

(業務の繁閑の状況とその対応)

年間を通じてほぼ一定の業務量があり、特に、4月及び10月の前月末は大規模な組織改編、人事異動に伴う各種登録・設定作業が特に集中する時期がある。組織改編に伴いレイアウト変更も行う必要があり、ネットワーク、行政端末等の設定変更に加え、ケーブル敷設等の作業を行うため、作業者を増員して対応している。また、この時期の前後においては、システム利用等に係る各種問合せの対応が集中する。

※ なお、過去の運用支援業務の作業時間及びヘルプデスク問合せ件数は、別紙2「運用支援業務の作業時間実績及びヘルプデスク問合せ件数一覧表」とおり。

(注記事項)

当庁による管理の下、入札対象である事務・事業の一部を外部委託(過去の実績では4~5名体制)により実施している。
なお、本業務の管理・監督は当庁総務課情報システム担当において実施している。

3 従来の実施に要した施設及び設備

(施設及び設備)

施設として、消費者庁本庁内のサーバ室約129.6㎡
設備として、業務に必要な電気・通信(電話回線を除く)設備
その他として、業務に必要な機器(執務用什器類、パソコン3台、複合機1台、その他の機材)、備品及び消耗品
(従来の実施に要した施設及び設備において請負者がその他に持ち込んでる機器等はない。)

(注記事項)

- 1 上記施設、設備等は、運用業務を行う範囲において無償貸与。(光熱費及び通信料含む。)
- 2 その他考慮すべき点
 - (1)作業場所
過去の業務については、主に消費者庁本庁において実施しているが、徳島オフィスにも機器が設置されており、そちらの機器も運用支援業務の対象となっている。
データセンターにもシステム機器が設置されているが、こちらの運用については、運用支援業務の対象外となっている。
これらの機器等の運用において現地対応が必要な場合は、その際の交通費は業務従事者の負担となっている。
ただし、本業務では、現地対応が発生する業務はシステム管理業務の範囲となる。

4 従来の実施における目的の達成の程度

当庁のネットワークシステムは、当庁職員の業務の効率化・合理化に資する環境整備を目的として、消費者庁本庁及びデータセンターを結ぶネットワークシステムである。

- (1)業務の内容
(過去には、仕様書に示す運用支援業務を適切に実施している。)
- (2)消費者庁のネットワークシステムのサービスレベル
【要求事項】・障害等により必要な時にシステムが利用できない状況を減らす工夫がされていること。
・必要なサービス性能が確保されること。
【達成状況】過去には、仕様書に示す要求事項を満たしている。
・問題解決率
・依頼申請対応期間
※解決に係る期間及び申請完了までの期間は設定していない。
- (3)ヘルプデスク利用者満足度調査
過去には、仕様書に示す利用者満足度を満たしている。
- (4)情報セキュリティに関する重大障害件数
過去には、重大障害は発生していない。

5 従来の実施方法等

- 1 従来の実施方法
別紙4(「業務フロー及び業務区分」)のとおり
- 2 情報セキュリティ対策
別紙5(「情報セキュリティ対策」)のとおり
- 3 消費者庁組織図
別紙10(「消費者庁組織図」(平成25年8月現在))のとおり

(事業の目的を達成する観点から重視している事項)

当庁では、当庁のネットワークシステムの利用者への継続的・安定的なサービスの提供を円滑に行うために、日々当該システムの運用業務を実施しているが、特にヘルプデスク業務については、利用者の要望に対して適切な対応を求めている。

運用支援業務の作業時間実績一覧表

(単位:時間)

年度	業務内容	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
26年度	運用総括業務	29	31	39	81	74	68	28	29	28	28	28	31	494
	運用支援業務(行政端末運用業務、アカウント管理業務、プリンタ運用業務、その他)	94	85	97	125	99	94	109	71	88	67	126	137	1,192
	ヘルプデスク業務	87	78	89	100	83	84	89	69	80	68	107	100	1,034
	ホームページ運用補助業務	151	144	151	151	136	131	143	121	129	129	137	151	1,674
	定例会に関わる報告書作成・報告業務等	15	15	18	19	16	15	14	15	15	14	14	15	185
	計	376	353	394	476	408	392	383	305	340	306	412	434	4,579
	システム管理総括業務	95	89	141	200	176	145	167	153	146	139	140	171	1,762
	システム管理業務(ネットワーク管理業務、サーバ管理業務、行政端末管理業務、ストレージ管理業務、データセンター管理業務、外部サービスのシステム管理業務、障害対策業務、リモート監視・管理業務、その他)	307	287	455	644	568	469	539	494	471	447	450	552	5,683
	情報セキュリティ対策業務	106	98	157	255	196	162	187	170	163	153	154	190	1,991
	定例会に関わる報告書作成・報告業務等	21	20	31	11	39	32	37	34	32	31	31	38	357
計	529	494	784	1,110	979	808	930	851	812	770	775	951	9,793	
27年度	運用総括業務	29	27	26	28	27	28	28	28	26	30	30	31	338
	運用支援業務(行政端末運用業務、アカウント管理業務、プリンタ運用業務、その他)	99	82	102	115	101	92	92	81	90	85	92	110	1,141
	ヘルプデスク業務	86	75	89	92	82	83	79	79	81	83	81	80	990
	ホームページ運用補助業務	128	127	129	141	130	144	132	141	129	129	134	138	1,602
	定例会に関わる報告書作成・報告業務等	15	14	14	14	14	15	14	14	14	15	15	16	174
	計	357	325	360	390	354	362	345	343	340	342	352	375	4,245
	システム管理総括業務	156	128	165	185	160	138	163	131	142	135	155	172	1,830
	システム管理業務(ネットワーク管理業務、サーバ管理業務、行政端末管理業務、ストレージ管理業務、データセンター管理業務、外部サービスのシステム管理業務、障害対策業務、リモート監視・管理業務、その他)	503	411	532	596	517	444	524	422	456	434	499	556	5,894
	情報セキュリティ対策業務	173	142	183	205	178	153	180	145	158	149	172	192	2,030
	定例会に関わる報告書作成・報告業務等	35	28	37	41	36	31	36	29	31	30	34	38	406
計	867	709	917	1,027	891	766	903	727	787	748	860	958	10,160	
28年度	運用総括業務	28	28	25	28	26	28	26	28	29	27	28	31	332
	運用支援業務(行政端末運用業務、アカウント管理業務、プリンタ運用業務、その他)	88	89	118	88	125	77	103	97	111	108	106	101	1,211
	ヘルプデスク業務	86	81	95	89	91	74	90	85	80	86	82	96	1,035
	ホームページ運用補助業務	133	137	136	143	150	122	130	128	139	125	132	145	1,620
	定例会に関わる報告書作成・報告業務等	14	14	14	15	14	14	14	15	14	14	14	14	170
	計	349	349	388	363	406	315	363	353	373	360	362	387	4,368
	システム管理総括業務	143	137	162	134	162	130	150	144	158	143	150	165	1,778
	システム管理業務(ネットワーク管理業務、サーバ管理業務、行政端末管理業務、ストレージ管理業務、データセンター管理業務、外部サービスのシステム管理業務、障害対策業務、リモート監視・管理業務、その他)	461	441	523	433	522	419	483	465	533	526	494	532	5,832
	情報セキュリティ対策業務	159	153	180	150	180	144	167	161	162	171	166	188	1,981
	定例会に関わる報告書作成・報告業務等	32	30	36	30	36	29	33	32	32	32	32	32	386
計	795	761	901	747	900	722	833	802	885	872	842	917	9,977	
29年度	運用総括業務	28	28	31	28	31	28							174
	運用支援業務(行政端末運用業務、アカウント管理業務、プリンタ運用業務、その他)	112	92	88	92	94	96							574
	ヘルプデスク業務	100	98	103	109	103	100							613
	ホームページ運用補助業務	133	132	144	132	145	130							816
	定例会に関わる報告書作成・報告業務等	14	14	14	14	14	14							84
	計	387	364	380	375	387	368	0	0	0	0	0	0	2,261
	システム管理総括業務	150	150	165	150	165	150							930
	システム管理業務(ネットワーク管理業務、サーバ管理業務、行政端末管理業務、ストレージ管理業務、データセンター管理業務、外部サービスのシステム管理業務、障害対策業務、リモート監視・管理業務、その他)	536	532	512	526	525	523							3,154
情報セキュリティ対策業務	184	181	192	184	187	175							1,103	
定例会に関わる報告書作成・報告業務等	32	32	32	32	32	32							192	
計	902	895	901	892	909	880	0	0	0	0	0	0	5,379	

注1: 計と内訳が一致しない場合がある。

注2: 本資料は、現行の運用支援業務の内容、繁忙状況及び対応状況の参考資料である。

注3: 上記は受注者に求める運用業務と次期機器賃貸借等事業者を求めるシステム管理業務を合算した値である。

注4: 運用支援業務に必要となる業務は、「運用総括業務」「運用支援業務」「ヘルプデスク業務」「その他」である。

システム管理業務に必要となる業務は、「運用総括業務」「システム管理業務」「情報セキュリティ対策業務」「その他」である。

注5: 平成22年度以前は業務内容ごとにおける作業時間実績を作成していない。平成23年度から運用支援事業者が変更となっている。

運用支援業務の技術者別作業時間実績一覧表

(単位:時間)

年度	作業者	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
26年度	運用支援担当1	39	41	52	54	42	39							267
	運用支援担当2				52	48	38	45	34	36	33	33	39	358
	運用支援担当3	180	171	180	180	162	156	170	144	154	154	163	180	1,994
	運用支援担当4	157	141	162	190	156	159	168	127	150	119	216	215	1,960
	運用支援担当5													0
	計	376	353	394	476	408	392	383	305	340	306	412	434	4,579
	システム管理担当1	155	163	205	213	166	152							1,054
	システム管理担当2				208	192	151	182	137	146	133	134	154	1,437
	システム管理担当3	182	185	204	266	218	168	178	156	179	170	170	211	2,287
	システム管理担当4							190	147					337
	システム管理担当5	192	146	186	215	203	197	172	143	166	152	147	194	2,113
	システム管理担当6			189	208	200	140	208	155	170	152	151	183	1,756
	システム管理担当7								113	151	163	173	209	809
	計	529	494	784	1,110	979	808	930	851	812	770	775	951	9,793
27年度	運用支援担当1													0
	運用支援担当2	38	34	33	46	44	39	40	32	34	31	41	39	451
	運用支援担当3	152	151	154	168	155	172	157	168	154	154	160	164	1,909
	運用支援担当4	167	140	173	176	155	151	148	143	152	157	151	172	1,885
	運用支援担当5													0
	計	357	325	360	390	354	362	345	343	340	342	352	375	4,245
	システム管理担当1													0
	システム管理担当2	149	134	132	186	175	154	161	126	136	124	162	158	1,797
	システム管理担当3	174	143	217	223	183	165	185	162	181	166	193	208	2,200
	システム管理担当4													0
	システム管理担当5	187	143	188	206	176	140	185	144	150	147	180	200	2,046
	システム管理担当6	170	146	192	206	181	167	187	151	170	164	145	192	2,071
	システム管理担当7	187	143	188	206	176	140	185	144	150	147	180	200	2,046
	計	867	709	917	1,027	891	766	903	727	787	748	860	958	10,160
28年度	運用支援担当1													0
	運用支援担当2	29	35	41	25	41	30	32	36	37	37	34	40	417
	運用支援担当3	160	163	162	170	179	145	155	152	164	156	161	172	1,939
	運用支援担当4	160	151	185	168	186	140							990
	運用支援担当5							176	165	172	167	167	175	1,022
	計	349	349	388	363	406	315	363	353	373	360	362	387	4,368
	システム管理担当1													0
	システム管理担当2	117	142	166	98	162	121	128	145	161	155	144	161	1,700
	システム管理担当3	161	168	176	176	181	118	180	159	184	172	180	193	2,048
	システム管理担当4													0
	システム管理担当5	163	140	175	162	181	140	176	159	176	184	180	178	2,014
	システム管理担当6	180	156	193	170	184	171	176	177	188	184	167	183	2,129
	システム管理担当7	174	155	191	141	192	172	173	162	176	177	171	202	2,086
	計	795	761	901	747	900	722	833	802	885	872	842	917	9,977
29年度	運用支援担当1													0
	運用支援担当2	38	35	38	33	40	35							219
	運用支援担当3	173	161	168	172	172	159							1,005
	運用支援担当4													0
	運用支援担当5	176	168	174	170	175	174							1,037
	計	387	364	380	375	387	368	0	0	0	0	0	0	2,261
	システム管理担当1													0
	システム管理担当2	165	163	167	161	155	154							965
	システム管理担当3	183	184	183	188	188	183							1,109
	システム管理担当4													0
	システム管理担当5	174	183	177	169	194	176							1,073
	システム管理担当6	186	181	191	184	183	186							1,111
	システム管理担当7	194	184	183	190	189	181							1,121
	計	902	895	901	892	909	880	0	0	0	0	0	0	5,379

ヘルプデスク問合せ件数一覧表

(単位:件)

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
26年度					269	309	277	223	257	281	329	319	2,264
27年度	322	254	182	337	240	243	294	241	204	200	204	240	2,961
28年度	277	197	259	236	231	210	218	208	179	202	180	213	2,610
29年度	264	231	255	288	242	260							1,540

注1:本資料は、現行の運用支援業務における問合せに対する対応件数の参考資料である。

注2:4月、7月、10月及び1月の前月末は大規模な組織改編、人事異動に伴う各種登録・設定作業が特に集中する時期があり、この時期の前後においては、システム利用等に係る各種問合せの対応が集中する。

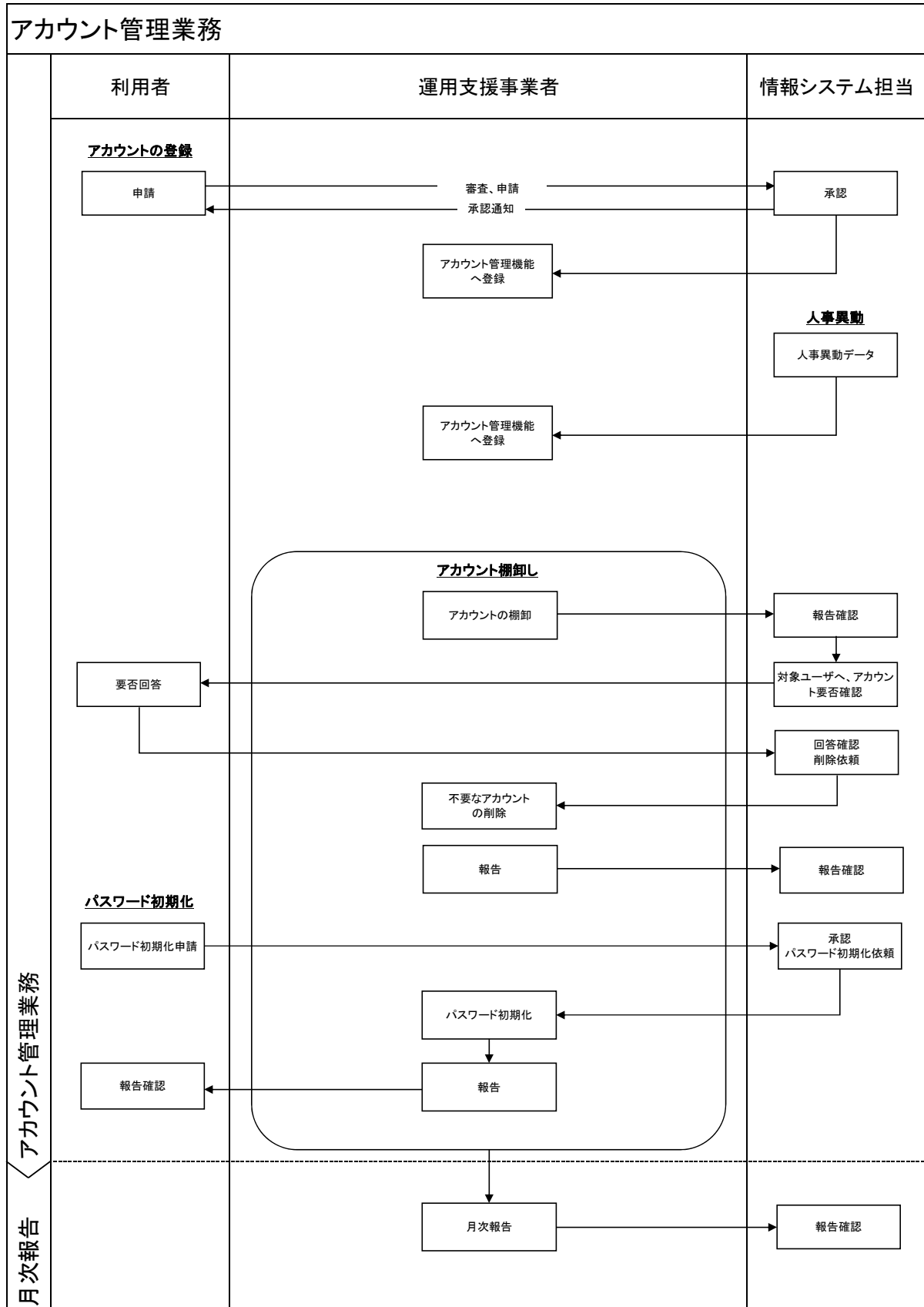
システム管理業務

業務	業務内容
システム管理総括業務	システム管理業務全体管理、関係者調整、進捗管理、課題管理、利用統計の報告等
ネットワーク管理業務	ネットワーク稼働状況、障害発生、状態変化等の監視、障害対応等
システム管理	本調達において納品されたシステムの運用管理
サーバ管理業務	パフォーマンス管理、バックアップ管理、利用者管理等
行政端末管理業務	修正ソフトウェア配布、インベントリ管理、操作等問合せ対応支援
ストレージ管理業務	パフォーマンス管理、バックアップ管理、利用者管理等
情報セキュリティ対策業務	不正アクセス、ウイルス検知、コンテンツフィルタリング拒否状況等の監視
障害対策業務	復旧対応、障害報告、履歴管理等
その他業務	要員への教育、移設・レイアウト変更対応、システム管理業務設計見直し、ドキュメント維持管理、端末環境整備支援、冗長構成の切替テスト（データセンター含む）

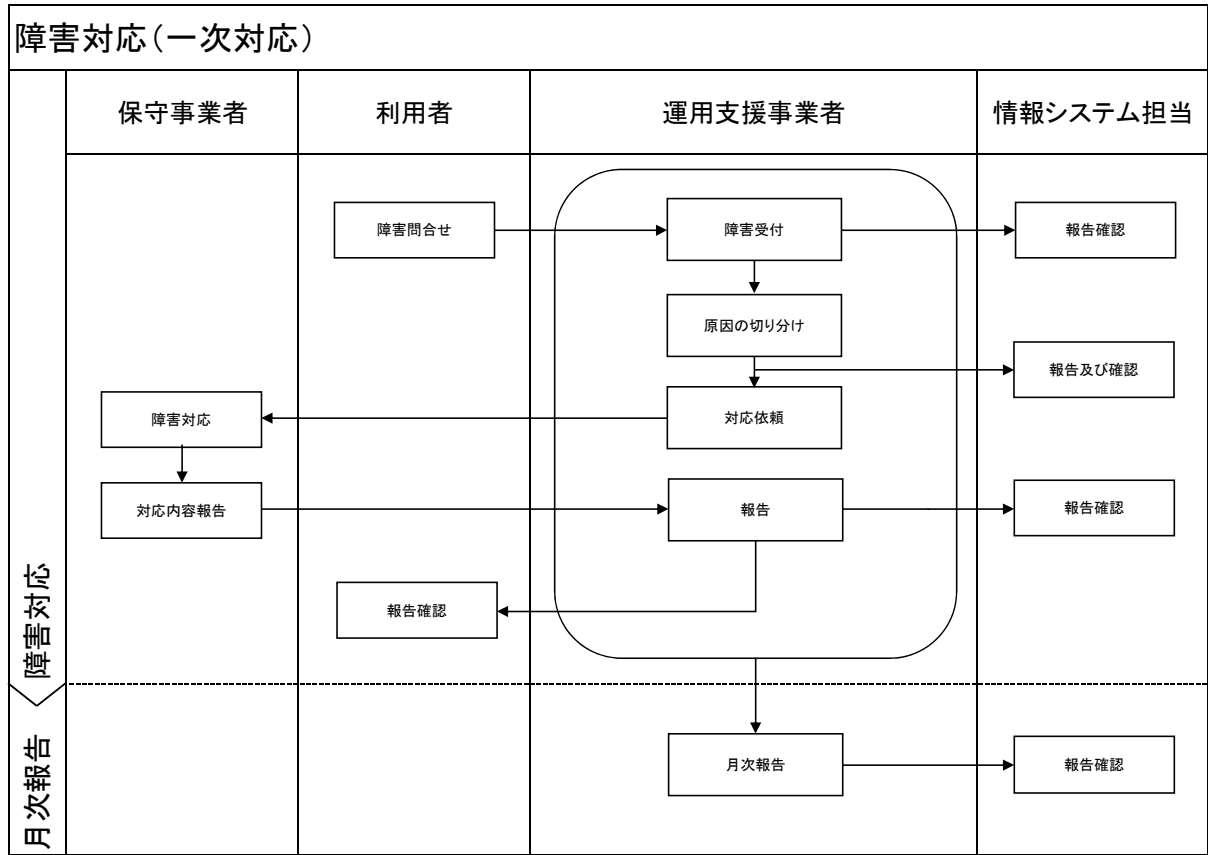
運用支援業務

業務	業務内容
運用準備	平行稼働期間を含む本番稼働開始前の準備
運用総括業務	全体管理、関係者調整、進捗管理、課題管理、利用統計の報告等
行政端末運用支援業務	ポリシー管理、リモート操作管理、操作問合せ対応、システム変更。
ヘルプデスク業務	各種問合せ対応、障害対応受付、操作マニュアル・FAQ等の作成及び維持管理、履歴管理、問合せ一次受付（追加）、申請書受付業務（追加）等。
アカウント運用支援業務	アカウント情報の収集、登録、変更、削除、利用システムに対する情報の配布等
ホームページシステム運用補助業務	HTMLの作成・修正補助、CSSの作成・修正補助、メールマガジンの配信補助、会議等の動画掲載
プリンタ運用支援業務	プリンタの設置、設定、所在情報管理、在庫状況管理等
その他業務	要員への教育、移設・レイアウト変更対応支援、運用支援業務設計見直し、ドキュメント維持管理、端末環境整備

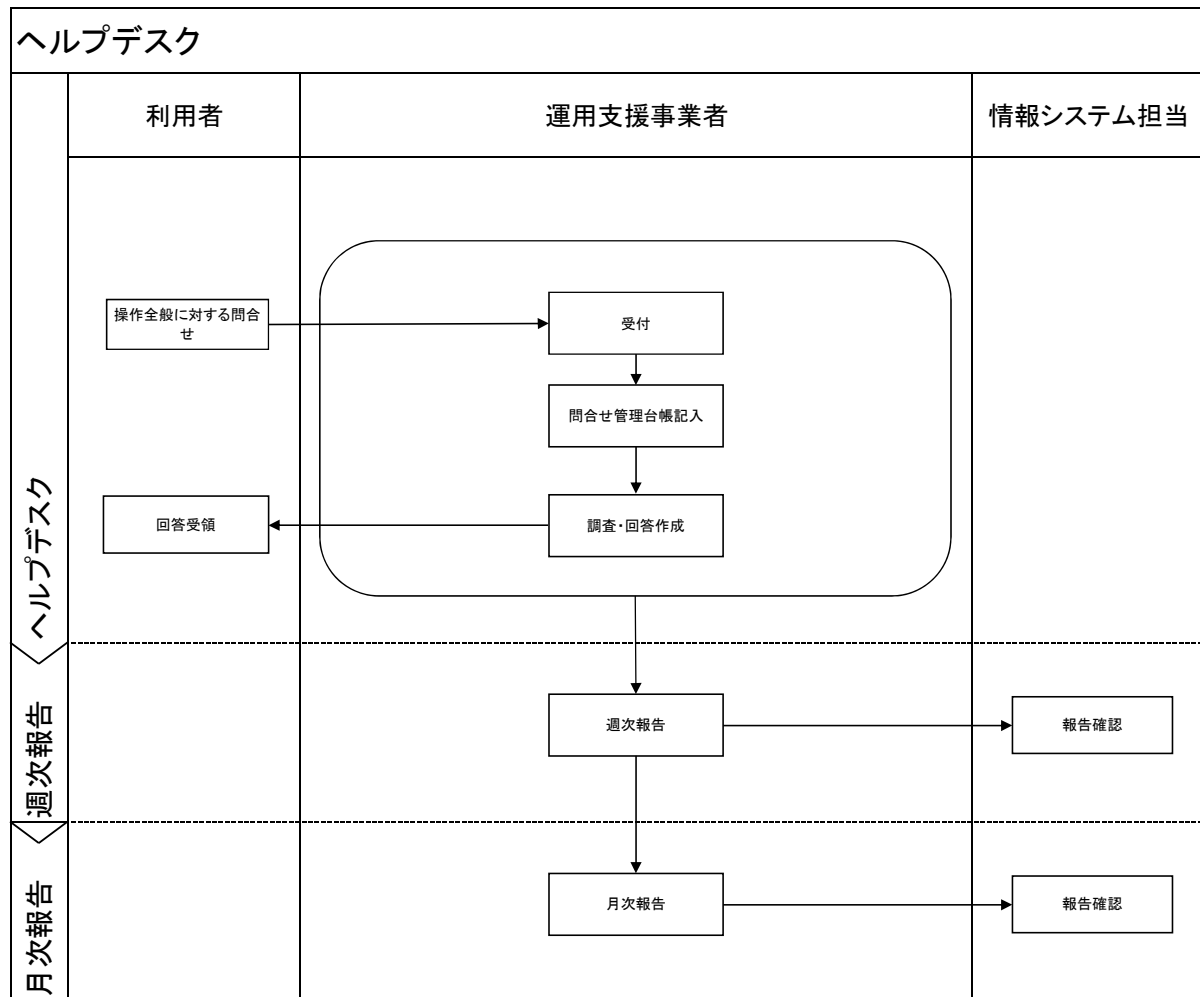
業務フロー及び業務区分



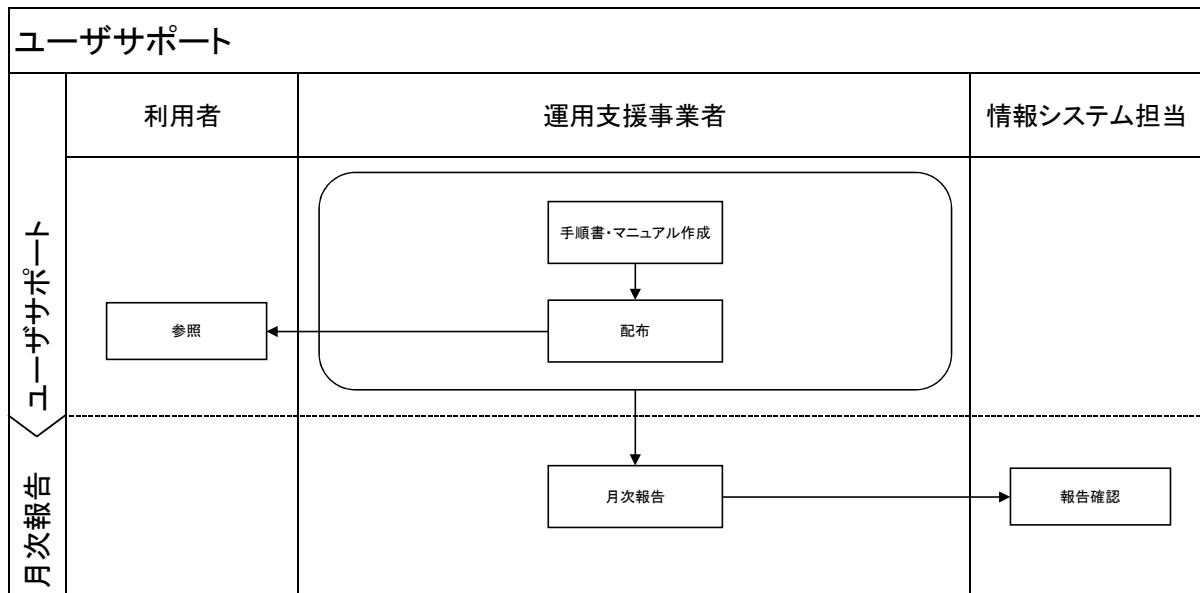
業務フロー及び業務区分



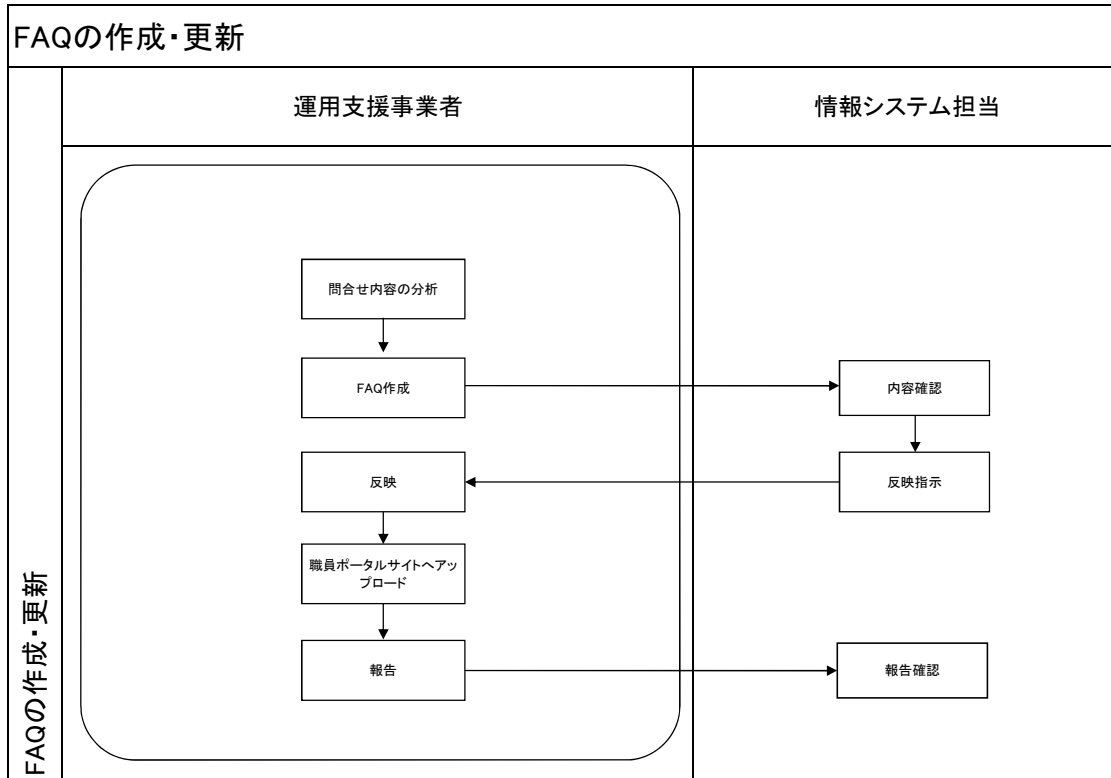
業務フロー及び業務区分



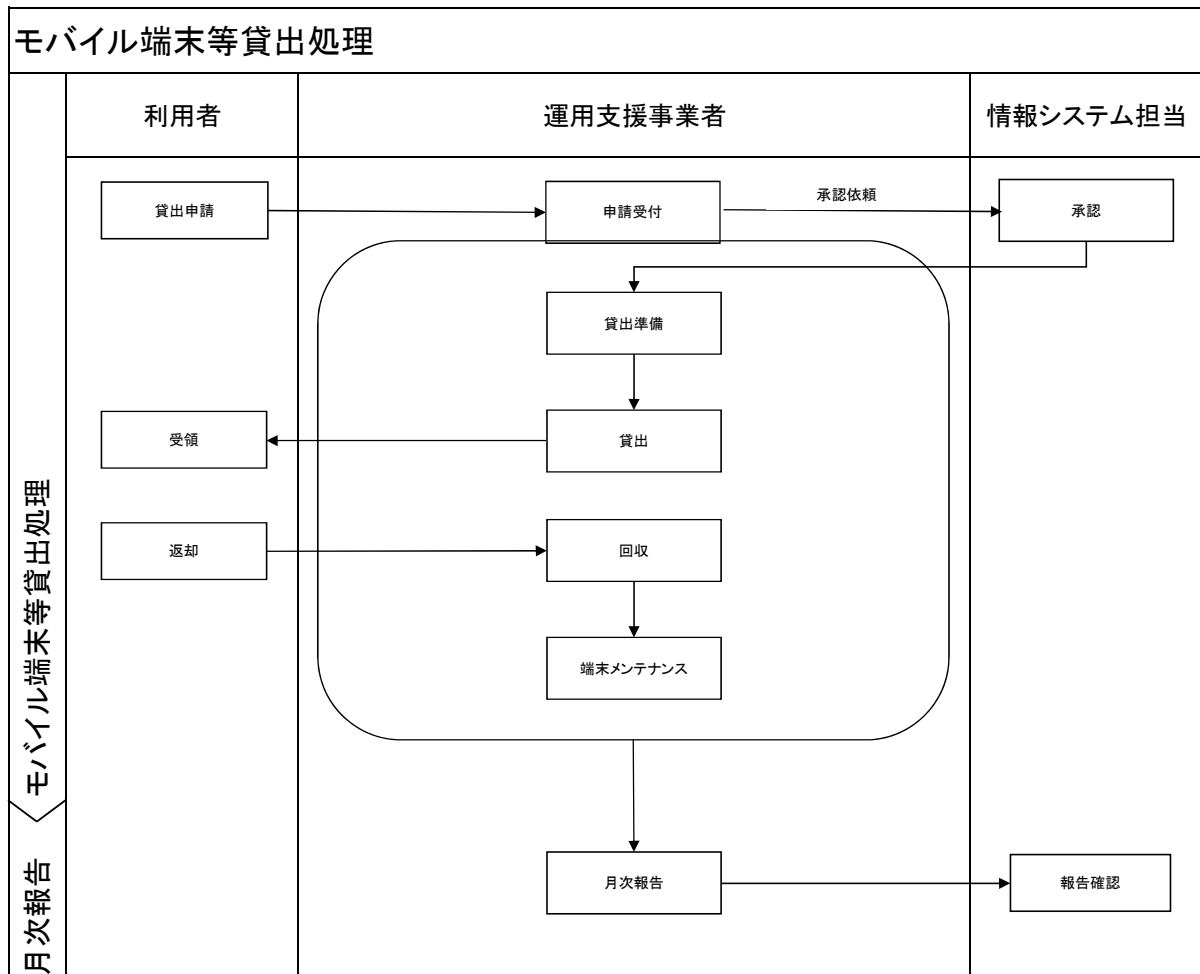
業務フロー及び業務区分



業務フロー及び業務区分



業務フロー及び業務区分



情報セキュリティ対策

1 情報セキュリティ対策

当庁では情報システムに関する業務を外部委託する場合、業務の請負事業者に以下の実施を求めている。

請負事業者は必ず「消費者庁情報セキュリティポリシー」を閲覧し、セキュリティに関して以下に留意することとする。

(1) 情報セキュリティを確保するための体制の整備

本業務を行う請負事業者は、請負事業者組織全体のセキュリティを確保するとともに、当庁から求められた本業務の実施において情報セキュリティを確保するための体制を整備すること。

(2) 取り扱う重要な情報の秘密保持等

本業務の実施のために当庁が請負事業者に対し開示した情報等（公知の事実等を除く。）及び本業務遂行過程で生じた納入成果物等に関する情報については、情報のライフサイクルの観点から管理方法を定め、その秘密を保持し、また当該業務の目的以外に利用しないこと。

なお、本業務で知り得た情報等を本業務以外の目的に使用又は第三者に開示する必要がある場合は、事前に当庁の承認を得ること。

(3) 情報セキュリティが侵害された場合の対処

本業務の遂行において、定期的に情報セキュリティ対策の履行状況を報告するとともに情報セキュリティが侵害され又はそのおそれがある場合には、直ちに当庁に報告すること。これに該当する場合には、以下の事象を含む。

- ・ 請負事業者に提供し、又は請負事業者によるアクセスを認める当庁の情報の外部への漏えい及び目的外利用
- ・ 請負事業者による当庁のその他の情報へのアクセス

(4) 情報セキュリティ監査の実施

本業務の遂行における情報セキュリティ対策の履行状況を確認するために、当庁が請負事業者に対する情報セキュリティ監査の実施を必要と判断した場合は、当庁がその実施内容（監査内容、対象範囲、実施者等）を定めて、情報セキュリティ監査を行う（当庁が選定した事業者による監査を含む。）。

情報セキュリティ監査を実施する場合、受注者は、あらかじめ情報セキュリティ監査を受け入れる部門、場所、時期、条件等を「情報セキュリティ監査対応計画書」等により提示すること。

また、請負事業者は自ら実施した外部監査についても当庁へ報告すること。

請負者は秘密保持に関して以下に留意することとする。

(1) 本業務に関して当庁が請負者に対し開示した情報等（公知の事実等を除く。）及び業務遂行過程で生じた納入成果物等に関する情報を本業務の目的以外に使用又は第三者に開示若しくは漏洩してはならないものとし、そのために必要な措置を講ずること。

(2) なお、当該情報等を本業務以外の目的に使用又は第三者に開示する必要がある場合は、事

前に当庁の承認を得ること。

消費者庁のネットワークシステムの運用支援業務

資料閲覧申込書

1 申込日：平成 年 月 日

2 住所：

3 会社名：

4 担当者名：

5 電話番号：

6 E-mail アドレス：

7 閲覧希望日時：(第一希望) 平成 年 月 日 時
(第二希望) 平成 年 月 日 時

8 閲覧者人数：

9 閲覧者氏名：

：
：
：

消費者庁 総務課長 宛

機密保持誓約書

「消費者庁のネットワークシステムの運用支援業務」に係る情報の取得に当たり、下記の事項を厳守することを誓約します。

記

- 1 消費者庁の情報セキュリティに関する規定等を遵守し、消費者庁が開示した情報（公知の情報等を除く。）を本調達の目的以外に使用、又は第三者に開示、若しくは漏洩しないものとし、そのために必要な措置を講ずる。
- 2 消費者庁が提供した資料については、複製禁止とする。
- 3 守秘義務は、本業務に係る調達の期間中及び終了後に関わらず、適用されるものとする。
- 4 上記 1～3 に違反して、情報の開示、漏えい若しくは使用した場合、法的な責任を負うものであることを確認し、これにより消費者庁が被った一切の損害を賠償する。

平成 年 月 日

住 所

会 社 名

氏 名

印

談合等の不正行為に関する特約条項

(談合等の不正行為に係る解除)

第1条 甲は、本契約に関して、乙等が次の各号の一に該当するときは、本契約の全部又は一部を解除することができる。

- (1) 公正取引委員会が、乙等又は乙等の代理人(乙又は乙の代理人が法人の場合にあっては、その役員又は使用人。以下同じ。)に対し、私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律(昭和22年法律第54号。以下「独占禁止法」という。)第7条又は同法第8条の2(同法第8条第1号又は第2号に該当する行為の場合に限る。)の規定による排除措置命令を行ったとき、同法第7条の2第1項(同法第8条の3において読み替えて準用する場合を含む。)の規定による課徴金納付命令を行ったとき、又は同法第7条の2第18項若しくは第21項の規定による課徴金の納付を命じないこととした旨の通知を行ったとき。
 - (2) 乙等又は乙等の代理人が刑法(明治40年法律第45号)第96条の6若しくは同法第198条又は独占禁止法第89条第1項、90条1号若しくは第95条第1項第1号の規定による刑の容疑により公訴を提起されたとき(乙等の役員又はその使用人が当該公訴を提起されたときを含む。)
- 2 乙は、本契約に関して、乙等又は乙等の代理人が独占禁止法第7条の2第18項又は第21項の規定による通知を受けた場合には、速やかに、当該通知文書の写しを甲に提出しなければならない。

(談合等の不正行為に係る違約金)

第2条 乙は、本契約に関し、次の各号の一に該当するときは、甲が本契約の全部又は一部を解除するか否かにかかわらず、違約金(損害賠償金の予定)として、甲の請求に基づき、契約金額(本契約締結後、契約金額の変更があった場合には、変更後の契約金額)の100分の10に相当する額を甲が指定する期日までに支払わなければならない。

- (1) 公正取引委員会が、乙等又は乙等の代理人に対し、独占禁止法第7条又は同法第8条の2(同法第8条第1号又は第2号に該当する行為の場合に限る。)の規定による排除措置命令を行い、当該排除措置命令が確定したとき。
 - (2) 公正取引委員会が、乙等又は乙等の代理人に対し、独占禁止法第7条の2第1項(同法第8条の3において読み替えて準用する場合を含む。)の規定による課徴金の納付命令を行い、当該納付命令が確定したとき。
 - (3) 公正取引委員会が、乙等又は乙等の代理人に対し、独占禁止法第7条の2第18項又は第21項の規定による課徴金の納付を命じないこととする旨の通知を行ったとき。
 - (4) 乙等又は乙等の代理人が刑法第96条の6若しくは同法第198条又は独占禁止法第89条第1項若しくは同法第95条第1項第1号の規定による刑が確定したとき。
- 2 乙は、前項第4号に規定する場合に該当し、かつ次の各号の一に該当するときは、前項の契約金額の100分の10に相当する額のほか、契約金額の100分の5に相

当する額を違約金として甲が指定する期日までに支払わなければならない。

- (1) 公正取引委員会が、乙等又は乙等の代理人に対し、独占禁止法第7条の2第1項及び第6項の規定による納付命令を行い、当該納付命令又は同法第66条第4項の規定による当該納付命令の全部を取り消す審決が確定したとき。
 - (2) 前項3号の規定する刑の確定において、乙等が違反行為の首謀者であることが明らかになったとき。
 - (3) 乙等が甲に対し、独占禁止法等に抵触する行為を行っていない旨の誓約書を提出しているとき。
- 3 乙は、契約の履行を理由として、前二項の違約金を免れることができない。
- 4 第1項及び第2項の規定は、甲に生じた実際の損害の額が違約金の額を超過する場合において、甲がその超過分の損害につき賠償を請求することを妨げない。

(違約金に関する遅延利息)

第3条 乙が前条に規定する違約金を甲の指定する期日までに支払わないときは、乙は、当該期日を経過した日から支払をする日までの日数に応じ、年5.00パーセントの割合で計算した額の遅延利息を支払わなければならない。

保有個人情報の取扱いに関する特約条項

(個人情報に関する秘密保持の義務)

第1条 乙は、個人情報に関する秘密保持の義務を負う。個人情報を第三者へ提供するなど漏えい等が発生することのないよう管理しなければならない。

(再委託の制限又は条件に関する条項)

第2条 乙は、甲が承認した場合を除き、個人情報の取扱い業務を再委託してはならない。再委託する場合にあっては、乙は、再委託先への必要かつ適切な監督を行わなければならない。

(個人情報の複製等の制限に関する事項)

第3条 乙は、契約業務に必要な範囲を超えて個人情報の加工、利用、複写、複製等をしてはならない。

(個人情報の漏えい等の事案の発生時における対応に関する事項)

第4条 乙は、個人情報の漏えい等の事故が発生した場合、又は発生の可能性が高いと判断した場合は、直ちに甲へ報告するとともに、甲の指示に従わなければならない。

(委託終了時における個人情報の消去及び媒体の返却に関する事項)

第5条 乙は、業務終了後すみやかに個人情報の消去及び媒体の返却を行わなければならない。なお、個人情報の消去の方法について甲へ報告するものとする。

(違反した場合における契約解除の措置その他必要な事項)

第6条 甲は、乙が記載事項に違反した場合は、契約を解除することができるとともに必要な措置を求めることができる。

(責任者等の管理体制等に関する事項)

第7条 乙は、甲の求めがあった場合には、乙における責任者等の管理体制等、乙における個人情報の管理の状況を把握するために甲が指定する事項を書面で甲に報告しなければならない。

反社会的勢力排除に関する条項

(属性要件に基づく契約解除)

第1条 甲は、乙等が次の各号のいずれかに該当すると認められるときは、何らの催告を要せず、本契約を解除することができる。

- (1) 役員等（個人である場合はその者、法人である場合は役員又は支店若しくは営業所（常時契約を締結する事務所をいう。）の代表者、団体である場合は代表者、理事等その他経営に実質的に関与している者をいう。以下同じ。）が、暴力団、暴力団関係企業、総会屋若しくはこれらに準ずる者又はその構成（以下総称して「反社会的勢力」という）であるとき
- (2) 役員等が、反社会的勢力の経営に実質的に関与していると認められるとき
- (3) 役員等が、反社会的勢力を利用していると認められるとき
- (4) 役員等が、反社会的勢力に対して、資金等を供給し、若しくは便宜を供与するなど直接的若しくは積極的にその維持、運営に協力し、又は関与していると認められるとき
- (5) 役員等が、反社会的勢力と社会的に非難されるべき関係を有していると認められるとき

(行為要件に基づく契約解除)

第2条 甲は、乙等が自ら又は第三者を利用して次の各号のいずれかに該当する行為をした場合は、何らの催告を要せず、本契約を解除することができる。

- (1) 暴力的な要求行為
- (2) 法的な責任を超えた不当な要求行為
- (3) 取引に関して脅迫的な言動をし、又は暴力を用いる行為
- (4) 偽計又は威力を用いて甲又はその職員の業務を妨害し、信用又は名誉を毀損する行為
- (5) その他前各号に準ずる行為

(表明確約)

第3条 乙は、前2条各号のいずれにも該当しないことを表明し、かつ、将来にわたっても該当しないことを確約する。

2 乙は、前二条各号のいずれかに該当しうる者（以下「解除対象者」という。）を再委託先及び再々委託先（以下「再委託先等」という。）としないこと並びに解除対象者を乙等が本契約に付随して個別に契約する場合の相手方としないことを確約する。

(再委託契約等に関する契約解除)

第4条 乙は、契約後に再委託先等が解除対象者であることが判明したときは、直ちに当該再委託先等との契約を解除し、又は再委託先等に対し契約を解除させるようにしなければならない。

2 甲は、乙が、再委託先等が解除対象者であることを知りながら契約し、若しくは再委託先等の契約を承認したとき、又は正当な理由がないのに前項の規定に反して当該再委託先等との契約を解除せず、若しくは再委託先等に対し契約を解除させるための措置を講じな

いときは、本契約を解除することができる。

(損害賠償等)

第5条 甲は、第1条、第2条又は前条第2項の規定により本契約を解除した場合は、これにより乙に生じた損害について、何ら賠償又は補償することを要しない。

2 乙は、甲が第1条、第2条及び前条第2項の規定により本契約を解除した場合において、甲に損害が生じたときは、その損害を賠償するものとする。

3 甲は、第1条、第2条又は前条第2項の規定によりこの契約の全部又は一部を解除した場合は、契約金額(本契約締結後、契約金額の変更があった場合には、変更後の契約金額。一部解除の場合は、解除部分に相当する金額)の10%の金額を乙から違約金として徴収するものとする。

4 前項の規定は、甲に生じた実際の損害の額が違約金の額を超過する場合において、甲がその超過分の損害につき賠償を請求することを妨げない。

(不当介入に関する通報・報告)

第6条 乙は、自ら又は再委託先等が、反社会的勢力から不当要求又は業務妨害等の不当介入を受けた場合は、これを拒否し、又は再委託先等にこれを拒否させ、速やかに不当介入の事実を甲に報告するとともに、警察への通報及び捜査上必要な協力を行うものとする。

ヘルプデスク利用満足度調査

このアンケートは、消費者庁のネットワークシステムの運用支援業務について、確保されるべきサービスの質を検討するため、現行のヘルプデスク業務に関する満足度を調査するものです。

つきましては、次の4つの質問に対して、それぞれ「満足」から「不満」までのいずれか該当する番号を回答欄に記入してください。

部署名		
No	質問	回答(番号選択)
1	<p>ヘルプデスクへの問合せから回答までに要した時間について、満足されていますか。</p> <p>【回答の選択肢】</p> <p>① 満足 ② ほぼ満足 ③ 普通 ④ やや不満 ⑤ 不満</p>	
2	<p>ヘルプデスクが示した回答及び手順に関する説明の分かりやすさについて、満足されていますか。</p> <p>【回答の選択肢】</p> <p>① 満足 ② ほぼ満足 ③ 普通 ④ やや不満 ⑤ 不満</p>	
3	<p>ヘルプデスクが示した回答及び手順の正確性について、満足されていますか。</p> <p>【回答の選択肢】</p> <p>① 満足 ② ほぼ満足 ③ 普通 ④ やや不満 ⑤ 不満</p>	
4	<p>ヘルプデスクの対応(言葉遣い、親切さ、丁寧さ等)について、満足されていますか。</p> <p>【回答の選択肢】</p> <p>① 満足 ② ほぼ満足 ③ 普通 ④ やや不満 ⑤ 不満</p>	

ご協力ありがとうございました。

消費者庁の組織

内閣総理大臣
 内閣府特命担当大臣(消費者及び食品安全)
 内閣府副大臣
 内閣府大臣政務官

消費者庁
 消費者庁長官
 次長
 政策立案総括審議官
 審議官(3)
 参事官(2)

〔審議会等〕
 消費者安全調査委員会
 消費者教育推進会議

課名(定員)

主な業務

総務課(42) (管理室(8)) (広報室(5))	総務、人事、予算・会計、機構・定員、法令審査、国会連絡、情報システム、政策評価、EBPM、防災、広報・報道対応
消費者政策課(39) (財産被害対策室(13)) (国際室(8))	・消費者基本法の基本理念の実現等に関する総合調整等 ・閣議決定された基本的な方針(消費者庁の任務に関連するもの)に基づく総合調整等 ・基本的な政策等の企画・立案、推進(消費者基本計画等) ・関係府省庁との政策調整 ・消費者事故に関する情報の集約、分析、発信(財産分野) ・消費者安全法に係る「隙間事案」(財産事案)の執行 ・国際関係業務
消費者制度課(21)	・消費生活に関する制度の企画・立案、推進 ・消費者契約法等を所管、適格消費者団体・特定適格消費者団体の認定・監督 ・公益通報者保護法を所管
消費者教育・地方協力課(28) (消費者教育推進室(8))	・消費者教育 ・消費者教育推進会議の運営サポート ・消費者に対する普及啓発 ・地方消費者行政に関する政策の企画・立案、推進 ・(独)国民生活センターを所管
消費者調査課(20)	・消費生活動向に関する調査 ・消費者白書 ・事業者に対する情報提供 ・物価関係業務(公共料金、国民生活安定緊急措置法等)
消費者安全課(45) (事故調査室(19))	・食品の安全性の確保を図る上で必要な環境の総合的な整備に関する総合調整等 ・食の安全を中心とした緊急事態対応等に関する関係府省庁との連携確保 ・消費者事故に関する情報の集約、分析、発信(生命身体分野) ・消費者安全法に係る「隙間事案」(生命・身体事案)の執行 ・消費生活用製品安全法に基づく重大製品事故報告 ・食品安全基本法(基本方針の策定、リスクコミュニケーション) ・消費者安全調査委員会の運営サポート
取引対策課(36)	・特定商取引法、特定電子メール法、預託法を所管 ・業法(宅建業法、旅行業法、割取法、貸金業法)を所管
表示対策課(73) (食品表示対策室(14))	・景品表示法、家庭用品品質表示法、住宅品確法、消費税転嫁対策特別措置法を所管 ・食品表示法、健康増進法、米トレス法、食品衛生法、JAS法の執行
食品表示企画課(34)	食品表示法、健康増進法、米トレス法、食品衛生法、JAS法の企画・立案等

担当部門及び契約手続部門

消費者庁ネットワークシステムの 運用支援業務に係る仕様書

平成29年12月
消費者庁

目次

第1章 調達案件の概要に関する事項	1
第1節 調達件名	1
第2節 調達の背景	1
第3節 目的及び期待する効果	1
第4節 運用支援業務の概要	2
第5節 契約期間	2
第6節 作業スケジュール	2
第2章 調達案件及び関連調達案件の調達単位、調達の方式等に関する事項	3
第1節 本業務及びこれと関連する調達案件の調達単位、調達の方式、実施時期 ...	3
第2節 調達案件間の入札制限	4
第3章 作業の実施内容に関する事項	4
第1節 作業の内容	4
第2節 成果物の範囲、納品期日等	4
第4章 満たすべき要件に関する事項	6
第5章 作業の実施体制・方法に関する事項	6
第1節 作業実施体制	6
第2節 作業責任者及び作業要員に求める要件	7
第3節 作業場所	7
第4節 作業の管理に関する要領	7
第6章 作業の実施に当たっての遵守事項	7
第1節 機密保持、資料の取扱い	7
第2節 遵守する法令等	8
第7章 成果物の取扱いに関する事項	10
第1節 知的財産権の帰属	10
第2節 瑕疵担保責任	11
第3節 検収	12
第8章 入札参加資格に関する事項	12
第1節 入札参加要件	12
第2節 入札制限	13
第3節 再委託先の契約違反等	14
第9章 その他特記事項	15
第1節 前提条件及び制約条件	15
第2節 環境への配慮	16
第10章 附属文書	16

第1節 要件定義書	16
第2節 参考資料	16
第3節 事業者が閲覧できる資料一覧表	16
第4節 閲覧要領	17

参考とする政府指針・ガイドライン等及び本省の指針等

- 1 政府情報システムに係るネットワークの再編方
(平成27年3月27日 各府省情報化統括責任者 (CIO) 連絡会議決定) <http://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/cio/dai61/honbun1.pdf>
- 2 世界最先端IT 国家創造宣言
(平成28年5月20日 改定 閣議決定)
http://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/kettei/pdf/20160520/sengen_kaitei.pdf
- 3 政府情報システムの整備及び管理に関する標準ガイドライン
(平成26年12月3日 各府省情報化統括責任者 (CIO) 連絡会議決定)
http://www.soumu.go.jp/main_content/000352682.pdf
- 4 国家公務員テレワーク・ロードマップ
(平成27年1月21日 各府省情報化統括責任者 (CIO) 連絡会議決定)
<http://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/cio/dai59/honbun.pdf>
- 5 国の行政の業務改革に関する取組方針
(平成27年7月24日改定 総務大臣決定)
http://www.soumu.go.jp/main_content/000370120.pdf
- 6 政府共通プラットフォーム整備計画
(平成23年11月2日 各府省情報化統括責任者 (CIO) 連絡会議決定)
http://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/cio/dai44/siryoul_1.pdf
- 7 政府情報システム改革ロードマップ
(平成27年3月4日改定 各府省情報化統括責任者 (CIO) 連絡会議決定)
http://www.soumu.go.jp/main_content/000344765.pdf
- 8 政府機関の情報セキュリティ対策のための統一基準群
(平成28年8月31日 サイバーセキュリティ戦略本部決定)
http://www.nisc.go.jp/active/general/ki_jun28.html
- 9 業務・システム最適化指針 (ガイドライン)
(平成18年3月 各府省情報化統括責任者 (CIO) 連絡会議決定)
http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/gyoukan/kanri/a_01-02.html
- 10 公共サービス改革基本方針
(平成28年6月28日改定 閣議決定)
http://www.soumu.go.jp/main_content/000425564.pdf

- 1 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6月2日法律第51号)
<http://law.e-gov.go.jp/htmldata/H18/H18H0051.html>
- 1 2 国の行政の業務改革に関する取組方針
(平成 26 年 7 月 25 日 総務大臣決
定) http://www.soumu.go.jp/main_content/000370120.pdf
- 1 3 高度サイバー攻撃対処のためのリスク評価等のガイドライン
(平成 26 年 6 月 25 日 情報セキュリティ対策推進会
議) <http://www.nisc.go.jp/active/general/pdf/riskguide.pdf>
- 1 4 「高度標的型攻撃」対策に向けたシステム設計ガイド
(平成 26 年 9 月 30 日 独立行政法人情報処理推進機
構) <https://www.ipa.go.jp/files/000046236.pdf>
- 1 5 中央省庁における情報システム運用継続計画ガイドライン
(平成 24 年 5 月改定 内閣官房情報セキュリティセンタ
ー) http://www.nisc.go.jp/active/general/pdf/itbcp1-1_2.pdf
- 1 6 政府業務継続計画 (首都直下地震対策)
(平成 26 年 3 月 28 日 閣議決
定) http://www.bousai.go.jp/jishin/syuto/pdf/syuto_taisaku.pdf
- 1 7 情報システム調達のための技術参照モデル (TRM) 物品調達編
(平成 27 年 3 月更新 独立行政法人情報処理推進機
構) <http://www.ipa.go.jp/files/000045523.pdf>
- 1 8 電子政府推奨暗号リスト
(平成 25 年 3 月 1 日 総務省 経済産業
省) http://www.cryptrec.go.jp/images/cryptrec_ciphers_list_2016.pdf
- 1 9 府省庁対策基準策定のためのガイドライン
(平成 28 年 8 月 31 日 内閣官房 内閣サイバーセキュリティセンタ
ー) <http://www.nisc.go.jp/active/general/pdf/guide28.pdf>
- 2 0 高度サイバー攻撃対処のためのリスク評価等のガイドライン
(平成 28 年 10 月 7日サイバーセキュリティ対策推進会
議) <https://www.nisc.go.jp/active/general/pdf/riskguide.pdf>

用語一覧

項番	用語	定義
1	ODB	政府情報システム管理データベース (Official information system total management Database) の略称。
2	PJMO	当庁担当官。現行消費者庁ネットワークシステムの運用責任を負う職員。消費者庁総務課情報システム担当。
3	PMO	消費者庁全体管理組織。
4	インターネット回線	庁内のネットワークを外部ネットワークへ接続するための回線。
5	開庁日	消費者庁の業務実施日
6	データセンター	情報機器を安全・安定稼働させるために設計・建設された施設。
7	別データセンター	現行、個別システム「製造所固有記号制度届出データベース及び機能性表示制度届出データベース」が利用している施設。
8	請負事業者	運用支援業務を受注した事業者。消費者庁職員が次期消費者庁ネットワークシステムを円滑に利用するためのシステム管理(保守含む)を除くヘルプデスク等の維持業務を担う事業者。
9	仮想端末	行政端末(シンクライアント)から接続し、職員の場所に依らず現行の行政端末と同等の業務を実現可能とするため、仮想化技術の活用により、サーバ上に仮想化された現行の行政端末と同等な環境の総称。
10	外部サービス	民間事業者等の組織が約款に基づきインターネット上で提供する情報処理サービスを指し、SaaS、PaaS、IaaS等の総称。
11	基盤システム	消費者庁の全職員が業務遂行を円滑に行うために利用する基盤。
12	拠点間接続回線	庁舎及びデータセンター間を接続する閉域網回線。WAN回線。
13	原課	消費者庁の各課の総称。
14	現行消費者庁ネットワークシステム	現在、消費者庁及び国会控室で運用されているネットワークシステムの総称であり、ネットワーク機器、サーバ、回線等。本書中では現行システムと記載する。
15	次期消費者庁ネットワークシステム	現行ネットワークシステムに代わり運用されるネットワークシステムの総称であり、ネットワーク機器、サーバ、回線等。本書中では次期システムと記載する。
16	個別システム	消費者庁の各担当課が個別業務遂行のために使うサブシステム。
17	行政端末	職員が業務を遂行するために利用するコンピュータ。行政端末(シンクライアント)、行政端末(ファットクライアント)、出退表示端末の総称。
18	行政端末(シンクライアント)	次期消費者庁ネットワークシステムに接続し、仮想デスクトップ機能を利用して業務を遂行するタイプの行政端末。
19	行政端末(ファットクライアント)	固有の業務を遂行するために、原課で個別に調達したソフトウェアを搭載して業務を遂行するタイプの行政端末。
20	国会控室用回線	参議院別館内の行政端末(国会控室用端末)と庁舎内ネットワークを接続する回線。
21	出退表示端末	幹部職員の在席状況を表示する端末。

項番	用語	定義
22	職員	当庁に勤務する職員（正職員，嘱託，派遣を含む。）
23	システム管理事業者	本仕様書に基づき次期消費者庁ネットワークシステムの調達を請け負う事業者であると共に、システム管理業務（保守含む）を担う事業者。
24	政府情報システムの整備及び管理に関する標準ガイドライン（以下、「政府システム標準ガイドライン」という）	政府情報システムの標準的な整備及び管理について、その手続・手順に関する基本的な方針及び事項並びに政府内の各組織の役割等を定める体系的な政府共通のルール。 (http://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/cio/dai58/honbun.pdf)

第1章 調達案件の概要に関する事項

第1節 調達件名

「消費者庁ネットワークシステムの運用支援業務」

第2節 調達の背景

当庁では、消費者が安心して暮らせる社会を実現することを目指し、消費者の直接的な窓口となり消費者被害を未然に防止し、又はその拡大を防止するため、消費者事故情報を一元的に収集、原因究明、対応を迅速かつ的確に行う、高速で堅ろうな情報システムを導入している。その一環として、消費者からの情報収集及び消費者への情報発信を促進させ、大規模災害発生時においても消費者へのサービスを継続し、より安心して消費者にとって身近な行政サービスを実現するための情報基盤として消費者庁ネットワークシステムを整備しているところ。

現行システムは、平成26年8月から運用を開始している、また、「政府関係機関の地方移転にかかる今後の取組について」（平成28年9月1日まち・ひと・しごと創生本部決定）において、徳島県に、消費者行政の新たな未来の創造を担うオフィス（以下『消費者行政新未来創造オフィス』という。）を置き、同オフィスを「平成29年度に開設する」こととされ、平成29年7月に同オフィスを開設するとともに消費者庁ネットワークシステムを敷設し、運用を開始しているが、平成31年1月にシステム更改を行う予定である。

消費者庁ネットワークシステムの更改にあたっては、情報セキュリティレベルの確保、職員のワークライフバランス向上、大規模災害時の業務・システムの運用継続性の確保等に寄与するようなシステムとする必要があり、また、職員の行政事務実施に与える影響を最小限に留めつつ、安全かつ確実に更改作業を実施する必要がある。本業務は次期システムの利用者、システム管理事業者、PJMOと連携し、次期システムを円滑かつ安定的に運用するための、運用支援業務を委託するものである。

第3節 目的及び期待する効果

1 情報セキュリティ対策の強化

現行システムのセキュリティ対策機能と同等機能の高度化、機能追加及び機微度の高い情報を扱う内部環境とインターネット接続する際に利用する外部環境との分離を行い、情報セキュリティインシデント及び情報漏えいの発生リスクを軽減する。

また、証跡管理機能については、定期的なログの分析も可能とする。

2 職員のワークライフバランス向上

行政端末については、インターネット経由の情報漏えいを防ぎ、端末紛失時の情

報漏えいリスクを軽減、テレワーク従事者や遠隔地にいる職員が消費者庁ネットワークシステムを利用可能とし、音声、映像及びインスタントメッセージ等のリアルタイムコミュニケーション機能利用することができるよう環境を整備する。

また、中央合同庁舎第4号館内の当庁と消費者行政新未来創造オフィスの執務室及び会議室には無線LAN環境を整備し、ペーパーレス化を加速する。

3 業務継続計画（BCP）対策の強化

今後発生が懸念される首都直下地震が発生した場合、消費者庁業務継続計画に則り、非常時優先業務及び管理事務に従事可能となるようなシステム構成とし、また、平成29年7月に開設した消費者行政新未来創造オフィス担当室も当庁のホームページやSNSを利用した情報発信等の拠点として活用可能となるよう環境を整備する。

4 運用業務の高度化・効率化

ヘルプデスクに対する申請業務については、現行はメールにより申請及び受付を行っているが、申請ワークフロー機能を追加し電子申請とすることにより、申請者に対しても申請の進捗状況を可視化する等、運用業務の高度化・効率化を図る。

第4節 運用支援業務の概要

本業務は、次期システムの利用者からの依頼・申請に対するシステムオペレーションや、行政端末の配備・返納、及び周辺機器の障害対応に伴うユーザサポートに関する作業等を実施する。詳細については、「第10章 附属文書 第1節 要件定義書」に示す。

第5節 契約期間

契約日から平成34年12月31日までとする。

第6節 作業スケジュール

本業務およびこれと関係する調達案件のスケジュール（案）を以下に示す。

調達単位	H25年度		H26年度				H27年度				H28年度				H29年度				H30年度				H31年度			
	10~	1~	4~	7~	10~	1~	4~	7~	10~	1~	4~	7~	10~	1~	4~	7~	10~	1~	4~	7~	10~	1~	4~	7~	10~	1~
現行	設計・構築、機器賃借、保守、DC、回線及びシステム管理業務		設計・構築 (~H26.7)		賃貸借等・システム管理(保守金) (H26.8~H29.12)												延長契約 (~H30.12)									
	運用支援業務		運用支援 (H26.8~H29.12)												延長契約 (~H30.12)											
次期	要件定義策定等支援業務		1 要件定義 (~H29.3)												調達				設計・構築・テスト・移行 (~H30.12)36ヵ月				賃貸借等・システム管理(保守金) (H31.1~H34.12)48ヵ月			
	設計・構築、機器賃借、保守、DC、回線及びシステム管理業務														調達				延長契約 (~H30.12)36ヵ月				運用支援 (H31.1~H34.12)48ヵ月			
現行	複合機に係る賃貸借、保守		調達												賃貸借等・保守 (H28.2~H31.1)											
次期	複合機に係る賃貸借、保守														調達				延長契約 (~H30.12)36ヵ月				賃貸借・保守 (H31.2~H34.1)36ヵ月			

本業務に係る作業のスケジュール（案）は、以下に示すとおりである。

太字下線となっている部分が、本業務と関連スケジュールである。

- | | | | |
|----|-------------------|------------|--------------|
| 1 | 次期LANシステム構築 | 契約日 | ～平成30年12月31日 |
| 2 | システム管理設計 | 契約日 | ～平成30年11月30日 |
| 3 | 運用支援業務請負事業者との契約予定 | | 平成30年10月 |
| 4 | 運用支援設計（案） | 契約日 | ～平成30年9月30日 |
| 5 | 運用支援設計（確定版） | 平成30年10月1日 | ～平成30年10月31日 |
| 6 | 運用支援引き継ぎ | 平成30年10月1日 | ～平成30年11月30日 |
| 7 | 並行稼動 | 平成30年12月1日 | ～平成30年12月31日 |
| 8 | 完全稼動 | 平成31年1月1日 | ～平成34年12月31日 |
| 9 | 保守 | 平成31年1月1日 | ～平成34年12月31日 |
| 10 | システム管理 | 平成31年1月1日 | ～平成34年12月31日 |
| 11 | データセンター設備、賃貸借等 | 平成31年1月1日 | ～平成34年12月31日 |
| 12 | 運用支援業務 | 平成31年1月1日 | ～平成34年12月31日 |

第2章 調達案件及び関連調達案件の調達単位、調達の方式等に関する事項

第1節 本業務及びこれと関連する調達案件の調達単位、調達の方式、実施時期

本業務及びこれと関連する調達の案件名、調達の方式及び実施時期は、以下の「本業務及びこれと関連する調達の一覧」に示す。

本業務及びこれと関連する調達の一覧

No	調達案件名	調達の方式	実施時期	補足
1	次期消費者庁ネットワークシステムの調達に係る要件定義策定等支援業務	一般競争入札	契約時期 平成28年11月	平成29年3月完了

No	調達案件名	調達の方式	実施時期	補足
2	消費者庁ネットワークシステム更改に係る設計・構築、機器賃貸借・保守、データセンター、回線及びシステム管理業務	総合評価落札方式（技術点と価格点の配点割合を3：1とする加算方式）	契約時期： 平成30年4月	運用支援の設計を当該調達で行う。
3	消費者庁ネットワークシステムに係る運用支援業務	一般競争入札（最低落札価格方式）	契約予定時期： 平成30年10月頃	本業務
4	現行消費者庁ネットワークシステムに係る撤去・廃棄作業	随意契約	契約予定時期： 平成30年10月頃	新旧システムの平行稼働期間等を考慮して調達予定。
5	執務室内複合機の更改	一般競争入札（最低落札価格方式）	契約予定日：平成31年2月1日	

第2節 調達案件間の入札制限

相互牽制の観点から、「次期消費者庁ネットワークシステムの調達に係る要件定義策定等支援業務」の契約相手方は、「消費者庁ネットワークシステムに係る運用支援業務」への入札を制限する。

なお、「消費者庁ネットワークシステム更改に係る設計・構築、機器賃貸借・保守、データセンター、回線及びシステム管理業務」と「消費者庁ネットワークシステムに係る運用支援業務」は相互に入札制限の対象としない。

第3章 作業の実施内容に関する事項

第1節 作業の内容

本業務の作業の詳細については、「第10章 附属文書 第1節 要件定義書」を参照すること。

第2節 成果物の範囲、納品期日等

1 成果物

本業務の成果物を以下に示す。その他、消費者庁と協議の上決定した成果物を作成し提出すること。なお、「政府情報システムの整備及び管理に関する標準ガイドライン」を準拠し作成すること。

No	成果物名	納品期日
1	運用支援実施計画書	本契約後2週間以内
2	運用支援実施要領	運用支援実施計画書に記載の期日
3	運用支援実施要領に基づく管理資料	運用支援実施計画書に記載の期日

No	成果物名	納品期日
4	運用支援業務事業者への引き継ぎ資料	運用支援実施計画書に記載の期日
5	要件定義書、設計書の改定案	運用支援実施計画書に記載の期日

2 納品方法

- (1) 成果物は、全て日本語で作成すること。
- (2) 用字・用語・記述符号の表記については、「公用文作成の要領（昭和27年4月4日内閣閣甲第16号内閣官房長官依命通知）」を参考にすること。
- (3) 情報処理に関する用語の表記については、日本工業規格（J I S）の規定を参考にすること。
- (4) 成果物は紙媒体及び電磁的記録媒体により作成し、当庁から特別に示す場合を除き、原則紙媒体は正1部・副1部、電磁的記録媒体は2部を納品すること。
- (5) 紙媒体による納品について、用紙のサイズは、原則として日本工業規格A列4番とするが、必要に応じて日本工業規格A列3番を使用すること。
- (6) 電磁的記録媒体による納品については、作成した紙媒体による納品と同じ内容のもの（図表等の元データを含む）をCD又はDVDの媒体に格納して納品すること。

納品する文書ファイルは、以下のソフトウェアで編集可能なこと。

ア Microsoft Word 2013

イ Microsoft Excel 2013

ウ Microsoft PowerPoint 2013

また、作成された同じものを、別途 Acrobat 11 Standard と同等の機能を持つPDF作成ソフトウェアで作成されたPDFファイル形式で納品すること。

- (7) 納品後、当庁において改変が可能となるよう、図表等の元データも併せて納品すること。
- (8) 成果物の作成に当たって、特別なツールを使用する場合は、当庁の承認を得ること。
- (9) 成果物が外部に不正に使用されたり、納品過程において改ざんされたりすることのないよう、安全な納品方法を提案し、成果物の情報セキュリティの確保に留意すること。
- (10) 電磁的記録媒体により納品する場合は、不正プログラム対策ソフトウェアによる確認を行うなどして、成果物に不正プログラムが混入することのないよう、適切に対処すること。

3 納品場所

原則として、成果物は次の場所において引渡しを行うこと。ただし、当庁が納品場所を別途指示する場合はこの限りではない。

〒100-8958
 東京都千代田区霞が関3-1-1
 中央合同庁舎第4号館7階
 消費者庁総務課情報システム担当

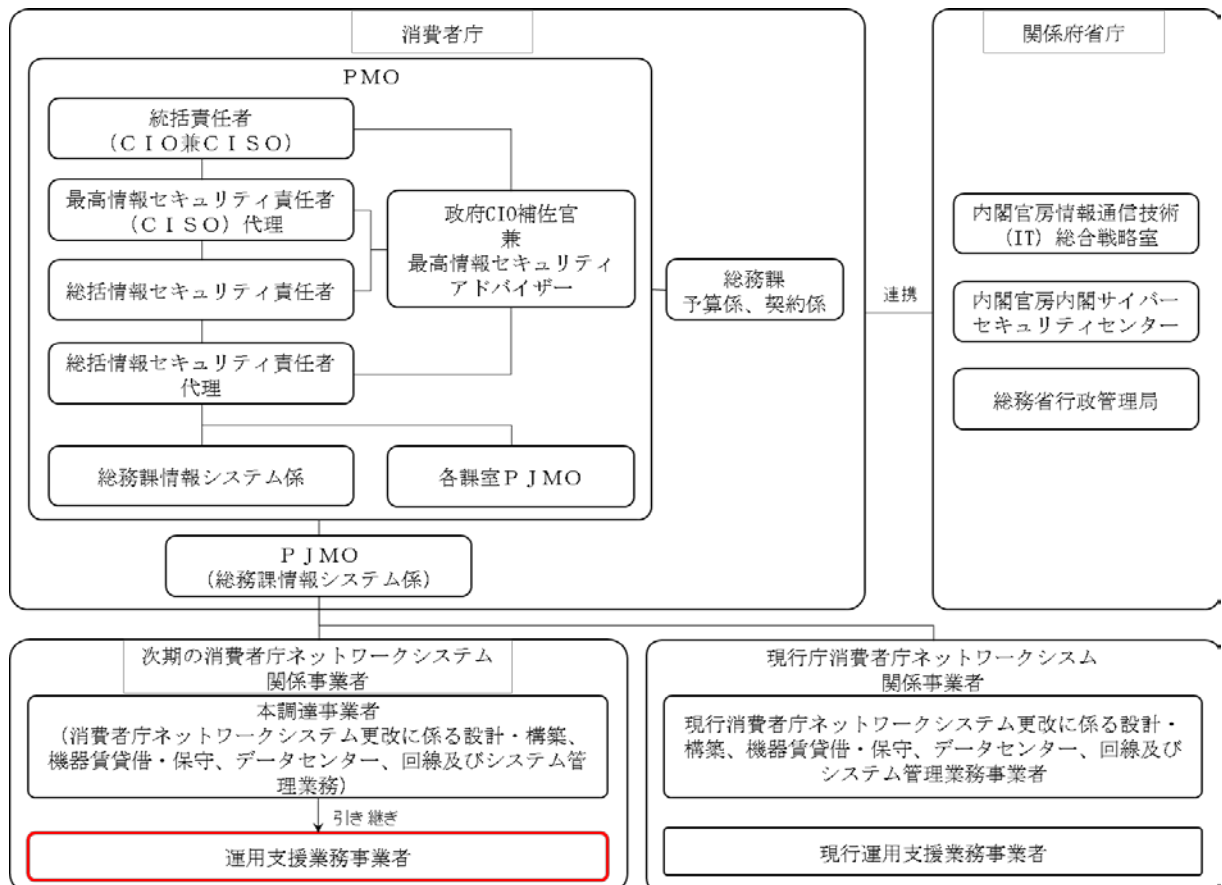
第4章 満たすべき要件に関する事項

本業務の実施に当たっては、「第10章 附属文書 第1節 要件定義書」の各要件を満たすこと。

第5章 作業の実施体制・方法に関する事項

第1節 作業実施体制

本業務に携わる組織、事業者等を含めた全体体制図は、以下に示すとおりである。



請負事業者は、本業務に従事する専任作業要員として、作業責任者を含む2名以上を当庁へ常駐させること。

第2節 作業責任者及び作業要員に求める要件

1 作業責任者に求める要件

- (1) 運用業務全体を指揮監督する作業責任者を定めること。
- (2) 当庁に対する報告事項、協議等は上記で選任された作業責任者を通じて行うこと。
- (3) 本業務に従事する作業責任者は、ITIL Foundationの合格者又は、これらと同等の技術水準を満たすこと。
- (4) プロジェクトマネジメント協会（PMI）が認定するPMP（Project Management Professional）の資格を有する又は、これらと同等の技術水準を満たすこと。
- (5) 運用業務責任者は以下の経験を有すること。

ア 本業務と類似する情報システムの管理業務の経験があること。

イ 責任者として情報システムの管理業務の経験があること。本業務本業務

2 作業要員に求める要件

- (1) 要員の中に運用管理ツールを利用した運用経験を1年以上の有する者を1名以上含めること。
- (2) 本業務に従事する作業要員は、「第10章 附属文書 第1節 要件定義書 第2章 第3節 2 運用支援業務」に記載の作業を1年以上経験があることを、体制表、経験、スキル表等により証明できること。

第3節 作業場所

本業務を実施するにあたり、作業要員が常駐する執務室、作業にあたり必要となる設備、備品及び消耗品等については当庁が用意するものとする。

なお、常駐者向けの什器は3名分、電話回線は3回線であり、これ以上を必要とする場合には、当庁と協議の上、対応すること。

第4節 作業の管理に関する要領

請負事業者は、運用支援設計書、運用支援計画、運用支援実施要領等に基づき、運用支援業務に係るコミュニケーション管理、体制管理、作業管理、リスク管理、課題管理、運用支援業務管理、ドキュメント管理、サービスレベル管理、情報セキュリティ対策、及び左記管理に係る全体の是正処置等を行うこと。また、情報セキュリティ対策においては、請負事業者内の情報セキュリティ規定等に基づいて、情報セキュリティの確保を図ること。

第6章 作業の実施に当たっての遵守事項

第1節 機密保持、資料の取扱い

- 1 請負事業者は、本業務の実施の過程で当庁が開示した情報（公知の情報を除く。以下同じ。）、他の請負者が提示及び作成した情報を、本業務の目的以外に使用又

は第三者に開示若しくは漏洩してはならないものとし、そのために必要な措置を講ずること。

- 2 請負事業者は、本業務を実施するに当たり、当庁から入手した資料等については管理台帳等により適切に管理し、かつ、以下の事項に従うこと。
 - (1) 複製はしないこと。
 - (2) 用務に必要ななくなり次第、速やかに当庁に返却すること。
 - (3) 本業務完了後、上記に記載される情報を削除又は返却し、請負事業者において該当情報を保持しないことを誓約する旨の書類を当庁へ提出すること。
- 3 機密保持及び資料の取扱いについて、適切な措置が講じられていることを確認するため、当庁が遵守状況の報告や実地調査を求めた場合には応じること。

第2節 遵守する法令等

- 1 情報セキュリティ確保に係る遵守事項
 - (1) 請負事業者は、消費者庁情報セキュリティポリシーを遵守すること。なお、消費者庁情報セキュリティポリシーは「政府機関の情報セキュリティ対策のための統一基準（平成28年度版）」に準拠しているため、必要に応じ参照すること。業務情報の取り扱いについては、当庁が定める手順やマニュアルに従い、情報の機密性に応じた手順等を遵守すること。また、消費者庁情報セキュリティポリシーは本業務の請負事業者のみが、契約締結後、当庁内において閲覧を行うこととする。閲覧においては、請負事業者が当庁に守秘義務の誓約書を提出した際に開示する。
 - (2) 請負事業者は、本業務の実施において、民法、刑法、著作権法、不正アクセス行為の禁止等に関する法律、行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律等の関連する法令等を遵守すること。
 - (3) 請負事業者が本業務を履行するにあたって保有する個人情報については、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5月30日法律第58号）その他関連法令等及び「別紙④ 個人情報の取扱いに関する特記事項」を遵守して慎重に取り扱うこと。
- 2 その他文書、標準への準拠
 - (1) 本業務の遂行にあたっては、当庁が定めるプロジェクト計画書との整合を確保して行うこと。
 - (2) 本業務の管理にあたっては、当庁が定めるプロジェクト管理要領との整合を確保して行うこと。
- 3 情報セキュリティ管理
請負事業者は、以下を含む情報セキュリティ対策を実施すること。また、その実

施内容及び管理体制についてまとめた情報セキュリティ管理計画書を提出すること。

(1) 情報セキュリティを確保するための体制の整備

請負事業者は、請負事業者組織全体のセキュリティを確保するとともに、当庁から求められた当該業務の実施において情報セキュリティを確保するための体制を整備すること。

(2) 情報セキュリティが侵害された場合の対処

本業務に係る業務の遂行において、定期的に情報セキュリティ対策の履行状況を報告すると共に情報セキュリティが侵害され又はその恐れがある場合には、直ちに当庁に報告すること。これに該当する場合には、以下の事象を含む。

ア 請負事業者に提供し、又は請負事業者によるアクセスを認める当庁の情報の外部への漏えい及び目的外利用。

イ 請負事業者による当庁のその他の情報へのアクセス

被害の程度を把握するため、請負事業者は必要な記録類を契約終了時まで保存し、当庁の求めに応じて成果物と共に当庁に引き渡すこと。

ウ 情報セキュリティが侵害され又はその恐れがある事象が本業務に係る作業中及び契約に定める瑕疵担保責任の期間中に発生し、かつ、その事象が請負事業者における情報セキュリティ上の問題に起因する場合は、請負事業者の責任及び負担において次の各事項を速やかに実施すること。

(7) 情報セキュリティ侵害の内容及び影響範囲を調査の上、当該情報セキュリティ侵害への対応策を立案し、当庁の承認を得た上で実施すること。

(4) 発生した事態の具体的内容、原因及び実施した対応策等について報告書を作成し、当庁へ提出して承認を得ること。

(5) 再発防止対策を立案し、当庁の承認を得た上で実施すること。

(1) 上記のほか、発生した情報セキュリティ侵害について、当庁の指示に基づく措置を実施すること。

(3) 情報セキュリティ監査の実施

本業務に係る業務の遂行における情報セキュリティ対策の履行状況を確認するために、当庁が情報セキュリティ監査の実施を必要と判断した場合は、消費者庁がその実施内容（監査内容、対象範囲、実施等）を定めて、業務開始前及び業務実施中に抜き打ちで情報セキュリティ監査を行うことができる（当庁が選定した事業者による監査を含む）。また、請負事業者は自ら実施した外部監査についても当庁へ報告すること。なお、情報セキュリティ監査の実施については、これらに記載した内容を上回る措置を講ずることを妨げるものではない。

ア セキュリティ対策の改善

請負事業者は、本業務における情報セキュリティ対策の履行状況について当庁が改善を求めた場合又は情報セキュリティ対策の履行が不十分である可能性を当庁が認める場合には、当庁と協議の上、必要な改善策を立案して

速やかに実施するものとする。

イ 私物の使用禁止

請負事業者は、本業務に係る作業を実施するすべての関係者に対し、私物（関係者個人の所有物等、請負事業者管理外のものを指す。以下、同じ。）コンピュータ及び私物記録媒体（USBメモリ等）に当庁に関連する情報を保存すること及び本業務に係る作業を私物コンピュータにおいて実施することを禁止し、それを管理し求めに応じて管理簿を提出すること。

ウ 情報セキュリティ対策の履行状況の確認

当庁は、適宜、履行場所における業務実施状況の視察を、業務開始前及び業務実施中に抜き打ちで実施することができる。本業務に係る業務の遂行において請負事業者に提供し、又は請負事業者によるアクセスを認める情報について外部への漏えい、目的外利用等、情報セキュリティ侵害が起き又はその恐れがある場合には、速やかにこれを当庁に報告すること。取り扱う情報は、本業務に係る業務にのみ使用し他の目的には使用しないこと。取り扱う情報は、本業務に係る業務を行う者以外には秘密とすること。本業務に係る業務の遂行において、請負事業者における情報セキュリティ対策の履行が不十分である可能性を当が認める場合には、請負事業者の業務責任者は、当庁の求めに応じこれと協議を行い、合意した対応を取ること。

(4) サプライチェーン・リスク対応のための提出物

ア 情報システムに当庁の意図しない変更が行われるなどの不正が見つかったときに、追跡調査や立入検査等、当庁と連携して原因を調査し、排除するための手順及び体制（例えば、運用・保守業務におけるシステムの操作ログや作業履歴等を記録し、当庁から要求された場合には提出させるようにするなど）を整備していること。また、当該手順及び体制が妥当であることを証明するための書類を提出すること。

イ 請負事業者は、資本関係・役員の情報、請負事業者の実施場所、従事者の所属・専門性（情報セキュリティに係る資格・研修実績等）・実績及び国籍に関する情報を提示すること。

ウ 請負事業者の運用に係る要員を限定すること。また、全ての要員の所属、専門性（資格等）、実績及び国籍について掲示すること。請負事業者の実施期間中に要員を変更する場合は、事前に当庁へ連絡し、許可（又は確認）を得ること。

エ 運用に係る者の所属（契約社員、派遣社員等の雇用形態は問わず、請負事業者に従事する全ての要員）、実績（経験年数、資格等）及び国籍について、当にあらかじめ提出し、許可（又は確認）を得ること。

第7章 成果物の取扱いに関する事項

第1節 知的財産権の帰属

1 調達に係り作成・変更・更新されるドキュメント類及びプログラムの著作権

(著作権法第 21 条から第 28 条までに定める全ての権利を含む。)は、請負事業者が調達の情報システム開発の従前から権利を保有していた等の明確な理由により、あらかじめ提案書にて権利譲渡不可能と示されたもの以外、当庁が所有する現有資産を移行等して発生した権利を含めて全て当庁に帰属するものとする。また、当庁は、納入された当該プログラムの複製物を、著作権法第 47 条の 3 の規定に基づき、複製、翻案すること及び当該作業を第三者に委託し、当該者に行わせることができるものとする。

- 2 本件に係り発生した権利については、請負事業者は著作者人格権を行使しないものとする。
- 3 調達に係り発生した権利については、今後、二次的著作物が作成された場合等であっても、請負事業者は原著作物の著作権者としての権利を行使しないものとする。
- 4 調達に係り作成・変更・更新されるドキュメント類及びプログラム等に第三者が権利を有する著作物(以下、「既存著作物等」という。)が含まれる場合、請負事業者は当該既存著作物等の使用に必要な費用負担や使用許諾契約等に係る一切の手続きを行うこと。この場合、請負事業者は、事前に当該既存著作物の内容について当庁の承認を得ることとし、当庁は、既存著作物等について当該許諾条件の範囲で使用するものとする。
- 5 調達に係り第三者との間に著作権に係る権利侵害の紛争が生じた場合には、当該紛争の原因が専ら当の責めに帰す場合を除き、請負事業者の責任、負担において一切を処理すること。この場合、当庁は係る紛争の事実を知った時は、請負事業者に通知し、必要な範囲で訴訟上の防衛を請負事業者に委ねる等の協力措置を講ずる。

第 2 節 瑕疵担保責任

- 1 請負事業者は、本業務について検収を行った日を起算日として 1 年間、成果物に対する瑕疵担保責任を負うものとする。その期間内において瑕疵があることが判明した場合には、その瑕疵が当庁の指示によって生じた場合を除き(ただし、請負事業者がその指示が不適當であることを知りながら、又は過失により知らずに告げなかった時はこの限りでない)、請負事業者の責任及び負担において速やかに修正等を行い、指定された日時までに再度納品するものとする。なお、修正方法等については事前に当庁の承認を得てから着手するとともに、修正結果等についても当庁の承認を受けること。
- 2 前項の瑕疵担保期間経過後であっても、成果物等の瑕疵が請負事業者の故意又は重大な過失に基づく場合は、本業務について検収を行った日を起算日として 2 年間はその責任を負うものとする。
- 3 当庁は、上記の場合において、瑕疵の修正等に代えて、当該瑕疵により通常生ずべき損害に対する賠償の請求を行うことができるものとする。また、瑕疵を修

正してもなお生じる損害に対しても同様とする。

第3節 検収

- 1 本業務仕様書「第3章 第2節成果物の範囲、納品期日等」に則って、成果物を提出すること。その際、当庁の指示により、別途品質保証が確認できる資料を作成し、成果物と併せて提出すること。
- 2 検査の結果、成果物の全部又は一部に不合格品を生じた場合には、請負事業者は直ちに引き取り、必要な修復を行った後、指定した日時までに修正が反映された全ての成果物を納入すること。
- 3 本業務仕様書「第3章 第2節成果物の範囲、納品期日等」に依る以外にも、必要に応じて成果物の提出を求める場合があるので、作成資料は常に管理し、最新状態に保っておくこと。

第8章 入札参加資格に関する事項

第1節 入札参加要件

- 1 本業務を滞りなく実施できること。
上記の確認を行うため、納品成果物に示されている運用支援実施計画書の(案)を事前に作成し提出すること。
- 2 公的な資格や認定等の取得
応札希望者は、以下に示す公的な資格や認証等の取得に係る要件を全て満たしていること。
 - (1) 設計・開発・構築等業務の実施部門が、品質マネジメントシステムである ISO 9001:2008 認証を取得していること、又同程度の品質管理体制の構築及び運用を確立している事。公的認証機関の証明書が提示できない場合は、ISO9001の規格要求事項に準じているか確認のために、品質マネジメントシステム、運用実績がわかるドキュメントを提出すること。
 - (2) 設計・開発・構築等業務及び運用業務の実施部門が、情報セキュリティマネジメントシステム (Information Security Management System : ISMS) 適合性評価制度における認証 (ISO/IEC 27001:2014等) を取得していること、又は同等の情報セキュリティ管理体制の構築及び運用を確立している事。公的認証機関の証明書が提示できない場合は、ISO/IEC27001の規格要求事項に準じているかの確認のために、計画書、運用実績、パフォーマンス評価がわかるドキュメントを提出すること。
 - (3) 運用業務の実施部門が、IT サービスマネジメントシステム (ITSMS) に関する認証 (ISO/IEC 20000-1:2012) を取得していること。又は ISO/IEC 20000-

1:2012 に準拠したIT サービスマネジメントシステムを運用していること。

- (4) 再委託を行う場合においては、応札希望者の品質、情報セキュリティ、IT サービス及び個人情報保護の各マネジメントシステムに従って、再委託先についても応札希望者と同等の取組みを実施させること。

3 受託実績

応札希望者は、以下に示す受注実績を有していること。

- (1) 障害等による中断が許されない基幹業務において、500台以上の端末が接続したネットワークの運用・保守の実績を有すること。
- (2) 利用者数及び拠点数が、本業務と同等規模のネットワーク(LAN)システム又は同等規模のVDIクライアント端末台数500台程度、且つ仮想化システム基盤の元請での運用・保守業務の実績を有していること。
- (3) 利用者数及び拠点数が、本業務と同等規模のネットワーク(LAN)システム又は同等規模のVDIクライアント端末台数500台程度、且つ仮想化システム基盤の元請での運用・保守業務の実績を有していること。

第2節 入札制限

1 調達仕様書の作成に直接関与した事業者等に関する入札制限

大学、政府関係機関、企業又は団体等の職員等の知識及び経験を活用する目的で当庁が採用した職員が本業務に係る平成29年度の当庁PMOあるいはPJMOの一員である場合、その職員が所属する事業者（再委託先等を含む。）及びこの事業者の「財務諸表等の用語、様式及び作成方法に関する規則」（昭和38年11月27日大蔵省令第59号）第8条に規定する親会社及び子会社、同一の親会社を持つ会社並びに委託先事業者等の緊密な利害関係を有する事業者は、入札には参加できない。

2 CIO補佐官及び支援スタッフ等の属する事業者等に対する入札制限

CIO補佐官及びその支援スタッフ等（常時勤務を要しない官職を占める職員、「一般職の任期付職員の採用及び給与の特例に関する法律」（平成12年11月27日法律第125号）に規定する任期付職員及び「国と民間企業との間の人事交流に関する法律」（平成11年12月22日法律第224号）に基づき交流採用された職員を除く。）による調達計画書及び調達仕様書の妥当性確認並びに入札事業者の審査に関する業務（以下「妥当性確認等」という）について、透明性及び公平性を確保するため、CIO補佐官等が現に属する又は過去2年間に属していた事業者及びその関連事業者については、CIO補佐官等が妥当性確認等を行う調達案件（当該CIO補佐官等が過去に行ったものを含む）に入札することを認めないものとする。また、CIO補佐官等がその職を辞職した後、所属する事業者の所属部門（辞職後の期間が2年に満たない場合に限る）についても、当該CIO補佐官等が妥当性確認等を行った調達案件に、入札させないものとする。

3 再委託に関する事項

再委託の制限及び再委託を認める場合の条件、並びに承認手続き

再委託の制限及び再委託を認める場合の条件

- (1) 本業務の請負事業者は、業務を一括して又は主たる部分（総合的な企画業務、プロジェクト遂行管理業務）を第三者に委託することができない。また、本業務の契約金額に占める再委託契約金額は、原則、契約額の2分の1未満であること。
- (2) 請負事業者における遂行業務者を再委託事業者の社員や契約社員とすることはできない。
- (3) 請負事業者は、知的財産権、情報セキュリティ（機密保持及び遵守事項）、ガバナンス等に関して本業務仕様書が定める請負事業者の責務を、再委託先も負うよう必要な処置を実施すること。なお、第三者に再委託する場合は、その最終的な責任を請負事業者が負うこと。
- (4) 再委託先における情報セキュリティの確保については請負事業者の責任とする。

4 承認手続き

- (1) 本業務の一部を再委託する場合は、あらかじめ再委託の相手方の商号又は名称及び住所並びに再委託を行う業務の範囲、再委託の必要性及び契約金額について記載した「再委託に係る承認申請書」を当庁に提出し、承認を受けること。なお、再委託の相手方は「第8章 第2節 入札制限」の対象となる事業者でないこと。当初申請内容に変更が生じた場合は「再委託に係る変更承認申請書」を提出すること。また、再委託の相手方から更に第三者に委託が行われる場合には、当該第三者の商号又は名称及び住所並びに委託を行う業務の範囲を記載した「履行体制図」を当庁に提出すること。
- (2) 当庁が許可した場合には、請負事業者は当庁との契約上請負事業者に求められる水準と同等の情報セキュリティ水準を、再委託先においても確保すること。また、請負事業者は、再委託先が実施する情報セキュリティ対策及びその実施状況について、当庁に報告すること。

第3節 再委託先の契約違反等

再委託先の事業者は、請負事業者と同様の作業上の義務を負うこととなるため、再委託先において、契約書、本書等に定める事項に関する義務違反又は義務を怠った場合には、請負事業者が一切の責任を負うとともに当庁は、当該再委託先への再委託の中止を請求することができる。

第9章 その他特記事項

第1節 前提条件及び制約条件

- 1 本業務に係る請求については、契約書に定めるところとする。
- 2 旅費、会議費、通信運搬費等の本業務を遂行する上で必要な経費は本仕様書に含むものとする。
- 3 受託者は、当庁の許可なく、業務の一部又は全部を第三者に請け負わせてはならない。
- 4 受託者は、この契約により生ずる権利若しくは義務を第三者に譲渡、又は継承させてはならない。
- 5 当庁は必要に応じて受託者に業務の進捗状況の説明を求めることができる。
- 6 当庁からの当該業務に関する問い合わせに対しては、速やかに対応すること。
- 7 受託者は、作業過程において疑義が生じたときは、その都度当庁に連絡し、指示を受けるとともに、本仕様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は、当庁と協議の上、受託者の責任において実施すること。
- 8 本業務の円滑な遂行を実現するため、作業遂行上の問題や課題等の早期発見に努め、主体的かつ迅速に、その解決に取り組むこと。
- 9 当庁は、法令を含む社会一般情勢の変化により、本業務仕様書の内容について、止むを得ず変更することがある。
- 10 情報システムの設計・構築工程において、当庁の意図しない変更や機密情報の窃取等が行われなことを保証する管理が、一貫した品質保証体制の下でなされていること。
- 11 ネットワーク設備機器を構成するために必要な機器、機器搬入、ラック内への据え付け、配線に関するケーブルの調達・敷設を行うこと。最終的な数量は請負事業者側の責任で積算するものとし、受注後において不足する場合は必要数量を満足させること。また、消費者庁ネットワークシステムの機能追加やネットワーク設備機器に接続する個別システムの追加があった場合は、当庁の指示に従い、ネットワーク設備機器の設定や接続テストを行うこと。また、設定、接続テスト等における全ての作業等については本業務に含まれるものとする。なお、本要件は、技術的助言、各種設定変更等、通常の運用業務の範囲内の対応を求めるものである。
- 12 その他、供給に関する不明な事項については、全て当庁と協議すること。
- 13 本業務仕様書に記載なき事項であって、本業務の遂行に必要と認められるものについては、当庁と請負事業者との協議・検討の上、請負事業者の負担と責任により実施するものとする。
- 14 本業務の契約履行期間の満了、全部若しくは一部の解除、又はその他契約の終了事由の如何を問わず、本業務が終了となる場合には、請負事業者は、当庁が継続して本業務を遂行できるよう必要な措置を講じ、他社に移行する作業の支援や引き継ぎを行うこと。引き継ぐべき業務の内容は、申し送り事項として作成し、当庁に提出するものとする。請負者は、引き継ぎ計画に基づき、被引継者に対し

本業務が停滞しないよう十分な説明及びサポートを行うこと。また、本業務に係る現状復帰等の作業も請負者の責任と負担において実施すること。

- 15 本業務の履行に当たっては、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号）第9条第1項に基づく「消費者庁における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領※」（平成27年12月10日消費者庁訓令第38号）第3条に規定する合理的配慮について留意すること。

※ URL：http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/pdf/ty_caa.pdf

第2節 環境への配慮

- 1 調達に係る納入物については、「国等による環境物品等の調達の推進等に関する法律」（グリーン購入法、平成12年5月31日法律第100号）に基づいた製品を可能な限り導入すること。
- 2 導入する機器については、性能や機能の低下を招かない範囲で、消費電力節減、発熱対策、騒音対策等の環境配慮を行うこと。
- 3 請負者は、政府の電力需給対策を踏まえた作業環境や作業手順等を検討し、当庁の承認を得た上で実施すること。

第10章 附属文書

第1節 要件定義書

要件定義書は、本書の別冊として、応札希望者すべてに提示する。

第2節 参考資料

以下に示す別紙は、本書の添付資料として、応札希望者すべてに提示する。

- 1 別紙① 新規業務フロー(案)（申請業務）
- 2 別紙② 次期システム全体構成図
- 3 別紙③ 運用・保守内容一覧
- 4 別紙④ 個人情報の取扱いに関する特記事項

第3節 事業者が閲覧できる資料一覧表

以下に示す閲覧資料は、現行システムの情報を扱うため、後述「第10章 附属文書 第4節 閲覧要領」に従い、「機密保持に関する誓約書」を提出した後、「機密保持に関する誓約書」を提出した者のみに対して、閲覧に供するものとする。

資料番号	資料区分	資料名
1	現行システム資料	運用支援業務設計書
2	(運用支援業務関連)	ヘルプデスク業務インシデント対応

資料番号	資料区分	資料名
3		端末・プリンター／アカウント管理
4		作業スケジュール
5		その他連絡事項等
6		週次作業報告
7	次期システム資料	次期 LAN 仕様書
8		次期 LAN 要件定義

第4節 閲覧要領

「消費者庁ネットワークシステムの運用支援業務一式」（以下「本業務」という。）の入札に参加を予定する者は、見積作成を行う上で、「第10章 第3節 事業者が閲覧できる資料一覧表」の閲覧を希望する場合、本閲覧要領に従い手続きを行うこと。

1 閲覧の申込み方法等

(1) 申込み方法

本業務に係る技術資料の閲覧を希望する場合は、実施要項 別紙6 消費者庁のネットワークシステムの運用支援業務資料閲覧申込書に必要事項を記載の上、問い合わせ先のメールアドレスから申込みを行い閲覧日の調整を行うこと。

また、閲覧する者は、実施要項 別紙7 機密保持誓約書を提出すること。（閲覧者全員が提出することとし、閲覧当日の提出も可とする。また、複数日程閲覧する場合には、初回のみ提出をすること。）

(2) 資料閲覧申込書の提出期限

入札公告日から平成30年7月26日（木）正午まで

(3) 資料閲覧期限

平成30年6月25日（月）から平成30年7月27日（金）正午まで

(4) 閲覧条件

(2) 提出期限に記載の期限までに閲覧願の提出があった者については、日程を調整の上、順次、当庁の指定する場所において、技術資料の閲覧を認める。

なお、如何なる理由があっても別紙7 機密保持誓約書の提出がない者には資料閲覧を認めないこととする。

また、閲覧にあたっては、当庁の指定する場所で行い、機密保持誓約書の内容を遵守した上で、亡失、破損等のないように取り扱うものとし、閲覧資料の写真撮影、複写は禁止とする。

2 問い合わせ先

消費者庁総務課情報システム担当 (担当：宮崎、松本)

電話 03-3507-8800 (内線5003)

メールアドレス g.system@caa.go.jp

別冊

消費者庁ネットワークシステムシステム 運用支援業務要件定義書

平成 30 年〇月

消費者庁

目次

第1章 業務要件	1
第1節 業務実施手順	1
第2節 時期・時間	5
第3節 場所等	5
第2章 非機能要件	6
第1節 規模に関する事項	6
第2節 引き継ぎに関する事項	7
第3節 運用に関する事項	8

表 1-1	基盤システムの主な利用方法	1
表 1-2	個別システムの主な利用方法	2
表 1-3	基盤システムの業務実施に必要な体制	4
表 1-4	個別システムの業務の実施に必要な体制	4
表 1-5	消費者庁ネットワークシステムの利用場所と機器等の設置場所	5
表 2-1	行政端末及び周辺機器等の一覧	6
表 2-2	想定する拠点数、利用者数	7
表 2-3	運用支援業務で管理すべきサービスレベル項目	8

本書に付属する書類

- 別紙① 新規業務フロー(案)(申請業務)
- 別紙② 次期システム全体構成イメージ図
- 別紙③ 運用・保守内容一覧
- 別紙④ 個人情報の取扱いに関する特記事項

第1章 業務要件

現行消費者庁ネットワークシステム(以下「現行システム」)は、各業務で共通的に必要となるサーバ、ネットワーク、端末、プリンタなどのインフラ機器、ファイル共有、電子掲示板、電子メール等の職員向けサービス機能、これらを適切に運用するためのセキュリティ、運用管理機能等を行うシステム(以下「基盤システム」という。)および消費者からの情報収集に加え、消費者保護、安全の確保、消費者啓発に資する情報提供等、消費者庁所管の業務に特化したアプリケーション(以下「個別システム」という。)から構成される。次期消費者庁ネットワークシステム(以下「次期システム」)では、職員の行政事務実施に与える影響を最小限に留めるため現行システムの要件を踏襲しつつ、情報セキュリティレベルの確保、職員のワークライフバランス向上、大規模災害時の業務・システムの運用継続性の確保等に寄与するようなシステムとする必要があり、安全かつ確実に更改作業を実施する必要がある。本業務は次期システムの利用者、システム管理事業者、PJMO と連携し、次期システムを円滑かつ安定的に運用するための、運用支援業務を委託するものである。

第1節 業務実施手順

1 業務の定義

運用支援業務は、次期システムの利用者からの依頼・申請に対するシステムオペレーションや、行政端末の配備・返納、及び周辺機器の障害対応に伴うユーザサポート業務等を指す。

2 業務の範囲

(1) 基盤システム

次期システムの主な利用方法を「表 1-1 基盤システムの主な利用方法」に示す。

表 1-1 基盤システムの主な利用方法

項番	区分	業務における主な利用方法
1	職員向けサービス	電子データの作成、編集を行う。 庁内・庁外の関係者と電子メールを用いて情報連絡を行う。 庁内で情報共有(スケジュール、電子掲示板、会議室予約)を行う。
2	外部アクセス	国民等へホームページを通じた情報提供を行う。 安全にインターネットのWEBサイトを閲覧し、必要なファイルを外部環境から取り込む。 庁外から安全に電子メールや予定表を閲覧する。
3	情報連携基盤	インターネット上に公開されている業務に必要な

項番	区分	業務における主な利用方法
		なファイルを安全に内部環境に取り込む。 庁外に大容量のデータを送付する際の一時保管を行う。
4	国民向けサービス	国民等へメールや動画等の情報提供等を行う。
5	情報セキュリティ対策	職員が業務で取り扱うデータを安全に保護する。
6	運用管理	システム管理事業者が次期システムに対する直接的なオペレーションや、障害対応業務等、システム保守を行う。

(2) 個別システム

個別システムの主な利用方法を「表 1-2 個別システムの主な利用方法」に示す。

表 1-2 個別システムの主な利用方法

項番	システム名	業務における主な利用方法	所管部署
1	消費者庁ホームページシステム	消費者保護及び安全の確保等に貢献するため、消費者や事業者への情報周知を図る。	総務課広報室
2	事故情報登録システム (製品安全データベース)	消費生活用製品安全法に基づく重大製品事故報告の受付・公表等の業務のデータ共有化を図る。	消費者安全課
3	リコール情報一元化システム(リコール情報サイト)	商品に関する何らかの欠陥、不具合又は品質上の理由等により、消費者が保有する商品に関して、事業者が是正措置を実施する場合において、消費者庁が当該情報を一元的に集約して消費者に提供する。	消費者安全課
4	子どもを事故から守るプロジェクト	子どもの事故の予防のため以下の目的で情報提供を行う。 ① 保護者に対して、子どもにとって何が危険で、どのように注意すべきか等に関する情報の提供。 ② 地方公共団体、学校等の関係者に対して、他の関係者の取り組んでいる様々な事例等を紹介。 ③ 事故原因となる製品、施設の改良の促	消費者安全課

項番	システム名	業務における主な利用方法	所管部署
		進。	
5	製造所固有記号制度届出データベース及び機能性表示制度届出データベース	製造所固有記号制度データベース 製造所等の表示に代えて表示される製造所固有の記号について、データベース管理を行う。 機能性表示制度届出データベース 食品表示に関する消費者向けの情報提供を行う。	食品表示企画課
6	製造所固有記号制度届出データベース(旧システム)	製造所等の表示に代えて表示される製造所固有の記号に関して、過去情報の確認を行う。	食品表示企画課
7	景品表示法執行 NET システム	不当景品類及び不当表示防止法の執行に伴う業務に関して、消費者庁、地方事務所、都道府県との情報の共有を図る。	表示対策課
8	迷惑メール追放支援システム(電子取引モニタリング事業)	事業者より一方的に送付される広告等の迷惑メールについて、情報収集、分析、特定商取引法の遵守状況の調査及び事業者への警告を行う。	取引対策課
9	特定商取引法執行 NET システム	特定商取引法違反の疑いがある事業者について、基礎情報や各機関の調査、執行状況の情報共有を図る。	取引対策課
10	特定商取引法ガイド(旧消費生活安全ガイド)	特定商取引法等について、法律の概要、改正経緯、法施行状況、Q&A等を掲載し、地方公共団体、事業者、消費者への周知・広報を図る。	取引対策課
11	消費者教育ポータルサイト	関連行政機関、消費者・事業者団体が作成した消費者教育教材や実践事例等に等に関する情報を集約し、消費者へ提供する。	消費者教育・地方協力課
12	適格消費者団体用掲示板システム	適格消費者団体が消費者契約法第23条第4項に基づき他の適格消費者団体への通知及び内閣総理大臣への報告を行う。	消費者制度課
13	情報検討ネットワーク用掲示板シ	消費者庁と各地の消費生活センターに勤務する相談員等の有識者との間で、主に財産分野における消費者事故等について情報共	消費者政策課

項番	システム名	業務における主な利用方法	所管部署
	ステム	有や意見交換を行う。	
14	消費者庁意見等登録システム	消費者庁情報誌『消費者庁NOW!』についての意見、感想、「相談員さんのは・て・な？」等のコーナーにて今後取り上げて欲しいテーマ・質問等の情報共有を行う。	総務課広報室

(3) 運用支援業務

運用支援業務の主な実施内容は「第2章第3節1(4)ア 運用支援業務」を参照すること。

3 業務フロー

運用支援業務は、基本的に現行どおりの手順とするが、一部手順の見直しを行った業務について、「別紙① 新規業務フロー（案）（申請業務）」に示す。本業務フロー（案）に基づき、基本設計工程において新規業務フロー（申請業務を含む全ての業務についての業務フロー）を定義すること。

4 業務の実施に必要な体制

(1) 基盤システム

基盤システムの業務実施に必要な体制を「表 1-3 基盤システムの業務実施に必要な体制」に示す。

表 1-3 基盤システムの業務実施に必要な体制

項番	概要
消費者庁職員	次期システムの利用者
PJMO	消費者庁担当官。次期システムの運用を担う職員。消費者庁総務課情報システム担当。
システム管理事業者	機器・設備の調達、設計構築、システム管理・保守業務および運用支援業務の設計を担う事業者。
運用支援事業者	請負事業者 本仕様書に基づき運用支援業務を請け負う事業者。システム管理事業者が作成した運用支援業務の業務仕様を基に、利用者からの問合せに対する一次窓口やシステム操作、機器の設定作業などのヘルプデスク作業を担う事業者。

(2) 個別システム

個別システムの業務実施に必要な体制を「表 1-4 個別システムの業務の実施に必要な体制」に示す。

表 1-4 個別システムの業務の実施に必要な体制

項番	システム名	所管部署
1	消費者庁ホームページシステム	総務課広報室
2	事故情報登録システム（製品安全データベース）	消費者安全課
3	リコール情報一元化システム（リコール情報サイト）	消費者安全課
4	子どもを事故から守るプロジェクト	消費者安全課
5	製造所固有記号制度届出データベース及び機能性表示制度届出データベース	食品表示企画課
6	製造所固有記号制度届出データベース（旧システム）	食品表示企画課
7	景品表示法執行 NET システム	表示対策課
8	迷惑メール追放支援システム（電子取引モニタリング事業）	取引対策課
9	特定商取引法執行 NET システム	取引対策課
10	特定商取引法ガイド（旧消費生活安全ガイド）	取引対策課
11	消費者教育ポータルサイト	消費者教育・地方協力課
12	適格消費者団体用掲示板システム	消費者制度課
13	情報検討ネットワーク用掲示板システム	消費者政策課
14	消費者庁意見等登録システム	総務課広報室

第2節 時期・時間

1 次期システム稼働時間

計画停止及び大規模災害による停止時間を除く 24 時間 365 日とする。

2 消費者庁平常業務時間

開庁日の 8:30～18:15 とする。なお、平成 27 年度に実施した夏の生活スタイル変革と同様の施策等が実施される際、当該時間帯が変更になる可能性があるため、柔軟に対応すること。

第3節 場所等

1 消費者庁ネットワークシステムの利用場所と機器等の設置場所

次期システムを利用する場所を「表 1-5 消費者庁ネットワークシステムの利用場所と機器等の設置場所」に示す。

表 1-5 消費者庁ネットワークシステムの利用場所と機器等の設置場所

項番	拠点名	定義
1	データセンター1	平常時にサービスを提供するサーバ、ストレージ、ネ

項番	拠点名	定義
		ネットワーク機器などを設置するデータセンター
2	データセンター2	データセンター1が被災し、運用不能となった際に、サービスを提供するサーバ、ストレージ、ネットワーク機器などを設置するデータセンター
3	別データセンター	現行システムが利用しているデータセンターであり、次期システム稼動後も一部の個別システムが引続き稼動する。
4	消費者庁舎	平常時の消費者庁業務を行うために必要な行政端末、プリンタ等が設置される拠点。
5	消費者行政新未来創造オフィス(※)	消費者庁の一部業務を行う徳島県にある拠点。被災した際に、消費者庁業務をバックアップし継続して業務を行うことも可能とする。
6	国会控室	国会対応するために必要な行政端末やプリンタ等が設置され、消費者庁の業務を行う国会内の執務スペース。
7	自宅/出張先等	職員の自宅や出張先を想定。リモートアクセスや仮想デスクトップ機能を利用して消費者庁ネットワークシステムを利用する。
8	システム保守事業者の社内	システム保守事業者または個別システム保守事業者がリモートアクセスを利用して直接的なオペレーションや、障害対応業務等、システム保守を行う。

(※) 消費者行政新未来創造オフィスは、開設後3年を目処に、検証・見直しを行うことになっております。

第2章 非機能要件

第1節 規模に関する事項

1 機器設置台数および利用者数

(1) 行政端末および周辺機器等の設置台数

現時点で想定している行政端末及び周辺機器等の設置台数を、「表 2-1 行政端末及び周辺機器等の一覧」に示す。

表 2-1 行政端末及び周辺機器等の一覧

項番	ハードウェア名	台数
1	行政端末（シンクライアント）	660 台
2	行政端末（ファットクライアント）	15 台
3	出退表示用端末	10 台
4	カラーページプリンタ	36 台
5	出張用小型プリンタ	25 台
6	外部接続用液晶ディスプレイ	200 台
7	出退表示用液晶ディスプレイ	10 台
8	外付けキーボード	200 台
9	バーコードスキャナ	3 台
10	プロジェクタ	3 台
11	プロジェクタ用スクリーン	3 台
12	運用管理モニタ	2 台
13	セキュリティワイヤー	680 本

その他のサーバ機器、ネットワーク機器については、平成 30 年 4 月に次期システムで、調達予定となっている。現行システムの機器導入状況（「調達仕様書第 1 1 章 第 3 節事業者が閲覧できる資料一覧表」参照）および次期システム調達仕様書等の要件を踏まえ、台数を判断すること。

2 利用者数

次期システムにおいて想定する拠点数、利用者数を「表 2-2 想定する拠点数、利用者数」に示す。

表 2-2 想定する拠点数、利用者数

項番	利用者	拠点数	利用者数
1	職員	3	660 人
2	システム管理事業者	1	1～6 人
3	請負事業者	1	1～3 人

第 2 節 引き継ぎに関する事項

1 運用支援引き継ぎ

請負事業者は、システム管理事業者から提示される中長期運用支援作業計画書、運用支援設計書、運用計画書等に基づき、運用支援業務に関する引き継ぎを受けること。引き継ぎ完了後にシステム管理事業者と運用支援引き継ぎ実施報告書を作成し、当庁の承認を得ること。

第3節 運用に関する事項

1 基本方針

請負事業者は、現行の運用支援業務を確認した上で、運用支援業務を実施すること。次期システム調達機器等の運用支援に当たり、現行システムと次期システムの差異を明らかにし、各業務を実施すること。ここで、本項と現行設計書のシステム管理業務項目一覧表が記載された資料に記載された業務に限らず、本書で定める要件を充足するために必要となる業務は、請負事業者の責任と負担により実施すること。

(1) 対象範囲

ア 運用支援業務は、本業務で納入する全ての機器、ソフトウェア、設備、回線及びサービスを対象とし、「別紙② 次期システム全体構成イメージ図」の範囲内とすること。

イ 業務期間中に、職員の増加により行政端末を追加した場合でも契約範囲内で追加費用なく対応すること。

(2) 責任分界点

ア システム管理業務と運用支援業務

(7) システム管理業務と運用支援業務との分界点は、現行設計書及び「別紙③ 運用・保守内容一覧」に基づくものとすること。

(4) 詳細は「第2章 第2節 1 運用支援引き継ぎ」の運用支援業務設計で行うこととし、当庁及びシステム管理事業者との協議の上で確定すること。

(3) サービスレベル

ア サービスレベル項目

運用支援業務で最低限管理すべき項目を「表 2-3 運用支援業務で管理すべきサービスレベル項目」に示す。モニタリング結果に基づく改善方針、改善根拠、遵守値の変更時期等の提案を「2 (3) 報告」に記載の運用定例会議（原則月1回開催）にて、当庁に報告すること。下表のサービスレベル項目以外に次期システムの品質向上に必要と思われるサービスレベル項目がある場合は、設計時に提案すること。

表 2-3 運用支援業務で管理すべきサービスレベル項目

項番	サービスレベル項目	目標値	サービスレベルの定義
1	依頼申請対応時間	3 開庁日以内	次期消費者庁 LAN に係る依頼申請の受付から作業が完了するまでに要する時間
2	依頼申請対応時間遵守率	90%以上	定められた期間内における依頼申請対応時間の達成遵守率 依頼申請対応時間遵守率 = (依頼申請発生件数 - 目

項番	サービスレベル項目	目標値	サービスレベルの定義
			標値の違反件数) ÷ 依頼申請発生件数 × 100
3	ヘルプデスク利用者満足度	平均 75 点以上	ヘルプデスク利用者満足度 = 評価項目の合計点数 ÷ 利用者人数 ・評価項目の各項目とも、「満足」(配点 100 点)、「ほぼ満足」(同 80 点)、「普通」(同 60 点)、「やや不満」(同 40 点)、「不満」(同 0 点)で採点し、各利用者の 4 つの回答の平均スコア(100 点満点)を算出 ・未回答の利用者については、全項目 75 点として計測する。 ・評価項目については当庁と協議の上、決定するがの一例を以下に示す。 (ア) 問合せから回答までに要した時間 (イ) 回答又は手順に対する説明の分かりやすさ (ウ) 回答又は手順に対する結果の正確性 (エ) 担当者の対応(言葉遣い、丁寧さ、親切さなど)
4	セキュリティ上の重大障害件数	0 件	個人情報、施設などに関する情報、その他契約履行に際し、知り得た情報漏えいの件数。

イ サービスレベルマネジメント(SLM)委員会

(7) サービスレベルマネジメント(SLM)委員会の議題

- ① サービスレベル項目の遵守状況の報告(運用定例会議報告内容のまとめ)
- ② 改善事項・改善提案を合意・承認
- ③ SLAの評価・見直し(目標値の妥当性、追加・削除する項目について双方で確認・合意されれば、SLAの内容の見直し)

(4) サービスレベルマネジメント(SLM)委員会の開催頻度

年 1 回(毎年 10 月)開催すること。緊急開催。

(ウ) SLM委員会の出席者

- ① (当庁) 情報システム担当課
- ② (当庁) CIO補佐官
- ③ (システム管理事業者) システム管理業務責任者
- ④ (システム管理事業者) システム担当技術者
- ⑤ (請負事業者) 運用支援業務責任者

請負事業者は、報告資料の作成、報告体の開催・議事進行、議事録作成を行い、委員会が円滑に運営できるようにすること。

SLM委員会において合意・承認された改善事項、改善提案については開催後 1 カ月以内に改善結果を報告すること。なお、改善内容において 1 カ月以内の改善が難しい事項の場合、SLM委員会内において当庁とあらかじめ協議

及び合意をとること。

(4) 体制に係る要件

ア 運用支援業務

- (7) 運用支援全体を指揮監督する運用支援業務責任者を定め、当庁内に常駐すること。
- (8) 運用支援業務に従事する要員として当庁内に常駐する2名以上の専任要員を選任すること。
- (9) 運用支援業務を開始する際には、運用支援業務体制表を提出し、承認を得ること。
- (10) 体制を変更する必要がある場合には、変更内容を記載した書面を持って報告し、事前に当庁の承認を受けること。
- (11) 定期人事異動等により業務が集中する場合には、当庁との事前の協議により増員等必要な対応を行うこと。

(5) 場所

勤務場所は、運用支援業務を滞りなく実施するため、当庁内の所定の執務室とする。

(6) 対応時間

当庁職員の勤務時間に合わせ対応すること。

当庁の職員の勤務時間を下記に示す。

8:30 ~ 18:15

2 運用支援業務

(1) 総括業務

運用支援業務全般について、全体管理や作業方針等の判断を行い、利用者との調整等、総括的な業務を行う。運用支援継続業務に係る要件は以下のとおり。

- ア 運用支援総括責任者（当庁参事官）との窓口業務（指示、報告、連絡、協議等）を行うこと。
- イ 運用支援業務に従事する要員の管理、ヘルプデスク管理及び作業指示等を行うこと。
- ウ 運用支援業務に従事する要員間の業務及び問題等の引継ぎの状況を管理すること。
- エ システム更改時の並行運用期間において、職員から問い合わせがあった場合に、可能限り現行の事業者と協力して対応すること。
- オ 日次の運用状況について、運用支援総括責任者への報告等を行うこと。
- カ 運用支援業務に従事する要員に対して、業務実施に必要な専門知識やノウハウ

- ウ等についての教育・訓練を行い、必要なスキルを習得させること。
- キ 運用支援業務の改善提案を行うこと。

(2) 基本業務

ア アカウント運用支援業務

- (7) アカウント管理機能を用いて、情報（ユーザID、メールアドレス等）の収集及び個別システムに職員が登録する場合のサポートを行うこと。
- (イ) アカウント管理機能により収集したアカウント情報（ユーザID、メールアドレス、所属等）を必要とする利用システムに対して配布すること。
- (ウ) リモートアクセス機能（アクセス制御等）の運用に必要なアカウントの変更・登録作業を行えること。

イ ホームページシステム運用補助業務

(7) 業務内容

- ① 当庁が指定するドメイン名(10個程度を想定)の維持に必要な手続等を代行して適切な維持管理を行うこと。
- ② 外部公開用DNSサーバの設定を代行すること。また、有事の際には当庁の指示に応じ、速やかにレコード情報の変更（公開サーバの切替え。）に対応すること。
- ③ HTMLの作成及び修正補助
- ④ CSSの作成及び修正補助
- ⑤ メールマガジン配信補助
- ⑥ 会議等動画の掲載（その他イントラ用配信動画・音声も含む。）

(イ) 対象対象のホームページは以下のとおり。

システム名	URL
消費者庁ホームページ	http://www.caa.go.jp/
特定商取引法ガイド	http://www.no-trouble.go.jp/
消費者庁リコール情報サイト	http://www.recall.go.jp/

ウ 行政端末運用支援業務

(7) リモート操作運用

利用者への操作説明や行政端末の障害調査等については、次期システムで調達したリモート操作機能を用いて、効率的・効果的に行うことも可能とすること。

(イ) ポリシー変更

行政端末に運用上必要となるセキュリティポリシーを適用し、適切な運用を行うこと。

エ プリンタ運用支援業務

- (7) プリンタの変更及び組織改編に伴うレイアウト変更等、プリンタを変更する場合には、プリンタの設置・設定等行うこと。
- (1) プリンタの所在情報、在庫状況等を管理すること。

オ ヘルプデスク

- (7) 各種問合せの一次受付を行うこと。必要に応じて、システム管理業務への引継ぎを行うこと。
- (1) 障害対応受付等を行うこと。必要に応じて、システム管理業務への問題引継ぎを行うこと。
- (ウ) FAQ等の作成、維持管理を行うこと。
- (エ) 利用者が問合せ又は各種申請を行うために必要となる申請書類の作成、維持管理を行うこと。
- (オ) 問合せ履歴、障害履歴の管理を行い、台帳管理を行うこと。
- (カ) 行政端末及び行政端末周辺機器の運用を行うこと。
- (キ) 行政端末周辺機器について、職員からの利用申請があった場合に、貸出準備及び回収後のメンテナンスを行うこと。
- (ク) 職員からの各種申請の受付業務を行うこと。なお、設計・構築事業者が仕組みを設けるワークフロー経由での申請については、受付業務の対象から除外するが、ワークフロー上のステータスは確認した上で、利用者からの問合せに対応すること。
- (ケ) 行政端末及び行政端末周辺機器等について、利用者から操作問合わせがある場合は、これに対応すること。

カ ドキュメント管理

(7) 維持管理対象

運用支援業務開始時に作成し維持管理を行い、当庁からの要求があった場合、又は必要に応じて定例報告の際に報告書類とともに提出すること。

- ① 運用支援業務体制表
- ② 行政端末及び行政端末周辺機器のアカウント情報台帳
- ③ 行政端末及び行政端末周辺機器の機器管理台帳

(1) 記録対象

運用支援業務実施中に作成し随時更新すること。これらについては必要に応じて報告書類とともに提出すること。

- ① 作業管理表
- ② 障害対応管理表
- ③ ヘルプデスク対応管理表

(ウ) 報告対象

運用定例会議（月 1 回以上）に提出すること。

- ① 定例会議事録
- ② 作業スケジュール
- ③ 週次作業報告書
- ④ 月次作業報告書

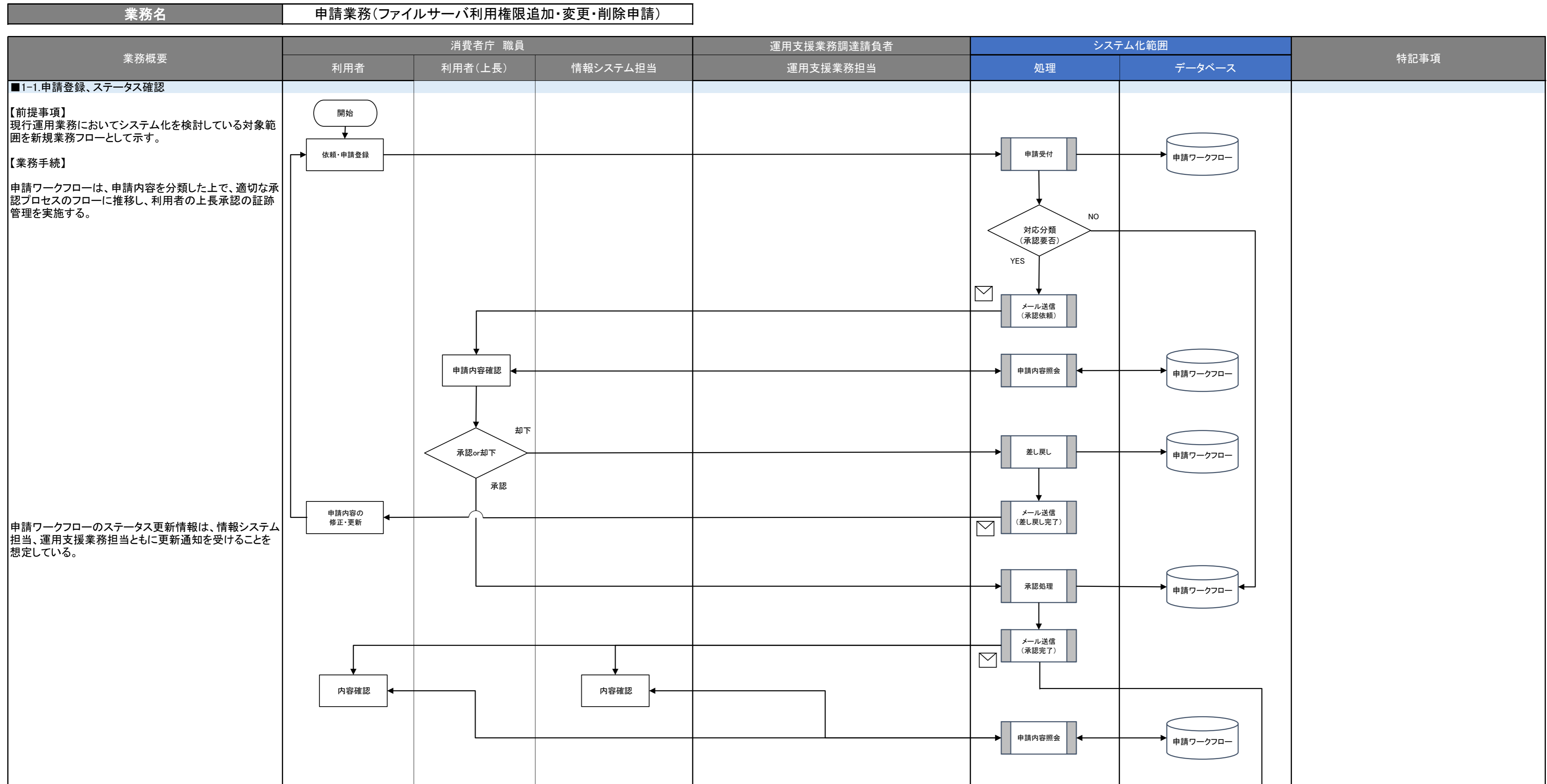
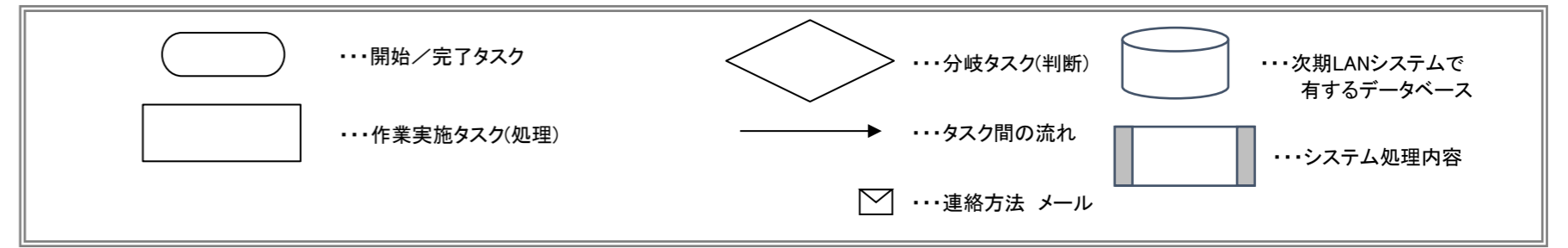
(3) 報告

- ア 運用定例会議（月 1 回以上）を開催し、運用状況の報告等を行うこと。
- イ 月単位でサービス状況の報告を行うこと。
- ウ サービス状況に関する分析結果及び改善提案等を提示すること。
- エ ヘルプデスク利用者満足度調査結果の収集・分析評価を行うこと。

(4) その他

- ア 運用の容易性、利用者の利便性を考慮した運用支援業務設計の見直しを適宜行うこと。
- イ 確保している運用支援業務に従事する要員（2 名）で工数が足りない予期せぬ緊急対応が発生する場合は、別途協議とする。緊急対応とする場合の対応フローについては運用支援業務設計で定義し、当庁の承認を得ること。
- ウ 当庁が月に数回の頻度で運用支援事業者へ提供する不審メール情報を基に、対策設定を追加すること。
- エ 運用支援業務の請負事業者は、常駐する消費者庁内執務室の清掃等執務環境の維持を実施すること。
- オ 運用支援業務の請負事業者は、個人情報の取扱いに関しては、「別紙④ 個人情報の取扱いに関する特記事項」を準拠すること。

■【フロー図タスク凡例】

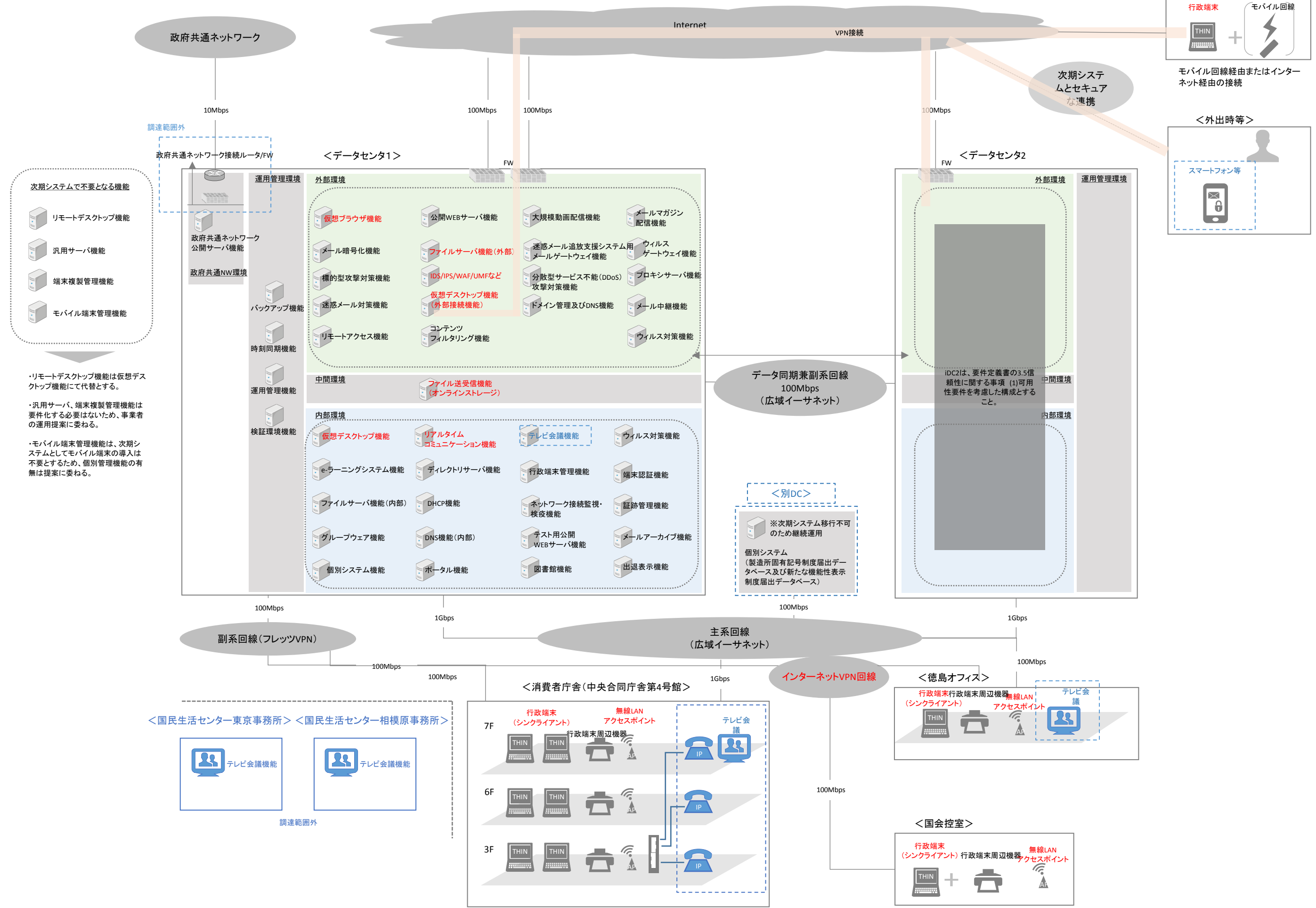


業務名 申請業務(ファイルサーバ利用権限追加・変更・削除申請)

業務概要	消費者庁 職員			運用支援業務調達請負者	システム化範囲		特記事項
	利用者	利用者(上長)	情報システム担当	運用支援業務担当	処理	データベース	
<p>■1-2.システム間連携</p> <p>【業務手続】 申請ワークフローと、「ディレクトリサーバ」「ファイルサーバ」のシステム間連携により、利用者情報と権限管理について変更を実施する。 権限変更に係る作業は、職員又は運用支援業務担当を介さず自動連携する方針とする。</p>							<p>申請ワークフローと、「ファイルサーバ」「ディレクトリサーバ」との具体的な、アクセス権限の変更の自動連携の実現方式は設計・開発工程で詳細化した上で確定すること。 また、職員の権限変更だけではなく、人事異動等による職員の追加、削除等の申請処理も同フローにて詳細化した上で、設計・開発工程で確定すること。</p>
<p>■1-3.完了連絡</p> <p>【業務手続】 権限変更の対応完了後、利用者、情報システム担当にステータス更新通知の連絡を行う。</p>							
<p>■2-1.申請状況照会</p> <p>【業務手続】 申請状況のステータス状況の照会を実施する。</p>	<p>以降、「1-1.申請登録、ステータス確認」と同様</p>						<p>上長の承認が完了するまでは引戻し処理可能とする。</p>

次期消費者庁ネットワークシステム全体構成イメージ図

赤字: 次期システム新機能
 青字: 次期システムとは別調達機能
 黒字: 現行システム踏襲機能



システム管理業務

業務	業務内容
システム管理総括業務	システム管理業務全体管理、関係者調整、進捗管理、課題管理、利用統計の報告等
ネットワーク管理業務	ネットワーク稼働状況、障害発生、状態変化等の監視、障害対応等
システム管理	本調達において納品されたシステムの運用管理
サーバ管理業務	パフォーマンス管理、バックアップ管理、利用者管理等
行政端末管理業務	修正ソフトウェア配布、インベントリ管理、操作等問合せ対応支援
ストレージ管理業務	パフォーマンス管理、バックアップ管理、利用者管理等
情報セキュリティ対策業務	不正アクセス、ウイルス検知、コンテンツフィルタリング拒否状況等の監視
障害対策業務	復旧対応、障害報告、履歴管理等
その他業務	要員への教育、移設・レイアウト変更対応、システム管理業務設計見直し、ドキュメント維持管理、端末環境整備支援、冗長構成の切替テスト（データセンター含む）

運用支援業務

業務	業務内容
運用準備	平行稼働期間を含む本番稼働開始前の準備
運用総括業務	全体管理、関係者調整、進捗管理、課題管理、利用統計の報告等
行政端末運用支援業務	ポリシー管理、リモート操作管理、操作問合せ対応、システム変更。
ヘルプデスク業務	各種問合せ対応、障害対応受付、操作マニュアル・FAQ等の作成及び維持管理、履歴管理、問合せ一次受付（追加）、申請書受付業務（追加）等。
アカウント運用支援業務	アカウント情報の収集、登録、変更、削除、利用システムに対する情報の配布等
ホームページシステム運用補助業務	HTMLの作成・修正補助、CSSの作成・修正補助、メールマガジンの配信補助、会議等の動画掲載
プリンタ運用支援業務	プリンタの設置、設定、所在情報管理、在庫状況管理等
その他業務	要員への教育、移設・レイアウト変更対応支援、運用支援業務設計見直し、ドキュメント維持管理、端末環境整備

赤枠が今回の調達範囲

個人情報の取扱いに関する特記事項

第1条（行政機関個人情報保護法等の遵守）

受託者（以下「乙」という。）は、消費者庁（以下「甲」という。）との間で締結した本契約に基づく業務の履行にあたり、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5月30日法律第58号）第6条第2項、同7条その他関連法令等に基づき、下記の個人情報の取扱いに関する特記事項（以下「本特記事項」という。）を遵守しなければならない。

第2条（個人情報該当性の判断）

個人情報とは、生存する個人に関する情報であつて、当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等により特定の個人を識別することができるものをいうが、当該情報のみでは特定の個人を識別できない場合であっても、他の情報と照合することにより特定の個人を識別できる可能性がある場合は、当該情報を個人情報として取り扱い、本特記事項にしたがって慎重かつ適正に管理しなければならない。

第3条（責任体制の整備）

乙は、個人情報の安全管理について、内部における責任体制を構築し、その体制を維持しなければならない。

第4条（作業責任者等の届出）

- 1 乙は、個人情報の取扱いに係る作業責任者及び作業従事者を定め、本契約開始後速やかに書面により甲に報告しなければならない。
- 2 乙は、個人情報の取扱いに係る作業責任者及び作業従事者を変更する場合の手続きを定めなければならない。
- 3 乙は、作業責任者を変更する場合は、事前に書面により甲に申請し、その承認を得なければならない。
- 4 乙は、作業従事者を変更する場合は、事前に書面により甲に報告しなければならない。
- 5 作業責任者は、本特記事項に定める事項を適切に実施するよう作業従事者を監督しなければならない。
- 6 作業従事者は、作業責任者の指示に従い、本特記事項に定める事項を遵守しなければならない。

第5条（作業場所の特定）

- 1 乙は、個人情報を取り扱う場所（以下「作業場所」という。）を定め、業務の着手前に書面により甲に報告しなければならない。

- 2 乙は、作業場所を変更する場合は、事前に書面により甲に申請し、その承認を得なければならない。
- 3 乙は、甲の建物内に作業場所を設置する場合は、作業責任者及び作業従事者に対して、乙が発行する身分証明書を常時携帯させ、事業者名が分かるようにしなければならない。

第6条（教育研修の実施）

- 1 乙は、個人情報の取扱いに従事する全ての職員に対し、情報システムの管理運用、情報セキュリティに対する意識の向上、本特記事項における作業従事者が遵守すべき事項その他本委託業務の適切な履行に必要な教育研修を実施しなければならない。
- 2 乙は、前項の教育研修を実施するに当たり、実施計画を策定し、実施体制を確立しなければならない。

第7条（守秘義務）

- 1 乙は、本委託業務の履行により直接又は間接に知り得た個人情報を外部に知らしめ、又は知らしめるおそれのある行為をしてはならない。本契約期間満了後又は本契約解除後も同様とする。
- 2 乙は、本委託業務に関わる作業責任者及び作業従事者に対して、秘密保持に関する誓約書を提出させなければならない。

第8条（再委託）

- 1 乙は、本委託業務を第三者へ委託（以下「再委託」という。）してはならない。
- 2 乙は、本委託業務の一部をやむを得ず再委託する必要がある場合は、再委託先の名称、再委託する理由、再委託して処理する内容、再委託先において取り扱う情報、再委託先における安全性及び信頼性を確保する対策並びに再委託先に対する管理及び監督の方法を明確にした上で、業務の着手前に、書面により再委託する旨を甲に申請し、その承認を得なければならない。
- 3 前項の場合、乙は、再委託先に本契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、甲に対して、再委託先の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。
- 4 乙は、再委託先との契約において、再委託先に対する管理及び監督の方法及び方法について具体的に規定しなければならない。
- 5 乙は、再委託先に対して本委託業務を委託した場合は、その履行状況を管理・監督するとともに、甲の求めに応じて、管理・監督の状況を甲に対して適宜報告しなければならない。

第9条（派遣労働者等の利用時の措置）

- 1 乙は、本委託業務を派遣労働者、契約社員その他の正社員以外の労働者に行わせる場合は、労働者派遣契約書その他の契約書に秘密保持義務等の個人情報の取扱いに関する事項を明記

し、正社員以外の労働者に本契約に基づく一切の義務を遵守させなければならない。

- 2 乙は、甲に対して、正社員以外の労働者の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

第 10 条（個人情報の管理）

乙は、本委託業務において利用する個人情報を保持している間は、次の各号の定めるところにより、個人情報の管理を行わなければならない。

- 一 施錠が可能な保管庫又は施錠若しくは入退室管理の可能な部屋で厳重に個人情報を保管すること。
- 二 甲が指定した場所へ持ち出す場合を除き、個人情報を定められた場所から持ち出さないこと。
- 三 個人情報の秘匿性等その内容に応じて、個人情報にアクセスする権限を有する職員を必要最小限に限り、アクセス権限を有しない職員は個人情報にアクセスしてはならないこと。
- 四 個人情報の秘匿性等その内容に応じて、パスワード等を使用して権限を識別する認証機能を設定する等のアクセス制御のために必要な措置を講じなければならない。
- 五 個人情報の秘匿性等その内容及び必要に応じて、個人情報へのアクセス状況を記録し、その記録を保存しなければならない。
- 六 個人情報を電子データで持ち出す場合は、電子データの暗号化処理又はこれと同等以上の保護措置を施すこと。
- 七 事前に甲の承認を受けて、業務を行う場所で、かつ業務に必要最小限の範囲で行う場合を除き、個人情報を加工、利用、複製又は複写しないこと。
- 八 個人情報を輸送する場合、輸送時の体制を明確にすること。
- 九 個人情報を電子データで保管する場合、当該データが記録された媒体及びそのバックアップの保管状況並びに記録されたデータの正確性について、定期的に点検すること。
- 十 個人情報を管理するための台帳を整備し、個人情報の利用者、保管場所その他の個人情報の取扱いの状況を当該台帳に記録すること。
- 十一 個人情報の紛失、漏洩、改ざん、破損その他の事故（以下「個人情報の漏洩等の事故」という。）を防ぎ、真正性、見読性及び保存性の維持に必要な措置を講じるとともに責任を負うこと。
- 十二 作業場所に、私用パソコン、私用外部記録媒体その他の私用物を持ち込んで、個人情報を扱う作業を行わせないこと。
- 十三 個人情報を利用する作業を行うパソコンに、個人情報の漏洩につながると考えられる業務に関係のないアプリケーションをインストールしないこと。

第 11 条（個人情報の目的外利用及び第三者への提供の禁止）

乙は、本委託業務において利用する個人情報について、本委託業務以外の目的で利用してはならない。また、甲に無断で第三者へ提供してはならない。

第 12 条（個人情報の受渡し）

甲が乙に対して本委託業務に必要な個人情報を受け渡す場合は、甲が指定した手段、日時及び場所で受渡しを行った上で、乙は、速やかに甲に対して個人情報の預り証を提出しなければならない。

第 13 条（個人情報の返還、消去又は廃棄）

- 1 乙は、本委託業務の終了時に、本委託業務において利用する個人情報について、甲の指定した方法により、返還、消去又は廃棄を実施しなければならない。
- 2 乙は、本委託業務において利用する個人情報を消去又は廃棄する場合は、事前に消去又は廃棄すべき個人情報の項目・媒体名・数量、消去又は廃棄の方法及び処理予定日を書面により甲に申請し、その承諾を得なければならない。
- 3 乙は、個人情報の消去又は廃棄に際し甲から立会いを求められた場合は、これに応じなければならない。
- 4 乙は、本委託業務において利用する個人情報を消去又は廃棄する場合は、当該情報が記録された電磁的記録媒体の物理的な破壊その他当該個人情報の復元又は判読が不可能とするのに必要な措置を講じなければならない。
- 5 乙は、個人情報の消去又は廃棄を行った後、速やかに、消去又は廃棄を行った日時、担当者名及び消去又は廃棄の内容を記録し、書面により甲に対して報告しなければならない。

第 14 条（監査）

- 1 甲は、本委託業務に係る個人情報の取扱いについて、本特記事項に基づき必要な措置が講じられているかどうか検証及び確認するため、必要に応じて、乙及び再委託先に対して、立入検査や報告徴収等による監査を行うことができる。
- 2 乙及び再委託先は、甲から、個人情報の取扱いの状況について報告を求められた場合は、甲が指定する事項について直ちに書面で報告しなければならない。
- 3 甲は、1 項の目的を達するため、乙及び再委託先に対して必要な情報を求め、又は本委託業務の処理に関して必要な指示をすることができる。
- 4 個人情報の取扱いに係る業務について再委託先が再々委託を行う場合も、1 項ないし前項と同様とする。

第 15 条（事故時の対応）

- 1 乙は、本委託業務に関し個人情報の漏洩等の事故が発生した場合又は発生した可能性が高いと判断した場合は、その事故の発生に係る帰責の有無に関わらず、直ちに甲に対して、当該

事故に関わる個人情報の内容、件数、事故の発生場所、発生状況等を書面により報告し、甲の指示に従わなければならない。

- 2 乙は、本委託業務に関し個人情報の漏洩等の事故が発生した場合又は発生した可能性が高いと判断した場合は、被害の拡大防止、復旧、再発防止等のために必要な措置を講じなければならない。
- 3 乙は、個人情報の漏洩等の事故が発生した場合に備え、甲その他の関係者との連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧、再発防止等の措置を迅速かつ適切に実施するために、緊急時対応計画を定めなければならない。
- 4 甲は、本委託業務に関し個人情報の漏洩等の事故が発生した場合は、必要に応じて、当該事故に関する情報を公表することができる。

第 16 条（契約解除）

- 1 甲は、乙が本特記事項に定める義務を履行しない場合は、本特記事項に関連する委託業務の全部又は一部を解除することができる。
- 2 乙は、前項の規定による契約の解除により損害を受けた場合においても、甲に対して、その損害の賠償を請求することはできない。

第 17 条（損害賠償）

乙の故意又は過失の有無を問わず、乙が本特記事項の内容に違反し、又は怠ったことにより、甲に損害を発生させた場合は、乙は、甲に対して、その損害を賠償しなければならない。

(参考) 個人情報の取扱いに係る作業場所に関する届 (新規/変更)

平成 年 月 日

〇〇〇〇〇〇 様

住所
受託業者名
代表者名 印

「(業務名称)」業務に係る個人情報の取扱いに係る作業場所について、下記のとおり届けます。

記

所在地 (1)

所在地 : (所在住所)
名称 : (ビル等の名称、所在階、区画・部屋等の名称)
作業内容 : (当該作業場所で行う作業の詳細)

<所在地が複数ある場合は作業場所ごとに追加すること>

以上

(参考) 個人情報の取扱いに係る作業責任者及び作業従事者に関する届 (新規/変更)

平成 年 月 日

〇〇〇〇〇〇 様

住所
受託業者名
代表者名 印

「(業務名称)」業務に係る個人情報の取扱いの作業責任者及び作業従事者について、
下記のとおり届けます。

記

<作業責任者>

役職・氏名	
経歴・資格	

<作業従事者>

氏名	所属

<記述欄が足りない場合は、別紙により補足すること>

以上

(参考) 個人情報の取扱いに係る再委託承認申請書

平成 年 月 日

〇〇〇〇〇〇 様

住所
受託業者名
代表者名 印

「(業務名称)」業務に係る業務の一部を他の事業者へ委託したいので、
以下のとおり申請します。

記

委託先名	住所 名称(会社名) 代表者名
委託する理由	
委託して 処理する内容	
委託先が 取り扱う情報	
委託者における安全 性及び信頼性を確保 する対策並びに委託 者に対する管理及び 監督の方法	(必要があれば、別紙により補足すること)

平成 年 月 日

支出負担行為担当官

消費者庁総務課長 金子 浩之 殿

住 所

商号又は名称

代表者氏名

印

適合証明書

消費者庁ネットワークシステムの運用支援業務について、仕様書の要求要件に適合し、別紙のとおり参加条件を満たすことを証明いたします。

No.	要 求 事 項	要 求 書 類
1	運用支援実施計画書(案)を作成し、提出をすること。	要求事項を満たすことを確認できる書類（様式任意）
2	運用支援業務に従事する作業責任者は、ITIL Foundationの合格者又は、これらと同等の技術水準を満たすこと。	認証書の写しなど、要求事項を確認できる書類（様式任意）
3	運用支援業務に従事する作業責任者は、プロジェクトマネジメント協会（PMI）が認定するPMP（Project Management Professional）の資格を有する又は、これらと同等の技術水準を満たすこと。	認証書の写しなど、要求事項を確認できる書類（様式任意）
4	運用支援業務に従事する作業責任者は、本業務と類似する情報システムの管理業務の経験があること。（※1）	<ul style="list-style-type: none"> ・類似する管理業務については、契約書や官報公告の写しなど、要求事項を確認できる書類（※2）（応札希望者が作成した書類等は不可とする。） ・管理業務の経験については、要求事項を満たすことを確認することができる書類（様式任意）
5	運用支援業務に従事する作業責任者は、責任者として情報システムの管理業務の経験があること。（※1）	要求事項を満たすことを確認できる書類（様式任意）
6	作業要員の中に運用管理ツールを利用した運用経験を1年以上の有する者を1名以上含めること。（※1）	要求事項を満たすことを確認できる書類（様式任意）
7	本業務に従事する作業要員は、「第10章 附属文書 第1節 要件定義書 第2章 第3節 2 運用支援業務」に記載の作業を1年以上経験があることを、体制表、経験、スキル表等により証明できること。（※1）	要求事項を満たすことを確認できる書類（様式任意）
8	設計・開発・構築等業務の実施部門が、品質マネジメントシステムである ISO 9001:2008 認証を取得していること、又同程度の品質管理体制の構築及び運用を確立している事。公的認証機関の証明書が提示できない場合は、ISO9001の規格要求事項に準じているか確認のために、品質マネジメントシステム、運用実績がわかるドキュメントを提出すること。	認証書の写しなど、要求事項を確認できる書類（様式任意）
9	設計・開発・構築等業務及び運用業務の実施部門が、情報セキュリティマネジメントシステム（Information Security Management System：ISMS）適合性評価制度における認証（ISO/IEC 27001:2014等）を取得していること、又は同等の情報セキュリティ管理体制の構	認証書の写しなど、要求事項を確認できる書類（様式任意）

	築及び運用を確立している事。公的認証機関の証明書が提示できない場合は、ISO/IEC27001の規格要求事項に準じているかの確認のために、計画書、運用実績、パフォーマンス評価がわかるドキュメントを提出すること。	
10	運用業務の実施部門が、IT サービスマネジメントシステム (ITSMS) に関する認証 (ISO/IEC 20000-1:2012) を取得していること。又は ISO/IEC 20000-1:2012 に準拠したIT サービスマネジメントシステムを運用していること。	認証書の写しなど、要求事項を確認できる書類 (様式任意)
11	再委託を行う場合においては、応札希望者の品質、情報セキュリティ、IT サービス及び個人情報保護の各マネジメントシステムに従って、再委託先についても応札希望者と同等の取組みを実施させること。	要求事項を満たすことを確認できる書類 (様式任意)
12	障害等による中断が許されない基幹業務において、500台以上の端末が接続したネットワークの運用・保守の実績を有すること。	契約書や官報公告の写しなど、要求事項を確認できる書類 (※2) (応札希望者が作成した書類等は不可とする。)
13	利用者数及び拠点数が、本業務と同等規模のネットワーク (LAN) システム又は同等規模のVDIクライアント端末台数500台程度、且つ仮想化システム基盤の元請での運用・保守業務の実績を有していること。	契約書や官報公告の写しなど、要求事項を確認できる書類 (※2) (応札希望者が作成した書類等は不可とする。)
14	利用者数が、本業務と同等規模以上のセキュリティシステムの更改において、設計・開発・構築等業務及び運用業務を実施した経験を複数有していること。	契約書や官報公告の写しなど、要求事項を確認できる書類 (※2) (応札希望者が作成した書類等は不可とする。)

(※1) 作業責任者もしくは作業要員が過去に実施した経験を審査するため前職の経験も可とする。

ただし、前職の場合には、その旨がわかる事項を明記すること。

(※2) 応札希望者の会社紹介のホームページやパンフレット等の印刷物に掲載されている、受注実績の確認がとれるものは可とする。ただし、応札希望者の会社名と受注実績の一致が確認できない場合は、不可とする。

(担当者)

- ① 所属・役職
- ② 担当者氏名
- ③ 電話番号
- ④ F A X 番号
- ⑤ メールアドレス