

---

**総合無線局監理システム 運用技術支援等の請負  
(2018年度～)に係る民間競争入札実施要項 (案)**

---

平成 30 年 (2018 年) 月 日  
総務省総合通信基盤局  
電波部電波政策課電波利用料企画室

## 目次

1. 趣旨 .....	1
2. 総合無線局監理システム 運用技術支援等の請負（2018 年度～）の詳細な内容及びその実施に当たり確保されるべき公共サービスの質に関する事項 .....	2
3. 実施期間に関する事項 .....	20
4. 入札参加資格に関する事項 .....	21
5. 入札に参加する者の募集に関する事項 .....	23
6. 総合無線局監理システム 運用技術支援等の請負（2018 年度～）を実施する者を決定するための評価の基準その他の公共サービスを実施する者の決定に関する事項 .....	25
7. 総合無線局監理システム 運用技術支援等の請負（2018 年度～）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 .....	28
8. 総合無線局監理システム 運用技術支援等の請負（2018 年度～）実施民間事業者に使用させることができる国有財産等に関する事項 .....	29
9. 公共サービス実施請負者が、本業務を実施するに当たり、総務省に対して報告すべき事項、秘密を適正に取り扱うために必要な措置その他の公共サービスの適正かつ確実な実施の確保のために契約により公共サービス請負者が講ずべき措置に関する事項 .....	30
10. 公共サービス実施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当該公共サービス実施請負者が負うべき責任に関する事項 ..	35
11. 公共サービスに係る法第 7 条第 8 項に規定する評価に関する事項 .....	36
12. その他業務の実施に関し必要な事項 .....	38

## 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、総務省は「公共サービス改革基本方針」（平成 29 年 7 月 11 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「総合無線局監理システム 運用技術支援等の請負（2018 年度～）」（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、本実施要項を定めるものである。

## 2. 総合無線局監理システム 運用技術支援等の請負（2018年度～）の詳細な内容及びその実施に当たり確保されるべき公共サービスの質に関する事項

### (1) 本業務の詳細な内容

#### ア. 総合無線局監理システムの概要

##### (ア) 総合無線局監理システムの経緯

総務省では、無線局免許申請等に係る事務処理や無線局諸元等について、システムを用いた総合的な処理・管理を行うために、平成5年度から総合無線局監理システム（以下「PARTNER」という。）の開発を行い、平成8年4月に運用を開始した。電波利用料制度の創設以降、無線局数の増加に伴う行政事務の増大に対応し、無線局免許申請等に係る事務処理や無線局諸元等について、システムを用いた総合的な処理・管理を行うため、無線局のデータベース化に始まり、機能の高度化を経て、コスト削減に向けたオープン化、仮想化、シンククライアント化を実現してきた。

近年においては、平成17年度に策定された「電波監理業務の業務・システム最適化計画」や、平成24年度に策定された「総務省所管オンライン利用促進重点手続に関する業務プロセス改革計画」に基づき、コストの削減及び業務・システムの改善に向けた取組を推進し、掲げた目標を全て達成している。

直近では、「世界最先端IT国家創造宣言」（平成25年6月閣議決定）に基づき、政府情報システムの運用経費削減の取組が進められており、PARTNERとしては、平成26年度の経費を基準とし、平成33年度までに3割の運用コスト削減を見込むこととしており、当該目標の確実な実現が求められている。

##### (イ) 総合無線局監理システムが支援する業務及び構成

PARTNERが支援する主な業務を表1に示す。また、PARTNERが支援する主要業務、外部接続システム、外部機関等の関係を図1に示す。

表1 PARTNERが支援する主な業務

No.	業務分類	主な業務
1	基幹系業務	主に無線局の許認可等に直接関わる業務、すなわち無線局の免許・登録に関わる申請・届出等（電子申請及び書面申請）の処理、技術計算を要する審査、無線局の定期・臨時の検査（監督）、重要無線通信の伝搬障害防止、回議・決裁・供覧・文書管理等に関すること。
2	情報系業務	無線局の許認可に直接関わらないが、電波監理に必要となる各種の付帯業務、すなわち周波数の利用状況の把握、利用計画の策定、不法無線局の監視業務の支援、無線局数等の統計データ管理、現に有効な無線局の免許に関する情報の公開、電波の利用状況調査等の業務に関すること。

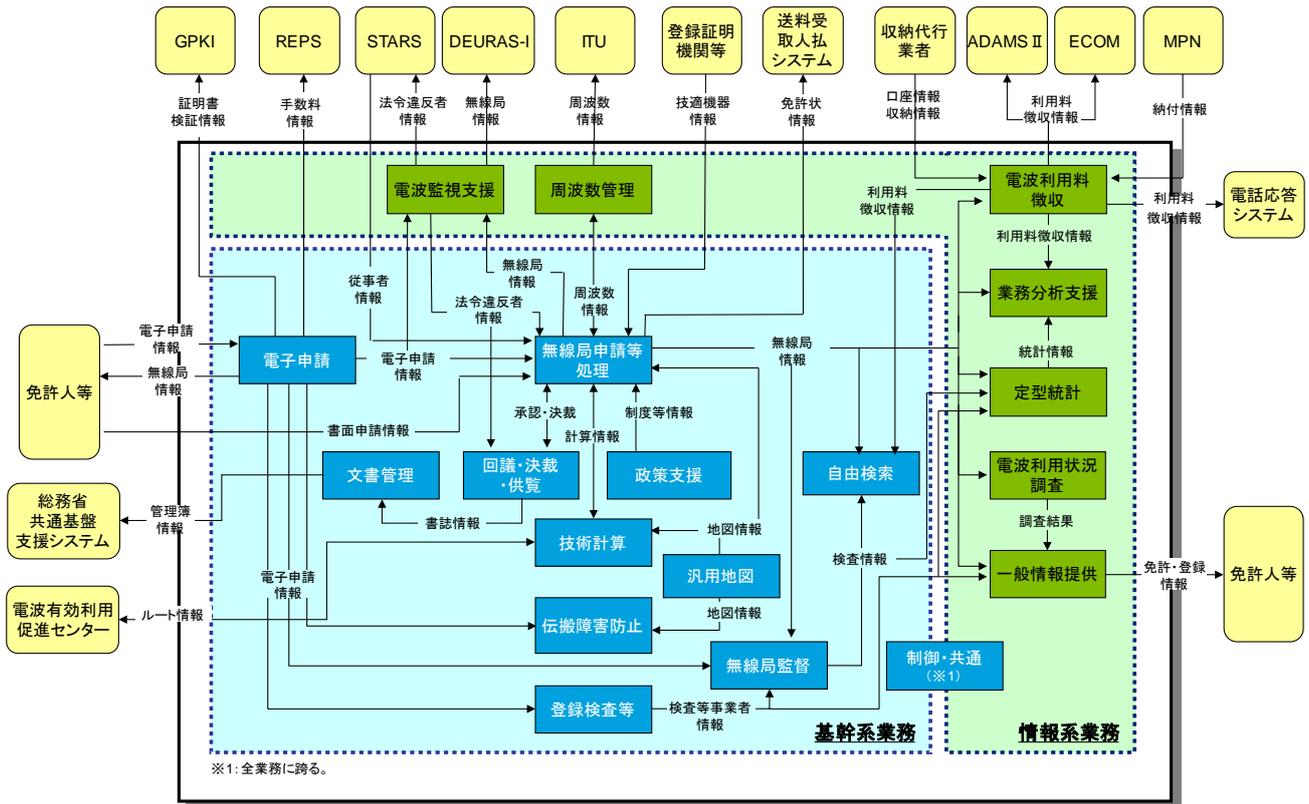


図 1 PARTNER が支援する業務、外部接続システム、外部機関等の関係

## イ. 対象業務の内容

請負者が PARTNER に対して実施する運用業務の内容は次のとおりであり、その詳細は別添 1「総合無線局監理システム 運用技術支援等の請負（2018 年度～）に係る調達仕様書」を基本とする。

### (ア) 運用管理・監視等要件

#### A. システム運用時間等

##### (A) システム別の運用時間、内容等

通常業務日は原則として平日とし、土曜日、日曜日、祝祭日、年末年始等総務省総合通信基盤局電波部電波政策課電波利用料企画室（以下「主管室」という。）が指定した日を除くものとする。ただし、国民向けシステムの稼働監視及びシステムのセキュリティ監視（不正アクセス監視、改ざん監視、不正プログラム監視）については、24 時間 365 日とする。また、各システムのサービス時間を表 2 に示す。

なお、各業務に従事する運用要員の業務時間については、表 2 を考慮した上でサービスレベルを満たすようにすること。また、運用状況に応じて業務時間を変更する際は、主管室と協議すること。

基本的な機器の故障への対応やセキュリティ事案への対応等の緊急を要する場合

及び関連する工事への立会い等、主管室が要請した場合は、主管室と協議の上、作業時間に関わらず運用業務を実施すること。

表 2 システム別の運用時間、内容等

No.	システム分類		概要と運用時間
1	職員向けシステム		<ul style="list-style-type: none"> <li>職員が利用する PARTNER の業務処理を支援する役割を担う。</li> <li>稼働時間は原則 365 日 24 時間（なお、職員向けの開局時間は原則、通常業務日の 8 時 30 分～22 時 00 分、ただし毎週水曜日は、プログラムリリースや保守作業等の実施に充てるため、閉局時間は 19 時 30 分とする。また、7,8 月については 8 時 00 分～22 時 00 分とする。）。</li> <li>業務ごとに開閉局の運用を実施。ただし、一部の業務については 24 時間稼働</li> <li>平日の夜間（22 時から翌 4 時まで、ただし、終了時間は処理量による）は日次バッチ処理が稼働</li> <li>週末は週次バッチ処理等の定期バッチ処理が稼働</li> </ul>
2	国民向けシステム	電波利用電子申請・届出システム	<ul style="list-style-type: none"> <li>国民が自宅や会社等からインターネットを經由して実施する免許申請を支援する役割を担う。</li> <li>稼働時間は原則 365 日 24 時間（ただし、プログラムリリースや保守作業等のため、年数回の計画停止を実施。その場合、原則 1 か月前までに免許人に通知した上で計画停止を行う。）。</li> </ul>
3		<ul style="list-style-type: none"> <li>一般情報提供システム</li> <li>伝搬障害防止区域図縦覧システム</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>無線局等の情報を国民に公開する役割を担う。</li> <li>稼働時間は原則 365 日 24 時間</li> </ul>
4		電波利用状況調査 Web 回答システム	<ul style="list-style-type: none"> <li>無線局を保有している国民に対して利用状況を調査する役割を担う。</li> <li>稼働時間は 24 時間（利用状況調査を実施する期間のみ）。</li> </ul>
5	外部システム		<ul style="list-style-type: none"> <li>PARTNER 業務を実施する上で連携が必要な上記以外のシステムである。</li> </ul>

## (B) ヘルプデスク業務

「2. (1) イ. (イ) A. 問合せ管理」を実施するヘルプデスク業務のサービス時間を以下に示す。

### ① 職員向けシステム

職員向けシステムのヘルプデスクの対応時間は、通常業務日の 8 時 30 分～19 時 00 分とすること。

### ② 国民向けシステム

電波利用電子申請・届出システム及び伝搬障害防止区域図縦覧システムのヘルプデスク業務については、サービス時間を月曜日から金曜日（祝日法に定める休日及び 12 月 29 日から翌年 1 月 3 日までの日を除く。）の 8 時 30 分～17 時 00 分とすること。

## B. 運転管理監視

運用計画、運用実施要領及び運用作業手順書に基づき、以下(A)から(C)に示す運用業務を実施すること。

### (A) 運転管理

- ① サービス制御（開局、閉局、閉局の職員通知）、バッチジョブ制御等を実施すること。
- ② 各サーバ上のログを規定された期間に従い保管すること。監視のイベント履歴も保管対象とする。
- ③ バッチジョブの運用スケジュール、地方局（各総合通信局及び総合通信事務所をいう。以下「地方局」という。）における機器の定期点検スケジュールにおける調整、管理、バッチジョブの変更等を実施すること。

### (B) 稼働監視管理

稼働監視を実施すること。監視要件を表 3 に示す。

表 3 監視要件

監視名	監視項目	監視概要
死活監視	Ping 監視	各サーバ及びネットワーク機器の Ping による死活監視を行う。
	SNMP トラップ監視	各サーバ及びネットワーク機器の SNMP トラップ監視を行う。
性能監視	性能・容量監視	各サーバの CPU、メモリ、ディスク、データベーステーブルスペースの使用率の監視を行う。 ネットワーク機器のネットワーク回線使用率の監視を行う。
稼働状況監視	サービス・プロセス監視	各サーバのオペレーティング・システム、ミドルウェア、アプリケーション稼働におけるプロセス稼働状況の監視を行う。
	ログ監視	各サーバ及びネットワーク機器のログファイル（syslog、イベントログ、オペレーティング・システムログ、ミドルウェアログ、アプリケーションログ）の監視を行う。
	目視監視	定期的に機器 LED の状況の確認を行う。 定期的にホームページ監視による Web サイトのサービス状況の確認を行う。
バッチ監視	ジョブ監視	スケジュール実行される日次・週次・月次・定時バッチジョブの稼働状況を監視する。
セキュリティ監視	不正アクセス監視	インターネットからの不正な通信や攻撃通信を監視する。 不正な通信や攻撃通信を判断し、通信の切断や通知をする。
	改ざん監視	インターネット及びイントラネットの Web サイトの改ざん監視を行う。

監視名	監視項目	監視概要
	不正プログラム監視	アンチウイルスソフトウェアによるウイルス監視を行う。
	入室監視	プライマリセンター及びオペレーションセンターにおけるサーバ室の入館制限、監視カメラによる監視・記録の管理を行う。

### (C) 障害発生時対応

障害の発生によりサービスの提供が受けられない、又は情報システムの利用が出来ない状況を早期に解決し、業務継続を支援すること。

- ① アプリケーションプログラム障害、機器・ソフトウェア故障、人為的なオペレーションミス、情報セキュリティインシデント（サイバー攻撃、情報漏えい、情報改ざん等）等の受付を行い、影響度の分析を行った上で、サービスへの影響を最小限にとどめられるよう、PARTNERの復旧作業を行うこと。
- ② 大規模災害等の発生時には、主管室の指示を受けて、「総務省本省業務継続計画」、「総合無線局監理システム災害復旧計画」及び「総合無線局監理システム IT-BCP」に基づく運用業務を実施すること。

## C. システム操作

### (A) バックアップ管理

システム及びデータベースの迅速な回復処置が行えるよう、定期的にバックアップを取得すること。また、主管室から指示があった場合には、手動でバックアップを取得すること。

- ① バックアップ及びリカバリは現行の運用方法を踏襲すること。
- ② バックアップ時の業務停止時間は、最小限に抑える構成とすること。
- ③ システムについてはテープ等のリムーバブルメディアへのフルバックアップを適宜取得すること。
- ④ データベースのデータについてはテープ等のリムーバブルメディアへのフルバックアップを定期的実施すること。
- ⑤ データ差分のバックアップについてはテープ等のリムーバブルメディアへのバックアップを日次で実施すること。
- ⑥ 障害発生時（バッチ処理の障害、ディスクの障害、データベースの不具合等）、システム又はデータベースの復元のためにバックアップからのリカバリ作業を行うこと。
- ⑦ ログは、1年以上保管すること。

### (B) 情報システムの設定変更対応

PARTNER に対する設定変更等の実施及びシステム変更の妥当性の検証を支援し、変更による利用者への影響を最小にすることにより、確実なサービスの提供を図ること。

- ① 業務アプリケーションプログラム等のリリース、システム・ソフトウェアへの修正プログラムの適用、システムのパラメータ設定の変更等を実施すること。
- ② 問合せ管理等により発生したデータ補正作業を実施すること。

③ 上記変更作業においては、変更作業後の確認を実施すること。

なお、機器の定期点検等による機器交換等はハードウェア保守事業者が対応するが、その立会い、進捗管理は運用支援事業者が行うものとする。

### (C) セキュリティパッチ運用等業務

各サーバ、端末、機器等へのソフトウェア、セキュリティパッチなどの配布手続、配布状況を一元管理し、配布プロセスの改善や配布に関する障害の予防を図ること。また、ソフトウェア配布プロセスに従い、各サーバ、PARTNER 専用端末、運用端末等に対するセキュリティパッチの適用作業を行うこと。

なお、ファームウェアの更新についてはハードウェア保守事業者が対応するが、その立会い、進捗管理は運用支援事業者が行うものとする。また、電子申請普及促進用デモ端末に対するセキュリティパッチの適用については、利用職員が行うものとする。

## (イ) 運用サポート業務

### A. 問合せ管理

利用職員、国民からの問合せ等に対するヘルプデスク業務を実施すること。また、問合せ窓口を一元管理することにより、サービスの向上を図ること。

#### (A) 職員向け問合せ対応

利用職員からの PARTNER に関する問合せの受付、調査、回答、関連事業者への連携等を実施すること。

#### (B) 国民向け問合せ対応

国民向けシステムのうち、電波利用電子申請・届出システム、伝搬障害防止区域図縦覧システムを利用する国民からの問合せの受付、調査、回答、関連事業者への連携等を実施すること。

### B. ユーザ ID 管理

PARTNER に対するアクセスの許可申請の受付と登録及び管理を実施すること。

- ① 利用職員登録の依頼に基づき、ユーザ ID の新規登録、変更、利用停止の受付と登録等及び、個々の利用職員の業務範囲に応じて使用可能な機能やアクセス権限の設定を行うこと。また、ユーザ ID 等の適切な管理を行うこと。
- ② 運用要員の体制変更に伴い、ユーザ ID の新規登録、変更、利用停止等の受付と登録等及び、運用要員の役割に応じて使用可能な機能やアクセス権限の設定を行うこと。また、ユーザ ID 等の適切な管理を行うこと。
- ③ 各サーバ等に対するユーザ ID、パスワードの管理を行うこと。

## (ウ) 業務運用支援

## A. 業務補助

PARTNER に関する以下の業務補助を実施すること。

### (A) コンテンツ作成対応業務 (Web)

Web コンテンツに関する登録・変更を実施すると共に、運用における管理を実施し、運営効率の向上を図ること。

#### ① 職員向け Web コンテンツ管理

主管室の依頼に基づき、職員向け Web コンテンツを作成、登録、反映を実施すると共に、更新管理を実施すること。

#### ② 国民向け Web コンテンツ管理

主管室の依頼に基づき、電波利用電子申請・届出システム、一般情報提供システム及び、伝搬障害防止区域図縦覧システムに対するコンテンツ作成、登録、反映を実施すると共に、更新管理を実施すること。

### (B) データ更新・データ受付・データ取込み作業等

データ更新・データ受付・データ取込み作業等を実施すること。主な業務を以下に示す。

#### ① 技適マスタへのデータ登録・編集作業や郵便番号マスタへのデータ取込み作業

#### ② 市区町村合併対応による市区町村マスタ・地域マスタのデータ更新作業

#### ③ 電子申請システム Lite のユーザ ID 発行業務

#### ④ 電波伝搬障害告示対応 (地図印刷・地図 CD 作成)

#### ⑤ 電波利用料債権歳入徴収及び、情報系システムの業務において、作業指示や作業計画書に従ったデータ抽出・補正作業

#### ⑥ 日本銀行とゆうちょ銀行より窓口領収済通知書及び領収済通知データを収録した記録媒体を受領及びデータ処理後の返却業務

#### ⑦ 電波利用料債権歳入徴収に関する業務運用全般 (債権発生管理、納入告知書の作成、口座振替依頼、督促・催促状の発行、収納登記、計数管理等) において、各処理スケジュールの策定・管理及び外部機関との収納データ連携 (受発送、受発信) 作業

#### ⑧ 情報系システムの業務 (周波数管理、電波監視支援、定型統計、業務分析支援) 運用全般において、各集計スケジュールの策定、管理、集計データのリリース作業等

### (エ) 運用実績の評価と改善支援

PARTNER の安定的な運用の維持と継続的な改善のために必要となる運用実績の評価、改善活動を実施すること。性能、信頼性、継続性等に係るサービスレベル指標のほか、計画的な設備増強の判断材料となる項目についても運用実績の評価、改善の対象とする。

#### ① 月間及び年間の運用実績 (サービスレベルの達成状況、情報システムの運転状況等) の値の取得、評価及び管理を実施すること。

なお、年間の運用実績の報告、評価については、別途主管室と調整し、時期を定めること。

② 運用実績が目標に満たない場合は、要因分析、改善措置の検討を実施すること。

## ウ. 請負業務の引継ぎ

### (ア) 現行運用支援事業者及び総務省等からの引継ぎ

総務省は、当該引継ぎが円滑に実施されるよう、現行運用支援事業者及び請負者等に対して必要な措置を講ずるとともに、引継ぎが完了したことを確認する。

本業務を新たに実施することとなった請負者は、運用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、現行運用支援事業者等から業務の引継ぎを受けるものとする。引継ぎの期間及び運用業務の開始日を以下に示す。

- ・ 請負者は平成 30 年 12 月に、平成 31 年 1 月にサービスイン予定の新基盤（以下「新基盤」と言う。）に対する引継ぎを設計・開発事業者及び基盤導入・構築事業者より受ける。請負者は新基盤の運用業務を平成 31 年 1 月 4 日より開始する。
- ・ 請負者は平成 30 年 12 月から平成 31 年 3 月の期間において、平成 31 年 1 月にサービスイン予定である新基盤以外の現行基盤（以下「現行基盤」と言う。）に対する運用業務の引継ぎを現行運用支援事業者より受ける。請負者は現行基盤の運用業務を平成 31 年 4 月 1 日より開始する。

なお、その際の事務引継ぎに必要となる経費は、引継ぎ元となる各事業者の契約範囲内においては当該事業者の負担とし、引継ぎを受ける請負者の作業等に係る経費及び引継ぎ元となる各事業者の契約範囲を超える作業等に係る経費は本業務の請負者の負担となる。

主管室が PARTNER の更改を行う際には、次期の PARTNER におけるプロジェクト管理支援事業者及び設計・開発事業者等に対し、作業経緯、残存課題等に関する情報提供及び質疑応答等の協力を行うこと。

### (イ) 請負期間満了の際、業者変更が生じた場合の引継ぎ

総務省は、当該引継ぎが円滑に実施されるよう、請負者及び次々期運用支援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者が変更となる場合には、請負者は、当該業務の開始日までに、業務内容を明らかにした書類等により、次々期運用支援事業者に対し、引継ぎを行うものとする。

なお、その際の事務引継ぎに必要となる経費は、本業務の請負者の負担となる。

## (2) 確保されるべき対象業務の質

本業務は、PARTNER の運用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、「(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、請負者が確保すべき対象業務の質は次のとおりとする。

### ア. 業務内容

「(1) 本業務の詳細な内容」に示す運用業務を適切に実施すること。

## イ. 総合無線局監理システムの稼働率

稼働率は99.9%以上とし、稼働率は以下の計算式により算出する。なお、計算式中の「総オンライン時間」及び「総オンライン停止時間」については、カ(ア)で定める。

### ① 職員向けシステム

#### 【計算式】

$$(\text{総オンライン時間} - \text{オンライン停止時間}) \div (\text{総オンライン時間}) \times 100$$

### ② 国民向けシステム

#### 【計算式】

$$\frac{((24 \text{ 時間} \times \text{日数}) - \text{計画停止} - \text{オンライン停止時間})}{((24 \text{ 時間} \times \text{日数}) - \text{計画停止})} \times 100$$

## ウ. 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に際し知り得た情報の漏えいの件数は0件であること。

## エ. 総合無線局監理システム運用上の重大障害件数

長期にわたり正常に稼働できない事態・状況、保有するデータの喪失等により、業務に多大な支障が生じるような重大障害の件数は0件であること。

## オ. ユーザの利用満足度調査

年に1回の割合でユーザに対して、次の項目についてアンケートを実施し、その結果の基準スコア（75点）を維持すること。

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

各質問とも、「満足」（配点100点）、「やや満足」（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5「PARTNERの利用に関する満足度アンケート調査」を参照すること。

## カ. 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、下記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。

請負者は、以下の「サービスレベル合意」又は「サービスレベル目標」のいずれかを選択することができるものとする。ただし、請負期間途中においてサービスレベル合意又はサービスレベル目標の変更はできないものとする。

**(ア) 定義**

- ① 「オンライン停止」
- 職員向けシステム  
予定のオンライン時間帯（開局から閉局まで）において、複数の利用者における業務の停止をいう。
  - 国民向けシステム  
免許申請及び関連する一般情報提供等の国民向け機能の停止をいう（計画停止時間を除く。）。
- ② 「オンライン停止時間」
- 職員向けシステム  
オンライン停止を監視機器によって検知、又は問合せ等でオンライン停止を確認した時点から業務の復旧を証跡管理機能によって確認できるまでの間であり、業務停止の対象となる本省及び各地方局の総業務停止時間をいう。
  - 国民向けシステム  
オンライン停止を監視機器によって検知、又は問合せ等でオンライン停止を確認した時点から業務の復旧を証跡管理機能によって確認できるまでの間であり、業務停止の対象となる「電波利用電子申請・届出システム」「一般情報提供システム」の国民向け機能の停止時間をいう。
- ③ 「総オンライン時間」
- 職員向けシステム  
予定のオンライン時間に対する、本省及び各地方局の総稼働予定時間をいう。  
【計算式】  
月間稼働時間（総開局時間） × 業務数 × 局数（本省＋全地方局）
  - 国民向けシステム  
予定のオンラインの稼働時間に対する、「電波利用電子申請・届出システム」「一般情報提供システム」の国民向け機能の総稼働予定時間をいう。  
【計算式】  
(24 時間×日数) - 計画停止時間
- ④ 「本番環境 職員向けシステムの対象業務機能」
- | 利用者区分 | 環境 | 適用業務  |
|-------|----|---|
| 職員    | 本番 | 「電子申請」、「無線局申請等処理」、「回議・決裁・供覧」、「文書管理」、「技術計算」、「伝搬障害防止」、「汎用地図」、「無線局監督」、「登録検査等」、「電波監視支援」、「電波利用状況調査」、「周波数管理」、「一般情報提供」、「電波利用料徴収」、「業務分析支援」、「自由検索」、「定型統計」、「政策支援」、「制御・共通」以上 19 業務機能 |
- ⑤ 「本番環境 国民向けの対象システム」
- | 利用者区分 | 環境 | 対象システム  |
|-------|----|---|
| 国民    | 本番 | 電波利用電子申請・届出システム「証明書方式」、「Lite」<br>一般情報提供システム「電波利用ホームページ」 |
- ⑥ 「運用要員の誤り」  
手順書による定型又は非定型のシステム運用作業で、運用手順を逸脱又は無視した

運用作業を実施し、オンライン停止をもたらす行為をいう。

## (イ) サービスレベル合意

本業務に係るサービスレベルは以下のとおりとする。各目標は四半期の合計とする。

### A. 業務運用業務のサービスレベル合意

#### (A) ユーザ業務支援・問合せ対応業務

- ① 利用者から問合せを受け付けてから解決まで。全問合せ受付件数の 70%以上を 2 週間以内に運用要員によって解決することを目標とする。ただし、アプリケーションの不具合や依頼先が運用要員以外に指定されている問合せは除く。また、月間のサービスレベル合意評価対象の問合せ受付件数の上限は 450 件とする。

##### 【計算式】

(運用要員内での月別解決件数 ÷ 月別受付件数) × 100

- ② 利用者から提出される以下の対応処理依頼について、90%以上を受付後 3 営業日以内に完了する事を目標とする。ただし、利用者から反映日が指定されている対応処理依頼は除く。また、主管室及び地方局における検討の期間は、当該期間に計上しないものとする。

- 利用職員登録依頼
  - 利用職員権限変更依頼
  - 無線局申請業務進行管理戻し依頼
- また、月間のサービスレベル合意評価対象の対応処理依頼受付件数の上限は、依頼ごとに下記のとおりとする。
- 利用職員登録依頼 : 30 件
  - 利用職員権限変更依頼 : 5 件
  - 無線局申請業務進行管理戻し依頼 : 10 件

##### 【計算式】

(期限内の月別対応処理件数 ÷ 月別対応処理依頼件数) × 100

なお、件数の上限を超えた月においては、評価の対象には含めないこととし、上限を超えない月の状況により評価するものとする。評価期間における全ての月において上限を超えた場合にあっては、目標が達成されているものとみなす。

#### (B) コンテンツ作成対応業務

- ① 運用要員の誤りに起因する職員向けシステムのオンライン停止時間は、職員向けシステムの総オンライン時間の 0.1%以下を目標とする。

##### 【計算式】

(運用要員の誤りによる月別オンライン停止時間) ÷ (月別総オンライン時間) × 100

- ② 運用要員の誤りに起因する国民向け一般情報提供システムのオンライン停止時間は、国民向け一般情報提供システムの総オンライン時間の 0.1%以下を目標とする。

##### 【計算式】

(運用要員の誤りによる月別オンライン停止時間) ÷ (月別総オンライン時間) × 100

## B. システム運用業務のサービスレベル合意

### (A) 利用料関連対応業務

- ① 運用要員の誤りに起因する職員向けシステムのオンライン停止時間は、職員向けシステムの総オンライン時間の 0.1%以下を目標とする。

【計算式】

(運用要員の誤りによる月別オンライン停止時間) ÷ (月別総オンライン時間) × 100

### (B) サーバ運用管理対応業務

- ① 運用要員の誤りに起因する職員向けシステムのオンライン停止時間は、職員向けシステムの総オンライン時間の 0.1%以下を目標とする。

【計算式】

(運用要員の誤りによる月別オンライン停止時間) ÷ (月別総オンライン時間) × 100

- ② 運用要員の誤りに起因する国民向け電子申請・届出システムのオンライン停止時間は、国民向け電子申請・届出システムの総オンライン時間の 0.1%以下を目標とする。

【計算式】

(運用要員の誤りによる月別オンライン停止時間) ÷ (月別総オンライン時間) × 100

- ③ 運用要員の誤りに起因する国民向け一般情報提供システムのオンライン停止時間は、国民向け一般情報提供システムの総オンライン時間の 0.1%以下を目標とする。

【計算式】

(運用要員の誤りによる月別オンライン停止時間) ÷ (月別総オンライン時間) × 100

### (C) システム監視対応業務

- ① 運用要員の誤りに起因する職員向けシステムのオンライン停止時間は、職員向けシステムの総オンライン時間の 0.1%以下を目標とする。

【計算式】

(運用要員の誤りによる月別オンライン停止時間) ÷ (月別総オンライン時間) × 100

- ② 運用要員の誤りに起因する国民向け電子申請・届出システムのオンライン停止時間は、国民向け電子申請・届出システムの総オンライン時間の 0.1%以下を目標とする。

【計算式】

(運用要員の誤りによる月別オンライン停止時間) ÷ (月別総オンライン時間) × 100

- ③ 運用要員の誤りに起因する国民向け一般情報提供システムのオンライン停止時間は、国民向け一般情報提供システムの総オンライン時間の 0.1%以下を目標とする。

## 【計算式】

$$\text{(運用要員の誤りによる月別オンライン停止時間)} \div \text{(月別総オンライン時間)} \times 100$$

## C. サービスレベルの評価と支払

## (A) 基本的な考え方

- ① 基本報酬  
落札金額の 90%を請負者の基本報酬とする。請負者と総務省が事前に取り決める支払条件に従い、総務省が支払うものとする。
- ② 評価会  
四半期末から 1 箇月以内に本文で定めるサービスレベルを報告する評価会を設けるものとする。
- ③ 成功報酬  
サービスレベルの目標を達成した場合、請負者と主管室の協議の上、後述「(D) サービスレベル合意の目標値と成功報酬度合い」で定める成功報酬度合いに応じた成功報酬を決定するものとする。
- ④ 成功報酬の取扱い  
請負者は、成功報酬を次の四半期の基本報酬に合わせてその合計を請求するものとする。ただし、本契約が終了した場合、請負者は成功報酬のみを請求するものとする。
- ⑤ サービスレベル達成の協議  
サービスレベルの達成について契約当事者の意見が一致しない場合、相互に協議をするものとする。ただし、相互に決定されない限り、請負者は該当するサービスレベルの成功報酬を請求するものとする。

## (B) サービスレベル合意の評価開始時期

サービスレベル合意の遵守については、運用業務開始日からの適用とする。・ 新基盤の運用業務は平成 31 年 1 月 4 日より開始・ 現行基盤の運用業務は平成 31 年 4 月 1 日より開始

## (C) サービスレベル合意の遵守状況評価

サービスレベル合意の遵守状況は、上記「A. 業務運用業務のサービスレベル合意」及び「B. システム運用業務のサービスレベル合意」にて規定される目標値の四半期にわたる合計値にて評価する。

## (D) サービスレベル合意の目標値と成功報酬度合い

サービスレベル合意を達成した場合、表 4 に示すサービスレベル項目に該当する成功報酬度合いを四半期に支払う落札金額に乗じる合計を成功報酬とする。

表 4 サービスレベル合意の目標値と成功報酬割合

サービスレベル項目		目標値	成功報酬割合
業務運用業務	(A)ユーザ業務支援・問合せ対応業務 利用者から問合せを受け付けてから 解決まで。運用要員内での解決する完 了割合	70%以上	2%
	(B)ユーザ業務支援・問合せ対応業務 利用者から提出される対応処理依頼 の期限内完了割合	90%以上	2%
	(C)コンテンツ作成対応業務 職員向けシステム、一般情報提供シス テム	0.1%以下	1%
システム運用 業務	(A)利用料関連対応業務 職員向けシステム	0.1%以下	1%
	(B)サーバ運用管理対応業務 職員向けシステム、電波利用電子申 請・届出システム、一般情報提供シス テム	0.1%以下	2%
	(C)システム監視対応業務 職員向けシステム、電波利用電子申 請・届出システム、一般情報提供シス テム	0.1%以下	2%

#### (E) サービスレベル合意が遵守できなかった場合の措置

サービスレベル合意の目標が達成できなかった場合、請負者は目標が達成できなかった原因を分析するとともに、採るべき措置について、主管室と協議し、合意すること。その後、速やかに措置を実施すること。

#### D. その他の条件

- ① 単一の事象を原因として複数のサービスレベルが未達成となる場合には、成功報酬の配分が最大であるサービスレベルについてのみ、サービスレベルの評価の対象とする。
- ② 主管室の都合又は事由によって障害復旧やサービスの提供が行えなかった場合、該当する期間におけるサービスレベルの達成が免除されるものとする。
- ③ 請負者の責めに帰さない事由によって障害復旧やサービス提供が行えなかった場合、該当する期間におけるサービスレベルの達成が免除されるものとする。
- ④ 緊急事態又は不可抗力事象に該当する事情の場合、該当する期間におけるサービスレベルの達成が免除されるものとする。
- ⑤ 主管室が除外事項と認める事項に起因する事象については、評価指標算定の際、対象から除外するものとする。

#### (ウ) サービスレベル目標

本業務に係るサービスレベル目標は、以下のとおりとする。各目標は四半期の合計とする。

## A. 業務運用業務のサービスレベル目標

### (A) ユーザ業務支援・問合せ対応業務

- ① 利用者から問合せを受け付けてから解決まで。全問合せ受付件数の 75%以上を 2 週間以内に運用要員によって解決することを目標とする。ただし、アプリケーションの不具合や依頼先が運用要員以外に指定されている問合せは除く。また、月間のサービスレベル合意評価対象の問合せ受付件数の上限は 450 件とする。

【計算式】

(運用要員内での月別解決件数 ÷ 月別受付件数) × 100

- ② 利用者から提出される以下の対応処理依頼について、95%以上を受付後 3 営業日以内に完了する事を目標とする。ただし、利用者から反映日が指定されている対応処理依頼は除く。また、主管室及び地方局における検討の期間は、当該期間に計上しないものとする。

- 利用職員登録依頼
  - 利用職員権限変更依頼
  - 無線局申請業務進行管理戻し依頼
- また、月間のサービスレベル目標評価対象の対応処理依頼受付件数の上限は、依頼ごとに下記のとおりとする。

- 利用職員登録依頼 : 30 件
- 利用職員権限変更依頼 : 5 件
- 無線局申請業務進行管理戻し依頼 : 10 件

【計算式】

(期限内の月別対応処理件数 ÷ 月別対応処理依頼件数) × 100

なお、件数の上限を超えた月においては、評価の対象には含めないこととし、上限を超えない月の状況により評価するものとする。評価期間における全ての月において上限を超えた場合にあっては、目標が達成されているものとみなす。

### (B) コンテンツ作成対応業務

- ① 運用要員の誤りに起因する職員向けシステムのオンライン停止時間は、職員向けシステムの総オンライン時間の 0.08%以下を目標とする。

【計算式】

(運用要員の誤りによる月別オンライン停止時間) ÷ (月別総オンライン時間) × 100

- ② 運用要員の誤りに起因する国民向け一般情報提供システムのオンライン停止時間は、国民向け一般情報提供システムの総オンライン時間の 0.08%以下を目標とする。

【計算式】

(運用要員の誤りによる月別オンライン停止時間) ÷ (月別総オンライン時間) × 100

## B. システム運用業務のサービスレベル目標

**(A) 利用料関連対応業務**

- ① 運用要員の誤りに起因する職員向けシステムのオンライン停止時間は、職員向けシステムの総オンライン時間の 0.08%以下を目標とする。

**【計算式】**

$$(\text{運用要員の誤りによる月別オンライン停止時間}) \div (\text{月別総オンライン時間}) \times 100$$

**(B) サーバ運用管理対応業務**

- ① 運用要員の誤りに起因する職員向けシステムのオンライン停止時間は、職員向けシステムの総オンライン時間の 0.08%以下を目標とする。

**【計算式】**

$$(\text{運用要員の誤りによる月別オンライン停止時間}) \div (\text{月別総オンライン時間}) \times 100$$

- ② 運用要員の誤りに起因する国民向け電波利用電子申請・届出システムのオンライン停止時間は、国民向け電波利用電子申請・届出システムの総オンライン時間の 0.08%以下を目標とする。

**【計算式】**

$$(\text{運用要員の誤りによる月別オンライン停止時間}) \div (\text{月別総オンライン時間}) \times 100$$

- ③ 運用要員の誤りに起因する国民向け一般情報提供システムのオンライン停止時間は、国民向け一般情報提供システムの総オンライン時間の 0.08%以下を目標とする。

**【計算式】**

$$(\text{運用要員の誤りによる月別オンライン停止時間}) \div (\text{月別総オンライン時間}) \times 100$$

**(C) システム監視対応業務**

- ① 運用要員の誤りに起因する職員向けシステムのオンライン停止時間は、職員向けシステムの総オンライン時間の 0.08%以下を目標とする。

**【計算式】**

$$(\text{運用要員の誤りによる月別オンライン停止時間}) \div (\text{月別総オンライン時間}) \times 100$$

- ② 運用要員の誤りに起因する国民向け電波利用電子申請・届出システムのオンライン停止時間は、国民向け電波利用電子申請・届出システムの総オンライン時間の 0.08%以下を目標とする。

**【計算式】**

$$(\text{運用要員の誤りによる月別オンライン停止時間}) \div (\text{月別総オンライン時間}) \times 100$$

- ③ 運用要員の誤りに起因する国民向け一般情報提供システムのオンライン停止時間は、国民向け一般情報提供システムの総オンライン時間の 0.08%以下を目標とする。

**【計算式】**

$$(\text{運用要員の誤りによる月別オンライン停止時間}) \div (\text{月別総オンライン時間}) \times 100$$

## C. サービスレベルの評価と支払

### (A) 基本的な考え方

#### ① 基本報酬

落札金額の100%を請負者の基本報酬とする。請負者と総務省が事前に取り決める支払条件に従い、総務省が支払うものとする。

#### ② 評価会

四半期末から1か月以内に本文で定めるサービスレベルを報告する評価会を設けるものとする。

#### ③ サービスレベル達成の協議

サービスレベルの達成について契約当事者の意見が一致しない場合、相互に協議をするものとする。

### (B) サービスレベル目標の評価開始時期

サービスレベル目標の遵守については、運用業務開始日からの適用とする。

- ・ 新基盤の運用業務は平成31年1月4日より開始
- ・ 現行基盤の運用業務は平成31年4月1日より開始

### (C) サービスレベル目標の遵守状況評価

サービスレベル目標の遵守状況は、上記「A. 業務運用業務のサービスレベル目標」及び「B. システム運用業務のサービスレベル目標」にて規定される目標値の四半期にわたる合計値にて評価する。

### (D) サービスレベル目標の目標値と成功報酬度合い

サービスレベル目標を選択した場合は表5に示すとおり、報酬とは連動しない。

表5 サービスレベル目標の目標値と成功報酬度合い

サービスレベル項目		目標値	成功報酬度合い
業務運用業務	(A)ユーザ業務支援・問合せ対応業務 利用者から問合せを受け付けてから解決まで。運用要員内での解決する完了割合。	75%以上	—
	(B)ユーザ業務支援・問合せ対応業務 利用者から提出される対応処理依頼の期限内完了割合。	95%以上	—
	(C)コンテンツ作成対応業務 職員向けシステム、一般情報提供システム	0.08%以下	—
システム運用業務	(A)利用料関連対応業務 職員向けシステム	0.08%以下	—

サービスレベル項目		目標値	成功報酬 度合い
	(B)サーバ運用管理対応業務 職員向けシステム、電波利用電子申請・届出システム、一般情報提供システム、	0.08%以下	—
	(C)システム監視対応業務 職員向けシステム、電波利用電子申請・届出システム、一般情報提供システム	0.08%以下	—

### (E) サービスレベル目標が遵守できなかった場合の措置

サービスレベル目標が達成できなかった場合、請負者は目標が達成できなかった原因を分析するとともに、採るべき措置について、主管室と協議し、合意すること。その後、速やかに措置を実施すること。

### D. その他の条件

- ① 主管室の都合又は事由によって障害復旧やサービスの提供が行えなかった場合、該当する期間におけるサービスレベルの達成が免除されるものとする。
- ② 請負者の責めに帰さない事由によって障害復旧やサービス提供が行えなかった場合、該当する期間におけるサービスレベルの達成が免除されるものとする。
- ③ 緊急事態又は不可抗力事象に該当する事情の場合、該当する期間におけるサービスレベルの達成が免除されるものとする。
- ④ 主管室が除外事項と認める事項に起因する事象については、評価指標算定の際、対象から除外するものとする。

## (3) 契約金額の支払いに関する事項

### A. 契約金額の支払い

- ① 契約の形態は請負契約とする。
- ② 総務省は、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、別添1「総合無線局監理システム 運用技術支援等の請負（2018年度～）に係る調達仕様書」に定める内容について、監督・検査を実施するなどして適正に実施されていることを確認した上で、適法な支払請求書を受理した日から起算して30日以内に支払うものとする。
- ③ 平成30年度においては、契約金額のうち、運用業務引継ぎ・準備等に係る費用（ただし、契約金額の1/13を上限とする。）を、平成31年度以降においては、毎月、契約金額から運用業務引継ぎ・準備等に係る費用を差し引いた額に運用期間の全月数で除した額を請負者に支払うこととする。
- ④ 「(2)カ. サービスレベルアグリーメント (SLA) の締結」において請負者が「サービスレベル合意」を選択した場合、「2.(2)カ.(イ)C. サービスレベルの評価と支払」に基づき成功報酬を支払うものとする。

### イ. 改善指導

- ① 「(2) 確保されるべき対象業務の質」で定める指標値が達成されていないと認められる場合、総務省は、確保されるべき対象業務の質の達成に必要な限りで、請負者に対して運用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、業務改善報告書を総務省に提出するものとする。

### 3. 実施期間に関する事項

---

業務請負契約の契約期間は、平成 30 年 12 月 3 日から平成 33 年 3 月 31 日までとする。

なお、現行運用支援事業者との契約は、平成 31 年 3 月 31 日までとしているため、それまでに遅滞なく運用業務の引継ぎを完了させることとする。

## 4. 入札参加資格に関する事項

- ① 法第 15 条において準用する法第 10 条各号（第 11 号を除く。）に該当する者でないこと。
- ② 予算決算及び会計令（昭和 22 年勅令第 165 号）第 70 条の規定に該当しない者であること。なお、未成年者、被保佐人又は被補助人であつて、契約締結のために必要な同意を得ている者は、同条中、特別な理由がある場合に該当する。
- ③ 予算決算及び会計令第 71 条の規定に該当しない者であること。
- ④ 平成 29・30・31 年度総務省競争参加資格（全省庁統一資格）の「役務の提供等」において、営業品目「情報処理」又は「ソフトウェア開発」A 又は B 等級に格付され、関東・甲信越地域の競争参加資格を有する者であること。
- ⑤ 総務省、他省庁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。ただし、他省庁等における処分期間については、総務省の処分期間を超過した期日は含めない。
- ⑥ 法人税並びに消費税及び地方消費税の滞納がないこと。
- ⑦ 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。
- ⑧ 経営の状況又は信用度が極度に悪化していないと認められる者であること。
- ⑨ 本業務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。
- ⑩ 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。
- ⑪ 単独で対象業務を行えない場合は、適正な業務を遂行できる共同事業体（対象業務を共同して行うことを目的として複数の民間事業者により構成される組織をいう。以下同じ。）として参加することができる。その場合、入札書類提出時までに共同事業体を構成し、代表者を決め、他の者は構成員として参加するものとする。また、共同事業体の構成員は他の共同体の構成員となり、又は、単独で参加することはできない。  
なお、共同事業体の代表者及び構成員は、共同事業体の結成に関する協定書（又はこれに類する書類）を作成し、提出すること。
- ⑫ 公益財団法人日本適合性認定協会又は海外の認定機関により認定された審査登録機関による ISO9001 の認証又はこれと同等の品質システムを有している組織・部門が、その品質システムに基づき作業すること。
- ⑬ 個人情報管理体制について、請負組織としてプライバシーマーク付与認定を取得していること。または、これと同等の個人情報保護のマネジメントシステムを確立していることを証明できること。
- ⑭ セキュリティ管理体制について、本業務を統括管理する部門が、ISMS 適合性評価制度に基づく ISMS 認証又は ISO27001 認証を受けていること。または、これと同等の情報セキュリティ管理システムを確立していることを証明できること。
- ⑮ 以下の 4 項目全てに該当するシステムの運用業務を実施した経験を有していることを証明できること。ただし、システムの運用業務の実績があったとしても、システムの請負者から委託、委任、代理又は下請けされたものである場合は、ここでいう実績には含

まれない。

- 全国規模（12 か所以上の拠点間）の業務処理を行うネットワークシステム
  - 複数かつ異機種のシステムを接続したシステム
  - 夜間バッチ処理及び定期保守時間を除く 24 時間稼働のシステム
  - 10 テラバイト以上のデータを保有するシステム
- ⑯ 本調達については、十分な業務知識がない者が請け負った場合、業務に多大な影響を及ぼすおそれがあるため、請負者は、過去 5 年間以内において、電波関連業務（電波法及び関連する法令に定められた手続きに関する業務についての支援、調査等）の実績を 3 件以上保有した事業者であること。

## 5. 入札に参加する者の募集に関する事項

### (1) 入札手続（スケジュール）

① 入札公告	: 平成 30 年 9 月上旬
② 入札説明会	: 平成 30 年 9 月中旬
③ 質問受付期限	: 平成 30 年 10 月上旬
④ 資料閲覧期限	: 平成 30 年 10 月中旬
⑤ 入札書及び提案書提出期限	: 平成 30 年 10 月下旬
⑥ 提案書の審査	: 平成 30 年 11 月上旬
⑦ 開札及び落札予定者の決定、契約締結	: 平成 30 年 11 月上旬
⑧ 業務開始	: 平成 30 年 12 月 3 日

- ③については、質問は書面で受け付けることとし、回答は軽微なもの及び総務省の業務遂行に支障があるものを除き公表する。
- 必要に応じて、入札参加者によるプレゼンテーションを求めることがある。
- 従来の当該業務の調達仕様書、提出書類、各種設計書等については、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、入札公告期間中に限り、所定の手続きを経て総務省内で閲覧することを可能とする。

資料閲覧を希望する者は、別添 1「総合無線局監理システム 運用技術支援等の請負（2018 年度～）に係る調達仕様書」の 13.4 「閲覧要領」に定める所定の手続に従い、必要書類等の提出後、以下の連絡先にあらかじめ連絡の上、訪問日時及び閲覧希望資料を調整すること。ただし、コピーや写真撮影の行為は原則禁止とする。また、閲覧を希望する資料であっても、現行総合無線局監理システムにおける情報セキュリティ保護等の観点から、提示できない場合がある。

〒100-8926 東京都千代田区霞が関 2-1-2 中央合同庁舎第 2 号館  
 総務省総合通信基盤局電波部電波政策課電波利用料企画室  
 電話：03-5253-5881  
 受付時間：閉庁日を除く 9:30～12:00 及び 13:00～17:30

### (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。

- ① 提案書等  
 別添 2「総合無線局監理システム 運用技術支援等の請負（2018 年度～） 提案書作成要領」及び別添 3「総合無線局監理システム 運用技術支援等の請負（2018 年度～） 総合評価基準書」に示した各要求項目について具体的な提案（創意工夫を含む。）を行い、各要求項目を満たすことができることを証明する書類
- ② 下見積書  
 人件費の単価証明書及び物件費の価格証明書を含んだ下見積書。ただし、契約後に発生する経費のみとする。
- ③ 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

④ 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。

⑤ 競争参加資格審査結果通知書の写し

平成29・30・31年度総務省競争参加資格（全省庁統一資格）の「役務の提供等」において、営業品目「情報処理」又は「ソフトウェア開発」A又はB等級に格付され、関東・甲信越地域の競争参加資格を有する者であることを証明する審査結果通知書の写し。ただし、電子入札システムにより入札を行う場合は不要

⑥ 理由書

電子入札システムにより入札を行うことができない旨の理由を示した書類。ただし、電子入札システムによる入札を行う場合には不要

⑦ 法第15条において準用する法第10条の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

⑧ 財務状況が確認できる書類

⑨ 主たる事業概要、従業員数、事業所の所在地、代表者略歴及び主要株主構成に関する情報並びに他の者との間で競争の導入による公共サービスの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上記情報

⑩ 共同事業体による参加の場合は、共同事業体内部の役割分担について定めた協定書又はこれに類する書類

## 6. 総合無線局監理システム 運用技術支援等の請負（2018年度～）を実施する者を決定するための評価の基準その他の公共サービスを実施する者の決定に関する事項

以下に本業務を実施する者の決定に関する事項を示す。

なお、詳細は別添 3「総合無線局監理システム 運用技術支援等の請負（2018年度～）総合評価基準書」を基本とする。

### (1) 評価方法

本業務を実施する者（以下、「落札者」という。）の決定は、総合評価落札方式（加算方式）によるものとする。

なお、技術の評価に当たっては、総務省に設置する技術審査委員会にて評価を行う。

### (2) 評価の配点

評価に当たっては、6,000点の範囲内で採点を行い、価格評価による得点（以下、「価格点」という。）と技術評価による得点（以下、「技術点」という。）に区分し、配点を1：1とする。

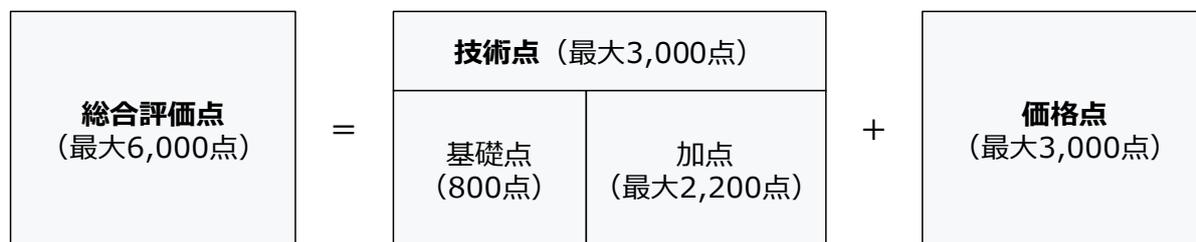


図 2 総合評価の配点

### (3) 価格評価の方法

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

【計算式】

価格点 = (1 - (入札価格 ÷ 予定価格)) × 入札価格に対する得点配分 (3,000点)

### (4) 技術評価の方法

技術点は、総務省に設置する技術審査委員会の各委員の採点結果の合計値から平均値を算出したものとする。

【計算式】

技術点 (最大 3,000 点) = 基礎点 (800 点) + 加点 (最大 2,200 点)

- ① 入札参加資格を有する者から提出された提案書について、別添 3「総合無線局監理システム 運用技術支援等の請負（2018 年度～） 総合評価基準書」に基づき、基礎点に係る評価を技術審査委員会の各委員が行う。各委員の評価結果を同委員会で協議し、全ての基礎点に係る評価項目を満たした提案書を「合格」とし、「基礎点」として 800 点を与える。それ以外の提案書は「不合格」とする。
- ② 「合格」した提案書について、審査委員ごとに評価項目の加点部分の評価を行い、各委員の採点結果を委員会で確認し、事実誤認等があれば各委員において訂正する。確定した各委員の採点結果の技術点の合計値から平均値を算出し、「加点」を与える。なお、加点項目は、表 6 に示す評価基準に基づき評価を行い、加点とすべきと判断されたものに対して表 7 に示す配点表に基づき点数化する。

表 6 評価基準

評価	評価基準
最も優れている	要求仕様を踏まえて、総務省に実益をもたらす提案であることが客観的な指標をもって示されている等、想定以上の提案かつ実現性があり、最も優れているもの。
大変優れている	要求仕様を踏まえて、総務省に実益をもたらす提案であることが具体的に示されており、かつ実現性があり、大変優れているもの。
優れている	要求仕様を踏まえて、提案内容が総務省の求める方向性と合致し、加点として評価に値するもの。
標準である	加点の提案事項として提案書に記載はあるが、提案内容が一般的な内容に留まる、総務省の求める方向性と合致しない、又は内容が不明瞭であるなど、加点として評価に値しないもの。

表 7 配点表

評価	100 点の項目
最も優れている	100
大変優れている	75
優れている	25
標準である	0

## (5) 落札者の決定

- ① 次の各要件を満たす入札者のうち、「(4) 技術評価の方法」による技術点に、当該提案書に係る入札価格に基づく価格点を加算した総合評価点が最も高い者を落札者とする。
  - 入札価格が、予算決定及び会計令第 79 条の規定に基づいて作成された予定価格の制限の範囲内であること。
  - 提案書が、別紙 7「提案書類総合評価基準表」に定める評価項目のうち必須とされた項目の基礎点の評価基準を全て満たしていること。
- ② 予算決算及び会計令第 84 条の規定に該当する場合は、同令第 85 条の基準（予定価格に 10 分の 6 を乗じて得た額）を適用するため、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、入札参加者は総務省の行う事情聴取等の調査に協力しなければならない。
- ③ 調査の結果、会計法（昭和 22 年法律第 35 号）第 29 条の 6 第 1 項ただし書きの規定に

該当すると認められるときは、その定めるところにより、予定価格の制限の範囲内で次順位の者を落札者とすることがある。

(会計法第 29 条の 6 第 1 項ただし書き抜粋)

相手方となるべき者の申込みに係る価格によっては、その者により当該契約の内容に適合した履行がされないおそれがあると認められるとき、又はその者と契約を締結することが公正な取引の秩序を乱すこととなるおそれがある著しく不適當であると認められるとき

- ④ 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。
- ⑤ 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③により落札者を決定する場合には別の書面で通知する。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。

## (6) 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るときはこの限りでない。

- ① 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
- ② 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。この場合、入札者は内訳金額の補正を求められたときは、直ちに合計金額に基づいてこれを補正しなければならない。

## (7) 落札者が決定しなかった場合の措置

総務省は、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等やむを得ない場合は、主管室自ら業務を実施することとし、その理由を官民競争入札等監理委員会に報告するとともに公表するものとする。

## 7. 総合無線局監理システム 運用技術支援等の請負（2018年度～）に関する従来の実施状況に関する情報の開示に関する事項

---

対象業務に関して、以下の情報は別紙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。

- 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

上記「③ 従来の実施に要した施設及び設備」及び「⑤ 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、別添1「総合無線局監理システム 運用技術支援等の請負（2018年度～）に係る調達仕様書」の13.4「閲覧要領」に定める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、総務省は法令に適合し、及び機密性等に問題のない範囲で適切に対応するよう努めるものとする。

## 8. 総合無線局監理システム 運用技術支援等の請負（2018年度～） 実施民間事業者に使用させることができる国有財産等に関する事項

請負者は、次のとおり国有財産及び総務省が別途調達する資産、設備等を使用することができる。

### (1) 国有財産及び総務省が別途調達する施設・設備、備品等の使用

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 オペレーションセンター、プライマリセンター及びバックアップセンター内の本業務の遂行に必要な執務スペース、電気、通信回線設備、備品（端末、プリンタ等を含む）、消耗品等
- ② その他、総務省と協議し承認された業務に必要な施設、設備等

### (2) 使用制限

上記施設・設備、備品等は以下の制限の下、使用することができる。

- 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使用し、又は利用してはならない。
- ② 請負者は、あらかじめ総務省と協議した上で、総務省の業務に支障を来さない範囲内において、施設内に運用管理業務の実施に必要な設備等を持ち込むことができる。
- 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、工作物等に汚損・損傷等を与えないよう十分に注意し、汚損・損傷等（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。万一汚損・損傷等が生じた場合は、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. 公共サービス実施請負者が、本業務を実施するに当たり、総務省に対して報告すべき事項、秘密を適正に取り扱うために必要な措置その他の公共サービスの適正かつ確実な実施の確保のために契約により公共サービス請負者が講ずべき措置に関する事項

### (1) 請負者が総務省に報告すべき事項、総務省の指示により講じるべき措置

#### ア. 報告等

- ① 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総務省に提出しなければならない。
- ② 請負者は、請負業務を実施したとき又は完了に影響を及ぼす重要な事項に変更が生じたときは、直ちに総務省に報告するものとし、総務省と請負者が協議するものとする。
- ③ 請負者は、契約期間中において、②以外であっても、必要に応じて総務省から報告を求められた場合は、適宜、報告を行うものとする。

#### イ. 調査

- ① 総務省は、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、又は総務省の職員が事務所に立ち入り、本業務の実施状況若しくは記録、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。
- ② 立入検査をする総務省の職員は、検査等を行う際には、当該検査が法第 26 条第 1 項に基づくものであることを請負者に明示するとともに、その身分を示す証明書を携帯し、関係者に提示するものとする。

#### ウ. 指示

総務省は、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、必要な措置を採るべきことを指示することができる。

### (2) 秘密を適正に取り扱うために必要な措置

- ① 請負者は、その役職員その他業務に従事する者、又は従事していた者は、本業務の実施に際して知り得た総務省の情報を、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、又は盗用した場合には、法第 54 条により罰則の適用がある。
- ② 請負者は、総務省から提供された個人情報及び業務上知り得た個人情報について、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）に基づき、適切な管理を行わなくてはならない。また、当該個人情報については、本業務以外の目的のために利用してはならない。
- ③ 請負者は、総務省の情報セキュリティに関する規程等に基づき、個人情報等を取り扱

う場合は、(1)情報の複製等の制限、(2)情報の漏えい等の事案の発生時における対応、(3)請負業務終了時の情報の消去・廃棄（復元不可能とすること。）及び返却、(4)内部管理体制の確立、(5)情報セキュリティの運用状況の検査に応じる義務、(6)請負者の事業責任者及び請負業務に従事する者全てに対しての守秘義務及び情報セキュリティ要求事項の遵守に関して、別紙6「守秘義務誓約書」を提出しなければならない。

- ④ ①から③までのほか、総務省は、請負者に対し、本業務の適正かつ確実な実施に必要な限りで、秘密を適正に取り扱うために必要な措置を採るべきことを指示することができる。

### (3) 契約に基づき請負者が講じるべき措置

#### ア. 請負業務開始

請負者は、本業務の開始日（平成30年12月3日）から確実に業務を開始すること。

#### イ. 権利の譲渡

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

#### ウ. 瑕疵担保責任

- ① 総務省は、成果物の引渡し後に発見された瑕疵について、引渡し後1年間は、請負者に補修を請求できるものとし、補修に必要な費用は、全て請負者の負担とする。
- ② 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、総務省は、前項の請求に際し、これによって生じた損害の賠償を併せて請求することができる。

#### エ. 再委託

- ① 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。
- ② 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、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及び報告徴収、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。
- ③ 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、総務省の承認を受けなければならない。
- ④ 請負者は、②又は③により再委託を行う場合には、請負者が総務省に対して負う義務を適切に履行するため、再委託先の事業者に対し「(2) 秘密を適正に取り扱うために必要な措置」及び本項「(3) 契約に基づき請負者が講じるべき措置」に規定する事項、その他の事項について、必要な措置を講じさせるとともに、再委託先から必要な報告を聴取することとする。
- ⑤ 再委託先は「(2) 秘密を適正に取り扱うために必要な措置」について、請負者と同様の義務を負うものとする。
- ⑥ ②から⑤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。

## オ. 契約内容の変更

総務省及び請負者は、本業務を改善するため、又は経済情勢の変動、天災地変の発生、関係法令の制定若しくは改廃その他請負者の責めに帰することができない事由により、本業務の業務内容又は業務量に、契約締結時に予測できなかった著しい変更が生じたことにより本業務を実施することが不相当と認められる場合は、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。

## カ. 機器更新等の際における民間事業者への措置

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

- ① 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
- ② 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
- ③ 総務省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

## キ. 契約の解除

総務省は、請負者が次のいずれかに該当するときは、請負者に対し請負費の支払を停止し、又は契約を解除若しくは変更することができる。この場合、請負者は総務省に対して、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 20 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、総務省の定めるところによる。ただし、同額の超過する増加費用及び損害が発生したときは、超過分の請求を妨げるものではない。

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

### (ア) 法第 22 条

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) 暴力団排除特約条項

- ① 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
- ② 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
- ③ 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
- ④ 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

### (ウ) その他、総務省の解除権

- ① 請負者が納入期限（総務省との契約により猶予を承認した場合は、その日。）までに、履行を完了しなかったとき又は完了できないことが客観的に明らかなき
- ② ①に定めるもののほか、請負者が契約に違反したとき
- ③ この契約の履行に関し、請負者又はその代理人若しくは使用人に不正又は不誠実な行為があったとき
- ④ 請負者が、破産の宣告を受け又は破産の申立て、民事再生法（平成 11 年法律第 225 号）の申立て、会社更生手続開始の申立てを行うなど、経営状態が著しく不健全と認められるとき
- ⑤ 請負者が、制限行為能力者となり、又は居所不明になったとき
- ⑥ 総務省は、①から⑦までに定める場合のほか、総務省の都合により必要がある場合は、この契約の全部又は一部を解除することができる。この場合、総務省は、請負者に対して契約の解除前に発生した請負者の損害を賠償するものとする。

#### **ク. 談合等不正行為**

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

#### **ケ. 損害賠償**

請負者は、請負者の故意又は過失により総務省に損害を与えたときは、総務省に対し、その損害について賠償する責任を負う。

#### **コ. 不可抗力免責、危険負担**

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

#### **サ. 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。

#### **シ. 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。

#### **ス. 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。

## セ. 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、総務省と請負者との間で協議して解決する。

## 10. 公共サービス実施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当該公共サービス実施請負者が負うべき責任に関する事項

---

本実施要項及び調達仕様書で示す全ての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、当該業務の受益者等の第三者に損害を加えた場合は、次のとおりとする。

- ① 総務省が国家賠償法（昭和 22 年法律第 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、総務省は請負者に対し、当該第三者に支払った損害賠償額（当該損害の発生について総務省の責めに帰すべき理由が存する場合は、総務省が自ら賠償の責めに任ずべき金額を超える部分に限る。）について求償することができる。
- ② 請負者が民法（明治 29 年法律第 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総務省の責めに帰すべき理由が存するときは、請負者は総務省に対し、当該第三者に支払った損害賠償額のうち自ら賠償の責めに任ずべき金額を超える部分を求償することができる。

## 11. 公共サービスに係る法第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

総務省は、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5月を予定）を踏まえ、本業務に係る運用業務開始日以降、各年度末時点における状況を調査する。

- ・ 新基盤の運用業務は平成31年1月4日より開始
- ・ 現行基盤の運用業務は平成31年4月1日より開始

### (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. 総合無線局監理システムの稼働率

月次報告資料により調査

#### ウ. セキュリティに関する運用

##### (ア) セキュリティの重大障害の件数

月次報告資料により調査

##### (イ) セキュリティ問題に対する対応

月次報告資料により調査

#### エ. 総合無線局監理システムシステム運用上の重大障害の件数

月次報告資料により調査

#### オ. ユーザの利用満足度調査

各年度において、ユーザに対する年1回のアンケート（利用満足度調査）の実施結果により調査

### (3) 意見聴取等

総務省は、本業務の実施状況について、必要に応じ、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

総務省は、平成32年3月を目途として、本業務の実施状況等を総務大臣及び官民競争

入札等監理委員会へ提出する。

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

## 12. その他業務の実施に関し必要な事項

### (1) 本業務の事業実施状況等の監理委員会への報告

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

### (2) 請負者の責務

- ① 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。
- ② 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、同院から直接又は総務省に通じて、資料又は報告等の提出を求められたり、質問を受けたりすることがある。

### (3) 総務省の監督体制

本契約に係る監督は、主管室自ら立ち会い、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。

- ① 監督職員：  
総務省総合通信基盤局電波部電波政策課電波利用料企画室システム運用係長
- ② 検査職員：  
総務省総合通信基盤局電波部電波政策課電波利用料企画室課長補佐

### (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総務省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権者人格権（著作権法第 18 条から第 20 条までに規定された権利をいう。）を行使しないものとする。ただし、総務省が承認した場合は、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。

### (5) 本業務に係る詳細仕様

本業務を実施する際に必要な詳細仕様は、別添 1「総合無線局監理システム 運用技術

支援等の請負（2018年度～）に係る調達仕様書」に示すとおりである。

総合無線局監理システム 運用技術支援等の請負（2018年度～）に係る  
民間競争入札実施要項

資料目次

別紙 1	従来の実施状況に関する情報の開示
別紙 2	従来の実施状況に関する情報
別紙 3	運用業務フロー図
別紙 4	総務省総合通信基盤局電波部電波政策課組織図
別紙 5	PARTNER の利用に関する満足度アンケート調査
別紙 6	守秘義務誓約書
別紙 7	提案書類総合評価基準表
別添 1	総合無線局監理システム 運用技術支援等の請負（2018年度～）に係る調達仕様書
別添 2	総合無線局監理システム 運用技術支援等の請負（2018年度～）提案書作成要領
別添 3	総合無線局監理システム 運用技術支援等の請負（2018年度～）総合評価基準書

別紙 1

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 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度
請負費等 (運用支援)	476,928	476,928	484,315
(注記事項)			
入札対象である事務・事業の全部を請負契約において実施している。			
※ 請負業務のため、現事業者から内訳の開示を受けていない。			

2 従来の実施に要した人員			(単位:人)
	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度
外部委託業者の人員数	3 8	3 8	3 9
内訳			
運用統括管理対応業務	1.5	1.5	1.5
ユーザ業務支援・問合せ対応業務担当	8.3	8.3	8.3
コンテンツ作成対応業務担当	2	2	2
利用料関連対応業務担当	6.4	6.4	6.4
サーバ運用管理対応業務 (UNIX) 担当	5	5	6
サーバ運用管理対応業務 (PCNW) 担当	3	3	3
システム監視対応業務担当	1 2	1 2	1 2
外部委託業者内訳の人員は内訳の合計を切り下げて記載している。			
(業務従事者に求められる知識・経験等)			
<b>(1) 運用統括管理責任者、グループ責任者</b>			
① 次の資格を有する者を運用統括管理責任者又はグループ責任者に含めること。			
<ul style="list-style-type: none"> <li>上級システムアドミニストレータ、テクニカルエンジニア (システム管理)、IT サービスマネージャー又は ITIL Foundation 認定資格。ただし、作業要員全員が有資格者である必要はない。</li> </ul>			
② 請負者による十分な訓練を受けていること。特に、以下の事項については必須とする。			
<ul style="list-style-type: none"> <li>別添 1 「総合無線局監理システム運用技術支援等の請負に係る調達仕様書」における「閲覧資料 11-2 ハードウェア構成図 (2017-2018 年度 老朽化対応後)」に記載された機器、「閲覧資料 10 全機器・ソフトウェア対応表 (2017 年度版)」及び「閲覧資料 8 システムアーキテクチャ図 (2017-2018 年度 老朽化対応 前後)」に記載されたオペレーティングシステム、ミドルウェア (DBMS、運用管理ソフト等) の運用操作及びその障害回復に関し、2 年以上の経験を有するものであること。</li> </ul>			
③ グループ責任者は上記①、②に掲げるほか、以下の作業が可能な技能を有すること。			

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 障害解析のために必要な情報の収集、記録、簡潔な報告、説明と資料作成</li> <li>● 懸案問題管理</li> <li>● 定型化されていない障害問題の判別、障害再現性の確認作業</li> <li>● 運用作業手順書の改定、定型作業の見直し、新手順の策定</li> <li>● サーバ、端末やネットワーク（アプリケーション、DB 等含む）の設定やシステム生成</li> </ul> <p>④ 中・大規模コンピュータシステムの設計、構築又は運用・管理業務等に関し、少なくとも3年以上の経験を有すること。</p> <p><b>(2) セキュリティ管理者</b></p> <p>① コンピュータシステムの設計、構築若しくは運用・管理業務等に関し、少なくとも5年以上の経験を有すること。</p> <p>② 情報セキュリティインシデントが発生した場合に、各グループ責任者に対し情報共有を図るとともに、組織として対応出来る能力を有すること。</p> <p><b>(3) グループ責任者</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 運用統括管理責任者の実務又は運用統括管理責任者を補佐する実務の経験を有すること。</li> </ul> <p><b>(4) 運用要員</b></p> <p>① コンピュータシステムの設計、構築若しくは運用・管理業務等に関し、少なくとも1年以上の経験を有すること。</p> <p>② 業務に関する情報及び既存のシステム、インフラ等に関する専門的な知識を有していること。</p> <p>③ 運用作業に対し、業務規約を遵守し作業手順書に従って遂行できる能力を有すること。</p> <p>④ 電子申請利用に関する問い合わせ・障害等に対応する作業グループの要員は、特殊無線技士を除く無線従事者の資格を有する者であること。ただし、電子申請利用に関する問い合わせ・障害等に対応する作業グループの要員全員が有資格者である必要はない。</p> <p><b>(5) 事務作業員</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● マイクロソフトオフィススペシャリスト（MOS）の資格を有するか、またはオフィスソフトの操作に関して同等の能力を有すること。</li> </ul>
	<p>（業務の繁忙の状況とその対応）</p> <p>平成 27 年度～平成 29 年度の運用業務の作業時間及びヘルプデスク問合せ件数等は別紙 2「従来の実施状況に関する情報」のとおり。</p>
	<p>（注記事項）</p>

3	<p>従来の実施に要した施設及び設備</p> <p>（施設及び設備）</p> <p>別添 1「総合無線局監理システム運用技術支援等の請負に係る調達仕様書」の 13.4 閲覧要領に定める所定の手続を踏まえた上で閲覧可能とする。</p>
---	--

(注記事項)

オペレーションセンター、プライマリセンター及びバックアップセンター内の本業務の遂行に必要な執務スペース、電気、通信回線設備、備品（端末、プリンタ等を含む）、消耗品等は無償貸与する。

4 従来の実施における目的の達成の程度

総合無線局監理システムは、無線局免許申請等に係る事務処理や無線局諸元等について、総合的な処理・管理を行うシステムである。

平成 27 年度～平成 29 年度の従来の実施における目的の達成の程度は別紙 2「従来の実施状況に関する情報」のとおり。

5 従来の実施方法等

従来の実施方法

1. 従来の実施方法

別紙 3「運用業務フロー図」のとおり。

2. 総務省総合通信基盤局電波部電波政策課の組織図

別紙 4「総務省総合通信基盤局電波部電波政策課組織図」のとおり。

従来の実施状況に関する情報

1. 従来の実施における目的達成の程度

(1) 総合無線局監視システムの稼働率(%)

平成27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	稼働率(%)
No	システム													
1	職員向けシステム	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
2	国民向けシステム	97.99	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.83
3		100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

平成28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	稼働率(%)
No	システム													
1	職員向けシステム	100.00	100.00	99.98	100.00	100.00	99.96	99.97	100.00	100.00	100.00	100.00	99.60	99.96
2	国民向けシステム	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
3		100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

平成29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	稼働率(%)
No	システム													
1	職員向けシステム	99.96	100	99.97	100	99.99	100	99.99						99.99
2	国民向けシステム	100	100	100	100	100	99.98	100						100.00
3		100	100	100	100	100	100	100						100.00

(2) セキュリティ上の重大障害件数(件)

平成27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
No	システム													
1	職員向けシステム	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	国民向けシステム	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

平成28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
No	システム													
1	職員向けシステム	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	国民向けシステム	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

平成29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
No	システム													
1	職員向けシステム	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	国民向けシステム	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

(3) 総合無線局監視システム運用上の重大障害件数(件)

平成27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
No	システム													
1	職員向けシステム	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	国民向けシステム	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
3		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

平成28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
No	システム													
1	職員向けシステム	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
2	国民向けシステム	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

平成29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
No	システム													
1	職員向けシステム	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	国民向けシステム	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
3		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

(4) ユーザ利用満足度調査

平成27年度～平成29年度はアンケートを実施していない。

従来の実施状況に関する情報

(5) サービスレベル合意又はサービスレベル目標

平成27年度

① ユーザ業務支援・問合せ対応業務

①-1 運用窓口がサポート依頼を受け付けてから最初に対応するまでの時間は、全受付件数の95%以上が2時間以内の応答を目標とする。

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
サポート受付件数(件)	306	209	263	296	230	237	260	239	256	268	285	365
応答2時間内件数(件)	306	209	263	296	230	237	260	239	256	268	285	365
応答2時間内遵守率(%)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
評価	○											

①-2 利用者から提出される対応処理依頼への期限内完了割合の平均が95%以上を目標とする。

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
利用職員登録依頼	受付件数(件)	20	9	10	14	9	8	9	6	3	9	3
	処理件数(件)	20	9	10	14	9	8	9	6	3	9	3
	完了率(%)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
利用職員権限変更依頼	受付件数(件)	2	0	1	2	2	0	1	0	0	0	2
	処理件数(件)	2	0	1	2	2	0	1	0	0	0	2
	完了率(%)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
伝搬障害防止区域図CD作成依頼	受付件数(件)	1	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0
	処理件数(件)	1	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0
	完了率(%)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
伝搬障害防止区域図印刷作成依頼	受付件数(件)	1	0	0	2	1	1	0	0	0	1	0
	処理件数(件)	1	0	0	2	1	1	0	0	0	1	0
	完了率(%)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
無線局申請業務進行管理戻し依頼	受付件数(件)	3	3	2	0	0	1	2	2	2	0	2
	処理件数(件)	3	3	2	0	0	1	2	2	2	0	2
	完了率(%)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
月間完了率(%)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
評価	○											

②コンテンツ作成対応業務：運用の誤りに起因するシステム停止率 0.5%以下

Webサーバ/コンテンツ作成支援業務運用要員の誤りに起因するPARTNERオンライン停止時間は、全PARTNERオンライン稼働時間の0.5%以下を目標とする。

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
PARTNERオンライン業務稼働時間(時間)	72,204.00	62,172.00	73,392.00	77,352.00	74,976.00	64,386.00	72,204.00	65,076.00	65,076.00	65,076.00	67,980.00	74,448.00
運用の誤りによるシステム停止時間(時間)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
運用の誤りによるシステム停止率(%)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
評価	○											

③利用料関連業務運用：運用の誤りに起因するシステム停止率 0.5%以下

利用料関連業務運用要員の誤りに起因するPARTNERオンライン停止時間は、全PARTNERオンライン稼働時間の0.5%以下を目標とする。

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
PARTNERオンライン業務稼働時間(時間)	72,204.00	62,172.00	73,392.00	77,352.00	74,976.00	64,386.00	72,204.00	65,076.00	65,076.00	65,076.00	67,980.00	74,448.00
運用の誤りによるシステム停止時間(時間)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
運用の誤りによるシステム停止率(%)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
評価	○											

④サーバ運用管理対応業務：運用の誤りに起因するシステム停止率 0.5%以下

A=全PARTNER, B=電波利用電子申請・届出システム, C=一般情報提供システム

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
A PARTNERオンライン業務稼働時間(時間)	72,204.00	62,172.00	73,392.00	77,352.00	74,976.00	64,386.00	72,204.00	65,076.00	65,076.00	65,076.00	67,980.00	74,448.00
	運用の誤りによるシステム停止時間(時間)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	運用の誤りによるシステム停止率(%)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
B 電波利用電子申請・届出システム業務稼働時間	720.00	744.00	720.00	744.00	744.00	720.00	744.00	720.00	744.00	730.50	696.00	730.50
	運用の誤りによるシステム停止時間(時間)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	運用の誤りによるシステム停止率(%)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
C 一般情報提供システム業務稼働時間	720.00	744.00	720.00	744.00	744.00	720.00	744.00	720.00	744.00	744.00	696.00	744.00
	運用の誤りによるシステム停止時間(時間)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	運用の誤りによるシステム停止率(%)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
評価	○											

⑤システム監視対応業務：運用の誤りに起因するシステム停止率 0.5%以下

A=全PARTNER, B=電波利用電子申請・届出システム, C=一般情報提供システム

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
A PARTNERオンライン業務稼働時間(時間)	72,204.00	62,172.00	73,392.00	77,352.00	74,976.00	64,386.00	72,204.00	65,076.00	65,076.00	65,076.00	67,980.00	74,448.00
	運用の誤りによるシステム停止時間(時間)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	運用の誤りによるシステム停止率(%)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
B 電波利用電子申請・届出システム業務稼働時間(時間)	720.00	744.00	720.00	744.00	744.00	720.00	744.00	720.00	744.00	730.50	696.00	730.50
	運用の誤りによるシステム停止時間(時間)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	運用の誤りによるシステム停止率(%)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
C 一般情報提供システム業務稼働時間(時間)	720.00	744.00	720.00	744.00	744.00	720.00	744.00	720.00	744.00	744.00	696.00	744.00
	運用の誤りによるシステム停止時間(時間)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	運用の誤りによるシステム停止率(%)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
評価	○											

従来の実施状況に関する情報

平成28年度

① ユーザ業務支援・問合せ対応業務

①-1 運用窓口がサポート依頼を受け付けてから最初に応答するまでの時間は、全受付件数の95%以上が2時間以内の応答を目標とする。

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
サポート受付件数(件)	302	318	328	303	279	285	290	306	291	294	317	328
応答2時間内件数(件)	302	318	328	303	279	285	290	306	291	294	317	328
応答2時間内遵守率(%)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
評価	○											

①-2 利用者から提出される対応処理依頼への期限内完了割合の平均が95%以上を目標とする。

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
利用職員登録依頼	受付件数(件)	14	5	8	14	3	6	8	6	2	8	4
	処理件数(件)	14	5	8	14	3	6	8	6	2	8	4
	完了率(%)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
利用職員権限変更依頼	受付件数(件)	1	4	3	1	1	0	1	0	0	2	0
	処理件数(件)	1	4	3	1	1	0	1	0	0	2	0
	完了率(%)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
伝言障害防止区域CD作成依頼	受付件数(件)	0	1	0	0	0	1	1	1	3	0	1
	処理件数(件)	0	1	0	0	0	1	1	1	3	0	1
	完了率(%)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
伝言障害防止区域印刷作成依頼	受付件数(件)	0	1	0	0	0	2	1	1	3	0	1
	処理件数(件)	0	1	0	0	0	2	1	1	3	0	1
	完了率(%)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
無線局申請業務進行管理戻し依頼	受付件数(件)	4	3	0	1	0	1	1	2	3	3	0
	処理件数(件)	4	3	0	1	0	1	1	2	3	3	0
	完了率(%)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
月間完了率(%)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
評価	○											

②コンテンツ作成対応業務：運用の誤りに起因するシステム停止率 0.5%以下  
Webサーバコンテンツ作成支援業務運用要員の誤りに起因するPARTNERオンライン停止時間は、全PARTNERオンライン稼働時間の0.5%以下を目標とする。

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
PARTNERオンライン業務稼働時間(時間)	67,452.00	63,096.00	74,448.00	71,280.00	78,012.00	67,980.00	68,640.00	67,870.00	63,646.00	64,933.00	67,980.00	73,788.00
運用の誤りによるシステム停止時間(時間)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
運用の誤りによるシステム停止率(%)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
評価	○											

③利用料関連対応業務：運用の誤りに起因するシステム停止率 0.5%以下  
利用料関連業務運用要員の誤りに起因するPARTNERオンライン停止時間は、全PARTNERオンライン稼働時間の0.5%以下を目標とする。

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
PARTNERオンライン業務稼働時間(時間)	67,452.00	63,096.00	74,448.00	71,280.00	78,012.00	67,980.00	68,640.00	67,870.00	63,646.00	64,933.00	67,980.00	73,788.00
運用の誤りによるシステム停止時間(時間)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
運用の誤りによるシステム停止率(%)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
評価	○											

④サーバ運用管理対応業務：運用の誤りに起因するシステム停止率 0.5%以下  
A=全PARTNER B=電波利用電子申請・届出システム C=一般情報提供システム

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
A PARTNERオンライン業務稼働時間(時間)	67,452.00	63,096.00	74,448.00	71,280.00	78,012.00	67,980.00	68,640.00	67,870.00	63,646.00	64,933.00	67,980.00	73,788.00
	運用の誤りによるシステム停止時間(時間)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	運用の誤りによるシステム停止率(%)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
B 電波利用電子申請・届出システム業務稼働時間(時間)	720.00	744.00	706.50	744.00	744.00	720.00	728.50	720.00	714.00	744.00	672.00	730.50
	運用の誤りによるシステム停止時間(時間)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	運用の誤りによるシステム停止率(%)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
C 一般情報提供システム業務稼働時間(時間)	720.00	744.00	720.00	744.00	744.00	720.00	744.00	720.00	727.50	744.00	672.00	744.00
	運用の誤りによるシステム停止時間(時間)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	運用の誤りによるシステム停止率(%)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
評価	○											

⑤システム監視対応業務：運用の誤りに起因するシステム停止率 0.5%以下  
A=全PARTNER B=電波利用電子申請・届出システム C=一般情報提供システム

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
A PARTNERオンライン業務稼働時間(時間)	67,452.00	63,096.00	74,448.00	71,280.00	78,012.00	67,980.00	68,640.00	67,870.00	63,646.00	64,933.00	67,980.00	73,788.00
	運用の誤りによるシステム停止時間(時間)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	運用の誤りによるシステム停止率(%)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
B 電波利用電子申請・届出システム業務稼働時間(時間)	720.00	744.00	706.50	744.00	744.00	720.00	728.50	720.00	714.00	744.00	672.00	730.50
	運用の誤りによるシステム停止時間(時間)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	運用の誤りによるシステム停止率(%)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
C 一般情報提供システム業務稼働時間(時間)	720.00	744.00	720.00	744.00	744.00	720.00	744.00	720.00	727.50	744.00	672.00	744.00
	運用の誤りによるシステム停止時間(時間)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	運用の誤りによるシステム停止率(%)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
評価	○											

従来の実施状況に関する情報

平成29年度

① ユーザ業務支援・問合せ対応業務

①-1 利用者から問合せを受付けてから解決まで。全問合せ受付件数の75%以上を2週間以内に運用担当者によって解決することを目標とする。  
ただし、アプリケーションの不具合や依頼先が運用担当者以外に指定されている問合せは除く。  
また、月間のサービスレベル合意評価対象の問合せ受付件数の上限は450件とする。

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
利用者からの問合せ受付件数(件)	277	288	271	257	322	246	317					
運用担当者内での解決件数(件)	277	288	271	257	322	246	317					
運用担当者内での解決する完了率(%)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00					
開発担当者内での解決件数(件)	25	24	33	31	23	25	24					
集計除外件数(件)	2	0	0	1	0	0	1					
評価	○											

①-2 利用者から提出される対応処理依頼について、95%以上を受付後3営業日以内に完了する事を目標とする。  
ただし、利用者から反映日が指定されている対応処理依頼は除く。  
また、主管室及び総合通信局等における検討の期間は、当該期間に計上しないものとする。

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
利用職員登録依頼	期限内の対応処理件数(件)	22	15	5	13	5	6	8				
	全体対応処理依頼件数(件)	22	15	5	13	5	6	8				
	完了率(%)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00				
利用職員権限変更依頼	期限内の対応処理件数(件)	1	1	0	0	0	0	2				
	全体対応処理依頼件数(件)	1	1	0	0	0	0	2				
	完了率(%)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00				
無線局申請業務進行管理戻し依頼	期限内の対応処理件数(件)	1	0	1	1	1	3	2				
	全体対応処理依頼件数(件)	1	0	1	1	1	3	2				
	完了率(%)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00				
月間完了率(%)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00					
評価	○											

② コンテンツ作成支援業務運用 : 運用の誤りに起因するシステム停止率 0.08%以下  
Webサーバ/コンテンツ作成支援業務運用要員の誤りに起因するPARTNERオンライン停止時間は、全PARTNERオンライン稼働時間の0.08%以下を目標とする。

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
PARTNERオンライン業務稼働時間(時間)	68,640.00	68,640.00	75,108.00	71,280.00	78,012.00	67,980.00	72,204.00					
運用の誤りによるシステム停止時間(時間)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00					
運用の誤りによるシステム停止率(%)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00					
評価	○											

③ 利用料関連対応業務 : 運用の誤りに起因するシステム停止率 0.08%以下  
利用料関連業務運用要員の誤りに起因するPARTNERオンライン停止時間は、全PARTNERオンライン稼働時間の0.08%以下を目標とする。

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
PARTNERオンライン業務稼働時間(時間)	68,640.00	68,640.00	75,108.00	71,280.00	78,012.00	67,980.00	72,204.00					
運用の誤りによるシステム停止時間(時間)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00					
運用の誤りによるシステム停止率(%)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00					
評価	○											

④ サーバ運用管理対応業務 : 運用の誤りに起因するシステム停止率 0.08%以下  
A=全PARTNER, B=電波利用電子申請・届出システム, C=一般情報提供システム

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
A PARTNERオンライン業務稼働時間(時間)	68,640.00	68,640.00	75,108.00	71,280.00	78,012.00	67,980.00	72,204.00					
	運用の誤りによるシステム停止時間(時間)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00				
	運用の誤りによるシステム停止率(%)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00				
B 電波利用電子申請・届出システム業務稼働時間(時間)	720.00	744.00	720.00	731.00	731.00	681.50	744.00					
	運用の誤りによるシステム停止時間(時間)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00				
	運用の誤りによるシステム停止率(%)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00				
C 一般情報提供システム業務稼働時間(時間)	720.00	744.00	720.00	731.00	731.00	720.00	744.00					
	運用の誤りによるシステム停止時間(時間)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00				
	運用の誤りによるシステム停止率(%)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00				
評価	○											

⑤ システム監視対応業務 : 運用の誤りに起因するシステム停止率 0.08%以下  
A=全PARTNER, B=電波利用電子申請・届出システム, C=一般情報提供システム

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
A PARTNERオンライン業務稼働時間(時間)	68,640.00	68,640.00	75,108.00	71,280.00	78,012.00	67,980.00	72,204.00					
	運用の誤りによるシステム停止時間(時間)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00				
	運用の誤りによるシステム停止率(%)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00				
B 電波利用電子申請・届出システム業務稼働時間(時間)	720.00	744.00	720.00	731.00	731.00	681.50	744.00					
	運用の誤りによるシステム停止時間(時間)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00				
	運用の誤りによるシステム停止率(%)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00				
C 一般情報提供システム業務稼働時間(時間)	720.00	744.00	720.00	731.00	731.00	720.00	744.00					
	運用の誤りによるシステム停止時間(時間)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00				
	運用の誤りによるシステム停止率(%)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00				
評価	○											

従来の実施状況に関する情報

2.ユーザー業務支援問い合わせ対応の実績

平成27年度

(1) 電子申請の問い合わせ件数(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
電子申請準備全般	124	123	119	164	141	107	121	148	131	163	169	162
新規ユーザー登録	58	54	56	80	54	49	64	61	61	69	71	65
ID・パスワード	200	184	201	248	175	163	203	173	168	200	210	222
各種申請関連	390	373	495	412	355	405	410	339	336	343	373	408
動作環境関連	81	55	65	56	67	58	73	79	84	105	131	93
表示関連	79	71	83	87	57	63	65	47	44	57	63	81
電子納付関連	223	144	147	173	202	174	163	152	133	138	159	230
その他	72	56	105	79	53	54	57	56	68	69	77	101
件数	1227	1060	1271	1299	1104	1073	1156	1055	1025	1144	1253	1362

(2) 電子申請の問い合わせ(%)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
電子申請準備全般	10.11	11.60	9.36	12.63	12.77	9.97	10.47	14.03	12.78	14.25	13.49	11.89
新規ユーザー登録	4.73	5.09	4.41	6.16	4.89	4.57	5.54	5.78	5.95	6.03	5.67	4.77
ID・パスワード	16.30	17.36	15.81	19.09	15.85	15.19	17.56	16.40	16.39	17.48	16.76	16.30
各種申請関連	31.78	35.19	38.95	31.72	32.16	37.74	35.47	32.13	32.78	29.98	29.77	29.96
動作環境関連	6.60	5.19	5.11	4.31	6.07	5.41	6.31	7.49	8.20	9.18	10.45	6.83
表示関連	6.44	6.70	6.53	6.70	5.16	5.87	5.62	4.45	4.29	4.98	5.03	5.95
電子納付関連	18.17	13.58	11.57	13.32	18.30	16.22	14.10	14.41	12.98	12.06	12.69	16.89
その他	5.87	5.28	8.26	6.08	4.80	5.03	4.93	5.31	6.63	6.03	6.15	7.42
件数	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

(3) 職員向け問い合わせ件数(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
データ修正	184	132	162	158	130	148	145	138	125	143	174	214
使用上での質問	44	36	51	53	38	41	52	41	61	69	59	79
運用作業依頼	51	29	39	77	53	39	50	54	57	40	48	60
PCNW等設定に関する問題	7	6	2	2	2	3	4	1	6	3	0	2
排他制御に関する問題	5	2	4	1	2	2	6	1	1	2	0	1
HWエラー	1	1	1	2	1	0	3	1	2	1	1	3
データの不整合	3	2	3	1	1	3	0	3	0	4	2	3
PGM障害、PGM改善、仕様の誤り	2	1	0	1	0	0	0	0	2	6	1	0
その他	9	0	1	1	3	1	0	0	2	0	0	3
件数	306	209	263	296	230	237	260	239	256	268	285	365

(4) 職員向け問い合わせ(%)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
データ修正	60.13	63.16	61.60	53.38	56.52	62.45	55.77	57.74	48.83	53.36	61.05	58.63
使用上での質問	14.38	17.22	19.39	17.91	16.52	17.30	20.00	17.15	23.83	25.75	20.70	21.64
運用作業依頼	16.67	13.89	14.83	26.01	23.04	16.46	19.23	22.99	22.27	14.93	16.84	16.44
PCNW等設定に関する問題	2.29	2.87	0.76	0.68	0.87	1.27	1.54	0.42	2.34	1.12	0.00	0.55
排他制御に関する問題	1.63	0.96	1.52	0.34	0.87	0.84	2.31	0.42	0.39	0.75	0.00	0.27
HWエラー	0.33	0.48	0.38	0.68	0.43	0.00	1.15	0.42	0.78	0.37	0.35	0.82
データの不整合	0.98	0.96	1.14	0.34	0.43	1.27	0.00	1.26	0.00	1.49	0.70	0.82
PGM障害、PGM改善、仕様の誤り	0.65	0.48	0.00	0.34	0.00	0.00	0.00	0.00	0.78	2.24	0.35	0.00
その他	2.94	0.00	0.38	0.34	1.30	0.42	0.00	0.00	0.78	0.00	0.00	0.82
件数	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

従来の実施状況に関する情報

平成28年度

(1) 電子申請の問い合わせ件数(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
電子申請準備全般	143	136	156	107	103	106	142	118	92	92	121	113
新規ユーザ登録	65	62	79	55	55	66	46	56	41	53	43	75
ID・パスワード	191	184	252	212	198	203	177	143	204	201	188	258
各種申請関連	318	354	386	331	378	380	371	361	308	372	403	447
動作環境関連	77	67	94	96	117	93	80	77	98	31	36	34
表示関連	46	52	53	49	56	49	57	46	78	123	72	43
電子納付関連	163	122	162	152	156	172	142	139	105	151	169	186
その他	91	66	81	90	79	122	90	96	94	98	60	62
件数	1094	1043	1263	1092	1142	1191	1105	1036	1020	1121	1092	1218

(2) 電子申請の問い合わせ(%)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
電子申請準備全般	13.07	13.04	12.35	9.90	9.02	9.90	12.85	11.39	9.02	8.21	11.08	9.28
新規ユーザ登録	5.94	5.94	6.25	5.04	4.82	5.54	4.16	5.41	4.02	4.73	3.94	6.16
ID・パスワード	17.46	17.64	19.95	19.41	17.34	17.04	16.02	13.90	20.00	17.93	17.22	21.18
各種申請関連	29.07	33.94	30.56	30.31	33.10	31.91	33.57	34.85	30.20	33.18	36.90	36.70
動作環境関連	7.04	6.42	7.44	8.79	10.25	7.81	7.24	7.43	9.61	2.77	3.30	2.79
表示関連	4.20	4.99	4.20	4.49	4.90	4.11	5.16	4.44	7.65	10.97	6.59	3.53
電子納付関連	14.90	11.70	12.83	13.92	13.66	14.44	12.85	13.42	10.29	13.47	15.48	15.27
その他	8.32	6.33	6.41	8.24	6.92	10.24	8.14	9.27	9.22	8.74	5.49	5.09
件数	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

(3) 職員向け問い合わせ件数(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
データ修正	189	177	181	187	180	163	167	162	181	180	179	200
使用上での質問	73	78	85	70	44	63	64	65	51	42	66	58
運用作業依頼	33	51	51	35	46	50	50	76	48	63	64	55
PCNW等設定に関する問題	4	1	3	2	4	3	0	0	1	3	6	11
排他制御に関する問題	0	5	4	5	3	4	2	1	5	0	0	0
HWエラー	0	3	1	1	0	1	4	0	3	1	1	1
データの不整合	0	1	2	1	1	1	1	2	1	4	0	2
PGM障害、PGM改善、仕様の誤り	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
その他	3	2	1	2	1	0	2	0	0	1	1	1
件数	302	318	328	303	279	285	290	306	291	294	317	328

(4) 職員向け問い合わせ(%)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
データ修正	62.58	55.66	55.18	61.72	64.52	57.19	57.59	52.94	62.20	61.22	56.47	60.98
使用上での質問	24.17	24.53	25.91	23.10	15.77	22.11	22.07	21.24	17.53	14.29	20.62	17.68
運用作業依頼	10.93	16.04	15.55	11.55	16.49	17.54	17.24	24.84	16.49	21.43	20.19	16.77
PCNW等設定に関する問題	1.32	0.31	0.91	0.66	1.43	1.05	0.00	0.00	0.34	1.02	1.89	3.35
排他制御に関する問題	0.00	1.57	1.22	1.65	1.08	1.40	0.69	0.33	1.72	0.00	0.00	0.00
HWエラー	0.00	0.94	0.30	0.33	0.00	0.35	1.38	0.00	1.03	0.34	0.32	0.30
データの不整合	0.00	0.31	0.61	0.33	0.36	0.35	0.34	0.65	0.34	1.36	0.00	0.61
PGM障害、PGM改善、仕様の誤り	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.34	0.00	0.00	0.00
その他	0.99	0.63	0.30	0.66	0.36	0.00	0.69	0.00	0.00	0.34	0.32	0.30
件数	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

従来の実施状況に関する情報

平成29年度

(1) 電子申請の問い合わせ件数(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
電子申請準備全般	108	114	127	113	127	87	101					
新規ユーザ登録	42	47	71	47	51	39	42					
ID・パスワード	201	199	197	159	161	188	170					
各種申請関連	452	411	480	454	472	445	447					
動作環境関連	29	32	46	48	60	25	36					
表示関連	58	35	38	21	26	34	47					
電子納付関連	166	153	166	144	158	164	131					
その他	81	61	64	83	46	46	60					
件数	1,137	1,052	1,189	1069	1101	1028	1034					

(2) 電子申請の問い合わせ(%)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
電子申請準備全般	9.50	10.84	10.68	10.57	11.53	8.46	9.77					
新規ユーザ登録	3.69	4.47	5.97	4.40	4.63	3.79	4.06					
ID・パスワード	17.68	18.92	16.57	14.87	14.62	18.29	16.44					
各種申請関連	39.75	39.07	40.37	42.47	42.87	43.29	43.23					
動作環境関連	2.55	3.04	3.87	4.49	5.45	2.43	3.48					
表示関連	5.10	3.33	3.20	1.96	2.36	3.31	4.55					
電子納付関連	14.60	14.54	13.96	13.47	14.35	15.95	12.67					
その他	7.12	5.80	5.38	7.76	4.18	4.47	5.80					
件数	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00					

(3) 職員向け問い合わせ件数(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
データ修正	166	184	178	171	196	156	186					
使用上での質問	65	71	67	53	72	55	62					
運用作業依頼	53	41	42	49	63	51	75					
PCNW等設定に関する問題	13	5	7	11	5	6	10					
排他制御に関する問題	0	3	5	3	5	2	0					
HWエラー	2	3	3	0	1	0	5					
データの不整合	1	5	2	1	2	0	2					
PGM障害、PGM改善、仕様の誤り	2	0	0	1	0	0	0					
その他	2	0	0	0	1	1	2					
件数	304	312	304	289	345	271	342					

(4) 職員向け問い合わせ(%)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
データ修正	54.61	58.97	58.55	59.17	56.81	57.56	54.39					
使用上での質問	21.38	22.76	22.04	18.34	20.87	20.30	18.13					
運用作業依頼	17.43	13.14	13.82	16.96	18.26	18.82	21.93					
PCNW等設定に関する問題	4.28	1.60	2.30	3.81	1.45	2.21	2.92					
排他制御に関する問題	0.00	0.96	1.64	1.04	1.45	0.74	0.00					
HWエラー	0.66	0.96	0.99	0.00	0.29	0.00	1.46					
データの不整合	0.33	1.60	0.66	0.35	0.58	0.00	0.58					
PGM障害、PGM改善、仕様の誤り	0.66	0.00	0.00	0.35	0.00	0.00	0.00					
その他	0.66	0.00	0.00	0.00	0.29	0.37	0.58					
件数	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00					

従来の実施状況に関する情報

3. 運用作業実績一覧表(時間) (平成27年度4月～平成29年度6月)

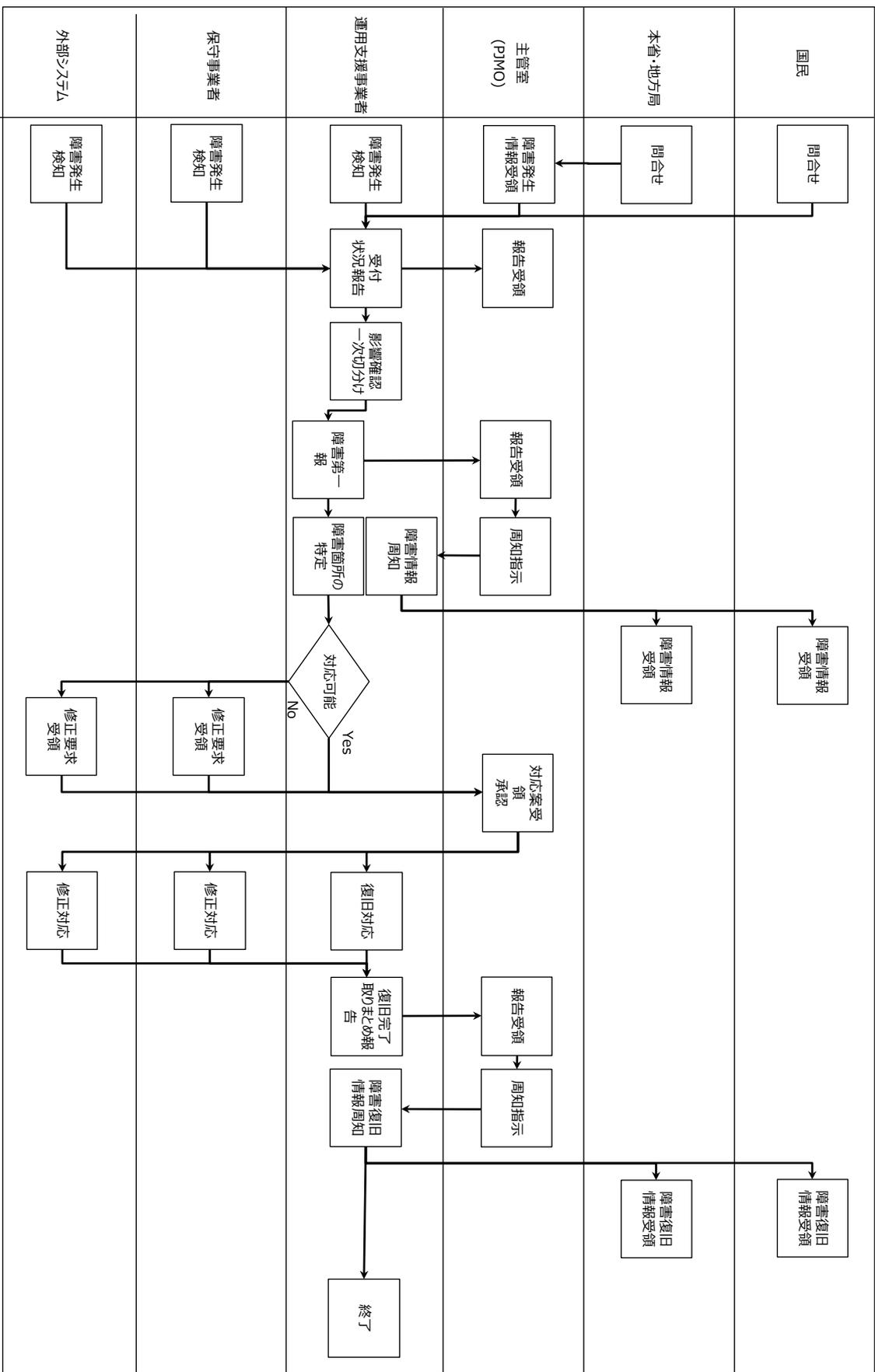
平成27年度														
No.	作業担当	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
1	運用統括管理対応業務	330.70	294.20	366.50	335.70	305.10	299.60	313.90	311.30	310.00	300.90	289.50	326.50	3783.90
2	ユーザ業務支援・問合せ対応業務担当	1529.80	1355.90	1652.90	1646.10	1491.20	1394.70	1569.50	1386.60	1427.10	1421.40	1457.00	1703.90	18036.10
3	コンテンツ作成対応業務担当	358.00	309.00	411.00	348.00	328.00	274.00	353.00	321.30	338.20	333.60	334.40	365.60	4074.10
4	利用料関連対応業務担当	1228.00	1151.90	1256.60	1266.20	1124.50	1018.20	1173.40	1088.00	1166.70	2377.30	1154.50	1246.90	15252.20
5	サーバ運用管理対応業務(UNIX)担当	910.00	769.00	933.00	966.00	871.00	831.00	885.00	784.40	890.50	816.90	828.30	963.70	10448.80
6	サーバ運用管理対応業務(PCNW)担当	591.00	501.00	588.00	612.00	533.00	502.00	551.00	527.80	495.70	496.20	555.20	568.60	6521.50
7	システム監視対応業務担当	2087.80	2027.00	2088.80	2091.00	2028.00	1927.00	2155.00	1858.90	1853.00	1859.60	1957.60	2177.40	24111.30
	計	7035.30	6408.00	7296.80	7265.00	6680.80	6246.50	7000.80	6278.30	6481.20	7605.90	6576.70	7352.60	82227.90

平成28年度														
No.	作業担当	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
1	運用統括管理対応業務	293.20	298.20	348.30	296.10	362.50	330.90	303.30	298.90	318.70	290.70	327.70	387.50	3856.00
2	ユーザ業務支援・問合せ対応業務担当	1544.50	1454.70	1686.10	1490.30	1547.20	1428.60	1519.50	1500.10	1392.40	1466.00	1475.50	1694.30	18197.20
3	コンテンツ作成対応業務担当	329.20	307.50	387.80	350.10	372.20	322.90	320.50	308.10	314.00	319.90	322.10	374.10	4028.40
4	利用料関連対応業務担当	1140.70	1082.50	1229.10	1112.60	1140.90	1052.20	1058.70	1109.30	1130.20	1057.60	1200.20	1310.00	13624.00
5	サーバ運用管理対応業務(UNIX)担当	862.60	851.40	949.70	850.10	904.90	847.50	950.90	842.90	1025.20	817.70	921.70	1020.90	10845.50
6	サーバ運用管理対応業務(PCNW)担当	499.90	498.90	564.70	505.60	570.90	503.10	539.90	517.00	556.20	514.50	505.50	574.40	6350.60
7	システム監視対応業務担当	2009.60	1907.30	2039.40	1954.70	2102.20	1849.50	2009.20	1947.10	1882.50	1895.40	1958.20	2090.10	23645.20
	計	6679.70	6400.50	7205.10	6559.50	7000.80	6332.70	6702.00	6523.40	6619.20	6361.80	6710.90	7451.30	80546.90

平成29年度														
No.	作業担当	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
1	運用統括管理対応業務	329.30	365.20	377.00	353.50	346.60	386.80	326.20						2484.60
2	ユーザ業務支援・問合せ対応業務担当	1430.80	1480.00	1615.20	1480.70	1471.20	1417.60	1329.00						10224.50
3	コンテンツ作成対応業務担当	328.20	327.00	349.20	324.70	321.00	324.20	340.10						2314.40
4	利用料関連対応業務担当	1200.00	1127.60	1258.30	1093.50	1144.40	1020.40	1097.00						7941.20
5	サーバ運用管理対応業務(UNIX)担当	913.90	1147.00	1240.50	1116.00	1106.10	1236.50	1120.90						7880.90
6	サーバ運用管理対応業務(PCNW)担当	496.60	501.20	544.40	493.90	546.70	519.30	555.80						3657.90
7	システム監視対応業務担当	1955.80	1876.20	2124.90	1928.60	2017.80	1971.60	2105.50						13980.40
	計	6654.60	6824.20	7509.50	6790.90	6953.80	6876.40	6874.50						48483.90

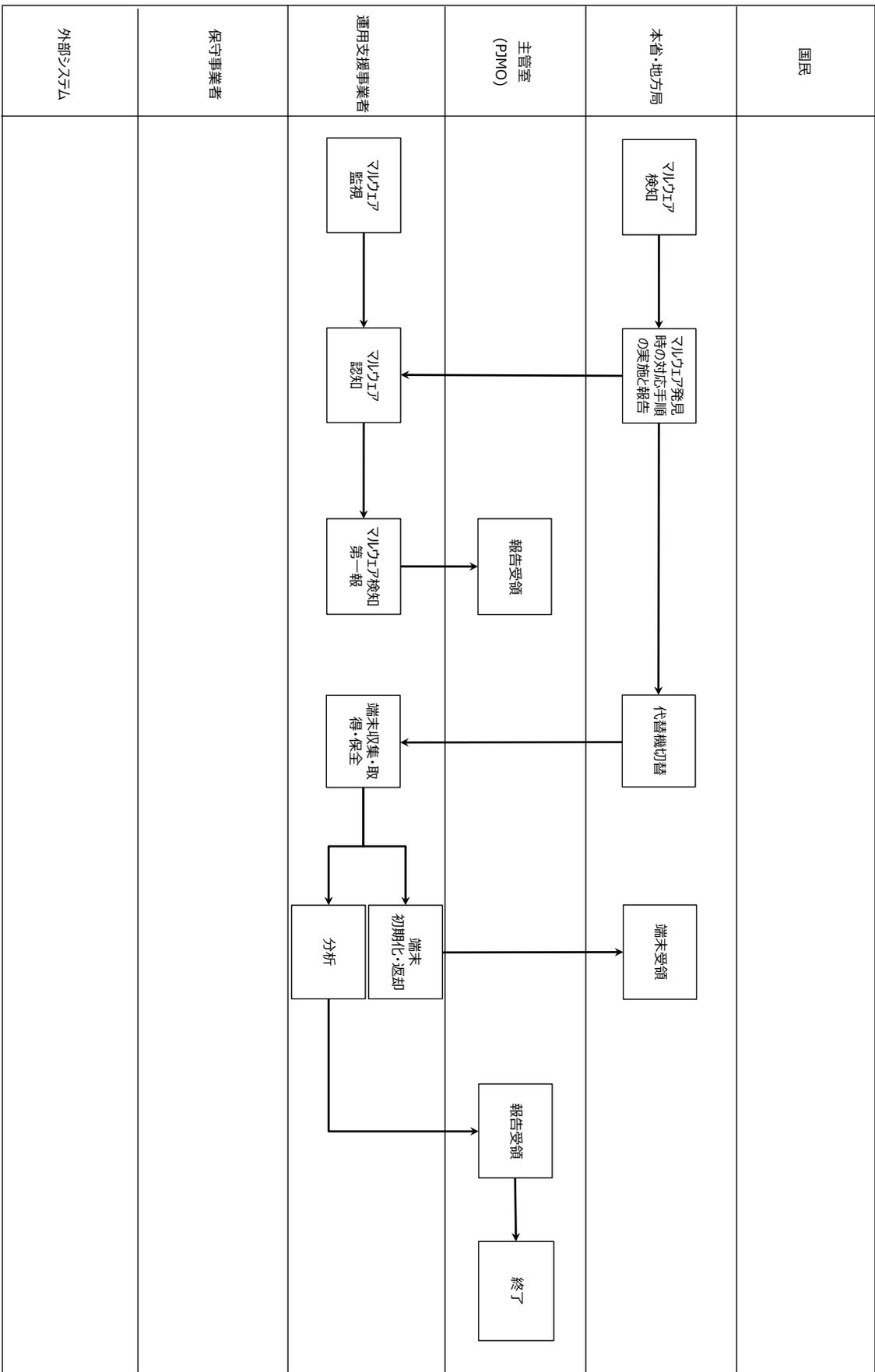
運用業務フロー図

図1 障害発生時対応フロー



運用業務フロー図

**図2** エルケア対策フロー



運用業務フロー図

**図3** セキュリティ・パッチ運用業務フロー (Windows)

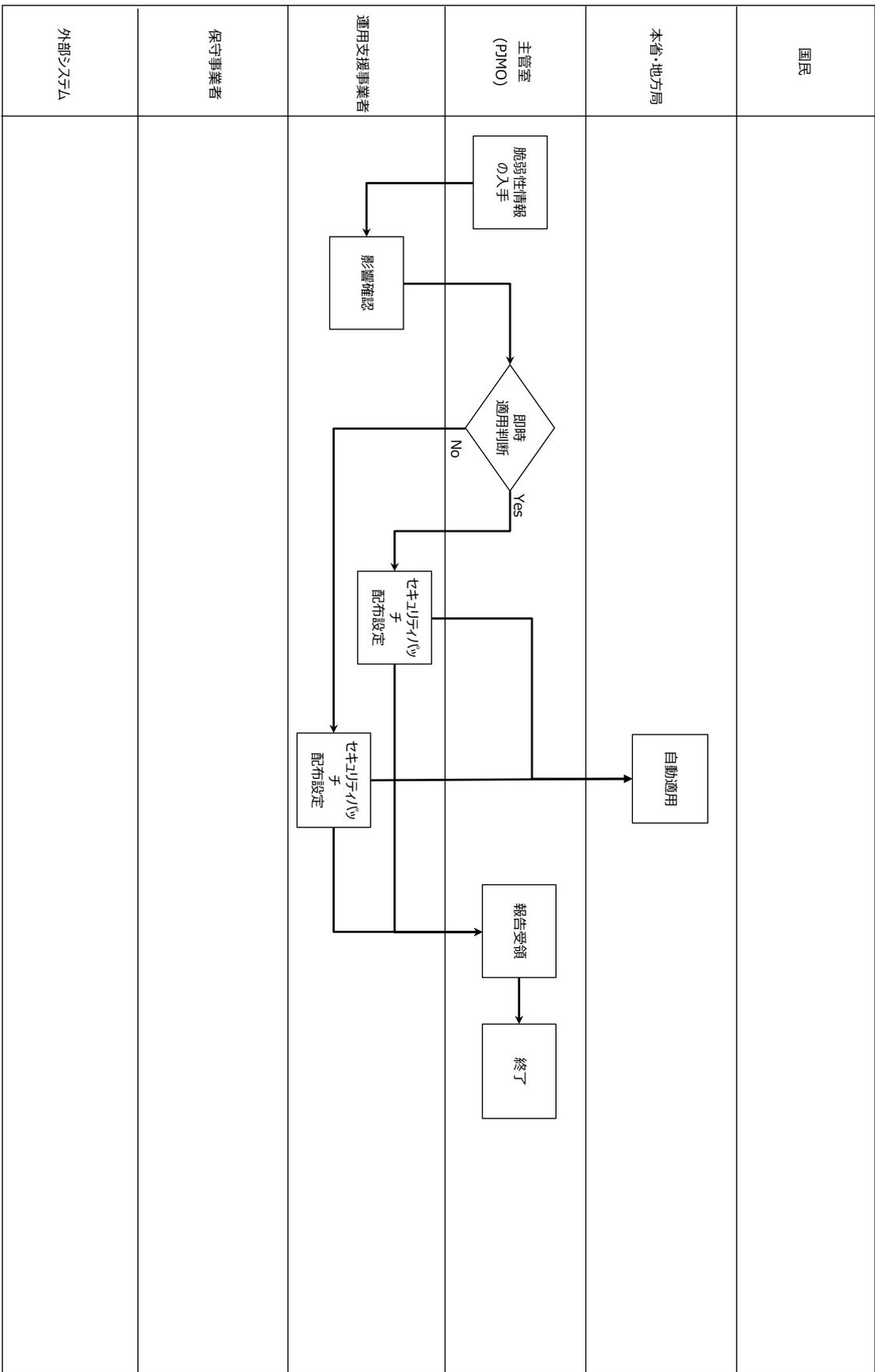


図4 職員向け問合せ対応フロー

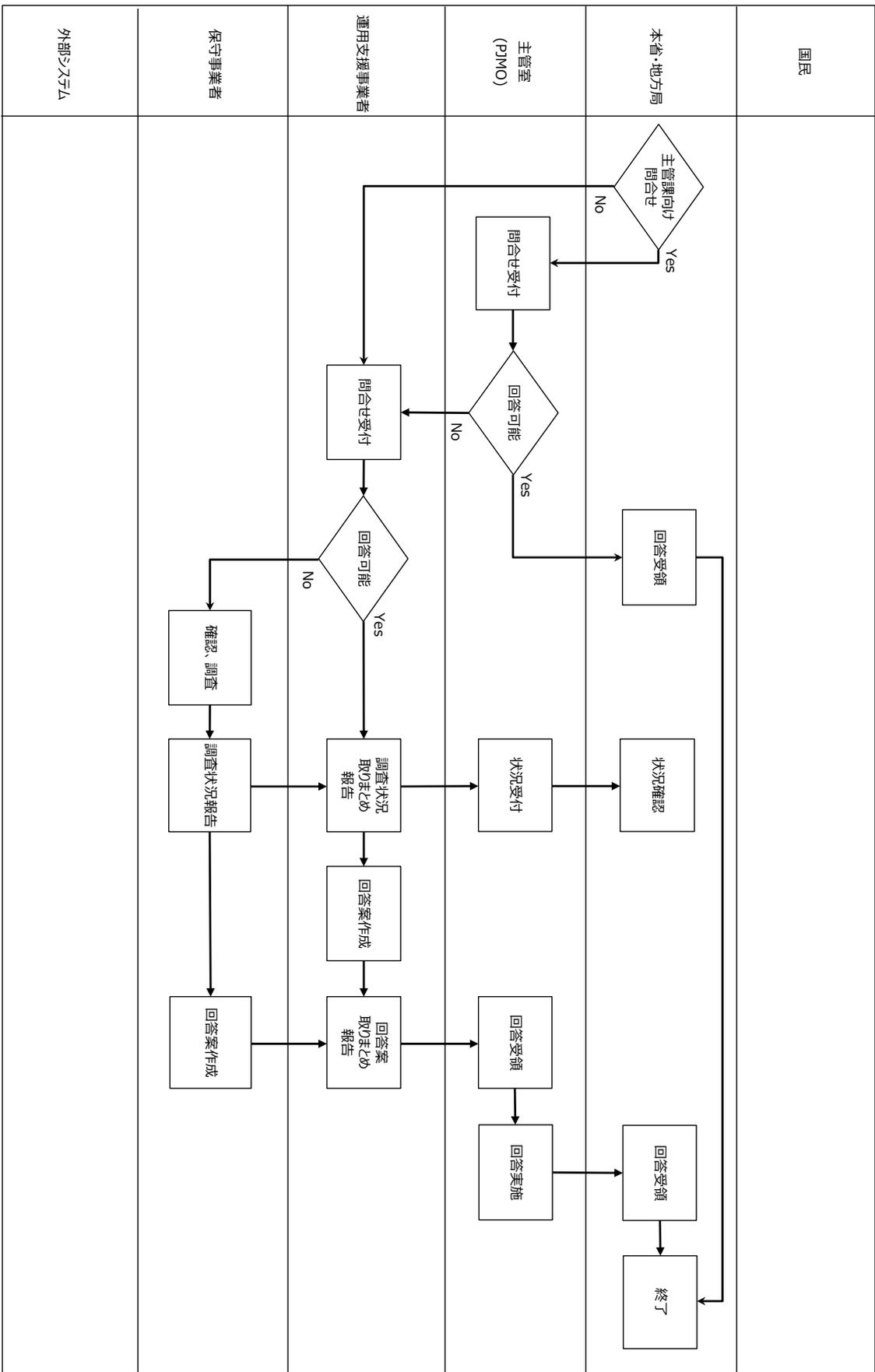
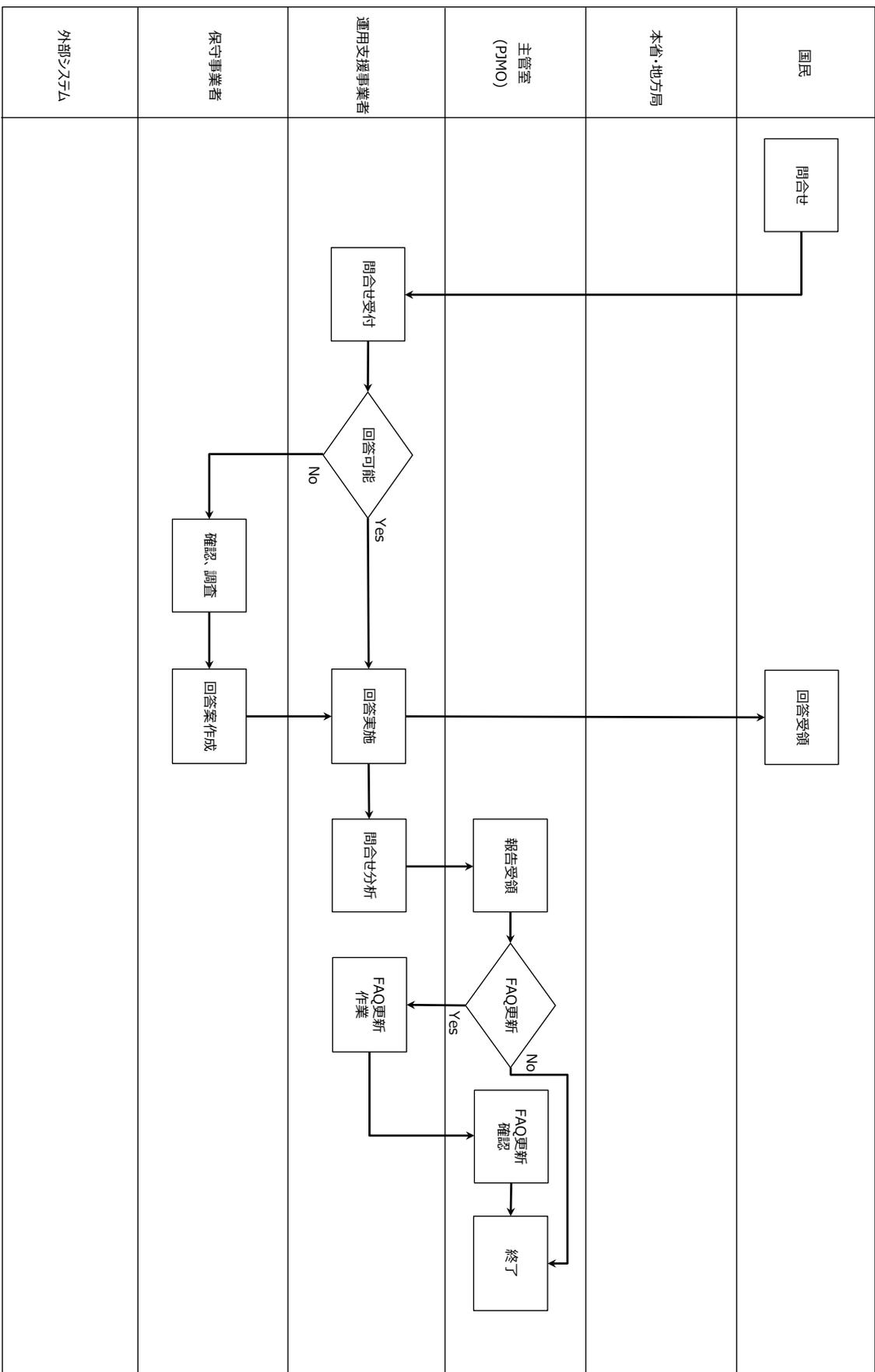
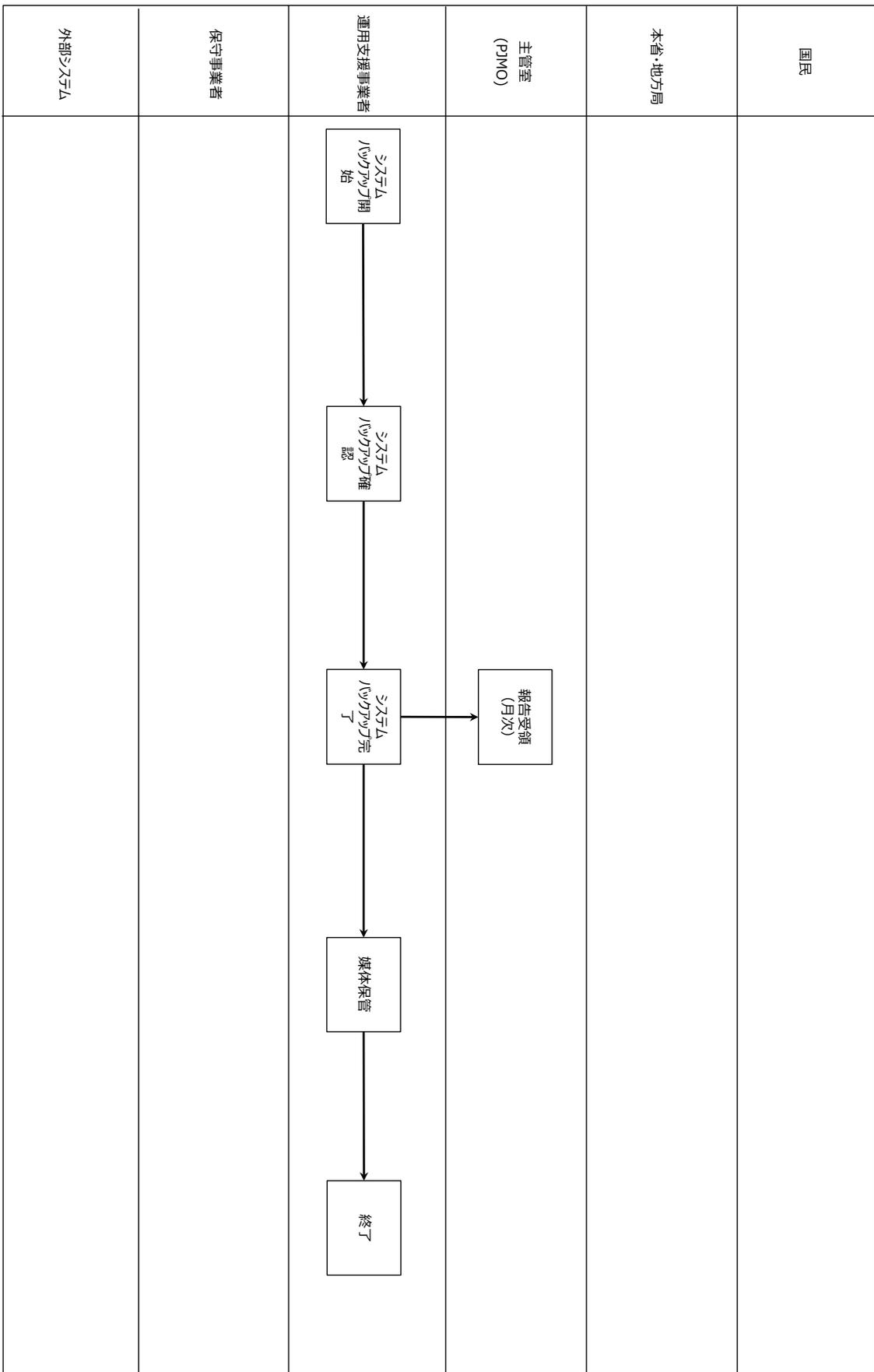


図5 国民向け問合せ対応フロー



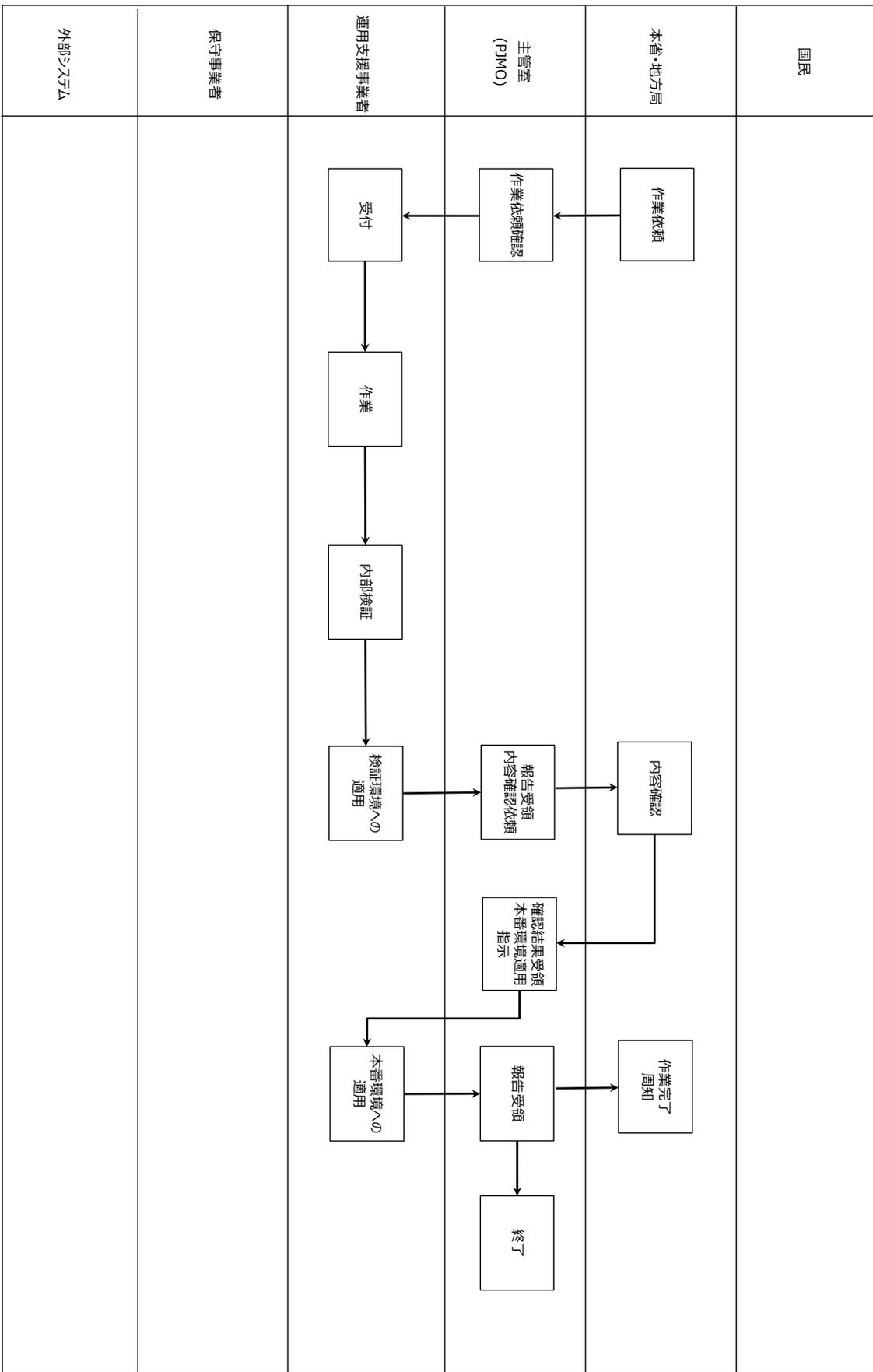
運用業務フロー図

**図6** ハックアップ管理フロー



運用業務フロー図

図7 コンテンツ作成対応業務 (Web) フロー



別紙 4

総務省総合通信基盤局電波部電波政策課組織図

本請負業務における総務省総合通信基盤局電波部電波政策課及び関係者についての組織図を図1に示す。

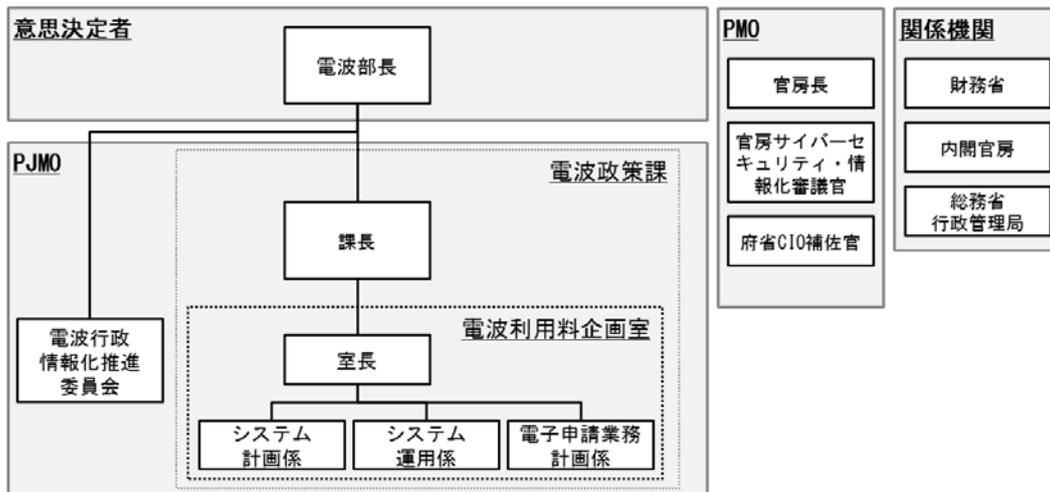


図 1 本請負業務における総務省総合通信基盤局電波部電波政策課及び関係者についての組織図

総合無線局監視システムに関係する総務省内及び地方局の組織図を図2に示す。

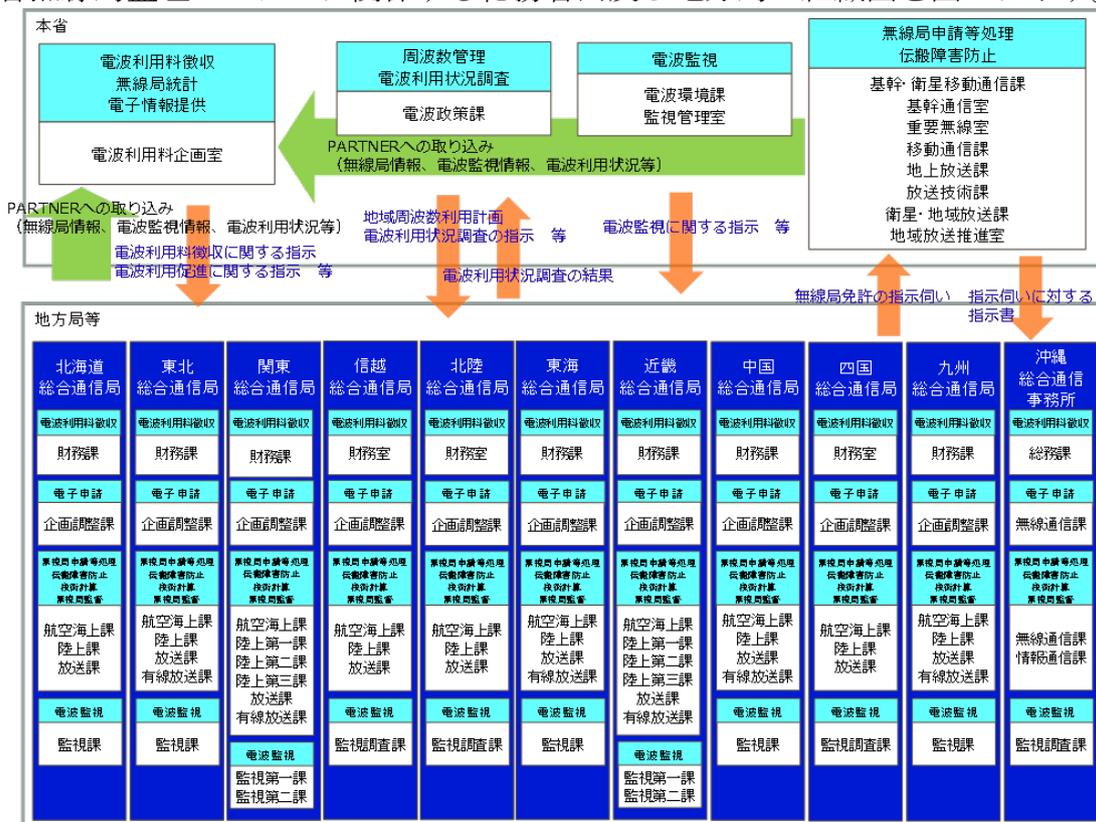


図 2 総合無線局監視システムに関係する総務省内及び地方局の組織図

## PARTNERの利用に関する満足度アンケート調査

このアンケートは、PARTNER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、職員利用者を対象に利用満足度を調査するものです。

つきましては、次の4つの質問に対して、それぞれ「満足」から「不満」までのいずれかに該当する□に✓印を記入してください。

1 ヘルプデスクを利用したことがあるか。

ある             ない

「ある」を選択した方のみ以下を回答ください。

2 お問合せから回答までに要した時間について満足されましたか。

満足             やや満足             普通             やや不満             不満

3 回答又は手順に対する説明のわかりやすさについて満足されましたか。

満足             やや満足             普通             やや不満             不満

4 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。

満足             やや満足             普通             やや不満             不満

5 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。

満足             やや満足             普通             やや不満             不満

<ご意見等>

ご協力ありがとうございました。

別紙 6

総務省総合通信基盤局電波部  
電波政策課電波利用料企画室長 殿

守秘義務誓約書

下記の事項を厳守することを、ここに誓約致します。

記

本件調達「総合無線局監理システム 運用技術支援等の請負(2018年度～)」に関して、総務省が開示した情報（公知の情報等を除く。）を本件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こと。

平成 年 月 日

住 所

会 社 名

代表者名

印

別紙7

## 総合無線局監理システム 運用技術支援等の請負(2018年度～)

### 【提案書類総合評価基準表】

総務省総合通信基盤局電波部電波政策課電波利用企画室

## 別紙7

本基準は、「総合無線局監理システム 運用技術支援等の請負（2018年度～）」を実施するために定めた総合評価基準であり、評価にあたっての留意事項は次のとおりである。

### 1 提案要領

入札者は、別添2「提案書作成要領」に従い提案書を作成し、別途定める期限までに提出するものとする。

### 2 必須要件

提案書は、提案書作成要領及び仕様書に定める要件を全て満たしていなければならない。

これらを全て満たすことができない場合は、不合格とする。 不合格となった提案は、加点評価は行わない。

### 3 評価方法

提案書の内容を本表に基づいて評価する。詳細は、以下のとおりである。

(1) 上記「必須要件」で合格となったものには、基礎点として「800点」を与える。

(2) 「追加提案」の項目については、各項目単位で相対評価し、 最高「2200点」までの加点を与える。

提案書類総合評価基準表

(1). 必須要件			
評価内容	判断基準		得点
・仕様書の要件を全て満たしていること。 ・定量的かつ具体的な根拠に基づき、仕様書の要件を満たすことが証明されていること。	合格又は不合格		
(2). 追加提案			
仕様書項目	仕様書項番	評価観点	得点
3 作業の実施内容に関する事項	—		—
3.1 運用に係る事項	—		—
3.1.1 中長期運用・保守作業計画の確定支援	—	中長期運用・保守作業計画案の妥当性の確認、情報提供等の支援について具体的に提示されていること。	
3.1.2 運用計画及び運用実施要領の作成	(1)	具体的かつ実現可能な運用計画が提示されていること。	
	(2)	運用業務を円滑に進めるための実施要領が具体的に提示されていること。	
	(3)	効率的な運用を行うための作業手順書の作成方針が提示されていること。	
3.1.5 情報システムの現況確認支援	—	ODB登録シートと現状システムとの比較を効率的に行える様な工夫が提示されていること。	
3.1.6 運用作業の改善提案	—	運用品質の向上及び効率的な運用業務に資するにおける改善提案の実施方法について具体的に提示されていること。	
3.1.7 引継ぎ	—	現行運用支援事業者等からの引継ぎについて、本番環境に影響を与えずにスムーズな引き継ぎが行えるための工夫が具体的に提示されていること。	
3.1.7 引継ぎ	—	次期運用支援事業者に対する引継ぎについて、本番環境に影響を与えずにスムーズな引き継ぎが行えるための工夫が具体的に提示されていること。	
5 作業の実施体制・方法に関する事項	—		—
5.1 作業実施体制	(4)	運用要員交代の際の教育期間と方法が具体的に提示されていること。	
5.2 作業要員に求める資格等の要件	(4)	電子申請システムを正しく理解し、電子申請ヘルプデスクにおいて適切な問い合わせ対応に資する提案が具体的に提示されていること。	
10 その他特記事項	—		—
10.3 サービスレベル	—	提案する運用体制において、「別紙8 サービスレベル(運用)」を満足するに至る根拠が具体的に提示されていること。	
別紙1 要件定義書	3.10.1	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(平成28年度版)を考慮したシステム運用時のセキュリティの向上に資する提案が具体的に提示されていること。	
	3.16.2	利用者の特性を考慮した職員向けシステムのヘルプデスクのサービス向上・対応効率化に資する提案が具体的に提示されていること。	
	3.16.2	利用者の特性を考慮した国民向けシステムのヘルプデスクのサービス向上・対応効率化に資する提案が具体的に提示されていること。	
	3.16.2	国民向けシステムのヘルプデスクにおけるユーザビリティ向上に資するデータの収集策の提案が具体的に提示されていること。	
	3.16.2	国民向けシステムのヘルプデスクにおける利用拡大や申請率向上に資する提案が具体的に提示されていること。	
	3.16.2	国民向けシステムのヘルプデスクにおける電子申請件数の増加とともに増加すると見込まれる問い合わせ件数に対処するための施策が具体的に提示されていること。	
	3.16.4	効率的な運用技術支援業務の実行又は品質向上について、定量的な指標を示すと共に、毎年度の改善目標数値が提示されていること。	
	3.10.1	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(平成28年度版)を考慮したシステム運用時のセキュリティの向上に資する提案が具体的に提示されていること。	
別紙4 新規業務、アプリケーション／構成追加、変更に伴う運用受入基準	—	新規業務、アプリケーションの追加、変更、機器増設等による運用リスクの判断に資する提案が具体的に提示されていること。	
要件定義書一別紙11 外部インターフェース一覧	—	外部インターフェースの相手先システムと運用担当者との連携方法が具体的に提示されていること。	
その他(※)	—	女性の職業生活における活躍の推進に関する法律(女性活躍推進法)に基づく認定(えるほし認定企業) ・1段階目(※1) 50点 ・2段階目(※1) 80点 ・3段階目 100点 ・行動計画(※2) 20点 ※1 労働時間等の働き方に係る基準は満たすこと。 ※2 女性活躍推進法に基づく一般事業主行動計画の策定義務がない事業主(常時雇用する労働者の数が300人以下のもの)に限る(計画期間が満了していない行動計画を策定している場合のみ)。 次世代育成支援対策推進法(次世代法)に基づく認定(くるみん認定企業・プラチナ認定企業) ・くるみん(旧基準)(※3) 50点 ・くるみん(新基準)(※4) 70点 ・プラチナくるみん 90点 ※3 旧くるみん認定マーク(次世代育成支援対策推進法施行規則等の一部を改正する省令(平成29年厚生労働省令第31号)による改正前の認定基準又は同附則第2条第3項の規定による経過措置により認定)。 ※4 新くるみん認定マーク(次世代育成支援対策推進法施行規則等の一部を改正する省令(平成29年厚生労働省令第31号)による改正後の認定基準により認定)。 青少年の雇用の促進等に関する法律(若者雇用促進法)に基づく認定 ・ユースエール認定 90点 内閣府男女共同参画局長の認定等相当確認を受けている外国人については、相当各認定等に準ずる。	
	「1. 必須要件」合否基礎点	点	「2. 追加提案」得点 小計
	最大800点		最大2200点
			合計 1 + 2
			最大3000点

\* 「2. 追加提案」の得点は以下の通りとする。(※のみ評価観点欄内の得点とする。)  
 最も優れている: 100点  
 大変優れている: 75点  
 優れている: 25点  
 標準である: 0点

調達仕様書

(案)

総合無線局監理システム

運用技術支援等の請負（2018 年度～）

The contract of the employment business of  
“PARTNER Technical Assistance Service”（2018～）

第 0.02 版

平成 30 年 月

総務省総合通信基盤局

電波部電波政策課電波利用料企画室

## 目次

1	調達案件の概要に関する事項	4
1.1	調達件名	4
1.2	調達の背景	4
1.3	目的及び期待する効果	4
1.4	業務・情報システムの概要	5
1.4.1	PARTNER が支援する主な業務	5
1.4.2	用語の定義	7
1.4.3	調達対象の業務の概要	10
1.5	請負期間	10
1.6	作業スケジュール	11
2	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	13
2.1	調達案件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	13
2.2	調達案件間の入札制限	15
3	作業の実施内容に関する事項	16
3.1	運用に係る事項	16
3.1.1	中長期運用・保守作業計画の確定支援	16
3.1.2	運用計画及び運用実施要領の作成	16
3.1.3	定常時対応	21
3.1.4	障害発生時対応	22
3.1.5	情報システムの現況確認支援	23
3.1.6	運用作業の改善提案	23
3.1.7	引継ぎ	23
3.1.8	ODB 登録用シートの提出	23
3.1.9	その他	24
3.2	納入成果物の範囲、納入期日等	25
3.2.1	納入成果物、納入方法	25
3.2.2	納入場所	25
4	満たすべき要件に関する事項	25
5	作業の実施体制・方法に関する事項	26
5.1	作業実施体制	26
5.2	作業要員に求める資格等の要件	28
5.3	作業場所	29
5.4	作業の管理に関する要領	29
6	作業の実施に当たっての遵守事項	30
6.1	機密保持、資料の取扱い	30
6.2	遵守する法令等	30
6.2.1	法令等の遵守	30
6.2.2	その他文書、標準への準拠	30
7	成果物の取扱いに関する事項	31
7.1	知的財産権の帰属	31
7.2	瑕疵担保責任	31
7.3	検収	31
8	入札参加資格に関する事項	32
8.1	入札参加要件	32
8.1.1	請負者に求められる条件	32
8.1.2	複数事業者による共同提案	32
8.2	入札制限	33
8.2.1	本調達の調達仕様書の作成に直接関与した事業者	33

8.2.2	設計・開発等のプロジェクト管理支援事業者、外部評価業務又はシステム監査業務を請け負う事業者	33
8.2.3	事業者の関連事業者	33
8.2.4	政府 CIO、総務省担当 CIO 補佐官及びその支援スタッフ等が属する事業者	33
8.2.5	政府 CIO、総務省担当 CIO 補佐官等がその職を辞職した後に所属する事業者及びこの関連事業者	33
9	再委託に関する事項	34
9.1	再委託の制限及び再委託を認める場合の条件	34
9.2	承認手続	34
9.3	再委託先の契約違反等	34
10	その他特記事項	34
10.1	請負者責任等	34
10.2	安全管理等の留意点	35
10.2.1	作業安全計画	35
10.2.2	事故防止	35
10.2.3	防火・防音管理	35
10.2.4	災害防止等の措置	35
10.3	サービスレベル	35
10.4	その他	35
11	妥当性証明	36
12	窓口連絡先	36
13	附属文書	36
13.1	別紙一覧	36
13.2	参考資料	37
13.3	請負者が閲覧できる資料一覧	37
13.4	閲覧要領	38

# 1 調達案件の概要に関する事項

## 1.1 調達件名

総合無線局監理システム 運用技術支援等の請負（2018 年度～）

(The contract of the employment business of “PARTNER Technical Assistance Service” (2018~))

## 1.2 調達の背景

総務省では、無線局免許申請等に係る事務処理や無線局諸元等について、システムを用いた総合的な処理・管理を行うために、平成 5 年度から総合無線局監理システム（以下「PARTNER」という。）の開発を行い、平成 8 年 4 月に運用を開始した。

※ PARTNER : Productive and Reliable Telecommunications Network for Radiostations

PARTNER の整備・運用の詳細については、以下の Web サイトを参照すること。

<http://www.tele.soumu.go.jp/j/fees/purpose/manasys.htm>

PARTNER は、無線局免許に関する情報をデータベース（以下「データベース」という。）として有しており、無線局監理に係る行政事務の大幅な効率化、無線局免許人等への行政サービスの向上、行政施策の企画・立案を支援することを目的としている。

これまで、第 I 期計画（平成 5 年度から平成 7 年度まで）においては、全無線局のデータベース化と電波監理業務に必要な基本的機能について開発を実施した。

第 II 期計画（平成 8 年度から平成 10 年度まで）においては、行政サービスの向上、事務の簡素化・効率化等のための開発を進め、第 I 期で開発した基盤業務の拡充開発を実施してきた。

第 III 期計画（平成 11 年度から平成 13 年度まで）においては、更なる先進的なシステム基盤の確立に向けた整備、無線局許認可業務のペーパーレス化の推進、一層の情報化による電波監理業務の高度化及び基幹機能の拡充を進めた。

第 IV 期計画（平成 14 年度から平成 16 年度まで）においては、電子申請機能や手数料等の電子収納機能等の整備・導入を実現したほか、サーバのオープン化と処理機能等の集中化を実現した。

第 V 期計画（平成 17 年度から平成 19 年度まで）においては、平成 17 年 6 月に策定した「電波監理業務の業務・システム最適化計画」に基づき、行政事務の効率化を実現するインテリジェント申請・審査機能等、オープンシステム化された PARTNER の機能の高度化を行った。

第 VI 期計画（平成 20 年度から平成 22 年度まで）においては、職員向け機能のハードウェアの更改とそれを契機とするデータセンターの移転、シンクライアント化による端末装置の共用化、オフィスサーバ（情報共有、ユーザ認証処理等）の統合により、運用コストの低減と安定運用を図ったほか、電子申請率の向上や免許人の利便性を向上することを目指した新規機能の開発を行った。

第 VII 期計画（平成 23 年度から平成 25 年度まで）においては、制度改正の対応に必要なシステム整備及びハードウェア基盤の更なる統合を進めると共に、電子政府の更なる充実に向けて、利用者を重視したユーザビリティ向上や災害対策の強化を行った。

第 VIII 期計画（平成 26 年度から平成 28 年度まで）においては、第 VII 期に続き制度改正に対応するために必要なシステム整備、免許人への行政サービスの更なる向上のためのユーザビリティ向上対応等を実施した。

本調達に係る第 IX 期計画（平成 29 年度から平成 31 年度まで）においては、老朽化機器（国民向けシステムに係る機器、電子納付システムに係る機器、シンクライアントサーバ等）の更改に合わせ、運用費用の大幅削減を図ると共に、電子申請、無線局免許申請等処理に係る業務・システムの見直しを実施し、マイナポータルとの連携等無線局免許人等への行政サービスの向上、PARTNER 無線局監理における行政事務の業務効率化の実現に向けた作業を実施している。

## 1.3 目的及び期待する効果

本調達は、平成 30 年度から平成 32 年度にかけて、平成 26 年 1 月から稼働している現行基盤及び平成

31年1月から稼働予定の新基盤でのPARTNER運用を円滑に実施することを目的とする。なお、平成31年1月から稼働予定の新基盤については、基盤導入・構築事業者によるハードウェア・ソフトウェア基盤の老朽化対応と、設計・開発事業者による業務アプリケーション移行、データ移行等を行う予定であることに留意する。

## 1.4 業務・情報システムの概要

### 1.4.1 PARTNERが支援する主な業務

PARTNERが支援する主な業務を表1-1に、その詳細を表1-2に示す。また、PARTNERが支援する業務、外部接続システム、外部機関等の関係を図1-1に示す。

表 1-1 PARTNERが支援する主な業務

No.	業務分類	主な業務
1	基幹系業務	主に無線局の許認可等に直接関わる業務、すなわち無線局の免許・登録に関わる申請・届出等(電子申請及び書面申請)の処理、技術計算を要する審査、無線局の定期・臨時の検査(監督)、重要無線通信の伝搬障害防止、回議・決裁・供覧及び文書管理等に関すること。
2	情報系業務	無線局の許認可に直接関わらないが、電波監理に必要となる各種の付帯業務、すなわち周波数の利用状況の把握及び利用計画の策定、不法無線局の監視業務の支援、無線局数等の統計データ管理、現に有効な無線局の免許に関する情報の公開、電波の利用状況調査等の業務に関すること。

表 1-2 PARTNERが支援する業務の一覧

No.	業務分類	主要業務名	業務内容	備考
1	基幹系	電子申請	電子申請・届出に対して、本人確認、申請内容の確認をする業務。また、電子申請の受付状況、通知状況、事前審査結果等を確認する業務。	電子申請の受付は24時間実施可能。
2	基幹系	無線局申請等処理	無線局の開設や既に開設している無線局の変更等を希望する者(申請者)が提出する申請書類を受け付け、申請内容が電波法例に適合しているか否かを審査する業務。また、添付書類(図面等)のイメージを電子化し、申請書に紐づけ管理する。	無線局データの検索及び確認は24時間実施可能。
3	基幹系	回議・決裁・供覧	各種申請・届出の審査が終わったものに関する起案・回議・決裁業務。	
4	基幹系	文書管理	無線局監理事務/電波監視事務に係る行政文書の書誌的情報を管理する業務。	
5	基幹系	技術計算	無線局の開設又は変更時の他局との干渉有無や電波受信可否等の計算業務。	
6	基幹系	伝搬障害防止	重要無線通信が高層建築物等の建築により伝搬障害を生ずることを未然に防ぐための業務。	
7	基幹系	汎用地図	PARTNERで使用する汎用の地図情報を扱う業務。	汎用地図の検索業務は24時間実施可能。
8	基幹系	無線局監督	電波法の検査条項に従い、無線局の検査等を取り行う業務。無線局の無線設備等が法令に適合しているかどうかの確認を行う業務。	

No.	業務分類	主要業務名	業務内容	備考
9	基幹系	登録検査等	登録検査等事業者に関する申請・届出の情報及び登録を受けた事業者の情報を管理する業務。	
10	情報系	電波監視支援	良好な電波利用環境維持のための不法無線局の防止、取締りの強化をより効率的かつ効果的に監視また、法令違反処理をする業務。	業務は 24 時間実施可能。
11	情報系	電波利用状況調査	無線技術の進歩に応じた電波の最適な利用の実現に当たり、必要な周波数の再配分等を実施するために、電波の利用状況を調査・公表し、国民の意見を踏まえ、電波の有効利用の程度を評価する業務。	
12	情報系	周波数管理	電波の公平かつ能率的な利用を確保するために、周波数の割当等を管理する業務。	
13	情報系	一般情報提供	電波利用手続の情報提供等により、利用者の電波利用の拡大を図るほか、無線局情報検索機能の提供により、電波行政の一層の透明性を求める国民の期待に応えると共に、新たな電波利用を希望する場合に、事前に周波数利用の可能性を検討できるようにする等、利用者ニーズを無線局監理へ反映する業務。	
14	情報系	電波利用料徴収	無線局の電波利用料債権に関する債権確認、収納、督促等の業務。	
15	情報系	業務分析支援	業務分析を支援する業務。 定型統計業務で作成した申請情報や無線局情報等を月次処理で取り込み、各機能単位の集計表を作成している。業務分析支援業務では、統計帳票の内容を更に詳細化した情報を参照することができる。	
16	基幹系	自由検索	無線局申請情報、無線局監督情報、電波利用料情報を非定型に検索を行う業務。	業務は 24 時間実施可能。
17	情報系	定型統計	無線局数等の統計を支援する業務。 基幹系業務で作成された情報を基に各機能単位の統計帳票を作成する。	
18	基幹系	政策支援	政策立案や無線局免許申請書等の審査段階等で必要とする情報を扱う業務。	運用情報 Web への掲載業務は 24 時間実施可能。
19	基幹系	制御・共通	各個別業務機能で使用するマスタ情報を扱う業務。 マスタメンテナンスのほか、運用情報を掲載するイントラネット内のサイト(運用情報 Web)やオンラインヘルプのコンテンツの運用・管理をする。また、運用ツールや定型検索を使用し PARTNER の運用・管理をする。	オンラインヘルプのコンテンツ運用・管理、運用ツールや定型検索を使用した PARTNER の運用・管理、は 24 時間実施可能。

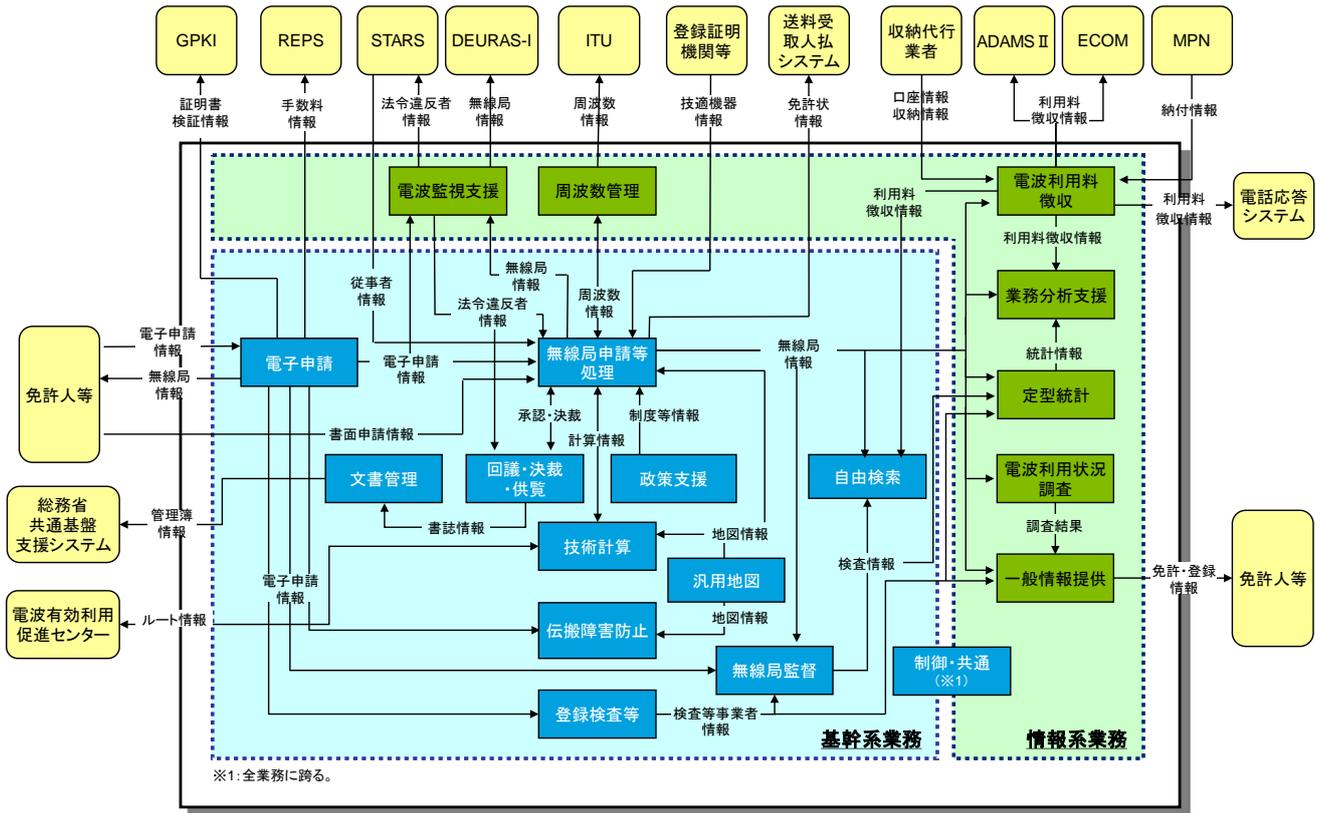


図 1-1 PARTNER が支援する業務、外部接続システム、外部機関等の関係

### 1.4.2 用語の定義

PARTNER で使用する用語の定義を表 1-3 に示す。

表 1-3 用語の定義

No.	用語	定義	補足
1	主管室	総務省 総合通信基盤局 電波部 電波政策課 電波利用料企画室。	
2	地方局	各総合通信局及び総合通信事務所。	
3	プライマリセンター	No. 8 の本番環境及び No. 11 の検証環境 (No. 14 の職員向けシステムが対象) が稼働するデータセンター。	
4	バックアップセンター	プライマリセンターが被災等により使用不可となった際に、No. 9 の被災時環境としてプライマリセンターにおける業務を引き継ぐデータセンター。通常時はバックアップデータを収集し、No. 10 の訓練・教育環境 (No. 14 の職員向けシステムが対象) 及び No. 11 の検証環境 (No. 15 の国民向けシステムが対象) を提供する。	
5	オペレーションセンター	PARTNER の運用支援事業者が常駐するセンター。	

No.	用語	定義	補足
6	データセンター	プライマリセンター、バックアップセンターの総称。	
7	情報システム室	PARTNER のサーバ装置及び通信回線装置等を設置し、管理及び運用を行うプライマリセンター、バックアップセンター、オペレーションセンター、総務本省、地方局及び情報通信政策研究所内の施設。	
8	本番環境	PARTNER に用意された環境で、職員が通常業務を実施するための No. 14 の職員向けシステム及び、国民が使用する No. 15 の国民向けシステムが稼働する環境。	
9	被災時環境	PARTNER に用意された環境で、本番環境が地震、火災等により被災した場合の代替環境。通常時は No. 10 の訓練・教育環境 (No. 14 の職員向けシステムが対象) 及び No. 11 の検証環境 (No. 15 の国民向けシステムが対象) として稼働。	
10	訓練・教育環境	PARTNER に用意された環境で、職員の訓練・教育を目的とした PARTNER の試行環境。	
11	検証環境	PARTNER に用意された環境で、設計・開発事業者が開発する機能の総合テスト及び本番環境導入前の最終稼働確認を実施する環境。	「総合テスト」については「別紙 1 要件定義書」の「3.12 テストに関する事項」参照
12	開発環境	設計・開発事業者側が用意する環境で、設計・開発を実施する環境。	
13	テスト環境	設計・開発事業者側が用意する環境で、設計・開発事業者が開発する機能の単体テスト及び結合テストを実施する環境。	「単体テスト」及び「結合テスト」については「別紙 1 要件定義書」の「3.12 テストに関する事項」参照
14	職員向けシステム	職員が利用する業務処理機能が稼働するシステム。No. 15 の国民向けシステムで稼働する機能を除いた基幹系業務、情報系業務の業務処理機能が稼働する。イントラネットも同義。	
15	国民向けシステム	国民が利用可能な処理機能が稼働するシステムの総称。No. 16 の電波利用電子申請・届出システム及び No. 17 の一般情報提供システム、No. 18 の伝搬障害防止区域図縦覧システム、No. 19 の電波利用状況調査 Web 回答システムが該当する。	

No.	用語	定義	補足
16	電波利用電子申請・届出システム	電波利用に係る手続の電子申請に利用するシステム。電子証明書を利用する電子証明書方式とアマチュア局の電波利用に係る手続をID・パスワードを利用し行うID・パスワード方式の2種類が存在する。本仕様書内においては、「電子申請システム(電子証明書方式)」と記載する場合は電子証明書方式を指し、「電子申請システム Lite」と記載する場合はID・パスワード方式を指す。また、単に「電波利用電子申請・届出システム」と記載する場合は電子証明書方式とID・パスワード方式の両方を指す。	
17	一般情報提供システム	インターネットを通じて、電波利用に係る行政情報等を提供するシステム(電波利用ホームページ)。	
18	伝搬障害防止区域図縦覧システム	インターネットを通じて、電波法第102条2の第3項の規定に基づく伝搬障害防止区域図の縦覧を提供するシステム。	
19	電波利用状況調査Web回答システム	当該年度の利用状況調査対象局について、インターネットを通じて免許人から無線局の利用状況調査に関する報告を受け付けるシステム。	
20	PARTNER 基盤システム	No. 14 の職員向けシステム及び No. 15 の国民向けシステムのハードウェア基盤、ソフトウェア基盤の総称。	
21	総務省 LAN 端末	総務省 LAN 側で用意する端末。利用職員等が総務省 LAN に接続し、業務に使用する。PARTNER クライアントソフトを導入することで、PARTNER の利用も可能となる。	
22	PARTNER 専用端末	利用職員等が総務省 LAN 端末によらないでPARTNER を利用するために使用する専用端末。	
23	運用端末	運用支援事業者等が、PARTNER の運用作業を実施するために使用する端末。	
24	電子申請普及促進用デモ端末	利用職員等が電子申請普及促進のために電子申請のデモンストレーション等を実施するための端末。	
25	基幹系データベース	PARTNER の中で、基幹系業務を取り扱う範囲を、基幹系サブシステムと呼び、基幹系サブシステムにおけるデータベースを基幹系データベースという。	「基幹系業務」については、図 1-1 参照
26	情報系データベース	PARTNER の中で、情報系業務を取り扱う範囲を、情報系サブシステムと呼び、情報系サブシステムにおけるデータベースを情報系データベースという。	「情報系業務」については、図 1-1 参照
27	ODB	政府情報システム管理データベース(Official Information system total management Database)の呼称。政府における情報システムに関する情報を一元的に管理するため、総務省において整備及び管理し、各府省の用に供するデータベース。	

### 1.4.3 調達対象の業務の概要

本調達においては、「1.4.1 PARTNER が支援する主な業務」の全ての業務を対象範囲とし、「3 作業の実施内容に関する事項」及び「別紙 1 要件定義書」に示す運用を実施すること。

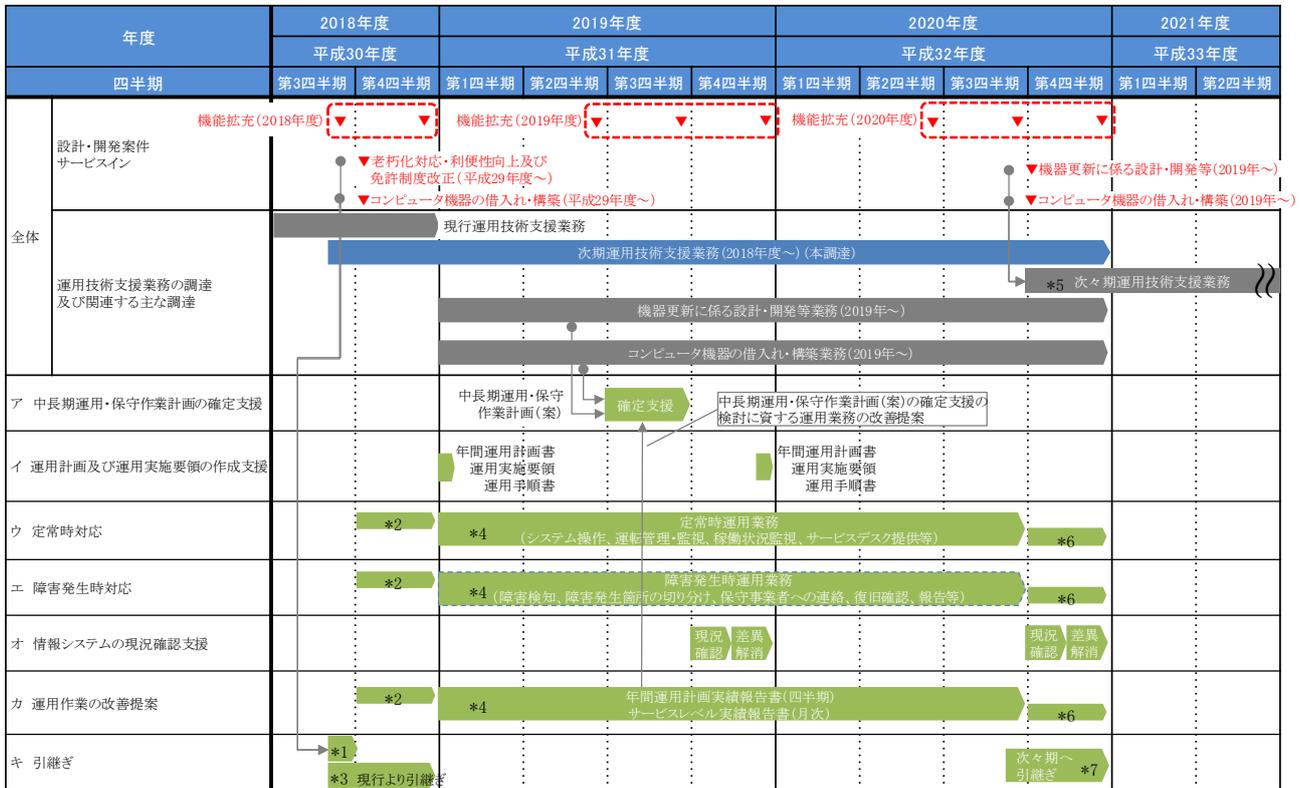
### 1.5 請負期間

請負期間は、平成 30 年 12 月 1 日から平成 33 年 3 月 31 日までとする。

## 1.6 作業スケジュール

本調達に係る作業スケジュール（予定）を図 1-2 に示す。作業の詳細は「3 作業の実施内容に関する事項」に従うこと。

また、本調達に関連する調達のスケジュール（予定）を図 1-3 に示す。



- \*1：請負者は平成30年12月に、平成31年1月にサービスイン予定の新基盤に対する引継ぎを設計・開発事業者及び基盤導入・構築事業者より受ける。
- \*2：請負者は平成31年1月から3月の期間において、平成31年1月にサービスイン予定の新基盤に対する運用業務を実施する。
- \*3：請負者は平成30年12月から平成31年3月の期間において、\*2（平成31年1月にサービスイン予定の新基盤）以外の現行基盤に対する運用業務の引継ぎを現行運用支援事業者より受ける（現行運用支援事業者は平成30年12月末まではPARTNER全基盤に対する運用業務、平成31年1月から3月の期間においては\*2以外の現行基盤に対する運用業務を実施する。）。
- \*4：請負者は平成31年4月から平成32年12月の期間において、PARTNER全基盤に対する運用業務を実施する。
- \*5：次々期運用支援事業者は平成33年1月から3月の期間において、平成33年1月にサービスイン予定の新基盤に対する運用業務を実施する。
- \*6：請負者は平成33年1月から平成33年3月の期間において、\*5（平成33年1月にサービスイン予定の新基盤）以外の基盤に対する運用業務を実施する。
- \*7：請負者は平成32年12月から平成33年3月の期間において、\*5（平成33年1月にサービスイン予定の新基盤）以外の基盤に対する運用業務を次々期運用支援事業者に引き継ぐ。

図 1-2 作業スケジュール（予定）

【別添 1】総合無線局監理システム運用技術支援等の請負に係る調達仕様書

項目	スケジュール(案)					
	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度
	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度	平成33年度	平成34年度
基幹系機能拡充 設計・開発等の請負	調達	設計・開発	設計・開発	設計・開発		
情報系機能拡充 設計・開発等の請負		調達	調達	調達	設計・開発	設計・開発
基幹系 老朽化対応・利便性向上及び免許制度改正に係る設計・開発等の請負(平成29年度～)	設計・開発・テスト・移行					
情報系 老朽化対応・利便性向上及び免許制度改正に係る設計・開発等の請負(平成29年度～)	▲サービスイン (H31年1月頃)					
技術基準適合証明の認証データ公表に係る新機能の設計・開発等の請負(平成29年度～)	設計・開発・テスト・移行 ▲サービスイン (H30年6月頃)					
コンピュータ機器の借入れ・構築及び移行業務の請負 9期(地方局、国民向け、電子納付、シングルライセンス、技術認証データ公表システム・マイナポータル)(平成29年度～)	設計・構築・導入 ▲基盤構築 サービスイン (H31年1月頃) 国民向けシステム機器、地方局機器等の賃貸借					
業務見直し範囲の検討・調査	業務見直し範囲の検討・調査					
次期システム基盤の実現方式検討及び影響度調査	次期システム基盤の実現方式検討及び影響度調査					
次期システムに係る共通フレームワークの設計・開発等の請負(2018年度～)	調達 共通FW設計・開発					
(仮称)基幹系機器更新に係る設計・開発等の請負(2019年度～)	調達 設計・開発・テスト・移行					
(仮称)情報系機器更新に係る設計・開発等の請負(2019年度～)	▲サービスイン (H33年1月頃)					
(仮称)コンピュータ機器の借入れ・構築及び移行業務の請負(2019年度～)	調達 設計・構築・導入 ▲基盤構築 サービスイン (H33年1月頃) 職員向けシステム機器等の賃貸借					
プロジェクト・マネジメント支援等業務の請負	現行工程管理支援 調達 工程管理支援					
運用技術支援業務等の請負	現行運用技術支援 調達 運用技術支援					
基幹系アプリケーションプログラムの保守の請負	調達 アプリ保守					
情報系アプリケーションプログラムの保守の請負	調達 アプリ保守					
システム監査	調達 システム監査					

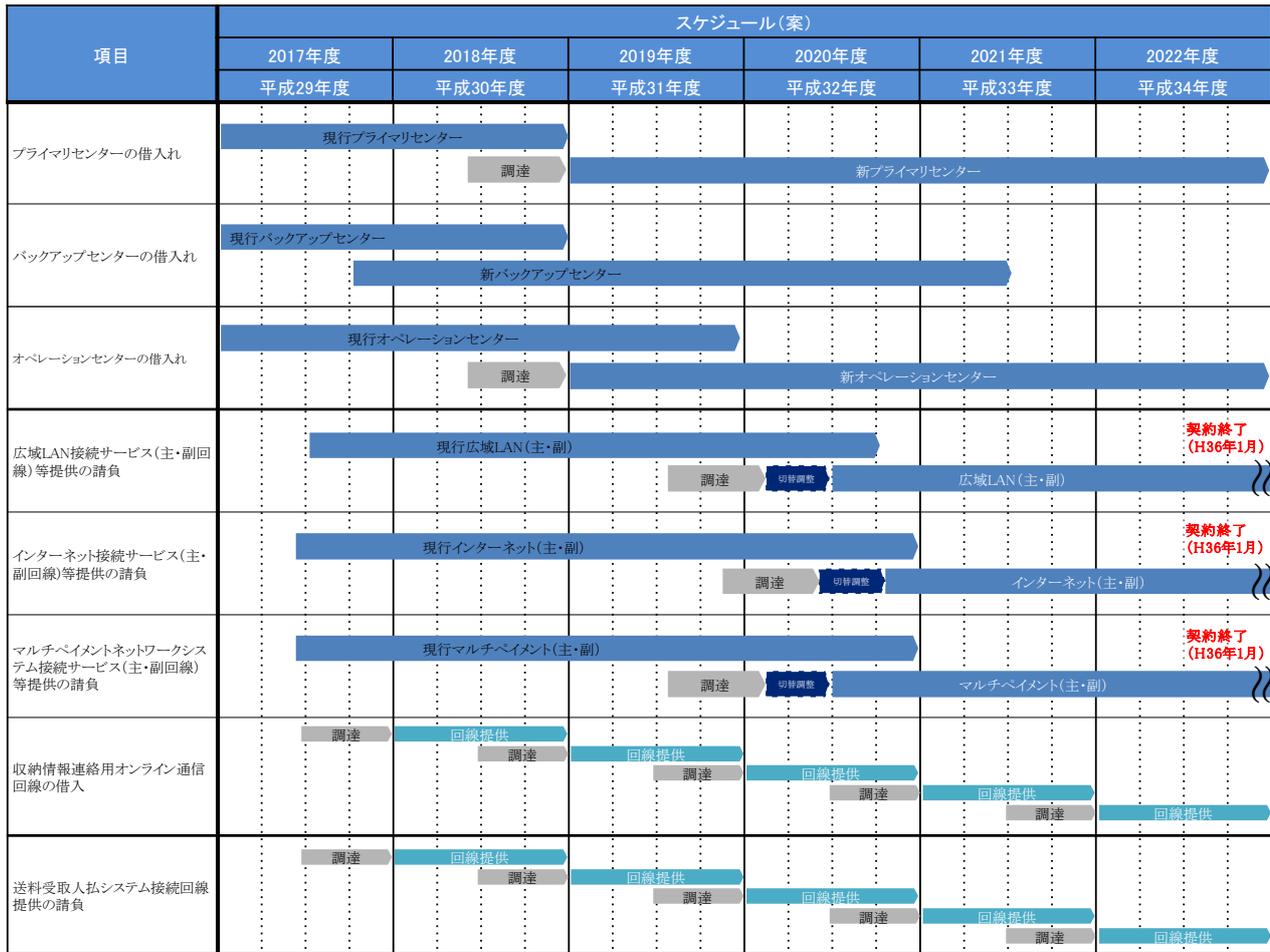


図 1-3 関連する調達のスケジュール (予定)

## 2 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

### 2.1 調達案件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

本調達及びこれに関連する調達案件の調達単位、調達の方式、実施時期を表 2-1 に示す。

本調達は表 2-1 の赤枠囲いの「総合無線局監理システム 運用技術支援業務等の請負 (2018 年度～)」である。

表 2-1 関連する調達案件の調達単位、調達の方式、実施時期

No.	調達案件名 (仮称)	調達の方式	実施時期
1	総合無線局監理システム 基幹系機能拡充 設計・開発等の請負(平成 2020 年度)	一般競争入札(総合評価落札方式)	意見招請(官報公示):平成31年11月頃 入札公告(官報公示):平成32年2月頃 落札者決定:平成32年4月頃
2	総合無線局監理システム 情報系機能拡充 設計・開発等の請負(平成 2020 年度)	一般競争入札(総合評価落札方式)	意見招請(官報公示):平成31年11月頃 入札公告(官報公示):平成32年2月頃 落札者決定:平成32年4月頃
3	総合無線局監理システム 基幹系 老朽化対応・利便性向上及	一般競争入札(総合評価落札方式)	契約期間:平成29年8月3日から平成31年3月31日まで

No.	調達案件名（仮称）	調達の方式	実施時期
	び免許制度改正に係る設計・開発等の請負(平成 29 年度～)		
4	総合無線局監理システム 情報系 老朽化対応・利便性向上及び免許制度改正に係る設計・開発等の請負(平成 29 年度～)	一般競争入札(総合評価落札方式)	契約期間:平成 29 年 8 月 3 日から平成 31 年 3 月 31 日まで
5	総合無線局監理システム 技術基準適合証明の認証データ公表に係る新機能の設計・開発等の請負(平成 29 年度～)	一般競争入札(総合評価落札方式)	契約期間:平成 29 年 8 月 10 日から平成 30 年 7 月 31 日まで
6	総合無線局監理システム コンピュータ機器の借入れ・構築及び移行業務の請負 9 期(地方局、国民向け、電子納付、シンクライアント、技適認証データ公表システム・マイナポータル)(平成 29 年度～)	一般競争入札(総合評価落札方式)	契約期間:平成 29 年 8 月 31 日から平成 34 年 3 月 31 日まで
7	総合無線局監理システム 業務見直し範囲の検討・調査	一般競争入札(総合評価落札方式)	契約期間:平成 29 年 4 月 1 日から平成 30 年 3 月 31 日まで
8	総合無線局監理システム 次期システム基盤の実現方式検討及び影響度調査	一般競争入札(総合評価落札方式)	契約期間:平成 29 年 5 月 18 日から平成 30 年 3 月 31 日まで
9	総合無線局監理システム 次期システムに係る共通フレームワークの設計・開発等の請負(2018 年度～)	一般競争入札(総合評価落札方式)	意見招請(官報公示):平成 30 年 1 月頃 入札公告(官報公示):平成 30 年 5 月頃 落札者決定:平成 30 年 7 月頃
10	(仮称)総合無線局監理システム 基幹系機器更新に係る設計・開発等の請負(2019 年度～)	一般競争入札(総合評価落札方式)	意見招請(官報公示):平成 30 年 7 月頃 入札公告(官報公示):平成 31 年 1 月頃 落札者決定:平成 31 年 3 月頃
11	(仮称)総合無線局監理システム 情報系機器更新に係る設計・開発等の請負(2019 年度～)	一般競争入札(総合評価落札方式)	意見招請(官報公示):平成 30 年 7 月頃 入札公告(官報公示):平成 31 年 1 月頃 落札者決定:平成 31 年 3 月頃
12	(仮称)総合無線局監理システム コンピュータ機器の借入れ・構築及び移行業務の請負(2019 年度～)	一般競争入札(総合評価落札方式)	意見招請(官報公示):平成 30 年 9 月頃 入札公告(官報公示):平成 31 年 3 月頃 落札者決定:平成 31 年 5 月頃
13	総合無線局監理システム 設計・開発・運用等業務に係るプロジェクト・マネジメント支援等業務の請負(平成 29 年度～)	一般競争入札(総合評価落札方式)	契約期間:平成 29 年 4 月 1 日から平成 32 年 3 月 31 日まで
14	総合無線局監理システム 運用技術支援業務等の請負(平成 29 年度～)	一般競争入札(総合評価落札方式)	契約期間:平成 29 年 4 月 1 日から平成 31 年 3 月 31 日まで
15	総合無線局監理システム 運用技術支援業務等の請負(2018 年度～)	一般競争入札(総合評価落札方式)	意見招請(官報公示):平成 30 年 4 月頃 入札公告(官報公示):平成 30 年 9 月頃 落札者決定:平成 30 年 11 月頃

No.	調達案件名（仮称）	調達の方式	実施時期
16	総合無線局監理システム 基幹系アプリケーションプログラムの保守の請負(2018年度)	一般競争入札(最低価格落札方式)	入札公告(官報公示):平成30年2月頃 落札者決定:平成30年4月頃
17	総合無線局監理システム 情報系アプリケーションプログラムの保守の請負(2018年度)	一般競争入札(最低価格落札方式)	入札公告(官報公示):平成30年2月頃 落札者決定:平成30年4月頃
18	総合無線局監理システム システム監査の請負(2018年度)	一般競争入札(最低価格落札方式)	入札公告(官報公示):平成30年4月頃 落札者決定:平成30年5月頃
19	総合無線局監理システム プライマリセンターの借入れ(平成29年度～)	一般競争入札(最低価格落札方式)	契約期間:平成29年4月1日から平成31年3月31日まで
20	総合無線局監理システム バックアップセンターの借入れ(平成29年度～)	一般競争入札(最低価格落札方式)	契約期間:平成30年1月1日から平成33年9月30日まで
21	総合無線局監理システム オペレーションセンターの借入れ(平成29年度～)	一般競争入札(最低価格落札方式)	契約期間:平成29年4月1日から平成31年3月31日まで
22	総合無線局監理システム 広域LAN 接続サービス(主・副回線)等提供の請負(平成29年度～)	一般競争入札(総合評価落札方式)	契約期間:平成29年9月1日から平成32年12月31日まで
23	総合無線局監理システム インターネット接続サービス(主・副回線)等提供の請負(平成29年度～)	一般競争入札(総合評価落札方式)	契約期間:平成29年7月1日から平成33年3月31日まで
24	総合無線局監理システム マルチペイメントネットワークシステム接続サービス(主・副回線)等提供の請負(平成29年度～)	一般競争入札(最低価格落札方式)	契約期間:平成29年7月1日から平成33年3月31日まで
25	平成30年度総合無線局監理システムに係る収納情報連絡用オンライン通信回線の借入	一般競争入札(最低価格落札方式)	入札公告(官報公示):平成30年2月頃 落札者決定:平成30年3月頃
26	総合無線局監理システム 送料受取払システム接続回線提供の請負(2018年度)	一般競争入札(最低価格落札方式)	入札公告(官報公示):平成30年2月頃 落札者決定:平成30年3月頃

## 2.2 調達案件間の入札制限

本調達に係る調達案件間の入札制限について、以下に示す。

- ① 相互牽制の観点から「総合無線局監理システム 設計・開発・運用等業務に係るプロジェクト・マネジメント支援等業務の請負（平成29年度～）」は、他の調達単位とは相互に入札制限の対象とする。
- ② 監査の独立性及び客観性の確保の観点から、「総合無線局監理システム システム監査の請負（2018年度）」は、他の調達単位とは相互に入札制限の対象とする。
- ③ 他、入札制限に係る事項は「8.2 入札制限」を参照すること。

### 3 作業の実施内容に関する事項

本調達での作業実施内容に関する事項を以下に示す。なお、作業の役割分担は「別紙 2 役割分担表」を参照すること。

#### 3.1 運用に係る事項

請負者は、サービスとして達成すべきレベルを十分理解した上で、計画や実施要領を策定し、運用業務の遂行に当たっては、定めた計画や実施要領、手順書に沿って作業すること。各作業の実績や情報システムの稼働状況等を適切に把握し、作業を効率化できる部分は積極的に効率化できるよう、日頃から運用業務の改善活動を推進できる体制を整備した上で業務を遂行すること。

##### 3.1.1 中長期運用・保守作業計画の確定支援

請負者は、主管室が中長期運用・保守作業計画を確定するに当たり、PARTNER の構成やライフサイクルを通じた運用業務及び保守作業の内容について、計画案の妥当性の確認、情報提供等の支援を行うこと。

##### 3.1.2 運用計画及び運用実施要領の作成

請負者は、運用計画、運用実施要領及び運用作業手順書を作成するに当たり、具体的な作業内容や実施時間、実施サイクル等の考慮を行うこと。

なお、運用計画、運用実施要領及び運用作業手順書については、原則、現行の運用支援事業者が作成した成果物を利活用し、請負者が新規で作成する成果物も含めて適宜更新すること。

#### (1) 運用計画の策定

請負者は契約後、本調達に係る業務の実施について、本仕様書、「別紙 1 要件定義書」及び調達時の提案書等に基づき、以下アからカに示す内容を含めた運用計画を作成し、主管室の承認を得ること。提出した運用計画の内容に変更があった場合は、変更の事由が発生したごとに再度提出し、主管室の承認を得ること。記載する内容に関して政府又は総務省内において別途定められた場合は、その方針に沿って主管室が別途指示する期間までに再提出すること。

契約期間における作業の全般にわたる年間の運用計画とし、定期的（日次、週次、月次、四半期ごと等）に実施する運用業務の作業内容やスケジュール、求める成果物等について記載すること。記載内容については、「参考資料 1ー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実務手引書（平成 29 年 4 月 11 日 内閣官房情報通信技術（IT）総合戦略室、総務省行政管理局）」の「第 9 章 運用及び保守 1. 3）運用計画の案の作成・記載内容・確定」を参照すること。

なお、現行の運用計画「閲覧資料 26 年間運用作業計画（2017 年度版）」に以下の項目が含まれない場合には、請負者が適宜追加すること。

#### ア 作業概要

本仕様書「3 作業の実施内容に関する事項」を基に、「別紙 1 要件定義書」及び調達時の提案書等を踏まえ、以下に示す内容を記載すること。

- ① 運用作業の対象範囲、作業概要
- ② 定められた監視項目について運用作業（監視項目及び実績値を取得するタイミング、取得方法等）の具体的な内容、運用業務フロー等の作業項目及び作業内容

#### イ 作業体制に関する事項

本仕様書「5.1 作業の実施体制」を基に提案書等を踏まえ、以下に示す内容を記載すること。

- ① 請負者の運用体制、役割、責任、勤務形態等
- ② 運用作業に関連する全ての関係者の体制、関係性、役割分担、責務

## ウ スケジュールに関する事項

プロジェクト計画書に記載された実施計画、中長期運用・保守作業計画、本仕様書「1.6 作業スケジュール」を基に、提案書等の内容を踏まえ、以下に示す内容を記載すること。

- ① 運用を行う上で基本とする作業内容、スケジュール（年次、四半期ごと、月次、週次、日次等）
- ② 連携する他システム等において関係する他の作業工程、スケジュール等

## エ 成果物に関する事項

本仕様書「3.2 納入成果物の範囲、納入期日等」を基に、提案書等の内容を踏まえ、以下に示す内容を記載すること。

- ① 内容、作成担当者、納入期限、納入部数
- ② 納入方法、成果物及び納入方法に関する情報セキュリティ対策事項
- ③ 納入場所

## オ 運用形態、運用環境等

本仕様書、「別紙 1 要件定義書」の「3.16 運用に関する事項」を基に、提案書等の内容を踏まえ、以下に示す内容を記載すること。

- ① 運用形態（オンサイト、リモート等）  
運用業務別に運用形態が異なる場合は、運用業務別に記載すること。
- ② 運用環境（本番環境、被災時環境、検証環境等の有無）

## カ その他

上記アからオまでに掲げる事項のほか、運用を行う上での前提条件、時間、予算、品質等の制約条件等について記載すること。

## (2) 運用実施要領の策定

請負者は本調達に係る業務の実施について、本仕様書、「別紙 1 要件定義書」及び調達時の提案書等に基づき、以下アからケに示す内容を含めた運用実施要領を作成し、主管室の承認を得ること。契約期間における作業の全般にわたる運用実施要領とし、更新に際しては、主管室と内容を協議し了承を得ること。

記載内容については「参考資料 1ー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実務手引書（平成 29 年 4 月 11 日 内閣官房情報通信技術（IT）総合戦略室、総務省行政管理局）」の「第 9 章 運用及び保守 1. 4) 運用実施要領の作成・記載内容」を参照し、かつプロジェクト管理要領の内容も踏まえること。なお、現行の運用実施要領「閲覧資料 27 運用実施要領（2017 年度版）」に以下の項目が含まれない場合には、請負者が適宜追加すること。

## ア コミュニケーション管理

主管室等と請負者、関係事業者等との間で運用作業の実施状況や課題等について適切に情報を共有し、相互の認識に差異が生じないようにするため、運用に関わる事業者との合意形成に関する手続、連絡調整に関する方法、運用事業者が参加すべき会議やその開催頻度、議事録等の管理方法等について定めること。また、定常時におけるコミュニケーション方法や手順のみでなく、インシデントが発生した際に迅速かつ適切な対応が取れるよう、インシデント発生時の連絡手段や報告要領等についても定めること。運用実施要領に記載すべき内容を以下に示す。

- ① 運用に携わる事業者、関係事業者との合意形成手続等
- ② 連絡調整に関する方法、手順、頻度、議事録の管理等
- ③ 議事録の内容を確認して確定するプロセス

- ④ 運用支援事業者が参加すべき会議の開催頻度、主催者、参加者、議事録作成者等  
 なお、想定している会議体及びその内容を以下に示す。
- ・ 運用調整会議（月 2 回）  
 （運用作業実績、リスク、課題等の確認）
  - ・ 運用業務評価会議（四半期に 1 回）  
 （サービスレベルの評価結果、運用計画の実績報告、改善策の検討）
  - ・ 緊急対策会議等（インシデント発生時等）  
 （障害対応、再発防止策の検討）
  - ・ その他調整会議（適宜）（他の情報システムにおける運用作業との調整）
- ⑤ インシデント発生時の連絡手段、報告要領等

## イ 体制管理

運用業務を行う上で適切な作業体制を組成し、その体制を変更する際に、運用業務に影響を及ぼすことなく円滑な体制変更が行えるようにするため、作業体制の管理手法等について定めること。

運用実施要領に記載すべき内容を以下に示す。

- ① 作業体制の管理方法
- ② 作業体制の説明及び作業要員変更時の報告、承認方法
- ③ グループ及び作業要員数、作業要員に求める資格要件

## ウ 作業管理

運用の作業及びその品質の管理手法等について定めること。運用状況の報告内容、時期、方法については例を表 3-1 に示す。インシデントの管理については、作業の役割分担が明確になるようにすること。

運用実施要領に記載すべき内容を以下に示す。

- ① 運用状況の報告内容等

表 3-1 運用状況の報告内容等

No.	報告項目	内容
1	作業実績状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・運用作業の集計結果(実施件数、総作業時間等)</li> <li>・運用作業の一覧(作業内容、発生日、完了日等)</li> <li>・作業実績状況を踏まえた改善提案等</li> </ul>
2	情報システムの構成と運転状況	「運用計画」の「作業概要」にて定義した「監視項目」について報告を求める。また、目標値に満たない項目がある場合には、要因分析結果の報告や改善策を実施する。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・アクセス件数の集計やログ解析結果の報告等、運転状況の調査分析を実施する。</li> <li>・情報システム構成情報(ソフトウェアライセンス数、構成変更件数等)</li> <li>・セキュリティ状況(不正アクセス件数、ウイルス検知数、不正侵入検知数等)等</li> </ul>
3	情報システムの利用者サポート、教育・訓練状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・問合せ対応状況(受付件数、応答件数等)</li> <li>・操作研修実施状況(研修実施回数、研修受講率等)等</li> </ul>
4	リスク・課題の把握・対応状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・リスク・課題の一覧</li> <li>・リスク・課題の発生理由、対応状況 等</li> </ul>
5	インシデントの把握・対応状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・発生したインシデントの一覧</li> <li>・インシデントの発生理由、対応状況等</li> </ul>
6	業務実施指標の証跡	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電子申請件数(ユーザID登録件数、申請・届出件数)</li> </ul>

- ② インシデントの管理方法及び、管理フロー  
 運用・保守中に発生したインシデントの管理方法を定めること。インシデントについては、運用

支援事業者において一元管理するため、保守事業者がインシデントを検知した際には、内容等の情報について運用支援事業者へ迅速に報告をし、運用支援事業者は確実にそれらの情報を把握する旨を記載すること。

インシデント発生時の連絡窓口や情報共有プロセス、報告様式やタイミング等は「ア コミュニケーション管理」を参照する旨を記載すること。

プロジェクト全体で管理すべきリスクや課題については、「エ リスク管理」及び「オ 課題管理」に記載する手順等に従い対応する旨を記載すること。

## エ リスク管理

運用業務の遂行を阻害する可能性のあるリスクが顕在化した際に適切かつ迅速な対応が取れるようにするため、リスクの認識手法や管理手法、顕在時の対応手順等について定めること。なおリスク管理の対象として、大規模災害等の物理的リスクも含めること。

運用実施要領に記載すべき内容を以下に示す。

- ① リスクの認識手法、管理手順、報告方法
- ② リスク顕在時の対応手順
- ③ リスク管理フロー

## オ 課題管理

運用業務を遂行する上で発生した課題（インシデント管理において解明した原因により、今後改善が必要なケース）に対して、迅速かつ適切な対応が取れるようにするため、課題の管理手法や課題発生時の対応手順等について定めること。

運用実施要領に記載すべき内容を以下に示す。

- ① 課題の管理手順
- ② 課題発生時の対応手順、報告手順
- ③ 課題管理フロー

## カ システム構成管理

ハードウェアやソフトウェア、ネットワーク等の情報システムを構成する資産の情報を常に最新状態に維持し、情報システムの変更作業の実施における影響範囲の特定やインシデント発生時における影響分析、原因分析等の様々な場面で活用できるようにするため、情報システムの構成の管理手法等について定めること。

運用実施要領に記載すべき内容を以下に示す。

- ① システム構成管理の対象範囲、管理項目  
(ハードウェア、ソフトウェア製品、アプリケーションプログラム、ネットワーク、外部サービス、施設・区域、公開ドメイン等)
- ② システム構成、ライセンスの管理手順、更更新手順
- ③ S/W、H/W 関連図  
(稼働環境の確認やライセンス管理の観点からもソフトウェアがどのハードウェアに紐づいているかについても明らかにできる関連図)
- ④ システム構成管理フロー
- ⑤ システム構成管理の対象となるドキュメントの一覧  
なお、一覧に記載を想定しているドキュメントを以下に示す。

- ・ システム構成図
- ・ ハードウェア構成図
- ・ ハードウェア管理台帳
- ・ ソフトウェア管理台帳
- ・ ソフトウェア、ハードウェア関連図
- ・ ライセンス管理台帳
- ・ ネットワーク構成図

- ネットワーク構成情報管理台帳
- 機器設置レイアウト、施工図
- 通信設備工事設計書

## キ 変更管理

運用業務を遂行する上で発生した変更事項に対して、その変更内容を確実に記録し、関連する各工程や作業への連携を図れるようにするため、変更事項の管理方法について定めること。ODB の格納データ及び文書の変更管理についても記載すること。

運用実施要領に記載すべき内容を以下に示す。

- ① 変更管理の対象（本番環境への適用履歴管理、仕様書、設計書等）
- ② 変更の管理手順
- ③ 変更管理フロー

## ク 情報セキュリティ対策

運用業務を遂行する上で、「総務省情報セキュリティポリシー」及び「総合無線局監理システム運用管理規程」を遵守するための基本的な考え方、情報セキュリティの管理方法と本仕様書の「6 作業の実施に当たっての遵守事項」及び「別紙 1 要件定義書」の「3.10 情報セキュリティに関する事項」に基づいた内容とすること。

運用実施要領に記載すべき内容を以下に示す。

- ① 作業実施に係るセキュリティ対策  
本作業におけるセキュリティ管理体制、作業前・作業中・作業完了時における遵守事項等を記載する。詳細は「別紙 3 作業実施に係る遵守事項（運用）」を参照すること。
- ② 情報セキュリティ対策  
PARTNER の情報セキュリティ対策における運用業務を記載する。詳細は「別紙 1 要件定義書」の「3.10 情報セキュリティに関する事項」を参照すること。
  - 情報・データ管理（情報・データの授受、廃棄等の管理）
  - アクセス管理（主体認証情報管理、アクセス権限管理等）
  - 不正アクセス監視
  - ログ管理、ログ分析
  - マルウェア対策
  - 脆弱性対策
  - 施設等における物理的セキュリティ管理
  - その他、情報セキュリティに必要な事項

## ケ その他

上記アからクまでに掲げる事項のほか、運用を行う上での必要な管理・業務等について記載すること。なお、記載を想定している管理・業務を以下に示す。

- ① 運転管理
- ② 稼働監視管理（死活監視、性能監視、稼働状況監視、バッチ監視、セキュリティ監視）
- ③ 障害発生時対応
- ④ バックアップ管理
- ⑤ 情報システムの設定変更対応
- ⑥ セキュリティパッチ運用等業務
- ⑦ 問合せ管理
- ⑧ ユーザ ID 管理
- ⑨ コンテンツ作成対応（Web）
- ⑩ 業務補助
- ⑪ 信頼性管理
- ⑫ サービスレベル管理

- ⑬ その他、業務を円滑に遂行する上で必要と認められる事項等

### (3) 運用作業手順書の策定

請負者は本調達に係る業務の実施について、契約期間における作業の全般にわたり、運用業務を管理する上での具体的な方法等を示した運用作業手順書を作成し、主管室の承認を得ること。また、契約期間内に変更がある場合は、その都度主管室と協議の上、変更を反映し主管室の承認を得ること。

運用作業手順書の作成に当たっては、本仕様書、「別紙 1 要件定義書」及び運用実施要領に基づいて、業務特性、システム特性等を考慮して行うこと。また、運用実施要領に基づいて、担当責任者を定めること。

なお、現行の運用作業手順書「別紙 9 運用作業手順書一覧（現行分）」に以下の項目が含まれない場合には、請負者が適宜追加すること。

運用作業手順書に記載すべき内容を以下に示す。

① ジョブスケジュール管理手順

ジョブ実施記録を取り、ジョブスケジュールとの差異分析を行い報告すること。

② 新規業務並びに運用業務変更の受入れ手順

- 新規業務によるアプリケーションの追加、変更並びに構成追加、変更等の運用業務変更について、請負者は「別紙 4 新規業務、アプリケーション／構成追加、変更に伴う運用受入基準」（以下、「運用受入基準」という。）を用い、運用業務に支障が起らないように確認と受入れを行うこと。運用受入基準の改訂が必要な場合は、改訂を行い主管室の承認を得ること。
- 運用受入基準に基づき、請負者はアプリケーションの追加、変更並びに構成追加、変更等の運用業務変更内容を確認し、運用体制も含めて主管室と協議の上、受入れの可否を決定すること。

③ 被災時における運用業務の継続手順

プライマリセンター及びオペレーションセンターが被災した際、運用業務が完全に停止しないよう、以下の対応を実施する手順を作成すること。

- プライマリセンター及びオペレーションセンターの被災時における運用業務の継続基準を主管室と協議の上、決定すること。
- 上記にて決定した運用業務の継続基準に基づき、請負者は災害発生時から業務再開（全運用業務が復旧することをいう。）までの運用業務の継続手順を作成し、主管室の承認を得ること。
- なお、プライマリセンター及びオペレーションセンターにおける業務再開の判断は、業務体制、設備、資源が災害発生前の状態に回復した段階で主管室と協議の上、決定すること。

### 3.1.3 定常時対応

請負者は、「別紙 1 要件定義書」の運用要件に示す定常時運用業務（運転管理・監視、システム操作、問合せ管理、ユーザ ID 管理、業務補助等）を行うこと。具体的な実施内容・手順は請負者が作成し、主管室が確認・承認した運用計画及び運用実施要領に基づいて行うこと。

また、以下の(1)から(4)に示す作業を実施すること。

#### (1) 作業実績把握と報告

請負者は、当該月の作業実績等をまとめ月例の定期運用会議にて、主管室にその内容を報告すること。

- ① 運用計画及び運用実施要領に基づき、運用業務の内容や工数等の作業実績状況、サービスレベルの達成状況、PARTNER の構成と運転状況（情報セキュリティ監視状況を含む。）、PARTNER の定期点検状況、PARTNER の利用者サポート、教育・訓練状況、リスク・課題の把握・対応状況について月次で運用作業報告書を取りまとめること。
- ② 月間の運用実績を評価し、達成状況が目標に満たない場合はその要因の分析を行うと共に、達成状況の改善に向けた対応策を提案すること。
- ③ 運用作業報告書の内容について、月例の定期運用会議に出席し、その内容を報告すること。

## (2) ライセンス管理

請負者は構成管理の実施において、ソフトウェア製品の構成又は利用者数に変更が生じる場合に変更後の環境がライセンスの許諾条件に合致するか確認すること。また、その内容を主管室へ報告すること。ライセンスの許諾条件を確認する際の主な観点を以下に示す。

- ① ソフトウェアを利用できる人数（サーバソフトウェアの場合は、サーバの台数等）の上限を超えて利用していないか
- ② ソフトウェアの利用可能期間を超えて利用していないか
- ③ 第三者と共有する端末等を利用する場合に制限はないか
- ④ 複数の端末にソフトウェアをインストールする場合の条件等はないか
- ⑤ その他、ソフトウェアの利用条件に合致しているか等

## (3) 情報共有

主管室は、法制度の改正や業務の実施方法や体制の変更等、PARTNER 運用に影響を与える事項又は今後影響を与え得る事項が発生した際には、運用業務に関係する事項を請負者へ適宜共有する。これに伴い請負者は、新たなリスクや課題が発生する可能性及び既に認識しているリスクや課題の評価や対応方針等に変更が発生する可能性について提案をすること。リスクや課題への対応等が必要と判断される場合には、主管室及び関連事業者と共に対処策を検討し、必要に応じて、運用業務の改善や運用計画及び運用実施要領、運用作業手順書等の見直しを行うこと。

## (4) その他

システム監査においてヒアリング・現地視察・脆弱性診断を実施する際には、事前準備作業や日程調整・対応要員の確保・評価結果の対応等を行うこと。

### 3.1.4 障害発生時対応

請負者は、障害発生時（又は発生が見込まれるとき）には、速やかに主管室に報告すると共に、その緊急度及び影響度を判断の上、「別紙1 要件定義書」に示す運用業務のうち、障害発生時運用業務（障害検知、障害発生箇所の切分け、保守事業者等への連絡、復旧確認、報告等）を行うこと。障害には、情報セキュリティインシデントを含めるものとする。具体的な実施内容・手順は請負者が作成し、主管室が確認・承認した運用計画及び運用実施要領に基づいて行うこと。

#### (1) 対応

障害が発生した場合又は障害が発生する可能性がある場合は、運用実施要領にて定めたインシデント発生時の対応体制、連絡手段、報告要領及び、具体的な作業手順を定めた運用作業手順書（障害対策マニュアル）に則り対応すること。その他、実施すべき作業を以下に示す。

- ① 運用・保守中に発生したインシデントについては運用実施要領にて定めたインシデント管理方法に従い管理を実施すること。
- ② 情報漏えい等の情報セキュリティインシデントが発生した場合は、「総務省情報セキュリティポリシー」及び「総合無線局監理システム運用管理規程」により規定されたルールに基づき、対応すること。
- ③ 想定外のリスクが発見された場合は、運用実施要領にて定めたリスク管理方法に従い管理を実施すること。
- ④ 運用業務に関わるインシデントに関して事象の分析（発生原因、影響度、過去の発生実績、再発可能性等）を行い、同様の事象が将来にわたって発生する可能性がある場合には、運用実施要領にて定めた課題管理方法に従い管理を実施すること。また、恒久的な対応策を提案すること。
- ⑤ 大規模災害等の発災時には、主管室の指示を受けて、総務省本省業務継続計画、総合無線局監理システム災害復旧計画及び総合無線局監理システム IT-BCPに基づく運用業務を実施すること。
- ⑥ 大規模災害等の発災や情報セキュリティインシデントに備え、主管室が実施する災害復旧訓練及

び、セキュリティインシデント対応訓練に参加し、必要に応じて改善提案を行うこと。

### 3.1.5 情報システムの現況確認支援

請負者は、年1回、主管室の指示に基づき、ODB 格納データと PARTNER の現況との突合・確認（以下「現況確認」という。）を支援すること。

- ① 現況確認の結果、ODB 格納データと PARTNER の現況との間に差異がみられる場合は、運用実施要領に定める変更管理方法に従い、差異を解消すること。
- ② 現況確認の結果、ライセンス許諾条件に合致しない状況が認められる場合は、主管室に報告すること。
- ③ 現況確認の結果、サポート切れのソフトウェア製品の使用が明確になった場合は、主管室に報告すること。

### 3.1.6 運用作業の改善提案

請負者は、年度末までに年間の運用実績を取りまとめると共に、必要に応じて中長期運用・保守作業計画、運用計画、運用実施要領に対する改善提案を行うこと。

### 3.1.7 引継ぎ

請負者は、本番環境に影響を与えないように、業務実施前までに請負者の負担において現行運用支援事業者等から業務内容について詳細に引き継ぐこと。引継ぎ期間は、平成 31 年 3 月末までとする。平成 30 年 12 月中は、主に会議等を主体とした書面での引継ぎを行うこととし、平成 31 年 1 月からは主にオペレーションセンター、データセンター等において、現場での実務引継ぎを行うものとする。

また、次々期運用支援事業者(2020 年度～)に対し、作業経緯、残存課題等についての引継ぎを行うこと。引継ぎ期間は、平成 32 年 12 月から平成 33 年 3 月までを予定している。平成 32 年 12 月中は、主に会議等を主体とした書面での引継ぎを行うこととし、平成 33 年 1 月からは主にオペレーションセンター、データセンター等において、現場での実務引継ぎを行うものとする。

主管室が PARTNER の更改を行う際には、次期の PARTNER におけるプロジェクト管理支援事業者及び設計・開発事業者等に対し、作業経緯、残存課題等に関する情報提供及び質疑応答等の協力を行うこと。

運用支援事業者が関わる引継ぎ及び詳細については、「1.6 作業スケジュール」の図 1-2 及び、「別紙 1 要件定義書」の「3.14 引継ぎに関する事項」を参照すること。

### 3.1.8 ODB 登録用シートの提出

請負者は、次に掲げる事項について記載した ODB 登録用シートを提出すること。提出時期については「別紙 5 納入成果物一覧」を参照すること。

#### (1) 運用

ODB 登録用シートの記載内容を表 3-2 に示す。

表 3-2 ODB 登録用シートの記載内容

No.	項目	内容
1	各データの変更管理	PARTNER の運用において、開発規模の管理、ハードウェアの管理、ソフトウェアの管理、回線の管理、外部サービスの管理、施設の管理、公開ドメインの管理、取扱情報の管理、情報セキュリティ要件の管理、指標の管理の各項目についてその内容に変更が生じる作業をしたときは、当該変更を行った項目
2	作業実績等の管理	PARTNER の運用中に取りまとめた作業実績、リスク、課題及び障害事由

No.	項目	内容
3	契約金額の内訳の管理	「参考資料 1ー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実務手引書」の「別紙 2 情報システムの経費区分」に基づき区分等した契約金額の内訳
4	スケジュールや工数等の管理	スケジュールや工数等の計画値及び実績値

## (2) その他

請負者は、「参考資料 1ー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実務手引書」の「別紙 2 情報システムの経費区分」に基づき区分等した契約金額の内訳を記載した ODB 登録用シートを契約締結後速やかに提出すること。

請負者は、主管室から求められた場合は、表 3-2 の「4 スケジュールや工数等の管理」に関する ODB 登録用シートを提出すること。

### 3.1.9 その他

その他考慮すべき事項について、以下に示す。

- ① システムの稼働時間は、「別紙 1 要件定義書」の「3.16.1 運転管理・監視等要件」の「(1) システム運用時間等」を参照すること。
- ② 請負者が本調達において履行すべき内容は、本仕様書及び入札に際し請負者が提出した提案書並びに主管室と請負者で合意した書類で明記した全ての内容とする。
- ③ 運用業務を実施する上で必要となる機器について、総務省が所有している機器以外が必要となった場合、請負者が用意すること。また、そのために必要となる費用（「5.3 作業場所」の「(2) 費用負担」に掲げる費用は除く。）の一切は請負者が負担すること。
- ④ システム基盤に係る調達において主管室が求めるときは、安定的な運用や効率的な運用の観点から、提案を行うこと。
- ⑤ 運用上発生し手順書等で回答し得ない問合せについては、別途、請負者は主管室を通じて設計・開発事業者等へ回答を求めること。
- ⑥ 主管室が PARTNER の運用管理において、必要と認める会議等に関して参加を求めるときはそれに応じること。
- ⑦ 作成した会議資料等については、主管室の求めに応じ提出すること。
- ⑧ その他の運用に関する事項については、「閲覧資料 22 総合無線局監理システム運用管理規程」に従うこと。
- ⑨ 本契約の履行期間中に、別調達にて実施される開発等（平成 31 年 1 月サービスイン予定）に対し、以下の点に留意すること。
  - ・ 平成 30 年度は「総合無線局監理システム 基幹系 老朽化対応・利便性向上及び免許制度改正に係る設計・開発等の請負（平成 29 年度～）」及び「総合無線局監理システム 情報系 老朽化対応・利便性向上及び免許制度改正に係る設計・開発等の請負（平成 29 年度～）」にて開発を実施しており、平成 31 年 1 月にサービスインを予定している。  
上記案件の請負者である設計・開発事業者により変更された運用計画、運用作業手順書等を引き継いだ上で運用実施要領を平成 31 年 3 月末までに改訂し、主管室の承認を得ること。また、承認を得た運用実施要領に基づき、運用を実施すること。
  - ・ 平成 30 年度は「総合無線局監理システム コンピュータ機器の借入れ・構築及び移行業務の請負 9 期（地方局、国民向け、電子納付、シンクライアント、技適認証データ公表システム・マイナポータル）（平成 29 年度～）」において、平成 31 年 1 月に国民向けシステムの基盤更改のサービスインを予定している。本調達においてはサービスイン前後で、PARTNER の稼働環境すなわち運用環境が異なることに留意すること。  
なお、PARTNER の稼働環境については、「別紙 1 要件定義書」の「3.2 システム方式に関する事項」を参照すること。  
上記案件の請負者である基盤導入・構築事業者により変更された運用計画、運用作業手順書、システム構成図等を引き継いだ上で運用実施要領を平成 31 年 3 月末までに改訂し、主管室の

承認を得ること。また、承認を得た運用実施要領に基づき、運用を実施すること。

- 平成 31 年 1 月にサービスイン予定の新基盤については、平成 30 年 12 月に上記に示す調達案件請負者（3 者）より運用作業手順書等の引継ぎを受けた上で、平成 31 年 1 月より運用業務を実施すること。
- ⑩ 本契約の履行中に、別調達にて実施される開発等（平成 33 年 1 月サービスイン予定）に対して、以下の点に留意すること。
- 平成 32 年度は「(仮称) 総合無線局監理システム 基幹系機器更新に係る設計・開発等の請負（2019 年度～）」及び「(仮称) 総合無線局監理システム 情報系機器更新に係る設計・開発等の請負（2019 年度～）」にて開発を実施しており、平成 33 年 1 月にサービスインを予定している。  
上記案件の請負者である設計・開発事業者より運用に関する事項についての確認、質問を受けた場合にはこれに対応すること。なお、同事業者により変更された運用計画、運用作業手順書等は「(仮称) 総合無線局監理システム 運用技術支援業務等の請負（2020 年度～）」の請負者が引き継いだ上で運用実施要領を平成 33 年 3 月末までに改訂し、運用を実施することとしている。
  - 平成 32 年度は「(仮称) 総合無線局監理システム コンピュータ機器の借入れ・構築及び移行業務の請負（2019 年度～）」において、平成 33 年 1 月に職員向けシステムの基盤更改のサービスインを予定している。本調達においてはサービスイン前後で、PARTNER の稼働環境すなわち運用環境が異なることに留意すること。  
上記案件の請負者である基盤導入・構築事業者により運用に関する事項についての確認、質問を受けた場合にはこれに対応すること。なお、同事業者により変更された運用計画、運用作業手順書、システム構成図等は「(仮称) 総合無線局監理システム 運用技術支援業務等の請負（2020 年度～）」の請負者が引き継いだ上で運用実施要領を平成 33 年 3 月末までに改訂し、運用を実施することとしている。

## 3.2 納入成果物の範囲、納入期日等

### 3.2.1 納入成果物、納入方法

納入成果物は、納入期限ごとに、その電子ファイルを CD-R 又は DVD-R の媒体に収容し、正副 2 部作成し納入すること。なお、電子ファイルは原則として ISO/IEC 29500:2008 フォーマット又は PDF 形式とすること。また、納入成果物の編集方法、書式等の詳細については、主管室と別途協議した上で決定すること。

納入成果物については、「別紙 5 納入成果物一覧」を参照すること。

納入成果物となる報告書等の文書は、次々期運用支援事業者（2020 年度～）が日常の運用業務において必要とする情報を不足無く網羅し、技術的サポート等の要請が最小限となるよう、配意すること。

### 3.2.2 納入場所

主管室が別途指定する場所とする。

## 4 満たすべき要件に関する事項

本調達の実施に当たっては、本仕様書及び「別紙 1 要件定義書」の各要件を満たすこと。

## 5 作業の実施体制・方法に関する事項

### 5.1 作業実施体制

プロジェクトの推進体制及び請負者に求める作業実施体制を図 5-1 に示す。なお、請負者内のグループ編成については想定であり、請負者決定後に協議の上、見直しを行うことから、応札希望者は提案書に作業実施体制を記載すること。作業実施体制には、「5.2 作業要員に求める資格等の要件」の要件を満たす者を配置し、該当する条件を明記すること。

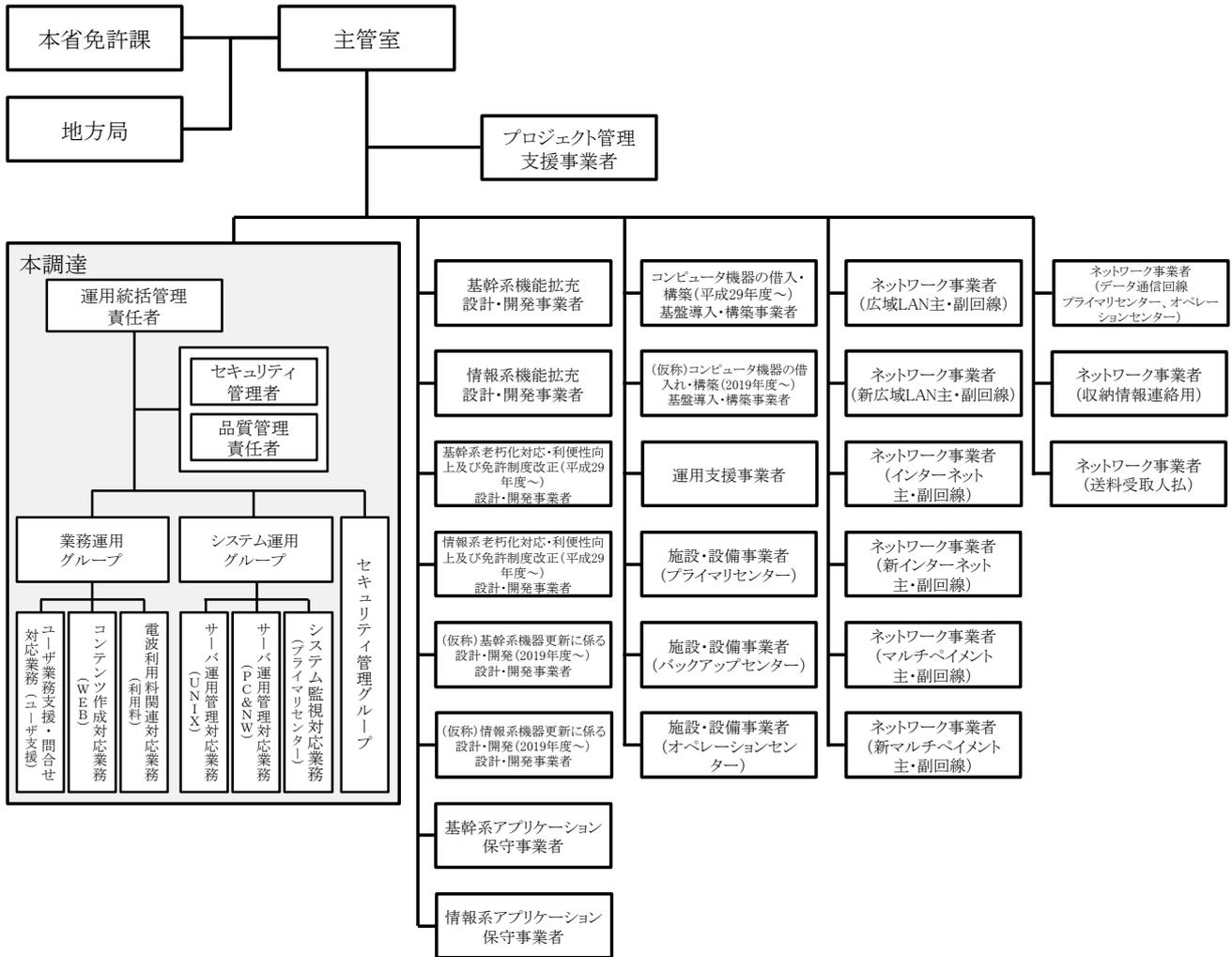


図 5-1 プロジェクトの推進体制及び請負者に求める作業実施体制

#### (1) 作業実施体制に関する事項

- ① 請負者は、作業を実施するために以下に示す経験、知識及び資質を有する者を作業要員として配置すること。
  - 電波法（昭和 25 年 5 月 2 日法律第 131 号）及び関連する法令等に定める手続を理解し、関連する問合せに対応できる能力を有する者が最低 1 名含まれていること。
  - PARTNER の業務知識、ネットワーク体系、主要データベースの配置等を理解するために、必要かつ十分な知識、技術及び経験を保有する者が、当該作業体制に最低 2 名含まれていること。
  - 全ての作業要員は、PARTNER の重要性、停止や不具合による社会的な影響を理解及び認識し、作業品質の確保が可能な能力及び資質を有すること。

- ② 全体を統括する責任者を選任し、担当別にグループ編成を行い、グループごとに責任者を割り当てる体制とすること。

**(2) 作業要員名簿の提出**

- ① 主管室に書面で作業要員名簿並びに作業責任者及びセキュリティ管理責任者の連絡先（緊急時の連絡先を含む。）を提出すること。作業要員名簿には、運用統括管理責任者、情報セキュリティ管理者、グループ責任者、運用要員の要件を満たしている旨及び指揮体制を記載すること。また、作業員内で緊急時の連絡体制を整えておくこと。

**(3) 業務シフトの考慮**

- ① 各業務のシフトを考慮し、適正人員を配置すること。

**(4) 作業要員の交代及び代替要員の確保**

- ① 作業要員の交代は、要員計画の変更・登録を行い、主管室の承認を得た上で、誤謬防止、不正防止及び機密保護を考慮して行うこと。また、拠点に応じた入館登録・作業環境の整備を行うこと。
- ② 不測の事態に備えた代替要員の確保についても考慮すること。

**(5) 作業要員への教育、研修等の実施**

- ① 新規に参画する作業要員に対しては、業務に関する情報及び既存のシステム、インフラ、情報セキュリティ対策等に関する専門的な知識を習得させるための適切な教育、研修等を実施すること。

表 5-1 作業実施体制の組織又は要員ごとの役割

No.	組織又は要員	役割
1	運用統括管理責任者	本業務全体を統括し、必要な意思決定を行うこと。また、各関連する組織・部門とのコミュニケーション窓口を担うこと。 本業務の委託期間中は専任でこれに当たること。
2	セキュリティ管理者	作業実施におけるセキュリティ管理を行うこと。また、次の内容を明確にすること。 ① 本作業におけるセキュリティ管理体制 ② 本作業環境におけるセキュリティ対策 ③ 本作業に従事する作業要員に対するセキュリティ教育内容 運用統括管理責任者又は、グループ責任者から、情報セキュリティ管理者として、正副1名ずつ選出すること。
3	品質管理責任者	作業実施における品質管理を行うこと。また、次の内容を明確にすること。 ① 品質基準及び品質保証を含む品質管理方針 ② 品質管理手順 ③ 品質管理体制 ④ 品質管理に関する要員への教育内容
4	グループ	担当する業務内容ごとに編成する運用要員の組織であり、業務運用、システム運用、セキュリティ管理の3グループからなる。

No.	組織又は要員	役割
5	グループ責任者	各グループの担当する業務に関する以下の作業を行うこと。 ① グループの運用要員の管理・統括 ② グループの担当する作業の進捗状況の把握、及び遅延対策の実施 ③ グループ間の調整 ④ グループの運用要員の健康管理を考慮した作業環境の整備 ⑤ グループの運用要員の定期的な健康診断の受診、及び運用要員のメンタルヘルスケアについての十分に留意と適切な対応 ⑥ グループの運用要員が担当する作業の安全管理 なおグループ責任者は、運用統括管理責任者の実務又は作業責任者を補佐する実務の経験を有する者を選出すること。
6	運用要員	運用作業の実務を行うこと。
7	事務作業員	電子メール、Word、Excel 等の OA ソフトを使用した文書等の作成、及び通常の OA 事務作業を行うこと。

## 5.2 作業要員に求める資格等の要件

本調達での運用に係る作業要員に求める資格等の要件について、以下に示す。

### (1) 運用統括管理責任者、グループ責任者

- ① 次の資格を有する者を運用統括管理責任者又はグループ責任者に含めること。
  - ・ 上級システムアドミニストレータ、テクニカルエンジニア（システム管理）、IT サービスマネージャー又は ITIL Foundation 認定資格。ただし、作業要員全員が有資格者である必要はない。
- ② 請負者による十分な訓練を受けていること。特に、以下の事項については必須とする。
  - ・ 「閲覧資料 11-2 ハードウェア構成図（2017-2018 年度 老朽化対応後）」に記載された機器、「閲覧資料 10 全機器・ソフトウェア対応表（2017 年度版）」及び「閲覧資料 8 システムアーキテクチャ図（2017-2018 年度 老朽化対応 前後）」に記載されたオペレーティングシステム、ミドルウェア（DBMS、運用管理ソフト等）の運用操作及びその障害回復に関し、2 年以上の経験を有する者であること。
- ③ グループ責任者は上記①、②に掲げるほか、以下の作業が可能な技能を有すること。
  - ・ 障害解析のために必要な情報の収集、記録、簡潔な報告、説明と資料作成
  - ・ 懸案問題管理
  - ・ 定型化されていない障害問題の判別、障害再現性の確認作業
  - ・ 運用作業手順書の改定、定型作業の見直し、新手順の策定
  - ・ サーバ、端末やネットワーク（アプリケーション、DB 等含む。）の設定やシステム生成
- ④ 中・大規模コンピュータシステムの設計、構築又は運用・管理業務等に関し、少なくとも 3 年以上の経験を有すること。

### (2) セキュリティ管理者

- ① コンピュータシステムの設計、構築若しくは運用・管理業務等に関し、少なくとも 5 年以上の経験を有すること。
- ② 情報セキュリティインシデントが発生した場合に、各グループ責任者に対し情報共有を図ると共に、組織として対応できる能力を有すること。

### (3) グループ責任者

- ① 運用統括管理責任者の実務又は運用統括管理責任者を補佐する実務の経験を有すること。

### (4) 運用要員

- ① コンピュータシステムの設計、構築若しくは運用・管理業務等に関し、少なくとも1年以上の経験を有すること。
- ② 業務に関する情報及び既存のシステム、インフラ等に関する専門的な知識を有していること。
- ③ 運用作業に対し、運用実施要領を遵守し運用作業手順書に従って遂行できる能力を有すること。
- ④ 電子申請利用に関する問合せ・障害等に対応する作業グループの要員は、特殊無線技士を除く無線従事者の資格を有する者であること。ただし、電子申請利用に関する問合せ・障害等に対応する作業グループの要員全員が有資格者である必要はない。

#### (5) 事務作業員

- ① マイクロソフトオフィススペシャリスト (MOS) の資格を有するか、又はオフィスソフトの操作に関して同等の能力を有すること。

### 5.3 作業場所

本調達での作業場所について、以下に示す。

#### (1) 常駐場所

- ① プライマリセンター
- ② オペレーションセンター

上記①及び②の詳細については、公示期間中に「別紙 6 守秘義務誓約書」の提出があった者からの請求に限り開示するものとする。

#### (2) 費用負担

作業場所については、総務省が無償で請負者に使用させ、運用作業に必要な通信費、光熱費等は総務省の負担とする。ただし、請負者はこれらを本件調達の目的以外で使用してはならない。

#### (3) 機器設置場所

運用対象機器の設置場所は、「閲覧資料 1 施設・設備一覧 (2017 年度版)」を参照すること。

### 5.4 作業の管理に関する要領

請負者は、主管室が承認した運用実施要領に基づき、運用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、システム構成管理、変更管理、情報セキュリティ対策等を行うこと。

## 6 作業の実施に当たっての遵守事項

### 6.1 機密保持、資料の取扱い

本調達での機密保持、資料の取扱いについて、以下に示す。

- ① 請負者は、本調達に関し全ての作業におけるデータの取扱いについては、「別紙 3 作業実施に係る遵守事項（運用）」を遵守すること。なお、本調達に係る作業の一部を第三者に請け負わせる（以下「再委託」という。）場合についても同様とする。
- ② 本調達で扱う情報及び本調達の対象となった事項に付随して得た、いかなる情報（公知の情報等を除く。以下同じ。）についても、漏えい又は主管室の承認無く第三者に開示してはならないものとし、そのために必要な措置を講じること。なお、当該情報を本調達の目的達成のために第三者に開示する必要がある場合は、事前に主管室に承認を得ること。
- ③ 本調達に従事する者は原則として請負（再委託を含む。）者の雇用契約を有する社員であることとし、社員以外の者が従事する場合は、身元を保証すると共に、身元を明確にする書面を主管室に提出し、承認を得るものとする。
- ④ 作業で使用し、不要となった外部記録媒体については、破壊等により第三者がデータにアクセスできないよう処分することとし、処分等の作業結果を書面により提出すること。
- ⑤ 機密保持の適切な措置が講じられていることを確認するため、遵守状況の報告を求める場合や必要に応じて総務省職員による実地調査が実施される場合には、主管室の指示に基づき必要な情報を提出すること。
- ⑥ 情報資産の取扱いに関しては、「運用実施要領」の「ドキュメント管理」を参照すること。

### 6.2 遵守する法令等

#### 6.2.1 法令等の遵守

請負者は、本調達の業務遂行において使用する情報資産について、以下の法令等を遵守し、これに従わなければならない。また、関連するガイドライン等も同様とする。

- ① 電波法（昭和 25 年 5 月 2 日法律第 131 号）及び関連する法令に定める手続
- ② 行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 58 号）
- ③ 総務省の保有する個人情報の適切な管理のための措置に関する訓令（総務省訓令第 54 号）
- ④ 著作権法（昭和 45 年法律第 48 号）
- ⑤ 不正アクセス行為の禁止等に関する法律（平成 11 年法律第 128 号）
- ⑥ 電気通信回線を通じた送信又は磁気ディスクの送付の方法並びに磁気ディスクへの記録及びその保存の方法に関する技術的基準（平成 14 年総務省告示第 334 号）
- ⑦ 住民基本台帳法（昭和 42 年法律第 81 号）
- ⑧ 住民基本台帳法施行令（昭和 42 年政令第 292 号）
- ⑨ 住民基本台帳法施行規則（平成 11 年自治省令第 35 号）
- ⑩ 行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成 25 年 5 月 31 日法律第 27 号）

#### 6.2.2 その他文書、標準への準拠

##### (1) プロジェクト計画書

本調達の業務遂行に当たっては、総務省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) プロジェクト管理要領

本調達の業務の管理に当たっては、総務省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。

## 7 成果物の取扱いに関する事項

### 7.1 知的財産権の帰属

本調達での知的財産権の帰属について、以下に示す。

- ① 本調達において納入される成果物並びに開発・製造されたプログラムの著作権及び二次的著作物の著作権（著作権法第 21 条から第 28 条に定める全ての権利を含む。）は、請負者が本調達の実施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等にて権利譲渡不可能と示されたもの以外は、全て総務省に帰属するものとする。
- ② 本調達において納入される成果物及び開発・製造されたプログラムに第三者が権利を有する著作物等（以下「既存著作物」という。）が含まれる場合は、請負者は当該既存著作物の使用に必要な費用の負担及び使用許諾契約に係る一切の手続を行うこと。この場合、請負者は当該契約等の内容について事前に総務省の承認を得ることとし、総務省は既存著作物について、当該許諾条件の範囲内で使用するものとする。
- ③ 本調達において納入される成果物及び開発・製造されたプログラムにおいて、請負者は総務省に対し、一切の著作者人格権を行使しないこととし、また第三者をして行使させないものとする。
- ④ 総務省の保有する知的財産権及び実施権の使用については、別途協議の上決定するものとする。
- ⑤ 本調達において納入される成果物及び開発・製造されたプログラムのうち、要機密情報に該当する情報については、第三者に開示若しくは実施又は使用させてはならない。また、そのために必要な措置を講じること。ただし、当該部分について本契約の目的達成のため第三者への開示等が必要な場合には、主管室と事前に協議し、その承認を得ることにより、必要最小限の範囲において第三者に開示若しくは実施又は使用させることができる。
- ⑥ 本調達に基づく運用作業に関し、産業財産権、著作権等に係る権利侵害の紛争が生じたときは、当該紛争の原因が専ら総務省の責めに帰す場合を除き、請負者の負担において一切を処理すること。この場合、総務省は必要な範囲で訴訟上の防衛に関し請負者に委ねる等の協力措置を講じるものとする。

### 7.2 瑕疵担保責任

本調達での瑕疵担保責任について、以下に示す。

- ① 請負者は、本調達について検収を行った日を起算日として 1 年間、納入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、その瑕疵が主管室の指示によって生じた場合を除き（ただし、請負者がその指示が不相当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ときはこの限りではない。）、請負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入するものとする。なお、修正方法等については事前に主管室の承認を得てから着手すると共に、修正結果等についても主管室の承認を得ること。
- ② 検収日以降に無償で補修を行った「3.2.1 納入成果物」で規定した納入成果物については、当該補修等が終了した日を起算日として 1 年間、納入成果物に対する瑕疵担保責任を負うものとする。
- ③ 主管室は、前各項の場合において、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。
- ④ 本調達の運用作業及び納入成果物に関して PARTNER の正常稼働に関わる瑕疵の疑いが生じ、主管室が必要と認めたときは、請負者は設計・開発事業者及び基盤導入・構築事業者と協力した上で、主管室への速やかな障害報告を行うこと。

### 7.3 検収

本調達での検収について、以下に示す。

- ① 請負者は、納入成果物等について、納入期日までに検収を行うために必要な資料の作成及び主管室に対する内容の説明を実施し、検収を受けること。
- ② 主管室等は、納入された成果物について検査を行い、以下の判断基準のいずれかに該当する場合

を不合格とする。

- 「別紙 5 納入成果物一覧」に示す一部又は全ての納入成果物が納品されない場合
  - 「別紙 1 要件定義書」及び本仕様書で示す要件を満たしていない場合
- ③ 不合格の場合、請負者は、主管室等の指示に従い、請負者の責任と費用により直ちに必要な修正、改修、交換等を行い、変更点について主管室に説明を行った上で、指定された日時までに再度納品すること。
- ④ 請負者は、本件に関する作業の実施に係る監督及び検査のため、主管室等からの報告要請、その他の指示がある場合は、これに応じること。

## 8 入札参加資格に関する事項

### 8.1 入札参加要件

#### 8.1.1 請負者に求められる条件

請負者は、以下の条件を全て満足すること。

- ① 公益財団法人日本適合性認定協会又は海外の認定機関により認定された審査登録機関による ISO9001 の認証又はこれと同等の品質システムを有している組織・部門が、その品質システムに基づき作業すること。
- ② 請負組織としてプライバシーマーク使用許諾を取得しており、これを証明できること、又はこれと同等の個人情報保護のマネジメントシステムを確定していることを明確にできること。
- ③ 情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS(Information Security Management System)）の適合性評価制度（ISO/IEC27001）の認証を受けていること、又はこれと同等の情報セキュリティ管理システムを確立していることを明確にできること。
- ④ PARTNER は政府機関の許認可システムであるため、導入実績として以下の 4 項目全てに関し、システムの運用の経験を有していることを明確にできること。ただし、システムの運用の実績があったとしても、システムの請負者から委託、委任、代理又は下請けされたものである場合は、ここでいう実績には含まれない。
  - 全国規模（12 か所以上の拠点間）の業務処理を行うネットワークシステム
  - 複数かつ異機種 of システムを接続したシステム
  - 夜間バッチ処理及び定期保守時間を除く 24 時間稼働のシステム
  - 10 テラバイト以上のデータを保有するシステム
- ⑤ 本調達については、十分な業務知識がない者が請け負った場合、業務に多大な影響を及ぼすおそれがあるため、請負者は、過去 5 年以内において、電波関連業務（電波法及び関連する法令に定められた手続に関する業務についての支援、調査等）の実績を 3 件以上保有した事業者であること。

#### 8.1.2 複数事業者による共同提案

本調達での複数事業者による共同提案について、以下に示す。

- ① 複数の事業者が共同提案する場合、その中から全体の意思決定、運営管理等に責任を持つ共同提案の代表者を定めると共に、当該代表者が本調達に対する入札を行うこと。
- ② 共同提案を構成する事業者間においては、その結成、運営等について協定を締結し、業務の遂行に当たっては、代表者を中心に、各事業者が協力して行うこと。事業者間の調整事項、トラブル等の発生に際しては、その当事者となる当該事業者間で解決すること。また、解散後の瑕疵担保責任に関しても協定の内容に含めること。
- ③ 共同提案を構成する全ての事業者は、本調達への単独提案又は他の共同提案への参加を行っていないこと。

## 8.2 入札制限

以下に掲げる者に対し、入札制限を定めるものとする。

### 8.2.1 本調達の調達仕様書の作成に直接関与した事業者

本調達の仕様書策定に係る評価に直接関与した事業者（再委託先等を含む。）は、請負者として認めない。

### 8.2.2 設計・開発等のプロジェクト管理支援事業者、外部評価業務又はシステム監査業務を請け負う事業者

次に掲げる案件の事業者（再委託先等を含む。）については、本調達の請負期間において同時に請け負うことができないものとする。

- ① PARTNER の設計・開発・運用等業務に係るプロジェクト管理支援事業者
- ② PARTNER に係る外部評価業務（プロジェクト管理支援事業者）
- ③ PARTNER に係るシステム監査業務

### 8.2.3 事業者の関連事業者

「8.2.1」及び「8.2.2」に該当する事業者について、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（以下「関連事業者」という。）が「8.2.1」又は「8.2.2」のいずれかに該当する場合は、上記の入札制限を適用する。

### 8.2.4 政府 CIO、総務省担当 CIO 補佐官及びその支援スタッフ等が属する事業者

政府 CIO、総務省担当 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。以下「CIO 補佐官等」という。）が現に属する又は過去 2 年間に属していた事業者、及びこの関連事業者は、本件請負者として認めない。

### 8.2.5 政府 CIO、総務省担当 CIO 補佐官等がその職を辞職した後に所属する事業者及びこの関連事業者

政府 CIO、総務省担当 CIO 補佐官等がその職を辞職した後に所属する事業者及びこの関連事業者は、本件請負者として認めない。（辞職後の期間が 2 年に満たない場合に限る。）

## 9 再委託に関する事項

### 9.1 再委託の制限及び再委託を認める場合の条件

本調達での再委託の制限及び再委託を認める場合の条件について、以下に示す。

- ① 業務を一括して又は主たる部分を再委託してはならない。
- ② 請負者が本調達の実施の一部を再委託する場合には、以下の条件を満たすこと。
  - ・ 請負者における実施責任者を再委託先事業者の社員や契約社員とすることはできない。
  - ・ 請負者は、再委託先の行為について一切の責任を負うものとする。
  - ・ 再委託を行う場合、再委託先が「8.2 入札制限」に示す要件を満たすこと。
  - ・ 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者の責任とする。
  - ・ 再委託により生じる情報セキュリティ上の脅威に対して情報セキュリティが十分確保されるよう、具体的な対応方法の提案を求める。
  - ・ 必要に応じて、再委託先の情報セキュリティ確保のためのルール遵守や成果物の確認方法（例えば、標準コーディング規約の遵守、ソースコードの検査、現場での抜き打ち調査等についての実施主体、手順、方法等）を求める。
- ③ 本邦外の事業者に再委託する場合には、外国政府又は外国政府機関等に対し設計情報、免許情報等を含む PARTNER に関する情報（公知の情報を除く。）を開示しないことが確認されていること。

### 9.2 承認手続

本調達での承認手続について、以下に示す。

- ① 本調達の実施の一部を合理的な理由及び必要性により再委託する場合には、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等について記載した再委託承認申請書を総務省に提出し、承認を得ること。
- ② 前項による再委託の相手方の変更等を行う必要が生じた場合も、前項と同様に再委託に関する書面を総務省に提出し、承認を得ること。
- ③ 再委託の相手方が更に委託を行う等複数の段階で再委託が行われる場合（以下「再々委託」という。）には、当該再々委託の相手方の商号又は名称及び住所並びに再々委託を行う業務の範囲を書面で報告すること。

### 9.3 再委託先の契約違反等

再委託先において、本仕様書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、請負者が一切の責任を負うと共に、総務省は、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。

## 10 その他特記事項

### 10.1 請負者責任等

請負者は、本仕様書に定める要求条件の履行に際し、以下の責任を負うこと。

- ① 請負者は、本仕様書の定める要求条件の履行を、誠意を持って実施すること。
- ② 請負者は、本仕様書の定めには拠らない条件に関し入手可能情報からの論理的推察を行い、常識的な範囲において履行すること。また、必要に応じて主管室と協議の上、その指示に従うこと。
- ③ 業務の円滑な運営を図るため、請負者は、主管室との連絡を密にし、業務を遂行すること。
- ④ 仕様の変更が生じた場合は、主管室と請負者が協議の上、実施可能と判断した場合、これを行うものとする。
- ⑤ 請負者は、当該システムの作業実施に係る全ての者の氏名、住所、連絡先電話番号、作業場所等に関し把握し、契約期間の中で発生した不正行為等があった場合は、主管室の求めにより、それらの情報を提示できるよう明確にしておくこと。

## 10.2 安全管理等の留意点

### 10.2.1 作業安全計画

本調達に係る作業を行うに当たり、労働安全衛生法その他関係法規及び総務省の諸規則を遵守した作業安全計画書を作成し、主管室の承認を得ること。また、作業安全計画書の内容については、作業者全員に周知徹底を図ること。

### 10.2.2 事故防止

請負者が機器設定等の作業において、総務省内の作業場所を使用する場合、主管室又は搬入先係官に作業（工事）届を提出し、その承諾を受けなければならない。また、請負者は、常に作業（工事）場所を整理・整頓し、安全に留意し、事故の防止に努めると共に、労働基準法及び労働安全衛生法を遵守し、安全の徹底を図らなければならない。

### 10.2.3 防火・防音管理

請負者が各搬入場所において、総務省内の作業場所で火気を使用する場合又は作業に伴い騒音が発生する場合、主管室又は搬入先係官に火気使用・騒音発生に係る作業届を提出し、承諾を受けなければならない。

### 10.2.4 災害防止等の措置

請負者は、災害防止等のため、特に必要と認められるときは、臨機の措置を取るものとし、その措置状況を速やかに主管室に報告すること。

## 10.3 サービスレベル

本調達に係るサービスレベルは「別紙 8 サービスレベル（運用）」のとおりとする。

## 10.4 その他

- ① 本仕様書に記載なき事項にあっても、PARTNER の運用に必要と認められる事項に関しては、別途主管室と協議の上行うこと。
- ② 本仕様書の内容及び解釈等について疑義が生じた場合、その他特に必要がある場合は、事前に主管室と協議し決定・解決すること。この場合、当該協議に関する議事録を作成し確認を受けること。

## 11 妥当性証明

総務省総合通信基盤局電波部電波政策課電波利用料企画室長 中村 裕治

## 12 窓口連絡先

総務省総合通信基盤局電波部電波政策課電波利用料企画室

課長補佐 溝上 昌洋  
システム運用係長 玉置 正樹

電話 : 03-5253-5881

E-mail : [systemline@ml.soumu.go.jp](mailto:systemline@ml.soumu.go.jp)

## 13 附属文書

### 13.1 別紙一覧

本仕様書の別紙一覧について、以下に示す。別紙6、別紙7を除く別紙については主管室に請求すること。別紙の請求に当たり、「別紙6 守秘義務誓約書」の提出は要しない。

なお、以下のうち要件定義書の別紙については、本調達に必要な別紙のみ記載する。

表 13-1 別紙一覧

調達仕様書及び要件定義書別紙名称
別紙1 要件定義書
別紙2 役割分担表
別紙3 作業実施に係る遵守事項(運用)
別紙4 新規業務、アプリケーション／構成追加、変更に伴う運用受入基準
別紙5 納入成果物一覧
別紙6 守秘義務誓約書
別紙7 閲覧申込書
別紙8 サービスレベル(運用)
別紙9 運用作業手順書一覧(現行分)
要件定義書－別紙1 業務一覧(2017年度版)
要件定義書－別紙2 DMM(2017年度版)
要件定義書－別紙3 業務フロー(2017年度版)
要件定義書－別紙4 情報システム化の範囲(2017-2018年度 老朽化対応等・技適)
要件定義書－別紙5 機能一覧(2017年度版)
要件定義書－別紙6 プログラム一覧(2018年度版)
要件定義書－別紙7 画面一覧(2017年度版)
要件定義書－別紙8 帳票一覧(2017年度版)
要件定義書－別紙10 情報・データ一覧(2017年度版)
要件定義書－別紙11 外部インターフェース一覧(2017年度版)
要件定義書－別紙12 サブシステム間インターフェース一覧(2018年度版)
要件定義書－別紙13 ハードウェア要件(2017-2018年度 老朽化対応)
要件定義書－別紙14-1 調達機器仕様(プライマリセンター)(2017-2018年度 老朽化対応)
要件定義書－別紙14-2 調達機器仕様(バックアップセンター)(2017-2018年度 老朽化対応)
要件定義書－別紙14-3 調達機器仕様(オペレーションセンター)(2017-2018年度 老朽化対応)
要件定義書－別紙14-4 調達機器仕様(本省)(2017-2018年度 老朽化対応)
要件定義書－別紙14-5 調達機器仕様(地方局)(2017-2018年度 老朽化対応)
要件定義書－別紙15 機器配備表(2017-2018年度 老朽化対応)
要件定義書－別紙16 ソフトウェア要件(2017-2018年度 老朽化対応)

調達仕様書及び要件定義書別紙名称
要件定義書－別紙 17 機器・ソフトウェア対応表(2017-2018 年度 老朽化対応)
要件定義書－別紙 23 運用業務詳細(2017 年度版)
要件定義書－別紙 24-1 アプリケーション保守業務詳細(2017 年度版 基幹系)
要件定義書－別紙 24-2 アプリケーション保守業務詳細(2017 年度版 情報系)
要件定義書－別紙 25-1 ハードウェア保守作業指示書(2017-2018 年度 老朽化対応)
要件定義書－別紙 26-1 ソフトウェア保守作業指示書(2017-2018 年度 老朽化対応)

### 13.2 参考資料

本仕様書の参考資料について、以下に示す。

表 13-2 参考資料一覧

参考資料名称
参考資料 1－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実務手引書(平成 29 年 4 月 11 日 内閣官房情報通信技術(IT)総合戦略室、総務省行政管理局) <a href="http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/gyoukan/kanri/infosystem-guide.html">http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/gyoukan/kanri/infosystem-guide.html</a>
参考資料 2－総務省本省業務継続計画 <a href="http://www.soumu.go.jp/main_content/000020504.pdf">http://www.soumu.go.jp/main_content/000020504.pdf</a>
参考資料 3－電子政府における調達のために参照すべき暗号のリスト(平成 25 年 3 月 1 日) <a href="http://www.cryptrec.go.jp/images/cryptrec_ciphers_list_2016.pdf">http://www.cryptrec.go.jp/images/cryptrec_ciphers_list_2016.pdf</a>
参考資料 4－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 情報セキュリティ対策推進会議) <a href="http://www.nisc.go.jp/active/general/pdf/riskguide.pdf">http://www.nisc.go.jp/active/general/pdf/riskguide.pdf</a>
参考資料 5－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 年度版) <a href="http://www.nisc.go.jp/active/general/ki_jun28.html">http://www.nisc.go.jp/active/general/ki_jun28.html</a>

### 13.3 請負者が閲覧できる資料一覧

請負者が閲覧できる資料一覧について、以下に示す。  
閲覧要領については「13.4 閲覧要領」に従うこと。

表 13-3 請負者が閲覧できる資料一覧

請負者が閲覧できる資料名称
閲覧資料 1 施設・設備一覧(2017 年度版)
閲覧資料 2 DB(TBL)一覧(2017 年度版)
閲覧資料 3 ER 図(2017 年度版)
閲覧資料 4 外部インターフェース項目定義書(2018 年度版)
閲覧資料 5 内部インターフェース一覧(2018 年度版)
閲覧資料 6 内部インターフェース項目定義書(2018 年度版)
閲覧資料 7-1 システム構成図(2017 年度版)
閲覧資料 7-2 システム構成図(2017-2018 年度 老朽化対応後)
閲覧資料 8 システムアーキテクチャ図(2017-2018 年度 老朽化対応 前後)
閲覧資料 10 全機器・ソフトウェア対応表(2017 年度版)
閲覧資料 11-1 ハードウェア構成図(2017 年度版)
閲覧資料 11-2 ハードウェア構成図(2017-2018 年度 老朽化対応後)
閲覧資料 12-1 現新サーバー一覧(2017-2018 年度 老朽化対応 前後)
閲覧資料 13-1 ネットワーク構成図(2017 年度版)

請負者が閲覧できる資料名称
閲覧資料 13-2 ネットワーク構成図(2017-2018 年度 老朽化対応後)
閲覧資料 14 ネットワーク回線一覧(2017 年度版)
閲覧資料 15 施設・設備詳細(2017 年度版)
閲覧資料 16 プロジェクト計画書
閲覧資料 17 プロジェクト管理要領
閲覧資料 18 現行システムに係る設計書等
閲覧資料 19 総合無線局監理システム災害復旧計画資料一式
閲覧資料 20 総合無線局監理システムIT BCP 資料一式
閲覧資料 21 総務省情報セキュリティポリシー
閲覧資料 22 総合無線局監理システム運用管理規程
閲覧資料 23 情報セキュリティ対策のためのコーディング規約 策定の手引き
閲覧資料 24 品質管理基準
閲覧資料 25 システム状況一覧(2017 年度版)
閲覧資料 26 年間運用作業計画(2017 年度版)
閲覧資料 27 運用実施要領(2017 年度版)
閲覧資料 28 中長期運用・保守作業計画(案)
閲覧資料 29 運用報告資料(2017 年度版)
閲覧資料 30 運用引継ぎ資料(2017 年度版)
閲覧資料 31-1 アプリケーション保守実施要領(2017 年度版 基幹系)
閲覧資料 31-2 アプリケーション保守実施要領(2017 年度版 情報系)
閲覧資料 32 電波利用料の預金口座振替取扱要領(2017 年度版)

### 13.4 閲覧要領

本調達での閲覧要領について、以下に示す。

- ① 作業の実施に当たり、必要となる資料については、契約後別途提示することとする。  
ただし、公示期間中に閲覧の必要がある場合は、「別紙 6 守秘義務誓約書」の様式により作成した誓約書を主管室に提出した者に対してのみ閲覧に供することとする。
- ② 詳細
  - ・ 閲覧場所・日時：総務省総合通信基盤局電波部電波政策課電波利用料企画室が指定した場所、日時とする。
  - ・ 閲覧手続：最大 5 名まで。応札希望者の商号、連絡先、閲覧希望者氏名を「別紙 7 閲覧申込書」に記載の上、閲覧希望日の 7 日前までに提出すること。
  - ・ 閲覧時の注意：閲覧にて知り得た内容については、提案書の作成以外には使用しないこと。また、本調達に関与しない者等に情報が漏えいしないように留意すること。閲覧資料の複写等による閲覧内容の記録は行わないこと。
  - ・ 連絡先：上記「12 窓口連絡先」を参照すること。

# 総合無線局監理システム 運用技術支援等の請負（2018年度～）

## 【提案書作成要領】

総務省総合通信基盤局電波部電波政策課電波利用料企画室

総合無線局監理システム 運用技術支援等の請負（2018 年度～）において、応札を希望する者は、本提案書作成要領に基づき、以下の内容を記した提案書を作成し提出すること。

## 1 必須の要求条件

本調達に応札を希望する者は、別紙7「提案書類総合評価基準表」の「必須要件」に定める要件を全て満たすことを証明すること。

## 2 提案書の様式等

### (1) 留意事項等

別紙7「提案書類総合評価基準表」に記載された各項目に従って、提案書を作成すること。

### (2) 使用言語

日本語で記述すること。ただし、コンピュータ用語等については英語表記を可とする。

### (3) 使用用紙等

別添3「総合評価基準書」3に従って、A4 判縦の用紙に横書きで記述し、左とじを原則とする。図表については、A3 判及び A4 判の横書き様式も可とする。ただし、A3 判の場合は、2つ折り・片袖折りとすること。また、作成に当たっては、原則 Office Open XML (ISO/IEC 29500) 又は PDF(ISO 32000-1)形式にて作成し、DVD 等の電子媒体に格納した上で、書面とともに提出すること。なお、使用する電子ファイルの形式（バージョン）等については、事前に下記照会先に確認すること。

### (4) 提出部数

書面2部、電子媒体は1式とする。

### (5) 書式

項番号は、原則として次のとおりとする。ただし、項番号に不足が生じる場合は、適宜追加設定して差し支えない。

- 1 ○○○○○
- (1) ○○○○○
- ア ○○○○○
- (7) ○○○○○
- A ○○○○○
- (A) ○○○○○

### 3 その他

本件に関する照会先

主管室：総務省総合通信基盤局電波部電波政策課電波利用料企画室

所在地：〒100-8926

東京都千代田区霞ヶ関 2-1-2 中央合同庁舎第2号館 10階

電話：03-5253-5881

# 総合無線局監理システム 運用技術支援等の請負（2018年度～）

## 【総合評価基準書】

総務省総合通信基盤局電波部電波政策課電波利用料企画室

## 1 評価の目的

この総合評価基準は、「総合無線局監理システム 運用技術支援等の請負（2018年度～）」の調達に当たり、総合評価落札方式による請負先の適切な選択に資することを基本とし、応札者から提出された提案書類に関する評価の手續及び配点方式等について定めることを目的とする。

## 2 提案書類の記述項目

次の各号の提案書類記述項目を提案書類作成における各章の見出しとして、「11 評価項目等」に掲げる別紙7の各評価項目の内容と対応がとれるように提案書類を作成すること。

### (1)提案趣旨

本請負に係る提案の趣旨について、簡潔明瞭に記述すること。

### (2)実施方法・内容

本請負に係る作業の実施方法・実施内容案について、簡潔明瞭に記述すること。

### (3)実施体制

本請負に係る作業の実施体制について、簡潔明瞭に記述すること。

### (4)作業計画

本請負に係る作業の実施計画案について、簡潔明瞭に記述すること。

### (5)提案者の条件

提案者が別紙7の「必須要件」を満たすか否かについて、明確に記述すること。

## 3 各種資料の様式等

上記、2(1)～(5)に定める事項についての提案書類(記載事項の他に参考資料等がある場合にはこれを含む)は、日本工業規格A列4番の大きさの用紙と同等の規格にそろえ取りまとめ提出すること。

## 4 提案書類の提出

「1 評価の目的」にのっとり、応札者に対し提案書類の作成要領に従って作成した提案書類の提出を求めることとし、応札を希望する者は、別添2「提案書作成要領」に基づき提案書類を作成して提出しなければならないこととする。

## 5 記載内容の簡易性

提案書類は、評価者(主管室職員)の特段の専門的知識及び機器機材等に関する専門的な知識を有することなく、提案書類の評価が可能ないように提案書類を作成すること。

## 6 不適合の判断等

上記3～5について形式審査を行い、不備があると主管室が認めた場合には、不適合と判断し、又は評価をしないこととする。

## 7 提案書類の取扱い

提案書類の作成に要する費用は、提案書類の提出者が負担することとし、主管室に提出した提案書類は、提案者に対し返還しないこととする。

## 8 評価方法

- (1) 提出された提案書類のうち、上記3～5の形式審査により適合していると認められたものについては、仕様書に定める必須の要件を満足しているか否かの審査を行い、満足しているものについては合格(800点)とし、必須要件に不備が認められたものについては不合格と評価する。
- (2) 提案書類の各評価要素を別紙7の「追加提案」について相対評価し、評価要素の重要度及び評価の結果に応じて配点することとする。

## 9 採点方式

加点採点方式とし、最大6,000点を付与する

## 10 得点配分

- (1) 得点配分については、次表のとおりとする。

区分	価格点	技術点	合計点
配点	3,000点	3,000点	6,000点

- (2) 評価要素の重要度及び評価の結果に応じて加える加点の採点基準は次表のとおりとする。

評価	加点
最も優れている	100点
大変優れている	75点
優れている	25点
標準である	0点

## 11 評価項目等

別紙7のとおりとする。

## 12 評価者(3人)

総合通信基盤局電波部電波政策課電波利用料企画室 室長

総合通信基盤局電波部電波政策課電波利用料企画室 課長補佐

総合通信基盤局電波部電波政策課電波利用料企画室 システム運用係長