

(独) 高齢・障害・求職者雇用支援機構基幹ネットワークシステムに  
係る保守・運用管理の委託業務の民間競争入札実施要項 (案)

---

平成28年 月 日

独立行政法人 高齢・障害・求職者雇用支援機構

## 目次

1	趣旨	- 1 -
2	機構基幹ネットワークシステムに係る保守・運用管理の委託業務の詳細な内容及びその実施に当たり確保されるべき質に関する事項	- 1 -
3	実施期間に関する事項	- 5 -
4	入札参加資格に関する事項	- 5 -
5	入札に参加する者の募集に関する事項	- 7 -
6	機構基幹ネットワークシステムに係る保守・運用管理の委託業務を実施する者を決定するための評価の基準その他本業務を実施する者の決定に関する事項	- 8 -
7	機構基幹ネットワークシステムに係る保守・運用管理の委託業務に関する従来の実施状況に関する情報の開示に関する事項	- 10 -
8	機構基幹ネットワークシステムに係る保守・運用管理の委託業務の請負業者に使用させることができる機構の施設・設備等に関する事項	- 10 -
9	機構基幹ネットワークシステムに係る保守・運用管理の委託業務請負者が、機構に対して報告すべき事項、秘密を適正に取り扱うために必要な措置その他の本業務の適正かつ確実な実施の確保のために本業務請負者が講じるべき措置に関する事項	- 11 -
10	機構基幹ネットワークシステムに係る保守・運用管理の委託業務請負者が本業務を実施するに当たり第三者に損害を加えた場合において、その損害の賠償に関し契約により本業務請負者が負うべき責任に関する事項	- 15 -
11	機構基幹ネットワークシステムに係る保守・運用管理の委託業務に係る法第7条第8項に規定する評価に関する事項	- 15 -
12	その他業務の実施に関し必要な事項	- 15 -
別紙1 従来の実施状況に関する情報の開示		
別紙2 ヘルプデスクに関する満足度調査		
別紙3 業務フロー図		
別紙4 組織図（施設一覧）		
別紙5 閲覧資料留意事項同意書		
別添1 機構基幹ネットワークシステムに係る保守・運用管理の委託業務 仕様書（案）		
別添2 機構基幹ネットワークシステムに係る保守・運用管理の委託業務 企画提案書評価基準（案）		

## (独)高齢・障害・求職者雇用支援機構基幹ネットワークシステムに係る保守・運用管理の委託業務の民間競争入札実施要項(案)

### 1 趣旨

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

上記を踏まえ、独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構(以下「機構」という。)は「公共サービス改革基本方針」(平成24年7月20日閣議決定)別表において民間競争入札の対象として選定された「(独)高齢・障害・求職者雇用支援機構基幹ネットワークシステムに係る保守・運用管理の委託業務」(以下「本業務」という。)について、公共サービス改革基本方針に従って、民間競争入札実施要項を定めるものとする。

### 2 機構基幹ネットワークシステムに係る保守・運用管理の委託業務の詳細な内容及びその実施に当たり確保されるべき質に関する事項

#### (1) 機構基幹ネットワークシステムに係る保守・運用管理の概要

##### ア 対象となる機構基幹ネットワークシステムの概要

機構は、年齢や障害の有無にかかわらず誰もが能力を発揮し、意欲を持って安心して働ける社会の実現に向け、高齢者の雇用の確保、障害者の職業的自立の推進、求職者その他の労働者の職業能力の開発及び向上の促進のために、高齢者、障害者、求職者、事業主といった利用者に対し総合的な支援を行っている。

これらの業務を機構職員が効果的かつ円滑に遂行するため、機構では、業務に使用する情報システム(職員用端末、サーバ、ネットワーク機器及びソフトウェアを含む)及び利用者端末をネットワークで接続し、全国約170施設において使用するための基幹ネットワークシステム(以下「本システム」という。)を運用している。

本業務は、機構の本部(千葉県千葉市美浜区若葉3-1-2高度訓練センター(以下「高度ポリ本部」という。)内及び千葉県千葉市美浜区若葉3-1-3障害者職業総合センター(以下「総合センター」という。)内)及び全国に設置する各施設(都道府県支部、広域障害者職業センター(埼玉県所沢市及び岡山県加賀郡吉備中央町)、職業能力開発総合大学校(東京都小平市)、地域障害者職業センター及び公共職業能力開発施設)(以下「機構施設」という。)(ホームページ参照 <http://www.jeed.or.jp/location/index.html>)の職員が業務において使用する各種システムなどを利用するための端末装置、サーバ、通信回線及びネットワーク機器の運用管理、並びに機構Webサイト等の各種システムを適正かつ安定的に稼働させるために必要な本システムの運用管理に係る業務に関する委託を実施するものである。

(ア) 構成機器

本システムのネットワーク構成の概要を別添1「機構基幹ネットワークシステムに係る保守・運用管理の委託業務 仕様書」(以下「仕様書」という。)別紙1「ネットワーク構成図」に示す。また、本システムを構成する機器等を別添1「仕様書」の別紙2-1～2-5「運用管理対象機器」に示す。ただし、詳細な機器名称等は資料閲覧にて確認すること。(※仕様書の別紙1及び別紙2については、平成28年4月1日時点の構成であり、平成28年12月において、仕様書の図4-3に示すとおり変更となる予定であること。)

※当機構のセキュリティに関連する情報のため非公開。

(イ) ソフトウェア

本システムで使用しているソフトウェアについては、資料閲覧にて確認すること。

(ウ) 利用特性

利用人数約6,650人(端末約6,800台を通じて、原則として24時間365日利用される。)

イ 対象業務の内容

(ア) システム運用業務及びヘルプデスク業務

請負者は、以下に示す業務を行うこと。なお、それぞれの詳細については、別添1「仕様書」に示す。ただし、これらに明示されていない業務でも、本システムの安定運用に必要な業務は対応するよう努めること。なお、別紙3「業務フロー図」に業務フローの一部を示すが、詳細な業務フローについては、資料閲覧により確認すること。

- ① 問い合わせ対応
- ② 障害対応
- ③ 情報資産管理

(イ) 定例会議

① 開催について

請負者は、本システムの運用等に関する報告・現況把握及び情報を共有するため、原則月1回打合せ(以下「定例会議」という。)を開催し、機構担当者に本システム運用管理状況の報告、改善提案等を行うこと。

② 出席者

定例会議の出席者は、原則、常駐者及び管理者とする。

なお、機構担当者から定例会議への議題提起があった場合には、当該打合せの議事について適切に対応できる者を出席させること。

③ 運営

定例会議において、請負者は月次の業務報告書をもとに業務報告を行うこと。また、定例会議の議事録を作成し、機構担当者に送付

するとともに、翌月の定例会議において議事内容の確認を行い、保管・管理を行うこと。

(ウ) 臨時打合せ

本システム障害対応等の緊急時、システム導入時、改善提案等を行う場合等、必要に応じ機構又は請負者は打合せの実施を申し出ることとし、日程調整等の上、臨時に打合せを行うこと。出席者は、原則、イ(イ)②で示す出席者と同様とする。

(エ) 業務報告

請負者は、業務報告書を日次・週次・月次ごとに作成・提出し、機構担当者の承認を得ること。

業務報告書への記載内容については、運用開始前の運用準備期間中に、機構と協議の上決定し、これをもとに各種報告書を作成すること。さらに、必要に応じて機構担当者に対して、本システムの運用状況や運用上の問題点について、報告、説明を行うこと。

(オ) 緊急時の対応

請負者は、震災や停電等、突発的な大規模システム障害、災害等発生時に対応ができるように、緊急時体制を整備しておくこと。

(カ) その他

請負者は、上記に加えて、別添1「仕様書 10. 作業の実施内容に関する項目」に示す業務を行うこと。

ウ 他業者との連携

請負者は、機構担当者のほか、関連する他業者（個別システム開発業者、納入業者、新規システム導入業者、保守事業者等を指す）と相互に連携、協力しつつ、業務を適切に行うこと。

また、他業者が、本システムの運用状況の把握、本システムの更新等の目的で行う調査及び作業が発生する場合には、機構担当者の指示により、協力及び必要な情報の提供を行うこと。特に障害発生時は以下の作業、対応等について、責任を持って行うこととする。

(ア) 障害が発生した時点における障害箇所の特定制、一次切り分け、一次対処

(イ) 他業者への障害報告、対応依頼を行うに当たり、必要な情報収集

(ウ) 他業者が行う障害調査の把握

(エ) 他業者が行う対処状況の把握

(オ) 上記(ウ)、(エ)に関して機構担当者への報告

(カ) 上記(ア)にて実施した対応内容の提示、ログ収集、バックアップデータの提供等（ただし、システム改修等の役務作業にバックアップデータの取得が含まれる場合には、バックアップデータの提供は不要であること）

エ 請負業務の引継ぎ

(ア) 現行請負者又は機構からの引継ぎ

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

本業務を新たに実施することとなった請負者は、契約締結日から本業務の開始日までに、1ヶ月（20営業日）程度の期間で業務内容を明らかにした書類等により、現行請負者（又は機構）から業務の引継ぎを受けるものとする。なお、その際の事務引継ぎに必要となる経費は、現行請負者（又は機構）の負担となるが、事務引継ぎに参加するための費用については請負者が負担すること。

(イ) 請負期間満了の際、業者変更が生じた場合の引継ぎ

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

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

なお、その際の事務引継ぎに必要となる経費は、請負者の負担となる。

(2) 確保されるべき対象業務の質

本業務を実施するに当たり、請負者が確保すべき業務の質は以下のとおりとする。

ア 業務内容

「2(1) 機構基幹ネットワークシステムに係る保守・運用管理の概要」に示す運用業務を適切に実施すること。

イ 本業務のサービスレベル

本業務の効率化と品質向上並びに円滑化を図るため、予め請負者と機構間にてサービスレベルアグリーメント（SLA）を締結する。なお、遵守すべきサービスレベル項目は、別添1「仕様書」の別紙3「SLA定義書」（以下「SLA定義書」という。）のとおり。

ウ ヘルプデスク利用者アンケート調査結果

業務開始後、年に1回の割合でヘルプデスク利用者に対して、次の項目の満足度についてアンケートを実施（問合せをした利用者には当該案件に係る満足度について直接記載を依頼し、回収できたもののみ採点対象とする）し、その結果の基準スコア（65点以上）を維持すること。

- ・ 問い合わせから回答までに要した時間
- ・ 回答又は手順に対する説明の分かりやすさ
- ・ 回答又は手順に対する対応結果（トラブル解決の有無、解決方法の適切さ等）
- ・ ヘルプデスクの対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ等）

各質問とも、「満足」（配点100点）、「ほぼ満足」（同80点）、「普通」（同60点）、「やや不満」（同40点）、「不満」（同0点）で採点し、各利用者の

4つの回答の平均スコア（100点満点）を算出する。

なお、当該調査の内容は別紙2「ヘルプデスクに関する満足度調査」のとおり。ただし、今後一部の調査項目が変更される場合もあること。また、アンケート結果については別添1仕様書の別紙3「SLA」の項目に含まれる。

### (3) 契約の形態及び支払

ア 契約の形態は、業務請負契約とする。

イ 機構は、業務請負契約に基づき、請負者が実施する本業務について、契約の履行に関し、別添1「仕様書」に定めた内容に基づく監督・検査を実施するなどして適正に実施されていることを確認した上で、適正な支払請求書を受領した日から起算して30日以内に、毎月、契約金額を支払うものとする。なお、請負費は、本件業務開始以降のサービス提供に対して支払われるものであり、請負者が行う準備行為等に対して、請負者に発生した費用は、請負者の負担とする。

ウ 減額措置

本業務のサービスレベルが、SLA定義書の規定するレベル以下であるときは、SLA定義書の(9)SLA達成度合い及びペナルティ基準に定める規定に従い算出した額を減じるものとする。

エ 契約の解除

本業務のサービスの品質が著しく低く、改善が期待できない場合においては、SLA定義書の(12)のとおり契約を解除できるものとする。

### (4) 法令変更による増加費用及び損害の負担

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

ア 本業務に類型的又は特別に影響を及ぼす法令変更及び税制度の新設

イ 消費税その他類似の税制度の新設・変更（税率の変更含む）

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

## 3 実施期間に関する事項

業務請負契約の契約期間は、平成29年5月1日から平成34年4月30日までとする。

ただし、平成30年4月1日以降の契約の効力については、独立行政法人通則法（平成11年法律第103号）第30条による中期計画の認可を受けることを停止条件とする。

## 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 28・29・30 年度厚生労働省競争参加資格（全省庁統一資格）「役務の提供等」A 及び B 等級に格付され、競争参加資格を有する者であること（「役務の提供等」の営業品目「ソフトウェア開発」、「情報処理」又は「その他」に登録している者であること。）。
- (5) （入札書提出期限時点）において、機構より競争参加資格の停止措置を受けている者でないこと。
- (6) 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。
- (7) 単独で対象業務を行えない場合、又は、単独で実施するより業務上の優位性があると判断する場合は、適正に業務を実施できる入札参加グループを結成し、入札に参加することができる。その場合、入札書類提出時までに入札参加グループを結成し、入札参加資格の全てを満たす者の中から代表者を定め、他の者は構成員として参加するものとする。また、入札参加グループの構成員は、上記(1)から(3)及び(5)から(9)までの資格を満たす必要があり、他の入札参加グループの構成員となり、又は、単独で参加することはできない。なお、入札参加グループの代表者及び構成員は、入札参加グループの結成に関する協定書（又はこれに類する書類）を作成し、提出すること。  
(注) 入札参加グループとは  
本業務の実施を目的に複数の事業者が組織体を構成し、本業務の入札に参加する者のことを指す。
- (8) 本調達と同様の全国で利用するシステムの運用管理をした実績を有している者であること。
- (9) 国際規格 ISO27001：情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）適合性評価制度に基づく ISMS 認証又はプライバシーマークの認定を取得している者であること。
- (10) 本業務を実施する部門は、ISO20000（ITSMS）適合性評価制度の認証を取得している、又はこれと同等の IT サービスマネジメントシステムを確立していること。



## 5 入札に参加する者の募集に関する事項

### (1) スケジュール

ア 入札公示：官報公示	平成 28 年 12 月上旬
イ 入札説明会	平成 28 年 12 月中旬
ウ 質問受付期限	平成 29 年 1 月上旬及び下旬
エ 資料閲覧期限	平成 29 年 1 月下旬
オ 入札書及び企画提案書提出期限	平成 29 年 1 月下旬
カ 入札参加者によるプレゼンテーション	平成 29 年 2 月上旬
キ 企画提案書の審査	平成 29 年 2 月上旬
ク 開札及び落札予定者の決定	平成 29 年 2 月中旬
ケ 契約締結	平成 29 年 3 月中旬

※ウについて、質問はメールにて受け付けることとする。質問に当たっては、仕様書の項目番号、項目名、内容を明確にすること。

※エについて、本調達に関する資料（仕様書の 13「運用支援マニュアル、運用管理設計及び基幹ネットワーク統合に係る資料等の閲覧」に掲載している資料）について、入札公告期間中に限り、所定の手続きを経て機構内で閲覧することを認める。閲覧を希望する者は、機構担当者に別紙 5「閲覧資料留意事項同意書」に記載したものを提出し、閲覧日及び閲覧希望資料の調整をすること。閲覧に当たって資料のコピーや写真撮影等の行為は禁止する。

### (2) 入札書類

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

#### ア 入札説明後の質問受付

入札公告以降、機構において入札説明書の交付を受けた者は、本実施要項の内容や入札に係る事項について、入札説明会後に、機構に対して質問を行うことができる。質問は原則として電子メールにより行い、質問内容及び機構からの回答は原則として入札説明書の交付を受けたすべての者に公開することとする。ただし、民間事業者の権利や競争上の地位等を害するおそれがあると判断される場合には、質問者の意向を聴取した上で公開しないよう配慮する。

#### イ 提案書等

別添 2「機構基幹ネットワークシステムに係る保守・運用管理の委託業務 企画提案書評価基準」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

#### ウ 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。

※消費税率については、入札時の税率に応じて適宜修正する。また、入

札参加者ごとに税率の想定が異なることを避けるため、具体的に明示すること。

エ 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。

オ 競争参加資格審査結果通知書の写し

平成 28・29・30 年度厚生労働省競争参加資格（全省庁統一資格）「役務の提供等」A及びB等級に格付けされた(関東・甲信越地域の)競争参加資格を有する者であること（「役務の提供等」の営業品目「ソフトウェア開発」、「情報処理」又は「その他」に登録している者であること。）を証明する審査結果通知書の写し

カ 法第 15 条において準用する法第 10 条に規定する欠格事由のうち、暴力団排除に関する規程について評価するために必要な書類（落札予定者となった者のみ提出。）

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

ク 入札参加グループによる参加の場合は、入札参加グループ内部の役割分担について定めた協定書又はこれに類する書類

ケ 誓約書

本請負を完了できることを証明する書類

**6 機構基幹ネットワークシステムに係る保守・運用管理の委託業務を実施する者を決定するための評価の基準その他本業務を実施する者の決定に関する事項**

以下に本業務を実施する者の決定に関する事項を示す。なお、詳細は別添 2 「機構基幹ネットワークシステムに係る保守・運用管理の委託業務 企画提案書評価基準」（以下「企画提案書評価基準」という。）を基本とする。

(1) 評価方法

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

また、総合評価は、価格点（入札価格の得点）に技術点を加えて得た数値（以下「総合評価点」という。）をもって行う。

価格点と技術点の配分

価格点の配分：技術点の配分 = 1：1

総合評価点 = 価格点 (150 点満点) + 技術点 (150 点満点)
---------------------------------------

(2) 必須要件

企画提案書評価基準の評価項目において必須と定められた要求要件を全

て満たしている場合に「合格」とし、一つでも欠ける場合は「不合格」とする。

### (3) 価格点

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

$$\text{価格点} = (1 - \text{入札価格} \div \text{予定価格}) \times 150 \text{ 点}$$

### (4) 技術点

ア 技術点については企画提案書評価基準の「3. 2 評価基準」の各項目に基づき、以下のとおりとする。なお、提案書等の提出がない場合又はプレゼンテーションの実施がない場合は、評価しない。

- ・各評価委員の評価を平均したものを評点とする。
- ・各項目の評価はS～Cの4段階で行い、配点×評価により得点を算出する。
  - S（非常に優れている）・・・配点×1.0
  - A（優れている）・・・・・・配点×0.8
  - B（普通）・・・・・・配点×0.4
  - C（劣っている）・・・・・・配点×0
- ・技術の評価点について
  - ・必須項目については、満点の取得を要件とすること。

$$\text{技術点} = \text{「各項目における配点} \times \text{評価」の合計値}$$

### (5) 落札者の決定

ア 企画提案書評価基準に示す全ての要求要件を満たし、入札者の入札価格が機構会計規程第56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り、かつ、「総合評価落札方法」によって得られた総合評価点の最も高い者を落札者とする。ただし、独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構が定める低入札価格調査基準に基づき、落札者となるべき者の入札価格によっては、当該契約の内容に適合した履行がなされないおそれがあるとき、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ときは、落札決定を保留の上、低入札価格調査を実施することとし、落札者となるべき者は機構の行う低入札価格調査に応じなければならない。

イ 調査の結果、機構会計規程第60条第1項のただし書き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の価格をもって入札した他の者のうち、総合評価点が次に高い者を落札者とすることがある。

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

エ 機構は、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)、金額及び総合評価点を口頭で通知する。ただし、上記イにより落札者を決定する場合には別に書面で通知する。  
オ 落札者は企画提案書に記載した内容を履行する責務が発生すること。

(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、機構が、正当な理由があると認めたときはこの限りでない。

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

イ 落札者が、入札参加資格を有していないことが判明した場合。

(7) 落札者が決定しなかった場合の措置

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

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

**7 機構基幹ネットワークシステムに係る保守・運用管理の委託業務に関する従来の実施状況に関する情報の開示に関する事項**

(1) 開示情報

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

ア 従来の実施に要した経費

イ 従来の実施に要した人員

ウ 従来の実施に要した施設及び設備

エ 従来の実施における目標の達成の程度

オ 従来の実施方法等

(2) 資料の閲覧

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

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

**8 機構基幹ネットワークシステムに係る保守・運用管理の委託業務の請負業者に使用させることができる機構の施設・設備等に関する事項**

(1) 機構の施設・設備等の使用

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。詳細は別添1「仕様書」の12「機構が負担する経費等」のとおり。

- ア 業務に必要な電気設備
  - イ その他、機構と協議し承認された業務に必要な施設、設備等
- (2) 使用制限
- ア 請負者は、本業務の実施及び実施に付随する業務以外の目的で使用し、又は利用してはならない。
  - イ 請負者は、あらかじめ機構と協議した上で、機構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。
  - ウ 請負者は、設備等を設置した場合は、設備等の使用を終了又は中止した後、直ちに、必要な原状回復を行う。
  - エ 請負者は、既存の建築物及び工作物等に汚損・損傷等を与えないよう十分に注意し、損傷（機器の故障等を含む。）が生じるおそれのある場合は、養生を行う。万一損傷が生じた場合は、請負者の責任と負担において速やかに復旧するものとする。

**9 機構基幹ネットワークシステムに係る保守・運用管理の委託業務請負者が、機構に対して報告すべき事項、秘密を適正に取り扱うために必要な措置その他の本業務の適正かつ確実な実施の確保のために本業務請負者が講じるべき措置に関する事項**

- (1) 本業務請負者が機構に報告すべき事項、機構の指示により講じるべき措置
- ア 報告等
    - (ア) 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機構に提出しなければならない。
    - (イ) 請負者は、請負業務を実施したとき、又は完了に影響を及ぼす重要な事項の変更が生じたときは、直ちに機構に報告するものとし、機構と請負者が協議するものとする。
    - (ウ) 請負者は、契約期間中において、(イ)以外であっても、必要に応じて機構から報告を求められた場合は、適宜、報告を行うものとする。
  - イ 調査
    - (ア) 機構は、請負業務の適正かつ確実な実施を確保するために必要があると認めるときは、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、又は機構の職員が事務所に立ち入り、当該業務の実施の状況若しくは記録、帳簿書類その他の物件を検査し、又は関係者に質問することができる。
    - (イ) 立入検査をする機構の職員は、検査等を行う際には、当該検査が法第 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
 

機構は、請負業務の適正かつ確実な実施を確保するために必要と認めるときは、請負者に対し、必要な措置を採るべきことを指示することができる。
- (2) 秘密を適正に取り扱うために必要な措置
- ア 請負者は、本業務の実施に際して知り得た機構の情報等（公知の事実等を除く）を、第三者に漏らし、盗用し、又は請負業務以外の目的のために

利用してはならない。これらの者が秘密を漏らし、又は盗用した場合は、法第 54 条により罰則の適用がある。

- イ 請負者は、本業務の実施に際して得られた情報処理に関する利用技術（アイデア又はノウハウ）については、請負者からの文書による申出を機構が認めた場合に限り、第三者へ開示できるものとする。
- ウ 請負者は、機構から提供された個人情報及び業務上知り得た個人情報について、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）に基づき、適切な管理を行わなくてはならない。また、当該個人情報については、本業務以外の目的のために利用してはならない。
- エ 請負者は、機構の情報セキュリティに関する規程等に基づき、個人情報等を取り扱う場合は、①情報の複製等の制限、②情報の漏えい等の事案の発生時における対応、③請負業務終了時の情報の消去・廃棄（復元不可能とすること。）及び返却、④内部管理体制の確立、⑤情報セキュリティの運用状況の検査に応じる義務、⑥請負者の事業責任者及び請負業務に従事する者全てに対しての守秘義務及び情報セキュリティ要求事項を遵守しなければならない。
- オ アからエまでのほか、機構は、請負者に対し、本業務の適正かつ確実な実施に必要な限りで、秘密を適正に取り扱うために必要な措置を採るべきことを指示することができる。

### (3) 契約に基づき請負者が講じるべき措置

#### ア 請負業務開始

請負者は、引き継ぎ期間中に引き継ぎを終え、請負業務開始日から確実に業務を開始できるようにすること。

#### 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、書面による機構の事前の承認を得たときは、この限りではない。

#### ウ 権利義務の帰属等

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

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

#### エ 瑕疵担保責任

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

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

#### オ 再委託

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

- (イ) 請負者は、業務における総合的な企画及び判断並びに業務遂行管理部分は再委託してはならない。
- (ウ) 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、あらかじめ再委託の相手方の住所、氏名、再委託先に委託する業務の範囲、再委託を行うことの合理性及び必要性、再委託先の履行能力並びに報告徴収、個人情報管理その他運営管理の方法（以下「再委託先等」という。）について記載した書面を機構に提出し、機構の承認を受けなければならない。なお、再委託の内容を変更しようとするときも同様とする。
- (エ) 請負者は、(ウ)により再委託を行う場合には、請負者が機構に対して負う義務を適切に履行するため、再委託先の事業者に対し前項「(2)秘密を適正に取り扱うために必要な措置」及び本項「(3)契約に基づき請負者が講じるべき措置」に規定する事項その他の事項について、必要な措置を講じさせるとともに、再委託先から必要な報告を聴取することとする。
- (オ) (ウ)及び(エ)に基づき、請負者が再委託先の事業者に義務を実施させる場合は、全て請負者の責任において行うものとし、再委託先の事業者の責に帰すべき事由については、請負者の責に帰すべき事由とみなして、請負者が責任を負うものとする。

#### カ 契約内容の変更

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

#### キ 機器更新等における民間事業者への措置

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

- (ア) ハードウェアの更新、撤去又は新設、サポート期限が切れるソフトウェアの更新等に伴い運用管理対象機器の一部に変更が生じるとき
- (イ) セキュリティ対策の強化等により業務内容に変更が生じるとき
- (ウ) 機構の組織変更や人員増減に伴うシステム利用者数の変動等により業務量に変動が生じるとき

#### ク 契約の解除

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

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

- (ア) 法第 22 条第 1 項イからチまで又は同項第 2 号に該当するとき。
- (イ) 公正取引委員会が、請負者又は請負者の代理人（請負者又は請負者の代理人が法人の場合にあっては、その役員又は使用人。以下同じ。）に対

し、私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律（昭和22年法律第54号。以下「独占禁止法」という。）第7条又は同法第8条の2（同法第8条第1項第1号若しくは第2号に該当する行為の場合に限る。）の規定による排除措置命令を行ったとき、同法第7条の2第1項（同法第8条の3において読み替えて準用する場合を含む。）の規定による課徴金の納付命令を行ったとき、又は同法第7条の2第18項若しくは第21項の規定による課徴金の納付を命じない旨の通知を行ったとき。

(ウ) 請負者又は請負者の代理人が刑法（明治40年法律第45号）第96条の6若しくは同法第198条又は独占禁止法第89条第1項の規定による刑の容疑により公訴を提起されたとき（請負者の役員又はその使用人が当該公訴を提起されたときを含む。）。

(エ) 正当な事由なくして契約期間内に履行を完了しなかったとき又は履行完了の見込みがないことが明らかになったとき。

(オ) 契約の履行につき不正行為があったとき。

(カ) 契約の履行に関し、故意に機構の職員の指揮監督に従わなかったとき。

(キ) 請負者（請負者が個人である場合にはその者を、法人である場合にはその役員をいう。）が機構の定める「反社会的勢力への対応に関する規程」第2条に規定する反社会的勢力に該当することが判明したとき。

(ク) 契約成立後に、請負者の入札参加資格等がないことが判明する等の理由で、機構が入札を無効と判断したとき。

(ケ) 前各号に掲げる場合のほか、請負者が本契約に違反し、その違反により本契約目的を達することができないと認められるとき。

#### ケ 談合等不正行為

請負者は、談合等の不正行為に関して、契約書に定めるところに従うこと。

#### コ 損害賠償

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

#### サ 不可抗力免責・危険負担

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

#### シ 金品等の授受の禁止

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

#### ス 宣伝行為の禁止

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



セ 法令の遵守

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

ソ 安全衛生

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

タ 記録及び帳簿類の保管

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

記録にはメール又は口頭等のやりとりにより決定した項目等を含むこと。

チ 契約の解釈

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

**10 機構基幹ネットワークシステムに係る保守・運用管理の委託業務請負者が本業務を実施するに当たり第三者に損害を加えた場合において、その損害の賠償に関し契約により本業務請負者が負うべき責任に関する事項**

本業務を実施するに当たり、請負者又はその職員その他の本業務に従事する者が、故意又は過失により、本業務の受益者等の第三者に損害を加えた場合は、請負者の負担において、その損害の賠償を行うものとする。ただし、その損害の発生が機構の責に帰すべき事由による場合においては、この限りではない。

**11 機構基幹ネットワークシステムに係る保守・運用管理の委託業務に係る法第7条第8項に規定する評価に関する事項**

(1) 本業務の実施状況に関する調査の時期

機構は、本業務の実施状況について、総務大臣が行う評価の時期（平成33年5月を予定）を踏まえ、本業務開始後、毎年4月に状況を調査する。

(2) 調査項目及び実施方法

ア 業務内容

イ 本業務のサービスレベル

ウ ヘルプデスクアンケート調査結果

(3) 意見聴取等

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

(4) 実施状況等の提出時期

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

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

**12 その他業務の実施に関し必要な事項**

(1) 本業務の実施状況等の監理委員会への報告

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

(2) 機構の監督体制

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

本業務の実施状況に係る監督はシステム総括管理室にて行う。

(3) 本業務請負者の責務

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

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

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

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

(4) 著作権

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

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

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

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

(5) 本業務の調達仕様書

本業務を実施する際に必要な仕様は、別添1「機構基幹ネットワークシステムに係る保守・運用管理の委託業務仕様書」に示すとおりである。

## 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25年度	平成26年度	平成27年度
人件費	常勤職員	—	—	—
	非常勤職員	—	—	—
物件費		—	—	—
請負費等	役務	85,200	87,108	102,597
	機器・回線等料			
	その他			
計(a)		85,200	87,108	102,597
参考値	減価償却費	—	—	—
	退職給付費用	—	—	—
(b) 間接部門費		—	—	—
(a)+(b)		85,200	87,108	102,597

## (注記事項)

高齢・障害・求職者雇用支援機構では、民間競争入札の対象である機構基幹ネットワークシステムに係る保守・運用管理の委託業務の全部を請負契約により実施している。

なお、支払い金額は、一般競争入札の落札額である。

(平成25年度は契約期間が平成25年6月11日～平成26年6月10日の金額、平成26年度は契約期間が平成26年6月11日～平成27年6月7日の金額、平成27年度は契約期間が平成27年6月8日～平成29年4月30日までの複数年契約の内の平成27年6月8日～平成28年6月10日の金額である。) ※平成28年度は契約変更調整中

平成26年度のコロの増加理由は、基幹ネットワーク統合(第1次)により、運用対象範囲が拡大したためである。

平成27年度のコロの増加理由は、基幹ネットワーク統合(第2次)により、運用対象範囲が拡大したためである。

※ 請負契約のため、費用の詳細な内訳の開示は受けられない。

## 2 従来の実施に要した人員

(単位:人)

	平成25年度	平成26年度	平成27年度
(受託者における機構基幹ネットワークシステムに係る保守・運用管理の委託業務従事者)			
統括マネージャ	2	2	2
サービスマネージャ	2	2	2
運用担当者	4	4	4
システム担当者窓口/ヘルプデスク	(4)	(4)	(4)

※システム担当者窓口/ヘルプデスクは、サービスマネージャの内1名、運用担当者の内3名が兼任

※平成28年度においては、運用担当者が1名増(予定)

(業務従事者に求められる知識・経験等)

## 【統括マネージャ】

- ・情報処理業務(システム開発、運用管理等)の経験年数を5年以上有すること。
- ・プロジェクト管理経験を10年以上有すること。
- ・全国の約200拠点を繋ぐ規模のシステムの運用管理業務を統括責任者として契約期間中最初から最後まで交代することなく実施した経験と実績を有すること。

- ・特定非営利活動法人スキル標準ユーザー協会による「ITSSのキャリアフレームワークと認定試験・資格とのマップ(Ver7r1+)」(以下「資格マップ」という。)において、プロジェクトマネジメント領域又はITサービスマネジメント領域におけるレベル3以上及び運用管理のリーダーとして、ITサービスマネジメント導入計画立案、セキュリティ管理に関し、高度な専門性をもとに、ITサービス管理を遂行することができること。

## 【サービスマネージャ】

- ・基幹ネットワークの運用業務に必要な業務知識及びスキルを有し、情報処理業務(システム開発、保守、運用管理等)の経験年数を5年以上有すること。

- ・当機構の基幹ネットワークと同等規模のシステムの運用管理業務において、運用責任者として一貫して実施した経験を有すること。

- ・資格マップのITスペシャリスト領域、アプリケーションスペシャリスト領域、カスタマサービス領域、ITサービスマネジメント領域のいずれかにおいて、レベル2以上及び運用管理のメンバとして、ITサービスマネジメント導入計画立案、セキュリティ管理に関し、専門性をもとに、ITサービス管理を支援することができること。

## 【運用担当者】

- ・システム運用経験を1年以上有すること
- ・ITIL Foundationの資格を有する、又はそれに準ずる知識を有すること。
- ・PCの一般的なOSや、オフィスソフト等への問合せ経験を1年以上有すること。
- ・接遇に係る研修を受講した者であること。

## SEサポート作業実績

(平成25年度)

(単位:件)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
作業依頼	184	85	86	74	73	81	80	68	84	84	75	174	1148
問合せ	175	95	73	78	71	72	89	84	86	107	83	112	1125
監視による検知	30	39	12	23	39	35	9	21	22	32	50	49	361
申請対応	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
障害件数	-	-	0	8	4	2	4	3	9	5	2	12	-

(平成26年度)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
作業依頼	173	76	81	71	54	92	40	23	39	35	28	51	763
問合せ	185	281	219	115	71	99	94	111	108	99	106	156	1644
監視による検知	30	38	30	59	41	27	57	49	57	88	100	85	661
申請対応	-	-	-	-	56	66	75	92	81	115	58	201	744
障害件数	5	18	7	7	7	9	6	12	12	12	10	8	113

(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
作業依頼	92	42	52	38	83	50	69	97	101	70	105	107	906
問合せ	246	111	243	169	201	167	151	186	230	446	321	433	2904
監視による検知	71	78	80	91	84	61	50	45	49	40	30	21	700
申請対応	201	61	116	116	89	75	102	106	94	107	89	154	1310
障害件数	6	8	10	13	12	18	8	9	5	47	39	13	188

(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
作業依頼	256												256
問合せ	696												696
監視による検知	15												15
申請対応	210												210
障害件数	24												24

(注記事項)

(1)上記には、以下の定例業務は含まれていないこと。

- ・本部計画停電対応(準備作業含む) 120H/年
- ・日次の稼働監視(運用管理対象機器) 1,440H/年
- ・定例のバッチ適用(運用管理対象機器) 200H/年
- ・定例のバックアップ作業(バックアップ対象機器) 500H/年
- ・年度末人事異動対応 800H/年

(2)平成26年6月までは申請対応は、作業依頼に含むこと。

(3)上記以外にも、年間10程度の技術支援項目があり、各項目につき10回程度の打合せとそれに係る作業が発生していること。

1件のリプレースに係る技術支援の実績(一例)は以下のとおりであること。

- ・打合せ 2H × 2人 × 10回
- ・情報提供のための資料作成 4H × 2人 × 10回
- ・動作確認等 8H × 2人 × 2回
- ・教育 2H × 8人 × 4回

(4)障害件数については、問合せ、監視による検知から障害と判定された件数を記載していること。障害には、端末の不具合、ネットワーク機器の不具合、サーバの不具合等が含まれること。なお、複数の端末等における障害が、サーバ等における1つの障害に起因するものであっても、それぞれの端末における障害として件数を記載していること。障害の内容等の詳細については、資料閲覧にて確認すること。

(5)平成27年度における情報セキュリティインシデント対応が2回あること。

### 3 従来の実施に要した施設及び設備

本部

【施設】

施設名称: 高齢・障害・求職者雇用支援機構 本部庁舎内指定場所  
 使用場所: サーバ室、中央コンピュータ室(運用員室)

【設備】

高齢・障害・求職者雇用支援機構貸与  
 PC10台、PR1台、OAデスク10台、椅子10脚、電話9台、ロッカー10台、コピー機1台、  
 シュレッダー1台、ホワイトボード1台、FAX1台

(注記事項)

1. 本業務を実施する上で必要な施設、設備については機構が無償で使用させるものとし、光熱費及び電話回線使用料についても機構が負担するものとする。なお、請負者はこれらを本業務以外の目的に使用してはならない。

外部拠点

なし

### 4 従来の実施における目的の達成の程度

	平成25年度		平成26年度		平成27年度	
	目標・計画	実績	目標・計画	実績	目標・計画	実績
基幹ネットワークシステム サービス提供時間	-	-	95%以上	達成	95%以上	達成
ヘルプデスク利用者満足度調査	-	-	-	-	評価3以上	達成
インシデント受付第一報対応 時間	-	-	30分以内	達成	30分以内	達成
障害第一報報告時間	-	-	15分以内	達成	15分以内	達成
障害復旧時間	-	-	4時間以内	達成	4時間以内	達成
申請処理及び連絡時間	-	-	1日以内	達成	1日以内	達成

(注記事項)

- ・平成25年度においては遵守するサービスレベルの明記はないこと。
- ・平成26年度においては満足度調査を実施し、評価は○であったが、目標値を定めてはいないこと。

### 5 従来の実施方法等

従来の実施方法(業務フロー図等)

別紙3 業務のフローのとおり  
 別紙4 高齢・障害・求職者雇用支援機構組織図のとおり。

(注記事項)

## 基幹ネットワークシステムのヘルプデスクに関する満足度調査

この調査は、基幹ネットワークシステムのヘルプデスクサポートについて、確保されるべきサービスの質を検討するため、ヘルプデスク利用者を対象に利用満足度を調査するものです。

つきましては、次の4つの質問に対して、それぞれ「満足」から「不満足」までのいずれかに該当する番号を記入して下さい。

1 お問い合わせから回答までに要した時間について満足されましたか。

- ①満足
- ②ほぼ満足
- ③普通
- ④やや不満足
- ⑤不満足

回答: 

2 回答又は手順に対する説明の分かりやすさについて満足されましたか。

- ①満足
- ②ほぼ満足
- ③普通
- ④やや不満足
- ⑤不満足

回答: 

3 回答又は手順に対する結果の正確性について満足されましたか。

- ①満足
- ②ほぼ満足
- ③普通
- ④やや不満足
- ⑤不満足

回答: 

4 担当者の対応(言葉遣い、親切さ、丁寧さ等)について満足されましたか。

- ①満足
- ②ほぼ満足
- ③普通
- ④やや不満足
- ⑤不満足

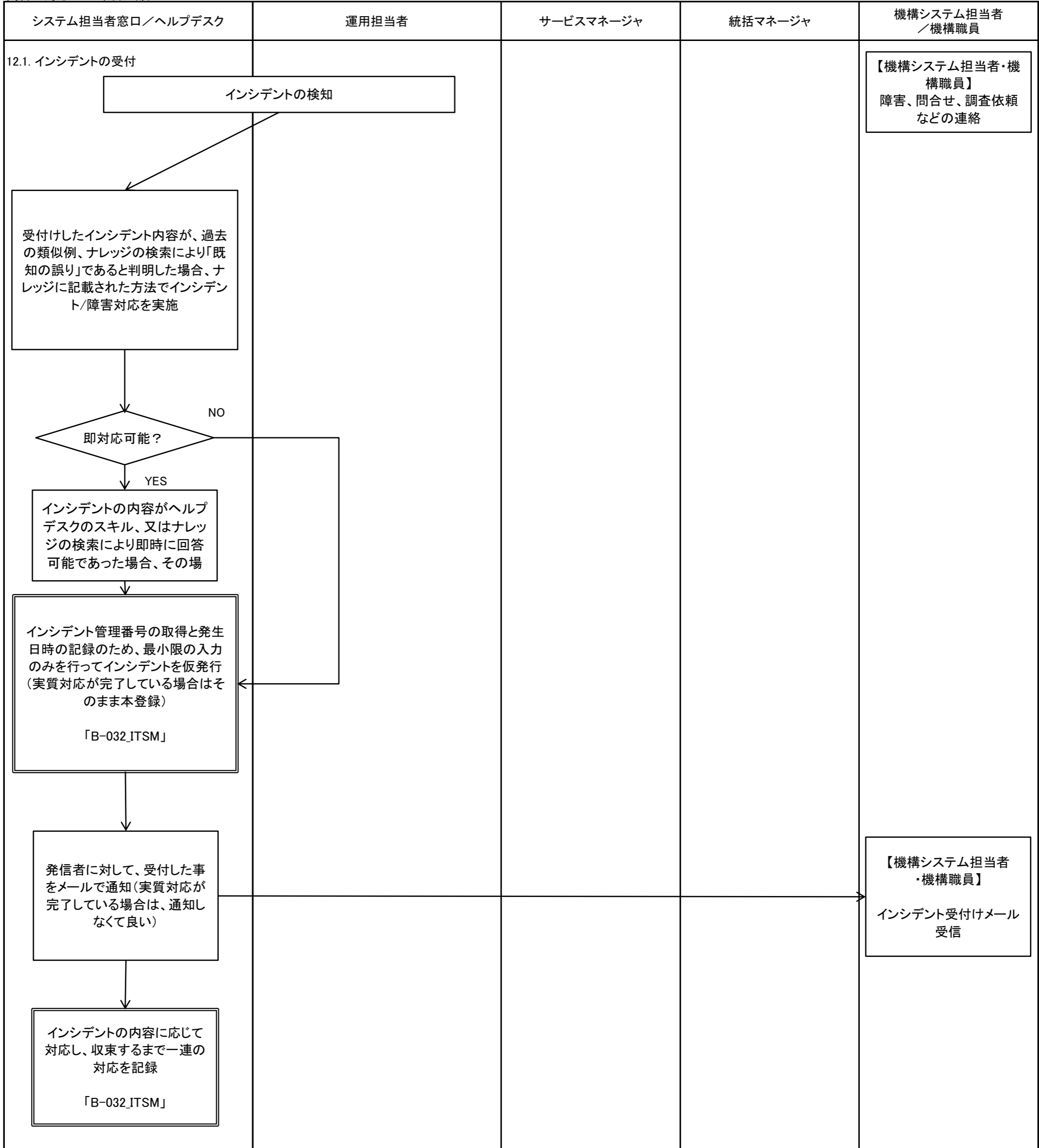
回答: 

<御意見等>

御協力ありがとうございました。

※業務フローについては、一部を記載していることから、その他の業務フローについては、資料閲覧にて公開すること。

問合せ対応フロー図(一部)







情報資産管理フロー図(一部)

システム担当者窓口／ヘルプデスク	運用担当者	サービスマネージャ	統括マネージャ	機構システム担当者 ／ 機構職員
9.5.1. 監視体制の確認			<div data-bbox="1285 350 1577 498" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">                     毎日運用開始時に 運用担当者の点呼を取り 欠員がないことを確認                 </div>	
9.5.2. 監視方法の確認	<div data-bbox="594 617 982 804" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">                     毎日運用開始時に システム監視サーバの監視端末起動 確認  「B-030_Centric」                 </div> <div data-bbox="779 804 800 854" style="text-align: center;">↓</div> <div data-bbox="594 854 982 1012" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">                     監視監視端末に 監視対象の表示を確認  「B-030_Centric」                 </div> <div data-bbox="779 1012 800 1062" style="text-align: center;">↓</div> <div data-bbox="594 1062 982 1219" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">                     毎日運用開始時に cacti管理コンソールを起動  「B-043_cacti」                 </div> <div data-bbox="779 1219 800 1270" style="text-align: center;">↓</div> <div data-bbox="594 1270 982 1427" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">                     cacti管理コンソールに 監視対象の表示を確認  「B-043_cacti」                 </div> <div data-bbox="779 1427 800 1478" style="text-align: center;">↓</div> <div data-bbox="594 1478 982 1567" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">                     各コンソールは表示したまま                 </div>			
9.5.3. 目視確認	<div data-bbox="594 1700 982 1857" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">                     サーバ及びネットワーク機器を 目視確認  「D-048_構成管理台帳」                 </div> <div data-bbox="779 1857 800 1908" style="text-align: center;">↓</div> <div data-bbox="594 1908 982 2065" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">                     異常が表示されていた場合 インシデントを発行  「B-032_ITSM」                 </div> <div data-bbox="779 2065 800 2116" style="text-align: center;">↓</div> <div data-bbox="594 2116 982 2273" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">                     確認結果を記録  「D-008_日次チェックリスト(監視作業 チェックリスト)」                 </div>			

● 組織図 ●



## 基本設計書等閲覧受付書及び留意事項等同意書

入札公告件名： 基幹ネットワークシステムに係る保守・運用管理の委託業務

### 1 閲覧対象資料

### 2 閲覧日時

平成 年 月 日 ( ) 時 分 ~ 時 分

以下の留意事項を確認し、同意の場合、署名欄に必要事項を記載してください。なお、正当な理由がなく、留意事項に同意いただけない場合は、開示対象資料の閲覧はできません。

#### 【留意事項等】

#### 第1条 (定義)

本留意事項の適用は、独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構（以下「機構」という。）が申請者に開示するに当たって、書面・口頭とを問わず、閲覧対象資料である、文書、図面、その他書類、又はフロッピーディスク、M0ディスク等磁氣的若しくは光学的に保存された機構の業務上における一切の知識及び情報とする。ただし、次の各号に該当するものは除外する。

- (1) 機構より開示を受けた時点において既に申請者に知らしめられているもの
- (2) 機構より開示を受けた後に機構の故意・過失によらず公知となったもの
- (3) 機構より開示を受ける前に申請者が自ら知得し、又は秘密保持義務を負っていない第三者より正当な手段により入手していたことを申請者が証明できるもの

#### 第2条 (使用目的)

申請者は、開示される対象資料を本件の目的（※）のためにのみ使用し、それ以外の目的には一切使用しないものとする。

※ 本件の目的とは、入札公告件名に記載される契約への応札及び受注後の契約履行とする。

#### 第3条 (禁止事項)

申請者は、対象資料である文書、図面、その他書類、又はフロッピーディスク、M0ディスク等磁氣的、光学的に保存された媒体を複製又は複写しないものとする。ただし、必要箇所等を抜粋したメモはこの限りではない。

#### 第4条 (損害賠償)

申請者が、秘密保持義務に違反して秘密情報を漏洩した場合には、機構はその違反行為の差止め及び原状回復を請求並びに直接かつ現実に被った損害について、損害賠償を請求できるものとする。

#### 第5条 (協議事項)

申請者及び機構は、上記項目に定めのない事項が生じたとき、又は条項の解釈について疑義が生じたときは、相互に協議の上誠意をもって解決にあたるものとする。

#### 第6条 (閲覧方法等)

申請者は、閲覧場所及び閲覧方法等について、機構担当者の指示に従うものとする。

[機構担当者記載]	
受付年月日	
<input type="checkbox"/> 同意事項確認	確認者
<input type="checkbox"/> 閲覧終了確認	

上記第1条から第6条の留意事項等に同意いたします。

#### [申請者署名欄]

申請年月日： \_\_\_\_\_  
法人名： \_\_\_\_\_  
所属部署： \_\_\_\_\_  
申請者(自署)： \_\_\_\_\_

(独) 高齢・障害・求職者雇用支援機構

基幹ネットワークシステムに係る保守・運用管理の委託業務

## 仕様書（案）

独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構

平成 28 年 月

## 目次

1. 件名 .....	1
2. 運用管理業務の目的 .....	1
3. 用語の定義.....	1
4. 基幹ネットワークについて.....	2
5. 運用管理業務の対象範囲 .....	8
6. 契約期間 .....	8
7. 業務の履行場所.....	8
8. サービス提供時間及び業務時間.....	8
9. 業務の運用体制.....	8
9.1 業務従事者の条件 .....	8
9.2 業務従事者の研修 .....	11
9.3 業務従事者の服装、行動等 .....	11
9.4 業務従事者の変更 .....	11
10. 作業の実施内容に関する項目 .....	11
10.1 サービスレベル管理 .....	11
10.2 インシデント管理 .....	12
10.3 障害時対応 .....	13
10.4 問題管理.....	14
10.5 変更・リリース管理 .....	14
10.6 緊急の変更・リリース管理.....	15
10.7 構成管理.....	15
10.8 リソース監視.....	16
10.9 稼働監視.....	16
10.10 ログ管理要件.....	17
10.11 情報セキュリティ監視及び管理.....	17
10.12 バックアップ及びリストア .....	18
10.13 情報システムの操作と管理.....	19
10.14 申請書等の業務管理 .....	21
10.15 機構本部計画停電対応.....	22
10.16 監査等への対応 .....	23
10.17 技術支援.....	23
10.18 日次報告.....	23
10.19 月次報告と会議 .....	24
10.20 文書と記録の管理.....	24
10.21 継続的な改善 .....	25
10.22 保守業務要件.....	26

10.23 基幹ネットワーク及び各業務システムの変更等に伴う付随業務及び技術支援等 .....	26
11. 情報セキュリティポリシーの遵守 .....	27
12. 機構が負担する経費等 .....	27
13. 運用支援マニュアル、運用管理設計及び統合に係る資料等の閲覧 .....	27
14. 提出書類 .....	28
15. 入札条件 .....	28
16. 知的財産等 .....	28
17. 損害賠償等について .....	29
18. 留意事項 .....	29
19. 業務の引継ぎ .....	30
20. 再委託等 .....	30
21. 遵守事項 .....	31
22. 情報セキュリティに関する請負者の責任 .....	31
23. 機密保持 .....	33

## 1. 件名

(独) 高齢・障害・求職者雇用支援機構基幹ネットワークシステムに係る保守・運用管理の委託業務

## 2. 運用管理業務の目的

### (1) 調達の背景

独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構（以下「機構」という。）の本部（千葉県千葉市美浜区若葉3-1-2 高度訓練センター（以下「高度ポリ本部」という。）内及び千葉県千葉市美浜区若葉3-1-3 障害者職業総合センター（以下「総合センター」という。）内）及び全国に設置する各施設（都道府県支部、広域障害者職業センター（埼玉県所沢市及び岡山県加賀郡吉備中央町）、職業能力開発総合大学校（東京都小平市）、地域障害者職業センター及び公共職業能力開発施設）（以下「機構施設」という。）（ホームページ参照 <http://www.jeed.or.jp/location/index.html>）の職員が業務において使用する各種システムなどを利用するための端末装置、サーバ、通信回線、通信回線機器等の運用管理、並びに機構Webサイト等を適正かつ安定的に稼働させるために必要な運用管理に係る業務（以下「運用管理業務」という。）を委託するものである。

### (2) 運用管理業務の目的

下記10（11 ページ参照）に示す運用管理項目について、要求されるサービスレベルを満たした上で、適正に実施し、基幹ネットワークシステム（以下「基幹ネットワーク」という。）の安定的な稼働に寄与することを目的とする。

## 3. 用語の定義

本仕様書に記述する主な用語は「表 3-1 用語集」参照のこと。

表 3-1 用語集

項番	用語	定義
1	旧法人	高齢・障害者雇用支援機構及び雇用・能力開発機構。
2	個別システム	機構本部及び機構施設の職員等が業務において利用するシステムの総称。人事システムを除く個別システムは現行基幹ネットワークに接続されている。（表 4-3 参照）
3	基幹ネットワーク	機構本部内においては、各種ネットワーク機器、職員用端末及びそれらの中継するネットワークを指し、機構施設内のネットワークは、インターネット VPN ルータを利用してこれに接続する。
4	定常運用時	運用管理手順書に従い、障害等の個別のインシデントが発生していない状態をいう。
5	G S O C	政府機関情報セキュリティ横断監視・即応調整チームにより各組織のネットワーク上に設置されたセンサーを利用して、

		通信の監視・分析等を実施する
--	--	----------------

#### 4. 基幹ネットワークについて

##### (1) 基幹ネットワークの概要について

機構は平成 23 年 10 月に旧法人が統合したことを契機に旧法人がそれぞれ管理していた基幹ネットワークの統合を平成 25 年度から平成 27 年度に実施し、運用面、セキュリティ面の統一化を図ったところである。統合後の基幹ネットワークの概要について図 4-1 に示す。

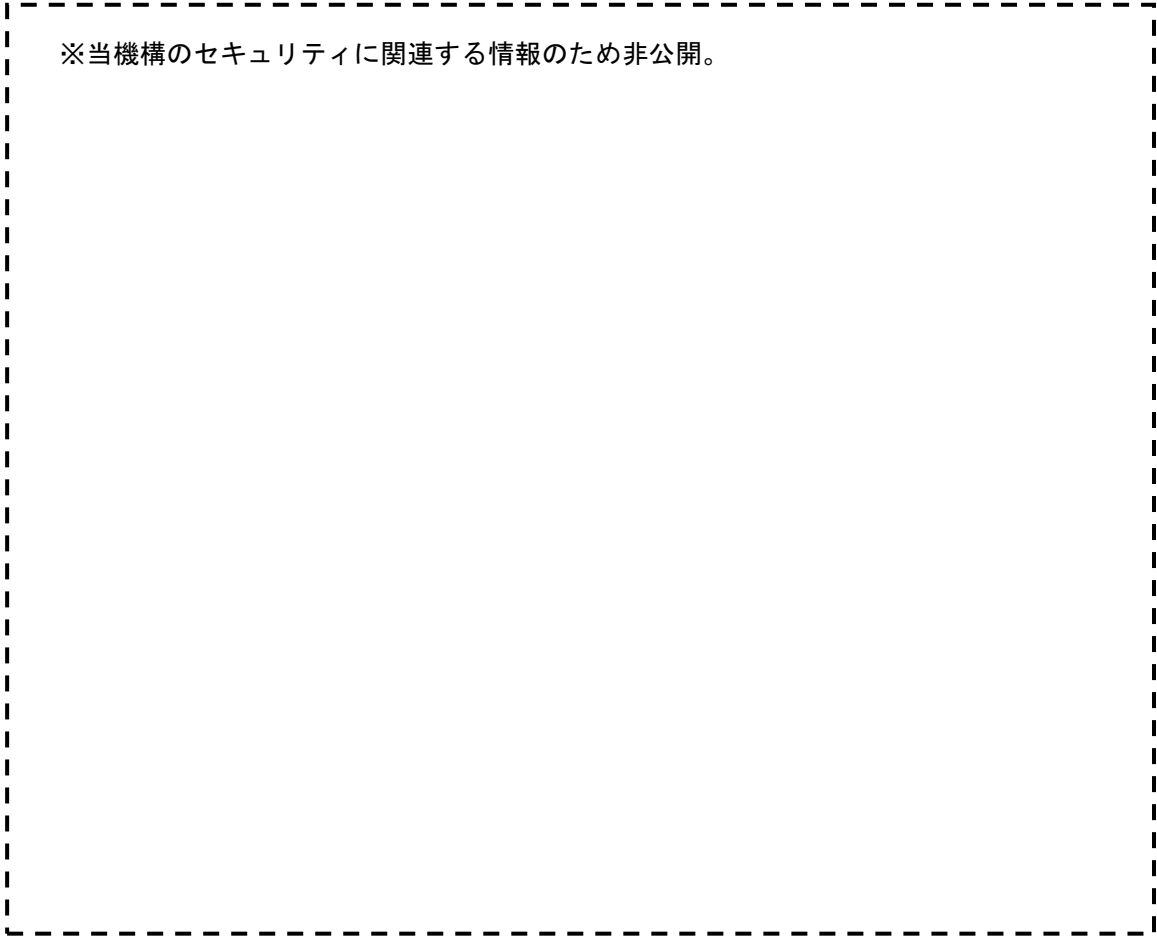


図 4-1 統合後の基幹ネットワークの概要

基幹ネットワーク統合期間中である平成 27 年 6 月に日本年金機構の情報漏えい事案が発覚したことに伴い、暫定的な対応として、基幹ネットワークにおけるインターネット閲覧の禁止及び外部メールの添付ファイルの送受信禁止を実施した。また、その後、各種禁止措置に対応するため、基幹ネットワークに属さないインターネット回線を利用したインターネット閲覧用端末の整備、及び基幹ネットワーク内に新規に外部メールシステム導入を実施した。現行の基幹ネットワークの概要を図 4-2 に示す。



※当機構のセキュリティに関連する情報のため非公開。

※当機構のセキュリティに関連する情報のため非公開。

※当機構のセキュリティに関連する情報のため非公開。

イ 利用者数 約 6,650 人

ロ 拠点数 約 170 拠点（支部直轄課の一部課が別建屋となる拠点数を含む）

ハ 端末台数 約 6,800 台（貸金職員端末を含む）

ニ 個別システム

機構本部サーバ室に設置されている基幹ネットワークに接続する個別システムは以下のとおり。

表 4-3 個別システム（機構本部サーバ室設置）

No	システム名	各システムを利用可能な端末数
1	高齢者雇用給付金システム	10
2	高齢者事業所台帳システム	154
3	障害者雇用支援システム	756
4	障害者雇用納付金システム	578
5	障害者雇用助成金システム	24
6	総合センター図書館システム	5
7	経理システム	6,094
8	給与システム	6,094
9	研修管理システム	4,716
10	人事評価 Web システム	6,094
11	能力開発統計システム	4,716
12	セミナー支援システム	4,716
13	事業所情報システム	4,716
14	訓練コース情報提供システム	300
15	求職者支援訓練認定コース情報検索システム	300

※表 4-3 に記載されている個別システムは直接の運用対象とはならないが、接続用スイッチは運用対象となること。

※当機構のセキュリティに関連する情報のため非公開。

(3) 契約期間中の主な基幹ネットワーク機器等のリプレイスについて

本調達は基幹ネットワークの分離が完了した環境を基本として、平成 29 年 5 月 1 日から平成 34 年 4 月 30 日までの 5 年間の運用管理業務を実施するものである。

基幹ネットワークを構成するシステムは原則 5 年間のライフサイクルでリプレイス・改修を実施することから、全ての機器が入れ替わる前提であるが、概ね想定される主なシステム・機器等について各年度の想定スケジュールは以下のとおりであること。

表 4-4 運用管理業務期間中に想定される主な機器リプレイス

年度	更新対象（システム・機器等）
平成 29 年	<ul style="list-style-type: none"> <li>・基幹ネットワーク統合作業で継続・流用した機器のリプレイス</li> <li>・機構本部-機構施設間の WAN 回線（インターネット VPN 回線）の再調達</li> <li>・機構本部及び機構施設 WAN 回線用ルータのリプレイス</li> </ul>

※当機構のセキュリティに関連する情報のため非公開。

(4) 契約期間中の運用管理対象機器リプレイスに係る情報提供について

過去のリプレイスにおいては以下のとおり情報提供を実施していることから、契約期間中において、今後予定されているリプレイスについても同様に情報を提供すること。

表 4-5 運用管理対象機器リプレイスに係る情報提供について

No	期間	
1	更新役務業者 調達期間	・ 調達仕様書に記載される各要件について、システム担当者から情報提供を実施
2	更新役務業者決定後から移行作業開始まで	・ 運用管理業務設計に係る個別検討会の中で情報提供を実施
3	移行作業期間	・ 更新後の運用管理手順書の提供 ・ 更新後の運用管理手順書に係る引継ぎ及び教育の実施 (※移行期間におけるリプレイス対象機器に係る障害については、更新役務業者が対応すること)
4	運用管理対象機器更新後	・ 更新後 1 週間程度は更新役務業者による動作確認、運用管理業務補助があること。

(5) リプレイス後の運用管理対象機器について

リプレイスにおける更新後の運用管理対象機器については、既存の基幹ネットワークを構成するシステム・機器等と概ね同程度のものを想定していることから、更新後の運用管理手順に基づき、更新後の機器についても本調達内で対応すること。

ただし、更新された運用管理手順において、工数増となる要素及び工数減となる要素を考慮した上で、現行の運用管理手順に比べて 10%以上の工数増となる場合においては、運用管理業務に係る契約変更等について別途協議を実施すること。また、既存の機器のリプレイスではなく、突発的な要因により、新たな機能を持つシステムが導入されることで、運用管理対象機器が増加する場合においては、運用管理業務に係る契約変更等について別途協議を実施すること。

## 5. 運用管理業務の対象範囲

※当機構のセキュリティに関連する情報のため非公開。

## 6. 契約期間

平成 29 年 5 月 1 日（月）から 平成 34 年 4 月 30 日（土）まで

## 7. 業務の履行場所

運用管理業務を行う者（以下「業務従事者」という。）は機構本部に常駐し、本役務に従事すること。

- ・ 独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構 機構本部庁舎内指定場所  
（千葉県千葉市美浜区若葉 3-1-2 高度訓練センター内）

## 8. サービス提供時間及び業務時間

- (1) 業務従事者は契約書の定めにより基幹ネットワーク運用管理業務を行うこと。
- (2) 業務従事者が「7 業務の履行場所」において、運用管理業務を行う時間（以下「業務時間」という。）は、一年のうちの祝日及び 12 月 29 日から 1 月 3 日を除く、月曜から金曜日における 8 時 45 分から 17 時 30 分（ただし、12 時 15 分から 13 時 00 分は休憩時間）とする。

なお、機構と運用管理業務を受注した者（以下「請負者」という。）が協議の上、業務時間を変更することができること。

また、機構業務の繁忙期及び障害対応等、業務上必要な場合は、休日、夜間等上記時間外においても運用・保守業務を実施することがあること。

## 9. 業務の運用体制

業務従事者は以下の運用体制を備え、運用管理業務を統制すること。参考のため、運用体制の概念図を「図 9-1 運用体制概念図」に示す。

なお、業務従事者の人数については、必要に応じて配置すること。

### 9.1 業務従事者の条件

#### (1) 運用管理体制

運用管理業務にあたる人員の責任を明確にし、少なくとも下記のとおり的人员を配置することで、運用管理業務を統制すること。

イ 統括マネージャ

運用管理業務サービスの品質についての最終責任を持つこと。

ロ サービスマネージャ

統括マネージャの管理の下に、運用管理業務の部分又は全体を所掌し、統制すること。サービスマネージャは必要に応じて複数名置くことを可とする。

また、統括マネージャはサービスマネージャを兼務可能とし、統括マネージャ又はサービスマネージャの内1名は、運用管理業務を統制する目的で常駐すること。

ハ 運用担当者

サービスマネージャの管理の下、運用管理業務を行うこと。

ニ システム担当者窓口

機構のシステム担当職員（以下「システム担当者」という。）からの問合せ、要請、質問、障害連絡等を一元的に受け付け、回答する機能を持つシステム担当者窓口を設置すること。受付方法は、電話、電子メール、書面、口頭とすること。問合せ、要請、質問、障害連絡等は、原則としてインシデントとして取り扱い、「10.2 インシデント管理」に従い管理し、業務従事者の体制全体で共有すること。

システム担当者窓口は、統括マネージャの管理下に置くこと。

ホ ヘルプデスク

利用者からのインシデントを一元的に受け付け、これに対応する機能を持つ、ヘルプデスクを設置すること。ヘルプデスクの受付方法は、電話、電子メール、書面、口頭とすること。受け付けたインシデントは「10.2 インシデント管理」に従い管理し、業務従事者の体制全体で共有すること。

ヘルプデスクは、統括マネージャの管理下に置くこと。なお、ヘルプデスクと上記システム担当者窓口は一本化しても良いこととし、インシデントの受け付け業務を円滑にするために2名以上を常駐させること。また、運用担当者との兼任可能とする。

ヘ 手順のレビューと承認

運用管理業務の品質維持・向上のため、運用管理業務の手続きにおいて、統括マネージャによるレビュー及び承認の手続きを設けること。このレビュー及び承認手続きは、必要に応じてサービスマネージャに権限を委譲できるものとする。ただし、システム担当者への正式な文書による回答、報告等は権限を委譲できず、統括マネージャのレビュー及び承認を必要とする。

ト 体制図の承認

運用管理体制構築時は、業務開始日前までに業務従事者の配置案、情報セキュリティインシデント発生時等の緊急時の連絡先等を提示し、機構と協議の上、決定すること。

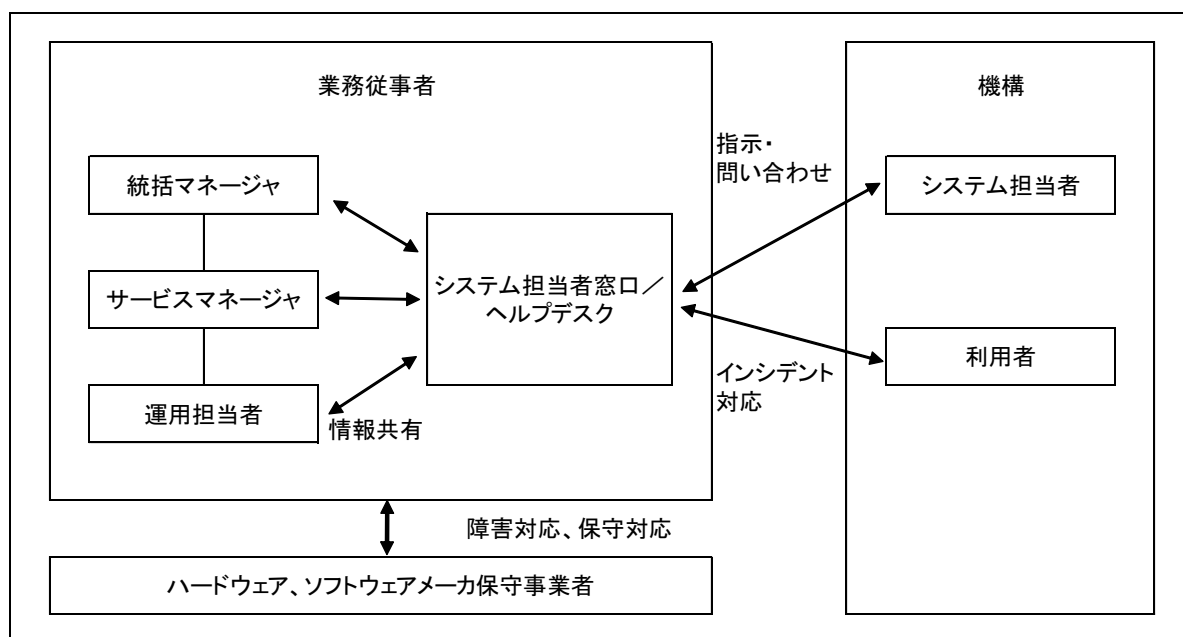


図 9-1 運用体制概念図

(2) 業務従事者の経験及びスキル

業務従事者の経験及びスキルについては、企画提案書審査の際の加点項目となること。詳細については企画提案書評価基準評価シートの2.法人の実績等の項目21から項目24を参照のこと。

なお、統括マネージャ及びサービスマネージャは少なくとも以下の経験等を保有すること。

イ 統括マネージャ

統括マネージャは以下の経験等を有すること。

- ・情報処理業務（システム開発、保守、運用管理等）の経験年数を5年以上有すること。
- ・プロジェクト管理経験を5年以上有すること。
- ・運用管理のリーダとして、ITサービスマネジメント導入計画立案、セキュリティ管理に関し、高度な専門性をもとに、ITサービス管理を遂行することができること。

ロ サービスマネージャ

サービスマネージャの配置については、以下の経験を有する者を配置すること。

- ・情報処理業務（システム開発、保守、運用管理等）の経験年数を3年以上有すること。
- ・運用管理のメンバとして、ITサービスマネジメント導入計画立案、セキュリティ管理に関し、専門性をもとに、ITサービス管理を支援することができること。

(3) 使用言語

イ 業務従事者は、機構役職員と日本語で円滑なコミュニケーションが可能で、かつ良好な関係が保てること。

ロ 日本語を母国語としない者の場合、日本語能力試験（JLPT、日能研）N1レベル（旧1級）の取得者、又は同等の能力が認められた者が担当することを証明すること。



## 9.2 業務従事者の研修

運用管理業務を円滑に行うために業務従事者に対して、必要な研修を定期的又は必要に応じて行うこと。また、基本的な人権、接遇、個人情報保護などについても、正しい認識を保持するために適切な研修を行うこと。なお、必要な研修は、請負者の責任と経費で行うこと。

## 9.3 業務従事者の服装、行動等

業務従事者は社会通念上業務にふさわしい服装をし、常時身分証明書を携帯するとともに、機構勤務であることを自覚の上、適切な行動に努めること。

## 9.4 業務従事者の変更

運用管理業務専任の業務従事者については、原則として契約期間内の変更を認めないが、退職等のやむを得ない事情により、1箇月前までに変更を申し出た場合はこの限りではない。

なお、業務従事者の変更を行う場合は、事前に機構と協議した上で、十分な引継ぎ期間又は教育期間を設け、運用管理業務に影響しないように配慮すること。

また、機構は、運用管理業務を遂行するための要員として不相当であることが認められる者について、それが合理的な理由に基づく場合には、請負者に対して交代を求めることができる。この場合、請負者は、機構と協議の上、当該要求を妥当と認めるときは、請負者の責任において、速やかに当該要員の交代を行うものとする。

## 10. 作業の実施内容に関する項目

運用管理業務は、本仕様書に掲げる以下の 10.1 から 10.23 の業務を対象範囲とし、基幹ネットワーク統合（第1次）に係る運用管理業務設計を基準とし、基幹ネットワーク統合（第1次）及び基幹ネットワーク統合（第2次）で策定された運用管理手順書等に基づき実施すること。また、必要に応じて機構と協議して現行運用管理業者から引き継いだ運用管理手順書等の作成、追加、改訂等を行うこと。運用管理手順書の項目については、別紙4「運用管理手順書一覧」（改訂）を参照すること。

なお、請負者は、運用管理業務開始後に基幹ネットワーク及び管理対象機器に追加、変更、削除等の構成の変更が生じた場合、システム担当者の指示に基づき、関連する資料等を修正する等により、常に基幹ネットワークが安定稼働するようにしなければならないこと（システム導入業者によるシステム設計変更に伴う設計作業については、システム導入業者が実施すること）。

また、運用管理業務サービスの維持及び障害の発生を未然に防止するため、定常運用時との差異及びインシデント発生状況から障害の発生を未然に防止する措置を講じる等、日頃の監視情報から問題を把握できる監視体制を構築するよう努めること。

### 10.1 サービスレベル管理

基幹ネットワークの運用管理業務サービス及び本仕様書に定められた請負者の役務については、高い品質が提供されることが必要であるため、設計・開発業者、システム保守業者、ハードウェア

等導入・保守業者と協力して、必要な運用体制を整備すること。また、サービスレベルの向上を図ること。

なお、別途開催される「SLA評価委員会」にて決定された評価に基づき、支払額において減額が生じる可能性があるため、留意すること。

詳細は、別添「SLA定義書」に定めるところによる。

## 10.2 インシデント管理

インシデントを一元的に管理するために、少なくとも以下の手順を備え、これを実施すること。

- (1) インシデントを受け付け、これに対応すること。この時、インシデントには以下を含むこと。
  - イ 利用者からの基幹ネットワークの利用に関する問合せ（端末、グループウェア、外部メールシステム、インターネット等の操作方法等）、要望、障害等の情報
  - ロ システム担当者からの基幹ネットワークの利用及び運用管理業務に関する問合せ、要望、依頼事項、障害等の情報
  - ハ ソフトウェア及びハードウェア保守事業者（以下「保守事業者」という。）からの基幹ネットワークの運用管理業務に関する情報
  - ニ 請負者が自ら検知（自らの収集も含む）した障害等の情報
- (2) ヘルプデスク及びシステム担当者窓口においてインシデントの受付手順を備えること。受付の方法は電話、電子メール、書面、口頭とすること。
- (3) インシデントを受理した時は、「別紙3 SLA」のSLA番号5の定めに従い、その旨を発信者（システム担当者を含む。）へ通知すること。
  - イ インシデントを重要度、緊急度等により分類する基準（以下「インシデント分類基準」という。）を機構と協議の上、定めること。また、インシデントを障害とそれ以外に分類する基準（以下「障害分類基準」という。）を設けること。なお、インシデント分類基準及び障害分類基準（以下単に「分類基準」という。）は、予めシステム担当者の承認を得ること。
  - ロ 分類基準は請負者とシステム担当者で定期的にレビューし、必要に応じて再定義すること。
  - ハ 収集したインシデントは管理番号を付与し、分類基準に基づき、統括マネージャまたはサービスマネージャが正式な認可プロセスのもとに分類すること。
  - ニ インシデントは分類基準に基づき、処理、対応すること。
  - ホ インシデントの状況、すなわち、未決（以下「オープン」という。）、収束（以下「クローズ」という。）及び対応内容（以下「インシデント対応状況」という。）を記録すること。
  - ヘ インシデントはクローズするまで、インシデント対応状況を、発信者へ定期的に電子メール等で連絡すること。これは、「別紙3 SLA」のSLA番号6の定めに従うこと。
  - ト 障害と判断されたインシデントは「10.3 障害時対応」の手順に従うこと。
  - チ 以上の一連の対応の結果はインシデント管理ツールを用いて記録すること。

- (4) 情報セキュリティインシデント発生時には、上記手順に加えて、別途定める情報セキュリティインシデント対処手順書及びインシデント発生時の手続きに定められた手順・手続きに従うこと。

### 10.3 障害時対応

障害発生時における基幹ネットワークの運用管理業務サービスの品質の低下を最小限に抑止するため、少なくとも以下の手順を備え、これを実施すること。

#### (1) 障害時対応の体制

障害発生時は、統括マネージャが障害対応の指揮をとるとともに、システム担当者との連絡窓口となること。また、保守事業者との窓口担当者となる者を予め選任しておくこと。保守事業者の連絡先を予め記録しておくこと。これらの体制に係る体制図や緊急時の連絡先などの情報は予め文書化し、システム担当者の承認を得た上で、共有しておくこと。

#### (2) 障害発生時の報告

障害発生時は障害の状況把握に努め、少なくとも、発生時刻、対象機器、障害内容、影響度レベル（重要度、緊急度）、影響範囲、及び想定復旧時刻をシステム担当者に第一報として報告すること。これは、「別紙3 SLA」のSLA番号7の定めに従うこと。報告は遅滞なく行う必要があるため、口頭でも可とするが、事後速やかに文書として提出すること。

#### (3) 障害発生時の障害箇所の切り分け

必要に応じて管理対象機器の保守事業者と連携して障害原因の特定を行うとともに、障害箇所の切り分けを行うこと。

#### (4) 障害復旧処理

「別紙3 SLA」のSLA番号8の定めにより、障害復旧作業を完了すること。ただし、SLAの定めを遵守できないことが判明した場合は、システム担当者との協議の上、暫定的な措置などにより早急に通常業務が行えるようにすることとし、その後恒久対策を行うこと。恒久対策を行う場合は、「10.5 変更・リリース管理」の手順に従うこと。緊急の対応が必要な場合は「10.6 緊急時の変更・リリース管理」の手順に従うこと。リリースが失敗した場合は、これらの手順に従い、元に戻す（以下「切り戻し」という。）こと。

#### (5) 進捗報告

障害は発生からクローズに至るまで、その進捗状況を定期的にシステム担当者へ報告し、必要に応じて指示を受けること。これは「別紙3 SLA」のSLA番号9の定めに従うこと。

#### (6) 障害復旧時の報告

障害復旧後は、「別紙3 SLA」のSLA番号10の定めにより、障害発生状況、対処方法等をまとめて、システム担当者に書面で報告を行うこと。

#### (7) 障害発生原因の分析と再発予防・改善等

障害発生原因の分析を行い、再発予防・改善策を策定し、システム担当者の承認の上、これを実施すること。その結果として、類似障害については、障害復旧までの対応時間や対応の品質の向上を図ること。これらの手順は「10.21 継続的な改善」に従うこと。

- (8) これらの障害時対応の手順は、予め文書化し、システム担当者の承認を得た上で、業務従

事者で共有すること。この手順には変更が失敗した場合の切り戻しの手順を含むこと。この手順は「10.5 変更・リリース管理」及び「10.6 緊急の変更・リリース管理」と整合すること。

- (9) 情報セキュリティインシデント発生時においては、上記手順に加えて、別途定める情報セキュリティインシデント対処手順書及びインシデント発生時の手続きに定められた手順・手続きに従うこと。

#### 10.4 問題管理

インシデント（障害を含む。）から問題を特定し、これを解決するために、少なくとも以下の手順を備え、実施すること。

- (1) インシデントを、発生の原因が判明しているインシデント（以下「既知の誤り」という。）及び発生の原因が不明であるインシデント（以下「問題」という。）に分類し、管理すること。
- (2) 問題の調査を行い、原因、是正策を特定すること。
- (3) インシデントの発生数及びその種類の傾向を分析する等して、潜在的な問題を解決するために予防策を特定すること。
- (4) 特定された是正策、予防策の実施のために、必要に応じて変更要求を行うこと。変更要求は「10.5 変更・リリース管理」の手順に従い処理すること。
- (5) すべての問題、問題の状態（オープン、クローズ、インシデント対応状況等）、原因、是正策及び予防策は記録すること。また、原因が特定された問題は既知の誤りとして記録を更新すること。
- (6) 上記の記録はインシデント管理によって再利用可能な状況に置くことで、類似インシデント発生時において、対応時間や対応の品質の向上を図ること。
- (7) 少なくとも、原因、是正策、予防策の特定、変更要求の作成においては、統括マネージャまたはサービスマネージャの正式な認可プロセスのもとに行うこと。
- (8) 以上の一連の作業の結果は、これを記録すること。

#### 10.5 変更・リリース管理

基幹ネットワークに対する変更を統制するために、少なくとも以下の手順を備え、これを実施すること。

- (1) すべての変更要求を、その変更を実施した場合の効果、優先度、実施した場合のリスクの観点から評価すること。リスクの評価においては、想定されるリスクの事象及びその影響度を特定すること。また、変更要求を実現するための最適な実装方法を特定すること。
- (2) 変更が失敗した場合に備え、切り戻し手順を変更前に予め特定すること。
- (3) 変更要求は、統括マネージャが正式な認可プロセスのもとに承認の上、システム担当者に回付し、実施の承認を得ること。この変更要求には、問題、原因、是正又は予防策、リスク評価の結果、実装方法、切り戻し手順を含めること。この時、機構が定める導入申請書兼導入実施報告書を使用すること。
- (4) 承認済みの変更要求を実施すること（以下「リリース」という。）。

- (5) リリースの結果（成功、失敗、失敗した場合にとった措置等）を記録すること。
- (6) リリース後、変更が有効であったか否かの評価を行い、システム担当者へ書面で報告すること。
- (7) 以上の一連の作業の結果は、これを記録すること。

#### 10.6 緊急の変更・リリース管理

緊急の変更・リリース管理手順（以下「緊急のリリース手順」という。）を備えること。緊急のリリース手順とは書類による認可手順によった場合、基幹ネットワークに看過できない障害が発生される等、応急に手続きを省略して行われる変更・リリース管理手順のこととする。

緊急のリリース手順を適用する基準を予め定め、システム担当者の承認を得ることとし、緊急のリリース手順は統括マネージャがこれをシステム担当者の認可の下、発動すること。

緊急のリリース手順においては、統括マネージャ及びシステム担当者の口頭による承認を必要とするが、手順の実施中、書面による認可は必ずしも求めない。

また、緊急のリリース後は、書面による手続きを事後に行うこと。

#### 10.7 構成管理

基幹ネットワークの管理すべき構成を定義し、構成を統制するために、少なくとも以下の手順を備え、これを実施すること

- (1) 基幹ネットワークの構成要素において、障害等によりその設定情報が消失した場合などにおいても、これらを再構築するために必要十分な基幹ネットワーク全体の構成情報を管理すること。構成情報にはハードウェア、ソフトウェアを特定するための情報、及びそれらに関連する設定情報、手順書などの文書を含むこと。
- (2) 管理する構成情報の範囲と項目、及びそれらの関連を定義すること。この定義はシステム担当者との協議の上、決定すること。また、必要に応じてシステム担当者との協議の上、変更できること。
- (3) 運用管理業務開始時における構成情報を取得し、記録すること。これは統括マネージャ及びシステム担当者の承認を得ること。
- (4) 運用管理業務開始後は、リリース等により基幹ネットワークの構成が変更された場合は、構成情報を最新の状態に改定し、改定履歴を維持すること。また、リリース管理においては、リリースの失敗時における切り戻しのための構成情報を維持すること。
- (5) 構成情報の改定は統括マネージャまたはサービスマネージャの正式な認可プロセスのもとに行い、システム担当者へ文書で報告し、承認を得ること。これらは記録すること。
- (6) 構成情報及び構成情報から参照される設定情報や手順書等は、破損や不正アクセスなどの脅威から適切に保護し、必要なときに直ちに使用できる状態で管理すること。
- (7) 構成情報及び改定履歴はシステム担当者の求めに応じ、速やかに提供できる状況に置くものとする。
- (8) 情報セキュリティインシデントに備え、各種ネットワーク機器及びソフトウェアの構成情報（マルウェア対策ソフトウェアのパターンの更新情報を含む）について、システム担当者

- あて最新の情報を提供可能な状態にしておくこと。
- (9) 以上の一連の作業結果は、これを記録すること。

## 10.8 リソース監視

基幹ネットワークの構成要素が必要なリソースを持っていることを確実にするために、少なくとも以下の手順を備え、これを実施すること。

- (1) 管理対象機器に示す機器のうち、サーバのハードディスク容量・メモリー容量・各種サーバ構成要素を常時監視すること。
- (2) 監視に当たっては、監視方法、監視体制及びしきい値（ハードディスクの許容されるデータ量）を定義した監視計画書を作成し、システム担当者の承認を事前に得ること。
- (3) サーバの監視結果、稼働実績、使用容量等により、しきい値を超えるなどの状況を検知した場合は、「10.2 インシデント管理」及び「10.3 障害時対応」の手順により処理すること。

## 10.9 稼働監視

基幹ネットワークの構成要素が適切に稼働していることを確認するために、少なくとも以下の手順を備え、これを実施すること。

- (1) 管理対象機器に示す、回線、ネットワーク機器及びサーバの稼働状況を予め定めた一定の間隔で監視し、監視対象項目の値が予め設定した、しきい値を超えている場合には、他の関連する項目についても確認し、状況把握を行いシステム担当者に連絡すること。監視に当たっては障害発生時に原因を特定可能となる項目（メモリ使用量、CPU 使用量、トラフィック量等）を可能な限り確認すること。ただし、ネットワーク機器について、端末収容ハブは稼働監視対象外とする。
- (2) ネットワーク機器に関しては、SNMP を利用し予め定めたルールのもと状態を監視すること。また、アラートが発生した場合は、目視による確認や他の関連する機器の状態についても状況を把握した上で、システム担当者に連絡すること。
- (3) サーバ機器に関しては SNMP を利用し、予め定めたルールのもと状態を監視すること。また、アラートが発生した場合は、目視による確認や他の関連する機器の状態についても状況を把握した上で、システム担当者に連絡すること。
- (4) ネットワーク回線については、末端のルータなどの装置の SNMP を利用し、予め定めたルールのもと状態を監視すること。また、アラートが発生した場合は、目視による確認や他の関連する機器の状態についても状況を把握した上で、システム担当者に連絡すること。
- (5) 監視に当たっては、監視内容、監視方法、監視体制、報告方法を定義した監視計画書を作成し、システム担当者の承認を事前に得ること。
- (6) 監視により異常を検知した場合は、「10.2 インシデント管理」及び「10.3 障害時対応」の手順により処理すること。
- (7) 可能な範囲において、監視システムを利用して監視を自動に行うことにより、監視業務の品質の標準化及び効率化に努めること。

## 10.10 ログ管理要件

- (1) 「別紙 5 バックアップ対象機器一覧」(以下「バックアップ対象機器」という。)において、バックアップ対象データに指定されたログを取得すること。
- (2) 取得したログについては、統括マネージャまたはサービスマネージャが管理責任を持つこととし、適切なアクセス制限管理の下、特にシステム担当者の指示のない限りすべてのログを保管すること。
- (3) 当該ログは、「別紙 3 SLA」の SLA 番号 11 の定めに従って、機構側の求めに応じて、提出可能な状況におくこと。提出時は、当該ログの説明支援を行うこと。
- (4) 「別紙 3 SLA」の SLA 番号 12 の定めに従って、又はシステム担当者から指示があった場合には、サーバのアクセスログ及びシステムに係るログをログ分析システム及びその他のツールを使用して分析し、分析結果の報告書を機構に提出し、報告を行うこと。なお、分析の結果、異常を検出した場合には、「10.2 インシデント管理」及び「10.3 障害時対応」の手順に従うこと。
- (5) 別途定めるログ保存期間において、ログが紛失しないように適切に管理すること。
- (6) 取得したログについて目視、ログ分析システム及びその他のツールを利用し、障害やインシデントの予兆を把握出来るような仕組みを取り入れること。また、これらの仕組みにより障害やインシデントの予兆を把握した際は速やかにシステム担当者に連絡すること。

## 10.11 情報セキュリティ監視及び管理

基幹ネットワークの情報セキュリティに係る脅威を遅滞なく検知するため、少なくとも以下の手順を備え、これを実施すること。

### (1) 情報セキュリティ監視

- イ インターネットメール、WEB サーバ等を含むサーバ、運用管理対象端末に係るマルウェアの感染の監視を行うこと。
- ロ 基幹ネットワークに不適切なパソコン及びサーバが接続され、機構本部サーバにアクセスした時、これを検知するために、検疫システムを利用してこれを監視すること。
- ハ 情報セキュリティ機器等により、外部及び内部からの不正なアクセスや攻撃の状況を常時監視(数分間隔)し、異常を検出した場合は「10.2 インシデント管理」の手順により対応すること。

### (2) 情報セキュリティ管理

- イ 業務従業者は、JPCERT 及び IPA セキュリティ情報センターのセキュリティ項目を週単位で取得すること。また、ハードウェアベンダ及びソフトウェアベンダの脆弱性情報、セキュリティパッチ情報等を週単位で取得すること。
- ロ 収集した情報を基に対策を検討し、リスクの大きさ、影響度、及び必要な措置とともに、「別紙 3 SLA」の SLA 番号 13 の定めに従い、システム担当者に文書で報告を行い、承認を受けること。必要な措置の実施に伴う設定変更やパッチ等の適用の実施については、「10.5 変更・リリース管理」の手順によること。
- ハ 上記イ及びロの手順に従い、悪質なマルウェア情報等を入手した場合等は、システム担

当者の指示により、感染の拡大を防止するために必要となる対応措置を講じること。

(3) 情報セキュリティ機器の維持

- イ 情報セキュリティ監視の結果から必要に応じて情報セキュリティ機器の設定を最適に保つこと。これらには、マルウェア対策、マルウェア・スパムメール対策、検疫、標的型攻撃対策、ファイアウォール機器を含むこと。また、システム担当者の指示・依頼により、これらの設定変更を行うこと。
- ロ サーバ及び運用管理対象機器に係るパターンファイル及びセキュリティパッチを常に最適なものに更新し、適切なマルウェア対策ソフトウェアの稼働を確認すること。
- ハ 機構の別調達による脆弱性診断結果に基づき、脆弱性が指摘された場合は、対象機器に対して、その対策を講じること。

(4) 情報セキュリティ監査への対応

情報セキュリティ監査の結果に基づき、対策を講じること。必要があれば、機構の承認を得た上で、手順書の改定を行うこと。また、基幹ネットワークの変更を伴う場合は、変更要求を行い、その実施に当たっては、「10.5 変更・リリース管理」の手順に従うこと。

(5) 情報セキュリティインシデント発生時においては、上記(1)から(4)の手順に加えて、別途定める情報セキュリティインシデント対処手順書及びインシデント発生時の手続きに定められた手順・手続きに従うこと。また、これら手順・手続きの実施に支障がないよう準備しておくこと。

## 10.12 バックアップ及びリストア

基幹ネットワークの障害時に備え、以下のとおり、バックアップ及びリストアの手順を設計し、これを実施すること。

- (1) バックアップ及びリストアの対象としては、バックアップ対象機器に示すサーバを対象とすること。
- (2) 各種バックアップの実施及び設定とバックアップが正常に完了しているかを日次で確認すること。
- (3) バックアップは業務時間外に行うなどして、利用者の業務に影響を与えないように配慮すること。
- (4) バックアップデータを外部記憶媒体に記録する場合は、紛失・盗難のリスクを考慮した上で、既存の機器・機能を使用してバックアップメディアを作成した後、機構が指定する保管場所（機構本部）に保存し、バックアップメディアの数量・通し番号等を適切に管理し、別途定めるバックアップ保存期間において、バックアップしたデータが紛失しないよう適切に管理すること。
- (5) 障害等が発生した場合は、システム担当者の指示により、最適な方法で、データの復元を行うこと。
- (6) 各システムが提供するデータの復旧時点指標（Recovery Point Objective 以下「RPO」）は、（表 10-1 RPO）のとおりとすること。なお、システムの制約などのやむを得ない理由がある場合は、機構と協議の上、これらを変更できるものとする。



表 10-1 RPO

システム	RPO
グループウェア（メール、掲示板等）	2日以内
ホームページ	2日以内
ファイルサーバ	2日以内
認証・アクセス管理基盤（Active Directory）	2日以内
マルウェア対策、検疫サービス	2日以内
Syslog サーバ	2日以内
その他のサーバ（DNS、Proxy、資産管理、運用管理他）	1週間以内

(7) バックアップ及びリストアの実施にあたり、可能であればテストを行うこと。

### 10.13 情報システムの操作と管理

(1) 基幹ネットワークの構成要素の維持管理

運用管理業務の目的を満たすため、管理対象機器の OS、パッチ、設定等を常に最適に維持管理すること。設定の変更においては、運用管理業務サービスを停止することなく行うこと。ただし、事前に機構と合意を得ている場合は、この限りではない。

(2) 管理対象機器及びクラウドサービスにおいて、以下の表 10-2 に示す作業を実施すること。

表 10-2 システムに係る操作と附帯業務

項目	業務内容
アカウント管理	システム担当者からの依頼（人事異動等に係る共有設定作業依頼等）によってファイルサーバ、ネットワーク機器、グループウェア、外部メールシステム等への各種アカウントの登録・変更・削除・管理を行う。必要に応じてユーザプロファイルの移行を行う。また、各職員が使用する WindowsID について管理（ユーザ ID 及びパスワードの登録・変更・削除、セキュリティグループの設定・管理、グループポリシーの設定・変更、コンピュータアカウント管理）を行うこと。 また、ファイルサーバ（クラウドサービス）のアクセス管理についても ActiveDirectory によるアカウント管理と合わせて実施すること。これに関連してフォルダ構成等の変更が必要であれば、それを行うこと。
クラウドサービスの管理	クラウドサービスの監視（容量監視、サービス監視）、クラウドサービスの構成管理（フォルダ階層管理、権限管理、バックアップ管理）及びクラウドサービスのログ管理（クラウドサービス事業者からログが提供される

	場合は、「10.10 ログ管理要件」に準じて取扱うこと）を行うこと。
駅すばあとのデータ管理	データ更新連絡に伴い、駅すばあとシステムのデータを更新すること。
職員用端末管理	<p>端末の在庫管理を行うこと。</p> <p>職員用端末のキitting作業を行うこと。</p> <p>職員用端末に対するプリンタの設定を行うこと。</p> <p>システム担当者からの指示（人事異動含む）を受けて、各機構施設・職員に職員用端末を提供すること。また、故障等により使用不可となった職員用端末の再キitting、メーカーサポートへの送付等の対応を実施すること（※機構施設において職員端末が使用不可となった場合は、機構施設から当該端末が送付されること）。</p>
帳票類の更新	各種管理用帳票（機器台帳（コンピュータ名、基本ソフトウェア、IPアドレス、MAC アドレス、利用者等）、機構 LAN 構成図、パソコン等配置図等）の作成管理を行うこと。これらは、機構指定様式である機器管理台帳及び ID 一覧表等に基づき管理を行うこと。機器管理台帳及び ID 一覧表の修正変更等は申請書等に基づき実施すること。
グループウェア管理	グループウェアにおけるメールアドレス、スケジュール、掲示板等の設定管理を行うこと。
外部メール管理	外部メールシステムにおけるメールアドレスの設定管理を行うこと。
管理者権限操作	管理者権限が必要となる設定等の支援を行うこと。
資産管理	システム担当者の求めに応じて、職員用端末の資産情報について、資産管理システムを使用して収集し、その結果の報告を行うこと。

### (3) 年度末の人事異動に係る作業

年度末においては表 10-3 に示す人事異動に係る作業を実施すること。表 10-3 中のアカウント数、台数等については、平成 26 年度及び平成 27 年度の年度末における作業から算出した概算値であり、今後変更となる場合もあること。

年度末の人事異動に係る作業については、2月～4月の上旬であること。

新年度に向けてのシステム変更作業は、旧年度の機構業務に支障がでないよう日程（時間外又は休日に実施等）及び設定手順について考慮すること。

表 10-3 年度末における人事異動に係る作業

項目	業務内容
グループウェア及び外部メールシステム変更作業	<p>(1) グループウェア及び外部メールシステムのユーザ情報に、人事異動情報を反映する作業</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・登録ユーザ 約 250 アカウント</li> <li>・変更ユーザ 約 900 アカウント</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・削除ユーザ 約 250 アカウント</li> <li>(2) グループウェア及び外部メールシステムの組織階層構造に、組織変更情報を反映する作業</li> <li>・変更組織構造 数件</li> </ul>
Windows アカウント変更作業	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) ActiveDirectory のユーザ情報に、人事異動情報を反映する作業</li> <li>・変更規模はグループウェア変更作業と同様</li> <li>・関連してファイルサーバにアクセス権限の設定を行う</li> </ul> <p>※作業においては、グループウェア情報を Windows アカウント情報に同期するツールを使用する</p>
機構本部端末移設・設定変更作業	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 機構本部端末の移設及び設定変更作業を行う</li> <li>・移設及び設定変更端末 約 280 台</li> <li>・設定規約に準じて IP アドレスの変更、プリンタの設定等を行う</li> <li>・関連して共有ファイルサーバにアクセス権限の設定を行う</li> <li>(2) ネットワーク機器の変更</li> </ul> <p>HUB、スイッチ等の追加・変更 数台</p> <p>端末の移設に伴う LAN 配線作業 (LAN ケーブルについては請負者負担であること。HUB、スイッチの追加機器と移設に伴う電源コンセントの準備については機構が負担する。)</p>

#### 10.14 申請書等の業務管理

以下の申請書等に関するネットワーク利用申請手続きに基づき、これらの申請を受け付け、適切に処理すること。なお、各種申請の作業内容は表 10-4 のとおりであること。

表 10-4 申請書等の業務管理

No	申請	作業内容
1	ネットワーク機器接続・停止申請	基幹ネットワークに端末等の機器を新規に接続又は停止するための手続き申請のことであり、当該申請に基づき、IP アドレスの付与、検疫システムの設定等を行うこと。
2	計画停電申請	各機構施設の庁舎内停電等による基幹ネットワークに接続する機器の電源を停止するときの申請のことであり、当該申請に基づき、運用担当者の稼働監視に反映し、必要なサポートを行うこと。
3	WEB フィルタリング解除申請及びメールブロック解除申請	基幹ネットワークで行っている WEB フィルタリングの解除及びメールブロック解除の申請のことであり、ホワイトリスト登録や運用担当者への設定一覧の送付等を行うこと。

4	グループウェア ID 申請 (※)	グループウェアの新規 ID 登録等の際の申請のことであり、グループウェアサーバへの登録、ID 一覧の更新、ID 及びパスワードを記載した案内文書の作成・送付等を行うこと。関連して端末のキッティングを実施する場合もあること。
5	ソフトウェア導入申請	基幹ネットワークに接続する機器にソフトウェアを導入する際の申請のことであり、当該申請に基づき、運用担当者はソフトウェアの導入対応を行うこと。
6	WindowsID 申請 (※)	基幹ネットワークに接続される端末にログインするためのアカウントの申請のことであり、当該申請に基づき、運用担当者は端末にログインできるアカウントの作成等を行うこと。
7	外部メールシステム ID 申請 (※)	外部メールシステムの新規 ID 登録等の際の申請のことであり、外部メールシステムサーバへの登録、ID 一覧の更新、ID 及びパスワードを記載した案内文書の作成・送付等を行うこと。関連して端末のキッティングを実施する場合もあること。

※ネットワーク利用申請ツールにおけるユーザ設定申請により実施するものであること。

申請を受け付けた場合は、「別紙 3 SLA」の SLA 番号 14 の定めに従い、申請者に受け付けた旨を電子メールで通知すること。なお、ネットワーク利用申請ツールによる通知が可能な場合は電子メールで通知する必要はない。

また、申請処理の実施においては「別紙 3 SLA」の SLA 番号 15 の定めに従い処理し、申請者に終了の旨を電子メールで通知すること。なお、ネットワーク利用申請ツールによる通知が可能な場合は電子メールで通知する必要はない。

#### 10.15 機構本部計画停電対応

機構本部の計画停電に関する手続きを整理し、適切に対処すること。

- (1) 機構本部の計画停電（年 2 回、土日祝日を予定）に対応して、「別紙 3 SLA」の SLA 番号 16 の定めに従って、事前に計画書を作成し、機構側の承認を得ること。計画書には基幹ネットワークの構成要素を保護するため、バックアップや起動停止などを適切に計画すること。
- (2) 「別紙 3 SLA」の SLA 番号 17 の定めに従って、計画停電実施日に先立って関係する者へ文書で停電発生による基幹ネットワークの利用制限に係る連絡を行うこと。
- (3) 計画停電に係る準備作業（システムのシャットダウン等）が業務時間外に当たる場合でもこれに対応すること。
- (4) 可能であれば、計画停電時を利用することで、各機器が停電時に正常にシャットダウンを

行えるかのテスト・確認を行うこと。

#### 10.16 監査等への対応

会計検査院・会計監査法人等の検査、内部監査、情報セキュリティ監査等への対応については、資料作成のほか、必要に応じて当日の立会いを行うこと。

なお、検査、監査等の事前準備、事後対応を含めて、機構から監査項目について提供するので、必要となる資料収集及び資料作成を行い、システム担当者への情報提供を行うこと。

#### 10.17 技術支援

##### (1) セキュリティ対策作業に係る技術提案等

セキュリティ対策について、システム担当者からの指示又は自らが収集した情報に基づき以下の調査等を行い、結果を文書で提出すること。

- イ セキュリティ維持・改善に係るログやエラーの調査等
- ロ セキュリティ維持・改善に係る技術的提案等
- ハ セキュリティ維持・改善に係る障害等の未然対策作業等
- ニ OS等のバージョンアップ等に関する技術提案等

##### (2) 基幹ネットワーク技術提案等

基幹ネットワークについて、システム担当者からの指示又は自らが収集した情報に基づき以下の調査等を行い、結果を文書で提出すること。

- イ 基幹ネットワークの通信回線、サーバ負荷等に係るログやエラー等の調査
- ロ 基幹ネットワークの通信回線、サーバ負荷等に係る技術的提案等
- ハ 基幹ネットワークの通信回線、サーバ負荷等に係る障害等の未然対応作業等
- ニ 基幹ネットワークの関係資料（詳細構成図、マニュアル等）作成等
- ホ 業務の移管等が発生した場合は、これに伴う基幹ネットワーク移管等に係る技術的な支援

##### (3) 調査と報告

ハードウェア及びソフトウェアの仕様書等の変更等により運用方式の改善・セキュリティ対策などが必要な場合は、システム担当者の指示に基づき、対象機器、保有データ状況等の調査を行うとともに、その調査結果をシステム担当者に書面で報告を行うこと。

#### 10.18 日次報告

日次の運用管理業務の状況を、「別紙3 SLA」のSLA番号18の定めにより書面でシステム担当者に報告を行うこと。当該報告は、統括マネージャが行うこと。日次報告には少なくとも以下の項目を含めること。

- (1) インシデントの発生状況及びその対応状況（オープン、クローズ、インシデント対応状況）
- (2) 問題管理における特定した問題と是正、予防策、改善策、及び変更要求の状況
- (3) 変更・リリース管理における、変更要求、同評価、リリースの状況、及びリリース後の評価の状況

- (4) 構成管理において、構成情報に変更が発生した場合、変更の項目とその内容
- (5) 申請書等の業務管理における申請受付及びその対応状況
- (6) 文書管理の状況
- (7) 機構施設の計画停電対応の対応結果

#### 10.19 月次報告と会議

基幹ネットワークの円滑な運用のために以下の報告を行い、問題点の分析及び改善提案などを行うこと。

##### (1) 月次報告

月次報告書を毎月末締めで取りまとめ、運用管理状況報告書（機構が定める様式）として、統括マネージャの認可の上、システム担当者に提出すること。これは、「別紙 3 SLA」の SLA 番号 19 の定めに従って行うこと。報告内容には少なくとも、以下の内容を含むこと。

- イ インシデント管理及び申請等業務の状況の月次サマリ
- ロ 運用員の勤務実績及び次月の勤務予定

##### (2) 月次会議

運用管理業務の報告・説明を行うこと。また、議事録を作成し、提出、保管を行うこと。これらは「別紙 3 SLA」の SLA 番号 20 の定めにより実施すること。

なお、運用管理業務の報告・説明には以下の内容を含むこと。

- イ サービスレベル管理における SLA の遵守状況及び運用指標の状況
- ロ インシデント管理の状況の月次サマリ
- ハ 問題管理の状況の月次サマリ
- ニ 変更管理・リリース管理の状況の月次サマリ
- ホ 情報セキュリティ監視の月次サマリ
- ヘ リソース監視の月次サマリ
- ト ソフトウェアメーカ、ハードウェアメーカ等からのバージョンアップ情報、サポート切れ情報、不具合情報、脆弱性情報等の月次サマリ
- チ ログ解析の結果
- リ 作業予定と実績
- ス 継続的改善に係る報告（問題、問題の原因、是正・予防措置、改善提案）及び障害の未然防止に係る報告
- ル 運用従業者に行った教育訓練の実績
- ヲ 運用員の勤務実績及び次月の勤務予定

##### (3) 基幹ネットワーク検討会議

システム担当者の指示に基づき、必要な都度開催される基幹ネットワーク検討会議に出席し、意見や提案を行うこと。

#### 10.20 文書と記録の管理

運用管理業務に係る文書及び記録を適切に管理するために、少なくとも以下の手順を備え、これ

を実施すること。

(1) 運用手順書管理

- イ 運用手順書のレビュー、承認、改定、廃棄に関する運用手順及び責任を定義、実施すること。
- ロ 運用手順書の新規作成及び改定においては、システム担当者及び統括マネージャによるレビュー、承認の手続きを備えること。
- ハ 運用手順書は常に最新の版及び改定の履歴を維持すること。
- ニ 旧版は特に指示のない限りこれを保管すること。旧版が誤って使用されないように適切に管理すること。

(2) 記録管理

- イ 運用管理業務の遂行において、取得したすべての記録は、読みやすく、識別可能な状態で管理すること。
- ロ 記録は破損や改ざんなどの脅威から保護し、適切に管理すること。

(3) 運用手順書への反映

「10.21 継続的な改善」等により運用管理業務の手順に対する変更が承認された場合は、「別紙3 SLA」のSLA番号21の定めにより速やかに手順書を改定すること。ただし、大規模な改定においては、当該SLAにはよらず、システム担当者との相談の上、実施すること。

## 10.21 継続的な改善

運用管理業務サービスの品質を継続的に改善するため、少なくとも以下に示す継続的改善の手順を備え、実施すること。

- (1) SLA及び運用指標に定義された項目、及びその他運用管理業務サービスの品質改善に関連する有用な情報を収集すること。これらの情報には、SLA及び運用指標、アンケートの結果、インシデント及び障害の発生状況と分析の結果、リソース監視の状況、稼動監視の状況、ログ解析の結果、情報セキュリティ監視及び管理の状況、ソフトウェア・ハードウェアベンダからの情報、外部監査等の結果、及びその他の有用なフィードバック情報を含むこと。
- (2) これらの結果を評価し、必要に応じて、原因の特定、是正・予防措置の特定、又は改善提案等を特定し、システム担当者へ文書で報告を行うこと。是正・予防措置、又は改善提案などが、基幹ネットワークの変更を伴う場合は、変更要求を発行し、その実施に当たっては、「10.5 変更・リリース管理」の手順に従うこと。
- (3) 是正・予防措置、及び改善提案の結果として、手順の変更が必要な場合は、「10.20 文書と記録の管理」に従い手順書の改定を行うこと。
- (4) 是正・予防措置及び改善提案の実施後は、その措置の結果を評価すること。
- (5) 上記の手順において、PDCA（計画、実行、点検、措置）の手順を導入し、運用管理業務サービスの品質を継続的に改善すること。
- (6) これらの手順の実施においては、統括マネージャまたはサービスマネージャの正式な認可プロセスのもとに行うこと。
- (7) 「別紙3 SLA」のSLA番号22の定めによりシステム担当者へ継続的な改善活動の状況を文

書で報告すること。

- (8) 以上の一連の作業の結果を記録すること。

## 10.22 保守業務要件

- (1) ハードウェア及びソフトウェア管理

イ ハードウェア管理

管理対象機器の名称、台数、設置場所を管理し、管理対象機器の一部が追加、変更及び撤去された場合及び設置場所が変更となった場合には、運用管理業務に係る手順書、台帳等について必要な変更を適用すること。

ロ ソフトウェア管理

ハードウェアにインストールされているソフトウェアは、その集合体として当該機器ごとに管理すること。これは「10.7 構成管理」の手順によること。ソフトウェアの更新、アップグレード、バージョンアップ等を行った場合も同様とすること。ソフトウェアについては、日々の運用で調達されるものを把握し、一元的に管理すること。

ハ ソフトウェアのライセンスに関しては、資産管理のインベントリ情報を利用して、管理に係る支援業務を行うこと。

ニ ハードウェア及びソフトウェアの定期的な保守点検や速やかな障害対応等を実施するため、保守事業者と緊密な連絡体制を整えること。

- (2) 保守事業者との連携

障害対応時は、「10.3 障害時対応」の手順に従い、保守事業者と連携し、部品交換などの場合は、保守事業者の作業をサポートすること。

- (3) 情報の提供

イ 管理対象機器等に示す機器に関し、ソフトウェアメーカ、ハードウェアメーカ等からのバージョンアップ情報、サポート切れ情報、不具合情報、脆弱性情報等を収集し、「別紙 3 SLA」の SLA 番号 23 の定めに従って、機構側に提供すること。

ロ システム担当者から上記イで提供した資料の問合せに対して回答すること。

## 10.23 基幹ネットワーク及び各業務システムの変更等に伴う付随業務及び技術支援等

基幹ネットワーク及び機構の各業務システムの変更等に伴いネットワーク構成等の変更が発生し、既存の設定に変更が必要になった場合の軽微な修正や調査等は、本運用範囲として対応を行うこととし、以下の支援を実施すること。

また、機構施設環境の変更に伴う機構施設端末等の設定に係る情報収集等の付随する支援業務が発生すること。

- (1) 基幹ネットワーク及び各業務システムの変更等に伴う技術的な支援、提案等を行うこと。
- (2) 基幹ネットワーク及び各業務システムの変更等に伴う各種変更に対する検証、報告等を行うこと。
- (3) 基幹ネットワーク及び各業務システムの変更等に係る打合せ等への出席を行うこと。
- (4) 機構施設ネットワーク及び各業務システムの変更等に伴う回線に係る技術的な支援等を行



うこと。

## 11. 情報セキュリティポリシーの遵守

請負者は、運用管理業務遂行時に遵守すべき情報セキュリティ手順を定め、これを実施すること。この手順には、少なくとも基幹ネットワークの構成要素の特権ユーザの管理手順、同パスワードの管理手順、情報機器（USB等の可搬媒体を含む。）、資料、及びデータの持込み、持ち出しに関する管理手順、及び個人情報の管理手順を含むこと。また、この手順はシステム担当者との協議の上、機構の情報セキュリティポリシーと整合すること。これらの手順は文書化し、システム担当者の承認を得ること。

## 12. 機構が負担する経費等

機構は以下の①から⑩について負担すること。

なお、請負者が運用管理業務の実施及び付随する業務以外の目的で使用・利用してはならない。

また、使用する作業場所及び機器等について、業務従事者は、十分な注意を払い適切に使用することとし、故意又は重大なる過失により損傷が生じた場合には、請負者の責任と負担において速やかに復旧すること。

- ① 業務従事者の作業場所
- ② 運用管理パソコン、ファクシミリ及び複写機
- ③ 光熱水料
- ④ 机・椅子等の備品
- ⑤ 基幹ネットワーク運用管理業務に係る消耗品
- ⑥ 機構施設等及び関係機関への連絡に用いる電話に係る諸費用
- ⑦ 不用物品の廃棄費用
- ⑧ 機構本部庁舎の管理費等
- ⑨ 機構施設への物品の発送経費
- ⑩ 機構施設からの物品の発送経費

## 13. 運用支援マニュアル、運用管理設計及び統合に係る資料等の閲覧

現行の運用支援マニュアル、運用管理設計及び統合に係る資料等の閲覧については、次のとおりとする。

資料等の閲覧は、予約制とする。また、マニュアル等の持ち出し、複製等を行わないこと。

- ① 期 間：平成 年 月 日（ ）から平成 年 月 日（ ）までの土曜日、日曜日及び祝日を除く毎日、午前10時から正午まで及び午後1時から午後4時まで。
- ② 場 所：機構本部システム総括管理室指定場所

なお、本調達において、上記運用管理設計資料等に基づき実施されることとなることから、本調達の応札に際しては、資料の閲覧を必須とすること。

#### 14. 提出書類

応札時に提出する書類は、別途定めること。

#### 15. 入札条件

請負者は以下の資格実績等を満たすこと。

- イ セキュリティに関する資格として国際規格 I S O 27001: I S M S 情報セキュリティマネジメントシステムを取得している者であること、又はプライバシーマークを取得している者であること。
- ロ システムに関する資格として国際規格 I S O 20000: I T サービスマネジメントシステム ( I T S M S ) を取得している者であること、又はそれと同等の資格又は体制を持つ者であること。

#### 16. 知的財産等

- (1) 請負者は、本契約に関して機構が開示した情報（公知の情報を除く。以下同じ。）及び契約履行過程で生じた納入成果物に関する情報を本契約の目的以外に使用又は第三者に開示若しくは漏えいしてはならないものとし、そのために必要な措置を講ずること。
- (2) 請負者は、運用管理業務を実施するに当たり、機構から入手した資料等の取り扱いについては、以下のとおりに従わなければならない。
  - ① 複製は行わないこと。
  - ② 用務に必要ななくなり次第、速やかに機構に返却すること。
- (3) 本契約履行過程で生じた納入成果物に関し、著作権法第 27 条及び第 28 条に定める権利に含まれる全ての著作権及び営業秘密は機構に帰属し、機構が独占的に使用するものとする。

なお、請負者は機構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) 納入成果物に第三者が権利を有する著作権（以下「既存著作物」という。）が含まれる場合は、機構が特に使用を指示した場合を除き、当該著作物の使用に必要な費用の負担及び使用許諾契約に係る一切の手続きを請負者が行うこと。この場合、請負者は、当該契約の内容について、事前に機構の承諾を得ることとし、機構は既存著作物について、当該許諾要件の範囲内で使用するものとする。

なお、本仕様書に基づく作業に関し、第三者との間に著作物に係る権利侵害の紛争が生じた場合は、当該紛争の原因が専ら機構の責めに帰す場合を除き、請負者の責任負担において一切を処理すること。この場合、機構は係る紛争等の事実を知ったときは、請負者に通知し、必要な範囲で訴訟上の防衛を請負者に委ねる等の協力措置を講ずるものとする。

- (5) 請負者は、仕様書に基づく作業の全部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。また、作業の一部を第三者に委任し、又は請け負わせる場合は、あらかじめ機構の承認を受けること。
- (6) 請負者は、本契約により生ずる権利又は義務を第三者に譲渡し、又は承継させてはならない。
- (7) 上記(1)から(6)については、本契約期間終了後においても同様とすること。

## 17. 損害賠償等について

運用管理業務上で、請負者の責に帰すべき障害対応の遅れ等により機構及び第三者に損害を与えた場合は、請負者が損害賠償等の責任を負うものとする。

ただし、その損害の発生が機構の責に帰すべき事由による場合においては、この限りでない。なお、機構と請負者の双方に責任がある場合は、機構と請負者が責任の割合を協議するものとする。

また、損害賠償の額は、機構と請負者が協議して定めるものとする。

## 18. 留意事項

- (1) 請負者は、企業、民間団体等、本件業務に関する契約を機構との間で直接締結できる団体であること。
- (2) ヒアリング及び協議等の際は、日本語を使用すること。  
また、機構の指示で作成する文書についても日本語で作成すること。
- (3) 運用管理業務上で機構への資料請求等の依頼、要望等がある場合は、日本語で書面を作成し、システム担当者に提出すること。
- (4) 業務従事者以外の請負者の社員等が機構本部庁舎内に入入りする場合は、機構で定める諸規則の手続きに従うこと。
- (5) 請負者は、業務従事者を業務に従事させるにあたり、事前に経歴書及び秘密保全に関する誓約書を必ず提出すること。
- (6) 本仕様書（仕様書に記載のない事項を含む。）の内容及び解釈等に疑義が生じた場合、その他必要がある場合は、事前に機構と協議し解決すること。この場合、請負者は、当該協議に関する議事録を作成し、機構の確認を受けること。
- (7) 請負者は、契約締結後、システム担当者が運用管理業務上で必要と判断した資料を作成し、その電子データ等の提出を行うこと。
- (8) 請負者は、次期の運用管理業務の入札のため、仕様書等の作成に必要な運用管理業務に係る情報を提供すること。
- (9) 本契約締結後における年度途中の追加経費は、原則認めないこと。
- (10) 本仕様の各項目に係る付帯業務については、本運用委託契約の範囲とすること。
- (11) 本運用委託契約期間中においては、別途機構が実施する基幹ネットワーク運用管理業務設

計に係る調達案件に参加できないこと。

## 19. 業務の引継ぎ

- (1) 請負者（新請負者）は、現請負者（平成 29 年 4 月 30 日以前の基幹ネットワーク運用管理業務委託に係る契約者）との業務引継について、運用開始日（平成 29 年 5 月 1 日）の前日までに実施すること。なお、業務引継に参加するための費用については、請負者（新請負者）が負担すること。また、請負者（新請負者）は業務引継において、「10.1 サービスレベル管理」～「10.23 基幹ネットワーク及び各業務システムの変更等に伴う付随業務及び技術支援等」に係る情報が適切に引継されていることを確認し、不備がある場合には、システム担当者及び現請負者に報告すること。
- (2) 請負者（新請負者）は、運用管理業務の契約期間満了に際し、次期のシステム運用管理業者に対し、当該運用管理業務の開始日までに業務の引継ぎを行わなければならない。また、次期システム運用管理業者からの問合せ等に対応すること。
- (3) 請負者（新請負者）は、次期請負者となる場合であっても、契約期間終了日の 2 カ月前までに、運用管理対象機器の運用管理を行う上で必要な情報（基本情報、設定情報、利用者情報、パスワード等のセキュリティ情報、各種ログ情報、各種バックアップデータ、運用フロー、運用手順書一式、各種連絡等）を全て記載した運用管理業務引継書を作成し、紙媒体及び電子データを機構に提出し、承認を得ること。
- (4) 契約期間中に運用管理対象機器及び手順に変更が発生した場合は、「10. 運用管理項目」の要件に従うこと。

## 20. 再委託等

- (1) 請負者は、受注業務の全部又は主要部分を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない（以下「再委託」という。）。なお、受注業務の一部を再委託する場合は、事前に再委託する業務、再委託先等を機構に書面で提出し、承認を受けること。請負者は、機密保持、知的財産権等に対して、本仕様書が定める請負者の責務を再委託先事業者も負うよう、必要な措置を実施し、機構に書面で提示し、承認を得ること。また、第三者に再委託する場合は、その最終的な責任を請負者が負うこと。再委託先が更に委託をすることは認めないこと。また、再委託する場合でも、統括マネージャは請負者から配置すること。
- (2) 請負者は、機構の事前の書面による承諾を得た場合を除き、この契約によって生ずる権利又は義務の全部若しくは一部を第三者に譲渡、承継させてはならない。
- (3) 請負者は、再委託の相手方に対して、定期的又は必要に応じて、作業の進捗状況及び情報セキュリティ対策の履行状況について報告させるなど、適正な履行の確保に努めるものとする。

また、機構が本調達の適正な履行の確保のために必要があると認めるときは、請負者は、再委託の相手方の履行状況について機構に対し報告し、また機構が自ら確認することに協力するものとする。

## 21. 遵守事項

### (1) 機構内規定

請負者が設置作業等で、機構内の作業場所を使用する場合は、機構と協議の上、必要な機構内規定の手続きを実施し、承諾を得なければならない。

### (2) 一般規定

民法、刑法、著作権法、不正アクセス行為の禁止等に関する法律、個人情報の保護に関する法律等の関連法規、労働関係法令及び当機構が提示する規定類（情報セキュリティ方針等）を遵守すること。

また、法令等によって資格保有者の実施が義務付けられている作業を実施する場合は、資格保有者が実施すること。

### (3) 作業場所

事前に機構と協議し、必要に応じて機構による現地確認を実施した上で、許可を受けた場所のみで作業を実施すること。

### (4) 柔軟な対応

請負者は、本仕様書に記載のない事項であっても、基幹ネットワークの安定的な運用に必要な不可欠と認められる事項については機構と協議の上、柔軟に対応すること。

### (4) 法令の遵守

請負者は、民法（明治 29 年法律第 89 号）、刑法（明治 40 年法律第 45 号）、著作権法（昭和 45 年法律 48 号）、不正アクセス行為の禁止等に関する法律（平成 11 年法律第 128 号）等の関係法規を遵守するものとする。

また、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）、独立行政法人等の保有する個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 59 号）及び受託者が定めた個人情報保護に関するガイドライン等を遵守し、個人情報を適正に取り扱うものとする。

## 22. 情報セキュリティに関する請負者の責任

(1) 請負者は、請負者内部のセキュリティポリシー等に基づき、情報セキュリティを確保できる体制を整備するとともに、情報漏えい等の情報セキュリティ侵害への対策が十分に講じられた者が運用管理を実施するものとする。

- (2) 請負者は、本調達に係る業務を実施するすべての関係者に対し、私物（関係者個人の所有物、請負者管理外のものを指す。）コンピュータ及び私物記録媒体（USBメモリ等）に運用業務に関係する情報を保存することを禁止するものとする。
- (3) 請負者は、情報セキュリティ対策の履行状況について、機構から確認を求められた場合には、これを報告するものとする。また、請負者は履行状況について、機構が自ら確認しようとすることに協力するものとする。
- (4) 請負者は、情報セキュリティ対策の履行状況について機構が改善を求めた場合には、機構と協議の上、必要な改善策を立案して速やかに実施するものとする。
- (5) 請負者は、情報セキュリティ上の問題を原因とした情報セキュリティ侵害が発生した場合には、直ちに機構へ報告の上、請負者の責任及び負担において、次の各事項を速やかに実施するものとする。
- イ 情報セキュリティ侵害の内容及び影響範囲を調査の上、当該情報セキュリティ侵害への対応策を立案し、機構の承認を得た上で実施すること。
  - ロ 発生した事態の具体的内容、原因及び実施した対応策等について報告書を作成し、機構へ提出して承認を得ること。
  - ハ 再発防止対策を立案し、機構の承認を得た上で実施すること。
  - ニ 上記のほか、発生した情報セキュリティ侵害について、システム担当者の指示に基づく措置を実施すること。
- (6) 請負者は、次の内容を含む情報セキュリティ対策の遵守方法、情報セキュリティ管理体制等に関する書類等を提出すること。また、変更があった場合は、速やかに再提出すること。
- イ 本業務に携わる者の特定
  - ロ 本業務に携わる者が実施する具体的な情報セキュリティ対策の内容
  - ハ 本業務に係る休日、夜間等の緊急時の連絡先及び対応者
- (7) 請負者は、情報システムに機構の意図しない変更が行われるなどの不正が見つかったときに、追跡調査や立入検査等、機構と請負者が連携して原因を調査・排除できる体制を整備すること。また、当該体制は書類等で確認できるようにすること。
- (8) 請負者は、請負者における情報セキュリティインシデントに対する体制、対処方法を機構に提示すること。
- (9) 請負者は、本調達に係る業務の遂行における情報セキュリティ対策の履行状況を確認するために、機構が請負者に対し情報セキュリティ監査（機構が選定した事業者による監査を含む。）を実施する場合には、これに対応すること。

## 23. 機密保持

- (1) 請負者は、運用業務を実施するに当たり、機構から取得した資料（電子媒体、文書、図面等の形態を問わない。）を含め契約上知り得た情報を、第三者に開示又は運用業務以外の目的で利用しないものとする。ただし、次のイからホのいずれかに該当する情報は除くものとする。
- イ 機構から取得した時点で、既に公知であるもの
  - ロ 機構から取得後、請負者の責によらず公知となったもの
  - ハ 法令等に基づき開示されるもの
  - ニ 機構から秘密でないと指定されたもの
  - ホ 第三者への開示又は運用作業以外の目的で利用することにつき、事前に機構に協議の上承認を得たもの
- (2) 請負者は、システム担当者の許可なく、取り扱う情報を指定された場所から持ち出し、あるいは複製しないものとする。
- (3) 請負者は、運用業務に係る作業に関与した請負者の所属職員が異動した後においても、機密が保持される措置を講じるものとする。
- (4) 請負者は、本調達に係る検収後、請負者の事業所内部に保有されている本調達に係る機構に関する情報を、裁断等の物理的破壊、消磁その他復元不可能な方法により、速やかに抹消するとともに、機構から貸与されたものについては、検収後1週間以内に機構に返却するものとする。
- (5) 請負者は、サーバ室での運用業務に係る作業において、システム担当者の許可なく携帯電話、外部記録媒体等の情報を保存する機器を持ち込まないこと。
- (6) 請負者は、サーバ室での運用業務に係る作業においては、不正な作業を防止し、作業を適正化するために、2名体制で実施すること。
- (7) 請負者は、本調達に基づく業務の遂行により取り扱うあらゆる情報において、漏えい、滅失、き損等の防止に必要な安全管理措置を講じるものとする。また、情報の漏えい等の事故が発生した場合には、請負者の責任及び負担において対処するものとする。

以上

別紙1 基幹ネットワーク全体構成図

※当機構のセキュリティに関連する情報のため非公開。



別紙2-1運用管理対象機器(サーバ機器)

No.	分類	設置場所	機器名称	数量
1	外部DNS	高度ポリ本部	外部DNS	2
2	公開Web	高度ポリ本部	機構Webサーバ(施設用)	2
		高度ポリ本部	機構Webサーバ(施設用)用ストレージ	1
3	プロキシ/URLフィルタリング	高度ポリ本部	プロキシ/URLフィルタリングサーバ	4
4	Active Directory/アカウント管理/経路検索/内部DNS	高度ポリ本部	AD/内部DNSサーバ	4
5	ファイルサーバ	高度ポリ本部	本部ファイルサーバ	1
6		高度ポリ本部	高度ファイルサーバ	2
7		高度ポリ本部	高度ファイルサーバ用ストレージ	2
8		高度ポリ本部	高障求ファイルサーバ	2
9	グループウェア	高度ポリ本部	グループウェアサーバ	3
10		高度ポリ本部	グループウェアサーバ用ストレージ	1
11		高度ポリ本部	グループウェアサーバ用FCスイッチ	2
12		高度ポリ本部	グループウェアサーバ用スイッチングハブ	4
13		高度ポリ本部	仮想OS管理サーバ	1
14	Webログ解析	高度ポリ本部	Webログ解析サーバ	2
15	ウイルス対策(配信)	高度ポリ本部	ウイルス対策配信サーバ(能開)	1
16		高度ポリ本部	ウイルス対策配信サーバ(高障)	1
17	ウイルス対策(管理)	高度ポリ本部	ウイルス対策管理サーバ	2
18	ウイルス・スパムメール対策/メールゲートウェイ	高度ポリ本部	メール用ウイルス/スパム対策/メールゲートウェイ	2
19	Webウイルス対策	高度ポリ本部	Web用ウイルス対策サーバ	3
20	検疫	高度ポリ本部	新検疫サーバ	2
21		高度ポリ本部	新検疫ゲートウェイ(高度ポリ本部)	2
22		総合センター	新検疫ゲートウェイ(総合センター)	2
23	資産管理/資源配布/遠隔操作	高度ポリ本部	資産管理サーバ(旧能開施設用)	3
24		高度ポリ本部	新資産管理サーバ(WSUS)	1
25		高度ポリ本部	資産管理サーバ(WSUS)	1
26	中継	高度ポリ本部	本部中継サーバ(新中継サーバ)	8
27	システム監視	高度ポリ本部	システム監視サーバ	1
28	統合バックアップサーバ	高度ポリ本部	統合バックアップサーバ	1
29		高度ポリ本部	統合バックアップストレージ	1
30	標的型攻撃対策	高度ポリ本部	標的型攻撃対策機器	5
31	インシデント管理サーバ	高度ポリ本部	インシデント管理サーバ	1
32	ワークフロー管理サーバ	高度ポリ本部	ワークフローアプリケーションサーバ	1
33		高度ポリ本部	ワークフローDBサーバ	1
34	外部メールシステム	高度ポリ本部	Webメールサーバ	2
35		高度ポリ本部	Webメール用DBサーバ	2
36		高度ポリ本部	メールアーカイブ兼バックアップサーバ	1
37		高度ポリ本部	メール用ストレージ	2

- ※1 その他、システム開発用端末及びユーザが使用するパソコン(約6,800台)を対象とする。  
 ※2 仕様書4に示す機器リプレイスにおいて、サーバ更新及び機器等の追加等が行われた場合は、当該機器についても対象機器に含むこと。  
 ※3 詳細な情報については資料等の閲覧時に確認すること。

別紙2-2 運用管理対象機器(ネットワーク機器)

No.	分類	設置場所	機器名称	数量
1	統合ネットワーク	高度ポリ本部	インターネット接続用ルータ	2
2		高度ポリ本部	ファイアーウォール兼不正侵入防御装置 回線負荷分散装置兼DMZ用サーバ負荷分散装置	2
3		高度ポリ本部	ファイアーウォール用スイッチ	2
4		高度ポリ本部	内部LAN用スイッチ	2
5		高度ポリ本部	DMZ用スイッチ	2
6		高度ポリ本部	コアスイッチ	2
7		高度ポリ本部	施設向けフロアスイッチ	2
8		高度ポリ本部	サーバ負荷分散装置	2
9		高度ポリ本部	サーバスイッチ	4
10		高度ポリ本部	管理セグメント用ファイアーウォール	2
11		高度ポリ本部	管理セグメント用スイッチ	4
12		高度ポリ本部	3Fフロアスイッチ	2
13		高度ポリ本部	4Fフロアスイッチ	2
14		高度ポリ本部	5Fフロアスイッチ	2
15		高度ポリ本部	6Fフロアスイッチ	2
16		高度ポリ本部	7Fフロアスイッチ	2
17		高度ポリ本部	3Fエッジスイッチ	2
18		高度ポリ本部	4Fエッジスイッチ	3
19		高度ポリ本部	5Fエッジスイッチ	3
20		高度ポリ本部	6Fエッジスイッチ	3
21		高度ポリ本部	7Fエッジスイッチ	4
22		高度ポリ本部	検疫システム振り分けルータ	3
23		高度ポリ本部	WAN接続用ルータ(インターネットVPN用)	2
24		高度ポリ本部	WAN接続用ルータ(広域イーサ用)	1
25	高度ポリ本部旧高障ネットワーク	高度ポリ本部	高度旧高障コアスイッチ	2
26		高度ポリ本部	高度旧高障サーバスイッチ	2
27		高度ポリ本部	高度旧高障広域イーサ接続スイッチ	2
29	総合センター旧高障ネットワーク	総合センター	総合センターコアスイッチ	2
30		総合センター	総合センターサーバスイッチ	2
31		総合センター	総合センターサーバスイッチ	2
32		総合センター	総合センターDMZ用スイッチ	1
33		総合センター	総合センター広域イーサ接続用スイッチ	1
34		総合センター	総合センター広域イーサ接続用スイッチ	1
35		総合センター	総合センターインターネット接続用スイッチ	1
36		総合センター	総合センターWAN接続用ルータ	1
37		総合センター	総合センターファイアーウォール	2
38		総合センター	総合センター6Fフロアスイッチ	2
39		総合センター	総合センター5Fフロアスイッチ	2
40		総合センター	総合センター4Fフロアスイッチ	2
41		総合センター	総合センター2Fフロアスイッチ	2
41		総合センター	総合センター1Fフロアスイッチ	2
41		総合センター	総合センター6Fエッジスイッチ	4
41		総合センター	総合センター5Fエッジスイッチ	3
45		総合センター	総合センター4Fエッジスイッチ	4
46		総合センター	総合センター4F会計システム用スイッチ	1
47		総合センター	総合センター2Fエッジスイッチ	2
48		総合センター	総合センター1Fエッジスイッチ	2
49	施設ネットワーク	統合施設	WAN接続用ルータ	34
50		統合施設	スイッチングハブ	34
51		能開施設	WAN接続用ルータ	64
49		能開施設	スイッチングハブ	58
50		高障施設	WAN接続用ルータ	64

注 1.上記機器以外にも、高度ポリ本部に存在する端末収容ハブ(約100台)、および総合センターに存在する端末収容ハブ(約50台)についても、運用管理対象機器とする。  
2.詳細な情報については資料等の閲覧時に確認すること。

No.	設置場所	網サービス	帯域	用途
1	高度ポリ本部(統合ネットワーク)	インターネット	1Gbps(ベストエフォート)	インターネット接続用回線
2	高度ポリ本部(統合ネットワーク)	インターネット	100Mbps	インターネット接続用回線
3	高度ポリ本部(統合ネットワーク)	インターネット	1Gbps(ベストエフォート)	施設との接続用回線
4	高度ポリ本部(統合ネットワーク)	インターネット	1Gbps(ベストエフォート)	施設との接続用回線
5	高度ポリ本部(統合ネットワーク)	広域イーサネット	10M	施設との接続用回線
6	高度ポリ本部(統合ネットワーク)	広域イーサネット	100Mbps	総合センターとの接続用回線
7	高度ポリ本部(統合ネットワーク)	広域イーサネット	10Mbps	総合センターとの接続用回線
8	総合センター(総合センター本部旧高障ネットワーク)	広域イーサネット	100Mbps	高度ポリ本部との接続用回線
9	総合センター(総合センター本部旧高障ネットワーク)	広域イーサネット	10Mbps	高度ポリ本部との接続用回線
10	総合センター(総合センター本部旧高障ネットワーク)	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)	インターネット接続用回線

※施設の移設等により、今後、回線は増減する可能性があること。

都道府 県No.	都道府 県名	拠点 No.	設置場所	網サービス	帯域
1	北海道	1	北海道支部/北海道職業能力開発促進センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
		2	旭川訓練センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
		3	釧路訓練センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
		4	函館訓練センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
		5	北海道職業能力開発大学校	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
2	青森	6	青森支部/青森職業能力開発促進センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
		7	東北職業能力開発大学校 附属青森職業能力開発短期大学校	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
		8	青森職業能力開発促進センター(八戸実習場)	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
3	岩手	9	岩手支部/岩手職業能力開発促進センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
		10	岩手支部(盛岡事務所)	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
		11	岩手職業能力開発促進センター(遠野実習場)	広域イーサネット	128Kbps
4	宮城	12	宮城支部/宮城職業能力開発促進センター(仙台事務所)	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
		13	東北職業能力開発大学校	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
		14	宮城職業能力開発促進センター(名取実習場)	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
5	秋田	15	秋田支部/秋田職業能力開発促進センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
		16	東北職業能力開発大学校 附属秋田職業能力開発短期大学校	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
6	山形	17	山形支部/山形職業能力開発促進センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
7	福島	18	福島支部/福島職業能力開発促進センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
		19	いわき訓練センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
		20	会津訓練センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
8	茨城	21	茨城支部/茨城職業能力開発促進センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
		22	茨城支部(水戸事務所)	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
9	栃木	23	栃木支部/栃木職業能力開発促進センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
		24	関東職業能力開発大学校	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
10	群馬	25	群馬支部/群馬職業能力開発促進センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
11	埼玉	26	埼玉支部/埼玉職業能力開発促進センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
12	千葉	27	千葉支部/千葉職業能力開発促進センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
		28	君津訓練センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
		29	高度訓練センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
		30	関東職業能力開発大学校 附属千葉職業能力開発短期大学校	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
		31	関東職業能力開発大学校 附属千葉職業能力開発短期大学校成田校	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
13	東京	32	東京支部	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
		33	職業能力開発総合大学校	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
14	神奈川	34	神奈川支部/関東職業能力開発促進センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
		35	港湾職業能力開発短期大学校横浜校	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
15	新潟	36	新潟支部/新潟職業能力開発促進センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
		37	北陸職業能力開発大学校 附属新潟職業能力開発短期大学校	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
16	富山	38	富山支部/富山職業能力開発促進センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
		39	北陸職業能力開発大学校	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)

都道府 県No.	都道府 県名	拠点 No.	設置場所	網サービス	帯域
17	石川	40	石川支部/石川職業能力開発促進センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
		41	北陸職業能力開発大学校 附属石川職業能力開発短期大学校	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
18	福井	42	福井支部/福井職業能力開発促進センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
19	山梨	43	山梨支部/山梨職業能力開発促進センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
20	長野	44	長野支部/長野職業能力開発促進センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
		45	松本訓練センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
21	岐阜	46	岐阜支部/岐阜職業能力開発促進センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
		47	岐阜支部(岐阜事務所)	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
		48	東海職業能力開発大学校	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
22	静岡	49	静岡支部/静岡職業能力開発促進センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
		50	東海職業能力開発大学校 附属浜松職業能力開発短期大 学校	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
23	愛知	51	愛知支部/中部職業能力開発促進センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
		52	愛知支部(名古屋事務所)	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
		53	中部職業能力開発促進センター名古屋港湾労働分所	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
24	三重	54	三重支部/三重職業能力開発促進センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
		55	伊勢訓練センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
25	滋賀	56	滋賀支部/滋賀職業能力開発促進センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
		57	近畿職業能力開発大学校 附属滋賀職業能力開発短期大 学校	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
26	京都	58	京都支部/京都職業能力開発促進センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
		59	近畿職業能力開発大学校 附属京都職業能力開発短期大 学校	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
27	大阪	60	大阪支部/関西職業能力開発促進センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
		61	関西職業能力開発促進センター大阪港湾労働分所	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
		62	近畿職業能力開発大学校	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
28	兵庫	63	兵庫支部/兵庫職業能力開発促進センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
		64	加古川訓練センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
		65	港湾職業能力開発短期大学校神戸校	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
29	奈良	66	奈良支部/奈良職業能力開発促進センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
30	和歌山	67	和歌山支部/和歌山職業能力開発促進センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
31	鳥取	68	鳥取支部/鳥取職業能力開発促進センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
		69	米子訓練センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
32	島根	70	島根支部/島根職業能力開発促進センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
		71	中国職業能力開発大学校 附属島根職業能力開発短期大 学校	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
33	岡山	72	岡山支部/岡山職業能力開発促進センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
		73	中国職業能力開発大学校	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
34	広島	74	広島支部/広島職業能力開発促進センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
		75	中国職業能力開発大学校 附属福山職業能力開発短期大 学校	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
35	山口	76	山口支部/山口職業能力開発促進センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
36	徳島	77	徳島支部/徳島職業能力開発促進センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
37	香川	78	香川支部/香川職業能力開発促進センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
		79	四国職業能力開発大学校	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
38	愛媛	80	愛媛支部/愛媛職業能力開発促進センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
39	高知	81	高知支部/高知職業能力開発促進センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
		82	四国職業能力開発大学校 附属高知職業能力開発短期大 学校	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)



都道府 県No.	都道府 県名	拠点 No.	設置場所	網サービス	帯域
40	福岡	83	福岡支部/福岡職業能力開発促進センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
		84	福岡支部(福岡事務所)	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
		85	飯塚訓練センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
		86	九州職業能力開発大学校	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
41	佐賀	87	佐賀支部/佐賀職業能力開発促進センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
42	長崎	88	長崎支部/長崎職業能力開発促進センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
		89	佐世保訓練センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
43	熊本	90	熊本支部/熊本職業能力開発促進センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
		91	荒尾訓練センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
44	大分	92	大分支部/大分職業能力開発促進センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
45	宮崎	93	宮崎支部/宮崎職業能力開発促進センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
		94	延岡訓練センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
46	鹿児島	95	鹿児島支部/鹿児島職業能力開発促進センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
		96	九州職業能力開発大学校 附属川内職業能力開発短期大学校	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
47	沖縄	97	沖縄支部/沖縄職業能力開発促進センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
		98	沖縄職業能力開発大学校	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)

※施設の移設等により、今後、回線は増減する可能性があること

都道府 県No.	都道府 県名	拠点 No.	設置場所	網サービス	帯域
1	北海道	1	北海道障害者職業センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
		2	旭川支所	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
2	青森	3	青森障害者職業センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
3	岩手	4	岩手障害者職業センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
		5	岩手高齢・障害者業務課	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
4	宮城	6	宮城障害者職業センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
5	秋田	7	秋田障害者職業センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
		8	秋田高齢・障害者業務課	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
6	山形	9	山形障害者職業センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
7	福島	10	福島障害者就業センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
8	茨城	11	茨城障害者職業センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
		12	茨城高齢・障害者業務課	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
9	栃木	13	栃木障害者職業センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
10	群馬	14	群馬障害者職業センター/群馬高齢・障害者業務課	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
11	埼玉	15	国立職業リハビリテーションセンター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
		16	埼玉障害者職業センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
		17	埼玉障害者職業センターワーク室	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
12	千葉	18	千葉障害者職業センター/千葉高齢・障害者業務課	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
13	東京	19	東京障害者職業センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
		20	多摩支所	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
		21	東京障害者職業センターリワークセンター東京	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
14	神奈川	22	神奈川障害者職業センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
		23	神奈川障害者職業センター職業準備支援室・リワーク支援	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
15	新潟	24	新潟障害者職業センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
		25	新潟高齢・障害者業務課	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
16	富山	26	富山障害者職業センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
17	石川	27	石川障害者職業センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
18	福井	28	福井障害者職業センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
		29	福井高齢・障害者業務課	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
19	山梨	30	山梨障害者職業センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
20	長野	31	長野障害者職業センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
21	岐阜	32	岐阜障害者職業センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
22	静岡	33	静岡障害者職業センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
23	愛知	34	愛知障害者職業センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
		35	豊橋支所	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
		36	愛知高齢・障害者業務課	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
24	三重	37	三重障害者職業センター/三重高齢・障害者業務課	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
25	滋賀	38	滋賀障害者職業センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
26	京都	39	京都障害者職業センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
27	大阪	40	大阪障害者職業センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
		41	南大阪支所	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)

都道府 県No.	都道府 県名	拠点 No.	設置場所	網サービス	帯域
28	兵庫	42	兵庫障害者職業センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
		43	兵庫高齢・障害者業務課	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
29	奈良	44	奈良障害者職業センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
		45	奈良高齢・障害者業務課	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
30	和歌山	46	和歌山障害者職業センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
31	鳥取	47	鳥取障害者職業センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
32	島根	48	島根障害者職業センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
33	岡山	49	岡山障害者職業センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
34	広島	50	広島障害者職業センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
35	山口	51	山口障害者職業センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
36	徳島	52	徳島障害者職業センター/徳島高齢・障害者業務課	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
37	香川	53	香川障害者職業センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
38	愛媛	54	愛媛障害者職業センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
39	高知	55	高知障害者職業センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
40	福岡	56	福岡障害者職業センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
		57	北九州支所	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
41	佐賀	58	佐賀障害者職業センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
42	長崎	59	長崎障害者職業センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
43	熊本	60	熊本障害者職業センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
44	大分	61	大分障害者職業センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
45	宮崎	62	宮崎障害者職業センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
46	鹿児島	63	鹿児島障害者職業センター	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)
47	沖縄	64	沖縄障害者職業センター/沖縄高齢・障害者業務課	インターネット	100Mbps(ベストエフォート)

※施設の移設等により、今後、回線は増減する場合があること



SLA番号	大項目	項目	説明	基準値※1	減額ポイント
1	サービス提供時間	基幹ネットワークサービス提供時間	利用者が、基幹ネットワークを利用できる時間	稼働率95%以上 ただし、法定停電等、機構と事前に合意された時間を除く	20
2	サービスレベル管理	サービスレベル報告	SLA項目の達成状況及び運用指標の状況報告の頻度	月に1度	10
3	サービスレベル管理	サービスレベルの見直し	SLA項目およびその値の見直しの頻度	6ヶ月に1度および機構および業務従業者が合意した時	10
4	サービスレベル管理	満足度調査	運用管理業務の品質の満足度について、利用者およびシステム担当者について調査・分析する	機構が定める様式を用いたユーザーへのアンケートにおいて満足度の平均が100点満点中65点以上であること	10
5	インシデント管理	インシデント受付第一報対応時間	インシデントを受け付けてから、発信者へ受領確認を通知する時間	30分以内 電話、口頭による受け付けの場合は、受付終了後からの時間とする	5
6	インシデント管理	インシデント対応状況報告時間	インシデントの対応状況を発信者(システム総括管理室含む)へ定期的に連絡する頻度	状況が変化する毎に連絡を行う(クローズするまで)	5
7	障害時対応	第一報報告時間	障害を検知した場合、第一報としてシステム担当者へ報告するまでの時間のこと。	15分以内	5
8	障害時対応	障害復旧時間	障害検知から障害復旧作業を完了するまでの時間	4時間以内	5
9	障害時対応	障害時進捗連絡時間	障害発生からクローズまで、状況をシステム担当者に連絡する頻度	4時間毎	5
10	障害時対応	障害復旧時の報告時間	障害発生時から書面にて報告を行う時間	24時間以内	5
11	ログ管理	ログ情報提供時間	システム担当者の請求からログ情報の提出までの時間	4時間以内	5
12	ログ解析	ログ解析頻度	ログの解析を行う頻度	月に1度	10
13	情報セキュリティの監視および管理	情報セキュリティ対策の報告	情報を入手してからシステム担当者に報告を行う頻度	1週間に1度	10
14	申請書等の業務管理	申請受付連絡時間	各種申請書の申請を受け付けた旨を申請者に通知する時間	受付後、2時間以内	5
15	申請書等の業務管理	申請処理および連絡時間	申請を受け付けてから設定を完了し、申請者に連絡を行うまでの時間	機器接続申請:8時間以内 機器停止申請:8時間以内 WEB・MAILフィルタリング解除申請:8時間以内 グループウェアID申請:8時間以内	5
16	法定停電対応	法定停電計画書提出	法定停電実施日に先立ち、計画書をシステム担当者に提出する時間	実施日の通知から1ヶ月以内	10

SLA番号	大項目	項目	説明	基準値※1	減額 ポイント
17	法定停電対応	法定停電連絡	法定停電実施日に先立ち、関係する機構施設等へ連絡する時間	実施日の3週間前までに連絡	10
18	日次報告	日次報告	日次報告の頻度	当日中を取りまとめ翌業務日の午前中	10
19	月次報告	月次報告	月次報告の頻度	当月中を取りまとめ翌月の10日までに報告	10
20	月次会議	定例会議	定例会の頻度	月に1度	10
21	文書と記録の管理	最新版の確認	運用保守手順の変更が承認されてから手順書に反映するまでの時間	1日以内	10
22	継続的改善	改善報告	継続的改善の状況をシステム担当者に報告する頻度	月に1度	10
23	保守業務要件	保守業務情報提供	保守におけるソフトウェアメーカ、ハードウェアメーカ等からのバージョンアップ情報、サポート切れ情報、不具合情報、脆弱性情報等を入手してシステム担当者に報告するまでの時間	情報入手後から3業務日以内	10
24	重大障害件数	セキュリティ上の重大障害件数	個人情報、当機構等に関する情報その他の契約履行に際し知り得た情報漏えいの件数は0件であること。	月に0件であること。 ただし、運用業者の責めに帰さない場合を除く	10
25	重大障害件数	機構基幹ネットワーク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・状況及び保有するデータの喪失等により、業務に多大な支障が生じるような重大障害の件数は0件であること。	月に0件であること。	10

注 ※1 値に記載する時間については業務時間外、日については業務日外を除くこととする。

※2 値に記載する時間については、ハードウェア・ソフトウェア保守事業者の作業時間等、運用管理事業者の責に帰さない時間については除くこととする。

別紙4 運用手順書一覧

No.	運用管理手順書名	手順書記載内容
1	運用保守業務定義書	運用保守業務全体を俯瞰し、運用保守業務の範囲と関連を定義したもの。 以下の項目に関して記載。 ・運用保守業務の目的 ・運用保守対象スコープ(対象機器、履行場所、業務時間等) ・運用保守作業項目 ・SLAおよび運用指標の定義 ・RPOの定義 ・情報セキュリティポリシー ・ログ管理
2	運用体制管理手順	運用保守体制を構築し、運用保守業務を統制するための、責任と権限や承認手順等を定義したもの。 以下の項目に関して記載。 ・運用管理体制 ・承認ルール
3	運用要員訓練手順	運用保守要員に必要なスキルおよびその維持管理を行うための手順を定義したもの。 以下の項目に関して記載。 ・運用保守要員に求められるスキル ・運用保守要員にのスキル評価手順 ・スキル維持管理のための手順
4	サービスレベル管理	運用保守業務の品質の達成のための活動および品質の継続的改善手順を定義したもの。 以下に示す項目に関して記載。 ・モニタリングの実施手順とその報告内容 ・ユーザの満足度を調査する手順とその報告内容
5	障害時対応手順	障害時の対応手順を定義したもの。 以下に示す項目に関して記載。 ・障害発生時の報告手順及び報告内容 ・障害発生時の障害箇所の切り分け手順 ・障害対応時の定期報告手順及びその報告内容 ・障害復旧処理の手順 ・復旧作業に係る進捗管理手順及び報告内容 ・障害復旧時の報告手順及び報告内容 ・障害発生原因の分析手順及び分析項目 ・障害の再発予防・改善手順
6	問題管理手順	問題管理の手順を定義したもの。 以下に示す項目に関して記載。 ・インシデントの分類手順及び分類 ・問題の状態管理手順 ・問題の原因特定手順 ・問題の原因に対する是正策・予防策の作成手順 ・変更要求の発行手順及び管理方法 ・問題の状況、原因、是正策および予防策を管理の管理手順 ・特定した問題とその対応状況に関する報告手順及び報告内容
7	変更管理手順	変更・リリース管理の手順を定義したもの。 以下に示す項目に関して記載。 ・変更要求に対する評価項目及び評価手順 ・変更失敗に備えたロールバック方法及び手順 ・変更要求における認可プロセス
8	リリース管理手順	緊急の問題管理、変更・リリース管理を定義したもの。 以下に示す項目に関して記載 ・変更要求に対するリリース手順 ・リリース結果に対する評価項目及び評価手順 ・変更要求に対する状況共有の内容及び情報共有手順 ・リリース後の評価結果に関する報告手順及び報告内容
9	構成管理手順	基幹ネットワークの構成を管理する手順を定義したもの。 以下に示す項目に関して記載。 ・構成情報の定義及び策定手順 ・構成情報の維持管理手順 ・構成管理における認可プロセス ・構成管理に対する情報共有の内容及び情報共有手順

別紙4 運用手順書一覧

		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ハードウェア構成管理手順及び管理項目</li> <li>・ソフトウェア構成管理手順及び管理項目</li> <li>・構成管理情報の棚卸手順</li> <li>・構成情報棚卸後の報告手順及び報告内容</li> </ul>
10	申請業務管理手順	<p>各種申請書の手続きを管理するための手順書 以下に示す項目に関して記載。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ワークフロー設定項目及び設定手順</li> <li>・機器接続申請における申請手順及び申請項目</li> <li>・機器停止申請における申請手順及び申請項目</li> <li>・WEBフィルタリング解除申請における申請手順及び申請項目</li> <li>・グループウェアID申請における申請手順及び申請項目</li> <li>・ソフトウェア利用申請における申請手順及び申請項目</li> <li>・各種申請作業実施結果に関する報告手順及び報告内容</li> </ul>
13	コミュニケーション管理手順	<p>機構と運用従業者との間で行う、報告・会議、技術支援などのコミュニケーションの手順、頻度などを定義したもの 以下に示す項目に関して記載。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・セキュリティ対策作業に係る技術提案内容及び提案手順</li> <li>・基幹ネットワーク技術提案内容及び提案手順</li> <li>・システム担当者の依頼による調査及び調査結果報告に関する手順</li> <li>・日次報告内容及び報告手順</li> <li>・月次報告内容及び報告手順</li> <li>・定例会議における報告内容</li> <li>・基幹ネットワーク検討会議における報告内容</li> </ul>
14	文書管理手順	<p>運用保守業務に必要な文書の管理手順を記載したもの。 以下に示す項目に関して記載。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各種手順書における管理項目及び管理手順</li> <li>・各種記録における管理項目及び管理手順</li> <li>・文書管理結果に関する報告手順及び報告内容</li> </ul>
15	継続的改善手順	<p>継続的な改善を行うための手順を定義したもの。 以下に示す項目に関して記載。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・SLA項目および運用指標に定義された項目、およびその他運用保守サービスの品質改善に関連する有用な情報の収集項目及び収集手順</li> <li>・SLA項目および運用指標に定義された項目、およびその他運用保守サービスの品質改善に関連する有用な情報のモニタリング項目及びモニタリング手順</li> <li>・各種情報の評価手順及び評価結果に基づく処置手順</li> <li>・各種手順における認可プロセス</li> <li>・処置結果に関する報告手順及び報告内容</li> <li>・見直し作業の実施及び提案</li> <li>・その他、運用改善提案の実施</li> </ul>
16	保守管理手順	<p>ソフトウェアやハードウェアの保守の手順を定義したもの。 以下に示す項目に関して記載。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ハードウェアおよびソフトウェア管理項目及び管理手順</li> <li>・保守業者との関係内容及び関係手順</li> <li>・保守における情報の提供項目及び提供手順</li> <li>・保守管理結果に関する報告手順及び報告内容</li> <li>・保守業務における情報収集</li> </ul>
18	業務の引継ぎ手順	<p>業務の引継ぎ手順を定義したもの。 以下に示す項目に関して記載。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・運用業務の引継ぎ項目及び引継ぎ手順</li> </ul>
22	インシデント管理手順書	<p>インシデントの管理を行う為の手順書 以下に示す項目に関して記載。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・インシデントの検知及び受付方法</li> <li>・インシデントの重要度・緊急度等の設定基準及び設定手順</li> <li>・インシデントの重要度・緊急度等の見直し手順</li> <li>・インシデント管理における認可プロセス</li> <li>・インシデントの管理項目及び管理手順</li> <li>・インシデントおよび対応の記録の管理手順</li> <li>・インシデント管理結果の報告内容及び報告手順</li> </ul>

項番	機能名	台数	バックアップ対象データ
1	グループウェア	6	システム データ(送受信メール、文書ファイル) ログ(監査ログ、メール送受信ログ、アクセスログ)
2	外部DNS	2	システム
3	公開Web	2	システム データ(コンテンツ) ログ(Webアクセスログ:47都道府県フォルダのアクセスログ、指定フォルダ(10箇所程度)を含む。)
4	プロキシ/URLフィルタリング/内部DNS	4	システム ログ(i-Filterログ)
5	Active Directory/アカウント管理/経路検索/内部DNS	4	システム データ(AD)
6	ファイルサーバ	1	システム データ(本部職員用)
7	Webログ解析	2	システム ログ(分析ログ)
8	ウイルス対策(管理)	1	システム データ
9	ウイルス・スパムメール対策/メールゲートウェイ	2	システム
10	Webウイルス対策	3	システム
11	検疫	2	システム データ ログ(検疫ログ)
12	資産管理/資源配布	1	システム データ(DB)
13	中継(ウイルス対策(配信)/資源配布)	8	システム
14	システム監視	1	システム データ(DB) ログ(syslog)
15	統合バックアップ	1	システム データ
16	標的型攻撃対策	5	ログ(標的型攻撃対策ログ)
17	インシデント管理	1	システム データ(DB)
18	ワークフロー	2	システム データ(DB)
19	外部メールシステム	2	システム データ(送受信メール、文書ファイル) ログ(監査ログ、メール送受信ログ、アクセスログ)

## SLA 定義書

### (1) サービスレベル項目

運用管理業務においては、基幹ネットワークが提供する機能をサービスとして捉え、その品質項目をサービスレベルアグリーメント（以下「SLA」という。）として管理することで、運用管理業務を統制すること。受注者は「別紙3 SLA」を遵守するよう努めること。

なお、システムの制約などによるやむを得ない理由により、SLA を遵守することができない事が明らかな場合は、運用管理業務の開始に先立って、機構と協議・合意の上、SLA の項目と値を改定できるものとする。

### (2) 運用指標

SLA に加えて、インシデント発生件数、障害発生件数、ウイルス検知件数等の基幹ネットワーク運用管理業務の状況を可視化することができる定量的な項目（以下「運用指標」という。）を必要に応じて定義すること。定義に当たっては、システム担当者との協議の上、決定すること。

### (3) モニタリングと報告

SLA の遵守状況及び運用指標はモニタリングし、記録すること。これらを分析し、その結果を「別紙3 SLA」の SLA 番号2 の定めにより、報告を行うこと。

### (4) 改善活動

SLA の遵守状況及び運用指標のモニタリングの結果を、「10.21 継続的な改善」の手続により処理し、運用管理業務の品質の改善に努めること。

### (5) SLA 及び運用指標のレビューと改定

イ SLA の項目及び運用指標の値は、「10.19 月次報告と会議」において、レビューを行うこと。レビューにおいては、SLA の遵守状況及び運用指標の状況を統計的に過去との対比を持って報告すること。SLA の不遵守や運用指標の変化等については、それらを分析し、必要に応じて、その原因や対策を「10.21 継続的な改善」の手順に従って、併せて提案すること。また、SLA 項目とその値、運用指標の項目について、運用管理業務サービスの品質向上及び作業負荷の観点から多角的に評価し、改定が必要な場合は、併せて提案すること。

ロ SLA の項目と値及び運用指標の項目は、機構と運用従業者の合意により、改定できること。また、必要に応じて、機構と運用従業者の合意の上で、随時にレビューと改定を行うこと。改定は「別紙3 SLA」の SLA 番号3 の定めに従うこと。

(6) 満足度調査と報告

運用管理業務の満足度を調査するため、「別紙 3 SLA」の SLA 番号 4 の定めに従い、満足度調査を行うこと。調査は原則として、アンケート形式とし、アンケートの配布、結果の集計作業は、受注者が主体となって行うこと。結果について、集計、分析を行うこと。分析の結果は「10.21 継続的な改善」の手続により処理すること。

(7) サービスレベルの測定等

機構は、受託者が達成しなければならないサービスレベルを満たしているか判断するため次のとおりサービスレベルの測定を行う。

イ サービスレベルの測定者

サービスレベルの測定は機構が行う。

ロ サービスレベルの測定方法

サービスレベルの測定は、機構独自の検査、または受託者からの報告に基づき行う。

ハ サービスレベルの測定時期

①サービスレベルの測定は、原則月単位で対象月の翌月末までに行う。

②機構は、必要と認めるときは、測定結果を取り消し、再測定を行うことができる。

ニ サービスレベル達成の判断方法

受託者が達成しなければならないサービスレベルを満たしたか否かは、別記のサービスレベルの基準値欄に定める基準値に基づいて判断する。

(8) 減額ポイントの集計

イ 減額ポイントの集計方法

サービスレベルの測定結果を踏まえ、次に定める計算式により、「別紙 3 SLA」の項目ごとの減額ポイント欄に定める減額ポイントを集計する。

$$S = P \times C$$

S：発生回数を考慮した項目ごとの減額ポイント

P：項目ごとの減額ポイント

C：発生回数（測定単位内の発生回数をカウントする。同種の事例が複数回発生した場合も、それぞれを発生回数としてカウントする）

集計後減額ポイント =  $\Sigma S$  ※発生回数を考慮した項目ごとの減額ポイントの総和

ロ 減額ポイントの累積

集計後減額ポイントは、次項の規定により消滅するまでは、次回測定時の集計に繰り越し累積するものとする。

ハ 減額ポイントの消滅

集計後減額ポイント（累積されているものを含む。以下同じ。）は、当該集計後減額ポイントに基づき、機構が SLA 達成度合いを決定し、ペナルティ基準によりペナルティを課した場合、又は、毎年 3 月末に消滅する。

(9) SLA 達成度合い及びペナルティ基準

機構は、四半期ごとに実施する「SLA 評価委員会」において、受託者が報告する SLA 達成状況に、改善提案等の内容を加味した上で、機構と受託者の協議に基づいて当該四半期分の SLA 達成度合いを、下表に基づいて決定する。

達成度合い	支払いの割合	条件
A	100%	集計後減額ポイントの合計が25未満
B	97%	集計後減額ポイントの合計が25以上40未満
C	95%	集計後減額ポイントの合計が40以上85未満
D	90%	集計後減額ポイントの合計が85以上

各四半期に関する支払予定額及び SLA 達成度合いを基に、四半期ごとに支払額を確定した上で支払を行う。具体的な支払方法は、別途契約書において定める。

また、機構が、達成度合いに基づき、受託者に対して課すペナルティは次のとおりとする。

- (ア) 達成度合い B の場合は最も直近の四半期に支払われる運用費の 3% を減ずる
- (イ) 達成度合い C の場合は最も直近の四半期に支払われる運用費の 5% を減ずる
- (ウ) 達成度合い D の場合は最も直近の四半期に支払われる運用費の 10% を減ずる

(10) SLA の評価時期の注意点

SLA の遵守については、委託業務開始日からの適用とする。ただし、業務開始当月の実績は、支払い額の変動へは影響を与えないこと。

(11) SLA 達成度合いの向上のための措置

受託者の責による SLA 未達成項目がある場合、受託者は以下に示すような措置により、達成度合いの向上に努めること。

イ 無償による対応

受託者が SLA を遵守できなかった場合、その改善策（手続きの見直し、仕組み・ツールの導入、試験・検証等）の検討・実施を必須とし、必要とする作業は受託者の負担により無償でおこなうこと。

ロ 体制の見直し、主要担当の常駐化、交代

「達成度合い C」以下の状況においては、受託者は主要担当者（責任者及び補佐等）を本契約以外の実務に従事させてはならない。

また、受託者は、機構から問題を指摘され、その解消のために担当者の交代が必要と認めるときは、代替要員を 2 週間以内に専任し、機構の了承を得ること。

(12) サービスレベルの達成が困難な状況が続く場合の措置

イ 損害賠償請求及び契約の解除

SLA の達成度合いが著しく低く、改善が期待できない場合等においては、別途損害賠償を請求及び契約を解除することがある。



ロ 入札資格の停止

機構は、受託者による SLA の達成度合いが著しく低く、改善の見込みがないと認められる場合には、受託者に対し次回の調達等をはじめとする各種入札に参加する資格を停止することがある。

ハ SLA の達成度合いについて

上記イ及びロにおける「SLA の達成度合いが著しく低い」と判断する SLA の達成度合いは以下のいずれかに該当する場合とする。

(イ) SLA 評価委員会において、SLA 達成度合い C 以下が「年間 2 回以上」の場合

(ロ) SLA 評価委員会において、SLA 達成度合い B 以下が「年間 3 回以上」の場合

以上

(独) 高齡・障害・求職者雇用支援機

基幹ネットワークシステムに係る保守・運用管理業務

**【企画提案書評価基準】**

平成28年 月

独立行政法人 高齡・障害・求職者雇用支援機構

## 1 提案書作成要領

### 1. 1 提出書類

#### (1) 基幹ネットワーク保守・運用管理業務提案書

仕様書を十分に理解した上で、以下に基づき提案書を作成すること。

##### ① 用紙

提案書の用紙サイズはA4を原則とする。ただし、図表については、A3を使用して差し支えない。全体で50ページ以内にまとめること。

##### ② 使用言語

日本語で作成すること。ただし、専門用語等であって、英文表記が一般的であるものについては、英文表記としても差し支えない。

##### ③ 注釈等

情報システムの専門家以外にも理解できるよう、分かりやすく平易な表現とすること。また、業界独自の専門用語を使用する必要があるときは、注釈を付すこと。

##### ④ 記載事項等

提案書の構成は任意とするが、3.2評価基準に準じて作成すること。なお、副本には社名等の掲載はしないこと。

### 1. 2 提出期限等

(1) 提出期限： 平成29年 月 日( ) 16:00

(2) 提案書等の提出場所： 独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構  
経理部契約第二課契約第二係

#### (3) 提出部数等

##### ① 基幹ネットワークシステム保守・運用管理業務に係る提案書:11部

※正本1部、副本10部とし副本には社名等を掲載しないこと

※社名等は「入札参加者の商号又は名称、代表者氏名等及びそれらを類推させる情報」を指す。

##### ② 上記提案書の電子データを収めたディスクメディア:2部

※電子データには社名等を掲載しないこと

※社名等は「入札参加者の商号又は名称、代表者氏名等及びそれらを類推させる情報」を指す。

##### ③ 提出者の概要（会社概要等）が分かる資料:1部

##### ④ 提出に当たっての注意事項

- ・ 提出された提案書等は、その事由の如何にかかわらず、変更又は取消しを行うことはできない。また、返還も行わない。
- ・ 参加資格を満たさない者が提出した提案書等は、無効とする。
- ・ 受付時間以降の提案書の差し替え、再提出は認めない。
- ・ 提案者に記載した配置予定者は、機構の承認を得た場合を除き、変更できない。

## 2 プレゼンテーションの実施

2. 1 提案書提出後、提案書の評価を行う提案書評価委員会にてプレゼンテーションを行うこと。

2. 2 プレゼンテーションの日時は、平成 29 年〇月〇日 (〇) ~〇月〇日 (〇) までの間で別途機構が指示する日とする。詳細の日程については、提案書提出時点以降において、当機構より指示する。なお、プレゼンテーションは1社あたり40分程度(説明25分+質疑15分)とする。

2. 3 プレゼンテーションを実施するにあたり、当機構でパソコン、プロジェクタ、スクリーンの準備をする。プレゼンテーションで使用するデータ等がある場合は、プレゼンテーション実施日の前日 16:00 までに機構あてに送付すること。当日のデータ持ち込みは、原則認めない。

なお、プレゼンテーションで使用するデータ等には社名等を掲載しないこと。

2. 4 プレゼンテーションは、副本及び上記2. 3のデータ等にて行うこと。

## 3 評価の実施

### 3. 1 評価方針

(1) 評価は総合評価による。技術の評価点と価格の評価点の合計得点により評価するものとする。ただし、技術の評価点の必須項目を一つでも満たしていない場合は評価しない。

(2) 提出のあった提案書等の書面審査及びプレゼンテーションにより採点する。

(3) 価格項目及び技術項目に対する得点配分については、次のとおりとする。

- ・ 価格項目に対する評価=150点
- ・ 技術項目に対する評価=150点

(4) 価格項目に対する評価について

価格の評価については、以下により得点を算出する。

$150 \text{ 点} \times (1 - (\text{入札価格} / \text{予定価格}))$

(5) 技術の項目に対する評価について

- ・ 各評価委員の評価を平均したものを評点とする。
- ・ 各項目の評価はS~Cの4段階で行い、配点×評価により得点を算出する。

<企画内容等>

評価	評価の内容	得点
S (非常に優れている)	A 評価に加えて、改善に係る提案等、今後の運用管理業務をより効果、効率的にする提案が記載されている	配点×1.0
A (優れている)	B 評価内容に加えて、手順、方法等がより具体的に(実効性、有効性等の根拠を含む)記載されている	配点×0.8

B (普通)	要件を満たすための手順、方法等が記載されている	配点×0.4
C (劣っている)	要件を満たすための手順、方法等が記載されていない	配点×0

<法人の実績等>

評価	評価の内容	得点
S (非常に優れている)	項目における要件を全て満たす	配点×1.0
A (優れている)	項目における要件の内2つを満たす	配点×0.8
B (普通)	項目における要件の内1つを満たす	配点×0.4
C (劣っている)	項目における要件を満たさない	配点×0

※No22については、項目内の評価基準を参照のこと。

(6) 技術の評価点について

- ・ 必須項目については、満点の取得を要件とすること。

3. 2 評価基準 (詳細は別紙「企画提案書評価基準評価シート」のとおり)

評価項目	評価内容	配点
1 企画内容等	・ サービスレベル管理	10点
	・ インシデント管理	5点
	・ 障害時対応	5点
	・ 問題管理	5点
	・ 変更・リリース管理	5点
	・ 構成管理	5点
	・ リソース監視	5点
	・ 稼働監視	5点
	・ ログ管理要件	5点
	・ 情報セキュリティ監視及び管理	10点
	・ バックアップ及びリストア	5点
	・ 情報システムの操作と管理	5点
	・ 監査等への対応	5点
	・ 技術支援	5点
	・ 文書と記録の管理	5点
	・ 継続的な改善	5点
	・ 保守業務要件	5点
・ 基幹ネットワーク及び各業務システムの変更等に 伴う付随業務及び技術支援	5点	

		<ul style="list-style-type: none"> <li>情報セキュリティポリシーの遵守、情報セキュリティに関する受注者の責任及び機密保持</li> </ul>	5点
2	法人の実績等	<ul style="list-style-type: none"> <li>組織としての実績、経験等</li> <li>業務従事者(統括マネージャ及びサービスマネージャ除く)の経験</li> <li>業務従事者(統括マネージャ及びサービスマネージャ除く)のスキル</li> <li>統括マネージャの経験とスキル</li> <li>サービスマネージャの経験とスキル</li> </ul>	5点 10点 10点 10点 10点
3	見積額		150点
合計			300点

基幹ネットワークシステム保守・運用管理業務に係る企画書評価シート

No	評価項目	評価基準	配点			仕様書
			必須項目	任意項目	計	
1. 企画内容等			0	105	105	
1	サービスレベル管理	SLA定義書の各項目について、サービスレベルを満たすための業務手順、体制等が具体的かつ明確に記載されていること。また、記載された内容が十分に実行可能である根拠を、実績、経験等により示し、サービスレベルを継続的に満たすための取り組みについても具体的に記載されていること。		10	10	10.1
2	インシデント管理	インシデント管理（インシデントの受付、通知、対応等）について、業務の実施方法、手順、体制等が具体的かつ明確に記載されていること。また、記載された内容が十分に実行可能である根拠を、実績、経験等により示し、業務を改善するための取り組みについても具体的に記載されていること。		5	5	10.2
3	障害時対応	障害時対応（障害時対応の体制、障害発生時の報告、障害時復旧処理、障害発生原因の分析と再発予防・改善等）について、業務の実施方法、手順、体制等が具体的かつ明確に記載されていること。また、記載された内容が十分に実行可能である根拠を、実績、経験等により示し、業務を改善するための取り組みについても具体的に記載されていること。		5	5	10.3
4	問題管理	問題管理（問題の調査及び原因の特定、是正策の検討、予防策の特定等）について、業務の実施方法、手順、体制等が具体的かつ明確に記載されていること。また、記載された内容が十分に実行可能である根拠を、実績、経験等により示し、業務を改善するための取り組みについても具体的に記載されていること。		5	5	10.4
5	変更・リリース管理	変更・リリース管理（変更要求、リスクの評価、リリース、結果の評価等）について、業務の実施方法、手順、体制等が具体的かつ明確に記載されていること。また、記載された内容が十分に実行可能である根拠を、実績、経験等により示し、業務を改善するための取り組みについても具体的に記載されていること。		5	5	10.5
6	構成管理	構成管理（構成情報の管理、構成情報の改定、構成情報の提供等）について、業務の実施方法、手順、体制等が具体的かつ明確に記載されていること。また、記載された内容が十分に実行可能である根拠を、実績、経験等により示し、業務を改善するための取り組みについても具体的に記載されていること。		5	5	10.7
7	リソース監視	リソース監視（常時監視、監視計画、異常検知等）について、業務の実施方法、手順、体制等が具体的かつ明確に記載されていること。また、記載された内容が十分に実行可能である根拠を、実績、経験等により示し、業務を改善するための取り組みについても具体的に記載されていること。		5	5	10.8
8	稼働監視	稼働監視（稼働状況の監視、異常検知時の対応、監視の効率化等）について、業務の実施方法、手順、体制等が具体的かつ明確に記載されていること。また、記載された内容が十分に実行可能である根拠を、実績、経験等により示し、業務を改善するための取り組みについても具体的に記載されていること。		5	5	10.9
9	ログ管理要件	ログ管理（ログの取得、ログの分析、ログの管理等）について、業務の実施方法、手順、体制等が具体的かつ明確に記載されていること。また、記載された内容が十分に実行可能である根拠を、実績、経験等により示し、業務を改善するための取り組みについても具体的に記載されていること。		5	5	10.10
10	情報セキュリティ監視及び管理	情報セキュリティ監視及び管理（情報セキュリティ監視、情報セキュリティ管理、情報セキュリティ監査への対応等）について、業務の実施方法、手順、体制等が具体的かつ明確に記載されていること。また、記載された内容が十分に実行可能である根拠を、実績、経験等により示し、業務を改善するための取り組みについても具体的に記載されていること。		10	10	10.11
11	バックアップ及びリストア	バックアップ及びリストア（バックアップの実施、バックアップデータの管理、データの復旧等）について、業務の実施方法、手順、体制等が具体的かつ明確に記載されていること。また、記載された内容が十分に実行可能である根拠を、実績、経験等により示し、業務を改善するための取り組みについても具体的に記載されていること。		5	5	10.12
12	情報システムの操作と管理	情報システムの操作と管理（基幹ネットワークの構成要素の維持管理、システムに係る操作と付随業務等）について、業務の実施方法、手順、体制等が具体的かつ明確に記載されていること。また、記載された内容が十分に実行可能である根拠を、実績、経験等により示し、業務を改善するための取り組みについても具体的に記載されていること。		5	5	10.13
13	監査等への対応	監査等への対応（内部監査、情報セキュリティ監査等の対応）について、業務の実施方法、手順、体制等が具体的かつ明確に記載されていること。また、記載された内容が十分に実行可能である根拠を、実績、経験等により示し、業務を改善するための取り組みについても具体的に記載されていること。		5	5	10.16
14	技術支援	技術支援（技術的提案、障害等の未然対策作業）について、業務の実施方法、手順、体制等が具体的かつ明確に記載されていること。また、記載された内容が十分に実行可能である根拠を、実績、経験等により示し、業務を改善するための取り組みについても具体的に記載されていること。		5	5	10.17
15	文書と記録の管理	文書と記録の管理（運用手順書管理、記録管理、運用手順書への反映等）について、業務の実施方法、手順、体制等が具体的かつ明確に記載されていること。また、記載された内容が十分に実行可能である根拠を、実績、経験等により示し、業務を改善するための取り組みについても具体的に記載されていること。		5	5	10.20
16	継続的な改善	継続的な改善（有用な情報の収集の方法、原因の特定・予防措置の特定・改善提案等）について、業務の実施方法、手順、体制等が具体的かつ明確に記載されていること。また、記載された内容が十分に実行可能である根拠を、実績、経験等により示し、業務を改善するための取り組みについても具体的に記載されていること。		5	5	10.21
17	保守業務要件	保守業務要件（ハードウェア・ソフトウェア管理、保守業者との連携等）について、業務の実施方法、手順、体制等が具体的かつ明確に記載されていること。また、記載された内容が十分に実行可能である根拠を、実績、経験等により示し、業務を改善するための取り組みについても具体的に記載されていること。		5	5	10.22
18	基幹ネットワーク及び各業務システムの変更等に伴う付随業務及び技術支援	基幹ネットワーク及び各業務システムの変更等に伴う付随業務及び技術支援（システムの変更に伴う技術的な支援、提案、検証等）について、業務の実施方法、手順、体制等が具体的かつ明確に記載されていること。また、記載された内容が十分に実行可能である根拠を、実績、経験等により示し、業務を改善するための取り組みについても具体的に記載されていること。		5	5	10.23



基幹ネットワークシステム保守・運用管理業務に係る企画書評価シート

No	評価項目	評価基準	配点			仕様書
			必須項目	任意項目	計	
19	情報セキュリティポリシーの遵守、情報セキュリティに関する受注者の責任及び機密保持	情報セキュリティポリシーの遵守、情報セキュリティに関する受注者の責任及び機密保持について、要件を満たすための、体制及び手順が具体的かつ明確に記載されていること。また、記載された内容が十分に実行可能である根拠を、実績、経験等により示し、体制及び手順を改善するための取り組みについても具体的に記載されていること。		5	5	11,22,23
2. 法人の実績等			15	30	45	
20	組織としての実績、経験等	<ul style="list-style-type: none"> <li>受注者は、ISO20000を取得していること、又はそれと同等の資格又は体制を持つこと。</li> <li>受注者は、ISO27001を取得していること、又はプライバシーマークを取得していること。</li> <li>過去に、同等規模で利用するシステムの運用管理をした実績を持つこと。</li> </ul>	5		5	9 (必須項目)
21	業務従事者(統括マネージャ及びサービスマネージャ除く)の経験	<ul style="list-style-type: none"> <li>従業員1,000人以上であり、全国に拠点が展開されている企業が利用する情報システム関係の運用管理業務に2年以上従事した経験を有する。</li> <li>Microsoft Windows、Unix(Linux)及び情報セキュリティ機器のセキュリティ対策の実務経験を有している。</li> <li>運用管理対象機器に搭載しているソフトウェアの操作経験を有している。</li> </ul> (※ソフトウェアについては資料閲覧にて確認すること) (※上記については複数名で満たすことも可とする)		10	10	9
22	業務従事者(統括マネージャ及びサービスマネージャ除く)のスキル	<ul style="list-style-type: none"> <li>特定非営利活動法人スキル標準ユーザー協会による「ITSSのキャリアフレームワークと認定試験・資格とのマップ (Ver9r1+)」(以下「資格マップ」という。)において、ITスペシャリスト領域、アプリケーションスペシャリスト領域、カスタマサービス領域、ITサービスマネジメント領域のいずれかにおいて、レベル2以上の資格を有していること。</li> </ul> (※上記については複数名で満たすことも可とし、有する資格の個数が3の場合S評価、2の場合A評価、1の場合B評価、0の場合C評価とする)		10	10	9
23	統括マネージャの経験とスキル	<ul style="list-style-type: none"> <li>プロジェクト管理経験及び情報処理業務(システム開発、保守、運用管理等)の経験年数を5年以上有すること。</li> <li>運用管理のリーダーとして、ITサービスマネジメント導入計画立案、セキュリティ管理に関し、高度な専門性をもとに、ITサービス管理を遂行することができること。</li> </ul>	5		5	9 (必須項目)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>プロジェクト管理経験及び情報処理業務(システム開発、保守、運用管理等)の経験年数を10年以上有すること。</li> <li>当機構の基幹ネットワークと同等規模のシステムの運用管理業務において、契約期間中最初から最後まで交代することなく運用責任者として一貫して実施した経験を有すること。</li> <li>資格マップのプロジェクトマネジメント領域又はITサービスマネジメント領域におけるレベル4以上の資格を有している。</li> </ul>		5	5	9
24	サービスマネージャの経験とスキル (※統括マネージャがサービスマネージャを兼務する場合は、No24の任意項目については評価しないこと)	<ul style="list-style-type: none"> <li>情報処理業務(システム開発、保守、運用管理等)の経験年数を3年以上有すること。</li> <li>ITサービスマネジメント導入計画立案、セキュリティ管理に関し、専門性をもとに、ITサービス管理を支援することができること。</li> </ul>	5		5	9 (必須項目)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>情報処理業務(システム開発、保守、運用管理等)の経験年数を5年以上有すること。</li> <li>当機構の基幹ネットワークと同等規模のシステムの運用管理業務において、運用責任者として実施した経験を有すること。</li> <li>資格マップのITスペシャリスト領域、アプリケーションスペシャリスト領域、カスタマサービス領域、ITサービスマネジメント領域のいずれかにおいて、レベル3以上の資格を有している。</li> </ul>		5	5	9
合 計			15	135	150	