

---

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

---

**第 0.01 版**

**令和 2 年（2020 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.....	25
4. 入札参加資格に関する事項.....	26
5. 入札に参加する者の募集に関する事項 .....	28
6. 総合無線局監理システム運用技術支援等の請負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.....	31
7. 総合無線局監理システム運用技術支援等の請負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.....	35
8. 総合無線局監理システム運用技術支援等の請負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.....	36
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.....	37
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	43
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 .....	44
12. その他業務の実施に関し必要な事項 .....	45

## 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、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」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、情報システムを用いた総合的な処理・管理を行うために、1993 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、1996 年 4 月に運用を開始した。PARTNER は、無線局免許に関する情報等をデータベース（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。

※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。

<https://www.tele.soumu.go.jp/j/sys/fees/purpose/manasys/>

PARTNER は、2002 年度から 2004 年度の間、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。その後、「業務・システム最適化計画策定指針（ガイドライン）第 2 版」（平成 16 年 2 月 10 日各府省情報化統括責任者（CIO）連絡会議決定）に基づいて 2005 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」により、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 の機能の高度化やシンクライアント化による総務省 LAN 端末装置の共用化を行っている。

さらに、2011 年度から 2013 年度の間において、総務省所管のオンライン利用が可能な重点手続（無線局免許申請及び再免許申請）について、国民の視点に立ち、オンライン利用率のみならず、オンライン利用に関するサービスの品質の向上に重点を置いた業務・システムの改善及び行政運営の効率化の実現を目指した「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」を策定した。これに基づき、包括免許への対応、申請システムの利便性の向上及び免許状の送料受取人払い方式導入に伴う対応等を行っている。

一方、「世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」（平成 30 年 6 月 15 日）に政府情報システムの運用コスト 3 割減を目指すことが掲げられており、

PARTNER においても 2021 年度の運用コストが 3 割減（2014 年度比）となることを目指す。

運用コストの 3 割減に向け、PARTNER では、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）の更新に合わせ、運用コストの削減を図ると共に、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、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取り組みを行い、2019 年 1 月より稼働している。

### （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。

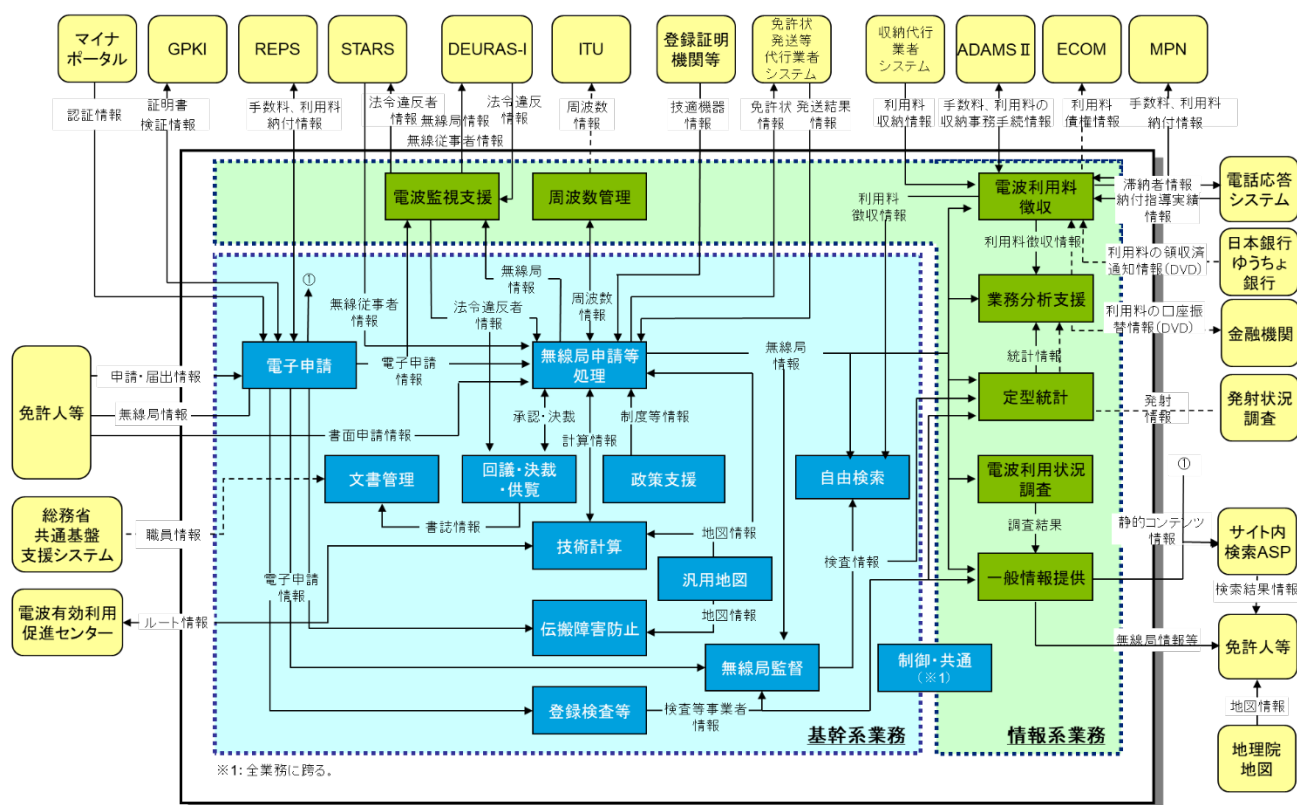


図 1 PARTNER が支援する業務、外部接続システム、外部機関等の関係

## 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「総合無線局監視システム運用技術支援等の請負に係る調達仕様書」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、祝祭日及び年末年始等主管室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。（別紙 8_業務閉局 24 時間業務を参照。）</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。

③ 要員交代等による電話対応品質の低下を防ぐ対策を講じること。

**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）や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。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に係る調達仕様書」の別紙 1「要件定義書」別紙 15 を参照すること。

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。



監視名	監視項目	監視概要
	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。
	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。現行の運用方法については、別添1「総合無線局監理システム運用技術支援等の請負に係る調達仕様書」の閲覧資料28を参照すること。

- ② 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。
- ③ 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を実施すること。
- ④ 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。
- ⑤ 障害発生時（バッチ処理の障害、ディスクの障害や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。
- ⑥ 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。なお、作業頻度等については、別添 1「総合無線局監理システム運用技術支援等の請負に係る調達仕様書」の別紙 1「要件定義書」別紙 15 及び閲覧資料 27 を参照すること。

- 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き、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。作業頻度等については、別添 1「総合無線局監理システム運用技術支援等の請負に係る調達仕様書」の別紙 1「要件定義書」別紙 15 及び閲覧資料 27 を参照すること。

## (D) 更新プログラム対応及び外部連携システム更改時の修正等

外部依存（例：Windows、Linux 等メーカーにより定期的な更新が求められる製品）によって必要とされるプログラムの更新及び連携する外部システムにおけるプリンター等の機器の更改・入替対応において、影響調査・小規模な修正作業等の役務内容や範囲等を主管室と協議し定めたうえでその作業を行うこと（※小規模とする作業規模は一月あたり 2 人月程度）。なお、対象の製品及び実施時期等については、主管室と協議のうえで定めること。

- ① 各オペレーティング・システムのライフサイクルによるサポート終了に伴うマイナーバージョンアップ及び機能更新プログラムの更新作業を実施すること。
- ② 各オペレーティング・システムのマイナーバージョンアップによって、更新が必要とされる製品に対する小規模な修正、小規模な機能追加・性能向上等を行うこと。
- ③ 外部連携システム（総務省 LAN 及び別添 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」の別紙 1「要件定義書」3.2.2 に記載のシステム）の更改によって更新が必要とされる小規模な修正、小規模な機能追加・性能向上等を行うこと。

## (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。さらに、問合せ等の記録内容を分析し、FAQ の充実、対話型 FAQ の活用等により、問合せ対応の効率化及び職員、国民へのサービス向上を図ること。

#### (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り込み作業。
- 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・管理及び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。
- ③ 継続的な改善として、自動化技術を用いた運用業務の効率化の拡大及び品質向上を推進すること。
- ④ 監査対応の支援として、ヒアリングや運用実績の提供及び資料作成等の協力を行うこと。

## 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、本業務の開始日までに、業務内容を明らかにした書類等により、現行運用支援事業者から業務の引継ぎを受けるものとする。

なお、その際の事務引継ぎに必要な経費は、現行運用支援事業者の契約範囲内においては現行運用支援事業者の負担とし、引継ぎを受ける請負者の作業等に係る経費及び現行運用支援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。引継ぎ概要を表 7 に示す。

表 7 引継ぎ概要

区分	概要
引継ぎ内容	運用計画及び運用実績に係る資料一式
	基盤構成に係る資料一式
	主管室が必要と判断した引継ぎ内容
	残課題
引継ぎ手順	引継ぎ資料（納入成果物の一部）の取りまとめ
	書面による引継ぎの実施（2020年12月予定）
	オペレーションセンター及びデータセンターにおける実務引継ぎの実施（2021年1月～3月予定）
	引継ぎ完了を主管室に報告
想定される引継ぎ資料	年間作業計画書及び年間運用報告書
	作業手順書及び業務規約等
	現行システムに係る資料等

### （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、請負者及び次回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、次回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な経費は、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. 業務の内容

「(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。

① 職員向けシステム

【計算式】

$$\frac{(\text{総オンライン時間} - \text{オンライン停止及び遅延時間})}{(\text{総オンライン時間})} \times 100$$

② 国民向けシステム

【計算式】

$$\frac{((24 \text{ 時間} \times \text{日数}) - \text{計画停止} - \text{オンライン停止及び遅延時間})}{((24 \text{ 時間} \times \text{日数}) - \text{計画停止})} \times 100$$

## 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・状況及び保有するデータの喪失等により、業務に多大な支障が生じるような重大障害の件数は0件であること。

## オ. ユーザの利用満足度調査

### (ア) 職員からの問合せ対応

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)の維持を目標とすること。基準スコアを維持できなかった場合は、アンケートの内容を分析した上で改善案を作成し主管室の承認を得ること。

- ・ 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。

## (イ) 国民からの問合せ対応

利用者に対して、説明の分かりやすさの観点及び再度ヘルプデスクを利用したいかどうか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）の維持を目標とすること。基準スコアを維持できなかった場合は、アンケートの内容を分析した上で改善案を作成し主管室の承認を得ること。

## 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」 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、運用要員の誤りにより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。

【計算式】

(運用担当者内での解決件数 ÷ 全受付件数) × 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。

- 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】**

(期限内の対応処理件数 ÷ 全体対応処理依頼件数) × 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オンライン停止時間) ÷ (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オンライン停止時間) ÷ (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オンライン停止時間) ÷ (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】**

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

- 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】**

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

- 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 0.1%以下を目標とする。

**【計算式】**

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

### **(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 0.1%以下を目標とする。

**【計算式】**

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

- 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】**

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

- 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 0.1%以下を目標とする。

**【計算式】**

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

## **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すると、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 成功報酬の取り扱い

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

契約当事者がサービスレベルの達成について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、請負期間開始日からの適用とする。

**(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すると、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度合

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付けてから解決まで。運用担当者内での解決する完了割合	70%以上	2%

サービスレベル項目		目標値	成功報酬 度合い
	(A)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%
	(B)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の分析及び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。

#### 【計算式】

(運用担当者内での解決件数 ÷ 全受付件数) × 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。

- 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】

(期限内の対応処理件数 ÷ 全体対応処理依頼件数) × 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オンライン停止時間) ÷ (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オンライン停止時間) ÷ (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】

(運用要員の誤りによるオンライン停止時間) ÷ (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 0.08%以下を目標とする。

【計算式】

(運用要員の誤りによるオンライン停止時間) ÷ (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】

(運用要員の誤りによるオンライン停止時間) ÷ (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 0.08%以下を目標とする。

【計算式】

(運用要員の誤りによるオンライン停止時間) ÷ (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 0.08%以下を目標とする。

【計算式】

(運用要員の誤りによるオンライン停止時間) ÷ (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】**

(運用要員の誤りによるオンライン停止時間) ÷ (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 0.08%以下を目標とする。

**【計算式】**

(運用要員の誤りによるオンライン停止時間) ÷ (総オンライン時間) × 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

契約当事者がサービスレベルの達成について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、請負期間開始日からの適用とする。

### (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付けてから解決まで。運用担当者内での解決する完了割合。	75%以上	—
	(A)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	—
	(B)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	—
	(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の分析及び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

### ア. 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に係る調達仕様書」に定める内容について、契約の履行に関し、監督・検査を実施するなどして適正に実施されていることを確認した上で、適法な支払請求書を受領した日から起算して 30 日以内に支払うものとする。
- ③ 初年度においては、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、次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 「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。
- ⑤ 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、以下の項目に該当する場合には総務省が負担し、それ以外の法令変更については請負者が負担する。
  - ・ 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
  - ・ 消費税その他類似の税制度の新設・変更（税率の変更含む）
  - ・ 上記 2 項目のほか、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）

## 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、2020年12月1日から2023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、2021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って、契約締結のために必要な同意を得ている者は、同条中、特別な理由がある場合に該当する。
- ③ 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 31・32・33 年度又は令和 1・2・3 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 総務省及び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	： 2020 年 9 月上旬
② 入札説明会	： 2020 年 9 月中旬
③ 質問受付期限	： 2020 年 10 月上旬
④ 資料閲覧期限	： 2020 年 10 月中旬
⑤ 入札書及び提案書提出期限	： 2020 年 10 月下旬
⑥ 提案書の審査	： 2020 年 11 月中旬
⑦ 開札及び落札予定者の決定	： 2020 年 11 月下旬
⑧ 契約締結	： 2020 年 12 月 1 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に係る調達仕様書」の 13.4 閲覧要領に定める所定の手続きに従い、必要書類等の提出後、以下の連絡先に予め連絡の上、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 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 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 110 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 31・32・33 年度又は令和 1・2・3 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わない場合には不要。

## 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、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。

## ⑪ 法人税並びに消費税及び地方消費税の納税証明書（直近のもの）労働保険、厚生年金保険等の適用を受けている場合、社会保険料納入確認書等（直近のもの）。

## ⑫ 指名停止等に関する申出書

各府省庁から指名停止を受けていないことを確認する書類。

## ⑬ 誓約書

本請負を完了できることを証明する書類。



## 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 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。

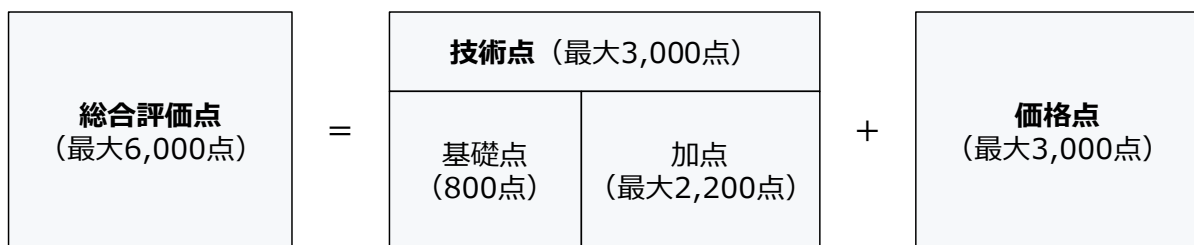


図 2 総合評価の配点

### (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 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数値を得た者を落

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、予算決算及び会計令第 85 条の基準（予定価格に 10 分の 6 を乗じて得た額）を適用するので、基準に該当する入札が行われた場合は入札の結果を保留する。この場合、入札参加者は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 者以上あるときは、直ちに当該入札者にくじを引かせ、落札者を決定するものとする。また、入札者又は代理人がくじを引くことができないときは、入札執行事務に関係のない職員がこれに代わってくじを引き、落札者を決定するものとする。
- 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。この場合で、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、契約規則に基づき実施することとし、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. 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、本業務を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 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総務省が認めた場合に限り、第三者へ開示できるものとする。
- ⑤ ①から④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. 権利義務の帰属等

- ① 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。
- ② 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、総務省の承認を受けなければならない。

#### エ. 契約不適合責任

- ① 総務省は、受注者に対し、引き渡された成果物が種類又は品質に関して契約の内容



に適合しないものである場合（その不適合が総務省の指示によって生じた場合を除き、受注者が当該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場合を含む。）において、その不適合を総務省が知った時から起算して1年以内にその旨の通知を行ったときは、その成果物に対する修補等による履行の追完を請求することができる。ただし、受注者は、総務省に不相当な負担を課するものでないときは、総務省が請求した方法と異なる方法による履行の追完をすることができる。

- ② ①の場合において、総務省が相当の期間を定めて履行の追完の催告をし、その期間内に履行の追完がないときは、総務省は、その不適合の程度に応じて代金の減額を請求することができる。
- ③ ①又は②の場合において、総務省は、損害賠償を請求することができる。

## オ. 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並びに報告徴収、個人情報の管理その他運営管理の方法（以下、「再委託先等」という。）について記載しなければならない。
- 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。

## カ. 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。

## キ. 機器更新等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

## ク. 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 項イからチまでまたは同項第 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、業務を統括する者また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、暴力団も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また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 再委託先が暴力団また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（総務省契約書の第 14 条第 1 項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となるとき。
- ② 総務省契約書の第 10 条第 1 項の規定による検査に合格しなかったとき。
- ③ 総務省契約書の第 16 条第 4 項に該当するとき。
- ④ ①から③までに定めるもののほか、請負者が総務省契約書の条項に違反したとき。
- ⑤ この契約の履行に関し、請負者又はその代理人、使用人に不正又は不誠実な行為があったとき。
- ⑥ 請負者が、破産の宣告を受け又は乙に破産の申立て、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があるなど、経営状態が著しく不健全と認められるとき。
- ⑦ 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。
- ⑧ 請負者が、本業務を実施するに当たり適用を受ける関係法令等に違反したとき。
- ⑨ 請負者が、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、責任者を定め、関係法令に従って実施していないとき。
- ⑩ 総務省は、①から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。

## ケ. 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。

## コ. 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。また、総務省は、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、総務省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

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。

#### **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. 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。

#### **ソ. 契約の解釈**

契約に定めのない事項及び契約に関して生じた疑義は、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4月27日法律第89号）第709条等の規定に基づき当該第三者に対する賠償を行った場合であって、当該損害の発生について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（2022年5月を予定）を踏まえ、本業務に係る運用が開始される2021年度以降、各年度末時点における状況を調査する。

### (2) 調査項目及び実施方法

#### ア. 業務の内容

月次報告資料及び各種提出資料により調査

#### イ. 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. セキュリティ上の重大障害の件数

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、2022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 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。
- ④ 請負者は、法第 54 条の規定に該当する場合は、1 年以下の懲役又は 50 万円以下の罰金に処される。

### (3) 総務省の監督体制

本契約に係る監督は、主管係自ら立ち会い、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
別紙 8	業務閉局 24 時間業務
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
別添 2	総合無線局監理システム運用技術支援等の請負 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 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)			
	2017 年度	2018 年度	2019 年度
請負費等 (運用支援)	484,315	484,315+10,960.8	483,519.6
(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、現行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)			
	2017 年度	2018 年度	2019 年度
外部委託業者の人員数	3 9	3 9	4 1. 5
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	9.3
コンテンツ作成対応業務担当	2	2	1.5
利用料関連対応業務担当	6.4	6.4	6.7
サーバ運用管理対応業務 (UNIX) 担当	6	6	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 3.5
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</li> </ul>			

ける「閲覧資料 10-1 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 9 全機器・ソフトウェア対応表（2019 年度版）」及び「閲覧資料 6 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。

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ともに、組織として対応出来る能力を有すること。

## (3) グループ責任者

- 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、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。

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

	<p>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>（業務の繁閑の状況とその対応）</p> <p>2017 年度～2019 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> <p>（注記事項）</p> <p>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。</p>
---	--

4	<p>従来の実施における目的の達成の程度</p> <p>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。</p> <p>2017 年度～2019 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。</p>
---	--

5	<p>従来の実施方法等</p> <p>従来の実施方法</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 従来の実施方法 別紙 3「運用業務フロー図」のとおり。</li> <li>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。</li> </ol>
---	---

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(%)

2017年度

No	システム	サブシステム	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	稼働率(%)
1	職員向けシステム	イントラ基幹	99.96	100.00	99.97	100.00	99.99	100.00	99.99	100.00	99.99	100.00	100.00	99.99	99.99
2		電子申請	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.98	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
3	国民向けシステム	一般情報提供	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.96	100.00	100.00	100.00

2018年度

No	システム	サブシステム	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	稼働率(%)
1	職員向けシステム	イントラ基幹	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.98	100.00	100.00	99.98	100.00	99.86	99.99
2		電子申請	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	国民向けシステム	電子申請Lite	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
4		一般情報提供	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.97	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

2019年度

No	システム	サブシステム	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	稼働率(%)
1	職員向けシステム	イントラ基幹	100.00	99.99	100.00	99.98	100.00	99.18	100.00	100.00	100.00	100.00	99.97	99.98	99.93
2		電子申請	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	国民向けシステム	電子申請Lite	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
4		一般情報提供	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) セキュリティ上の重大障害件数(件)

2017年度

No	システム	サブシステム	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
1	職員向けシステム	イントラ基幹	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2		電子申請	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	国民向けシステム	一般情報提供	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

2018年度

No	システム	サブシステム	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
1	職員向けシステム	イントラ基幹	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2		電子申請	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	国民向けシステム	電子申請Lite	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4		一般情報提供	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

2019年度

No	システム	サブシステム	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
1	職員向けシステム	イントラ基幹	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2		電子申請	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
3	国民向けシステム	電子申請Lite	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4		一般情報提供	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)

2017年度

No	システム	サブシステム	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
1	職員向けシステム	イントラ基幹	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2		電子申請	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
4	国民向けシステム	一般情報提供	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

2018年度

No	システム	サブシステム	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
1	職員向けシステム	イントラ基幹	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2		電子申請	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	国民向けシステム	電子申請Lite	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4		一般情報提供	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	2

2019年度

No	システム	サブシステム	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
1	職員向けシステム	イントラ基幹	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
2		電子申請	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	国民向けシステム	電子申請Lite	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4		一般情報提供	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

(4) ユーザ利用満足度調査

2019年度

ヘルプデスクサービスの利用に関する満足度アンケート調査結果

質問1：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。

質問2：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。

質問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。

質問4：担当者の電話対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ等）について満足されましたか。

・採点基準：「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）

・集計結果は、各質問項目の平均点を示しています。

質問1	質問2	質問3	質問4	平均
94.5点	95.5点	95.0点	96.8点	95.5点

別紙 2

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

2017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。

	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	283	252	248	258	259
運用要員内での解決件数(件)	277	288	271	257	322	246	317	283	252	248	258	259
運用要員内での解決する完了率(%)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
開発担当者内での解決件数(件)	25	24	33	31	23	25	24	22	20	33	14	24
集計除外件数(件)	2	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0
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	6	6	2	1	2
	全体対応処理依頼件数(件)	22	15	5	13	5	6	8	6	6	2	1	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	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	0	1	0	0	1
	全体対応処理依頼件数(件)	1	1	0	0	0	0	2	0	1	0	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	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	0	3	2	1	3
	全体対応処理依頼件数(件)	1	0	1	1	1	3	2	0	3	2	1	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	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)	68,640.0	68,640.0	75,108.0	71,280.0	78,012.0	67,980.0	72,204.0	67,980.0	67,980.0	65,076.0	65,076.0	72,204.0
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 0.08%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)	68,640.0	68,640.0	75,108.0	71,280.0	78,012.0	67,980.0	72,204.0	67,980.0	67,980.0	65,076.0	65,076.0	72,204.0
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 0.08%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)	68,640.0	68,640.0	75,108.0	71,280.0	78,012.0	67,980.0	72,204.0	67,980.0	67,980.0	65,076.0	65,076.0	72,204.0
	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	0.00	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	731.0	731.0	681.5	744.0	720.0	730.5	744.0	672.0	730.5
	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	0.00	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	731.0	731.0	720.0	744.0	720.0	744.0	744.0	672.0	744.0
	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	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	○			○			○			○		

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)	68,640.0	68,640.0	75,108.0	71,280.0	78,012.0	67,980.0	72,204.0	67,980.0	67,980.0	65,076.0	65,076.0	72,204.0
	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	0.00	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	731.0	731.0	681.5	744.0	720.0	730.5	744.0	672.0	730.5
	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	0.00	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	731.0	731.0	720.0	744.0	720.0	744.0	744.0	672.0	744.0
	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	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	○			○			○			○		

従来の実施状況に関する情報

2018年度

- ①-1 利用者から問い合わせを受け付けてから解決迄、全問い合わせ受付件数の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い合わせは除く。  
また、月間のサービステラベル合意評価対象の問い合わ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
利用者からの問い合わせ受付件数	290	301	271	291	294	257	337	269	246	289	275	312
運用担当者内での解決件数	290	301	271	291	294	257	337	269	246	289	275	312
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%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
開発担当者内での解決件数	29	28	31	23	31	20	38	24	17	59	41	47
集計除外件数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	101	11	0
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%以上を受け付け後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、主管課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	27	10	5	9	6	4	20	7	4	3	7
	全体対応処理依頼件数	27	10	5	9	6	4	20	7	4	3	7
	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	期限内の対応処理件数	1	1	0	1	0	0	1	0	1	1	1
	全体対応処理依頼件数	1	1	0	1	0	0	1	0	1	1	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%
無線局申請業務運行管理戻し	期限内の対応処理件数	2	3	4	2	1	1	2	2	3	1	2
	全体対応処理依頼件数	2	3	4	2	1	1	2	2	3	1	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・掲載対応業務運用 : 運用の誤りに起因するシステム停止率 0.08%以下

コンテンツ作成・掲載対応業務運用要員の誤りに起因するPARTNERオンライン稼働時間は、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	68,640.0	71,544.0	70,884.0	74,976.0	81,708.0	61,512.0	75,108.0	72,204.0	63,822.0	63,228.0	65,076.0	67,980.0
運用の誤りによるシステム停止時間	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 : 運用の誤りに起因するシステム停止率 0.08%以下

利用料関連対応業務運用要員の誤りに起因するPARTNERオンライン稼働時間は、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	68,640.0	71,544.0	70,884.0	74,976.0	81,708.0	61,512.0	75,108.0	72,204.0	63,822.0	63,228.0	65,076.0	67,980.0
運用の誤りによるシステム停止時間	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 : 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 電子申請・届出システム(電子申請/電子申請Lite)  
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	68,640.0	71,544.0	70,884.0	74,976.0	81,708.0	61,512.0	75,108.0	72,204.0	63,822.0	63,228.0	65,076.0	67,980.0
	運用の誤りによるシステム停止時間	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	○			○			○			○	
B 電子申請・届出システム 電子申請 業務稼働時間	720.0	744.0	706.5	744.0	740.0	720.0	731.0	707.0	635.0	591.5	663.0	730.5
	運用の誤りによるシステム停止時間	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
	電子申請・届出システム 電子申請Lite 業務稼働時間	720.0	744.0	706.5	744.0	740.0	720.0	731.0	707.0	635.0	588.3	663.0
C 一般情報提供システム業務稼働時間	720.0	744.0	720.0	744.0	744.0	720.0	731.0	707.0	635.0	591.5	668.0	744.0
	運用の誤りによるシステム停止時間	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 : 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 電子申請・届出システム(電子申請/電子申請Lite)  
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	68,640.0	71,544.0	70,884.0	74,976.0	81,708.0	61,512.0	75,108.0	72,204.0	63,822.0	63,228.0	65,076.0	67,980.0
	運用の誤りによるシステム停止時間	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	○			○			○			○	
B 電子申請・届出システム 電子申請 業務稼働時間	720.0	744.0	706.5	744.0	740.0	720.0	731.0	707.0	635.0	591.5	663.0	730.5
	運用の誤りによるシステム停止時間	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
	電子申請・届出システム 電子申請Lite 業務稼働時間	720.0	744.0	706.5	744.0	740.0	720.0	731.0	707.0	635.0	588.3	663.0
C 一般情報提供システム業務稼働時間	720.0	744.0	720.0	744.0	744.0	720.0	731.0	707.0	635.0	591.5	668.0	744.0
	運用の誤りによるシステム停止時間	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

2019年度

①ユーザー業務支援・問合せ対応業務

- ①-1 利用者から問合せを受けてから解決まで、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。

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
利用者からの問い合わせ受付件数	354	309	313	386	318	306	357	298	300	301	325	386
運用担当者内での解決件数	354	309	313	386	318	306	357	298	300	301	325	386
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%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
開発担当者内での解決件数	70	47	54	54	31	35	54	58	33	38	33	53
集計除外件数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	22	10	15	19	14	4	13	6	7	7	3	5
	全体対応処理依頼件数	22	10	15	19	14	4	13	6	7	7	3	5
	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%
利用職員権限変更依頼	期限内の対応処理件数	2	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0
	全体対応処理依頼件数	2	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	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%	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	2	1	4	6	2	1	3	1	3	2	1	2
	全体対応処理依頼件数	2	1	4	6	2	1	3	1	3	2	1	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%	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・掲載対応業務運用 : 運用要員の誤りに起因するシステム停止率 0.08%以下

- A 職員向けシステム
- B 電子申請・届出システム(電子申請/電子申請Lite)
- 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
職員向けシステム オンライン業務稼働時間	67,980.0	65,076.0	68,640.0	78,012.0	74,976.0	65,076.0	71,544.0	68,640.0	68,640.0	65,076.0	61,512.0	72,204.0
運用の誤りによるシステム停止時間	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	○			○			○			○		
電子申請・届出システム 電子申請 業務稼働時間	715.0	735.5	720.0	730.5	695.5	709.5	742.5	720.0	724.0	744.0	657.0	696.0
運用の誤りによるシステム停止時間	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
電子申請・届出システム 電子申請Lite 業務稼働時間	715.0	735.5	720.0	730.5	720.5	709.5	742.5	720.0	724.0	744.0	657.0	696.0
運用の誤りによるシステム停止時間	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	○			○			○			○		
一般情報提供システム業務稼働時間	715.0	735.5	720.0	730.5	732.5	720.0	744.0	720.0	744.0	744.0	696.0	744.0
運用の誤りによるシステム停止時間	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 : 運用要員の誤りに起因するシステム停止率 0.08%以下

利用料関連対応業務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

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
職員向けシステム オンライン業務稼働時間	67,980.0	65,076.0	68,640.0	78,012.0	74,976.0	65,076.0	71,544.0	68,640.0	68,640.0	65,076.0	61,512.0	72,204.0
運用の誤りによるシステム停止時間	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 : 運用要員の誤りに起因するシステム停止率 0.08%以下

- A 職員向けシステム
- B 電子申請・届出システム(電子申請/電子申請Lite)
- 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 職員向けシステム オンライン業務稼働時間	67,980.0	65,076.0	68,640.0	78,012.0	74,976.0	65,076.0	71,544.0	68,640.0	68,640.0	65,076.0	61,512.0	72,204.0
	運用の誤りによるシステム停止時間	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 電子申請・届出システム 電子申請 業務稼働時間	715.0	735.5	720.0	730.5	695.5	709.5	742.5	720.0	724.0	744.0	657.0	696.0
	運用の誤りによるシステム停止時間	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	715.0	735.5	720.0	730.5	732.5	720.0	744.0	720.0	744.0	744.0	696.0	744.0
	運用の誤りによるシステム停止時間	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 : 運用要員の誤りに起因するシステム停止率 0.08%以下

- A 職員向けシステム
- B 電子申請・届出システム(電子申請/電子申請Lite)
- 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 職員向けシステム オンライン業務稼働時間	67,980.0	65,076.0	68,640.0	78,012.0	74,976.0	65,076.0	71,544.0	68,640.0	68,640.0	65,076.0	61,512.0	72,204.0
	運用の誤りによるシステム停止時間	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 電子申請・届出システム 電子申請 業務稼働時間	715.0	735.5	720.0	730.5	695.5	709.5	742.5	720.0	724.0	744.0	657.0	696.0
	運用の誤りによるシステム停止時間	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	715.0	735.5	720.0	730.5	732.5	720.0	744.0	720.0	744.0	744.0	696.0	744.0
	運用の誤りによるシステム停止時間	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	○			○			○			○		



別紙 2

従来の実施状況に関する情報

2.ユーザ業務支援問い合わせ対応の実績

2017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	97	133	85	96	98
新規ユーザ登録	42	47	71	47	51	39	42	42	44	52	42	53
ID・パスワード	201	199	197	159	161	188	170	151	154	306	260	291
各種申請関連	452	411	480	454	472	445	447	374	340	378	380	394
動作環境関連	29	32	46	48	60	25	36	28	31	29	35	25
表示関連	58	35	38	21	26	34	47	33	32	34	39	35
電子納付関連	166	153	166	144	158	164	131	138	108	137	130	159
その他	81	61	64	83	46	46	60	65	63	51	46	69
件数	1,137	1,052	1,189	1,069	1,101	1,028	1,034	928	905	1,072	1,028	1,124

(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	10.45	14.70	7.93	9.34	8.72
新規ユーザ登録	3.69	4.47	5.97	4.40	4.63	3.79	4.06	4.53	4.86	4.85	4.09	4.72
ID・パスワード	17.68	18.92	16.57	14.87	14.62	18.29	16.44	16.27	17.02	28.54	25.29	25.89
各種申請関連	39.75	39.07	40.37	42.47	42.87	43.29	43.23	40.30	37.57	35.26	36.96	35.05
動作環境関連	2.55	3.04	3.87	4.49	5.45	2.43	3.48	3.02	3.43	2.71	3.40	2.22
表示関連	5.10	3.33	3.20	1.96	2.36	3.31	4.55	3.56	3.54	3.17	3.79	3.11
電子納付関連	14.60	14.54	13.96	13.47	14.35	15.95	12.67	14.87	11.93	12.78	12.65	14.15
その他	7.12	5.80	5.38	7.76	4.18	4.47	5.80	7.00	6.96	4.76	4.47	6.14
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	166	184	178	171	196	156	186	186	168	164	169	175
使用上での質問	65	71	67	53	72	55	62	50	48	57	43	47
運用作業依頼	53	41	42	49	63	51	75	51	42	50	54	53
PCNW等設定に関する問題	13	5	7	11	5	6	10	6	3	4	3	3
排他制御に関する問題	0	3	5	3	5	2	0	2	5	3	1	2
HWエラー	2	3	3	0	1	0	5	4	2	2	1	0
データの不整合	1	5	2	1	2	0	2	1	2	1	1	2
PGM障害、PGM改善、仕様の誤り	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	2	0	0	0	1	1	2	5	2	0	0	1
件数	304	312	304	289	345	271	342	305	272	281	272	283

(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	60.98	61.76	58.36	62.13	61.84
使用上での質問	21.38	22.76	22.04	18.34	20.87	20.30	18.13	16.39	17.65	20.28	15.81	16.61
運用作業依頼	17.43	13.14	13.82	16.96	18.26	18.82	21.93	16.72	15.44	17.79	19.85	18.73
PCNW等設定に関する問題	4.28	1.60	2.30	3.81	1.45	2.21	2.92	1.97	1.10	1.42	1.10	1.06
排他制御に関する問題	0.00	0.96	1.64	1.04	1.45	0.74	0.00	0.66	1.84	1.07	0.37	0.71
HWエラー	0.66	0.96	0.99	0.00	0.29	0.00	1.46	1.31	0.74	0.71	0.37	0.00
データの不整合	0.33	1.60	0.66	0.35	0.58	0.00	0.58	0.33	0.74	0.36	0.37	0.71
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	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
その他	0.66	0.00	0.00	0.00	0.29	0.37	0.58	1.64	0.74	0.00	0.00	0.35
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

別紙 2

従来の実施状況に関する情報

2018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	70	101	90	116	110	94	101	98	114	124	127	138
新規ユーザ登録	33	60	31	57	37	41	52	47	30	0	0	0
ID・パスワード	217	238	214	223	213	207	233	191	186	340	315	321
各種申請関連	370	408	330	365	349	316	408	364	364	545	540	535
動作環境関連	28	50	38	46	39	56	92	90	85	135	61	43
表示関連	28	29	30	29	37	23	40	37	30	9	9	13
電子納付関連	148	134	141	137	140	104	139	125	138	108	143	151
その他	51	48	52	68	51	54	63	86	66	52	75	69
縦覧システム	7	11	11	11	15	6	12	12	4	10	18	25
件数	952	1,079	937	1,052	991	901	1,140	1,050	1,017	1,323	1,288	1,295

(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	7.35	9.36	9.61	11.03	11.10	10.43	8.86	9.33	11.21	9.37	9.86	10.66
新規ユーザ登録	3.47	5.56	3.31	5.42	3.73	4.55	4.56	4.48	2.95	0.00	0.00	0.00
ID・パスワード	22.79	22.06	22.84	21.20	21.49	22.97	20.44	18.19	18.29	25.70	24.46	24.79
各種申請関連	38.87	37.81	35.22	34.70	35.22	35.07	35.79	34.67	35.79	41.19	41.93	41.31
動作環境関連	2.94	4.63	4.06	4.37	3.94	6.22	8.07	8.57	8.36	10.20	4.74	3.32
表示関連	2.94	2.69	3.20	2.76	3.73	2.55	3.51	3.52	2.95	0.68	0.70	1.00
電子納付関連	15.55	12.42	15.05	13.02	14.13	11.54	12.19	11.90	13.57	8.16	11.10	11.66
その他	5.36	4.45	5.55	6.46	5.15	5.99	5.53	8.19	6.49	3.93	5.82	5.33
縦覧システム	0.74	1.02	1.17	1.05	1.51	0.67	1.05	1.14	0.39	0.76	1.40	1.93
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	181	196	189	197	194	169	212	179	161	180	174	214
使用上での質問	57	70	56	54	57	43	64	40	39	111	59	68
運用作業依頼	69	49	48	57	55	57	81	59	53	62	61	62
PCNW等設定に関する問題	6	2	3	2	6	0	4	4	4	14	11	6
排他制御に関する問題	3	3	4	2	9	0	5	3	0	2	3	2
HWエラー	0	3	2	1	3	3	4	4	2	5	1	4
データの不整合	2	2	0	0	0	0	2	2	4	11	3	0
PGM障害、PGM改善、仕様の誤り	0	1	0	0	0	4	0	1	0	0	0	0
アプリケーション障害	0	0	0	0	0	0	0	0	0	63	10	3
その他	1	3	0	1	1	1	3	1	0	1	5	0
件数	319	329	302	314	325	277	375	293	263	449	327	359

(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	56.74	59.57	62.58	62.74	59.69	61.01	56.53	61.09	61.22	40.09	53.21	59.61
使用上での質問	17.87	21.28	18.54	17.20	17.54	15.52	17.07	13.65	14.83	24.72	18.04	18.94
運用作業依頼	21.63	14.89	15.89	18.15	16.92	20.58	21.60	20.14	20.15	13.81	18.65	17.27
PCNW等設定に関する問題	1.88	0.61	0.99	0.64	1.85	0.00	1.07	1.37	1.52	3.12	3.36	1.67
排他制御に関する問題	0.94	0.91	1.32	0.64	2.77	0.00	1.33	1.02	0.00	0.45	0.92	0.56
HWエラー	0.00	0.91	0.66	0.32	0.92	1.08	1.07	1.37	0.76	1.11	0.31	1.11
データの不整合	0.63	0.61	0.00	0.00	0.00	0.00	0.53	0.68	1.52	2.45	0.92	0.00
PGM障害、PGM改善、仕様の誤り	0.00	0.30	0.00	0.00	0.00	1.44	0.00	0.34	0.00	0.00	0.00	0.00
アプリケーション障害	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	14.03	3.06	0.84
その他	0.31	0.91	0.00	0.32	0.31	0.36	0.80	0.34	0.00	0.22	1.53	0.00
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

2019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	138	123	136	144	141	127	145	127	123	162	124	124
ID・パスワード	261	251	245	221	223	233	251	238	225	321	256	274
各種申請関連	444	490	493	522	401	427	454	379	375	468	437	523
動作環境関連	35	33	39	33	41	38	32	97	49	43	37	37
表示関連	10	7	4	8	2	4	6	2	2	8	10	6
電子納付関連	104	138	125	99	118	108	106	113	90	106	111	120
その他	53	37	67	65	40	48	49	42	46	66	45	71
縦覧システム	12	16	18	22	12	7	10	11	21	10	8	14
件数	1,057	1,095	1,127	1,114	978	992	1,053	1,009	931	1,184	1,028	1,169

(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	13.06	11.23	12.07	12.93	14.42	12.80	13.77	12.59	13.21	13.68	12.06	10.61
ID・パスワード	24.69	22.92	21.74	19.84	22.80	23.49	23.84	23.59	24.17	27.11	24.90	23.44
各種申請関連	42.01	44.75	43.74	46.86	41.00	43.04	43.11	37.56	40.28	39.53	42.51	44.74
動作環境関連	3.31	3.01	3.46	2.96	4.19	3.83	3.04	9.61	5.26	3.63	3.60	3.17
表示関連	0.95	0.64	0.35	0.72	0.20	0.40	0.57	0.20	0.21	0.68	0.97	0.51
電子納付関連	9.84	12.60	11.09	8.89	12.07	10.89	10.07	11.20	9.67	8.95	10.80	10.27
その他	5.01	3.38	5.94	5.83	4.09	4.84	4.65	4.16	4.94	5.57	4.38	6.07
縦覧システム	1.14	1.46	1.60	1.97	1.23	0.71	0.95	1.09	2.26	0.84	0.78	1.20
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	239	216	213	273	198	197	235	214	174	196	202	270
使用上での質問	75	66	64	53	49	49	79	65	68	51	73	87
運用作業依頼	78	58	61	85	79	62	72	61	74	79	68	59
PCNW等設定に関する問題	14	2	0	5	8	19	4	4	5	3	6	8
排他制御に関する問題	5	1	4	4	4	5	7	4	4	1	3	1
HWエラー	4	6	1	3	4	2	6	1	4	7	2	6
データの不整合	5	2	8	4	3	2	2	3	4	0	1	0
PGM障害、PGM改善、仕様の誤り	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
アプリケーション障害	1	3	12	8	4	2	5	2	0	2	2	6
その他	3	2	4	5	0	3	1	2	0	0	1	2
件数	424	356	367	440	349	341	411	356	333	339	358	439

(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	56.37	60.67	58.04	62.05	56.73	57.77	57.18	60.11	52.25	57.82	56.42	61.50
使用上での質問	17.69	18.54	17.44	12.05	14.04	14.37	19.22	18.26	20.42	15.04	20.39	19.82
運用作業依頼	18.40	16.29	16.62	19.32	22.64	18.18	17.52	17.13	22.22	23.30	18.99	13.44
PCNW等設定に関する問題	3.30	0.56	0.00	1.14	2.29	5.57	0.97	1.12	1.50	0.88	1.68	1.82
排他制御に関する問題	1.18	0.28	1.09	0.91	1.15	1.47	1.70	1.12	1.20	0.29	0.84	0.23
HWエラー	0.94	1.69	0.27	0.68	1.15	0.59	1.46	0.28	1.20	2.06	0.56	1.37
データの不整合	1.18	0.56	2.18	0.91	0.86	0.59	0.49	0.84	1.20	0.00	0.28	0.00
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	0.00	0.00	0.00	0.00
アプリケーション障害	0.24	0.84	3.27	1.82	1.15	0.59	1.22	0.56	0.00	0.59	0.56	1.37
その他	0.71	0.56	1.09	1.14	0.00	0.88	0.24	0.56	0.00	0.00	0.28	0.46
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

別紙 2

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)

2017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	318.20	294.60	266.10	268.80	296.00	3,928.30
2	ユーザ業務支援・問合せ対応業務担当	1,430.80	1,480.00	1,615.20	1,480.70	1,471.20	1,417.60	1,329.00	1,443.00	1,449.50	1,414.80	1,368.30	1,573.70	17,473.80
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	347.50	344.80	343.30	327.60	338.50	4,016.10
4	利用料関連対応業務担当	1,200.00	1,127.60	1,258.30	1,093.50	1,144.40	1,020.40	1,097.00	1,072.10	1,130.50	1,058.90	1,049.50	1,153.30	13,405.50
5	サーバ運用管理対応業務 (UNIX) 担当	913.90	1,147.00	1,240.50	1,116.00	1,106.10	1,236.50	1,120.90	997.80	1,114.10	1,027.80	965.70	1,082.70	13,069.00
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	483.60	559.00	601.90	475.50	548.10	6,326.00
7	システム監視対応業務担当	1,955.80	1,876.20	2,124.90	1,928.60	2,017.80	1,971.60	2,105.50	1,996.50	1,940.00	1,849.10	1,782.90	1,986.90	23,535.80
	計	6,654.60	6,824.20	7,509.50	6,790.90	6,953.80	6,876.40	6,874.50	6,658.70	6,832.50	6,561.90	6,238.30	6,979.20	81,754.50

2018年度

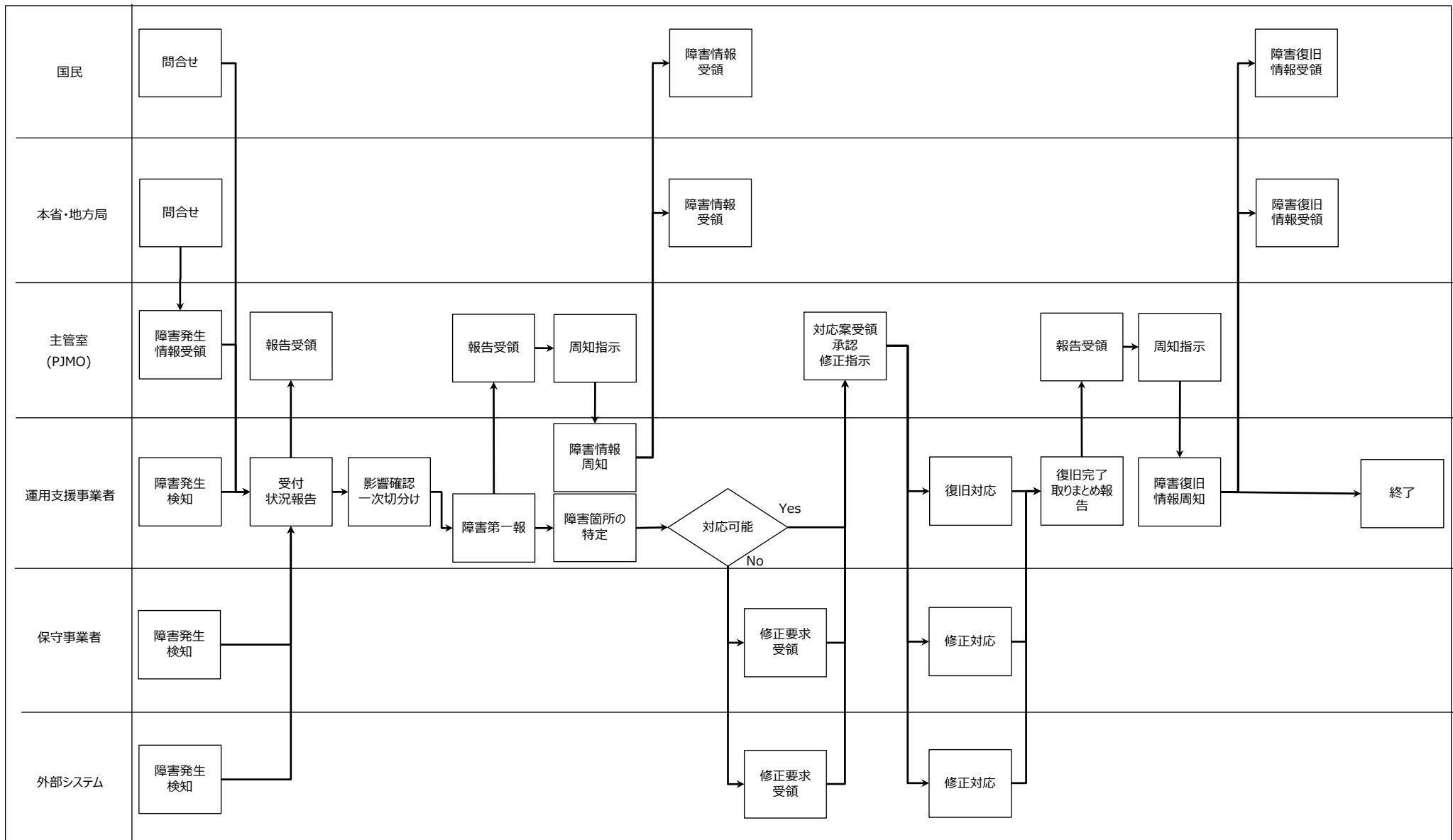
No.	作業担当	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
1	運用統括管理対応業務	311.80	335.20	334.50	322.88	325.61	234.03	341.94	317.89	345.77	352.09	296.94	300.06	3,818.71
2	ユーザ業務支援・問合せ対応業務担当	1,475.30	1,573.90	1,528.80	1,451.07	1,510.83	1,298.18	1,673.02	1,581.19	1,433.27	1,541.23	1,396.00	1,540.06	18,002.85
3	コンテンツ作成対応業務担当	335.90	344.90	351.50	336.70	327.50	316.80	362.60	335.70	293.80	340.10	318.30	322.80	3,986.60
4	利用料関連対応業務担当	1,092.60	1,142.90	1,140.60	1,130.60	1,192.80	906.70	1,210.80	1,192.50	1,096.10	1,125.00	1,082.10	1,138.70	13,451.40
5	サーバ運用管理対応業務 (UNIX) 担当	1,132.60	1,159.60	1,132.30	1,110.70	1,228.30	919.10	1,230.00	1,305.60	1,361.30	1,167.10	1,041.90	1,105.50	13,894.00
6	サーバ運用管理対応業務 (PCNW) 担当	534.60	517.90	534.40	536.30	591.10	516.50	667.70	704.70	763.20	683.60	582.50	556.90	7,189.40
7	システム監視対応業務担当	1,973.10	1,909.40	2,076.20	1,987.90	2,065.80	1,794.20	2,104.70	2,100.60	1,970.20	1,854.00	1,908.70	1,934.70	23,679.50
	計	6,855.90	6,983.80	7,098.30	6,876.15	7,241.94	5,985.51	7,590.76	7,538.18	7,263.64	7,063.12	6,626.44	6,898.72	84,022.46

2019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	339.90	306.90	309.60	284.60	276.70	282.00	340.60	313.80	332.10	325.70	290.30	334.50	3,736.70
2	ユーザ業務支援・問合せ対応業務担当	1,631.00	1,560.50	1,564.30	1,704.00	1,510.80	1,429.60	1,565.20	1,511.10	1,498.40	1,564.20	1,536.80	1,684.50	18,760.40
3	コンテンツ作成対応業務担当	329.10	302.10	317.90	356.50	308.50	294.60	333.70	318.10	311.30	306.90	283.80	354.00	3,816.50
4	利用料関連対応業務担当	1,227.20	1,110.40	1,123.60	1,206.40	1,068.80	970.40	1,155.60	1,071.10	1,145.90	1,088.70	1,015.30	1,204.00	13,387.40
5	サーバ運用管理対応業務 (UNIX) 担当	1,054.20	964.90	1,068.20	1,168.30	1,041.40	988.60	1,146.10	889.40	1,027.80	1,081.80	1,223.80	1,264.30	12,918.80
6	サーバ運用管理対応業務 (PCNW) 担当	593.00	532.00	535.90	590.20	546.30	471.60	552.10	527.40	554.10	558.80	547.60	593.20	6,602.20
7	システム監視対応業務担当	2,163.50	2,059.20	2,232.80	2,306.00	2,116.50	1,994.70	2,205.50	2,139.00	2,148.30	2,098.20	1,943.70	1,998.90	25,406.30
	計	7,337.90	6,836.00	7,152.30	7,616.00	6,869.00	6,431.50	7,298.80	6,769.90	7,017.90	7,024.30	6,841.30	7,433.40	84,628.30

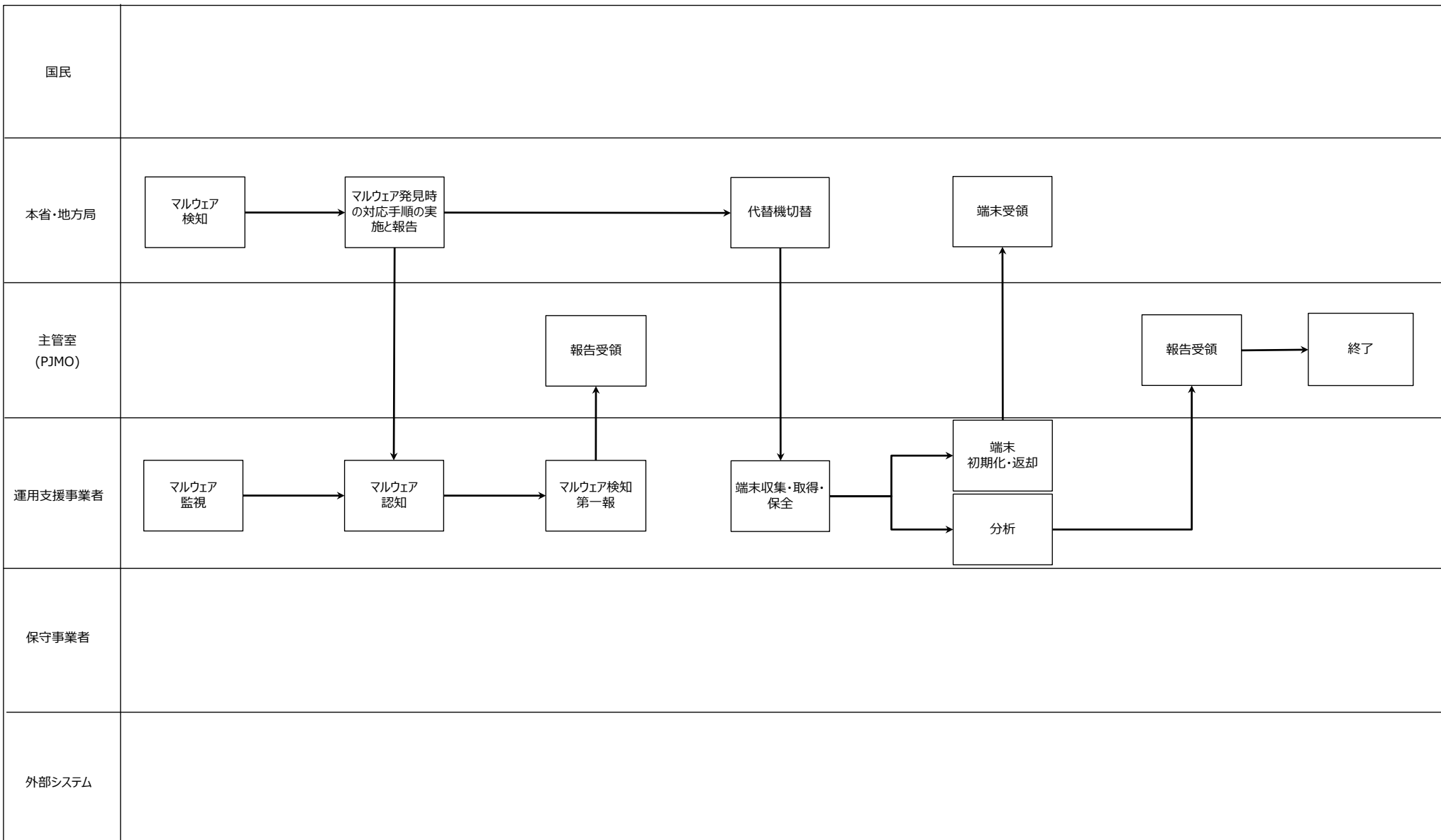
運用業務フロー図

**図1 障害発生時対応フロー**



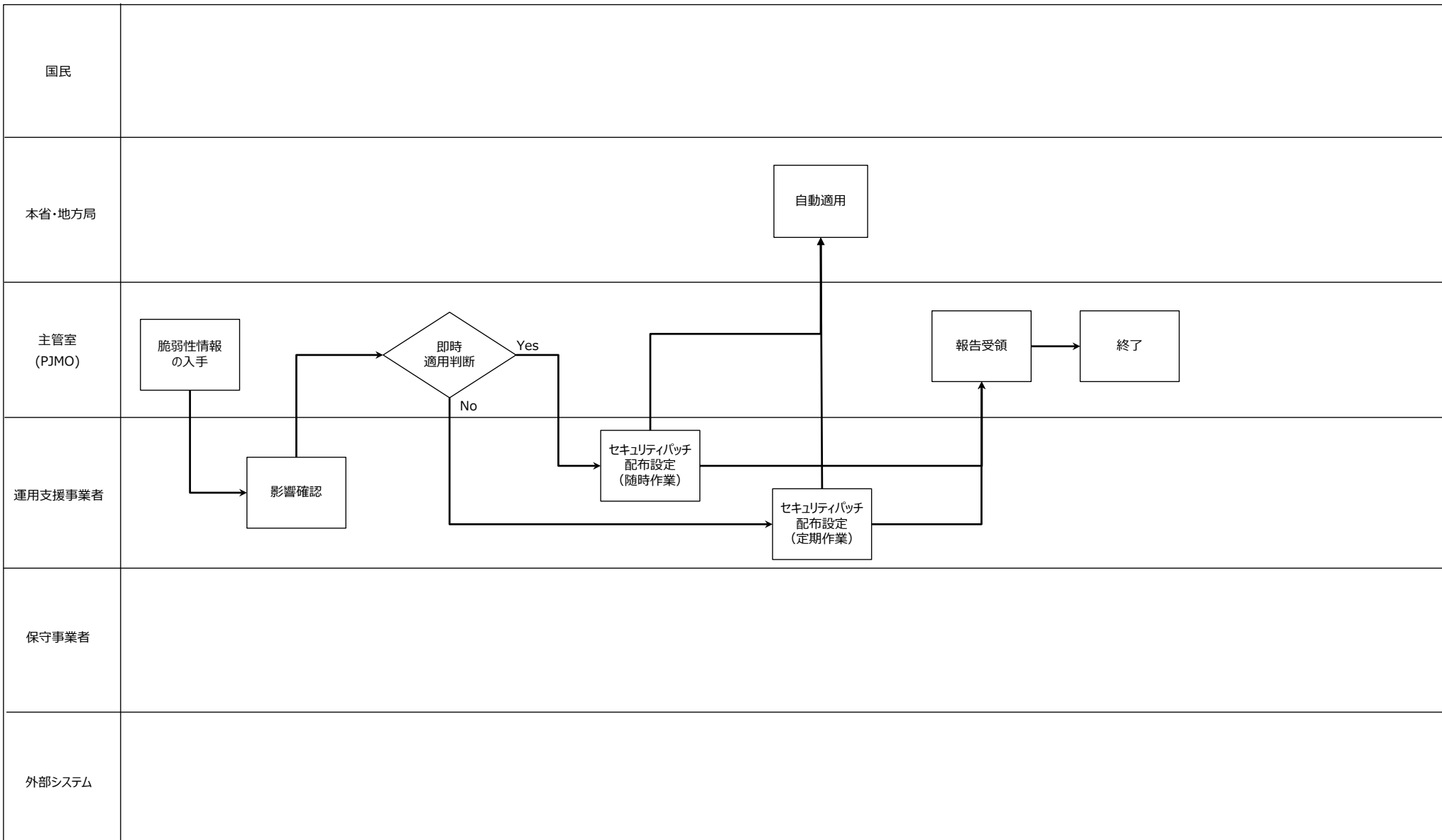
運用業務フロー図

**図2** マルウェア対策フロー



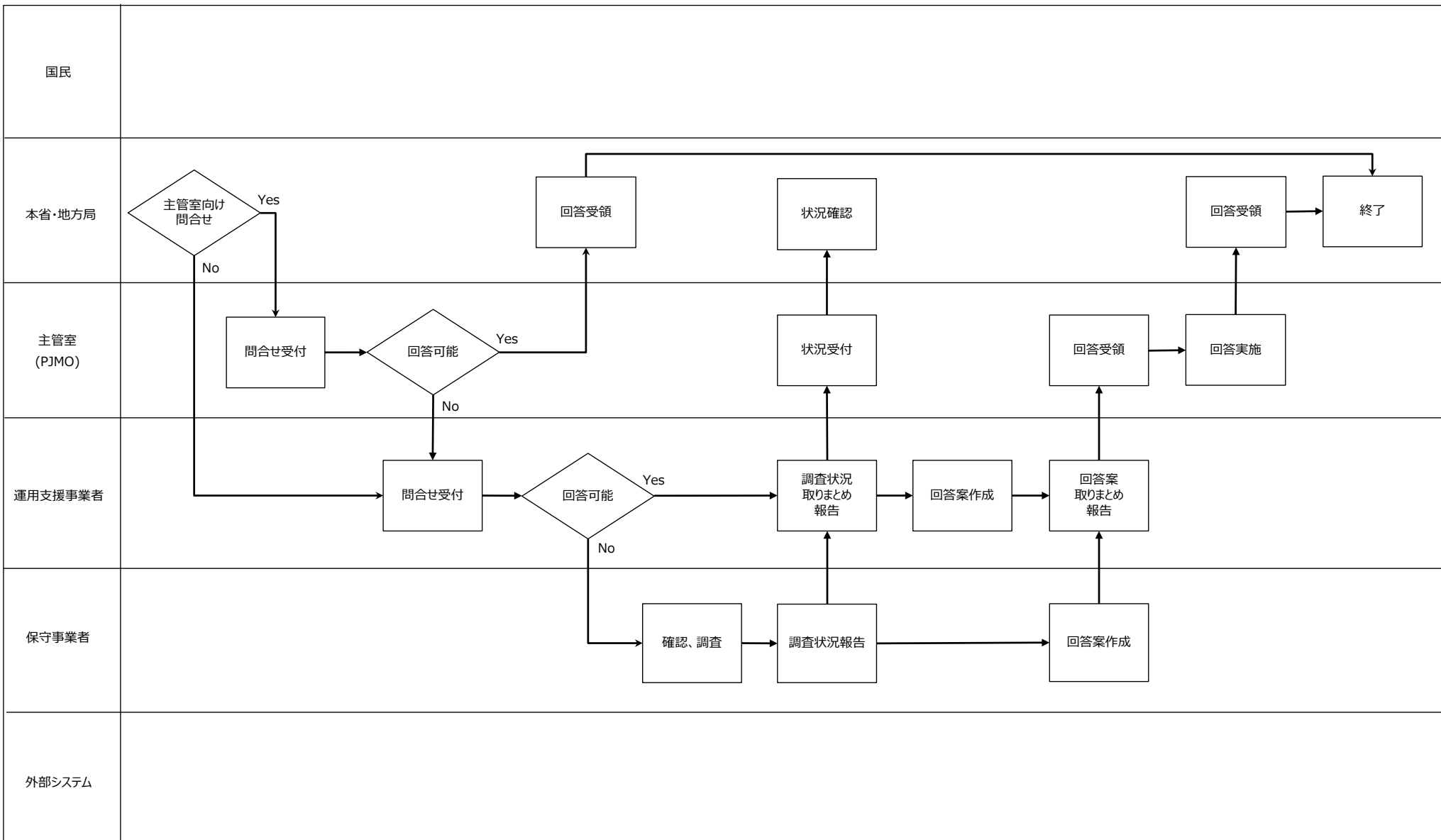
運用業務フロー図

**図3** セキュリティ・パッチ運用業務フロー（Windows）



運用業務フロー図

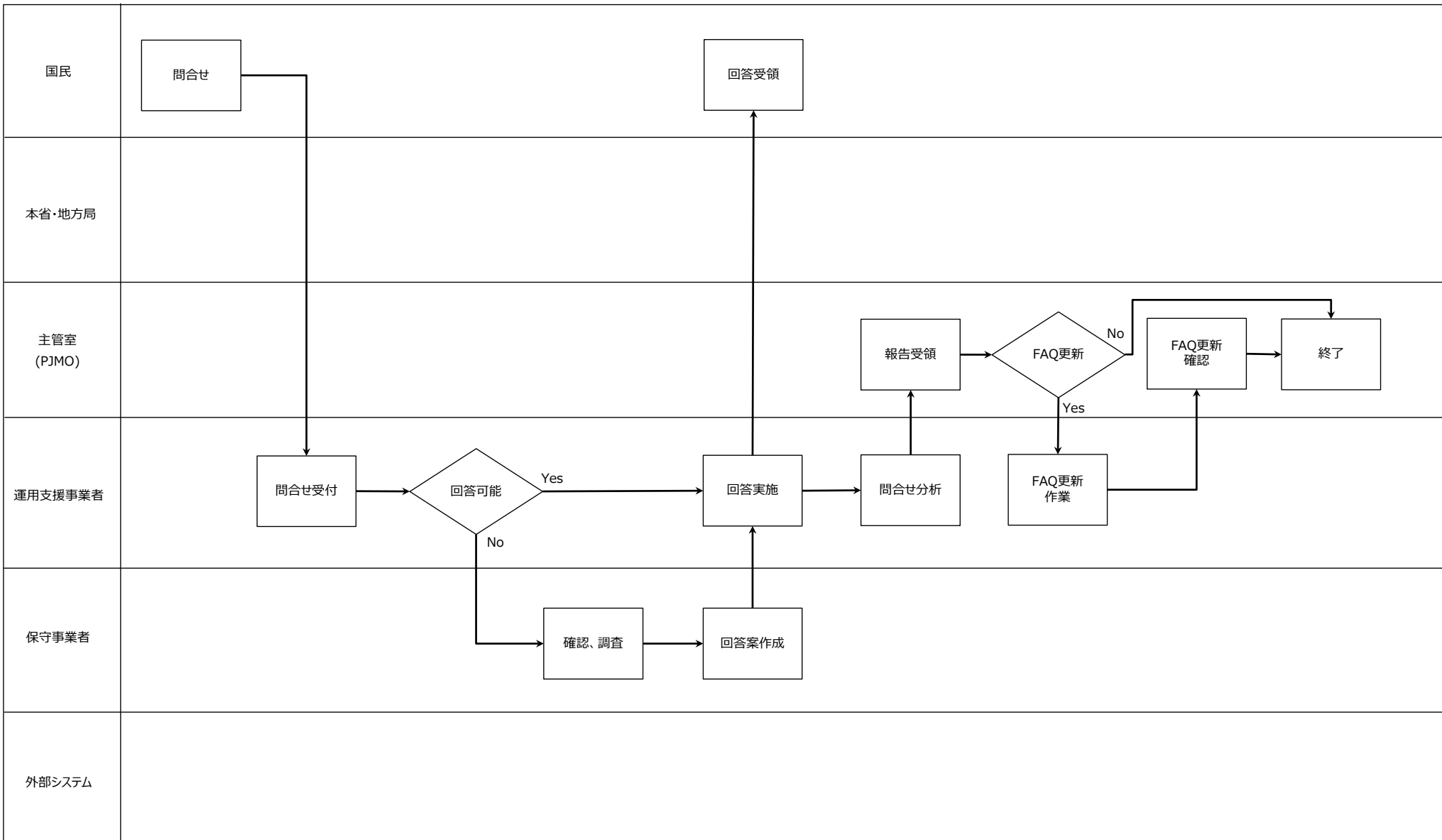
**図4 職員向け問合せ対応フロー**





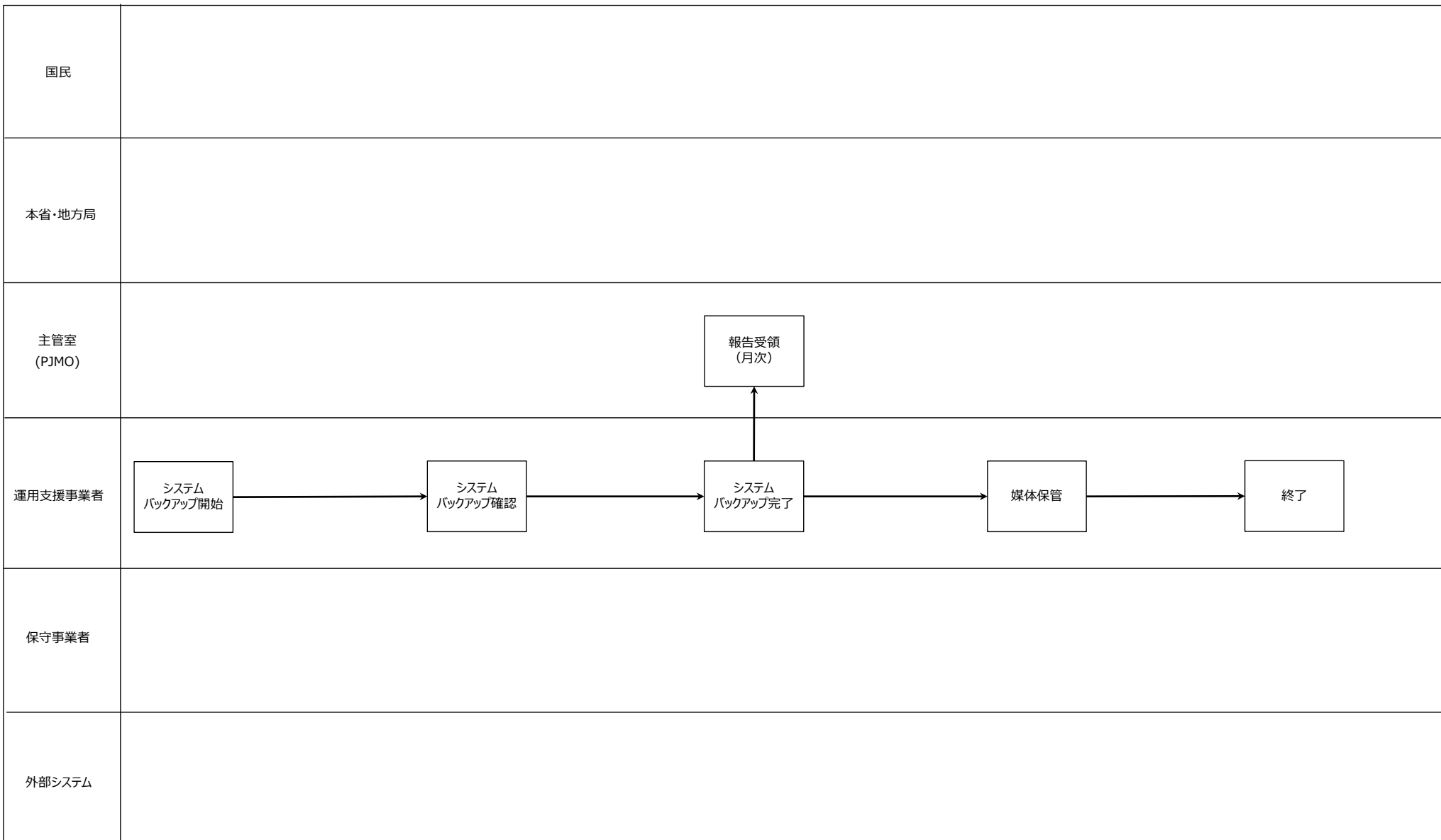
運用業務フロー図

**図5 国民向け問合せ対応フロー**



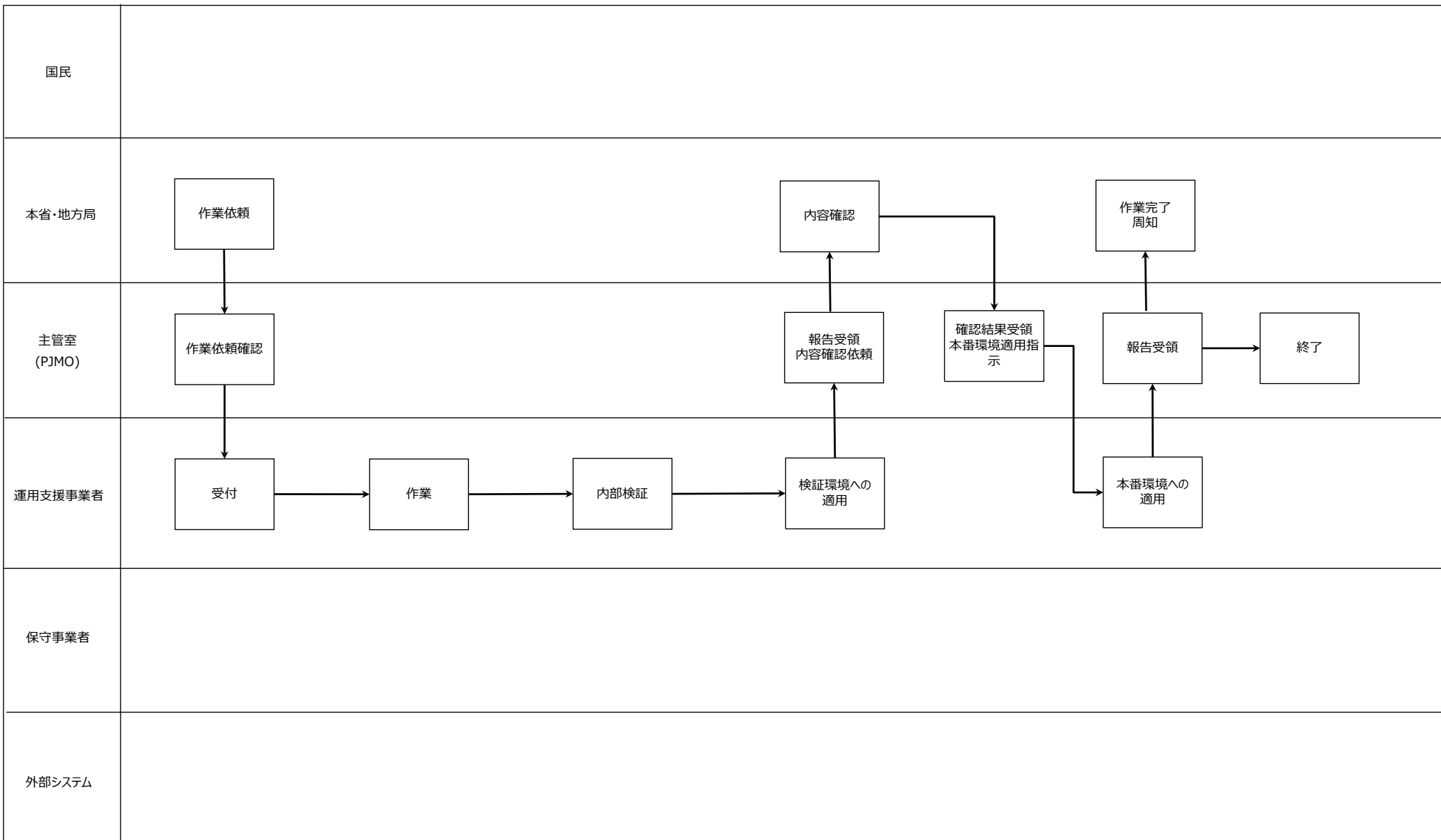
運用業務フロー図

**図6** バ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。

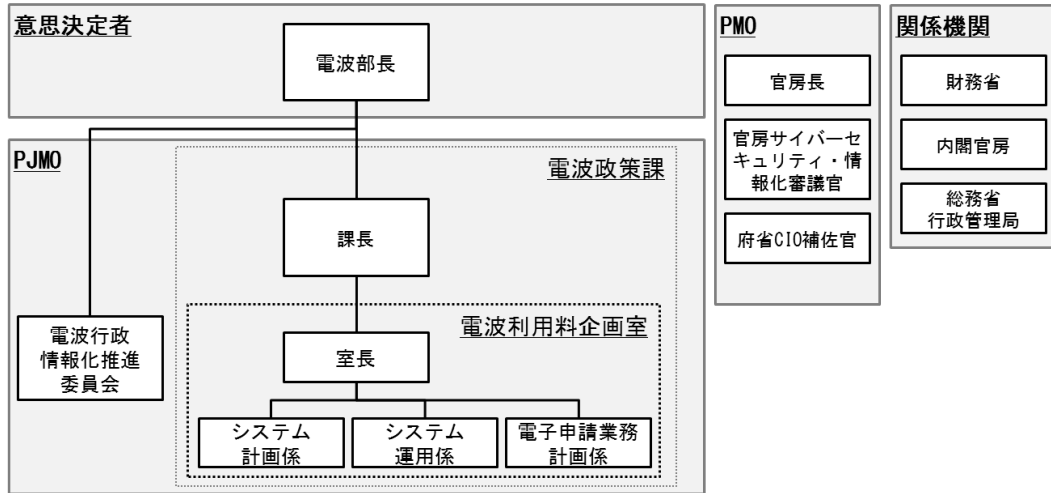


図1 本請負業務における総務省総合通信基盤局電波部電波政策課及び関係者についての組織図

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。

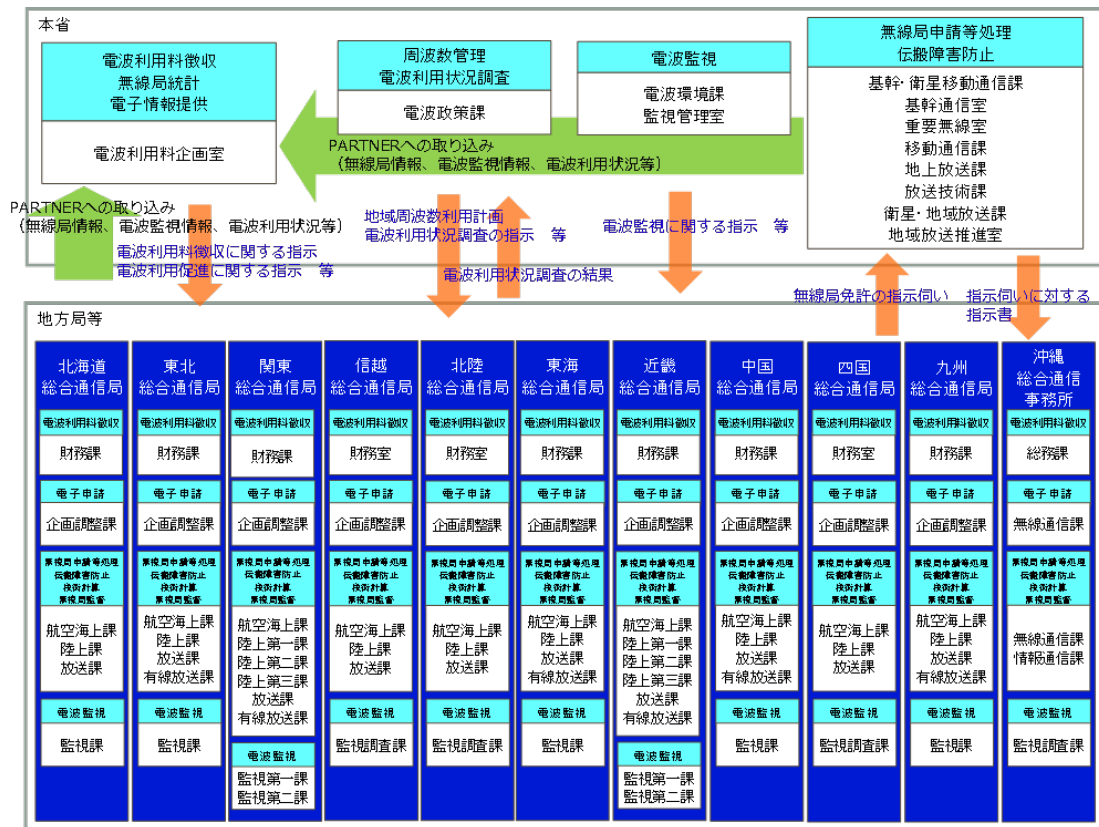


図2 総合無線局監視システムに関する総務省内及び地方局の組織図

別紙 5

## 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(2020年度～)」に関して、総務省が開示した情報(貸与資料含む。なお、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。

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(2020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（2020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すべて満たしていなければならない。

これらをすべ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「提案書類総合評価基準表」に基づいて評価する。詳細は、以下のとおりである。

- (1) 上記「2 必須要件」で合格となったものには、基礎点として「600点」を与える。
- (2) 「提案書類総合評価基準表」 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「2400点」までの加点を与える。



目次

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法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支援事業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(えるぼし認定企業) ・プラチナ(えるぼし) (*2) 150点 ・えるぼし3段階目 (*3) 120点 ・えるぼし2段階目 (*3) 90点 ・えるぼし1段階目 (*3) 60点 ・行動計画 (*4) 30点 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) ・プラチナくるみん 120点 ・くるみん(新基準) (*5) 90点 ・くるみん(旧基準) (*6) 60点 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 ・ユースメール認定 120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法人については、相当各認定等に準ずる。 * 複数の認定等に該当する場合は、最も配点が高い区分により加点を行うものとする。 * 2 女性の職業生活における活躍の推進に関する法律等の一部を改正する法律(令和元年度第24号)による改正後の女性活躍推進法第12条に基づく認定。 * 3 女性活躍推進法第9条に基づく認定。なお、労働時間等の働き方に係る基準は満たすことが必要。 * 4 常時雇用する労働者の数が300人以下の事業主に限る(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)。 * 5 新くるみん認定マーク(改正後認定基準(平成29年4月1日施行)により認定)。 * 6 旧くるみん認定マーク(改正前認定基準(又は改正省令附則第2条第3項の経過措置)により認定)。	
	—	①電子署名等に係る地方公共団体情報システム機構の認証業務に関する法律(公的個人認証法)第17条第1項4号、5号若しくは6号の規定に該当する事業者であって、同条第4項に規定する取決めを地方公共団体情報システム機構と締結した者又は同法施行規則第29条第1項に規定する総務大臣の認定を受けたものとみなされた事業者 * 上記のうち、複数の規定に該当する場合も、配点は以下とすること。 ②官民データ活用推進基本法第10条第2項に規定する電子情報処理組織を使用して入札に参加する事業者であって、公的個人認証法第3条第1項に定める署名用電子証明書又は第22条に定める利用者証明用電子証明書を用いて入札に参加する事業者 ①及び②に該当する:150点 ①のみ該当する:90点 ②のみ該当する:120点	
		ワーク・ライフ・バランス等の推進に関する指標	
		マイナンバーカードの利活用等に関する指標	
		「1. 必須要件」 合格基礎点 最大600点	
		「2. 追加提案」 得点 小計 最大2400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

職員向けシステム

	分類	業務	業務閉局	24時間業務
主要業務	無線局処理業務	無線局申請等処理	■	
		無線局監督	■	
		技術計算	■	
	電子申請関連	電子申請関連	■	
	登録検査等業務	登録検査等	■	
	伝搬障害防止業務	伝搬障害防止	■	
	電波利用料徴収業務	電波利用料徴収	■	
	電波監視支援業務	電波監視支援		○
	法令違反処理業務	法令違反処理		○
			政策支援	
		運用情報		○

	分類	業務	業務閉局	24時間業務
検索等支援機能	検索・統計機能	定型検索		○
		自由検索		○
		定型統計	■	
		業務分析支援	■	
		汎用地図検索		○
	業務支援機能	周波数管理	■	
電波利用状況調査支援		■		
一般情報提供		■		
共通機能	文書管理	文書管理	■	
		回議・決裁・供覧	■	
		イメージ処理	■	
		委任関連	■	
	運用ツール	ユーザツール		○
		管理ツール		○
		オペレータツール	■	
	ヘルプ	オンラインヘルプ		○

○:業務閉局対象外(職員向けシステムは、検索系業務の24時間業務を対象外としています。)

(案)

**総合無線局監理システム**

**運用技術支援等の請負（2020年度～）**

**The contract of the employment business of  
“PARTNER Technical Assistance Service”（2020～）**

**第 0.01 版**

**2020 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	4
1.4.1	用語の定義	4
1.4.2	PARTNER 業務の概要	7
1.4.3	本業務の概要	10
1.5	請負期間	10
1.6	作業スケジュール	10
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	12
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	12
2.2	調達案件間の入札制限	14
3	作業の実施内容に関する事項	14
3.1	運用に係る事項	15
3.1.1	中長期運用・保守作業計画の確定支援	15
3.1.2	運用計画及び運用実施要領の作成	15
3.1.3	定常時対応	20
3.1.4	障害発生時対応	21
3.1.5	情報システムの現況確認支援	21
3.1.6	運用作業の改善提案	22
3.1.7	引継ぎ	22
3.1.8	ODB 登録用シートの提出	22
3.1.9	その他	23
3.2	納入成果物の範囲、納入期日等	24
3.2.1	納入成果物、納入方法	24
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	25
5.1	作業実施体制	25
5.2	作業実施体制の組織又は要員ごとの役割及び求める資格等の要件	27
5.3	作業場所	28
5.4	作業の管理に関する要領	28
6	作業の実施に当たっての遵守事項	28
6.1	機密保持、資料の取扱い	28
6.2	遵守する法令等	29
6.2.1	法令等の遵守	29
6.2.2	その他文書、標準への準拠	29
6.3	情報保全の履行体制	29
7	成果物の取扱いに関する事項	29
7.1	知的財産権の帰属	30
7.2	瑕疵担保責任	30
7.3	検査	30
8	入札参加資格に関する事項	31
8.1	入札参加要件	31
8.1.1	請負者に求められる条件	31
8.1.2	複数事業者による共同提案	31
8.2	入札制限	31

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.....	32
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 .....	32
8.2.3	事業者の関連事業者 .....	32
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 .....	32
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 .....	32
9	再委託に関する事項 .....	32
9.1	再委託の制限及び再委託を認める場合の条件.....	32
9.2	承認手続 .....	33
9.3	再委託先の契約違反等 .....	33
10	その他特記事項 .....	33
10.1	請負者責任等 .....	33
10.2	安全管理等の留意点 .....	33
10.2.1	作業安全計画 .....	33
10.2.2	事故防止 .....	33
10.2.3	防火・防音管理 .....	34
10.2.4	災害防止等の措置 .....	34
10.3	サービスレベル .....	34
10.4	その他 .....	34
11	妥当性証明 .....	34
12	窓口連絡先 .....	34
13	附属文書 .....	34
13.1	別紙一覧 .....	34
13.2	参考資料 .....	35
13.3	請負者が閲覧できる資料一覧 .....	36
13.4	閲覧要領 .....	37

# 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（2020年度～）  
（The contract of the employment business of “PARTNER Technical Assistance Service”（2020～））

## 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、情報システムを用いた総合的な処理・管理を行うために、1993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、1996年4月に運用を開始した。PARTNERは、無線局免許に関する情報等をデータベース（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。

※ 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。  
<https://www.tele.soumu.go.jp/j/sys/fees/purpose/manasys/>

PARTNERは、2002年度から2004年度の間、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。その後、「業務・システム最適化計画策定指針（ガイドライン）第2版」（平成16年2月10日各府省情報化統括責任者（CIO）連絡会議決定）に基づいて2005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」により、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の機能の高度化やシンククライアント化による総務省LAN端末装置の共用化を行っている。

さらに、2011年度から2013年度の間において、総務省所管のオンライン利用が可能な重点手続（無線局免許申請及び再免許申請）について、国民の視点に立ち、オンライン利用率のみならず、オンライン利用に関するサービスの品質の向上に重点を置いた業務・システムの改善及び行政運営の効率化の実現を目指した「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」を策定した。これに基づき、包括免許への対応、申請システムの利便性の向上及び免許状の送料受取人払い方式導入に伴う対応等を行っている。

一方、「世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」（平成30年6月15日）に政府情報システムの運用コスト3割減を目指すことが掲げられており、PARTNERにおいても2021年度の運用コストが3割減（2014年度比）となることを目指す。

運用コストの3割減に向け、PARTNERでは、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、シンククライアントサーバ等）の更新に合わせ、運用コストの削減を図ると共に、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、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取り組みを行い、2019年1月より稼働している。

## 1.3 目的及び期待する効果

本調達は、2019年1月から稼働している新基盤でのPARTNER運用を含め、PARTNER全体として円滑に運用を実施することを目的とする。

## 1.4 業務・情報システムの概要

### 1.4.1 用語の定義

PARTNERで使用する用語の定義を表1-1に示す。

表 1-1 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. 9 の本番環境及び No. 12 の検証環境 (No. 15 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. 10 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. 11 の訓練・教育環境 (No. 15 の職員向けシステムが対象) 及び No. 12 の検証環境 (No. 16 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。	
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	プライマリセンター、バックアップセンター及びオペレーションセンターにおいて、PARTNER を構成するサーバ装置が入っているサーバ室をいう。	
8	通信機器室	地方局における PARTNER 専用の通信回線装置が入っているラックの設置場所をいう。	
9	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. 15 の職員向けシステム及び、国民が使用する No. 16 の国民向けシステムが実稼働する環境。	
10	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. 11 の訓練・教育環境 (No. 15 の職員向けシステムが対象) 及び No. 12 の検証環境 (No. 16 の国民向けシステムが対象) として稼働。	
11	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。	
12	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。
13	開発環境	請負者側が用意する環境で、請負者が設計・開発を実施する環境。	
14	テスト環境	請負者側が用意する環境で、請負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。

No.	用語	定義	補足
15	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. 16 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。	
16	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. 17 の電波利用電子申請・届出システム及び No. 18 の一般情報提供システム、No. 19 の伝搬障害防止区域図縦覧システム、No. 20 の電波利用状況調査 Web 回答システムが該当する。	
17	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。	
18	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）。	
19	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。	
20	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。	
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。



No.	用語	定義	補足
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	PARTNER フレームワーク	フレームワーク製品の実装を業務アプリケーションから隠蔽し、フレームワーク製品の仕様変更の影響を最小限にすると共に、フレームワーク製品の不足する機能を補うために独自に開発するソフトウェア（共通フレームワーク）をいう。	
28	PARTNER 業務	総務省職員が PARTNER を用いて行う業務。	
29	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。	

#### 1.4.2 PARTNER 業務の概要

PARTNER が支援する主な業務を表 1-2 に、その詳細を図 1-1 及び表 1-3 に示す。なお、外部接続システム、外部機関等の関係については、「別紙 1 要件定義書」の「3.2.2 情報システムの全体構成」を参照すること。

表 1-2 PARTNER 業務分類

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。

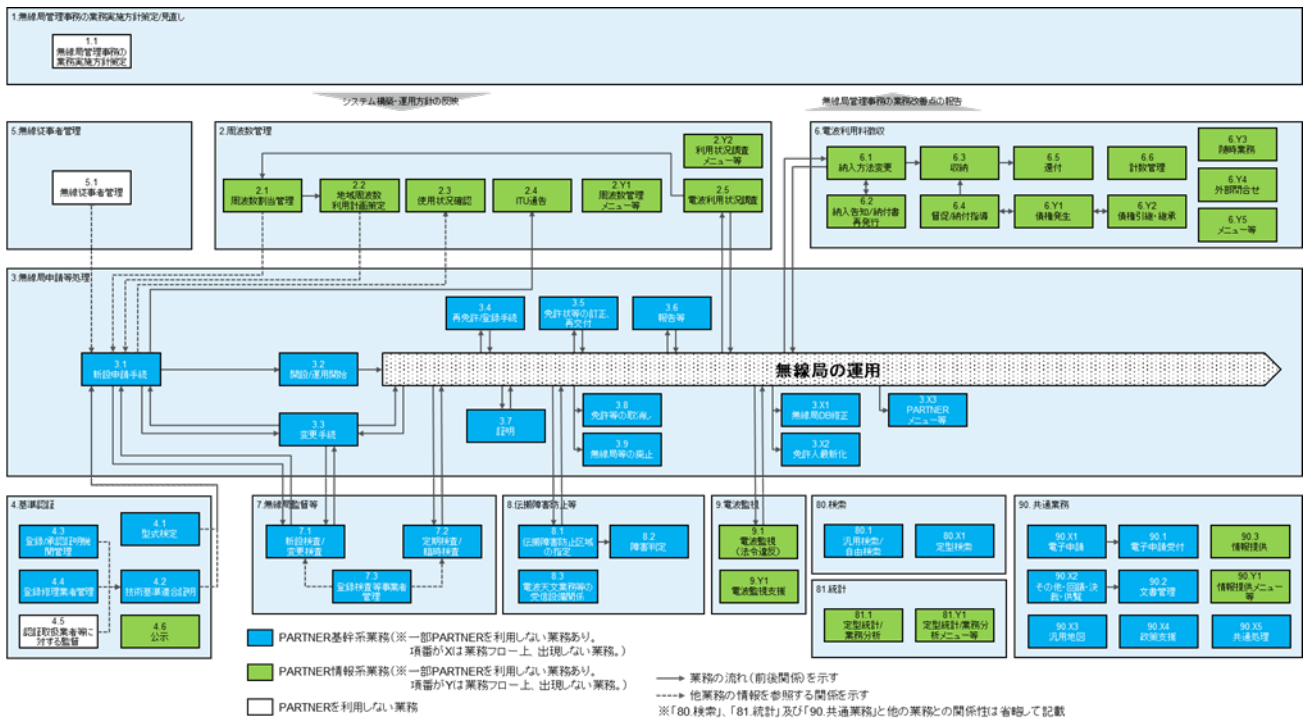


図 1-1 PARTNER 業務関連図

表 1-3 PARTNER 業務の一覧

No.	業務分類	現行サブシステム	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。

No.	業務分類	現行サブシステム	業務内容	備考
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。	
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の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し、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、周波数の割当て等を管理する業務。	
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、以下の業務を行う。 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 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。</li> <li>● 運用ツールや定型検索を使用した PARTNER の運用・管理。</li> <li>● 各種業務画面における自動入力ルールの運用・管理。</li> </ul>	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。

### 1.4.3 本業務の概要

本調達においては、「1.4.2 PARTNER 業務の概要」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、契約締結時から 2023 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。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。

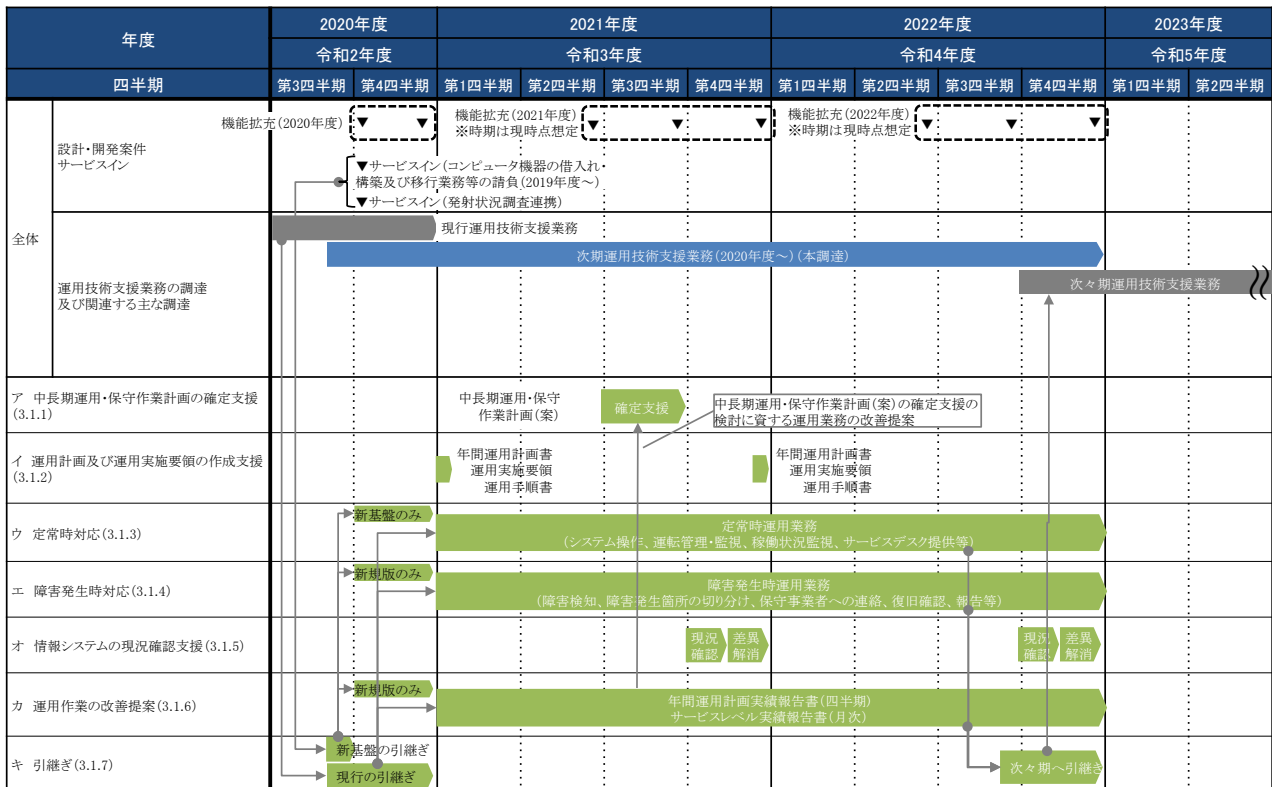


図 1-2 作業スケジュール（予定）

項目	スケジュール(案)					
	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度
基幹系機能拡充 設計・開発等の請負(2020年度 第1期)		調達	設計・開発			
情報系機能拡充 設計・開発等の請負(2020年度 第1期)						
基幹系機能拡充 設計・開発等の請負(2020年度 第2期)			調達	設計・開発		
情報系機能拡充 設計・開発等の請負(2020年度 第2期)						
基幹系機能拡充 設計・開発等の請負(2021年度以降)			調達	設計・開発	設計・開発	
情報系機能拡充 設計・開発等の請負(2021年度以降)				調達	調達	設計・開発
総合無線局監視システム ロボティクス・プロセス・オートメーション・アプリケーションの保守業務の請負(2020年度)		調達	保守			
総合無線局監視システム ロボティクス・プロセス・オートメーション・ソリューションのルール構築業務の請負(2020年度)		調達	設計・開発			
コンピュータ機器の借入れ・構築及び移行業務等の請負(2019年度～)		調達	設計・構築・導入・開発・テスト・移行	▲サービスイン(2021年1月頃)	職員向けシステム機器、地方局機器等の賃貸借	契約終了(2024年3月)
電波の発射状況調査連携に係るコンピュータ等機器の借入れ・構築及び開発等の請負(2019年度～)		調達	設計・構築・導入・開発・テスト・移行	▲サービスイン(2021年1月頃)	電波の発射状況調査連携に係るシステム機器等の賃貸借	契約終了(2024年3月)
プロジェクト・マネジメント支援等業務の請負		調達			工程管理支援	
運用技術支援業務等の請負	調達		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	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	アプリ保守
システム監査	調達	システム監査	調達	システム監査	調達	システム監査
プライマリセンターの借入れ	調達					プライマリセンター
バックアップセンターの借入れ		バックアップセンター				
オペレーションセンターの借入れ	調達	オペレーションセンター				新オペレーションセンター
広域LAN接続サービス(主・副回線)等提供の請負		現行広域LAN(主・副)	調達	切替調整	広域LAN(主・副)	契約終了(2024年1月)
インターネット接続サービス(主・副回線)等提供の請負		現行インターネット(主・副)	調達	切替調整	インターネット(主・副)	契約終了(2024年1月)
マルチテナ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		現行マルチテナント(主・副)	調達	切替調整	マルチテナント(主・副)	契約終了(2024年1月)
収納情報連絡用オンライン通信回線の借入	調達	回線提供	調達	回線提供	調達	回線提供
免許状発送等代行業者システム接続サービス等提供の請負	調達	回線提供	調達	回線提供	調達	回線提供

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。  
本調達は以下の表にて赤枠囲いの「総合無線局監理システム 運用技術支援業務等の請負（2020 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（2020 年度 第 1 期）	一般競争入札（総合評価落札方式）	意見招請（官報公示）：2019 年 2 月 10 日 入札公告（官報公示）：2020 年 4 月頃 落札者決定：2020 年 6 月頃 契約期間：2021 年 3 月 31 日まで
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（2020 年度 第 1 期）	一般競争入札（総合評価落札方式）	意見招請（官報公示）：2019 年 2 月 10 日 入札公告（官報公示）：2020 年 4 月頃 落札者決定：2020 年 6 月頃 契約期間：2021 年 3 月 31 日まで
3	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（2020 年度 第 2 期）	一般競争入札（総合評価落札方式）	意見招請（官報公示）：2019 年 2 月 10 日 入札公告（官報公示）：2020 年 6 月頃 落札者決定：2020 年 8 月頃 契約期間：2021 年 3 月 31 日まで
4	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（2020 年度 第 2 期）	一般競争入札（総合評価落札方式）	意見招請（官報公示）：2019 年 2 月 10 日 入札公告（官報公示）：2020 年 6 月頃 落札者決定：2020 年 8 月頃 契約期間：2021 年 3 月 31 日まで
5	総合無線局監理システム ロボティクス・プロセス・オートメーション・アプリケーションの保守業務の請負（2020 年度）	一般競争入札（最低価格落札方式）	入札公告（官報公示）：2020 年 1 月 24 日 落札者決定：2020 年 2 月 26 日 契約期間：2021 年 3 月 31 日まで
6	総合無線局監理システム ロボティクス・プロセス・オートメーション・ソリューションのルール構築業務の請負（2020 年度）	一般競争入札（総合評価落札方式）	入札公告（官報公示）：2020 年 5 月頃 落札者決定：2020 年 8 月頃 契約期間：2021 年 3 月 31 日まで
7	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）：2018 年 11 月 13 日 入札公告（官報公示）：2019 年 7 月 26 日 落札者決定：2019 年 9 月 20 日 契約期間：2024 年 3 月 31 日まで
8	総合無線局監理システム 電波の発射状況調査連携に係るコンピュータ等機器の借入れ・構築及び開発等の請負（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）：2019 年 6 月 17 日 入札公告（官報公示）：2019 年 11 月 18 日 落札者決定：2020 年 1 月 20 日 契約期間：2024 年 3 月 31 日まで

No.	調達案件名（仮称）	調達の方式	実施時期
9	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（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）：2019年11月22日 入札公告（官報公示）：2020年1月27日 落札者決定：2020年3月25日 契約期間：2025年3月31日まで
10	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）：2018年4月4日 入札公告（官報公示）：2018年8月30日 落札者決定：2018年11月5日 契約期間：2018年12月1日から 2021年3月31日まで
11	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～）	一般競争入札（総合評価落札方式）	意見招請（官報公示）：2020年4月頃 入札公告（官報公示）：2020年8月頃 落札者決定：2020年11月頃 契約期間：2020年12月1日から 2023年3月31日まで
12	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（2020年度）	一般競争入札（最低価格落札方式）	入札公告（官報公示）：2020年1月23日 落札者決定：2020年3月24日 契約期間：2021年3月31日まで
13	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（2020年度）	一般競争入札（最低価格落札方式）	入札公告（官報公示）：2020年1月23日 落札者決定：2020年3月24日 契約期間：2021年3月31日まで
14	総合無線局監理システム システム監査の請負（2019年度）	一般競争入札（最低価格落札方式）	入札公告（官報公示）：2019年7月18日 落札者決定：2019年8月6日 契約期間：2020年3月31日まで
15	総合無線局監理システム システム監査の請負（2020年度）	一般競争入札（最低価格落札方式）	入札公告（官報公示）：2020年4月頃 落札者決定：2020年5月頃 契約期間：2021年3月31日まで
16	総合無線局監理システム プライマリセンターの借入れ（2019年度～）	一般競争入札（最低価格落札方式）	入札公告（官報公示）：2018年12月7日 落札者決定：2019年1月16日 借入期間：2019年4月1日から 2024年3月31日
17	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）	入札公告（官報公示）：2017年2月1日 落札者決定：2017年3月3日 借入期間：2018年1月1日から 2021年9月30日まで
18	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（2019年度）	随意契約	入札公告（官報公示）：2018年12月21日 落札者決定：2019年2月1日 借入期間：2019年4月1日から 2021年3月31日
19	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）	意見招請（官報公示）：2016年12月20日 入札公告（官報公示）：2017年3月21日 落札者決定：2017年5月19日 契約期間：2017年9月1日から 2020年12月31日まで
20	（仮称）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（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）：2020年4月頃 入札公告（官報公示）：2020年8月頃 落札者決定：2020年9月頃 契約期間：2024年1月頃まで

No.	調達案件名（仮称）	調達の方式	実施時期
21	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）	意見招請（官報公示）：2016 年 12 月 7 日 入札公告（官報公示）：2017 年 2 月 23 日 落札者決定：2017 年 4 月 24 日 契約期間：2017 年 7 月 1 日から 2021 年 3 月 31 日まで
22	（仮称）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（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）：2020 年 9 月頃 入札公告（官報公示）：2020 年 11 月頃 落札者決定：2021 年 1 月頃 契約期間：2021 年 1 月頃から 2024 年 1 月頃まで
23	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）	入札公告（官報公示）：2017 年 3 月 21 日 落札者決定：2017 年 5 月 19 日 契約期間：2017 年 7 月 1 日から 2021 年 3 月 31 日まで
24	（仮称）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（2020 年度～）	一般競争入札（最低価格落札方式）	入札公告（官報公示）：2020 年 8 月頃 落札者決定：2020 年 9 月頃 契約期間：2024 年 1 月頃まで
25	総合無線局監理システム 収納情報連絡用オンライン通信回線の借入（2020 年度）	一般競争入札（最低価格落札方式）	入札公告（官報公示）：2020 年 1 月 30 日 落札者決定：2020 年 4 月 1 日 契約期間：2021 年 3 月 31 日まで
26	（仮称）総合無線局監理システム 免許状発送等代行業者システム接続サービス提供の請負（2020 年度）	一般競争入札（最低価格落札方式）	入札公示（官報公示）：2020 年 1 月 24 日 落札者決定：2020 年 2 月 14 日 契約期間：2021 年 12 月 31 日まで
27	（仮称）総合無線局監理システム 免許状発送等代行業者システム接続回線提供の請負（2020 年度）	随意契約	随意契約公告（官報公示）：2020 年 7 月頃 落札者決定：2020 年 8 月頃 契約期間：2021 年 3 月 31 日まで

## 2.2 調達案件間の入札制限

本調達に関係す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～）」及び「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（2020 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（2019 年度）」及び「総合無線局監理システム システム監査の請負（2020 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 作業概要」から「カ その他」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—デジタル・ガバメント推進標準ガイドライン解説書（2019 年（平成 31 年）2 月 27 日 内閣官房情報通信技術（IT）総合戦略室）」の「第 9 章 運用及び保守 1. 2）運用計画書の作成と確定」を参照すること。

なお、現行の運用計画「閲覧資料 27 年間運用作業計画（2019 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 作業概要」から「オ 運用形態、運用環境等」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 コミュニケーション管理」から「ケ その他」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 1-参考資料 1-デジタル・ガバメント推進標準ガイドライン解説書（2019年（平成31年）2月27日 内閣官房情報通信技術（IT）総合戦略室）」の「第9章 運用及び保守 1. 3）運用実施要領の作成と確定」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 28 運用実施要領（2019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	<p>「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。</p> <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>・電子申請Lite対話型FAQ利用状況(ログ出力の分析等)</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。
  - (ア)主体認証
  - (イ)アクセス制御
  - (ウ)権限管理
  - (エ)ログ取得及びログ管理
  - (オ)暗号化及び電子署名
  - (カ)マルウェア対策（マルウェア対策ソフトウェアによる検査、マルウェア感染対応時に備えた研修と現状把握のヒアリング、マルウェア感染発見時の手順整備）
  - (キ)サービス不能攻撃対策
  - (ク)標的型攻撃対策
  - (ケ)その他

## ケ その他

上記「ア コミュニケーション管理」から「ク 情報セキュリティ対策」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 更新プログラム対応および、外部連携システム更改時の修正等
- ⑧ 問合せ管理
- ⑨ 電子申請 Lite 対話型 FAQ のデータ更新・維持対応
- ⑩ ユーザ ID 管理
- ⑪ コンテンツ作成対応（Web）
- ⑫ 業務補助
- ⑬ 信頼性管理
- ⑭ サービスレベル管理
- ⑮ 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「要件定義書一別紙16 運用作業手順書一覧（2019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。

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) 作業実績把握と報告」から「(4) その他」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。

なお、什器・物品に関して資産の状態を正確に把握するために、自動認識技術（バーコード等）のツールを用いて資産管理を定期的実施すること。

### 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継ぎを受けること。引継ぎ期間は、2021年3月末までとする。2020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、2021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。

#### (1) 現行運用支援事業者からの引継ぎ

請負者は2020年12月から2021年3月の期間において、2021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こと。現行運用支援事業者は、2020年12月末まではPARTNER全基盤に対する運用業務、2021年1月から3月の期間においては上記新基盤以外の現行基盤に対する運用業務を実施する。

#### (2) 新基盤の設計・開発事業者及び基盤導入・構築事業者からの引継ぎ

請負者は2020年12月に、2021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、2021年1月から3月の期間において、当該基盤に対する運用業務を実施すること。

#### (3) 次々期運用支援事業者への引継ぎ

次々期運用支援事業者(2022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。引継ぎに当たっては、次々期運用支援事業者に対する引継ぎ計画書を作成し、主管室の承認を得た上で実施すること。引継ぎ期間は、2022年12月から2023年3月までを予定している。2022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、2023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」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
3	契約金額の内訳の管理	「参考資料 2ーデジタル・ガバメント推進標準ガイドライン」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 2ーデジタル・ガバメント推進標準ガイドライン」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。

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（0 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 10-1 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 9 全機器・ソフトウェア対応表（2019 年度版）」及び「閲覧資料 6 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⑤、⑥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。
- 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 23 総合無線局監理システム運用管理規程」に従うこと。

## 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（2022 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 作業実施体制の組織又は要員ごとの役割及び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。

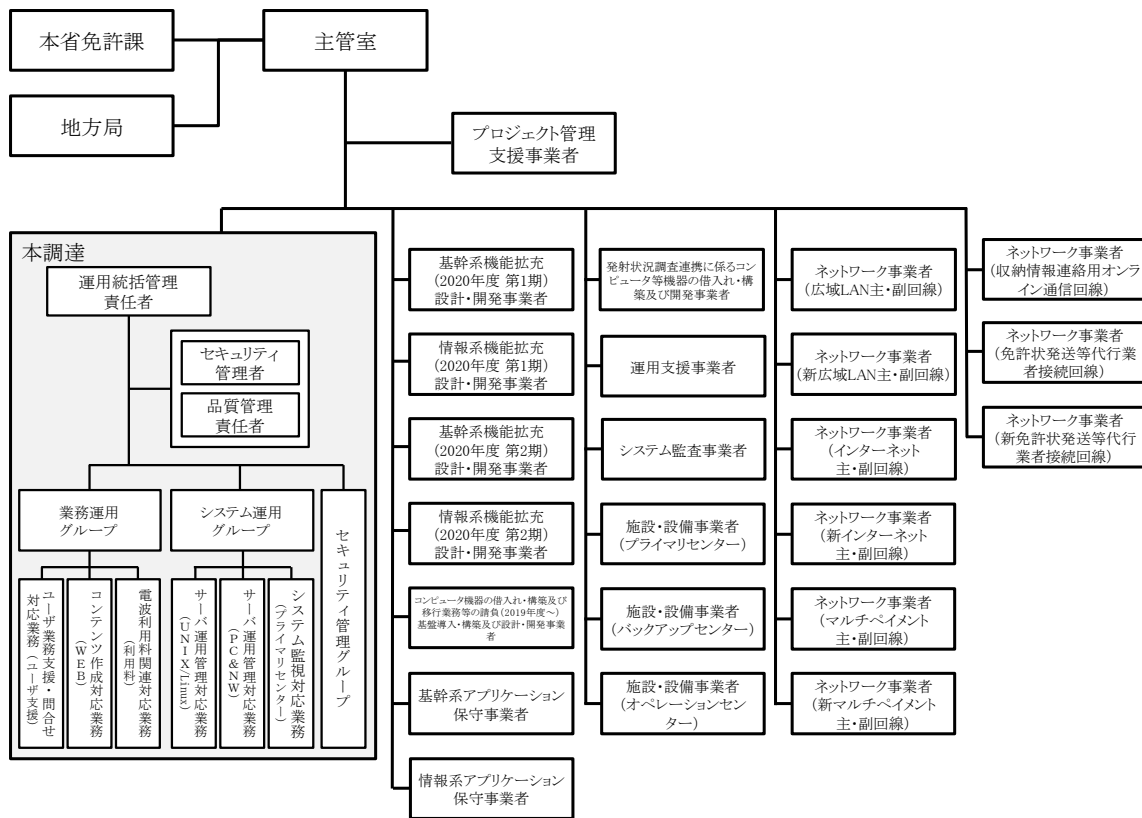


図 5-1 プロジェクトの推進体制及び請負者に求める作業実施体制

#### (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、情報システムの設計・開発、運用等に係るプロジェクトにおいて、運用業務を主担当として2件以上経験している者が、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。 ④ 品質基準及び品質保証を含む品質管理方針 ⑤ 品質管理手順 ⑥ 品質管理体制 ⑦ 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。

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 作業実施体制の組織又は要員ごとの役割及び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

- ⑤ 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。
- ⑥ 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 10-1 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 9 全機器・ソフトウェア対応表（2019 年度版）」及び「閲覧資料 6 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。
- ⑦ グループ責任者は上記⑤、⑥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
- ⑧ 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

- ③ 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。
- ④ 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

- ② 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

- ⑤ 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。

- ⑥ 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。
- ⑦ 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。
- ⑧ 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

- ② 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 (2019 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」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な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 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。
- ④ 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たり必要に

応じて総務省職員による実地調査が実施されたりする場合には、主管室の指示に基づき必要な情報を提出すること。

- ⑤ 情報資産の取扱いに関しては、運用実施要領を参照すること。

## 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当たっては、以下の法律等に遵守し、履行すること。

- 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。

## 6.3 情報保全の履行体制

- ① 契約の相手方は、この契約の履行に際し知り得た保護すべき情報（契約を履行する一環として請負者が収集、整理、作成等した情報であって、主管室が保護を要しないと確認したものを除く。）その他の非公知の情報（主管室から提供した情報を含む。以下「保護すべき情報等」という。）について、適切に管理するものとする。
- ② 保護すべき情報等の取扱いについては、次の履行体制を確保し、これを変更した場合には、遅滞なく主管室に通知するものとする。
  - 主管室が保護を要しないと確認するまでは保護すべき情報として取扱う履行体制
  - 主管室の同意を得て指定した取扱者以外の者に取扱わせない履行体制
  - 主管室が許可した場合を除き、請負者に係る親会社や請負者に対して指導、監督、業務支援、助言、監査等を行う者を含む一切の請負者以外の者に対して伝達又は漏えいさせない履行体制
- ③ 契約の履行中、履行後を問わず情報の漏洩等の事故や疑い、将来的な懸念の指摘があったときは、直ちに必要な措置等を講ずるとともに、主管室に報告すること。また、主管室から求められた場合は、情報の管理の履行状況等を報告するとともに、総務省による調査が行われる場合は、これに協力すること。

## 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、本調達について検査が完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。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 検査日以降に無償で補修を行った「3.2.1 納入成果物、納入方法」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 検査

本調達での検査について、以下に示す。

- ① 請負者は、納入成果物等について、納入期日までに検査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、検査を受けること。
- 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は不合格とする。



- 「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
- 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を請け負う事業者
- ③ PARTNER に係るシステム監査業務を請け負う事業者

### 8.2.3 事業者の関連事業者

「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」及び「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」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 本調達の調達仕様書の作成に直接関与した事業者」又は「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」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。また、本調達に係る作業実施に必要な備品費、消耗品費等は請負者の負担とする。
- ② 請負者は、納入成果物の作成に当たり、最適化計画の内容を十分に踏まえること。また、計画で継続的な検討課題とされた事項や関係機関との調整等により新たに検討対象となる事項もあるため、現状業務調査、要件の追加実施等が必要となることに十分留意し、遺漏なく適切に対処すること。
- ③ 請負者は、本仕様書の定めによ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。
- ④ 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。
- ⑤ 主管室は、納期・工程及び仕様の変更を必要に応じて要求できるものとし、請負者は主管室と協議の上、これに従うこと。
- ⑥ 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、作業員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」のとおりとする。

## 10.4 その他

本仕様書に記載なき事項にあっても、PARTNERの構築・稼働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。

## 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 根本 朋生

## 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 諏訪 公男  
システム運用係長 杉野 貴央

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を表 13-1 に示す。別紙5、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
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

調達仕様書及び要件定義書別紙名称
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
別紙 9 閲覧資料借用書
要件定義書－別紙 1 業務一覧 (2019 年度版)
要件定義書－別紙 2 業務フロー (2019 年度版)
要件定義書－別紙 3 機能一覧 (2019 年度版)
要件定義書－別紙 4 プログラム一覧 (2019 年度版)
要件定義書－別紙 5 画面一覧 (2019 年度版)
要件定義書－別紙 6 帳票一覧 (2019 年度版)
要件定義書－別紙 7-1-1 機能要件 (基幹系機能拡充 (2020 年度 第 1 期))
要件定義書－別紙 7-2-1 機能要件 (情報系機能拡充 (2020 年度 第 1 期))
要件定義書－別紙 8 情報・データ一覧 (2019 年度版)
要件定義書－別紙 9 外部インターフェース一覧 (2019 年度版)
要件定義書－別紙 10 サブシステム間インターフェース一覧 (2019 年度版)
要件定義書－別紙 11-1 調達機器仕様 (プライマリセンター) (2019-2020 年度 機器更新対応)
要件定義書－別紙 11-1-1 調達機器仕様 (プライマリセンター) (2019-2020 年度 発射状況調査連携対応)
要件定義書－別紙 11-2 調達機器仕様 (バックアップセンター) (2019-2020 年度 機器更新対応)
要件定義書－別紙 11-2-1 調達機器仕様 (バックアップセンター) (2019-2020 年度 発射状況調査連携対応)
要件定義書－別紙 11-3 調達機器仕様 (オペレーションセンター) (2019-2020 年度 機器更新対応)
要件定義書－別紙 11-4 調達機器仕様 (本省) (2019-2020 年度 機器更新対応)
要件定義書－別紙 11-5 調達機器仕様 (地方局) (2019-2020 年度 機器更新対応)
要件定義書－別紙 12 機器配備表 (2019-2020 年度 機器更新対応)
要件定義書－別紙 12-1 機器配備表 (2019-2020 年度 発射状況調査連携対応)
要件定義書－別紙 13 ソフトウェア要件 (2019-2020 年度 機器更新対応)
要件定義書－別紙 13-1 ソフトウェア要件 (2019-2020 年度 発射状況調査連携対応)
要件定義書－別紙 14 機器・ソフトウェア対応表 (2019-2020 年度 機器更新対応)
要件定義書－別紙 14-1 機器・ソフトウェア対応表 (2019-2020 年度 発射状況調査連携対応)
要件定義書－別紙 15 運用業務詳細 (2019 年度版)
要件定義書－別紙 16 運用作業手順書一覧 (2019 年度版)
要件定義書－別紙 17 運用業務フロー図 (案)
要件定義書－別紙 18 PARTNER の利用に関する満足度アンケート調査
要件定義書－別紙 19-1 アプリケーション保守業務詳細 (2019 年度版)
要件定義書－別紙 20-1 ハードウェア保守作業指示書 (2019-2020 年度 機器更新対応)
要件定義書－別紙 20-1-1 ハードウェア保守作業指示書 (2019-2020 年度 発射状況調査連携対応)
要件定義書－別紙 21-1 ソフトウェア保守作業指示書 (2019-2020 年度 機器更新対応)
要件定義書－別紙 21-1-1 ソフトウェア保守作業指示書 (2019-2020 年度 発射状況調査連携対応)

## 13.2 参考資料

本仕様書の参考資料一覧を表 13-2 に示す。

表 13-2 参考資料一覧

参考資料名称
参考資料 1ーデジタル・ガバメント推進標準ガイドライン解説書 (2019 年 (平成 31 年) 2 月 27 日 内閣官房情報通信技術 (IT) 総合戦略室) <a href="https://cio.go.jp/guides">https://cio.go.jp/guides</a>
参考資料 2ーデジタル・ガバメント推進標準ガイドライン (2019 年 (平成 31 年) 2 月 25 日最終改定)
参考資料 3ー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 4ー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 5ー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 6ー政府機関等の情報セキュリティ対策のための統一基準群 (平成 30 年度版) <a href="http://www.nisc.go.jp/active/general/kijun30.html">http://www.nisc.go.jp/active/general/kijun30.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を表 13-3 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 (2019 年度版)
閲覧資料 2 DB(TBL)一覧 (2019 年度版)
閲覧資料 3 ER 図 (2019 年度版)
閲覧資料 4 内部インターフェース一覧 (2019 年度版)
閲覧資料 5-1 システム構成図 (2017-2018 年度 老朽化対応後)
閲覧資料 5-2 システム構成図 (2019-2020 年度 機器更新対応後)
閲覧資料 6 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 7 システムアーキテクチャ・シーケンス図 (2019-2020 年度 機器更新対応 前後)
閲覧資料 8 運用監視コンポーネント配置図 (2019-2020 年度 機器更新対応 前後)
閲覧資料 9 全機器・ソフトウェア対応表 (2019 年度版)
閲覧資料 10-1 ハードウェア構成図 (2017-2018 年度 老朽化対応後)
閲覧資料 11-1 現新サーバー一覧 (2017-2018 年度 老朽化対応 前後)
閲覧資料 11-2 現新サーバー一覧 (2019-2020 年度 機器更新対応 前後)
閲覧資料 12-1 ネットワーク構成図 (2017-2018 年度 老朽化対応後)
閲覧資料 13 ネットワーク回線一覧 (2019 年度版)
閲覧資料 14 バックアップ取得対象及び方式 (詳細)
閲覧資料 15 ログ取得・管理 (詳細)
閲覧資料 16 施設・設備詳細 (2019 年度版)
閲覧資料 17 プロジェクト計画書
閲覧資料 18 プロジェクト管理要領
閲覧資料 19 現行システムに係る設計書等
閲覧資料 20 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 21 総合無線局監理システム IT BCP 資料一式
閲覧資料 22 総務省情報セキュリティポリシー
閲覧資料 23 総合無線局監理システム運用管理規程
閲覧資料 24 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

請負者が閲覧できる資料名称	
閲覧資料 25	品質管理基準
閲覧資料 26	システム状況一覧 (2019 年度版)
閲覧資料 27	年間運用作業計画 (2019 年度版)
閲覧資料 28	運用実施要領 (2019 年度版)
閲覧資料 29	中長期運用・保守作業計画 (案)
閲覧資料 30	運用報告資料 (2019 年度版)
閲覧資料 31	運用引継ぎ資料 (2019 年度版)
閲覧資料 32	運用引継ぎ資料 (2019-2020 年度 発射状況調査連携対応)
閲覧資料 33	アプリケーション保守実施要領 (2019 年度版)
閲覧資料 34	電波利用料の預金口座振替取扱要領 (2019 年度版)
閲覧資料 35	フレームワーク部品解説書 (現行)
閲覧資料 36	次期アーキテクチャ検討結果報告書
閲覧資料 37	運用設計書
閲覧資料 38	運用に係るドキュメントの体系・関連

### 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) 閲覧場所・期間等
  - ア 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。
  - イ 連絡先  
本仕様書「12 窓口連絡先」を参照すること。
- (2) 閲覧手続き
  - ア 原則として、最大 5 名まで資料を閲覧することができるものとする
  - イ 閲覧資料保秘の観点から、申し込み時点で本仕様書第 8「入札参加資格に関する事項」を充足していない業者に対しては、資料閲覧を認めない。  
また、応札を検討する事業者（再委託を行う場合には再委託先業者を含む。）について、当省との利益相反が生じえる可能性が否定できない場合は、資料閲覧を認めない場合がある。
  - ウ 応札を検討する事業者は、別紙 7「閲覧申込書」に所定の事項を記載の上、本仕様書第 8「入札参加資格に関する事項」を充足することを疎明する資料を添付し、別紙 6「守秘義務誓約書」とともに、応札を検討する事業者の代表権を有する者又は代表権を有する者から委任を受けた者の記名の上、閲覧希望日の 7 業務日前までに上記 (1) アの主管室に提出すること。
  - エ 主管室において提出書面に不備等が存しないことの確認ができた場合は、貸与可の閲覧資料を貸与し、また、貸与不可の閲覧資料の閲覧日程を通知する。
  - オ 貸与可の閲覧資料を貸与する際に、別紙 9「閲覧資料借用書」に受領者の署名又は押印を要する。
- (3) 閲覧要領
  - ア 閲覧資料の内容については、本調達に対する応札を検討し、提案書を作成するために必要な範囲において、記録することができる。
  - イ 閲覧内容の記録には、当省が用意する用紙を用いること。閲覧資料の模写・撮影又は閲覧内容のパソコン等への入力による記録は認めない。
  - ウ 記録した閲覧内容は、主管室に置いて内容を確認した上で、副本を交付する。このとき、応札の検討又は提案書の作成に必要な範囲を逸脱すると判断した場合には、該当箇所の記録を除去し、又はマスキングすることがある。
- (4) 貸与に係る閲覧資料の取扱い
  - ア 貸与に係る閲覧資料は、本調達に対する応札を検討し、提案書を作成するため以外の目的で使用してはならない。

- イ 貸与に係る閲覧資料は、取り扱う者を必要最小限にとどめ、管理責任者及び保管場所を定め、善良なる管理責任者の注意をもって保管管理すること。
- ウ 貸与に係る閲覧資料は、本調達に対する応札を検討し、提案書を作成するために合理的に必要な範囲内でのみ、最低限の部数のコピーを作成することができる。  
ただし、コピーを作成した場合には、当該コピーを原本と等しく取り扱う義務が生じるものとする。
- エ 貸与に係る閲覧資料は、スキャン・撮影等により電子化してはならない。なお、契約履行中に關しても主管室の承認を得ない者の閲覧はできない。
- オ 貸与に係る資料は、別紙 9「閲覧資料借用書」に指定した期限までに上記（1）アの閲覧場所まで持参して、主管室に返却すること。なお、コピーを作成した場合は、作成したすべてのコピーを持参・提出すること。
- カ 上記アないしオが順守されなかった場合は、当該事業者が作成した提案書を失格とすることがある。



# 総合無線局監理システム 運用技術支援等の請負（2020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（2020 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「1 必須要件」に定める要件をすべ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

総合評価基準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

総合評価基準第 4 条に従って、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（2020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（2020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、応募者から提出された提案書類に関する評価の方法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」に規定する「提案書類総合評価基準表」に掲げる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「提案書類総合評価基準表」の「1 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」に則つて応募者に対し、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とし、応募を希望する者は、この総合評価基準の提案書類の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

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、不適合の判断、若しくは、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(600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「提案書類総合評価基準表」の「2 追加提案」に基づいて相対評価し、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	最大加点	
	150点	100点
最も優れている	提案書類総合評価 基準表参照	100点
大変優れている	同上	75点
優れている	同上	25点
標準である	同上	0点

## 11 評価項目等

提案書類総合評価基準表を別紙7のとおり定める。

## 12 評価者(4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  
 大臣官房企画課 CIO補佐官