

総務省LANシステムの運用管理及び受付窓口業務の請負
民間競争入札実施要項（案）

総務省大臣官房企画課サイバーセキュリティ・情報化推進室

【更新履歴】

No.	更新の概要	更新責任者	更新日付
1			
2			
3			
4			
5			
6			

目次

1	趣旨.....	4
2	業務の詳細な内容及びその実施に当たり確保されるべき質に関する事項.....	5
3	実施期間に関する事項.....	11
4	入札参加資格に関する事項.....	12
5	入札に参加する者の募集に関する事項.....	14
6	運用管理及び受付窓口業務を実施する者を決定するための評価の基準その他本業務を実施する者の決定に関する事項.....	16
7	運用管理及び受付窓口業務に関する従来の実施状況に関する情報の開示に関する事項.....	19
8	運用管理及び受付窓口業務の請負者に使用させることができる国有財産に関する事項.....	20
9	運用管理及び受付窓口業務の請負者が、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本業務の適正かつ確実な実施の確保のために本業務の請負者が講じるべき措置に関する事項.....	21
10	運用管理及び受付窓口業務の請負者が本業務を実施するに当たり、第三者に損害を加えた場合において、その損害の賠償に関し契約により請負者が負うべき責任に関する事項.....	26
11	運用管理及び受付窓口業務に係る法第7条第8項に規定する評価に関する事項.....	27
12	その他業務の実施に関し必要となる事項.....	28
13	附属文書一覧.....	30

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 23 年 7 月 15 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「総務省 LAN システムの更新整備及び運用管理業務」を、「総務省 LAN システムの更新整備及び保守・運用業務」（以下「更新整備及び保守・運用業務」という。）及び「総務省 LAN システムの運用管理及び受付窓口業務」（以下「運用管理及び受付窓口業務」という。）に分離、調達することによって、競争性を発揮できるよう考慮した。

このうち、運用管理及び受付窓口業務について、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とする。

2 業務の詳細な内容及びその実施に当たり確保されるべき質に関する事項

(1) 総務省LANの概要

「運用管理及び受付窓口業務」の内容を理解するために、本業務の対象となる総務省LANの概要を以下に示す。

ア 背景

総務省においては、「総務省情報ネットワーク（共通システム）最適化計画」（平成17年6月29日総務省行政情報化推進委員会決定平成23年8月26日改定）に基づき、総務省職員が行政の組織活動を実施するための基盤システムとなる「総務省ネットワーク基盤（LAN）」（以下「総務省LAN」という。）を整備し、平成21年度には総務省全体のLANを完全統合（旧総務庁、旧郵政省、旧自治省の9のLAN）するなど、最適化に取り組んできた。

現行の総務省LANは、第4期システム（以下「現行総務省LAN」という。）として平成28年度に構築し、令和3年9月まで運用することとしているため、次期の総務省LANである第5期システム（以下「次期総務省LAN」という。）は令和2年度中に更新整備を開始し、令和3年10月から運用開始する必要がある。

イ 整備方針

次期総務省LANでは「デジタル・ガバメント実行計画」（令和元年12月20日改定閣議決定）、「デジタル・ガバメント推進標準ガイドライン」（令和2年3月31日最終改定各府省情報化統括責任者（CIO）連絡会議決定）及び関連する指針類等に係る文書体系（以下「標準ガイドライン群」という。）、「政府機関等の情報セキュリティ対策のための統一基準（平成30年度版）」（平成30年7月25日サイバーセキュリティ戦略本部）等の政府方針やガイドラインに沿って検討を行い、総務省LANの基盤システムとしての重要性を踏まえ、安定性と信頼性の更なる向上を図り、併せて、高度に複雑化するサイバー攻撃への情報セキュリティ対策を強化し、安全・安心な基盤システムを実現することを整備方針としている。

ウ システム構成

総務省LANのシステム構成概要を図2-1に示す。

なお、詳細は別添1「総務省LANシステムの更新整備及び保守・運用業務 民間競争入札実施要項」を参照のこと。

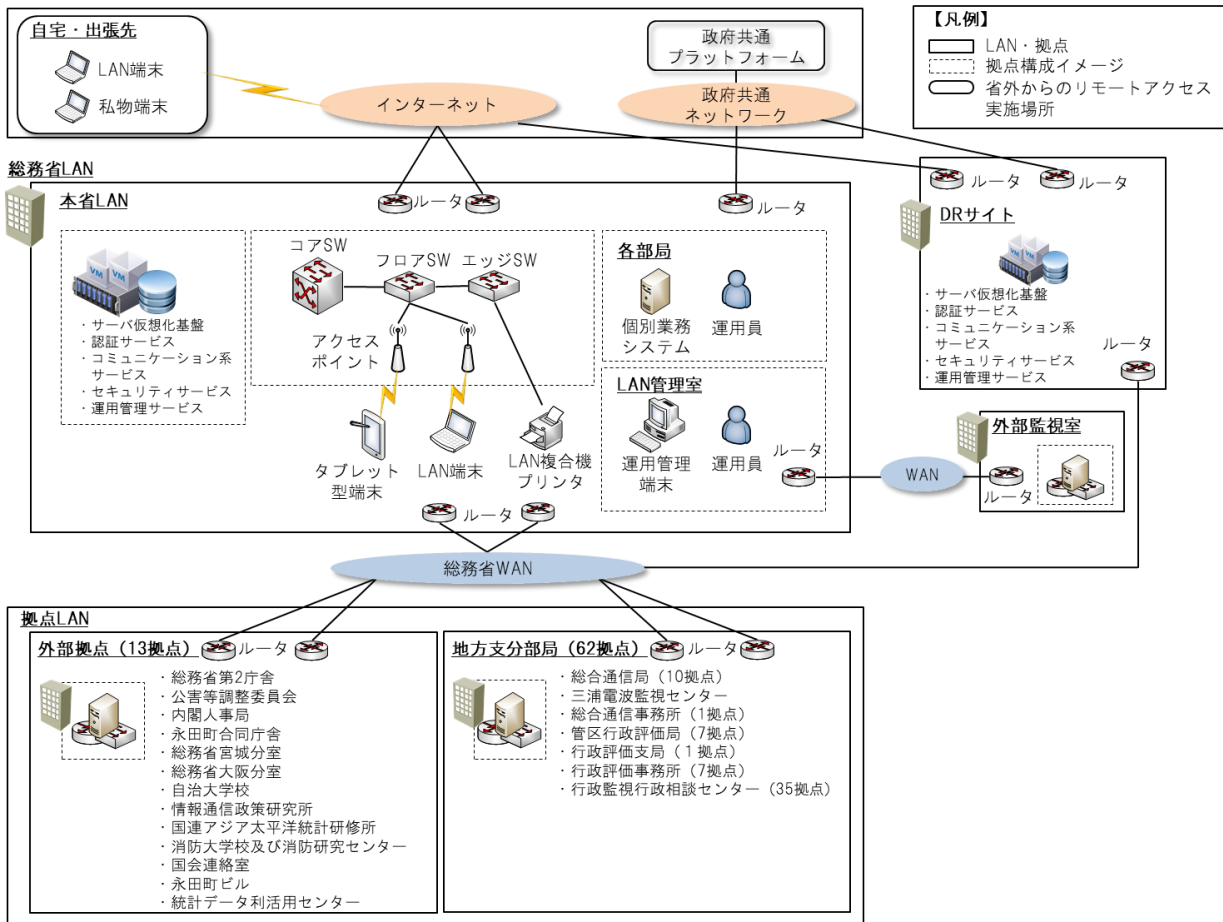


図 2-1 総務省LANシステム概要図

エ 総務省LANの提供する機能等

総務省LANは、総務省LANの利用者がLAN端末等を用いて電子メールや電子掲示板、ファイル共有等のサービスを提供する。

また、各種個別業務システムや政府共通ネットワーク・政府共通プラットフォーム・インターネットを利用するための共通基盤としてのネットワーク基盤機能、セキュリティサービス機能も提供する。

なお、詳細は別添1「総務省LANシステムの更新整備及び保守・運用業務 民間競争入札実施要項」を参照のこと。

(2) 運用管理及び受付窓口業務の内容

運用管理及び受付窓口業務の主な業務内容を以下に示す。また、本業務に関連する現行と次期の体制を

図2-2に示す。

なお、詳細は「総務省LANシステムの運用管理及び受付窓口業務の請負調達仕様書」を参照のこと。

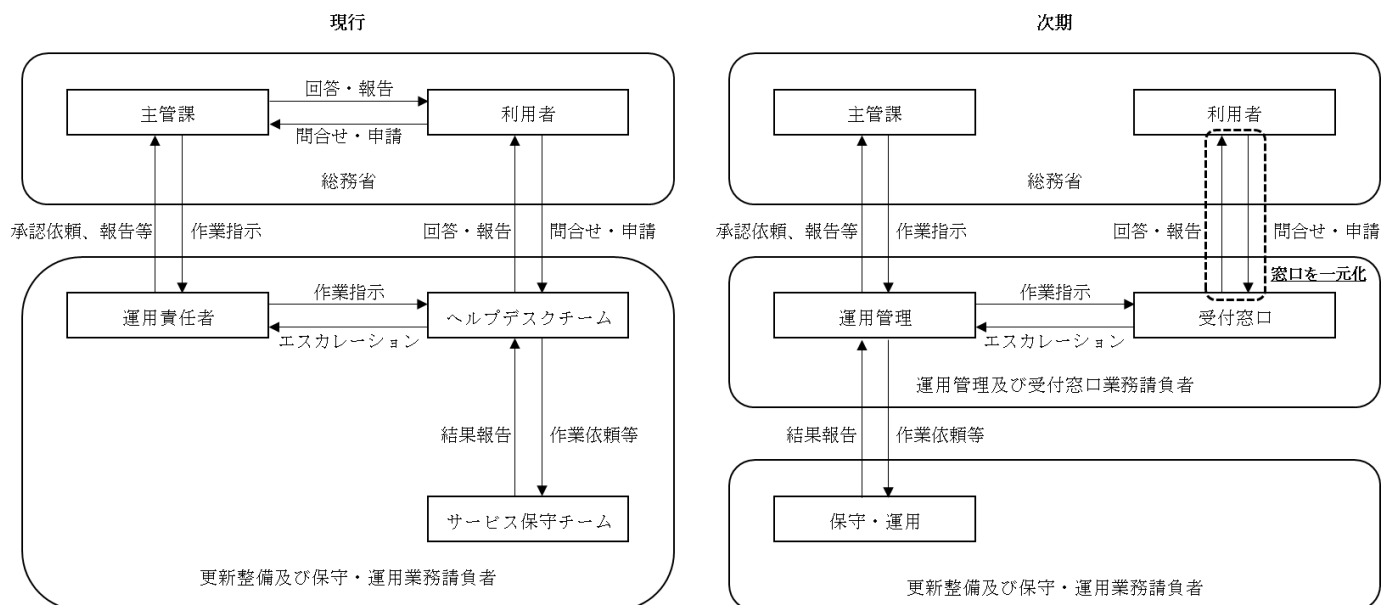


図2-2 現行と次期の体制

ア 運用管理業務

(ア) 主管課の運用管理支援業務

- ・ 受付窓口で一元的に受け付け、エスカレーションされた問合せ、申請等の内容を確認し、主管課とあらかじめ定めた基準及び方針に基づき判断・対応を行う。
- ・ エスカレーションされた問合せ、申請等のうち、判断基準や対応方針等の定まっていないものに関して、主管課が効率的に判断できるよう情報の収集、整理及び提案を行う。また、主管課の承認を得て、対応を行う。
- ・ 新たに判断基準や対応方針を策定したものを一覧として整理し、定期的に主管課と調整の上、基準及び方針を更新する。
- ・ 上記のほか、主管課より指示された運用管理支援業務を行う。

(イ) 保守・運用事業者との連携業務

- ・ 受付窓口で一元的に受け付け、エスカレーションされた不具合、障害等の内容を確認し、主管課及び保守・運用事業者とあらかじめ定めた基準及び方針に基づき、保守・運用事業者と連携し、調査等に協力する。また、その旨を主管課及び受付窓口に連絡する。
- ・ エスカレーションされた不具合、障害等のうち、対応に長時間を要すると想定されるものに関して、適宜・適切に状況の把握・整理を行い、主管課及び受付窓口に連絡する。

(ウ) 受付窓口業務の管理業務

- ・ 受付窓口で一元的に受け付けた問合せ、申請、不具合、障害等の内容及びその対応等の結果を一覧で管理し、定期的に整理・分析し、改善のための施策を主管課に提案する。
- ・ 利用者及び主管課を対象として、年1回受付窓口業務の満足度調査及び総務省LANの提供するサービスに関するアンケート等を行い、その結果を集計・分析し、業務の質の向上を図るための施策を主管課に提案する。なお、総務省LANの提供するサービスに関するアンケート等は、アンケート項目の設定を含め、実施方法を主管課に提案し、承認を得た上で実施する。
- ・ 受付窓口の体制の管理を行い、業務の繁忙時期等を考慮し、適宜・適切な対応が可能となる体制を維持する。
- ・ 上記のほか、業務の質の改善のための管理業務を行う。

イ 受付窓口業務の概要

(ア) 利用者からの受付窓口業務

総務省LANの保守・運用に関わる一元的な受付窓口として、利用者からの総務省LANの利用に関わる各種問合せや申請の受付、不具合や障害の際の連絡などの業務を行う。

(イ) 運用管理業務との連携業務

利用者からの問合せ、申請、不具合、障害等の連絡を受け、主管課への確認や保守・運用事業者への連携が必要な場合、運用管理にエスカレーションし、報告の上、指示を仰ぐ。

(3) 確保されるべき対象業務の質

請負者により創意と工夫を適切に反映させ、運用管理及び受付窓口業務において確保されるべき業務の質を以下に示す。

なお、詳細は「総務省LANシステムの運用管理及び受付窓口業務の請負 調達仕様書」を参照のこと。

ア 対象業務の質

運用管理及び受付窓口業務では、「総務省設置法」(平成11年法律第91号)第4条に規定された総務省の所管事務を円滑に遂行するため、利用者への継続的、かつ、安定的な総務省LAN機能の提供に資するものである必要がある。このため、上記「2(2)運用管理及び受付窓口業務の内容」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以下のとおりとする。

(ア) 運用管理業務に関する基準及び方針の定期的な更新

- ・ 受付窓口業務の管理における定期的な分析結果・改善提案を基に、主管課、保守・運用事業者との間の基準及び方針を四半期ごとに更新する。
- ・ 計画、実行、評価、改善の一連の活動が継続的に行われ、主管課への判断依頼の回数、主管課の判断に要する時間を月次で集計し、効果的に業務が改善されていることを統計情報として示す。
- ・ 従来の実施状況を改善し、業務の質を向上させる施策を、具体的、かつ、根拠を含めて提案する回数を対象とする。

なお、令和3年度中は基準値を確認するための試行期間とし、令和4年度以降は四半期ごとにその改善効果を確認し、更なる改善のための施策を検討・実施する。

(イ) 受付窓口業務に関する利用者満足度調査

年1回、部局運用担当者及び主管課を対象として、受付窓口業務に関する利用者満足度調査を行う。回答までに要した時間、説明の分かりやすさなどの満足度についてアンケートを実施(回収率:70%以上)し、その結果の基準スコア(75点以上)を維持する。

なお、当該調査の内容は別紙9「総務省LANの受付窓口業務に関する満足度アンケート調査」のとおりとする。

(ウ) 総務省LANの提供するサービスに関するアンケート等調査

少なくとも年1回、利用者を対象として、総務省LANの提供するサービスに関するアンケート等調査を行う。

アンケート等の実施に当たっては、その都度目的を踏まえ、アンケート項目の設定を行う。また、結果を取りまとめ、サービスそのものに関するものは主管課経由で保守・運用事業者に提供し、サービスを利用するための問合せ、申請等に関するものは主管課に改善策を提案する。

3 実施期間に関する事項

本請負契約の契約期間は、契約締結日から令和7年3月31日までとする。

総務省LANの全体スケジュールを図3-1 全体スケジュールに示す。

	令和2年(2020年)度												令和3年(2021年)度											
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月			
現行総務省LAN (第4期) (一括調達) (市場化テスト: 第2期事業)	契約期間												契約期間(リース延長)											
													順次、テスト・移行 (想定)											
次期総務省LAN (第5期) 【分離調達①: 更新整備及び保守・運用業務】 (市場化テスト: 第3期事業)													更新整備期間 (設計・構築、テスト、移行)											
【分離調達②: 運用管理及び受付窓口】 (市場化テスト: 第3期事業)													▼開札											
	開札▼												保守・運用期間 ~令和7年3月末											
													運用管理期間 ~令和7年3月末											

図3-1 全体スケジュール

4 入札参加資格に関する事項

- (1) 法第 15 条において準用する法第 10 条各号（第 11 号を除く。）に該当する者でないこと。
- (2) 予算決算及び会計令（昭和 22 年勅令第 165 号）第 70 条の規定に該当しない者であること。なお、未成年者、被保佐人又は被補助人であつて、契約締結のために必要な同意を得ている者は、同条中、特別な理由がある場合に該当する。
- (3) 予算決算及び会計令第 71 条の規定に該当しない者であること。
- (4) 令和 01・02・03 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」A及びBの等級に格付けされ、関東・甲信越地域の競争参加資格を有する者であること（「役務の提供等」の営業品目④情報処理、⑥ソフトウェア開発又は⑯その他に登録しているものであること。）。
- (5) 法人税並びに消費税及び地方消費税の滞納がないこと。
- (6) 労働保険、厚生年金保険等の適用を受けている場合、保険料等の滞納がないこと。
- (7) 総務省及び他府省等における物品等の契約に係る指名停止措置要領に基づく指名停止を受けている期間中でないこと。
- (8) 次の事業者（再委託先等を含む。）及びこの事業者の「財務諸表等の用語、様式及び作成方法に関する規則」（昭和 38 年 11 月 27 日大蔵省令第 59 号）第 8 条に規定する親会社及び子会社、同一の親会社を持つ会社並びに委託先事業者等の緊密な利害関係を有する事業者は、入札には参加できない。
 - ア 「次期総務省 LAN に係る調達支援業務の請負」の受注事業者
 - イ 「次期総務省 LAN の調達支援及び計画・設計工程管理支援業務の請負」の受注事業者
 - ウ 「次期総務省 LAN の調達支援及び構築、保守・運用工程管理支援業務の請負」の受注事業者
- (9) 調達仕様書の妥当性確認及び入札事業者の審査に関する業務を行う C I O 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、C I O 補佐官等がその職を辞職した後に所属する事業者の所属部門（辞職後の期間が 2 年に満たない場合に限る。）でないこと。
- (10) 単独で対象業務を行えない場合又は単独で実施するより業務上の優位性があると判断する場合は、適正に業務を実施できる入札参加グループを結成し、入札に参加することができる。その場合、入札書類提出時までに入札参加グループを結成し、入札参加資格の全てを満たす者の中から代表者を定め、他の者は構成員として参加するものとする。また、入札参加グループの構成員は、上記（1）から（9）までの資格を満たす必要があり、他の入札参加グループの構成員となり、又は、単独で参加することはできない。なお、入札参加グループの代表者及び構成員は、入札参加グループの結成に関する協定書（又はこれに類する書類）を作成し、提出すること。
- (11) 本業務を統括管理する部門は、ISO9001 認証を取得していること。

- (1 2) 本業務を統括管理する部門は、ISO27001 認証を取得していること。
- (1 3) 財団法人日本情報経済社会推進協会のプライバシーマーク制度の認定を受けていること。

5 入札に参加する者の募集に関する事項

(1) スケジュール

ア	パブリックコメント及び意見招請	令和2年	10月下旬
イ	資料閲覧(第1回目)		11月上旬～中旬
ウ	入札公示(官報掲載)	令和3年	3月中旬
エ	入札説明会		3月下旬
オ	資料閲覧(第2回目)		4月上旬～下旬
カ	LAN管理室の現地確認		4月中旬
キ	質問受付期限		4月下旬
ク	入札書(提案書)提出期限		5月中旬
ケ	入札参加者によるプレゼンテーション		5月下旬
コ	提案書の審査		5月下旬～6月下旬
サ	開札及び落札予定者の決定		7月上旬
シ	契約締結		7月下旬

(2) 入札書類

入札参加者は、次に掲げる書類を入札説明会において説明された期日及び方法により提出すること。

ア 入札説明後の質問受付

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

イ 提案書等

別紙4「総務省LANシステムの運用管理及び受付窓口業務の請負 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

ウ 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。

エ 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。

オ 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。

カ 競争参加資格審査結果通知書の写し

令和 01・02・03 年度総務省競争参加資格（全省庁統一資格）「役務の提供等」A及びB等級に格付けされた（関東・甲信越地域の）競争参加資格を有する者であること（「役務の提供等」の営業品目④情報処理、⑥ソフトウェア開発又は⑯その他に登録している者であること。）を証明する審査結果通知書の写し

ただし、電子入札システムにより入札を行う場合は不要。

キ 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、官側の事情で電子入札システムを用いた入札を行わない場合には不要。

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

ケ 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）

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

サ 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

シ 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

ス 誓約書

本業務を完了できることを証明する書類

6 運用管理及び受付窓口業務を実施する者を決定するための評価の基準その他本業務を実施する者の決定に関する事項

以下に本業務を実施する者の決定に関する事項を示す。

なお、詳細は別紙4「総務省LANシステムの運用管理及び受付窓口業務の請負 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の決定は、総合評価落札方式によるものとする。

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

価格点と技術点の配分

価格点の配分：技術点の配分 = 1：3

総合評価点 = 価格点（250点満点） + 技術点（750点満点）

(2) 合否決定方法

ア 調達仕様書及び要件定義書において必須と定められた要求要件を全て満たしている場合に「合格」とし、1つでも欠ける場合は「不合格」とする。

(3) 総合評価点

ア 価格点

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。

価格点 = (1 - 入札価格 ÷ 予定価格) × 250 点

イ 技術点

技術点の評価方法は以下のとおりとする。

(ア) 全ての仕様を満たし、「合格」したものに「基礎点」として50点与える。

(イ) 「合格」した提案書について、提案書審査委員会の委員ごとに「加点」部分の評価を行う。総務省にとって有益な提案があった場合に、別紙4-2「総合評価基準及び対応表」の評価ポイントに基づき、「加点」を与えるものとし、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。なお、各委員が行う「加点」部分の評価は、以下の評価基準に基づき点数化する。確定した各委員の採点結果について、その平均値を算出し、「加点」とする。

評価	評価基準	配点比率
A	評価方針にのっとっており、提案内容が運用管理及び受付窓口業務の質の向上や効率的な業務の実施に資することが具体的に示され、かつ、客観的な指標を用いて提案されている。	100%
B	評価方針にのっとっており、提案内容が運用管理及び受付窓口業務の質の向上や効率的な業務の実施に資することが具体的に示され、提案されている。	40%
C	評価方針にのっとっていない、提案内容が不十分又は運用管理及び受付窓口業務の質の向上や効率的な業務の実施について具体的に示されていない。	0%

(ウ) 評価は、以下の方針に基づき判断する。

- ・ 総務省LANの経緯等を十分に把握し有益な提案となっているか。
- ・ 実現性が十分に担保されていると判断できるか。
- ・ 提案者の実績や知見に基づく創意工夫が盛り込まれているか。

(エ) 「基礎点」と「加点」の合計点を「技術点」とする。

技術点 = 基礎点 (50 点) + 加点 (700 点満点)

(4) 落札者の決定

- ア 総合評価基準書に示す全ての要求要件を満たし、入札者の入札価格が予算決算及び会計令第79条の規定に基づいて作成された予定価格の制限の範囲内であり、かつ、「総合評価落札方法」によって得られた総合評価点の最も高い者を落札者とする。ただし、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、基準を下回る金額によ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。
- イ 調査の結果、会計法(昭和22年法律第35号)第29条の6第1項ただし書きの規定に該当すると認められるときは、その定めるところにより、予定価格の制限の範囲内で次順位の者を落札者とすることがある。
- ウ 落札者となるべき者が2人以上あるときは、直ちに当該入札者にくじを引かせ、落札者を決定するものとする。また、入札者又は代理人がくじを引くことができないときは、入札執行事務に関係のない職員がこれに代わってくじを引き、落札者を決定するものとする。
- エ 契約担当官等は、落札者を決定したときに入札者にその氏名(法人の場合はその名称)及び金額を口頭で通知する。ただし、上記イにより落札者を決定する場

合には別に書面で通知する。また、落札できなかつた入札者は、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技術点）の提供を要請することができる。

(5) 落札決定の取消し

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

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

イ 入札書の内訳金額と合計金額が符合しない場合

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

(6) 落札者が決定しなかつた場合の措置

初回の入札において入札参加者がなかつた場合、必須項目を全て満たす入札参加者がなかつ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つた場合、原則として、入札条件等を見直した後、再度公告を行う。

なお、再度の入札によっても落札者となるべき者が決定しない場合又は本業務の実施に必要な期間が確保できないなどやむを得ない場合は、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 運用管理及び受付窓口業務に関する従来の実施状況に関する情報の開示に関する事項

(1) 開示情報

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

- ア 従来の実施に要した経費
- イ 従来の実施に要した人員
- ウ 従来の実施に要した施設及び設備
- エ 従来の実施における目標の達成の程度
- オ 従来の実施方法等

(2) 資料の閲覧

前項オ「従来の実施方法等」の詳細な情報は、4「入札参加資格に関する事項」の要件を満たす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、現行総務省LANに係る設計書等の納入成果物等について、所定の手続を踏まえた上で閲覧可能とする。閲覧可能な資料一覧を含め、詳細は別紙6「資料閲覧要領」に従うものとする。

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 運用管理及び受付窓口業務の請負者に使用させることができる国有財産に関する事項

(1) 国有財産の使用

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

ア 業務に必要な電気設備

イ 別紙1「従来の実施状況に関する情報の開示」の「3 従来の実施に要した施設及び設備」に記載されている設備及び主な物品

ウ 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

ア 請負者は、本業務の実施及び実施に付随する業務以外の目的で使用し、又は利用してはならない。

イ 請負者は、あらかじめ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、施設内に本業務の実施に必要な設備等を持ち込むことができる。

ウ 請負者は、設備等を設置した場合は、設備等の使用を終了又は中止した後、直ちに、必要な原状回復を行う。

エ 請負者は、既存の建築物及び工作物等に汚損・損傷等を与えないよう十分に注意し、損傷（機器の故障等を含む。）が生じるおそれのある場合は、養生を行う。万一損傷が生じた場合は、請負者の責任と負担において速やかに復旧するものとする。

9 運用管理及び受付窓口業務の請負者が、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本業務の適正かつ確実な実施の確保のために本業務の請負者が講じるべき措置に関する事項

(1) 本業務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

(ア) 請負者は、「総務省LANシステムの運用管理及び受付窓口業務の請負調達仕様書」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。

(イ) 請負者は、請負業務を実施又は完了に影響を及ぼす重要な事項の変更が生じたときは、直ちに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。

(ウ) 請負者は、契約期間中において、(イ)以外であっても、必要に応じて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

(ア) 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、当該業務の実施の状況又は記録、帳簿書類その他の物件を検査し、又は関係者に質問することができる。

(イ) 総務省の職員が立入検査等を行う場合には、当該検査が法第26条第1項に基づくものであることを請負者に明示するとともに、その身分を示す証明書を携帯し、関係者に提示するものとする。

ウ 指示

総務省は、本業務の適正かつ確実な実施を確保するために必要と認めるときは、請負者に対し、必要な措置を採るべきことを指示することができる。

(2) 秘密を適正に取り扱うために必要な措置

- ア 請負者は、本業務の実施に際して知り得た総務省の情報等（公知の事実等を除く。）を、第三者に漏らし、盗用し、又は請負業務以外の目的のために利用してはならない。これらの者が秘密を漏らし、又は盗用した場合は、法第54条により罰則の適用がある。
- イ 請負者は、本業務の実施に際して得られた情報処理に関する利用技術（アイデア又はノウハウ）については、請負者からの文書による申出を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。
- ウ 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。
- エ 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5「機密保持に関する誓約書」を契約後速やかに総務省に提出しなければならない。
- オ アからエまでのほか、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
 - (ア) 本業務の実施が第三者の特許権、著作権その他の権利と抵触するときは、請負者は、その責任において、必要な措置を講じなくてはならない。
 - (イ) 請負者は、本業務の実施状況を公表しようとするときは、あらかじめ、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
 - (ア) 総務省は、請負者に対し、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、請負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日から起算して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、請負者は、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。

(イ) (ア)の場合において、総務省が相当の期間を定めて履行の催告をし、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。

(ウ) (ア)又は(イ)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

(ア) 本業務の請負者は、業務を一括して又は運用管理業務を再委託してはならない。

(イ) 請負者における遂行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。

(ウ) 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。

(エ) 再委託を行う場合、再委託先が4(8)に示す要件を満たすこと。

(オ) 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。

(カ) 本業務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別添の再委託承認申請書を総務省に提出し、あらかじめ承認を受けること。

(キ) 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、承認を受けること。

(ク) 再委託の相手方が更に委託を行うなど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。

(ケ) 再委託先において、本実施要項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ともに、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。

カ 契約内容の変更

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

キ 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10に相当する金額を違約金として支払わなければならない。その場合の算定方法については、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条第1項イからチまで又は同項第2号に該当するとき。

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

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

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

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

ク 談合等不正行為

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

ケ 損害賠償

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

コ 不可抗力免責、危険負担

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

サ 金品等の授受の禁止

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

シ 宣伝行為の禁止

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

ス 法令の遵守

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

セ 安全衛生

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

ソ 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。

タ 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 運用管理及び受付窓口業務の請負者が本業務を実施するに当たり、第三者に損害を加えた場合において、その損害の賠償に関し契約により請負者が負うべき責任に関する事項

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

- (1) 総務省が国家賠償法（昭和 22 年法律第 125 号）第 1 条第 1 項等に基づき当該第三者に対する賠償を行ったときは、総務省は請負者に対し、当該第三者に支払った損害賠償額（当該損害の発生について総務省の責めに帰すべき理由が存する場合は、総務省が自ら賠償の責めに任ずべき金額を超える部分に限る。）について求償することができる。
- (2) 請負者が民法（明治 29 年法律第 89 号）第 709 条等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。

1 1 運用管理及び受付窓口業務に係る法第7条第8項に規定する評価に関する事項

(1) 本業務の実施状況に関する調査の時期

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（令和5年2月を予定）及び本業務の本格運用開始時期（令和3年度）を踏まえ、令和4年度以降各年の12月末日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 受付窓口業務に関する利用者満足度調査

各年度において、受付窓口の利用者に対する年1回のアンケート（総務省LANの受付窓口業務に関する満足度アンケート調査）の実施結果により調査する。

(3) 意見聴取等

総務省は、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、令和5年2月を目途として、本業務の実施状況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補佐官の意見を聴くものとする。

1.2 その他業務の実施に関し必要となる事項

(1) 運用管理及び受付窓口業務の実施状況等の官民競争入札等監理委員会への報告

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官民競争入札等監理委員会へ報告することとする。

(2) 総務省の監督体制

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

本業務の実施状況に係る監督は以下のとおり。

監督職員：総務省大臣官房企画課サイバーセキュリティ・情報化推進室第三係長

検査職員：総務省大臣官房企画課サイバーセキュリティ・情報化推進室課長補佐

(3) 本業務請負者の責務

- ア 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、法令により公務に従事する職員とみなされる。
- イ 請負者は、法第 54 条の規定に該当する場合は、1 年以下の懲役又は 50 万円以下の罰金に処される。
- ウ 請負者は、法第 55 条の規定に該当する場合は、30 万円以下の罰金に処されることとなる。なお、法第 56 条により、法人の代表者又は法人若しくは人の代理人、使用人その他の従業者が、その法人又は人の業務に関し、法第 55 条の規定に違反したときは、行為者を罰するほか、その法人又は人に対して同条の刑を科する。
- エ 請負者は、会計検査院法（昭和 22 年法律第 73 号）第 23 条第 1 項第 7 号に規定する者に該当することから、会計検査院が必要と認めるときには、同法第 25 条及び第 26 条により、同院の実地の検査を受けたり、同院から直接又は総務省に通じて、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。

(4) 著作権

- ア 請負者は、本業務の目的として作成される成果物に関し、著作権法（昭和 45 年法律第 48 号）第 27 条及び第 28 条を含む著作権の全てを当省に無償で譲渡するものとする。
- イ 請負者は、成果物に関する著作者人格権（著作権法第 18 条から第 20 条までに規定された権利をいう。）を行使しないものとする。ただし、当省が承認した場合は、この限りではない。
- ウ ア及びイに関わらず、成果物に請負者が既に著作権を保有しているもの（以下「請負者著作物」という。）が組み込まれている場合は、当該請負者著作物の著作権についてのみ、請負者に帰属する。
- エ 提出される成果物に第三者が権利を有する著作物が含まれる場合には、請負者が当該著作物の使用に必要な費用の負担及び使用許諾契約等に係る一切の手続きを行うものとする。

(5) 運用管理及び受付窓口業務の調達仕様書

本業務を実施する際に必要な仕様は、「総務省 LAN システムの運用管理及び受付窓口業務の請負 調達仕様書」に示すとおりである。

1.3 附属文書一覧

- ・ 別紙1 「従来の実施状況に関する情報の開示」
- ・ 別紙2-1 「総務省ネットワーク基盤（LAN）の構築等の請負」の運用業務フロー
- ・ 別紙2-2 「次期総務省 LAN システムの運用管理及び受付窓口業務の請負」の業務フロー
- ・ 別紙3 「組織図」
- ・ 別紙4 「総務省 LAN システムの運用管理及び受付窓口業務の請負 総合評価基準書」
- ・ 別紙4-2 「総合評価基準及び対応表」
- ・ 別紙5 「機密保持に関する誓約書」
- ・ 別紙6 「資料閲覧要領」
- ・ 別紙7 「資料閲覧申込書」
- ・ 別紙8 「質問票」
- ・ 別紙9 「総務省 LAN の受付窓口業務に関する満足度アンケート調査」
- ・ 別添1 「総務省 LAN システムの更新整備及び保守・運用業務 民間競争入札実施要項」

従来の実施状況に関する情報の開示

1 従来の実施に要した経費		(単位：千円)		
		平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度
総務省情報ネットワークの構築等の請負業務				
請負費	役務（運用員）	119,337	119,337	119,337
	機器・回線リース料	1,513,009	1,513,009	1,513,009
	設計・構築費	-	-	-
	その他	-	-	-
計		1,632,346	1,632,346	1,632,346
(注記事項)				
<p>平成 29 年度：運用期間 12 月 平成 30 年度：運用期間 12 月 令和元年度：運用期間 12 月</p> <p>設計・構築期間：平成 28 年 4 月～平成 29 年 3 月</p> <p>なお、「総務省ネットワーク基盤（LAN）の構築等の請負」及び「次期総務省 LAN に係る更新整備及び保守・運用業務の請負」の納入成果物は、民間競争入札に参加する予定の者から閲覧の要望があった場合には、所定の手続きを踏まえた上で、別紙 5 「機密保持に関する誓約書」へ署名し、遵守することで閲覧可能である。</p>				

2 従来の実施に要した人員

(単位：人)

	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度
(運用業務従事者)			
LAN管理室(運用責任者、維持保守管理、セキュリティ、インフラ対応)	17	17	17
<p>(業務従事者に求められる知識・経験等)</p> <p>運用に係る要員(運用責任者、維持保守管理、セキュリティ、インフラ対応)は、運用業務遂行に当たり十分な技能と経験、資格を有すること。</p> <p>なお、総務省LAN情報セキュリティチームについては、以下の項目を実施することのできる知識・経験等を有すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 定期的な分析監視を行うこと。 ・ 政府の情報セキュリティ方針や施策、総務省の情報セキュリティポリシー等を理解し、総務省LANの情報セキュリティ対策との適合性を把握すること。 ・ 総務省LANの構成や状態を詳細に把握し、主管係や関係各所との協議や調整において、具体的な情報の提示や施策の可否等を迅速に判断できること。 ・ 定期的にリソースやトラフィックの状況・内容を監視し、傾向分析やログの相関分析等を行い、異常検知を行うこと。 ・ ログ分析のための定義、検索のロジック、相関分析手法の考え方を明示すること。 ・ セキュリティインシデント発生時には情報の収集、分析、問題の特定、解析、対策案の検討、協議、(運用員に対する)被害拡大防止策の指示、その他対応の指示、対応の状況確認、報告等を行うこと。また、十分な体制を組むこと。 ・ セキュリティインシデント発生後には各種証跡を分析し、発生源や影響範囲等の調査、外への影響や潜在的な危険性等を報告すること。 ・ 振る舞い検知技術やファイル評価検知技術等を活用した、異常動作の迅速な把握をすること。 ・ マルウェア感染の疑いがあるファイル(検体)の特定を行うこと。 ・ 内閣官房セキュリティセンター(NISC)等、関係機関からの調査依頼や対応要請への支援を行うこと。 ・ 定期的に総務省LANの脆弱性を診断し、総務省LANにおけるセキュリティ課題の提示と対策の検討、実施を行うこと。 ・ 運用員やヘルプデスク要員と連携できるよう、日常的にコミュニケーションとりつつ運用の状況を把握しておくこと。 			

(業務の繁閑の状況とその対応)

平成 29・30・令和元年度の運用及び維持保守・管理業務の主な対応状況は、以下のとおり。

問合せ受付件数

・平成 29 年度

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計(件)
問合せ受付件数	1313	947	934	1381	797	576	974	824	679	587	591	699	10302

・平成 30 年度

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計(件)
問合せ受付件数	1507	1119	999	1246	1034	725	1046	930	753	995	925	1173	12452

・令和元年度

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計(件)
問合せ受付件数	1745	998	1042	1753	1222	1177	959	952	771	863	768	897	13147

申請依頼件数

・平成 29 年度

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計(件)
申請依頼件数	904	396	447	550	388	409	994	258	406	212	167	262	5393

・平成 30 年度

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計(件)
申請依頼件数	756	444	460	549	689	269	501	509	342	326	331	417	5593

・令和元年度

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計(件)
申請依頼件数	990	551	355	1033	655	788	522	373	295	456	353	455	6826

例外申請件数 (参考)

※ 「例外申請」とは、緊急対応を要するものや削除したファイルの復元など、通常対応と異なる対応が必要となった場合に、主管課の確認及び指示を経て実施する申請対応作業である。

運用管理及び受付窓口業務においては、調達仕様書等の要件に基づき、例外申請対応も同業務の請負者が主体的に行うものとなる。

・平成 29 年度

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計(件)
例外措置受付件数	7	11	6	6	6	5	5	7	4	9	7	10	83
アクセス制限解除件数	7	4	2	0	1	0	1	4	1	4	0	2	26

・平成 30 年度

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計(件)
例外措置受付件数	10	7	6	12	12	8	12	20	15	14	10	13	139
アクセス制限解除件数	4	2	0	1	0	0	2	1	0	0	2	1	13

・令和元年度

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計(件)
例外措置受付件数	16	9	7	18	12	12	7	11	10	9	7	6	124
アクセス制限解除件数	0	13	0	0	1	0	0	2	4	0	3	7	30

障害発生対応

・平成 29 年度

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計(件)
LAN 端末障害	43	49	45	73	63	68	56	62	58	64	49	56	686
サーバ・ネットワーク障害	8	2	3	3	5	6	1	4	1	4	1	6	44

・平成 30 年度

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計(件)
LAN 端末障害	92	57	38	46	51	35	45	33	53	36	32	66	584
サーバ・ネットワーク障害	3	1	3	1	2	1	2	6	5	2	5	8	39

・令和元年度

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計(件)
LAN 端末障害	66	29	51	64	32	27	65	55	43	26	45	68	571
サーバ・ネットワーク障害	4	3	2	7	7	3	3	5	5	8	2	2	51

情報セキュリティ対応

・平成 29 年度

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計(件)
情報セキュリティ対応（不審メール対応件数、不正接続機器対応件数、LAN 端末検知ウイルス対策）	160	169	154	120	143	252	343	297	341	227	230	283	2719

・平成 30 年度

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計(件)
情報セキュリティ対応（不審メール対応件数、不正接続機器対応件数、LAN 端末検知ウイルス対策）	472	494	382	565	384	871	655	718	686	613	535	647	7022

・令和元年度

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計(件)
情報セキュリティ対応（不審メール対応件数、不正接続機器対応件数、LAN 端末検知ウイルス対策）	532	671	477	544	528	580	2073	404	372	444	391	440	7456

※ 不審メール対応件数：職員から提出された不審メールの対応件数。

3 従来の実施に要した施設及び設備

(本省)

【施設】

施設名称：中央合同庁舎第2号館
 使用場所：地下1階LAN機器室

【設備及び主な物品】

総務省貸与：

サーバラック 23 台

内線電話 29 台（固定電話 8 台、PHS21 台）、机 8 台、袖机 6 台、椅子 20 脚、ロッカー 6 本、鍵取納庫 1 台、キャビネット 14 台、パソコンラック 7 台、光ディスク破壊装置 1 台、台車 2 台

(外部拠点)

【施設】

施設名称：「拠点情報一覧」を参照のこと
 使用場所：「拠点情報一覧」を参照のこと

(注記事項)

- ・本請負業務を実施する上で必要となる局舎建物の一部については主管課が無償で使用させるものとし、光熱費、電話回線使用料も総務省が負担するものとする。なお、請負者はこれらを本件業務以外の目的に使用してはならない。
- ・本請負業務を実施する上で必要となる機器等で、現に総務省が保有するもの以外（運用管理及び受付窓口業務上使用する事務機器、消耗品等）は請負者において準備することとし、その所要経費は契約金額に含めるものとする。

・拠点情報一覧（令和2年1月29日現在）

拠点	郵便番号	住所
本省	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
DR サイト	—	—
総務省第 2 庁舎(統計局、政策統括官(統計基準担当)、政策統括官(恩給担当))	162-8668	東京都新宿区若松町 19-1
公害等調整委員会	100-0013	東京都千代田区霞が関 3-1-1 中央合同庁舎第 4 号館 10 階
内閣人事局	100-8914	東京都千代田区永田町 1-6-1 中央合同庁舎第 8 号館 5 階
永田町合同庁舎 (情報公開・個人情報保護審査会、官民競争入札等監理委員会、公共サービス改革推進室)	100-0014	東京都千代田区永田町 1-11-39
総務省宮城分室	—	宮城県仙台市内
総務省大阪分室	—	大阪府豊中市内
自治大 大学校	190-8581	東京都立川市緑町 10-13591
情報通信政策研究所	185-8795	東京都国分寺市泉町 2-11-16

国連アジア太平洋統計研修所	261-8787	千葉県千葉市美浜区若葉 3-2-2 日本貿易振興機構アジア経済研究所ビル 4階
消防大学校 及び 消防研究センター	182-8508	東京都調布市深大寺東町 4-35-3
国会連絡室	100-0014	東京都千代田区永田町 1-7-1 参議院別館 4階
永田町ビル (電気通信紛争処理委員会・政治 資金適正化委員会)	100-0014	東京都千代田区永田町 2-17-3 住友不動産永田町ビル 4階
統計データ利活用センター	640-8203	和歌山県和歌山市東蔵前丁 3-17 南海和歌山市駅ビル 5階
北海道管区行政評価局	060-0808	北海道札幌市北区北 8 条西 2 丁目 札幌第 1 合同庁舎 7 階
函館行政監視行政相談センター	040-0032	北海道函館市新川町 25-18 函館地方合同庁舎 6 階
旭川行政監視行政相談センター	078-8501	北海道旭川市宮前 1 条 3 丁目 3 番 15 号 旭川合同庁舎西館 5 階
釧路行政監視行政相談センター	085-0022	北海道釧路市南浜町 5-9 釧路港湾合同庁舎 3 階
東北管区行政評価局	980-0014	宮城県仙台市青葉区本町 3-2-23 仙台第 2 合同庁舎 10 階、11 階
青森行政監視行政相談センター	030-0801	青森県青森市新町 2-4-25 青森合同庁舎 4 階
岩手行政監視行政相談センター	020-0045	岩手県盛岡市盛岡駅西通 1-9-15 盛岡第 2 合同庁舎 4 階
秋田行政監視行政相談センター	010-0951	秋田県秋田市山王 7-1-3 秋田合同庁舎 4 階
山形行政監視行政相談センター	990-0041	山形県山形市緑町 1-5-48 山形地方合同庁舎 3 階
福島行政監視行政相談センター	960-8021	福島県福島市霞町 1-46 福島合同庁舎 3 階
関東管区行政評価局	330-9717	埼玉県さいたま市中央区新都心 1-1 さいたま新都心合同庁舎 1 号館 19 階
茨城行政監視行政相談センター	310-0061	茨城県水戸市北見町 1-11 水戸地方合同庁舎 2 階
栃木行政監視行政相談センター	320-0043	栃木県宇都宮市桜 5-1-13 宇都宮地方合同庁舎 3 階
群馬行政監視行政相談センター	371-0026	群馬県前橋市大手町 2-3-1 前橋地方合同庁舎 6 階
千葉行政監視行政相談センター	260-0024	千葉県千葉市中央区中央港 1-11-3 千葉地方合同庁舎 7 階
東京行政評価事務所	169-0073	東京都新宿区百人町 3-28-8 新宿地方合同庁舎 2 階
神奈川行政評価事務所	231-0023	神奈川県横浜市中区山下町 37-9 横浜地方合同庁舎 3 階
新潟行政評価事務所	950-8628	新潟市中央区美咲町 1-1-1 新潟美咲合同庁舎第 1 号館 7 階
山梨行政監視行政相談センター	400-0031	山梨県甲府市丸の内 1-1-181219 甲府合同庁舎 9 階
長野行政監視行政相談センター	380-0846	長野県長野市旭町 1108 長野第 1 合同庁舎 4 階
中部管区行政評価局	460-0001	愛知県名古屋市中区三の丸 2-5-1 名古屋合同庁舎第 2 号館 4 階
富山行政監視行政相談センター	930-0856	富山県富山市牛島新町 11-7 富山合同庁舎 5 階
石川行政評価事務所	920-0024	石川県金沢市西念 3-4-1 金沢駅西合同庁舎 4 階 2260
岐阜行政監視行政相談センター	500-8114	岐阜県岐阜市金竜町 5-13 岐阜合同庁舎 2 階
静岡行政監視行政相談センター	420-0853	静岡県静岡市葵区追手町 9-50 静岡地方合同庁舎 5 階
三重行政監視行政相談センター	514-0033	三重県津市丸之内 26-8 津合同庁舎 3 階
近畿管区行政評価局	540-8533	大阪府大阪市中央区大手前 4-1-67 大阪合同庁舎第 2 号館 7 階
福井行政監視行政相談センター	910-0859	福井県福井市日之出 3-14-15 福井地方合同庁舎 2 階
滋賀行政監視行政相談センター	520-0044	滋賀県大津市京町 3-1-1 大津びわ湖合同庁舎 7 階

京都行政監視行政相談センター	604-8482	京都府京都市中京区西ノ京笠殿町 38 京都地方合同庁舎 4 階
兵庫行政評価事務所	650-0024	兵庫県神戸市中央区海岸通 29 神戸地方合同庁舎 2 階
奈良行政監視行政相談センター	630-8213	奈良県奈良市登大路町 81 奈良合同庁舎 4 階
和歌山行政監視行政相談センター	640-8143	和歌山県和歌山市二番丁 3 和歌山地方合同庁舎 3 階 11
中国四国管区行政評価局	730-0012	広島県広島市中区上八丁堀 6-30 広島合同庁舎第 4 号館 13 階
鳥取行政監視行政相談センター	680-0845	鳥取県鳥取市富安 2-89-4 鳥取第 1 地方合同庁舎 3 階
島根行政監視行政相談センター	690-0841	島根県松江市向島町 134-10 松江地方合同庁舎 2 階
岡山行政監視行政相談センター	700-0984	岡山県岡山市北区桑田町 1-36 岡山地方合同庁舎 3 階
山口行政監視行政相談センター	753-0088	山口県山口市中原町 6-16 山口地方合同庁舎第 1 号館 2 階
四国行政評価支局	760-0019	香川県高松市サンポート 3 番 33 高松サンポート合同庁舎南館 6 階
徳島行政監視行政相談センター	770-0851	徳島県徳島市徳島町城内 6-6 徳島地方合同庁舎 5 階
愛媛行政監視行政相談センター	790-0808	愛媛県松山市若草町 4-3 松山若草合同庁舎 4 階
高知行政監視行政相談センター	780-0870	高知県高知市本町 4-3-41 高知地方合同庁舎 2 階
九州管区行政評価局	812-0013	福岡県福岡市博多区博多駅東 2-11-1 福岡合同庁舎（本館）8 階
佐賀行政監視行政相談センター	840-0041	佐賀県佐賀市城内 2-10-20 佐賀合同庁舎 3 階
長崎行政監視行政相談センター	852-8106	長崎県長崎市岩川町 16-16 長崎合同庁舎 5 階
熊本行政評価事務所	860-0047	熊本県熊本市西区春日 2-10-1 熊本地方合同庁舎 B 棟 4 階
大分行政監視行政相談センター	870-0016	大分県大分市新川町 2-1-36 大分合同庁舎 4 階
宮崎行政監視行政相談センター	880-0805	宮崎県宮崎市橘通東 3-1-22 宮崎合同庁舎 4 階
鹿児島行政監視行政相談センター	892-0812	鹿児島県鹿児島市浜町 2-5-11321 鹿児島港湾合同庁舎 5 階
沖縄行政評価事務所	900-0006	沖縄県那覇市おもろまち 2-1-1 那覇第 2 地方合同庁舎 1 号館 4 階
北海道総合通信局	060-8795	北海道札幌市北区北 8 条西 2-1-1 札幌第 1 合同庁舎 12 階
東北総合通信局	980-8795	宮城県仙台市青葉区本町 3-2-23 仙台第 2 合同庁舎 12-15 階
関東総合通信局	102-8795	東京都千代田区九段南 1-2-1 九段第 3 合同庁舎 22 階、23 階
関東総合通信局 （三浦電波監視センター）	238-0115	神奈川県三浦市初声町高円坊 1691
信越総合通信局	380-8795	長野県長野市旭町 1108 長野第 1 合同庁舎
北陸総合通信局	920-8795	石川県金沢市広坂 2-2-60 金沢広坂合同庁舎 6 階
東海総合通信局	461-8795	愛知県名古屋市東区白壁 1-15-1 名古屋合同庁舎第 3 号館
近畿総合通信局	540-8795	大阪府大阪市中央区大手前 1-5-44 大阪合同庁舎第 1 号館 4 階
中国総合通信局	730-8795	広島県広島市中区東白島町 19-36
四国総合通信局	790-8795	愛媛県松山市味酒町 2-14-485
九州総合通信局	860-8795	熊本県熊本市西区春日 2-10-1 熊本地方合同庁舎 A 棟
沖縄総合通信事務所	900-8795	沖縄県那覇市旭町 1-9 カブーナ旭橋 B-1 街区 5 階
外部監視室	—	—

4 従来の実施における目標の達成の程度

SLA 達成率	平成 29 年度		平成 30 年度		令和元年度	
	目標	実績	目標	実績	目標	実績
総務省 LAN の稼働率	99.90%	99.998%	99.90%	100.00%	99.90%	100.000%
セキュリティの重大障害の件数	0	0	0 件	0 件	0 件	0 件
システム運用上の重大障害の件数	0	0	0 件	0 件	0 件	0 件
アンケート調査	75	87	75 点	89 点	75 点	87 点

(注記事項)

総務省 LAN の利用満足度調査（回答時間、平易な回答・説明、正確な回答・説明及び担当者の対応の 4 項目についてアンケート形式で調査を実施）は、平成 29 年度分を平成 30 年 4 月、平成 30 年度分を平成 31 年 3 月、令和元年度分を 2 年 3 月に実施した。平成 29 年度分は回答者数 89 人（回収率 100%）、平成 30 年度分は回答者数 74 人（回収率 82%）、令和元年度分は回答者数 89 人（回収率 99%）であった。当該調査は、回答までに要した時間、説明の分かりやすさ、回答・手順の正確性、担当者の対応について、満足 100 点、やや満足 80 点、普通 60 点、やや不満 40 点、不満 0 点として回答してもらい、各調査対象者がアンケートに回答した結果の全体の平均点を算出した。

5 従来の実施方法等

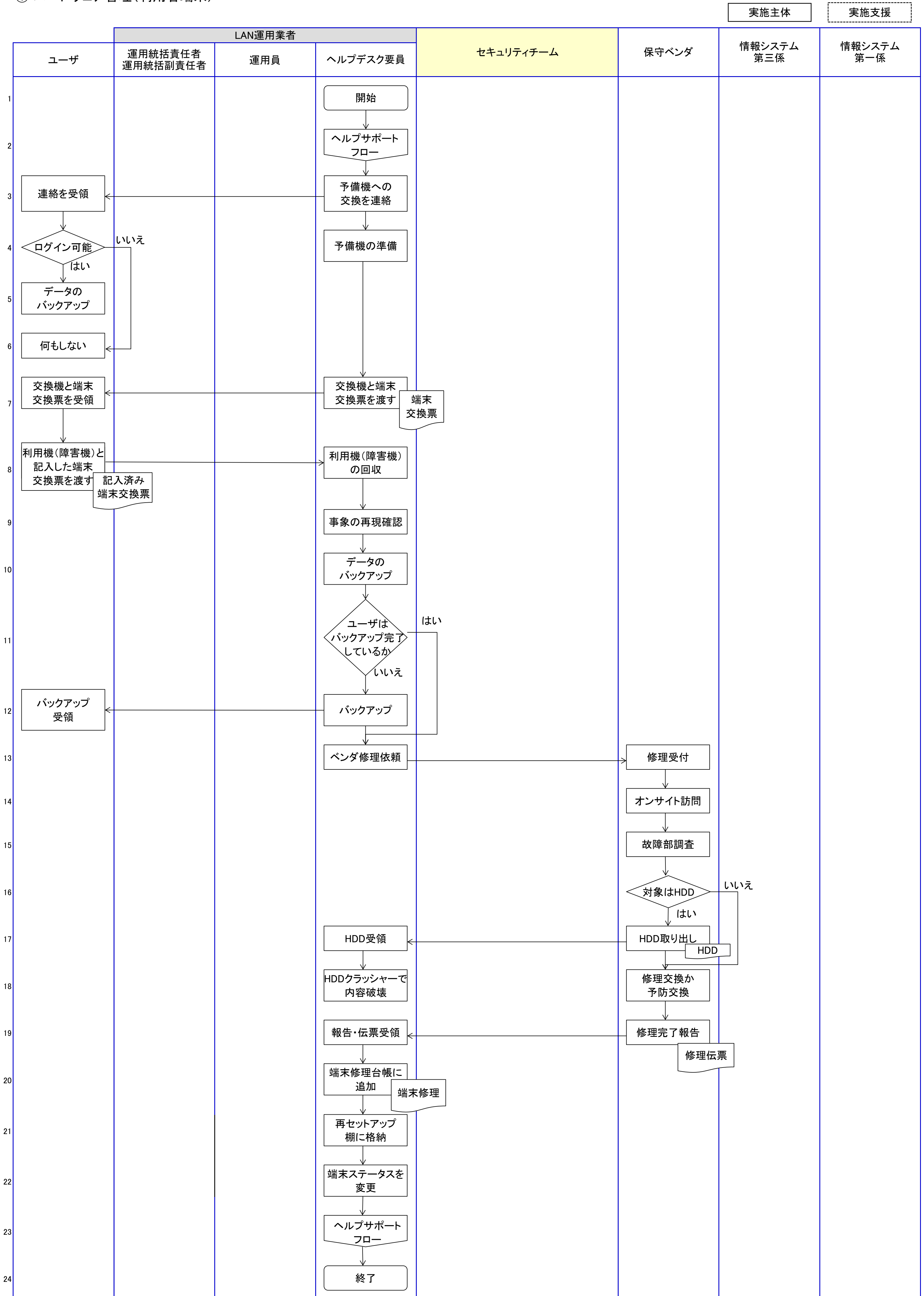
従来の実施方法（業務フロー図等）

別紙 2 のとおり。

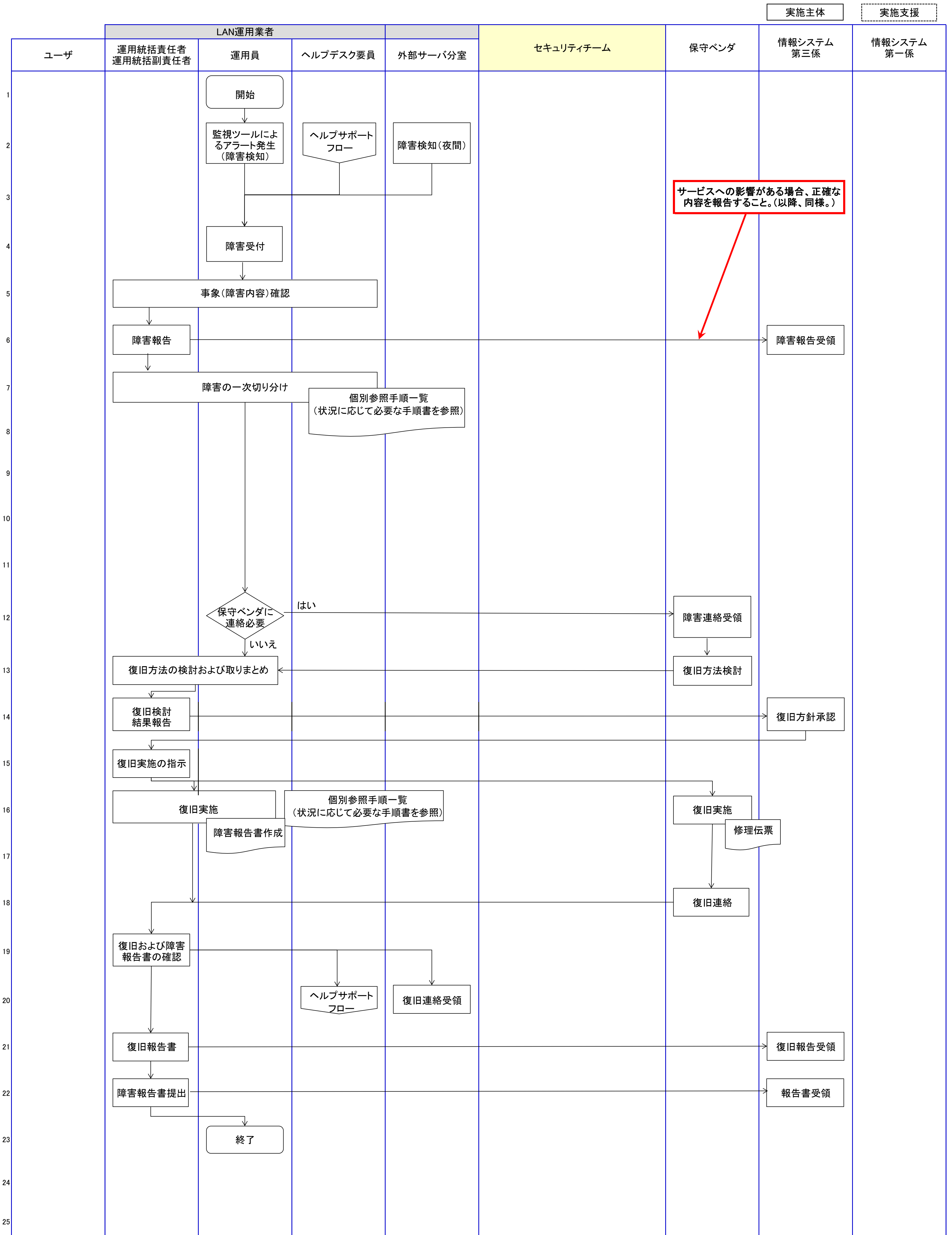
(注記事項)

- ・「総務省ネットワーク基盤（LAN）の構築等の請負」及び「次期総務省 LAN に係る更新整備及び保守・運用業務」に関する詳細な情報は、別紙 6 「資料閲覧要領」に基づき所定の手続きを経て、応札を希望する事業者に開示する。

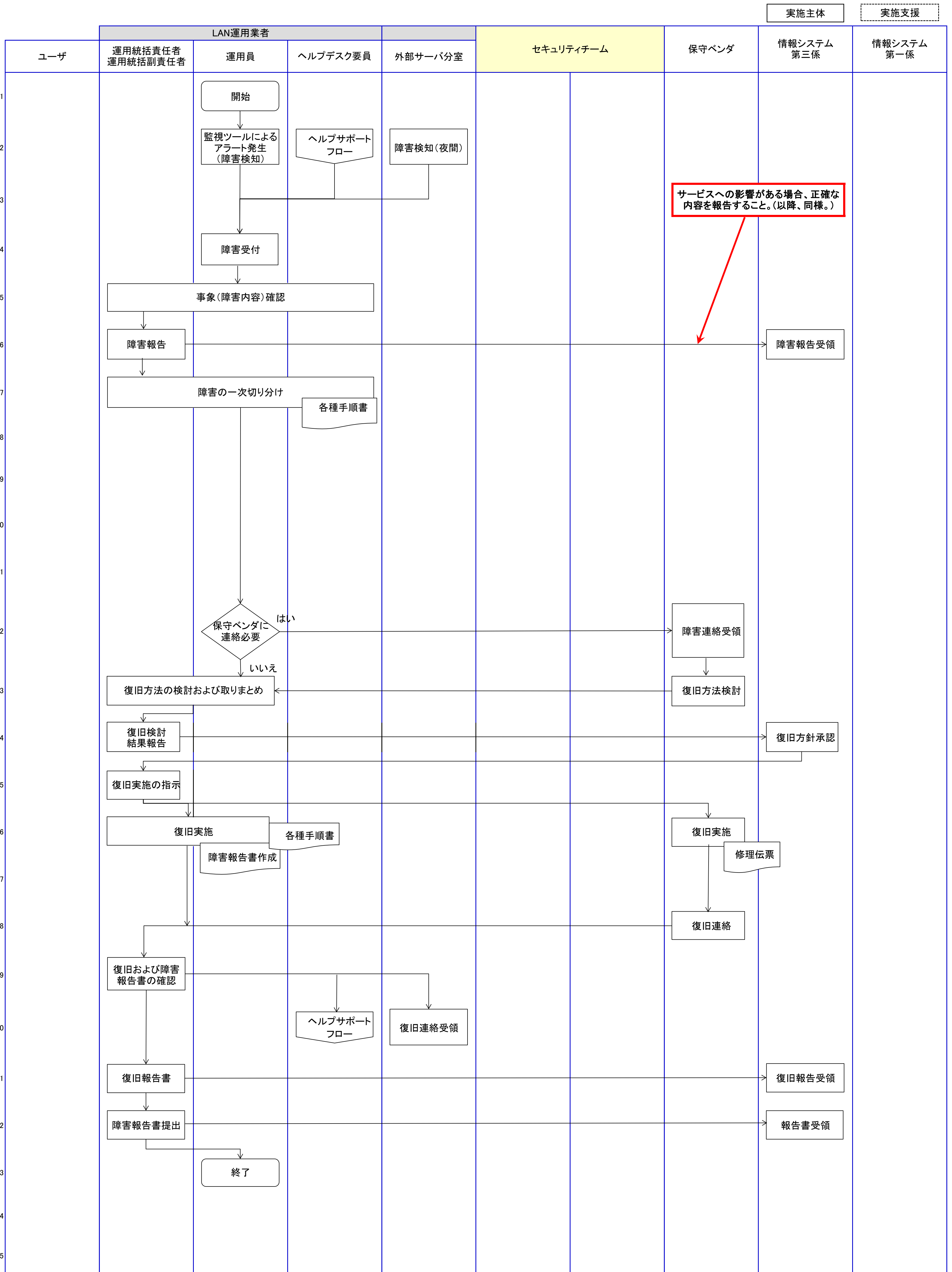
① ハードウェア管理(利用者端末)



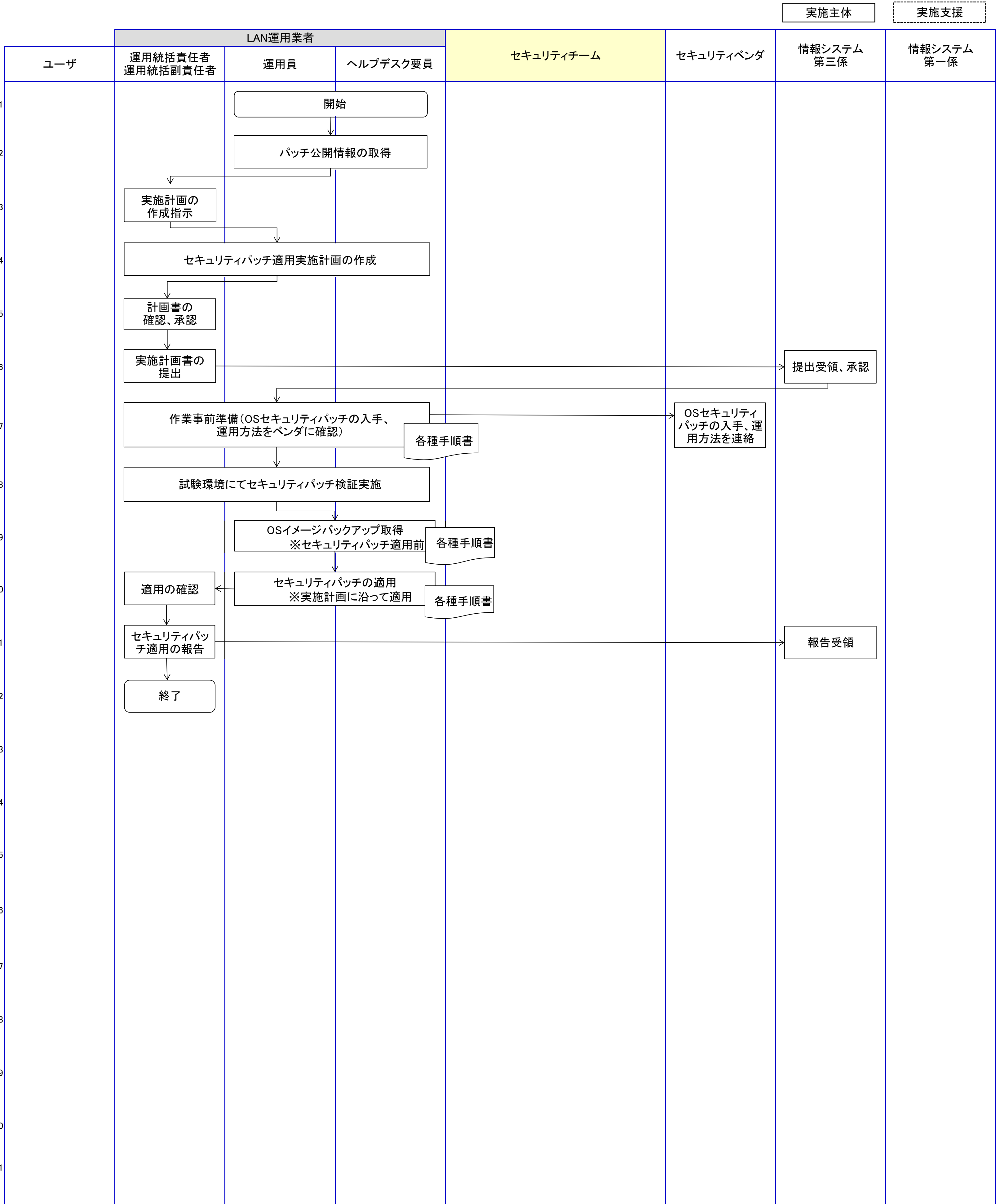
② ハードウェア管理(サーバ・ネットワーク機器)



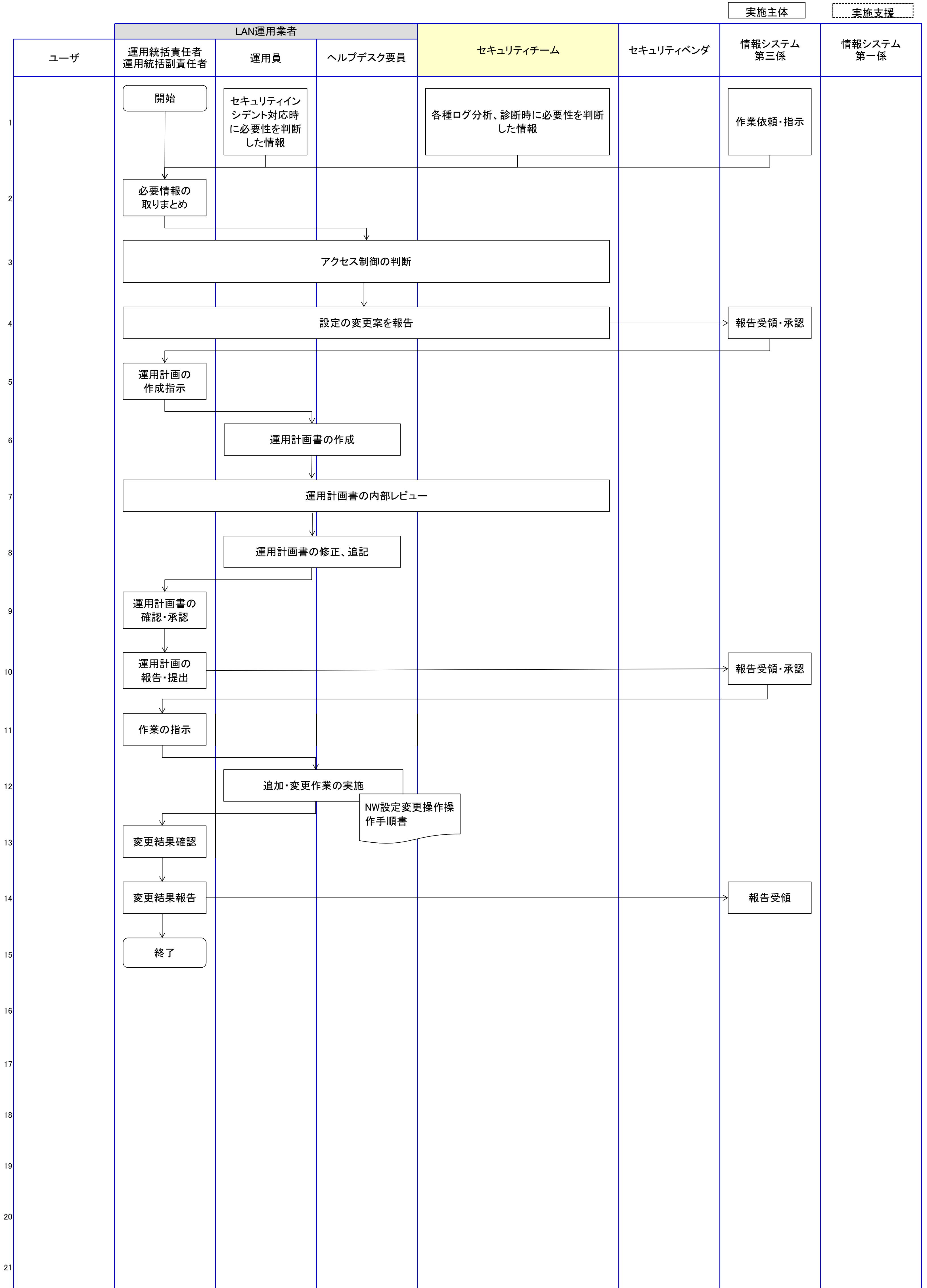
③-1 ソフトウェア管理(ソフトウェア障害対応)



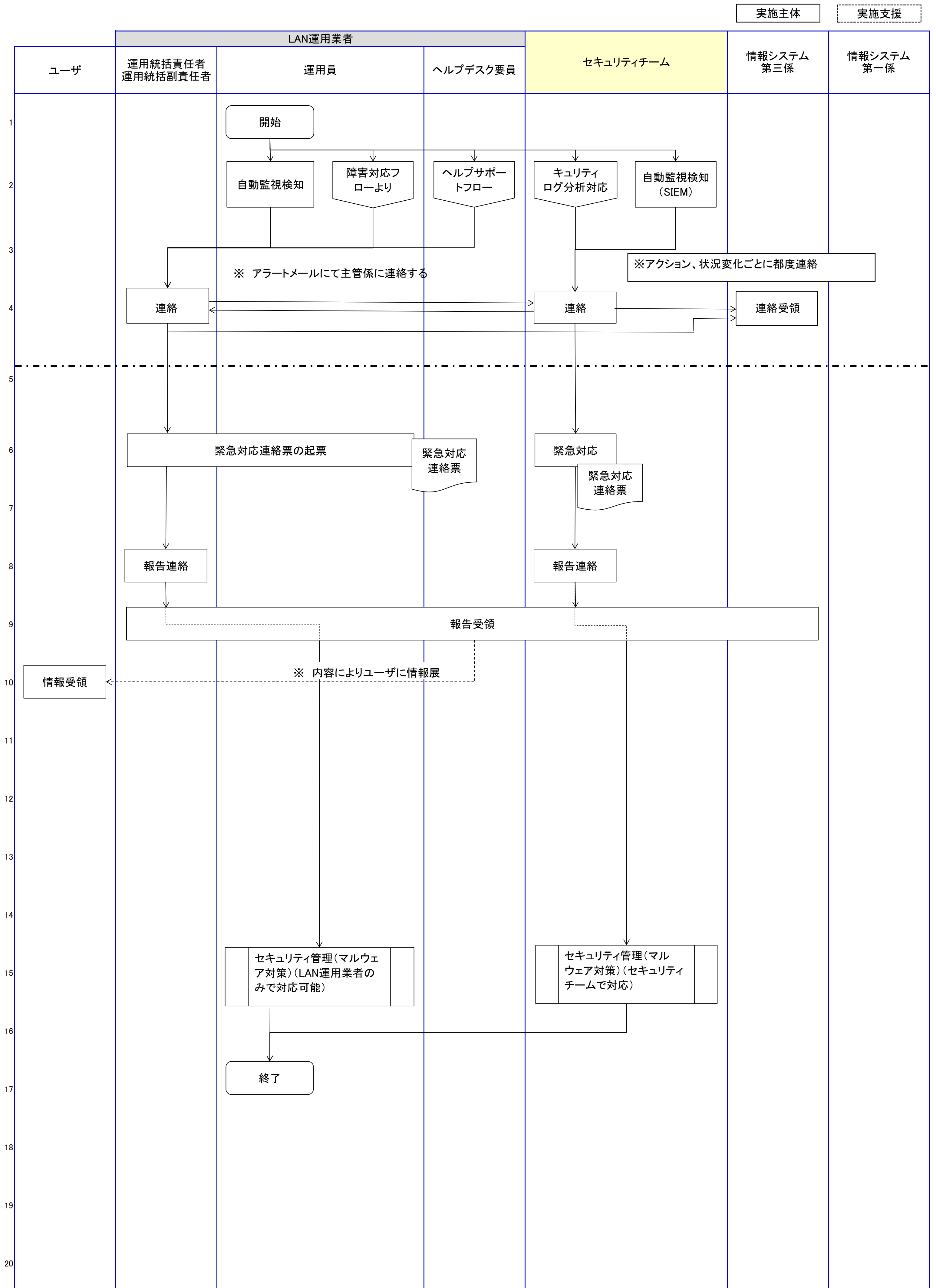
③-2 ソフトウェア管理(サーバのパッチ適用フロー)



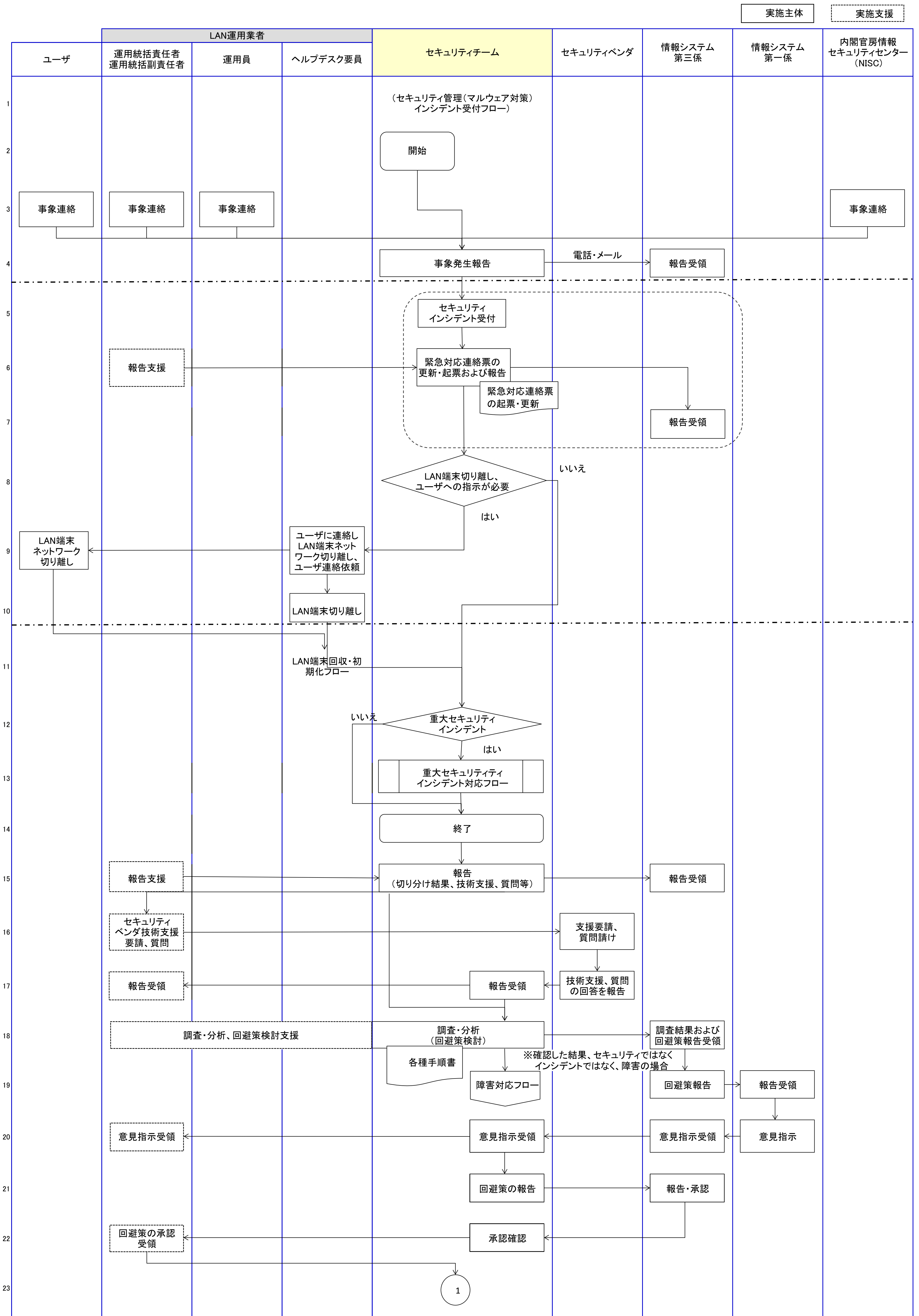
④ ネットワーク管理(ハードウェア障害を除く)

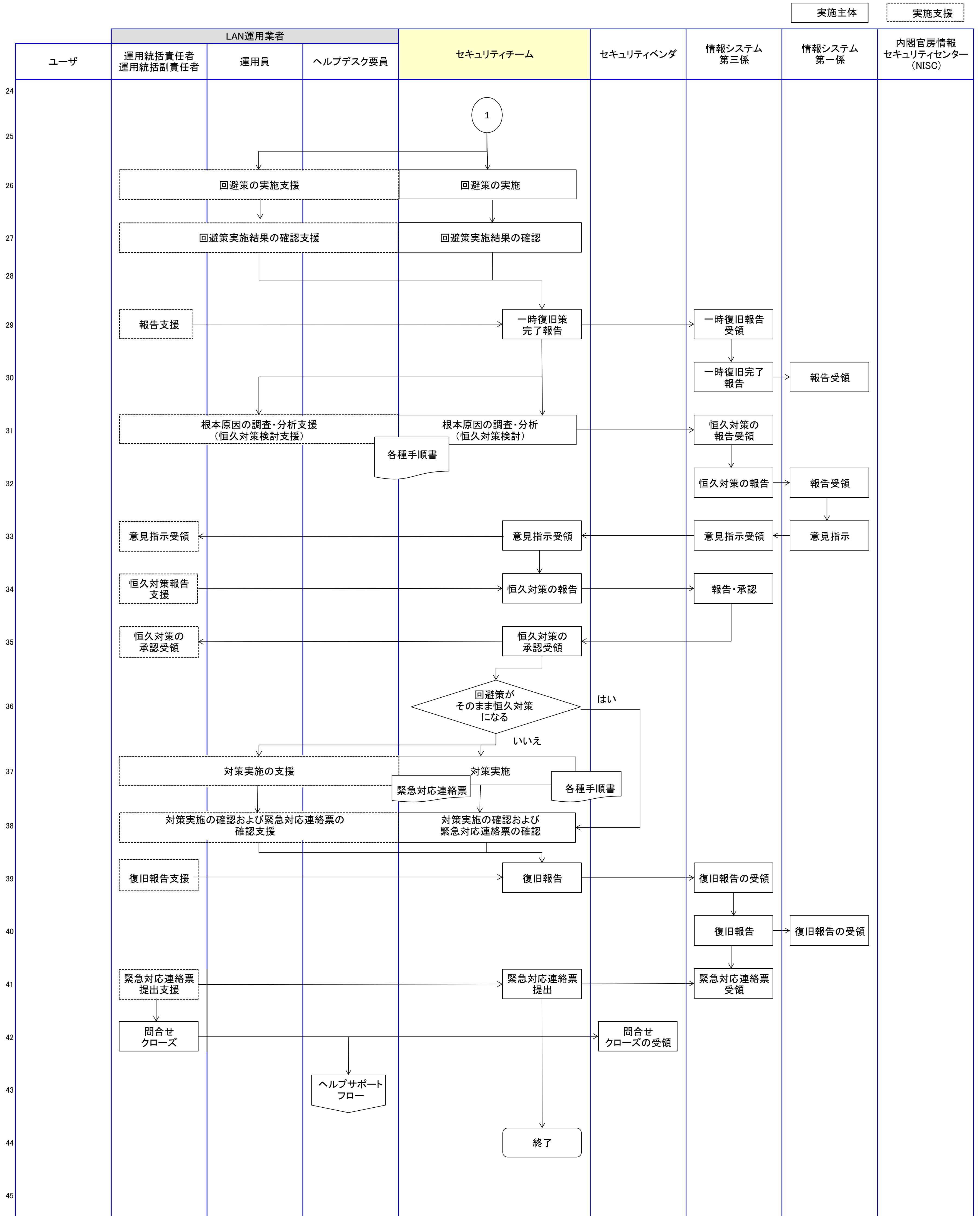


⑤-1 セキュリティ管理(マルウェア対策) インシデント受付フロー

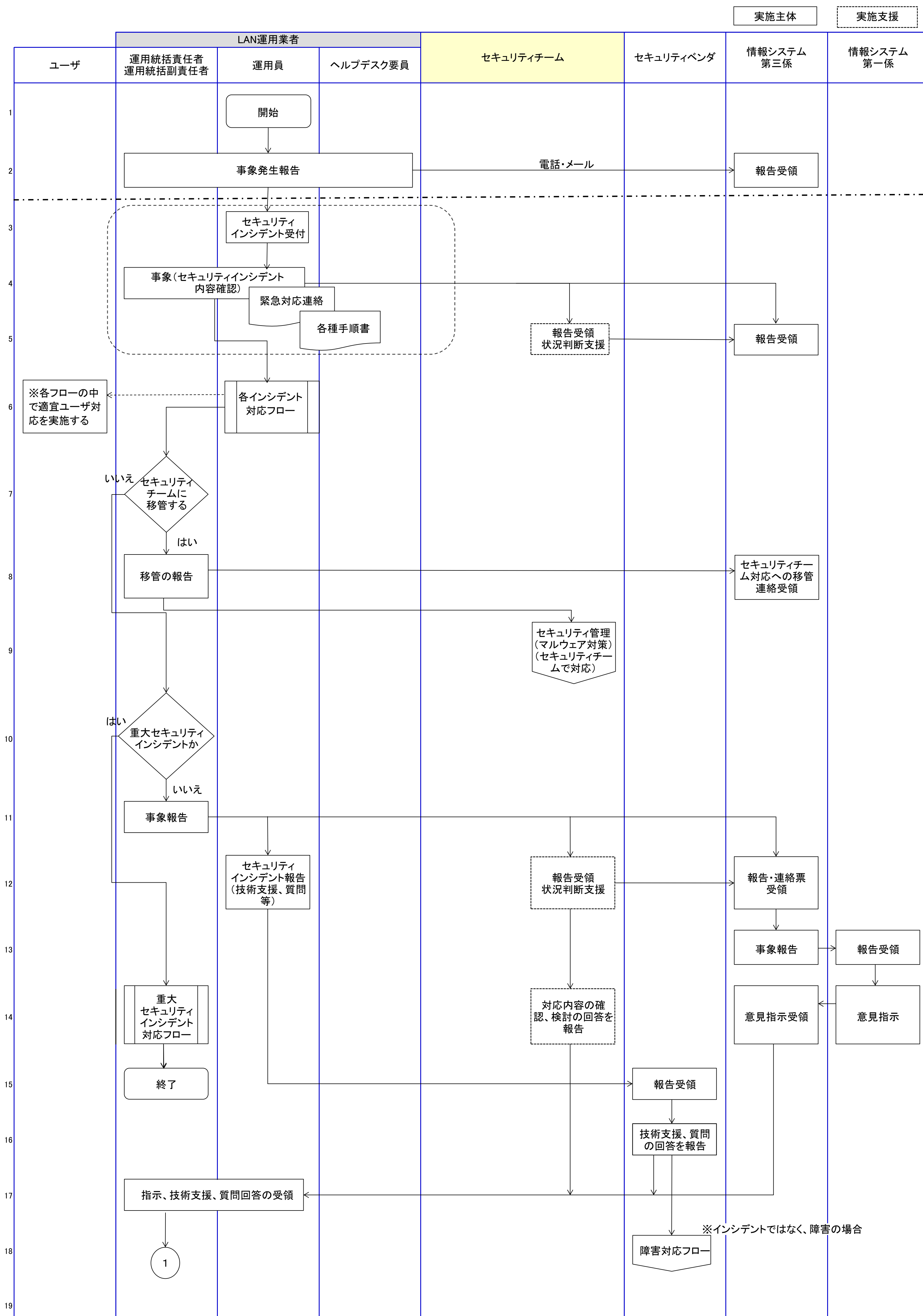


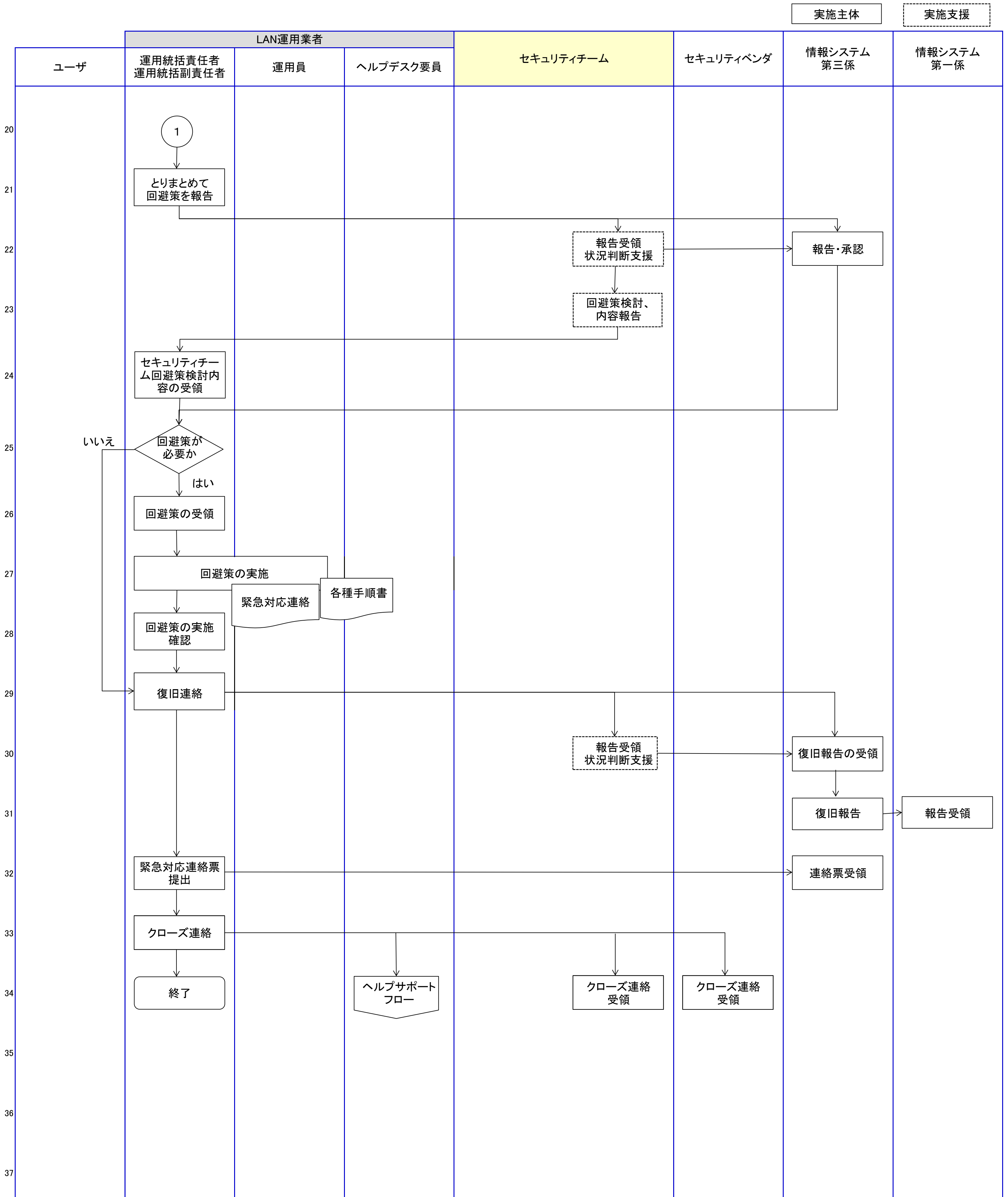
⑤-2 セキュリティ管理(マルウェア対策)(セキュリティチームで対応)



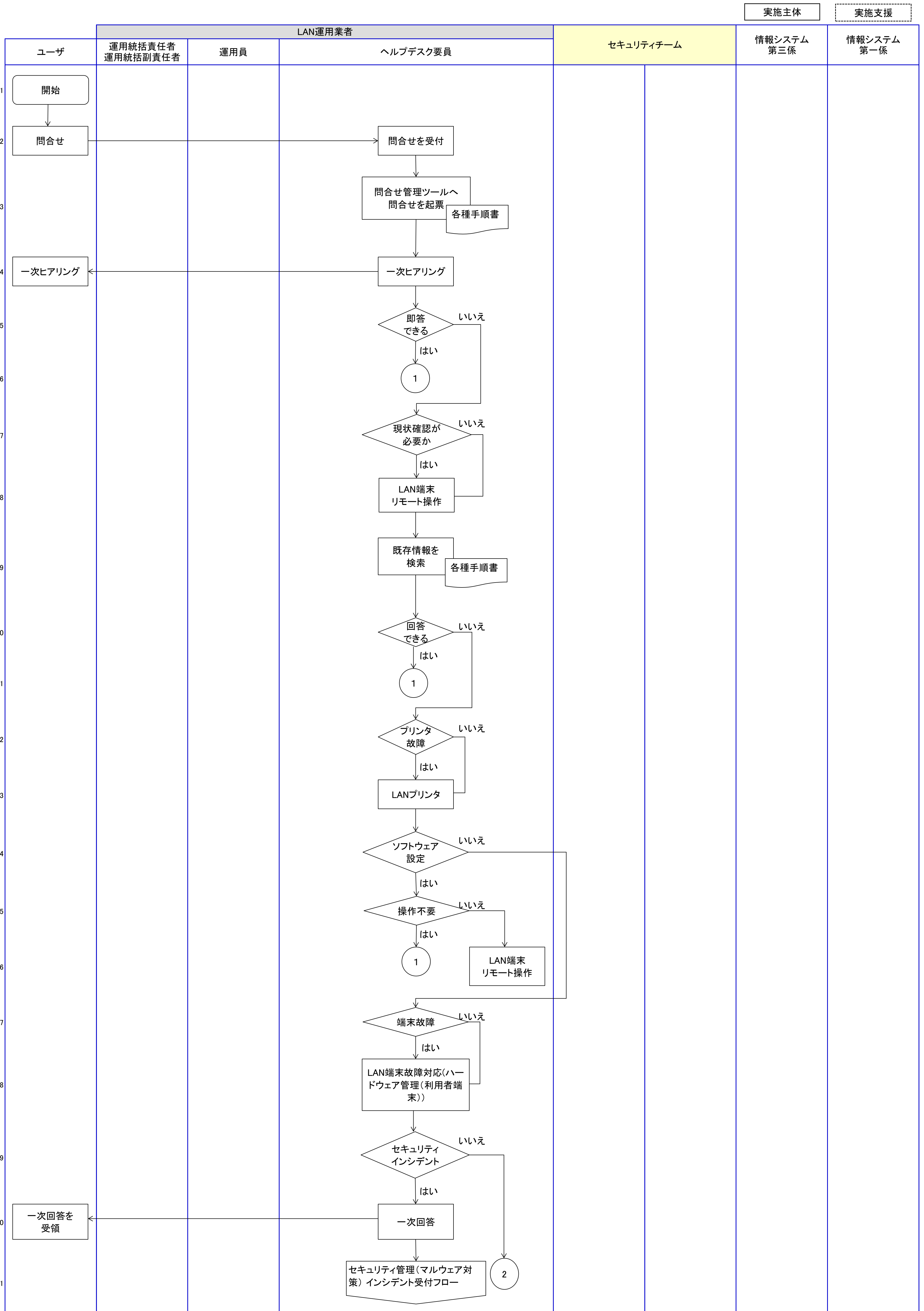


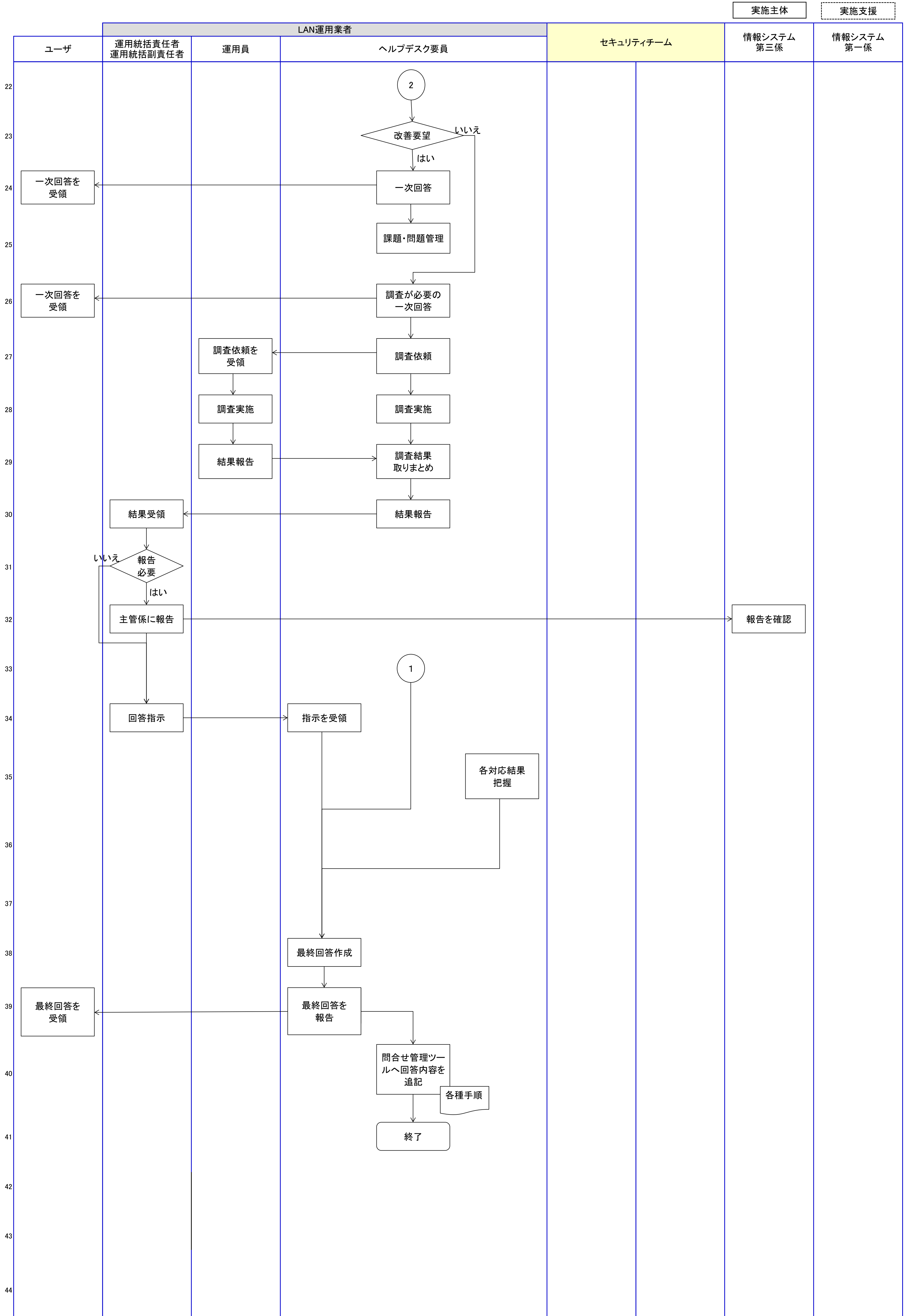
⑤-3 セキュリティ管理(マルウェア対策)(LAN運用業者のみで対応可能)



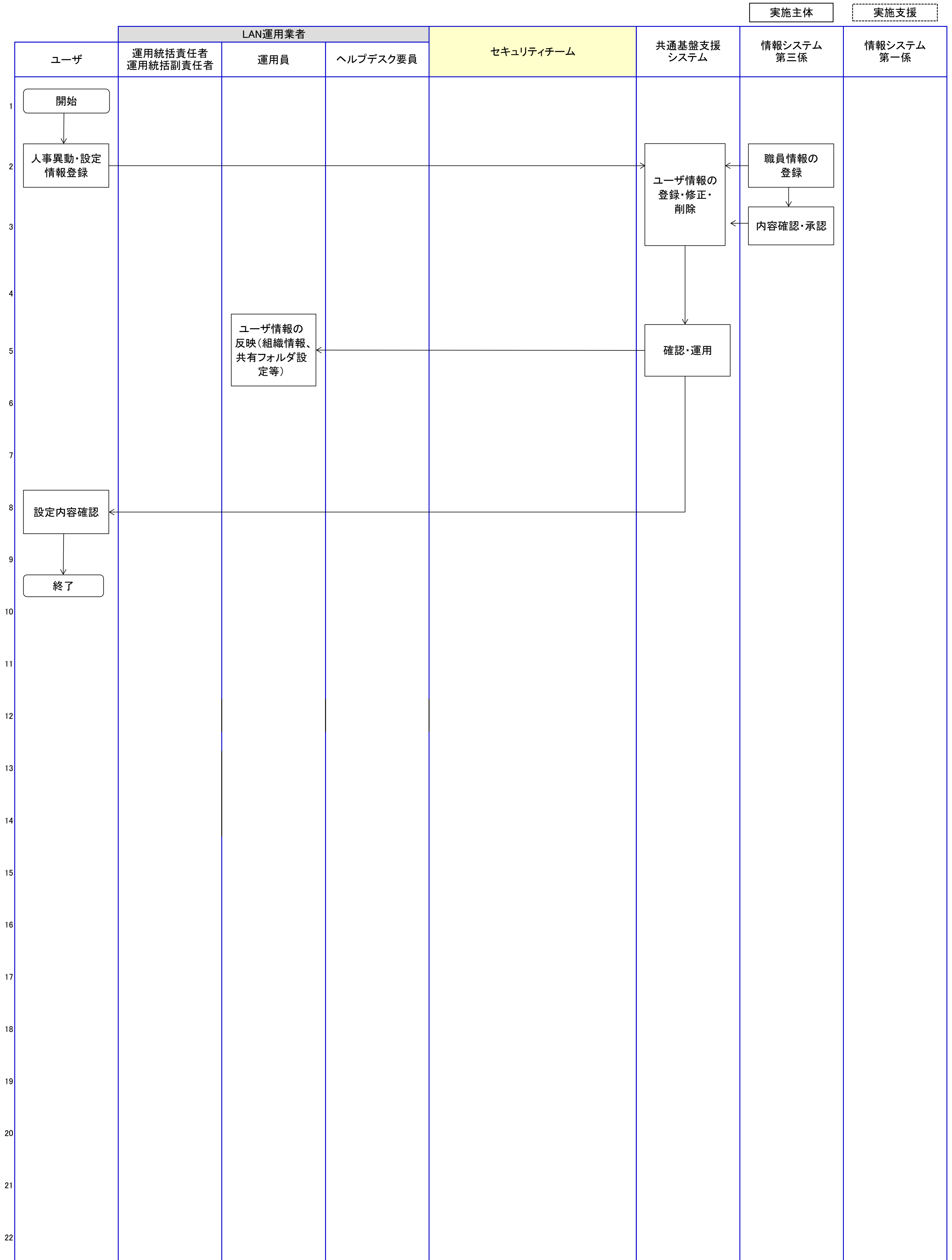


⑥ ヘルプサポート

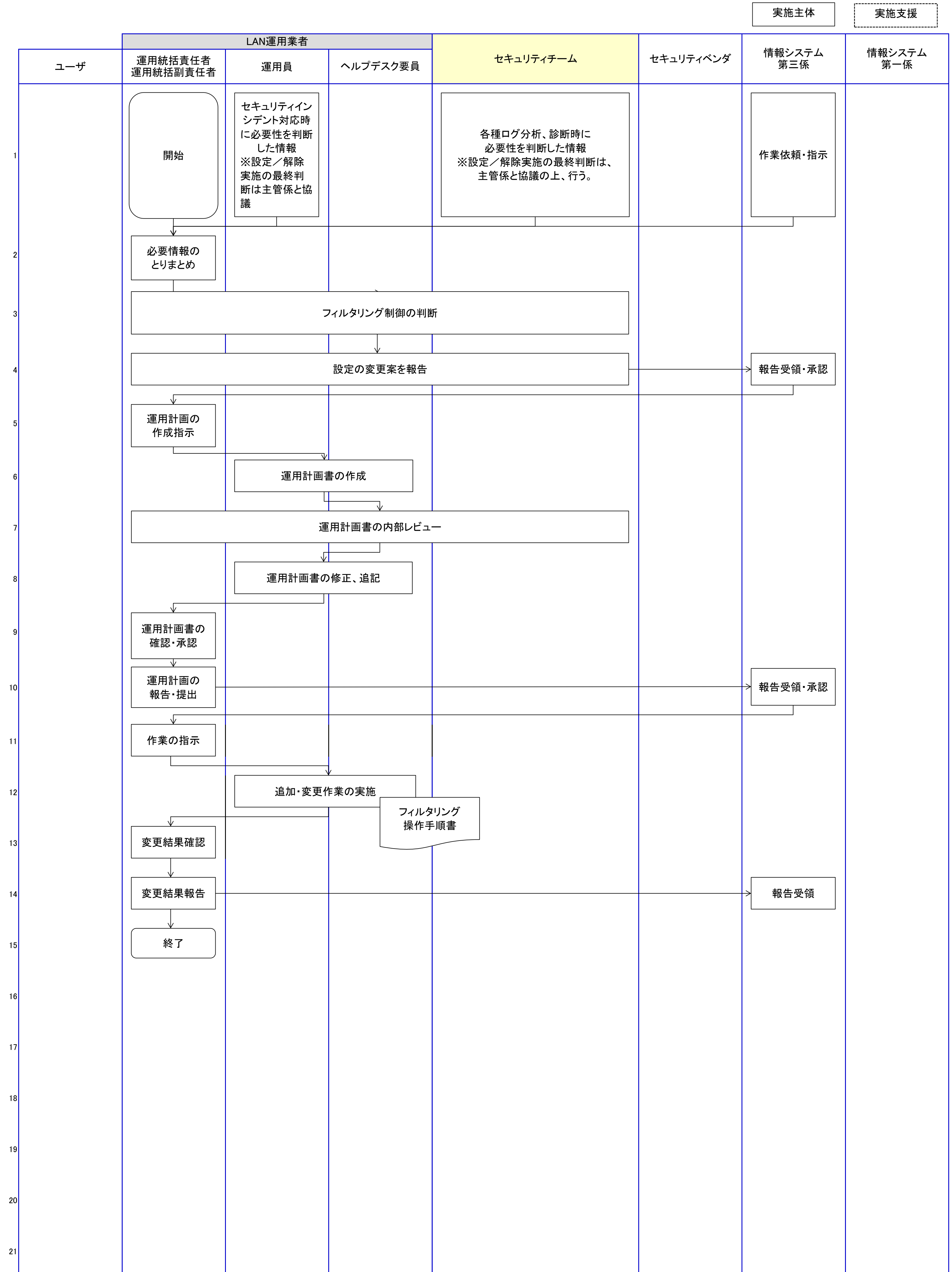




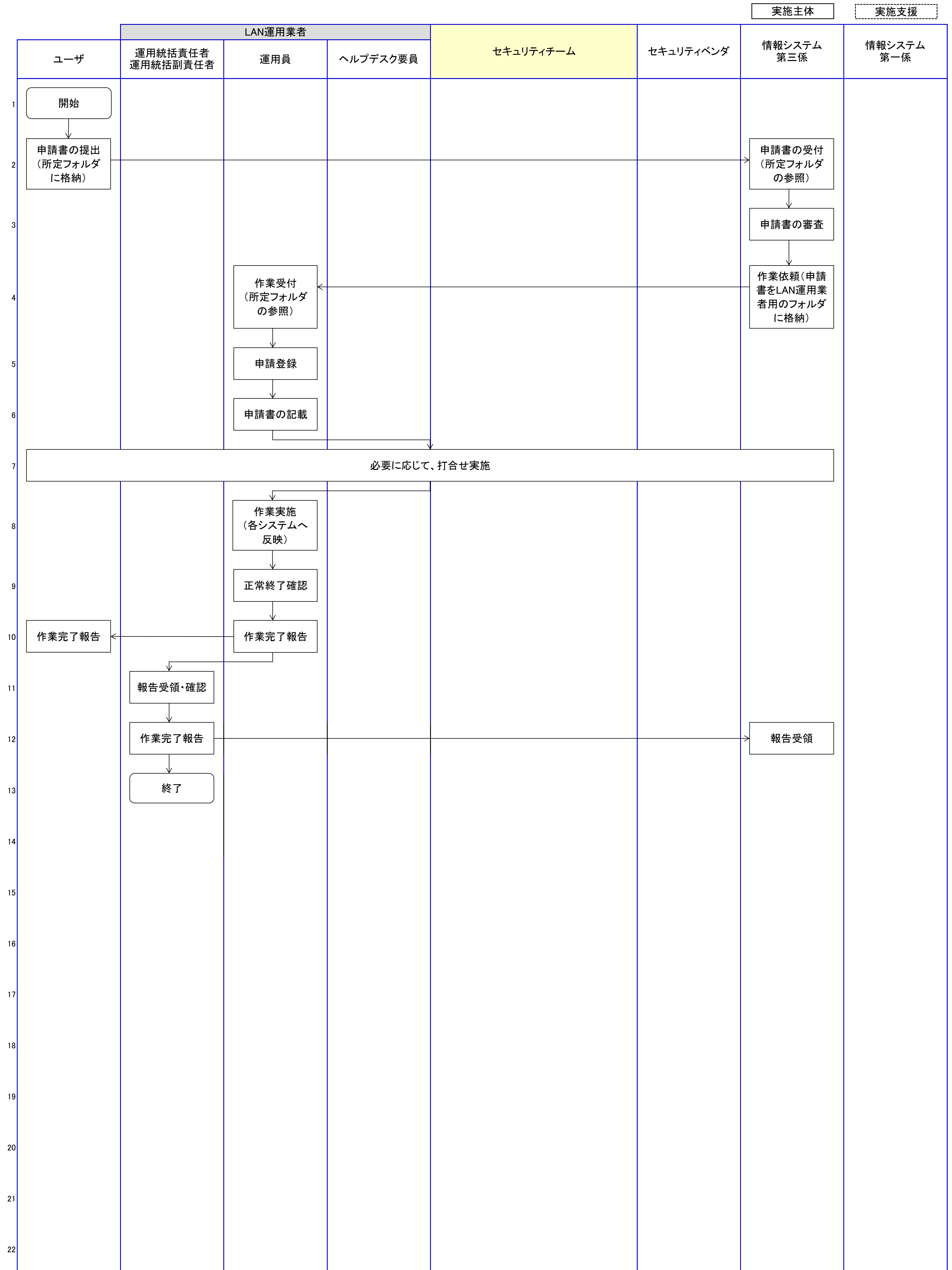
⑦ ユーザ管理



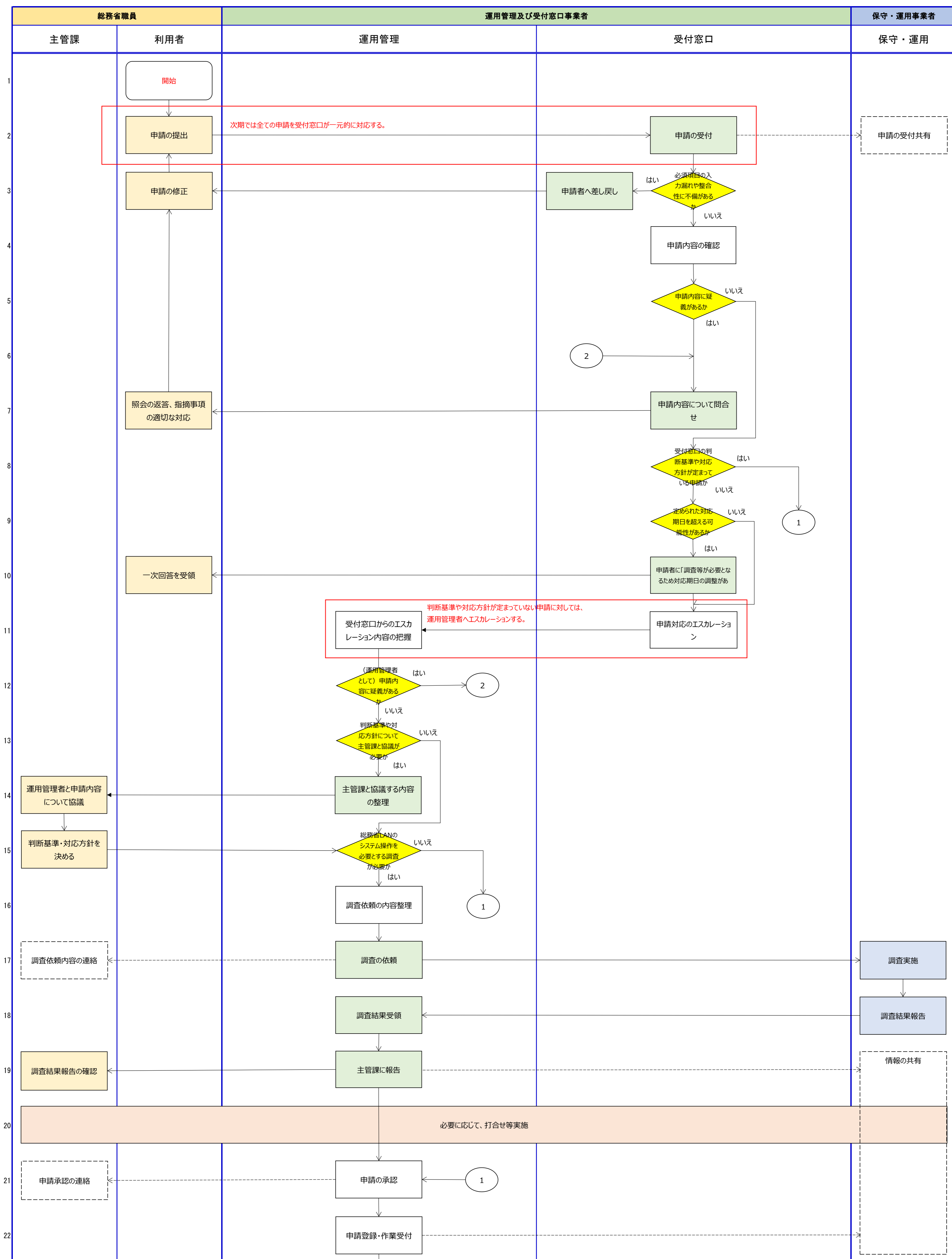
⑧ フィルタリング解除



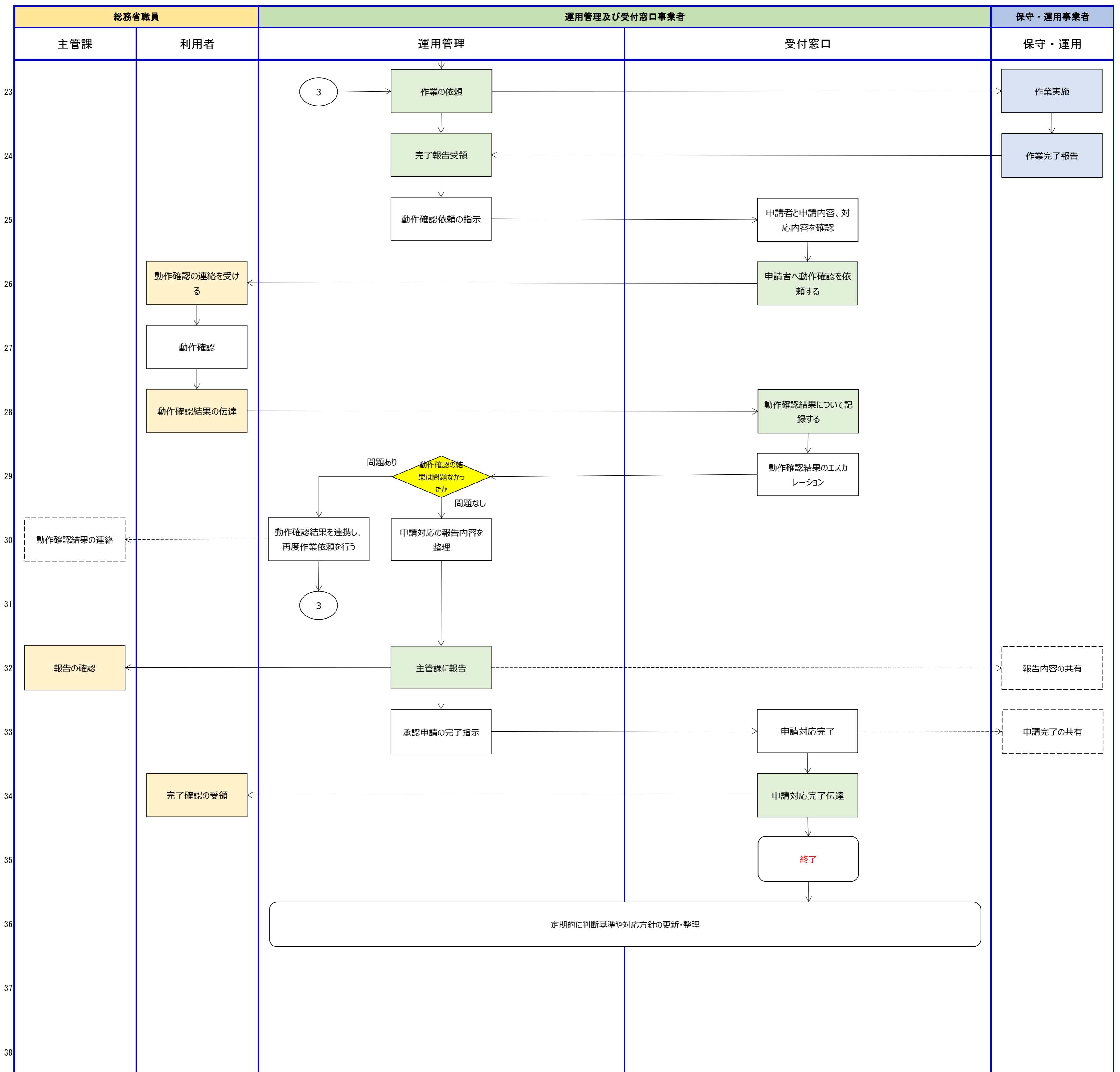
⑨ 各種申請対応



② 申請処理業務フロー



② 申請処理業務フロー



総務省の組織

施設等機関

統計研究研修所
情報通信政策研究所
自治大学校

特別の機関

※事件ごとに総務大臣が任命
〔自治紛争処理委員〕
政治資金適正化委員会
中央選挙管理会

審議会等

・電気通信紛争処理委員会
・国地方係争処理委員会
・独立行政法人評価制度委員会
・官民競争入札等監視委員会
・情報公開・個人情報保護審査会
・行政不服審査会
・地方財政審査会
・国立研究開発法人審議会
・情報通信行政・郵政行政審査会
・情報通信審議会
・政策評価審議会
・恩給審査会
・統計委員会
・電波監理審議会

地方支分部局

沖縄総合通信事務所
総合通信局 10
沖縄行政評価事務所
四国行政評価支局
管区行政評価局 7

総務副大臣(2) 総務大臣政務官(3) 総務大臣補佐官

総務事務次官 総務審議官(3)

総務大臣

大臣官房	官房長 総括審議官(3) 政策立案総括審議官 公文書監理官 サイバーセキュリティ・情報化審議官	地域力創造審議官 審議官(14) 参事官(9)	秘書課 総務課 会計課 企画課 政策評価広報課	参事官
行政管理局	局長	企画調整課 行政情報システム企画課 管理官(10)		
行政評価局	局長	総務課 企画課 政策評価課 行政相談企画課 評価監視官(7)	行政相談管理官	
自治行政局	局長	行政課 住民制度課 市町村課	地域力創造グループ 地域政策課 地域自立応援課	参事官 公務員部 部長 公務員課 福利課 選挙部 部長 選挙課 管理課 政治資金課
自治財政局	局長	財政課 調整課 交付税課 地方債課 公営企業課	財務調査課	
自治税務局	局長	企画課 都道府県税課 市町村税課 固定資産税課		
国際戦略局	局長 次長	総務課 技術政策課 通信規格課 宇宙通信政策課 国際政策課	国際経済課 国際協力課	
情報流通行政局	局長	総務課 情報通信政策課 情報流通振興課 情報通信作品振興課 地域通信振興課	放送政策課 放送技術課 地上放送課 衛星・地域放送課 参事官	郵政行政部 部長 企画課 郵便課 貯金保険課 信書便事業課
総合通信基盤局	局長	総務課 電気通信事業部 部長 事業政策課 料金サービス課	データ通信課 電気通信技術システム課 消費者行政第一課 消費者行政第二課	電波部 部長 電波政策課 基幹・衛星移動通信課 移動通信課 電波環境課
統計局	局長	総務課 事業所情報管理課 統計情報利用推進課 統計情報システム管理官	統計調査部 部長 調査企画課 国勢統計課 経済統計課	消費統計課
政策統括官		統計企画管理官 統計審査官(3) 国際統計管理官 恩給企画管理官 恩給業務管理官		
サイバーセキュリティ統括官				参事官(3)
公害等調整委員会	委員長 委員(6) 事務局長 次長	総務課 審査官(9)		
消防庁	長官 次長 審議官	総務課 消防・救急課 予防課	国民保護・防災部 部長 防災課 参事官(3)	施設等機関 消防大学校 審議会等 消防審議会

(外局)

総務省 L A Nシステムの運用管理及び受付窓口
業務の請負
総合評価基準書

総務省大臣官房企画課サイバーセキュリティ・情報化推進室

- 目 次 -

1	はじめに	3
2	評価基準	4
3	提出書類及び様式	7
4	プレゼンテーション	9
5	提案書の提出	10

1 はじめに

本書は「総務省LANシステムの運用管理及び受付窓口業務の請負」に関する評価基準をまとめた総合評価基準書である。

2 評価基準

(1) 評価方法

本業務を実施する者の決定は、総合評価落札方式によるものとする。

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

価格点と技術点の配分

価格点の配分：技術点の配分 = 1：3

総合評価点 = 価格点（250点満点） + 技術点（750点満点）

(2) 合否決定方法

ア 調達仕様書及び要件定義書において必須と定められた要求要件を全て満たしている場合に「合格」とし、1つでも欠ける場合は「不合格」とする。

(3) 総合評価点

ア 価格点

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。

価格点 = (1 - 入札価格 ÷ 予定価格) × 250 点

イ 技術点

技術点の評価方法は以下のとおりとする。

(ア) 全ての仕様を満たし、「合格」したものに「基礎点」として50点を与える。

(イ) 「合格」した提案書について、提案書審査委員会の委員ごとに「加点」部分の評価を行う。総務省にとって有益な提案があった場合に、別紙2「総合評価基準及び対応表」の評価ポイントに基づき、「加点」を与えるものとし、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。なお、各委員が行う「加点」部分の評価は、以下の評価基準に基づき点数化する。確定した各委員の採点結果について、その平均値を算出し、「加点」とする。

評価	基準	配点比率
A	評価方針にのっとっており、提案内容が総務省LANの質の向上や効率的な業務の実施に資することが具体的に示されており、かつ、客観的な指標を用いて提案されている。	100%
B	評価方針にのっとっており、提案内容が総務省LANの質の向上や効率的な業務の実施に資することが具体的に示され、提案されている。	40%
C	評価方針にのっとっていない、提案内容が不十分又は総務省LANの質の向上や効率的な業務の実施について具体的に示されていない。	0%

(ウ) 評価は以下の方針に基づき判断する。

- ・ 総務省LANの経緯等を十分に把握し有益な提案となっているか。
- ・ 実現性が十分に担保されていると判断できるか。
- ・ 提案者の実績や知見に基づく創意工夫が盛り込まれているか。

(エ) 「基礎点」と「加点」の合計点を「技術点」とする。

$$\text{技術点} = \text{基礎点} (50 \text{ 点}) + \text{加点} (700 \text{ 点満点})$$

(4) 落札者の決定方法

- ア 総合評価基準書に示す全ての要求要件を満たし、入札者の入札価格が予算決算及び会計令第79条の規定に基づいて作成された予定価格の制限の範囲内であり、かつ、「総合評価落札方法」によって得られた総合評価点の最も高い者を落札者とする。ただし、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、基準を下回る金額によ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。
- イ 調査の結果、会計法（昭和22年法律第35号）第29条の6第1項ただし書きの規定に該当すると認められるときは、その定めるところにより、予定価格の制限の範囲内で次順位の者を落札者とすることがある。
- ウ 落札者となるべき者が2人以上あるときは、直ちに当該入札者にくじを引かせ、落札者を決定するものとする。また、入札者又は代理人がくじを引くことができないときは、入札執行事務に関係のない職員がこれに代わってくじを引き、落札者を決定するものとする。
- エ 契約担当官等は、落札者を決定したときに入札者にその氏名（法人の場合はその名称）及び金額を口頭で通知する。ただし、上記イにより落札者を決定する場合には別に書面で通知する。また、落札できなかった入札者は、落札の相対的な利

点に関する情報（当該入札者と落札者のそれぞれの入札価格及び技術点）の提供を要請することができる。

（５）落札決定の取消し

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

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

イ 入札書の内訳金額と合計金額が符合しない場合

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

（６）落札者が決定しなかった場合の措置

初回の入札において入札参加者がなかった場合、必須項目を全て満たす入札参加者がなかった場合又は再度の入札を行っても、なお、落札者が決定しなかった場合、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請負業務の実施に必要な期間が確保できないなどやむを得ない場合は、その理由を民間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。

3 提出書類及び様式

提案者は以下の内容の提案書を提出すること。

(1) 表紙記載事項

提案書の表紙には、以下の事項を明記すること。

ア 表題は「総務省LANシステムの運用管理及び受付窓口業務の請負 提案書」とすること。

イ 提案者の住所、名称、代表者名及び社印

ウ 連絡担当者の所属、氏名及び電話番号

エ 提案書の提出日

オ 構成及び記載事項

(ア) 共通事項

提案書は該当ページの右端に連番等を記述した索引を用いて、要求要件との対応が分かるように工夫すること。

(イ) 基礎点相当記載事項

「別紙4-1 機能証明書」に沿って、要件を理解かつ適合していることを示すこと。また、提案内容を簡潔明瞭に記載し、要求要件を満たしていることを評価者である総務省職員が客観的に判断できるように証明すること。補足資料を用いて証明する際は、提案内容補足資料欄及び記載個所欄に補足資料との対応関係を明示し、補足資料の添付順序は、原則として「別紙4-2 総合評価基準及び対応表」の順番のとおりとすること。

(ウ) 全ての補足資料は、「別紙4-1 機能証明書」との対応が分かるように該当ページの右端に連番等を記述した索引を用いること。加点項目記載事項

「別紙4-2 総合評価基準及び対応表」に沿って、要件を理解かつ適合していることを具体的に示すこと。具体的に示された提案内容が要件を満たした上で簡潔明瞭に記載され、本調達における評価ポイントに対して有益と評価者である提案書審査委員会の委員が客観的に判断できる場合は加点する。補足資料を用いて明示する際は、提案内容補足資料欄及び記載個所欄に補足資料との対応関係を明示し、補足資料の添付順序は、原則として「別紙4-2 総合評価基準及び対応表」の順番のとおりとすること。

全ての補足資料は、「別紙4-2 総合評価基準及び対応表」との対応が分かるように該当ページの右端に連番等を記述した索引を用いること。

カ 書式

(ア) 日本語、A4縦版横書き(ただし、図表などについては必要に応じてA3縦版または横版を用いてもよい。) 上部余白25mm、下部余白20mm、左右余白20mm、ヘッダー部15mm、フッター部17.5mmとし、上質紙に12ポイント以上の文字で作成すること。原則として文書はWordで作成し、図表はExcel又はPower

r P o i n tで作成すること。

キ 項番

(ア) 項番の付番については、下記の基準に従うこと。項目を更に細分化する必要等から下記の付番以下のレベルが必要となった場合は、適宜追加設定すること。また、図表番号については、章内での一連番号とし、併せて図表題名を付すこと。

見出し種類	項番表示
見出し1	1、2、3、・・・
見出し2	(1)、(2)、(3)、・・・
見出し3	ア、イ、ウ、・・・
見出し4	(ア)、(イ)、(ウ)、・・・
見出し5	A、B、C、・・・
見出し6	(A)、(B)、(C)、・・・
見出し7	a、b、c、・・・
見出し8	(a)、(b)、(c)、・・・

4 プレゼンテーション

- (1) 提案者はプレゼンテーション形式による提案書の説明を行うこと。
- (2) 提案書の説明は、別途説明資料の作成も可とする。
- (3) 出席者は最大で 8 名とする。
- (4) プレゼンテーションは、原則本プロジェクトのプロジェクトマネージャが行うこと。
- (5) プレゼンテーション時間は、原則として 1 時間以内とする。なお、1 時間を超える説明時間が必要な場合には、事前に主管課に申し出を行い、許可を得ること。
- (6) 実施日時等、詳細は提出期限以降に連絡する。

5 提案書の提出

(1) 提出期限

令和3年 月 日()午後5時
(郵送による場合は、必着のこと。)

(2) 提出場所

総務省大臣官房会計課契約第2係
東京都千代田区霞が関2丁目1番2号 中央合同庁舎第2号館
Tel: 03-5253-5132

(3) 提出部数

書面6部(うち社名・ロゴ等をマスキングしたものを4部)、電子媒体(CD-ROM)2式

(4) 提出方法

提案書の提出は、直接持参又は郵便(書留郵便に限る。)とすること。

郵便の場合には、「総務省LANシステムの運用管理及び受付窓口業務の請負 提案書在中」と朱書きすること。

(5) 照会先

提案書作成要領等配布物に関し、照会事項がある場合は、下記の照会先に電子メールにて照会を行うとともに、電話にて連絡すること。

総務省大臣官房企画課サイバーセキュリティ・情報化推進室第三係

TEL: 03-5253-5159

Mail: j3.kikakuka@soumu.go.jp

(6) その他

ア 分かりやすい日本語で記述すること。

イ 必要に応じて確認及び追加資料の提出を求められることがあるので、提案者はその内容についての説明及び資料提出を行うこと。

ウ 応募に要する経費は、提案応募者の負担とする。

エ 応募された提案書は、返却しない。

オ 提出された提案書等は、当該調達選定のためだけに使用する。

別紙4-2 総合評価基準及び対応表

1 必須項目

「調達仕様書」において「必須」と定められた要求要件であり、以下の表で「必須」欄に○がある事項に記載の要件を全て満たしたものを「合格」とする。

2 基礎点

「必須」項目の評価において「合格」となったものに「基礎点」として「50点」を与える。

3 加点項目

「合格」した提案書について、総合評価基準書に基づき、「加点」の評価を行う。「加点」の評価は、以下の観点を通基準とした上で、各項目ごとに「評価ポイント」の観点から評価を行う。具体的に示された提案内容が要件を満たした上で、「評価ポイント」について客観的かつ合理的に示されていると評価できる場合は、加点する。

- ・ 総務省LANの経緯等を十分に把握し有益な提案となっているか。
- ・ 実現性が十分に担保されていると判断できるか。
- ・ 提案者の創意工夫が盛り込まれているか。

評価項目（調達仕様書・要件定義書の項番に対応する）		必須	加点	加点配点	評価ポイント
調達仕様書	第1 調達案件の概要に関する事項	○	-	-	理解かつ適合していることを具体的に示すこと。
	第2 調達案件及び関連調達案件の調達単位、調達の方法等に関する事項	○	-	-	理解かつ適合していることを具体的に示すこと。
	第3 作業の実施内容に関する事項	-	-	-	理解かつ適合していることを具体的に示すこと。
	1 作業の内容	-	-	-	理解かつ適合していることを具体的に示すこと。
	(1) 運用管理	○	○	300	理解かつ適合していることを具体的に示すこと。 【加点項目】 資料閲覧等により現行総務省LANの運用における問合せや申請の状況を確認し、運用管理方法のあり方を見直し、より効率的な業務フロー、判断基準、対応方針の案が客観的かつ合理的な根拠を含めて示されていること。 運用管理及び受付窓口業務の質を継続的に改善するための施策が客観的かつ合理的な根拠を含め示されていること。 アンケート調査の計画及び分析手法が、具体的に示されていること。
	(2) 受付窓口	○	○	100	理解かつ適合していることを具体的に示すこと。 【加点項目】 受付窓口業務の利用者の満足度を向上させるための施策の案が客観的かつ合理的な根拠を含め示されていること。
	(3) プロジェクト管理	○	○	45	理解かつ適合していることを具体的に示すこと。 【加点項目】 作業管理に当たっては、体系的に整理されたプロジェクト管理手法を用いながらも、実践的で効果的なプロジェクト管理手法が提案されていること。なお、プロジェクト管理手法は、教科書的な手法の羅列による提案ではなく、実績や知見に基づいた現実的な手法であること。

評価項目（調達仕様書・要件定義書の項番に対応する）		必須	加点	加点配点	評価ポイント
	2 成果物の範囲、納品期日等	○	○	150	理解かつ適合していることを具体的に示すこと。 【加点項目】 成果物のうち、実施計画書及び実施要領が案として具体的に示されていること。特に実施要領に関して、業務フロー、利用者からの問合せ等に対する判断基準や対応方針が民間の事例等を踏まえ、効果的な業務の実現に向け、創意工夫を凝らした案が客観的かつ合理的な根拠を含めて示されていること。
	第4 満たすべき情報システムに求める要件に関する事項	○	-	-	理解かつ適合していることを具体的に示すこと。
	第5 作業の実施体制・方法に関する事項	○	○	45	理解かつ適合していることを具体的に示すこと。 【加点項目】 作業実施体制のうち、特に運用管理に関わる要員は、総務省の基盤システムである総務省LANの内容を理解し、円滑に業務を遂行できる能力を有する者であること。また、適正な体制の提案であること。
	第6 作業の実施に当たっての遵守事項	○	-	-	理解かつ適合していることを具体的に示すこと。
	第7 成果物の取扱いに関する事項	○	-	-	理解かつ適合していることを具体的に示すこと。
	第8 入札参加資格に関する事項	○	-	-	理解かつ適合していることを具体的に示すこと。
	第9 再委託に関する事項	○	-	-	理解かつ適合していることを具体的に示すこと。
	第10 その他特記事項	○	-	-	理解かつ適合していることを具体的に示すこと。
	第11 附属文書	○	-	-	理解かつ適合していることを具体的に示すこと。

評価項目（調達仕様書・要件定義書の項番に対応する）	必須	加点	加点配点	評価ポイント
ワーク・ライフ・バランス等の推進	-	○	30	<p>理解かつ適合していることを具体的に示すこと。 【加点項目】 （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。）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・女性の職業生活における活躍の推進に関する法律（平成27年法律第64号）（女性活躍推進法）に基づく認定（えるぼし認定）を受けている場合、段階によって加点する。 <ul style="list-style-type: none"> 1段階目（*1）10点 2段階目（*1）20点 3段階目 30点 <p>*1 労働時間等の働き方に係る基準は満たすこと。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・女性の職業生活における活躍の推進に関する法律（平成27年法律第64号）（女性活躍推進法）に基づく行動計画を策定済みの場合、加点する。 <ul style="list-style-type: none"> 行動計画（*2）10点 *2 女性活躍推進法に基づく一般事業主行動計画の策定義務がない事業主（常時雇用する労働者の数が300人以下のもの）に限る（計画期間が満了していない行動計画を策定している場合のみ） <ul style="list-style-type: none"> ・次世代育成支援対策推進法（平成15年法律第120号）（次世代法）に基づく認定（くるみん認定企業、プラチナくるみん認定企業）を受けている場合、加点する。 <ul style="list-style-type: none"> （くるみん認定企業・プラチナ認定企業） くるみん（旧基準）（*3）10点 くるみん（新基準）（*4）10点 プラチナくるみん 30点 *3 旧くるみん認定マーク（次世代育成支援対策推進法施行規則等の一部を改める省令（平成29年厚生労働省令31号）による改正前の認定基準又は同附則第2条第3項の規定による経過措置により認定）。 *4 新くるみん認定マーク（次世代育成支援対策推進法施行規則等の一部を改正する省令（平成29年厚生労働省令31号）による改正後の認定基準により認定）。 <ul style="list-style-type: none"> ・青少年の雇用の促進等に関する法律（昭和45年法律第98号）（若者雇用促進法）に基づく認定を受けている場合、加点する。 <ul style="list-style-type: none"> ユースエール認定 30点

評価項目（調達仕様書・要件定義書の項番に対応する）	必須	加点	加点配点	評価ポイント
マイナンバーカードの利活用等	-	○	30	<p>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 10点</p> <p>* 1 上記のうち、複数の規定に該当する場合も、10点とすること。</p> <p>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を用いて入札に参加する事業者 20点</p> <p>③上記①及び②のいずれも該当する事業者 30点</p>
基礎点	50	加点合計	700	

総務省大臣官房企画課長 殿

機密保持に関する誓約書

「総務省LANシステムの運用管理及び受付窓口業務の請負民間競争入札実施要項」7（2）による従来の当該業務に係る各種書類を閲覧するに当たり、同4に記載の入札参加資格に関する事項を全て満たした上で資料閲覧の申込みを行い、かつ、下記の事項を厳守することを、ここにお誓い致します。

記

- 1 総務省の情報セキュリティに関する規程等を遵守し、総務省が開示した情報（公知の情報等を除く）を本件調達目的以外に使用又は第三者に開示若しくは漏えいしないものとし、そのために必要な措置を講ずることを約束致します。
- 2 1に違反して、情報の開示、漏えい若しくは使用した場合、法的な責任を負うものであることを確認し、これにより総務省が被った一切の損害を賠償することを約束致します。

令和 年 月 日
住 所
会 社 名
代表者名

印

総務省LANシステムの運用管理及び受付窓口業務の請負

民間競争入札実施要項

別紙6 資料閲覧要領

総務省大臣官房企画課サイバーセキュリティ・情報化推進室

【更新履歴】

No.	更新の概要	更新責任者	更新日付
1			
2			
3			
4			
5			
6			

目次

1	本文書の位置付け.....	4
2	資料閲覧要領.....	4
3	事業者が閲覧できる資料一覧表.....	5

1 本文書の位置付け

本文書は、「総務省LANシステムの運用管理及び受付窓口業務の請負」の調達において、応札を希望する事業者が提案書を作成するに当たり、参考となる資料（プロジェクト計画書、遵守すべき規程、各種設計書等）の閲覧要領を示したものである。

2 資料閲覧要領

(1) 閲覧場所

総務省大臣官房企画課情報システム室内

(2) 閲覧期間及び時間

第1回目 令和2年11月上旬～下旬 10時～17時

第2回目 令和3年4月上旬～下旬 10時～17時

(3) 閲覧手続

応札希望者の商号、連絡先、閲覧希望者氏名等を別紙7「資料閲覧申込書」に記載の上、閲覧希望日の5日前までに提出すること。また、閲覧日当日までに別紙5「機密保持に関する誓約書」に記載の上、提出すること。

(4) 閲覧時の注意

閲覧にて知り得た内容については、提案書の作成以外には使用しないこと。また、本調達に関与しない者等に情報が漏えいしないように留意すること。閲覧資料の複写等による閲覧内容の記録は行わないこと。

(5) 連絡先

総務省大臣官房企画課サイバーセキュリティ・情報化推進室第三係
電話 03-5253-5159

3 事業者が閲覧できる資料一覧表

応札を希望する事業者は、本要領で示す手順に従って、「総務省ネットワーク基盤(LAN)の構築等の請負」及び「次期総務省LANに係る更新整備及び保守・運用業務の請負」の納入成果物であるプロジェクト計画書、遵守すべき規程、各種設計書等を閲覧することができる。

閲覧対象の文書を、「表 3-1 閲覧対象文書の一覧」に示す。

なお、「次期総務省LANに係る更新整備及び保守・運用業務の請負」の成果物については、閲覧時点で閲覧可能な成果物を対象とする。

表 3-1 閲覧対象文書の一覧 (現行総務省LANの納入成果物)

No	分類	完成図書名	内容	資料閲覧での閲覧対象	
				第1回目	第2回目
1	プロジェクト管理	プロジェクト計画書	プロジェクト実施に当たっての目的、前提、体制、全体スケジュール、連絡体制、会議計画、コミュニケーション方法等を記載した文書。プロジェクト運営に当たって要となる文書。		○
2		情報管理計画書	情報の取扱者、情報の保護・管理のための教育・周知の計画内容、情報の取扱い要領、作業場所における情報セキュリティ確保のための措置、情報セキュリティが損なわれた場合の対応計画について記載した文書。		○
3		情報管理簿	主管課から貸与を受けた各種ドキュメント、電子データ類の授受方法、保管場所、保管方法、使用場所、使用目的等取扱い方法を明確に記載した文書。		○

No	分類	完成図書名	内容	資料閲覧での閲覧対象	
				第1回目	第2回目
4		スケジュール表	プロジェクト全体のマイルストーンや日程の全体規模感を記載した全体スケジュールと、各フェーズでの詳細作業を記載した詳細スケジュール表。	○	○
5		WBS	プロジェクトで実施すべきすべての作業を、適切なワークパッケージに分解して階層的に表した文書。		○
6		課題管理表	各種課題の管理を行うため、課題の内容、対処方法、対応担当者、実施時期等について記録した文書。		○
7		リスク管理表	プロジェクト実施に当たってのリスクの管理を行うため、リスクの内容、対処方法、対応担当者、実施時期等について記録した文書。		○
8		変更管理表	プロジェクト実施中に変更になった事項について管理を行うため、変更の内容、対処予定、実施時期等を記録した文書。		○
9		品質管理報告書	本調達で作成する総務省LANサービス一式及び完成図書の品質管理を行うためのレビュー実施記録を記載した文書。		○
10		会議アジェンダ	会議の議題一覧を記載した文書。		○
11		会議議事録	会議の議事録を記載した文書。		○
12		プロジェクト完了報告書	プロジェクト中の各作業の実施日時や内容及び結果を記載した文書。		○

No	分類	完成図書名	内容	資料閲覧での閲覧対象		
				第1回目	第2回目	
13	設計・構築	設計・構築計画書	設計・構築実施に当たっての体制、詳細スケジュール、作業内容等を記載した文書。		○	
14		システム概要説明資料	主管課が総務省LANのシステム概要を把握するための提供サービス内容、規模感、拠点情報、運用情報等を記載した文書。	○	○	
15		基本設計書	本調達の提供するサービス全体の設計内容を記載した文書。	○	○	
16		詳細設計書	各サービス提供で必要となる詳細な設計を記載した文書。パラメータ等も含む。		○（*）	
17		回線導入計画書	インターネット回線やWAN回線の導入に当たっての体制、詳細スケジュール、作業内容等を記載した文書。		○	
18		回線一覧	インターネット回線やWAN回線の回線速度や種別の一覧を記載した文書。		○	
19		回線導入報告書	回線導入の結果や報告を記載した文書。		○	
20		ファシリティ設計書	ラック構成等のファシリティの設計内容を記載した文書。		○	
21		試験	試験実施計画書	単体・結合・総合試験実施に当たっての体制、詳細スケジュール、試験環境等を記載した文書。		○
22			試験仕様書	単体・結合・総合試験実施計画に基づき、試験方針、試験項目、試験方法、合否判定基準を定めた文書。		○（*）

No	分類	完成図書名	内容	資料閲覧での閲覧対象	
				第1回目	第2回目
23		試験結果報告書	単体・結合・総合試験の各結果及び全体の報告、統計的な分析を行った結果を記載した文書。		○（*）
24		受入試験実施計画書	受入試験実施に当たっての体制、詳細スケジュール、試験環境等を記載した文書。		○
25		受入試験仕様書	受入試験実施計画に基づき、試験方針、試験項目、試験方法、合否判定基準を定めた文書。		○（*）
26	移行・教育訓練	移行実施計画書	移行の体制、方針、詳細スケジュール、移行環境、移行方法等を記載した文書。		○
27		展開実施計画書	展開の体制、方針、詳細スケジュール、展開方法等を記載した文書。		○
27		展開事前調査報告書	本省及び各拠点の展開に必要な情報を記載した文書。配線、ラック等の状況をまとめたもの。		○
29		工事前調査報告書	工事実施に当たって、工事に必要な情報を記載した文書。LAN敷設、電源敷設用の設計図等をまとめたもの。		○
30		移行設計書	移行実施に当たって、対象データ範囲や整備方法、具体的な作業内容を設計した文書。移行判定項目や移行判定基準等も含む。		○

No	分類	完成図書名	内容	資料閲覧での閲覧対象	
				第1回目	第2回目
31		移行手順書	作業体制、連絡先一覧とバックアップ等準備作業、移行・導入作業、事後作業等の作業項目、操作対象、操作方法を記載した文書。想定時間等を明確したタイムチャートやトラブル発生時の切戻し(フォールバック) 手順を含む。		○(※)
32		展開手順書	機器設置や展開作業を行うための手順が記載された文書。展開が正しく行われたことの確認手順も含む。		○
33		ユーザ移行手順書	移行実施に当たってユーザが実施する作業手順をまとめた文書。		○
34		移行結果報告書	移行作業について、移行実施設計書に記載の判定項目・判定基準に沿った結果を記載した文書。		○
35		教育訓練実施計画書	教育訓練実施に当たっての体制、詳細スケジュール、訓練環境及び訓練方法等を記載した文書。		○
36		教育訓練用教材	現行総務省LANサービスの利用方法をユーザに教育訓練するため、手順や解説等が記載された文書。本文書はユーザが総務省LANを使うマニュアルとなる。		○
37		教育訓練実施報告書	教育訓練作業の実施日時や内容・結果、教育訓練の習熟度分析等を記載した文書。		○

No	分類	完成図書名	内容	資料閲覧での閲覧対象	
				第1回目	第2回目
38	運用・保守	サービスレベル合意書	総務省側と請負者側の責任分解点や役割を明確にし、必要な管理項目とサービスレベル管理指標の保証値等について記載した文書。	○	○
39		運用・保守要領	運用・保守を行う上での指針・基準となる項目を記載した文書。	○	○
40		運用・保守実施計画書	システム運用の実施に当たっての体制、詳細スケジュール、作業内容等を記載した文書。	○	○
41		運用・保守設計書	システム運用・保守の対象や方法について記載した文書。	○（*）	○（*）
42		運用・保守手順書	運用要員が運用・保守を行う上での手順や解説等を記載した文書。		○
43		運用報告書	システム操作や監視の実施状況、障害状況、サービス指標実績値、ヘルプデスク運用状況の報告や分析等の運用状況を記載した文書。	○（*）	○（*）
44		保守報告書	ハードウェアの定期点検やソフトウェアの脆弱性対策等の保守状況を記載した文書。		○（*）
45		セキュリティ報告書	セキュリティ監視、分析、対策状況等を記載した文書。		○（*）
46		S L A 報告書	S L A の達成率や状況の分析、未達成が継続された場合は改善策等の S L A 管理状況を記載した文書。		○（*）
47		ハードウェア管理台帳	各サーバ・端末・ネットワーク機器の機種名や型番等の情報を記載した文書。		○

No	分類	完成図書名	内容	資料閲覧での閲覧対象	
				第1回目	第2回目
48		ソフトウェア管理台帳	各サーバ・端末・ネットワーク機器にインストールされているソフトウェアの名称、バージョン、メーカー名等の情報を記載した文書。		○
49		ライセンス管理台帳	現行総務省LANで管理するすべてのライセンスの名称や期限等の利用状況を一覧にして記載した文書。		○
50		ネットワーク構成情報管理台帳	IPアドレス、MACアドレス、ホスト名等、サーバ及び端末に係るネットワーク情報を管理した文書。		○（*）
51		フロアレイアウト図	フロア内の機器の場所や機器の配置状況のわかる写真等をまとめた文書。		○
52		課題管理表	システム運用時に発生した課題の内容、対処方法、対応担当者、実施時期等について記録した文書。		○（*）
53		運用管理用文書	上記資料以外で運用管理上、必要となる文書。 ・運用計画書（個別の作業を記録） ・入退室管理表 等		○
54		変更管理台帳	運用実施に際し変更が生じた資料の変更履歴を示す文書。		○（*）
55		情報システム運用継続計画	総務省LANにおける情報システム運用継続計画を記載した文書。		○（*）
56	その他 会議資料	全体定例会資料 個別会議資料 分科会会議資料	各種会議資料		○

No	分類	完成図書名	内容	資料閲覧での閲覧対象	
				第1回目	第2回目
57	調査・研究時の資料		平成30年度に実施した次期総務省LANに係る調査・研究業務の納入成果物のうち、要件定義の前提となる文書。		○（*）

（*）開示することを前提とするが、情報セキュリティや個人を特定できる機微情報に関わるものについては、項目のみ、黒塗り、抜粋などを行った上で閲覧可能とする。

令和 年 月 日

資料閲覧申込書

会社名		
部署名		
担当者名		
電話番号		
E-mail アドレス		
閲覧希望日時	第一希望	第二希望
閲覧者人数 (最大5名まで)		
閲覧者氏名		

調達件名 : 総務省LANシステムの運用管理及び受付窓口業務の請負

提出日	
会社名	
代表者名	
部署名	
担当者名	
住所	
電話番号	
FAX番号	
E-mail	

質問の総数	
-------	--

項	頁番号	行番号	項目	種別	質問等	理由
1						
2						
3						

項	頁番号	行番号	項目	種別	質問等	理由
4						
5						
6						
7						

- 注) 1. 種別欄には、質問の種類を以下から選択して、その番号を記載すること。
 [1. 調達仕様書に対する質問等。 2. 証明書作成要領に対する質問等。 3. その他]
 2. 質問等及び、理由は、明確かつ簡潔に記載すること。
 3. 本様式の変更は、行わないこと。

【提出期限： 〇〇月〇〇日】

大臣官房企画課サイバーセキュリティ・情報化推進室

総務省LANの受付窓口業務に関する満足度アンケート調査

このアンケートは、総務省LANの受付窓口業務について、確保されるべきサービスの質を検討するため、LAN運営担当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、令和〇〇年度における受付窓口の対応に係る4つの質問について、それぞれ「満足」から「不満」までのいずれか該当するものを、回答欄（太字枠）のプルダウンリストから選択してください。

また、ご意見がありましたら自由記載にてお願いします。

【評価対象期間： 〇〇月〇〇日～〇〇月〇〇日】

皆さまのご協力をよろしくお願いいたします。

部局課室名〔 〇〇部〇〇課〇〇室 〕

(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。

<input type="checkbox"/>	1 満足	2 やや満足	3 普通	4 やや不満	5 不満
--------------------------	------	--------	------	--------	------

(2) 回答又は手順に対する説明の分かりやすさについて、満足されましたか。

<input type="checkbox"/>	1 満足	2 やや満足	3 普通	4 やや不満	5 不満
--------------------------	------	--------	------	--------	------

(3) 回答又は手順に対する結果の正確性について、満足されましたか。

<input type="checkbox"/>	1 満足	2 やや満足	3 普通	4 やや不満	5 不満
--------------------------	------	--------	------	--------	------

(4) 担当者の対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ等）について、満足されましたか。

<input type="checkbox"/>	1 満足	2 やや満足	3 普通	4 やや不満	5 不満
--------------------------	------	--------	------	--------	------

※ ご意見がありましたらお書きください

ご協力ありがとうございました。

総務省 LAN システムの
運用管理及び受付窓口業務の請負
調達仕様書（案）

総務省大臣官房企画課サイバーセキュリティ・情報化推進室

目次

第1 調達案件の概要に関する事項	4
1 調達件名	4
2 調達の背景	4
3 目的及び期待する効果	4
4 用語の定義	5
5 情報システムの概要	5
(1) 総務省 LAN のシステム構成概要	5
(2) 総務省 LAN の提供する機能等	5
6 契約期間	6
7 作業スケジュール	6
第2 調達案件及び関連調達案件の調達単位、調達の方法等に関する事項	7
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	7
2 調達案件間の入札制限	8
3 関連事業者との作業範囲	9
第3 作業の実施内容に関する事項	10
1 作業の内容	10
(1) 運用管理	10
(2) 受付窓口	10
(3) プロジェクト管理	10
2 成果物の範囲、納品期日等	11
(1) 成果物、内容、納品数量、納品期日	11
(2) 納品方法	11
(3) 納品場所	12
(4) 作業窓口	12
第4 満たすべき情報システムに求める要件に関する事項	13
1 調達仕様書記載の要件	13
2 要件定義書記載の要件	13
(1) 機能要件	13
(2) 非機能要件	13
3 その他	13
第5 作業の実施体制・方法に関する事項	14
1 作業実施体制	14
(1) 業務従事者の適格性の確保等	15
(2) 情報保全の履行体制	15
2 作業要員に求める資格等の要件	16

(1) 統括責任者	16
(2) 運用管理担当者	16
3 作業場所	17
4 作業の管理に関する要領	17
第6 作業の実施に当たっての遵守事項	18
1 機密保持、資料の取扱い	18
2 遵守する法令等	18
(1) 法令等の遵守	18
(2) その他文書、標準への準拠	18
第7 成果物の取扱いに関する事項	19
1 知的財産権の帰属	19
2 契約不適合責任	19
3 検収	19
第8 入札参加資格に関する事項	21
1 入札参加要件	21
(1) 競争参加資格	21
(2) 公的な資格や認証等の取得	21
(3) 受注実績	21
(4) 複数事業者による共同提案	21
2 入札制限	22
(1) 総務省 LAN に関する他の調達を受注事業者	22
(2) CIO 補佐官及びその支援スタッフの属する事業者	22
第9 再委託に関する事項	23
1 再委託の制限及び再委託を認める場合の条件	23
2 承認手続き	23
3 再委託先等の契約違反等	23
第10 その他特記事項	24
1 前提条件及び制約条件	24
第11 附属文書	25

第1 調達案件の概要に関する事項

1 調達件名

総務省 LAN システムの運用管理及び受付窓口業務の請負

(A LAN system operations management and helpdesk for Ministry of Internal Affairs and Communications)

2 調達の背景

総務省においては、「総務省情報ネットワーク（共通システム）最適化計画」（平成 17 年 6 月 29 日総務省行政情報化推進委員会決定平成 23 年 8 月 26 日改定）に基づき、総務省職員が行政の組織活動を実施するための基盤システムとなる「総務省ネットワーク基盤（LAN）」（以下「総務省 LAN」という。）を整備し、平成 21 年度には総務省全体の LAN を完全統合（旧総務庁、旧郵政省、旧自治省の 9 つの LAN）するなど、最適化に取り組んできた。

また、総務省 LAN は、第 3 期システムより「公共サービス改革基本方針」（平成 23 年 7 月 15 日閣議決定）別表において民間競争入札（以下「市場化テスト」という。）の対象事業として選定されており、第 4 期システムである現行総務省 LAN の事業評価案の審議の結果、第 5 期システムである次期総務省 LAN においても引き続き市場化テストの対象とされることとなった。次期総務省 LAN においては、市場化テストの基本理念の実現に向け、従来一括調達してきた「総務省 LAN システムの更新整備及び運用管理業務」を、「総務省 LAN に係る更新整備及び保守・運用業務」（以下「更新整備及び保守・運用業務」という。）及び「総務省 LAN に係る運用管理及び受付窓口業務」（以下「本調達」又は「運用管理及び受付窓口業務」という。）として分離調達することとした。

本調達に際しては、「デジタル・ガバメント実行計画」（令和元年 12 月 20 日改定閣議決定）、「デジタル・ガバメント推進標準ガイドライン」（令和 2 年 3 月 31 日最終改定各府省情報化統括責任者（CIO）連絡会議決定）（以下「標準ガイドライン」という。）、「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）」（平成 30 年 7 月 25 日サイバーセキュリティ戦略本部）（以下「統一基準群」という。）等の政府方針やガイドラインに沿って検討を行った結果、次期総務省 LAN を令和 3 年 10 月より運用開始することとした。

3 目的及び期待する効果

次期総務省 LAN は、総務省 LAN の基盤システムとしての重要性を踏まえ、安定性と信頼性の更なる向上を図り、併せて、高度に複雑化するサイバー攻撃への情報セキュリティ対策を強化し、安全・安心な基盤システムの実現を目的としている。

時間や場所にとらわれない円滑なコミュニケーション手段を安全に提供し、業務処理の電子化・共通化、職員の多様で柔軟な働き方などの推進によって、公務における

働き方改革の実現に資するものとする。

4 用語の定義

本調達仕様書において使用する用語は別添 1「総務省 LAN システムの更新整備及び保守・運用業務の請負 調達仕様書」の別紙 8「用語の定義」を参照のこと。

5 情報システムの概要

(1) 総務省 LAN のシステム構成概要

総務省 LAN のシステム構成概要を図 1-1 に示す。

なお、詳細は別添 1「総務省 LAN システムの更新整備及び保守・運用業務の請負 調達仕様書」を参照のこと。

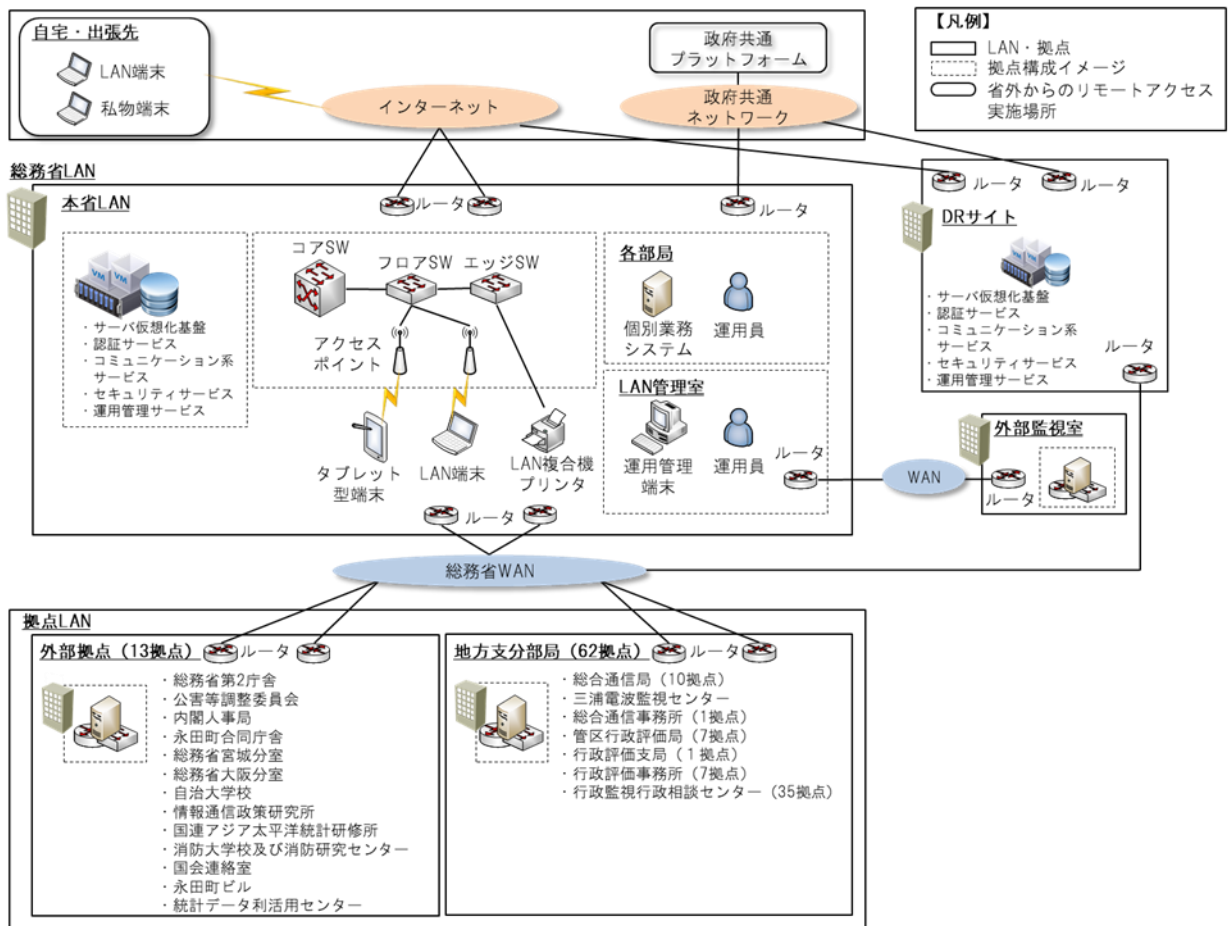


図 1-1 総務省 LAN のシステム構成概要

(2) 総務省 LAN の提供する機能等

総務省 LAN は、総務省 LAN の利用者が LAN 端末等を用いて電子メールや電子掲示板、ファイル共有等のサービスを提供する。

また、各種個別業務システムや政府共通ネットワーク・政府共通プラットフォー

ムを利用するための共通基盤としてのネットワーク基盤機能、セキュリティサービス機能も提供する。

なお、詳細は別添 1「総務省 LAN システムの更新整備及び保守・運用業務の請負調達仕様書」を参照のこと。

6 契約期間

契約締結日から令和 7 年 3 月 31 日まで

7 作業スケジュール

総務省 LAN の運用管理及び受付窓口業務における全体スケジュールを図 1-2 に示す。なお、作業スケジュールについては主管課と協議の上、最終的な決定をすること。

	令和2年(2020年)度												令和3年(2021年)度											
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月			
現行総務省LAN (第4期) (一括調達) (市場化テスト: 第2期事業)	契約期間												契約期間(リース延長)											
													順次、テスト・移行 (想定)											
次期総務省LAN (第5期) 【分離調達①: 更新整備及び保守・運用業務】 (市場化テスト: 第3期事業)													更新整備期間 (設計・構築、テスト、移行)											
【分離調達②: 運用管理及び受付窓口】 (市場化テスト: 第3期事業)													▼開札											
													開札▼											
													保守・運用期間 ～令和7年3月末											
													運用管理期間 ～令和7年3月末											

図 1-2 全体スケジュール

第2 調達案件及び関連調達案件の調達単位、調達の方法等に関する事項

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

関連する調達案件について、総務省 LAN の全体スケジュールを図 2-1 に、調達単位、調達の方式、実施時期を表 2-1 に示す。

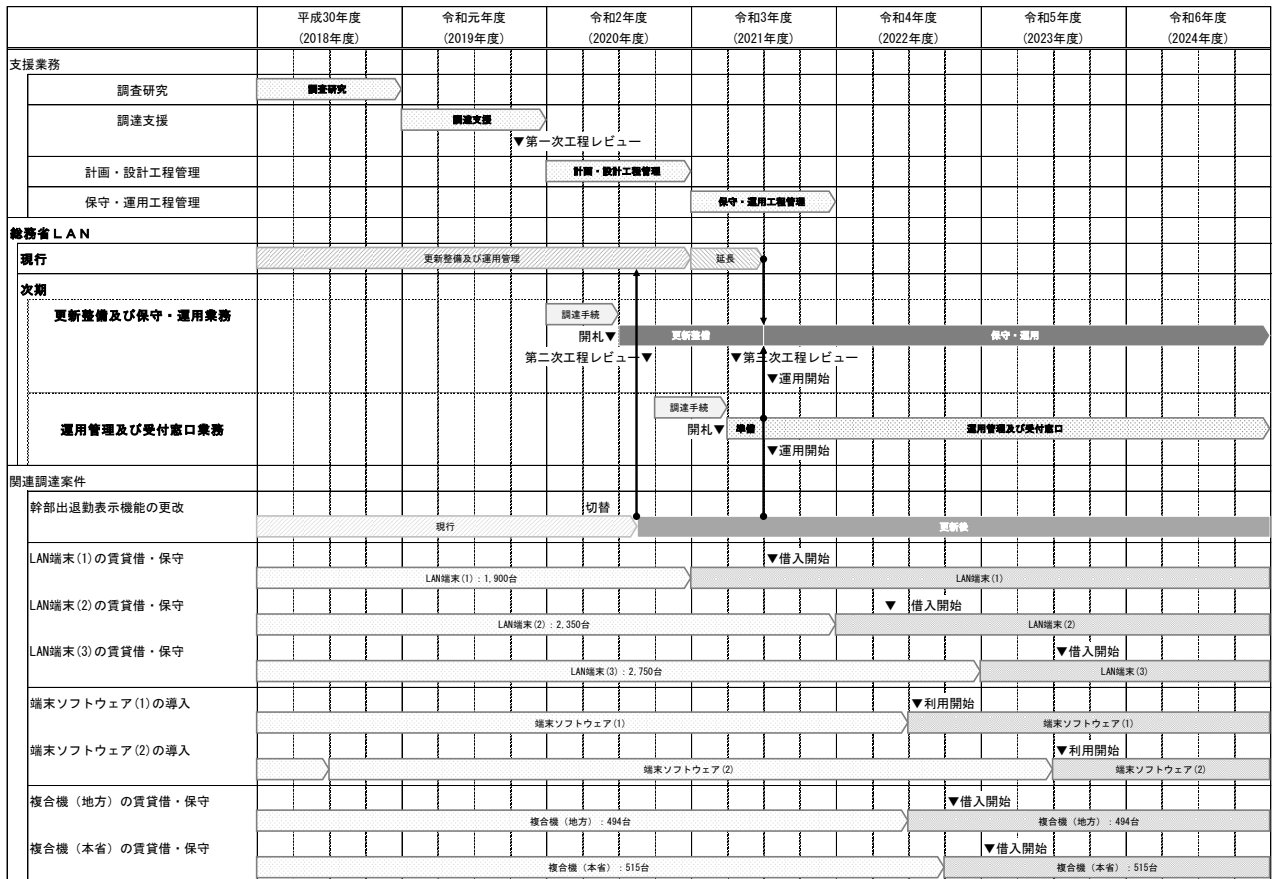


図 2-1 総務省 LAN 全体スケジュール

表 2-1 関連する調達案件

No.	調達案件名	調達の方式	実施時期
1	【調査・研究】(平成 30 年度) 次期総務省 LAN のあり方に関する調査研究作業の請負	一般競争入札 (最低価格落札方式)	入札公告：平成 30 年 5 月 14 日 落札者決定：平成 30 年 6 月 21 日
2	【調達支援】(令和元年度) 次期総務省 LAN に係る調達支援業務	一般競争入札 (最低価格落札方式)	入札公告：平成 31 年 1 月 25 日 落札者決定：平成 31 年 3 月 27 日
3	【計画・設計工程管理】(令和 2 年度) 次期総務省 LAN の調達支援及び計画・設計工程管理支援業務	一般競争入札 (最低価格落札方式)	入札公告：令和 2 年 1 月 23 日 落札者決定：令和 2 年 3 月 24 日

4	【保守・運用工程管理】(令和3年度) 次期総務省 LAN の調達支援及び構築、保守・運用工程管理業務	一般競争入札 (最低価格落札方式)	入札公告：令和3年1月頃 落札者決定：令和3年3月頃
5	【更新整備及び保守・運用業務】 総務省 LAN システムの更新整備及び保守・運用業務	一般競争入札 (総合評価落札方式) 市場化テスト対象	意見招請：令和2年3月13日 入札公告：令和2年5月29日 落札者決定：令和2年9月7日
6	＜本調達＞ 【運用管理及び受付窓口業務】 総務省 LAN システムの運用管理及び受付窓口業務	一般競争入札 (総合評価落札方式) 市場化テスト対象	意見招請：令和2年10月頃 入札公告：令和3年3月頃 落札者決定：令和3年7月頃
7	【幹部出退勤表示機能の更改】 総務省 LAN における幹部出退勤表示システムの更改に係る作業の請負	随意契約	入札公告：令和2年8月5日 落札者決定：令和2年8月25日
8	【LAN 端末(1)の賃貸借・保守】 LAN 端末の借入（本省、政策統括官（恩給担当）及び管区行政評価局・行政評価事務所等分）	一般競争入札 (総合評価落札方式)	意見招請：令和2年10月頃 入札公告：令和2年12月頃 落札者決定：令和3年2月頃
9	LAN 端末(2)の賃貸借・保守 2,350台	一般競争入札 (総合評価落札方式)	入札公告：令和4年1月頃 落札者決定：令和4年3月頃
10	LAN 端末(3)の賃貸借・保守 2,750台	一般競争入札 (総合評価落札方式)	入札公告：令和5年2月頃 落札者決定：令和5年4月頃
11	端末ソフトウェア(1)の借入	一般競争入札 (最低価格落札方式)	入札公告：令和4年7月頃 落札者決定：令和4年9月頃
12	端末ソフトウェア(2)の借入	一般競争入札 (最低価格落札方式)	入札公告：令和5年7月頃 落札者決定：令和5年9月頃
13	複合機（地方）の賃貸借・保守 494台	一般競争入札 (総合評価落札方式)	入札公告：令和4年6月頃 落札者決定：令和4年8月頃
14	複合機（本省）の賃貸借・保守 515台	一般競争入札 (総合評価落札方式)	入札公告：令和4年9月頃 落札者決定：令和4年11月頃

2 調達案件間の入札制限

相互牽制の観点から、表 2-1 「No. 2 調達支援」・「No. 3 計画・設計工程管理」・「No. 4 保守・運用工程管理」と「No. 5 更新整備及び保守・運用業務」・「No. 6 運用管理及び受付窓口業務」は、相互に入札制限の対象とする。

3 関連事業者との作業範囲

総務省 LAN に係る調達範囲別の作業項目及び関連事業者との業務分担を表 2-2 に示す。

表 2-2 関連事業者との業務分担

関連事業者		工程管理	更新整備 及び 保守・運用	本調達 (請負者)	幹部出退 勤表示 機能 の更改	LAN 端末 の 賃貸借 ・保守	端末ソフト ウェアの 借入	複合機の 賃貸借 ・保守
調達範囲別の 作業項目								
更新整備 及び 保守・運用	プロジェクト管理	▲	●	—	—	—	—	—
	設計	—	●	—	—	—	—	—
	構築／導入	—	●	—	—	—	—	—
	移行	—	●	—	—	—	—	—
	運用	—	●	▲	—	—	—	—
	保守	—	●	—	—	—	—	—
本調達 運用管理 及び 受付窓口 業務	プロジェクト管理	▲	▲	●	—	—	—	—
	管理設計	—	▲	●	—	—	—	—
	運用管理	—	▲	●	—	—	—	—
	受付窓口	—	▲	●	—	—	—	—
幹部出退勤 表示機能の 更改	環境設定	—	▲*	—	●	—	—	—
	運用	—	●	▲	—	—	—	—
	保守	—	—	—	●	—	—	—
LAN 端末の 賃貸借 ・保守	プロジェクト管理	▲	▲*	—	—	●	—	—
	マスタ作成	—	●*	—	—	▲	—	—
	マスタインストール	—	▲*	—	—	●	—	—
	展開作業	—	▲*	—	—	●	—	—
	運用	—	●	—	—	—	—	—
	保守	—	—	—	—	●	—	—
端末ソフト ウェアの 借入	提供	—	—	—	—	—	●	—
	環境設定	—	●	—	—	—	—	—
	運用	—	●	▲	—	—	—	—
	QA 対応	—	●	—	—	—	—	—
複合機の 賃貸借 ・保守	プロジェクト管理	—	▲*	—	—	—	—	●
	プリントサービス設計	—	●*	—	—	—	—	▲
	環境設定	—	▲*	—	—	—	—	●
	展開作業	—	▲*	—	—	—	—	●
	運用	—	●	▲	—	—	—	—
	保守	—	—	—	—	—	—	●

●：業務の主担当、▲：業務の連携・調整先

第3 作業の実施内容に関する事項

1 作業の内容

(1) 運用管理

運用管理業務を実施すること。詳細は、別紙1「要件定義書」に示す。

(2) 受付窓口

受付窓口業務を実施すること。詳細は、別紙1「要件定義書」に示す。

(3) プロジェクト管理

ア コミュニケーション管理

契約期間中における主管課、関係事業者、関係機関、利用者等が認識を一致させ、調整事項や課題等を共有した上で合意形成を行うために、連絡調整や会議開催、情報共有等のコミュニケーション管理作業を実施すること。

イ 体制管理

契約期間中に発生する作業内容に合致した作業体制を構築・維持するため、体制管理作業を実施すること。

運用管理要員の交代等がある場合、速やかに主管課と協議した上で承認を得ること。その場合、運用管理業務の引継ぎを遺漏なく行う（交代に起因する遅延、減員、水準の低下等は認めない）とともに、体制表及びスキルシートの最新版を2週間以内に提出すること。

ウ 変更管理

契約期間中に発生する、各種成果物の変更に対し、変更影響の分析、変更内容の管理等、変更管理作業を実施すること。

変更管理の基準や記録方法、報告の手順などを実施計画書又は実施計画書に定めること。

エ 情報セキュリティ対策

契約期間中、業務を遂行する上で情報セキュリティインシデントを発生させないために、情報セキュリティに対する基本方針の検討や情報セキュリティの管理作業を実施すること。

オ 報告支援

契約期間中、主管課からの求めにより、主管課が総務省 LAN について対外的に報告する際、報告書類の作成支援等を行うこと。

カ サービスレベル管理

サービスレベル項目及びそのサービスレベルを明らかにしたサービスレベル合意書を作成し、主管課とサービスレベル合意書を締結すること。締結したサービスレベル項目については、毎月、達成状況を主管課に報告すること。

サービスレベル項目及びそのサービスレベル設定値を提案時に明らかにすること。なお、項目及び設定値については、別紙2「現行総務省 LAN における運用業務のサービスレベル」を参考にするものとする。

キ 引継ぎ

本業務の運用開始までに、業務内容を明らかにした書類等により現行総務省 LAN 請負事業者から業務の引継ぎを受けること。なお、その際の引継ぎに必要となる経費は、現行総務省 LAN 請負事業者の負担とする。

また、本業務の終了に伴い、請負者は、次々期総務省 LAN の開始日までに、業務内容を明らかにした書類等により次々期総務省 LAN の運用管理及び受付窓口業務請負事業者に対し、引継ぎを行うこと。引継ぎが円滑に実施されなかったことにより次々期総務省 LAN の運用管理及び受付窓口業務請負事業者の業務遂行に支障が出た場合には、改善されるまで支援を行うこと。

なお、その際の引継ぎに必要となる経費は、請負者の負担とすること。

ク ODB 登録用シートの提出

「標準ガイドライン」別紙 2「情報システムの経費区分」に基づき年度ごとに分類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。

「デジタル・ガバメント推進標準ガイドライン」における別紙 3「調達仕様書に盛り込むべき ODB 登録用シートの提出に関する作業内容」に基づき、必要な事項について記載した ODB 登録用シートを提出すること。

2 成果物の範囲、納品期日等

(1) 成果物、内容、納品数量、納品期日

本業務の成果物を別紙 3「成果物一覧」に示す。

(2) 納品方法

ア 成果物は、全て日本語で作成すること。

イ 用字・用語・記述符号の表記については、「公用文作成の要領（昭和 27 年 4 月 4 日内閣閣甲第 16 号内閣官房長官依命通知）」を参考にする。

ウ 情報処理に関する用語の表記については、日本産業規格（JIS X 0001～0032）の規定を参考にする。

エ 成果物は紙媒体及び電磁的記録媒体により作成し、総務省から特別に示す場合を除き、原則紙媒体は 1 部、電磁的記録媒体は正 1 部・副 1 部を納品すること。

オ 紙媒体による納品について、用紙のサイズは、原則として日本産業規格 A 列 4 番とするが、必要に応じて日本産業規格 A 列 3 番を使用すること。

カ 電磁的記録媒体による納品について、Microsoft Office（Word、Excel 及び PowerPoint）又は PDF のファイル形式で作成し、DVD の媒体に格納して納品すること。また、図表等の元データも併せて納品すること。

キ 成果物の作成に当たって、特別なツールを使用する場合は、主管課の承認を得ること。

ク 成果物が外部に不正に使用されたり、納品過程において改ざんされたりすることのないよう、安全な納品方法を提案し、成果物の情報セキュリティの確保に留

意すること。

ケ 電磁的記録媒体により納品する場合は、不正プログラム対策ソフトウェアによる確認を行うなどして、成果物に不正プログラムが混入することのないよう、適切に対処すること。

(3) 納品場所

請負者は、成果物一覧に示した完成図書一式を本省に納品すること。詳細は、主管課の指示によるものとする。

(4) 作業窓口

総務省大臣官房企画課サイバーセキュリティ・情報化推進室第三係

第4 満たすべき情報システムに求める要件に関する事項

1 調達仕様書記載の要件

本業務の実施に当たっては、本調達仕様書の記載事項の内容を理解した上で、全ての要件を満たすこと。

2 要件定義書記載の要件

(1) 機能要件

本業務の実施に当たっては、別紙1「要件定義書」の記載事項の内容を理解した上で、全ての要件を満たすこと。

(2) 非機能要件

本業務の実施に当たっては、別紙1「要件定義書」の記載事項の内容を理解した上で、全ての要件を満たすこと。

3 その他

本業務の実施に当たっては、以下の別紙2から別紙4までの内容及び別添1の内容を理解した上で、調達仕様書及び要件定義書記載の要件を満たすこと。

- ・ 別紙2「現行総務省 LAN における運用業務のサービスレベル」
- ・ 別紙3「成果物一覧」
- ・ 別紙4「情報保護・管理要領」
- ・ 別添1「総務省 LAN システムの更新整備及び保守・運用業務の請負 調達仕様書」

第5 作業の実施体制・方法に関する事項

1 作業実施体制

プロジェクトの推進体制及び本件請負者に求める作業実施体制を図 5-1 に、各組織及び事業者の役割を表 5-1 に示す。請負者内のチーム編成については、運用管理担当、受付窓口担当など想定している。

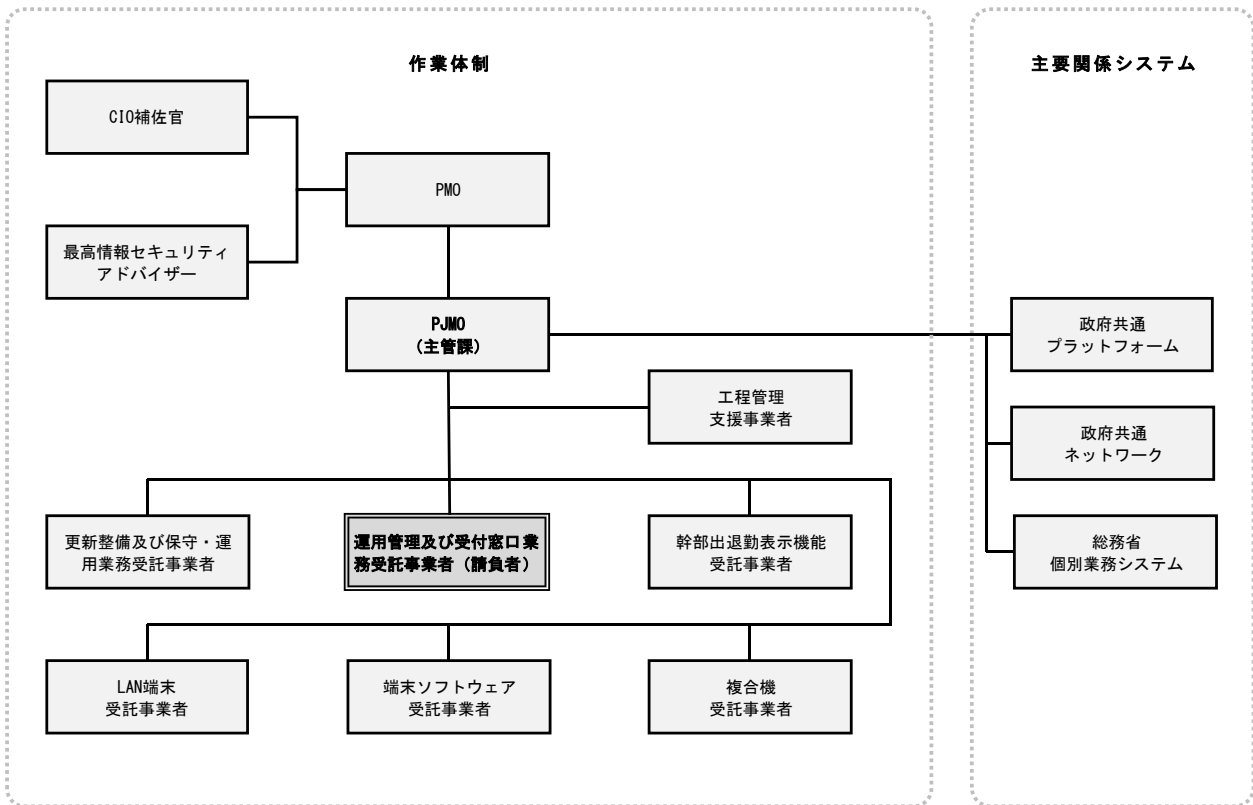


図 5-1 プロジェクト実施体制

表 5-1 組織・事業者の役割

No.	組織・事業者	役割
1	PMO	総務省の IT 施策に関する全体管理の機能を担う組織。
2	PJMO (主管課)	プロジェクトを遂行し、その進捗等を管理する機能を担う組織。
3	CIO 補佐官	総務省において、各府省情報化統括責任者 (CIO) を補佐する者。
4	最高情報セキュリティアドバイザー	情報セキュリティに関する専門的な知識及び経験を有した専門家。

No.	組織・事業者	役割
5	政府共通プラットフォーム	クラウドコンピューティング技術等を活用し、各府省別々に構築・運用している政府情報システムの段階的な統合・集約化を図るために整備された共通基盤。
6	政府共通ネットワーク	政府共通プラットフォームとの整合性を確保した政府専用の情報通信ネットワーク基盤。
7	総務省個別業務システム	総務省において、個別の業務を遂行するために整備されたシステム。
8	工程管理支援事業者	総務省 LAN の更改に際し、工程管理を支援する事業者。
9	更新整備及び保守・運用業務受託事業者	総務省 LAN の更改に際し、更新整備及び保守・運用業務を担当する事業者。
10	運用管理及び受付窓口業務受託事業者 (請負者)	総務省 LAN の更改に際し、運用管理及び受付窓口業務を担当する事業者。
11	幹部出退勤表示機能受託事業者	総務省 LAN において、総務省本省幹部の出退勤を表示する機能を総務省本省に導入し、保守を担当する事業者。
12	LAN 端末受託事業者	総務省 LAN において、利用者が使用する端末の導入・保守を担当する事業者。
13	端末ソフトウェア受託事業者	総務省 LAN において、LAN 端末で利用する端末ソフトウェア・ライセンスを提供する事業者。
14	複合機受託事業者	総務省 LAN において、利用者が印刷等の用途で使用する複合機を総務省本省、総務省本省以外の拠点に導入し、保守を担当する事業者。

(1) 業務従事者の適格性の確保等

- ア 請負者は、契約を履行する業務に従事する個人（以下「業務従事者」という。）として、本件業務を実施するに当たって必要な経験、資格、業績等を有する者を確保すること。
- イ 業務従事者は、履行に必要若しくは有用な、又は背景となる経歴、知見、語学（母語及び外国語能力）、文化的背景（国籍等）を有すること。

(2) 情報保全の履行体制

- ア 請負者は、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、主管課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（主管課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。
- イ 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、遅滞なく主管課に通知するものとする。

- (ア) 主管課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り扱う履行体制
 - (イ) 主管課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
 - (ウ) 主管課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
- ウ 契約の履行中、履行後を問わず情報の漏えい等の事故や疑い、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、主管課に報告すること。また、主管課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。

2 作業要員に求める資格等の要件

(1) 統括責任者

- ア 統括責任者は、システム運用及びコールセンター・ヘルプデスク業務を含むプロジェクト管理の実務経験を通算して5年以上有する者であること。
- イ 統括責任者は、以下のいずれかの資格を有する者であること。ただし、当該資格保有者等と同等の能力を有することが経歴等において明らかかな者については、これを認める場合がある（その根拠を明確に示し、総務省の理解を得ること。）。
 - (ア) プロジェクトマネージャ（独立行政法人情報処理推進機構）
 - (イ) プロジェクトマネジメント・プロフェッショナル（米国 PMI）

(2) 運用管理担当者

- ア 運用管理担当者は、システム運用を含むコールセンター・ヘルプデスク業務の管理の実務経験を通算して5年以上有する者であること。
また、専任として、運用管理業務を一貫して実施することができる者であること。
- イ 運用管理担当者は、運用管理担当者は、以下のいずれかの資格又はこれらと同等以上の資格であることが証明できる資格を有する者であること。
 - (ア) プロジェクトマネージャ（独立行政法人情報処理推進機構）
 - (イ) プロジェクトマネジメント・プロフェッショナル（米国 PMI）
 - (ウ) IT サービスマネージャ（独立行政法人情報処理推進機構）
 - (エ) ITIL (Information Technology Infrastructure Library) Version3 Foundation 以上 (EXIN)
 - (オ) 情報処理安全確保支援士（独立行政法人情報処理推進機構）

3 作業場所

作業場所は LAN 機器室とする。

本業務の作業場所及び作業に当たり必要となる設備、備品、消耗品等については、請負者の責任において用意すること。また、必要に応じて、主管課が現地確認を実施することができるものとする。

4 作業の管理に関する要領

- (1) 請負者は、実施計画書及び実施要領に基づき、運用管理及び受付窓口業務に係るコミュニケーション管理、体制管理、変更管理、情報セキュリティ対策等を行うこと。

第6 作業の実施に当たっての遵守事項

1 機密保持、資料の取扱い

本調達に係る業務を実施するために扱う情報は、別紙4「情報保護・管理要領」に従い、十分な管理を行うこと。

2 遵守する法令等

(1) 法令等の遵守

当該調達案件の業務遂行に当たっては、「民法」（明治29年法律第89号）、「刑法」（明治40年法律第45号）、「私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律」（昭和22年法律第54号）、「著作権法」（昭和45年法律第48号）、「不正アクセス行為の禁止等に関する法律」（平成11年法律第128号）、「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）、「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年法律第27号）等の関連法規を遵守すること。また、総務省が定めた「情報保護・管理要領」（別紙として添付）及び「総務省情報セキュリティポリシー」（総務省情報セキュリティ委員会決定）を遵守すること。なお、「総務省情報セキュリティポリシー」は、落札後に請負者に対し必要に応じて主管課から開示する。

(2) その他文書、標準への準拠

当該調達案件の業務遂行に当たっては、「第11 附属文書」に示す政府指針・ガイドライン等及び本省の指針等との整合を確保して行うこと。

第7 成果物の取扱いに関する事項

1 知的財産権の帰属

- (1) 本業務における納品物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) 総務省は、納品物について、自由に複製し、改変等し、及びそれらの利用を第三者に許諾することができるとともに任意に開示できるものとする。また、「産業技術力強化法」（平成12年法律第44号）の趣旨に鑑み、総務省による権利の行使に支障が生じない範囲で、請負者も成果物を利用することができる。
- (3) 本件プログラムに関する権利（「著作権法」第21条から第28条に定める全ての権利を含む。）及び成果物の所有権は、総務省から請負者に対価が完済されたとき請負者から総務省に移転するものとする。
- (4) 納品される成果物に第三者が権利を有する著作物（以下「既存著作物等」という。）が含まれる場合には、請負者は、当該既存著作物等の使用に必要な費用の負担及び使用許諾契約等に関わる一切の手続を行うこと。この場合、本業務の請負者は、当該既存著作物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、既存著作物等について当該許諾条件の範囲で使用するものとする。
- (5) 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ものとし、また、第三者をして行使させないものとする。

2 契約不適合責任

- (1) 総務省は、請負者に対し、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、請負者が当該指示が不适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日から起算して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、請負者は、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。

3 検収

- (1) 本業務の請負者は、成果物等について、納品期日までに総務省に内容の説明を実

施して検収を受けること。

- (2) 検収の結果、成果物等に不備又は誤り等が見つかった場合には、直ちに必要な修正、改修、交換等を行い、変更点について総務省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。

第8 入札参加資格に関する事項

1 入札参加要件

(1) 競争参加資格

- ア 本件請負契約の仕様書に記載した実施体制を有する者であること。
- イ 「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」(平成18年6月2日法律第51号)第10条各号(第11号を除く。)に該当する者でないこと。
- ウ 「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。
- エ 「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。
- オ 令和01・02・03年度総務省競争参加資格(全省庁統一資格)「役務の提供等」A及びBの等級に格付けされ関東・甲信越地域の競争参加資格を有する者であること(「役務の提供等」の営業品目304情報処理、306ソフトウェア開発)又は305その他に登録している者であること。)

(2) 公的な資格や認証等の取得

請負者は、以下の内容を証明する資料を提出すること。

- ア 本業務を統括管理する部門は、ISO9001認証を取得していること。
- イ 本業務を統括管理する部門は、ISO/IEC 27001認証を取得していること。
- ウ 請負者は、一般財団法人日本情報経済社会推進協会のプライバシーマーク制度の認定を受けていること。

(3) 受注実績

- ア 請負者は、各省庁などの国の行政機関や都道府県、市区町村などの地方公共団体、民間企業との契約等により運営を行ったコールセンター・ヘルプデスク等の業務実績を有すること。

(4) 複数事業者による共同提案

- ア 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ともに、本代表者が本調達に対する入札を行うこと。
- イ 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。
- ウ 共同提案を構成する全ての事業者は、本入札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。

2 入札制限

(1) 総務省 LAN に関係する他の調達を受注事業者

次の事業者（再委託先等を含む。）及びこの事業者の「財務諸表等の用語、様式及び作成方法に関する規則」（昭和 38 年 11 月 27 日大蔵省令第 59 号）第 8 条に規定する親会社及び子会社、同一の親会社を持つ会社並びに委託先事業者等の緊密な利害関係を有する事業者は、入札には参加できない。

ア 「次期総務省 LAN に係る調達支援業務の請負」の受注事業者

イ 「次期総務省 LAN の調達支援及び計画・設計工程管理支援業務の請負」の受注事業者

ウ 「次期総務省 LAN の調達支援及び構築、保守・運用工程管理支援業務の請負」の受注事業者

(2) CIO 補佐官及びその支援スタッフの属する事業者

調達仕様書の妥当性確認及び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。

第9 再委託に関する事項

1 再委託の制限及び再委託を認める場合の条件

- (1) 本業務の請負者は、業務を一括して又は運用管理業務を再委託してはならない。
- (2) 請負者における遂行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。
- (3) 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。
- (4) 再委託を行う場合、再委託先が「第8 2 入札制限」に示す要件を満たすこと。
- (5) 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。

2 承認手続き

- (1) 本業務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、再委託を行う業務の作業場所、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、あらかじめ承認を受けること。再委託先が再々委託を行う場合も以降も同様とする。
- (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等に関する書面を総務省に提出し、承認を受けること。

3 再委託先等の契約違反等

再委託先等において、本調達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ともに、総務省は、当該再委託先等への再委託等の中止を請求することができる。

第10 その他特記事項

1 前提条件及び制約条件

- (1) 本件受注後に調達仕様書（別紙 1「要件定義書」を含む。）の内容の一部について変更を行おうとする場合、その変更の内容、理由等を明記した書面をもって総務省に申し入れを行うこと。双方の協議において、その変更内容が軽微（委託料、納期に影響を及ぼさない）かつ許容できると判断された場合は、変更の内容、理由等を明記した書面に双方が記名捺印することによって変更を確定する。
- (2) 調達仕様書（別紙 1「要件定義書」を含む。）に記載の要件は、目的を達成し、予算要求を行うための費用を算出するため、総務省の考える必要最低限の要件であり、更に効果的に目的を達成する方法がある場合には、客観的に合理的と認められる根拠を含め、積極的にその実現方法を提案すること。なお、提案の採否は、提案内容を踏まえ、総務省が総合的に判断するものとする。

第11 附属文書

- 1 要件定義書は、以下の全ての文書を指す。
 - ・ 別紙1「要件定義書」
- 2 本調達において、参照すべき内容を含む文書を以下に示す。
 - ・ 別紙2「現行総務省 LAN における運用業務のサービスレベル」
 - ・ 別紙3「成果物一覧」
 - ・ 別紙4「情報保護・管理要領」
 - ・ 別添1「総務省 LAN システムの更新整備及び保守・運用業務の請負 調達仕様書」
- 3 提案書等の審査要領は、「総務省 LAN システムの運用管理及び受付窓口業務の請負 総合評価基準書」に示すとおりである。
- 4 本調達に参加する予定の者から要望があった場合、現行総務省 LAN に係る設計書等の納入成果物等について、所定の手続を踏まえた上で閲覧可能とする。閲覧可能な資料一覧を含め、詳細は、「総務省 LAN システムの運用管理及び受付窓口業務の請負 民間競争入札実施要項」の「資料閲覧要領」に従うものとする。また、本調達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。
- 5 参考とする政府指針・ガイドライン等及び本省の指針等を以下に示す。
 - ・ 政府情報システムにおけるクラウドサービスの利用に係る基本方針（平成30年6月7日 各府省情報化統括責任者（CIO）連絡会議決定）
 - ・ デジタル・ガバメント推進標準ガイドライン（2020年3月31日 各府省情報化統括責任者（CIO）連絡会議決定）
 - ・ 公共サービス改革基本方針（令和元年7月9日改定 閣議決定）
 - ・ 世界最先端 IT 国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画（令和2年7月17日閣議決定）
 - ・ 政府共通プラットフォーム第二期整備計画（令和2年9月30日 各府省情報化統括責任者（CIO）連絡会議決定）
 - ・ 総務省デジタル・ガバメント中長期計画（平成30年6月22日 総務省行政情報化推進委員会（令和2年3月31日改定））
 - ・ 政府機関の情報セキュリティ対策のための統一基準群（平成30年度版）（平成30年7月25日サイバーセキュリティ戦略本部）
 - ・ 「高度標的型攻撃」対策に向けたシステム設計ガイド（平成26年9月30日 独立行政法人情報処理推進機構）
 - ・ テレワークセキュリティガイドライン（第4版）（2018年4月13日 総務省 経済

産業省)

- 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 総務省 経済産業省）
- 総務省情報セキュリティポリシー（総務省情報セキュリティ委員会決定）
- 政府業務継続計画（首都直下地震対策）（平成 26 年 3 月 28 日 閣議決定）
- 中央省庁業務継続ガイドライン 第 2 版（首都直下地震対策）（平成 28 年 4 月 内閣府（防災担当））
- 総務省本省業務継続計画（令和元年 7 月 10 日 一部改定）
- 中央省庁における情報システム運用継続計画ガイドライン（平成 24 年 5 月改定 内閣官房情報セキュリティセンター）
- 日本産業規格 JIS X 8341-3:2016「高齢者・障害者等配慮設計指針－情報通信における機器，ソフトウェア及びサービス－第 3 部：ウェブコンテンツ」（2016 年 3 月版（2016 年 3 月 22 日公開） 情報通信アクセス協議会・ウェブアクセシビリティ基盤委員会）

【別紙1】要件定義書

第1 共通	
1 連携	
(1) 主管課	① 本調達仕様書及び要件定義書に定める要件(以下「本調達要件」という。)を満たすために必要となる請負者の作業等を実施するに当たり、適宜・適切に主管課と連携し、指示又は承認を得て行うこと。 なお、実施計画書や実施要領などにより、あらかじめ定められた作業については、この限りではない。
(2) 保守・運用事業者	① 本調達要件を満たすために必要となる請負者の作業等を実施するに当たり、保守・運用事業者と事前にそれぞれの業務内容を明らかにし、必要な調整等を行うこと。また、その調整内容を文書等にし、主管課の承認を得た上で、作業等を実施すること。 ② 保守・運用事業者と密に連携し、利用者が総務省LANの提供するサービスを適切に利用できるような努めること。 なお、「総務省LANの更新整備及び保守・運用業務の請負」により納品された機器等の操作を伴う作業は保守・運用事業者であるが、適宜状況等を踏まえ、保守・運用事業者と相談の上、柔軟に対応すること。
(3) その他	① 個別業務システムに関する相談、大規模災害時など、例外的な作業についても、適宜・適切に連携し、対応すること。
2 対応時間	
(1) 開庁日	① 開庁日の08:30から20:00までの間、業務を行うこと。
(2) 閉庁日	① 閉庁日の09:00から17:00までの間、業務を行うこと。
(3) 大規模災害時等	① 運用管理等の業務継続計画書に基づき、適切に業務を行うこと。
(4) その他	① 業務繁忙期のほか、障害発生時や大規模イベントなどが想定される場合には、主管課からの指示の下、上記対応時間の延長等を行うこと。
3 作業場所	
(1) 平常時	① 総務省本省 LAN機器室で業務を行うこと。 ② LAN機器室は保守・運用事業者も利用するため、円滑に業務を行うことができるよう必要な調整を行うこと。
(2) 大規模災害時等	① 運用管理等の業務継続計画書に基づき、指定された場所で業務を行うこと。
(3) その他	① 上記のほか、業務の遂行に支障を与えない範囲で他の場所で業務を行うことを認めるが、客観的かつ合理的な理由及び当該作業場所のセキュリティ対策を示した書面を提出し、事前に主管課の承認を得ること。
4 規模	
(1) 問合せ(令和元年度実績より)	
ア 平常時	① 平均的な問合せ件数は一月当たり約1,100件であり、同規模以上の問合せに対し、円滑に対応できること。また、平均的な問合せ対応時間は約40分間である。
イ 繁忙期	① 大規模な人事異動(4月)が行われる時期などにおける問合せ件数は一月当たり約1,800件であり、同規模以上の問合せに対し、円滑に対応できること。 なお、繁忙期間は2週間である。
(2) 申請(令和元年度実績より)	
ア 平常時	① 平均的な申請件数は一月当たり約570件であり、同規模以上の申請に対し、円滑に対応できること。
イ 繁忙期	① 大規模な人事異動(4月)が行われる時期などにおける申請件数は一月当たり約1,000件であり、同規模以上の申請に対し、円滑に対応できること。 なお、繁忙期間は2週間である。
第2 運用管理業務	
1 準備	
(1) 運用管理及び受付窓口業務実施計画書の策定	① 本業務の開始までに、業務内容、業務実施体制、作業場所、契約期間中のスケジュール、成果物(概要を含む)等を記載した運用管理及び受付窓口業務実施計画書(以下「実施計画書」という。)を作成し、主管課の承認を得ること。
(2) 運用管理及び受付窓口業務実施要領の策定	① 本業務の開始までに、作業内容、作業手順等を記載した運用管理及び受付窓口業務実施要領(以下「実施要領」という。)を作成し、主管課の承認を得ること。また、実施要領には別紙として業務フロー、利用者からの問合せ等に関する判断基準、対応方針などを含めること。
(3) 大規模災害時等の業務継続計画書の策定	① 本業務の開始までに、大規模災害時等の指示系統、作業実施体制、作業場所等を記載した業務継続計画書(以下「運用管理等の業務継続計画書」という。)を作成し、主管課の承認を得ること。
(4) 体制等	① 本業務の開始までに、作業場所及び業務実施体制を整備し、次期総務省LANの運用開始時より円滑に業務を行うことができるよう準備すること。 ② 本業務の開始までに、総務省LANを利用するための権限(アカウント、メールアドレス等)の付与及びLAN端末の貸与を受け、次期総務省LANの運用開始時より円滑に業務を行うことができるよう準備すること。 ③ 本業務の開始までに、現行総務省LAN請負事業者の管理している運用情報等に関する引継ぎを受け、また、保守・運用事業者と協議、連携し、次期総務省LANの運用開始時より円滑に業務を行うことができるよう準備すること。

2 実施	
(1) 主管課の運用管理支援作業	
①	受付窓口で一元的に受け付け、エスカレーションされた問合せ、申請等の内容を確認し、主管課とあらかじめ定めた基準及び方針に基づき判断・対応を行うこと。
②	エスカレーションされた問合せ、申請等のうち、判断基準や対応方針等の定まっていないものに関して、主管課が効率的に判断できるような情報の収集、整理及び提案を行うこと。また、主管課の承認を得て、対応を行うこと。
③	新たに判断基準や対応方針を策定したものを一覧として整理し、定期的に主管課と調整の上、基準及び方針を更新すること。
④	上記のほか、主管課より指示された運用管理支援業務を行うこと。
(2) 保守・運用事業者との連携作業	
①	受付窓口で一元的に受け付け、エスカレーションされた不具合、障害等の内容を確認し、主管課及び保守・運用事業者とあらかじめ定めた基準及び方針に基づき、保守・運用事業者と連携し、調査等に協力する。また、その旨を主管課及び受付窓口連絡すること。
②	エスカレーションされた不具合、障害等のうち、対応に長時間を要すると想定されるものに関して、適宜・適切に状況の把握・整理を行い、主管課及び受付窓口連絡すること。
(3) 受付窓口業務の管理作業	
①	受付窓口で一元的に受け付けた問合せ、申請、不具合、障害等の内容及びその対応等の結果を一覧で管理し、定期的に整理・分析し、改善のための施策を主管課に提案すること。
②	適切な頻度で定例会議を開催し、問合せ・申請の対応状況など、受付窓口業務に係る各種報告を行うこと。
③	日次・週次・月次・年次報告書を作成し、主管課に提出すること。 主な記載事項は、以下を想定している。記載事項の詳細、報告の方法及び様式等は、主管課と協議の上、決定すること。 ・問合せ・申請の分類、状況、件数、対応に要した時間など ・上記の統計情報(週次・月次・月次・年次報告書の場合) ・問題・課題、問題・課題に対する対応方針
④	受付窓口の体制の管理を行い、業務の繁忙時期等を考慮し、適宜・適切な対応が可能となる体制を維持すること。
⑤	月次・年次計画書を作成し、主管課の承認を得ること。 大規模人事異動やテレワーク・デイズなどの予定を踏まえ、以下を計画すること。記載事項の詳細及び計画書を提示する時期は、別途主管課と協議すること。 ・作業計画 ・要員計画
⑥	年次計画・月次計画に変更が生じた場合、速やかに主管課と協議し、承認を得ること。
⑦	上記のほか、業務の質の改善のための管理業務を行うこと。
(4) 大規模災害時等の対応作業	
①	大規模災害等が発生した場合、発災の連絡を受けた後、運用管理等の業務継続計画書に定めた時間内に受付窓口対応が開始できる体制を整備すること。
②	大規模災害時等に速やかに対応できるよう、運用管理等の業務継続計画書に沿って、年1回模擬訓練を行い、業務継続計画の実施体制を確認すること。
③	模擬訓練及び大規模災害時等の対応結果について、改善すべき点を整理した上で、主管課に報告すること。また、運用管理等の業務継続計画書を見直し、主管課の承認を得て更新すること。
④	大規模災害時等の連絡手段は、主管課と保守・運用請負事業者間で利用する連絡手段と同一製品を利用することとし、請負者の責任と負担において準備すること。 なお、その他主管課との連絡手段としても有効利用すること。
3 評価	
(1) 運用管理業務に関する基準及び方針の定期的な評価	
①	受付窓口業務の管理における定期的な分析結果を基に、四半期ごとに評価を行うこと。
②	計画、実行、評価、改善の一連の活動を継続的に行い、主管課への判断依頼の回数、主管課の判断に要する時間等を月次で集計し、統計情報として示すこと。
③	受付窓口業務の管理における主な分析対象は、以下を想定する。分析対象の詳細は、主管課と協議の上、決定すること。 ・問合せ・申請の分類、状況、件数、対応に要した時間など ・問題・課題
④	従来の実施状況を改善し、業務の質を向上させる施策を、具体的、かつ、根拠を含めて提案すること。 なお、令和3年度中は基準値を確認するための試行期間とし、令和4年度以降は四半期ごとにその改善効果を確認し、更なる改善のための施策を検討・提案すること。
(2) 受付窓口業務に関する利用者満足度調査の実施	
①	年1回、部局運用担当者及び主管課を対象として、受付窓口業務に関する利用者満足度調査を行うこと。
②	回答までに要した時間、説明の分かりやすさなどの満足度についてアンケート等調査を実施し、結果を取りまとめること。
③	調査結果を分析した上で主管課と協議を行い、改善されるべき点の真因、具体的な解決案及び根拠を整理し、改善策を主管課に提案すること。
(3) 総務省LANの提供するサービスに関するアンケート等の実施	
①	年1回、利用者を対象として、総務省LANの提供するサービスに関するアンケート等調査を行うこと。
②	アンケート等調査の実施に当たっては、その都度目的を踏まえ、アンケート項目の設定を行うこと。また、結果を取りまとめること。
③	結果を踏まえ、主管課と協議を行い、総務省LANの提供するサービスに関するものは主管課経由で保守・運用事業者に提供すること。また、サービスを利用するための問合せ、申請等に関するものは調査結果を分析した上で、改善されるべき点の真因、具体的な解決案及び根拠を整理し、改善策を主管課に提案すること。
4 改善	
(1) 実施要領の更新	
①	受付窓口業務の四半期ごとの評価を踏まえ提案した改善策について、主管課と協議を行い、承認を得て運用管理業務に関する基準及び方針を更新すること。
②	従来の実施状況を改善し、業務の質を向上させる施策について、主管課と協議を行い、承認を得て実施すること。

		③ 上記を基に、実施要領を更新すること。更新を行う場合、世代管理や変更履歴の管理など、適切な管理を行うこと。
	(2) 受付窓口業務の改善	
		① 受付窓口業務に関する利用者満足度調査の結果を踏まえ提案した改善策について、主管課と協議を行い、承認を得て実施すること。
		② 総務省LANの提供するサービスに関するアンケート等調査の結果を踏まえ提案した改善策について、主管課の承認を得て実施すること。
第3	受付窓口業務	
	1 実施	
	(1) 利用者からの受付窓口対応作業	
		① 総務省LANの保守・運用に関わる一元的な受付窓口として、利用者からの総務省LANの利用に関わる各種問合せや申請の受付、不具合や障害の際の連絡などの業務を行うこと。
	ア 問合せ	
	(ア) 受付	
		① 利用者からの問合せを電話、電子メール等により受け付けること。電話により受け付けた場合は、その時刻を確認・記録しておくこと。
		② 受け付けた問合せ内容について理解し、次の対応に必要な情報等を利用者に確認し、整理すること。
	(イ) 対応	
		① 問合せ内容を整理し、実施要領に定めた手順により対応を行うこと。
		② 対応に長時間を要すると想定する場合、予想される回答時間を伝え、その後も適切な時間に利用者に状況の連絡を行うこと。 本調達要件を作成する時点においては次のような流れを想定しており、参考にすること。
		③ ①問合せ内容を整理し、自動応答機能(チャットボット)を用いて解決できるか確認すること。解決できる場合には、その旨を案内する。 ②自動応答機能(チャットボット)を用いて解決できない場合、過去の運用情報などの同様事例より解決できるか確認すること。解決できる場合には、その旨を案内する。 ③同様事例でも解決できない場合、受付窓口の知見により解決できるか判断すること。解決できる場合には、その旨を案内する。 ④受付窓口の知見により解決できないと判断した場合、運用管理にエスカレーションし、指示を仰ぐ。 ⑤運用管理からの指示に基づき対応を行い、解決する。
	(ウ) 回答	
		① 問合せを受け付けた方法で、利用者に回答すること。電話により回答した場合は、その時刻を確認・記録しておくこと。
	イ 申請	
	(ア) 受付	
		① 利用者からの申請を申請管理サービスにより受け付けること。
		② 受け付けた申請内容について理解し、次の対応に必要な情報等を利用者に確認し、整理すること。
	(イ) 対応	
		① 申請内容を整理し、実施要領に定めた手順により対応を行うこと。
		② あらかじめ定められた対応期日を超えると想定する場合、予想される対応日を伝えること。 本調達要件を作成する時点においては次のような流れを想定しており、参考にすること。
		③ ①実施要領に記載のない申請、緊急対応などの場合、運用管理にエスカレーションし、指示を仰ぐ。 ②運用管理からの指示に基づき対応を行い、解決する。
	(ウ) 回答	
		① 申請管理サービスを用いて、利用者に対応完了の旨を回答すること。
	ウ 共通	
	(ア) 記録	
		① 別途締結するサービスレベル合意書に基づくサービスレベルの判定に利用できるよう受け付けた問合せや申請を記録し、各件ごとに内容を分類し、受付時刻・回答時刻を含め、時系列で対応概要を整理し、一覧化すること。
		② 受付窓口業務の質の改善の資する情報として、一覧を基に分類、状況、件数、対応に要した時間などの項目で適時に抽出できるようにすること。
	(イ) 報告	
		① 運用管理業務において行う定期報告に利用できるよう、受付窓口より管理業務に一覧化した情報を元に報告を行うこと。
	(2) 運用管理業務との連携作業	
		① 利用者からの問合せ、申請、不具合、障害等の連絡を受け、主管課への確認や保守・運用事業者への連携が必要な場合、運用管理にエスカレーションし、報告の上、指示を仰ぐこと。
	ア 対応	
		① 受け付けた問合せや申請のうち、受付窓口では対応、判断できないものを速やかに運用管理にエスカレーションし、指示を仰ぐこと。
		② その他、総務省LANの運用に関して運用管理から指示された作業を行うこと。
	イ 報告	
		① 対応に関する報告のほか、一覧化された対応等の記録を基に運用管理に定期的な状況報告を行うこと。
		② その他、総務省LANの提供するサービス等に関して異常等が認められた場合、状況を整理し、運用管理に報告すること。
	(3) 大規模災害時等の対応	
		① 大規模災害時等の場合には、運用管理等の業務継続計画書に基づき、運用管理の指示に従い業務を継続すること。
		② 大規模災害時等に速やかに対応できるよう、運用管理等の業務継続計画書に沿って、年1回模擬訓練を行うこと。
		③ 大規模災害時等の対応について、改善すべき点を整理し、運用管理に報告すること。
	2 評価	
		① 一覧化された対応等の記録を基に、受付窓口の業務の質の向上のために必要となる問合せや申請の対応を抽出し、運用管理と共にその対応を評価すること。また、その改善策を検討し、適切であることを確認すること。
		② 改善策・省内ポータル(MIC-net)へ登録するための、掲載用のFAQ及び自動応答機能(チャットボット)用のFAQ(同義語の定義など、同FAQの質を向上させるために必要なデータを含む)を作成し、同改善策が有効と思われる合理的な根拠を添えて、主管課に提案すること。
		③ その他、受付窓口の業務の質の向上に資すると想定される点があれば、積極的に提案すること。

3 改善		① 主管課の承認を得て、改善策を含め、更新されたFAQを指定のファイル形式で、運用管理を介して保守・運用事業者に提供すること。また、省内ポータル(MIC-net)の掲載用のFAQと自動応答機能(チャットボット)用のFAQ(同義語の定義など、同FAQの質を向上させるために必要なデータを含む)を速やかに更新するよう依頼すること。
------	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

現行総務省 LAN における運用業務のサービスレベル

1. 運用業務の SLA

「申請依頼業務」及び「ヘルプデスク回答」について、運用業務のサービスレベルを設定する。

1.1. サービスレベル

運用業務のサービスレベルを「表 1-1 運用業務の SLA」に示す。

表 1-1 運用業務の SLA

No.	評価項目	目標値	内容
1	申請依頼業務	99.99%以上	LAN 運用業者が申請書を受領し、主管係の作業指示後、全作業を翌々開庁日の執務時間開始までに完了させた実施率。
2	ヘルプデスク回答	95.00%以上	翌開庁日内までに問い合わせ内容の把握、状況の確認、対応の方針等を主管係又はユーザに対して報告した実施率。

1.2. 申請依頼業務

(ア) 用語の定義

申請依頼業務のサービスレベル設定の前提となる用語を定義する。用語定義における時間軸に沿ったイメージ図を「図 1-1 申請書依頼業務の SLA の用語定義（イメージ図）」に、用語の定義を「表 1-2 申請書依頼業務の SLA の用語定義」に示す。

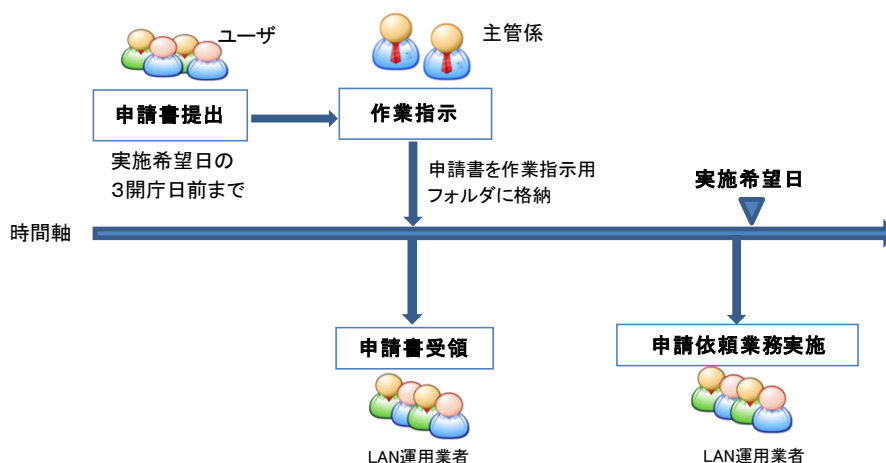


図 1-1 申請書依頼業務の SLA の用語定義 (イメージ図)

表 1-2 申請書依頼業務の SLA の用語定義

No.	項目	内容
1	申請書提出	ユーザが主管係へ申請書を提出する。 提出期限は実施希望日の3開庁日前とする。
2	作業指示	開庁日の16時、主管係が申請書を作業指示用フォルダに格納する。この日を作業指示日とする。
3	申請書受領	LAN 運用業者は作業指示用フォルダに格納された申請書を受領する。この日を申請書受領日とする。提出期限を過ぎた申請は、原則、翌開庁日対応とする。
4	申請依頼業務実施	LAN 運用業者が申請書に基づき作業を実施する。
5	実施希望日	<ul style="list-style-type: none"> 申請情報で指定された「登録日」「変更日」「開始日」「実施日」「希望日」等を「実施希望日」とする。申請から実施希望日までに2開庁日以上ある場合は、所定の希望日の執務開始時刻までに完了することとする。実施希望日に期間がある場合は、所定の期間内に完了することとする。 「削除日」「終了日」については、当日まで当該サービスをユーザが利用しているため、当日の執務時間終了後に対応を完了することとする。 「配備」「移設」については、ユーザとの実施日時調整、並びに配備、移設準備を申請書受領日の翌々開庁日の執務時間開始までに完了することとする。地方支部分部局等への機器の配送が発生する場合は、実施日をユーザと調整することとする。

No.	項目	内容
		<ul style="list-style-type: none"> 「撤去」については、前日まで当該サービスをユーザが利用しているため、所定日当日中に対応を完了することとする。

(イ) 評価項目

申請依頼業務を所定の期日までに実施したサービス実施率を評価項目とする。

(ウ) サービス実施率

A 計算方法

申請書受領件数と所定の期日までに完了した件数に基づきサービス実施率を計算する。

$$\text{サービス実施率(\%)} = \frac{\text{所定の期日までに完了した件数}}{\text{申請書受領件数}} \times 100$$

1.3. ヘルプデスク

(ア) 用語の定義

ヘルプデスクのサービスレベル設定の前提となる用語を定義する。用語定義における時間軸に沿ったイメージ図を「図 1-2 ヘルプデスクの SLA の用語定義 (イメージ図)」に、用語の定義を「表 1-3 ヘルプデスクの SLA の用語定義」に示す。

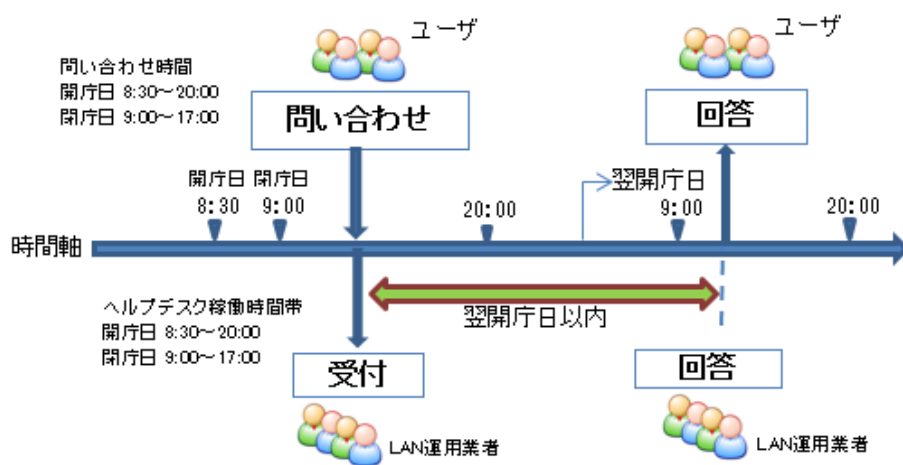


図 1-2 ヘルプデスクの SLA の用語定義 (イメージ図)

表 1-3 ヘルプデスクの SLA の用語定義

No.	項目	内容
1	受付 (※1)	LAN 運用業者は、ユーザからの問い合わせを電話又はメールで受け付ける。
2	回答	LAN 運用業者が問い合わせ内容の把握、状況の確認、対応の方針等をユーザに電話又はメールで、受付日の翌開庁日以内に回答する。

※1：受付はヘルプデスクの稼働時間中とする。

ヘルプデスクの稼働時間を以下の「表 4-9 ヘルプデスクの稼働時間帯」に示す。
時間外の問い合わせは、受付日を翌開庁日とする。

表 1-4 ヘルプデスクの稼働時間帯

No.	項目	稼働時間帯
1	開庁日	8:30~20:00
2	閉庁日	9:00~17:00

(イ) 評価項目

翌開庁日以内までに問い合わせ内容の把握、状況の確認、対応の方針等を主管係又はユーザに対して報告したヘルプデスク回答率を評価項目とする。

A ヘルプデスク回答率

(A) 計算方法

問い合わせの総数と翌開庁日以内に回答した件数に基づきヘルプデスク回答率を計算する。

$$\text{ヘルプデスク回答率 (\%)} = \frac{\text{翌開庁日以内に回答した件数}}{\text{問い合わせの総数}} \times 100$$

1.4. サービスレベルの評価

「表 1-5 SLA 対象の運用業務」に示した「対象業務」単位で、サービスレベルの達成度合を評価する。1 業務でもサービスレベルに達しなかった場合は、サービスレベル未達成とする。

表 1-5 SLA 対象の運用業務

No.	対象業務	内容
1	申請依頼業務	申請内容に基づき、総務省 LAN の各サービスに対する設定変更作業を実施する。
2	ヘルプデスク回答	ユーザからの問い合わせに対する回答、対応を実施する。

【別紙3】成果物一覧

No.	分類	成果物	概要	提出時期
1	運用管理	実施計画書	業務内容、業務実施体制、作業場所、契約期間中のスケジュール、成果物（概要を含む）等を記載した文書。	契約締結後1週間以内
2		月次・年次計画書	作業計画、要員計画を記載した文書。	令和3年10月以降、月次、年次で提出
3		日次・週次・月次・年次報告書	問合せ・申請の分類、状況、件数、統計情報、問題・課題、問題・課題に対する対応方針などを記載した文書。	令和3年10月以降、日次、週次、月次、年次で提出
4		実施要領	作業内容、作業手順等を記載した文書。別紙として業務フロー、利用者からの問合せ等に関する判断基準、対応方針などを含む。 なお、改善策検討報告書を基に定期的に更新する。	(令和3年9月末) 更新の都度
5		改善策検討報告書	受付窓口業務の分析を踏まえ改善策を検討し、判断基準や対応方針、業務フローなどの追加・変更案を記載した文書。	令和3年10月以降、四半期で提出
6		運用管理等の業務継続計画書	大規模災害時等の指示系統、作業実施体制、作業場所等を記載した文書。 なお、大規模災害時等模擬訓練結果報告書を基に定期的に更新する。	(令和3年9月末) 更新の都度
7		大規模災害時等模擬訓練結果報告書	大規模災害時等模擬訓練を踏まえ、運用管理等の業務継続計画書に関して改善すべき点などを記載した文書。	大規模災害時等模擬訓練の実施後、速やかに提出
8		総務省LANの受付窓口業務に関する満足度アンケート調査	総務省LANの受付窓口業務に関する満足度アンケート調査の結果を取りまとめた文書。	調査実施後、速やかに提出
9		総務省LANの提供するアンケート等調査計画書	総務省LANの提供するサービスに関するアンケート等調査の目的、アンケート項目等を記載した文書。調査票（表紙・本体）を含む。	主管課と協議の上、提出時期を決定
10		総務省LANの提供するアンケート等調査結果報告書	総務省LANの提供するサービスに関するアンケート等調査の結果を取りまとめた文書。	調査実施後、速やかに提出
11	受付窓口	問合せ・申請管理台帳	受け付けた問合せや申請を記録し、各件ごとに内容を分類、受付時刻・回答時刻を含め、時系列で対応概要を整理し、一覧化した文書。	主管課と協議の上、提出時期を決定
12		FAQデータ	省内ポータル（MIC-net）に掲載用のFAQ及び自動応答機能（チャットボット）用のFAQ（同義語の定義など、同FAQの質を向上させるために必要なデータを含む）に係るデータ。	更新の都度
13	プロジェクト管理	会議アジェンダ	会議の議題一覧を記載した文書。	プロジェクト開始後の会議実施時に毎回
14		会議議事録	会議の議事録を記載した文書。	会議実施後、4営業日以内
15		文書等変更管理台帳	変更が発生した文書等（実施計画書、実施要領等）について、変更した内容等を一覧化した文書。	文書等の変更の都度
16	情報管理	情報管理計画書	情報の取扱者、情報の保護・管理のための教育・周知の計画内容、情報の取扱い要領、作業場所における情報セキュリティ確保のための措置、情報セキュリティが損なわれた場合の対応計画について記載した文書。	契約締結後1週間以内
17		情報返却等計画書	情報管理簿に記載した全ての情報の返却、消去、廃棄等の処理を行う際に、その処理について方法、日時、場所、立会人、作業責任者等の事項を網羅した文書。	情報管理簿に記載した情報の処理を行う都度
18		情報管理簿	主管課から貸与を受けた各種ドキュメント、電子データ類の授受方法、保管場所、保管方法、使用場所、使用目的等取扱い方法を明確に記載した文書。	主管課から貸与を受ける都度
19	サービスレベル	サービスレベル合意書	総務省側と請負者側の責任分界点や役割を明確にし、必要な管理項目とサービスレベル管理指標の保証値等について記載した文書。	(令和3年9月末)
20		サービスレベル報告書	サービスレベルの達成率や状況の分析、未達成が継続された場合は改善策等のサービスレベル管理状況を記載した文書。	令和3年10月以降、月次、年次で報告
21		ODB登録用シート	政府における情報システムに関係する情報を一元的に管理するための各種登録情報をまとめたシート。	(令和3年10月) 更新の都度
22	その他	プロジェクト完了報告書	プロジェクト中の各作業の実施日時や内容及び結果を記載した文書。	プロジェクトの完了時
23		その他管理用文書	上記以外で業務の実施及び管理を行う上で必要となる文書。	文書ごとに主管課と協議の上、提出時期を決定

(注) 提出時期欄の括弧書きは予定時期を示し、請負者が主管課と協議の上、実施計画書等に規定するものとする。

情報保護・管理要領

1 目的

本契約に係る作業において取り扱う各種情報について、適正な保護・管理方針について明確にすることを目的とする。

2 適用範囲

本契約に係る作業で取り扱う主管課が交付又は使用を許可した全ての情報（電子データ、印刷された情報を含む。）を対象とする。

3 本契約を受託する者が遵守すべき事項

請負者は、本契約の履行に関して、以下の項目を全て遵守すること。

(1) 作業開始前の遵守事項

請負者は以下のアからオまでの各項目に定める事項を定め、その結果を取りまとめた「情報管理計画書」を作成し、契約締結後1週間以内に主管課の承認を受けること。また、役務内容を一部再委託する場合は、カに定める事項に必要な情報を主管課に提供し、主管課の承認を受けること。

ア 情報取扱者等の指定

「適用範囲」に定める情報を取り扱う者（以下、「情報取扱者」という。）を指定すること。また、情報取扱者のうち、情報取扱者を統括する立場にある者一名を情報取扱責任者として指定すること。なお、情報取扱者及び情報取扱責任者（以下、「情報取扱者等」という。）は、守秘義務等の情報の取り扱いに関する社内教育又はこれに準ずる講習等（以下、「社内情報セキュリティ教育」という。）を受講した者とする。

なお、「情報管理計画書」には、上記に従って指定した情報取扱者等の所属、役職、氏名及び社内情報セキュリティ教育の受講状況を明記すること。

イ 情報取扱者等への教育・周知の計画策定

情報取扱者等を対象に実施する本契約での各情報の取り扱いや漏えい防止等の教育・周知に関する計画を策定すること。

ウ 情報の取り扱いに関する計画策定

本契約の作業に係る情報の取り扱いに関し、情報の保存、運搬、複製及び破棄において実施する措置を情報セキュリティ確保の観点から定めること。また、情報の保管場所を変更する場合における取り扱いについても定めること。

上記の情報の取り扱いに関して定める措置には、以下に示す措置を含めること。

- (ア) 本契約の作業に係る情報を取り扱うサーバ、PC、モバイル端末について、脅威に関する最新の情報を踏まえた不正プログラム対策及び脆弱性対策を行うこと。
- (イ) 総務省が「要保護情報」に指定した情報の取り扱いに、総務省又は請負者のいずれかの管理下でない情報システム等（作業従事者の個人所有物である PC 及びモバイル端末を含む）を用いることを原則として禁止し、必要がある場合は主管課の許可を得て用いること。
- (ウ) 総務省が「要保護情報」に指定した情報の保存に、総務省又は請負者のいずれかの管理下でない情報システム等又は電磁的記録媒体（作業従事者が私的に契約しているサービス及び作業従事者の個人所有物である電磁的記録媒体を含む。）を用いることを原則として禁止し、必要がある場合は主管課の許可を得て用いること。
- (エ) 総務省が「要保護情報」に指定した情報を電子メールにて送信する場合には、暗号化を行うこと。

エ 作業場所の情報セキュリティ確保のための措置の決定

総務省又は総務省が指定する場所以外の作業場所において本契約に係る作業を行う場合は、情報に係るセキュリティ確保のために、作業場所の環境、作業に使用する情報システム等に講ずる措置を定めること。

上記の情報に係るセキュリティ確保のために定める措置には、以下に示す措置を含めること。

- (ア) 総務省の情報システムにアクセス（一般向けに提供されているウェブページへのアクセスを除く。）する作業は、請負者の管理下にあり、部外者の立入りが制限された場所において行うこと。
- (イ) 本契約の作業に係る情報を取り扱う PC、モバイル端末等について、盗難、紛失、表示画面ののぞき見等による情報漏えいを防ぐための措置を講ずること。また、それらの措置を講じていない PC、モバイル端末等を用いた作業を制限すること。

オ 情報セキュリティが侵害された又はそのおそれがある場合の対処手順等の策定

本契約に係る業務の遂行において情報セキュリティが侵害された又はそのおそれがある場合に備え、事前に連絡体制を整備し、主管課に提示すること。

本契約に係る業務の遂行において情報セキュリティが侵害された場合又はそのおそれがある場合の対処手順を定めること。対処手順には、以下に示す対処を含めること。

- (ア) 作業中に、情報セキュリティが侵害された又はそのおそれがあると

判断した場合には、直ちに、主管課に、口頭にてその旨第一報を入れること。主管課への第一報は、情報セキュリティインシデントの発生を認知してから遅くとも1時間以内に行われるように留意して行うこと。

- (イ) 当該第一報が行われた後、発生した日時、場所、発生した事由、関係する請負者の作業者を明らかにし、平日の9時から18時の間は3時間以内に、それ以外の時間帯は翌開庁日に主管課に報告すること。また、当該報告の内容を記載した書面を遅延なく主管課に提出すること。
- (ウ) 主管課の指示に基づき、対応措置を実施すること。
- (エ) 主管課が指定する期日までに、発生した事態の具体的内容、原因、実施した対応措置を内容とする報告書を作成の上、主管課に提出すること。
- (オ) 再発を防止するための措置内容を策定し、主管課の承認を得た後、速やかにその措置を実施すること。

本契約の業務が国の安全に関する重要な情報の取り扱いを含む場合は、上記に加えて、以下に示す対処を対処手順に含めること。

- (ア) 情報セキュリティの侵害による被害の程度を把握するために必要となる記録類を作成又は取得すること。これらの記録類は契約終了時まで保存すること。
- (イ) 総務省の求めに応じてこれらの記録類を総務省に引き渡すこと。

なお、ここでいう「情報セキュリティが侵害された又はそのおそれがある場合」には、以下の事象を含む。

- (ア) 不正プログラムへの感染（受託者におけるものを含む。）
- (イ) サービス不能攻撃によるシステムの停止（受託者におけるものを含む。）
- (ウ) 情報システムへの不正アクセス（受託者におけるものを含む。）
- (エ) 書面又は外部電磁的記録媒体の盗難又は紛失（受託者におけるものを含む。）
- (オ) 要機密情報の流出・漏えい・改ざん（受託者におけるものを含む。）
- (カ) 異常処理等、予期せぬ長時間のシステム停止（受託者におけるものを含む。）
- (キ) 総務省が受託者に提供した又は受託者にアクセスを認めた総務省の情報の目的外利用又は漏えい
- (ク) アクセスを許可していない総務省の情報への受託者によるアクセス
- (ケ) 意図しない不正な変更等が発見された場合

カ 再委託に係る情報セキュリティの確保

事前に主管課の承認を得た上で、本契約の役務内容を一部再委託する場合、請負者自体が業務を実施する場合に求められる水準と同一水準の情報セキュリティ対策を再委託先においても確保させる必要があり、再委託先における情報セキュリティの十分な確保を請負者が担保するとともに、再委託先の情報セキュリティ対策の実施状況を確認するために必要な情報を主管課に提供し、主管課の承認を受けること。

(2) 請負作業中の遵守事項

ア 「情報管理計画書」に基づく情報セキュリティ確保

「情報管理計画書」に記載した、情報取扱者等への教育・周知、情報の取り扱い及び作業場所等の情報セキュリティ確保のための措置を実施すること。

イ 「情報管理簿」の作成

主管課から貸与を受けた各種ドキュメント、電子データ類又は本契約に係る作業を実施するに当たり作成されたドキュメント、電子データについて、授受方法、保管場所、保管方法、作業場所、使用目的等を含む取扱方法を明確にするため、「情報管理簿」を作成すること。

ウ 「情報管理計画書」の変更に関する報告

本契約に基づく請負作業中に、作業開始前に提出した「情報管理計画書」の内容と異なる措置を実施する場合は、以下の手続を行うこと。

- (ア) 情報取扱者等の異動を行う場合は、事前にその旨を主管課に報告し承認を得ること。また、承認された異動の内容を記録し保存すること。
- (イ) 「情報管理計画書」に記載した情報取扱者等に対する教育・周知の計画を変更する場合は、当該箇所を変更した「情報管理計画書」を主管課に提出し承認を得ること。
- (ウ) 「情報管理計画書」に記載した情報の取り扱いに関する計画又は作業場所等の情報セキュリティ確保のための措置を変更する場合は、当該箇所を変更した「情報管理計画書」を主管課に提出し承認を得ること。
- (エ) 一時的に「情報管理計画書」に記載した情報の取り扱いに関する計画又は作業場所等の情報セキュリティ確保のための措置とは異なる措置を実施する場合は、原則として事前にその旨を主管課に報告し承認を得ること。

エ 作業場所への監査の受け入れ

総務省以外の作業場所において本契約に係る作業を行っている場合

に、主管課がその施設及び設備に関し、請負者が「情報管理計画書」に記載した作業場所等の情報セキュリティ確保のため措置が実施されていることを監査する旨申し出たときは、これを受け入れること。

オ 情報セキュリティ対策の履行が不十分であった場合の対応

本契約に係る作業における情報セキュリティ対策の履行が不十分であると主管課が判断した場合、主管課と協議の上、必要な是正措置を講ずること。また、是正措置の内容を「情報管理計画書」に反映させること。

(3) 請負作業完了時の遵守事項

ア 情報返却等処理

本契約に係る作業完了時に上記(2)イで作成した「情報管理簿」に記載されている全ての情報について、返却、消去、廃棄等の処理を行うこと。

なお、その処理について方法、日時、場所、立会人、作業責任者等の事項を網羅した「情報返却等計画書」を事前に主管課に提出し、承認を得ること。

処理の終了後、その結果を記載した「情報管理簿」を主管課に提出すること。

イ 情報セキュリティ侵害の被害に関する記録類の引渡し

本契約の業務が国の安全に関する重要な情報の取り扱いを含む場合であって、業務遂行中に情報セキュリティが侵害された又はそのおそれがある事象が発生した場合、上記(1)オに基づいて取得し保存している記録類を引き渡すこと。