

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
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 L A N システムの更新整備及び運用管理業務」を、「総務省 L A N 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 L A N 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11月27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。

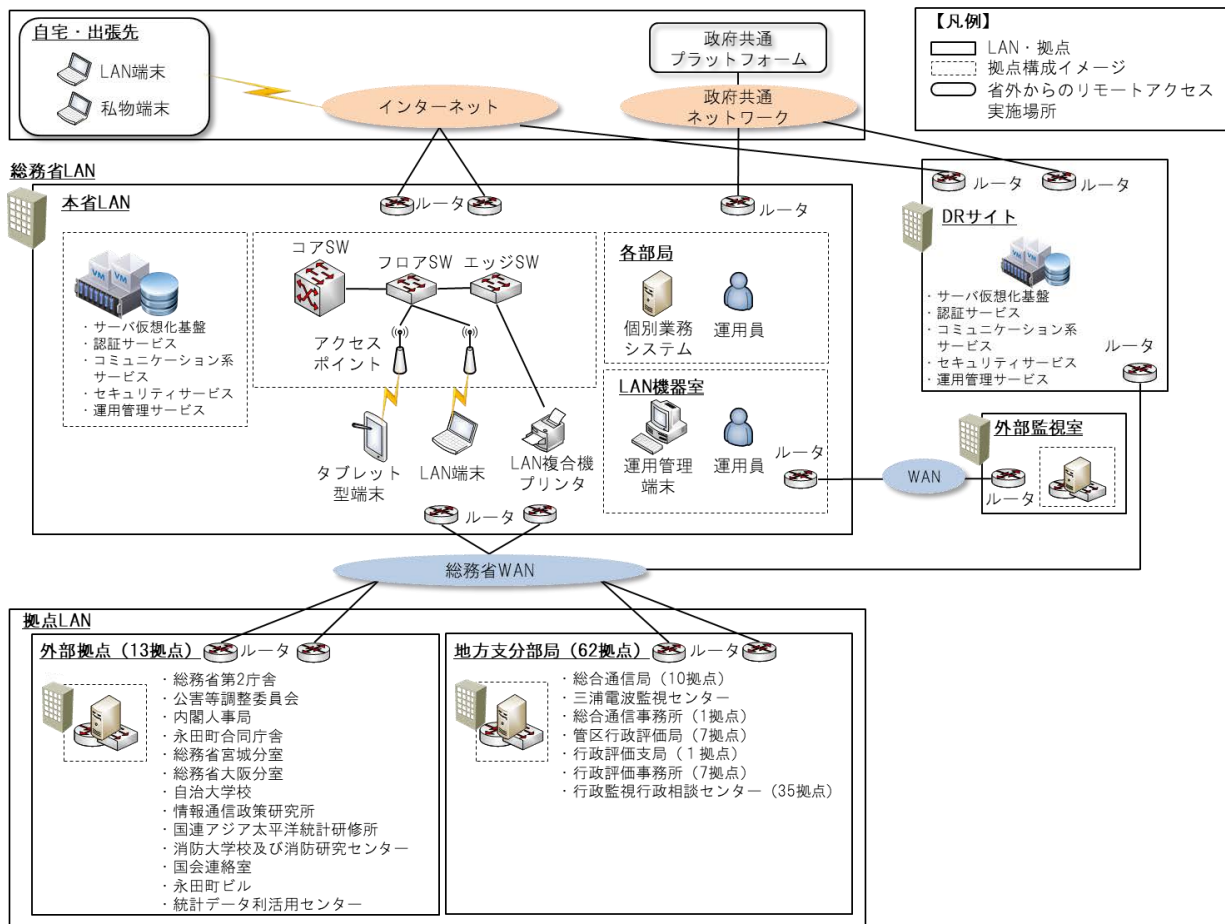


図2-1 総務省LANシステム概要図

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。

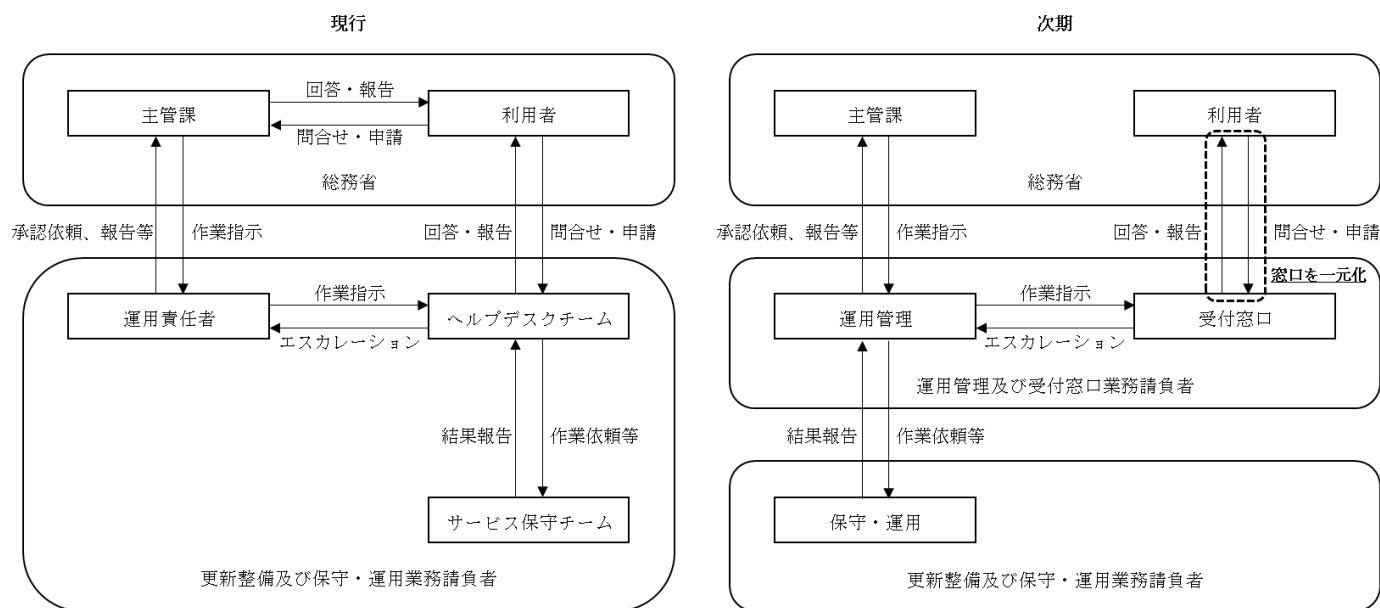


図2-2 現行と次期の体制

ア 運用管理業務の概要

(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) 本請負業務の引継ぎ

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。

(4) 確保されるべき対象業務の質

請負者による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見直す。
- ・ 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。

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）						開札▼	更新整備期間 （設計・構築、テスト、移行）														保守・運用期間 ～令和7年3月末				
【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					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、B 又は C 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 315 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、構築等工程管理及び運用等支援業務」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も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、I S O 9001 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、I S O / I E C 27001 認証を取得していること。
- (1 3) 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。

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29日～11月17日
イ	資料閲覧（第1回目）		10月29日～11月16日
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機器室の現地確認		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、B 又は C の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 304 情報処理、306 ソフトウェア開発又は 315 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（1,000 点満点） + 技術点（3,000 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 = $(1 - \text{入札価格} \div \text{予定価格}) \times 1,000 \text{ 点}$

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200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 (200 点) + 加点 (2,800 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 L A N 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適當であることを知りながら、

又は過失により知らずに告げなかった場合を含む。)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L A N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C I O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					
計	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	-	-	-
			1,632,346	1,632,346	1,632,346
(注記事項)					
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 設計・構築期間：平成 28 年 4 月～平成 29 年 3 月 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。					

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)			
L A N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
(業務従事者に求められる知識・経験等) 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。 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。 ・ 定常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拠を分析し、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、鍵収納庫 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	山口県山口市巾着町 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 件	0 件	0 件	0 件	0 件	0 件
システム運用上の重大障害の件数	0 件	0 件	0 件	0 件	0 件	0 件
アンケート調査	75 点	87 点	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

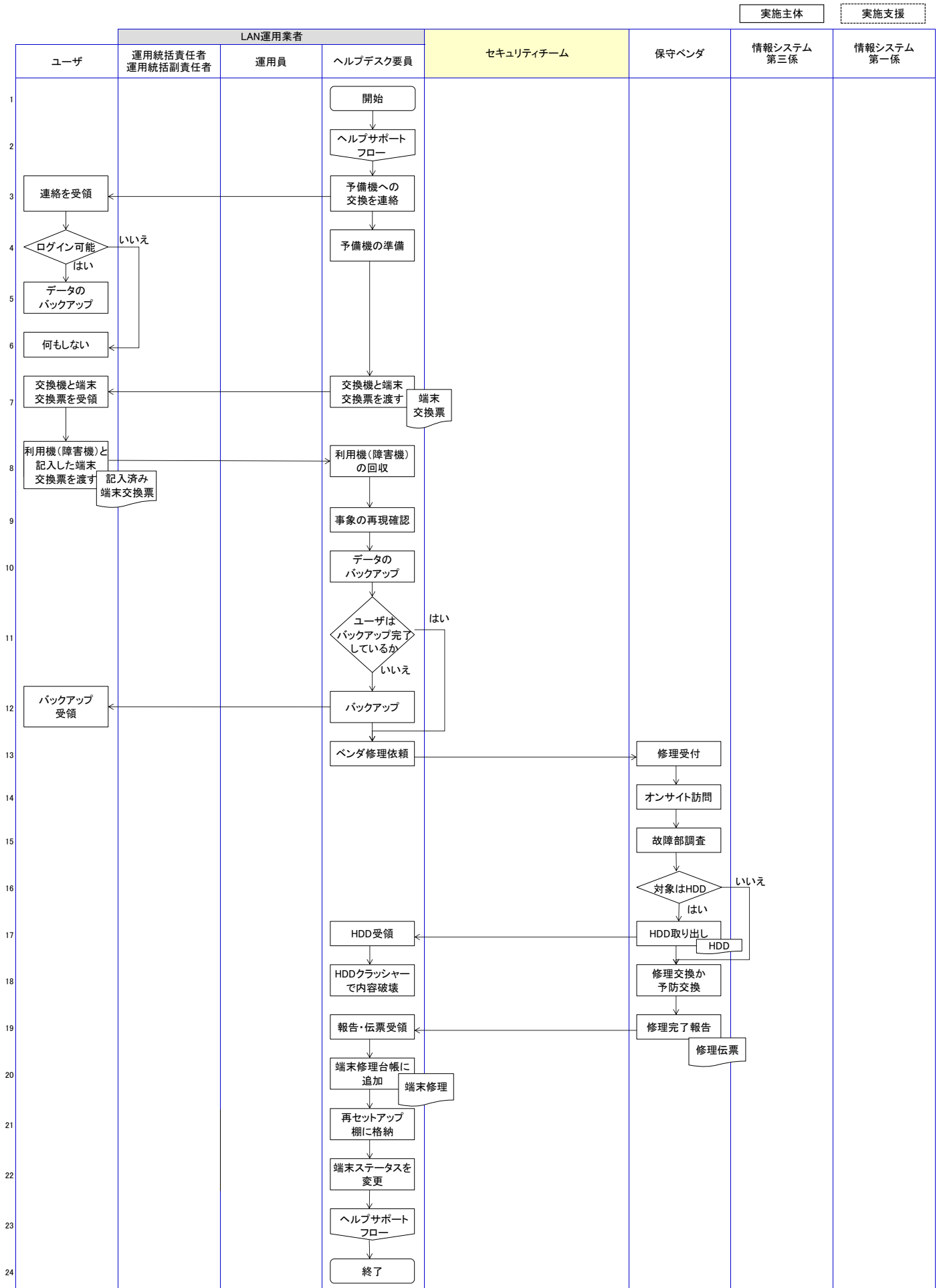
従来の実施方法（業務フロー図等）

別紙 2 のとおり。

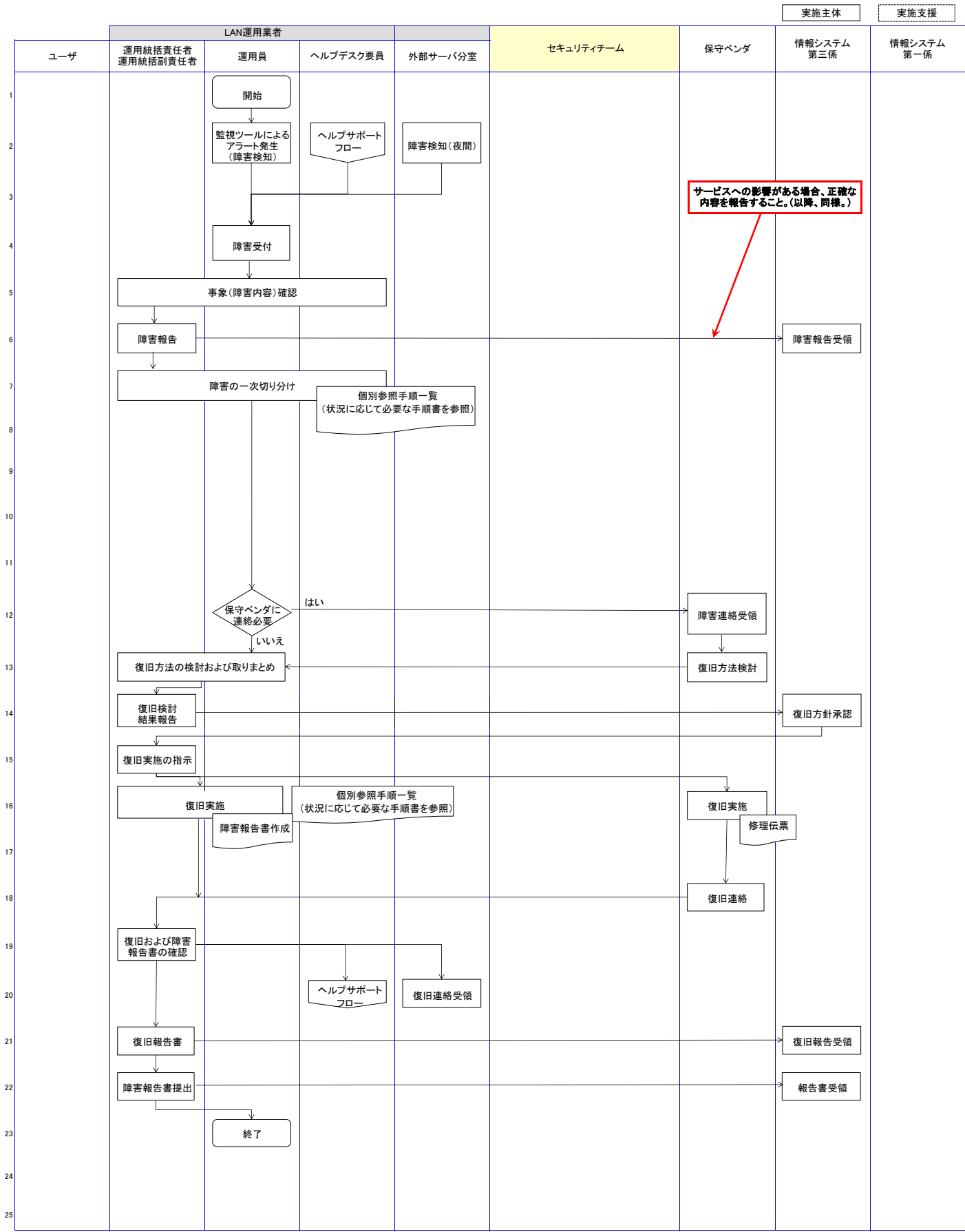
(注記事項)

- ・「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。

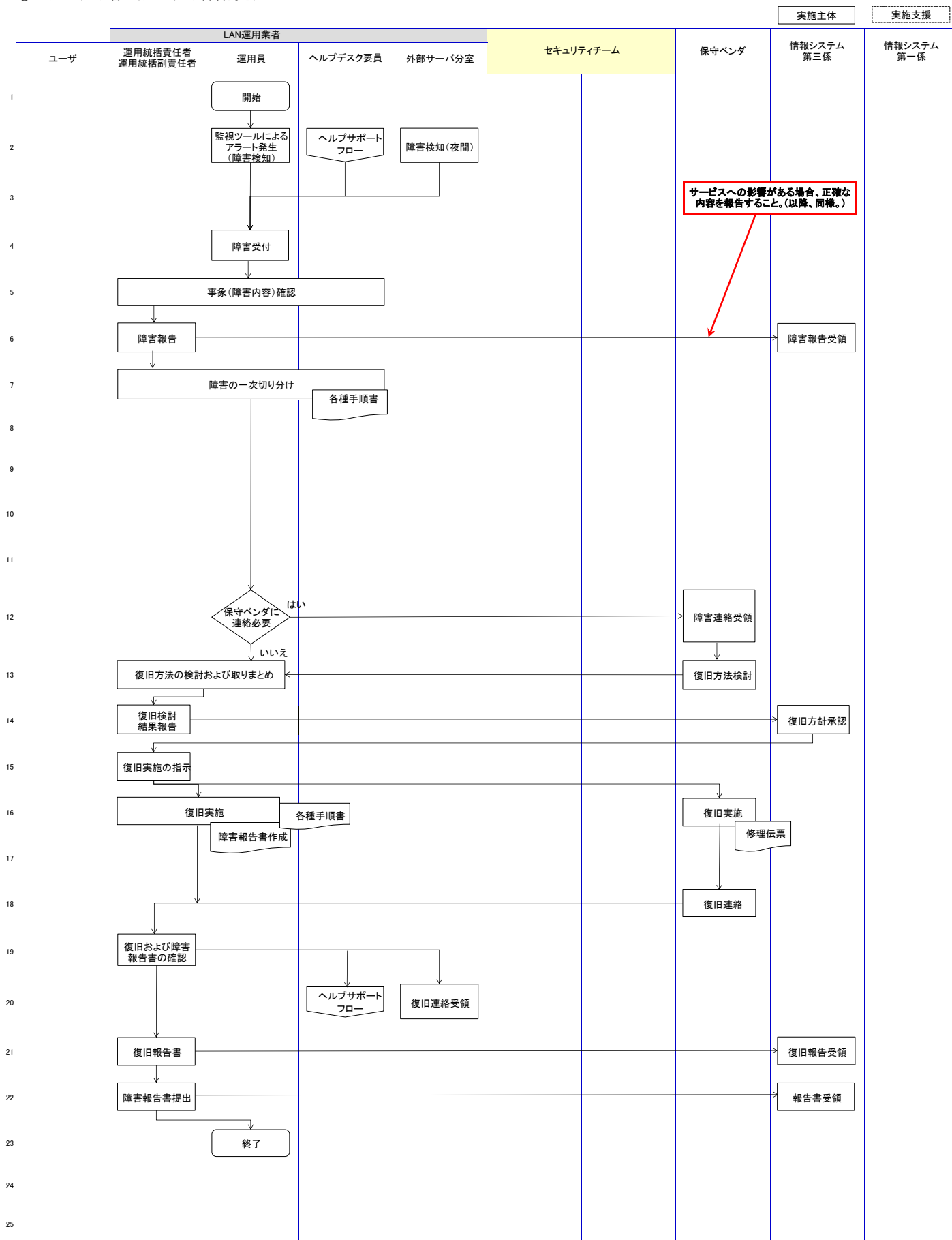
① ハードウェア管理(利用者端末)



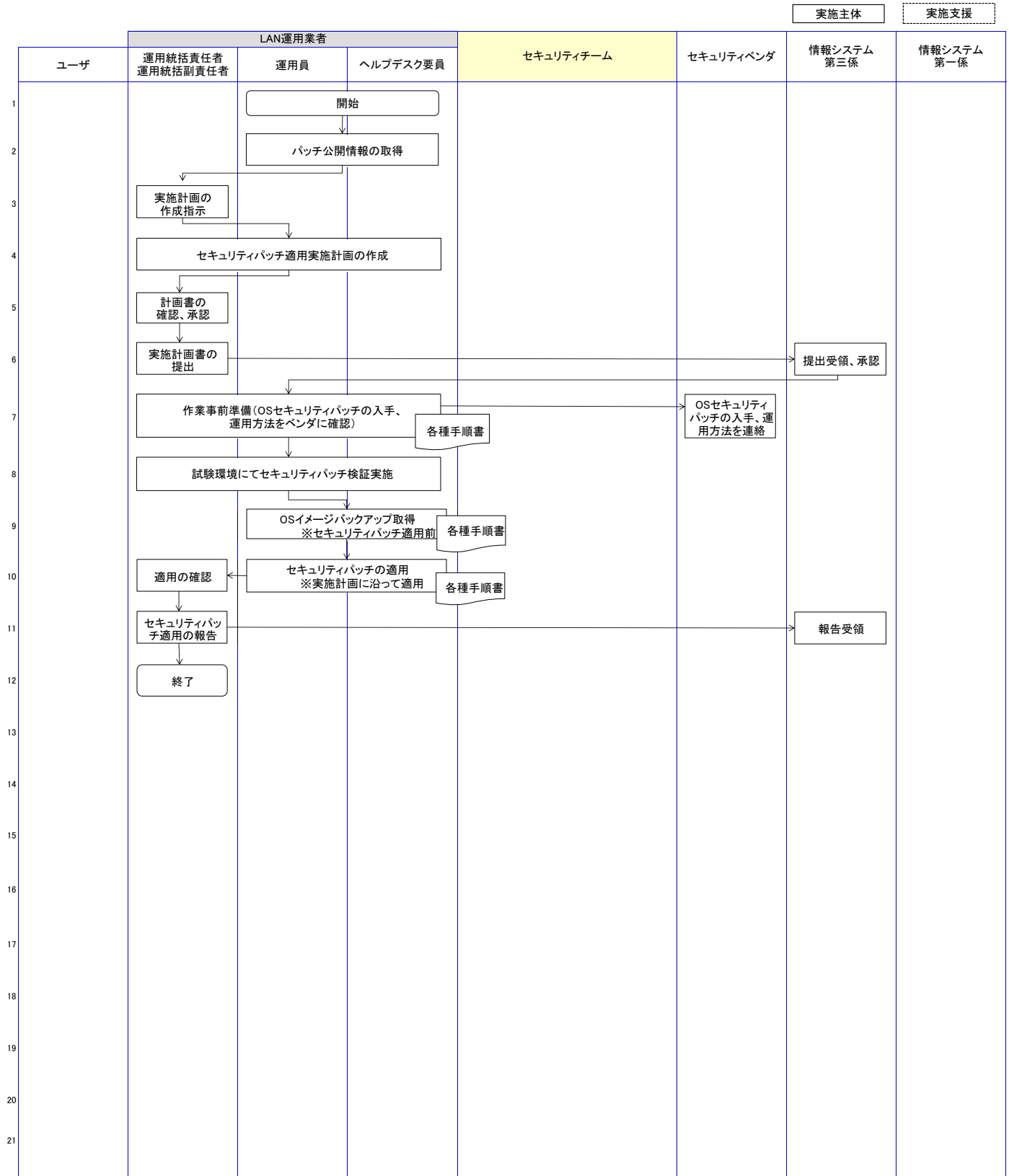
② ハードウェア管理(サーバ・ネットワーク機器)



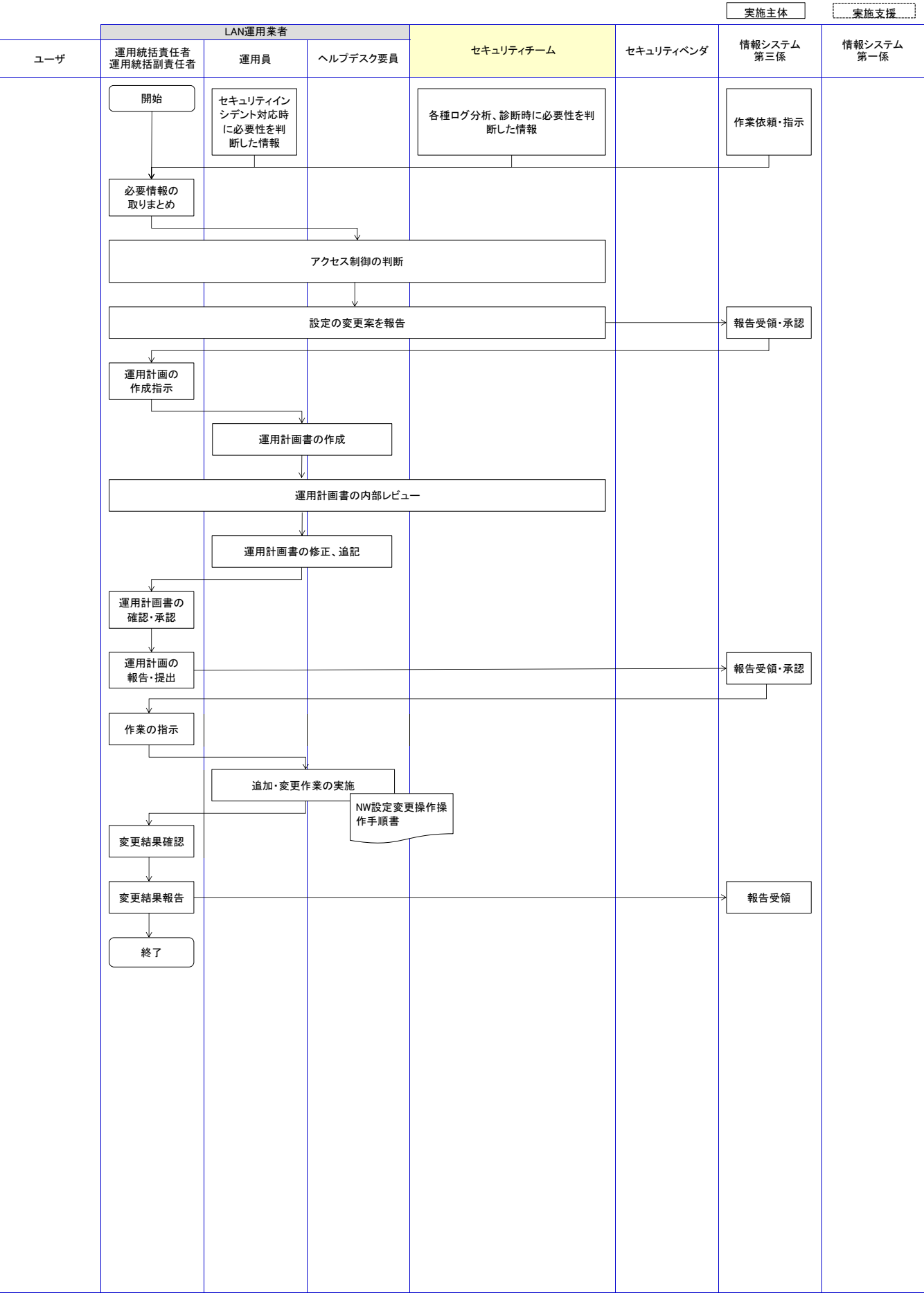
③-1 ソフトウェア管理(ソフトウェア障害対応)



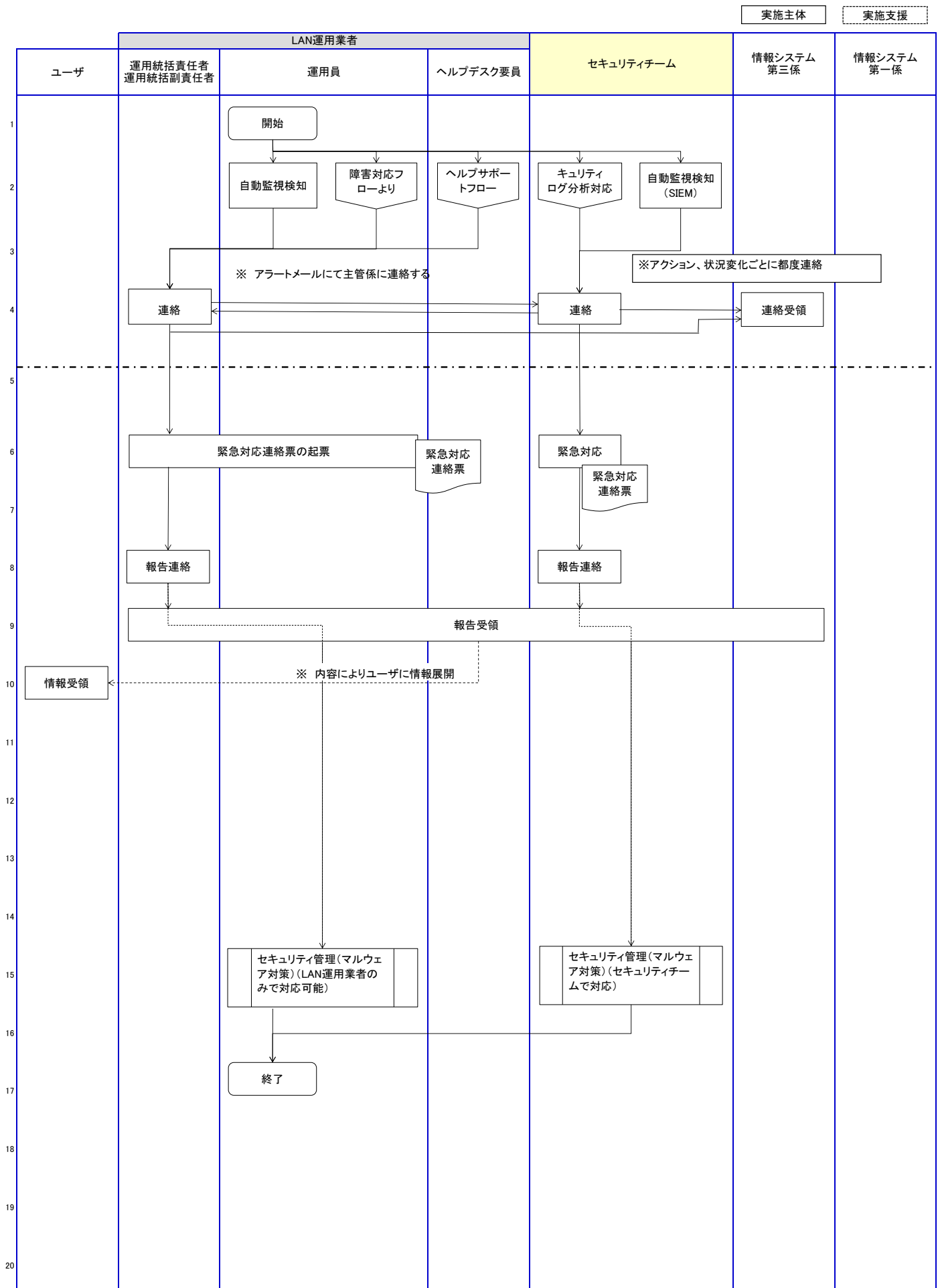
③-2 ソフトウェア管理(サーバのパッチ適用フロー)



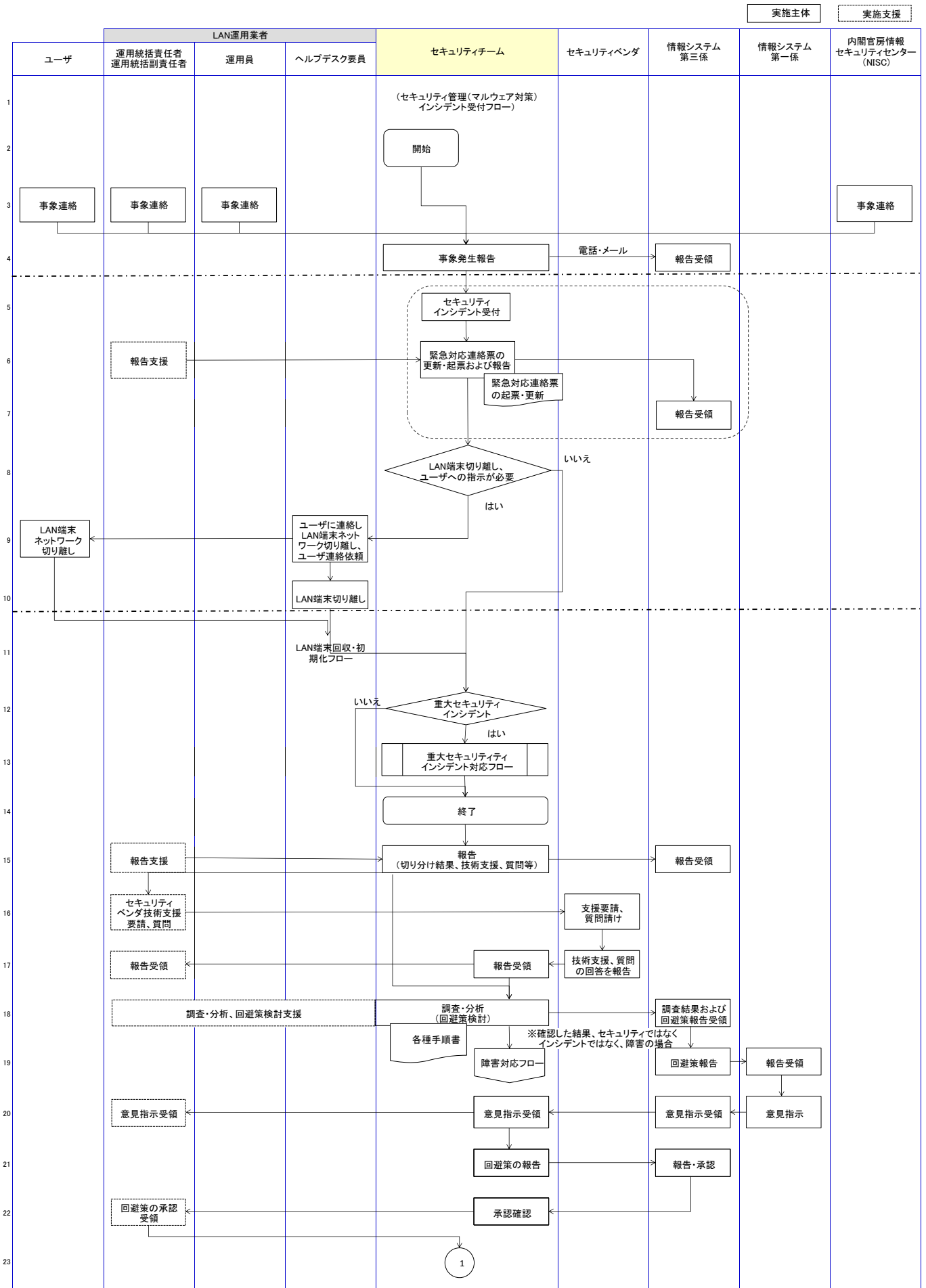
④ ネットワーク管理(ハードウェア障害を除く)

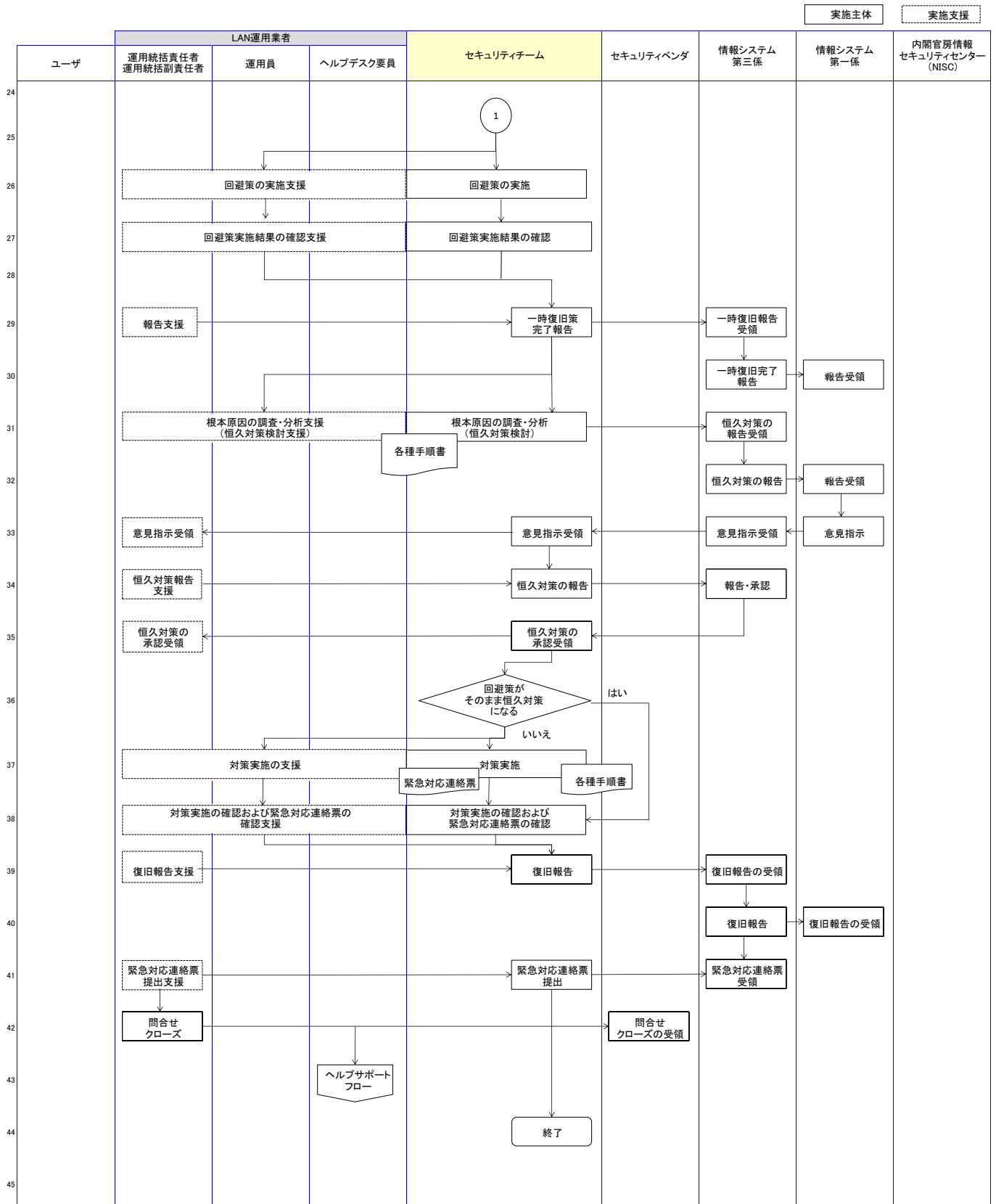


⑤-1 セキュリティ管理(マルウェア対策) インシデント受付フロー

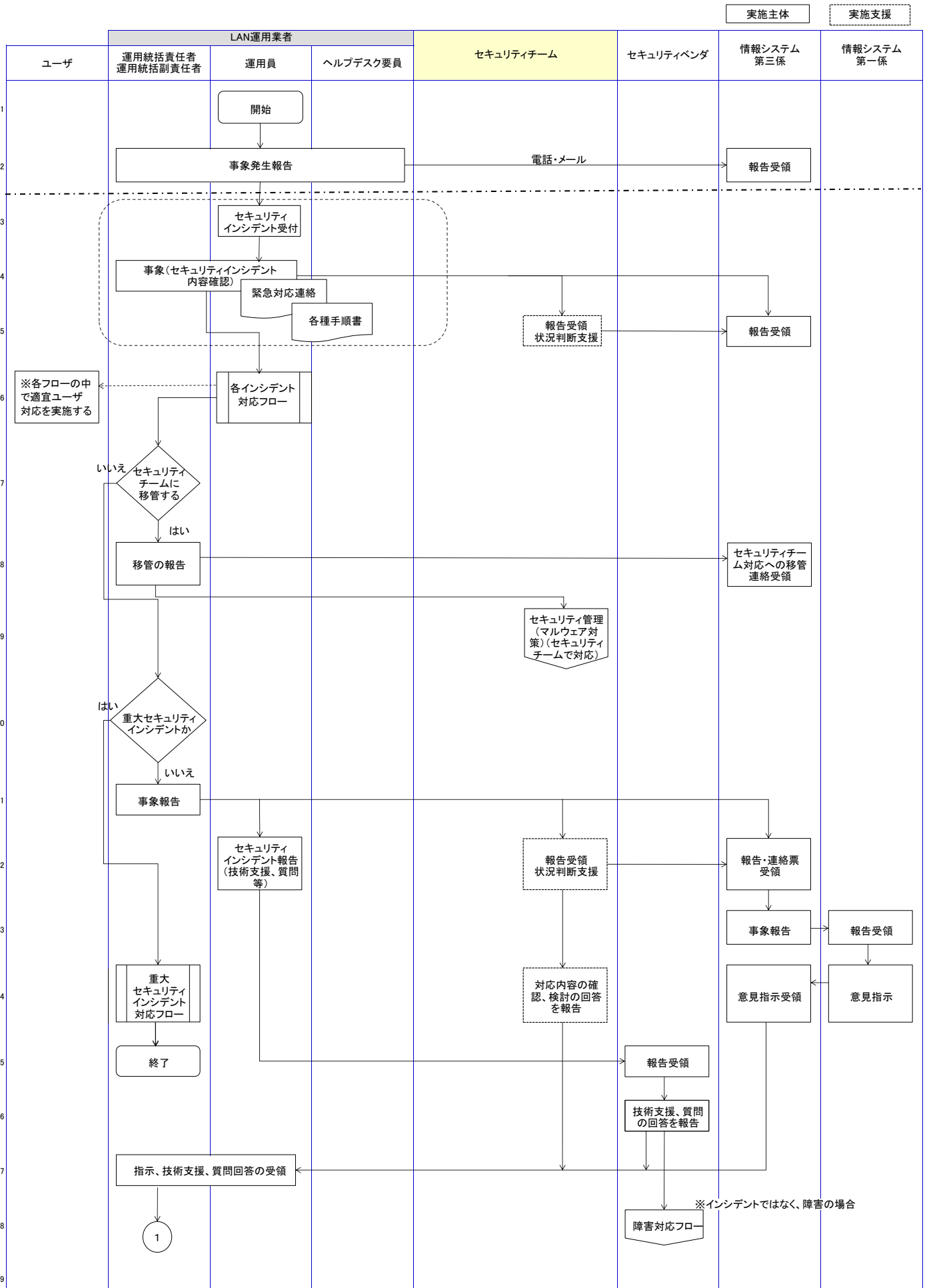


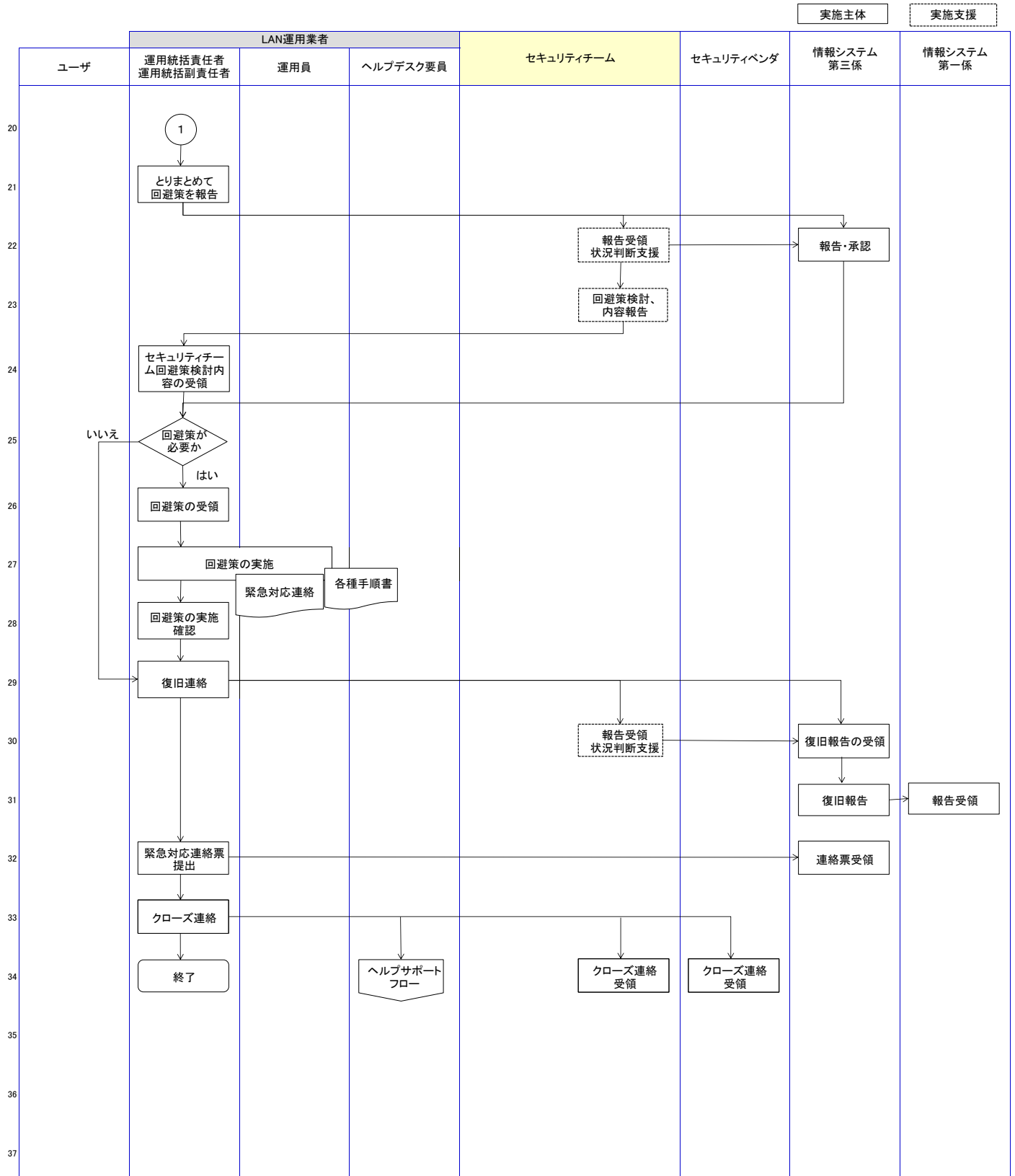
⑤-2 セキュリティ管理(マルウェア対策)(セキュリティチームで対応)



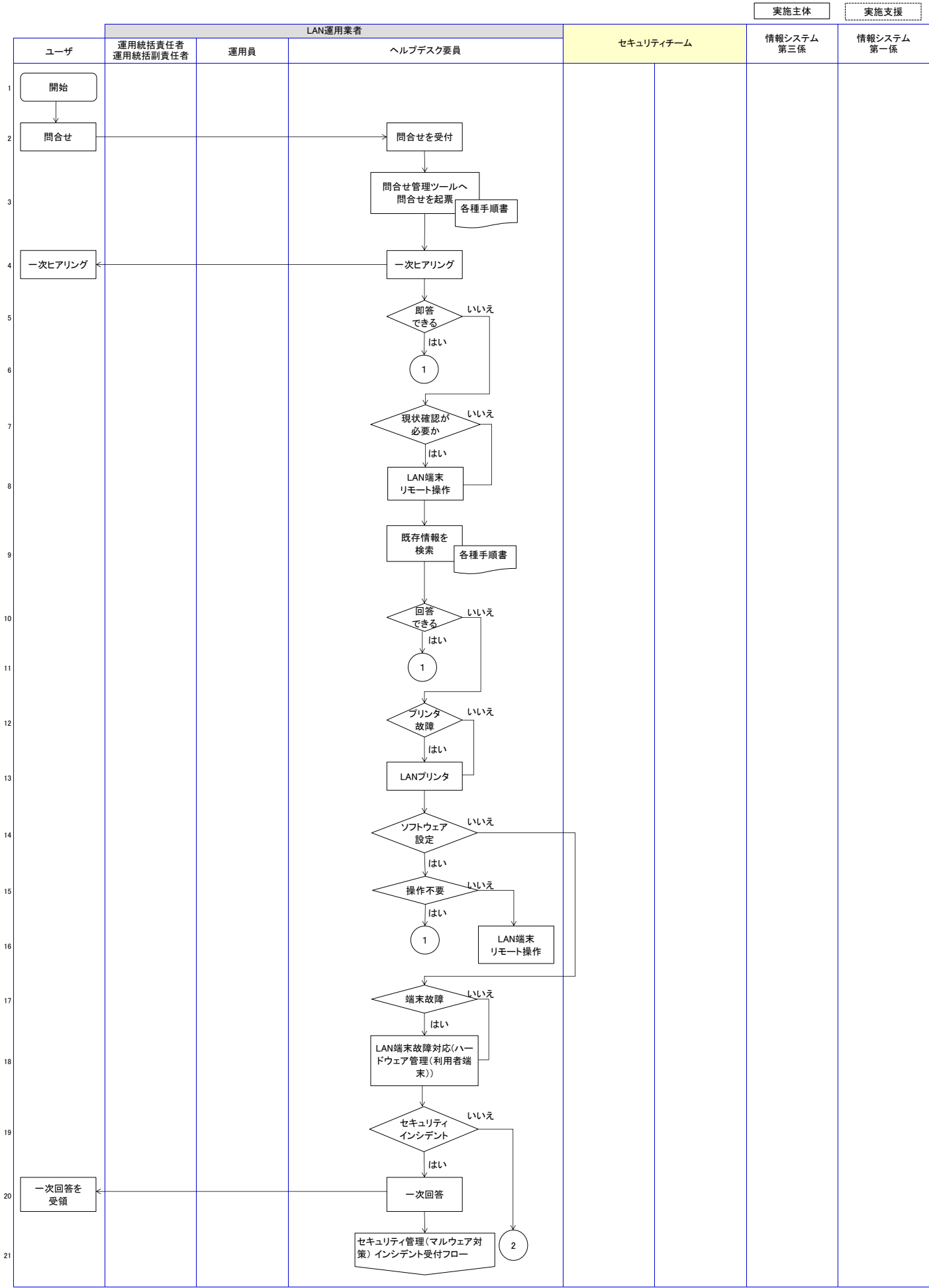


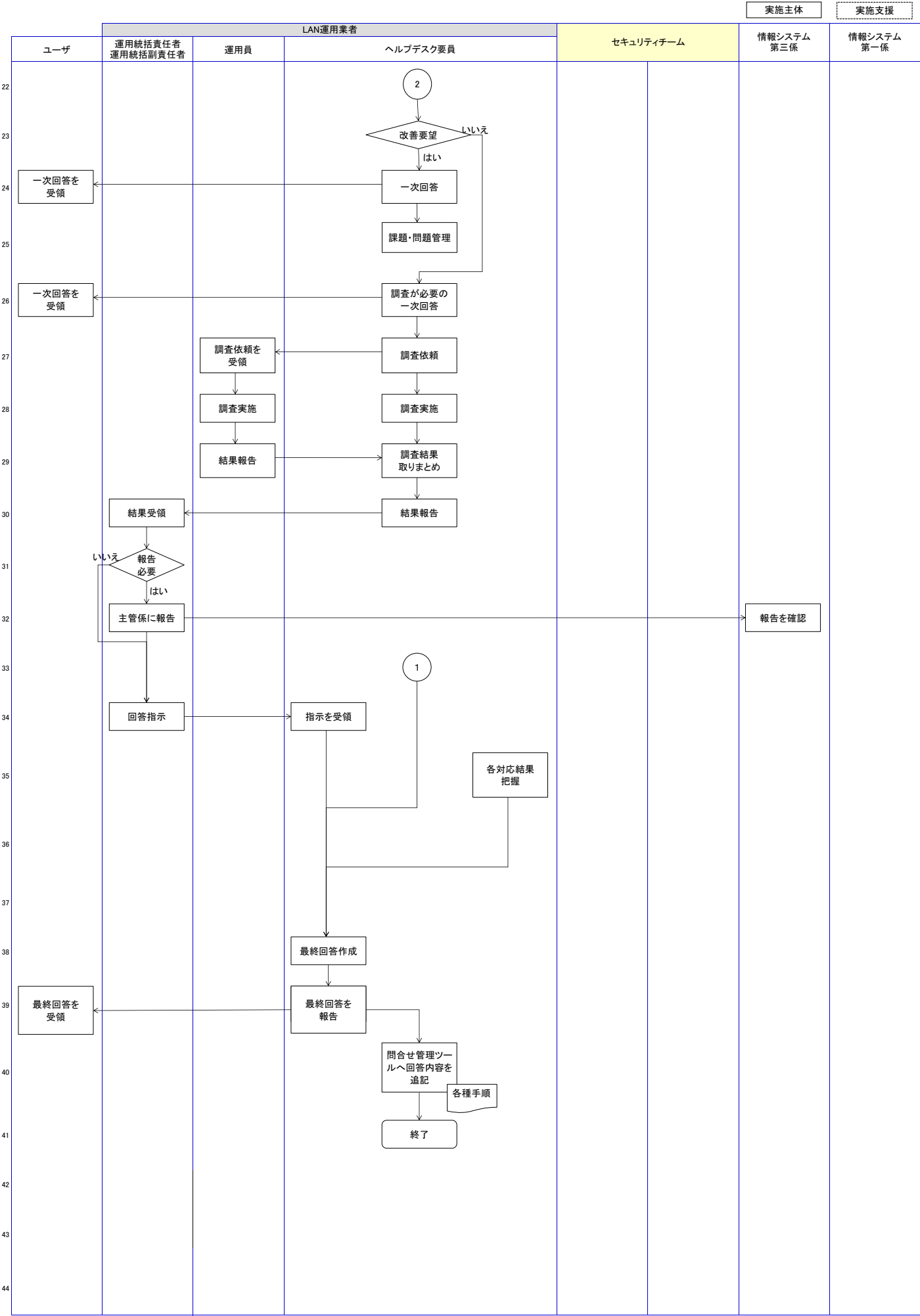
⑤-3 セキュリティ管理(マルウェア対策)(LAN運用業者のみで対応可能)



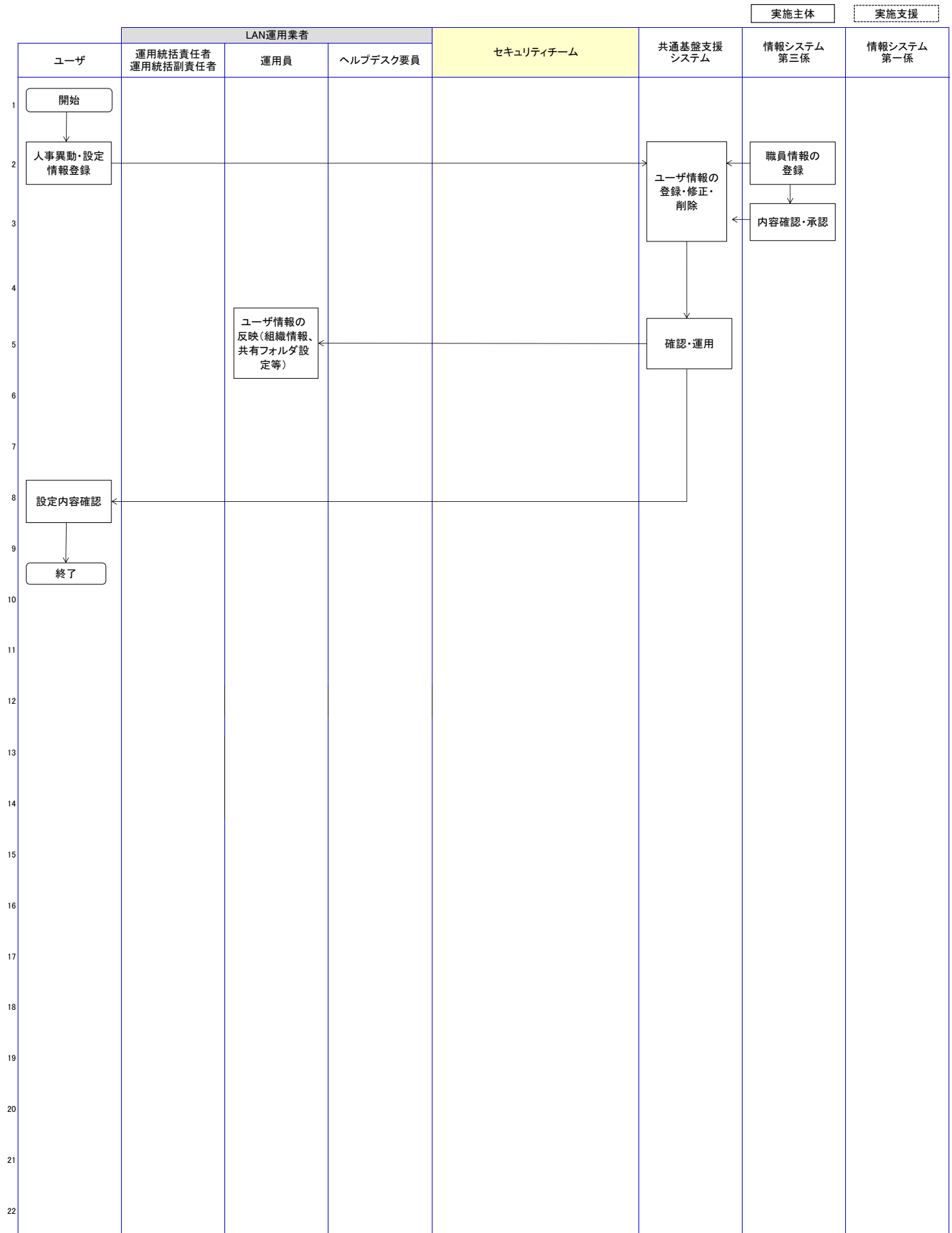


⑥ ヘルプサポート

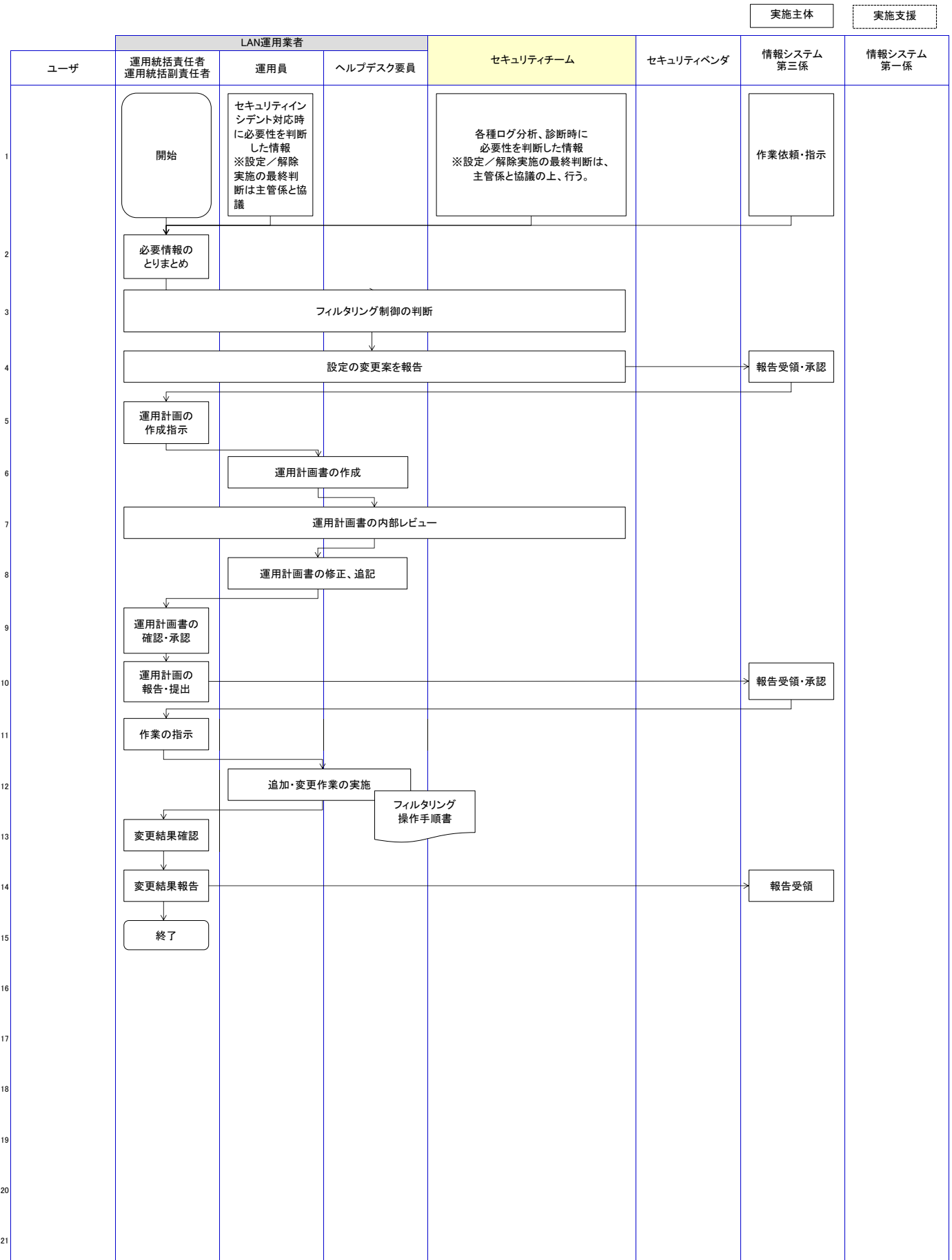




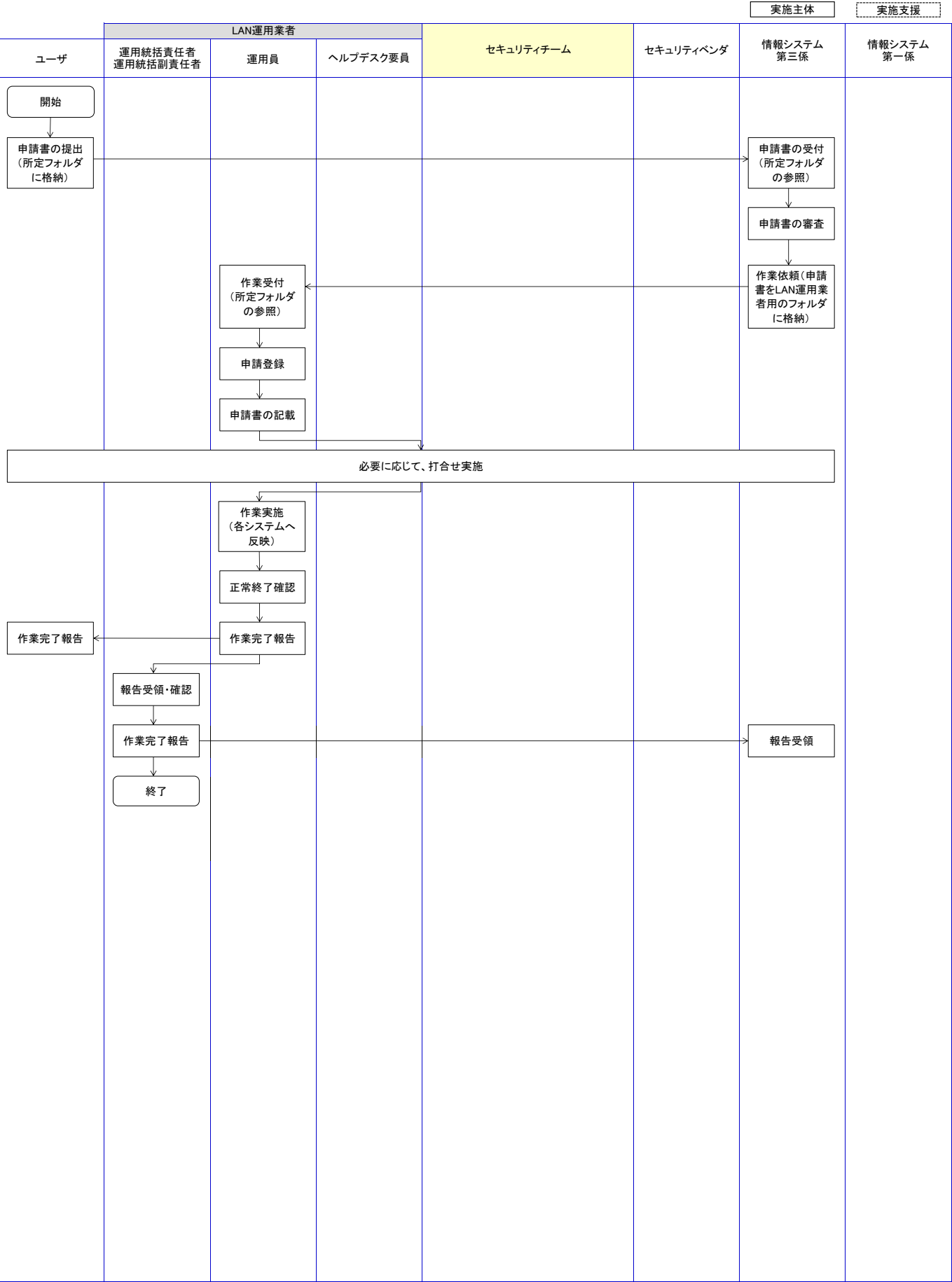
⑦ ユーザ管理



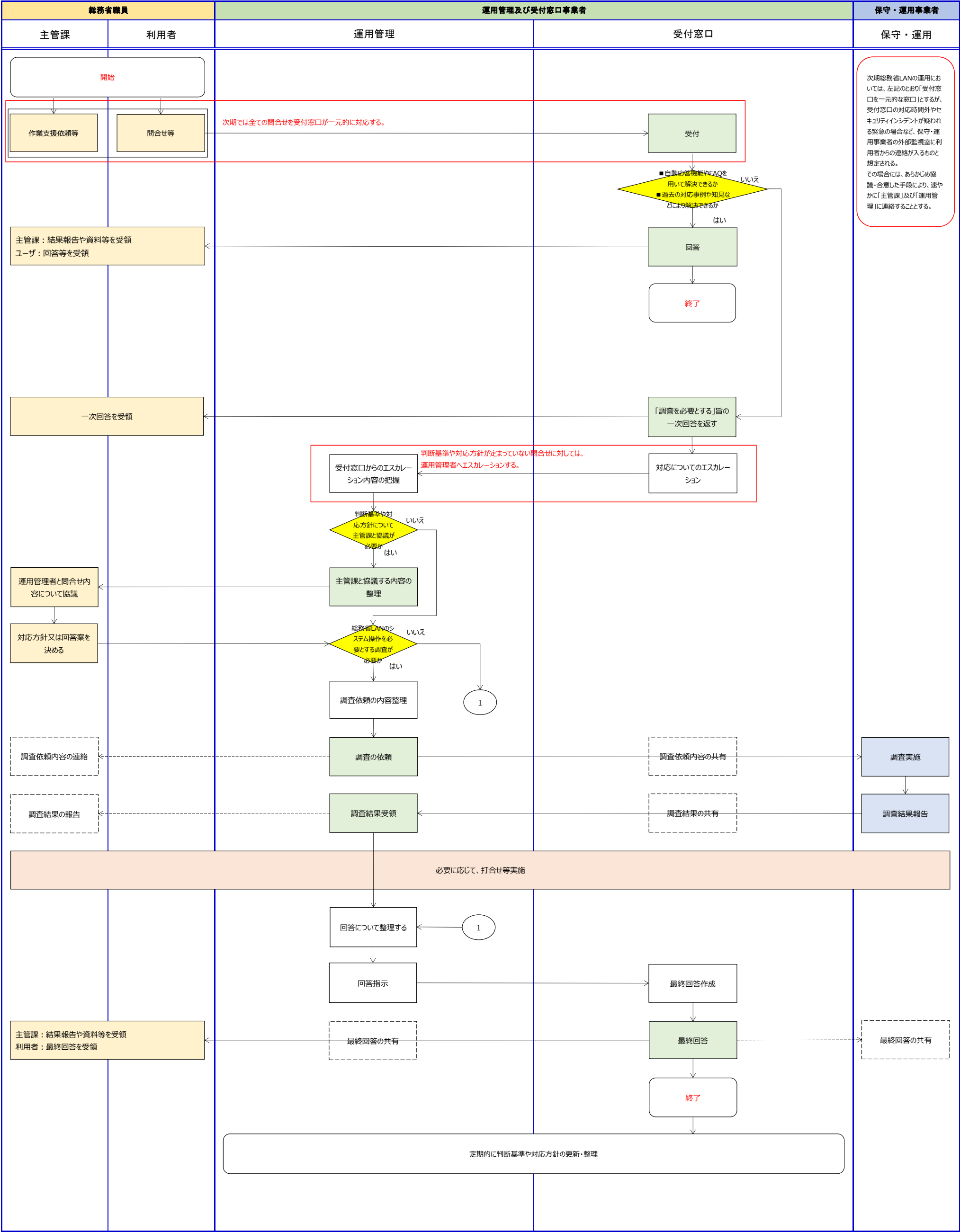
⑧ フィルタリング解除



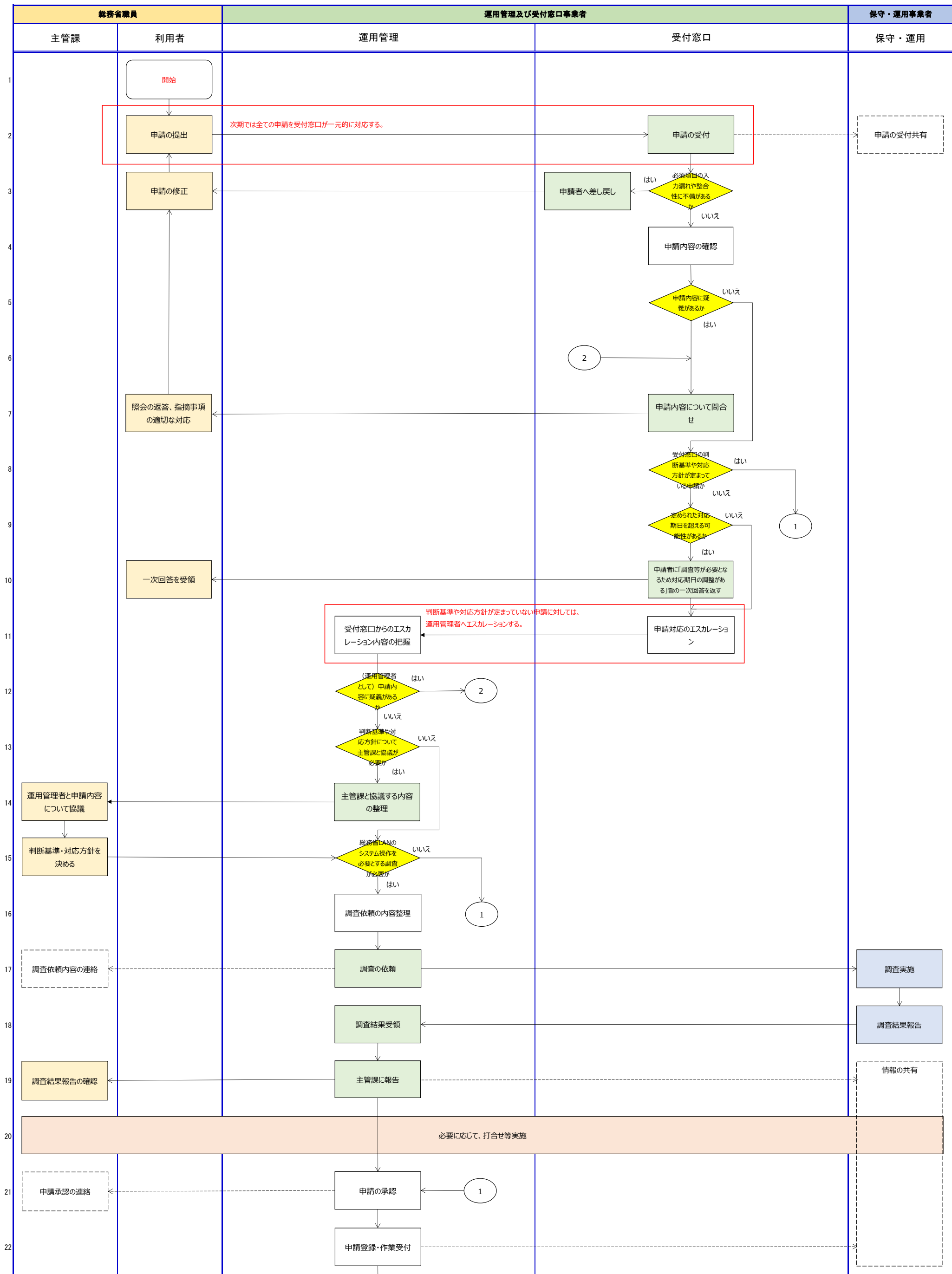
⑨ 各種申請対応



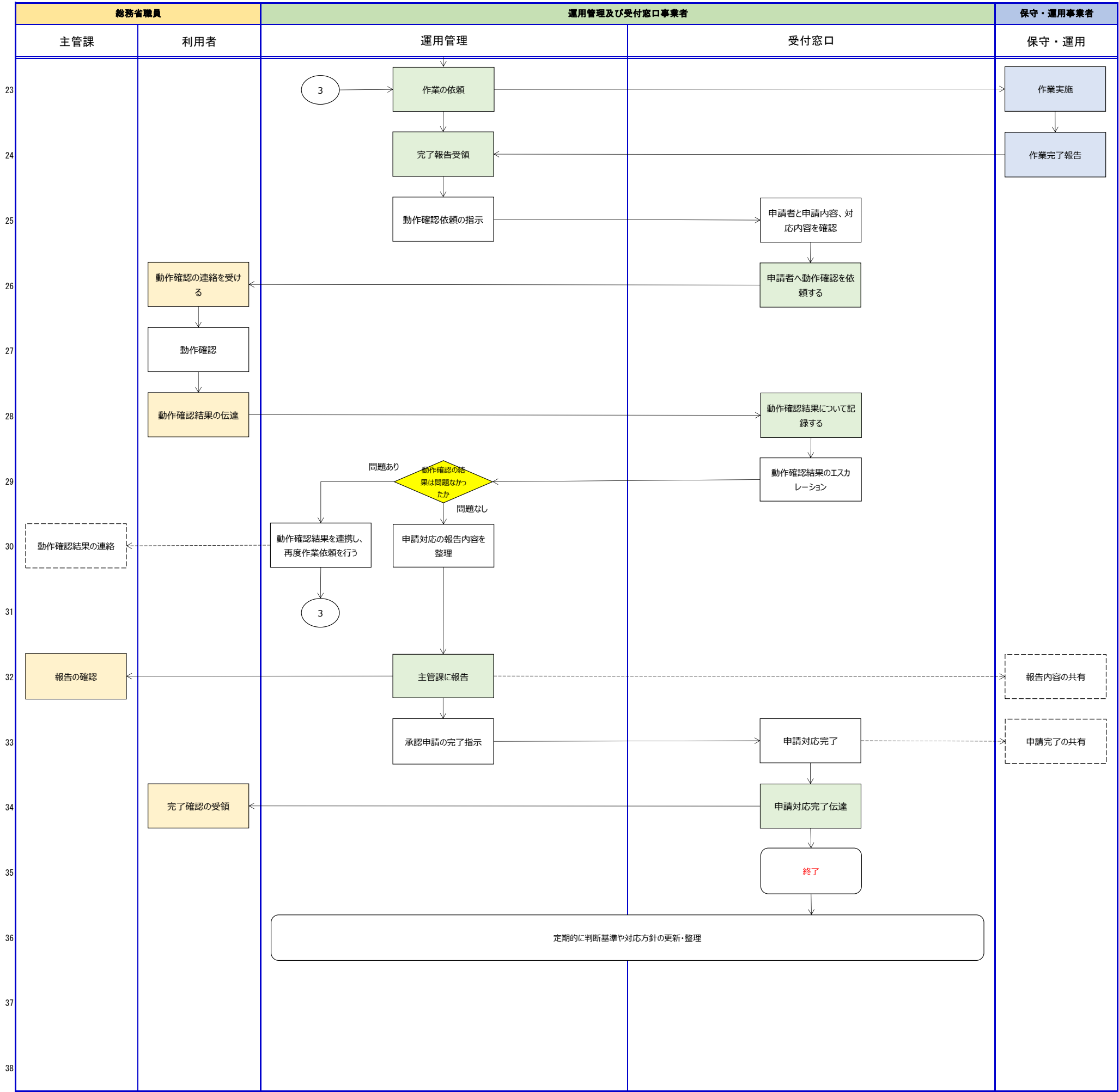
① 問合せ業務フロー



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

総務大臣

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)

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
・官民競争入札等監理委員会
・情報公開・個人情報保護審査会
・行政不服審査会
・地方財政審議会
・国立研究開発法人審議会
・情報通信行政・郵政行政審議会
・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

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)

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

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
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

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取り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（1,000 点満点） + 技術点（3,000 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。

$$\text{価格点} = (1 - \text{入札価格} \div \text{予定価格}) \times 1,000 \text{ 点}$$

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200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。

技術点＝基礎点（200 点）＋加点（2,800 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 L A N 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、A 4 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 25 mm、下部余白 20 mm、左右余白 20 mm、ヘッダー部 15 mm、フッター部 17.5 mm 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 W o r d で作成し、図表は E x c e l 又は P o w e

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「200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、以下の観点を共通基準とした上で、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	○	○	1,200	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	○	○	400	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	○	○	180	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	○	○	600	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	○	○	180	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。
ワーク・ライフ・バランス等の推進			-	○	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】 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・プラチナえるぼし認定企業） ・1段階目（※①） 60点 ・2段階目（※①） 90点 ・3段階目 120点 ・プラチナえるぼし 150点 ・行動計画（※②） 30点 ※① 労働時間等の働き方に係る基準は満たすこと。 ※② 女性活躍推進法に基づく一般事業主行動計画の策定義務がない事業主（常時雇用する労働者の数が300人以下のもの）に限る（計画期間が満了していない行動計画を策定している場合のみ）。 次世代育成支援対策推進法（次世代法）に基づく認定 （くるみん認定企業・プラチナ認定企業） ・くるみん（旧基準）（※③） 60点 ・くるみん（新基準）（※④） 90点 ・プラチナくるみん 120点 ※③ 旧くるみん認定（次世代育成支援対策推進法施行規則等の一部を改正する省令（平成29年厚生労働省令第31号）による改正前の認定基準又は同附則第2条第3項の規定による経過措置により認定）。 ※④ 新くるみん認定（次世代育成支援対策推進法施行規則等の一部を改正する省令（平成29年厚生労働省令第31号）による改正後の認定基準により認定）。 青少年の雇用の促進等に関する法律（若者雇用促進法）に基づく認定 ・ユースエール認定 120点 （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） ※ 内閣府男女共同参画局長の認定

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	-	○	90	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つて、同条第4項に規定する取決めに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 30点 * 1 上記のうち、複数の規定に該当する場合も、30点とすること。 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つて、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 60点 ③上記①及び②のいずれも該当する事業者 90点
基礎点	200	加点合計	2800	

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 L A N 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）を本件調達之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 L A N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サイバーセキュリティ・情報化推進室内

(2) 閲覧期間及び時間

第1回目 令和2年10月29日～11月16日 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	その他 会議資料	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		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 L A N 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： 年 月 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 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： 年 月 日 から 年 月 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〔 〕

(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。

	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。

	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。

	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。

	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。