

# 防衛省中央 OA ネットワーク・システム 運用管理役務民間競争入札実施要項（案）

---

## 目次

1 趣旨 .....	- 1 -
2 省OAの概要及びその実施に当たり確保されるべき質に関する事項....	- 1 -
3 役務期間等に関する事項 .....	- 8 -
4 入札参加資格に関する事項 .....	- 8 -
5 入札に参加する者の募集に関する事項 .....	- 9 -
6 契約相手方の決定に関する事項 .....	- 11 -
7 従来の実施状況に関する情報の開示に関する事項.....	- 13 -
8 契約相手方に使用させることができる国有財産に関する事項.....	- 13 -
9 契約相手方が講ずべき措置に関する事項 .....	- 14 -
10 本業務を実施するに当たり第三者に損害を加えた場合において、その損害の賠償に関し契約により本業務契約相手方が負うべき責任に関する事項..	- 18 -
11 法第7条第8項に規定する評価に関する事項.....	- 18 -
12 その他業務の実施に関し必要な事項 .....	- 19 -

別紙1 従来の実施状況に関する情報の開示

別紙2 防衛省中央OAネットワーク・システム運用管理役務に関する満足度調査

別紙3 業務フロー図

別紙4 組織図

別紙5 防衛省中央OAネットワーク・システム 運用及び整備スケジュール

別添1 防衛省中央OAネットワーク・システム運用管理役務調達仕様書（案）

別添2 防衛省中央OAネットワーク・システム運用管理役務総合評価基準書（案）

別添3 防衛省中央OAネットワーク・システム運用管理役務提案依頼書（案）

別冊 防衛省中央OAネットワーク・システムの構成等「部内限り」

※ 所定の手続きを踏まえた上で閲覧可能とする

## 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、防衛省は、防衛省中央OAネットワーク・システム（以下「省OA」という。）に関し、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「防衛省中央OAネットワーク・システム運用管理業務」（以下「本業務」という。）について、公共サービス改革基本方針に従って、この実施要項を定めるものとする。

## 2 省OAの概要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) 省OAの概要

省OAは、防衛省市ヶ谷地区（所在地：東京都新宿区市谷本村町5-1）における行政事務の合理化・効率化を図るための基盤的なシステムとして、防衛省市ヶ谷地区に所在する8機関（防衛省本省の内部部局、統合幕僚監部、陸上幕僚監部、海上幕僚監部、航空幕僚監部、情報本部、防衛監察本部及び防衛装備庁）に整備されている。

省OAのハードウェア概要等は、次のとおりである。

#### ア ハードウェア及びネットワークの概要

省OAにおいて想定されるハードウェア及びネットワークの概要は表1のとおりであり、省OAにおいて想定される接続先システム（ネットワーク）の概要は表2のとおりである。

また、省OAにおいて想定されるネットワーク構成は別冊の図1のとおりである。

なお、省OAにおいて想定されるハードウェアのネットワークの概要については別冊の図2に示す。

表 1 省OAにおいて想定されるハードウェア及びネットワークの概要

分類	機器名	概要
サーバ類（約150台規模）	運用サーバ等	省OA利用者、機器、ネットワーク、ログ等の管理及び監視、データのバックアップ等を実施するサーバをいう。
	シンククライアントサーバ	シンククライアント機能により仮想個人端末（ネットワーク経由でシンククライアントサーバに接続し、シンククライアントサーバ上のOS及びアプリケーションを画面転送して利用する端末をいう。以下同じ）機能を提供するサーバをいう。

		個人端末から、仮想個人端末にログインすることで、部外系システムの利用を可能とする。
	アプリケーションサーバ	部内系システムと部外系システムの系間でデータを移動する機能等、各種機能を提供するサーバをいう。
	ストレージ装置	データを保存する装置をいう。
端末類 (約7,000台規模)	個人端末	省OA利用者が執務室等で利用する端末をいう。
	移動端末	省OA利用者が外出時等に利用する端末をいう。
	運用管理端末	システム管理者が省OAの運用管理に利用する端末をいう。
プリンタ類 (約1,000台規模)	複合機	印刷及びスキャン機能を提供する機器をいう。
	プリンタ	印刷機能を提供する機器をいう。
	スキャナ	スキャン機能を提供する機器をいう。
ネットワーク機器類 (約1,000台規模)	ファイアウォール	ネットワーク間の通信を制御する機器をいう。
	ネットワークスイッチ	ネットワーク間の接続を行う機器をいう。
	メディアコンバータ等	光ファイバ・ケーブルとメタルケーブルとの間等、異なる伝送媒体間の接続・信号変換を行う機器

表2 省OAにおいて想定される接続先システム（ネットワーク）の概要

接続先システム名等	概要
D I I	Defense Information Infrastructure (防衛情報通信基盤) の略名で、自衛隊が共通に使用する音声通信網及びデータ通信網をいう。また、データ通信網に接続を承認された情報システムに必要なサービスを提供するものである。
市ヶ谷LAN	防衛省市ヶ谷地区の庁舎内フロア間及び庁舎間のデータ伝送を行うネットワークをいう。
関連システム	省OAとファイアウォールを介して、直接接続されたシステムをいう。
関連システム (D I I 経由接続)	省OAとD I I 統合ルータ経由で接続されたシステムをいう。
政府共通ネットワーク	各府省等のLAN (府省内専用ネットワーク) を相互に接続する政府内専用ネットワークをいう。 省OAとは、D I I 統合ルータ経由で接続されている。
LGWAN (総合行政ネットワーク)	地方公共団体のLAN (庁内ネットワーク) を相互に接続する行政専用のネットワークをいう。

	省OAとは、D I I 統合ルータ経由で接続されている。
--	------------------------------

イ セキュリティ概要

省OAにおいて想定されるセキュリティの概要は、別冊の図3のとおりである。

省OAには部内系システム及び部外系システムがあり、部内系システムは、個人端末上にアプリケーション、ストレージ装置等の環境を整備している。また、部外系システムは、仮想化技術を利用し、サーバ上にアプリケーション、ストレージ装置等の環境を整備し、端末画面イメージを個人端末上に表示している。

なお、部内系システム及び部外系システムは分離されており、部内系システム及び部外系システム間は系間データ移動サーバを介してのみデータの移動が可能になっている。

ウ 省OAのシステム機能概要

省OAの部内系システム及び部外系システムにおける提供機能は表3のとおりである。

表3 省OAの部内系システム及び部外系システムにおける提供機能

システム	機能分類	機能説明
部内系システム	省OA利用者向け機能	主な機能は次のとおり。 ・ 電子メール送受信機能 ・ 文書作成及び編集機能 ・ ファイル共有機能 ・ グループウェア機能 ・ ターミナルサービス機能
	運用管理等機能	主な機能は次のとおり。 ・ 運用管理機能 ・ バックアップ機能 ・ 障害検知機能 ・ 省OA利用者管理機能 ・ ウイルス対策機能 ・ 申請機能
部外系システム	省OA利用者向け機能	主な機能は次のとおり。 ・ インターネット電子メール機能 ・ インターネット Web 閲覧機能 ・ 文書閲覧機能
	運用管理等機能	主な機能は次のとおり。

		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 運用管理機能</li> <li>・ バックアップ機能</li> <li>・ 障害検知機能</li> <li>・ 省OA利用者管理機能</li> <li>・ ウイルス対策機能</li> <li>・ シングルサインオン認証機能</li> </ul>
--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## エ 対象業務の内容

契約相手方は、官が貸与する省OA管理者マニュアル（省OAの構築事業者がシステム導入教育に伴って作成するシステム管理者向けのシステム取扱説明書をいう。以下同じ。）等のほか、本業務を実施する上で必要となる資料に基づき、省OAの仕様及び接続形態並びに省OAに関連する省OA以外のシステム（D I Iを含む。）との接続形態を十分に熟知した上で、必要に応じて官等と連携して作業を行うものとする。

なお、各機関等の長が定めた立入禁止場所等に立ち入る必要がある場合は、各機関等の立入手続に従いシステム管理者を通じて立入手続を実施する。

また、各作業の実施に当たっては、業務実施要領書（別添1「防衛省中央OAネットワーク・システム運用管理役務調達仕様書（案）」（以下「本業務の調達仕様書」という。）に基づき契約相手方が作成する成果物をいう。以下同じ。）に従うものとする。

契約相手方が実施する各作業に関する要件は次のとおりとする。

### (ア) サービスデスク

- a 省OAの利用方法の問合せ対応
- b 申請、障害（省OAの運用において脅威となり得る事案又は省OAの機密性、完全性若しくは可用性が侵害されるセキュリティ上の重大な事案をいう。以下同じ。）等の受付業務の対応
- c 防衛省内向けの省OAに関するホームページの管理
- d グループウェアの管理
- e ログイン認証に使用するICカードの登録、削除等の管理
- f ファイルサーバのアクセス権管理

### (イ) 障害管理

障害の一次切り分け及び軽微な障害（保守役務契約相手方による対応が不要なものをいう。）からの復旧を行う。また、保守窓口対応として、保守役務契約相手方との調整（障害対応に伴うシステムの再起動、復旧後の動作確認等の支援をいう。）を行う。

### (ウ) 問題管理

官が実施する省OAの運用、システム継続訓練等への技術的な支援を行い、官が作成する非常時におけるシステム復旧要領の作成支援及び技術的な支援を行う。

### (エ) 変更管理

ソフトウェア修正版の適用及び配布を行う。

(オ) リリース管理

- a ファイルサーバのアクセス権管理
- b ウイルス定義体及びセキュリティパッチの適用及び配布
- c 省OA利用者の登録、削除等のデータ管理及び端末類のマスタ管理
- d 設置場所変更に伴う個人端末及びプリンタ類の設定変更
- e 省OA利用者からの申請に伴う周辺機器、ストレージ装置等のハードウェアの接続並びにソフトウェアのインストール及び修正版の適用
- f ネットワーク機器の設定変更等

(カ) 構成管理

省OA利用者、ハードウェア及びソフトウェア管理台帳の作成及び更新並びにODB登録用シート等の管理を行う。

(キ) 保安全管理

- a 省OAの運用管理ツールによるハードウェア及びソフトウェアの状況監視、各種ログの確認及びトラフィック情報の管理
- b プリンタ類の印刷枚数の確認
- c 計画停電後におけるネットワーク機器の導通確認
- d 定期バックアップの実施及びバックアップテープの世代管理

(ク) セキュリティ管理

- a 定期的な運用状況の報告及びセキュリティリスクの分析
- b セキュリティインシデント発生時における調査及び対応

(ケ) 役務実施報告

本業務の実施内容について、役務実施日報、役務実施週報、役務実施月報及び役務実施年間報告書を作成し、運用状況について報告を行う。

(2) 確保されるべき対象業務の質

本業務は、省OAの継続的かつ安定的なサービスの円滑な提供に資する必要があることから、契約相手方が確保すべき公共サービスの質に係る月毎の達成目標を次のとおりとするとともに、それぞれサービスレベルアグリーメント(SLA)を締結すること。

ア 業務内容

2 (1) エに示す本業務を適切に実施すること。

イ 稼働率

契約相手方が本業務を実施しなければならない時間に対して、省OAが正常に稼働している時間の比率(以下「稼働率」という。)は、毎月99.9%以上とすること。なお、稼働率は、次の計算式で算出する。当該計算式において、停止時間とは、省OAの運用管理の不備を直接の原因として停止した時間(2(1)エ(ア)に掲げるものをいう。)とし、省OAの運用管理の不備を直接の原因としない時間(2(1)エ(イ)に掲げるものをいう。)は含まない。また、算出の対象とする機能は、表3のとおりとする。

なお、停止時間を算出するに当たっては、省OA利用者からの問合せ件数

が増加する等、業務に重大な影響を及ぼすものを対象とするとともに、影響を受けた端末類等の比率を係数として乗算するものとする。

$$\cdot (1 \text{ ヶ月の稼動予定時間} - 1 \text{ ヶ月の停止時間}) / 1 \text{ ヶ月の稼動予定時間} \times 100$$

(ア) 省OAの運用管理の不備を直接の原因として停止した時間

省OAの運用管理の不備を直接の原因として停止した時間は、次のとおりとし、内容に疑義が生じた場合は、官と協議するものとする。

- a 障害検知の不備（運用管理端末におけるアラート表示の未確認等）に伴い省OAが停止した場合における停止してから復旧するまでの時間
- b 契約相手方の人為的な誤りにより省OAが停止した場合における停止してから復旧するまでの時間
- c 上記a及びbのほか、省OAが停止した場合（ハードウェア及びソフトウェアの物理的な不具合によるもの、又は関連システムの影響による不具合を除く。）における停止してから復旧するまでの時間

(イ) 省OAの運用管理の不備を原因としない停止時間

省OAの運用管理の不備を原因としない停止時間は、次のとおりとし、内容に疑義が生じた場合は、官と協議するものとする。

- a 計画停電に伴い省OAが停止した場合における停止してから復旧するまでの時間
- b 電力供給側の原因による対象拠点の停電に伴い省OAが停止した場合における停止してから復旧するまでの時間
- c 省OAの計画保守に伴い省OAが停止した場合における停止してから復旧するまでの時間
- d 省OAの停止原因がハードウェア及びソフトウェアの物理的な不具合を原因とする場合であって、当該ハードウェア及びソフトウェアの保守対応に伴い省OAが停止したときの停止してから復旧するまでの時間
- e 関連システムの不具合により省OAが停止した場合における停止してから復旧するまでの時間（停止原因の切り分けに要する時間を含む。）

ウ 問合せに対する当日中の対応完了率

省OA利用者からの問合せに対する当日中の対応完了率は、月平均で70%以上とすること。

なお、対応完了率は、次の計算式で算出する。

$$\cdot \text{当日中の対応完了数} / \text{当日中の問合せ件数} \times 100$$

エ 障害管理、システム復旧及び問題管理業務

(ア) 障害を検知（省OA利用者からの連絡又は運用管理ツールで障害を認識することをいう。以下同じ。）してからシステム管理者へ通知するまでの時間は、検知後全て30分以内とすること。

(イ) 障害の復旧作業が完了してから、システム管理者へ通知するまでの時間は、復旧後全て30分以内とすること。

オ 本業務に係るアンケート調査及びその結果の基準



年に1回の割合で各機関等担当者、各機関等における課室等担当者等に対して、次の項目の満足度について別紙2「防衛省中央OAネットワーク・システム運用管理役務に関する満足度調査」に示したアンケートを実施し、その結果として、回答率80%以上で平均75点以上を獲得すること。この場合において、各質問とも、「満足」（配点100点）、「ほぼ満足」（同80点）、「普通」（同60点）、「やや不満」（同40点）及び「不満」（同0点）から採点し、各省OA利用者ごとの4つの回答の平均点（100点満点）を算出するものとする。

(ア) 問合せから回答までに要した時間

(イ) 回答又は手順に対する説明の分かりやすさ

(ウ) 回答又は手順に対する結果の正確性

(エ) 担当者の対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ等）

### (3) 請負業務の引継ぎ

#### ア 現行の契約相手方からの引継ぎ

契約相手方は、本業務の開始日までに、業務内容を明らかにした書類等により、現行の契約相手方（平成29年2月末までの本業務の契約相手方をいう。以下同じ。）及び機器構築事業者から業務の引継ぎを受けるものとする。この場合において、官は、現行の契約相手方からの引継ぎが円滑に実施されるよう、現行の契約相手方及び契約相手方に対して必要な措置を講ずるとともに、引継ぎの内容について完了したことを確認するものとする。

なお、現行の契約相手方及び機器構築事業者が引継ぎを行うに当たり、必要となる費用は、現行の契約相手方及び機器構築事業者の負担となる。

#### イ 請負期間満了の際、事業者変更が生じた場合の引継ぎ

本業務の終了に伴い契約相手方が変更となる場合には、契約相手方は、次期（平成33年度を予定。以下同じ。）の本業務の開始日までに、業務内容を明らかにした書類等により、次期の契約相手方に対し、引継ぎを行うものとする。

なお、契約相手方が引継ぎを行うに当たり、必要となる費用は、契約相手方の負担とする。

### (4) 契約の形態及び支払

#### ア 契約の形態は、業務請負契約とする。

イ 官は、本業務の契約履行に関し、本業務の調達仕様書に定めた内容に基づく監督、検査等を実施する等して適正に実施されていることを確認した上で、毎月、適正な支払請求書を受領した日から30日以内に、契約金額を支払うものとする。

確認の結果、確保されるべき対象業務の質が達成されていないと認められる場合、又は達成できないおそれがある場合は、官は、確保されるべき対象業務の質の達成に必要な範囲で、契約相手方に対して本業務の実施方法の改善を行うよう指示することができる。

契約相手方は、当該指示を受けて本業務の実施方法を改善した上で、業務

改善報告書を速やかに官に提出するものとする。官は、業務改善報告書の提出から1ヶ月の範囲で、業務改善報告書の内容が、確保されるべき対象業務の質が達成可能なものであると認められるまで、請負費用の支払を行わないことができる。

なお、請負費用は、本業務開始以降の役務提供に対して支払われるものとし、契約相手方が行う準備行為等に対して、契約相手方に発生した費用は、契約相手方の負担とする。

(5) 法令改正に伴う増加費用及び損害の負担

法令の改正に伴い契約相手方に生じた合理的な増加費用及び損害のうち、次のアからウのいずれかに該当する場合には官が負担し、それ以外の場合については契約相手方が負担する。

ア 本業務に影響を及ぼす法令改正及び税制度の新設

イ 消費税その他の税制度の新設又は改正（税率の変更を含む。）

ウ 上記ア及びイのほか、法人税その他の税制度の新設又は改正以外の税制度の新設又は改正（税率の変更を含む。）

3 役務期間等に関する事項

(1) 役務期間

本業務の役務期間は平成29年3月1日から平成34年2月28日までとする。

なお、契約締結後から平成29年2月28日までの間については、現行省OAの契約相手方及び機器構築事業者からの引継ぎ期間とする。省OAシステムの運用及び整備スケジュールについては、別紙5「防衛省中央OAネットワーク・システム 運用及び整備スケジュール」に示す。

(2) 役務時間

役務時間は当該期間中の全ての時間を基準とし、そのうち、平日8時30分から21時00分までの間は、防衛省市ヶ谷地区のシステム管理者が指定する場所で勤務し、それ以外の役務時間においては、防衛省市ヶ谷地区から徒歩で30分以内に到着することが可能な役務事務所で勤務すること。この場合において、当該役務事務所については、契約相手方が用意すること。

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。）に掲げる者に該当しないこと。

(2) 予算決算及び会計令（昭和22年勅令第165号。以下「予決令」という。）第70条に掲げる者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ものとする。

(3) 予決令第71条に掲げる者に該当しない者であること。

(4) 平成28年度、29年度及び30年度防衛省競争参加資格（全省庁統一資格）

の「役務の提供等」においてA等級、B等級又はC等級に格付され関東・甲信越地域の競争参加資格を有する者（以下「競争参加資格者」という。）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は、保険料等の滞納がないこと。
- (7) 防衛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) 平成28年度に導入する省OAの導入に伴う調査研究又は本業務の調達仕様書の作成に直接関与した事業者及びその関連事業者（財務諸表等の用語、様式及び作成方法に関する規則（昭和38年大蔵省令第59号）第8条に規定する親会社及び子会社、同一の親会社をもつ会社、委託先事業者等の緊密な利害関係を有する事業者をいう。）でないこと。
- (9) 本業務の調達仕様書の妥当性確認並びに入札事業者の審査に関する業務を行うCIO補佐官及びその支援スタッフ等の属する事業者又は過去2年間に属していた事業者でないこと。また、CIO補佐官及びその支援スタッフ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) JIS Q 15001 適合評価制度によりプライバシーマークの付与認定を受けている、又はこれと同等の個人情報保護措置を講ずる体制を整備していること。
- (11) JIS Q 9001 (ISO9001) 審査登録制度の認証を取得している、又はこれと同等のソフトウェア開発プロセス改善活動等に対する品質マネジメントシステムを確立していること。
- (12) 本業務を履行する契約相手方の部門が、JIS Q 27001 (ISO27001) 適合性評価制度の認証を取得し、又はこれと同等の情報セキュリティ管理システムを確立していること。
- (13) 単独で本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には、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ものとする。この場合において、入札書類提出時までに入札参加グループを結成し、上記（1）から（12）まで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。  
なお、構成員は、少なくとも上記（1）から（3）まで及び（5）から（9）までの全ての入札資格を満たす必要があり、他の入札参加グループの代表者又は構成員となること、又は単独で参加することはできない。  
また、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。

## 5 入札に参加する者の募集に関する事項

- (1) 入札に関するスケジュール（予定）

- ア 入札公告 平成28年10月上旬
- イ 質問受付期限 平成28年11月中旬頃
- ウ 資料閲覧期限 平成28年11月下旬頃
- エ 提案書提出期限 平成28年11月下旬頃
- オ 入札参加者によるプレゼンテーション 平成28年12月上旬
- カ 提案書の審査 平成28年12月上旬頃
- キ 入札書提出期限 平成28年12月中旬頃
- ク 開札及び落札事業者の決定 平成29年12月中旬頃
- ケ 契約締結 平成29年1月中旬頃
- コ 現行の契約相手方からの引継ぎ等 平成28年1月中旬頃から2月末

## (2) 資料の閲覧

本業務への入札を検討するに当たり、提案書作成のために資料を閲覧する必要がある場合、次の資料について、所定の手続により防衛省市ヶ谷地区において閲覧可能とする。

- ア 現行の本業務の調達仕様書、運用実施要領書及び提出書類（役務実施状況を確認できる役務実施年間報告書等を含む。）
- イ 現行の省OA管理者マニュアル、省OA借上調達仕様書及び提出書類（ハードウェア構成、ソフトウェア構成等が確認できるシステム構成書等を含む。）
- ウ 本業務の調達仕様書1.3に示す引用文書等

## (3) 入札書類

入札参加者は、次の入札書類を、別に定める入札説明書に記載された期日及び方法に従い提出すること。

### ア 提案書

別添2「防衛省中央OAネットワーク・システム運用管理役務総合評価基準書（案）（以下「総合評価基準書」という。）」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

### イ 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（契約後に発生する費用のみとする。）

### ウ 入札書

入札金額（契約期間内の全ての請負業務に対する報酬の総額の108分の100に相当する金額）を記載した書類（消費税率については、入札時の税率に応じて適宜修正する。また、入札参加者ごとに税率の想定が異なることを避けるため、具体的に明示すること。）

### エ 委任状

代理人に委任したことを証明する書類（代理人による入札を行う場合に限る。）

### オ 競争参加資格審査結果通知書の写し

競争参加資格者であることを証明する審査結果通知書の写し（電子入札システムにより入札を行う場合は不要とする。）

カ 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（電子入札システムによる入札を行う場合は不要とする。）

キ 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（委託先及び再委託先が暴力団排除条項に該当しないこと、及び暴力団又は暴力団関係者を再委託先としないことを誓約する書類を含む。）

ク 法人税並びに消費税及び地方消費税の直近の納税証明書

ケ 主たる事業概要、従業員数、事業所の所在地、代表者略歴又は主要株主構成が、他の者との間で競争の導入による公共サービスの改革に関する法律施行令（平成18年政令第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

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

6 契約相手方の決定に関する事項

契約相手方の決定に関する事項は次のとおりとする。

なお、詳細は総合評価基準書を基本とする。

(1) 評価方法

契約相手方の決定は、総合評価落札方式によるものとする。

なお、技術の評価を官が実施するに当たっては、入札手続の中立性、公正性等を確保するため、防衛省のCIO補佐官に意見を聴くものとする。

また、総合評価は、価格点（入札価格の得点をいう。以下同じ。）に技術点（提案書による得点をいう。以下同じ。）を加えて得た点数（以下「総合評価点」という。）をもって行う。

価格点と技術点の配分

価格点の配分：技術点の配分 = 1：1

総合評価点 = 価格点（1,130点満点） + 技術点（1,130点満点）

(2) 合否の決定

総合評価基準書の評価項目において必須と定められた要求要件を全て満たしている場合に「合格」とし、一つでも欠ける場合は「不合格」とする。

(3) 総合評価点

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

価格点 = (1 - 入札価格 ÷ 予定価格) × 1,130点

イ 技術点の評価は次のとおりとする。

(ア) 全ての仕様を満たした提案書を「合格」とし、基礎点として100点を

与える。

(イ) 合格した提案書について、総合評価基準書に基づき、加点部分の評価を行う。加点部分の評価は、次の評価基準に基づき点数化する。

① 評価基準

評価	評価基準
◎	提案内容が特に優れている。
○	提案内容が優れている。
△	提案内容が標準的である。
×	要件は満たしているが、加点すべき要素がない。

② 配点表

評価	評価基準			
	区分1	区分2	区分3	区分4
	50点	40点	30点	20点
◎	50点	40点	30点	20点
○	40点	30点	20点	10点
△	20点	15点	10点	5点
×	0点	0点	0点	0点

(ウ) 技術点は基礎点と加点の合計点とする。

$$\text{技術点} = \text{基礎点 (100点)} + \text{加点 (1,030点)}$$

(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決令第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、「総合評価点」の最も高い者を落札者とする。ただし、予決令第84条の規定に該当する場合は、予決令第85条の基準を適用するため、基準に該当する入札が行われた場合は入札の結果を保留する。この場合において、入札参加者は官の行う事情聴取等の調査に協力しなければならない。

イ 上記アに規定する調査の結果、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場合は、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ところがある。

(会計法第29条の6第1項ただし書きの抜粋)

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

ウ 落札者となるべき者が2人以上ある場合は、直ちに当該落札者となるべき者にくじを引かせ、落札者を決定するものとする。また、落札者となるべき者又はその代理人がくじを引くことができないときは、入札執行事務に係る

のない防衛省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 落札者が決定した場合は、遅滞なく、落札者の氏名又は名称、落札金額、落札者の決定理由並びに提案された内容のうち具体的な実施体制及び実施方法の概要について公表するものとする。

(5) 落札決定の取消し

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締結を行わない場合は、落札者の決定を取り消すものとする。ただし、契約担当官等が、正当な理由があると認めるときはこの限りでない。

(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は、原則として、入札条件等を見直した後、再度公告を行う。

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

7 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、次の情報は別紙1「従来の実施状況に関する情報の開示」に示すとおり開示する。

- ア 従来の実施に要した費用
- 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的の達成の程度
- オ 従来の実施方法等

8 契約相手方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

契約相手方は、本業務の遂行に伴い、次の施設、設備等を適切な管理の下、無償で使用することができる。

- ア 業務に必要な電気設備
- イ その他、官と協議し承認された施設、設備等

(2) 国有財産の使用制限

契約相手方は、上記（1）の国有財産について、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。

ア 契約相手方は、あらかじめ官と協議した上で、官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。

イ 契約相手方は、アで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。

ウ 契約相手方は、既存の建築物、工作物等に汚損、損傷（機器の故障等を含む。以下同じ。）等を与えないよう十分に注意し、損傷が生じるおそれがある場合は、養生を行うものとする。損傷が生じた場合は、契約相手方の責任と負担において速やかに復旧しなければならない。

## 9 契約相手方が講ずべき措置に関する事項

### (1) 報告、立入検査等

#### ア 報告等

(ア) 契約相手方は、本業務を実施した場合は、本業務の調達仕様書に基づく報告書を官に提出しなければならない。

(イ) 契約相手方は、本業務の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場合は、直ちに官に報告するものとする。

(ウ) 上記 (ア) 及び (イ) のほか、契約相手方は、契約期間中において、必要に応じて官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 立入検査

(ア) 官は、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場合は、法第26条第1項に基づき、契約相手方に対し必要な報告を求め、又は防衛省職員が契約相手方の事務所に立ち入り、当該業務の実施の状況若しくは記録、帳簿書類その他の物件を検査し、又は関係者に質問（以下「立入検査」という。）することができる。

(イ) 立入検査をする防衛省職員は、当該立入検査が法第26条第1項に基づくものであることを契約相手方に明示するとともに、その身分を示す証明書に関係者に提示するものとする。

#### ウ 指示

官は、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場合は、契約相手方に対し、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 契約相手方は、本業務の実施に伴い知り得た官の情報等（公知の事実等を除く。）を、第三者に漏らし、盗用し、又は本業務以外の目的のために利用してはならない。契約相手方が秘密を漏らし、又は盗用した場合は、法第54条に規定する罰則の適用がある。

イ 契約相手方は、官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。

ウ 契約相手方は、本業務の実施に伴い知り得た保護情報の取扱いに当たっては、装備品等及び役務の調達における情報セキュリティの確保について（通達）（防経装第9246号。21.7.31）に基づき、次の事項に関して、



別添3別紙2「秘密保持に関する誓約書」に署名するとともに、当該誓約書の記載事項を遵守しなければならない。

なお、保護情報の詳細については、本業務の調達仕様書のとおりとする。

- (ア) 情報の複製等の制限
- (イ) 情報の漏えい等の事案の発生時における対応
- (ウ) 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をいう。）及び返却
- (エ) 内部管理体制の確立
- (オ) 情報セキュリティの運用状況の検査に応じる義務
- (カ) 契約相手方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

エ 上記アからウまでのほか、官は、契約相手方に対し、本業務の適正かつ確実な実施を確保するために必要な範囲で、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) 契約に基づき契約相手方が講ずべき措置

#### ア 請負業務開始

契約相手方は、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

契約相手方は、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、書面による官の事前の承認を得た場合は、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場合は、契約相手方は、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) 契約相手方は、本業務の実施状況を公表しようとする場合は、あらかじめ、官の承認を受けなければならない。

#### エ 瑕疵担保責任

- (ア) 官は、成果物の引渡し後に発見された瑕疵について、引渡し後1年間は、契約相手方に補修を請求できるものとし、補修に必要な費用は、全て契約相手方の負担とする。
- (イ) 成果物の瑕疵が契約相手方の責に帰すべき事由によるものである場合は、官は、これによって生じた損害の賠償を上記（ア）の請求に併せて請求することができる。

#### オ 再委託

- (ア) 契約相手方は、本業務の実施に当たり、その全部を一括して再委託してはならない。また、法第15条において準用する法第10条に規定する者に再委託してはならない。
- (イ) 契約相手方は、本業務の実施に当たり、その一部について再委託を行う場合には、再委託先の事業者名、再委託先に委託する業務の範囲、再委託

を行うことの合理性及び必要性、再委託先の履行能力並びに報告徴収、個人情報管理その他運営管理の方法（以下「再委託先等」という。）について記載した文書を提出しなければならない。

(ウ) 契約相手方は、契約締結後やむを得ない事情により再委託を行う場合には、再委託先等を明らかにした上で、官の承認を受けなければならない。

(エ) 契約相手方は、上記（イ）又は（ウ）により再委託を行う場合には、契約相手方が官に対して負う義務を適切に履行するため、再委託先の事業者に対し9（2）及び（3）に規定する事項その他の事項について、必要な措置を講じさせるとともに、再委託先から必要な報告を聴取しなければならない。

(オ) 上記（イ）又は（ウ）に基づき再委託先の事業者に義務を実施させる場合は、全て契約相手方の責任において行うものとし、再委託先の事業者の責に帰すべき事由については、契約相手方の責に帰すべき事由とみなして、契約相手方が責任を負うものとする。

#### カ 契約内容の変更

官及び契約相手方は、本業務の改善、経済情勢の変動、天災地変の発生又は関係法令の制定若しくは改廃その他契約の締結の際、予測できなかった著しい変更が生じたことにより本業務を実施することが不相当と認められる場合は、協議により、契約の内容を変更することができる。また、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、双方の承認を受けるとともに法第21条の規定に基づく手続を適切に行わなければならない。

#### キ 機器更新等の際における措置

官は、次の（ア）から（ウ）までのいずれかに該当する場合は、契約相手方にその旨を通知するとともに、契約相手方と協議の上、契約を変更することができる。

(ア) ハードウェアの新設、更新又は撤去、ソフトウェアの更新等に伴い運用管理対象機器の一部に変更が生じる場合

(イ) セキュリティ対策の強化等により業務内容に変更が生じる場合

(ウ) 官の組織改編又は人員増減に伴う省OA利用者数の変動等により業務量に変動が生じる場合

#### ク 契約の解除

官は、契約相手方が次の（ア）から（オ）までのいずれかに該当する場合は、契約相手方に対し請負費用の支払を停止し、又は契約を解除若しくは変更することができる。この場合、契約相手方は官に対して、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。算定方法については、官の定めるところによる。ただし、同金額を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、契約相手方は、官との協議に基づき、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号に該当する場合
- (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場合
- (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場合

ケ 談合等不正行為

契約相手方は、官が定める「談合等の不正行為に関する特約条項」に従うものとする。

コ 損害賠償

契約相手方は、契約相手方の故意又は過失に伴い官に損害を与えた場合は、官に対し、その損害について賠償する責任を負う。また、官は、契約の解除及び違約金の徴収をしたときでも、損害賠償の請求を行うことができる。

なお、官から契約相手方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ときは、原因を同じくする損害賠償について、当該違約金を支払済額とみなす。

サ 不可抗力免責及び危険負担

官及び契約相手方の責に帰すことのできない事由により契約期間中に物件が滅失し、又は毀損し、その結果、官が物件を使用することができなくなった場合は、契約相手方は、当該事由が生じた日の翌日以後の契約期間に係る請負費用の支払を請求することができない。

シ 金品等の授受の禁止

契約相手方は、本業務の実施において、金品等を受け取ること、又は与えることをしてはならない。

ス 宣伝行為の禁止

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

セ 法令等の遵守

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

ソ 安全衛生

契約相手方は、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、責任者を定め、関係法令に従って行わなければならない。

タ 記録及び帳簿類の保管

契約相手方は、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。

#### チ 契約の解釈

契約に定めのない事項及び契約に関して生じた疑義は、官と契約相手方との間で協議して解決する。

### 1 0 本業務を実施するに当たり第三者に損害を加えた場合において、その損害の賠償に関し契約により本業務契約相手方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、契約相手方及び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の対応は、次のとおりとする。

- (1) 官が国家賠償法（昭和22年法律第125号）第1条第1項等の規定に基づき当該第三者に対する賠償を行った場合は、官は契約相手方に対し、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官の責に帰すべき理由が存する場合は、官が自ら賠償の責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) 契約相手方が民法（明治29年法律第89号）第709条等の規定に基づき当該第三者に対する賠償を行った場合であって、当該損害の発生について官の責に帰すべき理由が存する場合は、契約相手方は官に対し、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 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

官は、本業務の実施状況について、総務大臣が行う評価の時期（平成33年5月を予定）を踏まえ、本業務開始後、毎年2月に調査する。

#### (2) 調査項目及び実施方法

##### ア 業務の内容

週次報告、月次報告及び年次報告により調査

##### イ 契約相手方の責に帰すべき理由によりシステムが停止した件数

週次報告、月次報告及び年次報告により調査

##### ウ 障害を検知してからシステム管理者へ通知するまでの時間

週次報告、月次報告及び年次報告により調査

##### エ 障害の復旧作業が完了してから、システム管理者へ通知するまでの時間

週次報告、月次報告及び年次報告により調査

##### オ 本業務に係るアンケート調査結果

各年度において、省OA利用者に対する年1回のアンケート実施結果により調査

#### (3) 意見聴取等

官は、必要に応じ、契約相手方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

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

なお、調査報告を総務大臣及び監理委員会に提出するに当たっては、防衛省のCIO補佐官及び外部有識者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な事項

#### (1) 本業務の実施状況等の監理委員会への報告

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

#### (2) 防衛省の監督及び検査体制

本契約に係る監督及び検査は、システム管理者、契約担当官等が立会い、指示その他適切な方法によって行うものとする。

#### (3) 契約相手方の責務

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

イ 契約相手方は、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 契約相手方は、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。

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場合は、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 契約相手方は、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場合には、同法第25条及び第26条に基づき、同院の実地の検査を受けたり、同院から直接又は官を通じて、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 契約相手方は、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官に無償で譲渡するものとする。

イ 契約相手方は、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、官が承認した場合は、この限りではない。

ウ 上記ア及びイにかかわらず、成果物に契約相手方が既に著作権を保有して

いるもの（以下「契約相手方著作物」という。）が組み込まれている場合は、当該契約相手方著作物の著作権についてのみ、契約相手方に帰属する。

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、契約相手方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を行うものとする。

(5) 本業務の調達仕様書

本業務を実施する際に必要な仕様は、本業務の調達仕様書に示すとおりである。

## 従来の実施状況に関する情報の開示

1 従来の実施に要した経費		(単位:千円)			
		平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
人件費	常勤職員	-	-	-	-
	非常勤職員	-	-	-	-
物件費		-	-	-	-
請負費等	役務	191,885	191,885	197,368	197,111
	機器・回線等料	-	-	-	-
	その他	-	-	-	-
計(a)		191,885	191,885	197,368	197,111
参考値(b)	減価償却費	-	-	-	-
	退職給付費用	-	-	-	-
(b) 間接部門費		-	-	-	-
(a)+(b)		191,885	191,885	197,368	197,111
(注記事項)					
防衛省では、民間競争入札の対象である防衛省中央OAネットワーク・システム運用支援役務の全部を請負契約により実施している。					
※請負契約のため、費用の詳細な内訳の開示はできない。					
この他、平成26年度より運用支援役務において消費税8%化に伴う変更契約を行った。					

2 従来の実施に要した人員		(単位:人)			
(契約相手方における防衛省中央OAネットワーク・システム運用支援役務従事者)		平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
サービスデスク役務員		3	3	3	3
システムエンジニア(統括・副統括役務員含む)		17	17	17	17
(注記事項)					
平成24年度は、契約上20名体制ではあるが、運用開始当初の過負荷解消に至るまでの間は(平成24年4月～7月の間)22～24名の特別体制を組み、過負荷解消後に体制を契約レベルへ縮小した。平成24年8月以降については契約通りの20名体制にて実施した。					
(運用業務従事者に求められる知識・経験等)					
(1) 統括役務員及び副統括役務員					
ア サービスデスク若しくはテクニカルサポートヘルプデスクにおける、リーダ以上の勤務経験を5年以上有していること。					
イ 以下のいずれかの資格又は能力を有すること。資格については、それを証明する書面(認定証など)の写し、能力については、経験から能力を有することを説明した資料(システム経歴書など)を提出すること。					
a CIPC登録コーディネータ					
b コンタクトセンター検定試験(プロフェッショナル資格)					
c 情報処理技術者試験(応用情報処理技術者試験)					
d PMP(プロジェクト・マネジメント・プロフェッショナル)					
e 「ITスキル標準V3 2011」に基づくプロジェクト・マネジメント職種のレベル4以上に相当する能力					
(2) サービスデスク役務員					
ア 情報システムのサービスデスク業務経験が1年以上あること。					
イ 以下のいずれかの資格を有すること。資格については、それを証明する書面(認定証など)の写しを提出すること。					
a コンタクトセンター検定試験(オペレータ資格)					
b パソコン検定試験(3級以上)					
c 情報処理技術者試験(ITパスポート)					
(3) システムエンジニア					
ア Windowsサーバシステムのシステム運用経験が1年以上あること又は情報システムの運用オペレータ業務経験が1年以上あること。					
イ 以下のいずれかの資格を有すること。資格については、それを証明する書面(認定証など)の写しを提出すること。					
a MCSA(Microsoft Certified Solutions Associate)又はMCTS(Microsoft Certified Technology Specialist)					
b CCNA(Cisco Certified Network Associate)					
c CompTIA server+d ITIL foundation					
e 情報処理技術者試験(基本情報技術者試験)					
(4) 各役務員共通の要件					
日本国籍を有していること。					

(業務実施状況)													(件)
平成24年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
サービスデスク受付対応	2932	1639	1482	1452	1651	1251	1246	996	937	990	1056	1695	17327
アカウント登録・変更・削除対応	867	232	298	1226	600	295	224	218	201	424	722	2815	8122
端末等障害対応	317	297	347	166	59	61	62	29	19	15	20	20	1412
システム障害(サーバ、NW系の障害)	1	1	3	1	1	0	0	0	0	0	1	0	8
平成25年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
サービスデスク受付対応	2143	1107	1070	1429	1393	1131	988	950	878	951	915	1574	14529
アカウント登録・変更・削除対応	591	211	357	1216	534	242	232	215	251	574	518	3419	8360
端末等障害対応	23	25	23	23	22	27	25	25	18	21	25	24	281
プリンタ等障害	-	-	-	-	-	-	33	45	22	14	14	11	139
システム障害(サーバ、NW系の障害)	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2
平成26年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
サービスデスク受付対応	2086	1010	1036	1604	1313	1114	1127	1079	976	962	864	1588	14759
アカウント登録・変更・削除対応	741	333	344	1353	513	298	194	132	185	341	195	3228	7857
端末等障害対応	32	27	35	47	27	25	39	31	37	26	29	37	392
プリンタ等障害	14	11	17	13	10	9	10	16	10	12	9	12	143
システム障害(サーバ、NW系の障害)	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
平成27年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
サービスデスク受付対応	2147	903	1206	1340	1450	1318	2356	1267	998	1144	1159	2090	17378
アカウント登録・変更・削除対応	548	282	529	1082	392	1332	771	335	299	322	195	3460	9547
端末等障害対応	39	36	52	60	47	36	64	40	45	49	47	55	570
プリンタ等障害	9	11	18	13	9	17	13	12	13	23	17	13	168
システム障害(サーバ、NW系の障害)	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
(注記事項)													
システム障害(サーバ、NW系の障害)及びプリンタ等障害に関する対応は、保守役務事業者との連携による。 プリンタ等障害の件数は、平成25年10月より集計を実施している。													
(作業人時実績)													(人時)
平成24年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
サービスデスク													
障害管理													
システム復旧													
問題管理													
変更管理													
リリース管理	3263	3648	3408	3456	3680	3168	3696	3456	3168	3456	3168	3312	40879
構成管理													
保安全管理													
セキュリティ管理													
役務実施報告													
平成25年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
サービスデスク													
障害管理													
システム復旧													
問題管理													
変更管理													
リリース管理	3792	3504	3264	3696	3464	3250	3744	3312	3168	3504	3168	3408	41274
構成管理													
保安全管理													
セキュリティ管理													
役務実施報告													
平成26年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
サービスデスク													
障害管理													
システム復旧													
問題管理													
変更管理													
リリース管理	3456	3360	3504	3600	3408	3456	3600	3068	3168	3504	3168	3648	40940
構成管理													
保安全管理													
セキュリティ管理													
役務実施報告													
平成27年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
サービスデスク													
障害管理													
システム復旧													
問題管理													
変更管理													
リリース管理	3456	3120	3648	3600	3504	3264	3441	3312	3168	3360	3408	3600	40881
構成管理													
保安全管理													
セキュリティ管理													
役務実施報告													
(注記事項)													



<b>3 従来の実施に要した施設及び設備</b> 本省 <b>【施設】</b> 施設名称: 防衛省本省庁舎B棟 使用場所: 整備計画局情報通信課情報システム室、共用電算機室  <b>【設備】</b> 防衛省貸与: 内線電話9台、プリンタ2台、机10台、椅子8脚、ロッカー2本、ラック2本、ホワイトボード1台 請負者所有: 机7台、椅子12脚、備品及び消耗品  (注記事項) 上記の施設及び設備については、平成28年4月までであり、同年5月以降は、下記の施設において運用している。 施設名称: 防衛省本省庁舎B棟、68号館 使用場所: 整備計画局情報通信課情報システム室(防衛省本省庁舎B棟、68号館)、共用電算機室(防衛省本省庁舎B棟)	
<b>外部拠点</b> 受託者の社内(夜間休日における役務事務所)  <b>【設備】</b> 防衛省貸与: なし 請負者所有: 外線電話1台、プリンタ1台、机8台、椅子8脚、ロッカー2本、ホワイトボード1台、備品及び消耗品	

<b>4 従来の実施における目的の達成の程度</b>								
	平成24年度		平成25年度		平成26年度		平成27年度	
	目標・計画	実績	目標・計画	実績	目標・計画	実績	目標・計画	実績
防衛省中央OAネットワーク・システム運用役務支援								
請負者の責めに帰すべき理由により発生したシステム障害件数	-	-	-	1件	-	-	-	-
サービスデスク受付対応のうち、受付当日に対応を完了した件数の割合	-	72.2%	-	77.0%	-	73.3%	-	63.7%
防衛省中央OAネットワーク・システム運用役務支援に係るアンケート調査(満足度調査)	-	-	-	-	-	75.9%	-	-
(注記事項) 現行の防衛省中央OAネットワーク・システム運用支援役務ではSLAを定めていない。 アンケート調査は、平成26年7月9日～18日にかけて、内部部局における各課室等の担当者(48課室(平成26年8月時点))を対象に以下の質問をアンケート形式で実施したところ、「特に問題がない」が75.9%であった。 ○問合せに対する対応について、どのように感じていますか？ ・特に問題はない。 ・解決までに複数回やり取りすることが多い。 ・解決までに時間を要することが多い(1時間以上) ・説明が不十分なことが多い。								

<b>5 従来の実施方法等</b> 従来の実施方法(業務フロー図等) ・別紙4「業務フロー図」による 組織図 ・別紙5「防衛省組織図(平成27年10月現在)」による  (注記事項)	
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

## 防衛省中央OAネットワーク・システム運用管理役務に関する満足度調査

この調査は、防衛省中央OAネットワーク・システム運用管理役務のサービスデスクサポートについて、確保されるべきサービスの質を検討するため、サービスデスク利用者を対象に利用満足度を調査するものです。

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

1 お問い合わせから回答までに要した時間について満足されましたか。

- ①満足
- ②ほぼ満足
- ③普通
- ④やや不満足
- ⑤不満足

回答: 

2 回答又は手順に対する説明の分かりやすさについて満足されましたか。

- ①満足
- ②ほぼ満足
- ③普通
- ④やや不満足
- ⑤不満足

回答: 

3 回答又は手順に対する結果の正確性について満足されましたか。

- ①満足
- ②ほぼ満足
- ③普通
- ④やや不満足
- ⑤不満足

回答: 

4 担当者の対応(言葉遣い、親切さ、丁寧さ等)について満足されましたか。

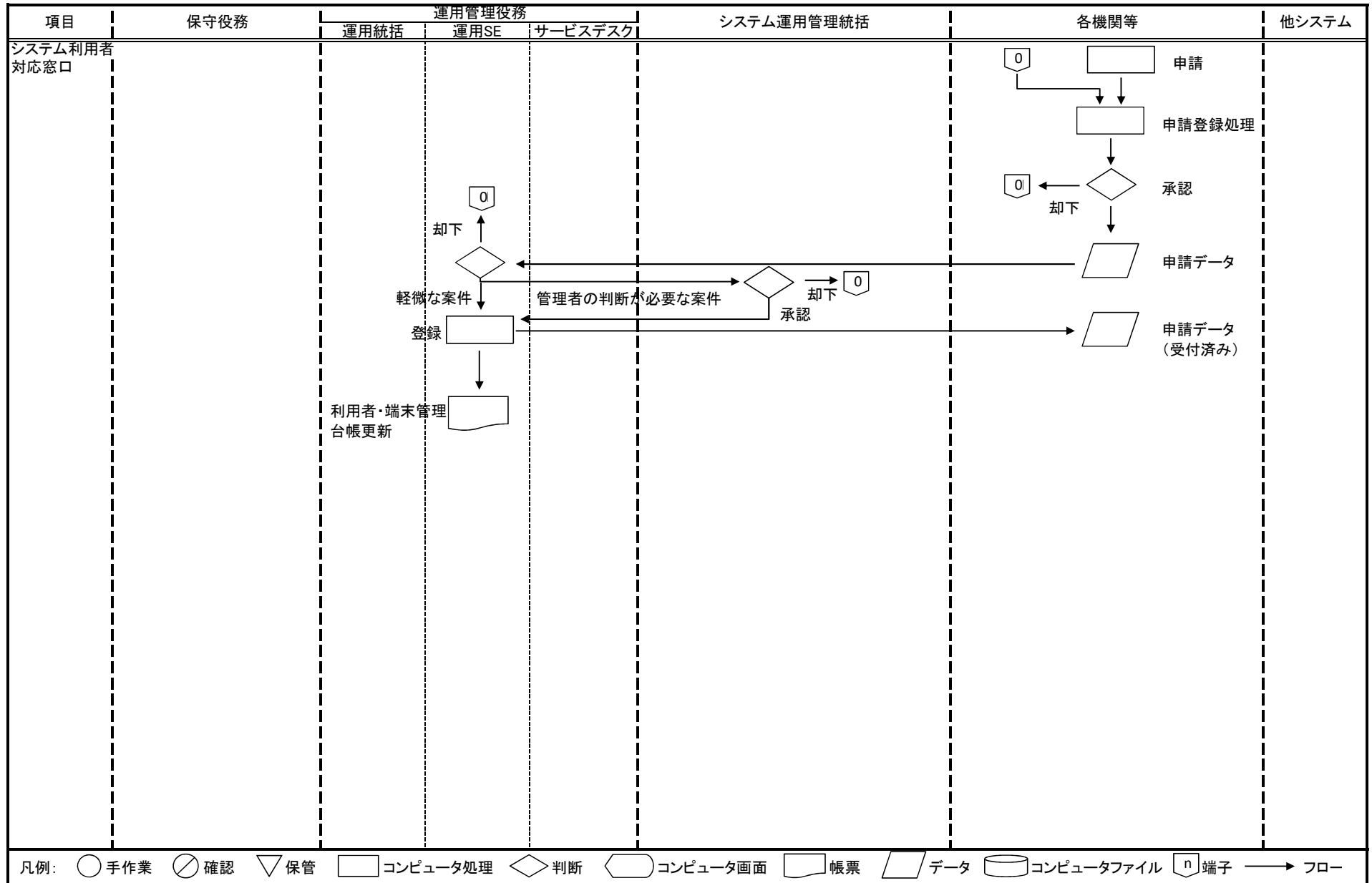
- ①満足
- ②ほぼ満足
- ③普通
- ④やや不満足
- ⑤不満足

回答: 

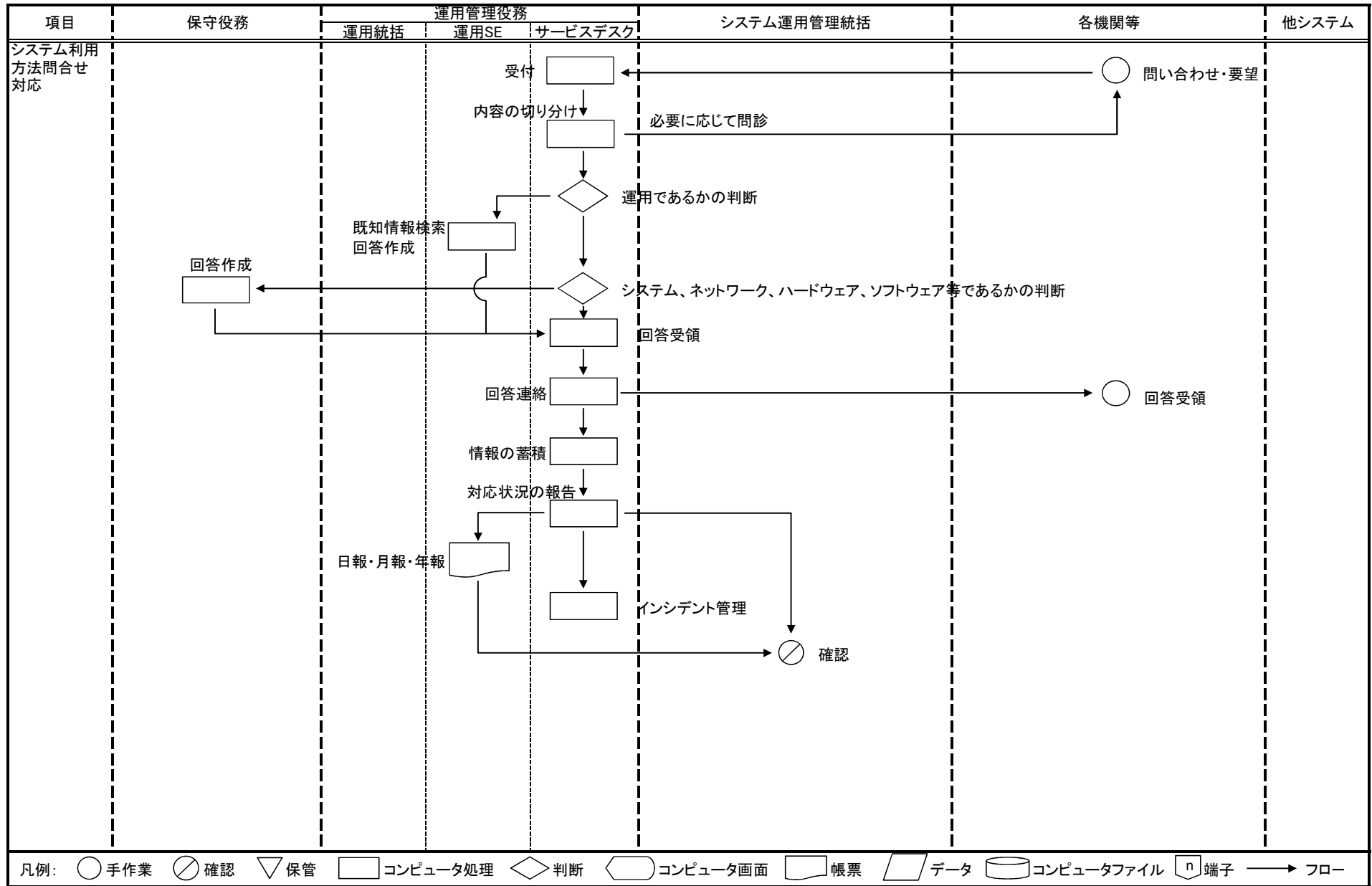
<御意見等>

御協力ありがとうございました。

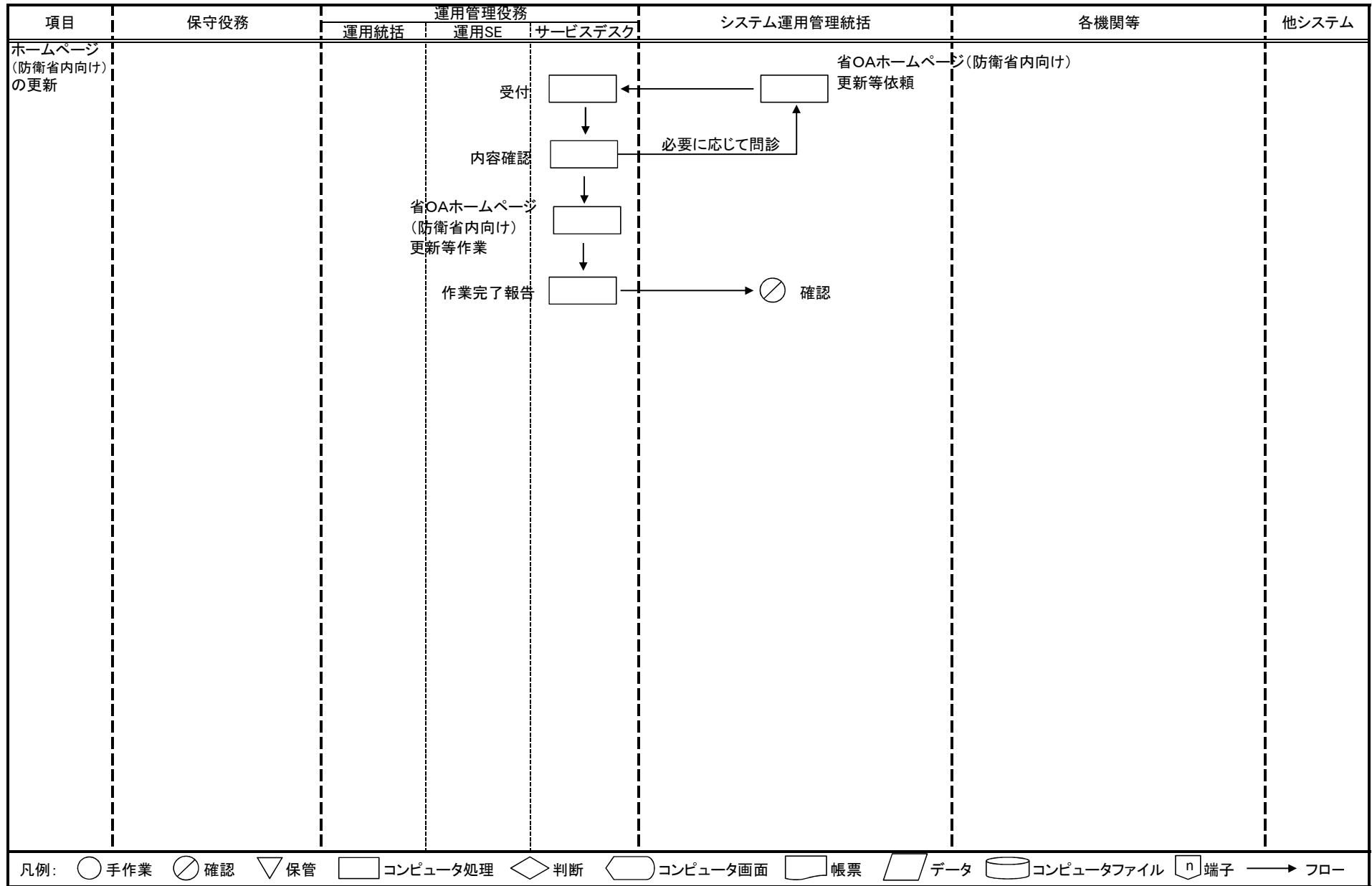
業務フロー図



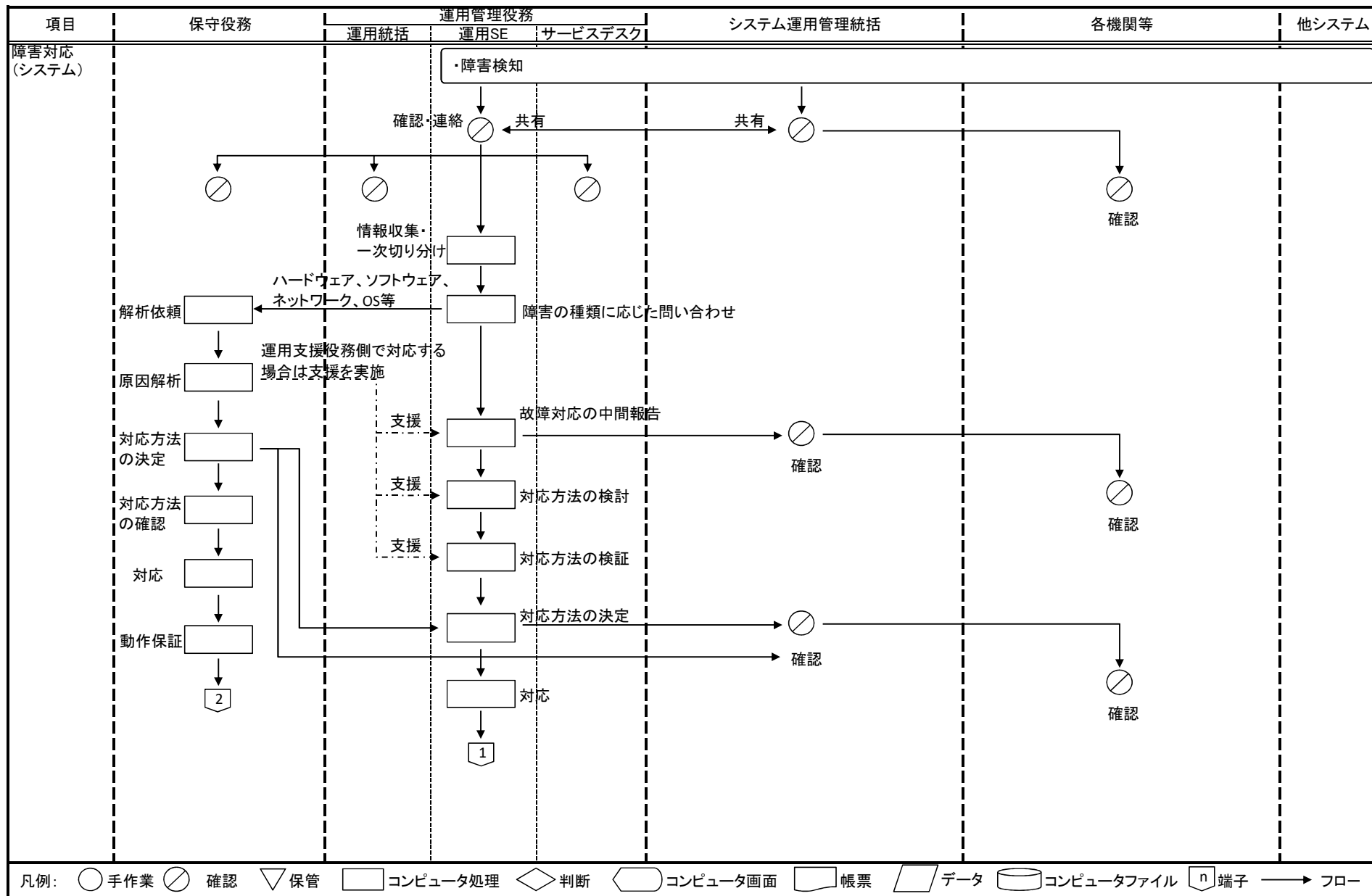
業務フロー図



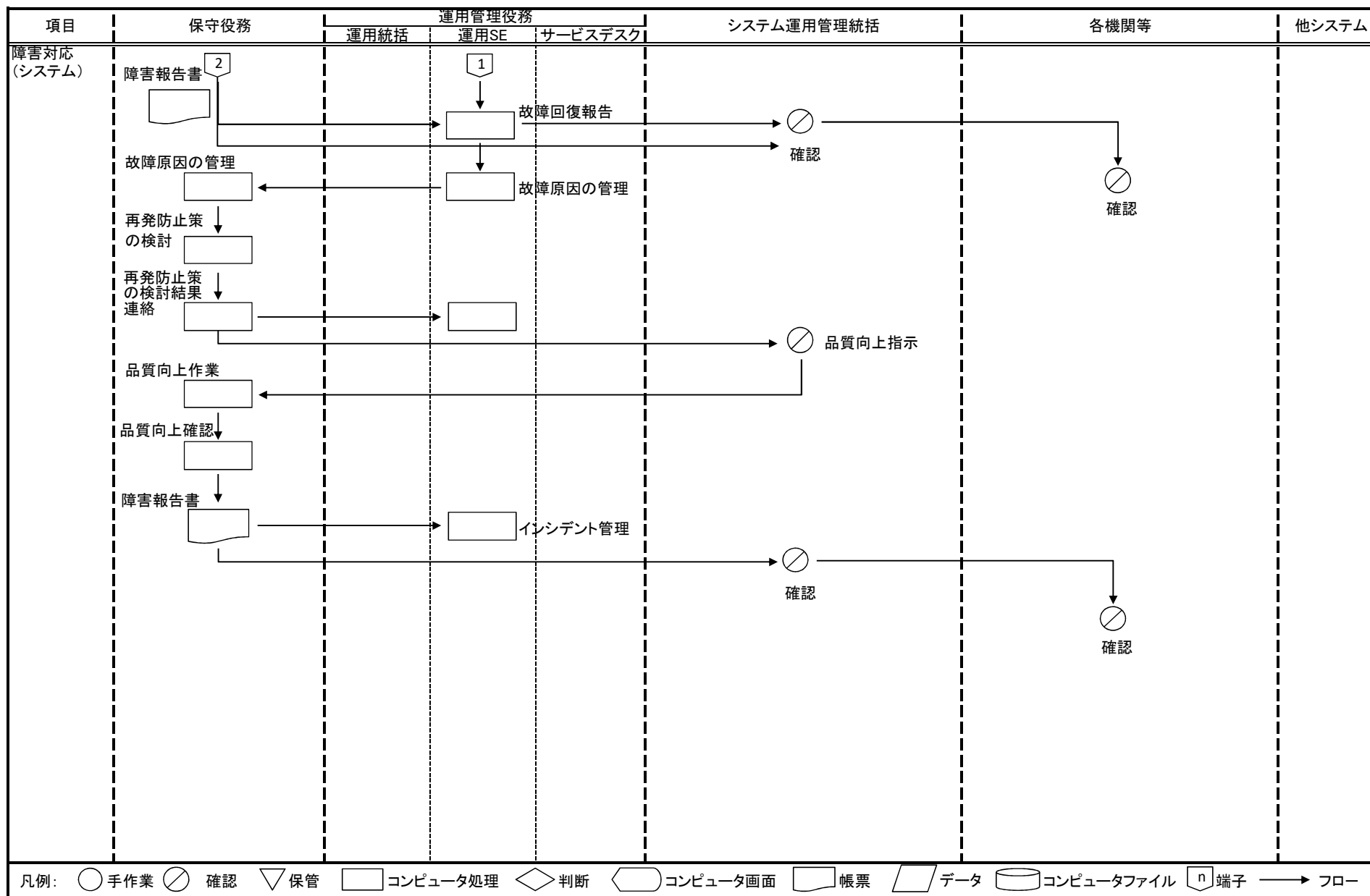
業務フロー図



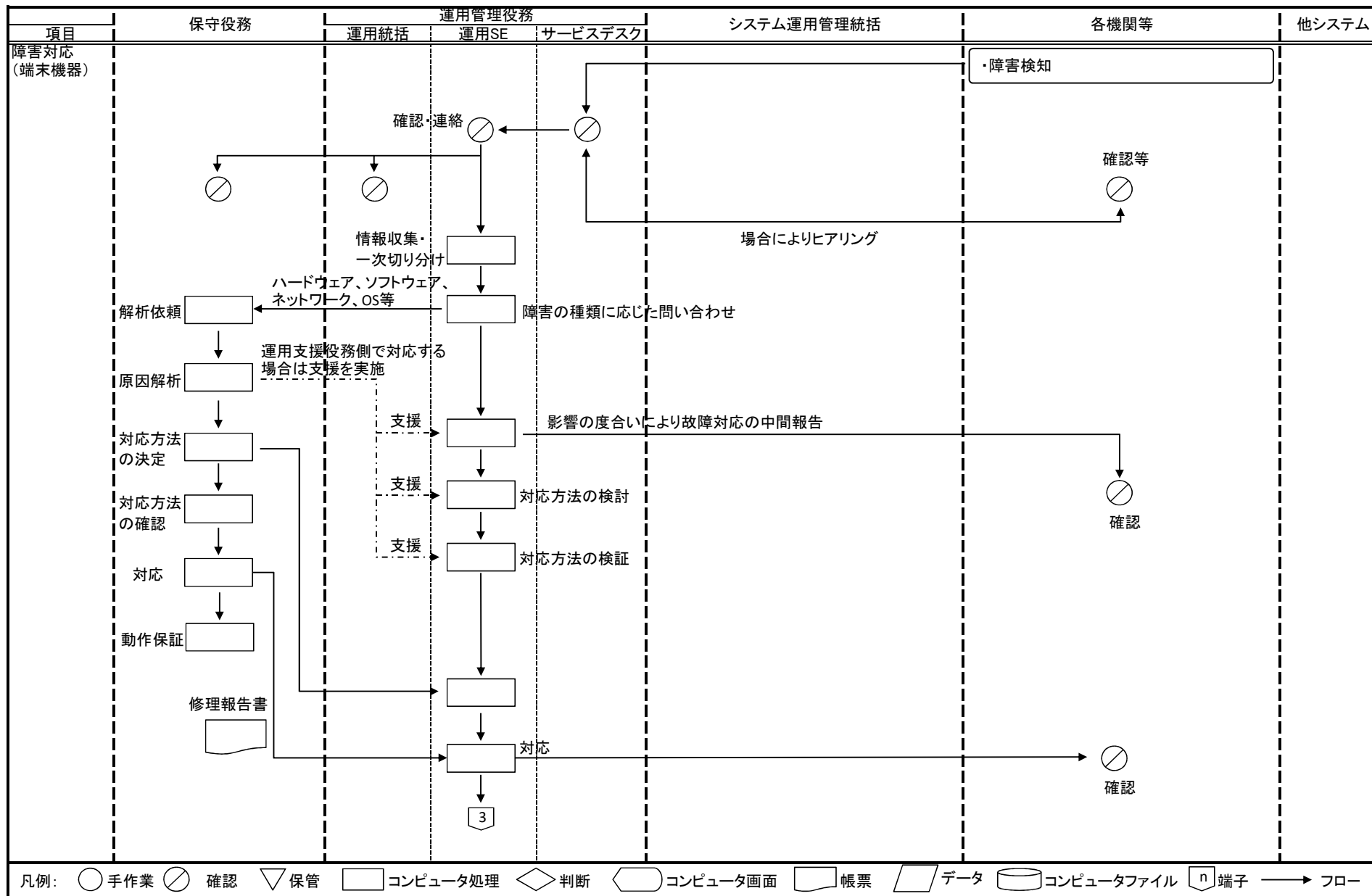
業務フロー図



業務フロー図

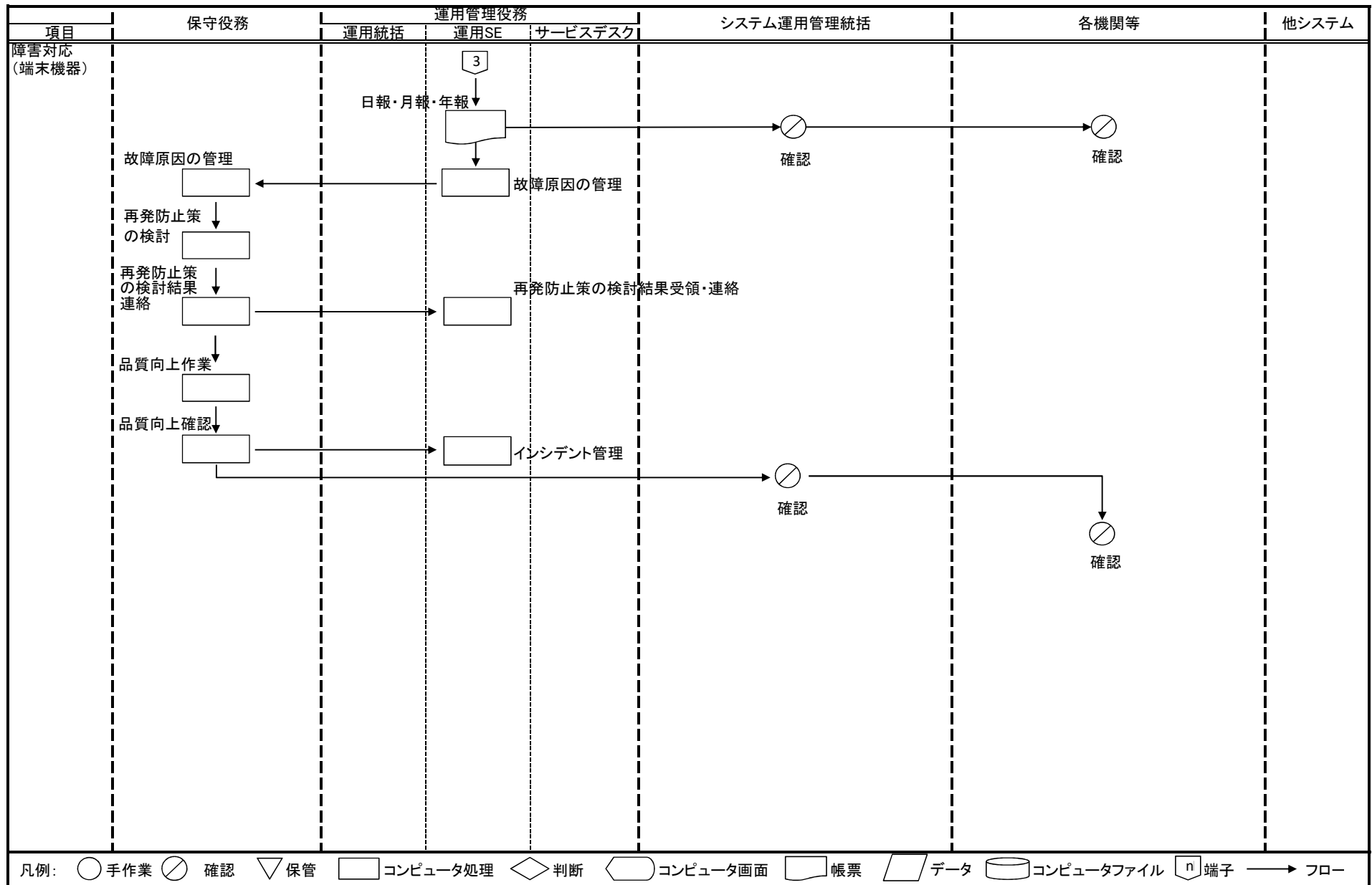


業務フロー図

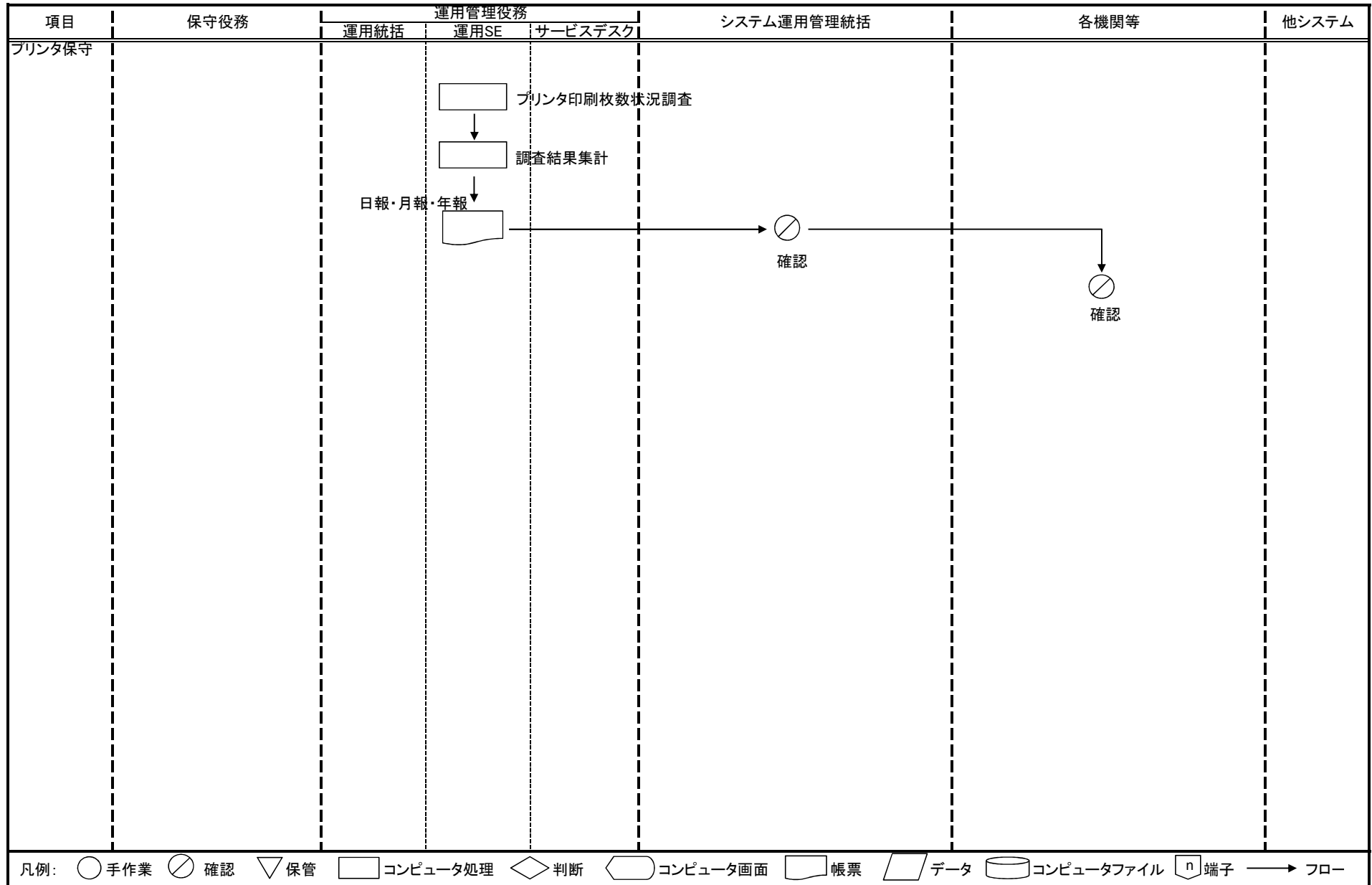




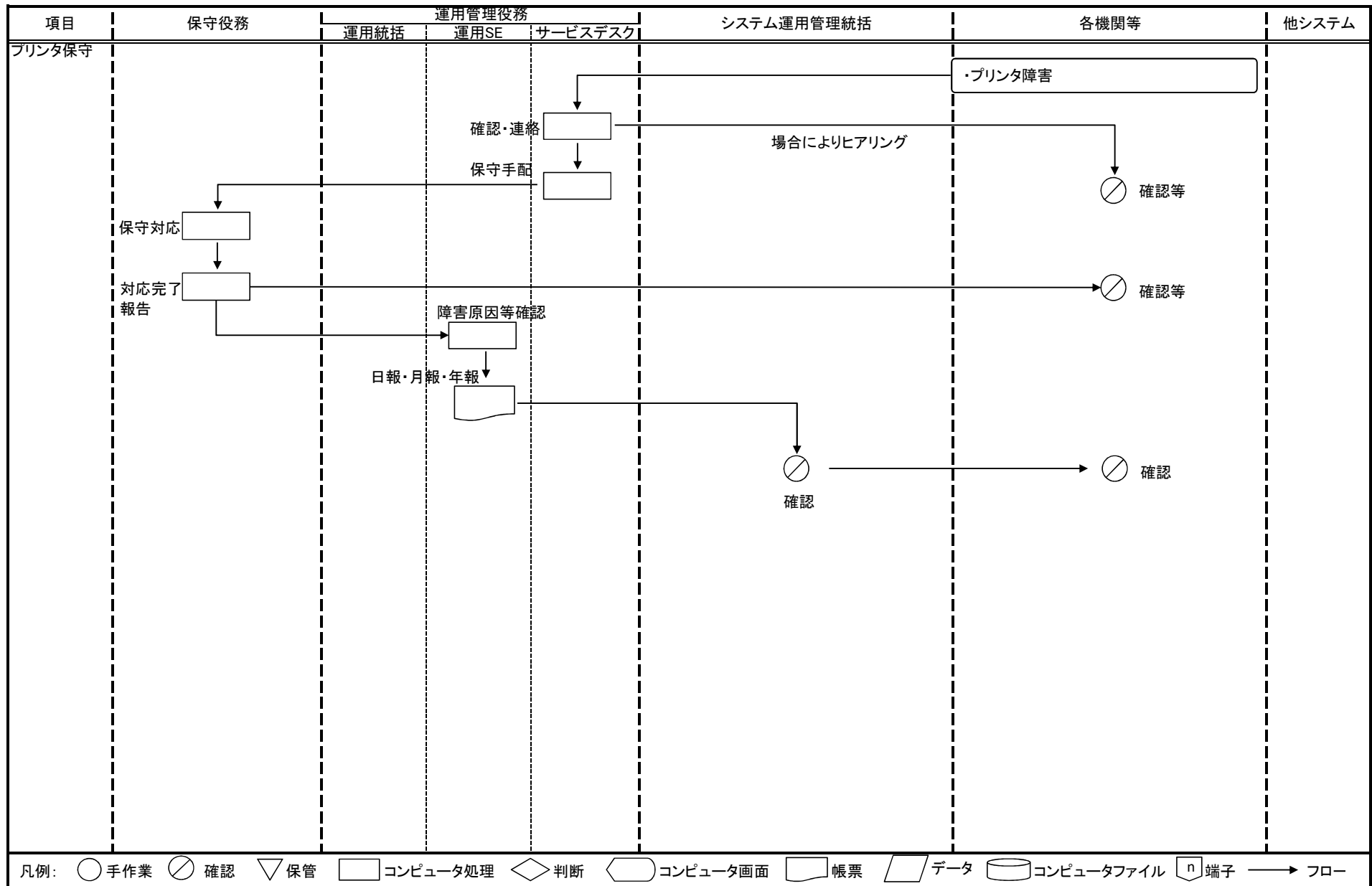
業務フロー図



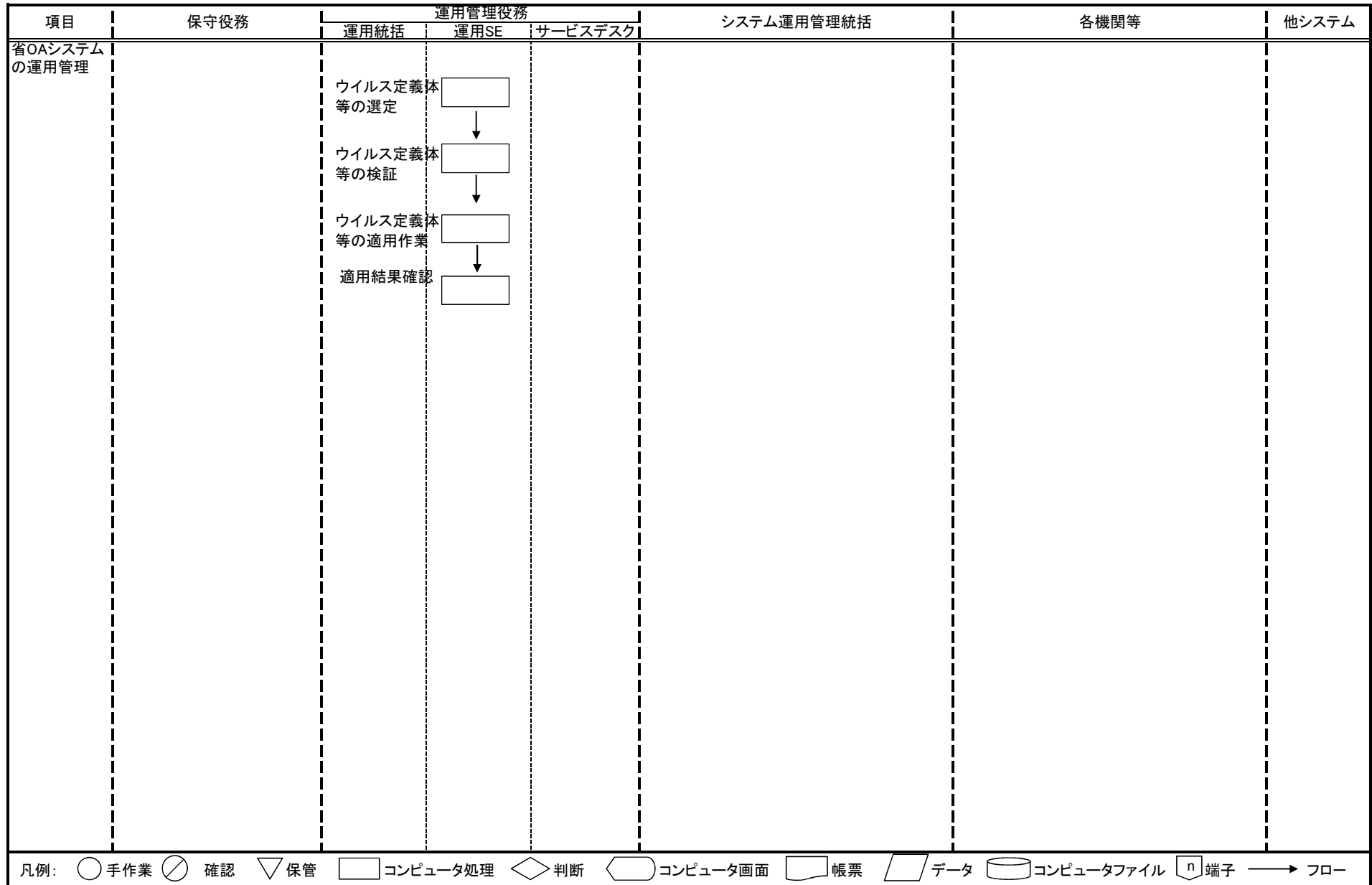
業務フロー図



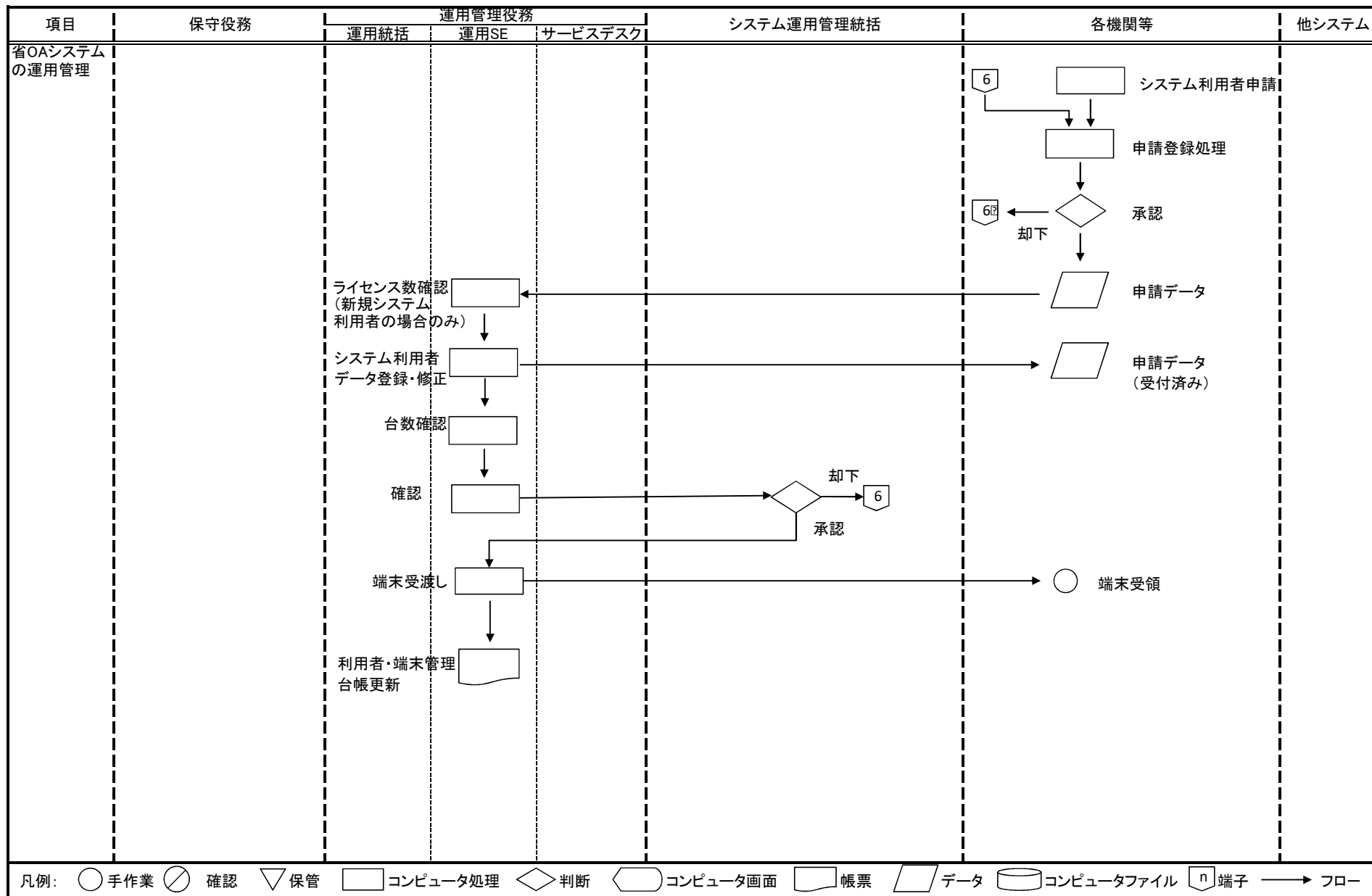
業務フロー図



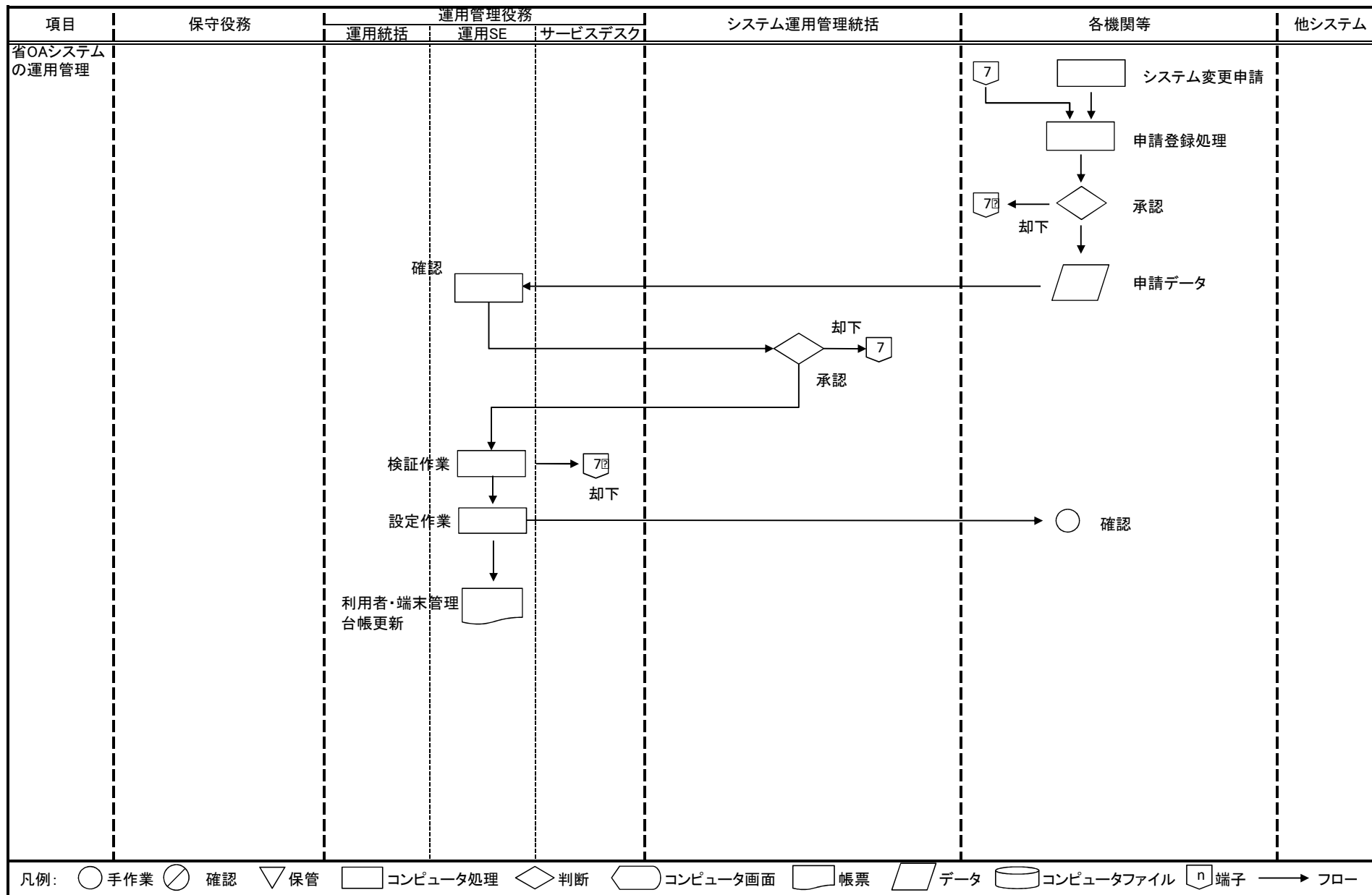
業務フロー図



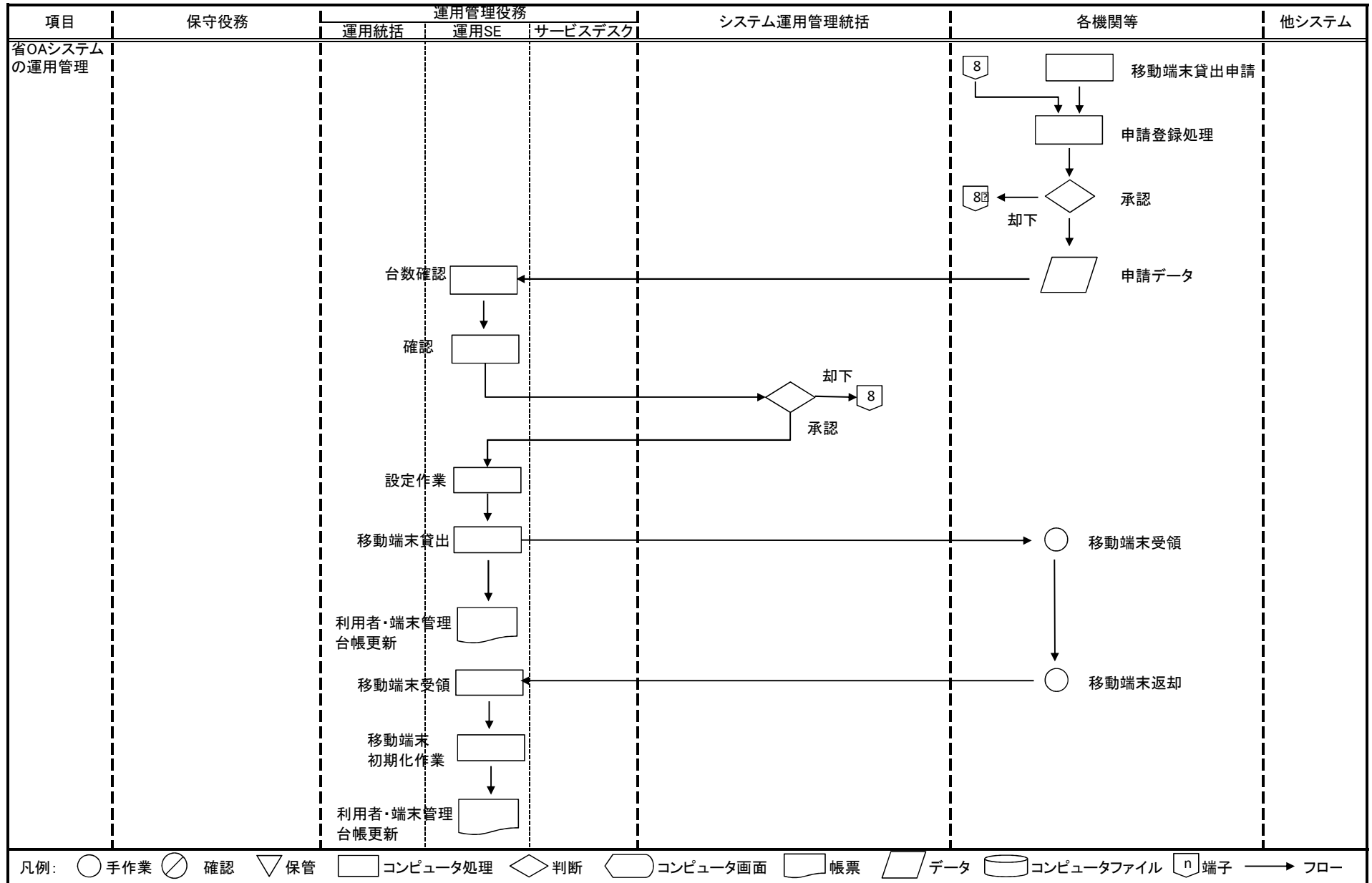
業務フロー図



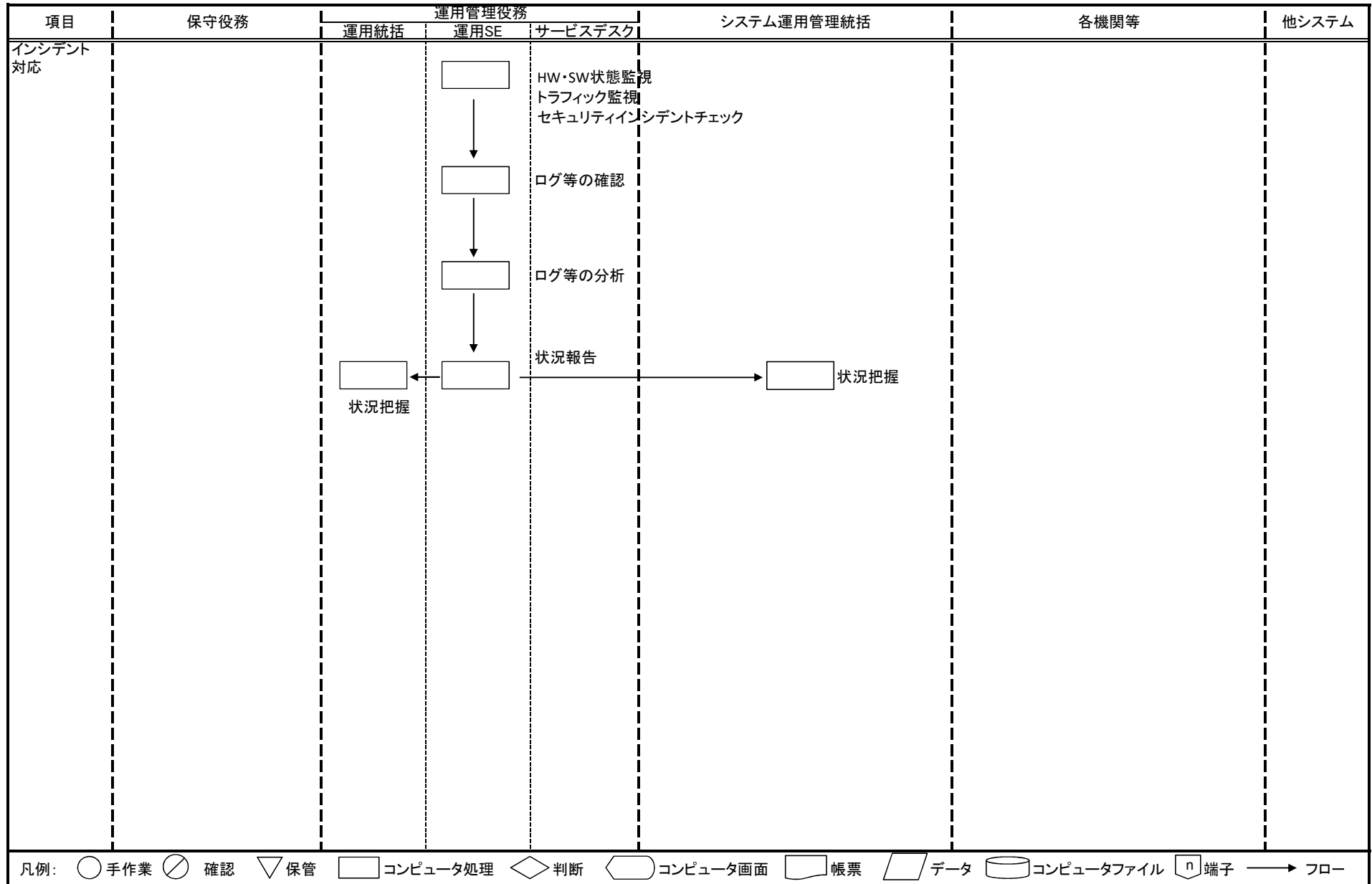
業務フロー図



業務フロー図



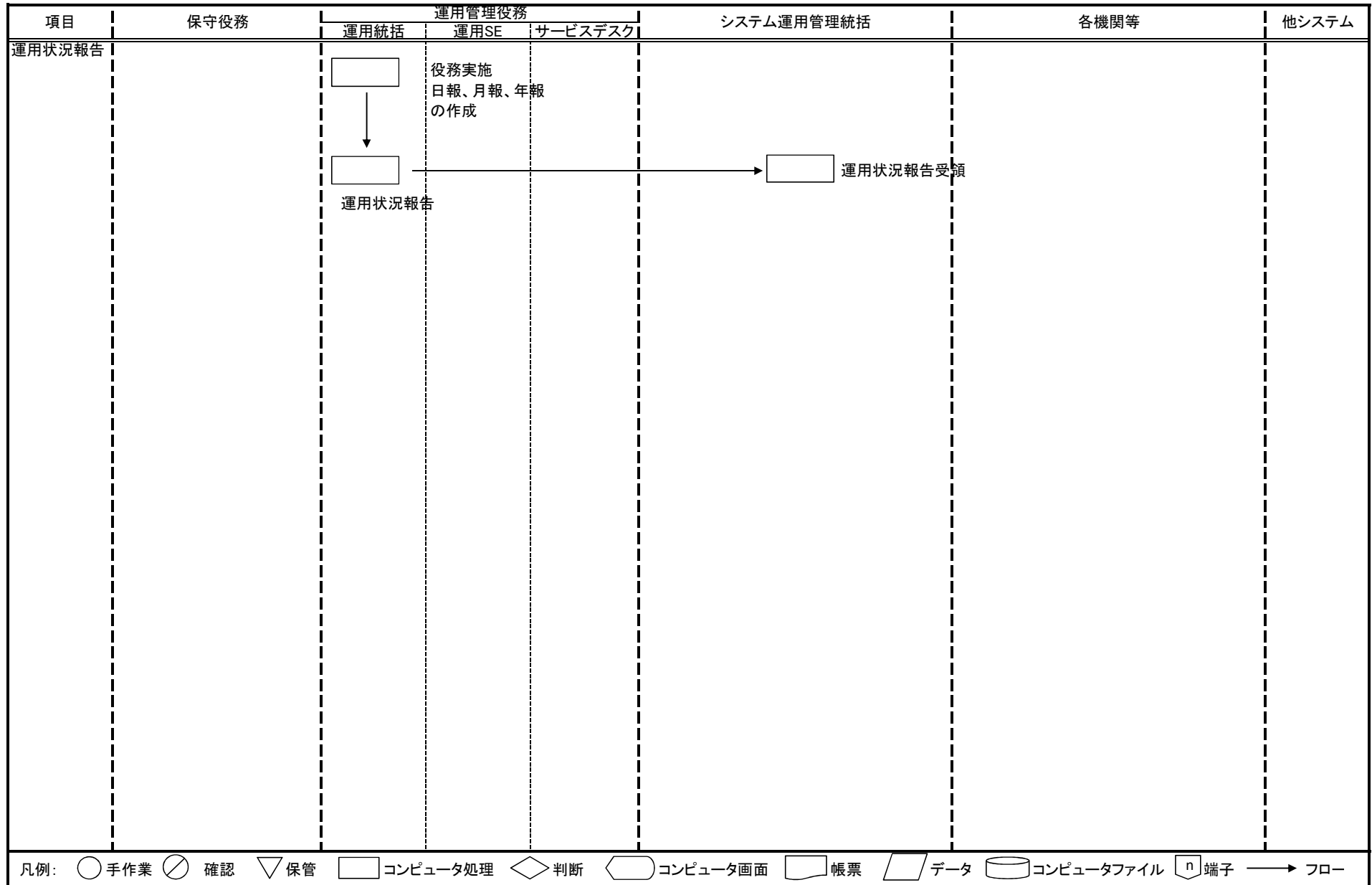
業務フロー図



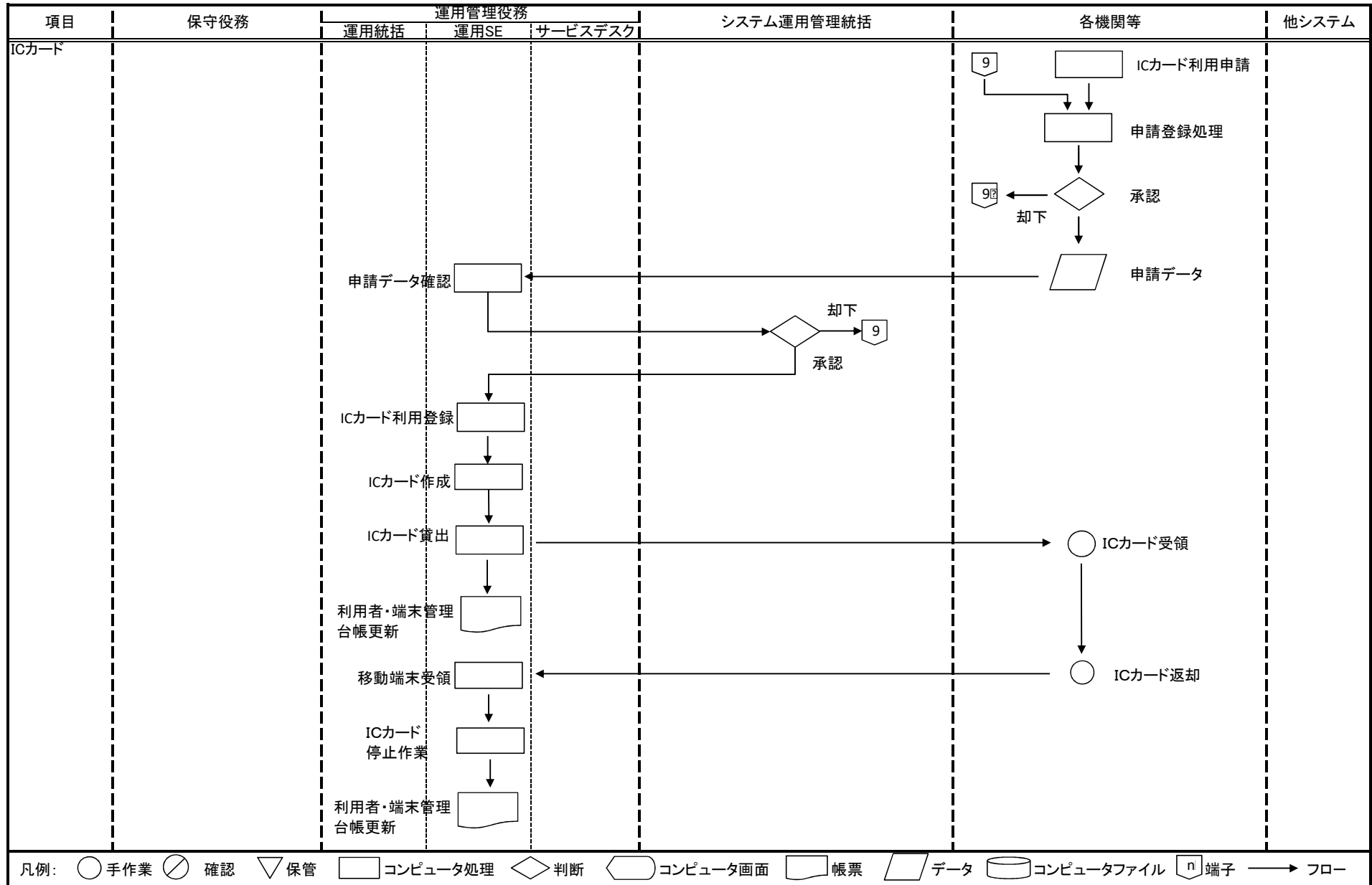




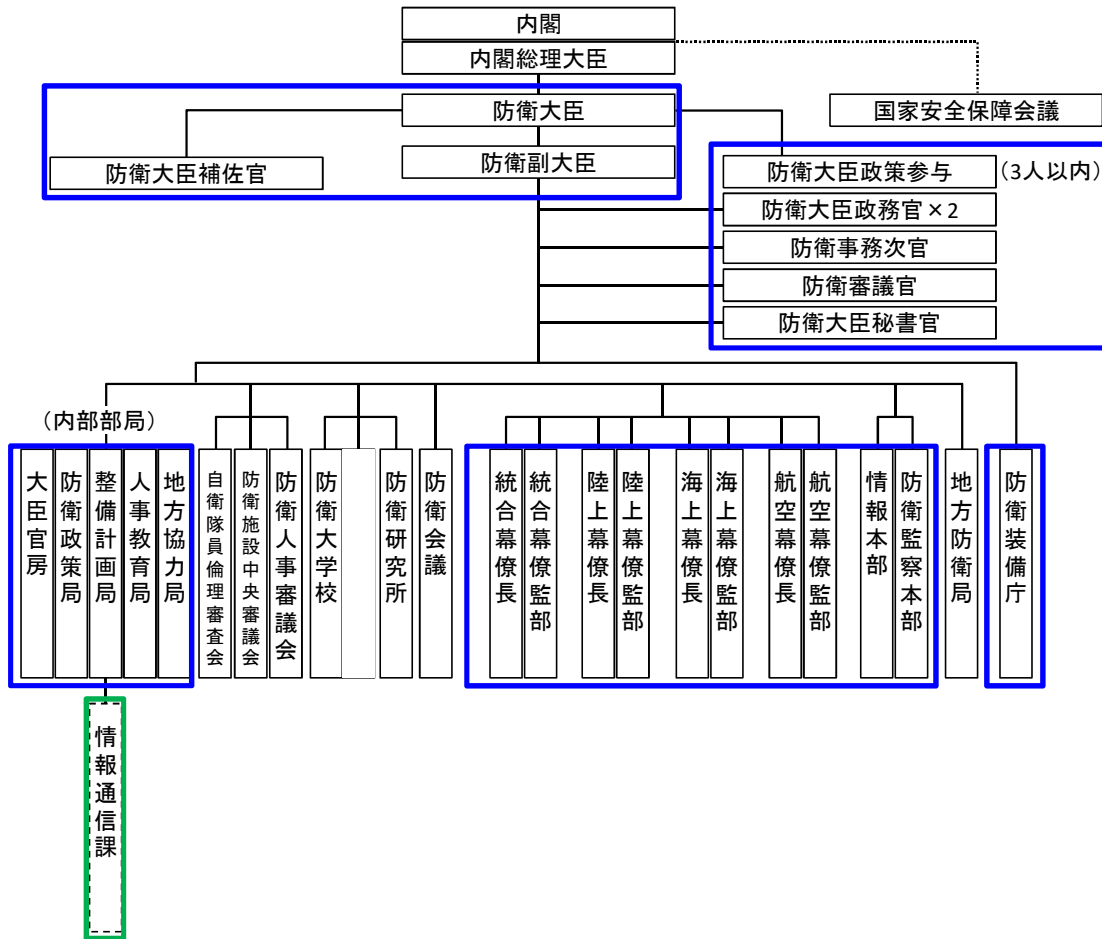
業務フロー図



業務フロー図



防衛省組織図（平成 27 年 10 月 1 日現在）



凡例：□利用者 □利用者および防衛省中央 OA ネットワーク・システム運用管理役務監督実施部門

### 防衛省中央OAネットワーク・システム 運用及び整備スケジュール

▲省OA換装  
(29.3.1)

	実施項目	平成27年度		平成28年度		平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度	平成33年度		
				上半期	下半期							
次期システム	借上・保守					構築作業				借上・保守 (48ヶ月)	リース延長・保守 (12ヶ月)	
	運用管理役務					引継等				運用管理 (60ヶ月)		
現行システム	借上・保守	借上・保守 (48ヶ月)		リース延長・保守 (12ヶ月)								
	運用管理役務	運用支援 (48ヶ月)		運用管理 (12ヶ月)								
	データ移行(現行→次期)											

※省 OA システム運用終了時期 (平成 33 年度末を予定) においても、移行作業、撤去作業及び次々期運用管理役務への引継は発生する予定

防衛省中央OAネットワーク・システム  
運用管理役務調達仕様書  
(案)

平成28年〇月  
防衛省

---

---

# 目次

1 総則	1
1. 1 適用範囲	1
1. 2 用語の定義	1
1. 3 引用文書等	2
1. 4 一般事項	3
2 本業務に関する要求	4
2. 1 概要	4
2. 2 実施場所、役務期間、役務時間及び人員	5
2. 2. 1 実施場所	5
2. 2. 2 役務期間	6
2. 2. 3 役務時間	6
2. 2. 4 人員	6
2. 3 役務員	6
2. 3. 1 統括役務員及び副統括役務員の選任	6
2. 3. 2 役務員の要件	7
2. 3. 3 役務従事者名簿の提出	7
2. 3. 4 役務員の交代	8
2. 3. 5 役務員の管理	8
2. 3. 6 役務員の変更の届出	8
2. 3. 7 役務員の履歴書等の提出	8
2. 4 運用計画書、運用実施要領書等の作成等	8
2. 4. 1 運用計画書の作成等の支援	8
2. 4. 2 運用実施要領書の作成等の支援	8
2. 4. 3 業務計画書の提出	9
2. 5 役務内容及び実施要件	9
2. 5. 1 各作業共通	16
2. 5. 2 サービスデスク	17
2. 5. 3 障害管理	18
2. 5. 4 問題管理	19
2. 5. 5 変更管理	19
2. 5. 6 リリース管理	19
2. 5. 7 構成管理	20

---

2. 5. 8 保全管理	21
2. 5. 9 セキュリティ管理	22
2. 5. 10 役務実施報告	23
2. 5. 11 一般役務員管理	26
2. 5. 12 課室等担当者との調整	26
2. 5. 13 その他	26
3 提出書類	26
4 検査	28
5 秘密の保全	28
6 資料の貸与	28
7 資料の修正等	28
8 官の支援	28
9 著作権	29
10 その他	29

別冊 防衛省中央OAネットワーク・システム運用管理役務調達仕様書別冊

※本要項における別冊の参照

本要項におけるカタカナは、防衛省中央OAネットワーク・システム運用管理役務調達仕様書別冊によるものとする。

※所定の手続きを踏まえた上で閲覧可能とする



## 1 総則

### 1. 1 適用範囲

この仕様書は、防衛省中央OAネットワーク・システム（以下「省OA」という。）の運用管理役務（以下「本業務」という。）について適用する。

### 1. 2 用語の定義

この仕様書で用いる主な用語の定義は、次のとおり。

- (1) 各機関等：防衛省本省の内部部局、統合幕僚監部、陸上幕僚監部、海上幕僚監部、航空幕僚監部、情報本部、防衛監察本部及び防衛装備庁をいう。ただし、組織名称に変更があった場合は、最新のものを適用するものとする。
- (2) 省OA利用者：省OAを利用する職員をいう。
- (3) 機関等担当者：各機関等において省OAの運用を担当する職員をいう。
- (4) 課室等担当者：各機関等の各課室において省OAの運用を担当する職員をいう。
- (5) システム管理者：省OA全般の運用管理を担当する職員をいう。
- (6) 役務員：本業務を実施する統括役務員、副統括役務員及び一般役務員をいう。
- (7) 端末類：個人端末、移動端末及び運用管理端末をいう。
- (8) 個人端末：防衛省市ヶ谷地区（所在地：東京都新宿区市谷本村町5-1）及び参議院別館防衛省政府控室（所在地：東京都千代田区永田町1-7-1）において、省OA利用者が使用する据え置き型の端末をいう。
- (9) 運用管理端末：システム管理者及び役務員が省OAの運用管理のために使用する端末をいう。
- (10) 移動端末：可搬型の端末をいう。
- (11) プリンタ類：プリンタ、複合機及びスキャナをいう。
- (12) 借上ソフトウェア：省OAの借上対象となるソフトウェアをいう。
- (13) 官給ソフトウェア：官が省OAに導入したソフトウェアのうち、ファイル暗号化ソフトウェア及びウィルス対策ソフトウェアをいう。
- (14) 官品ソフトウェア：借上ソフトウェア及び官給ソフトウェア以外で官が所有し、省OAに導入した（又は導入する）ソフトウェアをいう。
- (15) D I I : Defense Information Infrastructure（防衛情報通信基盤）の略名で、自衛隊が共通に使用する音声通信網及びデータ通信網をいう。また、データ通信網に接続を承認された情報システムに必要なサービスを提供するものである。
- (16) ODB登録用シート：政府情報システム管理データベースに登録するための各種様式をいう。
- (17) 身分証ICカード：行政機関が所属する職員に発行する非接触式ICカードである身分証をいう（省OAで発行及び管理は行わない。）。

- (18) ICカード立入証：防衛省市ヶ谷庁舎の門に設置されたゲートを通過させるために防衛省が発行する非接触式ICカードである立入証等をいう（省OAで発行及び管理は行わない。）。
- (19) ログオン専用ICカード：兼務先において本務元で使用するものと別のIDを使用する省OA利用者に対して、省OAへのログオン認証を行うことを目的として、システム管理者が発行する非接触式ICカードをいう（省OAで発行及び管理を行う。）。

### 1.3 引用文書等

この仕様書における引用文書は、この仕様書に規定する範囲内において、この仕様書の一部をなすものであり、引用文書に定める項目がこの仕様書と相違する場合は、この仕様書を優先する。

なお、引用文書及び関連文書は、入札書又は見積書の提出時における最新版とする。

#### (1) 引用文書

##### ア 仕様書等

- (ア) 防衛省中央OAネットワーク・システム借上（平成28年度）
- (イ) 防衛省中央OAネットワーク・システムの運用支援役務（平成23年度）
- (ウ) 防衛省中央OAネットワーク・システム運用管理役務民間競争入札実施要項（平成28年度）

##### イ 法令等

- (ア) 情報システムに係る調達上の信頼性の確保について（通達）（防管装第6186号。13.8.10）
- (イ) 装備品等及び役務の調達における情報セキュリティの確保について（通達）（防経装第9246号。21.7.31）
- (ウ) 秘密保全に関する訓令（平成19年防衛省訓令第36号）
- (エ) 防衛装備庁における秘密保全に関する訓令（平成27年防衛装備庁訓令第26号）
- (オ) 国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）
- (カ) 国等による環境物品等の調達の推進等に関する法律（平成12年法律第100号）
- (キ) 個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）
- (ク) 政府情報システムの整備及び管理に関する標準ガイドライン（2014年（平成26年）12月3日各府省情報化統括責任者（CIO）連絡会議決定）（以下「ガイドライン」という。）
- (ケ) 政府情報システムの整備及び管理に関する標準ガイドライン実務手引書について（2015年（平成27年）3月19日付）（以下「ガイドライン実務手引書」という。）

#### (2) 関連法令等

- ア 防衛省の情報保証に関する訓令（平成19年防衛省訓令第160号）
- イ 防衛省の情報保証に関する訓令の運用について（通達）（防運情第9248号。19.9.20）
- ウ 防衛省業務継続計画について（通達）（防官文第7952号。20.6.30）
- エ 防衛情報通信基盤データ通信網管理運用規則（自衛隊統合達第27号。平成20年3月25日）
- オ 政府共通ネットワーク利用ガイド

#### 1.4 一般事項

- (1) 契約相手方は、本業務の契約の履行に当たり、この仕様書の各要素を満足させなければならない。
- (2) 契約相手方は、本業務の契約の履行に係る官との連絡調整及び契約相手方が行う業務全般を統括する者を定め、システム管理者に通知するものとする。
- (3) 契約相手方は、本業務の契約の履行に当たり、第三者を従事させる必要がある場合は、**情報システムに係る調達上の信頼性の確保について（通達）**に定める特約条項を適用する。
- (4) 本業務に係る成果物及び類似の派生物（企画等の構想も含む。）における一切の著作権及び所有権は、官に帰属するものとする。
- (5) 契約相手方は、貸与された資料等がある場合は、その取扱い等に関し、官の指定する条件を遵守し、業務の完了後直ちに返却するものとする。
- (6) 契約相手方は、会社で利用するパソコン等については、ウィルス対策ソフトのウィルス定義体を最新に維持したものを利用することとし、ファイル交換ソフト（インターネットを通じてファイルを不特定多数と共有することを目的としたソフトウェア等をいう。）をインストールしないこと。また、役員等が個人で所有しているパソコン等を使用してはならない。第三者を従事させる場合も同様とする。

なお、会社で利用するパソコン等には、本業務に利用するパソコン等のほか、本業務の実施に利用しないパソコン等を含む。
- (7) パソコン等へ保存する業務関係書類のデータについては、その内容について、あらかじめシステム管理者の了解を得るものとする。

なお、業務関係書類とは、契約相手方が本業務の契約に基づき作成する全ての書類とする。
- (8) 契約相手方は、契約履行開始までに**防衛省中央OAネットワーク・システム借上契約**における契約相手方（以下「省OAシステム借上契約相手方」という。）及び現行の省OA運用管理役務契約における契約相手方（以下「現行契約相手方」という。）から本業務の契約の履行に支障がないよう運用管理に必要な業務内容の引継ぎを受けるものとする。
- (9) 契約相手方は、本業務の契約期間終了に伴い、次の運用管理役務の契約

相手方が決まった場合は、必要な業務内容の引継ぎを行うものとする。

(10) 契約相手方は、携帯型情報通信・記録機器等及びパソコン等並びに可搬記憶媒体については、本業務の契約の履行に必要な場合を除き、2.2.1の「実施場所」に持ち込み及び持ち出ししてはならない。

(11) 契約相手方は、次の資格の保有状況について、契約担当官等の確認を得るものとする。資格については、それを証明する書面（認定証等）の写しを提出することとし、資格を保有しない場合は、各資格に準じている事が確認できる資料を提出すること。

ア JIS Q 15001

イ JIS Q 9001 (ISO9001)

ウ JIS Q 27001 (ISO27001)

(12) 契約相手方は、契約後速やかにガイドラインの「別紙2 情報システムの経費区分」に基づき区分された契約金額の内訳を記載したODB登録用シート（契約金額内訳）を提出すること。

## 2 本業務に関する要求

### 2.1 概要

本業務は、1.3の「引用文書等」で規定する省OAの運用管理を目的とし、省OAの機器及び各サービスを安定稼働させ、円滑な運用を図るため、必要な役務員を常駐させるものである。

省OAの運用及び整備スケジュールについては別紙3に示す。また、省OAに関係する主な事業名及び役割については、表1のとおりとし、省OAにおけるシステム提供機能は、表2のとおりとする。

表1 関係する事業名及び役割

No	関係する事業名	実施期間	役割
1	現行の省OAの運用管理 役務	24.3～ 29.2	現行省OAの運用及びヘルプデスク業務、構成管理業務等を実施。
2	省OAの借上	28.9頃～ 29.3	次期省OAの設計・構築及びハードウェア・ソフトウェアの借り上げを実施。
3	省OAの保守役務	29.3～ 33.2	次期省OAのハードウェア・ソフトウェアの保守業務等を実施。

表2 省OAにおけるシステム提供機能

系	機能分類	主な機能
---	------	------

系	機能分類	主な機能
部内系	エンドユーザ向け機能	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電子メール送受信機能</li> <li>・文書作成・編集機能</li> <li>・ファイル共有機能</li> <li>・グループウェア機能</li> <li>・ターミナルサービス機能</li> </ul>
	運用・管理機能	<ul style="list-style-type: none"> <li>・申請機能</li> <li>・運用管理機能</li> <li>・バックアップ機能</li> <li>・障害検知機能</li> <li>・ユーザ管理機能</li> <li>・ウイルス対策機能</li> </ul>
部外系	エンドユーザ向け機能	<ul style="list-style-type: none"> <li>・インターネット電子メール機能</li> <li>・インターネット Web 閲覧機能</li> <li>・文書閲覧機能</li> </ul>
	運用・管理機能	<ul style="list-style-type: none"> <li>・運用管理機能</li> <li>・バックアップ機能</li> <li>・障害検知機能</li> <li>・ユーザ管理機能</li> <li>・ウイルス対策機能</li> <li>・シングルサインオン認証機能</li> </ul>

## 2. 2 実施場所、役務期間、役務時間及び人員

### 2. 2. 1 実施場所

年末年始（12月29日から1月3日までの間）を除く平日8時30分から21時までについては、防衛省市ヶ谷地区のシステム管理者が指定する場所（以下「省内実施場所」という。）とする。平日8時30分から21時以外の時間（以下「夜間休日」という。）での実施場所（以下「役務事務所」という。）については、次の要件を満たす場所とする。また、夜間休日において、システム管理者が指示した場合及び障害発生時等の緊急を要する場合については、省内実施場所に対応するものとする。

（1）役務事務所内の入室管理については、次の事項を満たすものとする。

ア 入退室については、ICカード認証、生体認証、暗証番号認証及び共通連防止機能のうち、いずれか2項目以上による入室制限ができること。

イ 私物管理を行うための保管用ロッカーが整備されていること。

ウ 監視カメラによる24時間入退室監視のセキュリティが確保されていること。

（2）役務事務所の所在地については、防衛省市ヶ谷地区まで、徒歩により、30分以内に到着することが可能な場所であること。

(3) 役務事務所は、役務の開始までに用意をすること。

## 2. 2. 2 役務期間

平成29年3月1日から平成34年2月28日までとする。

なお、契約締結後から平成29年2月28日までについては、現行契約相手方からの引継ぎ期間とする。

## 2. 2. 3 役務時間

24時間を基準とする。

## 2. 2. 4 人員

本業務を実施するための役務員は、統括役務員、副統括役務員及びシステムエンジニア（以下「システムエンジニア等」という。）並びにサービスデスク役務員とし、次のとおりとする。

役務員1名の作業時間は、1日8時間を基準とする。

(1) サービスデスク役務員は、表3（10ページから16ページ参照）に示す役務内容のうち大項目「サービスデスク」の作業を主に実施し、システムエンジニアは、「サービスデスク」以外の作業を主に実施するものとする。

(2) 契約相手方は、表3（10ページから16ページ参照）に示す役務作業項目を実施するために必要な人員について、体制を整備することとし、人員の算出に当たっては別紙1における従来の実施状況を参考及び別紙2に示す本業務の対象範囲を参考とすること。ただし、統括役務員及び副統括役務員の人数については、2.3.1のとおりとする。

(3) 本業務の体制を整備するに当たって、契約相手方は、本業務開始直後、職員の異動時期（主に毎年3月、4月及び8月）等における省OA利用者からの問合せ等の増加にも支障なく対応できるよう留意すること。

なお、本業務の体制を強化する際に、電話回線の増設（最大2回線を想定）を必要とする場合は、官と協議すること。

## 2. 3 役務員

### 2. 3. 1 統括役務員及び副統括役務員の選任

契約相手方は、役務期間を通じて次に示す職務に従事させる統括役務員1名及び統括役務員を補佐する副統括役務員2名を選任するものとする。

なお、契約期間満了前に、やむを得ない事情で変更する場合も同様とする。

(1) 本業務の業務全般の統括

(2) 表8（26ページ及び27ページ参照）に掲げる報告書等に関するシステム管理者への報告

(3) 一般役務員に対する監督及び指導

(4) 運用管理業務に関するシステム管理者との連絡及び調整

(5) 運用管理業務に関するシステム管理者からの要望への対応

(6) インシデントのプロセス管理

(7) 本業務及びシステム運用に対するクレームへの対応と要望に対する改善

(8) その他、システム管理者の指示に基づく職務

## 2. 3. 2 役務員の要件

### (1) 各役務員個別の要件

各役務員は、本業務を実施するに当たっては、次の事項を満たすものとする。

#### ア 統括役務員及び副統括役務員

(ア) サービスデスク業務又はシステム運用業務において、要員管理を遂行するとともに、チームをリードして目的を遂行できる立場での勤務経験を統括役務員については5年以上、副統括役務員については3年以上を有していること。

(イ) 次の a から c のいずれかの資格又は能力を有すること。資格については、それを証明する書面（認定証等）の写し、能力については、経験から能力を有することを説明した資料（システム経歴書等）を提出すること。

- a 情報処理技術者試験（ITサービスマネージャ試験）
- b PMP（プロジェクト・マネジメント・プロフェッショナル）
- c 「ITスキル標準V3 2011」に基づくプロジェクト・マネジメント職種のレベル4以上に相当する能力

#### イ サービスデスク役務員

(ア) サービスデスク業務の経験を1年以上有していること。

(イ) 次の a から c のいずれかの資格を有すること。資格については、それを証明する書面（認定証等）の写しを提出すること。

- a コンタクトセンター検定試験（オペレータ資格以上）
- b パソコン検定試験（3級以上）
- c 情報処理技術者試験（ITパスポート以上）

#### ウ システムエンジニア

(ア) システム運用の業務又はシステム保守業務の経験を1年以上有していること。

(イ) 次の a から e のいずれかの資格を有すること。資格については、それを証明する書面（認定証等）の写しを提出すること。

- a MCSA（Microsoft Certified Solutions Associate）又はMCTS（Microsoft Certified Technology Specialist）以上
- b CCNA（Cisco Certified Network Associate）以上
- c CompTIA 認定資格（Professional Certification 以上）
- d ITIL foundation 以上
- e 情報処理技術者試験（基本情報技術者試験以上）

### (2) 各役務員共通の要件

日本国籍を有していること。

## 2. 3. 3 役務従事者名簿の提出

契約相手方は、システム管理者に役務従事者名簿（別紙4を参照。以下同じ。）

を提出し、承認を得るものとする。

#### 2. 3. 4 役務員の交代

- (1) システム管理者は、本業務を実施するうえで、役務員の技術レベル、資質、態度等が運用管理業務に不適正と認められる場合は、当該不適正事項を契約相手方に提示した上で、役務員の交代を要求することができる。
- (2) 契約相手方は、上記(1)のシステム管理者の要求に対して速やかに適正な役務員に交代し、システム管理者に**役務従事者名簿**を提出の上、承認を得るものとする。
- (3) 契約相手方は、役務員が事故、病気、公共交通の遅延等により勤務できない状況である場合は、当該役務員と同等の技術レベルを有した役務員に交代することにより速やかに対応すること。

#### 2. 3. 5 役務員の管理

統括役務員及び副統括役務員は、一般役務員の技術レベルを管理し、役務員の技術レベルを維持又は向上すること。

#### 2. 3. 6 役務員の変更の届出

契約相手方は、役務員に異動、退職、長期休暇等が生じ、役務員の追加、変更等が必要となった場合は、十分な時間的余裕をもってシステム管理者に**役務従事者名簿**を提出し、承認を得るものとする。

#### 2. 3. 7 役務員の履歴書等の提出

契約相手方は、**役務従事者名簿**に掲載した全ての役務員について、職務経歴、写真及び社員であることを証明する書類並びに関連する就業規則等をシステム管理者に提出し確認を得るものとする。

なお、役務員を変更する場合も同様とする。

### 2. 4 運用計画書、運用実施要領書等の作成等

#### 2. 4. 1 運用計画書の作成等の支援

- (1) 契約相手方は、**ガイドラインの第3編第9章1.3)**に示された「**運用計画**」の記載内容に基づく**運用計画書**を官が作成するに当たり、作業概要、作業体制に関する事項、スケジュールに関する事項、成果物に関する事項等を記載した資料（以下「**運用計画書関連資料**」という。）を提出し、システム管理者の確認を得るものとする。

また、運用計画書関連資料の修正等が発生した場合は、速やかにシステム管理者の確認を得るものとする。

- (2) 契約相手方は、運用計画書関連資料のうち、作業概要については、**ガイドラインの第3編第9章3)**を参考として、対象範囲の監視、運用作業を具体化した監視項目、運用業務フロー等の作業項目及び作業内容について、作成するものとする。

#### 2. 4. 2 運用実施要領書の作成等の支援

- (1) 契約相手方は、運用開始前までに、**ガイドラインの第3編第9章1.4)**に示された「**運用実施要領**」の記載内容に基づく**運用実施要領書**を官が作成



するに当たり、コミュニケーション管理、体制管理、作業管理、リスク管理、課題管理、システム構成管理、変更管理、情報セキュリティ対策等を記載した資料（以下「運用実施要領書関連資料」という。）を提出し、システム管理者の確認を得るものとする。

また、運用実施要領書関連資料の修正等が発生した場合は、速やかにシステム管理者の確認を得るものとする。

- (2) 契約相手方は、運用実施要領書関連資料の作成に当たっては、**ガイドライン実務手引書の第3編第9章1.4)**を参考として、本業務を実施するために必要な作業手順書も併せて作成するものとする。

#### **2. 4. 3 業務計画書の提出**

契約相手方は、役務従事者名簿の内容を反映した実施体制、省OAシステム借上契約相手方及び現行契約相手方からの引継ぎに係るスケジュール及び役務開始までの準備に係るスケジュールを記載した業務計画書を契約後速やかに提出し、システム管理者の承認を得るものとする。

#### **2. 5 役務内容及び実施要件**

役務員は、官が貸与する省OAシステム管理者マニュアル（**防衛省中央OAネットワーク・システム借上**において、省OAシステム構築事業者がシステム導入教育に伴って作成するシステム管理者向けのシステム取扱説明書をいい、省OAに導入する機材に関して運用上必要となる操作説明等が記載されたものをいう。）等のほか、本業務を実施する上で必要となる資料に基づき、省OA等の仕様及び接続形態並びに省OAに関連する他システム（D I Iを含む。以下「省OA関連システム」という。）との接続形態を十分に熟知した上で作業を行うこととし、必要に応じて防衛省中央OAネットワーク・システム保守役務契約における契約相手方（以下「省OAシステム保守役務契約相手方」という。）等と連携して作業を行うものとする。

役務員が実施する役務作業項目及び概要の一覧については、**表3**（10ページから16ページ参照）のとおりとし、各作業の実施に関する要件について、**2.5.1**から**2.5.13**に示す。

また、各作業の実施に当たっては、**2.4.2**に示す運用実施要領書に従うこと。

表3 役務作業項目及び概要

番号	大項目	中項目	小項目	概要	役務 <sup>1</sup>	備考
1	サービスデスク	ヘルプデスク	省OA利用者対応窓口	省OA利用者からの問合せ及び各種依頼の受付	○	省OAの操作及び運用について、電話又はメールによる問合せに対する対応。各種問題切り分けに関するシステムエンジニア等への作業依頼を含む。障害等の受付は、項番6による。
2				問合せ等内容の記録	○	問合せ等内容は、電子的に記録し、システム管理者及び役務員の情報共有を可能とする。
3			システム利用方法問合せ対応	対応が容易又は既出の問合せに対する回答	○	パスワードの初期化等の定型的な問合せに対し、電話又は遠隔操作で対応する。
4				官給ソフトウェアに関する問合せに対する回答	○	必要に応じてソフトウェア提供元へ確認し、回答する。
5			申請等の受付業務の対応	各機関等からのシステム変更、異動等の申請について、申請の受付、対応及び申請情報の管理	○	
6			障害等の受付業務の対応	省OA利用者からの障害通知の受付	○	障害内容の確認に関するシステムエンジニア等への作業依頼を含む。
7		ホームページ（防衛省内向け）の更新	ホームページ（防衛省内向け）管理	省OAに関するホームページ（防衛省内向け）登録、更新及び削除	○	掲載するコンテンツについてホームページ（防衛省内向け）にアップロード等を実施する。また、軽微な改修及び更新等を実施する。

<sup>1</sup> ○は役務員が主体的に行う作業、△は官又は借上保守に係る作業に対する支援作業として行うもの。

番号	大項目	中項目	小項目	概要	役務 <sup>1</sup>	備考		
				頻出する問合せ等内容及び回答の掲示	○	F A Qを作成し、更新してホームページ(防衛省内向け)に掲載する。		
8		グループウェアの設定	グループウェア管理	省O A及び各課室に関するポータルサイトの作成及び設定の実施	○	ポータルサイトの作成及びポータルサイト管理者の設定を実施する(ポータルサイトの更新は除く。)		
9		I Cカード(ログオン専用I Cカード)	I Cカード管理	I Cカード利用登録(新規省O A利用者、臨時カード等)	○			
10	I Cカード利用停止の処置(紛失時)			○				
11		アクセス権管理	ファイルサーバのアクセス権管理	ファイルサーバにおける各フォルダのアクセス権設定状況の調査	○	年1回を基準に実施する。		
12	アクセス権調査結果の集計及び官への報告			○				
13	障害管理	障害内容の確認	障害対応	障害の一次切り分け	○	サービスデスク等からの連絡による障害通知への対応を含む。		
14				軽微な障害からの復旧	○	借上保守による対応が不要なもの(端末類の再セットアップ、省O Aシステム保守役務契約相手方への障害の連絡及び省O Aシステム保守役務契約相手方による端末修理時の立会対応の対応等)を対象とする。		
15				障害内容の記録管理	○			
16			保守窓口	障害箇所の調査	△	電話又はメールにより対応する。		
17			保守対応	ハードウェア修理	ハードウェア障害復旧	ハードウェア障害復旧後の動作確認	△	
18				ハードウェア障害復旧	ソフトウェア障害復旧	ソフトウェア障害復旧後の動作確認	○	
19				ハードウェア障害復旧	ソフトウェア障害復旧	ソフトウェア障害復旧後の動作確認	○	

番号	大項目	中項目	小項目	概要	役務 <sup>1</sup>	備考
20				障害対応等報告書の作成及び提出	△	
21	問題管理	省OAの問題管理	システム管理者に対する技術支援	借上契約相手方が導入したハードウェア、借上ソフトウェア、官給ソフトウェア及び官品ソフトウェアに関するシステム管理者からの問合せ及び要望事項への対応	△	
22			大規模災害等の非常時訓練における対応	官が実施するシステム継続訓練等におけるシステムの正常性確認、復旧手順の確認等の技術的な支援を行う。また、非常時におけるシステム復旧要領の作成及び官への技術支援を行う。	○	
23	変更管理	形態管理	借上ソフトウェア及び官給ソフトウェア修正版適用（OSを含む。）	適用する借上ソフトウェア及び官給ソフトウェア修正版の選定	○	借上ソフトウェアに関する情報は、省OAシステム保守役務契約相手方が提供し、選定においても同契約相手方の支援を受ける。また、適用手順は、官が貸与する省OAシステム管理者マニュアルに従う。
24				適用実施計画の作成及び官との調整	○	
25				検証の実施	○	
26				借上ソフトウェア及び官給ソフトウェア修正版の適用設定及び実施	○	
27	リリース管理	省OAの運用管理	ウイルス定義体適用管理	適用するウイルス定義体の選定及び検証	○	サーバ及び端末類を対象にウイルス定義体の適用を行う（1日1回を基準）。
28				定義体の配布設定及び実施	○	
29			セキュリティパッチ適用（OS）	適用するOSセキュリティパッチの選定	○	サーバ及び端末類を対象とし、月1回以上実施する（臨時更新を含む。）。
30				適用実施計画の作成及び官との調整	○	
31			検証の実施	○	Aシステム保守役務	

番号	大項目	中項目	小項目	概要	役務 <sup>1</sup>	備考
32				OSセキュリティパッチの適用設定及び実施	○	契約相手方の支援を受けるものとし、適用手順は、官が貸与する省OAシステム管理者マニュアルに従う。
33			省OA利用者管理	新規の省OA利用者の登録	○	
34			省OA利用者データ修正	既存の省OA利用者の登録内容変更及び削除	○	身分証ICカード、ICカード立入証の忘失時の対応、パスワード忘失時のリセット対応及びDIIサービス利用申請を含む。
35			S/MIMEメール情報管理	S/MIMEメール利用者の登録及び削除	○	
36				公開鍵及び秘密鍵の登録	○	
37			個人端末管理	個人端末設置場所変更に伴う個人端末の設定変更	○	設定変更手順は、官が貸与する省OAシステム管理者マニュアルに従う。
38			プリンタ類管理	プリンタ類設置場所変更に伴うプリンタ類の設定変更	○	
39			移動端末管理	貸出に伴う移動端末の設定	○	
40				移動端末の貸出及び移動端末貸出帳の更新	○	
41				移動端末の返却時の受領、設定初期化等の実施	○	
42			端末類マスタ更新	適用すべき差分セキュリティパッチ、追加ソフトウェア等の選定	○	各機関等の端末類マスタを対象とし、年1回を基準に実施し、年間の運用状況を考慮して選定する。
43				端末類マスタの更新作業の実施	○	
44		H/W、S/Wの接続又はインストール等	官品ソフトウェアインストール	事前動作検証及び手順確認	○	運用管理端末又は予備機で検証する。
45				インストールに伴う設定変更	○	通信ポートの開放等を実施する。
46				インストール対象の端末類におけるソフトウェアインストールの実施	○	
47			周辺機器の接続	事前動作検証及び手順確認	○	運用管理端末及び予備機で検証する。

番号	大項目	中項目	小項目	概要	役務 <sup>1</sup>	備考		
48				ハードウェア接続に伴うデバイス接続の許可設定	○	設定手順は、予め手順化されたものに従う。		
49				ハードウェア接続の実施	○			
50				官品ソフトウェア修正版適用【ソフトウェア改良版の提供】	官品ソフトウェア修正版適用の検討及び検証	○		
51					適用スケジュールの設定	△		
52					官品ソフトウェア修正版適用の実施	○		
53					官品ソフトウェア修正版適用後の動作確認の実施	○		
54					NAS（システム管理者指定）管理	システム管理者が指定するNASの接続並びにアクセス権の付与及び削除	○	
55					ネットワーク管理	ネットワーク機器の設定変更	○	端末類、プリンタ類の設置場所変更等に伴う作業を行う。
56				ネットワークケーブルの敷設作業の支援		○		
57				構成管理	省OAの運用管理	省OA利用者管理	省OA利用者管理台帳の更新	○
58	端末類管理	端末类等管理台帳の更新	○			IPアドレス管理、MACアドレス管理並びに端末類及びプリンタ類の状態、消耗品在庫、設置状況及びソフトウェアのバージョン管理を行う。		
59	周辺機器の接続	端末类等管理台帳の更新	○			周辺機器の接続情報を管理する。		
60	ODB登録用シート等の管理	ODB登録用シート等の作成及び更新	○			登録の発生及び変更の都度実施する。		
61	H/W、S/Wの接続又はインストール等	官品ソフトウェアのインストール	インストール実施後の端末类等管理台帳の更新			○	ソフトウェアのインストール情報を管理する。	

番号	大項目	中項目	小項目	概要	役務 <sup>1</sup>	備考	
6 2			官給ソフトウェアインストール	インストール実施後の端末類等管理台帳の更新	○	ソフトウェアのインストール情報を管理する。	
6 3	保安全管理	省OAの保安全管理	日常点検	保安全管理ツールによるハードウェア及び各ソフトウェアのリアルタイム状態監視	○	省OAシステム借上契約相手方が導入した借上ソフトウェアによるサーバ及びネットワーク機器の監視並びにサーバのハードディスク容量確認を含む。	
6 4				各種ログの確認による、エラー及びセキュリティインシデントチェック	○	イベントログの確認、不正アクセス、ウィルス検出状況の確認等を実施する。	
6 5				トラフィック情報の定期的な取得、分析及び管理を行う	○	月1回を基準に実施する。	
6 6				プリンタ類の定期的な使用状況調査及び報告	○	印刷枚数の確認を月1回を基準に実施する。	
6 7			停電時の点検	○	計画停電後におけるネットワークスイッチの復電及び導通確認	○	休日で年10回程度点検する(1回につき1棟程度実施。ただし、うち1回は全棟が対象)。
6 8			定期バックアップ	○	自動運用状況の確認	○	
6 9				○	バックアップテープの世代管理	○	バックアップテープの交換作業を含む。
7 0				○	バックアップデバイスのクリーニング	○	
7 1		○	バックアップ取得スケジュールの変更	○	設定変更手順は、官が貸与する省OAシステム管理者マニュアルに従う。システム管理者から変更の指示があった場合を含む。		
7 2	セキュリティ管理	セキュリティイン	セキュリティインシデント	該当する省OA利用者への連絡	○	LANケーブル抜線の依頼を含む。	

番号	大項目	中項目	小項目	概要	役務 <sup>1</sup>	備考
73		シデント管理	対応	セキュリティインシデント発生時の調査及び対応	○	省OA利用者への聞き取り確認、完全スキャン実施依頼及びウイルス定義ファイルの更新確認を含む。
74				セキュリティインシデント発生報告書の作成及び報告	○	システム管理者へ報告する。
75			セキュリティ改善支援	各取得ログの統計及びセキュリティリスクの分析	○	各取得ログ(官が取得したログを含む。)を分析し、セキュリティホールが判明した場合のシステム管理者への提案及び対策の実施を含む。
76			役務実施報告	役務実施報告	運用状況報告	役務実施日報を作成し、運用状況を報告
77				役務実施週報を作成し、運用状況を報告	○	報告者は、統括役員及び副統括役員とする。報告はシステム管理者との報告会で行う(週1回30分程度)。
78				役務実施月報を作成し、運用状況を報告	○	報告者は、統括役員及び副統括役員とする。報告はシステム管理者及び各機関等担当者との報告会で行う(月1回1時間程度)。
79				役務実施年間報告書を作成し、運用状況を報告	○	報告者は、統括役員及び副統括役員とする。

### 2.5.1 各作業共通

表3(10ページから16ページ参照)の各作業を実施する際には、次の要件を満たすこと。

- (1) 各作業を実施するに当たり、役員による判断が困難な内容については、システム管理者と調整を実施すること。
- (2) 各作業の実施結果については、システム管理者へ報告することとし、報告の方法については、作業内容に応じてシステム管理者と調整を実施する



こと。また、各作業の実施途中においても、必要な場合はシステム管理者への報告を実施すること。

- (3) 各作業を実施するに当たっては、各装置のハードウェアの仕様並びに搭載される各種ソフトウェアの操作方法及び仕様を熟知し、現状のシステムの形態管理状況及びカスタマイズ状況等を把握した上で行うこと。
- (4) 2.5.2、2.5.6及び2.5.7に記載のある各種台帳については、官から要求があった際には、適宜提示に応じること。
- (5) 各作業を実施するに当たっては、省OAの運用（バックアップ運用、ログ運用、夜間処理等）やリソース状況について十分理解した上で行うこと。
- (6) システム管理者が省OA利用者に対して周知する必要があると判断した事項については、機関等担当者及び課室等担当者に対し速やかに連絡を実施する。
- (7) 書類等の紛失を未然に防止するため、各実施場所の机上及び引き出し内の整理整頓を適宜実施する。

## 2. 5. 2 サービスデスク

サービスデスクに関する作業を実施する際には、次の要件を満たすこと。

- (1) サービスデスク役務員は、システムエンジニア等と綿密な連携を行い、省OA利用者の問合せに迅速に対応すること。
- (2) システムエンジニアがサービスデスクに関する作業を兼任することも可とする。
- (3) 省OA利用者からの問合せについては、電話又はメールで受付すること。
- (4) 必要に応じて、省OAの遠隔操作を活用して状況把握を実施し、省OA利用者の業務の早期再開に向けて迅速に対応すること。

なお、端末類を遠隔操作する際には、あらかじめシステム管理者の了解を得た上で、省OA利用者と調整して実施すること。

- (5) 申請等の受付業務については、省OAシステム借上契約相手方が導入した申請管理機能を有する借上ソフトウェアを活用し、効率的に実施すること。
- (6) ホームページ（防衛省内向け）管理については、省OAに関するホームページ（防衛省内向け）を作成及び登録し、コンテンツの追加、ホームページ（防衛省内向け）の軽微な改修及び更新等を実施すること。また、省OAに関するホームページ（防衛省内向け）にFAQを作成及び登録し、逐次更新を実施すること。
- (7) グループウェア管理については、省OA及び各課室に関するポータルサイトを作成及び登録し、必要な設定を実施すること。
- (8) ICカード（ログオン専用ICカード）の発行登録作業及び失効登録作業を実施すること。
- (9) ICカード（ログオン専用ICカード）の発行枚数についてICカード管理台帳を作成し、管理すること。

- (10) 必要に応じて、システム変更、異動等の申請内容に関する聞き取りをあらかじめシステム管理者の了解を得た上で、機関等担当者及び課室等担当者に対して実施すること。

### 2. 5. 3 障害管理

障害管理に関する作業を実施する際には、次の要件を満たすこと。

- (1) 省OAシステム借上契約相手方の行う保守内容及び保守体制を十分理解した上で作業を実施すること。
- (2) 障害を認知した場合は、省OAの障害、省OA利用者の誤操作、又は省OA関連システムの障害のいずれかを一次的に切り分けること。
- (3) 障害の一次切り分けに当たっては、必要に応じ、省OAの遠隔操作を活用して状況把握を実施すること。

なお、端末類を遠隔操作する際には、あらかじめシステム管理者の了解を得た上で、省OA利用者と調整して実施すること。

- (4) 各装置のハードウェアの仕様及び搭載される各種ソフトウェアの仕様を熟知した上で、障害内容を十分に確認し、作業を実施すること。
- (5) 省OAの障害の場合には、障害が発生しているハードウェア又はソフトウェアを特定し、システム管理者に報告すること。
- (6) 省OAの障害の場合には、システム管理者を通じて、省OAシステム借上契約相手方へ速やかに連絡するとともに、連携を図りつつ原因を特定すること。ただし、障害のうち省OAシステム借上契約相手方による対応が不要な軽微な障害への対応（端末類の再セットアップ、端末類事業者への障害の連絡及び端末類事業者による端末類修理時の立会対応）は、契約相手方が実施すること。
- (7) 省OA関連システムに係る障害の場合には、速やかにシステム管理者に報告すること。
- (8) 省OA利用者の誤操作の場合には、2.5.2 のサービスデスク作業を実施すること。
- (9) 省OAの障害については、障害内容の記録を管理すること。
- (10) 役務員の責に帰すべき障害の場合には、速やかに障害対応等報告書を提出すること。
- (11) 省OAシステム保守役務契約相手方が行う障害箇所の調査について、必要な支援を行うこと。
- (12) 省OAシステム保守役務契約相手方が行う修理等に係る復旧方法の検討、復旧スケジュールの設定並びに障害等報告書の作成及び提出について、必要な支援を行うこと。
- (13) 復旧作業のうちシステムの再起動に関する作業については、契約相手方で行うこと。
- (14) 省OAシステム保守役務契約相手方の実施する復旧作業に関連する機能について、機能の復旧を確認し、システム管理者へ報告すること。

- (15) 上記(14)における機能の復旧が確認できない場合は、システム管理者及び省OAシステム保守役務契約相手方へ報告するとともに、再度、上記(1)及び(2)に示す作業を実施すること。

#### 2.5.4 問題管理

問題管理に関する作業を実施する際には、次の要件を満たすこと。

- (1) 省OAシステム借上契約相手方が導入したハードウェア、借上ソフトウェア、官給ソフトウェア及び官品ソフトウェアに関するシステム管理者からの問合せ及び要望事項に対して、必要な支援を行うこと。
- (2) 官が実施する大規模災害等の非常時を想定したシステム継続訓練等について、システム管理者からシステムの正常性確認、復旧手順の確認等の技術的な支援の要請があった場合には、必要な支援を行うこと。また、非常時におけるシステム復旧要領を官が作成するに当たっては、助言等の必要な支援を行うこと。

#### 2.5.5 変更管理

変更管理に関する作業を実施する際には、システム管理者及び省OAシステム保守役務契約相手方からの借上ソフトウェア修正版に関する情報提供及び支援に基づき、選定作業、適用実施計画書の作成作業、検証作業及び適用作業を行うこと。

#### 2.5.6 リリース管理

リリース管理に関する作業を実施する際には、次の要件を満たすこと。

- (1) 各装置のハードウェアの仕様及び各装置に搭載される借上ソフトウェアの仕様を熟知し、事前に動作検証を行った上で作業を行うこと。
- (2) 本作業に伴う影響を最小限とするよう、省OA全体概要及びシステム運用の仕様並びに省OA関連システムとの接続仕様を理解し、他機能との関連性、適用順番及び適用時間帯等を検討した上で実施すること。
- (3) IPアドレス体系を熟知した上で変更作業を行うことにより、端末類及びプリンタ類の利用に影響を与えないこと。
- (4) サーバ及び端末類のウィルス対策ソフトウェアに最新のウィルス定義体を適用するに当たっては、事前に検証を行った上で、配布設定を実施すること。
- (5) サーバ及び端末類のOSに最新のセキュリティパッチを適用するに当たっては、事前に適用するセキュリティパッチの選定作業、適用実施計画の作成及び検証を行った上で、適用設定を実施すること。
- (6) 省OA利用者の登録、登録内容変更及び削除については、2.5.2のサービスデスク作業で受付した申請内容に基づき実施すること。
- (7) 省OA利用者の登録時には、事前にライセンス数に関する調査を実施し、既定のライセンス数を超えないようにすること。
- (8) S/MIMEメール利用者の登録及び削除については、2.5.2のサービスデスク作業で受付した申請内容に基づき実施すること。また、公開鍵及び秘密

鍵の登録についても同様に実施すること。

- (9) 各課室等の個人端末及びプリンタ類の設置場所変更に伴い、個人端末及びプリンタ類の設定変更が必要となった場合は、2.5.2 のサービスデスク作業で受付した申請内容に基づき、作業を実施すること。また、設置場所変更に伴い、各課室等のネットワーク機器の設定変更が必要となった場合は、これを実施すること。
- (10) 各課室等の個人端末及びプリンタ類の設置場所変更に伴い、ネットワークケーブルの敷設作業が必要となった場合は、敷設の経路、方法等に関する助言等を行うこと。
- (11) 2.5.2 のサービスデスク作業で受付した申請内容に基づき、移動端末の貸出を行うに当たっては、移動端末貸出台帳を更新し、在庫状況を管理すること。また、貸出の際には、最新のウィルス定義体を適用する等の必要な設定を事前に行うこと。
- (12) 2.5.2 のサービスデスク作業で受付した申請内容に基づき、官品ソフトウェアをインストールするに当たっては、運用管理端末等を用いて、インストール後の動作を事前に検証すること。また、インストールに伴い、必要な設定が発生した場合は、これを実施すること。
- (13) 2.5.2 のサービスデスク作業で受付した申請内容に基づき、周辺機器の接続を行うに当たっては、運用管理端末等を用いて、接続後の動作を事前に検証すること。  
また、インストールに伴い、省OAに設定が必要な場合はこれを実施し、周辺機器側に設定が必要な場合は、官による実施を支援すること。
- (14) 2.5.2 のサービスデスク作業で受付した申請内容に基づき、官品ソフトウェア修正版を適用するに当たっては、事前に検証を行った上で、実施すること。また、適用後の動作確認についても実施すること。
- (15) システム管理者からNASの接続について指定があった場合には、省OAへの接続、アクセス権の付与等、必要な作業を実施すること。
- (16) 省OAシステム借上契約相手方が納品する各機関等の端末類マスタについて、年1回を基準に追加ソフトウェア等を年間の運用状況を考慮して選定し、更新作業を実施すること。

## 2.5.7 構成管理

構成管理に関する作業を実施する際には、次の要件を満たすこと。

- (1) 人事異動等により変更が生じる都度、省OA利用者管理台帳及び端末類等管理台帳を常に最新版となるようメンテナンスすること。また、端末類等管理台帳は、消耗品の在庫管理を含めてメンテナンスすること。
- (2) 2.5.2 のサービスデスク作業で受付した申請内容に基づき、端末類、プリンタ類及びネットワークスイッチの設置場所の変更が生じる都度、端末類等管理台帳を常に最新版となるようメンテナンスすること。
- (3) 2.5.2 のサービスデスク作業で受付した申請内容に基づき、周辺機器の

接続を行った都度、端末類等管理台帳を更新し、管理すること。

- (4) 2.5.2 のサービスデスク作業で受付した申請内容に基づき、官品ソフトウェア及び官給ソフトウェアのインストールを行った都度、端末類等管理台帳を更新し、管理すること。
- (5) ODB登録用シート等の作成に当たっては、ガイドラインの「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、表4のODB登録用シート等を提出すること。

表4 ODB登録に必要な資料

ODBの項目名		ODB登録用シートの作成有無	その他必要な資料
運用計画	運用設計・運用計画	—	情報システム運用継続計画 運用マニュアル
	年間運用計画	○	年間運用計画
	運用業務	○	—
	指標	○	—
運用実績	運用業務計画概要	—	月間運用業務計画概要
	運用業務報告書	○	—
	指標（実績）	○	—
	リスク管理	○	—
	課題管理	○	—
	障害報告	○	—

注1 ODB登録用シートは、XML形式でCD-R又はDVD-Rにより提出すること。

注2 その他必要な資料は、PDF形式でCD-R又はDVD-Rにより提出すること。

## 2.5.8 保全管理

保全管理に関する作業を実施する際には、次の要件を満たすこと。

- (1) 日常点検については、省OAの全ての機能（利用するD I Iのサービスを含む。）が、最適な状態で正常に動作していることを確認すること。
- (2) ハードウェアについては、定期的に稼動状況を確認し、異常を検知した場合には、速やかにシステム管理者に報告すること。また、省OAシステム保守役務契約相手方へ速やかに連絡を行うとともに、省OAシステム保守役務契約相手方及び自衛隊指揮通信システム隊と連携を図りつつ障害の原因を特定すること。

ア 障害が故障によるものと判明した場合には、省OAシステム保守役務

契約相手方に対し、速やかに対処を依頼し、必要な支援を実施すること。

イ 本作業で実施した内容については、役務実施日報に記載すること。

- (3) CPU使用率、補助記憶装置使用率、メモリ使用率のしきい値超過等、サーバの正常な運転を阻害する事象を発見した場合には、システム管理者の指示を得た上で、適切な措置を講じること。
- (4) 月1回を基準にトラフィック情報の定期的な取得、分析及び管理を行うこと。
- (5) 月1回を基準にプリンタ類の印刷枚数を確認し、官へ報告を行うこと。
- (6) 防衛省市ヶ谷地区における計画停電（休日に実施し、年10回程度を想定）に伴い、各棟のネットワークスイッチが電源断となった場合には、計画停電終了後におけるネットワークスイッチの復電及び導通の確認を実施すること。また、確認の結果、障害が発生した場合には、システム管理者へ速やかに報告するとともに、省OAシステム保守役務契約相手方へ速やかに連絡すること。
- (7) 故障時等のデータ亡失に備え、正常にバックアップが行われるようサーバのバックアップシステムの動作確認を行うこと。また、バックアップ後のバックアップテープについては、正常にバックアップされたことを確認し、世代管理を行うこと。
- (8) バックアップデバイスについては、定期的にクリーニングを行うこと。
- (9) サーバのハードディスク使用量確認については、サーバの仕様を理解した上で、ハードディスク容量に不足がないか定期的に確認し、必要であれば、ハードディスク容量の最適化を行うこと。
- (10) 省OAのネットワーク構成、ネットワーク機器仕様及び省OA関連システムの接続仕様を熟知し、ネットワークの稼動状況を管理すること。
- (11) 稼動状況の確認については、次の機器を対象とする。
  - ア サーバ（仮想サーバを含む。）
  - イ ネットワーク機器
- (12) メール使用量等調査については、電子メール等で利用している機器の仕様を理解した上で、メールの使用量等を定期的に確認すること。

## 2. 5. 9 セキュリティ管理

セキュリティ管理に関する作業を実施する際には、次の要件を満たすこと。

- (1) セキュリティホール対策については、各装置のハード仕様及び搭載される各種ソフトウェアの仕様を熟知し、事前に動作検証を行った上で作業を行うこと。
- (2) セキュリティ改善支援について、セキュリティホール対策を実施する場合は、各装置のハード仕様及び搭載されるソフトウェアの仕様を熟知し、事前に動作検証を行った上で作業を行うこと。また、随時セキュリティ情報の収集に努めること。
- (3) 不正アクセス、ウィルスの検知及びその他のセキュリティインシデント

発生時には、速やかにシステム管理者に報告し、省OAのネットワーク構成、ネットワーク機器仕様及び省OA関連システムの接続仕様を熟知した上で、原因の特定（省OA利用者に対する聞き取り確認、完全スキャン実施依頼及びウイルス定義ファイルの更新確認を含む。）、爾後の対策及び事象の統計について調査し、セキュリティインシデント発生報告書の作成及びシステム管理者への報告（以下「セキュリティインシデント調査報告」という。）を実施すること。

なお、セキュリティインシデント調査報告については、セキュリティインシデントの状況に応じて、第2報等を作成し、都度システム管理者に報告すること。

## 2. 5. 10 役務実施報告

役務実施報告に関する作業を実施する際には、次の要件を満たすこと。

- (1) 本作業で実施した内容については、役務実施日報に記載し、システム管理者へ報告すること。

なお、役務実施日報に記載する項目は表5のとおりとする。

表 5 役務実施日報記載項目

区分	記載項目	備考
一覧表	作業項目、作業詳細、受付日時、作業時間、対応者名、依頼部署名、完了日時等	作業項目は表3(10ページから16ページ参照)の小項目による
集計表	新規受付件数、処理数、当日完了数、当日完了率及び残件数	全体及び各機関等別で作成
その他	課題等の特記すべき事項	必要の都度記載

- (2) 役務実施週報を作成し、週1回はシステム管理者への報告会を実施すること。

なお、役務実施週報に記載する項目は表6のとおりとする。

表 6 役務実施週報記載項目

区分	記載項目	備考
障害対応	障害発生件数及び障害対応件数	ハードウェア、ソフトウェア、ネットワーク等毎に省OA全体及び各機関等別
申請対応	申請受付件数及び対応件数	省OA全体及び各機関等別

区分	記載項目	備考
インシデント対応	インシデント発生件数及び対応件数	省O A 全体及び各機関等別

(3) 役務実施月報を作成し、少なくとも月1回はシステム管理者及び各機関等担当者への報告会を実施すること。また、月次報告ではS L A (サービスレベルアグリーメントをいう。以下同じ。)の達成状況の報告を行うこと。

なお、役務実施月報に記載する項目は表7のとおりとし、集計表についてはグラフ等を用いて可視化するものとする。

表7 役務実施月報記載項目

	区分	記載項目	備考
	一覧表	作業実施日報と同様の項目	
	集計表	申請受付件数及び対応件数	省O A 全体及び各機関等別
		インシデント発生件数及び対応件数	
		障害発生件数及び障害対応件数	ハードウェア、ソフトウェア、ネットワーク等毎に省O A 全体及び各機関等別
		ハードディスク使用量	省O A 全体及び各機関等別
		プリンタ類印刷枚数	
		メール送受信件数	
		各役務員の勤務時間及び役務員全体の作業工数(表3(10ページから16ページ参照)の大項目単位)	作業工数は人時
		システムの稼働率	計算式は「(1ヶ月の稼働予定時間-1ヶ月停止時間(注1)) / 1ヶ月の稼働予定時間×100」とし、停止時間の内訳を記載する。
		S L A の対応状況	省O A 全体
		その他	トラフィック情報の分析結果
	各取得ログの分析結果		

注1 「停止時間」とは、「省O A の運用管理の不備を直接の原因とす



る停止時間」（注2）とし、「省OAの運用管理の不備を原因としない停止時間」（注3）は「停止時間」には含まないものとし、算出の対象とする機能は、表2の省OAにおけるシステム提供機能とする。

なお、「停止時間」を算出するに当たっては、省OA利用者からの問合せ件数が増加する等、業務に重大な影響を及ぼす「停止時間」を対象とするとともに、影響を受けた端末類等の比率を係数として乗算するものとする。

注2 「省OAの運用管理の不備を直接の原因とする停止時間」は、次のとおりとし、内容に疑義が生じた場合は、システム管理者と協議するものとする。

- ・ 障害検知の不備（運用管理端末におけるアラート表示の未確認等）、に伴い停止してから復旧するまでの時間
- ・ 役務員の人為的な誤りによりシステムが完全に利用不能となつてから復旧するまでの時間
- ・ 停止原因がハードウェア及びソフトウェア等の物理的な不具合を原因としない場合の停止してから復旧するまでの時間
- ・ 停止原因の切り分けの結果、純然たる省OA側の問題である場合（ハードウェア及びソフトウェア等の物理的な不具合並びに関連業務システムの影響による不具合を除く。）の停止してから復旧するまでの時間

注3 「省OAの運用管理の不備を原因としない停止時間」は、次のとおりとし、内容に疑義が生じた場合は、システム管理者と協議するものとする。

- ・ 計画停電に伴い省OAが停止してから復旧するまでの時間
- ・ 電力供給側の原因による対象拠点の停電に伴いシステムが停止してから復旧するまでの時間
- ・ 省OAの計画保守に伴い省OAを停止してから復旧するまでの時間
- ・ 省OAの停止原因がハードウェア及びソフトウェア等の物理的な不具合を原因とする場合、当該ハードウェア及びソフトウェアの保守対応に伴い省OAが停止してから復旧するまでの時間
- ・ 関連業務システムの不具合により省OAが停止してから復旧するまでの時間（停止原因の切り分け時間を含む。）

(4) 役務実施年間報告書を作成し、システム管理者への報告すること。

なお、役務実施年間報告書に記載する項目は役務実施月報の記載項目を総括した内容を基準とする。

(5) ファイルサーバ上の各フォルダのアクセス権設定状況の調査を年1回程度実施し、調査の集計及び官への報告を行うこと。

### 2. 5. 11 一般役務員管理

本業務の実施に際し、統括役務員及び副統括役務員は、必要に応じて一般役務員の監督及び指導を行うこと。

### 2. 5. 12 課室等担当者との調整

省OAの運用停止、端末類の設定変更等の実施に伴い、課室等担当者と作業日程調整等が必要な場合は、課室等担当者との調整を実施すること。

### 2. 5. 13 その他

(1) 役務員が作業を行うに当たり、必要なソフトウェアを省OAに導入する場合には、あらかじめ当該ソフトウェアの導入により不具合が生じないことを確認した上で、システム管理者の許可を得ること。

(2) 本業務を実施するに当たり、別紙1における従来の実施状況で官が貸与した設備等は官が用意することとし、それ以外の設備等については契約相手方が用意することとする。

なお、役務事務所において、本業務を実施するために必要な設備等は契約相手方が用意すること。

(3) その他状況の変化等に応じ、適宜適切な処置を講ずること。

## 3 提出書類

表8に掲げる提出書類について、官の確認を得ること。特に指定する書類については、官の承認を得ること。

表8 提出書類

書類の名称	必要な項目	提出期限	提出部数	媒体の種類別
2.3.2 関連証明書等	資格については証明書等、経歴については、情報システム経歴書	契約後速やかに 役務員変更があった場合その都度速やかに	1	紙媒体
役務従事者名簿	別紙4参照	契約後速やかに 役務員変更があった場合その都度速やかに	1	紙媒体
2.3.7 関連書類	履歴書等	契約後速やかに 役務員変更があった場合その都度速やかに	1	紙媒体
ODB登録用シート(契約金額内訳)	契約金額内訳	契約後速やかに	1	電子媒体
運用計画書関連資料	作業概要(監視項目、作業項目及び作業内容を含む。)、作業体制に関する事項、スケジ	運用開始前までに 修正後速やかに	1	紙媒体 電子媒体

書類の名称	必要な項目	提出期限	提出部数	媒体の種類別
	ユールに関する事項、成果物に関する事項等			
運用実施要領書関連資料	コミュニケーション管理、体制管理、作業管理、リスク管理、課題管理、システム構成管理、変更管理、情報セキュリティ対策、作業手順書等	運用開始前までに修正後速やかに	1	紙媒体 電子媒体
業務計画書	役務従事者名簿の内容を反映した実施体制、業務の引継ぎに係るスケジュール、役務開始までの準備に係るスケジュール等	契約後速やかに	1	紙媒体 電子媒体
ODB登録用シート	表4(21ページ参照)	発生の都度速やかに	1	電子媒体
役務実施日報	表5(23ページ参照)	毎日の作業終了時	1	電子媒体
役務実施週報	表6(23ページ及び24ページ参照)	翌週の週明けまで	1	紙媒体 電子媒体
役務実施月報	表7(24ページ及び参照)	翌月の20日まで	1	紙媒体 電子媒体
役務実施年間報告書	役務実施月報の項目の総括	翌年度4月20日まで ただし、最終年度は平成34年2月28日まで	1	紙媒体 電子媒体
障害対応等報告書 (役務員の責に帰すべき障害の場合)	発生日時、内容及び原因、処置内容及び実施者、復旧日時等	発生の都度速やかに	1	紙媒体 電子媒体
セキュリティインシデント調査報告書	セキュリティインシデント発生からの時系列、対応結果、爾後の対策等	発生の都度速やかに	1	電子媒体

注 電子媒体は可能な限り1枚のCD-R又はDVD-Rにまとめ、追記

不可の処置及びウイルスチェックを実施した上で提出するものとする。

#### 4 検査

表8(26ページ及び27ページ参照)の提出書類に関する検査は、システム管理者又は契約担当官等の確認又は承認によるものとする。

#### 5 秘密の保全

契約相手方は、本業務の契約の履行に当たっては、次の事項について遵守すること。

- (1) 契約相手方は、知り得た保護情報の取扱いに当たっては、**装備品等及び役務の調達における情報セキュリティの確保について(通達)**に基づき、適切に管理するものとする。細部については、表9(ア)による。)のとおりとする。
- (2) 契約相手方は、**秘密保全に関する訓令及び防衛装備庁における秘密保全に関する訓令**に基づき資料等の取扱いにおいて細心の注意をもって行うものとし、本業務の契約の履行上、知り得た情報を第三者に漏らしてはならない。本業務の契約の履行終了後においても同様とする。
- (3) 契約相手方は、本業務の契約の履行に必要な場合を除き、端末類から部外に対して電子メールを送信してはならない。

#### 6 資料の貸与

- (1) 契約相手方は、官と調整することにより、必要な資料の貸与を無償で受けることができる。
- (2) 契約相手方は、官が保有する資料の貸与を受ける場合は、取扱いに留意し、法令及び関連規則等に従い、官が指定する条件を遵守すること。

#### 7 資料の修正等

省OAの仕様等に変更が生じた場合は、次の資料に対しシステム管理者の確認を得た後、追加及び修正を行い、更新履歴を管理した上で最新の状態とすること。

- (1) システム構成書
- (2) システム設定書
- (3) システム管理者マニュアル
- (4) ユーザマニュアル
- (5) 構成品取扱説明書

#### 8 官の支援

契約相手方は、本業務の契約の履行に当たって必要な場合は、契約担当官等を通じて、官が認める範囲内において、次に示す官の支援を無償で得ること

ができる。

- (1) 防衛省内における電力、水、スペース等の使用
- (2) 防衛省内における施設の利用
- (3) 防衛省内における官の保有する関連器材の使用
- (4) 防衛省内における構内回線の利用
- (5) その他、官が認めた必要な事項

## 9 著作権

- (1) 契約相手方は、本業務に係る成果物に関する著作権の全てを官に無償で譲渡するものとする。
- (2) 契約相手方は、官が承認した場合を除き、本業務に係る成果物に関する著作権者人格権を行使しないものとする。
- (3) 上記(1)及び(2)にかかわらず、本業務に係る成果物に契約相手方が既に著作権を保有しているものが組み込まれている場合は、契約相手方が既に著作権を保有しているものの著作権についてのみ、契約相手方に帰属する。
- (4) 本業務に係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は、契約相手方が当該著作物の使用に必要な費用の負担、使用許諾契約等に係る一切の手続を行うものとする。

## 10 その他

- (1) 契約相手方は、夜間休日において役務員が本業務を実施するための役務事務所を用意し、表3(10ページから16ページ参照)に示す大項目「サービスデスク」、「障害管理」、「リリース管理」及び「ITオペレーション管理」のうち、省内実施場所での作業を必要としない役務作業(項目の細部は官との協議による。)を行うこと。また、当該役務事務所における役務作業は、官が指定する移動端末を使用するものとし、省OAのネットワークに接続するための通信回線については、契約相手方で用意すること。なお、VPN接続で使用するUSBトークン(デジタル証明書等の認証情報を格納するためのUSBデバイス)は官より貸与する。
- (2) 個人情報の取扱いについては、個人情報の保護に関する法律及び契約約款の条項を遵守すること。
- (3) 各機関等の長が定めた立入禁止場所等に立ち入る場合は、各機関等の立入手続に従い手続を実施するものとする。
- (4) 表8(26ページ及び27ページ参照)の提出書類が、環境物品等の調達の推進に関する基本方針(平成28年2月2日変更閣議決定)の基準を満たすものであること。ただし、基本方針の改定があった場合は、これに従うものとする。
- (5) この仕様書に疑義が生じた場合は、速やかに支出負担行為担当官等と協

議し、その指示に従うこと。

## 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24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
人件費	常勤職員	-	-	-	-
	非常勤職員	-	-	-	-
物件費		-	-	-	-
請負費等	役務	191,885	191,885	197,368	197,111
	機器・回線等料	-	-	-	-
	その他	-	-	-	-
計(a)		191,885	191,885	197,368	197,111
参考値	減価償却費	-	-	-	-
	退職給付費用	-	-	-	-
(b)	間接部門費	-	-	-	-
(a)+(b)		191,885	191,885	197,368	197,111
(注記事項)					
防衛省では、民間競争入札の対象である防衛省中央OAネットワーク・システム運用支援役務の全部を請負契約により実施している。 ※請負契約のため、費用の詳細な内訳の開示はできない。 この他、平成26年度より運用支援役務において消費税8%化に伴う変更契約を行った。					

2 従来の実施に要した人員		(単位:人)			
(契約相手方における防衛省中央OAネットワーク・システム運用支援役務従事者)		平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
サービスデスク役員		3	3	3	3
システムエンジニア(統括・副統括役員含む)		17	17	17	17
(注記事項)					
平成24年度は、契約上20名体制ではあるが、運用開始当初の過負荷解消に至るまでの間は(平成24年4月～7月の間)22～24名の特別体制を組み、過負荷解消後に体制を契約レベルへ縮小した。平成24年8月以降については契約通りの20名体制にて実施した。					
(運用業務従事者に求められる知識・経験等)					
(1) 統括役員及び副統括役員					
ア サービスデスク若しくはテクニカルサポートヘルプデスクにおける、リーダー以上の勤務経験を5年以上有していること。					
イ 以下のいずれかの資格又は能力を有すること。資格については、それを証明する書面(認定証など)の写し、能力については、経験から能力を有することを説明した資料(システム経歴書など)を提出すること。					
a COPC登録コーディネータ					
b コンタクトセンター検定試験(プロフェッショナル資格)					
c 情報処理技術者試験(応用情報処理技術者試験)					
d PMP(プロジェクト・マネジメント・プロフェッショナル)					
e 「ITスキル標準V3 2011」に基づくプロジェクト・マネジメント職種のレベル4以上に相当する能力					
(2) サービスデスク役員					
ア 情報システムのサービスデスク業務経験が1年以上あること。					
イ 以下のいずれかの資格を有すること。資格については、それを証明する書面(認定証など)の写しを提出すること。					
a コンタクトセンター検定試験(オペレータ資格)					
b パソコン検定試験(3級以上)					
c 情報処理技術者試験(ITパスポート)					
(3) システムエンジニア					
ア Windowsサーバシステムのシステム運用経験が1年以上あること又は情報システムの運用オペレータ業務経験が1年以上あること。					
イ 以下のいずれかの資格を有すること。資格については、それを証明する書面(認定証など)の写しを提出すること。					
a MCSA(Microsoft Certified Solutions Associate)又はMCTS(Microsoft Certified Technology Specialist)					
b CCNA(Cisco Certified Network Associate)					
c CompTIA server+d ITIL foundation					
e 情報処理技術者試験(基本情報技術者試験)					
(4) 各役員共通の要件					
日本国籍を有していること。					

(業務実施状況)													(件)												
平成24年度													4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
サービスデスク受付対応													2932	1639	1482	1452	1651	1251	1246	996	937	990	1056	1695	17327
アカウント登録・変更・削除対応													867	232	298	1226	600	295	224	218	201	424	722	2815	8122
端末等障害対応													317	297	347	166	59	61	62	29	19	15	20	20	1412
システム障害(サーバ、NW系の障害)													1	1	3	1	1	0	0	0	0	0	1	0	8
平成25年度													4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
サービスデスク受付対応													2143	1107	1070	1429	1393	1131	988	950	878	951	915	1574	14529
アカウント登録・変更・削除対応													591	211	357	1216	534	242	232	215	251	574	518	3419	8360
端末等障害対応													23	25	23	23	22	27	25	25	18	21	25	24	281
プリンタ等障害													-	-	-	-	-	-	33	45	22	14	14	11	139
システム障害(サーバ、NW系の障害)													0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2
平成26年度													4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
サービスデスク受付対応													2086	1010	1036	1604	1313	1114	1127	1079	976	962	864	1588	14759
アカウント登録・変更・削除対応													741	333	344	1353	513	298	194	132	185	341	195	3228	7857
端末等障害対応													32	27	35	47	27	25	39	31	37	26	29	37	392
プリンタ等障害													14	11	17	13	10	9	10	16	10	12	9	12	143
システム障害(サーバ、NW系の障害)													0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
平成27年度													4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
サービスデスク受付対応													2147	903	1206	1340	1450	1318	2356	1267	998	1144	1159	2090	17378
アカウント登録・変更・削除対応													548	282	529	1082	392	1332	771	335	299	322	195	3460	9547
端末等障害対応													39	36	52	60	47	36	64	40	45	49	47	55	570
プリンタ等障害													9	11	18	13	9	17	13	12	13	23	17	13	168
システム障害(サーバ、NW系の障害)													1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2

(注記事項)

システム障害(サーバ、NW系の障害)及びプリンタ等障害に関する対応は、保守役務事業者との連携による。  
プリンタ等障害の件数は、平成25年10月より集計を実施している。

(作業人時実績)

(人時)

平成24年度													4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	
サービスデスク																										
障害管理																										
システム復旧																										
問題管理																										
変更管理																										
リリース管理													3263	3648	3408	3456	3680	3168	3696	3456	3168	3456	3168	3312	40879	
構成管理																										
保安全管理																										
セキュリティ管理																										
役務実施報告																										
平成25年度													4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	
サービスデスク																										
障害管理																										
システム復旧																										
問題管理																										
変更管理																										
リリース管理													3792	3504	3264	3696	3464	3250	3744	3312	3168	3504	3168	3408	41274	
構成管理																										
保安全管理																										
セキュリティ管理																										
役務実施報告																										
平成26年度													4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	
サービスデスク																										
障害管理																										
システム復旧																										
問題管理																										
変更管理																										
リリース管理													3456	3360	3504	3600	3408	3456	3600	3068	3168	3504	3168	3648	40940	
構成管理																										
保安全管理																										
セキュリティ管理																										
役務実施報告																										
平成27年度													4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	
サービスデスク																										
障害管理																										
システム復旧																										
問題管理																										
変更管理																										
リリース管理													3456	3120	3648	3600	3504	3264	3441	3312	3168	3360	3408	3600	40881	
構成管理																										
保安全管理																										
セキュリティ管理																										
役務実施報告																										

(注記事項)



<p><b>3 従来の実施に要した施設及び設備</b></p> <p>本省  <b>【施設】</b>          施設名称: 防衛省本省庁舎B棟          使用場所: 整備計画局情報通信課情報システム室、共用電算機室</p> <p><b>【設備】</b>          防衛省貸与:          内線電話9台、プリンタ2台、机10台、椅子8脚、ロッカー2本、ラック2本、ホワイトボード1台          請負者所有:          机7台、椅子12脚、備品及び消耗品</p> <p>(注記事項)          上記の施設及び設備については、平成28年4月までであり、同年5月以降は、下記の施設において運用している。          施設名称: 防衛省本省庁舎B棟、68号館          使用場所: 整備計画局情報通信課情報システム室(防衛省本省庁舎B棟、68号館)、共用電算機室(防衛省本省庁舎B棟)</p> <p>外部拠点          受託者の社内(夜間休日における役務事務所)</p> <p><b>【設備】</b>          防衛省貸与:          なし          請負者所有:          外線電話1台、プリンタ1台、机8台、椅子8脚、ロッカー2本、ホワイトボード1台、備品及び消耗品</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p><b>4 従来の実施における目的の達成の程度</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2"></th> <th colspan="2">平成24年度</th> <th colspan="2">平成25年度</th> <th colspan="2">平成26年度</th> <th colspan="2">平成27年度</th> </tr> <tr> <th>目標・計画</th> <th>実績</th> <th>目標・計画</th> <th>実績</th> <th>目標・計画</th> <th>実績</th> <th>目標・計画</th> <th>実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>防衛省中央OAネットワーク・システム運用役務支援 請負者の責めに帰すべき理由により発生したシステム障害件数</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>1件</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>サービスデスク受付対応のうち、受付当日に対応を完了した件数の割合</td> <td>-</td> <td>72.2%</td> <td>-</td> <td>77.0%</td> <td>-</td> <td>73.3%</td> <td>-</td> <td>63.7%</td> </tr> <tr> <td>防衛省中央OAネットワーク・システム運用役務支援に係るアンケート調査(満足度調査)</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>75.9%</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table> <p>(注記事項)          現行の防衛省中央OAネットワーク・システム運用支援役務ではSLAを定めていない。          アンケート調査は、平成26年7月9日～18日にかけて、内部部局における各課室等の担当者(48課室(平成26年8月時点))を対象に以下の質問をアンケート形式で実施したところ、「特に問題がない」が75.9%であった。          ○問合せに対する対応について、どのように感じていますか？          ・特に問題はない。          ・解決までに複数回やり取りすることが多い。          ・解決までに時間を要することが多い(1時間以上)          ・説明が不十分なことが多い。</p>		平成24年度		平成25年度		平成26年度		平成27年度		目標・計画	実績	目標・計画	実績	目標・計画	実績	目標・計画	実績	防衛省中央OAネットワーク・システム運用役務支援 請負者の責めに帰すべき理由により発生したシステム障害件数	-	-	-	1件	-	-	-	-	サービスデスク受付対応のうち、受付当日に対応を完了した件数の割合	-	72.2%	-	77.0%	-	73.3%	-	63.7%	防衛省中央OAネットワーク・システム運用役務支援に係るアンケート調査(満足度調査)	-	-	-	-	-	75.9%	-	-
		平成24年度		平成25年度		平成26年度		平成27年度																																				
	目標・計画	実績	目標・計画	実績	目標・計画	実績	目標・計画	実績																																				
防衛省中央OAネットワーク・システム運用役務支援 請負者の責めに帰すべき理由により発生したシステム障害件数	-	-	-	1件	-	-	-	-																																				
サービスデスク受付対応のうち、受付当日に対応を完了した件数の割合	-	72.2%	-	77.0%	-	73.3%	-	63.7%																																				
防衛省中央OAネットワーク・システム運用役務支援に係るアンケート調査(満足度調査)	-	-	-	-	-	75.9%	-	-																																				

<p><b>5 従来の実施方法等</b></p> <p>従来の実施方法(業務フロー図等)          ・別紙4「業務フロー図」による          組織図          ・別紙5「防衛省組織図(平成27年10月現在)」による</p> <p>(注記事項)</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



防衛省中央OAネットワーク・システム 運用及び整備スケジュール

▲省OA換装  
(29.3.1)

	実施項目	平成27年度		平成28年度		平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度	平成33年度
				上半期	下半期					
次期システム	借上・保守					構築作業				リース延長・保守 (12ヶ月)
	運用管理役務					引継等				運用管理 (60ヶ月)
現行システム	借上・保守	借上・保守 (48ヶ月)		リース延長・保守 (12ヶ月)	撤去					
	運用管理役務	運用支援 (48ヶ月)		運用管理 (12ヶ月)						
	データ移行(現行→次期)				移行作業					

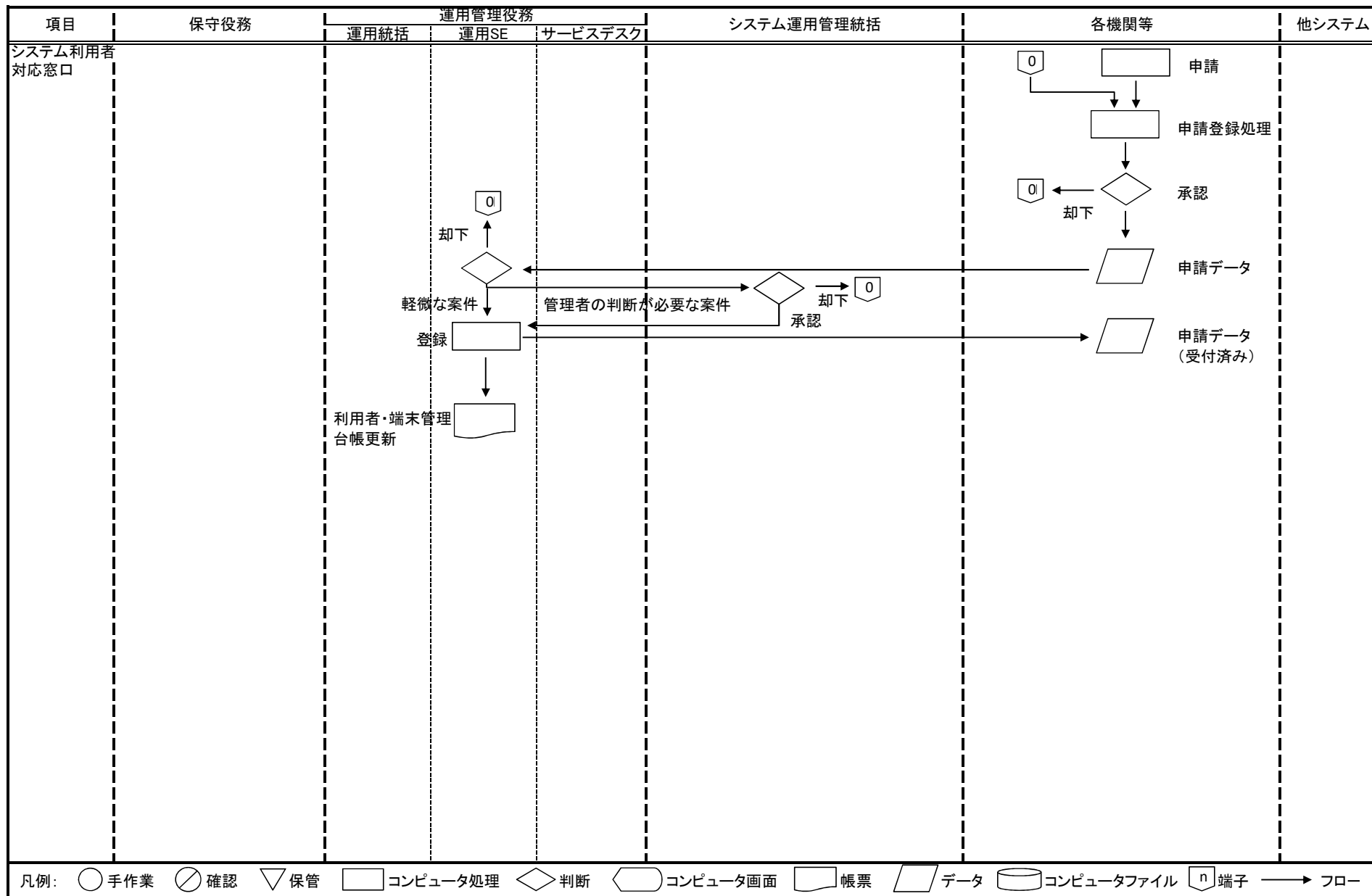
※省 OA システム運用終了時期（平成 33 年度末を予定）においても、移行作業、撤去作業及び次々期運用管理役務への引継は発生する予定

役務従事者名簿

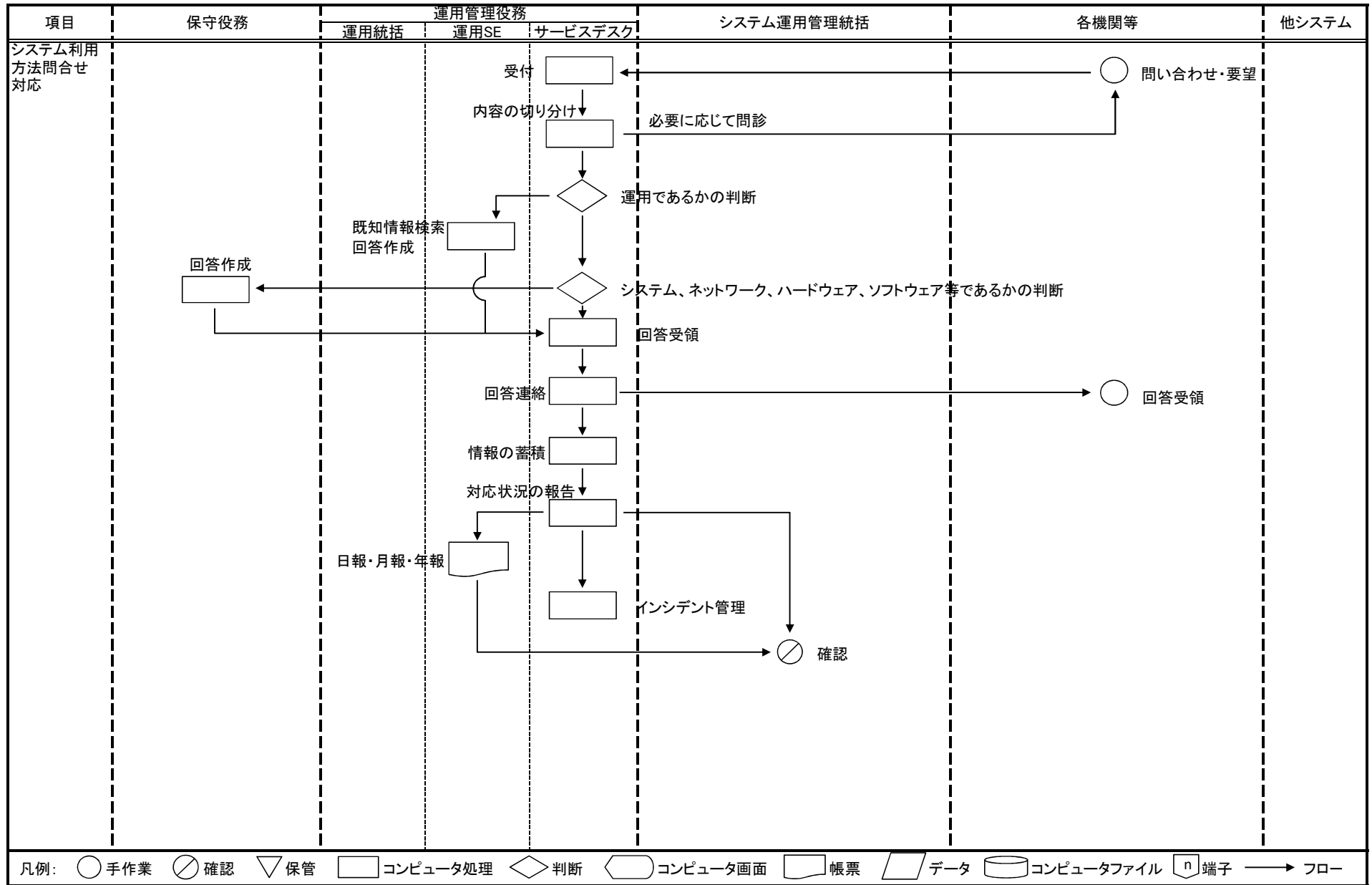
【別添1】【別紙4】

生年月日	会社名	所属	現住所	連絡先	職歴	役員の種類 統括役員 副統括役員 サービスデスク役員 システムエンジニア	保有資格
				自宅： 会社：			
				自宅： 会社：			
				自宅： 会社：			
				自宅： 会社：			
				自宅： 会社：			
				自宅： 会社：			
				自宅： 会社：			

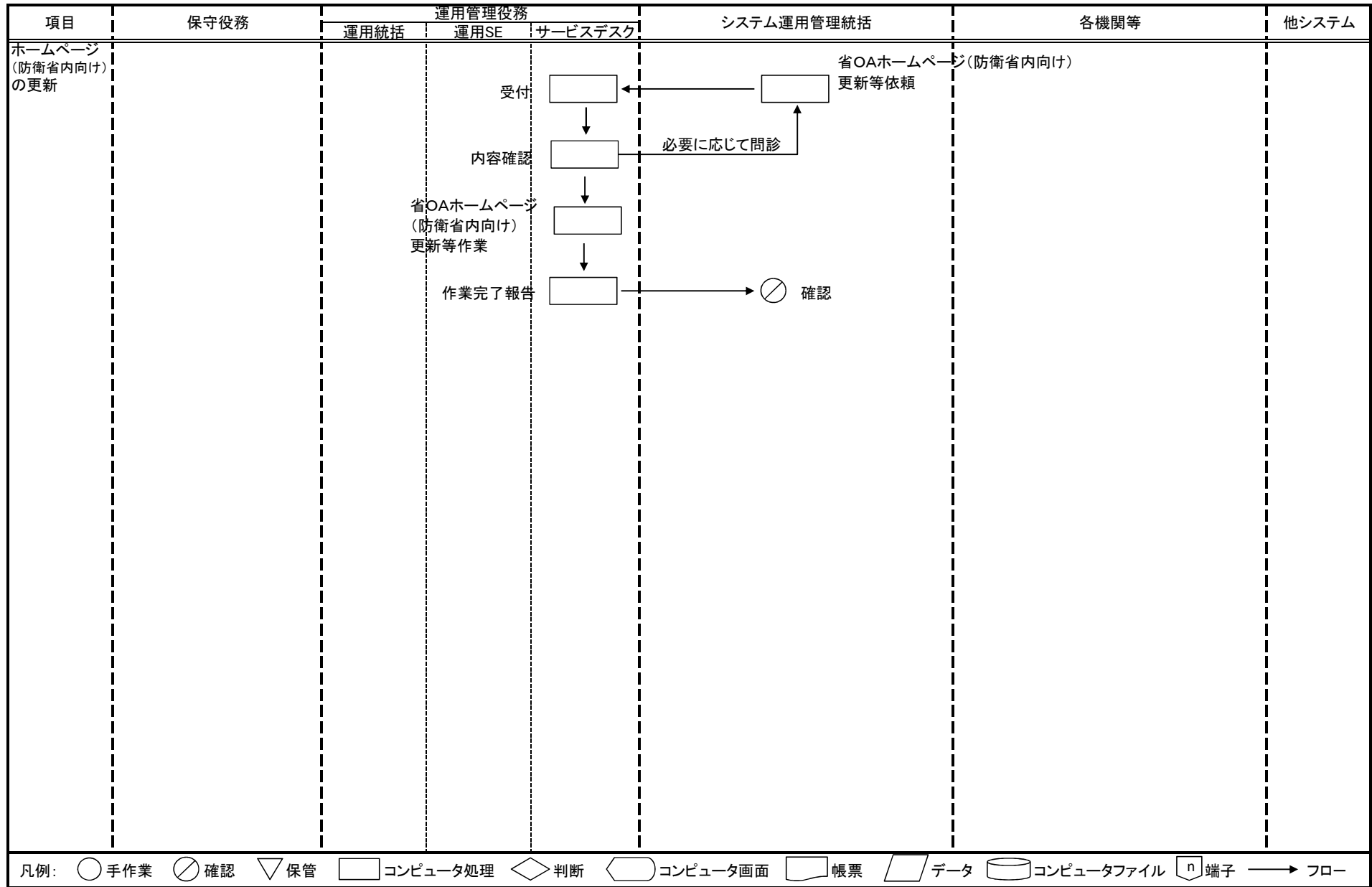
業務フロー図



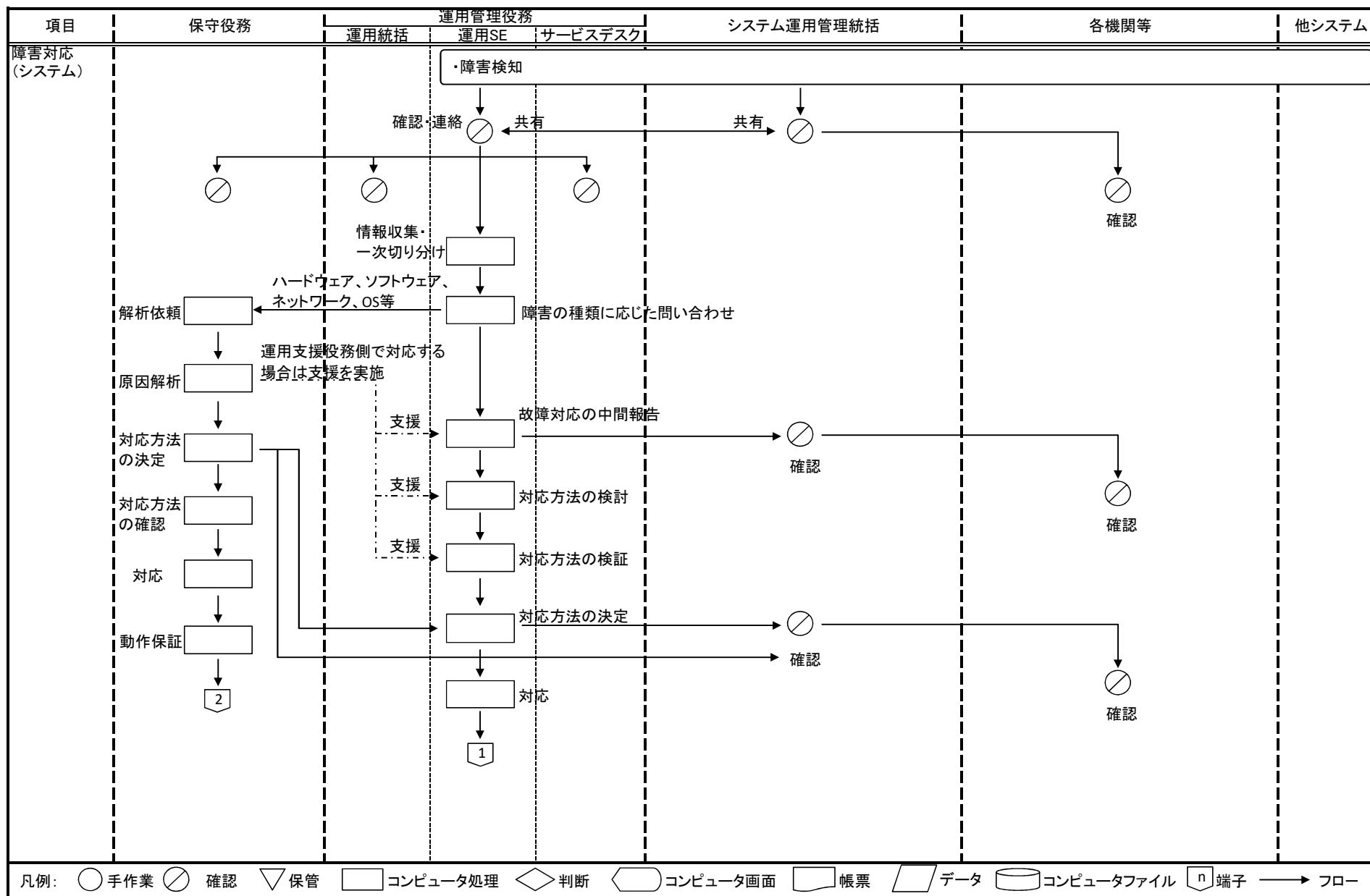
業務フロー図



業務フロー図

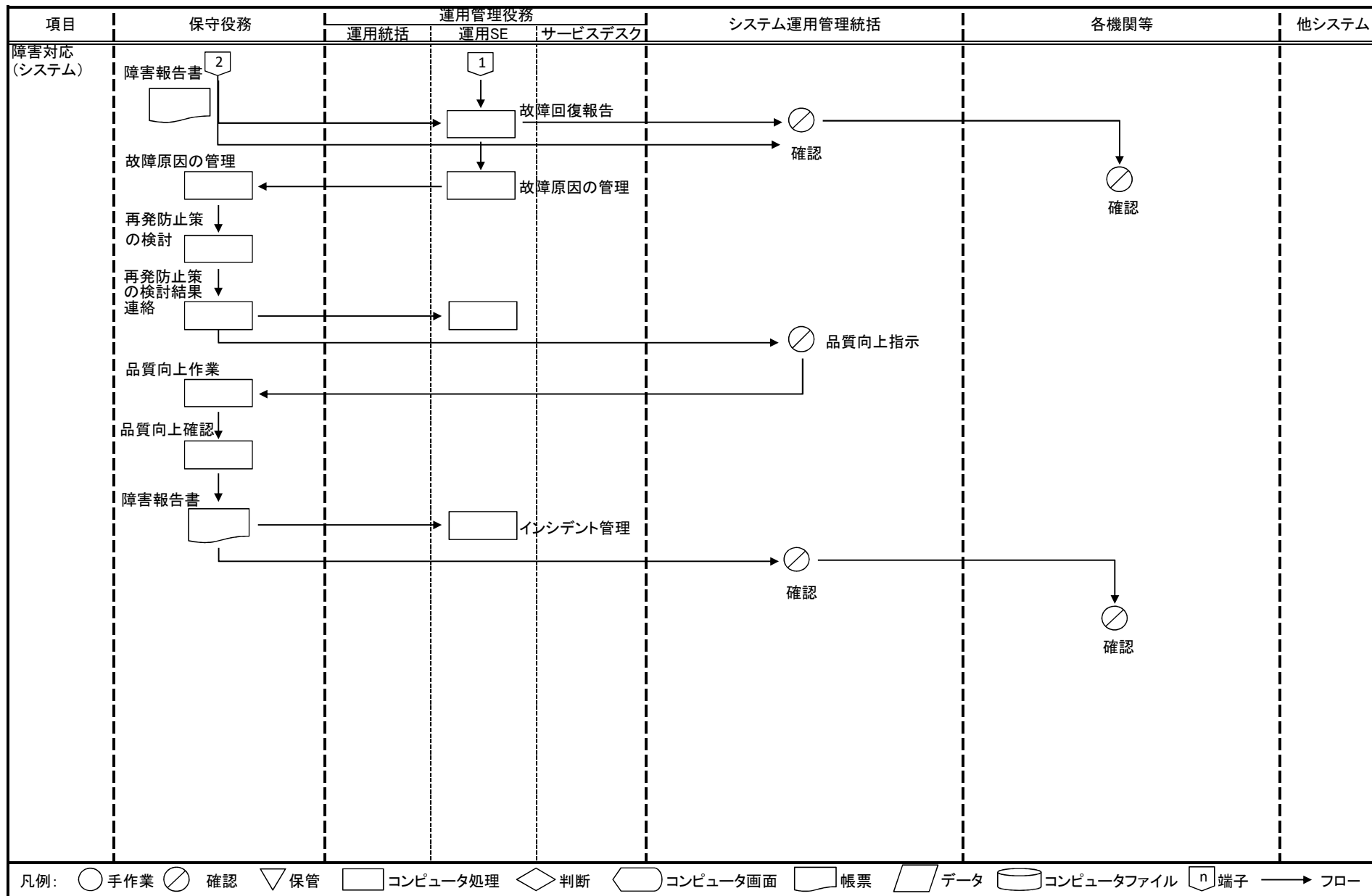


業務フロー図



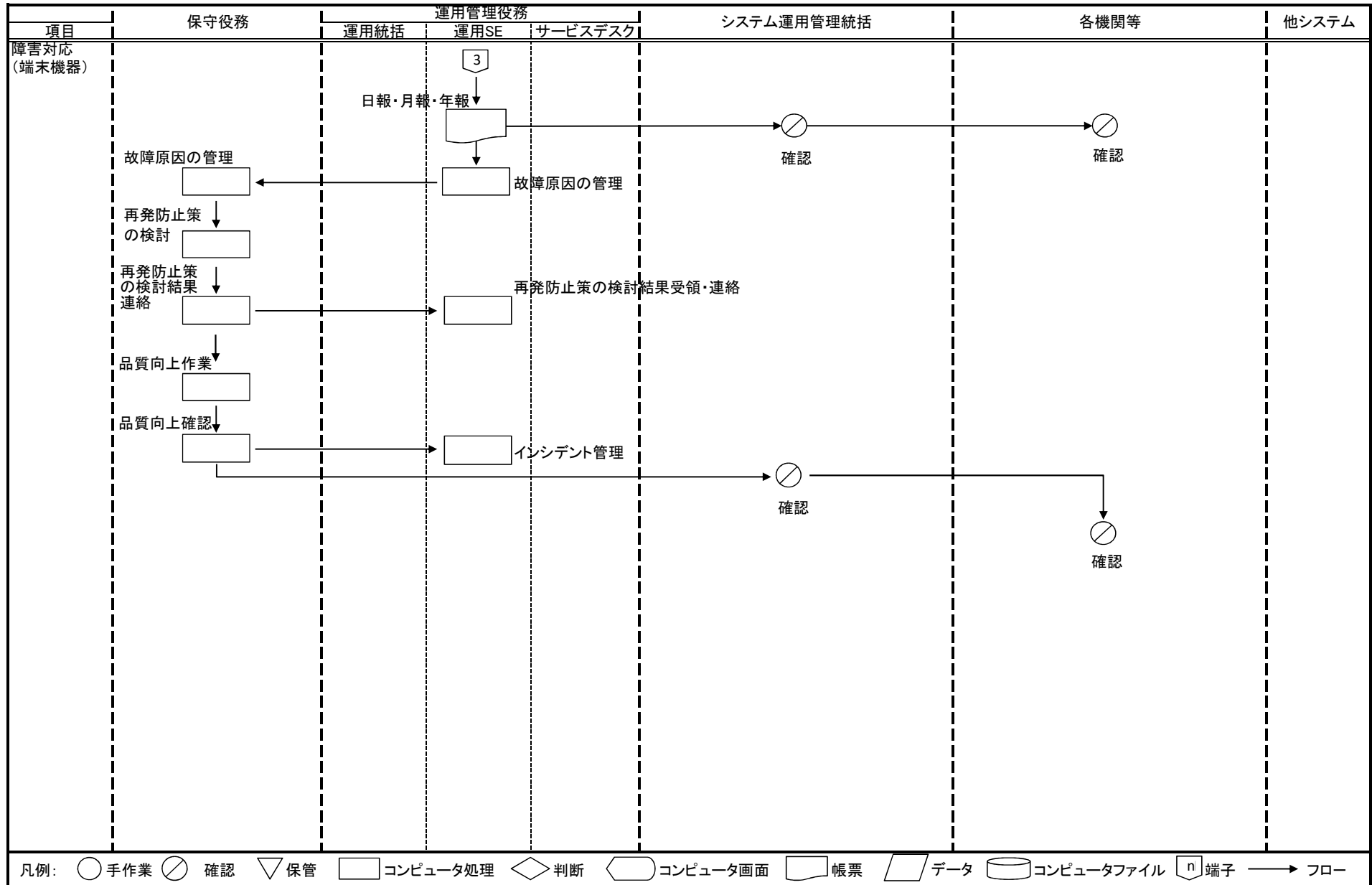


業務フロー図

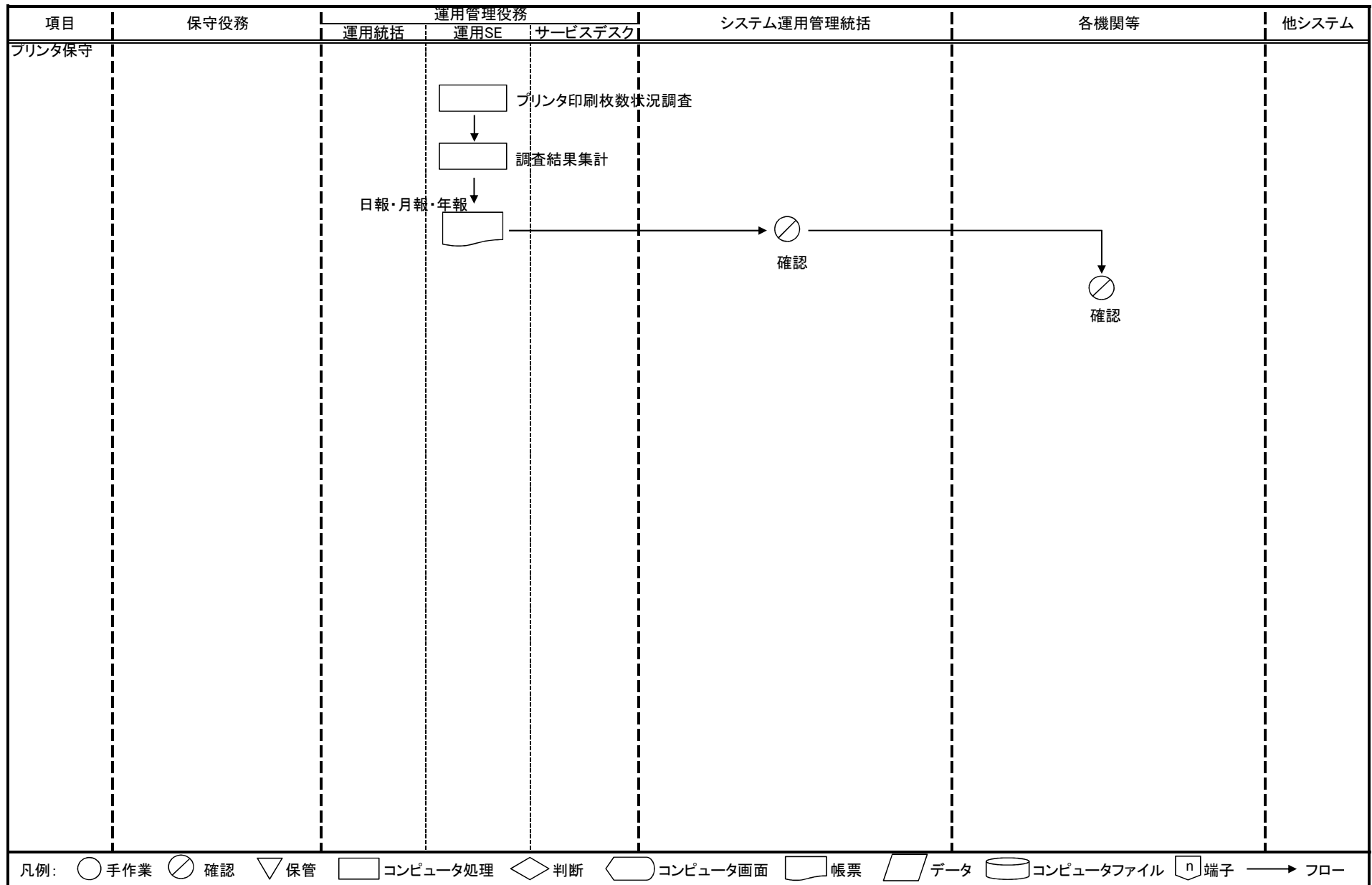




業務フロー図

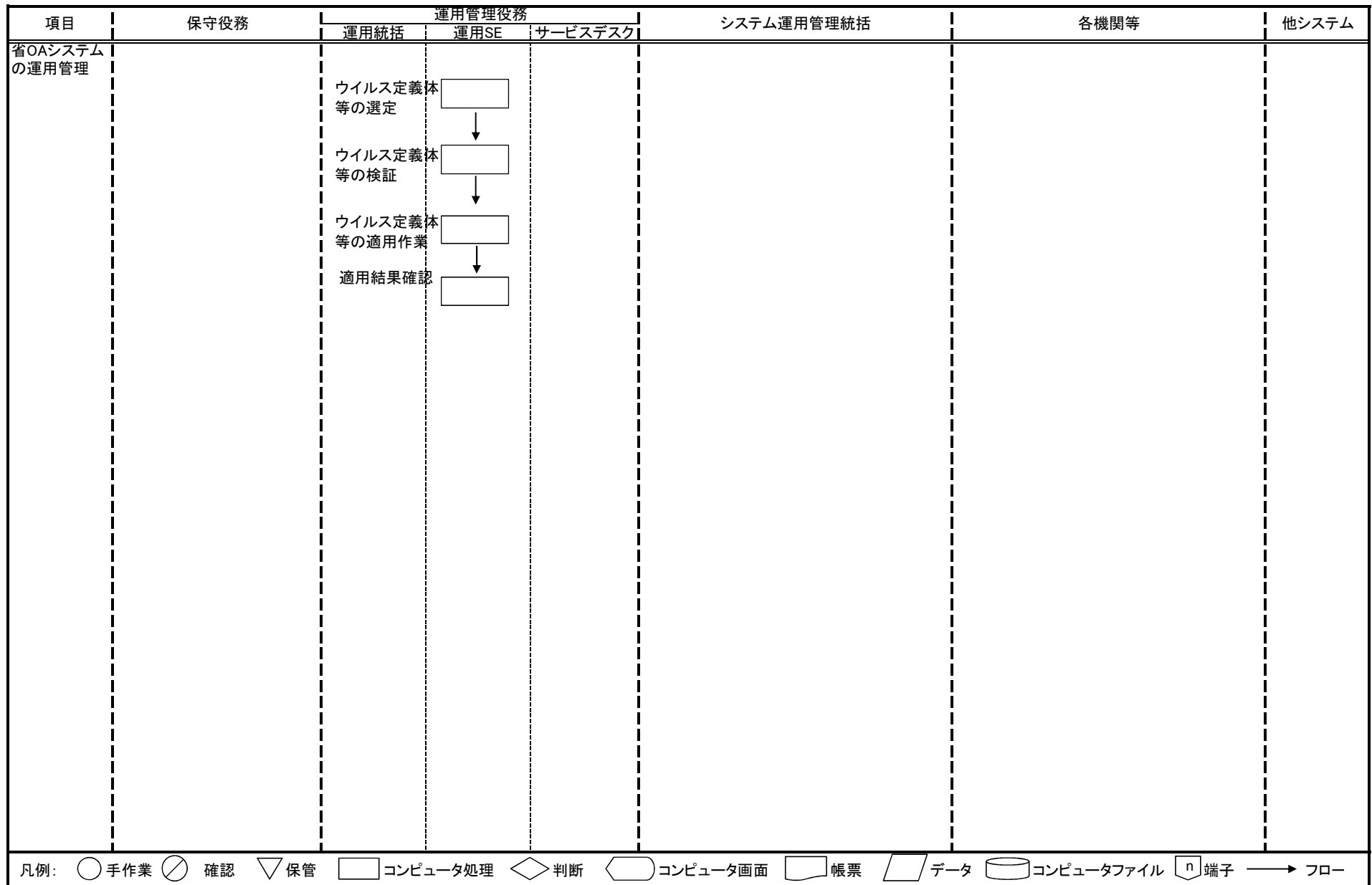


業務フロー図

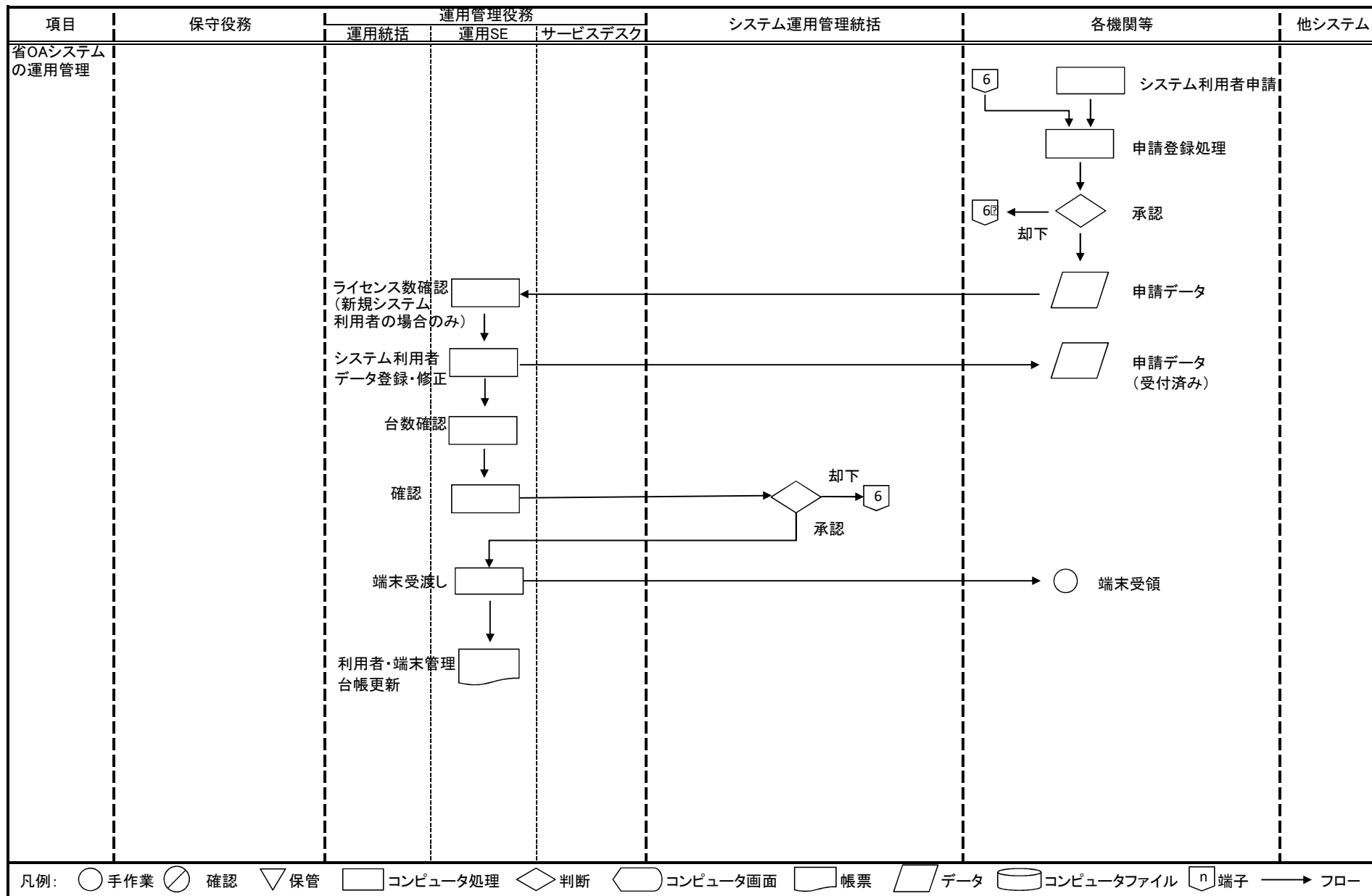




業務フロー図



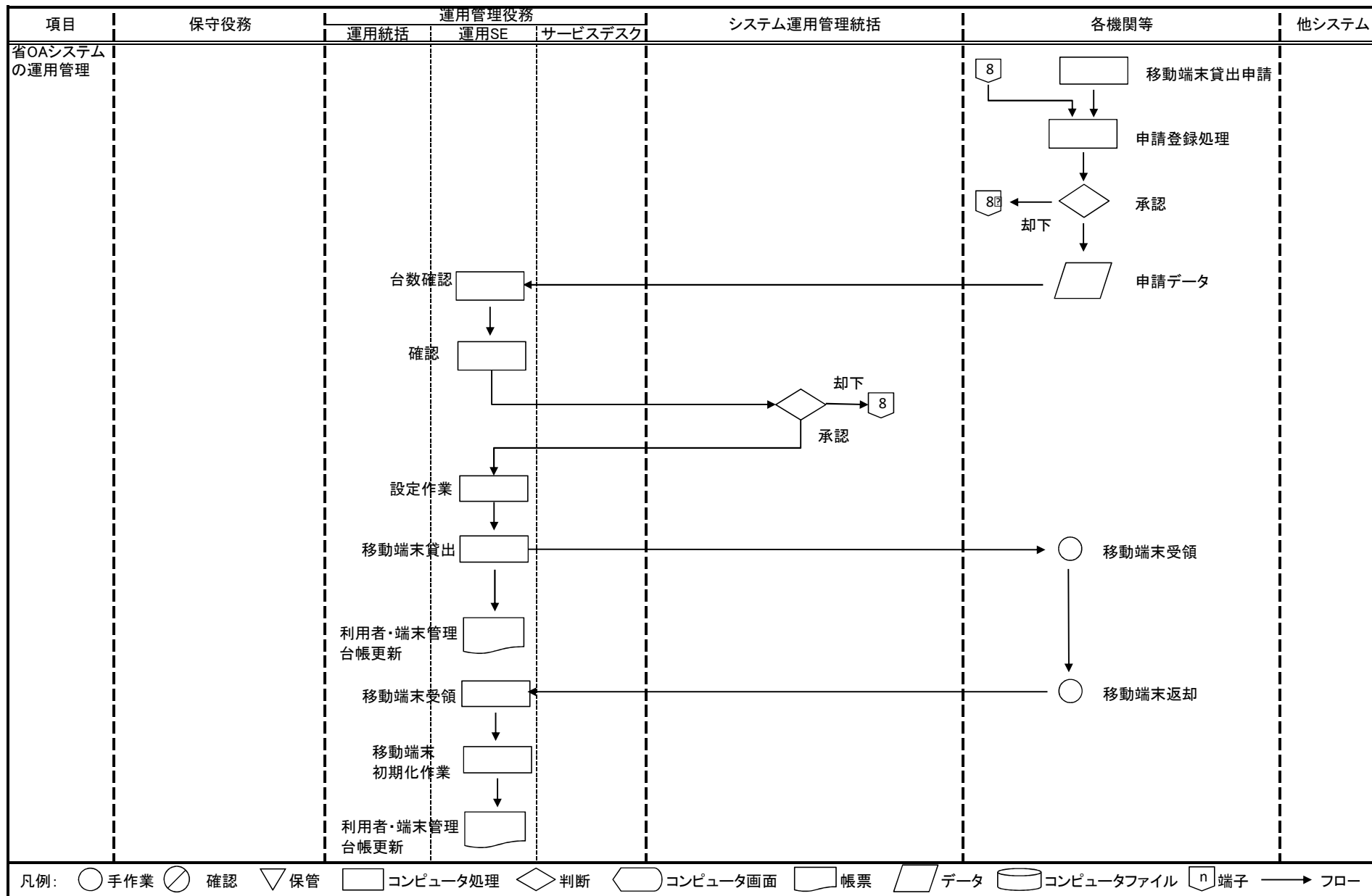
業務フロー図



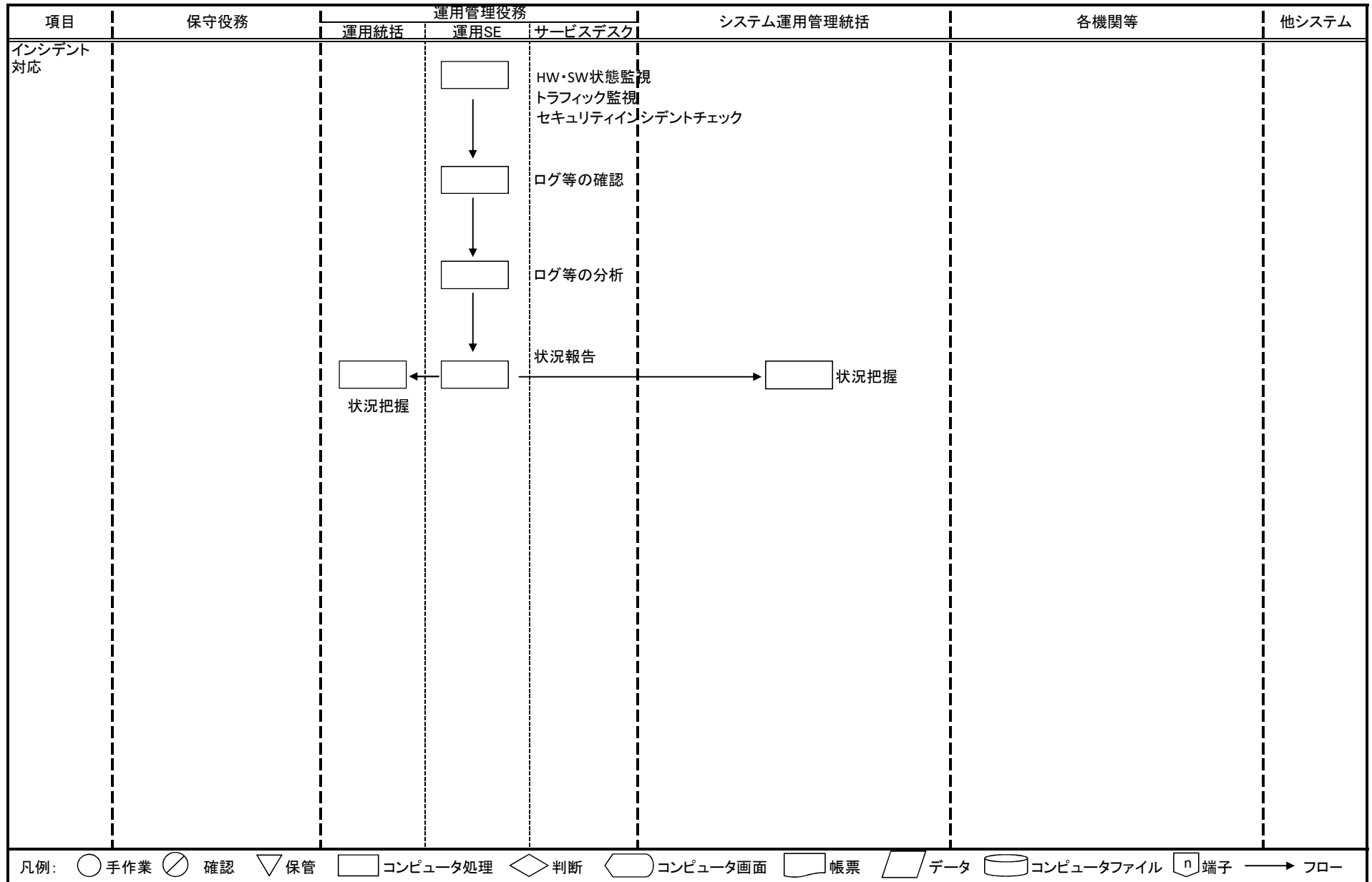




業務フロー図

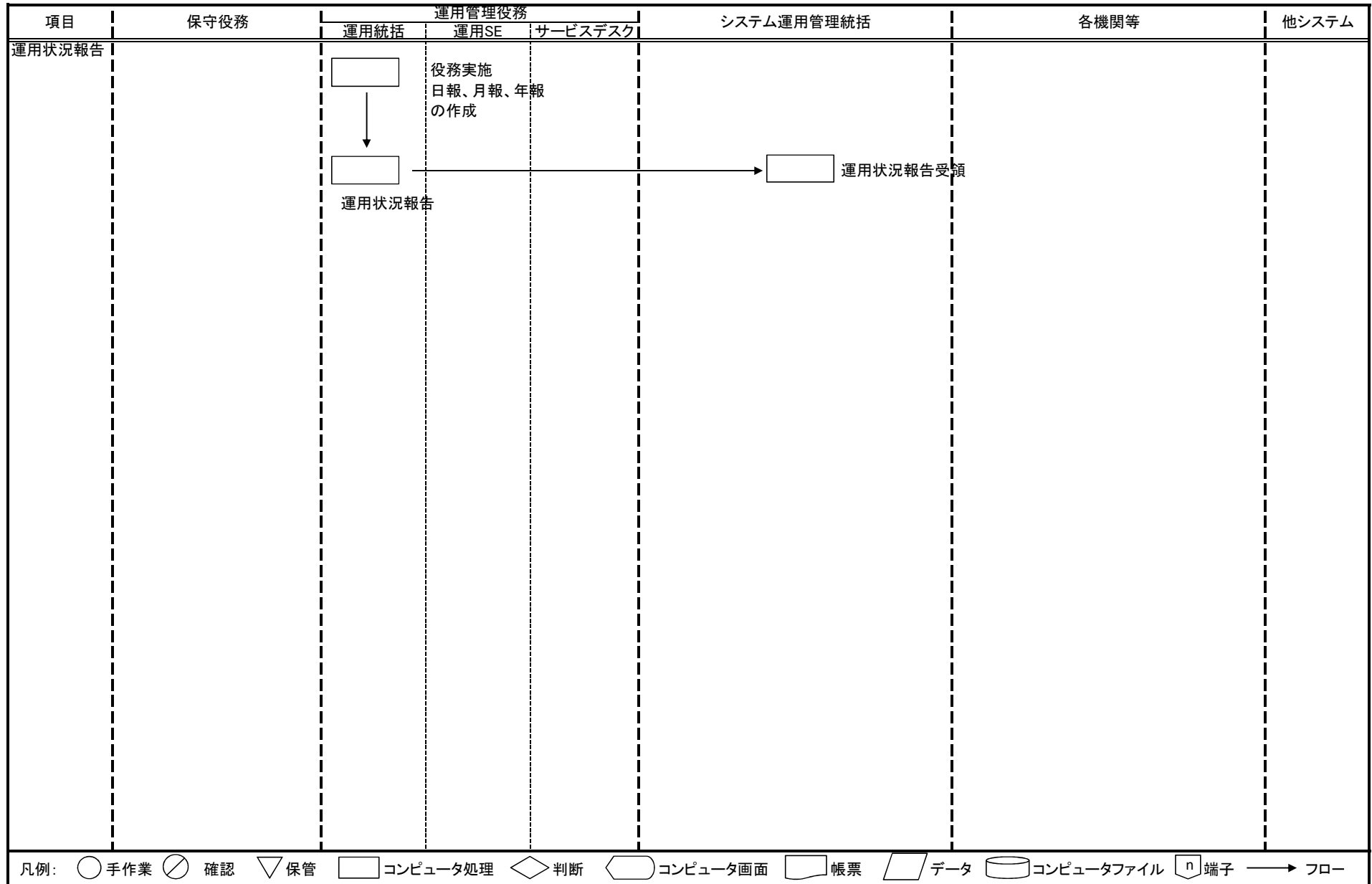


業務フロー図

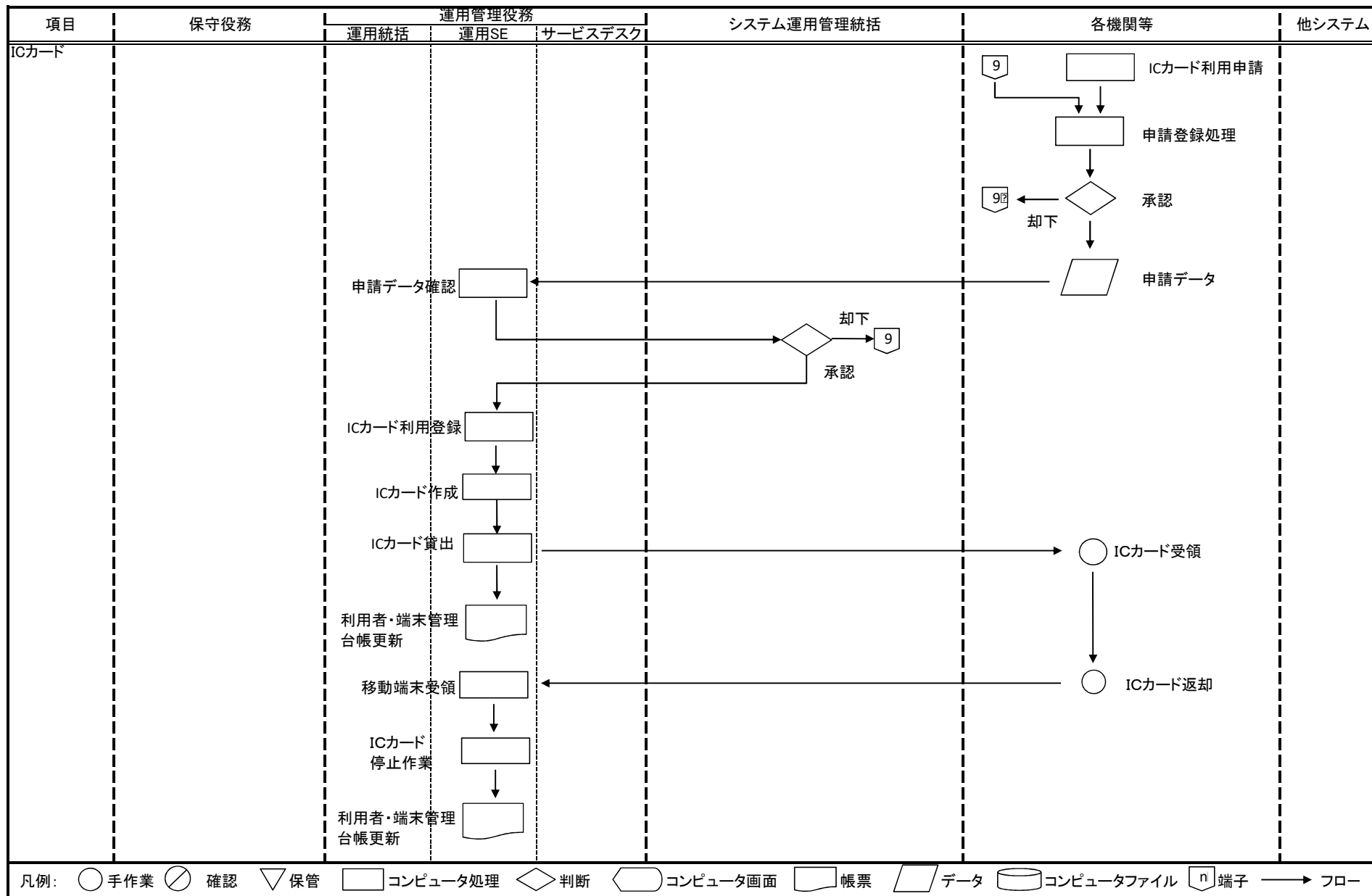




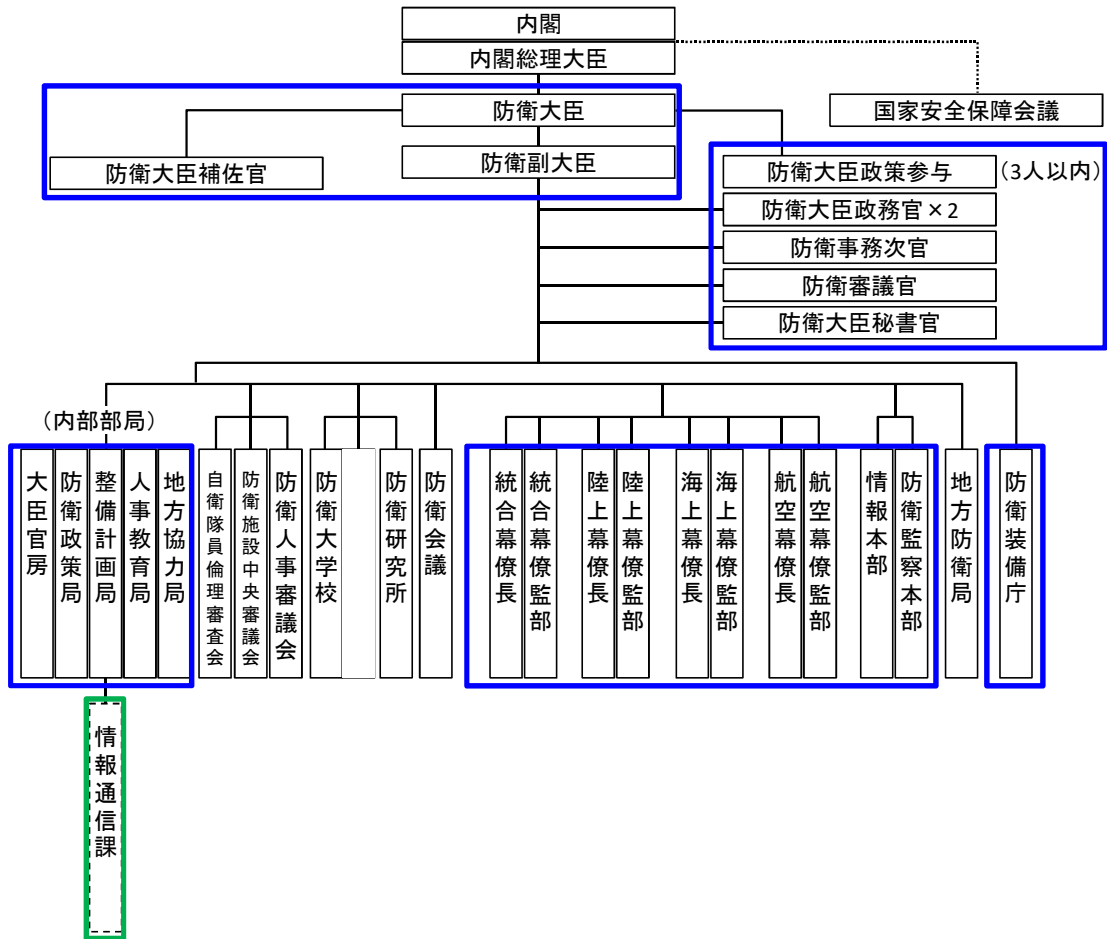
業務フロー図



業務フロー図



防衛省組織図（平成27年10月1日現在）



凡例：□利用者 □利用者および防衛省中央 OA ネットワーク・システム運用管理役務監督実施部門

防衛省中央OAネットワーク・システム  
運用管理役務総合評価基準書  
(案)

平成28年〇月  
防衛省

---

---

## 目 次

1	落札者決定の概要.....	1
2	評価方法 .....	1
3	落札者の決定 .....	3



## 1 落札者決定の概要

防衛省中央OAネットワーク・システム運用管理役務（以下「本業務」という。）の事業者には、防衛省中央OAネットワーク・システム（以下「省OA」という。）の継続的かつ安定的なサービスの円滑な提供を求めるものである。したがって、落札者の決定に当たっては、予定価格の制限範囲内の価格をもって有効な入札を行った者のうち、入札価格及び事業者の幅広い能力、経験等の技術力を総合的に評価して落札者を決定する、総合評価落札方式によって行う。

## 2 評価方法

### (1) 総合評価

総合評価は、価格点（入札価格の得点をいう。以下同じ。）に技術点（提案書による得点をいう。以下同じ。）を加えて得た点数（以下「総合評価点」という。）をもって行う。なお、価格点と技術点の配分は、1：1とする。

$$\text{総合評価点} = \text{価格点} (1, 130 \text{点満点}) + \text{技術点} (1, 130 \text{点満点})$$

### (2) 合否の決定

総合評価基準書の評価項目において必須と定められた要求要件を全て満たしている場合に「合格」とし、一つでも欠ける場合は「不合格」とする。

### (3) 総合評価点

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

$$\text{価格点} = (1 - \text{入札価格} \div \text{予定価格}) \times 1, 130 \text{点}$$

イ 技術点の評価は次のとおりとする。

(ア) 全ての仕様を満たした提案書を「合格」とし、基礎点として100点を与える。

(イ) 加点部分の評価は、「別紙評価基準表」の任意項目について、記載されている評価基準の内容に基づいて、「表1 評価基準」に基づき複数の評価者による提案内容の審査及び採点を行い、各技術点の平均を加点とする。技術点の配点は、「表2 技術点の配点」及び「表3 配点表」のとおりとする。

(ウ) 技術点は基礎点と加点の合計点とする。

$$\text{技術点} = \text{基礎点} (100 \text{点}) + \text{加点} (1, 030 \text{点})$$

表1 評価基準

評価	評価基準
◎	提案内容が特に優れている。
○	提案内容が優れている。

△	提案内容が標準的である。
×	要件は満たしているが、加点すべき要素がない。

表2 技術点の配点

評価項目		提案書等の評価対象	配点
基礎点	必須項目	別紙「評価基準表」の必須項目を全て満たしているか	100点
加点	事業者の実績	事業者の過去の実績	80点
	業務の理解度	業務の理解及び提案の趣旨	50点
	本役務全般	業務引き継ぎに係る具体性	30点
	本役務の役務員	役務員の資格又は能力及び運用体制	290点
	役務内容と実施要件	役務員の省OAの仕様及び接続する他システムに対する理解度	70点
	サービスデスク	サービスデスクに係る提案の有効性	80点
	障害管理	障害管理に係る提案の有効性	40点
	問題管理	問題管理に係る提案の有効性	50点
	リリース管理	リリース管理に係る提案の有効性	40点
	構成管理	構成管理に係る提案の有効性	40点
	保全管理	保全管理に係る提案の有効性	120点
	セキュリティ管理	セキュリティ管理に係る提案の有効性	80点
	役務実施報告	役務実施報告に係る提案の有効性	60点
合計			1,130点

表3 配点表

評価	評価基準			
	区分1	区分2	区分3	区分4
	50点	40点	30点	20点
◎	50点	40点	30点	20点
○	40点	30点	20点	10点
△	20点	15点	10点	5点
×	0点	0点	0点	0点

### 3 落札者の決定

- (1) 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（昭和22年勅令第165号。以下「予決令」という。）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、「総合評価点」の最も高い者を落札者とする。ただし、予決令第84条の規定に該当する場合は、予決令第85条の基準を適用するため、基準に該当する入札が行われた場合は入札の結果を保留する。この場合において、入札参加者は官の行う事情聴取等の調査に協力しなければならない。
- (2) 上記（1）に規定する調査の結果、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場合は、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。
- (3) 落札者となるべき者が2人以上ある場合は、直ちに当該落札者となるべき者にくじを引かせ、落札者を決定するものとする。また、落札者となるべき者又はその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防衛省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。
- (4) 落札者が決定した場合は、遅滞なく、落札者の氏名又は名称、落札金額、落札者の決定理由及びに提案された内容のうち具体的な実施体制及び実施方法の概要について公表するものとする。

# 防衛省中央OAネットワーク・システム運用管理役務総合評価基準書（案）

## 別紙「評価基準表」

項目	評価基準	調達仕様書該当箇所	必須/任意	加点	区分	提案書頁番号	
1 全般事項	(1) 事業者の実績	以下の実績を有していることが明確に記載されていること。 1 防衛省中央OAネットワークシステムと同等規模(利用者数約6,000人)以上の運用管理役務契約を履行した実績があること。 2 24時間365日対応の運用管理役務契約を履行した実績があること。 3 過去に履行した運用管理役務について、サービスレベルが指定されていた場合に全ての項目を満足していた実績があること。	-	任意	50	1	
		本役務における過去に履行した運用管理役務経験の適用方法について、具体的に記載されていること。	-	任意	30	3	
	(2) 業務の理解度	現行の運用管理役務を理解した上で、本役務の遂行に係る課題及び改善策が具体的に示されていること。	-	任意	50	1	
	(3) 本役務全般	1.4 一般事項 (2)～(7)、(10)、(12)に示された要件について明確に記載されていること。	1.4 一般事項	必須			
		1.4 一般事項 (8)～(9)に示された業務内容の引き継ぎについて明確に記載されていること。	1.4 一般事項	必須			
現行システム借上契約相手方と現行の運用管理役務契約相手方から、業務内容の引継ぎを受けるに当たっての体制、実施要領等についての提案が具体的に記載されていること。		-	任意	30	3		
	契約相手方は、以下の資格の保有状況について、支出負担行為担当官補助者の確認を得るものとする。資格については、それを証明する書面(認定証など)の写しを提出することとし、資格を保有しない場合は、各資格に準じている事が確認できる資料を提出すること。 ア JIS Q 15001 イ JIS Q 9001 (ISO9001) ウ JIS Q 27001 (ISO27001)	1.4 一般事項	必須				
2 本役務に関する要求	(1) 本役務の実施場所	2.2.1 実施場所に示された要件について明確に記載されていること。	2.2.1 実施場所	必須			
	(2) 本役務の期間	平成29年3月1日から平成34年2月28日までとすることが明確に記載されていること。	2.2.2 役務期間	必須			
	(3) 本役務の時間	24時間365日を基準とすることが明確に記載されていること。	2.2.3 役務時間	必須			
	(4) 本役務の人員	2.2.4 人員に示された要件について明確に記載されていること。	2.2.4 人員	必須			
	(5) 本役務の役務員	2.3.1 統括役務員及び副統括役務員の選任に示された役務員を明確に記載すること。 - 統括役務員(1名) - 副統括役務員(2名) - 一般役務員 ・「サービスデスク」の作業を主に実施するサービスデスク役務員 ・「サービスデスク」以外の作業を主に実施するシステムエンジニア なお、統括役務員及び副統括役務員は、2.3.1 統括役務員及び副統括役務員の選任(1)～(8)に示された職務を実施することが明確に記載されていること。	2.3.1 統括役務員及び副統括役務員の選任	必須			
		・統括役務員及び副統括役務員は、2.3.2 役務員の要件(1)アに示された勤務経験を有していることが明確に記載されていること。また2.3.2 役務員の要件(1)イに示された資格又は能力を有することを説明した資料(システム履歴書等)を提出すること。	2.3.2 役務員の要件	必須			
		・サービスデスク役務員は、2.3.2 役務員の要件(1)イに示された勤務経験を有していることが明確に記載されていること。また2.3.2 役務員の要件(1)イに示された資格又は能力を有することを説明した資料(システム履歴書等)を提出すること。					
		・システムエンジニアは、2.3.2 役務員の要件(1)ウに示された勤務経験を有していることが明確に記載されていること。また2.3.2 役務員の要件(1)ウに示された資格又は能力を有することを説明した資料(システム履歴書等)を提出すること。					
		・各役務員について、日本国籍を有していることが明確に記載されていること。					
		統括役務員及び副統括役務員について、指定された要件を超える資格又は能力(実績)を有していることが明確に記載されていること。	-	任意	30	3	
		サービスデスク役務員及びシステムエンジニアについて、より多くの役務員が指定された要件を超える資格を有していることが明確に記載されていること。	-	任意	30	3	
		2.3.3 役務従事者名簿の提出、2.3.4 役務員の交代、2.3.5 役務員の管理、2.3.6 役務員の変更の届出、2.3.7 役務員の履歴書等の提出に示された要件について明確に記載されていること。	2.3.3 役務従事者名簿の提出 2.3.4 役務員の交代 2.3.5 役務員の管理 2.3.6 役務員の変更の届出 2.3.7 役務員の履歴書等の提出	必須			
		役務員が交代した場合について、本役務契約の履行に支障を来すことがないように引継ぎの体制、実施要領等が明確に記載されていること。	-	任意	40	2	
		役務員の技術レベルの維持若しくは向上するための具体的な手段が記載されているか。	-	任意	50	1	
	より多くの役務員が本役務に専任であることが記載されていること。	-	任意	40	2		
	職員の異動時期等、利用者からの問合せが急増する時期でも対応可能な体制であることを具体的に示していること。	-	任意	40	2		
	システム管理者と役務員との連絡手段(勤務時間内及び勤務時間外含む)について実現性の高い手段が具体的に記載されていること。	-	任意	20	4		
	重大な情報セキュリティインシデントや障害等が発生した場合における、業務時間外の緊急時運用体制が具体的に記載されており、より有効と判断できる提案が記載されていること。	-	任意	40	2		
	(6) 運用計画書	2.4.1 運用計画書の作成等の支援に示された要件について明確に記載されていること。	2.4.1 運用計画書の作成支援	必須			
(7) 運用実施要領書	2.4.2 運用実施要領書の作成等の支援に示された要件について明確に記載されていること。	2.4.2 運用実施要領書の作成等の支援	必須				
(8) 業務計画書の提出	2.4.3 業務計画書の提出に示された要件について明確に記載されていること。	2.4.3 業務計画書の提出	必須				
(9) 役務内容及実施要件	・役務員は、官側が資与する省OAシステム管理者マニュアル等の他、本役務を実施する上で必要となる資料に基づき、省OAシステム等の仕様及び接続形態並びに省OAシステムに関連する他システム(DIIを含む。)との接続形態を十分に熟知した上で、作業を行うことが明確に記載されていること。 ・また必要に応じて省OAシステム保守役務契約相手方と連携して作業を行うことが明確に記載されていること。	2.5 役務内容及実施要件	必須				
	より多くの役務員が省OAシステム等の仕様及び接続形態並びに省OAシステムに関連する他システム(DIIを含む。)との接続形態を十分に熟知していることが明確に記載されていること。	-	任意	40	2		
	SLA全項目を達成するための体制、方法について明確に記載されていること。	-	任意	30	3		

項目	評価基準	調達仕様書該当箇所	必須/任意	加点	区分	提案書 頁番号	
2 本役務に関する要求	(10) 役務作業(共通)	2.5.1 各作業共通に示された要件について明確に記載されていること。	2.5.1 各作業共通	必須			
	(11) 役務作業(サービスデスク)	システム利用者対応窓口に関する役務作業を行うことが明確に記載されていること。	2.5 役務内容及び実施要件(表3)	必須			
		問い合わせ内容の情報共有について、効率的に行うための有効な手段等が明記されているか。	-	任意	20	4	
		システム利用方法問い合わせ対応に関する役務作業を行うことが明確に記載されていること。	2.5 役務内容及び実施要件(表3)	必須			
		申請等の受付業務の対応に関する役務作業を行うことが明確に記載されていること。	2.5 役務内容及び実施要件(表3)	必須			
		障害等の受付業務の対応に関する役務作業を行うことが明確に記載されていること。	2.5 役務内容及び実施要件(表3)	必須			
		各種問合せ及び申請等について、より効率的な管理方法について具体的に記載されているか。	-	任意	20	4	
		ホームページ(防衛省内向け)管理に関する役務作業を行うことが明確に記載されていること。	2.5 役務内容及び実施要件(表3)	必須			
		グループウェア管理に関する役務作業を行うことが明確に記載されていること。	2.5 役務内容及び実施要件(表3)	必須			
		ICカード管理に関する役務作業を行うことが明確に記載されていること。	2.5 役務内容及び実施要件(表3)	必須			
		ファイルサーバのアクセス権管理に関する役務作業を行うことが明確に記載されていること。	2.5 役務内容及び実施要件(表3)	必須			
		2.5.2 サービスデスクに示された要件について明確に記載されていること。	2.5.2 サービスデスク	必須			
		役員がシステム利用者からの問合せ、作業依頼、障害報告に迅速かつ適切に対応するためのより有効な手段について具体的に記載されていること。	-	任意	40	2	
	(12) 役務作業(障害管理)	障害対応として障害の一次切り分けに関する実施要領が明確に記載されていること。	2.5 役務内容及び実施要件(表3)	必須			
		障害対応として軽微な障害からの復旧に関する実施要領が明確に記載されていること。	2.5 役務内容及び実施要件(表3)	必須			
		障害対応として障害の記録管理に関する実施要領が明確に記載されていること。	2.5 役務内容及び実施要件(表3)	必須			
		障害の検知又は報告を受けたのち、迅速な対応を行うためのより有効な手段について具体的に記載されていること。	-	任意	40	2	
		省OAシステム保守役務契約相手が実施するハードウェア修理、ハードウェア障害復旧、ソフトウェア障害復旧、データ復旧作業について、障害復旧後の動作確認支援を行うことが明確に記載されていること。	2.5 役務内容及び実施要件(表3)	必須			
	2.5.3 障害管理に示された要件について明確に記載されていること。	2.5.3 障害管理	必須				
	(13) 役務作業(問題管理)	大規模災害等の非常時における対応として官が実施するシステム継続訓練等への技術的な支援を行う。また、非常時におけるシステム復旧要領の作成及び官への技術支援を行うことが明確に記載されていること。	2.5 役務内容及び実施要件(表3)	必須			
		契約相手方の体制として大規模災害等の非常時における具体的な業務継続計画を作成していること。	-	任意	30	3	
		システム管理者に対してより有効な技術支援を行う提案が記載されていること。	-	任意	20	4	
		2.5.4 問題管理に示された要件について明確に記載されていること。	2.5 役務内容及び実施要件(表3) 2.5.4 問題管理	必須			
	(14) 役務作業(変更管理)	借上ソフトウェア修正版適用(OSを含む)に関する役務作業を行うことが明確に記載されていること。	2.5 役務内容及び実施要件(表3)	必須			
		官給ソフトウェア修正版適用に関する役務作業を行うことが明確に記載されていること。	2.5 役務内容及び実施要件(表3)	必須			
		2.5.5 変更管理に示された要件について明確に記載されていること。	2.5.5 変更管理	必須			
	(15) 役務作業(リリース管理)	ウイルス定義体適用管理に関する役務作業を行うことが明確に記載されていること。	2.5 役務内容及び実施要件(表3)	必須			
セキュリティパッチ適用(OS)に関する役務作業を行うことが明確に記載されていること。		2.5 役務内容及び実施要件(表3)	必須				
ウイルス定義体及びセキュリティパッチ適用(OS)について検証方法及び更新の頻度について明確に記載されているか。		-	任意	40	2		
システム利用者管理において省OAシステム新規利用者の登録を行うことが明確に記載されていること。		2.5 役務内容及び実施要件(表3)	必須				
システム利用者データ修正において省OAシステム既存利用者の登録内容変更及び削除することが明確に記載されていること。		2.5 役務内容及び実施要件(表3)	必須				
S/MIMEメール情報管理として以下の作業を行うことが明確に記載されていること。 ・S/MIMEメール利用者の登録、削除作業 ・公開鍵、秘密鍵の登録作業		2.5 役務内容及び実施要件(表3)	必須				
個人端末管理について個人端末設置場所変更に伴う個人端末の設定変更を行うことが明確に記載されていること。		2.5 役務内容及び実施要件(表3)	必須				
プリンタ類管理についてプリンタ類設置場所変更に伴うプリンタ類の設定変更を行うことが明確に記載されていること。		2.5 役務内容及び実施要件(表3)	必須				
移動端末管理に関する役務作業を行うことが明確に記載されていること。		2.5 役務内容及び実施要件(表3)	必須				
端末類マスタ管理について適用すべき差分セキュリティパッチ、追加ソフトウェア等の選定を行うことが明確に記載されていること。		2.5 役務内容及び実施要件(表3)	必須				
官品ソフトウェアインストールに関する役務作業を行うことが明確に記載されていること。		2.5 役務内容及び実施要件(表3)	必須				
周辺機器の接続に関する役務作業を行うことが明確に記載されていること。	2.5 役務内容及び実施要件(表3)	必須					
官品ソフトウェア修正版適用【ソフトウェア改良版の提供】に関する役務作業を行うことが明確に記載されていること。	2.5 役務内容及び実施要件(表3)	必須					

項目	評価基準	調達仕様書該当箇所	必須/任意	加点	区分	提案書頁番号
2 本業務に関する要求		NAS(システム管理者指定)管理に関する役務作業を行うことが明確に記載されていること。	2.5 役務内容及び実施要件(表3)	必須		
		ネットワーク管理に関する役務作業を行うことが明確に記載されていること。	2.5 役務内容及び実施要件(表3)	必須		
		2.5.6 リリース管理に示された要件について明確に記載されていること。	2.5.6 リリース管理	必須		
	(16) 役務作業(構成管理)	システム利用者管理としてシステム利用者管理台帳の更新を行うことが明確に記載されていること。また、アクセス権の管理を含めて行うことが明確に記載されていること。	2.5 役務内容及び実施要件(表3)	必須		
		端末類管理として端末類等管理台帳の更新を行うことが明確に記載されていること。	2.5 役務内容及び実施要件(表3)	必須		
		周辺機器の接続に関する役務作業を行うことが明確に記載されていること。	2.5 役務内容及び実施要件(表3)	必須		
		ODB登録用シート等の作成及び更新を行うことが明確に記載されていること。	2.5 役務内容及び実施要件(表3)	必須		
		2.5.8 構成管理に示された要件について明確に記載されていること。	2.5.8 構成管理	必須		
		官側がODB登録用シート等によりODB登録するに当たっての効率的な手法等が具体的に記載されていること。	-	任意	20	4
		各種台帳の更新についてより有効な手段が具体的に記載されていること。	-	任意	20	4
	(17) 役務作業(保安管理)	日常点検に関する役務作業を行うことが明確に記載されていること。	2.5 役務内容及び実施要件(表3)	必須		
		各取得ログの統計及びセキュリティリスクの分析についてより有効な手段が具体的に記載されていること。	-	任意	40	2
		定期バックアップに関する役務作業を行うことが明確に記載されていること。	2.5 役務内容及び実施要件(表3)	必須		
		停電時の点検に関する役務作業を行うことが明確に記載されていること。	2.5 役務内容及び実施要件(表3)	必須		
		トラフィック情報の取得頻度、有効な分析手法及び管理手段が具体的に記載されていること。	-	任意	40	2
		保安管理において行う稼働状況の照会項目及び頻度について具体的に記載されているか。	-	任意	40	2
	(18) 役務作業(セキュリティ管理)	セキュリティ改善支援に関する役務作業を行うことが明確に記載されていること。	2.5 役務内容及び実施要件(表3)	必須		
		セキュリティ改善支援として行う分析について、より効率的に行うための手段について記載されているか。	-	任意	40	2
		セキュリティインシデント対応に関する役務作業を行うことが明確に記載されていること。	2.5 役務内容及び実施要件(表3)	必須		
		ウイルス感染の恐れがある場合、感染拡大防止措置及び原因の特定方法について、より有効な手段が具体的に示されていること。	-	任意	40	2
	(19) 役務作業(役務実施報告)	本作業で実施した内容については、役務実施日報、役務実施週報、役務実施月報及び役務実施年間報告書を作成し、運用状況を報告することが明確に記載されていること。	2.5 役務内容及び実施要件(表3) 2.5.7 ITオペレーション管理	必須		
		役務実施日報、役務実施月報、役務実施月報及び役務実施年間報告書の作成について、調達仕様書に示す記載項目以外について、有効な記載項目が具体的に記載されていること。また、システム管理者が容易に確認できるよう記載方式等を工夫していること。	-	任意	30	3
(20) 役務員管理	システム管理者に対する報告についてより有効な手段が具体的に記載されていること。	-	任意	30	3	
	本業務の実施に際し、統括役務員及び副統括役務員は、必要に応じて一般役務員の監督及び指導を行うことを明確に記載していること。	2.5.9 一般役務員管理	必須			
	省OAシステムにおいて、システムの運用停止及び端末類の設定変更等を実施することに伴い、課室等担当者として作業日程調整等が必要な場合、課室等担当者との調整を実施することを明確に記載していること。	2.5.10 課室等担当者との調整	必須			
(22) その他	2.5.11 その他に示された要件について明確に記載されていること。	2.5.11 その他	必須			
3 提出書類	(1) 提出書類	調達仕様書の表8に掲げる提出書類について、官側の確認を得るとともに、特に指定する書類については、官側の承認を得ることを明確に記載していること。	3 提出書類	必須		
4 検査	(1) 検査	調達仕様書の表8の提出書類に関する検査は、システム管理者若しくは契約担当官等の確認若しくは承認によるものとするを明確に記載していること。	4 検査	必須		
5 秘密の保全	(1) 秘密の保全	5 秘密の保全に示された要件について明確に記載されていること。	5 秘密の保全	必須		
6 資料の貸与	(1) 資料の貸与	6 資料の貸与に示された要件について明確に記載されていること。	6 資料の貸与	必須		
7 資料の修正等	(1) 資料の修正等	省OAシステムの仕様等に変更が生じた場合には、以下の資料に対しシステム管理者の確認を得た後、追加及び修正を行い、更新履歴を管理した上で最新の状態とするを明確に記載していること。 1.システム構成書 2.システム設定書 3.システム管理者等マニュアル 4.ユーザマニュアル 5.構成部品取扱説明書	7.資料の修正等	必須		
8 著作権	(1) 著作権	9 著作権に示された要件について明確に記載されていること。	9 著作権	必須		
9 その他	(1) その他	夜間休日において役務員が本業務を実施するための役務事務所を用意することを明確に記載していること。	10 その他	必須		
		個人情報の取扱いについては、個人情報の保護に関する法律及び契約約款の条項を遵守することを明確に記載していること。	10 その他	必須		
		各機関等の長が定めた立入禁止場所等に立ち入る場合は、各機関等の立入手続きに従い手続きを実施することを明確に記載していること。	10 その他	必須		

防衛省中央OAネットワーク・システム  
運用管理役務

提案依頼書  
(案)

平成28年〇月  
防衛省

---



---

## 目 次

1	調達概要 .....	1
2	調達する役務の要件 .....	2
3	提案書作成要領 .....	2
4	その他 .....	5
5	問合せ先 .....	6

---

## 1 調達概要

### (1) 目的

防衛省中央OAネットワーク・システム（以下「省OA」という。）は、防衛省市ヶ谷地区（所在地：東京都新宿区市ヶ谷本村町5-1）における行政事務の合理化・効率化を図るための基盤的なシステムとして、防衛省市ヶ谷地区に所在する8機関（防衛省本省の内部部局、統合幕僚監部、陸上幕僚監部、海上幕僚監部、航空幕僚監部、情報本部、防衛監察本部及び防衛装備庁）に整備されている。

現行の省OAは、平成24年3月の運用開始から4年半以上が経過しており、平成28年度末にシステムの更新を行う予定である。

本提案依頼書は、「防衛省中央OAネットワーク・システム運用管理役務」（以下「本業務」という。）の仕様書（以下「本業務の調達仕様書」という。）で規定された調達を実施するに当たり、入札する事業者（以下「提案事業者」という。）に提案書の作成を依頼することを目的としている。

### (2) 入札に関するスケジュール

- ア 入札公示 平成28年10月上旬
- イ 質問受付期限 平成28年11月中旬頃
- ウ 資料閲覧期限 平成28年11月下旬頃
- エ 提案書提出期限 平成28年11月下旬頃
- オ 入札参加者によるプレゼンテーション 平成28年12月上旬
- カ 提案書の審査 平成28年12月上旬頃
- キ 入札書提出期限 平成28年12月中旬頃
- ク 開札及び落札予定者の決定 平成28年12月中旬頃
- ケ 契約締結 平成29年1月中旬頃
- コ 契約相手方からの引き継ぎ等 平成29年1月中旬頃から2月末

### (3) 制約条件及び前提条件

#### ア 入札制限

(ア) 本業務の調達仕様書の作成に直接関与した事業者等に関する入札制限

本業務の調達仕様書の作成に直接関与した事業者及びその関連事業者（財務諸表等の用語、様式及び作成方法に関する規則（昭和38年大蔵省令第59号）第8条に規定する親会社及び子会社、同一の親会社をもつ会社並びに委託先事業者等の緊密な利害関係を有する事業者をいう。以下同じ。）は、当該調達案件への入札に参加することはできない。ただし、防衛省が仕様の準備又は仕上げの過程を管理し、公正かつ公平に進めている状況の中で、事業者又はその関連事業者（以下「事業者等」という。）が情報又はデータを提供するときは、当該事業者等は本業務

---

の調達仕様書の作成に直接関与したものとはみなさない。

(イ) C I O補佐官及びその支援スタッフ等の属する事業者等に対する入札制限

a 防衛省におけるC I O補佐官及びその支援スタッフ等（以下「C I O補佐官等」という。）による調達計画書及び本業務の調達仕様書の妥当性確認並びに入札事業者の審査に関する業務（以下「妥当性確認等」という。）について、透明性及び公平性を確保するため、C I O補佐官等が現に属する又は過去2年間に属していた事業者等については、C I O補佐官等が妥当性確認等を行う調達案件（当該C I O補佐官等が過去に行ったものを含む。）に、入札に参加することはできない。

b 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。）についても、当該C I O補佐官等が妥当性確認等を行った調達案件の入札に参加することはできない。

イ その他条件

本業務の円滑な遂行を実現するため、必要なときに積極的に問題や課題の早期発見に努め、主体的かつ迅速に、その解決に取り組むこと。

## 2 調達する役務の要件

提案及び調達の実施内容は、本業務の調達仕様書に記載する要件を全て満たすこと。また、本業務の調達仕様書に記載していない事項であっても、「3(1)イ 追加依頼事項」に基づく提案を行うことも可能とする。

なお、提案書において提案した業務内容は、調達範囲の対象として納入するものとする。

## 3 提案書作成要領

### (1) 提案依頼内容

#### ア 基本依頼事項

##### (ア) 基本方針

提案事業者は、本業務の調達仕様書に記載されている全体方針及び実施内容を理解し、本業務の特性を把握した上で、その遂行に当たって提案事業者が業務全体を通じて特に重要と考える事項の取組について、その方針、想定する手順等についてプロセスを記述すること。

##### (イ) 体制

本業務の調達仕様書に定める内容を実現するために必要な作業体制

---

---

及び作業計画について記述すること。この場合において、作業体制については、次の a 及び b を含めることとし、また、作業者ごとに、次の c から f に掲げる事項を記載すること。

- a 作業体制と役割
- b 作業者の名簿
- c 従事した事業の名称、従事期間、事業の概要、規模並びに担当及び立場
- d 従事者の業務履歴
- e 保有資格（本業務に係る資格に限る。）
- f 本業務における専任又は兼任の別

(ウ) サービスデスク

次の項目を実施するに当たっての具体的な手法及び適用を示すこと。

- a 省 O A 利用方法の問合せ対応
- b 申請、障害（省 O A の運用において脅威となり得る事案又は省 O A の機密性、完全性若しくは可用性が侵害されるセキュリティ上の重大な事案をいう。以下同じ。）等の受付業務の対応
- c 防衛省内向けの省 O A に関するホームページの管理
- d グループウェアの管理
- e ログイン認証に使用する I C カードの登録、削除等の管理
- f ファイルサーバのアクセス権管理

(エ) 障害管理

障害の一次切り分け及び軽微な障害（保守役務契約相手方による対応が不要なものをいう。）からの復旧を行うこと。また、保守窓口対応として、保守役務契約相手方との調整（障害対応に伴うシステムの再起動、復旧後の動作確認等の支援をいう。）を実施するに当たっての具体的な手法及び適用を示すこと。

(オ) 問題管理

官が実施する省 O A の運用、システム継続訓練、官が作成する非常時におけるシステム復旧要領の作成に関する支援を実施するに当たっての具体的な手法及び適用を示すこと。

(カ) 変更管理

ソフトウェア修正版の適用及び配布を実施するに当たっての具体的な手法及び適用を示すこと。

(キ) リリース管理

次の項目を実施するに当たっての具体的な手法及び適用を示すこと。

- a ファイルサーバのアクセス権管理

- 
- b ウイルス定義体及びセキュリティパッチの適用及び配布
  - c 省OA利用者の登録、削除等のデータ管理及び端末類のマスタ管理
  - d 設置場所変更に伴う個人端末及びプリンタ類の設定変更
  - e 省OA利用者からの申請に伴う周辺機器、ストレージ装置等のハードウェアの接続並びにソフトウェアのインストール及び修正版の適用
  - f ネットワーク機器の設定変更等

(ク) 構成管理

省OA利用者、ハードウェア及びソフトウェア管理台帳の作成及び更新並びにODB登録用シート等の管理を実施するに当たっての具体的な手法及び適用を示すこと。

(ケ) 保安全管理

次の項目を実施するに当たっての具体的な手法及び適用を示すこと。

- a 省OAの運用管理ツールによるハードウェア及びソフトウェアの状況監視、各種ログの確認及びトラフィック情報の管理
- b プリンタ類の印刷枚数の確認
- c 計画停電後におけるネットワーク機器の導通確認
- d 定期バックアップの実施及びバックアップテープの世代管理

(コ) セキュリティ管理

定期的な運用状況の報告、セキュリティリスクの分析及びセキュリティインシデント発生時における調査及び対応を実施するに当たっての具体的な手法及び適用を示すこと。

(サ) 役務実施報告

本業務の実施内容について、作業実施日報、役務実施週報、役務実施月報及び役務実施年間報告書を作成し、運用状況について報告を実施するに当たっての具体的な手法及び適用を示すこと。

イ 追加依頼事項

本業務の提案に必須の記載事項ではないものの、提案事業者が必要と考える提案内容が記載されている場合は、提案内容により評価の対象とする。評価の対象は、「別添2 防衛省中央OAネットワーク・システム運用管理役務総合評価基準書(案) 別紙 評価基準表」(以下「総合評価基準」という。)を参照すること。また、評価の対象となり得る提案内容については該当箇所を強調することとし、また、総合評価基準で掲げる項目と提案書における該当箇所の対応関係を一覧表に取りまとめること。

(2) 提案書の様式等

提案書は次のとおり作成すること。

- 
- ア 提案書は全て日本語で作成すること。
  - イ 提案書の様式はA4版縦長横書きとすること。ただし、大きな図面等を使用する場合はA3版とし、提案書の中に折り込むこと。

(3) 提出場所及び期限

- ア 提出場所：防衛省大臣官房会計課  
(東京都新宿区市谷本村町5-1 (防衛省本省庁舎A棟10階))
- イ 提出部数：各書類とも正〇部、副〇部
- ウ 提出期限：(11月下旬予定)平成28年〇月〇日(〇曜日) 〇〇:〇〇(必着)
- エ 提出方法：郵送又は持参とする。
- オ 提案書説明：(12月上旬予定)平成28年〇月〇日(〇曜日)~〇月〇日(金曜日)の間で、指定するいずれかの時間

(4) 提案書説明

提案書説明はプレゼン形式で実施するものとし、詳細については提出期限以降に連絡する。また、別途、必要に応じてヒアリング(対面説明)及び追加資料を求めることがある。

提案書説明は、次のとおり行うことを予定している。

- ア 場所  
防衛省市ヶ谷庁舎〇棟(詳細な場所については別途連絡する。)
- イ 参加人数  
4名以内とし、その中に必ず統括責任者となる予定者を含めること。
- ウ 時間  
1時間以内とし、質疑応答時間を含めるものとする(詳細については別途連絡する。)
- エ 費用負担等  
(ア) 提案に必要な一切の費用は、提案事業者の負担とする。  
(イ) 説明及び質疑応答については、本業務に従事する者が対応すること。

(5) 提案書等の提出方法

- ア 提案書、提案表及び追加依頼事項一覧表は、文書で提出するほか、同じ内容を記録した電磁的記録媒体(CD-R又はDVD-R)を提出すること。
- イ 電磁的記録媒体には、提案事業者情報を記載したものと、提案事業者情報を記載しないものを含めること。

4 その他

(1) 資料閲覧

提案事業者は、提案書の作成に当たり、必要に応じて、平成28年〇月〇

---

---

日（○）から平成28年○月○日（○）の間（○時から○時の間に限る。）は、官の資料を閲覧することができる。資料の閲覧を希望する場合には、別紙1「防衛省中央OAネットワーク・システム運用管理役務資料閲覧申込書」に必要事項を記載し、5に示す問合せ先にあらかじめ電話で連絡した上で、電子メールで提出すること。

(2) 秘密保持

別紙2「秘密保持に関する誓約書」に必要事項を記載し、5に示す問合せ先にあらかじめ電話で連絡した上で、電子メールで秘密保持契約を提出すること。

(3) 質問等

提出物の作成に当たり、質問等を行う必要がある場合には、別紙3「質問状」に必要事項を記載し、5に示す問合せ先にあらかじめ電話で連絡した上で、平成28年○月○日（○）○時まで電子メールで提出すること。また、これに対する回答等は電子メール等で行うものとする。

なお、照会等の内容は、具体的に記述することとし、会社名、代表者氏名、担当者氏名（振り仮名を振ること。）、担当者の所属、会社の住所、電話・FAX番号及び電子メールアドレスを明記すること。

(4) 留意事項

ア 3に示す提案書作成要領に従った提案書ではないと官が判断した場合には、当該提案書の評価を行わないことがある。

イ 提案事業者が提出した提案書（特に作業工数に係る）は、低入札価格調査を行う場合の資料とする。

ウ 本提案書作成に伴い知り得た如何なる情報（公知の事実を除く。）については、その保全を徹底し、官の同意を得ることなく無断で第三者に漏洩してはならない。

エ 本提案書作成に伴う成果物については、その著作権も付随して、官に移転するものとする。ただし、本提案書作成の以前から所有している著作権及び第三者が所有している著作権については、この限りではない。

オ 提出された提案書等は返却されない。

カ 提出された提案書等について、開札までの間に説明を求められたときは、これに応じること。

キ 提案事業者が提出した提案書、提案書に関する説明内容及び審査状況について、開札までの間は、非開示情報として保護されるものとする。

5 問合せ先

(1) 本調達（本業務の調達仕様書に関するものを除く。）に関すること

〒162-8801 東京都新宿区市谷本村町5-1（庁舎A棟10階）

---

防衛省大臣官房会計課契約係

担当：〇〇 〇〇

電話 03-3268-3111 内線〇〇〇〇

電子メール：〇〇@mod.go.jp

(2) 本業務の調達仕様書に関すること

〒162-8801 東京都新宿区市谷本村町5-1 (68号館2階)

防衛省整備計画局情報通信課情報システム室

担当：〇〇 〇〇

電話 03-3268-3111 内線〇〇〇〇

電子メール：〇〇@mod.go.jp



平成 28 年 月 日

防衛省中央OAネットワーク・システム運用管理役務資料閲覧申込書

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		
閲覧者氏名		

## 秘密保持に関する誓約書

平成28年 月 日

「防衛省中央OAネットワーク・システム運用管理役務に係る調達」の一般競争入札において知り得た当該システムに関する保護情報については、秘密を保持することを誓約致します。

防衛省整備計画局情報通信課 宛

(提出者)

住所

電話番号

会社名

氏名

印

以上

## 質 問 状

調達件名 : 防衛省中央OAネットワーク・システム運用管理役務

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	種別	頁番号	行番号	項目	質 問 等	理 由
1						
2						
3						
4						

項	種別	頁番号	行番号	項目	質問等	理由
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. 省OA運用管理役務実施要項（案）に対する質問等
2. 本業務の調達仕様書（案）に対する質問等
3. 総合評価基準書に対する質問等
4. 提案書作成要領に対する質問等
5. 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。