

独立行政法人日本芸術文化振興会
情報システムの総括運用管理支援業務
民間競争入札実施要項（案）

令和 3 年〇月

独立行政法人日本芸術文化振興会

目次

1	趣旨	- 1 -
2	本業務の詳細な内容及びその実施に当たり確保されるべき質に関する事項	- 1 -
3	実施期間に関する事項	- 7 -
4	入札参加資格に関する事項	- 7 -
5	入札に参加する者の募集に関する事項	- 9 -
6	本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	- 10 -
7	本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	- 12 -
8	本業務の請負者に使用させることができる財産に関する事項	- 12 -
9	本業務の請負者が、振興会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	- 13 -
10	本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本業務の請負者が負うべき責任に関する事項	- 17 -
11	本業務に係る法第7条第8項に規定する評価に関する事項	- 17 -
12	その他本業務の実施に関し必要な事項	- 18 -

別紙1	従来の実施状況に関する情報の開示
別紙2	日本芸術文化振興会のヘルプデスクに関する満足度調査
別紙3	業務フロー図
別紙4	日本芸術文化振興会組織図
別添1	独立行政法人日本芸術文化振興会情報システムの総括運用管理支援業務民間競争入札による調達仕様書

1 趣旨

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

上記を踏まえ、独立行政法人日本芸術文化振興会（以下「振興会」という。）は「公共サービス改革基本方針」（平成 28 年 6 月 28 日閣議決定）別表において民間競争入札の対象として選定された「独立行政法人日本芸術文化振興会情報システム総括運用管理支援業務」（以下「本業務」という。）について、公共サービス改革基本方針に従って、民間競争入札実施要項を定めるものとする。

2 本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

2.1 本業務の概要

振興会では、業務を効率的に遂行するため振興会情報システムを構築し、運用している。

振興会情報システムは国立劇場本館・事務棟・国立演芸場・伝統芸能情報館がある隼町地区（東京都千代田区）、国立能楽堂（東京都渋谷区）及び国立文楽劇場（大阪市中央区）の各拠点間を、相互に専用回線を通じて結んでいる。

振興会情報システムは、ネットワーク通信（インターネット機能）、メール通信、振興会ホームページ、ファイルサーバー等を構成する基幹ネットワークシステム、グループウェア（電子メール機能、掲示板機能、施設予約機能等）、チケット販売システム等、個別業務を効率的に遂行するために構築・運用されている各種業務システム（以下「業務システム」という。）、これらのシステムを構成しているネットワーク機器等（以下「機器等」という。）によって構成されており、情報サービスを提供している。

本業務を実施する民間事業者（以下「請負者」という。）が行う業務は、振興会情報システムの運用、保守（保守支援含む）、管理等を行うことにより、振興会情報システムを利用する振興会の職員等（以下「職員等」という。）に対して、振興会情報システムが有する機能を安定的に供給することとし、その詳細については、別添 1 「独立行政法人日本芸術文化振興会情報システム総括運用管理支援業務民間競争入札による調達仕様書」（以下「仕様書」という。）を基本とする。

なお、本業務の契約期間中に、国立劇場再整備計画に伴う隼町地区事務所等の移転を予定している（令和 5 年秋～、場所未定）。本業務の履行においてはこれに対応する必要がある。

本業務は、法に基づく民間競争入札にて調達され、令和 4 年 4 月 1 日から開始する。

2.2 振興会情報システムの概要

振興会情報システムの主な概要は次のとおりである。

(1) 構成機器

振興会情報システム構成の概要を仕様書別紙1「現行振興会情報システム概要図」に示す。

また、振興会情報システムを構成する機器等を仕様書別紙2「機器・機能一覧」に示す。

(2) ソフトウェア

振興会情報システムで使用しているアプリケーションソフトウェアを仕様書別紙3「ソフトウェア一覧」に示す。

(3) グループウェア

グループウェア（サイボウズ社製 ガルーン）のスケジュール管理、電子掲示板、会議室の予約等の各機能利用することにより、情報共有、情報伝達の迅速化、作業の効率化が可能となっている。また、各拠点間及びインターネット経由での民間との電子メールの送受信が可能となっている。

(4) 業務システム

業務システムの概要を仕様書別紙4「業務システム一覧」に示す。

(5) 利用特性

端末約700台を通じて、原則として24時間365日利用される。

(6) 設置拠点

振興会情報システムの設置拠点は以下のとおりである。

なお、本業務を遂行する要員（以下「運用管理要員」という。）は、原則として振興会の指定する執務室（以下「運用管理拠点」という。国立劇場再整備に伴う事務所移転前は隼町、移転後は移転先事務所）に駐在することとし、②～⑤については必要に応じて現地へ赴くこととする。ただし、③については通常、近畿地方所在の担当者が対応することとする。また、トラブルやQ&A等の受付業務など、上記の作業場所以外でも業務遂行が可能な作業については、受注者の負担により用意した、振興会が求めるセキュリティ要件を満たす場所（リモート環境等）で実施することも可能とする。

詳細については、仕様書「4.4 (4) 運用管理要員の構成」を参照すること。

- ① 隼町地区（国立劇場本館、事務棟、伝統芸能情報館、国立演芸場）：東京都千代田区隼町4-1
- ② 国立能楽堂：東京都渋谷区千駄ヶ谷4-18-1
- ③ 国立文楽劇場：大阪府大阪市中心区日本橋1-12-10
- ④ 基金部分室：東京都千代田区隼町2-13 US半蔵門ビル
- ⑤ 学術情報ネットワーク 東京データセンター：（規定により所在地は記載しない）

2.3 本業務の内容

請負者が以下の業務を行うことにより、職員等に振興会情報システムを利用したサービスを安定的に供給することとし、その詳細は仕様書を基本とする。

(1) 運用管理手順書等の作成

本業務に係る手順書等の作成を行う。

(2) 性能管理

振興会情報システムの安定的かつ正常な稼働を確保する観点で、振興会が指定する情報システム等に対して、振興会が規定した項目に沿ったハードウェアの外観点検、システム稼働状態、トラフィック、サーバー室温度管理等を行う。

(3) ネットワーク管理

① ネットワークセグメント及び機器等の死活、サーバーの重要プロセス及びサービス稼働状況、サーバーのシステムログに出力された障害情報、機器等のリソース、パフォーマンス状況、メールログ、プロキシログ、さらには端末の操作ログ等の監視を行う。なお、振興会が指定する重要な機器及びプロセスについては、外部より遠隔による監視を行う。

② ネットワーク上のコンピューターの IP アドレス、ホスト名等の台帳管理を行う。

③ 機器等のネットワーク通信の設定変更等を行う。

(4) セキュリティ管理

① サーバー、クライアント端末、貸出用クライアント端末及び業務システムに対しウィルス対策ソフトウェアを最新に維持するとともに、ウィルス情報収集及び対策立案を行う。

② ウィルスパターンの更新、セキュリティパッチの適用、チューニング等の機器等の管理を行う。

③ 職員等のセキュリティ意識向上のためのインシデント対応訓練、標準的型メール対応訓練への支援を行う。

(5) 障害対応と保守

① ハードウェア・ソフトウェア（業務システム含む）及びネットワークの障害発生時における一次切り分け、原因分析、復旧、ステータス管理、事後管理を迅速に行う。

なお、業務システムの対応については、各業務システムの保守・運用を行っている業者（以下「システム保守業者」という。）への連絡及び復旧後の動作確認等の支援を主な業務とし、プログラム及びデータの修正、故障部位の交換等は対象外とする。

② システム保守業者の行う定期点検保守等時の動作確認等の支援を行う。

- (6) データ管理
機器等のデータのバックアップ、及びバックアップログの確認を行う。
- (7) 職員等対応
ハードウェア、ソフトウェアの操作に関する問合せ管理、クライアント端末等の管理、貸出機器管理等を行う。
- (8) アカウント等の管理
各種アカウントの管理、パスワードの管理、メールアドレスの管理、ファイルサーバーへのアクセス権の管理を行う。
- (9) 情報資産管理に関する資料等
資産管理台帳、論理構成図、物理構成図、機器配置図、ライセンス契約

管理、配線図、その他必要な文書の作成、管理を行う。
- (10) 振興会情報システムの変動に関する支援
本業務請負期間中において振興会情報システムに変動があった場合には、助言、支援及び必要な資料の提供、作成を行う。
- (11) 業務システム運用管理
振興会情報システムにおいて提供されているグループウェアを始めとする業務システムにおいて、操作方法の問合せ及び障害対応のほか、アカウント管理やバックアップの取得確認、システム機器の状態監視等の運用管理を行う。
- (12) 計画停電
1年に1回実施される計画停電において、機器等の停止、起動及び起動後の動作確認の対応を行う。
- (13) パソコン研修
新入社員向けのパソコン研修を行う。
- (14) その他の運用管理業務
消耗品の管理、ネットワークケーブルの配線状況の管理及びクライアント端末への機能更新プログラム対応等を行う。

2.4 確保されるべき本業務の質

- (1) サービスレベルアグリーメント（SLA）の締結
本業務の効率化と品質向上並びに円滑化を図るため、以下に示す指標に対してサービスレベルアグリーメントを締結すること。
 - ① 本業務の一次回答時間
職員等からの質問等に対する一次回答時間は、運用管理要員が対応

開始してから1時間以内とすること。回答時間は以下の計算式による。

(運用管理要員が職員等に回答した日時) - (運用管理要員が職員等からの質問に対して対応を開始した日時)

(ただし、17時45分以降の問合せについては、翌営業日の10時までに回答すること)

② 本業務の解決時間

ア 職員等からの質問等に対する解決時間は2営業日以内とすること。解決時間は以下の計算式による。

(職員等の質問等が解決した日時) - (職員等が運用管理要員に対して質問等した日時)

イ 請負者の作業範囲外のものについてはサービスレベルの対象外とする。ただし、この場合においても質問等の解決に向けて協力すること

③ 障害連絡時間

ア 職員等からインシデント発生の報告を受け付けた場合には、すべて15分以内に一次切り分けを行うこと。

イ 外部監視により検出された障害において、システム保守業者に指示・支援を仰ぐ場合は、すべて15分以内に連絡すること。

(運用管理要員が振興会及びシステム保守業者に通報した日時) - (運用管理要員が事態を確認した日時)

④ 対象システム保守業者への保守対応依頼

職員等からの質問等に対して、振興会情報システムのシステム保守業者へのエスカレーションにかかる所要時間は、運用管理要員が対応開始してから3時間以内とすること。所要時間は以下の計算式による。

(運用管理要員がシステム保守業者へ連絡票を回付した日時) - (運用管理要員が職員等からの質問に対して対応を開始した日時)

⑤ 障害報告時間

各システム又は外部監視等により検出された機器等の障害について、運用管理要員は事態を確認してから30分以内に振興会担当者に対し報告すること。障害報告時間は以下の計算式による。

(請負者が振興会担当者に報告した日時) - (障害確認日時)

(ただし、17時45分以降の障害報告については翌営業日の9時30分までに回答すること)

⑥ 機器等の障害解決時間

ア 振興会情報システムに係る監視等により検出された機器等の障害について、運用管理要員は1営業日以内に解決させること。障害解決時間は以下の計算式による。

(障害が解決した日時) - (運用管理要員が事態を確認した日時)

イ 請負者の作業範囲外のものについてはサービスレベルの対象外とする。ただし、この場合においても質問等の解決に向けて協力すること。

⑦ 作業遅延の件数

振興会が示す所定の期日までに作業が完了しない件数は0件である

こと。対象となる作業を以下に示す。

- ア ウィルス対策、セキュリティパッチの適用等のセキュリティ管理
- イ クライアント端末の設置、ソフトウェアのインストール等の端末管理
- ウ クライアント端末の貸出、設定、リストア等の貸出機器管理
- エ アカウント登録、メールアドレス登録等の職員等のアカウント管理
- オ IPアドレスの付与等のネットワーク管理
- カ その他、振興会が要請する作業

(2) 利用者満足度調査の結果

ヘルプデスク業務の利用者に対して、次の項目の満足度についてアンケートを実施し、その結果の基準スコア（75 点以上）を維持又は向上すること。

- ① 問合せから回答までに要した時間
- ② 回答又は手順に対する説明の分かりやすさ
- ③ 回答又は手順に対する結果の正確性
- ④ 担当者の対応

各項目とも、「満足」（配点 100 点）、「ほぼ満足」（同 80 点）、「普通」（同 60 点）、「やや不満」（同 40 点）、「不満」（同 0 点）で回答させ、各利用者による 4 つの回答の平均スコア（100 点満点）を算出する。

なお、当該調査の内容の詳細は別紙 2 「日本芸術文化振興会のヘルプデスクに関する満足度調査」のとおりである。

(3) サービスレベルアグリーメント（SLA）の改訂

(1)において設定した項目、指標値、保証値等については必要に応じて見直しを実施し改訂するものとする。

改訂の契機は以下のとおりとする。

- ① 振興会及び請負者双方の合意事項に明確な変更が生じた場合
- ② 振興会及び請負者双方が認めた場合

(4) サービスレベルアグリーメント（SLA）に関する免責事項

以下の場合は、サービスレベルアグリーメント（SLA）の適応外とする。

- ① 災害又は請負者の契約不適合によらず電源供給が停止した場合
- ② 振興会及び他の調達事業者の過失又は故意による障害の場合
- ③ 請負者の契約不適合によらず障害復旧が行えない場合
- ④ 請負者の契約不適合によらず障害監視が行えない場合
- ⑤ 請負者の契約不適合によらず障害通知の受信ができない場合
- ⑥ 振興会及び請負者双方の協議の上で計測の除外とした場合
- ⑦ 本業務対象外の業務システムが起因する場合

(5) サービスレベルアグリーメント（SLA）に係る是正措置

- ① サービスレベルの達成状況については、振興会に報告し、振興会の承認を得ること。

② 請負者の責による未達成項目がある場合、請負者は以下に示すような措置により達成度合いの向上に努めること。

ア 未達成の項目に対する改善策（仕組みや手続きの見直し等）を提示し、振興会の承認を得た上で対策を講じること。また、そのために必要となる作業等は請負者の負担で行うこと。

イ 改善策の実施効果を実施の月より3か月間、1か月ごとの達成状況報告とともに報告し、振興会の承認を得ること。

2.5 契約の形態及び支払

(1) 本業務の契約の形態は、業務請負契約とする。

(2) 振興会は、業務請負契約に基づき、請負者が実施する本業務について、契約の履行に関し、仕様書に定めた内容に基づく毎月の監督・検査により適正に実施されていることを確認した上で、適正な支払請求書を受領した日から30日以内に、当該月の請負代金を支払うものとする。

確認の結果、確保されるべき本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、振興会は、確保されるべき本業務の質の達成に必要な限りで、請負者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。

請負者は、当該指示を受けて業務の実施方法を改善し、業務改善報告書を速やかに振興会に提出するものとする。

業務改善報告書の内容が、確保されるべき本業務の質が達成可能なものであると認められるまで、振興会は、請負代金の支払を行わないことができる。

なお、請負代金は、本業務開始以降のサービス提供に対して支払われるものであり、請負者が行う準備行為等に対して、請負者に発生した費用は、請負者の負担とする。

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

ア 本業務に類型的又は特別に影響を及ぼす法令変更及び税制度の新設

イ 消費税その他類似の税制度の新設・変更（税率の変更含む）

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

3 実施期間に関する事項

業務請負契約の実施期間は、令和4年4月1日から令和9年3月31日までとする。

4 入札参加資格に関する事項

(1) 法第15条において準用する法第10条各号（第11号を除く。）に該当

する者でないこと。

- (2) 独立行政法人日本芸術文化振興会会計規程第 16 条及び第 17 条の規定に該当しない者であること。なお、未成年者、被保佐人又は被補助人であって、契約締結のために必要な同意を得ている者は、同条中、特別な理由がある場合に該当する。
- (3) 独立行政法人日本芸術文化振興会一般競争（指名競争）参加資格又は全省庁統一資格において、平成 33 年度又は令和 3 年度の「役務の提供等」で「A」、「B」又は「C」等級の認定を受けている者であること（会社更生法（平成 14 年法律第 154 号）に基づき更生手続開始の申立てがなされている者又は民事再生法（平成 11 年法律第 225 号）に基づき再生手続開始の申立てがなされている者については、手続開始の決定後に一般競争参加資格の再認定を受けている者であること。）。
なお、当該競争参加資格については、令和 2 年 3 月 31 日付け号外政府調達第 58 号の官報の競争参加者の資格に関する公示の別表に掲げる申請受付窓口において随時受け付けている。
- (4) 会社更生法に基づき更生手続開始の申立てがなされている者又は民事再生法に基づき再生手続開始の申立てがなされている者（上記(3)の再認定を受けた者を除く。）でないこと。
- (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) 振興会又は各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) 本業務に係る調査研究や各工程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間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) 本業務の請負者は、ISO9001、ISO20000、JISQ9001 又はこれらと同程度の認証を所得しており、品質管理を的確に行う体制が整備されていることを証明すること。
- (10) 本業務の請負者は、ISMS、BS7799 又は JISQ27001（ISO/IEC27001）の認証を取得しており、情報セキュリティ管理を的確に行う体制が整備されていることを証明すること。
- (11) 本業務の請負者は、環境管理体制について、ISO14001 又は同程度の

公的認証を取得していること。

- (12) 本業務の請負者は、プライバシーマーク制度の認証により、プライバシーマーク使用許諾を受けていること。
- (13) 過去5年以内において、役職員数 350 名程度の情報システムを有するネットワークシステムの運用等の業務を請け負った実績を有すること。単にヘルプデスク業務のみの実績は認めない。
- (14) 本作業遂行において、振興会と日本語により円滑かつ適切なコミュニケーションが図れること。
- (15) 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、適正に本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(8)までの資格を満たす必要があり、他の入札参加グループの構成員となり、又は、単独で参加することはできない。
- なお、入札参加グループの代表者及び構成員は、入札参加グループの結成に関する協定書（又はこれに類する書類）を作成し、提出すること。
- (注) 入札参加グループとは
本業務の実施を目的に複数の事業者が組織体を構成し、本業務の入札に参加する者のことを指す。

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
- | | |
|--------------|-------|
| 入札公示：官報公示 | 12月中旬 |
| 質問受付期限 | 1月下旬 |
| 入札書提出期限 | 1月下旬 |
| 開札及び落札予定者の決定 | 2月中旬 |
| 契約締結 | 2月下旬 |
- (2) 質問受付
- 期限：令和4年1月21日（金） 午後5時
- 仕様に関する質問は、下記担当部署にて文書で受け付ける。
- 総務企画部情報推進課 FAX番号 03-3265-6066
- 質問に対する回答は、独立行政法人日本芸術文化振興会のホームページ上で公開するので各自確認すること。
- (3) 入札書類
- 入札参加者は、次に掲げる書類を別に定める入札説明書に記載された

期日及び方法により提出すること。

① 入札書

入札金額を記載した書類。

落札決定に当たっては、入札書に記載された金額に当該金額の 100 分の 10 に相当する額を加算した金額（当該金額に 1 円未満の端数があるときは、その端数金額を切り捨てた金額）をもって落札価格とするので、入札者は、消費税及び地方消費税に係る課税事業者であるか免税事業者であるかを問わず、見積もった契約希望金額の 110 分の 100 に相当する金額を入札書に記載すること。

② 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。

③ 競争参加資格審査結果通知書の写し

独立行政法人日本芸術文化振興会一般競争（指名競争）参加資格又は全省庁統一資格において、平成 33 年度又は令和 3 年度の「役務の提供等」で「A」、「B」又は「C」等級の認定を受けている者であること（会社更生法（平成 14 年法律第 154 号）に基づき更生手続開始の申立てがなされている者又は民事再生法（平成 11 年法律第 225 号）に基づき再生手続開始の申立てがなされている者については、手続開始の決定後に一般競争参加資格の再認定を受けている者であること。）。

④ 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

⑤ 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

⑥ 主たる事業の概要、従業員数、事業所の所在地、代表者略歴、主要株主構成、他の者との間で競争の導入による公共サービス改革に関する法律施行令（平成 18 年 7 月 5 日政令第 228 号）第 3 条に規定する特定支配関係にある場合は、その者に関する当該情報

⑦ 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

⑧ 指名停止等に関する申出書

振興会又は各府省等から指名停止を受けていないことを確認する書類

⑨ 業務体制表及び緊急連絡体制表（任意様式）

緊急時を含む作業・連絡体制を明確に図示すること。

⑩ 誓約書

本業務を完了できることを証明する書類（仕様書別紙 6）

6 本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。

(1) 評価方法

本業務を実施する者の決定は、最低価格落札方式によるものとする。

(2) 落札者の決定

① 本件の役務を提供できると契約担当役が判断した入札者のうち、独立行政法人日本芸術文化振興会会計規程実施細則第5条に基づいて作成された予定価格の制限の範囲内で最低価格をもって有効な入札を行った入札者を落札者とする。但し、落札者となるべき者の入札価格によっては、その者により当該契約の内容に適合した履行がなされない恐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恐れがあつて著しく不適当であると認められるときは、予定価格の制限の範囲内の価格をもって入札した他の者のうち最低の価格をもって入札した者を落札者とすることがある。

② 低入札価格調査

ア 本件に関し、入札価格が低入札価格調査基準価格を下回った場合、低入札価格調査を実施する。

イ 調査を実施した場合は、履行可能性等を明らかにした資料等の提出について、速やかに対応すること。

ウ 調査中に履行不可能の申し出があつた場合、指名停止措置（原則3か月）が講じられることになるので、注意すること。なお、調査への非協力的な対応が確認された場合は、指名停止期間が延伸されることがあるので注意すること。

エ 低入札価格調査を実施した場合

(ア) 低入札価格調査基準価格未満の入札を行った者は、振興会の調査の結果によっては、最低入札者であっても必ずしも落札者とならない場合がある。

(イ) 振興会は、調査の結果、最低価格入札者の入札価格により契約の内容に適合した履行がされると認めたときは、直ちに最低価格入札者に落札した旨を通知するとともに、他の入札者全員に対してその旨を通知する。

(ウ) 次順位者を落札者と決定したときは、最低価格入札者に対しては落札者としめない旨を、次順位者に対しては落札者となった旨を通知するとともに、その他の入札者に対しては次順位者が落札者となった旨を通知する。

③ 落札者となるべき者が2者以上あるときは、直ちに当該入札者にくじを引かせ、落札者を決定するものとする。また、入札者又は代理人がくじを引くことができないときは、入札執行事務に係り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。

(3) 落札者決定の取消し

落札者が、契約担当役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、落札者の決定を取り消す。ただし、契約担当役が、正当な理由があると認めたときはこの限りでない。

(4) 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準備等に必要な期間が確保できないなどやむを得ない場合は、振興会自ら実施する等とし、その理由を官民競争入札等監理委員会（以下「監理委員会」という。）に報告するとともに公表するものとする。

7 本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

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

- ① 従来の実施に要した経費
- ② 従来の実施に要した人員
- ③ 従来の実施に要した施設及び設備
- ④ 従来の実施における目標の達成の程度
- ⑤ 従来の実施方法等

(2) 資料の閲覧

民間競争入札に参加する予定の者から、本件従来業務に係る報告書等の成果物、対象システムのドキュメント類、ネットワーク論理構成図、ネットワーク物理構成図等について閲覧要望があった場合、別途、振興会との間で機密保持契約を締結することにより、振興会構内に限定して閲覧することを可能とする。

なお、事前の情報開示においては振興会が閲覧のための会議室等を用意する。

(3) 民間事業者からの質問及び振興会からの回答

振興会では本業務の入札説明会を実施しないため、入札公示後、次に掲げる方法で質問を受け付け、回答を行う。

- ① 期限：令和4年1月21日（金）午後5時
- ② 仕様に関する質問は、総務企画部情報推進課にて文書で受け付ける。

FAX番号 03-3265-6066

- ③ 質問に対する回答は、振興会のホームページ上で公開するので各自確認すること。

8 本業務の請負者に使用させることができる財産に関する事項

(1) 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、無償で使用する事ができる。

- ① 本業務に必要な電気設備
- ② その他、振興会と協議し承認された本業務に必要な施設、設備等

(2) 使用制限

- ① 請負者は、本業務の実施及び実施に付随する業務以外の目的で前項①及び②に掲げる財産を使用し、又は利用してはならない。
- ② 請負者は、あらかじめ振興会と協議した上で、振興会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。
- ③ 請負者は、設備等を設置した場合は、設備等の使用を終了又は中止した後、直ちに、必要な原状回復を行う。
- ④ 請負者は、既存の建築物及び工作物等に汚損・損傷等を与えないよう十分に注意し、損傷（機器の故障等を含む。）が生じるおそれのある場合は、養生を行う。万一損傷が生じた場合は、請負者の責任と負担において速やかに復旧するものとする。

9 本業務の請負者が、振興会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) 本業務の請負者が振興会に報告すべき事項、振興会の指示により講じるべき措置

① 報告等

- ア 請負者は、仕様書に規定する業務を実施したときは、当該仕様書に基づく各種報告書を振興会に提出しなければならない。
- イ 請負者は、本業務を実施したとき、又は完了に影響を及ぼす重要な事項の変更が生じたときは、直ちに振興会に報告するものとし、振興会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、必要に応じて振興会から求められた場合は、適宜、報告を行うものとする。

② 検査等

- ア 振興会は、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、又は振興会の職員が事務所に立ち入り、当該業務の実施の状況若しくは記録、帳簿書類その他の物件を検査し、又は関係者に質問することができる。
- イ 立入検査をする振興会の職員は、検査等を行う際には、当該検査が法第26条第1項に基づくものであることを請負者に明示するとともに、その身分を示す証明書を携帯し、関係者に提示するものとする。

③ 指示

- 振興会は、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、必要な措置を講じるべきことを指示することができる。

(2) 秘密を適正に取り扱うために必要な措置

- ① 請負者は、本業務の実施に際して知り得た振興会の情報等（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。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。
- ② 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振興会が認めた場合に限り、第三者へ開示できるものとする。
- ③ 請負者は、振興会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。
- ④ 請負者は、振興会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、情報の複製等の制限、情報の漏えい等の事案の発生時における対応、本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、内部管理体制の確立、情報セキュリティの運用状況の検査に応じる義務、請負者の事業責任者及び本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、仕様書別紙 7「機密保持誓約書」への署名を、遵守しなければならない。
- ⑤ ①から④までのほか、振興会は、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

- ① 本業務の開始
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。
- ② 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、書面による振興会の事前の承認を得たときは、この限りではない。
- ③ 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、振興会の承認を受けなければならない。
- ④ 契約不適合責任
ア 振興会は、成果物等の引渡し後に発見された契約不適合について、引渡し後 1 年間は、請負者に補修を請求できるものとし、補修に必要な費用は、全て請負者の負担とする。
イ 成果物の契約不適合が請負者の責に帰すべき事由によるものである場合は、振興会は、前項の請求に際し、これによって生じた損害の賠償を併せて請求することができる。

⑤ 再委託

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

イ 請負者は、本業務の実施に当たり、その一部について再委託を行う場合には、原則として、あらかじめ機能証明書において、再委託先に委託する業務の範囲、再委託を行うことの合理性及び必要性、再委託先の履行能力並びに報告徴収、個人情報の管理その他運営管理の方法（以下「再委託先等」という。）について記載しなければならない。

ウ 請負者は、契約締結後やむを得ない事情により再委託を行う場合には、再委託先等を明らかにした上で、振興会の承認を受けなければならない。

エ 請負者は、イ又はウにより再委託を行う場合には、請負者が振興会に対して負う義務を適切に履行するため、再委託先の事業者に対し前項「(2) 秘密を適正に取り扱うために必要な措置」及び本項「(3) 契約に基づき請負者が講じるべき措置」に規定する事項その他の事項について、必要な措置を講じさせるとともに、再委託先から必要な報告を聴取しなければならない。

オ イからエまでに基づき、請負者が再委託先の事業者に義務を実施させる場合は、全て請負者の責任において行うものとし、再委託先の事業者の責に帰すべき事由については、請負者の責に帰すべき事由とみなして、請負者が責任を負うものとする。

⑥ 契約内容の変更

振興会及び請負者は、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。

⑦ 契約の解除

振興会は、請負者が次のいずれかに該当するときは、請負者に対し請負費の支払を停止し、又は契約を解除若しくは変更することができる。この場合、請負者は振興会に対して、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、振興会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、振興会との協議に基づき、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とき。

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とき。

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。

⑧ 談合等不正行為

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

⑨ 損害賠償

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

⑩ 不可抗力免責及び危険負担

振興会及び請負者の責に帰すことのできない事由により契約期間中に物件が滅失し、又は毀損し、その結果、振興会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。

⑪ 金品等の授受の禁止

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

⑫ 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。

⑬ 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。

⑭ 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。

⑮ 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。

⑯ 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、振興会と請負者との間で協議して解決する。

⑰ 本業務の引継ぎ

ア 契約期間前における引継ぎ

請負者は、契約期間の履行開始日までに、運用管理手順書等を使用して、現行業者から、本業務を滞りなく遂行するために必要な全ての業務引継ぎを完了していること。

なお、その際の引継ぎに必要となる経費のうち、請負者の責任

において発生した経費は請負者の負担とする。

イ 請負期間満了における引継ぎ

請負者は、次期運用管理支援業者への引継ぎにおいては、本業務の内容及び課題事項など運用業務を遂行するために必要な情報をとりまとめた資料等を作成し、次期運用管理支援業者に対し適切な説明を実施し、引継ぎの内容に関する質問にも適宜対応すること。

なお、次期運用管理支援業者の責任において発生した経費を除いて、引継ぎに必要な経費は請負者の負担とする。

ウ 引継ぎの監督

振興会は、本業務の引継ぎが円滑に実施されるよう、現行業者及び請負者に対して措置を講ずるとともに、引継ぎが完了したことを確認する。

10 本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本業務の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) 振興会が民法（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ときは、振興会は請負者に対し、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振興会の責めに帰すべき理由が存する場合は、振興会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振興会の責めに帰すべき理由が存するときは、請負者は振興会に対し、当該第三者に支払った損害賠償額のうち自ら賠償の責めに任ずべき金額を超える部分を求償することができる。

11 本業務に係る法第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

振興会は、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7年5月を予定）を踏まえ、本業務開始後、毎年3（終了月）月に状況を調査する。

- (2) 調査項目及び実施方法

- ① 本業務の一次回答時間
業務報告書により調査
- ② 本業務の解決時間
業務報告書により調査
- ③ 障害連絡時間

- 業務報告書により調査
 - ④ 対象システム保守業者への保守対応依頼
業務報告書により調査
 - ⑤ 障害報告時間
業務報告書により調査
 - ⑥ 機器等の障害解決時間
業務報告書により調査
 - ⑦ 作業遅延の件数
業務報告書により調査
 - ⑧ ヘルプデスク利用者満足度調査の結果
各年度において、職員等に対する年1回のアンケート（ヘルプデスク利用者アンケート調査）の実施結果により調査
- (3) 意見聴取等
振興会は、必要に応じ、本業務請負者から意見の聴取を行うことができるものとする。
- (4) 実施状況等の提出時期
振興会は、令和7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。

12 その他本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
振興会は、法第26条及び第27条に基づく報告徴収、立入検査、指示等を行った場合には、その都度、措置の内容及び理由並びに結果の概要を監理委員会へ報告することとする。
- (2) 振興会の監督体制
本契約に係る監督は、主管係自ら立会い、指示その他の適切な方法によって行うものとする。
本業務の実施状況に係る監督は以下のとおり。
監督職員：総務企画部情報推進課管理係長
検査職員：総務企画部情報推進課長
- (3) 本業務請負者の責務
- ① 本業務に従事する請負者は、刑法（明治40年法律第45号）その他の罰則の適用については、法令により公務に従事する職員とみなされる。
 - ② 請負者は、法第54条の規定に該当する場合は、1年以下の懲役又は50万円以下の罰金に処される。
 - ③ 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。

- ④ 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、同院から直接又は振興会に通じて、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

- ① 請負者は、本業務の目的として作成される成果物に関し、著作権法第27条及び第28条を含む著作権の全てを振興会に無償で譲渡するものとする。
- ② 請負者は、成果物に関する著作者人格権（著作権法第18条から第20条までに規定された権利をいう。）を行使しないものとする。ただし、振興会が承認した場合は、この限りではない。
- ③ ①及び②に関わらず、成果物に請負者が既に著作権を保有しているもの（以下「請負者著作物」という。）が組み込まれている場合は、当該請負者著作物の著作権についてのみ、請負者に帰属する。
- ④ 提出される成果物に第三者が権利を有する著作物が含まれる場合には、請負者が当該著作物の使用に必要な費用の負担及び使用許諾契約等に係る一切の手続きを行うものとする。

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30年度	令和元年度	令和2年度
請負費等	役務	13,535	18,207	18,374
	機器・回線等料	—	—	—
	その他	—	—	—
計(a)		13,535	18,207	18,374

(注記事項)

- 日本芸術文化振興会では、民間競争入札の対象である総括運用管理支援業務の全部を請負契約により実施している。
- なお、支払い金額は、一般競争入札の落札額である。
- 請負契約のため、費用の詳細な内訳の開示は受けられない。
- 平成30年度は契約期間が開始月の7月以降の数字。

2 従来の実施に要した人員

(単位:人)

	平成30年度	令和元年度	令和2年度
(受託者における総括運用管理支援業務従事者) ※従事者のうちどちらか1名は常駐すること			
運用管理責任者	1	1	1
運用管理要員	1	1	1

(業務従事者に求められる知能・経験等)

運用管理責任者

- 「IT スキル標準(Ver3.0)」のIT サービスマネジメント(専門分野:すべての分野、達成度指標:レベル3以上)と同程度の経験と実績を有すること。
- 過去5年以内において、役職員350名程度の事業所において本調達仕様と同様の業務を実施した経験を有していること。
- ITガバナンスのフレームワークの知識を有することを証明すること。ITILFoundation以上の資格、又は運用・管理の実績を提示すること。
- 機器等の操作に関して十分なスキルを有していること。
- 振興会情報システムの概要及び基本操作を理解し、職員等の問合せに対し説明できること。
- 本仕様書に基づく障害時の対応方法を理解していること。

運用管理要員

- 「IT スキル標準(Ver3.0)」のIT サービスマネジメント(専門分野:すべての分野、達成度指標:レベル1以上)と同程度の経験と実績を有すること。
- ITガバナンスのフレームワークの知識を有することを証明すること。ITILFoundation以上の資格、又は運用・管理の実績を提示すること。
- 本仕様書に基づく作業内容を理解し、運用管理責任者の指示のもと、業務を遂行できること。

(平成30年度)

(件)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
障害受付件数				4	5	3	6	6	5	4	2	5	40
内 ハードウェア障害				1	2	2	5	4	3	3	1	5	26
内 ソフトウェア障害				3	3	1	1	2	2	1	1	0	14
内 オペレーションミス障害				0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
作業受付件数				155	115	84	107	124	98	130	96	119	1028
質問受付件数				71	84	54	87	64	68	57	55	61	601

(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	計
障害受付件数	5	9	8	15	11	7	18	12	14	13	9	3	124
内 ハードウェア障害	5	7	3	7	5	5	6	5	8	4	6	3	64
内 ソフトウェア障害	0	2	5	8	6	2	12	7	6	9	3	0	60
内 オペレーションミス障害	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
作業受付件数	111	115	130	104	74	105	155	105	131	134	133	164	1461
質問受付件数	141	91	128	92	83	71	83	61	42	57	49	60	958

(令和2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
障害受付件数	6	3	8	4	5	5	5	7	10	4	3	4	64
内 ハードウェア障害	5	1	7	1	4	3	4	4	7	4	3	3	46
内 ソフトウェア障害	1	2	1	3	1	2	1	3	3	0	0	1	18
内 オペレーションミス障害	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
作業受付件数	222	117	176	169	137	154	125	134	119	119	102	217	1791
質問受付件数	79	26	33	42	34	47	44	37	48	28	43	42	503
(注記事項) 上記の期間における概況は以下のとおり ・平成30年度運用期間:平成30年7月～令和元年3月(9:00-18:15)2名/9ヶ月 ・令和元年度運用期間:令和元年4月～令和2年3月(9:00-18:15)2名/12ヶ月 ・平成2年度運用期間:令和2年4月～令和3年3月(9:00-18:15)2名/12ヶ月 国立文楽劇場における現地対応件数は、平成30年度は2件(内1件は研修)、令和元年度は1件(内1件は研修)、令和2年度は0件であった。その他については遠隔操作対応で行った。													

3 従来の実施に要した施設及び設備
本館 【施設】 施設名称:独立行政法人日本芸術文化振興会事務棟 使用場所:電子計算機室 【設備】 振興会貸与 PC3台、PR1台、OAデスク2台、キャビネット2台、椅子3脚、電話2台

4 従来の実施における目的の達成の程度						
	平成30年度		令和元年度		令和2年度	
	目標・計画	実績	目標・計画	実績	目標・計画	実績
本業務の一次回答時間	1時間以内	100%	1時間以内	100%	1時間以内	100%
本業務の解決時間	2営業日以内	100%	2営業日以内	100%	2営業日以内	100%
障害連絡時間	15分以内	100%	15分以内	100%	15分以内	100%
対象システム保守業者への 保守対応依頼	3時間以内	100%	3時間以内	100%	3時間以内	100%
障害報告時間	30分以内	100%	30分以内	100%	30分以内	100%
機器等の障害解決時間	1営業日以内	100%	1営業日以内	100%	1営業日以内	100%
作業遅延の件数	0件	0件	0件	0件	0件	0件
アンケート調査	—		—		97.1点	

(注記事項)

① 本業務の一次回答時間

職員等からの質問等に対する一次回答時間は、運用管理要員が対応開始してから1時間以内とすること。回答時間は以下の計算式による。

(運用管理要員が職員等に回答した日時)－(運用管理要員が職員等からの質問に対して対応を開始した日時)

(ただし、17時45分以降の問合せについては、翌営業日の10時までに回答すること)

② 本業務の解決時間

ア 職員等からの質問等に対する解決時間は2営業日以内とすること。解決時間は以下の計算式による。

(職員等の質問等が解決した日時)－(職員等が運用管理要員に対して質問等した日時)

イ 請負者の作業範囲外のものについてはサービスレベルの対象外とする。ただし、この場合においても質問等の解決に向けて協力すること

③ 障害連絡時間

ア 職員等からインシデントを受け付けた場合には、すべて15分以内に一次切り分けを行うこと。

イ 外部監視により検出された障害において、システム保守業者に指示・支援を仰ぐ場合は、すべて15分以内に連絡すること。

(運用管理要員が振興会及びシステム保守業者に通報した日時)－(運用管理要員が事態を確認した日時)

④ 対象システム保守業者への保守対応依頼

職員等からの質問等に対して、振興会情報システムのシステム保守業者へのエスカレーションにかかる所要時間は、運用管理要員が対応開始してから3時間以内とすること。所要時間は以下の計算式による。

(運用管理要員がシステム保守業者へ連絡票を回付した日時)－(運用管理要員が職員等からの質問に対して対応を開始した日時)

⑤ 障害報告時間

各システム又は外部監視等により検出された機器等の障害について、運用管理要員は事態を確認してから30分以内に振興会担当者に対し報告すること。障害報告時間は以下の計算式による。

(請負者が振興会担当者に報告した日時)－(障害確認日時)

(ただし、17時45分以降の障害報告については翌営業日の9時30分までに回答すること)

⑥ 機器等の障害解決時間

ア 振興会情報システムに係る監視等により検出された機器等の障害について、運用管理要員は1営業日以内に解決させること。障害解決時間は以下の計算式による。

(障害が解決した日時)－(運用管理要員が事態を確認した日時)

イ 請負者の作業範囲外のものについてはサービスレベルの対象外とする。ただし、この場合においても質問等の解決に向けて協力すること。

⑦ 作業遅延の件数

振興会が示す所定の期日までに作業が完了しない件数は0件であること。対象となる作業を以下に示す。

ア ウィルス対策、セキュリティパッチの適用等のセキュリティ管理

イ クライアント端末の設置、ソフトウェアのインストール等の端末管理

ウ クライアント端末の貸出、設定、リストア等の貸出機器管理

エ アカウント登録、メールアドレス登録等の職員等のアカウント管理

オ IPアドレスの付与等のネットワーク管理

カ その他、振興会が要請する作業

⑧ 利用者満足度調査の結果

ヘルプデスク業務の利用者に対して、次の項目の満足度についてアンケートを実施し、その結果の基準スコア(75点以上)を維持又は向上すること。

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

5 従来の実施方法等

従来の実施方法

別紙3 業務フロー図のとおり

(注記事項)

本業務に関する詳細な情報は別途情報開示を行うものとする。

日本芸術文化振興会のヘルプデスクに関する満足度調査

この調査は、日本芸術文化振興会情報システム総括運用管理業務のヘルプデスクサポートについて、確保されるべきサービスの質を検討するため、ヘルプデスク利用者を対象に利用満足度を調査するものです。

つきましては、次の4つの質問に対して、それぞれ「満足」から「不満」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
- ⑤不満

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
- ⑤不満

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
- ⑤不満

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。

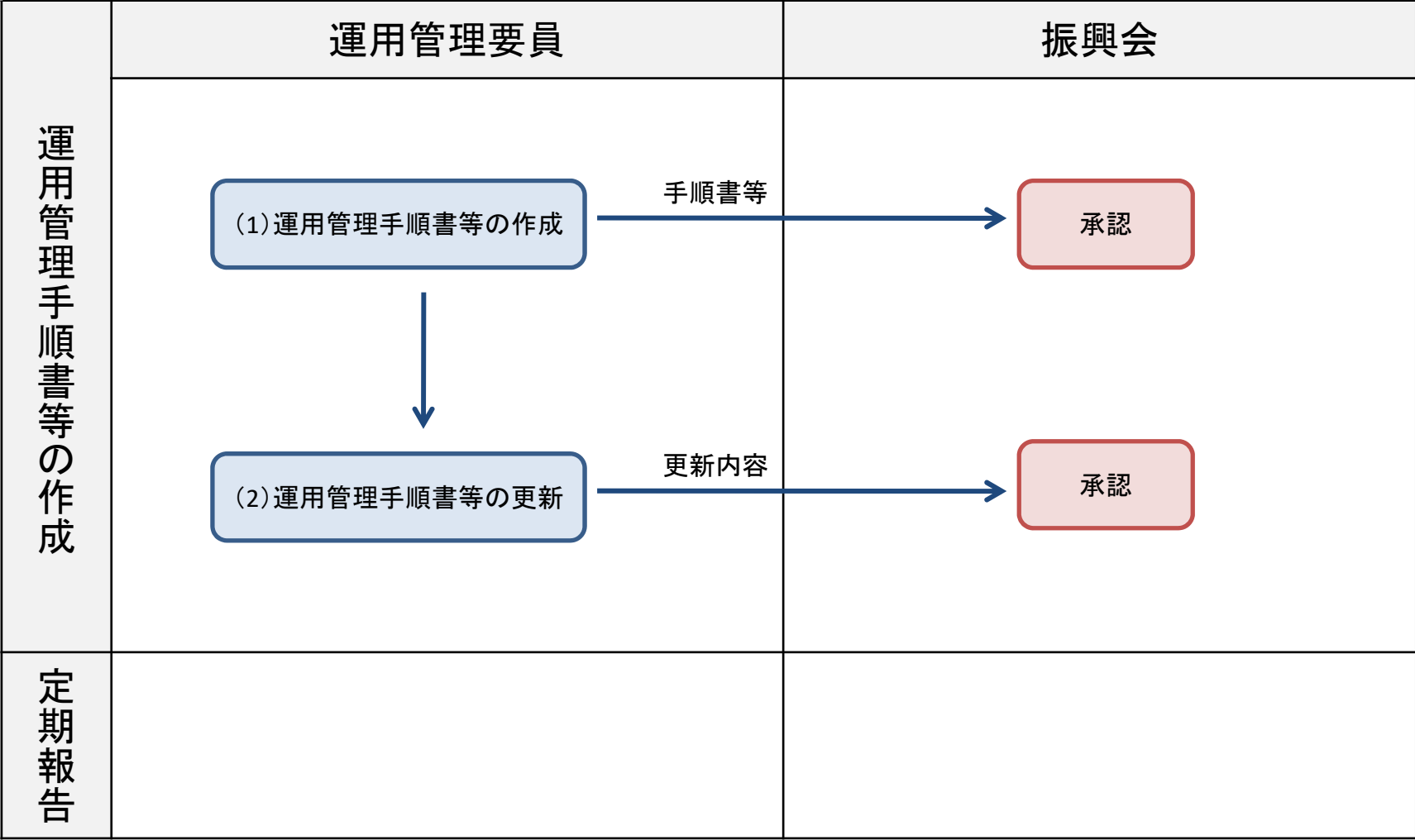
- ①満足
- ②ほぼ満足
- ③普通
- ④やや不満
- ⑤不満

回答:

<御意見等>

御協力ありがとうございました。

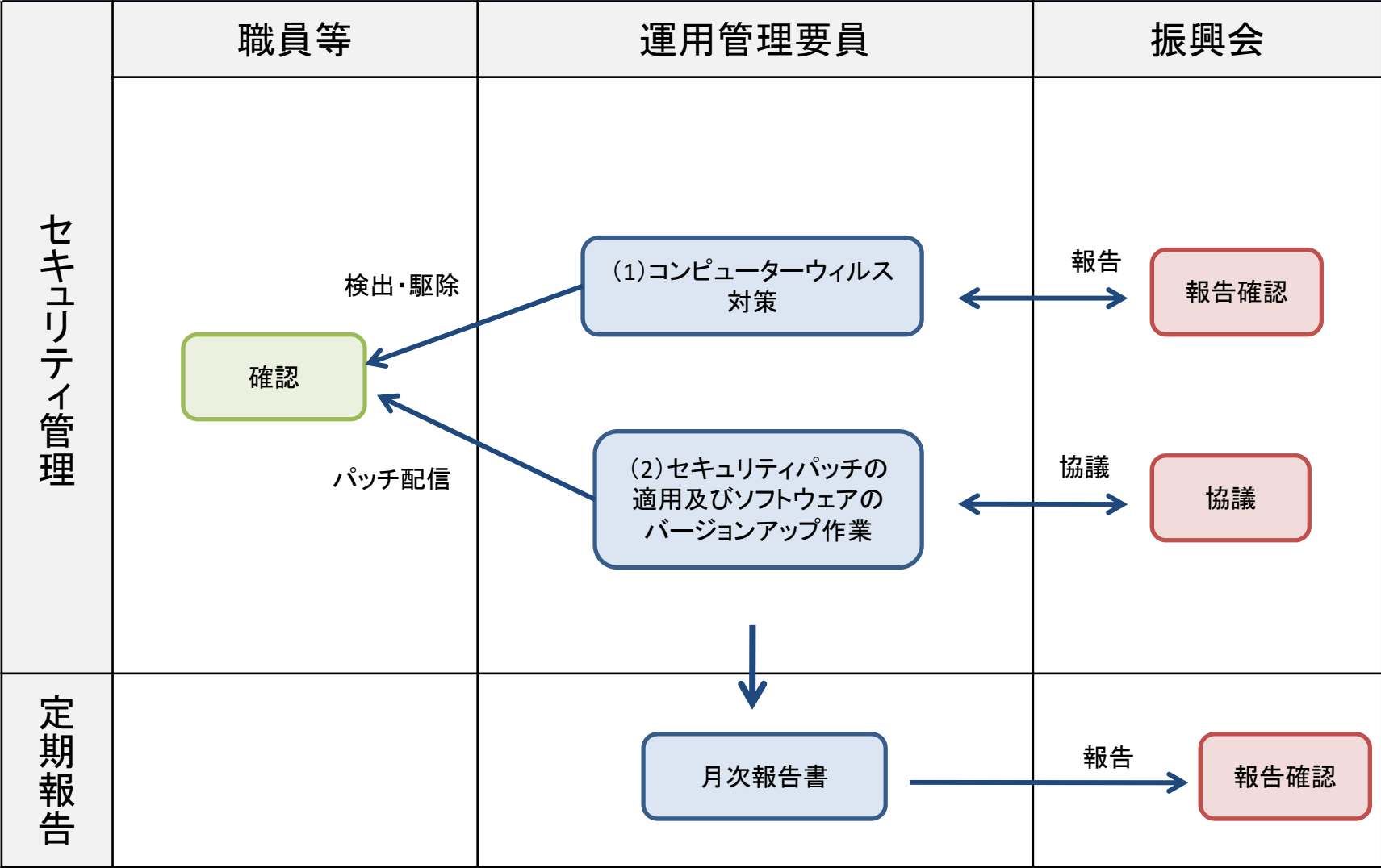
3.2.1 運用管理手順書等の作成



※項番は別紙1「独立行政法人日本芸術文化振興会情報システム運用管理支援業務民間競争入札による調達仕様書」と同じ。



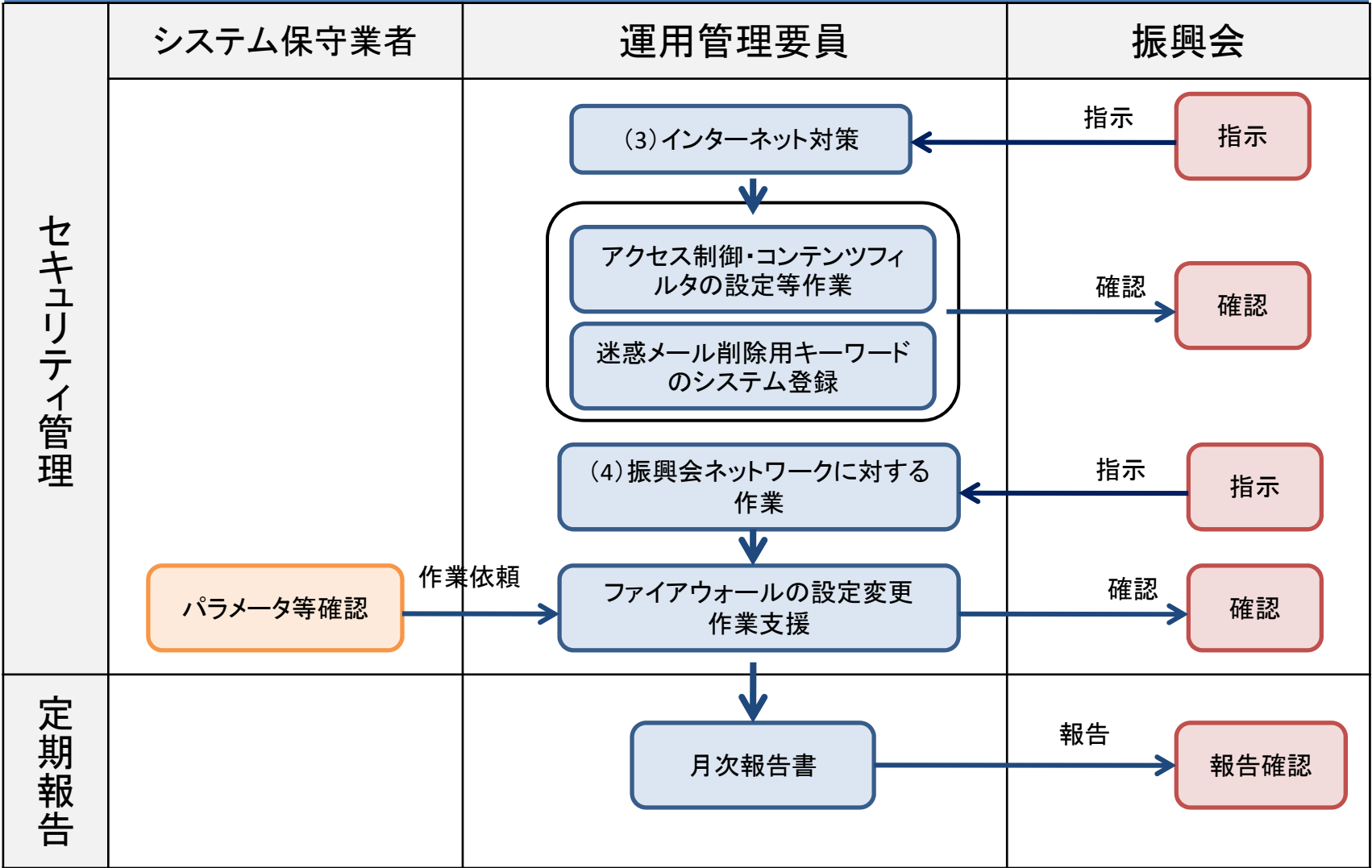
3.2.4 セキュリティ管理 1/2



※項番は別紙1「独立行政法人日本芸術文化振興会情報システム運用管理支援業務民間競争入札による調達仕様書」と同じ。



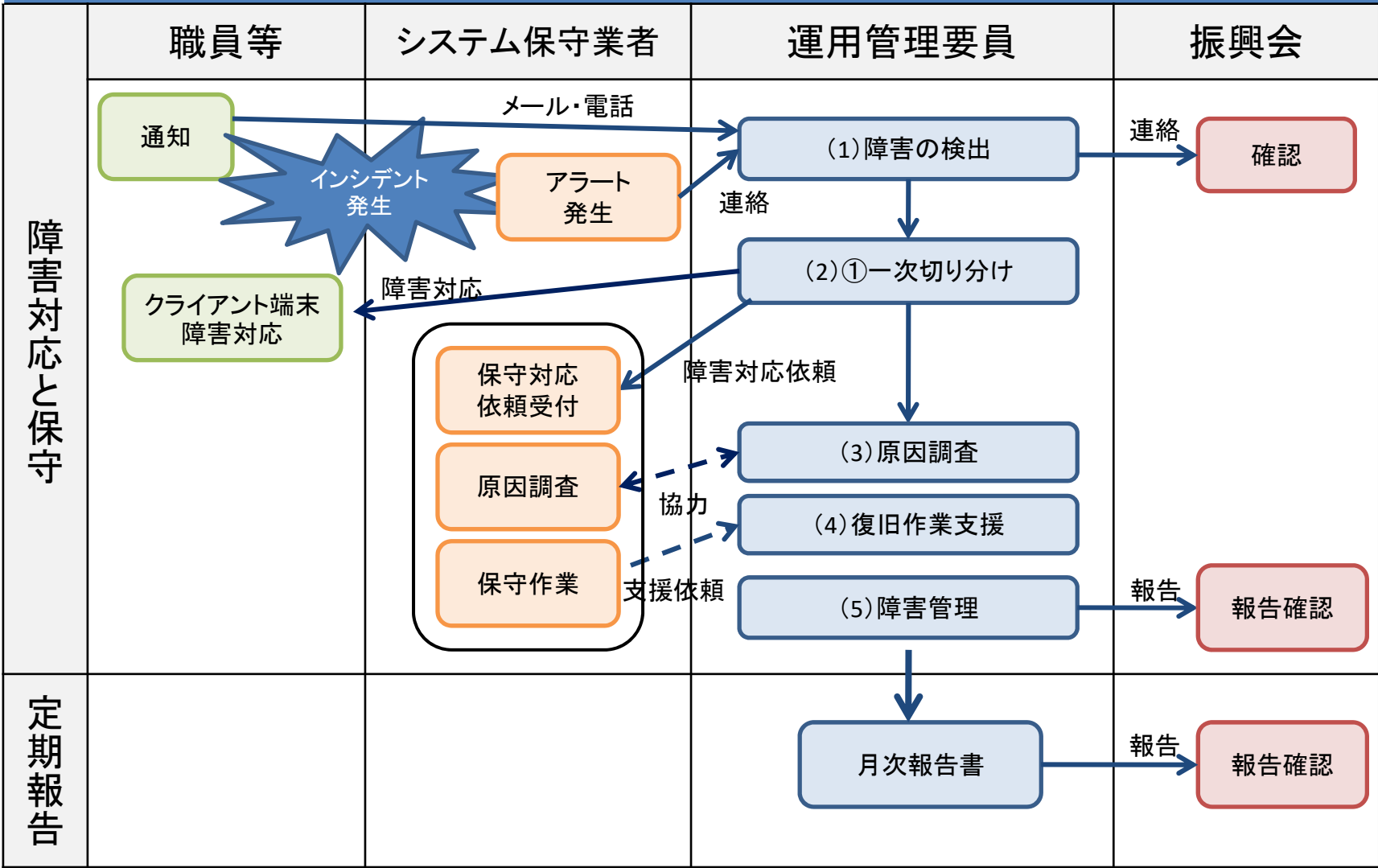
3.2.4 セキュリティ管理 2/2



※項番は別紙1「独立行政法人日本芸術文化振興会情報システム運用管理支援業務民間競争入札による調達仕様書」と同じ。



3.2.5 障害対応と保守



※項番は別紙1「独立行政法人日本芸術文化振興会情報システム運用管理支援業務民間競争入札による調達仕様書」と同じ。



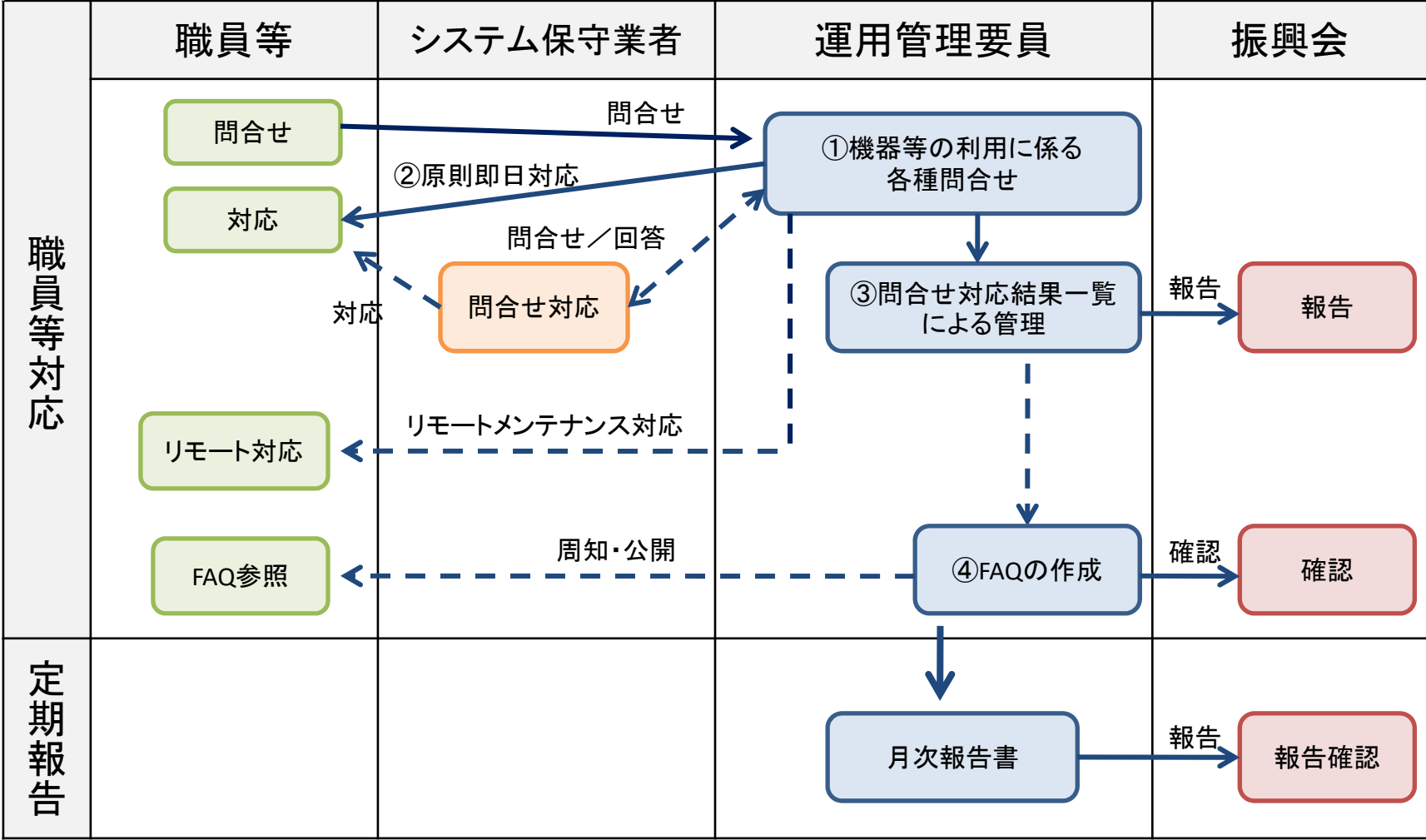
3.2.6 データ管理

	システム保守業者	運用管理要員	振興会
データ管理	異常時対応	(1)バックアップ処理の確認	
定期報告			

※項番は別紙1「独立行政法人日本芸術文化振興会情報システム運用管理支援業務民間競争入札による調達仕様書」と同じ。



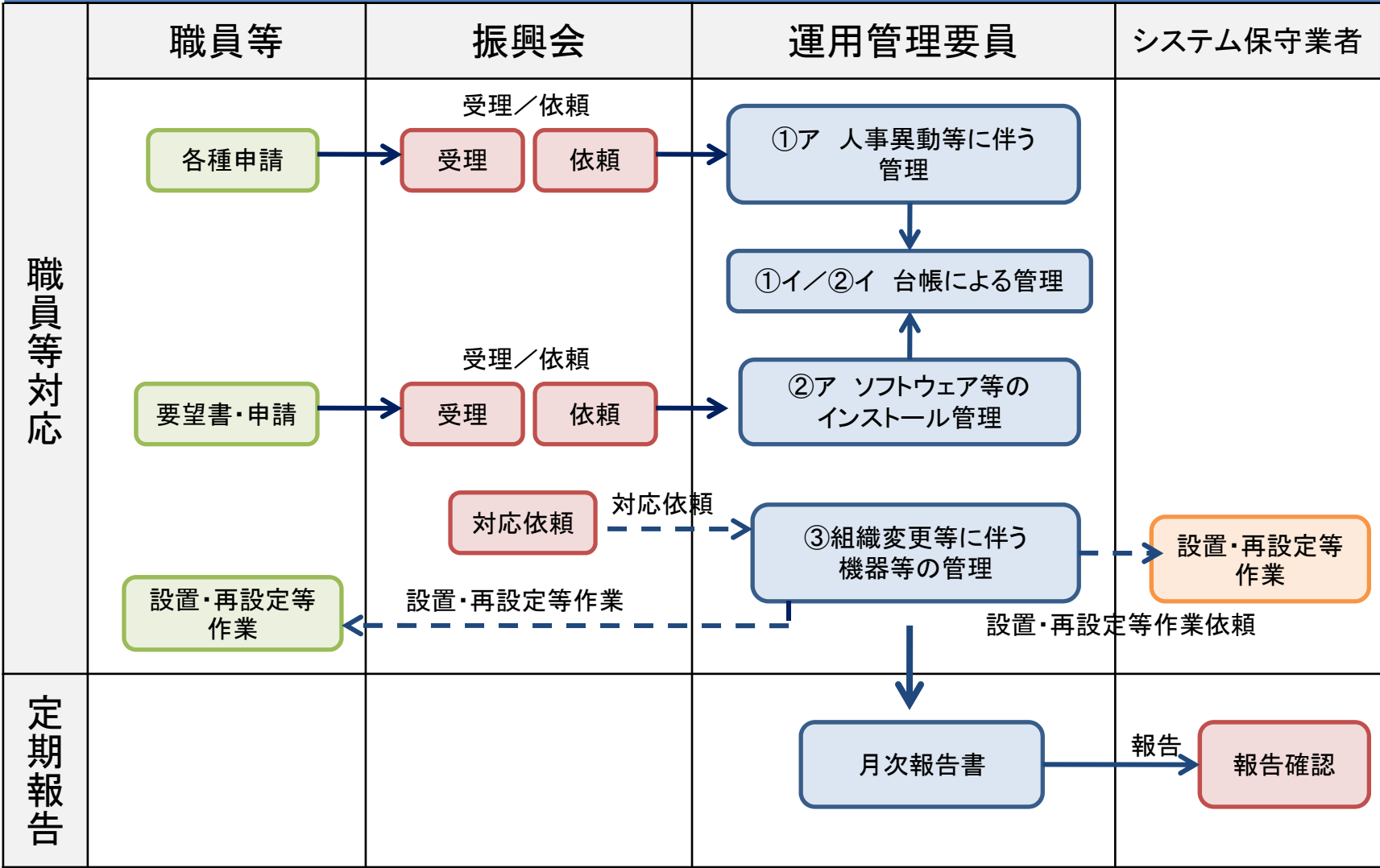
3.2.7 職員等対応(1)ハードウェア、ソフトウェア、業務システムの操作等に関する問合せ対応



※項番は別紙1「独立行政法人日本芸術文化振興会情報システム運用管理支援業務民間競争入札による調達仕様書」と同じ。



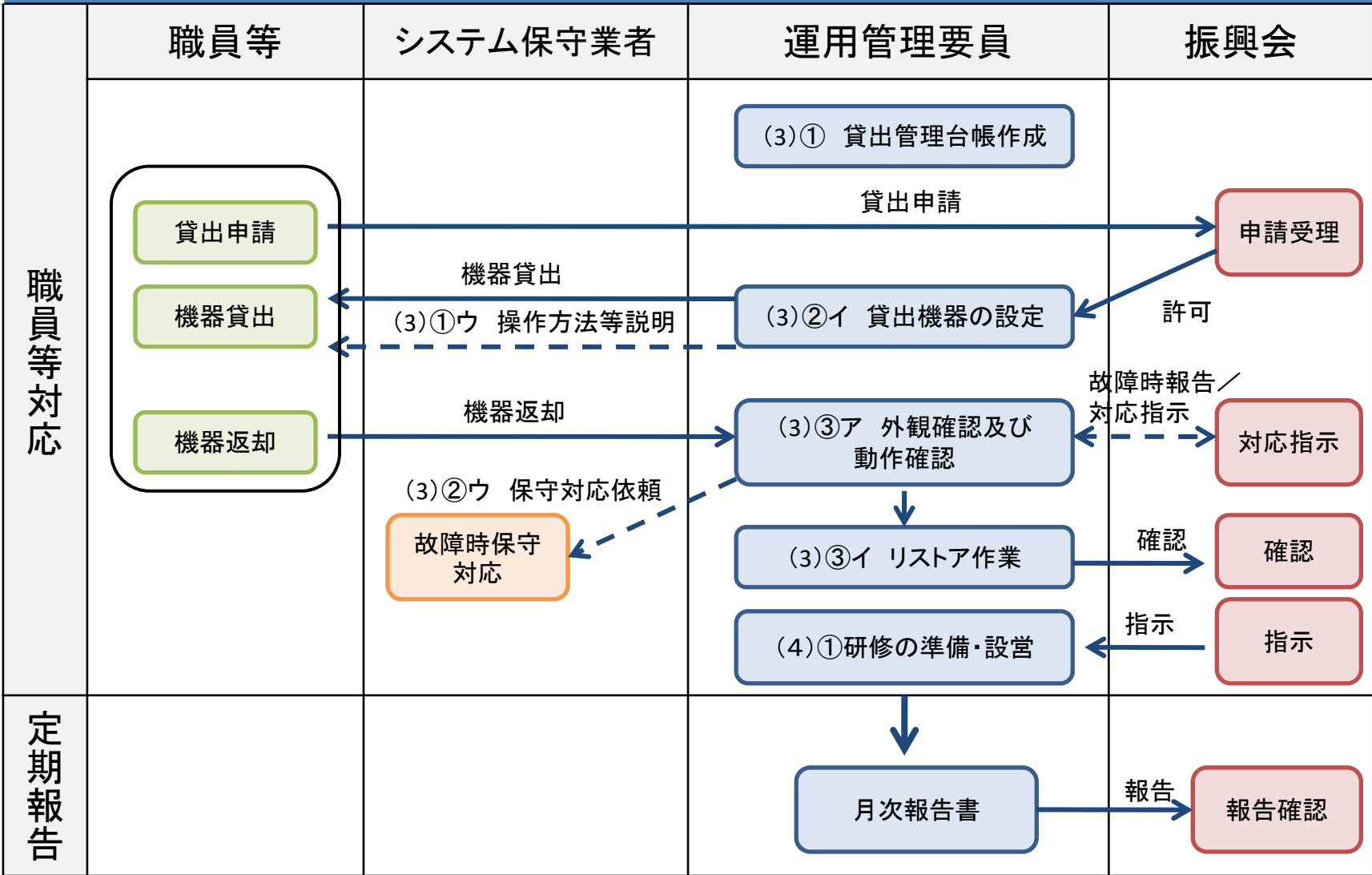
3.2.7 職員等対応(2)クライアント端末の管理



※項番は別紙1「独立行政法人日本芸術文化振興会情報システム運用管理支援業務民間競争入札による調達仕様書」と同じ。

→ 必須作業要件
- - - - - 任意作業要件

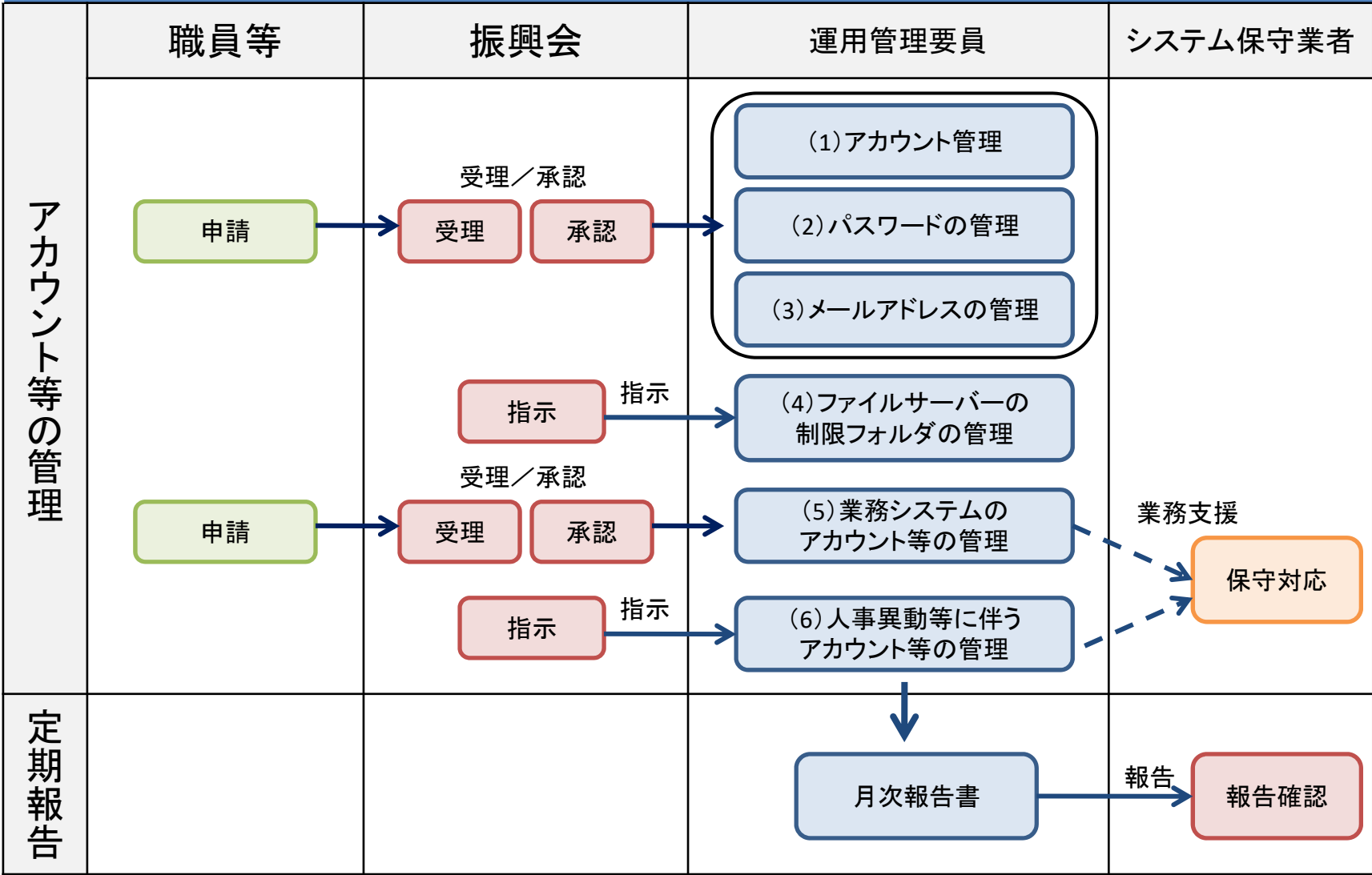
3.2.7 職員等対応(3)貸出機器管理、(4)その他の事項について



※項番は別紙1「独立行政法人日本芸術文化振興会情報システム運用管理支援業務民間競争入札による調達仕様書」と同じ。



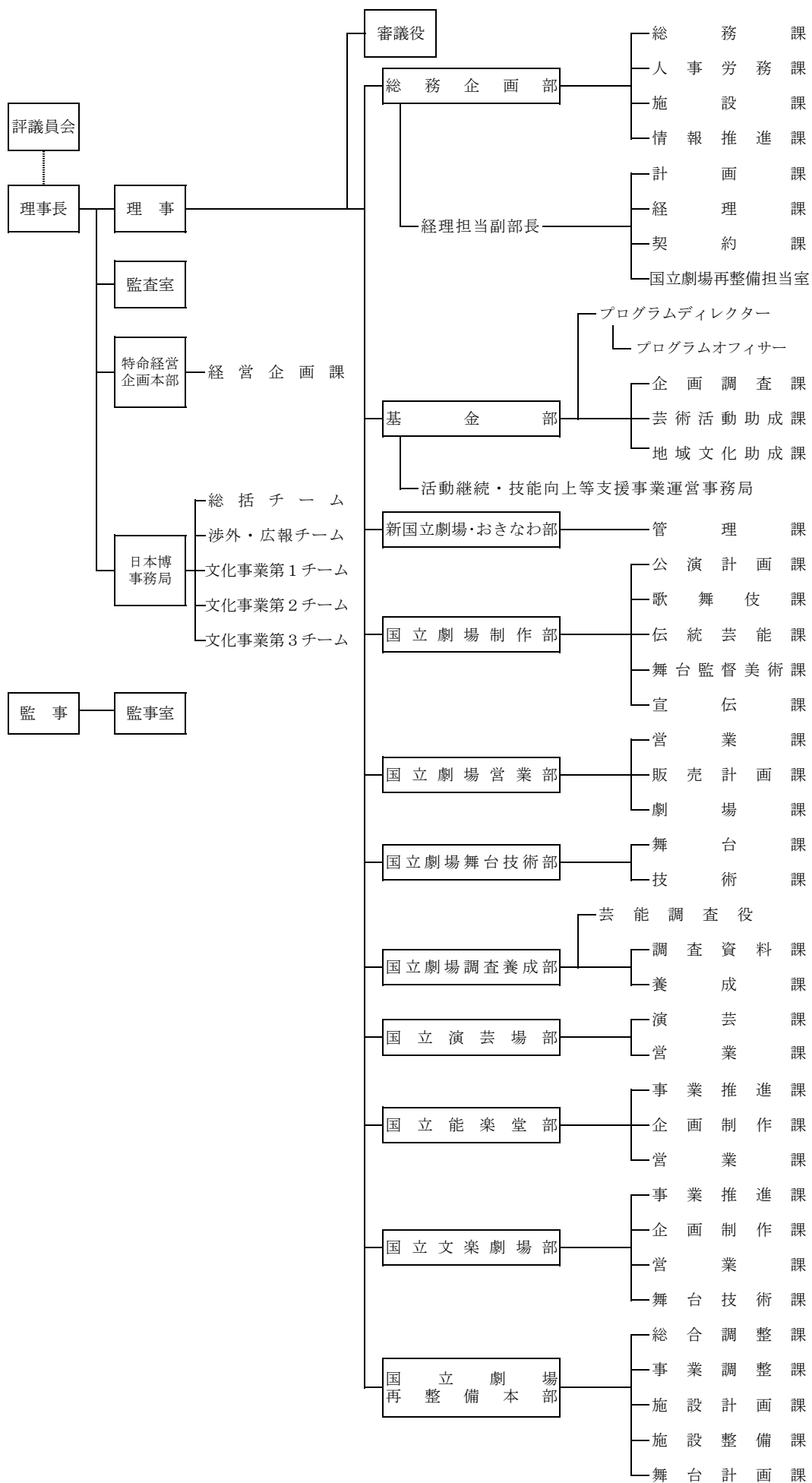
3.2.8 アカウント等の管理



※項番は別紙1「独立行政法人日本芸術文化振興会情報システム運用管理支援業務民間競争入札による調達仕様書」と同じ。



別紙 4 日本芸術文化振興会組織図



別添 1

独立行政法人日本芸術文化振興会
情報システムの総括運用管理支援業務
民間競争入札による調達仕様書

令和 3 年〇月

独立行政法人日本芸術文化振興会

目次

1. 概要.....	4
1.1 件名	4
1.2 目的	4
1.3 用語の定義	4
1.4 本業務及び振興会情報システムの概要.....	5
1.4.1 本業務の概要.....	5
1.4.2 振興会情報システムの概要	5
1.4.3 振興会情報システムの構成	5
1.4.4 ソフトウェア	5
1.4.5 グループウェア	6
1.4.6 業務システム.....	6
1.4.7 利用特性.....	6
1.4.8 本業務の作業場所	6
1.4.9 振興会情報システム設置拠点.....	6
1.5 本業務の範囲及び期間	7
1.5.1 請負範囲.....	7
1.5.2 契約期間.....	7
1.5.3 納入.....	7
1.5.4 納入場所.....	8
2. サービスレベルアグリーメント(SLA)の締結	8
3. 運用管理要件.....	8
3.1 運用管理業務の全般的条件	8
3.2 運用管理業務の詳細.....	9
3.2.1 運用管理手順書等の管理.....	9
3.2.2 性能管理.....	9
3.2.3 ネットワーク管理	10
3.2.4 セキュリティ管理	12
3.2.5 障害対応と保守	14
3.2.6 データ管理	16
3.2.7 職員等対応	16
3.2.8 アカунト等の管理.....	18
3.2.9 情報資産管理に使用する資料等	19
3.2.10 振興会情報システムの変動に関する支援.....	20
3.2.11 業務システム運用管理	21

3. 2. 12	計画停電.....	21
3. 2. 13	パソコン研修.....	21
3. 2. 14	インシデント対応訓練.....	22
3. 2. 15	標的型メール対応訓練.....	23
3. 2. 16	その他の運用管理業務.....	24
4.	体制及び方法.....	25
4. 1	体制.....	25
4. 2	請負者の体制.....	25
4. 3	請負者に必要な要件.....	25
4. 4	運用管理要員に必要な要件.....	26
4. 5	運用管理計画書の作成.....	27
4. 6	運用管理の実施状況の管理.....	28
4. 7	会議体制等.....	28
4. 8	その他.....	29
5.	特記事項.....	29

1. 概要

1.1 件名

独立行政法人日本芸術文化振興会情報システムの総括運用管理支援業務

1.2 目的

本仕様書は独立行政法人日本芸術文化振興会(以下「振興会」という。)が、契約相手方(「振興会情報システムの総括運用管理支援業務における民間競争入札実施要項(以下「実施要項」という。)」の「民間事業者」をいう。)に請け負わせる、振興会情報システムの総括運用管理支援業務(以下「本業務」という。)について適用することを目的とする。

1.3 用語の定義

用語	定義
基幹ネットワークシステム	振興会役職員が利用するメール、電子掲示板等の機能や振興会内の業務システム及びクライアント機器を利用するためのネットワーク基盤。
業務システム	振興会の業務を効率的に遂行するために構築された個別の業務専用システムの総称。
機器等	基幹ネットワークシステム及び業務システムを構成する、サーバー、ルーター、スイッチングハブ、PC等端末、プリンター等ネットワーク機器類の総称。
振興会情報システム	基幹ネットワークシステム及び業務システムとそれを構成する機器等を含めた振興会情報システムの総称。
職員等	振興会情報システムを使用する振興会職員、派遣職員、アルバイト等の総称。
クライアント端末	職員等が業務のために主に使用するPC等端末のこと。
隼町地区	振興会情報システムを構成する各拠点のうち、東京都千代田区隼町にある、国立劇場本館、振興会事務棟、伝統芸能情報館、国立演芸場を含む一帯のこと。
SINET	国立情報学研究所(NII)が構築、運用している情報通信ネットワークのこと。正式名称は、「学術情報ネットワーク(SINET6)」。振興会情報システムのうち文化デジタルライブラリーシステムはSINETを通じて、インターネットに接続している。
国立劇場再整備	隼町地区で予定されている施設整備計画。敷地内の施設全体に対して大規模改修を実施。本業務契約期間中令和5年秋以降に工事を開始し、完成は契約期間終了後の予定。工事期間中は、事務所等は移転予定。移転先は東京都23区内の予定(詳細未定)。

請負者	本調達により、振興会の情報システム総括運用管理支援業務を請け負った民間事業者のこと。
運用管理要員	本調達により、運用管理支援業務を行う駐在要員のこと。
システム保守業者	振興会情報システム(基幹システム、業務システム、機器等)のそれぞれの保守運用を行っているシステムベンダー及びその保守要員のこと。

1.4 本業務及び振興会情報システムの概要

1.4.1 本業務の概要

振興会では、業務を効率的に遂行するために振興会情報システムを構築し、運用している。

請負者が行う業務は、振興会情報システム全体の運用、保守(保守支援含む)、管理等を行うことにより、職員等に対して、振興会情報システムが有する機能を安定的に供給することである。

業務の詳細については、本調達仕様書の【3. 運用管理要件】に示す。

1.4.2 振興会情報システムの概要

振興会情報システムは、隼町地区、国立能楽堂(以下「能楽堂」という。)、国立文楽劇場(以下「文楽劇場」という。)の各拠点を、VPN回線で相互に接続した専用回線(WAN)で結んでいる。

振興会情報システムは、基幹ネットワークシステム、業務システム、機器等で構成され、ネットワーク通信(インターネット機能)、メール送受信、振興会ホームページ、共有ファイル管理、グループウェア(電子メール機能、掲示板機能、施設予約機能等)、財務会計処理、チケット販売等、各種情報サービスを提供している。

1.4.3 振興会情報システムの構成

振興会情報システム構成の概要を別紙1「現行振興会情報システム概要図」に示す。

振興会情報システムを構成する機器等を別紙2「機器・機能一覧」(変更の可能性あり)に示す。

1.4.4 ソフトウェア

振興会情報システムで使用されている各種アプリケーションソフトウェアを別紙3「ソフトウェア一覧」に示す。

1.4.5 グループウェア

グループウェア(サイボウズ社製 ガルーン)のスケジュール管理、電子掲示板、会議室の予約等の各機能を利用することにより、情報共有、情報伝達の迅速化、作業の効率化が可能となっている。また、各拠点間及びインターネット経由での民間との電子メールの送受信が可能となっている。

1.4.6 業務システム

振興会情報システムを構成する業務システムを別紙 4「業務システム一覧」に示す。

1.4.7 利用特性

クライアント端末約 700 台を通じて、原則として 24 時間 365 日利用される。

1.4.8 本業務の作業場所

本調達の運用対象となる作業場所は、振興会の指定する執務室（以下「運用管理拠点」という。国立劇場再整備に伴う事務所移転前は隼町、移転後は移転先事務所）及び各拠点とする。運用管理要員は原則として運用管理拠点に駐在することとするが、駐在人数、時間帯等については提案をベースとし、振興会と協議の上で決定する。

なお、トラブルや Q&A 等の受付業務など、上記の作業場所以外でも業務遂行が可能な作業については、受託者の負担により用意した、入退室管理、端末等の盗難防止策等について振興会が求めるセキュリティ要件を満たす場所で実施することも可能とする。

1.4.9 振興会情報システム設置拠点

振興会情報システムの設置拠点は、以下のとおりである。

なお、振興会の施策等により設置拠点に変更がある。国立劇場再整備に伴う事務所移転後は、移転先の拠点を含める。

- (1) 隼町地区 東京都千代田区隼町 4-1
- (2) 国立能楽堂 東京都渋谷区千駄ヶ谷 4-18-1
- (3) 国立文楽劇場 大阪府大阪市中心区日本橋 1-12-10
- (4) 基金部分室 東京都千代田区隼町 2-13 US 半蔵門ビル
- (5) 学術情報ネットワーク 東京データセンター（規定により所在地は記載しない）

1.5 本業務の範囲及び期間

1.5.1 請負範囲

- (1) 請負者が実施する本業務の請負範囲は、【1.4.3 振興会情報システムの構成】から【1.4.6 業務システム】までに示す振興会情報システム全体とする。
- (2) 本業務の作業範囲を【3. 運用管理要件】に示す。
- (3) 各業務の実施手順の詳細については、振興会が保有する各システムの運用マニュアル等を参照すること。

なお、運用マニュアル等の本業務関係資料については、所定の手続きを経て閲覧することができる。開示手続きの詳細については、「実施要項」を参照すること。

- (4) 本業務の実施に当たり、請負者の都合により、振興会情報システムへの設定変更等が必要となる場合には、振興会及びシステム保守業者と協議・検討の上、職員等へのサービスに影響がないように実施すること。

なお、設定変更等にかかる費用は、請負者の負担とする。

1.5.2 契約期間

令和4年4月1日～令和9年3月31日(60か月間)

1.5.3 納入

(1) 成果物

本調達における成果物及び納期は、以下のとおりとする。いずれの成果物も納期までに最終版を納入すること。

項番	成果物	納期	項番
①	サービスレベルアグリーメント(SLA)	令和4年3月31日までに締結	2
②	運用管理手順書	令和4年3月31日	3.2.1
③	稼動状況報告	月末時点の内容を月例報告会に	3.2.2
④	サーバー維持管理対応表	月末時点の内容を月例報告会に	3.2.2
⑤	メール統計表	月末時点の内容を月例報告会に	3.2.2
⑥	監視装置設定書	令和4年3月31日	3.2.3
⑦	監視体制表及び運用仕様書	令和4年3月31日	3.2.3
⑧	監視対象機器の通報内容詳細一覧	令和4年3月31日	3.2.3
⑨	監視履歴	月末時点の内容を月例報告会に	3.2.3
⑩	問合せ対応結果一覧	月末時点の内容を月例報告会に	3.2.7
⑪	職員等向けマニュアル	振興会と協議	3.2.7

⑫	パソコン研修実施報告書	パソコン研修終了後 1 週間以内	3. 2. 13
⑬	インシデント対応訓練実施報告書	インシデント対応訓練終了後 1 週間以内	3. 2. 14
⑭	標的型メール対応訓練実施報告書	標的型メール対応訓練終了後 1 週間以内	3. 2. 15
⑮	運用管理計画書	令和 4 年 3 月 31 日	4. 5
⑯	運用管理業務月例報告書	月末時点の内容を月例報告会に	4. 7

(2) 納品部数と納入媒体

① 納入成果物は、電子データとし、原則電子媒体での納入とする。ただし、振興会が紙媒体での納入を求めた場合は紙媒体での納品も行うこと。

なお、月例報告会で提出する成果物は、電子メールに、添付ファイルとして電子データを添付し送信することを可とする。

② 部数は、電磁的記録媒体は 2 部、紙媒体は正 1 部・副 1 部を納品すること。

③ 書面での提出書類は、原則として A4 判とし、日本語で記載すること。

④ 電子媒体の種類は、CD-R 又は DVD-R とし、ファイル形式は、振興会が使用している以下のソフトウェアで読み書き可能な形式とすること。

- ・ Microsoft Word 2016 及び 2019
- ・ Microsoft Excel 2016 及び 2019
- ・ Microsoft Power Point 2016 及び 2019
- ・ JUST PDF (作成・編集・データ変換) と同等以上の PDF 作成ソフトウェア

⑤ 専門用語には必ず説明を付すこと。

1. 5. 4 納入場所

独立行政法人日本芸術文化振興会 総務企画部 情報推進課

2. サービスレベルアグリーメント (SLA) の締結

本業務の効率化と品質向上並びに円滑化を図るため、管理指標に対するサービスレベルアグリーメント (SLA) を締結すること。

なお、サービスレベルアグリーメントの詳細については、「実施要項」を参照すること。

3. 運用管理要件

3. 1 運用管理業務の全般的条件

(1) 運用管理要員は、原則として運用管理拠点に駐在し、本業務を遂行する。また、業務内容に応じて、【1. 4. 9 振興会情報システム設置拠点】に赴き作業を行うこと。

なお、駐在場所で仕様する机、椅子等の備品及び本業務に必要な消耗品は、振興会が提供する。

- (2) 本業務に係る基本的な作業は、振興会から貸与するクライアント端末で行うこと。作成する電子データについては、振興会が指定する場所に保存すること。
- (3) 職員等へのサービスに影響を及ぼす作業を実施する場合には、事前に振興会と協議し、振興会了承の上、請負者の責任と負担において確実に実施すること。
- (4) 運用管理要員は、振興会情報システムの故障や障害等について、振興会及びシステム保守業者と連携し、適切な対応をとること。
- (5) 運用管理要員は、災害や攻撃等の予期せぬシステム停止又は振興会により要請があった場合については、本要件に限らず振興会及びシステム保守業者と連携し、対応すること。
- (6) その他、運用管理要員は本調達の各要件に準じて、システム保守業者と協力して本業務を遂行すること。

3.2 運用管理業務の詳細

3.2.1 運用管理手順書等の管理

(1) 運用管理手順書等の作成

請負者は、作業手順や、障害発生時の対応、運用ルール等を記載した運用管理手順書等を作成し振興会の承認を得ること。

(2) 作業手順等変更発生時の更新

運用開始後、作業手順等に変更が発生した場合は、速やかに運用管理手順書等を更新し、振興会の承認を得ること。

3.2.2 性能管理

(1) 日次作業

運用管理要員は、毎駐在日の 10 時までに、運用管理支援拠点及び隼町地区のサーバー室（2 箇所）において、振興会情報システムの稼働状態等の確認等の作業を行うこと。

なお、システム更新または国立劇場再整備等により、作業内容に変更が生じた場合は、振興会と協議の上対応すること。

① 振興会情報システム稼働状況

情報ネットワーク及び関連機器について、イベントビューア、バックアップ状況、CPU 使用率・メモリ使用率・ハードディスク・ランプの状況確認、動作確認、不正アクセス等の確認等、稼働状況について確認を行うこと。

② ソフトウェアの稼働状況

稼働中のソフトウェアについて、警告・異常メッセージの有無、通常運用メ

ッセージの確認、サービスの正常性の確認、バックアップ処理の確認を行うこと。

③ 電源状況

無停電電源バッテリー(UPS)残量の確認を行うこと。

④ サーバー室環境確認

サーバー室の室温及び湿度確認、施錠状況確認、サーバーラックのファン等の故障状況確認を行うこと。

(2) 月次作業

① 振興会情報システム稼動状況の調査

月1回、HDDの使用状況、メモリの使用率等のリソースの過不足状況を含む振興会情報システムの稼動状況を調査し、月例報告会で報告すること。

なお、システム更新または国立劇場再整備等により、支援内容に変更が生じた場合は、振興会と協議の上対応すること。

② メールログの採取

月1回以上、メールフィルタリングサーバーのメールログを採取し、スパムメール遮断件数等をメール統計表としてまとめ、月例報告会で報告すること。

③ ソフトウェアの更新

月1回、振興会の提供する改訂版ディスクを使って、振興会の指定するソフトウェアを最新版に更新すること。

(3) その他、振興会の指示に従い、振興会情報システムの正常な稼動を確保するために必要なデータ抽出作業を適宜行うこと。

3.2.3 ネットワーク管理

(1) 振興会情報システムの監視

① 運用管理要員は、基幹ネットワークシステム及び情報システム機器等の死活、サーバーの重要プロセス及びサービス稼動状況、サーバーのシステムログに出力された障害情報、機器等のリソース、パフォーマンス状況、メールログ、プロキシログ、さらには端末の操作ログ等の監視を行うこと。

② 請負者は、振興会が指定する重要な機器及びプロセスについては、外部より遠隔による監視を行うこと。

ア 異常を検知した場合に、即座に運用管理要員及び振興会等に通知を行うための体制を整備すること。通知は、振興会が指定する通報先に随時通報を行うこと。

イ 監視業務の概要を以下に示す。

- a. サーバー及びネットワーク機器の死活監視
- b. サーバー及びネットワーク機器の環境状態監視

- c. サーバー室環境監視
- d. 障害発生時の通報
- ウ 監視対象機器及び監視業務の詳細については、別紙 5「遠隔監視対象機器一覧」に示す。
- エ 監視を 24 時間 365 日行うこと。
- オ 遠隔監視は、振興会の敷地外で、以下の情報セキュリティ要件を備えた建屋(以下「監視センター」という。)から行うこと。
 - a. 無停止で電源が供給される設備が整っていること。
 - b. 耐震性、防火性に優れた建屋であること。
 - c. 監視カメラ等による建屋内の常時監視が行われていること。
 - d. IC カードや生体認証等による入退管理が行われていること。
- カ 直近 3 か月間の監視対象機器のログデータを保存し、振興会の必要に応じて提示できること。
- キ 監視対象機器の更新等により、監視対象情報に変更が生じた場合は、随時対応すること。監視対象機器の追加については、以下に記載する範囲において、随時対応すること。
 - a. 死活監視 20 台／年
 - b. 環境状態監視 1 台／年
- ク 遠隔監視業務を遂行するに当たり、監視装置及び振興会情報システムへ接続するために必要な機材、回線、各種工事等に必要な費用については、請負者が用意するものとし、費用は本調達に含むものとする。
 - a. 監視装置は、指定された施設内の 19 インチサーバーラックにビス止めにより固定し、設置すること。その際、3U の範囲内に収納すること。
 - b. サーバー室環境監視に必要な機器については、指定されたサーバーラックに安定的に設置することとし、1U の範囲で納めること。
 - c. 設置に必要な機材、ケーブル類、電源等の設置に伴うラック構成の変更作業は本業務に含めるものとする。
 - d. 監視対象機器に対するソフトウェアインストール又は設定変更等を行う必要がある場合は、振興会及びシステム保守業者と打合せを行い、全ての作業を行うこと。
 - e. サービス導入、機器の設置及び設定にあたっては、振興会と打合せを行い、スケジュール等の詳細については振興会の指示に従うこと。
- ケ 監視装置と監視センター間の通信は、インターネット又は請負者が導入する回線を経由して行うこと。通信は、暗号化を行うほか、アクセス許可を最小限にする等、情報セキュリティを確保すること。
- コ 請負者は、監視業務を開始するに当たり、監視用機器の設置及び設定の

詳細、作業スケジュール等について、振興会と打合せを行い、振興会の指示に従うこと。

(2) IP アドレスの管理

- ① 機器等の IP アドレス及び関連情報を資産管理台帳により一元的に管理すること。
- ② ネットワークに接続する必要がある機器等に対して、振興会の指示により、IP アドレスの付与、変更、削除を行うこと。

(3) ネットワーク機器の設定変更

- ① L2 スイッチ等のネットワーク機器が追加された場合、振興会と協議の上、ネットワーク機器の設定を変更し、疎通確認等作業を行うこと。
- ② ネットワーク機器の設定情報を修正した際には最新のコンフィグ情報を取得し、ファイルサーバー等に保存すること。

3.2.4 セキュリティ管理

(1) コンピューターウィルス対策

① 基本方針

運用管理要員は、独立行政法人日本芸術文化振興会情報セキュリティポリシー(以下「セキュリティポリシー」という。)に則り、振興会情報システムに対して、ウィルス対策ソフトを最新に維持するとともに、ウィルス情報収集及び対策立案を行うこと。

② ウィルス感染発見時の対応

ア 運用管理要員は、振興会情報システムのウィルス対策サーバーの運用及び管理を行い、ウィルスに感染している機器等が発見された場合には、速やかにネットワークから隔離し、駆除等の処理を行った後、ネットワークに復帰させること。

イ 職員等からウィルス感染の連絡があった場合には、状況を確認し、適切な処理を行うこと。

ウ 機器等がウィルスに感染した場合は、システム保守業者と連携し適切な対応をとること。

エ ウィルス感染については、振興会に報告し、その後の指示を仰ぐこと。

オ 再発防止策を講じ、振興会の承諾を得た上で必要な対応をとること。

③ 対象範囲

原則として振興会情報システムを構成する機器等全てを対象とする。

④ 適用状況確認

ウィルス対策ソフトのパターンファイル（ウィルス定義ファイル）の適用状況を常時把握し、適用不備の機器等がないように管理を徹底すること。

(2) セキュリティパッチの適用及びソフトウェアのバージョンアップ作業

① 基本方針

ア ソフトウェアのバージョンアップやセキュリティパッチについては、資産管理ソフトウェアやセキュリティパッチ管理ツールの WSUS 等を使用し、ネットワークを通じてインストールすること。

イ ネットワークに接続していない機器等については、別途指示する。

ウ サーバーOS のセキュリティパッチの適用については、システム保守業者による適用後の影響調査の後、振興会の指示により、作業及び作業支援を行うこと。作業実施時には、振興会の業務に支障をきたさないよう、適用スケジュールを策定し、振興会と事前調整を行うこと。

エ サーバーにインストールされたソフトウェアのバージョンアップやセキュリティパッチについては、別途指示する。

② 必要性の検討

運用管理要員は、ソフトウェアのバージョンアップ、セキュリティパッチの配布について、必要性、問題点、適用可否について検討後、振興会の承諾を得て実施すること。

③ 対象範囲

原則として振興会情報システムを構成する機器等のうち、ソフトウェアがインストールされている機器全てを対象とする。

④ 事前動作テスト

ア 配布するソフトウェアが振興会情報システムの環境下で問題なく動作するかどうかの確認を実機で検証すること。検証結果は振興会に報告すること。

イ 資産管理ソフトウェアで配布が可能なパッケージになるよう、必要に応じてバッチファイルやスクリプトを作成すること。

ウ 配布に際して職員等の対話的操作が必要なパッチは、可能な限り対話的操作なしで配布・適用が可能になるようバッチファイルやスクリプトを作成すること。

⑤ 配布対象ソフトウェア

ア Windows セキュリティパッチ

イ Microsoft Office セキュリティパッチ

ウ プリンタードライバ

エ その他、振興会が指定するセキュリティパッチやバージョンアップ版ソフトウェア

⑥ 適用状況確認

セキュリティパッチの配布状況の確認を行うこと。未適用端末については、その適用が終了するまで個別対応にて適用作業を実施し、パッチ適用状況がま

ばらにならないよう適切に適用管理を行うこと（各端末のバージョンを揃えること。）。

(3) インターネット対策

① 振興会がセキュリティポリシーに基づき実施するアクセス制御、コンテンツフィルタの設定(振興会が禁止した URL 閲覧のアクセス禁止設定)について対応すること。例外対応として、振興会からの指示により、一時的に閲覧が必要な URL をコンテンツフィルタのホワイトリストに登録し、閲覧可能な状態とすること。

② 迷惑メールについての資料を適宜振興会へ提出し、振興会から指示のある削除用キーワードをシステムへ登録するか、あるいはアドレスの一時的な停止について対応すること。

(4) 振興会ネットワークに対する作業

基幹ネットワークシステムについて設定変更の依頼があった場合は、システム保守業者が用意する手順書に従い設定変更作業を行うこと。

なお、手順によりシステム保守業者が直接、設定変更作業を行う場合は、作業後の動作確認等の支援を行うこと。

3.2.5 障害対応と保守

(1) 障害の検出

運用管理要員は、振興会情報システムの障害について、3.2.3(1)②において設置する遠隔による監視、基幹ネットワークシステム等他のシステムからの通知、あるいは職員等からの通報を受け、障害の状況を確認すること。

なお、職員等からの通報には、電話による通報とメールによる通報との2種類がある。

(2) 発生時対応

① 一次切り分け

運用管理要員は、障害を検知した場合は、速やかに障害発生箇所を特定し、ハードウェア障害、ソフトウェア障害等の一次切り分けを行うこと。

② システム保守業者に対して必要な障害内容報告書を作成し、原因調査及び障害対応の依頼を行うこと。

③ 必要に応じ、障害切り分けのための障害機器における障害発生日時前のコンフィグやログを取得し、システム保守業者に提供すること。

④ 回線異常と判断した場合は、速やかに振興会に連絡すること。

⑤ ディスクリソースやメモリリソースでの異常と判断した場合は、振興会の承諾を得た上で復旧作業を行うこと。

⑥ クライアント端末障害対応

ア クライアント端末 については、リモートツール(資産管理ソフトウェア)による職員等との対話形式での対応を行うものとする。

イ 障害機器（プリンター含む）については、システム保守業者、メーカー等の保守契約関係業者に連絡をとり、修理完了まで管理すること。ただし、クライアント端末のシステム不調に対しては、HDD の初期化、OS の再設定、個別ソフトウェアの再インストール等を実施すること。

(3) 原因調査

- ① 運用管理要員は、障害の内容に応じてシステム保守業者と連携して原因調査を行うこと。
- ② 情報セキュリティインシデントについては、システム保守業者と連携して原因及び被害を究明すること。

(4) 復旧

- ① システム保守業者と連携して機器等の迅速な復旧を図ること。
- ② 各システム保守業者による復旧作業に対し、適切に情報提供等の支援を行うこと。必要に応じて、システム保守業者の実施する障害対応の立会い、復旧後の動作確認を行うこと。
- ③ 運用管理要員は、システム保守業者が実施する機器等のリストア作業等を支援すること。
- ④ システム保守業者の指示に基づき、クライアント端末の OS・ソフトウェアの再インストール、環境の再設定、再設置動作確認作業等を行うこと。
- ⑤ 復旧作業に際し、作業員のサーバー室への入室が必要となる場合は、事前に保守担当者の氏名や機器の搬入経路等を把握し、振興会の承諾を得た上で入室及び搬入の手続きを支援すること。また、入室した時点で本人確認を行い、入退室の時刻や作業内容を指定の書類へ記載し管理すること。
- ⑥ 冗長化された機器の障害復旧作業は、システム保守業者と協力し、切り戻しまで行うこと。

(5) 障害管理

- ① 障害検出から復旧までの状況を逐次記録し、振興会に報告すること。
- ② 断続的、継続的に発生している障害がある場合は、当該システム保守業者と連携し対策を講じること。
- ③ 障害検出から復旧完了までの記録を含む障害情報、障害対応支援内容につき履歴管理情報を更新すること。
- ④ 運用管理要員は、発生した障害について、再発を防止できる対策を講じ、振興会へ報告すること。

3.2.6 データ管理

(1) バックアップ処理の確認

- ① 運用管理要員は、振興会情報システムのプログラム及びデータのバックアップについて、バックアップ処理が正常に実施されたことを確認すること。異常が発見された場合は、システム保守業者と連携し、原因を究明の上、バックアップの再取得を実施すること。
- ② バックアップ処理の確認が必要な業務システムは、別紙 4「業務システム一覧」を参照すること。

3.2.7 職員等対応

職員等対応(ヘルプデスク業務)は、職員等及び機器等全てに提供されるものである。本業務は、通常の運用管理支援業務及び障害対応業務と適宜連携して行うこと。

(1) ハードウェア、ソフトウェア、業務システムの操作等に関する問合せ対応

- ① 運用管理要員は、機器等の利用に係る職員等からの各種問合せについて原則として即日対応すること。
- ② 運用管理要員は、業務システムの利用に係る職員等からの問合せについて、運用管理手順書に従い対応すること。
- ③ 受付けた各種問合せに関しては、問合せ対応結果一覧により一元的に管理し、進捗を定期的に確認すること。
- ④ 頻度の高い問合せに関しては、振興会と検討の上、職員等向けマニュアルや FAQ 等を作成し、振興会内部ホームページ又はグループウェアの掲示板等を利用して職員等に周知すること。
- ⑤ リモートメンテナンス対応

クライアント端末の利用方法や設定方法に関する問合せに対して、必要に応じてリモート操作でクライアント端末にアクセスし、遠隔操作を行って対応すること。リモート操作には振興会が提供する資産管理ソフトウェア（Sky 製 SKYSEA）を使用することができる。

(2) クライアント端末の管理

① 人事異動等に伴う管理

ア 人事異動等に伴う振興会からの申請に基づき、クライアント端末の移動、追加等の管理を行うこと。これらの作業で発生する業務システム、ドライバ、アプリケーションソフトウェア等のインストール及び再設定、仮想デスクトップの設定、LAN ケーブルや電源の配線作業等、クライアント端末の利用に必要な作業を行うこと。

イ クライアント端末に関しては、資産管理台帳により一元的に管理すること。

② ソフトウェア等のインストール管理

ア 職員等からドライバ等のインストールの依頼があった場合には、振興会に確認の上、対象端末に対して、ソフトウェア、ドライバ等のインストールを行うこと。

イ ソフトウェアのインストールに関しては、資産管理台帳により一元的に管理すること。

③ 組織変更等に伴う機器等の管理

組織変更等に伴いプリンターほか機器等の移設が生じた場合は、設置、機器等の再設定及びクライアント端末へのドライバ等ソフトウェアの再設定を行うこと。必要に応じて、システム保守業者への実施依頼、作業の立会い等を行うこと。

(3) 貸出機器管理

① 貸出機器管理台帳の作成

貸出機器管理台帳を作成し、クライアント端末、プリンター、その他周辺機器等各種貸出機器の管理を行い、正確な在庫管理及び貸与先の把握を行うこと。

② 貸出、設定 貸出機器の設定

ア 職員等からクライアント端末等機器の貸与申請があった場合は、振興会に確認し、対象機器の設定及び貸し出しを行うこと。

イ クライアント端末の貸出時は、必要最低限のソフトウェア、ドライバ等のインストール及び設定を行うこと。

ウ 必要に応じて、職員等へ貸出機器の説明や操作方法についての説明を実施すること。

③ 返却、リストア

ア 返却された貸出機器は、外観及び動作の確認を行い、破損・故障等がないことを確認すること。

イ 機器等は、セキュリティの観点から前使用者のデータ等を残さないようリストア作業を実施すること。

ウ 破損・故障等が発生している場合、振興会へ連絡を行い、対応についての指示を仰ぐこと。

(4) その他の事項について

① その他、職員等からの個別事項の問合せについて、随時対応すること。

② 毎年、年度末、年度明けには大規模な人事異動があるため、一時的に本項の職員等対応及び【3.2.8 (6) 人事異動等に伴うアカウント等の管理】の業務が集中する。その際には、振興会と協議を行い、作業スケジュール等を作成するなどして、既定の期日までに対応すること。

なお、例年新年度には、新規採用者、異動者（出向よりの復帰含む）、退職者（出向者含む）合わせて、100～150 名程度の該当者がいる。

3.2.8 アカウント等の管理

(1) アカウント管理

- ① 基幹ネットワークシステムの Active Directory のアカウント及びグループの運用管理を行うこと。必要に応じて、機器等のアクセス権の管理も行うこと。
- ② アカウントの新規作成・変更等については、原則として即日対応(職員の勤務時間終了後(18時15分以降)の申請分を除く。)とし、職員等へのサービスに影響がないよう作業を実施すること。

(2) パスワードの管理

- ① 各サーバー、ネットワーク機器のパスワードを管理すること。
- ② 振興会からの指示により、ドメイン管理者用のパスワードやネットワーク機器のパスワード変更を行うこと。
- ③ 管理者用のパスワード変更等、影響範囲の大きいものは事前に計画書を作成し、振興会の承諾を得ること。

(3) メールアドレスの管理

- ① 職員等のメールアドレスの運用管理を行うこと。
- ② メールアドレスの新規作成・変更等については、原則として即日対応(職員の勤務時間終了後(18時15分以降)の申請分を除く。)とし、職員等へのサービスに影響がないよう必要な作業を確実に実施すること。
- ③ 職員等の申請等により、振興会が許可したメールの転送設定及び転送解除作業を行うこと。

(4) ファイルサーバーの管理

- ① 基幹ネットワークシステムのファイルサーバーにつきシステム保守業者が用意する手順書に従い運用管理を行うこと。
- ② 各部署別フォルダについて、アクセス権限の運用管理を行うこと。
- ③ 組織横断的な利用権限を設定する必要があるフォルダの設定及び利用者権限の設定について、振興会の指示に基づき実施し、設定状況を管理すること。

(5) 業務システムのアカウント等の管理

- ① 運用管理手順書に従い、対象の業務システムのアカウントの運用管理を行うこと。
- ② 業務システムについて、運用管理している原課にシステム管理者がいる場合は、原則として運用管理要員がアカウント等の管理を行う必要はない。
- ③ アカウント等管理の対象業務システムについては、別紙4「業務システム一覧」を参照すること。

(6) 人事異動等に伴うアカウント等の管理

- ① 人事異動等に伴い、アカウント登録・変更・停止処理を行うこと。

- ② 作業期限は申請のあった当日対応とするが、年度末、年度明けの申請が集中する時期において、当日中に対応できない際は振興会と調整すること。

3.2.9 情報資産管理に使用する資料等

機器等のソフトウェア情報や接続情報等を、以下の資料を作成し、常時メンテナンスを行うこと。

(1) 資産管理台帳

- ① 振興会情報システムで使用するハードウェア及びソフトウェアについて、必要な情報を管理すること。
 - ア 機器等について、機器番号、機種名、製品番号、IP アドレス、設置場所、保守連絡先等の登録情報を管理し、データのメンテナンスを実施すること。
 - イ 更新時は、更新履歴に詳細を記載し、証跡を残すこと。
 - ウ 振興会が所有するソフトウェアのライセンスを管理する、ソフトウェアの一覧表を必要に応じて修正すること。
- ② 必要に応じハードウェア、ソフトウェアを分冊にする等メンテナンスしやすい様式とすること。

(2) ネットワーク論理構成図

- ① 資産管理台帳に基づき、ネットワーク及びサーバーについて論理構成図を必要に応じて修正すること。
- ② 新しく振興会情報システムにネットワークセグメント、ルーティング情報が追加された場合は、振興会の指示により、論理構成図に追加すること。

(3) ネットワーク物理構成図

振興会情報システムを構成する機器等について、物理構成図を必要に応じて修正すること。

(4) 機器配置図

- ① 振興会が提供するネットワーク、サーバー等のデジタル周辺機器に係る機器配置図の内容が最新となるように努めること。
- ② 振興会のサーバー室内にあるシステムラック内機器配置について、サーバーラック構成図を必要に応じて修正すること。
- ③ 新しく振興会情報システムにネットワークセグメント、ルーティング情報が追加された場合は、機器配置図に追加すること。

(5) ライセンス契約管理

ライセンス管理については、契約更新手続き支援(期限到来アナウンス、手続き支援等)を行うこと。

(6) 配線図

振興会が提供するサーバー室内の電源配線図、ネットワーク機器のポートアサ

イン図が最新になるよう必要に応じて更新すること。

(7) その他必要な文書

- ① 上記文書以外に本業務内で管理すべき情報(サーバー設定情報等)がある場合は文書を作成し記録すること。
- ② 上記(1)の資産管理台帳等に記載された資産に変更がなされた場合、変更の実施者、変更事由、変更箇所、変更の実施日時等を記録し管理を行うこと。

3.2.10 振興会情報システムの変動に関する支援

請負者は、将来の情報システムの更新について、更新作業を適正かつ円滑に行うため、各次期システム等機器賃貸等事業者(以下「次期システム業者」という。)が開催する会議への参加、各次期システム運用に必要な環境設定支援、検証等を現行システムの総括運用管理支援業務従事者の立場からの支援、助言を行うこと。

なお、各次期システム更新にかかる設計、開発は次期システム業者が実施する。更新についての詳細は振興会に確認すること。

(1) 会議

振興会の指示により、次期システム業者が開催するシステム更新・移行にかかる会議に参加すること。

(2) システム運用業務設計(支援)

次期システムの運用業務設計は次期システム業者が実施する。請負者は、振興会の指示により、振興会情報システムの構成や運用体制等の情報について、速やかに提示する等、次期システム業者の支援を行うこと。

(3) システム移行作業(支援)

振興会の指示により、次期システム業者より提示されるシステム移行計画書に基づき移行スケジュールの調整支援、システム運用管理業務の移行業務の支援を行なうこと。移行時においてトラブルが発生した場合には、次期システム業者と連携し速やかにトラブルを解消すること。

(4) テスト(支援)

次期システム業者が作成、提示するテスト計画書、テスト実施要項に基づきテスト項目を支援すること。

想定される次期システム業者及び振興会が行う各テストは次のとおり。各テスト実施に当たり、次期システム業者及び振興会より支援を求められた場合には支援を行うこと。

- ① 単体テスト (次期システム業者)
- ② 結合テスト (次期システム業者)
- ③ 総合テスト (次期システム業者)
- ④ 受入テスト (振興会)

(5) 教育

振興会の指示により、請負者は、次期システム業者が作成する教育計画書に基づき各システム運用管理業務支援にかかる教育を受講すること。

(6) その他

- ① 機器等の変動に関し、新規資産納入者への振興会についての情報提供、導入検討、移行等必要となる支援を行うこと。
- ② 毎年 4 月 1 日付の人事異動はユーザーの登録件数が多いことを理解した上で円滑に登録作業を遂行すること。

3.2.11 業務システム運用管理

- (1) 業務システムについては、操作方法の問合せ及び障害対応のほかに、それぞれ運用管理を実施するものがある。

詳細については、別紙 4「業務システム一覧」を参照すること。

なお、障害対応はシステム保守業者への連絡及び復旧後の動作確認等の支援を主とし、プログラム及びデータの修正、故障部位の交換等は対象外とする。

- (2) 業務システムの運用管理業務の詳細について、追加・変更があった場合は適切に対応すること。

3.2.12 計画停電

- (1) 振興会が年 1 回実施する法定点検に伴う計画停電(以下「法定停電」という。)については、本業務の範囲内として、以下の対応を行うこと。

なお、法定停電の具体的な日程については、振興会がその都度指示をする。

- ① 通常、法定停電は、休日に行われるので、休日対応とする。
 - ② 振興会と連携して、システム保守業者との調整を行い、法定停電の計画書(スケジュール)を作成すること。
 - ③ 計画書に沿って、必要な機器等の停止及び起動、起動後の動作確認を実施すること。
- (2) 法定停電等で、ネットワークの切り替え作業等が必要な場合は、必要な支援を行うこと。
- (3) 法定停電以外の単発的な停電については、本調達の外とするが、振興会の求めに応じて必要経費を見積り、法定停電と同様の対応を行うこと。

3.2.13 パソコン研修

請負者は、契約期間内において毎年度、職員等に向けて以下のパソコン研修を実施すること。

- (1) 実施方法

実施方法については、最適な方法を振興会に提案すること。

なお、e ラーニングを提案する場合は、事務所及びテレワーク環境に於いても受講可能なこと。

(2) 研修日程

原則として振興会が指定した日程での開催とするが、事前に双方協議の上、日程を決定する。

(3) 研修期間

1 か月間以上の実施期間を確保できること。

(4) 研修内容

新人研修

Office(Word, Excel)等端末搭載基本ソフトウェア、グループウェア、セキュリティ等とし、詳細については、振興会と協議の上決定する。

※ SCORM に適合していること。

(5) 研修対象・規模

新規採用者 20 名程度を予定している。

(6) 使用機器等

職員等が通常利用するクライアント機器で受講できること。

(7) その他

① 研修の実施にあたって見込まれる全ての作業及び経費は、本調達に含まれるものとする。

② 研修終了後、アンケートを実施し、研修終了後 1 週間以内に結果を集計した後、パソコン研修実施報告書を作成して、振興会に提出すること。

3.2.14 インシデント対応訓練

請負者は、契約期間内において毎年度、インシデント対応の訓練を実施すること。インシデントが発生したことを想定し、インシデント対応の専任チーム「CSIRT (Computer Security Incident Response Team)」などの組織が、振興会で取り決めたインシデント対応手順に沿って、一連の対応を行うことを訓練する。

(1) 実施体制

実際のクライアント機器、ネットワーク環境等を利用しての訓練とする。

なお、訓練は、振興会の情報システムの日常の運用状況を熟知している運用管理要員が実施するが望ましい。

(2) 訓練日程

原則として振興会が指定した日程での開催とするが、事前に双方協議の上、日程を決定する。

(3) 訓練期間

原則として1日以内での実施とする。

(4) 訓練内容

情報インシデント発生時（ウィルス感染、情報流出等）の初期動作、連絡等の手順について実習。

※ 訓練内容の詳細については、振興会と協議の上決定する。

(5) 訓練参加者

情報推進課職員、CSIRT 要員及び振興会が指定する職員。10 名程度を予定している。

(6) その他

① 訓練の実施にあたって見込まれる全ての経費は、本調達に含まれるものとする。

② 訓練終了後、アンケートを実施し、訓練終了後1週間以内に結果を集計した後、訓練実施報告書を作成して、振興会に提出すること。

③ 訓練の実施にあたり、振興会情報システムの運用に影響が出ないようにすること。

④ 訓練の実施にあたり、ネットワークやクライアント機器に改変を行った場合、訓練終了後は、訓練開始前の状態に復帰させること。

3.2.15 標的型メール対応訓練

請負者は、契約期間内において毎年度、標的型メール対応の訓練を実施すること。各職員等に標的型メールを模したメール（以下、「訓練メール」という。）を実際に送信し、その対応状況をまとめるとともに、不適当な対応を行った職員等に対しては指導コンテンツの表示を行う。

(1) 実施体制

訓練メールは振興会が利用しているグループウェアシステムのメールアドレスに対して送信すること。指導コンテンツは事務所及びテレワーク環境に於いても受講可能なこと。これらは、クラウドサービスを利用しても構わない。

(2) 訓練日程

原則として振興会が指定した日程での開催とするが、事前に双方協議の上、日程を決定する。

(3) 訓練回数

1回の訓練に於けるメールの送信は職員等一人に対し1回ずつとする。

(4) 訓練内容

職員の業務内容に即した訓練メールの送信（例：「請求書の送付」／添付ファイル付またはURL 記載）。

添付ファイル開封またはURL をクリックした職員等に対しては指導コンテンツ

を表示する。

※ 訓練内容の詳細については、振興会と協議の上決定する。

(5) 訓練参加者

500 名程度を予定している。

(6) 結果報告

訓練終了後、結果をまとめ、振興会に報告すること。

(7) その他

- ① 訓練の実施にあたって見込まれる全ての作業及び経費は、本調達に含まれるものとする。
- ② 訓練の実施にあたり、振興会情報システムの運用に影響が出ないようにすること。
- ③ 訓練の実施にあたり、ネットワークやクライアント機器に改変を行った場合、訓練終了後は、訓練開始前の状態に復帰させること。

3.2.16 その他の運用管理業務

(1) 予備機器・消耗品管理

① 管理対象

端末、HUB、UTP ケーブル、デジタル周辺機器等及び運用管理業務に係る消耗品の管理を行うこと。

② 保管場所

保管場所については、振興会からの指示に従うこと。

③ 管理内容

- 1 ・ 予備機器、消耗品の在庫状況及び修理状況を把握すること。
- ・ 振興会情報システムの消耗品の交換または該当業者への交換依頼を行うこと。

なお、交換に際して費用が発生する場合は交換が必要な 1 か月前までに振興会に連絡し、対処方法を協議すること。

(2) ネットワークケーブルの配線状況管理

- ① 申請によりネットワークに接続された機器について、配線状況を管理すること。

- ② 振興会内 LAN の UTP ケーブル及び配線状況について、通信状況の管理を行い、通信遅延等の問題が発見された場合は、改善案について振興会担当職員に提案し、その承諾を得たうえで、対処すること。スイッチングハブ等に UTP ケーブル敷設の際は、ケーブルの両端にタグを設置し、タグに宛先を記載すること。

なお、UTP ケーブル及びケーブルタグは振興会が準備するものとする。

- (3) クライアント端末への機能更新プログラム対応
システム保守業者と連携して対応すること。
作業内容は、「3.2.4(2)セキュリティパッチの適用及びソフトウェアのバージョンアップ作業」と同様とする。

4. 体制及び方法

4.1 体制

- (1) 振興会情報システムの体制を図 4-1「業務体制」に示す。

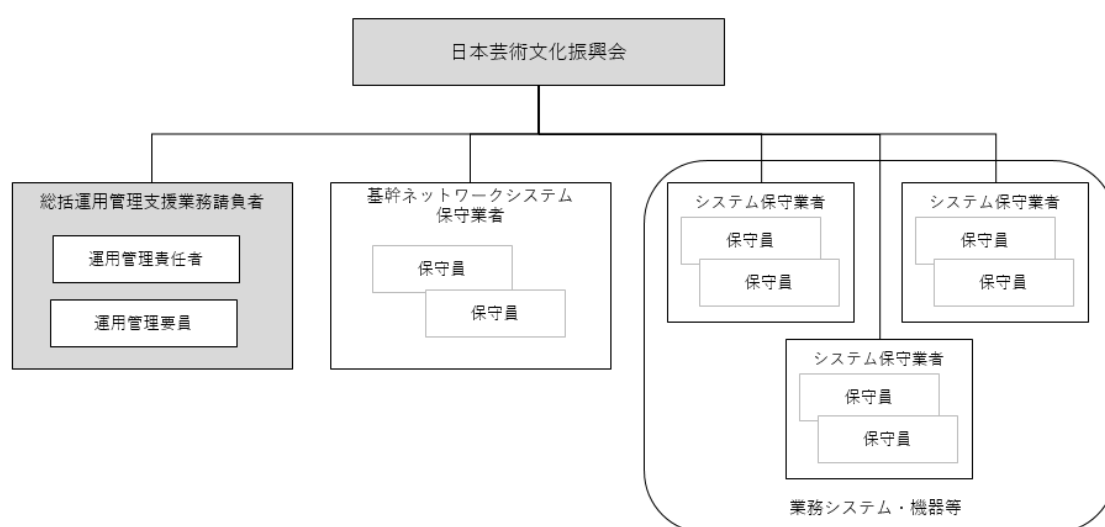


図 4-1 業務体制

4.2 請負者の体制

- (1) 運用管理責任者
請負者は、運用管理要員の責任者として運用管理責任者を設置し、振興会の承認に基づき、運用管理業務を統括管理すること。
- (2) 運用管理要員
運用管理要員は、運用管理責任者の管理のもと、振興会の承認に基づき、運用管理業務を実施すること。
- (3) 必要な要員数
請負者は、運用管理業務を実施する上で必要な要員を適切に配置すること。

4.3 請負者に必要な要件

請負者は、本業務の円滑な遂行に必要な経営基盤及び資金、設備等の十分な管理能力を有し、本業務の目標達成、計画遂行、継続的实施に必要な組織、要員、設備及び

施設を有していること。

なお、入札参加資格及び実績条件の詳細については、実施要項の記載を参照すること。

4.4 運用管理要員に必要な要件

本業務を遂行する運用管理要員に必要な要件を以下に示す。

(1) 全般に関する要件

- ① 本仕様書に示す要件を円滑に遂行できる能力を有すること。
- ② 本業務遂行において、日本語により円滑かつ適切なコミュニケーションが図れること。
- ③ 以下に示す政府機関の指針等に加え ICT 技術や政府全体の取組動向等を十分理解した上で、業務を遂行すること。
 - ・ 政府機関の情報セキュリティ対策のための統一基準群(情報セキュリティ政策会議決定)
- ④ 振興会のセキュリティポリシー及び利用手順書等を十分理解した上で、本業務を遂行すること。
- ⑤ 振興会が定める規則等を遵守すること。
- ⑥ 振興会において、運用管理要員の交代の必要があると判断したときは、1 週間前までに請負者に通知の上、交代させるものとする。
- ⑦ 請負者は、常に運用管理要員の服装、勤務態度、風紀、衛生等について万全の監督を行うこと。
- ⑧ 運用管理要員は、定められた場所以外に無断で立ち入ってはならない。また身分証明書を携行すること。
- ⑨ 運用管理要員は、業務実施場所の整理整頓を随時行い作業環境の整備に努めること。

(2) 運用管理要員責任者に必要な要件

- ① 「IT スキル標準(Ver3.0)」の IT サービスマネジメント(専門分野：すべての分野、達成度指標：レベル 3 以上)と同程度の経験と実績を有すること。
- ② 過去5 年以内において、役職員数350名程度の事業所において本調達仕様と同様の業務を実施した経験を有していること。
- ③ ITガバナンスのフレームワークの知識を有することを証明すること。
ITILFoundation以上の資格、又は運用・管理の実績を提示すること。
- ④ 機器等の操作に関して十分なスキルを有していること。
- ⑤ 振興会情報システムの概要及び基本操作を理解し、職員等の問合せに対し説明できること。
- ⑥ 本仕様書に基づく障害時の対応方法を理解していること。

(3) 運用管理要員に必要な要件

- ① 「IT スキル標準(Ver3.0)」の IT サービスマネジメント(専門分野：すべての分野、達成度指標：レベル1以上)と同程度の経験と実績を有すること。
- ② IT ガバナンスのフレームワークの知識を有することを証明すること。
ITILFoundation以上の資格、又は運用・管理の実績を提示すること。
- ③ 本仕様書に基づく作業内容を理解し、運用管理責任者の指示のもと、業務を遂行できること。

(4) 運用管理要員の構成

① 振興会の指定する運用管理拠点

運用管理要員は、振興会の指定する運用管理拠点に駐在して本業務を遂行すること。

② 各拠点

各拠点において現地対応が必要な場合は、請負者は運用管理要員を派遣すること。

派遣する運用管理要員に求められる要件は、本項(3)運用管理要員に必要な要件に準ずるものとする。

システム対応日時は、振興会与協議の上、決定するものとする。

なお、法定停電対応、3.2.10 システム変動時には、要員を派遣すること。

③ リモート対応

トラブルやQ&A等の受付業務など、振興会の指定する運用管理拠点以外でも業務遂行が可能な作業については、請負者の負担により用意した、振興会が求めるセキュリティ要件を満たす場所(リモート環境等)、体制で実施することを可能とする。

④ 後方支援体制

必要に応じ、上記①～③に加え、後方支援体制を持つこと。

4.5 運用管理計画書の作成

- (1) 請負者は、【3. 運用管理要件】に基づき、以下の運用管理体制、運用管理手順、運用管理計画、運用管理要員計画を踏まえた、運用管理計画書を作成し振興会の承認を得ること。

① 運用管理体制

運用管理の内容、運用管理要員の業務体制、運用管理連絡体制等について、策定すること。

② 運用管理手順

想定される故障や障害、情報セキュリティインシデントの発生に対して、対応体制や手順の整備等について、策定すること。

③ 運用管理計画

60 か月分の運用管理計画を以下の要領で策定すること。

ア 運用管理年間スケジュール

毎年 3 月 25 日までに【3. 運用管理要件】を踏まえた年次スケジュールを作成すること。

イ 月次スケジュール

年間スケジュールに対応した月次スケジュールを毎月 25 日までに作成すること。

④ 運用管理要員計画

ア 運用管理要員の出勤計画を策定すること。

イ 運用管理要員の、運用管理業務の実施時間帯は、原則として振興会の就業規程に定める休日を除く 9 時～18 時 15 分とする。ただし、振興会の業務遂行に重大な影響を及ぼすシステム障害等が発生した場合並びに、法定停電については、振興会の要請により、上記業務時間に係らず対応すること。

ウ 運用管理要員が、不慮の事故、疾病又は休暇等により勤務できない場合は、振興会与協議の上、請負者の責任において代理の運用管理要員を業務に就かせること。また、代理の運用管理要員には、定期的に運用管理業務の教育を行うこと。

4.6 運用管理の実施状況の管理

請負者は、運用管理計画書に基づく本業務の実施状況を把握し、本業務の円滑な推進を図ること。

4.7 会議体制等

(1) 月次報告会

① 請負者は、1 か月毎に前月の作業内容について、月例業務報告書を作成し、月例業務報告会を実施して説明すること。月例業務報告書には、月次スケジュールに基づき実施した運用管理業務の内容及び障害の対応状況、サービスレベルの達成状況等の報告、本業務における問題・課題の提起及び具体的な改善の提案を記載すること。

なお、報告会は振興会が不要とした場合は、省略することができる。

② 月例業務報告書には、最低限以下の事項を含めること。

ア 障害一覧（対象機器、対象システム、障害内容、対応結果の記載一覧）

イ 連絡票管理台帳（問合せ者情報（部署・氏名等）、問合せ内容・種類、回答内容、連絡票管理番号及び、保守業者等手配内容の記載一覧）

ウ 問合せ対応結果一覧

オ 作業一覧（対象機器、対象システム、作業内容、作業結果の記載一覧）

カ 稼働状況報告（対象機器、稼働状況）

キ サービスレベルの達成状況

ク クライアント操作ログ分析レポート

ケ 上記以外で必要な報告

(2) その他

- ① 障害発生時の報告や会議体で協議又は報告する事項については、全て資料を作成し論理的かつ効率的に行うこと。
- ② 運用管理要員は、運用管理計画書に見直しが必要となった場合は、振興会に報告し、承認を得ること。
- ③ 運用管理要員は、業務の実施に当たり、運用管理要員を主体とした、振興会及びシステム保守業者との打合せを行った場合は、打合せ議事録を3営業日以内に作成し、振興会の承認を得ること。ただし、振興会の指示により、システム保守業者との打合せに参加した場合は、特別な振興会からの指示がない限り、打合せ議事録を作成する必要はない。

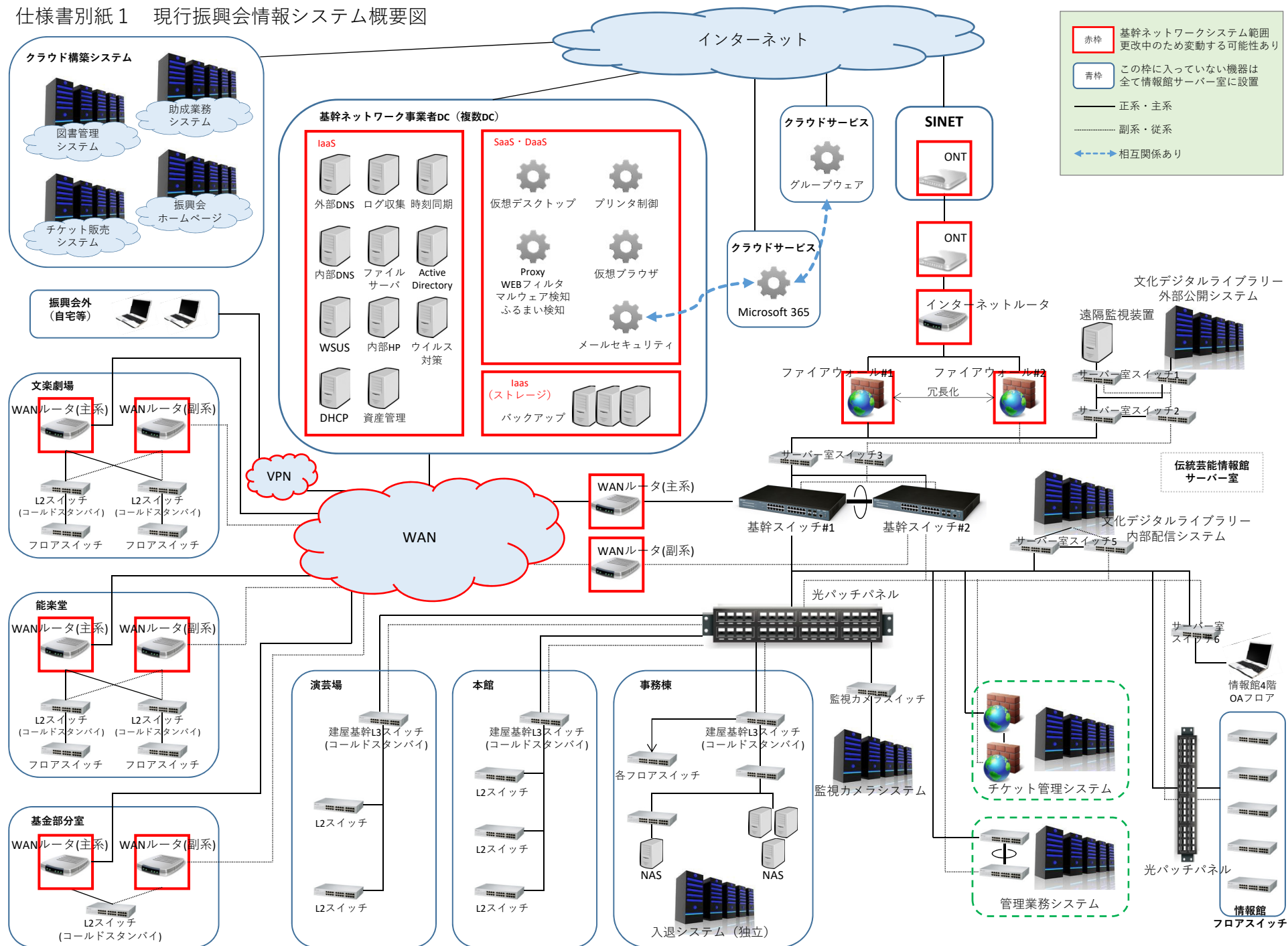
4.8 その他

運用管理業務の効率化を図るため、運用管理要員は、業務運用上の問題点、改善策等について随時振興会に提案し、振興会と運用管理要員は、協力して共に改善に努めるものとする。

5. 特記事項

本仕様書に記載されていない事項又は仕様について疑義が生じた場合は、振興会と請負者双方が協議して決定するものとする。

仕様書別紙 1 現行振興会情報システム概要図



仕様書別紙2 機器・機能一覧

種別	機器	個数	場所等
基幹ネットワークシステム			
回線機器	ONT(回線終端装置)	1	SINET
回線機器	ONT(回線終端装置)	1	隼町地区
回線機器	インターネットルーター	1	隼町地区
回線機器	WANルーター	2	事業者iDC
回線機器	WANルーター	2	隼町地区
回線機器	WANルーター	2	能楽堂
回線機器	WANルーター	2	文楽劇場
回線機器	WANルーター	2	基金部分室
セキュリティ装置	ファイアウォール(UTM)	2	隼町地区
IaaS	外部DNSサーバー	-	クラウドサービス
IaaS	ログ収集サーバー	-	クラウドサービス
IaaS	時刻同期サーバー	-	クラウドサービス
IaaS	内部DNSサーバー	-	クラウドサービス
IaaS	ファイルサーバー	-	クラウドサービス
IaaS	Active Directoryサーバー	-	クラウドサービス
IaaS	WSUSサーバー	-	クラウドサービス
IaaS	内部ホームページサーバー	-	クラウドサービス
IaaS	ウイルス対策ソフトウェア管理サーバー	-	クラウドサービス
IaaS	DHCPサーバー	-	クラウドサービス
IaaS	IT資産管理サーバー	-	クラウドサービス
IaaS	バックアップ領域	-	クラウドサービス
DaaS	仮想デスクトップ	-	クラウドサービス
SaaS	プリンタ制御	-	クラウドサービス
SaaS	Proxy、WEBフィルタリング マルウェア検知、ふるまい検知	-	クラウドサービス
SaaS	仮想ブラウザ	-	クラウドサービス
SaaS	メールセキュリティ	-	クラウドサービス
基幹系クラウドサービス			
SaaS	Microsoft 365	-	クラウドサービス
SaaS	グループウェア	-	クラウドサービス
振興会ホームページ			
セキュリティ装置	ファイアウォール	-	クラウドサービス
IaaS	WEBサーバー	-	クラウドサービス
IaaS	DBサーバー	-	クラウドサービス
IaaS	バックアップ領域	-	クラウドサービス
図書管理システム			
IaaS	WEBサーバー	-	クラウドサービス
IaaS	DBサーバー	-	クラウドサービス
プリンター	レシートプリンター	3	隼町地区
プリンター	レシートプリンター	2	能楽堂
プリンター	レシートプリンター	2	文楽劇場
助成業務システム			
IaaS	リバースプロキシサーバー	-	クラウドサービス
IaaS	APサーバー	-	クラウドサービス
IaaS	DBサーバー	-	クラウドサービス
SaaS	電子申請システム	-	クラウドサービス
チケット販売システム			
SaaS	チケット販売システム	-	クラウドサービス
PC	専用クライアントPC(振興会ネットワーク非接続)	-	隼町地区
PC	専用クライアントPC(振興会ネットワーク非接続)	-	能楽堂
PC	専用クライアントPC(振興会ネットワーク非接続)	-	文楽劇場
チケット管理システム			
サーバー	仮想化用サーバー	3	隼町地区
サーバー	仮想環境管理・バックアップサーバー	1	隼町地区
仮想サーバー	管理ユーティリティ	1	隼町地区
仮想サーバー	管理用仮想マシン	3	隼町地区
仮想サーバー	ADサーバー	1	隼町地区

仮想サーバー	APサーバー	1	隼町地区
仮想サーバー	DBサーバー	1	隼町地区
仮想サーバー	検証APサーバー	1	隼町地区
仮想サーバー	検証DBサーバー	1	隼町地区
コンソール	ディスプレイ／キーボードユニット	1	隼町地区
ストレージ	ストレージ装置	1	隼町地区
スイッチ	レイヤー3スイッチ	3	隼町地区
UPS	無停電電源装置	7	隼町地区
PC	保守用PC	1	隼町地区
セキュリティ装置	ファイアウォール	2	隼町地区
プリンター	チケット発券用プリンター	9	隼町地区
プリンター	チケット発券用プリンター	2	能楽堂
プリンター	チケット発券用プリンター	3	文楽劇場
管理業務システム／施設利用システム			
サーバー	共有DBサーバー	1	隼町地区
サーバー	運用管理バックアップサーバー	1	隼町地区
サーバー	仮想化用サーバー	3	隼町地区
仮想サーバー	人事給与会計システム	7	隼町地区
仮想サーバー	出演者管理システム	2	隼町地区
仮想サーバー	源泉システム	1	隼町地区
仮想サーバー	文書管理システム	2	隼町地区
仮想サーバー	保守メンテナンス用	1	隼町地区
仮想サーバー	固定資産システム	2	隼町地区
仮想サーバー	施設利用システム	2	隼町地区
負荷分散装置	仮想ロードバランサー	1	隼町地区
ストレージ	仮想サーバ用ストレージ	1	隼町地区
LTO	LTOテープ装置	1	隼町地区
UPS	無停電電源装置	6	隼町地区
スイッチ	レイヤー3スイッチ	2	隼町地区
スイッチ	レイヤー2スイッチ	1	隼町地区
プリンター	チケット発券用プリンター	2	隼町地区
プリンター	チケット発券用プリンター	1	能楽堂
プリンター	チケット発券用プリンター	1	文楽劇場
文化デジタルライブラリーシステム			
サーバー	外部用WEBサーバー	1	隼町地区
サーバー	内部サーバー(仮想化用サーバー)	1	隼町地区
仮想サーバー	内部用WEBサーバー	1	隼町地区
仮想サーバー	DB・検索サーバー	1	隼町地区
仮想サーバー	テストサーバー	1	隼町地区
仮想サーバー	テストDB・検索サーバー	1	隼町地区
LTO	バックアップ装置	1	隼町地区
UPS	無停電電源装置	3	隼町地区
入退管理システム			
サーバー	入退システム用サーバー	1	隼町地区
ストレージ	ネットワークHDD	1	隼町地区
コンソール	コンソール装置	1	隼町地区
UPS	無停電電源装置	1	隼町地区
スイッチ	インテリジェントスイッチ	6	隼町地区
カードリーダー	ICカードリーダー	33	隼町地区
制御装置	電気錠コントローラー	20	隼町地区
PC	操作用PC	2	隼町地区
監視カメラシステム			
サーバー	録画サーバー	2	隼町地区
コンソール	コンソール装置	1	隼町地区
UPS	無停電電源装置	1	隼町地区
回線機器	監視ネットワークルーター	1	隼町地区
監視カメラ	ネットワークカメラ	33	隼町地区
PC	映像確認、操作用PC	7	隼町地区
受注者設置			

サーバー	遠隔監視サーバー	1	隼町地区
回線機器	監視ネットワークルーター	1	隼町地区
監視装置	温度監視装置	2	隼町地区
その他ネットワーク機器			
スイッチ	基幹スイッチ	2	隼町地区
スイッチ	レイヤー3スイッチ	9	隼町地区
スイッチ	インテリジェントスイッチ	63	隼町地区
スイッチ	ノンインテリジェントスイッチ	103	隼町地区
スイッチ	インテリジェントスイッチ	2	基金部分室
スイッチ	インテリジェントスイッチ	11	能楽堂
スイッチ	ノンインテリジェントスイッチ	8	能楽堂
スイッチ	インテリジェントスイッチ	6	文楽劇場
スイッチ	ノンインテリジェントスイッチ	28	文楽劇場
ストレージ	情報推進課NAS	3	隼町地区
ストレージ	宣伝課NAS	1	隼町地区
ストレージ	宣伝課NASバックアップ用HDD	1	隼町地区
PC	音響機器	1	隼町地区
無線AP	無線LANアクセスポイント	4	隼町地区
無線AP	無線LANアクセスポイント	1	能楽堂
無線AP	無線LANアクセスポイント	1	隼町地区
会議システム	テレビ会議システム用機器	1	隼町地区
会議システム	テレビ会議システム用機器	1	能楽堂
会議システム	テレビ会議システム用機器	1	文楽劇場
サイネージ	インフォメーションディスプレイ表示制御用STB	1	隼町地区
サイネージ	液晶ディスプレイ	1	隼町地区
回線機器	WEB会議、BCP回線用ルーター	2	隼町地区
回線機器	配信回線用ルーター	3	隼町地区
その他	郵便料金計器	1	能楽堂
その他	タブレット型非接触体温検知測定器	1	文楽劇場
プリンター類			
プリンター	プリンター	19	隼町地区
プリンター	名刺プリンター	1	隼町地区
プリンター	カードプリンター	1	隼町地区
複合機	複合機	35	隼町地区
印刷機	リソグラフ	1	隼町地区
印刷機	オルフィス	1	隼町地区
スキャナ	スキャナ	9	隼町地区
複合機	複合機	1	基金部分室
プリンター	プリンター	4	能楽堂
プリンター	名刺プリンター	1	能楽堂
プリンター	ラベルプリンター	1	能楽堂
プリンター	ポスタープリンター	1	能楽堂
複合機	複合機	5	能楽堂
リソグラフ	リソグラフ	1	能楽堂
スキャナ	スキャナ	2	能楽堂
プリンター	プリンター	6	文楽劇場
プリンター	名刺プリンター	1	文楽劇場
プリンター	ラベルプリンター	1	文楽劇場
プリンター	ポスタープリンター	1	文楽劇場
複合機	複合機	5	文楽劇場
リソグラフ	オルフィス	1	文楽劇場
スキャナ	スキャナ	3	文楽劇場
クライアントPC			
PC	クライアントPC	505	隼町地区
PC	クライアントPC	13	基金部分室
PC	クライアントPC	57	能楽堂
PC	クライアントPC	86	文楽劇場

※ 令和4年4月1日から運用を開始する次期基幹ネットワークシステムの更改内容及びクライアント機器の更新内容によっては上記機器に変更が生じる場合があります。

仕様書別紙3 ソフトウェア一覧

分類	ソフトウェア名	※
仮想デスクトップシステム	Horizon Client	
オフィスソフト等	Microsoft 365	
	Excel	○
	Word	○
	PowerPoint	○
	Access	○
	Publisher	
	Exchange	
	Onedrive	
	Share Point	○
	outlook	
日本語ワープロソフト	一太郎Pro3	
	一太郎ビューア	
	ATOK 2016 for Mac	
PDF関連ソフト	JUST PDF 3(作成・編集) /(作成・高度編集・データ変換)	
	Adobe Reader	
資産管理ソフト	Skysea	○
ウイルス対策ソフト	ウイルスバスターコーポレートエディションPlus	○
	Apex_One	○
グループウェア	サイボウズ ガルーン (クラウド版)	○
	セキュアアクセス	
Webブラウザ	Internet explorer11	○
	Mirosoft Edge	○
	Firefox	○
	Google Chrome	○
	Safari	○
Web会議用ソフトウェア	Microsoft Teams(※Microsoft 365として導入)	
	Cisco Webex Meetings	
	Zoom	
画像・図面関連ソフト	Photoshop Creative Cloud	
	Illustrator Creative Cloud	
	InDesign Creative Cloud	
	Photoshop Elements 15 Level1	
	Roxio Toast 15 Titanium	
	Vectorworks Fundamentals with Renderworks 2017	
	サイトプロテクションネットワーク版	
	Vectorworks Fundamentals 2020 スタンドアロン版	
	jw_cad	
	HO_CAD	
	AutoCAD 2021	
	Photoshop Elements 2020/2021 日本語版	
	Premiere Elements 15 Level1	
	Microsoft visio2013	
動画ソフト	Windows Media Player	
	TOSHIBA VIDEO Player	
	PowerDVD 17 Standard Corporate CPRM	
	VLC Media Player	

データベース ソフト	FileMaker PRO 15 AVLA	
	桐10	
フォント・外字	DynaFont TypeMuseum 3728	
	DynaFont TypeMuseum 5718	
	DynaFont プラチナバック TrueType for Windows	
	DynaFont Gaiji Builder for Windows	
	昭和書体 全書体セット 2017年4月版	
	砧書体 佑字【曙】 変体仮名 OpenType Font パッケージ版	
	砧書体 佑字【灯】 変体仮名 OpenType Font パッケージ版	
サーバーOS	Windows Server 2012/2012 R2	○
	Windows Server 2016	○
	Redhat Enterprise Linux	○
閲覧用端末	InfoBarrier10	
	ドライブシールドSS10	
その他	Lhaplus	
	静止画用電子透かし acuapicture Ver.4.0.2	
	筆まめVer.27	
	ゼンリン電子地図帳Zi19	
	名刺作成ソフトウェア Image Create SE	
	夢ぷりんと15	
	ID GETTER DSF-004	
	コリャ英和！一発翻訳 2020 for Win ビジネス・技術専門辞書 バック	
	チケット管理システム	
	駅すばあと	
	TEPRA SPC 10	
	サイボウズ KUNAI（スマートフォン用アプリ）	
	e-taxソフト	
	銀行Web決済	

※令和4年4月1日から運用を開始する次期基幹ネットワークシステムの更改内容及びクライアント機器の更新内容によっては上記ソフトウェアに変更が生じる場合がある。

※別紙1「独立行政法人日本芸術文化振興会情報システムの総括運用管理支援業務民間競争入札による調達仕様書」の【3.2.7職員等対応(1) ハードウェア、ソフトウェア、業務システムの操作等に関する問合せ対応】にて、質問等への対応のために知識を有するソフトウェアについて特に【○】にて記した。

【○】の記載がないソフトウェアについては、ソフトウェアのインストール、アンインストール、設定・バージョンアップの支援等、一般的なソフトウェアの対応を行うのみで、操作方法の詳細について特に知識を有する必要はない。

仕様書別紙4 業務システム一覧

No	対象システム	システム概要	利用者	更改予定(利用開始)	アカウント等 管理対象	組織変更に 伴うオペレーション実 施対象
1	管理 業務 シ ス テ ム	財務会計システム	全職員	令和4年1月	○	○
2		人事給与システム	人事労務課			
3		物品・資産管理システム	契約課 各館事業推進課			
4		出演者管理システム	公演計画課 各館制作担当			
5	文書管理システム	各原課で作成される文書の管理を行うためのシステムであり、文書の起案から、決裁、蓄積、廃棄までの一連のライフサイクルをシステム上で管理するものである。また、インターネット上で公開を行っている情報公開用の文書目録データの作成も行う。	全職員		○	○
6	ワークフローシステム	収入・支出、旅行命令、旅費精算のほか、各種の申請・決裁をフォームを用いてオンライン上で処理する。	全職員		○	○
7	グループウェア	電子メールの利用、及び電子掲示板、スケジュール等、組織内の情報共有を図る機能を利用する際、WEBブラウザ上で情報を一元管理するシステム。現在はサイボウズクラウドを利用している。	全職員	令和4年4月	○	○
8	WEBメールシステム	振興会内外での電子メールの送受信をセキュアに行うシステム。グループウェアと連携している。	全職員	令和4年4月	-	-
9	助成業務システム	芸術文化振興基金の助成業務に関する運用及びデータ管理を統括的に行うシステム。要望書受付、審査、交付申請書受付、実績報告受付を行い、助成金支払いまで一連の助成業務処理をサポートする。また、調査結果の記録、助成団体・審査委員のデータなどの管理や抽出・集計を行う機能も有する。	基金部	令和8年5月	-	-
10	施設利用システム	劇場施設を一般の利用に供するための事務及び管理を行うためのシステムであり、登録された施設及び設備情報管理、利用者情報管理、施設及び設備の貸出管理、貸出に係る経費の積算等を総括して処理する。	各館施設利用室	令和4年1月	-	-
11	日本芸術文化振興会ホームページ	インターネット上でWEBにより振興会の組織情報や公演情報等の提供を広く行う。	一般利用者	令和6年4月	-	-
12	公演情報管理システム(CMS)	振興会ホームページに掲載されている情報の更新を、各原課から行うためのコンテンツマネジメントシステム。	振興会担当職員	令和6年4月	○	-
13	文化デジタルライブラリーシステム	小中高等学校の授業のために伝統芸能、舞台芸術に関する教材(教育用コンテンツ)をインターネットにより配信することを主な目的として開発。 教育用コンテンツとともに、振興会所蔵の動画、静止画、音声、文字情報等から構成される伝統芸能、舞台芸術関連資料のデジタル化、データベース化を行い、これらを検索、閲覧できるシステムを導入し、広く一般の利用者にインターネットによる配信を行っている。	一般利用者 資料サービス課 各館図書閲覧室	令和5年5月	-	-
14	図書管理システム	振興会所蔵の図書等の資料の目録情報の管理及び振興会内での貸出処理を行うための図書システムと、インターネットで広く目録情報を公開する蔵書検索システムとがある。	一般利用者 資料サービス課 各館図書閲覧室	令和5年2月	-	-
15	チケット管理システム	国立劇場・国立演芸場・国立能楽堂・国立文楽劇場の公演チケットを管理するシステム。売上、団体管理も行う。	販売計画課 各館営業課	令和6年3月	-	-
16	入退システム	ICカードによる入退管理を行うためのシステム。振興会役職員、及び業務関係者に配布されたIDカードによる通行承認、及び通行履歴管理する機能を備えている。	全職員 訪問者	-	-	-
17	監視カメラシステム	隼町地区各所のセキュリティ上重要な箇所に設置された監視カメラを管理するためのシステム。監視カメラの映像を警備受付や管理担当部署に設置された監視用モニターに映し出す。ネットワークを介しカメラの操作、及び記録画像の管理も行う。	総務課	-	-	-

No.	機器	設置場所1	死活監視	環境状態 監視	サーバー室 環境監視
1	温度監視装置 #1	隼町地区			○
2	温度監視装置 #2	隼町地区			○
3	基幹スイッチ(正)	隼町地区	○	○	
4	基幹スイッチ(副)	隼町地区	○	○	
5	建屋基幹スイッチ #1	隼町地区	○		
6	建屋基幹スイッチ #2	隼町地区	○		
7	建屋基幹スイッチ #3	隼町地区	○		
8	スイッチングHUB #1	隼町地区	○		
9	スイッチングHUB #2	隼町地区	○		
10	スイッチングHUB #3	隼町地区	○		
11	スイッチングHUB #4	隼町地区	○		
12	スイッチングHUB #5	隼町地区	○		
13	スイッチングHUB #6	隼町地区	○		
14	スイッチングHUB #7	隼町地区	○		
15	スイッチングHUB #8	隼町地区	○		
16	スイッチングHUB #9	隼町地区	○		
17	スイッチングHUB #10	隼町地区	○		
18	スイッチングHUB #11	隼町地区	○		
19	スイッチングHUB #12	隼町地区	○		
20	スイッチングHUB #13	隼町地区	○		
21	スイッチングHUB #14	隼町地区	○		
22	スイッチングHUB #15	隼町地区	○		
23	スイッチングHUB #16	隼町地区	○		
24	スイッチングHUB #17	隼町地区	○		
25	スイッチングHUB #18	隼町地区	○		
26	スイッチングHUB #19	隼町地区	○		
27	スイッチングHUB #20	隼町地区	○		

◎監視要件詳細

1. 死活監視

- ① p i n g により監視すること。
- ② 情報採取を行う間隔は 5 分とすること。
- ③ 監視対象機器からの応答に異常が見られた場合は、1分以内に再試行すること。

2. 環境状態監視

- ① 稼動する各ポートの死活監視を行ったうえ、ポートのステータスが正系、副系として正常に稼動していること及び正系がダウンもしくは副系がダウンしたことを M I B (Management Information Baseの略で管理情報データベースのこと) の値を用いて監視すること。
- ② 情報採取を行う間隔は 5 分とすること。
- ③ 監視対象機器からの応答に異常が見られた場合は、1分以内に再試行すること。

3. サーバー室環境監視

- ① 情報採取を行う間隔は 5 分とすること。
- ② 予め室温・湿度の閾値を設定し、それを超過した場合には即座に通報すること。
また、上記の閾値とは別に振興会が指定する室温・湿度に戻るまで、通報を継続すること。
- ③ 監視機器の設置場所は、各室調査を行い最適の場所とすること。設置場所の適切性について、事前に振興会に説明し、了承を受けること。また、運用仕様書にその内容を記載すること。

No.	機器	設置場所1	死活監視	環境状態 監視	サーバー室 環境監視
28	スイッチングHUB #21	能楽堂	○		
29	スイッチングHUB #22	能楽堂	○		
30	スイッチングHUB #23	能楽堂	○		
31	スイッチングHUB #24	能楽堂	○		
32	スイッチングHUB #25	能楽堂	○		
33	スイッチングHUB #26	能楽堂	○		
34	スイッチングHUB #27	能楽堂	○		
35	スイッチングHUB #28	隼町地区	○		
36	スイッチングHUB #29	隼町地区	○		
37	スイッチングHUB #30	隼町地区	○		
38	スイッチングHUB #31	能楽堂	○		
39	スイッチングHUB #32	文楽劇場	○		
40	スイッチングHUB #33	文楽劇場	○		
41	スイッチングHUB #34	隼町地区	○		
42	スイッチングHUB #35	隼町地区	○		
43	スイッチングHUB #36	隼町地区	○		
44	スイッチングHUB #37	隼町地区	○		
45	スイッチングHUB #38	隼町地区	○		
46	スイッチングHUB #39	隼町地区	○		
47	スイッチングHUB #40	隼町地区	○		
48	スイッチングHUB #41 (Pセグメントメイン)	隼町地区	○		
49	スイッチングHUB #42	隼町地区	○		
50	スイッチングHUB #43	隼町地区	○		
51	スイッチングHUB #44	隼町地区	○		
52	スイッチングHUB #45	隼町地区	○		
53	スイッチングHUB #46	隼町地区	○		
54	スイッチングHUB #47	隼町地区	○		

4. 障害発生時の通報

①異常が発生していることが明確になった場合は、即座に予め定める連絡先に詳細について通報すること。通報は電話及びEメールを利用して行うこと。

②通報は、監視対象機器により振興会が指定したとおり行うこと。

③振興会から障害内容の確認を求められた場合、監視ログに基づき状況を説明すること。

④事前連絡により、指定時間帯において、監視対象機器ごと及び監視内容ごとに監視を停止できること。

No.	機器	設置場所1	死活監視	環境状態 監視	サーバー室 環境監視
55	スイッチングHUB #48	隼町地区	○		
56	スイッチングHUB #49	基金部分室	○		
57	無線LANアクセスポイント	能楽堂	○		
58	管理業務/共有DBサーバー	隼町地区	○		
59	管理業務/運用管理バックアップサーバー	隼町地区	○		
60	管理業務/仮想サーバー1	隼町地区	○		
61	管理業務/仮想サーバー2	隼町地区	○		
62	管理業務/仮想サーバー3	隼町地区	○		
63	管理業務 #1	隼町地区	○		
64	管理業務 #2	隼町地区	○		
65	管理業務 #3	隼町地区	○		
66	管理業務 #4	隼町地区	○		
67	管理業務 #5	隼町地区	○		
68	管理業務 #6	隼町地区	○		
69	管理業務 #7	隼町地区	○		
70	管理業務 #8	隼町地区	○		
71	管理業務 #9	隼町地区	○		
72	管理業務 #10	隼町地区	○		
73	管理業務 #11	隼町地区	○		
74	管理業務 #12	隼町地区	○		
75	管理業務 #13	隼町地区	○		
76	管理業務 #14	隼町地区	○		
77	管理業務 #15 (仮想ロードバランサー)	隼町地区	○		
78	管理業務 #16 (仮想サーバー用ストレージ)	隼町地区	○		
79	管理業務 #17 (L3スイッチ)	隼町地区	○		
80	管理業務 #18 (L2スイッチ)	隼町地区	○		
81	文化DL/外部用Webサーバ	隼町地区	○		

No.	機器	設置場所1	死活監視	環境状態 監視	サーバー室 環境監視
82	文化DL/内部サーバ	隼町地区	○		
83	文化DL/内部用Webサーバ	隼町地区	○		
84	文化DL/DB・検索サーバ	隼町地区	○		
85	文化DL/テストサーバ	隼町地区	○		
86	文化DL/テストDB・検索サーバ	隼町地区	○		
87	サーバー室スイッチ #1 (正)	隼町地区	○		
88	サーバー室スイッチ #1 (副)	隼町地区	○		
89	サーバー室スイッチ #2 (正)	隼町地区	○		
90	サーバー室スイッチ #2 (副)	隼町地区	○		
91	サーバー室スイッチ #3 (正)	隼町地区	○		
92	サーバー室スイッチ #3 (副)	隼町地区	○		
93	サーバー室スイッチ #5 (正)	隼町地区	○		
94	サーバー室スイッチ #5 (副)	隼町地区	○		
95	サーバー室スイッチ #6	隼町地区	○		
96	伝統芸能情報館フロアスイッチ #1	隼町地区	○		
97	伝統芸能情報館フロアスイッチ #2	隼町地区	○		
98	伝統芸能情報館フロアスイッチ #3	隼町地区	○		
99	伝統芸能情報館フロアスイッチ #4	隼町地区	○		
100	伝統芸能情報館フロアスイッチ #5	隼町地区	○		
101	NAS #1	隼町地区	○		
102	NAS #2	隼町地区	○		
103	NAS #3	隼町地区	○		
104	NAS #4	隼町地区	○		

令和 年 月 日

独立行政法人
日本芸術文化振興会
理事長 河村潤子殿

住 所
商号又は名称
代表者氏名 印

独立行政法人日本芸術文化振興会情報システムの総括運用管理支援業務に係る履行証明書

「独立行政法人日本芸術文化振興会情報システムの総括運用管理支援業務」に係る入札に関し、独立行政法人日本芸術文化振興会情報システムの総括運用管理支援業務民間競争入札による調達仕様書で規定された業務等を確実に実現することが可能であることを本証明書にて証明します。

各規程についての具体的な実現方法については、別紙の「独立行政法人日本芸術文化振興会情報システムの総括運用管理支援業務に係る履行証明書（明細）」及び資格、認証等の証明書類にて提示します。

令和 年 月 日

機密保持誓約書

独立行政法人日本芸術文化振興会
理事長 河村 潤子 殿

社 名
住 所
代表者役職・氏名
印

当社は、「独立行政法人日本芸術文化振興会情報システムの総括運用管理支援業務（令和 4 年 4 月から 60 ヶ月間）」の入札（以下「本入札」という。）に関して、以下の各事項を遵守することを誓約します。

1. 本誓約における機密情報とは、独立行政法人日本芸術文化振興会（以下「振興会」という。）が開示する全ての情報（資料、電子情報、電子メール・FAX、口頭による連絡・説明等形態を問わない。）とする。ただし、開示の時点で既に公知のもの及び振興会が公表することを承諾した情報については除く。
2. 当社は、振興会 から開示された機密情報を本入札の目的にのみ使用するものとし、その他の目的には使用しないものとする。
3. 当社は、振興会 から開示された機密情報を本入札のために知る必要のある自己の役員、従業員以外に開示、閲覧等させないものとする。
4. 当社は、振興会 から開示された機密情報を第三者に開示又は漏えいしないものとする。
5. 当社は、本入札に当たって第三者に機密情報を開示、閲覧等させる必要がある場合には、振興会 の事前承諾を得た上で、当該第三者に開示するものとする。
6. 当社は、前項により、機密情報を開示する第三者に対し、本誓約と同様の機密保持誓約をさせるものとする。
7. 当社は、本入札に当たって機密情報を知る必要のある自己の役員、従業員に、本誓約の内容を遵守させるものとする。
8. 当社又は 5. で定める第三者が、本誓約のいずれかの事項に違反した場合、又は漏えい等の事故により 振興会 に損害を与えた場合には、当社は、振興会 が被った損害の賠償をするものとする。

以上