

# OA 関係（LAN の運用管理）の実施要項 （案）の標準例

---

平成 29 年 3 月 作成

令和 4 年 2 月 改定

## 履 歴

	時 期	内 容
1	平成 29 年 3 月	作成
2	平成 30 年 3 月	改定（これまでの実績や実施要項審議を踏まえた修正）
3	令和 2 年 3 月	改定（元号・税率変更、民法改正を踏まえた修正）
4	令和 4 年 2 月	改定（府省採用 C I O 補佐官をデジタル統括アドバイザーに修正）

### 1. OA 関係（LAN の運用管理）業務に関する民間競争入札実施要項標準例策定の趣旨

総務省では、官民競争入札等監理委員会（以下「監理委員会」という。）で審議が終了した実施要項及び既に作成されている「施設の管理・運営業務に関する官民競争入札実施要項又は民間競争入札実施要項標準例」（総務省行政管理局公共サービス改革推進室）等に基づいて、各府省における実施要項案の作成・検討に資するよう、OA 関係（LAN の運用管理）業務における実施要項の標準例（以下「標準例」という。）を策定することとした。

なお、標準例については、今後とも実例の蓄積や監理委員会における実施要項案の審議、民間競争入札の実施状況等を踏まえ、不断に見直しを行うこととする。

### 2. 標準例策定の目的及び位置付け

標準例は、国の行政機関等による実施要項案の作成、監理委員会における実施要項案の審議等において活用されるとともに、これら一連のプロセスの合理化・効率化にも資するよう、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。）第 14 条の規定を踏まえ、実施要項に記載が必要な事項について取りまとめたものである。

実施要項案の作成に当たっては、法及び基本方針の定めに従うとともに、「官民競争入札及び民間競争入札の実施要項に関する指針」（平成 26 年 5 月 21 日）、「実施要項における従来の実施状況に関する情報の開示に関する指針」（平成 26 年 5 月 21 日）及び「官民競争入札及び民間競争入札の実施要項案の作成及び審議の進め方」（平成 25 年 3 月 29 日官民競争入札等監理委員会事務局）の内容に留意しつつ行うほか、更に標準例の内容を参考とすることが望ましい。

なお、標準例は過去の事例を参考に策定したものであり、具体的な実施要項案の作成に当たっては、当該業務の特性や入札の対象とする業務範囲等の個別の事情を反映させる必要がある。

## 目次

1 趣旨	1
2 #####運用管理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	5
4 入札参加資格に関する事項	5
5 入札に参加する者の募集に関する事項	9
6 #####運用管理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	11
7 #####運用管理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	15
8 #####運用管理業務の請負業者に使用させることができる国有財産に関する事項	15
9 #####運用管理業務請負者が、当省に対して報告すべき事項、秘密を適正に取り扱うために必要な措置その他の本業務の適正かつ確実な実施の確保のために本業務請負者が講じるべき措置に関する事項	16
10 #####運用管理業務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請負者が負うべき責任に関する事項	21
11 #####運用管理業務に係る法第7条第8項に規定する評価に関する事項	22
12 その他業務の実施に関し必要な事項	23

- 別紙1 従来の実施状況に関する情報の開示
- 別紙2 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 組織図（施設一覧）
- 別紙5 提案書類

# OA 関係（LAN の運用管理）の実施要項（案）の標準例

## 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、**##省（国の行政機関等の名称）**（以下「**当省（当庁、当局、当機構等）**」という。）は「公共サービス改革基本方針」（令和 **##**年 **##**月 **##**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「**#####運用管理業務**」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。

【閣議決定年月日について】

選定され別表に掲載された時の閣議日となります。

- ・平成 23 年度は、平成 23 年 7 月 15 日
- ・平成 24 年度は、平成 24 年 7 月 20 日
- ・平成 25 年度は、平成 25 年 6 月 14 日
- ・平成 26 年度は、平成 26 年 7 月 11 日
- ・平成 27 年度は、平成 27 年 7 月 10 日
- ・平成 28 年度は、平成 28 年 6 月 28 日
- ・平成 29 年度は、平成 29 年 7 月 11 日
- ・平成 30 年度は、平成 30 年 7 月 10 日
- ・令和 元年度は、令和 元年 7 月 9 日

## 2 **#####運用管理業務**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) **#####運用管理業務**の概要

ア 対象となる**#####**の概要

(ア) **#####**の経緯

(イ) **#####**の構成

・

・

イ 対象業務の内容

(ア) システム運用業務

(イ) ヘルプデスク業務

・

・

ウ 請負業務の引継ぎ

(7) 現行請負者又は当省からの引継ぎ

当省は、当該引継ぎが円滑に実施されるよう、現行請負者及び請負者に対して必要な措置を講ずるとともに、引継ぎが完了したことを確認する。

※国の行政機関等の長等からの引継ぎの場合は「当該引継ぎが円滑に実施されるよう、」以降の部分を「請負者に対して必要な措置を講ずる。」に改める。

本業務を新たに実施することとなった請負者は、本業務の開始日までに、業務内容を明らかにした書類等により、現行請負者（又は当省）から業務の引継ぎを受けるものとする。なお、その際の事務引継ぎに必要となる経費は、現行請負者（又は当省）の負担となる。

(イ) 請負期間満了の際の引継ぎ

当省は、当該引継ぎが円滑に実施されるよう、請負者及び次回請負者に対して必要な措置を講ずるとともに、引継ぎが完了したことを確認する。

本業務の終了に伴い請負者が変更となる場合には、本業務を受注した請負者は、当該業務の開始日までに、業務内容を明らかにした書類等により、次回請負者に対し、引継ぎを行うものとする。

なお、その際の事務引継ぎに必要となる経費は、本業務を受注した請負者の負担となる。

(n-3) 確保されるべき対象業務の質

以下、今までの実施要項に書かれた質の例。ア～オについては、ほとんどの実施要項に書かれている。

ア 業務内容

「#####の#####運用管理業務に係る業務」に示す運用業務を適切に実施すること。

イ #####システムの稼働率

稼働率は##.##%以上とし、稼働率は以下の計算式により算出する。

稼働率 (%) =

$$\{1 - (1 \text{ か月の停止時間}) \div (1 \text{ か月の稼働予定時間})\} \times 100$$

(※1か月の稼働予定時間は計画停電等を除く)

ウ ヘルプデスク利用者アンケート調査結果

業務開始後、年に1回の割合でヘルプデスク利用者に対して、次の項目の満足度についてアンケートを実施（回収率は##%以上）し、その結果の基準スコア（#点以上）を維持すること。

- ・ 問い合わせから回答までに要した時間
- ・ 回答又は手順に対する説明の分かりやすさ
- ・ 回答又は手順に対する結果の正確性
- ・ 担当者への対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ等）

各質問とも、「満足」（配点100点）、「ほぼ満足」（同80点）、「普通」（同60点）、「やや不満」（同40点）、「不満」（同0点）で採点し、各利用者の4つの回答の平均スコア（100点満点）を算出する。

【アンケート調査及び基準スコアについての指摘事項等】

ヘルプデスク業務がある場合はアンケート調査を実施すること。審議の際にヘルプデスクの質を語るためには必要である旨の指摘を受けている。また、基準スコアを決めるために実際にアンケートを実施し、算出して決めている省庁も存在する。これまでの実施要項では60点、65点、75点の記載がある。実際に実施したアンケートから算

出した値（80点）を記載した例があったが、審議でハードルが高くなるのではないのかとの意見があり、75点に変更した経緯がある。なお、普通が60点となっているが、普通以上を目指すべきであることから、75点にすべきではとの委員からの意見もあった。

回収率を入れた場合、記載された回収率に達しない場合はどうするのかとの議論があり、アンケート調査は当省が実施する又は当省と協力して実施とした例もある。

#### エ セキュリティ上の重大障害件数

個人情報、施設等に関する情報その他の契約履行に際し知り得た情報漏えいの件数は0件であること。

#### オ #####システム運用上の重大障害件数

長期にわたり正常に稼働できない事態・状況及び保有するデータの喪失等により、業務に多大な支障が生じるような重大障害の件数は0件であること。

#### カ 目標復旧時間

主要サービスの稼働率を踏まえたサービスごとの目標復旧時間は1か月当たり##分程度であること。

#### キ 基準時間完了率

メール（電話）による問い合わせがあった時点から、##分以内に問題が解決できた件数が、問い合わせ件数の割合が#. #%以上であること。

#### ク 問題解決率

全問い合わせの件数のうち、問題が解決できた問い合わせ件数の割合は、##. #%以上であること。

#### ケ 当日中の回答率

職員からの問い合わせに対する当日中の回答率は##%以上であること。

#### コ サーバ内データの定時バックアップ

運用スケジュールの中で自動的に実行される定時バックアップは、定時バックアップ率として、各月ごとに100%を維持すること。

#### サ ウイルス情報の把握

本システムで利用する機器において、コンピュータウイルス等に感染した場合、1時間以内にそのウイルスの詳細について特定すること。この際、最新のウイルスで、詳細な情報が得られない場合は、その限りでない。

#### シ ウイルス定義ファイルの更新

ウイルス対策ソフトウェアのウイルス定義ファイルについて、ベンダーからのリリース後#時間以内に適用されていること。

#### ス サービスレベルアグリーメント（Service Level Agreement）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、上記#～#に示す管理指標に対してサービスレベルアグリーメント（SLA）を締結する。

##### 【具体的な SLA の締結内容について】

「情報システムに係る政府調達へのSLA導入ガイドライン」（平成16年3月 独立行政法人情報処理推進機構）第1章. 4 サービスレベルの具体例を参照のこと。  
また、具体的なモニタリング方法や是正措置については仕様書に記載のこと。

##### 【SLAの見直し】

「コスト削減計画取りまとめにあたっての手引き」(平成26年8月19日 内閣官房情報通信技術総合戦略室・総務省行政管理局)によると、「SLA目標値の中で、ハードウェア等のコストに影響する部分について、その設定値の適切性を確認する。」とある。例えば、システムの稼働率目標(99%、99.99%等)の前提条件を再確認し、実際の運用における障害発生状況やその回復時間、業務影響等も把握した上で、SLAが過剰になっていないかを確認すること。

#### (n-2) 創意工夫の発揮可能性

本業務を実施するに当たっては、以下の観点から請負者の創意工夫を反映し、公共サービスの質の向上(包括的な質の向上、効率化の向上、経費の削減等)に努めるものとする。

#### (ア) LANの運用管理業務の実施全般に対する提案

請負者は、別途定める様式に従い、試験実施業務の実施全般に係る質の向上の観点から取り組むべき事項等の提案を行うこととする。

#### (イ) 事業内容に対する改善提案

請負者は、事業内容に対し、改善すべき提案(コスト削減に係る提案を含む)がある場合は、別途定める様式に従い、具体的な方法等を示すとともに、従来の実施状況と同等以上の質が確保できる根拠等を提案すること。

#### (n-1) 契約の形態及び支払

**【重要】支払方法の内容については、総務省への提出前に会計担当部署に内容を確認してもらうこと。**

ア 契約の形態は、業務請負契約とする。

イ **当省**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、#####**運用管理業務の調達仕様書**に定めた内容に基づく監督・検査を実施するなどして適正に実施されていることを確認した上で、適正な支払請求書を受領した日から**30日(60日の記載もあり。)**以内に、毎月、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、**当省**は、確保されるべき対象業務の質の達成に必要な限りで、請負者に対して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**当省**に提出するものとする。**業務改善報告の提出から#か月の範囲で**、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、**当省**は、請負費の支払を行わないことができる。なお、請負費は、本件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。

#### 【支払方法についての指摘事項】

支払方法については、四半期ごとに支払うと記載された実施要項があったが、審議の中で毎月の支払とすべきではないかとの委員からの指摘があり、毎月に変更した経緯がある。

**以下、減額措置を実施する場合に必要**

#### ウ 減額措置

2 (n-3) 確保されるべき対象業務の質に示す####が基準を下回った場合、当省は月額役務費用に#%を乗じて得た額（1円未満切捨）を1か月ごとに請負者に支払う役務費用から減額して支払うものとする。

ただし、請負者の責めに帰すべき理由により正常稼働率が基準を下回った場合に限る。

なお、####の実績値は、#####運用管理業務の調達仕様書に基づき請負者が作成し、担当部署に提出した#####業務報告書の記載内容を踏まえて、当省が判断するものとする。

【減額率について】

実施要項に記載された減額率は「1%」、「5%」、「10%」である。「情報システムに係る政府調達へのSLA導入ガイドライン」（平成16年3月独立行政法人情報処理推進機構）では、サービスの月額料金からペナルティを差し引く、あるいはインセンティブを加算する方式で実施する場合、月額料金に占めるペナルティとインセンティブの上限を設定するとしている。なお、民間企業の場合のペナルティ／インセンティブの上限は、10～25%程度といわれている。

#### (n) 法令変更による増加費用及び損害の負担

法令の変更により事業者に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**当省**が負担し、それ以外の法令変更については請負者が負担する。

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

業務請負契約の契約期間は、令和#年#月#日から令和#年#月#日までとする。なお、開発・構築は令和#年#月から令和#年#月、運用管理は令和#年#月から令和#年#月まで。

### 4 入札参加資格に関する事項

【重要】入札参加資格の内容については、総務省への提出前に会計担当部署に内容を確認してもらうこと。

- (1) 法第15条において準用する法第10条各号（第11号を除く。）に該当する者でないこと。
- (2) 予算決算及び会計令（昭和22年勅令第165号）第70条の規定に該当しない者であること。なお、未成年者、被保佐人又は被補助人であって、契約締結のために必要な同意を得ている者は、同条中、特別な理由がある場合に該当する。
- (3) 予算決算及び会計令第71条の規定に該当しない者であること。
- (4) 令和##・##・##年度##省競争参加資格（全省庁統一資格）「役務の提供等」A及びB等級に格付され（関東・甲信越地域の）競争参加資格を有する者であること（「役務の提供等」の営業品目「ソフトウェア開発」、「情報処理」



又は「その他」に登録している者であること。)

【役務の提供等の等級について指摘事項】

審議の際に委員から役務の提供は B 等級まで含めるべきであるとの指摘があり、B 等級を含めるようにしている。(A は 3000 万以上、B は 1500 万以上 3000 万未満、C は 300 万以上 1500 万未満、D は 300 万未満 (「競争参加資格に関する公示」(平成 27 年 3 月 25 日) 別記 5 (2) ②)。

また、「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」(平成 27 年 3 月 19 日内閣官房情報通信技術 (IT) 総合戦略室、総務省行政管理局) 第 3 編第 6 章 調達においても、「必要に応じて技術力や民間における契約実績等一定の技術的基準を考慮し、予定価格の範囲に応じ、等級に格付けされた者に加え一級下位の等級に格付けされた者も参入させる等、入札参加資格の弾力化措置の導入を図る」とされている。

- (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) ##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) 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) 調達計画書及び調達仕様書の妥当性確認並びに入札事業者の審査に関する業務を行うデジタル統括アドバイザー及びその支援スタッフ等の属する又は過去 2 年間に属していた事業者でないこと。または、デジタル統括アドバイザー等がその職を辞職した後に所属する事業者の所属部門 (辞職後の期間が 2 年に満たない場合に限る。) でないこと。
- (10) 単独で対象業務を行えない場合は、又は、単独で実施するより業務上の優位性があると判断する場合は、適正に業務を実施できる入札参加グループを結成し、入札に参加することができる。その場合、入札書類提出時までに入札参加グループを結成し、入札参加資格の全てを満たす者の中から代表者を定め、他の者は構成員として参加するものとする。また、入札参加グループの構成員は、上記(1)から(9)までの資格を満たす必要があり、他の入札参加グループの構成員となり、又は、単独で参加することはできない。なお、入札参加グループの代表者及び構成員は、入札参加グループの結成に関する協定書 (又はこれに類する書類) を作成し、提出すること。

(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。

【入札参加グループについて】

「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」(平成 27 年 3 月 19 日内閣官房情報通信技術 (IT) 総合戦略室、総務省行政管理局) 第 3 編第 6 章 調達では、「競争入札参加資格が低ランクの者が企業規模の大きい高ランクの者と共同提案を行うことは、受注事業者の履行能力を担保しつつ、低ランクの者に

も参加機会を拡充することに資することから、共同提案に対する参加機会を与えることが望ましい」とされている。

【入札参加グループでの指摘事項】

共同企業体において、代表者以外の構成員となる者の資格について過大に設定していないか。例えば(11)以降の項目を共同企業体の全ての構成員に求める必要はないものと考えられる。また、代表者以外の構成員に対する(4)の競争参加資格の緩和の可否についても検討すること。

**以下、今までの実施要項に書かれた参加資格**

- (11) 本業務を管理する部門は、ISO9001 及び ISO27001 を取得していること。
- (12) 本業務の実施部門は、(財)日本適合性認定協会等又は海外の認定機関により認定された審査登録機関による ISO9001 又は ISO20000 の認証を受けていること。
- (13) 本業務の実施部門は、(一財)日本情報経済社会推進協会又は海外の認定機関により認定された審査登録機関による ISMS、BS7799 又は ISO/IEC27001 の認証を受けていること。
- (14) 情報セキュリティマネジメントシステム (ISMS) 適合性評価制度に基づく ISMS 認証、プライバシーマークの認定を取得している者であること。
- (15) 本業務を実施する部門において、ISMS 適合性評価制度に基づく ISMS 認証または ISO27001 認証、JISQ15001 に準拠したプライバシーマーク使用許諾及び ISO9001 認証を取得していること。
- (16) 情報セキュリティ実施基準である「JIS Q 27001」、「JIS Q 27002」、「ISO/IEC27001」又は「ISMS」のいずれかの認証を有していること。
- (17) プライバシーマークを取得済み、又はこれと同水準の個人情報保護を実施可能な事業者であること。
- (18) ISO27001 を取得済み、又はこれと同水準のセキュリティマネジメントシステムが整備されている事業者であること。
- (19) ITIL 準拠の体系化した社内運用標準を有していること。
- (20) 財団法人日本情報処理開発協会のプライバシーマーク制度の認定を受けていること。
- (21) 一般財団法人日本情報経済社会推進協会 (JIPDEC) 若しくは同協会が指定した機関において「情報セキュリティマネジメントシステム (ISMS) 適合性評価制度」の認証を取得していること。
- (22) 「JIS Q 15001 個人情報保護マネジメントシステム—要求事項」と同等以上の個人情報保護に関する仕組みを確立していること。
- (23) 建設業法 (昭和 24 年 5 月 24 日法律第 100 号) に基づく電気通信工事業及び電気工事業の許可を受けていること。
- (24) JIS Q 15001 (個人情報保護マネジメントシステム) 適合性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。
- (25) 本業務を実施する部門は、ISO9001 (QMS) 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。
- (26) 本業務を実施する部門は、ISO20000 (ITSMS) 適合性評価制度の認証を取得している、又はこれと同等の IT サービスマネジメントシステムを確立し

ていること。

- (27) 本業務を実施する部門は、ISO27001 (ISMS) 適合性評価制度の認証を取得している、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
- (28) 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。
- (29) 本調達の実施予定組織・部門が、ISMS (ISO27001) 適合性評価制度の認証を受けている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。
- (30) 本調達の実施予定組織・部門が、ISO9001 の認証又はこれと同等の品質管理システムを確立していること。

【公的な資格や認証等の取得について】

「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」(平成 27 年 3 月 19 日内閣官房情報通信技術 (IT) 総合戦略室、総務省行政管理局) 第 3 編第 6 章 調達では、応札希望者等に求める品質管理、情報セキュリティ、個人情報の管理等の組織としての能力について、次の点に留意して、当該能力を担保する公的な資格や認証等を記載することとされている。

- ・ 特定の資格や認証等の保有を条件とする場合は、当該条件が応札希望者等にとって過度の制約とならないよう必要最小限のものとする
- ・ 資格等の保有に代えて、当該資格や認証の保有者等と同等の能力を有することの確認によっても応札等を可能とすることも検討する
- ・ 類似する複数の資格や認証を同時に求めたり、取得者が少数に限定される資格や認証を求めたりするなど、過剰な要求により参入障壁を高めることのないよう配慮する

## 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

令和 #年 #月 #旬

入札説明会<sup>注1</sup>

#月 #旬

(注1 公告より1週間程度の期間内に実施することが望ましい。)

サーバ室閲覧会

#月 #旬 (必要に応じて)

質問受付期限

#月 #旬

資料閲覧期限

#月 #旬

提案書提出期限

#月 #旬

入札参加者によるプレゼンテーション

#月 #旬 (必要に応じて)

提案書の審査

#月頃

入札書提出期限<sup>注2</sup>

#月頃

(注2 WTO 政府調達協定の対象となる業務の場合は、政府調達に関するアクションプログラムにより、官報公示後50日以上の期間が必要とされていることに留意すること。(対象外の業務の場合も、民間事業者の検討期間を考慮し、公告より40日以上の期間をおくことが望ましい。)

開札及び落札予定者の決定<sup>注3</sup>

#月頃

(注3 開札後、落札予定者に対して「暴力団排除に関する欠格事由の審査(警察庁への照会)」を行う必要があるため、開札から契約締結までは、少なくとも20日以上(警察庁からの回答に最長で20日を要する場合がある。)の期間を確保すること。)

契約締結

#月頃

#### 【スケジュールについての指摘事項】

スケジュールについては、質問受付期限から入札書提出期限までの間、落札予定者決定から落札者決定、業務の引継期間は、十分な日数を取るよう委員から指摘があるため、余裕を持ったスケジュールを組むことが必要。

(なお、従来の当該業務の調達仕様書、提出書類、各サービスの設計書等については、民間競争入札に参加する予定の者から要望があった場合、所定の手続きを踏まえた上、別紙#「#####に関する誓約書」へ署名し、遵守することで閲覧可能である。)

### (2) 入札書類

**【重要】入札書類の内容については、総務省への提出前に会計担当部署に内容を確認してもらうこと。**

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。

#### ア 入札説明後の質問受付

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

#### イ 提案書等

- 別添# 「#####運用管理業務の#####書（提案（依頼）書、履行証明書、総合評価基準書）」に示した各要求項目について具体的な提案（創意工夫を含む。）を行い、各要求項目を満たすことができることを証明する書類
- ウ 下見積書  
人件費の単価証明書及び物件費の価格証明書を含んだ下見積書  
ただし、契約後に発生する経費のみとする。
- エ 入札書  
入札金額（入札参加者が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、契約期間内の全ての請負業務に対する報酬の総額の110分の100に相当する金額）を記載した書類  
※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。
- オ 委任状  
代理人に委任したことを証明する書類  
ただし、代理人による入札を行う場合に限る。
- カ 競争参加資格審査結果通知書の写し  
令和##・##・##年度##省競争参加資格（全省庁統一資格）「役務の提供等」A及びB等級に格付けされた（関東・甲信越地域の）競争参加資格を有する者であること（「役務の提供等」の営業品目「ソフトウェア開発」、「情報処理」又は「その他」に登録している者であること。）を証明する審査結果通知書の写し  
ただし、電子入札システムにより入札を行う場合は不要。
- キ 理由書  
電子入札システムにより入札を行うことができない旨の理由を示した書類  
ただし、電子入札システムによる入札を行わない場合には不要。
- ク 法第15条において準用する法第10条に規定する欠格事由のうち、暴力団排除に関する規定について評価するために必要な書類<sup>注4</sup>  
（注4 欠格事由のうち、暴力団排除に関する審査に必要な書類は、落札予定者となった者のみ提出。詳細は、「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律に規定する暴力団排除に関する欠格事由の運用要領について」（総務省官民競争入札等監理委員会事務局発出事務連絡）参照）
- ケ 法人税並びに消費税及び地方消費税の納税証明書（直近のもの）  
4(6)に該当する場合、社会保険料納入確認書等（直近のもの）
- コ 主たる事業概要、従業員数、事業所の所在地、代表者略歴、主要株主構成、他の者との間で競争の導入による公共サービス改革に関する法律施行令（平成18年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
- サ 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
- シ 指名停止等に関する申出書  
各府省庁から指名停止を受けていないことを確認する書類

ス 誓約書

本請負を完了できることを証明する書類

## 6 #####運用管理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、最低価格落札方式の場合（総合評価落札方式の場合は削除）

以下に本業務を実施する者の決定に関する事項を示す。

なお、詳細は別添# 「#####運用管理業務の#####書（提案（依頼）書、履行証明書）（以下「#####書」という。）」を基本とする。

#### (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。なお、技術の評価に当たっては、入札プロセスの中立性、公正性等を確保するため、**当省**のデジタル統括アドバイザーに意見を聴くものとする。

#### (2) 落札者の決定

ア #####書に示す全ての要求要件を満たし、かつ、入札価格が予算決算及び会計令第 79 条の規定に基づいて作成された予定価格の制限の範囲内で最も低い者を落札者とする。ただし、予算決算及び会計令第 84 条の規定に該当する場合は、予算決算及び会計令第 85 条の基準を適用するので、基準に該当する入札が行われた場合は入札の結果を保留する。この場合、入札参加者は**当省**の行う事情聴取等の調査に協力しなければならない。

イ 調査の結果、会計法（昭和 22 年法律第 35 号）第 29 条の 6 第 1 項ただし書きの規定に該当すると認められるときは、その定めるところにより、予定価格の制限の範囲内で次順位の者を落札者とすることがある。

（会計法第 29 条の 6 第 1 項ただし書き抜粋）

相手方となるべき者の申込みに係る価格によっては、その者により当該契約の内容に適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相当であると認められるとき

ウ 落札者となるべき者が 2 人以上あるときは、直ちに当該入札者にくじを引かせ、落札者を決定するものとする。また、入札者又は代理人がくじを引くことができないときは、入札執行事務に関係のない職員がこれに代わってくじを引き、落札者を決定するものとする。

エ 契約担当官等は、落札者を決定したときに入札者にその氏名（法人の場合はその名称）及び金額を口頭で通知する。ただし、上記イにより落札者を決定する場合には別に書面で通知する。また、落札できなかった入札者は、落札の相対的な利点に関する情報（当該入札者と落札者のそれぞれの入札価格及び性能等の得点）の提供を要請することができる。

#### (3) 落札決定の取消し

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

ア 落札者が、契約担当官等から求められたにもかかわらず契約書の取り交

わしを行わない場合

イ 入札書の内訳金額と合計金額が符合しない場合

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

(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実施に必要な期間が確保できないなどやむを得ない場合は、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。

以下、総合評価落札方式の場合（最低価格落札方式の場合は削除）

以下に本業務を実施する者の決定に関する事項を示す。なお、詳細は別添#「#####運用管理業務の#####書（総合評価基準書、提案（依頼）書、履行証明書）（以下「#####書」という。）」を基本とする。

(1) 評価方法

本業務を実施する者の決定は、総合評価落札方式によるものとする。なお、技術の評価に当たっては、入札プロセスの中立性、公正性等を確保するため、**当省**のデジタル統括アドバイザー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）に技術点（#####書による加点）を加えて得た数値（以下「総合評価点」という。）をもって行う。

価格点と技術点の配分

価格点の配分：技術点の配分 = 1：1（～1：3）

総合評価点 = 価格点（##点満点） + 技術点（##点満点）

【価格点と技術点の配分】

・以下の要件を満たすものについては、入札価格に対する得点配分の割合を全体の4分の1以上とすることが可能。（「情報システムの調達に係る総合評価落札方式の標準ガイドライン」（平成25年7月19日調達関係省庁申合せ）による。）

- ✓ システム化対象の業務の実施方法や内容が複雑かつ多岐にわたるもの
- ✓ 技術的構造の異なる複数の情報システムと連携するもの
- ✓ 制度・業務の見直し等に伴う頻繁な機能改修を伴うもの
- ✓ 大規模なプロジェクトで多人数の要員への高度な統制力が必要なもの
- ✓ 連携、統合等を行う情報システムや関係組織が多く存在するもの

・システム運用に関しては、一般的な運用管理、ヘルプデスク、ネットワーク監視から構築・システムデザインを含む運用管理、MSPサービス調達など、形態・難易度が多岐にわたる。

一般的な運用管理では1：1を基本と考えるが、「システムデザインの設計・構築」、「ポータルサイト等の構築を含めた運用調達」などで技術点の配分を高めたい場合はその根拠を明確にすることが必要である。過去の審議では、技術力を求める調達であっても、配分を1：1とし、評価項目と配点割合を見直すことによって技術力の評価

が十分可能と判断された事例が多い。

(2) 決定方法

#####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。

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

イ 技術点の評価は以下のとおりとする。

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

(イ) 「合格」した提案書について、#####書に基づき、提案書審査委員会の委員ごとに加点部分の評価を行う。各委員の採点結果を委員会で確認し、事実誤認等があれば各委員において訂正する。なお、各委員が行う加点部分の評価は、以下の評価基準に基づき点数化する。確定した各委員の採点結果について、その平均値を算出し、「加点」とする。

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	最大加点					
	##点	##点	##点	##点	##点	##点
◎	##	##	##	##	##	##
○	##	##	##	##	##	##
△	##	##	##	##	##	##
×	0	0	0	0	0	0

(ウ) 「基礎点」と「加点」の合計点を「技術点」とする。

$$\text{技術点} = \text{基礎点} (\text{##点}) + \text{加点} (\text{##点})$$

【提案書の評価について】

基礎点の配点割合を最低限とし、重要視する評価事項を考慮の上、加点の配分割合を重点化するなど、優れた提案が評価されるよう工夫すること。その際、これまでの実施要項審議において委員より指摘された以下の点にも留意すること。

<評価方法について>

提案内容に対する評価の相対的な順位に応じ技術点をつける相対評価の事例において、提案内容の質の差がわずかであるにもかかわらず価格点で挽回しづらい技術点差がつく可能性があるため、絶対評価とすべきとの指摘があった。

このため、評価方法については絶対評価を基本とし、相対評価とする場合も、



提案内容の比較による各入札者への配点方法を評価基準として記載するとともに、評価結果が同等で優劣がつけがたい場合は同評価とするなど、競争性を阻害することがないように留意すること。

※相対評価は複数応札が前提にあるが、1者応札になった場合においても、提案内容に応じた実施府省の求める基準点数の策定は必要である。(次期調達へ向けてのベンチマークとして)

＜基礎点と加点の割合について＞

基礎点に比べ加点が極めて高い事例において、何を事業者に求めているのかが分かりにくいとの指摘があった。

このため、特に加点の割合を高めるときは、事業者に求める事項や加点を高める理由等(技術点の設定理念)がわかる記載とすること。

＜技術点合計と評価基準について＞

過去の審議において、審査項目数が少ないことから技術点合計が300点しかなく、評価基準も3段階であったため、技術点1点に相当する価格が大きくなり過ぎ、ある審査項目で高得点を取った場合、価格点での数百万円相当が簡単にひっくり返されることを委員に指摘された事例があった。特に調達金額が大きい場合は、「技術点合計」「審査項目数」「評価基準」について十分留意すること。

【ワーク・ライフ・バランス等の取組】

ワーク・ライフ・バランス等推進企業を評価する項目を評価基準書に設定し、該当する場合は、認定等を証する書類(当該認定等の根拠法令に基づき厚生労働省が定める各都道府県労働局長が発出した認定通知書等)の写しを提出させること。

#### (4) 落札者の決定

ア **#####書**に示す全ての要求要件を満たし、入札者の入札価格が予算決算及び会計令第79条の規定に基づいて作成された予定価格の制限の範囲内であり、かつ、「総合評価落札方法」によって得られた数値の最も高い者を落札者とする。ただし、予算決算及び会計令第84条の規定に該当する場合は、予算決算及び会計令第85条の基準を適用するので、基準に該当する入札が行われた場合は入札の結果を保留する。この場合、入札参加者は**当省**の行う事情聴取等の調査に協力しなければならない。

イ 調査の結果、会計法(昭和22年法律第35号)第29条の6第1項ただし書きの規定に該当すると認められるときは、その定めるところにより、予定価格の制限の範囲内で次順位の者を落札者とすることがある。

(会計法第29条の6第1項ただし書き抜粋)

相手方となるべき者の申込みに係る価格によっては、その者により当該契約の内容に適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相当であると認められるとき

ウ 落札者となるべき者が**2者**以上あるときは、直ちに当該入札者にくじを引かせ、落札者を決定するものとする。また、入札者又は代理人がくじを引くことができないときは、入札執行事務に関係のない職員がこれに代わってくじを引き、落札者を決定するものとする。

エ 契約担当官等は、落札者を決定したときに入札者にその氏名(法人の場合はその名称)及び金額を口頭で通知する。ただし、上記イにより落札者

を決定する場合には別に書面で通知する。また、落札できなかった入札者は、落札の相対的な利点に関する情報（当該入札者と落札者のそれぞれの入札価格及び性能等の得点）の提供を要請することができる。

(5) 落札決定の取消し

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

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

イ 入札書の内訳金額と合計金額が符合しない場合

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

(6) 落札者が決定しなかった場合の措置

初回の入札において入札参加者がなかった場合、必須項目を全て満たす入札参加者がなかった場合又は再度の入札を行ってもなお落札者が決定しなかった場合は、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などやむを得ない場合は、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 **#####運用管理業務**に関する従来の実施状況に関する情報

### の開示に関する事項

(1) 開示情報

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

ア 従来の実施に要した経費

イ 従来の実施に要した人員

ウ 従来の実施に要した施設及び設備

エ 従来の実施における目標の達成の程度

オ 従来の実施方法等

(2) 資料の閲覧

前項オ「従来の実施方法等」の詳細な情報は、民間競争入札に参加する予定の者から要望があった場合、〇〇等について、所定の手続を踏まえた上で閲覧可能とする。

また、民間競争入札に参加する予定の者から追加の資料の開示について要望があった場合は、**当省**は法令及び機密性等に問題のない範囲で適切に対応するよう努めるものとする。

## 8 **#####運用管理業務**の請負業者に使用させることができる

## 国有財産に関する事項

### (1) 国有財産の使用

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

ア 業務に必要な電気設備

イ その他、**当省**と協議し承認された業務に必要な施設、設備等

### (2) 使用制限

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

イ 請負者は、あらかじめ**当省**と協議した上で、**当省**の業務に支障を来さない範囲内において、施設内に運用管理業務の実施に必要な設備等を持ち込むことができる。

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

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

#### 【使用させることができる国有財産に関する事項について】

使用させる施設等が国有財産にあたらぬ場合は、例えば機構の場合「使用させることができる当機構の施設・設備等」に変更すること。

## 9 #####運用管理業務請負者が、**当省**に対して報告すべき事項、秘密を適正に取り扱うために必要な措置その他の本業務の適正かつ確実な実施の確保のために本業務請負者が講じるべき措置に関する事項

### (1) 本業務請負者が**当省**に報告すべき事項、**当省**の指示により講じるべき措置

#### ア 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**当省**に提出しなければならない。

(イ) 請負者は、請負業務を実施したとき、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**当省**に報告するものとし、**当省**と請負者が協議するものとする。

(ウ) 請負者は、契約期間中において、(イ)以外であっても、必要に応じて**当省**から報告を求められた場合は、適宜、報告を行うものとする。

#### イ 調査

(ア) **当省**は、請負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**当省**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) 立入検査をする当省の職員は、検査等を行う際には、当該検査が法第26条第1項に基づくものであることを請負者に明示するとともに、その身分を示す証明書を携帯し、関係者に提示するものとする。

ウ 指示

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

- (2) 秘密を適正に取り扱うために必要な措置

ア 請負者は、本業務の実施に際して知り得た当省の情報等（公知の事実等を除く）を、第三者に漏らし、盗用し、又は請負業務以外の目的のために利用してはならない。これらの者が秘密を漏らし、又は盗用した場合は、法第54条により罰則の適用がある。

イ 請負者は、本業務の実施に際して得られた情報処理に関する利用技術（アイデア又はノウハウ）については、請負者からの文書による申出を当省が認めた場合に限り、第三者へ開示できるものとする。

ウ 請負者は、当省から提供された個人情報及び業務上知り得た個人情報について、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）に基づき、適切な管理を行わなくてはならない。また、当該個人情報については、本業務以外の目的のために利用してはならない。

エ 請負者は、当省の情報セキュリティに関する規定等に基づき、個人情報等を取り扱う場合は、①情報の複製等の制限、②情報の漏えい等の事案の発生時における対応、③請負業務終了時の情報の消去・廃棄（復元不可能とすること。）及び返却、④内部管理体制の確立、⑤情報セキュリティの運用状況の検査に応じる義務、⑥請負者の事業責任者及び請負業務に従事する者全てに対しての守秘義務及び情報セキュリティ要求事項の遵守に関して、仕様書別紙# 「###に関する誓約書」への署名を遵守しなければならない。

オ アからエまでのほか、当省は、請負者に対し、本業務の適正かつ確実な実施に必要な限りで、秘密を適正に取り扱うために必要な措置を採るべきことを指示することができる。

- (3) 契約に基づき請負者が講じるべき措置

**【重要】契約に基づき請負者が講じるべき措置の内容については、総務省への提出前に会計担当部署に内容を確認してもらうこと。**

ア 請負業務開始

請負者は、本業務の開始日から確実に業務を開始すること。

イ 権利の譲渡

請負者は、債務の履行を第三者に引き受けさせ、又は契約から生じる一切の権利若しくは義務を第三者に譲渡し、承継せしめ、若しくは担保に供してはならない。ただし、書面による当省の事前の承認を得たときは、この限りではない。

ウ 権利義務の帰属等

(ア) 本業務の実施が第三者の特許権、著作権その他の権利と抵触するとき

は、請負者は、その責任において、必要な措置を講じなくてはならない。  
(イ) 請負者は、本業務の実施状況を公表しようとするときは、あらかじめ、**当省**の承認を受けなければならない。

#### エ 契約不適合責任

- (ア) **当省**は、受注者に対し、引き渡された成果物が種類又は品質に関して契約の内容に適合しないものである場合（その不適合が**当省**の指示によって生じた場合を除き、受注者が当該指示が不相当であることを知りながら、又は過失により知らずに告げなかった場合を含む。）において、その不適合を**当省**が知った時から起算して1年以内にその旨の通知を行ったときは、その成果物に対する修補等による履行の追完を請求することができる。ただし、受注者は、**当省**に不相当な負担を課するものでないときは、**当省**が請求した方法と異なる方法による履行の追完をすることができる。
- (イ) (ア)の場合において、**当省**が相当の期間を定めて履行の追完の催告をし、その期間内に履行の追完がないときは、**当省**は、その不適合の程度に応じて代金の減額を請求することができる。
- (ロ) (ア)又は(イ)の場合において、**当省**は、損害賠償を請求することができる。

#### 【契約不適合責任について】

一般的に本項は契約書に記載される項目である。OA (LAN の運用管理) 関係の契約においては、ソフトウェアの改修や保守等を含む調達の場合もあるため、その成果物に対し責任問題が生じる場合がある。本項目は、注意喚起のためあえて掲載している。契約書等で本項内容が確認できる場合は、実施要項に本項目は記載不要である。OA 関係の契約においては、契約書に記載された「契約不適合責任」の規定だけでは記述が不足する場合も想定されること、また、民法改正により契約書の雛形も見直されていることから、以下を参考にし、契約書だけでは網羅できない項目を追加記載すると良い。

<情報処理推進機構・経済産業省>

報告書・成果物（2019年度）・・・2019年12月24日公表

「改正民法に対応した「情報システム・モデル取引・契約書」を公開」

<https://www.ipa.go.jp/ikc/reports/index.html>

✓全体の解説

✓情報システム・モデル取引・契約書（受託開発（一部企画を含む）、保守運用）

✓情報システム・モデル取引・契約書（パッケージ、SaaS/ASP活用、保守・運用）

#### オ 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、**当省**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**当省**に対して負う義務を適切に履行するため、再委託先の事業者に対し前項「(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することとする。
- (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。

#### カ 契約内容の変更

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

#### キ 機器更新等の際における民間事業者への措置

**当省**は、次のいずれかに該当するときは、請負者にその旨を通知するとともに、請負者と協議の上、契約を変更することができる。

- (ア) ハードウェアの更新、撤去又は新設、サポート期限が切れるソフトウェアの更新等に伴い運用管理対象機器の一部に変更が生じるとき
- (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とき
- (ウ) **当省**の組織変更や人員増減に伴うシステム利用者数の変動等により業務量に変動が生じるとき

#### 以下、今までのOA実施要項に書かれた機器変更等の内容

- (イ) **当省**が実施中の情報システム刷新計画アクションプランの実施により**当省**のIT環境の変更が生じた場合。
- (ロ) 既存の情報共有基盤のデータ移行に付随する事前事後作業を本業務に含めて実施する事が合理的と判断される場合。
- (ハ) **当省**の組織、制度の変更等の事由により、本業務の実施内容に変更の必要性が生じた場合。
- (ニ) ソフトウェア等に関する対応について。  
本システムの構成には、本業務の実施期間中にサポート期限が切れるクライアントOS、サーバOS等が含まれており、サポート更新に伴うソフトウェアのバージョンアップ等が生じた場合。
- (ホ) ハードウェア等に関する対応について。  
組織変更や人員増減により、クライアントPC等の増減が生じた場合。

#### 【契約変更について】

- ・法第21条の規定に基づく契約変更は、質の確保の推進、またはその他やむをえない事

由がある場合に限定されていることから、IT 環境の変更、管理人員、管理対象機器の増減の予定について、現時点でわかっているものはあらかじめ業務内容に記載することで、大きな契約変更が無いようにすること。

- ・ 予見される業務量や業務内容の変動等について実施要項に契約変更事由を定めておくことで、監理委員会の議を経ることなく契約変更をすることも可能である。ただし、どのような変更事由も実施要項に記載すれば無限定に認められるわけではなく、サービスの質の維持向上及び経費の削減を図るといふ趣旨や、入札手続きの透明性、中立性、公平性を損なうものでないことがわかるよう、一定程度具体化されていることが必要である。

#### 【契約変更についての指摘事項】

- ・ 入札の公正性を失わせるおそれを生じさせないよう、事業の予見性のある事業計画をもって、大きな契約変更が無いように努めること。
- ・ 入札前から契約変更が予定される場合は、入札監理小委員会における実施要項（案）審議の際にその旨申し出ること。
- ・ 契約変更に伴う契約額の交渉に備えるため、入札額の見積書も応札者から提出を求めること。

#### 【契約期間中に予見される変動要素について】

- ・ 3 年を超える契約の場合は多くの場合、機器更新やソフトウェア更新に伴う民間事業者への追加業務が発生するため、現時点で分かっているものはあらかじめ業務内容に記載すること。
- ・ 管理人員、管理対象機器の増減幅はわかる範囲で記載し、応札不安要素とならないよう留意すること。

## ク 契約の解除

**当省**は、請負者が次のいずれかに該当するときは、請負者に対し請負費の支払を停止し、又は契約を解除若しくは変更することができる。この場合、請負者は**当省**に対して、契約金額から消費税及び地方消費税を差し引いた金額の 100 分の 10 に相当する金額を違約金として支払わなければならない。その場合の算定方法については、**当省**の定めるところによる。ただし、同額の超過する増加費用及び損害が発生したときは、超過分の請求を妨げるものではない。

また、請負者は、**当省**との協議に基づき、本業務の処理が完了するまでの間、責任を持って当該処理を行わなければならない。

- (ア) 法第 22 条第 1 項イからチまで又は同項第 2 号に該当するとき。
- (イ) 暴力団員を、業務を統括する者又は従業員としていることが明らかになった場合。
- (ウ) 暴力団員と社会的に非難されるべき関係を有していることが明らかになった場合。
- (エ) 再委託先が、暴力団若しくは暴力団員により実質的に経営を支配される事業を行う者又はこれに準ずる者に該当する旨の通知を、警察当局から受けたとき。
- (オ) 再委託先が暴力団又は暴力団関係者と知りながらそれを容認して再委託契約を継続させているとき。

ケ 談合等不正行為

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

コ 損害賠償

請負者は、請負者の故意又は過失により**当省**に損害を与えたときは、**当省**に対し、その損害について賠償する責任を負う。また、**当省**は、契約の解除及び違約金の徴収をしてもなお損害賠償の請求をすることができる。なお、**当省**から請負者に損害賠償を請求する場合において、原因を同じくする支払済の違約金がある場合には、当該違約金は原因を同じくする損害賠償について、支払済額とみなす。

サ 不可抗力免責・危険負担

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

シ 金品等の授受の禁止

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

ス 宣伝行為の禁止

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

セ 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。

ソ 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。

タ 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。

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、**当省**と請負者との間で協議して解決する。

## 10 **#####運用管理業務請負者**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) **当省**が国家賠償法第1条第1項等の規定に基づき当該第三者に対する賠償を行ったときは、**当省**は請負者に対し、当該第三者に支払った損害賠償額（当該損害の発生について**当省**の責めに帰すべき理由が存する場合は、**当省**が自ら賠償の責めに任ずべき金額を超える部分に限る。）について求償することができる。
- (2) 請負者が民法（明治29年法律第89号）第709条等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**当省**の責めに帰すべき理由が存するときは、請負者は**当省**に対し、当該第三者に支払った損害賠償額のうち自ら賠償の責めに任ずべき金額を超える部分を求償することができる。

【(1)について】

国家賠償法が適用されない場合は不要。

## 11 **#####運用管理業務**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

**当省**は、本業務の実施状況について、総務大臣が行う評価の時期（令和**##**年**##**月を予定）を踏まえ、本業務開始後、毎年**##**（**終了月**）月に状況を調査する。

【実施状況に関する評価の時期について】

評価の時期は業務終了時期により異なる。終了時期の1年前プラス2か月となり、終了時期が年度末の場合は、業務終了の1年前の5月となる。

ただし、業務にシステム設計・構築が含まれている事業、または業務引継ぎ期間を長く設定しなければならない事業については、評価の時期は次期事業の調達スケジュール等を考慮し、業務終了時期の1年半～2年前とする必要がある。

- (2) 調査項目及び実施方法

以下、調査項目、業務の内容を2(n)確保されるべき業務の質に書かれた順で書くこと

- ア **#####システムの稼働率**  
**#####業務報告書等により調査**
- イ **利用満足度調査の結果**  
各年度において、ユーザに対する年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
- ウ **セキュリティ上の重大障害の件数**  
**#####業務報告書等により調査**
- エ **システム運用上の重大障害の件数**  
**#####業務報告書等により調査**
- ・ **#####**  
**#####業務報告書等により調査**

- (3) 意見聴取等

**当省**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

**当省**は、令和 #年 #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り、デジタル統括アドバイザー及び外部有識者の意見を聴くものとする。

## 12 その他業務の実施に関し必要な事項

(1) #####運用管理業務の実施状況等の監理委員会への報告

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

(2) ##省の監督体制

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：#####

検査職員：#####

(3) 本業務請負者の責務

ア 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。

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

ウ 請負者は、法第55条の規定に該当する場合は、30万円以下の罰金に処されることとなる。なお、法第56条により、法人の代表者又は法人若しくは人の代理人、使用人その他の従業者が、その法人又は人の業務に関し、法第55条の規定に違反したときは、行為者を罰するほか、その法人又は人に対して同条の刑を科する。

エ 請負者は、会計検査院法（昭和22年法律第73号）第23条第1項第7号に規定する者に該当することから、会計検査院が必要と認めるときには、同法第25条及び第26条により、同院の実地の検査を受けたり、同院から直接又は**当省**に通じて、資料又は報告等の提出を求められたり、質問を受けたりすることがある。

(4) 著作権

ア 請負者は、本業務の目的として作成される成果物に関し、著作権法第27条及び第28条を含む著作権の全てを**当省**に無償で譲渡するものとする。

イ 請負者は、成果物に関する著作者人格権（著作権法第18条から第20条までに規定された権利をいう。）を行使しないものとする。ただし、**当省**が承認した場合は、この限りではない。

ウ ア及びイに関わらず、成果物に請負者が既に著作権を保有しているもの（以下「請負者著作物」という。）が組み込まれている場合は、当該請負者著作物の著作権についてのみ、請負者に帰属する。

エ 提出される成果物に第三者が権利を有する著作物が含まれる場合には、請負者が当該著作物の使用に必要な費用の負担及び使用許諾契約等に係る一切の手続きを行うものとする。

(5) **#####運用管理業務の調達仕様書**

本業務を実施する際に必要な仕様は、「#####運用管理業務調達仕様書」に示すとおりである。

【調達仕様について】

「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）及び「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」（平成27年4月1日施行 内閣官房情報通信技術（IT）総合戦略室 総務省行政管理局）を参照し、作成のこと。

【運用管理業務以外の業務内容を含む場合の留意点（委員からの指摘事項）】

本参考例はシステム構築後の運用管理業務のみを対象とした民間競争入札を想定したものである。システム移行を含む期間の運用管理業務とする場合やシステム構築を含む業務とする場合は、これまでの審議において以下の指摘があったことに留意しつつ実施要項を準備願いたい。

- ・ システムの移行を含む期間の運用管理業務となる場合、新旧双方のシステムに関する情報を開示する必要がある。（新システムの仕様の添付が間に合わない場合は、説明会での閲覧等で対応すること。）

また、システム移行に係る補助業務を含む場合、その業務内容と業務量を記載するとともに、システムを構築する事業者との業務分担を明確にする。

- ・ システム構築を含む業務である場合、前システムからの移行データ量、移行方法等を明記する。また、次期調達の公正性を確保する観点から、独自仕様を避けるためのチェック体制、業務終了時における次期システムへのデータを移行に係る今期事業者の責任について記載する。

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 ## 年度	平成 ## 年度	令和 ## 年度
請負費等	役務	#####	#####	#####
	機器・回線等料	#####	#####	#####
	その他	#####	#####	#####
計(a)		#####	#####	#####

※必要に応じて項目を追加

(注記事項:請負等の内訳は下記のとおり)

〇〇〇では、民間競争入札の対象である〇〇〇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。

令和##年の金額の増加理由は、管理する端末の台数が増加したためである。

令和##年の金額の減額理由は、〇〇部門が、他省庁へ移行したため、管理するIDが減ったためである。

※ 費用の詳細な内訳の開示は施設の標準例を参照

【委員の指摘事項】

・業務の再編等により従来と業務内容の変更がある場合、経費の見積りに資するよう、対象となる業務範囲や業務量の変更点を記載する必要がある。

2 従来の実施に要した人員

(単位:人)

	平成 ## 年度	平成 ## 年度	令和 ## 年度
(受託者における〇〇〇業務従事者)			
〇〇責任者(常駐・非常駐の別を記載の事)	#	#	#
ヘルプデスク	#	#	#
運用員(常駐)	#	#	#
運用員(非常駐)			

(業務従事者に求められる知識・経験等)

〇〇〇責任者(##人)

・〇年以上の経験を有する者

ヘルプデスク(##人)

・〇年以上の実務経験を有する者

・〇〇社が認定する〇〇〇の資格を保有するか、〇〇〇の資格と同等レベルのスキルを有していることが望ましい。

運用員(##人)

・ITスキル標準V3 職種:IT サービスマネジメント 専門分野:運用管理、オペレーションの分野においてレベル3以上又はレベル3相当以上のスキルを有していることが望ましい。(人数の半数以上)

【委員の指摘事項】

・端末切替や人事異動時の繁忙期に臨時の人員追加で対応する事が一般的であるが、その人員も含めた延べ人数の記載としたり、非常駐の運用員が従事していることのみを記載したため、実態がわからないという指摘があった。人員追加が常態化しているような場合においては、常駐と非常駐の内訳を示すとともに、非常駐者については延べ人数ではなく、人員追加した延べ日数を20日/月で割って人員数を記載するなど、実際に要した人員がわかる記載とすること。

(例)4月、5月に5人追加人員を投入した場合 40日の人員投入×5=200人日÷240日(年)=0.8人(年)を実施に要した人員(非常駐)に追加

(平成##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
〇〇〇〇	nn	nn	nn	nn	nn	nn	nn	nn	nn	nn	nn	nn	nnn
〇〇〇〇	nn	-	n	n	-	n	n	-	n	n	-	n	nn

(平成##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
〇〇〇〇	nn	nn	nn	nn	nn	nn	nn	nn	nn	nn	nn	nn	nnn
〇〇〇〇	nn	-	n	n	-	n	n	-	n	n	-	n	nn
(令和##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
〇〇〇〇	nn	nn	nn	nn	nn	nn	nn	nn	nn	nn	nn	nn	nnn
〇〇〇〇	nn	-	n	n	-	n	n	-	n	n	-	n	nn
(注記事項)													
〇〇〇〇は人事異動月及び前月にのみ発生する業務													
【委員の指摘事項】													
開示は件数だけでなく、稼働時間がわかれば時間も表として付けること。また、時間だけの掲載の場合については、件数が出せる項目がある場合は、件数の表を付けること。													

3 従来の実施に要した施設及び設備
<p>本省</p> <p>【施設】</p> <p>施設名称: 中央合同庁舎第〇号館</p> <p>使用場所: サーバ室</p> <p>【設備】</p> <p>〇〇〇貸与</p> <p>PC〇台、PRO台、OAデスク〇台、キャビネット〇台、椅子〇脚、電話〇台、ロッカー〇台</p> <p>請負者所有</p> <p>ノートPC〇台、デスクトップPC〇台、複合機(FAX、コピー、PR)〇台、シュレッダー〇台、ホワイトボード〇台</p>
<p>外部拠点</p> <p>(外部拠点があれば記載するか、別紙〇としてつけること)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・〇〇会議所</li> <li>・国会連絡室</li> <li>・中央合同庁舎第〇号館</li> </ul>

4 従来の実施における目的の達成の程度	平成##年度		平成##年度		令和##年度	
	目標・計画	実績	目標・計画	実績	目標・計画	実績
〇〇〇〇〇〇率	99.80%	100%	99.80%	100%	99.80%	100%
〇〇〇〇〇〇〇	0回	0回	0回	0回	0回	0回
〇〇〇〇〇〇〇	0回	0回	0回	0回	0回	0回

--	--	--	--	--	--	--

(注記事項)

【委員の指摘事項】

- ・従前の事業で目的の達成度を設定していない場合でも、各種報告書から記載出来る部分があれば記載のこと。
- ・従前の事業における実績値を記載できない場合は、それを類推できる資料(現行事業者からの月次報告書、障害報告書等)の閲覧を認める等の対応を行うこと。

## 5 従来の実施方法等

従来の実施方法(業務フロー図等)

別紙〇 〇〇〇業務のフローのとおり  
別紙〇 〇〇省組織図のとおり。

(注記事項)

この表は、官民競争入札用に使用

## 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)

		〇〇年度	△△年度	××年度
(A事業所)				
人件費	常勤職員			
	非常勤職員			
物件費				
委託費等	委託費定額部分			
	成果報酬等			
	旅費その他			
計(a)				
参考値	減価償却費			
	退職給付費用			
(b)	間接部門費			
(a)+(b)				
(B事業所)				
人件費	常勤職員			
	非常勤職員			
物件費				
委託費等	委託費定額部分			
	成果報酬等			
	旅費その他			
計(a)				
参考値	減価償却費			
	退職給付費用			
(b)	間接部門費			
(a)+(b)				

(注記事項)

1.(A事業所)においては〇〇業務を常勤職員及び非常勤職員が実施し、(B事業所)においては〇〇業務を〇〇に委託して実施している。

.....

2.各費目の内容は以下のとおり。

人件費:職員基本給、職員諸手当、超過勤務手当.....

物件費:備品費、消耗品費、印刷製本費.....

.....

3. 減価償却費、退職給付費用及び間接部門費は推計の要素を含む参考情報であり、各費目の算定方法は以下の通り。

①減価償却費の算定対象資産、算定方法は、以下のとおり。

.....

②退職給付費用の算定方法は、以下のとおり。

.....

③間接部門費の算定対象部門は以下のとおりであり、これらの部門における(費目)を(配賦基準)を基準に(配賦方法)により配賦している。

.....

4.外部委託を実施している主な事務・事業の契約期間及び契約金額

(例)

〇年度 〇〇千円

〇年度 〇〇千円

5.外部委託により事務・事業を実施している場合における成果報酬等の支払条件

.....

6.実績の増減の要因(業務量の変動等)

.....

7.....

2 従来の実施に要した人員

(単位:人)

	〇〇年度	△△年度	××年度
(A事業所)			
常勤職員			
非常勤職員			
(B事業所)			
常勤職員			
非常勤職員			

(業務従事者に求められる知識・経験等)

(業務の繁閑の状況とその対応)

(月単位の人員配置状況を開示する場合の例)

(人)

(A事業所)	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
〇〇年度												
△△年度												
××年度												
(B事業所)	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
〇〇年度												
△△年度												
××年度												

(注記事項)

- 1.委託対象の業務に年度を通じて直接従事した常勤者及び非常勤者(委託事業を実施する部門において対象業務に従事する人員)の人数を記載している。
- 2.他の業務と兼務している者がいる場合には、当該業務に携わる比率を考慮して算定している。
- 3.(2)に記載した事項に係る人員数の算定方法)
- 4.(業務の繁閑、特殊要因に応じ増減員がなされている場合の人員数の算定方法)
- 5.(業務の性質上一時的に短期の非常勤者を多数雇用している場合など、常勤者のみの記載では実態を表さない場合にはその内容に関する情報開示)
- 6.外部委託を実施している主な事務・事業に直接従事した常勤者及び非常勤者  
(例)  
 ○年度 ○名  
 ○年度 ○名
- 7.実績の増減の要因(業務量の変動等)  
 ……
8. ……



### 3 従来の実施に要した施設及び設備

(A事業所)

【施設】

施設名称:

使用場所:

使用面積:

【設備及び主な物品】

種類:

使用数量:

(B事業所)

【施設】

施設名称:

使用場所:

使用面積:

【設備及び主な物品】

種類:

使用数量:

(注記事項)

1.(事業実施者の上記施設及び設備の利用の可否)

2.維持管理の経費の従来の実績は以下の通り。

○年度 ○千円

○年度 ○千円

3. ....

### 4 従来の実施における目的の達成の程度

	○○年度		△△年度		××年度	
	目標・計画	実績	目標・計画	実績	目標・計画	実績

(A事業所)

△△の件数						
××の率						
△△の1件当たりの経費						
○○による××の率						
(その他指標)の達成状況						

(B事業所)

△△の件数						
××の率						
△△の1件当たりの経費						
○○による××の率						
(その他指標)の達成状況						

(注記事項)

1.(実績の計算・把握の方法)

2. ....

## 5 従来の実施方法等

従来の実施方法

(組織図)

(業務フロー図)

(業務区分表)

(業務方法書、仕様書)

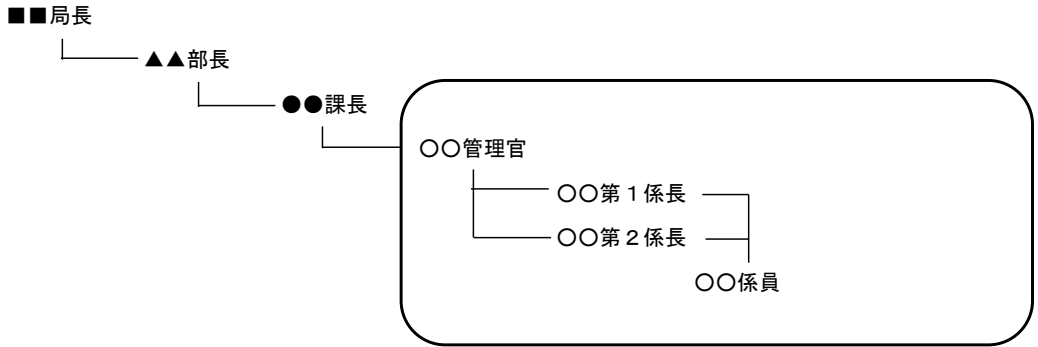
(施設の管理・運營業務については施設配置図、図面)

(事業の目的を達成する観点から重視している事項)

(注記事項)

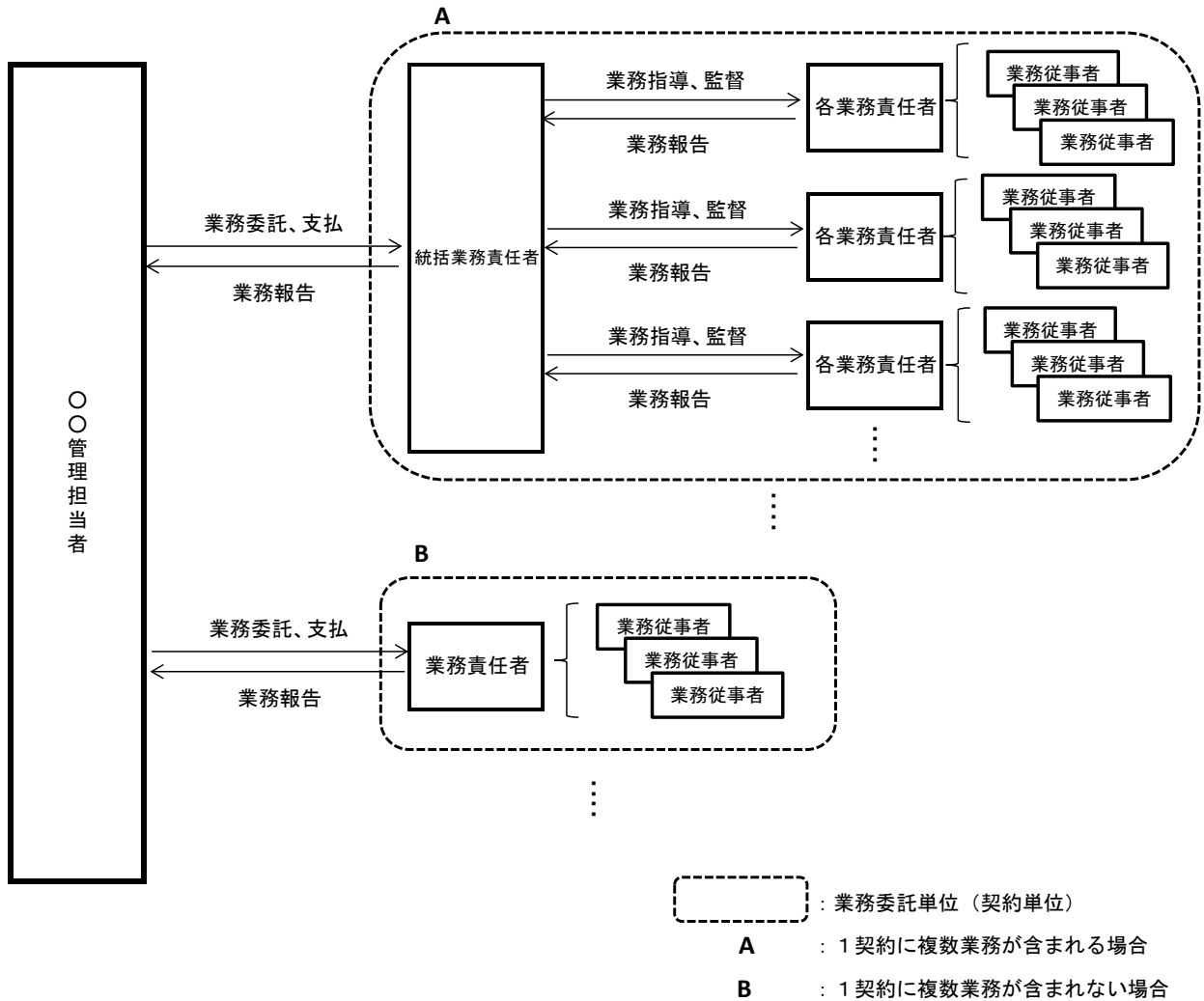
1. ....

(組織図)



□ : ○○管理担当者

従来業務の管理連絡体制



業務区分表

	業務内容	業務細目	現状			〇〇競争入札			備考(作業時期・頻度・条件等)
			〇〇省	A(主な受託者)	A以外の業者	〇〇省	B(請負者)	B以外の業者	
I 〇〇業務	①...		○			○			
				○			○		
			○				○		
					○		○		
			○				○		
			○				○		
	②...			○			○		
				○			○		
				○			○		
			○				○		
			○				○		
			○				○		
					○		○		
	③...				○			○	
					○		○		
				○		○			
			○			○			
			○			○			
II 〇〇業務	①...			○		○			
				○		○			
			○			○			
	②...			○			○		
			○			○			
					○		○		

**##省###システム**のヘルプデスクに関する満足度調査

この調査は、**#####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。

必要に応じて、別紙3～5、別添1、2を作成すること

別紙3 業務フロー図

別紙4 組織図(施設一覧)

別紙5 提案書類

別添1 調達仕様書

別添2 評価基準書(技術審査チェックシート)

※別添2においては、事務局が提示する「実施要項作成時における競争性改善上のチェックポイント」中「6. 落札者決定のための評価基準等について」を参照すること。