
**総合無線局監理システムにおける
次期システム更改に向けた統合運用業務の請負に係る
民間競争入札実施要項（案）**

**令和 8 年（2026 年）●月
総務省総合通信基盤局
電波部電波政策課電波利用料企画室**

目次

1. 趣旨.....	1
2. 総合無線局監理システムにおける次期システム更改に向けた統合運用業務の請負の詳細な内容及びその実施に当たり確保されるべき公共サービスの質に関する事項.....	2
3. 実施期間に関する事項.....	33
4. 入札参加資格に関する事項.....	34
5. 入札に参加する者の募集に関する事項.....	36
6. 総合無線局監理システムにおける次期システム更改に向けた統合運用業務の請負を実施する者を決定するための評価の基準その他の公共サービスを実施する者の決定に関する事項.....	38
7. 総合無線局監理システムにおける次期システム更改に向けた統合運用業務の請負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.....	41
8. 総合無線局監理システムにおける次期システム更改に向けた統合運用業務の請負実施民間事業者に使用させることができる国有財産等に関する事項.....	42
9. 公共サービス実施請負者が本業務を実施するに当たり、総務省に対して報告すべき事項、秘密を適正に取り扱うために必要な措置その他の公共サービスの適正かつ確実な実施の確保のために契約により公共サービス請負者が講ずべき措置に関する事項.....	43
10. 公共サービス実施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当該公共サービス実施請負者が負うべき責任に関する事項.....	48
11. 公共サービスに係る法第7条第8項に規定する評価に関する事項.....	49
12. その他業務の実施に関し必要な事項.....	50

1. 趣旨

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

上記を踏まえ、総務省は「公共サービス改革基本方針」（平成 29 年 7 月 11 日閣議決定）別表において民間競争入札の対象として選定された「総合無線局監理システム運用技術支援等の請負」について、公共サービス改革基本方針に従って、本実施要項を定めるものである。

2. 総合無線局監理システムにおける次期システム更改に向けた統合運用業務の請負の詳細な内容及びその実施に当たり確保されるべき公共サービスの質に関する事項

(1) 本業務の詳細な内容

ア. 総合無線局監理システムの概要

(ア) 総合無線局監理システムの経緯

総務省では、無線局免許申請等に係る事務処理や無線局諸元等について、情報システムを用いた総合的な処理・管理を行うために、1993 年度から総合無線局監理システム（以下「PARTNER」という。）の開発を行い、1996 年 4 月に運用を開始した。PARTNER は、無線局免許に関する情報等をデータベース（以下「データベース」という。）として有しており、無線局監理に係る行政事務の大幅な効率化、無線局免許人等への行政サービスの向上、行政施策の企画・立案を支援することを目的としている。

※PARTNER : Productive and Reliable Telecommunications Network for Radiostations

PARTNER の整備・運用の詳細については、以下の Web サイトを参照すること。

<https://www.tele.soumu.go.jp/j/sys/fees/purpose/manasys/>

PARTNER は、2002 年度から 2004 年度の間、電子申請機能や手数料等の電子収納機能等の整備・導入を実現したほか、サーバのオープン化と処理機能等の集中化を実現した。その後、「業務・システム最適化計画策定指針（ガイドライン）第 2 版」（平成 16 年 2 月 10 日各府省情報化統括責任者（CIO）連絡会議決定）に基づいて 2005 年 6 月に策定し、2011 年に改訂した「電波監理業務の業務・システム最適化計画」により、行政事務の効率化を実現するインテリジェント申請・審査機能等、オープンシステム化された PARTNER の機能の高度化やシンクライアント化による総務省 LAN 端末装置の共用化を行っている。

さらに、2011 年度から 2013 年度の間において、総務省所管のオンライン利用が可能な重点手続（無線局免許申請及び再免許申請）について、国民の視点に立ち、オンライン利用率のみならず、オンライン利用に関するサービスの品質の向上に重点を置いた業務・システムの改善及び行政運営の効率化の実現を目指した「総務省所管オンライン利用促進重点手続に関する業務プロセス改革計画」を策定した。これに基づき、包括免許への対応、申請システムの利便性の向上及び免許状の送料受取人払い方式導入に伴う対応等を行っている。

一方、「世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」（平成 30 年 6 月 15 日）に政府情報システムの運用コスト 3 割減を目指すことが掲げられており、PARTNER においても 2021 年度の運用コストが 3 割減（2014 年度比）となることを目指し業務を実施した。ただし令和 3 年度以降、運用対象機器の増加や外部システムとの連携・自動化構築のための要員確保及びこれらの新規スコープに伴う運用管理作業等の増加などの要因により従来事業からコストが増加しており、その業務を控除して従来経費及び実施経費を比較すると、10.1%の削減を達成した。

運用コストの 3 割減に向け、PARTNER では、老朽化機器（国民向けシステムに係る機器、電子納付システ

ムに係る機器、シンクライアントサーバ等)の更新に合わせ、運用コストの削減を図ると共に、電子申請、無線局免許申請等処理に係る業務・システムの見直しを実施し、マイナポータルとの連携等無線局免許人等への行政サービスの向上、無線局監理における行政事務の業務効率化の実現に向けた取り組みを行い、2019年1月より稼働している。

PARTNERの次期システム(以下「次期システム」という。)の構築(令和7年(2025年)初頭からの段階的な運用開始を実施している。)に向けて、「弾力性のあるコンパクトなシステムの構築・運用」、「利用者中心の行政サービスの実現」等の達成を目指し、ガバメントクラウド(以下「GC」という。)の利用費用の最適化や運用作業を自動化する等の効率化を行い、更なる運用費用の削減を目指す。

次期システムでは参入障壁の軽減を目指し、以下の方針でシステム刷新を実施している

- ▶ 次期システムは、いわゆるベンダーロックインの解消等により、保守運用コストの削減や透明性向上等を図ることを目指しており、構成する技術や製品については、市場において容易に取得できるオープンな標準的技術又は製品を可能な限り用いている。
- ▶ 次期システムは、クラウドによる恩恵を最大限享受するため、アプリケーションのモダン化が行われている。アプリケーションのモダン化は、マイクロサービスアーキテクチャの採用やマネージドサービスの組合せなどを適切に活用してシステムを構成している。
- ▶ 次期システムは、システム保守及び運用に要する経費の削減を目的として、現行システムの保守及び運用において見られるような人海戦術的な方式を踏襲せず、インフラ環境構築の自動化(Infrastructure as Code: IaC)やCI/CDパイプライン化などの保守運用基盤を利用している。

(イ) 総合無線局監理システムが支援する業務及び構成

PARTNERが支援する主な業務を表1に示す。表1に示した業務を実現するシステム機能として、サブシステム一覧を表2に示す。業務とサブシステムの対応を表3に示す。また、PARTNERが支援する主要業務、外部接続システム、外部機関等の関係を図1に示す。

表1 PARTNERが支援する主な業務

No.	業務 レベル1	業務概要	業務 レベル2
1	無線局制度	本業務は、無線局開設申請の受理及び審査の実施を行う事前の業務と位置付けられ、無線局のライフサイクルを回すために必要な事前の準備、すなわち、周波数の割当等に関する計画の策定、無線局免許申請等に対する審査のための基準等の策定、無線局を運用する者から徴収する電波利用料の料額算定などを実施する業務である。	1.1 各種計画等策定 1.2 電波利用料額策定 1.3 審査制度設計
2	無線局審査 (新規)	本業務は、新規の無線局の免許や登録の申請に対する審査等、及び対象となる無線局免許申請における国際調整を実施する業務である。 審査業務は、無線局の種類に応じて電波法令に規定され、無線	2.1 無線局免許・登録

No.	業務 レベル 1	業務概要	業務 レベル 2
		局を開設し、運用するために必要となる無線局免許の取得に向けた申請手続の審査等が主となる。 また、ITU 通告を実施する業務は、ITU が数年おきに開催する「世界無線通信会議」における、国際的な電波秩序を規律するための「無線通信規則」の見直しに伴い、周波数帯使用に係る国際周波数原簿への登録に関する業務を含む。	2.2 ITU 国際周波数原簿登録
3	無線局監視 (運用)	本業務は、過去に申請し、免許を受けた無線局に関する変更申請・再免許申請・廃止届など各種申請・届出等に対する手続を実施する業務である。加えて、電波監視にて法令違反に当たる運用をしている違反者に対し、電波法第 38 条の 22 に定められた下で必要な措置を実施する業務を含む。また、無線局開設後の検査について、電波法関連法令第 73 条に定められた下で定期検査や臨時検査を実施する業務も含み、更に、建築主が伝搬障害防止区域内に高層建築物等を建築しようとする際の着工前の届出について、電波法第 102 条の 3 に定められた下で届出内容に基づく伝搬障害判定を実施する業務も含む。	3.1 無線局変更 3.2 無線局再免許・再登録等 3.3 無線局届出・報告・証明 3.4 無線局廃止 3.5 無線局検査(定期・臨時) 3.6 伝搬障害防止
4	無線局手続 共通	本業務は、無線局の各種申請を行う申請者に関する情報の登録・変更・削除に係る手続、電子申請事前準備・電子申請処理・手数料電子納付に係る手続を実施するものであり、無線局の新規申請や変更申請に係る手続として共通的な業務である。 本業務を経て、新規登録時には「2 無線局審査（審査）」、新規登録以外の変更等の際には「3 無線局監視（運用）」へと繋がる。	4.1 無線局申請者管理 4.2 電子申請準備
5	電波利用料 徴収	本業務は、無線局を開設・運用する個人や法人等が支払う電波利用料の徴収に関する手続等の実施等が主となる。 電波利用料は、良好な電波環境の構築・整備に係る費用を、無線局の免許人等に公平に分担してもらい、電波利用のための共益費用とすることを目的とし、電波を利用する免許人等から徴収するものである。	5.1 電波利用料徴収
6	電波環境監視	本業務は、不法無線局の場所や行動を常に監視し、違反事業者に対しては免許取消などの処分を実施する業務である。また、どの周波数の電波がどの時間帯において、発射されていたかの分布状況を把握するための発射調査を合わせて行い、発射状況調査業者が時間的な電波の発射状況調査(固定測定)と空間的な電波の広がりを把握するための電波発射状況調査(移動測定)をそれぞれ実施する業務を含む。	6.1 電波監視 6.2 電波発射状況調査
7	法定リソース 管理	本業務は、法定リソースに関する一連の手続を含む管理を実施する。 法定リソースとは、総務省令が定める制度(*)における外部機関や	7.1 登録された民間事業者等管理

No.	業務 レベル 1	業務概要	業務 レベル 2
		事業者等を指し、電波法等に基づき、無線局の一連のライフサイクルとは独立して認定を行うものである。 * 無線設備について外部機関が技術基準に適合していることを証明する「技術基準適合証明制度」や検査の一部を省略することができる「登録検査等事業者制度」などの制度。	7.2 無線基準認証
8	利用状況調査	本業務は、電波の利用状況、無線局に係る情報、無線基準認証や登録された民間事業者等に係る情報などの総務省が公表等する情報について、「総務省電波利用ポータル」に掲載するまでの一連の作業を実施する業務である。	8.1 電波利用状況調査 8.2 電波利用状況調査結果の分析 8.3 無線局情報の公表 8.4 伝搬障害防止区域図の公表 8.5 電波利用状況調査結果の公表 8.6 割当審査・免許に係る情報公開 8.7 無線基準認証・登録された民間事業者情報公示

表 2. 次期システムにおけるサブシステム一覧

#	サブシステム名	概要	国民	職員	
				コア	ノンコア
A	周波数管理	周波数割当計画や地域周波数利用計画などを管理する。			●
B	申請	各種申請届出の受付登録と申請者等利用者向けの情報提供を行う。	●	●	
C	無線局監視	無線局 DB を管理する。		●	
D	検査	落成検査・定期検査・臨時検査に関する各種処理を行う。			●
E	審査	無線局免許申請や登録申請に関する審査を行う。		●	
F	技術計算	技術審査における各種技術計算を行う。		●	
G	伝搬障害防止	伝搬障害防止区域や障害判定に関する各種処理を行う。	●	●	
H	共通マスタ・利用者管理	マスタや利用者に関する情報をメンテナンス（登録・変更・削除等）する。	●	●	
I	電波利用料徴収	電波利用料に関する各種処理を行う。			●
J	電波利用監視	違反無線局/違反者や電波発射状況調査に関する各種処理を行う。			●
K	法定リソース管理	登録された民間事業者や無線基準認証等に関する各種処理を行う。			●
L	調査・公表	電波利用状況の調査・分析・公表などに関する各種処理を行う。	●	●	

※ 「国民」とは国民向けに開放されている利用可能なサブシステムを示す。

※ 「職員」とは職員向けに開放されている利用可能なコア(領域)、およびノンコア(領域)のサブシステムを示す。

※ 「コア」とは PARTNER の中核をなす申請サブシステム及び無線局管理サブシステムとそれらと結合度の強いサブシステムをコア(領域)と示す。

※ 「ノンコア」とはコア(領域)以外のサブシステムをノンコア(領域)と示す。

表 3. サブシステムと業務の対応表

サブシステム	業務レベル 1	サブシステム	業務レベル 2
--------	---------	--------	---------

A.周波数管理	1.無線局制度	1.1 各種計画等策定
	2.無線局審査(新規)	2.1 無線局免許・登録
		2.2 ITU 国際周波数原簿登録
	3.無線局監理(運用)	3.1 無線局変更
		3.2 無線局再免許・再登録等
		3.3 無線局届出・報告・証明
		3.4 無線局廃止
B.申請	1.無線局制度	1.2 電波利用料額策定
	2.無線局審査(新規)	2.1 無線局免許・登録
		2.2 ITU 国際周波数原簿登録
	3.無線局監理(運用)	3.1 無線局変更
		3.2 無線局再免許・再登録等
		3.3 無線局届出・報告・証明
		3.4 無線局廃止
		3.5 無線局検査
		3.6 伝搬障害防止
	4.無線局手続共通	4.1 無線局申請者管理
		4.2 電子申請準備
	5.電波利用料徴収	5.1 電波利用料徴収
		5.2 広域使用電波の対象免許及び電波利用料債権発生準備
	7.法定リソース管理	7.1 登録事業者等管理
7.2 無線基準認証		
C.無線局監理	2.無線局審査(新規)	2.1 無線局免許・登録
		2.2 ITU 国際周波数原簿登録
	3.無線局監理(運用)	3.1 無線局変更
		3.2 無線局再免許・再登録等
		3.3 無線局届出・報告・証明
3.4 無線局廃止		
5.電波利用料徴収	5.2 広域使用電波の対象免許及び電波利用料債権発生準備	
D.検査	2.無線局審査(新規)	2.1 無線局免許・登録
		2.2 ITU 国際周波数原簿登録
	3.無線局監理(運用)	3.1 無線局変更
		3.5 無線局検査(定期・臨時)
4.無線局手続共通	4.2 電子申請準備	
E.審査	1.無線局制度	1.3 審査制度設計
	2.無線局審査(新規)	2.1 無線局免許・登録
		2.2 ITU 国際周波数原簿登録
	3.無線局監理(運用)	3.1 無線局変更
		3.2 無線局再免許・再登録等
3.3 無線局届出・報告・証明		
3.4 無線局廃止		
F.技術計算	1.無線局制度	1.1 各種計画等策定
	2.無線局審査(新規)	2.1 無線局免許・登録

	3.無線局監理（運用）	3.1 無線局変更 3.4 無線局廃止
G.伝搬障害防止	3.無線局監理（運用）	3.6 伝搬障害防止
	8.利用状況調査	8.4 伝搬障害防止区域図の公表
H.共通マスタ・利用者管理	1.無線局制度	1.2 電波利用料額策定 1.3 審査制度設計
		2.無線局審査（新規）
	4.無線局手続共通	4.1 無線局申請者管理 4.2 電子申請準備
		5.電波利用料徴収
	I.電波利用料徴収	5.電波利用料徴収
8.利用状況調査		8.3 無線局情報の公表
J.電波利用監視	6.電波環境監視	6.1 電波監視
K.法定リソース管理	7.法定リソース管理	7.1 登録事業者等管理 7.2 無線基準認証
		8.利用状況調査
	L.調査・公表	6.電波環境監視
8.利用状況調査		8.1 電波利用状況調査 8.2 電波利用状況調査結果の分析 8.3 無線局情報の公表 8.4 伝搬障害防止区域図の公表 8.5 電波利用状況調査結果の公表 8.6 割当審査・免許に係る情報公開 8.7 無線基準認証制度・登録事業者等情報公示

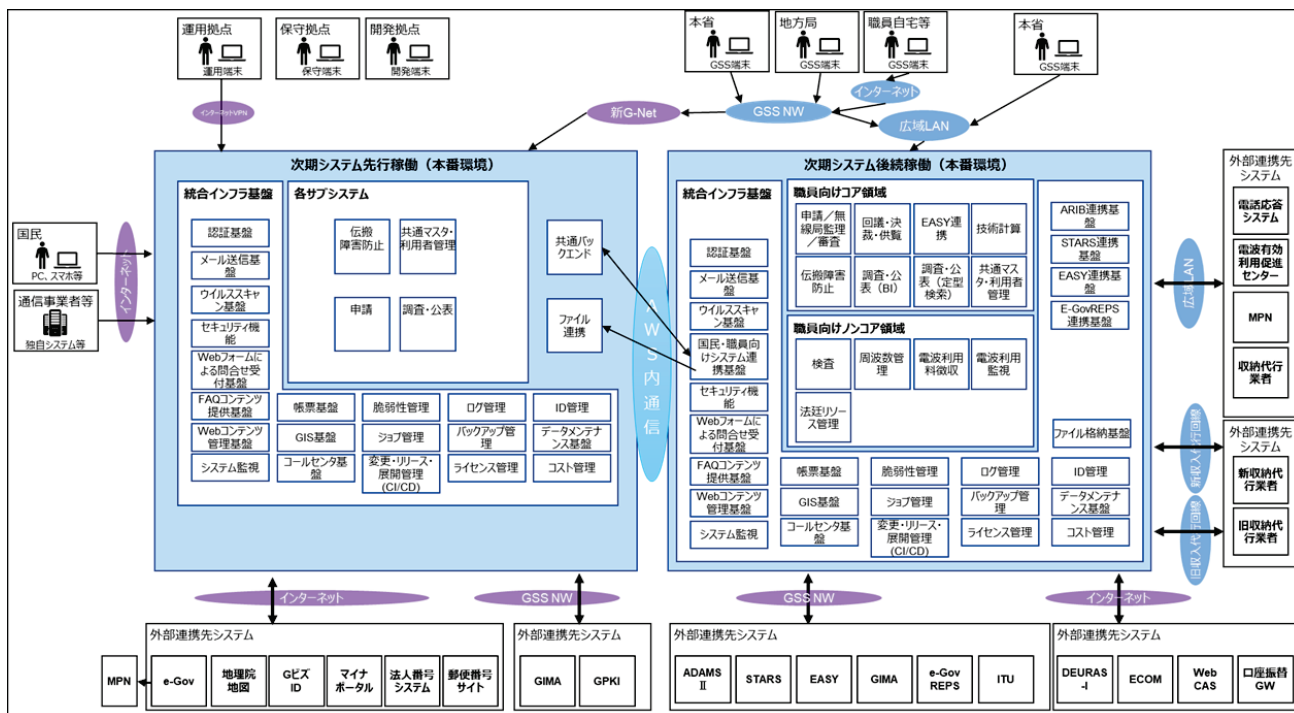


図 1 PARTNER が支援する業務、外部接続システム、外部機関等の関係

イ. 対象業務の内容

請負者が PARTNER に対して実施する運用業務の内容は次のとおりであり、その詳細は「別添 1 総合無線局監視システム統合運用業務の請負 調達仕様書」（以下「調達仕様書」という。）を基本とする。

(ア) 運用準備

A. 運用端末等と環境の準備

- ① 請負者が準備する端末とネットワーク構成について、「図 2 後続稼働領域運用に係る端末、回線構成」に示す。図内赤色の端末、ネットワーク機器は、請負者が準備するものを示している。運用端末と GC を接続するための回線は、現行システムの運用事業者及び次期システム（先行稼働領域、後続稼働領域）の運用事業者が常駐する拠点（以下「オペレーションセンター」という。）内に既に存在するインターネット回線を使用する想定としており、図内の水色枠内で示している既存ネットワーク機器への配線を請負者の責で実施すること。請負者はルーターに V-LAN 設定を施すことでルーティングを論理的に分割すること。
- ② 端末についての詳細と必要調達台数を「表 4 後続稼働領域の運用に利用する端末一覧」に示す。表内の端末について、必要台数を請負者の責で準備すること。また、各端末においては調達仕様書の「管理規程-別紙 1 総務省セキュリティポリシー」、「7.1.3 総務省支給以外の端末の導入及び利用時の対策」を行うこと。
- ③ 運用作業を実施する上で必要となる機器（端末（運用端末）やプリンター（必要があれば）、運用業務拠点の拠点内でのネットワーク接続に必要な NW 機器（スイッチ、ルーター、ハブ等））について、総務省が所有する機器以外で必要となる場合、請負者が用意すること。また、そのために必要となる費用

(「5.3 作業環境」の「5.3.2 費用負担」に掲げる費用は除く。)の一切は請負者が負担することとし、見積りに含めること。

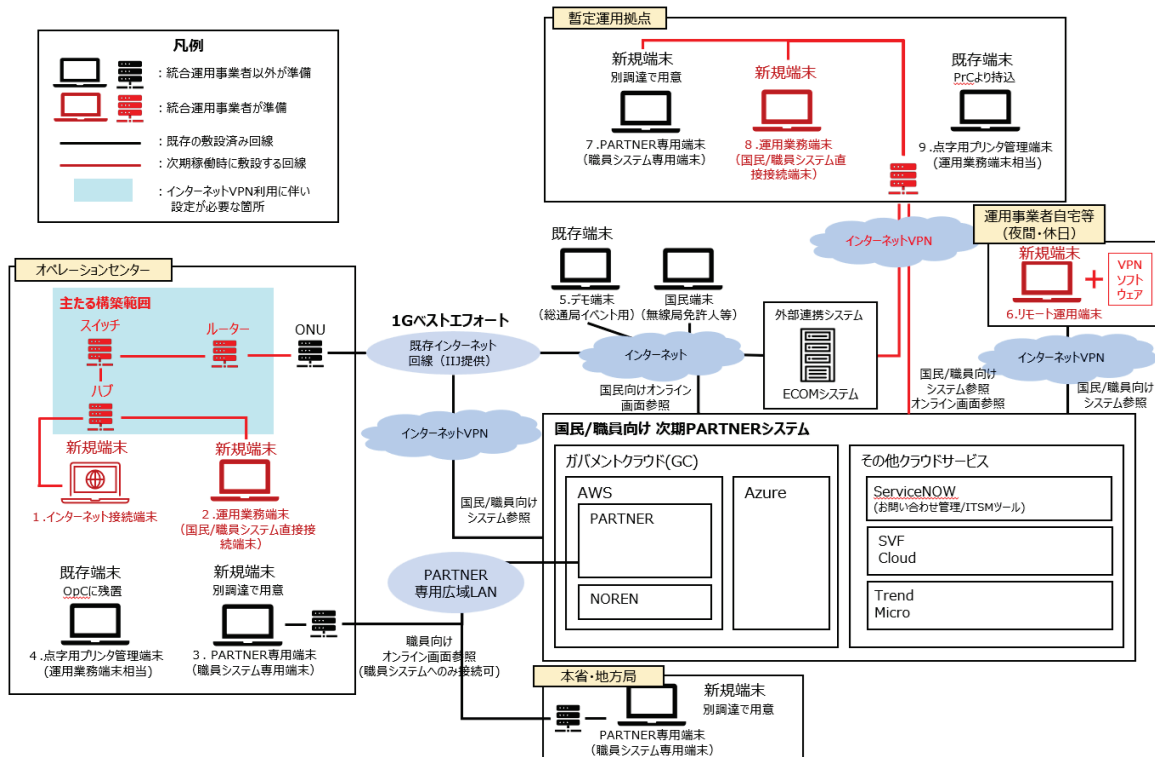


図 2 後続稼働領域運用に係る端末、回線構成

表 4 後続稼働領域の運用に利用する端末一覧

#	端末名	利用事業者	統合運用 調達対象	利用用途	必要 台数	備考
1	インターネット接続端末	統合運用事業者	○	・ 国民向けオンラインシステムを参照する。 ・ 外部へのメール送受信等を実施する。 ・ ECOM端末での業務を実施する。	-	台数は請負者が決める ※ 4
2	運用業務端末 (国民/職員システム直接接続 端末)	統合運用事業者	○	・ AWSコンソール、ITSM等へのアクセスを実施する。	-	台数は請負者が決める ※ 4
3	PARTNER専用端末 (職員システム専用端末)	統合運用事業者 保守事業者	× ※1	・ 職員向けオンラインシステムを操作する。	36台	運用用：16台 予備・貸出用：20台
4	点字用プリンタ管理端末	統合運用事業者	× ※2	・ オペレーションセンターに設置されているプリンタを管理する。	1台	OpCに残置
5	デモ端末(総通局イベント用)	統合運用事業者	× ※3	・ 運用事業者が総通局イベント等に持参し、国民システムを参照する。	3台	
6	リモート運用端末	統合運用事業者	○	・ 夜間や休日のインシデント発生時に運用事業者自宅等からの運用作業を実施する。	-	台数は請負者が決める
7	PARTNER専用端末 (職員システム専用端末)	統合運用事業者 保守事業者 (暫定運用拠点)	× ※1	・ 職員向けオンラインシステムを操作する。	8台	
8	運用業務端末 (国民/職員システム直接接続 端末)	統合運用事業者 (暫定運用拠点)	○	・ AWSコンソール、ITSM等へのアクセスを実施する。 ・ 国民向けオンラインシステムを参照する。 ・ 外部へのメール送受信等を実施する。 ・ ECOM端末での業務を実施する。	-	台数は請負者が決める ※ 5
9	点字用プリンタ管理端末	統合運用事業者 (暫定運用拠点)	× ※2	・ 暫定運用拠点に設置するプリンタを管理する。	1台	PrCより持込

※ 1：別調達(次期H/W)にて準備する
 ※ 2：現行運用事業が利用中の端末を残置する。
 ※ 3：2027/6までは先行運用事業者が準備した端末を利用可能。2027/7～は別調達にて準備する
 ※ 4：適切なセキュリティ対策を講じることを前提に # 1, 2 は同一端末とすることを可能とする。 ※ 先行事業者は別々に確保している。
 ※ 5：暫定運用拠点のため、#8はインターネット接続端末も兼ねることとする。

- ④ 請負者は、本調達に係る業務をオペレーションセンターで実施することを前提とし、現行運用技術支援事業者及び先行運用事業者と調整の上、本番運用開始前に調達仕様書の「閲覧資料 7 オペレーションセンター借受物品・一般物品一覧」を適宜参照し、環境準備を実施すること。また、準備に必要な費用の一切は請負者が負担することとし、見積りに含めること。
- ⑤ 請負者は、本調達に係る業務を実施するにあたりオペレーションセンター被災発生時に備え、暫定運用拠点を請負者の責で用意することとし、見積りに含めること。暫定運用拠点は、交通手段等は問わないがオペレーションセンターから60分以上離れており、請負者は暫定運用拠点で120分以内に、業務開始に向けた作業を開始できること。また、その暫定運用拠点に対して、回線敷設、および暫定運用業務に必要なNW機器（スイッチ、ルーター、ハブなど）を請負者の責で用意することとし、見積りに含めること。
- ⑥ 請負業務には、個人情報を含む書類を印刷する業務を実施することから、作業場所は、主管室が準備するオペレーションセンターのみとし、オペレーションセンターが被災した場合に代替の業務を行うために必要な暫定運用拠点の中にセキュアな区画を設けること。
- ⑦ 暫定運用拠点において機器（プリンタなど）を設置するにあたり、搬入経路、スペース、床耐荷重が考慮されていること。また、機器の耐震固定を行うと共に、機器を利用するために必要な電源およびLAN配線等を用意すること。なお、PARTNER運用業務に利用する機器（プリンタなど）の移設は別途調達にて実施する。
- ⑧ これら統合運用を実施するにあたる環境情報については稼働開始前に「環境準備計画書」を作成し、提示すること。

B. 運用計画書、運用実施要領、運用作業手順書の作成

請負者は、運用計画書、運用実施要領及び運用作業手順書を作成すること。作成に当たり、具体的な作業内容や実施時間、実施サイクル等の考慮を行うこと。また、原則、後続稼働領域の設計・開発事業者が作成した成果物を利活用し、請負者が新規で作成する成果物も含めて適宜更新すること。運用計画書には本プロジェクトにおける運用計画を、運用実施要領には運用計画を順守するための管理方法を、運用作業手順書には運用業務を実施するに当たっての作業手順をそれぞれ定義すること。運用計画書及び運用実施要領については、「デジタル・ガバメント推進標準ガイドライン実践ガイドブック」に付随するテンプレートを参考に作成すること。また、運用計画書、運用実施要領又は運用作業手順書に対して改善提案がある場合、年度末にその内容を盛り込むよう修正すること。

(A) 運用計画書の作成

請負者は、後続稼働領域の設計・開発事業者が作成した運用計画書の案や調達仕様書（別紙含む。）及び調達時の提案書等に基づき、関連する他の事業者との調整を行った上で、運用計画書の最終化を行い後続稼働開始（令和8年（2026年）12月）までに納品すること。詳細は、調達仕様書の「基本設計書-別紙2 運用・保守基本設計書（運用編）」の「3.1.1 運用計画策定」を参照すること。

(B) 運用実施要領の作成

請負者は、本調達に係る業務の実施について、調達仕様書（別紙含む。）及び調達時の提案書等に基づき、以下「①コミュニケーション管理」から「⑧情報セキュリティ策定」までに示す内容を含む運用実施要領を作

成し、契約締結後1ヶ月以内に主管室の承認を得ること。契約期間における作業の全般にわたる運用実施要領とし、更新に際しては、主管室と内容を協議し了承を得ること。記載内容については、「デジタル・ガバメント推進標準ガイドライン解説書」の「第9章 運用及び保守 1.3 運用実施要領の作成と確定」を参照し、かつ、各プロジェクト管理要領の内容も踏まえること。

① コミュニケーション管理

請負者が参加すべき会議の開催頻度、主催者、参加者、議事録作成者等、コミュニケーション管理の方法を定めること。想定している会議体及びその内容を以下に示す。

- 運用調整会議（運用作業実績、リスク、課題等の確認、サービスレベルの評価結果、運用計画の実績報告、セキュリティ監視報告、リソース利用状況）
- 運用業務評価会議（サービスレベルの評価結果、運用計画の実績報告、改善策の検討）
- 緊急対策会議等（インシデント発生時等）（障害対応、再発防止策の検討、報告要領等）
- その他調整会議（適宜）（他の情報システムにおける運用作業との調整）

② 体制管理

運用作業を行う上で適切な作業体制を組成し、及び体制を変更する際に運用作業へ影響を及ぼすことなく円滑な体制変更が行えるようにするため、作業体制の管理手法等について定めること。記載すべき内容を以下に示す。

- 作業体制の管理方法
- 作業体制の説明及び作業要員変更時の報告、承認方法
- チーム及び作業要員の数、作業要員に求める資格要件

③ 作業管理

運用作業を実施する上で必要となる、全ての運用作業に係る品質の管理手法等について定めること。作業管理に必要となる請負者が主管室へ月次で実施する運用状況報告の内容については、例を表5に示す。インシデントの管理については、作業の役割分担が明確になるようにすること。記載すべき内容を以下に示す。

- 運用状況の報告内容等
 - 表5. 運用状況の報告内容等

#	報告項目	内容
1	作業実績状況	<ul style="list-style-type: none"> • 運用作業の集計結果（実施件数、総作業時間等） • 運用作業の一覧（作業内容、発生日、完了日等） • 作業実績状況を踏まえた改善提案等 • サービスレベル遵守状況（インシデントへの第一報時間、問い合わせ回答期間、計画作業実績、システム停止）

2	情報システムの構成と運転状況	<ul style="list-style-type: none"> 「運用計画」の「作業概要」にて定義した「監視項目」について報告を求める。また、目標値に満たない項目がある場合には、要因分析結果の報告や改善策を実施する。 アクセス件数の集計やログ解析結果の報告等、運転状況の調査分析を実施する。 情報システム構成情報（ソフトウェアライセンス数、構成変更件数等） セキュリティ状況（不正アクセス件数、ウイルス検知数、不正侵入検知数等）等 サービスレベル遵守状況（システム停止時間） 刷新効果の報告
3	情報システムの利用者サポート	<ul style="list-style-type: none"> 問い合わせ対応状況（受付件数、応答件数等） サービスレベル遵守状況（問い合わせ回答期間遵守率）
4	リスク・課題の把握・対応状況	<ul style="list-style-type: none"> リスク・課題の一覧 リスク・課題の発生理由、対応状況等
5	インシデントの把握・対応状況	<ul style="list-style-type: none"> 発生したインシデントの一覧 インシデントの発生理由、対応状況等 サービスレベル遵守状況（インシデントへの第一報時間）
6	業務実施指標の証跡	<ul style="list-style-type: none"> 電子申請件数（ユーザID登録件数、申請・届出件数）

④ リスク管理

潜在的な問題を早期に特定し、影響を最小限に抑え、業務を円滑に推進するため、リスク管理を実施する。

- 運用業務に係る全作業に対してリスク管理を実施すること。
- 抽出したリスクについて、影響度、発生可能性、発生時期等を整理したうえで、当該リスクへの対応策を策定し、関係者と適宜共有すること。
- リスクに係る対応状況を継続的に管理するため、抽出したリスク及び当該リスクへの対応策を一覧化したリスク管理表を作成すること。
- 「デジタル・ガバメント推進標準ガイドライン」に従って、リスク管理を実施すること。
- 既存リスクの影響度や発生可能性を定期的に見直し、新たなリスクの追加や対応策の修正を行うことで、リスク管理の有効性を維持すること。

⑤ 課題管理

発生した問題や懸念事項を可視化・共有し、計画的に対応することで、システムの品質及び安定性を確保するため、課題管理を実施する。

- 運用業務に係る全作業に対して課題管理を実施すること。
- 特定された課題に対しては、解決に向けた対応策を策定し、関係者と適宜共有すること。
- 課題を一元的に把握・管理するために、課題管理表を作成すること。
- 解決した課題についても適切なサイクルで分析を行い、新たな課題の追加や対応策の修正を行うことで、課題管理の有効性を維持すること。
- 運用統括チームは、運用上の課題を主管室に報告し、主管室が業務内容を適切に評価可能とすること。

⑥ システム構成管理

本システム（本番環境、バックアップ環境及び検証環境）を構成するクラウドサービス、ハードウェア、ソフトウェア、アプリケーションに係る構成情報を一元管理し、最新性・正確性を保ち、運用業務の効率化とリスクの低減を図る。

- クラウドサービス、ソフトウェア、アプリケーションは、調達仕様書の「基本設計書-別紙3 基盤基本設計書」の「6.2.3.構成・資産管理」に記載された管理対象と管理方式を参照すること。プリンタ等のハードウェアは台帳管理し、定期的に棚卸しを実施すること。

⑦ 変更管理

変更とは、各サブシステムに対する機能や、アプリケーションや基盤への設定等の追加、修正又は削除を指す。変更を行う際には、利用者等への影響を最小化すること、変更作業の承認フローを明確にすること及び複数の変更要求を効率的に実施可能となるように、必要な調整を実施する。

- 変更管理の業務には、ITSM ツールで一元的に対応管理を行うこと。
- 変更を実施する際は、原則として本番環境に適用する前に検証環境において必要なテスト等を実施すること。
- 検証環境において必要なテスト等を実施することをリリースと呼び、リリースにより本番環境への適用が可能と判断した後に、本番環境に適用することを展開と呼ぶこと。

⑧ 情報セキュリティ策定

運用作業を遂行する上で、「総務省情報セキュリティポリシー」及び「総合無線局監理システム運用管理規程」を遵守するための基本的な考え方、情報セキュリティの管理方法と調達仕様書の「別紙2_作業実施に係る遵守事項」に基づいた内容とすること。運用実施要領に記載すべき内容を以下に示す。

- 作業実施に係るセキュリティ対策
セキュリティ管理体制、作業前・作業中・作業後における遵守事項等を記載すること。
- 情報セキュリティ対策
PARTNER の情報セキュリティ対策における運用業務を記載すること。

(C) 運用作業手順書の作成

請負者は、請負者が作成した運用計画書、後続稼働領域の設計・開発事業者が作成した運用手順書や調達仕様書（別紙含む。）調達時の提案書等に基づき、運用作業を円滑に実行できるように運用作業手順書の最終化を令和8年（2026年）12月までに行うこと。その際に、運用作業を実施する上で不足している部分があれば追記を行うこと。また、先行運用事業者との連携の観点から更新が必要となる部分については、先行運用事業者と協議の上、令和9年（2027年）3月までに更新を行うこと。

C. 受入テスト・本番移行への参加

請負者は、後続稼働領域における円滑な本番運用作業の開始に向け、運用準備期間において実施される後続稼働領域の運用に係る受入テスト及び本番移行に参加すること。

具体的な対応内容は、後続稼働領域の設計・開発事業者と協議の上で確定し、調整結果を主管室に報告すること。

(A) 受入テスト

本番稼働に向けて次期運用事業者として職員からの実際問い合わせ作業の試行や運用作業に係るシステム機能の受入可否確認を実施する想定である。

(B) 本番移行

運用作業に係るシステム機能の稼働確認等を実施する想定である。

(イ) 運用管理・監視等要件

A. システム運用時間等

(A) システム別の運用時間、内容等

通常業務日は原則として平日とし、土曜日、日曜日、祝祭日及び年末年始等主管室が指定した日を除くものとする。ただし、国民向けシステムの稼働監視及びシステムのセキュリティ監視（不正アクセス監視、改ざん監視、不正プログラム監視）については、365日24時間とする。また、各システムのサービス時間を表6に示す。

なお、各業務に従事する運用要員の業務時間については、表6を考慮した上でサービスレベルを満たすようにすること。また、運用状況に応じて業務時間を変更する際は、主管室と協議すること。

ネットワーク機器の故障への対応やセキュリティ事案への対応等の緊急を要する場合及び関連する工事への立会い等、主管室が要請した場合は、主管室と協議の上、作業時間に関わらず運用業務を実施すること。

表6 システム別の運用時間、内容等

No.	システム分類		概要と運用時間
1	職員向けシステム		<ul style="list-style-type: none"> 職員が利用する PARTNER の業務処理を支援する役割を担う。 稼働時間は原則 365 日 24 時間（なお、職員向けの開局時間は原則、通常業務日の 8 時 30 分～22 時 00 分とする。）。 業務ごとに開閉局の運用を実施（別紙 9_業務閉局 24 時間業務を参照。）。 平日の夜間（22 時から翌 4 時まで。ただし、終了時間は処理量による。）は日次バッチ処理が稼働。 週末は週次バッチ処理等の定期バッチ処理が稼働。
2	国民向けシステム	電波利用電子申請システム	<ul style="list-style-type: none"> 国民が自宅や会社等からインターネットを経由して実施する免許申請を支援する役割を担う。 稼働時間は原則 365 日 24 時間（ただし、プログラムリリースや保守作業等のため、年数回の計画停止を実施する場合、総務省電波利用ポータル等で周知すること。）。
3		<ul style="list-style-type: none"> 総務省電波利用ポータル 伝搬障害防止区域図縦覧システム 	<ul style="list-style-type: none"> 無線局等の情報を国民に公開する役割を担う。 稼働時間は原則 365 日 24 時間。
4		電波利用状況調査 Web 回答システム	<ul style="list-style-type: none"> 無線局を保有している国民に対して利用状況を調査する役割を担う。 稼働時間は 24 時間（利用状況調査を実施する期間のみ）。
5	外部システム		<ul style="list-style-type: none"> PARTNER 業務を実施する上で連携が必要な上記以外のシステムである。

(B) 問い合わせ対応のサービス提供時間

「2. (1) イ. (オ) A. 問い合わせ管理」を実施するヘルプデスク業務のサービス時間を以下に示す。

① 職員システム

職員向けシステムのヘルプデスクの対応時間は、通常業務日の 8 時 30 分～19 時 00 分とすること。
職員からの ITSM ツールによる問い合わせは 365 日 24 時間受付とすること。

② 国民システム

電波利用電子申請システム及び伝搬障害防止区域図縦覧システムのヘルプデスク業務については、サービス時間を月曜日から金曜日（祝日法に定める休日、及び 12 月 29 日から翌年 1 月 3 日までの日を除く。）の 8 時 30 分～17 時 00 分とすること。

国民からの WEB フォームによる問い合わせは 365 日 24 時間受付とすること。（受領した問い合わせは運用担当者が ITSM ツールに起票すること。）

(C) 計画停止対応

「定期メンテナンス日」、「法定停電」、「外部連携先システムの計画停止」のいずれかにより、国民及び職員が次期システムを利用することができない時間帯を計画停止時間とする。

- ① 請負者は主管室等と協議し、計画停止に関する年間スケジュールを作成すること。なお、外部連携先システム、ガバメントソリューションサービス（以下「GSS」という。）、GC 等の計画停止に関するスケジュール等は、事前に各関係者に確認したうえで、年間スケジュールに反映すること。
- ② 国民及び職員に対しては、総務省電波利用ポータル又は職員用の次期システムトップページ等で周知すること。
- ③ 計画停止作業が完了した都度、作業結果等を取りまとめて主管室に報告すること。
- ④ トラブルによる計画停止時間の延長等が発生した場合、主管室と調整したうえで速やかに解決を図ること。

B. 訓練対応

訓練対応について以下に示す。

- ① 大規模災害時やセキュリティインシデント発生時等、稼働後も継続的に継続性要件及びセキュリティ要件を満たせるように、請負者は定期的な訓練（各年度 1 回以上）を実施すること。
- ② 請負者は訓練の結果を踏まえた課題の抽出及び改善案の提案を実施すること。次期システムとして改善策の実施が必要となった場合、問題管理プロセスに則り対応策を実施すること。

C. 監査対応

監査対応について以下に示す。

- ① 主管室からの依頼に基づき、監査対応の支援、セキュリティ診断を実施すること。
- ② 監査の実施結果に基づき、次期システムとして対応が必要となった場合、問題管理プロセスに則り対応策を実施すること。

D. 職員向け教育の支援

職員向け教育の支援について以下に示す。

- ① 請負者は、職員の次期システムの習熟及び業務の効率化を図ることを目的とし、職員向けの研修の実施及び教育用教材を作成すること。
- ② 職員にアンケート等を実施した後アンケート結果等を分析し、集合研修、教育用教材の内容の改善を図ること。また、FAQや対話型チャットボットにも集合研修や教育用教材に寄せられた意見等分析し反映すること。

E. オペレーションセンターの管理

オペレーションセンターの管理について以下に示す。

- ① オペレーションセンターにおけるセキュリティの確保等を目的として、オペレーションセンターにおける入退館、設備、備品の管理を実施すること。
- ② 請負者は、オペレーションセンターへの入退館を管理し、記録を保管すること。
- ③ 請負者は、オペレーションセンターの法定停電等のスケジュールを把握し、各種調整及び必要な対応を実施すること。
- ④ オペレーションセンターにおける災害発生時においては、請負者が準備する暫定運用拠点においても①～③に則り対応すること。

(ウ) システム監視

稼働監視を実施すること。監視要件を表 7 に示す。

詳細は調達仕様書の「要件定義書-別紙 1 非機能要件定義書」「16.4.システム監視」を参照すること。

表 7 監視要件

監視分類	監視項目	監視対象
死活監視	クラウドサービスの監視	各種マネージドサービス、コンテナ、仮想サーバ等の死活監視
	ハードウェア監視	ネットワーク機器等の SNMP トラップ等の監視
性能・リソース監視	アプリケーションパフォーマンスの監視	Web サービスの応答時間、レイテンシ、トレース情報、ページビュー数等の監視
	性能監視	平均リクエスト数、バッチ処理時間等の監視
	リソース・メトリクス監視	CPU 利用率、メモリ使用量、ディスク I/O 回数、ディスク利用率、回線使用率等の監視
稼働状況監視	サービス監視	業務処理・API リクエスト等の処理状況の監視
	プロセス監視	OS、ソフトウェア、アプリケーション等におけるプロセス監視
	ログ監視	OS、ソフトウェア、アプリケーション、マネージドサービス等におけるログ監視
	ジョブ監視	スケジュール実行されるバッチジョブの稼働状況の監視
	コスト監視	クラウドサービスの利用状況や課金状況の監視
セキュリティ監視	不正アクセス監視	国民利用者の不正アクセスや、職員利用者の不正なデータアクセス、不自然なふるまい等の監視
	侵入検知	インターネットからの不正な通信や攻撃通信（脆弱性攻撃、DoS 攻撃、マルウェアの侵入等）の監視

監視分類	監視項目	監視対象
	改ざん監視	インターネット及びイントラネットの Web サイトにおける改ざん監視
	不正プログラム監視	ウイルス等の不正プログラムの監視
	入退室監視	オペレーションセンターにおける、入退室者の監視及び入退室制限の実施

(エ) システム運用

詳細は調達仕様書の「要件定義書-別紙 1 非機能要件定義書」16.5.システム運用」を参照すること。

A. インシデント対応

障害の発生によりサービスの提供が受けられない又は、情報システムの利用が出来ない状況を早期に解決し、業務継続を支援すること。

- ① アプリケーションプログラム障害、機器・ソフトウェア故障、人為的なオペレーションミス、情報セキュリティインシデント（サイバー攻撃、情報漏えい、情報改ざん等）等の受付を行い、影響度の分析を行った上で、サービスへの影響を最小限にとどめられるよう、PARTNER の復旧作業を行うこと。
- ② 大規模災害等の発生時には、主管室の指示を受けて、「総務省本省業務継続計画」、「総合無線局監理システム災害復旧計画」及び「総合無線局監理システム IT-BCP」に基づく運用業務を実施すること。
- ③ インシデントの重要度は、「表 8 インシデントの重要度及び被害規模／影響範囲」に示すとおり 3 段階で設定するものとする。セキュリティインシデント発生時の対応については、「IT-BCP（セキュリティインシデント編）」に準拠すること。

表 8 インシデントの重要度及び被害規模／影響範囲

#	重要度	被害規模／影響範囲
1	高	<ul style="list-style-type: none"> ・ 影響範囲が他システム／他組織に及ぶ、あるいは影響範囲が自組織内であっても業務への影響が大きい（業務の継続に影響が出る） ・ サイバーセキュリティ・情報化推進室（CSIRT）へ連絡が必要なセキュリティインシデント
2	中	<ul style="list-style-type: none"> ・ 影響範囲が他システム／他組織に及ぶ、あるいは影響範囲が自組織内であっても業務への影響が大きい（業務の継続に影響が出る）
3	低	<ul style="list-style-type: none"> ・ 影響範囲が PARTNER システムに限定され、かつ業務への影響がない

※「総合無線局監理システム IT-BCP～セキュリティインシデント編～」の各対応レベルの判断基準を踏襲

B. 問題管理

インシデントとしてはクローズしたものの、根本原因の調査及び根本対策の実施を追加で実施する必要性が生じた場合、問題管理プロセスに則りそれらを実施すること。

C. 構成資産管理

PARTNER に対する設定変更等の実施及び、システム変更の妥当性の検証を支援し、変更による利用者への影響を最小にすることにより、確実なサービスの提供を図ること。

- ① 業務アプリケーションプログラム等のリリース、システム・ソフトウェアへの修正プログラムの適用、システムのパラメータ設定の変更等を実施すること。
- ② 問い合わせ管理等により発生したデータ補正作業を実施すること。
- ③ 上記変更作業においては、変更作業後の確認を実施すること。
- ④ 各端末、機器等へのソフトウェア、セキュリティパッチなどの配布手続、配布状況を一元管理し、配布プロセスの改善や配布に関する障害の予防を図ること。また、ソフトウェア配布プロセスに従い、PARTNER 専用端末、運用端末等に対するセキュリティパッチの適用作業を行うこと。
- ⑤ ファームウェアの更新、および機器の定期点検等による機器交換等はハードウェア保守事業者が対応するが、その立会い、進捗管理は請負者が実施すること。

D. 脆弱性管理

請負者は脆弱性に関する情報収集及び次期システムの脆弱性診断を実施することで、次期システムの脆弱性を特定すること。

- ① 脆弱性情報の収集、脆弱性のスキャン、脆弱性対応のためのパッチ適用の各プロセスについては、クラウドサービスや脆弱性診断ソフトウェア等を利用して可能な限り自動化・効率化する方針とする。請負者はこれらのサービスを利用し脆弱性の特定から対策に係る作業を実施すること。
- ② 脆弱性への対応状況について、クラウドサービスや脆弱性診断ソフトウェア等により可視化する方針とし、請負者はこれらのサービスを利用したモニタリングを実施すること。
- ③ 発見された脆弱性について、迅速にパッチ適用等の対応を実施すること。

E. バッチジョブ管理

請負者はスケジュールされたバッチジョブに対して定期的に棚卸を実施し、バッチジョブ管理を実施すること。

- ① サービス制御（開局、閉局、閉局の職員通知）やバッチジョブ制御等を実施すること。
- ② バッチジョブの運用スケジュールおよび地方局における機器の定期点検スケジュールにおける調整、管理、バッチジョブの変更等を実施すること。

F. バックアップ管理

システム及びデータベースの迅速な回復処置が行えるよう、定期的にバックアップを取得すること。また、主管室から指示があった場合には、手動でバックアップを取得すること。

- ① バックアップの対象は、システム及び統合インフラ基盤のデータ、システムバックアップ、各種ログファイルとすること。
- ② バックアップは2世代以上保管すること。
- ③ システムについてはフルバックアップを適宜取得し AWS CodeCommit 上の資源を大阪リージョンへコピーすること。
- ④ バックアップは、同一クラウドサービス内のバックアップ対象とは別の AZ 及びリージョンにそれぞれ保管すること。保管するバックアップデータについては、ランサムウェア攻撃等のリスクを考慮し、変更、一定期間内の削除等を実施できないようにすること。

- ⑤ データベースのデータについてはフルバックアップを定期的実施し、大阪リージョンへ DB レプリケーション（複製）を行うこと。
- ⑥ データ差分のバックアップについてはバックアップを日次で実施すること。バックアップの保存世代は、休日・祝日にバックアップが消失することに備え、7 世代保持すること。
- ⑦ 障害発生時（バッチ処理の障害、ディスクの障害やデータベースの不具合、AWS リージョンダウン等）、システム又はデータベースの復元のためにバックアップからのリカバリ作業を行うこと。また、業務要件、稼働率や RTO（復旧時間の目標値）を基にバックアップデータからリカバリを実施する基準を設定し、主管室と合意を得ること。
- ⑧ 各種ログファイルは、Amazon S3 で 1 年間保管した後、コスト削減を目的として低頻度タイプのストレージにログデータを移行し、5 年間保管すること。

G. 変更・リリース・展開管理

変更とは、次期システムに対する機能、設定等の追加、修正又は削除を指す。

変更・リリース・展開管理の対象の区分は、構成・資産管理と同様、「表 9 変更・リリース・展開管理の対象」とおりする。

- ① 変更を実施する際は、原則として本番環境に適用する前に検証環境において必要なテスト等を実施すること。検証環境において必要なテスト等を実施することをリリースと呼び、リリースにより本番環境に適用できると判断した後に実際に本番環境に適用することを展開と呼ぶものとする。
- ② 本番環境への影響が軽微である変更については、変更要求から本番環境への展開までのリードタイムを短縮することを目的として、変更要否の判断基準を事前に主管室等と協議したうえで、可能な限り明確にしておくこと。また、運用期間中においても、過去の変更要否の判断履歴等を基に、変更要否の判断基準を主管室等と協議したうえで随時更新していくこと。
- ③ テンプレート化されたクラウドサービスの設定を変更する際は、テンプレートを基に作成した本番環境のリソースを直接変更するのではなく、テンプレートを変更し、そのテンプレートから新しくリソースを作成すること。
- ④ 複数の事業者が並行して変更作業を実施する際に不整合やデグレードが発生しないように、本番用であり直接の変更を加えないマスタブランチ、設計・開発向けのブランチ、リリース作業用のブランチを分けたいうで、マスタブランチを請負者が管理すること。

表 9 変更・リリース・展開管理の対象

#	変更・リリース・展開管理の対象の区分	主な変更内容
1	クラウドサービス	<ul style="list-style-type: none"> ・ コンテナ、データベース等のリソースの設定変更 ・ コンテナ、データベース等のリソースのスケールアップ、スケールダウン、スケールアウト又はスケールイン
2	ハードウェア	<ul style="list-style-type: none"> ・ ネットワーク機器の設定変更 ・ ネットワーク機器のパッチ適用又はバージョンアップ
3	ソフトウェア	<ul style="list-style-type: none"> ・ ミドルウェア等の設定変更 ・ ミドルウェア等のパッチ適用又はバージョンアップ
4	アプリケーション	<ul style="list-style-type: none"> ・ バグ解消のためのプログラムリリース

#	変更・リリース・展開管理の対象 の区分	主な変更内容
		・ 機能改修のためのプログラムリリース

H. ドキュメント管理

請負者は、基本設計書、詳細設計書、システム構成に関する資料、作業計画書、作業手順書等の各種ドキュメントについて、管理対象を明確にし、常に最新版のドキュメントを主管室含めた関係者に共有できるようにすること。

- ① 修正が発生した場合は漏れなく修正を実施すること。
- ② パッチ適用や製品のバージョンアップ等、次期システムに対する変更を運用事業者で計画、実施する場合には、運用事業者がドキュメントを修正する方針とするが、システム改修やアプリケーション改修等、保守事業者が設計・開発を実施する場合には、保守事業者がドキュメントを修正する方針とする。
- ③ 複数の事業者が並行して変更作業を実施する際に不整合やデグレードが発生しないように請負者が管理すること。
- ④ マスタドキュメントの修正を実施した場合は、関係者へ通知すること。

I. ID 管理

請負者は、次期システムで利用される各種 ID（国民向け電子申請システム、総務省電波利用ポータル、伝搬障害防止区域図縦覧システム、および職員向けシステム、ITSM ツール、統合インフラ基盤）の発行業務、権限の付与、ID の棚卸作業等の ID 管理を実施すること。

- ① 利用職員登録の依頼に基づき、ユーザ ID の新規登録、変更、利用停止の受付と登録等及び、個々の利用職員の業務範囲に応じて使用可能な機能やアクセス権限の設定を行うこと。また、ユーザ ID 等の適切な管理を行うこと。
- ② 次期システムを利用する際の権限の申請、承認、ID 発行、利用者への通知等の一連の作業については、可能な限り自動化、効率化を実施すること。
- ③ 次期システムとして作成されているログイン ID 及び管理 ID を、利用履歴等を含めて一元的に管理し、ID の棚卸業務の効率化を図ること。

(オ) 運用サポート業務

A. 問い合わせ管理

利用職員、国民からの問い合わせ等に対するヘルプデスク業務を実施すること。また、問い合わせ窓口を一元管理することにより、サービスの向上を図ること。さらに、問い合わせ等の記録内容を分析し、FAQ の充実、対話型 FAQ の活用等により、問い合わせ対応の効率化及び職員、国民へのサービス向上を図ること。要員交代等による電話対応品質の低下を防ぐ対策を講じること。新規に参画する要員に対しては、業務及び PARTNER に関する専門的知識を習得させるための適切な教育、研修等を実施すること。

(A) 職員向け問い合わせ対応

利用職員からの PARTNER に関する問い合わせの受付、調査、回答、関連事業者への連携等を実施する

こと。

(B) 国民向け問い合わせ対応

国民向けシステムのうち、電波利用電子申請システム、伝搬障害防止区域図縦覧システムを利用する国民からの問い合わせの受付、調査、回答、関連事業者への連携等を実施すること。

B. 業務補助

PARTNER に関する以下の業務補助を実施すること。

(A) Web コンテンツ作成対応業務

請負者は Web コンテンツに関する登録・変更を実施すると共に、運用における管理を実施し、運営効率の向上を図ること。主管室及び本省・地方局の依頼に基づき、国民及び職員に公開している Web コンテンツの更新を実施すること。Web コンテンツの検証等はテストツール等を用いて自動化できるものは可能な限り自動化すること。

① 職員向け Web コンテンツ管理

主管室及び本省・地方局の依頼に基づき、職員向け Web コンテンツを作成、登録、反映を実施すると共に、更新管理を実施すること。

② 国民向け Web コンテンツ管理

主管室及び本省・地方局の依頼に基づき、電波利用電子申請システム、総務省電波利用ポータル及び、伝搬障害防止区域図縦覧システムに対するコンテンツ作成、登録、反映を実施すると共に、更新管理を実施すること。

(B) データ更新・データ受付・データ取込み作業等

データ更新・データ受付・データ取込み作業等を実施すること。主な業務を以下に示す。

- ① 技適マスタへのデータ登録・編集作業や郵便番号マスタへのデータ取り込み作業。
- ② 市区町村合併対応による市区町村マスタ・地域マスタのデータ更新作業。
- ③ 電波伝搬障害告示対応（地図情報のデータ取り込み作業。）。
- ④ 電波利用料債権歳入徴収、電波利用料徴収、電波利用監視、周波数管理および調査・公表業務において、作業指示や作業計画書に従ったデータ抽出・補正作業。
- ⑤ 日本銀行とゆうちょ銀行より窓口領収済通知書及び領収済通知データを収録した記録媒体を受領及びデータ処理後の返却業務。
- ⑥ 電波利用料債権歳入徴収に関する業務運用全般（債権発生管理、納入告知書の作成、口座振替依頼、督促・催促状の発行、収納登記、計数管理 等）において、各処理スケジュールの策定・管理及び外部機関との収納データ連携（受発送、受発信）作業。
- ⑦ 周波数管理、電波利用監視、調査・公表において、各集計スケジュールの策定・管理及び集計データのリリース作業。等

(カ) 運用実績の評価と改善支援

PARTNER の安定的な運用の維持と継続的な改善のために必要となる運用実績の評価、改善活動を実施すること。性能、信頼性、継続性等に係るサービスレベル指標のほか、運用業務の品質向上となる項目についても運用実績の評価、改善の対象とする。

- ① 月間及び年間の運用実績（サービスレベルの達成状況、情報システムの運転状況等）の値の取得、評価及び管理を実施すること。
 なお、年間の運用実績の報告、評価については、別途主管室と調整し、時期を定めること。
- ② 運用実績が目標に満たない場合は、要因分析、改善措置の検討を実施すること。
- ③ 継続的な改善として、自動化技術を用いた運用業務の効率化の拡大及び品質向上を推進すること。
- ④ 監査対応の支援として、ヒアリングや運用実績の提供及び資料作成等の協力を行うこと。
- ⑤ 運用開始後においても継続して PARTNER 業務の理解を深め、予期せぬインシデントの発生リスクを抑止するべく務めること。また PARTNER 業務の理解を深めることで運用業務プロセスの精度を向上させ、運用業務に関わるドキュメントの整備を推進すること。

ウ. 請負業務の引継ぎ

(ア) 次期設計開発事業者、先行運用事業者からの引継ぎ

主管室は、当該引継ぎが円滑に実施されるよう、次期設計開発事業者、先行運用事業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。

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、各種設計書や運用作業手順書等の確認を行い、次期設計開発事業者、先行運用事業者から業務の引継ぎを受けるものとする。次期設計開発事業者からは後続稼働領域開始前（2026年10月～12月）、先行運用事業者からは後続稼働領域移行後（2027年1月～3月）にそれぞれ実施する。

なお、その際の事務引継ぎに必要な経費は、本業務を受注した請負者に発生した費用は請負者が負担することとし、それ以外の費用は次期設計開発事業者、先行運用事業者の負担となる。

引継ぎ概要を表 10 に示す。

表 10 引継ぎ概要

区分	概要
引継ぎ内容	運用計画及び運用実績に係る資料一式
	基盤構成に係る資料一式
	主管室が必要と判断した引継ぎ内容
	残課題
引継ぎ手順	引継ぎ資料（納入成果物の一部）の取り纏め
	書面による引継ぎの実施 ・ 後続稼働領域：2026年9月予定 ・ 先行稼働領域：2027年1月予定
	オペレーションセンターにおける実務引継ぎの実施 ・ 後続稼働領域：2026年10月～12月予定

区分	概要
	・ 先行稼働領域：2027年2月～3月予定
	引継ぎ完了を主管室に報告
想定される引継ぎ資料	年間作業計画書及び年間運用報告書
	運用設計書、運用作業手順書及び業務規約等
	運用引継計画書

(イ) 請負期間満了の際、業者変更が生じた場合の引継ぎ

主管室は、当該引継ぎが円滑に実施されるよう、請負者及び次期運用事業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。

請負者は、次期運用事業者が本調達に規定する作業を円滑かつ確実に遂行できるよう、引継資料の案を作成すること。作成は、作成時点までの本調達に規定する作業の実施により得られる様々な知見等を反映するものとし、初版を令和9年（2027年）9月末までに作成するものとする。また、第2版以降は、請負期間を通して整備を行い、少なくとも四半期ごとには改版するものとする。本業務の終了に伴い請負者が変更となる場合には、請負者は、令和11年（2029年）3月末までに、業務内容を明らかにした書類等により、次期運用事業者に対し、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に発生した費用は請負者が負担することとし、それ以外の費用は次期運用事業者の負担となる。

(2) 確保されるべき対象業務の質

本業務は、PARTNERの運用に係る業務の確実な実施及び利用者への継続的かつ安定的なサービスの円滑な提供に資するものである必要がある。このような観点から、「(1) 本業務の詳細な内容」に示した業務を実施するに当たり、請負者が確保すべき対象業務の質は次のとおりとする。

ア. 業務の内容

「(1) 本業務の詳細な内容」に示す運用業務を適切に実施すること。

イ. 総合無線局監理システムの稼働率

稼働率は99.9%以上とし、稼働率は以下の計算式により算出する。

【計算式】

$$\frac{(\text{総オンライン時間} - \text{計画停止} - \text{オンライン停止及び遅延時間})}{(\text{総オンライン時間} - \text{計画停止})} \times 100$$

ウ. セキュリティ上の重大障害件数

個人情報、機密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。

エ. 総合無線局監理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。

オ. ユーザの利用満足度調査

(ア) 職員からの問い合わせ対応

年に 1 回の割合でユーザに対して、次の項目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）の維持を目標とすること。基準スコアを維持できなかった場合は、アンケートの内容を分析した上で改善案を作成し主管室の承認を得ること。

- ・ 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）、「やや満足」（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。

アンケートについては、「別紙 6 PARTNER の利用に関する満足度アンケート調査」を参照すること。

(イ) 国民からの問い合わせ対応

利用者に対して、説明の分かりやすさの観点及び再度ヘルプデスクを利用したいかどうか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）の維持を目標とすること。基準スコアを維持できなかった場合は、アンケートの内容を分析した上で改善案を作成し主管室の承認を得ること。

カ. 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、下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。

請負者は、以下の「サービスレベル合意」又は「サービスレベル目標」のいずれかを選択することができるものとする。ただし、請負期間途中においてサービスレベル合意又はサービスレベル目標の変更はできないものとする。

(ア) 定義

① 「オンライン停止」

計画停止時間は除く

- ・ 職員向けシステム
 予定のオンライン時間帯（開局から閉局まで）において、複数の利用者における業務の停止をいう。
- ・ 国民向けシステム
 免許申請及び関連する一般情報提供等の国民向け機能の停止をいう。

②「オンライン停止時間」

● 職員向けシステム

オンライン停止を監視機能によって検知、又は問い合わせ等でオンライン停止を確認した時点から業務の復旧を証跡管理機能によって確認できるまでの間であり、業務停止の対象となる本省及び地方局の総業務停止時間をいう。

● 国民向けシステム

オンライン停止を監視機能によって検知、又は問い合わせ等でオンライン停止を確認した時点から業務の復旧を証跡管理機能によって確認できるまでの間であり、業務停止の対象となる「電波利用電子申請システム」「総務省電波利用ポータル」「伝搬障害防止区域図縦覧システム」の国民向け機能の停止時間をいう。

③「総オンライン時間」

● 職員向けシステム

予定のオンライン時間に対する、本省及び地方局の総稼働予定時間をいう。

【計算式】

月間稼働時間（総開局時間） × 業務数 × 局数（本省 + 全地方局）

● 国民向けシステム

予定のオンラインの稼働時間に対する、「電波利用電子申請システム」「総務省電波利用ポータル」「伝搬障害防止区域図縦覧システム」の国民向け機能の総稼働予定時間をいう。

【計算式】

（24 時間 × 日数） - 計画停止時間

④「本番環境 職員向けシステムの対象業務機能」

利用者区分	環境	適用業務
職員	本番	「周波数管理」、「申請」、「無線局監視」、「検査」、「審査」、「技術計算」、「伝搬障害防止」、「共通マスタ・利用者管理」、「電波利用料徴収」、「電波利用監視」、「法定リソース管理」、「調査・公表」以上 12 業務機能

⑤「本番環境 国民向けの対象システム」

利用者区分	環境	対象システム
職員	本番	電波利用電子申請システム
		総務省電波利用ポータル
		伝搬障害防止区域図縦覧システム

⑥「運用要員の誤り」

手順書による定型又は非定型のシステム運用作業で、運用要員の誤りにより運用手順を逸脱又は無視した運用作業を実施し、オンライン停止をもたらす行為をいう。

(イ) サービスレベル合意

本業務に係るサービスレベルは以下のとおりとする。各目標は四半期の合計とする。

A. 業務運用業務のサービスレベル合意

(A) ユーザ業務支援・問い合わせ対応業務

- ① 利用者から問い合わせを受け付けてから解決まで、全問い合わせ受付件数の70%以上を2週間以内に運用担当者によって解決することを目標とする。ただし、アプリケーションの不具合や依頼先が運用担当者以外に指定されている問い合わせは除く。

【計算式】

$$(\text{運用担当者内での解決件数} \div \text{全受付件数}) \times 100$$

- ② 利用職員から提出される以下の対応処理依頼について、90%以上を受付後3営業日以内に完了する事を目標とする。ただし、利用者から反映日が指定されている対応処理依頼は除く。また、主管室及び本省・地方局における検討の期間は、当該期間に計上しないものとする。

- 利用職員登録依頼
- 利用職員権限変更依頼
- 無線局申請業務進行管理戻し依頼

【計算式】

$$(\text{期限内の対応処理件数} \div \text{全体対応処理依頼件数}) \times 100$$

(B) コンテンツ作成対応業務

- ① 運用要員の誤りに起因する職員向けシステムのオンライン停止時間は、職員向けシステムの総オンライン時間の0.1%以下を目標とする。

【計算式】

$$(\text{運用要員の誤りによるオンライン停止時間}) \div (\text{総オンライン時間}) \times 100$$

- ② 運用要員の誤りに起因する国民向け総務省電波利用ポータルサイトのオンライン停止時間は、国民向け総務省電波利用ポータルサイトの総オンライン時間の0.1%以下を目標とする。

【計算式】

$$(\text{運用要員の誤りによるオンライン停止時間}) \div (\text{総オンライン時間}) \times 100$$

- ③ 運用要員の誤りに起因する国民向け電波利用電子申請システムのオンライン停止時間は、国民向け電波利用電子申請システムの総オンライン時間の0.1%以下を目標とする。

【計算式】

$$(\text{運用要員の誤りによるオンライン停止時間}) \div (\text{総オンライン時間}) \times 100$$

- ④ 運用要員の誤りに起因する国民向け伝搬障害防止区域図縦覧システムのオンライン停止時間は、国民向け伝搬障害防止区域図縦覧システムの総オンライン時間の0.1%以下を目標とする。

【計算式】

$$(\text{運用要員の誤りによるオンライン停止時間}) \div (\text{総オンライン時間}) \times 100$$

B. システム運用業務のサービスレベル合意

(A) 利用料関連対応業務

- ① 運用要員の誤りに起因する職員向けシステムのオンライン停止時間は、職員向けシステムの総オンライン時間の0.1%以下を目標とする。

【計算式】

$$(\text{運用要員の誤りによるオンライン停止時間}) \div (\text{総オンライン時間}) \times 100$$

(B) システム監視対応業務

- ① 運用要員の誤りに起因する職員向けシステムのオンライン停止時間は、職員向けシステムの総オンライン時間の0.1%以下を目標とする。

【計算式】

$$(\text{運用要員の誤りによるオンライン停止時間}) \div (\text{総オンライン時間}) \times 100$$

- ② 運用要員の誤りに起因する国民向け電子申請システムのオンライン停止時間は、国民向け電子申請システムの総オンライン時間の0.1%以下を目標とする。

【計算式】

$$(\text{運用要員の誤りによるオンライン停止時間}) \div (\text{総オンライン時間}) \times 100$$

- ③ 運用要員の誤りに起因する国民向け総務省電波利用ポータルサイトのオンライン停止時間は、国民向け総務省電波利用ポータルサイトの総オンライン時間の0.1%以下を目標とする。

【計算式】

$$(\text{運用要員の誤りによるオンライン停止時間}) \div (\text{総オンライン時間}) \times 100$$

- ④ 運用要員の誤りに起因する国民向け伝搬障害防止区域図縦覧システムのオンライン停止時間は、伝搬障害防止区域図縦覧システムの総オンライン時間の0.1%以下を目標とする。

【計算式】

$$(\text{運用要員の誤りによるオンライン停止時間}) \div (\text{総オンライン時間}) \times 100$$

C. サービスレベルの評価と支払

(A) 基本的な考え方

- ① 基本報酬
落札金額の100%を請負者の基本報酬とする。請負者と総務省が事前に取り決める支払条件に従い、総務省が支払うものとする。
- ② 評価会
月次にて本文で定めるサービスレベルを報告する評価会を設けるものとする。
- ③ ペナルティ度合い
サービスレベルの目標を達成できなかった場合、請負者と総務省の協議の上、後述「(D) サービスレベル合意の目標値とペナルティ度合い」で定めるペナルティ度合いに応じた報酬を決定するものとする。
- ④ サービスレベル達成の協議
契約当事者がサービスレベルの達成について意見が一致しない場合、相互に協議をするものとする。

(B) サービスレベル合意の評価開始時期

サービスレベル合意の遵守については、請負期間開始日からの適用とする。

(C) サービスレベル合意の遵守状況評価

サービスレベル合意の遵守状況は、上記「A. 業務運用業務のサービスレベル合意」及び「B. システム運用業務のサービスレベル合意」にて規定される目標値の四半期にわたる合計値にて評価する。

(D) サービスレベル合意の目標値とペナルティ度合い

サービスレベル合意を達成できなかった場合、表 11 に示すサービスレベル項目に該当するペナルティ度合いを四半期に支払う落札金額より減算した金額とする。

表 11 サービスレベル合意の目標値とペナルティ度合い

	サービスレベル項目	目標値	ペナルティ度合い
業務運用業務	(A) ユーザ業務支援・問い合わせ対応業務 利用者から問い合わせを受け付けてから解決まで。運用担当者内での解決する完了割合	70%以上	2%
	(B) ユーザ業務支援・問い合わせ対応業務 利用者から提出される対応処理依頼の期限内完了割合	90%以上	2%
	(C) コンテンツ作成対応業務 職員向けシステム、電波利用電子申請システム、総務省電波利用ポータル、伝搬障害防止区域図縦覧システム	0.1%以下	2%
システム運用業務	(A) 利用料関連対応業務 職員向けシステム	0.1%以下	2%
	(B) システム監視対応業務 職員向けシステム、電波利用電子申請システム、総務省電波利用ポータル、伝搬障害防止区域図縦覧システム	0.1%以下	2%

(E) サービスレベル合意が遵守できなかった場合の措置

サービスレベル合意の目標が達成できなかった場合、請負者は目標が達成できなかった原因の分析及び採るべき措置について、総務省と協議し、合意すること。その後、サービスレベル項目に該当するペナルティ度合いを四半期に支払う落札金額に乗じる合計をペナルティ額とする。

D. その他の条件

- ① 単一の事象を原因として複数のサービスレベルが未達成となる場合には、ペナルティ度合いが最大であるサービスレベルについてのみ、サービスレベルの評価の対象とする。
- ② 総務省の都合又は事由によって障害復旧やサービスの提供が行えなかった場合、該当する期間におけるサービスレベルが免除されるものとする。
- ③ 請負者の責めに帰さない事由によって障害復旧やサービス提供が行えなかった場合、該当する期間におけるサービスレベルが免除されるものとする。
- ④ 緊急事態又は不可抗力事象に該当する事情の場合、該当する期間におけるサービスレベルが免除されるも

のとする。

- ⑤ 総務省が除外事項と認める事項に起因する事象については、評価指標算定の際、対象から除外するものとする。

(ウ) サービスレベル目標

本業務に係るサービスレベルは、以下のとおりとする。各目標は四半期の合計とする。

A. 業務運用業務のサービスレベル目標

(A) ユーザ業務支援・問い合わせ対応業務

- ① 利用者から問い合わせを受け付けてから解決まで、全問い合わせ受付件数の 75%以上を 2 週間以内に運用担当者によって解決することを目標とする。ただし、アプリケーションの不具合や依頼先が運用担当者以外に指定されている問い合わせは除く。【計算式】

$$(\text{運用担当者内での解決件数} \div \text{全受付件数}) \times 100$$

- ② 利用職員から提出される以下の対応処理依頼について、95%以上を受付後 3 営業日以内に完了する事を目標とする。ただし、利用者から反映日が指定されている対応処理依頼は除く。また、主管室及び本省・地方局における検討の期間は、当該期間に計上しないものとする。

- 利用職員登録依頼
- 利用職員権限変更依頼
- 無線局申請業務進行管理戻し依頼

【計算式】

$$(\text{期限内の対応処理件数} \div \text{全体対応処理依頼件数}) \times 100$$

(B) コンテンツ作成対応業務

- ① 運用要員の誤りに起因する職員向けシステムのオンライン停止時間は、職員向けシステムの総オンライン時間の 0.08%以下を目標とする。

【計算式】

$$(\text{運用要員の誤りによるオンライン停止時間}) \div (\text{総オンライン時間}) \times 100$$

- ② 運用要員の誤りに起因する国民向け総務省電波利用ポータルシステムのオンライン停止時間は、国民向け総務省電波利用ポータルシステムの総オンライン時間の 0.08%以下を目標とする。

【計算式】

$$(\text{運用要員の誤りによるオンライン停止時間}) \div (\text{総オンライン時間}) \times 100$$

- ③ 運用要員の誤りに起因する国民向け電波利用電子申請システムのオンライン停止時間は、国民向け電波利用電子申請システムの総オンライン時間の 0.08%以下を目標とする。

【計算式】

$$(\text{運用要員の誤りによるオンライン停止時間}) \div (\text{総オンライン時間}) \times 100$$

- ④ 運用要員の誤りに起因する国民向け伝搬障害防止区域図縦覧システムのオンライン停止時間は、国民向け伝搬障害防止区域図縦覧システムの総オンライン時間の 0.08%以下を目標とする。

【計算式】

(運用要員の誤りによるオンライン停止時間) ÷ (総オンライン時間) × 100

B. システム運用業務のサービスレベル目標

(A) 利用料関連対応業務

- ① 運用要員の誤りに起因する職員向けシステムのオンライン停止時間は、職員向けシステムの総オンライン時間の 0.08%以下を目標とする。

【計算式】

(運用要員の誤りによるオンライン停止時間) ÷ (総オンライン時間) × 100

(B) システム監視対応業務

- ① 運用要員の誤りに起因する職員向けシステムのオンライン停止時間は、職員向けシステムの総オンライン時間の 0.08%以下を目標とする。

【計算式】

(運用要員の誤りによるオンライン停止時間) ÷ (総オンライン時間) × 100

- ② 運用要員の誤りに起因する国民向け電波利用電子申請システムのオンライン停止時間は、国民向け電波利用電子申請システムの総オンライン時間の 0.08%以下を目標とする。

【計算式】

(運用要員の誤りによるオンライン停止時間) ÷ (総オンライン時間) × 100

- ③ 運用要員の誤りに起因する国民向け総務省電波利用ポータルシステムのオンライン停止時間は、国民向け総務省電波利用ポータルシステムの総オンライン時間の 0.08%以下を目標とする。

【計算式】

(運用要員の誤りによるオンライン停止時間) ÷ (総オンライン時間) × 100

- ④ 運用要員の誤りに起因する国民向け伝搬障害防止区域図縦覧システムのオンライン停止時間は、国民向け伝搬障害防止区域図縦覧システムの総オンライン時間の 0.08%以下を目標とする。

【計算式】

(運用要員の誤りによるオンライン停止時間) ÷ (総オンライン時間) × 100

C. サービスレベルの評価と支払

(A) 基本的な考え方

- ① 基本報酬

落札金額の 100%を請負者の基本報酬とする。請負者と総務省が事前に取り決める支払条件に従い、総務省が支払うものとする。

- ② 評価会

月次にて本文で定めるサービスレベルを報告する評価会を設けるものとする。

- ③ サービスレベル達成の協議

契約当事者がサービスレベルの達成について意見が一致しない場合、相互に協議をするものとする。

(B) サービスレベル目標の評価開始時期

サービスレベル目標の遵守については、請負期間開始日からの適用とする。

(C) サービスレベル目標の遵守状況評価

サービスレベル目標の遵守状況は、上記「A. 業務運用業務のサービスレベル目標」及び「B. システム運用業務のサービスレベル目標」にて規定される目標値の四半期にわたる合計値にて評価する。

(D) サービスレベル目標の目標値

サービスレベル目標を選択した場合は表 12 に示すとおり、報酬とは連動しない。

表 12 サービスレベル目標の目標値

	サービスレベル項目	目標値	
業務運用業務	(A) ユーザ業務支援・問い合わせ対応業務 利用者から問い合わせを受け付けてから解決まで。運用担当者内での解決する完了割合	75%以上	—
	(B) ユーザ業務支援・問い合わせ対応業務 利用者から提出される対応処理依頼の期限内完了割合	95%以上	—
	(C) コンテンツ作成対応業務 職員向けシステム、電波利用電子申請システム、総務省電波利用ポータル、伝搬障害防止区域図縦覧システム	0.08%以下	—
システム運用業務	(A) 利用料関連対応業務 職員向けシステム	0.08%以下	—
	(B) システム監視対応業務 職員向けシステム、電波利用電子申請システム、総務省電波利用ポータル、伝搬障害防止区域図縦覧システム	0.08%以下	—

(E) サービスレベル目標が遵守できなかった場合の措置

サービスレベル目標が達成できなかった場合、請負者は目標が達成できなかった原因の分析及び採るべき措置について、総務省と協議し、合意すること。その後、速やかに措置を実施すること。

D. その他の条件

- ① 総務省の都合又は事由によって障害復旧やサービスの提供が行えなかった場合、該当する期間におけるサービスレベルが免除されるものとする。
- ② 請負者の責めに帰さない事由によって障害復旧やサービス提供が行えなかった場合、該当する期間におけるサービスレベルが免除されるものとする。
- ③ 緊急事態又は不可抗力事象に該当する事情の場合、該当する期間におけるサービスレベルが免除されるものとする。

のとする。

- ④ 総務省が除外事項と認める事項に起因する事象については、評価指標算定の際、対象から除外するものとする。

キ. 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。

ク. 本業務の実施全般に対する提案

請負者は、本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を提案書に記載すること。

ケ. 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、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書に記載すること。

(3) 契約金額の支払いに関する事項

ア. 契約金額の支払い

- ① 契約の形態は請負契約とする。
- ② 総務省は、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、調達仕様書に定める内容について、契約の履行に関し、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、適法な支払請求書を受領した日から起算して 30 日以内に支払うものとする。
- ③ 初年度においては、契約金額のうち、運用業務引継ぎ・準備等に係る費用（ただし、契約金額の 1/13 を上限とする。）を、次年度以降においては、毎月、契約金額から運用業務引継ぎ・準備等に係る費用を差し引いた額に運用期間の全月数で除した額を請負者に支払うこととする。
- ④ 「カ. サービスレベルアグリーメント（SLA）の締結」において請負者が「サービスレベル合意」を選択した場合、「2. (2) カ. (イ) C. サービスレベルの評価と支払」に基づきサービスレベル項目に該当するペナルティ度合いを四半期に支払う落札金額に乗じる合計をペナルティ額とする。
- ⑤ 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、以下の項目に該当する場合には総務省が負担し、それ以外の法令変更については請負者が負担する。
 - ・ 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
 - ・ 消費税その他類似の税制度の新設・変更（税率の変更含む。）
 - ・ 上記 2 項目のほか、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。）

イ. 改善指導

- ① 「(2) 確保されるべき対象業務の質」で定める指標値が達成されていないと認められる場合、総務省は、確保されるべき対象業務の質の達成に必要な限りで、請負者に対して運用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、業務改善報告書を総務省に提出するものとする。

3. 実施期間に関する事項

業務請負契約の契約期間は、契約締結日から2029年3月31日までとする。

なお、先行運用事業者との契約は、2027年6月30日までとしているため、それまでに遅滞なく運用業務の引継ぎを完了させることとする。

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 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 7・8・9 総務省競争参加資格（全省庁統一資格）の「役務の提供等」において、営業品目「情報処理」又は「ソフトウェア開発」A 又は 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。
- ⑤ 総務省及び他省庁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。ただし、他省庁等における処分期間については、総務省の処分期間を超過した期日は含めない。
- ⑥ 法人税並びに消費税及び地方消費税の滞納がないこと。
- ⑦ 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。
- ⑧ 経営の状況又は信用度が極度に悪化していないと認められる者であること。
- ⑨ 本業務の調達仕様書の作成に直接関与した事業者及びその関連事業者（「財務諸表等の用語、様式及び作成方法に関する規則」（昭和 38 年大蔵省令第 59 号）第 8 条に規定する親会社及び子会社、同一の親会社をもつ会社並びに委託先事業者等の緊密な利害関係を有する事業者をいう。）でないこと。
- ⑩ 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。
- ⑪ 単独で対象業務を行えない場合は、適正な業務を遂行できる共同事業体（対象業務を共同して行うことを目的として複数の民間事業者により構成される組織をいう。以下同じ。）として参加することができる。その場合、入札書類提出時まで共同事業体を構成し、代表者を決め、他の者は構成員として参加するものとする。また、共同事業体の構成員は他の共同体の構成員となり、又は、単独で参加することはできない。
なお、共同事業体の代表者及び構成員は、共同事業体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。
- ⑫ 公益財団法人日本適合性認定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 ISO9001 の認証又はこれと同等の品質システムを有している組織・部門が、その品質システムに基づき作業すること。
- ⑬ 個人情報管理体制について、請負組織としてプライバシーマーク付与認定を取得していること。または、これと同等の個人情報保護のマネジメントシステムを確立していることを証明できること。
- ⑭ セキュリティ管理体制について、本業務を統括管理する部門が、ISMS 適合性評価制度に基づく ISMS 認証又は ISO27001 認証を受けていること。または、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を証明できること。
- ⑮ 以下の 4 項目全てに該当するシステムの運用業務を実施した経験を有していることを証明できること。ただし、システムの運用業務の実績があったとしても、システムの請負者から委託、委任、代理又は下請けされたものである場合は、ここでいう実績には含まれない。
 - 全国規模（12 か所以上の拠点間）の業務処理を行うネットワークシステム
 - 複数かつ異機種のシステムを接続したシステム

- 夜間バッチ処理及び定期保守時間を除く 24 時間稼働のシステム
 - 10 テラバイト以上のデータを保有するシステム
- ⑯ 本調達については、十分な業務知識がない者が請け負った場合、業務に多大な影響を及ぼすおそれがあるため、請負者は、過去 5 年間以内において、電波関連業務（電波法及び関連する法令に定められた手続に関する業務についての支援、調査等）の実績を 3 件以上保有した事業者であること。

5. 入札に参加する者の募集に関する事項

(1) 入札手続（スケジュール）

① 入札公告	: 2026年6月中旬
② 入札説明会	: 2026年6月下旬
③ 質問受付期限	: 2026年7月中旬
④ 資料閲覧期限	: 2026年7月下旬
⑤ 入札書及び提案書提出期限	: 2026年7月下旬
⑥ 提案書の審査	: 2026年8月上旬
⑦ 開札及び落札予定者の決定	: 2026年8月下旬
⑧ 契約締結	: 2026年9月1日

- ③については、質問は書面で受け付けることとし、回答は軽微なもの及び総務省の業務遂行に支障があるものを除き公表する。ただし、公表することにより質問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は、質問者の意向を聴取した上で、公表しないよう配慮する。
- 入札参加者によるプレゼンテーションを求めることがある。
- 従来の当該業務の調達仕様書、提出書類、各種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、入札公告期間中に限り、所定の手続を経て総務省内で閲覧することを可能とする。資料閲覧を希望する者は、調達仕様書の「9.1. 入札公告期間中の資料閲覧等」閲覧要領に定める所定の手続に従い、必要書類等の提出後、以下の連絡先に予め連絡の上、訪問日時及び閲覧希望資料を調整すること。ただし、コピーや写真撮影の行為は原則禁止とする。また、閲覧を希望する資料であっても、総合無線局監理システムにおける情報セキュリティ保護等の観点から、提示できない場合がある。

〒100-8926 東京都千代田区霞が関 2-1-2 中央合同庁舎第2号館
 総務省総合通信基盤局電波部電波政策課電波利用料企画室
 電話：03-5253-5881
 受付時間：閉庁日を除く9:30～12:00 及び 13:00～17:30

(2) 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 提案書等「別添 2_総合無線局監理システム統合運用業務の請負 提案書作成要領」及び「別添 3_総合無線局監理システム統合運用業務の請負 総合評価基準書」に示した各要求項目について具体的な提案（創意工夫を含む。）を行い、各要求項目を満たすことができることを証明する書類。
- ② 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。

③ 入札書

入札金額（契約期間内の全ての請負業務に対する報酬の総額の110分の100に相当する金額）を記載した書類。

④ 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。

⑤ 競争参加資格審査結果通知書の写し令和7・8・9年度総務省競争参加資格（全省庁統一資格）の「役務の提供等」において、営業品目「情報処理」又は「ソフトウェア開発」A又は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。

⑥ 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。

⑦ 法第15条において準用する法第10条の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。

⑧ 財務状況が確認できる書類。

⑨ 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の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上記情報

⑩ 共同事業体による参加の場合は、共同事業体内部の役割分担について定めた協定書又はこれに類する書類。

⑪ 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）労働保険、厚生年金保険等の適用を受けている場合、社会保険料納入確認書等（直近のもの）。

⑫ 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。

⑬ 誓約書

本請負を完了できることを証明する書類。

6. 総合無線局監理システムにおける次期システム更改に向けた統合運用業務の請負を実施する者を決定するための評価の基準その他の公共サービスを実施する者の決定に関する事項

以下に本業務を実施する者の決定に関する事項を示す。

なお、詳細は別添 3「総合無線局監理システム統合運用業務技の請負 総合評価基準書」を基本とする。

(1) 評価方法

本業務を実施する者（以下「落札者」という。）の決定は、総合評価落札方式（加算方式）によるものとする。

なお、技術の評価に当たっては、総務省に設置する技術審査委員会にて評価を行う。

(2) 評価の配点

評価に当たっては、2,000 点の範囲内で採点を行い、価格評価による得点（以下「価格点」という。）と技術評価による得点（以下「技術点」という。）に区分し、配点を 1 : 3 とする。

表 13 総合評価の配点

区分	価格点	技術点	合計点
配点	500 点	1,500 点	2,000 点

(3) 価格評価の方法

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。

【計算式】

価格点 = (1 - (入札価格 ÷ 予定価格)) × 入札価格に対する得点配分 (500 点)

(4) 技術評価の方法

技術点は、総務省に設置する技術審査委員会の各委員の採点結果の合計値から平均値を算出したものとする。

【計算式】

技術点 (最大 1,500 点) = 基礎点 (20 点) + 加点 (最大 1,480 点)

- ① 入札参加資格を有する者から提出された提案書について、「別添 3 総合無線局監理システム統合運用業務の請負 総合評価基準書」に基づき、基礎点に係る評価を技術審査委員会の各委員が行う。各委員の評価結果を同委員会で協議し、全ての基礎点に係る評価項目を満たした提案書を「合格」とし、「基礎点」として 20 点を与える。それ以外の提案書は「不合格」とする。
- ② 「合格」した提案書について、審査委員ごとに評価項目の加点部分の評価を行い、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。確定した各委員の採点結果の技術点の合計値から平均値を算出し、「加点」を与える。

なお、加点項目は、表 14 に示す評価基準に基づき評価を行い、加点とすべきと判断されたものに対して表 15 に示す配点表に基づき点数化する。

表 14 評価基準

評価	評価基準
相対的に優れている	要求仕様を踏まえて、総務省に実益をもたらす提案であることが客観的な指標をもって示されている等、想定以上の提案かつ実現性があり、最も優れているもの。
相対的にやや優れている	要求仕様を踏まえて、総務省に実益をもたらす提案であることが具体的に示されており、かつ実現性があり、大変優れているもの。
標準である	要求仕様を踏まえて、提案内容が総務省の求める方向性と合致するもの。
相対的に劣っている	加点の提案事項として提案書に記載はあるが、提案内容が一般的な内容に留まるもの。
提案と認められない	加点の提案事項として提案書に記載はあるが、総務省の求める方向性と合致しない、又は内容が不明瞭であるなど、加点として評価に値しないもの。

表 15 配点表

評価	最大加点							
	100点	90点	80点	70点	60点	50点	40点	75点,45点
相対的に優れている	100点	90点	80点	70点	60点	50点	40点	※のとおり
相対的にやや優れている	75点	67.5点	60点	52.5点	45点	37.5点	30点	
標準である	50点	45点	40点	35点	30点	25点	20点	
相対的に劣っている	25点	22.5点	20点	17.5点	15点	12.5点	10点	
提案と認められない	0点	0点	0点	0点	0点	0点	0点	

※ 「別紙 8_提案書類総合評価基準表」の「加点項目」の評価項目 19～22（最大加点：75点、45点）については、同表で定める得点配分基準に基づき評価するものとする。

(5) 落札者の決定

- ① 次の各要件を満たす入札者のうち、「(4) 技術評価の方法」による技術点に、当該提案書に係る入札価格に基づく価格点を加算した総合評価点が最も高い数値を得た者を落札者とする。
 - 入札価格が、予算決定及び会計令第 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ること。
 - 提案書が、「別紙 8 提案書類総合評価基準表」の「必須要件」に定める評価項目を全て満たしていること。
- ② 予算決算及び会計令第 84 条の規定に該当する場合は、予算決算及び会計令第 85 条の基準（予定価格に 10 分の 6 を乗じて得た額）を適用するので、基準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、入札参加者は総務省の行う事情聴取等の調査に協力しなければならない。
- ③ 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

- ④ 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。
- ⑤ 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③により落札者を決定する場合には別の書面で通知する。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。

(6) 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るときはこの限りでない。

- ① 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
- ② 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。この場合で、入札者は内訳金額の補正を求められたときは、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。

(7) 落札者が決定しなかった場合の措置

初回の入札において入札参加者がなかった場合、必須項目を全て満たす入札参加者がなかった場合又は再度の入札を行ってもなお落札者が決定しなかった場合は、原則として、入札条件等を見直した後、再度公告を行う。

なお、再度の入札によっても落札者となるべき者が決定しない場合又は本業務の実施に必要な期間が確保できない等やむを得ない場合は、契約規則に基づき実施することとし、その理由を官民競争入札等監視委員会に報告するとともに公表するものとする。

7. 総合無線局監理システムにおける次期システム更改に向けた統合運用業務の請負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

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

- 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

上記「③ 従来の実施に要した施設及び設備」及び「⑤ 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、調達仕様書の「9.1.入札公告期間中の資料閲覧等」に定める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、総務省は法令及び機密性等に問題のない範囲で適切に対応するよう努めるものとする。

8. 総合無線局監理システムにおける次期システム更改に向けた統合運用業務の請負実施民間事業者に使用させることができる国有財産等に関する事項

請負者は、次のとおり国有財産及び総務省が別途調達する資産、設備等を使用することができる。

(1) 国有財産及び総務省が別途調達する施設・設備、備品等の使用

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 オペレーションセンター内の本業務の遂行に必要な執務スペース、電気、通信回線設備、備品（PARTNER 専用端末（請負者で調達する端末は除く。）、プリンタ等を含む。）、消耗品等
- ② その他、総務省と協議し承認された業務に必要な施設、設備等

(2) 使用制限

上記施設・設備、備品等は以下の制限の下、使用することができる。

- 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使用し、又は利用してはならない。
- ② 請負者は、あらかじめ総務省と協議した上で、総務省の業務に支障を来さない範囲内において、施設内に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。
- 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. 公共サービス実施請負者が本業務を実施するに当たり、総務省に対して報告すべき事項、秘密を適正に取り扱うために必要な措置その他の公共サービスの適正かつ確実な実施の確保のために契約により公共サービス請負者が講ずべき措置に関する事項

(1) 請負者が総務省に報告すべき事項、総務省の指示により講じるべき措置

ア. 報告等

- ① 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総務省に提出しなければならない。
- ② 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に変更が生じたときは、直ちに総務省に報告するものとし、総務省と請負者が協議するものとする。
- ③ 請負者は、契約期間中において、②以外であっても、総務省から報告を求められた場合は、適宜、報告を行うものとする。

イ. 調査

- ① 総務省は、本業務の適正かつ確実な実施を確保するために必要があると認めるときは、法第 26 条第 1 項に基づき、請負者に対し必要な報告を求め、又は総務省の職員が事務所に立ち入り、本業務の実施状況若しくは記録、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。
- ② 立入検査をする総務省の職員は、検査を行う際には、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

総務省は、本業務を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

- ① 請負者は、その役職員その他業務に従事する者、又は従事していた者は、本業務の実施に際して知り得た総務省の情報を、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、又は盗用した場合には、法第 54 条により罰則の適用がある。
- ② 請負者は、総務省から提供された個人情報及び業務上知り得た個人情報について、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）に基づき、適切な管理を行わなくてはならない。また、当該個人情報については、本業務以外の目的のために利用してはならない。
- ③ 請負者は、総務省の情報セキュリティに関する規程等に基づき、個人情報等を取り扱う場合は、個人情報の複製等の制限、個人情報の漏えい等の事案の発生時における対応、ウ請負業務終了時の情報の消去・廃棄（復元不可能とすること。）及び返却、エ内部管理体制の確立、オ情報セキュリティの運用状況の検査に応じる義務、

カ請負者の事業責任者及び請負業務に従事する者全てに対しての守秘義務及び情報セキュリティ要求事項の遵守に関して、「別紙7 守秘義務誓約書」を提出しなければならない。

- ④ 請負者は、本業務の実施に際して得られた情報処理に関する利用技術（アイデア又はノウハウ）については、請負者からの文書による申出を総務省が認めた場合に限り、第三者へ開示できるものとする。
- ⑤ ①から④までのほか、総務省は、請負者に対し、本業務の適正かつ確実な実施に必要な限りで、秘密を適正に取り扱うために必要な措置を採るべきことを指示することができる。

(3) 契約に基づき請負者が講じるべき措置

ア. 請負業務開始

請負者は、本業務の開始日から確実に業務を開始すること。

イ. 権利の譲渡

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

ウ. 権利義務の帰属等

- ① 請負者は、本調達に基づくシステム運用に関し、産業財産権、著作権等に係る権利侵害の紛争が生じたときは、当該紛争の原因が専ら総務省の責めに帰す場合を除き、請負者の負担において一切を処理すること。この場合、総務省は必要な範囲で訴訟上の防衛に関し請負者に委ねる等の協力措置を講じるものとする。
- ② 請負者は、本調達において納入される成果物のうち要機密情報に該当する情報については、第三者に開示若しくは使用させてはならない。また、そのために必要な措置を講じること。ただし、当該部分について本契約の目的達成のため第三者への開示等が必要な場合、総務省と事前に協議し、その承認を得ることにより、必要最小限の範囲において第三者に開示若しくは実施又は使用させることができる。

エ. 契約不適合責任

- ① 総務省は、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（その不適合が総務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、その不適合を総務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、総務省に不相当な負担を課するものでないときは、総務省が請求した方法と異なる方法による履行の追完をすることができる。
- ② ①の場合において、総務省が相当の期間を定めて履行の追完の催告をし、その期間内に履行の追完がないときは、総務省は、その不適合の程度に応じて代金の減額を請求することができる。
- ③ ①又は②の場合において、総務省は、損害賠償を請求することができる。

オ. 再委託

- ① 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。
- ② 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、提案時に書面において、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について記載しなければならない。
- ③ 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、②を明らかにした上で、総務省の承認を受けなければならない。
- ④ 請負者は、②又は③により再委託を行う場合には、請負者が総務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「(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。
- ⑤ 再委託先は「(2) 秘密を適正に取り扱うために必要な措置」について、請負者と同様の義務を負うものとする。
- ⑥ ②から⑤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

総務省及び請負者は、本業務を改善するため、又は経済情勢の変動、天災地変の発生、関係法令の制定若しくは改廃その他、請負者の責めに帰することができない事由により、本業務の業務内容又は業務量に契約締結時に、予測できなかった著しい変更が生じたことにより本業務を実施することが不相当と認められる場合は、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

総務省は、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。

- ① 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
- ② 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
- ③ 総務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

ク. 契約の解除

総務省は、請負者が次のいずれかに該当するときは、請負者に対し請負費の支払を停止し、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、請負者は総務省に対して、契約金額から消費税及び地方消費税を差し引いた金額の 100 分の 20 に相当する金額を違約金として支払わなければならない。その場合の算定方法について

は、総務省の定めるところによる。ただし、同額の超過する増加費用及び損害が発生したときは、超過分の請求を妨げるものではない。

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

(ア) 法第 22 条

法第 22 条第 1 項イからチまでまたは同項第 2 号に該当するとき。

(イ) 暴力団排除特約条項

- ① 暴力団員を、業務を統括する者または従業員としていることが明らかになった場合。
- ② 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。
- ③ 再委託先が、暴力団も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また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。
- ④ 再委託先が暴力団また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、

(ウ) その他、総務省の解除権

- ① 請負者が納入期限（総務省契約書の第 14 条第 1 項により猶予を承認した場合は、その日。）までに、履行を完了しなかったとき又は完了できないことが客観的に明らかとなるとき。
- ② 総務省契約書の第 10 条第 1 項の規定による検査に合格しなかったとき。
- ③ 総務省契約書の第 16 条第 4 項に該当するとき。
- ④ ①から③までに定めるもののほか、請負者が総務省契約書の条項に違反したとき。
- ⑤ この契約の履行に関し、請負者又はその代理人、使用人に不正又は不誠実な行為があったとき。
- ⑥ 請負者が、破産の宣告を受け又は乙に破産の申立て、民事再生法（平成 11 年法律第 225 号）の申立て、会社更生手続開始の申立てがあるなど、経営状態が著しく不健全と認められるとき。
- ⑦ 請負者が、制限行為能力者となり又は居所不明になったとき。
- ⑧ 請負者が、本業務を実施するに当たり適用を受ける関係法令等に違反したとき。
- ⑨ 請負者が、本業務に従事する者の労働安全衛生に関する労務管理について、責任者を定め、関係法令に従って実施していないとき。
- ⑩ 総務省は、①からまでに定める場合のほか、総務省の都合により必要がある場合は、この契約の全部又は一部を解除することができる。この場合、総務省は請負者に対して契約の解除前に発生した請負者の損害を賠償するものとする。

ケ. 談合等不正行為

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

コ. 損害賠償

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

サ. 不可抗力免責、危険負担

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

シ. 金品等の授受の禁止

請負者は、本業務の実施において、金品等を受け取る事、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、総務省と請負者との間で協議して解決する。

10. 公共サービス実施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当該公共サービス実施請負者が負うべき責任に関する事項

本実施要項及び調達仕様書で示す全ての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、当該業務の受益者等の第三者に損害を加えた場合は、次のとおりとする。

- ① 総務省が国家賠償法第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、総務省は請負者に対し、当該第三者に支払った損害賠償額（当該損害の発生について総務省の責めに帰すべき理由が存する場合は、総務省が自ら賠償の責めに任ずべき金額を超える部分に限る。）について求償することができる。
- ② 請負者が民法（明治29年4月27日法律第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総務省の責めに帰すべき理由が存するときは、請負者は総務省に対し、当該第三者に支払った損害賠償額のうち自ら賠償の責めに任ずべき金額を超える部分を求償することができる。

11. 公共サービスに係る法第7条第8項に規定する評価に関する事項

(1) 本業務の実施状況に関する調査の時期

総務省は、本業務の実施状況について、総務大臣が行う評価の時期（2029年5月を予定）を踏まえ、本業務に係る運用が開始される2027年度以降、各年度末時点における状況を調査する。

(2) 調査項目及び実施方法

ア. 業務の内容

月次報告資料及び各種提出資料により調査

イ. 総合無線局監理システムの稼働率

月次報告資料により調査

ウ. セキュリティ上の重大障害の件数

月次報告資料により調査

エ. 総合無線局監理システムシステム運用上の重大障害の件数

月次報告資料により調査

オ. ユーザの利用満足度調査

各年度において、ユーザに対する年1回のアンケート（利用満足度調査）の実施結果により調査

(3) 意見聴取等

総務省は、本業務の実施状況について、必要に応じ、請負者から意見の聴取を行うことができるものとする。

(4) 実施状況等の提出時期

総務省は、2028年1月を目途として、本業務の実施状況等を総務大臣及び官民競争入札等監理委員会へ提出する。

なお、調査報告を総務大臣及び官民競争入札等監理委員会に提出するに当たり、総務省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) 本業務の事業実施状況等の監理委員会への報告

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

(2) 請負者の責務

- ① 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。
- ② 請負者は、会計検査院法（昭和 22 年法律第 73 号）第 23 条第 1 項第 7 号に規定する者に該当することから、会計検査院が必要と認めるときには、同法第 25 条及び第 26 条により、同院の実地の検査を受けたり、同院から直接又は総務省に通じて、資料又は報告等の提出を求められたり、質問を受けたりすることがある。
- ③ 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。
- ④ 請負者は、法第 54 条の規定に該当する場合は、1 年以下の拘禁刑又は 50 万円以下の罰金に処される。

(3) 総務省の監督体制

本契約に係る監督は、主管係自ら立ち会い、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。

- ① 監督職員：総務省総合通信基盤局電波部電波政策課電波利用料企画室システム運用係係長
- ② 検査職員：総務省総合通信基盤局電波部電波政策課電波利用料企画室課長補佐

(4) 著作権

- ① 本業務の目的として納入される成果物並びに二次的著作物の著作権（著作権法第 21 条から第 28 条に定める全ての権利を含む。）は、請負者が本調達の実施の従前から権利を保有していた等の明確な理由によりあらかじめ提案書等にて権利譲渡不可能と示されたもの以外は、全て総務省に帰属するものとする。
- ② 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、総務省が承認した場合は、この限りではない。総務省の保有する知的財産権及び実施権の使用については、別途協議の上決定するものとする。
- 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を行うものとする。この場合、請負者は、当該契約等の内容について事前に総務省の承認を得ることとし、総務省は、既存著作物について、当該許諾条件の範囲内で使用するものとする。

(5) 本業務に係る詳細仕様

本業務を実施する際に必要な詳細仕様は、調達仕様書に示すとおりである。

総合無線局監理システムにおける次期システム更改に向けた統合運用業務の請負に係る民間競争入札実施要項

資料目次

- 別紙 1_従来の実施状況に関する情報の開示
- 別紙 2_従来の実施状況に関する情報
- 別紙 3_運用業務フロー図_現行運用
- 別紙 4_運用業務フロー図_先行領域運用
- 別紙 5_総務省総合通信基盤局電波部電波政策課組織図
- 別紙 6_PARTNER の利用に関する満足度アンケート調査
- 別紙 7_守秘義務誓約書
- 別紙 8_提案書類総合評価基準表
- 別紙 9_職員システム業務閉局 24 時間業務

- 別添 1_総合無線局監理システム統合運用業務の請負 調達仕様書
- 別添 2_総合無線局監理システム統合運用業務の請負 提案書作成要領
- 別添 3_総合無線局監理システム統合運用業務の請負 総合評価基準書

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)
		2022 年度	2023 年度	2024 年度
	請負費等 (現行運用) (先行稼働領域)	611,358	630,630	630,630
				83,250
(注記事項)				
入札対象である事務・事業の全部を請負契約において実施している。				
※ 請負業務のため、現行業者から内訳の開示を受けていない。				
※ 先行稼働領域は 2025 年 1 月～ 3 月の請負費等となる。				

2	従来の実施に要した人員			(単位:人)
		2022 年度	2023 年度	2024 年度
現 行 事 業 者	外部委託業者の人員数	46.4	47.8	46.1
	内訳			
	運用統括管理対応業務	4.1	5.3	6
	ユーザ業務支援・問合せ対応業務担当	11.2	8.7	7.6
	コンテンツ作成対応業務担当	1.8	1.8	1.7
	利用料関連対応業務担当	6.7	6.8	6.8
	サーバ運用管理対応業務 (UNIX) 担当	8.2	7.7	7.3
	サーバ運用管理対応業務 (PCNW) 担当	2.7	2.9	2.8
	システム監視対応業務担当	11.2	13.1	12.5
	次期システム支援担当		1.1	1.0
次 期 事 業 者 (先 行 稼 働 領 域)	外部委託業者の人員数 (2025/1～3月)			26.0
	内訳			
	運用統括管理対応業務			2.0
	運用管理・課題対応業務			3.0
	システム運用・監視業務			5.0
	職員支援業務			4.0
	サポートデスク業務			12.0
外部委託業者内訳の人員は月ごとの実績工数を集計、12ヶ月で按分し、少数第2位以下を切り下げて記載している。 計算式：年間工数実績 ÷ 12 (月) ÷ 165 (月次就業時間)				
(業務従事者に求められる知識・経験等)				
(1) 運用統括管理責任、グループ責任者				
① 本業務として国民向けシステムおよび職員向けシステム (コア、ノンコア) 全体を統括し、必要な意思決定を行うこと。				

- 本業務の全体統括として運用プロセスを監督し、運用作業の実行を管理すること。
 - 本業務の委託期間中は専任として主たる勤務場所は運用拠点でこれに当たること。やむ負えむ場合は、補助者による対応も可とする。
 - インシデント発生時においては障害を迅速に特定するべく全体指揮をとり、各関連先との調整を実施し、解決に導くこと。
- ② 各関連する組織・部門とのコミュニケーション窓口を担うこと。
- 重大障害が発生した際は速やかに全体把握、および解決に向けた体制確保を行い、指揮命令系統を確立したうえで主体的に解決に導くこと。
- ③ コンピュータシステムの運用統括管理責任者として運用業務に関し、少なくとも5年以上の経験を有すること。
- ④ 電波法（昭和25年5月2日法律第131号）及び関連する法令を理解していること。
- ⑤ 次の資格のいずれかを有することが望ましいが、これを満足しない場合は、満足する者を補助者としてもよい。
- ITストラテジスト試験、ITサービスマネージャー又はITIL Foundation 認定資格
 - AWS Certified DevOps Engineer – Professional

(2) セキュリティ管理者

- ① コンピュータシステムの設計、構築若しくは運用・管理業務等に関し、少なくとも5年以上の経験を有すること。
- ② 情報セキュリティインシデントが発生した場合に、各グループ責任者に対し情報共有を図るとともに、組織として対応出来る能力を有すること。

(3) グループ責任者

- 運用統括管理責任者の実務又は運用統括管理責任者を補佐する実務の経験を有すること。

(4) 運用要員

- ① コンピュータシステムの設計、構築若しくは運用・管理業務等に関し、少なくとも1年以上の経験を有すること。
- ② 業務に関する情報及び既存のシステム、インフラ等に関する専門的な知識を有していること。
- ③ 運用作業に対し、業務規約を遵守し作業手順書に従って遂行できる能力を有すること。
- ④ 電子申請利用に関する問い合わせ・障害等に対応する作業グループの要員は、特殊無線技士を除く無線従事者の資格を有する者であること。ただし、電子申請利用に関する問い合わせ・障害等に対応する作業グループの要員全員が有資格者である必要はない。

(5) 事務作業員

- マイクロソフトオフィススペシャリスト（MOS）の資格を有するか、またはオフィスソフトの操作に関して同等の能力を有すること。

	<p>(業務の繁閑の状況とその対応)</p> <p>2022 年度～2024 年度の運用業務の作業時間及びヘルプデスク問合せ件数等は別紙 2「従来の実施状況に関する情報」のとおり。</p>
	<p>(注記事項)</p>

3	<p>従来の実施に要した施設及び設備</p> <p>(施設及び設備)</p> <p>「別添 1_総合無線局監理システム統合運用業務の請負 調達仕様書」の「9.1. 入札公告期間中の資料閲覧等」 閲覧要領に定める所定の手続を踏まえた上で閲覧可能とする。</p> <p>(注記事項)</p> <p>オペレーションセンター内の本業務の遂行に必要な執務スペース、電気、通信回線設備、備品（端末、プリンタ等を含む）、消耗品等は無償貸与する。</p>
---	---

4	<p>従来の実施における目的の達成の程度</p> <p>総合無線局監理システムは、無線局免許申請等に係る事務処理や無線局諸元等について、総合的な処理・管理を行うシステムである。</p> <p>2022 年度～2024 年度の従来の実施における目的の達成の程度は「別紙 2_従来の実施状況に関する情報」のとおり。</p>
---	---

5	<p>従来の実施方法等</p> <p>従来の実施方法</p> <p>1. 従来の実施方法</p> <p>「別紙 3_運用業務フロー図_現行運用」「別紙 4_運用業務フロー図_先行稼働運用」のとおり。</p> <p>2. 総務省総合通信基盤局電波部電波政策課の組織図</p> <p>「別紙 5_総務省総合通信基盤局電波部電波政策課組織図」のとおり。</p>
---	---

別紙2

従来の実施状況に関する情報

1.従来の実施における目的達成の程度

※国民向けシステムにおける2024年度1月～3月の先行稼働領域については安定稼働を見据えた初期流動期間の位置づけとなるため、報告対象外としている。

(1) 総合無線局監視システムの稼働率(%)

2022年度															
No	システム	サブシステム	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	稼働率(%)
1	職員向けシステム	イントラ基幹	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.93	100.00	100.00	100.00	100.00	95.68	92.07	98.97
2		電子申請	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	98.86	99.90
3	国民向けシステム	電子申請Lite	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	98.86	99.90
4		一般情報提供	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.30	99.94

2023年度															
No	システム	サブシステム	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	稼働率(%)
1	職員向けシステム	イントラ基幹	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.99	100.00	100.00	100.00	100.00	99.99
2		電子申請	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.97	99.99
3	国民向けシステム	電子申請Lite	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.97	99.99
4		一般情報提供	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	98.65	99.88

2024年度															
No	システム	サブシステム	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	稼働率(%)
1	職員向けシステム	イントラ基幹	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
2		電子申請	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00			100.00
3	国民向けシステム	電子申請Lite	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00			100.00
4		一般情報提供	99.89	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00			99.98

(2) セキュリティ上の重大障害件数(件)

2022年度															
No	システム	サブシステム	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
1	職員向けシステム	イントラ基幹	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2		電子申請	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	国民向けシステム	電子申請Lite	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4		一般情報提供	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

2023年度															
No	システム	サブシステム	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
1	職員向けシステム	イントラ基幹	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2		電子申請	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	国民向けシステム	電子申請Lite	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4		一般情報提供	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

2024年度															
No	システム	サブシステム	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
1	職員向けシステム	イントラ基幹	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2		電子申請	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	国民向けシステム	電子申請Lite	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4		一般情報提供	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

(3) 総合無線局監視システム運用上の重大障害件数(件)

2022年度															
No	システム	サブシステム	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
1	職員向けシステム	イントラ基幹	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	3	5
2		電子申請	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
3	国民向けシステム	電子申請Lite	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
4		一般情報提供	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1

2023年度															
No	システム	サブシステム	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
1	職員向けシステム	イントラ基幹	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2		電子申請	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
3	国民向けシステム	電子申請Lite	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
4		一般情報提供	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1

2024年度															
No	システム	サブシステム	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
1	職員向けシステム	イントラ基幹	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2		電子申請	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	国民向けシステム	電子申請Lite	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4		一般情報提供	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

(4) ユーザ利用満足度調査

2023年度
ヘルプデスクサービスの利用に関する満足度アンケート調査結果
質問1：お問合せから回答までに要した時間について満足されましたか。
質問2：回答文は手順に対する説明のわかりやすさについて満足されましたか。
質問3：回答文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。
質問4：担当者の電話対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ等）について満足されましたか。
・採点基準：「満足」（配点100点）、「やや満足」（同80点）、「普通」（同60点）、「やや不満」（同40点）、「不満」（同0点）
・集計結果は、各質問項目の平均点を示しています。

質問1	質問2	質問3	質問4	平均
100点	99.4点	99.4点	100点	99.7点

従来の実施状況に関する情報

(5) サービスレベル合意又はサービスレベル目標

2022年度

①ユーザ業務支援・問合せ対応業務

- ①-1 利用者から問合せを受けてから解決まで、全問合せ受付件数の75%以上を2週間以内に運用要員によって解決することを目標とする。
ただし、アプリケーションの不具合や依頼先が運用要員以外に指定されている問合せは除く。
また、月間のサービスレベル合意評価対象の問合せ受付件数の上限は450件とする。

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
利用者からの問合せ受付件数(件)	282	291	341	334	341	295	301	307	317	268	301	326
運用要員内での解決件数(件)	282	291	341	334	341	295	301	307	317	268	301	326
運用要員内での解決する完了率(%)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
開発担当者内での解決件数(件)	34	47	35	48	50	43	43	43	40	34	55	62
集計除外件数(件)	34	47	35	48	50	43	43	43	40	34	55	62
評価	○											

- ①-2 利用者から提出される対応処理依頼について、95%以上を受付後3営業日以内に完了する事を目標とする。
ただし、利用者から反映日が指定されている対応処理依頼は除く。
また、主管室及び本省・地方局における検討の期間は、当該期間に計上しないものとする。

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
利用職員登録依頼	期限内の対応処理件数(件)	35	10	6	10	3	6	7	3	6	2	4	3
	全体対応処理依頼件数(件)	35	10	6	10	3	6	7	3	6	2	4	3
	完了率(%)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
利用職員権限変更依頼	期限内の対応処理件数(件)	3	2	3	0	2	0	1	0	0	0	0	0
	全体対応処理依頼件数(件)	3	2	3	0	2	0	1	0	0	0	0	0
	完了率(%)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
無線局申請業務進行管理戻し依頼	期限内の対応処理件数(件)	1	2	2	0	5	3	3	3	5	3	0	2
	全体対応処理依頼件数(件)	1	2	2	0	5	3	3	3	5	3	0	2
	完了率(%)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
月間完了率(%)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	
評価	○												

- ②コンテンツ作成支援業務運用 : 運用の誤りに起因するシステム停止率 0.08%以下
Webサーバコンテンツ作成支援業務運用要員の誤りに起因するPARTNERオンライン稼働時間の0.08%以下を目標とする。

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
PARTNERオンライン業務稼働時間(時間)	68,640.0	65,736.0	75,108.0	71,280.0	78,012.0	68,640.0	68,640.0	68,640.0	68,640.0	65,076.0	65,076.0	75,108.0
運用の誤りによるシステム停止時間(時間)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
運用の誤りによるシステム停止率(%)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
評価	○											

- ③利用料関連対応業務 : 運用の誤りに起因するシステム停止率 0.08%以下
利用料関連業務運用要員の誤りに起因するPARTNERオンライン稼働時間の0.08%以下を目標とする。

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
PARTNERオンライン業務稼働時間(時間)	68,640.0	65,736.0	75,108.0	71,280.0	78,012.0	68,640.0	68,640.0	68,640.0	68,640.0	65,076.0	65,076.0	75,108.0
運用の誤りによるシステム停止時間(時間)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
運用の誤りによるシステム停止率(%)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
評価	○											

- ④サーバ運用管理対応業務 : 運用の誤りに起因するシステム停止率 0.08%以下

A = 全PARTNER, B = 電波利用電子申請・届出システム, C = 一般情報提供システム

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
A PARTNERオンライン業務稼働時間(時間)	68,640.0	65,736.0	75,108.0	71,280.0	78,012.0	68,640.0	68,640.0	68,640.0	68,640.0	65,076.0	65,076.0	75,108.0
	運用の誤りによるシステム停止時間(時間)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	運用の誤りによるシステム停止率(%)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
B 電波利用電子申請・届出システム業務稼働時間(時間)	720.0	743.0	720.0	744.0	735.0	709.0	744.0	648.3	724.0	706.5	672.0	723.1
	運用の誤りによるシステム停止時間(時間)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	運用の誤りによるシステム停止率(%)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
C 一般情報提供システム業務稼働時間(時間)	720.0	743.0	720.0	744.0	735.0	709.0	744.0	648.3	724.0	706.5	672.0	723.1
	運用の誤りによるシステム停止時間(時間)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	運用の誤りによるシステム停止率(%)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
評価	○											

- ⑤システム監視対応業務 : 運用の誤りに起因するシステム停止率 0.08%以下

A = 全PARTNER, B = 電波利用電子申請・届出システム, C = 一般情報提供システム

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
A PARTNERオンライン業務稼働時間(時間)	68,640.0	65,736.0	75,108.0	71,280.0	78,012.0	68,640.0	68,640.0	68,640.0	68,640.0	65,076.0	65,076.0	75,108.0
	運用の誤りによるシステム停止時間(時間)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	運用の誤りによるシステム停止率(%)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
B 電波利用電子申請・届出システム業務稼働時間(時間)	720.0	743.0	720.0	744.0	735.0	709.0	744.0	648.3	724.0	706.5	672.0	723.1
	運用の誤りによるシステム停止時間(時間)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	運用の誤りによるシステム停止率(%)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
C 一般情報提供システム業務稼働時間(時間)	720.0	744.0	720.0	744.0	735.0	720.0	744.0	688.3	737.0	744.0	672.0	744.0
	運用の誤りによるシステム停止時間(時間)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	運用の誤りによるシステム停止率(%)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
評価	○											

従来の実施状況に関する情報

2023年度

- ①-1 利用者から問い合わせを受けてから解決迄。全問い合わせ受付件数の75%以上を2週間以内に運用担当者によって解決することを目標とする。ただし、アプリケーションの不具合や依頼先が運用担当者以外に指定されている問い合わせは除く。また、月間のサービレベル合意評価対象の問い合わせ受付件数の上限は450件とする。

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
利用者からの問い合わせ受付件数	317	261	285	267	265	218	276	245	240	240	237	273
運用担当者内での解決件数	317	261	285	267	265	218	276	245	240	240	237	273
運用担当者内での解決する完了率(%)	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
開発担当者内での解決件数	75	34	75	59	51	54	59	54	48	50	64	53
集計除外件数	75	34	75	59	51	54	59	54	48	50	64	53
評価	○											

- ①-2 利用者から提出される対応依頼について、95%以上を受付後3営業日以内に完了する事を目標とする。ただし、利用者から反映日が指定されている対応依頼依頼は除く。また、主管室及び本省・地方局における検討の期間は、当該期間に計上しないものとする。

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
利用職員登録依頼	期限内の対応処理件数	39	4	3	13	3	4	5	4	7	5	3
	全体対応依頼依頼件数	39	4	3	13	3	4	5	4	7	5	3
	完了率	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
利用職員権限変更依頼	期限内の対応処理件数	12	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0
	全体対応依頼依頼件数	12	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0
	完了率	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
無線局申請業務運行管理戻し依頼	期限内の対応処理件数	3	4	2	0	1	1	5	0	0	1	3
	全体対応依頼依頼件数	3	4	2	0	1	1	5	0	0	1	3
	完了率	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
月間完了率	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
評価	○											

- ②コンテンツ作成・掲載対応業務運用 : 運用の誤りに起因するシステム停止率 0.08%以下
コンテンツ作成・掲載対応業務運用要員の誤りに起因するPARTNERオンライン停止時間は、全PARTNERオンライン稼働時間の0.08%以下を目標とする。

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
PARTNERオンライン業務稼働時間	68,640.0	68,640.0	75,768.0	71,280.0	78,012.0	68,640.0	72,204.0	67,980.0	68,640.0	65,076.0	65,076.0	69,300.0
運用の誤りによるシステム停止時間	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
運用の誤りによるシステム停止率(%)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
評価	○											

- ③利用料関連対応業務運用 : 運用の誤りに起因するシステム停止率 0.08%以下
利用料関連対応業務運用要員の誤りに起因するPARTNERオンライン停止時間は、全PARTNERオンライン稼働時間の0.08%以下を目標とする。

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
PARTNERオンライン業務稼働時間	68,640.0	68,640.0	75,768.0	71,280.0	78,012.0	68,640.0	72,204.0	67,980.0	68,640.0	65,076.0	65,076.0	69,300.0
運用の誤りによるシステム停止時間	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
運用の誤りによるシステム停止率(%)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
評価	○											

- ④サーバ運用管理対応業務運用 : 運用の誤りに起因するシステム停止率 0.08%以下
A 全PARTNER
B 電子申請・届出システム(電子申請/電子申請Lite)
C 一般情報提供システム

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
A PARTNERオンライン業務稼働時間	68,640.0	68,640.0	75,768.0	71,280.0	78,012.0	68,640.0	72,204.0	67,980.0	68,640.0	65,076.0	65,076.0	69,300.0
	運用の誤りによるシステム停止時間	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	運用の誤りによるシステム停止率(%)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
B 電子申請・届出システム 電子申請 業務稼働時間	717.5	704.5	720.0	718.5	744.0	690.5	733.8	720.0	744.0	744.0	696.0	730.5
	運用の誤りによるシステム停止時間	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	運用の誤りによるシステム停止率(%)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
C 一般情報提供システム業務稼働時間	717.5	704.5	720.0	718.5	744.0	690.5	733.8	720.0	730.0	744.0	696.0	730.5
	運用の誤りによるシステム停止時間	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	運用の誤りによるシステム停止率(%)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
評価	○											

- ⑤システム監視対応業務運用 : 運用の誤りに起因するシステム停止率 0.08%以下
A 全PARTNER
B 電子申請・届出システム(電子申請/電子申請Lite)
C 一般情報提供システム

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
A PARTNERオンライン業務稼働時間	68,640.0	68,640.0	75,768.0	71,280.0	78,012.0	68,640.0	72,204.0	67,980.0	68,640.0	65,076.0	65,076.0	69,300.0
	運用の誤りによるシステム停止時間	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	運用の誤りによるシステム停止率(%)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
B 電子申請・届出システム 電子申請Lite 業務稼働時間	717.5	704.5	720.0	718.5	744.0	690.5	733.8	720.0	730.0	744.0	696.0	730.5
	運用の誤りによるシステム停止時間	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	運用の誤りによるシステム停止率(%)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
評価	○											

従来の実施状況に関する情報

2024年度

① ユーザ業務支援・問合せ対応業務

- ①-1 利用者から問合せを受け付けてから解決まで、全問合せ受付件数の75%以上を2週間以内に運用員によって解決することを目標とする。
ただし、アプリケーションの不具合や依頼先が運用員以外に指定されている問合せは除く。
また、月間のサービスレベル合意評価対象の問合せ受付件数の上限は450件とする。

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
利用者からの問い合わせ受付件数	280	283	235	235	264	213	274	256	251	180	215	188
運用担当者内での解決件数	280	283	235	235	264	213	274	256	251	180	215	188
運用担当者内での解決率(%)	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
開発担当者内での解決件数	64	44	45	46	57	35	60	44	75	64	49	75
集計除外件数	64	44	45	46	57	35	60	44	75	64	49	75
評価	○											

- ①-2 利用者から提出される対応処理依頼について、95%以上を受け付け後3営業日以内に完了する事を目標とする。
ただし、利用者から反映日が指定されている対応処理依頼は除く。
また、主管室及び本省・地方局における検討の期間は、当該期間に計上しないものとする。

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
利用職員登録依頼	27	6	10	12	6	13	6	11	5	3	6	8
全体対応処理依頼件数	27	6	10	12	6	13	6	11	5	3	6	8
完了率	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
利用職員権限変更依頼	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
全体対応処理依頼件数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
完了率	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
無線局申請業務進行管理戻し依頼	0	0	2	3	2	1	2	3	2	3	3	2
全体対応処理依頼件数	0	0	2	3	2	1	2	3	2	3	3	2
完了率	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
月間完了率	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
評価	○											

- ② コンテツ作成・掲載対応業務運用 : 運用要員の誤りに起因するシステム停止率 0.08%以下
※ 国民向けシステムにおける2024年度1月～3月における先行稼働領域については安定稼働を見据えた初期流動期間の位置づけとなるため、報告対象外としている。

A 職員向けシステム

B 電子申請・届出システム(電子申請/電子申請Lite)

C 一般情報提供システム

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
職員向けシステム オンライン業務稼働時間	72,204.0	71,544.0	68,640.0	78,012.0	74,976.0	65,076.0	75,108.0	68,640.0	68,640.0	65,076.0	61,512.0	68,640.0
運用の誤りによるシステム停止時間	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
運用の誤りによるシステム停止率(%)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
評価	○											
電子申請・届出システム 電子申請 業務稼働時間	683.0	744.0	720.0	723.0	725.3	678.9	744.0	720.0	622.0			
運用の誤りによるシステム停止時間	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00			
運用の誤りによるシステム停止率(%)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00			
電子申請・届出システム 電子申請Lite 業務稼働時間	720.0	744.0	714.4	723.0	725.3	678.9	744.0	717.0	622.0			
運用の誤りによるシステム停止時間	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00			
運用の誤りによるシステム停止率(%)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00			
評価	○											
一般情報提供システム業務稼働時間	720.0	744.0	720.0	744.0	744.0	681.0	744.0	720.0	622.0			
運用の誤りによるシステム停止時間	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00			
運用の誤りによるシステム停止率(%)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00			
評価	○											

- ③ 利用料関連対応業務運用 : 運用要員の誤りに起因するシステム停止率 0.08%以下
利用料関連対応業務運用要員の誤りに起因する職員向けシステムのオンライン停止時間は、職員向けシステムの総オンライン時間の0.08%以下

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
職員向けシステム オンライン業務稼働時間	72,204.0	71,544.0	68,640.0	78,012.0	74,976.0	65,076.0	75,108.0	68,640.0	68,640.0	65,076.0	61,512.0	68,640.0
運用の誤りによるシステム停止時間	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
運用の誤りによるシステム停止率(%)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
評価	○											

- ④ サーバ運用管理対応業務運用 : 運用要員の誤りに起因するシステム停止率 0.08%以下

A 職員向けシステム

B 電子申請・届出システム(電子申請/電子申請Lite)

C 一般情報提供システム

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
職員向けシステム オンライン業務稼働時間	72,204.0	71,544.0	68,640.0	78,012.0	74,976.0	65,076.0	75,108.0	68,640.0	68,640.0	65,076.0	61,512.0	68,640.0
運用の誤りによるシステム停止時間	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
運用の誤りによるシステム停止率(%)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
評価	○											
電子申請・届出システム 電子申請 業務稼働時間	683.0	744.0	720.0	723.0	725.3	678.9	744.0	720.0	622.0			
運用の誤りによるシステム停止時間	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00			
運用の誤りによるシステム停止率(%)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00			
電子申請・届出システム 電子申請Lite 業務稼働時間	720.0	744.0	714.4	723.0	725.3	678.9	744.0	717.0	622.0			
運用の誤りによるシステム停止時間	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00			
運用の誤りによるシステム停止率(%)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00			
評価	○											
一般情報提供システム業務稼働時間	720.0	744.0	720.0	744.0	744.0	681.0	744.0	720.0	622.0			
運用の誤りによるシステム停止時間	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00			
運用の誤りによるシステム停止率(%)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00			
評価	○											

- ⑤ システム監視対応業務運用 : 運用要員の誤りに起因するシステム停止率 0.08%以下

A 職員向けシステム

B 電子申請・届出システム(電子申請/電子申請Lite)

C 一般情報提供システム

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
職員向けシステム オンライン業務稼働時間	72,204.0	71,544.0	68,640.0	78,012.0	74,976.0	65,076.0	75,108.0	68,640.0	68,640.0	65,076.0	61,512.0	68,640.0
運用の誤りによるシステム停止時間	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
運用の誤りによるシステム停止率(%)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
評価	○											
電子申請・届出システム 電子申請 業務稼働時間	683.0	744.0	720.0	723.0	725.3	678.9	744.0	720.0	622.0			
運用の誤りによるシステム停止時間	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00			
運用の誤りによるシステム停止率(%)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00			
電子申請・届出システム 電子申請Lite 業務稼働時間	720.0	744.0	714.4	723.0	725.3	678.9	744.0	717.0	622.0			
運用の誤りによるシステム停止時間	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00			
運用の誤りによるシステム停止率(%)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00			
評価	○											
一般情報提供システム業務稼働時間	720.0	744.0	720.0	744.0	744.0	681.0	744.0	720.0	622.0			
運用の誤りによるシステム停止時間	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00			
運用の誤りによるシステム停止率(%)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00			
評価	○											

別紙2

従来の実施状況に関する情報

2.ユーザ業務支援問い合わせ対応の実績

2022年度

(1) 電子申請の問い合わせ件数 (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
電子申請準備全般	121	154	188	141	155	136	135	128	115	163	160	181
ID・パスワード	242	252	284	257	239	274	260	191	218	308	285	368
各種申請関連	487	490	624	459	549	438	482	504	423	481	557	617
動作環境関連	29	21	40	42	46	13	21	10	12	25	23	47
表示関連	3	3	0	1	2	4	1	2	1	6	3	4
電子納付関連	110	133	144	99	120	97	107	91	87	140	157	170
その他	62	51	102	45	52	39	53	45	61	141	274	322
縦覧システム	11	14	19	31	6	11	7	20	15	16	18	11
件数	1,065	1,118	1,401	1,075	1,169	1,012	1,066	991	932	1,280	1,477	1,720

(2) 電子申請の問い合わせ(%)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
電子申請準備全般	11.36	13.77	13.42	13.12	13.26	13.44	12.66	12.92	12.34	12.73	10.83	10.52
ID・パスワード	22.72	22.54	20.27	23.91	20.44	27.08	24.39	19.27	23.39	24.06	19.30	21.40
各種申請関連	45.73	43.83	44.54	42.70	46.96	43.28	45.22	50.86	45.39	37.58	37.71	35.87
動作環境関連	2.72	1.88	2.86	3.91	3.93	1.28	1.97	1.01	1.29	1.95	1.56	2.73
表示関連	0.28	0.27	0.00	0.09	0.17	0.40	0.09	0.20	0.11	0.47	0.20	0.23
電子納付関連	10.33	11.90	10.28	9.21	10.27	9.58	10.04	9.18	9.33	10.94	10.63	9.88
その他	5.82	4.56	7.28	4.19	4.45	3.85	4.97	4.54	6.55	11.02	18.55	18.72
縦覧システム	1.03	1.25	1.36	2.88	0.51	1.09	0.66	2.02	1.61	1.25	1.22	0.64
件数	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

(3) 職員向け問い合わせ件数 (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
データ修正	200	222	245	244	283	237	239	239	243	236	253	280
使用上での質問	57	73	85	85	67	57	69	69	73	41	60	67
運用作業依頼	47	32	30	39	27	29	24	25	31	18	30	27
PCNW等設定に関する問題	2	0	7	0	2	1	2	1	4	2	1	0
排他制御に関する問題	5	3	4	7	3	6	6	6	3	1	2	4
HWエラー	4	2	3	5	2	1	2	1	3	3	2	3
データの不整合	1	2	1	2	1	4	2	9	0	0	1	2
アプリケーション障害	0	2	0	0	3	0	0	0	0	0	1	1
その他	0	2	1	0	3	3	0	0	0	1	6	4
件数	316	338	376	382	391	338	344	350	357	302	356	388

(4) 職員向け問い合わせ(%)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
データ修正	63.29	65.68	65.16	63.87	72.38	70.12	69.48	68.29	68.07	78.15	71.07	72.16
使用上での質問	18.04	21.60	22.61	22.25	17.14	16.86	20.06	19.71	20.45	13.58	16.85	17.27
運用作業依頼	14.87	9.47	7.98	10.21	6.91	8.58	6.98	7.14	8.68	5.96	8.43	6.96
PCNW等設定に関する問題	0.63	0.00	1.86	0.00	0.51	0.30	0.58	0.29	1.12	0.66	0.28	0.00
排他制御に関する問題	1.58	0.89	1.06	1.83	0.77	1.78	1.74	1.71	0.84	0.33	0.56	1.03
HWエラー	1.27	0.59	0.80	1.31	0.51	0.30	0.58	0.29	0.84	0.99	0.56	0.77
データの不整合	0.32	0.59	0.27	0.52	0.26	1.18	0.58	2.57	0.00	0.00	0.28	0.52
アプリケーション障害	0.00	0.59	0.00	0.00	0.77	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.28	0.26
その他	0.00	0.59	0.27	0.00	0.77	0.89	0.00	0.00	0.00	0.33	1.69	1.03
件数	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

従来の実施状況に関する情報

2023年度

(1) 電子申請の問い合わせ件数(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
電子申請準備全般	151	134	191	141	140	144	134	142	157	152	160	202
ID・パスワード	233	231	305	247	217	230	230	224	198	251	277	274
各種申請関連	530	507	559	475	508	484	534	615	513	548	586	640
動作環境関連	23	24	27	22	25	32	35	25	27	27	30	17
表示関連	0	2	0	2	2	4	1	3	3	1	3	0
電子納付関連	140	105	146	145	123	104	131	111	96	92	115	132
その他	70	63	77	83	72	90	85	73	72	98	142	220
縦覧システム	12	13	9	10	8	8	9	5	4	12	10	4
件数	1,159	1,079	1,314	1,125	1,095	1,096	1,159	1,198	1,070	1,181	1,323	1,489

(2) 電子申請の問い合わせ(%)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
電子申請準備全般	13.03	12.42	14.54	12.53	12.79	13.14	11.56	11.85	14.67	12.87	12.09	13.57
ID・パスワード	20.10	21.41	23.21	21.96	19.82	20.99	19.84	18.70	18.50	21.25	20.94	18.40
各種申請関連	45.73	46.99	42.54	42.22	46.39	44.16	46.07	51.34	47.94	46.40	44.29	42.98
動作環境関連	1.98	2.22	2.05	1.96	2.28	2.92	3.02	2.09	2.52	2.29	2.27	1.14
表示関連	0.00	0.19	0.00	0.18	0.18	0.36	0.09	0.25	0.28	0.08	0.23	0.00
電子納付関連	12.08	9.73	11.11	12.89	11.23	9.49	11.30	9.27	8.97	7.79	8.69	8.87
その他	6.04	5.84	5.86	7.38	6.58	8.21	7.33	6.09	6.73	8.30	10.73	14.78
縦覧システム	1.04	1.20	0.68	0.89	0.73	0.73	0.78	0.42	0.37	1.02	0.76	0.27
件数	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

(3) 職員向け問い合わせ件数(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
データ修正	232	206	235	225	214	171	232	205	172	209	205	227
使用上での質問	86	47	67	59	56	55	64	49	67	53	56	55
運用作業依頼	46	24	40	34	34	24	30	22	38	22	30	33
PCNW等設定に関する問題	3	3	0	1	0	2	1	2	1	1	2	3
排他制御に関する問題	10	6	7	2	3	5	3	8	2	2	4	2
HWエラー	2	3	6	2	5	1	2	5	4	2	4	4
データの不整合	0	1	1	2	0	1	0	1	1	0	0	1
アプリケーション障害	10	2	1	0	0	12	2	3	1	0	0	1
その他	3	3	3	1	4	1	1	4	2	1	0	0
件数	392	295	360	326	316	272	335	299	288	290	301	326

(4) 職員向け問い合わせ(%)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
データ修正	59.18	69.83	65.28	69.02	67.72	62.87	69.25	68.56	59.72	72.07	68.11	69.63
使用上での質問	21.94	15.93	18.61	18.10	17.72	20.22	19.10	16.39	23.26	18.28	18.60	16.87
運用作業依頼	11.73	8.14	11.11	10.43	10.76	8.82	8.96	7.36	13.19	7.59	9.97	10.12
PCNW等設定に関する問題	0.77	1.02	0.00	0.31	0.00	0.74	0.30	0.67	0.35	0.34	0.66	0.92
排他制御に関する問題	2.55	2.03	1.94	0.61	0.95	1.84	0.90	2.68	0.69	0.69	1.33	0.61
HWエラー	0.51	1.02	1.67	0.61	1.58	0.37	0.60	1.67	1.39	0.69	1.33	1.23
データの不整合	0.00	0.34	0.28	0.61	0.00	0.37	0.00	0.33	0.35	0.00	0.00	0.31
アプリケーション障害	2.55	0.68	0.28	0.00	0.00	4.41	0.60	1.00	0.35	0.00	0.00	0.31
その他	0.77	1.02	0.83	0.31	1.27	0.37	0.30	1.34	0.69	0.34	0.00	0.00
件数	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

従来の実施状況に関する情報

2024年度

※国民向けシステムにおける2024年度1月～3月における先行稼働領域については安定稼働を見据えた初期流動期間の位置づけとなるため、報告対象外としている。

(1) 電子申請の問い合わせ件数(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
電子申請準備全般	166	235	197	183	172	181	202	187	282			
ID・パスワード	242	254	255	243	219	207	245	241	257			
各種申請関連	604	617	519	567	439	501	591	472	479			
動作環境関連	25	20	17	19	20	11	16	17	10			
表示関連	2	1	1	2	3	1	3	1	0			
電子納付関連	114	129	127	114	105	98	118	100	69			
その他	69	105	89	87	74	91	99	102	77			
縦覧システム	16	18	15	10	10	7	10	12	12			
件数	1,238	1,379	1,220	1,225	1,042	1,097	1,284	1,132	1,186			

(2) 電子申請の問い合わせ率(%)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
電子申請準備全般	13.41	17.04	16.15	14.94	16.51	16.50	15.73	16.52	23.78			
ID・パスワード	19.55	18.42	20.90	19.84	21.02	18.87	19.08	21.29	21.67			
各種申請関連	48.79	44.74	42.54	46.29	42.13	45.67	46.03	41.70	40.39			
動作環境関連	2.02	1.45	1.39	1.55	1.92	1.00	1.25	1.50	0.84			
表示関連	0.16	0.07	0.08	0.16	0.29	0.09	0.23	0.09	0.00			
電子納付関連	9.21	9.35	10.41	9.31	10.08	8.93	9.19	8.83	5.82			
その他	5.57	7.61	7.30	7.10	7.10	8.30	7.71	9.01	6.49			
縦覧システム	1.29	1.31	1.23	0.82	0.96	0.64	0.78	1.06	1.01			
件数	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00			

(3) 職員向け問い合わせ件数(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
データ修正	194	211	180	185	200	165	220	206	197	130	126	128
使用上での質問	67	64	51	58	67	45	55	46	72	64	76	80
運用作業依頼	60	42	33	24	38	25	41	27	33	39	31	35
PCNW等設定に関する問題	10	2	3	2	6	9	11	11	17	7	22	12
排他制御に関する問題	5	3	3	4	3	0	4	1	2	1	5	4
HWエラー	4	3	8	8	4	2	3	8	3	0	3	2
データの不整合	1	1	1	0	1	1	0	1	2	1	0	1
アプリケーション障害	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0
その他	2	1	0	0	2	1	0	0	0	1	1	1
件数	344	327	280	281	321	248	334	300	326	244	264	263

(4) 職員向け問い合わせ率(%)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
データ修正	56.40	64.53	64.29	65.84	62.31	66.53	65.87	68.67	60.43	53.28	47.73	48.67
使用上での質問	19.48	19.57	18.21	20.64	20.87	18.15	16.47	15.33	22.09	26.23	28.79	30.42
運用作業依頼	17.44	12.84	11.79	8.54	11.84	10.08	12.28	9.00	10.12	15.98	11.74	13.31
PCNW等設定に関する問題	2.91	0.61	1.07	0.71	1.87	3.63	3.29	3.67	5.21	2.87	8.33	4.56
排他制御に関する問題	1.45	0.92	1.07	1.42	0.93	0.00	1.20	0.33	0.61	0.41	1.89	1.52
HWエラー	1.16	0.92	2.86	2.85	1.25	0.81	0.90	2.67	0.92	0.00	1.14	0.76
データの不整合	0.29	0.31	0.36	0.00	0.31	0.40	0.00	0.33	0.61	0.41	0.00	0.38
アプリケーション障害	0.29	0.00	0.36	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.41	0.00	0.00
その他	0.58	0.31	0.00	0.00	0.62	0.40	0.00	0.00	0.00	0.41	0.38	0.38
件数	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

別紙 2

従来の実施状況に関する情報

3. 運用作業実績一覧表(時間)

2022年度														
No.	作業担当	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
1	運用統括管理対応業務	630.40	742.10	833.20	735.50	787.90	707.50	673.10	711.40	643.00	541.50	540.80	655.90	8,202.30
2	ユーザ業務支援・問合せ対応業務担当	1,809.30	1,769.30	2,104.10	1,808.00	1,997.40	1,859.00	1,887.50	1,882.10	1,611.30	1,772.90	1,749.30	2,039.70	22,289.90
3	コンテンツ作成対応業務担当	200.80	303.60	339.70	327.90	348.30	309.80	303.70	321.20	259.40	305.70	294.20	384.00	3,698.30
4	利用料関連対応業務担当	1,181.65	1,080.17	1,240.13	1,122.20	1,195.37	968.23	1,098.83	1,100.44	998.95	1,089.02	1,067.55	1,308.18	13,450.72
5	サーバ運用管理対応業務 (UNIX) 担当	1,280.00	1,249.50	1,461.30	1,264.60	1,414.40	1,351.80	1,399.70	1,398.20	1,199.10	1,340.30	1,323.90	1,729.20	16,412.00
6	サーバ運用管理対応業務 (PCNW) 担当	518.40	445.10	552.70	477.40	429.40	291.50	451.10	486.30	351.50	459.80	468.70	553.10	5,485.00
7	システム監視対応業務担当	1,832.10	1,747.70	1,999.80	1,807.50	1,964.70	1,830.70	1,879.50	1,888.10	1,858.30	1,775.40	1,778.30	1,993.20	22,355.30
	計	7,452.65	7,337.47	8,530.93	7,543.10	8,137.47	7,318.53	7,693.43	7,787.74	6,921.55	7,284.62	7,222.75	8,663.28	91,893.52

2023年度														
No.	作業担当	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
1	運用統括管理対応業務	869.40	894.70	973.30	920.20	897.10	886.00	888.80	897.70	927.30	788.10	840.10	890.40	10,673.10
2	ユーザ業務支援・問合せ対応業務担当	1,502.80	1,494.20	1,669.70	1,447.10	1,436.70	1,363.20	1,481.20	1,364.70	1,387.60	1,322.90	1,308.40	1,466.00	17,244.50
3	コンテンツ作成対応業務担当	326.90	329.50	332.90	286.00	341.90	309.70	311.90	284.70	312.60	292.30	296.90	313.40	3,738.70
4	利用料関連対応業務担当	1,109.70	1,128.46	1,259.43	1,105.80	1,126.88	1,078.12	1,164.32	1,131.23	1,145.05	1,068.90	1,056.18	1,119.95	13,494.00
5	サーバ運用管理対応業務 (UNIX) 担当	1,313.90	1,243.40	1,297.50	1,367.10	1,312.70	1,264.30	1,315.50	1,308.50	1,286.30	1,185.80	1,128.70	1,258.00	15,281.70
6	サーバ運用管理対応業務 (PCNW) 担当	495.50	491.90	546.10	585.40	536.00	491.20	475.50	465.90	469.40	443.90	439.90	474.20	5,914.90
7	システム監視対応業務担当	2,230.60	2,162.60	2,274.80	2,191.70	2,289.60	2,135.20	2,248.60	2,160.10	2,181.20	2,034.10	2,058.40	2,075.40	26,042.30
8	EOS・次期システム支援	188.00	187.30	203.40	202.50	210.70	204.40	206.60	181.40	176.00	153.20	177.40	176.20	2,267.10
	計	8,036.80	7,932.06	8,557.13	8,105.80	8,151.58	7,732.12	8,092.42	7,794.23	7,885.45	7,289.20	7,305.98	7,773.55	94,656.30

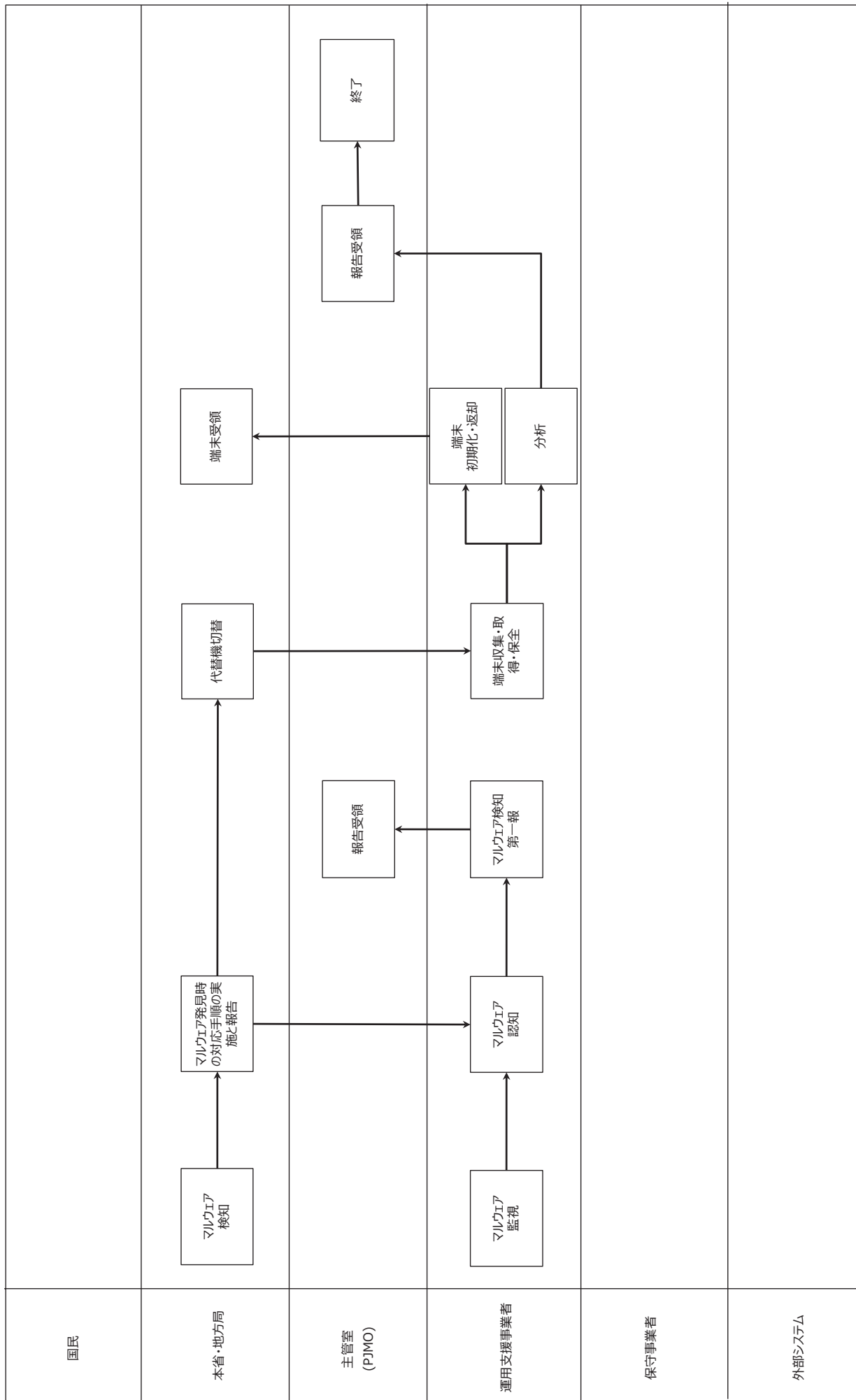
2024年度

※国民向けシステムにおける2024年度 1月～3月における先行稼働領域については安定稼働を見据えた初期流動期間の位置づけとなるため、報告対象外としている。

No.	作業担当	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
1	運用統括管理対応業務	1,008.50	1,016.10	978.30	1,137.40	1,036.6	986.50	1,081.80	1,035.00	1,113.80	1,027.90	790.70	848.20	12,060.80
2	ユーザ業務支援・問合せ対応業務担当	1,469.00	1,447.70	1,333.10	1,536.40	1,389.3	1,259.40	1,507.40	1,353.10	1,311.00	1,169.30	753.30	656.40	15,185.40
3	コンテンツ作成対応業務担当	336.30	336.30	318.50	322.50	326.9	297.00	351.00	317.00	313.40	146.10	151.20	161.30	3,377.50
4	利用料関連対応業務担当	1,176.88	1,178.88	1,143.60	1,196.08	1,118.5	1,007.95	1,196.20	1,141.40	1,011.57	1,130.57	1,061.10	1,158.37	13,521.08
5	サーバ運用管理対応業務 (UNIX) 担当	1,262.20	1,171.70	1,159.80	1,273.10	1,235.5	1,128.20	1,261.30	1,200.50	1,309.20	1,234.30	1,161.10	1,185.70	14,582.60
6	サーバ運用管理対応業務 (PCNW) 担当	506.60	517.20	499.00	484.40	474.2	441.40	498.20	459.70	496.80	443.10	453.20	430.90	5,704.70
7	システム監視対応業務担当	2,241.40	2,279.40	2,009.60	2,148.70	2,080.50	1,982.60	2,269.10	2,124.10	2,115.30	2,013.80	1,757.10	1,830.50	24,852.10
8	EOS・次期システム支援	200.20	202.00	196.20	156.70	175.7	138.40	187.60	186.90	176.30	182.20	167.20	167.30	2,136.70
	計	8,201.08	8,149.28	7,638.10	8,255.28	7,837.20	7,241.45	8,352.60	7,817.70	7,847.37	7,347.27	6,294.90	6,438.67	91,420.88

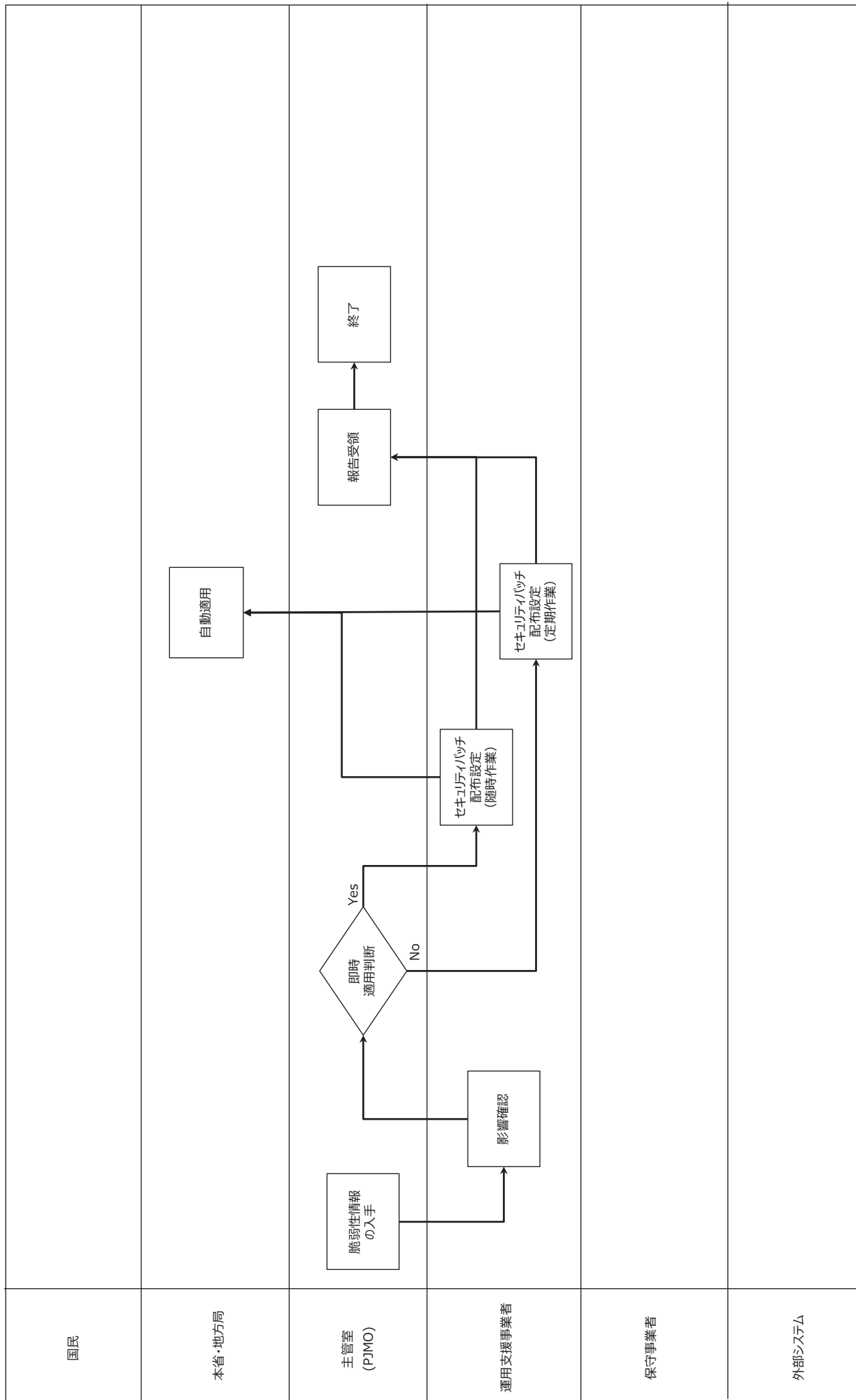
運用業務フロー図

図2 マルウェア対策フロー



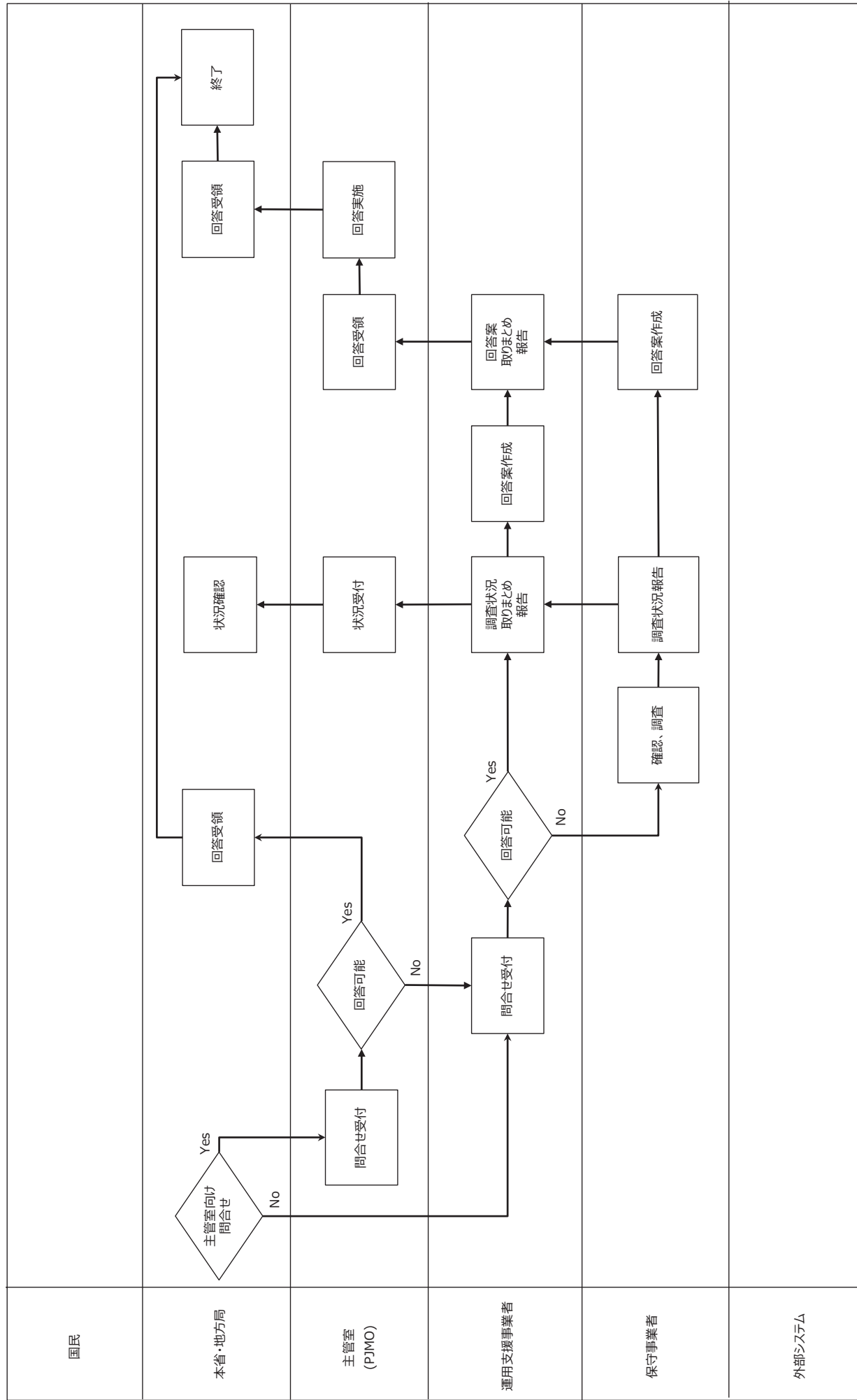
運用業務フロー図

図3 セキュリティ・パッチ運用業務フロー (Windows)



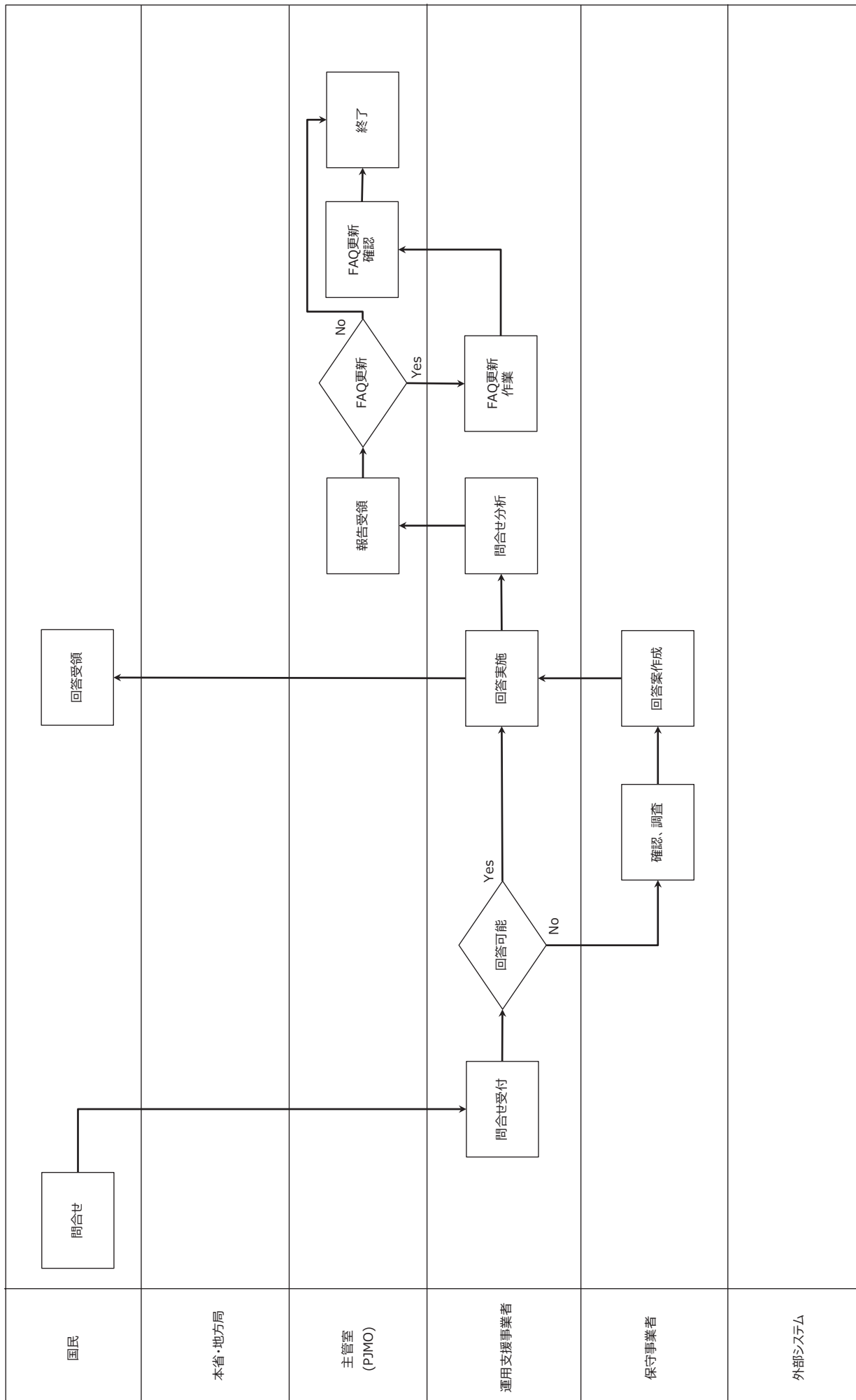
運用業務フロー図

図4 職員向け問合せ対応フロー



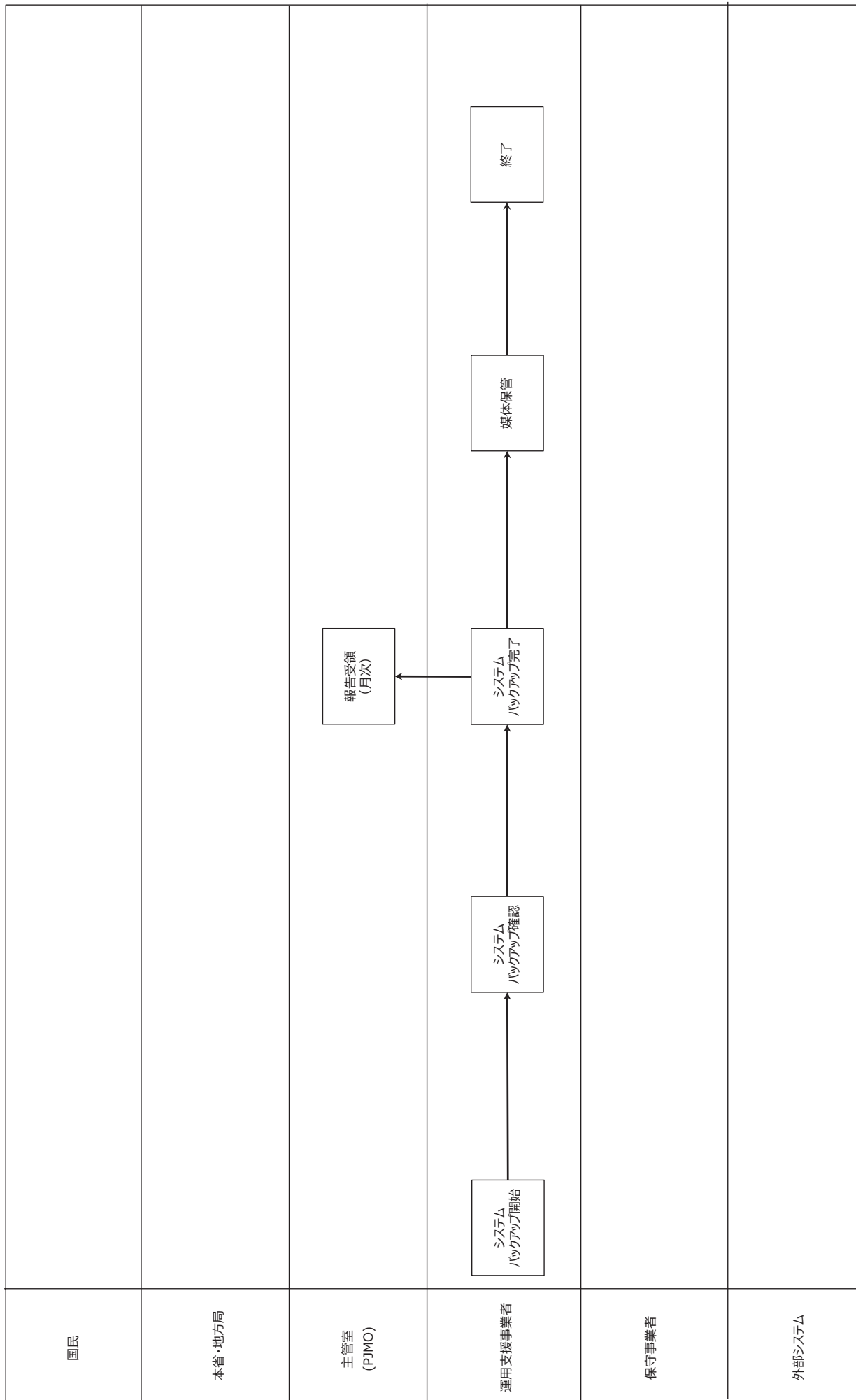
運用業務フロー図

図5 国民向け問合せ対応フロー



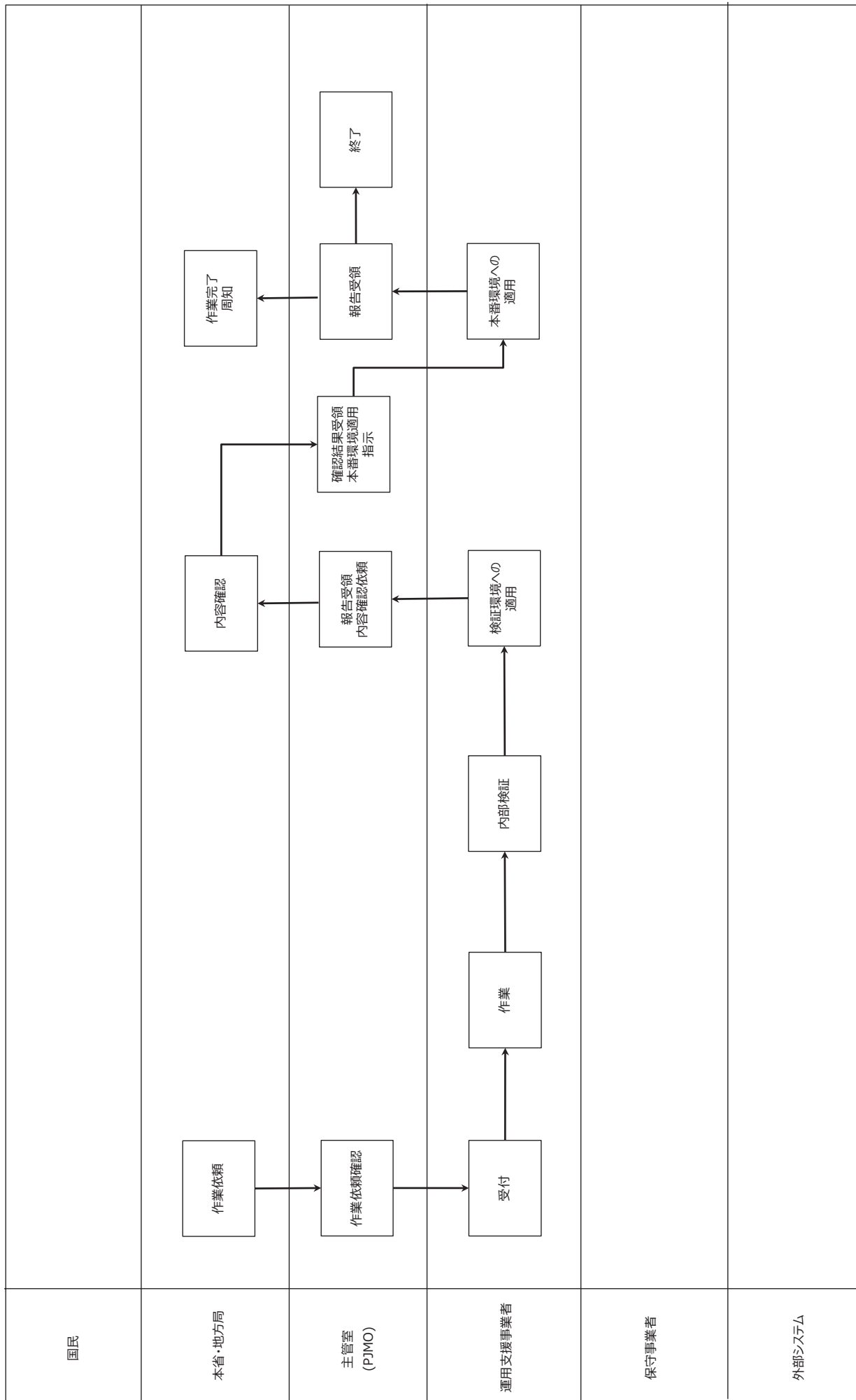
運用業務フロー図

図6 バックアップ管理フロー



運用業務フロー図

図7 コンテンツ作成対応業務 (Web) フロー



総合無線局監理システムにおける次期
システム更改に向けた先行稼働領域に
係る設計・開発等業務の請負

運用・保守基本設計書（運用編）
【別紙】運用フロー

1.06版



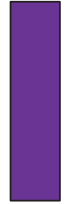


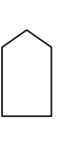




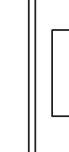
変更履歴



版	改定日	変更者	承認者	変更箇所・内容
1.00	2024/7/30	ACN		初版作成
1.01	2024/9/30	ACN		<ul style="list-style-type: none"> 運用テストで検知した軽微な不備の修正 運用テスト時に確認したITSMツールの挙動に合わせた修正 サービスリスクエクスプローの拡充・修正
1.02	2024/10/15	ACN		変更管理及びデータメンテナンスにおけるプロジェクト管理支援事業者の承認作業を踏まえたフローの修正
1.03	2024/11/15	ACN		UAT及びび次期運用事業者からの指摘を踏まえ、以下を修正 <ul style="list-style-type: none"> 電話からの問合せに係るフローを記載 Webコンテンツ更新、ID管理の承認フロー削除 サービスリスクエクスプロー全般のチケットクローズ前の起票者の「作業依頼結果確認連絡」を記載 その他、軽微な不備修正
1.04	2025/1/22	ACN		Webコンテンツ管理の配信について、テスト環境配信→テスト配信、本番環境配信→本番配信に文言修正
1.05	2025/2/7	ACN		KPMG社のレビューを受け、指摘箇所を修正
1.06	2025/2/19	ACN		KPMG社のレビューを受け、指摘箇所を修正

サービス管理プロセス

凡例

サービス管理プロセス内で利用する凡例を、以下の通り定義する。

アクタ	説明	プロセス内記号	説明
	主管室及び利用者		作業
	運用事業者		判断
	保守事業者及び 現行システムの運用事業者		後続への接続
			承認業務
			他プロセスにて継続対応
			作業実行順序 (主)
			作業実行順序 (副)
			ドキュメント

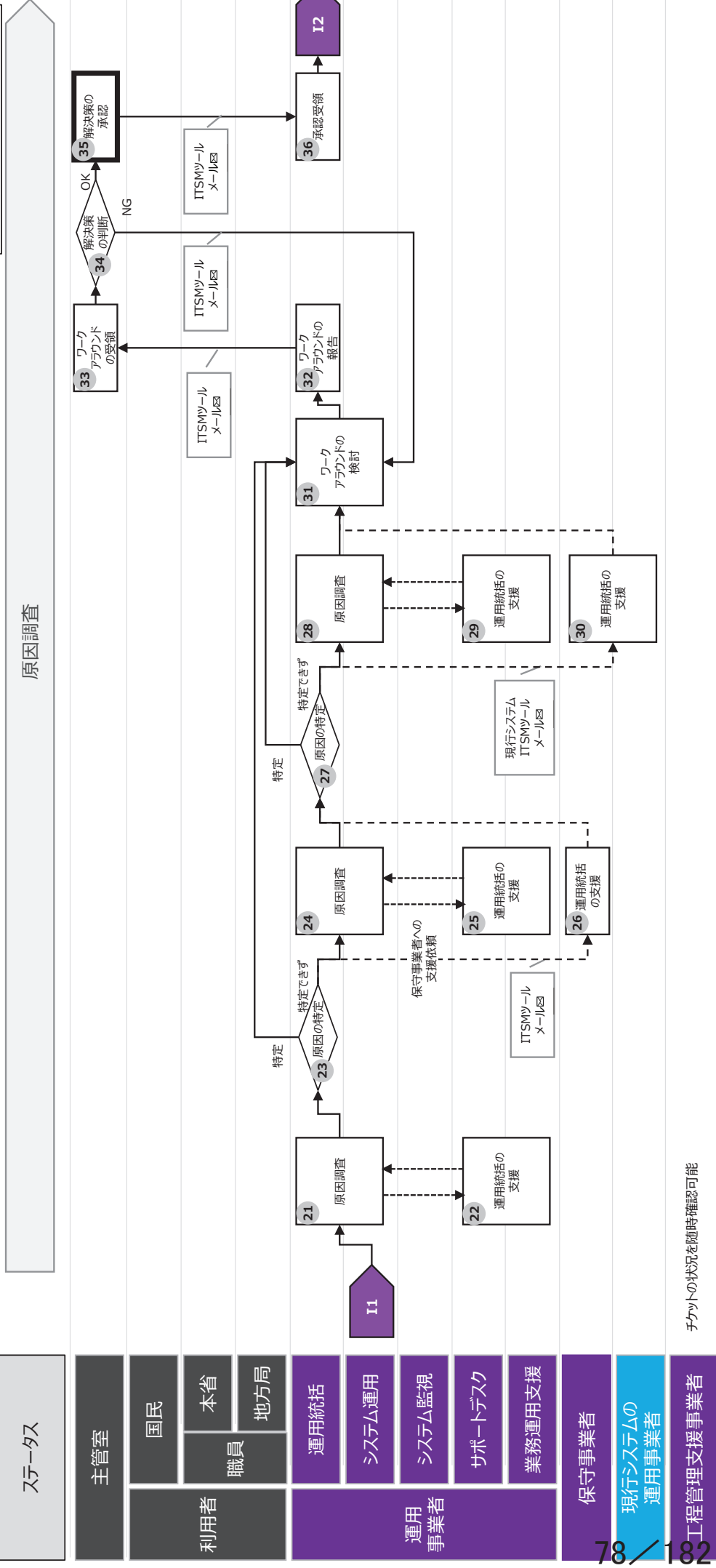
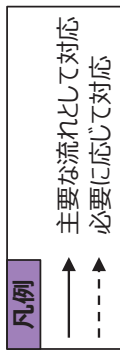
凡例
 主要な流れとして対応
 必要に応じて対応

フロー一覧

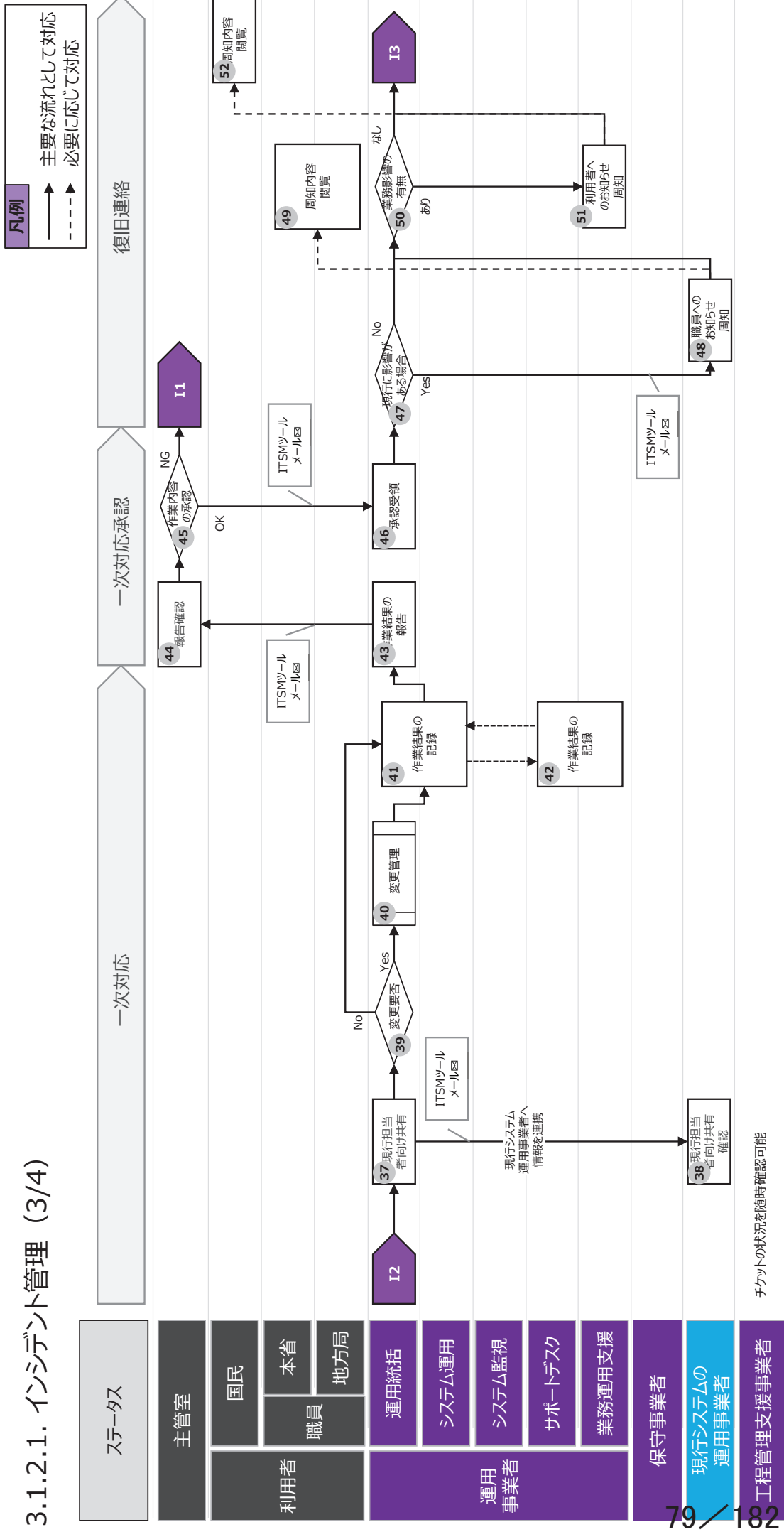
サービス管理プロセス内で利用するフローを、以下の通り定義する。

フロー一覧	
サービスリクエスト全量フロー	インシデント管理
	問題管理
	変更管理
	リリース管理
	展開管理
	問合せ管理
	リスク管理
	課題管理
	バックアップ管理
	ID管理
	ID管理 (特定行政庁職員向け)
	ID管理 アカウントロック解除
	Webコンテンツ管理
データメンテナンス	
その他の作業依頼	

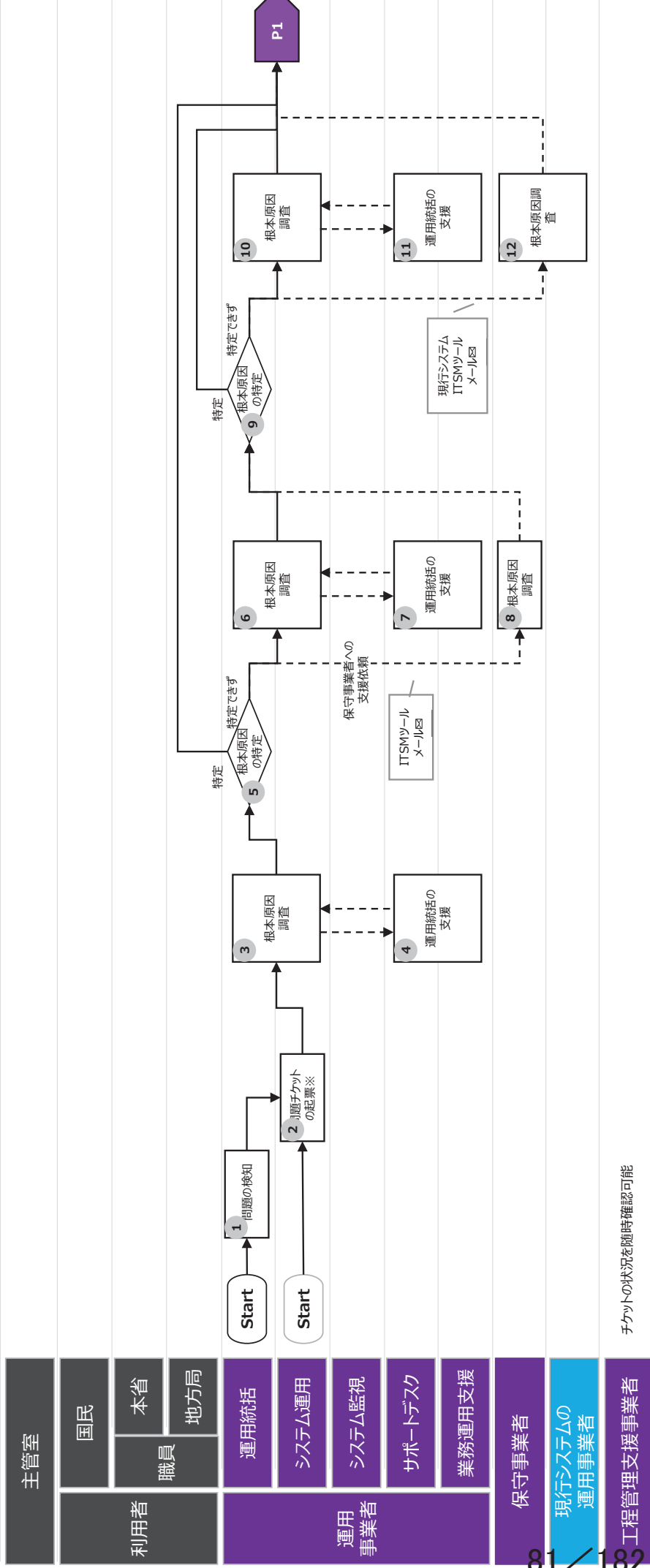
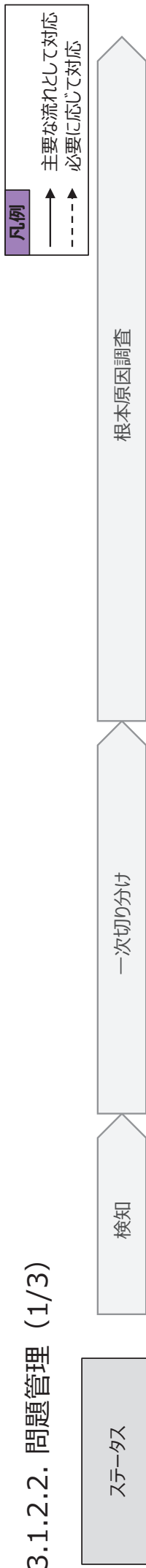
3.1.2.1. インシデント管理 (2/4)



3.1.2.1.1. インシデント管理 (3/4)



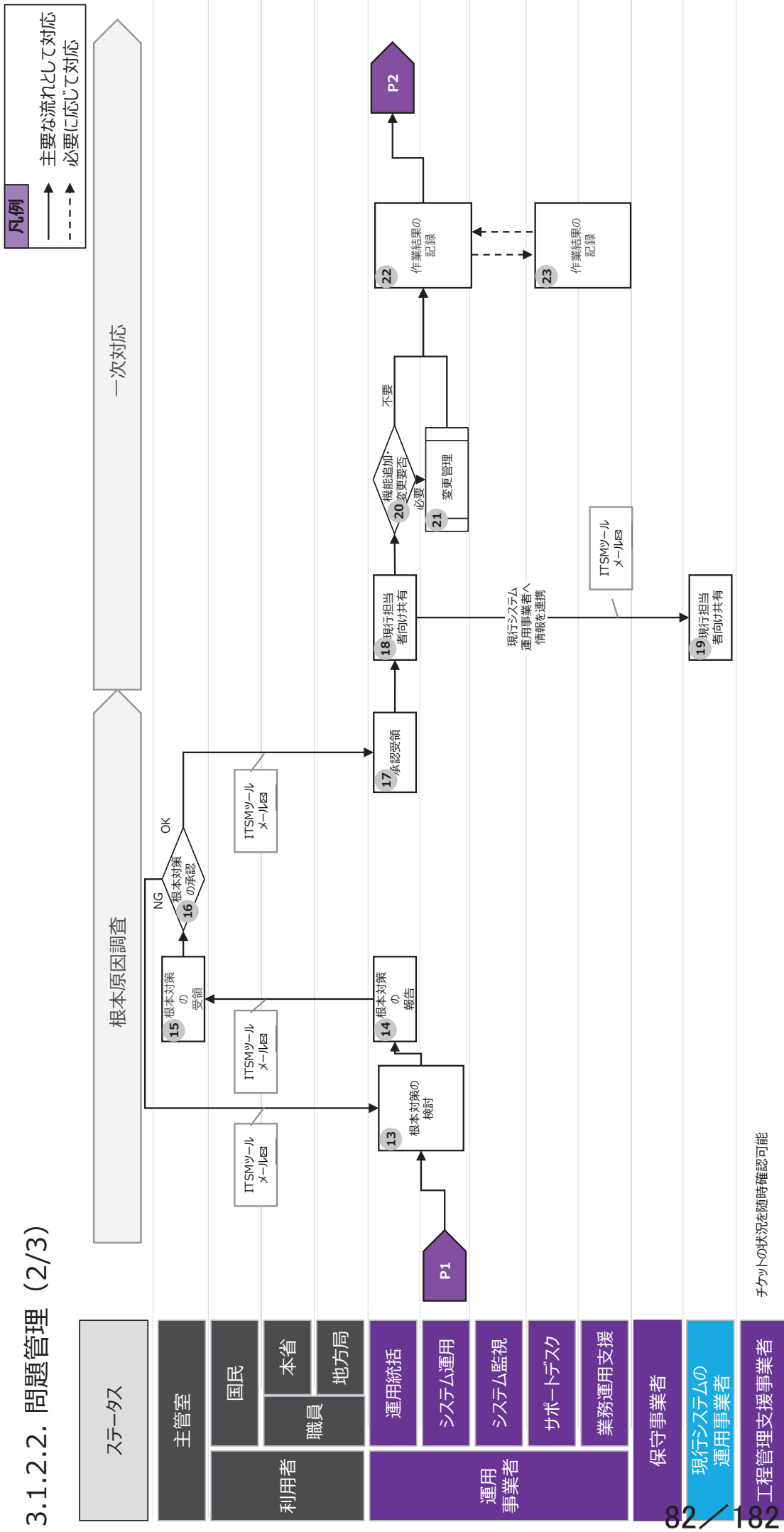
3.1.2.2. 問題管理 (1/3)



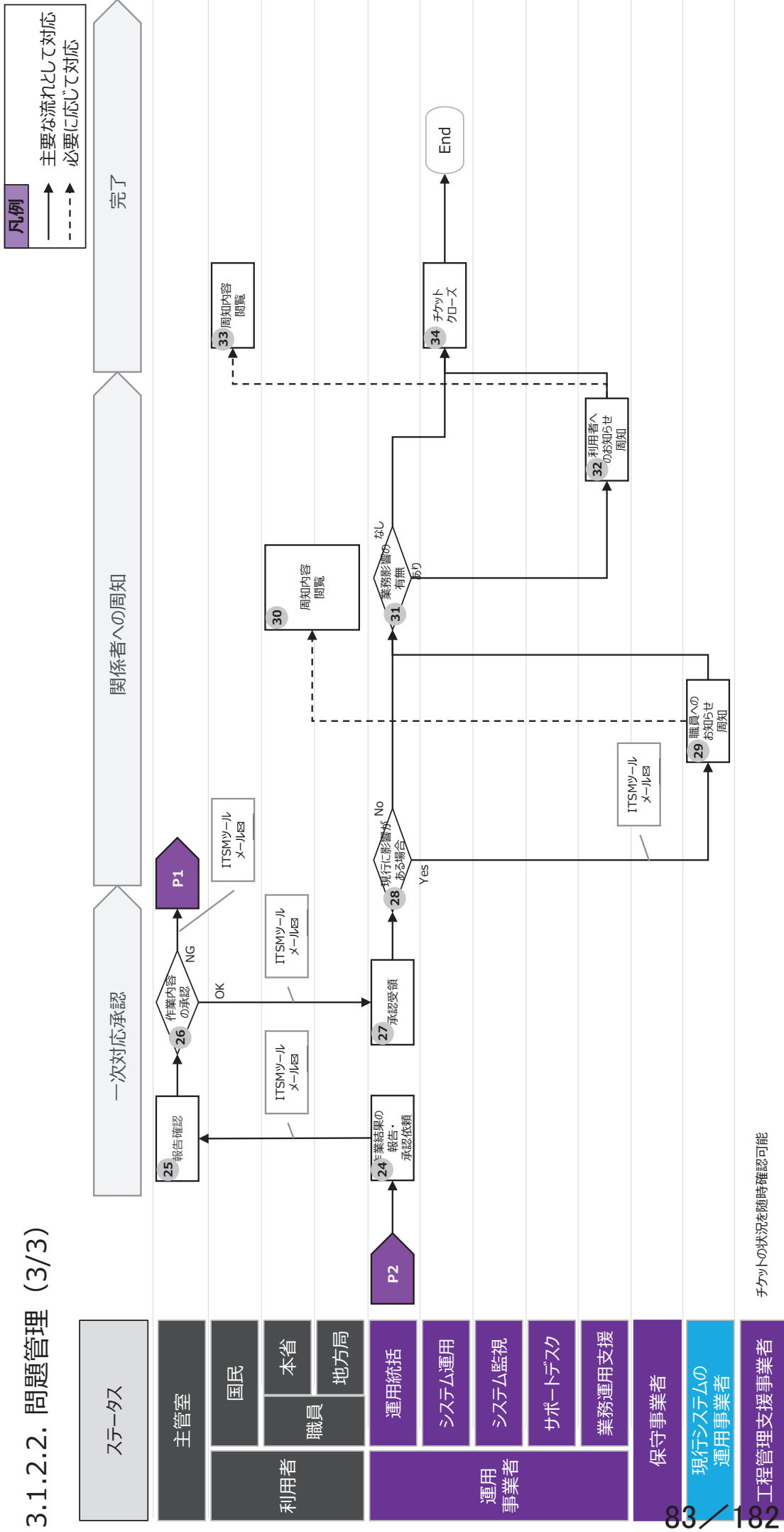
チケットの状況を随時確認可能

※問題管理の進捗状況の報告について、優先順位・影響度が高い問題の場合は、必要に応じて主管室へ報告する。それ以外の場合は、可能な限りコミュニケーションを活用する。

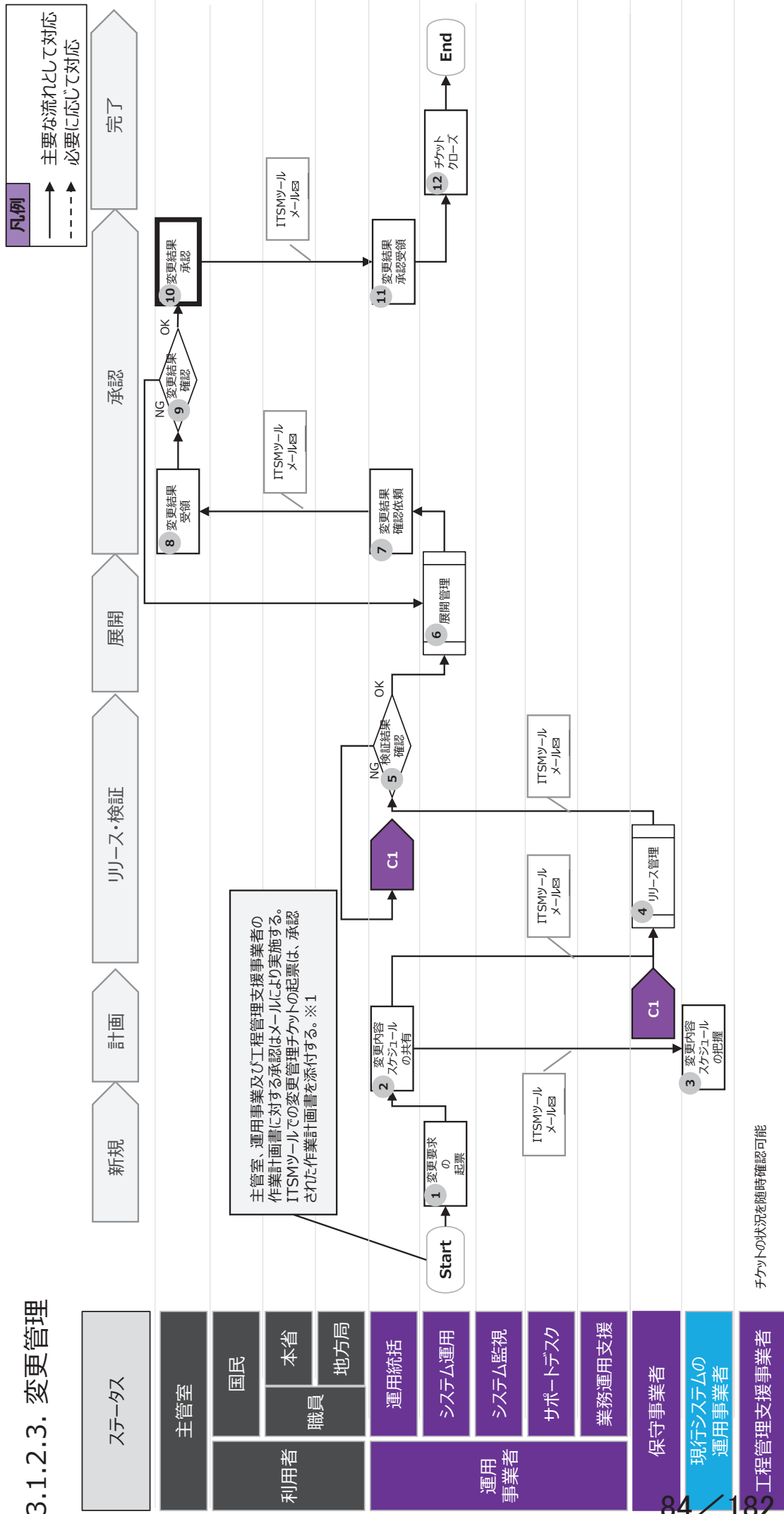
3.1.2.2. 問題管理 (2/3)



3.1.2.2. 問題管理 (3/3)

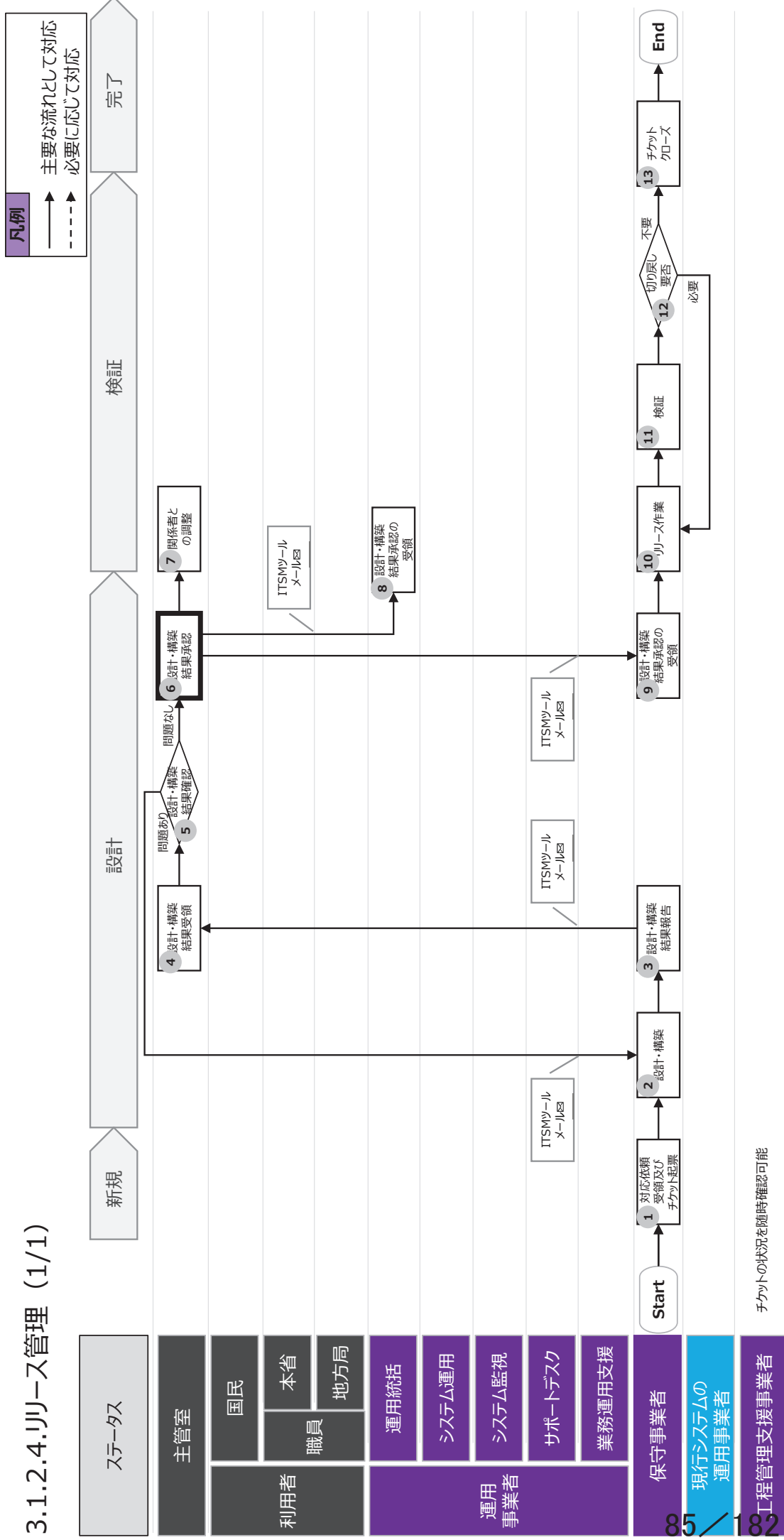


3.1.2.3. 変更管理

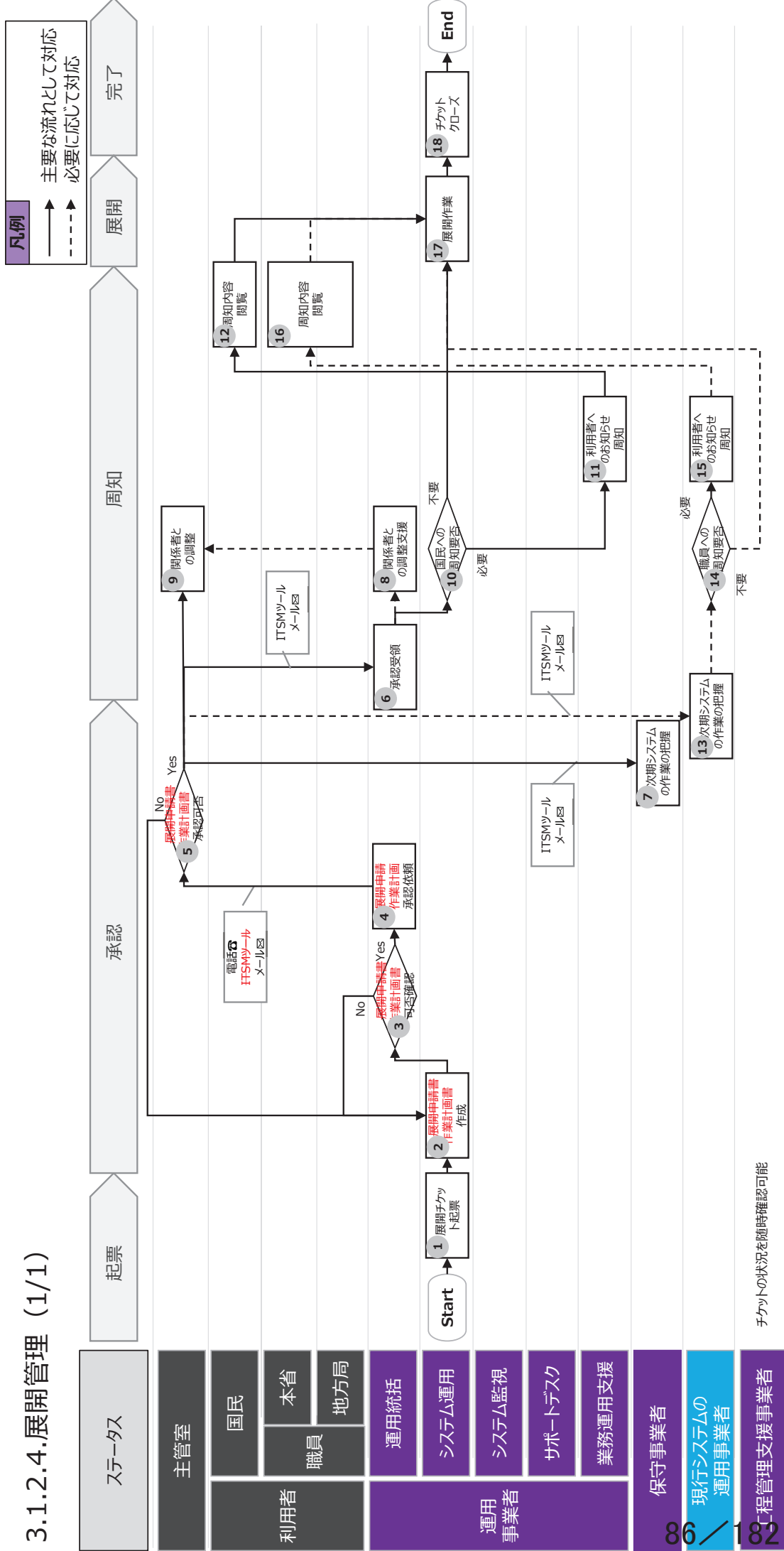


※1「作業実施計画書及び結果報告書に係る運用ガイドライン1.3版 (参考) リリース作業に工程完了の関係先に準拠して作業計画書の承認フローを実施。

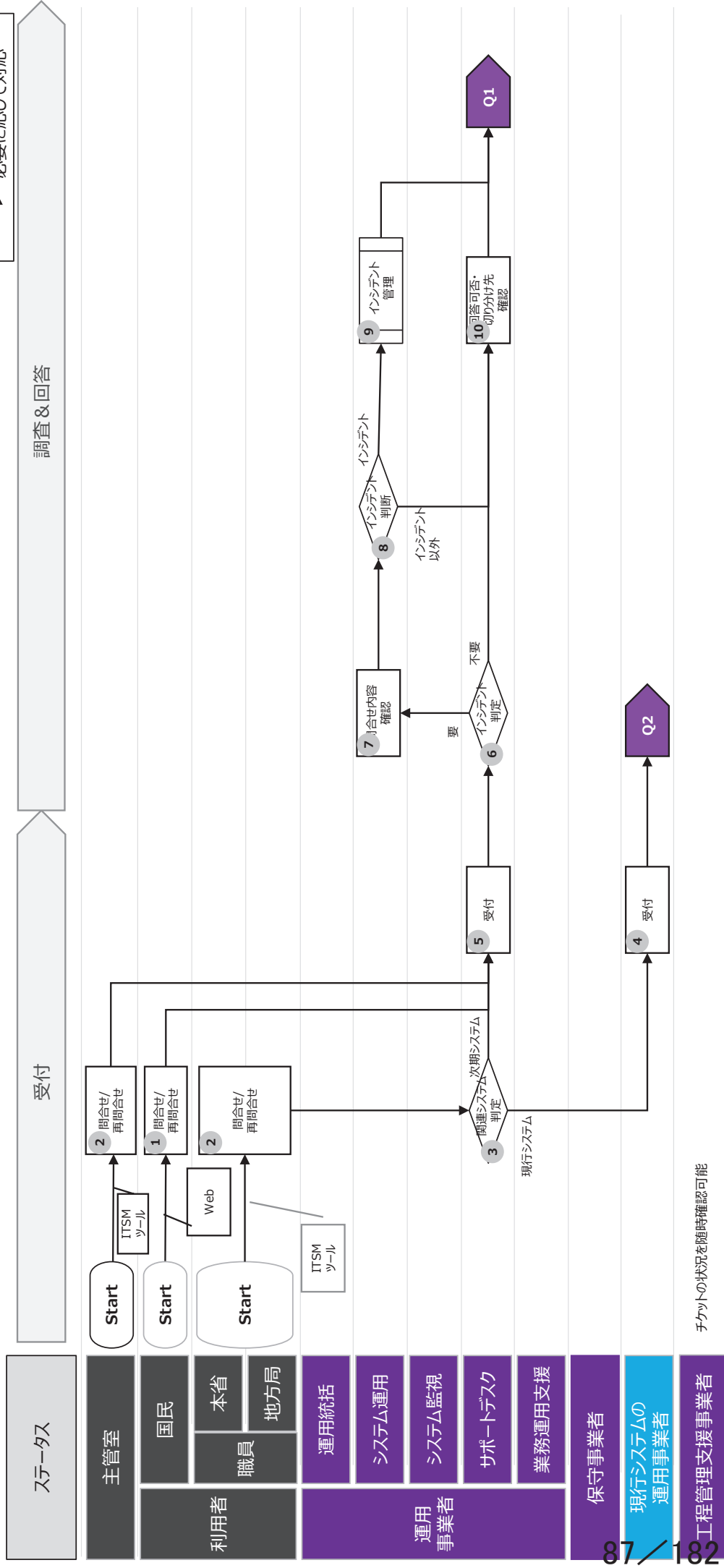
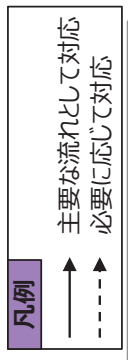
3.1.2.4.リリース管理 (1/1)



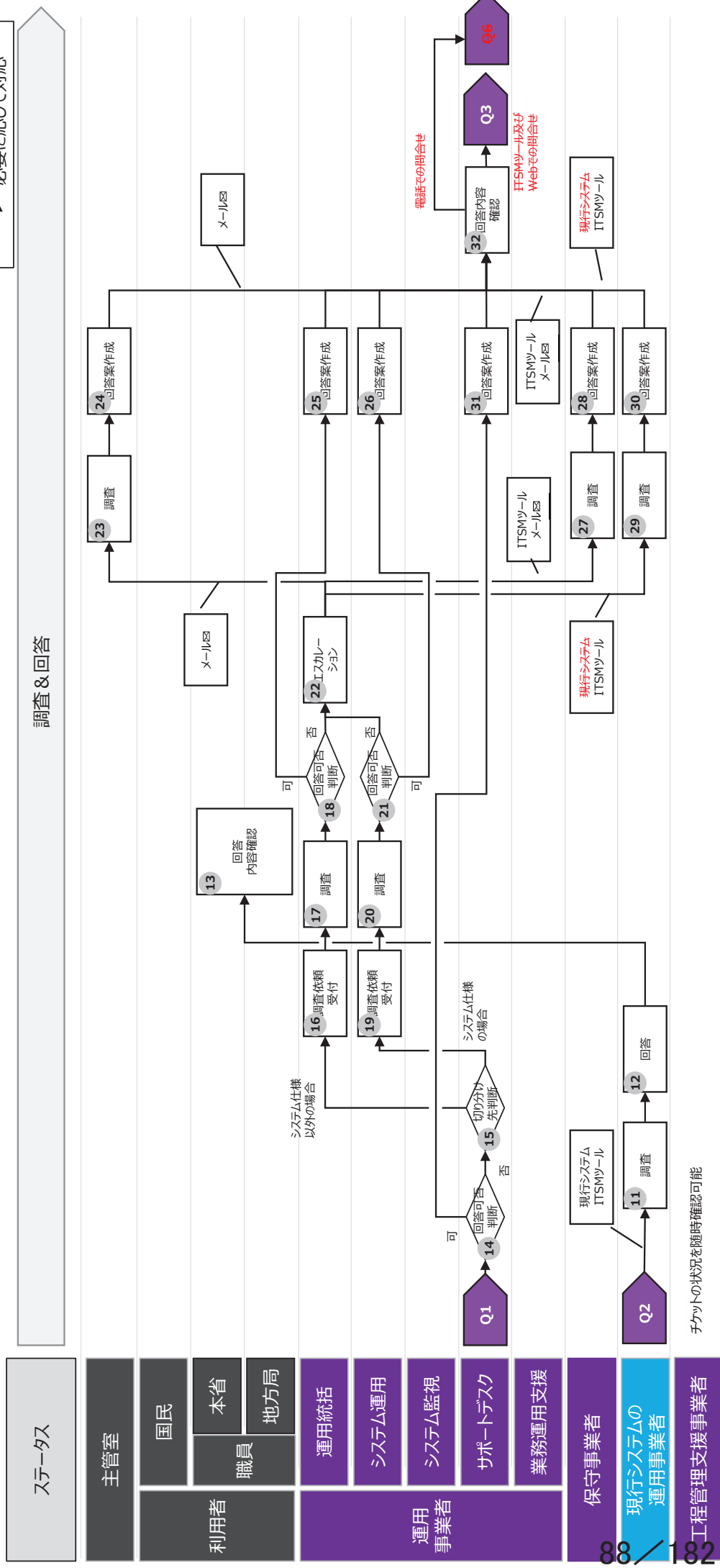
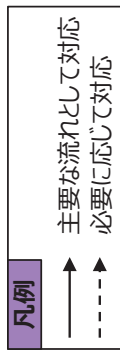
3.1.2.4.展開管理 (1/1)



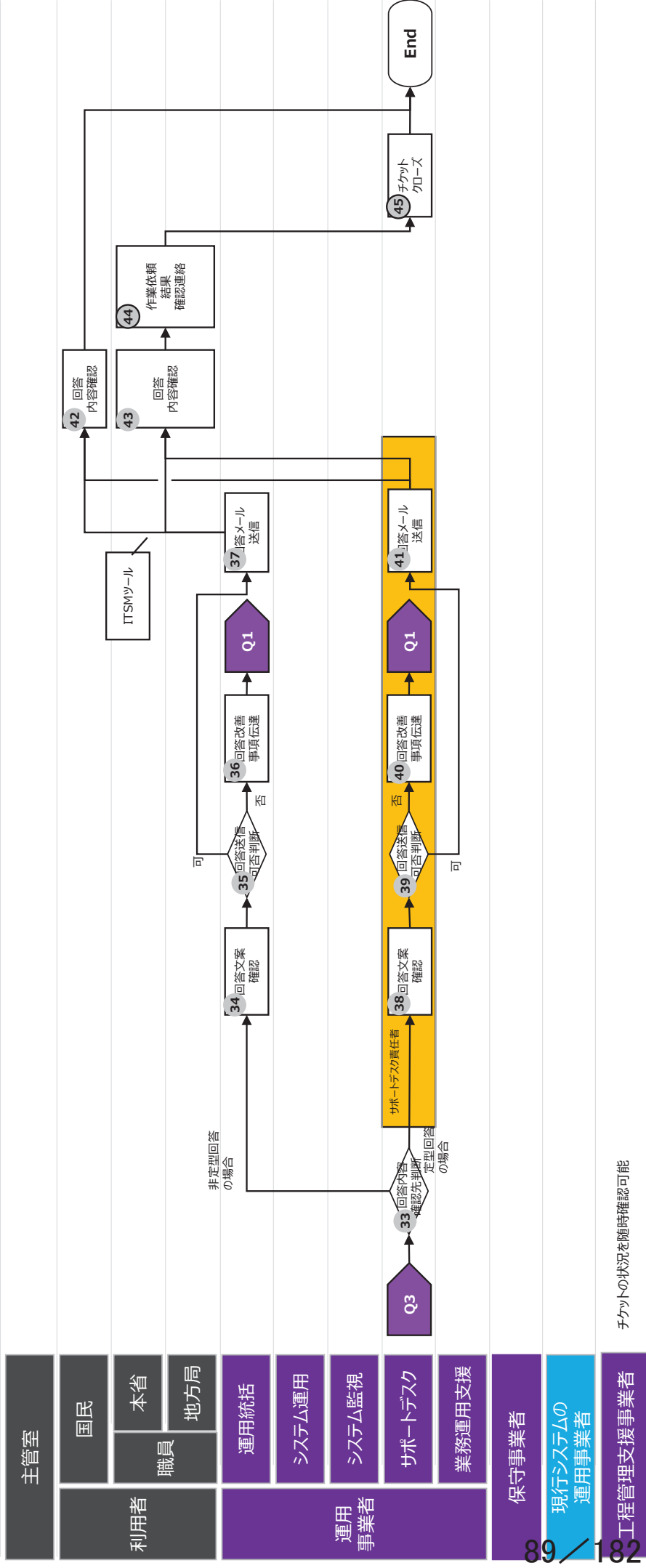
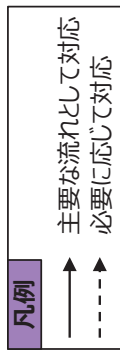
3.1.2.6.問合せ管理 ITSMツール・Webフォームからの問合せ (1/3)



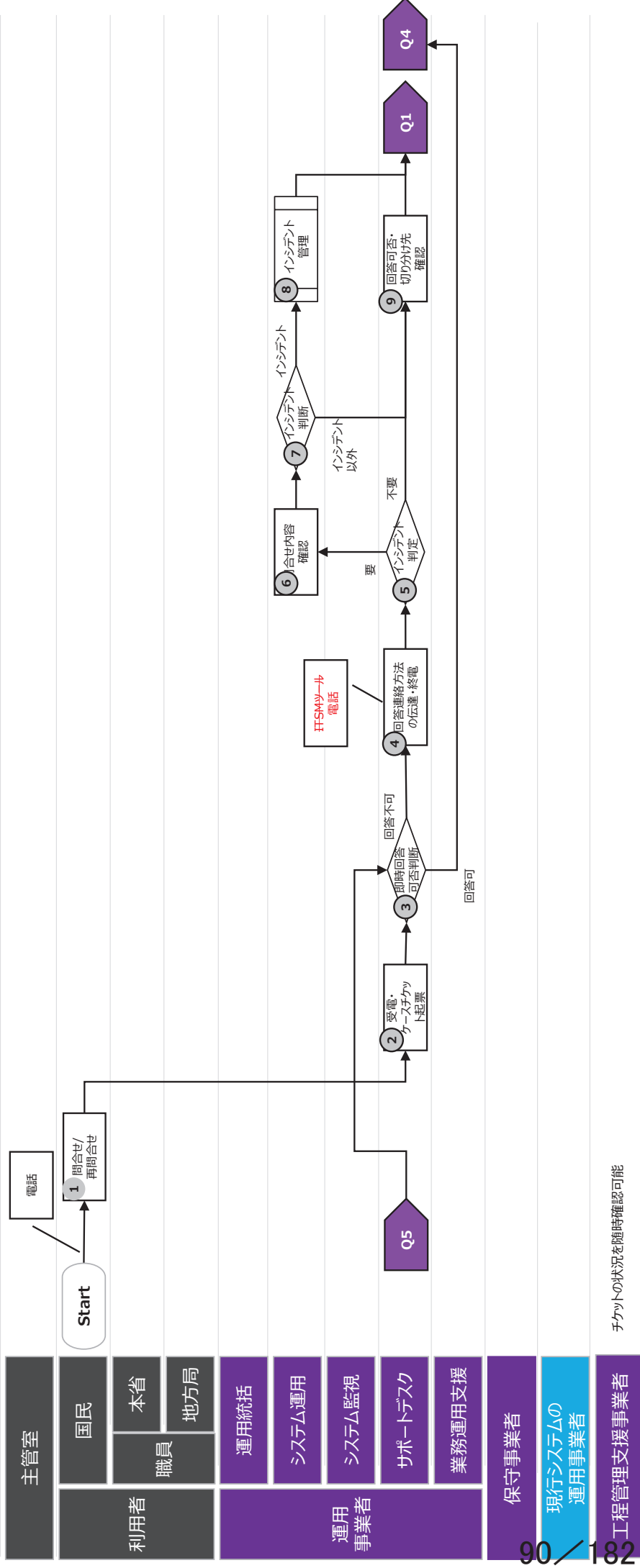
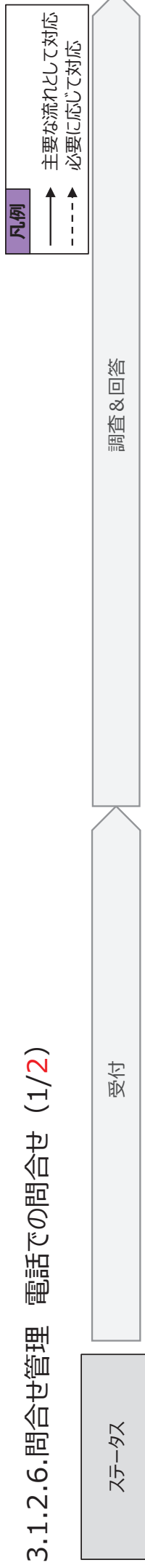
3.1.2.6.問合せ管理 ITSMツール・Webフォームからの問合せ (2/3)



3.1.2.6.問合せ管理 ITSMツール・Webフォームからの問合せ (3/3)

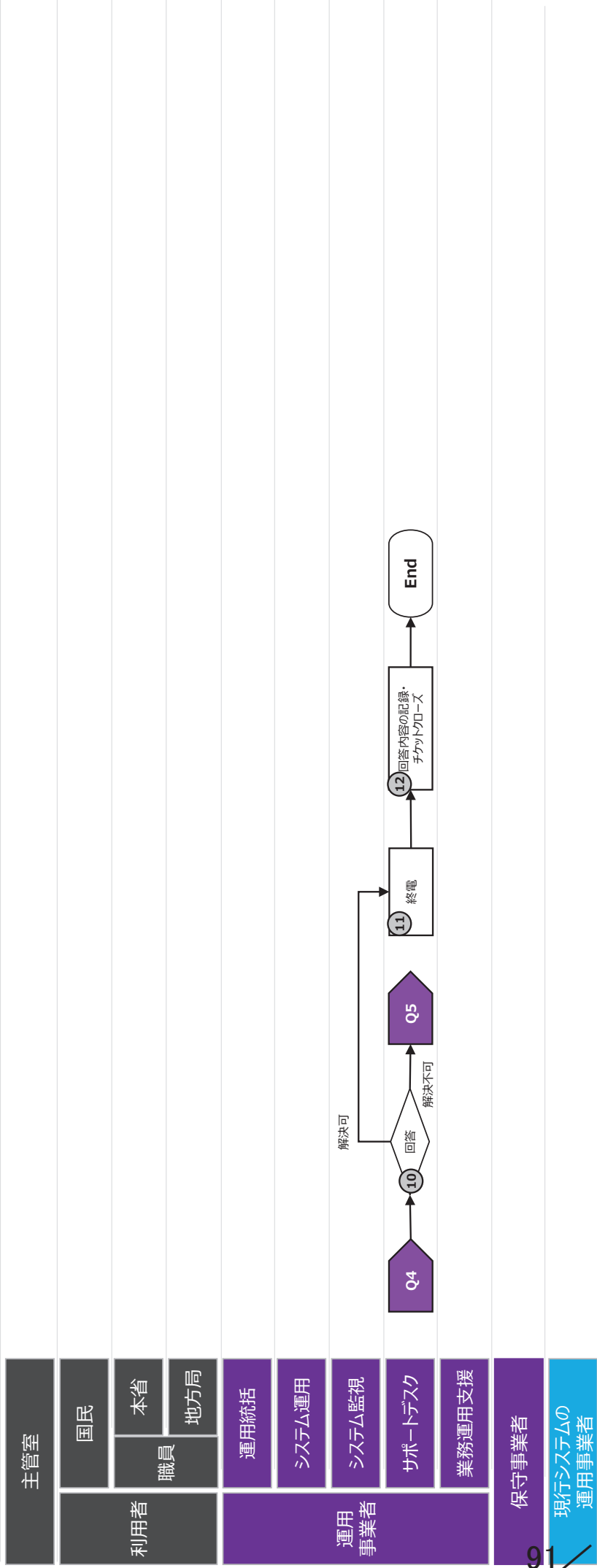


3.1.2.6.問合せ管理 電話での問合せ (1/2)

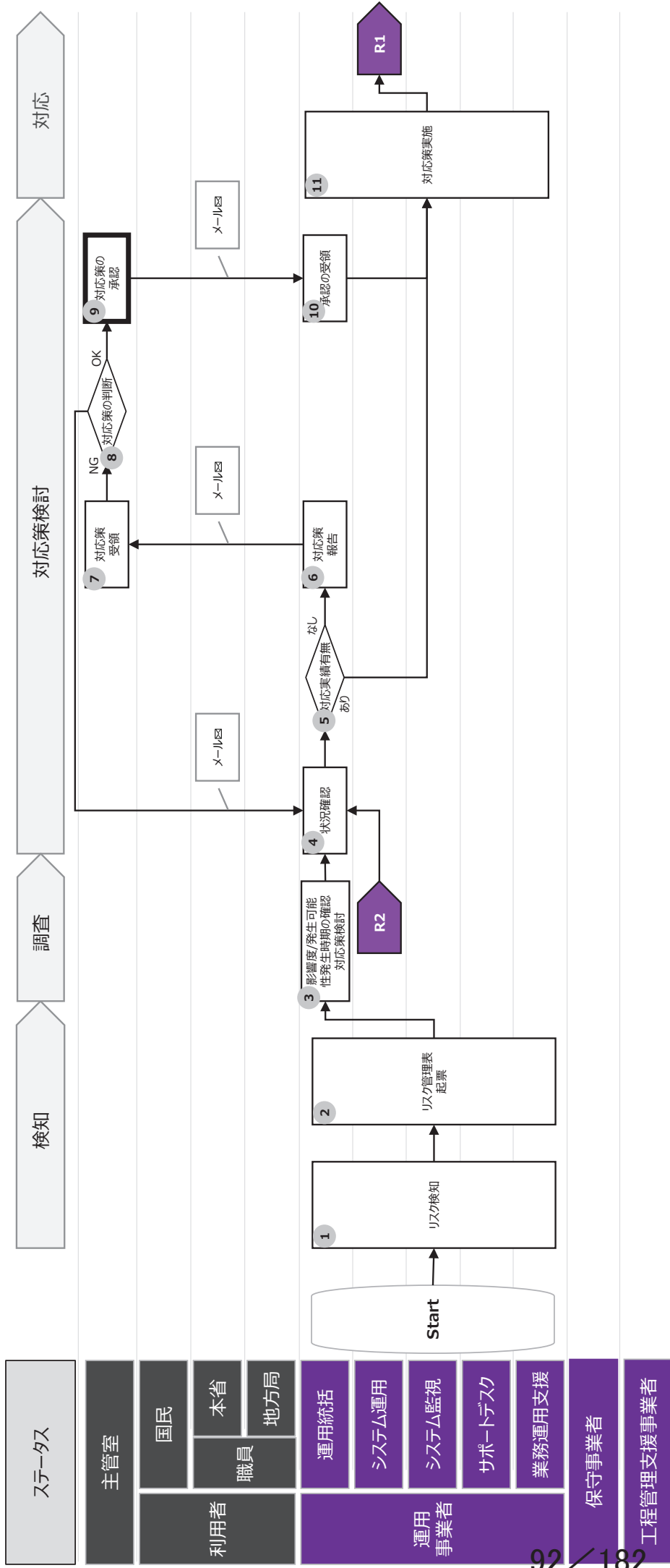
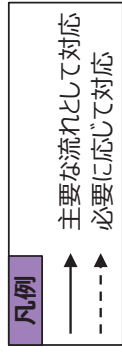


3.1.2.6.問合せ管理 電話での問合せ (2/2)

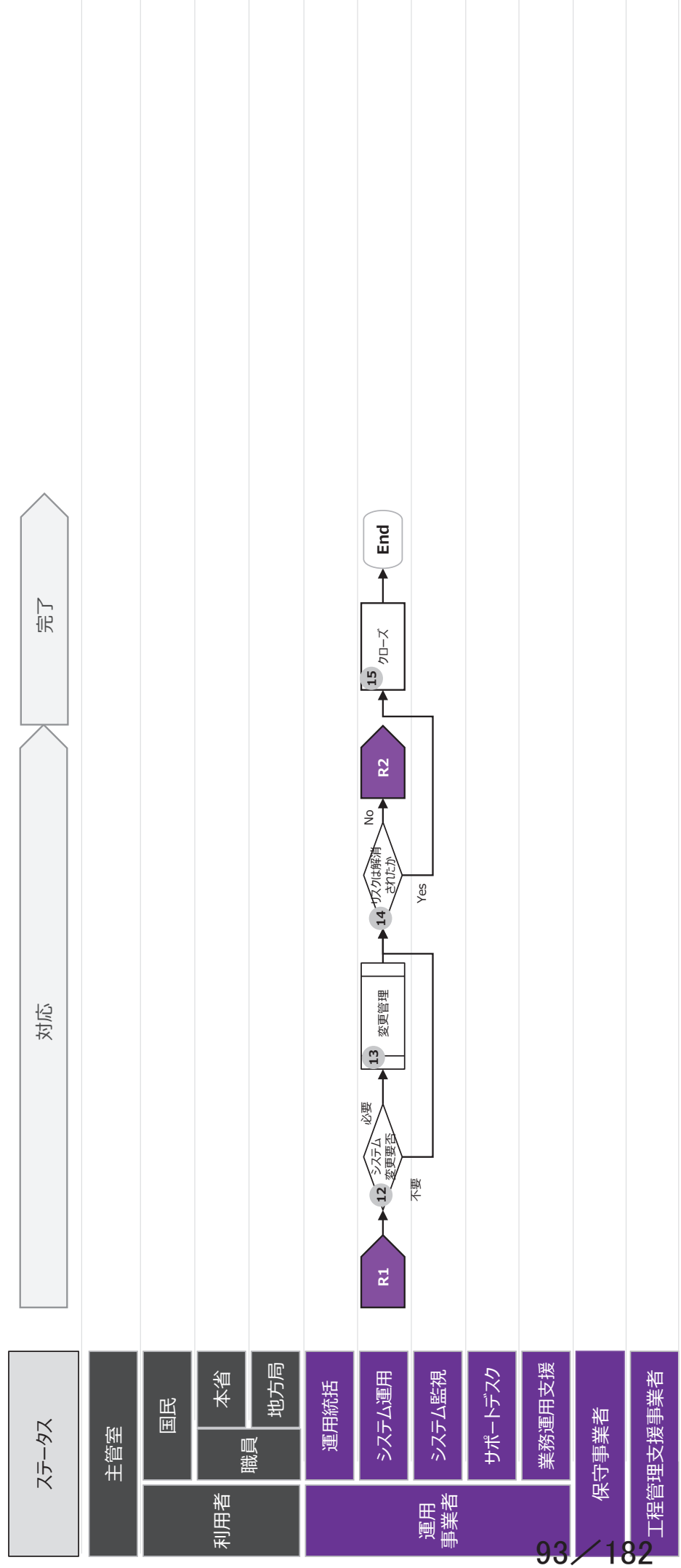
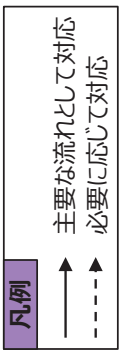
凡例
→ 主要な流れとして対応
- - - 必要に応じて対応



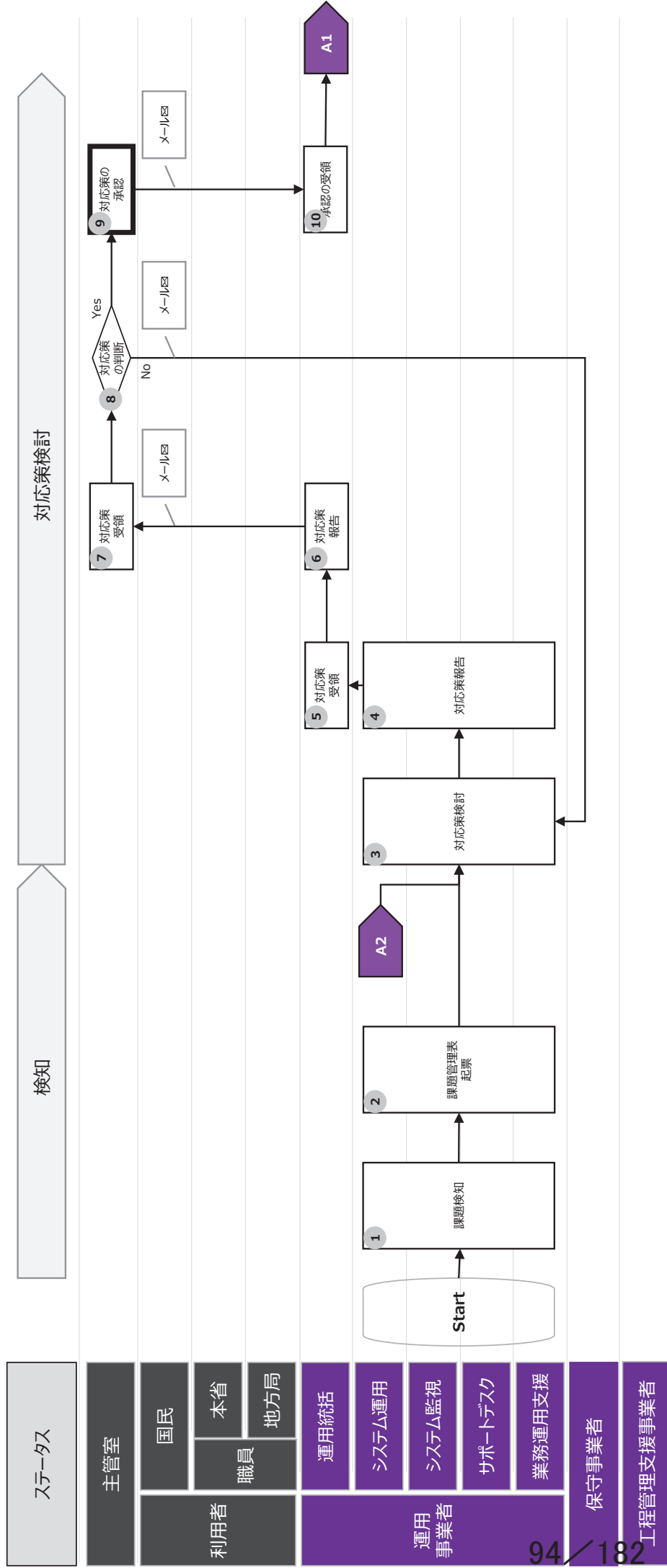
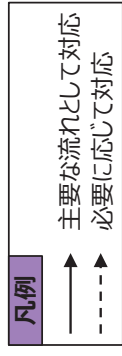
3.1.3. リスク管理 (1/2)



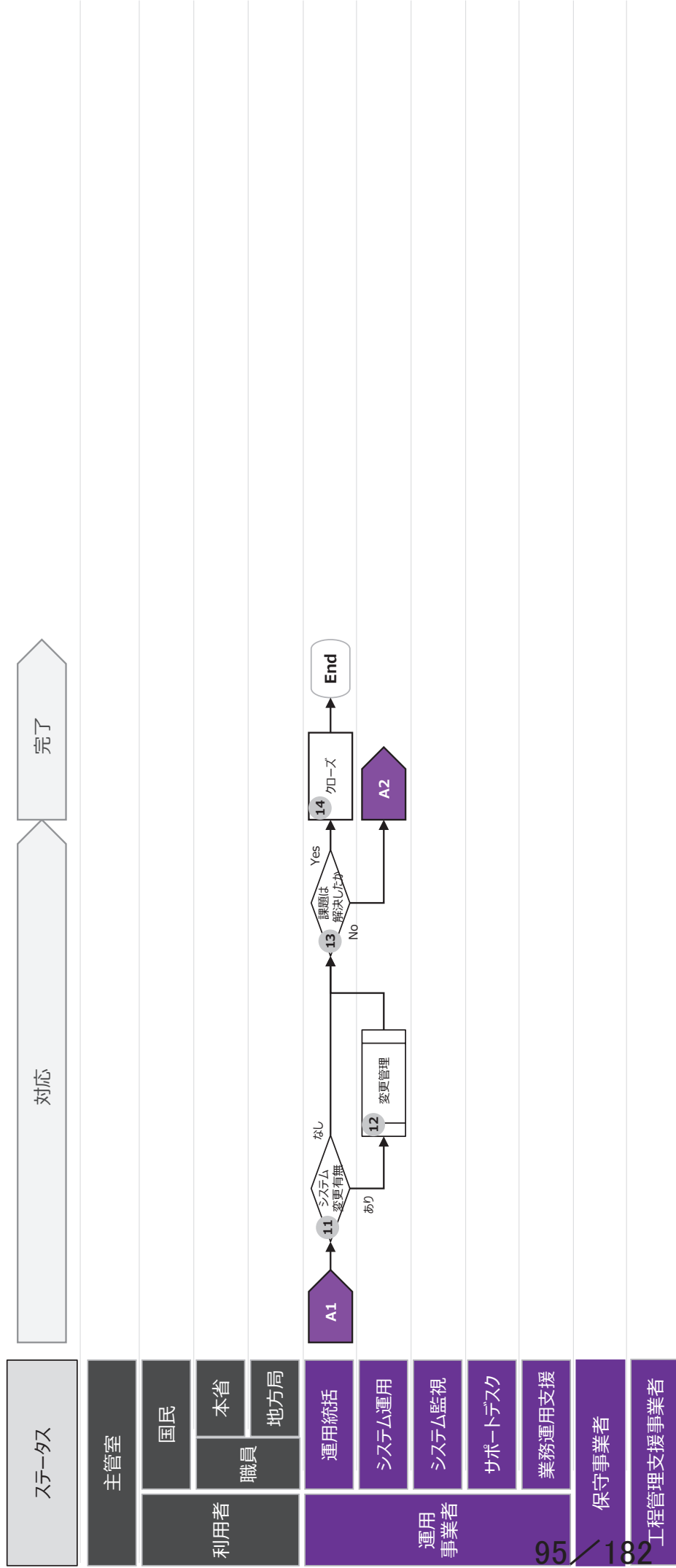
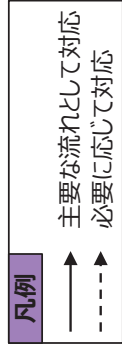
3.1.3. リスク管理 (2/2)



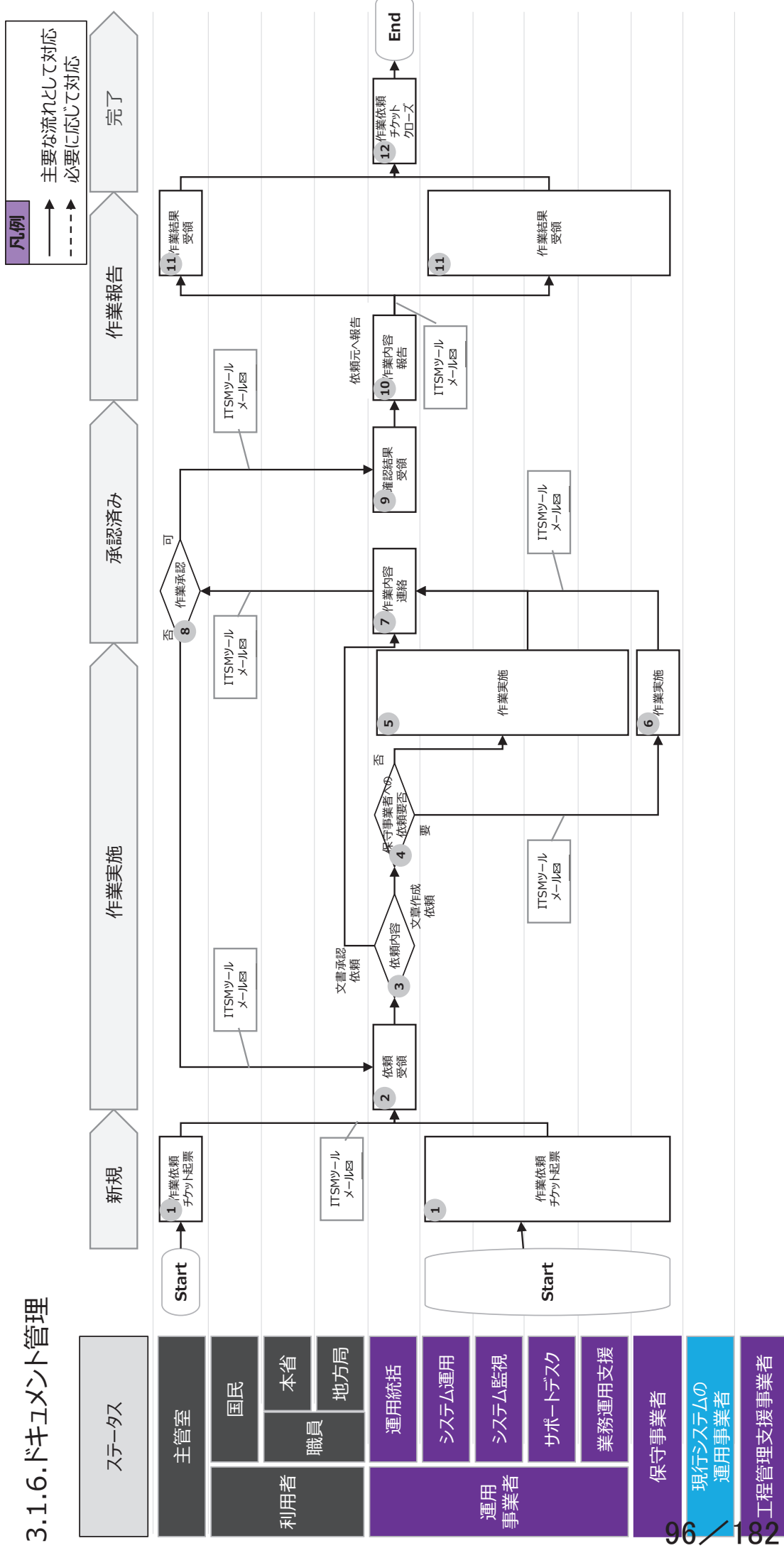
3.1.4. 課題管理 (1/2)



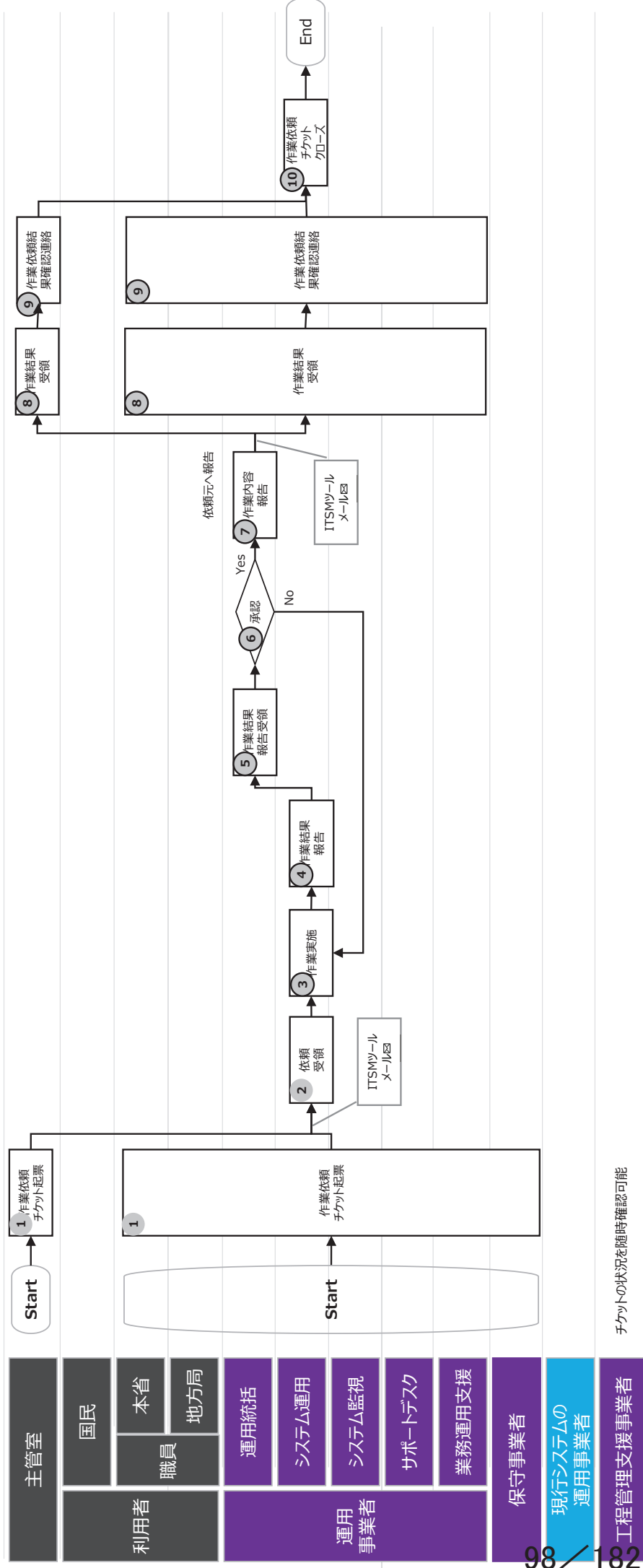
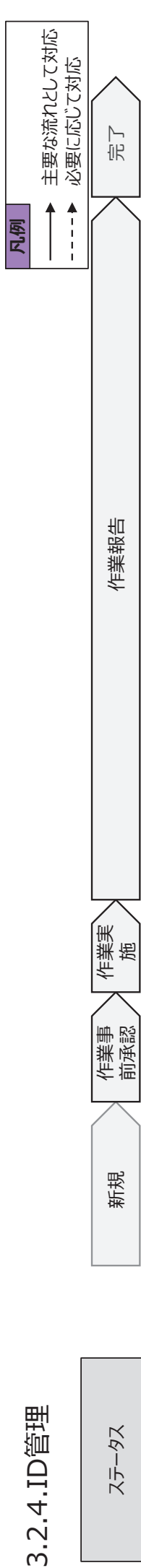
3.1.4. 課題管理 (2/2)



3.1.6.ドキュメント管理

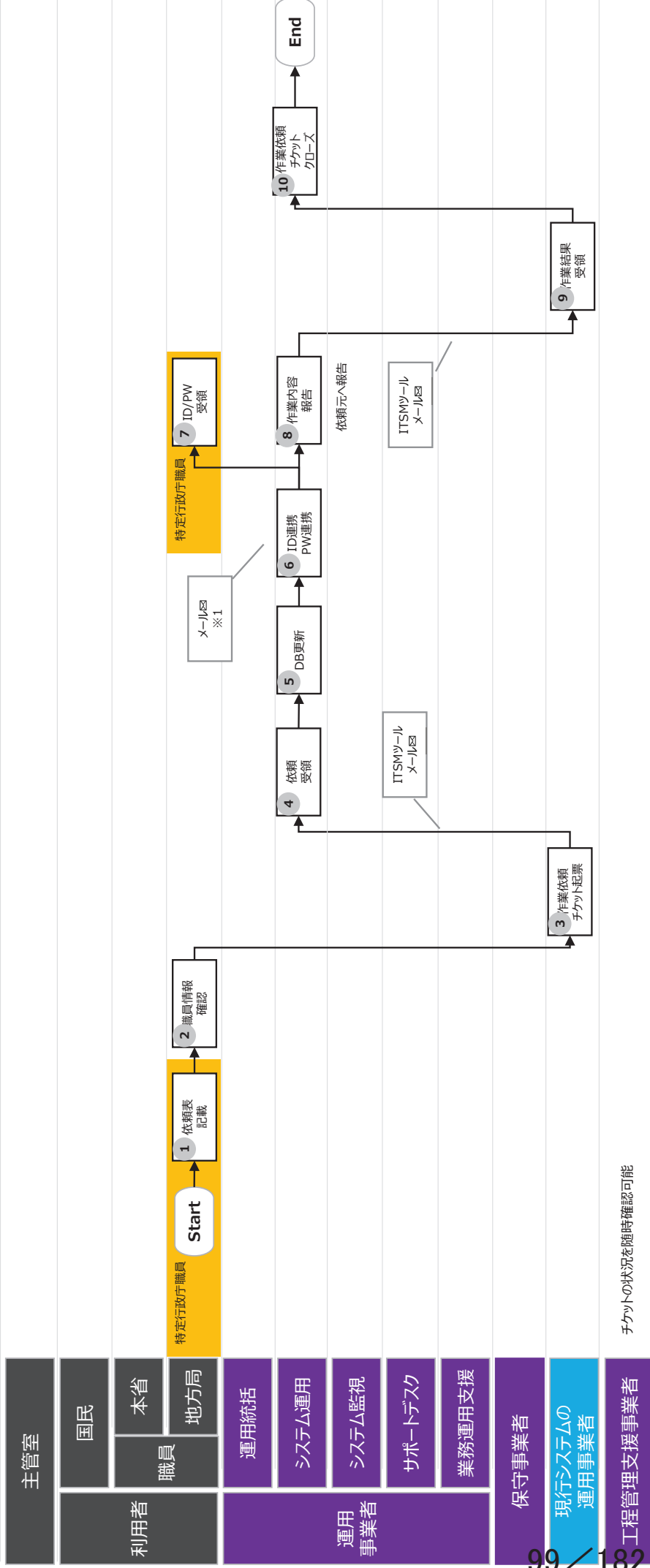
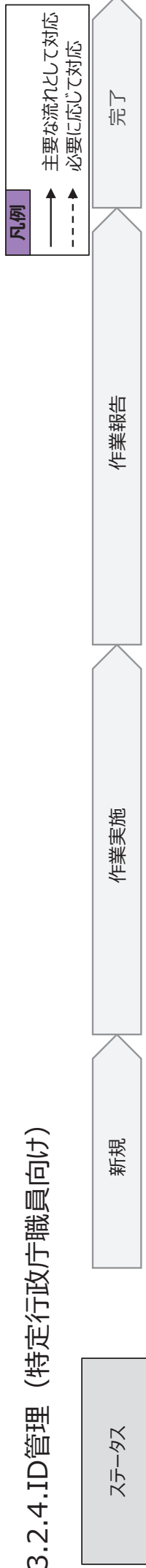


3.2.4.ID管理



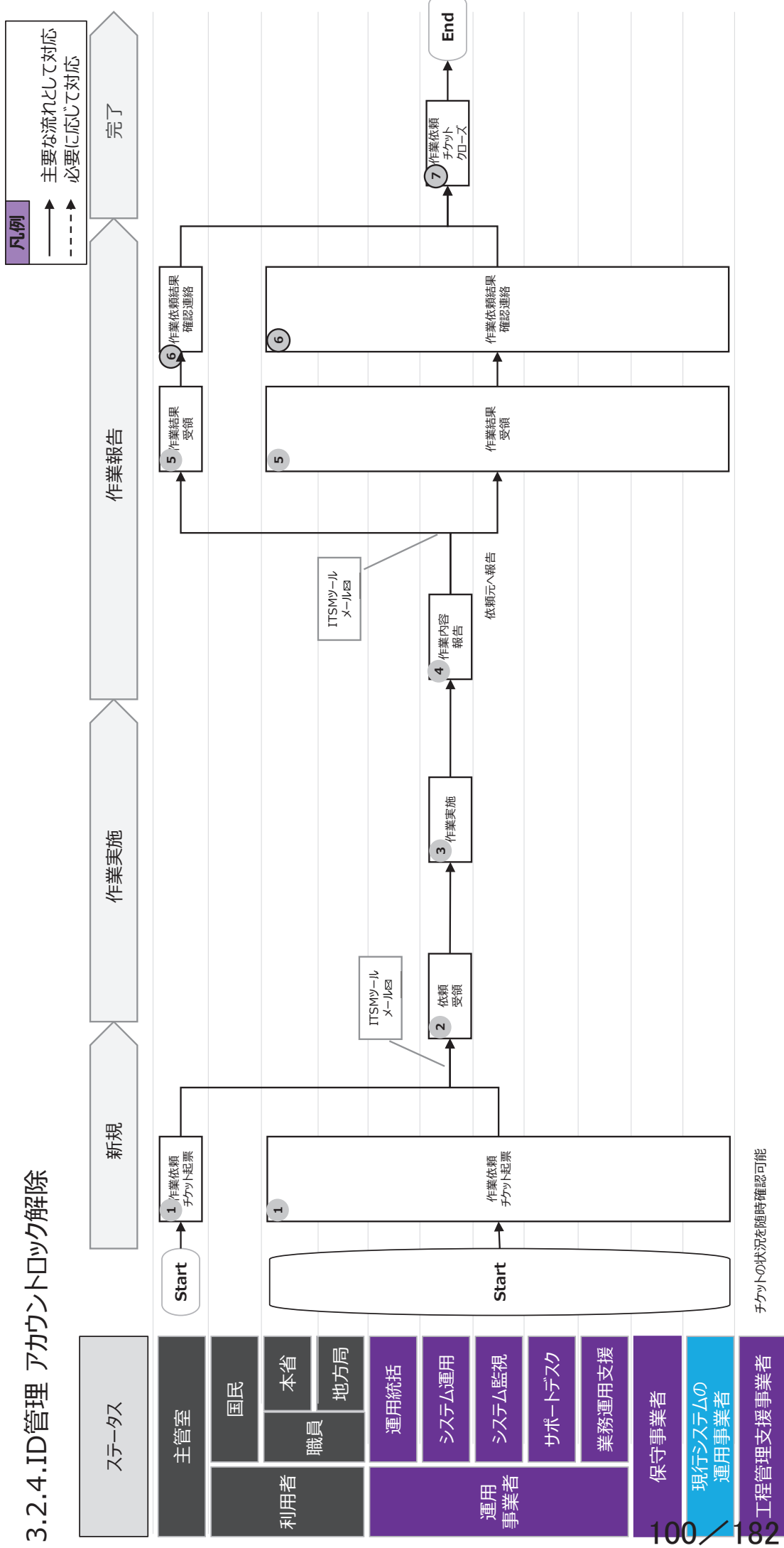
チケットの状況を随時確認可能

3.2.4.ID管理（特定行政庁職員向け）

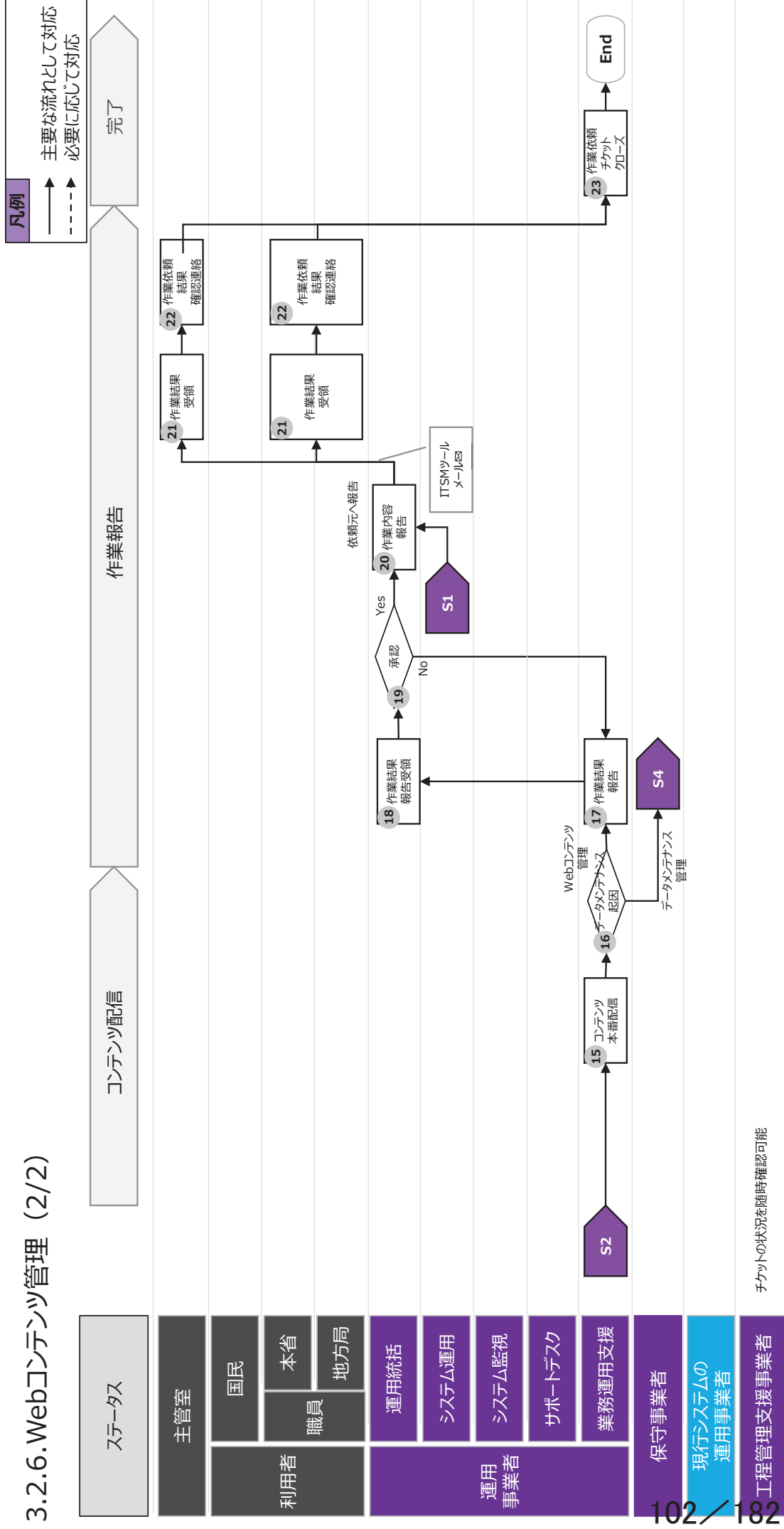


※1 IDとパスワードを2通のメールにそれぞれ記載し、登録・更新したIDの利用対象者である特定行政庁職員に連携する。

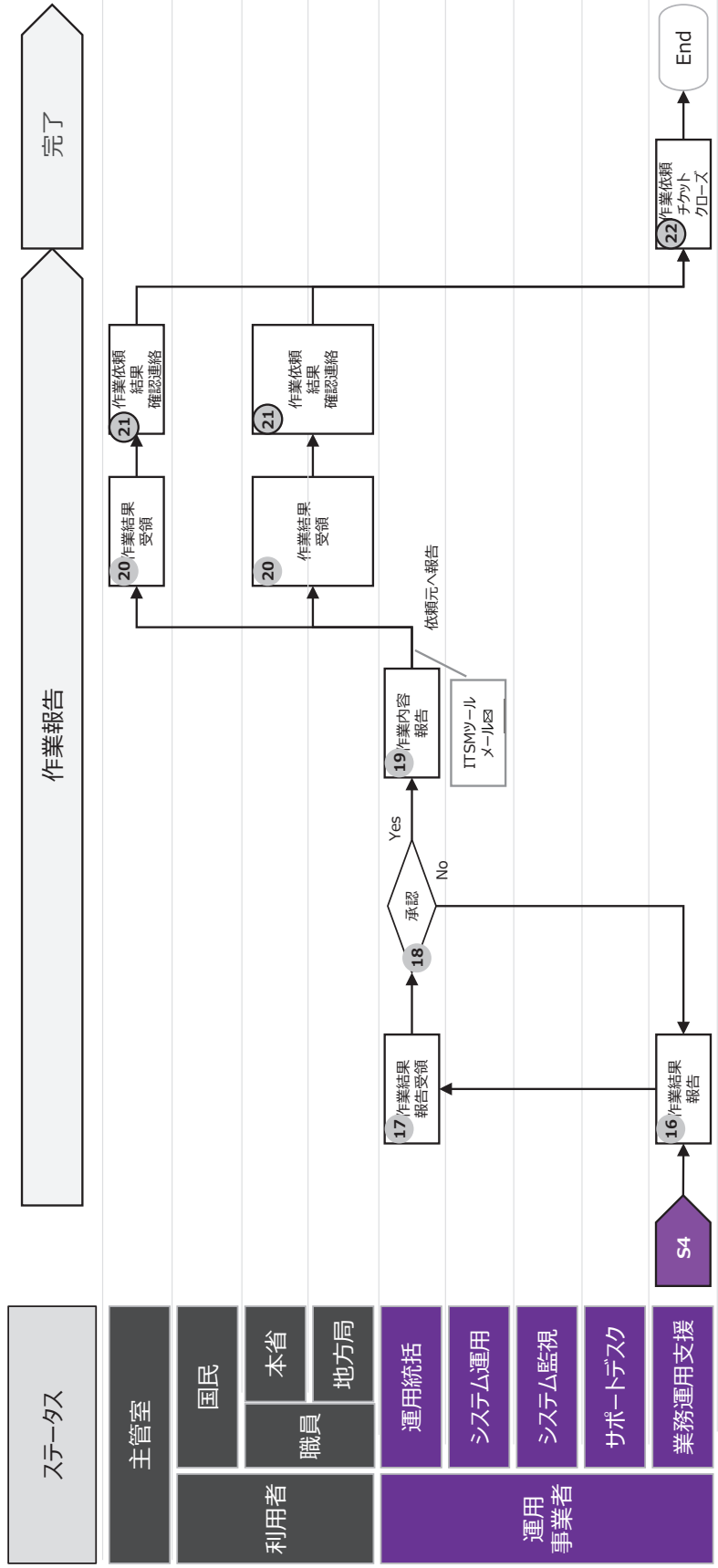
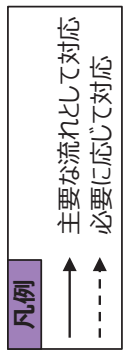
3.2.4.ID管理 アカウントロック解除



3.2.6.Webコンテンツ管理 (2/2)



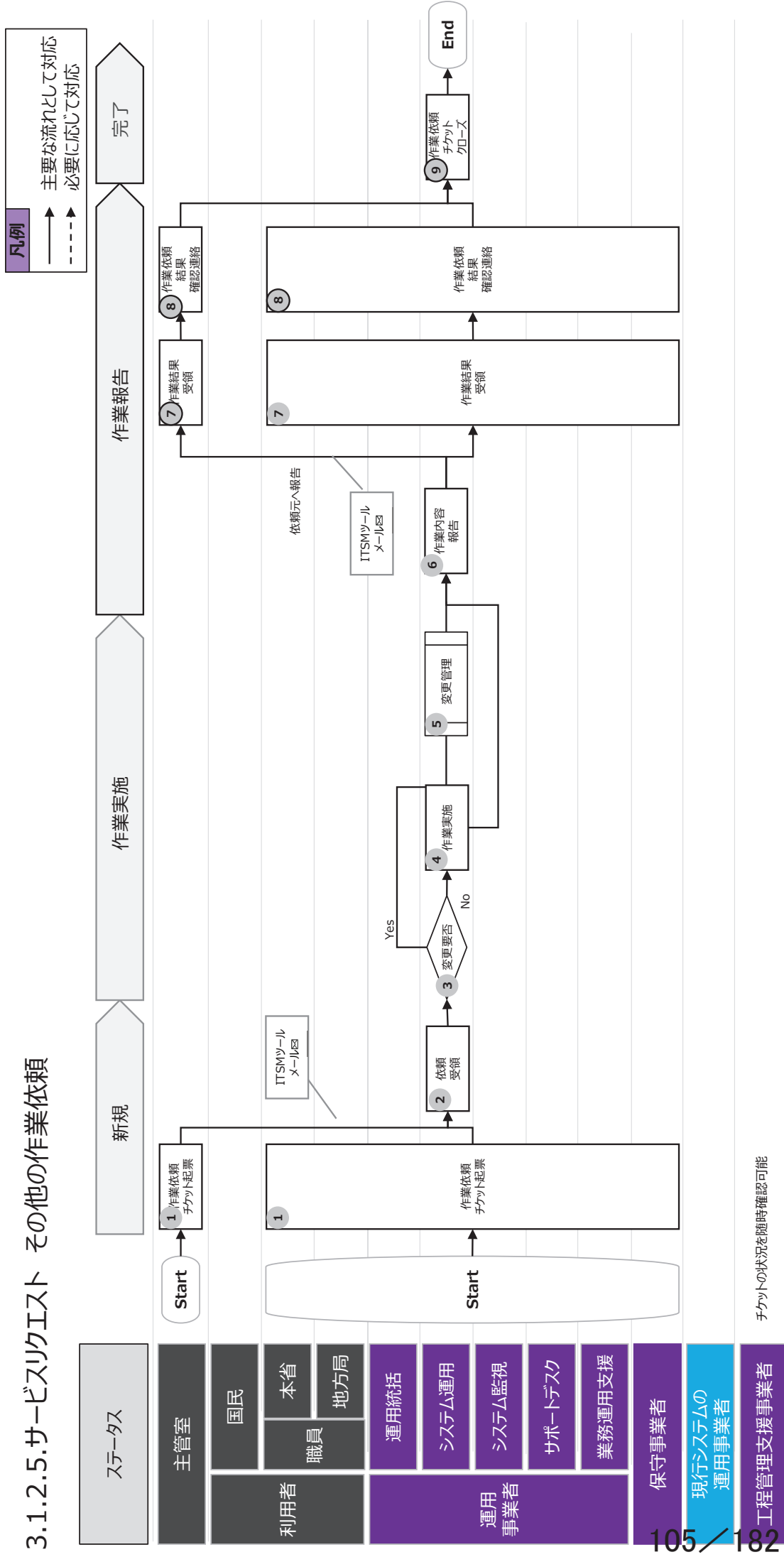
3.2.7.データメンテナンス (2/2)



104 / 182

チャットの状態を随時確認可能

3.1.2.5.サービスリスクリスト その他の作業依頼



総務省総合通信基盤局電波部電波政策課組織図

本請負業務における総務省総合通信基盤局電波部電波政策課及び関係者についての組織図を図 1 に示す。

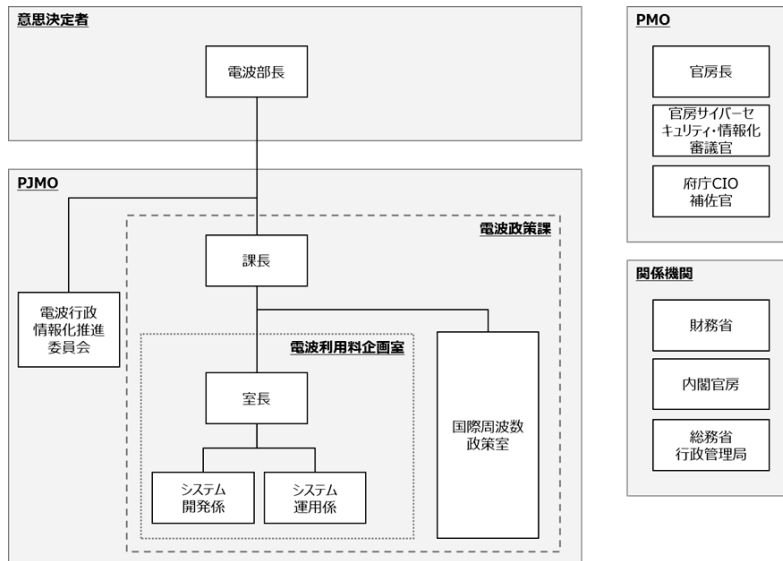


図 1 本請負業務における総務省総合通信基盤局電波部電波政策課及び関係者についての組織図

総合無線局監理システムに関する総務省内及び地方局の組織図を図 2 に示す。

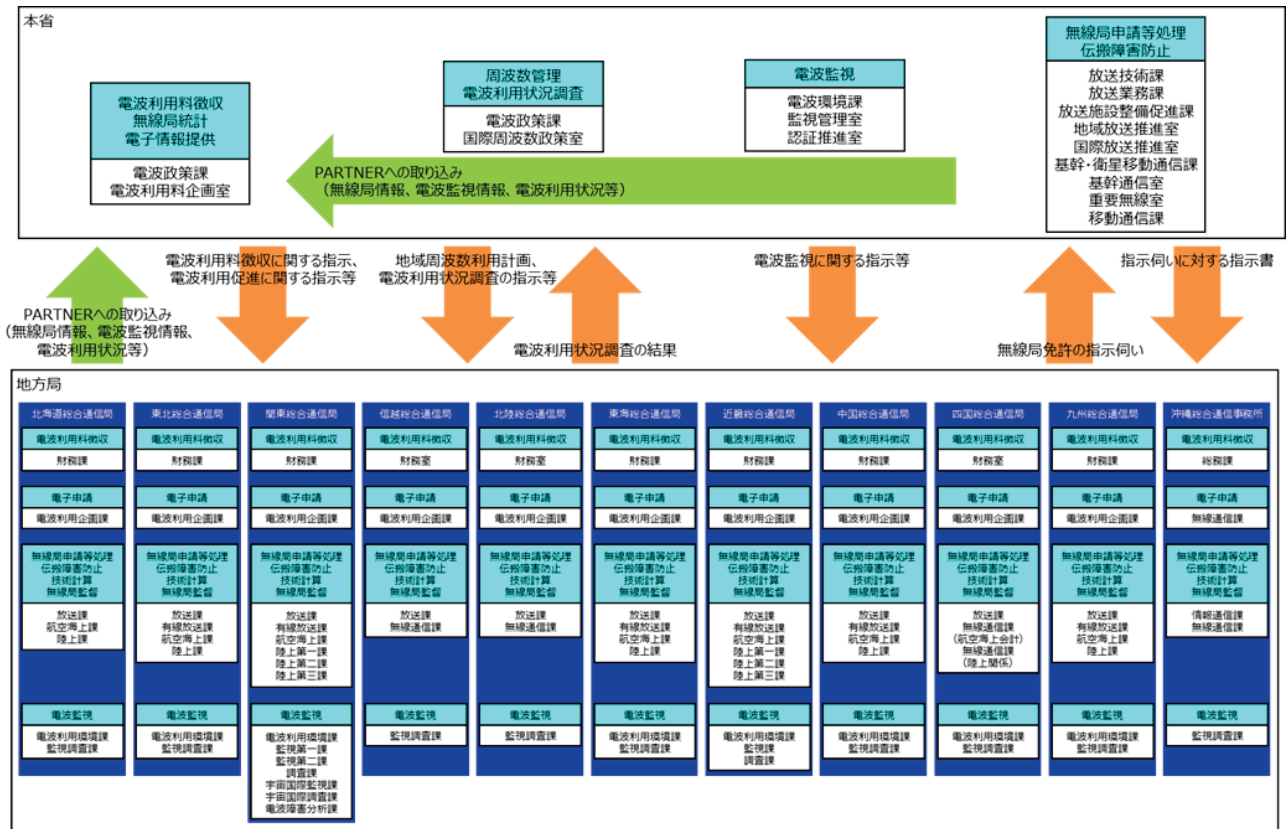


図 2 総合無線局監理システムに関する総務省内及び地方局の組織図

PARTNERの利用に関する満足度アンケート調査

このアンケートは、PARTNER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、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□に✓印を記入してください。

1 ヘルプデスクを利用したことがあるか。

ある ない

「ある」を選択した方のみ以下を回答ください。

2 お問合せから回答までに要した時間について満足されましたか。

満足 やや満足 普通 やや不満 不満

3 回答又は手順に対する説明のわかりやすさについて満足されましたか。

満足 やや満足 普通 やや不満 不満

4 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。

満足 やや満足 普通 やや不満 不満

5 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。

満足 やや満足 普通 やや不満 不満

<ご意見等>

ご協力ありがとうございました。

総務省総合通信基盤局電波部
電波政策課電波利用料企画室長 殿

守秘義務誓約書

下記の事項を厳守することを、ここに誓約致します。

記

本件調達「総合無線局監理システムにおける次期システム統合運用業務の請負」に関して、総務省が開示した情報（貸与資料含む。なお、公知の情報等を除く。）を本件調達の目的以外に使用、又は第三者に開示、若しくは漏洩しないものとし、そのために必要な措置を講ずること。

年 月 日
住 所
会 社 名
代表者名

印

担当者
所属
役職
氏名
連絡先

総合無線局監視システムにおける次期システム更改に向けた統合運用業務の請負 提案書類総合評価基準審査表

1.必須項目

番号	評価項目分類	評価項目	調達仕様書項目	評価観点
1	プロジェクトの概要	調達背景	1.2	・本調達の背景を正しく理解していることを具体的に示すこと。
2		調達目的及び期待する効果	1.3	・本調達目的及び期待する効果を正しく理解していることを具体的に示すこと。
3		プロジェクトの進め方	1.3	・本プロジェクトの進め方を正しく理解していることを具体的に示すこと。
4		業務・情報システムの概要	1.3	・PARTNERを用いて実施する業務及びPARTNERシステムについて、正しく理解していることを具体的に示すこと。
5		調達範囲	2.1	・本調達の範囲を正しく理解していることを具体的に示すこと。
6		契約期間	1.5	・本調達の契約期間を正しく理解し、これを満たしていること。
7		作業スケジュール	1.6	・本プロジェクトにおける全体スケジュール並びにマイルストーンを正しく理解した上で、本業務を遂行するための詳細なスケジュールを示すこと。
8	作業実施内容	本調達に係る作業内容 -運用準備	3.1.1	・調達仕様書及び別紙に記載されている事項を正しく理解し、作業内容を具体的に示すこと。
9		本調達に係る作業内容 -引継ぎの実施	3.1.2	・調達仕様書及び別紙に記載されている事項を正しく理解し、作業内容を具体的に示すこと。
10		本調達に係る作業内容 -運用管理	3.1.3	・調達仕様書及び別紙に記載されている事項を正しく理解し、作業内容を具体的に示すこと。
11		本調達に係る作業内容 -基盤運用	3.1.4	・調達仕様書及び別紙に記載されている事項を正しく理解し、作業内容を具体的に示すこと。
12		本調達に係る作業内容 -業務運用	3.1.4	・調達仕様書及び別紙に記載されている事項を正しく理解し、作業内容を具体的に示すこと。
13		本調達に係る作業内容 -その他	3.1.5	・記載されている事項を正しく理解していることを示すこと。
14		納入成果物、納入期日等	3.2	・対象の成果物、成果物の納品方法、納品場所を正しく理解していることを示すこと。
15		請負期間中の要件見直しについて	4	・記載されている事項を正しく理解し、要件見直し提案をする際は具体的に示すこと。
16		作業実施体制	5.1	・作業実施体制にて求める要件を理解した上で、本調達を請け負った場合の作業実施体制を示すこと。
17	作業実施体制	作業実施体制の組織並びに要員ごとの役割及び求める資格等の要件	5.2	・運用統括管理責任者に対し求める要件を正しく理解し、要件を満たす者を配置すること。 ・情報セキュリティ管理者に対し求める要件を正しく理解し、要件を満たす者を配置すること。 ・品質管理責任者に対し求める要件を正しく理解し、要件を満たす者を配置すること。 ・チーム責任者に対し求める要件を正しく理解し、要件を満たす者を配置すること。 ・運用要員に対し求める要件を正しく理解し、必須要件を満たす者を配置すること。
18		作業環境	5.3	・本調達に係る作業環境について、正しく理解していることを具体的に示すこと。
19		作業の管理に関する要領	管理要領-別紙	・調達仕様書に示した管理項目に対し、内容の目的、意義を正しく理解した上で、管理方法及び管理表等の成果物の構成や記載内容を具体的に示すこと。
20	契約不適合責任	知的財産権の帰属	6.1	・知的財産権の帰属に関する要件を正しく理解していることを具体的に示すこと。
21		契約不適合責任	6.2	・契約不適合責任に関する要件を正しく理解していることを具体的に示すこと。
22		検収	6.3	・検収に関する要件を正しく理解していることを具体的に示すこと。
23	入札参加要件	入札参加要件 -請負者に求められる条件	-	・以下に示す(1)から(4)までの全ての条件を満足していることを具体的に示すこと。 (1) 請負者のうち本調達を担当する部署又は事業所は、公益財団法人日本適合性認定協会若しくは国外の認定機関により認定された審査登録機関によるISO9001の認証若しくはCMMLレベル3相当以上の達成、又はこれと同等以上の組織的な品質管理体制を有すること。 (2) 一般財団法人日本情報経済社会推進協会が定めるプライバシーマークが付与されていることを証明できる、又はこれと同等以上の個人情報保護のマネジメントシステムの確立を明確にできること。 (3) ISO/IEC27001又はこれに準拠する規格の認証を受けていること。 (4) PARTNERは政府機関の許認可システムであるため、導入実績として以下のアからオまでの5項目全てに関し、システムの運用の経験の有していることを明示できること。ただし、システムの運用の実績があったとしても、第三者からの委託、委任、代理又は下請けされたものである場合、本項で定める実績には含まれない。また、当該実績に携わったメンバーが本調達仕様書に基づく業務に参画しない場合は実績として認めない。なお、以下に示す導入実績は1人の要員で全てを充足する必要はなく、「5.1作業実施体制」に記載を求めた作業実施体制の全ての構成員により充足していれば問題ない。 ア 全国規模（12か所以上の拠点間）の業務処理を行うネットワークシステム イ 複数かつ異機種システムを接続したシステム ウ 夜間/バッチ処理及び定期保守のための時間を除く24時間稼働のシステム エ 10テラバイト以上のデータを保有するシステム オ 政府共通プラットフォーム、又はパブリッククラウドを用いたシステム
24		入札参加要件 -複数事業者による共同提案	-	・複数事業者による共同提案を実施する場合、提案書作成要領に記載されている事項を正しく理解していることを具体的に示すこと。
25	入札制限		-	・以下に示す(1)から(5)までの全ての条件に該当しないことを具体的に示すこと。 (1) 本調達の調達仕様書策定に係る評価に直接関与した事業者 (2) PARTNERの設計・開発・運用等業務に係るプロジェクト管理支援事業者 (3) PARTNERに係るシステム監査業務を請け負う事業者 (4) (1)から(3)の事業者の関連事業者（※1） (5) 総務省デジタル統括アドバイザー及びその支援スタッフ等が属する事業者（※2） ※1 「財務諸表等の用語、様式及び作成方法に関する規則」（昭和38年11月27日大蔵省令第59号）第8条に規定する親会社及び子会社、同一の親会社を持つ会社並びに委託先事業者等の緊密な利害関係を有する事業者を指す。 ※2 総務省デジタル統括アドバイザー及びその支援スタッフ等（常時勤務を要しない官職を占める職員、「一般職の任期付職員」の採用及び給与の特例に関する法律」に規定する任期付職員及び「国と民間企業との間の人事交流に関する法律」に基づき交流採用された職員は除く。）が、現に属する、又は過去2年間に属していた事業者及びこの事業者の関連事業者（※1）を指す。ただし、当該事業者に対し、特定の技術やスキルに関して業務の一部を再委託又は再委託の相手方がさらに再委託を行う（以下「再委託等」という。）必要がある場合において再委託等に係る規定に従って所要の手続を行ったときは、当該再委託等は認められる可能性がある。

全て満たす場合 20

総合無線局監視システムにおける次期システム更改に向けた統合運用業務の請負 提案書類総合評価基準審査表

2.加点点目

番号	評価項目分類	評価項目	調達仕様書項目	民間競争入札実施要項項目	価格同等性	項目別配点ランク	評価観点
1	刷新目標達成のための貢献度	【PARTNER刷新コンセプト】 運用効率性 - 高品質なシステム運用業務	1.3.1	2.(1).ア.(ア)	×	100	- 運用業務の作業効率や作業品質を高めるために必要な継続的な改善に資する方策について具体的な提案がされており、実現可能であること。
2	刷新目標達成のための貢献度	【PARTNER刷新コンセプト】 運用効率性 - クラウドの利点活用	1.3.1	2.(1).ア.(ア)	×	100	- 次期システムはクラウドベースのシステムであることを踏まえ、運用業務を実施する上でもクラウドの利点を活用し、運用業務の効率性向上に資する方策について具体的な提案がされており、実現可能であること。
3	刷新目標達成のための貢献度	【PARTNER刷新コンセプト】 運用効率性 - 運用業務プロセス最適化	1.3.1	2.(1).ア.(ア)	×	100	- 運用業務プロセスの最適化を目的とし、運用業務の更なる自動化を図り、運用負荷軽減と共にヒューマンエラーを防止することに資する方策について具体的な提案がされており、実現可能であること。
4	刷新目標達成のための貢献度	【PARTNER刷新コンセプト】 利用者(職員、国民)の利便性向上 - 安定的なシステム運用	1.3.1	2.(1).ア.(ア)	×	50	- システムを安定的に運用し、利用者(職員、国民)に対して高い稼働率を提供することに資する方策について具体的な提案がされており、実現可能であること。
5			-	2.(1).イ.(ウ)	×	50	- 障害発生を迅速に検知し対策を実施するためのシステム監視の方策について具体的な提案がされており、実現可能であること。
6			1.3.1	2.(1).ア.(ア)	×	40	- ヘルプデスクの運用において、問合せ回答の時間短縮を図る等の利用者(職員、国民)の満足度向上に資する方策について具体的な提案がされており、実現可能であること。
7	刷新目標達成のための貢献度	【PARTNER刷新コンセプト】 利用者(職員、国民)の利便性向上 - ヘルプデスクの効率化・高度化	5.1	2.(1).イ.(イ).A	×	40	- 過去の問合せ等を整理しマニュアル等に反映することや問合せ回答をテンプレート化することにより問合せ対応の効率化に資する方策について具体的な提案がされており、実現可能であること。
8			5.1	2.(1).イ.(イ).A	×	40	- 定期的な運用要員への研修を実施し、対応品質を向上させることに資する方策について具体的な提案がされており、実現可能であること。
9	運用の創意工夫	クラウド利用コストの最適化	1.3.2	2.(1).ア.(ア)	×	80	- ガバナントクラウドの利用費用の最適化(不要コスト削減)に資する方策について、FinOpsへの取り組みを通じてクラウドコストの効率的な削減を最大化するなど、具体的な提案がされており、実現可能であること。
10	運用の創意工夫	本調達に係る作業内容 - 運用準備	3.1.1	2.(1).イ.(ア)	×	60	- 運用準備期間中に於いて運用手順や運用業務プロセスの最適化を図ることによって運用業務の見直しや改善に資する方策について具体的な提案がされており、実現可能であること。
11	運用の創意工夫	本調達に係る作業内容 - 引継ぎの実施	3.1.2	2.(1).ウ	×	60	- 次期設計開発事業者からの運用業務の引継ぎを円滑に実施する方策について具体的な提案がされており、実現可能であること。 - 先行運用事業者からの運用業務の引継ぎを円滑に実施する方策について具体的な提案がされており、実現可能であること。
12	運用の創意工夫	本調達に係る作業内容 - 運用管理	3.1.3	2.(1).イ.(イ)	×	60	- 運用管理を実施するにあたり運用実施要領や中長期計画、運用計画の妥当性を確認し、見直しを積極的に提案されており、実現可能であること。
13	運用の創意工夫	本調達に係る作業内容 - 基礎運用	3.1.4	2.(1).イ.(ア).B.(B)⑧	×	60	- ガバナントクラウドの利用に伴うセキュリティ対策の方策について具体的な提案がされており、実現可能であること。
14	運用の創意工夫	本調達に係る作業内容 - 業務運用	3.1.4	2.(1).イ.(イ)	×	60	- 運用開始後においても継続してPARTNER業務の理解を深めることで運用業務プロセス改善に資する方策について具体的な提案がされており、実現可能であること。
15	運用の実行性/実現性	実施体制及び人員配置の妥当性	5.1	2.(1).イ.(ア).B.(B)②	○	90	- 役割に応じた適切な人員配置となる運用体制を構築するべく具体的な提案がされており、実現可能であること。
16	運用の実行性/実現性	作業実施体制の組織並びに要員ごとの役割及び求める資格等の要件	5.2	-	○	70	- 調達仕様書に求める知識・スキルを十分に有していることが示され、その具体的な実績が示されていること。
17	運用の実行性/実現性	作業の管理に関する要領	3.1.1(2)イ	2.(1).イ.(ア).B.(B)③	○	70	- 運用業務を確実に遂行するための作業管理に関する実施要領が具体的に提示されていること。
18	運用の実行性/実現性	SLA/SLOの締結	9.2	2.(2).カ	○	80	- SLA案またはSLO案を基に良いサービスレベルが設定され、具体的に実現可能な方策が示されていること。
19	会社認定	ワークライフバランス等の推進に関する指標	-	-	○	75 (右記評価観点内で最も加点が高いものののみを加算する)	女性の職業生活における活躍の推進に関する法律(女性活躍推進法)に基づく認定(えるぽし認定企業) - プラチナえるぽし(※1) 75点 - えるぽし3段階目(※2) 60点 - えるぽし2段階目(※2) 45点 - えるぽし1段階目(※2) 30点 - 行動計画(※3) 15点 ※1 改正後女性活躍推進法(令和4年4月1日施行)第12条に基づく認定。 ※2 女性活躍推進法第9条に基づく認定。なお、労働時間等の働き方に係る基準は満たすことが必要。 ※3 常時雇用する労働者の数が100人以下の事業主に限る(計画期間が終了していない行動計画を策定している場合のみ)。 次世代育成支援対策推進法(次世代法)に基づく認定(くるみ認定企業・プラチナ認定企業) - プラチナくるみ(※4) 75点 - くるみ(令和4年4月1日以降の基準)(※5) 45点 - くるみ(平成29年4月1日から令和4年3月31日までの基準)(※6) 45点 - トライくるみ(※7) 45点 - くるみ(平成29年3月31日までの基準)(※8) 30点 ※4 次世代法第15条の2の規定に基づく認定 ※5 次世代法第13条の規定に基づく認定のうち、次世代育成支援対策推進法施行規則の一部を改正する省令(令和3年厚生労働省令第185号、以下「令和3年改正省令」という。)による改正後の次世代育成支援対策推進法施行規則(以下「新施行規則」という。)第4条第1項第1号及び第2号の規定に基づく認定 ※6 次世代法第13条の規定に基づく認定のうち、令和3年改正省令による改正前の次世代育成支援対策推進法施行規則第4条又は令和3年改正省令第2条第2項の規定に基づく認定(ただし、※8の認定を除く。) ※7 次世代法第13条の規定に基づく認定のうち、新施行規則第4条第1項第3号及び第4号の規定に基づく認定 ※8 次世代法第13条の規定に基づく認定のうち、次世代育成支援対策推進法施行規則等の一部を改正する省令(平成29年厚生労働省令第31号、以下「平成29年改正省令」という。)による改正前の次世代育成支援対策推進法施行規則第4条又は平成29年改正省令第2条第3項の規定に基づく認定 青少年の雇用の促進等に関する法律(若者雇用促進法)に基づく認定(ユースフル認定企業) - ユースフル認定 60点 内閣府男女共同参画局長の認定等相当確認を受けている外国人については、相当各認定等に準ずる。
20	会社認定	マイナンバーカードの利活用等に関する指標	-	-	○	45	①電子署名等に係る地方公共団体情報システム機構の認証業務に関する法律(公的個人認証法)第17条第1項4号、5号若しくは6号の規定に該当する事業者であって、同条第4項に規定する取決めを地方公共団体情報システム機構と締結した者又は同法施行規則第29条第1項に規定する総務大臣の認定を受けたもののみを認定した事業者 ②官民データ活用推進基本法第10条第2項に規定する電子情報処理組織を使用して入札に参加する事業者であって、公的個人認証法第3条第1項に定める署名用電子証明書または第22条に定める利用者証明用電子証明書を備えて入札に参加する事業者 ①及び②に該当する 45点 ①のみ該当する 20点 ②のみ該当する 30点
21	会社認定	賃金引上げの実施を表明した企業等	-	-	○	75	①事業年度(令和8年度)において、対前年度比で「給与等受給者一人当たりの平均受給額」を3%以上増加させる旨、従業員に表明していること【大企業】 ②令和8年度において、対前年度比で「給与等受給者一人当たりの平均受給額」を3%以上増加させる旨、従業員に表明していること【大企業】 ③事業年度(令和8年度)において、対前年度比で「給与総額」を1.5%以上増加させる旨、従業員に表明していること【中小企業等】 ④令和8年度において、対前年度比で「給与総額」を1.5%以上増加させる旨、従業員に表明していること【中小企業等】 ①～④のいずれかに該当する 75点
22	会社認定	デジタルスタートアップ	-	-	○	75	次の要件を全て満たす事業者であること(全て満たす場合 75点) ①中小企業基本法(昭和38年法律第154号)第2条第1項に規定する中小企業者(みなし大企業を除く)であること ②設立から10年未満であること(調達する案件の内容・性質等を踏まえ、設立から15年未満とすることも可能) ③情報システムに関連した先進技術やアイデアをもって当該事業に主体的に取り組み、今回の調達を実施して今後事業拡大することが期待できる事業者であること
加点点目			価格同等			580	
必須項目			価格非同等			900	
合計						1480	

業務閉局24時間業務

職員向けシステム

分類	業務	業務閉局	24時間業務
主要業務	無線局処理業務	無線局申請等処理 無線局監督 技術計算	■ ■ ■
	電子申請関連	電子申請関連	■
	登録検査等業務	登録検査等	■
	伝搬障害防止業務	伝搬障害防止	■
	電波利用料徴収業務	電波利用料徴収	■
	電波監視支援業務	電波監視支援	○
	法令違反処理業務	法令違反処理	○
		政策支援	○
		運用情報	○

分類	業務	業務閉局	24時間業務
検索等支援機能	検索・統計機能	■	○
	汎用地図検索	■	○
	周波数管理	■	
	業務支援機能	■	
	電波利用状況調査支援	■	
共通機能	一般情報提供	■	
	文書管理	■	
	文書管理	■	
	回議・決裁・供覧	■	
	イメージ処理	■	
	委任関連	■	
	ユーザツール		○
	管理ツール		○
	オペレーターツール	■	
	オンラインヘルプ		○

○:業務閉局対象外(職員向けシステムは、検索系業務の24時間業務を対象外としています。)

(案)

総合無線局監理システムにおける次期システム更改に向けた

統合運用業務の請負

System operations of next PARTNER system

令和8年（2026年）●月

総務省総合通信基盤局
電波部電波政策課電波利用料企画室

目次

1	調達案件の概要	3
1.1	調達件名	3
1.2	調達の背景	3
1.3	次期システム刷新プロジェクトの概要と本プロジェクトの前提条件	4
1.4	用語の定義	8
1.5	契約期間	9
1.6	作業スケジュール（案）	9
2	調達案件及び関連調達案件の調達単位、調達の方式等	11
2.1	調達範囲	11
2.2	調達案件の一覧	11
3	作業の実施内容に関する事項	14
3.1	本調達の作業内容	14
3.2	納入成果物、納入期日等	20
4	請負期間中の要件見直しについて	22
5	作業の実施体制・方法に関する事項	23
5.1	作業実施体制	23
5.2	作業実施体制の組織並びに要員ごとの役割及び求める資格等の要件	24
5.3	作業環境	25
6	成果物の取扱いに関する事項	27
6.1	知的財産権の帰属	27
6.2	契約不適合責任	27
6.3	検収	27
7	再委託に関する事項	28
7.1	再委託の制限	28
7.2	承認手続	28
7.3	再委託先の契約違反等	28
8	外部サービスの選定、利用に関するセキュリティ関連事項	29
8.1	外部サービス全般の利用に関する共通セキュリティ要件	29
8.2	クラウドサービスの選定、利用に関するセキュリティ要件	29
8.3	機器等のセキュリティ確保、リストの提出	29
9	その他特記事項	31
9.1	入札公告期間中の資料閲覧等	31
9.2	SLA/SLOの締結	31
9.3	その他特記事項	32
10	附属文書	33
10.1	別紙一覧	33
10.2	参考資料	33

1 調達案件の概要

1.1 調達件名

総合無線局監理システムにおける次期システム更改に向けた統合運用業務の請負
(System operations of next PARTNER system)

1.2 調達の背景

総務省では、無線局免許申請等に係る事務処理や無線局諸元等について総合的な処理、監理を行うために、平成5年度（1993年度）から総合無線局監理システム（以下「PARTNER」という。）の開発を行い、平成8年（1996年）4月に運用を開始した。PARTNERは、無線局免許に関する情報等をデータベースとして有しており、無線局監理に係る行政事務の大幅な効率化、無線局免許人等への行政サービスの向上、行政施策の企画・立案の支援を目的としている¹。

PARTNERは、これまで、電子申請機能や手数料等の電子収納機能等の整備・導入や、シンクライアント化による端末装置の共用化等、システム改善を図り、無線局監理における行政事務の業務効率化等に寄与してきたところである。他方で、長年にわたる機能拡張や改修等を積み重ねた結果、システム規模の肥大化や開発生産性の著しい低下等、システム構築の観点の課題を抱えている。

くわえて、様々な機能改修を重ねることで、利用者にとっても必ずしも合理的とは言えないユーザー・インターフェースとなっており、利用者に過度の負荷をかける結果となっている。

このため、PARTNERの次期システム（以下「次期システム」という。）の構築（令和7年（2025年）初頭からの段階的な運用開始を想定。）に向けて、「弾力性のあるコンパクトなシステムの構築・運用」、「利用者中心の行政サービスの実現」等の達成を目指し、以下の取組を推進してきた。

- 令和元年度（2019年度）：PARTNERにおける業務可視化等の作業
- 令和2年度（2020年度）：次期システムの刷新コンセプトや業務要件等を固めるための調査
- 令和3年度（2021年度）：全体の方針を確定するとともに、要件定義を効率的に進めることを目的とする事前準備
- 令和4年度（2022年度）：次期システムの先行稼働領域及び後続稼働領域のうちコア領域の要件定義
- 令和5年度（2023年度）：次期システムの後続稼働領域のうちコア領域以外の要件定義及び先行稼働領域の設計、開発並びに移行対応
- 令和6年度（2024年度）：次期システムの先行稼働領域を令和7年（2025年）1月に稼働開始
- 令和7年度（2025年度）：次期システムの後続稼働領域の設計、開発並びに移行対応
- 令和8年度（2026年度）：次期システムの後続稼働領域を令和9年（2027年）1月に稼働開始予定

本調達は、これらの取組を踏まえ、令和7年（2025年）1月に稼働済みの先行領域、および次期領域を統括して、安定的に稼働させるためのシステム運用を実施するものである。「デジタル・ガバメント推進方針（平成29年5月30日高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部・官民データ活用推進戦略会議決定）」の決定以後、これまでの電子行政の推進を布石とする取組、各種の政府決定が行われている。次期システムの刷新についても、これら政府決定に従って取り組む必要があることから、本調達への応札を予定する者は、応札に当たっては、以下の政府決定等を確認すること。

- データ戦略²
- デジタル時代の新たなIT政策大綱³
- デジタル社会の実現に向けた重点計画⁴
- デジタル・ガバメント推進方針⁵
- デジタル・ガバメント推進標準ガイドライン⁶（以下「標準ガイドライン」という。）及び標準ガイドラインに関連する指針類等に係る文書体系である「標準ガイドライン群」に含まれる各種文書

¹ PARTNERの整備・運用の詳細については、以下のWebサイトを参照すること。

<https://www.tele.soumu.go.jp/j/sys/fees/purpose/manasys/>

² https://www.digital.go.jp/policies/data_strategy/

³ <https://cio.go.jp/node/2534>

⁴ <https://www.digital.go.jp/policies/priority-policy-program/>

⁵ <https://cio.go.jp/node/2359>

⁶ https://www.digital.go.jp/resources/standard_guidelines/

1.3 次期システム刷新プロジェクトの概要と本プロジェクトの前提条件

次期システム刷新プロジェクトの概要と本プロジェクトの前提条件について、以下に示す。

1.3.1 次期システム刷新プロジェクトの概要

次期システム刷新プロジェクト（以下「本プロジェクト」という。）に係る目的は、「利用者（国民）が無線局開設手続等を簡単に実施することを可能とする」、「利用者（職員）が日々の業務を機動的・効率的に推進することを可能とする」「弾力性のあるコンパクトなシステムの構築・運用を実現することを可能とする」の3点である。このうち、本調達で期待する主な効果例を以下に示す。詳細は「閲覧資料 8 刷新計画書」を参照すること。

- 国民向け、職員向け双方のヘルプデスクの運用において、利用ガイドや FAQ を充実させることで問い合わせの削減、および問い合わせ回答の時間短縮を図る等、国民・職員双方の満足度向上を狙う。
- システムを安定的に運用し、高い稼働率を維持することで、電子申請の継続的な普及率の向上を狙う。
- ガバメントクラウド（以下「GC」という。）の利用費用の最適化や運用作業を自動化する等の効率化を行い、運用費用の削減を狙う。

次期システムへの更改に当たっては、現行システムのシステム規模と品質確保の観点から、段階的移行方式を採用している。図 1-1 に示すとおり、現行システムの「国民向け機能」に相当する範囲を「先行稼働領域」と呼称し、令和 7 年（2025 年）1 月に先行して稼働させ、現行システムの「職員向け機能」に相当する範囲を「後続稼働領域」と呼称し、令和 9 年（2027 年）1 月から稼働させる。先行稼働から後続稼働までの期間を「フェーズ 1」、後続稼働以降の期間を「フェーズ 2」と呼称する。本調達を含む刷新プロジェクトの全体スケジュールを図 1-2 に示す。

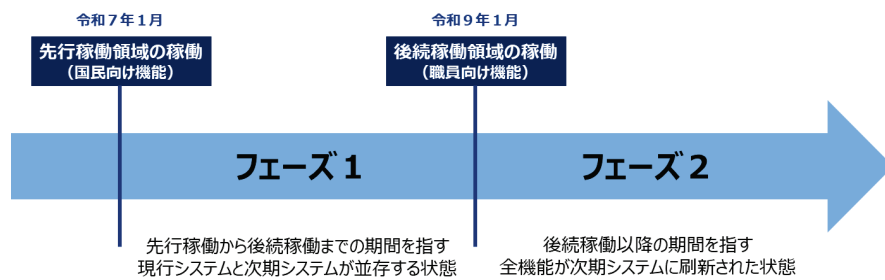


図 1-1 次期システムの段階的移行方式

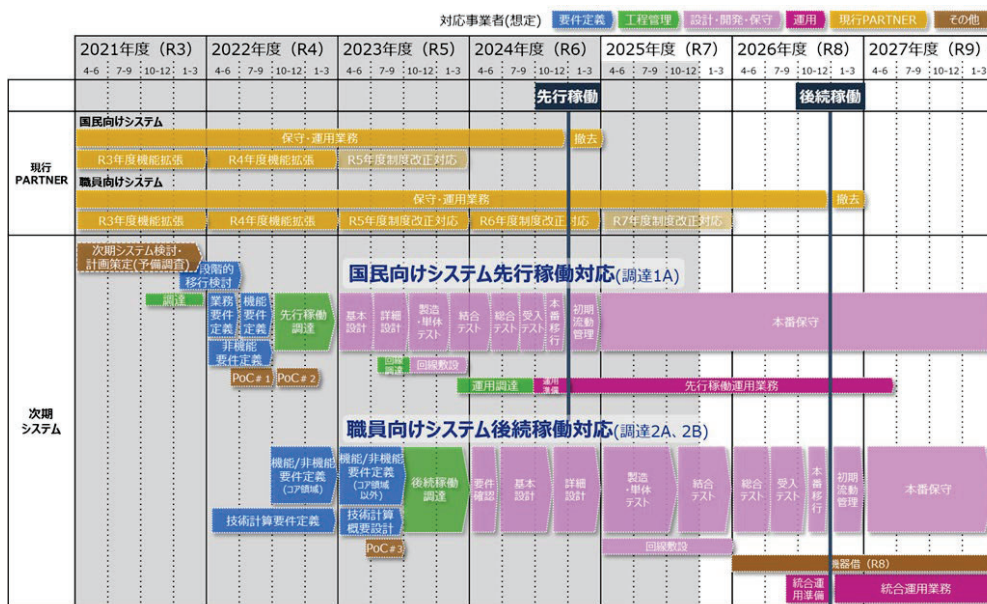


図 1-2 刷新プロジェクトの全体スケジュール

また、後続稼働領域の設計・開発業務をより確実・安全に遂行するため、後続稼働設計・開発の調達を、コア領域とノンコア領域の二つに分割して開発を実施した。コア領域とノンコア領域との分割に当たっては、PARTNER の中核をなす申請サブシステム及び無線局管理サブシステムとそれらと結合度の強いサブシステムをコア領域と位置づけ、それ以外のサブシステムをノンコア領域と位置付けている。次期システムを構成する 12 のサブシステムと上記の方針に基づいた領域区分を図 1-3 に示す。

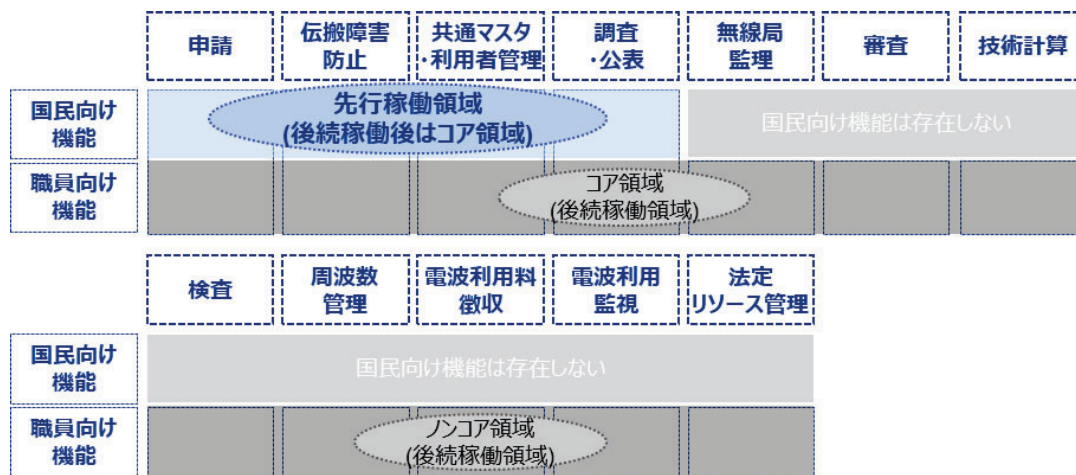


図 1-3 次期システムを構成するサブシステム及びその領域区分

職員等が PARTNER を用いて実施する業務の概要を表 1-1 に示す。

表 1-1 PARTNER を用いて実施する業務一覧

No.	業務レベル1	業務概要	業務レベル2
1	無線局制度	本業務は、無線局開設申請の受理及び審査の実施を行う事前の業務と位置付けられ、無線局のライフサイクルを回すために必要な事前の準備、すなわち、周波数の割当等に関する計画の策定、無線局免許申請等に対する審査のための基準等の策定、無線局を運用する者から徴収する電波利用料の料額算定などを実施する業務である。	各種計画等策定 電波利用料額策定 審査制度設計
2	無線局審査(新規)	本業務は、新規の無線局の免許や登録の申請に対する審査等、及び対象となる無線局免許申請における ITU 通告を実施する業務である。審査業務は、無線局の種類に応じて電波法令に規定され、無線局を開設し、運用するために必要となる無線局免許の取得に向けた申請手続の審査等が主となる。 また、ITU 通告を実施する業務は、ITU が数年おきに開催する「世界無線通信会議」における、国際的な電波秩序を規律するための「無線通信規則」の見直しに伴い、周波数帯使用に係る国際周波数原簿への登録に関する業務を含む。	無線局免許・登録 ITU 国際周波数原簿登録
3	無線局監理(運用)	本業務は、過去に申請された無線局に関する変更申請・再免許申請・廃止届など各種申請・届出等に対する手続きを実施する業務である。加えて、電波監視にて法令違反に当たる運用をしている違反者に対し、電波法第 38 条の 22 に定められた下で必要な措置を実施する業務を含む。また、無線局開設後の検査について、電波法関連法令第 73 条に定められた下で定期検査や臨時検査を実施する業務も含み、更に、建設主が伝	無線局変更 無線局再免許・再登録等 無線局届出・報告・証明 無線局廃止

No.	業務レベル1	業務概要	業務レベル2
		搬障害防止区域内に高層建築物等を建築しようとする際の着工前の届出について、電波法第102条の3に定められた下で届出内容に基づく伝搬障害判定を実施する業務も含む。	無線局検査(定期・臨時) 伝搬障害防止
4	無線局手続共通	本業務は、無線局の各種申請を行う申請者に関する情報の登録・変更・削除に係る手続き、電子申請事前準備・電子申請処理・手数料電子納付に係る手続きを実施するものであり、無線局の新規申請や変更申請に係る手続きとして共通的な業務である。 本業務を経て、新規登録時には「2 無線局審査(審査)」、新規登録以外の変更等の際には「3 無線局監理(運用)」へと繋がる。	無線局申請者管理 電子申請準備
5	電波利用料徴収	本業務は、無線局を開設・運用する個人や法人等が支払う電波利用料の徴収に関する手続き等の実施等が主となる。 電波利用料は、良好な電波環境の構築・整備に係る費用を、無線局の免許人等に公平に分担してもらい、電波利用のための共益費用とすることを目的とし、電波を利用する免許人等から徴収するものである。	電波利用料徴収
6	電波環境監視	本業務は、不法無線局の場所や行動を常に監視し、違反事業者に対しては免許取消などの処分を実施する業務である。また、どの周波数の電波がどの時間帯において、発射されていたかの分布状況を把握するための発射調査を合わせて行い、発射状況調査業者が時間的な電波の発射状況調査(固定測定)と空間的な電波の広がりを把握するための電波発射状況調査(移動測定)をそれぞれ実施する業務を含む。	電波監視 電波発射状況調査
7	法定リソース管理	本業務は、法定リソースに関する一連の手続きを含む管理を実施する。 法定リソースとは、総務省令が定める制度(*)における外部機関や事業者等を指し、電波法等に基づき、無線局の一連のライフサイクルとは独立して認定を行うものである。 * 無線設備や端末機器について外部機関が技術基準に適合していることを証明や認定する「技術基準適合証明制度」や「技術基準適合認定制度」、検査の一部を省略することができる「登録点検事業者制度」や「登録検査等事業者制度」などの制度。	登録事業者等管理 無線基準認証
8	利用状況調査	本業務は、電波の利用状況、無線局に係る情報、無線基準認証や登録事業者等に係る情報などの総務省が公表等する情報について、「電波利用ホームページ」に掲載するまでの一連の作業を実施する業務である。	電波利用状況調査 電波利用状況調査結果の分析 無線局情報の公表 伝搬障害防止区域図の公表 電波利用状況調査結果の公表 割当審査・免許に係る情報公開 無線基準認証・登録事業者情報公示

表 1-1 に示した業務を実現するシステム機能として、サブシステム一覧を表 1-2 に示す。

表 1-2 次期システムにおけるサブシステム一覧

#	サブシステム名	概要	国民	職員	
				コア	ノンコア
A	周波数管理	周波数割当計画や地域周波数利用計画などを管理する。			●

B	申請	各種申請届出の受付登録と申請者等利用者向けの情報提供を行う。	●	●	
C	無線局監視	無線局 DB を管理する。		●	
D	検査	落成検査・定期検査・臨時検査に関する各種処理を行う。			●
E	審査	無線局免許申請や登録申請に関する審査を行う。		●	
F	技術計算	技術審査における各種技術計算を行う。		●	
G	伝搬障害防止	伝搬障害防止区域や障害判定に関する各種処理を行う。	●	●	
H	共通マスタ・利用者管理	マスタや利用者に関する情報をメンテナンス（登録・変更・削除等）する。	●	●	
I	電波利用料徴収	電波利用料に関する各種処理を行う。			●
J	電波利用監視	違反無線局/違反者や電波発射状況調査に関する各種処理を行う。			●
K	法定リソース管理	登録事業者や無線基準認証等に関する各種処理を行う。			●
L	調査・公表	電波利用状況の調査・分析・公表などに関する各種処理を行う。	●	●	

図 1-4 において赤枠内が後続稼働後の次期システム（本番環境）となり、本調達におけるシステム運用の範囲である。

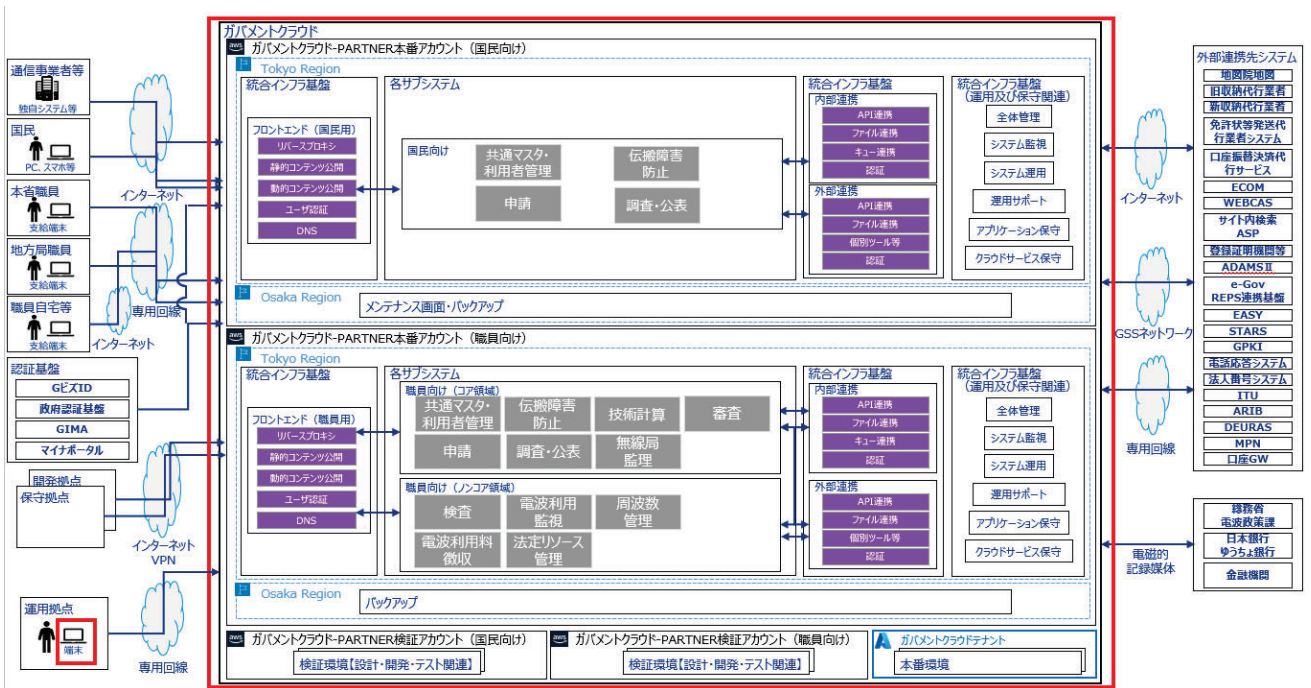


図 1-4 後続稼働時点のシステム構成図

1.3.2 本プロジェクトの前提条件

このような刷新方針や経緯を踏まえた上で、次期システムの運用及び保守に関する前提事項を以下に示す。

- 次期システムは、クラウド環境での構築を基本方針とし（クラウド・バイ・デフォルト原則）、デジタル庁が準備する GC 上で稼働されている Amazon Web Service（以下「AWS」という。）上に構築、運用する。詳細は「基本設計書-別紙 3 基盤基本設計書」「基本設計書-別紙 4 基盤基本設計書（ネットワーク）」を参照すること。
- 次期システムにおける運用と保守は、それぞれ個別に調達する。

- 次期システムにおける保守とは、システムの安定稼働のために必要とされる緊急時対応や障害切り分けに関する保守業務を指す。そのため、制度改正に対応するための機能改修等の開発や後続稼働領域における残課題への対応等は保守には含めず、これらが必要な場合は別途調達する。
- 各組織の役割分担に関しては「基本設計書-別紙 1 運用・保守方針書」の「2.5 役割」を参照すること。
- 安定稼働までの初期対応として稼働後 3 か月間を初期流動期間と定義し、後続稼働コア領域及びノンコア領域の設計・開発事業者がそれぞれ構築した領域の保守を実施する。
- 初期流動期間終了後 1 年間は、後続稼働コア領域及びノンコア領域の設計・開発事業者がそれぞれ構築した領域（コア領域は先行稼働領域も含む。）の保守を実施する。その後は保守事業者を別途調達する。
- 後続稼働後の先行稼働領域における運用は、初期流動期間は先行運用事業者が継続して実施する。初期流動期間終了後は先行稼働領域と後続稼働領域を統合する形で、請負者が実施する。
- PARTNER システムは複数の外部連携先を保持しているため、運用作業においては外部連携先への影響を最小限にすること。
- 次期システムは以下の方針で構築しているため、請負者は方針を理解した上で運用作業を遂行すること。
 - 次期システムは、いわゆるベンダーロックインの解消等により、保守運用コストの削減や透明性向上等を図ることを目指しており、構成する技術や製品については、市場において容易に取得できるオープンな標準的技術又は製品を可能な限り用いている。
 - 次期システムは、クラウドによる恩恵を最大限享受するため、アプリケーションのモダン化が行われている。アプリケーションのモダン化は、マイクロサービスアーキテクチャの採用やマネージドサービスの組合せなどを適切に活用してシステムを構成している。
 - 次期システムは、システム保守及び運用に要する経費の削減を目的として、現行システムの保守及び運用において見られるような人海戦術的な方式を踏襲せず、インフラ環境構築の自動化（Infrastructure as Code: IaC）や CI/CD パイプライン化などの保守運用基盤を利用している。

1.4 用語の定義

本調達仕様書内で使用する用語の定義を表 1-3 に示す。

表 1-3 用語の定義

No.	用語	定義
1	主管室	総務省総合通信基盤局電波部電波政策課電波利用料企画室を示す。
2	本省	総務省の内部部局を示す。
3	地方局	各総合通信局及び沖縄総合通信事務所を示す。
4	請負事業者	総合無線局監視システムにおける次期システム統合運用業務を請け負う事業者を示す。
5	運用事業者	運用業務を行う事業者を示す。
6	保守事業者	保守業務を行う事業者を示す。
7	オペレーションセンター (運用拠点)	次期システム（先行稼働領域、後続稼働領域）の運用事業者が常駐する拠点を示す。
8	先行稼働領域	次期システム刷新プロジェクトの対象範囲のうち、令和 7 年（2025 年）1 月本番稼働済みのもの。先行稼働領域が稼働した後の段階のことをフェーズ 1 と示す。
9	後続稼働領域	次期システム刷新プロジェクトの対象範囲のうち、先行稼働領域を除いたもの。後続稼働領域が稼働した後の段階のことをフェーズ 2 と示す。
10	職員向けシステム	職員が利用する業務処理機能が稼働する部分を示す。表 1-2 次期システムにおけるサブシステム一覧を参照。
11	国民向けシステム	国民が利用可能な処理機能が稼働する部分を示す。電波利用電子申請システム及び総務省電波利用ポータル、伝搬障害防止区域図縦覧システム、電波利用状況調査 Web 回答システムが該当する。
12	電波利用電子申請システム	電波利用に係る手続の電子申請に利用するシステム。電子証明書を利用する電子証明書方式、マイナンバーカードの認証情報を利用するマイナポータル連携方式、取得済みの Gビズ ID の認証情報を利用する Gビズ ID 連携方式とアマチュア局の電波利用に係る手続を ID・パスワードを利用し行う ID・パスワード方式の 4 種類が存在する。

No.	用語	定義
13	総務省電波利用ポータル	インターネットを通じて、電波利用に係る行政情報等を提供するシステム（電波利用ホームページ）。
14	伝搬障害防止区域図縦覧システム	インターネットを通じて、電波法第 102 条の 2 第 3 項の規定に基づく伝搬障害防止区域図の縦覧を提供するシステム。
15	電波利用状況調査 Web 回答システム	当該年度の利用状況調査対象局について、インターネットを通じて免許人から無線局の利用状況調査に関する報告を受け付けるシステム。
16	IT-BCP	本省・各センター間における災害時並びに発生時にシステムを継続稼働させるための対応を規定した文書。
17	STARS	電気通信行政情報システム。電気通信行政に関する申請・届出受付～決裁、原簿登録・変更及び許可状等発給の許認可業務並びにこれらに関する告示、統計処理等の処理を行うシステム。
18	ADAMS II	官庁会計システムのこと。
19	ITU	国際電気通信連合をいう。電気通信の良好な運用により諸国民の間の平和的関係及び国際協力並びに経済的及び社会的発展を円滑にすることを目的とする国際連合の専門機関を示す。
20	ECOM	コンピュータ郵便システムのこと。
21	MPN	マルチペイメントネットワークのこと。
22	DEURAS-I	電波監視システムのこと。
23	法人番号システム	国税庁が所管するシステムで、法人番号等のデータを公開するシステム。
24	電話応答システム	免許人等からの問い合わせに対し、電波利用料に関する情報提供・納付案内を行うためのシステム。
25	新 G-Net	日本の中央省庁のコンピュータネットワークを相互接続した広域ネットワークである、政府共通ネットワークをいう。
26	REPS	歳入金電子納付システムのこと。
27	地理院地図	ウェブブラウザで国土地理院の地図や空中写真を閲覧可能とするサービス。
28	GPKI	政府認証基盤を示す。公開鍵暗号による電子署名を利用するための認証基盤。
29	マイナポータル	マイナンバーカードを使用し各種の行政手続きや共通の ID/パスワードによる外部ウェブサイトへのログインを可能とするもの。
30	G ビズ ID	様々な行政サービスに対し 1 つの ID・パスワードでのログインを可能とするサービス。
31	GIMA	電子行政システム共通基盤のこと。
32	GSS ネットワーク	ガバメントソリューションサービス。政府共通の標準的な業務実施環境のこと。
33	CI/CD	継続的インテグレーション（Continuous Integration）と継続的デリバリー（Continuous Delivery）の略。ソフトウェア開発を高速化する目的で、プログラムの統合やテスト、デプロイを自動化し、継続的に実施するアプローチを指す。
34	ARIB	一般社団法人電波産業会のこと。
35	ガバメントクラウド	政府共通のクラウドサービスの利用環境。

1.5 契約期間

契約締結日から令和 11 年（2029）3 月 31 日まで

1.6 作業スケジュール（案）

次期稼働領域における全体作業スケジュール（案）を図 1-5 に示す。図 1-5 に示す全体作業スケジュール（案）については、発注者である主管室側における想定である。請負者は、この想定全体スケジュールを参考にしつつ、より具体的で実効可能な全体作業スケジュールを提案すること。請負者の作業を進める上で不明点がある場合、請負者が主体的に後続稼働領域の設計・開発事業者、先行運用事業者、およびその他の関係者と調整の上で、本番稼働前の引継期間において解消すること。なお、後続稼働後の運用を着実に実施するため、令和 9 年（2027 年）1 月の後続稼働後から同年 3 月までの間は稼働直後であることから、先行運用事業者は、引き続き先行稼働領域（国民向け）に係る運用の実施を担い、請負者に対して引継ぎを実施する。

凡例： 国民向けシステム 職員向けシステム システム全体

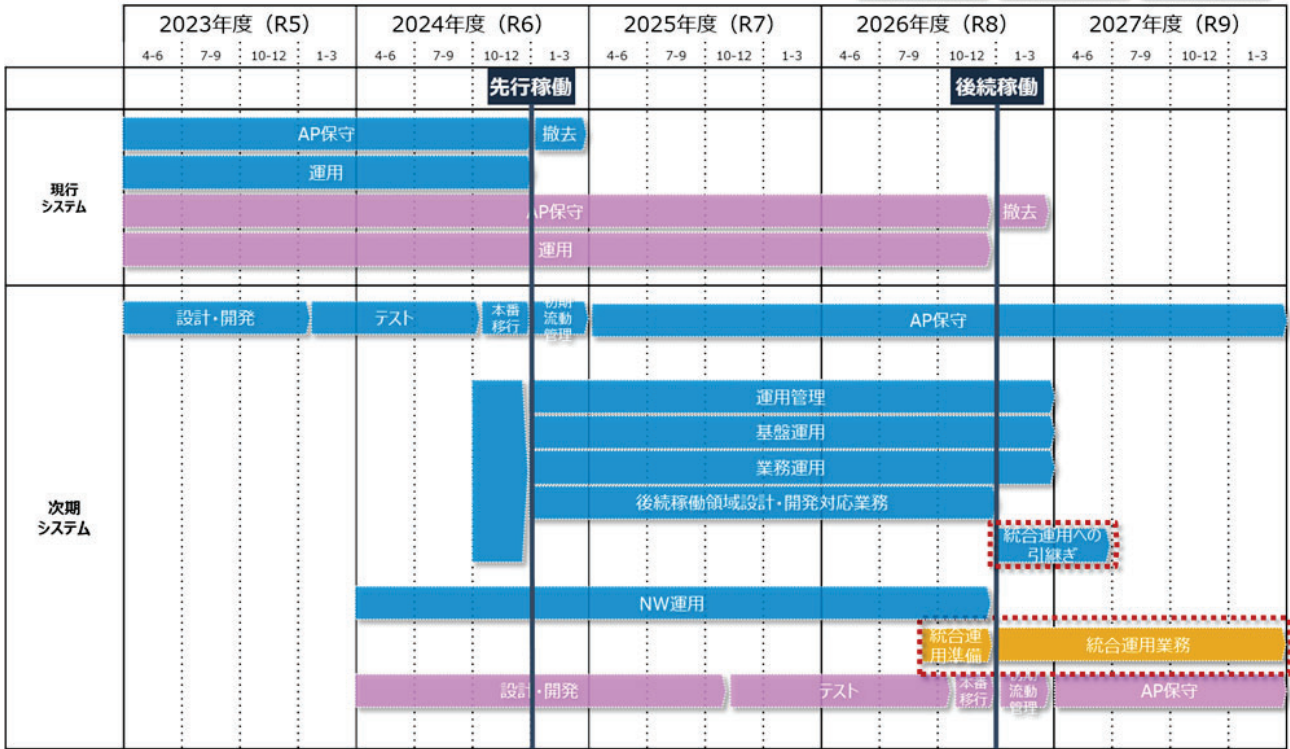


図 1-5 本調達における全体作業スケジュール (案)

2 調達案件及び関連調達案件の調達単位、調達の方式等

2.1 調達範囲

2.1.1 業務内容

請負者は、「基本設計書-別紙 1 運用・保守方針書」の「表 2.5-1 運用・保守に係る組織の役割分担」の内、「本システムの運用事業者」に記載されている作業を行う。業務内容の詳細は、「基本設計書-別紙 1 運用・保守方針書」の「3 運用」を参照すること。なお、後続稼働領域における次期システムの保守及び運用の全体像は、「基本設計書-別紙 1 運用・保守方針書」の「2.5.2. 各運用業務区分における運用事業者と保守事業者の役割分担」を参照すること。

2.1.2 製品提供等

パッケージ製品等又はミドルウェア等のソフトウェアライセンス、ハードウェアその他の第三者製品（以下「第三者製品」という。）を本調達の納品物に適用する場合、以下の内容に従うこと。

- 第三者製品は、事前に主管室と協議の上、承認を得た上で調達することとし、請負者のみが再販（リセール）又はサービスとして提供可能なものは原則として認められないことに留意すること。
- 請負者名義で第三者製品を調達する場合において本調達に係る契約完了日以後も継続して利用することが有用である等の理由により主管室が求めるときは、契約完了後に第三者製品を主管室に引き渡せること。
- 本調達に係る業務の実施期間中に第三者製品に不具合等が生じた場合、請負者が問題解決のための窓口として各第三者製品を提供する者との調整を行うこと。
- 調達に際して必要となるライセンス利用料（本番環境だけでなく、検証環境、被災時環境及びバックアップ環境において必要な分を含む。）については、契約完了日までを本調達での提供範囲に含めることとし、主管室等に金額の提示を行うこと。
- 提供方法は、再販（リセール）又はサービスとして提供するなど、刷新コンセプトに沿った（ベンダーロックインの解消、運用費用の削減）ものを提案すること。
- ITSM ツール等ライセンス調達が必要となる場合、運用事業者として必要なライセンス数を事前に整理し、設計開発事業者と調整を実施すること。不足がある場合には請負者も調達すること。

2.2 調達案件の一覧

調達案件及び関連する調達案件について表 2-1 に示す（破線が本件の調達範囲）。

表 2-1 調達案件及び関連する調達案件

No.	調達案件名	調達の方式	実施時期
1	総合無線局監視システム 無線局監視等業務の情報管理に係るシステム調査等の請負	一般競争入札 (総合評価方式)	履行完了/(契約期間) 令和元年 11 月 15 日～ 令和 2 年 3 月 31 日
2	総合無線局監視システムにおける次期システム更改に向けた見直し調査等の請負	一般競争入札 (総合評価方式)	履行完了/(契約期間) 令和 2 年 10 月 6 日～ 令和 3 年 3 月 31 日
3	次期 PARTNER 更改におけるプロジェクトマネジメント支援等業務の請負	一般競争入札 (総合評価方式)	履行完了/(契約期間) 令和 2 年 11 月 9 日～ 令和 7 年 3 月 31 日
4	総合無線局監視システム次期システム更改における要件定義業務の推進に向けた予備調査業務の請負	一般競争入札 (総合評価方式)	履行完了/(契約期間) 令和 3 年 6 月 7 日～ 令和 4 年 3 月 31 日
5	総合無線局監視システムにおける次期システム更改に向けた要件定義業務の請負	一般競争入札 (総合評価方式)	履行完了/(契約期間) 令和 4 年 4 月 1 日～

			令和5年3月31日
6	総合無線局監理システムの次期システム等におけるデータ連携方式及び画面実装方式に係る調査業務	一般競争入札 (総合評価方式)	履行完了/(契約期間) 令和4年6月8日～ 令和4年9月30日
7	総合無線局監理システムの次期システムにおける移行方式(データベース)に係る調査業務	一般競争入札 (総合評価方式)	履行完了/(契約期間) 令和4年10月19日～ 令和5年1月31日
8	総合無線局監理システムにおける次期システム更改に向けた後続稼働領域に係る要件定義業務の請負	一般競争入札 (総合評価方式)	履行完了/(契約期間) 令和5年4月1日～ 令和6年3月31日
9	総合無線局監理システムにおける次期システム更改に向けた先行稼働領域に係る設計・開発等業務の請負	一般競争入札 (総合評価方式)	履行完了/(契約期間) 令和5年4月1日～ 令和7年3月31日
10	総合無線局監理システムの審査・検査サブシステム等に係る処理構造の可視化調査及びサブシステム間連携に係る技術検証業務	一般競争入札 (総合評価方式)	履行完了/(契約期間) 令和5年8月25日～ 令和5年11月30日
11	総合無線局監理システムの刷新に係る現行次期間接続回線敷設の請負	一般競争入札 (最低価格落札方式)	履行完了/(契約期間) 令和5年10月4日～ 令和6年6月28日
12	総合無線局監理システムの刷新に係る現行次期間接続回線提供の請負	随意契約	調達済/(契約期間) 令和6年4月3日～ 令和9年1月31日
13	総合無線局監理システムにおける次期システム更改に向けた後続稼働領域のうちコア領域の設計・開発等業務及び保守業務並びに先行稼働領域に係る保守業務の請負	一般競争入札 (総合評価方式)	調達済/(契約期間) 令和6年4月1日～ 令和10年3月31日
14	総合無線局監理システムにおける次期システム更改に向けた後続稼働領域のうちノンコア領域の設計・開発等業務及び保守業務の請負	一般競争入札 (総合評価方式)	調達済/(契約期間) 令和6年4月1日～ 令和10年3月31日
15	総合無線局監理システムにおける統合工程管理支援業務の請負(令和6年度～)	一般競争入札 (総合評価方式)	調達済/(契約期間) 令和6年4月1日～ 令和10年3月31日
16	総合無線局監理システムにおける次期システム更改に向けた先行稼働領域に係る運用業務の請負	一般競争入札 (総合評価方式)	調達済/(契約期間) 令和6年10月1日～ 令和9年6月30日
17	総合無線局監理システム 運用技術支援業務等の請負(令和6年度～)	一般競争入札 (総合評価方式)	調達済/(契約期間) 令和6年4月1日～ 令和9年1月31日
18	総合無線局監理システム 次期システム後続稼働領域の設計開発に伴う現行システム基幹系移行対応の請負(令和7年度～)	一般競争入札 (総合評価方式)	調達済/(契約期間) 令和7年4月1日～ 令和9年1月31日
19	総合無線局監理システム 次期システム後続稼働領域の設計開発に伴う現行システム情報系移行対応の請負(令和7年度～)	一般競争入札 (総合評価方式)	調達済/(契約期間) 令和7年4月1日～ 令和9年1月31日
20	総合無線局監理システム 次期システム後続稼働領域の設計開発に伴う現行システム基盤の構築等の請負(令和7年度～)	一般競争入札 (総合評価方式)	調達済/(契約期間) 令和7年4月1日～ 令和9年1月31日

21	総合無線局監理システムにおける次期システム更改に向けた後続稼働領域に係るデータ移行用回線敷設及び提供の請負（令和7年度～令和8年度）	一般競争入札 (最低価格落札方式)	調達済／(契約期間) 令和7年4月1日～ 令和9年1月31日
22	総合無線局監理システムにおける次期システム更改に向けた次期広域LAN回線敷設及び提供の請負（令和7年度～令和9年度）	一般競争入札 (最低価格落札方式)	調達済／(契約期間) 令和7年4月1日～ 令和10年3月31日
23	総合無線局監理システムにおける次期マルチペイメントネットワークシステム接続サービス（主・副回線）等提供の請負（令和7年度～令和9年度）	随意契約	調達済／(契約期間) 令和7年4月1日～ 令和10年3月31日
24	総合無線局監理システムにおける次期 PARTNER 向けハードウェアの借入れ（令和8年度～令和12年度）	一般競争入札 (総合評価方式)	入札公告(官報公示) 令和8年4月(予定) 落札者決定 令和8年5月(予定)
25	総合無線局監理システム基幹系アプリケーションプログラムの保守の請負（令和8年度）	一般競争入札 (総合評価方式)	入札公告(官報公示) 令和8年2月18日～ 令和8年3月23日 落札者決定 令和8年3月(予定)
26	総合無線局監理システム情報系アプリケーションプログラムの保守の請負（令和8年度）	一般競争入札 (総合評価方式)	入札公告(官報公示) 令和8年2月18日～ 令和8年3月23日 落札者決定 令和8年3月(予定)
27	総合無線局監理システムにおけるシステム監査（令和8年後～令和10年度）	一般競争入札 (総合評価方式)	入札公告(官報公示) 令和8年1月29日～ 令和8年2月25日 落札者決定 令和8年3月(予定)
28	総合無線局監理システムにおける次期システム更改に向けた統合運用業務の請負	一般競争入札 (総合評価方式)	入札公告(官報公示) 令和8年6～7月(予定) 落札者決定 令和8年8月(予定)

3 作業の実施内容に関する事項

請負者は、本調達での作業実施内容に関する以下の事項を実施すること。なお、作業の役割分担は、「別紙 1_役割分担表」を参照し、主管室と合意した内容を各計画書へ記載すること。

3.1 本調達の作業内容

3.1.1 運用準備

本調達における運用準備について、以下に示す。

(1) 運用端末等と環境の準備

- 請負者が準備する端末とネットワーク構成について、「図 3-1 後続稼働領域運用に係る端末、回線構成」に示す。図内赤色の端末、ネットワーク機器は、請負者が準備するものを示している。運用端末と GC を接続するための回線は、オペレーションセンター内に既に存在するインターネット回線を使用する想定としており、図内の水色枠内で示している既存ネットワーク機器への配線を請負者の責で実施すること。請負者はルーターに V-LAN 設定を施すことでルーティングを論理的に分割すること。（詳細は「基本設計書-別紙 3 基盤基本設計書」「基本設計書-別紙 4 基盤基本設計書（ネットワーク）」を参照すること。）
- 端末についての詳細と必要調達台数を「表 3-1 後続稼働領域の運用に利用する端末一覧」に示す。表内の端末について、必要台数を請負者の責で準備すること。また、各端末においては「管理規程-別紙 1 総務省情報セキュリティポリシー」、「7.1.3 総務省支給以外の端末の導入及び利用時の対策」を行うこと。
- 運用作業を実施する上で必要となる機器（端末（運用端末）やプリンター（必要があれば）、運用業務拠点の拠点内でのネットワーク接続に必要な NW 機器（スイッチ、ハブ等））について、総務省が所有する機器以外が必要となる場合、請負者が用意すること。また、そのために必要となる費用（「5.3 作業環境」の「5.3.2 費用負担」に掲げる費用は除く。）の一切は請負者が負担することとし、見積りに含めること。

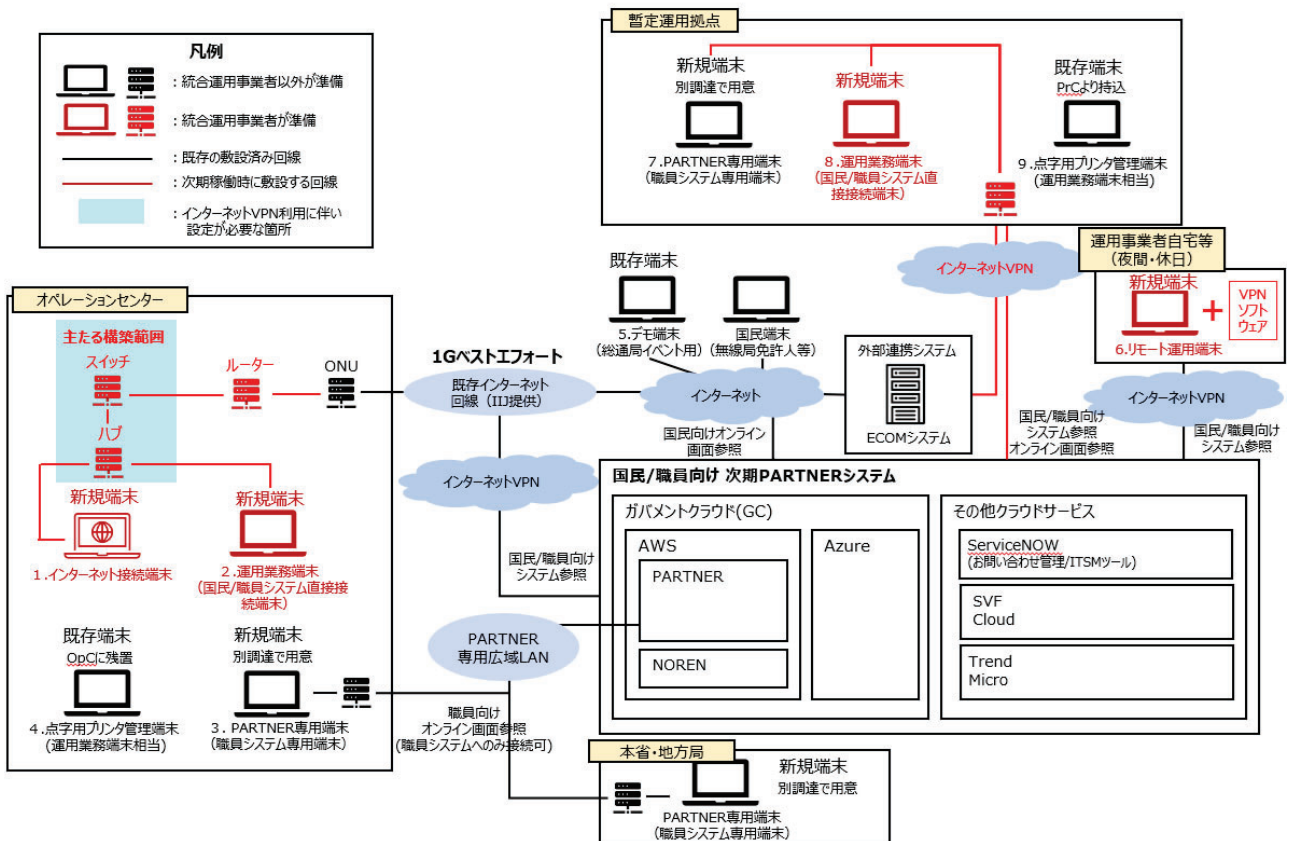


図 3-1 後続稼働領域運用に係る端末、回線構成

表 3-1 後続稼働領域の運用に利用する端末一覧

#	端末名	利用事業者	統合運用 調達対象	利用用途	必要 台数	備考
1	インターネット接続端末	統合運用事業者	○	<ul style="list-style-type: none"> 国民向けオンラインシステムを参照する。 外部へのメール送受信等を実施する。 ECOM端末での業務を実施する。 	-	台数は請負者が決める ※ 4
2	運用業務端末 (国民/職員システム直接接続 端末)	統合運用事業者	○	<ul style="list-style-type: none"> AWSコンソール、ITSM等へのアクセスを実施する。 	-	台数は請負者が決める ※ 4
3	PARTNER専用端末 (職員システム専用端末)	統合運用事業者 保守事業者	× ※1	<ul style="list-style-type: none"> 職員向けオンラインシステムを操作する。 	36台	運用用：16台 予備・貸出用：20台
4	点字用プリンタ管理端末	統合運用事業者	× ※2	<ul style="list-style-type: none"> オペレーションセンターに設置されているプリンタを管理する。 	1台	OpCに残留
5	デモ端末(総通局イベント用)	統合運用事業者	× ※3	<ul style="list-style-type: none"> 運用事業者が総通局イベント等に持参し、国民システムを参照する。 	3台	
6	リモート運用端末	統合運用事業者	○	<ul style="list-style-type: none"> 夜間や休日のインシデント発生時に運用事業者自宅等からの運用作業を実施する。 	-	台数は請負者が決める
7	PARTNER専用端末 (職員システム専用端末)	統合運用事業者 保守事業者 (暫定運用拠点)	× ※1	<ul style="list-style-type: none"> 職員向けオンラインシステムを操作する。 	8台	
8	運用業務端末 (国民/職員システム直接接続 端末)	統合運用事業者 (暫定運用拠点)	○	<ul style="list-style-type: none"> AWSコンソール、ITSM等へのアクセスを実施する。 国民向けオンラインシステムを参照する。 外部へのメール送受信等を実施する。 ECOM端末での業務を実施する。 	-	台数は請負者が決める ※ 5
9	点字用プリンタ管理端末	統合運用事業者 (暫定運用拠点)	× ※2	<ul style="list-style-type: none"> 暫定運用拠点に設置するプリンタを管理する。 	1台	PrCより持込

※ 1：別調達（次期H/W）にて準備する
 ※ 2：現行運用事業が利用中の端末を残置する。
 ※ 3：2027/6までは先行運用事業者が準備した端末を利用可能。2027/7～は別調達にて準備する
 ※ 4：適切なセキュリティ対策を講じることを前提に # 1, 2 は同一端末とすることを可能とする。 ※ 先行事業者は別々に確保している。
 ※ 5：暫定運用拠点のため、#8はインターネット接続端末も兼ねることとする。

- 請負者は、本調達に係る業務をオペレーションセンターで実施することを前提とし、先行運用事業者と調整の上、本番運用開始前に「閲覧資料 7 オペレーションセンター借受物品・一般物品一覧」を適宜参照し、環境準備を実施すること。また、準備に必要な費用（「5.3 作業環境」の「5.3.2 費用負担」に掲げる費用は除く。）の一切は請負者が負担することとし、見積りに含めること。
- 請負者は、本調達に係る業務を実施するにあたりオペレーションセンター被災発生時に備え、暫定運用拠点を請負者の責で用意することとし、見積りに含めること。暫定運用拠点は、交通手段等は問わないがオペレーションセンターから60分以上離れており、請負者は暫定運用拠点で120分以内に、業務開始に向けた作業を開始できること。また、その暫定運用拠点に対して、回線敷設、および暫定運用業務に必要なNW機器（ルーター、スイッチ、ハブなど）を請負者の責で用意することとし、見積りに含めること。
- 請負業務には、個人情報を含む書類を印刷する業務を実施することから、作業場所は、主管室が準備するオペレーションセンターのみとし、オペレーションセンターが被災した場合に代替の業務を行うために必要な暫定運用拠点の中にセキュアな区画を設けること。
- 暫定運用拠点において機器（プリンタなど）を設置するにあたり、搬入経路、スペース、床耐荷重が考慮されていること。また、機器の耐震固定を行うと共に、機器を利用するために必要な電源およびLAN配線等を用意すること。なお、PARTNER運用業務に利用する機器（プリンタなど）の設置は別途調達にて実施する。
- これら統合運用を実施するにあたる環境情報については稼働開始前に「環境準備計画書」を作成し、提示すること。

(2) 運用計画書、運用実施要領、運用作業手順書の作成

請負者は、運用計画書、運用実施要領及び運用作業手順書を作成すること。作成に当たり、具体的な作業内容や実施時間、実施サイクル等の考慮を行うこと。また、原則、後続稼働領域の設計・開発事業者が作成した成果物を

利活用し、請負者が新規で作成する成果物も含めて適宜更新すること。運用計画書には本プロジェクトにおける運用計画を、運用実施要領には運用計画を順守するための管理方法を、運用作業手順書には「3.1.3 運用管理」、「3.1.4 基盤運用・業務運用」の役務を実施するに当たっての作業手順をそれぞれ定義すること。運用計画書及び運用実施要領については、デジタル・ガバメント推進標準ガイドライン実践ガイドブックに付随するテンプレートを参考に作成すること。

また、運用計画書、運用実施要領又は運用作業手順書に対して改善提案がある場合、年度末にその内容を盛り込むよう修正すること。

ア 運用計画書の作成

請負者は、後続稼働領域の設計・開発事業者が作成した運用計画書の案や本調達仕様書（別紙含む。）及び調達時の提案書等に基づき、関連する他の事業者との調整を行った上で、運用計画書の最終化を行い後続稼働開始（令和8年（2026年）12月）までに納品すること。詳細は、「基本設計書-別紙2 運用・保守基本設計書（運用編）」の「3.1.1 運用計画策定」を参照すること。

イ 運用実施要領の作成

請負者は、本調達に係る業務の実施について、本調達仕様書（別紙含む。）及び調達時の提案書等に基づき、以下「(ア) コミュニケーション管理」から「(ク) 情報セキュリティ対策」までに示す内容を含む運用実施要領を作成し、契約締結後1ヶ月以内に主管室の承認を得ること。契約期間における作業の全般にわたる運用実施要領とし、更新に際しては、主管室と内容を協議し了承を得ること。記載内容については、「参考資料 1-デジタル・ガバメント推進標準ガイドライン解説書（2025年（令和7年）5月27日 デジタル庁）」の「第9章 運用及び保守 1. 3」運用実施要領の作成と確定」を参照し、かつ、各プロジェクト管理要領の内容も踏まえること。

(ア) コミュニケーション管理

「管理要領-別紙6 コミュニケーション管理要領」及び「基本設計書-別紙2 運用・保守基本設計書（運用編）」の「3.1.5 コミュニケーション管理」を参照の上、本調達の特性を踏まえ、請負者が参加すべき会議の開催頻度、主催者、参加者、議事録作成者等、コミュニケーション管理の方法を定めること。想定している会議体及びその内容を以下に示す。

- 運用調整会議（運用作業実績、リスク、課題等の確認、サービスレベルの評価結果、運用計画の実績報告、セキュリティ監視報告、リソース利用状況）
- 運用業務評価会議（サービスレベルの評価結果、運用計画の実績報告、改善策の検討）
- 緊急対策会議等（インシデント発生時等）（障害対応、再発防止策の検討、報告要領等）
- その他調整会議（適宜）（他の情報システムにおける運用作業との調整）

(イ) 体制管理

運用作業を行う上で適切な作業体制を組成し、及び体制を変更する際に運用作業へ影響を及ぼすことなく円滑な体制変更が行えるようにするため、作業体制の管理手法等について定めること。記載すべき内容を以下に示す。

- 作業体制の管理方法
- 作業体制の説明及び作業要員変更時の報告、承認方法
- チーム及び作業要員の数、作業要員に求める資格要件

(ウ) 作業管理

運用作業を実施する上で必要となる、全ての運用作業に係る品質の管理手法等について定めること。作業管理に必要な請負者が主管室へ月次で実施する運用状況報告の内容については、例を表3-2に示す。インシデントの管理については、作業の役割分担が明確になるようにすること。記載すべき内容を以下に示す。

- 運用状況の報告内容等

表 3-2 運用状況の報告内容等

#	報告項目	内容
1	作業実績状況	<ul style="list-style-type: none"> 運用作業の集計結果（実施件数、総作業時間等） 運用作業の一覧（作業内容、発生日、完了日等） 作業実績状況を踏まえた改善提案等 サービスレベル遵守状況（インシデントへの第一報時間、問い合わせ回答期間、計画作業実績、システム停止）
2	情報システムの構成と運転状況	<ul style="list-style-type: none"> 「運用計画」の「作業概要」にて定義した「監視項目」について報告を求める。また、目標値に満たない項目がある場合には、要因分析結果の報告や改善策を実施する。 アクセス件数の集計やログ解析結果の報告等、運転状況の調査分析を実施する。 情報システム構成情報（ソフトウェアライセンス数、構成変更件数等） セキュリティ状況（不正アクセス件数、ウイルス検知数、不正侵入検知数等）等 サービスレベル遵守状況（システム停止時間） 刷新効果の報告
3	情報システムの利用者サポート	<ul style="list-style-type: none"> 問い合わせ対応状況（受付件数、応答件数等） サービスレベル遵守状況（問い合わせ回答期間遵守率）
4	リスク・課題の把握・対応状況	<ul style="list-style-type: none"> リスク・課題の一覧 リスク・課題の発生理由、対応状況等
5	インシデントの把握・対応状況	<ul style="list-style-type: none"> 発生したインシデントの一覧 インシデントの発生理由、対応状況等 サービスレベル遵守状況（インシデントへの第一報時間）
6	業務実施指標の証跡	<ul style="list-style-type: none"> 電子申請件数（ユーザID登録件数、申請・届出件数）

(エ) リスク管理

「管理要領-別紙 3 リスク管理要領」及び「基本設計書-別紙 2 運用・保守基本設計書（運用編）」の「3.1.4 リスク管理」を参照の上、リスク管理の方法を定めること。

(オ) 課題管理

「管理要領-別紙 2 課題管理要領」及び「基本設計書-別紙 2 運用・保守基本設計書（運用編）」の「3.1.3 課題管理」を参照の上、課題管理の方法を定めること。

(カ) システム構成管理

「基本設計書-別紙 2 運用・保守基本設計書（運用編）」の「3.2.3 構成・資産管理」を参照の上、システム構成管理の方法を定めること。

(キ) 変更管理

「管理要領-別紙 5 変更管理要領」及び「基本設計書-別紙 2 運用・保守基本設計書（運用編）」の「3.1.2.3 変更管理」を参照の上、変更管理の方法を定めること。

(ク) 情報セキュリティ対策

運用作業を遂行する上で、「総務省情報セキュリティポリシー」及び「総合無線局監視システム運用管理規程」を遵守するための基本的な考え方、情報セキュリティの管理方法と「別紙 2_作業実施に係る遵守事項」に基づいた内容とすること。運用実施要領に記載すべき内容を以下に示す。

- 作業実施に係るセキュリティ対策
本作業におけるセキュリティ管理体制、作業前・作業中・作業後における遵守事項等を記載する。詳細は、「別紙 2_作業実施に係る遵守事項」を参照すること。

- 情報セキュリティ対策
PARTNER の情報セキュリティ対策における運用業務を記載する。詳細は、「基本設計書-別紙 2 運用・保守基本設計書（運用編）」の「3.2.14 セキュリティ対策」を参照すること。

ウ 運用作業手順書の作成

請負者は、請負者が作成した運用計画書、後続稼働領域の設計・開発事業者が作成した「閲覧資料 9 運用手順書」や本調達仕様書（別紙含む。）調達時の提案書等に基づき、運用作業を円滑に実行できるように運用作業手順書の最終化を令和 8 年（2026 年）12 月までに行うこと。その際に、運用作業を実施する上で不足している部分があれば追記を行うこと。また、先行運用事業者との連携の観点から更新が必要となる部分については、先行運用事業者と協議の上、令和 9 年（2027 年）3 月までに更新を行うこと。

(3) 受入テスト・本番移行への参加

請負者は、後続稼働領域における円滑な本番運用作業の開始に向け、運用準備期間において実施される後続稼働領域の運用に係る受入テスト及び本番移行に参加すること。

- 受入テスト

本番稼働に次期運用事業者として向けて職員からの実際の問い合わせ作業の試行や運用作業に係るシステム機能の受入可否確認を実施する想定である。

- 本番移行

運用作業に係るシステム機能の稼働確認等を実施する想定である。

具体的な対応内容は、後続稼働領域の設計・開発事業者と協議の上で確定し、調整結果を主管室に報告すること。

3.1.2 引継ぎの実施

本調達における引継ぎの実施について、以下に示す。詳細は「別紙 3_運用受入基準」を参照すること。

(1) 設計・開発事業者からの引継ぎ

請負者は、後続稼働領域における円滑な本番運用作業の開始に向け、運用準備期間において各種設計書や運用作業手順書等の確認を行い、設計・開発事業者への問い合わせを行うことで、本番運用作業に必要な事項の確認を行うこと。引継期間は、令和 8 年（2026 年）12 月末までとする。契約締結後速やかに端末や機器の調達を実施し、機器準備が整うまでは主に運用に係る設計成果物の内容確認を行うこととし、令和 8 年（2026 年）10 月からは主にオペレーションセンター等において、現場での実務引継ぎを行うものとする。引継ぎは、以下の手順に従って受けるものとする。なお、その際の事務引継ぎに必要な経費は、本業務を受注した請負者に発生した費用は請負者が負担することとし、それ以外の費用は設計・開発事業者の負担となる。

- 引継実施に係る調整

引継ぎの実施に向け、設計・開発事業者が作成した「運用引継計画書」に基づき、実施方法、日程、その他の必要な事項について、後続稼働領域の設計・開発事業者との調整を実施すること。また、調整結果を主管室に報告すること。

- 引継ぎの実施

調整結果に基づき、後続稼働領域の設計・開発事業者から引継ぎを受けること。引継ぎは、後続稼働領域の本番運用作業を確実に実施できるようにするため、質疑応答の反復や作業への随伴などにより、本番運用に必要な事項の把握に遺漏なきを期すこと。先行稼働領域における問い合わせ対応を運用試行として先行運用事業者とともに本番稼働前に実施すること。

- 引継結果の承認

引継ぎを受けた結果を主管室に報告し、各メンバーの業務習得レベル等の確認を行い、成熟度に関する承認を得ること。承認を得られなかった場合、引継期間を延長する等の対応を行いリリース延伸にならぬよう、また業務に支障が生じないよう必要な措置を講ずること。

(2) 先行運用事業者からの引継ぎ

請負者は、先行稼働領域における円滑な本番運用作業の開始に向け、運用準備期間において各種設計書や運用作業手順書等の確認を行い、先行運用事業者への問い合わせを行うことで、本番運用作業に必要な事項の確認を行うこと。引継期間は、令和9年（2027年）1～3月末までとする。契約締結時から令和9年（2027年）1月末までは、主に運用に係る設計成果物の内容確認を行うこととし、令和9年（2027年）2月からは主にオペレーションセンター等において、現場での実務引継ぎを行うものとする。引継ぎは、以下の手順に従って受けるものとする。なお、その際の事務引継ぎに必要な経費は、本業務を受注した請負者に発生した費用は請負者が負担することとし、それ以外の費用は先行運用事業者の負担となる。

- 引継実施に係る調整

引継ぎの実施に向け、先行運用事業者が作成した「PARTNER_統合運用_運用引継計画書」に基づき、実施方法、日程、その他の必要な事項について先行運用事業者との調整を実施すること。また、調整結果を主管室に報告すること。

- 引継ぎの実施

調整結果に基づき、先行運用事業者から引継ぎを受けること。引継ぎは、先行稼働領域の本番運用作業を確実に実施できるようにするため、質疑応答の反復や作業への随伴など、また先行稼働時の受入テストと同等の内容や先行稼働領域における問い合わせ対応を試行するなどの OJT を実施することで本番運用に必要な事項の把握に遺漏なきを期すこと。運用引継計画書に含まれていないことについても運用業務を実施する上で必要なことについては自主的に先行運用事業者へ確認を実施すること。

- 引継結果の承認

引継ぎを受けた結果を主管室に報告し、各メンバーの業務習得レベル等の確認を行い、成熟度に関する承認を得ること。承認を得られなかった場合、引継期間を延長する等の対応を先行運用事業者と調整を行い、国民システムに関する業務に支障が生じないよう必要な措置を講ずること。

(3) 令和11年度の運用事業者への引継ぎ

請負者は、運用作業を通して更新した職員向けシステム、及び国民向けシステムに対する運用作業手順書を令和11年度より運用を請負う事業者（以下「次期運用事業者」という。）に対して令和11年（2029年）3月末までに引継ぎ・引き渡しを完了すること。次期運用事業者が実施する運用作業手順書は、請負者が更新し、次期運用事業者に引き渡すものとする。請負者は、次期運用事業者に対し作業経緯、残存課題等についての引継ぎを実施する。引継ぎは、3か月程度の引継ぎ期間で実施できるように、実施方法、日程その他の必要な事項について次期運用事業者と調整の上で実施するものとし、また、次期運用事業者からの質問等には真摯に対応をするものとする。

請負者は、次期運用事業者が本調達に規定する作業を円滑かつ確実に遂行できるよう、引継資料の案を作成すること。作成は、作成時点までの本調達に規定する作業の実施により得られる様々な知見等を反映するものとし、初版を令和9年（2027年）9月末までに作成するものとする。また、第2版以降は、請負期間を通して整備を行い、少なくとも四半期ごとには改版するものとする。なお、その際の事務引継ぎに必要な経費は、本業務を受注した請負者に発生した費用は請負者が負担することとし、それ以外の費用は次期運用事業者の負担となる。

3.1.3 運用管理

請負者は、主管室が承認した運用実施要領に基づき、運用業務に係るコミュニケーション管理、体制管理、作業管理、リスク管理、課題管理、システム構成管理、変更管理、情報セキュリティ対策を行うこと。運用作業を実施する中で総務省デジタル・ガバメント中長期計画、刷新計画書等の中長期的な計画書に反映すべき内容を検知した場合、主管室に情報提供を行うこと。詳細は、「閲覧資料 9 運用・保守詳細設計書（運用編）」及び「閲覧資料 10 運用作業手順書」を参照すること。

3.1.4 基盤運用・業務運用

基盤運用について詳細は、「基本設計書-別紙 3 基盤基本設計書」、「基本設計書-別紙 4 基盤基本設計書（ネットワーク）」を

参照すること。

業務運用について詳細は、「基本設計書-別紙 2 運用・保守基本設計書（運用編）」の「3.2. 役務」並びに「閲覧資料 9 運用・保守詳細設計書（運用編）」及び「閲覧資料 10 運用作業手順書」を参照すること。

3.1.5 その他

その他請負者が実施すべき事項について、以下に示す。

- 主管室が PARTNER の運用管理の観点から必要と認める会議等に参加を求める場合、対応すること。
- 請負者が本調達において履行すべき内容は、本調達仕様書、入札に際して請負者が提出した提案書及び主管室と請負者で合意した書類で明記した全ての内容とする。また、運用作業における改善提案を実施し、対応可否について主管室に判断を求め、対応を実施すること。ただし、調達仕様書に記載がない内容で主管室が実施の必要を認めたものについては別途対応を協議するものとする。
- 運用開始後においても継続して PARTNER 業務の理解を深め、予期せぬインシデントの発生リスクを抑止するべく務めること。また PARTNER 業務の理解を深めることで運用業務プロセスの精度を向上させ、運用業務に関わるドキュメントの整備を推進すること。
- 主管室からの本調達に係る質問に対応すること。
- 作成した会議資料等については、主管室の求めに応じ提出すること。
- 本調達の関連事業者の協力が必要になる場合、又は関連機関等への問い合わせ等が必要になる場合において主管室の紹介等が必要になるときは、主管室に協力を依頼し対応すること。
- 納入成果物の作成に当たり、刷新計画書の内容を十分に踏まえること。また、計画で継続的な検討課題とされた事項や関係機関との調整、法令改正等により新たに検討対象となる事項もあるため、現状業務調査、要件の追加実施等が必要となることに十分留意し、主管室と協議の上、対応方針を決定すること。
- 請負者側の事情により本調達に規定する業務を継続できない事態が発生した場合、納入成果物、説明資料その他の発生時点までに作成した資料の全てを主管室に提出すること。
- 地方局の電子申請促進イベントに参加し、操作方法の解説等主管室の補佐を実施すること。イベントは、地方局ごとに年 1 回程度開催される（令和 6 年度は 9 回実施）。
- PARTNER における作業環境の利用状況の調整、および作業管理を実施すること。
- IT-BCP について GC への完全移行に伴い IT-BCP 要領、および対応フローについてセキュリティ監査結果の観点も踏まえ見直しを随時行い、また少なくとも年に 1 回、IT-BCP の手順を確認する訓練を請負者が主導し、実施すること。詳細については「閲覧資料 10 IT-BCP（オペレーションセンター編、セキュリティ編、ガバクラ編）」を参照すること。
- 請負者は、「参考資料 2 - デジタル・ガバメント推進標準ガイドライン（2025 年（令和 7 年）5 月 27 日 デジタル庁）」を参考に情報資産管理標準シートの提出等に関する作業を実施すること。また、主管室が求める場合に適宜様式により必要な情報をとりまとめて提出すること。
- 年に 1 回の割合で職員、および国民に対して、説明の分かりやすさの観点及び再度ヘルプデスクを利用したいかどうか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）の維持を目標とすること。基準スコアを維持できなかった場合は、アンケートの内容を分析した上で改善案を作成し主管室の承認を得ること。詳細については「別紙 9 PARTNER の利用に関する満足度アンケート調査」を参照すること。

3.2 納入成果物、納入期日等

3.2.1 納入成果物、納入方法

- 電子ファイルの形式は、原則としてサポート期間内の Microsoft Office 及び ISO/IEC 29500:2008 フォーマット又は PDF 形式で作成すること。なお、プログラム、テストデータ等の開発に関連した成果物については、納入する際の形式及び方法について主管室と協議すること。
- 成果物は、全て日本語で作成すること。ただし、日本国においても、英字で表記されることが一般的な文言については、そのまま記載しても構わないものとする。
- 用字、用語及び記述符号の表記については、「公用文作成の考え方（令和 4 年 1 月 11 日内閣官房長官通知）」を参

考にすること。

- 情報処理に関する用語の表記については、日本産業規格（JIS）の規定を参考にする。
- 納入成果物の書式等の詳細については、主管室と別途協議した上で決定すること。
- 納入は、納入期限ごとに、納入成果物となる電子ファイルを記録した CD-R 若しくは DVD-R、HD 又は USB メモリの電磁的記録媒体の送付、電子メールの送信、総務省の大容量ファイル転送システムの使用その他の主管室が指定する方法で行うこと。
- 既に存在する文書に対する修正を行った場合、修正した文書の電子ファイルも納入すること。
- 納入成果物の納入後、主管室等において改変が可能となるよう、図表等の元データも併せて納入すること。
- 納入成果物の作成に当たって特別なツールを使う必要がある場合、事前に主管室との協議を経ることとし、使用したツールも併せて納入すること。
- 具体的な納入成果物と納入期日については、「別紙 4_納入成果物一覧」を参照すること。別紙 4 に示す各納入成果物スケジュールについては現時点の想定であり、これを参考に、各納入成果物の作成する内容、種類、納入スケジュールを提案すること。なお、検収及び支払については、これらの納入成果物ごとに実施するものとする。
- 成果物が外部に不正に使用されたり、納入過程において改ざんされたりすることのないよう、安全な納入方法を提案し、成果物の情報セキュリティの確保に留意すること。
- 主管室へ提供する電子ファイルは、事前にウイルスチェック等を行い、悪意のあるソフトウェア等が混入していないことを確認すること。
- 請負者が保有する特許等を用いる場合、成果物にその旨を明記すること。
- 納入成果物の検収後であっても不具合等が判明した場合には、主管室と協議の上で対応すること。
- 最終納入時点では、全ての未決事項が解消され、その旨主管室と合意していること。

3.2.2 納入場所

主管室が別途指定する場所とする。

4 請負期間中の要件見直しについて

本調達仕様書の各要件について、現時点で求める内容・要件を示したものであるため、クラウドサービス等の技術的進展の速さを踏まえ、システム運用は最新の技術動向その他の関連動向に即して実施することが本調達の目的に合致する場合が想定されるため、本調達の目的により合致するよう見直すことが最適である。請負者は、見直しにより本調達の目的をより効果的に達成できる場合、代替案の提案も可とする。また、各要件について、本調達の履行時に問題・阻害が認められる、又はそのおそれがあると考えられる場合、入札時又は履行期間中の別にかかわらず代替案又は追加案の提案をすること。これら要件の見直しに当たっては、請負者は、その見直しが本調達の目的等に資すると判断する理由、必要性和影響度などを十分に説明し、主管室の承認を得るものとする。また、要件を代替するだけでなく、本調達の目的の達成に伴い、より大きな効果の発現に寄与する方策が考えられる場合には提案すること。

5 作業の実施体制・方法に関する事項

5.1 作業実施体制

入札者は、図 5-1 に示す本プロジェクト全体の業務遂行に係る体制図を参考に、提案書に作業実施体制を記載すること。作業実施体制には、「5.2 作業実施体制の組織又は要員ごとの役割及び求める資格等の要件」の要件を満たす者を配置し、該当する条件を明記し、資格を証明する書類を提出すること。

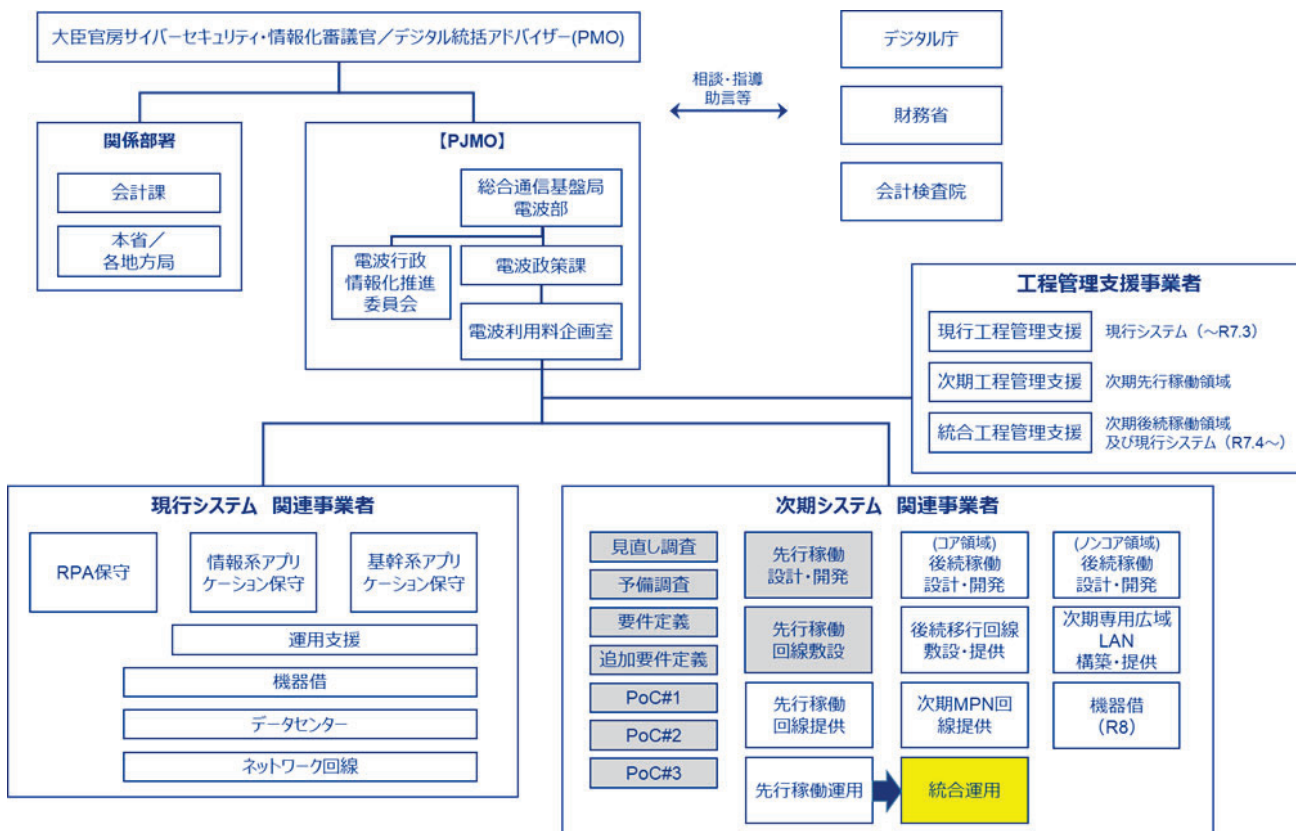


図 5-1 本プロジェクト全体の業務遂行に係る体制図

- 作業実施体制における各要員の従事状況及び関連する情報は、主管室の求めに応じて提供すること。
- 全体を統括する実施責任者を選任すること。本調達の実施に伴う業務を細分化し、担当別にチーム編成を行う場合、全体を統括する実施責任者の下、チームごとに責任者を割り当てる体制とすること。
- 要員の交代は、主管室の承認を得た上で、不正防止及び機密保護を考慮して行うこと。また、不測の事態に備えた要員の確保についても考慮すること。
- 新規に参画する要員に対しては、業務及び PARTNER に関する専門的知識を習得させるための適切な教育、研修等を実施すること。
- 業務に従事する個人（以下「業務従事者」という。）として、本件業務を実施するに当たって必要な経験、資格、業績等を有する者を確保すること。
- 業務従事者は履行に必要若しくは有用な、又は背景となる経歴、知見、語学（母語及び外国語能力）、文化的背景（国籍等）を有すること。また、無線局に関する情報等、情報管理の必要性が高い情報を取り扱う業務（それら情報にアクセス可能となる業務を含む。）に従事する業務従事者については、特に注意して情報漏えいやセキュリティリスク等の懸念が生じない経歴や文化的背景等（国籍等）の者を配置することとし、その者を業務上監督する者についてもそうした懸念が生じないことを確認すること。

5.2 作業実施体制の組織並びに要員ごとの役割及び求める資格等の要件

本調達での運用等に係る作業の実施体制の組織並びに要員ごとの役割及び求める資格等の要件について、表 5-1 に示す。
詳細は「基本設計書-別紙 2 運用・保守基本設計書（運用編）」の「5.2. 役割」を参照すること。

表 5-1 作業の実施体制の組織並びに要員ごとの役割及び求める資格等の要件

No.	組織又は要員	役割と要件
1	運用統括管理 責任者	<p><役割></p> <p>本業務として国民向けシステムおよび職員向けシステム（コア、ノンコア）全体を統括し、必要な意思決定を行うこと。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 本業務の全体統括として運用プロセスを監督し、運用作業の実行を管理すること。 • 本業務の委託期間中は専任として主たる勤務場所は運用拠点でこれに当たること。やむをえない場合は、補助者による対応も可とする。 • インシデント発生時においては障害を迅速に特定するべく全体指揮をとり、各関連先との調整を実施し、解決に導くこと。 <p>各関連する組織・部門とのコミュニケーション窓口を担うこと。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 重大障害が発生した際は速やかに全体把握、および解決に向けた体制確保を行い、指揮命令系統を確立したうえで主体的に解決に導くこと。 <p><資格等の要件></p> <p>コンピュータシステムの運用統括業務に関し、少なくとも5年以上の経験を有すること。 電波法（昭和25年法律第131号）及び関連する法令を理解していること。 次の資格のいずれかを有すること、又はこれを満たさない場合は、満足する者を補助者としてもよい。</p> <ul style="list-style-type: none"> • ITストラテジスト試験、ITサービスマネージャー又はITIL Foundation認定資格 • AWS Certified DevOps Engineer – Professional
2	情報セキュリティ 管理者	<p><役割></p> <p>作業実施におけるセキュリティ管理を行うこと。また、次の内容を明確にすること。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 本作業におけるセキュリティ管理体制 • 本作業環境におけるセキュリティ対策 • 本作業に従事する作業要員に対するセキュリティ教育内容 <p>運用統括管理責任者又は、チーム責任者から、情報セキュリティ管理者として、正副1名ずつ選出すること。</p> <p><資格等の要件></p> <p>コンピュータシステムの設計、構築又は運用・管理業務等に関し、少なくとも5年以上の経験を有すること。 以下の資格のいずれかを有する、又は資格保有者と同等の情報セキュリティ管理能力を有することを証明できること。</p> <ul style="list-style-type: none"> • CISSP（Certified Information Systems Security Professional） • CISM（Certified Information Security Manager） • 情報処理安全確保支援士試験（旧制度による同等の試験を含む。）に合格していること。
3	品質管理責任 者	<p><役割></p> <p>作業実施における品質管理を行うこと。また、次の内容を明確にすること。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 品質基準及び品質保証を含む品質管理方針 • 品質管理手順 • 品質管理体制 • 品質管理に関する要員への教育内容 <p>なお、業務の性質上、運用統括管理責任者との兼務を不可とし、体制上独立した要員を確保すること。</p> <p><資格等の要件></p>

		<p>以下の資格のいずれかを有する、又は資格保有者と同等の品質管理能力を有することを証明できること。</p> <ul style="list-style-type: none"> •「情報処理の促進に関する法律」に基づいて行われる情報処理技術者試験に紐づく資格（プロジェクトマネージャ、システムアーキテクト）又は同等以上の資格（プロジェクトマネジメント・プロフェッショナル等） •ソフトウェア品質技術者資格（JCSQE）又は JSTQB 認定テスト技術者資格 •クラウドサービスに係る上級クラウド資格（AWS Solutions Architect（Professional））
4	チーム責任者	<p><役割> 各チームが担当する業務に関する以下の作業を行うこと。</p> <ul style="list-style-type: none"> •チームの運用要員の管理・統括 •チームの担当する作業の進捗状況の把握、及び遅延対策の実施 •チームの運用要員が作成した成果物のレビューの実施 •チーム間の調整 •チームの運用要員の健康管理を考慮した作業環境の整備 •チームの運用要員の定期的な健康診断の受診、及び運用要員のメンタルヘルスクエアについての十分に留意と適切な対応 •チームの運用要員が担当する作業の安全管理 <p>なお、チーム責任者は、運用統括管理責任者の実務を補佐する実務の経験を有する者を選出すること。</p> <p><資格等の要件></p> <ul style="list-style-type: none"> •システム運用業務におけるチーム責任者として、少なくとも3年以上の経験を有すること。 •業務に関する情報及び既存のシステム、インフラ等に関する専門的な知識を有していること。 •システム運用チームの責任者については、AWS Certified SysOps Administrator – Associate を保持すること又は同等の運用能力を有すること。
5	運用要員	<p><役割> 運用作業の実務を行うこと。</p> <p><資格等の要件></p> <ul style="list-style-type: none"> •コンピュータシステムの設計、構築又は運用・管理業務等に関し、少なくとも1年以上の経験を有すること。 •業務に関する情報及び既存のシステム、インフラ等に関する専門的な知識を有していること。但し、サポートデスクチームの要員についてはその限りではない。 •運用作業に対し、運用実施要領を遵守し運用作業手順書に従って遂行できる能力を有すること。 •本システムのサポートデスクチームの要員は、特殊無線技士を除く無線従事者の資格を有する者であること。ただし、チームの要員全員が有資格者である必要はない。※「無線従事者の資格」については「参考資料 12 – 無線従事者資格」を参照。

5.3 作業環境

5.3.1 常駐場所

主たる常駐場所は、オペレーションセンターとする。詳細については、公示期間中に「別紙 5_守秘義務誓約書」の提出があった者からの請求に限り開示するものとする。また、「管理規程-別紙 1 総務省情報セキュリティポリシー」及び「管理規程-別紙 2 総合無線局監視システム運用管理規程」に準拠していることを証明した上で主管室から承認を得た場合において、自宅等からリモートで対応を行うことを可能とする。

ただし、運用準備期間（令和8年（2026年）9月から同年12月まで）においては、請負者が作業場所を準備すること。オペレーションセンターに関する詳細については現行運用事業者、および先行運用事業者と協議すること。

5.3.2 費用負担

主たる常駐場所であるオペレーションセンターについては、総務省が無償で請負者に使用させ、運用作業に必要な通信費（既設の回線に限る。）や光熱費（既設の配電設備の使用に係るものに限る。）などは総務省の負担とする。ただし、請負者は、これらを本件

調達目的以外で使用してはならない。

6 成果物の取扱いに関する事項

6.1 知的財産権の帰属

本調達での知的財産権の帰属について、以下に示す。

- (1) 本調達において納入される成果物の著作権及び二次的著作物の著作権（著作権法第 21 条から第 28 条に定める全ての権利を含む。）は、請負者が本調達の実施の従前から権利を保有していた等の明確な理由によりあらかじめ提案書等にて権利譲渡不可能と示されたもの以外は、全て総務省に帰属するものとする。
- (2) 請負者は、本調達において納入される成果物に第三者が権利を有する著作物等（以下「既存著作物」という。）が含まれる場合、当該既存著作物の使用に必要な費用の負担及び使用許諾契約に係る一切の手続を行うこと。この場合、請負者は、当該契約等の内容について事前に総務省の承認を得ることとし、総務省は、既存著作物について、当該許諾条件の範囲内で使用するものとする。
- (3) 請負者は、本調達において総務省に対し、納入される成果物への一切の著作者人格権（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。）を行使しないこととし、また、第三者をして行使させないものとする。ただし、総務省が承認した場合は、この限りではない。総務省の保有する知的財産権及び実施権の使用については、別途協議の上決定するものとする。
- (4) 請負者は、本調達において納入される成果物のうち要機密情報に該当する情報については、第三者に開示若しくは使用させてはならない。また、そのために必要な措置を講じること。ただし、当該部分について本契約の目的達成のため第三者への開示等が必要な場合、総務省と事前に協議し、その承認を得ることにより、必要最小限の範囲において第三者に開示若しくは実施又は使用させることができる。
- (5) 請負者は、本調達に基づくシステム運用に関し、産業財産権、著作権等に係る権利侵害の紛争が生じたときは、当該紛争の原因が専ら総務省の責めに帰す場合を除き、請負者の負担において一切を処理すること。この場合、総務省は必要な範囲で訴訟上の防衛に関し請負者に委ねる等の協力措置を講じるものとする。

6.2 契約不適合責任

- (1) 請負者は、主管室が納入成果物の不適合を知った日から 1 年以内に、その旨の通知を主管室から受けた場合、当該不適合内容が主管室の指示によって生じたものであるときを除き、請負者の責任及び負担において速やかに修正等を行い、指定された日時までに修正等を施した納入成果物を再度納入するものとする。なお、修正は、具体的な実施方法等について事前に主管室の承認を得てから着手するとともに、修正結果等についても主管室の承認を受けること。
- (2) 前項の規定等により検収日以降に修正を行った納入成果物について、なお前項の規定を準用する。
- (3) 主管室は、前各項の場合において、納入成果物の修正等に代えて、当該不適合内容により通常生ずべき損害に対する賠償の請求を行うことができるものとする。また、当該不適合内容を修正してもなお生じる損害に対しても同様とする。

6.3 検収

本調達での検収について、以下に示す。

- (1) 請負者は、納入成果物等について、納入期日までに必要な資料の作成及び主管室に対する内容の説明を実施し、検収を受けること。
- (2) 主管室は、納入された成果物について検収を行い、以下の判断基準のいずれかに該当する場合、不合格とする。
 - ア 「別紙 4_納入成果物一覧」に示す一部又は全ての納入成果物が納入されない場合
 - イ 納入された納入成果物が本調達仕様書で示す要件を満たしていない場合
- (3) 請負者は、納入した納入成果物が不合格とされた場合、主管室の指示に従い、請負者の責任と費用により直ちに必要な修正、改修、交換等を行い、変更点について主管室に説明を行った上で、指定された日時までに再度納入すること。
- (4) 請負者は、主管室から、本調達に係る業務の実施に対する監督及び検査のため、報告要請その他の指示がある場合は、これに応じること。

7 再委託に関する事項

7.1 再委託の制限

本調達での再委託の制限について、以下に示す。

- (1) 請負者は、本調達仕様書に規定する業務を一括して再委託してはならない。
- (2) 請負者は、本調達の実施の一部を再委託する場合には、以下の条件を満たすこと。
 - 請負者における実施責任者を再委託先事業者の社員や契約社員とすることはできない。
 - 請負者は、再委託先の行為について一切の責任を負うものとする。
 - 再委託により生じる情報セキュリティ上の脅威に対して情報セキュリティが十分確保されるよう、具体的な対応方法の提案を求める。
 - 再委託先の情報セキュリティ確保のためのルール遵守や成果物の確認方法（例えば、現場での抜き打ち調査等についての実施主体、手順、方法等）を求める。
- (3) 本邦外の事業者に再委託する場合には、外国政府又は外国政府機関等に対し、設計情報、免許情報等を含む PARTNER に関する情報（公知の情報を除く。）を総務省に無断で開示しないことが確認されていること。
- (4) 本調達の入札に係る総合評価基準に規定する必須要件を満たさない者であっても、特定の技術やスキルに関して本調達仕様書に基づく業務の一部を再委託又は再委託の相手方が更に再委託を行う必要がある場合において再委託に係る規定に従って所要の手続を行ったときは、当該再委託は認められる可能性がある。

7.2 承認手続

- (1) 本業務の実施の一部を合理的な理由及び必要性により再委託する場合、所定の様式により申請しあらかじめ承認を受けること。主に記載が必要な事項を以下に示す。
 - 再委託の相手方の商号又は名称、住所
 - 再委託を行う業務の範囲
 - 再委託の必要性及び契約金額等
- (2) 前項による申請内容に変更が生じた場合及び再々委託を行う場合、前項と同様に所定の様式により申請し、承認を受けること。

7.3 再委託先の契約違反等

請負者は、再委託の相手方が本調達仕様書に定める事項に関する義務違反又は業務を怠った場合、その一切の責任を負うとともに、総務省は、当該再委託先への再委託の中止を請求することができる。

8 外部サービスの選定、利用に関するセキュリティ関連事項

請負者の運用対象となるシステムは設計・開発事業者により構築済であるが、新規に外部サービスを導入することで運用費用の低減等、本調達目的により合致することが可能である場合には、主管室と協議の上で提案することを可能とする。その際の要件について以下に記す。

8.1 外部サービス全般の利用に関する共通セキュリティ要件

要機密情報を取り扱う外部サービスの利用に関しては、「政府機関等のサイバーセキュリティ対策のための統一基準（令和7年度版）4.2.1 クラウドサービスの選定（要機密情報を取り扱う場合）、および4.2.2 クラウドサービスの利用（要機密情報を取り扱う場合）」の内容に遵守すること。

8.2 クラウドサービスの選定、利用に関するセキュリティ要件

- (1) セキュリティ確保のため、本システムで用いるクラウドサービスは、原則として ISMAP クラウドサービスリスト又は ISMAP-LIU クラウドサービスリストに登録されているクラウドサービスを選定すること。なお、例外的に ISMAP クラウドサービスリスト又は ISMAP-LIU クラウドサービスリストに登録されていないクラウドサービスを選定する場合、受託者の責任において、当該クラウドサービスが「ISMAP 管理基準」の管理策基準における統制目標（3桁の番号で表現される項目）及び詳細管理策（4桁の番号及びその末尾に B 又は PB が付される項目）と同等以上のセキュリティ水準を確保していることを確認し、その旨を主管室に示すこと。
- (2) (1)のセキュリティ要件に加えて、クラウドセキュリティ、データ保護に関する以下の要件を満たすようにクラウドサービスを選定し、利用すること。
 - ・ 「政府情報システムにおけるクラウドサービスの適切な利用に係る基本方針」（以下「クラウド方針」という。）を遵守すること。
 - ・ 情報資産を管理するデータセンターの設置場所に関しては、国内であることを基本とする。設置場所の考え方については、クラウド方針を参照すること。
 - ・ クラウドサービスの利用契約の解釈は、日本法に基づくものであること。
 - ・ クラウドサービスの利用契約に関連して生じる一切の紛争は、日本の地方裁判所を専属的合意管轄裁判所とするものであること。
 - ・ 主管室の指示によらない限り、一切の情報資産について日本国外への持ち出しを行わないこと。情報資産を国外に設置されるクラウドサービスに保管する際の考え方については、クラウド方針を参照すること。なお、利用者がアクセス可能な部分を除き、国外から情報資産へアクセスする場合も日本国外への持ち出しに該当するものとする。
 - ・ 障害発生時に縮退運転を行う際にも、情報資産が日本国外のデータセンターに移管されないこと。
 - ・ 情報資産の所有権は、クラウドサービス事業者に移管されるものではないこと。従って、主管室が要求する任意の時点で情報資産の他の環境への移管ができること。
- (3) クラウドサービスの選定に関する留意事項
 - ・ 請負者がクラウドサービスを選定する場合において SaaS では要件を満たさないときに限り、PaaS や IaaS などを選択肢に含めること。なお、次期システムには比較的短期間での機能の追加が求められることから、SaaS 等を利用する場合、簡易な操作で機能の追加が可能であるものを選定すること。
 - ・ 次期システムは利用者の拡大が見込まれることから、今後の発行アカウント数の拡大時の安定稼働や運用費用の抑制等の観点から、本調達の趣旨に適したクラウドサービスを選定すること。

8.3 機器等のセキュリティ確保、リストの提出

システムで使用する機器やソフトウェア（ミドルウェア、ライブラリ）等を調達する際は、ゼロトラストの観点より不正侵入の経路となるバックドアや脆弱性が含まれていないことをログ収集・分析などを行うことで確認し、システム稼働中にメーカーサポートを受けられる安全なプロダクトを選定すること。

主管室は、「IT 調達に係る国の物品等又は役務の調達方針及び調達手続に関する申合せ」に基づき、サプライチェーン・リスクの観点から国家サイバー統括室（NCO）に対して講ずべき必要な措置について助言を求める必要があるため、入札者は、「別紙 7_機器等リスト」に調達を想定する機器等を記載の上、提案書と併せて提出すること。主管室からサプライチェーン・リスクに係る懸念が払拭されない

と通知された場合、代替品選定やリスク低減対策など、主管室と密接に連携し迅速に提案の見直しを進めること。調達機器に変更が生じる場合、国家サイバー統括室（NCO）に対して再度助言を求める必要があるため、変更した機器等リストを提出すること。

9 その他特記事項

9.1 入札公告期間中の資料閲覧等

本調達における閲覧資料一覧を表 9-1 に示す。閲覧資料（別紙含む。）は、閲覧時点で最新のものを提供する。

表 9-1 閲覧資料一覧

閲覧資料名称
閲覧資料 1 次期システム要件定義書一式
閲覧資料 2 GC 関連資料
閲覧資料 3 GSS 関連資料
閲覧資料 4 GIMA 連携仕様書
閲覧資料 5 GPKI 更改関連資料
閲覧資料 6 無線局免許等事務処理規程
閲覧資料 7 オペレーションセンター借受物品・一般物品一覧
閲覧資料 8 刷新計画書
閲覧資料 9 運用保守詳細設計書
閲覧資料 10 運用作業手順書
閲覧資料 11 IT-BCP（オペレーションセンター編、セキュリティ編、ガバクラ編）

本調達仕様書に定めのない資料の閲覧を希望する者は、以下に記載される主管室の連絡先へ閲覧を希望する旨を連絡すること。主管室は、閲覧の求めに応じて可否を勘案し、可と判断できる場合に限り閲覧を認めるものとする。閲覧要領について、以下に示す。なお、作業の実施に当たり必要となる資料については、契約締結後別途提示することとする。

- 閲覧場所・日時：主管室が指定する場所、日時とする。
- 閲覧手続：最大 5 名まで。応札希望者の商号、連絡先、閲覧希望者氏名を調達仕様書の「別紙 6_閲覧申込書」に記載の上、閲覧希望日の 5 営業日前までに主管室へ提出すること。
- 閲覧時の注意：閲覧により知り得た内容については、提案書の作成以外には使用しないこと。また、本調達に関与しない者等に情報が漏えいしないように留意すること。
- 閲覧資料の複写等による閲覧内容の記録は行わないこと。ただし、主管室が認めた場合に限り、別紙の請求と同等の扱いとする。
- 連絡先：総務省総合通信基盤局電波部電波政策課電波利用料企画室
システム運用係
電話：03-5253-5881
E-mail：systemline@ml.soumu.go.jp

9.2 SLA/SLO の締結

請負者の役務については、主管室と請負者との間で「サービスレベル合意」（以下「SLA」という。）または「サービスレベル目標」（以下「SLO」という。）を締結し、定期的に評価されるものとする。請負者は、SLA または SLO のいずれかを選択することができるものとする。ただし、請負期間途中においては選択後の変更はできないものとする。

請負者は、SLA または SLO に関して以下を行うものとする。

(1) SLA/SLO の締結

「基本設計書-別紙 1 運用・保守方針書」3.1.7. サービスレベル項目定義に規定するサービスレベルを参考として、契約日から運用準備期間である 4 か月以内（本番運用開始まで）を目途に、主管室との協議等を経て具体的な SLA または SLO を提案すること。「基本設計書-別紙 1 運用・保守方針書」に規定するサービスレベルは主管室が求める最低限の品質レベルを示すものであり、ま

た、本調達における SLA または SLO は請負者の創意工夫に基づくより高いサービスレベルの提案を求める趣旨であることに照らし、「基本設計書-別紙 1 運用・保守方針書」に規定するサービスレベルを下回るサービスレベルを含む SLA または SLO の提案は不可とする。

また、入札者は、技術提案内容により、「基本設計書-別紙 1 運用・保守方針書」3.1.7. サービスレベル項目定義」に規定するサービスレベルの各事項に対してより詳細な前提や条件の設定が必要な場合、当該内容を含む SLA 案または SLO 案を提案書と併せて提出すること。提案時に SLA 案または SLO 案を提出した場合、契約締結後に当該案の各指標の合理性について主管室に再度説明を行い、妥当性について合意した上で正式な SLA または SLO を締結するものとする。

(2) サービスレベルの評価及び未達時の対応

締結した SLA または SLO に規定するサービスレベルは、月次および年次ごとに達成状況を評価し、主管室等に報告すること。評価においては、主管室の都合、又は請負者の責めに帰さない事由によって障害復旧やサービス提供が行えなかった期間は、サービスレベルの評価対象から除外するものとする。

締結した SLA または SLO に規定するサービスレベルを達成できなかった場合、原因等の調査及び改善策の検討を行い、これらをサービスレベル未達となった評価日から起算して 1 か月以内を目途に取りまとめ、主管室等に報告すること。改善策については、実施内容に加え、改善効果の発現が期待される時期、追加コスト（請負者の要員追加等を含む。以下本項において同じ。）の有無その他主管室等が改善策を有効なものであるか判断するに当たり必要な事項と併せて報告すること。報告について、主管室が、内容が不十分である、又は報告された改善策を改善効果が期待できないものと認める場合、速やかに、再度の原因等の調査に着手し、実効性のある改善策を報告すること。

改善策の実施から改善効果の発現が期待されると報告した時期までの間、経過報告を定期的に行うこと。改善効果が認められないと請負者若しくは主管室又はその両方が判断する場合、請負者と主管室は協議を行い、改善を実施しない場合を除き追加の改善策を策定し、実施すること。改善策及び追加の改善策を実施する上で必要となる追加コストについては、請負者の負担を原則とする。

なお、原因等の調査又は改善策の案出若しくは効果の発現に長時間を要する場合の取扱いについては、個別の状況に応じて主管室と協議すること。

9.3 その他特記事項

本調達仕様書に定めのない事項であっても、PARTNER の構築・稼働に必要なと認める事項については、別途主管室と協議すること。

10 附属文書

10.1 別紙一覧

仕様書の別紙一覧を表 10-1 に示す。別紙 1 ～ 9 を除く別紙については、閲覧を希望する場合は主管室に請求すること。別紙の請求に当たっては、「別紙 5 _ 守秘義務誓約書」に記載の上、主管室へ提出すること。

表 10-1 別紙一覧

別紙名称
別紙 1 _ 役割分担表
別紙 2 _ 作業実施に係る遵守事項
別紙 3 _ 運用受入基準
別紙 4 _ 納入成果物一覧
別紙 5 _ 守秘義務誓約書
別紙 6 _ 閲覧申込書
別紙 7 _ 機器等リスト
別紙 8 _ 作業実施に係る満たすべき事項
別紙 9 _ PARTNER の利用に関する満足度アンケート調査
管理規程-別紙 1 総務省情報セキュリティポリシー
管理規程-別紙 2 総合無線局監理システム運用管理規程
管理要領-別紙 1 進捗管理要領
管理要領-別紙 2 課題管理要領
管理要領-別紙 3 リスク管理要領
管理要領-別紙 4 品質管理要領
管理要領-別紙 5 変更管理要領
管理要領-別紙 6 コミュニケーション管理要領
管理要領-別紙 7 文書管理要領
管理要領-別紙 8 障害管理要領
要件定義書-別紙 1 非機能要件定義書
基本設計書-別紙 1 運用・保守方針書
基本設計書-別紙 2 運用・保守基本設計書（運用編）
基本設計書-別紙 3 基盤基本設計書
基本設計書-別紙 4 基盤基本設計書（ネットワーク）

10.2 参考資料

本調達仕様書の参考資料一覧を表 10-2 に示す。

表 10-2 参考資料一覧

参考資料名称
参考資料 1 - デジタル・ガバメント推進標準ガイドライン解説書（2025 年（令和 7 年）5 月 27 日デジタル庁） https://www.digital.go.jp/assets/contents/node/basic_page/field_ref_resources/e2a06143-ed29-4f1d-9c31-0f06fca67afc/573c839f/20250619_resources_standard_guidelines_guideline_03.pdf
参考資料 2 - デジタル・ガバメント推進標準ガイドライン（2025 年（令和 7 年）5 月 27 日デジタル庁） https://www.digital.go.jp/assets/contents/node/basic_page/field_ref_resources/e2a06143-ed29-4f1d-9c31-0f06fca67afc/d4e68a9b/20250619_resources_standard_guidelines_guideline_01.pdf

参考資料 3 – 総務省本省業務継続計画 https://www.soumu.go.jp/main_content/001000568.pdf
参考資料 4 – 電子政府における調達のために参照すべき暗号のリスト（令和 6 年 5 月 16 日最終更新） https://www.soumu.go.jp/main_content/000873132.pdf
参考資料 5 – 高度サイバー攻撃対処のためのリスク評価等のガイドライン（平成 28 年 10 月 7 日 情報セキュリティ対策推進会議） https://www.cyber.go.jp/pdf/policy/general/riskguide.pdf
参考資料 6 – 政府機関等のサイバーセキュリティ対策のための統一基準（令和 7 年度版） https://www.cyber.go.jp/pdf/policy/general/kijyunr7.pdf
参考資料 7 – 総合無線局監理システムの整備・運用 https://www.tele.soumu.go.jp/j/sys/fees/purpose/manasys/
参考資料 8 – データ戦略 https://www.digital.go.jp/policies/data_strategy/
参考資料 9 – デジタル時代の新たな IT 政策大綱 https://warp.ndl.go.jp/info:ndljp/pid/12187388/www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/kettei/pdf/20190607/siryou1.pdf
参考資料 10 – デジタル社会の実現に向けた重点計画 https://www.digital.go.jp/policies/priority-policy-program/
参考資料 11 – デジタル・ガバメント推進方針 https://warp.ndl.go.jp/info:ndljp/pid/12187388/www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/kettei/pdf/20170530/suisinhosin.pdf
参考資料 12 – 無線従事者資格 https://www.tele.soumu.go.jp/j/ref/material/capacity/

総合無線局監理システム 統合運用業務の請負

【提案書作成要領】

総務省総合通信基盤局電波部電波政策課

電波利用料企画室

総合無線局監理システム 統合運用業務の請負において、応札を希望する者は、本提案書作成要領に基づき、以下の内容を記した提案書を作成し提出すること。

1. 必須の要求条件

本調達に応札を希望する者は、別紙8「提案書類総合評価基準表」（以降「評価基準表」とする。）の「必須要件」に定める要件をすべて満たすことを証明すること。

2. 提案書類の記述項目

次の各号の項目を提案書類作成における各章の見出しとして、評価基準表に掲げる各評価項目の内容と対応がとれるように提案書類を作成すること。

ア 提案趣旨

イ 実施方法・内容

ウ 実施体制

エ 作業計画

オ 提案者の条件：提案者が評価基準表の「必須要件」を満たすか否か説明すること。

3. 提案書の様式等

以下の項目に従って、提案書を作成すること。なお、社名、代表者名、担当者名及び連絡先を明記すること。

(1) 使用言語

日本語で記述すること。ただし、コンピュータ用語等については英語表記を可とする。

(2) 媒体等

提案書の形式は、A4判（図表については、A3判も可とする。）を1ページとする電子ファイルとすること。電子ファイルの形式は、Word、Excel、PowerPoint、PDF等の一般に流通する形式で作成すること。提出に当たっては、提案書を記録したCD-R若しくはDVD-R又はUSBメモリの送付、電子メールの送信、総務省の大容量ファイル転送システムの使用その他主管室が指定する方法により行うものとする。

(3) 提案書の分量

合計で20MB程度とし、これを超える場合は主管室に相談すること。

(4) 記述の明確性

提案書類は、評定者（主管室職員等）が特段の専門的知識を有することなく評価が可能なように作成するものとし、前項に定める各項目について、簡易明瞭な記述に努めるものとする。

(5) 提出部数

電子媒体1式とする。

(6) 書式

項番号は原則として次のとおりとする。ただし、項番号に不足が生じる場合は、適宜追加設定して差し支えない。

1 ○○○○○

(1) ○○○○○

ア ○○○○○

(ア) ○○○○○

A ○○○○○

(A) ○○○○○

4. その他

- (1) 提出書類は審査後も返却は行わない。
- (2) 落札の成否を問わず、本件提案にかかる費用は提案者の負担とする。
- (3) 提案内容について、主管室の指示に従って提案内容に関するプレゼンテーションを実施すること。実施時期は提案後となる提案書提出締切日から開札日までの間となる。また、実施形態は、オンライン会議システムを用い、1時間程度での実施を想定している。その他の実施に係る詳細な事項については追って連絡するものとする。なお、プレゼンテーションの実施者は、本件の実施責任者（PM）として提案書に氏名が記載されている者に限る。
- (4) ワーク・ライフ・バランスを推進する企業として、各種認定等（プラチナえるぼし認定、えるぼし認定、くるみん認定、プラチナくるみん認定、ユースエール認定等）を受けている場合は各種認定通知書の写しを、女性活躍推進法第8条に基づく一般事業主行動計画を策定している場合は一般事業主行動計画策定届等（受領印の押印があるものに限る。）の写しを、それぞれ添付すること。
- (5) マイナンバーカードを利活用する者として、電子署名等に係る地方公共団体情報システム機構の認証業務に関する法律（以下「公的個人認証法」という。）第17条第1項第4号、第5号若しくは第6号の規定に該当する事業者であって、同条第4項に規定する取決めを地方公共団体情報システム機構（以下「J-LIS」という。）と締結した者又は公的個人認証法施行規則第29条第1項に規定する主務大臣の認定を受けたものとみなされた事業者であることを確認するため、別紙1の表の区分に従い認定書等の写しを提出すること。なお、提出する認定書等は、入札書等の提出日から開札日までの期間において有効なものであること。
- (6) 賃金引上げの実施を表明した企業等として、評価基準に定める要件に合致する賃金引上げ計画を従業員に対して表明し、加点を希望する場合は、別紙2「従業員への賃金引上げ計画の表明書（大企業用）」又は別紙3「従業員への賃金引上げ計画の表明書（中小企業等用）」を提出すること。なお、当該表明書を提出する場合は、以下の点について留意すること。
 - ア 事業年度により賃金引上げを表明した場合には、「法人事業概況説明書」を事業当該事業年度における同書を作成後速やかに総務省大臣官房会計課に提出すること。
 なお、法人事業概況説明書を作成しない者においては、税務申告のために作成する類似の書類（事業活動収支計算書）等の賃金支払額を確認できる書類を提出すること。
 - イ 暦年により賃金引上げを表明した場合においては、「給与所得の源泉徴収票等の法定調書合計表」を当該年の同表を作成後速やかに総務省大臣官房会計課に提出すること。
 - ウ 表明書を提出し、加点を受けたにもかかわらず、表明書に記載した賃金引上げを実行していない場合又は上記ア又はイの確認書類を提出しない場合においては、当該事実判明後の総合評価落札方式による入札に参加する場合、技術点の減点を行う。
 - エ 上記ウの減点措置については、減点措置開始日から1年間に入札公告が行われる調達に参加する場合に行う。また、減点措置開始日については、減点措置開始時に当該事由を確認した府省庁の契約担当課から別途連絡する。
- (7) デジタル・スタートアップとして、評価基準に定める要件を全て満たすため加点を希望する場合は、別紙4を提出すること。
- (8) 複数事業者による本調達への共同提案を行う場合は、以下の点について留意すること。

- ア 複数の事業者が共同提案する場合、その中から全体の意思決定、運営管理等に責任を持つ共同提案の代表者を定めるとともに、当該代表者が本調達に対する入札を行うこと。
- イ 共同提案を行う事業者は、共同提案を行う全ての事業者から構成される事業体（以下「共同事業体」という。）を結成し、その名称や目的、構成事業者、代表者、運営形態、事業者間での責任及び役割分担などを規定する協定を締結すること。業務の遂行に当たっては、代表者を中心に、各事業者が協力して行うこと。事業者間の調整事項、トラブル等の発生に際しては、その当事者となる事業者間で解決すること。また、解散後の契約不適合責任に関しても協定の内容に含めること。
- ウ 共同事業体を構成する全ての事業者は、本調達に対する単独提案又は他の共同提案への参加を行わないこと。

5. 本件に関する問合せ先

主管室：総務省総合通信基盤局電波部電波政策課電波利用料企画室

所在地：〒100-8926

東京都千代田区霞が関 2-1-2 中央合同庁舎第2号館 10階

電話：03-5253-5880

	認定事業者等の区分	認定事業者等の概要	提出資料
①	公的個人認証法第17条第1項第4号に該当する事業者	特定認証業務を行う事業者であって、電子署名及び認証業務に関する法律（以下「電子署名法」という。）に基づき主務大臣の認定を受けた者	<ul style="list-style-type: none"> ・電子署名法第4条第1項に基づく主務大臣の認定書又は同法第7条第1項に基づく主務大臣の更新認定書の写し ・J-LISと締結した協定書の写し
②	公的個人認証法第17条第1項第5号に該当する事業者	特定認証業務を行う事業者であって、公的個人認証法に基づき主務大臣の認定を受けた者	<ul style="list-style-type: none"> ・公的個人認証法第17条第1項第5号に基づく主務大臣の認定書又は同条第2項に基づく主務大臣の更新認定書の写し ・J-LISと締結した協定書の写し
③	公的個人認証法第17条第1項第6号に該当する事業者	公的個人認証法に基づき主務大臣の認定を受けた者	<ul style="list-style-type: none"> ・公的個人認証法第17条第1項第6号に基づく主務大臣の認定書又は同条第2項に基づく主務大臣の更新認定書の写し ・J-LISと締結した協定書の写し
④	公的個人認証法施行規則第29条第1項に該当する電子署名等確認業務委託者	③の事業者に（システム構築等を）委託して、公的個人認証サービスを民間手続に活用する事業者	<ul style="list-style-type: none"> ・公的個人認証法第17条第1項第6号に該当する事業者との間で結んだ電子署名等確認業務の委託に係る契約書の写し

注) 上記①から③までの認定書等の有効期間は1年となっているため留意すること。

従業員への賃金引上げ計画の表明書

当社は、（年度【令和 年 月 日から令和 年 月 日までの当社事業年度】／年【暦年】）^{※1}において、給与等受給者一人当たりの平均受給額を（対前年度／対前年）^{※2}増加率 %以上^{※3}とすることを表明いたします。

従業員と合意したことを表明いたします。

令和 年 月 日

株式会社

（住所を記載）

代表者氏名

上記の内容について、我々従業員は、令和 年 月 日に、
代表者より表明を受けました。 という方法によって、

令和 年 月 日

株式会社

従業員代表

氏名

印

給与又は経理担当者

氏名

印

(留意事項)

- ※1 「年度【令和 年 月 日から令和 年 月 日までの当事業年度】」又は「年【暦年】」のいずれかを記載してください。
- ※2 「対前年度」又は「対前年」のいずれかを記載してください。事業年度を対象に給与等受給者一人当たりの平均受給額の増加率を表明する場合は「対前年度」と記載し、暦年を対象に給与等受給者一人当たりの平均受給額の増加率を表明する場合は「対前年」と記載してください。
- ※3 加点を受けるには、評価基準表に定める率以上の給与等受給者一人当たりの平均受給額の増加について、表明する必要があります。
- ※4 事業年度により賃金引上げを表明した場合、「法人事業概況説明書」を事業当該事業年度における同書を作成後速やかに契約担当官等に提出してください。なお、法人事業概況説明書を作成しない者においては、税務申告のために作成する類似の書類（事業活動収支計算書）等の賃金支払額を確認できる書類を提出してください。
- ※5 暦年により賃金引上げを表明した場合、「給与所得の源泉徴収票等の法定調書合計表」を当該年の同表を作成後速やかに契約担当官等に提出してください。
- ※6 表明書を提出し、加点を受けたにも関わらず、表明書に記載した賃金引上げを実行していない場合又は※4若しくは※5の確認書類を提出しない場合において当該事実判明後の総合評価落札方式による入札に参加するとき、技術点を減点するものとします。
- ※7 ※6による減点措置については、減点措置開始日から1年間に入札公告が行われる調達に参加する場合に行われることとなります。ただし、減点事由の判明の時期により減点措置開始時期が異なることとなるため、減点措置開始時に当該事由を確認した府省庁の契約担当課から適宜の方法で通知するものとします。

従業員への賃金引上げ計画の表明書

当社は、（年度【令和 年 月 日から令和 年 月 日までの当社事業年度】／年【暦年】）※
1において、給与総額を（対前年度／対前年）※2増加率 %以上※3とすること
を表明いたします。
従業員と合意したことを表明いたします。

令和 年 月 日
株式会社
（住所を記載）
代表者氏名

上記の内容について、我々従業員は、令和 年 月 日に、 という方法によって、
代表者より表明を受けました。

令和 年 月 日
株式会社
従業員代表 氏名 印
給与又は経理担当者 氏名 印

(留意事項)

- ※ 1 「年度【令和 年 月 日から令和 年 月 日までの当事業年度】」又は「年【暦年】」のいずれかを記載してください。
- ※ 2 「対前年度」又は「対前年」のいずれかを記載してください。事業年度を対象に給与総額の増加率を表明する場合は「対前年度」と記載し、暦年を対象に給与総額の増加率を表明する場合は「対前年」と記載してください。
- ※ 3 加点を受けるには、評価基準表に定める率以上の給与総額の増加について、表明する必要があります。
- ※ 4 事業年度により賃金引上げを表明した場合、「法人事業概況説明書」を事業当該事業年度における同書を作成後速やかに契約担当官等に提出してください。なお、法人事業概況説明書を作成しない者においては、税務申告のために作成する類似の書類（事業活動収支計算書）等の賃金支払額を確認できる書類を提出してください。
- ※ 5 暦年により賃金引上げを表明した場合、「給与所得の源泉徴収票等の法定調書合計表」を当該年の同表を作成後速やかに契約担当官等に提出してください。
- ※ 6 表明書を提出し、加点を受けたにも関わらず、表明書に記載した賃金引上げを実行していない場合又は※ 4 若しくは※ 5 の確認書類を提出しない場合において当該事実判明後の総合評価落札方式による入札に参加するとき、技術点を減点するものとします。
- ※ 7 ※ 6 による減点措置については、減点措置開始日から 1 年間に入札公告が行われる調達に参加する場合に行われることとなります。ただし、減点事由の判明の時期により減点措置開始時期が異なることとなるため、減点措置開始時に当該事由を確認した府省庁の契約担当課から適宜の方法で通知するものとします。

別紙 4

デジタル・スタートアップとしての要件の全てを満たす事業者であることの説明書

令和 年 月 日

殿

住所

商号又は名称

代表者氏名 _____

令和〇年〇月〇日△△より入札公告のあった入札件名「××」に関し、デジタル・スタートアップとしての要件の全てを満たす事業者であることを、以下のとおり説明します。

①中小企業基本法（昭和38年法律第154号）第2条第1項に規定する中小企業者（みなし大企業を除く）である。	中小企業基本法（昭和38年法律第154号）第2条第1項第__号に規定する中小企業者である。 資本金：_____円 従業員数：_____人
②設立から10年未満である。	設立年月日：_____年__月__日【※1】
③情報システムに関連した先進技術やアイデアをもって当該事業に主体的に取り組み、今回の調達を実績として今後事業拡大することが期待できる事業者である。	【注2】

【※1】入札公告の日において10年未満であることを証明する資料を併せて提出すること。

【※2】どのような技術をもって当該事業に主体的に取り組もうとしているのか、今回の調達を受注した場合、今後の事業拡大にどのようにつながるのかについて、経営理念や社会課題（政策課題）への取組状況にも触れながら説明すること。なお、J-startup に選定されている者、SBIR 制度の特定新技術補助金等の各省各庁におけるスタートアップ支援の補助金を受けている者、株式会社産業革新投資機構の支援対象事業者又は当該支店対象事業者の出資先事業者等、他の国及び自治体等における事業においてスタートアップと認められている者は、その旨を確認できる資料を提出することにより上記説明を簡素化又は省略することができるものとする。

総合無線局監理システム 統合運用業務の請負

【総合評価基準書】

総務省総合通信基盤局電波部電波政策課

電波利用料企画室

1. 評価の目的

この総合評価基準は、「総合無線局監理システム 統合運用業務の請負」の調達に当たり、総合評価落札方式による請負先の適切な選択に資することを基本とし、応札者から提出された提案書類に関する評価の方法及び配点方式等について定めることを目的とする。

2. 提案書類の記述項目

次の各号の提案書類記述項目を提案書類作成における各章の見出しとして、「11.評価項目等」に規定する「別紙 8 提案書類総合評価基準表」（以降「評価基準表」とする。）に掲げる各評価項目の内容と対応がとれるように提案書類を作成すること。

(1) 提案趣旨

本請負に係る提案の趣旨について、簡潔明瞭に記述すること。

(2) 実施方法・内容

本請負に係る作業の実施方法・実施内容案について、簡潔明瞭に記述すること。

(3) 実施体制

本請負に係る作業の実施体制について、簡潔明瞭に記述すること。

(4) 作業計画

本請負に係る作業の実施計画案について、簡潔明瞭に記述すること。

(5) 提案者の条件

提案者が評価基準表の「必須要件」を満たすか否かについて、明確に記述すること。

3. 各種資料の様式等

「2.提案書類の記述項目」（1）～（5）に定める事項についての提案書類（記載事項の他に参考資料等がある場合にはこれを含む）は、日本工業規格 A 列 4 番の大きさの用紙と同等の規格に揃え取りまとめ提出すること。

4. 提案書類の提出

「1.評価の目的」に則っとり応札者に対し、提案書類の作成要領に従って作成した提案書類の提出を求めることとし、応札を希望する者は、この総合評価基準の提案書類の作成要領に基づき提案書類を作成して提出しなければならないこととする。

5. 記載内容の簡易性

提案書類は、評価者（主管室職員）の特段の専門的知識及び機器機材等に関する専門的な知識を有することなく、提案書類の評価が可能ないように提案書類を作成すること。

6. 不適合の判断

上記 3～5 について形式審査を行い、不備があると主管室が認めた場合には、不適合の判断、若しくは、評価をしないこととする。

7. 提案書類の取扱い

提案書類の作成に要する費用は、提案書類の提出者が負担することとし、主管室に提出した提案書類は、提案者に対し返還しないこととする。

8. 評価方法

- (1) 提出された提案書類のうち、上記3～5の形式審査により適合していると認められたものについては、仕様書に定める必須の要件を満足しているか否かの審査を行い、満足しているものについては合格（20点）とし、必須要件に不備が認められたものについては不合格と評価する。
- (2) 提案書類の各評価要素を評価基準表の「加点項目」に基づいて相対評価し、評価要素の重要度及び評価の結果に応じて配点することとする。提案内容に対する実現性について提案内容に含めること。

9. 採点方式

加点採点方式とし、最大2,000点を付与する

10. 得点配分

- (1) 得点配分については、次表のとおりとする。

区分	価格点	技術点	合計点
配点	500点	1,500点	2,000点

- (2) 評価要素の重要度及び評価の結果に応じて加える加点の採点基準は次表のとおりとする。

評価	最大加点							
	100点	90点	80点	70点	60点	50点	40点	75点,45点
相対的に優れている	100点	90点	80点	70点	60点	50点	40点	※のとおり
相対的にやや優れている	75点	67.5点	60点	52.5点	45点	37.5点	30点	
標準である	50点	45点	40点	35点	30点	25点	20点	
相対的に劣っている	25点	22.5点	20点	17.5点	15点	12.5点	10点	
提案と認められない	0点	0点	0点	0点	0点	0点	0点	

※ 評価基準表の「加点項目」の評価項目 19～22（最大加点：75点、45点）については、同表で定める得点配分基準に基づき評価するものとする。

11. 評価項目等

評価基準表のとおり定める。

12. 評価者（4人）

- 総合通信基盤局電波部電波政策課電波利用料企画室 室長
- 総合通信基盤局電波部電波政策課電波利用料企画室 課長補佐
- 総合通信基盤局電波部電波政策課電波利用料企画室 技術アドバイザー
- 大臣官房企画課 デジタル統括アドバイザー

役割分担表 (～2029年3月)

別紙1

凡例
 ○：主担当
 △：支援
 -：対象外、ただし、主担当の要望があった場合には支援すること。

項目	大項目	中項目	総務省				役割分担				後継稼働			現行		
			主担当	各課室 庶務担当	各地方局 電波利用料 企画課/免許 課	デジタル庁	先行稼働		後継稼働		後継稼働 設計開発 (コア)	後継稼働 設計開発 (ノンコア)	統合運用	後継保守	AP保守 情報系 基盤系	運用支援
							先行稼働 設計開発	先行運用	先行保守	回線運用						
1.運用準備																
1.1	運用端末等と環境の準備	運用端末等と環境の準備	△	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	環境準備計画の作成	環境準備計画の作成	○	-	-	△※1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	環境準備完了報告	環境準備完了報告	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1.2	運用計画書及び運用作業手順書の作成	運用計画書の案の承認	○	-	-	△※1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	運用計画書の作成	運用計画書の作成	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	運用計画書の承認	運用計画書の承認	○	-	-	△※1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1.1	運用作業手順書の承認	運用作業手順書の承認	○	-	-	△※1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	運用作業手順書の承認	運用作業手順書の承認	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	運用作業手順書の更新	運用作業手順書の更新	○	-	-	△※1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	運用作業手順書の更新に対する承認	運用作業手順書の更新に対する承認	○	-	-	△※1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1.3	運用実施要領の作成	運用実施要領の作成	○	-	-	△※1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	運用実施要領の作成	運用実施要領の作成	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1.4	情報資産管理標準サイトの提出	情報資産管理標準サイトの作成	○	-	-	△※1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	情報資産管理標準サイトの提出	情報資産管理標準サイトの承認	○	-	-	△※1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.印刷等の実施																
2.1	後継稼働設計開発事業者からの引継ぎ	運用引継計画書の作成	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	後継稼働設計開発事業者からの引継ぎ	運用引継計画書の承認	○	-	-	△※1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	△※後継分
	運用引継の実施	運用引継の実施	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○※後継分
	運用引継完了報告書の作成	運用引継完了報告書の承認	○	-	-	△※1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○※後継分
2.2	先行稼働運用事業者からの引継ぎ	運用引継計画書の作成	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	先行稼働運用事業者からの引継ぎ	運用引継計画書の承認	○	-	-	△※1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	運用引継の実施	運用引継の実施	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	運用引継完了報告書の承認	運用引継完了報告書の承認	○	-	-	△※1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	運用引継完了報告書の作成	運用引継完了報告書の承認	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.3	R-11年稼働運用事業者への引継ぎ	運用引継計画書の作成	○	-	-	△※1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	R-11年稼働運用事業者への引継ぎ	運用引継計画書の承認	○	-	-	△※1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	運用引継の実施	運用引継の実施	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	運用引継完了報告書の作成	運用引継完了報告書の承認	○	-	-	△※1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	運用引継完了報告書の承認	運用引継完了報告書の承認	○	-	-	△※1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3.運用管理 ※役割分担の詳細は「基本設計書-別紙2 運用・保守基本設計書（運用編）」を参照すること。																
4.基礎運用・業務運用 ※役割分担の詳細は「基本設計書-別紙2 運用・保守基本設計書（運用編）」を参照すること。																
5.その他																
5.1	運用計画・運用実施要領に対する改善提案（必要な場合）	運用計画・運用実施要領に対する改善提案（必要な場合）	○	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5.2	改善提案の内容の確認	改善提案の内容の確認	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

※1：主担当等が承認判断できない場合は、適切な担当者へ照会を行うこと。
 照会するに当たり、初回の接触等で連絡方法が定められていない場合は主担当等で連絡や日程調整を実施する。照会資料準備、当日の資料説明及び受領意見の整理等は本業務担当者の役割とする。

作業実施に係る遵守事項

第 1 (目的)

本文書の添付元となる仕様書に係る契約（以下「本契約」という。）に規定する作業において、作業実施時の情報セキュリティ確保、適正なデータ保護・管理方法、情報システムのセキュリティ方法並びに情報の漏えいや亡失、改ざん、消去等（以下「情報漏えい等」という。）の発生時に実施すべき事項及び手順について明確にすることを目的とする。ただし、仕様書本編に重複する事項がある場合は仕様書の規定を優先するものとする。

第 2 (適用範囲)

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

第 3 (本契約を受託する者が遵守すべき事項)

請負者は、本契約の履行に関して、以下の項目を全て遵守すること。なお、本調達仕様書に基づく業務の一部を再委託又は再委託の相手方がさらに再委託を行う（以下「再委託等」という。）相手方についても同様とする。

1. 作業開始前の遵守事項

請負者は、下記「(1) 情報取扱者等の指定」から「(9) 情報セキュリティ確保のための誓約書」までの各項目に定める事前計画内容を遵守し、「情報管理計画書」として取りまとめた上で主管室に提出し、事前に主管室の承認を受けること。

(1) 情報取扱者等の指定

上記「第 2 (適用範囲)」に定める情報を取り扱う者（以下「情報取扱者」という。）、及び情報取扱者を統括する者であり、情報システム部門に精通した課長相当職以上の者（以下「情報取扱責任者」という。）を指定し、その所属、役職及び氏名等を記入した「情報取扱者等名簿」を作成すること。

なお、情報取扱者及び情報取扱責任者（以下「情報取扱者等」という。）は、守秘義務等情報の取扱いに関する社内教育又はこれに準ずる講習等を過去 2 年以内に受講した者とし、その受講実績も併せて記入すること。

(2) 情報取扱者等への教育・周知

本契約で取り扱う各情報について、その取扱いや漏えい防止等に係る「教育・周知計画書」を作成し、請負作業実施に関する遵守事項の内容に関し情報取扱者等に対する教育及び周知を行うこと。

(3) 情報セキュリティ水準の提示

本契約に係る業務の遂行に関し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 認証又はこれと同等の認証を得ているかを提示すること。もし、これら評価制度に基づく認証を得ていない場合には、情報セキュリティ対策ベンチマークを実施し、その結果を踏まえ、必要な対応を行うこと。

(4) 情報の取扱いに関する計画策定

本契約における情報の取扱いに関し、「(3) 情報セキュリティ水準の提示」で示したセキュリティ水準を基に、情報の保存、運搬、複製、破棄及び保管場所の変更が生じる場合の取扱いについて、「情報取扱計画書」を作成すること。

(5) 権限要件

本作業において参照及び作成する情報等へのアクセス権限要件は、主管室と協議の上承認を得ること。

(6) 作業場所等のセキュリティ確保

総務省（地方局を含む。）又は総務省が指定する場所以外の作業場所において本契約に係る作業を行う場合は、情報及び本システムに係るセキュリティ確保のため講じ得る措置について、「作業場所等に係るセキュリティ措置計画書」を作成し、その内容について主管室の承認を得ること。

① 作業場所のセキュリティ確保

例：データエントリールーム、データ保管室、電子計算機室等に対する施錠設備、IDカードやパスワードを用いた入退室管理機能等

② 作業場所におけるセキュリティ確保

例：システムログインパスワード、データに対する専用のID、アクセス権限の設定等

③ 作業環境の構築

例：インターネット接続されていない環境開発環境を構築する等

なお、開発モジュール及び個人情報を含むデータを外部に持ち出す場合は、その都度主管室の許可を得ること。ただし、運用事業者との間で、セキュリティが確保され、かつ主管室の承認を得たネットワークを使用し、電子データ類を送受信する場合を除く。

(7) 脆弱性対策の策定

本契約がシステムの構築又は保守・運用及び点検に関するものである場合には、システムの脆弱性対策に対し「脆弱性対策に係る措置計画書」を作成すること。

(8) 情報セキュリティが侵害された場合の対処

本契約に係る業務の遂行において情報セキュリティの侵害を想定し、その対応手順書を作成すること。

(9) 情報セキュリティ確保のための誓約書

情報セキュリティの確保のため、以下に掲げる事項を記載した誓約書（最終ページ参照。）を、主管室に提出すること。なお、本調達に係る作業の一部を第三者に再委託等する場合は、当該者の分をそれぞれ提出すること。また、再委託等先の者の情報セキュリティの確保に関して

は請負者が全責任を負う。

- ア 守秘義務
- イ 情報の分類及び管理
- ウ 身元証明書の携帯及び作業場所においては見やすいところに着用
- エ パスワードの管理（事業者従業員相互間でのパスワードの共有を含む。）
- オ マルウェア対策
- カ 緊急時対応措置
- キ セキュリティ侵害の防止・発見・回復に関する注意義務・報告義務・協力義務
- ク 関連規程の遵守
- ケ 法令の遵守
- コ 防犯システムの効果的な運用のための協力
- サ 外国政府又は外国政府機関等に対し、PARTNER に関する情報（公知の情報を除く。）を主管室に無断で開示しないこと

2. 請負作業中における遵守事項

（1）関連規程の遵守

総務省情報セキュリティポリシー及び総合無線局監理システム運用管理規程（以下「関連規程」という。）を遵守すること。また、関連規程の改正等があった場合は、読み替えるものとする。また、「政府機関等のサイバーセキュリティ対策のための統一基準群（令和7年度版）」が求める事項は、関連規程とみなす。遵守ができない事項がある場合には、例外措置の適用について主管室の承認を得ること。

- ア 不正アクセスの防止や万が一侵入された場合のログ等の証跡を蓄積するとともに、検知・通知を行えるようにすること。
- イ セキュリティパッチ等の適用を適宜正確かつ迅速に行うこと。
- ウ 脆弱性が生じないよう留意して設計・開発し、リリース前及び定期的な検査を通じた確認により修正を適用できるようにすること。
- エ 不正行為の検知発生原因の特定に用いるために、システムの利用記録、例外的事象の発生に関するログを蓄積し、不正の検知、原因特定に有効な管理機能（ログの検索機能、ログの蓄積不能時の対処機能等）を備えること。
- オ ログの改ざんや削除を防止するため、ログに対するアクセス制御機能を備えるとともに、ログのアーカイブデータの保護（消失及び破壊や改ざん等の脅威の軽減。）のための措置を含む設計とすること。
- カ 想定されるサプライチェーン・リスクを分析・評価し、それに対する軽減策を講じるに当たり、「外部委託等における情報セキュリティ上のサプライチェーン・リスク対応のための仕様書策定手引書」（2025年7月1日内閣サイバーセキュリティセンター）を参照すること。

（2）標準ガイドラインの順守

本業務の遂行に当たっては、「標準ガイドライン」に基づき、作業を行うこと。具体的な作業内容及び手順等については、「デジタル・ガバメント推進標準ガイドライン解説書（2025年（令和7年）5月27日デジタル庁）」（以下「解説書」という。）を参考とすること。なお、「標準ガイドライン」及び「解説書」が改定された場合は、最新のものを参照し、その内容に従うこと。

（3）情報管理簿の作成

PARTNER から抽出した無線局等情報、外部連携先の仕様書、法令改正案、会議資料、個人情報について貸与を受ける場合は、請負者は、以下の項目を含む貸与に係る手続情報を記載した情報管理簿を作成し、主管室に提出すること。また、貸与されたデータの返却を行う場合には、返却する旨の書面を作成し、主管室に提出するとともに、貸与された資料を返却すること。

- ア 資料等の表題
- イ 文書番号
- ウ 配布先
- エ 入手元
- オ 保管方法
- カ 保管場所
- キ 使用場所
- ク 使用目的
- ケ 返却の要否
- コ 返却予定日

（4）監査

主管室が監査する旨を申し出たときは、定期・不定期に関わらず、これを受け入れること。

（5）情報の取扱い

本契約において取り扱う情報に関し、情報取扱責任者に以下の作業を行わせること。

- ア 情報取扱責任者は、情報取扱者の作業に立ち会う等適切な管理を行うこと。
- イ 情報取扱責任者は、情報取扱者を作業に従事させる前に、情報取扱者ごとに使用するユーザ ID、パスワード等、主管室が事前に指定する事項について報告を行い、主管室の承認を受けること。なお、報告する時期等は主管室の指示に従うこと。また、報告した内容に変更が生じる場合も、事前に主管室の承認を受けること。
- ウ 情報取扱責任者は、作業に従事する予定の情報取扱者について、事前に氏名、勤務時間、作業内容及び取扱い情報を記入した作業予定表を提出し、主管室の承認を受けること。
- エ 情報取扱責任者は情報取扱者に名札（会社名、所属、氏名等を明記。）を胸部等分かりやすい部位に着用させること。
- オ 情報取扱責任者は、作業に従事した情報取扱者が作業を終了し作業場所を離れる際は、情報の持ち出しの有無を厳重に検査すること。

- カ 情報取扱責任者は、作業終了後、作業に従事した情報取扱者の氏名、勤務時間、作業内容、取扱い情報及び情報の持ち出しの有無等を記入した作業結果表を主管室に提出すること。なお、作業結果表の提出時期については、主管室の指示によること。
- キ 脆弱性情報の取扱いにおいては以下を厳守すること。
 - (ア) 脆弱性情報を、当該監査の遂行に必定な範囲を超えて閲覧、利用、複製、保存、持ち出ししないこと。
 - (イ) 脆弱性情報を自社内の非関係者を含む第三者に開示しないこと。
 - (ウ) 脆弱性情報を保存する場合には、暗号化等の適切な保護措置を講じること。
 - (エ) 監査期間終了後、脆弱性情報を含むすべての記録、媒体等は速やかに消去または返却し、その結果を証明すること。
 - (オ) 自動化ツール、A I、外部サービス等に脆弱性情報を入力しないこと。

(6) 情報セキュリティの管理体制について

- ア 本調達に係る契約の履行に際し知り得た保護すべき情報（契約を履行する一環として請負者が収集、整理、作成等した情報であって、主管室が保護を要しないと確認したものを除く。）その他の非公知の情報（主管室から提供した情報を含む。以下「保護すべき情報等」という。）について、適切に管理するものとする。
- イ 保護すべき情報等の取扱いについては、次の履行体制を確保し、これを変更した場合には、遅滞なく主管室に通知するものとする。
 - (ア) 主管室が保護を要しないと確認するまでは保護すべき情報として取り扱う履行体制
 - (イ) 主管室の同意を得て指定した取扱者以外の者に取り扱わせない履行体制
 - (ウ) 主管室が許可した場合を除き、請負者に係る親会社や請負者に対して指導、監督、業務支援、助言、監査等を行う者を含む一切の請負者以外の者に対して伝達又は漏えいさせない履行体制
- ウ 契約の履行中、履行後を問わず情報の漏えい等の事故や疑い、将来的な懸念の指摘があったときは、直ちに必要な措置等を講ずるとともに、主管室に報告すること。また、主管室から求められた場合は、情報の管理の履行状況等を報告するとともに、総務省による調査が行われる場合は、これに協力すること。

(7) 総務省業務への配慮

作業実施に当たっては、総務省の業務に支障を与えないよう十分配慮すること。また、事務室等への入室及び地方局への訪問に際しては、主管室又は主管室の指示する者に事前に連絡し、了解を得ること。

(8) 物品への損害賠償

請負者の責めに帰すべき事由により、総務省の物品の亡失、破壊等による損害を生じたときは、請負者はその損害を賠償しなければならない。

(9) 関連法令等の遵守

作業要員は、業務の遂行において使用する情報資産について、次の法律その他の法令等を遵守し、これに従わなければならない。また、関連するガイドライン等も同様とする。

- ・個人情報保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）
- ・総務省の保有する個人情報の適切な管理のための措置に関する訓令（平成 16 年総務省訓令第 54 号）
- ・著作権法（昭和 45 年法律第 48 号）
- ・不正アクセス行為の禁止等に関する法律（平成 11 年法律第 128 号）
- ・電気通信回線を通じた送信又は磁気ディスクの送付の方法並びに磁気ディスクへの記録及びその保存の方法に関する技術的基準（平成 14 年総務省告示第 334 号）
- ・住民基本台帳法（昭和 42 年法律第 81 号）
- ・住民基本台帳法施行令（昭和 42 年政令第 292 号）
- ・住民基本台帳法施行規則（平成 11 年自治省令第 35 号）
- ・行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成 25 年 5 月 31 日法律第 27 号）

（10）情報システム室への入室

情報システム室への入室に当たっては、情報システム室を管理する者の指示に従うこと。

（11）請負作業中の報告

- ア 主管室が PARTNER の運用管理において、必要と認める会議等に関して参加を求めるときはそれに応じること。
- イ 関連規程、作業実施条件及び法令の遵守状況及び情報セキュリティ対策の履行状況について、定期及び主管室が求めるときに報告すること。

3. 請負作業完了時の遵守事項

（1）情報返却等処理

本契約に係る作業完了時「2 請負作業中における遵守事項（3）情報管理簿の作成」で作成した「情報管理簿」に記載されている全ての情報について、返却、消去、廃棄等の措置を行うこと。作業で使用し、不要となった外部記録媒体については、破壊等により第三者がデータにアクセスできないよう処分することとし、処分等の作業結果を書面にて提出すること。なお、その処理について方法、日時、場所、立会者、作業責任者等の事項を網羅した、「情報返却等計画書」を事前に主管室あてに提出し、承認を得た上で、処理を実施すること。

（2）作業後の報告

「（1）情報返却等処理」に基づき返却等の処理終了後、その結果を記載した「情報管理簿」を主管室あてに提出すること。

4. 上記以外の遵守事項

（1）情報セキュリティインシデント発生時の対応

本契約に関し、情報漏えい等が発生した場合は、以下により、直ちに対応を図ること。

ア 発生状況報告

作業中に、情報セキュリティインシデントが発生した場合は、その事由が発生した日時、場所、事由、その時の情報取扱者を明確にし、速やかに主管室に報告すること。また、書面をもって、主管室あてに報告すること。

イ 対応措置

主管室の指示に基づき、対応措置を実施すること。

ウ 報告書の提出

主管室が指定する期日までに、発生した事態の具体的内容、原因、実施した対処措置等を内容とする報告書を作成の上、提出すること。

エ 再発防止策の策定・提出

本契約履行中に情報漏えい等が発生した場合、その処理後に再発を防止するための措置内容を策定し、主管室の承認を得た後、速やかに情報漏えい等再発防止策を実施すること。

オ 責任

請負者及び再委託等先の者に起因する事故であった場合は、損害に対する賠償等の責任を負うこと。

(2) パスワード設定に関する事項

パスワードは、初期パスワード及び主管室が示す推測が容易なパスワード規則に当てはまるパスワードを使用しないようにすること。

(3) 秘密の保持

本調達で扱う情報及び本調達の対象となった事項に付随して得た、いかなる情報（公知の情報等を除く。以下同じ。）についても、漏えい又は主管室の承認なく第三者に開示してはならないものとし、そのために必要な措置を講じること。

なお、当該情報等を本契約以外の目的に使用又は第三者に開示する必要がある場合には、事前に主管室の承認を得ること。

(4) 作業要員の身元の保証

作業要員は、原則として請負者と雇用関係を有する従業員であることとし、従業員以外の者が従事する場合は、身元を保証するとともに、身元を明らかにする書面を主管室に提出し、承認を得ること。

作業要員は、外国政府又は外国政府機関等に対し、日本国の情報を提供することを強制されるおそれのある主体に該当しないこと。またその影響がないことを確認すること。

5. 個人情報に関する秘密保持等

契約を履行するに当たり、個人情報（個人情報の保護に関する法律第2条に規定するものをいう。以下同じ。）の保護の重要性を認識し、総務省が保有する個人情報を取り扱う際には、

個人の権利利益を侵害することのないよう、次の各項目に定める事項を遵守し、適正に取り扱わなければならない。

(1) 個人情報の取扱いに係る事項

個人情報、個人関連情報、仮名加工情報及び行政機関等匿名加工情報（以下「個人情報等」という。）の取扱いに係る事項について主管室と協議の上決定し、書面で提出すること。なお、以下の事項を記載することとする。

- ・ 管理体制
- ・ 個人情報等の管理状況の検査に関する事項（検査時期、検査項目、検査結果において問題があった場合の対応等）

(2) 仕様外の取扱い

本業務の遂行において、安全性や確実性を考慮し、仕様外の個人情報等を取得し、取り扱う必要性や有用性がある場合は、主管室と協議の上その妥当性を検討し、承認を得た上でこれを行うこととする。また、主管室と協議の上で当該個人情報等の利用目的と性質を考慮し、保持期間を定めること。当該保持期間が経過した後は、業務仕様にしたがって遅滞なく消去又は匿名化することとする。

(3) 取扱時の記録

個人情報等の取扱いに際して、その本人によるデータの入力、本人による情報システムの利用に伴うデータの生成、その他本人による関与を通じてデータ処理が行われる場合には、その処理の記録（システム上のログによるもの等）を残すこととする。

(4) 法令上の請求への対応

請負者が本業務のために取り扱う個人情報等に関して、利用者等から個人情報等の保護に関する法律その他適用ある法令上の請求が行われた場合には、速やかに主管室に通知してその指示を受けること。また、主管室による法令上の請求への対応のために必要な個人情報等の抽出、変更、削除その他合理的な協力をを行い、これを可能とする体制及び仕様を維持することとする。

(5) 監査

主管室が必要と認めた場合であって、その態様が請負者の業務その他の営業を著しく妨げるものでないとき、主管室又は主管室が指定した者による個人情報等の取扱いの状況及び管理体制の監査を受け入れ、合理的に必要と認められる資料の提出を行わなければならない。

(6) 個人情報に関する秘密保持等の義務

契約を履行するに当たり、知り得た個人情報を他人に知らせてはならない。この契約が終了、又は解除された後においても同様とする。

(7) 再委託等における制限

契約を履行するに当たり、主管室から委託された個人情報については、原則として自ら取り扱うものとする。ただし、契約を履行するために再委託先が、個人情報を扱う必要がある場合は、主管室に対し管理方法や取扱方法の説明を行い承認を受けた場合に限り、再委託等することができる。

(8) 個人情報の複製等の制限

あらかじめ主管室の指示又は承諾があった場合を除き、主管室から委託された個人情報が

- 記録された資料等を複写、又は複製してはならない。
- (9) 個人情報の漏えい等の事案の発生時における対応
- 個人情報に関する秘密保持等に規定するいずれかの項目内容に違反する事態が生じ、又は生じるおそれがあることを知ったときは、速やかに主管室に報告し、主管室の指示に従うものとする。この契約が終了、又は解除された後においても同様とする。
- (10) 契約終了時における個人情報の消去及び媒体の返却
- 契約を履行するために主管室から貸与、又は請負者が収集、若しくは作成した個人情報が記録された資料等を、この契約の終了後直ちに主管室へ返却、又は引き渡すものとする。ただし、主管室が別に指示したときは、その指示に従うものとする。
- (11) 違反した場合における契約解除の措置
- 主管室は、請負者がこの個人情報に関する秘密保持等に規定するいずれかの項目内容に違反していると認めるときは、契約を解除できるものとする。
- (12) その他必要な事項
- ア 使用者への周知
- 請負者は、その使用する者に対し、在職中及び退職後においても、この契約を履行するに当たって知り得た個人情報を他人に知らせ、又は契約の目的以外に利用してはならない等、個人情報保護の徹底について周知しなければならない。
- イ 適正な管理
- 請負者は、契約の履行に当たって個人情報の漏えい、滅失、改ざん及びき損の防止を図るため、管理責任者を特定し、個人情報を適切に管理にしなければならない。
- ウ 収集の制限
- 請負者は、契約の履行に当たって個人情報を収集する必要があるときは、あらかじめ主管室に承諾を得た上で、契約を履行するために必要な範囲内で、適正かつ公正な手段により収集しなければならない。
- エ 第三者への提供の禁止
- 請負者は、主管室の指示又は承諾があるときを除き、この契約の履行に当たって知り得た個人情報を、この契約の履行するため以外に使用、又は第三者に引き渡してはならない。

誓約書

総務省総合通信基盤局電波部電波政策課
電波利用料企画室長 殿

総合無線局監理システム（PARTNER）に関する運用作業に関し、情報セキュリティ確保のため、「総合無線局監理システムにおける次期システム統合運用業務の請負」の請負契約書に則り、以下に掲げる事項について厳守することを誓います。

- ア 守秘義務を守ります。
- イ 情報の分類及び管理を行います。
- ウ 身元証明書の携帯及び作業場所においては見やすいところに着用します。
- エ パスワードの管理を行います。
- オ マルウェア対策を行います。
- カ 緊急時対応措置を実施します。
- キ セキュリティ侵害の防止・発見・回復に関する注意義務・報告義務・協力義務を行います。
- ク 関連規程を遵守します。
- ケ 法令を遵守します。
- コ 防犯システムの効果的な運用のための協力を行います。
- サ 外国政府又は外国政府機関等に対し、PARTNERに関する情報（公知の情報を除く。）を主管室に無断で開示しません。

年 月 日

住 所：

会 社 名：

部 署 名：

代表者名：

運用受入基準

1 運用引継条件

運用引継ぎに当たっては、下記条件を満たしていること。なお、判断基準に関しては主管室と調整すること。

- (1) 運用引継項目を満たしていること。運用引継項目及び引継資料は、主管室の承認を得ること。
- (2) 運用していく上での作業手順が、手順書にて提供されること。
- (3) 作業手順書に記述されている作業手順を実行する所要時間が記述されていること。
- (4) 定型的な作業で運用要員にて作業が可能であること。
- (5) 定常的な作業で繰返しの作業が可能であること。
- (6) 障害時の対応を除き、作業予定時間帯が通常運用作業時間帯であること。
- (7) 運用要員に特別なスキルを要求することなく、運用業務の引継ぎによって作業が実施可能であること。
- (8) 作成された手順書は、実機による検証が完了していること。
- (9) 書面を基にした説明と必要に応じて実機による運用要員への操作説明及びレビューが完了していること。

2 運用引継項目

引継資料には、下記又は下記と同等の項目を備えていること。

- (1) 運用が実施する作業が運用カテゴリごとに網羅的に記述されていること。
- (2) 運用カテゴリごとに作業の詳細手順が記述されていること。
- (3) システム監視要件／項目が記述されていること。
- (4) バックアップ運用が記述されていること。
- (5) 障害／災害対応手順が記述されていること。
- (6) セキュリティ管理要件／手順が記述されていること。
- (7) 構成情報が記述されていること。
- (8) ラック、機器、ケーブルにラベルが貼付されていること。
- (9) 運用サービスを提供していく上で開発／納入業者との連携に必要な情報が記述されていること。
- (10) 保守契約情報が記述されていること。
- (11) 国民・職員からの問合せ対応手順（新規開発、改修機能に関する回答等）が記述されていること。
- (12) 運用報告資料の作成手順が記述されていること。
- (13) 運用に必要な消耗品が記述されていること。
- (14) 引継資料／ツール／帳票類等の一覧が作成されていること。
- (15) 単体、結合及び総合テストとその結果が記述されていること。

- (16) 開発中に発生した問題／障害の一覧と対応状況が記述されていること。
- (17) 本番移行のサービスイン判定シートが主管室より承認されていること。
- (18) ソースコード等の納入成果物一覧が記述されていること。

3 運用引継資料

引継資料には、下記又は下記と同等の内容を備えていること。

- (1) 運用方針、運用業務概要記述書
- (2) 運用作業手順書
- (3) システム稼働監視と対応手順書
- (4) バックアップ／リストア運用手順書
- (5) 障害／災害対応手順書
- (6) セキュリティ管理手順書
- (7) ソフトウェア及びハードウェアの保守連絡先一覧（障害発生時の連絡先、通常保守窓口、サービス内容、脆弱性情報の入手経路等）なお、開発時に使用するソフトウェア（開発ツール、コンパイラ等）も含む。
- (8) 構成情報
- (9) ラック、機器、ケーブルへのラベル貼付一覧
- (10) 運用サービスを提供する体制／連絡先一覧
- (11) 保守契約情報
- (12) ユーザ用操作／説明書及びユーザからの問合せ対応手順書
- (13) 報告資料の作成手順書
- (14) 運用に必要な消耗品管理書
- (15) 引継資料／帳票類等の一覧
- (16) 要件定義書
- (17) 基本設計書
- (18) 詳細設計書
- (19) 環境定義書
- (20) 単体、結合及び総合テスト項目／テスト結果
- (21) 作業中に発生した問題／障害一覧／対応状況一覧
- (22) 本番移行のサービスイン判定結果
- (23) ソースコード等納入成果物の一式

納入成果物一覧
(統合運用領域に係る運用業務)

該当要件		納入成果物	内容	納入期限
調 3.1.1	運用計画	(1)環境準備計画書	ア 環境準備計画書	契約締結後 1 か月以内
		(2)運用計画書 (初版 ※下記④参照)	ア 運用計画書 (2026 年度)	運用開始前
			イ 運用計画書 (2027,2028 年度)	年度末
		(3)情報セキュリティ対策資料 (初版 ※下記④参照)	ア 情報管理計画書 ・情報取扱者等名簿 ・教育・周知計画書 ・情報取扱計画書 ・作業場所等に係るセキュリティ措置計画書 ・脆弱性対策に係る措置計画書	契約締結後 1 か月以内
		(4)運用実施要領 (初版 ※下記④参照)	ア 運用実施要領	
		(5)運用作業手順書 (初版 ※下記④参照)	ア 運用作業手順書	運用開始前
	(6)運用作業の改善提案 (年間運用実績反映版 ※下記④参照)	ア 運用計画書 イ 運用実施要領 ウ 運用作業手順書	年度末	
	情報資産管理標準シートの提出等	(7)契約金額内訳	ア 契約金額内訳	契約締結後 1 か月以内
		(8)情報資産管理標準シート	イ 情報資産管理標準シート	随時 (主管室から求められた場合)
		(9)その他	ウ 各種管理情報 (ハードウェア、ソフトウェア等)	随時 (主管室から求められた場合)
調 3.1.2	引継ぎの実施	(10)運用引継計画書 (後続領域設計開発事業者からの引継ぎ)	ア 運用引継計画書 (後続領域設計開発事業者からの引継ぎ)	2026 年 9 月 30 日
		(11)運用引継完了報告書 (後続領域設計開発事業者からの引継ぎ)	イ 運用引継完了報告書 (後続領域設計開発事業者からの引継ぎ)	2026 年 12 月 31 日
		(12)運用引継計画書 (先行領域運用事業者からの引継ぎ)	ウ 運用引継計画書(先行領域運用事業者からの引継ぎ)	2026 年 12 月 31 日
		(13)運用引継完了報告書 (先行領域運用事業者)	エ 運用引継計完了報告書(先行領域運用事業者からの引継ぎ)	2027 年 3 月 31 日

納入成果物一覧
(統合運用領域に係る運用業務)

該当要件		納入成果物	内容	納入期限	
		からの引継ぎ)			
		(14)運用引継計画書 (令和 11 年度運用事業者への引継ぎ)	オ 運用引継計画書 (次期統合運用事業者への引継ぎ) (※下記⑨参照)	2027 年 3 月 31 日 四半期毎に改版	
		(15)運用引継完了報告書 (令和 11 年度運用事業者への引継ぎ)	カ 運用引継完了報告書 (統合運用事業者への引継ぎ)	2029 年 3 月 31 日	
調 3.1.3 3.1.4	運用管理 基盤運用・ 業務運用	(16)運用実施要領に基づく管理資料	ア システム運用月次報告書	報告:翌月末 納入:年度末	
			イ システム性能評価月次報告書		
			ウ 障害対応月次報告書		
			エ 利用者相談対応月次報告書 (※下記⑥参照)		
			オ サービスレベル実績報告書		報告:翌月末 納入:年度末
			カ セキュリティ管理月次報告書		報告:翌々月末 納入:年度末
			キ 作業過程で作成・更新される各種資料等		報告:随時 納入:年度末
		ク 作業要員労務状況報告書 (※下記⑤参照)	報告:翌月末 納入:年度末		
		ケ 作業計画書実施結果一覧	報告:翌月末 納入:年度末		
		(17)運用作業報告	(年間運用実績反映版 ※下記④参照)	年度末	
		ア 運用計画書	イ 運用実施要領 ウ 運用作業手順書	四半期末	
		エ 年間運用計画実績報告書 (※下記⑦参照)			
		(18)情報セキュリティ対策資料 (年間運用実績反映版 ※下記④参照)	ア 情報管理計画書 ・情報取扱者等名簿 ・教育・周知計画書 ・情報取扱計画書 ・作業場所等に係るセキュリティ措置計画書 ・脆弱性対策に係る措置計画書	年度末	

納入成果物一覧
(統合運用領域に係る運用業務)

該当要件		納入成果物	内容	納入期限
			イ 情報管理簿	報告:随時 納入:年度末
		(19)運用実施要領に基づく管理資料	ア 障害報告書 イ セキュリティインシデント等報告書	報告:随時(事象発生後速やかに) 報告:翌月末 納入:年度末
		(20)構成情報の変更履歴 (※下記⑧参照)	ア ネットワーク構成 イ 回線情報 ウ ソフトウェア一覧 エ ハードウェア一覧	年度末
調 3.1.5	その他	(21)別調達にて実施される開発等による運用実施要領の改訂 (年間運用実績反映版 ※下記④参照)	ア 運用計画書 イ 運用実施要領 ウ 運用作業手順書	随時
		(22)IT-BCP (※下記⑩参照)	ア IT-BCP(ガバメントクラウド編)	随時
			イ IT-BCP(オペレーションセンター編)	
			ウ IT-BCP(セキュリティインシデント編)	
(23)情報返却等計画書	ア 情報返却等計画書	契約終了時		

- ① 納入期限が年度末となっている納入成果物の納入期限は、2026年度分については2027年3月31日、2027年度分は2028年3月31日、2028年度分は2029年3月31日。
- ② 納入期限が四半期末となっている納入成果物は、最終の納入期限を2029年3月31日とする。
- ③ 納入期限が翌月末となっている納入成果物は、最終の納入対象月を2029年3月分とし、最終の納入期限を2029年3月31日とする。
- ④ 表中の「(2)運用計画書」「(3)情報セキュリティ対策資料」「(4)運用実施要領」「(5)運用作業手順書」は、年度当初時点の資料を示し、「(17)ア 運用計画書」「(17)イ 運用実施要領」「(17)ウ 運用作業手順書」「(18)情報セキュリティ対策資料」は、年間の運用作業の実績を反映した年度末時点の最新版を示す。「(6)ア 運用計画書」「(6)イ 運用実施要領」「(6)ウ 運用作業手順書」については、年度末に改善提案がある場合には、その内容を盛り込んだ内容とすること。「(21)ア 運用計画書」「(21)イ 運用実施要領」「(21)ウ 運用作業手順書」については、別調達案件により変更された運用計画書、運用作業手順書等を引き継いだ上での改訂版を示す。

納入成果物一覧
(統合運用領域に係る運用業務)

- ⑤ 表中の「(16)ク 作業要員労務状況報告書」は、作業要員の勤務実績及び業務日報を取りまとめて納入すること。
- ⑥ 表中の「(16)エ 利用者相談対応月次報告書」は、対象を PARTNER 利用職員、電波利用電子申請システム利用者、電波利用ポータル利用者及び伝搬障害防止区域図縦覧システム利用者とし、納入した報告書は PARTNER 利用職員向けポータルサイトに掲載すること。
- ⑦ 表中の「(17)エ 年間運用計画実績報告書」は、「(16)オ サービスレベル実績報告書」及び随時納入する報告書をとりまとめたものとする。
- ⑧ 表中の「(20)構成情報の変更履歴」は、各年度内に発生した変更を既存資料に反映した最新版を納入すること。
- ⑨ 表中の「(14)オ 運用引継計画書（次期統合運用事業者への引継ぎ）」は、第二版以降は、請負期間を通して整備を行い、少なくとも四半期ごとには改版するものとする。
- ⑩ 納入成果物の種別・フォーマットについて、主管室の指示があった場合には、これに従うこと。
- ⑪ 納入成果物の品質に関する自己点検を実施すること。点検項目については、主管室の指示に従うこと。
- ⑫ 納入成果物を納入する際には、事前確認を受け、納入成果物の品質向上に係る指示を主管室より受けた場合は、これに対応すること。
- ⑬ 少なくとも1年に1回 IT-BCP 訓練を実施し、実績結果を反映すること。

総務省総合通信基盤局電波部

電波政策課電波利用料企画室長 殿

守秘義務誓約書

下記の事項を厳守することを、ここに誓約致します。

記

本件調達「総合無線局監理システムにおける次期システム統合運用業務の請負」に関して、総務省が開示した情報（貸与資料含む。公知の情報等を除く。）を本件調達の目的以外に使用、又は第三者に開示、若しくは漏えいしないものとし、そのために必要な措置を講ずること。

以上

年 月 日

住 所

会 社 名

代表者名

担当者

所属

役職

氏名

連絡先

総務省総合通信基盤局電波部
電波政策課電波利用料企画室長 殿

閲覧申込書

1 事業者

住所： _____

会社名： _____

部署名： _____

代表者名： _____

電話番号： _____

e-mail アドレス： _____

2 閲覧希望日時

①第一希望日時： 年 月 日 : ~ :

②第二希望日時： 年 月 日 : ~ :

3 閲覧者氏名(最大5名まで)

①氏名： _____

②氏名： _____

③氏名： _____

④氏名： _____

⑤氏名： _____

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

代表者役職・氏名： _____

担当者役職・氏名： _____

担当者連絡先： _____

購入等件名 (調達案件名)	
登録番号	
法人名	

担当者名	
連絡先メールアドレス	
連絡先電話番号	

○ 提案機器等一覧

法人名	通番	区分	製造業者名	製造業者の 法人番号 (半角数字)	製品名	型番
(記載例)		サーバ	×××		××サーバ	AAA 0123
◎◎電機		ストレージ	×××		××ストレージ	BBB-bb
		端末装置	△△△		△△端末	CCC-1111
		ウイルス対策ソフト	●●●		ウイルス対策	VVV123
		スキャナ	〇〇〇		〇〇スキャナ	DD dddd
		プリンタ	△△△		△△E1234e	E1234e
	1					
	2					
	3					
	4					
	5					
	6					
	7					
	8					
	9					
	10					
	11					
	12					
	13					
	14					
	15					
	16					
	17					
	18					
	19					
	20					

※ 記載欄が足りない場合は、行を追加してください。なお、行の追加以外の変更は行わないようお願いいたします。

作業実施に係る満たすべき事項

第 1 (目的)

本契約に係る作業において満たすべき事項を記載することを目的とする。ただし、本別紙に記載の事項は、調達内容に寄らず共通的に満たすべき事項をまとめたものであり、調達特有の事項が存在する場合には、仕様書に記載する。

第 2 (作業要件)

本調達における作業要件の基本事項について以下に示す。

(1) 作業進捗の報告等

- ア 作業の進行方法、方針の確認、修正及び進捗状況確認に関して、別途主管室が指示する必要な資料を作成し、主管室等に対し必要に応じ進捗報告（週 1 回程度）を行うこと。
- イ 進捗報告を会議にて行った場合、会議終了後、次の会議の前々日（土日及び祝日の場合はその直前の営業日）又は 2 週間以内に書面で会議内容を報告し、その了承を得ること。

(2) 作業進捗管理

作業を実施するに当たり、以下のアからカに示す作業進捗管理を実施すること。なお、政府又は総務省内で統一的な作業進捗管理方策が策定された場合はそれを優先して採用すること。

作業進捗状況に関して、上記「(1) 作業進捗の報告等」にある進捗会議等において文書で報告を求めることがある。

ア 文書管理

当該作業に係る全ての文書に関して、以下の(ア)及び(イ)に示すとおり行うこと。

- (ア) 電子媒体の管理に関して、情報セキュリティを十分考慮して、ファイル名の命名規則、文書番号、標準となる文書作成ソフトバージョン、履歴の管理方法、アクセス管理方法に関して、主管室と協議して決定すること。
- (イ) 紙媒体による場合は、資料等の表題、文書番号、配布先、入手元、保管方法、返却の要否、返却予定日などを主管室と協議して決定すること。

イ 品質管理

- (ア) 事前に各工程において品質目標を設定し、成果物に対し適切な検証活動を実施することにより、品質を確保すること。
- (イ) 工程ごとの品質管理体制を明確にすること。また、その管理体制を事前に報告すること。
- (ウ) 主管室が特段の指定を行わない場合は、各工程の完了に伴い、品質管理要領に基づいたレビューを実施し、品質基準との差を把握するとともに、品質の自己評価を実施し、主管室の承認を得ること。

ウ 進捗管理

作業を実施すべき全ての作業を、具体的な進捗状況を把握出来る単位にまで詳細化した上で進捗管理を行い、報告すること。

エ 課題・問題管理

(ア) プロジェクト運営又は作業上、解決しなければならない課題・問題については、再発防止に生かすことも含めて、項目ごとに進捗等を管理し、適切に解決していくこと。

(イ) 課題・問題の検討・決定については、主管室等との調整を行うこと。

オ リスク管理

本業務を遂行するに当たり想定されるリスクの洗い出しを行い、リスク内容を判別した上で、各リスクの発生頻度、影響度、対策、責任等、リスクが軽減され消滅するまで管理を行うこと。

カ 変更管理

作業に著しい変更が生じた時は、変更管理表を起票し、変更が必要な範囲を的確かつ迅速に把握し、業務全体への影響を考慮して最適な修正、管理を行うこと。その際、変更の担当や責任者を明確にし、関係者への変更通知を確実にを行うこと。また、変更履歴を確実に残すこと。

(3) その他

ア 作業に当たっては、以下の(ア)及び(イ)に示すとおりとする。

(ア) 主管室の指示により、関係担当業務課（その下部組織並びに関連する外部機関を含む。）へのヒアリング等を実施し、現状（法令改正等により改正が想定されているものも含む。）の業務の把握を実施すること。

(イ) 主管室の指示に基づき電波行政情報化推進委員会及び当該委員会の下部会合と連携しつつ、関係業務担当課との調整を行うこと。また、必要となる会議資料の作成等の対応を行うこと。

イ 作業結果については、主管室の指示により、関係業務担当課等に対し説明会等を実施し、説明を行うこと。また、それに付随する資料作成等を行うこと。

ウ 運用に関する事項については、「総合無線局監理システム運用管理規程」に従うこと。

第 3（作業場所）

本調達での作業場所について、以下に示す。

- (1) 本調達の作業場所及びネットワーク回線について、本調達に係る契約の期間内においては、請負者の責任において用意すること。なお、主管室による必要に応じた現地確認の実施を可能とすること。
- (2) 作業場所のセキュリティ確保については、個人情報を含むデータの取扱いが求められる可能性に留意すること。セキュリティ要件の詳細については、「基本設計書-別紙 2 運用・保守基本設計書（運用編）」の「3.2.14 セキュリティ対策」及び「別紙 3_作業実施に係る遵守事項」を参照すること。
- (3) 主管室との会議については、請負者の用意するライセンスにより開催されるオンライン会議（Teams や Webex など）を用いて行うものとする。環境制約によりこれらのオンライン会議ツールが使用できない場合には、別途主管室と調整の上開催方法を決定することとする。なお、会議実施については、「管理要領-別紙 6_コミュニケーション管理要領」を参照すること。

第 4（作業環境）

請負者は、本調達において必要となる設備、備品、消耗品等の物理環境については、請負者の責任及び費用負担において用意すること。

第 5 (請負者責任等)

請負者は、本仕様書に定める要求条件の履行に際し、以下の (1) から (6) に示す責任を負うこと。

- (1) 本仕様書の定める要求条件の履行を、誠意を持って実施すること。
- (2) 納入成果物の作成に当たり、標準ガイドライン等の内容を十分に踏まえること。
- (3) 本仕様書の定めに拠らない条件に関して入手可能情報からの論理的推察を行い、常識的な範囲において履行すること。また、必要に応じて主管室と協議の上、その指示に従うこと。
- (4) 業務の円滑な運営を図るため、主管室との連絡を密にして業務を遂行すること。また、並行して調達が行われている関連事業者と連携の上、業務を遂行すること。
- (5) 主管室は、納期・工程及び仕様の変更を必要に応じ要求できるものとし、請負者は主管室と協議の上、これに従うものとする。
- (6) 本作業実施に係るすべての者の氏名、住所、連絡先電話番号、就業場所等に関して把握し、契約期間の中で発生した不正行為などがあった場合は、主管室の求めにより、それらの情報を提示できるように確立し明確にしておくこと。

PARTNERの利用に関する満足度アンケート調査

このアンケートは、PARTNER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、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□に✓印を記入してください。

1 ヘルプデスクを利用したことがあるか。

ある ない

「ある」を選択した方のみ以下を回答ください。

2 お問合せから回答までに要した時間について満足されましたか。

満足 やや満足 普通 やや不満 不満

3 回答又は手順に対する説明のわかりやすさについて満足されましたか。

満足 やや満足 普通 やや不満 不満

4 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。

満足 やや満足 普通 やや不満 不満

5 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。

満足 やや満足 普通 やや不満 不満

<ご意見等>

ご協力ありがとうございました。