**○○システム運用管理支援調達仕様書**

**＜ひな型＞**

平成YY年　MM月

府　　 省　　 名

目　次

[第１章　調達件名 3](#_Toc404247287)

[第２章　作業の概要 3](#_Toc404247288)

[2.1　背景及び目的 3](#_Toc404247289)

[2.2　用語の定義 3](#_Toc404247290)

[2.3　業務の概要 3](#_Toc404247291)

[2.4　システムの概要 4](#_Toc404247292)

[2.5　調達の範囲 4](#_Toc404247293)

[2.6　作業期間 4](#_Toc404247294)

[2.7　契約期間 4](#_Toc404247295)

[2.8　作業内容・納入成果 4](#_Toc404247296)

[第３章　運用要件定義 6](#_Toc404247297)

[3.1　運用管理支援業務管理 6](#_Toc404247298)

[3.2　システム監視 6](#_Toc404247299)

[3.3　インシデント管理 6](#_Toc404247300)

[3.4　問題管理 7](#_Toc404247301)

[3.5　業務報告 7](#_Toc404247302)

[3.6　Q&A対応 7](#_Toc404247303)

[3.7　ソフトウェア更新 8](#_Toc404247304)

[3.8　構成管理 9](#_Toc404247305)

[3.9　利用者管理 9](#_Toc404247306)

[3.10　データベース運用支援 9](#_Toc404247307)

[3.11　セキュリティ監査対応支援 9](#_Toc404247308)

[3.12　遵守規定等 9](#_Toc404247309)

[3.13　引継ぎに関する要件 10](#_Toc404247310)

[第４章　運用体制及び方法 11](#_Toc404247311)

[4.1　運用体制 11](#_Toc404247312)

[4.2　作業実施場所 12](#_Toc404247313)

[4.3　運用支援　ツール環境 12](#_Toc404247314)

[第５章　契約条件等 12](#_Toc404247315)

[5.1　サービスレベル 12](#_Toc404247316)

[5.2　業務の再委託 13](#_Toc404247317)

[5.3　知的財産権の帰属等 14](#_Toc404247318)

[5.4　機密保持 14](#_Toc404247319)

[5.5　情報セキュリティに関する受託者の責任 15](#_Toc404247320)

[5.6　法令等の遵守 16](#_Toc404247321)

[5.7　応札条件 16](#_Toc404247322)

[5.8　特記事項 16](#_Toc404247323)

[5.9　妥当性証明 17](#_Toc404247324)

【参考文献】

* 「省庁共通公開情報（政府調達協定及び我が国の自主的措置の定める「基準額」並びに「邦貨換算額」）」（外務省）

<http://www.mofa.go.jp/mofaj/annai/shocho/chotatsu/kijyungaku.html>

* 「業務・システム最適化指針」（2006年3月31日，各府省情報化統括責任者（CIO）連絡会議決定）

http://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/cio/dai19/19siryou13\_01.pdf

* 「情報システムに係る政府調達の基本指針」（2007年3月1日，各府省情報化統括責任者（CIO）連絡会議決定）

<http://www.meti.go.jp/policy/it_policy/tyoutatu/kihonshishin.pdf>

* 「情報システム調達のための技術参照モデル（TRM）平成25 年度版」

<http://www.ipa.go.jp/osc/trm/>

* 「環境物品等の調達の推進に関する基本方針」（平成26年2月4日変更，閣議決定）

<http://www.env.go.jp/policy/hozen/green/g-law/kihonhoushin.html>

* 「政府機関の情報セキュリティ対策のための統一基準」（内閣サイバーセキュリティセンター）

　http://www.nisc.go.jp/active/general/kijun26.html

* 「情報システムに係る政府調達におけるセキュリティ要件策定マニュアル（SBDマニュアル）」（内閣サイバーセキュリティセンター）

<http://www.nisc.go.jp/active/general/sbd_sakutei.html>

* 「電子政府システムのIPv6対応に向けたガイドライン」（2007年3月30日，総務省）

<http://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/cio/dai24/24siryou4-2.pdf>

* 「中央省庁における情報システム運用継続計画ガイドライン」（内閣サイバーセキュリティセンター）

<http://www.nisc.go.jp/active/general/itbcp-guideline.html>

* 「個人情報の保護に関する法律」

<http://www.kantei.go.jp/jp/it/privacy/houseika/hourituan/>

* 「ITスキル標準V3」（2012年3月26日，独立行政法人 情報処理推進機構）

<http://www.ipa.go.jp/jinzai/itss/download_V3_2011.html>

# 第１章　調達件名

＊＊＊＊システムの運用管理支援業務の調達

# 第２章　作業の概要

# 2.1　背景及び目的

〔背景〕

次期＊＊＊＊システム（以下「対象システム」という。）においては、現在○▲×段階を行っており、平成○○年◇◇月までの間に運用テストを終了し、平成○●年度中に、現行の＊＊＊＊システム（以下「現行システム」という。）から対象システムに移行を行う予定である。

平成○○年度においては、●●に＊＊＊＊システムを設置して、平成○○年◇◇月までの間に本格稼動前に本番環境における最終動作確認を実施する予定である。

〔目的〕

本調達においては、平成○●年度の現行システムから対象システムへの移行及び本番稼動を行うに当たり、その運用管理支援業務（以下「運用管理支援業務」という。）を調達対象とするものである。

対象システムにおける運用管理支援業務は、問題対応やトラブル検出・切分け・解決の迅速化等の「安定稼動の実現」、構成情報の確実な管理や利用実態に応じたリソース配分の実現等の「継続的な最適運用の実現」及び運用管理オペレーションのセンター集中や業務と並行した運用保守の実現等の「運用負荷・コストの低減」を基本方針として実施することとする。

# 2.2　用語の定義

TCO = Total Cost of Ownershipの略。総所有コスト。物品(ハードウェア、ソフトウェア)と付帯費用のみならず、役務(設計、構築、導入、移行、運用、保守等)についても費用が発生することに留意する必要がある。※

※　各作業の役務コストには、業務受託者への発注費用だけではなく、職員の役務コストを含む。

営業日＝この仕様書において、営業日とは「行政機関の休日に関する法律」（昭和63年法律第91号）第1条第1項各号に規定する「行政機関の休日」以外の日を言う。

# 2.3　業務の概要

(1)　対象業務の概要

本調達の運用対象システムは、下記の各業務を担うものである。

ア　ＸＸ業務

ＸＸに関する業務

イ　ＹＹ業務

ＹＹに関する業務

ウ　ＺＺ業務

ＺＺの内容を記録してＸＹＺする業務

# 2.4　システムの概要

(1)　対象システムの構成及び連携関係

本調達の対象システムは、●●業務を行うために必要な●●業務データの維持管理等を行うサブシステム、●●業務データの保全及び障害時における業務代行の役割を担うサブシステム及び運用管理と保全機能を担うサブシステムから構成される。そのシステム構成及びシステム間の連携関係は別図に示すとおりである。

また、各システムを構成するサーバ機器等の種類、稼動しているハードウェア製品、稼動しているソフトウェア製品は、それぞれ、別表に示すとおりである。

# 2.5　調達の範囲

(1)　運用作業に係る役務（詳細は第3章、3.1～3.13の作業内容を参照のこと）

(2)　平成●年度に実施する対象システムへの移行作業に立ち会い、開発業者が起案した移行手順書案をもとに、移行作業を理解し、習得した上で、移行手順書を見直し、完成させる作業

(3)　平成●年度から平成●年度までに実施する移行作業に係る役務

# 2.6　作業期間

本調達の運用対象システムの定常運用スケジュール、及びシステム障害発生時等の異常運用のスケジュールを別添の図に示す。

定常運用のシステム運用時間は、原則として、月曜日から金曜日（年末年始、祝祭日を除く。）の●時●分から●時までとし、その間運用支援業務の要員（以下「運用要員」という。）の対応が可能であること。ただし、●●については、●時●分から、業務開始以前にシステムの異常を検知し、担当職員及び関連業者に速やかに連絡して適切な対応を開始できる体制をとること。

また、残業対応など、別途定める条件のもとで、システム運用時間外においても対応できる体制をとること。

# 2.7　契約期間

本調達の対象となる運用管理支援業務の契約期間は、平成●○年○月○日（又は契約締結日）から平成●●年▲◇月★☆日までの間とする。

# 2.8　作業内容・納入成果

(1)　受入れ

・本調達の成果物の納入期限は下表のとおりとする。

・また納入成果物は書面及び電子媒体とする。

・書面での提出書類は、原則としてA4判とし、日本語で記載すること。部数は、正1部及び副3部とし、電子媒体3部を併せて提出すること。原則として、媒体の種類は、CD-R又はDVD-Rとし、ファイル形式は，当省の使用している読み書き可能な形式とすること。これ以外の形式を利用する場合は当省と相談すること。

・なお、専門用語には必ず説明を付すこと。

|  |  |
| --- | --- |
| 提出書類 | 納入期限 |
| ①要員名簿 | 各年度開始後X営業日以内 |
| ②運用における体制図 | 各年度開始後7営業日以内 |
| ③運用計画書 | 各年度開始後1か月以内 |
| ④運用手順書 | 各年度の末日10営業日前（但し末日に最終納品） |
| ⑤トラブル票及びトラブルに関する個別報告書  （重要トラブルについては「重要トラブル報告書」） | 別途、○○省（省庁名等を記入、以下同じ）と定めた期日  なお、承認した報告書は、全てファイルに編てつし、各年度の末日に一括して納入すること |
| ⑥インシデント票 | 別途、○○省（省庁名等を記入）と定めた期日 |
| ⑦Q&A票及び回答書  ⑧作業者別業務種類別時間（月次） | 別途、○○省（省庁名等を記入）と定めた期日 |
| ⑨Q&A内容・集計分析書 | 別途、○○省（省庁名等を記入）と定めた期日 |
| ⑩運用管理支援業務報告書（月次） | 報告対象月の翌月の7営業日以内  なお、承認した報告書は、全てファイルに編てつし、各年度の末日に一括して納入すること |
| ⑪運用管理支援業務報告書（半期） | 報告対象月の翌月の7営業日以内  なお、承認した報告書は、全てファイルに編てつし、各年度の末日に一括して納入すること |
| ⑫定例会議議事録 | 各年度半期末日の7営業日以内  なお、承認した報告書は、全てファイルに編てつし、各年度の末日10営業日前（但し末日に最終納品）に一括して納入すること |
| ⑬トラブル情報管理表 | 定例会議開催日の翌7営業日以内  なお、承認した議事録は、全てファイルに編てつし、各年度の末日に一括して納入すること |
| ⑭引継計画書 | 報告対象月の翌月の7営業日以内 |

なお、①②については本業務実施者（以下「要員」という。）の作業責任者、窓口及び体制図等が変更になった場合、適宜修正を行い、当省の承認を得ること。

(2)　納入場所

成果物の納入場所は●●省○○○課（中央合同庁舎第▽号館12階　東京都千代田区霞が関○丁目●番◇号）とする。

(3)　成果物の受領

受託事業者が(1)～(2)に定める条件に従って納入したものを、当省が確認の上、受領する。

# 第３章　運用要件定義

# 3.1　運用管理支援業務管理

対象システムの運用に関する計画、手続、評価における以下の作業を実施する。

(1)　運用計画の作成

運用支援作業に対する全体目標、運用体制、役割分担を設定し、運用計画の作成及び見直しを行う。（第4章の3「運用支援ツール環境」参照）

(2)　運用手順書の作成

当省の提供する「システム運用手引書」を参照して、運用の作業フロー、手順、規約を運用手順書として作成し、関連業者に周知する。また、運用状況に応じて定期的に見直しを行う。

(3)　運用評価・改善

運用計画に基づき、定期的に運用結果を評価する。また、システム環境のチューニングを含む運用改善案を行い、当省の承認の上、運用改善を実施する。

(4)　会議体の運営

運用全体に係る定例会議を開催し、運用状況の評価及び改善提案等を行う。

# 3.2　システム監視

当省が提供する「監視ツール」等によって、対象システムの監視について以下の作業を実施する。

(1)　稼動計画管理

システムの稼動計画を立て、計画に基づき電源投入の設定変更等を行う。

(2)　稼動監視

システムのハードウェア、ソフトウェア、ネットワークに対して、以下の稼動状況（パフォーマンス）を監視し、監視実績を記録・管理する。

ア　ソフトウェア及び開発アプリケーションの稼動状況

イ　ハードウェアの各種状況（性能、容量、故障、縮退）

ウ　バックアップなどの定期起動ジョブの実行結果（バックアップ業務自体は、定められたスケジュールに従い、実行される）

エ　セキュリティアラートの発生状況

オ　業務終了状況

# 3.3　インシデント管理

システム監視及びQ&Aにおいて、対象システムに発生したインシデント（システムの不具合、機器の故障、エラー、警告メッセージの発生など）を検知した場合は、以下のとおり対応を実施する。

(1)　過去のインシデント情報を検索し、対応できる事象がある場合、回答又は解決方法を実施する。ただし、システムへの侵入、ウイルス感染等、セキュリティに関するインシデントである可能性がある場合は、速やかに当省に報告し、当省の指示に基づいて対応すること。

(2)　過去のインシデント情報を検索し、対応できる事象がない場合、緊急度、優先順位、影響範囲等を考慮して、問題管理にエスカレーションすること。

(3)　発生したインシデント、その対応内容及び対応結果について記録を作成し、一元的に保管及び管理すること。

# 3.4　問題管理

インシデント管理からエスカレーションされてきた事象について、速やかに当省に報告するとともに、以下のとおり、トラブルとして対応を実施する。

(1)　内容を確認し、関連事業者の責任分界点に従って「一次切り分け」として問題を切り分けること。問題の切り分けに当たって必要があれば、当省の了承を得た上で、関連事業者に調査を依頼すること。

(2)　障害の切り分け後、障害の該当箇所を担当している関連事業者に対して、問題の原因を特定させ、当省の了承を得た上で、問題解決に向けた対処を依頼すること。

(3)　取得済みバックアップデータからのリカバリや手動による縮退運転移行等、当省が用意する復旧運用マニュアルに従い、復旧操作を行うこと。

(4)　障害が復旧するまで、作業内容を監理し、復旧したことを確認すること。

(5)　早急に根本的に解決できない場合、当省の了承を得た上で、一時的な対応を実施すること。かつ、恒久的な解決策を策定又は関連事業者に依頼すること。

(6)　一連の障害対応を取りまとめ、内容を資料として残し、定期的に問題発生の統計を取り、発生の傾向を分析して、当省に報告すること。

# 3.5　業務報告

対象システムの運用管理支援業務報告を以下のとおりに実施する。なお、報告内容の詳細については、当省と協議の上決定する。

(1)　月次の報告

集中監視において運転実績を記録し、月一度定例的に各システムの稼動実績等、運用上の問題点、サービスレベル遵守状況を報告する。

(2)　重要トラブル報告

重要トラブルが発生した場合は、調査報告書を作成し、当省へ報告する。なお、重要トラブルの定義は別途定める。

(3)　インシデント実績データの提供

トラブル及びQ&Aの対応において管理された一次情報を、一般的なデータ形式で当省に提供する。

(4)　半期ごとの報告

月次で集中監視において運転実績を記録し、各システムの稼動実績等、運用上の問題点、サービスレベル遵守状況を報告した内容を、半期ごとに取りまとめ、報告書を作成し、提出する。

# 3.6　Q&A対応

対象システムのQ＆A等発生時において、以下の作業を実施する。

(1)　Q&A等情報の管理

Q&A等を受け付けた際は、Q&A内容、回答内容、状況を管理し、当省へ報告する。

(2)　Q&A等の回答書の作成

Q&Aとして受け付けた内容を確認し回答書を作成する。なお、Q&A等の内容が関連業者に係る内容の場合には、それぞれの業者に通知し、Q&A回答に向けた回答書作成を依頼する。

(3)　Q&Aの管理・分析

Q&A内容を資料として残し、定期的にQ&Aの統計を取り、発生の傾向等を分析する。分析した内容は、集計し、報告書としてまとめ、当省に提出する。

# 3.7　ソフトウェア更新

「外部委託における情報セキュリティ対策実施要領」に従い、運用対象システムのソフトウェア資源について、以下の作業を実施する。なお、(3)～(6)に係る、公表されている弱性情報を漏れなく把握すること。（(3)、(4)については、パッケージ等、外部から購入した業務アプリケーションの場合のみとし、その場合に、過去、当省において把握していた弱性は、逐次、当省より提供するものとする。）

(1)　パッチの提供に関する情報及び弱性情報の収集

次に示すソフトウェアについて、ソフトウェアベンダからのパッチ（不具合修正を目的とするパッチ、弱性対策を目的とするセキュリティパッチの両方を含む。）の提供情報及び弱性に関する情報を継続的に収集する。

* + ○○○○　＜☆保守事業者の保守対象ではないソフトウェアの名称又は総称＞

(2)　弱性対応計画の作成

弱性情報又はセキュリティパッチの提供に関する情報を入手した場合、当該弱性への対応又は当該セキュリティパッチの適用に関する計画を「弱性対応計画」（案）として取りまとめ、当省の承認を得る。「弱性対応計画」（案）は、以下の内容を含むこと。

* + 対策の必要性
  + 対策方法
  + 対策方法が存在しない場合の一時的な回避方法
  + 対策方法又は回避方法が情報システムに与える影響
  + 対策の実施予定
  + 対策試験の必要性
  + 対策試験の方法
  + 対策試験の実施予定

(3)　業務アプリケーションの定期適用

業務アプリケーションプログラムを、定期的にシステムに適用する計画を作成し、当省の承認の上で適用を実施する。

(4)　業務アプリケーションの緊急適用

不具合修正の業務アプリケーションプログラムを、システムに適用する計画を作成し、当省の承認の上で適用を実施する。

(5)　OS・ミドルウェアの不具合修正資源の適用

特定ミドル保守業者又はその他の機器保守業者から提供される修正版のOS・ミドルウェアの不具合修正資源を、システムに適用する計画を作成し、当省の承認の上で適用を実施する。

(6)　ウィルスパターンファイルの適用

運用対象システムに導入されているアンチウィルスソフトウェアのうち、パターンファイルの自動更新が行われていないものについて、＊＊＜☆頻度を指定＞ごとに、機器保守業者から提供されるウィルスパターンファイル資源を適用する。なお、適用の手順は、機器保守業者から提供される手順書に従う。

# 3.8　構成管理

システムの構成変更に伴う、以下の作業を行う。

(1)　構成管理データベース管理

各種イベント等に応じて構成管理データの管理情報を更新する。

(2)　端末接続ポリシー管理

当省の指示に従い、端末追加、変更時の接続許可設定を行う。

(3)　弱性対策状況の確認

定期的に弱性対策が漏れているソフトウェアがないことを確認する。

# 3.9　利用者管理

当省の本番機使用に関する以下の作業を行う。

(1)　本番機ユーザ管理支援

当省が保守端末を操作し、端末やシステムのユーザ管理を行う際の支援を行う。

(2)　本番機アクセス権限管理支援

当省が本番機を使用するために利用者に対しアクセス権限を設定するが、その際の支援を行う。

# 3.10　データベース運用支援

データベースの性能劣化を防止するための、当省の指示に従い、テーブル再作成やインデックス再作成等の作業を行う。

# 3.11　セキュリティ監査対応支援

運用対象システムに対するセキュリティ監査において、当省から以下に示す指示があった場合は、それに従って対応する。

* 監査人への資料の提示（支援）
* 監査人によるヒアリングへの対応（支援）
* 監査人による視察における立ち合い（支援）
* 監査人が監査に使用するIDの割り当て、及び監査実施後のその無効化（支援）
* 監査人が実施する監査作業に必要なシステムの設定変更、及び監査実施後のその復旧（支援）

# 3.12　遵守規定等

(1)　本業務の実施に当たり、受託者は、XX業務の内容理解に努め、前任者及びシステムの開発・保守を行う業者、及び対象システムで導入するハードウェア、ソフトウェアの製品を納入している業者と調整して、対象システムの機能、及び製品の理解に努めること。

(2)　受託者は、前項のとおり、当省及び関連業者等と調整の上、作業を遂行することとなるが、関連業者との調整は原則として当省を通じて行うこと。

なお、上記の関連業者との調整に係る費用は、受託者が負担すること。

(3)　受託者は、原則として当省が提供するシステム運用手引書及びシステム操作手引書等のマニュアルに従い、本業務を実施すること。また、本業務を実施するに当たっては、対象システムの詳細設計書の内容に準拠すること。

(4)　受託者は、対象システムの周辺システム、及びネットワーク構成全体について理解に努めるとともに、対象システムが周辺システムと連携するための稼動条件を適正に保ちつつ運用管理支援業務を実施すること。

(5)　受託者に対する、当省からの具体的な指示・質問への回答、報告、申出及び協議等は、原則として全て書面又は記録が残せる形式で行うので、全て保管、記録しておくこと。

なお、緊急上やむを得ない場合は、口頭で行うことができることとする。その場合は、事後において、必ず書面又は記録が残せる形式に記載し、交付するので、全て保管、記録しておくこと。

(6)　受託者は、要員の身元、規律の維持、風紀及び安全衛生等の人事・労務管理について責任を負うこととし、労働基準法（昭和22年法律第49号）その他関係諸法規を遵守すること。これらの要員の人事・労務管理を含め、本業務を実施する要員の責めに起因する事件、事故等が発生した場合、一切の責任は、受託者が負うこと。

(7)　受託者は、庁舎管理、事故防止、機密の保持及び文書漏えいに防止等の見地から、要員の氏名、現在の所属、連絡先電話番号の必要事項を記載した名簿をあらかじめ当省に提出の上、承認を得ること。

(8)　要員の作業実施に当たっては、当省が用意する名札を必ず着用すること。

(9)　本業務を実施するに当たって必要となる交通費及び宿泊費等の経費は受託者の負担とすること。

(10)　本業務の実施に当たり、受託者の責任に起因して、移行業務及び正常な運用管理支援業務の提供がなされなかった場合、又はシステム及びXX業務データに影響やトラブルを与えた場合には、受託者の負担と責任において対応すること。

(11)　当省は、受託者が本業務を履行する上で必要な関係書類を随時貸与する。ただし、貸与された書類は、当省から請求があった場合及び履行期間終了後に当省に返還すること。

(12)　本業務の実施においては、全て日本語で対応すること。

(13)　受託者は、当省が定め又は指示する庁舎・設備等の管理・運用に関する諸規則を遵守すること。

(14)　受託者は作業に際して必要な都度、当省に状況を報告し相談しながら問題に当たること。

# 3.13　引継ぎに関する要件

(1)　前任者からの引継ぎ条件

受託者は平成XX年Y月からZ月までの間に前任者から引継ぎを受けること。

運用管理支援業務実施に当たっては、当省が用意する監視用機器を利用し、当省が受託者に対して当省が提供するシステム操作手引書及びシステム運用手引書に従って運用支援作業を実施することとなるが、不明な点がある場合には当省に照会する等、常に当省と密な連絡を取り作業を行うこと。

また、当省が必要と判断した場合、アプリケーション保守業者が作業実施に係る技術支援を行うことがある。

(2)　後任者への引継ぎ条件

受託者は、次期の運用管理支援業務の受託者（以下「次期受託者」という。）が異なる場合、対象システムの業務に影響を与えないよう、本業務の委託期間終了1ヶ月前から期日までに、受託者の負担と責任において、運用管理支援業務を滞りなく行えるよう次期受託者に対し確実に引継ぎを行うこと。

また、引継ぎに当たり、以下の点を遵守すること。

ア　引継ぎの際は、引継責任者名及び引継内容等について、事前に引継計画書を作成・承認を得ること。

イ　引継ぎを行った結果について、当省の承認を得ること。なお、承認を得られなかった場合には、受託者の負担と責任において、引継期間を延長して業務に支障がないよう対応すること。

# 第４章　運用体制及び方法

# 4.1　運用体制

(1)　運用体制と役割

対象システムの運用体制と役割は、下記「運用体制図」に示すとおりである。受託者は運用業者として、当省のほか下表の関連業者と一体となって相互に協力しつつ本委託業務を適切に行わなくてはならない。

運用における体制図を年度ごとに作成し、当省へ提示すること。

また、運用要員を変更する場合は、変更する1週間前までに交代する後任者の報告を行い、当省の了承を得ること。

なお、運用要員の交代の際には、事前に当省の承認を得た後に、本業務に支障を来さない様に十分な訓練を行った後、後任者に引継ぎを行い、当省に引継ぎ経過を報告すること。

図－運用体制図

（図省略）

表－関連業者

|  |  |
| --- | --- |
| **関連業者** | **概　　　要** |
| 現行システム運用・保守業者 | 現行システムの運用・保守を行う事業者 |
| 対象システムアプリ保守業者 | 対象システムの業務アプリケーションプログラムの保守を担う事業者 |
| 対象システムネットワーク保守業者 | 対象システムの全国展開時におけるネットワーク保守を担う事業者 |
| 対象システム機器保守業者 | 対象システムのうちハードウェア（端末機器を除く）及び特定ミドルウェア・OSの保守を担う業者 |
| 対象システム端末保守業者 | 対象システムのうち、端末機器等の保守を担う業者 |

(2)　作業者の業務実績・資格要件

以下に示す実績・資格を有する作業者を配した作業体制とすること。

ア　本システムと同等規模以上のシステムの運用管理支援業務に関与した経験を有すること。

イ　XX業務の概要を作業開始前に理解すること。

# 4.2　作業実施場所

(1)　作業場所と作業体制

本調達の運用対象となる作業場所は、当省内（千代田区霞が関●丁目●番地●）とする。

運用要員は原則として常駐することとするが、常駐人数、時間帯等については提案をベースとし当省と協議の上で決定する。

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

(2)　作業環境

受託者が作業を実施するための作業環境に係る要件は、以下のとおりとする。作業を実施する上で当省が用意する環境の使用に当たって、十分な注意を払い、適正に使用すること。また、受託者は、これらを本件委託業務以外の目的に使用しないこと。

ア　当省が用意する環境

a　事務室及び会議室

b　当省が用意する監視用機器（監視端末装置、監視端末用プリンタ）

c　イに係る消耗品

d　光熱水費

e　当省が用意する運用監視ツール（製品名XXXX）

イ　受託者において用意する環境

作業を実施する上で上記(1)以外に必要となる環境。なお、(1)で当省が用意できる環境は限られるため、受託者が用意する作業場所での対応が可能な作業については、可能な限り受託者側で作業環境を用意すること。

この際の情報セキュリティに関しては、受託者が責任を負うこと

# 4.3　運用支援　ツール環境

当省の情報システムは、別添の図に示す運用支援ツール環境のもとで、一元的に運用管理を行っている。また、その運用方針と具体的な手順については、＊＊＊＊システム運用ガイドライン及び運用手順書に記載されている。

本調達の運用対象システムについても、この現行の運用支援ツール環境のもとで、運用管理支援業務を遂行することを前提とする。

# 第５章　契約条件等

# 5.1　サービスレベル

本業務の実施に当たっては、当省と受託者との間で、サービスレベル合意書（SLA　Service Level Agreement)を締結する。サービスレベル評価項目と要求水準については、当仕様書に記載している要件を基本として、締結前に、当省と受託者との協議により決定するが、協議の前提として「サービスレベル評価項目と要求水準」「サービスレベル評価方法」及び「未達成時のサービス改善計画」について具体的に提案すること。

なお、当省にて現在盛り込むことを想定している要件の一部は以下のとおりであり、これらも踏まえて提案すること。

(1)　正常稼動要件

ア　業務データの完全性を担保できない事象（データの改ざんなど）の発生件数が0件であること。

イ　各システムの稼動率（想定稼動時間に対する実稼動時間の割合）が99.9％以上であること。

ウ　サービスの停止が年間3回以内であること。

エ　障害時はサービス停止を許容するが、以下に指定した時間以内に復旧させること。

オ　各回の停止時間が2時間を越えないこと。

カ　障害対応窓口業務の年間のサービス稼動率（全体の受付件数に対する適切な対応を取った件数の割合。例えば、管理体制や対応マニュアルの設計不備により、不適切な対応が発生した回数を記録すること等を想定している）が99.9％以上であること。

(2)　免責条件

以下の、受託者の責任に属さない事象に起因する正常稼動要件の未達事象の発生やサービスの停止時間は、前述(1)の算定に含めない。

ア　受託者の運用担当要員の誤操作や過失、故意の破壊によらない、ハードウェア、通信回線、ソフトウェア等の故障、障害の発生

イ　受託者の運用担当要員の故意又は過失によらない失火、あるいは地震、風水害等の自然災害や近隣火災からの延焼による被災

ウ　第三者による妨害・破壊行為や地域紛争・動乱の発生

(3)　成功報酬

成功報酬として、「①支払金額（落札金額）＝②基本報酬＋③成功報酬」の考え方を基に、当省と受託者との間で合意したサービスレベル（SLA）項目の達成状況に応じて支払金額を決定する。

基本条件1）当案件での②基本報酬と③成功報酬の割合は9対1とする。

基本条件2）③成功報酬の配分の目安については下表のとおりとする。

☆成功報酬の配分の目安

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 達成度合い | 成功報酬の配分 | 条件 |
| A | 10%（満額） | 全SLA項目で設置目標額を達成 |
| B | 5% | 設定目標値を達成できないSLA項目が2つまで |
| C | 2% | 設定目標値を達成できないSLA項目が4つまで |
| D | 0 | 設定目標値を達成できないSLA項目が5つ以上 |

なお、当省としての最大の希望は、受託者から所定の品質のサービスを継続して提供されることにあり、上記報酬の考え方はそのための工夫として設定するものであり、受託者に必要以上に厳しい条件を課すことを目的とするものではない。

# 5.2　業務の再委託

(1)　受託者が、本調達の全部又は一部を第三者に委任し、又は請け負わせること（以下「再委託」という。）を原則として禁止するものとする。

ただし、受託者が、本調達の一部について、あらかじめ再委託の相手方の商号又は名称、住所、再委託する理由、再委託予定金額、再委託する業務の範囲、再委託の相手方に係る業務の履行能力等及び再委託に係る履行体制図について提案時に記載し、当省が承認した場合はこの限りでない。

(2)　受託者は、再委託の相手方が行った作業について全責任を負うものとする

また、受託者は再委託の相手方に対して、本仕様書「第7 知的財産権の帰属等」、「第8　機密保持」、「第9　情報セキュリティに関する受託者の責任」を含め、本調達の受託者と同等の義務を負わせるものとし、再委託の相手方との契約においてその旨を定めるものとする。

(3)　受託者は、再委託の相手方に対して、定期的又は必要に応じて、作業の進ちょく状況及び情報セキュリティ対策の履行状況について報告を行わせるなど、適正な履行の確保に努めるものとする。

また、受託者は、当省が本調達の適正な履行の確保のために必要があると認める時は、その履行状況について当省に対し報告するものとする。

(4)　受託者は、当省が承認した再委託の内容について変更しようとする時は、変更する事項及び理由等について記載した申請書を提出し、当省の承認を得るものとする。

# 5.3　知的財産権の帰属等

(1)　本調達の作業により作成する成果物に関し、著作権法（昭和45年法律第48号）第21条、第23条、第26条の3、第27条及び第28条に定める権利を含む全ての著作権を当省に譲渡し、当省は独占的に使用するものとする。

なお、受託者は当省に対し、一切の著作者人格権を行使しないものとし、第三者をして行使させないものとする。また、受託者が本調達の納入成果物に係る著作権を自ら使用し、又は第三者をして使用させる場合、当省と別途協議するものとする。

(2)　成果物に第三者が権利を有する著作物が含まれている時は、当省が特に使用を指示した場合を除き、受託者は当該著作物の使用に関して費用の負担を含む一切の手続を行うものとする。

なお、この時、受託者は当該著作権者の使用許諾条件につき、当省の了承を得るものとする。

(3)　本調達の作業に関し、第三者との間で著作権に係る権利侵害の紛争等が生じた場合、当該紛争の原因が専ら当省の責めに帰す場合を除き、受託者は自らの負担と責任において一切を処理するものとする。

なお、当省は紛争等の事実を知った時は、速やかに受託者に通知するものとする。

# 5.4　機密保持

(1)　受託者は、本調達に係る作業を実施するに当たり、当省から取得した資料（電子媒体、文書、図面等の形態を問わない。）を含め契約上知り得た情報を、第三者に開示又は本調達に係る作業以外の目的で利用しないものとする。ただし、次のアないしオのいずれかに該当する情報は、除くものとする。

ア.当省から取得した時点で、既に公知であるもの

イ.当省から取得後、受託者の責によらず公知となったもの

ウ.法令等に基づき開示されるもの

エ.当省から秘密でないと指定されたもの

オ.第三者への開示又は本調達に係る作業以外の目的で利用することにつき、事前に当省に協議の上、承認を得たもの

(2)　受託者は、当省の許可なく、取り扱う情報を指定された場所から持ち出し、あるいは複製しないものとする。

(3)　受託者は、本調達に係る作業に関与した受託者の所属職員が異動した後においても、機密が保持される措置を講じるものとする。

(4)　受託者は、本調達に係る検収後、受託者の事業所内部に保有されている本調達に係る当省に関する情報を、裁断等の物理的破壊、消磁その他復元不可能な方法により、速やかに抹消するとともに、当省から貸与されたものについては、契約終了後1週間以内に当省に返却するものとする。

# 5.5　情報セキュリティに関する受託者の責任

(1)　情報セキュリティを確保するための体制の整備

受託者は、受託者組織全体のセキュリティを確保するとともに、当省から求められた当該業務の実施において情報セキュリティを確保するための体制を整備すること。

(2)　取り扱う府省庁の国の安全に関する重要な情報の秘密保持等

本調達に係る業務の実施のために●●省から提供する国の安全に関する重要な情報その他当該業務の実施において知り得た国の安全に関する重要な情報については、情報のライフサイクルの観点から管理方法を定め、その秘密を保持し、また当該業務に目的以外に利用しないこと。

(3)　受託者、受託作業実施場所、及び受託業務従事者に関する情報提供

受託者は、本省からの求めがあった場合に、受託者の資本関係・役員等の情報、受託作業の実施場所に関する情報、受託業務の従事者の所属・専門性（情報セキュリティに係る資格・研修実績等）・実績及び国籍に関する情報を提供すること。

(4)　情報セキュリティが侵害された場合の対処

本調達に係る業務の遂行において、定期的に情報セキュリティ対策の履行状況を報告するとともに情報セキュリティが侵害され又はその恐れがある場合には、直ちに当省に報告すること。これに該当する場合には、以下の事象を含む。

・受託者に提供し、又は受託者によるアクセスを認める●●省の情報の外部への漏えい及び目的外利用

・受託者による●●省のその他の情報へのアクセス

また、被害の程度を把握するため、受託者は必要な記録類を契約終了時まで保存し、当省の求めに応じて成果物とともに当省に引き渡すこと。

情報セキュリティが侵害され又はその恐れがある事象が本調達に係る作業中及び契約に定める担保責任の期間中に発生し、かつその事象が受託者における情報セキュリティ上の問題に起因する場合は、受託者の責任及び負担において次の各事項を速やかに実施すること。

ア　情報セキュリティ侵害の内容及び影響範囲を調査の上、当該情報セキュリティ侵害への対応策を立案し、当省の承認を得た上で実施すること。

イ　発生した事態の具体的内容、原因及び実施した対応策等について報告書を作成し、当省へ提出して承認を得ること。

ウ　再発防止対策を立案し、当省の承認を得た上で実施すること。

エ　上記のほか、発生した情報セキュリティ侵害について、当省の指示に基づく措置を実施すること。

(5)　情報セキュリティ監査の実施

本調達に係る業務の遂行における情報セキュリティ対策の履行状況を確認するために、当省が情報セキュリティ監査の実施を必要と判断した場合は、当省がその実施内容（監査内容、対象範囲、実施等）を定めて、情報セキュリティ監査を行う（当省が選定した事業者による監査を含む。）。

受託者は、あらかじめ情報セキュリティ監査を受け入れる部門、場所、時期、条件等を「情報セキュリティ監査対応計画書」等により提示すること。

また、受託者は自ら実施した外部監査についても当省へ報告すること。

情報セキュリティ監査の実施については、これらに記載した内容を上回る措置を講ずることを妨げるものではない。

(6)　セキュリティ対策の改善

受託者は、本調達における情報セキュリティ対策の履行状況について当省が改善を求めた場合には、当省と協議の上、必要な改善策を立案して速やかに実施するものとする。

# 5.6　法令等の遵守

(1)　受託者は、民法（明治29年法律第89号）、刑法（明治40年法律第45号）、著作権法、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）等の関係法規を遵守すること。

(2)　受託者は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び受託者が定めた個人情報保護に関するガイドライン等を遵守し、個人情報を適正に取り扱うこと。

# 5.7　応札条件

応札者は、次に掲げる要件の全てを満たしていることを要する。

(1)　当省の情報統括責任者（CIO）補佐官業務又は支援スタッフ業務を受託していないこと。

(2)　対象システムの最適化工程において、対象システムに係る監査業務を受託していないこと。

(3)　過去において、全国規模のシステムの運用管理支援業務についての作業実績を有すること。

(4)　本業務を実施する組織・部署において、本業務の実施を適用範囲に含んだ情報セキュリティマネジメントシステムについて、ISO/IEC27001又はJIS Q 27001に基づく認証を取得していること。

(5)　本業務での個人情報の取り扱いを含んだ個人情報保護マネジメントシステムについて、プライバシーマーク又は同等の認証を取得していること。

(6)　ISO9001を取得又はこれと同等の規格を有している事業者であること。

(7)　ITIL等の標準モデルをベースにした運用作業体系を理解しており、それに基づく運用実績を有すること。

# 5.8　特記事項

本調達に係る入札に参加しようとする者は、以下の要件に基づいて記載された提案書を提出すること。

(1)　受託者が、本調達において実現できる信頼性向上策を、運用や移行への観点から提案すること。

(2)　チーム編成を明確にした作業体制図を提案すること。

(3)　受託者自身の作業に対し、品質を担保するための方法を具体的に記載すること。

(4)　本調達は、TCOの削減を目標としているため、提案に当たっては、TCOを削減できる工夫について提案すること。

(5)　運用管理支援業務に関する費用とその算出根拠を明示すること。

# 5.9　妥当性証明

本調達仕様書の内容が妥当である事を確認した調達担当課室の長は以下のとおり。

●●省○○課　課長　　（氏　　　名）

以　　上