

# 事務用電子計算機システム運用維持管理業務 実施要項（案）

---

平成30年10月

## 目次

1 趣旨 .....	- 1 -
2 本業務の詳細な内容及びその実施に当たり確保されるべき質に関する事項 .....	- 1 -
(ア) 運用管理支援業務 .....	- 3 -
(イ) システム監視 .....	- 3 -
(ウ) システム管理 .....	- 4 -
(エ) インシデント管理 .....	- 4 -
(オ) 問題管理 .....	- 4 -
(カ) 業務報告 .....	- 4 -
(キ) ヘルプデスク対応 .....	- 5 -
(ク) ソフトウェア作業 .....	- 5 -
(ケ) 構成管理 .....	- 5 -
(コ) 印刷環境管理 .....	- 5 -
(サ) 利用者管理 .....	- 6 -
(シ) セキュリティ監査対応支援 .....	- 6 -
(ス) 業務システム対応支援 .....	- 6 -
(セ) 遵守規定等 .....	- 6 -
(ソ) システム運用維持管理マニュアル、問合せ・障害連絡票 .....	- 7 -
3 実施期間に関する事項 .....	- 10 -
4 入札参加資格に関する事項 .....	- 10 -
5 入札に参加する者の募集に関する事項 .....	- 11 -
6 本業務を実施する者を決定するための評価の基準その他本業務を実施する者の決定に関する事項 .....	- 12 -
7 本業務に関する従来の実施状況に関する情報の開示に関する事項 .....	- 14 -
8 本業務の受注者に使用させることができる当機構の施設・設備等に関する事項 .....	- 15 -
9 本業務受注者が当機構に対して報告すべき事項、秘密を適正に取り扱うために必要な措置その他の本業務の適正かつ確実な実施の確保のために本業務受注者が講じるべき措置に関する事項 .....	- 15 -
10 本業務受注者が本業務を実施するに当たり第三者に損害を加えた場合において、その損害の賠償に関し契約により本業務受注者が負うべき責任に関する事項 .....	- 19 -
11 その他業務の実施に関し必要な事項 .....	- 20 -

〔別紙資料〕

- 別紙1 従来の実施状況に関する情報の開示
- 別紙2 ヘルプデスクに関する満足度調査
- 別紙3 施設一覧
- 別紙4 事務用電子計算機システム運用維持管理業務 提案書類一式
- 別紙5 業務フロー

〔別添資料〕

- 別添1 事務用電子計算機システム運用維持管理業務 調達仕様書
- 別添2 技術審査チェックシート
- 別添3 総合評価落札方式ガイドライン

## 1 趣旨

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ため、独立行政法人国立青少年教育振興機構（以下「当機構」という。）は「事務用電子計算機システム運用維持管理業務」（以下「本業務」という。）について、入札実施要項を定めるものとする。

## 2 本業務の詳細な内容及びその実施に当たり確保されるべき質に関する事項

### (1) 本業務の概要

#### ア 対象となる本業務の概要

独立行政法人国立青少年教育振興機構は、本部、国立オリンピック記念青少年総合センター及び全国 27 施設により、主に青少年教育指導者、その他の青少年教育関係者及び青少年に対する研修支援、教育事業、調査研究・情報提供事業、助成業務等の事業を実施しており、事業に関する事務処理を電子計算機システム化することで本部および施設の利用に供している。これを事務用電子計算機システム（以下、「電算システム」と呼び、平成 26 年 4 月から運用している。

本業務を行う民間事業者（以下、受注者）は、電算システムで稼働しているサーバ、パソコン、プリンタ、ネットワーク機器等の運用維持管理業務を行い、電算システムが有する機能を安定的に供給することを目的とし、その詳細は別添 1 事務用電子計算機システム運用維持管理業務調達仕様書（以下、仕様書）を基本とする。なお、(ア)、(イ) 及び (ウ) については平成 30 年 9 月 1 日時点のものであり、平成 31 年 4 月に機器更新を予定しているため本業務開始時の環境は異なる場合がある。

#### (ア) 本業務に関する機器構成

- ① サーバ 約 40 台
- ② クライアント PC 約 800 台
- ③ プリンタ 約 125 台
- ④ 複合機 約 55 台

機器構成の詳細は別添 1 仕様書内の機器構成図を参照

#### (イ) クライアント PC ソフトウェア

分類	ソフトウェア名
オフィス	Microsoft Office Professional
ワープロ	一太郎ビューア

	一太郎
資産管理	Systemwalker Desktop Patrol
セキュリティ	Systemwalker Desktop Keeper
	Systemwalker Desktop Inspection
	iNetsec Inspection Center
	ウイルスバスター Corp
PDF	Adobe Acrobat
	Adobe Reader
ブラウザ	Internet Explorer
	Chrome
その他	Citrix Receiver

(ウ) 電算システムの構成

1. 業務システム（一部に Web、検証及びバックアップサーバを含む）

- ・職員用ポータルサイト（2019年4月にリニューアル予定）
- ・財務会計システム
- ・利用団体管理システム
- ・受入団体管理システム（鍵管理システム、案内表示システム）
- ・子どもゆめ基金助成金システム
- ・子どもゆめ基金助成活動情報サイト
- ・人事給与統合システム（2019年4月にリニューアル予定）
- ・図書システム（2019年4月にリニューアル予定）
- ・ホームページ（本部（2019年4月にリニューアル予定）、各施設、オリンピックセンター及び子どもゆめ基金）
- ・メールシステム
- ・マイナンバーシステム

2. 管理系サーバ

- ・受入団体管理システムサーバ
- ・子どもゆめ基金システムサーバ
- ・外部ネットワークサーバ
- ・Proxy サーバ
- ・ウイルスチェックサーバ
- ・エンドポイントセキュリティ管理サーバ
- ・ドメインコントローラサーバ
- ・資産管理サーバ及び個人情報保護管理サーバ

- ・財務会計サーバ
- ・子どもゆめ基金 Web サーバ
- ・監視サーバ
- ・SYSLOG サーバ
- ・運用管理システムサーバ
- ・財務会計データベースサーバ
- ・業務用データベースサーバ
- ・ファイルサーバ
- ・バックアップサーバ
- ・施設管理サーバ (ファイルサーバ)

### 3. ネットワーク機器

- ・本部及び施設ファイアウォール
- ・ネットワークスイッチ (L3、L2) 及びルータ
- ・無線ルータ

### 4. 事務用パソコン

### 5. プリンタ (複合機)

#### (エ) 利用特性

当機構職員 (以下、「ユーザ」とする。) 約 800 名、クライアント PC 約 800 台により、原則として 24 時間 365 日利用される。

#### (オ) 設置拠点

本業務の対象となる機器は、当機構本部及び全国 28 施設に設置しており、別紙 3 施設一覧に示す。原則として本業務では本部以外に赴いて作業を実施することはないが、電話やリモート対応ができない場合は、発注者と協議し、対応を行うこと。

#### イ 本業務の内容

##### (ア) 運用管理支援業務

- (1) 運用計画の作成
- (2) 運用手順書の作成
- (3) 運用評価・改善
- (4) 会議体の運営

##### (イ) システム監視

- (1) 稼動計画管理
- (2) 稼動監視
- (3) ログ管理
- (4) バックアップ管理
- (5) 監視データ及びログの保存

(㉞) システム管理

- (1) サーバ、ネットワーク機器等停止起動操作
- (2) サーバ、ネットワーク機器等の設定変更
- (3) ネットワーク不通時対応
- (4) 迷惑メール対策

(㉟) インシデント管理

- (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。但し、以下に挙げる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、速やかに当機構に報告すること。
  - ・ファイル改ざん、データ漏えい等のハッキング又はクラッキング被害
  - ・ウイルス感染
  - ・利用者サービスの停止またはその可能性のある障害
  - ・電算システムの各システム又は機器の停止
  - ・その他広範囲に影響が及ぶ可能性のあるシステム障害
- (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。
- (4) (1)に挙げた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、行政機関の休日、時間外、年末年始を含め早急に対応すること。

(㊱) 問題管理

- (1) 内容を確認し、関連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、当機構の了承を得た上で、関連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業者に対して、問題の原因を特定させ、当機構の了承を得た上で、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、当機構又は関連業者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。また、関連業者より復旧手順の提示があり、対応依頼があった場合は対応すること。
- (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、当機構の了承を得た上で、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、当機構に報告すること。

(㊲) 業務報告

- (1) 月次の報告

- (2) 重要トラブル報告
  - (3) インシデント実績データの提供
  - (4) 管理台帳整備
  - (5) アクセスログ取得
- (キ) ヘルプデスク対応
- (1) 問合せ情報の管理
  - (2) 問合せの回答
  - (3) 問合せ内容の管理・分析
  - (4) 情報公開
- (ク) ソフトウェア作業
- (1) パッチの提供に関する情報及び脆弱性情報の収集
  - (2) 脆弱性対応計画の作成
  - (3) 業務アプリケーションへの適用
  - (4) OS・ミドルウェアの不具合修正資源の適用
  - (5) ウイルスパターンファイルの適用
  - (6) ファームウェアの更新作業等
  - (7) ソフトウェアインストール
- (ケ) 構成管理
- (1) パソコン設定変更
  - (2) パソコン追加作業
  - (3) パソコン復旧作業
  - (4) パソコン設置、移設
  - (5) パソコン貸出
  - (6) USB 管理
- (コ) 印刷環境管理
- (1) 複合機やプリンタ等の追加・入れ替えや不具合が生じた場合には対応を行い、地方施設の場合は施設管理サーバにアクセスして、プリンタドライバの登録、利用者が印刷可能な様にサーバおよびパソコン機器の設定変更作業を実施すること。
  - (2) 新旧プリンタの型名や旧プリンタの IP アドレスを確認し、プリンタの台数が増える場合、新プリンタ用に IP アドレスを発行し、施設に IP アドレスを連絡して、新プリンタ用に IP アドレスを設定すること。
  - (3) プリンタの台数が増える場合に使用する SRS スイッチのポートの設定変更（認証 OFF 設定）を行うこと。
  - (4) プリンタをネットワークに接続し、プリンタの型名に適合したドライバを入手、ドライバのインストール作業を実施すること。
  - (5) ドライバを正常に機能させるため、ファイルサーバを再起動すること。
  - (6) 全体で使用できるように、プリンタの共有設定を行うこと。



- (7) プリンタ導入メーカーに複合機のメンテナンス情報をネットワークで送信するために、通信ポートを限定して開放すること。
- (4) 利用者管理
  - (1) アカウント管理
  - (2) アクセス権限管理
  - (3) アクセス制御ソフトウェア
- (5) セキュリティ監査対応支援
  - (1) 監査人への資料の提示（支援）
  - (2) 監査人によるヒアリングへの対応（支援）
  - (3) 監査人による視察における立ち合い（支援）
  - (4) 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）
  - (5) 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）
- (6) 業務システム対応支援
- (7) 遵守規定等
  - (1) 本業務の実施に当たり、受注者は、本業務の内容理解に努め、現行受注者及びシステムの開発・保守を行う業者、及び電算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、電算システムの機能、及び製品の理解に努めること。
  - (2) 受注者は、前項のとおり、当機構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機構を通じて行うこと。  
なお、上記の関連業者との調整に係る費用は、受注者が負担すること。
  - (3) 受注者は、原則として当機構が提供するシステム運用マニュアルに従い、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、電算システムの詳細設計書の内容に準拠すること。
  - (4) 受注者は、電算システムの関連システム、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、電算システムが関連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) 受注者に対する、当機構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) 受注者は、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、受注者が負うこと。

- (7) 受注者は、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機構に提出の上、承認を得ること。
  - (8) 要員の作業実施に当たっては、当機構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注者の負担とすること。
  - (10) 本業務の実施に当たり、受注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、又は電算システム及びデータに影響やトラブルを与えた場合には、受注者の負担と責任において対応すること。
  - (11) 当機構は、受注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、当機構から請求があった場合及び履行期間終了後に当機構に返還すること。
  - (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) 受注者は、当機構が定め又は指示する建物・設備等の管理・運用に関する諸規則を遵守すること。
  - (14) 受注者は作業に際して必要な都度、当機構に状況を報告し相談しながら問題に当たること。
- (ウ) システム運用維持管理マニュアル、問合せ・障害連絡票  
現行のシステム運用マニュアル及び問合せ・障害連絡票を開示するので閲覧すること。閲覧の際は事前に以下の問合せ先に連絡すること。  
問合せ先：〒151-0052 東京都渋谷区代々木神園町3番1号  
独立行政法人 国立青少年教育振興機構  
本部管理部財務課調達管理室調達係  
Tel:03-6407-7663  
Fax:03-6407-7649

#### ウ 請負業務の引継ぎ

##### (ア) 現行受注者からの引継ぎ

当機構は、当該引継ぎが円滑に実施されるよう、現行受注者及び受注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受注者は、本業務の開始日までに、業務内容を明らかにした書類等により、現行受注者から業務の引継ぎを受け取るものとする。引継ぎの際、不明な点がある場合には当機構に照会する等、常に当機構と密な連絡を取り作業を行うこと。

##### (イ) 請負期間満了の際、業者変更が生じた場合の引継ぎ

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

本業務の終了に伴い受注者が変更となる場合には、受注者は、当該業務の開始日までに、業務内容を明らかにした書類等により、次回受注者に対

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、受注者の負担となる。

## (2) 確保されるべき本業務の質

### ア 業務内容

本業務を適切に実施すること。

### イ 電算システムにおける各システムの稼働率

各システムの稼働率は 99.3%以上とし、稼働率は以下の計算式により算出する。

稼働率 (%) =

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

(※1 か月の稼働予定時間は計画停電等を除く)

### ウ ヘルプデスク利用者アンケート調査結果

業務開始後、年に 1 回の割合でヘルプデスク利用者に対して、次の項目の満足度についてアンケートを実施（回収率は 85%以上）し、その結果の基準スコア（70 点以上）を維持すること。

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

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

### エ セキュリティ上の重大障害件数

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

### オ 電算システム運用上の重大障害件数

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

### カ 目標復旧時間

主要サービスの稼働率を踏まえたサービスごとの目標復旧時間は 1 か月当たり 120 分程度であること。

### キ 基準時間完了率

メール（電話）による問い合わせがあった時点から、60 分以内に問題が解決できた件数が、問い合わせ件数の割合が 70%以上であること。

### ク 当日中の回答率（一時回答含む）

職員からの問い合わせに対する当日中の回答率は 98%以上であること。

### ケ サーバ内データの定時バックアップ

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

### コ ウイルス情報の把握

電算システムで利用する機器において、コンピュータウイルス等に感染した場合、2 時間以内にそのウイルスの詳細について特定すること。この

- 際、最新のウイルスで、詳細な情報が得られない場合は、その限りでない。
- サ ウイルス定義ファイルの更新  
ウイルス対策ソフトウェアのウイルス定義ファイルについて、ベンダーからのリリース後 24 時間以内又は次回 PC 起動時に適用されていること。
  - シ 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）の発生件数が年 1 件以内であること。
  - ス サービスレベルアグリーメント（Service Level Agreement）の締結  
本業務の効率化と品質向上並びに円滑化を図るため、上記ア～シ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。

### （3）創意工夫の発揮可能性

- 本業務を実施するに当たっては、以下の観点から受注者の創意工夫を反映し、公共サービスの質の向上（包括的な質の向上、効率化の向上、経費の削減等）に努めるものとする。
- ア 本業務の実施全般に対する提案  
受注者は、任意の様式にて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の提案を行うこととする。
  - イ 事業内容に対する改善提案  
受注者は、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、任意の様式にて具体的な方法等を示すとともに、従来の実施状況と同等以上の質が確保できる根拠等を提案すること。

### （4）契約の形態及び支払

- ア 契約の形態は、業務請負契約とする。
- イ 当機構は、業務請負契約に基づき、受注者が実施する本業務について、契約の履行に関し、別添 1 仕様書に定めた内容に基づく監督・検査を実施するなどして適正に実施されていることを確認した上で、適正な請求書を受領後、原則として検収の翌月末までに、毎月、契約金額を支払うものとする。確認の結果、確保されるべき本業務の質が達成されていないと認められる場合、又は達成できないおそれがある場合、当機構は、確保されるべき本業務の質の達成に必要な限りで、受注者に対して本業務の実施方法の改善を行うよう指示することができる。受注者は、当該指示を受けて業務の実施方法を改善し、業務改善報告書を速やかに当機構に提出するものとする。業務改善報告の提出から 1 か月の範囲で、業務改善報告書の内容が、確保されるべき本業務の質が達成可能なものであると認められるまで、当機構は、請負費の支払を行わないことができる。なお、請負費は、本件業務開始以降のサービス提供に対して支払われるものであり、受注者が行う準備行為等に対して、受注者に発生した費用は、受注者の負担とする。

### （5）法令変更による増加費用及び損害の負担

- 法令の変更により事業者に生じた合理的な増加費用及び損害は、アからウに該当する場合には当機構が負担し、それ以外の法令変更については受注者が負担する。

- ア 本業務に類型的又は特別に影響を及ぼす法令変更及び税制度の新設
- イ 消費税その他類似の税制度の新設・変更（税率の変更含む）
- ウ 上記ア及びイのほか、法人税その他類似の税制度の新設・変更以外の税制度の新設・変更（税率の変更含む）

### 3 実施期間に関する事項

業務請負契約の契約期間は、平成31年4月1日から平成34年3月31日までとする。

本契約の調達から業務開始までにかかる期間は下図のとおりとする。

図 調達から業務開始までの期間

平成30年						平成31年					
10		11		12		1		2		3	
		公 示	入 札 説 明 会			提 案 書 ・ 入 札 書 提 出 期 限	提 案 書 プ レ ゼ ン ・ 総 合 評 価	契 約 締 結			引 継 対 応

### 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) 平成30年度国の競争参加資格（全省庁統一資格）「役務の提供等」A、BまたはC等級に格付されている者であること（「役務の提供等」の営業品目「ソフトウェア開発」、「情報処理」又は「その他」に登録している者であること。）。
- (5) 「独立行政法人国立青少年教育振興機構が発注する契約に係る取引停止等の取扱要項」に基づき、取引停止を受けている期間中でないこと。

- (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) 仕様書の作成に直接関与した事業者及びその関連事業者（「財務諸表等の用語、様式及び作成方法に関する規則」（昭和 38 年大蔵省令第 59 号）第 8 条に規定する親会社及び子会社、同一の親会社をもつ会社並びに委託先事業者等の緊密な利害関係を有する事業者をいう。）でないこと。
- (9) 単独で本業務を行えない場合は、又は、単独で実施するより業務上の優位性があると判断する場合は、適正に業務を実施できる入札参加グループを結成し、入札に参加することができる。その場合、入札書類提出時までに入札参加グループを結成し、入札参加資格の全てを満たす者の中から代表者を定め、他の者は構成員として参加するものとする。また、入札参加グループの構成員は、上記(1)から(8)までの資格を満たす必要があり、他の入札参加グループの構成員となり、又は、単独で参加することはできない。なお、入札参加グループの代表者及び構成員は、入札参加グループの結成に関する協定書（又はこれに類する書類）を作成し、提出すること。

(注) 入札参加グループとは

本業務の実施を目的に複数の事業者が組織体を構成し、本業務の入札に参加する者のことを指す。

- (10) 以下のいずれかを満たすこと。
  - ・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、JIS Q 27001 又は ISMS に基づく認証を取得していること。
  - ・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。

## 5 入札に参加する者の募集に関する事項

### (1) スケジュール

入札公示：官報公示	平成 30 年 1 1 月上旬
入札説明会	1 1 月中旬
提案書及び入札書提出期限	1 2 月下旬
入札参加者によるプレゼンテーション	平成 31 年 1 月中旬
提案書の審査	1 月中旬
開札及び落札予定者の決定	1 月中旬
契約締結	1 月下旬

※ なお、従来の当該業務の調達仕様書、提出書類、各サービスの設計書等については、民間競争入札に参加する予定の者から要望があった場合、所定の手続きを踏まえた上で閲覧可能とする。

### (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。

#### ア 入札説明後の質問受付

入札公告以降、当機構において入札説明書の交付を受けた者は、本実施

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

イ 提案書等

別紙4提案書類一式に示した各要求項目について具体的な提案（創意工夫を含む。）を行い、各要求項目を満たすことができることを証明する書類。

ウ 参考見積書

人件費の単価証明書を含み、人件費等全ての経費の詳細な内訳を記載した参考見積書。ただし、契約後に発生する経費のみとする。

エ 入札書

入札金額（契約期間内の全ての請負業務に対する報酬の総額の108分の100に相当する金額）を記載した書類。

オ 委任状

代理人に委任したことを証明する書類

ただし、代理人による入札を行う場合に限る。

カ 競争参加資格審査結果通知書の写し

平成30年度国の競争参加資格（全省庁統一資格）「役務の提供等」A、B及びC等級に格付けされた者であること（「役務の提供等」の営業品目「ソフトウェア開発」、「情報処理」又は「その他」に登録している者であること。）を証明する審査結果通知書の写し

キ 法第15条において準用する法第10条に規定する欠格事由のうち、暴力団排除に関する規程について評価するために必要な書類（落札予定者となった者のみ提出。）

ク 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）

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

コ 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

サ 指名停止等に関する申出書

当機構から指名停止を受けていないことを確認する書類

シ 誓約書

本請負を完了できることを証明する書類

## 6 本業務を実施する者を決定するための評価の基準その他本業務を

### 実施する者の決定に関する事項

以下に本業務を実施する者の決定に関する事項を示す。

(1) 評価方法

本業務を実施する者の決定は、総合評価落札方式によるものとする。

また、総合評価は、価格点（入札価格の得点）に技術点（別添3総合評価落札方式ガイドラインによる加点）を加えて得た数値（以下「総合評価点」という。）をもって行う。

価格点と技術点の配分

価格点の配分：技術点の配分 = 1：1

$$\text{総合評価点} = \text{価格点（405点満点）} + \text{技術点（405点満点）}$$

## (2) 決定方法

別添3総合評価落札方式ガイドラインの評価項目において必須と定められた要求要件を全て満たしている場合に「合格」とし、一つでも欠ける場合は「不合格」とする。

## (3) 総合評価点

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

$$\text{価格点} = (1 - \text{入札価格} \div \text{予定価格}) \times 405 \text{点}$$

イ 技術点の評価は以下のとおりとする。

(ア) 全ての仕様を満たし、「合格」したものに「基礎点」として135点与える。

(イ) 「合格」した提案書について、別添3総合評価落札方式ガイドラインに基づき、提案書審査委員会の委員ごとに加点部分の評価を行う。各委員の採点結果を委員会で確認し、事実誤認等があれば各委員において訂正する。なお、各委員が行う加点部分の評価は、以下の評価基準に基づき点数化する。確定した各委員の採点結果について、その平均値を算出し、「加点」とする。

### ① 評価基準

評価	評価基準
加大大	提案内容が特に優れている。
加当中	提案内容が優れている。
加点小	提案内容が標準的である。
無印	要件は満たしているが、加点すべき要素がない。

### ② 配点表

別添3総合評価落札方式ガイドラインによる。

(ウ) 「基礎点」と「加点」の合計点を「技術点」とする。

$$\text{技術点} = \text{基礎点（135点）} + \text{加点（270点）}$$

## (4) 落札者の決定

ア 「(2)決定方法」において「合格」とされた提案書を提出した者が提出した入札書であって、当該入札者の入札価格が予定価格の制限の範囲内であり、かつ、「総合評価落札方式」によって得られた数値の最も高い者を落札者とする。ただし、落札者となるべきものの入札価格によってはその者



により当該契約の内容及び適合した履行がな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は、入札の結果を保留し、当該入札者に対し調査を行うものとする。この場合、当該入札者は当機構の行う事情聴取等の調査に協力しなければならない。

イ 調査の結果、当該契約の内容及び適合した履行がな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に該当すると当機構が判断した場合は、予定価格の制限の範囲内で次順位の者を落札者とする可能性がある。

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

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

#### (5) 落札決定の取消し

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

ア 落札者が、契約責任者から求められたにもかかわらず契約書の取り交わしを行わない場合

イ 入札書の内訳金額と合計金額が符合しない場合

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

#### (6) 落札者が決定しなかった場合の措置

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

## 7 本業務に関する従来の実施状況に関する情報の開示に関する事項

### (1) 開示情報

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

ア 従来の実施に要した経費

イ 従来の実施に要した人員

ウ 問合せ件数（平成27～29年度、月別）

エ 問合せ区分毎の割合

オ 従来の実施に要した施設及び設備

## (2) 資料の閲覧

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、2 (1) イの業務内容について、所定の手続を踏まえた上で閲覧可能とする。

また、民間競争入札に参加する予定の者から追加の資料の開示について要望があった場合は、当機構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 本業務の受注者に使用させることができる当機構の施設・設備等

### に関する事項

#### (1) 当機構の施設・設備等の使用

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

ア 業務に必要な電気設備

イ その他、当機構と協議し承認された業務に必要な施設、設備等

#### (2) 使用制限

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

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

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

エ 受注者は、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、受注者の責任と負担において速やかに復旧するものとする。

## 9 本業務受注者が当機構に対して報告すべき事項、秘密を適正に取り扱うために必要な措置その他の本業務の適正かつ確実な実施の確保

### のために本業務受注者が講じるべき措置に関する事項

#### のために本業務受注者が講じるべき措置に関する事項

#### (1) 本業務受注者が当機構に報告すべき事項、当機構の指示により講じるべき措置

ア 報告等

(ア) 受注者は、別添 1 仕様書に規定する業務を実施したときは、当該仕様書に基づく各種報告書を当機構に提出しなければならない。

(イ) 受注者は、請負業務を実施したとき、又は完了に影響を及ぼす重要な事項の変更が生じたときは、直ちに当機構に報告するものとし、当機構と受注者が協議するものとする。

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

#### イ 調査

(ア) 当機構は、請負業務の適正かつ確実な実施を確保するために必要があると認めるときは、法第 26 条第 1 項に基づき、受注者に対し必要な報告を求め、又は当機構の職員が事務所に立ち入り、当該業務の実施の状況若しくは記録、帳簿書類その他の物件を検査し、又は関係者に質問することができる。

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

#### ウ 指示

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

### (2) 秘密を適正に取り扱うために必要な措置

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

イ 受注者は、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、受注者からの文書による申出を当機構が認めた場合に限り、第三者へ開示できるものとする。

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

エ 受注者は、当機構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、①情報の複製等の制限、②情報の漏えい等の事案の発生時における対応、③請負業務終了時の情報の消去・廃棄（復元不可能とすること。）及び返却、④内部管理体制の確立、⑤情報セキュリティの運用状況の検査に応じる義務、⑥受注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に関して、遵守しなければならない。

オ アからエまでのほか、当機構は、受注者に対し、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) 契約に基づき受注者が講じるべき措置

#### ア 請負業務開始

受注者は、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

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

この限りではない。

ウ 権利義務の帰属等

(ア) 本業務の実施が第三者の特許権、著作権その他の権利と抵触するときは、受注者は、その責任において、必要な措置を講じなくてはならない。

(イ) 受注者は、本業務の実施状況を公表しようとするときは、あらかじめ、当機構の承認を受けなければならない。

エ 瑕疵担保責任

(ア) 当機構は、成果物の引渡し後に発見された瑕疵について、引渡し後1年間は、受注者に補修を請求できるものとし、補修に必要な費用は、全て受注者の負担とする。

(イ) 成果物の瑕疵が受注者の責に帰すべき事由によるものである場合は、当機構は、前項の請求に際し、これによって生じた損害の賠償を併せて請求することができる。

オ 再委託

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

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

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

(エ) 受注者は、(イ)又は(ウ)により再委託を行う場合には、受注者が当機構に対して負う義務を適切に履行するため、再委託先の事業者に対し前項「(2)秘密を適正に取り扱うために必要な措置」及び本項「(3)契約に基づき受注者が講じるべき措置」に規定する事項その他の事項について、必要な措置を講じさせるとともに、再委託先から必要な報告を聴取することとする。

(オ) (イ)から(エ)までに基づき、受注者が再委託先の事業者に義務を実施させる場合は、全て受注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、受注者の責に帰すべき事由とみなして、受注者が責任を負うものとする。

カ 契約内容の変更

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

キ 機器更新等の際における民間事業者への措置

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

(ア) ハードウェアの更新、撤去又は新設の際の納入事業者との連携作業が生じた場合

(イ) セキュリティ対策の強化等により業務内容に変更が生じる時

#### ク 契約の解除

当機構は、受注者が次のいずれかに該当するときは、受注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、受注者は当機構に対して、契約金額（請負費の総価）の100分の10に相当する金額を違約金として支払わなければならない。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、受注者は、当機構との協議に基づき、本業務の処理が完了するまでの間、責任を持って当該処理を行わなければならない。

(ア) 法第22条第1項イからチまで又は同項第2号に該当するとき。

(イ) 暴力団員を、業務を統括する者又は従業員としていることが明らかになった場合。

(ウ) 暴力団員と社会的に非難されるべき関係を有していることが明らかになった場合。

(エ) 再委託先が、暴力団若しくは暴力団員により実質的に経営を支配される事業を行う者又はこれに準ずる者に該当する旨の通知を、警察当局から受けたとき。

(オ) 再委託先が暴力団又は暴力団関係者と知りながらそれを容認して再委託契約を継続させているとき。

#### ケ 談合等不正行為

受注者は、談合等の不正行為に関して、当機構が定める「談合等の不正行為に係る条項」に従うものとする。

#### コ 損害賠償

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

#### サ 不可抗力免責・危険負担

当機構及び受注者の責に帰すことのできない事由により契約期間中に物件が滅失し、又は毀損し、その結果、当機構が物件を使用することができなくなったときは、受注者は、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

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

#### ス 宣伝行為の禁止

受注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

受注者は、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

受注者は、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

受注者は、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 請負業務の引継ぎ

(ア) 現行受注者からの引継ぎ

受注者は本業務が適正かつ円滑にできるよう、現行受注者から本業務の開始日までに運用管理手順書等を使用して必要な事務引継ぎを受けなければならない。

また、当機構は当該事務引継ぎが円滑に実施されるよう、現行受注者及び受注者に対して必要な協力を行うものとする。

なお、その際の事務引継ぎに必要となる経費は、現行受注者の負担となる。

(イ) 請負期間満了の際、業者変更が生じた場合の引継ぎ

本業務の期間満了の際、業者変更が生じた場合は、受注者は次期受注者に対し、当該業務の開始日までに運用管理手順書等を使用し必要な事務引継ぎを行わなければならない。

なお、その際の事務引継ぎに必要となる受注者に発生した経費は、受注者の負担となる。

ツ 契約の解釈

契約に定めのない事項及び契約に関して生じた疑義は、当機構と受注者との間で協議して解決する。

## 10 本業務受注者が本業務を実施するに当たり第三者に損害を加えた場合において、その損害の賠償に関し契約により本業務受注者が負うべき責任に関する事項

本業務を実施するに当たり、受注者又はその職員その他の本業務に従事する者が、故意又は過失により、本業務の受益者等の第三者に損害を加えた場合は、次のとおりとする。

- (1) 当機構が当該第三者に対する賠償を行ったときは、当機構は受注者に対し、当該第三者に支払った損害賠償額（当該損害の発生について当機構の責めに帰すべき理由が存する場合は、当機構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) 受注者が民法（明治29年法律第89号）第709条等の規定に基づき当該第三者に対する賠償を行った場合であって、当該損害の発生について当機構の責めに帰すべき理由が存するときは、受注者は当機構に対し、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 その他業務の実施に関し必要な事項

### (1) 当機構の監督体制

本契約に係る監督は、主管係自ら立会い、指示その他の適切な方法によって行うものとする。

本業務の実施状況に係る監督は以下のとおり。

監督職員：総務企画部総務企画課長

検査職員：総務企画部総務企画課情報システム係長

### (2) 本業務受注者の責務

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

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

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

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

### (3) 著作権

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

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

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

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

### (4) 本業務の仕様書

本業務を実施する際に必要な仕様は、別添1仕様書に示すとおりである。

## 従来の実施状況に関する情報の開示

1 従来の実施に要した経費			単位:千円		
			平成27年度	平成28年度	平成29年度
	人件費	常勤職員			
		非常勤職員			
	物件費				
	請負費等	役務	16,183	15,199	15,199
機器・回線等料					
その他					
計(a)			16,183	15,199	15,199
参考値(b)	減価償却費				
	退職給付費用				
	間接部門費				
(a)+(b)					
(注記事項)					

2 従来の実施に要した人員		単位:人		
		平成27年度	平成28年度	平成29年度
運用管理責任者(非常駐)		1	1	1
運用作業員(常駐)		2	2	2
運用作業員(非常駐)		随時	随時	随時
(業務従事者に求められる知識・経験等)				
運用作業員				
<ul style="list-style-type: none"> <li>・電算システムの運用知識もしくは経験のある技術者。</li> <li>・導入されているVMWare、Hiper-V等の仮想化関連ソフトウェアの運用知識もしくは経験のある技術者。</li> <li>・ネットワークの負荷を監視するツール(「現行システム」では、Multi Router Traffic Grapherを使用)での運用知識および経験のある技術者。</li> <li>・以下のレベルの技術者。 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 独立行政法人情報処理推進機構のITスキル標準V3ダウンロード</li> <li>● 「カスタマサービス」のレベル3以上</li> </ul> </li> </ul>				

3 問合せ件数(平成27~29年度、月別)		単位:件												
年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	
平成27年度	329	182	228	231	194	212	284	254	224	163	184	195	2680	
平成28年度	227	155	158	87	70	66	61	56	54	59	57	104	1154	
平成29年度	105	55	70	57	52	39	52	51	54	38	56	102	731	
合計	661	392	456	375	316	317	397	361	332	260	297	401	4565	
(注記事項)														

4 従来の実施に要した施設及び設備
<p>【施設】</p> <p>施設名称 : 国立オリンピック記念青少年総合センター</p> <p>使用場所 : 2Fサーバールーム</p> <p>【設備】</p> <p>貸与品 : 事務机×4脚、事務用椅子×4脚、パーソナルコンピュータ(常駐用)×2台、パーソナルコンピュータ(非常駐用)×2台、パソコン用プリンタ(職員用と共用)×1台、固定電話×1台、PHS×2台</p> <p>【注意事項】</p> <p>本業務を実施する上で、必要な建物の一部及び物品について、請負者は本業務以外の目的に使用してはならない。</p>

5 従来の実施における目的の達成の程度
これまで達成度等は求めている。

6 従来の実施方法等
別紙5 業務フロー参照



ヘルプデスクに関する満足度調査（案）

総務企画課情報システム係

本調査はヘルプデスクの対応について、利用された方の満足度を調査するものです。

今後のヘルプデスクの契約を行う際に重要な情報となります。

ご多忙のところ大変恐縮ですが、ご協力をお願いいたします。

評価は5段階評価で記入してください。数値が大きい方が良い評価とします。

【良い5 4 3 2 1悪い】

また、ご意見等ありましたらご記入ください。

1. 問合せから回答までに要した時間  
評価 ( )
  
2. 回答又は手順に対する説明の分かりやすさ  
評価 ( )
  
3. 回答又は手順に対する結果の正確性  
評価 ( )
  
4. 担当者の対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ等）  
評価 ( )
  
5. その他、気になった点

ご協力ありがとうございました。

## 施設一覧

施設名	所在地
国立オリンピック記念青少年総合センター	東京都渋谷区代々木神園町3-1
国立大雪青少年交流の家	北海道上川郡美瑛町字白金温泉
国立岩手山青少年交流の家	岩手県滝沢市後292
国立磐梯青少年交流の家	福島県耶麻郡猪苗代町字五輪原7136-1
国立赤城青少年交流の家	群馬県前橋市富士見町赤城山27
国立能登青少年交流の家	石川県羽咋市柴垣町14-5-6
国立乗鞍青少年交流の家	岐阜県高山市岩井町913-13
国立中央青少年交流の家	静岡県御殿場市中畑2092-5
国立淡路青少年交流の家	兵庫県南あわじ市阿万塩屋町757-39
国立三瓶青少年交流の家	島根県大田市山口町山口1638-12
国立江田島青少年交流の家	広島県江田島市江田島町津久茂1-1-1
国立大洲青少年交流の家	愛媛県大洲市北只1086
国立阿蘇青少年交流の家	熊本県阿蘇市一の宮町宮地6029-1
国立沖縄青少年交流の家	沖縄県島尻郡渡嘉敷村字渡嘉敷2760
国立日高青少年自然の家	北海道沙流郡日高町字富岡
国立花山青少年自然の家	宮城県栗原市花山字本沢沼山61-1
国立那須甲子青少年自然の家	福島県西白河郡西郷村大字真船字村火6-1
国立信州高遠青少年自然の家	長野県伊那市高遠町藤沢6877-11
国立妙高青少年自然の家	新潟県妙高市大字関山6323-2
国立立山青少年自然の家	富山県中新川郡立山町芦峯寺字前谷1
国立若狭湾青少年自然の家	福井県小浜市田烏区大浜
国立曾爾青少年自然の家	奈良県宇陀郡曾爾村太良路1170
国立吉備青少年自然の家	岡山県加賀郡吉備中央町吉川4393-82
国立山口徳地青少年自然の家	山口県山口市徳地船路668
国立室戸青少年自然の家	高知県室戸市元乙1721
国立夜須高原青少年自然の家	福岡県朝倉郡筑前町三箇山1103
国立諫早青少年自然の家	長崎県諫早市白木峰町1109-1
国立大隅青少年自然の家	鹿児島県鹿屋市花里町赤崩

# 事務用電子計算機システム運用維持管理業務

## 提案書類 一式

独立行政法人国立青少年教育振興機構

## －提案書類－

### 1. 競争加入者の組織、業務等に係る紹介資料

会社案内用パンフレット、企業紹介用ホームページの写し等、競争加入者の組織、業務内容等の判別可能な資料を添付すること。

### 2. 企画提案書

仕様の内容をどのように実現するのかを（提案書2）に示す企画提案書目次順に作成すること。

### 3. 作業体制組織図

本案件を実施する場合の体制について、（提案書3）を参考に作成すること。

### 4. 運用要員名簿

本案件を実施する場合の運用要員について、（提案書4）を参考に作成すること。  
なお、資料に掲載される要員は（提案書3）に掲載される要員とリンクすること。

### 5. プロジェクト期間（工程表）

本案件を実施する場合の工程について、（提案書5）を参考に作成すること。

※提案書類1～5を合わせて1つのファイルに綴じ、それを紙媒体で8部用意すること（8部のうち1部については、原本を提出すること。

※提案書類1～5（表紙含む）には、社名やロゴマーク等、競争加入者が特定できる記述や図表は一切入れないこと。（8部のうち原本1部に係る提案書類の契約書及び仕様書等の写しについては、社名等を消去しないこと。）

※提案書類は提案書2に示す目次の順に作成し、各項目をの該当箇所がわかるよう、項目番号を記したタックシールを貼付すること。

※提案書類2～5は全て通しでページ番号を入れること。

※（提案書3～5）は参考例であるため、必要に応じ適宜追加・修正があっても差し支えないこと。

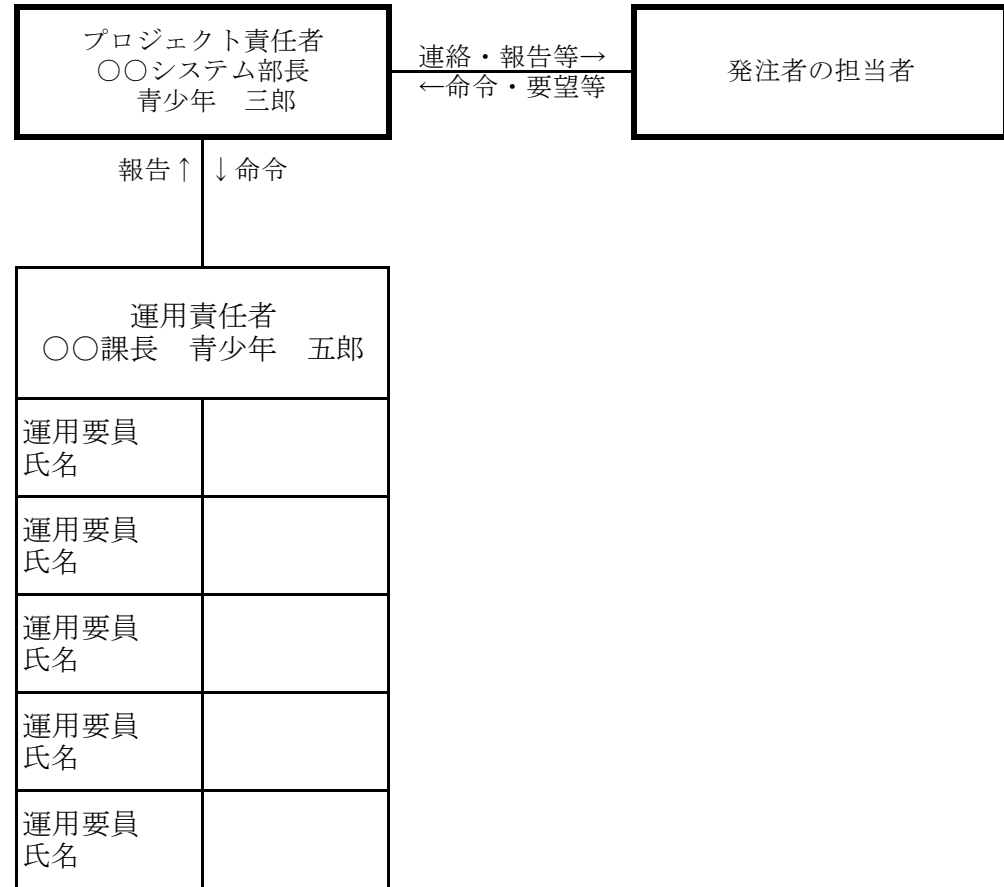
※提出書類に不備があった場合は、発注者の指示のもと、早急に修正して再提出すること。



作業体制組織図

(提案書3)

入札件名：事務用電子計算機システム運用維持管理業務



※1 上記組織図の内容が網羅されていれば、競争加入者の独自の組織図でも可能とする。

※2 上記組織図は可能な限り配置要員の役割及び役職氏名を明示すること。  
なお、配置要員の役職氏名が明示できない場合は「要員A」「要員B」・・・等の記号で表記しても構わないものとする。

## 運用要員名簿

入札件名：事務用電子計算機システム運用維持管理業務

氏名	役職	業務における配置種別	資格	業務に関係する主な経歴	備考
青少年三郎	〇〇システム部長	プロジェクト責任者	H27.7〇〇試験合格	H25.4.1～H26.3.31 〇〇システム開発 H28.4.1～H28.9.30 〇〇システム開発（プロジェクト責任者）	
青少年四郎	〇〇課長	運用責任者	H27.6〇〇試験合格	H26.4.1～H27.3.31 〇〇システム開発 H27.10.1～H28.3.31 〇〇システム開発	
青少年五郎	〇〇係長	運用要員	H28.4〇〇試験合格	H26.4.1～H27.3.31 〇〇システム開発 H27.4.1～H28.9.30 〇〇システム開発（プロジェクト責任者）	
・	〇〇係長	運用要員	H28.10〇〇試験合格	H26.4.1～H27.3.31 〇〇システム開発 H27.4.1～H28.3.31 〇〇システム開発	
・	・	運用要員	・	・	
・	・	運用要員	・	・	
・	・	運用要員	・	・	
・	・	運用要員	・	・	
・	・	・	・	・	

※ 上記名簿は可能な限り配置要員の氏名、役職、業務における配置種別、資格、業務に関係する主な経歴を明示すること。  
また、資格、経歴等は配置予定の要員としてあるべき資格、経歴等を有する者を表記すること。  
なお、配置要員の氏名、資格、経歴等が明示できない場合は「要員A」「要員B」・・・等の記号で表記すること。

入札件名: 事務用電子計算機システム運用維持管理業務

作業工程	作業内容	平成31年																								
		1月					2月					3月					4月									
		1週	2週	3週	4週	5週	1週	2週	3週	4週	5週	1週	2週	3週	4週	5週	1週	2週	3週	4週	5週					
1. 当機構との事務 打ち合わせ等																										
2. 業務分析																										
3. 要件定義																										
4. 基本設計																										
5. 詳細設計																										
6. 単体～システム テスト																										
7. ユーザーテスト																										
8. 移行																										



# 業務フロー

別紙5

