

情報システム運用管理業務
調達仕様書(案)

2022年9月5日

独立行政法人日本貿易振興機構

目次

1. 調達案件の概要に関する事項.....	1
1.1. 調達件名.....	1
1.2. 当該業務・システムの概要.....	1
1.3. 委託目的.....	1
1.4. 業務委託期間.....	2
2. 調達案件間の入札制限.....	2
2.1. 調達案件間の入札制限.....	2
2.2. CIO 補佐官の入札制限.....	2
3. 作業の実施内容に関する事項.....	2
3.1. 委託する業務・システム範囲.....	2
3.2. 委託する業務内容.....	4
3.3. 業務の引継ぎ.....	7
3.4. 運用管理業務要件.....	7
3.5. ヘルプデスク要件.....	9
3.6. サービスレベル.....	10
3.7. 情報システム課へのエスカレーション.....	10
3.8. 海外事務所への出張.....	11
4. 報告会議.....	11
4.1. 定例会議.....	11
4.2. 会議体の運営方法.....	13
5. システム概要.....	14
5.1. システムの構成.....	14
5.2. 海外サーバ環境.....	14
6. 作業の実施体制・方法に関する事項.....	15
6.1. 作業実施体制.....	15
6.2. 役割分担.....	15
6.3. 作業場所.....	17
6.4. 問い合わせ窓口.....	17
6.5. 業務実施に当たっての制約条件・前提条件.....	17
7. 作業の実施に当たっての遵守事項.....	18
7.1. プロジェクト管理.....	18

7.2. 情報セキュリティに関する受託者の体制及び責務、事故その他業務の実施を妨げる重大な事由が発生した場合の対処	19
7.3. 機密保持、資料の取扱い.....	23
7.4. 遵守する法令等	24
8. 成果物の取扱いに関する事項	24
8.1. 成果物の範囲、納品期日等	24
8.2. 知的財産権の帰属.....	24
8.3. 保証責任.....	25
8.4. 契約不適合責任	25
8.5. 検収.....	25
9. 入札参加資格に関する事項	25
9.1. 作業従事者の要件	25
10. 再委託に関する事項.....	27
10.1. 再委託の制限及び再委託を認める場合の条件.....	27
10.2. 承認手続	28
10.3. 再委託先の契約違反等	28
11. その他特記事項.....	29
11.1. 前提条件及び制約条件	29
11.2. 留意事項.....	29

1. 調達案件の概要に関する事項

1.1. 調達件名

「情報システム運用管理業務」(以下「本調達」という)

1.2. 当該業務・システムの概要

独立行政法人日本貿易振興機構(以下「機構」という。)では、2022年6月より新たな総合 ICT 基盤としてネットワークや IP 電話、一部システムの刷新を行い運用している。当該調達は2023年3月での情報システム運用管理業務契約満了に伴い2023年度からの情報システム運用管理業務を調達するものである。

本委託業務の対象とする業務・システムは、当機構の国内拠点(本部(東京)、大阪本部、貿易情報センター(国内事務所)、アジア経済研究所(以下「研究所」という。))、海外事務所の職員を対象にした各種 ICT サービスや本部 IP 電話(これらを「総合 ICT 基盤」という。)の運用サポート、および機構の国内拠点、海外事務所(55 カ国、76 事務所)で利用されている PC やサーバ機器の運用サポートである。

本委託業務で対象とする最大ユーザー数は 4,000 名が見込まれる。海外は機構の海外事務所に勤務する職員(現地ナショナルスタッフを含む) 1,000 名であり、本業務で対象とする海外の機器数は後述する。契約期間中に海外事務所の増減があった場合には受託者と協議の上、本業務の対象に含めるものとする。

1.3. 委託目的

ジェットロ総合 ICT 基盤の最適化計画では、基本システムの共通化及びシステム運用管理の共同化を図り、業務運営の効率化、情報セキュリティレベルの向上に資するシステムの共通化・集約化を実現することとしている。

また、情報システムの監視・診断等運用管理に係る定常業務については、費用対効果を考慮のうえで更なる外部委託を進めることを念頭に機構全体として統一された「サービスレベル合意」(SLA)を策定し、サービスレベルの管理を徹底することとしている。

さらに情報システムの管理にあたっては、構成変更等を常に反映した情報システムの可視化(ドキュメント化)を行うことで、全体最適を促進できる体制を強化することとしている。

機構には 76 カ所(2022 年 8 月時点の事務所数。今後の増減もサポート範囲に含む。)の海外事務所がある。各事務所単位で現地法人と保守契約を締結しているところもあるが、サービスレベルは玉石混合である。また、海外事務所に勤務している職員、ナショナルスタッフの対計算機能力は充分ではない。本部情報システム課でもサポートを実施しているが、時差がある事務所に対しては十分な支援を行うことができない。

このような流れをうけ、運用管理業務のサービスレベルに基づき、機構の業務に即した必要十分な品質で、より効率的かつ経済的な運用管理業務を行うため、当該運用管理業務を外部委託する。

1.4. 業務委託期間

2023年4月1日から2027年5月31日まで(50ヶ月)

2. 調達案件間の入札制限

2.1. 調達案件間の入札制限

本調達の公平性を図る観点から、応札を希望する者は、本調達仕様書の作成を受託した事業者(みずほりサーチ&テクノロジーズ株式会社)及びこの事業者の「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でないこと。

2.2. CIO 補佐官の入札制限

妥当性確認等を行う CIO 補佐官及びその支援スタッフが現に属する又は過去 2 年間に属していた事業者。また、CIO 補佐官等がその職を辞職した後に所属する事業者(辞職後の期間が 2 年間に満たない場合に限る。)は入札に参加することはできないものとする。また、当該入札の受託者の再委託先となることもできない。

3. 作業の実施内容に関する事項

3.1. 委託する業務・システム範囲

委託業務範囲を以下に示す。以下の業務は本部情報システム課および現地保守業者と協力して行うこと。受託者で解決できない事項は本部情報システム課および ICT 基盤保守事業者へエスカレートすること。ただしエスカレートにあたっては可能な限りの情報を収集し、取りまとめること。

(1) システムの概要

本部システムは、共通コンピュータシステム基盤、本部(東京)IP 電話、LAN システムから構成され、本部(東京)、大阪本部、各貿易情報センター及び関連施設の全職員を対象にファイル共有サービス、電子メールサービス、電子メール配信サービス、インターネット接続サービス等を提供している。

また、インターネット向けホームページサービスとポータルサイト(イントラネットホームページサービス)を提供するとともに、本部内において使用する業務アプリケーションの基盤ネットワークとして利用されている。なお、電子メールサービス、ポータルサイトは海外事務所の職員もサービスの対象である。

研究所システムは、共通コンピュータシステム基盤、LAN システムから構成され、研究所の全職員を対象にファイル共有サービス、電子メールサービス、インターネット接続サービス等を提供している。また、イントラネット向けホームページサービスを提供するとともに、研究所内部において使用する業務アプリケーションの基盤ネットワークとして利用されている。

今後はサービスの増減が想定されるが、全てのサービスに対してサポート範囲とする。

(2) 業務繁忙期

本部における主な業務の繁忙期は下表に記載のとおり。

3月から5月にかけてはサービスの停止を伴う保守作業を行うことは難しくなる。なお、3月から5月、7月から8月にかけては人事異動に伴う管理業務の繁忙期である。

表3-1 本部の業務繁忙期

No.	業務	繁忙期
1	経理業務	3月～5月
2	管理事務	3月～4月、7月～8月

研究所における主な業務の繁忙期は下表に記載のとおり。特に12月から3月の間はサービスの停止を伴う保守作業を行なうことが難しくなる。

表 3-2 研究所の業務繁忙期

No.	業務	繁忙期
1	研究業務	12月～3月
2	事務業務	2月～5月

上記業務繁忙期であっても、重大な脆弱性の報告によるパッチ適用等、緊急にシステム停止の必要が発生した場合は、機構が許可した場合に限り、業務時間(基準時間として午前9時00分から午後6時45分)外での停止を行うことができる。

(3) システム停止時間

総合 ICT 基盤の停止時間は下表に記載のとおり。

表 3-3 システム停止時間

No.	イベント	対象機器	頻度	停止時間
1	本部(東京)電源設備法定点検等	本部(東京)設置の全機器	年1回(毎年3月ごろ)	例年は金曜日の19時頃より日曜日の18時頃
2	大阪本部電源設備法定点検	大阪本部設置の全機器	年1回(毎年11月ごろ)	例年は日曜日の8時頃より21時頃
3	研究所電源設備法定点検	研究所設置の全機器	年1回(毎年10月ごろ)	例年は金曜日の19時頃より土曜日の21時頃
4	サーバ定期メンテナンス	サーバー式	本部、研究所各年4回	各回土日の2日程度
5	緊急メンテナンス	—	随時	—

3.2. 委託する業務内容

運用を委託する内容は下表に記載のとおりである。また委託運用業務の詳細については「別紙1 委託業務内容」を参照すること。

表 3-4 運用委託作業内容

大分類	中分類	小分類
1.計画・報告作業	1.システム運用計画策定	
	2.システムの運用状況の報告	
	3.会議等への参加	
	4.マニュアル作成	
2.管理作業		
3.定常時作業	1.クラウドサーバ運用	1.サーバ全般
		2.アンチウイルス機能
		3.AD機能
		4.ファイル共有機能
		5.電子メール機能
		6.グループウェア機能
	2.オンプレミスサーバ運用	
	3. PC等運用	1.PC全般
		2.貸出PC
		3.記憶媒体
	4. ネットワーク機器運用	1.ネットワーク全般
		2.SASE機能
		3.ファイアウォール機能
		4.プロキシ/URLフィルタリング機能
	5.電話機器運用	
4.臨時作業	1.障害時作業	1.ハードウェア
		2.ソフトウェア
		3.業務システム
		4.クラウドサービス
		5.全般
	2.セキュリティ対応	
5.問い合わせ対応作業	1.受付	
	2.全般	
	3.クラウド	
	4.ソフトウェア	
	5.セキュリティ	

大分類	中分類	小分類
	6.作業	
6.監視作業		

ただし、機構の組織、事業実施、各種計画、方針の変更等により「別紙1 委託業務内容」に記載されている業務内容において増減が発生した場合は、別途協議を行うこととする。

海外事務所に設置してある PC、サーバ、プリンタ数を下表に示す。以下の数は 2022 年 7 月 27 日現在のものであり、本委託業務開始時には相違が見込まれる。プリンタには複合機も含まれている。

表 3-5 海外事務所 PC、サーバ、プリンタ数一覧

No.	地域	事務所名	PC数	サーバ数	プリンタ数
1	北米	ニューヨーク	65		21
2		サンフランシスコ	26		5
3		ロサンゼルス	19	1	11
4		シカゴ	47	1	6
5		ヒューストン	11		2
6		アトランタ	8		5
7		トロント	14		2
8		バンクーバー	1		1
9	中南米	サンパウロ	31	1	4
10		ブエノスアイレス	5		2
11		サンティアゴ	11		1
12		ボゴタ	16		3
13		メキシコ	16		3
14		リマ	11		1
15		カラカス	4		1
16	欧州・ロシア CIS	パリ	53	2	13
17		ウィーン	17	1	6
18		ブリュッセル	21	1	4
19		プラハ	10		4
20		デュッセルドルフ	37	2	5
21		ミュンヘン	8		1
22		ベルリン	18		6
23		ブダペスト	12		3
24		ミラノ	11		5
25		アムステルダム	7		2
26		ワルシャワ	14		2

No.	地域	事務所名	PC数	サーバ数	プリンタ数
27		ブカレスト	10		3
28		モスクワ	16		1
29		サンクトペテルブルク	8		2
30		ジュネーブ	16	1	2
31		マドリード	9		1
32		ロンドン	54	1	10
33		タシケント	7		2
34	アジア	北京	34	2	2
35		香港	44	1	9
36		上海	45	1	
37		大連	12		2
38		広州	27	2	4
39		青島	8		2
40		武漢	11		5
41		成都	12		
42		バンコク	64	1	4
43		プノンペン	10		2
44		ビエンチャン	6		5
45		ダッカ	9		2
46		ニューデリー	31	1	16
47		ムンバイ	10		4
48		ベンガルール	10		2
49		チェンナイ	12		8
50		アーメダバード	5		2
51		ジャカルタ	33	1	6
52		ソウル	23	1	
53		クアラルンプール	22	1	7
54		ヤンゴン	14		6
55		マニラ	15	1	4
56		カラチ	10		5
57		コロンボ	6		1
58		シンガポール	40	1	3
59		ハノイ	35	1	3
60		ホーチミン	31		5
61	大洋州	シドニー	18	1	3
62		オークランド			

No.	地域	事務所名	PC数	サーバ数	プリンタ数
63	中東アフリカ	カイロ	8		6
64		ラバト	6		4
65		テヘラン	6		3
66		テルアビブ	8		4
67		リヤド	11		4
68		イスタンブール	14		2
69		ドバイ	24	1	2
70		ヨハネスブルク	15		
71		マプト			
72		アビジャン	11		2
73		アディスアベバ	9		2
74		ナイロビ	6		1
75		ラゴス	6		2
76		アクラ	6		1

※ プリンタ数の記述がない事務所があるが、本部への報告がされていないだけであり、実際には数台のプリンタが存在する。

3.3. 業務の引継ぎ

受託者は委託業務の遂行に際して、各担当職員と業務の引継ぎに関する打ち合わせに参加すること。なお、業務遂行に際して必要となる業務マニュアル及びチェックリストの作成は委託業務の範囲内となるので留意すること。機構に既存の業務マニュアル及びチェックリスト等の資料がある場合は受託者にて再利用可能である。

(1) 事前引継ぎ

機構内に新受託者が提示した運用体制における責任者にあたる要員を常駐させて実施すること。なお、4月以降の業務を支障なく開始するために、十分な体制をとること。

(2) 終了引継ぎ

業務を実施する過程で蓄積されたシステムトラブル時の対処方法、「別紙1 6. 利用者支援」で業務内容を規定している「ヘルプデスク」のQ&Aの履歴などのノウハウ等を文書化して、業務内容の完全な引継ぎを行うものとする。引継ぎ作業期間は業務開始前1ヵ月間を予定する。

3.4. 運用管理業務要件

本仕様書の対象である総合 ICT 基盤運用管理業務の業務要件を以下に示す。なお、本仕様書は委託業務の主要事項を示すものであるため、本委託業務上必要な基本的事項に関しては記載事項以外のことについても機構と協議の上、誠実に実施すること。

また、受託者は、契約締結後、機構から提示する現行システムで作成された運用設計書を基に適切な運用設計を実施し、機構の承認を受けるものとする。運用設計に際し、本委託業務についての運用フロー、運用設計書、作業手順・基準等を作成し、機構の承認を受けるものとする。なお、機構から提示される既存の作業手順書・基準書を修正・整備して作成してもよい。

既存の作業手順書等については、入札に参加する予定の者から要望のあった場合、所定の手続きにより閲覧可能である。

上記を踏まえた運用管理の具体的な方法について提案すること。

(1) 常駐業務

以下に示す必須事項及びその他本仕様書で指定する条件の下で、本仕様書に記載された業務の遂行を目的としてオンサイト対応に必要な一部の要員を常駐させること。

なお以降に記載した事項はあくまで常駐業務の最低水準を示すものであり、本業務全体を遂行する上での十分条件を意図したものではないことに留意すること。仕様書に記載された委託業務のうち、計画停電対応やシステム機器の停止を伴う業務など常駐業務時間内に実施することが望ましくないと判断される業務については、本調達範囲内の業務として常駐業務とは別に実施すること。

また、業務繁忙期の時間外対応や障害発生時の時間外対応も本調達範囲内の業務として対応すること。なお、常駐業務を実施するに当たり貸与された機器のみならず照明や空調の節電に心がけること。

ア. 本部(東京)、大阪本部の常駐勤務

下表の条件の下で常駐業務を行うこと。本部業務の状況により業務時間・体制を変更する場合は、事前に受託者の責任者に連絡するので対応すること。

表 3-6 本部(東京)、大阪本部の常駐要件

項目	内容
常駐業務日	ジェットロが指定する休日を除く平日 それ以外の日は常駐・非常駐を問わない。
常駐業務時間	午前 9 時 00 分から午後 6 時 00 分 それ以外の日は常駐・非常駐を問わない。
常駐場所(東京)	日本貿易振興機構 本部(東京) 東京都港区赤坂 1-12-32 アーク森ビル
常駐場所(大阪)	日本貿易振興機構 大阪本部 大阪府大阪市中央区安土町 2-3-13 大阪国際ビルディング

イ. 研究所の常駐勤務

下表の条件の下で常駐業務を行うこと。研究所業務の状況により業務時間・体制を変更する場合は、事前に受託者の責任者に連絡するので対応すること。

表3-7 研究所の常駐要件

項目	内容
常駐業務日	ジェットロが指定する休日を除く平日
常駐業務時間	午前 9 時 00 分から午後 7 時 00 分 交代で要員のうち1名が休憩を取り常駐業務を実施する。 (コアタイム 午前 10 時 00 分から午後 6 時 00 分) ※コアタイム外の時間帯は 1 名以上とする。
常駐場所	日本貿易振興機構 アジア経済研究所 千葉県千葉市美浜区若葉 3-2-2

(2) 運用効率化方針

PDCA を回しながら、運用の効率化、高度化の立案を行うこと。煩雑な作業は RPA 等を使用して自動化することを想定している。

3.5. ヘルプデスク要件

(1) ヘルプデスク窓口

24 時間 365 日の対応を行うこと。

問合せチャンネルは、電話、メール、Web ツール、IT Salon(Yammer コミュニティ)、対面の 5 種類とする。

(2) 対応言語

全時間帯において日本語、英語での問い合わせに対応できること。必ずしも業務に携わる全員が両言語の対応ができなくともよい。ヘルプデスク業務として日本語、英語の言語の問合せに対応できること。英語話者についてはすべての勤務時間帯において1名以上配置すること。

(3) 案件管理

問合せの案件管理を行うために下記要件を満たすツールを導入すること。

- ▶ 案件の受付ができる。
- ▶ 案件の進捗(現在状況/クローズ/オープン)について管理、見える化できる。

(4) ナレッジ公開

複数のユーザーから同様の問合せが来る可能性がある内容は、FAQ 等でナレッジ公開を行い、問い合わせ件数の削減に努めること。ナレッジ公開の要件は以下の通りである。

- ▶ 過去のナレッジが参照出来ること。(ユーザーとのやりとり内容の公開は行わない)

- ▶ 既存にあるマニュアルに対して、「こんなときは」などの体系立てたユースケースを整備することでも良い。
- ▶ ナレッジの追加・編集は速やかに行うこと。

(5) ヘルプデスク内情報共有

ヘルプデスク内メンバーで常日頃から情報共有を行う仕組みを構築し、個人による情報レベル差解消に努めること。

また、情報システム課職員とも情報共有を行うことにより、全体レベルの底上げも行うこと。

(6) PC、サーバへのアクセス

PC、サーバへのリモートアクセスは総合 ICT 基盤の Teams が利用可能であるが、ユーザーアカウント制御により管理者権限が必要で作業ができない場合がある。ヘルプデスク作業の効率性を向上するためユーザーアカウント制御に対応したリモートアクセスツールを用意すること。

(7) 海外事務所との連絡調整業務

連絡調整、アンケート実施等は現地事務所担当者および、受託者の作業負担を軽減するための適切な仕組みを提案し、受託者の責任で運営すること。この場合、その仕組み上で蓄積されるデータも納品物とし、一般的なデータ形式で抽出できること。

3.6. サービスレベル

(1) サービスレベル

サービスレベル(月単位)の案を「別紙 2 サービスレベル」に示す。この中の「電話」とは一般的な電話と、インターネットサービス上の音声通話の両方を示す。

応答率とはなんらかの手段によって受けた問合せに対する回答率とする。短時間の問合せが集中した場合は、機械音声での対応、要件録音の上、折り返しの電話でも対応したものとする。サービスレベルの数値については試行期間に加えて 1 ヶ月の業務遂行状況を鑑みた上で、業務受託者と協議の上あらためて妥当な値を設定するものとする。その上で決定された SLA の数値を満たせない場合は、受託者は体制の見直しなど適切な対応を実施するものとする。着信の不具合、管理ツールの障害や現地固有の事情等でやむなく対応ができなかったものについては、SLA 計測対象外とする。

(2) サービスレベル合意書案

サービスレベル合意書案を「別紙 3 サービスレベル合意書」に示す。

3.7. 情報システム課へのエスカレーション

本部情報システム課へのエスカレーション時間、手段は下表の通りとする。

表 3-8 エスカレーション方法

No.	手段	時間
1	Teams	任意の時間
2	Teams(音声)	平日 9 時～18 時
3	email	任意の時間
4	電話	平日 9 時～18 時

3.8. 海外事務所への出張

委託業務遂行上必要である場合は、本部情報システム課の承認の上、海外事務所へ出張して対応すること。この場合に必要な費用は、その都度機構にて負担する。以下の様な事態を想定している。

- ▶ 重大インシデントが発生した場合の対処、情報収集
- ▶ リモートアクセスで対応できない事態への対処
- ▶ 大規模事務所(約 50 台以上の PC、サーバが存在する事務所)の移転に対する対応

4. 報告会議

4.1. 定例会議

課題等報告及び検討、サービスレベル管理のための会議体として下表に記載の会議体を設置する。なお、定例会議スケジュールを調整し、同一日に開催することも可能とする。

表 4-1 運用管理業務会議体

会議体名称	頻度	主な議題	参加者	開催場所
共通システム 基盤月次会議	月次	実績報告 問題対応報告 その他	機構(企画部情報システム課担当者、総務部管理課担当者(IP電話関連のみ)) 受託者(総括管理業務責任者、責任者(本部))	本部 オンライン
			機構(研究企画課担当者) 受託者(総括管理業務責任者、責任者(研究所))	研究所 オンライン
年間評価会	年次	サービスレベルの 年間報告	機構(企画部情報システム課担当者、研究企画課担当者) 受託者(総括管理業務責任者、責任者(本部、研究所))	本部 オンライン

報告書には以下の内容を含めること。フォーマットは定めない。本報告書はウェブブラウザを用いて直接参照できるようにすること。

- ▶ 問い合わせの内容と回答の記録。日時、問い合わせ元の情報を含む
- ▶ 報告期間に実施した作業、設定などの内容
- ▶ メール・グループウェア等のライセンスの配布状況及び残保有数
- ▶ 更新時期を控えたハードウェア資産及びソフトウェア資産の一覧

- マルウェアの部署別検知状況と、クライアントおよび各サーバのウィルス対策ソフトウェアの定義ファイルの毎週の更新状況
- 各サーバにおけるディスク使用量の推移
- システム機器の貸出状況、故障等について状況
- 作成した文書の一覧と URI
- 海外事務所 PC 運用についての提案事項

同時に本部情報システム課との意見交換を実施すること。また任意の時点で合意した SLA の見直しを行うこと。

(1) 共通システム基盤月次会議

ア. 目的

総合 ICT 基盤について、問題の報告及び検討、サービスレベル合意(SLA)によって取り決められたサービスレベルの維持管理、問題への対応等計画の検討を行うことを目的とする。

イ. 主要議題

会議における主要議題は下表のとおり。なお、他の議題について追加することを妨げるものではない。

表 4-2 共通システム基盤月次会議主要議題

テーマ	検討項目	概要	実施主体	
			機構	受託者
実績報告	サービス実績報告	サービスレベル達成状況の報告、サービスレベル未達成時の原因分析、対応策提示		○
	サービス実績評価	サービス実績に対する評価	○	
問題対応	問題対応結果報告	障害発生時、問題発生時の対応結果報告		○
	問題対応結果評価	対応結果に対する評価	○	
	再発防止策提案	受託者による施策提案		○
	再発防止策検討	提案内容の妥当性検討、施策の実施判断	○	○
計画・予防	課題事項抽出	課題事項の棚卸検討	○	○
	計画・予防施策提案	受託者によるキャパシティ増強、セキュリティ強化等施策の提案		○
	施策実施検討	提案内容の妥当性検討、施策の実施判断	○	○
その他	SLAの変更依頼	SLAの変更に関する検討依頼	○	○
	SLAの変更検討	SLAの変更に関する検討	○	○

※ ○印は、それぞれの項目を実施(依頼、検討、資料作成、評価等)する主体を示す。

(2) 年間評価会議

ア. 目的

総合 ICT 基盤運用管理業務について、年間を通じたサービスの実績や結果対応の状況などを確認するとともに、現在のサービスレベル合意(SLA)の妥当性を評価することを目的とする。

イ. 主要議題

会議における主要議題は下表のとおり。なお、他の議題について追加することを妨げるものではない。

表 4-4 年間評価会議主要議題

テーマ	検討項目	概要	実施主体	
			機構	受託者
実績報告	総括的サービス実績報告	サービスレベル達成状況の総括的報告		○
	総括的サービス実績評価	サービス実績に対する評価	○	
サービスレベル	次年度のサービスレベル妥当性検討	サービス実績及びサービスの重要性の変化、事業環境の変化等を踏まえた、次年度におけるサービスレベルの妥当性の検討	○	○

※ ○印は、それぞれの項目を実施(依頼、検討、資料作成、評価等)する主体を示す。

4.2. 会議体の運営方法

会議体の設立時に、定例運営会議及び年間評価会議の基本的な議事内容及び開催スケジュールを決定する。

また、会議体の運営に必要な役割は下表に記載のとおり。なお、詳細は、会議体の設立時に決定する。

表 4-5 会議運営に必要な役割

役割	概要	実施主体	
		機構	受託者
開催通知の送付	開催日時、場所、議事内容をメンバー全員に送付する。	○	
資料準備依頼	実績報告と問題対応等、毎回報告する項目以外の資料について依頼を行う。	○	○
資料準備	議事に必要な資料を準備する。 実績報告と問題対応等、毎回必要となる資料及び資料準備依頼のあった資料を準備する。		○
議事進行	会議の議事を進行する。		○
議事録の作成	会議で検討された内容、決定した事項を議事録として文書化する。		○

※ ○印は、それぞれの項目を実施(送付、依頼、資料作成等)する主体を示す。

5. システム概要

5.1. システムの構成

(1) システム全体構成

総合 ICT 基盤の設計による。総合 ICT 基盤はゼロトラストを前提とした設計となっている。なお、システム全体構成の詳細については、入札に参加する予定の者から要望のあった場合、所定の手続きにより閲覧可能である。

(2) ハードウェア構成

総合 ICT 基盤の設計による。なお、ハードウェア構成の詳細については、入札に参加する予定の者から要望のあった場合、所定の手続きにより閲覧可能である。

また、設計書に記載があるハードウェア構成にかかわらず、本部(東京)及び研究所が新規追加するハードウェア、利用・保有・リース・レンタルしているハードウェアも適宜、協議の上、運用管理対象ハードウェアとする。

(3) ソフトウェア構成

総合 ICT 基盤のソフトウェア構成については、入札に参加する予定の者から要望のあった場合、所定の手続きにより閲覧可能である。

なお、ソフトウェア構成にかかわらず、本部(東京)及び研究所が新規追加するソフトウェアについて、適宜、協議の上、運用管理対象ソフトウェアとする。

5.2. 海外のシステム環境

今後、削減していく方向ではあるが、前述の「表 3-5 海外事務所 PC,サーバ、プリンタ数一覧」の通り、いくつかの事務所にはサーバが設置されている。全数が Windows Server であるが、バージョンは様々である。

サーバが提供している機能は、アカウント管理、ファイルサーバなどである。監視者権限は本部情報システム課では持ち合わせておらず、現地保守業者が保守を担当している。これらサーバには IT 資産管理&セキュリティ対策ソフト等がインストールされている。

また、クライアント端末等のハードウェアも各所によって違う機器を利用している。ハードウェアはジェットロの調達マニュアルに従った調達を行っている。調達マニュアルは随時変更しているが、現時点で最新のものを提示する。

なお、ソフトウェアのうちメーカーにてサポート対象期間終了で保守対象外となっているものに対する問合せは本業務の対象外とする。

6. 作業の実施体制・方法に関する事項

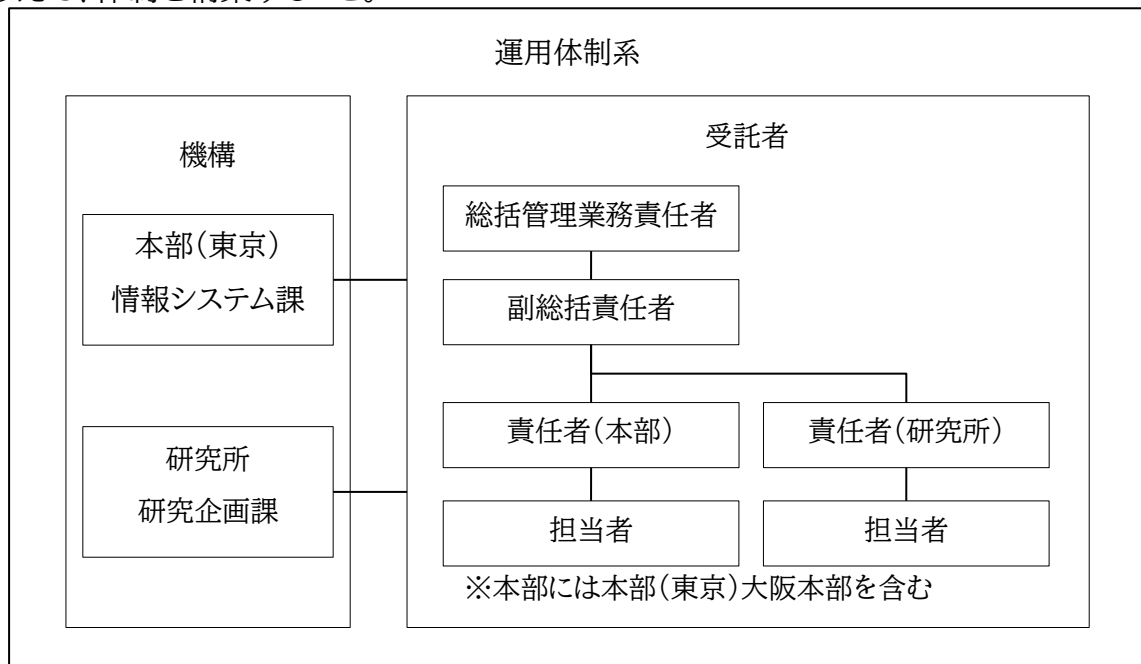
6.1. 作業実施体制

受託者は、運用管理業務全般を総括し、業務に従事する担当者を指揮監督する総括管理業務責任者を定めること。総括管理業務責任者は非常駐要員としてもよい。

総括管理業務責任者を補佐する者として、副総括責任者を定めること。副総括責任者は常駐要員とし、本部の責任者を兼務してもよい。

また、本部及び研究所の人員の中からそれぞれ責任者を1名選任すること。責任者は、経験 10 年程度以上の上級エンジニアとすること。責任者は常駐の要員を割り当てること。担当者は常駐の要員を割り当てること。責任者及び担当者は本部と研究所を兼務してはならない。なお、常駐する要員が休暇等により不在となる場合は、代替要員を手配すること。

具体的な体制は受託者の提案とし、現行体制や直近の問合せ内容等について資料閲覧したうえで、体制を構築すること。



6.2. 役割分担

各作業における役割分担は下表の通りである。

表 6-1 役割分担表

大分類	中分類	小分類	本部	研究所	受託者	ハードウェア保守事業者	ソフトウェア保守事業者					
1. 計画・報告作業	1. システム運用計画策定		・評価 ・決定	・評価 ・決定	・立案 ・報告	—	—					
	2. システムの運用状況の報告		・評価 ・承認	・評価 ・承認	・実施 ・報告	—	—					
	3. 会議等への参加											
	4. マニュアル作成											
2. 管理作業			・評価 ・承認	・評価 ・承認	・実施 ・報告	—	—					
3. 定常時作業	1. クラウドサーバ運用	1. サーバ全般	・評価 ・承認	・評価 ・承認	・実施 ・報告	—	—					
		2. アンチウイルス機能										
		3. AD機能										
		4. ファイル共有機能										
		5. 電子メール機能										
		6. グループウェア機能										
	2. オンプレミスサーバ運用		・評価 ・承認	・評価 ・承認	・実施 ・報告	—	—					
	3. PC等運用	1. PC全般										
		2. 貸出PC										
		3. 記憶媒体										
	4. ネットワーク機器運用	1. ネットワーク全般										
		2. SASE機能										
		3. ファイアウォール機能										
4. プロキシ/URLフィルタリング機能												
5. 電話機器運用												
4. 臨時作業	1. 障害時作業							・評価 ・決定 ・承認	・評価 ・決定 ・承認	・障害時の連絡 ・実施	立案 実施	立案 実施
	2. 緊急時作業											
5. 問い合わせ対応作業								・評価 ・承認	・評価 ・承認	・実施 ・報告	—	—
6. 監視作業			・評価 ・承認	・評価 ・承認	・実施 ・報告	—	—					

6.3. 作業場所

- ① 委託業務は機構が指定する場所(本部(東京)、大阪本部、研究所)で実施するものとする。ただし、業務遂行上必要である場合は、それ以外の場所で実施してもよい。
- ② 委託業務を実施する上で必要とする機構の作業場所を使用することができる。
- ③ 機構が指定した場所で委託業務を実施する場合、必要とする光熱費等は機構が負担する。
- ④ 機構が指定した場所で委託業務を実施する場合、必要と認められる備品および消耗品は機構が負担する。
- ⑤ 機構が指定しない場所で業務を実施する場合、本委託業務に使用する PC は機構が貸与する。通信環境、および機構ネットワークへ通信するための環境は受託者にて用意すること。

6.4. 問い合わせ窓口

前項「作業場所」で機構が指定しない場所にて本委託業務を実施する場合は、本委託業務専用の問い合わせ窓口を開設すること。以下のメディアでの問い合わせに対応できること。電子メール、Teams、その他ツールなどのアカウント、ライセンスは機構から供給する。

- ▶ 電話(2回線以上)
- ▶ 電子メール
- ▶ Microsoft Teams(チャット、音声通話)
- ▶ その他のツールによる通信(チャット、音声通話、ファイル共有など)

6.5. 業務実施に当たっての制約条件・前提条件

- ① 本委託業務の実施にあたり、業務委託内容及びサービスレベルの確認・合意を行うため、運用管理担当者を含めた事前の打合せを実施すること。この打合せは本部(東京)と研究所でそれぞれ週2回、3週間程度にわたって行うことを想定している。また、サービスレベル合意(SLA)の案については「3.6. サービスレベル」に記載のとおり。なお、サービスレベルは、業務委託期間が開始する前に合意する必要がある。
- ② 仕様書で明示的にサポート対象外としている各担当課所掌のアプリケーションについて問い合わせがあった場合には、担当課窓口への取次ぎを行うこと。
- ③ 運用管理業務委託の期間中に本委託業務の対象とする業務・システムに変更があった場合には、変更による影響事項を導入ベンダに確認する等、運用業務への影響事項を検討し、運用計画、マニュアル、チェックリスト等の見直しを実施、対応すること。
- ④ 機構で標準的に利用しているサービスに変更があった場合には、変更されたソフトウェアについても委託業務対象とする。
- ⑤ 委託業務対象となるソフトウェアが追加された場合には、当該製品の説明を受託者へ実施する。
- ⑥ 現状のハードウェア数、ソフトウェアライセンス数の増加は 20%を上限とする。種類の増加は 5 を上限とする。左記上限を超えた場合は契約内容を見直すものとする。

- ⑦ 本委託業務の応札者要件は、「入札説明書」に記載する。

7. 作業の実施に当たっての遵守事項

7.1. プロジェクト管理

一般的なプロジェクト管理手法に基づいて、文書管理、コミュニケーション管理、課題・問題管理、リスク管理、是正措置管理、変更管理及び構成管理を実施すること。具体的な作業内容は下表に記載のとおり。

表 7-1 プロジェクト管理作業内容

No.	管理作業	作業内容
1	文書管理	プロジェクト遂行時に作成・入手した文書を管理するためのルールを定義し、運用する。
2	コミュニケーション管理	ステークホルダ間でプロジェクト遂行に必要な情報を正確に伝達するための管理ルールを定義し運用する。 通常時・緊急時のエスカレーションルールを定義し運用する。
3	課題・問題管理	プロジェクト遂行上の課題・問題を識別し、解決させるまで管理する方法を定義し、運用する。
4	リスク管理	プロジェクト遂行上のリスクを分析・評価し、リスクが顕在化した際の対応方法を定義し、運用する。 リスクの分析・評価を定期的に行い、リスク対策を見直す。
5	是正措置管理	プロジェクト遂行上で発生した問題に対する是正措置の内容を管理するルールを定義し、運用する。 是正措置の内容をステークホルダに周知し、問題の再発を防止する。
6	変更管理	成果物に対し変更を行うためのルールを定義し、運用する。
7	構成管理	成果物の一貫性を保つため、対象となる成果物の識別方法や版数管理のルールを定義し、運用する。

毎月の業務完了後、報告会を行い、実施後10営業日以内(ただし各年度3月分は3月31日まで)に報告書を提出すること。報告書には上記の管理の状況を把握できる資料を含めること。会議の詳細については「4報告会議」に記述のとおり。

また、本委託業務実施にあたり「3.1. 委託する業務・システム範囲」で述べた本部情報システム課へのエスカレーションおよび、課題・問題管理、情報共有のため適切なチケットシステムを受託者にて用意し委託期間中運用すること。このチケットシステムで蓄積されるデータも納品物とし、一般的なデータ形式で抽出できること。チケットシステムは国内に設置し、一般的なセキュリティ対策については当然に対応すること。

7.2. 情報セキュリティに関する受託者の体制及び責務、事故その他業務の実施を妨げる重大な事由が発生した場合の対処

(1) 情報セキュリティを確保するための体制の整備

ア. 情報セキュリティに関する事項の遵守および情報セキュリティ対策の実施

受託者は、契約書で定める秘密保持及び個人情報に関する事項を遵守するとともに、最新の「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」、当機構の「情報セキュリティ規程」、「情報セキュリティ対策に関する内規」及び情報セキュリティマニュアル類に準拠した情報セキュリティ対策を実施すること。

イ. 情報セキュリティ体制の確保等に関する書面の提出

受託者は、契約締結後速やかに、情報セキュリティを確保するための体制並びに以下に記載する事項の遵守の方法及び提出を求める情報、書類等(以下「情報セキュリティを確保するための体制等」という。)について、当機構の担当職員(以下「担当職員」という。)に提示し了承を得た上で確認書として提出すること。また、定期的に、情報セキュリティを確保するための体制等及び対策に係る実施状況を紙媒体又は電子媒体により報告すること。加えて、これらに変更が生じる場合は、事前に担当職員へ案を提出し、同意を得ること。なお、報告の内容について、担当職員と受託者が協議し不十分であると認めた場合、受託者は、速やかに担当職員と協議し対策を講ずること。

ウ. 業務従事者の限定及び情報の開示

受託者は、本業務に従事する者を限定すること。また、当機構からの求めがあった場合に、受託者の資本関係・役員の情報、本業務の実施場所、本業務の全ての従事者の所属、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担当職員に提示すること。なお、本業務の実施期間中に従事者を変更等する場合には、事前にこれらの情報を担当職員に再提示すること。

(2) 情報セキュリティ対策等の履行状況の確認方法

ア. 情報セキュリティ対策の定期報告

本調達役務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ものとする。

イ. 情報セキュリティ監査等の受入れ

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、機構が情報セキュリティポリシーに基づき情報セキュリティ監査(情報セキュリティ監査・外部委託先における情報セキュリティ対策の履行状況確認等)の実施を必要と判断した場合は、情報セキュリティ監査を受託者は受け入れること。

ウ. ソフトウェアおよびハードウェア等への情報セキュリティ対策の実施

受託者は、本業務に使用するソフトウェア、電子計算機等に係る脆弱性対策、不正プログラム対策、サービス不能攻撃対策、標的型攻撃対策、アクセス制御対策、情報漏えい対策を講じるとともに、契約期間中にこれらの対策に関する情報セキュリティ教育を本業務にかかわる従事者に対し実施すること。

エ. 外部サービス利用時の制限および規程等の遵守

受託者は、本業務を実施するにあたり、民間事業者等が不特定多数の利用者に対して提供する、画一的な約款や規約等への同意のみで利用可能となる外部サービス（ソーシャルメディアサービスを含む）を利用する場合には、これらのサービスで要機密情報を扱ってはならず、7.2(1)ア,に掲げる規程等に定める不正アクセス対策を実施するなど規程等を遵守すること。

オ. 外部サービスの選定に関する留意事項

受託者は、本業務を実施するにあたり、外部サービス(クラウドサービス等)を利用する場合は、サービス事業者及びサービスにおける情報セキュリティ対策を考慮するものとし、特に要機密情報を扱うクラウドサービスの場合は、原則、「政府情報システムのためのセキュリティ評価制度(※ISMAP)」のクラウドサービスリストに登録されている(もしくは登録が見込まれる)サービスを選定するよう努めること。また、受託者は「外部サービス利用時のセキュリティチェックシート」の作成に協力すること。

カ. 情報セキュリティの侵害に該当する事項

次の事象に該当する場合は情報セキュリティが侵害されたものとみなす。

- ▶ 機構からの直接的な提供または、アクセス権の付与等により提供された情報が外部へ漏えいまたは、目的外利用がなされた場合。
- ▶ 提供が許可されていない情報へ受託者(再委託先を含む。)がアクセスした場合。

キ. 情報セキュリティの侵害、事故その他業務の実施を妨げる重大な事由が発生した場合の報告

受託者及び再委託先の相手方において情報セキュリティが侵害されたまたは、その恐れがある場合、業務実施中の事故やその他業務の実施を妨げる重大な事由が発生した場合、直ちに機構にその旨を通知し、必要な措置を講じるとともに、発生した日から7日以内に事故原因、業務への影響等を書面により報告すること。

ク. 情報セキュリティが侵害されたまたは、その恐れがある場合の対処

情報セキュリティが侵害されたまたは、その恐れがある事象が本調達役務に係る作業中または、契約に定める瑕疵担保責任の期間中に発生し、かつその事象が受託者及び再委託先の相手方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ものとする。

- ▶ 情報セキュリティ侵害の内容及び影響範囲を調査のうえ、当該情報セキュリティ侵害への対応策を立案し、機構の承認を得たうえで実施する。
- ▶ 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、機構へ提出して承認を得る。
- ▶ 利用者に対して二次被害(マルウェアの二次感染など)が生じてしまった場合、利用者に対する問合せ対応及び原状回復の対応策を立案し、機構の承認を得た上で実施すること。
- ▶ 上記のほか、発生した情報セキュリティ侵害について、機構の指示に基づく措置を実施する。なお、情報セキュリティが侵害されたまたは、その恐れがある場合、受託者は必要な記録類を契約終了時まで保存し、機構の求めに応じて成果物とともに機構に引き渡すものとする。
- ▶ なお、情報セキュリティが侵害されたまたは、その恐れがある場合、受託者は必要な記録類を契約終了時まで保存し、機構の求めに応じて成果物とともに機構に引き渡すものとする。

ケ. 情報セキュリティ対策の改善

受託者は、本調達役務における情報セキュリティ対策の履行について、機構が不十分であると判断し、改善、対処を求めた場合には、機構と協議のうえ、必要な改善策を立案して速やかに実施するものとする。

コ. 要保護情報に該当するデータの授受方法

プロジェクトでの情報共有は、受託者が所有する情報セキュリティが確保された専用の仕組み、もしくは機構が用意した仕組みを利用することとし、メールの添付ファイルによる情報共有は禁止とする。本仕組みについて、準備等で発生する費用は受託者負担とし、プロジェクト計画書にて使用ルールを明記すること。

なお、情報共有に使用する上記の仕組みについては、無償サービスは不可とし、利用する際に端末に専用ソフトウェア及びミドルウェア等のインストールが不要であること。

サ. 作業場所の物理的なセキュリティ

機構外で作業を行う場合、受託者は受託期間中、次に記載の事項を徹底し、作業用の環境や端末にマルウェアが混入しないよう注意すること。

- ▶ 作業場所の施錠が可能な場所であること。
- ▶ 24時間の有人もしくは機械監視が行われていること、かつ入退出情報が記録されていること。
- ▶ 関係者以外の者が立ち入ることのできないようIDカード等による立ち入りの制限、建屋への入退室が自動もしくは有人で管理されていること。
- ▶ 作業中は作業場所の管理者が常時在席する場所であること。

シ. 機構内業務時の留意事項

受託者が導入支援等により機構内で業務を行う場合等、受託者が機構の他の情報システム又は情報資産にアクセスし得る環境で業務を行う場合、当該他の情報システム及び情報資産へのアクセスの禁止及びその保全を図ること。

ス. 運用管理業務における特権 ID の運用について

受託者は受託期間中、次に記載の事項を徹底し、特権 ID の使用について注意すること。

- ▶ 運用管理業務において、特権 ID (システムの維持・管理のために利用する ID のこと。) またはそれに相当する権限を保持する ID を受託者に割り振ることから、想定外の作業事故や故意の不正アクセスを抑制するために、受託者は運用ルール(運用手順、承認フロー等)の策定を行い、書面にて機構の承認を得ること。
- ▶ 運用業務開始にあたっては、特権 ID の継続利用は禁止する。特権 ID の無効化/削除、もしくはパスワードを変更する等の措置を実施すること。なお、要員の異動等が発生した場合も、都度同様の措置を行うこと。
- ▶ 受託者が特権 ID を複数人で共有する場合は、記録台帳等を用いて使用日時・使用者・目的等のトレーサビリティを確保すること。
- ▶ 運用業務等における特権 ID の運用については、定期的に機構に報告すること。

セ. 私物の使用禁止

受託者は、本調達役務に係る作業を実施するすべての関係者に対し、私物(関係者個人の所有物等、受託者の管理外のものを指す。以下同じ。)コンピュータにおいて本調達役務に係る作業を実施してはならない。

また、私物コンピュータ及び私物記録媒体(USB メモリ等)に機構に関連する情報を保存してはならない。

ソ. 納品成果物に対するセキュリティチェックの実施

受託者は、納品時には必ずマルウェアに対するセキュリティチェックを行い、クリーニングしたうえでその証左とともに納品するものとする。

タ. 情報セキュリティ特別対策事項

- ▶ 機構が必要に応じて実施する情報セキュリティ監査を拒否しないこと。
- ▶ 業務委託先でインシデントが発生した場合の対応について明確に規定し、「3.4. 運用管理業務要件」での「本委託業務についての運用フロー、作業手順・基準等」へ含めて記載すること。
- ▶ 受託者は契約終了前に、機構の指定する書式にて情報取扱者名簿(簡易版及び詳細版)を提出し、その内容について機構の承認を受けること。当該名簿の簡易版については機構が保管し、詳細版については、受託者が契約期間終了後5年間保管するものとし、機構からの指示があった場合には再提出すること。

チ. その他

(ア) 身分証の提示及び携帯

受託者が機構内に入出入りする場合は、機構で定める諸規則の手続きを行い、身分を証明する社員証等を常に見えるように携帯すること。

(イ) 本仕様書の解釈について

本仕様書(仕様書に記載のない事項を含む。)の内容及び解釈等に疑義が生じた場合は、事前に機構と協議し解決すること。また、解決等にかかる費用については、受託者が負担すること。この場合、当該協議に関する議事録を作成し、機構の確認を受けること。

7.3. 機密保持、資料の取扱い

(1) 機密保持のための措置の実施

受託者は、本調達役務に係る作業を実施するにあたり、機構から取得した資料(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(公知の情報を除く。以下同じ。)を、本調達役務に係る作業以外の目的で使用または、第三者に開示若しくは漏えい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ものとする。

(2) 個人情報、要保護情報の持ち出し及び複製の禁止

受託者は、本調達役務の履行に際して知り得た個人情報を機構外部へ持ち出し、複製及びこの契約による業務の履行以外の目的で使用してはならない。

また、個人情報を除く要保護情報については、原則として機構外部へ持ち出しを禁止する。

(3) 情報の安全管理措置の実施

受託者は、本調達役務の遂行により取り扱うあらゆる情報において、漏えい、滅失、き損等の防止に必要な安全管理措置を講じるものとする。

また、情報の漏えい等の事故が発生した場合には、受託者の責任及び負担において対処するものとする。

(4) 異動等における措置の実施

受託者は、本調達役務に関与した者が異動または、退職した後においても、機密が保持される措置を講じるものとする。

(5) 業務完了後の情報の措置

受託者は、本調達役務に係る業務完了後、受託者が保有している本調達役務に係る機構に関する情報について、速やかに機構に返却するかまたは、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ものとする。

7.4. 遵守する法令等

運用管理業務の実施にあたり、遵守すべき基準等を以下に示す。なお、基準等については、入札に参加する予定の者から要望があった場合、所定の手続きにより閲覧可能である。

- ① 日本貿易振興機構 個人情報保護規程
- ② 日本貿易振興機構 情報セキュリティ規程
- ③ 日本貿易振興機構 情報セキュリティ対策に関する内規
- ④ 日本貿易振興機構 情報システム運用規程
- ⑤ 日本貿易振興機構 情報システム運用規程に関する内規

8. 成果物の取扱いに関する事項

8.1. 成果物の範囲、納品期日等

(1) 納品成果物及び納品期限

毎回の会議終了後、月次会議報告書を提出すること。

(2) 納品方法

月次の提出はデータでの納品とする。

年度末に1年を通した報告書をメディア化し納品すること。

(3) 納品場所

日本貿易振興機構 東京本部 情報システム課

8.2. 知的財産権の帰属

- (1) 受託者は、作業等に当たり、第三者の工業所有権又はノウハウを実施・使用するときは、一切の責任を負うものとする。
- (2) 成果物のすべての著作権(著作権法第27条及び第28条に規定する権利を含む)については、成果物の納入時における検収が完了したとき、受託者から本機構へ移転する。
- (3) 受託者は、上記(2)に関する著作者人格権を行使しないこと。また、第三者をして行使させないこと。
- (4) 納入される成果物に第三者が権利を有する著作物(以下、「既存著作物等」という。)が含まれる場合には、受託者は、当該既存著作物等の使用に必要な費用の負担及び使用許諾契約等に関わる一切の手続きを行うこと。この場合、受託者は、当該既存著作物の内容

について、事前に当機構の承認を得ることとし、当機構は、既存著作物等について当該許諾条件の範囲で使用するものとする。

- (5) 本仕様書に記載されている社名、商品名及びサービス名は、各社の登録商標又は商標である。

8.3. 保証責任

保証責任については、業務委託契約書に記載のとおりとする。

8.4. 契約不適合責任

本調達に係る業務の完了に伴う検査に合格後、契約不適合に気付いてから受託者に通知した場合において、納入成果物に契約不適合があることが判明した場合には、受託者は機構の指示に従い、受託者の責任及び負担において速やかに補修するものとする。ただし、検査合格後から最大で1年以内とする。

なお、補修を行った場合は、速やかに文書により機構に報告するとともに、ドキュメント等の納品物に影響があると機構が判断したときは、当該納品物の修正を行い、機構に提出するものとする。

また、契約不適合責任の期間内に、契約不適合により機構が損害を被った場合は、受託者はその契約不適合によって生じた損害を賠償するものとする。

8.5. 検収

機構が「8.1. 成果物の範囲、納品期日等」の内容について検収を行う。

上記において不備があった場合には、機構の指示に従い、適切な処理を施すこと。

検収合格後、受託者は速やかに請求書を発行すること。毎月の支払い費用は、入札金額を委託期間で等分した金額とする。

9. 入札参加資格に関する事項

9.1. 作業従事者の要件

(1) 総括管理業務責任者

通算して10年程度以上の業務経験を有していること。また、本業務と同等規模(クライアント PC2,000台)の運用管理業務の管理者として、全体管理を実施した経験を直近3年以内に1件以上有していること。

Project Management Professional(契約締結時に有効であること)又は高度情報処理技術者試験プロジェクトマネージャの資格を有していること。

ITスキル標準 V3 職種:IT サービスマネジメント 専門分野:オペレーション、システム管理、サービスデスクの3分野において、レベル4以上又はレベル4相当以上のスキルを有していることが望ましい。

上記のほか、サービスデスク業務又はシステム管理に関する情報処理技術者試験、ITILなどの資格を有していることが望ましい。総括管理業務責任者の再委託は禁止とする。

(2) 副総括責任者

通算して10年程度以上の業務経験を有していること。また、本業務と同等規模(クライアント PC2,000 台)の運用管理業務の管理者又は副管理者として、全体管理を実施した経験を直近3年以内に1件以上有していること。

ITスキル標準 V3 職種:IT サービスマネジメント 専門分野:オペレーション、システム管理、サービスデスクの3分野において、レベル4以上又はレベル4相当以上のスキルを有していることが望ましい。

上記のほか、サービスデスク業務又はシステム管理に関する情報処理技術者試験、ITILなどの資格、セキュリティに関する資格を有していることが望ましい。

副総括責任者の再委託は禁止とする。

(3) 責任者(本部)

通算して10年程度以上の業務経験を有していること。また、本業務の本部(東京)と同等規模(クライアント PC1,500 台)の運用管理業務の責任者として、業務を実施した経験を直近3年以内に1件以上有していること。

ITスキル標準 V3 職種:IT サービスマネジメント 専門分野:オペレーション、システム管理、サービスデスクの3分野においてレベル4以上又はレベル4相当以上のスキルを有していることが望ましい。

上記のほか、サービスデスク業務又はシステム管理、セキュリティに関する情報処理技術者試験、ITILなどの資格を有していることが望ましい。

(4) 責任者(研究所)

通算して10年程度以上の業務経験を有していること。また、本業務の研究所と同等規模(クライアント PC500 台)の運用管理業務の責任者として、業務を実施した経験を直近3年以内に1件以上有していること。

ITスキル標準 V3 職種:IT サービスマネジメント 専門分野:オペレーション、システム管理、サービスデスクの3分野においてレベル4以上又はレベル4相当以上のスキルを有していることが望ましい。

上記のほか、サービスデスク業務又はシステム管理、セキュリティに関する情報処理技術者試験、ITILなどの資格を有していることが望ましい。

(5) 大阪本部担当者(のうち1名以上)

通算して5年程度以上の業務経験を有していること。

IT スキル標準 V3 職種:IT サービスマネジメント 専門分野:サービスデスク、システム管理の2分野においてレベル3以上又はレベル3相当以上のスキルを有していることが望ましい。

上記のほか、サービスデスク業務又はシステム管理、セキュリティに関する情報処理技術者試験、ITIL などの資格を有していることが望ましい。

(6) 本部(東京)担当者(のうち1名以上)

「(8)全ての要員」に示す要件のほか、LPIC-1 Certification 等サーバ OS に関する資格もしくは MS や AWS のクラウドに関する資格を有していること。

TOEIC テスト 500 点以上(他資格の場合は同等スコア以上)の英語の知識を有しており、日本語、英語での音声、文章コミュニケーションに支障がないことが望ましい。

必ずしも業務に携わる全員が両言語に対応できる必要はないが、ヘルプデスク業務として日本語、英語の言語の問合せに対応できること。

(7) 研究所担当者(のうち1名以上)

「(8)全ての要員」に示す要件のほか、LPIC-1 Certification 等サーバ OS に関する資格もしくは MS や AWS のクラウドに関する資格を有していること。

TOEIC テスト 500 点以上(他資格の場合は同等スコア以上)の英語の知識を有しており、日本語、英語での音声、文章コミュニケーションに支障がないことが望ましい。

必ずしも業務に携わる全員が両言語に対応できる必要はないが、ヘルプデスク業務として日本語、英語の言語の問合せに対応できること。

(8) 全ての要員

IT スキル標準 V3 職種:レベル1・2共通 レベル2以上又はレベル2相当以上のスキルを有していること。

通算して2年程度以上の業務経験を有していること。

要員全員が日本語により職員等と円滑にコミュニケーションできるスキルを有していること。

10. 再委託に関する事項

10.1. 再委託の制限及び再委託を認める場合の条件

- (1) 受託者は、本業務の実施に当たり、その全部若しくは主要な一部を第三者に再委託してはならない。
- (2) 受託者は、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、あらかじめ提案書において、再委託先に委託する業務の範囲、再委託を行うことの合理性及び必要性、再委託先の履行能力並びに報告徴収、個人情報管理その他運営管

理の方法について記載しなければならない。なお、契約金額の70%を超える再委託は認められない。

- (3) 受託者は、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)に準じ本機構の承認を受けなければならない。
- (4) (2)及び(3)に基づき、受託者が再委託先の事業者に義務を実施させる場合は、すべて受託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、受託者の責に帰すべき事由とみなして、受託者が責任を負うものとする。また、再委託先については、受託者と同等の義務を負わせるものとする。

10.2. 承認手続

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には、あらかじめ再委託の相手方の商号又は名称及び住所並びに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について記載した再委託承認申請書を機構に提出し、あらかじめ承認を受けること。

前項による再委託の相手方の変更等を行う必要が生じた場合も、前項と同様に再委託に関する書面を機構に提出し、承認を受けること。

10.3. 再委託先の契約違反等

(1) 再委託を行った場合の受託者の責任

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、本仕様書に定める機密保持、知的財産権、個人情報保護や情報セキュリティ等に関して、本調達役務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とともに、機構に状況を報告するものとする。

(2) 再委託時における情報セキュリティの確保

受託者は、再委託の相手方に対して、定期的または、必要に応じて、作業の進捗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させる等、適正な履行の確保に努めるものとする。

また、機構が本調達役務の適正な履行の確保のために必要があると認めるときは、受託者は、再委託の相手方の履行状況について機構に対し報告し、また機構が自ら確認することに協力するものとする。

なお、再委託の相手方において情報セキュリティ対策が適正に履行されなかった場合、受託者は「7.2. (2) ク. 情報セキュリティが侵害されたまたは、その恐れがある場合の対処」を実施すること。

11. その他特記事項

11.1. 前提条件及び制約条件

(1) 契約解除及び損害賠償

機構は、受託者が正当な理由なく本仕様書の内容に違反したときは、本契約の解除及び損害賠償を請求することができるものとする。損害賠償の額は、機構と受託者の協議により定めるものとする。

(2) 運用作業における前提条件について

受託者は、受託した作業を実施するにあたっては、事業者に影響が出ないように事前に機構担当職員と協議し、作業計画書を最低で 2 週間前までに提出し、機構担当職員の承認を得たうえで作業を実施すること。

11.2. 留意事項

(1) 関係者との調整

- ▶ 受託者は、機構及び保守業者等から指摘や進捗把握のための資料提出依頼があった場合、必要な資料を速やかに提供すること。
- ▶ 本調達役務遂行中の障害発生時において、その障害原因が本調達役務に全て起因するものだけではなく、一部でも起因した場合または、障害の切り分けが困難な場合、機構に対して情報提供・技術提供を行い、障害の解決に努めること。
- ▶ 受託者が機構に書類及び物品等を送付する際は、事前に送付する旨を機構に連絡したうえで、明細を記した送付状等を必ず添付して送付すること。
- ▶ 受託者は、業務の実施中、事故その他業務の実施を妨げる重大な事由が発生した場合、直ちにその旨を機構に通知し、必要な措置を講じるとともに、発生した日から7日以内に事故原因、業務への影響等を書面により報告しなければならない。