

# 一 般 競 争 入 札 公 告

科学技術・学術政策研究所において、下記のとおり一般競争入札に付します。

- 1 競争入札に付する事項
  - (1) 件 名 「科学技術・学術政策研究所情報システム運用管理業務」
  - (2) 履行期限 令和3年4月1日～令和4年3月31日
  - (3) 履行場所 入札説明書のとおり
- 2 競争に参加する者に必要な資格
  - (1) 文部科学省競争参加資格（全省庁統一資格）において令和3年度に「役務の提供等」のA、B、C又はDの等級に格付けされ関東・甲信越地域の競争参加資格を有する者であること。
  - (2) 入札関係書類の提出時に、支出負担行為担当官が別に指定する暴力団等に該当しない旨の誓約書を提出した者であること。但し、支出負担行為担当官が誓約書の提出を要しないと認める場合は、この限りではない。
- 3 入札書等の提出場所等
  - (1) 入札関係書類の提出場所、契約条項を示す場所、入札説明書を交付する場所  
郵便番号 100-0013  
所在地 東京都千代田区霞が関3-2-2 中央合同庁舎第7号館東館16階  
機 関 名 科学技術・学術政策研究所総務課経理係  
電話番号 03-3581-2391
  - (2) 入札説明の日時及び場所  
随時受付説明（9時30分～18時15分）科学技術・学術政策研究所総務課  
TEL: 03-3581-2391  
Mail: [keiyaku@nistep.go.jp](mailto:keiyaku@nistep.go.jp)
  - (3) 入札書及び入札関係書類の受領期限  
令和3年3月4日（木）12時00分
  - (4) 開札の日時及び場所  
令和3年3月11日（木）14時00分  
科学技術・学術政策研究所小会議室（中央合同庁舎第7号館東館16V）
- 4 入札保証金  
免除する。
- 5 入札の無効
  - (1) 本公告に示した競争参加に必要な資格のない者の提出した入札書、入札者に求められる義務を履行しない者の提出した入札書、その他文部科学省発注工事請負等契約規則第11条第1項各号に掲げる入札書は無効とする。
  - (2) 2（2）の誓約書を提出せず、又は虚偽の誓約をし、若しくは誓約書に反することとなったときは、当該者の入札を無効とする。
- 6 その他  
本件の入札に関する必要事項については、入札説明書によるものとする。

以上公告する。

令和3年2月10日

支出負担行為担当官  
科学技術・学術政策研究所長  
菱山 豊

# 仕様書

## 1. 調達件名

科学技術・学術政策研究所情報システム運用管理業務

## 2. 概要

### 2.1 目的

科学技術・学術政策研究所（以下、「当研究所」という。）において「科学技術・学術政策研究所情報システム」と称する、サーバ・その他計算機・ネットワーク機器及び周辺機器等、並びにこれらの機器上で動作する基本ソフトウェア及びアプリケーションソフトウェア等に関する、操作・点検・障害対策等を通じた運用支援を行う。

### 2.2 用語の定義

(1) 以下に本調達仕様書で使用される主要な用語を説明する。本文中では、以下の用語を略称として使用する。

(ア)請負者

本調達による、運用管理業務の請負者をいう。

(イ)運用管理要員

本調達による、運用管理業務の要員をいう。

(ウ)科学技術・学術政策研究所情報システム

当研究所で利用している電子計算機群本体及び周辺機器、並びにこれらの機器上で動作する基本ソフトウェア及びアプリケーションソフトウェア全般をいう。

(エ)現行運用管理業務請負者

現行の科学技術・学術政策研究所情報システムにおける運用管理業務の要員及び請負者をいう。

(オ)科学技術・学術政策研究所サーバシステム

当研究所で利用している主要なサーバ機器群をいう。

(カ)個別システム

科学技術・学術政策研究所情報システムに接続する各課室グループ等が所管するシステムをいう。

(キ)個別システム請負者

個別システムの請負者をいう。

(ク)文部科学省行政情報システム

本年度において文部科学省で運用されている行政情報システムの機器等、既設ネット

ワーク、設備等を総称する。科学技術・学術政策研究所情報システムは、文部科学省行政情報システムに接続されているため、文部科学省行政情報システムに影響が出ないよう、慎重な対応を行う必要がある。

(ケ)文部科学省行政情報システム運用管理業務請負者

本年度文部科学省行政情報システムの運用管理業務を実施する請負者をいう。

(コ)各機関及び関係事業者

文部科学省、文化庁、国立教育政策研究所、及び各システム導入事業者をいう。

## 2.3 科学技術・学術政策研究所情報システムの概要

### (1) 概要及び特性

本システムは、文部科学省行政情報システムと接続されている。また、LAN 内の一部のネットワーク機器については、令和 2 年度まで文部科学省行政情報システムの機器を利用していたものが当研究所に移管された経緯があるため、令和 3 年度中は構成変更が実施されたことを念頭においた業務実施が望ましい。これらの要素に関連して、本調達の運用管理業務に際して文部科学省行政情報システム運用管理業務請負者と協議・調整等の必要が生じた場合、請負者の責任と負担において当該の協議・調整等を実施すること。

### (2) 対象機器

運用管理業務に係る対象機器は科学技術・学術政策研究所情報システムを構成する機器等及び LAN ケーブル、ラック、文部科学省より貸与されたラック等の設備とする。

### (3) 利用特性

サーバ約 20 台、職員用端末約 150 台から成るシステムが、原則として 24 時間 365 日利用される。

### (4) 設置拠点

科学技術・学術政策研究所情報システムの設置拠点は、中央合同庁舎第 7 号館東館 16 階である。

### (5) 契約期間

令和 3 年 4 月 1 日～令和 4 年 3 月 31 日

### (6) 納入

#### ① 成果物

本調達における成果物及び納期は、以下のとおりとする。いずれの成果物も納期までに最終版を納入すること。

No	成果物	納期
1	サービスレベルアグリーメント (SLA)	令和 3 年 4 月 16 日までに締結
2	サービスレベルアグリーメント (SLA) 達成状況	月末時点の内容を定例会議に
3	運用管理手順書	令和 3 年 4 月 16 日
4	障害管理台帳	月末時点の内容を定例会議に
5	機器等台帳	月末時点の内容を定例会議に

No	成果物	納期
6	ソフトウェア管理台帳	月末時点の内容を定例会議に
7	IP アドレス管理台帳	当研究所と協議
8	データ管理台帳	当研究所と協議
9	運用管理体制	令和3年4月16日
10	運用管理業務月次計画書	毎月25日
11	業務週報	毎週末
12	その他、当研究所が必要と認めるもの	当研究所と協議

## ② 納品部数と納入媒体

最終版の成果物については、紙媒体2部と電子媒体(CD-ROM 又は DVD-ROM)2部とする。なお、電子媒体に記録する文書ファイル類は、以下の形式により作成すること。

(ア)Microsoft Word 2010 以降で対応する docx 形式

(イ)Microsoft Excel 2010 以降で対応する xlsx 形式

(ウ)Microsoft PowerPoint 2010 以降で対応する pptx 形式

(エ)Adobe Acrobat (作成・編集・データ変換) 製品で純正に対応する PDF 形式

## ③ 納入場所

科学技術・学術政策研究所

東京都千代田区霞が関三丁目2番2号中央合同庁舎第7号館東館16階

## ④ 検査と検収

当研究所の立ち会いのもと行われる最終版の成果物の検査をもって検収とする。

# 3. サービスレベル

## 3.1 サービスレベルアグリーメント (SLA) の締結

(1) 運用管理業務の効率化と品質向上並びに円滑化を図るため、以下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) を締結すること。

### ① 運用管理業務の回答率

(ア)当研究所からの作業指示等に対する当日中の回答率は95%以上とすること。回答率は以下の計算式による。

$$\text{回答率 (\%)} = (\text{当日中の回答数}) \div (\text{当日の作業指示数}) \times 100$$

### ② 障害連絡時間

(ア)職員等からインシデントを受け付けた場合には、すべて15分以内に一次切り分けを行うこと。

(イ)機器等の障害について、当研究所に指示・支援を仰ぐ場合は、すべて15分以内に連絡すること。

### ③ 作業遅延の件数

(ウ)当研究所が示す所定の期日までに作業が完了しない件数は、0件であること。対象となる作業を以下に示す。

- ・ ウイルス対策、セキュリティパッチの適用等のセキュリティ管理
- ・ アカウント登録、メール登録等のアカウント管理
- ・ DNS サーバへの登録等の構成管理
- ・ その他、当研究所が要請する作業

### 3.2 サービスレベルアグリーメント (SLA) の改訂

(1) 設定した管理項目、管理指標値、保証値等については、必要に応じて見直しを実施し改訂するものとする。改訂の契機は以下のとおりとする。

- ① 当研究所及び請負者双方の合意事項に明確な変更が生じた場合
- ② 当研究所及び請負者双方が必要と認めた場合

### 3.3 サービスレベルアグリーメント (SLA) に係る免責事項

(1) 以下の場合、サービスレベルアグリーメント (SLA) の適用外とする。

- ① 災害又は請負者の瑕疵によらず電源供給が停止した場合
- ② 当研究所及び他の調達事業者の過失又は故意による障害の場合
- ③ 請負者の瑕疵によらず障害復旧が行えない場合
- ④ 請負者の瑕疵によらず障害監視が行えない場合
- ⑤ 請負者の瑕疵によらず障害通知の受信ができない場合
- ⑥ 当研究所及び請負者双方の協議の上で計測の除外とした場合
- ⑦ 各機関及び関係事業者の各システム又は個別システムが起因する場合

### 3.4 サービスレベルアグリーメント (SLA) に係る是正措置

- (1) 請負者は、統括責任者を中心としたサービスレベルマネジメント (SLM) を組織し、1 か月ごとにサービスレベルアグリーメント (SLA) の達成状況の確認を行うこと。
- (2) 未達成の項目に対する改善策(仕組みや手続きの見直し等)を提示し、当研究所の承認を得た上で対策を講じること。また、そのために必要となる作業等は請負者の負担で行うこと。
- (3) 未達成項目がある当月の支払いについては、支払う額から 5%を乗じて得た額 (1円未満切捨) を減額して支払うものとする。

## 4. 運用管理業務要件

### 4.1 運用管理業務の全般的要件

- (1) 運用管理業務は、個別システム等の操作手引き書等に基づいて実施すること。個別システム等の操作手引き書等については、当研究所より提供する。
- (2) 職員等へのサービスに影響を及ぼす作業を実施する場合には、事前に当研究所と十分協議・検討の上、請負者の責任と負担において、サービスに影響がないよう、確実に実施すること。

- (3) 運用管理業務は、4.4 に示す通常業務の他、当研究所からの要請により実施する調査及び対応等を含むこととする。
- (4) 運用管理要員は、故障や障害、情報セキュリティインシデント等について、個別システム請負者等と連携し、適切な対応をとること。
- (5) 運用管理要員は、災害や攻撃等の予期せぬシステム停止又は当研究所により要請があった場合については、本要件に限らず個別システム請負者や、各機関及び関係事業者と連携し、対応すること。
- (6) 業務実施時間は、原則、土・日・祝祭日・その他指定の休日を除く、平日の9:30~18:15（休憩時間60分を含む）とする。
- (7) 運用管理要員は、科学技術・学術政策研究所内の指定の場所に常駐し、業務内容に応じて当研究所内の各事務室等に赴き作業を行うこととする。なお、机、椅子等の備品及び業務に必要な消耗品は提供する。常駐にあたっては、「5.4 (3)運用管理要員に必要な要件」の能力を有する者を配置すること。但し、業務の必要上、実施時間を変更することがある。
- (8) 運用管理業務に係る基本的な作業は、当研究所から貸与する端末で行うこと。作成する電子データについては、当研究所が指定する場所に保存すること。
- (9) 運用管理要員は、当研究所や各機関及び関係事業者等と密接に連携協力して業務を遂行すること。
- (10) 運用管理業務責任者は、運用管理業務の問題点、改善策等について、当研究所に報告し、速やかに対応すること。
- (11) 運用管理業務責任者は、科学技術・学術政策研究所情報システムにおいて、サービス及び運用管理業務の改善、向上を目的とした提案を随時行い、システム品質や業務効率の向上を図ること。
- (12) 当研究所にて、請負者が「4.4 運用管理業務要件」を遂行困難、または「3. サービスレベル」を満たしていないと判断し、これに基づき請負者に対して改善要求をした場合には、請負者は、必ず人数の増加や運用作業員の交替の措置を施すこと。
- (13) その他、本調達の要件に準じて運用管理業務を実施すること。

## 4.2 運用管理計画書等の作成

- (1) 請負者は、本調達仕様書に示す運用管理要件に基づいた、運用管理体制、運用管理月次計画書を作成し当研究所の承認を得ること。
  - ① 運用管理体制  
運用管理の内容、運用管理要員の業務体制、運用管理連絡体制等について、策定すること。
  - ② 運用管理業務月次計画書  
年間スケジュールに対応した月次スケジュールを毎月25日までに作成すること。
- (2) 運用管理業務責任者は、運用管理業務月次計画書等に基づく運用管理業務の実施状況を把握し、運用管理業務の円滑な推進を図ること。

## 4.3 会議体等

- (1) 業務週報による報告

- ① 運用管理要員は、月次スケジュールに基づき実施した運用管理業務の内容及びインシデントの対応状況について、運用業務週報に記録し、当研究所に毎週報告すること。ただし、重大な報告は都度行うこと。
- (2) 月次報告会
  - ① 運用管理業務責任者は、運用管理要員と共に運用管理業務報告会を毎月1回開催し、当研究所に報告すること。
  - ② 月次報告事項については、運用管理要件に基づく内容とするが、詳細は当研究所と事前に協議し、決定すること。
- (3) その他
  - ① 障害発生時等の報告や会議体で協議又は報告する事項については、すべて資料を作成し論理的かつ効率的に行うこと。
  - ② 運用管理業務責任者は、運用管理体制、運用管理業務月次計画書に見直しが必要となった場合は、当研究所に報告し、承認を得ること。
  - ③ 運用管理業務責任者は、業務の実施にあたり、当研究所や各機関及び関係事業者と打合せを行った場合は、打合せ議事録を3営業日以内に作成し、当研究所の承認を得ること。

#### 4.4 運用管理業務要件

運用管理業務の内容は、以下のとおりとする。具体的な内容については、各項で4.4.1示す。

- (1) 運用管理手順書等の作成
- (2) 障害対応
- (3) セキュリティ管理
- (4) データ管理
- (5) 職員等対応
- (6) アカウント管理
- (7) 機器等の構成及び関連ドキュメント等の管理
- (8) 定期保守の実施
- (9) 引継ぎ要件
- (10) その他の運用管理業務

##### 4.4.1 運用管理手順書等の作成

- (1) 運用管理要員は、運用管理業務要件に準じ、作業手順やルール等を記載した運用管理手順書を作成すること。また、作成した運用管理手順書については、令和2年4月17日までに当研究所の承認を得ること。
- (2) 運用管理手順書の作成後、作業手順等に変更が発生した場合は、速やかに更新し当研究所の承認を得ること。

##### 4.4.2 障害対応

- (1) 障害検出
  - ① 運用管理要員は、職員等からのインシデントの受付を行うこと。また、一次切り分けを

行い、適切な対応をとること。

- ② 運用管理要員は、以下のネットワーク監視によって検出された障害について一次切り分けを行い、適切な対応をとること。

(ア) 死活監視

Ping 応答、目視確認等により機器等の死活監視を行うこと。

(イ) 障害監視

保守対象機器からの異常メッセージやログ出力等による障害の検知及び正常稼働状態を監視すること。

(ウ) リソース管理

機器等の資源 (CPU 使用率、メモリ使用率、ディスク空き容量等) に対する閾値管理をすること。

(エ) プロセス監視

サーバ上で動作するサービスプロセスの稼働状況を監視すること。

(オ) 証跡監視

ハードウェア及びソフトウェアの動作について必要な事象を記録すること。

(カ) 攻撃等監視

監視センターと連携し、ネットワーク上のトラフィックを常時監視し攻撃等を検知すること。

- ③ 運用管理要員は、機器等の障害について、対応を行うこと。必要に応じて、個別システム請負者等の指示・支援を仰ぐこと。

- ④ インシデントに関しては障害管理台帳により、対応完了までの進捗を総合的に管理すること。

- ⑤ 運用管理要員は、機器等に係る脆弱性等の情報を収集し、関係する脆弱性等の情報について一次切り分けを行ない、適切な対応をとること。

(2) 対応依頼

① ソフトウェア障害

運用管理要員は、障害の内容がソフトウェア障害による場合は、個別システム請負者や各機関及び関係事業者と連携の上、原因を究明し適切な対応をとること。

② ハードウェア障害

運用管理要員は、障害の内容がハードウェア障害による場合は、個別システム請負者や各機関及び関係事業者に対応を依頼すること。

③ 情報セキュリティインシデント対応

運用管理要員は、障害の内容が情報セキュリティインシデントによる場合は、脆弱性対応等の適切な対応を行うこと。また、必要に応じて個別システム請負者や各機関及び関係事業者に対応を依頼すること。

(3) 復旧

- ① 個別システム請負者等と連携して機器等の迅速な復旧を図ること。なお、影響範囲が広いと想定される設定変更等が必要な場合は、事前に当研究所や各機関及び関係事業者と十分に調整を行った上で、請負者の責任と負担で作業を実施すること。また、必要に応じて作業



の立会いを行なうこと。

- ② 運用管理要員は、機器等の OS、ソフトウェアの再インストール、環境の再設定、再設置動作確認作業やバックアップデータを使ったリストアが必要な場合は、障害状況や復旧時間、復旧後の対応を整理の上、個別システム請負者と連携して迅速な復旧を図ること。
- ③ バックアップデータからリストアさせる場合は、当研究所と協議の上、最新のバックアップ時の状態に復旧すること。
- ④ 運用管理要員は、正常動作を確認した後、当研究所に復旧を報告すること。

#### (4) 障害管理

- ① 運用管理要員は、インシデント及び障害情報を障害管理台帳に記録し、対応完了までの進捗を総合的に管理すること。
- ② 障害管理台帳は、運用業務に有益に反映可能となるように維持管理すること。
- ③ インシデント及び障害に対しては、必要に応じて当研究所及び個別システム請負者と恒久対策の検討及び対策を行うこと。また、障害検知までの時間を評価し、必要に応じて監視項目や方法の見直しを検討すること。

### 4.4.3 セキュリティ管理

#### (1) ウイルス対策

- ① 運用管理要員は、当研究所のウイルス対策サーバの運用及び管理を行い、ウイルスに感染している機器等が発見された場合には、駆除等の処理を行うこと。また、関連機関等から寄せられたウイルス関連情報に基づく予防的処理及び調査等を行うこと。
- ② 職員等からウイルス感染の連絡があった場合には、状況を確認し、適切な処理を行うこと。
- ③ 機器等がウイルスに感染した場合は、個別システム請負者と連携し、適切な対応をとること。
- ④ ウイルス感染については、当研究所に報告し、その後の指示を仰ぐこと。

#### (2) セキュリティパッチの適用

##### ① 職員用端末

- (ア) 運用管理要員は、当研究所の職員用端末にインストールしているソフトウェアのセキュリティパッチについて、各システムの検証用職員用端末にパッチを適用後、異常がないことを確認の上、職員等が利用している職員用端末に配信すること。
- (イ) 本作業にて障害が発生した場合は、個別システム請負者等と連携し、適切な対応をとること。

##### ② 職員用端末以外

- (ア) 運用管理要員は、職員用端末以外のセキュリティパッチに関しては、当研究所及び個別システム請負者と協議の上、セキュリティパッチの適用を行うこと。
- (イ) 本作業にて障害が発生した場合は、当研究所及び個別システム請負者と連携し、適切な対応をとること。

#### (3) プロキシサーバの運用

- ① 運用管理要員は、当研究所のプロキシサーバの管理及び監視を行うこと。

- ② 必要に応じてホワイトリスト又はブラックリストの追加・変更等を行うこと。
- (4) スпамメール対策サーバの運用
  - ① 運用管理要員は、当研究所のスパムメール対策サーバの管理及び監視を行うこと。
  - ② 必要に応じてホワイトリスト又はブラックリストの追加・変更等を行うこと。
- (5) ファイアウォールの運用
  - ① 運用管理要員は、当研究所のファイアウォールの管理及び監視を行うこと。
  - ② 必要に応じてホワイトリスト又はブラックリストの追加・変更等を行うこと。
  - ③ その他ファイアウォールに搭載された機能について運用すること
- (6) ウェブサイト(CMS)の運用
  - ① 運用管理要員は、当研究所のウェブサイト(CMS)の管理を行うこと。
  - ② 必要に応じて CMS 本体および導入プラグインのアップデート作業を行うこと。
- (7) グループウェアの運用
  - ① 運用管理要員は、当研究所のグループウェアについて定常的運用を維持すること。
  - ② 必要に応じてグループウェア本体および追加的ソフトウェア等のアップデート作業を行うこと。
- (8) メール誤送信対策サーバの運用
  - ① 運用管理要員は、メールサーバに搭載された誤送信対策サーバの管理及び監視を行うこと。
  - ② 必要に応じて誤送信対策登録に関する追加・変更等を行うこと。

#### 4.4.4 データ管理

- (1) バックアップ
  - ① バックアップの取得
 

運用管理要員は、機器等のシステム及びデータのバックアップについて、バックアップ処理が正常に実施されたことを確認すること。異常が発見された場合は、個別システム請負者等と連携し、原因を究明の上、バックアップの再取得を実施すること。
  - ② 外部記録媒体の集配・保管
    - (ア)バックアップローテーションに従い、外部記録媒体の交換作業を行うこと。
    - (イ)保管方法やバックアップローテーション等については、当研究所と協議の上、最適な運用を提案すること。
    - (ウ)メディア保管サービス業者へのバックアップメディアの引き渡し業務及び引き渡しにより必要となるメディアの交換業務を、スケジュールに従い週 1 回実施すること。
- (2) 電子媒体の廃棄
 

運用管理要員は、機器等を廃棄又は交換する過程において、情報が第三者に渡ることを防ぐため、電子媒体の物理的破壊、専用ソフト等を使用したデータ消去等必要な措置を講ずること。
- (3) 外部記録媒体の管理

運用管理要員は、バックアップを取得した外部記録媒体についてデータ管理台帳を作成し外部記録媒体の管理を行うこと。

#### 4.4.5 職員等対応

##### (1) ハードウェア、ソフトウェアの操作に関する問合せ対応支援

- ① 機器等の利用に係る職員等からの問合せ対応は、別途調達するヘルプデスク要員が行う。運用管理要員は、必要に応じて職員等からの問合せ対応等ヘルプデスクの支援を行うこと。
- ② 職員等からの問合せ対応について、特に管理者権限が必要な調査、設定変更、及び障害対応については運用管理要員が対応すること。なお、影響範囲が広いと想定される設定変更等が必要な場合は、事前に当研究所や各機関及び関係事業者と十分に調整を行った上で、請負者の責任と負担で作業を実施すること。
- ③ 職員等から業務効率化や改善等の相談があった場合は、その内容をヒアリングし、当研究所と協議の上、適切な実現案を提示すること。

#### 4.4.6 アカウント管理

##### (1) アカウント登録

- ① 当研究所の Active Directory アカウント及びグループの運用管理を行うこと。必要に応じて、機器等のアクセス権の管理も行うこと。
- ② アカウントの新規作成・変更等については、原則として即日対応（職員の勤務時間終了後（18：15以降）の申請分を除く。）とし、職員等へのサービスに影響がないよう必要な作業を確実に実施すること。

##### (2) メールアドレス管理

- ① 当研究所の職員等のメールアドレス、グループ及び公募等共通メールアドレス、メーリングリストの運用管理を行うこと。
- ② メールアドレスの新規作成・変更等については、原則として即日対応（職員の勤務時間終了後（18：15以降）の申請分を除く。）とし、職員等へのサービスに影響がないよう必要な作業を確実に実施すること。

##### (3) グループウェアの管理

- ① 当研究所の職員等のグループウェアアカウントの発行、スケジュール管理等の作業を行うこと。
- ② グループウェアアカウントの新規作成・変更等については、原則として即日対応（職員の勤務時間終了後（18：15以降）の申請分を除く。）とし、職員等へのサービスに影響がないよう必要な作業を確実に実施すること。

##### (4) VPNアカウントの管理

アカウントの発行・削除等の業務及び、適切な管理業務を実施すること。

##### (5) マイクロソフト Office365 利用のためのアカウントの管理

アカウントの発行・削除等の業務及び、適切な管理業務を実施すること。

##### (6) 各アカウント及びメールアドレスの削除

2 か月に 1 回程度を目処に一定期間未使用のアカウントを選定し、その情報をまとめて当研

究所に提出すること。当研究所にて確認した後、指定したアカウントの削除作業を実施すること。

#### 4.4.7 機器等の構成及び関連ドキュメント等の管理

- (1) 運用管理要員は、機器等の設定・構築等の変更が行われた場合、納品時に作成された保守対象機器の構成管理及び関連ドキュメント等を管理、更新し、当研究所の承認を得ること。また、必要に応じてバックアップを取得すること。
- (2) 運用管理要員は、運用管理手順書の内容に変更が生じる機器等の設定・構築等の変更が行われた場合には、当研究所と協議の上、修正案を提示し、当研究所の承認を得ること。
- (3) IPアドレスの管理
  - ① 機器等、職員用端末、プリンタ等、個別システムのIPアドレス及び関連情報をIPアドレス管理台帳により一元的に管理すること。
  - ② ネットワークに接続する必要がある機器等に対して、IPアドレスの付与、変更、削除を行うこと。
- (4) メール中継サーバおよびDNSサーバの管理
  - ① 政府共通ネットワーク運用センター等からメール経路の変更依頼があった際、すみやかに依頼内容に従いメール経路の変更設定を行うこと。
  - ② 機器等のIPアドレスの変更等が発生した場合には、必要に応じて、当研究所のDNSサーバへの登録、変更を行うこと。また、申請による当研究所のDNSサーバへの登録、変更を行うこと。
  - ③ DNSサーバへ登録されたレコードについて、年に1回接続確認を行なうこと。

#### 4.4.8 定期保守の実施

- (1) 運用管理要員は、機器等の定期保守の作業を必要に応じて個別システム請負者等に依頼して実施すること。
- (2) 運用管理要員は、年2回（5月、11月）に行われる法定点検に伴う停電について、個別システム請負者や各機関及び関係事業者と調整の上、状況に応じた詳細なスケジュールを作成し、機器等の停止及び起動を実施すること。ただし、運用管理要員で対応できない場合は、要員を請負者の負担により補填すること。

#### 4.4.9 その他の運用管理業務

- (1) サーバ室入退室管理  
運用管理要員は、当研究所サーバ室への入退室管理をすること。
- (2) 業務支援
  - ① 科学技術・学術政策研究所情報システムを利用した各種業務を支援すること。
  - ② 科学技術・学術政策研究所情報システムに係る当研究所や各機関及び関係事業者等との会議等に出席し、技術的な支援を行うこと。

#### 4.4.10 引継ぎ要件

- (1) 契約期間前における引継ぎ
  - ① 請負者は、現行運用管理業務請負者から、契約期間開始までに必要かつ十分な業務の引継ぎ等を行い、職員等の業務に支障をきたさないこと。
  - ② 当研究所は、当該引継ぎ等が円滑に実施されるよう、現行運用管理業務請負者及び請負者に対して必要な協力を行うものとする。
  - ③ 当該引継ぎに必要となる経費は、請負者が負担すること。
- (2) 請負期間満了における引継ぎ
  - ① 本業務の請負期間満了の際、請負者変更が生じた場合は、運用管理要員は、次期運用管理業務請負者の運用管理要員に対し、当該業務の開始日までに業務の引継ぎを行うこと。
  - ② 当研究所は、当該引継ぎ等が円滑に実施されるよう、請負者及び次期運用管理業務請負者に対して必要な協力を行うものとする。
  - ③ 当該引継ぎに必要となる経費は、請負者が負担すること。

## 5. 体制

### 5.1 請負者の体制

- (1) 運用管理業務責任者  
請負者は、運用管理業務の責任者を設置し、当研究所の承認に基づき、運用管理業務を統括管理すること。
- (2) 運用管理要員  
運用管理要員 1 名以上で運用管理業務を実施すること。

### 5.2 請負者に必要な要件

- (1) 品質管理に関する要件  
本作業の実施部門は、ISO9001 又は ISO20000 の認証を受けているか、またはそれらに準拠したマニュアル等を整備した上で当該マニュアル等に基づいた定常的業務体制を取っているかであることを示すこと。
- (2) 情報セキュリティに関する要件  
本作業の実施部門は、ISMS、BS7799 又は ISO/IEC27001 の認証を受けているか、またはそれらに準拠したマニュアル等を整備した上で当該マニュアル等に基づいた定常的業務体制を取っているかであることを示すこと。
- (3) 個人情報に関する要件  
プライバシーマーク制度の認証により、プライバシーマーク使用許諾を受けていること。
- (4) 社内運用標準に関する要件  
ITIL 準拠の体系化した社内運用標準を有していること。

※上記(1)～(4)に関して、認証取得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場合は、その内容及び根拠が分かる資料を提出すること。

### 5.3 請負者の実績に関する要件

- (1) 過去3年以内において、科学技術・学術政策研究所情報システムと同等以上のシステムの運用等の業務を請け負った経験があること。単にヘルプデスク業務のみの実績は認めない。なお、請け負ったシステムの規模、概要について、具体的に示すこと。また、受注したことの証明を提出すること。
- (2) 本作業遂行において、当研究所と日本語により円滑かつ適切なコミュニケーションが図れること。
- (3) 本作業の円滑な遂行に必要な経営基盤及び資金、設備等の十分な管理能力を有し、本作業の目標達成、計画遂行、継続的实施に必要な組織、要員、設備及び施設を有していること。

### 5.4 運用管理要員に必要な要件

#### (1) 全般に関する要件

- ① 運用管理要員は、本仕様書に示す要件を円滑に遂行できる能力を有すること。
- ② 本作業遂行において、日本語により円滑かつ適切なコミュニケーションが図れること。
- ③ 運用管理要員は、当研究所が定める規則等を遵守すること。
- ④ 請負者は、常に作業要員の服装、勤務態度、風紀、衛生等について万全の監督を行うこと。
- ⑤ 運用管理要員は、定められた場所以外に無断で立ち入ってはならない。また、身分証明書を携行すると共に、業務中は名札等を着用すること。
- ⑥ 運用管理要員は、業務実施場所の整理整頓を随時行い作業環境の整備に努めること。
- ⑦ 当研究所において、運用管理要員の交代の必要があると判断したときは、請負者に通知の上、交代させるものとする。

#### (2) 運用管理業務責任者に必要な要件

- ① 「ITスキル標準 (Ver3.0)」のプロジェクトマネジメント(専門分野：指定しない、達成度指標：レベル4以上)に該当し、チームのリーダーとして10年以上の経験を有すること。
- ② 過去3年間以内に実施された、科学技術・学術政策研究所情報システムと同等規模(利用者150名以上)のネットワークシステム案件において、プロジェクトマネージャを務めた経験を有すること。また、受注実績を示す文書を提出すること。
- ③ 「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のうち、ネットワークスペシャリスト試験又は情報セキュリティスペシャリスト試験の合格者であること。
- ④ 運用管理業務責任者本人、又は、あらかじめ決められた固定要員により構成されるプロジェクトバックアップ体制の要員のいずれかが、プロジェクトマネジメント協会のプロジェクトマネジメントプロフェッショナル(PMP)又は「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のうちのプロジェクトマネージャ試験の合格者であること。

#### (3) 運用管理要員に必要な要件

- ① 「ITスキル標準 (Ver3.0)」のITサービスマネジメント(専門分野：すべての分野、達成度指標：レベル3以上)として5年以上の経験を有すること。
- ② 過去3年間以内に実施された、科学技術・学術政策研究所情報システムと同等規模(利用者150名以上)のネットワークシステム案件において、運用管理要員を務めた経験を有する

こと。単にヘルプデスク業務のみの実績は認めない。

- ③ ITIL (Information Technology Infrastructure Library) Foundation の資格を有し、証明できること。
- ④ Windows サーバ及びクライアント・Solaris・Linux サーバ・ネットワーク機器についての運用経験を有しており、業務上必要なスクリプト・シェル・バッチを扱うことができる能力を有していること。
- ⑤ 当研究所で現在利用している汎用ソフトウェアや汎用ミドルウェア全般についての専門知識と操作経験を有しており、迅速なヘルプデスク業務が実施可能な能力を有していること。

## 6. 提案書記載要項

### 6.1 概要

- (1) 応札者は、本提案書記載要項に基づき、本調達を履行する能力があることを、提案書に具体的に記載すること。

### 6.2 記載に際しての基本要件

- (1) 「6.3 提案必須項目」に示す項目について、提案書に具体的に記載すること。
- (2) 提案書は、単なる意思表示ではなく、詳細かつ具体的な実現方法を示していること。
- (3) 仕様書は、運用管理業務として求める最低限必要とされる要件を示したものである。従って、仕様書の要件をすべて満たした上で、仕様書に記載されていない事項であっても、運用管理業務を実施するに当たり、必要と思われる事項については提案書に記載すること。
- (4) 提案書において記載された内容は、本調達範囲の対象として実施するものとする。
- (5) 別紙「機能証明書」の「提案書記載箇所」欄に対応する提案書の記載箇所を記載すること。

### 6.3 提案必須項目

- (1) 本調達の基本方針  
本件の業務目的、業務内容を踏まえ、業務を実施するに当たっての基本方針を具体的に記載すること。
- (2) 「4.4 運用管理業務要件」に関する提案  
「4.4 運用管理業務要件」に示す各要件について、業務の実施方法等を創意工夫し、各項目毎に具体的に記載すること。
- (3) 「5. 体制」に関する提案及び証明  
「5. 体制」に示す各要件について、請負者及び運用管理要員に必要な資格・実績等を具体的に記載し、証明書の写し等を添付すること。

### 6.4 提案書作成要領

- (1) 提案書の印刷用紙は、原則として A4 判縦長横書きとする。ただし、図表等については A3 判も可とする。添付する説明資料やパンフレット等がある場合にはこの限りではない。
- (2) 提案書本文は日本語で記載し、分かりやすい構成を心がけ、目次及び通しのページ番号を

付与すること。なお、必要に応じて用語解説等を添付すること。

- (3) 応札者の名称、所在地、代表者氏名等を記載すること。また、提案書に対する照会先（連絡担当者名、所属、電話番号、ファクシミリ番号、E-mail アドレス）を記載すること。
- (4) 提案書は、Microsoft Office 及び Adobe Acrobat にて閲覧可能な形式であること。
- (5) 提案書の印刷物は 2 部（各部ごとにファイルにまとめること）ずつ提出すること。また、提案書（カタログ等を除く）の電子ファイルを格納した記録媒体（CD-ROM 又は DVD-ROM）を 1 式提出すること。
- (6) 提案に際して質問事項がある場合は、FAX 又は E-mail にて提出すること。なお、質問事項については、本入札説明書を受領したすべての事業者に対し速やかに回答する。

## 6.5 留意事項

- (1) 提案内容が要求要件を満たしているか否かの判定は、当研究所担当者において求める提出資料により行なう。
- (2) 提案に係る経費は、応札者の負担とする。
- (3) 提出された提案書について、ヒアリングや資料要求を行うことがある。
- (4) 提案書記載要領に従った提案書ではないと当研究所が判断した場合は、提案書の確認を行わないことがある。また、一旦提出された提案書の差し替えや再提出は、一切認めない。
- (5) 提案の内容が不明確、質問に対して未回答、説明が不十分で技術確認に重大な支障があると当研究所担当者が判断した場合は、要求要件を満たしていないものとする。
- (6) 要求要件を満たしていないと判断された場合には、落札決定の対象から除外する。

以 上



項目	要件	要件達成状況	要件を満たすことの証明等	証明資料番号
1 調達件名	科学技術・学術政策研究所情報システム運用管理業務			
2 概要				
2.1 目的	科学技術・学術政策研究所(以下、「当研究所」という)において「科学技術・学術政策研究所情報システム」と称する、サーバ・その他計算機・ネットワーク機器及び周辺機器等、並びにそれらの機器上で動作する基本ソフトウェア及びアプリケーションソフトウェア等に関する、操作・点検・障害対策等を通じた運用支援を行う。			
2.2 用語の定義	<p>(1) 以下に本調達仕様書で使用される主要な用語を説明する。本文中では、以下の用語を略称として使用する。</p> <p>(ア) 請負者 本調達による、運用管理業務の請負者をいう。</p> <p>(イ) 運用管理要員 本調達による、運用管理業務の要員をいう。</p> <p>(ウ) 科学技術・学術政策研究所情報システム 当研究所で利用している電子計算機本体及び周辺機器、並びにこれらの機器上で動作する基本ソフトウェア及びアプリケーションソフトウェア全般をいう。</p> <p>(エ) 現行運用管理業務請負者 現行の科学技術・学術政策研究所情報システムにおける運用管理業務の要員及び請負者をいう。</p> <p>(オ) 科学技術・学術政策研究所サーバシステム 当研究所で利用している主要なサーバ機器群をいう。</p> <p>(カ) 個別システム 科学技術・学術政策研究所情報システムに接続する各課室グループ等が所管するシステムをいう。</p> <p>(キ) 個別システム請負者 個別システムの請負者をいう。</p> <p>(ク) 文部科学省行政情報システム 本年度において文部科学省で運用されている行政情報システムの機器等、既設ネットワーク、設備等を総称する。科学技術・学術政策研究所情報システムは、文部科学省行政情報システムに接続されているため、文部科学省行政情報システムに影響が出ないよう、慎重な対応を行う必要がある。</p> <p>(ケ) 文部科学省行政情報システム運用管理業務請負者 本年度文部科学省行政情報システムの運用管理業務を実施する請負者をいう。</p> <p>(コ) 各機関及び関係事業者 文部科学省、文化庁、国立教育政策研究所、及び各システム導入事業者をいう。</p>			
2.3 科学技術・学術政策研究所情報システムの概要	<p>(1) 概要及び特性 本システムは、文部科学省行政情報システムと接続されている。また、LAN内の一部のネットワーク機器については、令和2年度まで文部科学省行政情報システムの機器を利用していたものが当研究所に移管された経緯があるため、令和3年度中は構成変更が実施されたことを念頭に業務実施が望ましい。これらの要素に関連して、本調達の運用管理業務に際して文部科学省行政情報システム運用管理業務請負者と協議・調整等の必要が生じた場合、請負者の責任と負担において当該業務を実施する。</p> <p>(2) 対象機器 運用管理業務に係る対象機器は科学技術・学術政策研究所情報システムを構成する機器等及びLANケーブル、ラック、文部科学省より貸与されたラック等の設備とする。</p> <p>(3) 利用特性 サーバ約20台、職員用端末約150台から成るシステムが、原則として24時間365日利用される。</p> <p>(4) 設置拠点 科学技術・学術政策研究所情報システムの設置拠点は、中央合同庁舎第7号館東館16階である。</p> <p>(5) 契約期間 令和3年4月1日～令和4年3月31日</p> <p>(6) 納入 ① 成果物 本調達における成果物及び納期は、以下のとおりとする。いずれの成果物も納期までに最終版を納入すること。 1 サービスレベルアグリーメント(SLA) 令和3年4月16日までに締結 2 サービスレベルアグリーメント(SLA) 達成状況 月末時点の内容を定例会議に 3 運用管理手順書 令和3年4月16日 4 障害管理台帳 月末時点の内容を定例会議に 5 機器等台帳 月末時点の内容を定例会議に 6 ソフトウェア管理台帳 月末時点の内容を定例会議に 7 IPアドレス管理台帳 当研究所と協議 8 データ管理台帳 当研究所と協議 9 運用管理体制 令和3年4月16日 10 運用管理業務月次計画書 毎月25日 11 業務通報 毎週末 12 その他、当研究所が必要と認めるもの 当研究所と協議 ② 納品部数と納入媒体 最終版の成果物については、紙媒体2部と電子媒体(CD-ROM又はDVD-ROM)2部とする。なお、電子媒体に記録する文書ファイル類は、以下の形式により作成すること。 (ア) Microsoft Word 2010以降で対応するdocx形式 (イ) Microsoft Excel 2010以降で対応するxlsx形式 (ウ) Microsoft PowerPoint 2010以降で対応するpptx形式 (エ) Adobe Acrobat(作成・編集・データ変換)と同等以上のPDF作成ソフトウェア</p> <p>③ 納入場所 科学技術・学術政策研究所 東京都千代田区霞が関三丁目2番2号 中央合同庁舎第7号館東館16階</p> <p>④ 検査と検収 当研究所の立ち会いのもと行われる最終版の成果物の検査をもって検収とする。</p>			
3 サードレベル				
3.1 サービスレベルアグリーメント(SLA)の締結	<p>(1) 運用管理業務の効率化と品質向上並びに円滑化を図るため、以下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)を締結すること。</p> <p>① 運用管理業務の回答率 (ア) 当研究所からの作業指示等に対する当日中の回答率は95%以上とすること。回答率は以下の計算式による。 回答率(%) = (当日中の回答数) ÷ (当日の作業指示数) × 100</p> <p>② 障害連絡時間 (ア) 職員等からインシデントを受け付けた場合には、すべて15分以内(一次切り分け)を行うこと。 (イ) 機器等の障害について、当研究所に指示・支援を仰ぐ場合は、すべて15分以内(連絡)を行うこと。</p> <p>③ 作業遅延の件数 (ウ) 当研究所が示す所定の期日までに作業が完了しない件数は、0件であること。対象となる作業を以下に示す。 ・ ウイルス対策、セキュリティパッチの適用等のセキュリティ管理 ・ アカウント登録、メール登録等のアカウント管理 ・ DNSサーバへの登録等の構成管理 ・ その他、当研究所が要請する作業</p>			
3.2 サービスレベルアグリーメント(SLA)の改訂	<p>(1) 設定した管理項目、管理指標値、保証値等については、必要に応じて見直しを実施し改訂するものとする。改訂の契機は以下のとおりとする。</p> <p>① 当研究所及び請負者双方の合意事項に明確な変更が生じた場合 ② 当研究所及び請負者双方が必要と認めた場合</p>			
3.3 サービスレベルアグリーメント(SLA)に係る免責事項	<p>(1) 以下の場合は、サービスレベルアグリーメント(SLA)の適用外とする。</p> <p>① 災害又は請負者の瑕疵によらず電源供給が停止した場合 ② 当研究所及び他の調達事業者の過失又は故意による障害の場合 ③ 請負者の瑕疵によらず障害復旧が行えない場合 ④ 請負者の瑕疵によらず障害監視が行えない場合 ⑤ 請負者の瑕疵によらず障害通知の受信ができない場合 ⑥ 当研究所及び請負者双方の協議の上で計測の除外とした場合 ⑦ 各機関及び関係事業者の各システム又は個別システムが起因する場合</p>			
3.4 サービスレベルアグリーメント(SLA)に係る是正措置	<p>(1) 請負者は、統括責任者を中心としたサービスレベルマネジメント(SLM)を組織し、1か月ごとにサービスレベルアグリーメント(SLA)の達成状況の確認を行うこと。</p>			

項目	要件	要件達成状況	要件を満たすことの証明等	証明資料番号
	<p>(2) 未達成の項目に対する改善策(仕組みや手続きの見直し等)を提示し、当研究所の承認を得た上で対策を講じること。また、そのために必要となる作業等は請負者の負担で行うこと。</p> <p>(3) 未達成項目がある当月の支払いについては、支払う額から5%を乗じて得た額(1円未満切捨)を減額して支払うものとする。</p>			
4 運用管理業務要件				
4.1 運用管理業務の全般的要件	<p>(1) 運用管理業務は、個別システム等の操作手引き書等に基づいて実施すること。個別システム等の操作手引き書等については、当研究所より提供する。</p> <p>(2) 職員等へのサービスに影響を及ぼす作業を実施する場合には、事前に当研究所と十分協議・検討の上、請負者の責任と負担において、サービスに影響がないよう、確実に実施すること。</p> <p>(3) 運用管理業務は、4.4に示す通常業務の他、当研究所からの要請により実施する調査及び対応等を含むこととする。</p> <p>(4) 運用管理委員は、故障や障害、情報セキュリティインシデント等について、個別システム請負者等と連携し、適切な対応をとること。</p> <p>(5) 運用管理委員は、災害や攻撃等の予期せぬシステム停止又は当研究所により要請があった場合については、本要件に限らず個別システム請負者や、各機関及び関係事業者と連携し、対応すること。</p> <p>(6) 業務実施時間は、原則、土・日・祝祭日・その他指定の休日を除く、平日の9:30~18:15(休憩時間60分を含む)とする。</p> <p>(7) 運用管理委員は、科学技術・学術政策研究所内の指定の場所に常駐し、業務内容に応じて当研究所内の各事務室等に赴き作業を行うこととする。なお、机、椅子等の備品及び業務に必要な消耗品は提供する。常駐にあたっては、「5.4(3)運用管理委員に必要な要件」の能力を有する者を配置すること。但し、業務の必要上、実施時間を変更することがある。</p> <p>(8) 運用管理業務に係る基本的な作業は、当研究所から貸与する端末で行うこと。作成する電子データについては、当研究所が指定する場所に保存すること。</p> <p>(9) 運用管理委員は、当研究所や各機関及び関係事業者等と密接に連携協力して業務を遂行すること。</p> <p>(10) 運用管理業務責任者は、運用管理業務の問題点、改善策等について、当研究所に報告し、速やかに対応すること。</p> <p>(11) 運用管理業務責任者は、科学技術・学術政策研究所情報システムにおいて、サービス及び運用管理業務の改善、向上を目的とした提案を随時行い、システム品質や業務効率の向上を図ること。</p> <p>(12) 当研究所にて、請負者が「4.4 運用管理業務要件」を遂行困難、または「3 サービスレベル」を満たしていないと判断し、これに基づき請負者に対して改善要求をした場合には、請負者は、必ず人数の増加や運用作業員の交替の措置を施すこと。</p> <p>(13) その他、本調達の要件に準じて運用管理業務を実施すること。</p>			
4.2 運用管理計画書の作成	<p>(1) 請負者は、本調達仕様書に示す運用管理要件に基づいた、運用管理体制、運用管理月次計画書を作成し当研究所の承認を得ること。</p> <p>① 運用管理体制 運用管理の内容、運用管理委員の業務体制、運用管理連絡体制等について、策定すること。</p> <p>② 運用管理業務月次計画書 年間スケジュールに対応した月次スケジュールを毎月25日までに作成すること。</p> <p>(2) 運用管理業務責任者は、運用管理業務月次計画書等に基づく運用管理業務の実施状況を把握し、運用管理業務の円滑な推進を図ること。</p>			
4.3 会議体等	<p>(1) 業務週報による報告</p> <p>① 運用管理委員は、月次スケジュールに基づき実施した運用管理業務の内容及びインシデントの対応状況について、運用業務週報に記載し、当研究所に毎週報告すること。ただし、重大な報告は都度行うこと。</p> <p>(2) 月次報告会</p> <p>① 運用管理業務責任者は、運用管理委員と共に運用管理業務報告会を毎月1回開催し、当研究所に報告すること。</p> <p>② 月次報告事項については、運用管理要件に基づく内容とするが、詳細は当研究所と事前に協議し、決定すること。</p> <p>(3) その他</p> <p>① 障害発生時等の報告や会議体で協議又は報告する事項については、すべて資料を作成し論理的かつ効率的に行うこと。</p> <p>② 運用管理業務責任者は、運用管理体制、運用管理業務月次計画書に見直しが必要となった場合は、当研究所に報告し、承認を得ること。</p> <p>③ 運用管理業務責任者は、業務の実施にあたり、当研究所や各機関及び関係事業者と打合せを行った場合は、打合せ議事録を3営業日以内に作成し、当研究所の承認を得ること。</p>			
4.4 運用管理業務要件	<p>運用管理業務の内容は、以下のとおりとする。具体的な内容については、各項目3.4.1示す。</p> <p>(1) 運用管理手順書の作成</p> <p>(2) 障害対応</p> <p>(3) セキュリティ管理</p> <p>(4) データ管理</p> <p>(5) 職員等対応</p> <p>(6) アカウント管理</p> <p>(7) 機器等の構成及び関連ドキュメント等の管理</p> <p>(8) 定期保守の実施</p> <p>(9) 引継ぎ要件</p> <p>(10) その他の運用管理業務</p>			
4.4.1 運用管理手順書の作成	<p>(1) 運用管理委員は、運用管理業務要件に準じ、作業手順やルール等を記載した運用管理手順書を作成すること。また、作成した運用管理手順書については、令和3年4月16日までに当研究所の承認を得ること。</p> <p>(2) 運用管理手順書の作成後、作業手順等に変更が発生した場合は、速やかに更新し当研究所の承認を得ること。</p>			
4.4.2 障害対応	<p>(1) 障害検出</p> <p>① 運用管理委員は、職員等からのインシデントの受付を行うこと。また、一次切り分けを行い、適切な対応をとること。</p> <p>② 運用管理委員は、以下のネットワーク監視によって検出された障害について一次切り分けを行い、適切な対応をとること。</p> <p>(ア) 死活監視 Ping応答、目視確認等により機器等の死活監視を行うこと。</p> <p>(イ) 障害監視 保守対象機器からの異常メッセージやログ出力等による障害の検知及び正常稼働状態を監視すること。</p> <p>(ウ) リソース管理 機器等の資源(CPU使用率、メモリ使用率、ディスク空き容量等)に対する閾値管理をすること。</p> <p>(エ) プロセス監視 サーバ上で動作するサービスプロセスの稼働状況を監視すること。</p> <p>(オ) 証跡監視 ハードウェア及びソフトウェアの動作について必要な事象を記録すること。</p> <p>(カ) 攻撃等監視 監視センターと連携し、ネットワーク上のトラフィックを常時監視し攻撃等を検知すること。</p> <p>③ 運用管理委員は、機器等の障害について、対応を行うこと。必要に応じて、個別システム請負者等の指示・支援を仰ぐこと。</p> <p>④ インシデントに関しては障害管理台帳により、対応完了までの進捗を総合的に管理すること。</p>			

項目	要件	要件達成状況	要件を満たすことの証明等	証明資料番号
	<p>⑤ 運用管理委員は、機器等に係る脆弱性等の情報を収集し、関係する脆弱性等の情報について一次切り分けを行ない、適切な対応をとること。</p> <p>(2) 対応依頼</p> <p>① ソフトウェア障害 運用管理委員は、障害の内容がソフトウェア障害による場合は、個別システム請負者や各機関及び関係事業者と連携の上、原因を究明し適切な対応をとること。</p> <p>② ハードウェア障害 運用管理委員は、障害の内容がハードウェア障害による場合は、個別システム請負者や各機関及び関係事業者に対応を依頼すること。</p> <p>③ 情報セキュリティインシデント対応 運用管理委員は、障害の内容が情報セキュリティインシデントによる場合は、脆弱性対応等の適切な対応を行うこと。また、必要に応じて個別システム請負者や各機関及び関係事業者に対応を依頼すること。</p> <p>(3) 復旧</p> <p>① 個別システム請負者等と連携して機器等の迅速な復旧を図ること。なお、影響範囲が広いと想定される設定変更等が必要な場合は、事前に当研究所や各機関及び関係事業者と十分に調整を行った上で、請負者の責任と負担で作業を実施すること。また、必要に応じて作業の立会いを行うこと。</p> <p>② 運用管理委員は、機器等のOS、ソフトウェアの再インストール、環境の再設定、再設置動作確認作業やバックアップデータを使ったリストアが必要な場合は、障害状況や復旧時間、復旧後の対応を整理の上、個別システム請負者と連携して迅速な復旧を図ること。</p> <p>③ バックアップデータからリストアさせる場合は、当研究所と協議の上、最新のバックアップ時の状態に復旧すること。</p> <p>④ 運用管理委員は、正常動作を確認した後、当研究所に復旧を報告すること。</p> <p>(4) 障害管理</p> <p>① 運用管理委員は、インシデント及び障害情報を障害管理台帳に記録し、対応完了までの進捗を総合的に管理すること。</p> <p>② 障害管理台帳は、運用業務に有益に反映可能となるように維持管理すること。</p> <p>③ インシデント及び障害に対しては、必要に応じて当研究所及び個別システム請負者と恒久対策の検討及び対策を行うこと。また、障害検知までの時間を評価し、必要に応じて監視項目や方法の見直しを検討すること。</p>			
4.4.3 セキュリティ管理	<p>(1) ウイルス対策</p> <p>① 運用管理委員は、当研究所のウイルス対策サーバの運用及び管理を行い、ウイルスに感染している機器等が発見された場合には、駆除等の処理を行うこと。また、関連機関等から寄せられたウイルス関連情報に基づく予防的処理及び調査等を行うこと。</p> <p>② 職員等からウイルス感染の連絡があった場合には、状況を確認し、適切な処理を行うこと。</p> <p>③ 機器等がウイルスに感染した場合は、個別システム請負者と連携し、適切な対応をとること。</p> <p>④ ウイルス感染については、当研究所に報告し、その後の指示を仰ぐこと。</p> <p>(2) セキュリティパッチの適用</p> <p>① 職員用端末</p> <p>(ア) 運用管理委員は、当研究所の職員用端末にインストールしているソフトウェアのセキュリティパッチについて、各システムの検証用職員用端末にパッチを適用後、異常がないことを確認の上、職員等が利用している職員用端末に配信すること。</p> <p>(イ) 本作業にて障害が発生した場合は、個別システム請負者等と連携し、適切な対応をとること。</p> <p>② 職員用端末以外</p> <p>(ア) 運用管理委員は、職員用端末以外のセキュリティパッチに関しては、当研究所及び個別システム請負者と協議の上、セキュリティパッチの適用を行うこと。</p> <p>(イ) 本作業にて障害が発生した場合は、当研究所及び個別システム請負者と連携し、適切な対応をとること。</p> <p>(3) プロキシサーバの運用</p> <p>① 運用管理委員は、当研究所のプロキシサーバの管理及び監視を行うこと。</p> <p>② 必要に応じてホワイトリスト又はブラックリストの追加・変更等を行うこと。</p> <p>(4) スпамメール対策サーバの運用</p> <p>① 運用管理委員は、当研究所のスパムメール対策サーバの管理及び監視を行うこと。</p> <p>② 必要に応じてホワイトリスト又はブラックリストの追加・変更等を行うこと。</p> <p>(5) ファイアウォールの運用</p> <p>① 運用管理委員は、当研究所のファイアウォールの管理及び監視を行うこと。</p> <p>② 必要に応じてホワイトリスト又はブラックリストの追加・変更等を行うこと。</p> <p>③ その他ファイアウォールに搭載された機能について運用すること</p> <p>(6) ウェブサイト(CMS)の運用</p> <p>① 運用管理委員は、当研究所のウェブサイト(CMS)の管理を行うこと。</p> <p>② 必要に応じてCMS本体および導入プラグインのアップデート作業を行うこと。</p> <p>(7) グループウェアの運用</p> <p>① 運用管理委員は、当研究所のグループウェアについて定期的運用を行うこと。</p> <p>② 必要に応じてグループウェア本体および追加ソフトウェア等のアップデート作業を行うこと。</p> <p>(8) メール送信対策サーバの運用</p> <p>① 運用管理委員は、メールサーバに搭載された送信対策サーバの管理及び監視を行うこと。</p> <p>② 必要に応じて送信対策登録に関する追加・変更等を行うこと。</p>			
4.4.4 データ管理	<p>(1) バックアップ</p> <p>① バックアップの取扱い 運用管理委員は、機器等のシステム及びデータのバックアップについて、バックアップ処理が正常に実施されたことを確認すること。異常が発見された場合は、個別システム請負者等と連携し、原因を究明の上、バックアップの再取得を実施すること。</p> <p>② 外部記録媒体の集配・保管 (ア) バックアップローテーションに従い、外部記録媒体の交換作業を行うこと。 (イ) 保管方法やバックアップローテーション等については、当研究所と協議の上、最適な運用を提案すること。 (ウ) メディア保管サービス業者へのバックアップメディアの引き渡し業務及び引き渡しにより必要となるメディアの交換業務を、スケジュールに従い週1回実施すること。</p> <p>(2) 電子媒体の廃棄 運用管理委員は、機器等を廃棄又は交換する過程において、情報が第三者に渡ることを防ぐため、電子媒体の物理的破壊、専用ソフト等を使用したデータ消去等必要な措置を講ずること。</p> <p>(3) 外部記録媒体の管理 運用管理委員は、バックアップを取得した外部記録媒体についてデータ管理台帳を作成し外部記録媒体の管理を行うこと。</p>			
4.4.5 職員等対応	<p>(1) ハードウェア、ソフトウェアの操作に関する問合せ対応支援</p> <p>① 機器等の利用に係る職員等からの問合せ対応は、別途調達するヘルプデスク要員が行う。運用管理委員は、必要に応じて職員等からの問合せ対応等ヘルプデスクの支援を行うこと。</p>			

項目	要件	要件達成状況	要件を満たすことの証明等	証明資料番号
	<p>② 職員等からの問合せ対応について、特に管理者権限が必要な調査、設定変更、及び障害対応については運用管理委員が対応すること。なお、影響範囲が広いと想定される設定変更等が必要な場合は、事前に当研究所や各機関及び関係事業者と十分に調整を行った上で、請負者の責任と負担で作業を実施すること。</p> <p>③ 職員等から業務効率化や改善等の相談があった場合は、その内容をヒアリングし、当研究所と協議の上、適切な実現案を提示すること。</p>			
4.4.6 アカウント管理	<p>(1) アカウント登録</p> <p>① 当研究所のActive Directoryアカウント及びグループの運用管理を行うこと。必要に応じて、機器等のアクセス権の管理も行うこと。</p> <p>② アカウントの新規作成・変更等については、原則として即日対応(職員の勤務時間終了後(18:15以降)の申請分を除く。)とし、職員等へのサービスに影響がないよう必要な作業を確実に実施すること。</p> <p>(2) メールアドレス管理</p> <p>① 当研究所の職員等のメールアドレス、グループ及び公募等共通メールアドレス、メーリングリストの運用管理を行うこと。</p> <p>② メールアドレスの新規作成・変更等については、原則として即日対応(職員の勤務時間終了後(18:15以降)の申請分を除く。)とし、職員等へのサービスに影響がないよう必要な作業を確実に実施すること。</p> <p>(3) グループウェアの管理</p> <p>① 当研究所の職員等のグループウェアアカウントの発行、スケジュール管理等の作業を行うこと。</p> <p>② グループウェアアカウントの新規作成・変更等については、原則として即日対応(職員の勤務時間終了後(18:15以降)の申請分を除く。)とし、職員等へのサービスに影響がないよう必要な作業を確実に実施すること。</p> <p>(4) VPNアカウントの管理</p> <p>アカウントの発行・削除等の業務及び、適切な管理業務を実施すること。</p> <p>(5) マイクロソフトOffice365利用のためのアカウントの管理</p> <p>アカウントの発行・削除等の業務及び、適切な管理業務を実施すること。</p> <p>(6) 各アカウント及びメールアドレスの削除</p> <p>2か月に1回程度を目処に一定期間未使用のアカウントを選定し、その情報をまとめて当研究所に提出すること。当研究所にて確認した後、指定したアカウントの削除作業を実施すること。</p>			
4.4.7 機器等の構成及び関連ドキュメント等の管理	<p>(1) 運用管理委員は、機器等の設定・構築等の変更が行われた場合、納品時に作成された保守対象機器の構成管理及び関連ドキュメント等を管理、更新し、当研究所の承認を得ること。また、必要に応じてバックアップを取得すること。</p> <p>(2) 運用管理委員は、運用管理手順書の内容に変更が生じる機器等の設定・構築等の変更が行われた場合には、当研究所と協議の上、修正案を提示し、当研究所の承認を得ること。</p> <p>(3) IPアドレスの管理</p> <p>① 機器等、職員用端末、プリンタ等、個別システムのIPアドレス及び関連情報をIPアドレス管理台帳により一元的に管理すること。</p> <p>② ネットワークに接続する必要がある機器等に対して、IPアドレスの付与、変更、削除を行うこと。</p> <p>(4) メール中継サーバおよびDNSサーバの管理</p> <p>① 政府共通ネットワーク運用センター等からメール経路の変更依頼があった際、すみやかに依頼内容に従いメール経路の変更設定を行うこと。</p> <p>② 機器等のIPアドレスの変更等が発生した場合には、必要に応じて、当研究所のDNSサーバへの登録、変更を行うこと。また、申請による当研究所のDNSサーバへの登録、変更を行うこと。</p> <p>③ DNSサーバへ登録されたレコードについて、年に1回継続確認を行うこと。</p>			
4.4.8 定期保守の実施	<p>(1) 運用管理委員は、機器等の定期保守の作業を必要に応じて個別システム請負者等に依頼して実施すること。</p> <p>(2) 運用管理委員は、年2回(5月、11月)に行われる法定点検に伴う停電について、個別システム請負者や各機関及び関係事業者と調整の上、状況に応じた詳細なスケジュールを作成し、機器等の停止及び起動を実施すること。ただし、運用管理委員で対応できない場合は、委員を請負者の負担により補填すること。</p>			
4.4.9 その他の運用管理業務	<p>(1) サーバ入室退室管理</p> <p>運用管理委員は、当研究所サーバ室への入室管理をすること。</p> <p>(2) 業務支援</p> <p>① 科学技術・学術政策研究所情報システムを利用した各種業務を支援すること。</p> <p>② 科学技術・学術政策研究所情報システムに係る当研究所や各機関及び関係事業者等との会議等に出席し、技術的な支援を行うこと。</p>			
4.4.10 引継ぎ要件	<p>(1) 契約期間前における引継ぎ</p> <p>① 請負者は、現行運用管理業務請負者から、契約期間開始までに必要かつ十分な業務の引継ぎ等を行い、職員等の業務に支障をきたさないこと。</p> <p>② 当研究所は、当該引継ぎ等が円滑に実施されるよう、現行運用管理業務請負者及び請負者に対して必要な協力を行うものとする。</p> <p>③ 当該引継ぎに必要な経費は、請負者が負担すること。</p> <p>(2) 請負期間満了における引継ぎ</p> <p>① 本業務の請負期間満了の際、請負者変更が生じた場合は、運用管理委員は、次期運用管理業務請負者の運用管理委員に対し、当該業務の開始日までに業務の引継ぎを行うこと。</p> <p>② 当研究所は、当該引継ぎ等が円滑に実施されるよう、請負者及び次期運用管理業務請負者に対して必要な協力を行うものとする。</p> <p>③ 当該引継ぎに必要な経費は、請負者が負担すること。</p>			
5 体制				
5.1 請負者の体制	<p>(1) 運用管理業務責任者</p> <p>請負者は、運用管理業務の責任者を設置し、当研究所の承認に基づき、運用管理業務を統括管理すること。</p> <p>(2) 運用管理委員</p> <p>運用管理委員1名以上で運用管理業務を実施すること。</p>			
5.2 請負者に必要な要件	<p>(1) 品質管理に関する要件</p> <p>本作業の実施部門は、ISO9001又はISO20000の認証を受けているか、またはそれらに準拠したマニュアル等を整備した上で当該マニュアル等に基づいた定常的業務体制を取っているかであることを示すこと。</p> <p>(2) 情報セキュリティに関する要件</p> <p>本作業の実施部門は、ISMS、BS7799又はISO/IEC27001の認証を受けているか、またはそれらに準拠したマニュアル等を整備した上で当該マニュアル等に基づいた定常的業務体制を取っているかであることを示すこと。</p> <p>(3) 個人情報に関する要件</p> <p>プライバシーマーク制度の認証により、プライバシーマーク使用許諾を受けていること。</p> <p>(4) 社内運用標準に関する要件</p> <p>ITIL準拠の体系化した社内運用標準を有していること。</p>			
5.3 請負者の実績に関する要件	<p>(1) 過去3年以内において、科学技術・学術政策研究所情報システムと同等以上のシステムの運用等の業務を請け負った経験があること。単にヘルプデスク業務のみの実績は認めない。なお、請け負ったシステムの規模、概要について、具体的に示すこと。また、受注したことの証明を提出すること。</p> <p>(2) 本作業遂行において、当研究所と日本語により円滑かつ適切なコミュニケーションが図れること。</p>			

項目	要件	要件達成状況	要件を満たすことの証明等	証明資料番号
5.4. 運用管理員に必要な要件	<p>(3) 本作業の円滑な遂行に必要な経営基盤及び資金、設備等の十分な管理能力を有し、本作業の目標達成、計画遂行、継続的実施に必要な組織、要員、設備及び施設を有していること。</p> <p>(1) 全般に関する要件</p> <p>① 運用管理員は、本仕様書に示す要件を円滑に遂行できる能力を有すること。</p> <p>② 本作業遂行において、日本語により円滑かつ適切なコミュニケーションが図れること。</p> <p>③ 運用管理員は、当研究所が定める規則等を遵守すること。</p> <p>④ 請負者は、常に作業員の服装、勤務態度、風紀、衛生等について万全の監督を行うこと。</p> <p>⑤ 運用管理員は、定められた場所以外に無断で立ち入ってはならない。また、身分証明書を携帯すると共に、業務中は名札等を着用すること。</p> <p>⑥ 運用管理員は、業務実施場所の整理整頓を随時行い作業環境の整備に努めること。</p> <p>⑦ 当研究所において、運用管理員の交代の必要があると判断したときは、請負者に通知の上、交代させるものとする。</p> <p>(2) 運用管理業務責任者に必要な要件</p> <p>① 「ITスキル標準(Ver3.0)」のプロジェクトマネジメント(専門分野:指定しない、達成度指標:レベル4以上)に該当し、チームのリーダーとして10年以上の経験を有すること。</p> <p>② 過去3年以内に実施された、科学技術・学術政策研究所情報システムと同等規模(利用者150名以上)のネットワークシステム案件において、プロジェクトマネージャーを務めた経験を有すること。また、受注実績を示す文書を提出すること。</p> <p>③ 「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のうち、ネットワークスペシャリスト試験又は情報セキュリティスペシャリスト試験の合格者であること。</p> <p>④ 運用管理業務責任者本人、又は、あらかじめ決められた固定要員により構成されるプロジェクトバックアップ体制の要員のいずれかが、プロジェクトマネジメント協会のプロジェクトマネジメントプロフェッショナル(PMP)又は「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のうちのプロジェクトマネージャ試験の合格者であること。</p> <p>(3) 運用管理員に必要な要件</p> <p>① 「ITスキル標準(Ver3.0)」のITサービスマネジメント(専門分野:すべての分野、達成度指標:レベル3以上)として5年以上の経験を有すること。</p> <p>② 過去3年以内に実施された、科学技術・学術政策研究所情報システムと同等規模(利用者150名以上)のネットワークシステム案件において、運用管理員を務めた経験を有すること。単にヘルプデスク業務のみの実績は認めない。</p> <p>③ ITIL (Information Technology Infrastructure Library) Foundationの資格を有し、証明できること。</p> <p>④ Windowsサーバ及びクライアント・Solaris・Linuxサーバ・ネットワーク機器についての運用経験を有しており、業務上必要なスクリプト・シェル・パッチを扱うことができる能力を有していること。</p> <p>⑤ 当研究所で現在利用している汎用ソフトウェアや汎用ミドルウェア全般についての専門知識と操作経験を有しており、迅速なヘルプデスク業務が実施可能な能力を有していること。</p>			
6 提案書記載要項				
6.1. 概要	<p>(1) 応札者は、本提案書記載要項に基づき、本調達を履行する能力があることを、提案書に具体的に記載すること。</p>			
6.2. 記載に際しての基本要件	<p>(1) 「6.3 提案必須項目」に示す項目について、提案書に具体的に記載すること。</p> <p>(2) 提案書は、単なる意思表示ではなく、詳細かつ具体的な実現方法を示していること。</p> <p>(3) 仕様書は、運用管理業務として求める最低限必要とされる要件を示したものである。従って、仕様書の要件をすべて満たした上で、仕様書に記載されていない事項であっても、運用管理業務を実施するに当たり、必要と思われる事項については提案書に記載すること。</p> <p>(4) 提案書において記載された内容は、本調達範囲の対象として実施するものとする。</p> <p>(5) 別紙「機能証明書」の「提案書記載箇所」欄に対応する提案書の記載箇所を記載すること。</p>			
6.3. 提案必須項目	<p>(1) 本調達の基本方針 本件の業務目的、業務内容を踏まえ、業務を実施するに当たっての基本方針を具体的に記載すること。</p> <p>(2) 「4.4 運用管理業務要件」に関する提案 「4.4 運用管理業務要件」に示す各要件について、業務の実施方法等を創意工夫し、各項目毎に具体的に記載すること。</p> <p>(3) 「5. 体制」に関する提案及び証明 「5. 体制」に示す各要件について、請負者及び運用管理員に必要な資格・実績等を具体的に記載し、証明書の写し等を添付すること。</p>			
6.4. 提案書作成要領	<p>(1) 提案書の印刷用紙は、原則としてA4判縦長横書きとする。ただし、図表等についてはA3判も可とする。添付する説明資料やパンフレット等がある場合にはこの限りではない。</p> <p>(2) 提案書本文は日本語で記載し、分かりやすい構成を心がけ、目次及び通しのページ番号を付与すること。なお、必要に応じて用語解説等を添付すること。</p> <p>(3) 応札者の名称、所在地、代表者氏名等を記載すること。また、提案書に対する照会先(連絡担当者名、所属、電話番号、ファクシミリ番号、E-mailアドレス)を記載すること。</p> <p>(4) 提案書は、Microsoft Office及びAdobe Acrobatにて閲覧可能な形式であること。</p> <p>(5) 提案書の印刷物は2部(各部分ごとにファイルにまとめること)ずつ提出すること。また、提案書(カタログ等を除く)の電子ファイルを格納した記録媒体(CD-ROM又はDVD-ROM)を1式提出すること。</p> <p>(6) 提案に際して質問事項がある場合は、FAX又はE-mailにて提出すること。なお、質問事項については、本人説明書を受領したすべての事業者に対し速やかに回答する。</p>			
6.5. 留意事項	<p>(1) 提案内容が要求要件を満たしているか否かの判定は、当研究所担当者において求める提出資料により行なう。</p> <p>(2) 提案に係る経費は、応札者の負担とする。</p> <p>(3) 提出された提案書について、ヒアリングや資料要求を行うことがある。</p> <p>(4) 提案書記載要領に従った提案書ではないと当研究所が判断した場合は、提案書の確認を行わないことがある。また、一旦提出された提案書の差し替えや再提出は、一切認めない。</p> <p>(5) 提案の内容が不明確、質問に対して未回答、説明が不十分で技術確認に重大な支障があると当研究所担当者が判断した場合は、要求要件を満たしていないものとする。</p> <p>(6) 要求要件を満たしていないと判断された場合には、落札決定の対象から除外する。</p>			