

**政府統計共同利用システムの運用業務
民間競争入札実施要項**

独立行政法人統計センター

目次

1. 趣旨	1
2. 政府統計共同利用システムの運用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
3. 実施期間に関する事項	8
4. 入札参加資格に関する事項	9
5. 入札に参加する者の募集に関する事項.....	10
6. 政府統計共同利用システムの運用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	11
7. 政府統計共同利用システムの運用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	13
8. 政府統計共同利用システムの運用業務の請負業者に使用させることができる国有財産に関する事項.....	13
9. 政府統計共同利用システムの運用業務の請負者が、統計センター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請負者が講じるべき措置に関する事項	14
10. 政府統計共同利用システムの運用業務の請負者が本業務を実施するに当たり第三者に損害を加えた場合において、その損害の賠償に関し契約により本業務請負者が負うべき責任に関する事項.....	17
11. 政府統計共同利用システムの運用業務に係る法第7条第8項に規定する評価に関する事項	18
12. その他業務の実施に関し必要な事項	18

別紙 1 従来の実施状況に関する情報の開示

別紙 2 業務フロー図

別紙 3 統計センター組織図

別紙 4 政府統計共同利用システムヘルプデスク満足度調査票

別紙 5 入札関係資料閲覧に関する誓約書

別紙 6 守秘義務に関する誓約書

別添 1 政府統計共同利用システムの運用業務仕様書

別添 2 政府統計共同利用システムの運用業務 総合評価基準書

1. 趣旨

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

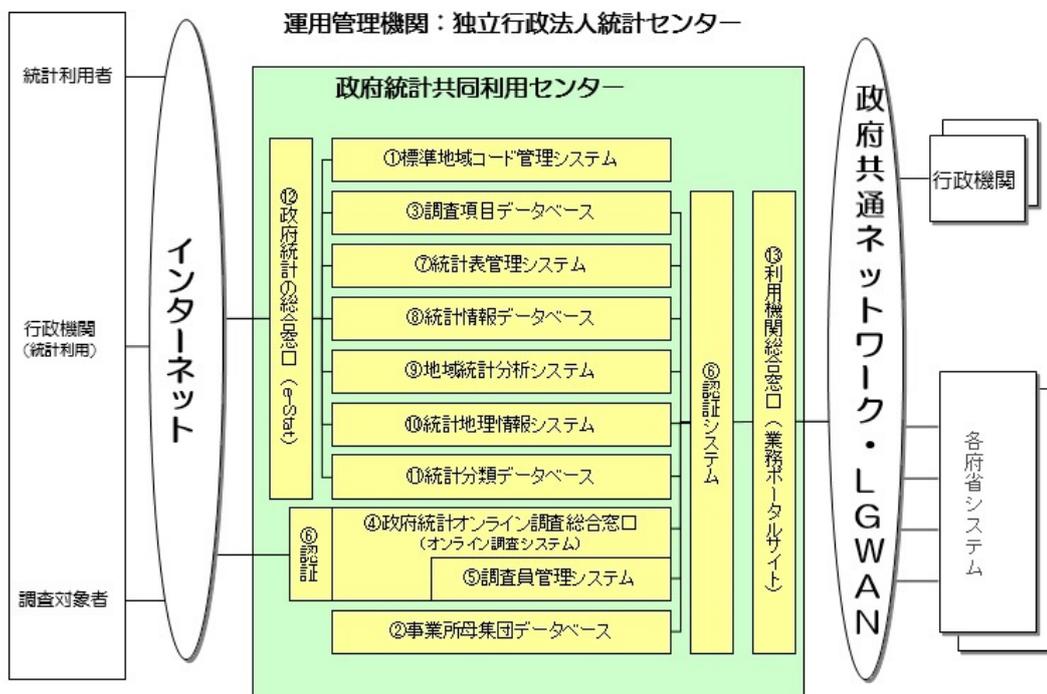
上記を踏まえ、独立行政法人統計センター（以下「統計センター」という。）は「公共サービス改革基本方針」（平成 26 年 7 月 11 日閣議決定）別表において民間競争入札の対象として選定された「政府統計共同利用システムの運用・保守業務」について、公共サービス改革基本方針に従って、民間競争入札実施要項を定めるものとする。

2. 政府統計共同利用システムの運用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) 政府統計共同利用システムの運用業務の概要

ア 政府統計共同利用システムの概要

統計調査業務に係る政府統計共同利用システムとは、下図に掲げる 13 のサブシステムによって構成されているシステム群をいう。



政府統計共同利用システムの概要

以下に政府統計共同利用システムを構成するサブシステムの名称とその機能及び目的を示す。

(ア) 標準地域コード管理システム

市区町村の廃置分合等情報、名称変更情報及び境界変更情報並びに法令で定める市の区分及び各時点の変遷を把握するための機能を備える。

(イ) 事業所母集団データベース

各府省が行う事業所・企業を対象とする各種統計調査のための母集団情報を整備し、各府省の申請に基づきこれを各府省に対し提供すると共に、各府省が行う標本抽出の処理及び調査対象者の重複是正を支援し、各府省が実施した統計調査の被調査履歴を管理するための機能を備える。

(ウ) 調査項目データベース

統計調査に用いる調査項目、定義単位項目及び調査票情報を収録し、調査項目の定義単位情報等を検索するためのシステムとして、調査票情報管理機能、定義単位項目管理機能及び調査票情報表示機能等を備える。

(エ) オンライン調査システム

政府において行われる国民、企業等を対象とする各種の統計調査（国の行政機関及び地方公共団体を主に対象とする統計調査を除く。）について、現行の調査方式（調査員調査、郵送調査等）と併用又は代替が可能なオンライン調査に用いる政府共同利用型システムとして各種機能を備える。

(オ) 調査員管理システム

オンライン調査システムと連携して調査員の情報の管理等を行うシステムとして各種機能を備える。

(カ) 認証システム

政府統計共同利用システムにおける認証機能及び認証に必要な情報の管理を一元的に行う共通のシステムとして各種機能を備える。

(キ) 統計表管理システム

利用機関が公表する統計表について、当該統計表に係るスプレッドシート等のファイルを一元的に蓄積、管理し、政府統計の総合窓口（e-Stat）及び各府省のホームページを通じて一般利用者に提供するシステムとして、提供分類設定機能、統計表管理機能、統計表一覧ダウンロード機能等の機能を備える。

(ク) 統計情報データベース

基幹統計調査の結果等を一元的にデータベース化し、インターネットを通じ、統計表検

索、データ抽出、統計表表示、グラフ作成、データのダウンロード等の機能を一般利用者に提供できるシステムとして、統計表情報管理機能、データベーステーブル作成機能、統計情報データベース管理機能等の機能を備える。

(ケ) 地域統計分析システム

都道府県及び市区町村について、統計データによる時系列表示や地域間比較等の地域分析、地域の特性の把握をインターネット上で行えるシステムとして、提供機能を備える。

(コ) 統計地理情報システム

各種の統計情報を地図上に表示することによって統計情報の地理的な表示、利用者保有データの取り込み、任意エリアの統計算出等の機能を備える。

(ク) 統計分類データベース

統計に用いる分類・用語等を検索することを目的とする知識共有型データベースとして、提供機能及びデータ管理機能を備える。

(シ) 政府統計の総合窓口 (e-Stat)

政府統計に係る情報提供の総合的な窓口 (ポータルサイト) として、一般利用者に分かりやすい分類に整理した各種のコンテンツで構成するほか、アンケート機能、マイページ機能、API 機能、統計 LOD の提供等の機能を備える。

なお、一般利用者の各種コンテンツへのアクセスについて、アクセスログを収集し、コンテンツ別、日にち別、月別等に集計を行い、運用管理機関において集計結果のダウンロードを行うことができる。

(ス) 利用機関総合窓口 (業務ポータルサイト)

政府共通ネットワーク及び総合行政ネットワーク (LGWAN) を通じて政府統計共同利用システムの各システムを利用する利用機関、地方公共団体等の利用者に対する総合的な窓口として、ポータル機能及び掲示板機能を備える。

イ 請負内容

請負者は、次に掲げる業務を行うこと。また、業務の実施に当たっては、政府統計共同利用システム構築業者 (設計、開発等業者及び基盤サービス提供業者) と連携するとともに、統計センター統計情報・技術部共同利用システム課 (以下「主管課」という。) と協力の上、ノウハウを蓄積し、業務を円滑に進めること。なお、業務内容の詳細については別添 1 「政府統計共同利用システムの運用業務仕様書」 (以下「調達仕様書」という。) を参照すること。

(ア) 電話サービスの構築及び運用

請負者は、政府統計共同利用システムの利用者からの問い合わせ対応、主管課との連絡等に使用する電話回線、設備、電話端末等の電話サービスを運用管理室 (メイン) に構築

し、これを運用すること。電話サービスの構築及び運用に当たっては、運用管理室を提供する基盤サービス提供者と調整を行うこと。

(イ) サービスデスクツールの構築及び運用

本運用業務において発生するインシデント、変更要求、リリース等を一元的に管理するためのサービスデスクツールを政府統計共同利用システムの運用サーバに構築し、これを運用すること。請負者は、ITIL 準拠認定を取得しているサービスデスクツールを採用するとともに、サービスデスクツールの構築及び運用に必要なソフトウェア等を準備すること。サービスデスクツールの構築及び運用に当たっては、基盤サービス提供者と調整を行うこと。

(ウ) システム運用業務

a 運用監視

請負者は、運用管理ツールからの通知内容を監視するとともに、定期的に提供機能を実際に操作することで、システムの稼動状況を確認する。

b 障害対応

請負者は、システム障害が発生した際、設計、開発等業者及び基盤サービス提供者と協力し、サービスの影響範囲、原因の特定と切り分け、対応方法の検討、復旧作業の実施、復旧後の動作確認を行うこと。障害対応に当たっては、サービスデスク（障害・問題管理）を用いた管理を行い、主管課へ報告すること。

c 可用性管理

請負者は、各種データ及びシステムのバックアップを定期的実施し、必要に応じてリストアを行うこと。

d 性能管理

請負者は、リソース監視にて性能劣化が発生した場合には、サービスデスク（障害・問題管理）を用いた管理を行い、設計、開発等業者及び基盤サービス提供者と協力して対応すること。

e セキュリティ管理

請負者は、セキュリティ対策の定期確認、ウィルス検出時の対応、セキュリティ監視センターからのインシデント管理、パッチ及びバージョンアップのリリース状況の定期確認などを実施し、設計、開発等業者及び基盤サービス提供者と連携し、その影響範囲、適用要否の検討結果及びその理由を整理した上で、主管課に報告すること。

f 構成管理

請負者は、本システムを構成するハードウェア及びソフトウェア並びに運用管理で必要となる手順書等について、IT 資産台帳及びドキュメント管理台帳を整備し、管理すること。

g 変更管理・リリース管理

請負者は、障害、性能管理、構成管理などで発生した変更要求に対し、サービスデスク（変

更管理)を用いたワークフロー(承認処理など)管理を行い、変更要求に基づくリリースを確実に実施するための管理を行うこと。

h ストレージ管理

ローカルディスク及び共有ディスクのディスク使用状況に合わせ、定期的にテンポラリファイルや不要なファイルの削除等を行うこと。

i 保全管理

請負者は、設計、開発等業者及び基盤サービス提供業者と協力し、システムを安定して稼働させるために必要となるパッチ適応やシステム設定変更などを行うこと。

j ヘルプデスク業務

政府統計共同利用システムの利用者からの問い合わせについて、サービスデスク(問合せ管理)を用いた管理を行うとともに、回答実績などのノウハウを蓄積し、FAQを整備するなど、各種対応を行うこと。

(a) 一般利用者からの問い合わせ

請負者は、一般利用者からの画面や機能、操作方法、調査内容等に関する問い合わせ(主にメール)に対して、一次回答を行うこと。対応・判断が困難な問い合わせに対しては、適切な担当者へのエスカレーションを行うこと。

(b) 利用機関等からの問い合わせ

請負者は、利用機関等からの操作方法等に関する問い合わせ(メール及び電話)に対し、一次回答を行うこと。対応・判断が困難な問い合わせに対しては、適切な担当者へのエスカレーションを行うこと。

k 報告関係

請負者は、システム運用やヘルプデスクの作業を日次で報告するための作業日報、リソース状況、利用実績、課題管理等を取りまとめた月次報告書を作成し、主管課へ提出するとともに、運用定例会議(月1回)において報告を行うこと。

l 主管課からの依頼に基づく作業

請負者は、主管課からの依頼に基づき、システム設定、データ登録・削除等の作業を行うこと。

m その他

請負者は、上記にかかわらず安定的かつ安全なシステムのシステム運用を行う上で必要な作業が生じた場合には、主管課と協議の上で作業を行うこと。

ウ 履行場所

近郊データセンター	東京都
遠方データセンター	大阪府
運用管理室(メイン)	東京都(近郊データセンター施設内)
運用管理室(サテライト)	東京都新宿区(統計センター庁舎内)

利用するデータセンターについては入札公告期間中に主管課へ確認すること。なお、確認時

は別紙 5「入札関係書類閲覧に関する誓約書」へ署名し、これを遵守すること。

(2) 確保されるべき対象公共サービスの質

以下のアからオについてサービスの質を確保すること。なお、イからエについては月次報告書及び年次報告書で報告すること。

ア 業務内容

「2.(1) 政府統計共同利用システムの運用業務の概要」に示す運用業務を適切に実施すること。

イ 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について、漏えいの件数が 0 件であること。

ウ 政府統計共同利用システムのシステム運用・監視

(ア) 国民向けシステムのシステム停止時間率

全稼働時間の 0.25%以下に抑えることを目標とし、停止時間率は以下の計算式により算出する。

$$\text{停止時間率 (\%)} = \text{国民向けシステム停止時間} \div \text{国民向けシステム稼働時間} \times 100$$

(停止時間及び稼働予定時間については計画停止を除く。)

(イ) 利用機関向けシステムのシステム停止時間率

全稼働時間の 0.5%以下に抑えることを目標とし、停止時間率は以下の計算式により算出する。

$$\text{停止時間率 (\%)} = \text{国民向けシステム停止時間} \div \text{国民向けシステム稼働時間} \times 100$$

(停止時間及び稼働予定時間については計画停止を除く。)

(ロ) サービス障害を検知してから主管課に通知するまでの時間

90%以上を検知後 30 分以内に通知することを目標とし、以下の計算式により算出する。

$$\text{達成率 (\%)} = 30 \text{ 分以内に通知した件数} \div \text{サービス障害検知の全件数} \times 100$$

(ハ) サービス障害の復旧作業が完了してから、主管課が指定した連絡先及び連絡方法で通知するまでの時間

90%以上が復旧後 30 分以内で通知することを目標とし、以下の計算式により算出する。

$$\text{達成率 (\%)} = 30 \text{ 分以内に通知された件数} \div \text{サービス障害復旧完了の全件数} \times 100$$

(ニ) 主管課より作業指示のあった内容について、体制等を整え対応準備が完了するまでの時間

全作業指示件数のうち 1 営業日以内に体制を整え対応準備が完了した件数を 90%以上とすることを目標とし、以下の計算式により算出する。

$$\text{達成率 (\%)} = 1 \text{ 日以内に対応準備が完了した件数} \div \text{発生した指示件数} \times 100$$

(ホ) 主管課の指示に基づく作業における、作業修正・やり直しの発生割合

全作業指示件数のうち作業修正・やり直しが発生した件数を 0.5%以下とすることを目標とし、以下の計算式により算出する。

$$\text{達成率 (\%)} = \text{作業修正・やり直しの発生件数} \div \text{指示に基づく全作業数} \times 100$$

(ヘ) 脆弱性情報が公開されてから主管課に影響範囲を報告するまでの時間

脆弱性情報が公開されてから 1 営業日以内に主管課へ影響範囲を報告した件数を 90%以上と

することを目標とし、以下の計算式により算出する。

$$\text{達成率(％)} = 1 \text{ 営業日以内に報告した件数} \div \text{報告すべき件数} \times 100$$

- (ク) 脆弱性情報が公開されてから主管課に適用要否の検討結果及びその理由を報告するまでの時間

脆弱性情報が公開されてから 3 営業日以内に主管課へ適用要否の検討結果及びその理由を報告した件数を 90%以上とすることを目標とし、以下の計算式により算出する。

$$\text{達成率(％)} = 3 \text{ 営業日以内に報告した件数} \div \text{報告すべき件数} \times 100$$

エ 政府統計共同利用システムのヘルプデスク業務

- (ア) ヘルプデスクが問い合わせを受けてから一次回答を行うまでの応答時間

ヘルプデスクが受けた問い合わせ全件数の 90%以上を 24 時間以内に一次回答することを目標とし、以下の計算式により算出する。

$$\text{達成率(％)} = \text{ヘルプデスクにおいて 24 時間以内に一次回答を行った件数} \div \text{ヘルプデスクが受けた問い合わせ全件数} \times 100$$

- (イ) ヘルプデスクが問い合わせを受けて、適切な担当者にエスカレーションを行うまでの時間
エスカレーションが必要であった全件数の 90%以上を 1 時間以内に適切な担当者へエスカレーションすることを目標とし、以下の計算式により算出する。

$$\text{達成率(％)} = 1 \text{ 時間以内に適切な担当者へのエスカレーションを実施した件数} \div \text{ヘルプデスクが問い合わせを受け、エスカレーションが必要であった全件数} \times 100$$

- (ウ) 1 日の業務終了時点で処理が完了しなかった件数の全要求件数に対する割合

ヘルプデスク業務の全件数のうち処理完了しなかった件数を 10%未満とすることを目標とし、以下の計算式により算出する。

$$\text{達成率(％)} = 1 \text{ 日の業務終了時点で処理が完了しなかった件数} \div \text{ヘルプデスクが受けた問い合わせの全件数} \times 100$$

- (エ) 問い合わせ者が電話をかけてきてからヘルプデスクのオペレータが対応するまでに、待ちきれずに電話を切った件数の全コール数に対する割合

問い合わせ者からの全電話件数のうちヘルプデスクのオペレータが対応するまでに待ちきれずに電話を切った件数を 10%未満とすることを目標とし、以下の計算式により算出する。

$$\text{達成率(％)} = \text{呼放棄数} \div \text{全コール数} \times 100$$

- (オ) 問い合わせのうち、ヘルプデスクによる一次回答で解決した件数の全問い合わせ件数に対する割合

全問い合わせのうちヘルプデスクによる一時回答で解決した件数を平成 30 年度まで 70%以上、平成 31 年度以降 80%以上とすることを目標とし、以下の計算式により算出する。

$$\text{達成率(％)} = \text{ヘルプデスクの一次回答で解決した件数} \div \text{ヘルプデスクが受けた問い合わせ全件数} \times 100$$

オ 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調査

を実施（回収率は95%以上）し、その結果の基準スコア（65点以上）を維持すること。なお、アンケート調査については主管課で実施する。

- ・ 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。なお、当該調査の内容は別紙4「政府統計共同利用システムヘルプデスク満足度調査票」のとおりである。

カ 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、上記ウ～エ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) 支払い方法

ア 契約の形態は、業務請負契約とする。

イ 統計センターは、業務請負契約に基づき、請負者が実施する本業務について、契約の履行に関し、別添1「政府統計共同利用システムの運用業務仕様書」（以下「調達仕様書」という。）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、適正な支払請求書を受領した日から30日以内に、毎月、契約金額を支払うものとする。確認の結果、確保されるべき対象業務の質が達成されていない、又は達成されないおそれがあると認められる場合、統計センターは、確保されるべき対象業務の質の達成に必要な限りで、請負者に対して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。請負者は、当該指示を受けて業務の実施方法を改善し、業務改善報告書を速やかに統計センターに提出するものとする。業務改善報告の提出から3か月の範囲で、業務改善報告書の内容が、確保されるべき対象業務の質が達成可能なものであると認められるまで、統計センターは、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、請負者が行う引継ぎや準備行為等に対して、請負者に発生した費用は、請負者の負担とする。

3. 実施期間に関する事項

本業務の実施期間は、次のとおりとする。

【電話サービス及びサービスデスクツールの構築】

契約締結日から平成29年11月30日まで

【システム運用業務】

平成29年12月1日から平成34年12月31日まで

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) 独立行政法人統計センター契約事務取扱要領第 7 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この限りではない。
- (3) 独立行政法人統計センター契約事務取扱要領第 8 条の規定に該当しない者であること。
- (4) 平成 28・29・30 年度総務省競争参加資格（全省庁統一資格）「役務の提供等」A 又は B の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。）
- (5) 法人税並びに消費税及び地方消費税の滞納がないこと。
- (6) 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。
- (7) 総務省における物品等の契約に係る指名停止等措置要領に基づく指名停止を受けている期間中でないこと。
- (8) 調査研究や各工程の調達仕様書の作成に直接関与した事業者及びその関連事業者（「財務諸表等の用語、様式及び作成方法に関する規則」（昭和 38 年大蔵省令第 59 号）第 8 条に規定する親会社及び子会社、同一の親会社をもつ会社並びに委託先事業者等の緊密な利害関係を有する事業者をいう。）でないこと。
- (9) 調達計画書及び調達仕様書の妥当性確認並びに入札事業者の審査に関する業務を行う C10 補佐官及びその支援スタッフ等の属する又は過去 2 年間に属していた事業者でないこと。又は、C10 補佐官等がその職を辞職した後に所属する事業者の所属部門（辞職後の期間が 2 年に満たない場合に限る。）でないこと。
- (10) 単独で対象業務を行えない場合は、適正な業務を遂行できる入札参加グループ（対象業務を共同して行うことを目的として複数の民間事業者により構成される組織をいう。以下同じ。）として参加することができる。その場合、入札書類提出時までに入札参加グループを構成し、代表者を決め、代表者は入札参加資格の全ての項目を満たし、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(9)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。
- (11) システム運用に関する十分なスキルを有している者を業務実施体制に含めること。なお、本業務を遂行する上で必要となるスキル等は以下のとおりとする。

ア システム運用責任者及び情報セキュリティ責任者

ITIL Foundation の認証資格若しくは同等以上のスキル又は IT スキル標準 V3（IT サービスマネージメント）における「運用管理」若しくは「システム管理」のレベル 4 相当以上のスキルを有すること

イ システム運用要員

ITスキル標準 V3 (IT サービスマネージメント) における「オペレーション」のレベル3相当以上のスキルを有すること

ウ ヘルプデスク要員

コンピュータ等の基本的な操作、基本的な電話対応等、ヘルプデスク業務における基本的なスキルを有していること

(12) 請負者は ISMS (ISO27001) の認証及びプライバシーマークの認定の資格の取得又は各同等以上の情報セキュリティ対策を実施していること。なお、ISMS (ISO27001) は、本業務内容及び本業務を実施する部門を対象として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

入札公告：官報公告	平成 29 年 7 月下旬
入札説明会	8 月上旬
質問受付期限	9 月中旬
入札書（提案書）提出期限	9 月中旬
提案書の審査	9 月中旬
開札及び落札予定者の決定	10 月上旬
契約締結	10 月中旬

なお、民間競争入札に参加する予定の者は、対象ハードウェアの機種、搭載されているソフトウェア等の資料について、担当職員に事前連絡した上、統計センターに来訪し閲覧すること。また、来訪時に別紙 5「入札関係書類閲覧に関する誓約書」へ署名し、遵守すること。

連絡先

東京都新宿区若松町 19 番 1 号 総務省第 2 庁舎

独立行政法人統計センター 統計情報・技術部 共同利用システム課（総括担当）

電話：03 - 5273 - 1359（ダイヤルイン）

受付時間：平日 9 時 30 分から 18 時まで（12 時から 13 時除く。）

(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 提案書等

別添 2「政府統計共同利用システムの運用業務総合評価基準書」に示した各要求項目について具体的な提案（創意工夫を含む。）を行い、各要求項目を満たすことができることを証明する書類。

イ 下見積書

社印又は営業担当者印を押印した下見積書。なお、下見積書の構成については、調達仕様書の業務内容に基づき、可能な限り詳細に記載すること。

ウ 入札書

入札金額（契約期間内の全ての本業務に対する報酬の総額から消費税相当額を減じた金額）を記載した書類。

エ 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。

オ 競争参加資格審査結果通知書の写し

平成 28・29・30 年度総務省競争参加資格（全省庁統一資格）「役務の提供等」A 又は B の等級に格付けされた者であること（「役務の提供等」の営業品目の「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。

カ 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（書類は、落札予定者となった者のみ提出すること。）

キ 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）

ク 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。

ケ 入札参加グループによる参加の場合は、入札参加グループ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。

6. 政府統計共同利用システムの運用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。なお、詳細は別添 2「政府統計共同利用システムの運用業務 総合評価基準書」を基本とする。

(1) 評価方法

本業務を実施する者の決定は、総合評価落札方式によるものとする。なお、技術の評価に当たっては、入札プロセスの中立性、公正性等を確保するため、統計センターのCIO補佐官に意見を聴くものとする。また、総合評価は、価格点（入札価格の得点）に技術点（提案書による加点）を加えて得た数値（以下「総合評価点」という。）をもって行い、価格点と技術点の比率は 1：1 とする。

$$\boxed{\text{総合評価点} = \text{価格点} (6,500 \text{ 点満点}) + \text{技術点} (6,500 \text{ 点満点})}$$

(2) 決定方法

別添 2「政府統計共同利用システムの運用業務 総合評価基準書」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、一つでも満たしていない場合は「不合格」とする。

(3) 総合評価点

ア 価格点

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、小数点第三位以下を切り捨てたものとする。

$$\text{価格点} = (1 - \text{入札価格} \div \text{予定価格}) \times 6,500 \text{ 点}$$

イ 技術点

技術点の評価方法は以下のとおりとする。

- (ア) 基礎点に区分された評価項目が全て合格の場合に「基礎点」を付与する。1項目でも不合格の場合は、失格とする。
- (イ) 別添2「政府統計共同利用システムの運用業務 総合評価基準書」に示す各評価項目に対応した提案内容の評価を行い、提案内容の優劣について相対評価を行い、「加点」を与える。
- (ウ) 配点は別添2「政府統計共同利用システムの運用業務 総合評価基準書」で示す各評価項目のとおりにする。
- (エ) 評価は以下の方針に基づき判断する。
 - ・ 実現性が十分に担保されていると判断できるか。
 - ・ 提案者の実績や知見に基づく創意工夫が盛り込まれているか。
 - ・ 提案者の提案に対し相対的に評価する。
- (オ) 評価は次の基準で行うものとする。

評価基準

評価ランク	得点率		評価基準
	必須項目	任意項目	
A	100%	100%	かなり優れた提案である
B	70%	70%	優れた提案である
C	30%	30%	やや優れた提案である
D	0%	0%	加点要素なし
E	失格	0%	提案を記載していない、又は調達仕様書に記載の要件を満たしていない

- (カ) 「基礎点」と「加点」との合計点を「技術点」とする。

$$\text{技術点} = \text{基礎点} (100 \text{ 点}) + \text{加点} (6400 \text{ 点})$$

(4) 落札者の決定

- ア 入札者の入札価格が独立行政法人統計センター会計規程第 38 条の規定に基づいて作成された予定価格の制限の範囲内であり、かつ、別添2「政府統計共同利用システムの運用業務 総合評価基準書」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、落札者となるべき者の入札価格によっては、その者により当該契約の内容に適合した履行が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、予定価格の制限の範囲内であり、かつ、別添2「政府統計共同利用システムの運用業務 総合評価基準書」によって得られた数値の次順位者を落札者とする。

イ 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。

(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、統計センターが、正当な理由があると認めるときはこの限りでない。

ア 落札者が、統計センター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ので、内訳金額が合計金額と符合しないときは、合計金額で入札したものとみなす。この場合で、入札者は内訳金額の補正を求められたときは、直ちに合計金額に基づいてこれを補正しなければならない。

(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、原則として、入札条件等を見直した後、再度公告を行う。

なお、再度の入札によっても落札者となるべき者が決定しない場合又は本業務の実施に必要な期間が確保できないなどやむを得ない場合は、自ら実施する等とし、その理由を官民競争入札等監理委員会に報告するとともに公表するものとする。

7. 政府統計共同利用システムの運用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

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

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 従来の実施に要した施設及び設備

エ 従来の実施における目標の達成の程度

オ 従来の実施方法等

(2) 資料の閲覧

前項オ「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、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、統計センターは法令、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. 政府統計共同利用システムの運用業務の請負業者に使用させることができる国有財産に関する事

項

(1) 国有財産の使用

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

ア 業務に必要な電気設備

イ その他、統計センター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 請負者は、本業務の実施及び実施に付随する業務以外の目的で使用し、又は利用してはならない。

イ 請負者は、あらかじめ統計センターと協議した上で、統計センター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 請負者は、設備等を設置した場合は、設備等の使用を終了又は中止した後、直ちに、必要な原状回復を行う。

エ 請負者は、既存の建築物、工作物等に汚損・損傷等を与えないよう十分に注意し、損傷（機器の故障等を含む。）が生じるおそれのある場合は、養生を行う。万一損傷が生じた場合は、請負者の責任と負担において速やかに復旧するものとする。

9. 政府統計共同利用システムの運用業務の請負者が、統計センター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請負者が講じるべき措置に関する事項

(1) 本業務請負者が統計センターに報告すべき事項、統計センターの指示により講じるべき措置

ア 報告等

(ア) 請負者は、調達仕様書に規定する業務を実施したときは、当該調達仕様書に基づく各種報告書を統計センターに提出しなければならない。

(イ) 請負者は、本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、直ちに統計センターに報告するものとし、統計センターと請負者が協議するものとする。

(ウ) 請負者は、契約期間中において、(イ)以外であっても、必要に応じて統計センター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) 統計センターは、本業務の適正かつ確実な実施を確保するために必要があると認めるときは、法第 26 条第 1 項に基づき、請負者に対し必要な報告を求め、又は統計センター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) 立入検査をする統計センターの職員は、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請負者に明示するとともに、その身分を示す証明書を携帯し、関係者に提示するものとする。

ウ 指示

統計センターは、本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、請負者に対し、必要な措置を採るべきことを指示することができる。

(2) 秘密を適正に取り扱うために必要な措置

ア 請負者は、本業務の実施に際して知り得た統計センターの情報を、第三者に漏らし、盗用し、又は本業務以外の目的のために利用してはならない。これらの者が秘密を漏らし、又は盗用した場合は、法第 54 条により罰則の適用がある。

イ 請負者は、本業務の実施に際して得られた情報処理に関する利用技術(アイデア又はノウハウ)については、請負者からの文書による申出を統計センターが認めた場合に限り、第三者へ開示できるものとする。

ウ 請負者は、統計センター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 請負者は、統計センターの情報セキュリティに関する規程等に基づき、情報の複製等の制限、情報の漏えい等の事案の発生時における対応、本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、内部管理体制の確立、情報セキュリティの運用状況の検査に応じる義務、請負者の事業責任者及び本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、別紙 6「守秘義務に関する誓約書」に署名し、遵守しなければならない。

オ アからエまでのほか、統計センターは、請負者に対し、本業務の適正かつ確実な実施に必要な限りで、秘密を適正に取り扱うために必要な措置を採るべきことを指示することができる。

(3) 契約に基づき請負者が講じるべき措置

ア 本業務開始

請負者は、本業務の開始日から確実に業務を開始すること。

イ 権利の譲渡

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

ウ 瑕疵担保責任

(ア) 統計センターは、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、請負者に補修を請求できるものとし、補修に必要な費用は、全て請負者の負担とする。

(イ) 成果物の瑕疵が請負者の責に帰すべき事由によるものである場合は、統計センターは、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。

エ 再委託

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

(イ) 請負者は、本業務の実施に当たり、その一部について再委託を行う場合には、原則として、

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) 請負者は、契約締結後やむを得ない事情により再委託を行う場合には、再委託先等を明らかにした上で、統計センターの承認を受けなければならない。
- (イ) 請負者は、(イ)又は(ウ)により再委託を行う場合には、請負者が統計センター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)契約に基づき請負者が講じるべき措置」に規定する事項その他の事項について、必要な措置を講じさせるとともに、再委託先から必要な報告を聴取することとする。
- (オ) (イ)から(イ)までにに基づき、請負者が再委託先の事業者に義務を実施させる場合は、全て請負者の責任において行うものとし、再委託先の事業者の責に帰すべき事由については、請負者の責に帰すべき事由とみなして、請負者が責任を負うものとする。

オ 契約内容の変更

統計センター及び請負者は、本業務を改善するため、又は経済情勢の変動、天災地変の発生、関係法令の制定若しくは改廃その他契約の締結の際、予測できなかった著しい変更が生じたことにより本業務を実施することが不相当と認められる場合は、協議により、契約の内容を変更することができる。

カ 契約の解除

統計センターは、請負者が次のいずれかに該当するときは、請負者に対し請負費の支払を停止し、又は契約を解除若しくは変更することができる。この場合、請負者は統計センターに対して、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。その場合の算定方法については、統計センターの定めるところによる。ただし、同額の超過する増加費用及び損害が発生したときは、超過分の請求を妨げるものではない。

また、請負者は、統計センターとの協議に基づき、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。
- (イ) 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。

キ 談合等不正行為

請負者は、談合等の不正行為に関して、統計センターが定める「談合等特約条項」に従うものとする。

ク 損害賠償

請負者は、請負者の故意又は過失により統計センターに損害を与えたときは、統計センターに対し、その損害について賠償する責任を負う。

ケ 不可抗力免責・危険負担

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

コ 金品等の授受の禁止

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

サ 宣伝行為の禁止

請負者及び本業務に従事する者は、本業務の実施に当たっては、自ら行う業務の宣伝を行ってはならない。また、本業務の実施をもって、第三者に対し誤解を与えるような行為をしてはならない。

シ 記録及び帳簿類の保管

請負者は、本業務に関して作成した記録及び帳簿類を、本業務を終了し、又は中止した日の属する年度の翌年度から起算して5年間、保管しなければならない。

ス 本業務の引継ぎ

(ア) 現行運用業者からの引継ぎ

請負者は、本業務が適正かつ円滑にできるよう現行運用業者、設計、開発等業者及び基盤サービス提供業者から本業務の開始日までに必要な事務引継ぎを受けなければならない。

また、主管課は、当該事務引継ぎが円滑に実施されるよう、現行運用業者、設計、開発等業者、基盤サービス提供業者及び請負者に対して必要な協力を行うとともに、引継ぎが完了したことを確認する。

(イ) 請負期間満了の際の引継ぎ

本業務の期間満了の際、請負者は、次期の運用請負者に対し、当該業務の開始日までに必要な事務引継ぎを行わなければならない。

また、主管課は、当該事務引継ぎが円滑に実施されるよう、請負者及び次期運用請負者に対して必要な協力を行うとともに、引継ぎが完了したことを確認する。

セ 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、統計センターと請負者との間で協議して解決する。

10. 政府統計共同利用システムの運用業務の請負者が本業務を実施するに当たり第三者に損害を加えた場合において、その損害の賠償に関し契約により本業務請負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、請負者又はその職員その他の本業務に従事する者が、故意又は過失により、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) 統計センターが国家賠償法第1条第1項等の規定に基づき当該第三者に対する賠償を行ったとき

は、統計センターは請負者に対し、当該第三者に支払った損害賠償額（当該損害の発生について統計センターの責めに帰すべき理由が存する場合は、統計センターが自ら賠償の責めに任ずべき金額を超える部分に限る。）について求償することができる。

- (2) 請負者が民法（明治 29 年 4 月 27 日法律第 89 号）第 709 条等の規定に基づき当該第三者に対する賠償を行った場合であって、当該損害の発生について統計センターの責めに帰すべき理由が存するときは、請負者は統計センターに対し、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. 政府統計共同利用システムの運用業務に係る法第 7 条第 8 項に規定する評価に関する事項

(1) 本業務の実施状況に関する調査の時期

統計センターは、本業務の実施状況について、総務大臣が行う評価の時期（平成 34 年 2 月を予定）を踏まえ、本業務開始後、毎年 12 月に状況を調査する。

(2) 調査項目及び実施方法

ア 障害対応

月次報告書及び年次報告書により調査。

イ 障害復旧

月次報告書及び年次報告書により調査。

ウ 照会対応

月次報告書及び年次報告書により調査。

エ 申請対応

月次報告書及び年次報告書により調査。

オ ヘルプデスク利用者アンケート調査結果

各年において、ユーザに対する年 1 回のアンケートの実施結果により調査。

(3) 意見聴取等

統計センターは、必要に応じ、本業務請負者から意見の聴取を行うことができるものとする。

(4) 実施状況等の提出時期

統計センターは、平成 34 年 2 月を目途として、本業務の実施状況等を総務大臣及び官民競争入札等監理委員会へ提出する。

なお、調査報告を総務大臣及び監理委員会に提出するに当たり、CIO 補佐官及び外部有識者の意見を聴くものとする。

12. その他業務の実施に関し必要な事項

(1) 政府統計共同利用システムの運用等業務の実施状況等の官民競争入札等監理委員会への報告

統計センターは、法第 26 条及び第 27 条に基づく報告徴収、立入検査、指示等を行った場合には、その都度、措置の内容及び理由並びに結果の概要を官民競争入札等監理委員会へ報告することとする。

(2) 統計センターの監督体制

本契約に係る監督は、主管課自ら立会い、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：統計情報・技術部共同利用システム課総括担当係長 鈴木 惣太郎

検査職員：統計情報・技術部共同利用システム課総括担当統括統計職 小川 一代

(3) 本業務請負者の責務

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

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

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

(4) 著作権

ア 請負者は、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統計センターに無償で譲渡するものとする。

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

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

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、請負者が当該著作物の使用に必要な費用の負担及び使用許諾契約等に係る一切の手続きを行うものとする。

(5) 政府統計共同利用システムの運用業務の調達仕様書

本業務を実施する際に必要な仕様は、別添 1「政府統計共同利用システムの運用業務 調達仕様書」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

別紙1

1 従来の実施に要した経費		(単位：千円) (税込)				
		平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
政府統計共同利用システムの運用業務						
人件費	常勤職員	-	-	-	-	-
	非常勤職員	-	-	-	-	-
物件費		-	-	-	-	-
請負費	役務(運用員)	89,585	91,777	91,777	91,777	82,600
	機器・回線リース料	-	-	-	-	-
	設計・構築費	-	-	-	-	-
	その他	-	-	-	-	-
計	(a)	89,585	91,777	91,777	91,777	82,600
参考値	減価償却費	-	-	-	-	-
	退職給付費用	-	-	-	-	-
(b)	間接部門費	-	-	-	-	-
(a)+(b)		89,585	91,777	91,777	91,777	82,600
(注記事項)						
<ul style="list-style-type: none"> ・ 上記経費は、運用業務に係る実績であり、アプリケーション保守(改修を含む)の経費は含まない。 ・ 請負業務のため、費用の詳細な内訳の開示は受けられない。 						

2 従来の実施に要した人員

(単位：人)

	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
(運用業務従事者)					
システム運用責任者	1	1	1	1	1
システム運用担当者	4	4	4	4	4
ヘルプデスク	3	3	3	3	3

人数に関しては繁忙期の人数を記載しており、人数の増減は請負業者の判断による。
平成24年度は4月～12月、1月～3月ではそれぞれ異なる業者が請け負っている。

(業務事業者に求められる知識・経験等)

必要とするスキル(知識)は以下のとおり。

システム運用責任者及び情報セキュリティ責任者

- ・ ITIL Foundationの認証資格を有する、又は同等以上のスキルを有すること
- ・ ITスキル標準V3(ITサービスマネジメント)における「運用管理」及び「システム管理」のレベル4相当以上のスキルを有すること

システム運用・監視要員

- ・ ITスキル標準V3(ITサービスマネジメント)における「オペレーション」のレベル3相当以上のスキルを有すること

ヘルプデスク要員

- ・ コンピュータ等の基本的な操作、基本的な電話対応等、ヘルプデスク業務における基本的なスキルを有していること

必要とする資格は以下のとおり。

- ・ ISMS(ISO27001)の認証及びプライバシーマークの認定の資格の取得又は各同等以上の情報セキュリティ対策を実施していること。なお、ISMS(ISO27001)は、本業務内容及び本業務を実施する部門を対象として認証を取得していること。

(業務の繁閑の状況とその対応)

平成24年度から平成28年度までの運用業務の主な対応状況は以下のとおり。

平成24年度

(単位：件)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	
障害対応作業	33	24	40	50	55	43	28	49	40	66	52	60	540	
変更要求対応作業	14	6	12	21	10	8	16	9	6	97	75	67	341	
ヘルプデスク業務	373	556	398	539	936	374	555	245	192	424	503	467	5562	
一般ユーザ	電話	38	37	26	35	59	19	56	9	13	34	59	55	440
	メール	159	222	157	162	155	100	240	121	113	208	268	256	2161
利用機関ユーザ	電話	156	273	202	331	703	237	250	110	60	162	163	135	2782
	メール	20	24	13	11	19	18	9	5	6	20	13	21	179
人日	160	168	168	168	184	152	176	168	152	152	152	160	-	
開庁日数(参考)	20	21	21	21	23	19	22	21	19	19	19	20	-	

平成25年度

(単位：件)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	
障害対応作業	92	99	81	62	47	45	35	35	33	30	39	33	631	
変更要求対応作業	66	75	35	46	35	32	36	36	39	30	34	51	515	
ヘルプデスク業務	608	749	1139	1360	1712	900	1090	531	236	329	313	252	9219	
一般ユーザ	電話	33	33	44	108	124	56	160	37	22	49	27	17	710
	メール	211	262	243	308	209	321	368	197	120	188	186	143	2756
利用機関ユーザ	電話	328	428	827	908	1340	486	531	288	88	81	88	86	5479
	メール	36	26	25	36	39	37	31	9	6	11	12	6	274
人日	168	168	160	176	176	152	176	160	152	152	152	160	-	
開庁日数(参考)	21	21	20	22	22	19	22	20	19	19	19	20	-	

ヘルプデスク業務の件数増加は、「平成25年1月にシステム更改を行ったことによるヘルプデスクへの問い合わせ件数の増加、平成25年10月に実施した「平成25年住宅・土地統計調査」に対する問い合わせ件数の増加」によるもの。

平成26年度

(単位：件)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	
障害対応作業	27	25	57	52	36	27	19	24	16	21	28	34	366	
変更要求対応作業	30	31	39	35	32	25	42	39	38	31	21	47	410	
ヘルプデスク業務	827	647	739	948	617	490	468	319	223	233	293	258	6062	
一般ユーザ	電話	39	78	92	62	30	27	36	25	12	20	14	18	453
	メール	201	278	364	488	140	170	185	148	82	115	135	104	2410
利用機関ユーザ	電話	558	276	265	344	382	229	190	111	104	57	78	78	2672
	メール	29	15	18	54	65	64	57	35	25	41	66	58	527
人日	168	160	168	176	168	160	176	144	152	152	152	176	-	
開庁日数(参考)	21	20	21	22	21	20	22	18	19	19	19	22	-	

平成27年度

(単位：件)

		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
障害対応作業		15	17	25	17	30	16	23	30	19	16	31	22	261
変更要求対応作業		19	28	36	24	17	13	20	16	20	25	20	36	274
ヘルプデスク業務		367	412	1417	364	328	497	469	504	245	207	285	230	5325
一般ユーザ	電話	19	17	22	20	30	18	29	26	7	9	10	5	212
	メール	126	123	111	189	133	134	153	121	100	112	153	93	1548
利用機関ユーザ	電話	182	231	1198	119	120	317	238	328	116	55	87	103	3094
	メール	40	41	86	36	45	28	49	29	22	31	35	29	471
人日		168	144	176	176	168	152	168	152	152	152	160	176	-
開庁日数(参考)		21	18	22	22	21	19	21	19	19	19	20	22	-

平成28年度

(単位：件)

		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
障害対応作業		11	25	28	14	19	8	23	23	29	14	21	27	242
変更要求対応作業		44	24	23	10	19	14	9	5	21	16	19	29	233
ヘルプデスク業務		997	1263	1005	490	527	667	659	367	212	225	279	216	6907
一般ユーザ	電話	12	13	13	14	6	11	56	10	1	6	7	4	153
	メール	252	628	753	271	245	149	238	139	128	143	167	109	3222
利用機関ユーザ	電話	647	523	195	141	226	443	310	179	54	46	68	73	2905
	メール	86	99	44	64	50	64	55	39	29	30	37	30	627
人日		160	152	176	160	176	160	160	160	152	160	160	176	-
開庁日数(参考)		20	19	22	20	22	20	20	20	19	20	20	22	-

平成24年度から平成28年度までのアプリケーション保守業務の主な対応状況は以下のとおり。

(単位：件)

	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
障害対応作業	72	181	117	99	65
障害切り分け	10	55	53	17	7
パッチ対応	6	5	6	4	4
ソフトウェアのアップデート対応	4	3	3	9	5

3 従来の実施に要した施設及び設備

【施設】

施設名称：総務省第2庁舎

使用場所：2階事務室

【設備及び主な物品】

統計センター貸与：

内線電話10台（PHS）、作業机4台、移動式本立5台、事務机10台、事務椅子10脚、パイプ椅子8脚、キャビネット3台、ロッカー5台、ホワイトボード1台、ゴミ箱4個、HUBラック1台、HUB2台、プリンタ2台、PC30台（業務LAN用PC10台、監視LAN用PC10台、インターネット接続用PC10台）

【利用施設】

施設名称：データセンター

使用場所：関東地方

施設名称：データセンター

使用場所：近畿地方

【設備及び主な物品】

なし。

（注記事項）

- ・ 上記施設、設備等は、運用管理業を行う範囲において無償貸与（光熱費及び通信費含む）。

データセンターでの現地作業が必要となった回数。

関東地方

（単位：回）

	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
テープ交換作業	0	1	2	2	0
その他の作業	24	11	17	20	16

近畿地方

（単位：回）

	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
テープ交換作業	0	0	1	1	0
その他の作業	9	8	3	6	19

4 従来の実施における目標の達成の程度

統計センターの運用管理については、統計センターの業務を確実に実施するため、情報システムの利用者への継続的・安定的なサービスの提供を円滑に行う事を目的としている。

(1) 業務内容

平成24年度から平成28年度までの間、実施要項に記載している運用業務を適切に実施している。

(2) セキュリティ上の重大障害件数

平成24年度から平成28年度までの間、実施要項に記載している要求事項を確実に実施しており、セキュリティ上の重大障害は無い。

(3) 国民向けシステムのシステム停止時間率（全稼働時間の0.25%以下であること）

平成24年度から平成28年度までの間、実施要項に記載している要求事項を確実に実施している。

	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
停止時間	964 分	131 分	491 分	660 分	1020 分
稼働時間	515105 分	523530 分	524535 分	522945 分	525183 分
停止時間率	0.19%	0.03%	0.09%	0.13%	0.19%

(4) 利用機関向けシステムのシステム停止時間率（全稼働時間の0.5%以下であること）

平成24年度から平成28年度までの間、実施要項に記載している要求事項を確実に実施している。

	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
停止時間	924 分	507 分	20 分	580 分	950 分
稼働時間	516185 分	521010 分	521640 分	521045 分	523632 分
停止時間率	0.18%	0.10%	0.00%	0.11%	0.18%

(5) サービス障害を検知してから主管課に通知するまでの時間（検知後30分以内に通知した件数の割合が90%以上であること）

平成24年度から平成28年度までの間、実施要項に記載している要求事項を確実に実施している。

	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
時間超過件数	0 件	0 件	1 件	1 件	0 件
全検知数	14 件	11 件	23 件	8 件	7 件
通知率	100 %	100 %	95.7 %	87.5 %	100 %

(6) サービス障害の復旧作業が完了してから、主管課が指定した連絡先及び連絡方法で通知するまでの時間（復旧作業完了後30分以内に通知した件数の割合が90%以上であること）

平成24年度から平成28年度までの間、実施要項に記載している要求事項を確実に実施している。

	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
時間超過件数	0 件	0 件	0 件	0 件	0 件
全検知数	14 件	11 件	23 件	8 件	6 件
通知率	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

- (7) ヘルプデスクが問い合わせを受けてから一次回答を行うまでの応答時間（24時間以内に一次回答を行った件数の割合が90%以上であること）

平成24年度から平成28年度までの間、実施要項に記載している要求事項を確実に実施している。

	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
未達成件数	37 件	10 件	5 件	5 件	9 件
対応件数	5562 件	9219 件	6062 件	5326 件	6890 件
対応率	99.3 %	99.9 %	99.9 %	99.91 %	99.87 %

- (8) ヘルプデスクが問い合わせを受けて、適切な担当者にエスカレーションを行うまでの時間（1時間以内に適切な担当者へエスカレーションを行った件数の割合が90%以上であること）

平成24年度から平成28年度までの間、実施要項に記載している要求事項を確実に実施している。

	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
未達成件数	13 件	11 件	7 件	5 件	10 件
対応件数	813 件	723 件	821 件	755 件	782 件
対応率	98.4 %	98.5 %	99.2 %	99.34 %	98.72 %

- (9) 1日の業務終了時点で処理が完了しなかった件数の全要求件数に対する割合（処理完了しなかった件数の割合が10%未満であること）

平成24年度から平成28年度までの間、実施要項に記載している要求事項を確実に実施している。

	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
未達成件数	46 件	45 件	27 件	27 件	7 件
対応件数	3222 件	6192 件	3127 件	3306 件	3048 件
対応率	1.4 %	0.7 %	0.9 %	0.8 %	0.2 %

- (10) 問い合わせ者が電話をかけてからヘルプデスクのオペレータが対応するまでに、待ちきれずに電話を切った件数の全コール数に対する割合（電話を切った件数の割合が10%未満であること）

平成24年度から平成28年度までの間、実施要項に記載している要求事項を確実に実施している。

	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
未達成件数	0 件	0 件	0 件	0 件	0 件
対応件数	3222 件	6200 件	3123 件	3306 件	3048 件
対応率	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %

- (11) 問い合わせのうち、ヘルプデスクによる一次回答で解決した件数の全問い合わせ件数に対する割合（一時回答で解決した件数の割合が上半期70%以上、下半期80%以上であること）

平成24年度から平成28年度までの間、実施要項に記載している要求事項を確実に実施している。

	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
未達成件数	124 件	294 件	58 件	62 件	23 件
対応件数	4873 件	8790 件	5299 件	4609 件	6130 件
対応率	97.5 %	96.7 %	98.9 %	98.7 %	99.6 %

(12) 主管課より作業指示のあった内容について、体制等を整え対応準備が完了するまでの時間（1営業日以内に体制を整え対応準備が完了した件数の割合が90%以上であること）

平成24年度から平成28年度までの間、実施要項に記載している要求事項を確実に実施している。

	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
未達成件数	0 件	0 件	0 件	0 件	0 件
対応件数	370 件	323 件	339 件	386 件	437 件
対応率	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

(13) 主管課の指示に基づく作業における、作業修正・やり直しの発生割合（作業修正・やり直しが発生した件数の割合が0.5%以下であること）

平成24年度から平成28年度までの間、実施要項に記載している要求事項を確実に実施している。

	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
未達成件数	0 件	0 件	0 件	0 件	0 件
対応件数	370 件	323 件	339 件	386 件	437 件
対応率	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

(14) 問い合わせを受けてから一次回答を行うまでの時間（翌営業日以内に一次回答を行った件数の割合が90%以上であること）

平成24年度から平成28年度までの間、実施要項に記載している要求事項を確実に実施している。

	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
未達成件数	0 件	0 件	0 件	0 件	0 件
対応件数	10 件	55 件	53 件	17 件	7 件
対応率	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

(15) 主要なソフトウェアのパッチが公開されてから主管課に影響範囲、適用可否の検討結果及びその理由を報告するまでの時間（3営業日以内に主管課に影響範囲、適用可否の検討結果及びその理由を報告した件数の割合が90%以上であること）

平成24年度から平成28年度までの間、実施要項に記載している要求事項を確実に実施している。

	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
未達成件数	0 件	0 件	1 件	0 件	0 件
対応件数	290 件	289 件	287 件	366 件	412 件
対応率	100 %	100 %	99.7 %	100 %	100 %

5 従来の実施方法等

従来の実施方法（業務フロー図等）

別紙2業務フロー図のとおり

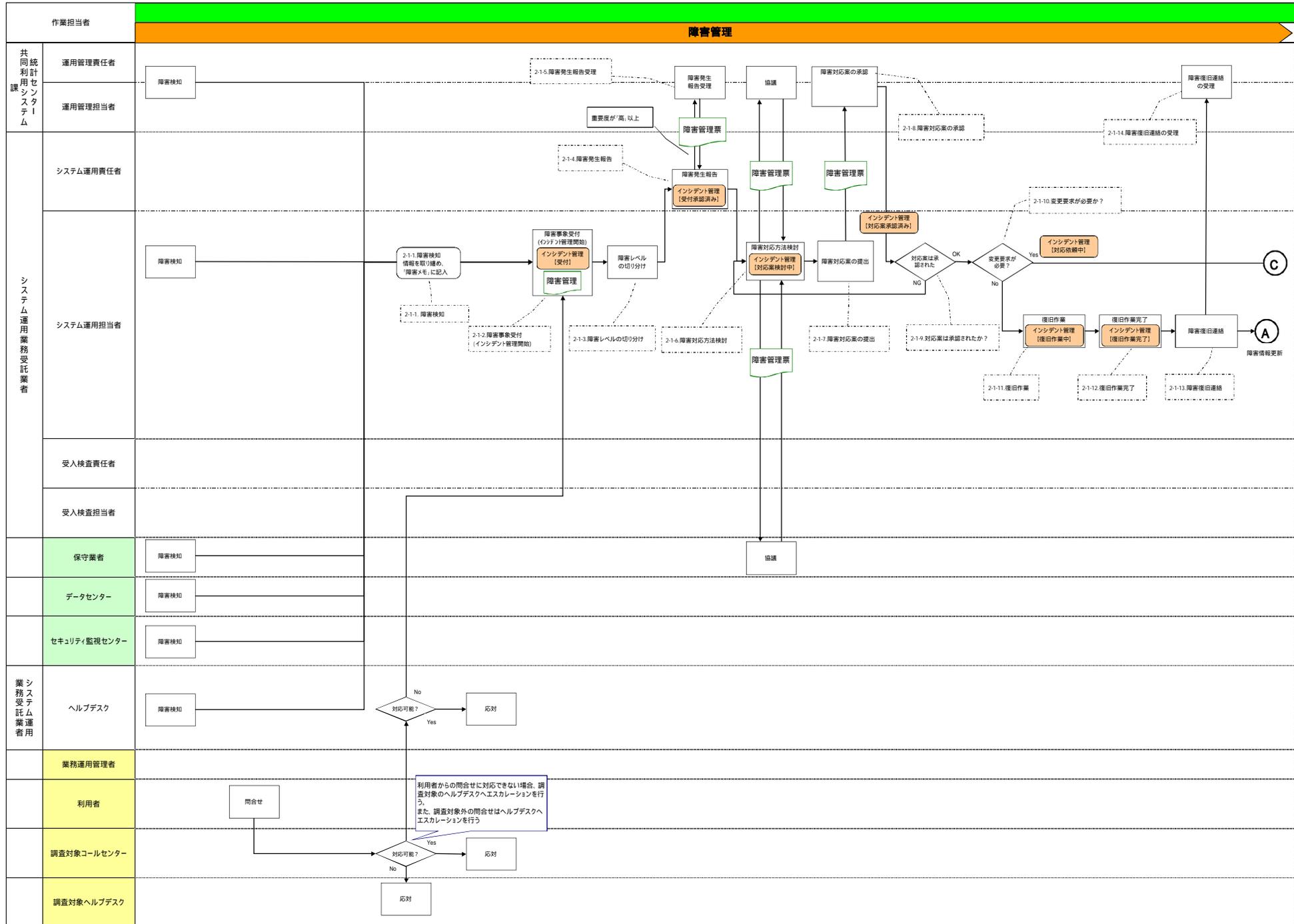
別紙3 統計センター組織図

（注記事項）

- 1 政府統計共同利用システムの運用管理業務に関する情報は、入札公告期間中に統計センターに来訪し内容を確認することができるものとする。閲覧可能な資料としては以下のものを想定している。
 - ・ データセンターの所在地
 - ・ 年次、月次、週次、日次業務報告書
 - ・ 運用に係る各種手順書
 - ・ 独立行政法人統計センター情報セキュリティポリシー
 - ・ 政府統計共同利用システム運用管理規程
 - ・ 政府統計共同利用システム業務継続計画

- 2 本請負業務の対象となる政府統計共同利用システムに関する情報は、入札公告期間中に統計センターに来訪し内容を確認することができるものとする。閲覧可能な資料としては以下のものを想定している。
 - ・ システム設計書
 - ・ ハードウェアの一覧
 - ・ ソフトウェアの一覧
 - ・ プログラムソース一式
 - ・ 次期政府統計共同利用システムの設計、開発等業務 調達仕様書
 - ・ 政府統計共同利用システムの基盤サービスの構築及び提供 調達仕様書

- 3 1及び2に示す資料のほか、必要な資料については、可能な範囲で請負者に対し提供を行う。

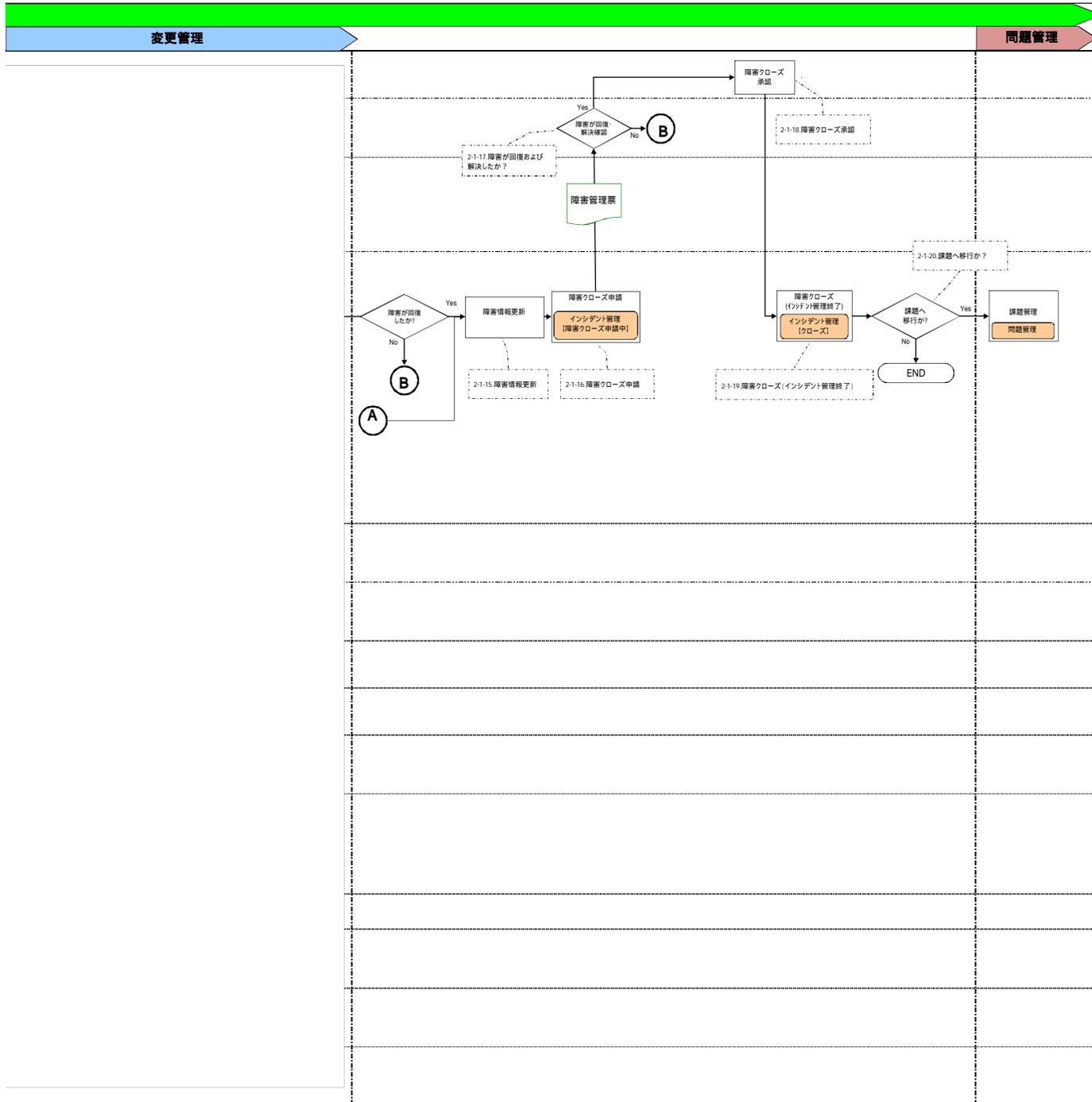


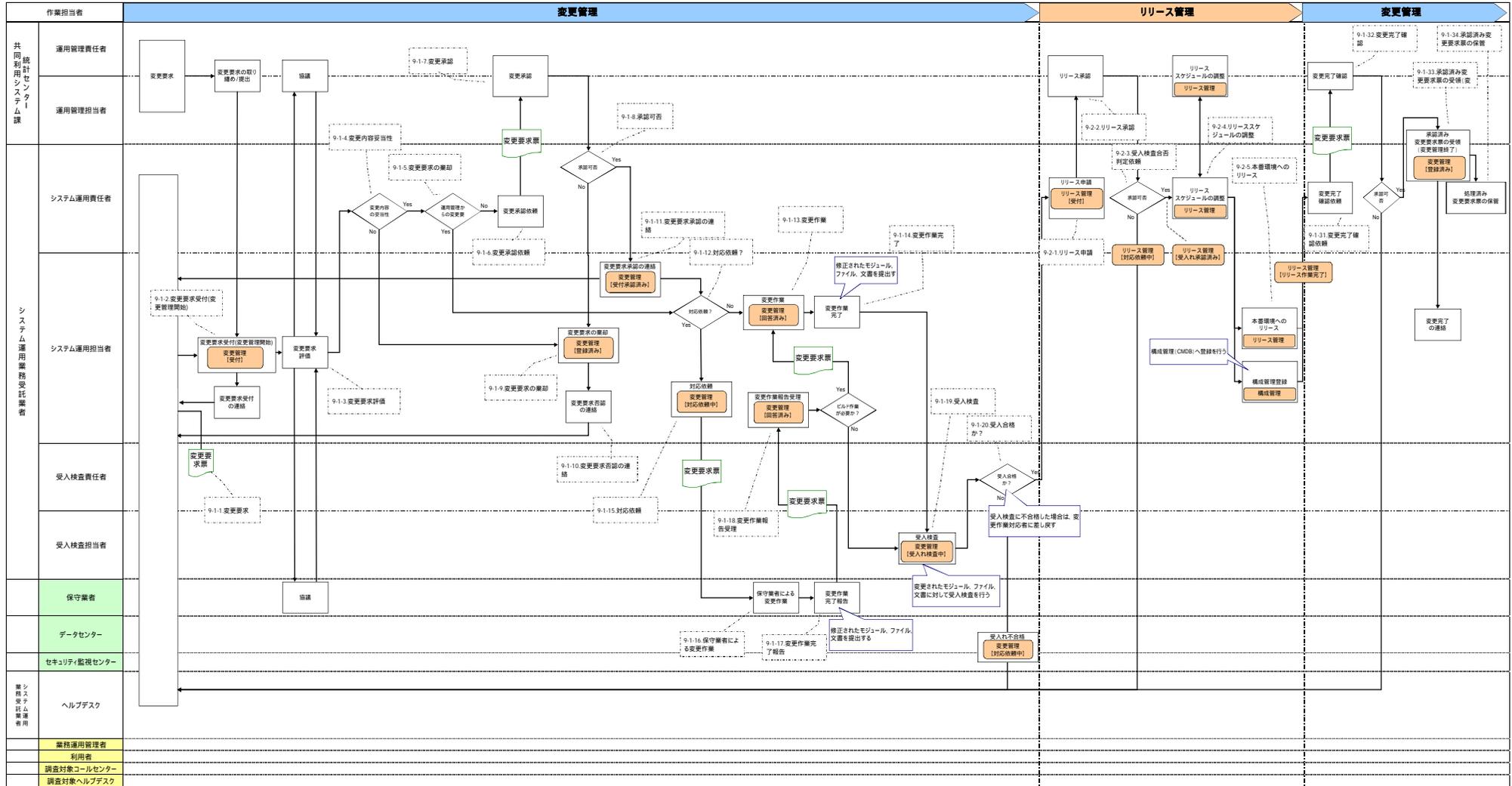
インシデント管理

変更管理

リリース管理

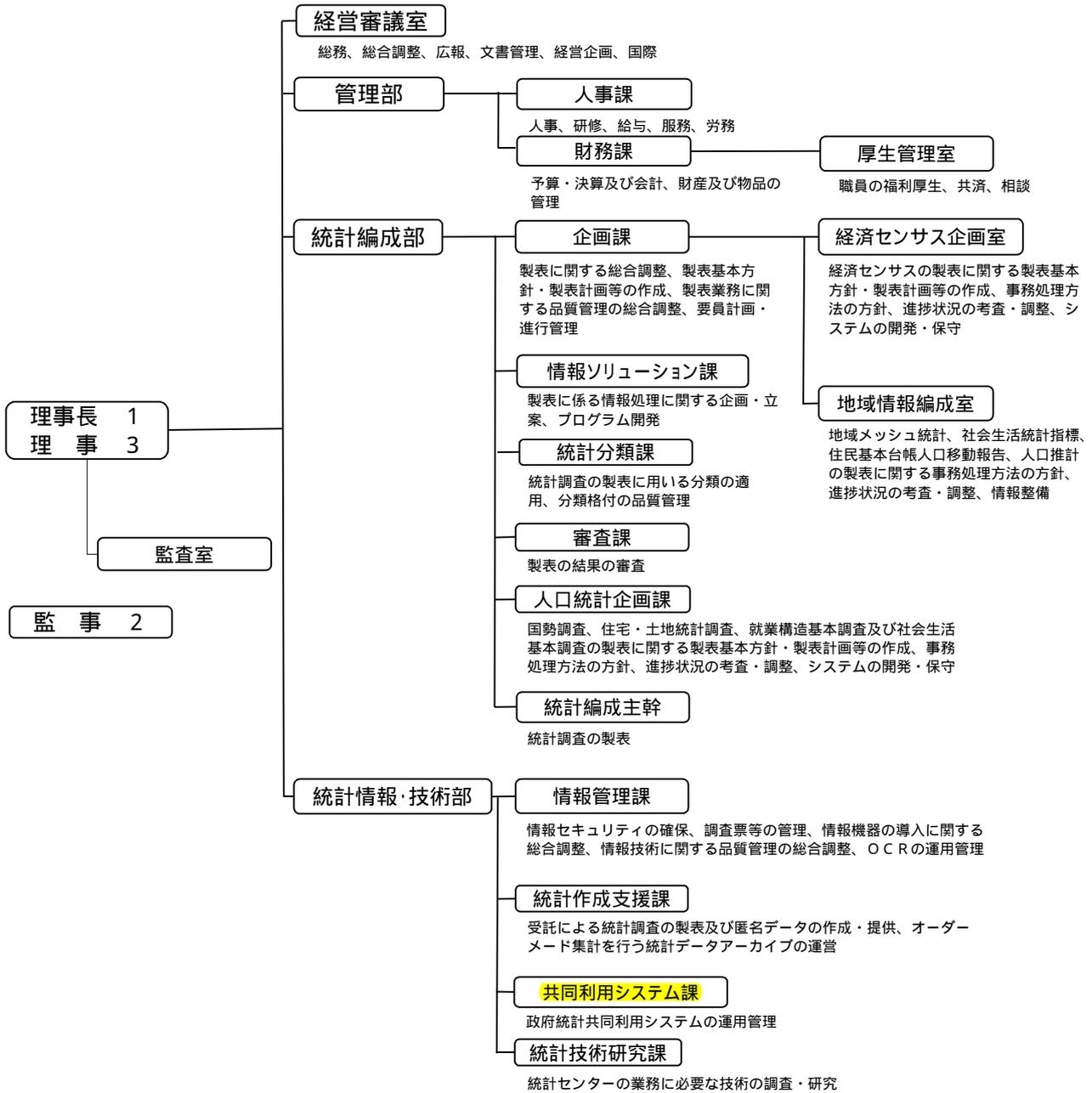
変更管理・リリース管理参照





統計センター組織図

組織図 (平成27年4月1日)



政府統計共同利用システムのヘルプデスクに関する満足度調査

この調査は、政府統計共同利用システム運用・保守等業務のヘルプデスクサポートについて、確保されるべきサービスの質を検討するため、ヘルプデスク利用者を対象にヘルプデスクサポートに対する満足度を調査するものです。

つきましては、次の4つの質問に対して、それぞれ「満足」から「不満」までのいずれかに該当する番号を記入して下さい。

- 1 お問い合わせから回答までに要した時間について満足されましたか。

満足
ほぼ満足
普通
やや不満
不満

回答:

- 2 回答又は手順に対する説明の分かりやすさについて満足されましたか。

満足
ほぼ満足
普通
やや不満
不満

回答:

- 3 回答又は手順に対する結果の正確性について満足されましたか。

満足
ほぼ満足
普通
やや不満
不満

回答:

- 4 担当者の対応(言葉遣い、親切さ、丁寧さ等)について満足されましたか。

満足
ほぼ満足
普通
やや不満
不満

回答:

< 御意見等 >

御協力ありがとうございました。

入札関係資料閲覧に関する誓約書

独立行政法人 統計センター理事長 殿

_____（以下「弊社」という。）は、このたび、独立行政法人統計センター（以下「貴法人」という。）の行う「政府統計共同利用システムの運用業務」の入札（以下「本入札」という。）に関する資料閲覧に関し、下記事項を誓約いたします。

第1条（守秘義務の誓約）

弊社は貴法人の許可なくして、社外はもちろん貴法人職員で本件に直接関与していない者に対しても、本入札に関し弊社が知り得た全ての事項・情報を開示、漏洩し、若しくは自ら使用しないことを約束いたします。

第2条（資料複写の禁止等）

弊社は、守秘義務を厳守するため、貴法人より本入札に関し、開示された資料一切の複写をしないことを約束し、貴法人より返還を要求された場合、これらの資料及びそのコピー並びにそれらに関する資料の一切を直ちに返還することを約束いたします。

第3条（入札後の守秘義務）

弊社は、貴法人において本入札が行われた後といえども、第1条記載の事項・情報を開示、漏洩若しくは使用しないことを約束いたします。

第4条（守秘義務違反後の処置）

弊社は、貴法人とお約束した守秘義務に反した場合、貴法人が行う合法的処置を受けることを約束いたします。

平成 年 月 日

住 所 _____
会社名 _____
代表者名 _____ 印

守秘義務に関する誓約書

独立行政法人 統計センター理事長 殿

_____「(以下「弊社」という。)は、このたび、独立行政法人統計センター(以下「貴法人」という。)の行う「政府統計共同利用システムの運用業務」を実施するにあたり、下記事項を誓約いたします。

第1条(守秘義務の誓約)

弊社は貴法人の許可なくして、社外はもちろん貴法人職員で本件に直接関与していない者に対しても、本入札に関し弊社が知り得たすべての事項・情報を開示、漏洩し、若しくは自ら使用しないことを約束いたします。

第2条(資料の返還等)

弊社は、守秘義務を厳守するため、貴法人より本入札に関し、貸与された資料一切の保管を厳重に行うことを約束し、貴法人より返還を要求された場合、これらの資料及びそのコピー並びにそれらに関する資料の一切を直ちに返還することを約束いたします。

第3条(請負業務後の守秘義務)

弊社は、貴法人において本請負業務が行われた後といえども、第1条記載の事項・情報を開示、漏洩若しくは使用しないことを約束いたします。

第4条(守秘義務違反後の処置)

弊社は、貴法人とお約束した守秘義務に反した場合、貴法人が行う合法的処置を受けることを約束いたします。

平成 年 月 日

住 所 _____
会社名 _____
代表者名 _____ 印

政府統計共同利用システムの運用業務
調達仕様書

独立行政法人 統計センター

目次

1 .	件名.....	1
2 .	背景.....	1
3 .	業務概要.....	1
4 .	主管課.....	1
5 .	期間.....	1
6 .	運用業務履行場所.....	1
7 .	対応時間等.....	2
8 .	業務内容.....	2
9 .	サービスレベル合意.....	5
10 .	体制.....	5
11 .	情報セキュリティ対策.....	5
12 .	再委託.....	6
13 .	納入成果物.....	6
14 .	知的財産権等.....	6
15 .	請負者の要件.....	7
16 .	監督及び検査.....	8
17 .	その他.....	8

【別紙 1】 システム構成 / 機能概要

【別紙 2】 電話サービス及びサービスデスクツール要件等

【別紙 3】 運用作業体系

【別紙 4】 サービスレベル合意書

【別紙 5】 情報保護・管理要領

1. 件名

政府統計共同利用システムの運用業務

2. 背景

政府統計共同利用システムは、「統計調査等業務の業務・システム最適化計画」(平成18年3月31日各府省情報化統括責任者(CIO)連絡会議決定)に基づき整備されたシステムであり、独立行政法人統計センター(以下、「統計センター」という。)が平成20年4月から運用を行っている。

平成30年1月にシステムの全面更改を予定しており、本件は、次期政府統計共同利用システムの運用業務の請負を調達するものである。

3. 業務概要

システム運用の対象となるシステム構成要素は、データセンター(近郊データセンター、遠方データセンター)及び運用管理室に設置されたハードウェア及びソフトウェアとし、システムの利用者(利用機関等職員)の利用端末は対象外とする。システム構成及び機能概要については、【別紙1】「システム概要/機能概要」を参照すること。

システム運用業務の内容は、システムの運用、ヘルプデスクであり、システム運用要員及びヘルプデスク要員が、運用管理室に常駐してこれら業務を実施する。

アプリケーション及び基盤サービス(ハードウェア、ソフトウェア、データセンター及び回線)の保守については、別途調達している設計、開発等業者及び基盤サービス提供業者がそれぞれ実施する。また、情報セキュリティの対策状況を第三者視点からチェックする者を別途調達するため、当該者と連携を図りつつ、セキュリティ対策を実施すること。

4. 主管課

独立行政法人統計センター 統計情報・技術部共同利用システム課

5. 期間

【電話サービス及びサービスデスクツールの構築】

契約締結日から平成29年11月30日まで

【システム運用業務】

平成29年12月1日から平成34年12月31日まで

6. 運用業務履行場所

- | | | |
|-----|-----------|-----|
| (1) | 近郊データセンター | 東京都 |
| (2) | 遠方データセンター | 大阪府 |

- (3) 運用管理室(メイン) 東京都(近郊データセンター施設内)
- (4) 運用管理室(サテライト) 東京都新宿区(統計センター庁舎内)

7. 対応時間等

- (1) システム運用業務(運用管理室(メイン)に常駐)

9:00~20:00

ただし、土曜日及び日曜日、国民の祝日に関する法律(昭和23年法律第178号)に定める日、12月29日から翌年1月3日までの日(以下、「閉庁日」という。)を除く。

なお、対応時間以外においても携帯メール等によりシステム障害の監視を行うための体制を整備し、対応するとともに、必要に応じて主管課への連絡を行うこと。

- (2) 緊急時の対応

システムの大規模な障害時の作業については、(1)の時間帯以外においても、主管課からの指示によりシステムの復旧等の作業を実施すること。

- (3) 計画停止時の対応

システムの停止を伴う作業など、夜間または閉庁日における作業が適切であると主管課が判断する場合は、(1)の時間帯以外においても作業を実施すること。(閉庁日の作業は年5回程度を想定)

- (4) 繁忙期の対応

繁忙期においても、遅滞なく業務を処理できる体制を整えること。

8. 業務内容

請負者は次に掲げる業務を実施すること。また、業務の実施に当たっては、ノウハウを蓄積し、業務を円滑に進めることが可能となるよう努めること。

- (1) 電話サービスの構築及び運用

請負者は、政府統計共同利用システムの利用者からの問い合わせ対応、主管課との連絡等に使用する電話回線、設備、電話端末等の電話サービスを運用管理室(メイン)に構築し、これを運用すること。電話サービスの構築及び運用に当たっては、運用管理室を提供する基盤サービス提供者と調整を行うこと。

電話サービスの要件等は、【別紙2】「電話サービス及びサービスデスクツール要件等」のとおりとする。

- (2) サービスデスクツールの構築及び運用

本運用業務において発生するインシデント、変更要求、リリース等を一元的に管理するためのサービスデスクツールを政府統計共同利用システムの運用サーバに構築し、これを運用すること。請負者は、ITIL 準拠認定を取得しているサー

ビスデスクツールを採用するとともに、サービスデスクツールの構築及び運用に必要なソフトウェア等を準備すること。サービスデスクツールの構築及び運用に当たっては、基盤サービス提供者と調整を行うこと。

サービスデスクツールの要件等は、【別紙2】「電話サービス及びサービスデスクツール要件等」のとおりとする。

(3) システム運用業務

政府統計共同利用システムの利用者（利用機関等職員及び一般利用者）に対して、安全かつ安定したシステム機能の提供を目的とし、システム運用要件（【別紙3】「運用作業体系」参照）及び政府統計共同利用システム運用管理規程に基づきシステム運用業務を実施すること。運用業務の実施にあたっては請負者が主体となり、関係者（設計、開発等業者、基盤サービス提供者等）間の調整を行うこと。

システムの運用業務の実施過程において、システム運用要件の見直しの必要があると判断した場合には、主管課と協議の上、システム運用要件の見直しを実施し、必要に応じてシステム運用マニュアルを更新すること。

また、ハードウェア、ソフトウェア、アプリケーション等において構成変更が発生した場合には、関連するドキュメントを更新すること。

ア．運用監視

請負者は、運用管理ツールからの通知内容を監視するとともに、定期的に提供機能を実際に操作することで、システムの稼動状況を確認する。

イ．障害対応

請負者は、システム障害が発生した際、設計、開発等業者及び基盤サービス提供者と協力し、サービスの影響範囲、原因の特定と切り分け、対応方法の検討、復旧作業の実施、復旧後の動作確認を行うこと。障害対応に当たっては、サービスデスク（障害・問題管理）を用いた管理を行い、主管課へ報告すること。

ウ．可用性管理

請負者は、各種データ及びシステムのバックアップを定期的実施し、必要に応じてリストアを行うこと。

エ．性能管理

請負者は、リソース監視にて性能劣化が発生した場合には、サービスデスク（障害・問題管理）を用いた管理を行い、設計、開発等業者及び基盤サービス提供者と協力して対応すること。

オ．セキュリティ管理

請負者は、セキュリティ対策の定期確認、ウィルス検出時の対応、セキュリティ監視センターからのインシデント管理、パッチ及びバージョンアップ

のリリース状況の定期確認などを実施し、設計、開発等業者及び基盤サービス提供業者と連携し、その影響範囲、適用要否の検討結果及びその理由を整理した上で、主管課に報告すること。

カ．構成管理

請負者は、本システムを構成するハードウェア及びソフトウェア並びに運用管理で必要となる手順書等について、IT 資産台帳及びドキュメント管理台帳を整備し、管理すること。

キ．変更管理・リリース管理

請負者は、障害、性能管理、構成管理などで発生した変更要求に対し、サービスデスク（変更管理）を用いたワークフロー（承認処理など）管理を行い、変更要求に基づくリリースを確実に実施するための管理を行うこと。

ク．ストレージ管理

ローカルディスク及び共有ディスクのディスク使用状況に合わせ、定期的にテンポラリファイルや不要なファイルの削除等を行うこと。

ケ．保安全管理

請負者は、設計、開発等業者及び基盤サービス提供業者と協力し、システムを安定して稼働させるために必要となるパッチ適応やシステム設定変更などを行うこと。

コ．ヘルプデスク業務

政府統計共同利用システムの利用者からの問い合わせについて、サービスデスク（問合せ管理）を用いた管理を行うとともに、回答実績などのノウハウを蓄積し、FAQを整備するなど、各種対応を行うこと。

(ア) 一般利用者からの問い合わせ

請負者は、一般利用者からの画面や機能、操作方法、調査内容等に関する問い合わせ（主にメール）に対して、一次回答を行うこと。対応・判断が困難な問い合わせに対しては、適切な担当者へのエスカレーションを行うこと。

(イ) 利用機関等からの問い合わせ

請負者は、利用機関等からの操作方法等に関する問い合わせ（メール及び電話）に対し、一次回答を行うこと。対応・判断が困難な問い合わせに対しては、適切な担当者へのエスカレーションを行うこと。

サ．報告関係

請負者は、システム運用やヘルプデスクの作業を日次で報告するための作業日報、リソース状況、利用実績、課題管理等を取りまとめた月次報告書を作成し、主管課へ提出するとともに、運用定例会議（月1回）において報告を行うこと。

シ．主管課からの依頼に基づく作業

請負者は、主管課からの依頼に基づき、システム設定、データ登録・削除等の作業を行うこと。

ス．その他

請負者は、上記にかかわらず安定的かつ安全なシステムのシステム運用を行う上で必要な作業が生じた場合には、主管課と協議の上で作業を行うこと。

9．サービスレベル合意

請負者は業務の遂行に当たり、契約時にサービスレベルアグリーメントを締結するものとし、その達成に向けて最大限の努力を行うこと。具体的な目標内容は【別紙 4】「サービスレベル合意書」参照。

10．体制

システム運用業務の要員は、次の要件を踏まえ、本仕様書に掲げる業務内容に応じた体制とすること。

なお、システムの設定・変更や、データの参照・更新を伴う作業については、操作ミスを防ぐために、常に2名以上で作業を行うこと。

(1) システム運用責任者の設置

システム運用要員からシステム運用責任者を置くこととし、システム運用責任者は、システム運用要員、ヘルプデスク要員を管理・統括すること。また、作業の進捗状況を把握し、進捗の遅延等に対する対策を講じること。同じく作業の品質状況を把握し、品質の劣化に対する対策を講じること。

(2) 情報セキュリティ管理責任者の設置

システム運用要員から情報セキュリティの管理責任者を置くこととし、情報セキュリティ管理責任者は、情報セキュリティに関する状況・課題の管理を行い、必要に応じて対策を講じること。システム運用責任者との兼務も可とする。

(3) 業務シフト

各業務シフトを考慮し、適正人員（原則、運用業務時間内では、常時2名以上）を配置すること。特に、ヘルプデスク要員については、政府統計共同利用システムの利用者からの問い合わせの数に応じて、柔軟に対応すること。

なお、システム運用要員とヘルプデスク要員の兼任は可とする。

11．情報セキュリティ対策

(1) 請負者は、統計センター情報セキュリティポリシー及び政府機関の情報セキュリティ対策のための統一基準（平成28年度版）に規定されている各種セキ

セキュリティ対策（本業務の遂行に係る対策に限る。）と同等以上の対策を施し業務を遂行すること。

- (2) 請負者は、本業務の実施のために取り扱う情報について、【別紙5】「情報保護・管理要領」に基づき、十分な管理を行うこと。
- (3) 請負者は、本仕様書において求める情報セキュリティ対策の1年ごとの実施結果について、毎年12月31日までに主管課に対して書面にて報告を行うこと。また、本仕様書において求める情報セキュリティ対策が実施されていることを確認するために、主管課は請負者に対し実施状況の報告又は確認（監査等）を求めることがあり、請負者はこれに応じること。
- (4) 調達仕様書で求める情報セキュリティ対策の実施が不十分であると主管課が判断し、改善の指示があった場合には、請負者は、速やかに改善のための対策を実施すること。

1.2. 再委託

請負者は、業務の全部または大部分を第三者に再委託することはできない。業務の一部を再委託する場合は、事前に再委託する業務、再委託先等を統計センターに書面で提出し、承認を受けること。請負者は、機密保持、知的財産権等に関して本仕様書が定める請負者の責務を再委託先業者も負うよう、必要な処置を実施し、統計センターに書面で提出し、承認を得ること。なお、第三者に再委託する場合は、その最終的な責任を請負者が負うこと。

1.3. 納入成果物

【別紙2】「運用作業体系」に掲げる月次報告書を翌月10日までに主管課へ提出すること。また、1年間の月次報告書を年次報告書としてまとめ、正副1部ずつ（合計2部）をDVD-R等の電子媒体等に格納し、主管課に提出すること。

1.4. 知的財産権等

- (1) 請負者は、本契約履行過程で生じた上記1.3の成果物（第三者が権利を有する著作物が含まれる場合の当該著作物に係る部分を除く。以下「納入成果物」という。）について、著作権法（昭和45年法律第48号）（第27条及び第28条の権利を含む。）に規定する一切の権利を、統計センターに無償で譲渡するものとする。
- (2) 統計センターは、著作権法第20条（同一性保持権）第2項、第3号又は第4号に該当しない場合においても、その使用のために、納入成果物を改変し、また、任意の著作者名で任意に公表することができるものとする。
- (3) 請負者は、統計センターによる事前の同意を得なければ、著作権法第18条（公表

権)及び第19条(氏名表示権)を行使することができない。

- (4) 請負者は、納入成果物及びサービスの利用が、第三者の著作権、特許権その他の知的財産権、営業秘密、肖像権、パブリシティ権、プライバシー権、その他の権利又は利益(以下本条において「知的財産権等」という。)を侵害していないことを保証するものとする。
- (5) 統計センターまたは統計センターから納入成果物若しくはサービスの利用を許諾された者が、納入成果物若しくはサービスの利用に関連して第三者の知的財産権等を侵害した旨の申し立てを受けた場合は、請負者は、自己の費用と責任においてこれを解決するものとする。納入成果物若しくはサービスの利用が、第三者の知的財産権等を侵害するおそれがあると統計センターが判断した場合も、同様とする。
- (6) 上記の場合において、請負者は、統計センターの指示に従い、請負者の費用負担において、知的財産権等の侵害のない納入成果物若しくはサービスと交換し、納入成果物若しくはサービスを変更し、又は当該第三者から納入成果物若しくはサービスの継続使用・利用のための権利の取得を行わなければならない。本項の定めは、統計センターの請負者に対する損害賠償を妨げない。
- (7) 上記(5)の場合において、当該第三者からの申し立てによって統計センターから納入成果物若しくはサービスの利用を許諾された者が支払うべきとされた損害賠償額、その他当該第三者からの請求、訴訟等によって統計センターに生じた一切の損害、及び申し立ての対応に要した弁護士等の第三者に支払った費用その他の解決に要した費用は、請負者が負担するものとする。

15. 請負者の要件

- (1) 請負者は、システム運用に関する十分なスキルを有している者を業務実施体制に含めること。なお、本業務を遂行する上で必要となるスキル等は以下のとおりとする。

ア. システム運用責任者及び情報セキュリティ管理責任者

ITIL Foundationの認証資格若しくは同等以上のスキル又はITスキル標準V3(ITサービスマネジメント)における「運用管理」若しくは「システム管理」のレベル4相当以上のスキルを有すること

イ. システム運用要員

ITスキル標準V3(ITサービスマネジメント)における「オペレーション」のレベル3相当以上のスキルを有すること

ウ. ヘルプデスク要員

コンピュータ等の基本的な操作、基本的な電話対応等、ヘルプデスク業務における基本的なスキルを有していること

- (2) 請負者は ISMS(ISO27001)の認証及びプライバシーマークの認定の資格の取得又は各同等以上の情報セキュリティ対策を実施していること。なお、ISMS(ISO27001)は、本業務内容及び本業務を実施する部門を対象として認証を取得していること。

16. 監督及び検査

- (1) 統計センターは、本業務の適正な履行を確保するために請負者に対して監督を行うこととする。
- (2) 本作業の適正な履行を確保するための指示・監督及び請負者から提出されたレポート等の検査は、それぞれ次の主管課職員が行う。検査の結果、不合格と判断された場合は、遅滞なく再実行、修正等の措置を講じ、再検査を受けなければならない。また、不合格となった原因については調査し報告しなければならない。なお、再検査を受ける為に要した費用は、請負者の負担とする。
- (3) 監督及び検査を行う統計センター職員は以下のとおりとする。なお、人事異動等が発生した際は、同職の後任職員を担当とする。

監督職員 独立行政法人統計センター統計情報・技術部共同利用システム課
総括担当係長 鈴木 惣太郎

検査職員 独立行政法人統計センター統計情報・技術部共同利用システム課
総括担当統括統計職 小川 一代

17. その他

- (1) ヘルプデスク利用者アンケート調査

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調査を実施(回収率は95%以上)し、その結果の基準スコア(65点以上)を維持するよう努めること。なお、アンケート調査については主管課で実施する。

- ・ 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。

- (2) 本業務における環境等

運用管理室、運用管理端末、什器類等については、主管課において用意する。

- ・運用管理端末（シンクライアント端末 15 台、モニタ 20 台）
- ・ノート型端末（5 台）
- ・プリンタ（1 台）
- ・事務机及び椅子（12 式）
- ・打合せ用の机及び椅子（10 名程度）
- ・鍵付書庫（18 ファイルメータ程度）
- ・鍵付ロッカー（12 人分）

運用管理室へはインターネット接続回線（ベストエフォート 100Mbps 以上）が敷設される。

なお、本業務を実施するに当たり、必要と判断した機器、ソフトウェア等があれば、請負者で準備すること。

（３） 資料等

システム運用業務を遂行する上で必要となる詳細な資料等は、主管課が別途提示するため、必ず応札前に主管課まで事前連絡を行った上で主管課が指示する場所において当該資料を閲覧し、当該業務に係る本システムの詳細を把握すること。

（４） 引継ぎ

ア．現行運用業者等からの引継ぎ

請負者は、本業務が適正かつ円滑にできるよう現行運用業者、設計、開発等業者及び基盤サービス提供者から本業務の開始日までに必要な事務引継ぎを受けなければならない。

また、主管課は、当該事務引継ぎが円滑に実施されるよう、現行運用業者、設計、開発等業者、基盤サービス提供者及び請負者に対して必要な協力を行うとともに、引継ぎが完了したことを確認する。

イ．請負期間満了の際の引継ぎ

本業務の期間満了の際、請負者は、次期の運用請負者に対し、当該業務の開始日までに必要な事務引継ぎを行わなければならない。

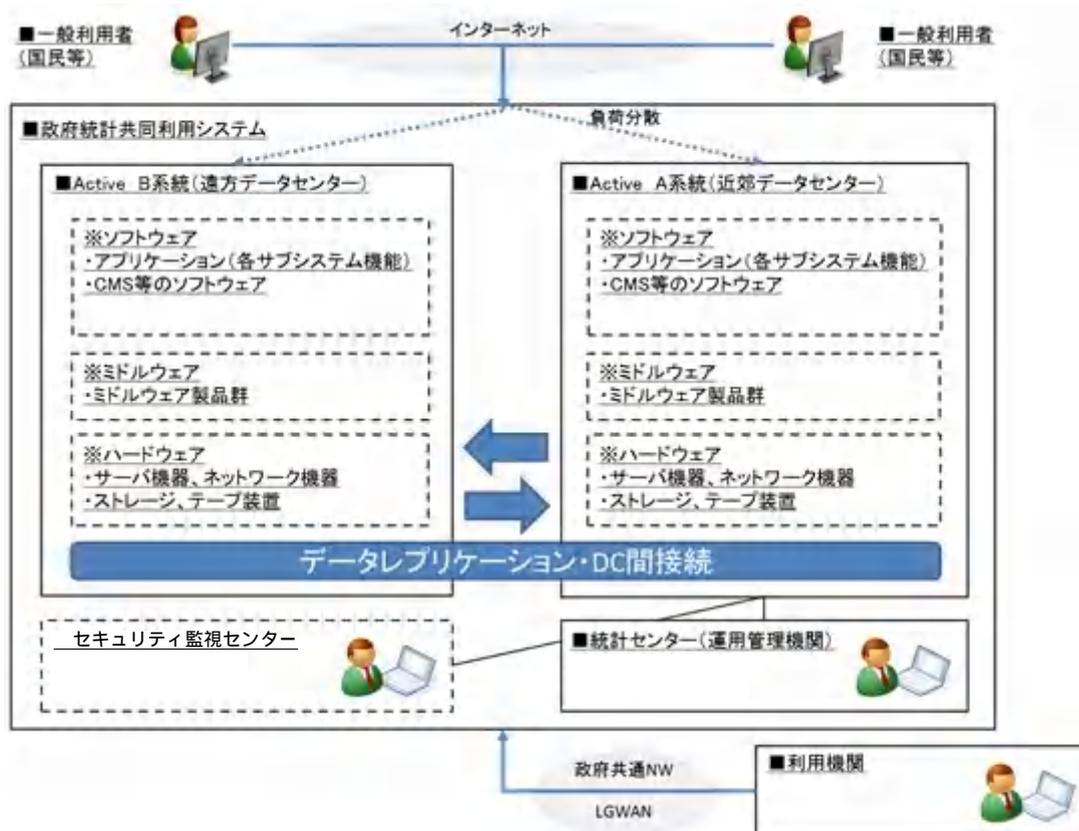
また、主管課は、当該事務引継ぎが円滑に実施されるよう、請負者及び次期運用請負者に対して必要な協力を行うとともに、引継ぎが完了したことを確認する。

（５） その他

本仕様書に明示されていない事項及び疑義が生じた場合は、その都度、主管課と協議の上、決定するものとする。

システム構成 / 機能概要

1. システム構成



政府統計共同利用システムの全体構成

政府統計共同利用システムは、近郊データセンター環境、遠方データセンター環境、運用管理室、リモート管理及びセキュリティ監視センターで構成される。

(1) 近郊データセンター環境及び遠方データセンター環境

近郊データセンター環境及び遠方データセンター環境の双方からサービスを提供するため、サーバ・ネットワーク構成、セキュリティ対策等はほぼ同等な構成であり、両環境間を専用線で結びデータ同期等を行う。

また、新規開発プログラムの事前検証やパッチ適用検証等を行う開発環境及び本番環境適用前の動作検証を事前に行うための検証環境が構築されている。

(2) 運用管理室

運用管理室は近郊データセンター（メイン）及び統計センター（サテライト）の2か所に設置し、2つの運用管理室で同等の操作が行える。

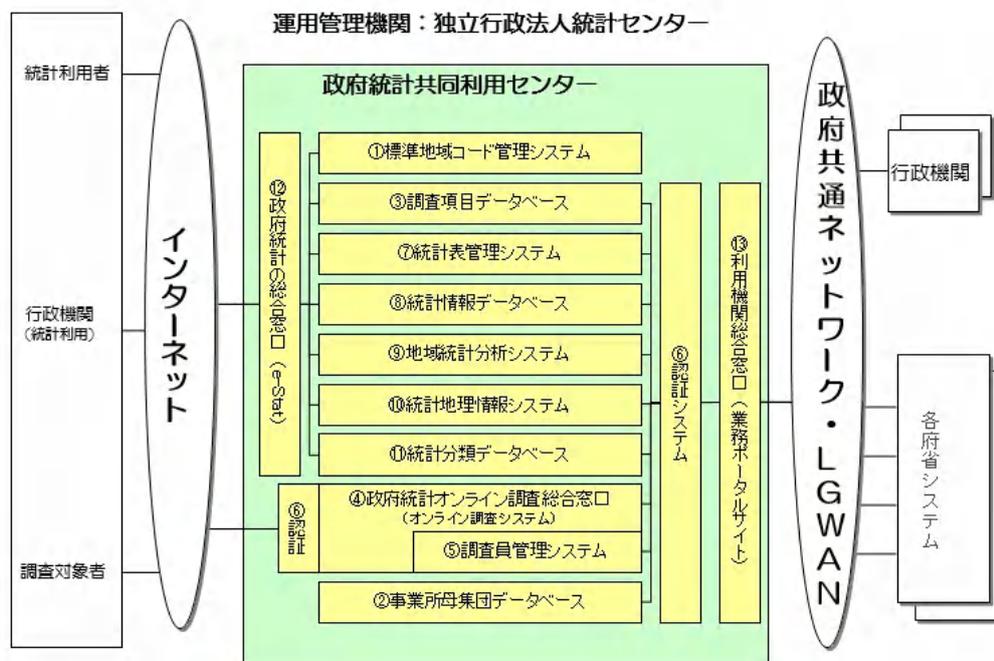
(3) リモート管理

休日・夜間など、運用管理室からシステムを操作できない場合に、インターネットからVPNにより接続し利用する。運用管理室と同等の操作を可能とし、接続時間や操作の記録や決められた端末からの接続に限定するなど、高度なセキュリティ対策が施されている。

(4) セキュリティ監視センター

近郊データセンター及び遠方データセンターに設置されるセキュリティ対策機器等（FW、IPS、WAF等）を専用NW経由で常時監視している。（基盤サービス基盤提供業者が実施）

2. 機能概要



(1) 標準地域コード管理システム

市区町村の廃置分合等情報、名称変更情報及び境界変更情報並びに法令で定める市の区分及び各時点の変遷を把握するための機能を備える。

(2) 事業所母集団データベース

各府省が行う事業所・企業を対象とする各種統計調査のための母集団情報を整備し、各府省の申請に基づきこれを各府省に対し提供すると共に、各府省が行う標本抽出の処理及び調査対象者の重複是正を支援し、各府省が実施した統計調査の被調査履歴を管理するための機能を備える。

(3) 調査項目データベース

統計調査に用いる調査項目、定義単位項目及び調査票情報を収録し、調査項目の定義単位情報等を検索するためのシステムとして、調査票情報管理機能、定義単位項目管理機能及び調査票情報表示機能等を備える。

(4) オンライン調査システム

政府において行われる国民、企業等を対象とする各種の統計調査（国の行政機

関及び地方公共団体を主に対象とする統計調査を除く。)について、現行の調査方式(調査員調査、郵送調査等)と併用又は代替が可能なオンライン調査に用いる政府共同利用型システムとして各種機能を備える。

(5) 調査員管理システム

オンライン調査システムと連携して調査員の情報の管理等を行うシステムとして各種機能を備える。

(6) 認証システム

政府統計共同利用システムにおける認証機能及び認証に必要な情報の管理を一元的に行う共通のシステムとして各種機能を備える。

(7) 統計表管理システム

利用機関が公表する統計表について、当該統計表に係るスプレッドシート等のファイルを一元的に蓄積、管理し、政府統計の総合窓口(e-Stat)及び各府省のホームページを通じて一般利用者に提供するシステムとして、提供分類設定機能、統計表管理機能、統計表一覧ダウンロード機能等の機能を備える。

(8) 統計情報データベース

基幹統計調査の結果等を一元的にデータベース化し、インターネットを通じ、統計表検索、データ抽出、統計表表示、グラフ作成、データのダウンロード等の機能を一般利用者に提供できるシステムとして、統計表情報管理機能、データベーステーブル作成機能、統計情報データベース管理機能等の機能を備える。

(9) 地域統計分析システム

都道府県及び市区町村について、統計データによる時系列表示や地域間比較等の地域分析、地域の特性の把握をインターネット上で行えるシステムとして、提供機能を備える。

(10) 統計地理情報システム

各種の統計情報を地図上に表示することによって統計情報の地理的な表示、利用者保有データの取り込み、任意エリアの統計算出等の機能を備える。

(11) 統計分類データベース

統計に用いる分類・用語等を検索することを目的とする知識共有型データベースとして、提供機能及びデータ管理機能を備える。

(12) 政府統計の総合窓口(e-Stat)

政府統計に係る情報提供の総合的な窓口(ポータルサイト)として、一般利用者に分りやすい分類に整理した各種のコンテンツで構成するほか、アンケート機能、マイページ機能、API機能、統計LODの提供等の機能を備える。

なお、一般利用者の各種コンテンツへのアクセスについて、アクセスログを収集し、コンテンツ別、日にち別、月別等に集計を行い、運用管理機関において集計結果のダウンロードを行うことができる。

(13) 利用機関総合窓口（業務ポータルサイト）

政府共通ネットワーク及び総合行政ネットワーク（LGWAN）を通じて政府統計共同利用システムの各システムを利用する利用機関、地方公共団体等の利用者に対する総合的な窓口として、ポータル機能及び掲示板機能を備える。

電話サービス及びサービスデスクツール要件等

1 . 電話サービスに係る要件等

- (1) 自動音声応答 (IVR) 機能を有する機器を導入すること。着信時には自動で応答を行い、設定したメッセージを再生することが可能であるとともに、通話内容を録音する機能を有していること。なお、録音データは過去 1 か月間 (200 時間程度) を保存すること。
- (2) 代表番号で通話の着信が可能で、その通話の子機に転送する機能を有していること。
- (3) 着信呼数応答数、放棄呼数を収集できる機能を有していること。
- (4) 外線用代表番号を 2 つ (システム利用者用と主管課用) 用意し、同時通話数は 10 以上であること。外線用代表番号に IP 電話を採用する場合は、総務省が定める通話品質クラス (総合伝送品質率 R 値 80 以上、End to End 遅延 150m s 未満) を満たしていること。
音声品質を担保すること。
- (5) 回線使用料及び通話料は、請負者が負担すること。

2 . サービスデスクツールに係る要件等

(1) サーバ要件

VMware vSphere で構築されている本システムの近郊データセンター及び遠方データセンターの仮想基盤上に構築すること。それぞれのデータセンター仮想基盤上で想定しているリソースは、以下のとおり。

- ・ CPU 2Core
- ・ メモリ 8GB
- ・ ディスク 300GB

仮想基盤の利用条件等については、別途、主管課と調整とする。

(2) クライアント要件

原則、Web ブラウザを利用してアクセスできること。クライアントは本システムの運用管理端末及び統計センターの LAN 端末を想定しており、これらの端末からサービスデスクツールを利用することができること。

各端末やネットワーク経路等の詳細については、別途、主管課と調整とする。

(3) 機能要件

ア 同時利用ユーザ数

10 人以上のユーザが同時に利用できること。また、システムを利用する総利用者数については 100 人とする。

また、10 人以上のユーザが同時に利用しても、レスポンスが低下する等の影響が出ないこと。

イ マルチブラウザ対応

Web ベースのサービスデスクソリューションを提供する場合は、Internet Explorer、Fire Fox、Google Chrome などのブラウザに対応できること。

ウ インシデント管理

インシデントを管理するための以下の機能を有していること。

- ・ 新規にインシデントを登録する際の入力項目についてはカスタマイズができること。
- ・ 各入力項目について新規登録は任意、完了の際は必須となるなど、インシデントの進行状況に合わせて入力必須項目を設定できること。
- ・ 過去のインシデント情報や、ナレッジ等から情報をコピーするなど簡単に再利用することができること。
- ・ 過去の入力情報と容易に関連付けができること。
- ・ インシデントの管理状況に合わせて経過によるメモを記録することができること。
- ・ 各入力項目について、担当者間での入力による差異を生じさせないために、入力項目に注釈を表示する機能があること。

- ・ エスカレーションを行う機能が存在し、エスカレーションを行う対象者に対して連携してメール通知を行えること。
- ・ ワークフローによる承認が行えること。また、変更の種別によって異なるワークフローを自動で判別できること。
- ・ インシデントをクローズする際等に、対応内容をナレッジとして登録する機能を有すること。

エ メール送信

サービスデスクツール上から、メールを送信する機能が存在すること。

オ ワークフロー管理

ワークフローによる申請や承認などを定義し、ワークフローを管理する機能が存在すること。また、ワークフローにて担当者が承認を行った場合、その部分ではロックが掛かる等の保護機能が存在すること。

ワークフローによる承認管理は 20 段階まで対応できること。

また、ワークフローの状況をチェックし、滞留しているものに関して担当者へアラートを行うことができること。

カ 変更履歴管理

サービスデスクツール上の操作内容について、対応日時、対応者、対応先、コメント等の変更履歴を表示し、管理する機能が存在すること。

キ 構成管理

構成管理機能を有しており、世代管理が可能であること。

ク ナレッジ管理

ナレッジを管理、登録する機能を有すること。

また、ナレッジの内容をインシデント管理に転記することや、関連付けが可能であること。

ケ 管理者機能

サービスデスクツールを管理する上で必要な機能を有するとともに、各機能の項目や表示、ルール等のカスタマイズが行えること。また、インシデント等の分析等を行えること。

(4) 運用・保守要件

近郊データセンター又は遠方データセンターのどちら一方の仮想基盤に障害が起こっても業務を継続できるよう、データセンター間でデータ同期を行うこと。

導入するサービスデスクツールについては、本業務期間中の保守サービスの提供が可能であること。また、サポート期間については柔軟に対応できること。

運用作業体系

	No	運用項目	目的 / 定義	作業項目	作業内容	作業実施頻度	納品物
運用監視	1	定時定点監視	運用管理ツール等による自動監視だけでは検知できない項目や、自動監視の不具合による障害検知の遅延防止のため、常駐時間帯の決められた時間に機能の動作確認を行う。	運用管理ツールの統合管理画面及び各種動作確認	定期的に、運用管理端末から運用管理ツールの統合管理画面を確認するとともに、提供機能等を実際に操作し、監視対象が正常に稼働していることを確認する。	1時間毎	
	2	死活監視	監視対象機器のダウンを即時に検知するため、運用管理端末によって稼働状況を随時監視する。	統合管理画面確認	運用管理端末にて、運用管理ツールの統合管理画面にアラートが表示されていないことを確認する。	随時	
				メール確認	統合管理画面で確認できない場合は、メール通報されていないか確認する。	随時	
				監視対象の状況確認	必要に応じてアラートが表示されたサーバ等の確認を行う。	随時	
	3	リソース・プロセス監視	監視対象サーバリソースの超過（事前に設定された閾値を超えたアラート）、プロセスダウンを即時に検知するため、運用管理端末によって稼働状況を随時監視する。	統合管理画面確認	運用管理端末にて、運用管理ツールの統合管理画面にアラートが表示されていないことを確認する。	随時	
				メール確認	統合管理画面で確認できない場合は、メール通報されていないか確認する。	随時	
				リソース・プロセス状況確認	必要に応じてリソースの超過しているサーバや、プロセスダウンしているサーバの確認を行う。	随時	
	4	ログ監視	監視対象サーバの OS やミドルウェア及び各種アプリケーションの重要情報（主にアプリケーションの障害情報）を検知するため、運用管理端末によって稼働状況を随時監視する。	統合管理画面確認	運用管理端末にて、運用管理ツールの統合管理画面にアラートが表示されていないことを確認する。	随時	
				メール確認	統合管理画面で確認できない場合は、メール通報されていないか確認する。	随時	
				ログの確認	必要に応じてアラートが表示されたサーバのログの確認を行う。	随時	

No	運用項目	目的 / 定義	作業項目	作業内容	作業実施頻度	納品物
5	ネットワーク監視	監視対象ネットワーク機器のダウン等を即時に検知するため、運用管理端末によって稼働状況を随時監視する。	統合管理画面確認	運用管理端末にて、運用管理ツールの統合管理画面にアラートが表示されていないことを確認する。	随時	
			メール確認	統合管理画面で確認できない場合は、メール通報されていないか確認する。	随時	
			ネットワーク監視画面確認	必要に応じてネットワーク監視画面を用いて障害となっている機器の場所を確認する。	随時	
6	性能監視	監視対象サーバのCPU使用率、メモリ使用率等の性能劣化（事前に設定された閾値を超えたアラート）を即時に検知するため、運用管理端末によって稼働状況を随時監視する。	統合管理画面確認	運用管理端末にて、運用管理ツールの統合管理画面にアラートが表示されていないことを確認する。	随時	
			メール確認	統合管理画面で確認できない場合は、メール通報されていないか確認する。	随時	
			性能状況確認	必要に応じて、性能劣化しているサーバの確認を行う。	随時	
7	セキュリティ監視	監視対象機器、サーバ及びネットワークの外部からの脅威を即時に検知するため、運用管理端末によって稼働状況を随時監視する。	統合管理画面確認	運用管理端末にて、運用管理ツールの統合管理画面にアラートが表示されていないことを確認する。	随時	
			メール確認	統合管理画面で確認できない場合は、メール通報されていないか確認する。	随時	
			セキュリティ状況確認	必要に応じてアラートが表示されたサーバ等の確認を行う。	随時	

	No	運用項目	目的 / 定義	作業項目	作業内容	作業実施頻度	納品物
障害対応	8	障害対応	運用管理における稼動状況確認において何らかの障害を検知した場合に、速やかにその対応を行い、利用者への安定的なサービス提供を継続することを目的とする。 障害発生から回復するまでの間は障害・問題管理による管理を行い、同様な障害が発生した場合の対応予防に備えるものとする。	障害事象確認	統合管理画面の表示内容、定時定点等によって発見された障害について、サービスの影響範囲の確認を行い、迅速に主管課へ報告する。事象確認後、各障害に対応した作業を行う。	随時	
				障害管理票作成	定められた障害管理票を作成する。	随時	
				障害レベル切り分け	事前に設定された基準に基づき、障害のレベル切り分けを行う。	随時	
				障害発生報告	発生した障害を主管課に報告する。	随時	
				障害情報収集・原因調査	設計、開発等業者若しくは基盤サービス提供者又はその両者と連携し、原因を調査する。	随時	
				復旧方針の策定	収集した情報等から、復旧方針を策定し、主管課の承認を得る。	随時	
				障害復旧作業の実施及び結果報告	承認された復旧方針に基づき、設計、開発等業者若しくは基盤サービス提供者又はその両者が主体となり、復旧作業を実施し、障害の復旧を主管課に報告する。	随時	
	9	課題管理	発生した障害のレベルが最高となる障害又は発生してから根本原因が不明等により障害管理をクローズできない障害については、課題管理とする。	原因の究明	障害のレベルに応じた優先度により、設計、開発等業者又は基盤サービス提供者が主体となり、原因の究明を行う。	随時	
				進捗報告	主管課に進捗報告を行う。	毎週1回	
				障害復旧	設計、開発等業者若しくは基盤サービス提供者又はその両者が主体となり、障害管理に準じ復旧方針の策定、作業等の実施を行う。	随時	

	No	運用項目	目的 / 定義	作業項目	作業内容	作業実施頻度	納品物
可用性管理	10	可用性管理対応	データ及びシステムの可用性確保の観点であるシステム及びデータのバックアップ/リカバリ作業を実施する。	システムバックアップ	対象となっているサーバ等のシステムバックアップを行う。	年1回 必要なタイミングで適宜	
				ログバックアップ	対象となっているサーバの各種ログファイルのバックアップを行う。	毎日1回	
				データベースバックアップ	対象となっているデータベースのデータのバックアップを行う。	毎日1回	
				ソースプログラムバックアップ	ソースプログラムの更新時又は定期的にバックアップを行う。	年1回 必要なタイミングで適宜	
				各種手順書等バックアップ	各種手順書等（設計書等を含む）の更新時又は定期的にバックアップを行う。	年1回 必要なタイミングで適宜	
				システムリストア	バックアップから対象システムのリストアを行う。	必要なタイミングで適宜	
				データリストア	バックアップから対象データのリストアを行う。	必要なタイミングで適宜	
				利用者要求によるリストア	バックアップから対象データのリストアを行う。	必要なタイミングで適宜	

	No	運用項目	目的 / 定義	作業項目	作業内容	作業実施頻度	納品物
性能管理	11	性能管理対応	各種リソースの性能を監視し、性能劣化が発生した場合や仮想サーバへの割当済みリソースの変更が必要となる場合は、速やかにその対応を行い、利用者への安定的なサービス提供を継続することを目的とする。	性能管理	通常運用時に以下の項目について、監視を行う。 <ul style="list-style-type: none"> ・サーバの CPU 等の負荷状況の監視 ・サーバ及び共有ディスク装置のディスク容量の空き容量、使用量の確認 ・電子計算機及び通信回線装置の死活監視 ・基盤ソフトウェア及び開発アプリケーションの死活（性能）監視 ・ネットワークの死活（性能）監視 ・バッチジョブの監視 ・アクセス状況の監視 	随時	
				異常検知時の対応	性能監視によって異常を検知した場合は、当該異常の影響範囲、原因等を確認し、障害又は問題であると確認される場合には、主管課に報告し、障害・問題管理として管理する。障害・問題管理の解決に当たっては、設計、開発等業者若しくは基盤サービス提供者又はその両者と協力し、現行のリソースで対応できる事象の場合は、各種チューニングの実施、フィルタリングの実施、仮想サーバの割当済みリソースの変更を実施する等の適切な対応を行い、現行のリソースで対応が困難であると想定される場合は、改善のための提案を行うこと。	必要なタイミングで適宜	
				計画的なリソース変更	繁忙期等でリソースの変更が必要なことが予め想定される場合、設計、開発等業者若しくは基盤サービス提供者又はその両者と協力し、リソース変更を行うこと。	必要なタイミングで適宜	

	No	運用項目	目的 / 定義	作業項目	作業内容	作業実施頻度	納品物
セキュリティ管理	12	セキュリティ管理 対応	運用管理規程に基づいた各種セキュリティ対策の実施状況の確認、インシデント発生時の対応等、情報セキュリティ対策全般を管理する。	セキュリティ対策実施状況確認	運用管理規程に基づき各種セキュリティ対策が実施されているか定期的に確認する。	月1回	
				インシデント発生時の対応	主管課への報告、障害レベルの切り分け、復旧方針の策定等を実施するなど、障害・問題管理として対応する。	随時	
				報告書作成	情報セキュリティ対策の状況を取りまとめた報告書を作成する。	月1回	
	13	ユーザ ID 等の管理	運用管理において使用するユーザ ID 等について、必要とされるセキュリティ対策を実施する。	ユーザ ID の発行等	運用管理規程に基づき、システムの運用管理で必要となる各種ユーザ ID (サーバ、運用管理端末等) の発行、削除等を行う。	随時	
				ユーザ ID の管理	定期的に発行されているユーザ ID を点検し、不要なユーザ ID があった場合には、速やかに無効にする。	半年1回	
				パスワードの管理	ユーザ ID のパスワードを定期的 (半年に1回) に変更する。	随時 半年1回	
	14	アクセス制限管理	ファイアウォール等により設定しているアクセス制限について、適宜見直しを行うとともに設定状況を定期的に確認する。	アクセス制限の変更	外部からの攻撃の情報や主管課からの依頼等により、ファイアウォール等の設定を変更する。	必要なタイミングで適宜	
				アクセス制限の確認	定期的にファイアウォール等のアクセス制限の状況を確認し、期限切れのアクセス許可設定などがあった場合は、設定を変更する。	月1回	
				アクセス制限設定の記録	アクセス制限の設定情報や変更記録などについて台帳を整備する。	必要なタイミングで適宜	
	15	証跡管理	システムから出力される各種ログを確実に保存されるよう必要な対応を行う	ログの保存	本システムから出力される以下のログについて、最低1年間保存する。 ・システムログ ・アクセスログ ・アプリケーションログ ・監査ログ ・通信回線装置の各種ログ	随時	

No	運用項目	目的 / 定義	作業項目	作業内容	作業実施頻度	納品物
			アクセス制御	取得したログに対して不正に消去等されないように、取得したログについて適切なアクセス制御を行う。	随時	
			ログの退避	ログが取得できない又はできなくなるおそれがある場合は、ログを一時的に別の場所に退避するなど、ログの取得が継続できるように対処する。	随時	
16	セキュリティホール対策	本システムを構成している各種機器等に関する情報セキュリティ関連情報を収集し、対策が必要な場合は、パッチ適用等の対策を実施する。	セキュリティ情報の収集	ハードウェア及びソフトウェアの製造業者、公的機関から提供されるセキュリティ情報を確認する。 確認結果は、チェックシートに記入して管理する。	毎日1回	
			情報の分析・判断	本システムに該当する情報を発見した場合、設計、開発業者及び基盤サービス提供者と連携し、その影響範囲、適用要否を検証し、主管課に報告する。	必要なタイミングで適宜	
			対策計画の策定	対策が必要であると判断された場合には、設計、開発業者及び基盤サービス提供者と連携し、セキュリティ対策計画を策定すること。	必要なタイミングで適宜	
			対策の実施支援	主管課の承認が得られたセキュリティ対策計画に基づき、設計、開発業者及び基盤サービス提供者と連携して対応を行う。	必要なタイミングで適宜	
			レポート	セキュリティ対策の結果を主管課に報告する。	月1回	

No	運用項目	目的 / 定義	作業項目	作業内容	作業実施頻度	納品物
17	不正プログラム対策	ウイルス等の情報収集を行うとともに、定義ファイルの最新化、ウイルスチェックの確認等を実施する。 ウイルスが発見された場合は、障害・問題管理として対応し、侵入ルートの特特定等、原因を究明するとともに、再発防止を図る。	定義ファイルの最新化	定義ファイルが自動的に更新されているか確認し、更新されていない機器が発見された場合は、再更新を行う。	毎日1回	
			更新モジュールの最新化	定義モジュールが自動的に更新されているか確認し、更新されていない機器が発見された場合は、再更新を行う。	毎日1回	
			ウイルスチェックの確認	随時及び定期的実施されるウイルスチェックの実行結果の確認を行う。	毎日1回	
			ウイルス発見時の対応	ウイルスチェック等により、ウイルスが発見された場合は、障害・問題管理として対応し、駆除の有無、感染状況、感染ルート等の確認を行うとともに主管課へ報告する。	必要なタイミングで適宜	
18	監査証跡管理	システムから出力される各種ログを随時又は定期的に分析し、システムの異常、不正アクセス、情報漏えい等の可能性がないか確認する。	分析	各サーバ、ネットワーク機器、データベースファイアウォール等から出力されるアラート、証跡ログを随時又は定期的に分析し、システムの異常、不正アクセス、情報漏えい等の可能性がないか確認する。	随時又は定期的	
			対策	分析した結果、異常が認められた場合は、主管課へ報告するとともに、障害・問題管理として対応する。	随時又は定期的	
			レポート	分析した結果レポートを主管課へ提出する。	随時	
19	不正侵入管理	セキュリティ監視センター（別途調達）において24時間365日体制で不正侵入等の監視・解析を行っている。監視センターで危険性の高いインシデントを検出した場合、主管課及び監視センターと必要な調整等を行う。	監視報告の確認	監視センターから送付される報告を確認し、内容に応じて、詳細情報を確認・分析する。	随時	
			調整・対策	監視センターからの不正侵入等の連絡があった場合には、主管課及び監視センターと必要な調整を行い、障害・問題管理として対応する。	必要なタイミングで適宜	
			レポート	監視センターから提出される月次報告書を取りまとめ、主管課へ報告する。	月1回	

	No	運用項目	目的 / 定義	作業項目	作業内容	作業実施頻度	納品物
構成管理	20	構成管理対応	構成管理は、本システムのシステムを構成する要素についてIT 資産台帳等を活用し管理する。	電子計算機及び通信機器等の管理	<p>本システムを構成する電子計算機及び通信回線装置の機種名、ソフトウェアの名称、数量、バージョン等を管理する。</p> <p>(1) IT 資産台帳への登録 機器、ソフトウェア等の新規導入又は機種等の変更があった場合は、IT 資産台帳に登録を行う。</p> <p>(2) IT 資産台帳の更新 パッチの適用、バージョンアップ等により、資産情報の更新があった場合は、IT 資産台帳を更新する。</p> <p>(3) IT 資産台帳の管理 定期的な実際の機器等の情報を収集し、IT 資産台帳と異なっていないか確認する。</p>	必要なタイミングで適宜	
				各種操作手順書等の管理	<p>本システムの運用管理を行う上で必要となる各種手順書等を管理する。</p> <p>(1) ドキュメント管理台帳への登録 新規に各種手順書等を作成又は入手した場合は、ドキュメント管理台帳に登録を行う。</p> <p>(2) ドキュメント管理台帳の更新 各種手順書等の更新があった場合は、ドキュメント管理台帳を更新する。</p> <p>(3) ドキュメント管理台帳の管理 定期的な各種手順書等を確認し、ドキュメント管理台帳と異なっていないか確認する。</p>	必要なタイミングで適宜	

No	運用項目	目的 / 定義	作業項目	作業内容	作業実施頻度	納品物
			開発アプリケーションの管理	<p>本システムで稼働している開発アプリケーションのソース等のバージョン等を管理する。</p> <p>(1) バージョンの管理 ソースプログラム、WAR、JAR、PL/SQL 等のバージョンについてバージョン管理ツール等を用いて管理する。 また、定期的にバージョン管理状況を確認する。</p>	必要なタイミングで適宜	

	No	運用項目	目的 / 定義	作業項目	作業内容	作業実施頻度	納品物
変更管理・リリース管理	21	変更管理プロセス	変更管理・リリース管理は、本システムのシステムを構成する全ての要素に対し、速やかで適切な変更・リリースを実施できるようこれを管理する。	変更要求の受付・記録	障害・問題管理、性能管理などの事象や設計、開発等業者、基盤サービス提供者、主管課からの要求等によって発生する「変更要求」について、以下の項目を含む変更要求票を作成し、管理する。 ・変更作業の目的・効果 ・変更作業の対象及び概要 ・変更作業の実施手順及び切り戻し手順 ・変更内容の動作確認方法	必要なタイミングで適宜	
				変更要求の評価	変更要求の内容を評価し、変更要求の承認申請をするか判断する。	必要なタイミングで適宜	
				変更要求の承認申請	主管課に変更要求の承認を申請する。	必要なタイミングで適宜	
				変更の実装管理と調整	対象となったシステム、変更に要する時間等をもとに異なる変更との競合を排除し、適切なリソースを割り当てる等の調整を行う。	必要なタイミングで適宜	
				リリース管理への引渡し	変更要求をクローズした後、リリース要求を提出する。	必要なタイミングで適宜	
22	リリース管理プロセス	変更管理・リリース管理は、本システムのシステムを構成する全ての要素に対し、速やかで適切な変更・リリースを実施できるようこれを管理する活動を示す。 リリース管理プロセスは、システムに対する変更の提供（リリース）を確実に実施するための管理活動であり、変更管理プロ	リリース要求の受付・記録	変更管理プロセスにて承認された変更要求の実装完了したものについてリリース要求を受け付け、記録する。	必要なタイミングで適宜		
			受け入れ試験準備	必要に応じて、設計、開発等業者、基盤サービス提供者と協力し、変更要求に対する受け入れ試験の試験項目を作成するとともに、受け入れ試験に必要な試験データの準備や検証環境での試験スケジュールを調整する。	必要なタイミングで適宜		

No	運用項目	目的 / 定義	作業項目	作業内容	作業実施頻度	納品物
		セス後のリリースの正式な手順・方法を確立すると共に、リリース漏れやリリースミスなど、利用者へのサービスに与える影響を最小限にとどめることを目的とする。	受け入れ試験	必要に応じて、設計、開発等業者、基盤サービス提供者と協力し、検証環境を用いて実施する。 リリース対象がドキュメントの場合は、ドキュメント検査としての受け入れ試験を実施する。	必要なタイミングで適宜	
			受け入れ試験結果承認申請	受け入れ試験結果の報告と承認申請を主管課へ行う。	必要なタイミングで適宜	
			本番環境へのリリース	必要に応じて、設計、開発等業者、基盤サービス提供者と協力し、定められた本番環境へのリリース手順に従って実施する。	必要なタイミングで適宜	
			構成管理	本リリースによって生じた構成情報の変更については、構成管理に基づき管理する。	必要なタイミングで適宜	

	No	運用項目	目的 / 定義	作業項目	作業内容	作業実施頻度	納品物
ストレージ管理	23	ディスク領域管理	管理対象サーバのローカルディスク及び共有ディスクのフォルダ別にディスク使用状況を管理することで、不要なテンポラリファイルの増加や利用者の使用量を抑制する。	閾値管理	監視対象となっているディスクの閾値設定に合わせてディスク領域の管理を行う。	随時	
				不要ファイル削除	テンポラリファイルや不要なファイル状況の確認を行い、不要ファイル削除を行う。	必要なタイミングで適宜	
				ディスク領域最適化	ディスクの利用状況等を踏まえた閾値設定や配分の変更を行うなど、ディスク領域最適化を行う。	必要なタイミングで適宜	
				レポート	ディスクの使用状況について、主管課への定期的な報告を行う。	月1回	

	No	運用項目	目的/定義	作業項目	作業内容	作業実施頻度	納品物
保全管理	24	パッチ適用等	<p>システムを安定して稼働させるため、セキュリティ情報の収集によるプログラムのセキュリティホール修正及び OS 等の不具合に対応したパッチ等を適用する。</p> <p>なお、原則としてパッチの適用は、設計、開発業者又は基盤サービス提供者が主体となり実施するが、手順書が用意されている定型的なパッチの適用は運用業者が実施する。</p>	障害パッチ	設計、開発等業者及び基盤サービス提供者と連携して、現在、発生している不具合を解決するために適用する。 パッチ適用に際して、リポートなどによるシステム停止が想定される場合、事前に作業方法及び計画停止の調整を行う。	必要なタイミングで適宜	
				緊急パッチ	設計、開発等業者及び基盤サービス提供者と連携して、今後、重要度の高い障害を引き起こす可能性が大である場合に適用する。 パッチ適用に際して、リポートなどによるシステム停止が想定される場合、事前に作業方法及び計画停止の調整を行う。	必要なタイミングで適宜	
				予防パッチ	設計、開発等業者及び基盤サービス提供者と連携して、障害発生を未然に防止するために適用する。 パッチ適用に際して、リポートなどによるシステム停止が想定される場合、事前に作業方法及び計画停止の調整を行う。	必要なタイミングで適宜	
				ファームウェアの適用	基盤サービス提供者と連携して、障害発生を未然に防止するために、ネットワーク機器等のファームウェアのアップデートを行う。 アップデートに際して、リポートなどによるシステム停止が想定される場合、事前に作業方法及び計画停止の調整を行う。	必要なタイミングで適宜	
				ソフトウェアのアップデート	基盤サービス提供者と連携して、障害発生を未然に防止するために、ソフトウェアのアップデートを行う。 アップデートに際して、リポートなどによるシステム停止が想定される場合、事前に作業方法及び計画停止の調整を行う。	必要なタイミングで適宜	

No	運用項目	目的 / 定義	作業項目	作業内容	作業実施頻度	納品物
			変更管理・リリース管理	パッチ適用等に際しては、変更管理・リリース管理に従い、管理する	必要なタイミングで適宜	
			構成管理	パッチ適用等によって生じた構成情報の変更については、構成管理に基づき管理する。	必要なタイミングで適宜	
			レポート	適用したパッチ等をレポートにまとめて報告する。	月1回	
25	システム変更	システムを安定して稼働させるため、システム設定の確認と変更を行う。 なお、原則としてシステム変更は、設計、開発業者又は基盤サービス提供業者が主体となり実施するが、手順書が用意されている定型的な変更は運用業者が実施する。	システム設定変更	設計、開発等業者及び基盤サービス提供業者と連携して、システムの設定変更を行う。	必要なタイミングで適宜	
			変更管理・リリース管理	パッチ適用等に際しては、変更管理・リリース管理に従い、管理する	必要なタイミングで適宜	
			構成管理	パッチ適用等によって生じた構成情報の変更については、構成管理に基づき管理する。	必要なタイミングで適宜	
			レポート	システム変更状況のレポートを主管課に提出する。	月1回	

	No	運用項目	目的 / 定義	作業項目	作業内容	作業実施頻度	納品物
ヘルプデスク業務	26	ヘルプデスク運用	ヘルプデスクは、利用機関及び一般利用者からの問合せに対応し、円滑なシステムの利用や、問題解決の為に支援を行うことを目的とする。	問合せ対応	本システムに関する問合せを受け付け、回答を行う。 即時回答が難しい内容については、調査、エスカレーション、コールバック等の手段を用いて、解決する。	随時	
				エスカレーション	ヘルプデスクで対応が出来ないものは主管課、設計、開発等業者及び基盤サービス提供業者にエスカレーションを行う。エスカレーションした案件については、エスカレーション先からの結果を確認し、進捗管理を行う。	随時	
				障害対応	利用者から報告される本システムの障害、については、障害・問題管理として管理する。	随時	
				対応履歴情報の管理と提供	ヘルプデスクに寄せられる問合せに関して履歴管理を行う。 状況に応じて、履歴内容を利用機関に提供する。	随時	
				FAQ 提供	問合せの中で、特に頻繁に問合せがある案件に関しては、FAQを作成する。 作成したFAQは、利用者に公開する。	随時	
				報告	ヘルプデスクへの問合せ内容等、日次・月次での実績報告を行う。	毎日、月1回	

	No	運用項目	目的 / 定義	作業項目	作業内容	作業実施頻度	納品物
報告関係	27	日次報告	日次報告は、ヘルプデスクやシステム管理などの作業状況を管理するために実施する。	報告作成	<p>日次報告として提出するレポートは、以下のとおりとし、レポートを主管課へメールによって送付するものとする。</p> <p>(1) オペレーション作業日報（定期） 「オペレーション作業日報」は、その日に行った業務や障害対応、連絡事項等をまとめ、翌営業日の業務開始時に提出を行う。</p> <p>(2) ヘルプデスク作業日報（定期） 「ヘルプデスク作業日報」は、その日に行った業務や連絡対応、連絡事項等をまとめ、翌営業日の業務開始時に提出を行う。</p> <p>(3) ヘルプデスク対応管理台帳（定期） 「ヘルプデスク対応管理台帳」は、ヘルプデスクにて対応した、問合せ内容、対応内容、依頼事項等を明記し、ヘルプデスク要員間や主管課への引継資料や作業履歴として使用する。</p> <p>(4) 障害報告書（随時） 障害に関する報告を行う。</p> <p>(5) 変更管理報告書（随時） システム変更作業やパッチ適用など「変更管理」の対応を行った場合、変更管理報告を行う。</p>	毎日	

No	運用項目	目的 / 定義	作業項目	作業内容	作業実施頻度	納品物
28	月次報告	システム運用の運用管理を円滑に行うため、月次報告書を作成する。	報告書作成	<p>月次報告として提出するレポートは、以下のとおりとし、翌月10日までに主管課へ提出する。</p> <p>(1) リソース状況 各種サーバ等の各種性能等の情報を収集し、分析した結果をまとめる。</p> <p>(2) 利用実績 アクセスログを収集・解析し、利用実績としてまとめる。</p> <p>(3) インシデント集計 1か月に発生したインシデントの集計</p> <p>(4) オペレーション作業月報 1か月に発生した障害、変更要求、作業実績等の件数、内容等をまとめる。</p> <p>(5) ヘルプデスク作業月報 1か月の問い合わせ件数、内容等をまとめる。</p> <p>(6) 保守業者作業月報 保守業者から提出される作業実績を取りまとめる。</p> <p>(7) セキュリティ監視レポート セキュリティ監視センター提出される月次報告を取りまとめる。</p> <p>(8) SLA 状況報告 1か月のSLAの実績をまとめる。</p> <p>(9) 課題管理 課題の進捗等をまとめる。</p>	月1回	月次報告書
29	運用定例会議	関係者間での情報共有を図るため運用定例会議を行う。	定例会議開催	<p>関係者（主管課、設計、開発等業者、基盤サービス提供者等）へ案内を出し、運用定例会議を開催する。</p> <p>議事概要を作成し、主管課へ提出する。</p>	月1回	

No	運用項目	目的 / 定義	作業項目	作業内容	作業実施頻度	納品物
30	SLA 管理	サービスレベルを明確化することによって、委託者と提供者間の認識の相違をなくすこと、また、サービスレベル管理の内容と方法を明確化することによって、継続的にサービスレベルを改善していくことを目的とする。	SLA 実績報告	SLA 項目の実績値を収集し、SLA 実績報告書を作成、主管課へ報告する。	月 1 回	
			SLA 定例会議開催	SLA 定例会議を四半期に 1 回開催し、SLA の実績等を報告する。 SLA 未達成項目がある場合は、その原因を調査し、運用内容の見直し等を取りまとめ報告する。	四半期に 1 回	
31	業務・問題引継	システム運用管理の日次運用において発生した問題及び対応内容に関する情報を、システム運用管理に関わる要員すべてにて情報共有する。	日中引継ぎ	(1) 引継ぎ方法 当日の業務終了後(20:00)にメール及び口頭報告によって、状況の確認と業務・問題の引継を行う。 (2) 引継内容 引継内容は、以下のとおりとする。 ・ 主な対応内容 ・ 解決済か未解決か ・ 特記事項 ・ 補足説明	随時	

No	運用項目	目的 / 定義	作業項目	作業内容	作業実施頻度	納品物
32	主管課からの依頼に基づく作業	主管課からの依頼に基づき、システム設定、データ登録・削除等の作業を行う。具体的には右記の作業を想定している。	データベースの操作	提供機能では実現できないデータの抽出	不定期	
				提供機能では実現できないデータの更新	不定期	
			ファイル等の配置	Webサーバへ静的コンテンツの配置等	不定期	
			その他	その他、システムオペレーション(ソフトウェアへのコマンド投入等)が必要な場合等の作業	不定期	

【別紙 4】

サービスレベル合意書

1. サービスレベル合意

請負者は統計センターとの間で契約時にサービスレベル目標を締結するものとし、その達成に向けて最大限の努力を行うものとする。

2. サービスレベル目標

運用業務におけるサービスレベル目標を以下のとおりとする。

(1) 政府統計共同利用システムのシステム運用・監視業務

ア 国民向けシステムのシステム停止時間率

目標：全稼働時間の0.25%以下に抑えることを目標とする。

計算式：【国民向けシステム停止時間/国民向けシステム稼働時間×100】

イ 利用機関向けシステムのシステム停止時間率

目標：全稼働時間の0.5%以下に抑えることを目標とする。

計算式：【利用機関向けシステム停止時間/利用機関向けシステム稼働時間×100】

ウ サービス障害を検知してから主管課に通知するまでの時間。

目標：90%以上を検知後30分以内に通知

計算式：【30分以内に通知した件数/サービス障害検知の全件数×100】

エ サービス障害の復旧作業が完了してから、主管課が指定した連絡先及び連絡方法で通知するまでの時間

目標：90%以上が復旧後30分以内で通知

計算式：【30分以内に通知された件数/サービス障害復旧完了の全件数×100】

オ 主管課より作業指示のあった内容について、体制等を整え対応準備が完了するまでの時間

目標：90%以上が1営業日以内

計算式：【1日以内に対応準備が完了した件数/発生した指示件数×100】

カ 主管課の指示に基づく作業における、作業修正・やり直しの発生割合

目標：0.5%以下

計算式：【作業修正・やり直しの発生件数/指示に基づく全作業数×100】

キ 脆弱性情報が公開されてから主管課に影響範囲を報告するまでの時間

目標：90%以上が1営業日以内

計算式：【1 営業日以内に報告した件数/報告すべき件数 × 100】

ク 脆弱性情報が公開されてから主管課に適用要否の検討結果及びその理由を報告するまでの時間

目標：90%以上が3 営業日以内

計算式：【3 営業日以内に報告した件数/報告すべき件数 × 100】

(2) 政府統計共同利用システムのヘルプデスク業務

ア ヘルプデスクが問い合わせを受けてから一次回答を行うまでの応答時間

目標：ヘルプデスクが受けた問い合わせ全件数の90%以上を24 時間以内に一次回答

計算式：【ヘルプデスクにおいて24 時間以内に一次回答を行った件数/ヘルプデスクが受けた問い合わせ全件数 × 100】

イ ヘルプデスクが問い合わせを受けて、適切な担当者にエスカレーションを行うまでの時間

目標：エスカレーションが必要であった全件数の90%以上を1 時間以内に適切な担当者へエスカレーション

計算式：【1 時間以内に適切な担当者へのエスカレーションを実施した件数/ヘルプデスクが問い合わせを受け、エスカレーションが必要であった全件数 × 100】

ウ 1 日の業務終了時点で処理が完了しなかった件数の全要求件数に対する割合

目標：10%未満

計算式：【1 日の業務終了時点で処理が完了しなかった件数/ヘルプデスクが受けた問い合わせの全件数 × 100】

エ 問い合わせ者が電話をかけてきてからヘルプデスクのオペレータが対応するまでに、待ちきれずに電話を切った件数の全コール数に対する割合

目標：10%未満

計算式：【呼放棄数/全コール数 × 100】

オ 問い合わせのうち、ヘルプデスクによる一次回答で解決した件数の全問い合わせ件数に対する割合

目標：平成30 年度まで70%以上、平成31 年度以降80%以上

計算式：【ヘルプデスクの一次回答で解決した件数/ヘルプデスクが受けた問い

合わせ全件数×100】

3. サービスレベル評価

(1) サービスレベル管理 (SLM) 会議

各四半期が終了しだい、請負者は速やかにサービスレベル目標達成度合いを主管課に申告し、その内容を評価するために主管課が主催する SLM 会議をもってサービスレベル目標の達成度合いを決定するものとする。

(2) サービスレベル目標の遵守期間

サービスレベルの遵守期間については、サービスレベル目標合意日より契約終了日までとする。

(3) サービスレベル未達成時の措置

SLM 会議においてサービスレベル目標が未達成であると判断された場合、請負者は主管課と協議の上、速やかに必要な措置をとるものとする。

(4) その他の条件

主管課に帰する原因でサービスレベル目標の遵守が不可能な事項があった場合、該当する期間における当該サービスレベル目標は免除されるものとする。

4. 定義

(1) 「全稼働時間」

計画停止を除く、政府統計共同利用システムの予定された稼働時間を指す。

(2) 「国民向けシステム稼働時間」

政府統計共同利用システムで国民向けサービスを行うサブシステムにおける計画停止を除いた予定された稼働時間を指す。

(3) 「利用機関向けシステム稼働時間」

政府統計共同利用システムで利用機関向けサービスを行うサブシステムにおける計画停止を除いた予定された稼働時間を指す。

情報保護・管理要領

請負者は、本契約の業務実施のために取り扱う情報の保護・管理に関して、以下の項目を遵守すること。

1. 対象となる情報

保護・管理の対象となる情報は、主管課から提供する情報及び本業務を実施するために作成した情報を対象とする。ただし、以下の情報は対象外とする。

- ・既に公知となっている情報又は入手後に公知となった情報
- ・主管課が公表を承諾した又は対象外と指定した情報
- ・請負者が機密保持義務を負うことなく正当な第三者から適法に入手した情報
- ・契約締結前に請負者が既に入手していた情報
- ・請負者が主管課から提供した情報に依らずに作成した技術情報

2. 情報の機密保持

対象となる情報の機密保持について、以下の事項を遵守すること。なお、契約終了後も同様とする。

- ・本契約に係る業務にのみ使用し、他の目的には使用しないこと。
- ・本契約に係る業務を行う者以外には機密とすること。

3. 業務開始前の遵守事項

請負者は以下に掲げる事項を定めた「情報管理計画書」を作成し、主管課の承認を得ること。

(1) 情報取扱者の指定

情報を取り扱う者(以下「情報取扱者」という。)を指定し、情報取扱者のうち、情報取扱者を統括する立場にある者1名を情報取扱責任者として指定すること。

情報取扱者は、守秘義務等の情報の取扱いに関する社内教育又はこれに準ずる講習等(以下「社内情報セキュリティ教育」という。)を受講した者とし、「情報管理計画書」には、上記に従って指定した情報取扱者の所属、役職、氏名及び社内情報セキュリティ教育の受講状況を明記すること。なお、情報取扱者が多数となる場合は、情報取扱責任者以外の者については、部署名及び人数の明記でも構わない。ただし、請負者において、情報取扱者の名簿を整備し、主管課からの求めがあった場合には、当該名簿を提出すること。

(2) 情報の取扱いに関する措置の策定

情報の取扱いに関し、情報の利用(保存)運搬、複製及び破棄において実施する措置を情報セキュリティ確保の観点から定めること。また、情報の保管場所を変更する場合における取扱いについても定めること。

(3) 作業場所における情報セキュリティ確保のための措置の策定

主管課が指定する場所以外の作業場所において本業務に係る作業を行う場合は、情報セキュリティ確保のために、作業場所の環境、作業に使用する情報システム等に講じる措置を定めること。

(4) 情報漏えい等の事案発生時の対応手順等の策定

情報漏えい等の事案が発生した場合の対応手順等を定めること。

(5) 情報管理計画書の情報取扱者への周知

情報管理計画書の情報取扱者への周知方法を明記すること。

4. 業務履行中における遵守事項

(1) 「情報管理計画書」に基づく情報セキュリティ確保

「情報管理計画書」に記載した、情報の取扱い及び作業場所における情報セキュリティ確保のための措置を実施すること。

(2) 「情報管理簿」の作成

情報が記載された各種ドキュメント、情報が記録された電子データ等について、授受方法、保管場所、保管方法、作業場所、使用目的等取扱方法を明確にするため「情報管理簿」を作成すること。

(3) 「情報管理計画書」の変更に関する報告

本業務履行中に、業務開始前に提出した「情報管理計画書」の内容と異なる措置を実施する場合は、以下の手続きを行うこと。

「情報管理計画書」に記載した内容を変更する場合は、当該箇所を変更した「情報管理計画書」を主管課に提出し、承認を得ること。

一時的に、「情報管理計画書」に記載した、情報の取扱いに関する計画又は作業場所における情報セキュリティ確保のための措置とは異なる措置を実施する場合は、原則として事前にその旨を主管課に報告し、承認を得ること。

(4) 作業場所の確認の受け入れ

主管課が指定する場所以外の作業場所について、3(3)で策定した措置の実施状況の確認を、主管課が要請した際は、これを受け入れること。

5. 業務完了時の遵守事項

本業務完了時に 4(2)で作成した「情報管理簿」に記載されているすべての情報について、返却、消去、廃棄の処理を行うこと。なお、その処理について方法、日時、場所、立会人、作業責任者等の事項を網羅した「情報返却等計画書」を事前に主管課に提出し、承認を得ること。処理の終了後、その結果を記載した「情報管理簿」を主管課に提出すること。

政府統計共同利用システムの運用業務

総合評価基準書

独立行政法人 統計センター

1. 件名

政府統計共同利用システムの運用業務

2. 提案依頼事項

提案者は、仕様書に記載の項目に対し提案すること。提案に当たっては、調達目的、調達範囲及びスケジュール等、本調達における業務内容を踏まえて具体的な提案を行うこと。

提案内容は提案者が本調達内で実現し得るものとし、仕様書に記述のある調達以外の発注を要する提案は記載しないこと。また、仕様書に記載した内容と矛盾する提案は行わないこと。仕様書が想定する実現方法と比較してより効果的・効率的な案を提案することも可能とするが、その場合は仕様書が想定する実現方法とは異なる提案である旨を明記すること。

万が一、提案内容が実現できない場合は、主管課との協議の上でその他の方法を検討することとし、検討及びその実現に係る費用は提案者の負担とする。

3. 提案手続

3.1. 提出内容

以下の書類を提出すること。

- (1) 提案書
- (2) 総合評価項目一覧表(提案書の該当項番、提案概要を記載)

3.2. 提出媒体・印数

提出物はいずれも書面及び電子データにて提出すること。

書面については、正1部、副10部を提出すること。

電子データについては、提案者名を記載した CD-R 等に格納し、正副1部ずつ(合計2部)を提出すること。また、電子データは、Microsoft Office2007 形式及び PDF 形式の2種類(当該形式で作成が困難なものを除く)を提出すること。

3.3. 記述方法

各提出文書は以下に従い全て日本語で作成すること。

(1) 提案書

A4 縦長横書き両面とすること。頁数制限は設けない。提案の概要及び「提案区分」を「必須」とする評価項目全てに対する提案内容を記載すること。提案の記載順序は、別紙「総合評価項目一覧表」における「評価項目一覧」に示す順番とし、「評価項目一覧」との対応が分かる索引シール等を付けること。要員の保有資格については証明書の写しを添付すること。

また、正1部のみ提案者名を記載し、副10部には様式や表紙のみならず本文中にも入札者名、会社ロゴマーク、コーポレートカラー等を表示せず、提案者を特定できないものとする。

(2) 総合評価項目一覧表

「提案者記入欄」に、当該評価項目に対応する記載該当箇所を明記すること。

また、正 1 部のみ提案者名を記載し、副10部には様式や表紙のみならず本文中にも入札者名、会社ロゴマーク、コーポレートカラー等を表示せず、提案者を特定できないものとする。

3.4. 選考

総合評価落札方式による落札者選定方式を採用する。提案者は、入札書及び提案書をもって申し込み、後述の「3.4.(1)得点の付与方法」によって得られた評価点の最も高い者を落札者とする。ただし、得点の最も高い者が2者以上あるときは、技術点が最も高い者を落札者とし、技術点と同じ場合は、くじ引きとする。

(1) 得点の付与方法

入札価格を予定価格からの比をもって指標化したものを価格点とし、提案依頼事項に対する提案評価により算定した技術点との加算により評価する加算方式とする。

$$\text{評価点} = \text{価格点} + \text{技術点}$$

価格点と技術点の比率は1:1とする。配点を以下に示す。

評価区分	配点
価格点	6,500 点
技術点	6,500 点

(2) 価格点

価格点は、入札価格を予定価格で除した値を 1 から減じた値に価格点に対する配点を乗じた値とする。

$$\text{価格点} = (1 - \text{入札価格} / \text{予定価格}) \times \text{価格点の配点}$$

(3) 技術点

技術点は、基礎点と加点を加算した値とする。

$$\text{技術点} = \text{基礎点} + \text{加点}$$

配点を以下に示す。

技術点評価区分	配点
基礎点	100 点
加点	6,400 点

ア.基礎点

別紙「総合評価項目一覧表」の「評価項目一覧」において「評価項目種別」が「基礎点」に区

分されている評価項目が全て合格となったものに基礎点を付与する。基礎点評価項目のうち1項目でも不合格となったものは失格とする。

イ. 加点

(ア) 加点評価の項目は、別紙「総合評価項目一覧」の「評価項目一覧」において「評価項目種別」が「加点」に区分されている項目である。

(イ) 評価項目については提案を必須とする評価項目と任意とする評価項目があり「提案区分」が「必須」の項目について、1項目でも提案を記載していない、又は調達仕様書に記載の要件を満たさない者は失格とする。

提案区分	説明
必須	提案を必須とする評価項目
任意	提案は任意であり、記載がある場合には評価する評価項目

(ウ) 加点評価項目については各項目に対する提案の重要度を3段階に分け、それぞれ以下の配点とする。

提案重要度	配点	説明
最重要	800	評価において特に重視する項目
重要	400	評価において重視する項目
普通	200	提案重要度が「最重要」、「重要」以外の項目

(エ) 加点評価項目ごとの評価点は、相対評価により評価ランク A～E の評価を行い、それぞれのランクに該当する得点率を、各評価項目の配点に乗じて算出する。なお、小数点以下は切り捨てとする。

評価ランク	得点率		評価基準
	必須項目	任意項目	
A	100%	100%	かなり優れた提案である
B	70%	70%	優れた提案である
C	30%	30%	やや優れた提案である
D	0%	0%	加点要素なし
E	失格	0%	提案を記載していない、又は調達仕様書に記載の要件を満たしていない

3.5. その他

提案内容に疑義がある場合、主管課から提案者に対し、電話等による質問のほか、対面説明や追加資料の提出を求めることがある。

政府統計共同利用システムの運用業務

総合評価基準書
別紙 総合評価項目一覧表

政府統計共同利用システムの運用業務 評価項目一覧

No.	評価対象	評価項目				評価基準	評価項目種別	提案区分	提案重要度	配点	提案者記入欄		備考	
		記載文書	項番	大項目	中項目						小項目	項番		提案概要・主旨
1	提案書	仕様書		業務内容	電話サービスの構築及び運用	電話サービスの構築及び運用について、有用かつ具体的な提案が明記されているか。 ・構築する電話サービスの構成案が示されているか。 ・通話品質を担保するための方法など、各要求要件を満たすことが客観的に示されているか。 ・電話サービスの具体的な運用方法が示されているか。	加点	必須	重要	400				
2	提案書	仕様書		業務内容	サービスデスクツールの構築及び運用	サービスデスクツールの構築及び運用について、有用かつ具体的な提案が明記されているか。 ・導入するサービスデスクツールの製品とその選定理由が示されているか。 ・各要求要件を満たすことが客観的に示されているか。 ・サービスデスクツールの運用フローなど具体的な運用方法が示されているか。	加点	必須	重要	400				
3	提案書	仕様書		業務内容	システム運用業務	運用監視	システム監視業務について、仕様書の要件を満たし、適切な業務が行える有用かつ具体的な提案が明記されているか。 ・障害等の検知を早期に漏れなく把握するための方法が示されているか。	加点	必須	普通	200			
4	提案書	仕様書		業務内容	システム運用業務	障害対応	障害対応業務について、仕様書の要件を満たし、適切な業務が行える有用かつ具体的な提案が明記されているか。 ・障害検知時の対応方法が示されているか。 ・設計開発等業者、基盤サービス提供者等との連携方法が示されているか。 ・障害管理、課題管理に関する対応方法が示されているか。	加点	必須	重要	400			
5	提案書	仕様書		業務内容	システム運用業務	可用性管理	可用性管理業務について、仕様書の要件を満たし、適切な業務が行える有用かつ具体的な提案が明記されているか。 ・確実なバックアップ及びリストアを行うための対応方法が示されているか。	加点	必須	普通	200			
6	提案書	仕様書		業務内容	システム運用業務	性能管理	性能管理業務について、仕様書の要件を満たし、適切な業務が行える有用かつ具体的な提案が明記されているか。 ・性能劣化時の対応方法が示されているか。 ・異常検知、仮想サーバのリソース変更等における対応方法並びに設計開発等業者及び基盤サービス提供者等との連携方法が示されているか。	加点	必須	普通	200			
7	提案書	仕様書		業務内容	システム運用業務	セキュリティ管理	セキュリティ管理業務について、仕様書の要件を満たし、適切な業務が行える有用かつ具体的な提案が明記されているか。 ・アクセス制限管理、証跡管理等に関する対応方法が示されているか。 ・セキュリティ情報の収集、分析に関する対応方法が示されているか。 ・設計開発等業者及び基盤サービス提供者等との連絡や調整に係る体制、インシデント検出時の対応方針が示されているか。	加点	必須	重要	400			
8	提案書	仕様書		業務内容	システム運用業務	構成管理	構成管理業務について、仕様書の要件を満たし、適切な業務が行える有用かつ具体的な提案が明記されているか。 ・資産台帳、ドキュメント管理台帳、アプリケーションのバージョン管理の方法が示されているか。	加点	必須	普通	200			
9	提案書	仕様書		業務内容	システム運用業務	変更管理・リリース管理	変更管理・リリース管理業務について、仕様書の要件を満たし、適切な業務が行える有用かつ具体的な提案が明記されているか。 ・変更要求又はリリース要求を確実に実施するための方法が示されているか。 ・主管課、設計開発等業者及び基盤サービス提供者等との連携方法が示されているか。	加点	必須	普通	200			
10	提案書	仕様書		業務内容	システム運用業務	ストレージ管理	ストレージ管理業務について、仕様書の要件を満たし、適切な業務が行える有用かつ具体的な提案が明記されているか。 ・ディスク使用状況を管理し、不要なテンポラリファイルの削除などの運用方法が示されているか。	加点	必須	普通	200			
11	提案書	仕様書		業務内容	システム運用業務	安全管理	安全管理業務について、仕様書の要件を満たし、適切な業務が行える有用かつ具体的な提案が明記されているか。 ・パッチ適用、アップデート及びシステム設定変更に関し、設計開発等業者及び基盤サービス提供者等との連携方法、作業方法が示されているか。	加点	必須	普通	200			
12	提案書	仕様書		業務内容	システム運用業務	ヘルプデスク業務	ヘルプデスク業務について、仕様書の要件を満たし、適切な業務が行える有用かつ具体的な提案が明記されているか。 ・問合せの記録方法や管理手法が示されているか。 ・迅速かつ正確な対応を行うための方策が示されているか。 ・FAQ作成、ナレッジ管理に関する方針が示されているか。	加点	必須	重要	400			
13	提案書	仕様書		業務内容	システム運用業務	報告関係	報告関係業務について、仕様書の要件を満たし、適切な業務が行える有用かつ具体的な提案が明記されているか。 ・日時報告や月次報告を行うための各種報告書の報告書イメージが示されているか。 ・SLA管理の実績収集の方法が示されているか。 ・主管課、システム運用要員及びヘルプデスク要員に情報共有を図る方策が示されているか。	加点	必須	普通	200			

No.	評価対象	評価項目				評価基準	評価項目種別	提案区分	提案重要度	配点	提案者記入欄		備考
		記載文書	項番	大項目	中項目						小項目	項番	
14	提案書	仕様書		業務内容	システム運用業務	主管課からの依頼に基づく作業 ・主管課からの依頼に基づく作業について、実施体制、方法などが示されているか。	加点	必須	普通	200			
15	提案書	仕様書		業務内容	その他	その他、業務内容の記載する要求要件以外で、運用業務を行う上で有用と考えられる独自の提案がされているか。	加点	任意	重要	400			
16	提案書	仕様書		体制	-	本業務の実施に必要な体制・人員について、有用かつ具体的な提案が明記されているか。 ・システム運用責任者、情報セキュリティ管理責任者について、その責務を理解し、関係者との円滑な連携や本業務の統制などを図ることが可能な担当者が配置されていることが示されているか。 ・体制内の連携方法や主管課とのコミュニケーション方法が示されているか。 ・本業務を実施する上で必要となる人員が確保され、1日のシフト体制や繁忙期を踏まえた体制が示されているか。 ・常駐要員以外のバックアップ体制が示されているか。 ・各要員のスキル向上や引き継ぎ方法など、体制の維持及び向上が図られる方法が示されているか。	加点	必須	最重要	800			
17	提案書	仕様書		情報セキュリティ対策	-	情報セキュリティ対策について、有用かつ具体的な提案が明記されているか。 ・情報保護・管理要領を遵守するための体制及び方針が示されているか。 ・情報セキュリティ対策の実施結果について、主管課への報告内容が示されているか。	加点	必須	重要	400			
18	提案書	仕様書		請負者の要件	-	システム運用に関するスキルを有する者が業務実施体制に含まれているか。 ・各要員について、要求されている資格やスキルが示されているか。 ・過去に従事した経験や実績などの内容が具体的に示されているか。 ・本業務を実施する上で有用と思われる資格や実績などが示されているか。	加点	必須	重要	400			
19	提案書	仕様書		請負者の要件	-	情報セキュリティマネジメントシステム (ISMS) の認証及びプライバシーマークの認定の取得又は各同等以上の情報セキュリティ対策を実施していることが明記されているか。	基礎点	必須	-	-			
20	提案書	仕様書		その他	-	その他、仕様書全体を通じて、本業務を履行する上で有用と考えられる独自の提案がされているか。	加点	任意	重要	400			
21	提案書	仕様書		その他	ワーク・ライフ・バランス等の推進に関する指標	[女性活躍推進法に基づく認定評価基準] 1段階目 (*1) 75点、2段階目 (*1) 150点 3段階目 200点、行動計画 (*2) 40点 (ワーク・ライフ・バランス等の推進に関する指標について) 複数の認定等に該当する場合は、最も配点が高い区分(認定)より加点を行なうものとする。 *1 労働時間等の働き方に係る基準は満たすことが必要 *2 女性活躍推進法に基づく一般事業主行動計画の策定義務がない事業主(常時雇用する労働者の数が300人以下のもの)に限る(計画期間が満了していない行動計画を策定している場合のみ)。 [次世代法に基づく認定評価基準] くるみん認定企業 75点 プラチナくるみん認定企業 150点 [若者雇用促進法に基づく認定評価基準] ユースエール認定企業 150点 (複数の認定等に該当する場合は、最も配点が高い区分により加点を行う)	加点	任意	普通	200			絶対評価により加点。

配点

評価項目種別	提案区分	提案重要度	項目数	配点
基礎点	-	-	1	100
		最重要	1	800
加点	必須	重要	7	2800
		普通	9	1800
		最重要	0	0
	任意	重要	2	800
		普通	1	200
		合計		21