

防衛省中央OAネットワーク・システム
運用管理役務調達仕様書
(案)

平成28年6月
防衛省整備計画局情報通信課

目次

1 総則	1
1. 1 適用範囲	1
1. 2 用語の定義	1
1. 3 引用文書等	2
1. 4 一般事項	3
2 本役務に関する要求	4
2. 1 概要	4
2. 2 実施場所、役務期間、役務時間及び人員	5
2. 2. 1 実施場所	5
2. 2. 2 役務期間	6
2. 2. 3 役務時間	6
2. 2. 4 人員	6
2. 3 役務員	6
2. 3. 1 統括役務員及び副統括役務員の選任	6
2. 3. 2 役務員の要件	7
2. 3. 3 役務従事者名簿の提出	8
2. 3. 4 役務員の交代	8
2. 3. 5 役務員の管理	8
2. 3. 6 役務員の変更の届出	8
2. 3. 7 役務員の履歴書等の提出	8
2. 4 運用計画書、運用実施要領書等の作成等	8
2. 4. 1 運用計画書の作成等の支援	8
2. 4. 2 運用実施要領書の作成等の支援	8
2. 4. 3 業務計画書の提出	9
2. 5 役務内容及び実施要件	9
2. 5. 1 各作業共通	16
2. 5. 2 サービスデスク	17
2. 5. 3 障害管理	18
2. 5. 4 問題管理	19
2. 5. 5 変更管理	19
2. 5. 6 リリース管理	19
2. 5. 7 構成管理	20

2. 5. 8 保全管理	21
2. 5. 9 セキュリティ管理	22
2. 5. 10 役務実施報告	23
2. 5. 11 一般役務員管理	26
2. 5. 12 課室等担当者との調整	26
2. 5. 13 その他	26
3 提出書類	26
4 検査	28
5 秘密の保全	28
6 資料の貸与	29
7 資料の修正等	29
8 官の支援	29
9 著作権	29
10 その他	30

別冊 防衛省中央OAネットワーク・システム運用管理役務調達仕様書別冊

※本要項における別冊の参照

本要項における^{カタカナ}は、防衛省中央OAネットワーク・システム運用管理役務調達仕様書別冊によるものとする。

※所定の手続きを踏まえた上で閲覧可能とする

1 総則

1. 1 適用範囲

この仕様書は、防衛省中央OAネットワーク・システム（以下「省OAシステム」という。）の運用管理役務（以下「本役務」という。）について適用する。

1. 2 用語の定義

この仕様書で用いる主な用語の定義は、以下のとおり。

- (1) 各機関等： 内部部局、統合幕僚監部、陸上幕僚監部、海上幕僚監部、航空幕僚監部、情報本部、防衛監察本部及び防衛装備庁を指す。ただし、組織名称に変更があった場合は、最新のものを適用するものとする。
- (2) システム利用者： 省OAシステムを利用する職員を指す。
- (3) 機関等担当者： 各機関等において省OAシステムの運用を担当する職員を指す。
- (4) 課室等担当者： 各機関等の各課室において省OAシステムの運用を担当する職員を指す。
- (5) システム管理者： 省OAシステム全般の運用管理を担当する職員を指す。
- (6) 役務員： 統括役務員、副統括役務員及び一般役務員の総称であり、本役務を実施する者を指す。
- (7) 端末類： 個人端末、移動端末及び運用管理端末を指す。
- (8) 個人端末： 防衛省市ヶ谷地区（所在地：東京都新宿区市谷本村町5－1）及び参議院別館防衛省政府控室（所在地：東京都千代田区永田町1－7－1）において、システム利用者が使用する据え置き型の端末を指す。
- (9) 運用管理端末： システム管理者及び役務員が省OAシステムの運用管理のために使用する端末を指す。
- (10) 移動端末： 端末類のうち個人端末及び運用管理端末を除く可搬型の端末を指す。
- (11) プリンタ類： プリンタ、複合機及びスキャナを指す。
- (12) 借上ソフトウェア： 省OAシステムの借上対象となるソフトウェアを指す。
- (13) 官給ソフトウェア： 官が省OAシステムに導入したソフトウェアのうち、ファイル暗号化ソフトウェア、ウィルス対策ソフトウェアを指す。
- (14) 官品ソフトウェア： 借上ソフトウェア及び官給ソフトウェア以外で官が所有し、省OAシステムに導入した（又は導入する）ソフトウェアを指す。
- (15) D I I： Defense Information Infrastructure（防衛情報通信基盤）の略名で、自衛隊が共通に使用する音声通信網及びデータ通信網を指す。また、データ通信網に接続を承認された情報システムに必要なサービスを

提供するものである。

- (16) ODB登録用シート： 政府情報システム管理データベースに登録するための各種様式を指す。
- (17) 身分証 I Cカード： 行政機関が所属する職員に発行する非接触式 IC カードである身分証を指す(省 O A システムで発行及び管理は行わない)。
- (18) I Cカード立入証： 防衛省市ヶ谷庁舎の門に設置されたゲートを通過させるために防衛省が発行する非接触式 IC カードである立入証等をいう(省 O A システムで発行及び管理は行わない)。
- (19) ログオン専用 I Cカード： 兼務先において本務元で使用するものと別の I D を使用するユーザに対して、本システムへのログオン認証を行うことを目的として、システム管理者が発行する非接触式 IC カードをいう(省 O A システムで発行及び管理を行う)。

1. 3 引用文書等

この仕様書における引用文書は、この仕様書に規定する範囲内において、この仕様書の一部をなすものであり、引用文書に定める項目がこの仕様書と相違する場合は、この仕様書を優先する。

なお、引用文書及び関連文書は、入札書又は見積書の提出時における最新版とする。

(1) 引用文書

ア 仕様書等

- (ア) **防衛省中央 O A ネットワーク・システム借上** (平成 28 年度)
- (イ) **防衛省中央 O A ネットワーク・システムの運用支援役務** (平成 23 年度)
- (ウ) **防衛省中央 O A ネットワーク・システム運用管理役務民間競争入札実施要項** (平成 28 年度)

イ 法令等

- (ア) **情報システムに係る調達上の信頼性の確保について (通達)** (防管装第 6186 号。13.8.10)
- (イ) **装備品等及び役務の調達における情報セキュリティの確保について (通達)** (防経装第 9246 号。21.7.31)
- (ウ) **秘密保全に関する訓令** (平成 19 年防衛省訓令第 36 号)
- (エ) **防衛装備庁における秘密保全に関する訓令** (平成 27 年防衛装備庁訓令第 26 号)
- (オ) **国民の祝日に関する法律** (昭和二十三年法律第百七十八号)
- (カ) **国等による環境物品等の調達の推進等に関する法律** (平成十二年五月三十一日法律第百号)
- (キ) **個人情報の保護に関する法律** (平成 15 年法律第 57 号)
- (ク) **政府情報システムの整備及び管理に関する標準ガイドライン** (2014 年 (平成 26 年) 12 月 3 日各府省情報化統括責任者 (CIO) 連

絡会議決定) (以下「**ガイドライン**」という。)

(ケ) **政府情報システムの整備及び管理に関する標準ガイドライン実務手引書について** (2015 年 (平成 27 年) 3 月 19 日付) (以下「**ガイドライン実務手引書**」という。)

(2) 関連法令等

ア **防衛省の情報保証に関する訓令** (平成 19 年防衛省訓令第 160 号)

イ **防衛省の情報保証に関する訓令の運用について (通達)** (防運情第 9248 号。19. 9. 20)

ウ **防衛省業務継続計画について (通達)** (防官文第 7952 号。20. 6. 30)

エ **防衛情報通信基盤データ通信網管理運用規則** (自衛隊統合達第 27 号。平成 20 年 3 月 25 日)

オ **政府共通ネットワーク利用ガイド**

1. 4 一般事項

(1) 契約相手方は、本役務契約の履行に当たり、この仕様書の各要素を満足させなければならない。

(2) 契約相手方は、本役務契約の履行に係る官との連絡調整及び契約相手方が行う業務全般を統括する者を定め、システム管理者に通知するものとする。

(3) 契約相手方は、本役務契約の履行に当たり、第三者を従事させる必要がある場合には、**情報システムに係る調達上の信頼性の確保について (通達)** に定める特約条項を適用する。

(4) 本役務に係る成果物及び類似の派生物 (企画等の構想も含む。) における一切の著作権及び所有権は、官に帰属するものとする。

(5) 契約相手方は、貸与された資料等がある場合、その取扱いなどに関し、官の指定する条件を遵守し、業務の完了後直ちに返却するものとする。

(6) 契約相手方は、会社で利用するパソコン等については、ウィルス対策ソフトのウィルス定義体を最新に維持したものを使用することとし、ファイル交換ソフト (インターネットを通じてファイルを不特定多数と共有することを目的としたソフトウェア等) をインストールしていないこと。さらに、役務員等が個人で所有しているパソコン等を使用してはならない。第三者を従事させる場合も同様とする。

なお、会社で利用するパソコン等には、本業務に利用するパソコン等、及び本業務の実施に利用しないパソコン等の双方を含む。

(7) パソコン等へ保存する業務関係書類のデータについては、その内容について、あらかじめシステム管理者の了解を得るものとする。

なお、業務関係書類とは、契約相手方が本役務契約に基づき作成するすべての書類とする。

(8) 契約相手方は、契約履行開始までに**防衛省中央OAネットワーク・システム借上契約**における契約相手方 (以下「省OAシステム借上契約相手

方」という。)及び現行の省OA運用管理役務契約における契約相手方(以下「現行契約相手方」という。)から本役務契約の履行に支障がないよう運用管理に必要な業務内容の引継ぎを受けるものとする。

- (9) 契約相手方は、本役務の契約期間終了に伴い、次の運用管理役務の契約相手方が決まった場合には、必要な業務内容の引継ぎを行うものとする。
- (10) 契約相手方は、携帯型情報通信・記録機器等及びパソコン等並びに可搬記憶媒体については、本役務契約の履行に必要な場合を除き、**2.2.1** 項の「**実施場所**」に持ち込み及び持ち出ししてはならない。
- (11) 契約相手方は、以下の資格の保有状況について、契約担当官等の確認を得るものとする。資格については、それを証明する書面(認定証など)の写しを提出することとし、資格を保有しない場合は、各資格に準じている事が確認できる資料を提出すること。

ア JIS Q 15001

イ JIS Q 9001 (ISO9001)

ウ JIS Q 27001 (ISO27001)

- (12) 契約相手方は、契約後速やかに**ガイドライン**の「別紙2 情報システムの経費区分」に基づき区分された契約金額の内訳を記載したODB登録用シート(契約金額内訳)を提出すること。

2 本役務に関する要求

2.1 概要

本役務は、**1.3** 項の「**引用文書等**」で規定する省OAシステムの運用管理を目的とし、省OAシステムの機器及び各サービスを安定稼働させ、円滑な運用を図るため、必要な役務員を常駐させるものである。

省OAシステムの運用及び整備スケジュールについては**別紙3**に示す。また、省OAシステムに関係する主な事業名及び役割については、**表1**のとおりとし、省OAシステムにおけるシステム提供機能は、**表2**のとおりとする。

表1 関係する事業名及び役割

No	関係する事業名	実施期間等	役 割
1	現行の省OAシステムの運用管理役務	24.3～ 29.2	現行省OAの運用及びヘルプデスク業務、構成管理業務等を実施。
2	省OAシステムの借上	28.9頃～ 29.3	次期省OAの設計・構築及びハードウェア・ソフトウェアの借り上げを実施。
3	省OAシステムの保守役務	29.3～ 33.2	次期省OAのハードウェア・ソフトウェアの保守業務等を実施。

表 2 省OAにおけるシステム提供機能

系	機能分類	主な機能
部内系	エンドユーザ向け機能	・電子メール送受信機能 ・文書作成・編集機能 ・ファイル共有機能 ・グループウェア機能 ・ターミナルサービス機能
	運用・管理機能	・申請機能 ・運用管理機能 ・バックアップ機能 ・障害検知機能 ・ユーザ管理機能 ・ウイルス対策機能
部外系	エンドユーザ向け機能	・インターネット電子メール機能 ・インターネット Web 閲覧機能 ・文書閲覧機能
	運用・管理機能	・運用管理機能 ・バックアップ機能 ・障害検知機能 ・ユーザ管理機能 ・ウイルス対策機能 ・シングルサインオン認証機能

2. 2 実施場所、役務期間、役務時間及び人員

2. 2. 1 実施場所

年末年始（12月29日～1月3日）を除く平日8時30分から21時までについては、防衛省市ヶ谷地区のシステム管理者が指定する場所（以下「省内実施場所」という。）とする。平日8時30分から21時以外の時間（以下「夜間休日」という。）での実施場所（以下「役務事務所」という。）については、下記の要件を満たす場所とする。また、夜間休日において、システム管理者が指示した場合及び障害発生時等の緊急を要する場合については、省内実施場所に対応するものとする。

- (1) 役務事務所内の入室管理については、以下の事項を満たすものとする。
 - ア 入退室については、ICカード認証、生体認証、暗証番号認証及び共通連防止機能のうち、いずれか2項目以上による入室制限ができること。
 - イ 私物管理を行うための保管用ロッカーが整備されていること。
 - ウ 監視カメラによる24時間入退室監視のセキュリティが確保されていること。
- (2) 役務事務所の所在地については、防衛省市ヶ谷地区まで、徒歩により、

30分以内に到着することが可能な場所であること。

(3) 役務事務所は、役務の開始までに用意をすること。

2. 2. 2 役務期間

平成29年3月1日(水)から平成34年2月28日(月)までとする。

なお、契約締結後から平成29年2月28日(火)までについては、現行契約相手方からの引継ぎ期間とする。

2. 2. 3 役務時間

24時間365日を基準とする。

2. 2. 4 人員

本役務を実施するための役務員は、統括役務員、副統括役務員及びシステムエンジニア（以下「システムエンジニア等」という。）並びにサービスデスク役務員とし、以下のとおりとする。

- (1) 役務員1名の作業時間は、1日8時間を基準とする。
- (2) サービスデスク役務員は、**表3**（10ページから16ページ参照）に示す役務内容のうち大項目「サービスデスク」の作業を主に実施し、システムエンジニアは、「サービスデスク」以外の作業を主に実施するものとする。
- (3) 契約相手方は、**表3**（10ページから16ページ参照）に示す役務作業項目を実施するために必要な人員について、体制を整備することとし、人員の算出に当たっては**別紙1**における従来の実施状況を参考及び**別紙2**に示す本役務の対象範囲を参考とすること。ただし、統括役務員及び副統括役務員の人数については、**2.3.1**のとおりとする。
- (4) 本役務の体制を整備するに当たって、契約相手方は、本役務開始直後、職員の異動時期（主に毎年3月、4月、8月）等におけるシステム利用者からの問合せ等の増加にも支障なく対応できるよう留意すること。なお、本役務の体制を強化する際に、電話回線の増設（最大2回線を想定）を必要とする場合は、官と協議すること。

2. 3 役務員

2. 3. 1 統括役務員及び副統括役務員の選任

契約相手方は、役務期間を通じて以下に示す職務に従事させる統括役務員1名及び統括役務員を補佐する副統括役務員2名を選任するものとする。

なお、契約期間満了前に、やむを得ない事情で変更する場合も同様とする。

- (1) 本役務の業務全般の統括
- (2) **表8**（26ページから27ページ参照）に掲げる報告書等に関するシステム管理者への報告
- (3) 一般役務員に対する監督・指導
- (4) 運用管理業務に関するシステム管理者との連絡・調整
- (5) 運用管理業務に関するシステム管理者からの要望への対応
- (6) インシデントのプロセス管理
- (7) 本役務及びシステム運用に対するクレームへの対応と要望に対する改

善

- (8) その他、システム管理者の指示に基づく職務

2. 3. 2 役務員の要件

- (1) 各役務員個別の要件

各役務員は、本役務を実施するにあたって、以下の事項を満たすものとする。

ア 統括役務員及び副統括役務員

- (ア) サービスデスク業務又はシステム運用業務において、要員管理を遂行するとともに、チームをリードして目的を遂行できる立場での勤務経験を統括役務員については5年以上、副統括役務員については3年以上を有していること。

- (イ) 以下のいずれかの資格又は能力を有すること。資格については、それを証明する書面（認定証など）の写し、能力については、経験から能力を有することを説明した資料（システム経歴書など）を提出すること。

- a 情報処理技術者試験（IT サービスマネージャ試験）
- b PMP（プロジェクト・マネジメント・プロフェッショナル）
- c 「ITスキル標準V3 2011」に基づくプロジェクト・マネジメント職種のレベル4以上に相当する能力

イ サービスデスク役務員

- (ア) サービスデスク業務の経験を1年以上有していること。

- (イ) 以下のいずれかの資格を有すること。資格については、それを証明する書面（認定証など）の写しを提出すること。

- a コンタクトセンター検定試験（オペレータ資格以上）
- b パソコン検定試験（3級以上）
- c 情報処理技術者試験（IT パスポート以上）

ウ システムエンジニア

- (ア) システム運用の業務又はシステム保守業務の経験を1年以上有していること。

- (イ) 以下のいずれかの資格を有すること。資格については、それを証明する書面（認定証など）の写しを提出すること。

- a MCSA (Microsoft Certified Solutions Associate) 又は MCTS (Microsoft Certified Technology Specialist) 以上
- b CCNA (Cisco Certified Network Associate) 以上
- c CompTIA 認定資格 (Professional Certification 以上)
- d ITIL foundation 以上
- e 情報処理技術者試験（基本情報技術者試験以上）

- (2) 各役務員共通の要件

日本国籍を有していること。

2. 3. 3 役務従事者名簿の提出

契約相手方は、システム管理者に**役務従事者名簿**(別紙4を参照すること。)を提出し、承認を得るものとする。

2. 3. 4 役務員の交代

- (1) システム管理者は、本役務を実施するうえで、役務員の技術レベル、資質、態度等が運用管理業務に不適正と認められる場合には、当該不適正事項を契約相手方に提示した上で、役務員の交代を要求することができる。
- (2) 契約相手方は、前項のシステム管理者の要求に対して速やかに適正な役務員に交代し、システム管理者に**役務従事者名簿**を提出の上、承認を得るものとする。
- (3) 契約相手方は、役務員が事故、病気若しくは公共交通の遅延等により勤務できない状況である場合には、当該役務員と同等の技術レベルを有した役務員に交代することにより速やかに対応すること。

2. 3. 5 役務員の管理

統括役務員及び副統括役務員は、一般役務員の技術レベルを管理し、役務員の技術レベルを維持若しくは向上すること。

2. 3. 6 役務員の変更の届出

契約相手方は、役務員に異動、退職、長期休暇等が生じ、役務員の追加、変更等が必要となった場合には、十分な時間的余裕をもってシステム管理者に**役務従事者名簿**(別紙4を参照すること。)を提出し、承認を得るものとする。

2. 3. 7 役務員の履歴書等の提出

契約相手方は、**役務従事者名簿**に掲載した全ての役務員について、職務経歴、写真及び社員であることを証明する書類並びに関連する就業規則等をシステム管理者に提出し確認を得るものとする。

なお、役務員を変更する場合も同様とする。

2. 4 運用計画書、運用実施要領書等の作成等

2. 4. 1 運用計画書の作成等の支援

- (1) 契約相手方は、**ガイドラインの第3編第9章1.3)**に示された「運用計画」の記載内容に基づく**運用計画書**を官が作成するに当たり、作業概要、作業体制に関する事項、スケジュールに関する事項、成果物に関する事項等を記載した資料(以下「運用計画書関連資料」という。)を提出し、システム管理者の確認を得るものとする。

また、運用計画書関連資料の修正等が発生した場合は、速やかにシステム管理者の確認を得るものとする。

- (2) 契約相手方は、運用計画書関連資料のうち、作業概要については、**ガイドラインの第3編第9章3)**を参考として、対象範囲の監視、運用作業を具体化した監視項目、運用業務フロー等の作業項目及び作業内容について、作成するものとする。

2. 4. 2 運用実施要領書の作成等の支援

- (1) 契約相手方は、運用開始前までに、**ガイドラインの第 3 編第 9 章 1.4)**に示された「運用実施要領」の記載内容に基づく**運用実施要領書**を官が作成するに当たり、コミュニケーション管理、体制管理、作業管理、リスク管理、課題管理、システム構成管理、変更管理、情報セキュリティ対策等を記載した資料（以下「運用実施要領書関連資料」という。）を提出し、システム管理者の確認を得るものとする。

また、運用実施要領書関連資料の修正等が発生した場合は、速やかにシステム管理者の確認を得るものとする。

- (2) 契約相手方は、運用実施要領書関連資料の作成に当たっては、**ガイドライン実務手引書の第 3 編第 9 章 1.4)**を参考として、本役務を実施するために必要な作業手順書も併せて作成するものとする。

2. 4. 3 業務計画書の提出

契約相手方は、役務従事者名簿の内容を反映した実施体制、省 O A システム借上契約相手方及び現行契約相手方からの引継ぎに係るスケジュール及び役務開始までの準備に係るスケジュールを記載した業務計画書を契約後速やかに提出し、システム管理者の承認を得るものとする。

2. 5 役務内容及び実施要件

役務員は、官が貸与する省 O A システム管理者マニュアル（**防衛省中央 O A ネットワーク・システム借上**において、省 O A システム構築事業者がシステム導入教育に伴って作成するシステム管理者向けのシステム取扱説明書をいい、省 O A システムに導入する機材に関して運用上必要となる操作説明等が記載されたものをいう。）等の他、本役務を実施する上で必要となる資料に基づき、省 O A システム等の仕様及び接続形態並びに省 O A システムに関連する他システム（D I I を含む。）（以下「省 O A 関連システム」という。）との接続形態を十分に熟知した上で作業を行うこととし、必要に応じて防衛省中央 O A ネットワーク・システム保守役務契約における契約相手方（以下「省 O A システム保守役務契約相手方」という。）等と連携して作業を行うものとする。

役務員が実施する役務作業項目及び概要の一覧については、**表 3**（10 ページから 16 ページ参照）のとおりとし、各作業の実施に関する要件について、**2.5.1 項から 2.5.13 項**に示す。

また、各作業の実施に当たっては、**2.4.2 項**に示す運用実施要領書に従うこと。

表 3 役務作業項目及び概要

番号	大項目	中項目	小項目	概 要	役 務 ¹	備 考
1	サービス デスク	ヘルプデ スク	システム利用 者対応窓口	システム利用者か らの問合せ及び各 種依頼の受付	○	省〇Ａシステムの操 作及び運用について、 電話若しくはメール による問合せに対す る対応。各種問題切り 分けに関するシステ ムエンジニア等への 作業依頼を含む。 障害等の受付は、項番 6による。
2				問合せ等内容の記 録	○	問合せ等内容は、電子 的に記録し、システム 管理者及び役務員の 情報共有を可能とす る。
3			システム利用 方法問合せ対 応	対応が容易若しく は既出の問合せに 対する回答	○	パスワードの初期化 等の定型的な問合せ に対し、電話又は遠隔 操作で対応する。
4				官給ソフトウェア に関する問合せに 対する回答	○	必要に応じてソフト ウェア提供元へ確認 し、回答する。
5			申請等の受付 業務の対応	各機関等からのシ ステム変更、異動 等の申請につい て、申請の受付、 対応及び申請情報 の管理を行う	○	
6			障害等の受付 業務の対応	システム利用者か らの障害通知の受 付を行う	○	障害内容の確認に関 するシステムエンジ ニア等への作業依頼 を含む。
7		ホームペ ージ（防 衛省内向 け）の更 新	ホームページ （防衛省内向 け）管理	省〇Ａに関するホ ームページ（防衛 省内向け）登録、 更新及び削除	○	掲載するコンテンツ についてホームペー ジ（防衛省内向け）に アップロード等を実 施する。また、軽微な 改修及び更新等を実 施する。

¹ ○は役務員が主体的に行う作業、△は官又は借上保守に係る作業に対する支援作業として行うもの。

番号	大項目	中項目	小項目	概 要	役 務 ¹	備 考
				頻出する問合せ等 内容及び回答の掲 示	○	F A Qを作成し、更新 してホームページ(防 衛省内向け)に掲載す る。
8		グループ ウェアの 設定	グループウェ ア管理	省O A及び各課室 に関するポータル サイトの作成及び 設定の実施	○	ポータルサイトの作 成及びポータルサイ ト管理者の設定を実 施する(ポータルサイ トの更新は除く)。
9		I Cカー ド(ログ オン専用 I Cカー ド)	I Cカード管 理	I Cカード利用登 録(新規システム 利用者、臨時カー ド等)	○	
10				I Cカード利用停 止の処置(紛失時)	○	
11		アクセス 権管理	ファイルサー バのアクセス 権管理	ファイルサーバに おける各フォルダ のアクセス権設定 状況の調査	○	年1回を基準に実施
12				アクセス権調査結 果の集計及び官へ の報告	○	
13	障害管理	障害内容 の確認	障害対応	障害の一次切り分 け	○	サービスデスク等か らの連絡による障害 通知への対応を含む。
14				軽微な障害からの 復旧	○	借上保守による対応 が不要なもの(端末類 の再セットアップ、省 O Aシステム保守役 務契約相手方への障 害の連絡及び省O A システム保守役務契 約相手方による端末 修理時の立会対応の 対応等)を対象とす る。
15				障害内容の記録管 理	○	
16			保守窓口	障害箇所の調査	△	電話又はメールによ り対応する。
17		保守対応	ハードウェア 修理	復旧方法の検討及 び復旧スケジュー ルの設定	△	
18			ハードウェア 障害復旧	障害対応に伴うシ ステムの再起動	○	
19			ソフトウェア 障害復旧 データ復旧	障害復旧後の動作 確認	○	

番号	大項目	中項目	小項目	概 要	役 務 ¹	備 考
20				障害対応等報告書の作成及び提出	△	
21	問題管理	省OAシステムの 問題管理	システム管理者に対する技術支援	借上契約相手方が導入したハードウェア、借上ソフトウェア、官給ソフトウェア及び官品ソフトウェアに関するシステム管理者からの問合せ及び要望事項への対応	△	
22			大規模災害等の非常時訓練における対応	官が実施するシステム継続訓練等におけるシステムの正常性確認、復旧手順の確認等の技術的な支援を行う。また、非常時におけるシステム復旧要領の作成及び官への技術支援を行う。	○	システム継続訓練等は年3回程度実施
23	変更管理	形態管理	借上ソフトウェア及び官給ソフトウェア修正版適用（OSを含む）	適用する借上ソフトウェア及び官給ソフトウェア修正版の選定	○	借上ソフトウェアに関する情報は、省OAシステム保守役務契約相手方が提供し、選定においても同契約相手方の支援を受ける。また、適用手順は、官が貸与する省OAシステム管理者マニュアルに従う。
24				適用実施計画の作成及び官との調整	○	
25				検証の実施	○	
26				借上ソフトウェア及び官給ソフトウェア修正版の適用設定及び実施	○	
27	リリース管理	省OAシステムの運用管理	ウィルス定義体適用管理	適用するウィルス定義体の選定及び検証	○	サーバ及び端末類を対象にウィルス定義体の適用を行う（1日1回を基準）。
28				定義体の配布設定及び実施	○	
29			セキュリティパッチ適用（OS）	適用するOSセキュリティパッチの選定	○	サーバ及び端末類を対象とし、月1回以上実施（臨時更新を含む） 選定においては省OAシステム保守役務
30				適用実施計画の作成及び官との調整	○	
31				検証の実施	○	

番号	大項目	中項目	小項目	概 要	役 務 ¹	備 考
32				OSセキュリティ パッチの適用設定 及び実施	○	契約相手方の支援を 受けるものとし、適用 手順は、官が貸与する 省OAシステム管理 者マニュアルに従う。
33			システム利用 者管理	省OAシステム新 規利用者の登録	○	
34			システム利用 者データ修正	省OAシステム既 存利用者の登録内 容変更及び削除	○	身分証ICカード、IC カード立入証の忘 失時の対応、パスワ ード忘失時のリセット 対応及びDIIサー ビス利用申請を含む。
35			S/MIMEメール 情報管理	S/MIMEメール利用 者の登録、削除	○	
36				公開鍵、秘密鍵の 登録	○	
37			個人端末管理	個人端末設置場所 変更に伴う個人端 末の設定変更	○	設定変更手順は、官が 貸与する省OAシス テム管理者マニユ アルに従う。
38			プリンタ類管 理	プリンタ類設置場 所変更に伴うプリ ンタ類の設定変更	○	
39			移動端末管理	貸出に伴う移動端 末の設定	○	
40				移動端末の貸出及 び移動端末貸出台 帳の更新	○	
41				移動端末の返却時 の受領、設定初期 化等の実施	○	
42			端末類マスタ 更新	適用すべき差分セ キュリティパッ チ、追加ソフトウ ェア等の選定	○	各機関等の端末類マ スタを対象とし、年1 回を基準に実施し、年 間の運用状況を考慮 して選定する。
43				端末類マスタの更 新作業の実施	○	
44		H/W、S/W の接続又 はインス トール等	官品ソフトウ ェアインスト ール	事前動作検証及び 手順確認	○	運用管理端末又は予 備機で検証する。
45				インストールに伴 う設定変更	○	通信ポートの開放等 を実施する。
46				インストール対象 の端末類における ソフトウェアイン ストールの実施	○	
47			周辺機器の接 続	事前動作検証及び 手順確認	○	運用管理端末及び予 備機で検証する。

番号	大項目	中項目	小項目	概 要	役 務 ¹	備 考
48				ハードウェア接続に伴うデバイス接続の許可設定	○	設定手順は、予め手順化されたものに従う。
49				ハードウェア接続の実施	○	
50			官品ソフトウェア修正版適用 【ソフトウェア改良版の提供】	官品ソフトウェア修正版適用の検討及び検証	○	
51				適用スケジュールの設定	△	
52				官品ソフトウェア修正版適用の実施	○	
53				官品ソフトウェア修正版適用後の動作確認の実施	○	
54			N A S（システム管理者指定）管理	システム管理者が指定するN A Sの接続、アクセス権付与及び削除	○	
55			ネットワーク管理	ネットワーク機器の設定変更	○	端末類、プリンタ類の設置場所変更等に伴う作業
56				ネットワークケーブルの敷設作業の支援	○	
57	構成管理	省O Aシステムの運用管理	システム利用者管理	システム利用者管理台帳の更新	○	アクセス権の管理を含む。
58			端末類管理	端末類等管理台帳の更新	○	I Pアドレス管理、M A Cアドレス管理、端末類及びプリンタ類の状態管理並びに消耗品在庫管理、端末類及びプリンタ類の設置状況及びソフトウェアのバージョン管理
59			周辺機器の接続	端末類等管理台帳の更新	○	周辺機器の接続情報を管理する。
60			O D B登録用シート等の管理	O D B登録用シート等の作成及び更新	○	登録の発生及び変更の都度
61		H/W、S/Wの接続又はインストール等	官品ソフトウェアのインストール	インストール実施後の端末類等管理台帳の更新	○	ソフトウェアのインストール情報を管理する。

番号	大項目	中項目	小項目	概 要	役 務 ¹	備 考
62			官給ソフトウェアインストール	インストール実施後の端末類等管理台帳の更新	○	ソフトウェアのインストール情報を管理する。
63	保全管理	省OAシステムの保全管理	日常点検	保全管理ツールによるハードウェア及び各ソフトウェアのリアルタイム状態監視	○	省OAシステム借上契約相手方が導入した借上ソフトウェアによるサーバ及びネットワーク機器の監視並びにサーバのハードディスク容量確認を含む。
64				各種ログの確認による、エラー及びセキュリティインシデントチェック	○	イベントログの確認、不正アクセス、ウィルス検出状況の確認等を実施する。
65				トラフィック情報の定期的な取得、分析及び管理を行う	○	月1回を基準に実施
66				プリンタ類の定期的な使用状況調査及び報告	○	印刷枚数の確認 月1回を基準に実施
67			停電時の点検	計画停電後におけるネットワークスイッチの復電及び導通確認	○	休日 で年10回程度（1回につき1棟程度実施。ただし、うち1回は全棟が対象）
68			定期バックアップ	自動運用状況の確認	○	
69				バックアップテープの世代管理	○	バックアップテープの交換作業を含む。
70				バックアップデバイスのクリーニング	○	
71				バックアップ取得スケジュールの変更	○	設定変更手順は、官が貸与する省OAシステム管理者マニュアルに従う。システム管理者から変更の指示があった場合を含む。
72	セキュリティ管理	セキュリティイン	セキュリティインシデント	該当するシステム利用者への連絡	○	LANケーブル抜線の依頼を含む。

番号	大項目	中項目	小項目	概 要	役 務 ¹	備 考
73		シデント 管理	対応	セキュリティインシデント発生時の調査及び対応	○	システム利用者への聞き取り確認、完全スキャン実施依頼及びウィルス定義ファイルの更新確認を含む。
74				セキュリティインシデント発生報告書の作成及び報告	○	システム管理者へ報告する。
75			セキュリティ改善支援	各取得ログの統計及びセキュリティリスクの分析	○	各取得ログ(官が取得したログを含む)を分析し、セキュリティホールが判明した場合のシステム管理者への提案及び対策の実施を含む。
76	役務実施 報告	役務実施 報告	運用状況報告	役務実施日報を作成し、運用状況を報告	○	報告者は、統括役務員及び副統括役務員とし、報告の手段はメールによる。
77				役務実施週報を作成し、運用状況を報告	○	報告者は、統括役務員及び副統括役務員とする。 報告はシステム管理者との報告会による (週1回30分程度)
78				役務実施月報を作成し、運用状況を報告	○	報告者は、統括役務員及び副統括役務員とする。 報告はシステム管理者及び各機関等担当者との報告会による (月1回1時間程度)
79				役務実施年間報告書を作成し、運用状況を報告	○	報告者は、統括役務員及び副統括役務員とする。

2. 5. 1 各作業共通

表3(10ページから16ページ参照)の各作業を実施する際には、以下の要件を満たすこと。

- (1) 各作業を実施するに当たり、役務員による判断が困難な内容については、システム管理者と調整を実施すること。
- (2) 各作業の実施結果については、システム管理者へ報告することとし、報告の方法については、作業内容に応じてシステム管理者と調整を実施すること。また、各作業の実施途中においても、必要な場合はシステム管理者への報告を実施すること。

- (3) 各作業を実施するに当たっては、各装置のハードウェアの仕様及び搭載される各種ソフトウェアの操作方法・仕様を熟知し、現状のシステムの形態管理状況及びカスタマイズ状況等を把握した上で行うこと。
- (4) **2.5.2 項、2.5.6 項及び 2.5.7 項**に記載のある各種台帳については、官側から要求があった際には、適宜提示に応じること。
- (5) 各作業を実施するに当たっては、省OAシステムの運用（バックアップ運用、ログ運用、夜間処理等）やリソース状況について十分理解した上で行うこと。
- (6) システム管理者がシステム利用者に対して周知する必要があると判断した事項については、機関等担当者及び課室等担当者に対し速やかに連絡を実施する。
- (7) 書類等の紛失を未然に防止するため、各実施場所の机上及び引き出し内の整理整頓を適宜実施する。

2. 5. 2 サービスデスク

サービスデスクに関する作業を実施する際には、以下の要件を満たすこと。

- (1) サービスデスク役務員は、システムエンジニア等と綿密な連携を行い、システム利用者の問合せに迅速に対応すること。
- (2) システムエンジニアがサービスデスクに関する作業を兼任することも可とする。
- (3) システム利用者からの問合せについては、電話又はメールで受付すること。
- (4) 必要に応じて、省OAシステムの遠隔操作を活用して状況把握を実施し、システム利用者の業務の早期再開に向けて迅速に対応すること。
なお、端末類を遠隔操作する際には、あらかじめシステム管理者の了解を得た上で、システム利用者と調整して実施すること。
- (5) 申請等の受付業務については、省OAシステム借上契約相手方が導入した申請管理機能を有する借上ソフトウェアを活用し、効率的に実施すること。
- (6) ホームページ（防衛省内向け）管理については、省OAに関するホームページ（防衛省内向け）を作成及び登録し、コンテンツの追加、ホームページ（防衛省内向け）の軽微な改修及び更新等を実施すること。また、省OAに関するホームページ（防衛省内向け）にFAQを作成及び登録し、逐次更新を実施すること。
- (7) グループウェア管理については、省OA及び各課室に関するポータルサイトを作成及び登録し、必要な設定を実施すること。
- (8) ICカード（ログオン専用ICカード）の発行登録作業及び失効登録作業を実施すること。
- (9) ICカード（ログオン専用ICカード）の発行枚数についてICカード管理台帳を作成し、管理すること。

- (10) 必要に応じて、システム変更、異動等の申請内容に関する聞き取りをあらかじめシステム管理者の了解を得た上で、機関等担当者及び課室等担当者に対して実施すること。

2. 5. 3 障害管理

障害管理に関する作業を実施する際には、以下の要件を満たすこと。

- (1) 省OAシステム借上契約相手方の行う保守内容及び保守体制を十分理解した上で作業を実施すること。
- (2) 障害を認知した場合は、省OAシステムの障害、システム利用者の誤操作、若しくは省OA関連システムの障害のいずれかを一次的に切り分けること。
- (3) 障害の一次切り分けに当たっては、必要に応じ、省OAシステムの遠隔操作を活用して状況把握を実施すること。
なお、端末類を遠隔操作する際には、あらかじめシステム管理者の了解を得た上で、システム利用者と調整して実施すること。
- (4) 各装置のハードウェアの仕様及び搭載される各種ソフトウェアの仕様を熟知した上で、障害内容を十分に確認し、作業を実施すること。
- (5) 省OAシステムの障害の場合には、障害が発生しているハードウェア若しくはソフトウェアを特定し、システム管理者に報告すること。
- (6) 省OAシステムの障害の場合には、システム管理者を通じて、省OAシステム借上契約相手方へ速やかに連絡するとともに、連携を図りつつ原因を特定すること。ただし、障害のうち省OAシステム借上契約相手方による対応が不要な軽微な障害への対応（①端末類の再セットアップ、②端末類事業者への障害の連絡、③端末類事業者による端末類修理時の立会対応）は、契約相手方が実施すること。
- (7) 省OA関連システムに係る障害の場合には、速やかにシステム管理者に報告すること。
- (8) システム利用者の誤操作の場合には、2.5.2項のサービスデスク作業を実施すること。
- (9) 省OAシステムの障害については、障害内容の記録を管理すること。
- (10) 役務員の責めに帰すべき障害の場合には、速やかに障害対応等報告書を提出すること。
- (11) 省OAシステム保守役務契約相手方が行う障害箇所の調査について、必要な支援を行うこと。
- (12) 省OAシステム保守役務契約相手方が行う修理等に係る復旧方法の検討、復旧スケジュールの設定並びに障害等報告書の作成及び提出について、必要な支援を行うこと。
- (13) 復旧作業のうちシステムの再起動に関する作業については、契約相手方で行うこと。
- (14) 省OAシステム保守役務契約相手方の実施する復旧作業に関連する機

能について、機能の復旧を確認し、システム管理者へ報告すること。

- (15) 前項における機能の復旧が確認できない場合は、システム管理者及び省
OAシステム保守役務契約相手方へ報告するとともに、再度、(1)項及び
(2)項に示す作業を実施すること。

2. 5. 4 問題管理

問題管理に関する作業を実施する際には、以下の要件を満たすこと。

- (1) 省OAシステム借上契約相手方が導入したハードウェア、借上ソフトウェア、官給ソフトウェア及び官品ソフトウェアに関するシステム管理者からの問合せ及び要望事項に対して、必要な支援を行うこと。
- (2) 官が実施する大規模災害等の非常時を想定したシステム継続訓練等について、システム管理者からシステムの正常性確認、復旧手順の確認等の技術的な支援の要請があった場合には、必要な支援を行うこと。また、非常時におけるシステム復旧要領を官が作成するに当たっては、助言等の必要な支援を行うこと。

2. 5. 5 変更管理

変更管理に関する作業を実施する際には、以下の要件を満たすこと。

- (1) システム管理者及び省OAシステム保守役務契約相手方からの借上ソフトウェア修正版に関する情報提供及び支援に基づき、選定作業、適用実施計画書の作成作業、検証作業及び適用作業を行うこと。

2. 5. 6 リリース管理

リリース管理に関する作業を実施する際には、以下の要件を満たすこと。

- (1) 各装置のハードウェアの仕様及び各装置に搭載される借上ソフトウェアの仕様を熟知し、事前に動作検証を行った上で作業を行うこと。
- (2) 本作業に伴う影響を最小限とするよう、省OAシステム全体概要及びシステム運用の仕様並びに省OA関連システムとの接続仕様を理解し、他機能との関連性、適用順番及び適用時間帯等を検討した上で実施すること。
- (3) IPアドレス体系を熟知した上で変更作業を行うことにより、端末類及びプリンタ類の利用に影響を与えないこと。
- (4) サーバ及び端末類のウィルス対策ソフトウェアに最新のウィルス定義体を適用するに当たっては、事前に検証を行った上で、配布設定を実施すること。
- (5) サーバ及び端末類のOSに最新のセキュリティパッチを適用するに当たっては、事前に適用するセキュリティパッチの選定作業、適用実施計画の作成及び検証を行った上で、適用設定を実施すること。
- (6) 省OAシステム新規利用者の登録、省OAシステム既存利用者の登録内容変更及び削除については、**2.5.2**項のサービスデスク作業で受付した申請内容に基づき実施すること。
- (7) 省OAシステム新規利用者登録時には、事前にライセンス数に関する調査を実施し、既定のライセンス数を超えないようにすること。

- (8) S/MIME メール利用者の登録、削除については、**2.5.2** 項のサービスデスク作業で受付した申請内容に基づき実施すること。また、公開鍵、秘密鍵の登録についても同様に実施すること。
- (9) 各課室等の個人端末及びプリンタ類の設置場所変更に伴い、個人端末及びプリンタ類の設定変更が必要となった場合は、**2.5.2** 項のサービスデスク作業で受付した申請内容に基づき、作業を実施すること。また、設置場所変更に伴い、各課室等のネットワーク機器の設定変更が必要となった場合は、これを実施すること。
- (10) 各課室等の個人端末及びプリンタ類の設置場所変更に伴い、ネットワークケーブルの敷設作業が必要となった場合は、敷設の経路、方法等に関する助言等を行うこと。
- (11) **2.5.2** 項のサービスデスク作業で受付した申請内容に基づき、移動端末の貸出を行うに当たっては、移動端末貸出台帳を更新し、在庫状況を管理すること。また、貸出の際には、最新のウィルス定義体を適用する等の必要な設定を事前に行うこと。
- (12) **2.5.2** 項のサービスデスク作業で受付した申請内容に基づき、官品ソフトウェアをインストールするに当たっては、運用管理端末等を用いて、インストール後の動作を事前に検証すること。また、インストールに伴い、必要な設定が発生した場合は、これを実施すること。
- (13) **2.5.2** 項のサービスデスク作業で受付した申請内容に基づき、周辺機器の接続を行うに当たっては、運用管理端末等を用いて、接続後の動作を事前に検証すること。
また、インストールに伴い、省OAシステムに設定が必要な場合はこれを実施し、周辺機器側に設定が必要な場合は、官による実施を支援すること。
- (14) **2.5.2** 項のサービスデスク作業で受付した申請内容に基づき、官品ソフトウェア修正版を適用するに当たっては、事前に検証を行った上で、実施すること。また、適用後の動作確認についても実施すること。
- (15) システム管理者からNASの接続について指定があった場合には、省OAシステムへの接続、アクセス権の付与等、必要な作業を実施すること。
- (16) 省OAシステム借上契約相手方が納品する各機関等の端末類マスタについて、年1回を基準に追加ソフトウェア等を年間の運用状況を考慮して選定し、更新作業を実施すること。

2. 5. 7 構成管理

構成管理に関する作業を実施する際には、以下の要件を満たすこと。

- (1) 人事異動等により変更が生じる都度、システム利用者管理台帳及び端末類等管理台帳を常に最新版となるようメンテナンスすること。また、端末類等管理台帳は、消耗品の在庫管理を含めてメンテナンスすること。
- (2) **2.5.2** 項のサービスデスク作業で受付した申請内容に基づき、端末類、プリンタ類及びネットワークスイッチの設置場所の変更が生じる都度、端

末類等管理台帳を常に最新版となるようメンテナンスすること。

- (3) **2.5.2** 項のサービスデスク作業で受付した申請内容に基づき、周辺機器の接続を行った都度、端末類等管理台帳を更新し、管理すること。
- (4) **2.5.2** 項のサービスデスク作業で受付した申請内容に基づき、官品ソフトウェア及び官給ソフトウェアのインストールを行った都度、端末類等管理台帳を更新し、管理すること。
- (5) ODB登録用シート等の作成に当たっては、**ガイドライン**の「別紙3 調達仕様書に盛り込むべきODB登録用シートの提出に関する作業内容」に基づき、**表4**に示すODB登録用シート等を提出すること。

表 4 ODB登録に必要な資料

ODBの項目名		ODB登録用シートの作成有無	その他必要な資料
運用計画	運用設計・運用計画	—	情報システム運用継続計画 運用マニュアル
	年間運用計画	○	年間運用計画
	運用業務	○	—
	指標	○	—
運用実績	運用業務計画概要	—	月間運用業務計画概要
	運用業務報告書	○	—
	指標（実績）	○	—
	リスク管理	○	—
	課題管理	○	—
	障害報告	○	—

注1 ODB登録用シートは、XML形式でCD-R又はDVD-Rにより提出すること。

注2 その他必要な資料は、PDF形式でCD-R又はDVD-Rにより提出すること。

2.5.8 保全管理

保全管理に関する作業を実施する際には、以下の要件を満たすこと。

- (1) 日常点検については、省OAシステムのすべての機能（利用するD I Iのサービスを含む）が、最適な状態で正常に動作していることを確認すること。
- (2) ハードウェアの動作チェックについては、定期的に稼動状況を照会し、異常を検知した場合には、速やかにシステム管理者に報告すること。また、省OAシステム保守役務契約相手方へ速やかに連絡を行うとともに、省O

Aシステム保守役務契約相手方及び自衛隊指揮通信システム隊と連携を図りつつ障害の原因を特定すること。

ア 障害が故障に因るものと判明した場合には、省OAシステム保守役務契約相手方に対し、速やかに対処を依頼し、必要な支援を実施すること。

イ 本作業で実施した内容については、役務実施日報に記載すること。

- (3) CPU使用率、補助記憶装置使用率、メモリ使用率のしきい値超過等、サーバの正常な運転を阻害する事象を発見した場合には、システム管理者の指示を得た上で、適切な措置を講じること。
- (4) 月1回を基準にトラフィック情報の定期的な取得、分析及び管理を行うこと。
- (5) 月1回を基準にプリンタ類の印刷枚数を定期的に確認し、官へ報告を行うこと。
- (6) 防衛省市ヶ谷地区における計画停電（休日で年10回程度）に伴い、各棟のネットワークスイッチが電源断となった場合には、計画停電終了後におけるネットワークスイッチの復電及び導通の確認を実施すること。また、確認の結果、障害が発生した場合には、システム管理者へ速やかに報告するとともに省OAシステム保守役務契約相手方へ速やかに連絡すること。
- (7) 故障時等のデータ亡失に備え、正常にバックアップが行われるようサーバのバックアップシステムの動作確認を行うこと。また、バックアップ後のバックアップテープについては、正常にバックアップされたことを確認し、世代管理を行うこと。
- (8) バックアップデバイスについては、定期的にクリーニングを行うこと。
- (9) サーバのハードディスク容量確認については、サーバの仕様を理解した上で、ハードディスク容量に不足がないか定期的に確認し、必要であれば、ハードディスクの最適化を行うこと。
- (10) 省OAシステムのネットワーク構成、ネットワーク機器仕様及び省OA関連システムの接続仕様を熟知し、ネットワークの稼動状況を管理すること。
- (11) 稼動状況の確認については、以下の機器を対象とする。
 - ア サーバ（仮想サーバを含む）
 - イ ネットワーク機器
- (12) メール使用量等調査については、電子メール等で利用している機器の仕様を理解した上で、メールの使用量等を定期的に確認すること。

2. 5. 9 セキュリティ管理

セキュリティ管理に関する作業を実施する際には、以下の要件を満たすこと。

- (1) セキュリティホール対策については、各装置のハード仕様及び搭載される各種ソフトウェアの仕様を熟知し、事前に動作検証を行った上で作業を行うこと。
- (2) セキュリティ改善支援について、セキュリティホール対策を実施する場

合は、各装置のハード仕様及び搭載されるソフトウェアの仕様を熟知し、事前に動作検証を行った上で作業を行うこと。また、随時セキュリティ情報の収集に努めること。

- (3) 不正アクセス、ウィルスの検知及びその他のセキュリティインシデント発生時には、速やかにシステム管理者に報告し、省OAシステムネットワーク構成、ネットワーク機器仕様、省OA関連システムの接続仕様を熟知した上で、原因の特定（システム利用者に対する聞き取り確認、完全スキャン実施依頼及びウィルス定義ファイルの更新確認を含む）、爾後の対策及び事象の統計について調査し、セキュリティインシデント発生報告書の作成並びにシステム管理者に報告（以下「セキュリティインシデント調査報告」という。）を実施すること。

なお、セキュリティインシデント調査報告については、セキュリティインシデントの状況に応じて、第2報、第3報等を作成し、都度システム管理者に報告すること。

2. 5. 10 役務実施報告

役務実施報告に関する作業を実施する際には、以下の要件を満たすこと。

- (1) 本作業で実施した内容については、役務実施日報に記載し、システム管理者へ報告すること。

なお、役務実施日報に記載する項目は**表5**のとおりとする。

表 5 役務実施日報記載項目

	区分	記載項目	備考
役 務 実 施 日 報	一覧表	作業項目、作業詳細、受付日時、作業時間、対応者名、依頼部署名、完了日時等	作業項目は 表3 （10ページから16ページ参照）の小項目による
	集計表	新規受付件数、処理数、当日完了数、当日完了率、残件数	全体及び各機関等別で作成
	その他	課題等の特記すべき事項	必要の都度記載

- (2) 役務実施週報を作成し、週1回はシステム管理者への報告会を実施すること。

なお、役務実施週報に記載する項目は**表6**のとおりとする。

表 6 役務実施週報記載項目

	区分	記載項目	備考
役務実施週報	障害対応	障害発生件数、障害対応件数	ハードウェア、ソフトウェア、ネットワーク等毎に省OA全体及び各機関等別
	申請対応	申請受付件数、対応件数	省OA全体及び各機関等別
	インシデント対応	インシデント発生件数、対応件数	省OA全体及び各機関等別

(3) 役務実施月報を作成し、月1回はシステム管理者及び各機関等担当者への報告会を実施すること。また、月次報告ではSLA(サービスレベルアグリーメント)の達成状況の報告を行うこと。

なお、役務実施月報に記載する項目は**表7**のとおりとし、集計表についてはグラフ等を用いて可視化するものとする。

表 7 役務実施月報記載項目

	区分	記載項目	備考
役務実施月報	一覧表	作業実施日報と同様の項目	省OA全体及び各機関等別
	集計表	申請受付件数、対応件数	
		インシデント発生件数、対応件数	
		障害発生件数、障害対応件数	ハードウェア、ソフトウェア、ネットワーク等毎に省OA全体及び各機関等別
		ディスク使用量	省OA全体及び各機関等別
		プリンタ印刷枚数	
		メール送受信件数	
		各役務員の勤務時間、役務員全体の作業工数(表3(10ページから16ページ参照)の大項目単位)	作業工数は人時
		システムの稼働率	計算式は「(1ヶ月の稼働予定時間－停止時間(注1))／1ヶ月の稼働予定時間×100」とし、停止時

	区分	記載項目	備考
			間の内訳を記載する。
		SLA の対応状況	省OA全体
	その他	トラフィック情報の分析結果	分析結果に基づく提案を含む
		各取得ログの分析結果	

注1「停止時間」とは、「省OAの運用管理の不備を直接の原因とする停止時間」とし、「省OAの運用管理の不備を原因としない停止時間」は「停止時間」には含まないものとし、算出の対象とする機能は、表2の省OAにおけるシステム提供機能とする。

なお、「停止時間」を算出するに当たっては、ユーザからの問合せ件数が増加する等、業務に重大な影響を及ぼす「停止時間」を対象とするとともに、影響を受けた端末類等の比率を係数として乗算するものとする。

- 「省OAの運用管理の不備を直接の原因とする停止時間」は、以下のとおりとし、内容に疑義が生じた場合は、システム管理者と協議するものとする。
 - ・ 障害検知の不備（運用管理端末におけるアラート表示の未確認等）、に伴い停止してから復旧するまでの時間
 - ・ 役務員の人為的な誤りによりシステムが完全に利用不能となつてから復旧するまでの時間
 - ・ 停止原因がハードウェア及びソフトウェア等の物理的な不具合を原因としない場合の停止してから復旧するまでの時間
 - ・ 停止原因の切り分けの結果、純然たる省OA側の問題である場合（ハードウェア及びソフトウェア等の物理的な不具合、関連業務システムの影響による不具合を除く。）の停止してから復旧するまでの時間
- 「省OAの運用管理の不備を原因としない停止時間」は、以下のとおりとし、内容に疑義が生じた場合は、システム管理者と協議するものとする。
 - ・ 計画停電に伴い省OAが停止してから復旧するまでの時間
 - ・ 電力供給側の原因による対象拠点の停電に伴いシステムが停止してから復旧するまでの時間
 - ・ 省OAの計画保守に伴い省OAを停止してから復旧するまでの時間
 - ・ 省OAの停止原因がハードウェア及びソフトウェア等の物理的な不具合を原因とする場合、当該ハードウェア及びソフトウェアの保守対応に伴い省OAが停止してから復旧するまでの時間
 - ・ 関連業務システムの不具合により省OAが停止してから復旧する

までの時間（停止原因の切り分け時間を含む。）

- (4) 役務実施年間報告書を作成し、システム管理者への報告すること。

なお、役務実施年間報告書に記載する項目は役務実施月報の記載項目を総括した内容を基準とする。

- (5) ファイルサーバ上の各フォルダのアクセス権設定状況の調査を年 1 回程度実施し、調査の集計及び官への報告を行うこと。

2. 5. 11 一般役務員管理

本役務の実施に際し、統括役務員及び副統括役務員は、必要に応じて一般役務員の監督及び指導を行うこと。

2. 5. 12 課室等担当者との調整

省OAシステムにおいて、システムの運用停止及び端末類の設定変更等を実施することに伴い、課室等担当者と作業日程調整等が必要な場合、課室等担当者との調整を実施すること。

2. 5. 13 その他

- (1) 役務員が作業を行うに当たり、必要なソフトウェアを省OAシステムに導入する場合には、あらかじめ当該ソフトウェアの導入により不具合が生じないことを確認した上で、システム管理者の許可を得ること。

- (2) 本役務を実施するに当たり、**別紙 1**における従来の実施状況で官が貸与した設備等は官が用意することとし、それ以外の設備等については契約相手方が用意することとする。

なお、役務事務所において、本役務を実施するために必要な設備等は契約相手方が用意すること。

- (3) その他状況の変化等に応じ、適宜適切な処置を講ずること。

3 提出書類

表 8（26 ページから 28 ページ参照）に掲げる提出書類について、官の確認を得ること。特に指定する書類については、官の承認を得ること。

表 8 提出書類

書類の名称	必要な項目	提出期限	提出部数	媒体の種別
2. 3. 2 項関連証明書等	資格については証明書等、経験については、情報システム経歴書	契約後速やかに 役務員変更の都度速やかに	1	紙媒体
役務従事者名簿	別紙 4 参照	契約後速やかに 役務員変更の都度速やかに	1	紙媒体
2. 3. 7 項関連書類	履歴書等	契約後速やかに 役務員変更の都度速や	1	紙媒体

書類の名称	必要な項目	提出期限	提出 部数	媒体の 種別
		かに		
OD B 登録用 シート (契約 金額内訳)	契約金額内訳	契約後速やかに	1	電子媒体
運用計画書関 連資料	作業概要 (監視項目、作業項 目及び作業内容を含む)、作業 体制に関する事項、スケジュ ールに関する事項、成果物に 関する事項	運用開始前までに 修正後速やかに	1	紙媒体 電子媒体
運用実施要領 書関連資料	コミュニケーション管理、体 制管理、作業管理、リスク管 理、課題管理、システム構成 管理、変更管理、情報セキュ リティ対策、作業手順書	運用開始前までに 修正後速やかに	1	紙媒体 電子媒体
業務計画書	役務従事者名簿の内容を反映 した実施体制、業務の引継ぎ に係るスケジュール、役務開 始までの準備に係るスケジュ ール	契約後速やかに	1	紙媒体 電子媒体
OD B 登録用 シート	表 4 (2 1 ページ参照)	発生の都度速やかに	1	電子媒体
役務実施日報	表 5 (2 3 ページ参照)	毎日の作業終了時	1	電子媒体
役務実施週報	表 6 (2 4 ページ参照)	翌週の週明けまで	1	紙媒体 電子媒体
役務実施月報	表 7 (2 4 ページから 2 5 ペ ージ参照)	翌月の 2 0 日まで	1	紙媒体 電子媒体
役務実施年間 報告書	役務実施月報の項目の総括	翌年度 4 月 2 0 日まで ただし、最終年度は平 成 3 4 年 2 月 2 8 日ま で	1	紙媒体 電子媒体

書類の名称	必要な項目	提出期限	提出部数	媒体の種類別
障害対応等報告書 (役務員の責めに期すべき障害の場合)	発生日時、内容及び原因、処置内容及び実施者、復旧日時	発生の都度速やかに	1	紙媒体 電子媒体
セキュリティインシデント調査報告書	セキュリティインシデント発生からの時系列、対応結果、爾後の対策	発生の都度速やかに	1	電子媒体

注 電子媒体は可能な限り1枚のCD-R又はDVD-Rにまとめ、追記不可の処置及びウイルスチェックを実施した上で提出するものとする。

4 検査

表8 (26ページから28ページ参照)の提出書類に関する検査は、システム管理者若しくは契約担当官等の確認若しくは承認によるものとする。

5 秘密の保全

契約相手方は、本役務契約の履行にあたって、以下の事項について遵守すること。

- (1) 契約相手方は、知り得た保護情報の取扱いに当たっては、**装備品等及び役務の調達における情報セキュリティの確保について(通達)**に基づき、適切に管理するものとする。細部については、**表9** (**ア**による。)のとおりにする。

表 9 保護情報

保護すべき情報	具体的な保護すべき情報
庁舎に関する情報	庁舎平面図、各課室レイアウト図、据付図及びネットワーク配線図
ネットワーク・システム情報	I Pアドレス、設計図、ハードウェア構成図、ソフトウェア構成図及びネットワーク構成図、個人情報 (ID・パスワード、アカウント情報及び職員属性情報)
各種ファイルデータ	メールデータ、グループウェアデータ、ファイルサーバデータ、イントラW e b コンテンツ、各端末類のローカルデータ及びセキュリティバックアップログ
セキュリティ仕様	ファイアーウォール設定値、セキュリティパッチ

- (2) 契約相手方は、**秘密保全に関する訓令**及び**防衛装備庁における秘密保全に関する訓令**に基づき資料等の取扱いにおいて細心の注意をもって行うものとし、本役務契約の履行上、知り得た情報を第三者に漏らしてはならない。また、本役務契約の履行終了後においても同様とする。
- (3) 契約相手方は、本役務契約の履行に必要な場合を除き、端末類から部外に対して電子メールを送信してはならない。

6 資料の貸与

- (1) 契約相手方は、官と調整することにより、必要な資料を無償で貸与を受けることができる。
- (2) 契約相手方は、官が保有する資料の貸与を受ける場合、取扱いに留意し、法令及び関連規則等に従い、官が指定する条件を遵守すること。

7 資料の修正等

省OAシステムの仕様等に変更が生じた場合には、以下の資料に対しシステム管理者の確認を得た後、追加及び修正を行い、更新履歴を管理した上で最新の状態とすること。

- (1) システム構成書
- (2) システム設定書
- (3) システム管理者マニュアル
- (4) ユーザマニュアル
- (5) 構成品取扱説明書

8 官の支援

契約相手方は、本役務の履行に当たって必要な場合、契約担当官等を通じて、官が認める範囲内において、次に示す官の支援を無償で得ることができる。

- (1) 防衛省内における電力、水、スペース等の使用
- (2) 防衛省内における施設の利用
- (3) 防衛省内における官の保有する関連器材の使用
- (4) 防衛省内における構内回線の利用
- (5) その他、官が認めた必要な事項

9 著作権

- (1) 契約相手方は、本役務に係る成果物に関する著作権の全てを官に無償で譲渡するものとする。
- (2) 契約相手方は、官が承認した場合を除き、本役務に係る成果物に関する著作権者人格権を行使しないものとする。

- (3) (1)及び(2)に関わらず、本役務に係る成果物に契約相手方が既に著作権を保有しているものが組み込まれている場合は、契約相手方が既に著作権を保有しているものの著作権についてのみ、契約相手方に帰属する。
- (4) 本役務に係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、契約相手方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。

10 その他

- (1) 契約相手方は、夜間休日において役務員が本役務を実施するための役務事務所を用意し、**表3**(10ページから16ページ参照)に示す大項目「サービスデスク」、「障害管理」、「リリース管理」及び「ITオペレーション管理」のうち、省内実施場所での作業を必要としない役務作業(項目の細部は、官との協議による)を行うこと。また、役務作業は、官が指定する移動端末を使用するものとし、省OAシステムのネットワークに接続するための通信回線については、契約相手方で用意すること。なお、VPN接続で使用するUSBトークン(デジタル証明書等の認証情報を格納するためのUSBデバイス)は官より貸与する。
- (2) 個人情報の取扱いについては、**個人情報の保護に関する法律**及び契約約款の条項を遵守すること。
- (3) 各機関等の長が定めた立入禁止場所等に立ち入る場合は、各機関等の立入手続きに従い手続きを実施するものとする。
- (4) **表8**(26ページから28ページ参照)の提出書類が、「環境物品等の調達の推進に関する基本方針(平成28年2月2日変更閣議決定)」の基準を満たすものであること。ただし、基本方針の改定があった場合には、これに従うものとする。
- (5) この仕様書に疑義が生じた場合は、速やかに支出負担行為担当官等と協議し、その指示に従うものとする。

従来の実施状況に関する情報の開示

1 従来の実施に要した経費			(単位:千円)			
			平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
人件費	常勤職員		-	-	-	-
	非常勤職員		-	-	-	-
物件費			-	-	-	-
請負費等	役務		191,885	191,885	197,368	197,111
	機器・回線等料		-	-	-	-
	その他		-	-	-	-
計(a)			191,885	191,885	197,368	197,111
参考値	減価償却費		-	-	-	-
	退職給付費用		-	-	-	-
(b)	間接部門費		-	-	-	-
(a)+(b)			191,885	191,885	197,368	197,111
(注記事項) 防衛省では、民間競争入札の対象である防衛省中央OAネットワーク・システム運用支援役務の全部を請負契約により実施している。 ※請負契約のため、費用の詳細な内訳の開示はできない。 この他、平成26年度より運用支援役務において消費税8%化に伴う変更契約を行った。						

2 従来の実施に要した人員				
(契約相手方における防衛省中央OAネットワーク・システム運用支援役務従事者)				
(単位:人)				
	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
サービスデスク役務員	3	3	3	3
システムエンジニア(統括・副統括役務員含む)	17	17	17	17
(注記事項) 平成24年度は、契約上20名体制ではあるが、運用開始当初の過負荷解消に至るまでの間は(平成24年4月～7月の間)22～24名の特別体制を組み、過負荷解消後に体制を契約レベルへ縮小した。平成24年8月以降については契約通りの20名体制にて実施した。 (運用業務従事者に求められる知識・経験等) (1) 統括役務員及び副統括役務員 ア サービスデスク若しくはテクニカルサポートヘルプデスクにおける、リーダー以上の勤務経験を5年以上有していること。 イ 以下のいずれかの資格又は能力を有すること。資格については、それを証明する書面(認定証など)の写し、能力については、経験から能力を有することを説明した資料(システム経歴書など)を提出すること。 a COPC登録コーディネータ b コンタクトセンター検定試験(プロフェッショナル資格) c 情報処理技術者試験(応用情報処理技術者試験) d PMP(プロジェクト・マネジメント・プロフェッショナル) e 「ITスキル標準V3 2011」に基づくプロジェクト・マネジメント職種のレベル4以上に相当する能力 (2) サービスデスク役務員 ア 情報システムのサービスデスク業務経験が1年以上あること。 イ 以下のいずれかの資格を有すること。資格については、それを証明する書面(認定証など)の写しを提出すること。 a コンタクトセンター検定試験(オペレータ資格) b パソコン検定試験(3級以上) c 情報処理技術者試験(ITパスポート) (3) システムエンジニア ア Windowsサーバシステムのシステム運用経験が1年以上あること又は情報システムの運用オペレータ業務経験が1年以上あること。 イ 以下のいずれかの資格を有すること。資格については、それを証明する書面(認定証など)の写しを提出すること。 a MCSA(Microsoft Certified Solutions Associate)又はMCTS(Microsoft Certified Technology Specialist) b CCNA(Cisco Certified Network Associate) c CompTIA server+d ITIL foundation e 情報処理技術者試験(基本情報技術者試験) (4) 各役務員共通の要件 日本国籍を有していること。				

(業務実施状況)														(件)
平成24年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	
サービスデスク受付対応	2932	1639	1482	1452	1651	1251	1246	996	937	990	1056	1695	17327	
アカウント登録・変更・削除対応	867	232	298	1226	600	295	224	218	201	424	722	2815	8122	
端末等障害対応	317	297	347	166	59	61	62	29	19	15	20	20	1412	
システム障害(サーバ、NW系の障害)	1	1	3	1	1	0	0	0	0	0	1	0	8	
平成25年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	
サービスデスク受付対応	2143	1107	1070	1429	1393	1131	988	950	878	951	915	1574	14529	
アカウント登録・変更・削除対応	591	211	357	1216	534	242	232	215	251	574	518	3419	8360	
端末等障害対応	23	25	23	23	22	27	25	25	18	21	25	24	281	
プリンタ等障害	-	-	-	-	-	-	33	45	22	14	14	11	139	
システム障害(サーバ、NW系の障害)	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2	
平成26年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	
サービスデスク受付対応	2086	1010	1036	1604	1313	1114	1127	1079	976	962	864	1588	14759	
アカウント登録・変更・削除対応	741	333	344	1353	513	298	194	132	185	341	195	3228	7857	
端末等障害対応	32	27	35	47	27	25	39	31	37	26	29	37	392	
プリンタ等障害	14	11	17	13	10	9	10	16	10	12	9	12	143	
システム障害(サーバ、NW系の障害)	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	
平成27年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	
サービスデスク受付対応	2147	903	1206	1340	1450	1318	2356	1267	998	1144	1159	2090	17378	
アカウント登録・変更・削除対応	548	282	529	1082	392	1332	771	335	299	322	195	3460	9547	
端末等障害対応	39	36	52	60	47	36	64	40	45	49	47	55	570	
プリンタ等障害	9	11	18	13	9	17	13	12	13	23	17	13	168	
システム障害(サーバ、NW系の障害)	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
(注記事項)														
システム障害(サーバ、NW系の障害)及びプリンタ等障害に関する対応は、保守役務事業者との連携による。 プリンタ等障害の件数は、平成25年10月より集計を実施している。														
(作業人時実績)														(人時)
平成24年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	
サービスデスク	3263	3648	3408	3456	3680	3168	3696	3456	3168	3456	3168	3312	40879	
障害管理														
システム復旧														
問題管理														
変更管理														
リリース管理														
構成管理														
保安全管理														
セキュリティ管理	3792	3504	3264	3696	3464	3250	3744	3312	3168	3504	3168	3408	41274	
役務実施報告														
サービスデスク														
障害管理														
システム復旧														
問題管理														
変更管理														
リリース管理														
構成管理	3456	3360	3504	3600	3408	3456	3600	3068	3168	3504	3168	3648	40940	
保安全管理														
セキュリティ管理														
役務実施報告														
サービスデスク														
障害管理														
システム復旧														
問題管理														
変更管理	3456	3120	3648	3600	3504	3264	3441	3312	3168	3360	3408	3600	40881	
リリース管理														
構成管理														
保安全管理														
セキュリティ管理														
役務実施報告														
サービスデスク														
障害管理														
システム復旧														
問題管理														
変更管理														
リリース管理														
構成管理														
保安全管理														
セキュリティ管理														
役務実施報告														
(注記事項)														

3 従来の実施に要した施設及び設備	
本省	
【施設】	
施設名称: 防衛省本省庁舎B棟	
使用場所: 整備計画局情報通信課情報システム室、共用電算機室	
【設備】	
防衛省貸与:	
内線電話9台、プリンタ2台、机10台、椅子8脚、ロッカー2本、ラック2本、ホワイトボード1台	
請負者所有:	
机7台、椅子12脚、備品及び消耗品	
(注記事項)	
上記の施設及び設備については、平成28年4月までであり、同年5月以降は、下記の施設において運用している。	
施設名称: 防衛省本省庁舎B棟、68号館	
使用場所: 整備計画局情報通信課情報システム室(防衛省本省庁舎B棟、68号館)、共用電算機室(防衛省本省庁舎B棟)	
外部拠点	
受託者の社内(夜間休日における役務事務所)	
【設備】	
防衛省貸与:	
なし	
請負者所有:	
外線電話1台、プリンタ1台、机8台、椅子8脚、ロッカー2本、ホワイトボード1台、備品及び消耗品	

4 従来の実施における目的の達成の程度

	平成24年度		平成25年度		平成26年度		平成27年度	
	目標・計画	実績	目標・計画	実績	目標・計画	実績	目標・計画	実績
防衛省中央OAネットワーク・システム運用役務支援								
請負者の責めに帰すべき理由により発生したシステム障害件数	-	-	-	1件	-	-	-	-
サービスデスク受付対応のうち、受付当日に対応を完了した件数の割合	-	72.2%	-	77.0%	-	73.3%	-	63.7%
防衛省中央OAネットワーク・システム運用役務支援に係るアンケート調査(満足度調査)	-	-	-	-	-	75.9%	-	-

(注記事項)

現行の防衛省中央OAネットワーク・システム運用支援役務ではSLAを定めていない。
アンケート調査は、平成26年7月9日～18日にかけて、内部部局における各課室等の担当者(48課室(平成26年8月時点))を対象に以下の質問をアンケート形式で実施したところ、「特に問題がない」が75.9%であった。
○問合せに対する対応について、どのように感じていますか？

- ・特に問題はない。
- ・解決までに複数回やり取りすることが多い。
- ・解決までに時間を要することが多い(1時間以上)
- ・説明が不十分なことが多い。

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4「業務フロー図」による	
組織図	
・別紙5「防衛省組織図(平成27年10月現在)」による	
(注記事項)	

【別添 1】【別紙 2】

防衛省中央OAネットワーク・システム構成図



防衛省中央OAネットワーク・システム 運用及び整備スケジュール

▲省OA換装
(29.3.1)

	実施項目	平成27年度		平成28年度			平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度	平成33年度
				上半期	下半期						
次期システム	借上・保守					構築作業	借上・保守 (48ヶ月)				リース延長・保守 (12ヶ月)
	運用管理役務					引継等	運用管理 (60ヶ月)				
現行システム	借上・保守	借上・保守 (48ヶ月)		リース延長・保守 (12ヶ月)		撤去					
	運用管理役務	運用支援 (48ヶ月)		運用管理 (12ヶ月)							
	データ移行(現行→次期)					移行作業					

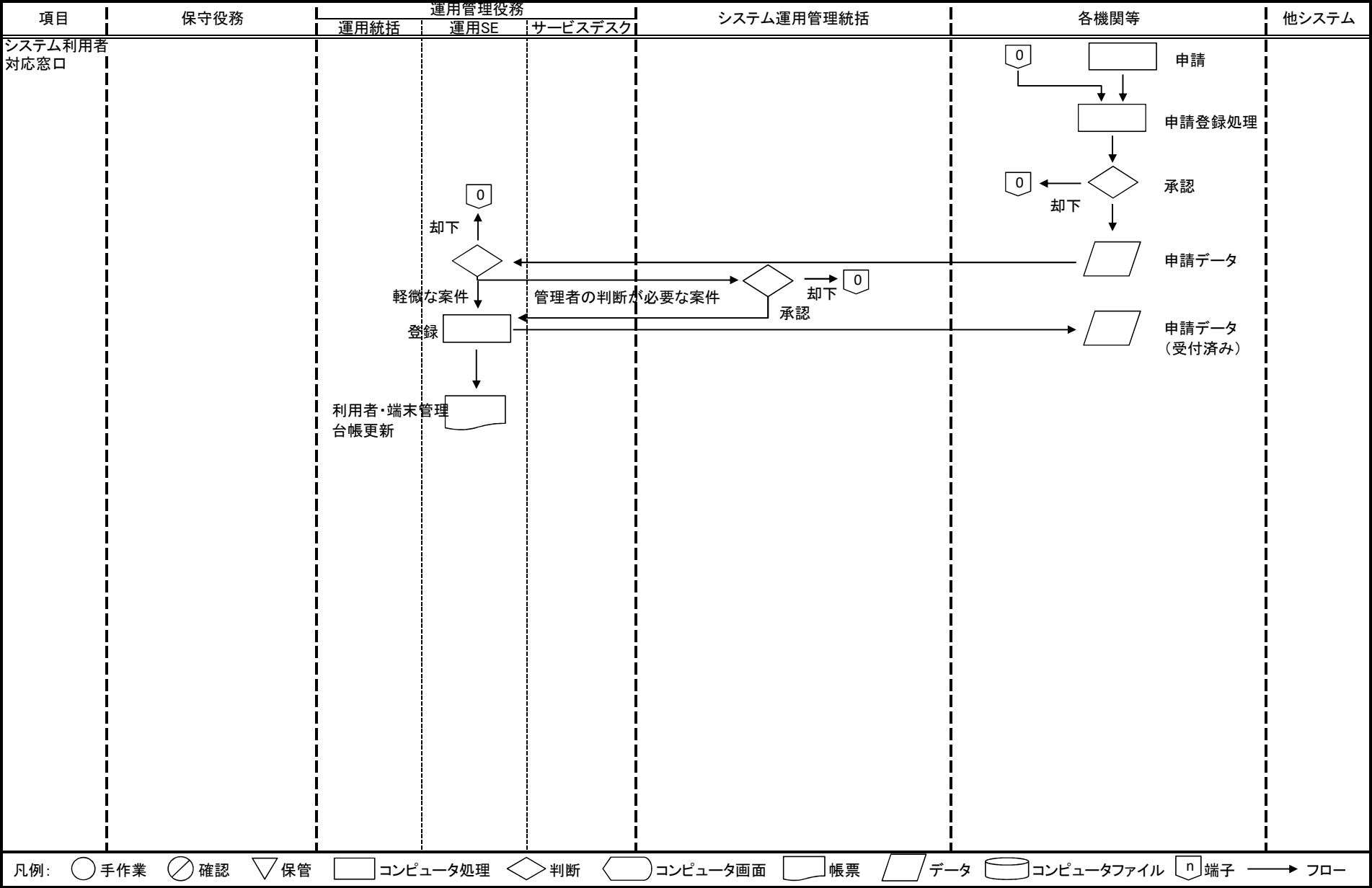
※省 OA システム運用終了時期（平成 33 年度末を予定）においても、移行作業、撤去作業及び次々期運用管理役務への引継は発生する予定

役務従事者名簿

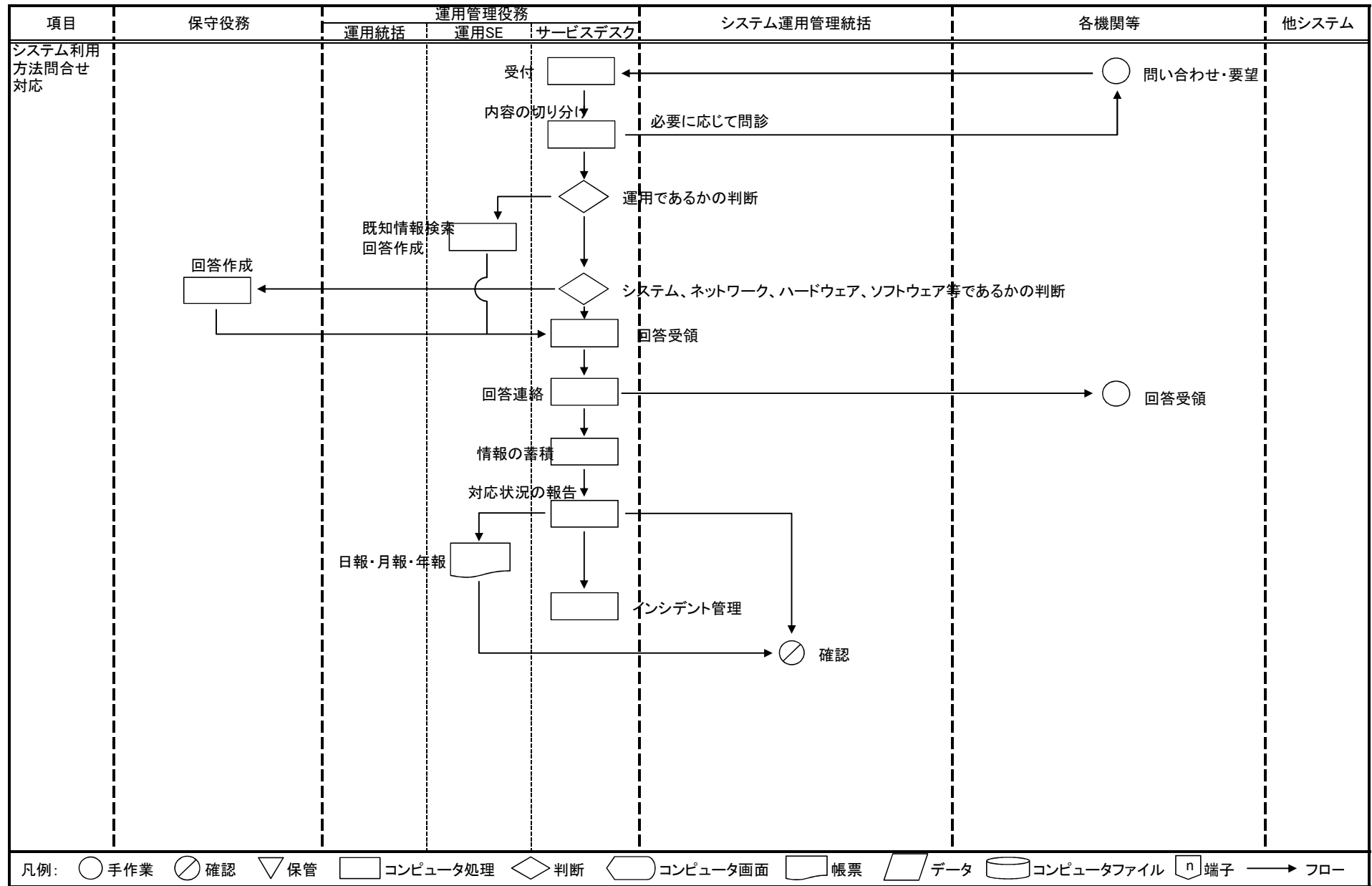
【別添 1】 【別紙 4】

[illegible]

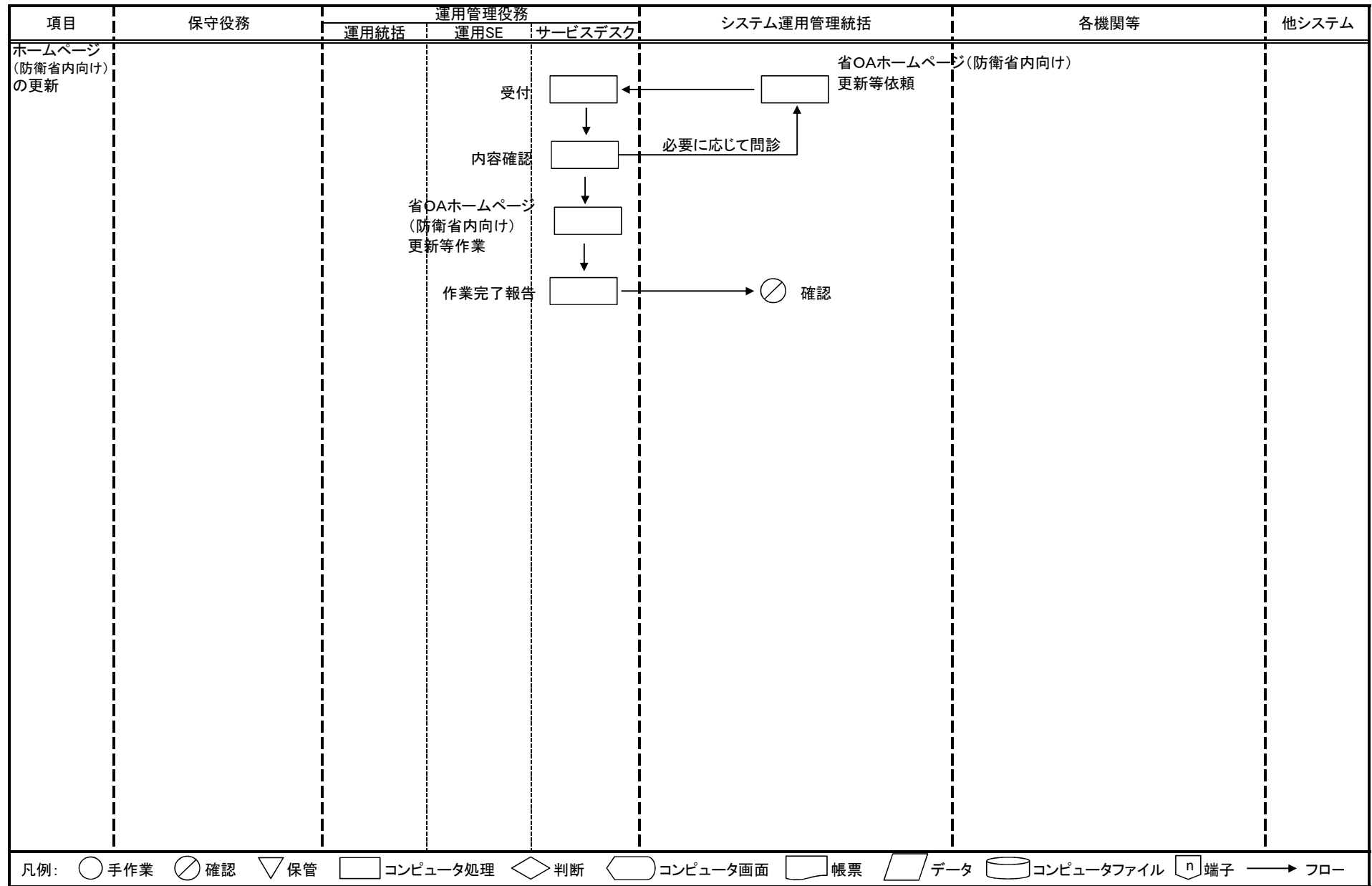
業務フロー図



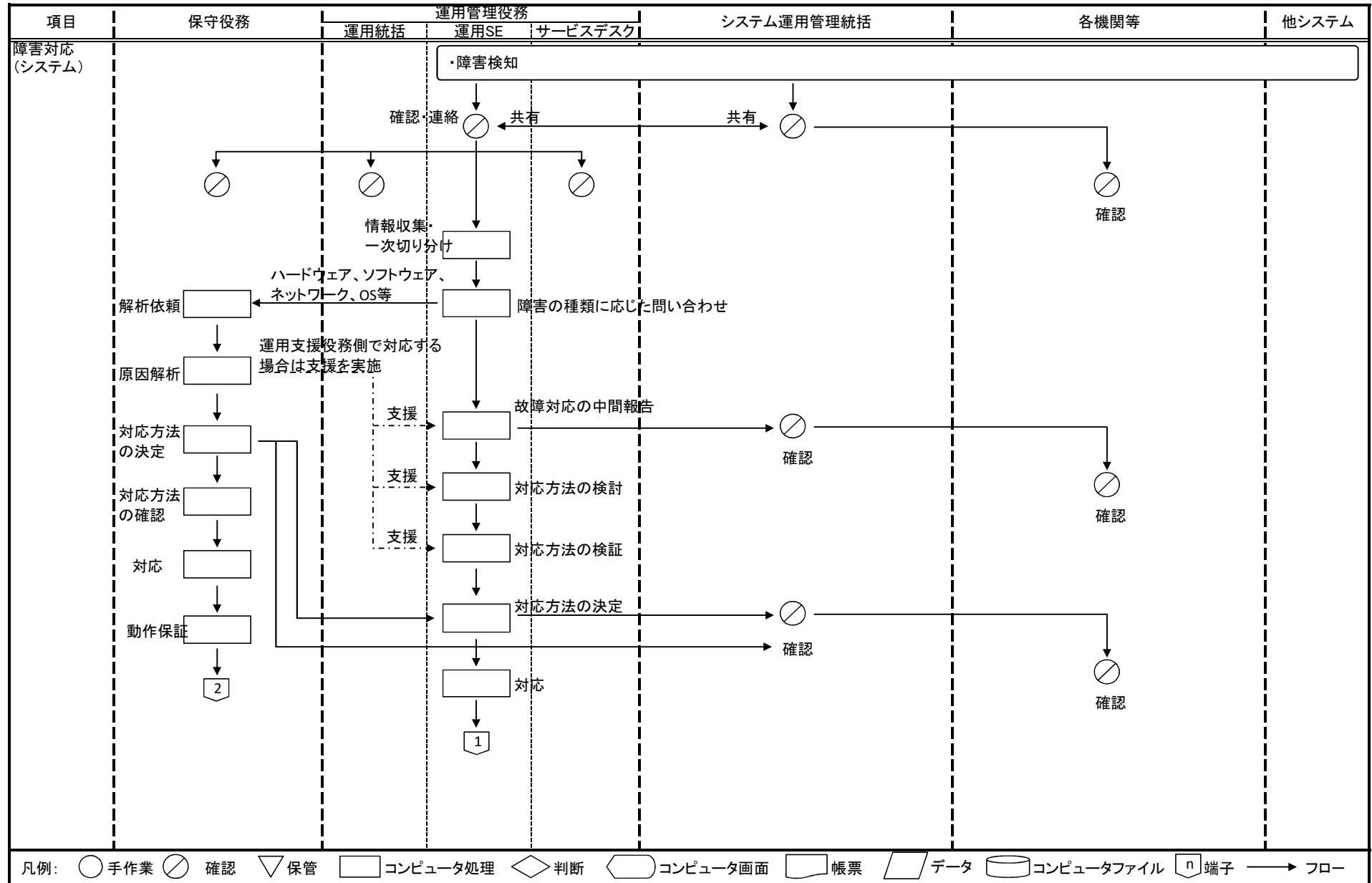
業務フロー図



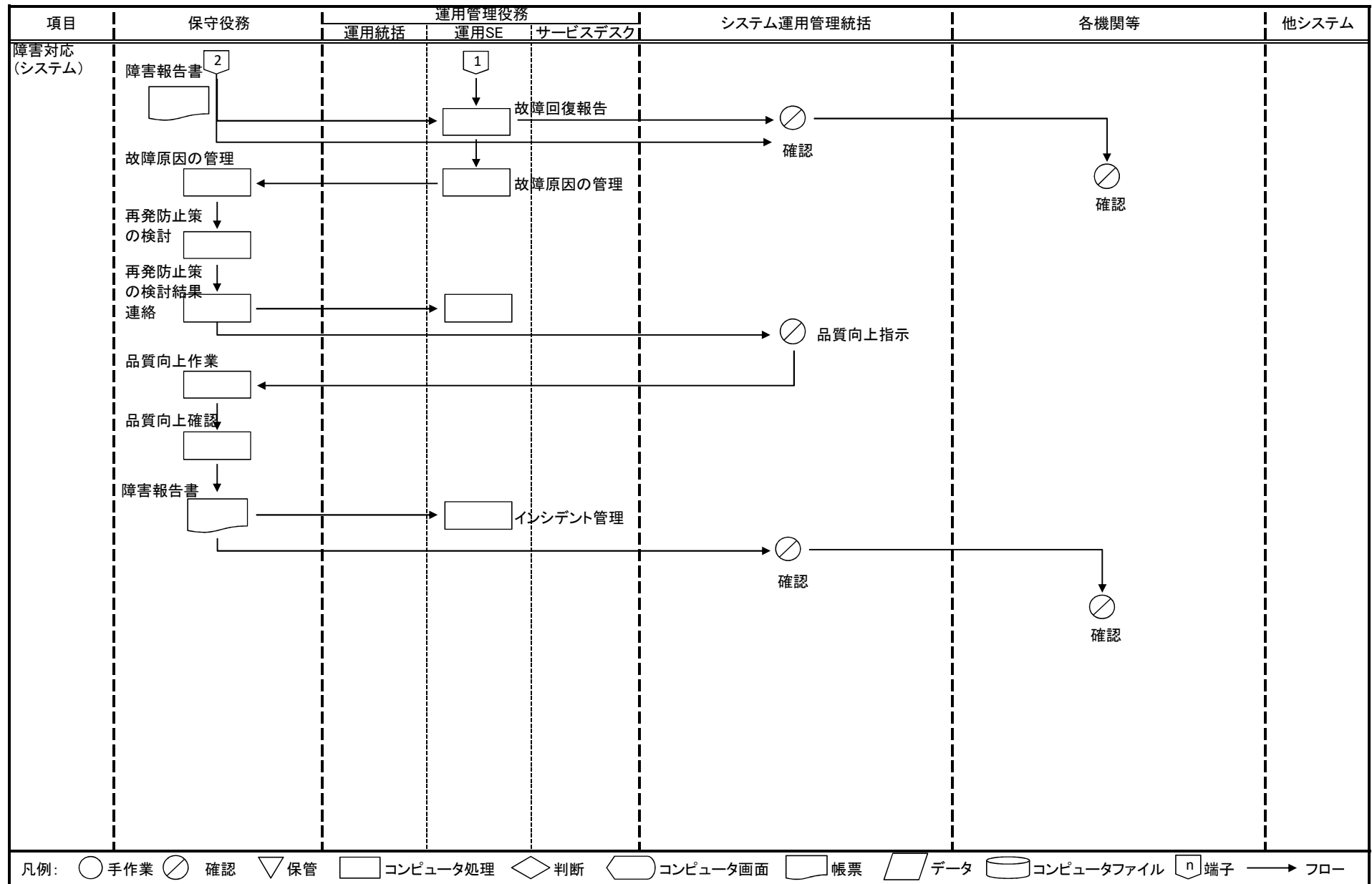
業務フロー図



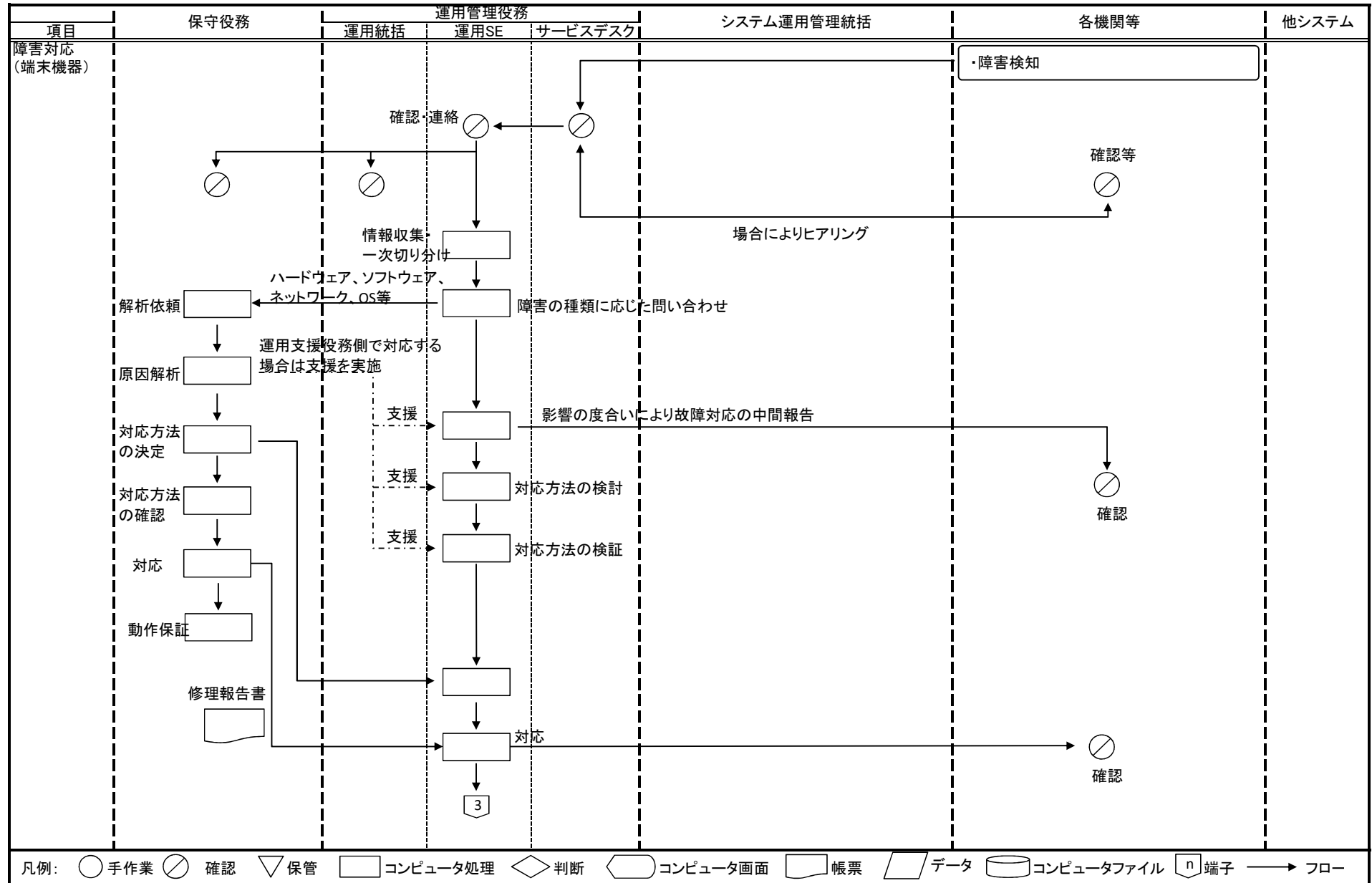
業務フロー図



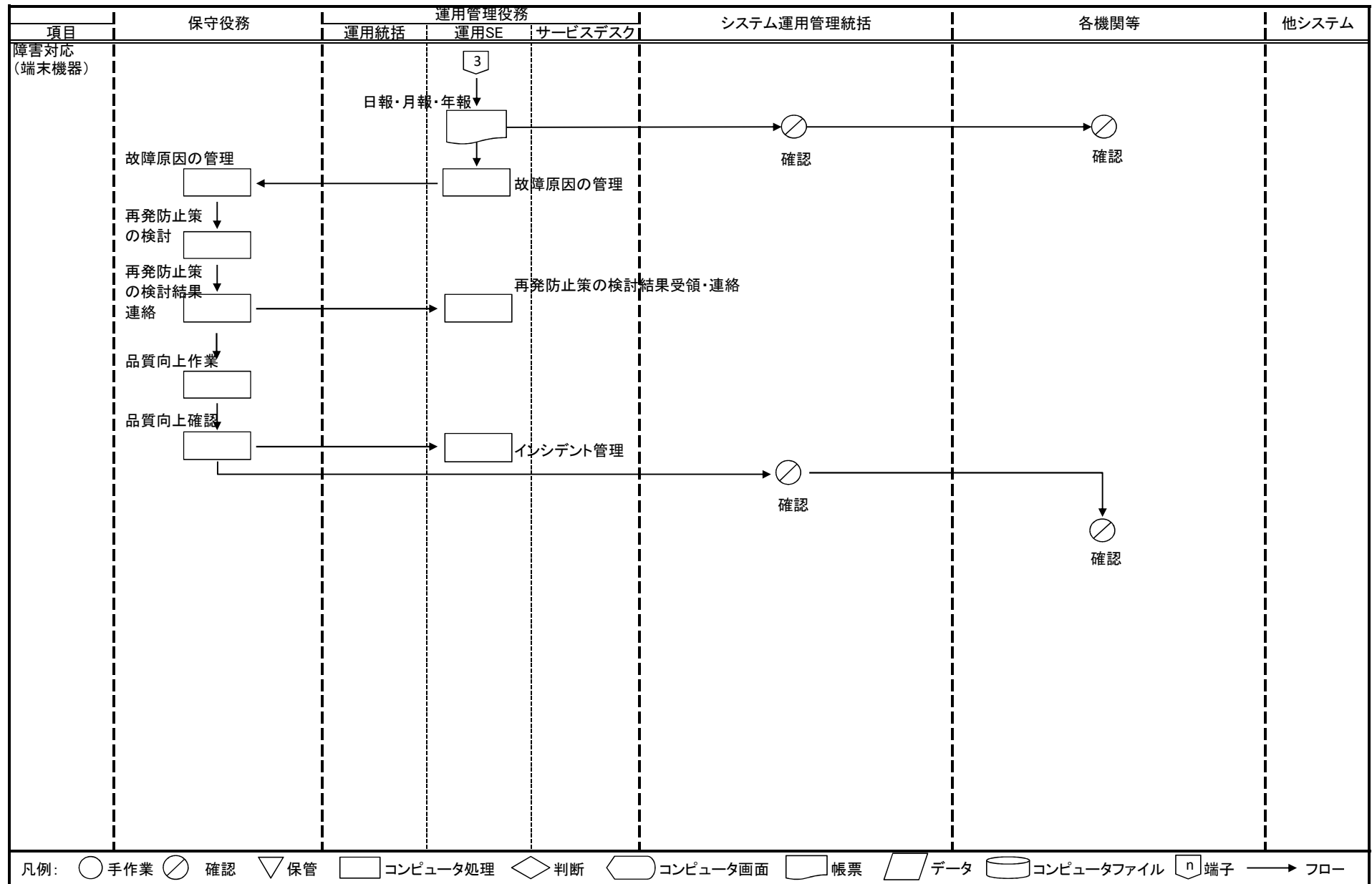
業務フロー図



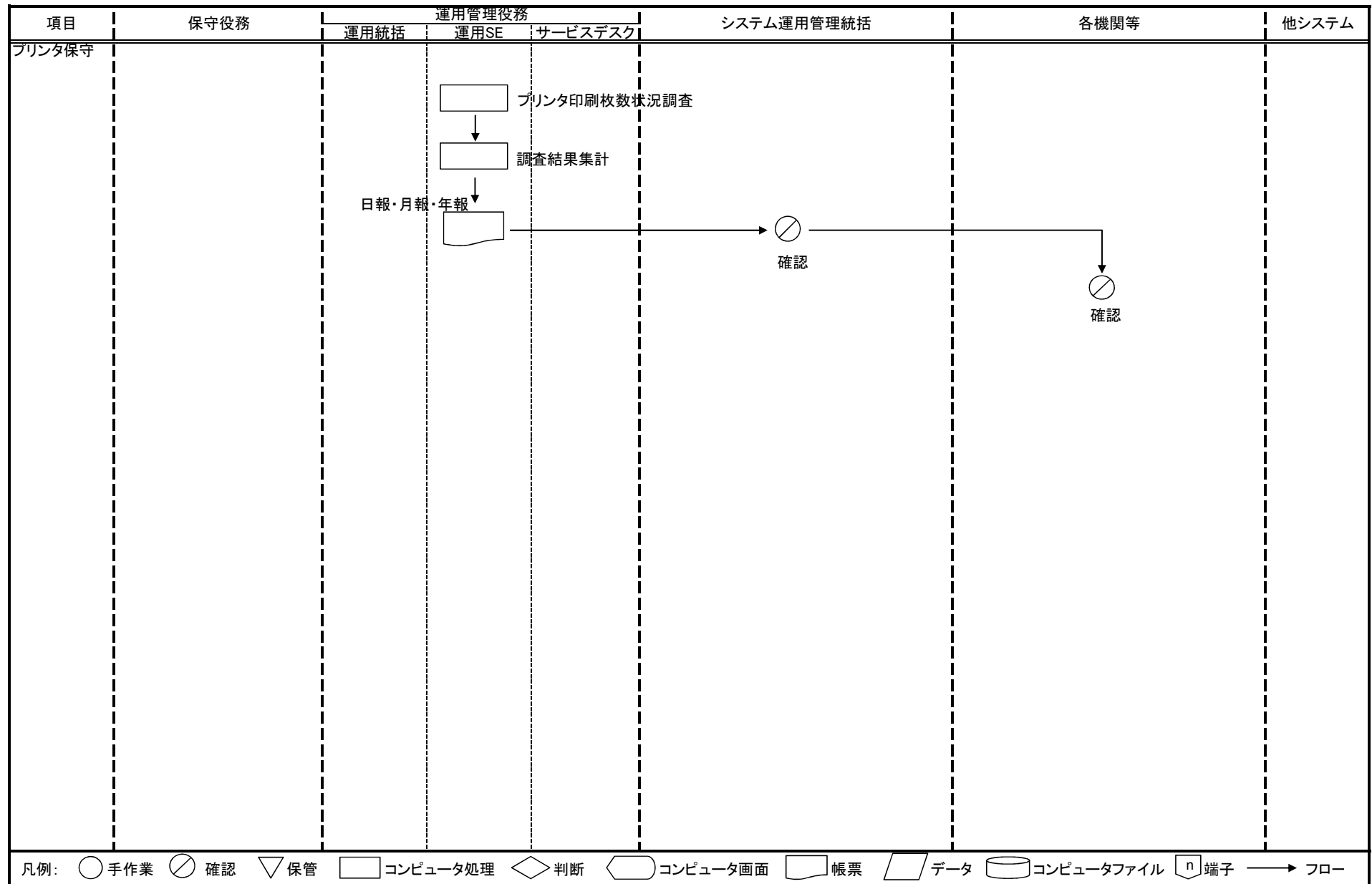
業務フロー図



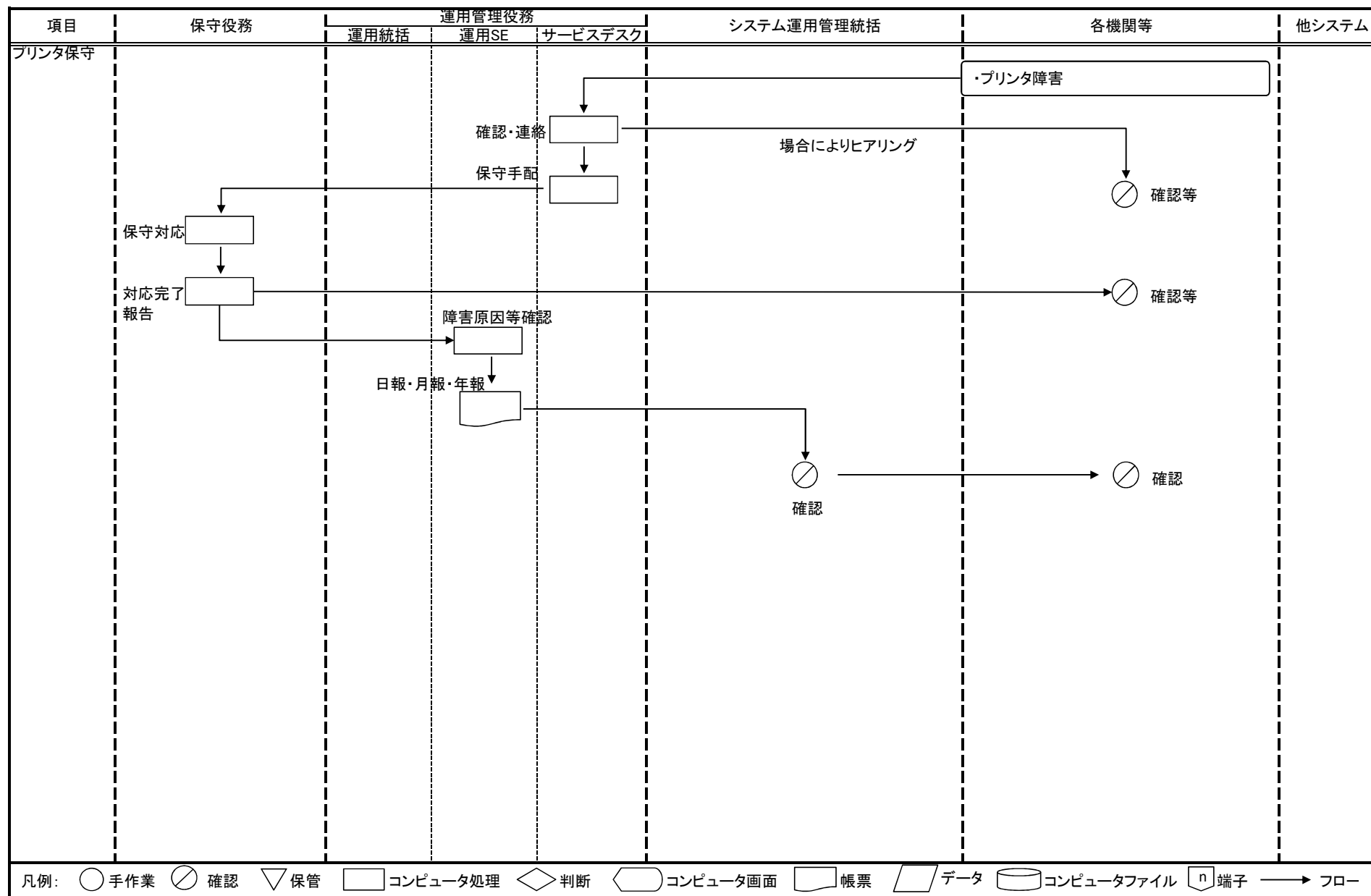
業務フロー図



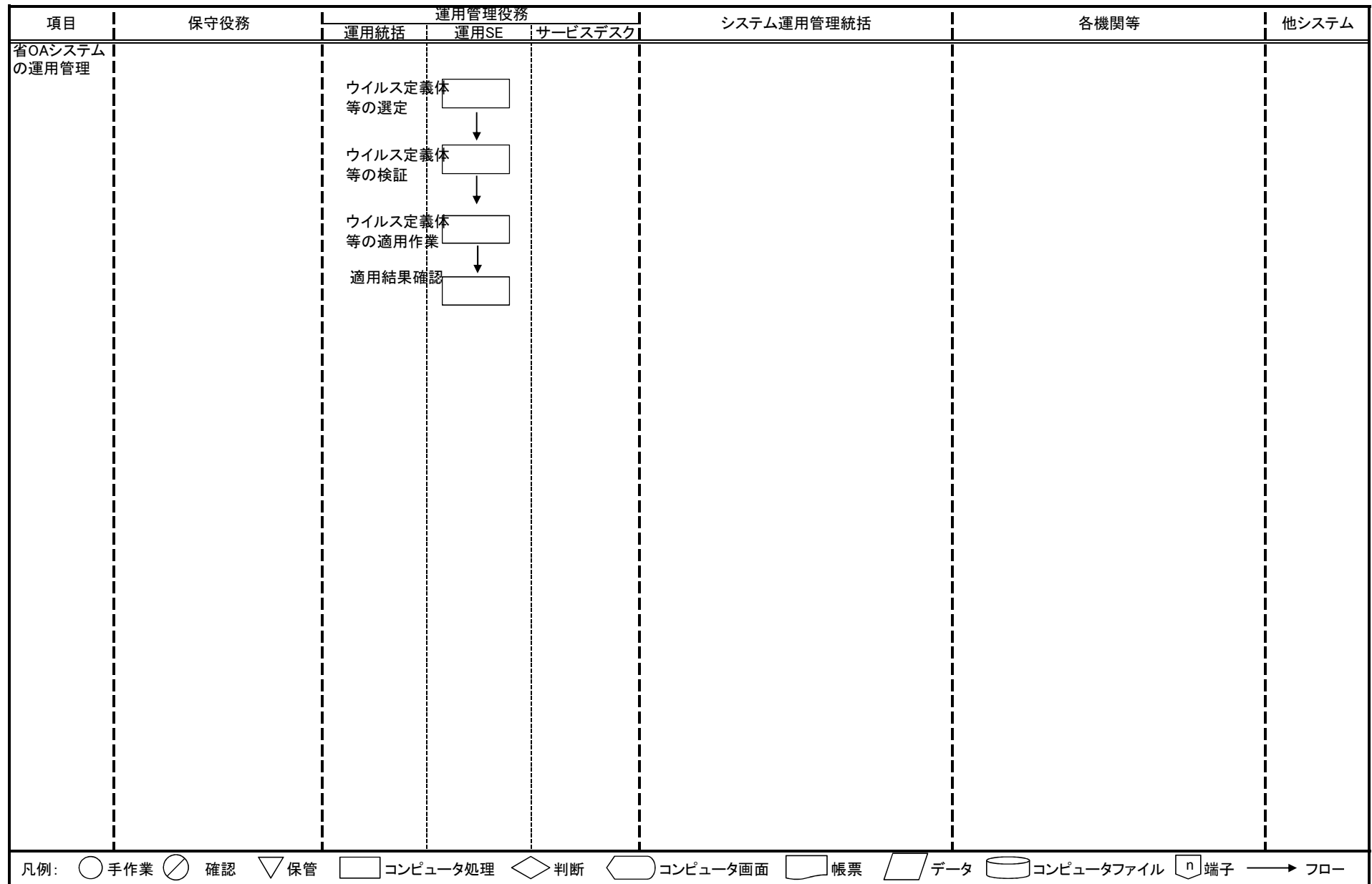
業務フロー図



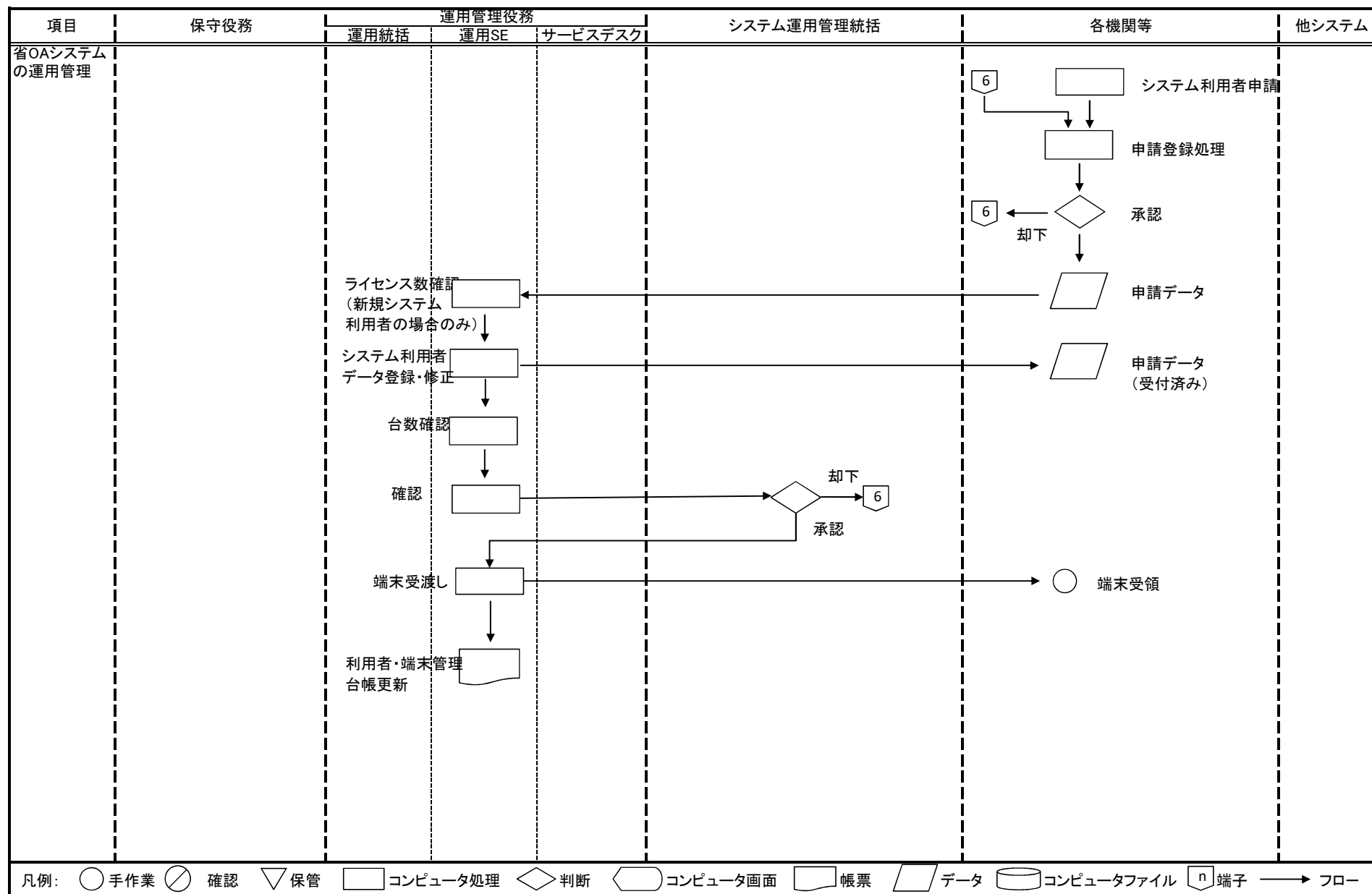
業務フロー図



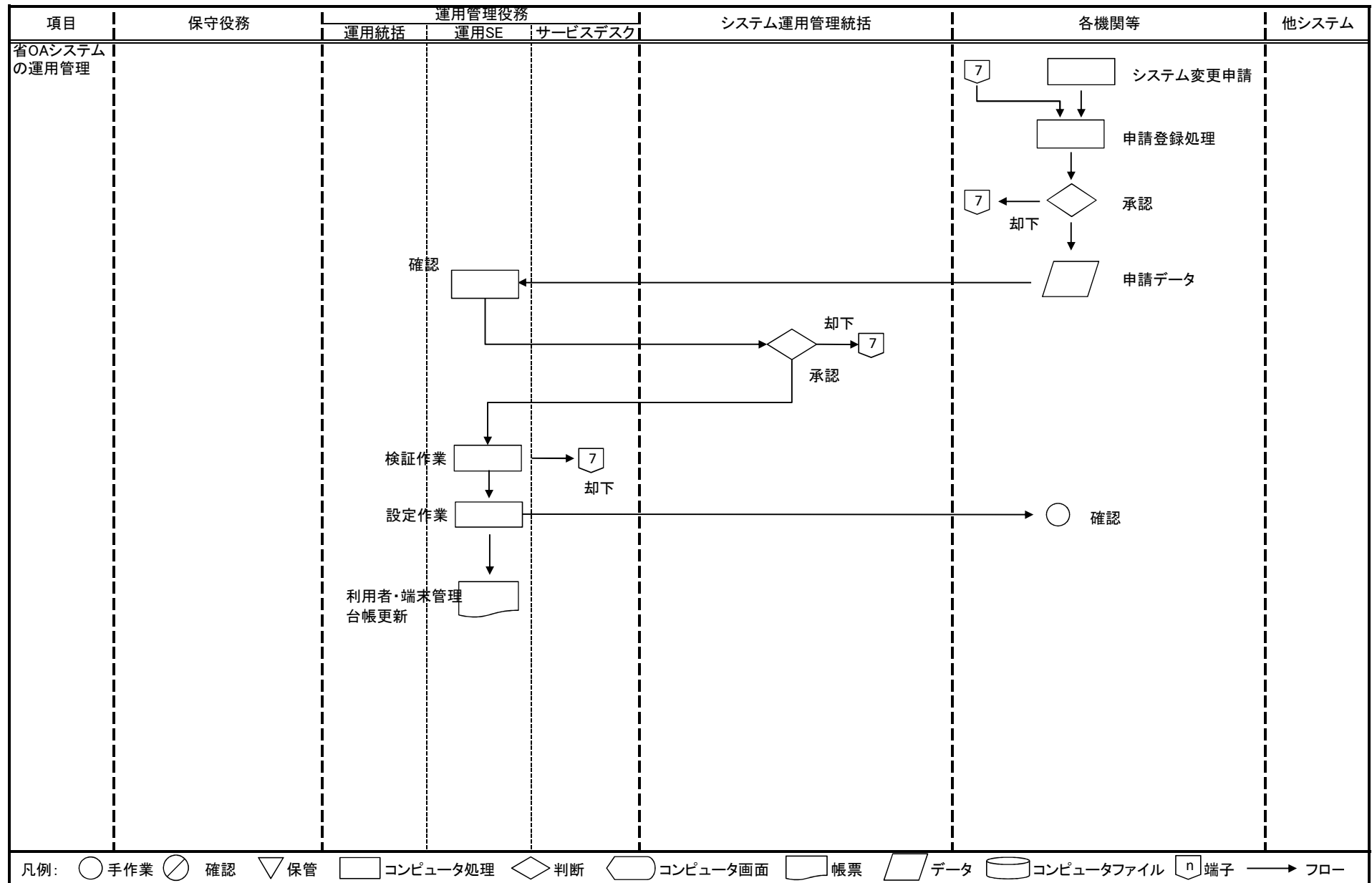
業務フロー図



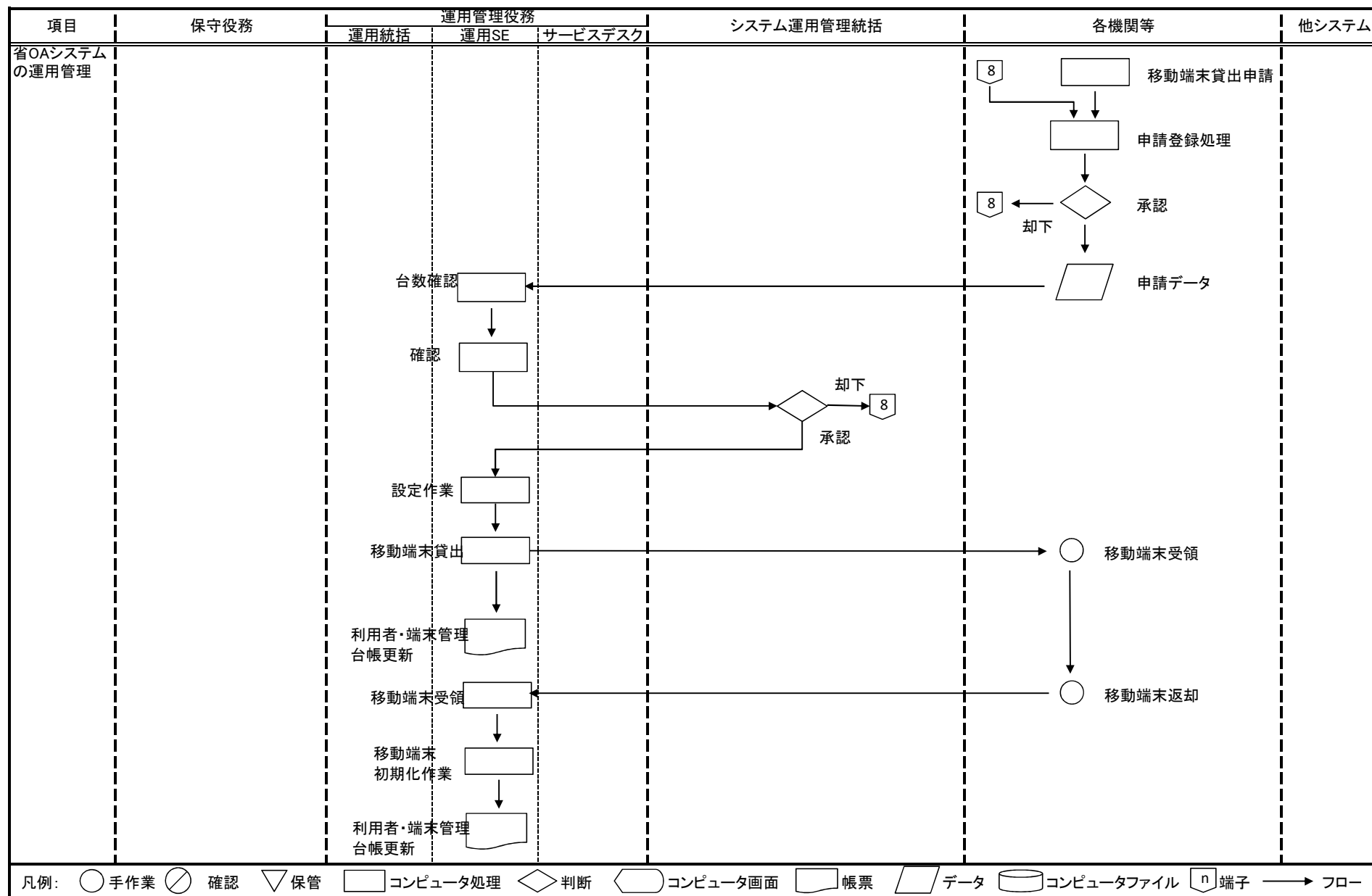
業務フロー図



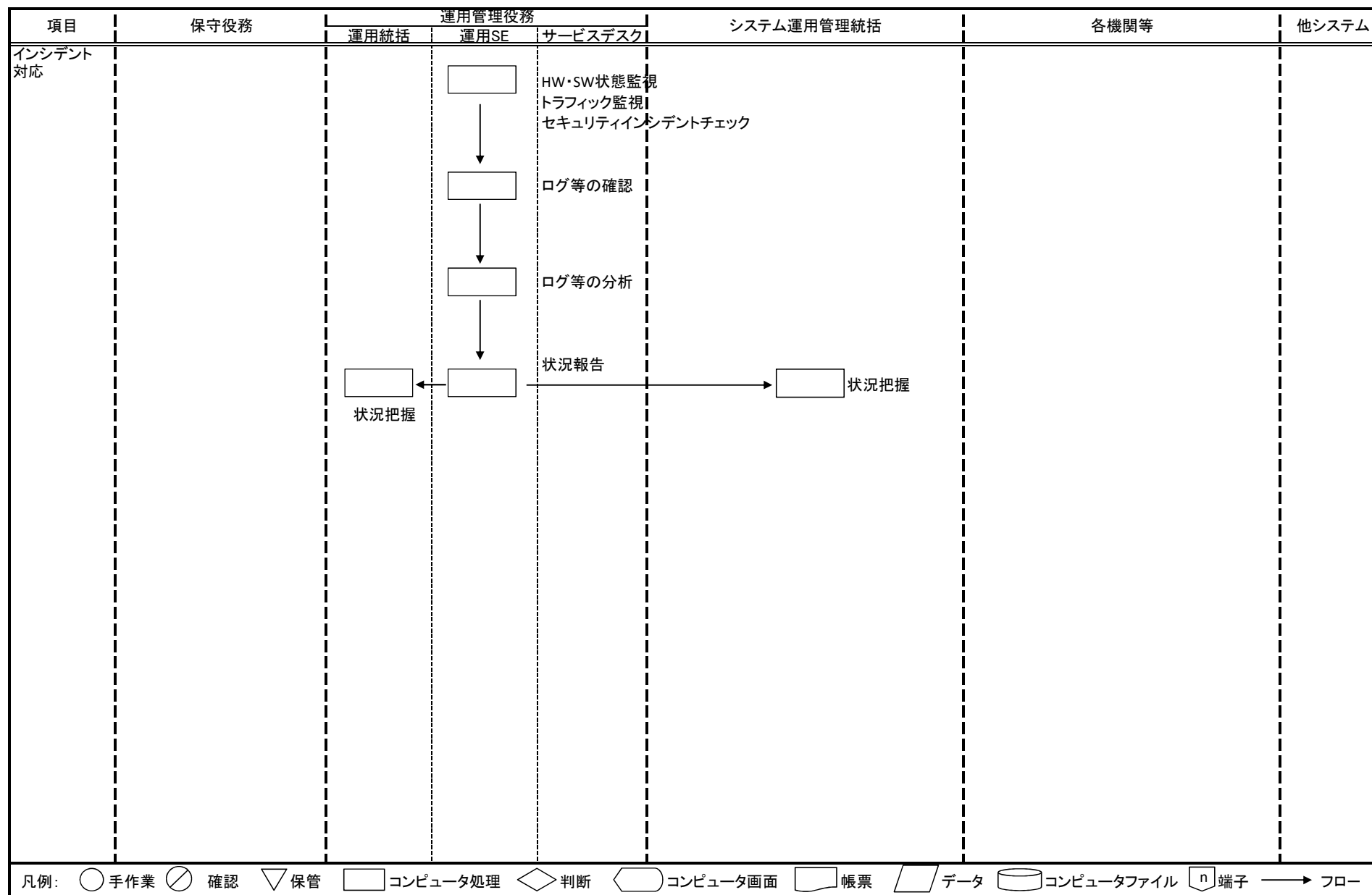
業務フロー図



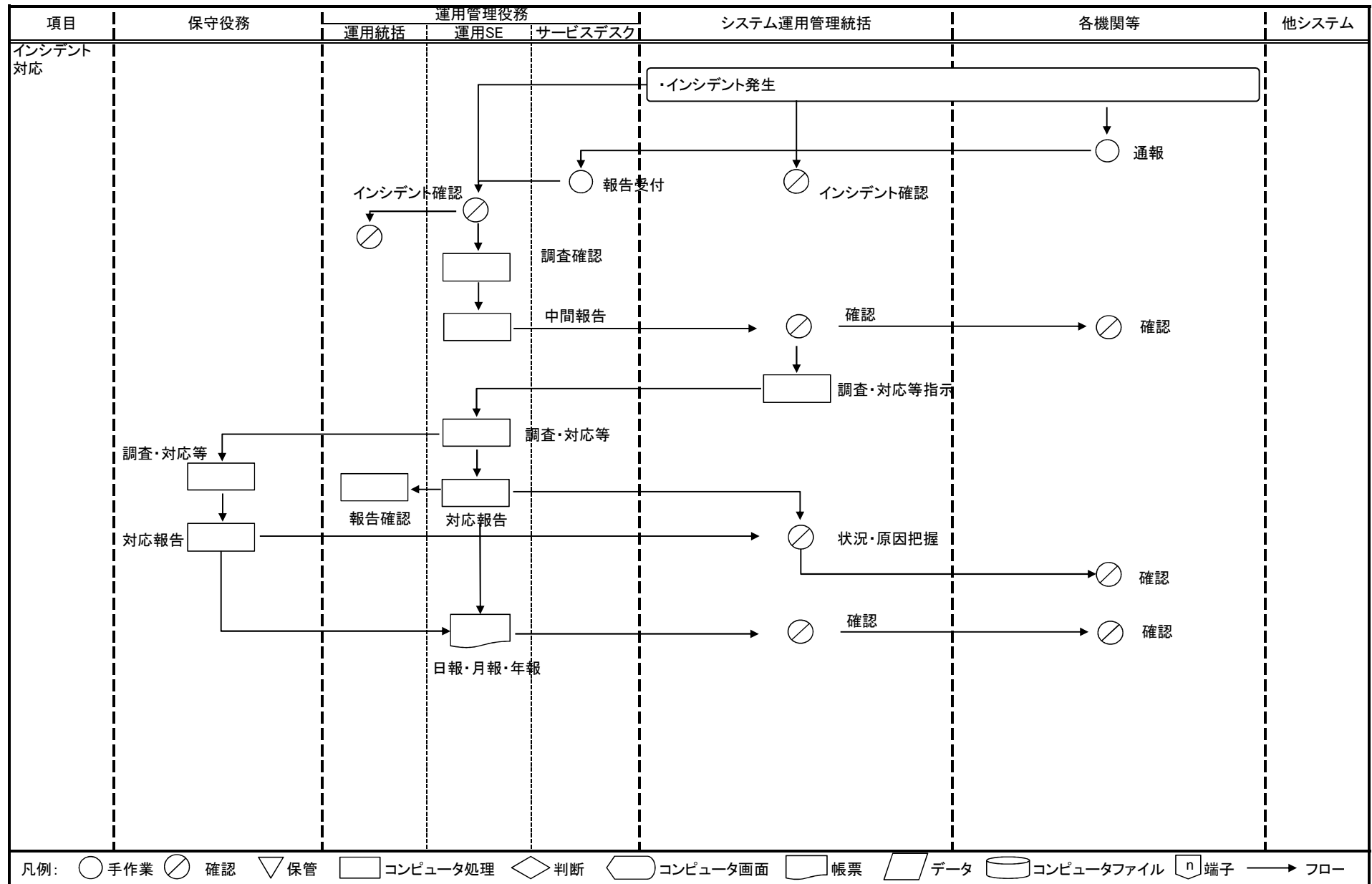
業務フロー図



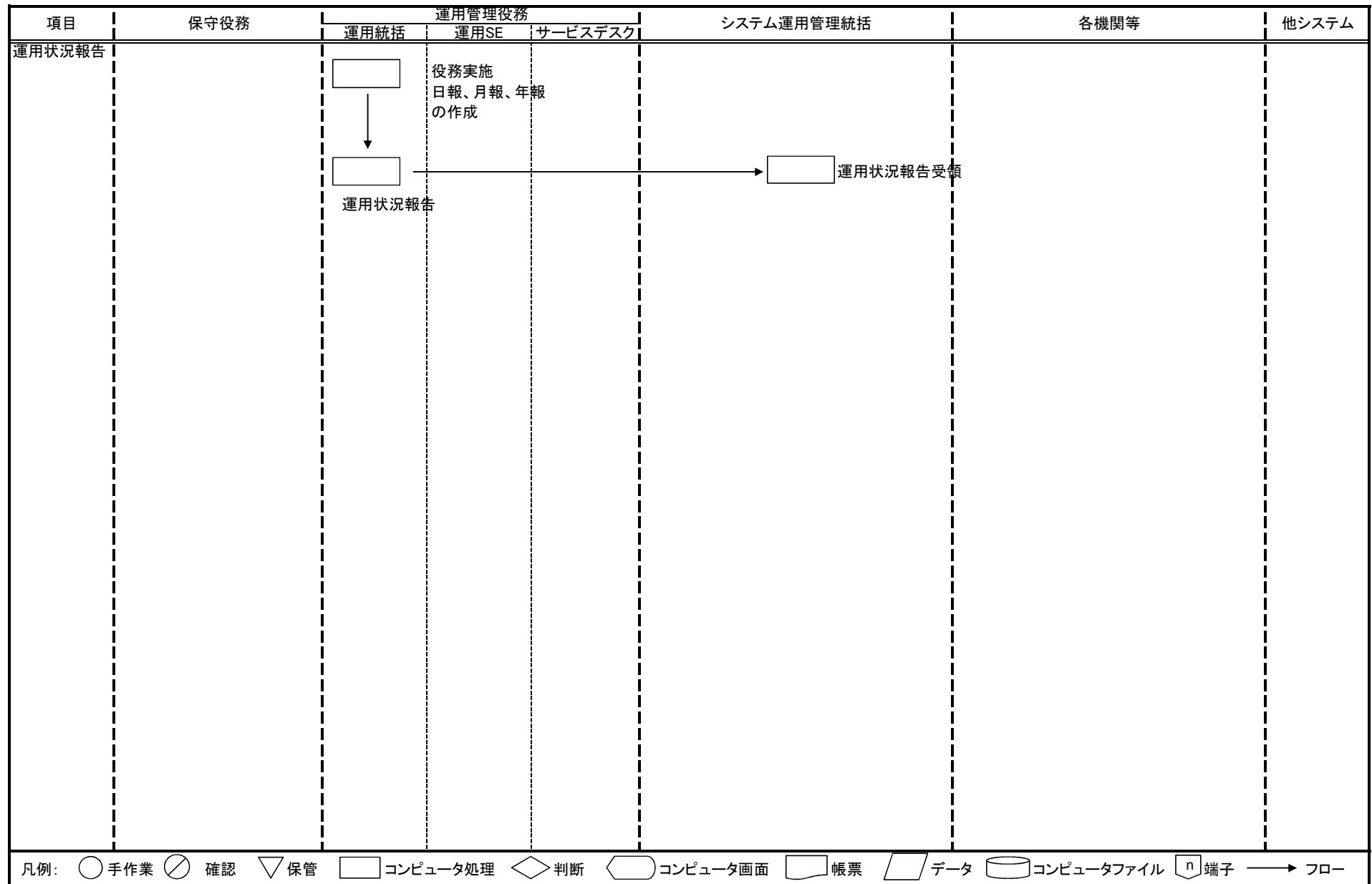
業務フロー図



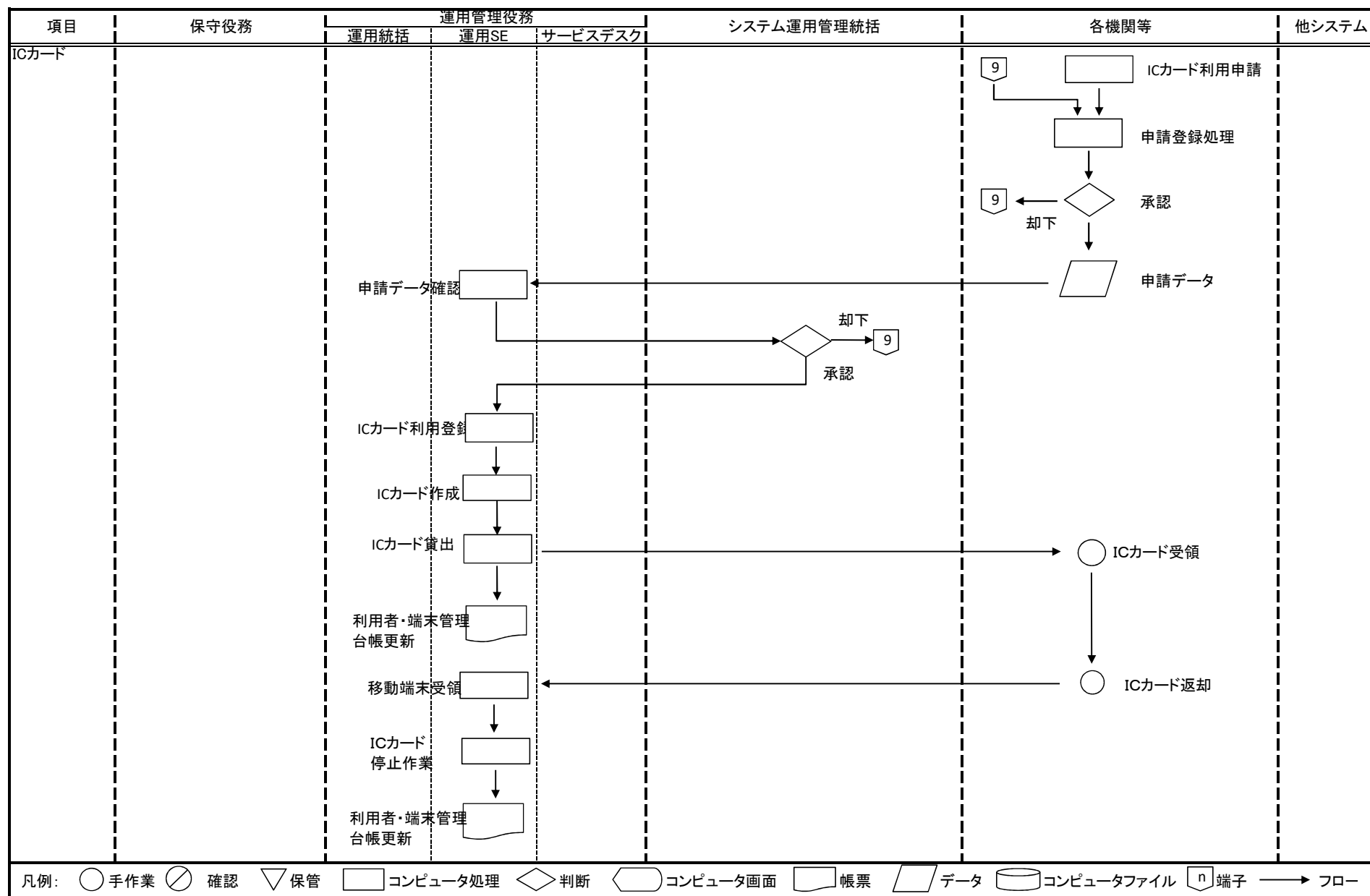
業務フロー図



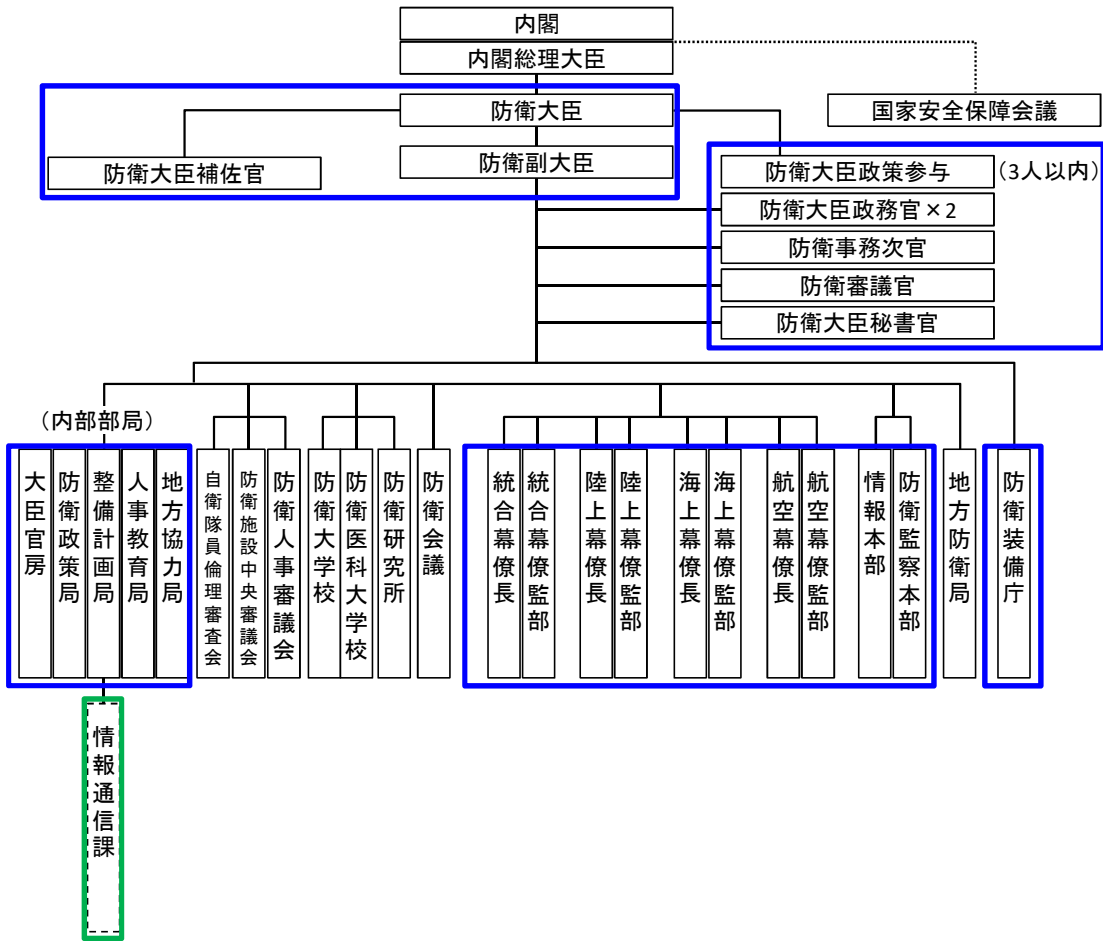
業務フロー図



業務フロー図



防衛省組織図（平成 27 年 10 月 1 日現在）



凡例： 利用者 利用者および防衛省中央 OA ネットワーク・システム運用管理役務監督実施部門