

「宮内庁ネットワークシステムの運用管理支援業務に係る民間競争入札実施要項（案）」に対する意見募集に対する意見の概要及び回答

宮 内 庁

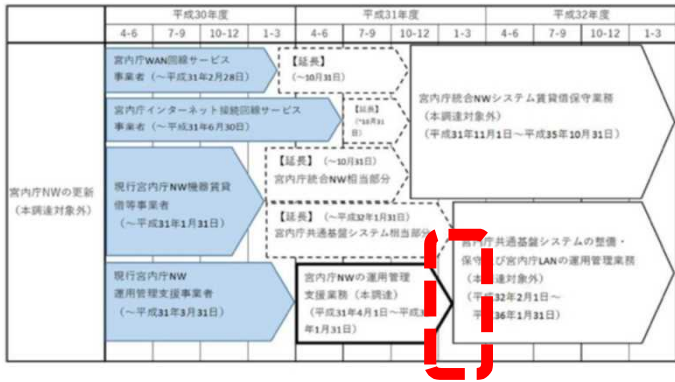
意見募集期間：平成３０年５月１１日から同年５月３０日

No.	資料名	頁番号	項目等	意見等の概要	回答	修正有無
1	実施要項（案）	2/112		2/112ページにクレジットとして「目次」を記載したほうが良いと思います。	ご指摘を踏まえ、見出しとして「目次」と追記します。	有
2	実施要項（案）	7/112	2.3. 本業務等の内容	運用管理手順書等の作成 ・本業務に係る手順書等の作成を行う →以下の内容に変更できますでしょうか。 運用管理手順書等の改善 ・運用管理手順書等の改善を行う。 （理由：現行システムの運用手順書は既に整備されており、次期システムの運用手順書は次期システムの構築業者にて作成する認識です。運用設計段階で作成された手順書は運用業務の中で継続的に改善していく必要があると考えます。）	ご指摘を踏まえ、以下のように修正します。 ① 運用管理手順書等の整備 ・本業務に係る既存の手順書等を適切に整理し、本業務を実施していく中で、より実態に即したものとなるよう、継続的に改善を行う。 ・本業務を実施していく中で、当庁及び請負者にとって運用上有益な手順を新たに案出した際には、それらの文書化を図る。	有
3	実施要項（案）	7/112	2.3. 本業務等の内容	① 運用管理手順書等の作成 ・本業務に係る手順書等の作成を行う。 とありますが、必要な手順書については基本的に各システム構築業者にて作成され、運用管理支援業者へ教育・引き継ぎが行われるものと理解しています。 それに含まれないが運用管理支援業務に必要な手順書が別途ある場合には作成を行う、または、既存の手順書の改善等は必要に応じて実施するものと認識していますが、上記前提についても補足いただくことをご検討ください。 ① 運用管理手順書等の作成 ・運用管理支援業務において既存の資料で不足がある場合には、本業務に係る手順書等の作成を行う。	ご指摘を踏まえ、以下のように修正します。 ① 運用管理手順書等の整備 ・本業務に係る既存の手順書等を適切に整理し、本業務を実施していく中で、より実態に即したものとなるよう、継続的に改善を行う。 ・本業務を実施していく中で、当庁及び請負者にとって運用上有益な手順を新たに案出した際には、それらの文書化を図る。	有

No.	資料名	頁番号	項目等	意見等の概要	回答	修正有無
4	実施要項（案）	7/112	2.3. 本業務等の内容	⑥ セキュリティ管理 ・「仕様書における別途閲覧（別紙1）」に供する当庁の情報セキュリティポリシーに則り、（中略）ウィルス対策ソフトウェアを最新に維持するとともに、ウィルス情報収集及び対策立案を行う。 とありますが、最新に維持する対象は定義ファイルやパターンファイル、検索エンジンとの理解でよろしいでしょうか（ソフトウェア自体のバージョンアップは含まない）。費用積算に必要となりますので、対象を明記いただくことをご検討ください。 ⑥ セキュリティ管理 ・「仕様書における別途閲覧（別紙1）」に供する当庁の情報セキュリティポリシーに則り、（中略）ウィルス対策ソフトウェアを最新に維持するとともに、ウィルス情報収集及び対策立案を行う。 ただし、対象は定義ファイルやパターンファイル、検索エンジンとし、ソフトウェア自体のバージョンアップは含まない。	ご指摘を踏まえ、以下のように修正します。 ⑥ セキュリティ管理 ・「仕様書における別途閲覧（別紙1）」に供する当庁の情報セキュリティポリシーに則り、サーバ（Linuxサーバを含む）、クライアント端末、貸出用端末、地方サーバ及び各業務システムに対しウィルス対策ソフトウェアを最新に維持する（※）とともに、ウィルス情報収集及び対策立案を行う。 ※ 最新に維持する対象は定義ファイル、パターンファイル、検索エンジン及び一斉配信できるソフトウェアのマイナーバージョンアップなどとし、ソフトウェアのメジャーバージョンアップは含まないものとする。	有
5	実施要項（案）	9/112	2.4.1. サービスレベルアグリーメント(SLA)の締結	「2.4.1. サービスレベルアグリーメント（SLA）の締結」(3) 【記載内容】 当庁の要求水準は、「上記(1)①から⑤全ての遵守率について99%以上であること」とする。 【意見】 総件数が10, 100, 500件と増加した場合、遵守不達の1%に係る件数も増加してしまうかと存じます。件数が多い場合ほど、遵守不達件数の増加してしましますが問題ないでしょうか。	ご指摘のとおり、総件数が増加すれば、サービスレベル遵守不達1%に係る件数も増加しますが、従来の実施におけるSLA達成率（27/112ページ参照）を踏まえ、請負者にはサービスレベルの遵守に努めていただくことを期待しています。	無

No.	資料名	頁番号	項目等	意見等の概要	回答	修正 有無
6	実施要項（案）	9/112	2.4.2. ヘルプ デスク利 用者満 足度調 査の結 果	「2.4.2. ヘルプデスク利用者満足度調査の結果」 【記載内容】 ヘルプデスク業務の利用者に対して、次の項目の満足度についてアンケートを実施し、その結果の基準スコア（75 点以上）を維持又は向上すること。 ・ 問合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 各項目とも、「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）で回答させ、各利用者の4つの回答平均スコア（100 点満点）を算出する。 【意見】 基準スコア（75 点以上）を維持又は向上するためには、「ほぼ満足」（配点80 点）以上の回答を相当数いただく必要があるかと存じます。基準が少々高いため、「普通」（配点60 点）を標準として基準スコアを定めるほうがよろしいかと存じます。また、アンケート回答として、上記各項目において、回答がない（チェックがない）ような場合、回答がない項目につきましても満足度の基準スコア判定の母数（サンプル）として採用されるのでしょうか、それとも未回答のものは排除して算出するのでしょうか。	ヘルプデスク利用者満足度調査の直近例（平成30年11月実施）では、いずれの項目も平均スコアが80点台後半から90点台の点数となっていることから、基準スコアは原案どおり（75点以上）とします。 また、平均スコアの詳細な算出方法について疑義が生じる場合は、当庁と請負者とで別途協議します。	無

No.	資料名	頁番号	項目等	意見等の概要	回答	修正有無
7	実施要項（案）	9/112 21/112	2.5. 本業務 の引継 ぎ 11.3. 実施状 況等の 提出	9/112ページの2. 5.（2）の2行目「とりまとめた」と、21/112ページの11. 3.（1）の1行目「取りまとめた」とは、文言の統一が必要と思います。	ご指摘を踏まえ、記載を「取りまとめた」に統一します。	有
8	実施要項（案）	10/112	3. 実施期 間に関 する事 項	10/112ページの3.（2）の1行目「平成32年」は、改元を考慮して西暦で記載したほうが良いと思います。	契約日時点での元号は「平成」であるため、原案のとおりとします。	有

No.	資料名	頁番号	項目等	意見等の概要	回答	修正有無
9	実施要項（案）	11/112	3. 実施期間に関する事項	 図 1. 全体日程 本調達の運用管理支援業務として、現行の運用管理支援業務からの運用引継ぎ期間が設けられているかと存じますが、本調達と後続の宮内庁共通基盤システムの整備・保守及び宮内庁LANの運用管理支援業務との間では、引継ぎ期間が明示されていません（下図の赤点線枠内。）。本調達から後続の運用管理支援業務との間にも引き継ぎ期間は設けないという認識でよろしいでしょうか。 また「宮内庁ネットワークシステム運用管理支援業務民間競争入札による調達仕様書（案）」の「1.2 目的」（43/112頁）につきまして『このうち、宮内庁統合NWの調達は、本調達請負期間中となるが、宮内庁統合NWの調達後は、宮内庁統合NWに係る運用管理支援業務は宮内庁統合NW請負者が行うこととし、本調達には含まないこととする。』との記載がありますが、本調達において引継ぎ事項はないという認識でよろしいでしょうか。	ご指摘のあった本調達請負者と後続の宮内庁共通基盤システムの整備・保守及び宮内庁LANの運用管理支援業務請負者との引継ぎについては、「6. 5. 引継ぎ（72/112ページ）」に記載しています。 また、本調達請負者から宮内庁統合NW請負者への支援事項については、「3. 12. 1. 宮内庁NW更新に伴う支援（64/112ページ）」に記載しています。	無

No.	資料名	頁番号	項目等	意見等の概要	回答	修正有無
10	実施要項（案）	12/112	4.1. 入札参加資格	ページ：12/112ページ 4.1. 入札参加資格 (12) 本業務の実施予定部門が ISO14001 の認証を取得しており、環境マネジメントを的確に行う体制が整備されていることを証明すること。 について、応札者の要件緩和のため、要件からの削除をお願いします。	ご指摘を踏まえて改めて検討した結果、左記要件は削除します。	有
11	実施要項（案）	12/112	4.2. 運用管理責任者（個人）の実績・資格	「4.2. 運用管理責任者（個人）の実績・資格」(1) ④ 【記載内容】 「情報管理促進法」に基づいて行われる情報処理技術者試験のうち、ネットワークスペシャリスト試験及び情報セキュリティスペシャリスト試験の合格者であると考えます。 【意見】 運用管理支援業務の運用管理責任者であれば、前述の資格に加え、ITサービスマネージャ試験(SM)の合格者であることが妥当であると思います。また「宮内庁ネットワークシステム運用管理支援業務民間競争入札による調達仕様書（案）」 「4.2. 運用管理責任者（個人）の実績・資格」(1) ④ (69/112頁)も同様と考えます。	運用管理責任者（個人）の実績・資格については、別紙1のとおり修正します。	有

No.	資料名	頁番号	項目等	意見等の概要	回答	修正有無
12	実施要項（案）	12/112	4.2. 運用管理責任者（個人）の実績・資格	③ プロジェクトマネジメント協会のプロジェクトマネジメント・プロフェッショナル又は「情報処理の促進に関する法律（昭和 45 年法律第 90 号。以下「情報処理促進法」という。）」に基づいて行われる情報処理技術者試験のうちのプロジェクトマネージャ試験の合格者であること。 ④ 「情報管理促進法」に基づいて行われる情報処理技術者試験のうち、ネットワークスペシャリスト試験及び情報セキュリティスペシャリスト試験の合格者であること。 とありますが、一般に60%以上の勤務者として、上記の両要件は要求が高すぎると思われる、過度に高コストとなる恐れがございます。 運用管理責任者とは別に運用統括責任者（非常駐、定例会や緊急時に対応）などを体制に求め、③④については統括責任者等の要件として頂くことをご検討ください。	運用管理責任者（個人）の実績・資格については、別紙 1 のとおり修正します。	有
13	実施要項（案）	12/112	4.2. 運用管理責任者（個人）の実績・資格	ページ：12/112ページ 4.2. 運用管理責任者（個人）の実績・資格 (1) 3, 4の資格要件について、応札者の要件緩和のため、要件からの削除をお願いします。 もしくは、常駐者以外を含めた体制の中で3, 4の要件を満たせばよいことに緩和をお願いします。	運用管理責任者（個人）の実績・資格については、別紙 1 のとおり修正します。	有

No.	資料名	頁番号	項目等	意見等の概要	回答	修正有無
14	実施要項（案）	12/112	4.2. 運用管理責任者（個人）の実績・資格	p12「4.2. 運用管理責任者（個人）の実績・資格」にて『情報セキュリティスペシャリスト試験の合格者であること。』と記載ありますが、この試験は廃止され、2017年より「情報処理安全確保支援士」試験に変更されました。 これに伴い「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」も改訂されております。 上記ガイドラインに例示されている『情報処理の促進に関する法律（昭和45年5月22日法律第90号）第15条の規定に基づく情報処理安全確保支援士の登録を受けている者又は同等の資格を有する者を含むこと。』などの表現を提案します。	運用管理責任者（個人）の実績・資格については、別紙1のとおり修正します。	有
15	実施要項（案）	12/112	4.2. 運用管理責任者（個人）の実績・資格	(1) 請負者は、本業務の円滑な実行や、運用作業員のみでは対応できない技術的な問題を解決するため、運用管理責任者（1名以上配置すること。）を設け、運用作業員のサポートを行うこと。 運用管理責任者は、1週間のうち休日を除く平日の60%以上、情報管理室に勤務することとする。 とありますが、問い合わせヘルプ（問合せ対応や障害の1次切り分け）などの非定常業務の状況により、突発的にサポートが求められることがあると想定されます。そのため、SLAを遵守するためには、2名以上の常駐が必要と思われます。 運用管理責任者を常駐の要件とするか、運用管理責任者と運用作業員を合わせて2名以上とすることをご検討ください。	現在に至るまでの宮内庁における情報システムの調達において、システムの統廃合、ユーザ管理の集約化、政府共通PF及び民間クラウドサービスの利用の推進などにより、運用管理業務の軽減に努めてきております。当庁の運用管理支援業務における繁忙期（3月下旬～5月上旬）の「運用対応」と「障害」の件数は別紙2のとおりで、1日当たり約8件です。 とりわけ、障害については少ない件数となっており、運用管理支援業務に係る障害対応は、一次切り分け及び保守事業者への連絡等が主たる業務内容であり、本質的な問題解決は、各ハードウェア又はソフトウェアの保守事業者が行うものであることから、その負担は少ないものと考えております。 また、情報管理室に運用作業員が1名となる場合においては、連絡の取次ぎ等のために当庁職員1名が情報管理室に在室することとし、運用作業員には情報システムの専門知識をいかして業務に集中していただくこととしており、ご指摘の事項については、原案のままとします。	無

No.	資料名	頁番号	項目等	意見等の概要	回答	修正有無
16	実施要項（案）	13/112	4.3. 運用作業員（個人）の実績・資格	① 「宮内庁NW 同等以上システム」の企画，設計・開発，運用に関する業務に5 年以上従事した経験を有すること。ヘルプデスク業務のみの実績は認めない。 なお，「宮内庁NW 同等以上」とは，「2.2. 宮内庁NW 等の概要」記載の構成及び別紙 2「従来の実施状況に関する情報の開示」（業務の繁閑の状況とその対応）記載の対応件数と同等以上であることとする。 とありますが，運用管理責任者のサポートが得られる状況で，5年以上の従事経験は，常駐者の要件として要求が高すぎると考えられます。以下の要件として頂くことをご検討ください。 「宮内庁NW 同等以上システム」の企画，設計・開発運用に関する業務に3年以上従事した経験を有すること。ヘルプデスク業務のみの実績は認めない。 なお，「宮内庁NW 同等以上」とは，「2.2. 宮内庁NW 等の概要」記載の構成及び別紙 2「従来の実施状況に関する情報の開示」（業務の繁閑の状況とその対応）記載の対応件数と同等以上であることとする。	ご指摘を踏まえ改めて検討した結果，必要となる運用作業員の業務従事経験を「3 年以上」に修正します。	有
17	実施要項（案）	20/112	10. 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負うべき責任に関する事項	20/112 ページの最終行の文末の空白は，脱字ですか？	誤記のため，修正します。	有

No.	資料名	頁番号	項目等	意見等の概要	回答	修正有無
18	実施要項（案）	21/112	11.3. 実施状況等の提出	21/112ページの11.3.（1）の2行目「監理委員会」は、何を指しているのですか？（官民競争入札等監理委員会とは別のもの？）	ご指摘を踏まえ、「監理委員会」を「官民競争入札等監理委員会」に修正します。	有
19	【別紙2】 従来の実施状況に関する情報の開示	27/112	4. 従来の実施における目標の達成の程度	4. 従来の実施における目標の達成の程度 →平成23年度～平成25年度の実績が記載されていますが、平成27年度～29年度の実績を記載頂けますでしょうか。 （理由：最新の目標達成度を確認したいため。）	誤記のため、「平成23年度」は「平成27年度」に、「平成24年度」は「平成28年度」に、「平成25年度」は「平成29年度」にそれぞれ修正します。	有
20	調達仕様書（案）	48/112	2.3. 作業実施体制	(2) 運用管理責任者は、1週間のうち休日を除く平日の60%以上、情報管理室に勤務すること。 とありますが、常にSLAを遵守するためには、非定常業務の状況によっては、運用管理責任者と運用作業員を合わせて2名以上配置する必要があると思われます。以下の要件とすることをご検討ください。 運用管理責任者を常駐の要件とするか、60%の制限をなくし、常に情報管理室には運用管理責任者と運用作業員が合計で2名以上が常駐する要件とすることをご検討ください。	現在に至るまでの宮内庁における情報システムの調達において、システムの統廃合、ユーザ管理の集約化、政府共通PF及び民間クラウドサービスの利用の推進などにより、運用管理業務の軽減に努めてきております。当庁の運用管理支援業務における繁忙期（3月下旬～5月上旬）の「運用対応」と「障害」の件数は別紙2のとおりで、1日当たり約8件です。 とりわけ、障害については少ない件数となっており、運用管理支援業務に係る障害対応は、一次切り分け及び保守事業者への連絡等が主たる業務内容であり、本質的な問題解決は、各ハードウェア又はソフトウェアの保守事業者が行うものであることから、その負担は少ないものと考えております。 また、情報管理室に運用作業員が1名となる場合においては、連絡の取次ぎ等のために当庁職員1名が情報管理室に在室することとし、運用作業員には情報システムの専門知識をいかして業務に集中していただくこととしており、ご指摘の事項については、原案のままとします。	無

No.	資料名	頁番号	項目等	意見等の概要	回答	修正有無
21	調達仕様書（案）	51/112	3.2.2. データ管理	3.2.2. データ管理 （中略） (3) 定常業務 ① バックアップログを毎日チェックすること。 ② 各テープ装置のテープメディアを交換すること。 ③ 定期的に各テープ装置のクリーニングを実施すること。 とありますが、すでにテープ装置は使用していない認識です。 また、資産管理サーバ及びKMSサーバでRDXを使用したバックアップを行っている認識ですので、記載の修正をご検討ください。	ご指摘を踏まえ、以下のように修正します。 3.2.2. データ管理 【略】 (3) 定常業務 ① バックアップログを毎日チェックすること。 ② 大容量電磁的記憶媒体を使用したバックアップを行うこと（対象サーバは2台）。	有
22	調達仕様書（案）	51/112	3.2.3. ネットワーク管理	3.2.3. ネットワーク管理 (1) ネットワーク・サーバ等監視 ① 監視概要 ネットワークセグメント及び各機器の死活、サーバの重要プロセス及びサービス稼働状況、サーバのシステムログに出力された障害情報、ネットワーク機器及びサーバのリソース、パフォーマンス状況、メールログ、プロキシログ、さらには端末の操作ログ等を監視すること。 とありますが、ログの監視環境は運用管理支援業者の負担で用意する必要があるとの理解でよろしいでしょうか（現状常時ログを監視するための機器はない認識です）。 費用積算に必要となりますので、運用管理支援業者へ求める範囲を明記いただくことをご検討ください。	ネットワーク機器のログについては、現行の宮内庁NW内の「ネットワーク運用監視サーバ」でログの収集・分析が可能であり、サーバ機器等のログについてはそれぞれの機器調達の仕様に合わせて、各機器（※）上で保存されております。 収集が一元的に行われているか、収集したログを自動的に分析、可視化できるかの違いはあるとしても、ログはそれぞれに蓄積されていますので、運用管理支援業者には、この蓄積されたログ及び機能の範囲内で監視業務を行っていただくことを想定しておりますが、乙の負担にてログ監視に当たって必要と考える機器を準備いただくことを妨げるものではありません。 ※ サーバは情報管理室と京都事務所に置かれており、収集・分析作業は情報管理室にて行うことが可能。現時点で経常的に監視している台数は情報管理室に26台、京都事務所に3台（冗長化分を含む）。	無

No.	資料名	頁番号	項目等	意見等の概要	回答	修正 有無
23	調達仕様書（案）	51/112	3.2.3. ネット ワーク 管理	3.2.3. ネットワーク管理 (1) ネットワーク・サーバ等監視 ① 監視概要 （中略） これらのログを1年間保管し、不正の検知、原因特定、問題の解決に役立てること。なお、セキュリティ向上のため、「3.5. 障害管理と保守」と「3.6. 性能管理」を甲は乙との協議の上、蓄積するログの種類、期間について設定・変更が可能とする。また、証跡の不当な消去や改ざんを防止するため、証跡に関するアクセス制御を考慮し、保護に努めること。 とありますが、ログの保管については各システム構築業者にて担保されるものと理解しておりますが、保管責任及びログ保管に関する設定変更等は運用管理支援業者に求められているとの理解でよろしいでしょうか。その場合、例えばログ保管用のシステムや領域等は場合によっては運用管理支援業者の負担において用意する必要も出てくるとの認識です。費用積算に必要となりますので、運用管理支援業者へ求める範囲を明記いただくことをご検討ください。	ご指摘を踏まえ改めて検討した結果、以下のよう に修正します。 3.2.3. ネットワーク管理 (1) ネットワーク・サーバ等監視 ① 監視概要 【略】 ・閣副安危第375号（平成24年7月5日）「適切な ログの管理による標的型攻撃対策について（情報 提供）」 （http://www.nisc.go.jp/active/general/pdf/ogkanri_kanki_120705.pdf）に基づいて保管されているログを活用し、不正の検知、原因特定、問題の解決に役立てること。	有

No.	資料名	頁番号	項目等	意見等の概要	回答	修正有無
24	調達仕様書（案）	52/112	3.2.3. ネットワーク管理	3.2.3. ネットワーク管理 (4) ネットワーク機器の設定変更 ・ ネットワーク機器が追加された場合、甲担当者の指示のもと、ルータやモデム、スイッチ等のネットワーク機器の設定を変更し、疎通確認すること。 とありますが、費用積算に必要となりますので、行うべき設定変更の範囲について明記いただくことをご検討ください。 3.2.3. ネットワーク管理 (4) ネットワーク機器の設定変更 ・ ネットワーク機器が追加された場合、甲担当者の指示のもと、既存の手順書やマニュアルに従い、ルータやモデム、スイッチ等のネットワーク機器の設定を変更し、疎通確認すること。	ご指摘を踏まえ、以下のように修正します。 3.2.3. ネットワーク管理 (4) ネットワーク機器の設定変更 ・ ネットワーク機器が追加された場合、甲担当者の指示のもと、既存の手順書やマニュアルに従い、ルータやモデム、スイッチ等のネットワーク機器の設定を変更し、疎通確認すること。	有
25	調達仕様書（案）	52/112	3.3.1. アカウント管理	3.3.1. アカウント管理 (1) 現行の宮内庁NW では、ユーザ管理システムによりアカウントの管理を実施している。ActiveDirectory サーバと連動して管理すること。 とありますが、管理対象としてはExchangeOnlineも含まれる認識ですので、対象として明記いただくことをご検討ください。	ご指摘を踏まえ、以下のように修正します。 3.3.1. アカウント管理 (1) 現行の宮内庁NW では、ユーザ管理システムによりアカウントの管理を実施している。ActiveDirectory サーバ及びグループウェアサーバと連動して管理すること。	有

No.	資料名	頁番号	項目等	意見等の概要	回答	修正有無
26	調達仕様書（案）	52/112	3.4.1. コンピュータウイルス対策	3.4.1. コンピュータウイルス対策 (1) 基本方針 （中略）ウイルス対策ソフトウェアを最新に維持するとともに、ウイルス情報収集及び対策立案を行うこと。 とありますが、最新に維持する対象は定義ファイルやパターンファイル、検索エンジンとの理解でよろしいでしょうか（ソフトウェア自体のバージョンアップは含まない）。費用積算に必要となりますので、対象を明記いただくことをご検討ください。	ご指摘を踏まえ、以下のように修正します。 3.4.1. コンピュータウイルス対策 (1) 基本方針 別途閲覧（資料の閲覧を希望する場合には、別紙1に基づき申請すること。）に供する甲の情報セキュリティポリシーに則り、サーバ（Linuxサーバを含む）、端末、貸出し用端末、地方サーバ及び各業務システムに対しウイルス対策ソフトウェアを最新に維持する（※）とともに、ウイルス情報収集及び対策立案を行うこと。日常的に情報セキュリティに関する情報収集を行うとともに遅滞なく適切な対策立案を行い、対策立案を行った場合には、甲担当者にその内容を報告し、その実行について協議を行い、甲の承諾を得た上で実施すること。 ※最新に維持する対象は定義ファイル、パターンファイル、検索エンジン及び一斉配信できるソフトウェアのマイナーバージョンアップなどとし、ソフトウェアのメジャーバージョンアップは含まない。 【略】	有
27	調達仕様書（案）	53/112	3.4.1. コンピュータウイルス対策	53/112ページの8行目「からから」は、誤記では？	誤記のため、「から」を削除し、当該箇所を以下のように修正します。 （イ）警察庁から発出される情報	有

No.	資料名	頁番号	項目等	意見等の概要	回答	修正有無
28	調達仕様書（案）	59/112	3. 8. 4. グループウェアシステム	3. 8. 4. グループウェアシステム (4) デッドメール（メール配信遅延）の確認を行うこと。 とありますが、ExchangeOnlineの仕様上できませんので、要件の削除をご検討ください。	ご指摘を踏まえ、以下の文言を削除します。 (4) デッドメール（メール配信遅延）の確認を行うこと。	有
29	調達仕様書（案）	62/112	3. 11. 機器等の変動に関する支援	ページ：62/112ページ 3. 11. 機器等の変動に関する支援 「各次期システム運用に必要な環境設定支援、検証等を専門的知識からの支援、助言を行うこと」について、検証等の支援範囲が不明確のため、より具体的な記載をお願いします。	ご指摘を踏まえ、以下のように修正します。 3. 11. 機器等の変動に関する支援 乙は、将来更新が予定されている【3. 12. 機器等の変動】に示す11の各次期システム等について、更新作業を適正かつ円滑に行うため、3の各次期システム等機器賃貸等事業者（以下「次期システム業者」という。）が開催する会議への参加、各現行システムの運用実態に基づき、各次期システムの運用を効率的・効果的に行う上で有効な環境設定や検証等の支援、助言を行うこと（例えば、これまでの運用経験から承知している「ログインができない」「認証連携ができない」といったトラブルに対処する上で有効な方法など、今後運用を行う上で把握しておくべきポイントについて伝授していただくことを想定している。）。（表1. 各次期システム等機器変動（更新・移行）に伴い想定される受注者の作業等）。 なお、各次期システム更新に係る設計、開発は次期システム業者が実施する。	有

No.	資料名	頁番号	項目等	意見等の概要	回答	修正有無
30	調達仕様書（案）	63/112	3. 11. 機器等 の変動 に関する 支援 表 1	表1. 各次期システム等機器等変動に伴い想定される受注者の作業等 想定される受注者の作業等 会議：毎週1回（60分×1回）の会議（運用管理責任者，運用作業員 1 名参加） とありますが，問合せ対応等のSLAを遵守するためには，2名の参加は難しいと考えますので，「運用管理責任者，運用作業員」は「運用管理責任者または運用作業員1名参加」という理解でになるかと思われます。正しい場合には，誤解のなきよう以下の要件として頂くことをご検討ください。 毎週1回（60分×1回）の会議（運用管理責任者または運用作業員1名参加）	ご指摘を踏まえ，以下のように修正します。 毎週1回（60分×1回）の会議（運用管理責任者または運用作業員1名参加）	有
31	調達仕様書（案）	63/112	3. 11. 機器等 の変動 に関する 支援 表 1	「表 1. 各次期システム等機器等変動に伴い想定される受注者の作業等」の表中に記載がございます，下記作業及び会議に従事している場合，運用管理責任者及び運用作業員は「不在」とみなされるのでしょうか，それとも「在席」とみなされるのでしょうか。 ①「表 1. 各次期システム等機器等変動に伴い想定される受注者の作業等」における「受注者」欄で，「参加」，「受講」となっている作業に従事する場合。 ②情報管理室において，運用管理責任者及び運用作業員における運用管理支援業務の一環で，運用管理会議，SLA報告会議に参加している場合。	ご指摘のあった，表 1 の項目にある「会議」，定期的に行う「運用管理会議」及び「SLA 報告会議」については，情報管理室が不在となり業務に支障が生じることがないように，甲乙間で日程を調整し，運用管理責任者と運用作業員合わせて 2 名以上出勤する際に開催することを想定しており，当該会議出席者は在席と見なします。 また，ご指摘を踏まえ改めて検討したところ，表 1 の項目「教育」については，本調達（宮内庁 NW の運用管理支援業務）の実施期間が 10 か月と短いこともあり，実施すべき事項がないため，当該項目は削除します。	有

No.	資料名	頁番号	項目等	意見等の概要	回答	修正 有無
32	調達仕様書（案）	64/112	3.11.5. 教育	「3.11.5. 教育」 【記載内容】 受注者は、次期システム業者が作成する教育計画書に基づき各システム運用管理業務支援に係る教育を受講すること。 【意見】 「宮内庁ネットワークシステム運用管理支援業務民間競争入札による調達仕様書（案）」の「1.2 目的」（43/112頁）に『このうち、宮内庁統合NW の調達は、本調達請負期間中となるが、宮内庁統合NW の調達後は、宮内庁統合NW に係る運用管理支援業務は宮内庁統合NW 請負者が行うこととし、本調達には含まないこととする。』との記載がございますが、本要件につきまして、どのような作業のために、教育受講が必要なのか、明示いただけると誤解がないと思います。	ご指摘を踏まえ改めて検討したところ、「教育」については、本調達（宮内庁NWの運用管理支援業務）の実施期間が10か月と短いこともあり、実施すべき事項がないため、当該項目は削除します。	有
33	調達仕様書（案）	64/113	3.11.4. 試験 3.12.1. 宮内庁 NW更 新に伴 う支援	64/112ページの3.11.4.の3行目「当たり」と、3.12.1.の10行目「あたって」とは、文言の統一が必要と思います。	ご指摘を踏まえ、「当たって」と漢字を用いた記載に統一します。	有

No.	資料名	頁番号	項目等	意見等の概要	回答	修正有無
34	調達仕様書（案）	64/112	3.11.4. 試験	3.11.4. 試験（支援） 次期システム業者が作成，提示する試験計画書，試験実施要項に基づき試験項目を支援すること。 想定される次期システム業者が行う各試験は次のとおり。 各試験実施に当たり，次期システム支援業者及び甲より支援を求められた場合には支援を行うこと。 (1) 単体試験 (2) 結合試験 (3) 総合試験 (4) 受入試験 とありますが，支援の範囲が明確ではなく，応札業者に応じて解釈に差異が生じる可能性がございます。以下の要件を追記頂くことをご検討ください。 想定される次期システム業者が行う各試験は次のとおり。 各試験実施に当たり，次期システム支援業者及び甲より支援を求められた場合には支援を行うこと。 ただし，作業主体は次期システム支援業者であり，試験計画書作成にあたっての会議における情報提供や，試験実施に必要なアカウントや端末の用意を想定している。 その他については通常の体制における本業務の支障にならない範囲で協議を行うこととする。 また，定常業務時間外の費用負担については，次期システム支援業者への請求を可とする。	ご指摘を踏まえ，3.11.4. 試験（支援）の項目を以下のとおり修正します。 3.11.4. 試験（支援） 各次期システム業者が作成，提示する試験計画書，試験実施要項に対し，各次期システム業者及び甲の求めに応じて，支援，助言を行うこととし，詳細は以下のとおりとする。 各次期システムにおいて，実施される予定の各試験は次のとおり。 (1) 単体試験 (2) 結合試験 (3) 総合試験 (4) 受入試験 乙は，試験計画書作成に当たっての会議における情報提供や，試験実施に必要なアカウントや端末の用意を行うこと。ただし，単体試験，結合試験及び総合試験については，実施主体は各次期システム業者となるため，甲の求めに応じて，乙は本業務の支障にならない範囲で協議の上で協力するものとする。 なお，一般的な情報システムでは，受入試験の実施主体は発注者となり，情報システムの設計・開発・構築を行った事業者がその支援を行う形式となる。そのため，本調達においては，各次期システムにおける受入試験の実施主体を甲とし，その支援を各次期システム業者が行うものとする。 このとき，乙は，甲が行う受入試験について，各現行システムの運用実態に基づき，次期システムの運用を効率的・効果的に行う上で有効な事項に関して，現行におけるユーザの利便性及び運用の質を低下させない目的で，積極的に支援，助言を行うこと。	有

No.	資料名	頁番号	項目等	意見等の概要	回答	修正有無
35	調達仕様書（案）	65/112	3.12.1. 宮内庁 NW更 新に伴 う支援	(2) 更新機器の管理 ① 更新されるネットワーク機器等の運用管理支援等を行うこと。 とありますが、宮内庁統合NWの調達ネットワーク機器の運用管理業務は宮内庁統合NW請負者が行うことと理解していますので、以下の要件を追記頂くことをご検討ください。 ① 更新されるネットワーク機器等の運用管理支援等を行うこと。 ただし、宮内庁統合NWの調達ネットワーク機器を除く。	ご指摘を踏まえ、以下のように修正します。 (2) 更新機器の管理 ① 更新されるネットワーク機器等の運用管理支援等を行うこと。 ただし、宮内庁統合NWの調達ネットワーク機器を除く。 【略】	有
36	調達仕様書（案）	65/112	3.12.1. 宮内庁 NW更 新に伴 う支援	(2) 更新機器の管理 ② サーバ室への導入機器が発生する場合には、技術的な問題解決を行うとともに、協業して目的を達成すること。 とありますが、サーバ室への機器導入時、職員サービスに影響が出る障害が発生した場合の状況を想定しての要件かとお見受けしますので、以下の要件にご変更頂くことをご検討ください。 ②サーバ室への機器導入時、職員サービスに影響が出る障害が発生した場合には、技術的な問題解決を支援するとともに、協業して目的を達成すること。	ご指摘を踏まえ、以下のように修正します。 (2) 更新機器の管理 【略】 ②サーバ室への機器導入の際、技術的な問題解決を支援するとともに、協業して目的を達成すること。	有

No.	資料名	頁番号	項目等	意見等の概要	回答	修正有無
37	実施要項（案）	68/112	3. 14. 2. ユーザサービス	(7) 簡易配線 端末及びプリンタ等の新設，増設，移設に伴うUTP ケーブル等の簡易配線及びUTP ケーブル作成を行うこと。 →簡易配線の範囲を具体的に記載頂けますでしょうか。例）床上配線かつ3mのUTPケーブルで配線できる範囲を簡易配線とする。 （理由：簡易配線の範囲が曖昧なため。）	ご指摘を踏まえて，以下のように修正します。 (7) 簡易配線 端末及びプリンタ等の新設，増設，移設に伴うUTPケーブル等の簡易配線（※）及びUTP ケーブル作成を行うこと ※簡易配線について ・サーバ室以外：床下又は天井裏を除いた場所での最長20mのUTPケーブルで配線可能なもの。 ・サーバ室内：サーバラック下の床パネルは常時開けてあるため，床下を利用し，最長20mのUTPケーブルで配線可能なもの。	有
38	調達仕様書（案）	69/112	4. 2. 運用管理責任者（個人）の実績・資格	③ プロジェクトマネジメント協会のプロジェクトマネジメント・プロフェッショナル又は「情報処理の促進に関する法律（昭和 45 年法律第 90 号。以下「情報処理促進法」という。）」に基づいて行われる情報処理技術者試験のうちのプロジェクトマネージャ試験の合格者であること。 ④ 「情報管理促進法」に基づいて行われる情報処理技術者試験のうち，ネットワークスペシャリスト試験及び情報セキュリティスペシャリスト試験の合格者であること。 とありますが，一般に60%以上の勤務者として，上記の両要件は要求が高すぎると思われ，過度に高コストとなる恐れがございます。 運用管理責任者とは別に運用統括責任者（非常駐，定例会や緊急時に対応）などを体制に求め，③④については統括責任者等の要件として頂くことをご検討ください。	運用管理責任者（個人）の実績・資格については，別紙 1 のとおり修正します。	有

No.	資料名	頁番号	項目等	意見等の概要	回答	修正有無
39	調達仕様書（案）	69/112	4.3. 運用作業員（個人）の実績・資格	① 「宮内庁NW 同等以上システム」の企画、設計・開発、運用に関する業務に5 年以上従事した経験を有すること。ヘルプデスク業務のみの実績は認めない。 なお、「宮内庁NW 同等以上」とは、「2.2. 宮内庁NW 等の概要」記載の構成及び別紙 2「従来の実施状況に関する情報の開示」（業務の繁忙の状況とその対応）記載の対応件数と同等以上であることとする。 とありますが、運用管理責任者のサポートが得られる状況で、5年以上の従事経験は、常駐者の要件として要求が高すぎると思われます。以下の要件として頂くことをご検討ください。 「宮内庁NW 同等以上システム」の企画、設計・開発運用に関する業務に3年以上従事した経験を有すること。ヘルプデスク業務のみの実績は認めない。 なお、「宮内庁NW 同等以上」とは、「2.2. 宮内庁NW 等の概要」記載の構成及び別紙 2「従来の実施状況に関する情報の開示」（業務の繁忙の状況とその対応）記載の対応件数と同等以上であることとする。	ご指摘を踏まえ改めて検討した結果、必要となる運用作業員の業務従事経験を「3 年以上」に修正します。	有
40	調達仕様書（案）	69/112	4.2. 運用管理責任者（個人）の実績・資格	運用管理責任者（個人）の実績・資格 ④ 「情報処理促進法」に基づいて行われる情報処理技術者試験のうち、ネットワークスペシャリスト試験及び情報セキュリティスペシャリスト試験の合格者であること。 →以下の内容に変更できますでしょうか。 独立行政法人情報処理推進機構の「ITSS V3」に定義されているITサービスマネジメントの レベル4に相当する資格を有する者。（情報処理技術者試験「ITサービスマネージャ試験」、若しくは同等とみなされるベンダー資格のいずれか一つ以上を有している者。） （理由：運用管理業務である為、ITサービスマネジメント分野の資格が有効であると考えます。）	運用管理責任者（個人）の実績・資格については、別紙 1 のとおり修正します。	有

No.	資料名	頁番号	項目等	意見等の概要	回答	修正有無
41	調達仕様書（案）	70/112	5.5. 提案資料作成要領	70/112ページの5. 5. (5)の1行目「FAX」, 「E-mail」は, それぞれ「FAX番号」, 「E-mailアドレス」と記載したほうが良いと思います。	ご指摘を踏まえ, 「FAX番号」, 「E-mailアドレス」と記載を統一します。	有
42	【別添2】 競争入札心得	82/112	第18条	82/112ページの「第77号以下」は, 「第77号。以下」のほうが良いと思います。	誤記のため, 「第77号。以下」に修正します。	有
43	【別添2】 競争入札心得	82/112	第19条 第20条	82/112ページの「第19条」, 「第20条」の数字を見え消しで修正しているのは, なぜですか？	誤記のため, 修正します。	有
44	別紙1 適合証明書 (見本)	85/112	応札者の条件	85/112ページの「NO.」は, 「No.」か「no.」と記載したほうが良いと思います。	誤記のため, 「No.」に修正します。	有
45	別紙1 適合証明書 (見本)	85/112	応札者の条件	85/112ページのNO. 1の「法」は, フルネームを記載したほうが良いと思います。	ご指摘を踏まえ, 「法」を「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）」に修正します。	有
46	別紙1 適合証明書 (見本)	85/112	応札者の条件	85/112ページのNO. 4の「（関東・甲信越地域の）」は, 「「関東・甲信越地域」の」の誤記ではないですか？	ご指摘を踏まえ, 「「関東・甲信越地域」の」に修正します。	有

No.	資料名	頁番号	項目等	意見等の概要	回答	修正 有無
47				現行運用にて実施している管理者用アカウント使用申請、ユーザ改廃/パスワード変更申請等について、要件化することをご検討ください。	ご指摘の事項については、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年版であれば、6.1.1(2)、8.1.1(5)等）及び府省庁対策基準策定のためのガイドラインにも示されている内容の範囲内のものと理解していますが、調達内容をより明確にするという観点から、実施要項に以下の記載を追記いたします。 9.1.3 管理者用ID・パスワードの取扱い 請負者は、管理者用ID・パスワードの取扱いについて、以下の事項を遵守すること。 (1) 当庁の指定する設定条件に基づき申請を行い、当庁より付与を受けること。 (2) 管理者用IDの使用状況については、当庁の指示に基づき、定期的に報告すること。 (3) その他、管理者用ID・パスワードの管理、変更、削除等について、当庁の指示に従うこと。	有

実施要項（案）「4.2. 運用管理責任者（個人）の実績・資格」（12/112 ページ）を以下のように修正します。

4.2. 運用管理責任者（個人）の実績・資格

- (1) 請負者は、本業務の円滑な実行や、運用作業員のみでは対処できない技術的な問題を解決するため、運用管理責任者（1 名以上配置すること。）を設け、運用作業員のサポートを行わせること。

なお、運用管理責任者は、1 週間のうち休日を除く平日の 60%以上、1 名が情報管理室に勤務することとし、以下の実績・資格を有することとする。

注：運用管理責任者を複数配置する場合において、以下の③、④については、同一の者が両方を満たす必要はなく、運用管理責任者全体で③及び④を満たせばよいこととする。その場合には、運用管理責任者同士が密に連携をとって業務に臨むこと。

- ① 過去 5 年以内に実施された「宮内庁 NW 同等以上システム」において、システム設計、構築、運用等のプロジェクトマネージャを務めた経験を有すること。また、受注実績を示す文書を提出すること。
なお、「宮内庁 NW 同等以上」とは、「2.2.宮内庁 NW 等の概要」記載の構成及び別紙 2「従来の実施状況に関する情報の開示」（業務の繁閑の状況とその対応）記載の対応件数と同等以上であることとする。
- ② システム設計・構築・運用等の業務経験を 5 年以上有すること。
- ③ プロジェクトマネジメント協会のプロジェクトマネジメント・プロフェッショナル又は「情報処理の促進に関する法律（昭和 45 年法律第 90 号。以下「情報処理促進法」という。）」に基づいて行われる情報処理技術者試験のうちのプロジェクトマネージャ試験の合格者であること。
- ④ 「情報処理促進法」に基づいて行われる情報処理技術者試験のうち、ネットワークスペシャリスト試験の合格者及び「情報処理促進法」第 15 条の規定に基づく情報処理安全確保支援士の登録を受けている者（又は同等の資格を有する者）であること。

※ 調達仕様書（案）「4.2. 運用管理責任者（個人）の実績・資格」（69/112 ページ）も上記に合わせて修正します。

宮内庁の運用管理支援業務における繁忙期の「運用対応」と「障害」の件数

○ 集計期間

繁忙期（人事異動時期）として、年度の変わり目の前後である3月中旬（第三週木曜日）から5月中旬（第二週水曜日）を集計期間とした。

○ 各年における「運用対応」と「障害」の件数

【2016年】

期間：3月10日（木）から5月11日（水）

平日：35日

運用対応の件数：271件

障害の件数：6件

1日当たり 7.9 件

【2017年】

期間：3月16日（木）から5月10日（水）

平日：36日

運用対応の件数：298件

障害の件数：6件

1日当たり 8.4 件

【2018年】

期間：3月15日（木）から5月9日（水）

平日：36日

運用対応の件数：275件

障害の件数：0件

1日当たり 7.6 件