

(独) 日本貿易振興機構共通システム基盤
コンピュータシステム運用管理業務

仕様書 (案)

令和2年8月

独立行政法人 日本貿易振興機構

目次

1. 当該業務・システムの概要	1
2. 委託目的と委託範囲	1
2.1 委託目的	1
2.2 委託範囲	2
2.3 業務委託期間	2
3. 要件・制約等	3
3.1 遵守すべき基準等	3
3.2 業務の引継ぎ	3
3.3 運用施設・設備件	3
3.4 制約条件・前提条件	4
3.5 プロジェクト管理	4
3.6 セキュリティ	5
4. 報告会議	5
4.1 定例会議	5
4.2 会議体の運営方法	9
5. 委託する業務・システム範囲	9
5.1 業務・システムの概要	9
5.2 業務繁忙期	10
5.3 システム停止時間	11
5.4 システムの構成	11
5.5 サービスレベル	12
6. 運用体制と役割分担	12
6.1 運用体制	12
6.2 役割分担	13
7. 運用管理業務要件	14
7.1 常駐業務	14
7.2 休日	15
7.3 運用管理業務範囲	15
7.4 要員の資格要件	16
8. 再委託	19
9. 著作権等	19

別紙1 委託業務範囲

別紙2 システム全体図

別紙3 ハードウェア構成

別紙4 サービスレベル合意書

本仕様書は、独立行政法人日本貿易振興機構(以下「機構」という。)の情報システム(パーソナルコンピュータ、サーバ、ネットワーク等)の運用管理業務を定める。

なお、本仕様書に記載の事項は主要事項であって、本仕様書に記載の無い事項であっても情報システムを運用する上で必要な事項は当然に要求要件に含まれる。

1. 当該業務・システムの概要

本委託業務の対象とする業務・システムは、当機構(本部(東京)、大阪本部、貿易情報センター(国内事務所)、アジア経済研究所(以下「研究所」という。))の職員を対象にファイル共有サービス、電子メールサービス、インターネット接続サービス等を提供し、海外事務所の全職員を対象に電子メールサービス等を提供しているジェットロ共通システム基盤システム(PC・サーバシステム)、LAN(ネットワーク機器)、本部 IP 電話、研究所 IP-PBX電話とする。なお、本運用業務で対象とするクライアント数は 2,200台とし、最大ユーザ数は3,000名が見込まれる。

これらのシステムは、本部及び研究所のインターネット向けホームページサービスとイントラネット向け Web ページサービスを提供するとともに、機構の共通システム基盤(総合 ICT 基盤)として運用されている。

2. 委託目的と委託範囲

2.1 委託目的

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

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

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

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

2.2 委託範囲

運用を委託する範囲は「表 2-1 運用委託作業範囲」に記載のとおり。また委託運用業務の詳細については「別紙 1 委託業務範囲」に記載のとおり。

表 2-1 運用委託作業範囲

大分類	小分類
システム運用管理	システム運用計画
	システム運用状況の管理
	システム資源の管理状況の管理
	会議等への参加
	業務マニュアル
データ管理	機密保護対策
	データ資源の管理
システム運用	定型オペレーション
	非定型オペレーション
	障害対応
	状態監視
	データ保全
システム資源管理	ハードウェア資源の管理
	ソフトウェア資源の管理
	ネットワーク資源の管理
	資料・マニュアルの管理
安全対策	安全対策の実施
	サーバ室入退室管理
	マルウェア対策環境の維持
	マルウェア感染機器対応
利用者支援	ヘルプデスク
	システム機器の貸出
	研修・教育実施
ディレクトリサービス	ディレクトリ管理
保守	ハードウェア保守
	ソフトウェア保守

2.3 業務委託期間

2021年4月1日から2023年3月31日まで(24ヶ月)

3. 要件・制約等

3.1 遵守すべき基準等

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

- (1) 日本貿易振興機構 個人情報保護規程
- (2) 日本貿易振興機構 情報セキュリティ規程
- (3) 日本貿易振興機構 情報システム運用規程
- (4) 日本貿易振興機構 情報システム運用規程に関する内規
- (5) アジア経済研究所 研究企画部 研究企画課 システム運用基準

3.2 業務の引継ぎ

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

- (1) 事前引継ぎ
機構内に新運用事業者が提示した運用体制における責任者にあたる要員を常駐させて実施すること。なお、4月以降の業務を支障なく開始するために、十分な体制をとること。
- (2) 終了引継ぎ
業務を実施する過程で蓄積されたシステムトラブル時の対処方法、ヘルプデスクのQ&Aの履歴などのノウハウ等を文書化して、業務内容の完全な引継ぎを行うものとする。引継ぎ作業期間は業務開始前1ヵ月間を予定する。

3.3 運用施設・設備要件

- (1) 運用管理業務は機構の指定する場所で行うものとする。
- (2) 運用事業者が業務を実施する上で必要とする機構の作業場所を使用できる。
- (3) 運用事業者が業務を実施する上で必要とする電気、光熱、用水等の費用は機構が負担する。
- (4) 機構が運用事業者の業務実施上必要と認めた備品及び消耗品は、機構の負担とする。

3.4 制約条件・前提条件

- (1) 本委託業務の実施にあたり、業務委託内容及びサービスレベルの確認・合意を行うため、運用管理担当者を含めた事前の打合せを実施すること。この打合せは本部(東京)と研究所でそれぞれ週2回、3週間程度にわたって行うことを想定している。また、サービスレベル合意(SLA)の案については「5.5 サービスレベル」に記載のとおり。なお、サービスレベルは、業務委託期間が開始する前に合意する必要がある。
- (2) 仕様書で明示的にサポート対象外としている各担当課所掌のアプリケーションについて問い合わせがあった場合には、担当課窓口への取次ぎを行うこと。
- (3) 運用管理業務委託の期間中に本委託業務の対象とする業務・システムに変更があった場合には、変更による影響事項を導入ベンダに確認する等、運用業務への影響事項を検討し、運用計画、マニュアル、チェックリスト等の見直しを実施、対応すること。

3.5 プロジェクト管理

- (1) 一般的なプロジェクト管理手法に基づいて、文書管理、コミュニケーション管理、課題・問題管理、リスク管理、是正措置管理、変更管理及び構成管理を実施すること。具体的な作業内容は「表3-1 プロジェクト管理作業内容」に記載のとおり。

表 3-1 プロジェクト管理作業内容

管理作業	作業内容
文書管理	プロジェクト遂行時に作成・入手した文書を管理するためのルールを定義し、運用する。
コミュニケーション管理	ステークホルダ間でプロジェクト遂行に必要な情報を正確に伝達するための管理ルールを定義し運用する。 通常時・緊急時のエスカレーションルールを定義し運用する。
課題・問題管理	プロジェクト遂行上の課題・問題を識別し、解決させるまで管理する方法を定義し、運用する。
リスク管理	プロジェクト遂行上のリスクを分析・評価し、リスクが顕在化した際の対応方法を定義し、運用する。 リスクの分析・評価を定期的に行い、リスク対策を見直す。
是正措置管理	プロジェクト遂行上で発生した問題に対する是正措置の内容を管理するルールを定義し、運用する。 是正措置の内容をステークホルダに周知し、問題の再発を防止する。
変更管理	成果物に対し変更を行うためのルールを定義し、運用する。

構成管理	成果物の一貫性を保つため、対象となる成果物の識別方法や版数管理のルールを定義し、運用する。
------	---

(2) 毎月の業務完了後、報告会を行い、報告書を提出すること。報告書には上記(1)の管理の状況を把握できる資料を含めること。会議の詳細については「4. 報告会議」に記述のとおり。

3.6 セキュリティ

「個人情報の保護に関する法律」を遵守し、外部からの不正アクセス、及びコンピュータウィルスを防止するため、経路制御等の必要な措置を講じるとともに、情報漏えい、滅失又はき損を防ぐための必要な措置を含めた適切な運用管理を行うこと。

また、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 30 年度版)を踏まえて適切な運用管理を行うこと。

上記 2 点を踏まえた運用管理の具体的な方法について提案すること。

4. 報告会議

4.1 定例会議

課題等報告及び検討、サービスレベル管理のための会議体として「表 4-1 運用管理業務会議体」に記載の会議体を設置する。なお、定例会議スケジュールを調整し、同一日に開催することも可能とする。

表 4-1 運用管理業務会議体

会議体名称	頻度	主な議題	参加者	開催場所
共通システム 基盤月次会議	月次	実績報告 問題対応報告 その他	機構(企画部情報システム課担当者) 運用事業者(総括管理業務責任者、責任者(本部))	本部
			機構(研究企画課担当者) 運用事業者(総括管理業務責任者、責任者(研究所))	研究所
LAN システム 月次会議	月次 但し研究所では毎 四半期	実績報告 問題対応報告 その他	機構(総務部管理課担当者、企画部情報システム課担当者) 運用事業者(総括管理業務責任者、責任者(本部))	本部
			機構(研究企画課担当者) 運用事業者(総括管理業務責任者、責任者(研	研究所

			研究所))	
年間評価会	年次	サービスレベルの年間報告	機構（企画部情報システム課担当者、研究企画課担当者） 運用事業者（総括管理業務責任者、責任者（本部、研究所））	本部

4.1.1 共通システム基盤月次会議

(1) 目的

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

(2) 開催時期

毎月1回、本部(東京)及び研究所それぞれで開催する。

(3) 出席者

・本部（東京）

機構： 企画部情報システム課
運用事業者： 総括管理業務責任者
責任者（本部）

・研究所

機構： 研究企画部研究企画課
運用事業者： 総括管理業務責任者
責任者（研究所）

(4) 主要議題

表 4-2 共通システム基盤月次会議主要議題

テーマ	検討項目	概要	実施主体	
			機構	運用事業者
実績報告	サービス実績報告	サービスレベル達成状況の報告、サービスレベル未達成時の原因分析、対応策提示		○
	サービス実績評価	サービス実績に対する評価	○	
問題対応	問題対応結果報告	障害発生時、問題発生時の対応結果報告		○
	問題対応結果評価	対応結果に対する評価	○	
	再発防止策提案	運用事業者による施策提案		○

	再発防止策検討	提案内容の妥当性検討、施策の実施判断	○	○
計画・予防	課題事項抽出	課題事項の棚卸検討	○	○
	計画・予防施策提案	運用事業者によるキャパシティ増強、セキュリティ強化等施策の提案		○
	施策実施検討	提案内容の妥当性検討、施策の実施判断	○	○
その他	SLAの変更依頼	SLAの変更に関する検討依頼	○	○
	SLAの変更検討	SLAの変更に関する検討	○	○

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

4.1.2 LAN システム月次会議

(1) 目的

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

(2) 開催時期

毎月1回、本部(東京)で、四半期毎に研究所でそれぞれに開催する。

(3) 出席者

・本部（東京）

機構： 総務部管理課
企画部情報システム課
運用事業者： 総括管理業務責任者
責任者（本部）

・研究所

機構： 研究企画部研究企画課
運用事業者： 総括管理業務責任者
責任者（研究所）

(4) 主要議題

表 4-3 LAN システム月次会議主要議題

テーマ	検討項目	概要	実施主体	
			機構	運用事業者
実績報告	サービス実績報告	サービスレベル達成状況の報告、サービスレベル未達成時の原因分析、対応策提示		○

	サービス実績評価	サービス実績に対する評価	○	
問題対応	問題対応結果報告	障害発生時、問題発生時の対応結果報告		○
	問題対応結果評価	対応結果に対する評価	○	
	再発防止策提案	運用事業者による施策提案		○
	再発防止策検討	提案内容の妥当性検討、施策の実施判断	○	○
計画・予防	課題事項抽出	課題事項の棚卸検討	○	○
	計画・予防施策提案	運用事業者によるキャパシティ増強、セキュリティ強化等施策の提案		○
	施策実施検討	提案内容の妥当性検討、施策の実施判断	○	○
その他	S L Aの変更依頼	S L Aの変更に関する検討依頼	○	○
	S L Aの変更検討	S L Aの変更に関する検討	○	○

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

4.1.3 年間評価会議

(1) 目的

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

(2) 開催時期

毎年年度末1回開催する。

(3) 出席者

機構： 企画部情報システム課
研究企画部研究企画課

運用事業者： 総括管理業務責任者
責任者（本部、研究所）

(4) 主要議題

表 4-4 年間評価会議主要議題

テーマ	検討項目	概要	実施主体	
			機構	運用事業者
実績報告	総括的サービス実績報告	サービスレベル達成状況の総括的報告		○
	総括的サービス実績評価	サービス実績に対する評価	○	

サービスレベル	次年度のサービスレベル妥当性検討	サービス実績及びサービスの重要性の変化、事業環境の変化等を踏まえた、次年度におけるサービスレベルの妥当性の検討	○	○
---------	------------------	---	---	---

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

4.2 会議体の運営方法

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

また、会議体の運営に必要な役割は「表 4-5 会議運営に必要な役割」に記載のとおり。なお、詳細は、会議体の設立時に決定する。

表 4-5 会議運営に必要な役割

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

※ ○印は、それぞれの項目を実施（送付、依頼、資料作成等）する主体を示す。

5. 委託する業務・システム範囲

共通システム基盤運用管理業務の業務・システム範囲を以下の各節に示す。

5.1 業務・システムの概要

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

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

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

5.2 業務繁忙期

本部における主な業務の繁忙期は「表 5-1 本部の業務繁忙期」に記載のとおり。3月から5月にかけてはサービスの停止を伴う保守作業を行うことは難しくなる。なお、3月から5月にかけては人事異動に伴う管理業務の繁忙期である。

表 5-1 本部の業務繁忙期

No.	業務	繁忙期
1	経理業務	3月～5月
2	管理事務	3月～4月

研究所における主な業務の繁忙期は「表 5-2 研究所の業務繁忙期」に記載のとおり。特に12月から3月の間はサービスの停止を伴う保守作業を行なうことが難しくなる。

表 5-2 研究所の業務繁忙期

No.	業務	繁忙期
1	研究業務	12月～3月
2	事務業務	2月～5月

上記業務繁忙期であっても、重大な脆弱性の報告によるパッチ適用等、緊急にシステム停止の必要が発生した場合は、機構が許可した場合に限り、業務時間外での停止を行うことができる。

5.3 システム停止時間

システム基盤の停止時間は「表 5-3 システム停止時間」に記載のとおり。

表 5-3 システム停止時間

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

5.4 システムの構成

システム基盤のシステム構成を以下に示す。

5.4.1 システム全体構成

システム基盤の全体構成(ネットワーク構成含む)「別紙2 システム全体図」に示す。

5.4.2 ハードウェア構成

システム基盤のハードウェア構成を「別紙3 ハードウェア構成」に示す。なお、ハードウェア構成の詳細については、一般競争入札に参加する予定の者から要望のあった場合、所定の手続きにより閲覧可能である。

また、「別紙3 ハードウェア構成」にかかわらず、本部(東京)及び研究所が新規追加するハードウェア、利用・保有・リース・レンタルしているハードウェアも適宜、協議の上、運用管理対象ハードウェアとする。

なお、ハードウェア機器等の契約時の台数の5%程度の増加・減少については、本調達範囲に含めることとする。それを超える増加・減少に関しては協議のうえで決定することとする。

5.4.3 ソフトウェア構成

システム基盤のソフトウェア構成については、一般競争入札に参加する予定の者から要望のあった場合、所定の手続きにより閲覧可能である。

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

5.5 サービスレベル

サービスレベル合意の案を「別紙4 サービスレベル合意書」に示す。

6. 運用体制と役割分担

本仕様書の対象であるコンピュータシステム運用管理業務の運用体制と役割分担を以下に示す。

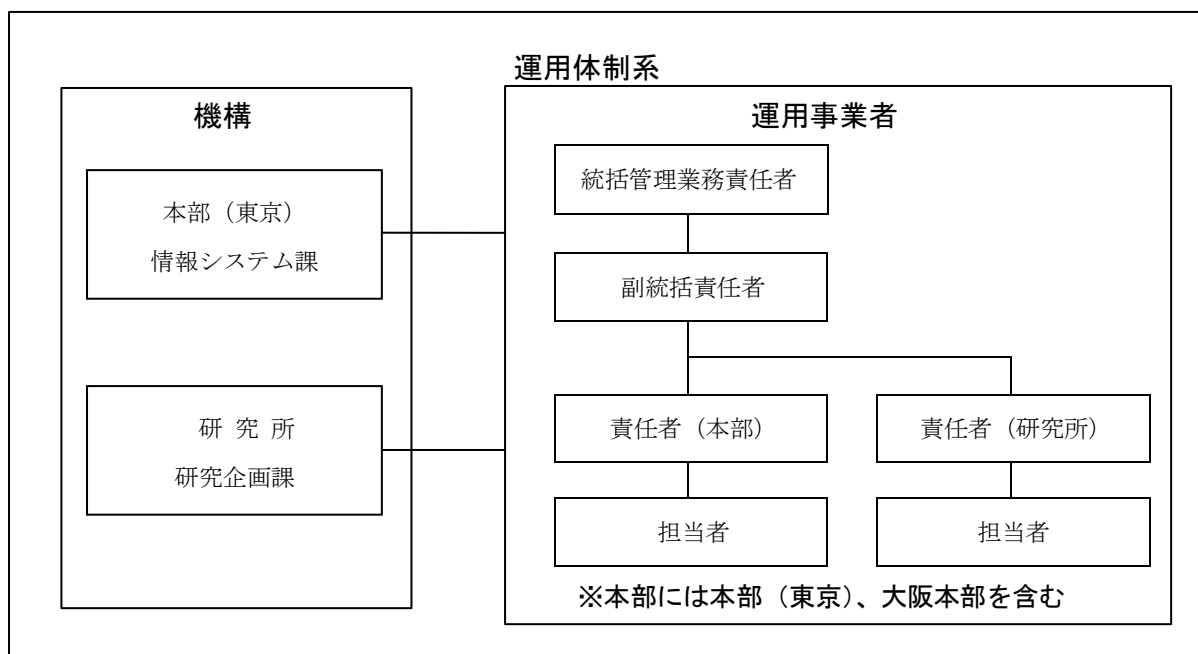
6.1 運用体制

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

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

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

図6-1 運用体制表



6.2 役割分担

表 6-1 役割分担表

大分類	小分類	本部	研究所	運用事業者	ハードウェア保守事業者	ソフトウェア保守事業者
1. システム運用管理	1. システム運用計画	評価決定	評価決定	立案報告	—	—
	2. システムの運用状況の管理	評価承認	評価承認	実施報告	—	—
	3. システム資源の管理状況の管理					
	4. 会議等への参加					
	5. 業務マニュアル					
2. データ管理	1. 機密保護対策	評価承認	評価承認	実施報告	—	—
	2. データ資源の管理					
3. システム運用	1. 定型オペレーション	評価承認	評価承認	実施報告	—	—
	2. 非定型オペレーション					
	3. 障害対応					
	4. 状態監視					
	5. データ保全					
4. システム資源管理	1. ハードウェア資源の管理	評価承認	評価承認	実施	—	—
	2. ソフトウェア資源の管理					
	3. ネットワーク資源の管理					
	4. 資料・マニュアルの管理					
5. 安全対策	1. 安全対策の実施	評価承認	評価承認	実施	—	—
	2. サーバ室入退室管理					
	3. マルウェア対策環境の維持					
	4. マルウェア感染機器対応					
6. 利用者支援	1. ヘルプデスク	評価承認	評価承認	実施	—	—
	2. システム機器の貸出					
	3. 研修・教育実施					

大分類	小分類	本部	研究所	運用事業者	ハードウェア保守事業者	ソフトウェア保守事業者
7. ディレクトリサービス	1. ディレクトリ管理	評価 決定 承認	評価 決定 承認	実施 障害時の 連絡	-	-
8. 保守	1. ハードウェア保守	評価 決定 承認	評価 決定 承認	障害時の 連絡	立案 実施	-
	2. ソフトウェア保守				-	立案 実施

7. 運用管理業務要件

本仕様書の対象であるコンピュータシステム運用管理業務の業務要件を以下に示す。
 なお、本仕様書は委託業務の主要事項を示すものであるため、本委託業務上必要な基本的事項に関しては記載事項以外のことについても機構の指示を受け誠実に実施すること。

また、運用事業者は、契約締結後、適切な運用設計を実施し、機構の承認を受けるものとする。運用設計に際し、本委託業務についての運用フロー、作業手順・基準等を作成し、機構の承認を受けるものとする。なお、機構から提示される既存の作業手順書・基準書を修正・整備して作成してもよい。

上記を踏まえた運用管理の具体的な方法について提案すること。

7.1 常駐業務

次に示す必須事項及びその他本仕様書で指定する条件の下で、本仕様書に記載された業務の遂行を目的として本部（東京）、大阪本部及び研究所内に要員を常駐させること。

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

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

7.1.1 本部（東京）、大阪本部の常駐勤務

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

常駐業務日 : 後述する休日を除く平日（月曜日から金曜日）

常駐業務時間 : 午前 9 時 00 分から午後 6 時 00 分

休憩時間は12:00から13:00。要員が一斉に休憩時間を取り常駐業務を一時停止する。

常駐場所(東京) : 日本貿易振興機構 本部（東京）

東京都港区赤坂 1-12-32 アーク森ビル

常駐場所(大阪) : 日本貿易振興機構 大阪本部

大阪府大阪市中央区安土町 2 丁目 3-13 大阪国際ビルディング

7.1.2 研究所の常駐勤務

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

常駐業務日 : 後述する休日を除く平日（月曜日から金曜日）

常駐業務時間 : 午前 9 時 00 分から午後 7 時 00 分

基本休憩時間は12:00から13:00。交代で要員のうち 1 名が13:00から14:00に休憩を取り常駐業務を実施する。

（コアタイム 午前 10 時 00 分から午後 6 時 00 分）

※コアタイム外の時間帯は 1 名以上とする。

常駐場所 : 研究所

千葉県千葉市美浜区若葉 3 丁目 2 番 2

7.2 休日

休日は土曜日及び日曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日、年末年始（12 月 29 日～1 月 3 日）、その他の本部及び研究所が指定する日とする。但しシステム機器の停止を伴う作業など、機構の業務時間外に実施することが望ましい業務については本調達範囲内の業務として担当職員と日程を調整のうえ、年間 4 回程度（1 回は 2～3 日の複数日となることもある）を目処として休日を実施すること。

7.3 運用管理業務範囲

本仕様書の対象であるコンピュータシステム運用管理業務の主要な範囲は「別紙 1 委託業務範囲」に記載のとおり。

7.4 要員の資格要件

(a) 総括管理責任者

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

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

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

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

統括管理責任者の再委託は禁止とする。

(b) 副総括責任者

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

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

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

副総括責任者の再委託は禁止とする。

(c) 責任者（本部）

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

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

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

(d) 責任者（研究所）

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

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

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

(e) 大阪本部担当者（のうち 1 名以上）

通算して 5 年程度以上の業務経験を有していること。

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

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

(f) 本部（東京）担当者(のうち1名以上)

「(h)全ての要員」に示す要件のほか、LPIC-1 Certification 等サーバOSに関する資格を有していること。

TOEIC テスト 500 点以上（他資格の場合は同等スコア以上）の英語の知識を有していることが望ましい。

(g) 研究所担当者(のうち1名以上)

「(h)全ての要員」に示す要件のほか、LPIC-1 Certification 等サーバOSに関する資格を有していること。

TOEIC テスト 500 点以上（他資格の場合は同等スコア以上）の英語の知識を有していることが望ましい。

(h) 全ての要員

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

通算して2年程度以上の業務経験を有していること。

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

8. 再委託

- (1) 受託者は、本業務の実施に当たり、その全部若しくは一部を第三者に再委託してはならない。
- (2) 受託者は、本業務の実施に当たり、その一部について再委託を行う場合には、原則として、あらかじめ提案書において、再委託先に委託する業務の範囲、再委託を行うことの合理性及び必要性、再委託先の履行能力並びに報告徴収、個人情報の管理その他運営管理の方法について記載しなければならない。なお、契約金額の70%を超える再委託は認められない。
- (3) 受託者は、契約締結後やむを得ない事情により再委託を行う場合には、(2)に準じ本機構の承認を受けなければならない。
- (4) (2)及び(3)に基づき、受託者が再委託先の事業者に義務を実施させる場合は、すべて受託者の責任において行うものとし、再委託先の事業者の責に帰すべき事由については、受託者の責に帰すべき事由とみなして、受託者が責任を負うものとする。また、再委託先については、受託者と同等の義務を負わせるものとする。

9. 著作権等

- (1) 受託者は、作業等に当たり、第三者の工業所有権又はノウハウを実施・使用するときは、一切の責任を負うものとする。
- (2) 成果物のすべての著作権(著作権法第 27 条及び第 28 条に規定する権利を含む)については、成果物の納入時における検収が完了したとき、受託者から本機構へ移転する。
- (3) 受託者は、上記(2)に関する著作者人格権を行使しないこと。また、第三者をして行使させないこと。
- (4) 納入される成果物に第三者が権利を有する著作物(以下、「既存著作物等」という。)が含まれる場合には、受託者は、当該既存著作物等の使用に必要な費用の負担及び使用許諾契約等に関わる一切の手続きを行うこと。この場合、受託者は、当該既存著作物の内容について、事前に当機構の承認を得ることとし、当機構は、既存著作物等について当該許諾条件の範囲で使用するものとする。
- (5) 本仕様書に記載されている社名、商品名及びサービス名は、各社の登録商標又は商標である。

委託業務範囲

仕様書 別紙 1

大分類	小分類	業務内容	実施拠点		実施頻度
			本部※	研究所	
1. システム運用管理	1. システム運用計画	a. 本部(東京)情報システム課及び研究所研究企画課情報システム担当職員(以下、担当職員という。)及びシステム基盤保守事業者と協議しサーバ運用計画を策定すること。サーバ運用計画には、バックアップスケジュール、共有フォルダの Quota 設定、を含む。サーバ運用計画は運用状況に照らして定期的に検証すること。	○	○	月 1 回
		b. 担当職員及びシステム基盤保守事業者と協議の上、PC 及びサーバのセキュリティパッチの配布適用計画を策定すること。Windows サービスパックなどの適用にあたって検証を行うこと。PC のセキュリティパッチの配布適用は月 1 回程度実施すること。	○	○	月 1 回
		c. 担当職員及びシステム基盤保守事業者と協議の上、計画停電時のサーバ・ネットワーク機器、電話システム、プリンタ、複合機等の停止及び復電後の起動の計画(作業手順)を策定すること。	○	○	不定期
		d. 各種システムの新規導入に際しては、事前調査、既存システムのデータ移行、既存システムとの整合性調査(カスタマイズ設定、他システムとの連携状況等の詳細最新情報を含む)、立ち会い作業等を行う。また導入後のシステム利用方法を適宜、利用者にレクチャーすること。	○	○	不定期
		e. サーバの設定変更作業や PC への新規ソフトウェア導入・設定作業等を行う際は作業手順書を作成し事前に担当職員の了解を得ること。	○	○	不定期
		f. 大規模災害に備え、災害発生時の運用マニュアルを策定すること。また、災害発生時を想定し策定したマニュアルに従って対応(システム復旧、データ復旧等)できるよう年 1 回以上の訓練を実施すること。	◎	○	年 1 回以上
		g. システム障害発生に備え、システム障害発生時の運用マニュアルを策定すること。また、システム障害発生時を想定した机上訓練を実施すること。	◎	○	年 1 回以上
	2. システムの運用状況の管理	a. 本部(東京)及びクラウド上に設置されたサーバ機器のログ監視報告を作成し、定例会議(月 1 回)で情報システム課へ報告すること。	○		月 1 回
		b. 研究所及びクラウド上に設置されたサーバ機器のウィルス定義ファイル更新状況、ディスク使用状況、バックアップ状況等の報告を作成し、定例会議(月 1 回)で研究企画課へ報告すること。		○	月 1 回
		c. 本部(東京)のコールマネージャー、ネットワーク機器のログ監視報告を作成し、定例会議(月 1 回)で情報システム課へ報告すること。	○		月 1 回
		d. 各運用管理作業の実施後、作業報告書を作成し、管理すること。監視、管理項目については日毎、週毎など、頻度に応じたチェックリストを作成し、異常がない場合にも「異常なし」として記録すること。	○	○	毎日
		e. 作業報告書は、月毎の作業経過報告としてとりまとめ、報告すること。	○	○	月 1 回
	3. システム資源の管理状況の管理	a. 各機器(PC 本体、ディスプレイ等)の型番、シリアル番号、IP アドレス、MAC アドレス、設置場所、使用者、修理履歴などの台帳の管理を行うこと。	◎	○	不定期
		b. 各機器(PC 及びサーバ)にインストールされているソフトウェアのインベントリ管理を行うこと。	◎	○	不定期
		c. 各ベンダーとの保守契約内容に不明な点などがある場合には、問い合わせを行った上で、担当職員に報告すること。	◎	○	不定期

大分類	小分類	業務内容	実施拠点		実施頻度
			本部※	研究所	
		d. IP 電話の設定・管理を行うこと。 [想定される作業例] ・ユーザの申請に基づく機器(ソフトフォン・ハードフォン)新設および設定変更 ・PC へソフトフォン用ソフトウェアのセットアップ ・ハードフォンのセットアップ ・ハードフォン移設時のネットワーク設定(VLAN)等	○		不定期
		e. ネットワーク機器のスイッチポート等設定情報の管理を行うこと。	○	○	不定期
		f. 各機器の IP アドレス、MAC アドレス及び NAPT 設定情報の管理を行うこと。	○	○	不定期
	4. 会議等への参加	a. システム基盤の保守契約事業者と本部(東京)との定例会議(月 1 回)に参加して、運用状況及び問題点の報告を行う等、各種情報共有を図ること。	○		月 1 回
		b. システム基盤の保守契約事業者と研究所との定例会議(月 1 回)に参加して、運用状況及び問題点の報告を行う等、各種情報共有を図ること。		○	月 1 回
		c. LAN システム、IP 電話の保守契約事業者と本部(東京)との定例会議に参加して、運用状況及び問題点の報告を行う等、各種情報共有を図ること。	○		月 1 回
		d. LAN システム、電話、IP-PBX 電話の保守契約事業者と研究所との定例会議に参加して、運用状況及び問題点の報告を行う等、各種情報共有を図ること。		○	3ヶ月に 1 回
		e. ユーザからの問合せ(ヘルプコール)内容及び対応状況等を記した一覧表を作成し、定例会議(月 1 回)で報告すること。	◎	○	月 1 回
		f. 障害の発生日時及び対応状況等を記した一覧表を作成し、定例会(月 1 回)で報告すること。	◎	○	月 1 回
		g. 報告対象期間のメール・グループウェア等のライセンスの配布状況及び残保有数を記した一覧表を作成し、定例会(月 1 回)で報告すること。	○	○	月 1 回
		h. 更新時期を控えたハードウェア資産及びソフトウェア資産の一覧表を作成し、担当職員に報告すること。	○	○	不定期
		i. マルウェアの部署別検知状況と、クライアントおよび各サーバのウィルス対策ソフトウェアの定義ファイルの毎週の更新状況を定例会(月 1 回)で報告すること。	○	○	月 1 回
		j. 各サーバにおけるディスク使用量の推移を定例会(月 1 回)で報告すること。	○	○	月 1 回
		k. システム機器の貸出状況、故障等について状況を取りまとめた書類を作成し、定例会(月 1 回)で報告すること。	◎	○	月 1 回
		l. 実施した研修・教育の日時、場所、対象者、内容等について一覧表を作成し、定例会(月 1 回)で報告すること。	○	○	月 1 回
		m. 定例会議での報告に関して議事録を作成し、次回定例会議にて議事録の内容について確認を行うこと。	○	○	月 1 回

大分類	小分類	業務内容	実施拠点		実施頻度	
			本部※	研究所		
	5. 業務マニュアル	n.	各種システムの新規導入に際しては、システム導入後の円滑な運用のため、導入業者との打ち合わせに参加し情報共有を行うこと。また、システム導入に必要な既設のシステム基盤に関する情報を、担当職員の指示により導入元に提供すること。	○	○	不定期
		o.	上記会議の他、機構が必要と判断した会議等へ参加すること。なお、参加回数は3拠点合計で年20回程度を想定する。	○	○	不定期
		a.	業務実施手順を取りまとめ、業務マニュアル及びチェックリストを作成・更新すること。	○	○	不定期
		b.	担当職員からの求めに応じて、役職員又は第三者に対して業務内容、実施方法等の説明・引継ぎ等を行うこと。	○	○	不定期
2. データ管理	1. 機密保護対策	a.	データ記憶媒体の廃棄に際しては、廃棄する媒体を取りまとめて数量を担当職員に報告すること。また廃棄に際しては、機構内の設備(メディアシュレッダー等)により物理破壊する、または機構内の設備で物理破壊が不可能なハードディスク等の記憶媒体は専用ソフトウェアによりデータ上書き消去を行う、のいずれかにより行うこと。ただし数量が多い場合などに担当職員と協議を行い、機構が物理破壊またはデータ上書き消去を行う専門業者に委託することが妥当と判断する場合、その処理方法によることも可とする。	◎	○	不定期
		b.	貸出ノートPCの返却時に利用者が保存したデータを削除し、ウイルス定義ファイルを最新にすること。	◎	○	不定期
	2. データ資源の管理	a.	USBメモリ等外部記憶媒体の管理を行う。またこの情報に関するデータベースの維持更新を行う。	◎	○	不定期
		b.	ネットワークダウン等の障害時の作業に備え、設定情報及びハードウェア管理台帳等の各種管理台帳データを定期的にUSBメモリ等の外部記憶媒体に保存し、外部記憶媒体は施錠して保管すること。	◎	○	月1回以上
3. システム運用	1. 定型オペレーション	a.	本部及び研究所(1aaS環境を含む)にて稼働しているサーバ(以下、「各サーバ」という。)等の管理者ユーザのパスワードの定期変更及びそれにかかわる確認作業を実施する。	◎	○	月1回以上
		b.	本部及び研究所にて稼働している各サーバに関する定型業務を定期的に行うこと。「定型業務」には下記のことを想定するが、これらに限定されるものではない。なお、委託業務を開始するに際しては事前に担当職員と打ち合わせを行い作業手順を確認すること。また必要に応じて随時手順を見直し、最適・効率化に努めること。 [想定される定型作業の例]エラーランプ点滅等目視確認、システムエラーログの確認、時刻の確認及び設定、ハードディスク容量の確認、サービス稼働状況等の確認、バックアップ状況の確認	○	○	毎日
		c.	PCのセキュリティパッチ等の配布、適用を実施すること。なお、適用にあたり事前に十分な検証を実施すること。また作業終了後にセキュリティパッチ等の適用状況を確認し、未適用のものがあれば個別に適用すること。定例会(月1回)で適用状況を報告すること。	○	○	月1回
		d.	各PCに対してアプリケーションソフトウェア等の配信作業を行うこと。	○	○	不定期

大分類	小分類	業務内容	実施拠点		実施頻度
			本部※	研究所	
		e. ソフトウェア配信アプリケーション等を使用し、十分な事前検証を行った上で各種モジュール、アプリケーション、データファイル等の配信・適用を行うこと。なお「ソフトウェア配信アプリケーション等」とは機構が保有する資産管理ソフトウェアや Microsoft Windows Server Update Service を想定するが、これらに限られるものではない。また「各種モジュール、アプリケーション、データファイル等」とは Windows Service Pack や新規導入ソフトウェア等を想定するが、これらに限られるものではない。	○	○	不定期
		f. Windows サービスパック適用に際し、事前にソフトウェアの対応状況を調査すること。	○	○	不定期
		g. 集中ウィルス対策、クライアント監視などのルーチン作業を行う。また、ウィルス定義ファイルの更新が完了していない PC を調査して適宜対策を講じること。	○	○	毎日
		h. サーバやネットワーク機器での作業後は、機器別に設ける作業記録ファイルに作業日時、内容、作業者等の情報を記録すること。	◎	○	不定期
		i. サーバやクライアント PC 上に構築された仮想環境も委託業務の対象とする。	○	○	不定期
		j. IP 電話のコールマネージャの設定作業を行うこと。Pickup グループ管理、番号の新規登録や変更を行うこと。	○		不定期
		k. バックアップジョブの実行結果確認を行い、動作不具合時における動作検証(一次切り分け)を行なうこと。	◎	○	毎日
		l. 承認された申請に基づき、統合ディレクトリ管理システムを用いてアカウントに適切な設定および管理を行うこと。また、クラウド事業者から提供されるツールを用いて、リモートアクセスサービスに接続するために使用する機器(PC、Mac、携帯端末等)の MAC アドレス登録等の管理作業やアカウント毎のアクセス権設定等の変更作業を行うこと。	○	○	不定期
		m. 承認された申請に基づき、SaaS の電子メールサービスに対し、統合ディレクトリ管理システムを用いてアカウント管理を実施すること。またメールの送受信ログを確認し、定期的に保存を実施すること。 [想定される定型作業の例] ・メール配信システムの運用管理(利用者 ID の登録/変更・削除) ・上記システムにおける Web 画面表示についての担当部署との調整・上記システムにおける職員からの問合せ対応	○	○	毎月
		n. 承認された申請に基づき、SaaS のグループウェアサービスに対し、統合ディレクトリ管理システムを用いてアカウント管理を実施すること。またクラウド事業者から提供されるツールを用いて、利用機能の設定を実施すること。	○	○	不定期
		o. 承認された申請に基づき、オンラインストレージサービスに対し、統合ディレクトリ管理システムを用いてアカウント管理を実施すること。またクラウド事業者から提供されるツールを用いて、利用機能の設定、アクセス権設定を実施すること。	○	○	不定期
		p. 人事発令及び承認された申請に基づき、設定の追加、変更等必要な管理作業を行うこと。 [想定される定型作業の例] ・統合ディレクトリ管理サービスにおける ID の追加、属性変更、削除 ・統合ディレクトリ管理サービスにおけるグループの追加、設計/構成変更、削除 ・その他関連システム(リモートアクセスサービス、オンラインストレージサービス)へのアカウント登録等	○	○	不定期
		q. ゲスト用および職員用無線 LAN のネットワーク名とセキュリティキーを変更するとともに必要な周知を行うこと。貸出用ノート PC の無線 LAN 設定もそれにあわせて更新すること。	○	○	ゲスト用:月 1 回 職員用:年 1 回
		r. ヘルプデスク執務室、サーバ室、ワークステーション室に設置されている共用 PC が業務終了時に電源断されているか確認を行うこと。	◎	○	毎日

大分類	小分類	業務内容	実施拠点		実施頻度
			本部※	研究所	
		s. 研究系職員が通信事情の悪い地域に出張、赴任する場合で、申請し承認された場合に限り電子メールの自動転送の設定を行うこと。		○	不定期
		t. アルバイト用ユーザーID のパスワードを変更するとともに、研究所関係者へメールで周知すること。		○	月 1 回
		u. インターネット上からブラウザでファイルサーバにリモートアクセスする機能で閲覧可能な個人フォルダのアクセス権が適切な状態になっているかを確認すること。		○	毎日
		v. 会議資料閲覧用ノートPC の Windows Update、ウイルス対策ソフトの定義ファイルの更新を行うこと。		○	3 カ月に 1 回
		w. 業務用メールリストと所属ユーザ・グループの一覧を HTML 形式のファイルに出力してイントラに掲載するとともに、掲示板で周知すること。また、内線番号簿と突き合わせて設定漏れがないか確認すること。		○	毎月
		x. ファイルサーバの共有フォルダとアクセス権を持つユーザ・グループの一覧を HTML 形式のファイルに出力してイントラに掲載するとともに、掲示板で周知すること。また内線番号簿と突き合わせて設定漏れがないか確認すること。		○	毎月
	2. 非定型オペレーション	a. 計画停電(年 1 回を想定)に際して、事前に手順書作業チェックシートを作成の上、サーバ機器、ネットワーク機器、電話システム機器およびネットワークプリンタの停止作業及び復電後の起動作業を行うこと。また、作業時は柔軟な勤務シフトにて対応すること。	◎	○	不定期
		b. ファイル共有機能の設定について、各種設定の変更作業を実施すること。 [設定項目] ログオンスクリプト、共有フォルダアクセス権、ディスククォータ、バックアップの実施タイミング	○	○	不定期
		c. 担当職員からの依頼に基づき、サーバ等システム監視対象の管理(追加/変更/削除)を行うこと。	○	○	不定期
		d. アンチウイルスソフトのバージョンアップをプログラム配信ソフトウェアを用いて実施すること。	○	○	不定期
		e. 不正接続監視が適切に実行されるよう、ホスト情報の管理、除外アドレスの設定・管理を行うこと。	○	○	不定期
		f. PC 検疫により通報が発信された場合、担当職員に連絡の上、クライアント監査ログを確認し適切な対処を実施すること。必要に応じて監査ログの出力やエージェントの稼働状況確認等の作業を実施すること。	○	○	不定期
		g. ファイアウォールについて、担当職員からの依頼に基づき設定変更の要求をシステム基盤保守事業者に依頼を行うこと。	○	○	不定期
		h. プロキシ/URL フィルタリングについて、担当職員からの依頼に基づき設定変更の依頼をシステム基盤保守事業者に行うこと。	○	○	不定期
		i. 研究所が有用と判断したフリーウェアのワークステーションへの導入作業を行うこと。なお、導入に際しては、インターネット等に公開されている情報を入手し行うこと。		○	不定期
		j. 担当職員からの依頼に基づき、仮想マシンについてリソース割り当てやスナップショット作成/復帰等の作業を実施すること。	○		不定期
		k. 電子メールサービスの添付ファイルについて、クラウド事業者から提供されるツールを用いてチェックする特定拡張子の設定、分離するファイルのサイズや対象となる拡張子の指定、有効日数等の作業を実施すること。	○		不定期
		l. 承認された申請に基づき、メールリストの追加・更新・削除と、それに伴うアカウントの管理を行うこと。	○	○	不定期

大分類	小分類	業務内容	実施拠点		実施頻度
			本部※	研究所	
		m. クラウドサービス全般について、担当職員からの依頼に基づき設定変更作業や変更設定の要求をクラウドサービス事業者に行うこと。	○		不定期
	3. 障害対応	a. 電話機器、ネットワーク機器、サーバ機器の障害又はその予兆があった場合には、収集可能な情報を元に初期切り分けを行い、担当職員に連絡すること。また、必要に応じてシステムの保守契約事業者及びソフトウェアベンダー/開発元に対応を依頼すること。	◎	○	不定期
		b. ログや診断情報を取得し必要に応じて保守契約事業者への送付を行うこと。	◎	○	不定期
		c. 業務システムの動作異常に際しては、初期原因切り分け作業を行い、各担当部署に連絡すること。また、必要に応じて保守契約事業者に連絡すること。	◎	○	不定期
		d. システム機器(電話機、サーバ、PC、プリンタ、複合機等)に障害があった場合に、初期原因切り分け作業を行い保守契約事業者等に連絡するなど、可能な範囲で必要な対応を実施すること。本部(東京)・研究所でのPCのクリアインストール、貿易情報センター等でのオンサイト修理依頼を行うこと。	◎	○	不定期
		e. サーバのタイムゾーン設定の誤りなど、システムの設定に不都合な点があった場合は、担当職員に報告し、適切な対処を行うこと。	◎	○	不定期
		f. IP 電話機器、PC、プリンタなどの障害時には切り分け作業の一環としてLAN ケーブルのチェックを行うこと。	◎	○	不定期
		g. 保守契約事業者による機器の修理の際に必要なに応じて立ち会うこと。また担当職員の指定する手順に従い、修理確認テストのために必要な操作をおこなうこと。	◎	○	不定期
		h. SaaS でサービスとして提供されるメールやグループウェアに障害が発生した際には、状況を確認し利用者側の問題かサービス側の問題かの一次切り分けを行ったうえで担当職員および保守契約事業者等に連絡すること。なお、サービス側の問題と判明した場合には、ヘルプデスクにて復旧まで課題として管理すること。	○	○	不定期
		i. SaaS の障害に関してクラウドサービス事業者から報告を受けた場合は、状況を担当職員およびシステム基盤保守事業者等に報告すること。また障害復旧までヘルプデスクにて課題として管理すること。	○	○	不定期
		j. 統合ディレクトリなどのパスワードのリセット依頼がユーザから届いた場合には、セキュリティを考慮し、すぐに作業をせず、折り返し電話をするなどして、なりすましでないことが確認できてから対応を行うこと。	○	○	不定期
		k. 在宅勤務時に職場のPCにリモート接続を行っている職員より、職場のPCとの間の通信ができないなどの障害発生時の連絡があった場合には、職場のPCを再起動するなどの対応を行うこと。	○	○	不定期
	4. 状態監視	a. オンプレミス及びIaaSのサーバ機器の動作状況の監視を常時行うこと。ディスク障害、ディスク使用率(共有フォルダの使用状況を含む)、監視ツール画面(CPUメモリ使用率や障害等)の確認を行うこと。確認の結果異常が認められる際には、担当職員および保守契約事業者等に報告のうえ、適切な対処を行うこと。 [監視項目] リソース監視、死活監視、ログ監視、プロセス監視、トラップ監視、ハードウェア監視、ストレージリソース監視、ストレージ死活監視、ストレージトラップ監視、ストレージハードウェア監視	○	○	毎日
		b. ネットワーク機器、IP 電話機器の動作状況の監視を常時行うこと。異常が認められる際には担当職員および保守契約事業者等に報告のうえ、適切な対処を行うこと。 [監視項目] リソース監視、死活監視、トラップ監視、サーバハードウェア監視	○	○	毎日
		c. サーバの安定運用のため、各種サーバのハードディスク空き容量についてシェルスクリプトやバッチファイルによりヘルプデスクにメールを自動送信するなどして確認すること。空き容量が枯渇している場合など、異常が認められる際には直ちに担当職員に報告のうえ、適切な対処を行うこと。	○	○	週1回

大分類	小分類	業務内容	実施拠点		実施頻度
			本部※	研究所	
		d. UNIX/LINUX サーバの監視を常時行うこと。ディスク障害、ディスク使用率(共有フォルダの使用状況を含む)、監視ツール画面(CPU メモリ使用率や障害等)の確認をし、異常が認められる際には担当職員に報告のうえ、適切な対処を行うこと。 なお監視ツールにおいては以下のサーバが監視対象外となるが、監視対象外サーバであっても上記と同様の状態監視を実施すること。 ・Wake on Lan 機器 各貿易情報センター1 台ずつ ・不正接続防止機器 各貿易情報センター1 台ずつ	○	○	毎日
		e. 日毎にオンプレミスサーバ機器の動作の目視確認、及びハードウェア保守業者の自動監視ツールによって行うこと。インジケータ異常、異音、異臭がないか確認すること。異常が認められる際には直ちに担当職員に報告のうえ、適切な対処を行うこと。	◎	○	毎日
		f. 各フロアに設置されているフロアスイッチ、エッジスイッチを目視点検すること。異常が認められる際には直ちに担当職員に報告のうえ、適切な対処を行うこと。	◎	○	月1回
		g. PC 統合監視ツールを用いて PC の運用状況を監視すること。異常が認められる際には直ちに担当職員に報告のうえ、適切な対処を行うこと。	○	○	毎日
		h. スケジュールされたバックアップのログ、ネットワーク機器のログ、サーバのログ(セキュリティログを含む)について、適切に監視箇所及び時期(日毎等)を設定、実施すること。	◎	○	毎日
		i. 監視サーバのデータベースに保存された性能情報、稼働情報などのログを別途外部媒体等に保存する。またこのデータから監視結果のレポートを作成する。	○	○	月1回
	5. データ保全	a. 担当職員及び各システムの保守契約事業者と協議の上でバックアップスケジュールを策定すること。また、バックアップスケジュールは定期的に見直しすること。	○		年1回以上
		b. 障害発生時にバックアップからシステム及びデータを復旧する為の計画・手順書及びチェックリストを策定すること。復旧計画・手順書及びチェックリストは運用状況に照らして定期的に見直しすること。	○		年1回以上
		c. 策定したスケジュールに基づき、機構内に設置される全てのサーバ機器のシステム及びデータバックアップを行うこと。バックアップ作業にはバックアップ用ソフトウェアの操作によるスケジュール設定、バックアップ成否の確認を含む。	◎	○	毎日
		d. IaaS の機器についてバックアップの成否確認を行うこと。バックアップが失敗していることが確認された場合、バックアップ失敗原因の一次切り分けを行い、保守契約事業者へエスカレーションして原因追究を依頼すること。	○		毎日
		e. バックアップのログ情報等から取得結果に異常があると認められる場合には、収集可能な情報を元に切り分けを行い、担当職員に連絡すること。また、必要に応じてシステムの保守契約事業者に対応を依頼すること。	◎	○	毎日
		f. 担当職員の依頼に応じて、紛失・破損したシステム又はデータ(ファイルやログ等)をバックアップより復旧すること。	◎	○	不定期
		g. 管理表を作成・更新し、バックアップの取得状況(対象サーバ、取得日時、その他データ復旧時に必要となる情報)を記録すること。	◎	○	不定期
4. システム資源管理	1. ハードウェア資源の管理	(国内ハードウェア資産台帳)			
		a. ハードウェア資産台帳(国内用)を作成・更新し、日本国内で保有するハードウェア資産を適切に管理すること。ハードウェア資産台帳(国内用)には機器名、設置場所、設置部署名、使用者氏名、IP アドレス等の資産管理上必要となる項目を記載すること。また、PC 等の上で動作する仮想環境の PC 端末についても適切な管理を行うこと。	◎	○	不定期

大分類	小分類	業務内容	実施拠点		実施頻度
			本部※	研究所	
		b. 人事発令や担当職員からの情報とハードウェア資産台帳(国内用)を照らし合わせ、更新がなされていない機器情報を特定すること。また更新されていない情報は速やかに最新の情報に更新すること。なお更新がなされていない機器情報とは、使用者に退職者や異動して他部署に所属する者が指定されている機器情報などを想定する。	○	○	不定期
		c. ハードウェア資産台帳(国内用)をもとに使用者及び使用目的が特定されていない機器を特定し、随時及び定例会議(月1回)の場において担当職員に報告すること。	○	○	月1回
		d. 本部(東京)・研究所内で使用・保管されているハードウェアについては、ハードウェア資産台帳(国内用)の記録と実際の設置機器・予備保管機器が合致しているかを、目視にて定期的に確認すること。本確認は4半期に1回程度を想定するが、これに限られるものではない。	○	○	3ヶ月に1回
		e. 大阪本部、地方貿易情報センター及び関連施設で使用・保管されているハードウェアについては、ハードウェア資産台帳(国内用)の記録と実際の設置機器・予備保管機器が合致しているかを、電話・メール及びその他の手段にて定期的に確認すること。本確認は4半期に1回程度を想定するが、これに限られるものではない。	◎		3ヶ月に1回
		f. 担当職員からの依頼に応じて、ハードウェア資産台帳(国内用)の任意の項目の集計・加工し提出・報告すること。 (海外ハードウェア資産台帳)	○	○	不定期
		g. ハードウェア資産台帳(海外用)の作成・更新について、必要に応じ機構を支援すること。 (ハードウェア資産の設置・回収等)	○		不定期
		h. 承認された申請に基づき、ハードウェア資産(PC、IP電話機及びその他周辺機器等)の導入、設置、受発送、移設、設定変更、消耗品の交換及び予備機や部品の管理等の作業を行うこと。また併せて、クライアントPCのコンピュータ名設定、プリンタの追加、グループウェアのセットアップ及びディレクトリサービスや資産・証跡管理等の各種システムで必要となる設定等作業等を実施すること。	◎	○	不定期
		i. ハードウェア資産の設置・移設・回収等に関する移動履歴及び申請書を管理すること。	○	○	不定期
		j. PCを新規に設置する際には、あらかじめクリアインストールを行うこと。またPCの移動、使用者の変更を行う際には、利用者固有の情報を削除するとともに、インストール済みのソフトウェアを精査し、PCの移動元の部署に割り当てられているライセンスを使用するソフトウェア及び今後使用する可能性の低いソフトウェアを削除すること。	◎	○	不定期
		k. コンピュータ機器が盗難に遭った場合や破損(お茶こぼし等を含む)した場合には、盗難・破損時の使用者に対して報告書の提出が必要である旨等の各種手続きを通知した上で、遅滞なく担当職員へ報告を行うこと。	◎	○	不定期
		l. サーバ室の定期的な清掃、室温確認、及び必要に応じて機器の配置換え等の作業を行うこと。	◎	○	月1回以上
		m. ワークステーション室の照明の点灯と消灯を行うとともに、室内の各機器の使用状況を目視確認すること。		○	毎日
		n. ヘルプデスク、サーバ室等の消毒清掃(多くは週末にスケジュールされる)の際には、床に設置されている機器やメディアを机の上に移動する、覆いをするなどの対応を行うこと。	◎	○	不定期
		o.. 修理用部品や部材等の搬入、搬出及び一時保管の対応を行うこと。	◎	○	不定期
		p.. SCM(セキュリティコンテンツ管理)を行うサービスの各種設定変更作業を行うこと。	○	○	不定期

大分類	小分類	業務内容	実施拠点		実施頻度
			本部※	研究所	
	2. ソフトウェア資源の管理	a. 機構が「保有」するソフトウェア資産の管理台帳を作成・更新し、担当職員が指定する項目及び資産管理上必要となる項目を詳細に渡って管理すること。本台帳の作成に際して不足する情報がある場合や、台帳の更新を行う場合には必要に応じてアンケート等の調査を実施すること。	○	○	不定期
		b. 前項において「担当職員が指定する項目」とは下記のものを想定する。但し管理項目は運用状況に応じて随時見直しを行うこととする。 [想定される管理項目]資産管理番号(機構が管理のために付番するもの)、ライセンス種別(ボリュームライセンス、パッケージ、OEM 等)、ライセンス形態(フルライセンス、アップグレードライセンス)、ソフトウェア名、使用可能なエディション、使用可能なバージョン、使用可能な言語、保有ライセンス数、メーカー、ライセンス証書番号、保管場所、ソフトウェア資産の調達日、調達時の決裁文書、ソフトウェア資産の単価、ソフトウェア資産の合計費用、付帯条件(アップグレード有効期間、ダウングレード可非等)、更新予定日、アップグレード/更新元ソフトウェア資産の資産管理番号、アップグレード/更新先ソフトウェア資産の資産管理番号、調達担当者名、備考	○	○	不定期
		c. 機構が日本国内で利用しているソフトウェア資産の管理台帳を作成・更新し、担当職員が指定する項目及び資産管理上必要となる項目を詳細に渡って管理すること。なお、本台帳の作成に際しては既存のデータベースを利用することができる。	○	○	不定期
		d. 前項において「担当職員が指定する項目」とは下記のものを想定する。但し管理項目は運用状況に応じて随時見直しを行うこととする。 [想定される管理項目]申請日、申請部署、申請者、作業日、作業者、ソフトウェア資産の資産管理番号、ソフトウェア名(保有資産台帳より取得)、実際に使用するエディション、実際に使用するバージョン、実際に使用する言語、インストール対象機器の資産管理番号、ステータス(申請承認済・インストール済・アンインストール済・バージョンアップ済・その他[個別記入]等)、備考	○	○	不定期
		e. 機構が海外事務所で利用しているソフトウェア資産の管理台帳を作成・更新し、担当職員が指定する項目及び資産管理上必要となる項目を詳細に渡って管理すること。なお管理台帳の作成に際しては本部(東京)より配賦したソフトウェア資産と海外事務所で調達したソフトウェア資産を区別すること。海外事務所で独自に調達したソフトウェア資産についてはこれまで各事務所で管理を行っている為、管理台帳の作成に際してはアンケート等の調査を実施すること。	○	○	不定期
		f. 前項において本部(東京)より配賦したソフトウェア資産を管理する際の「担当職員が指定する項目」とは下記のものを想定する。但し管理項目は運用状況に応じて随時見直しを行うこととする。 [想定される管理項目]ライセンスを配賦した年月日、配賦先事務所名、配賦先事務所コード(事務所名に対応する一意のコード)、配賦したソフトウェア資産の資産管理番号、ソフトウェア名(保有資産台帳より取得)、実際に使用するエディション、実際に使用するバージョン、実際に使用する言語、ライセンス配賦数、インストールメディア送付数、経費振替の要否及び振替状況(不要、未振替、振替済み等)、勘定科目コード(事務所名に対応する一意のコード)、配賦担当者名、備考	○	○	不定期
		g. 保有ソフトウェア資産と使用ソフトウェア資産の台帳を照らし合わせ、機構が各種のライセンス使用規約に違反しないよう適切に管理を行うこと。運用状況よりソフトウェア資産の利用数が保有数に達すると思われるものについては、担当職員に報告すると共に定例会議(月1回)の場で文書にて報告すること。	○	○	月1回
		h. ソフトウェア資産の更新予定日を管理し、期日前(契約金額が1000万円未満の契約については更新予定日の3ヶ月前より、1000万円以上の物については更新予定日より6ヶ月前)に更新手続きを行うようシステム管理者に通知すること。また定例会議(毎月)の場においても文書にて報告すること。	○	○	月1回

大分類	小分類	業務内容	実施拠点		実施頻度
			本部※	研究所	
		i. 承認された申請書及びライセンス証書等に基づき、ソフトウェアのインストール、初期設定、アップグレード、モジュール追加、設定変更、アンインストール等の作業を行うこと。	○	○	不定期
		j. 担当職員の依頼に応じて、承認された申請書に基づき海外事務所及び海外研究員に対してソフトウェア資産の配賦を行うこと。また配賦履歴を利用台帳に記録すること。	○	○	不定期
		k. 資産管理ソフトウェアを利用して、PC にインストールされたソフトウェア等(ブラウザ用のツールバー、ガジェット、その他モジュール等)を確認すること。システム管理者によって許可されていないソフトウェア等がインストールされていた場合には、システム管理者及び担当職員に報告すること。	○	○	不定期
		l. ユーザサポートを行う際にシステム管理者によって許可されていないソフトウェア等(ブラウザ用のツールバー、ガジェット、その他モジュール等)がインストールされていることを確認した場合は、システム管理者及び担当職員に報告すること。	◎	○	不定期
		m. ソフトウェア資産に付随するライセンス証書、パッケージ、インストール媒体、マニュアル、各種機器及び保証書等を適切に管理すること。また管理表を作成し、必要ときに迅速に取り出せるようにしておくこと。	○	○	不定期
		n. 機構がシステム基盤の一部として調達し導入したソフトウェアのユーザー登録を行うこと。	○	○	不定期
		o. インストールメディア及び利用マニュアルの複製及び社内便等による受発送を行うこと。	◎	○	不定期
		p. ソフトウェア配信機能等により、各 PC のオペレーティングシステムやアプリケーション・ソフトウェアに修正モジュール、セキュリティパッチ等を適用し最新の状態に保つこと。また、各修正モジュール、セキュリティパッチ等を適用後にクローンイメージ(クリアインストール用のマスターディスク)を更新すること。クローンイメージは機種、OS、導入ソフトの組み合わせで作成、管理すること。	○	○	不定期
		q. 研究所が保有するソフトウェア資産のうち、利用者が利用可能なライセンス数と既に使用済みのライセンス数をイントラで周知すること。		○	月 1 回
		3. ネットワーク資源の管理	a.	クライアント PC の移動等による数メートルの範囲での LAN ケーブルの配線変更を行うこと。	◎
4. 資料・マニュアルの管理	a.	ハードウェア、ソフトウェアの資料やマニュアルの管理を行うこと。	◎	○	不定期
5. 安全対策	1. 安全対策の実施	a. 業務遂行に際しては機構の情報セキュリティ規程、情報セキュリティマニュアル、個人情報保護規程を遵守すること。	◎	○	不定期
		b. 情報セキュリティ規程、情報セキュリティマニュアル、個人情報保護規程の遵守を徹底するために必要と思われる対策等について、システム管理者及び担当職員に対して適時提案を行うこと。	◎	○	不定期
		c. 情報セキュリティ規程、情報セキュリティマニュアル、個人情報保護規程が遵守されていない状況を確認した場合には、直ちにシステム管理者に報告すること。	◎	○	不定期
		d. 担当職員の許可のもと、各システム管理者パスワードを定期的(3ヶ月に1回以上の頻度を想定)に変更すること。また管理者パスワードの変更後に各システムにおいて支障が発生していないか動作確認を行い報告すること。	○	○	3ヶ月に1回以上
		e. 各システムの管理者パスワードを変更することによって発生しうる影響を調査し、担当職員と協議のうえ管理者パスワードを変更する手順を取りまとめたチェックリストを作成すること。チェックリスト作成にあたっては、各種アプリケーションや設定されているタスク等の動作に問題が生じないよう注意すること。	○	○	3ヶ月に1回以上

大分類	小分類	業務内容	実施拠点		実施頻度
			本部※	研究所	
		f. システム機器やメディアの保管場所(倉庫やキャビネット)の施錠を行い、厳重に管理すること。	◎	○	不定期
		g. 業務を遂行する上で接する情報に個人情報(「独立行政法人等の保有する個人情報の保護に関する法律(平成 15 年法律第 59 号)」で定義する個人情報を指す)が含まれる場合は、この業務委託に係わる契約書第 16 条に従い取り扱うこと。また「個人情報の保護に関する法律」を遵守し、外部からの不正アクセス、及びコンピュータウイルスを防止するため、経路制御等の必要な措置を講じるとともに、情報漏えい、滅失又はき損を防ぐための必要な措置も含めた適切な運用管理を行うこと。	◎	○	不定期
		h. 個人情報保護の観点から、各システムにおけるユーザのアクセス権が適切に付与されているかを定期的に確認すること。	○	○	年 1 回以上
		i. 事業者等のサーバ室等機構内の作業場所への入退館管理及び入退室用 ID カードの貸出等の対応を行うこと。	◎	○	不定期
	2. サーバ室入退室管理	a. サーバ室に担当職員の許可のない者を入室させないこと。担当職員の許可を得た者がサーバ室に入退室する場合は、訪問者に氏名、所属、作業予定日時、作業実施日時、作業場所、作業内容を入退室票に記入してもらいサーバ室の入退室管理を行うこと。	◎	○	不定期
	3. マルウェア対策環境の維持	a. マルウェア感染時に迅速・適切・十分な対応を行う為、対応計画表及び対応チェックリストを作成すること。また、対応計画表及びチェックリストは運用状況に照らして定期的に検証すること。	○	○	年 1 回以上
		b. システム機器(サーバ及びクライアント等)に導入されたウイルス等の対策ソフトウェアの定義ファイルが最新のものに更新されているか、定期的に確認を行うこと。また、最新のウイルス定義ファイルに更新されていないシステム機器は手動を含む適切な方法で更新を行うこと。	○	○	毎週
		c. システム機器(サーバ及びクライアント等)に導入されたウイルス等の対策ソフトウェアのアップグレードやパッチ適用等の作業を行うこと。	○	○	不定期
		d. システム機器(サーバ及びクライアント等)に導入されたウイルス等の対策ソフトウェアの設定を作成・変更すること。	○	○	不定期
		e. マルウェアに感染させることが目的と考えられる不審なメールが複数の機構職員に送付された場合は、担当職員、システム保守契約事業者への連絡を行うとともに、館内放送や緊急の対策マニュアル作成・配布など、適切な対応を迅速におこなうこと。	◎	○	不定期
	4. マルウェア感染機器対応	a. マルウェアに感染したシステム機器が確認された、またはその可能性が高い場合には、担当職員に相談し、当該機器の使用者や関係者に聞き取り調査を行うこと。また、マルウェアに感染したシステム機器(サーバ及びクライアント等)が確認された場合には、駆除・削除・ネットワークからの物理的隔離等、適切な対応を行うこと。さらに必要に応じてクリアインストールを行うこと。	◎	○	不定期
		b. 最新の定義ファイルでも対応していないマルウェアに感染したと疑われる場合は検体を特定及び採取し、システム保守契約事業者を通じて適切な方法でウイルス等の対策ソフトウェアベンダーへ解析を依頼すること。また、ウイルス等の対策ソフトウェアベンダーから提供される緊急定義ファイル等を用いて駆除を行うこと。	◎	○	不定期
6. 利用者支援	1. ヘルプデスク	a. 利用部門からの、電話や電子メールによる問合せに対応すること。状況を確認し、リモート操作や実際に現場に足を運んでの対応を行うこと。対応完了後、ヘルプデスク受付シートを作成・記録すること。	◎	○	毎日
		b. 海外事務所からの日本語による電話や電子メール等の問合せに対応すること。オペレーティングシステム、本部(東京)から配賦する標準ソフトウェア及びシステム管理者が指定するアプリケーションの問い合わせ対応に際しては、日本語版及び英語版以外の言語版であっても、メニューやボタンの配置等を手がかりとして、可能な限りユーザ支援を行うこと。	○		毎日
		c. 利用者向けのシステムの利用手引きを作成し、イントラネットやグループウェア上の FAQ データベース等の掲示板に掲示すること。	○	○	不定期

大分類	小分類	業務内容	実施拠点		実施頻度
			本部※	研究所	
		d. 各システム担当者からコンピュータシステム全般に関する問い合わせを受けた際に、回答・対応を行うこと。	◎	○	毎日
		e. 平日の業務時間中においては、クラウドサービスに関する問い合わせを受け付けること。受けた内容については他の問い合わせと同様に管理し、クラウドサービス事業者にお問い合わせを行い、回答を行うこと。	◎	○	不定期
		f. 業務システムなどサポート対象外のアプリケーションへの問い合わせを受けた際には、問い合わせ先として担当課窓口を案内すること。	◎	○	不定期
		g. ソフトウェアの新規導入等の際にユーザから相談を受けた場合は、可能な限り当該ソフトウェアの情報を調査し、回答すること。ただし機構が調達したソフトウェア、フリーウェア等に限る。フリーウェアのソフトウェアサポートについては、運用管理業務実施者が一般的に問題を解決できる範囲内において行なう。	◎	○	不定期
		h. 新規ソフトウェアの使用方法など、各種ユーザ向け手順書を作成し、イントラ等に情報を掲載すること。	○	○	不定期
		i. システムメンテナンスの実施等によるコンピュータシステムの停止等に関する連絡事項がある場合は、メールや掲示板により情報を周知すること。また必要であれば、館内放送を行うこと。	○	○	不定期
		j. ソフトウェアについての使用方法について保守サービス提供会社への問い合わせを、ユーザに代行して実施すること。	◎	○	不定期
		k. 迷惑メールやマルウェアに関する利用者からの相談に対し、システム基盤保守事業者にお問い合わせを行い最新の情報を入手し、利用者への情報提供を行うこと。	◎	○	不定期
		l. 標準ソフトウェアでは対応していない形式のファイルが持込まれた場合に、利用可能な形式に変換すること。(職員からの依頼に基づく)	◎	○	不定期
		m. 複合機やプリンタのドライバ等の設定を行うこと。	◎	○	不定期
		n. 対日投資・ビジネスサポートセンター(IBSC)サポート担当者からの相談に対応すること。	○		毎日
		o. ユーザの使用するクライアント PC を変更する等、事前に各種データのバックアップ作業が必要とされる場合においては、利用者にその旨を伝えること。また必要に応じてバックアップ作業の補助を行うこと。	◎	○	不定期
		p. システム機器の利用手順書を作成・更新すること。	○	○	不定期
		q. 承認を受けた申請書に基づきアカウントロックの解除、パスワード再発行、ID ファイルの再発行等を行うこと。パスワード等の連絡は本人確認がとれる方法にて行うこと。	○	○	不定期
		r. メール配信システムにかかる以下の支援作業を実施のこと ・メールマガジン編集作業の代行(機構職員作成の案文を送信用データとして設定) ・定期刊行メールの新規作成時作業(ベンダーへの取次ぎ、パラメータ収集、決裁伺い文書の作成) ・機構のメール配信にかかる Web ページのチェック	○	○	不定期
		s. 海外事務所及び出張者に対し以下の支援作業を実施のこと ・クラウドサービスへの接続用等の設定と操作の支援(状況によりリモート操作等にて対応) ・過去メール参照の操作支援	○	○	毎日
		t. 大規模災害発生時、本部(東京)、大阪本部、貿易情報センター、研究所、海外事務所間の連絡拠点として対応すること	◎	○	不定期

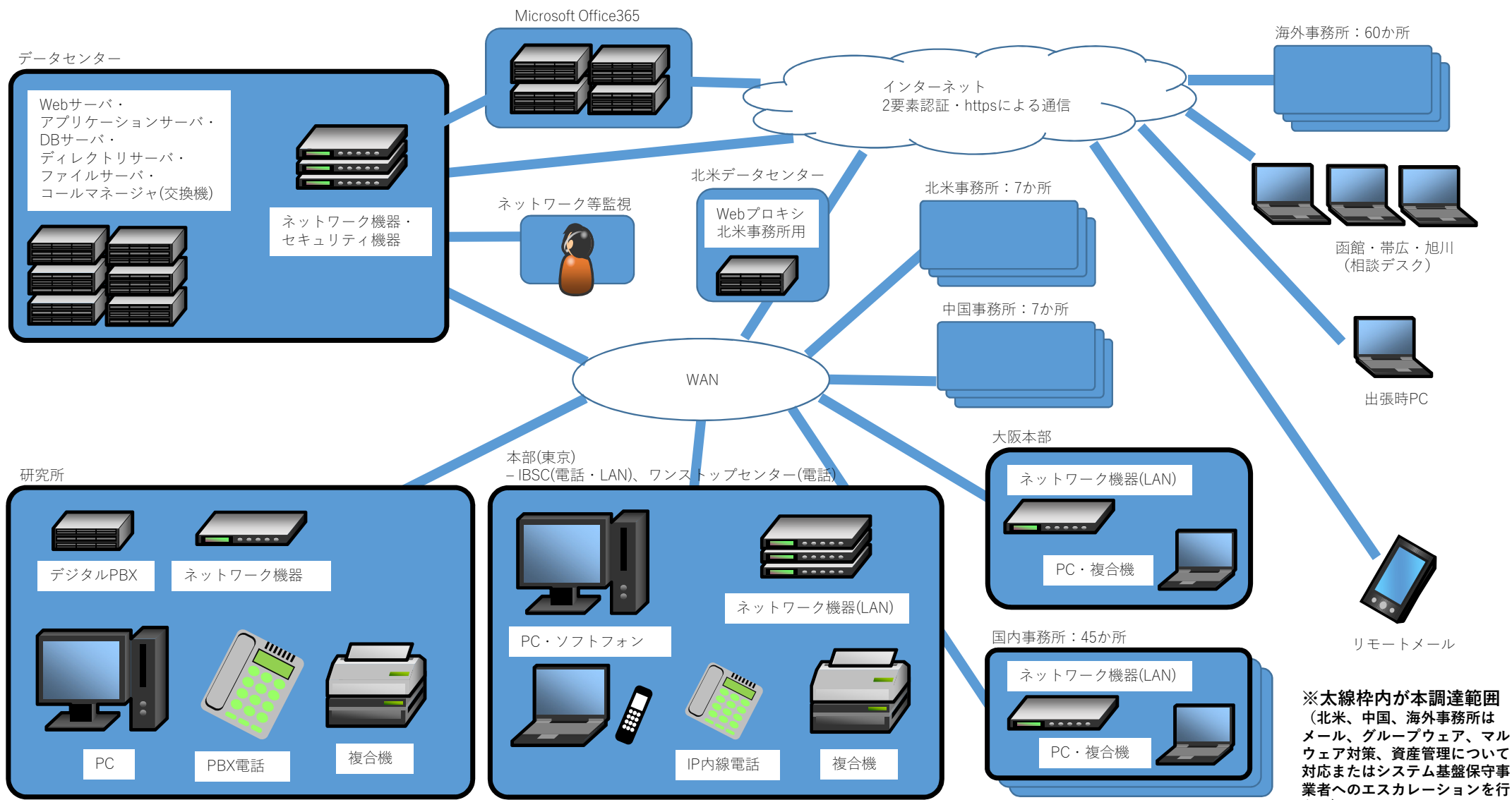
大分類	小分類	業務内容	実施拠点		実施頻度
			本部※	研究所	
		u. 非日本語話者のユーザ対応を英語で行うこと。また、イントラ、掲示板、メールによる情報の周知は原則として日本語と英語を併記して行うこと。		○	不定期
	2. システム機器の貸出	a. 機構が定めるシステム機器の管理・貸出及び返却受付業務を承認された申請に基づき行うこと。対象機器は主にノートPC、周辺機器及びUSBメモリ等の記憶媒体を想定するがこれらに限定されるものではない。	◎	○	不定期
		b. システム機器の貸出業務は、申請書でシステム管理者及びその代理人が承認した対象者、対象物、対象期間等を確認した上で行うこと。	◎	○	不定期
		c. システム管理者に承認された申請書と機構が保有するシステム機器の保有・貸出状況を鑑み、貸出のための機器割当スケジュール(予定表)を作成すること。	◎	○	月1回
		d. ノートPCの貸出予定表はイントラに掲示すること。		○	毎週
		e. ユーザが貸出機器を使用するに際して必要となる設定を行うこと。	◎	○	不定期
		f. システム管理者が機構の内部ネットワーク外から機構内ネットワークにリモートアクセスすることを許可したユーザに対して、接続に必要な各種の設定を行うこと。	◎	○	不定期
		g. システム機器の貸出及び返却時には、貸出を受ける者又は返却を行う者と共に機器の状態を確認すること。	◎	○	不定期
		h. システム機器の貸出時には申請者又はその代理人に対して、貸出条件や管理・使用方法等の説明を行うこと。	◎	○	不定期
		i. 返却期限を過ぎても返却されないシステム機器については、使用者に電話・メール等で返却催促を行うと共に、システム管理者へ報告すること。	◎	○	不定期
		j. システム機器が破損した状態で返却された場合、又は紛失の報告があった場合には、破損・紛失の日時、場所、状況等を聴取し、システム管理者に遅滞なく報告すること。また合わせて、賠償を請求する可能性がある旨を申請者に通告し、報告書をシステム管理者あてに提出するよう促すこと。	◎	○	不定期
		k. 貸出機器に適切なセキュリティを設定すること。セキュリティ設定にはBIOSパスワード、ハードディスクパスワード、ハードディスク暗号化、ログインパスワード等を想定するが、これらに限られるものではない。また、担当職員の依頼に応じてシングルサインオン等の設定等を行うこと。	◎	○	不定期
		l. 貸出機器を施錠できる保管場所で適切に管理すること。	◎	○	不定期
	3. 研修・教育実施	a. 利用者への説明実施に際しては、事前に担当職員と説明内容を協議すること。	○	○	不定期
		b. 新規に採用された職員に対して、システムの基本的な構成・機能・操作に関する説明を行うこと。	○	○	不定期
		c. 異動を控えた職員及び着任した職員に対して、システムの基本的な構成・機能・操作及びデータ移行に関する説明を行うこと。	○	○	不定期
		d. システムに関する各種説明で必要となるマニュアルや連絡文書等を随時作成・更新し、イントラ、掲示板、メール等で周知すること。マニュアルや連絡文書等の作成・更新に際してはスクリーンショットなどを用い、情報システムに詳しくない職員でも理解・活用できるように配慮すること。	○	○	不定期
7. ディレクトリサービス	1. ディレクトリ管理	a. 統合ディレクトリ管理サービスにて、機構で利用する各種ディレクトリサービスの管理を行うこと。対象となるディレクトリは、Red Hat Directory、Active Directory、及び管理作業用に用いているAccess 2016データベースを想定するが、これらに限定するものではない。	○	○	不定期

大分類	小分類	業務内容	実施拠点		実施頻度	
			本部※	研究所		
		b.	承認された申請書類に基づき、各ディレクトリに対してIDの新規登録、各種変更、無効化、登録削除及びアクセス権設定の変更等(以下、「登録等」という)の作業を行うこと。	○	○	不定期
		c.	担当課からの依頼に基づき、OU・グループポリシー・サイト・DNSレコードの管理(追加/変更/削除)を実施すること。	○	○	不定期
		d.	各ディレクトリへの登録等作業は原則として人事発令日当日(無効化及び登録削除については発令日翌日)に遅滞なく行うこと。ただし、海外赴任時の作業は着任日に行うこととする。また人事発令がなされないもの(派遣職員やプロジェクトIDの登録等)については作業希望日に作業を実施すること。なお、登録作業に必要な情報が不足している場合は、担当部署に確認し情報を収集すること。	○	○	不定期
		e.	各ディレクトリへの登録等作業後に、対象者に対して電子メールを用いて完了通知を行うこと。ただし、新規登録、無効化及び登録削除の場合は対象者が所属する部署の代表メールアドレスに対して電子メールを用いて完了通知を行うこととする。	○	○	不定期
		f.	人事発令情報や電話番号簿を元に更新されていないID情報を特定し、担当職員に連絡すること。なお、本作業は月2回程度を想定する。	○	○	月2回
		g.	1ヶ月に1回以上の頻度で各ディレクトリに登録されている情報を比較し、整合性を保つこと。	○	○	月1回以上
		1. ハードウェア保守	a.	システム機器(電話機、サーバ、PC、プリンタ、スキャナ等)に障害があった場合に一時切り分けを実施し、復旧作業として必要な対応を実施すること。また、必要に応じてシステムの保守契約事業者及びハードウェアベンダ/開発元に対応を依頼すること。	◎	○
	2. ソフトウェアウェア保守	a.	ソフトウェアの障害又はその予兆があった場合には、収集可能な情報を元に切り分けを行い、情報システム課に連絡すること。また、必要に応じてシステムの保守契約事業者及びソフトウェアベンダー/開発元に対応を依頼すること。	◎	○	不定期

※:本部(東京)及び大阪本部で行う作業は「◎」、本部(東京)で行う作業は「○」で表記。

システム全体図

仕様書 別紙2



ハードウェア構成

仕様書 別紙3

	分類	数量	設置場所
サービス			
1	電子メール・グループウェア・ポータル機能 (Office365)で現在ジェットロが運用しているサービス	-	Office365
2	オンラインストレージ機能 (OneDrive)	-	Office365
3	電子メール機能 (IIJ セキュアMXサービス)	-	SaaS
4	DDoS攻撃対策 (IIJ DDoSプロテクションサービス)	-	SaaS
5	インターネット接続機能 (IIJ DNSアウトソースサービス)	-	SaaS
6	侵入検知/防御サービス (IIJマネージドIPS/IDSサービス)	-	IaaS
7	ファイアウォールサービス (IIJマネージドファイアウォールサービス)	-	IaaS

サーバ			
1	データセンタ用次世代ファイアウォール		IaaS
2	コアスイッチ	2	IaaS
3	プロキシ/URLフィルタリングサーバ	1	IaaS
4	人事DBサーバ	1	IaaS
5	人事APサーバ	1	IaaS
6	WWW(外部公開用Web)サーバ	10	IaaS
7	学認IdPサーバ	1	IaaS
8	図書館デジタルアーカイブサーバ	1	IaaS
9	WAPサーバ用LB	1	IaaS
10	WAPサーバ	1	IaaS
11	マルウェア対策(クライアント)外部連携サーバ	1	IaaS
12	リモートアクセス用ゲートウェイサーバ	1	IaaS
13	規程管理サーバ	1	IaaS
14	予算管理会計(BAAS)サーバ	1	IaaS
15	e-Learningサーバ	1	IaaS
16	BSCサーバ	1	IaaS
17	BSS(RHEL)サーバ	1	IaaS
18	BSS(Win)サーバ	1	IaaS
19	通商弘報会員管理サーバ	1	IaaS
20	会員管理/会員紹介サーバ	1	IaaS
21	駅ずばあとサーバ	1	IaaS
22	JCISサーバ	1	IaaS
23	顧客管理システムサーバ	1	IaaS
24	企業DBサーバ	1	IaaS
25	J-messeサーバ	1	IaaS
26	TICサーバ	1	IaaS
27	対日投資サーバ	1	IaaS
28	WebCASサーバ	1	IaaS
29	政府調達サーバ	1	IaaS
30	TTPP本番/試験環境サーバ	1	IaaS
31	DBサーバ(本番)	1	IaaS
32	DBサーバ(検証)	1	IaaS
33	検証環境サーバ	1	IaaS
34	SASサーバ	1	IaaS
35	メール中継サーバ	1	IaaS
36	Ploneサーバ	1	IaaS
37	図書館データ変換サーバ	1	IaaS
38	IaaS移行検証サーバ	1	IaaS
39	統合認証基盤サーバ	1	IaaS
40	ディレクトリサーバ (IaaS)	1	IaaS
41	ファイル暗号化管理サーバ	1	IaaS
42	マルウェア対策(サーバ)サーバ	1	IaaS
43	マルウェア対策(クライアント)サーバ	1	IaaS
44	PC統合管理サーバ (WSUS)	1	IaaS
45	不正接続防止サーバ	1	IaaS
46	検疫ネットワーク用サーバ	1	IaaS
47	どきゅなびOnline管理サーバ	1	IaaS
48	階層型アドレス帳連携サーバ (Web, DB)	1	IaaS
49	ADSyncサーバ	1	IaaS
50	ADFSサーバ	1	IaaS
51	リモートアクセス用ゲートウェイ(認証)サーバ	1	IaaS

ハードウェア構成

仕様書 別紙3

52	ファイル共有サーバ(DC)	1	IaaS
53	ディスクストレージ(DC)	1	IaaS
54	DHCPサーバ	1	IaaS
55	マルウェア対策(クライアント)DBサーバ	1	IaaS
56	NW管理・監視サーバ	1	IaaS
57	ディレクトリサーバ(DC)	1	IaaS
58	ファイル暗号化負荷分散サーバ	1	IaaS
59	ファイル暗号化(DB)サーバ	1	IaaS
60	基盤システム検証サーバ	1	IaaS
61	サーバ監視サーバ	1	IaaS
62	リモートアクセスサーバ(簡易アクセス)	1	IaaS
63	ログ管理サーバ	4	IaaS
64	バックアップ管理サーバ	1	IaaS
65	ディスクストレージ(バックアップ)	1	IaaS
66	通話履歴管理サーバ	1	IaaS
67	呼制御サーバ	1	IaaS
68	ボイスメールサーバ	1	IaaS
69	課金管理サーバ	1	IaaS
70	コアスイッチ	2	本部(東京)
71	PC複製/WSUSサーバ	1	本部(東京)
72	音声ゲートウェイ	3	本部(東京)
73	バックアップ呼制御サーバ	1	本部(東京)
74	音声コンバータ	8	本部(東京)
75	サービスホン	1	本部(東京)
76	コアスイッチ	2	研究所
77	PC複製/WSUSサーバ	1	研究所
78	バックアップ管理サーバ	1	研究所
79	呼制御サーバ	1	研究所
80	ボイスメールサーバ	1	研究所
81	ファイル共有サーバ(研究所)	1	研究所
82	ディスクストレージ	1	研究所
83	統合サーバ(ライセンス管理、研究所電源管理)	1	研究所
84	統計DBサーバ	1	研究所
85	研究DBサーバ	1	研究所
86	ディレクトリサーバ	1	研究所
87	Windows統計処理ワークステーション	1	研究所
88	Mac統計処理ワークステーション	2	研究所
89	MacGSMワークステーション	2	研究所
90	逆引きDNSサーバ	1	研究所
91	SINET接続用ファイアウォール	1	研究所

クライアント		
1	スモールデスクトップ型PC	541
2	ノート型PC	1599
3	ミニタワー型PC	33
4	英語キーボード	35
5	キャリーバッグ	63
6	DVDドライブ(USB)	160
7	モノクロプリンタ(A4)	44
8	モノクロプリンタ(A3)	24
9	カラープリンタ	5
10	オートフィーダ型カラーキャナ	2
11	不正接続防止装置	53
12	Wake On LAN専用装置	72

(独) 日本貿易振興機構共通システム基盤
コンピュータシステム運用管理業務

サービスレベル合意書

令和2年8月

独立行政法人 日本貿易振興機構

1. 前提条件

本合意書の対象であるコンピュータ・システム運用管理業務の前提となる諸条件、業務の範囲、役割分担の定義は、コンピュータシステム運用管理業務 調達仕様書に記載の通りとする。

2. 免責事項

以下に示す事象により、運用事業者のサービスレベル要求水準が達成されない場合、運用事業者の責務は問わないものとする。

- (1) 当該システムの企画段階（業務・機能要件、システム仕様等）の不具合により業務の遂行に支障が発生した場合
- (2) 当該システムの設計・開発段階（システム品質、システム性能等）の不具合により業務の遂行に支障が発生した場合
- (3) 業務を遂行する地域で自然災害が発生し、業務の遂行に支障が発生した場合
- (4) 機構の指図により業務を停止した場合
- (5) 機構の不適切な行為等により業務の遂行に支障が発生した場合
- (6) その他、機構と運用事業者間の協議により、免責すると認められた場合

3. サービスレベル

機構及び運用事業者が、本合意書の適用期間において管理するサービスレベル評価項目と要求水準を「6. サービスレベル定義表」に示す。

なお、サービスレベル定義表に示す、「サービスレベル評価の前提条件項目」の具体的な目標値については、業務開始前までに機構と運用事業者との間で協議して決定するものとする。

4. 結果対応

サービスレベルが所定の要求水準と異なった場合の対応方法を以下に示す。

4.1 運用上の対応

サービスレベルが所定の要求水準に達しないサービスが発生した場合には、運用事業者は、その目標不達成の結果を踏まえ、その結果に対する分析、原因分析及び報告書の作成を行うこと。

また、機構と協議の上、当該サービスの改善のための具体的対策を立案し、実施すること。

4.2 契約上の対応

機構は、サービスレベルの未達成が頻繁に繰り返される場合や、上記の運用上の対応が適切に実施されない場合、契約を解除できるものとする。

5. 運営ルール

サービスレベルの合意を実効性のあるものとするため、仕様書「4. 報告会議」の月次会議（本部（東京）、研究所それぞれ別に実施）および年間評価会議にて検討・評価を行う。

6. サービスレベル定義表

大分類	小分類	サービスレベル要件	SLANo.	サービスレベル評価項目	要求水準	サービスレベル評価の前提条件項目※
1. 利用満足度調査		利用者に対して、次の項目の満足度アンケートを実施すること。	S-1	<ul style="list-style-type: none"> ・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 ・担当者の応対(言葉遣い、親切さ、丁寧さ等) 	75点以上	アンケートは年1回実施する。 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)で回答させ、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. 可用性		共通システム基盤の運用管理業務を実施しなければならない時間に対して、全てのシステムが正常に稼動している時間の比率を算出すること。	S-2	正常稼働率	98%以上	<p>正常稼働率(%)=(1-1ヶ月の停止時間÷1ヶ月の稼働予定時間)×100</p> <p>なお、下記及びそれに類する状況については、民間事業者の責めに帰すべき理由に該当するものとする。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・民間事業者の状況把握及び一次切り分け、エスカレーション時の伝達内容の不備により正常稼働状態への復旧に遅れが発生した場合。 ・保守業者からの情報提供依頼への対応に遅れまたは不備が発生したことにより、結果、正常稼働状態への復旧に遅れが発生した場合。
3. 重大障害件数		セキュリティの重大障害の件数	S-3	使用するOSやアプリケーションのセキュリティホールやウイルスなどセキュリティ関係に関わる問題で、当該システムが保有するデータの喪失及び顧客情報等の個人情報に関する情報の漏えい等により、業務に多大な支障が生じるような重大障害の件数	0件	
		共通システム基盤の重大障害の件数	S-4	ハードウェアやソフトウェア、ネットワーク等の障害により長期にわたり正常に稼働できないことにより、業務に多大な支障が生じるような重大障害の件数	0件	
4-1. システム運用管理	1. システム運用計画	情報システム課担当職員およびシステム基盤保守事業者と協議の上、計画停電時の機器停止および復電後の起動計画(作業手順)を作成し、対応すること。	S-4-1-1-1	計画停電対応実施率	100%	計画停電は年1回を予定。
		大規模災害を想定した訓練が、定期的に実施されていること。	S-4-1-1-2	災害訓練実施率	100%	大規模災害訓練は年1回を予定。

大分類	小分類	サービスレベル要件	SLANo.	サービスレベル評価項目	要求水準	サービスレベル評価の前提条件項目※
	2.システムの運用状況の管理	システム運用状況について、月ごとの作業経過報告としてとりまとめ、報告すること。	S-4-1-2-1	運用報告実施率	100%	報告は「定例会」で実施する。 報告回数は年12回を予定。
	3.システム資源の管理、状況の管理	ソフトウェア(ライセンスおよびメディア)の棚卸しが適時に行われ、報告されること。	S-4-1-3-1	ソフトウェア棚卸しの実施	100%	管理項目はPC、ソフトウェアなど一般的な物品管理(資産管理)に求められるレベル。 実施結果は台帳にて管理し、報告する。 棚卸しは年1回を予定。
		ソフトウェアライセンスの更新時期が適切に管理され、更新期限の報告がされること。	S-4-1-3-2	更新期限報告遵守率	100%	
		構成管理台帳(ハード、ソフトウェア、ソフトウェアメディア等)の棚卸しが適時に行われ、報告されること。	S-4-1-3-2	構成管理台帳の棚卸し実施	100%	
	4.会議等への参加	PC、IP電話、ネットワーク、サーバなどシステム基盤保守事業者との定例会議(月1回)に参加して、運用状況、および問題点の報告を行うこと。	S-4-1-4-1	定例会報告実施率	100%	「定例会報告回数」は年12回とする。
5.業務マニュアル	業務マニュアル及びチェックリストの作成・更新が適切に実施されること。	S-4-1-5-1	業務マニュアル作成実施率	100%	計画回数は担当職員からの依頼数とする。	
4-2.データ管理	1.機密保護対策	データ媒体の廃棄に際しては、廃棄媒体のデータ消去およびシュレッダー処理等を実施すること。	S-4-2-1-1	廃棄管理実施率	100%	「廃棄管理項目数」は個人情報等を記録した媒体の廃棄数とする。
	2.データ資源の管理	外部記憶媒体が適切に管理され、報告されること。	S-4-2-2-1	媒体管理報告実施率	100%	「計画媒体管理報告回数」は年12回を予定。
4-3.システム運用	1.定型オペレーション	作業報告書が作成・管理され、報告されること。	S-4-3-1-1	作業報告実施率	100%	「計画作業報告回数」は年12回を予定。 作業報告対象は定型作業(バックアップ、ウイルス定義ファイルの更新等)とする。
		正常にオペレーションが行われること。	S-4-3-1-2	オペレーション正常実施率	95%	
	2.非定型オペレーション	非定型作業について作業前の計画が適切に策定され、正確にオペレーションされること。	S-4-3-2-1	適正なオペレーションの実施率	100%	「計画オペレーション数」は発生した非定型作業の総計とする(ただし、障害対応は除く)。

大分類	小分類	サービスレベル要件	SLANo.	サービスレベル評価項目	要求水準	サービスレベル評価の前提条件項目※
	3.障害対応	<ul style="list-style-type: none"> 決められた時間内に障害が回復すること。 障害状況が適切に管理され、報告されること。 	S-4-3-3-1	障害回復所要期間遵守率	95%	「障害回復期間」 障害が発生してから、回復するまでの期間は1日とする(ただし、2次エスカレーション期間中は対象外とする)。
		<ul style="list-style-type: none"> 時間内に原因の切り分けを行い、関係先連絡などの対応をすること。 	S-4-3-3-2	障害発生報告所要期間遵守率	95%	「障害発生報告期間」 障害が発生してから、発生の報告をするまでの期間は2時間とする。 原則的に以下の障害については当刻報告対象から除外する。 <ul style="list-style-type: none"> 影響範囲が個人レベルに留まるもの 運用方法の変更により業務への影響が最小限に抑制できるもの (例) <ul style="list-style-type: none"> パソコン本体および周辺機器のハードウェア障害 ネットワークプリンタのハードウェア障害 パソコンの不正プログラム感染障害(但し、ウイルス等がLANに伝播した場合は報告対象) クライアントOSの不具合対応(ユーザプロファイルの破損など) MS Office等の各種クライアントプログラムの不具合への対応(再インストールなど) 各種ユーザパスワードのリセット対応 ファイルサーバのデータ消失への対応(リストア対応)
			S-4-3-3-3	障害対応策提示所要期間遵守率	95%	「障害対応策提示期間」 障害が発生してから、障害原因の究明と1次対応策が提示されるまでの期間は4時間とする。(ただし、2次エスカレーション先が対応策を提示した場合と定常化した対策は除く。)
	4.状態監視	<ul style="list-style-type: none"> 状態監視が適切に行われ、結果が記録、報告されること。 	S-4-3-4-1	状態監視実施率	100%	状態監視項目を1日1回監視する。
	5.データ保全	<ul style="list-style-type: none"> 計画したバックアップが正常に終了すること。 	S-4-3-5-1	バックアップ正常完了率	95%	

大分類	小分類	サービスレベル要件	SLANo.	サービスレベル評価項目	要求水準	サービスレベル評価の前提条件項目※
4-4.システム資源管理	1.ハードウェア資源の管理	<ul style="list-style-type: none"> PCの移動、設置、回収が適切な時間内に実施されること(大規模な移動はその限りでない)。 PC等管理台帳への記載がされること 	S-4-4-1-1	PC関連作業の作業期限の遵守率	95%	作業指示者と合意した作業時間(ただし、機構側都合による作業期限超過は除く)
	2.ソフトウェア資源の管理	<ul style="list-style-type: none"> 障害対応時など必要に応じてマニュアル、メディアが取り出せること 				
	3.ネットワーク資源の管理	ハードウェア資源、ソフトウェア資源の変更作業が適切に計画され、実施されること。	S-4-4-1-2	資源変更計画作成所要期間遵守率	95%	「資源変更計画作成期間」作業指示をしてから、計画を提示するまでの期間。
	4.資料・マニュアルの管理		S-4-4-1-3	資源変更完了所要期間遵守率	95%	
4-5.安全対策	1.安全対策の実施	クライアントPCへのセキュリティパッチ適用が適時に計画され、実施されること。	S-4-5-1-1	セキュリティパッチ適用計画作成および実施率	95%	「セキュリティパッチ適用計画作成期間」作業指示をしてから、計画を提示するまでの期間は2週間とする。
		<ul style="list-style-type: none"> 障害状況が適切に管理され、報告されること。 決められた時間内に障害が回復すること。 決められた期間内に適切な原因究明と対応策が提示されること。 	S-4-5-1-2	3-3.障害対応で対応		
		倉庫やキャビネットの鍵が適切に管理されること。	S-4-5-1-3	施錠・開錠の実施率	95%	施錠・開錠の依頼件数
	2.サーバ室入退室管理	サーバ室の入退出カードが正しく管理されていること。	S-4-5-2-1	サーバ室カード貸出管理実施率	100%	
	3.マルウェア対策環境の維持	マルウェア対策のソフトウェアが最新の状態にあるか定期的に確認されていること。	S-4-5-3-1	対策ソフトウェア更新状況報告実施率	100%	
	4.マルウェア感染機器対応	マルウェアに感染した、またはその可能性が高い機器について使用者、関係者への聞き取り調査が実施されていること。また、マルウェアに感染したことが確認された機器について、ネットワークからの隔離等の対応が適切に実施されていること。	S-4-5-4-1	感染機器対応所要期間遵守率	100%	
	4-6.利用者支援	1.ヘルプデスク	<ul style="list-style-type: none"> 決められた期間内にヘルプコールに対する回答が完了すること。 ※ソフトウェア調達申請はヘルプデスクの所掌外。 	S-4-6-1-1	ヘルプコール完了所要期間遵守率	95%
アカウントの棚卸しが適時に行われ、報告されること。			S-4-6-1-2	アカウント棚卸し実施率	100%	アカウントの総件数の確認は月1回実施する。

大分類	小分類	サービスレベル要件	SLANo.	サービスレベル評価項目	要求水準	サービスレベル評価の前提条件項目※
	2.システム機器の貸出	システム機器の管理・貸出業務が適切な期間の中で実施されていること。	S-4-6-1-2	システム利用申請完了所要期間遵守率	95%	
	3.研修・教育実施	担当職員からの依頼により、新規採用や異動を控えた職員に、システムの基本的な構成・機能・操作等に関する研修が適時実施されていること。	S-4-6-3-1	研修実施率	100%	計画回数は担当職員からの依頼数とする。
4-7.ディレクトリサービス	1.ディレクトリ管理	各ディレクトリへのID申請(新規登録、各種変更、無効か、登録削除、アクセス権の変更等)業務が適切な期間の中で実施されていること。	S-4-7-1-1	ID申請完了所要期間遵守率	95%	ID申請書が申請されてから、処理が完了するまでの期間は2日とする。 ID申請完了所要期間遵守率(%)=(1-1ヶ月のID申請件数÷1ヶ月のID申請処理が2日以内で完了した件数)×100
4-8.保守	1.ハードウェア保守	ハードウェアに障害が発生した際、一次切り分けを実施し、初期対応として必要な対応を実施していること。	S-4-8-1-1	初期対応完了所要期間遵守率	95%	障害が発生してから、初期対応が完了するまでの期間は4時間とする。 ハードウェアの初期対応完了所要期間遵守率(%)=(1-1ヶ月のハードウェアの障害発生件数÷1ヶ月のハードウェアの障害処理が4時間以内で初期対応が完了した件数)×100
	2.ソフトウェア保守	ソフトウェアに障害が発生した際、一次切り分けを実施し、初期対応として必要な対応を実施していること。	S-4-8-2-1	初期対応完了所要期間遵守率	95%	障害が発生してから、初期対応が完了するまでの期間は4時間とする。 ソフトウェアの初期対応完了所要期間遵守率(%)=(1-1ヶ月のソフトウェアの障害発生件数÷1ヶ月のソフトウェアの障害処理が4時間以内で初期対応が完了した件数)×100

※サービスレベル定義にあたり、各評価項目の測定方法について記載の無い項目については、応札者にて具体的な内容を提案すること。

※「サービスレベル評価の前提条件項目」の具体的な目標値については、業務開始前までにジェトロと運用事業者との間で協議して決定するものとする。