

平成 26 年 12 月 26 日

宮 内 庁

競争の導入による公共サービスの改革に関する法律に基づく「宮内庁ネットワークシステムの運用管理支援業務」に係る落札者の決定及び契約の締結について

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 6 月 2 日法律第 51 号(以下「法」という。))に基づき民間競争入札を行った「宮内庁ネットワークシステムの運用管理支援業務」(以下「本業務」という。)は、下記のとおり落札者を決定し、契約を締結した。

記

1. 落札者及び契約相手方の住所、名称及び代表者の氏名
東京都中央区新川 2-20-15
新日鉄住金ソリューションズ株式会社
社会公共ソリューション事業部長 福田 成昭
2. 落札金額及び契約金額：73,500,000 円(消費税を除く), 79,380,000 円 (消費税込み)
3. 本業務の実施期間：平成 27 年 2 月 1 日～平成 31 年 3 月 31 日 (50 か月)
4. 落札者決定の経緯及び理由
 - (1) 「宮内庁ネットワークシステムの運用管理支援業務民間競争入札実施要項」に基づき、入札参加者 (1 者) から提出された適合証明書を審査した結果、要求要件を満たしていた。
 - (2) 平成 26 年 11 月 21 日に開札し、予定価格の制限の範囲内であったため、暴力団排除に関する欠格事由の運用要領に基づく手続を経て、同年 12 月 5 日に 1 の者を落札者とした。
5. 落札者における本業務の実施体制及び実施方法の概要
落札者は、宮内庁ネットワークシステムの運用、保守及び管理等を行うことにより、宮内庁職員等 (以下「ユーザ」という。) に対して本システムが有する機能を安定的に供給することとし、「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 (以下「仕様書」という。))」に基づき実施する。
本業務の実施に当たっては、運用管理責任者 1 名、運用作業員 2 名を配する。
6. 本業務の詳細な内容及びその実施に当たり確保されるべき質に関する事項
 - 6.1 本業務の内容

落札者は、以下の通常業務を行うことにより、ユーザに対し、宮内庁ネットワークを構成する機器等を利用した本システムが有する機能を安定的に供給することとし、その詳細は仕様書を基本とする。

- (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。
- (2) 資産管理
 - ・資産管理台帳，論理構成図，物理構成図，機器配置図，ライセンス契約管理，配線図，その他必要な文書の作成，管理を行う。
- (3) データ管理
 - ・機器等データのバックアップ，バックアップログの確認，バックアップ媒体の保存，集配，交換を行う。
- (4) ネットワーク管理
 - ・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，機器等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PCの操作ログ等の監視を行う。
 - ・ネットワーク上のコンピュータのIPアドレス，ホスト名の台帳管理を行う。
 - ・資産管理ソフトウェアによるインベントリ管理を行う。
 - ・機器等の設定変更を行う。
- (5) ユーザ管理
 - ・アカウント管理，パスワード管理，ファイルサーバへのアクセス権の管理を行う。
- (6) セキュリティ管理
 - ・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PC，貸出用PC，各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。
- (7) 障害対応と保守
 - ・ハードウェア・ソフトウェアの障害発生時における一次切り分け，原因分析，復旧，ステータス管理，事後管理を迅速に行う。
- (8) 性能管理
 - ・ハードウェア・ソフトウェアの安定的かつ正常な稼働をする観点で，当庁が指定するサーバに対して，当庁が規定した項目に沿ったハードウェアの外観点検，システム稼働状態，トラフィック，サーバ室温度管理を行う。
- (9) 個別システム運用管理
 - ・宮内庁ネットワークにおいて提供されているグループウェアを始めとする個別システムに係るシステム監視，バックアップ処理の支援，セキュリティアップデート，個別システム保守業者，メーカー等保守契約の関係者による復旧作業に対し，適切に情報提供等の支援，復旧後の動作確認を行う。

(10) 予備機器, 消耗品等の管理

- ・ PC, HUB, UTP ケーブル, デジタル周辺機器等の予備機の管理を行う。

(11) 定例会議

- ・ 毎週, 当庁において開催する運用管理会議において, 運用報告を行う。

(12) 機器等変動に関する支援

- ・ 本業務請負期間中において機器等に変動があった場合には, 助言, 支援及び必要な資料の提供, 作成を行う。

(13) 計画停電

- ・ 1 年に 1 回実施される法定停電において, サーバ及び機器等の停止, 起動及び起動後の確認の対応を行う。

(14) ヘルプデスク

- ・ 各種アカウントの管理及びユーザが利用するハードウェア・ソフトウェア等に関する問合せ, 申請に対し迅速に対応を行う。

6.2 確保されるべき本業務の質

6.2.1 サービスレベルアグリーメント (SLA) の締結

- (1) 本業務の効率化と品質向上並びに円滑化を図るため, 以下に示す指標に対してサービスレベルアグリーメント (SLA) を締結すること。

① 本業務の一次回答時間

ユーザからの質問等に対する一次回答時間は 1 時間以内とすること。回答時間は以下の計算式による。

(落札者がユーザに回答した時刻) - (ユーザが落札者に対して質問等した時刻)

(ただし, 17 時 45 分以降の質問は翌営業日の 9 時 30 分までに回答すること。)

② 本業務の解決時間

- (ア) ユーザからの質問等に対する解決時間は 2 営業日以内とすること。解決時間は以下の計算式による。

(ユーザの質問等が解決した日時) - (ユーザが落札者に対して質問等した日時)

- (イ) 落札者の作業範囲外のものサービスレベルの対象外とする。

ただし, この場合においても質問等の解決に向けて協力すること。

③ 障害報告時間

各システム又は外部監視等により検出された機器等の障害は, 30 分以内に当庁担当職員に対し報告すること。障害報告時間は以下の計算式による。

(落札者が当庁担当職員に報告した時刻) - (障害確認時刻)

(ただし, 17 時 45 分以降の障害発生については, 翌営業日の 9 時までに報告すること。)

④ 障害解決時間

(ア) 各システム又は外部監視等により検出された機器等の障害は、1 営業日以内に解決させること。障害解決時間は以下の計算式による。

(障害が解決した日時) - (障害確認日時)

(イ) 落札者の作業範囲外のものサービスレベルの対象外とする。

ただし、この場合においても障害の解決に向けて協力すること。

⑤ 運用要領・運用計画の遵守

遵守状況に関して、当庁から改善の指摘をされないこと。

(2) サービスレベルの遵守状況は、月 1 回当庁において開催する SLA 報告会議において報告し、当庁の承諾を得ること。

(3) 当庁の要求水準は、「上記(1)①から⑤全ての遵守率は 99%以上であること」とする。ただし、落札者の作業範囲外のもの、又はやむを得ない事情によるものと、当庁が承諾したものはサービスレベル測定の対象外とする（例えば当庁担当職員と連絡がつかない場合や、地方部局とのやりとりなど）。

(4) (3)で要求した水準を満たせなかった場合、具体的な解決策を検討し、(2)の報告会議時に報告すること。

(5) 3 か月連続して(3)の要求水準を満たせなかった場合、運用体制の強化、作業実施体制の変更を指示することがあるが、(3)の要求水準を満たせるまでの期間において、発生した経費等は落札者の負担とすること。

6.2.2 ヘルプデスク利用者満足度調査の結果

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。

7. 落札者が、当庁に対して報告すべき事項、秘密を適正に取り扱うために必要な措置、その他の本業務の適正かつ確実な実施の確保のために講じるべき措置に関する事項

7.1. 落札者が当庁に対して報告すべき事項、当庁の指示により講じるべき措置

7.1.1. 報告等

(1) 落札者は、仕様書に規定する業務を実施したときは、仕様書に基づく各種報告書を当庁に提出しなければならない。

- (2) 落札者は、本業務を実施したとき、又は完了に影響を及ぼす重要な事項の変更が生じたときは、直ちに当庁に報告するものとし、当庁と落札者が協議するものとする。
- (3) 落札者は、契約期間中において、(2)以外であっても、必要に応じて当庁から報告を求められた場合は、適宜、報告を行うものとする。

7.1.2. 調査

- (1) 当庁は、本業務の適正かつ確実な実施を確保するために必要があると認めるときは、法第 26 条第 1 項に基づき、落札者に対し必要な報告を求め、又は当庁の職員が事務所に立ち入り、本業務の実施の状況若しくは記録、帳簿書類その他の物件を検査し、又は関係者に質問することができる。
- (2) 立入検査をする当庁の職員は、検査等を行う際には、当該検査が法第 26 条第 1 項に基づくものであることを落札者に明示するとともに、その身分を示す証明書を携帯し、関係者に提示するものとする。

7.1.3. 指示

当庁は、本業務の適正かつ確実な実施を確保するために必要と認めるときは、落札者に対し、必要な措置を講じることを指示することができる。

7.2. 秘密を適正に取り扱うために必要な措置

- (1) 落札者は、本業務の実施に際して知り得た当庁の情報を、第三者に漏らし、盗用し、又は本業務以外の目的のために使用してはならない。落札者が秘密を漏らし、又は盗用した場合は、法第 54 条により罰則の適用がある。
- (2) 落札者は、当庁から提供された個人情報及び業務上知り得た個人情報は、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年 5 月 30 日法律第 57 号）に基づき適切な管理を行わなければならない。
- (3) 落札者は、本業務の開始時に本業務に係る情報セキュリティ確保のための措置を講じ、実施方法及び管理体制について当庁に書面提出しなければならない。
- (4) 落札者は、当庁から要機密情報が提供された場合には、当該情報の機密性の格付けに応じて適切に取り扱うための措置を講じること。

また、本業務において落札者が作成する情報は、当庁からの指示に応じて適切に取り扱わなければならない。

- (5) 落札者は、次のいずれかに該当するときは当庁の行う情報セキュリティ対策に関する監査を受け入れなければならない。
 - ① 本業務に係る情報セキュリティ確保のための措置が不十分とみなされるとき。
 - ② 落札者において本業務に係る情報セキュリティ事故が発生したとき。
 - ③ 当庁が定期的実施している情報セキュリティ監査を行うとき。
 - ④ その他、当庁が必要と認めるとき。

- (6) 落札者は、当庁から提供された要機密情報が業務終了等により不要になった場合は返却し、又は確実に破棄すること。また、本業務において落札者が作成した同情報も、当庁からの指示に応じて確実に破棄しなければならない。

7.3. 契約に基づき落札者が講じるべき措置

7.3.1. 本業務の開始

落札者は、本業務の開始日から確実に業務を開始すること。

7.3.2. 権利義務の譲渡禁止

落札者は、債務の履行を第三者に引き受けさせ、又は契約から生じる一切の権利若しくは義務を第三者に譲渡し、承継せしめ、若しくは担保に供してはならない。ただし、書面により当庁の事前の承諾を得たときは、この限りではない。

7.3.3. 瑕疵担保責任

- (1) 当庁は、成果物の引渡し後に発見された瑕疵について、引渡し後1年間は落札者に補修を請求できるものとし、補修に必要な費用は、すべて落札者の負担とする。
- (2) 成果物の瑕疵が落札者の責に帰すべき事由によるものである場合は、当庁は、前項の請求に際し、これによって生じた損害の賠償を合わせて請求することができる。

7.3.4. 再委託

- (1) 落札者は、本業務の実施に当たり、その全部を一括又は主たる部分を再委託してはならない。
- (2) 落札者は、本業務の実施に当たり、その一部を再委託する場合は、原則として、あらかじめ提案資料において、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の運営管理の方法を記載しなければならない。
- (3) 落札者は、契約締結後やむを得ない事情により再委託する場合には、(2)に準じて当庁の承諾を得なければならない。
- (4) (2)及び(3)に基づき、落札者が再委託先の事業者には義務を実施させる場合は、すべて落札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は、落札者の責に帰すべき事由とみなして、落札者が責任を負うこととする。また、再委託先も、落札者と同等の義務を負わせるものとする。
- (5) 仕様書に基づく作業に関し、第三者との間に著作権に係る権利侵害の紛争等が生じた場合は、当該紛争の原因が専ら当庁の責めに帰す場合を除き、落札者の責任と負担において一切の処理をすること。

7.3.5. 契約内容の変更

当庁及び落札者は、経済情勢の変動、天災地変の発生、法令の変更又は改廃その他著しい事情の変更により本業務を実施することが不相当と認められる場合には、協議して契約を変更することができる。

7.3.6. 契約の解除

当庁は、落札者が以下に該当するときは、落札者に対し支払を停止し、又は契約を解除若しくは変更することができる。この場合、落札者は当庁に対して、契約金額の100分の10に相当する金額を違約金として支払わなければならない。その場合の算定方法については、当庁の定めるところによる。ただし、同額の超過する増加費用及び損害が発生したときは、超過分の請求を妨げるものではない。また、落札者は、当庁との協議に基づき、本業務の処理が完了するまでの間、責任をもって当該処理を行わなければならない。

- (1) 法第22条第1項第1号イからチまで又は同項第2号に該当するとき。
- (2) 契約の履行に関し、落札者若しくは落札者の代理人又は使用人等に不正行為があったとき。
- (3) 落札者が解約を申し出たとき。

7.3.7. 談合等不正行為

落札者は、談合等の不正行為に関して、「談合等の不正行為に関する特約条項」に従うものとする。

7.3.8. 暴力団排除

落札者は、「暴力団排除に関する特約条項」に従うものとし、入札書又は見積書の提出をもって、「暴力団排除に関する誓約事項」に誓約等したものとする。

7.3.9. 損害賠償

落札者は、落札者の故意又は過失により当庁に損害を与えたときは、その損害について賠償する責任を負う。

7.3.10. 不可抗力免責・危険負担

当庁及び落札者の責に帰すことができない事由により契約期間中に物件が滅失し、又は毀損し、その結果、当庁が物件を使用できなくなったときは、落札者は、当該事由が生じた日の翌日以降の契約期間に係る代金の支払いを請求することができない。

7.3.11. 金品等の授受の禁止

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

7.3.12. 宣伝行為の禁止

落札者は、本業務の実施に当たっては、自ら行う業務の宣伝を行ってはならない。また、本業務の実施をもって、第三者に対し誤解を与えるような行為をしてはならない。

7.3.13. 記録及び帳簿類の保管

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

7.3.14. 紛争又は疑義の解決方法

- (1) 本契約について、協議が必要なものにつき協議が整わないとき、又は紛争が生じたときは、当庁と落札者が協議して解決するものとする。
- (2) 本契約に関して疑義が生じたとき、又は契約に定めのない事項は、当庁と落札者が協議して定めるものとする。

7.3.15. 本業務の引継ぎ

- (1) 落札者は、本業務の開始日までに現行事業者から運用管理手順書等を使用して必要な引継ぎを受けなければならない。
なお、引継ぎに必要となる経費は、現行事業者の負担となるが、落札者の責任において発生した経費は落札者の負担とする。
- (2) 落札者は、本業務を次期運用管理支援事業者へ引継ぐため、本業務の内容及び課題事項等、本業務を遂行するために必要な事項をとりまとめた運用管理手順書等を作成し、次期運用管理支援事業者に対し適切な説明を実施するとともに、本業務に関する質問にも適宜対応すること。
なお、次期運用管理支援事業者の責任において発生した経費を除いて、引継ぎに必要となる経費は落札者の負担とする。
- (3) 当庁は、本業務の引継ぎが円滑に実施されるよう、現行事業者及び落札者に対して措置を講ずるとともに、引継ぎが完了したことを確認する。

8. 落札者が、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、落札者が負うべき責任に関する事項

- (1) 当庁が国家賠償法（昭和22年10月27日法律第125号）第1条第1項等の規定に基づき当該第三者に対する賠償を行ったときは、当庁は落札者に対し、当該第三者に支払った損害賠償額（当該損害の発生について当庁の責めに帰すべき理由が存する場合は、当庁が自ら賠償の責めに任ずべき金額を超える部分に限る。）について求償することができる。

- (2) 落札者が民法（明治 29 年 4 月 27 日法律第 89 号）第 709 条等の規定に基づき当該第三者に対する賠償を行った場合であって、当該損害の発生について当庁の責めに帰すべき理由が存するときは、落札者は当庁に対し、当該第三者に支払った損害賠償額のうち自ら賠償の責めに任ずべき金額を超える部分を求償することができる。

以 上