

中部運輸局等行政情報
ネットワークシステム運用・管理及び保守業務

仕 様 書

国土交通省中部運輸局

1. 件名

中部運輸局等行政情報ネットワークシステム運用・管理及び保守業務

2. 目的

本業務は、中部運輸局（本局及び管内の運輸支局、分庁舎、自動車検査登録事務所及び海事事務所を含む。（以下「中部運輸局」という。））における行政情報ネットワークシステムを安定的かつ適切に稼働させるとともに、当該システムを利用する中部運輸局の職員等（以下「職員等」という。）に対するシステム・アプリケーション等の操作支援やトラブル等に関する各種問合せ及び障害等への的確な対応のために必要なヘルプデスクの開設及び当該機器の運用管理及び保守を行い、職員等が円滑に行政事務を遂行できる環境を提供することを目的とする。

3. 適用範囲

本仕様書は、中部運輸局（以下「発注者」という。）が発注する「中部運輸局等行政情報ネットワークシステム運用・管理及び保守業務」について、受注者が実施する全ての事項に適用する。

4. 業務名及び数量

ヘルプデスクサービス及び運用管理

一式

5. 前提条件

受注者は、本業務を実施するにあたり、以下の条件を満たす必要がある。

- (1) 品質管理体制について、ISO9001 又は JISQ9001 認定を取得していること。
- (2) セキュリティ管理体制について、本業務を統括管理する部門は、ISO/IEC27001 又は JISQ27001 認定、若しくはプライバシーマークの使用許諾（JISQ15001）のいずれかを取得していること。
- (3) 本業務に携わる要員は、クライアント・サーバーシステムを利用する 600 ユーザー以上の LAN システムの運用業務の実務経験が5年以上あること。
- (4) 受注者は、契約締結後7日以内に、上記（1）～（3）を満たすことができることを示す書類等を監督職員に提出し、その承認を得ること。なお、提出する書類等は、次の要領に従い、作成すること。
 - a. 作成様式は任意とする。ただし簡潔かつ明瞭に記載すること。
 - b. 上記（1）～（3）に示した条件について、該当する事項を記載し、これを証明すること。
 - c. 資格の証明については、認定機関の登録証等原本の複製等を添付すること。
 - d. 提出部数は、2部とする。

6. 履行期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

7. 業務遂行体制

- ①受注者は、受注者組織内に本業務遂行に必要な体制を整備するとともに、本業務全般を掌握し、本業務にあたる要員を指揮監督するものとして、業務管理者を選任するものとする。

- ②受注者は、中部運輸局に常駐者1名以上（以下「ヘルプデスク」という。）を置き、これを窓口又は実作業員として、本業務にあたるものとする。
- ③受注者は、本業務に従事する者に対し、システム関連の情報やスキル、国土交通省セキュリティポリシーや運用ルール等、本業務遂行に必要な教育訓練を実施するとともに、要員の交代等の際には、それまでの運用により蓄積された経験等を新任者に確実に引き継ぎ、品質の確保に努めることとする。
- ④受注者は、契約締結後、速やかに本業務の実施に係る体制表を監督職員に提出することとする。（体制を変更する場合も同様とする。）

8. ヘルプデスク常駐場所・常駐日時及び本業務の対象機器

本業務に係るヘルプデスクの常駐場所、常駐日時（作業日時）及び対象機器は、以下のとおりとする。

ただし、システムの保守作業等のため必要と認められる場合は、監督職員と協議の上、変更可能とする。

(1) ヘルプデスクの常駐・業務場所

名古屋市中区三の丸2丁目2-1 名古屋合同庁舎第1号館
中部運輸局

(2) ヘルプデスクの常駐日時

常駐日：週3回（月曜日・火曜日・水曜日） 別紙の通り計140日

勤務時間：月曜日 9:00～12:00及び13:00～17:00

火曜日・水曜日 13:00～17:00（ただし、月曜日が休日の場合、火曜日の勤務時間は9:00～12:00及び13:00～17:00とし、月曜日及び火曜日が休日の場合、水曜日の勤務時間は9:00～12:00及び13:00～17:00とする。）

(3) 本業務の対象機器

中部運輸局内のネットワーク機器及び付属する周辺機器並びに当該機器に搭載されているソフトウェア（サーバー、クライアントPC、その他行政事務用として接続している独自調達サーバー、PC等を含め、約600台。以下「対象機器」という。）。

なお、対象機器は、主として日鉄ソリューションズ株式会社と国土交通本省が賃貸借・保守契約を締結しており、一部を除き、国土交通省地方運輸局等行政情報システムに接続され、当該システムのネットワークの一部となっている。

国土交通省地方運輸局等行政情報システムは、国土交通本省が用意し、その運用保守にかかる実務は委託事業者により外部委託契約を行っている。

このため、本業務の遂行にあたっては、国土交通省が契約する委託事業者（以下「本省委託事業者」という。）と連携・協力することが必要となる。

（本省委託事業者：日鉄ソリューションズ株式会社）

9. 業務内容

(1) システムの運用管理及び保守

- ①中部運輸局独自ファイルサーバーの運用管理及び必要な保守点検を行うこと。
- ②上記①によりシステムに異常等を検知した場合には、監督職員にその旨報告するとともに、下記(2)に準じて対応を行うこと。

(2) 各種トラブルへの対応

- ①利用職員等からの上記8. (3)の対象機器等に係るトラブルの受付を行うこと。受け付けたトラブルについては、内容の切り分けを行い、当該トラブルの解消に必要な対象機器のハードウェア及びソフトウェアの保守を担当する事業者（以下「保守事業者」という。）へ具体的な対応を行うよう速やかにトラブルの内容、具体的な発生箇所、その推定される原因等トラブルの解消に必要な情報を受注者の知見の範囲内で伝達すること。
- ②上記①のトラブルの解消措置を行った事業者（上記①の切り分けによる事業者とその後の原因調査等により解消措置を行った事業者が異なっている場合には、後者をいう。）より具体的なトラブル内容、解消措置の内容の報告を受け、とりまとめること。なお、対象機器の保守事業者の追加、変更があった場合にも継続して対応すること。
- ③対応状況の進捗管理を行うとともに、受付事項の整理及び対応結果のとりまとめを行い、トラブルの解消後の翌業務日までに監督職員へ提出すること。

(3) Q & A 対応

- ①利用職員等からの上記8. (3)の対象機器等のハードウェア及びソフトウェアの使用方法等に関する問合せの受付を行うこと。受け付けた問合せについては、受注者の知見の範囲内で回答できるものは一次的な回答、操作教示等を行う又は国土交通省イントラネット、掲示板、各種ソフトウェアに付属しているヘルプ機能、FAQシステムにおける表示を教示し、それらによる回答等が困難なものについては内容の切り分けを行い、当該問合せに係る対象機器の保守事業者へ具体的な対応を行うよう速やかに問合せ内容、具体的な発生箇所等当該問合せの回答に必要な情報を伝達すること。
- ②上記①の問合せの回答を行った事業者（上記①の切り分けによる事業者とその後の調査等により回答を行った事業者が異なっている場合には、後者をいう。）より、具体的な問合せ内容、回答の内容の報告を受け、とりまとめること。なお、対象機器の保守担当事業者の追加、変更があった場合にも継続して対応すること。
- ③対応状況の進捗管理を行うとともに問合せ事項の整理及び回答結果のとりまとめを行い、業務実施報告書（日報）において、監督職員へ提出すること。

(4) ホームページ及びイントラネットの更新作業

- ①職員等が作成した中部運輸局等のウェブページ・イントラネットのコンテンツの更新作業を行うこと。また、職員等からのホームページ及びイントラネットの更新に関する問合せの受付を行い、受注者の知見の範囲内で回答すること。

(5) その他の業務

- ①上記「8. (1) ヘルプデスクの常駐・業務場所」において、発注者が用意するHUB及びLANケーブルを用いて、監督職員と協議の上、以下の作業を行うこと。
 - ・対象機器に係る小規模なレイアウト変更時のHUB及びLANケーブルの設置作業
 - ・既存のHUBの故障時の交換作業
 - ・既存のLANケーブル破損時の交換作業
- ②月1回の頻度で下記10. (1)に示す業務実施報告書（月報）を作成し、監督職員に提出するとともに、期間中の業務内容及び問題、課題に関する状況について、業務実施報告書（月報）等に基づき説明すること。
- ③中部運輸局が保有する対象機器等（上記8. (3)に掲げるものを除く）のハードウェア及びソフトウェアの使用方法やトラブル等についても可能な限り対応すること。
- ④国土交通省行政情報基盤システムのガバメント・ソリューション・サービス(GSS)への移行作業に関すること。

10. 提出書類・成果物等

(1) 業務実施報告書（月報）

業務実施毎月作成し、翌月の定例報告会までに提出すること。

業務実施報告書（月報）に記入すべき事項は、以下のとおりとする。

- 当該月の受付事項、対応結果の概要
- ファイルサーバーの利用状況
- 次月の業務予定
- その他

なお、報告すべき内容の詳細については、契約締結後、監督職員と協議の上、決定するものとする。

(2) 運用管理業務マニュアル

本業務期間終了日の1ヶ月前までに次期運用管理業者への引き継ぎ資料を作成、提出し、監督職員の承認を得ること。

11. 情報管理体制

(1) 受注者は、「政府機関等の情報セキュリティ対策のための統一基準」に基づき、情報管理に必要な措置を講ずるものとする。

(2) 受注者は、本業務で知り得た保護すべき情報（契約を履行する一環として契約相手方が収集、整理、作成等した情報であって、発注者が保護を要さないことを同意していない一切の情報をいう。以下同様。）を適切に管理するため、次の履行体制を確保するとともに、発注者に対し「情報取扱者名簿及び情報管理体制図」（別紙2様式例）を提出し、監督職員の同意を得ること。また、これらに記載した情報に変更がある場合は、予め発注者の同意を得ること。

（確保すべき履行体制）

- ・本業務で知り得た保護すべき情報の取扱者は、当該業務の遂行のために最低限必要な範囲の者とする。
- ・本業務で知り得た保護すべき情報は、情報取扱者名簿に記載のある者以外に伝達又は漏洩されないことを保証する履行体制を有していること。
- ・発注者が同意した場合を除き、契約相手方に係る親会社、地域統括会社、ブランド・ライセンサー、フランチャイザー、コンサルタントその他の契約相手方に対して指導、監督、業務支援、助言、監査等を行う者を含む一切の契約相手方以外の者に対して伝達又は漏洩されないことを保証する履行体制を有していること。

(3) 本業務で知り得た保護すべき情報について、情報取扱者以外の者に開示又は漏洩してはならない。ただし、発注者が同意した場合はこの限りではない。

(4) 本業務で知り得た保護すべき情報を記録した資料に関する業務履行完了後における取扱い（返却・削除等）については、発注者の指示に従うこと。

(5) 本業務で知り得た保護すべき情報について、報道等での指摘も含め、漏洩等の事故や恐れが判明した場合については、業務の履行中・履行後を問わず、事実関係等について直ちに発注者へ報告すること。なお、報告がない場合でも、情報の漏洩等の懸念や事故等がある場合には、国土交通省が行う報告徴収や調査に応じること。

12. その他

(1) 受注者は、本業務の全部を一括して又は主たる部分を再委託により第三者に実施させてはならない。また、受注者は以下の場合を除き、本業務の一部（主たる部分を除く。）

を再委託により第三者に実施させてはならない。

- ①受注者が書面により、受注者から再委託を付される事業者の名称・住所、再委託の業務の範囲、再委託の必要性、再委託の金額等を事前に監督職員を經由して発注者に申請し、その承認を得た場合。なお、再委託の内容を変更しようとする場合も同様とする。
 - ②受注者がコピー、印刷・製本、資料整理、計算処理、翻訳、参考書籍等の購入、消耗品購入等の軽微な業務を再委託に付そうとする場合。
- (2) 受注者が、上記(1)に基づき第三者に業務を再委託する場合は、その者に対し、上記「11. 情報管理体制」に記載されている措置を再委託契約等において規定し、これを遵守させること。
 - (3) 受注者が、上記(1)に基づき第三者に業務を再委託する場合は、「政府機関等の情報セキュリティ対策のための統一基準」に基づき、情報管理に必要な措置を講じなければならない。
 - (4) 本業務の実施に伴い、必要となる知的財産権については、受注者は、使用承認等に係る一切の手続きを行うこと。また、本業務の実施に伴い、発注者が著作権を有するソフトウェアについて、そのプログラムを変更、修正等した場合の当該変更・修正等後のソフトウェアの著作権(著作権法第27条及び第28条に規定する権利を含む。)は発注者に帰属するものとし、著作者人格権について、受注者はこれを行行使しないものとする。
 - (5) 本業務の実施に伴い、第三者との間に著作物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受注者の責めに帰す場合に限り、受注者は自らの費用と責任において、一切の処理を行うこと。
 - (6) 受注者が、上記(1)に基づき業務を再委託する場合において、これに伴う再委託を受けた者の行為については、その責任を受注者が負うものとする。
 - (7) 受注者及び再委託を受けた者が本業務の実施に伴い、必要となる作業で発注者の施設内の作業場所を使用する場合は、事前に監督職員に申請し、その承認を得なければならない。また、発注者の施設以外の施設内における作業にあたっては、当該施設の施設管理者の施設管理規則等に従い、受注者の責任で当該施設管理者の承認を得て実施すること。
 - (8) 受注者及び再委託を受けた者は作業場所を整理・整頓し、安全に留意して事故の防止に努めるとともに労働基準法、労働安全衛生法等を遵守して安全の徹底を図り、作業すること。
 - (9) 上記作業による発注者の諸設備の破損等については監督職員の指示に従い、受注者の責任で修復等を行うこと。また、本業務の実施に伴う措置に起因して、正常な使用状態で発注者の他の機器、システムに不具合が発見された場合は、受注者の責任で迅速に復旧のための措置を行うこと。
 - (10) 本業務の実施に必要な消耗品(プリンターに係る消耗品、コピー用紙、筆記用具・ファイル等事務用品、その他、業務を実施する上で必要となるもの)等は、受注者が用意するものとする。ただし上記8.のヘルプデスク設置場所には、発注者が机・椅子、内線電話、電源、クライアントPC及びLANポートを可能な範囲で用意するものとする。なお、支給可能な設備には限りがあるため、業務上不足する場合やこれら以外の設備を使用する必要がある場合には、受注者において用意すること。また、会社等との連絡手段については、発注者は用意しない。
 - (11) 受注者は、本仕様書に疑義が生じたとき、本仕様書により難しい事由が生じたとき及び本仕様書に記載の無い事項については監督職員と速やかに協議し、その指示に従うこと。
 - (12) 受注者は、監督職員又は発注者との協議の結果を協議の都度作成し、文書あるいは電子

メール等にて提出すること。

(13) 本業務において発注者と受注者間で使用する言語は日本語とする。

13. 監督職員

中部運輸局総務部総務課課長補佐

情報取扱者名簿及び情報管理体制図

① 情報取扱者名簿 ※情報取扱者は本業務の遂行のために最低限必要な範囲の者とする。

	氏名	住所	生年月日	所属部署	役職
情報管理責任者 (※1)	A				
情報取扱管理者 (※2)	B				
	C				
業務従事者 (※3)	D				
	E				
再委託先	F				

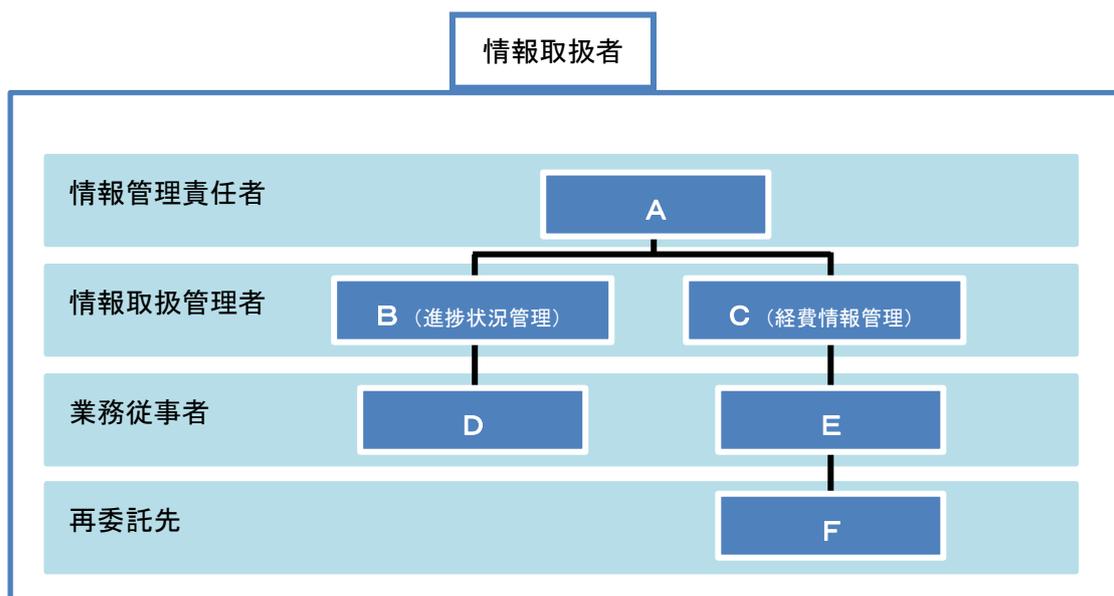
(※1) 本業務における情報取扱のすべてに責任を有する者。

(※2) 本業務の進捗状況などの管理を行う者で、本業務で知り得た保護すべき情報を取り扱う可能性のある者。

(※3) 本業務で知り得た保護すべき情報を取り扱う可能性のある者。

※このほか、日本国籍以外の国籍を有する者については、国籍やパスポート番号等を別途報告するものとする。

② 情報管理体制図



※本業務の遂行にあたって、保護すべき情報を取り扱うすべての者を記載すること（再委託先も含む）。

③ その他

- ・ 別途提出している資料により必要な情報を確認できることを発注者が認める場合には、当該資料で代用することができる。
- ・ 情報管理規則等の内規を別途添付すること。
- ・ 必要に応じ、本別紙記載の内容を確認するため追加で提出を求める場合がある。