



人事・給与関係業務情報システムの
運用サービス業務
(人事・給与システム)

調達仕様書（案）

2018年（平成30年）10月

人 事 院

目 次

1. 調達案件の概要に関する事項	1
(1) 調達件名	1
(2) 調達の目的	1
(3) 人事・給与システムの概要等	1
(4) 次期運用サービス業務実施に伴う考慮事項	1
ア 政府共通プラットフォームから提供される環境及びサービス	2
イ 政府共通プラットフォーム担当府省との責任分界点	2
ウ 各業務別の留意点	3
(5) 契約期間	4
(6) 業務スケジュール	4
2. 調達案件及び関連する調達案件の調達単位、調達の方法等に関する事項	5
(1) 調達範囲	5
(2) 調達案件及び関連する調達案件の調達単位、調達の方式、実施時期	7
3. 業務の実施内容に関する事項	9
(1) 運用準備作業	9
ア 運用サービス業務実施計画の策定	9
イ 教育訓練計画と教育教材の作成	9
ウ サービスレベル協定（目標型）	9
エ 運用サービス業務実施要領の策定	10
オ 運用自動化ツール等の開発・テスト	10
カ インシデント管理システムの導入、データ移行	10
キ 人事・給与システム管理室の設置	11
ク 運用保守マニュアルの改版、運用テスト	12
ケ 引継作業	12
(2) 運用サービス業務	12
ア 運用サービスの全体管理	15
イ 個別の運用サービス	17
ウ 調査チームに係る業務	25
エ 警察庁に係る業務	27
(3) 次期運用サービス担当業者への引継ぎ	29

ア	引継計画書の作成	29
イ	引継作業の実施	29
ウ	引継結果の評価及び報告	29
4.	成果物の範囲、納品方法等	30
ア	成果物	30
イ	納品方法	31
ウ	納品場所	32
5.	業務の実施体制・方法に関する事項	32
(1)	業務実施体制	32
(2)	業務要員に求める資格等の要件	32
ア	運用・監視要員のシフト基準及び資格要件	33
イ	運用・監視要員の業務経歴概要の提出	34
ウ	運用・監視要員の変更	34
(3)	対応言語	34
(4)	人事・給与システム管理室の設置・設備要件	34
ア	建物	34
イ	人事・給与システム管理室	36
ウ	セキュリティ	37
(5)	業務の管理に関する要領	38
(6)	想定業務量	38
6.	業務の実施に当たっての遵守事項	39
(1)	機密保持、資料の取扱い	39
(2)	遵守する法令等	39
7.	成果物の取扱いに関する事項	39
(1)	知的財産権の帰属	39
(2)	瑕疵担保責任	39
(3)	検収	40
8.	受託参加資格に関する事項	40
(1)	受託参加資格	40
(2)	公的な資格や認証等の取得	40
(3)	受託実績	40
(4)	調達案件間の受託制限	41

(5) 事前資料閲覧	41
9. 再委託に関する事項	41
(1) 再委託の制限及び再委託を認める場合の条件	41
(2) 承認手続	42
(3) 再委託先の契約違反等	42
10. その他の特記事項	42
(1) 契約変更	42
(2) 本仕様書の解釈等	42
(3) 監査等への協力	42
(4) システム改修時の仕様の確認	43
(5) 作業に対する監査	43
11. 問合せ先	43
12. 妥当性証明	43

1. 調達案件の概要に関する事項

(1) 調達件名

人事・給与関係業務情報システムの運用サービス業務（人事・給与システム）

(2) 調達の目的

人事院は、人事・給与等業務・システム最適化計画（以下「最適化計画」という。）に基づき、これまで各府省等が独自に実施してきた人事、給与等の業務に係る情報システムの整備、運用について、決裁等事務処理を見直すとともに、人事管理、給与管理、共済管理、職員からの届出・申請処理等の諸機能を一体化した標準的なシステムとして、人事・給与関係業務情報システム（以下「人事・給与システム」という。）を構築し、平成 22 年度から運用を開始している。

本調達は、「政府共通プラットフォーム整備計画」（各府省情報化統括責任者（CIO）連絡会議決定）に基づき政府共通プラットフォームに設置する、府省共同利用型の人事・給与システムに係る運用サービス業務について、人事・給与システムの安定稼働のための迅速なサービス対応を実現するため、外部の専門業者に委託し、実施するものである。

(3) 人事・給与システムの概要等

現行の人事・給与システムの概要については、別添 1 「人事・給与システムの概要」に示すとおりである。

本調達における全体のプロジェクト体制は、別添 1 「人事・給与システムの概要（4）人事・給与システムの運用・保守体制」に示すとおりである。

(4) 次期運用サービス業務実施に伴う考慮事項

本調達は、現在、政府共通プラットフォーム d パターン¹で稼働している現行システムを、平成 31 年 9 月末までに、政府共通プラットフォーム a パターン²の次期システムへ移行を予定している人事・給与システムの「次期システム」の運用を実施するための準備作業及び運用作業を行うものである。

次期システムでは、システムの安定稼働に必要なサービスレベルを維持し、また、現行システムとのシステム設置環境の相違に係る、政府共通プラットフォーム及び他の運用関連サプライヤとの役割分担の違い等を踏まえ、事故の無い安定

¹ 政府共通プラットフォーム d パターンとは、政府共通プラットフォームが施設・設備及びネットワークを提供するパターンである。ネットワーク機器、サーバ、ストレージ装置、OS 及びミドルウェア等は、人事・給与システム管理府省にて導入する必要がある。

² 政府共通プラットフォーム a パターンとは、政府共通プラットフォームが施設・設備、ネットワーク、ネットワーク機器、サーバ、ストレージ装置、OS 及びミドルウェアを提供するパターンである。提供されないミドルウェア等は、人事・給与システム管理府省にて導入する必要がある。

した運用を実現することが求められる。システム設置環境の相違に関する考慮すべき事項の概要を別添2「次期システム運用考慮事項」にまとめたので参考にすること。以下に特に考慮すべき事項を示す。

ア 政府共通プラットフォームから提供される環境及びサービス

本調達では、政府共通プラットフォーム担当府省が設置するデータセンタ施設、通信回線、監視サービス等の政府共通プラットフォームのサービスを活用し、運用を実施するものである。政府共通プラットフォームから提供される環境及びサービスを別添2「表1 次期システムの運用(1) 資源提供環境」に示す。

イ 政府共通プラットフォーム担当府省との責任分界点

人事・給与システム管理府省と政府共通プラットフォーム担当府省との責任分界点について、現行システムからの変更箇所を別添2「表2 次期システムの運用(2) 責任分界点の現行システムからの変更箇所」に示す。また、政府共通プラットフォーム担当府省との運用、保守、バックアップ、リストアに関するサービスごとの責任分界点は、別添7「運用・保守責任分界点」に示す。

主な変更点は以下のとおり。

- (ア) サービス利用依頼書³の様式で指定されている OS・ミドルウェアの障害対応については、政府共通プラットフォーム担当府省の作業範囲となる。ただし、次期システム構築及び賃貸借・保守業者が実施した設定変更によって発生した障害又は当該業者が導入したソフトウェア製品で発生した障害については、当該業者の作業範囲となる。受託者が実施するシステム監視において障害を検出した際には、その製品・内容によって、適切なエスカレーション先へエスカレーションする必要がある。
- (イ) システムバックアップ及びデータバックアップは、人事・給与システム管理府省から政府共通プラットフォーム担当府省への依頼により、政府共通プラットフォーム担当府省が実施する。受託者と次期システム構築及び賃貸借・保守業者が実施し、受託者が取りまとめを行う定期保守等においては、システムバックアップを取得するための事前調整等を実施する必要がある。

³ サービス利用依頼書とは、政府共通プラットフォームにおける機器・ソフトウェアの提供（インストール及び設定）、運用（バックアップ・リストア）や保守（監視・ウイルス対策）等、政府共通プラットフォームから提供されているサービスを利用する際に使用するものである。なお、サービス利用依頼書は閲覧可能な資料である。

- (ウ) システムリストア及びデータリストアは、人事・給与システム管理府省より政府共通プラットフォーム担当府省に依頼し、政府共通プラットフォーム担当府省が実施する。また、リストア後のリカバリ、動作確認は、受託者が実施する必要があるため、迅速な対応が可能となるよう、事前の手順整備等が必要となる。

ウ 各業務別の留意点

本調達における業務ごとの留意点を以下に示す。後述「3. 業務の実施内容に関する事項」の業務実施及び計画書等の策定に当たっては、本留意事項を考慮の上、業務実施等を行うこと。

(ア) 運用準備作業

① 府省の次期システムへの移行時期に係る留意点

平成31年6月中旬に、次期システムへの移行に係るリハーサルを行い、また、平成31年7月から9月末までの間に、各府省が段階的に次期システムへ移行し、業務を開始する。次期システムの移行に係るリハーサルにおいては、受託者がアプリケーションのリリースを実施する必要があり、また、次期システムへの移行を完了した府省は、以降、受託者において、アプリケーションのリリース、データ整備、インシデント対応等の運用支援作業を実施することとなる。このため、システムへの接続環境（人事・給与システム管理室）の設置、運用自動化ツールの整備等を含む運用準備作業を平成31年6月中旬までに完了させる必要があることに留意すること。ただし、運用サービス業務実施要領の策定、運用自動化ツール等の開発・テストのうち、次期システムの移行に係るリハーサル、及び各府省の次期システムへの移行において受託者が使用しないものについては、人事院専任部門と協議の上、平成31年7月末までに完了させる必要があることに留意すること。

② 各業者からの引継ぎに係る留意点

運用準備作業において実施する、次期システム構築及び賃貸借・保守担当業者、及び次期システム機器更改に係る改修業者からの引継ぎについては、受託者における運用支援作業において、事故等を発生させることのないよう、内容の精査、修正指示等、受託者が主体となって実施する必要があることに留意すること。

(イ) 運用サービス業務

① サービスレベルに係る留意点

本調達において受託者に求めるサービスレベルは、「3. 業務の実施内容

に関する事項 (1) 運用準備作業 ウ サービスレベル協定」に示すとおりである。受託者は、各サービスレベル目標値を達成できるよう、必要な体制の確保等を実施する必要があることに留意すること。

② 他の運用関連サプライヤとの連携に係る留意点

人事・給与システムでは、受託者のほかに、政府共通プラットフォーム、アプリケーション保守担当者、次期システム構築及び賃貸借・保守担当者も保守作業を実施する。受託者においては、これら他のサプライヤも含めた、システム運用・保守全般の作業品質等の向上に帰するよう、以下の対応を実施する必要があることに留意すること。

A) 他の運用関連サプライヤの作業品質の管理

他の運用関連サプライヤが実施する各種保守作業について、その作業計画書を受託者が確認し、手順の誤り等について、修正指示を行った上で、人事院専任部門へ提出すること。

B) 定期保守作業の取りまとめ

受託者と次期システム構築及び賃貸借・保守担当者並びに政府共通プラットフォームが実施する、定期保守作業について、必要となる事前準備作業の実施指示と進捗状況の管理、当日の作業スケジュール、作業手順の確認を受託者が実施し、取りまとめた上で人事院専任部門へ提出すること。ただし、政府共通プラットフォームが実施する保守作業については、人事院専任部門を通して政府共通プラットフォームとの調整を行うこと。

C) インシデント対応における他の運用関連サプライヤとの連携

受託者がシステム監視で検知したインシデント、政府共通プラットフォームがシステム監視で検知したインシデントのうち人事・給与システムにおいて対処すべきもの、人事院専任部門より受け付けたインシデントについて、業務アプリケーション等の切り分け及び必要なログ等の採取を行い、エスカレーションを適切に実施すること。また、受託者が回答内容の精査を行った上で、人事院専任部門へ回答すること。

(5) 契約期間

契約期間は、契約締結日から平成 36 年 3 月 31 日（警察庁及び調査チームに係る業務にあつては平成 31 年 7 月 1 日から平成 32 年 3 月 31 日）までとする。

(6) 業務スケジュール

業務スケジュールは次の図 1 のとおりである。

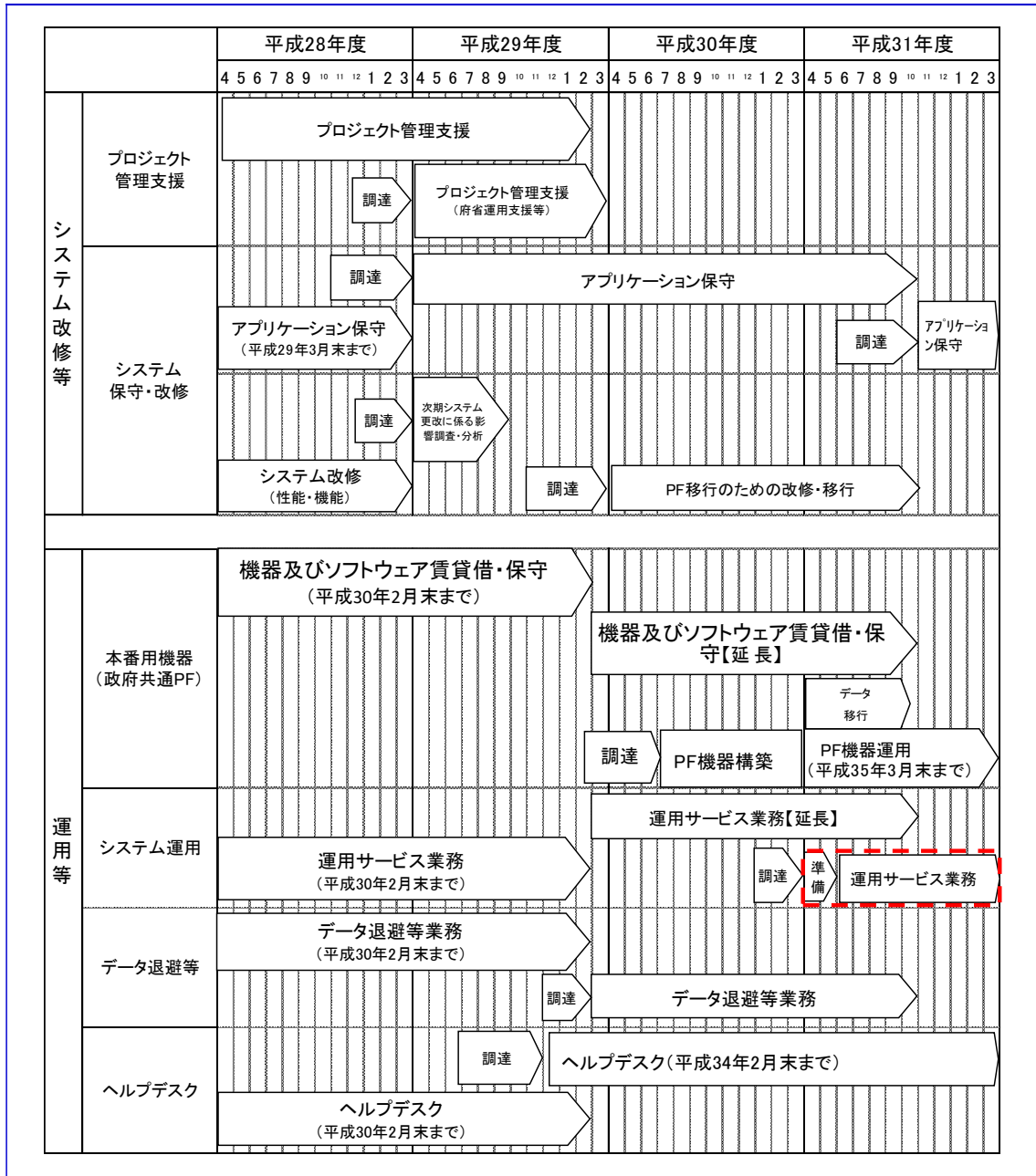


図1 業務スケジュール（点線が本件の調達範囲）

2. 調達案件及び関連する調達案件の調達単位、調達の方法等に関する事項

(1) 調達範囲

本調達における受託者の位置付けは、図2のとおりである。

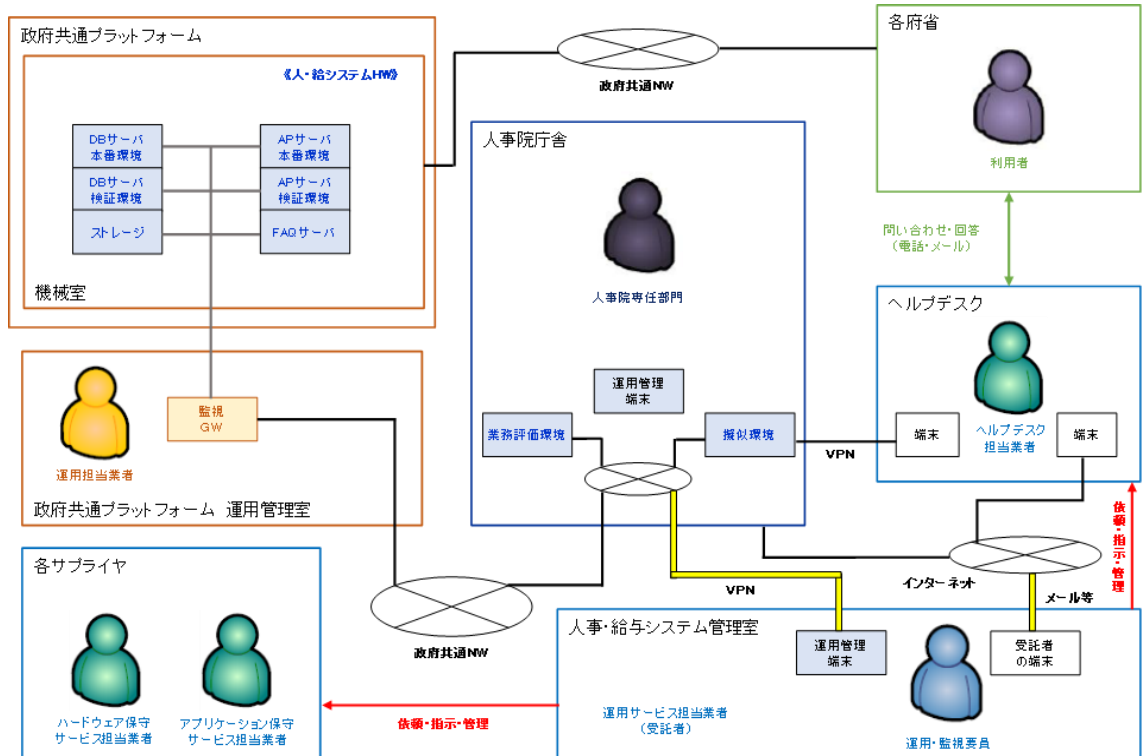


図2 本調達における受託者の位置付け (イメージ)

人事・給与システムの運用サービス業務に係る環境には、本番環境、検証環境及び擬似・運用管理環境があり、政府共通プラットフォーム内及び人事院庁舎内に設置される。

運用サービス業務における環境別の設置施設と利用目的について表1に、人事・給与システムの運用対象機器については、別添3に示す。

表1 運用サービス業務における環境別の設置施設と利用目的

環境	設置施設	利用目的
本番環境	政府共通プラットフォーム	通常の運用に利用する環境であり、政府共通プラットフォーム内の機械室に設置する。
	警察庁施設	警察庁人事・給与システムの運用に利用する環境であり、警察庁施設内に設置する。ハードウェア及びソフトウェアの調達並びにそれらの保守は、警察庁が実施する。
検証環境	政府共通プラットフォーム	検証用の環境であり、システム変更、修正パッチ等の本番環境への適用に先立って実施するテストや障害解析等に利用し、政府共通プラットフォーム内の機械室に設置する。
	警察庁施設	警察庁人事・給与システムの検証用の環境であり、警察

		庁施設内に設置する。ハードウェア及びソフトウェアの調達並びにそれらの保守は、警察庁が実施する。
擬似・運用管理環境	人事院庁舎内	ヘルプデスク担当業者が、利用者からの問合せ対応の際に、利用者の操作画面を確認するために、IP-VPN回線経由で利用する環境であり、人事院庁舎内に設置する。

(2) 調達案件及び関連する調達案件の調達単位、調達的方式、実施時期

関連する調達案件の調達単位、調達方式、実施時期は、次の表2のとおりである。

表2 調達案件及び関連調達案件について（点線が本件の調達範囲）

No	調達案件名	調達的方式	実施時期	補足
1	アプリケーション保守業務	一般競争入札 (総合評価方式(技術点と価格点の配点割合を1:1とする加算方式))	調達済 (契約期間) 平成29年4月 ~平成31年10月	
2	ヘルプデスク業務	一般競争入札 (総合評価方式(技術点と価格点の配点割合を1:1とする加算方式))	調達済 (契約期間) 平成29年12月 ~平成34年2月	
3	運用サービス業務	随意契約	調達済 (契約期間) 平成30年3月 ~平成31年10月	
4	機器及びソフトウェア賃貸借・保守	随意契約	調達済 (契約期間) 平成30年3月 ~平成31年10月	
5	本番用機器(第四期)(延長)	随意契約	調達済 (契約期間) 平成30年3月 ~平成31年10月	
6	次期システム機器更改に係る改修業務	一般競争入札 (総合評価方式(技術	調達済 (契約期間)	

No	調達案件名	調達の方式	実施時期	補足
		点と価格点の配点割合を1:1とする加算方式))	平成30年4月 ～平成31年10月	
7	次期システム機器更改に係る構築及び賃貸借・保守(政府共通プラットフォーム)	一般競争入札 (総合評価方式(技術点と価格点の配点割合を1:1とする加算方式))	調達済 (契約期間) 平成30年7月 ～平成35年3月	
8	プロジェクト管理支援業務(府省運用支援等)	一般競争入札 (総合評価方式(技術点と価格点の配点割合を1:1とする加算方式))	調達済 (契約期間) 平成30年4月 ～平成31年3月	
9	運用サービス業務	一般競争入札 (総合評価方式(技術点と価格点の配点割合を1:1とする加算方式))	・意見招請(官報公示) 平成30年11月 ・入札公告(官報公示) 平成31年2月 ・落札者決定 平成31年4月頃	
10	アプリケーション保守業務	一般競争入札 (総合評価方式(技術点と価格点の配点割合を1:1とする加算方式))	・意見招請(官報公示) 平成31年6月 ・入札公告(官報公示) 平成31年7月 ・落札者決定 平成31年9月頃	
11	プロジェクト管理支援業務(府省運用支援等)(予定)	一般競争入札 (総合評価方式(技術点と価格点の配点割合を1:1とする加算方式))	・入札公告(官報公示) 平成31年2月 ・落札者決定 平成31年4月頃	

3. 業務の実施内容に関する事項

(1) 運用準備作業

受託者は、平成 31 年 9 月末までに移行を予定している「次期システム」について、以下に示す運用準備作業を実施すること。契約期間内に、「次期システム」から後継システムへ移行が実施される場合には、当該後継システムに対する作業は、受託者の作業範囲外とする。

ア 運用サービス業務実施計画の策定

人事院専任部門は、運用準備作業開始前までに、受託者に対して、以下の情報を提供する。

- (ア) 政府共通プラットフォームの運用計画等
- (イ) インシデント管理及び各種台帳の運用について
- (ウ) 次期システムの構築・開発マスタスケジュール

受託者は、運用サービス業務実施に先立ち、準備作業、本番運用体制、作業スケジュール等を記載した「運用サービス業務実施計画書」を作成し、人事院専任部門の承認を得ること。基本的には、実施計画書の変更は認めない。ただし、やむを得ない理由により変更する場合には、事前に書面で提出し、人事院専任部門の了承を得ること。

イ 教育訓練計画と教育教材の作成

受託者は、運用サービス業務開始前までに、業務に従事する運用・監視要員に対する教育訓練計画と教育訓練教材を作成し、人事院専任部門の承認を得た上で、教育訓練を実施すること。

ウ サービスレベル協定（目標型）

受託者は、以下の事項に掲げるサービスレベル以上を遵守すること。また、安定運用に必要と考えられるサービスレベル（サービス品質合意、SLA）を人事院専任部門に提案し、サービスレベル合意書として締結すること。業務実施に当たっては、締結しているサービスレベル合意書を遵守すること。なお、警察庁独自運用に係るサービスレベルは対象としない。

- ① 運用サービスの稼働率を 24 時間 365 日のうち 99.9%以上とする
- ② システム稼働率を 99.9%以上とする
- ③ 作業依頼対応期限遵守率を 99.0%以上とする
- ④ 作業ミス発生防止率を 99.0%以上とする
- ⑤ セキュリティ遵守事項の実施率を 100.0%とする
- ⑥ セキュリティ教育受講率を 100.0%とする

- ⑦ 報告規定時間遵守率（セキュリティ問題）を 100.0%とする
- ⑧ システム監視実施率（定期的なシステム監視）を 99.0%以上とする
- ⑨ 報告規定時間遵守率（システム監視）を 99.0%以上とする

エ 運用サービス業務実施要領の策定

受託者は、運用サービス業務を実施するに当たって必要となる具体的な運用サービス業務の作業内容及び作業手順等を記載した実施要領を策定し、人事院専任部門の承認を得ること。運用サービス業務実施要領を変更する場合には、事前に人事院専任部門の了承を得ること。

なお、各実施要領に記載すべき必須項目については、入札期間中に閲覧資料として開示する。実施要領は、以下のものを想定している。

- ① 進捗管理実施要領
- ② サービスレベル管理実施要領
- ③ システム操作管理実施要領
- ④ 性能管理実施要領
- ⑤ 課題・問題管理実施要領
- ⑥ 変更管理実施要領
- ⑦ 構成管理実施要領
- ⑧ 保守実施要領
- ⑨ 障害対策実施要領
- ⑩ データ管理実施要領
- ⑪ 文書管理実施要領
- ⑫ 情報セキュリティ管理実施要領
- ⑬ 設備管理実施要領
- ⑭ インシデント管理実施要領

オ 運用自動化ツール等の開発・テスト

受託者は、データベーステーブルのメンテナンス、アプリケーションのリリース、SQL 実行ツール等の運用サービス業務実施期間中における作業期間の遵守及び作業ミスの防止に向けた自動化ツールを開発するとともに、運用サービス業務で使用する手順書を作成すること。なお、開発が必要なツールについては、別添 8「作成が必須のツール一覧」を参照し、資料に記載の要件を満たすこと。なお、ツールを開発した際には、必ずテスト検証等を行い、作業実施結果を確認すること。

カ インシデント管理システムの導入、データ移行

- (ア) インシデント管理システムの導入

受託者は、運用サービス業務で検知した業務アプリケーション及びハードウェア等の障害、人事院専任部門から依頼される作業依頼等のインシデントを管理できるインシデント管理システムを準備・導入すること。なお、インシデント管理システムの導入に当たっては、以下の要件を満たすこと。

- ・インターネットでの利用が可能なシステムであること。
- ・接続元の IP アドレスを限定することができること。
- ・管理項目等の変更に係る事前の検証に備え、テスト環境が利用可能であること。
- ・インシデントの検索が可能であること。
- ・インシデントへのファイルの添付が可能であること。
- ・インシデント間の関連付けが可能であること。
- ・対応者への回送及び回送時のメール自動発信が可能であること。
- ・インシデントの CSV 出力が可能であること。
- ・CSVからのインポートが可能であること。
- ・作業依頼、インシデント管理等、項目及びインシデント管理番号体系が異なる複数のデータが管理できること。

(イ) インシデント管理システムへのデータ移行

受託者は、前任の運用サービス担当業者が管理していたデータ（約3万件）を受託者が導入するインシデント管理システムに漏れなく移行すること。

インシデントステータス及び回送先は移行前のデータと同一とすること。

キ 人事・給与システム管理室の設置

受託者は、以下の要件を満たす人事・給与システム管理室を設置し、人事院専任部門の承認を得ること。

- ・受託者は、人事・給与システム管理室の運用サービス業務実施に当たり、必要十分な什器類を設置すること。
- ・受託者は、人事院庁舎と人事・給与システム管理室間の専用の回線、インターネット専用回線、インターネット接続用端末、ウイルス定義ファイルダウンロードに必要な機器（サーバまたは PC）、専用の運用管理端末（人事院専任部門が用意する。）を設置すること。設置時期については、人事院専任部門と調整すること。
- ・詳しい要件については、「5.（3）人事・給与システム管理室の設置・設備要件」を参照すること。

ク 運用保守マニュアルの改版、運用テスト

受託者は、業務アプリケーションに関する運用保守マニュアルを作成すること。また、作成した運用保守マニュアルを用いて検証環境でのテストを実施すること。

ケ 引継作業

(ア) 引継計画書の作成

受託者は、本システムの運用サービス業務を実施するために必要な情報について、引継元である、前任の運用サービス担当者、次期システム構築及び賃貸借・保守担当者、及び次期システム機器更改に係る改修業者と協議の上、次の事項を含む引継計画書を作成し、人事院専任部門の承認を得ること。

- ・引継担当
- ・引継スケジュール
- ・完了条件

引継ぎは、受託者が主体的に行う必要がある。次の点に留意して引継ぎを実施すること。

- ・設計書や運用に関する文書等からシステム構成や運用内容を自主的に習得すること。
- ・引継元へ質問する場合は、設計書や運用に関する文書等を十分に理解した上で行うこと。
- ・引継元と協議の上、引継元の運用サービス担当者等に支障を来さないよう、問合せや質問の方法を検討すること。

(イ) 引継完了報告書の作成

受託者は、引継完了報告書（確認者、確認日時、完了条件への適合性等を記載）を作成し、人事院専任部門の承認を得ること。

(2) 運用サービス業務

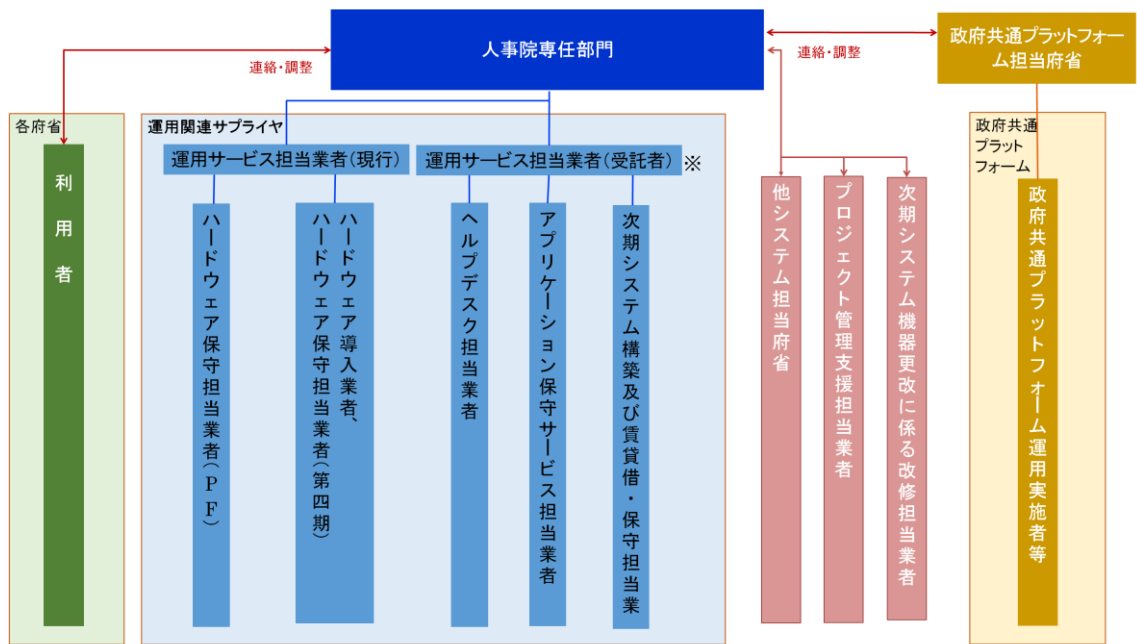
人事・給与システムの運用及び監視は、人事院専任部門の指示又は了承を受けて、受託者が主体となって行う。

受託者は、運用サービス業務実施要領に基づき、運用サービス業務を実施すること。受託者は、運用サービス業務を実施するに当たり、図3及び表3に示す体制と役割を十分に理解し、その責務を果たすこと。受託者が実施する運用サービス業務の内容を以下に示す。

なお、各種運用サービス業務の作業量、作業頻度については、別添6「運用サ

サービス担当業者の主な作業項目・頻度と対象環境」を参照すること。

また、当該資料に記載した作業量、作業頻度を超える場合の対応については、人事院専任部門と協議すること。なお、運用サービス業務は、平成31年9月末までに移行を予定している「次期システム」を対象とし、契約期間内に、「次期システム」から後継システムへ移行が実施される場合には、当該後継システムに対する作業は、受託者の作業範囲外とする。



※他の運用関連サプライヤに対する管理の内容は、「3. (2) ア (ア) 運用サービスの管理」及び「3. (2) イ (ウ) ⑨FAQ管理」を参照

図3 人事・給与システムの運用体制図

表3 人事・給与システム運用における各体制と役割

体制	役割
利用者	人事・給与システムを利用して、各府省の人事・給与等業務を実施する。
人事院専任部門 (人事・給与関係業務情報システム事務局)	人事・給与システムの運用全体に係る方針の決定及び品質の管理を行う。政府共通PF担当府省、他システム担当府省等との運用に係る必要な調整等を行う。
他システム担当府省	人事・給与システムと連携する他システムの担当府省。官庁会計システム、標準共済システム及び国有財産総合情報管理システムを担当する財務省、政府共通プラットフォーム、職員等利用者共通認証基盤及び地方税ポータルシス

	<p>テムを担当する総務省並びに国税電子申告・納税システムを担当する国税庁を指す。</p>
政府共通プラットフォーム担当府省	<p>政府共通プラットフォームを担当する総務省を指す。</p>
政府共通プラットフォーム運用実施者等	<p>政府共通プラットフォームの、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・運用に関する支援業務 ・機器及びソフトウェアの提供・保守 ・施設・設備の提供・管理 <p>を行う。</p> <p>政府共通プラットフォームが提供した本番・検証環境の資源（機器、OS、ミドルウェア及び標準導入ソフトウェア）のうち次期システム構築及び賃貸借・保守担当業者が設定変更していない箇所に関するインシデントの対応を行う。</p>
運用サービス担当業者（人事・給与システム） （本調達）	<p>次期システムの運用及び監視業務を実施する。</p> <p>人事院専任部門が指定する場所に調査チームを設置し、人事院専任部門からの問合せの受け付け、業務の切り分け、資料採取を行い、適切なエスカレーションを実施する。また、エスカレーション先からの回答について内容を確認し、人事院専任部門に報告する。</p>
運用サービス担当業者（人事・給与システム）（現行）	<p>現行システムの運用及び監視業務を実施する。</p> <p>人事院専任部門が指定する場所に調査チームを設置し、人事院専任部門からの問合せの受け付け、業務の切り分け、資料採取を行い、適切なエスカレーションを実施する。また、エスカレーション先からの回答について内容を確認し、人事院専任部門に報告する。</p>
ハードウェア導入業者、ハードウェア保守担当業者（第四期）	<p>人事・給与システムを導入し、設計、構築、運用設計、テスト及び保守を実施する。また、ハードウェアに関する障害への対応を行うとともに、運用サービス担当業者（人事・給与システム）からのエスカレーションを受け、技術的な支援を行う。</p>
ハードウェア保守担当業者（PF）	<p>ハードウェアに関する障害に対する対応を行うとともに、運用サービス担当業者（人事・給与システム）からのエスカレーションを受け、技術的な支援を行う。</p>
アプリケーション保守担当業者	<p>アプリケーションに関する障害に対する対応を行うとともに、運用サービス担当業者（人事・給与システム）からのエスカレーションを受け、技術的な支援を行う。</p>
ヘルプデスク担当業者	<p>人事・給与システムの利用者からの問い合わせを受け付け、</p>

	回答、運用サービス担当者（人事・給与システム）又は人事院専任部門へのエスカレーション等のヘルプデスク業務を行う。
プロジェクト管理支援 担当者	人事・給与システムの保守に関わるプロジェクト管理、計画書や設計書の妥当性確認、受入テストの実施等のプロジェクト管理支援を実施する。
次期システム機器更改に係る 改修担当者	次期システム機器更改後に政府共通プラットフォームに移行するために必要な非互換対応や機能の統廃合等のアプリケーション改修を実施する。
次期システム機器更改に係る 構築及び賃貸借・保守担当者	次期システム機器更改に併せて、機器更改後の政府共通プラットフォーム上での機器運用を開始するため、設計・構築・テスト及びデータ移行等を実施する。

ア 運用サービスの全体管理

受託者は、運用サービスの管理と品質向上のプロセスを実施すること。

(ア) 運用サービスの管理

① 運用サービス実施状況の報告

受託者は、運用サービス実施状況について、月次及び年次でプロジェクト全体会議にて報告すること。

② 運用スケジュールの管理

受託者は、人事・給与システムにおける年間での主要なイベント（定例会議、人事発令・給与支給等の業務イベント、定期保守、アプリケーションリリース、月次作業、法定点検等）に係る主な作業とその作業のスケジュール策定・記載担当を年間スケジュールに記入し、人事院専任部門に提示すること。

定期保守、アプリケーションリリースについては、実施日の確定後、準備作業等の期間を策定し、人事院専任部門に提示すること。また、人事・給与システム管理室の法定点検のスケジュールを策定し、記載すること。なお、定期保守の実施時期に関する人事院専任部門、政府共通プラットフォーム、次期システム構築及び賃貸借・保守担当者、受託者の間の調整は、人事院専任部門が行う。

受託者は、月ごとに人事院専任部門、アプリケーション保守担当者、次期システム構築及び賃貸借・保守担当者、及び受託者が担当する業務イベント（各種会議体、定期保守、アプリケーションリリース、月次作業、法定点検等）の実施予定を記載するための日割りの月間スケジュールを作成し、年間スケジュールから確認可能な業務イベントの予定を記載した上で人事院専任部門に提示すること。

また、月ごとの要員の勤務計画（シフト表）を立案し、人事院専任部門に提示すること。

受託者は、日次スケジュールを作成し、実施予定の作業について、作業の重複等が発生しないよう調整した上で、時間単位のスケジュールを策定し、人事院専任部門に提示すること。

受託者は、これらのスケジュールに基づき本業務を実施し、表4に示すプロジェクト全体会議にて運用実績について報告すること。

表4 会議体

会議体	概要	開催頻度	出席者
プロジェクト全体会議	当該月のインシデント対応状況、運用状況やサービスレベル指標等の報告を行う。	月に1回	<ul style="list-style-type: none"> ・ 人事院専任部門 ・ 本調達の受託者 ・ ヘルプデスク担当業者 ・ アプリケーション保守担当業者 ・ 次期システム構築及び賃貸借・保守担当業者 等
個別調整会議	緊急性、重要性が高いインシデント対応状況・運用に係る今後の予定に関する協議を行う。	随時	<ul style="list-style-type: none"> ・ 人事院専任部門 ・ 本調達の受託者 等

③ 他の運用関連サプライヤの品質管理

受託者は、他の運用関連サプライヤによる人事・給与システムへの変更作業等に係る作業計画書について、作業項目の漏れや作業手順の誤り、作業対象環境の不備等を確認し、人事院専任部門へ提出すること。

なお、他の運用関連サプライヤが実施する作業について、作業当日の進捗状況の管理、作業遅延時等の対応は、人事院専任部門が必要に応じて実施する。

④ 定期保守作業における業務調整

受託者は、定期保守作業の実施に当たっての、役割分担、スケジュール等について各運用関連サプライヤ間の調整及び取りまとめを行い、人事院専任部門へ報告すること。

⑤ 政府共通プラットフォームへの調査依頼

受託者は、政府共通プラットフォームとの調整が必要な事項が見込ま

れる場合には、事前に人事院専任部門へ報告すること。

イ 個別の運用サービス

(ア) 運用管理業務

受託者は、サービスサポートとサービスデリバリーを実施すること。

① サービスサポート

A) インシデント管理

受託者は、システム監視によるイベント等を受けて、インシデントとして一元管理するとともに、障害等の調査協力を行うこと。

(a) インシデントの管理

受託者がインシデントとして管理するものは、次のようなインシデントのうち、受託者が検知したもの、政府共通プラットフォームがシステム監視で検知したもののうち人事・給与システムにおいて対処すべきもの、人事院専任部門から受け付けたものとする。

- ・システム監視によるイベント
- ・運用作業において発生した障害
- ・人事院専任部門からのシステムに関する問合せ（業務アプリケーションに関する問合せを除く）
- ・人事院専任部門からの作業依頼
- ・他ベンダが実施する作業計画

受託者は、管理対象のインシデントを人事院専任部門の承認を得たインシデント管理システムにて管理すること。

インシデント管理システムは、人事院専任部門が常時参照できること。

(b) インシデントのカテゴリ化

受託者は、インシデントを以下のようなカテゴリに分類すること。また、インシデントのカテゴリ管理をすることにより、インシデントの種類・頻度を把握し、適切なインシデント管理に向けた情報とすること。

- ・問合せの対象（OS／ミドルウェア、ハードウェア等）
- ・問合せの内容（質問、調査、障害等）
- ・問合せ元府省の稼働状況（本番、並行、移行等）
- ・問合せ元府省の拠点規模（大規模、小規模・多拠点等）
- ・人事・給与システムへの影響度（業務停止、利用制限等）

(c) 初期診断

受託者は、インシデントが発生した際には、過去のインシデント等を参照し、情報を整理した上で、人事院専任部門及び関係する運用関連サプライヤへのエスカレーションを行うこと。インシデントのうち、過去のインシデント等から対処内容が明確となる場合など関係する運用関連サプライヤへのエスカレーションが不要な案件については、受託者でインシデントの対応を行い、人事院専任部門へ報告すること。運用関連サプライヤにおける当該インシデントの調査に必要となるログがあらかじめ明らかな場合は、当該ログの取得を行い、エスカレーションの際に、当該インシデントの情報とともに、運用関連サプライヤへ提供すること。

緊急度・重要度が高いと判断されるインシデントが発生した場合には、受託者は、休日・夜間を問わず、人事院専任部門へ第一報を入れた上で、あらかじめ人事院専任部門と合意した一次対応を行うこと。

(d) インシデントの状態管理

受託者は、エスカレーション先の運用関連サプライヤへの状態確認を適宜行い、インシデント回答が速やかに実施されるよう促すこと。

エスカレーション先の運用関連サプライヤからの回答があった際には、受託者は、内容を確認の上、速やかにその回答内容を人事院専任部門へ報告すること。

人事院専任部門は、回答内容が妥当かどうか判断し、妥当であれば問合せ元に回答し、妥当でなければその結果を受託者へ通知する。受託者は、この通知を受けた場合は、内容を確認し、受託者で対処できない場合には運用関連サプライヤへ再度エスカレーションすること。

(e) インシデントのクローズ

受託者が管理するインシデントについては、対処が終了したことを人事院専任部門が確認した後、受託者がインシデント管理システムのインシデントをクローズすること。

(f) 監視業務で検知した障害等の台帳管理

受託者は、監視業務で検知した障害等について、インシデントの回答等から今後発生した場合の対応内容が明確になった場合には、発生事象（発生環境、表示メッセージ等）及び対応内容を台帳等に追記して、次に同様のインシデントが発生した際の対応に活用できるようにすること。

(g) 人事院専任部門への報告

受託者は、運用サービス業務で検知したインシデントの発生件数、作業依頼の発生件数及びインシデントの状況、作業依頼の状況をプロジェクト全体会議等で報告すること。

B) 問題管理

受託者は、運用サービス業務実施期間中に得られたナレッジを今後の業務に利用するとともに、運用サービス業務での課題・気付き等から、運用品質向上策を策定し、人事院専任部門の承認を得て実施すること。また、運用サービス業務において作業ミスが発生した際は、根本原因を追究した上で是正策を検討し、再発防止に努めること。なお、他の運用関連サプライヤを含めた人事・給与システム全体の課題・問題管理及び重度障害が発生した際の他の運用関連サプライヤの調整については、人事院専任部門で実施する。

C) 変更・リリース管理

受託者は、アプリケーション資産のリリースに係る管理を行うとともに、アプリケーション資産のリリース以外の変更作業（システムの設定変更、運賃検索データの更新等）に係る変更管理を実施すること。

(a) アプリケーション資産の変更・リリース管理

アプリケーション資産のリリースの起因となるものには、制度改正及び障害・問題への対応のほか、各府省からの改善要望（人事院専任部門が実施すべきと判断したもの）などに分類される。

i. リリースに係る打合せへの参加

受託者は、人事院専任部門が開催するリリース説明会、リリース調整会議に参加するとともに、アプリケーション保守担当者からのアプリケーション資産の引継ぎ、受託者で実施するリハーサル作業等のスケジュールの妥当性を判断する。

ii. アプリケーション資産の引継ぎ、リリース計画の策定

受託者は、アプリケーション保守担当者からのアプリケーション資産を引継ぎ、リリース作業におけるリリース計画書を策定し、人事院専任部門の承認を得ること。

iii. リハーサル作業の実施

受託者は、リリース計画書に基づき、検証環境にてリリース対象府省のリハーサル作業を実施すること。なお、リハーサル作業において問題等が発生した場合には、人事院専任部門及びアプリ

ケーション保守担当者へ連携し、解決に向けた指示を仰ぐこと。

iv. リリース作業の実施

受託者は、リリース計画書に基づき、同日に計画した全ての環境へのリリースを完了させること。また、リリース作業において作業漏れ、作業誤りがないか等の十分な確認作業を実施し、アプリケーション資産に係る品質を維持すること。

v. 台帳の更新

受託者は、リリース作業の終了時に、アプリケーションのバージョン及びパッチ資産を一覧化した台帳を更新し、リリースされた環境と台帳の整合性を保つこと。

(b) その他の変更・リリース管理

業務アプリケーションのリリース以外の設定変更、運賃検索データ（駅すばあと）の更新、障害が発生した際の一時的な対応等の変更作業を実施すること。

D) 構成管理

受託者は、人事・給与システムのアプリケーション資産、ドキュメント、IP アドレス等のシステム稼動に必要な資源及び人事・給与システムの各環境における構成情報について、以下の管理を実施すること。

(a) システム資産の管理

受託者は、人事・給与システムのアプリケーション資産、ドキュメント等のシステム資産を管理するため、システム資産の追加、変更、削除に伴う資産の払出、返却を実施するとともに、払出、返却の履歴を台帳で管理すること。また、資産の払出、返却時には、最新の資産が維持できるよう確認を実施すること。

受託者は、資産の返却漏れを確認するため、四半期に一度、管理対象資産の棚卸しを実施すること。

(b) 人事・給与システムの構成情報の管理

受託者は、人事・給与システムの各環境におけるアプリケーションのバージョン及びパッチ資産を一覧化し、最新の状況が把握できるよう維持、管理すること。

(c) IP アドレスの管理

受託者は、人事・給与システムの機器に係る以下の IP アドレスについて、払出、返却を管理すること。また、この IP アドレスの払出、返却は、台帳で管理すること。

- ・政府共通プラットフォームから払い出された IP アドレス
- ・人事院から払い出された IP アドレス
- ・人事・給与システム管理室内の IP アドレス

E) アクセス権限等の管理

(a) アクセス管理

受託者は、人事・給与システムの機器に対してアクセスする権限を持つユーザーのみが人事・給与システムを利用できるよう、ID や権限について、各運用関連サプライヤからの申請を受けて追加・変更・削除等を行い、台帳で管理すること。

(b) 特殊 ID の管理

受託者は、システムメンテナンスや点検等において、各運用関連サプライヤが人事・給与システムにアクセスする場合及び、障害又は変更により、各運用関連サプライヤが調査、システムの変更等の作業を行うために人事・給与システムにアクセスする場合には、作業用に特殊 ID を払い出し、作業終了後に返却を受けること。

(c) 人事・給与システム管理室の入室者の管理

受託者は、人事・給与システム管理室へ入室が可能な者について、人事院専任部門からの申請を受けて、管理台帳への追加・変更・削除等を行うこと。また、許可された入室者のみが入室できるよう、入室時の確認を行うとともに、室内で遵守すべき事項を指導すること。なお、入室者については、入室履歴を管理すること。

(d) インシデント管理システムの利用者の管理

受託者は、インシデント管理システムの利用者について、人事院専任部門又は各運用関連サプライヤからの申請を受けて、利用者のアカウント等の登録、変更、削除を行うとともに、利用者について台帳で管理すること。

F) システム保守管理

人事・給与システムの定期保守点検は、年 2 回行う。受託者は、次期システム構築及び賃貸借・保守業者より提出された定期保守点検の計画等のレビューを行い、必要な調整を行った上で、人事院専任部門へ提出し、承認を得ること。

定期保守点検の実施に当たり、受託者は、次期システム構築及び賃貸借・保守業者と連携し、主体的に事前準備作業、及び当日の作業の進行管理を行い、人事院専任部門へ進捗状況を報告すること。なお、定期保守点検の当日は、人事・給与システム管理室における作業管理者として

進捗管理を実施するとともに、機器設置施設（政府共通プラットフォーム又は人事院庁舎）での作業管理者（必要に応じて人事院専任部門が実施する。）と連携し、作業を進めること。

② サービスデリバリ

A) サービスデリバリ

受託者は、「3.（1）ウ サービスレベル協定（目標型）」にて締結したSLAを基に、サービスレベル項目の実績を収集し、分析すること。

受託者は、分析の結果より必要な是正措置、サービス改善策を立案し、人事院専任部門と協議の上、承認を受けて、実施すること。

(a) モニタリング計画の策定

受託者は、サービスレベル項目のデータ収集手順、分析・評価手順等を策定し、人事院専任部門の承認を得ること。

(b) モニタリング

受託者は、モニタリング計画に従って、必要なデータを収集すること。

(c) データ分析・評価、是正措置・サービス改善策の立案

受託者は、収集したデータについて、サービスレベル目標値との比較、目標未達となった場合の原因究明など、モニタリング計画に基づき分析・評価し、是正措置・サービス改善策を立案すること。

(d) 是正処置の実施

受託者は、データ分析・評価の結果及び是正措置・サービス改善策を人事院専任部門へ報告し、承認を受けて実施すること。

B) キャパシティ管理

受託者は、人事院専任部門と取り決めた7府省に関して、以下のデータを収集し、人事院専任部門が必要に応じて分析できるよう、収集したデータを提供すること。

- Web アクセス数
- DB 表領域使用率
- 各テーブルのレコード件数
- メモリ常駐テーブルの使用率
- リンクダウン発生状況
- テーブル等の断片化状況
- 利用者によるアプリケーションの使用状況
- Java ヒープメモリの使用状況、滞留スレッドの発生状況
- CPU、物理メモリの使用状況

- ・データベースの稼働統計情報

C) 可用性管理

受託者は、安定した業務システムサービスを各府省に提供できるよう、人事院専任部門からの作業依頼等に対する作業漏れの防止のため、作業管理台帳等で管理し、確実に実施すること。また、サーバ及び運用管理端末のパスワード変更、運用管理端末のセキュリティ状況確認、什器の棚卸し、セキュリティ教育を定期的実施し、セキュリティの強化に取り組むこと。

(イ) 監視業務

人事・給与システムにおけるシステム監視には、以下の種類がある。

- ① 死活監視 (ping 応答等)
- ② 状態変化監視 (機器 LED 監視等)
- ③ ログ監視 (システムログ、ミドルウェアログ、ネットワーク機器ログ、アプリケーションログ)
- ④ リソース監視 (CPU 使用率、メモリ使用率、ディスク使用率、DB データ使用率)
- ⑤ プロセス監視 (DB サーバ、Web/AP サーバ等)
- ⑥ SNMP 監視 (ネットワークの機器異常、温度変化監視、電圧監視等)
- ⑦ アプリケーション監視

受託者は、上記の監視について実施し、異常等がある場合には、必要な対応を行うこと。ただし、警察庁人事・給与システムについては作業の対象としない。

セキュリティ面の不具合 (情報漏洩、不正アクセス等) が発生した場合には、受託者は、あらかじめ人事院専任部門と合意した一次対応を行った上で、休日・夜間を問わず、人事院専任部門へ第一報を入れること。

また、上記の監視のうち、政府共通プラットフォームが実施するものについて、政府共通プラットフォームが検知した異常等が人事・給与システムにおいて対処すべきものである場合、受託者は必要な対応を行うこと。なお、本番環境並びに検証環境における機器 LED 監視等の政府共通プラットフォームが実施する監視業務は、本調達の対象外である。

(ウ) 日常の運用業務

① システム運転

受託者は、システムの起動・停止を行うこと。タイミングの例としては、次のとおりである。また、擬似・運用管理環境における時刻を正確な状態に維持するため、時刻補正作業を実施すること。

- ・障害対応
- ・セキュリティ対策
- ・定期点検
- ・リリース
- ・定期リブート 等

② ジョブ管理

受託者は、人事・給与システムのジョブ管理を行うこと。受託者は、手動での起動が必要なジョブに関して、ジョブの起動オペレーションを実施すること。受託者は、手動及び定期的に行われたジョブが正常に実行されたかを確認すること。異常終了した場合には、インシデントを発行し、復旧のために必要な対処を実施すること。

③ データバックアップ管理

受託者は、人事院専任部門からの依頼により、DBのバックアップをサーバ単位又は府省単位で取得し、結果の確認・記録を行うこと。

なお、バックアップは原則として定期的自動で行われる。

④ データリストア管理

受託者は、障害等の対処として、本番環境へのリカバリ（DBのバックアップからのインポート）を行うこと。なお、インシデントの調査等において検証環境へのデータのインポートが必要となった際は、人事院専任部門が実施する。

なお、災害発生時等には、政府共通プラットフォームが本番環境へのリストアを実施する。受託者は、政府共通プラットフォームによるリストア後のリカバリ作業を実施すること。

⑤ マスタメンテナンス

各府省のマスタメンテナンスは、原則として各府省が業務アプリケーションからオンラインで実施するが、システム共通の情報については、人事院専任部門からの依頼を受領し、受託者が実施すること。

⑥ データ整備

受託者は、人事院専任部門から、データ修正に係る作業の依頼を受領し、各府省のデータ修正を行うこと。なお、データ修正に係る資産（SQL等）の作成は、人事院専任部門にて実施する。

⑦ ディスクスペースの管理

受託者は、人事・給与システムのサーバ内に存在するデータ量を定期的に監視し、閾値超過等の異常を検知した際には、人事院専任部門へ報告すること。なお、人事院専任部門より不要データの削除、DBのフラグメンテーション対策等に係る依頼を受領した際には必要な作業を実施すること。

⑧ 必要なツール等の作成

受託者は、必要に応じて、運用準備作業等で作成したアプリケーションリリース、マスタメンテナンス等のツールを改修すること。また、運用サービス業務において、効率化及び作業ミスの抑止につながるツールを人事院専任部門へ提案し、承認された場合には、ツールを開発し作業品質の向上につなげること。なお、インシデント管理システムの管理項目等の変更が必要となった際は、人事院専任部門及び運用関連サプライヤと調整し、必要な改修等を実施すること。

⑨ FAQ管理

受託者は、人事院専任部門より、FAQシステムへ追加するデータを受領し、FAQシステムへ投入可能なデータへ変換したのち、人事院専任部門へ提出すること。

受託者は、FAQシステムより定期的にデータを抽出し、ヘルプデスク担当者へ提供すること。ただし、FAQコンテンツの内容により緊急性のあるものについては、人事院専任部門の指示の下、随時処理すること。

⑩ 書類の修正対応

各種の計画書、実施要領、マニュアル等の各文書の改定が必要となった場合には、受託者は、人事院専任部門と協議の上、修正を行うこと。また、改定内容について、関係する運用関連サプライヤへの周知等を行うこと。

ウ 調査チームに係る業務

受託者は、「調査チーム」を人事院専任部門が指定する場所に設置すること。な

お、調査チームの作業内容は以下のとおりとする。

(ア) インシデント管理

「調査チーム」は、各府省等で発生したインシデントのうち、人事院専任部門にて一次切り分けを実施し、人事院専任部門で回答が困難なインシデントを受け付け、業務の切り分け、適切なエスカレーション、エスカレーション先からの回答内容確認、人事院専任部門への報告等を実施すること。

① インシデントの管理

「調査チーム」がインシデントとして管理するものは、次のようなインシデントのうち、受託者又は政府共通プラットフォームがシステム監視で検知したもののうち人事・給与システムの業務アプリケーションに関するインシデントで、人事院専任部門から受け付けたものとする。

- ・システム監視によるイベント
- ・運用作業において発生した障害
- ・人事院専任部門からのシステムに関する問合せ

「調査チーム」は、管理対象のインシデントを人事院専任部門の承認を得たインシデント管理システムにて管理すること。

インシデント管理システムは、人事院専任部門が常時参照できること。

② インシデントのカテゴリ化

「調査チーム」は、インシデントを以下のようなカテゴリに分類すること。また、インシデントのカテゴリ管理をすることにより、インシデントの種類・頻度を把握し、適切なインシデント管理に向けた情報とすること。

- ・問合せの内容（質問、調査、障害等）
- ・人事・給与システムの業務（給与、人事等）
- ・人事・給与システムの機能（給与支払、採用等）
- ・人事・給与システムの処理（支払明細確認、採用情報作成等）
- ・問合せ元府省の稼働状況（本番、並行、移行等）
- ・インシデントの発生事象を端的に示した内容
（バッチ異常終了、インポートエラー、コード不備等）

③ インシデントの回答期限設定

「調査チーム」は、問合せ元が設定したインシデントの対応希望日及び緊急度等を元に、インシデントの回答期限を設定すること。

④ 調査用データの取得

「調査チーム」はエスカレーション先からの依頼があった場合は、インシデントの調査において必要となる各府省等のデータを取得すること。なお、データを取得する際には、個人の特定が行えないよう、個人情報除外すること。

⑤ インシデントの状態管理

「調査チーム」は、エスカレーション先の運用関連サプライヤへの状態確認を適宜行い、インシデント回答が速やかに実施されるよう促すこと。

エスカレーション先の運用関連サプライヤからの回答があった際には、「調査チーム」は、内容を確認の上、速やかにその回答内容を人事院専任部門へ報告すること。

人事院専任部門は、回答内容が妥当かどうか判断し、妥当であれば問合せ元に回答し、妥当でなければその結果を「調査チーム」へ通知する。「調査チーム」は、この通知を受けた場合は、内容を確認し、「調査チーム」で対処できない場合には運用関連サプライヤへ再度エスカレーションすること。

⑥ インシデントのクローズ

「調査チーム」が管理するインシデントについては、対処が終了したことを人事院専任部門が確認し、人事院専任部門からのクローズの依頼を受けた後、「調査チーム」がインシデント管理システムのインシデントをクローズすること。

⑦ 人事院専任部門への報告

「調査チーム」は、インシデントの発生要因、件数からの分析結果、重要インシデントの発生状況及び長期間未完了インシデントの進捗状況等を、プロジェクト全体会議で報告すること。

エ 警察庁に係る業務

(ア) 運用管理業務

① インシデント管理

受託者は、人事院専任部門からの問合せを受けて、インシデントとして一元管理するとともに、障害等の調査協力を行うこと。

② 変更・リリース管理

受託者は、アプリケーション資産のリリースに係る管理を行う。

i. リリースに係る打合せへの参加

受託者は、人事院専任部門が開催するリリース説明会、リリース調整会議に参加するとともに、アプリケーション保守担当者からのアプリケーション資産の引継ぎ、受託者で実施するリリース作業等のスケジュールの妥当性を判断する。

ii. アプリケーション資産の引継ぎ、リリース計画の策定

受託者は、アプリケーション保守担当者からのアプリケーション資産を引継ぎ、リリース作業におけるリリース計画書を策定し、人事院専任部門の承認を得ること。

iii. リハーサル・リリース作業の実施

受託者は、リリース計画書に基づき、警察庁人事・給与システムの検証環境にてリハーサル作業を実施し、アプリケーションの適用資産、適用手順に問題のないことを確認した上で、警察庁人事・給与システムの本番環境へのアプリケーションのリリース作業を実施すること。なお、警察庁人事・給与システムの検証環境でのリハーサル作業及び警察庁人事・給与システムの本番環境へのリリース作業は同日に実施すること。

iv. 台帳の更新

受託者は、リリース作業の終了後に、アプリケーションのバージョン及びパッチ資産を一覧化した台帳を更新し、リリースされた環境と台帳の整合性を保つこと。

(イ) 日常の運用業務

① マスタメンテナンス

警察庁のマスタメンテナンスは、原則として警察庁が業務アプリケーションからオンラインで実施するが、システム共通の情報については、受託者が実施すること。ただし、実施回数を月1回程度とし、実施時期及び実施回数を大幅に超える場合への対応については、人事院専任部門と協議すること。

② データ整備

受託者は、人事院専任部門から、警察庁人事・給与システムのデータ修正に係る作業の依頼を受領し、警察庁人事・給与システムのデータ修正を行うこと。なお、データ修正に係る資産（SQL等）の作成は、人事

院専任部門にて実施する。ただし、実施回数を月1回程度とし、実施時期及び実施回数を大幅に超える場合への対応については、人事院専任部門と協議すること。

③ ディスクスペースの管理

受託者は、警察庁人事・給与システムに係るサーバ内に存在するデータ量を定期的に調査し、必要に応じて、人事院専任部門の了承の下、不要データの削除、DBのフラグメンテーション対策等を実施すること。ただし、実施回数を月1回程度とし、実施時期及び実施回数を大幅に超える場合への対応については、人事院専任部門と協議すること。

(ウ) 運用管理業務を行う際の条件

警察庁施設における作業は、9:00～18:00の間に実施すること。

(3) 次期運用サービス担当業者への引継ぎ

受託者は、本システムの運用サービス業務を実施するために必要な情報について、引継先である、後任の運用サービス担当業者に対して、引継ぎを実施すること。

ア 引継計画書の作成

受託者は、引継ぎに先立ち、人事院専任部門と協議の上、次の事項を含む引継計画書を作成すること。

- ・引継事項
- ・引継スケジュール
- ・引継手順
- ・引継教材（教育訓練教材）
- ・引継先の習得状況を確認するための確認要領
- ・引継完了条件

イ 引継作業の実施

受託者は、引継計画書に基づき、引継先の習得状況を確認しつつ、引継作業を実施すること。その過程において、引継計画書の改定が必要となった場合は、その内容を見直し引継計画書を改定すること。

ウ 引継結果の評価及び報告

受託者は、引継計画書において定めた引継完了条件に従い、引継先への引継ぎの完了を確認し、その結果を人事院専任部門へ報告すること（引継完了報告書（確認者、確認日時、完了条件の適合性等を記載）を作成。）。ただし、引継先への引継完了条件を満たしていないと判断した場合、引継先に対して、当該条件を満たすよう引き続き引継作業を実施すること。

4. 成果物の範囲、納品方法等

ア 成果物

本業務における納入成果物及び納入時期を、表5に示す。受託者は、納入に先立ち、納入成果物の内容について人事院専任部門の承認を得た上で、必ず期限までに納入すること（人事院専任部門との協議により納入期限を変更する場合を除く。）。

表5 成果物一覧表

成果物	説明	提出期限
運用サービス業務実施計画書	本業務を完遂するために、作業工程表及び実施体制図等の実施計画を記載したもの。	契約締結後 2週間以内
(引継元からの)引継計画書・引継完了報告書	受託者が運用サービス業務を実施するために必要な情報を、前任の運用サービス担当者、次期システム構築及び賃貸借・保守担当者、次期システム機器更改に係る改修業者より引継ぐ計画と、その結果としての引継完了報告。	計画書は引継作業開始前まで 完了報告書は完了時
運用状況報告書	当該月の障害発生状況、システム監視結果、作業実施状況を取りまとめた上で月次運用状況報告を集計及び分析し、プロジェクト全体会議で報告する。 また、当該年度の運用状況、実績を取りまとめ、これを基に次年度のサービスレベル指標の見直し及び運用計画立案の協議を毎年度1回実施する。	月次及び年次
作業状況報告書	受託者が実施する障害対応の状況報告、システム監視の結果報告、人事院専任部門からの依頼作業の実施報告等を行う。	随時

運用サービス業務実施完了報告書	本業務の完了時に、作業実施結果や目的達成状況等を取りまとめたものであり、全ての運用状況報告及びサービス実績報告について総括したものの。	人事院専任部門が指定する期日まで
サービスレベル合意書	提供できるサービスレベル項目及びその指標を明らかにしたものの。	運用サービス業務開始1か月前まで
(引継先への) 引継計画書・引継完了報告書	業務終了に先立ち、引継先へ、運用サービス業務を実施するために必要な情報を引継ぐ計画と、その結果としての引継完了報告。	計画書は引継作業開始前まで 完了報告書は完了時

イ 納品方法

- ・成果物は、全て日本語で作成すること。
- ・用字・用語・記述符号の表記については、「公用文作成の要領（昭和27年4月4日内閣閣令第16号内閣官房長官依命通知）」を参考にする。
- ・情報処理に関する用語の表記については、日本工業規格（JIS）の規定を参考にする。
- ・成果物は紙媒体及び電磁的記録媒体により作成し、人事院専任部門から特別に示す場合を除き、原則紙媒体は1部、電磁的記録媒体は2部を納品すること。
- ・紙媒体による納品について、用紙のサイズは、原則として日本工業規格A列4番とするが、必要に応じて日本工業規格A列3番を使用すること。
- ・電磁的記録媒体による納品について、CD-R 又は DVD-R とする。電磁的記録媒体に保存する形式は Microsoft Word2013 又は Word2016、Excel2013 又は Excel2016、Power Point2013 又は Power Point2016 及び PDF 形式とする。ただし、人事院専任部門が別途形式を定めて提出を求めた場合はこの限りではない。
- ・納品後、人事院専任部門において改変が可能となるよう、図表等の元データも併せて納品すること。
- ・成果物の作成に当たって、特別なツールを使用する場合は、担当職員の承認を得ること。
- ・既に提出した成果物について、変更を行う場合には、人事院専任部門の承認を受けた上で、速やかに変更部分の差替え版を提出すること。なお、一部の納入成果物については、別途提出部数を人事院専任部門が指示する場合がある。
- ・成果物が外部に不正に使用されたり、納品過程において改ざんされたりする

ことのないよう、安全な納品方法を提案し、成果物の情報セキュリティの確保に留意すること。

- ・電磁的記録媒体により納品する場合は、不正プログラム対策ソフトウェアによる確認を行うなどして、成果物に不正プログラムが混入することのないよう、適切に対処すること。
- ・成果物については、エコマークやグリーンマーク認定等の環境へ配慮したものを使用すること。
- ・書面の成果物及び提出物は、人事院専任部門より指示された背表紙を添付すること。
- ・納入検査は、納入成果物を対象に人事院専任部門が実施する。
- ・納入検査の実施に当たり、人事院専任部門より必要とする資料の提出が求められた場合には、受託者はそれに応じること。

ウ 納品場所

原則として、成果物は次の場所において引き渡しを行うこと。ただし、人事院専任部門が納品場所を別途指示する場合にはこの限りではない。

〒100-8913

東京都千代田区霞が関1-2-3

人事院事務総局電子化推進室

電話：03-3581-5311（代表） FAX：03-3581-5050

5. 業務の実施体制・方法に関する事項

(1) 業務実施体制

受託者は、本業務の実施に当たって実施体制図を作成し、人事院専任部門の承認を得ること。実施体制の確立に当たっては、本調達仕様書で定める役務全体に対する責任者（以下「運用統括責任者」という。）を1名配置すること。

本業務に従事する運用・監視要員は、運用統括責任者、運用サービス業務を管理する担当者（以下「主任運用監視員」という。）、運用サービス業務を遂行する担当者（以下「運用監視員」という。）及び調査チームにより構成すること。

運用統括責任者、主任運用監視員、運用監視員及び調査チームは、本業務に専任させること。専任が見込めない者については、専任できない理由及び専任でなくても本業務の実施が可能である理由を、運用統括責任者、主任運用監視員及び運用監視員にあつては入札時の提案書に明記することとし、調査チームにあつては書類にまとめ人事院専任部門の承認を得ること。

(2) 業務要員に求める資格等の要件

ア 運用・監視要員のシフト基準及び資格要件

(ア) 運用統括責任者

次の資格・経験を有し、本システムの設計仕様書等の内容を理解し、人事院専任部門の指示に従い本業務を実施するとともに、主任運用監視員や運用監視員に対する指揮・監督ができること。

- ① プロジェクトマネージャ（情報処理技術者試験）、PMP（PMI 認定）等のプロジェクト管理関連資格を有すること。
- ② 国・地方公共団体又はそれに準ずる組織のシステム開発・運用において、責任者としての経験を5年以上有すること。
- ③ 以下のシステムに関する運用・監視経験を5年以上有すること。
 - ・ 24時間365日運用のシステム
 - ・ 運用主体（法人、府省、地方公共団体等）の異なる複数のシステムと連携するシステム

(イ) 主任運用監視員

人事・給与システム管理室に、原則平日9:00～18:00、主任運用監視員を1名以上配置すること。

主任運用監視員は、次の資格・経験を有し、本システムの設計仕様書等の内容を理解し、運用統括責任者の指示の下に本業務を実施するとともに、運用監視員に作業指示ができること。

- ① 情報処理技術者としての経験を4年以上有すること。
- ② サーバシステムの運用経験を3年以上、責任者経験を1年以上有すること。
- ③ マルチプラットフォーム、マルチベンダ等の基盤要件下での運用管理実績を有すること。
- ④ ITIL Foundation 又は同等以上の資格を有すること。
- ⑤ ネットワーク、サーバ、DB 及び情報セキュリティについての広範な知識を有し、運用管理実績を有すること。

(ウ) 運用監視員

人事・給与システム管理室に、24時間365日、運用監視員を2名以上配置すること（シフト制可）。

配置する2名以上の運用監視員のうち少なくとも1名は、次の資格・経験を有すること。同一人で条件を満たさない場合は、それぞれの資格・経験を有する運用監視員を同時に配置すること。なお、主任運用監視員は運用監視員を兼務することができるが、その場合は、別に運用監視員を1名以上配置すること。

- ① ITIL Foundation 又は同等以上の資格を有すること。
- ② システム運用の経験を3年以上有すること。

(エ) 調査チーム

受託者は、人事院専任部門が指定する場所に、原則平日9：00～18：00において、「3. ウ 調査チーム」に記載した作業を実施する調査チームを1名以上配置すること。

調査チームは、次の経験等を有し、運用統括責任者の指示の下に本業務を実施するとともに、運用関連サプライヤと円滑なコミュニケーションができること。

- ① 人事・給与等業務に関する基本的な知識を有すること。
- ② 本システムに関する基本的な知識を有すること。

イ 運用・監視要員の業務経歴概要の提出

受託者は、作業に携わる予定者についての業務経歴概要を記載した書類（様式は自由とするが、「5. (2) ア 運用・監視要員のシフト配置基準及び資格要件」に記載する運用・監視要員資格要件を充足していることが分かるもの）を、入札時に、人事院専任部門へ提出すること。

ウ 運用・監視要員の変更

受託者は、本調達における運用統括責任者について、本調達の契約期間完了まで継続して実施可能と見込まれる者を担当とすること。

運用・監視要員の変更を行う場合は、事前に人事院専任部門と協議した上で、十分な引継期間又は教育期間を設け、運用サービス業務に影響しないように配慮すること。

人事院専任部門は、本業務を遂行するための要員として不適當であることが認められる者について、それが合理的な理由に基づく場合には、受託者に対して交代を求めることができる。この場合、受託者は、人事院専任部門と協議の上、当該要求を妥当と認めるときは、受託者の責任において、速やかに当該要員の交代を行うものとする。

(3) 対応言語

本業務の実施に当たっては、日本語により対応すること。

(4) 人事・給与システム管理室の設置・設備要件

ア 建物

(ア) 立地

- ① 中央合同庁舎第五号館別館（千代田区霞ヶ関1-2-3）から直線で50km以内で、午前10時から午後6時の間に出発した際に、公共交通機関（タクシーを除く。）及び徒歩を利用して平均して60分以内で中央合同庁舎第五号館別館に到着できる場所にあること。
- ② 公共交通機関の最寄り駅、バス等から徒歩20分以内で到着できること。また、公共交通機関による複数のアクセス経路が確保できること。
- ③ 複数のインターネット接続事業者（ISP）の回線の引き込みが可能な場所であること。
- ④ 中央防災会議で想定する予防対策用震度分布の震度7（気象庁震度階級、以下同じ。）に該当する地域に立地していないこと。

（イ）地震対策

- ① 建物は、官庁施設の総合耐震基準で定める耐震安全性のⅡ類を満たすこと又は400gal程度（震度6強相当）の地震に耐え得る耐震診断基準を受けていること、若しくは免震構造の建物であること。
- ② 外部と接続されている電源、通信回線等に地震による影響が及ばない対策が施されていること。
- ③ 設備についても地震の影響を受けないよう対策が施されていること。
- ④ 現行建築基準法に基づいた耐震・防震等の構造上の安全性を配慮した設計・施工がされていること。旧建築基準法に基づき設計・施工されている場合には、耐震安全診断を行い、現行建築基準法に基づいた耐震・防震等の構造上の安全性を確保するための補強が行われていること。

（ウ）火災対策

- ① 現行建築基準法に基づいた延焼防止を配慮した設計・施工が行われていること。延焼防止について、旧建築基準法に基づき設計・施工されている場合には、現行建築基準法に基づいた延焼防止の措置が講じられていること。
- ② 現行の建築基準法に規定する耐火性能を満たすこと。耐火性能について、旧建築基準法に基づき設計・施工されている場合には、現行建築基準法に基づいた延焼防止の措置が講じられていること。

（エ）水害対策

洪水時等に対する防潮板等の防水対策が講じられていること。

(オ) 電力供給

以下に記載する①～③のいずれかの方法により、電力が安定的に供給されていること。また、受変電設備の法定点検や工事等の際には、人事・給与システム管理室における運用サービス業務を停止せずに実施できること。

- ① 電力会社より特別高圧ループ受電方式、マルチスポット方式又は本線・予備線方式により複数系統で受電し、冗長化対策が講じられていること。また、供給ルート切り替え時にも瞬断無く人事・給与システム管理室に必要な電力が供給されること。
- ② 非常用自家発電設備を持ち、停電時においても人事・給与システム管理室の運用に必要な電力が供給されること。また、非常用自家発電設備は、停電時に24時間以上の継続運転が保証されていること及び自家発電設備からの電力供給が開始されるまでの間、瞬断無く人事・給与システム管理室に必要な電力が供給されること。
- ③ 無停電電源装置（UPS）を持ち、停電時においても瞬断無く人事・給与システム管理室の24時間以上の継続運用に必要な電力が供給されること。

イ 人事・給与システム管理室

人事・給与システム管理室は、人事・給与システムの関係者以外の者が立ち入れないように、専用の部屋を用意すること。ただし、人事・給与システムの安全性を確保するために、同室内で管理する他システム名、入室する関係者、データ漏洩防止等の対策について、人事院専任部門に提示し了解を得た場合には、他のシステム運用業務と共有の管理室とすることができる。

人事・給与システム管理室に関する要件は、以下の通りである。

- (ア) 運用・監視要員が作業を行える（シフト交代時の申し送り実施時等を含む。）十分なスペースを有すること。また、室内で他の運用関連サプライヤが数名程度作業を行えるよう、考慮されていること。
- (イ) 専用の運用管理端末としてノートPC（15.6型を予定）十数台が設置可能な什器類等を用意すること。なお、運用管理端末については、人事院専任部門が用意する。
- (ウ) インターネット接続用端末を、必要台数分用意すること。
- (エ) 運用管理端末、及び擬似・運用管理環境の機器へウイルス定義ファイルを適用するため、ウイルス対策ソフトウェア（TrendMicro Deep security）の定義ファイルのダウンロードに必要な機器（サーバまたはPC）を用意すること。

(オ) 電源配線及び機器間の配線について、床下に配線できるような設備（フリーアクセス床等）を使用していること。

(カ) 専用の通信回線 2 回線及び電話回線 3 回線以上を運用開始日までに用意すること。

専用の通信回線 2 回線に関する要件は、以下のとおりである。

- ① 人事院と結ぶ専用の通信回線（運用管理ネットワーク）の要件
 - ・通信回線は、セキュリティが確保された IP・VPN であること。
 - ・最低帯域保証速度が 10Mbps 以上のベストエフォート型であること。
 - ・稼働率が、「99.999%以上」であること。
 - ・通信回線は、冗長化されていること。
 - ・人事院庁舎内に設置する通信回線機器等は、人事院専任部門の指定する箇所へ設置・導入すること。設置に必要な電源コンセントは人事院専任部門が用意する。
- ② メール等専用のインターネット回線の要件
 - ・受託者と人事院間の独自に接続するネットワークと接続しない独立したインターネット接続回線であること。
 - ・迅速にメール等の利用が可能な通信速度及び通信品質を持つ回線であること。
 - ・この回線ルートの情報漏洩防止対策を実施すること。

ウ セキュリティ

(ア) 建物

24時間365日、業務上必要な関係者以外が許可無く立ち入りできないように、建物への入退者の監視・管理が行われていること。

(イ) 人事・給与システム管理室

- ① 入室は、あらかじめ定められた申請者からの事前申請制とし、全ての入室者が明らかにされること。入室申請は24時間365日受付可能なこと。
- ② 入退室の状況の管理には、以下の機能を有すること。
 - ・個人識別機能（暗証番号、個人認証カード、生体認証等）
 - ・アクセスの記録機能（アクセス者、日時、鍵等）
 - ・扉の自動施錠、自動解錠機能
- ③ 入室者が持参する持ち物について、作業に関係のない鞆、書類等の荷物を一時保管することができる施錠可能なロッカーを人事・給与システム管理室外に有していること。
- ④ 入退室者が電子媒体（PC、CD、DVD、メモリカード、USBメモリ等）

を不正に持出・持込しないかをチェックすること。

(5) 業務の管理に関する要領

本調達の受託者は、人事院専任部門承認済の情報セキュリティ対策実施要領に変更が生じた場合、人事院専任部門と協議の上、人事・給与システムの運用サービスを実施する際の情報セキュリティ対策実施要領を修正し、人事院専任部門の承認を受けること。

受託者は、本業務の実施に当たり、次の文書に記載された事項を遵守し、電子政府の推進に関する政府決定等（今後策定されるものも含む。）に従うこと。また、データ保護については、別添3「データ保護・管理要領」を遵守すること。なお、解釈が困難な場合は、人事院専任部門に照会すること。

(ア)「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」

(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
(平成29年5月9日改定))

(イ)「人事院情報セキュリティポリシー」(平成29年3月29日決定)

(ウ)「行政機関の保有する個人情報の適切な管理のための措置に関する指
針」

(平成16年9月14日総管情第84号(平成29年5月26日総管情第130
号改定))

(エ)「特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン(行政機関等・地
方公共団体等編)」(平成26年12月18日個人情報保護委員会(平成29
年5月30日最終改定))

情報セキュリティ対策実施要領の具体的な内容は、以下に示すとおりとする。

- ・管理目的
- ・管理対象
- ・管理体制(管理責任者、管理担当者、運用責任者、運用担当者)
- ・責任者・担当者の責務と役割
- ・情報セキュリティ対策(物理的対策、技術的対策、人的対策)
- ・特定個人情報の取扱い

(6) 想定業務量

運用サービス業務における各作業の作業頻度と対象環境については、別添6「運用サービス担当業者の主な作業項目、頻度と対策環境」を参照のこと。なお、各作業の頻度が想定回数を超える場合には、人事院専任部門と協議すること。

6. 業務の実施に当たっての遵守事項

(1) 機密保持、資料の取扱い

- ・ 人事院専任部門は、本調達の受託者が本仕様書に基づく業務を履行する上で必要な関連資料を随時貸与する。ただし、貸与された資料は指定された期日までに人事院専任部門に返還しなければならない。また、受託者は、貸与された資料を本仕様書に基づく業務の目的以外に使用してはならない。
- ・ 本業務において知り得た情報は、本業務の目的以外に利用しないこと。また、本業務における資料や人事院専任部門及び各府省等からの貸与物等に関して情報の漏えいが起こらないよう保管するとともに、本業務の終了時には、責任を持って返還すること。
- ・ 受託者の責に起因する情報セキュリティインシデントが発生するなどの万一の事故があった場合に直ちに人事院専任部門に報告すること。これにより損害が発生した場合には損害に対する賠償等の責任を受託者が負うものとする。

(2) 遵守する法令等

当該調達案件の業務遂行に当たっては、民法、刑法、行政機関の保有する個人情報保護に関する法律、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律、その他関連する諸法律、規則等を遵守し履行すること。

7. 成果物の取扱いに関する事項

(1) 知的財産権の帰属

本調達の受託者は、本契約履行過程で生じた納入成果物に関し、著作権法第21条、第26条の3、第27条及び第28条に定める権利を含む全ての著作権を人事院に譲渡し、人事院はこれを独占的に使用するものとする。なお、受託者は、一切の著作者人格権を行使しないこととし、また、第三者をして行使させないものとする。

納入成果物に第三者が権利を有する著作物が含まれている場合は、人事院専任部門が特に使用を指示した場合を除き、受託者は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に係る一切の手続きを行うこと。この場合、当該契約等の内容について、事前に人事院専任部門の了承を得ること。

本仕様書に基づく業務に関し、第三者との間で著作権に係る権利侵害の紛争等が生じた場合、当該紛争等の原因が専ら人事院専任部門の責に帰する場合を除き、受託者は自らの責任と負担について一切の処理をすること。なお、人事院専任部門は紛争等の事実を知ったとき、速やかに受託者に通知することとする。

(2) 瑕疵担保責任

- ア 本調達を受託者は、納入する全ての成果物について瑕疵担保責任を負うものとし、瑕疵担保期間は、検収日から1年間とする。
- イ 当該成果物に瑕疵があった場合は、本調達を受託者の負担と責任において、以下のとおり対応し、是正するものとする。
- ・人事・給与システムのうち、ソフトウェア等のカスタマイズ部分の瑕疵については、修正・対処を行うと同時に、関連するドキュメントを修正の上、速やかに提出する。

(3) 検収

- ・本調達を受託者は、成果物等について、納品期日までに人事院専任部門に内容の説明を実施して検収を受けること。
- ・検収の実施に当たり、人事院専任部門より必要とする資料の提出が求められた場合には、受託者はそれに応じること。
- ・検収の結果、成果物等に不備又は誤り等が見つかった場合には、直ちに必要な修正、改修、交換等を行い、変更点について人事院専任部門に説明を行った上で、指定された日時までに再度納品すること。

8. 受託参加資格に関する事項

(1) 受託参加資格

- ・予算決算及び会計令第70条の規定に該当しない者であること。なお、未成人、被保佐人又は被補助人であって、契約締結のために必要な同意を得ている者は、同条中、特別の理由がある場合に該当する。
- ・公告日において平成28・29・30年度全省庁統一資格の「役務の提供等」の「A」の等級に格付けされ、競争参加資格を有する者であること。

(2) 公的な資格や認証等の取得

本調達業務を実施する組織又はサービスを適用範囲に含む次の認証を取得していること。

- ・「ISO/IEC 27001:2013」認証又は情報セキュリティマネジメントシステム(ISMS)認証
- ・「ISO 9001」又は「JIS Q 9001:2008」認証

(3) 受託実績

過去5年以内に、本業務と同種の業務、あるいは類似業務について、直接、請負、実施した実績を有すること。

(4) 調達案件間の受託制限

ア 人事院 CIO 補佐官及びその支援スタッフ等の属する事業者に対する受託制限

人事院 CIO 補佐官及びその支援スタッフ等（常時勤務を要しない官職を占める職員、「一般職の任期付職員の採用及び給与の特例に関する法律」（平成 12 年 11 月 27 日法律第 125 号）に規定する任期付職員及び「国と民間企業との間の人事交流に関する法律」（平成 11 年 12 月 22 日法律 224 号）に基づき交流採用された職員は除く。）が現に属する又は過去 2 年間に属していた事業者及びこの事業者の「財務諸表等の用語、様式及び作成方法に関する規則」（昭和 38 年大蔵省令第 59 号）第 8 条に規定する親会社及び子会社、同一の親会社を持つ会社並びに緊密な利害関係を有する事業者は、本調達仕様書に基づく受託者となることはできない。

イ 人事・給与システムに係るプロジェクト管理支援業務を受託した事業者に対する受託制限

プロジェクト管理支援業務事業者及びこの事業者の「財務諸表等の用語、様式及び作成方法に関する規則」（昭和 38 年大蔵省令第 59 号）第 8 条に規定する親会社及び子会社、同一の親会社をもつ会社並びに緊密な利害関係を有する事業者は、本調達仕様書に基づく受託者となることはできない。

(5) 事前資料閲覧

受託参加者は、応札前に必ず、人事院専任部門が指示する場所において、事前に連絡を行った上で人事院専任部門が提示する資料を閲覧し、本件業務の詳細を十分に理解すること。事前閲覧資料に当たっては、「別添 5 閲覧可能資料一覧」の 6 頁の「アプリケーション保守マニュアル」及び「運用サービス業務」の内容を確認し、資料閲覧を行ったことを示す誓約書を提出すること。

9. 再委託に関する事項

(1) 再委託の制限及び再委託を認める場合の条件

本調達の受託者は、業務の全部を第三者に再委託することはできない。業務の一部を再委託する場合は、事前に再委託する業務、再委託先等を人事院に書面で提出し、承認を受けること。

業務の一部を委託する際の条件は、以下のとおり。

- ・本調達の受託者は、業務を一括して再委託してはならない。
- ・本調達の受託者における責任者を再委託先事業者の社員や契約社員とすることはできない。
- ・本調達の受託者は再委託先の行為について一切の責任を負うものとする。
- ・再委託先における情報セキュリティの確保については本調達の受託者の責任

とする。

また、本調達の受託者は、機密保持、知的財産権等に関して本仕様書が定める本調達の受託者の債務を再委託先業者も負うよう、必要な処置を実施し、人事院に書面で提出し、承認を受けること。なお、第三者に再委託する場合であっても、その最終的な責任を本調達の受託者が負うこと。

(2) 承認手続

- ・本業務の実施の一部を合理的な理由及び必要性により再委託する場合には、あらかじめ再委託の相手方の商号又は名称及び住所並びに再委託を行う業務の範囲、再委託の必要性及び契約金額等について記載した別添の再委託承認申請書を人事院に提出し、あらかじめ承認を受けること。
- ・前項による再委託の相手方の変更等を行う必要が生じた場合も、前項と同様に再委託に関する書面を人事院に提出し、承認を受けること。
- ・再委託の相手方が更に委託を行うなど複数の段階で再委託が行われる場合（以下「再々委託」という。）には、当該再々委託の相手方の商号又は名称及び住所並びに再々委託を行う業務の範囲を書面で人事院専任部門に報告すること。

(3) 再委託先の契約違反等

再委託（再々委託を含む。以下この項において同じ。）先において、本調達仕様書に定める事項に関する義務違反又は義務を怠った場合には、本調達の受託者が一切の責任を負うとともに、人事院専任部門は、当該再委託先への再委託の中止を請求することができる。

10. その他の特記事項

(1) 契約変更

本業務の実施によって、契約締結時に想定した業務量あるいは合意したサービスレベル等が著しく変動した場合には、受託者と人事院専任部門は協議の上、契約の変更を可能とする。

(2) 本仕様書の解釈等

本仕様書の内容及び解釈について疑義が生じた場合は、人事院専任部門に確認すること。

また、本仕様書に記載のない事項に係る業務が生じた場合には、本調達の受託者及び人事院専任部門は双方協議の上、対応を決定するものとする。

(3) 監査等への協力

受託者は、人事・給与システムについて、監査等が行われる場合は、人事院専

任部門の指示の下に、運用サービス業務として管理している情報を整理して維持すること。受託者は、監査等の実施に協力すること。

(4) システム改修時の仕様の確認

人事・給与システムについては、随時、システムの改修を実施しており、本調達の作業中においても、改修に関する設計・開発が実施されることとなるため、受託者は、人事院専任部門と調整を図りつつ、作業に必要となる資料等の確認を実施し、作業を円滑に実施すること。

(5) 作業に対する監査

人事院専任部門は、必要に応じて、受託者の作業が適切に実施・管理されているか、監査を実施するので留意すること。

11. 問合せ先

本仕様に関する問合せ先は、以下のとおりとする。

人事院事務総局電子化推進室

〒100-8913 東京都千代田区霞が関 1-2-3

TEL 03-3581-5311（代表） FAX 03-3581-5050

E-Mail jinkyu-adm@jinji.go.jp

12. 妥当性証明

以 上