間接業務システム及び
業務処理要領確認システム(MACS)
運用管理業務

調達仕様書

令　和　７　年　６　月
日　本　年　金　機　構
シ　ス　テ　ム　運　用　部

本紙余白

目　次

≪別紙≫

別紙 1:要件定義書
別紙 2:システム全体図
別紙 3:ハードウェア構成一覧
別紙 4:ソフトウェア構成一覧
別紙 5:関連事業者との役割分担表
別紙 6:運用管理業務のサービス評価項目一覧
別紙 7:成果物一覧
別紙 8:実績作業回数(令和 6 年度)
別紙 9:資料閲覧申請書兼秘密保持誓約書
別紙 10:守秘義務に関する誓約書
別紙 11:法令及び契約内容の遵守状況に関する報告書
別紙 12:業務の受託実績申立書
別紙 13:クリーニング作業完了報告書

本紙余白

第1章　調達案件の概要に関する事項

1.1　調達案件名

間接業務システム及び業務処理要領確認システム(MACS)運用管理業務　一式

1.2　調達の背景

日本年金機構(以下「機構」という。)の間接業務システムは令和元年 5 月 7 日から再構築し稼働しているシステムで、機構職員の人事・労務・給与・財務等管理業務に関する事務処理を WEB 上で行うシステムである。

また、業務処理要領確認システム(以下「MACS」という。)は、平成 30 年 9 月から稼働しているシステムで、機構職員向けに業務処理要領等のマニュアルを一元的に管理し、検索、閲覧、印刷を WEB 上で行うシステムである。

間接業務システムと MACS(以下「本システム」という。)の運用管理業務は、令和 6 年 1 月 4 日から「日本年金機構間接業務システム及び業務処理要領確認システム(MACS)運用管理業務」として委託してきたものだが、現在の契約は令和 8 年 1 月 4 日をもって終期を迎えることから、令和 8 年 1 月 5 日以降の運用管理業務を調達(以下「本調達」という。)するものである。

なお、本システムは高井戸の仮想基盤上で稼働している。仮想基盤の運用管理は仮想化基盤運用管理事業者が行い、本受託者はゲスト OS より上位層(テナント)の運用管理を行う。具体的なイメージは「別紙 1:要件定義書 図 2.5-2 現行運用管理業務受託者の役務範囲イメージ」を参照のこと。

1.3　目的及び期待する効果

本調達では、本システムの運用管理業務を常に正確かつ適切な運用を行うことを実現し、問題対応やトラブル検出等の迅速な対応によりシステムの安定稼働を目的として、調達するものである。

1.4　用語の定義

本書で用いる用語の定義を「表 1.4-1 用語の定義」に示す。

表 1.4-1 用語の定義

項番	用語	説明
1	機構	国民年金及び厚生年金保険の運営業務を担当している日本年金機構。
2	機構本部	機構の本部。高井戸本部、三鷹本部等の拠点を持つ。
3	年金事務所	全国に設置されている年金業務を担う拠点。 各年金事務所には、住所を基準とした担当エリアが設定されている。
4	事務センター	年金事務所が所管する業務の一部を集約して実施するために、設置されている拠点。
5	コールセンター	全国の被保険者及び年金受給者からの電話による各種問合せに対する対応業務を集中的に行う拠点。
6	年金相談センター	お客様と対面により年金相談を行う拠点。
7	中央年金センター	年金給付関係業務、年金記録関係業務の中核を担う拠点。
8	障害年金センター	障害年金審査業務の一元的な執行を行う拠点。
9	社会保険オンラインシステム	「年金給付システム」、「記録管理システム」及び「基礎年金番号管理システム」の 3 つのサブシステムにより構成されるシステム。機構本部に設置された基幹システムと全国の年金事務所等に設置された専用端末機を専用ネットワークで結び運用している。

項番	用語	説明
10	年金給付システム	年金受給権の審査、年金額の計算、年金の支払い、受給記録の管理等を行うシステム。
11	記録管理システム	被保険者の各年金制度への加入・脱退情報、保険料納付状況を長期間にわたって管理するほか、事業所情報の管理を、年金事務所等に設置された専用端末機を用いて行うシステム。
12	基礎年金番号管理システム	基礎年金番号の払出し、重複払出しのチェック及び適用勧奨のための情報管理を実施するシステム。
13	共通基盤システム	人事異動情報システムやウイルス対策等システム基盤の共通化と情報セキュリティ強化を実現し、機構職員が利用するシステムを横断的に支える基盤システム。
14	統合ネットワーク	厚生労働省内の各組織が共通して利用する回線等のネットワーク設備。
15	本部ネットワーク	高井戸、三鷹、遠隔地センタにおける、統合ネットワークと各システム及び各端末を接続するためのネットワーク設備。
16	WM	年金事務所の窓口等に設置される社会保険オンラインシステム機能を実行する操作端末。Window Machine の略称。
17	WM(給付用)	機構本部に設置され、年金給付システムの機能を実行する操作端末。
18	年金業務システム	記録管理システム及び基礎年金番号管理システムに代わるものとして、新たに構築しているシステム。
19	SLCP-JCF2013	ソフトウェアを中心としたシステムの開発及び取引のための共通フレームワーク体系(2013 年版)のこと。
20	定常	運用スケジュールに基づき定常的に行う作業。
21	非定常	定常以外に行う随時に発生する作業。
22	日次	定常・非定常運用における作業単位。毎日実施される作業。
23	週次	定常・非定常運用における作業単位。毎週 1 回実施される作業。
24	月次	定常・非定常運用における作業単位。毎月 1 回実施される作業。
25	年次	定常・非定常運用における作業単位。毎年 1 回実施される作業。
26	随時	定常・非定常運用における作業単位。日次、週次、月次、年次の作業単位以外に行われる作業。(例:3 か月に 1 回、発生時)
27	オンラインサービス時間	オンラインが稼働している時間。
28	平日	行政機関の休日に関する法律第一条にて定められた行政機関の休日以外の日。
29	休日	行政機関の休日に関する法律第一条にて定められた行政機関の休日。
30	特定日	「年金の日」として国民からの相談等を受付ける日(年 1 回を想定)。
31	情報システム台帳	情報システムの運用において、開発規模の管理、ハードウェアの管理、ソフトウェア製品の管理等の管理項目を記載した台帳。
32	要保護情報	機構事務で取り扱う情報(書面を含む)のうち、「情報の格付」が記載されている情報。
33	0 報	障害発生時に発行する最初のシステム障害報告書のこと。事象検知後速やかに「事象」、「判明契機」、「影響」等、わかる範囲の情報を報告する。
34	情報セキュリティ対策実施手順書群	以下に示す情報セキュリティに関する手順書一式。 ・情報セキュリティインシデント対応手順書 ・業務委託及び機器等の購入における情報セキュリティ対策実施手順書 ・クラウドサービスの利用における情報セキュリティ対策実施手順書 ・情報取扱手順書 ・例外措置手順書 ・その他、当該業務の実施に当たり、セキュリティ対策を記載した手順書やマニュアル等(「ソフトウェア情報等の管理及び報告手順書」、「脆弱性対策計画(セキュリティパッチ適用)の実施手順書」等)
35	BO 室	運用管理事業者向けに提供する機構本部(高井戸)構内の作業場所。 BO は「バックオフィス」の略で、間接業務システムを指す。

1.5 関連事業者の一覧

本調達受託者は、「表 1.5-1 関連事業者一覧」に示す関連事業者と連携する必要がある。

なお、機構、本調達受託者及び関連事業者の役務分担を「別紙 5:関連事業者との役割分担表」に示す。

表 1.5-1 関連事業者一覧

項番	名称	説明	管理システム
1	機構	全体調整を行う。	
2	運用管理事業者(本調達受託者)	本調達対象システムの運用管理サービス等業務等を行う。	・間接業務システム ・MACS
3	現行運用管理事業者	現行の間接業務システム及び MACS の運用・保守業務を行う。	・間接業務システム ・MACS
4	次期運用管理事業者	間接業務システム及び MACS の次の運用管理事業者。(別途調達予定)	・間接業務システム ・MACS
5	アプリケーション保守等事業者(間接業務システム)	間接業務システムに関するアプリケーション保守等を行う。	・間接業務システム
6	アプリケーション保守等事業者(MACS)	MACS に関するアプリケーション保守等を行う。	・MACS
7	ハードウェア納入及び保守事業者 (間接業務システム)	間接業務システムで使用する基盤環境の構築に係る役務、ハードウェア、市販ソフトウェアの保守業務等を行う。	・間接業務システム
8	ハードウェア購入及び保守事業者 (MACS)	MACS で使用する基盤環境の構築に係る役務、ハードウェア、市販ソフトウェアの保守業務等を行う。	・MACS
9	印刷物用校正ソフトウェア等の購入及び保守事業者	MACS の構成の一つである印刷物用校正ソフトウェアに関するソフトウェア保守及びハードウェアの保守業務等を行う。	・MACS
10	年金給付システム周辺サーバ等の統合運用管理事業者 (仮想化基盤運用管理事業者)	管理システムに記載の各システムの運用管理を行う。	・年金給付周辺サーバ ・年金情報総合管理・照合システム(紙台帳検索システム) ・源泉徴収サブシステム ・お客様対応業務システム ・障害年金業務支援システム ・公的年金給付総合情報連携システム ・高井戸仮想基盤
11	端末設備運用管理サービス等事業者	共通基盤システムに関する基盤の運用管理等の業務を行う。また、機構本部ネットワーク設備の環境構築及び保守業務を行う。	・共通基盤 ・本部ネットワーク

1.6 業務・情報システムの概要

1.6.1 業務の概要

間接業務システムは、機構の人事・給与、労務及び財務会計の内部業務を行うためのシステムであり、「表 1.6.1-1 間接業務システムの主要業務と関連部署」に示す業務を行う。

また、MACS は、機構職員が業務を行うに当たり参照する業務マニュアルの提供、管理及び、印刷物の校正を行うためのシステムであり、「表 1.6.1-2MACS の主要業務と関連部署」に示す業務を行う。

なお、間接業務システム及び MACS においては、機構の本来業務である年金保険料の収納及び年金の支払いに関する入出金等の業務は行っていない。

関連部署は、組織変更にともない変更になる可能性があるため留意すること。

表 1.6.1-1 間接業務システムの主要業務と関連部署

項番	主要業務		関連部署
1	人事管理	人事管理・意向調査	人事管理グループ
2		人事管理・評価	人事第 1～5 グループ
3		採用	採用グループ
4	労務管理	勤務管理	労務管理グループ
5		給与管理、庶務手続	給与グループ
6	財務	予算管理	予算グループ
7		決裁業務	決算グループ
8		出納業務	出納グループ
9		資産管理	管財グループ
10	調達	調達管理	調達管理グループ

表 1.6.1-2MACS の主要業務と関連部署

項番	主要業務	関連部署
1	コンテンツ管理(業務マニュアル)	業務品質管理グループ
2	コンテンツ改訂作業	業務品質管理グループ
3		国際事業グループ
4		記録問題対策グループ
5		給付事業推進グループ
6		番号制度グループ
7		厚生年金保険適用・調査グループ
8		厚生年金保険徴収グループ
9		国民年金適用グループ
10		国民年金収納グループ
11	利用拠点からの照会・確認	事業推進統括部　拠点照会統括グループ

1.6.2　情報システムの概要

本システムの概要は「別紙 1:要件定義書 3.1 機能に関する事項」を参照のこと。また、本システムと他システムとの業務の関連を「図 1.6.2-1 間接業務システム業務関連図」及び「図 1.6.2-2MACS 業務関連図」に示す。

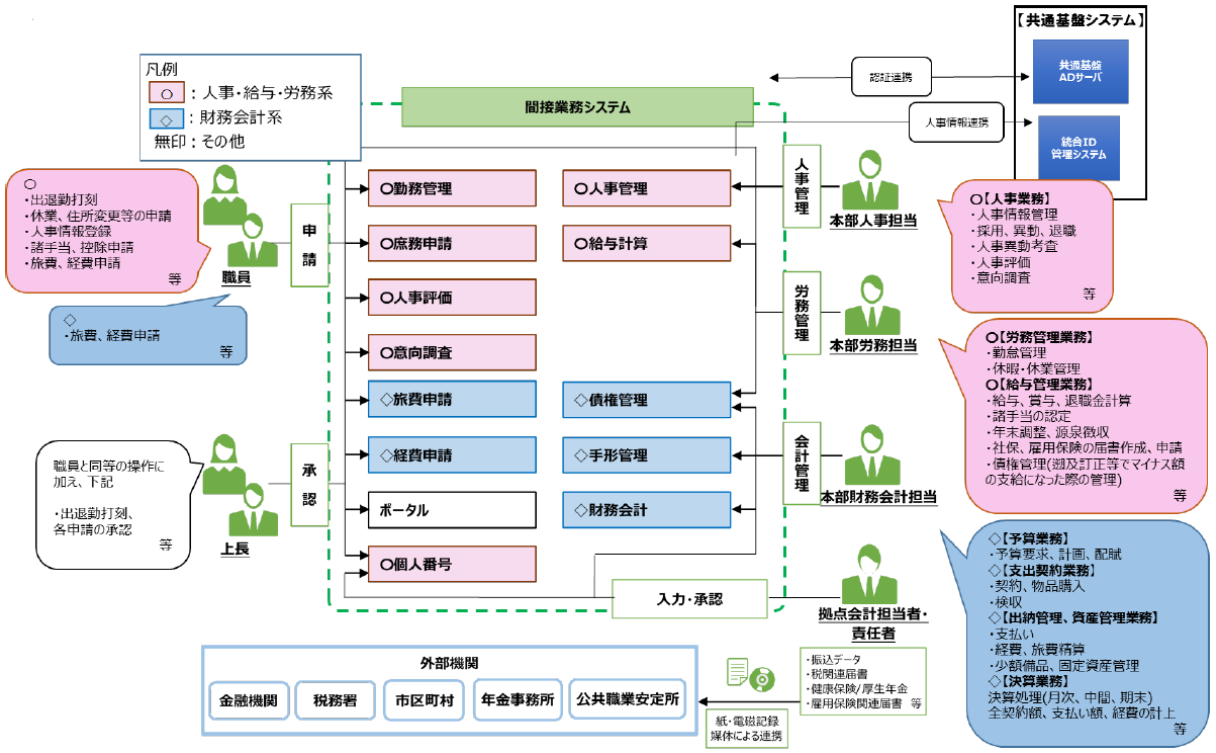


図 1.6.2-1 間接業務システム業務関連図

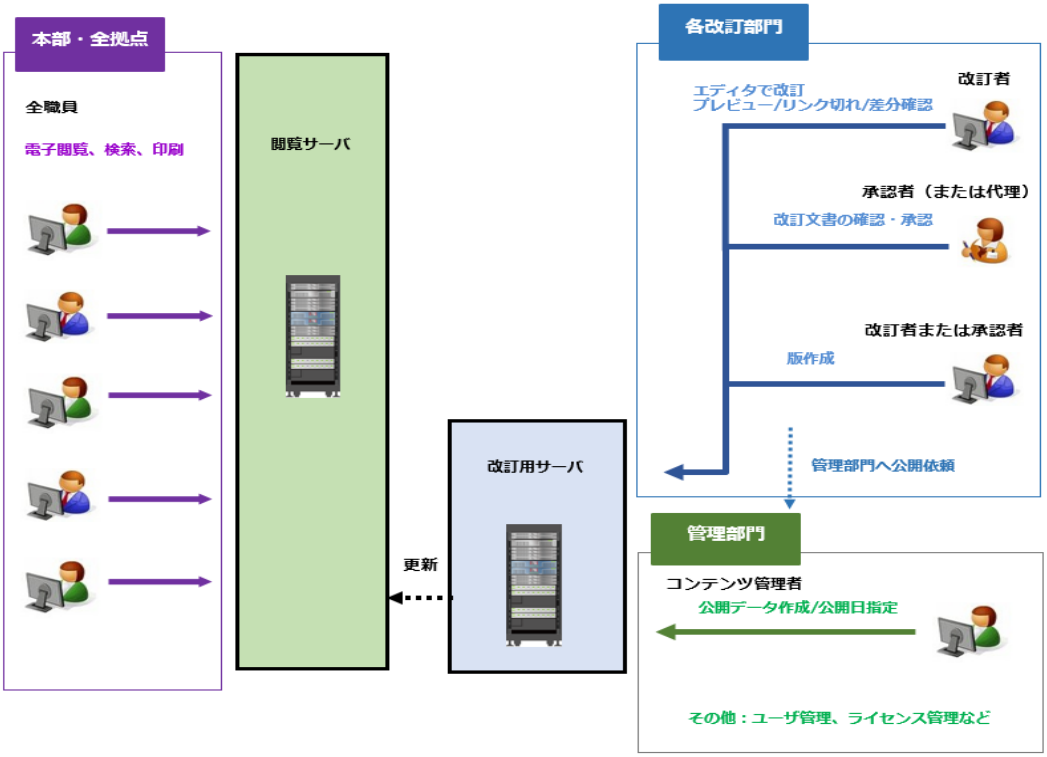


図 1.6.2-2MACS 業務関連図

1.7 契約期間等

(1) 契約期間

契約締結日から令和 12 年 1 月 18 日までとする。

(2) 支払対象期間

準備期間を除く令和 8 年 1 月分から令和 12 年 1 月分までとする。

(3) 支払方法等

支払方法等は契約書において定める。対価の支払いは、毎月の稼働報告書(※)の検査に合格した後に提出される請求に基づき行う。なお、各月の支払額については、原則として契約金額を業務委託月数で按分して算出した金額とするが、契約時に協議することとする。

※稼働報告書の記載項目については、「別紙 1:要件定義書 5.3.6 稼働状況管理」を参照のこと。

1.8 作業スケジュール

契約締結日から令和 8 年 1 月 4 日までは準備期間とし、本調達による業務等を開始するまでの準備をこの期間内で済ませておくこと。

なお、受託業務における作業期間は、「表 1.8-1 作業の実施期間」のとおりである。

表 1.8-1 作業の実施期間

項番	作業内容	実施期間
1	業務開始までの準備作業	契約締結日～令和 8 年 1 月 4 日
2	運用管理業務	令和 8 年 1 月 5 日～令和 12 年 1 月 3 日
3	完了報告	令和 12 年 1 月 4 日～令和 12 年 1 月 18 日

1.9 留意事項

(1) サービスレベルに関する規定

サービスレベル項目のうち、「別紙 6: 運用管理業務のサービス評価項目一覧」にて評価対象とした項目について、達成状況に応じた支払い条件を設ける。詳細については、「別紙 1:要件定義書 5.6.9 サービスレベル管理」を参照のこと。

(2) その他留意事項

契約締結日以降に業務の追加、削除、増加及び減少が発生した場合、本調達受託者は機構と協議の上、契約の変更又は追加に応じること。また、本仕様書に記載する内容の他、運用保守マニュアルに記載されている内容についても把握し、遵守すること。

1.10 担当部署・連絡先

本仕様書に関する問合せ先は以下のとおり。

〒168-8505 東京都杉並区高井戸西 3-5-24

日本年金機構 システム運用部 年金給付システム運用グループ

(担当:山下 和彦、高崎 将寛)

電話: 03(5344)1100(代表) (内線)3371

第2章　当該調達及び関連調達に関する事項

2.1　当該調達及び関連調達に関する事項

本調達案件及びこれと関連する調達案件の調達単位、調達の方式、実施時期を「表 2.1-1 関連する調達案件」に示す。

表 2.1-1 関連する調達案件

	調達案件名	調達方式	実施時期及び契約期間
1	間接業務システム及び MACS 運用管理業務(本調達受託者)	一般競争入札(予定)	契約締結日 ： 令和 7 年 10 月(予定) 契約期間 ： 令和 7 年 10 月～令和 12 年 1 月(予定) 履行期間 ： 令和 8 年 1 月～令和 12 年 1 月(予定)
2	間接業務システムの更改に係る設計・開発業務、アプリケーションプログラム及びソフトウェア製品保守業務	随意契約	契約期間 ： 令和 4 年 12 月～令和 11 年 1 月
3	日本年金機構間接業務システムサーバ設備等のリース及び保守業務等	一般競争入札	契約期間 ： 令和 5 年 4 月～令和 12 年 2 月
4	業務処理要領確認システム(MACS)のアプリケーションプログラム開発、保守及びソフトウェア製品保守業務	一般競争入札	契約期間 ： 令和 4 年 8 月～令和 10 年 12 月
5	業務処理要領確認システム(MACS)サーバ設備等の購入及び保守業務	一般競争入札	契約期間 ： 令和 5 年 7 月～令和 11 年 1 月
6	年金給付システム周辺サーバ等の統合運用管理業務	随意契約	契約期間 ： 令和 7 年 5 月～令和 11 年 1 月
7	日本年金機構端末設備運用管理サービス等業務	随意契約	契約期間 ： 令和 8 年 3 月まで
8	印刷物用校正サーバに係る市販ソフトウェア等の購入及び保守業務等	一般競争入札	契約期間 ： 令和 5 年 11 月～令和 11 年 1 月

本調達範囲

第3章　満たすべき要件に関する事項

本調達の実施に当たっては、「別紙 1:要件定義書」の各要件を満たすこと。

第4章　作業の実施内容に関する事項

4.1　作業の内容

受託業務の概要は以下のとおりである。なお、各業務の詳細については、「別紙 1:要件定義書」を参照すること。

4.1.1　中長期運用・保守作業計画の策定支援

(1)　本調達受託者は、機構が情報システムの構成や、ライフサイクル等の中長期の作業を含む運用計画及び運用実施要領を作成するに当たり、具体的な作業内容や実施サイクル等に関する資料作成の支援を行うこと。

(2)　本調達受託者は、機構が定める方針に基づき、運用実施計画書を作成し、機構の承認を受けること。

4.1.2　業務開始までの準備作業

本調達受託者は、「別紙 1:要件定義書 5.5 業務開始までの準備作業」に示す作業を行うこと。

4.1.3　定常対応

(1)　本調達受託者は、「別紙 1:要件定義書 5.6 運用業務」に示す定常運用業務(システム操作、運用管理・監視、稼働状況監視等)作業を行うこと。具体的な作業は、運用実施計画書に定める内容及び手順に基づいて行うこと。

(2)　本調達受託者は、運用計画書及び運用実施計画書に基づき、月次で稼働報告書を取りまとめること。

4.1.4　障害・情報セキュリティインシデント発生時及び大規模災害等の発災時の対応

(1)　本調達受託者は、情報システムの障害発生時(又は発生が見込まれる時)には、速やかに機構に報告するとともに、その緊急度及び影響度を判断の上、「別紙 1:要件定義書」の運用要件に示す障害発生時運用業務(障害検知、障害発生箇所の切り分け、保守事業者への連絡、復旧確認、報告等)を行うこと。なお、障害には、情報セキュリティインシデントを含めるものとし、被害の程度を把握するため、必要な記録類を事案対応終了時まで保存し、機構の求めに応じて提出すること。具体的な実施内容・手順は機構が定める運用計画書及び運用実施計画書に基づいて行うこと。

(2)　本調達受託者は、情報システムの障害に関して事象の分析(発生原因、影響度、過去の発生実績、再発可能性等)を行い、同様の事象が将来にわたって発生する可能性がある場合には、恒久的な対応策を提案すること。

(3)　本調達受託者は、大規模災害等の発災時には、機構の指示を受けて、(1)及び(2)に準じた対応を行い、情報システムの早期復旧に尽力すること。

4.1.5　情報システムの現況確認

(1)　本調達受託者は、情報システム台帳と情報システムの現況との突合・確認(以下、「現況確認」という。)を行い、現況結果確認報告書を提出すること。

(2)　本調達受託者は、現況確認の結果、情報システム台帳と情報システムの現況との間の差異がみられる

場合は、運用実施計画書に定める変更管理方法に従い、差異を解消すること。

(3) 本調達受託者は、現況確認の結果、ライセンス許諾条件に合致しない状況が認められる場合は、当該条件への適合可否、条件等を調査の上機構に報告すること。

(4) 本調達受託者は、現況確認において、IPA の MyJVN バージョンチェッカを用いる等により、ソフトウェア製品のバージョンを確認し、その結果、サポート切れのソフトウェア製品の使用が明らかとなった場合は、当該製品の更新の可否、更新した場合の影響の有無等を調査の上、機構に報告すること。

(5) 本調達受託者は、(4)における機構への報告後、サポート切れのソフトウェア製品を更新した場合は、改めて機構に報告すること

4.1.6 運用作業の改善提案

本調達受託者は、本契約の終了までに、運用実績を取りまとめるとともに、必要に応じて運用作業に対する改善提案を行うこと。

4.1.7 引継ぎ

本調達受託者は、以下に関する引継作業を行うこと。詳細は、「別紙 1:要件定義書 4.4 引継ぎに関する事項」を参照。

(1) 受託業務開始前に受託業務に関する事項について、現行運用管理事業者から引継ぎを受けること。

- 課題
- リスク引継事項
- 改善提案引継事項
- 案件特性及びシステム特性に伴う個別引継事項 等

(2) 電話番号については、次期運用管理事業者へ同じ電話番号を引き継ぐことができるよう検討し機構へ提案すること。

(3) 機構本部(高井戸)構内の作業場所については、原状回復を行ったうえで機構及び次期運用管理事業者に引渡しを行うこと。原状回復は、機構及び次期運用管理事業者と調整を行い、次期履行期間におけるシステム稼働に影響が出ないように留意すること。

(4) 本調達受託者は、機構が本システムの更改や改修を行う際には、次期の情報システムにおける要件定義支援事業者及び設計・開発事業者等に対し、作業経緯、残存課題等に関する情報やデータの提供及び質疑応答等の協力を行うこと。

4.1.8 情報システム台帳の提出

本調達受託者は、次に掲げる事項について記載した情報システム台帳を必要に応じて更新し、運用実施計画書において定める時期に提出すること。

- 各データの変更管理

  情報システムの運用において、ハードウェアの管理、ソフトウェア製品の管理、回線の管理、外部サービス(約款による外部サービス以外)の管理、施設の管理、公開ドメインの管理、取扱情報の管理、情報セキュリティ要件の管理、指標の管理の各項目について、その内容に変更が生じる作業をした時は、当該変更を行った項目。

4.1.9　完了報告の作成

本調達受託者は、本調達案件の運用管理業務期間満了と同時に、プロジェクト完了報告書を作成し、機構の承認を得ることとする。 プロジェクト完了報告書の詳細は「別紙 1:要件定義書 5.3.6 稼働状況管理 ⑵④プロジェクト完了報告書」 を参照。

4.2　成果物の範囲、納品期日等

4.2.1　成果物

本調達における主な成果物は、「別紙 7:成果物一覧」のとおりである。

「別紙 7:成果物一覧」に示す SLCP-JCF2013(情報処理推進機構(IPA)が定める共通フレーム 2013)のアクティビティについては各成果物の作成工程の目安とし、作成工程の詳細については別途機構及び関連事業者と調整のこと。

4.2.2　納品方法

成果物は、以下の内容を遵守した上で納品すること。

⑴　言語、規格

① 成果物は、全て日本語で作成すること。ただし、日本国においても、英字で表記されることが一般的な文言については、そのまま記載してもかまわないものとする。

② 用字・用語・記述符号の表記については、「公用文作成の考え方(建議)(令和 4 年 1 月 7 日文化審議会)」に準拠すること。

③ 情報処理に関する用語の表記については、原則、日本産業規格(JIS)の規定に準拠すること。

④ 可能な限り平易な言葉で記述し、やむを得ず専門用語を用いる場合においては、「用語一覧表」等を別途設けて当該用語の解説を記載すること。

⑤ 文章表現のみでなく、イメージ図、写真、画面キャプチャー等を適宜使用し、これらを適宜参照することにより他の事業者においても作業実施が可能となるよう、簡明な内容とすること。

⑥ 他の成果物の内容を引用する場合には、引用元となった成果物及びその箇所を明示すること。

⑦ 成果物の表紙に、本調達受託者の統括責任者、品質管理責任者の確認印の欄を設けて、押印すること。

⑧ 機構によるレビューを受け、承認を得たものであること。

⑵　納品形態

① 成果物は紙媒体又は電磁的記録媒体(CD-R 等や機構が用意するセキュア USB)により作成し、原則として電子ファイルで納品すること。ただし、機構からの求めがある場合は、紙媒体での納品に応じること。また、テスト結果等であって電子ファイルにて納品できないものについては、機構は協議に応じるものとする。

② 紙媒体での納品を求める場合の、用紙のサイズは原則として日本産業規格 A 列 4 番とするが、必要に応じて日本産業規格 A 列 3 番を使用すること。

③ 電子ファイルによる納品について、ファイルは Office Open XLM の docx 拡張子、xlsx 拡張子又は pptx 拡張子のファイル形式で作成すること。ただし、左記ファイル形式で納品が困難な場合は、機構と事前に協議の上、PDF のファイル 形式で作成すること。ただし、機構が他の形式による提出を求める場合は、協議の上、これに応じること。なお、本調達受託者側で他の形式を用いて提出したいファイルがある場合は、協議に応じるものとする。また、1 つの成果物においてファイル形式が異なる資料が

混在する場合は、一括にて閲覧・印刷が可能となるよう結合 PDF を作成すること。

④ 納品後、機構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。

⑤ 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。

⑥ 電子ファイル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等して、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。なお、対策ソフトウェアに関する情報(対策ソフトウェア名称、定義パターンバージョン、確認年月日)を記載したラベルを貼り付けること。

⑦ 成果物の特殊なソフトウェアを用いて作成した文書等であって、Word 等によって閲覧及び編集ができないものがある場合は、機構は納品の形式について協議に応じるものとする。

(3) その他

① 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、機構の承認を得ること。

② 納品した成果物に修正等を行う必要が生じた場合には、紙媒体については更新履歴と修正ページを、電子ファイルについては修正後の全編を、速やかに機構に提出すること。

③ 主体認証情報(「ログインのためのパスワード」)の管理主体は利用者(機構)が主体的に管理することとし、システム ID については、本調達受託者が管理するものとする。

④ 特権 ID 一覧を納品成果物に加えること。なお、当該一覧には、システム名、機器種別、機器名称、ホスト名、製品名、ユーザ名、ユーザ用途、特権 ID 等、運用上必要となる情報を記載すること。

⑤ 本調達における納品対象の機器等に標準で添付されるマニュアル及びメディア媒体等については、「4.2.3 納品場所」に指定する場所に、機器等と併せて納品すること。

4.2.3 納品場所

原則として、成果物は次の場所において引渡しを行うこと。ただし、機構が納品場所を別途指示する場合はこの限りではない。

〒168-8505 東京都杉並区高井戸西 3-5-24

日本年金機構 システム運用部 年金給付システム運用グループ

TEL 03(5344)1100(代表) (内線)3371

第5章　作業の実施体制・方法に関する事項

5.1　作業実施体制

本調達受託者に求める作業実施体制を「図 5.1-1 作業実施体制」に示す。

本調達受託者は、関連事業者が担当する作業への支援、機構及び関連事業者からの問合せ等について速やかに対応すること。

そのために、機構及び関連事業者からの問合せ等に対応するための十分な体制を、合わせて整備すること。また、関連事業者からの問合せについて進捗管理表を作成し機構職員に対し障害発生時等速やかに情報連携できる体制を構築すること。

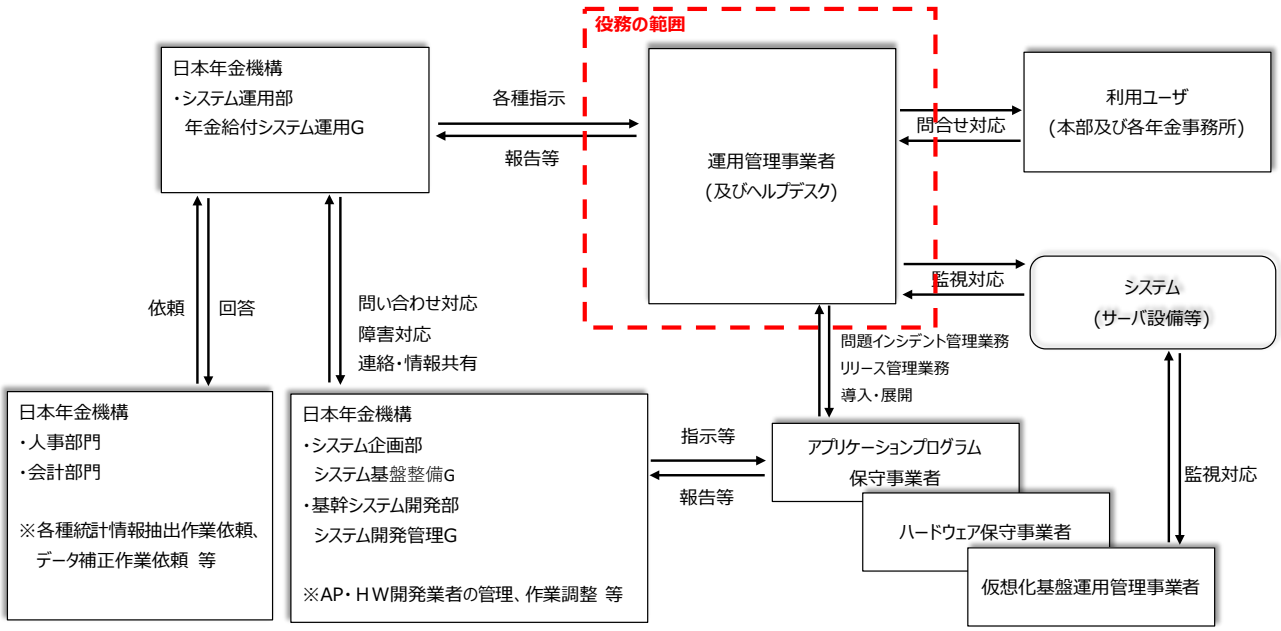


図 5.1-1 作業実施体制

5.2　本調達受託者の体制

本調達受託者に求める体制を「図 5.2-1 本調達受託者体制図」に示す。また、各人の職責を「表 5.2-1 作業体制」に示す。

(1)　受託業務における「表 5.2-1 作業体制」の職責の担当者を具体的に配置した体制表を、業務開始前に機構へ提出すること。なお、受託業務に従事する者は、受託業務に常時専任する必要はないが、機構と連絡が取れる体制を構築すること。

(2)　同一人による職責兼務を認めるが「表 5.2-1 作業体制」にある情報セキュリティ管理責任者は独立的な立場で管理する必要があるため、職責兼務を認めない。

(3)　要員の欠勤及び気象状況等により通常の交通機関が利用できないことで要員に不足が生じる場合に備え、業務に支障をきたさないよう予備の要員を確保すること。

その際は、「5.4 作業要員に求める資格等の要件」を満たすこと。

ただし、天災地変やそれに伴う公共交通機関の乱れ等により対策を講じることが不可能と申立てがあり機構が承認した場合は、本調達受託者の責としないものとする。

予備の要員の確保に代えて、業務に支障をきたさないための対策が存在する場合は、機構にその内容を提案すること。

(4) 休日、平日夜間時における障害等の発生に際して、要員が確保できる体制又は、要員を確保するための連絡体制が確立していること。

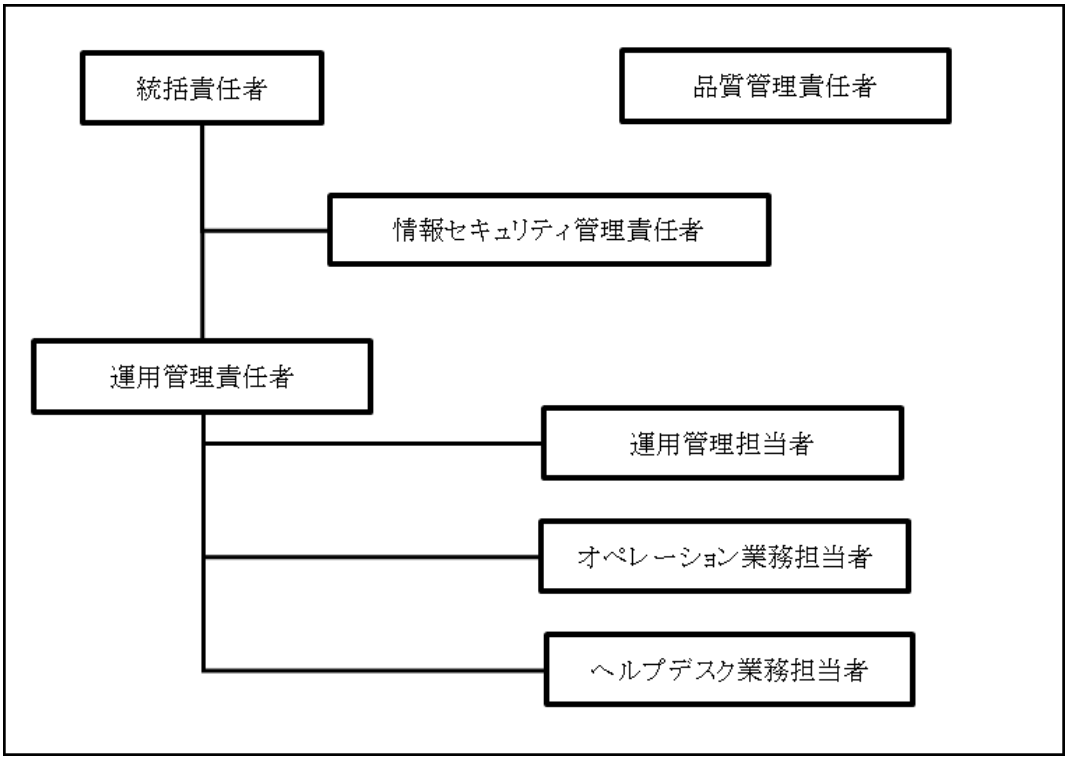


図 5.2-1 本調達受託者体制図

表 5.2-1 作業体制

項番	区分	職責
1	統括責任者	・受託業務に関する最終的な責任を負う。 ・運用・保守局面における総合的なマネジメント、連絡調整、対応・復旧方針等の策定を行い、運用管理全般の責任を負う。
2	品質管理責任者	各担当からの報告を受けて、品質目標値の達成度の検証、品質の分析及び成果物の記録を管理する。
3	情報セキュリティ管理責任者	独立的な立場から、各担当の情報セキュリティの遵守状況を管理する。
4	運用管理責任者	運用・保守局面における総合的なマネジメント、連絡調整、対応・復旧方針等の策定を行い、運用管理全般の責任を負う。
5	運用管理担当者	運用管理責任者の指示により、手順書に基づいた各種作業を実施する。
6	オペレーション業務担当者	運用管理責任者の指示により、手順書に基づいた各種オペレーションを実施する。
7	ヘルプデスク業務担当者	システムの利用方法等についての問合せ対応を行う。 ※間接業務システムのみ対象。

5.3 管理体制

(1) 本事業の実施に当たり、機構の意図しない変更が行われないことを保証する管理が、一貫した品質保証体制の下でなされていること。また、当該品質保証体制が書類等で確認できること。

(2) 本システムに機構の意図しない変更が行われる等の不正が見つかった時(不正が行われていると疑わしい時も含む)に、追跡調査や立入検査等、機構と本調達受託者が連携して原因を調査・排除できる体制を整備していること。また、当該体制が書類等で確認できること。

(3) 当該管理体制を確認する際の参照情報として、資本関係・役員等の情報、委託事業の実施場所、受託業務従事者の所属・専門性(情報セキュリティに係る資格・研修実績等)・実績及び国籍に関する情報の提供を行うこと。なお、国籍に関する情報の確認は、参考資料1「政府機関等のサイバーセキュリティ対策のための統一基準群」の規定により実施するものであり、主に委託事業者に対して外国政府からの影響を受けるおそれが十分排除されていることを確認することを目的とする。

(4) 本調達受託者は、受託業務で知り得た情報を適切に管理するため、次に掲げる体制を確保し、当該体制を確保していること証明するため、担当部署に対し「情報取扱者名簿」(当該業務に従事する者のうち、保護を要する情報を取り扱う可能性のある者の名簿をいう。業務の一部を再委託する場合は再委託先も含む。)、「情報セキュリティを確保するための体制を定めた書面(情報管理体制図、情報管理に関する社内規則等)」(業務の一部を再委託する場合は再委託先も含む。) 及び「業務従事者名簿」(当該業務に従事する者の名簿をいう。)を提出すること。

(確保すべき体制)

- 情報取扱者は、受託業務の遂行のための必要最低限な範囲の者にすること。
- 本調達受託者が受託業務で知り得た情報について、担当部署が承認した場合を除き、本調達受託者の役員等を含め、情報取扱者名簿に記載のある者以外の者に伝達又は漏えいされないことを保証する履行体制を有していること。
- 本調達受託者が受託業務で知り得た情報について、担当部署が承認した場合を除き、本調達受託者の親会社、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本調達受託者に対して指導、監督、業務支援、助言、監査等を行う者を含め、本調達受託者以外の者に伝達又は漏えいされないことを保証する履行体制を有していること。

※「情報取扱者名簿」には、情報管理責任者(受託業務の情報取扱の全てに責任を有する者)、情報取扱管理者(受託業務の進捗管理を行い、保護を要する情報を取り扱う可能性のある者)、その他保護を要する情報を取り扱う可能性のある者について、氏名、住所、生年月日、所属部署、役職等を、業務の一部を再委託する場合は再委託先も含めて、記載すること。なお、情報管理責任者は、情報の取扱いに関して、情報セキュリティが侵害され又はそのおそれがある場合等の非常時における対策を定めるとともに、その内容を従事者に徹底すること。また、情報取扱管理者を指定すること。

※「業務従事者名簿」には、当該業務に従事する者について、氏名、所属部署、役職、学歴、職歴、業務経験、研修実績その他の経歴、専門的知識その他の知見、母語及び外国語能力、国籍等を記載すること。

(5) 本調達受託者は(4)の「情報取扱者名簿」、「情報セキュリティを確保するための体制を定めた書面(情報管理体制図、情報管理に関する社内規定等)」及び「業務従事者名簿」に変更がある場合は、あらか

じめ担当部署に申請を行い、承認を得なければならないこと。

(6) 本調達受託者は、受託業務で知り得た情報について、担当部署が承認した場合を除き、本調達受託者の役員等を含め、情報取扱者以外の者に伝達又は漏えいしてはならないこと。本調達受託者は、受託業務で知り得た情報について、担当部署が承認した場合を除き、本調達受託者の親会社、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受託者に対して指導、監督、業務支援、助言、監査等を行う者を含め、本調達受託者以外の者に伝達又は漏えいしてはならないこと。

(7) 受託業務の実施に当たっては、進捗や作業内容を共有するため、定例会議を毎月 1 回以上開催するものとする。また、定例会議の議事録を作成し、機構の内容確認を受けること。なお、機構が認めた場合は、稼働実績や稼働状況の報告書並びに各種資料や成果物の提出を受けることで定例会議の代わりとすることができるものとする。

(8) 前述(1)～(3)で求める内容や体制(情報セキュリティ管理体制を含む)等に変更等がある場合は、直ちに機構へ連絡し、指示を受けるとともに、定例会議等でその内容を報告すること。

(9) 受託業務の「作業計画書」を作成し、機構に提出すること。提出後、「作業計画書」に変更が生じた場合には、速やかに変更後の「変更作業計画書」を提出すること。

(10) 受託業務の実施に当たっては、各作業工程別に責任者を定めるとともに、調査票等の管理に万全を期さなければならない。また、個人情報の管理に当たっては、管理責任者を定めるとともに、台帳等を設け個人情報の管理状況を記録すること。さらに、受託業務の責任者の職名・氏名、作業の従事人数及び個人情報の管理状況について、あらかじめ書面で機構に提出すること。

(11) 受託業務に従事する者(以下、「要員」という。)の氏名、スキル、主な業務経歴等を記載した要員一覧を作成し、運用実施計画書に含めて機構へ提出すること。

(12) 本調達受託者の都合により要員を変更する場合は、前述(5)に従い事前に機構へ届け出ること。この場合、変更後の要員は、「5.4 作業要員に求める資格等の要件」に示す技能について、変更前と同等以上の技能を有するものとすること。また、要員の変更に伴い業務に支障が生じないよう、引継ぎ及び習熟訓練を確実に行うこと。

(13) 予定されているイベントや運用業務に応じ必要な要員を確保し、報告すること。要員管理についての詳細については「別紙 1:要件定義書 5.3.5 要員管理」にて記載する。

5.4 作業要員に求める資格等の要件

作業要員に求める資格等の要件は以下のとおりとする。また、要件を満たしつつ、統括責任者、運用管理責任者及び運用管理担当者については、日本語をベースとした高いコミュニケーション能力を持つ作業要員を配置すること。

5.4.1 統括責任者

(1) 統括責任者には、連携するシステムごとに異なるステークホルダへの対応、限られた期間内での障害対応等確実な調整能力が求められる。よって、下記①から③の要件の全てを満たす者(①、②の要件を満たすことを明示すること)であって機構が承認した者を配置し、その者に「運用実施計画書」の作

成、要員等必要な体制の確立及び納期・品質の確保に必要なプロジェクト管理を実施させることにより委託業務を円滑に遂行すること。

① 情報処理業務の経験年数が 10 年以上であること。

② 次のいずれかに該当する資格を有するか、又はこれらの試験合格者、資格保有者と同等の能力を有することが経歴等において明らかであること。

- 独立行政法人情報処理推進機構(IPA)のプロジェクトマネージャ資格
- 独立行政法人情報処理推進機構(IPA)の IT サービスマネージャ資格
- プロジェクトマネジメント協会(PMI)の PMP

③ 上記の技能を有することを明示し、機構が承認するものであること。

(2) 統括責任者には原則として、月次報告会に出席することを義務づけるものとする。

(3) 病気等により統括責任者が受託業務を執行できない状況が発生した場合は、機構と協議の上、同等の資格、経験等を有する要員を速やかに配置すること。

5.4.2 統括責任者以外の者

(1) 情報セキュリティ管理を行う責任者(情報セキュリテイ管理責任者)として、下記①～③の要件を満たす者(①、②の要件を満たすことを明示すること)、又はこれらの試験合格者、資格保有者と同等の能力を有することが経歴等において明らかであることを示すことができる者を配置すること。なお、セキュリティ管理責任者は、公正に情報セキュリティ管理ができるよう、当プロジェクト内メンバーとの兼務を不可とする。また、セキュリティ管理責任者の実績、経験年数及び本調達のプロジェクトに参画することを証明する体制図等も提案書に示すこと。

① 次のいずれかに該当する資格を有するか、又はこれらの試験合格者、資格保有者と同等の能力を有することが経歴等において明らかであること。

- CISSP(情報セキュリティプロフェッショナル認定)
- 独立行政法人情報処理推進機構(IPA)の情報セキュリティスペシャリスト
- 独立行政法人情報処理推進機構(IPA)の情報セキュリティアドミニストレータ
- 独立行政法人情報処理推進機構(IPA)のテクニカルエンジニア(情報セキュリティ)
- 独立行政法人情報処理推進機構(IPA)の情報処理安全確保支援士
- CompTIA Security+
- CISM(公認情報セキュリティマネージャー)
- Vmware VCP 資格以上

② 情報セキュリティ管理の経験年数が 5 年以上であること。

③ 上記の技能を有することを明示し、機構が承認するものであること。

(2) 運用管理責任者として下記の経歴を有し、機構が承認した者を配置し従事させること。

① システム運用に係る運用管理責任者として、継続して 1 年以上の経験を有すること。

② 全国規模で利用されるシステムに係る、保守業務及び運用管理業務の経験を合計 5 年間以上有すること。

③ 上記の技能を有することを明示し、機構が承認するものであること。

(3) 運用管理担当者として下記の経歴を有し、機構が承認した者を配置し従事させること。

① Windows Server の運用経験が 3 年以上であること。

② 以下のソフトウェアの運用経験が 1 年以上あること
- Microsoft SQL Server
- Internet Information Services

③ 上記の技能を有することを明示し、機構が承認するものであること。

(4) ヘルプデスク業務担当者として下記の経歴を有し、機構が承認した者を配置し従事させること。
① ヘルプデスク業務における対応経験を有すること。
② 上記の技能を有することを明示し、機構が承認する者であること。

(5) オペレーション業務担当者として下記の経歴を有し、機構が承認した者を配置し従事させること。
① サーバシステムのオペレーション対応経験を有すること。
② 上記の技能を有することを明示し、機構が承認する者であること。

(6) 品質管理責任者として下記の経歴及び能力を有し、機構が承認した者を配置し従事させること。
① 次のいずれかに該当する資格を有するか、又はこれらの試験合格者、資格保有者と同等の能力を有することが経歴等において明らかであること。
- 情報処理の促進に関する法律(昭和 45 年法律第 90 号)に基づき実施される情報処理技術者試験のうちプロジェクトマネージャ試験又はシステムアーキテクト試験の合格者
- 技術士(情報工学部門又は総合技術監理部門(情報工学を選択科目とする者))の資格を有する者
- PMP(Project Management Professional)の認定者。

② プロジェクト管理に関する実務経験を 5 年以上有すること。
③ 品質管理責任者は、機構と日本語による円滑なコミュニケーションが図れること。

5.5 作業場所

受託業務を実施する作業場所について、以下に記載する。

(1) 機構本部(高井戸)構内の作業場所については、マシン室及び構内に設置する運用監視拠点とする。

(2) 機構内で作業を実施するに当たっては、所定の手続きに従って承認を得ること。

(3) 本調達受託者は、オンラインサービス対応時間内に障害対応等により機構が緊急招集した場合は、30 分以内に参集できること。

(4) 受託業務の作業場所等については、以下の要件を満たすことがわかる資料を提出すること。また、必要に応じて機構が現地確認を実施することができるものとする。
- 作業場所及び作業に必要となる設備・機器、備品及び消耗品等は、本調達受託者の責任において用意すること。また、作業場所及び設備・機器については、併せて写真も添付すること。
- 受託業務の作業場所及びデータの保管場所は、日本国内とすること。
- 作業場所及びデータの保管場所における情報漏えいを防ぐため入退室管理等の対策が講じられていること。
- 資料を保管する鍵付きの棚を用意すること。
- 受託業務で使用する機器に対し必要なセキュリティ対策等が講じられていること。

5.5.1 サーバ、媒体作成端末、作業端末及び機構が貸与する端末の使用場所

サーバ、媒体作成端末、作業端末及び機構が貸与する端末を使用する作業は、「マシン室」及び「運用

監視拠点」にて行うものとする。

マシン室に入室する場合には必ず 2 名以上で入室し、媒体等を持ち込む際は事前に所定の申請書を提出すること。

5.5.2　本調達受託者が設置する作業拠点

受託業務を実施するに当たり、本調達受託者が設置する作業拠点は、「別紙 6: 運用管理業務のサービス評価項目一覧」を遵守できる場所に、機構の承認を得た上で本調達受託者の責任において設置すること。

5.5.3　システム監視環境等の準備

作業の履行に必要な範囲で建物の一部、光熱水及び什器類を無償で本調達受託者に使用させるものとする。

機構が用意し、運用監視拠点に設置する什器等の設備を「表 5.5.3-1 機構が用意する什器等設備一覧」に示す。機構が用意する什器等設備以外に、作業を実施する上で必要となる什器及び機器類等については、本調達受託者の負担において調達すること。

機構への連絡事項等に使用する事務用 PC、スキャナ、コピー機、自社との連絡用に使用する電話機及び電話回線(一般回線)(月々に必要となる電話料金を含め)については、必要に応じて本調達受託者の負担と責任において準備、設置、撤去すること。

また、ヘルプデスク業務にて必要とする機能を「表 5.5.3-2 ヘルプデスク使用機能一覧」に示す。なお、「表 5.5.3-2 ヘルプデスク使用機能一覧」に記載の機能を満たせない場合は、提案書にその理由を記載すること。

ヘルプデスク業務を行うために必要となる電話機、ヘッドセット、電話回線、ツール等については、本調達受託者の負担により準備すること。

なお、運用監視拠点は、原状回復した状態で返却すること。

表 5.5.3-1 機構が用意する什器等設備一覧

項番	設備名	数量	備考
1	運用監視端末(本番環境)	2	間接業務システム 1 台、MACS1 台
2	運用監視端末(稼働維持環境)	2	間接業務システム 1 台、MACS1 台
3	稼働維持端末	3	間接業務システム (本番環境 1 台、稼働維持環境 2 台)
4	プリンタ(本番環境)	1	間接業務システム
5	プリンタ(稼働維持環境)	1	間接業務システム
6	共通事務端末	6	
7	プリンタ(共通事務端末用)	1	共通事務端末用プリンタ

※作業机、収納棚、イス等については、必要数を本調達受託者の負担にて用意すること。

表 5.5.3-2 ヘルプデスク使用機能一覧

項番	利用機能	備考
1	着信件数の収集	着信件数を収集する機能
2	応答件数の収集	応答件数を収集する機能
3	放棄件数の収集	応答出来なかった件数の収集する機能
4	発信件数の収集	発信件数を収集する機能
5	平均通話時間の収集	平均通話時間を収集する機能
6	平均待ち時間の収集	平均応答待ち時間を収集する機能
7	受付時間の管理	サービス時間外にサービス終了のアナウンスを流す等

5.6 作業の管理に関する要領

5.6.1 運用に係る要領

本調達受託者は、機構が承認した運用実施計画書に基づき、運用業務に係るコミュニケーション管理、要員管理、作業管理、リスク管理、インシデント・問題管理、構成管理、変更管理、リリース管理、情報セキュリティ対策、SLA 管理を行うこと。

(1) 本調達受託者は作業の進捗状況等を報告するため、機構の担当職員と会議を定期的に行うこと。また、当該会議の開催を運用実施計画書に記載すること。

(2) 当該会議の開催の都度、原則 3 営業日以内に議事録を作成し、関係者に内容の確認を行った上で、機構の担当職員の承認を得ること。

(3) 情報漏えい及び作業計画の大幅な遅延等の問題が生じた場合は、担当部署にその問題の内容について報告すること。
なお、運用管理の要件については、「別紙 1:要件定義書」を参照のこと。

5.6.2 作業上の留意事項

作業上の留意事項は、以下に示すとおりである。

(1) 他の業務の事業者等、機構以外の者との調整が必要となった場合は、原則として機構を通じて行うこと。ただし、内容や効率を考慮し、直接他の業務の事業者等と調整を実施することが適切と判断した場合は、機構の承認を得た上でこれに従い、適切に状況を報告すること。

(2) 他の業務の事業者等から、照会、進捗等を把握するための資料提出の依頼等があった場合は、機構の承認を得た上で適切に対応すること。

(3) 受託業務の実施において疑義等が生じた場合は、機構と協議を行い、承認を得た上で実施すること。

(4) 本調達受託者は、本番環境にて作業を実施するに当たっては、以下の点を踏まえて実施すること。
① 本番作業は実績のある手順に従って実施すること。実績のない手順は、検証環境であらかじめ検証した上で本番環境において作業を実施すること。また、運用業務効率化のため、一部作業を自動化するためのツール等の導入を検討し提案すること。
② 本番作業に係るスケジュールを作成し、機構の承認を得た上で実行し管理・報告すること。
③ 本番作業中の全てのオペレーション業務については、最低限 2 人 1 組での体制で実施すること。

第6章　作業の実施に当たっての遵守事項

6.1　機密保持、情報・資料の取扱い

(1)　本調達受託者は、受託業務の実施の過程で機構が提供した情報(公知の情報を除く。以下同じ。)、他の事業者が提示及び作成した情報・資料を、受託業務の目的以外に使用又は第三者に開示若しくは漏えいしてはならないものとし、そのために必要な措置を講ずること。 また、契約期間終了後も同等の措置を講ずること。

(2)　本調達受託者は、受託業務を実施するに当たり、機構が提供した情報・資料については管理台帳等により適切に管理し、かつ、以下の事項に従うこと。

①　複製はしないこと。

②　本調達受託者組織内に移送する際は、暗号化や施錠等適切な方法により、情報セキュリティを確保すること。また、機構との調整等に必要な場合及び返却時以外は原則として、受託者組織外に持ち出さないこと。

③　個人情報等の重要な情報が記載された情報・資料に関しては、原則として社外に持ち出さないこと。

④　本調達受託者の組織内で作業を行う場合には、作業を行う施設は、IC カード等電磁的管理による入退館管理がなされていること。

⑤　作業を行う施設内の作業実施場所は、IC カード等電磁的管理による入退室管理がなされていること。

⑥　電磁的に情報・資料を保管する場合には、当該業務に係る体制以外の者がアクセスできないようアクセス制限を行うこと。また、アクセスログにより不審なアクセスがないかの確認を行うこと。

⑦　情報・資料を保管する端末やサーバ装置等は、本調達受託者の情報セキュリティポリシー等により、サイバー攻撃に備え、ウイルス対策ソフト、脆弱性対策及び検知・監視等の技術的対策が講じられ、適切に管理・運用される必要があるため、政府機関等のサイバーセキュリティ対策のための統一基準や日本年金機構情報セキュリティポリシーに準拠し、管理等することとし、準拠した対応ができない場合は、代替のリスク軽減策を講じ、機構の承認を得ること。

⑧　受託業務に必要がなくなり次第、速やかに、複製を含めて機構に返却すること。

⑨　受託業務完了後、機構が提供した情報・資料を削除又は返却し、本調達受託者において該当情報を保持しないことを誓約する旨の書類を機構へ提出すること。

(3)　機密保持及び情報・資料の取扱いについて、適切な措置が講じられていることを確認するため、機構が遵守状況の報告や実地調査を求めた場合には応じること。

(4)　受託業務の実施に当たり、契約締結後速やかに、「別紙 10:守秘業務に関する誓約書」を機構に提出すること。
様式については機構から提供を受けること。

6.2　遵守する法令等

6.2.1　法令等の遵守

(1)　「日本年金機構情報セキュリティポリシー」及び「情報セキュリティ対策実施手順書群」の最新版を遵守すること。なお、「日本年金機構情報セキュリティポリシー」及び「情報セキュリティ対策実施手順書群」は非公表であるが、参考資料 1「政府機関等のサイバーセキュリティ対策のための統一基準群」、参考

資料 2「政府機関等のサイバーセキュリティ対策のための統一基準」及び参考資料 3「政府機関等の対策基準策定のためのガイドライン」に準拠しているため、必要に応じ参照すること。
「日本年金機構情報セキュリティポリシー」及び「情報セキュリティ対策実施手順書群」の開示については、契約締結後、本調達受託者が機構(担当職員)に「別紙 10:守秘義務に関する誓約書」を提出した際に開示する。

(2) 受託業務の実施において、現行情報システムの設計書等を参照する必要がある場合は、作業方法等について機構の指示に従い、秘密保持契約を締結する等した上で参照すること。なお、参照場所は、機構本部内とすること。

(3) 本調達受託者は、受託業務の実施において、民法、刑法、私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律、特許法、著作権法、電気通信事業法、不正競争防止法、不正アクセス行為の禁止等に関する法律、個人情報の保護に関する法律等の関連する法令、労働基準法、労働安全衛生法等を遵守すること。

(4) 機構へ提示する電子ファイルは事前にウイルスチェック等を行い、悪意のあるソフトウェアが混入していないことを確認すること。

(5) 「日本年金機構情報セキュリティポリシー」及び「情報セキュリティ対策実施手順書群」の改正が行われた場合は、改正点に関する影響調査及び対処方法の検討を行い、対応についての協議に応じること。

(6) 外部委託開始後すみやかに、「別紙 11:法令及び契約内容の遵守状況に関する報告書」を提出すること。また、外部委託を複数年で契約した場合は、外部委託の開始後 1 年を経過するごとに、「別紙 11:法令及び契約内容の遵守状況に関する報告書」を提出すること。

(7) 本調達受託者は、政府機関全体の情報セキュリティ対策を強化・拡充するために策定された、参考資料 2「政府機関等のサイバーセキュリティ対策のための統一基準」及びこれらの関連資料等の内容を正しく理解し、受託業務の実施に当たり遵守すること。

6.2.2 その他文書、標準への準拠

(1) 委託業務の実施に当っては、「IT サービス業務標準」、「運用実施計画書」に基づいて、機構から必要な指示、情報提供を受けるとともに、機構とともに進捗管理、品質管理、課題管理、コミュニケーション管理等を実現すること。「IT サービス業務標準」は、契約後に機構から提供する。
「運用実施計画書」は、契約締結後 1 か月以内に提出し、機構の承認を得ること。
なお、「運用実施計画書」については、「別紙 1:要件定義書 5.3.1 運用実施計画書の作成」を参照のこと。

(2) 「IT サービス業務標準」及び機構が定める標準類に準拠し作業を遂行すること。ただし、当該標準類で規定する内容に疑義等がある場合は、機構にその理由を説明し、協議の上で作業を実施すること。

(3) 厚生労働省全体管理組織(PMO)が、本調達の担当部署に対して指導、助言等を行った場合は、本調達受託者もその方針に従うこと。

6.3 監督及び検査への対応

(1) 本契約の適切な履行を確保するために必要と認められる場合は、機構が必要な場所に立入り、監督及

び検査を行うことを認めること。

(2) 本調達受託者は、作業を実施するに際し、機構の質問、検査及び資料提示等の指示に応じ、かつ修正及び改善要求があった場合は、これに応じること。

(3) 各種作業が完了した際は、機構に対してその旨を報告し承認を得ること。

(4) 厚生労働省又は機構と協議の上、必要と認められたシステム監査(厚生労働省又は機構が委託した外部監査人による監査を含む)を受けること。

6.4 情報セキュリティ管理

本調達案件の応札希望者は、情報セキュリティ対策として、以下を含む情報セキュリティ管理計画書(案)を応札時に提出すること。 また、契約締結後、本調達仕様書「4.1.4 障害・情報セキュリティインシデント発生時及び大規模災害等の発災時の対応」、「5.3 管理体制」及び「第 6 章作業の実施に当たっての遵守事項」において記載した情報セキュリティ要件を満たす情報セキュリティ管理計画書を提出し、機構の承認を受けた上で、それに基づき情報セキュリティ対策を実施すること。なお、機構は実施状況について、随時、実地調査できるものとする。

① 機構から提供する情報の目的外利用を禁止すること。
② 受託業務の実施に当たり、本調達受託者又はその従業員、受託業務の役務の内容の一部を再委託する先、若しくはその他の者による意図せざる変更が加えられないための管理体制が整備されていること。
③ 本調達受託者の資本関係・役員等の情報、受託業務の実施場所、受託業務従事者の所属・専門性(情報セキュリティに係る資格・研修実績等)・実績及び国籍に関する情報提供を行うこと。
④ 情報セキュリティインシデントへの対処方法が確立されていること。また、機構側で整備する通報窓口の設置について、本調達受託者内で説明周知すること。
⑤ 情報セキュリティ対策その他の契約の履行状況を定期的に確認し、機構へ報告すること。
⑥ 情報セキュリティ対策の履行が不十分である場合、速やかに改善策を提出し、機構の承認を得た上で実施すること。
⑦ 機構が求めた場合に、速やかに情報セキュリティ監査を受入れること。
⑧ 受託業務の役務内容を一部再委託する場合は、再委託されることにより生ずる脅威に対して情報セキュリティが十分に確保されるように情報セキュリティ管理計画書に記載された措置の実施を担保すること。また、再委託先の情報セキュリティ対策の実施状況を確認するために必要な情報を機構に提供し、機構の承認を得ること。
⑨ 機構から要保護情報を受領する場合は、情報セキュリティに配慮した受領方法にて行うこと。
⑩ 機構から受領した要保護情報が不要となった場合は、これを確実に返却、又は抹消し、当該作業から 7 日以内に 書面にて報告すること。
⑪ 受託業務において、情報セキュリティインシデントの発生又は情報の目的外利用等を認知した場合は、対面又は電話等の即時性の高い連絡手段にて当該事故に係る第一報を直ちに機構へ伝達し、必要な対策を講ずるとともに、当該事故への対応状況を書面にて速やかに機構に報告すること。
⑫ 受託業務において導入する通信回線設備、サーバ装置、端末、複合機、特定用途機器、ソフトウェア、周辺機器及び外部電磁的記録媒体は、製造事業者名、製造事業者の法人番号、製品名及び型番等について、情報セキュリティ管理計画書の一部として、機器等リストにより、技術提案書の提出期限の 15 営業日前までに提出すること。提出された機器等リストについて、機構がサプライチェーンに

係る懸念が払拭されないと判断した場合には、当該リスクに対応するため、代替品又はリスク低減対策の提出を求めることがあるので留意すること。なお、機器等リストの機器等を変更する場合には、事前に機構に申請し、承認を得ること。

⑬ 情報セキュリティポリシーに基づき、定期的にパスワード変更及び各環境のクリーニングを実施すること。なお、各環境のクリーニング結果の証跡については、重要なパスワードファイル等が完全に削除されていることを証明するとともに、機構職員が容易に確認可能な形式で提示すること。

6.5 情報セキュリティ監査

(1) 本調達に係る業務の遂行における情報セキュリティ対策の履行状況を確認するために、機構が情報セキュリティ監査の実施を必要と判断した場合は、機構がその実施内容(監査内容、対象範囲、実施者等)を定めて、情報セキュリティ監査を行う(機構が選定した事業者による外部監査を含む)。

(2) 本調達受託者は、機構から監査等の求めがあった場合に、速やかに情報セキュリティ監査を受け入れる部門、場所、時期、条件等を「情報セキュリティ監査対応計画書」等により提示し、監査を受け入れること。

(3) 本調達受託者は自ら実施した外部監査についても機構へ報告すること。

(4) 情報セキュリティ監査の実施については、これらに記載した内容を上回る措置を講ずることを妨げるものではない。

(5) 業務履行後において当該業務に関する情報漏えい等が発生した場合であっても、監査を受け入れること。

6.6 履行完了後の資料の取扱い

本調達受託者は、担当部署から提供した資料又は担当部署が指定した資料の履行完了後の取扱い(返却・削除等)について、本仕様書の定めの他、担当部署の指示に従うこと。

6.7 通報窓口の周知

機構では、本調達受託者の社員等からの通報を受け付ける専用窓口を設置しているので、以下の内容を社内で説明・周知すること。

- 機構では、契約の適正な履行の確保を目的として、本調達受託者に契約違反がある場合に、本調達受託者の社員等からの通報を受け付けることができるよう専用窓口を設置しています。
- 今般、貴社との契約を締結しましたので、当該契約について、今後、不適正な業務の実施が確認された場合又は疑われる場合がありましたら、専用窓口までご連絡ください。
- (通報窓口)日本年金機構へのご意見・ご要望
  - ① ホームページの場合 機構ホームページの「日本年金機構へのご意見・ご要望」の投稿フォームにより受け付けています。 https://www2.nenkin.go.jp/do/mail/
  - ② 郵送の場合 〒168-8505 東京都杉並区高井戸西 3-5-24 日本年金機構「日本年金機構へのご意見・ご要望の手紙」宛てにお送りください。

第7章　成果物の取扱いに関する事項

7.1　知的財産権の帰属

(1)　受託業務における成果物の原著作権及び二次的著作物の著作権(著作権法第 21 条から第 28 条までに定める全ての権利を含む。)は、本調達受託者が調達の実施の従前から権利を保有していた等の明確な理由により、あらかじめ知的財産の帰属に係る表明書にて権利譲渡不可能と示されたもの以外は、全て機構に帰属するものとする。

(2)　機構は、成果物について、第三者に権利が帰属する場合を除き、自由に複製し、改変等し、及びそれらの利用を第三者に許諾することができるとともに、任意に開示できるものとする。また、本調達受託者は、成果物について、産業技術力強化法(平成 12 年法律第 44 号)に基づき、自由に複製し、改変等し、及びこれらの利用を第三者に許諾すること(以下、「複製等」という。)ができるものとする。ただし、成果物に第三者の権利が帰属する時や、複製等により機構がその業務を遂行する上で支障が生じるおそれがある旨を契約締結時までに通知したときは、この限りでないものとし、この場合には、複製等ができる範囲やその方法等について協議するものとする。

(3)　本件プログラムに関する権利(著作権法第 21 条から第 28 条に定める全ての権利を含む。)及び著作物の所有権は、機構から本調達受託者に対価が完済された時、本調達受託者から機構に転移するものとする。なお、「当該権利及び著作物の所有権の対価を完済した」とする判断は、機構と協議の上で決定とする。

(4)　本調達受託者が著作権を有するもの(本調達の契約前に著作権を有するものに限る。)であって、その全部又は一部を成果物として提供する場合には、機構は社会保険業務における利用目的の範囲内でこれを改変し使用することができるものとする。

(5)　納品される著作物等に、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、本調達受託者は、当該既存著作物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、本調達受託者は、当該既存著作物の内容について事前に機構の承認を得ることとし、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。

(6)　本調達受託者は機構に対し、一切の著作者人格権を行使しないものとし、また、第三者をして行使させないものとする。

7.2　検査

本調達受託者は、機構の指示に従い納品検査を受けるものとする。

(1)　成果物は、「4.2.1 成果物」に示す納品時期に、「4.2.3 納品場所」に指定する場所に納品すること。この際、機構の指示により、別途品質保証が確認できる資料を作成し、成果物と併せて提出すること。

(2)　検査の結果、成果物の全部又は一部に不合格品を生じた場合には、成果物を直ちに引き取り、必要な修復を行った後、指定した日時までに修正が反映された全ての成果物及び品質保証の状態を確認できる資料を納品すること。

(3)　「4.2.1 成果物」に記載された以外にも、必要に応じて成果物の提出を求める場合があるので、作成資

料は常に管理し、最新状態に保っておくこと。

(4) 特段の事情がない限り、本調達受託者においても全数検査又はサンプル検査を行うこと。

7.3 契約不適合責任

本調達の契約不適合責任については、以下に示すとおりである。

(1) 機構は、本調達仕様書「7.2 検査」に規定する納品検査に合格した成果物を受領した後において、当該成果物が契約の内容に適合していないこと(以下、「契約不適合」という。)を知った時から1年以内に(数量又は権利の不適合については期間制限なく)その旨を本調達受託者に通知した場合は、次の①、②のいずれかを選択して請求することができ、本調達受託者はこれに応じなければならない。なお、機構は、本調達受託者に対して②を請求する場合において、事前に相当の期間を定めて本項の履行を催告することを要しないものとする。

① 機構の選択に従い、機構の指定した期限内に、本調達受託者の責任と費用負担により、他の良品との引換え、修理又は不足分の引き渡しを行うこと。

② 直ちに代金の減額を行うこと。

(2) 機構は、前項の通知をした場合は、上記①、②に加え、本調達受託者に対する損害賠償請求及び本契約の解除を行うことができる。

(3) 本調達受託者が契約不適合について知り若しくは重大な過失により知らなかった場合、又は契約不適合が重大である場合は、上記1の通知期間を経過した後においてもなお上記1、2を適用するものとする。

第8章　入札参加資格に関する事項

8.1　入札参加要件

8.1.1　公的な資格や認証等の取得

(1)　応札希望者は品質管理体制について、受託業務を担当する予定の部門等を適用範囲として品質管理体制についてISO9001:2015、組織としての能力成熟度についてCMMIレベル3以上の達成、若しくはこれらと同等の認証等を受けていること。

(2)　プライバシーマーク付与認定、ISO/IEC27001認証(国際規格)、JIS Q 27001認証(日本産業規格)のうち、いずれかを取得していること。

(3)　過去に本事業と同等規模以上の類似業務の実績を有していること。

(4)　本作業の作業場所及びデータの保管場所は、日本国内とすること。

(5)　過去3か年分の財務諸表を提出し、経営状態が健全であることを証明すること。また、当該財務諸表には、公認会計士若しくは監査法人による監査報告書の写し、又は、民間で使用されている「中小企業の会計に関する指針の適用に関するチェックリスト」(日本税理士会連合会作成)若しくは「中小企業の会計に関する基本要領の適用に関するチェックリスト」(日本税理士会連合会)を用いて税理士が確認した結果の写しを添付すること。

(6)　受託業務における成果物について、機構に権利譲渡不可能な知的財産が存在しないことを知的財産の帰属に係る表明書により表明すること。

8.1.2　受託実績

(1)　過去5年以内に本案件と同等規模以上のシステム運用管理・ヘルプデスク業務を行った実績を1年以上有する事業者。また、具体的な実績については「別紙12:業務の受託実績申立書」に記入し、提案書提出時に提出すること。

8.1.3　複数事業者による共同提案

(1)　複数の事業者が共同提案する場合、その中から全体の意思決定、運営管理等に責任を持つ企業(以下、「代表企業」という。)及び代表者を定めるとともに、本代表企業、代表者が、本調達に対する入札を行うこと。

(2)　共同提案を構成する事業者間においては、その結成、運営等について協定を締結し、業務の遂行に当たっては、代表企業の代表者を中心に、各企業が協力して行い、企業間の調整事項、トラブル等の発生に際しては、その当事者となる企業間で解決すること。また、解散後の契約不適合責任に関しても協定の内容に含めること。

(3)　共同提案を構成する全ての事業者は、本入札への単独の提案又は他の共同提案への参加を行っていないこと。

(4)　代表企業は、「5.4.1 統括責任者」に規定する要件を満たしていること。また、参加する全ての企業が、

「5.4.2 統括責任者以外の者」及び「8.1.1 公的な資格や認証等の取得」に規定した要件を満たしていること。

(5) 代表企業及びグループ企業が、他の入札参加グループに参加、若しくは単独で入札に参加することはできない。また、代表企業及びグループ企業は、本調達の委託業務を完了する日までは入札参加グループから脱退することはできない。

(6) 参加企業のうちいずれかが業務途中において破産又は解散した場合においては、機構の承認を得て、残存参加企業が共同連帯して当該参加企業の分担業務を完了させるものとする。ただし、残存参加企業のみでは適正な履行が困難なときは、残存参加企業全員及び機構の承認を得て、新たな構成員を当該入札参加グループに加入させ、当該参加企業を加えた参加企業が共同連帯して破産又は解散した参加企業の分担業務を完了させるものとする。

なお、これら業務分担に係る内容に変更があった場合は、協定書(又はこれに類する書類)を改訂し、機構の承認を得ること。代表企業の代表者は、本調達の委託業務のうち代表企業及び各グループ企業が実施する業務の範囲について、契約締結時に機構に書面で報告すること。

8.1.4 履行可能性審査に関する要件

受託業務及び情報セキュリティ管理の履行可能性を証明するため、以下の書類を提出すること。なお、提出された計画書(案)において履行可能性を認めることができないと機構が判断した場合は、入札に参加することはできない。

- 本調達仕様書に基づいた運用管理業務実施計画書(案)
  なお、IT サービスマネジメントのフレームワーク(ITIL 等)を参考に作成すること。
- 「5.3 管理体制」に基づいた情報セキュリティ管理計画書(案)
  なお、受託業務で取扱う情報等の特性を十分に踏まえて作成したものであること。

8.1.5 応札の形態

(1) 本調達への参加に当たっては、「5.4.1 統括責任者」、「5.4.2 統括責任者以外の者」及び「8.1.1 公的な資格や認証等の取得」に規定した要件を満たしていること。

(2) 総合評価落札方式の採用に係る要件

提案書に以下の事項を記載ないし、添付すること。

なお、提案書の作成に当たっては、提案書作成要領に従い、必要に応じて社名等にマスクをすること。

① 「6.4 情報セキュリティ管理」に基づいて作成した情報セキュリティ管理計画書(案)を、提案書に添付すること。

また、情報セキュリティ管理計画書(案)は、受託業務で取扱う情報等の特性を十分に踏まえて作成したものであること。

② 提案書等の提出後、機構が要求した場合は提案内容等に関するプレゼンテーションを実施すること。

③ 「5.4 作業要員に求める資格等の要件」に示す、作業要員の実績、経験年数及び本調達のプロジェクトに参画することを証明する体制図等を記載すること。

また、各要員が有する資格の証明書を添付すること。

④ 「8.1 入札参加要件」に示す応札条件に該当することを証明する資料を添付すること。

8.2　入札制限

本件調達の公平性を確保するため、参加者は、以下に挙げる事業者並びにこの事業者の「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委託先事業者等の緊密な利害関係を有する事業者でないこと。

ただし、上記に該当する会社であっても、以下に掲げる事業者と利害関係がなく、競争上なんら有利とならないと認められるときは、入札制限の対象としない。

(1)　「厚生労働省全体管理組織(PMO)の支援業務」(入札公告時点における前年度及び今年度)の受託者

(2)　「日本年金機構におけるシステム支援等業務」(令和 4 年度以降)の受託者

(3)　「社会保険オンラインシステム監査に係る外部委託」(令和 4 年度以降)の受託者

(4)　「日本年金機構におけるシステム監査に係る支援業務」(令和 4 年度以降)の受託者

第9章　再委託に関する事項

9.1　再委託の制限及び再委託を認める場合の条件

本調達受託者は、受託業務の全部又は受託業務における総合的な企画及び判断並びに業務遂行管理部分を第三者(本調達受託者の子会社(会社法第 2 条第 3 号に規定する子会社をいう。)を含む。)に再委託することはできない。また、本事業の契約金額に占める再委託金額の割合は、原則 2 分の 1 未満とすること。 本調達受託者は、知的財産権、情報セキュリティ(機密保持及び遵守事項、ガバナンス等に関して本調達仕様書が定める本調達受託者)の債務を、再委託先も負うよう必要な処置を実施すること。 また、再委託先の対応について最終的な責任を本調達受託者が負うこと。

9.2　承認手続き

(1)　受託業務の一部を再委託する場合は、あらかじめ再委託先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について記載した「再委託に係る承認申請書」を提出し、承認を得ること。なお、再委託先は「8.2 入札制限」の対象となる事業者ではないこと。

(2)　当初申請内容に変更が生じた場合は、「再委託に係る変更承認申請書」を提出すること。

(3)　再委託先から更に第三者に委託が行われる場合は、当該第三者の商号又は名称、住所並びに委託を行う業務の範囲等を記載した、「履行体制図」を提出すること。

(4)　機構は、前項の再委託先が不適切であると認めたときは、承認をしないことができる。また、承認をした再委託先が後に不適切であると判明した場合は、本調達受託者に対してその変更を求める。

第10章 その他特記事項

10.1 前提条件及び制約条件

10.1.1 仕様書等の明確化等

(1) 業務の処理方法等、別途担当部署から提示する業務処理手順書に定めがある場合は同手順書によることとする。

(2) 仕様書等では業務の処理方法が一義に定まらない事案があることを把握した時、又は仕様書等には定めがないが判断を要する事案がある時には、機構と本調達受託者は協議の上、仕様書等の不明瞭な点を明確にするための書面を速やかに取り交わすこととする。

(3) 上記(2)の書面の取り交わしが完了するまでの間の対応方法については、機構と本調達受託者が協議の上決定することとする。

(4) 情報セキュリティに関する第三者評価の認証を証明できる書類の提出
本調達受託者が委託業務開始前に機構へ提出した情報セキュリティに関する第三者評価の認証を証明できる書類(プライバシーマーク、ISO/IEC27001 又は JISQ27001 の写し)において、契約期間中にその認証期間が切れる場合、本調達受託者は、その認証期間を更新すること。
本調達受託者は、認証終了日から 1 か月以内に、情報セキュリティに関する第三者評価の認証期間が更新されたことが証明できる書類の写しを機構に提出すること。

10.1.2 実績及び評価結果の公表

(1) 機構は、委託業務の終了後、当該業務の実績及び評価結果(本調達受託者名、契約実績額等を含む)を機構のホームページにより公表することがある。

10.2 環境への配慮

(1) 本調達に係る納入成果物については、個別に指定されたものを除き、国等による環境物品等の本調達の推進等に関する法律(グリーン購入法)第 6 条に基づく環境物品等の調達の推進に関する基本方針に定める判断基準を満たすこと。

(2) 導入する機器については、性能や機能の低下を招かない範囲で、消費電力節減、発熱対策、騒音対策等の環境に対する配慮を行うこと。

10.3 その他

(1) 厚生労働省全体管理組織(PMO)が担当部署に対して指導・助言等を行った場合には、本調達受託者もその方針に従うこと。

(2) 本調達受託者は、デジタル・ガバメント推進に係る政府の各種施策・方針等(今後出されるものを含む)に従うこと。

(3) 厚生労働省全体管理組織(PMO)が担当部署に対して指導・助言等を行った場合や工程管理支援事業

者が担当部室に対して助言等を行った場合には、本調達受託者もその方針に従うこと。

(4) 本調達受託者は、「6.2 遵守する法令等」及び電子行政推進に係る政府の各種施策・方針等(今後出されるものを含む。)に従うこと。なお、変更に係る対応については、機構及び本調達受託者にて協議を行うものとする。

(5) 機構へ提示する電子ファイルは事前にウイルスチェック等を行い、悪意のあるソフトウェア等が混入することがないよう適切に対処すること。

(6) 電子媒体の受渡し及び移送に際し、参考資料 4「電子政府推奨暗号リスト」に掲載された暗号化方式等を利用し、パスワードの設定を行うこと。

(7) 本調達に係る重要事項に関し、機構から代表者又はそれに代わる者の会議体への出席の指示があった場合はその指示に従うこと。

第11章 附属文書

11.1 要件定義書

「別紙 1:要件定義書」を参照すること。

11.2 参考資料

本仕様書に記載の各府省で公表されている各種施策方針については、下の資料を参照すること。

また、各府省で公表されている各種施策方針及びガイドラインについても必要に応じて確認すること。

参考資料1 「政府機関等のサイバーセキュリティ対策のための統一基準群」
https://www.nisc.go.jp/policy/group/general/kijun.html

参考資料2 「政府機関等のサイバーセキュリティ対策のための統一基準」
https://www.nisc.go.jp/pdf/policy/general/kijyunr5.pdf

参考資料3 「政府機関等の対策基準策定のためのガイドライン」
https://www.nisc.go.jp/pdf/policy/general/guider5.pdf

参考資料4 「電子政府推奨暗号リスト」
https://www.cryptrec.go.jp/list.html

参考資料5 「デジタル社会推進標準ガイドライン」
https://www.digital.go.jp/resources/standard_guidelines/

参考資料6 「情報システムに係る政府調達におけるセキュリティ要件策定マニュアル」
https://www.nisc.go.jp/pdf/policy/general/SBD_manual.pdf

11.3 事業者が閲覧できる資料一覧表

入札期間中に開示予定の、事業者が閲覧できる資料を以下に示す。

① 運用・保守マニュアル
② 運用・保守計画書
③ 運用・保守設計書
④ ネットワーク構成図
⑤ ハードウェア一覧
⑥ 各種作業実績
⑦ 運用作業報告書(月次、年次、スポット等)
⑧ 運用作業の改善提案書
⑨ 運用実施計画書

11.4 閲覧要領

応札希望者が資料の閲覧を希望する場合は、公告期間中に本調達仕様書「1.10 担当部署・連絡先」に事前に連絡し承認を得た上で、「別紙 10:守秘義務に関する誓約書」を提出した場合に閲覧を許可する。なお、「別紙 10:守秘義務に関する誓約書」の提出は閲覧当日でよい。

11.5 提案書等の審査要領

(1) 技術提案書等の審査要領については、本公示時に開示する「提案書作成要領・評価基準」を参照すること。

(2) 評価方法は絶対評価及び相対評価とする。相対評価については、応札希望者のうち、より優れている技術提案書に加点項目ごとに高い評価を与える。ただし、応札希望者が一者の場合は絶対評価とする。

11.6 契約締結後に開示する資料

契約締結後に開示する資料は以下のとおり。

① 日本年金機構情報セキュリティポリシー
② 日本年金機構個人情報保護管理規程
③ 情報セキュリティ対策実施手順書群
④ 日本年金機構セキュリティパッチ適用基準書
⑤ SBD マニュアル
⑥ 情報セキュリティ要件確認実施要領(要領第 225 号)
⑦ IT サービス業務標準
⑧ ソフトウェア情報等の管理・報告手順書

【別紙１】

間接業務システム及び
業務処理要領確認システム(MACS)
運用管理業務

要件定義書

令　和　７　年　６　月
日　本　年　金　機　構
シ　ス　テ　ム　運　用　部

目　次

本紙余白

第1章　調達案件名

間接業務システム及び業務処理要領確認システム(MACS)運用管理業務

第2章　業務要件の定義

2.1　システムの業務概要

本システムを使用した業務の概要を「表 2.1-1　業務の概要(間接業務システム)」、「表 2.1-2　業務の概要(MACS)」に示す。

表 2.1-1　業務の概要(間接業務システム)

項番	業務区分			業務概要
1	人事給与関連	人事管理	人事基本情報管理	・本部で職員の人事管理に必要な基本情報を参照、登録する。なお、管理する情報には昇給、異動等の履歴情報を含む。
			昇給	・本部で職員の昇給処理を行う。人事評価情報から昇給額を自動計算し、一括処理を可能とする。
			発令	・本部で職員の採用、退職、異動処理を行う。データ取込による一括処理を可能とする。なお、異動処理には、内部登用や再雇用による職員番号の変更(職員種別の変更)処理を含む。
			人事評価情報管理	・本部で職員の人事評価情報、意向調査情報(承認が完了した情報)を履歴管理する。
			退職	・本部で職員の退職手当計算及び退職所得に係る所得税計算を行う。 ・退職所得に係る所得税源泉徴収票を作成する。
			人事帳票	・人事台帳、賃金台帳等を出力する。本部のほか、各拠点(年金事務所、事務センター、本部各部)の拠点長で使用する。
			研修	・本部で職員の研修情報を管理する。
			健康診断	・本部で職員の健康診断情報を管理する。
2		給与計算	給与	・本部で職員の給与、賞与、報奨金の支給額、控除額を一括計算する。 ・給与規程の改正や人事基本情報、勤務情報、庶務申請情報の遡及変更が発生した場合、給与、賞与、年末調整等の遡及再計算を行う。 ・遡及減額等により、支給額がマイナスとなった場合には、債権情報を作成する。
			社会保険	・本部で職員の健康保険、厚生年金保険及び雇用保険に係る資格取得、喪失、標準報酬算定等の処理を行う。
			宿舎	・本部で機構が保有する宿舎の情報、職員の宿舎入居、退去情報を一括管理する。 ・職員の宿舎費及び標準報酬算入額(宿舎に係る現物給付額)を計算する。

項番	業務区分			業務概要
3		勤務管理		・職員が自身の勤務・休暇申請を行い、上長が承認する。また、上長は月間勤務計画作成、時間外勤務時間数管理といった勤務管理を行う。 ・勤務情報は、月単位で最終申請・承認(月締)を行う。月締後の情報は、人事給与機能で使用する。 ・本部で職員の休暇付与処理、繰越処理及び取得(消化)状況の管理を行う。付与、繰越は一括処理を可能とする。
4		庶務申請		・人事関連の申請、給与諸手当関連の申請、休業休職申請、所得税年末調整の申請について、職員が申請を行い、本部が承認を行う。 ・申請内容は、人事情報、給与情報、勤務管理情報及び個人番号情報に反映する。
5		人事評価		・職員が自身の業務実績、能力について目標・自己評価を登録し、上長が評価を行う。 ・本部において、評価作業の進捗状況、評語(評点)の分布状況を確認し、全体管理を行う。 ・評価の結果は、人事機能(定期昇給)、給与機能(賞与支給)で使用する。
6		意向調査		・職員が自身の人事異動に関する意向を入力し、上長が意見を付した上で、本部に登録する。 ・意向調査情報は、人事情報として累積され、人事担当者が人事異動の検討に使用する。
7		電子決裁		・職員が行う各種申請について、申請の種別・申請者の種別ごとに承認者を指定する。
8		個人番号		・職員、職員の扶養親族、及び謝金等支払相手先の個人番号を管理する。(事業主としての個人番号管理事務を行う) ・個人番号の登録は、原則職員自身が行う。 ・個人番号データは、暗号化された状態で保管する。 ・給与計算、財務会計の税・雇用保険関連機能のうち、個人番号の記載を要する法定帳票(紙・電子)を出力する機能と連動し、帳票に個人番号を出力する。
9	財務会計関連	財務会計	支出契約業務	・拠点で締結する支出契約について、支出契約決議、検収、支出決議を入力し、拠点の会計責任者が承認する。
			経費精算業務	・本部で職員の旅費申請情報、経費精算情報(承認が完了した情報)を管理する。
			収入業務	・拠点で締結する入金契約について、入金決議、入金、履行を入力し、拠点の会計責任者が承認する。
			予算業務	・本部で予算の編成、配賦、振替を行う。本部、拠点で予算執行状況を管理する。
			仕訳業務	・本部で仕訳伝票を作成する。 ・拠点で行う財務会計処理について、本部で処理の種類別に月次締切を行う。
			日次月次業務	・本部、拠点で総勘定元帳等の会計帳簿を管理する。
			決算業務	・本部で貸借対照表等の決算書を作成する。

項番	業務区分			業務概要
			資産管理業務	・本部、拠点で固定資産、少額備品の情報を登録し、管理する。 ・本部で償却処理を行う。
			資金管理業務	・本部、拠点で借入決議を入力し、各会計責任者が承認する。
			支払管理業務	・本部で職員や支出契約相手先への支払処理を行う。
			税務管理業務	・本部で消費税、所得税に係る申告書、支払調書を作成する。
			年度繰越業務	・本部で年度決算処理(仮締・本締)を行う。 ・次年度の会計情報を作成する。
			小口現金業務	・拠点で小口現金を管理する。 ・拠点からの要求を受け、本部で小口現金を配賦する。
10		旅費申請		・職員が旅行申請、旅費請求申請を行い、上長が承認する。 ・承認が完了した旅費申請は、本部が財務会計機能(経費精算業務、支払管理業務)で管理し、職員への支払を行う。 ・事前支給(概算支給)を行った旅費について、精算による減額(マイナス支給)が発生した場合には、債権情報を作成する。
11		経費申請		・職員が立替経費、及び謝金支払の申請を行い、上長が承認する。 ・承認が完了した経費精算情報は、本部が財務会計機能(経費精算業務、支払管理業務)で管理し、職員又は謝金支払相手先への支払を行う。
12		手形管理		・年金保険料に充当するためお客様から受託された証券類について、国庫納付までの間、一時的に機構の資産として管理する。 ・受領、金融機関受託、預金化、国庫納付、不渡り、返却等のフェーズごとに、仕訳伝票情報を作成する。
13		債権管理		・職員の給与支給又は旅費支給において、遡及減額等によりマイナス額の支給が発生した場合、本部で債権情報として管理し、職員への返金依頼、職員からの返金受領(口座入金又は内払)の処理を行う。 ・債権の発生、解消に係る仕訳伝票情報を作成する。内払による返金について、給与又は退職手当からの控除情報を作成する。

表 2.1-2 業務の概要(MACS)

項番	業務区分	事務処理概要	
1	改訂	マニュアルの改訂作業や承認行為を行う。	
		改訂者	改訂箇所(編、章、節等)に対しチェックアウト/チェックインを行い、Web エディタにてコンテンツ入力・改訂を行う。(図形を作成する場合は、Word にアドオンされた図形作成ツールを利用し図形を作成し、Web エディタより挿入・更新を行う。)
		承認者	改訂が完了した箇所に対して、データを確認し、承認を行う。 また、承認済マニュアルデータを作成する。
2	管理	公開用マニュアルデータを作成、公開登録を行う。	
		管理担当者	承認された全てのマニュアルデータの整合性チェック(リンク関係確認等を確認)をした後に、閲覧用ファイル(HTML/PDF)に変換する。
			配信サーバへ転送指示(公開日予約)を行う。公開予約された当日朝からマニュアルの閲覧が可能になる。
3	閲覧	コンテンツの閲覧、検索、印刷を行う。	
		利用者	拠点端末のブラウザから公開されているマニュアルをキーワードや同義語で検索し閲覧する。
			必要に応じて、指定したマニュアルや添付 PDF 等を印刷する。
4	校正	印刷物の校正を行う。	

2.2 規模

2.2.1 業務の利用者数

本システムの利用者想定数を「表 2.2-1 利用者数」に示す。

表 2.2-1 利用者数

項番	利用担当者	役割	利用者数
間接業務システム			
1	一般職員	自身の勤務等に係る申請入力	約 22,000 人
2	上司	一般職員が入力した申請の承認	約 3,000 人
3	人事担当者	機構職員の人事、給与管理	約 620 人
4	労務担当者	機構職員の労務管理	
5	財務会計担当者	機構本部・拠点の会計管理	約 1,330 人
6	外部委託事業者	本部人事、労務又は財務会計担当からの委託を受け、一般職員が行う申請の一部について、申請、承認及び後続処理(給与計算等)の結果確認を代行する	約 30 人
業務処理要領確認システム(MACS)			
7	一般職員	コンテンツの閲覧	約 22,000 人
8	改訂者	マニュアルの改訂	約 50 人
印刷物用校正ソフトウェア			
9	一般職員	文書校正作業操作	約 100 人

項番	利用担当者	役割	利用者数
10	上司	作業内容の確認	約20人

2.2.2 拠点数

本システムを利用する拠点数を「表 2.2-2 利用場所」に示す。

表 2.2-2 利用場所

項番	拠点名	拠点数	備考
1	本部	5か所	
2	事務センター	15か所	
3	年金事務所	322か所	分室含む
4	中央年金センター	2か所	
5	年金相談センター	81か所	
6	障害年金センター	1か所	
7	コールセンター	7か所	

※令和6年3月末時点の数値であり、今後変動する可能性がある。

2.3 時期・時間

2.3.1 業務の稼働時間等

(1) オンラインサービス時間

オンラインサービス時間を「表 2.3-1 オンラインサービス時間」に示す。

表 2.3-1 オンラインサービス時間

項番	時間帯	項目説明	備考
1	平日 7:00～23:00	土日及び国民の祝日並びに、年末年始の12月29日～1月3日を除く	間接業務システム
2	平日 8: 15～20:00	土日及び国民の祝日並びに、年末年始の12月29日～1月3日を除く	MACS
3	第2土曜日	毎月第2土曜日(変更される可能性があることに留意すること) 稼働時間は平日と同様	システム共通
4	特定日	土日及び国民の祝日のうちサービス提供が必要とされた日(第2土曜日を除く)	システム共通

※特定日は年間1日を想定しており、システムごとに時間帯が変更になる場合もあるため、変更時においては、別途機構と協議の上、対応すること。(通常は、各システムともに平日と同様の時間となる。)

(2) 利用担当者及び利用時間帯

利用担当者及び利用時間帯を「表 2.3-2 利用担当者及び利用時間(間接業務システム)、「表 2.3-3 利用担当者及び利用時間(MACS)」「表 2.3-4 利用担当者及び利用時間(印刷物用校正ソフトウェア)」に示す。

表 2.3-2 利用担当者及び利用時間(間接業務システム)

項番	利用担当者	役割	利用時間
1	一般職員	自身の勤務等に係る申請入力	7:00～23:00
2	上司	一般職員が入力した申請の承認	7:00～23:00
3	人事担当者 労務担当者	機構職員の人事、給与管理 機構職員の労務管理	7:00～23:00
4	財務会計担当者	機構本部・拠点の会計管理	7:00～23:00
5	外部委託事業者	本部人事、労務又は財務会計担当からの委託を受け、一般職員が行う申請の一部について、申請、承認及び後続処理(給与計算等)の結果確認を代行する	7:00～23:00

表 2.3-3 利用担当者及び利用時間(MACS)

項番	利用担当者	役割	利用時間
1	一般職員	コンテンツの閲覧	8:15～20:00
2	改訂者	マニュアルの改訂	8:15～20:00

表 2.3-4 利用担当者及び利用時間(印刷物用校正ソフトウェア)

項番	利用担当者	役割	利用時間
1	一般職員	文書校正作業操作	8:15～20:00
2	上司	作業内容の確認	8:15～20:00

(3) 稼働維持環境に係る業務の利用担当者及び利用時間帯

稼働維持環境に係る業務の利用担当者及び利用時間帯を「表 2.3-5 稼働維持環境の利用担当者及び利用時間(間接業務システム・MACS)」に示す。

表 2.3-5 稼働維持環境の利用担当者及び利用時間(間接業務システム・MACS)

項番	利用担当者	利用時間帯
1	本部職員	原則24時間365日(※)
2	支援事業者	
3	設計・開発事業者 アプリケーションソフトウェア保守事業者 ハードウェア納入・保守事業者	

※システム保守作業(点検作業、領域拡張、デフラグ、登録作業、パッチ適用等)を実施するため、計画停止を行うことがある。

2.4 場所等

2.4.1 業務の実施場所

本調達における業務は、機構本部にて実施する。

2.4.2 諸設備、必要な物品等の資源の種類及び量

作業の履行に必要な範囲で建物の一部、光熱水及び什器類を無償で本調達受託者に使用させるものと

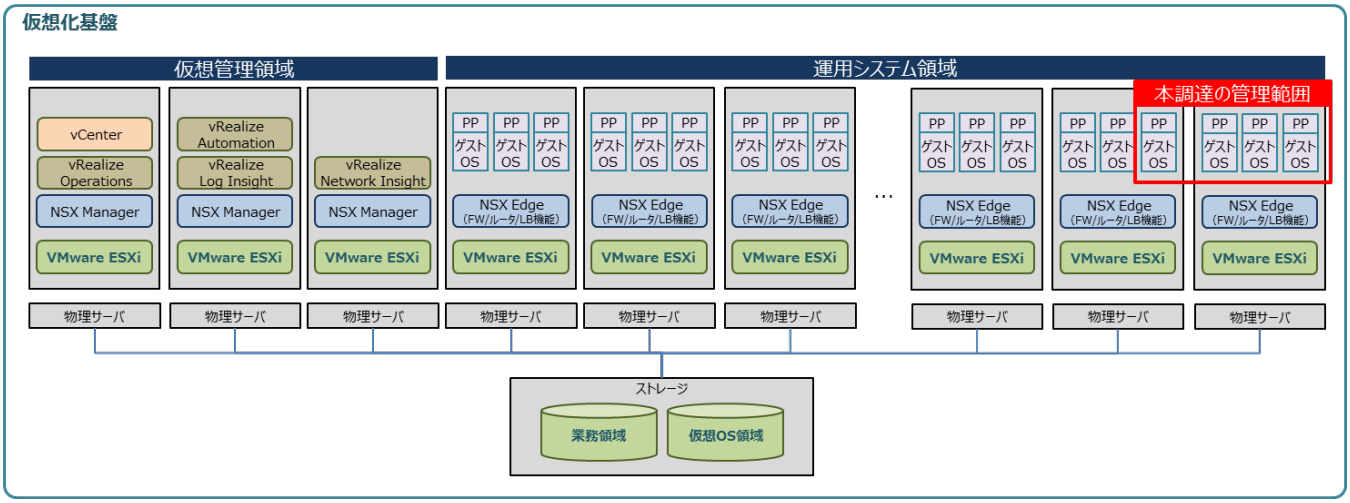
する。

機構が用意し、運用監視拠点に設置する什器等の設備を「調達仕様書: 5.5.3-1 機構が用意する什器等設備一覧」に示す。

2.5　本調達の管理範囲

2.5.1　情報システムの仮想環境構成

本調達において管理する間接業務システムは令和 6 年 1 月から、業務処理要領確認システム(MACS)は令和 6 年 5 月から高井戸仮想基盤上で稼働している。物理的なサーバの運用管理、仮想化ソフトウェア及び仮想ネットワークは仮想化基盤運用管理事業者である、「年金給付システム周辺サーバ等の統合運用管理業務」の受託者が行い、対象システムのゲスト OS より上位階層(以下、「テナント」という。)の運用管理業務を本調達受託者にて担う。本調達の管理範囲のイメージを「図 2.5-1　仮想化基盤上の管理範囲イメージ」に示す。



※令和 8 年 1 月時点のイメージ図であり、今後変動する可能性がある。

※本システムにおける仮想化基盤上以外の機器は記載していない。具体的な構成は「図 4. 3-1　ネットワーク構成」を参照のこと。

図 2.5-1　仮想化基盤上の管理範囲イメージ

(1)　仮想化基盤の運用管理事業者

高井戸仮想基盤上で稼働するシステム及び、本調達受託者の管理システムを「表 2.5-1　高井戸仮想基盤上で稼働するシステム一覧」に示す。仮想化基盤運用管理事業者及び他のテナントの運用管理事業者の受託範囲のイメージを「図 2.5-2　現行運用管理事業者の役務範囲イメージ」に示す。

表 2.5-1　高井戸仮想基盤上で稼働するシステム一覧

項番	システム名	テナントの運用管理事業者	備考
1	年金給付システム周辺サーバ	年金給付システム周辺サーバ等の統合運用管理事業者	CMS/SOMS 等一部機能のみ高井戸仮想基盤上で稼働
2	公的年金給付総合情報連携システム	年金給付システム周辺サーバ等の統合運用管理事業者	令和 9 年 1 月に更改を予定
3	障害年金業務支援システム	年金給付システム周辺サーバ等の統合運用管理事業者	令和 9 年 1 月の更改より三鷹仮想基盤上で稼働予定

項番	システム名	テナントの運用管理事業者	備考
4	紙台帳検索システム	年金給付システム周辺サーバ等の統合運用管理事業者	令和 9 年 5 月の更改より三鷹仮想基盤上で稼働予定
5	源泉徴収サブシステム	年金給付システム周辺サーバ等の統合運用管理事業者	令和 10 年 5 月の更改より三鷹仮想基盤上で稼働予定
6	お客様対応業務システム	年金給付システム周辺サーバ等の統合運用管理事業者	
7	厚生年金保険適用業務支援システム	電子申請システム・厚生年金保険適用業務支援システムの統合運用管理事業者	
8	間接業務システム	本調達受託者	
9	印刷物用校正ソフトウェア	本調達受託者	
10	業務処理要領確認システム(MACS)	本調達受託者	障害年金業務支援システムのサーバ環境上に実装されている（令和 7 年 1 月現在）

※印刷物用校正ソフトウェアは MACS の構成に含む。

※印刷物用校正ソフトウェアは MACS の構成に含む。

※令和 8 年 5 月時点のイメージ図であり、今後変動する可能性がある。

※本システムにおける仮想化基盤上以外の機器は記載していない。具体的な構成は「図 4.3－1 ネットワーク構成」を参照のこと。

図 2.5-2 現行運用管理事業者の役務範囲イメージ

第3章　機能要件の定義

3.1　機能に関する事項

3.1.1　間接業務システム機能概要

間接業務システムによって実現される機能を「表 3.1-1　間接業務システム機能概要」に示す。

表 3.1-1　間接業務システム機能概要

項番	機能	概要
1	人事給与業務処理機能	共通管理、人事管理、給与管理に関する業務を行うための機能
2	財務会計業務処理機能	支出契約、経費精算、収入、その他決議、仕訳、日次月次処理、決算、資産管理、支払管理、税務管理、予算、年度繰越、マスタ保守に関する業務を行うための機能
3	庶務申請業務処理機能	各種申請、休業・休職申請に関する業務を行うための機能
4	勤務管理業務処理機能	勤務管理、月間勤務計画管理、システム管理、権限設定、一括登録、休暇情報管理、給与連携データに関する業務を行うための機能
5	人事評価業務処理機能	実績評価(上期・下期)、能力評価(年度)、評価期設定、評価シート設定、評価ルート変更、人事評価情報連携に関する業務を行うための機能
6	意向調査業務処理機能	意向調査入力、意向調査承認、意向調査管理に関する業務を行うための機能
7	番号管理業務処理機能	個人番号保守(職員データ管理)、相手先個人・法人番号登録、相手先個人・法人番号保守(データ管理)、職員棚卸、相手先個人・法人番号棚卸、担当者権限保守、部門・役職別権限保守、個人番号操作ログ出力、相手先個人・法人番号操作ログ出力に関する業務を行うための機能
8	ポータル/電子決裁業務処理機能	ログイン、メニュー、マスタ管理、決裁事務、システム管理、バッチ管理、内部インタフェースに関する業務を行うための機能
9	旅費申請業務処理機能	旅行伺書一覧、旅行伺書入力、旅費概算一覧、旅費概算請求入力、旅費精算一覧、旅費精算請求入力、出張報告一覧、出張報告入力、赴任旅費伺書一覧、赴任旅費伺入力、赴任旅費概算一覧、赴任旅費概算請求入力、赴任旅費精算一覧、赴任旅費精算請求入力、申請書検索、旅費申請停滞照会、旅費申請状況照会、マスタ保守に関する業務を行うための機能
10	経費申請業務処理機能	経費申請入力(立替)、経費申請入力(謝金)、経費申請停滞照会、経費申請状況照会に関する業務を行うための機能
11	債権管理業務処理機能	債権データ取込、債権データ入力・債権明細入力、返金依頼処理・返金依頼書発行・返金方法設定、控除データ確定、入金情報入力、債権消込処理、債権消込確定、控除結果確認、債権取消処理、債権放棄処理、債務データ取込、債務データ入力、債務データ確定、債権・債務情報照会、対応事蹟入力、対応事蹟照会、債権職種変更、債権補正に関する業務を行うための機能
12	手形管理業務処理機能	手形受領入力、手形受領確定、手形金融機関持込入力、手形金融機関持込確定、手形預金化入力、手形預金化確定、手形納付入力、手形納付確定、手形納付残額出金入力、手形納付残額出金確定、手形返却依頼入力、手形返却入力(金融機関)、手形返却確定(金融機関)、手形返却入力(委託者への返却)、手形返却確定(委託者への返却)、手形不渡入力、手形不渡確定、手形廃棄入力、手形廃棄確定、日次入力一覧出力、納付受託証券管理台帳照会、納付受託証券管理台帳検索、手形補正に関する業務を行うための機能

3.1.2 業務処理要領確認システム機能概要

業務処理要領確認システムによって実現される機能を「表 3.1-2 業務処理要領確認システムの機能概要」に示す。

表 3.1-2 業務処理要領確認システムの機能概要

項番	機能	概要
1	ポータル画面機能	① ポータル機能:マニュアル業務区分ごとにメニューを用意。クリックした業務区分へ遷移させる機能 ② 検索機能 :マニュアルの確認したい箇所を章・節の単位で検索する機能 ③ 改訂機能 :システム上で管理されているマニュアルの改訂は本部(業務品質管理部)で一括して行い、改訂作業が完了次第、全拠点に公開する機能
2	閲覧機能	大区分(業務区分)、中区分(届書名)、小区分(章・節)の単位でマニュアルを切り分けて、区分ごとに選択していくことで、職員が確認したい箇所を表示する。閲覧している頁にリンクを貼り、諸規定、指示文書等、疑義照会を参照する。
3	閲覧保存機能	マニュアルの閲覧履歴を保存し、履歴の多い箇所について、素早く表示できるようにリンクの設定をする。
4	帳票等印刷機能	帳票、処理票・記入例(エクセル・ワード)、お客様への配布リーフレット(PDF)等を媒体へ保存し、印刷する。

3.1.3 印刷物用校正ソフトウェアの機能概要

印刷物用校正ソフトウェアによって実現される機能を「表 3.1-3 印刷物用校正ソフトウェアの機能概要」に示す。

表 3.1-3 印刷物用校正ソフトウェアの機能概要

項番	機能	概要
1	校正機能	原稿と版下データの相違箇所を比較・抽出する。

第4章　非機能要件の定義

4.1　システム方式に関する事項

4.1.1　情報システムの全体構成

本調達において実施する作業の対象となるシステムの範囲を「別紙 2:システム全体図」の「本調達受託者の管理範囲」に示す。

4.1.2　仮想化基盤の管理機能

仮想化管理基盤では、以下の管理機能を有する。なお、当該機能の管理業務は仮想化基盤運用管理事業者(年金給付システム周辺サーバ等の統合運用管理業務の受託者)にて行う。

① 仮想管理

仮想化管理基盤の仮想環境統合管理ソフトウェア(VMware vCenter Server)、及び運用管理端末のブラウザから VMware Host Client を用いて、VMWare(ESXi)、仮想アプライアンス(フロント LB、エッジルータ、中継 LB)を管理する。

② 仮想ネットワーク管理

仮想化管理基盤の仮想ネットワーク管理ソフトウェア(VMware NSX Manager)を用いて、仮想アプライアンス(フロント LB、エッジルータ、中継 LB)を管理する。

③ 仮想環境情報収集

仮想化管理基盤の仮想環境情報収集ソフトウェア(VMware vRealize Operations)を用いて、VMWare(ESXi)のリソース情報を収集する。

④ 仮想ログ管理

仮想化管理基盤の仮想ログ管理ソフトウェア(VMware vRealize Log Insight)を用いて、VMWare(ESXi)のログを収集して管理する。

⑤ 仮想ネットワーク情報収集

仮想化管理基盤の仮想ネットワーク情報収集ソフトウェア(VMware vRealize Network Insight)を用いて、仮想ネットワーク環境の情報を収集する。

4.1.3　共通基盤システム連携

本調達において管理するシステムは、機構内システムで共通的に利用される共通基盤システムの以下の機能を用いる。

(1)　統合 ID 管理機能

共通基盤システムから送信された人事異動情報を、バッチサーバが HULFT にて受信する。受信した人事異動情報は、随時 DB に反映される。また、DB サービスが停止している時間帯に受信した人事異動情報は、翌朝ジョブ実行により DB に反映される。

(2)　認証代行機能

本調達において管理するシステムにおける認証処理は、共通基盤システムの認証代行機能を利用す

ることで実現し、「パスワード認証」及び「指静脈認証」を行う。
また、認証代行機能における認証成功後、リクエストを統合認証・ポータルシステムに送信し、統合認証・ポータルシステムより本システムへの URL リンクを WM 及び WM(給付用)に送信する。

(3) アクセス権管理機能

本調達において管理するシステムの運用管理サーバ及び運用管理端末は、共通基盤システムの提供する Active Directory のドメインへ参加を行い、ID/パスワードによるユーザ認証、DNS による名前解決を行う。また、WM/WM(給付用)から認証代行機能を経由して仮想アプライアンス(フロント LB)へアクセスする際の暗号化通信のため、Active Directory における認証局から払い出しされた証明書認証を行う。

(4) 監査機能

保守作業、障害時調査等で本調達において管理するシステム内の各機器へログインする場合は、共通基盤システムの監査機能にて承認されたユーザのみ使用する。また、運用管理端末においては、「ESS REC」にて操作証跡ログを取得する。取得したログは共通基盤システムにて管理する。

(5) 端末管理機能

本調達において管理するシステムでは、各サーバ・運用管理端末におけるハードウェア構成及びソフトウェア構成の情報を収集するために共通基盤システムの構成情報収集機能を使用する。

(6) ウイルス対策機能

本調達において管理するシステムのサーバ及び運用管理端末は、共通基盤システムのウイルス対策機能よりウイルスパターンファイルを受信する。また、ウイルス対策ソフトウェアがウイルスを検知した際は、共通基盤システムにてアラートを表示する。

(7) ログ管理機能

共通基盤システムのログ管理機能により、本システムのサーバ・運用管理端末・ネットワーク機器から出力されるログを収集・管理する。

(8) 外部媒体制御機能

共通基盤システムの外部媒体制御機能により、本調達において管理するシステムの DVD ドライブ・CD-ROM ドライブ等の外部媒体入出力デバイスは事前に登録されたもののみ使用可能となる。登録されたデバイスを使用して情報の持ち込み/持ち出しを行う。

4.2　情報セキュリティに関する事項

4.2.1　基本事項

「日本年金機構情報セキュリティポリシー」及び「業務委託及び機器等の購入における情報セキュリティ対策実施手順書」に準拠した情報セキュリティ対策を講ずること。

なお、「日本年金機構情報セキュリティポリシー」は非公表であるが、参考資料 1「政府機関等のサイバーセキュリティ対策のための統一基準群」、参考資料 2「政府機関等のサイバーセキュリティ対策のための統一基準」及び参考資料 3「政府機関等の対策基準策定のためのガイドライン」に準拠しているため、必要に応じ参照すること。「日本年金機構情報セキュリティポリシー」の開示については、契約締結後、本調達受託者が機構に守秘義務に関する誓約書を提出した際に開示する。

4.2.2　権限要件

運用対象システムにアクセスするための権限については、制御単位や管理単位を機構と協議した上で、適切なアクセス制御のもとで運用すること。

4.2.3　リスクの概要と対策

本調達の対象システムは、インターネットに接続しない内部システムであるが、機構外と情報を連携するシステムとの接続や機構内でのセキュリティを考慮すると、「表 4.2-1 リスクの概要と対策」のようなリスクが考えられる。これらのリスクを理解し、対策を遵守した上で、運用管理サービス業務を円滑に実施すること。

表 4.2-1 リスクの概要と対策

項番	リスク区分	リスクの概要	対策
1	情報の流出	利用者が、情報を取得印刷する等して情報を持ち出す。	・ 利用者のアクセス権限を職務に必要な範囲に限定し、不要な情報にアクセスできないようにする。 ・ 利用者による情報の印刷を権限等により制限する。 ・ 利用者の操作情報を処理結果リストやログ等で取得し、不要な操作を行っていないことを確認の上、上長の承認を受ける手順とする。
2	情報の流出	外部と接続し本システムと連携しているサーバが、乗っ取られ、当該サーバからの操作により情報が流出する。	・ 連携システムとの間にファイアウォールを入れる等、他システムからの感染の侵入を抑止する。 ・ 連携システムに対するポートのサービスは、業務的に必要なもののみ稼働し、他は停止する。 ・ システム内のデータ(DB)は、他システムと LAN のセグメントを分離することにより、他システムから直接アクセスできないようにする。
3	情報の流出	システム運用担当者が、不正アクセスを行うことにより、システム内の情報を取得し、流出する。	・ 一般のシステム運用担当者に対するユーザID を細分化し、極小範囲の操作にとどめる。 ・ システム領域やセキュリティの高い情報にアクセス可能なユーザは、機構職員に限定する。 ・ システムの操作ログを取得し定期的に検証する。 ・ DB の内容は暗号化し、復号化は、パスワードを設定したアプリケーションプログラムから又は、パスワードを指定したコマンドによる以外は禁止とする。

項番	リスク区分	リスクの概要	対策
4	情報の流出	サーバが、不正なプログラム又はウイルスに感染し、情報を流出する。	・ウイルス対策ソフトウェアを導入する。 ・ウイルス対策ソフトウェアのウイルスパターンファイルを、逐次更新する。 （最低、1日1回更新する。） ・不正なサーバ等へのデータ送信を抑止するため、データ送信ポートは必要なもののみサービスを起動し、他のサービスは停止する。
5	情報の流出	連携システムや操作端末との通信を傍受され、通信情報を詐取される。	・連携システムや端末とのデータ通信は暗号化し、傍受しても解読不能とする。
6	情報の改ざん	データの登録編集が可能なシステム利用者が、情報を改ざん又は意図せず変更してしまう。	・システム利用者のアクセス権限を職務に必要な範囲に限定し、不要な情報にアクセスできないようにする。 ・システム利用者による情報の登録・編集を、権限等により制限する。 ・システム利用者の操作情報を処理結果リストやログ等で取得し、不要な操作を行っていないことを確認の上、上長の承認を受ける手順とする。
7	情報の改ざん	外部と接続し本システムと連携しているサーバが乗っ取られ、当該サーバからの操作により情報が改ざんされる。	・連携システムとの間にファイアウォールを入れる等、他システムからの感染の侵入を抑止する。 ・連携システムに対するポートのサービスは業務的に必要なもののみ稼働し、他は停止する。 ・システム内のデータ(DB)は、他システムとLAN のセグメントを分離することにより、他システムから直接アクセスできないようにする。
8	情報の改ざん	システム運用担当者が、システムに不正アクセスを行うことにより、システム内の情報を改ざんする。	・一般のシステム運用者に対するユーザID を細分化し、最小範囲の操作にとどめる。 ・システム領域やセキュリティの高い情報にアクセス可能なユーザは、機構職員に限定する。 ・システムやDB の操作ログを取得し、定期的に検証する。 ・DB の内容は暗号化し、復号化は、パスワードを設定したアプリケーションプログラムから又は、パスワードを指定したコマンドによる以外は禁止とする。
9	情報の改ざん	サーバが、不正プログラムにより、情報を改ざんする。	・ウイルス対策ソフトウェアを導入する。 ・ウイルス対策ソフトウェアのウイルスパターンファイルを、逐次更新する。 （最低、1日1 回更新する。） ・サーバへの不正なデータ送受信を阻止するため、ポートは、必要なもののみ解放し、不必要なサービスは停止する。
10	情報の削除・破壊	データの登録編集が可能なシステム利用者が、情報を削除又は意図せず削除	・利用者のアクセス権限を職務に必要な範囲に限定し、不要な情報にアクセスできないようにする。

項番	リスク区分	リスクの概要	対策
		してしまう。	・ 利用者による情報の登録・編集を、権限等により制限する。 ・ 利用者の操作情報を処理結果リストやログ等で取得し、不要な操作を行っていないことを確認の上、上長の承認を受ける手順とする。
11	情報の削除・破壊	外部と接続し本システムと連携しているサーバが、制御を乗っ取られ、当該サーバからの操作により情報が削除・破壊される。	・ 連携システムとの間にファイアウォールを入れる等、他システムからの感染の侵入を抑止する。 ・ 連携システムに対するポートのサービスは業務的に必要なもののみ稼働し、他は停止する。 ・ システム内の DB は、他システムと LAN のセグメントを分離することにより、他システムから直接アクセスできないようにする。
12	情報の削除・破壊	システム運用者が、システムに不正アクセスを行うことにより、システム内の情報を削除する。	・ 一般のシステム運用者に対するユーザ ID を細分化し、極小範囲の操作にとどめる。 ・ システム領域やセキュリティの高い情報にアクセス可能なユーザは、機構職員に限定する。 ・ システムや DB の操作ログを定期的に取得する。 ・ DB の内容は暗号化し、復号化は、パスワードを設定したアプリケーションプログラムから又は、パスワードを指定したコマンドによる以外は禁止とする。
13	情報の削除・破壊	システム運用担当者が、システム操作時に予定以外のデータ読み込みを行ったり、操作手順を間違えたりすることで、システム内の情報を削除・破壊する。	・ 一般のシステム運用担当者に対するユーザ ID を細分化し、最小範囲の操作にとどめる。 ・ システム領域やセキュリティの高い情報にアクセス可能なユーザは、機構職員に限定する。 ・ システムや DB の操作ログを取得し定期的に検証する。 ・ DB の内容は暗号化し、復号化は、パスワードを設定したアプリケーションプログラムから又は、パスワードを指定したコマンドによる以外は禁止とする。 ・ アプリケーションが読み込むデータの正当性を日付等で確認する機能を盛り込み、データ読込み誤りを防止する。
14	情報の削除・破壊	サーバが、不正なプログラム又はウイルスに感染し、情報を削除・破壊する。	・ 不正プログラム検知ソフトを導入する。 ・ 不正プログラム検知ソフトのウイルスパターンファイルを、逐次更新する。 （最低、1日1 回更新する。） ・ サーバへの不正なデータ送受信を阻止するため、ポートは、必要なもののみ解放し、不必要なサービスは停止する。

4.2.4 情報セキュリティ対策要件

(1)　「日本年金機構個人情報保護管理規程」及び「日本年金機構情報セキュリティポリシー」を遵守すること。また、これらは、契約締結後、本調達受託者が機構に守秘義務に関する誓約書を提出した際に開示する。

(2)　本調達受託者は、情報セキュリティが侵害された場合には、速やかに機構に報告し必要な対策を講じること。なお、「侵害された場合」とは、以下の事象をいう。

①　情報システムの運用・保守・点検の場合

- 本調達受託者に提供し、又は本調達受託者によるアクセスを認める機構の情報の外部への漏えい及び目的外利用
- 本調達受託者による機構のその他の情報へのアクセス
- 機構、委託先又は外部の者による情報システムからの情報漏えい及び目的外利用
- 情報システムへの不正アクセスによる情報漏えい、サービス停止、情報の改ざん
- 情報システムへのサービス不能攻撃によるサービス停止
- 当該情報システムにおける不正プログラムの感染による情報漏えい、サービス停止、情報の改ざん

②　情報の加工・処理等の場合

- 委託先に提供した情報の漏えい及び目的外利用
- 委託先で作成した情報の漏えい及び目的外利用

③　情報の保存・運搬の場合

- 委託先に取り扱わせた情報の漏えい及び毀損

(3)　情報セキュリティ対策の履行状況の報告

本調達に係る業務の遂行における情報セキュリティ対策の実績について、機構から以下の報告を求めた場合には速やかに提出すること。

- 本調達仕様において求める情報セキュリティ対策の実績
- 情報の秘密保持等に係る管理状況
- 脆弱性対策計画（ソフトウェア一覧、セキュリティパッチ適用状況）

(4)　情報セキュリティ監査への対応

機構が別途実施する第三者による情報セキュリティ監査に対応すること。

(5)　本調達の対象システムに実装されている下記のセキュリティ機能を理解し、運用管理業務を実施すること。

①　外部NWとDB サーバ間のL3スイッチ設置

外部NWとDB サーバ間にL3スイッチを設置することにより、DB への直接アクセスを抑止する。

②　運用管理事業者に対するシステムユーザID の設定

システムの運用を十分に検討し、パターンごとにユーザ設定を行うこと。

加えて、当該ID の管理については、共通基盤システムにて提供される特権ID 管理機能を利用する。

③　運用管理事業者に対するDB ユーザID の設定

DB 操作の運用をパターンごとにユーザ設定を行う。また、1 人につき1つのユーザID を配布可能とすること。パスワードは定期的に変更するようにシステムから通知する。

④　ウイルス対策ソフトウェアによるウイルスパターンファイルの取込み及びウイルススキャン

共通基盤システムから提供されるウイルス対策ソフトウェアにて、ウイルスパターンファイルの取込みが行われるため、ウイルスパターンファイルの更新を確認する。取込みのタイミングは、日次であるが、動的な変更を可能としている。

⑤ ポートサービス稼働・停止

業務的に使用するポートサービスを十分に検討の上で、起動させるサービスを特定し、使用しないサービスは停止する。

⑥ ログ及びログ管理

不正操作の検知及び検証のために、アプリケーション、システム及びDB 操作のログは操作単位で出力可能とする。なお、セキュリティインシデントが発生した際の初動対応に必要なログについては、別途共通基盤システムにて収集する。

⑦ DB(Disk)暗号化

DB やDisk は、正規のアクセス以外で読み取れないような暗号化を行う。

⑧ 生体認証

本システムでは、共通基盤が提供する生体(指静脈)認証を行うとともに、共通基盤にて一元管理されるパスワード承認の2 段階認証システムを実装する。

(6) 情報セキュリティ対策の履行が不十分な場合の対処

本調達に係る業務の遂行において、本調達受託者における情報セキュリティ対策の履行が不十分であると認められる場合には、本調達受託者は、機構の求めに応じ機構と協議を行い合意した対応を実施すること。

(7) 情報セキュリティについての対策の定期的な見直しの実施

情報システムの情報セキュリティ対策を定期的に見直し、さらに外部環境の急激な変化等が発生した場合は、情報セキュリティの観点から必要な措置を検討すること。

① 情報システムの情報セキュリティ対策について、新たな脅威の出現あるいは、運用、監視等の状況により見直しの必要性を適時検討すること。

② 遵守する法令等及び電子行政推進に係る政府の各種施策・方針等の改訂等が行われた場合には、影響調査及び対策方法を検討すること。

(8) アクセス管理

「日本年金機構情報セキュリティポリシー」に準拠した対応を行うこと。

(9) 不正アクセス監視

従業者がアクセス権限を有する本人であることを確認するために、機構が保有する、本人確認機能及び本人確認を行うための情報の不正使用防止機能(機構が用意する入館証等)を使用して業務を行うとともに、本人確認を行うための情報が他人に知られないための対策を講じること。

(10) ログ管理、ログ分析

「日本年金機構情報セキュリティポリシー」に準拠した対応を行うこと。

4.2.5 脆弱性対策の実施

以下の脆弱性対策を実施すること。

(1) 本調達に基づく運用管理業務に影響のある脆弱性が検知された場合は、関連事業者と早急に連携し

たうえで、手順書に従い措置を実施する。

(2) 機器及びソフトウェアについて、公表される脆弱性情報を常時把握すること。

(3) 把握した脆弱性情報について、対処の要否、可否につき機構と協議し、決定すること。

(4) 関連事業者が決定した対処又は代替措置を実施すること。

4.3 情報システム稼働環境に関する事項

4.3.1 環境種別の定義

本調達における対象システムは、「表 4.3-1 システム環境概要」に示す環境を用いて運用される。

表 4.3-1 システム環境概要

項番	名称	概要
1	本番環境	本システムを用いて業務処理を行う環境として利用する。
2	稼働維持環境	① 設置の目的 稼働維持環境は、②から⑧の作業等を実施する環境として利用する。なお、稼働維持環境は、拠点設備の設定あるいは、セキュリティパッチ、ウイルスパターンファイル等を更新する際に、装置に対する影響を事前に確認するため、本番環境と同等の環境を保持している。 ② アプリケーションソフトウェアのサブシステム間結合テスト、総合テスト、総合運用テスト及び受入テストの実施。 ③ 間接業務システム及び MACS の保守時における、業務ソフトウェアの障害の再現テスト、障害調査・分析、プログラム等の改修・検証、外部システムとの連携検証等の実施。 ④ 間接業務システム及び MACS の保守時におけるパッチ適用、ソフトウェアバージョンアップによる影響調査。 ⑤ 障害発生時における各種変更等の事前検証。 ⑥ 本番環境へのリリースに際しての事前検証。 ⑦ 疑似拠点環境(端末、プリンタ等)を設置しての稼働検証や業務研修。 ⑧ 各保守事業者が適切にシステムを稼働することを検証するために稼働維持環境を使用するため、セキュリティパッチ、ウイルス定義ファイル等を更新し常に使用可能な状況を維持する。

※印刷物用校正ソフトウェアに関しては、本番環境のみである。

4.3.2 ハードウェア構成

(1) 間接業務システム

間接業務システムについてのハードウェア構成を「表 4.3-2 間接業務システムのハードウェア構成」に示す。また、論理サーバ構成を「表 4.3-3 間接業務システムの VM クラスタの仮想サーバ構成」に示す。

なお、仮想化基盤に係るハードウェア機器については、仮想化基盤運用管理事業者にて運用管理を行う。本調達受託者が運用管理を行う対象を「表 4.3-2 間接業務システムのハードウェア構成」及び「表 4.3-3 間接業務システムの VM クラスタの仮想サーバ構成」の管理主体の項目に示す。

表 4.3-2 間接業務システムのハードウェア構成

項番	機器区分	機器種別	本番環境	稼働維持環境	合計	管理主体
サーバ等機器						
1	サーバ	VM サーバ	10 台	4 台	14 台	仮想化基盤運用管理事業者
2		バックアップサーバ	1 台	1 台	2 台	本調達受託者
3	ストレージ	ストレージ (業務、バックアップ)	1 式	1 式	2 式	仮想化基盤運用管理事業者
4	FC スイッチ	FC スイッチ	2 台	1 台	3 台	仮想化基盤運用管理事業者
5	NW 機器	L2 スイッチ(基幹)	2 台	2 台	4 台	仮想化基盤運用管理事業者
6		L2 スイッチ(監視)	2 台	2 台	4 台	仮想化基盤運用管理事業者
BO(※)室設置機器						
7	NW 機器	HUB	2 台	1 台	3 台	本調達受託者
8	端末	監視端末	1 台	1 台	2 台	本調達受託者
9		運用管理端末	1 台	-	1 台	本調達受託者
10		作業用端末	-	2 台	2 台	本調達受託者
11	その他機器	プリンタ	1 台	1 台	2 台	本調達受託者
12		パトランプ	1 台	1 台	2 台	本調達受託者

BO：バックオフィスの略称

表 4.3-3 間接業務システムの VM クラスタの仮想サーバ構成

項番	機器種別	本番環境	稼働維持環境	合計	管理主体
1	WEB/AP サーバ	6 台	2 台	8 台	本調達受託者
2	DB サーバ	1 台	1 台	2 台	本調達受託者
3	バッチサーバ	1 台	1 台	2 台	本調達受託者
4	運用管理サーバ(ジョブ管理機能含む)	1 台	1 台	2 台	本調達受託者
5	仮想 NW 用サーバ	10 台	4 台	14 台	本調達受託者

(2) 業務処理要領確認システム(MACS)

業務処理要領確認システムのハードウェア構成を「表 4.3-4 業務処理要領確認システムのハードウェア構成」に示す。また、論理サーバ構成を「表 4.3-5 業務処理要領確認システムの VM クラスタの仮想サーバ構成」に示す。なお、本調達受託者が運用管理を行う対象機器は、運用管理端末及びその周辺機器となる。管理対象の詳細を「表 4.3-4 業務処理要領確認システムのハードウェア構成」及び「表 4.3-5 業務処理要領確認システムの VM クラスタの仮想サーバ構成」の管理主体の項目に示

す。

表 4.3-4 業務処理要領確認システムのハードウェア構成

項番	機器区分	機器種別	本番環境	稼働維持環境	合計	管理主体
サーバ等機器						
-	既存の仮想化基盤の空きリソースを活用して構築予定。 本調達受託者にてサーバ等機器のハードウェア機器の管理は行わない。					
1	ストレージ	ストレージ	1 式	1 式	2 式	仮想化基盤運用管理事業者
BO(※)室設置機器						
2	NW 機器	HUB	1 台	-	1 台	本調達受託者
3	端末	監視端末	1 台	1 台	2 台	本調達受託者
4		運用管理端末	1 台	-	1 台	本調達受託者

※ BO:バックオフィスの略称

表 4.3-5 業務処理要領確認システムの VM クラスタの仮想サーバ構成

項番	機器種別	本番環境	稼働維持環境	合計	管理主体
1	改訂管理兼配信サーバ	1 台	1 台	2 台	本調達受託者
2	配信サーバ	2 台	1 台	3 台	本調達受託者
3	バックアップサーバ兼監視サーバ	1 台	1 台	2 台	本調達受託者
4	仮想 NW アプライアンス	4 台	4 台	8 台	本調達受託者

(3) 印刷物用校正ソフトウェア

印刷物用校正ソフトウェアのハードウェア構成を「表 4.3-6 印刷物用校正ソフトウェアのハードウェア構成」に示す。また、論理サーバ構成についてを「表 4.3-7 印刷物用校正ソフトウェアの VM クラスタの仮想サーバ構成」に示す。

なお、本調達受託者が運用管理を行う対象機器は、運用管理端末及びその周辺機器となる。管理対象の詳細を「表 4.3-6 印刷物用校正ソフトウェアのハードウェア構成」及び「表 4.3-7 印刷物用校正ソフトウェアの VM クラスタの仮想サーバ構成」の管理主体の項目に示す。

表 4.3-6 印刷物用校正ソフトウェアのハードウェア構成

項番	機器区分	機器種別	本番環境	稼働維持環境	合計	管理主体
サーバ等機器						
-	既存の仮想化基盤の空きリソースを活用して構築予定。 本調達受託者にてサーバ等機器のハードウェア管理は行わない。					
1	ストレージ	ストレージ	1 式	-	1 式	仮想化基盤運用管理事業者
BO(※)室設置機器						
2	端末	運用管理端末	1 台	-	1 台	本調達受託者

※ BO:バックオフィスの略称

表 4.3-7 印刷物用校正ソフトウェアの VM クラスタの仮想サーバ構成

項番	機器種別	本番環境	稼働維持環境	合計	管理主体
1	校正サーバ	1 台	-	1 台	本調達受託者

4.3.3 ソフトウェア構成

(1) 仮想化基盤ソフトウェア

本調達の対象システムは更改を契機に仮想化基盤上での稼働となる。仮想化基盤で使用する以下の製品は、仮想化基盤運用管理事業者にて管理を行う。

- VMware vSphere Enterprise Plus
- VMware NSX Data Center Enterprise Plus

(2) 間接業務システム

間接業務システムにおけるソフトウェア一覧を「別紙 4-1:間接業務システムソフトウェア構成一覧」に示す。

(3) 業務処理要領確認システム(MACS)

業務処理要領確認システムにおける、更改前のソフトウェア一覧を「別紙 4-2:業務処理要領確認システムのソフトウェア構成一覧」に示す。

(4) 印刷物用校正ソフトウェア

印刷物用校正ソフトウェアのソフトウェア一覧を「【別紙 4-3】印刷物用校正ソフトウェア ソフトウェア構成一覧」内の項番 4-18「校正ソフトウェア」の項目に示す。

4.3.4 ネットワーク構成

本調達の対象システムにおけるネットワーク構成を「図 4.3-1 ネットワーク構成」に示す。

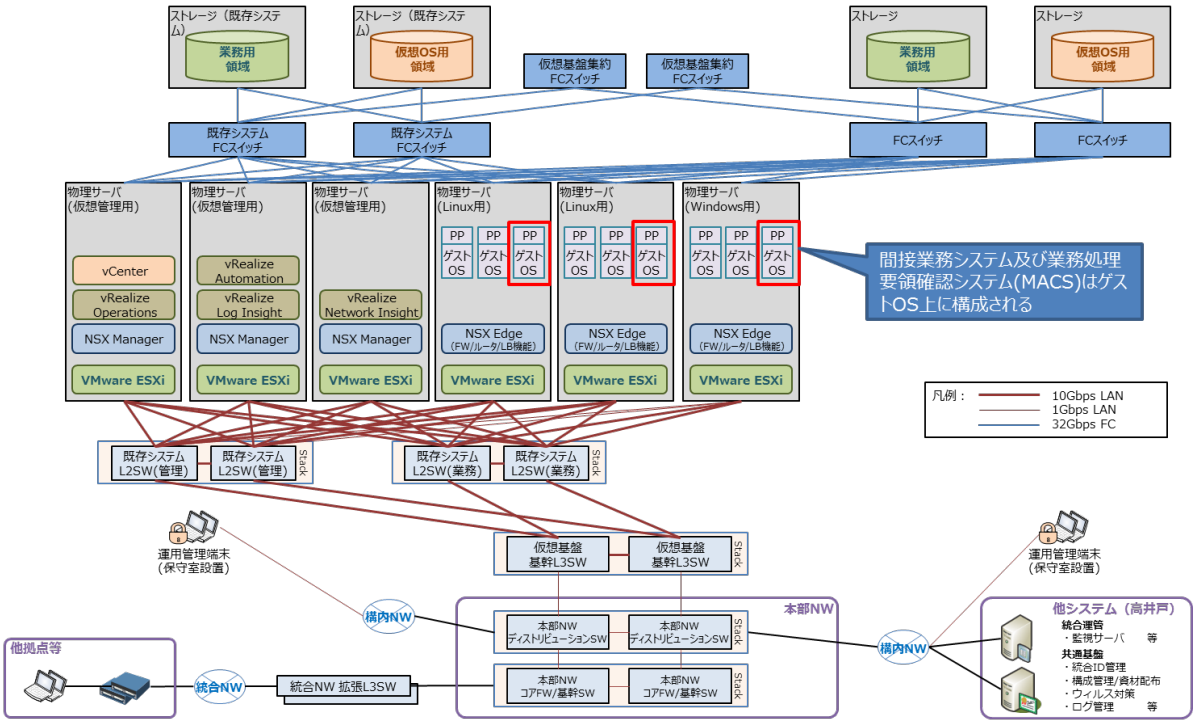


図 4.3-1 ネットワーク構成

4.3.5 運用管理端末

運用管理端末は、機構本部内に設置される。

運用管理端末の構成は、「表 4.3-2 間接業務システムのハードウェア構成」及び、「表 4.3-4 業務処理要領確認システムのハードウェア構成」の「BO 室設置機器」に記載のとおり。

4.3.6 施設・設備

サーバ、ネットワーク機器は、機構本部内に設置される。

また、機構が用意する什器等については、「調達仕様書 5.5.3 システム監視環境等の準備」を参照のこと。

4.4 引継ぎに関する事項

引継ぎに係る要件は、下記要件の外に「別紙 5:関連事業者との役割分担表」を参照すること。

4.4.1 現行運用管理事業者からの運用業務の引継ぎ

現行運用管理事業者が作成したシステム運用引継計画に基づき、運用業務の引継ぎを受けること。

4.4.2 更改に伴う開発事業者からの引継ぎ

(1) 業務処理要領確認システム更改に伴う引継ぎ

業務処理要領確認システム(MACS)については、令和 11 年 1 月にシステム更改が予定されているため、開発事業者から引継ぎを受けること。

(2) 印刷物用校正ソフトウェア更改に伴う引継ぎ

印刷物用校正ソフトウェアについては、令和 11 年 1 月にシステム更改が予定されているため、開発事業者から引継ぎを受けること。

4.4.3 次期運用管理事業者への引継ぎ

本調達受託者は、次期運用管理業務が円滑に実施されるよう、次期運用管理事業者への引継ぎを適正に行うこと。

なお、本調達受託者と次期運用管理業務の受託者が同一でかつ現行の運用体制が維持される場合は実施不要とする。

(1) 引継ぎ対応の範囲と活動

本調達の次の調達において、次期運用管理業務の受託者が変更となる場合、本調達受託者は機構及び関連事業者と調整の上、後任の事業者が円滑に受託業務を開始できるよう引継ぎを行うとともに、必要に応じて後任の事業者を支援すること。

(2) 次期運用管理事業者への引継ぎ

次期運用管理業務が円滑に実施されるよう、次期運用管理業務の受託者への引継ぎを適正に行うこと。

引継ぎに当たっては、以下の作業を実施するものとし、作成した「システム運用引継計画書」は機構へ提出し承認を得ること。

① 引継計画書の作成

引継計画書の作成、納品、並びに引継ぎに係る対応を行うこと。本調達受託者は、契約終了 3 か月前までに、引継計画書を機構へ提出し承認を得ること。引継計画書の記載項目(必須項目)を「表 4.4-1 引継計画書の記載項目(必須項目)」に示す。

表 4.4-1 引継計画書の記載項目(必須項目)

項番	記載項目	記載内容
1	引継ぎ対象	対象となる契約を明記し、対象システム、対象機器、資材、業務を明記する。
2	体制・スケジュール	引継ぎの体制及びスケジュールを記載する。
3	実施内容	引継ぎの実施形態、実施方法等を記載する。
4	習熟度判定	実施する引継ぎの習熟度判定と分析を実施する。
5	完了基準	次期運用管理事業者と確認した完了基準を記載する。
6	管理方法	進捗管理、課題管理、コミュニケーション管理等の引継ぎの管理項目、管理方法等を記載する。

② 次期運用管理事業者への引継ぎの実施

引継計画書に従って引継ぎ作業を実施する。

③ 次期運用管理事業者からの問合せ対応

引継ぎ期間中の質疑は全て記録し、回答若しくは今後に取るべき対策等を記録した一覧表を作成する。

④ 引継ぎ完了報告

引継ぎは、次期運用管理事業者が定義される「引継ぎ完了判定条件」が満たされていることを了解し、かつ、機構が適切に引き継いだと判断するまで実施し、引継ぎが完了したこと及び引継結果の判定を、契約終了日までに「引継完了報告書 (次期運用管理事業者への引継版)」として機構へ提出すること。引継完了報告書の記載項目(必須項目)を「表 4.4-2 引継完了報告書の記載項目(必須項目)」に示す。

表 4.4-2 引継完了報告書の記載項目(必須項目)

項番	記載項目		記載内容
1	引継ぎ対象		対象となる契約を明記し、対象システム、対象機器、資材、業務を明記する。
2	体制・スケジュール		引継ぎの体制及びスケジュールを記載する。
3	実施結果		実施結果を記載する。
		引継ぎ実施方法と結果	引継計画書に記載した実施方法とその結果(完了日、工数等)を記載する。
		習熟度判定	引継計画書で設定した習熟度判定とその分析を記載する。
		残課題及び申し送り事項	引継ぎ実施において発生した残課題、申し送り事項を記載する。
4	完了確認		引継計画書において設定した完了基準の達成状況を記載する。
5	管理結果		引継計画書において設定した管理項目の実施状況を記載する。

4.5 教育に関する事項

受託業務に従事するもの(以下、「要員」という。)に対し、日常の業務に対する知識、操作の習熟度を向上させるための研修及び倫理・コンプライアンスの研修、情報セキュリティの研修及び個人情報等の保護研修

を、当該業務実施前及び随時実施すること。また、機構から要求があった場合は、要員の研修ごとの実施状況を書面にて提出すること。

また、要員の変更があった際は、情報セキュリティ要件に関する研修を、速やかに実施すること。

4.5.1 習得訓練

本調達受託者は、契約締結後から役務開始までの間に、各種関連事業者から納品されている成果物を基に本システムの学習、訓練を実施すること。

訓練計画については、スケジュールを含めた詳細な計画を策定し「事前準備作業計画書」に含めて、機構の承認を受けた上で納品すること。「訓練計画」の記載内容を「表 4.5-1 訓練計画記載内容一覧」に示す。

機構が提示する本調達の対象システムに関するドキュメントによりシステム構成及び運用管理業務の業務手順等について、準備期間中に学習し、運用管理業務開始前までに理解しておくこと。また、運用管理業務を担当する予定の者に対して習得訓練(机上・実機訓練等)を実施し、本調達の対象システムの運用管理業務を円滑に開始すること。

表 4.5-1 訓練計画記載内容一覧

項番	区分	記載概要
1	訓練スケジュール	契約締結から運用開始までの訓練スケジュール、要員に対する個々の訓練内容等について記載すること。
2	訓練習熟度	段階的な習熟度合いの向上策について記載すること。
3	習熟度判定	習熟度合いの判定方法、判定結果の分析方法、リカバリ策の提示等について記載すること。

4.5.2 情報セキュリティ研修

業務の履行に必要な研修及び情報セキュリティ要件に関する研修を事前に実施すること。また、業務の履行期間中においても随時に実施すること。

4.5.3 研修の評価と報告

研修を行った後の受託業務の作業実績(具体的な達成目標等)を計測して、その結果を分析し、業務品質の状況を機構に報告する。機構は、報告内容を評価し、承認する。

4.6 運用条件

4.6.1 運用・保守業務等の時間

本調達受託者が行う運用業務の時間帯を「表 4.6-1 各業務の運用・保守対応時間帯」に示す。

本調達受託者は、運用業務、保守業務に迅速に対応できるよう体制を確保すること。

また、時間帯の変更が発生した場合、機構と協議の上対応すること。

表 4.6-1 各業務の運用・保守対応時間帯

項番	業務	分類	時間
1	問合せ対応(ヘルプデスク業務) ※間接業務システムのみ	平日	8:00～17:30
		休日(第 2 土曜日)	

項番	業務	分類	時間
		特定日	
2	運用管理サービス等業務(本番環境)	平日	7:00～23:00
		休日（第 2 土曜日）	
		特定日	
3	運用管理サービス等業務(稼働維持環境)	平日	7:00～23:00
		休日（第 2 土曜日）	
		特定日	

※特定日は年間 1 日を想定しており、システムごとに時間帯が変更になる場合もあるため、変更時においては、別途機構と協議の上、対応すること。（通常は各システムともに平日と同様の時間となる）

※システム保守作業、障害対応、オンライン延長、災害及び重大な障害が発生した場合で、緊急対応が必要と認められる場合については、機構と協議の上、上記時間帯を超えた又は上記時間帯以外での対応が必要となるので留意すること。

4.6.2　計画停止

本調達の対象システムの計画停止は、センター設備(本番環境及び稼働維持環境)における定期点検の際に実施する。

計画停止を安全に実施するため運用スケジュールの変更が必要な場合は、機構及び各関連事業者との調整を行い実施すること。なお、法定点検においては、設置されているシステム機器の電源遮断、再起動、動作確認に関する計画を策定の上実施することとする。

第5章　運用・保守に関する事項

5.1　基本方針

本調達受託者は、サーバ設備を正常に稼働させ、機器の故障等当該設備に不具合が生じた場合でもこれを直ちに回復させ、業務の運用の質を低下させることのないよう、関連事業者と密接に連携し、機構の指示のもと、以降の要件を踏まえてシステム保守を行うこと。

5.2　役割分担/体制

システムの本番稼働後は、「図 5.2-1　運用保守の枠組み」に示す枠組みに基づいて作業を実施すること。

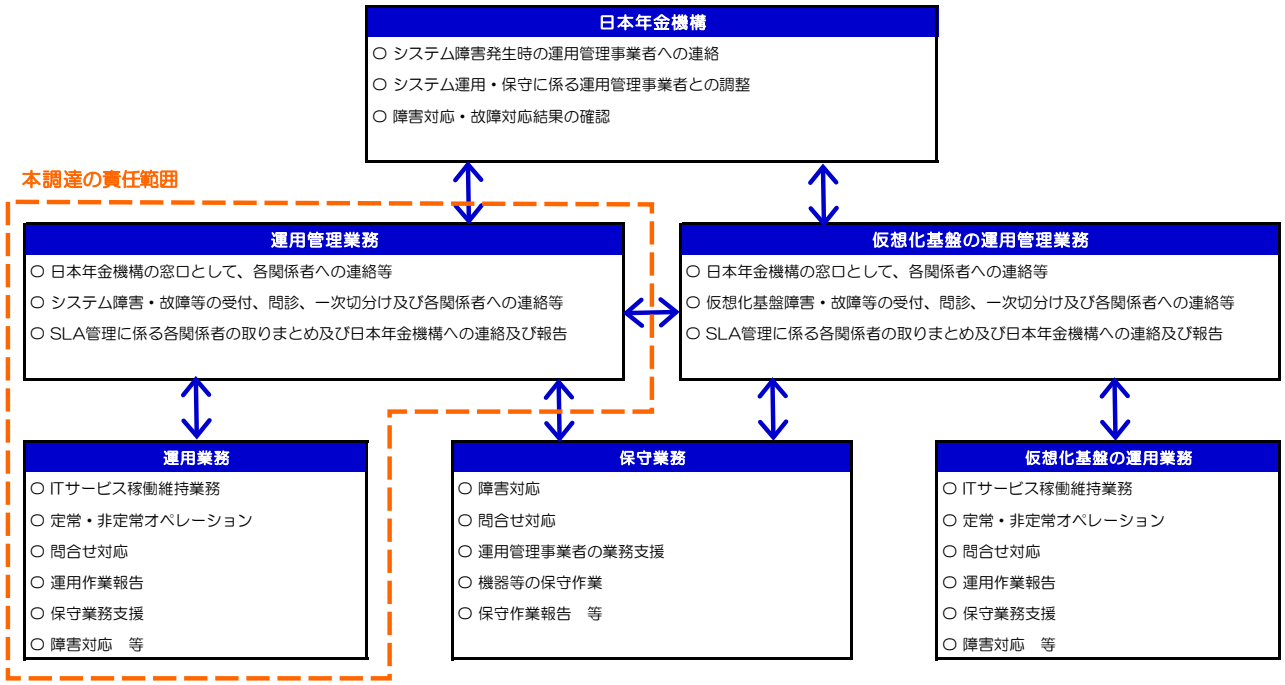


図 5.2-1　運用保守の枠組み

5.3　プロジェクト管理

本調達受託者は、受託業務を適切に実施するために、本項に記載するプロジェクト管理を実施すること。

5.3.1　運用実施計画書の作成

本調達受託者は、運用管理業務に係る作業範囲、スケジュール、実施体制、実施計画、管理計画を定めた、「運用実施計画書」を作成し、その内容について機構の承認を得ること。

運用管理業務は、本計画書に基づいて実施する。

5.3.2　進捗管理

(1)　本調達受託者は、「別紙 2:システム全体図」に示された受託業務の対象範囲内に係る運用管理業務を主体的に実施するとともに、実施状況を正確に把握したうえで進捗管理を行うこと。
なお、各保守事業者が実施する作業について、状況把握を行い必要に応じて指示する等、適切な進捗管理を行うこと。

(2)　計画
調達仕様書等を踏まえた運用業務の年次、月次、日次等のスケジュールを立案する。
(業務が繁忙となる時期や時間帯の当該業務の特性要件を踏まえた上で、無理なく実行可能なスケジュールを立案する)

(3)　年間計画及び月間計画等の運用スケジュール作成
① 「運用業務スケジュール」を作成の上、月次報告会にて報告し機構の承認を得ること。
② 本番環境・稼働維持環境において、年間計画及び月間計画を関連事業者と調整の上、運用実施計画書に基づき、対象となるシステムの運用スケジュールの作成及び履行状況を管理すること。

(4)　立案した計画に基づく各種作業の実施と確認
運用スケジュールに基づき、所定の手順に従って定常運用を行うとともに、機構に対して月次報告会で稼働報告を行う。

5.3.3　コミュニケーション管理

本調達受託者は、以下の要件を踏まえ、受託業務に関連する情報の作成、収集、配布、共有及び蓄積等の一連のプロセスに関するルールを定め、そのルールを適正に運用することによりコミュニケーション管理を円滑に進めること。なお、電子ファイルの受け渡しについては、機構の指示に行うこと。

(1)　コミュニケーション管理に係る計画、現行の仕組み及び報告フォームの作成あるいは見直しを行い、機構の承認を得ること。なお、作成に当たっては、下記の事項に留意すること。
① 作業者の誰が誰に対し、どのような情報/メッセージを、どのようなサイクル/タイミングで、何を使って伝えるのか、フィードバックはどのように実施するのか、というコミュニケーション管理のための仕組みを構築すること。
② 報告フォームには、現状、計画との差異、今後の予測及び対応策等の記載を必須とし、機構による作業の状況・進捗の把握、各種判断が容易にできるよう配慮すること。

(2)　作成したコミュニケーション計画を基に会議・報告会を開催すること。また、会議資料等は、機構からの要求に備えて速やかに提示可能な状態にしておくこと。

(3)　その他

定常運用以外の業務については、業務発生時に必要に応じて進捗会議を開催し、議事録を作成するとともに、月次報告書に業務内容をまとめて記載し、機構へ報告すること。

5.3.4　リスク管理

システムを安定的に稼働させる上で想定されるリスクを抽出し、課題管理を行い、対処方針の明確化と対処スケジュールを立てること。また、定期的にリスク状況を監視するとともに、結果をリスク管理表に記入した上で、リスク管理表を月1回提出する。

5.3.5　要員管理

予定されているイベントや運用業務に応じ必要な要員を確保し、要員の配置及びシフト計画を報告すること。

(1)　作業体制

①　要員構成及び必要な技能

本調達受託者は受託業務を実施するうえで、調達仕様書「図 5.2-1　本調達受託者体制図」に示す職責を担う担当者については、調達仕様書「5.4　作業要員に求める資格等の要件」を満たす要員を指名すること。

なお、統括責任者、運用管理責任者及び運用管理担当者については、日本語をベースとした高いコミュニケーション能力を持つ要員を配置すること。

②　事前届出

本調達受託者は契約締結後1か月以内及び、契約期間中において要員の変更を行う場合は5営業日前までに、「業務委託員等の氏名(変更)について」により機構へ報告すること。併せて、要員の連絡先、主な業務経歴を記載した書類を作成し機構へ提出すること。(任意様式)

③　代替要員の確保

本調達受託者は、要員の欠勤及び気象状況等により通常の交通機関が利用できないことで従事要員に不足が生じる場合に備え、業務に支障をきたさないよう交代要員を確保すること。

④　要員の変更

契約期間中に、自己都合により要員を変更する場合は、「②事前届出」に従い、事前に機構へ届け出ること。この場合、変更後の要員は、調達仕様書「5.4　作業要員に求める資格等の要件」を有する者とすること。また、要員変更に伴い業務に支障が生じないよう、「⑤要員の研修」による引継ぎ及び習熟訓練を確実に行うこと。

⑤　要員の研修

研修の実施について、以下のとおり明示し、「4.5 教育に関する事項」における研修を実施すること。

ア．要員に対し、受託業務の開始前まで、又は受託業務開始後に初めて受託業務を行う要員の業務開始前までに、日本年金機構法や情報セキュリティ要件、個人情報等に関する関係法令に係る教育を実施すること。さらに、業務開始後においても定期的に教育を行い、個人情報等の取扱いを徹底すること。

イ．日本年金機構法や個人情報等に関する関係法令で定められた守秘義務及び罰則規定、受託業務における遵守事項及び禁止事項、個人情報等の保護に係る就業規則等に違反した場合の処分、情報漏えいとその影響、インシデントが発生した場合の手順、その他必要な留意事項について研修を行うこと。

ウ. 研修資料等及び教育・研修・訓練の実施結果の提出を機構から求められた場合には、速やかに提出すること。なお、本調達受託者が実施する研修において、上記で示す研修項目の一部を実施していないと機構が確認した場合、機構は、統括責任者等へ指導を行い、研修内容の改善及び研修の実施について、本調達受託者に指示することができること。

5.3.6 稼働状況管理

本調達受託者は、運用管理サービス等業務において、日々のインシデント、障害内容に関する各関係者間での情報共有や当日の作業内容等の確認、作業の進捗状況の確認を行い、運用管理サービス等業務を滞りなく実施すること。

(1) 報告形態

本調達受託者は、対象各システムの稼働状況について機構に月次で報告すること。非定常運用、システム保守業務、障害対応作業については、機構に随時作業内容の説明、作業結果の報告を行うこと。報告形態の詳細を「表 5.3-1 報告形態」に示す。定例報告会の日程については、契約締結後、別途協議の上決定する。報告形態に挙げたもの以外についても、機構の求めに応じて適宜実施すること。

表 5.3-1 報告形態

項番	会議体名称	開催周期	備考
1	月次稼働報告会	月次	運用管理サービス等業務について、月次稼働報告を行う。
2	作業説明、作業結果報告	随時	非定常運用、システム保守業務について、作業説明、作業結果報告を行う。
3	障害対応報告会	随時	障害対応作業について、事象、影響、暫定対応、本格対応、再発防止策等の報告を行う。
4	契約完了報告会	履行期間終了後 1 週間以内	履行期間内に実施した運用管理サービス等業務について報告を行う。

(2) 報告書の作成

① 稼働報告書

前月の運用・保守に係る活動内容、次月計画、各種対応状況、リソース利用状況、サービスレベル達成状況、リスク・課題の把握・対応状況等をまとめた「稼働報告書」を作成し、機構の承認を得ること。稼働報告書の記載項目(必須項目)を「表 5.3-2 稼働報告書の記載項目(必須項目)」に示す。記載項目(必須項目)に挙げたもの以外についても、機構の求めに応じて提示すること。

表 5.3-2 稼働報告書の記載項目(必須項目)

項番	記載項目		備考
1	システム運転状況		
		運転状況報告	報告対象期間における管理対象システムの運転状況の報告。
		インシデント管理状況報告	報告対象期間におけるインシデント発生件数とその対応状況の報告。
		問題管理報告	報告対象期間における問題状況、解決に向けた分析や対策の報告。
		キャパシティ報告	報告対象期間におけるシステムの CPU、メモリ、ディスク、回線等のリソース使用状況。
		問合せ状況報告	システムの障害時を含め、実際にシステムを使用しているユーザからの問合せ内容、件数、問合せの回答状況を確認する。
		構成管理報告	HW や SW の構成管理、各種マニュアルや設計書等の変更管理状況の報告。

項番	記載項目	備考
	保守作業実施報告	定期的なバックアップの取得状況、ハード障害発生状況の報告。
	リリース管理報告	アプリケーション資材のリリース状況、システム変更対応の報告。
	リスク管理報告	システムの安定稼働を阻害するリスク状況の報告。
2	作業実績報告	
	運用管理業務	報告対象期間における管理対象システムの運用役務の実施報告。
3	セキュリティ施策実施状況報告	
	脆弱性対策報告	HW 事業者、NISC 等から提供のセキュリティパッチ一覧とその適用状況の報告。
	ファームウェア適用状況報告	使用しているハード機器への最新ファームウェア適用状況。
	ウイルス対策ソフトの状態報告	ウイルス対策ソフトの最新バージョン、パターンファイル適用状況。
	使用製品のサポート期限切れ報告	搭載 SW のサポート期限、次期更改までのバージョンアップ含めた対応方針の報告。
	管理者権限アカウント管理状況報告	管理者権限アカウントの使用状況の報告。
	ユーザ情報/パスワードの管理	ユーザアカウントのパスワード管理状況の報告。
	マシン室入退室等状況報告	マシン室へ、いつ、何の目的で入室したかの報告。
	危殆化情報	安全性レベルが低下している暗号化アルゴリズム使用、対策状況の報告。
4	サービスレベル管理報告	
	サービス実績報告	調達仕様書やサービスレベル協定書で定義された SLA 達成状況の報告。
	各作業に係る工数の予実管理報告	「システム運転状況確認」や「運用管理業務」等に係る予定工数、実績工数の報告。
	運用管理担当者の教育状況報告	運用管理担当者へのセキュリティ等の教育実施状況の報告。
5	その他	
	お願い事項	本調達受託者からのお願い事項やその他連絡事項。
	連絡票の発行状況について	作業連絡票の発行状況。
	次月以降の予定	次月以降のイベント、作業予定。
	要員の変更について	運用実施体制、要員変更の方向。

② 作業計画書、結果報告書

非定常運用、システム保守業務について、作業内容、対象機器、作業スケジュール、検証観点、業務影響等をまとめた「作業計画書、結果報告書」を作成し、機構の承認を得ること。作業計画書、結果報告書の記載項目(必須項目)を「表 5.3-3 作業計画書、結果報告書の記載項目(必須項目)」に示す。

表 5.3-3 作業計画書、結果報告書の記載項目(必須項目)

項番	記載項目	備考
1	作業の内容	作業の内容を記載する。機構が求めた場合には概要図等を挿入し、理解が容易な記載をすること。
2	対象機器	作業の対象機器を記載する。
3	作業スケジュール	作業スケジュールを詳細に記載する。
4	検証観点	検証の観点を記載する。
5	影響範囲	業務への影響、国民への影響、年金事務所、事務センター等への影響、外部実施機

項番	記載項目	備考
		関への影響、関連システムへの影響を記載する。
6	コンティンジェンシープラン	コンティンジェンシープランを記載する。
7	検証結果	検証結果を記載する。

③ 障害報告書

発生した障害に対する影響範囲、原因、暫定対応、本格対応等をまとめた「障害報告書」を作成し、機構の承認を得ること。障害報告書の記載項目(必須項目)を「表 5.3-4 障害報告書の記載項目(必須項目)」に示す。

なお、0 報に関しては、項番 1～3 をわかる範囲で記載すること。

表 5.3-4 障害報告書の記載項目(必須項目)

項番	記載項目	備考
1	発生日時	障害の発生日時、障害の確認日時、確認した契機を記載する。
2	発生事象	事象の概要を記載する。1 報以降は、概要図等を挿入し理解が容易な記載をすること。
3	影響範囲	業務への影響、国民への影響、年金事務所、事務センター等への影響、外部実施機関への影響、関連システムへの影響を記載する。
4	原因	直接原因、根本原因を記載する。
5	対策	暫定対応、本格対応を記載する。
6	類似見直し	類似見直しを行った結果を記載する。
7	再発防止策	再発防止策を記載する。

④ プロジェクト完了報告書

本調達受託者は、受託期間満了と同時に、受託期間内に実施した作業のプロジェクト完了報告書を作成し、機構へ報告を行うこと。プロジェクト完了報告書の記載項目(必須項目)を「表 5.3-5 プロジェクト完了報告の記載項目(必須項目)」に示す。

表 5.3-5 プロジェクト完了報告の記載項目(必須項目)

項番	記載項目	記載内容
1	プロジェクト概要	プロジェクトの概要を記載する。
	契約概要	対象となる契約名、契約期間、契約工数を明記する。
	変更契約	契約期間内に変更契約が発生した場合は、変更内容、変更後契約工数等を記載する。
	体制	受託業務を実施した体制を記載する。運用実施計画書にて計画した体制から変更した場合はその履歴を明記する。
2	作業実績	作業実績について記載する。
	作業工数実績	各作業工数の予実績を記載する。実績払いの作業が存在する場合は、実績払いの作業工数を記載する。また、予実差がある場合は、その理由を記載する。
	インシデント及び問題管理	受託業務で発生したインシデント状況及び問題管理状況を記載する。重大障害が発生した場合は、その概要を記載する。未完了の問題がある場合はその内容を明記する。
3	サービスレベル達成状況	サービスレベル合意書で合意したサービスレベル評価項目についての達成状況を記載する。
4	情報セキュリティ対策実績	情報セキュリティの対策実績を記載する。
	作業工数実績	受託業務において発生した情報セキュリティインシデントの対応を記載する。

項番	記載項目	記載内容
	情報セキュリティ監査実施状況	受託業務において実施した情報セキュリティ監査実施実績を記載する。
	情報セキュリティ自己点検実績	受託業務において実施した情報セキュリティ自己点検の実績を記載する。
	対策が不十分な事象への対応	本プロジェクトにおいて、情報セキュリティ対策の履行が不十分と認められた事象、改善策、実施状況について記載する。
5	成果物納品	受託業務における成果物の納品状況を記載する。
6	引継ぎ	受託業務の引継ぎの状況を記載する。
7	総括	受託業務の今後に向けた教訓等を記載する。
	改善事項等	受託業務において実施した改善事項等を記載する。
	作業品質向上施策	受託業務で発生した問題や課題について、作業品質の改善や再発防止策等の概要を記載する。

5.4 業務プロセスの見直し

業務の効率化、適正化を実現するために、適宜業務プロセスの見直しを実施すること。業務プロセスの見直しに伴い、運用実施計画書等の修正を行うとともに、関連事業者が機構に納品している運用全般の実行及び管理に関する具体的な「運用・保守マニュアル」について、必要に応じて改訂案を機構に提案すること。

5.5 業務開始までの準備作業

5.5.1 準備作業の定義

契約締結から運用業務開始前日までは、業務開始のための準備作業期間とし、「5.5.2 準備作業の概要」から「5.5.7 ドキュメントの作成」に示す準備作業を本調達受託者の負担によりこの期間内で実施するものとする。本調達受託者は、この期間内に現行運用管理事業者から業務の引継ぎを受けること。

5.5.2 準備作業の概要

契約締結から運用業務開始前日までの間に対応するべき作業の概要を「表 5.5-1 準備作業の概要」に示す。

表 5.5-1 準備作業の概要

項番	作業項目	作業概要
1	事前準備作業計画書の作成	準備作業を滞りなく実施するための事前準備作業計画書を作成する。(実施計画、訓練計画、構築計画、管理計画等)
2	運用管理サービス等業務に関する学習と理解	機構が提示する本システムのドキュメントにより、システム構成等及び運用管理サービス等業務の業務手順等について学習し、理解する。
3	習得訓練の実施	現行運用管理事業者から、業務に関する習得訓練(引継ぎ)を受けること。
4	運用監視拠点の構築	運用監視を行うための拠点を機構本部(高井戸)に構築する。
5	ドキュメントの作成	契約締結後に納品するドキュメント(運用実施計画書、サービスレベル合意書)を作成する。

5.5.3 事前準備作業計画書

契約締結後 2 週間以内に、事前準備作業に係る実施計画、管理計画等を定めた「事前準備作業計画

書」を提出し、機構の承認を得ること。事前準備作業計画書の記載項目(必須項目)を「表 5.5-2 事前準備作業計画書の記載項目(必須項目)」に示す。

また、各関係者等との調整結果に基づき、当該計画書の修正又は見直しが必要となった場合は、速やかに修正案等を提出し、機構と協議の上、機構の承認を得ること。

表 5.5-2 事前準備作業計画書の記載項目(必須項目)

項番	記載項目	記載内容
1	作業対象	事前準備作業に係る作業範囲を記載する。
2	体制・スケジュール	実施体制及びスケジュールを記載する。
3	実施内容	習得訓練の実施形態、習熟度合いの向上策、実施方法等を記載する。
4	習熟度判定	習熟度合の判定と分析方法、リカバリ策等について記載する。
5	拠点構築計画	受託業務を行うための拠点の構築計画について記載する。
6	完了基準	本作業の完了基準を記載する。
7	管理方法	進捗管理、課題管理、コミュニケーション管理等の管理項目、管理方法等を記載する。

5.5.4 習得訓練

本調達受託者は、要員に対し、「4.5.1 習得訓練」にて記載された、業務の履行に必要な研修を実施すること。

5.5.5 運用監視拠点構築

運用監視を実施するための拠点を機構本部(高井戸)内の機構が指示する場所に構築し、運用管理サービス等業務を滞りなく実施すること。

5.5.6 定例報告

本調達受託者は、業務開始までの準備作業に係る進捗状況について週次で報告すること。報告に当たっては、進捗状況、懸案事項、リカバリ案について書面にまとめること。

報告は会議形式で行うこととし、開催日程、場所については都度機構と協議の上決定する。

5.5.7 ドキュメントの作成

(1) 運用実施計画書

契約締結後1か月以内に、運用管理サービス等業務に係る作業範囲、スケジュール、プロジェクト体制、実施計画、管理計画等を定めた「運用実施計画書」を提出し、機構の承認を得ること。運用実施計画書の記載項目(必須項目)を「表 5.5-3 運用実施計画書の記載項目(必須項目)」に示す。また、各関係者等との調整結果に基づき、当該計画書の修正又は見直しが必要となった場合は、速やかに修正案等を提出し、機構と協議の上、承認を得ること。なお、運用実施計画書は、履行期間中に適宜見直すとともに、必要に応じて改訂すること。

表 5.5-3 運用実施計画書の記載項目(必須項目)

項番	記載項目	備考
1	プロジェクト体制	プロジェクト体制図、役割、責任、当該業務を行う者(氏名)、スキル、経歴等を記載する。
2	スケジュール	受託業務の全体スケジュール及び業務毎の工数を記載する。
3	作業範囲	本プロジェクトにおける作業範囲(作業時間、対象機器等)を記載する。

項番	記載項目	備考
4	作業内容	作業内容、業務時間帯、業務周期等を記載する。
5	コミュニケーション管理	本調達受託者、関連事業者等との合意形成に関する手続き、連絡調整に関する方法、本調達受託者が参加すべき会議・開催頻度・議事録等の管理等について記載する。特にインシデント発生時の連絡手段や報告要領についても記載する。
6	進捗管理	進捗管理及び実績管理に関して、その趣旨を記載する。
7	品質管理	サービスレベルの維持・向上を含めた品質管理に関して、その趣旨を記載する。
8	リスク管理	リスク管理方針、リスク管理プロセス、リスク分析結果と対応計画について記載する。
9	課題管理	解決すべき問題について、発生時の対応手順、管理手法等について記載する。
10	情報セキュリティ管理	セキュリティ管理方針、セキュリティ施策（当該業務を行う者以外の者に当該情報にアクセスをさせないための施策、当該業務を行う者が目的外に当該情報を使用しないための施策、再委託を実施する場合は、再委託先の施策）、セキュリティ教育、管理手法、情報漏えい対策等について記載する。
11	文書管理	文書管理方針、管理手法について記載する。
12	要員の教育・訓練	研修の目的と内容、習熟判定と分析方法、リカバリ策の内容等について記載する。
13	インシデント管理	インシデント管理方針、管理手法等について記載する。
14	問題管理	問題管理方針、管理手法等について記載する。
15	構成管理	システムの構成（ハードウェア製品、ソフトウェア製品、アプリケーション、ネットワーク、外部サービス、施設・区域、公開ドメイン等）の管理手法等について記載する。
16	変更管理	発生する変更内容について、管理対象、変更手順、管理手法等について記載する。
17	サービスレベル管理	サービスレベルの測定方法、評価方法、管理手順について記載する。
18	引継ぎ	次期運用管理事業者に対する引継ぎ計画の概要を記載する。
19	成果物	受託業務における成果物と納入サイクルについて記載する。
20	実績払い業務	実績払い対象業務とその管理方針について記載する。

(2) サービスレベル合意書

契約締結後1か月以内に、運用管理サービス等業務に係るサービスレベルを定めた「サービスレベル合意書」を提出し、機構の承認を得ること。サービスレベル合意書の記載項目(必須項目)を「表 5.5-4 サービスレベル合意書の記載項目(必須項目)」に示す。また、機構と本調達受託者との調整結果に基づき、サービスレベル合意書の修正又は見直しが必要となった場合は、速やかに修正案等を提出し、機構の承認を得ること。

表 5.5-4 サービスレベル合意書の記載項目(必須項目)

項番	記載項目		記載内容
1	サービスレベル適用範囲		サービスレベルの適用範囲について記載する。
		適用対象契約	対象となる契約名を記載する。
		サービス提供期間	本調達受託者が提供するサービスの提供期間について記載する。
		対象拠点	本調達受託者が提供するサービスを実施する対象拠点を記載する。
		対象機器	サービスレベル管理が適用される対象機器を記載する。
		対応時間	サービスレベルが適用される時間を記載する。

項番	記載項目	記載内容
	対象業務	サービスレベルが適用される対象業務を記載する。
2	サービスレベル評価基準	本調達受託者が提供するサービスの内容について記載する。
	基準値	サービスレベルの設定項目、基準設定値を記載する。
	測定及び評価方法	サービスレベルの測定項目、評価方法、評価水準、評価周期等を記載する。
	免責事項	サービスレベル適用の免責となる事項を記載する。
3	サービスレベル管理	本調達受託者が提供するサービスのサービスレベルについて記載する。
	未達成時の対応	サービスレベル未達成時に、実施する対応を記載する。
	達成に応じた支払い	サービスレベルの達成度合いに応じて支払う金額割合について記載する
	サービスレベルの変更	本調達受託者が提供するサービスのサービスレベルの変更について記載する。

(3) インシデント管理台帳

システムの安定稼働を阻害する恐れがある事象を管理するためのインシデント管理台帳を作成すること。

(4) 問題管理台帳

運用管理業務を遂行する上で発生した課題(問題)に対して、迅速かつ適切な対応が取れるようにするため、再発防止対策完了までの一連の作業状況を管理する問題管理台帳を作成すること。

5.6 運用業務

運用業務では本章に示す作業を実施すること。作業実施に当たっての関連事業者間の作業分担は、「別紙 5: 関連事業者との役割分担表」を参照のこと。

なお、一部の作業については、発生した場合に機構より作業指示書を受領し、具体的な作業内容と実施時期を協議の上で対応すること。

5.6.1 運用スケジュールの作成

本調達受託者は、年間計画及び月間計画を関連事業者と調整の上運用実施計画書に基づき、本番環境・稼働維持環境で対象となるシステムの運用スケジュールを作成及び履行状況を管理すること。運用スケジュールの作成単位は、原則として月次とする。なお、外部実施機関との調整については、機構経由で実施する。

5.6.2 定常運用

本調達受託者は、運用スケジュールに基づき、所定の手順に従って定常運用を行うとともに、機構に対して月次報告会で稼働報告を行う。定常運用の作業項目、作業内容や作業周期を「表 5.6-1 定常運用作業一覧」に示す。

監視対象項目、対象機器を「表 5.6-2 監視対象項目」、「表 5.6-3 監視対象機器ごとの監視項目」に示し、監視時間を「表 4.6-1 各業務の運用・保守対応時間帯」の運用サービス等の時間 に示す。

表 5.6-1 定常運用作業一覧

項番	作業項目	作業内容	作業周期
1	監視(テナント)	・システムの起動・停止確認 ・正常性監視、エラー監視、リソース監視 オンラインサービス開始/停止、バッチ処理、バックアップ処理等の正常運用状	日次

項番	作業項目	作業内容	作業周期
		況の確認や、システムの問題発生状況の確認、仮想サーバの CPU・メモリ・ディスク等の使用率における閾値超過の確認を行う。 ※vCenter を用いた仮想化基盤の監視は、仮想基盤運用管理事業者にて行う。	
2	バッチ処理(ジョブ)結果確認	バッチ処理実行結果を確認し、報告する。	日次
3	バックアップ処理(テナント)	バックアップ処理結果の正常終了確認。 ※バックアップ処理結果のログファイルについては、現行運用管理事業者が作成したツールにて、自動で収集・マージを可能としている。 ※vCenter、ESXi のバックアップについては、仮想基盤運用管理事業者にて行う。	日次
4	ログ管理(テナント)	・証跡ログの収集及び確認 ・証跡ログの媒体取得・削除 証跡ログを媒体へ出力するとともに、保管期間を超過した証跡ログをディスクから削除する。 ※仮想化基盤のログ管理は、仮想基盤運用管理事業者にて行う。	日次
5	ウイルス対応	ウイルスパターンファイルのバージョンや、ウイルス検索エンジンのバージョンの確認を行い、正常に適用されていることを確認する。 ※ウイルスパターンファイルのバージョン情報等については、現行運用管理事業者が作成したツールにて、自動にてバージョン情報収集を可能としている。	日次
6	システム資源管理	仮想サーバのリソース(CPU、メモリ、ディスク)の使用状況を管理し、仮想サーバのリソース圧迫による性能劣化を未然に予防、また仮想サーバのリソースを有効活用するための情報を提供すること。	月次
7	アクセスレポート作成 ※MACS のみ	閲覧ログと検索ログから分析レポートを作成し、報告する。	月次
8	BO 室及び設備の管理	BO 室への不正入室がないかを入退室管理台帳にて管理し、不正入室があった場合はシステム運用部へ報告を行う。	日次

※　各種作業の実績等については、入札期間中に開示する資料を参考とすること。

表 5.6-2 監視対象項目

項番	監視対象項目	監視内容
1	起動・停止監視	本システムの正常に起動していること及び停止の確認を行う。
2	正常性監視	オンラインサービス、バッチ処理、バックアップ処理等の正常運用状況の確認を行う。
3	エラー監視	システムに問題が発生していないか確認を行う。 システムログや任意のログを監視することで、ハードウェア障害、ソフトウェア障害、不正アクセスを検知する。
4	リソース監視	システムリソースの使用率について閾値監視を行い、障害を未然に防止する。また、キャパシティプランニングの材料とする。 ・CPU 使用率、メモリ使用率 平均使用率、ピーク時使用率を監視し、傾向を分析する。 ・データベース使用率、ディスク使用率

項番	監視対象項目	監視内容
		使用領域の増加傾向を分析し、リソース枯渇等、将来的に予測される状況を検討する。 ・ジョブ実行時間 各ジョブの実行時間を監視・記録し、傾向を分析する。

表 5.6-3 監視対象機器ごとの監視項目

項番	システム	対象機器	監視項目				
			起動停止監視	正常性監視	エラー監視	リソース監視	目視点検
1	間接業務システム	物理サーバ(仮想化基盤)	(仮想化基盤運用管理事業者が実施)				
2		物理サーバ(バックアップサーバ)	○	○	○	○	－
3		WEB/アプリケーションサーバ(仮想)	○	○	○	○	－
4		DB サーバ(仮想)	○	○	○	○	－
5		バッチサーバ(仮想)	○	○	○	○	－
6		運用管理サーバ(仮想)	－	○	○	○	－
7		ストレージ	－	○	－	○	－
8	MACS	物理サーバ	(仮想化基盤運用管理事業者が実施)				
9		配信サーバ(仮想)	○	○	○	○	－
10		改訂管理兼配信サーバ(仮想)	○	○	○	○	－
11		バックアップ兼監視サーバ(仮想)	○	○	○	○	－
12		バックアップサーバ(仮想)	○	○	○	○	－
13		ストレージ	－	○	－	○	－
14	印刷物用校正ソフトウエア	校正サーバ(仮想)	○	○	○	○	－
15		ストレージ	－	○	－	○	－

5.6.3 非定常運用

本調達受託者は、作業タイミングがスケジュール化されていない業務を所定の手順に従って運用するとともに、機構に対して作業終了後及び月次報告会で稼働報告を行う。

(1) アプリケーションリリース作業

法改正やアプリケーションの改修に伴うシステム変更について、変更要求受付から稼働維持環境へのリリース結果確認及び本番環境へのリリースとシステムの動作確認等の作業を実施する。

① 作業回数

随時

（作業実績及び想定回数は「別紙 8:実績作業回数(令和 6 年度)」を参照）

② 作業内容

作業内容を「表 5.6-4 アプリケーションリリース作業内容」に示す。

表 5.6-4 アプリケーションリリース作業内容

項番	項目	作業内容
1	変更要求受付	アプリケーションリリースに伴い、機構より発出されるリリース指示書を受領し、確認を行う。
2	稼働維持環境へのリリース結果確認	アプリケーション開発事業者にて実施した稼働維持環境へのリリース結果について内容を確認後、必要に応じて動作確認を行う。
3	本番環境へのリリース	機構の指示を受け、リリース指示書を起票した上で、本番環境へリリースを実施する。
4	動作確認	リリース後にシステムの動作確認を実施するとともに、機構へ報告を行い、承認を得る。

(2) システム設定

機構からの作業依頼書をもとに、以下の作業を行う。

① 作業回数

随時(作業実績及び想定回数は「別紙 8:実績作業回数(令和 6 年度)」を参照)

② 作業内容

作業内容を「表 5.6-5 システム設定作業一覧」に示す。

表 5.6-5 システム設定作業一覧

項番	作業項目	作業内容
1	共通マスターテーブルの設定 ※間接業務システムのみ	共通マスターテーブル(利用アカウント(ポータル)、カレンダー、駅すぱあと更新データ)の登録、更新、削除を行う。
2	お知らせ欄の更新作業 ※間接業務システムのみ	間接業務システムトップページに掲載するメッセージの登録、削除作業を行う。
3	トップページ差替え作業 ※MACS のみ	事業担当(コンテンツ管理者)からの依頼を受け、臨時のトップページのメンテナンスを行うため、配信サーバのファイルのダウンロード・アップロードを行う。
4	アプリケーションの設定変更作業 ※MACS のみ	事業担当(コンテンツ管理者)からの依頼を受け、スタンプ(絵文字)、部門/役割の設定変更を行う。
5	システムログ収集作業	関連事業者からの依頼を受け、操作履歴の検索とログの保存、アプリケーションログの出力を行う。

項番	作業項目	作業内容
6	ジョブスケジューラの更新作業	機構からの作業依頼書をもとに、ジョブ管理ツールからスケジュール登録、変更、削除を行う。なお、ジョブ運用項目はジョブスケジュール変更、ジョブ再実行、手動ジョブ実行である。

(3) 作業依頼対応(間接業務システムのみ)

人事異動や組織改編等で間接業務システムのデータ補正作業が必要となり、作業依頼が発生する。機構が発出する「作業指示書」、「作業依頼書」を受領し、以下に示す必要な作業を行う。また、実施した作業については適切に管理し、月次定例報告会にて受付・進捗状況について報告すること。

① 作業回数

随時(作業実績及び想定回数は「別紙 8:実績作業回数(令和 6 年度)」を参照) 。

② 作業内容

作業内容を「表 5.6-6 作業依頼対応作業一覧」に示す。

表 5.6-6 作業依頼対応作業一覧

項番	作業項目	作業内容
1	データ抽出	機構の指示の下、アプリケーション保守事業者より提示される手順書を基に、データ抽出作業を行う。
2	データ補正	機構の指示の下、アプリケーション保守事業者より提示される手順書を基に、データ補正作業を行う。
3	その他	データ抽出、補正作業以外で、機構が必要であると判断した作業を行う。

5.6.4 インシデント管理

(1) インシデントの定義

インシデントとは、システムの安定稼働を阻害する恐れがある事象で、具体的な事例としては、以下の事象が発生した場合を示す。

- 機器故障やジョブの異常終了等のシステム障害
- システムで自動検知された警告・通知等のアラート
- 利用者からの問合せにより判明した障害　等

(2) インシデント管理の範囲と活動

インシデント管理では以下の活動を行う。

- インシデントの検知と記録
- インシデントの分類
- 調査と診断
- 解決と復旧
- インシデントの対応結果報告(クローズ)
- インシデント管理台帳の作成と更新
- 参照の可能性を担保した管理
- 月次報告会等での機構への報告

(3)　インシデントの検知

インシデント発生時には、速やかにインシデント管理台帳に登録すること。

システム障害の疑いがある事象を検知した際は、機構の支援及び指示を受けてオンライン運転への影響を確認し、原則15分以内に機構へ初動報告を行うこと。ただし夜間や休日等の時間帯に発生した障害のうち、オンライン運転及び運転スケジュール、業務スケジュールに影響がないものは、対応方針を機構と調整の上、「5.5.7(1) 運用実施計画書」に定めること。

(4)　インシデントの集約・切り分け

インシデントの影響度と緊急度に基づいて優先度を設定した上で記載する。

システム障害発生時は、30分以内に問題の切り分けを行い、関連事業者の呼び出しが必要と判断した場合は、関連事業者の呼び出し(エスカレーション)を行う。

(5)　インシデントへの対応

①　既知の事象等で対処を行わないものはインシデント管理台帳に登録し、管理すること。

②　対策を決定し、機構に報告・承認を得た上で、必要な一次対応(待機系への切替、リブート等)を行うこと。

③　復旧方針は、機構と協議の上で決定すること。また、復旧に当たっては、二次障害が発生しないよう作業手順を確立するとともに、作業実施時のチェック方法を策定したうえで作業に臨むこと。

④　重大インシデントが発生した場合は、専任の対応チームを設置すること。

(6)　インシデントへの対応結果整理・報告

報告時には、適宜、障害の詳細を図等で説明した資料を作成し、機構に対面で報告すること。また、障害の内容に応じて、再発防止の要否判断結果及び再発防止策を報告し、機構よりクローズの承認を得ること。

インシデントに係る懸案事項について、進捗状況や対応結果を月次報告会等にて機構に報告する。

5.6.5　問題管理

(1)　問題管理の目的

運用業務を遂行する上で発生した課題(問題)に対して、迅速かつ適切な対応が取れるようにすること。

発生した問題に対し迅速かつ適切な対応をとり、再発防止対策完了までの一連の作業状況を管理すること。

また、再発防止策実施計画を作成し、その計画を基に対応を行う。

障害対応状況や対応手順を整理し類似事象発生時の問題対応における効率化を図ること。

(2)　問題管理の範囲と活動

問題発生後、対応が必要なものについて、復旧方針の策定からその作業状況、再発防止策の策定、機構への報告までを管理する。

問題の根本原因調査及び報告を行い、管理台帳に登録する。

問題がもたらす影響の大きさ等を勘案して優先順位付けを行うとともに、対策の検討、実施等について適切な管理を行う。

(3)　問題管理における役割

発生事象への対応方法、復旧方法、再発防止策、 機構への報告までを管理する。

- 問題の特定と分類
- 問題となる事象の調査と診断
- 問題の登録と対策の検討
- 問題の解決とクローズ

問題がもたらす影響の大きさ等を勘案して優先順位付けを行うとともに、対策の検討、実施等について適切な管理を行う。また、定期的に状況確認の結果を問題管理台帳に反映し機構に報告する。
問題の根本原因の調査を、各事業者へ依頼し調査結果の報告を受け、取りまとめ、問題管理台帳へ登録する。さらに、管理責任者(機構・運用部職員)に報告を行う。

5.6.6 変更管理

(1) 変更管理の目的

IT サービスに対する変更を一元的に管理することにより、変更に伴うインシデントの発生を低減させ、「5.6.7 構成管理」で定められた全ての構成要素の変更を効率的かつ迅速に実施して、安定した IT サービスを提供する。

(2) 業務概要

「5.6.7 構成管理」で定められた全ての構成要素に関する変更内容について、管理対象、変更手順、管理手法等について記載し、変更を管理する。(ただし、大幅な変更を伴う開発や大規模な機能改修等による変更は除く。)

(3) 作業概要

システムに対する変更要求の受付とリリース管理台帳への登録及び変更状況の監視を行うこと。また、変更が完了した際は、状況をまとめて月次報告会にて機構に報告すること。
なお、障害発生時の緊急変更に関しては、事前に機構と調整し対応手順を定めること。

5.6.7 構成管理

(1) 構成管理の目的

ハードウェアやソフトウェア、ネットワーク等の情報システムを構成する資産の情報を常に最新状態に維持し、情報システムの変更作業の実施における影響範囲の特定や、障害発生時における影響分析、原因分析等の様々な場面で活用できるようにするため、情報システムの構成の管理を行う。

(2) 構成管理の範囲と活動

対象となるシステムを構成するハードウェアやソフトウェア製品、ネットワーク等の各資産を台帳にて管理する。また、本調達受託者及び関連事業者がシステムの構成を変更した際には、変更内容等の情報について迅速に報告させ、確実にそれらの情報について台帳を更新する。
また、ハードウェア、ソフトウェアの構成について個別に管理するだけでなく、稼働環境の確認やライセンス管理の観点からも、ソフトウェアがどのハードウェアに紐づいているかについて明らかにできる関連図を作成し管理する。

(3) 構成管理の活動計画の策定

構成管理の計画に関する資料を作成し、月次又は随時にて報告すること。

(4) 構成管理の構成コントロール

システムの構成について、構成管理台帳及び構成管理関係のドキュメントで管理すること。また、関連事業者から最新情報を常に入手し、変更があった場合は適宜反映させること。

〈構成管理台帳〉

本システムを構成するハードウェア情報、OS、ミドルウェア、ソフトウェア等の資源の名称（メーカー名、モジュール名・バージョン等）、ライセンス数等を記載した帳簿。

(5) 管理対象資材一覧

本調達の構成管理の対象となる資材を「表 5.6-7 管理対象資材一覧」に示す。

表 5.6-7 管理対象資材一覧

項番	項目	作業内容
1	ハードウェア・ソフトウェア構成一覧	機器に搭載されたハードウェア及びソフトウェアの構成情報を管理する一覧資料(サポート期限管理含む)
2	ファームウェアバージョン	機器のファームウェアバージョン情報を管理する一覧資料
3	運用保守マニュアル関連	運用作業(手順)等を定義する資料

5.6.8 リリース管理

(1) リリース管理の目的

リリースの実施及びリリースに伴うインシデントの発生を防止する。

(2) リリース管理の範囲と活動

① リリース管理の範囲

機構が承認した変更について、本番環境への実装に係る以下の業務を対象とする。

・ 既存システムの保守作業（小規模な開発を含む）に伴うリリース

なお、新規開発又は大規模なシステム改修の場合は、各アプリケーション保守事業者等と役割分担を調整の上で必要な作業を行うこと。

② リリース管理の活動

ア.本番環境への実装について

本番環境への実装に当たっては、事前に以下の点について把握する。

- 関連事業者が作成したプログラムに関する稼働維持環境での受入テスト結果
- 本調達受託者が実施する環境変更の作業内容
- 関連事業者による稼働維持環境でのテスト結果
- 環境変更に当たっての手順書
- リリース資材（※）

なお、本番環境の変更作業に当たり、オンラインの停止を必要とする場合は、機構と協議の上、オンラインの停止及び再開始に関する作業の計画と管理を行うこと。また、リリースの作業中に問題が発生した場合は、機構の指示により切り戻し等の対応をすること。

※ リリースの対象には、アプリケーションの他に、セキュリティリソース(ウイルスパターンファイル、セ

キュリティパッチ、シグネチャーコード)も含まれる。

イ.資材の払出しについて

必要に応じて、管理対象資材一覧で示すプログラム資材の払出し及びドキュメントの資材払出しを実施すること。

(3) 緊急リリース時の対応

障害発生時の緊急変更に関しては、事前に機構と調整し対応手順を定めること。

5.6.9 サービスレベル管理

(1) サービスレベル管理の目的

システムを運用するに当たり、本調達受託者が提供するべきサービスの品質を担保する指標としてサービスレベルを定める。本システムにより提供されるサービスについては、高い品質が維持されることが必要である。本調達に係る品質は、機構が求める品質を担保するための指標を、サービスレベルとして管理する。

(2) サービスレベルの合意

サービスレベルは契約締結後速やかに機構、本調達受託者間で合意し、本調達受託者は「5.5.7(2)サービスレベル合意書」に従い、「サービスレベル合意書」を作成し、機構承認のもと締結をする。

なお、「別紙6: 運用管理業務のサービス評価項目一覧」は、必須項目のみであり、追加設定すべきと考えるサービスレベル項目及び目標値については提案を行い、運用管理業務開始2週間前までに機構と合意すること。

(3) サービスレベルの監視

本調達受託者は、ITサービスの提供状況を確認し、サービスレベルで設定された目標の達成状況を監視、記録する。

(4) サービスレベルの改善

機構と本調達受託者間で合意したサービスレベルの達成度合いを監視し、必要に応じて機構に対し改善策を提案し、サービスレベル達成に向けた改善を実施する。

機構においてサービスレベル設定項目又は評価条件を見直す必要が生じた場合は、サービスレベル改善のために必要な検証や資料の提示等を実施すること。また、見直しの協議に応じること。

(5) サービスレベルの評価

「5.3.6(2)報告書の作成」に定める「稼働報告書」において「サービスレベル管理報告」に該当する1か月間のサービスレベル達成状況を報告する。

サービスレベル報告及び証拠の保持等のために必要な作業があれば実施すること。

(6) サービスレベルの達成状況に応じた支払い条件

本調達による業務の対価支払いについては、サービスレベルの評価対象とした項目の達成状況に応じて、翌月分の費用に対して、「表 5.6-8 サービスレベル達成状況に応じた支払い条件」に記載の割合の金額を支払うものとする。評価対象となるサービスレベル項目については、「別紙6: 運用管理業務のサービス評価項目一覧」を参照のこと。

なお、「表 5.6-8 サービスレベル達成状況に応じた支払い条件」に記載の項番2から項番4が適用

された場合でも、是正された翌月からは項番 1 を適用する。

表 5.6-8 サービスレベル達成状況に応じた支払い条件

項番	支払い割合	達成状況
1	100%	サービスレベル未達成の月が連続 2 回未満
2	97%	サービスレベル未達成の月が連続 2 回
3	93%	サービスレベル未達成の月が連続 3 回
4	90%	サービスレベル未達成の月が連続 4 回以上

(7) サービスレベル未達成時の対応

サービスレベル未達成時は、本調達受託者が原因分析、改善案、改善スケジュールを明示した「改善状況報告書」を機構へ提出し、月次の稼働状況報告において改善状況を報告すること。

サービスレベル合意書に定める事項を遵守できなかった場合に必要となる作業は、本役務範囲に含まれるものとし本調達受託者の負担により無償で行うこと。

(8) サービスレベル等の改善の支援

管理対象システムの改修等により、運用設計に変更が生じる場合、専門的見地から効率的な運用設計の提案を行うこと。提案内容は機構と協議の上、調整する。サービスレベル等改善提案として作業効率化かつ品質向上につながる提案を年 2 回実施すること。

(9) 免責事項

下記に起因する障害については免責とする。

- インフラ災害、電源供給や通信障害
- ハードウェア及び市販ソフトウェアに起因する障害
- アプリケーションプログラムに起因する障害
- 機構及び関連事業者の過失及び故意による障害

5.6.10 機構からの問合せ対応

(1) ヘルプデスク業務(間接業務システム)

① 作業回数

随時(作業実績及び想定回数は「別紙 8:実績作業回数(令和 6 年度)」を参照)

② 作業内容

作業内容を「表 5.6-9 ヘルプデスク作業一覧」に示す。

表 5.6-9 ヘルプデスク作業一覧

項番	作業項目	作業内容
1	問合せの概要	機構が指定する運用監視拠点にて、「表 4.6-1 各業務の運用・保守対応時間帯」の問合せ対応(ヘルプデスク業務)の時間帯に、間接業務システムの操作方法に係る問合せ対応を行う。
2	問合せの記録	問合せ内容と回答を記録した管理台帳を作成し、月 1 回提出すること。
3	問合せの集約・切り分け	問合せ内容に回答できないもの(想定外の動き)は各アプリケーション保守事業者へ連携する。障害と判断された場合は、インシデント管理を行う。
4	問合せへの対応	① 問合せは本調達受託者が用意する電話にて受付け、よくある問合せについては FAQ として一覧化し、間接業務システムのポータルサイト上にて適宜更新すること。 ② 早急に回答を行うため、過去障害対策情報(ナレッジツール)を使用すること。

(2)　問合せ対応(全システム共通)

①　作業回数

随時(作業実績及び想定回数は「別紙 8:実績作業回数(令和 6 年度)」を参照)

②　作業内容

作業内容を「表 5.6-10　問合せ対応一覧」に示す。

表 5.6-10　問合せ対応一覧

項番	作業項目	作業内容
1	問合せの概要	機構が指定する運用監視拠点にて、運用管理サービス等業務の時間帯に、本システムに係る問合せを受付ける。
2	問合せの記録	問合せ内容と回答を記録した管理台帳を作成し、月 1 回提出すること。
3	問合せの集約・切り分け	問合せ内容に回答できないもの(想定外の動き)は各アプリケーション保守事業者へ連携する。障害と判断された場合は、インシデント管理を行う。
4	問合せへの対応	①　問合せは本調達受託者が用意する電話にて受付け、よくある問合せについては FAQ として一覧化し、本システムのポータルサイト上にて適宜更新すること。 ②　早急に回答を行うため、過去障害対策情報(ナレッジツール)を使用すること。

5.6.11 イベント対応

本システムに予定されている業務処理要領確認システム(MACS)の更改や業務処理要領確認システム(MACS)のシステム移設等のイベントについて、以下の支援作業を行うこと。

また、本項で行った作業により、運用ドキュメントの改版が必要になった場合は適宜改版を行うこと。

(1)　システムチューニング支援

想定外の処理数増等により、本システムのチューニングが必要になった場合、「表 5.6-11　システムチューニング作業内容」の支援作業を行うこと。(想定回数:契約期間中　各々1 回)

表 5.6-11　システムチューニング作業内容

項番	項目	作業内容
1	資料提供	機構の指示に従い、システムチューニングを実施する事業者等へ資料を提供する。
2	影響調査支援	稼働維持環境での影響調査を行う関連事業者に協力し、立会い、動作確認等の作業を行う。
3	スケジュール調整	稼働維持環境、本番環境での作業スケジュールについて調整を行う。
4	作業手順書受入れ	システムチューニングを実施する事業者等が納品する手順書を受入れ、レビューを行う。また、レビュー結果については機構の承認を得ること。
5	本番環境への適用	受領した手順書を基に、本番環境へのシステムチューニング作業を行う。
6	動作確認	作業後は動作確認を行う。
7	機構へ報告	確認結果について書面にまとめ、機構へ報告を行うこと。

(2)　OS・ミドルウェアのマイナーバージョンアップ支援

アプリケーション等、受託期間中にサポートが切れる OS・ミドルウェアについて、「表 5.6-12　マイナー

バージョンアップ作業内容」の支援作業を行うこと。(想定回数:契約期間中　各々1回)

表 5.6-12 マイナーバージョンアップ作業内容

項番	項目	作業内容
1	資料提供	機構の指示に従い、マイナーバージョンアップ作業を実施する事業者等へ資料を提供する。
2	影響調査支援	稼働維持環境での影響調査を行う関連事業者に協力し、立会い、動作確認等の作業を行う。
3	スケジュール調整	稼働維持環境、本番環境での作業スケジュールについて調整を行う。
4	作業手順書受入れ	マイナーバージョンアップ作業を実施する事業者等が納品する手順書を受入れ、レビューを行う。また、レビュー結果については機構の承認を得ること。
5	本番環境への適用	受領した手順書を基に、本番環境へのマイナーバージョンアップ作業を行う。
6	動作確認	作業後は動作確認を行う。
7	機構へ報告	確認結果について書面にまとめ、機構へ報告を行うこと。

(3)　システム更改に伴う作業支援

下記のシステム更改について、「表 5.6-13 システム更改支援作業内容」の支援作業を行うこと。

- 障害年金業務支援システム更改(令和9年1月予定)
  業務処理要領確認システム(MACS)及び印刷物用校正ソフトウェアが稼働する仮想化基盤(ハードウェア)が新データセンタに構築される予定。
- 公的年金給付総合情報連携システム更改(令和9年1月予定)
  高井戸仮想化基盤の更改が行われる予定。更改にあわせて、業務処理要領確認システム(MACS)及び印刷物用校正ソフトウェアが更改後の仮想化基盤上に移設される予定。
- 印刷物用校正ソフトウェア更改(令和11年1月)
- 業務処理要領確認システム(MACS)更改 (令和11年1月予定)
- 間接業務システム更改(令和12年1月予定)

表 5.6-13 システム更改支援作業内容

項番	項目	作業内容
1	資料提供	機構の指示に従い、移行作業を実施する事業者等へ資料を提供する。
2	影響調査支援	稼働維持環境での影響調査を行う関連事業者に協力し、立会い、動作確認等の作業を行う。
3	スケジュール調整	稼働維持環境、本番環境での作業スケジュールについて調整を行う。
4	作業手順書受入れ	移行作業を実施する事業者等が納品する手順書を受入れ、レビューを行う。また、レビュー結果については機構の承認を得ること。
5	本番環境への適用	受領した手順書を基に、本番環境データ移行等の作業を行う。
6	動作確認	作業後は動作確認を行う。
7	機構へ報告	確認結果について書面にまとめ、機構へ報告を行う。

5.6.12 セキュリティ対応

(1) セキュリティパッチ適用

機構のセキュリティポリシーに従い、パッチの適用を実施する。

① セキュリティパッチ及び市販ソフトウェアの不具合修正パッチの適用可否の判断及び適用

ア.パッチ情報の収集及び確認

システムに導入されている市販ソフトウェアのパッチの公開情報を、ハードウェア保守事業者から取得すること。取得した情報の内容をアプリケーション保守事業者と調整の上、確認すること。

イ.パッチ事前検証

(a) 机上検証の支援

パッチの適用に係る机上検証を行い、適用対象となる機器、パッチの適用に伴う改善項目、パッチ適用の必要性、緊急性について関連事業者を支援すること。

また、緊急を要するパッチについては、関連事業者がおこなう機構への報告を支援すること。

(b) 実機検証の要否判断

機構は、机上検証の結果を踏まえ、実機(稼働維持環境)での適用検証の要否を判断する。

(c) 実機検証スケジュールの調整

機構が実機(稼働維持環境)での適用検証が必要と判断した場合には、検証実施スケジュールを策定し、機構及び関連事業者と調整を行うこと。

(d) 手順書の作成

パッチ適用の手順書を作成すること。

(e) 稼働維持環境へのパッチ適用

稼働維持環境において対象のパッチを適用し、アプリケーション保守事業者と調整の上、システムの標準動作確認を行うこと。

ウ.適用検証報告

パッチ適用の事前検証の結果を、机上検証結果と併せて「パッチ適用検証報告書」にまとめ、機構に報告すること。機構が報告内容に問題がないことを確認した上で、本番環境へのパッチ適用の実施当否を判断する。

機構が本番環境へパッチを適用しないと判断した場合は、パッチ適用作業を実施した稼働維持環境の切り戻し作業を行うこと。

エ.本番環境へのパッチ適用

(a) 本番環境適用スケジュールの調整

本番環境へのパッチ適用の作業スケジュールを策定し、機構及び関連事業者と調整を行うこと。

(b) 本番環境適用、システムの標準動作確認

本番環境にて対象のパッチを適用し、システムの標準動作確認行うこと。

(c) 適用実施結果報告

本番環境へのパッチ適用作業の結果について、「パッチ適用実施結果報告書」を作成して、機構に報告すること。

(2) 仮想化基盤のセキュリティパッチ適用

仮想化基盤のセキュリティパッチの適用は、仮想基盤運用管理事業者が実施するため、機構の指示のもとセキュリティパッチの適用スケジュール、パッチ適用後のアプリケーション動作確認スケジュール

を事前に仮想基盤運用管理事業者と協議すること。

(3) 外部機関によるセキュリティ監査対応

機構と協議の上、必要と認められたシステム監査(NISC、PPC、若しくは機構が委託した外部監査人による監査を含む)に必要な資料を提出し、監査を受けること。

(4) セキュリティ事故発生時の対応

情報セキュリティ事故が発生した時は、速やかに機構に連絡し必要な対策を講じること。例として、業務中にウイルス感染が発見された場合、速やかに機構担当者へ連絡するとともに、該当事象が発生した端末のケーブルを外す等の対策を講じること。

5.6.13 アカウント管理

本番環境、稼働維持環境で使用するアカウントを一括管理すること。

また、アカウントに設定されているパスワードのうち、環境変更やアプリケーションプログラムの改修を要さずに変更できるものについて、定期的な変更を行うこと(変更の周期は、2 か月毎とする)。

(1) 管理手順書の作成

「日本年金機構管理者権限管理手順書作成基準書」を基に、「間接業務システム及び MACS 管理者権限管理手順書」を作成、若しくは改定する。

(2) 管理手順書の主な記載内容

管理手順書には下記内容等を記載する。

- 体制の整備
- 管理者権限の役割の明確化(権限の定義)
- 管理者アカウントに対応したアクセス制御

(3) 管理するアカウントの種類

受託業務で管理を行うアカウントには、以下の物がある。

- 特権ユーザ ID
- 管理者ユーザ ID
- システム運用ユーザ ID

(4) アカウント管理の作業内容

アカウント管理の主な作業内容には以下のものがある。

- 該当アカウントに対する ID 払出し・返却業務
- アカウント重複登録排除のための ID 管理
- アカウント登録・削除
- パスワードの変更・初期化
- 管理者アカウント利用申請業務
- 管理者アカウント利用報告業務

(5) その他

アカウント棚卸結果報告書を作成し月次で報告すること。

5.6.14 復旧訓練

(1) 業務概要

業務データ、システムの復旧訓練を実施する。

(2) 作業概要

リカバリ作業の手順は環境変更による影響もあるため定期的に見直しを図り、稼働維持環境を利用したテストを、年1回以上実施する。訓練の実施結果及び検知した課題を機構に報告すること。訓練で発生した課題については、「5.6.5 問題管理」にて管理を行うこと。

また、訓練時にリストアに係る時間を計測し、障害発生時のシステム復旧めどの予測ができるよう備えること。

5.6.15 稼働維持環境管理

(1) 管理対象

稼働維持環境について、稼働維持環境の機器(ネットワーク機器等を含む)並びにソフトウェアパッケージのバージョン、リビジョン及び適用パッチ等について、原則として本番環境と同一となるよう維持管理を行うこと。

アプリケーション保守事業者が修正した資材等については、本番環境に反映する前に、それらの者が稼働維持環境で動作確認を行うため、検証環境の管理と基盤の維持(機器、ソフトウェアパッケージ、アプリケーションソフトウェアのバージョン管理等)を行うこと。なお、その場合は、関係事業者と動作確認の内容や環境の設定について十分な調整を行うこと。既知エラー等で対応手順が確立されている場合は、対応手順に基づき対応を行うこと。(ナレッジに基づく対応)

(2) 関連事業者との連携処理

機構及び関連事業者と連携して調整を行い、適切な稼働維持環境の維持と利用スケジュール等の管理を実施すること。また、障害等が発生した場合は、「5.7.2 障害対応」に従い一次切り分け及び関連事業者へのエスカレーションを行うこと。

各関連事業者から作業予定の連絡を受け、稼働維持環境の利用台帳に記載すること。また、スケジュールが競合したときは機構に報告し、機構の判断を受け調整を行うこと。

(3) 構成管理

稼働維持環境についても、本番環境と同様に構成管理を行うこと。

5.7　保守業務

運用スケジュールに基づき、関連事業者と連携しシステム保守支援作業を行うとともに、機構に対して稼働報告を行う。なお、仮想化基盤のハードウェア装置の作業については、仮想化基盤運用管理事業者が実施する。

保守業務に関し、本調達受託者が実施する基本的な作業内容を「表 5.7-1 保守業務作業内容」に示す。

表 5.7-1 保守業務作業内容

項番	項目	対象環境	作業内容
1	作業内容確認・影響調査	-	システム保守の作業内容確認及び影響調査を行う。
2	作業スケジュール作成・調整	稼働維持	機構及び関連事業者と調整を行い作業ごとの時間を基にスケジュールを作成する。
3	作業説明	稼働維持	機構に、作業内容、体制、スケジュール、問題発生時の対応等を説明する。
4	保守作業管理・作業支援・作業後検証支援	稼働維持	システム保守作業の管理、作業支援、システムの標準動作確認等を行う。
5	作業完了報告	稼働維持	機構に作業完了報告を行う。
6	作業スケジュール作成・調整	本番	機構及び関連事業者と調整を行い作業ごとの時間を基にスケジュールを作成する。
7	作業説明	本番	機構に作業内容、体制、スケジュール、問題発生時の対応等を説明する。
8	保守作業管理・作業支援・作業後検証支援	本番	システム保守作業の管理、作業支援、システムの標準動作確認等を行う。
9	初稼働立会い	本番	システム保守作業後の初稼働日において、立会いを行う。(正常稼働確認、障害発生時の対応等)
10	作業完了報告	本番	機構に作業完了報告を行う。
11	構成管理資料の更新	-	システム保守内容に基づいて、構成管理資料の更新を行う。

5.7.1　システム保守

(1)　ハードウェア定期点検

①　概要

各システムのハードウェア納入等事業者から情報提供を受けた定期点検・定期交換の対象装置、点検スケジュールに対し、スケジュール調整を行うとともに作業立会い、作業支援を実施する。

②　作業周期

年次

(2)　法定点検

①　概要

機構本部(高井戸)の法定点検による全館停電時に、間接業務システム及び MACS のサーバ機器やネットワーク機器等ハードウェア装置の停止及び起動に関して関連事業者と調整の上、定められた時間内で作業を実施する。

② 作業周期

契約期間中 4 回(作業実績及び想定回数は「別紙 8:実績作業回数(令和 6 年度)」を参照)

(3) ファームウェア更新の支援

① 概要

機器の安定稼働を維持するため、各システムのハードウェア納入等事業者がハードウェアベンダより入手した対策版ファームウェアの更新作業の支援を実施する。

② 作業回数

随時(作業実績及び想定回数は「別紙 8:実績作業回数(令和 6 年度)」を参照)

(4) セキュリティパッチ適用

① 概要

ハードウェア納入等事業者から情報提供を受けた、ミドルウェア、OSS 製品等及び市販ソフトウェア(基盤用・業務用)等に関するセキュリティパッチ情報、脆弱性情報の内容確認や影響調査、作業調整を行い、システム単位の役務分担(別紙 5 参照)に従い適用作業を実施する。

② 作業周期

・パッチ公開されてから 3 か月以内

・緊急パッチ適用

5.7.2 障害対応

(1) 障害対応管理の実施

① 検知と一次切り分け

障害連絡を受けた後、検知した事象に関する情報収集を行い、障害内容を把握し一次切り分けを実施する。一次切り分けは、「エラーメッセージ確認」、「システム機器生死確認」、「ジョブ状態確認」、「ログ収集」等の結果を踏まえて総合的に判断し、実施すること。

なお、障害内容がアプリケーションに起因するものと判断された場合は、アプリケーション開発等事業者へのエスカレーションを実施するとともに、エスカレーション後、アプリケーション開発等事業者を含む関連事業者から障害解析結果の報告を受付け、管理すること。

また、障害内容が OS、ミドルウェア、ハードウェアに起因するものと判断された場合は、ハードウェア保守事業者及び仮想基盤運用管理事業者へのエスカレーションを実施するとともに、エスカレーション後、ハードウェア保守事業者を含む関連事業者から障害解析結果の報告を受付け、管理すること。

既知エラー等で対応手順が確立されている場合は、対応手順に基づき対応を行うこと。(ナレッジに基づく対応)

障害検知時の作業内容を「表 5.7-2 障害検知時作業内容」に示す。

表 5.7-2 障害検知時作業内容

項番	項目	作業内容	担当者
1	問合せ・アラート通知	システム利用者からの問合せ内容やシステム監視にて障害を検知する。	本調達受託者
2	受付	発生した障害に対するシステム利用者からの問合せ及びシステム監視からのアラート通知により、障害発生を受付ける。	本調達受託者
3	障害受付報告	問合せ若しくは障害が発生した旨をただちに機構へ報告する。	本調達受託者

項番	項目		作業内容	担当者
4	インシデント登録		受付けた内容をインシデントとして登録する。	本調達受託者
5	状態確認/情報収集		受付けた障害事象について、情報収集する。	本調達受託者
	5-1	エラーメッセージ確認	検知した障害に対し出力されたエラーメッセージの内容を確認する。	本調達受託者
	5-2	システム機器生死監視	障害が発生した機器から通知されたインシデントの内容を参照して、問題箇所を確認する。	本調達受託者
	5-3	ジョブ状態確認	異常終了したジョブネットに対し、異常が発生したジョブを確認する。	本調達受託者
	5-4	ログ収集	ログ収集作業により、一次切り分けに必要なログを取得する。	本調達受託者
6	一次切り分け		収集したログから障害箇所を特定し、関連事業者へのエスカレーション要否を判断する。	本調達受託者
7	インシデント更新		一次切り分けした作業結果等をインシデント入力する。	本調達受託者
8	関連事業者調査依頼		一次切り分けにより運用管理事業者のみで対応不可能な場合は、システム関連事業者へ調査依頼連絡を行う。 また、収集したログ及び一次切り分け時に特定した障害箇所に関する情報を、エスカレーション先システム関連事業者に提供する。	本調達受託者
9	ナレッジによる対応		一次切り分けにより既知のエラーで手順が提供若しくは確立している場合は、ナレッジに登録している内容に基づいて対応を行う。	本調達受託者
10	インシデント更新		障害対応結果等をインシデント入力する。	本調達受託者
11	完了報告		障害対応結果を報告する。	本調達受託者
12	報告内容確認/承認		運用管理事業者からの報告内容を受け、報告内容を確認及び障害対応結果を承認する。	機構
13	インシデントクローズ		障害対応作業完了承認を受け、インシデントをクローズする。	本調達受託者

② 障害受付報告

障害の受付及び一次切り分けを実施したことを機構へ報告する。

障害検知時に機構へ報告するまでの時間については、「5.6.4 インシデント管理」を参照のこと。また、エスカレーション時間遵守率等については、「5.6.9 サービスレベル管理」 及び「別紙 6:サービスレベル設定項目」に定めるとおりとする

③ インシデント登録

受付内容をインシデントとして登録し、受付から解決までの対応状況を、「インシデント管理台帳」にて記録し、定例報告会で報告すること。

④ 対応状況の管理

障害対応の進捗状況について適宜確認を行い、本番環境及び稼働維持環境の機器を使用する必要がある場合は、作業スケジュールの調整を行うこと。

なお、障害対応結果を受け、再処理が必要な処理のジョブ運行制御、非監視サーバの操作等、障害対応として依頼される業務については、作業依頼書又は作業指示書に基づいて実施すること。

アプリケーションソフトウェアの不具合に起因した障害によりサービスが停止した場合は、障害の影

響・原因を踏まえ、機構及び関連事業者と協議し早急に復旧するように努めること。
問題管理、変更管理に関する問題・変更管理台帳を作成し、問題発生から再発防止対策完了までの一連の作業状況を管理すること。

(2) 障害復旧の実施

機構及び関連事業者と連携して調整を行い、障害復旧に向けた調査・解析のための支援作業を行うこと。障害対応作業の概要を「表 5.7-3 原因別障害対応作業の概要」に示す。
障害事象の内容・対策・対応体制を機構へ報告し、承認を得たうえで一次対応を行うこと。また、オンライン運転への影響についても確認すること。なお、 障害復旧対応のため、稼働維持環境での検証作業はアプリケーション開発等事業者、ハードウェア保守事業者を含む関連事業者が実施する。
関連事業者により策定された復旧方針は機構と協議の上、対応を決定する。復旧に当たっては、二次障害が発生しないよう作業手順の確立、チェック方法の作成等も合わせて対応すること。
障害復旧の実施については、検証内容を基に作成した作業手順に従い、本調達受託者が本番環境にて作業を行うこと。

表 5.7-3 原因別障害対応作業の概要

項番	原因	作業項目	作業内容
1	ハードウェア	ハードウェア障害の復旧	ハードウェアの故障時には、障害部位を交換するとともに、必要に応じて個別設定等のリカバリを行い、システムを正常な状態に復旧する。なお、仮想化基盤に係るハードウェアについては、仮想化基盤障害の復旧支援にて対応する。
2	仮想化基盤	仮想化基盤障害の復旧支援	仮想化基盤障害時には、仮想化基盤運用管理事業者が主体となって対応し、本調達受託者はその作業支援を実施する。必要に応じて個別設定等のリカバリを行い、システムを正常な状態に復旧する。
3	ソフトウェア・アプリケーション	市販ソフトウェア障害の復旧	市販ソフトウェアの障害時には、一次切り分け後、暫定対策及び本体対策を講じ、システムを正常な状態に復旧する。なお、仮想化基盤ソフトウェアの障害は、仮想化基盤障害の復旧支援にて対応する。
4		アプリケーション障害の復旧支援	アプリケーション障害発生時において、一次切り分けを実施後、アプリケーション保守事業者へ連絡し調査を依頼すること。
5		ジョブエラーの復旧	ジョブエラーの障害時には、ジョブのエラーを検知し、障害原因を除去後、ジョブの再実行を行う。
6		オンライン業務障害の復旧	オンライン業務障害時には、オンライン業務のエラーを検知し、障害原因を除去後、オンライン業務の復旧を行う。
7	ネットワーク	ネットワーク障害の復旧支援	ネットワーク障害は、各回線の担当事業者が主体となって対応する。本調達受託者は、担当事業者の依頼により支援を行う。なお、仮想ネットワークの障害については、仮想化基盤障害の復旧支援にて対応する。
8	セキュリティ	ウイルス検知時の対応	ウイルス対策ソフトウェアがウイルスを検知した場合は、ウイルスの種類を確認し、暫定対策及び駆除できなかった場合の対策法を調整後、対策を実施する。ウイルスの感染が拡大しないことに重点を置いて対応を実施すること。 ※「日本年金機構情報セキュリティポリシー」を遵守すること。

項番	原因	作業項目	作業内容
9	他システム障害	他システム障害対応支援	他システム障害発生時は、関連システム障害発生連絡を受け、関連する運用スケジュールやジョブへの影響を整理し、ジョブの停止や機器の起動停止等、他システム障害対応に応じた支援作業を実施する。
10	その他	その他障害対応	上記の分類に属さない障害については、主体的に対応を行い、機構と適宜協議を行い問題解決に努める。

(3) 障害復旧後の対応

① インシデント更新

復旧作業の結果に基づいて、インシデント管理簿を更新すること。

② 再発防止策の作成と完了報告

障害復旧後、アプリケーション開発等事業者、ハードウェア保守事業者、仮想基盤運用管理事業者と連携して再発防止策についての検討を行い、障害対応内容結果とともに機構へ報告すること。

障害の詳細が分かる資料(図等で説明したもの)及び再発防止策が必要な場合はこれを策定し、報告・提出すること。

事後に同様の障害が発生した場合に早期の対処を可能とするため、過去障害対処情報(ナレッジツール)に記録すること。

同様の障害が発生した場合に備え、復旧手順等の整備を行うこと。

対象システムにおいて発生した問題を管理し、障害対応状況や対応手順等を整理することで、類似事象発生時の問題対応における効率化を図ること。

③ インシデントのクローズ

機構からの障害対応完了承認を受け、インシデントのクローズを行う。

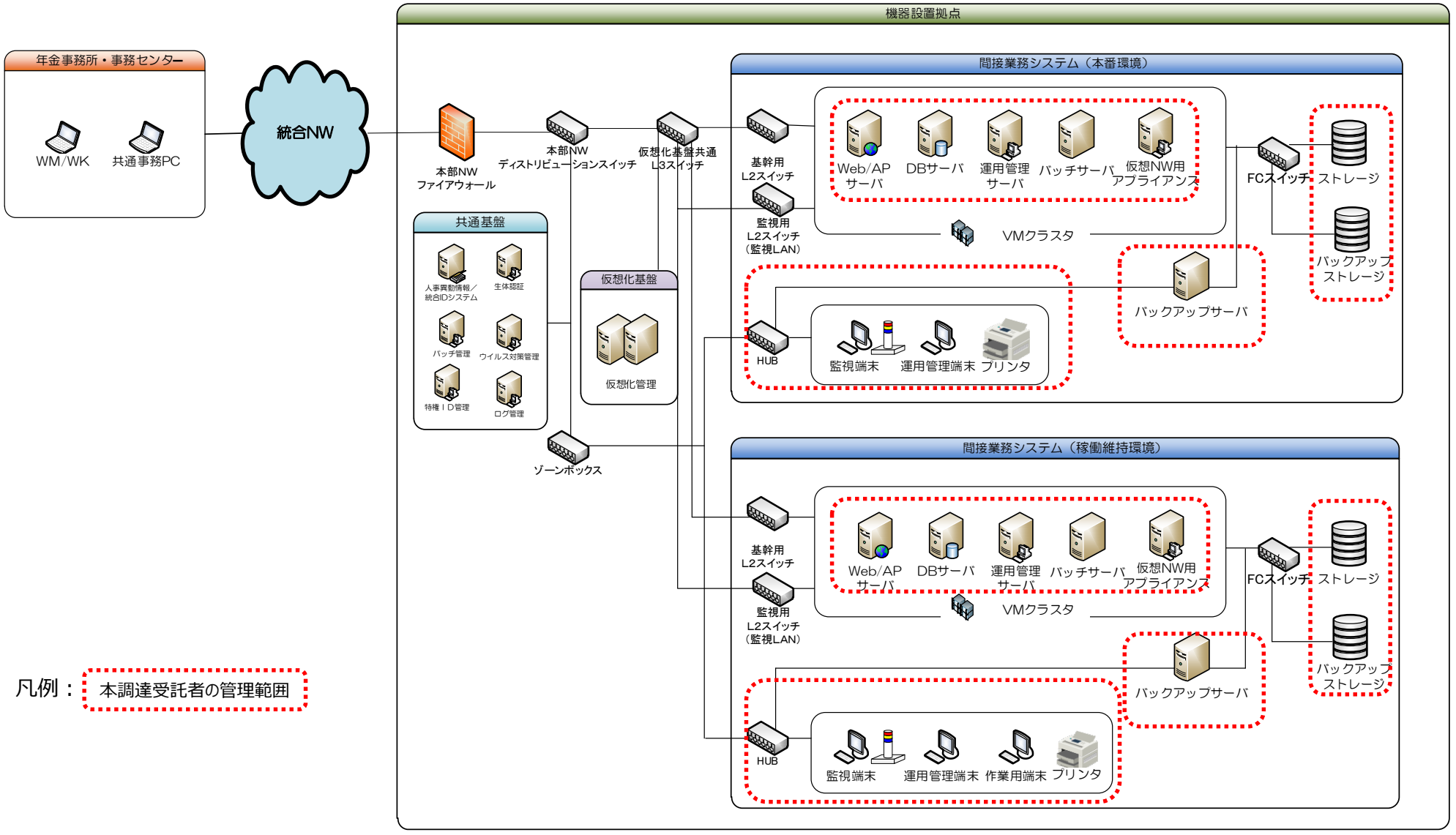
(4) その他関連事項

夜間等の時間に発生した障害のうち、オンライン運転の運転スケジュールに影響がないものは、報告のタイミングを機構と別途協議すること。

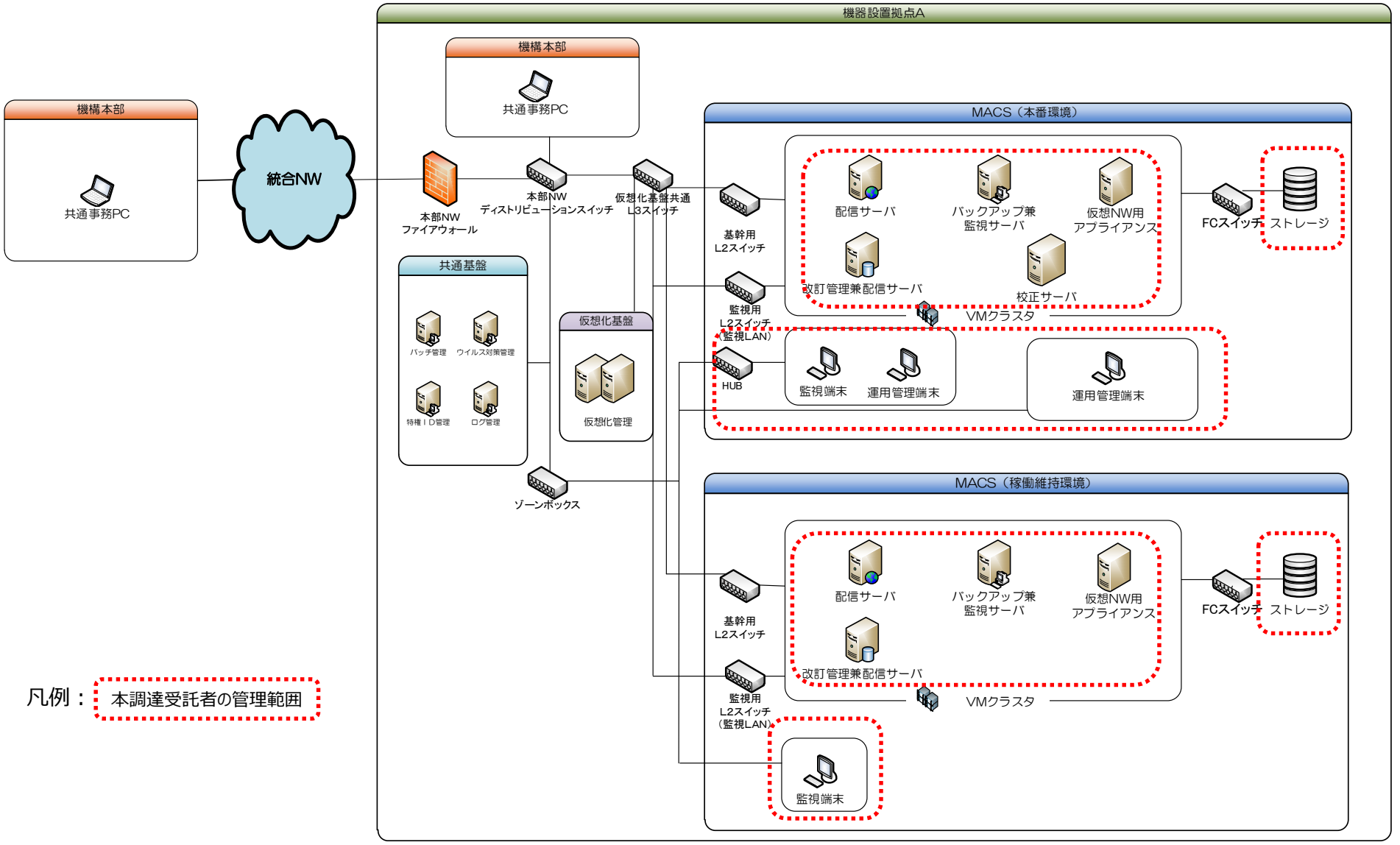
5.8 成果物の作成

運用管理業務において納品すべき成果物を「別紙 7:成果物一覧」に示す。

【別紙２】システム全体図（間接業務システム）



【別紙２】システム全体図（業務処理要領確認システム(MACS)・印刷物用校正ソフトウェア）



凡例：本調達受託者の管理範囲

【別紙3-1】間接業務システム ハードウェア構成一覧
※令和8年1月時点の想定構成

項番	環境	種別	装置名	メーカー	品名	数量	管理主体
2	本番	物理サーバ	VMサーバ#1	日立製作所	TQAD32-P21294-B21	1	年金給付システム周辺サーバ等の統合運用管理業務受託者
3			VMサーバ#2	日立製作所	TQAD32-P21294-B21	1	年金給付システム周辺サーバ等の統合運用管理業務受託者
4			VMサーバ#3	日立製作所	TQAD32-P21294-B21	1	年金給付システム周辺サーバ等の統合運用管理業務受託者
5			VMサーバ#4	日立製作所	TQAD32-P21294-B21	1	年金給付システム周辺サーバ等の統合運用管理業務受託者
6			VMサーバ#5	日立製作所	TQAD32-P21294-B21	1	年金給付システム周辺サーバ等の統合運用管理業務受託者
7			バックアップサーバ	日立製作所	TQAD32-P21294-B21	1	本調達受託者
8		スイッチ	FCスイッチ	日立製作所	HT-4990-SWG620Q	2	年金給付システム周辺サーバ等の統合運用管理業務受託者
9			L2スイッチ（基幹）	アラクサラネットワークス	AX-S3660-48XTWA1L	2	年金給付システム周辺サーバ等の統合運用管理業務受託者
10			L2スイッチ（管理）	アラクサラネットワークス	AX-2630-24T4XW-B	2	年金給付システム周辺サーバ等の統合運用管理業務受託者
11		ハブ	HUB	アライドテレシス	AT-GS910/16	2	本調達受託者
12		ノートPC	運用管理端末	EPSON	Endeavor NJ4400E-2	1	本調達受託者
13			監視端末	EPSON	Endeavor ST200E	1	本調達受託者
14		その他機器	ストレージ	日立製作所	HT-40SG-CBSSEB5	1	本調達受託者
15			PDU（100V）	日立製作所	GQ-AG7107	2	本調達受託者
16			PDU（200V）	日立製作所	GV-AG1207A	6	本調達受託者
17			コンソール	日立製作所	GQ-SRLV7252F	1	本調達受託者
18			パトランプ	パトライト	NHV6-3D-RYG	1	本調達受託者
19			プリンタ	EPSON	PX-S7110	1	本調達受託者
20	稼働維持	物理サーバ	VMサーバ#1	日立製作所	TQAD32-P21294-B21	1	年金給付システム周辺サーバ等の統合運用管理業務受託者
21			VMサーバ#2	日立製作所	TQAD32-P21294-B21	1	年金給付システム周辺サーバ等の統合運用管理業務受託者
22			バックアップサーバ	日立製作所	TQAD32-P21294-B21	1	本調達受託者
23		スイッチ	FCスイッチ	日立製作所	HT-4990-SWG620Q	1	年金給付システム周辺サーバ等の統合運用管理業務受託者
24			L2スイッチ（基幹）	アラクサラネットワークス	AX-S3660-48XTWA1L	2	年金給付システム周辺サーバ等の統合運用管理業務受託者
25			L2スイッチ（管理）	アラクサラネットワークス	AX-2630-24T4XW-B	2	年金給付システム周辺サーバ等の統合運用管理業務受託者
26		ハブ	HUB	アライドテレシス	AT-GS910/16	1	本調達受託者
27		ノートPC	作業用端末	EPSON	Endeavor NJ4400E-2	2	本調達受託者
28			監視端末	EPSON	Endeavor ST200E	1	本調達受託者
29		その他機器	ストレージ	日立製作所	HT-40SG-CBSSEB5	1	本調達受託者
30			PDU（100V）	日立製作所	GQ-AG7107	2	本調達受託者
31			PDU（200V）	日立製作所	GV-AG1207A	4	本調達受託者
32			コンソール	日立製作所	GQ-SRLV7252F	1	本調達受託者
33			パトランプ	パトライト	NHV6-3D-RYG	1	本調達受託者
34			プリンタ	EPSON	PX-S7110	1	本調達受託者

【別紙3-2】業務処理要領確認システム ハードウェア構成一覧
※令和8年1月時点の想定構成

項番	環境	種別	装置名	メーカー	品名	数量	管理主体
1	本番	デスクトップPC	運用監視端末	Dell	OptiPlex スモールフォーム ファクター 7010	1	本調達受託者
2		ノートPC	運用監視端末	Dell	Latitude 3540	1	本調達受託者
3		その他機器	ストレージ	Dell	UnityXT 480	1	本調達受託者
4	稼働維持	デスクトップPC	運用監視端末	Dell	OptiPlex スモールフォーム ファクター 7010	1	本調達受託者
5		その他機器	ストレージ	Dell	UnityXT 480	1	本調達受託者
6	本番・稼働維持	ハブ	運用監視端末用HUB	エレコム	1000BASE-T対応 スイッチングハブ	1	本調達受託者

【別紙3-3】印刷物用校正ソフトウェア ハードウェア構成一覧
※令和8年1月時点の想定構成

項番	環境	種別	装置名	メーカー	品名	数量	管理主体
1	本番	ノートPC	運用管理端末	NEC	VersaPro VKL44/X-J	1	本調達受託者
2		その他機器	バックアップ領域	エレコム	ELD-CED020UBK	1	本調達受託者

【別紙4-1】間接業務システム ソフトウェア構成一覧

種別	項番	セットアップ先	本番数	稼働維持数	品名
ホスト					
	1	仮想基盤サーバ（ESXi）	10	4	Vmware Cloud Foundation Enterprise
	2	仮想基盤サーバ（ESXi）	10	4	Vmware vShere Enterpries Plus
	3	仮想基盤サーバ（ESXi）	10	4	Vmware vRealize Network Insight Enterprise
	4	仮想基盤サーバ（ESXi）	10	4	Vmware vRealize Suite Enterprise
	5	仮想NWサーバ	10	4	Vmware NSX Datacenter Enterprise Plus
	6	運用管理端末	1	-	Windows 10 Enterprise 2019 LTSC
	7	運用管理端末	1	-	Microsoft Office LTSC Professional Plus 2021 - jp-jp
	8	運用監視端末	1	1	Windows 10 Enterprise 2019 LTSC
	9	運用監視端末	1	1	Microsoft Office LTSC Professional Plus 2021 - jp-jp
	10	作業用端末	-	2	Windows 10 Enterprise 2019 LTSC
	11	作業用端末	-	2	Microsoft Office LTSC Professional Plus 2021 - jp-jp
ジョブ管理関連					
	12	運用管理サーバ	1	1	WebSAM JobCenter MG for Windows
	13	WEB/APサーバ	6	2	JobCenter(MG/SV)
	14	バックアップサーバ	1	1	JobCenter(MG/SV)
	15	バッチサーバ	1	1	JobCenter(MG/SV)
	16	DBサーバ	1	1	JobCenter(MG/SV)
	17	運用管理端末	1	-	WebSAM JobCenter Client for Windows
	18	運用監視端末	1	1	WebSAM JobCenter Client for Windows
	19	作業用端末	-	1	WebSAM JobCenter Client for Windows
運用監視関連					
	20	運用管理サーバ	1	1	WebSAM SystemManager G
	21	バックアップサーバ	1	1	SystemManager G Agent
	22	バッチサーバ	1	1	SystemManager G Agent
	23	DBサーバ	1	1	SystemManager G Agent
	24	運用管理サーバ	1	1	SystemManager G Agent
	25	APサーバ	6	2	SystemManager G Agent
	26	運用管理サーバ	1	1	WebSAM SystemManager G Hypervisor Agent
	27	運用管理サーバ	1	1	WebSAM NetvisorPro Manager
	28	運用管理サーバ	1	1	WebSAM NetvisorPro Svc
	29	運用管理端末	1	-	WebSAM NetvisorPro Svc
	30	運用監視端末	1	1	WebSAM NetvisorPro Svc
	31	作業用端末	-	2	WebSAM NetvisorPro Svc
	32	運用管理サーバ	-	1	WebSAM NetvisorPro V Event Adapter
	33	運用管理サーバ	1	1	WebSAM LicenseManager
	34	バックアップサーバ	1	1	WebSAM LicenseManager
	35	バッチサーバ	1	1	WebSAM LicenseManager
	36	DBサーバ	1	1	WebSAM LicenseManager
	37	WEB/APサーバ	6	2	WebSAM LicenseManager
バックアップ関連					
	38	バックアップサーバ	1	1	Veeam Backup & Replication
Log Storage					
	39	運用管理サーバ	1	1	LogStorage
	40	運用管理サーバ	1	1	LogStorage Agent
	41	バックアップサーバ	1	1	LogStorage Agent
	42	バッチサーバ	1	1	LogStorage Agent
	43	DBサーバ	1	1	LogStorage Agent
	44	WEB/APサーバ	6	2	LogStorage Agent
SQL Server 2019 Enterprise Edition					
	45	DBサーバ	1	1	Microsoft SQL Server 2019(64-bit)Enterprise
	46	DBサーバ	1	1	Microsoft SQL Server Management Studio - 19.1
	47	運用管理端末	1	-	Microsoft SQL Server Management Studio - 19.1
	48	運用監視端末	1	1	Microsoft SQL Server Management Studio - 19.1
	49	作業用端末	-	2	Microsoft SQL Server Management Studio - 19.1
	50	DBサーバ	1	1	Microsoft VSS Writer for SQL Server 2019
	51	DBサーバ	1	1	SQL Server 2019用ブラウザー
	52	DBサーバ	1	1	Microsoft SQL Server 2019 Setup (English)

種別	項番	セットアップ先	本番数	稼働維持数	品名
	53	DBサーバ	1	1	Microsoft SQL Server 2019 T-SQL 言語サービス
	54	DBサーバ	1	1	Microsoft ODBC Driver 17 for SQL Server
	55	運用管理端末	1	-	Microsoft ODBC Driver 17 for SQL Server
	56	運用監視端末	1	1	Microsoft ODBC Driver 17 for SQL Server
	57	作業用端末	-	2	Microsoft ODBC Driver 17 for SQL Server
	58	DBサーバ	1	1	Microsoft OLE DB Driver for SQL server
	59	運用管理端末	1	-	Microsoft OLE DB Driver for SQL server
	60	運用監視端末	1	1	Microsoft OLE DB Driver for SQL server
	61	作業用端末	-	2	Microsoft OLE DB Driver for SQL server
	62	DBサーバ	1	1	Microsoft SQL Server 2012 Native Client
	63	運用管理端末	1	-	Microsoft System CLR Types for SQL Server 2014
	64	運用監視端末	1	1	Microsoft System CLR Types for SQL Server 2014
	65	バックアップサーバ	1	1	Microsoft System CLR Types for SQL Server 2014
	66	DBサーバ	1	1	PostgreSQL 13
	67	バックアップサーバ	1	1	PostgreSQL 15
	68	運用管理サーバ	1	1	psqlODBC_x64
	69	作業用端末	-	2	Microsoft Command Line Utilities 15 for SQL Server
駅すぱあと					
	70	WEB/APサーバ	2	2	駅すぱあと イントラネット Ver.2
帳票作成コンポーネント					
	71	WEB/APサーバ	6	2	ActiveReports9for .NET 16.0J Standard
	72	WEB/APサーバ	6	2	ExcelCreator 10.0 for .NET
その他					
	73	WEB/APサーバ	6	2	Microsoft .NET Framework 4.8
	74	DBサーバ	1	1	Microsoft .NET Framework 4.8
	75	バックアップサーバ	1	1	Microsoft .NET Framework 4.8
	76	バッチサーバ	1	1	Microsoft .NET Framework 4.8
	77	運用管理サーバ	1	1	Microsoft .NET Framework 4.8
	78	運用管理端末	1	-	Microsoft .NET Framework 4.8
	79	運用監視端末	1	1	Microsoft .NET Framework 4.8
	80	作業用端末	-	2	Microsoft .NET Framework 4.8
	81	WEB/APサーバ	6	2	Internet Information Services
i	82	運用管理端末	1	-	Adobe Acrobat Reader
	83	運用監視端末	1	1	Adobe Acrobat Reader
	84	作業用端末	-	2	Adobe Acrobat Reader
	85	バッチサーバ	1	1	HULFT8 for Windows-Server
	86	WEB/APサーバ	6	2	Trend Micro Deep Security Agent
	87	DBサーバ	1	1	Trend Micro Deep Security Agent
	88	バックアップサーバ	1	1	Trend Micro Deep Security Agent
	89	バッチサーバ	1	1	Trend Micro Deep Security Agent
	90	運用管理サーバ	1	1	Trend Micro Deep Security Agent
	91	運用管理端末	1	-	Trend Micro Apex One セキュリティエージェント
	92	運用監視端末	1	1	Trend Micro Apex One セキュリティエージェント
	93	作業用端末	-	2	Trend Micro Apex One セキュリティエージェント
	94	運用管理端末	1	-	ESS AdminControl Operation Authenticator
	95	運用監視端末	1	1	ESS AdminControl Operation Authenticator
	96	作業用端末	-	2	ESS AdminControl Operation Authenticator
	97	運用管理端末	1	-	ESS AdminControl for Client
	98	運用監視端末	1	1	ESS AdminControl for Client
	99	作業用端末	-	2	ESS AdminControl for Client
	100	運用管理端末	1	-	ESS REC Agent Client Editon
	101	運用監視端末	1	1	ESS REC Agent Client Editon
	102	作業用端末	-	2	ESS REC Agent Client Editon
	103	運用管理端末	1	-	ESS REC Remote Sensor Option
	104	運用監視端末	1	1	ESS REC Remote Sensor Option
	105	作業用端末	-	2	ESS REC Remote Sensor Option
	106	バッチサーバ	1	1	ESS REC Remote Sensor Option
	107	WEB/APサーバ	6	2	ESS REC Remote Sensor Option
	108	DBサーバ	1	1	ESS REC Remote Sensor Option
	109	バックアップサーバ	1	1	ESS REC Remote Sensor Option
	110	バッチサーバ	1	1	ESS REC Remote Sensor Option
	111	運用管理端末	1	-	SKYSEA Client View
	112	運用監視端末	1	1	SKYSEA Client View
	113	バッチサーバ	1	1	SKYSEA Client View
	114	WEB/APサーバ	6	2	SKYSEA Client View
	115	DBサーバ	1	1	SKYSEA Client View
	116	バックアップサーバ	1	1	SKYSEA Client View

種別	項番	セットアップ先	本番数	稼働維持数	品名
	117	バッチサーバ	1	1	SKYSEA Client View
	118	運用管理サーバ	1	1	SKYSEA Client View

【別紙4-2】業務処理要領確認システム ソフトウェア構成一覧

種別	項番	品名
OS		
	1	Windows Server 2019 Standard Standard 1809
	2	Windows 10 Enterprise 1809
バックアップ関連		
	3	Arcserve Unified Data Protection
ManualWeaver		
	4	Apeos PEMaster Manual Weaver
	5	AH Formatter
	6	検索エンジン QuickSolution
ウイルス対策ソフトウェア		
	7	Trend Micro Deep Security Agent
	8	Trend Micro Apex One セキュリティエージェント
監査用ソフトウェア		
	9	ESS AdminControl
	10	ESS REC
	11	EAC Operation Authenticator
	12	Remote Sensor Option
構成管理/ログ管理用ソフトウェア		
	13	SKYSEA Client View
運用管理用ソフトウェア		
	14	ManageEngine OpManager
	15	Kiwi Syslog Server

【別紙4-3】印刷物用校正ソフトウェア ソフトウェア構成一覧

項番	機器区分	製品区分	製品名称
1	校正サーバ	オペレーティングシステム	Windows Server 2022 Standard(※1)
2		ウェブブラウザ	Microsoft Edge
3		仮想マシン管理ソフトウェア	vmware-tools
4		校正ソフトウェア	Collate Pro
5			Apache Tomcat
6			.NET Framework Microsoft
7			Amazon Corretto
8			Cygwin
9			PDFオートコンバータEX
10			e文章比較Helper
11			HTMLtoPDF
12			IMGtoPDF
13			IOWebDOC
14			PDFオートコンペア
15			PDFコンバータ
16			PDFメイクアップ
17			PDFtoIMG
18			Microsoft Visual C++ 2015-2022 Redistributable
19		オフィスソフトウェア	Microsoft Office ProfessionalPlus 2021
20			Visio Professional 2021
21		ウィルス対策ソフトウェア	Trend Micro Deep Security Agent
22		監査用ソフトウェア	Remote Sensor Option
23	運用管理端末	オペレーティングシステム	Windows 10 Enterprise 2021 LTSC
24		ウェブブラウザ	Microsoft Edge
25		オフィスソフトウェア	Office ProfessionalPlus 2021
26		ウィルス対策ソフトウェア	Trend Micro Apex One
27		監査用ソフトウェア	EAC Operation Authenticator
28			TeraTerm
29			ESS REC Agent Client Edition
30			ESS AdminControl for Client
31			.NET Framework Microsoft
32			Remote Sensor Option
33			Local Administrator Password Solution

【別紙5】 関連事業者との役務分担表(間接業務システム・業務処理要領確認システム)

◎…主たる作業者
○…当該役務に関して作業担当と密に連携し、作業協力

※全てのドキュメントは、日本年金機構のレビュー・承認が必要となる。

項番	作業項目	日本年金機構	アプリケーション保守等事業者	ハードウェア保守等事業者	運用管理事業者(～本調達受託者～)	年金給付システム周辺サーバ等の統合運用管理事業者	端末設備運用管理サービス等事業者	現行運用管理事業者	次期運用管理事業者	作業内容
1	業務開始までの準備作業									
2	本番運用に向けた引継									
3	引継書の作成							◎		次期運用管理事業者へ現行運用管理業務を引き継がせるための引継書を作成する。
4	引継書の承認	◎						○		引継書を承認する。
5	引継ぎ状況管理				◎			○		引継ぎ実施項目の消化状況や問題点(質問事項等)を管理する
6	引継ぎドキュメント(引継書、運用設計書、運用マニュアル等)の熟読				◎			○		運用管理事業者(受託者)にて、引継ぎドキュメントを熟読し、内容を理解する 現行運用管理事業者は、運用管理事業者(受託者)からの質問事項に対応する
7	机上訓練				◎			○		運用管理事業者(受託者)にて、引継ぎドキュメントを用いた机上訓練を実施する(主に運用フローの確認) 現行運用管理事業者は、運用管理事業者(受託者)からの質問事項に対応する
8	実機作業の立会い				○			◎		運用管理事業者(受託者)は、現行運用管理事業者の稼働維持作業に立会い、作業内容を理解する
9	実機訓練				◎			○		運用管理事業者(受託者)にて、稼働維持作業を実施する 現行運用管理事業者は、運用管理事業者(受託者)の作業に立会い、作業を監視する
10	引継ぎ結果報告資料作成				◎			○		引継ぎ作業の結果報告を纏める
11	引継ぎ結果の報告	○			◎			○		日本年金機構へ引継ぎ作業の結果を報告する
12	引継ぎ結果の承認	◎								引継ぎ結果を承認する
13	運用・保守									
14	運用管理業務実施計画									
15	運用管理業務実施計画書	○	○	○	◎		○			運用管理業務の作業範囲、スケジュール、実施体制、実施計画、管理計画、作業計画等を定めた資料
16	運用管理業務完了									
17	運用管理業務完了報告書	○	○	○	◎		○			運用管理業務実施計画書で定義した項目に加え、各成果物の提示状況、プロジェクト目標、達成状況、スケジュール、残リスクと対策、品質確保施策の結果、会議体系、稼動状況、トラブル発生状況、問い合わせ状況等を定義
18	管理業務									
19	プロジェクト管理									
20	運用・保守全体の各作業進捗状況の管理	○	○	○	◎		○			運用・保守全体において、日々のインシデント、障害内容に関する各関係者での情報共有や当日の作業内容(イベント等)の確認等の進捗状況管理を実施
21	運用・保守全体の各作業実施内容の報告(稼働報告)	○	○	○	◎		○			運用・保守に係る実施内容を「稼働報告書」に纏め報告
22	スケジュール管理									
23	運用スケジュール策定	○	○	○	◎	○	○			年間スケジュール、月間スケジュールの作成
24	スケジュール調整/展開	○			◎	○				月間登録、法定点検、停電対応、パッチ適用検証、メンテナンス等の利用スケジュールに係る各種調整
25	構成管理・変更管理									
26	プログラム管理	○			◎	○				プログラムソースコード、実行モジュールのバージョンの管理
27	設計ドキュメント管理(業務アプリケーション系)	○	◎							業務アプリケーション関連の設計ドキュメントのバージョンの管理
28	設計ドキュメント管理(システム系)	○		◎						システム基盤関連の設計ドキュメントのバージョンの管理
29	システム資産管理	○			◎	○				情報システムを構成するシステム資産(ハードウェア、ソフトウェア、ネットワーク)や各種ライセンス等の管理
30	媒体管理	○			◎	○				システムバックアップ等で使用する媒体等の管理
31	構成管理対象の追加・修正・除去に関わる変更管理	○			◎					構成管理対象の追加・修正・除去に関わる変更管理
32	ユーザ情報管理									
33	業務ユーザID等管理	◎			○					ユーザの業務利用にかかるID・パスワードの管理
34	システム管理ユーザID等管理	◎			○					システム管理ユーザのシステム利用にかかるID・パスワードの管理
35	システム管理ユーザID等管理(仮想化基盤)	◎				○				システム管理ユーザ(仮想化基盤)のシステム利用にかかるID・パスワードの管理
36	システム運用ユーザID等管理	◎			○					システム運用ユーザのシステム利用にかかるID・パスワードの管理
37	システム運用ユーザID等管理(仮想化基盤)	◎				○				システム運用ユーザ(仮想化基盤)のシステム利用にかかるID・パスワードの管理
38	ユーザアクセス権管理	◎			○					ユーザのアクセス権限の管理
39	サービスレベル管理									
40	SLA遵守状況管理	○	○	○	◎		○			サービスレベル合意書の遵守状況を管理し、定期的に評価・分析を実施
41	SLA遵守状況の報告	○			◎					サービスレベル合意書の遵守状況を報告
42	リソース管理									
43	リソース使用状況管理	○			◎					リソース(CPU/メモリ/ディスク等)の使用状況を管理し、定期的に評価・分析を実施
44	リソース使用状況の報告	○			◎					リソースの使用状況を報告
45	リリース管理									
46	リリース管理	○			◎					リリース要求に関する管理を実施
47	リリース状況の報告	○			◎					リリース状況を報告
48	インシデント管理									
49	インシデント管理	○			◎					問い合せ発生時におけるインシデント管理(登録・更新)
50	インシデント状況の報告	○			◎					インシデント状況を定期的に傾向分析し、結果を報告
51	問題管理									
52	障害発生時の問題管理	○			◎					システムで発生した障害等の問題を管理(登録・更新)
53	問題対応状況の報告	○			◎					システムで発生した障害対応状況等を報告

【別紙5】 関連事業者との役務分担表(間接業務システム・業務処理要領確認システム)

◎…主たる作業者
○…当該役務に関して作業担当と密に連携し、作業協力

※全てのドキュメントは、日本年金機構のレビュー・承認が必要となる。

項番	作業項目	日本年金機構	アプリケーション保守等事業者	ハードウェア保守等事業者	運用管理事業者(本調達受託者)	年金給付システム周辺サーバ等の統合運用管理事業者	端末設備運用管理サービス等事業者	現行運用管理事業者	次期運用管理事業者	作業内容
54	定常運用									
55	監視									
56	起動・停止監視				◎					システムの起動・停止確認
57	正常性監視				◎					オンラインサービス開始/停止、バッチ処理、バックアップ処理等の正常運用状況の確認(バックアップ終了まで)
58	エラー監視				◎					システムの問題発生状況の確認(バックアップ終了まで)
59	エラー監視(vCenter)				○	◎				仮想化基盤の問題発生状況の確認
60	リソース監視				◎	○				CPU、メモリ、ディスク等の使用率におけるしきい値超過の確認
61	バッチ処理(ジョブ)結果確認									
62	バッチ処理(ジョブ)結果確認				◎					バッチ処理実行結果を纏め、定期的に報告
63	バックアップ処理									
64	バックアップ処理結果確認				◎					バックアップ処理結果の確認
65	スケジュール登録									
66	スケジュール登録・確認				◎					スケジュール変更に伴う作業(ジョブスケジュール変更、確認等)
67	スケジュール登録戻し・確認				◎					スケジュール変更に伴う作業(ジョブスケジューリング戻し、確認等)
68	ログ管理									
69	証跡ログの収集・確認				◎					証跡ログの収集および確認
70	証跡ログの媒体取得・削除				◎					保管期間の超過した証跡ログの媒体出力およびディスクからの削除
71	証跡ログの媒体保管	◎			○					証跡ログの媒体保管
72	ユーザ証跡管理									
73	処理結果リスト作成管理	◎			○					処理結果リストの作成管理
74	処理結果リスト確認	◎								処理結果リストの確認
75	ユーザ登録									
76	ユーザ登録・削除・変更確認	○			◎					利用ユーザ情報の登録作業(ユーザ登録・削除・確認等)
77	運用技術支援									
78	問い合わせ受付(障害以外)				◎	○				システムにかかる障害以外の問い合わせ受付
79	問い合わせ受付(業務)				◎	○				業務機能や操作方法にかかる問い合わせ受付
80	問い合わせ受付(システム)				◎	○				システム運用(設計内容等)にかかる問い合わせ受付
81	回答等業務(業務)	○	○		◎	○				業務機能や操作方法にかかる問い合わせの回答
82	回答等業務(システム)	○	○	○	◎	○	○			システム運用(設計内容等)にかかる問い合わせの回答
83	非定常運用									
84	システム変更									システムメンテナンス作業全般の共通作業　※法定点検時の起動停止対応も含む
85	システム停止				◎					システム変更にあたり、システム停止の実施
86	バックアップ取得				◎					システム変更前の状態でシステムバックアップ、データバックアップの取得
87	ジョブスケジュール変更　※必要な場合				◎					システム変更作業に伴う、ジョブスケジュールの変更作業(停止・再開・スキップ等)の実施
88	システム変更		○	○	◎					システム変更を実施及び確認
89	バックアップ取得				◎					システム変更後の状態でシステムバックアップ、データバックアップの取得
90	システム起動				◎					システム変更作業後、システム起動の実施
91	確認		○	○	◎					起動後の状態/機能確認
92	作業依頼対応									
93	データ抽出		○		◎					アプリケーション保守事業者より提示される手順書を基に、データ抽出作業を行う。
94	データ補正		○		◎					アプリケーション保守事業者より提示される手順書を基に、データ補正作業を行う。
95	その他		○	○	◎					データ抽出、補正作業以外で、機構が必要であると判断した作業を行う。
96	確認	○			◎					作業依頼対応後のシステム状態/機能確認
97	イベント対応									
98	資料提供	○	○	○	◎					機構の指示に従い、イベント作業を実施する関連事業者へ資料等を提供する。
99	影響調査支援		○	○	◎					稼働維持環境での影響調査を行う関連事業者に協力し、立会い、動作確認等の実施。
100	スケジュール調整		○	○	◎					稼働維持環境、本番環境での作業スケジュール調整の実施。
101	作業手順書受け入れ	○	○	○	◎					関連事業者が作成、納品する手順書の受け入れ、レビューの実施。
102	本番環境への適用		○	○	◎					本番環境での実施。
103	動作確認		○	○	◎					作業後の動作確認。
104	機構への報告	○			◎					確認結果を機構へ報告。

【別紙5】 関連事業者との役務分担表(間接業務システム・業務処理要領確認システム)

◎…主たる作業者
○…当該役務に関して作業担当と密に連携し、作業協力

※全てのドキュメントは、日本年金機構のレビュー・承認が必要となる。

項番	作業項目	日本年金機構	アプリケーション保守等事業者	ハードウェア保守等事業者	運用管理事業者(本調達受託者)	年金給付システム周辺サーバ等の統合運用管理事業者	端末設備運用管理サービス等事業者	現行運用管理事業者	次期運用管理事業者	作業内容
105	保守運用									
106	ファームウェア適用									
107	ファームウェア情報の提供	○		◎	○					ハードウェアのファームウェア情報の提供
108	机上検証・手順			◎	○					ファームウェアの本システムへの影響調査を机上検証し、適用手順書の作成
109	稼働維持環境での実機検証			◎	○	○				稼働維持環境での実機検証を実施する。
110	検証結果報告書の作成			◎	○	○				検証結果を整理し報告書を作成する。
111	適用可否判断	◎		○	○	○				実機検証を実施した結果、当該ファームウェアを適用するかどうかの判断
112	ファームウェア適用			◎	○	○				適用有無判断により適用することが決定したファームウェアを適用
113	システム資産の更新(ファームウェア情報)			○	◎					システム資産(ファームウェア情報)を更新
114	セキュリティパッチ適用									
115	パッチ情報及び適応手段の提供		◎	◎	○					パッチ情報及び適応手段の提供
116	机上検証		◎	◎	○					パッチの本システムへの影響調査
117	適用手順書作成		○	○	◎					影響調査を踏まえた適用手順書の作成
118	稼働維持環境での実機検証		○	○	◎	◎				稼働維持環境での実機検証を実施する。(仮想化基盤に係る作業は仮想化基盤運用管理事業者が実施)
119	検証結果報告書の作成				◎					検証結果を整理し報告書を作成する。
120	適用可否判断	◎	○	○	○					検証結果報告書を基に、当該パッチを適用するかどうかの判断
121	パッチ適用(ゲストOSより上位階層)		○	○	◎					適用可否判断により適用することが決定したパッチを適用
122	パッチ適用(仮想化基盤)		○	○	○	◎				適用可否判断により適用することが決定したパッチを適用
123	システム資産の更新(パッチ情報)				◎					システム資産(パッチ情報)を更新
124	市販ソフトウェアのバージョン更新									
125	パッチ情報及び適応手段の提供			◎	○					市販ソフトウェア製品に関するソフトウェアバージョン更新情報及び更新手段の提供
126	机上検証		◎	◎	○					パッチの本システムへの影響調査
127	手順書作成		○	○	◎					適用手順書の作成
128	稼働維持環境での実機検証		○	○	◎					稼働維持環境での実機検証を実施する。
129	検証結果報告書の作成				◎					検証結果を整理し報告書を作成する。
130	適用可否判断	◎	○	○	○					実機検証を実施した結果、当該パッチを適用するかどうかの判断
131	パッチ適用		○	○	◎					適用可否判断により適用することが決定したパッチを適用
132	システム資産の更新(パッチ情報)				◎					システム資産(パッチ情報)を更新
133	ハードウェア定期点検および法定定期停電対応(計画停止を伴う)									
134	定期点検の実施に係る調整			○	◎	○	○			定期点検を実施する際に必要となる関連部署、関連事業者との調整
135	定期点検実施の承認	◎			○					定期点検における計画停止のスケジュールに対し、システム停止実施の承認
136	定期点検の実施に係るサービス及びゲストOSの停止・起動				◎	○				計画停止スケジュールに則り計画停止を実施(ゲストOS以上)
137	定期点検の実施に係る仮想化基盤の停止・起動				○	◎				計画停止スケジュールに則り計画停止を実施(仮想アプライアンス・HW機器)
138	定期点検後の起動				◎					ハードウェア定期点検後のシステム起動を実施
139	定期点検後の確認				◎					システム起動後の状態/機能確認
140	ハードウェア定期点検(計画停止を伴わない)									
141	定期点検の実施に係る調整			○	◎	○	○			定期点検を実施する際に必要となる関連部署、関連事業者との調整
142	定期点検実施の承認	◎			○	○				定期点検のスケジュールに対する作業実施の承認
143	定期点検の実施			◎	○	○				ハードウェア定期点検
144	定期点検後の確認				◎	○				システム起動後の状態/機能確認
145	パスワード変更									
146	パスワード変更に係る調整		○	○	◎		○			パスワード変更作業のスケジュール調整
147	パスワード変更の承認	◎			○					パスワード変更作業のスケジュールに対する作業実施の承認
148	パスワード変更作業実施		○	○	◎					パスワード変更作業実施
149	パスワード変更作業後の確認		○	○	◎					パスワード変更作業後の状態/機能確認
150	障害時運用									
151	障害検知時									
152	障害検知(利用者による検知)	◎								利用者が障害を検知
153	障害検知(テナント監視機能による検知)				◎					運用管理端末のアラート検知
154	障害検知(仮想基盤監視機能による検知)					◎				利用者及び仮想化基盤運用管理事業者からの連絡または運用管理端末からのアラートを受け、重度に応じて機構へ障害連絡
155	障害受付(一次受け)				◎					利用者からの連絡(または運用管理端末からのアラート)を受け、運用管理事業者へ連絡
156	障害受付(エスカレーション受付)				◎					運用管理端末からのアラートを受け、機構へ障害連絡
157	障害1次切り分け・関連事業者調査依頼				◎					障害の1次切り分けを行い、関連事業者へ連絡して調査を依頼
158	ハードウェア障害の復旧									
159	障害調査依頼受付			◎	○					調査依頼を受け付け
160	障害調査			◎	○					調査依頼を受けた関連事業者による原因調査、対応策検討
161	調査結果の取りまとめ			○	◎					調査結果(障害内容、原因、対応策等)の取りまとめ
162	障害対応指示	◎		○	○					障害対応の指示、障害の内容によっては機構の関係部を含め、対応策を協議する。
163	障害対応手順作成		○	◎						障害対応に向けた手順書作成を実施
164	障害対応実施			◎	○					障害対応作業(故障部位の交換、起動/停止等)を実施
165	障害対応の完了報告	○			◎					障害対応作業完了の報告及び再発防止策の報告
166	設計ドキュメントの更新			◎	○					設計ドキュメント(システム系)を更新

【別紙5】 関連事業者との役務分担表(間接業務システム・業務処理要領確認システム)

◎…主たる作業者
○…当該役務に関して作業担当と密に連携し、作業協力

※全てのドキュメントは、日本年金機構のレビュー・承認が必要となる。

項番	作業項目	日本年金機構	アプリケーション保守等事業者	ハードウェア保守等事業者	運用管理事業者（本調達受託者）	年金給付システム周辺サーバ等の統合運用管理事業者	端末設備運用管理サービス等事業者	現行運用管理事業者	次期運用管理事業者	作業内容
167	仮想化基盤障害の復旧支援									
168	障害調査依頼受付			○	○	◎				調査依頼を受け付け
169	障害調査			◎	○	○				調査依頼を受けた関連事業者による原因調査、対応策検討
170	調査結果の取りまとめ			○	◎	○				調査結果（障害内容、原因、対応策等）の取りまとめ
171	障害対応指示	◎		○	○	○				障害対応の指示、障害の内容によっては機構の関係部を含め、対応策を協議する。
172	障害対応手順作成		○	◎						障害対応に向けた手順書作成を実施
173	障害対応実施			◎	○	○				障害対応作業（故障部位の交換、起動/停止等）を実施
174	障害対応の完了報告	○			○	◎				障害対応作業完了の報告及び再発防止策の報告
175	設計ドキュメントの更新			◎	○	○				設計ドキュメント（システム系）を更新
176	市販ソフトウェア障害の復旧									
177	障害調査依頼受付		◎		○					調査依頼を受け付け
178	障害調査		◎	○	○					調査依頼を受けた関連事業者による原因調査、対応策検討
179	調査結果の取りまとめ		○	○	◎					調査結果（障害内容、原因、対応策等）の取りまとめ
180	障害対応指示	◎	○		○					障害対応の指示、障害の内容によっては機構の関係部を含め、対応策を協議する。
181	障害対応手順作成		◎							障害対応に向けた手順書作成を実施
182	障害対応実施		◎		○					障害対応作業（故障部位の交換、起動/停止等）を実施
183	障害対応の完了報告	○			◎					障害対応作業完了の報告及び再発防止策の報告
184	設計ドキュメントの更新		◎		○					設計ドキュメント（システム系）を更新
185	アプリケーション障害の復旧支援									
186	障害調査依頼受付		◎		○					調査依頼を受け付け
187	障害調査		◎	○	○					調査依頼を受けた関連事業者による原因調査、対応策検討
188	調査結果の取りまとめ		○	○	◎					調査結果（障害内容、原因、対応策等）の取りまとめ
189	障害対応指示	◎	○		○					障害対応の指示、障害の内容によっては機構の関係部を含め、対応策を協議する。
190	障害対応手順作成		◎							障害対応に向けた手順書作成を実施
191	障害対応実施		◎		○					障害対応作業（故障部位の交換、起動/停止等）を実施
192	障害対応の完了報告	○			◎					障害対応作業完了の報告及び再発防止策の報告
193	設計ドキュメントの更新		◎		○					設計ドキュメント（システム系）を更新
194	ジョブエラーの復旧									
195	障害調査依頼受付		◎		○					調査依頼を受け付け
196	障害調査		◎	○	○					調査依頼を受けた関連事業者による原因調査、対応策検討
197	調査結果の取りまとめ		○	○	◎					調査結果（障害内容、原因、対応策等）の取りまとめ
198	障害対応指示	◎	○		○					障害対応の指示、障害の内容によっては機構の関係部を含め、対応策を協議する。
199	障害対応手順作成		◎							障害対応に向けた手順書作成を実施
200	障害対応実施		◎		○					障害対応作業（故障部位の交換、起動/停止等）を実施
201	障害対応の完了報告	○			◎					障害対応作業完了の報告及び再発防止策の報告
202	設計ドキュメントの更新		◎		○					設計ドキュメント（システム系）を更新
203	オンライン業務障害の復旧									
204	障害調査依頼受付		◎		○					調査依頼を受け付け
205	障害調査		◎	○	○					調査依頼を受けた関連事業者による原因調査、対応策検討
206	調査結果の取りまとめ		○	○	◎					調査結果（障害内容、原因、対応策等）の取りまとめ
207	障害対応指示	◎	○		○					障害対応の指示、障害の内容によっては機構の関係部を含め、対応策を協議する。
208	障害対応手順作成		◎							障害対応に向けた手順書作成を実施
209	障害対応実施		◎		○					障害対応作業（故障部位の交換、起動/停止等）を実施
210	障害対応の完了報告	○			◎					障害対応作業完了の報告及び再発防止策の報告
211	設計ドキュメントの更新		◎		○					設計ドキュメント（システム系）を更新
212	ネットワーク障害の復旧支援（仮想ネットワークを除く）									
213	障害調査依頼受付			◎	○		○			調査依頼を受け付け
214	障害調査			◎	○		○			調査依頼を受けた関連事業者による原因調査、対応策検討
215	調査結果の取りまとめ			○	◎					調査結果（障害内容、原因、対応策等）の取りまとめ
216	障害対応指示	◎		○	○		○			障害対応の指示、障害の内容によっては機構の関係部を含め、対応策を協議する。
217	障害対応手順作成			◎	○					障害対応に向けた手順書作成を実施
218	障害対応実施			◎	○		○			障害対応作業（故障部位の交換、起動/停止等）を実施
219	障害対応の完了報告	○			◎					障害対応作業完了の報告及び再発防止策の報告
220	設計ドキュメントの更新			◎	○		○			設計ドキュメント（システム系）を更新
221	ウイルス検知時の対応									
222	ウイルス検知		○	○	○		◎			ウイルス発生を検出
223	ウイルス検知の連絡	○			○		◎			ウイルスが発生したことを機構へ連絡
224	影響分析・対策検討		○	○	○		◎			発生したウイルスの種類を確認し、影響分析及び対策方法の検討
225	ウイルス解析		○	○	○		◎			発生したウイルスを解析し、影響分析及び対策方法の検討
226	対策実施		○	○	◎		○			ウイルス対策、システムの再起動等を実施
227	完了報告	○			◎		○			他部品への感染がないことを確認し、日本年金機構へウィルス駆除完了の報告

【別紙5】 関連事業者との役務分担表(間接業務システム・業務処理要領確認システム)

◎…主たる作業者
○…当該役務に関して作業担当と密に連携し、作業協力

※全てのドキュメントは、日本年金機構のレビュー・承認が必要となる。

項番	作業項目	日本年金機構	アプリケーション保守等事業者	ハードウェア保守等事業者	運用管理事業者(本調達受託者)	年金給付システム周辺サーバ等の統合運用管理事業者	端末設備運用管理サービス等事業者	現行運用管理事業者	次期運用管理事業者	作業内容
228	他システム障害対応支援									
229	対応依頼受付				◎					本システムで必要な対応を受け付ける
230	対応指示	◎	○	○	○					障害対応の指示、障害の内容によっては機構の関係部を含め、対応策を協議する。
231	対応手順作成				◎					必要に応じて障害対応に向けた手順書作成を実施
232	対応実施				◎					障害対応に向けた手順書作成を実施
233	対応の完了報告	○			◎					作業完了の報告
234	撤去及び原状回復									
235	故障機器/機器撤去時の情報消去(サーバ納入等業務)	○		◎	○					ハードウェア撤去時に情報を削除する。
236	撤去/データ消去完了証明書(サーバ納入等業務)	○		◎						納入したリース対象機器を撤去したこと及び機器撤去時に装置を物理的に破壊し、若しくはデータを消去するソフトウェア又はデータ消去装置等を用いて完全にデータを削除し、機器に記録されていた情報が復元不可となったことを証明するドキュメント。
237	原状回復	○		◎	○					機器の撤去後原状回復の実施
238	契約満了									
239	プロジェクトクローズ(運用維持業務)									
240	プロジェクト完了報告書(AP保守・運用維持業務)	○	◎	○	○					運用・保守に係る作業実績、今後への課題、教訓等を定義
241	契約完了報告書(サーバ納入等業務)	○	○	◎	○					
242	契約完了報告書(運用管理業務)	○	○	○	◎					
243	次期運用管理事業者への引継ぎ・訓練									
244	次期運用管理事業者への引継ぎ・訓練									
245	引継書の作成				◎					次期運用管理事業者へ現行運用管理業務を引き継がせるための引継書を作成する。
246	引継書の承認	◎			○				○	引継書を承認する。
247	引継ぎ状況管理				○				◎	引継ぎ実施項目の消化状況や問題点(質問事項等)を管理する
248	引継ぎドキュメント(引継書、運用設計書、運用マニュアル等)の熟読				○				◎	次期運用管理事業者にて、引継ぎドキュメントを熟読し、内容を理解する 運用管理事業者(受託者)は、次期運用管理事業者からの質問事項に対応する
249	机上訓練				○				◎	次期運用管理事業者にて、引継ぎドキュメントを用いた机上訓練を実施する(主に運用フローの確認) 運用管理事業者(受託者)は、次期運用管理事業者からの質問事項に対応する
250	実機作業の立会い				◎				○	次期運用管理事業者は、運用管理事業者(受託者)の稼働維持作業に立会い、作業内容を理解する
251	実機訓練				○				◎	次期運用管理事業者にて、稼働維持作業を実施する 運用管理事業者(受託者)は、次期運用管理事業者の作業に立会い、作業を監視する
252	引継ぎ結果報告資料作成								◎	引継ぎ作業の結果報告を纏める
253	引継ぎ結果の報告	○			○				◎	日本年金機構へ引継ぎ作業の結果を報告する
254	引継ぎ結果の承認	◎								引継ぎ結果を承認する

別紙6 運用管理業務のサービス評価項目一覧

サービスレベル設定項目

項番		サービス名	ＳＬＡ項目	内　　容	評価の対象項目
1	間接業務システム	運用管理業務	システム可用性	システムの可用性を99.95%以上とすること。 算定式＝（１－Ｂ／Ａ）×100% Ａ：計画サービス時間　Ｂ：サービス全停止時間	評価対象
2			運用管理業務起因障害件数	運用管理業務に起因する障害等（オペレーションミス等）の発生件数を年(※)２回以下とすること。 ※年の期間は、4月～3月とする	評価対象
3			障害通知時間遵守率及び、エスカレーション時間遵守率	障害検知時の通知時間及びエスカレーション時間遵守率は各々100%とする。 ・障害通知時間：障害検知後15分以内 ・エスカレーション時間：30分以内 算定式＝（１－Ｂ／Ａ）×100% Ａ：障害検知件数　Ｂ：障害通知時間超過件数または、エスカレーション時間超過件数	評価対象
4			回答所要時間（問い合わせ対応）	運用管理業者への入電から機構職員への一次回答を行うまでの時間を30分以内とする。 ※問い合わせ対応時間以外の所要時間は除く。 ※緊急時対応・障害時対応を除き、運用・操作方法に関する問合せを対象とする。	評価対象
5			駆け付け時間	障害検知、または問い合わせにより発覚した障害受付後から、作業員が現地に駆けつける必要が生じた場合に現場に30分以内に駆けつけること。遵守率は100%とする。 算定式=（A-B）/A×100%　A:月間総件数　B:未達成件数	評価対象
6			パッチ適用検討及び適用計画についての遅延率	パッチ適用検討及び適用計画についての遅延率0% 作業遅延発生率＝B / A×100 A:パッチ情報の公開件数(本番環境及び稼働維持環境) B:遅延件数 　遅延件数＝C＋D C:パッチ情報の公開から稼動維持環境での適用が3ヶ月以上経過し、かつ、受託者に起因する遅延件数 D:パッチ情報の公開から本番環境での適用が3ヶ月以上経過し、かつ、受託者に起因する遅延件数	評価対象
7		ヘルプデスク業務	電話応答率	月間着信件数に対する月間応答率を90%以上とすること。 算定式＝（Ｂ／Ａ）×100% Ａ：月間着信件数　Ｂ：月間応答件数	評価対象
8			一次回答率	月間一次回答率を75%以上とする。 算定式＝（１－Ｂ／Ａ）×100% Ａ：月間応答件数　Ｂ：月間一次未回答件数	評価対象
9			問題解決率	月間問題解決率を95%以上とする。 算定式＝（１－Ｂ／Ａ）×100% Ａ：月間応答件数　Ｂ：月間問題未解決件数	評価対象
1	MACS	運用管理業務	システム可用性	システムの可用性を99.5%以上とすること。 算定式＝（１－Ｂ／Ａ）×100% Ａ：計画サービス時間　Ｂ：サービス全停止時間	評価対象
2			障害通知時間遵守率及び、エスカレーション時間遵守率	障害検知時の通知時間及びエスカレーション時間遵守率は各々100%とする。 ・障害通知時間：障害検知後15分以内 ・エスカレーション時間：30分以内 算定式＝（１－Ｂ／Ａ）×100% Ａ：障害検知件数　Ｂ：障害通知時間超過件数または、エスカレーション時間超過件数	評価対象
3			回答所要時間（問い合わせ対応）	運用管理業者への入電から機構職員への一次回答を行うまでの時間を2時間以内とする。 ※オンライン稼働時間以外の所要時間は除く。 ※緊急時対応・障害時対応を除き、運用・操作方法に関する問合せを対象とする。	評価対象
4			駆け付け時間	障害検知、または問い合わせにより発覚した障害受付後から、作業員が現地に駆けつける必要が生じた場合に現場に30分以内に駆けつけること。遵守率は100%とする。 算定式=（A-B）/A×100%　A:月間総件数　B:未達成件数	評価対象
5			パッチ適用検討及び適用計画についての遅延率	パッチ適用検討及び適用計画についての遅延率0% 作業遅延発生率＝B / A×100 A:パッチ情報の公開件数(本番環境及び稼働維持環境) B:遅延件数 　遅延件数＝C＋D C:パッチ情報の公開から稼動維持環境での適用が3ヶ月以上経過し、かつ、受託者に起因する遅延件数 D:パッチ情報の公開から本番環境での適用が3ヶ月以上経過し、かつ、受託者に起因する遅延件数	評価対象

別紙 7:成果物一覧

項番	成果物	概要	納品期限	SLCP-JCF2013 のアクティビティ
1	事前準備作業計画書	業務開始までに必要な準備作業(要員の研修、現行事業者からの引継ぎ等)の実施について記載した計画書。 ※詳細については別紙 1 要件定義書「5.5.3 事前準備作業計画書」を参照のこと。	契約締結後 2 週間以内	3.1 運用プロセス 3.1.1 運用の準備
2	業務従事者名簿	当該業務に従事する者について、氏名、所属部署、役職、学歴、職歴、業務経験、研修実績その他の経歴、専門的知識その他の知見、母語及び外国語能力、国籍等を記載した名簿。	契約締結後1か月以内 随時	3.1 運用プロセス 3.1.1 運用の準備
3	情報取扱者名簿	情報管理責任者(当該業務の情報取扱の全てに責任を有する者)、情報取扱管理者(当該業務の進捗管理を行い、保護を要する情報を取り扱う可能性のある者)、その他保護を要する情報を取り扱う可能性のある者について、氏名、住所、生年月日、所属部署、役職等を、業務の一部を再委託する場合は再委託先も含めて、記載した名簿。	契約締結後1か月以内 随時	3.1 運用プロセス 3.1.1 運用の準備
4	情報セキュリティを確保するための体制を定めた書面	情報管理体制図、情報管理に関する社内規定等を記載した書面。	契約締結後1か月以内 随時	3.1 運用プロセス 3.1.1 運用の準備
5	運用実施計画書	運用管理業務の作業範囲、スケジュール、実施体制、実施計画、管理計画、リストア計画等を定めた資料。	契約締結後1か月以内	3.1 運用プロセス 3.1.1 運用の準備
6	サービスレベル合意書	機構、本調達受託者間で合意した SLA を記載した合意書。 ※詳細については別紙 1 要件定義書「5.6.9 サービスレベル管理」を参照のこと。	契約締結後1か月以内	3.1 運用プロセス 3.1.1 運用の準備
7	情報セキュリティ管理計画書	情報セキュリティ対策の実施内容及び管理体制について記載した計画書。 ※詳細については「6.4 情報セキュリティ管理」を参照のこと。	契約締結後1か月以内	1.2 供給プロセス 1.2.4 契約の実行 3.1 運用プロセス 3.1.1 運用の準備 4.3.2 検証 5.5 構成管理プロセス 5.5.1 構成管理計画
8	運用・保守マニュアル(最新版)	運用全般の実行及び管理に関する具体的な手順書。関連事業者が機構に納品している運用マニュアルに対し、必要に応じて加筆修正を実施後、決定稿として機構に納品する。	契約締結後1か月以内	2.6 保守プロセス 2.6.1 プロセス開始の準備
9	運用・保守計画書(最新版)	運用全般の実行及び管理に関する計画書。	随時	3.1 運用プロセス 3.1.1 運用の準備

別紙 7:成果物一覧

項番	成果物	概要	納品期限	SLCP-JCF2013 のアクティビティ
10	リスク管理台帳	運用リスクの予防策に関する計画書。	契約締結後1か月以内	3.1 運用プロセス 3.1.1 運用の準備
11	利用を認めるソフトウェアおよび利用を禁止するソフトウェア	システムに導入されているソフトウェアのサポート期限やバージョン情報を一覧化して報告するための報告書。	月次 年次	3.1 運用プロセス 3.1.4 システム運用
12	脆弱性対策計画	前月度に公開された脆弱性対策を含む最新のセキュリティパッチ情報、回避策及び適用予定について保守事業者が記載する。本調達受託者は、適用実施状況の報告について記載する報告書。	月次	3.1 運用プロセス 3.1.4 システム運用
13	稼働報告書	前月度の運用・保守に係る活動内容、次月計画、各種対応状況、リソース利用状況、サービスレベル達成状況、インシデント報告等を纏め、報告するための報告書※詳細については、別紙 1 要件定義書「5.3.6　稼働状況管理」を参照のこと。	月次	3.1 運用プロセス 3.1.4 システム運用
14	障害報告書	障害発生日、障害原因、障害対応の作業内容、今後の対応等を記述し報告するための報告書。 ※詳細については、別紙 1 要件定義書「5.3.6　稼働状況管理」を参照のこと。	随時	3.1 運用プロセス 3.1.4 システム運用
15	作業計画書、報告書	例外運用、システム保守業務等を行う際の計画書、作業が終了した際に作業結果を報告するためのドキュメント。 ※詳細については、別紙 1 要件定義書「5.3.6　稼働状況管理」を参照のこと。	随時	3.1 運用プロセス 3.1.4 システム運用
16	運用・保守設計書	システムに関する影響調査や環境設計作業、環境変更作業に対する変更内容を管理するドキュメント。	随時	3.1 運用プロセス 3.1.4 システム運用
17	消耗品管理台帳	消耗品目毎に交換、廃棄、補充の実績を記録する台帳。	月次	3.1 運用プロセス 3.1.4 システム運用
18	インシデント管理台帳	インシデントの受付～解決までの対応状況を記録する。	月次	3.1 運用プロセス 3.1.4 システム運用
19	問題管理台帳	問題の管理台帳。インシデントが長期的に解決されなかったときに問題管理台帳に移行する。 問題発生～解決完了(問題管理～変更管理～リリース管理～構成管理)までの一連の作業状況を管理する。	月次	3.1 運用プロセス 3.1.4 システム運用
20	リリース管理台帳	リリース作業指示書の管理台帳。	月次	3.1 運用プロセス 3.1.4 システム運用

別紙 7:成果物一覧

項番	成果物	概要	納品期限	SLCP-JCF2013 のアクティビティ
21	構成管理台帳	ソフトウェア情報、OS、ミドルウェア、ソフトウェア等、間接業務システムを構成する資源に関する構成情報。資源名称(メーカー名、型番、バージョン情報)、機器緒元、台数、ソフトウェア名称(メーカー名、モジュール名、バージョン等)、ライセンス数等を環境別に管理する。	月次	3.1 運用プロセス 3.1.4 システム運用
22	ヘルプデスク運用マニュアル	本調達仕様書及び項番 8 で作成した運用マニュアルを基にヘルプデスク業務を行う上で必要となる具体的な手順を作成し、機構に納品する。 ※間接業務システムのみ対象	契約締結後1か月以内	2.6 保守プロセス 2.6.1 プロセス開始の準備
23	ヘルプデスク受付状況報告	ヘルプデスク業務に関する報告書。 ※間接業務システムのみ対象	月次	3.1 運用プロセス 3.1.4 システム運用
24	問合せ対応報告書	機構から問い合わせを受けて対応した内容を記録し、機構に報告するもの。	月次	3.1 運用プロセス 3.1.4 システム運用
25	ナレッジデータベース	問い合わせ内容を取りまとめた資料。問い合わせ対応に使用する。	月次	ー
26	情報管理台帳	機密情報等の授受に関して、発生日、担当者等を記録するための台帳。	月次	3.1 運用プロセス 3.1.4 システム運用
27	特権 ID 等一覧	運用又は保守から引継いだ特権 ID 等の一覧(システム名、機器種別、機器名称、ホスト名、製品名、ID、利用者、用途等、運用上必要となる情報を記載) 納入は、一覧の変更が発生の都度とする。	随時	3.1 運用プロセス 3.1.4 システム運用
28	アカウント棚卸結果報告書	払出済アカウントの登録状況、利用者存在確認及び不要アカウントの削除処理結果をまとめた資料。	月次	3.1 運用プロセス 3.1.4 システム運用
29	改善状況報告書	サービスレベルの改善案の実施状況及び改善結果の報告。	随時	3.1 運用プロセス 3.1.4 システム運用
30	運用業務スケジュール	運用スケジュール。	月次	3.1 運用プロセス 3.1.4 システム運用
31	会議議事録	会議の議事録。	月次	4.1.3 文書発行
32	運用管理業務に係る引継ぎ書	運用管理サービス等業務に係る引継ぎ資料一式 ※運用管理業務にかかる引継ぎに係る作業指示書を別途発行した場合に、作成納品を行うこと。	履行期間終了3か月前	3.1 運用プロセス 3.1.5 利用者教育

別紙 7:成果物一覧

項番	成果物	概要	納品期限	SLCP-JCF2013 のアクティビティ
33	クリーニング作業完了報告書	次期運用管理事業者に引き継ぐ際、情報システムに不要なデータが残存していないことを確認したことを機構に報告するもの。	契約期間終了時	—
34	プロジェクト完了報告書	受託期間内に実施した作業の完了報告。	契約期間終了時	5.2 プロジェクトアセスメント及び制御プロセス 5.2.4 プロジェクトの終了

※1:電子媒体のみの納品も可能とする。

※2:変更元の成果物の電子媒体は機構より提供する。(契約締結後直ちに)

別紙8-1：実績作業回数（間接業務システム及び業務処理要領確認システム運用管理業務）（令和6年度）

項番	分類	作業項目	実施作業回数 R6 4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	R7 1月	2月	3月	累積回数	本調達での想定作業回数	要件定義書の対応章番
1	定常運用	(間接)運用監視	22	22	21	23	22	20	23	21	21	20	19	21	**255**	1,023回 (日次)	5.6.2(1)
2		(MACS)運用監視	22	22	21	23	22	20	23	21	21	20	19	21	**255**	1,023回 (日次)	5.6.2(1)
3		(間接)性能監視	22	22	21	23	22	20	23	21	21	20	19	21	**255**	1,023回 (日次)	5.6.2(1)
4		(MACS)性能監視	22	22	21	23	22	20	23	21	21	20	19	21	**255**	1,023回 (日次)	5.6.2(1)
5		(間接)各サーバ正常確認、夜間バッチ処理正常確認(バックアップ処理、ウイルス対応含む)、オンラインオープン確認	22	22	21	23	22	20	23	21	21	20	19	21	**255**	1,023回 (日次)	5.6.2(2)、(3)、(5)
6		(MACS)各サーバ正常確認、夜間バッチ処理正常確認(バックアップ処理、ウイルス対応含む)、オンラインオープン確認	22	22	21	23	22	20	23	21	21	20	19	21	**255**	1,023回 (日次)	5.6.2(2)、(3)、(5)
7		(間接)ログ管理	22	22	21	23	22	20	23	21	21	20	19	21	**255**	1,023回 (日次)	5.6.2(4)
8		(MACS)ログ管理	22	22	21	23	22	20	23	21	21	20	19	21	**255**	1,023回 (日次)	5.6.2(4)
9		(間接)リソース管理	22	22	21	23	22	20	23	21	21	20	19	21	**255**	1,023回 (日次)	5.6.2(6)
10		(MACS)リソース管理	22	22	21	23	22	20	23	21	21	20	19	21	**255**	1,023回 (日次)	5.6.2(6)
11		BO室及び設備の管理	22	22	21	23	22	20	23	21	21	20	19	21	**255**	1,023回 (日次)	5.6.2(8)
12	非定常運用	(間接)リリース対応	1	0	1	1	0	0	1	1	1	0	0	4	**10**	48回 (月次)	5.6.3(1)、5.6.8
13		(MACS)リリース対応	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**4**	4回 (年次)	5.6.3(1)、5.6.8
14		(間接)作業依頼受付対応	58	42	36	43	42	43	52	45	53	41	44	78	**577**	2,304回 (48回/月)	5.6.3(2)、(3)
15		(MACS)作業依頼受付対応	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	3	**6**	16回 (1回/四半期)	5.6.3(2)、(3)
16		(間接)作業依頼対応	59	60	44	36	48	48	52	53	57	57	48	78	**640**	2,544回 (53回/月)	5.6.3(2)、(3)
17		(MACS)作業依頼対応	2	1	0	2	3	0	0	0	0	1	0	3	**12**	48回 (月次)	5.6.3(2)、(3)
18	インシデント管理	(間接)インシデント管理(インシデント件数)	2	2	0	0	0	1	0	0	0	0	2	1	**8**	96回 (2回/月)	5.6.4
19		(MACS)インシデント管理(インシデント件数)	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	**7**	48回 (月次)	5.6.4
20	構成管理	(間接)構成管理	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**	8回 (1回/半期)	5.6.6、5.6.7
21		(MACS)構成管理	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**	8回 (1回/半期)	5.6.6、5.6.7
22	ヘルプデスク業務	(ヘルプ)問合せ受付(応答件数)	1,023	457	313	264	235	239	523	259	328	221	185	285	**4,332**	17,328回 (361回/月)	5.6.10(1)
23		(ヘルプ)FAQ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	**1**	4回 (年次)	5.6.10(1)
24		(ヘルプ)アプリケーション機能分析	45	23	23	19	17	17	12	14	24	20	16	22	**252**	1,008回 (21回/月)	5.6.10(1)
25	問合せ対応	(間接)問合せ対応	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**	192回 (4回/月)	5.6.10(2)
26		(MACS)問合せ対応	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**	16回 (1回/四半期)	5.6.10(2)
27	イベント対応	その他イベント対応	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**2**	3回 (期間中)	5.6.11
28	セキュリティパッチ適用	(間接)セキュリティパッチおよびファームウェア対応、バージョンアップ対応	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	**7**	48回 (月次)	5.6.8、5.6.12
29		(MACS)セキュリティパッチおよびファームウェア対応、バージョンアップ対応	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	0	**5**	48回 (月次)	5.6.8、5.6.12
30	アカウント管理	(間接)アカウント管理	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	**12**	48回 (月次)	5.6.13
31		(MACS)アカウント管理	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	**12**	48回 (月次)	5.6.13
32	復旧訓練	(間接)復旧訓練	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**	4回 (年次)	5.6.14
33		(MACS)復旧訓練	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**	4回 (年次)	5.6.14

項番	分類	作業項目	実施作業回数												本調達での想定作業回数	要件定義書の対応章番
			R6 4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	R7 1月	2月	3月	累積回数	
34	システム保守	(間接)ハードウェア定期点検対応	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**1**	–	5.7.1(1)
35		(MACS)ハードウェア定期点検対応	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**	–	5.7.1(1)
36		(間接)法定点検対応	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	**1**	4回 (年次)	5.7.1(2)
37		(MACS)法定点検対応	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	**1**	4回 (年次)	5.7.1(2)
38	障害時運用	(間接)障害対応	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**	48回 (月次)	5.7.2
39		(MACS)障害対応	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**	16回 (1回/四半期)	5.7.2
40	プロジェクト管理	プロジェクト管理	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	**12**	48回 (月次)	5.3.2、5.3.3、5.3.4、5.3.5、5.3.6、5.6.5、5.6.9
41		(間接)資料・報告書作成	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	**12**	48回 (月次)	5.3.6、5.6.5、5.6.9
42		(ヘルプ)資料・報告書作成	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	**12**	48回 (月次)	5.3.6、5.6.5、5.6.9
43		(MACS)資料・報告書作成	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	**12**	48回 (月次)	5.3.6、5.6.2(7)、5.6.5、5.6.9
44	引継ぎ対応	次期運用管理業務受託業者からの問い合わせ対応/引継対象資料のメンテナンス対応	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**	1回	4.4.3

別紙8-2：実績作業回数（インシデント件数、ヘルプデスク対応件数）（令和6年度）

	インシデント件数							
	間接業務システム				業務処理要領確認システム			
	重大障害	通常障害	異常検知	障害予兆	重大障害	通常障害	異常検知	障害予兆
令和6年4月	0	1	1	0	1	1	0	0
令和6年5月	0	0	2	0	0	0	1	0
令和6年6月	0	0	0	0	0	0	0	0
令和6年7月	0	0	0	0	0	0	0	0
令和6年8月	0	0	0	0	0	0	0	0
令和6年9月	1	0	0	0	0	0	0	0
令和6年10月	0	0	0	0	0	0	0	0
令和6年11月	0	0	0	0	0	0	0	0
令和6年12月	0	0	0	0	0	0	0	0
令和7年1月	0	0	0	0	0	0	0	0
令和7年2月	0	2	0	0	0	1	1	0
令和7年3月	0	1	0	0	0	2	0	0

	ヘルプデスク対応件数						
	間接業務システム						
	着信件数	応答件数	応答率	一次未回答件数	一次回答率	エスカレーション数	問題解決率
令和6年4月	1029	1023	99.4%	45	90.6%	21	99.9%
令和6年5月	458	457	99.8%	23	95.7%	15	99.8%
令和6年6月	316	313	99.1%	23	93.1%	14	99.7%
令和6年7月	265	264	99.6%	19	93.6%	8	100.0%
令和6年8月	236	235	99.6%	17	94.2%	4	100.0%
令和6年9月	244	239	98.0%	17	92.3%	6	100.0%
令和6年10月	528	523	99.1%	34	92.9%	12	99.8%
令和6年11月	260	259	99.6%	14	94.2%	6	99.6%
令和6年12月	330	328	99.4%	24	92.2%	8	99.7%
令和7年1月	221	221	100.0%	21	89.9%	16	99.5%
令和7年2月	185	185	100.0%	16	91.0%	8	99.4%
令和7年3月	286	285	99.7%	22	91.7%	10	99.7%

【別紙９】

資料閲覧申請書　兼　秘密保持誓約書

令和　　年　　月　　日

日本年金機構　理事長代理人
システム運用部長　伊藤　昌史 様

住　　所
商号又は名称
代 表 者 名　　㊞

調達件名「間接業務システム及び業務処理要領確認システム（MACS）運用管理業務」に関し、以下のとおり資料を閲覧させて頂きたく申請書を提出致します。
また、閲覧にて知り得た情報は、本件以外の目的に使用すること並びに第三者に開示及び漏洩をしないことを誓約します。

■閲覧者

項番	氏　名	ふりがな	TEL
1			
2			
3			
4			
5			

なお、資料閲覧の実施にあたり、下記のとおり誓約します。

記

1. 閲覧において知り得た各種情報について、当該入札の目的以外での使用は致しません。
2. 閲覧において知り得た各種情報について、第三者に漏洩等いたしません。
3. 本件に関して日本年金機構または第三者に損害を与えた場合は、直ちに対策を講じ、これに対応を実施します。なお、当該対応に要する全ての費用について負担します。

【別紙 10】

令和　　年　　月　　日

日本年金機構　理事長代理人
システム運用部長　　伊藤　昌史 様

所　　在　　地
法人名又は商号
氏　　名　　印

守秘義務に関する誓約書

弊社は日本年金機構の下記の委託業務（以下「本業務」という。）に従事するにあたり、下記の秘密保持に関する事項を遵守することを誓約いたします。

また、本業務の全従事者について、下記の事項内容を周知しており、内容を理解し、遵守することを証明いたします。

対象業務：間接業務システム及び業務処理要領確認システム（MACS）運用管理業務
契約期間：契約締結日～令和 12 年 1 月 18 日

記

１．本業務に従事中、本業務を通じて知り得た一切の情報（以下「秘密情報」という。）について、第三者に開示、漏えい、目的外利用、又は自ら不正に使用しないこと。
※第三者：役員等を含む情報取扱者以外の者並びに親会社・地域統括会社等を含む受託事業者以外の者（機構が承認した場合を除く）

２．本業務が終了した後においても、前項の秘密情報を第三者に開示、漏えいし、又は自ら不正に使用しないこと。

３．上記各誓約事項に違反して日本年金機構に損害を与えたときは、その損害を賠償する責任を負うこと。

４．本業務の実施にあたり、日本年金機構法（平成１９年法律第１０９号）、個人情報の保護に関する法律（平成１５年法律第５７号）及び個人情報関係諸法令を順守すること。

以上

（参考）日本年金機構法（平成１９年法律第１０９号）より抜粋
・守秘義務（第３１条第２項）：受託者等（委託を受けた者（その者が法人である場合にあっては、その役員）若しくはその職員その他の当該委託を受けた業務に従事する者）は当該業務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。
・罰則規定（第３１条第３項）：受託者等にも、機構役職員に対する刑法その他の罰則の適用を準用する。
・罰則（第５７条）：秘密を漏らした者は、１年以下の拘禁刑又は１００万円以下の罰金

【別紙 11】

令和　　年　　月　　日

日本年金機構　理事長代理人
システム運用部長　伊藤　昌史 様

住　　所
法人名又は商号
氏　　名　　印

法令及び契約内容の遵守状況に関する報告書

間接業務システム及び業務処理要領確認システム（MACS）運用管理業務の実施にあたり、法令及び契約内容の遵守状況の点検結果について報告します。

1．当該委託業務の実施にあたり、契約書のほか、契約書に付属する仕様書及び委託する業務の実施方法等について記載された文書（以下「仕様書等」という。）に従い関係諸法令を守り、自ら業務処理計画を立案し、当該業務に従事する者（以下「業務委託員」という。）を適正に配置していますか。

点検結果：□ 適　　□ 不適（※該当する□に✔してください。以下同じ。）

2．当該委託業務の実施にあたり、業務委託員への指導監督と教育指導を行い、業務趣旨に従い誠実かつ善良なる管理者の注意をもって、処理を行っていますか。

点検結果：□ 適　　□ 不適

3．当該委託業務の実施にあたり、業務委託員に対する雇用者又は使用者として、労働関係法令、社会保険諸法令その他業務委託員に対する法令上の責任を全て負い、責任を持って管理していますか。

点検結果：□ 適　　□ 不適

4．当該委託業務の実施にあたり、仕様書等において日本年金機構より使用を認められている機器等（機器等の消耗品を含む。以下同じ。）の管理・取扱いは適切に行われていますか。また、使用が認められていない機器等の取扱いを行っている事実はありませんか。

点検結果：□ 適　　□ 不適

5．当該委託業務の実施にあたり、業務委託員に対し、日本年金機構法、個人情報の保護に関する法律及び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が適用する旨の教育研修を実施しましたか。

点検結果：□ 適　　□ 不適

【別紙 12】

令和　　年　　月　　日

業務の受託実績申立書

契約件名	契約期間	業務概要	契約の相手方

※過去３年以内に、当該業務又は個人情報等の取扱いを含む類似業務であって、当該業務と同規模程度又はそれ以上の規模の業務の委託を受け完了させた実績を記載する。

※契約件名、契約期間、業務概要及び契約の相手方の確認ができるような書類を添付する。

住　　所
法人名又は商号
代 表 者 名　　印

別紙 13

クリーニング作業完了報告書

本番環境及び検証環境にて、下記のとおりクリーニング作業が完了いたしました旨、ご報告いたします。

記

作業開始日	年　　月　　日	作業終了日	年　　月　　日

案件名	
作業責任者	受託者名： 責任者氏名： 連絡先等：
作業対象、方法	別紙 13-1 参照
証跡	（別紙を受託者で用意）

（別紙 13-１）

作業対象	作業方法	作業結果
ユーザ認証情報が含まれた不要な平文のファイル（パスワード一覧等）は削除したか。		
パスワードの使い回し、共通のパスワードを設定していないか。		
パスワードがユーザ名と同じとなっていないか。		
OS ユーザや管理コンソールなどのユーザアカウントに推測可能なパスワードが設定されていないか。		
ソフトウェアが使用するシステムユーザのパスワードがデフォルトのままとなっていないか。		
パスワード変更をしたか又はパスワード変更の計画が立っているか。		
（その他　ある場合追記すること）		

間接業務システム及び
業務処理要領確認システム(MACS)
運用管理業務
(令和８年１月～令和12年１月)

提案書作成要領

令　和　７　年　６　月

日　本　年　金　機　構

シ　ス　テ　ム　運　用　部

本提案書作成要領は、「間接業務システム及び業務処理要領確認システム(MACS)運用管理業務 調達仕様書」（以下「仕様書」という。）に基づき、総合評価落札方式により業者を適切に選定することを目的として、応札希望者が提案書を作成するにあたり、必要事項を記載したものである。

１．様式

(1) 日本語にて作成し、目次及び頁番号を付すること。

(2) Ａ４横サイズで作成すること。ただし、図表等について本形式では困難な場合は、この限りではない。

(3) 業界独自の専門用語を使用する必要がある場合は、注釈を付すこと。

(4) 可能な限りリサイクル用紙を使用し、両面印刷とすること。

(5) 提案書は、「基本提案書」及び「別添提案書」を１つにまとめ、ファイルに綴じる又は左上をクリップにて留めること。なお、ファイルについては、可能な限り会社名の推測が不可能なものを使用し、背表紙には①から⑯までの通し番号を付すこと。

(6) 提案に当たっては、次の様式に従い提案書を提出すること。

① 基本提案書

ア）別紙 3 総合評価項目一覧（提案表）を用いて、別紙 1 総合評価基準書に示した別紙 2 総合評価基準表の評価基準を踏まえて「基本提案書」を作成し、「②別添提案書」に必要な資料等添付すること。なお、提示した「総合評価基準表」の構成項目及び評価項目等の変更は認めない。

イ）基本提案書には、「別添 1-1 実施計画書案」 に基づいて「実施計画書案」を作成し提出すること。また、「実施計画書案」には、以下の資料を添付すること。

- 「別添 1-2 マスタスケジュール(記載例)」を参照し、契約から役務開始までのスケジュールを作成し添付する。
- 「別添 1-3 要員計画(記載例)」を参照し、本業務実施に必要な「要員計画」を作成し添付する。
- 「別添 1-4：情報セキュリティ管理計画書(案)」を参照し、本業務実施に必要な情報セキュリティ対策の遵守方法及び管理体制等に関する計画を作成し添付する。

②別添提案書

ア）「基本提案書」による提案を原則とするが、記載しきれない項目やカタログ及び図表等の資料を求めるものについては、「別添提案書」を作成すること。

イ）必要に応じてカタログ等を添付すること。その場合、提案書とカタログ等との対応が容易にとれるよう工夫すること。

(7) 提案書の体裁については「(別添 2) 提案書作成要領 提案書の構成について」を準用し可読性を考慮した提案書とすること。

２.記載事項

(1) 提案書（「基本提案書及び別添提案書」以下同じ）の標題は「間接業務システム及び業務処理要領確認システム(MACS)運用管理業務に関する提案書」とすること。

(2) 提案書の作成に当たっては、仕様書に提示した事項及び別紙 2 の「総合評価基準表」に示した評価基準を踏まえて、具体的に記載すること。なお、評価者が読みやすく分かりやすい構成とすること。

(3) 調達仕様書の全項目を遵守した上で提案書を作成すること。

(4) 提案書の作成に当たっては、一般論に留まらず提案内容の具体性（実績、計画、提案等）及び実現性等に配慮した記載内容とすること。

３.提出部数

９部

［内訳］　①評価委員会委員用　　７部（社名、担当者名、連絡先無）

　　②評価委員会事務局用　　２部（　　〃　　有）

・評価委員会委員用の提案書については、表紙に表題及び提出年月日のみを記載

・評価委員会事務局用については表紙に表題、提出年月日、社名及び連絡先を記載

※公平性の観点から提案書本文に社名または社名を類推できるロゴ等の記載があった場合は失格とする。

※提案書は上記の紙媒体での提出の外に外部記録媒体(CD－R又はDVD-R)で「評価委員会事務局用」と同じものを、原則として Microsoft Word、Excel、PowerPoint(バージョン 2016)で編集が可能なデータ形式で、電磁的記録媒体(CD-R 又は DVD-R)に収録して提出すること。

※提案書の９部については①～⑨までの番号を明記すること。

なお、①～⑦については、評価委員会委員用とし、⑧～⑨を評価委員会事務局用とすること。

※提案書は必ず郵送にて提出すること **(提案書提出期限当日必着)**。

また梱包には社名または社名を推測できるロゴ等がないものを利用すること。

記載事項

	記載事項	①委員用	②事務局用
表紙	表題	○	○
	提出年月日	○	○
	社名または社名を類推できるロゴ	×	○
	連絡先（担当者名、電話番号、FAX 番号及びメールアドレス）	×	○
提案書本文	社名または社名を類推できるロゴ	×	×

４．留意事項

(1) 評価項目を満たしていること（要求要件を証明するための根拠資料等を含む。）を明記した提案書を提出すること。
(2) 提案書にて提案した事項については、仕様書等の一部となるため必要な費用を入札金額に見込むこと。なお、落札後、日本年金機構が過剰と判断した提案内容については落札者と協議のうえ実施を決定する。
(3) 提案書の不明点及び基礎点項目の充足性について、評価委員会委員及び評価委員会事務局から「９．問い合わせ先」に示す場所にて、照会を行う場合がある。

５．総合評価基準

別紙１の「総合評価基準書」を参照すること。

６．調達仕様書等に係る質問の受付について

調達仕様書等の入札に係る質問については、以下の方法によって受け付ける。
(1) 別添３の「質問等」に記入の上、郵送によって提出すること。
(2) 提出先は、「９．問い合わせ先」とする。
(3) 提出期限は、令和７年８月１２日（火）正午までとする。
(4) 回答方法は、令和７年８月１８日（月）までに機構ホームページに回答文書を掲載する。

７．本調達に係る資料の閲覧について

本調達に係る資料の閲覧については、以下の期間にて受け付ける。
(1) 閲覧期間は、官報公告日から令和７年８月１２日（火）まで（土、日、祝祭日 を除く）とする。
(2) 閲覧資料の内容についての質問の受付期限は、令和７年８月１２日（火）正午までとし、令和７年８月１８日（月）までに回答する

８．プレゼンテーションの開催

提案書の提案内容についてプレゼンテーションを行っていただき、質疑応答を行い、ヒアリングによる評価を行う。
(1) 日時　令和７年９月１日（月）
(2) 場所　日本年金機構本部
なお、プレゼンテーションの際においても、公平性の観点から社名が特定または類推されるような標章（ロゴ、バッジ、ストラップ等）や発言が無いように対応することとし、標章や発言等により社名が特定または類推される場合は失格とする。

９．問い合わせ先

〒168-8505　東京都杉並区高井戸西 3-5-24　日本年金機構

システム運用部 年金給付システム運用グループ

担当　：高崎 将寛

TEL　：03-5344-1100（代表）　　（内線）3373

別紙１

間接業務システム及び
業務処理要領確認システム(MACS)
運用管理業務

総合評価基準書

令 和 ７ 年 ６ 月

日 本 年 金 機 構

システム運用部

本総合評価基準書は、「間接業務システム及び業務処理要領確認システム(MACS)運用管理業務」に関する要求要件の総合評価について示したものであり、評価手続き等は次のとおりである。

1. 概要

受託者の選定にあたっては、予定価格の制限範囲内の価格をもって有効な入札を行ったものの内、入札価格、応札者の技術力及びこれまでの実績等を総合的に評価し落札者を決定する総合評価落札方式によって行う。

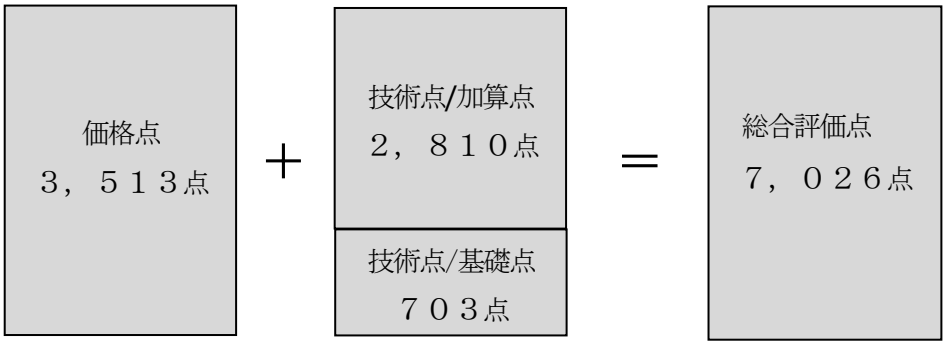
2. 総合評価の方法

（1）総合評価落札方式（加算式）とする。

①入札価格及び提案内容を基に価格点及び技術点を算出し、その合計点数を総合評価点数とし、最も高いものを落札者とする。

②価格点３，５１３点、技術点３，５１３点を配分し、総合評価点数の満点を７，０２６点とする。

③総合評価点数の最も高いものが２者以上あるときは、当該者のくじ引きによって落札者を定める。



（2）技術点の算出方法

「３．提案書の評価」のとおり

（3）価格点の算出方法

価格点は、入札価格を予定価格で除して得た値を一から減じて得た値に入札価格に対する得点配分を乗じて得た値とする。なお、入札価格が予定価格を上回る場合は不合格とする。

$$\text{価格点} = \left(1 - \frac{\text{入札価格}}{\text{予定価格}}\right) \times 3{,}513 \text{ 点}$$

3.　提案書の評価

（1）仕様準拠の確認

仕様書に記載された全ての要件を満たしていること。

「総合評価基準」（別紙２）に記載された全ての必須評価項目について、仕様書・委託要領で示された最低限の要求要件を満たしているものは「合格」とする。

必須評価項目について、調達仕様書で示された最低限の要求要件を満たしていないものがある場合は「不合格」とする。

なお、提案書の提出期限後の追加資料については、受理しません。

ただし、次に該当する場合は除きます。

・ 評価委員会にて実施する事業者ヒアリングにおいて、プレゼンテーションのために使用する提案書の内容を取りまとめた資料。（提案書に記載されていない事項の追記等は認められません。）

・ 提案書の不明点及び基礎点項目の充足性について、評価委員会委員及び評価委員会事務局が照会を行った場合、その照会内容に関する資料。

（2）提案書の評価方法

評価方法については、次のとおりとする。

イ　（1）の合否の判定により「合格」となった提案書に対し「基礎点」を与え、さらに「総合評価基準」（別紙２）で示す各評価項目について、評価の観点及び加点基準に基づいて評価を行い「加点」を与える。

ロ　加点は、提案内容に対して以下の加点評価基準を元に妥当性、具体性、有益性などの観点から下表に示す評価に応じた乗数を掛け合わせて算出する。

＜加点評価基準＞

評価 (※)	評価基準	乗数 (※)
A	評価観点を満たし実現可能であり、かつ特筆すべき点があり、これらが明らかに優れている提案	１００%
B	評価観点を満たし実現可能であり、かつ特筆すべき点がある提案	６０%
C	評価観点を満たし実現可能であるが、特筆すべき点がない提案	２０%
D	記載がない　又は評価観点を満たしていない若しくは評価観点を満たしているが実現不可能な提案	０%

※１　相対評価の場合、１位の評価は必ずしもＡ評価でなくともよい。
また、１位として選べるのは１者のみとし、２位以下の提案については、同一の点数の付与が可能。１者応札の場合は各評価項目に対して、絶対評価で採点する。

※２　絶対評価かつ評価方法が特殊な場合（計算式による評価等）については、評価基準法（別紙２）に記載の評価方法に従うものとする。

ハ　加点評価基準の採点については、委員会に出席した各委員の評価結果の平均を使用する。

別紙2 総合評価基準表　間接業務システム及び業務処理要領確認システム(MACS)運用管理業務 (R8.1-R12.1)

<table>
<tr><th>項番</th><th colspan="3">仕様書構成</th><th>評価項目・記載を求める事項</th><th>評価
区分</th><th>最高
得点</th></tr>
<tr><td>#</td><td colspan="3">調達仕様書</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>1</td><td colspan="2"></td><td>調達仕様書全体</td><td>本調達の実施にあたっては、「調達仕様書」の各要件を満たすこと。</td><td>必須</td><td></td></tr>
<tr><td>2</td><td colspan="2">第1章</td><td>調達案件の概要に関する事項</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>3</td><td colspan="2">第2章</td><td>当該調達及び関連調達に関する事項</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>4</td><td colspan="2">第3章</td><td>満たすべき要件に関する事項</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>5</td><td colspan="2">第4章</td><td>作業の実施内容に関する事項</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>6</td><td colspan="2">第5章</td><td>作業の実施体制・方法に関する事項</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>7</td><td></td><td>5.4</td><td>作業要員に求める資格等の要件</td><td>要員のスキル・質の向上
[資格要件等に関する提案]
「5.4 作業要員に求める資格等の要件」に示す要員要件を満たしていることを評価する。

【記載を求める事項】
要員の資格等が「5.4 作業要員に求める資格等の要件」に示す要員要件を満たしていること。</td><td>重点
必須</td><td></td></tr>
<tr><td>8</td><td></td><td></td><td></td><td>要員のスキル・質の向上
[資格要件等に関する提案(必須要件より高い能力)]

【記載を求める事項】
機構の指定した要員要件よりも高い能力を有した要員構成や人数について以下のような観点から記載すること。
① 要員体制と職責ごとのスキル(保有資格、実務経験、経験年数)
② 機構の運用管理業務もしくは同等の経験者の有無
③ 運用改善を目的とした業務分析を行った経験者の有無
（下記の表を参照）
<table><tr><th>分類１</th><th>分類２</th><th>対象者(※)</th><th>資格・スキル・経験</th></tr><tr><td>サーバ</td><td>資格</td><td>D～F</td><td>Windows Server Hybrid Administrator Associate、Azure Administrator Associate</td></tr><tr><td>データベース</td><td>資格</td><td>D～F</td><td>Azure Database Administrator Associate</td></tr><tr><td>データベース</td><td>スキル・経験</td><td>D～F</td><td>データベース構築経験 対応プロジェクト3件以上もしくは3年以上（他案件兼任者除く）</td></tr><tr><td>データベース</td><td>スキル・経験</td><td>D～F</td><td>SQL Server Management Studio 利用経験3年以上（他案件兼任者除く）</td></tr><tr><td>バックアップ</td><td>スキル・経験</td><td>D～F</td><td>Veeam Backup & Replication 利用経験3年以上</td></tr><tr><td>監視</td><td>スキル・経験</td><td>D～F</td><td>WebSAM NetvisroProV 利用経験3年以上（他案件兼任者除く）</td></tr><tr><td>ジョブ管理</td><td>スキル・経験</td><td>D～F</td><td>JobCenterクライアント 利用経験3年以上（他案件兼任者除く）</td></tr><tr><td>仮想化</td><td>スキル・経験</td><td>D～F</td><td>Vmware Esxl Host Client 利用経験3年以上（他案件兼任者除く）</td></tr><tr><td>データメンテ</td><td>スキル・経験</td><td>D～F</td><td>Microsoft Access 利用経験3年以上（他案件兼任者除く）</td></tr><tr><td>業務</td><td>経験</td><td>A～F</td><td>機構の運用管理業務もしくは同等の経験</td></tr><tr><td>業務</td><td>経験</td><td>A～F</td><td>運用改善を目的とした業務分析を行った経験（他案件兼任者除く）</td></tr></table></td><td>任意</td><td>200</td></tr>
<tr><td>9</td><td></td><td></td><td></td><td>要員のスキル・質の向上
[運用管理責任者の管理能力]
運用管理責任者の経験を活かした管理能力を示す根拠を、以下の観点から記載すること。

【記載を求める事項】
①運用管理責任者の経歴
②管理者として配置されたプロジェクト規模(管理配下人数)の明示
③管理者としての取り組みポイント(顧客との関係構築、チームメンバの業務統制など)</td><td>任意</td><td>800</td></tr>
<tr><td>10</td><td></td><td></td><td></td><td>要員のスキル・質の向上
[スキル向上を図るための施策]
要員のスキルレベルの向上を図り、障害対応及び機構の問い合わせに対して常に同じレベル以上の対応力及びレスポンスが期待できる根拠を、以下の観点から記載すること。

【記載を求める事項】
① 要員教育のカリキュラムの整備・実施が計画されていること。
② 要員の習熟度評価の仕組みの導入が提案されていること。
③ その他、有益な提案があること。</td><td>任意</td><td>400</td></tr>
</table>

項番	仕様書構成			評価項目・記載を求める事項	評価区分	最高得点
11		5.5.3	システム監視環境等の準備	[ヘルプデスク設備] ヘルプデスク業務を行うために必要となる電話機、ヘッドセット、電話回線、ツール等については、準備できる見込みとなっているか。 【記載を求める事項】 ・ヘルプデスク設備の拠点構築計画 ・ヘルプデスク体制及び用意する電話回線数	必須	
12	第6章		作業の実施に当たっての遵守事項			
13		6.4	情報セキュリティ管理	[セキュリティ管理] 情報セキュリティ管理計画書(案)の記載内容について評価の対象とする。 【記載を求める事項】 ・情報セキュリティ管理計画書(案)に、「情報セキュリティ対策の遵守方法及び管理体制等に関する計画書の提出」に基づいた内容を記載すること。	必須	
14	第7章		成果物の取扱いに関する事項			
15	第8章		入札参加資格に関する事項			
16		8.1.1	公的な資格や認証等の取得	[公的な資格や認証等の取得] 【記載を求める事項】 ・応札希望者は品質管理体制について、受託業務を担当する予定の部門等を適用範囲として品質管理体制についてISO9001:2015、組織としての能力成熟度についてCMMIレベル3以上の達成、若しくはこれらと同等の認証等を受けていること。 ・プライバシーマーク付与認定、ISO/ISE 27001認証(国際規格)、JISQ27001認証(日本産業規格)のうち、いずれかを取得していること。 ・過去3年分の財務諸表を提出し、経営状態が健全であることを証明すること。また、当該財務諸表には、公認会計士若しくは監査法人による監査報告書の写し又は民間で使用されている「中小企業の会計に関する指針の適用に関するチェックリスト」(日本税理士会連合会作成)若しくは「中小企業の会計に関する基本要領の適用に関するチェックリスト」(日本税理士会連合会)を用いて税理士が確認した結果の写しを添付すること。 ・受託業務における成果物について、機構に権利譲渡不可能な知的財産が存在しないことを知的財産の帰属に係る表明書により表明すること。	必須	
17		8.1.2	受託実績	[受託実績] 過去5年以内に受託業務と同等規模以上のシステム運用管理・ヘルプデスク業務を行った実績を1年以上有する事業者であること。 【記載を求める事項】 具体的な実績については「業務の受託実績申立書」に記入し、提案書提出時に提出すること。	必須	
18		8.1.3	複数事業者による共同提案	[共同提案の要件] ・共同提案の場合、協定が締結されていること。 【記載を求める事項】 ・共同提案の場合、協定が提出されており、以下の記載があること。 - 代表企業と代表者 - 参加企業の資格要件・要員要件を満たしていることの証明 - 解散後の契約不適合責任	必須	
19		8.1.4	履行可能性審査に関する要件	[書類の提出] ・本調達仕様書に基づいた運用管理業務実施計画書(案) ・「5.3管理体制」に基づいた情報セキュリティ管理計画書(案) 【記載を求める事項】 ・運用実施計画書の提出があること。 ・情報セキュリティ管理計画書の提出があること。	必須	
20		8.2	入札制限	(入札時の資格審査で確認するため、仕様書の評価基準からは除外) 以下に掲げる事業者と利害関係がなく、競争上なんら有利とならないと認められるときは、入札制限の対象としない。 (1)「厚生労働省全体管理組織(PMO)の支援業務」(入札公告時点における前年度及び今年度)の受託者 (2)「日本年金機構におけるシステム支援等業務」(令和4年度以降)の受託者 (3)「社会保険オンラインシステム監査に係る外部委託」(令和4年度以降)の受託者 (4)「日本年金機構におけるシステム監査に係る支援業務」(令和4年度以降)の受託者	必須	
21	第9章		再委託に関する事項			
22	第10章		その他特記事項			
23	第11章		附属文書			

項番	仕様書構成			評価項目・記載を求める事項	評価区分	最高得点
#	要件定義書					
24			要件定義書全体	本調達の実施にあたっては、「要件定義書」の各要件を満たすこと。	必須	
25	第1章		調達案件名			
26	第2章		業務要件の定義			
27	第3章		機能要件の定義			
28	第4章		非機能要件の定義			
29	第5章		運用・保守に関する事項			
30		5.1	基本方針	**運用リスクを低減させる施策** [品質改善につながる提案] 業務及び成果物について高い品質を維持できる根拠として、PDCAサイクルなどにより改善されている過程が示されていること等、以下の観点の提案が示されること。 【記載を求める事項】 ①運用管理品質を分析する手法の提案があり、十分に実現可能性が読み取れる具体的な記載があること。 ②運用業務の品質を向上させていくための具体的な施策の提案があること。 ③機構と品質管理責任者のコミュニケーション方法等が具体的に計画されていること。 ④システム更改後もシステムの安定稼働を担保する具体的な取組みの提案があること。 ⑤チームで品質管理に取り組むこと。 ⑥突発的な作業について、柔軟な対応を期待できる具体性のある提案であること。 ※ヘルプデスクに関する提案は項番36に記載すること	任意	400
31		5.3.4	リスク管理	**運用リスクを低減させる施策** [管理プロセス全般の確認(リスク管理対応)] 問題対応やトラブル検出等に迅速な対応ができ、システムを安定稼働させる能力を示す根拠として、リスク管理プロセスが仕様書に準拠していることを確認する。 【記載を求める事項】 問題対応やトラブル検出等に迅速な対応ができ、システムを安定稼働させる能力を示す根拠として、リスク管理プロセスが、仕様書に準拠していること。	重点必須	
32		5.4	業務プロセスの見直し	**運用作業の効率化** [運用管理作業の改善提案] ・運用改善の取り組みを提案する。 【記載を求める事項】 ・運用改善の取り組みを有効性及び実現性のある根拠とともに記載する。(作業の自動化、作業プロセスの見直し等) ※ヘルプデスクに関する提案は項番36に記載すること	任意	200
33		5.6.4	インシデント管理	**運用リスクを低減させる施策** [管理プロセス全般の確認(インシデント管理対応)] 問題対応やトラブル検出等に迅速な対応ができ、システムを安定稼働させる能力を示す根拠として、インシデント管理プロセスが、仕様書に準拠していることを確認する。 【記載を求める事項】 問題対応やトラブル検出等に迅速な対応ができ、システムを安定稼働させる能力を示す根拠として、インシデント管理プロセスが、仕様書に準拠していること。	重点必須	
34		5.6.5	問題管理	**運用リスクを低減させる施策** [管理プロセス全般の確認(問題管理対応)] 問題対応やトラブル検出等に迅速な対応ができ、システムを安定稼働させる能力を示す根拠として、問題管理プロセスが、仕様書に準拠していることを確認する。 【記載を求める事項】 問題対応やトラブル検出等に迅速な対応ができ、システムを安定稼働させる能力を示す根拠として、問題管理プロセスが、仕様書に準拠していること。	重点必須	
35		5.6.9	サービスレベル管理	**運用作業の効率化** ［サービスレベル管理］ SLA要件の遵守する提案について評価する。 【記載を求める事項】 本調達で採用するSLA要件に関して、同等の基準で設定していること。	重点必須	
36		5.6.10	機構からの問い合わせ対応	**運用作業の効率化** [ヘルプデスク業務の効率化及び品質維持] ヘルプデスク問合せの効率化及び品質を維持するためSLAよりも高い基準を設定し、その根拠として以下の提案があること。 【記載を求める事項】 ① 応答率、一時回答率、問題解決率、回答所要時間について機構の設定したSLAよりも高い設定であること。 ② ヘルプデスク業務効率化(問合せ削減等)の具体的な提案があること。 ③ 繁閑を考慮した具体性のある提案内容が示されていること。	任意	400

<table>
<tr><th>項番</th><th colspan="2">仕様書構成</th><th>評価項目・記載を求める事項</th><th>評価区分</th><th>最高得点</th></tr>
<tr><td colspan="6"># その他項目</td></tr>
<tr><td>37</td><td></td><td>自由提案</td><td>[自由提案]
機構にとって有益と考える実現性の高い施策を提案すること。

【記載を求める事項】
機構にとって有益と考える実現性の高い施策を、有益であると考える根拠とともに具体的に記載すること。
※他の提案内容と重複しないこと</td><td>任意</td><td>200</td></tr>
<tr><td>38</td><td></td><td>ワークライフバランス等推進企業の評価</td><td>[ワークライフバランス等推進企業の評価]
女性の活躍を推進するため、その前提となるワーク・ライフ・バランスの実現等に向けて、企業のポジティブアクション等について評価する。

<table>
<tr><th colspan="2">認定の区分</th><th>配点</th></tr>
<tr><td rowspan="4">女性の職業生活における活躍の推進に関する法律（女性活躍推進法）に基づく認定
（えるぼし認定企業）</td><td>プラチナえるぼし（※２）</td><td>175</td></tr>
<tr><td>３段階目（※３）　（認定基準５つ全て○）</td><td>140</td></tr>
<tr><td>２段階目（※３）　（認定基準５つのうち３～４つに○）</td><td>105</td></tr>
<tr><td>１段階目（※３）　（認定基準５つのうち１～２つに○）</td><td>53</td></tr>
<tr><td rowspan="6">次世代育成支援対策推進法（次世代法）に基づく認定
(くるみん認定企業・トライくるみん認定企業・プラチナくるみん認定企業)</td><td>行動計画（※４）</td><td>35</td></tr>
<tr><td>プラチナくるみん(※５)</td><td>175</td></tr>
<tr><td>くるみん(令和４年４月１日以降の基準)(※６)</td><td>105</td></tr>
<tr><td>くるみん（平成29年４月１日～令和４年３月31日までの基準）（※７）</td><td>105</td></tr>
<tr><td>トライくるみん(※８)</td><td>105</td></tr>
<tr><td>くるみん（平成29年3月31日までの基準）（※９）</td><td>70</td></tr>
<tr><td colspan="2">青少年の雇用の促進等に関する法律（若者雇用促進法）に基づく認定　（ユースエール認定企業）</td><td>140</td></tr>
</table>
※１　複数の認定等に該当する場合は、最も配点が高い区分により加点を行う。
※２　女性の職業生活における活躍の推進に関する法律等の一部を改正する法律 (令和元年法第24 号)による改正後の女性活躍推進法第12 条の規定に基づく認定。
※３　女性活躍推進法第９条の規定に基づく認定。なお、労働時間等の働き方に係る基準は満たすことが必要。
※４　常時雇用する労働者の数が100 人以下の事業主に限る（計画期間が満了していない行動計画を策定している場合のみ）。
※５　次世代法第15 条の２の規定に基づく認定
※６　次世代法第13 条の規定に基づく認定のうち、次世代育成支援対策推進法施行規則の一部を改正する省令（令和３年厚生労働
※７　次世代法第13 条の規定に基づく認定のうち、令和３年改正省令による改正前の次世代育成支援対策推進法施行規則第４条又は令和３年改正省令附則第２条第２項の規定に基づく認定（ただし、※９の認定を除く。）
※８　次世代法第13 条の規定に基づく認定のうち、新施行規則第４条第１項第３号及び第４号の規定に基づく認定
※９　次世代法第13 条の規定に基づく認定のうち、次世代育成支援対策推進法施行規則等の一部を改正する省令（平成29 年厚生労働省令第31 号。以下「平成29 年改正省令」という。）による改正前の次世代育成支援対策推進法施行規則第４条又は平成29 年改正省令附則第２条第３項の規定に基づく認定
※10　内閣府男女共同参画局長の認定等相当確認を受けている外国法人については、相当する各認定等に準じて加点する。</td><td>任意</td><td>175</td></tr>
<tr><td>39</td><td></td><td>マイナンバーカードの普及実績等の評価</td><td>[マイナンバーカードの普及実績等の評価]
マイナンバーカードの利用に係る認定事業者や電子入札事業者を評価する。
<table>
<tr><th>認定の区分</th><th>配点</th></tr>
<tr><td>①電子署名等に係る地方公共団体情報システム機構の認証業務に関する法律（公的個人認証法）第17条第1項4号、5号若しくは6号の規定に該当する事業者であって、同条第４項に規定する取決めを地方公共団体情報システム機構と締結した者又は同法施行規則第29条第1項に規定する総務大臣の認定を受けたものとみなされた事業者</td><td>35点</td></tr>
</table></td><td>任意</td><td>35</td></tr>
</table>

別紙3：総合評価項目一覧（提案表）　間接業務システム及び業務処理要領確認システム(MACS)運用管理業務 (R8.1-R12.1)

<table>
<tr><th>項番</th><th colspan="3">仕様書構成</th><th>評価項目・記載を求める事項</th><th>評価区分</th><th>最高得点</th><th>提案書記載箇所</th></tr>
<tr><td>#</td><td colspan="3">調達仕様書</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>1</td><td colspan="2"></td><td>調達仕様書全体</td><td>本調達の実施にあたっては、「調達仕様書」の各要件を満たすこと。</td><td>必須</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>2</td><td colspan="2">第1章</td><td>調達案件の概要に関する事項</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>3</td><td colspan="2">第2章</td><td>当該調達及び関連調達に関する事項</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>4</td><td colspan="2">第3章</td><td>満たすべき要件に関する事項</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>5</td><td colspan="2">第4章</td><td>作業の実施内容に関する事項</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>6</td><td colspan="2">第5章</td><td>作業の実施体制・方法に関する事項</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>7</td><td></td><td>5.4</td><td>作業要員に求める資格等の要件</td><td>要員のスキル・質の向上
[資格要件等に関する提案]
「5.4 作業要員に求める資格等の要件」に示す要員要件を満たしていることを評価する。

【記載を求める事項】
要員の資格等が「5.4 作業要員に求める資格等の要件」に示す要員要件を満たしていること。</td><td>重点
必須</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>8</td><td></td><td></td><td></td><td>要員のスキル・質の向上
[資格要件等に関する提案(必須要件より高い能力)]

【記載を求める事項】
機構の指定した要員要件よりも高い能力を有した要員構成や人数について以下のような観点から記載すること。
① 要員体制と職責ごとのスキル(保有資格、実務経験、経験年数)
② 機構の運用管理業務もしくは同等の経験者の有無
③ 運用改善を目的とした業務分析を行った経験者の有無
（下記の表を参照）
<table><tr><th>分類１</th><th>分類２</th><th>対象者(※)</th><th>資格・スキル・経験</th></tr><tr><td>サーバ</td><td>資格</td><td>D～F</td><td>Windows Server Hybrid Administrator Associate、Azure Administrator Associate</td></tr><tr><td>データベース</td><td>資格</td><td>D～F</td><td>Azure Database Administrator Associate</td></tr><tr><td>データベース</td><td>スキル・経験</td><td>D～F</td><td>データベース構築経験 対応プロジェクト3件以上もしくは3年以上（他案件兼任者除く）</td></tr><tr><td>データベース</td><td>スキル・経験</td><td>D～F</td><td>SQL Server Management Studio 利用経験3年以上（他案件兼任者除く）</td></tr><tr><td>バックアップ</td><td>スキル・経験</td><td>D～F</td><td>Veeam Backup & Replication 利用経験3年以上</td></tr><tr><td>監視</td><td>スキル・経験</td><td>D～F</td><td>WebSAM　NetvisroProV 利用経験3年以上（他案件兼任者除く）</td></tr><tr><td>ジョブ管理</td><td>スキル・経験</td><td>D～F</td><td>JobCenterクライアント 利用経験3年以上（他案件兼任者除く）</td></tr><tr><td>仮想化</td><td>スキル・経験</td><td>D～F</td><td>Vmware Esxl Host Client　利用経験3年以上（他案件兼任者除く）</td></tr><tr><td>データメンテ</td><td>スキル・経験</td><td>D～F</td><td>Microsoft Access 利用経験3年以上（他案件兼任者除く）</td></tr><tr><td>業務</td><td>経験</td><td>A～F</td><td>機構の運用管理業務もしくは同等の経験</td></tr><tr><td>業務</td><td>経験</td><td>A～F</td><td>運用改善を目的とした業務分析を行った経験（他案件兼任者除く）</td></tr></table></td><td>任意</td><td>200</td><td></td></tr>
<tr><td>9</td><td></td><td></td><td></td><td>要員のスキル・質の向上
[運用管理責任者の管理能力]
運用管理責任者の経験を活かした管理能力を示す根拠を、以下の観点から記載すること。

【記載を求める事項】
①運用管理責任者の経歴
②管理者として配置されたプロジェクト規模(管理配下人数)の明示
③管理者としての取り組みポイント(顧客との関係構築、チームメンバの業務統制など)</td><td>任意</td><td>800</td><td></td></tr>
<tr><td>10</td><td></td><td></td><td></td><td>要員のスキル・質の向上
[スキル向上を図るための施策]
要員のスキルレベルの向上を図り、障害対応及び機構の問い合わせに対して常に同じレベル以上の対応力及びレスポンスが期待できる根拠を、以下の観点から記載すること。

【記載を求める事項】
① 要員教育のカリキュラムの整備・実施が計画されていること。
② 要員の習熟度評価の仕組みの導入が提案されていること。
③ その他、有益な提案があること。</td><td>任意</td><td>400</td><td></td></tr>
</table>

項番	仕様書構成			評価項目・記載を求める事項	評価区分	最高得点	提案書記載箇所
11		5.5.3	システム監視環境等の準備	[ヘルプデスク設備] ヘルプデスク業務を行うために必要となる電話機、ヘッドセット、電話回線、ツール等については、準備できる見込みとなっているか。 【記載を求める事項】 ・ヘルプデスク設備の拠点構築計画 ・ヘルプデスク体制及び用意する電話回線数	必須		
12	第6章		作業の実施に当たっての遵守事項				
13		6.4	情報セキュリティ管理	[セキュリティ管理] 情報セキュリティ管理計画書(案)の記載内容について評価の対象とする。 【記載を求める事項】 ・情報セキュリティ管理計画書(案)に、「情報セキュリティ対策の遵守方法及び管理体制等に関する計画書の提出」に基づいた内容を記載すること。	必須		
14	第7章		成果物の取扱いに関する事項				
15	第8章		入札参加資格に関する事項				
16		8.1.1	公的な資格や認証等の取得	[公的な資格や認証等の取得] 【記載を求める事項】 ・応札希望者は品質管理体制について、受託業務を担当する予定の部門等を適用範囲として品質管理体制についてISO9001:2015、組織としての能力成熟度についてCMMIレベル3以上の達成、若しくはこれらと同等の認証等を受けていること。 ・プライバシーマーク付与認定、ISO/ISE 27001認証(国際規格)、JISQ27001認証(日本産業規格)のうち、いずれかを取得していること。 ・過去3年分の財務諸表を提出し、経営状態が健全であることを証明すること。また、当該財務諸表には、公認会計士若しくは監査法人による監査報告書の写し又は民間で使用されている「中小企業の会計に関する指針の適用に関するチェックリスト」(日本税理士会連合会作成)若しくは「中小企業の会計に関する基本要領の適用に関するチェックリスト」(日本税理士会連合会)を用いて税理士が確認した結果の写しを添付すること。	必須		
17		8.1.2	受託実績	[受託実績] 過去5年以内に受託業務と同等規模以上のシステム運用管理・ヘルプデスク業務を行った実績を1年以上有する事業者であること。 【記載を求める事項】 具体的な実績については「業務の受託実績申立書」に記入し、提案書提出時に提出すること。	必須		
18		8.1.3	複数事業者による共同提案	[共同提案の要件] ・共同提案の場合、協定が締結されていること。 【記載を求める事項】 ・共同提案の場合、協定が提出されており、以下の記載があること。 - 代表企業と代表者 - 参加企業の資格要件・要員要件を満たしていることの証明 - 解散後の契約不適合責任	必須		
19		8.1.4	履行可能性審査に関する要件	[書類の提出] ・本調達仕様書に基づいた運用管理業務実施計画書(案) ・「5.3管理体制」に基づいた情報セキュリティ管理計画書(案) 【記載を求める事項】 ・運用実施計画書の提出があること。 ・情報セキュリティ管理計画書の提出があること。	必須		
20		8.2	入札制限	(入札時の資格審査で確認するため、仕様書の評価基準からは除外) 以下に掲げる事業者と利害関係がなく、競争上なんら有利となならないと認められるときは、入札制限の対象としない。 (1)「厚生労働省全体管理組織(PMO)の支援業務」(入札公告時点における前年度及び今年度)の受託者 (2)「日本年金機構におけるシステム支援等業務」(令和4年度以降)の受託者 (3)「社会保険オンラインシステム監査に係る外部委託」(令和4年度以降)の受託者 (4)「日本年金機構におけるシステム監査に係る支援業務」(令和4年度以降)の受託者	必須		
21	第9章		再委託に関する事項				
22	第10章		その他特記事項				
23	第11章		附属文書				

項番	仕様書構成		評価項目・記載を求める事項	評価区分	最高得点	提案書記載箇所
#	要件定義書					
24		要件定義書全体	本調達の実施にあたっては、「要件定義書」の各要件を満たすこと。	必須		
25	第1章	調達案件名				
26	第2章	業務要件の定義				
27	第3章	機能要件の定義				
28	第4章	非機能要件の定義				
29	第5章	運用・保守に関する事項				
30	5.1	基本方針	**運用リスクを低減させる施策** [品質改善につながる提案] 業務及び成果物について高い品質を維持できる根拠として、PDCAサイクルなどにより改善されている過程が示されていること等、以下の観点の提案が示されること。 【記載を求める事項】 ①運用管理品質を分析する手法の提案があり、十分に実現可能性が読み取れる具体的な記載があること。 ②運用業務の品質を向上させていくための具体的な施策の提案があること。 ③機構と品質管理責任者のコミュニケーション方法等が具体的に計画されていること。 ④システム更改後もシステムの安定稼働を担保する具体的な取組みの提案があること。 ⑤チームで品質管理に取り組むこと。 ⑥突発的な作業について、柔軟な対応を期待できる具体性のある提案であること。 ※ヘルプデスクに関する提案は項番36に記載すること	任意	400	
31	5.3.4	リスク管理	**運用リスクを低減させる施策** [管理プロセス全般の確認(リスク管理対応)] 問題対応やトラブル検出等に迅速な対応ができ、システムを安定稼働させる能力を示す根拠として、リスク管理プロセスが仕様書に準拠していることを確認する。 【記載を求める事項】 問題対応やトラブル検出等に迅速な対応ができ、システムを安定稼働させる能力を示す根拠として、リスク管理プロセスが、仕様書に準拠していること。	重点必須		
32	5.4	業務プロセスの見直し	**運用作業の効率化** [運用管理作業の改善提案] ・運用改善の取り組みを提案する。 【記載を求める事項】 ・運用改善の取り組みを有効性及び実現性のある根拠とともに記載する。(作業の自動化、作業プロセスの見直し等) ※ヘルプデスクに関する提案は項番36に記載すること	任意	200	
33	5.6.4	インシデント管理	**運用リスクを低減させる施策** [管理プロセス全般の確認(インシデント管理対応)] 問題対応やトラブル検出等に迅速な対応ができ、システムを安定稼働させる能力を示す根拠として、インシデント管理プロセスが、仕様書に準拠していることを確認する。 【記載を求める事項】 問題対応やトラブル検出等に迅速な対応ができ、システムを安定稼働させる能力を示す根拠として、インシデント管理プロセスが、仕様書に準拠していること。	重点必須		
34	5.6.5	問題管理	**運用リスクを低減させる施策** [管理プロセス全般の確認(問題管理対応)] 問題対応やトラブル検出等に迅速な対応ができ、システムを安定稼働させる能力を示す根拠として、問題管理プロセスが、仕様書に準拠していることを確認する。 【記載を求める事項】 問題対応やトラブル検出等に迅速な対応ができ、システムを安定稼働させる能力を示す根拠として、問題管理プロセスが、仕様書に準拠していること。	重点必須		
35	5.6.9	サービスレベル管理	**運用作業の効率化** ［サービスレベル管理］ SLA要件の遵守する提案について評価する。 【記載を求める事項】 本調達で採用するSLA要件に関して、同等の基準で設定していること。	重点必須		
36	5.6.10	機構からの問い合わせ対応	**運用作業の効率化** [ヘルプデスク業務の効率化及び品質維持] ヘルプデスク問合せの効率化及び品質を維持するためSLAよりも高い基準を設定し、その根拠として以下の提案があること。 【記載を求める事項】 ① 応答率、一時回答率、問題解決率、回答所要時間について機構の設定したSLAよりも高い設定であること。 ② ヘルプデスク業務効率化(問合せ削減等)の具体的な提案があること。 ③ 繁閑を考慮した具体性のある提案内容が示されていること。	任意	400	

<table>
<tr><th>項番</th><th>仕様書構成</th><th>評価項目・記載を求める事項</th><th>評価区分</th><th>最高得点</th><th>提案書記載箇所</th></tr>
<tr><td colspan="6"># その他項目</td></tr>
<tr><td>37</td><td></td><td>自由提案</td><td>[自由提案]
機構にとって有益と考える実現性の高い施策を提案すること。

【記載を求める事項】
機構にとって有益と考える実現性の高い施策を、有益であると考える根拠とともに具体的に記載すること。
※他の提案内容と重複しないこと</td><td>任意</td><td>200</td><td></td></tr>
<tr><td>38</td><td></td><td>ワークライフバランス等推進企業の評価</td><td>[ワークライフバランス等推進企業の評価]
女性の活躍を推進するため、その前提となるワーク・ライフ・バランスの実現等に向けて、企業のポジティブアクション等について評価する。

<table>
<tr><th colspan="2">認定の区分</th><th>配点</th></tr>
<tr><td rowspan="5">女性の職業生活における活躍の推進に関する法律（女性活躍推進法）に基づく認定
（えるぼし認定企業）</td><td>プラチナえるぼし（※２）</td><td>175</td></tr>
<tr><td>３段階目（※３）　（認定基準５つ全て○）</td><td>140</td></tr>
<tr><td>２段階目（※３）　（認定基準５つのうち３～４つに○）</td><td>105</td></tr>
<tr><td>１段階目（※３）　（認定基準５つのうち１～２つに○）</td><td>53</td></tr>
<tr><td>行動計画（※４）</td><td>35</td></tr>
<tr><td rowspan="4">次世代育成支援対策推進法（次世代法）に基づく認定
(くるみん認定企業・トライくるみん認定企業・プラチナくるみん認定企業)</td><td>プラチナくるみん(※５)</td><td>175</td></tr>
<tr><td>くるみん(令和４年４月１日以降の基準)(※６)</td><td>105</td></tr>
<tr><td>くるみん（平成29年４月１日～令和４年３月31日までの基準）（※７）</td><td>105</td></tr>
<tr><td>トライくるみん(※８)</td><td>105</td></tr>
<tr><td colspan="2">くるみん（平成29年3月31日までの基準）（※９）</td><td>70</td></tr>
<tr><td colspan="2">青少年の雇用の促進等に関する法律（若者雇用促進法）に基づく認定　（ユースエール認定企業）</td><td>140</td></tr>
</table>
※１　複数の認定等に該当する場合は、最も配点が高い区分により加点を行う。
※２　女性の職業生活における活躍の推進に関する法律等の一部を改正する法律 (令和元年法第24 号)による改正後の女性活躍推進法第12 条の規定に基づく認定。
※３　女性活躍推進法第９条の規定に基づく認定。なお、労働時間等の働き方に係る基準は満たすことが必要。
※４　常時雇用する労働者の数が100 人以下の事業主に限る（計画期間が満了していない行動計画を策定している場合のみ）。
※５　次世代法第15 条の２の規定に基づく認定
※６　次世代法第13 条の規定に基づく認定のうち、次世代育成支援対策推進法施行規則の一部を改正する省令（令和３年厚生労働
※７　次世代法第13 条の規定に基づく認定のうち、令和３年改正省令による改正前の次世代育成支援対策推進法施行規則第４条又は令和３年改正省令附則第２条第２項の規定に基づく認定（ただし、※９の認定を除く。）
※８　次世代法第13 条の規定に基づく認定のうち、新施行規則第４条第１項第３号及び第４号の規定に基づく認定
※９　次世代法第13 条の規定に基づく認定のうち、次世代育成支援対策推進法施行規則等の一部を改正する省令（平成29 年厚生労働省令第31 号。以下「平成29 年改正省令」という。）による改正前の次世代育成支援対策推進法施行規則第４条又は平成29 年改正省令附則第２条第３項の規定に基づく認定
※10　内閣府男女共同参画局長の認定等相当確認を受けている外国法人については、相当する各認定等に準じて加点する。</td><td>任意</td><td>175</td><td></td></tr>
<tr><td>39</td><td></td><td>マイナンバーカードの普及実績等の評価</td><td>[マイナンバーカードの普及実績等の評価]
マイナンバーカードの利用に係る認定事業者や電子入札事業者を評価する。
<table>
<tr><th>認定の区分</th><th>配点</th></tr>
<tr><td>①電子署名等に係る地方公共団体情報システム機構の認証業務に関する法律（公的個人認証法）第17条第1項4号、5号若しくは6号の規定に該当する事業者であって、同条第４項に規定する取決めを地方公共団体情報システム機構と締結した者又は同法施行規則第29条第1項に規定する総務大臣の認定を受けたものとみなされた事業者</td><td>35点</td></tr>
</table></td><td>任意</td><td>35</td><td></td></tr>
</table>

別添 1-1

DRAFT

本資料は雛型であるため
適宜内容を修正の上活用ください
＊記入されている箇所は記載イメージを掴むための
ものでありそのまま使用しないこと

**********運用管理業務に係る
実施計画書(案)

Ver.x.x

令和 YY 年 MM 月 DD 日

XXXX 株式会社(提案時は記載不要)

日本年金機構			XXX 運用業者		
部長	G 長	担当	統括責任者	品質管理担当者	担当

変更履歴

項番	版	更新日	変更箇所	変更内容	変更理由	変更者
1	1.0	令和*年*月*日	―	―	新規作成	株式会社*****

目次

1. 本文書の位置づけ

1.1 本文書の位置づけ

2. 本業務の目的

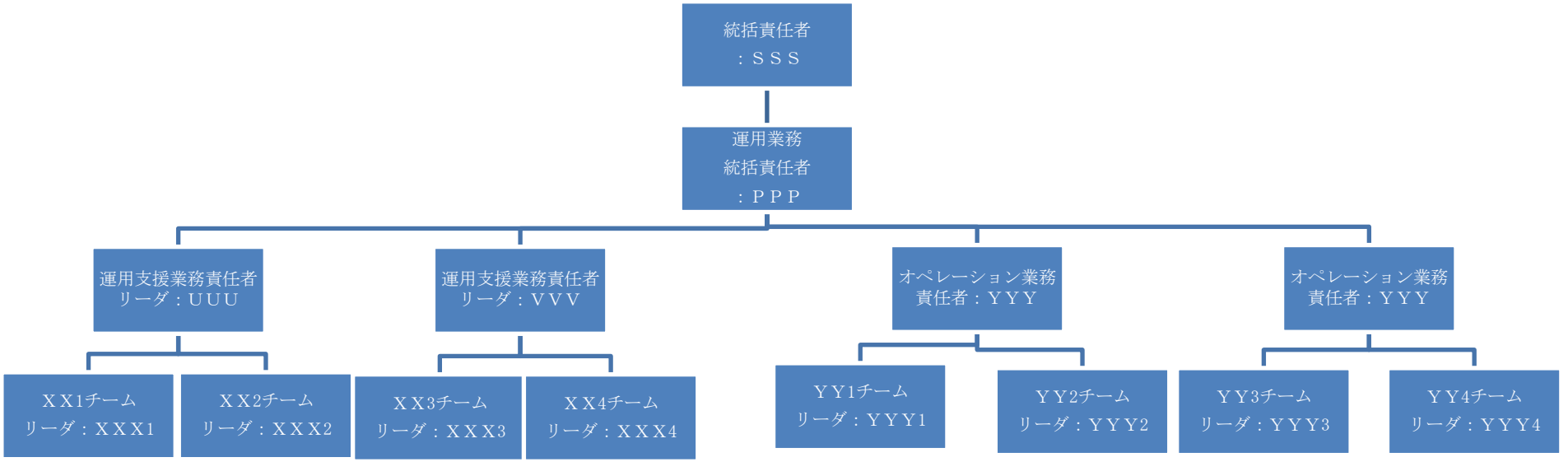
2.1 本業務の目的

「間接業務システム及び業務処理要領確認システム(MACS)運用管理業務」（以下、「本プロジェクト」という。）の目的を記載する。

3. プロジェクト体制

3.1 プロジェクト体制

本プロジェクトにおける実施体制を以下に記載する。



図X　実施体制

「図 X　実施体制」の各担当の役割を以下に記載する。

表X　各担当の役割一覧

担当	担当者名	役割	担当作業概要

3.2　要員計画

本プロジェクトの要員計画を以下に記載する。（詳細は別紙「2-2 要員計画」のとおり）

4. スケジュール

本プロジェクトの全体スケジュール及び業務毎の工数を別途「マスタースケジュール」、「項目別工数一覧」にて記載する。

5. 作業範囲

5.1 作業範囲

本プロジェクトにおける作業範囲を以下に記載する。

6. 作業内容

別紙１　要件定義書を踏まえて記載する。

6.1 運用管理業務

作業内容、業務時間帯、業務周期等を記載する。

6.2 オペレーション業務

作業内容、業務時間帯、業務周期等を記載する。

6.3 ユーザ支援業務

作業内容、業務時間帯、業務周期等を記載する。

6.4 導入・展開業務

作業内容、業務時間帯、業務周期等を記載する。

6.5 その他環境管理(検証環境・開発管理環境・開発環境)

作業内容、業務時間帯、業務周期等を記載する。

7. コミュニケーション管理

7.1 概要

コミュニケーション管理に関して、その趣旨を記載する。

7.2 管理方針

管理方針に関して、本プロジェクトの目的を踏まえて記載する。

7.3 会議体

各種会議体について、会議名称、報告内容、報告様式、参加者（機構・受託者）、開催頻度等を記載する。

表 X　役務の作業内容と完了基準

会議名称	報告内容	報告様式	参加者	開催頻度

8. 進捗管理

8.1 概要

進捗管理及び実績管理に関して、その趣旨を記載する。

8.2 管理方針

進捗管理及び実績管理の方針に関して、本プロジェクトの目的を踏まえて記載する。

8.3 管理プロセス

進捗管理及び実績管理のプロセスに関して、管理方針に基づき、役割、手順、INPUT／OUTPUT、タイミング、サイクルが分かるように記載する。

9. 品質管理

9.1 概要

サービスレベルの維持・向上を含めた品質管理に関して、その趣旨を記載する。

9.2 管理方針

サービスレベルを含めた品質管理方針に関して、本プロジェクトの目的を踏まえて記載する。

9.3 管理ルール

サービスレベルを含めた品質管理の体制及びルールを記載する。

10. リスク管理

10.1 概要

リスク管理に関して、その趣旨を記載する。

10.2 管理方針

リスク管理方針に関して、本プロジェクトの目的を踏まえて記載する。

10.3 管理プロセス

管理プロセスに関して、管理方針に基づき、役割、手順、INPUT／OUTPUT、タイミング、サイクルが分かるように記載する。

10.4 リスク分析結果（業務開始時点）

業務開始時のリスク分析結果を記載する。

発生日	件名	リスク内容	緊急度（※1）	影響度（※2）	発生確率（※3）	リスク判定値（※4）	リスク対応計画	関係者

(※1)緊急度　　1:緊急度＝小、2:緊急度＝中、3:緊急度＝大

(※2)影響度　　1:影響度＝小、2:影響度＝中、3:影響度＝大

(※3)発生確率　　1:発生確率＝低、2:発生確率＝中、3:発生確率＝高

(※4)リスク判定値　リスクの発生確率を 1～3 に置き換えた数値と影響度の評価尺度の数値を掛け合わせた値。

7～9:対応の必要性・優先度が極めて高い、4～6:対応の必要性・優先度は中程度、1～3:対応の必要性・優先度は低い

11. 課題管理

11.1 概要

課題管理に関して、その趣旨を記載する。

11.2 管理方針

課題管理方針に関して、本プロジェクトの目的を踏まえて記載する。

11.3 管理プロセス

管理プロセスに関して、管理方針に基づき、役割、手順、INPUT／OUTPUT、タイミング、サイクルが分かるように記載する。

12. 情報セキュリティ管理

別途、「情報セキュリティ管理計画書」にて定める。

12.1 情報セキュリティ管理

12.1.1 概要

脆弱性対策管理に関して、その趣旨を記載する。

12.1.2 管理方針

脆弱性対策方針について、本プロジェクトの目的を踏まえて記載する。

12.1.3 管理ルール

12.2 脆弱性対策管理

12.2.1 概要

脆弱性対策管理に関して、その趣旨を記載する。

12.2.2 管理方針

脆弱性対策方針について、本プロジェクトの目的を踏まえて記載する。

12.2.3 管理ルール

脆弱性対策の管理ルールを記載する。

適用期限超過する脆弱性対応がある場合は、適用できない理由、暫定措置、対応完了見込みを機構に報告すること。

12.3 ファームウエア適用

12.3.1 概要

ファームウエア適用に関して、その趣旨を記載する。

12.3.2 管理方針

ファームウエア適用について、本プロジェクトの目的を踏まえて記載する。

12.3.3 管理ルール

ファームウエア適用の管理ルールを記載する。

12.4 ウイルス対策ソフトの状態確認

12.4.1 概要

ウイルス対策ソフトの状態確認に関して、その趣旨を記載する。

12.4.2 管理方針

ウイルス対策ソフトの状態確認について、本プロジェクトの目的を踏まえて記載する。

12.4.3 管理ルール

ウイルス対策ソフトの状態確認の管理ルールを記載する。

12.5 使用製品のサポート期限管理

12.5.1 概要

使用製品のサポート期限管理に関して、その趣旨を記載する。

12.5.2 管理方針

使用製品のサポート期限管理について、本プロジェクトの目的を踏まえて記載する。

12.5.3 管理ルール

使用製品のサポート期限管理の管理ルールを記載する。

12.6 アクセス管理

12.6.1 概要

アクセス管理に関して、その趣旨を記載する。

12.6.2 管理方針

アクセス管理方針として、本プロジェクトの目的を踏まえて記載する。

12.6.3 管理ルール

アクセス管理の管理ルールを記載する。

12.7 入退室管理

12.7.1 概要

入退室管理に関して、その趣旨を記載する。

12.7.2 管理方針

入退室管理方針として、本プロジェクトの目的を踏まえて記載する。

12.7.3 管理ルール

入退室管理の管理ルールを記載する。

12.8 危殆化情報の確認

12.8.1 概要

危殆化情報管理に関して、その趣旨を記載する。

12.8.2 管理方針

危殆化情報管理方針として、本プロジェクトの目的を踏まえて記載する。

12.8.3 管理ルール

危殆化情報管理の管理ルールを記載する。

13. 文書管理

13.1 概要

文書管理に関して、その趣旨を記載する。

13.2 管理方針

文書管理方針として、本プロジェクトの目的を踏まえて記載する。

13.3 管理ルール

文書管理の管理ルールを記載する。

14. 要員の教育・訓練

14.1 概要

要員の教育・訓練に関して、その趣旨を記載する。

14.2 要員の教育・訓練の方針

要員の教育・訓練の方針について、本プロジェクトの目的を踏まえて記載する。

14.3 要員の教育・訓練の計画

本プロジェクトにおける、要員の教育・訓練の方針を踏まえた計画内容について、表 14.3-1 に示す。

表 14.3-1 - 要員の教育・訓練の計画

項番	教育形態	実施内容	習熟度確認・分析方法	実施周期
例	プロジェクト参画時教育	・本業務従事者（再委託先等を含む）に対して、プロジェクトで遵守すべきセキュリティ要件や情報漏えい防止施策の教育を実施する。教育完了時、確認の署名を提出する。 ・個人情報保護、情報漏えい防止、機密情報管理、プライバシーマーク等に関して、e-ラーニング教育や座学教育を実施する。	確認テストで合格点に達すること。	着任時及び年１回

15. インシデント管理

15.1 概要

インシデント管理に関して、その趣旨を記載する。

15.2 管理方針

インシデント管理方針として、本プロジェクトの目的を踏まえて記載する。

15.3 管理ルール

インシデント管理の管理ルールを記載する。

16. 問題管理

16.1 概要

問題管理に関して、その趣旨を記載する。

16.2 管理方針

問題管理方針として、本プロジェクトの目的を踏まえて記載する。

16.3 管理ルール

問題管理の管理ルールを記載する。

17. 構成管理

17.1 概要

構成管理に関して、その趣旨を記載する。

17.2 管理方針

構成管理方針として、本プロジェクトの目的を踏まえて記載する。

17.3 管理ルール

構成管理の管理ルールを記載する。

18. 変更管理

18.1 概要

変更管理に関して、その趣旨を記載する。

18.2 管理方針

変更管理方針として、本プロジェクトの目的を踏まえて記載する。

18.3 管理ルール

変更管理の管理ルールを記載する。

19. サービスレベル管理

19.1 概要

サービスレベルの維持・向上を含めた品質管理に関して、その趣旨を記載する。

19.2 管理方針

サービスレベルを含めた品質管理方針に関して、本プロジェクトの目的を踏まえて記載する。

19.3 管理ルール

19.3.1 サービスレベル測定方法及び評価方法

サービスレベルの測定方法及び評価方法については

19.3.2 サービスレベル管理手順

本運用管理業者は、以下の手順に基づき、サービスレベル設定項目におけるサービスレベル達成状況を管理する。サービスレベル管理運用手順を 表 20.3.1 - サービスレベル管理手順 に示す。

表 20.3.1 - サービスレベル管理手順

項番	項目	概要	担当者	実施周期
1	測定	対応したインシデントについて、サービスレベル設定項目におけるサービスレベルの達成状況を、サービスレベル合意書に定義された測定方法に基づき測定する。	運用管理責任者 運用管理担当者	日次

表 20.3.1 - サービスレベル管理手順

項番	項目	概要	担当者	実施周期
2	評価・分析	測定したサービスレベル達成状況について、評価・分析する。 (評価方法は、20.3.1 サービスレベル測定及び評価方法に示す。)	運用管理責任者 運用管理担当者	月次
3	報告・承認	サービスレベル達成状況の評価・分析結果を報告し、機構の承認を得る。	機構 統括責任者 運用管理責任者	月次

19.3.3 サービスレベルの報告

月次で実施する稼働状況報告のサービスレベル管理報告において、当該１か月のサービスレベル達成状況を報告する。サービスレベル報告及び証拠の保持のために必要な作業があれば本運用管理業者にて実施する。

20. 引継ぎ

20.1 概要

次期受託者への業務引継ぎについて、その趣旨を記載する。

20.2 方針

次期受託者への引継ぎ計画の作成方針を記載する。

20.3 引継ぎ計画

次期受託者への引継ぎ計画を方針に基づき、引継ぎ事項、引継ぎ内容、引継ぎ形態（訓練方法）、スケジュール、実施体制、完了基準等が分かるように記載する。

20.4 引継ぎ資料

引継ぎ資料について、以下に記載する。

21. 成果物

本プロジェクトにおける成果物を以下に記載する。

項番	成果物	内容	納入時期又はサイクル

22. その他の事項

22.1 応札条件

本プロジェクトにおける応札条件を満たしていることを以下に記載する。

22.2 業務に関する法規への対応

本プロジェクトにおける関連法規の遵守について、以下に記載する。

22.3 監査・検査

本プロジェクトにおける監査・検査について、以下に記載する。

22.4 著作権等

本プロジェクトにおける著作権の帰属等について、以下に記載する。

22.5 保証

本プロジェクトにおける不具合に対する保証、瑕疵担保責任及び契約違反について、以下に記載する。

22.6 機密保持

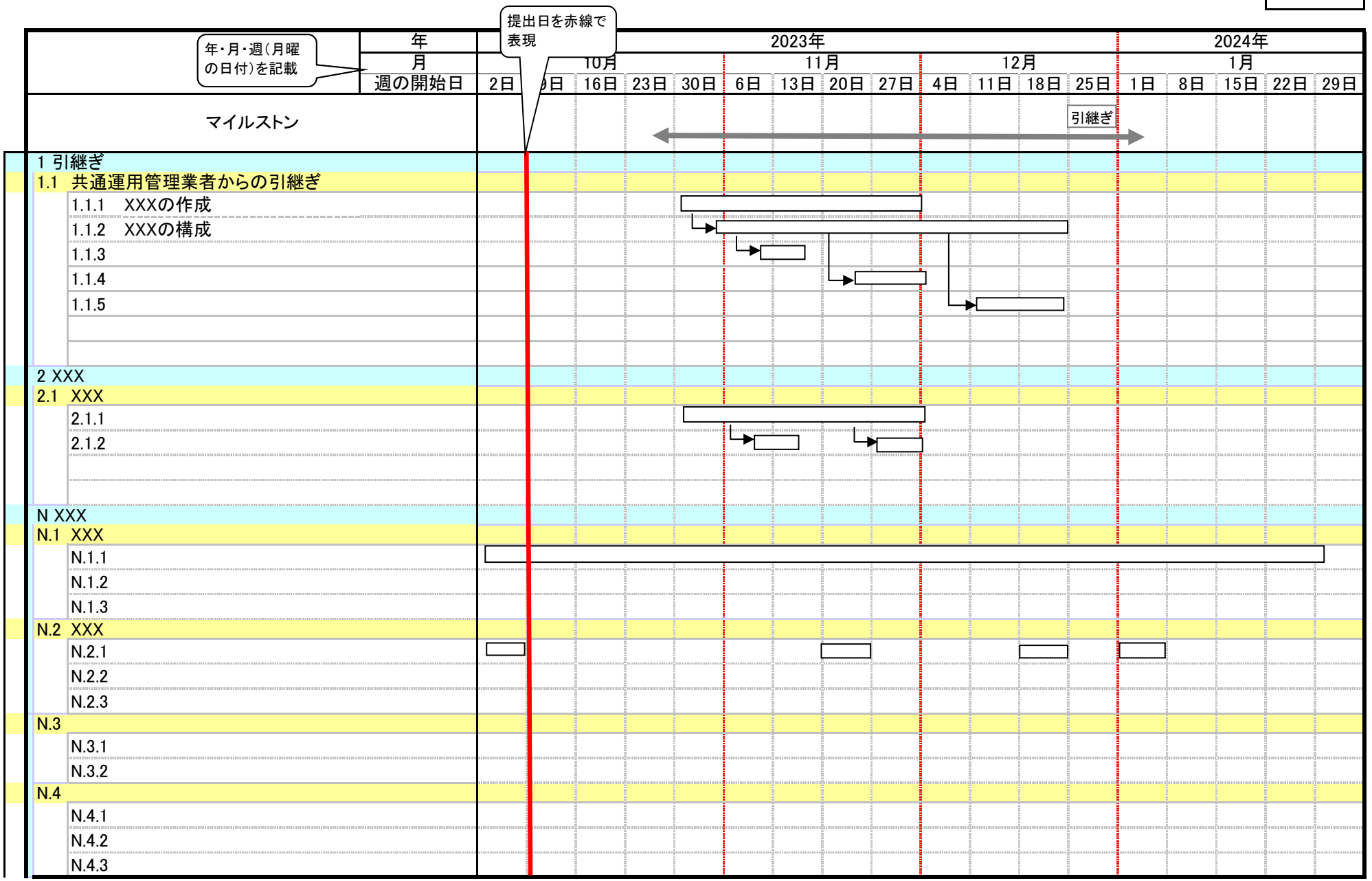
本プロジェクトにおける機密保持について、以下に記載する。

22.7 遵守事項

本プロジェクトにおける遵守事項について、以下に記載する。

実施計画書案:マスタスケジュール(記載例)

別添1-2



実施計画書案：要員計画（記載例）

項目	必須	項目説明
最終更新日	Y	最終の更新日を記入する。 yyyy/mm/ddの形式で記入することとする。（例：2014/11/30）
最終更新者	Y	最終の更新者名を記入する。（例：山口）
最終承認日	Y	最終の承認日を記入する。 yyyy/mm/ddの形式で記入することとする。（例：2014/11/30）
最終承認者	Y	最終の承認者名を記入する。（例：山口）
チーム	Y	実施計画書の実施体制に記載したチーム名を記入する。
担当	Y	実施計画書の実施体制に記載した担当名を記入する。 担当名が無い場合は、「メンバ」と記入する。
担当者名	(※2)	メンバが確定したら担当者名を記入する。（例：山口）
責任範囲	(※1)	担当する責任範囲を記入する。
スキル（保有資格、経験年数、実務経験等）	(※1) (※2)	メンバが確定したらメンバの保有資格、経験年数、実務経験等を記載する。
プロジェクト参画期間	－	メンバの参画期間が決まったら参画期間を記入する。
着任日	(※2)	プロジェクトへの着任日を記入する。 yyyy/mm/ddの形式で記入することとする。（例：2014/11/30）
離任日	(※2)	プロジェクトからの離任日を記入する。 yyyy/mm/ddの形式で記入することとする。（例：2014/11/30）
常駐	Y	要員が常駐か非常駐かを記載する。（例：常駐）
変更理由	Y	要員に関して何らかの変更を行う場合、変更する理由を記載する。 ※プロジェクト開始時に予定されていた要員のメンバ確定に伴う変更の場合は記載不要。
要員報告日	Y	要員に関して何らかの変更を行う場合、変更内容の報告日を記入する。複数回の変更を行っている場合は、報告の都度最終の報告日に更新する。 yyyy/mm/ddの形式で記入することとする。（例：2014/11/30）
要員承認日	Y	要員として承認された日を記入する。 yyyy/mm/ddの形式で記入することとする。（例：2014/11/30） ※プロジェクト開始時の要員の承認日は、実施計画書の合意日とする。
備考	(※1)	その他追加情報がある場合は記入する。 実施計画書の体制図に氏名を記載する要員・担当を変更する際、変更に伴うリスクや考慮事項がある場合はそれらを対策とあわせて記載する。
月次の工数	Y	メンバが確定している場合は参画する月に「1」を記入する。配置を予定しているが、メンバが決まっていない場合は、計画している人数を記入する。 ※工数はWBSで把握することとし、要員計画には記述しない。 ＜兼任の場合＞ ・担当ごとに参画する月に「1」を記述する。担当者名に兼務する担当名を「xxxx兼務」と記述し参画する月には「0」を記述する。 ※上記運用では要員の工数配分は把握できないが、要員計画では各チームのヘッドカウント、担当の参画する月を把握するにとどめ、工数配分はWBSで管理することとする。
合計	－	年、月に記載した工数により自動算出される。 ※チーム数、参画年月の増減により、参画数が適切に算出されるように式を適宜修正すること。

(※1)実施計画書の体制図に氏名を記載する要員・担当の場合に記述する項目。
(※2)メンバが確定したら適宜記述する項目。

実施計画書案：要員計画（記載例）

＜記載項目＞
・チーム、担当の名称は、実施計画書の実施体制に記載した名称を用いること。
・チーム及び担当が担う役割を考慮し、担当ごとの詳細を記述すること。
・配置を予定しているが、メンバが決まっていない場合は、担当者名、スキル、プロジェクト参画期間は記載せず、計画している人数を記載すればよいこととする。
＜報告時期＞
・要員変更がある場合は、1週間前までに報告すること。
＜報告対象＞
・未定だったメンバが確定した場合や、一時的な配置替えも含め、要員計画の記載内容に更新が必要な場合はその更新内容を報告すること。
＜運用＞
(1)要員変更がある場合は、要員計画（案）として取りまとめ、個別進捗会議で報告する。
(2)厚労省、機構は報告内容を確認し、変更内容の承認を行う。
(3)承認された内容に従い要員計画を更新し、機構に提出する。

(※1)実施計画書の体制図に氏名を記載する要員・担当の場合に記述する項目。
(※2)メンバが確定したら適宜記述する項目。

何らかの変更を行う場合、変更内容の報告日を記述。
複数回の変更を行っている場合は、報告の都度最終の報告日に更新する。

要員として承認された日を記述。

更新日、更新者、承認日、承認者は最終のもので上書きする。

最終更新日	2020/11/12	最終承認日	2020/11/13
最終更新者	XXX XXX	最終承認者	○○ ○○

変更の場合は変更前をグレーアウトし、備考に変更理由を記載。

変更に伴い、リスクや考慮事項がある場合は対策とあわせて備考に記載する。

配置を予定しているが、メンバが決まっていない場合は、計画している人数を記載。

チーム	担当	担当者名（※2）	責任範囲（※1）	スキル（※1）（※2）（保有資格、経験年数、実務経験等）	プロジェクト参画期間（※2） 着任日	離任日	常駐	変更理由	要員報告日	要員承認日	備考（※1）	2014年 9	10	11	12	2015年 1	2	3	合計
全体											チーム合計	2	2	2	2	2	2	2	ー
	プロジェクト統括責任者	AAA AAA	受託範囲全体の統括責任者。 受託範囲全体の統括統括責任者として受託者側の最終決定を行う。	・PMP ・大規模案件のプロジェクト管理経験（9年）	2019/9/14	2020/3/20	常駐		2019/9/4	2019/9/5		1	1	1	1	1	1	1	7
	プロジェクト管理担当	BBB BBB	受託範囲全体の統括責任者。 受託範囲全体のプロジェクト管理を行う。	・PMP ・大規模案件のプロジェクト管理経験（8年）	2019/9/14	2020/3/20	非常駐		2019/9/4	2019/9/5		1	1	1	1	1	1	1	7
																			0
チームA											チーム合計	2	4	6	5	7	6	3	ー
	リーダ	CCC CCC	チームAの管理責任者。 チームAの各種管理を行う。 チームA内の課題、問題、リスク、ToDoの状況確認及び完了判定。 チームBとの連携・調整を行う。	・PMP ・中規模案件のプロジェクト管理経験（8年）	2019/9/14	2019/11/27	常駐	・病気療養のため。	2019/11/12	2019/9/5	・2014年11月末で離任。	1	1	1	0	0	0	0	3
	リーダ	DDD DDD	チームAの管理責任者。 チームAの各種管理を行う。 チームA内の課題、問題、リスク、ToDoの状況確認及び完了判定。	・PMP ・中規模案件のプロジェクト管理経験（9年）	2019/11/28	2020/3/20	常駐		2019/11/12		・2014/11/15よりプロジェクトに参画し引き継ぎ。2014年11月末よりチームAリーダとして着任。	0	0	1	1	1	1	1	5
	リードアーキテクト	EEE EEE	チームAの技術責任者。 チームA成果物のインスペクションAの完了判定を行う。	・アプリケーションアーキテクトとしての実務経験（5年以上）	2019/10/14	2020/3/18	非常駐	・aaaチーム強化のため要員を新規追加。	2019/10/6	2019/10/6		0	1	1	1	1	1	1	6
	サブチームリーダ	aaa aaa	チームA成果物の作成・修正のサブチームリーダ。		2019/9/20	2020/3/10	常駐		2019/9/4	2019/9/5		1	1	1	1	1	1	1	7
	メンバ	bbb bbb	チームA成果物の作成・修正の担当者。		2019/10/15	2019/2/21	常駐		2019/9/4	2019/9/5		0	1	1	1	1	1	0	5
	メンバ	ccc ccc	チームA成果物の作成・修正の担当者。		2019/11/20	2020/1/19	常駐	・チームA強化のため要員を追加。	2019/11/12			0	0	1	1	1	0	0	3
	メンバ		チームA成果物の作成・修正の担当者。				常駐	・チームA強化のため要員を追加。	2019/11/12			0	0	0	0	2	2	0	4
チームB											チーム合計	3	4	5	6	6	3	3	ー
	リーダ	FFF FFF	チームBの管理責任者。 チームBの各種管理を行う。 チームAとの連携・調整を行う。		2019/9/15	2020/3/20	常駐		2019/9/4	2019/9/5		1	1	1	1	1	1	1	7
	製品選定責任者	GGG GGG			2019/9/15	2020/3/18	常駐		2019/9/4	2019/9/5		1	1	1	1	1	1	1	7
	サブチームリーダ	ddd ddd			2019/9/15	2020/3/18	常駐		2019/9/4	2019/9/5		1	1	1	1	1	1	1	7
	仕様調整担当	ddd ddd （チームBサブチームリーダ兼任）	チームBのサブチーム間の仕様調整を取りまとめる。 チームA、チームBとの情報連携窓口を担う。	・XXXプロジェクトアーキテクチャ設計チームリーダ経験（8年）	2019/11/20	2020/2/13	常駐	・仕様調整・連携強化のため、リーダークラスの担当を新規追加。	2019/11/12		サブチームリーダ兼任のため、サブチームリーダタスクの一部をチームメンバが実施することで必要な工数を補う。	0	0	1	1	1	0	0	3
	メンバ	eee eee	チームB成果物の作成・修正の担当者。		2019/10/1	2020/1/29	常駐		2019/9/4	2019/9/5		0	1	1	1	1	0	0	4
	メンバ	fff fff	チームB成果物の作成・修正の担当者。		2019/12/2	2020/1/21	常駐	・チームB成果物の作成スケジュール見直しに伴い、参画時期を2週間ずらす。	2019/9/4	2019/9/5		0	0	0	1	1	0	0	2
											チーム合計	0	0	0	0	0	0	0	ー
																			0
																			0
																			0
																			0
																			0
																			0
																			0
																			0
																			0
												7	10	13	13	15	11	8	7

実施計画書案:要員計画

(※1)実施計画書の体制図に氏名を記載する要員・担当の場合に記述する項目。
(※2)メンバが確定したら適宜記述する項目。

最終更新日		最終承認日	
最終更新者		最終承認者	

チーム	担当	担当者名(※2)	責任範囲(※1)	スキル(※1)(※2) (保有資格、経験年数、実務経験	プロジェクト参画期間(※2)		常駐	変更理由	要員報告日	要員承認日	備考(※1)	年												年			合計
					着任日	離任日																					
											チーム合計	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	ー
																											0
																											0
																											0
																											0
																											0
																											0
																											0
																											0
																											0
											チーム合計	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	ー
																											0
																											0
																											0
																											0
																											0
																											0
																											0
																											0
																											0
											チーム合計	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	ー
																											0
																											0
																											0
																											0
																											0
																											0
																											0
																											0
											チーム合計	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	ー
																											0
																											0
																											0
																											0
																											0
																											0
																											0
																											0
																											0
												0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

DRAFT

XXX-YY-ZZ

本資料は雛型であるため

適宜内容を修正の上活用ください

＊記入されている箇所は記載イメージを掴むための
ものでありそのまま使用しないこと

別添 1-4

運用管理業者		
責任者	品質管理 責任者	担当者

間接業務システム及び
業務処理要領確認システム(MACS)
運用管理業務

情報セキュリティ管理計画書

第 1.0 版

20xx 年 x 月 xx 日

XXXXXX

【変更履歴】

項番	版	更新日	変更箇所	変更内容	変更理由	変更者
1	1.0		－	－	初版発行	
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						

＜目次＞

1　はじめに

1.1 本書の目的

本情報セキュリティ管理計画書は、「XX システムサーバ設備等のリース及び保守業務」(以下、本プロジェクトという)において適切な情報セキュリティ対策を実施することを目的とする。なお、本計画書は下記の文書の内容に基づき作成している

- XX システムサーバ設備等のリース及び保守業務　調達仕様書・要件定義書
- xxx機構情報セキュリティポリシー
- 日本年金機構システム外部委託実施要領

1.2 本書の範囲

情報セキュリティ対策を実施する範囲は、以下のとおりとする。

本プロジェクトにおいてxxx機構様が弊社に提供または閲覧を許可したすべての情報(以下、「提供情報等」という)及び情報を基に作成する成果物(中間成果物を含む)、関連資料など。

1.3 情報セキュリティ対策の基本方針

(1) 秘密の保全

弊社は、xxx機構様が交付または使用を許可した提供情報等に限らず、業務を履行するにあたり知り得た情報について、目的以外に使用または第三者に開示もしくは漏えいしてはならない。

弊社が提供情報等を第三者に開示することが必要な場合には、あらかじめxxx機構様と協議を行い、その承認を得なければならない

(2) 提供情報等の複製

提供情報等の複製は原則禁止する。ただし、弊社において複製が必要であると判断した場合には、あらかじめxxx機構様と協議を行い、その承認を得なければならない。

2　情報セキュリティ管理要件

各案件によって内容を確認すること

本プロジェクトにおける情報セキュリティ管理要件及び本計画書における記載項目について表 2.1-1 情報セキュリティ管理要件に示す。なお、本計画書の記載内容が業務遂行に際して妥当かつ有効であることをxxx機構様とのレビューで確認した上で、本計画書に準じた情報セキュリティ管理を実施するものとする。また本計画書の変更等がある場合は、事前に内容を修正のうえ日本年金機構様に承認いただくものとする。

表 2.1-1 情報セキュリティ管理要件

項番	情報セキュリティ管理要件	記載項目
1	xxx機構様より提供された情報の目的外利用を禁止すること。	1.3 情報セキュリティ対策の基本方針 5.1 情報の取り扱いに関する方針
2	情報セキュリティ対策の実施内容及び管理体制が整備されていること。なお、これらの管理体制は、経営者が関与し、経営者の責任の明確化が図られていること。	3.1 組織と体制の確立
3	受託事業者（再委託先等を含む）本業務で知り得た情報について、xxx機構様が承認した場合を除き、受託事業者の親会社、地域統括会社、ブランド・ライセンサー、フランチャイザー、コンサルタント等のその他の受注者に対して指導、監督、業務支援、助言、監査等を行うものを含め、受託事業者以外のものに伝達又は漏えいされないことを保証する履行体制を有していること。	3.1 組織と体制の確立
4	本業務の実施にあたり、本調達受託者又はその従業員、本調達の役務の内容の一部を再委託する先、若しくはその他の者による意図せざる不正な変更が情報システムのハードウェアやソフトウェア等に加えられないための管理体制が整備されていること。	3.1 組織と体制の確立 3.2 資本関係・役員など情報 3.3 本プロジェクトの実施場所
5	本調達受託者の資本関係・役員等の情報、本業務の実施場所、本業務従事者の所属・専門性（情報セキュリティに係る資格・研修実績等）・実績及び国籍に関する情報提供を行う。	3.2 資本関係・役員など情報 3.3 本プロジェクトの実施場所 3.4 業務委託員の実績・情報セキュリティに関連する資格等 4.1 情報セキュリティに係る実績・研修
6	業務委託員のうち、個人情報等を直接取り扱う者（取り扱う予定があるものも含む）は、名簿を提出すること。名簿の内容	5.1 情報の取り扱いに関する方針

項番	情報セキュリティ管理要件	記載項目
	に変更がある場合は、変更分の名簿を直ちに年金機構様に提出すること。なお、原則、個人情報等を取り扱う業務がなく、本番移行テスト等の際のみ取り扱うような場合は、作業の都度提出することとしても構わない。	
7	情報セキュリティインシデントへの対処方法を確立すること。また、年金機構様で整備する通報窓口の設置について、受託事業者内で説明・周知すること。	4.1 情報セキュリティに係る実績・研修
8	情報セキュリティ対策その他の契約の履行状況を定期的に確認し、xxx構様へ書面にて報告し、承認を得ること。	5.3 情報セキュリティ対策の見直し 7.1 情報セキュリティ対策履行状況の確認 7.2 情報セキュリティ対策履行状況の承認
9	情報セキュリティ対策の履行が不十分であるとxxx機構様が判断した場合は、速やかに改善策を書面にて提出し、xxx機構様の承認を受けた上で実施すること。	7.2 情報セキュリティ対策履行状況の承認
10	xxx機構様が求めた場合に、速やかに情報セキュリティ監査を受け入れること。	8.2 xxx機構様による監査の受入れについて
11	本調達の作業内容を一部再委託する場合は、再委託されることにより生ずる脅威に対して情報セキュリティが十分に確保されるように、情報セキュリティ管理計画書に記載された措置の実施を担保するとともに、再委託先の情報セキュリティ対策の実施状況を確認するために必要な情報をxxx機構様に提供し、xxx機構様の承認を受けること。	3.1 組織と体制の確立 8.2 xxx機構様による監査の受入れについて 8.3 監査結果への対応と報告について
12	xxx機構様から要保護情報を受領する場合は、情報セキュリティに配慮した受領方法にて行うこと。要保護情報の定義は、「政府機関の情報セキュリティ対策のための統一基準」を参照するとともに、「システム部門におけるシステム外部委託情報セキュリティ管理手順書」に基づき対応し、パスワードが設定された電磁的記録媒体により受領した場合は、パスワード等が漏えいしないよう管理すること。	5.1 情報の取り扱いに関する方針 9.2 要保護情報の情報提供ワークフロー
13	xxx機構様から受領した要保護情報が不要になった場合は、これを確実に返却又は抹消し、書面にて報告すること。	9.1 要保護情報の授受方法について
14	本業務において、情報セキュリティインシデントの発生又は情報の目的外利用などを認知した場合は、速やかにxxx機構様へ報告すること。	6.1 情報セキュリティインシデント発生時の対応手順 7.3 情報セキュリティ事故発生時の対応について
15	情報セキュリティの観点に基づく試験を実施すること。また、	10 XX システムサーバ設備等に

項番	情報セキュリティ管理要件	記載項目
	情報セキュリティの観点から実施した試験の実施記録を保存すること。	おける情報セキュリティ要件について
16	情報システムの開発環境及び開発工程における情報セキュリティ対策を講じること。	5.2 作業環境についての対策
17	選定された機器等が情報セキュリティの選定基準に適合しているかを確認し、その結果をxxx機構様に報告すること。実装が行われていることを確認するために、設計レビュー等を実施すること。	10 XX システムサーバ設備等における情報セキュリティ要件について
18	情報システムの構築においては、下記の情報セキュリティ対策を講じること。 ① 情報システム構築の工程で扱う要保護情報への不正アクセス、滅失、き損等に対処するために開発環境を整備すること。 ② 情報セキュリティ要件が適切に実装されるようにセキュリティ機能を設計すること。 ③ 情報システムへの脆弱性の混入を防ぐために定めたセキュリティ実装方針に従うこと。 ④ セキュリティ機能が適切に実装されること及びセキュリティ実装方針に従った実装が行われていることを確認するために、設計レビューやソースコードレビュー等を実施すること。 ⑤ 脆弱性検査を含む情報セキュリティの観点での試験を実施すること。その際は、脆弱性検査ツールや点検基準を用いた第三者による検査の実施を検討し、必要な措置を講じること。 ⑥ 情報セキュリティ要件に以下事項を含めて策定すること。 ア 情報システムに組み込む主体認証、アクセス制御、権限管理、ログ管理、暗号化機能等のセキュリティ機能要件（アクセス記録、作業ログの取得及び分析については、その記録を契約終了日から1年間保管すること） イ 情報システム運用時の監視等の管理機能要件 ウ 情報システムに関連する脆弱性についての対策要件	5.2 作業環境についての対策 10 XX システムサーバ設備等における情報セキュリティ要件について
19	納品成果物等でパスワードの引継ぎを受けた場合は、速やかにパスワードの変更を行うこと。	5.1 情報の取り扱いに関する方針
20	アカウントやパスワードを運用する場合は、「情報システムの	5.1 情報の取り扱いに関する方

項番	情報セキュリティ管理要件	記載項目
	主体認証方式にかかる基準書」に基づき、安易に推測されやすいものを使用しないこと。パスワードについては、原則、12文字以上で、英大文字、英小文字、数字、記号のうち3種以上を組み合わせた設定とすること。	針
21	本調達受託者は、研修実施について、以下の通り明示すること。 ① 調達受託者は、業務委託員に対し、委託業務の開始まで又は委託業務開始後に初めて委託業務を行う業務委託員の業務開始前までに、xxx機構法や個人情報等に関する関係法令に係る教育を実施すること。更に、業務開始後においても定期的に教育を行い、個人情報等の取扱いを徹底すること。 ② 本調達受託者は、xxx機構法や個人情報等に関する関係法令で定められた守秘義務及び罰則規定、委託業務における遵守事項及び禁止事項、個人情報等の保護にかかる就業規則等に違反した場合の処分、情報漏えいとその影響、インシデントが発生した場合の手順、その他必要な留意事項について研修を行うこと。 ③ 本調達受託者は、研修資料等、教育・研修、訓練の実施結果の提出をxxx機構様から求められた場合には、速やかに提出すること。なお、本調達受託者が実施する研修において、上記で示す研修項目をすべて実施していないとxxx機構様が確認した場合、xxx機構様は、プロジェクト統括管理責任者等へ指導を行い、研修内容の改善及び研修の実施について、本調達受託者に指示することができることとする。	4.1 情報セキュリティに係る実績・研修
22	構築した情報システムの受入テストにおいて、xxx機構様が情報セキュリティ要件を満たしているかの確認を行うためのシナリオを事前に作成すること。	10 XX システムサーバ設備等における情報セキュリティ要件について
23	構築した情報システムの運用保守段階へ移行するにあたり、移行スケジュールの策定及び移行環境の整備を含む事前準備作業並びに運用管理事業者への研修等を含む移行作業において、以下の情報セキュリティ対策を実施すること。 ① 情報システムに保存されている情報の取扱い手順の整備 ② 人為的な操作ミスを防止するための手順や環境の整備	10XX システムサーバ設備におけるセキュリティ要件について

項番	情報セキュリティ管理要件	記載項目
	③ 移行の際に、関連システムの停止を行う場合の、可用性確保のための環境整備等	
24	本調達受託者は、業務上、外部電磁的記録媒体の接続が必要な場合は、xxx機構様との本委託業務のみで使用する外部電磁的記録媒体を用いることとし、その取扱者を限定するとともに、接続する前に外部電磁的記録媒体のウイルススキャンを実施すること。	9.1 要保護情報の授受方法について
25	インターネット接続については、以下のとおりとする。 ① 本調達受託者は、業務用PC等の使用にあたり、インターネットに接続できる環境を構築する必要がある場合には、理由、期間、台数等を報告(任意様式)の上、事前にxxx機構様の許可を得ること。なお、インターネットに接続できる環境が構築された業務用PC等において、委託業務履行上で知り得た情報(既に公開された情報を除く)を扱ってはならない。 ② 本調達受託者は、委託業務で個人情報等を取り扱う電子計算機組織について、インターネットから物理的又は論理的に隔離すること。 ③ 本調達受託者は、委託業務で個人情報等を取り扱う電子計算組織において通信ネットワークを構築する場合は、閉域網又は専用線を使用すること。この通信経路はインターネットに接続してはならない。	対象外 （インターネット接続環境を構築しないため）
26	障害発生時の対応について以下のとおりとする。 本調達受託者は、情報セキュリティインシデントを含めた障害発生時、迅速に電子計算組織の稼働を回復するための措置又は委託業務を回復するための措置等を講ずること。 また重大な障害発生時においては、委託業務の履行を補完できる体制を整備すること。	6.1 情報セキュリティインシデント発生時の対応手順
27	ウイルス対策ソフトについて、以下のとおりとする。 ① 本受託業務で取り扱う電子計算機のそれぞれにウイルス対策ソフトを導入し、その機能を有効にすること。 ② 毎営業日、ウイルス対策ソフトのパターンファイル及び検索エンジンを適用するとともに、ウイルススキャンを実施すること。 ③ 委託業務で取り扱う電子計算機のセキュリティパッチを月に1回以上定期的に適用すること(緊急なセキュリティパッチは即日適用すること)。	5.2 作業環境についての対策

項番	情報セキュリティ管理要件	記載項目
	④ 委託業務で取り扱う電子計算組織において、動作可能なウイルス対策ソフトが存在しない場合あるいはウイルス対策ソフトの適用によって動作保証が得られなくなる又は動作に不具合が生じ得る場合は、xxx機構様と協議の上、上記ウイルス対策ソフトの導入及びセキュリティパッチの適用各々の代替措置を講ずること。 ⑤ サポートが終了したソフトウェアは使用しないこと。	
28	受託業者に貸与する備品に窓口装置(WM)又は機構LANPC(以下「貸与端末」という。)が含まれていた場合、次の取扱いとする。 ① 本調達受託者は、xxx機構様から貸与された貸与端末を使用するにあたり、使用できる業務委託員を必要最小限に特定すること。貸与端末を初めて使用する際及び使用する業務委託員の追加・変更する際には、それぞれ 7 日前までに、「業務委託員等の氏名(変更)について」によりxxx機構様へ使用者を報告すること。 ② 本調達受託者は、貸与端末において、xxx機構様と本調達受託者との間で個人情報等を共有するフォルダ(以下「共有フォルダ」という)を使用する場合、使用する業務委託員を必要最小限に特定すること。 ③ 共有フォルダを初めて使用する際及び使用する業務委託員の追加・変更する際には、それぞれ 7 日前までに、「業務委託員等の氏名(変更)について」によりxxx機構様へ使用者を報告すること。 ④ 貸与端末におけるその他の取扱い方法については、委託要領等によるものとする。	10 XX システムサーバ設備等における情報セキュリティ要件について
29	構築した情報システムの情報セキュリティ要件について、xxx機構様が要求仕様を満たしていることを確認することができる資料を提出すること。	10 XX システムサーバ設備等における情報セキュリティ要件について
30	納品する機器等が、選定基準に適合していることをxxx機構様が確認できる資料を提出すること。	10 XX システムサーバ設備等における情報セキュリティ要件について

3　弊社の体制

3.1 組織と体制の確立

弊社は、社内における情報セキュリティ対策に関する事務を統括するセキュリティ管理責任者を設置し、以下(1)～(4)の対策を実施する

(1) 定期的な情報セキュリティ教育
(2) 情報セキュリティ対策における遵守状況の監査
(3) 情報セキュリティ障害発生時の対応
(4) その他情報セキュリティに関する管理全般

本プロジェクトの履行にあたり本プロジェクト従事者に対し、本業務で知り得た情報について、第三者へ情報を伝達又は漏えいしないことに対する誓約書に署名したうえで、業務を遂行するものとする。

本計画書に示す情報セキュリティ対策などを管理及び履行する弊社またはその従業員、再委託先とその役割について「表 3.1-1 情報セキュリティ対策などを管理及び履行する者とその役割」に示す。また、プロジェクトの体制について「別紙1　プロジェクト体制図」に示す。

表 3.1-1 情報セキュリティ対策などを管理及び履行する者とその役割

項番	区分	管理者・実施者	役割
1	弊社または その従業員、 再委託先など	プロジェクト 統括責任者 田中太郎	本業務全体を統括し、各種作業および成果物における品質状況の確認や承認を実施する。また受託者内における情報セキュリティに関する各種承認を実施する。
2		情報セキュリティ 管理責任者 佐藤次郎	独立的な立場から、情報セキュリティの遵守状況の確認や内部監査の推進を実施する。必要に応じて改善を統括責任者へ指示する。 本プロジェクト内における、他の管理グループの管理者との兼任は行わない。
3		上記以外の者	XX システムの情報セキュリティ要件実現のための各種作業（設計、試験等）、および成果物作成を実施する。 機密保持にかかる誓約を実施したうえで、情報セキュリティに関するルールを遵守し業務を遂行する。
4		情報セキュリティ 担当役員	弊社内におけるセキュリティ方針の決定、重大セキュリティインシデント発生時は対策について指示する。

3.2 資本関係・役員など情報

株式会社 XXXの資本関係・役員等の情報について、以下に示す。

- 資本情報

表 3.2-1 20XX 年 3 月期 連結財政状況

総資産	資本合計(純資産)	株主資本	株主資本比率
XXX 百万円	XXX 百万円	XXX 百万円	XX.X%

- 役員等の情報

表 3.2-2 弊社役員情報

役 職 名	氏 名	就任年月日	任期
取締役	日本 太郎	20XX 年 6 月 22 日	1 年(再任 2 年目)
取締役			
取締役			
取締役			
取締役			
取締役 執行役	兼任 次郎	20XX 年 6 月 22 日	2 年(再任 3 年目)
取締役			
執行役			
執行役			
執行役			
執行役			

3.3 本プロジェクトの実施場所

本プロジェクトの主たる実施場所は、xxx機構本部内及び弊社事業所を予定している

(1) xxx機構本部
〒168-8505 東京都杉並区高井戸西三丁目 5 番 24 号
(2) 弊社事業所

3.4 業務委託員の実績・情報セキュリティに関連する資格等

業務委託員の実績・情報セキュリティに関連する資格等は「プロジェクト実施計画書」の「別紙4要員一覧」を参照のこと。

4　情報セキュリティに係る弊社実績

4.1 情報セキュリティに係る実績・研修

(1) 第三者認証の実績

弊社では、以下に示す第三者機関による情報セキュリティに係る認証を取得している。

ISO/IEC27001(初回認証登録日:20xx年x月xx日、最終更新日:20xx年xx月xx日)

(2)　情報セキュリティ教育

①　本プロジェクト従事者に対して、最新の情報セキュリティ動向を踏まえた「表 4.2-1　情報セキュリティ教育実施計画と教育内容」の社内教育を定期的に受講するようにしている。

②　教育の実施結果等の提出を求められた場合は、協議の上、速やかに提出する。なお、本プロジェクト従事者が実施する教育において、「表 4.2-1　情報セキュリティ教育実施計画と教育内容」のプロジェクト内実施教育に示す項目をすべて実施していないとxxx機構様が判断した場合、xxx機構様は、弊社の統括管理責任者等へ指導を行い、教育内容の改善及び教育の実施について、本プロジェクトに指示できることとする。

表 4.2-1　情報セキュリティ教育実施計画と教育内容

項番	教育実施計画		教育内容
1	共通セキュリティ教育	情報セキュリティ基本動作研修	
2	プロジェクト内教育	プロジェクト参画時・定期教育	
3		規則変更時周知	
4		本プロジェクトの担当を離れる場合	
5	情報セキュリティ事故事例研修		

5　情報セキュリティ対策

5.1 情報の取り扱いに関する方針

情報のライフサイクル(作成と入手、利用、保存、移送、保護、消去及び返却等)に対し、以下(1)～(6)の情報セキュリティ対策を実施し遵守する。

(1) 情報の作成と入手

プロジェクト遂行以外の目的で、情報の作成または入手をしない。

(2) 情報の利用

① プロジェクト遂行以外の目的で要保護情報を利用しない。
② 要保護情報を放置しない。
③ 要保護情報を原則複製しない。また、複製が必要であると判断した場合には、あらかじめxxx機構様の承認を得る。

(3) 情報の保存

① 要保護情報を電子計算機上に保存する場合は、アクセス権限やパスワード保護などの制御を行う。
② 要保護情報を電子計算機または外部記録媒体に保存する場合は、パスワードや暗号化の必要性を検討し、必要に応じて暗号化を実施する。

(4) 情報の移送

① 要保護情報を移送する場合には、内容及び移送手段についてxxx機構様に報告する。
② 要保護情報である電磁的記録を移送する場合、鍵付きカバンを使用する。
③ 要保護情報である電磁的記録を移送する場合、パスワードを設定する。
④ 要保護情報である電磁的記録を移送する場合、暗号化による保護の必要性を検討し、必要に応じて暗号化を実施する。

(5) 情報の保護

① パスワードを設定する場合、以下のルールを最低限遵守し、情報セキュリティ上の安全性を確保する。また、必要に応じて、より詳細なルールの設定を行う。

・パスワードの長さは最低 12 文字とする。
・半角英字(大文字、小文字)、数字及び記号をそれぞれ 3 種以上組み合わせ設定する。
・連続した文字の使用や同じ文字の繰り返しの使用は避ける。
・パスワードは定期的に変更する。

② 要保護情報を含む書類や電磁的記録媒体については、施錠保管を実施する。なお電磁的記録媒体においてパスワードが設定されている場合、パスワードが漏えいしないよう管理（パスワードについても施錠管理する、パスワードを電子ファイルにしてアクセス制限をかける等）を行う。

③ 納品成果物等でパスワードの引継ぎを受けた場合は、速やかにパスワードの変更を行う。

(6) 情報の消去及び返却

① プロジェクト完了時に、要保護情報等について、複製及び第三者に提供した複製も含め、その一切を返却または消去する。

② 電子計算機、通信回線装置及び外部記録媒体を廃棄する場合は、データ消去ソフトウェアもしくはデータ消去装置の利用または物理的な破壊もしくは磁気的な破壊などの方法を用いて、すべての情報を復元が困難な状態にする。

③ 要保護情報が記録された CD、DVD メディアなどの外部記録媒体は原則として再利用禁止とし物理的に破壊した後に破棄する。再利用する場合は、必要に応じてデータ消去ソフトウェアを用いて、当該電子計算機などの情報を復元困難な状態にし、残留する情報を最小限に保つこととする。

④ 要保護情報が記録された書面を廃棄する場合には、復元が困難な状態にする。

5.2 作業環境についての対策

本プロジェクトの作業拠点に対して、作業環境及び各作業工程において、不正アクセス、滅失、棄損等に対処するための情報セキュリティ対策として考慮すべき点を以下(1)～(2)に示す。

(1) 入退室管理

① 情報セキュリティ管理責任者は、情報を取り扱う執務室内に外部の者を立ち入らせない措置を講ずる。

② 情報セキュリティ管理責任者は、情報を取り扱う執務室については他の領域から物理的に隔離し、立入り及び退出が可能な場所を制約する措置を講ずる。

③ 情報セキュリティ管理責任者は、情報を取り扱う執務室へのすべての者の入退室管理を行い、記録を残す措置を講ずる。

(2) 電子計算組織の情報セキュリティ確保

① 情報セキュリティ管理責任者は、情報を取り扱う電子計算組織が、安全管理上盗難及び無許可の持ち出しを防止する必要があると認められる場合、当該場所から移動できない措置を講ずる。

・電子計算組織は入退室の手続きが必要な領域内に設置する。

・電子計算組織には盗難防止のためのセキュリティワイヤーなどを使用して、外部に容易に持ち出すことのできないようにする。

② 情報セキュリティ管理責任者は、情報を取り扱う電子計算組織が担当者離席時の不正操作や、表示用デバイスの盗み見から保護する必要性を検討し、必要に応じて措置を講ずる。

③ セキュリティホールまたは不正プログラムから電子計算組織を保護するための対策を講ずる。

・本プロジェクトで使用する電子計算組織のそれぞれにウイルス対策ソフトを導入し、その機能を常に有効にする。

・毎営業日、ウイルス対策ソフトのパターンファイル及び検索エンジンを更新された場合に適用するとともに、ウイルススキャンを実施する。

・本プロジェクトで使用する電子計算組織のセキュリティパッチを定期的に適用する（協議の上、緊急とされるセキュリティパッチについては即日適用する）。

・本プロジェクトで取り扱う電子計算組織において、動作可能なウイルス対策ソフトが存在しない場合あるいはウイルス対策ソフトの適用によって動作保証が得られなくなる又は動作に不具合が生じうる場合は、xxx機構様と協議の上、上記ウイルス対策ソフトの導入及びセキュリティパッチの適用各々の代替措置を講ずること。

④ 業務上、外部電磁的記録媒体の接続が必要な場合は、xxx機構様との本受託業務のみで使用する外部電磁的記録媒体を用いることとして、その取扱い者を限定するとともに、接続する前に外部電磁的記媒体のウイルススキャンを実施する。

⑤ 原則としてインターネットに接続できる環境が構築された電子計算組織を本業務で使用しない。特に、本業務に際して個人情報を取り扱う場合については、インターネット接続が可能な電子計算組織では取り扱わない。

⑥ ウイルス対策ソフトについては、サポート期間を超過したソフトウェアを使用しない。

⑦ セキュリティインシデントを含めた障害発生時には、迅速に電子計算組織の稼働を回復するための措置又は本受託業務を回復するための措置等を講ずる。また、重大な障害発生時においては、本受託業務の履行を補完できる体制を整備する。

5.3 情報セキュリティ対策の見直し

情報システムの情報セキュリティ対策を定期的に見直し、さらに外部環境の急激な変化が発生した場合は、情報セキュリティの観点から必要な以下の措置を検討する。

(1) 情報システムの情報セキュリティ対策について、新たな脅威の出現あるいは、運用、監視等の状況により見直しの必要性を適宜、検討すること。

(2) 遵守する法令等及び電子行政推進に係る政府の各種施策・方針等の改定等が行われた場合には、影響調査及び対策方針を検討すること。

6　情報セキュリティインシデントへの対応

6.1　情報セキュリティインシデント発生時の対応手順

本業務において、情報セキュリティインシデントの発生又は情報の目的外利用を認知した場合は、セキュリティ管理責任者を通じて速やかにxxx機構様に報告し、「xxx機構情報セキュリティポリシー」及び「システム部門における情報システムの構築等の外部委託に関連する情報セキュリティ管理手順書」に従って以下(1)～(5)の対策を講じる。

(1) 発生状況の報告

本業務において、情報セキュリティインシデントの発生又は情報の目的外利用を認知した場合は、弊社は対面又は電話等の即時性の高い連絡手段にて当該事故に係る第一報を直ちにxxx機構様に伝達する。また、当該事故への対応状況について書面にて報告する。その際、漏えいなどが発生した日時、場所、事由、情報取扱者を記載する。情報セキュリティインシデントの具体例を以下に示す。

① 本プロジェクト従事者への提供または本プロジェクト従事者によるアクセスを認めるxxx機構様の情報の外部への漏えい及び目的外利用
② 委託先の者によるxxx機構様のその他の情報へのアクセス
③ xxx機構様、本プロジェクト従事者または外部の者による情報システムからの情報漏えい及び目的外利用
④ 本システムへの不正アクセスによる情報漏えい、サービス停止、情報の改ざん
⑤ 本システムへのサービス不能攻撃によるサービス停止
⑥ 本システムにおける不正プログラムの感染による情報漏えい

(2) 対応措置の実施

xxx機構様の指示に基づき、情報漏えいなどによる影響調査及び原因調査を行うとともに、必要な対応措置を速やかに実施する。また、重大な障害発生時においては、本業務の履行を補完できる体制を整備する。なおxxx機構様が被害の程度を把握するため、必要な記録類を事案対応終了時まで保存し、xxx機構様の求めに応じて成果物とともに引き渡す。

(3) 報告書の提出

xxx機構様が指定する期日までに障害の具体的内容、原因、実施した対応措置、セキュリティ障害に対する再発防止策などを内容とする報告書を提出する。

(4) 再発防止策の策定・提出・実行

情報セキュリティインシデントに対する再発防止策を作成しxxx機構様に提出する。xxx機構様による承認を受けた後、速やかにその再発防止策を実施する。

(5) 再発防止策の有効性確認

被監査部門以外の者が実施する弊社内の内部監査にて、再発防止策が計画通りに実行されているか及びその有効性を確認し、xxx機構様に報告する。

7　情報セキュリティ対策の履行状況管理

7.1 情報セキュリティ対策履行状況の確認

情報セキュリティ対策の履行状況について、「5 情報セキュリティ対策」にあげた対策の履行状況をプロジェクト定例にて確認し、xxx機構様から求められた場合に、速やかに提出する。

また、xxx機構様が定める「システム部門における情報システムの構築等の外部委託に係る情報セキュリティ管理手順書」に則り、情報セキュリティ対策の実施状況について「情報セキュリティ自己点検チェックシート」を用いて定期的に自己点検を実施し、その結果をxxx機構様に提出し報告する(1 回/年)。

なお、自己点検チェックリストの結果に不可(N)の項目がある場合、及びセキュリティ管理担当が自己点検の結果に改善すべき点があると判断した場合は、6ヶ月以内に改善提案書をxxx機構様に提出し、その後の改善完了までの報告を実施する。

また、情報セキュリティ事故が発生した時は、情報セキュリティ管理責任者を通じ、速やかにxxx機構様に報告し、必要な対策を講じる。

7.2 情報セキュリティ対策履行状況の承認

弊社が提出した「情報セキュリティ自己点検チェックシート」をxxx機構様が確認し、承認を実施いただく。xxx機構様にて情報セキュリティ対策の履行が不十分であると判断された場合は、改善策を検討・策定し、情報セキュリティ管理責任者を介しxxx機構様に提出する。xxx機構様により承認を受けた後、速やかにその改善策を実施する。

7.3 情報セキュリティ事故発生時の対応について

弊社にて情報セキュリティに関する法令及びその他の規程に違反する行為があった場合には、弊社の社内就業規則に照らして、然るべき処分を行う。

8　情報セキュリティ監査

8.1 内部監査について

弊社は、情報セキュリティ対策の履行状況を評価するため、弊社内において内部監査を実施する。各対策が計画どおりに実施されているか及びその有効性を確認し、xxx機構様に報告する。なお、監査担当者は、被監査部署以外の者を指定する。

8.2 xxx機構様による監査の受入れについて

本業務において取り扱う情報の漏えい、改ざん、消失などの発生を防止する観点から、情報の適正な保護・管理対策を実施するとともに、これらの実施状況についてxxx機構様が定期または不定期な検査を行う場合において、これに応じる。なお、検査の実施に関する必要な事項はxxx機構様と弊社が協議して定めることとする。

8.3 監査結果への対応と報告について

xxx機構様による監査の結果、情報セキュリティ違反などの問題が確認された場合は、その状況(問題発生の背景、対応措置の内容及び実施予定など)をxxx機構様に報告するとともに、必要な対応措置を速やかに実施する。各種作業が完了した際は、xxx機構様に対してその旨を報告し、承認を得る。

9　要保護情報の授受方法

9.1 要保護情報の授受方法について

xxx機構様は、弊社に提供する要保護情報を記録媒体に格納し、当該記録媒体に「情報の格付区分」を表示する。提供する成果物が電子ファイルである場合、媒体作成者は「5.1(5)　情報の保護」に従い、パスワードを設定する。情報の移送時には、移送者は「5.1(4)　情報の移送」に従う。

9.2 要保護情報の情報提供ワークフロー

(1) xxx機構様からの情報提供

xxx機構様から弊社への情報提供を、「図 9.2-1　xxx機構様からの情報提供ワークフロー」に示す。

図 9.2-1　xxx機構様からの情報提供ワークフロー

① xxx機構様は媒体を作成する。
② xxx機構様は管理台帳に必要事項を記載し、xxx機構様の承認を得る。
③ xxx機構様は媒体を提供する。
④ 弊社は媒体を受領する。
⑤ 弊社は媒体の提供を受け、媒体の保管及び管理台帳への記載を実施する。

(2)xxx機構様への情報提供

弊社からxxx機構様への情報提供を、「図 9.2-2 xxx機構様への情報提供ワークフロー」に示す。

図 9.2-2 xxx機構様への情報提供ワークフロー

① 弊社は媒体を作成する。
② 弊社は管理台帳に必要事項を記載し、弊社内の承認を得る。
③ 弊社は媒体を提供する。
④ xxx機構様は媒体を受領する。
⑤ xxx機構様は媒体の提供を受け、媒体の保管及び管理台帳への記載を実施する。

(3)xxx機構様から受領した情報の返却・破棄

提供された情報の記録媒体を返却する場合のワークフローを「図 9.2-3 要保護情報の返却・抹消に係るワークフロー」に示す。

図 9.2-3 要保護情報の返却・抹消に係るワークフロー

① 弊社は返却する媒体または抹消した旨の報告について、xxx機構様に提示する。
② xxx機構様は媒体または抹消した旨の報告を受け付ける。
③ xxx機構様は、媒体(紙媒体または電子媒体)の返却若しくは抹消した報告について、情報管理
⑤ 台帳を照合して過不足がないかを確認する。
④ xxx機構様は、管理台帳を更新する。
⑤ 弊社は、管理台帳を更新する。

10 XX システムサーバ設備等における情報セキュリティ要件について

本件契約作業に係り、XX システムにおける情報セキュリティ要件の実現に際しては、プロジェクト統括責任者にて下記の要件のとおり推進するものとし、各作業プロセスにおいてxxx機構様の確認を受けるものとする。

(1) 情報セキュリティの観点に基づく試験を実施すること。

(2) 選定された機器等が情報セキュリティの選定基準に適合しているかを確認し、その結果をxxx機構様に報告すること。

(3) 情報システムの構築においては、下記の情報セキュリティ対策を講じること。

① 情報システム構築の工程で扱う要保護情報への不正アクセス、滅失、き損等に対処するために開発

環境を整備すること。

② 情報セキュリティ要件が適切に実装されるように情報セキュリティ機能を設計すること。

③ 情報システムへの脆弱性の混入を防ぐために定めた情報セキュリティ実装方針に従うこと。

④ 情報セキュリティ機能が適切に実装されること及びセキュリティ実装方針に従った実装が行われていることを確認するために、設計レビューやソースコードレビュー等を実施すること。

⑤ 脆弱性検査を含む情報セキュリティの観点での試験を実施すること。その際は、脆弱性検査ツールや点検基準を用いた第三者による検査の実施を検討し、必要な措置を講じること。

⑥ 情報セキュリティ要件に以下事項を含めて策定すること。

ア 情報システムに組み込む主体認証、アクセス制御、権限管理、ログ管理、暗号化機能等の情報セキュリティ機能要件（アクセス記録、作業ログの取得及び分析については、その記録を契約終了日から1年間保管すること）

イ 情報システム運用時の監視等の管理機能要件

ウ 情報システムに関連する脆弱性についての対策要件

(4) 構築した情報システムの運用保守段階へ移行するにあたり、移行スケジュールの策定及び移行環境の整備を含む事前準備作業並びに運用管理業者への研修等を含む移行作業において、以下の情報セキュリティ対策を実施すること。

① 情報システムに保存されている情報の取扱い手順の整備

② 人為的な操作ミスを防止するための手順や環境の整備

③ 移行の際に、関連システムの停止を行う場合の、可用性確保のための環境整備等

(5) 受託業者に貸与する備品に窓口装置(WM)又は機構 LANPC(以下「貸与端末」という)が含まれていた場合、次の取扱いとする。

① 本調達受託者は、xxx機構様から貸与された貸与端末を使用するにあたり、使用できる業務委託員を必要最小限に特定すること。貸与端末を初めて使用する際及び使用する業務委託員の追加・変更する際には、それぞれ 7 日前までに、「業務委託員等の氏名(変更)について」によりxxx機構様へ使用者を報告すること。

② 本調達受託者は、貸与端末において、xxx機構様と本調達受託者との間で個人情報等を共有するフォルダ(以下「共有フォルダ」という)を使用する場合、使用する業務委託員を必要最小限に特定すること。

③ 共有フォルダを初めて使用する際及び使用する業務委託員の追加・変更する際には、それぞれ 7 日前までに、「業務委託員等の氏名(変更)について」によりxxx機構様へ使用者を報告すること。
貸与端末におけるその他の取扱い方法については、委託要領等によるものとする。

(6) 構築した情報システムの情報セキュリティ要件について、xxx機構様が要求仕様を満たしていることを確認することができる資料を提出すること。

(7) 納品する機器等が、選定基準に適合していることをxxx機構様が確認できる資料を提出すること。

（別添２）

提案書作成要領　提案書の構成について

日本年金機構
システム運用部

目次

１．目次構成について

提案書の目次構成については、原則以下に示す、項番に沿って提案書を作成すること。

- 大項目１については、「基本提案書」
- 大項目２については、「別添提案書」
- 大項目３以降については、「補足資料」、「証明書類」、「カタログ/機能証明」等を添付し、仕様書に応じて変更すること。

提案書目次イメージ

１.基本提案書
　１.１.基本提案書（調達仕様書）
　１.２.基本提案書（要件定義書）

２.別添提案書
　２.１.必須項目に関する事項
　　２.１.１.別添提案書（調達仕様書 評価基準表 項番１）
　　２.１.２.別添提案書（調達仕様書 評価基準表 項番２）
　　：
　　２.１.Ｘ.別添提案書（要件定義書 評価基準表 項番１）
　　２.１.Ｘ.別添提案書（要件定義書 評価基準表 項番２）
　　：

　２.２.任意項目に関する事項
　　２.２.１.別添提案書（調達仕様書 評価基準表 項番Ｘ）
　　２.２.２.別添提案書（調達仕様書 評価基準表 項番Ｘ）
　　：
　　２.２.Ｘ.別添提案書（要件定義書 評価基準表 項番Ｘ）
　　２.２.Ｘ.別添提案書（要件定義書 評価基準表 項番Ｘ）

３.補足資料・証明書類・カタログ/機能証明書

２．「２.別添提案書」様式

２.１.概要ページ

各評価項目に対する提案について、以下のルールに則った概要ページを作成すること。
なお、別添提案書は、基本提案書に記載しきれない項目を補足する内容とすること。

①．「評価基準表の項番」「提案書の章．節．項」「仕様書の項目」が分かるタイトルを転記する。
②．総合評価基準書の「評価区分」「評価項目」「評価基準」を転記する
③．提案内容のサマリを記載する
④．「2.別添提案書」の通し頁番号を左下に、提案書全体でのページを右下に記載する

①
別添提案書(“対象ドキュメント” “評価基準表の項番”)
“提案書の章.節.項” “対象ドキュメント”「 “章” “節”“タイトル”」に関する提案

②

評価区分	総合評価基準書の「評価区分（必須/任意）」を転記すること。 なお、任意項目の場合は、配点について記載すること。
評価項目	総合評価基準書の「評価項目」を転記すること。
評価基準	総合評価基準書の「評価基準」を転記すること。

③
・提案内容のサマリを記載

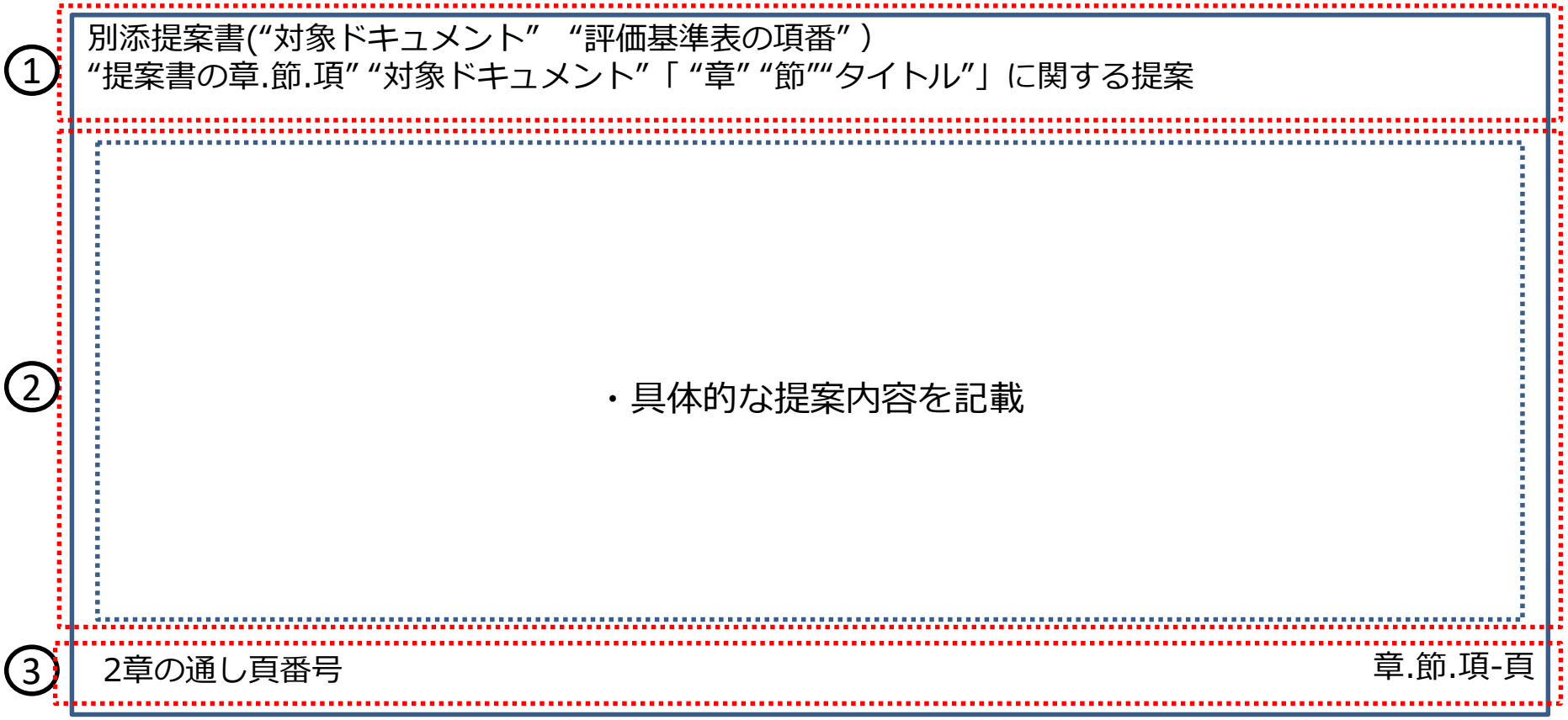
④
2章の通し頁番号　　章.節.項-頁

２．「２.別添提案書」様式

２.２.詳細ページ

各評価基準に対する提案の具体的内容については、以下のルールに則った詳細ページを作成すること。

①．概要ページのルールに則り、タイトルを付与する
②．具体的な提案をわかりやすく記載する
③．「2.別添提案書」の通し頁番号を左下に、提案書全体でのページを右下に記載する



２．「２.別添提案書」様式

２.３.記載例　概要ページ（必須項目の場合）

別添提案書()
2.1.1 調達仕様書「6.3 情報セキュリティ管理」に関する提案

評価区分	必須
評価項目	［セキュリティ管理］ 情報セキュリティ管理計画書（案）記載内容について評価の対象とする。
評価基準	【記載を求める事項】 情報セキュリティ管理計画書（案）に、「情報セキュリティ対策の遵守方法及び管理体制等に関する計画書の提出」に基づいた内容を記載すること。 【評価の方法】 受託事業者に、情報セキュリティ管理を実現するための管理計画が立てられていることを確認する。 【不合格基準】 情報セキュリティ管理計画書（案）が仕様書に記載されている29項目の要件を満たしていない。

・提案内容のサマリを記載

10　　２.１.２-１

２．「２.別添提案書」様式

2.4.記載例　概要ページ（任意項目の場合）

別添提案書(調達仕様書　評価基準表　No.7)
2.2.2 調達仕様書「5.3 作業要員に求める資格等の要件」に関する提案

評価区分	任意　　配点：２００点
評価項目	［要員の能力（必須要件より高い能力）］ 高いスキルを有した要員を配置する提案について評価する。
評価基準	【記載を求める事項】 機構の指定したスキルよりも高い能力を有した要員の配置や、配置数について、以下のような観点から記載すること。 ・納入製品に関する上級資格保有者の参画 ・本案件に関する資格保有者の人数 【評価の方法】 提案された要員の能力が、本調達の安定的な推進に寄与することを検証し、提案された要員構成から期待される品質向上を評価の対象とする。

・提案内容のサマリを記載

20　　２.２.２-１

２．「２.別添提案書」様式

２.５.記載例　詳細ページ

別添提案書(調達仕様書　評価基準表　No.7)
2.2.2 調達仕様書「5.3 作業要員に求める資格等の要件」に関する提案

・具体的な提案内容を記載

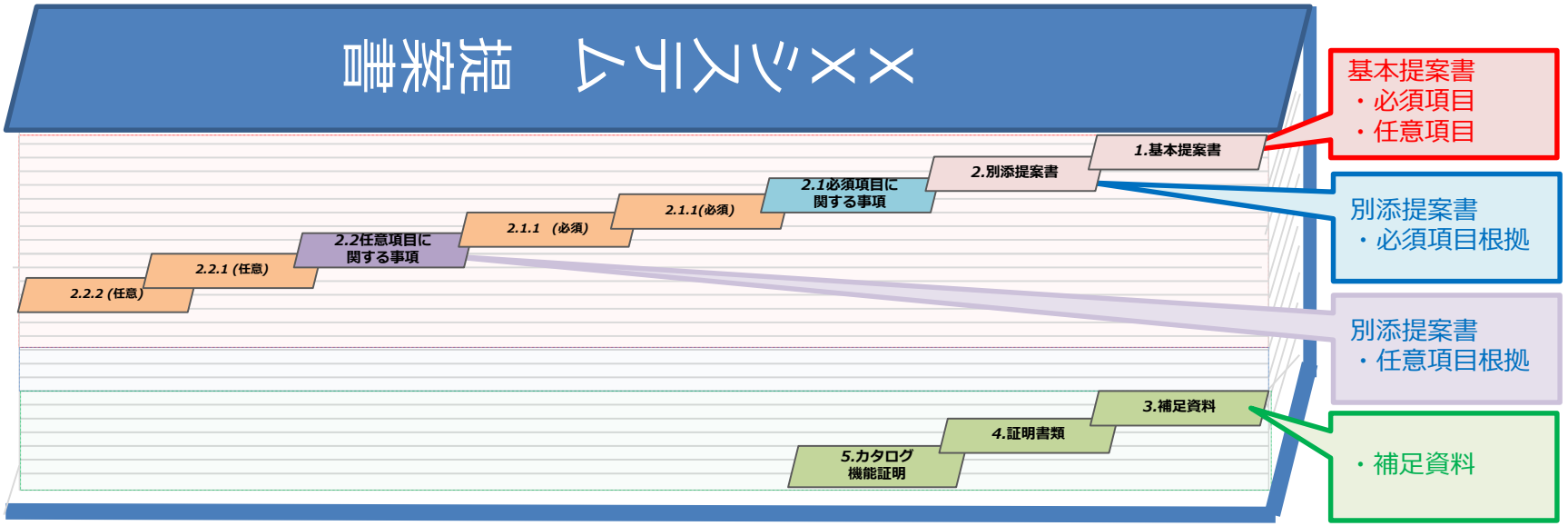
11

２.２.２-２

３．タグ付けについて

提案書をファイルに綴じる又はクリップにて留める際、以下を参考としタグをつけること。
なお、タグの色については、指定しない。

①．基本提案書の開始ページ
②．別添提案書の開始ページ
③．必須項目（不合格基準を定めている項目）
④．任意項目（項目ごと）
⑤．章の開始ページ等必要に応じて



（別添3）

令和 7年　　月　　日提出

「間接業務システム及び業務処理要領確認システム(MACS)運用管理業務」の調達に係る質問等

会社名　　：

所在地　　：

担当者　　：

連絡先（TEL）　：

連絡先（E-Mail）：

項番	仕様書の該当ページ	仕様書の該当項番	照会事項	回答
1				
2				
3				
4				
5				