

平成 29 年 8 月 15 日  
独立行政法人住宅金融支援機構

競争の導入による公共サービスの改革に関する法律に基づく「総合オンラインシステム（平成 30 年基盤更改後）の運用業務」に係る契約の締結について

競争の導入による公共サービスの改革に関する法律（平成 18 年法律第 51 号）に基づく民間競争入札を行った「総合オンラインシステム（平成 30 年基盤更改後）の運用業務」については、平成 29 年 5 月 22 日に開札を行い、落札者を決定し、次のとおり契約を締結しましたので公表します。

1 契約の相手方の名称、本店所在地及び代表者の氏名

株式会社HS情報システムズ  
東京都文京区小石川1丁目1番17号  
とみん日生春日町ビル4F  
代表取締役 古川 眞理夫

2 契約金額

9,628,846,838 円（税込）

3 本件業務の詳細な内容及びその実施に当たり確保されるべき質に関する事項

(1) 本件業務の概要

ア 民間事業者が実施する本件業務の主な内容は次の(ア)から(エ)までのおりである。詳細は、(参考)の別紙1「総合オンラインシステム（平成30年基盤更改後）の運用業務に係る調達仕様書」（以下「仕様書」という。）を参照すること。

(ア) 運用業務

民間事業者は、次の a から e までの運用業務を実施する。

a システム運用

監視運用、パッチ適用、定期パスワード変更運用等の運用業務を実施する。

b 業務運用

集配信状況確認、ユーザID登録／削除／変更、ジョブ随時作業等の運用業務を実施する。

c プリント業務

本件システムから出力されたファイルを元に帳票、はがき等を印刷し、所定の場所に納品する。

d パンチ業務

機構の指定する拠点からパンチ入力原票を回収し、データの入力を行う。

e 媒体等搬送業務

拠点間において定期的に媒体・帳票・書類等を搬送する。

(イ) サービスデスク

a サポートセンター業務

本件システムの利用者からの操作・機能に関する問合せ対応及び各種申請受付を実施する。

b 運用窓口業務

機構及び本件システムに関係する事業者（以下「関係事業者」という。）の運用窓口業務（申請受付等）を実施する。

(ウ) 運用統括業務

民間事業者は、運用統括として、機構及び関係事業者との調整、取りまとめ、コントロールを行うこと。運用統括の主要な業務を次の a から d までに記載する。

a 変更・リリースの全体管理

b 緊急時対応の指揮、障害訓練及び災害訓練の管理

c 本件システム全体の運用実績の管理

d 本件システム全体を俯瞰した運用改善の推進

(エ) その他業務

a 実施計画の策定

年度ごとに運用業務実施計画を策定し、機構へ提出の上、承認を得る。

b 監査対応

機構からの依頼に基づき、対応にあたっての調整、監査内容の確認、証跡の提出、その他調査等の対応を行う。

c ドキュメント管理

運用実施手順書（チェックリスト）等の維持・管理を行う。

イ その他付随業務

並行稼働期間（※）において、事前に定められた手順書に基づき、並行稼働に必要なデータを投入する等のオペレーションを行う。また、平成30（2018）年1月1日の新システムのリリースに先立ち、監視業務やデータの媒体出力等、本番運用相当の運用作業の一部を実施する。

なお、当該期間に実施する新旧比較テスト及びシステム移行作業は他の事業者等が行うため、本件受託事業者の役務ではない。

※ 本件システムのサーバー化プロジェクトにおいて、平成29年10月から平成30年3月（予定）まで、現行システムと新システムを並行で稼働させ、システム出力結果の新旧比較を行う期間のこと。

(2) 確保されるべき本件業務の質

本件業務の効率化、品質向上及び円滑化のため、サービスレベルアグリーメント (SLA) を仕様書に規定するので遵守すること。具体例を次に示す。

ア オンライン稼働率

稼働率は 99.9%以上とし、次の計算式により算出する。

$(1 \text{ か月の稼働予定時間} (\ast 1) - \text{停止時間} (\ast 2)) \div 1 \text{ か月の稼働予定時間} \times 100$

※1 機構が指定する 1 か月に稼働すべき時間をいう。

※2 次の事項については、停止時間を含めない。

- ・冗長化されている機器について、一部の機器が部分的に停止した場合であっても、利用者の業務に支障を来たさなかったとき。
- ・計画停電等で停止するとき。
- ・大規模災害等によるメインセンターの著しい損傷又は倒壊等によりメインセンターでの運用が困難となった場合でバックアップセンターの運用に切替えを行うとき。

イ サポートセンター利用者アンケート調査結果

受託後に民間事業者が、(参考) の別紙 6 (システムのサポートセンターに関する満足度調査) を参考としてアンケートを作成し、サポートセンターを利用する金融機関等の利用機関に対して実施する。当該アンケートでは全項目で、「非常に満足」、「満足」、「やや不満」、「不満」で回答させ、総合評価が「非常に満足」及び「満足」が有効回答全体の 80%以上となるよう維持し、向上させる。

ウ 個人情報漏えい事案報告

個人情報漏えい事案が発生した場合の把握から連絡までの時間は、事案の把握から 30 分以内であること。

エ 端末操作に関する問合せへの回答期限

端末操作に関する利用者からの問合せに対する当日中※の回答率は 95%以上であること。

※ サポートセンター終了時間の直前に受けた問合せで、調査の時間を要するもの場合、利用者と合意した上で一次回答として回答期限を伝えることも当日中の回答とみなす。

4 実施期間に関する事項

業務請負契約の契約期間は、平成 29 年 6 月 16 日から平成 34 年 12 月 31 日までとする (運用業務は平成 30 年 1 月 1 日から平成 34 年 12 月 31 日まで、平成 29 年 6 月 16 日から引継ぎ及びその他付随業務を行う。)

なお、機構の要望により、協議の上で、履行期間を延長する可能性がある。その場合は、事前に機構から情報提供を行い、協議の上で決定する。

5 民間事業者が、機構に対して報告すべき事項、秘密を適正に取り扱うために必要な措置その他の本件業務の適正かつ確実な実施の確保のために民間事業者が講じるべき措置に関する事項

(1) 民間事業者が機構に報告すべき事項及び機構の指示により講じるべき措置

ア 報告等

(ア) 民間事業者は、仕様書に規定する業務を実施したときは、当該仕様書に基づく各種報告書を機構に提出しなければならない。

(イ) 民間事業者は、契約期間中において、機構から報告を求められた場合は、報告を行うものとする。

イ 調査

(ア) 機構は、請負業務の適正かつ確実な実施を確保するために必要があると認めるときは、業務委託契約又は法第26条第1項に基づき、民間事業者に対し必要な報告を求め、又は機構の職員が事務所に立ち入り、当該業務の実施の状況若しくは記録、帳簿書類その他の物件を検査し、又は関係者に質問することができる。

(イ) 立入検査をする機構の職員は、検査等を行う際には、当該検査が業務委託契約書又は法第26条第1項に基づくものであることを民間事業者に明示するとともに、その身分を示す証明書を携帯し、関係者に提示するものとする。

ウ 指示

機構は、請負業務の適正かつ確実な実施を確保するために必要と認めるときは、民間事業者に対し、必要な措置を指示することができる。

(2) 秘密を適正に取り扱うために必要な措置

ア 民間事業者は、本件業務の実施に際して知り得た機構の情報等（公知の事実等を除く。）を、第三者に漏らし、盗用し、又は本件業務以外の目的のために利用してはならない。これらの秘密を漏らし、又は盗用した場合は、法第54条等により罰則の適用がある。

イ 民間事業者は、本件業務の実施に際して得られた情報処理に関する利用技術（アイデア又はノウハウ）について、民間事業者からの文書による申出を機構が認めた場合に限り、第三者へ開示できるものとする。

ウ 民間事業者は、機構から提供された個人情報及び業務上知り得た個人情報について、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）等に基づき、適切な管理を行わなくてはならない。また、当該個人情報については、本件業務以外の目的のために利用してはならない。

エ 民間事業者は、本件業務の開始時に情報セキュリティ確保のための措置を講じ、

実施方法、管理体制等について機構に書面で提出しなければならない。

オ アからエまでのほか、機構は、民間事業者に対し、本件業務の適正かつ確実な実施に必要な限りで、秘密を適正に取り扱うために必要な措置を採るべきことを指示することができる。

(3) 契約に基づき民間事業者が講じるべき措置

ア 本件業務開始

民間事業者は、本件業務の開始日から確実に業務を開始すること。

イ 権利の譲渡

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

ウ 権利義務の帰属等

本件業務の実施が第三者の特許権、著作権その他の権利と抵触する場合は、民間事業者は、その責任において必要な措置を講じなければならない。

エ 瑕疵担保責任

民間事業者は、次のとおり瑕疵担保責任を負うこと。

(ア) 納入成果物について機構の検査完了後、仕様書との不一致（以下「瑕疵」という。）が発見された場合、機構は民間事業者に対して当該瑕疵の修補を請求することができ、民間事業者は、自らの負担において当該瑕疵を修補するものとする。ただし、民間事業者が当該瑕疵を修補する責任を負うのは、機構の検査の合格後13か月以内に機構から請求された場合に限る。

(イ) 機構は、瑕疵の修補に係る請求を行った場合、民間事業者に対して修補とともに損害の賠償を求めることができるものとする。ただし、当該瑕疵の原因が機構によるもの場合はこの限りではない。

(ウ) 契約の目的を達成することができない場合、機構は契約を解除することができる。

(エ) 民間事業者は、(ア)の期間経過後に発見された瑕疵について、機構から原因調査の協力を求められた場合は、これに協力するものとする。

オ 再委託

(ア) 再委託の承諾

業務を再委託する場合は、再委託先の住所、氏名又は商号、再委託を行う業務の範囲、再委託の必要性及び契約金額等について記述した書面をあらかじめ機構に提出し、承諾を得ること。再委託の内容を変更しようとするときも同様とする。ただし、契約の相手先が特定されている場合（機構が特定している場合を含む。）の次の契約は業務の再委託の対象としない。

- ・ ハードウェアメーカーによる保守サービス(故障パーツの交換等)

- ・ ソフトウェアベンダによる保守サービス(ソフトウェアのバージョンアップ、サービスデスクサービス等)

(イ) 再々委託等の承諾

再々委託等複数の段階で委託が行われる場合においても、それぞれの段階の各委託契約におけるその委託先の住所、氏名又は商号、再々委託等を行う業務の範囲及び再々委託等の必要性について記述した書面をあらかじめ機構に提出し、承諾を得なければならない。再々委託等の内容を変更しようとするときも同様とする。

(ロ) 再委託先等の選定基準

重要文書（（参考）の別紙1の別添資料「業務外部委託基準書 第1 情報資産等の定義」で定めるものをいう。）の取扱いに係る業務を第三者に再委託する場合（再々委託等複数の段階で委託が行われる場合を含む。）には、重要文書の適切な管理を行う能力を有しない者を選定することがないように、あらかじめ再委託先の選定基準を定めること。

(ハ) 再委託先等の管理

再委託先（再々委託等、複数の段階で委託が行われる場合にあつては、それぞれの段階における各委託契約におけるその委託先の全てを含む。）における安全管理措置の内容が遵守されていることを確認すること。

(ニ) 再委託比率（＝再委託先との契約金額合計÷本件業務の契約金額）は、原則として50%以内とすること。

なお、本件業務以外の業務を含めて再委託契約を行う場合は、再委託先との契約金額の内訳として、本件業務に関する割合を明示すること。

カ 契約内容の変更

機構及び民間事業者は、やむをえない事由により契約の内容を変更しようとする場合は、あらかじめ変更の理由等を記載した書面を提出し、それぞれの相手方の承認を受ける等、業務委託契約に定める手続を経るとともに法第21条の規定に基づく手続を適切に行わなければならない。

キ 機器更新等の際における民間事業者への措置

機構は、次のいずれかに該当するときは、民間事業者にその旨を通知するとともに、民間事業者と協議の上、契約を変更することができる。

(ア) 機器の更新、撤去又は新設、サポート期限が切れるソフトウェアの更新等に伴い運用管理対象機器の一部に変更が生じるとき。

(イ) 本件業務の契約期間中にミドルウェアや機器の保守切れ等によるシステム更改が発生したとき。

(ロ) 組織変更や人員増減により、クライアントPC等の増減が生じたとき。

(エ) 機構の組織変更や人員増減に伴うシステム利用者数の変動等により業務量に変

動が生じるとき。

- (オ) 機構の組織変更、制度の変更等により、本件業務の業務内容に大幅な変更の必要性が生じたとき。
- (カ) 機構のIT環境に変更が生じたとき。
- (キ) セキュリティ対策の強化等により業務内容に変更が生じるとき。
- (ク) 機構と民間事業者との間で業務内容の認識齟齬が判明したとき。
- (ケ) 利用者向けのサービス提供時間に変更が生じたとき。

#### ク 契約の解除

- (ア) 民間事業者が次の各号のいずれかに該当するときは、機構は、何ら通知及び催告を要せず契約を解除することができる。
  - a 支払の停止があったとき又は仮差押、差押、競売、破産手続開始、民事再生手続開始、会社更生手続開始若しくは特別清算開始の申立てがあったとき。
  - b 手形交換所の取引停止処分を受けたとき。
  - c 公租公課の滞納処分を受けたとき。
  - d その他前3号に準ずるような契約を継続し難い重大な事由が発生したとき。
- (イ) 機構及び民間事業者は、相手方が次の各号のいずれかに該当するときは、相当の期間を定めて契約の履行を請求し、なお、履行されないときは契約を解除することができる。
  - a 故意又は重大な過失により、相手方に著しく不利益を及ぼしたとき又は及ぼすと認められるとき。
  - b 契約に基づく債務を履行しないとき若しくは履行する見込みがなくなったとき又は契約に定める条項に違反したとき。
- (ロ) 民間事業者について、(エ)の各号に掲げる者のいずれかに該当し、これらの者のいずれかと関係し、若しくは(オ)の各号のいずれかに該当する行為をし、又は(エ)及び(オ)の表明及び確約に関して虚偽の申告をしたことが判明した場合には、機構は、何ら通知を要せず契約を解除することができる。
- (ハ) 民間事業者（民間事業者の役員、親会社及び小会社並びにこれらの会社の役員を含む。以下(ウ)において同じ。）は、現在、次の各号に掲げる者のいずれにも該当せず、これらの者のいずれとも関係（これらの者に経営に実質的に関わらせ、又は資金供給若しくは便宜を供与し、これらの者を従事者とする等を含む。以下同じ。）がないことを表明し、かつ、将来にわたっても該当せず、関係しないことを確約する。
  - a 暴力団
  - b 暴力団員
  - c 暴力団員でなくなった時から5年を経過しない者
  - d 暴力団準構成員

- e 暴力団関係企業
- f 総会屋等、社会運動等標榜ゴロ又は特殊知能暴力集団等
- g その他前各号に準ずる次のいずれかに該当する者
  - イ 自己、自社若しくは第三者の不正の利益を図る目的又は第三者に損害を加える目的をもって、暴力団又は暴力団員を利用するなどしている者
  - ロ 暴力団又は暴力団員に対して、資金等を供給し、又は便宜を供与するなど直接的若しくは積極的に暴力団の維持、運営に協力し、又は関与している者
  - ハ 暴力団又は暴力団員と社会的に非難されるべき関係を有している者
  - ニ 暴力団又は暴力団員であることを知りながら、これを不当に利用するなどしている者

(ウ) 民間事業者は、自ら又は第三者を利用して次の各号に該当する行為を行わないことを確約する。

- a 暴力的な要求行為
- b 法的な責任を超えた不当な要求行為
- c 脅迫的な言動をし、又は暴力を用いる行為
- d 風説を流布し、偽計若しくは威力を用いて機構の信用を毀損し、又は機構の業務を妨害する行為
- e その他前各号に準ずる行為

ケ 談合等不正行為

民間事業者は、談合等の不正行為に関して、機構が業務委託契約に定める「談合等の不正行為があった場合の違約金等」に従うものとする。

コ 損害賠償

本件業務に関し、民間事業者の責めに帰すべき事由により機構が損害を被ったときは、機構は民間事業者に対して当該損害の賠償を請求できるものとする。

サ 危険負担

成果物について、機構が契約金額を完済する前に滅失又は毀損が生じた場合には、機構の責めに帰すべき場合を除き、その滅失又は毀損は民間事業者の負担とする。

シ 協議事項

業務委託契約に定めのない事項又は疑義が生じた事項は、機構及び民間事業者は信義誠実の原則に従い協議し、円満に解決を図るものとする。

6 民間事業者が公共サービスを実施するに当たり第三者に損害を加えた場合において、その損害の賠償に関し契約により当該事業者が負うべき責任に関する事項

本件業務を実施するに当たり、民間事業者又はその職員その他の本件業務に従事する者が、故意又は過失により、本件業務の受益者等の第三者に損害を加えた場合は、次の



とおりとする。

- (1) 機構が国家賠償法（昭和22年法律第125号）第1条第1項等に基づき当該第三者に対する賠償を行ったときは、機構は民間事業者に対し、当該第三者に支払った損害賠償額（当該損害の発生について、機構の責に帰すべき事由が存在する場合は、機構が自ら賠償の責に任ずべき金額を超える部分に限る。）について求償することができる。
- (2) 民間事業者が民法（明治29年法律第89号）第709条等に基づき当該第三者に対する賠償を行った場合であって、当該損害の発生について機構の責に帰すべき理由が存するときは、当該民間事業者は機構に対し、当該第三者に支払った損害賠償額のうち自らの賠償の責に任ずべき金額を超える部分について求償することができる。

## 7 実施体制及び実施方法の概要

### (1) 実施体制

実施要項及び仕様書で示された業務を実施するのに必要な管理者、運用統括リーダー、サービスデスクリーダー、担当者等を配置した体制とする。

### (2) 実施方法の概要

プロジェクト計画及び運用年度計画を策定し、機構が準備する運用設計書、手順書を元に継続的サービス改善を行いながら、実施要項及び仕様書で示された業務を実施する。

(参考)「総合オンラインシステム（平成30年基盤更改後）の運用業務の調達における民間競争入札実施要項」

(参考)

# 総合オンラインシステム(平成30年基盤更改 後)の運用業務の調達における民間競争入札 実施要項

平成29年2月  
独立行政法人住宅金融支援機構

1	趣旨	3
2	本件業務の詳細な内容及びその実施に当たり確保されるべき質に関する事項	3
3	実施期間に関する事項	8
4	入札参加資格に関する事項	8
5	入札に参加する者の募集に関する事項	9
6	本件業務を実施する者を決定するための評価の基準その他の本件業務を実施する者の決定に関する事項	11
7	本件業務に関する従来の実施状況に関する情報の開示に関する事項	12
8	本件業務を実施する民間事業者に使用させることができる財産に関する事項	13
9	民間事業者が機構に対して報告すべき事項、秘密を適正に取り扱うために必要な措置その他本件業務の適正かつ確実な実施の確保のために民間事業者が講じるべき措置に関する事項	13
10	民間事業者が本件業務を実施するに当たり第三者に損害を加えた場合において、その損害の賠償に関し契約により民間事業者が負うべき責任に関する事項	19
11	本件業務に係る法第7条第8項に規定する評価に関する事項	19
12	その他業務の実施に関し必要な事項	20

別紙1 総合オンラインシステム（平成30年基盤更改後）の運用業務に係る調達仕様書

別紙2 総合オンラインシステム接続拠点及び履行場所一覧

別紙3 （独）住宅金融支援機構組織構成

別紙4 独立行政法人住宅金融支援機構入札心得

別紙5 従来の実施状況に関する情報の開示

別紙6 システムのサポートセンターに関する満足度調査

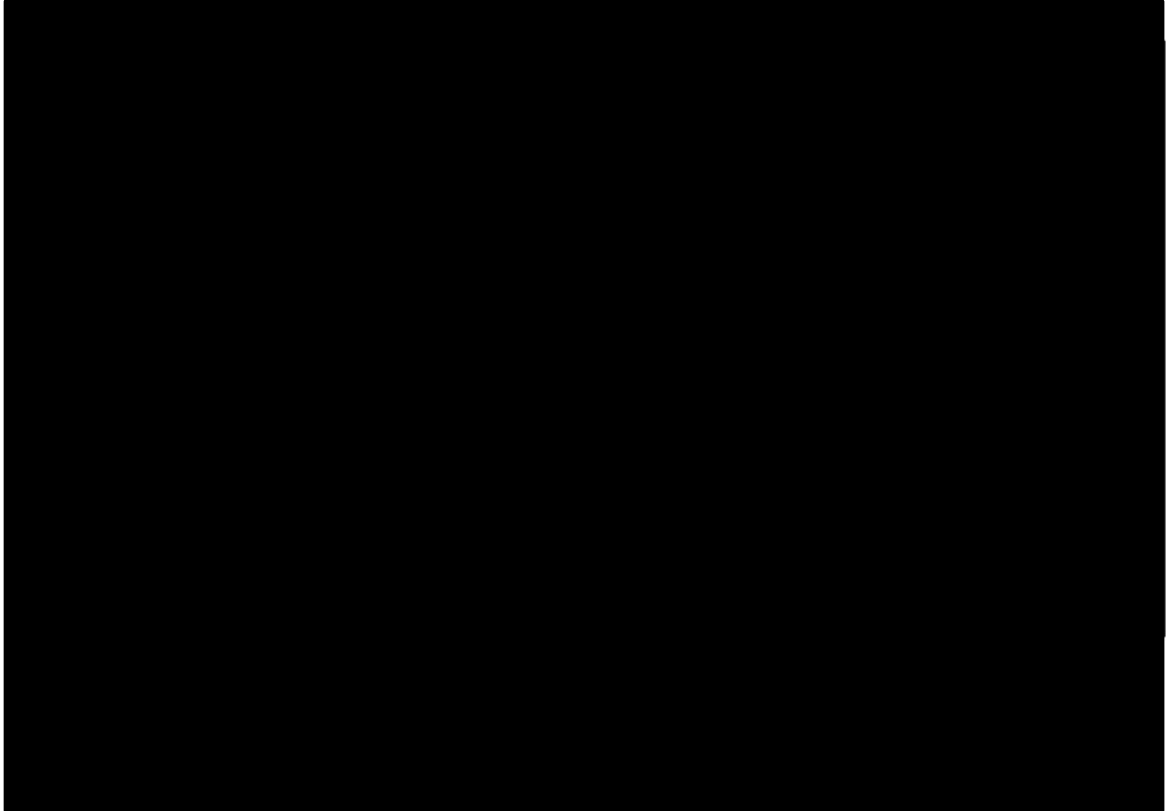
別添1 総合オンラインシステム（平成30年基盤更改後）の運用業務に係る総合評価基準書

別添2 総合評価基準明細書



本件システムのシステム概要図を以下に記載する。

**図1 システム概要図**



ウ 本件システムのサーバー化

本件システムで利用しているメインフレームの保守期限が到来するため、メインフレームのサーバー化を平成30（2018）年1月1日に向けて実施する（以下、メインフレームで構成されるサーバー化前の本件システムを「現行システム」といい、サーバー化後の本件システムを「新システム」という。）。

(2) 本件業務の概要

ア 民間事業者が実施する本件業務の主な内容は次の(ア)から(エ)までのとおりである。詳細は、別紙1「総合オンラインシステム（平成30年基盤更改後）の運用業務に係る調達仕様書」（以下「仕様書」という。）を参照すること。

(ア) 運用業務

民間事業者は、次のaからeまでの運用業務を実施する。

a システム運用

監視運用、パッチ適用、定期パスワード変更運用等の運用業務を実施する。

b 業務運用

集配信状況確認、ユーザID登録／削除／変更、ジョブ随時作業等の運用業務を実施する。

c プリント業務

本件システムから出力されたファイルを元に帳票、はがき等を印刷し、所定の場所に納品する。

d パンチ業務

機構の指定する拠点からパンチ入力原票を回収し、データの入力を行う。

e 媒体等搬送業務

拠点間において定期的に媒体・帳票・書類等を搬送する。

(イ) サービスデスク

a サポートセンター業務

本件システムの利用者からの操作・機能に関する問合せ対応及び各種申請受付を実施する。

b 運用窓口業務

機構及び本件システムに関係する事業者（以下「関係事業者」という。）の運用窓口業務（申請受付等）を実施する。

(ウ) 運用統括業務

民間事業者は、運用統括として、機構及び関係事業者との調整、取りまとめ、コントロールを行うこと。運用統括の主要な業務を次の a から d までに記載する。

a 変更・リリースの全体管理

b 緊急時対応の指揮、障害訓練及び災害訓練の管理

c 本件システム全体の運用実績の管理

d 本件システム全体を俯瞰した運用改善の推進

(エ) その他業務

a 実施計画の策定

年度ごとに運用業務実施計画を策定し、機構へ提出の上、承認を得る。

b 監査対応

機構からの依頼に基づき、対応にあたっての調整、監査内容の確認、証拠の提出、その他調査等の対応を行う。

c ドキュメント管理

運用実施手順書（チェックリスト）等の維持・管理を行う。

イ その他付随業務

並行稼働期間（※）において、事前に定められた手順書に基づき、並行稼働に必要なデータを投入する等のオペレーションを行う。また、平成30（2018）年1月1日の新システムのリリースに先立ち、監視業務やデータの媒体出力等、本番運用相当の運用作業の一部を実施する。

なお、当該期間に実施する新旧比較テスト及びシステム移行作業は他の事業者等が行うため、本件受託事業者の役務ではない。

※ 本件システムのサーバー化プロジェクトにおいて、平成29年10月から平成30年3月（予定）まで、現行システムと新システムを並行で稼働させ、システム出力結果の新旧比較を行う期間のこと。

(3) 本件業務の引継ぎ

ア 現行請負者及び機構が指定する事業者からの引継ぎ

民間事業者は、本件業務を適正かつ円滑に実施できるよう、現在本件業務を実施している事業者（以下「現行請負者」という。）及び機構が指定する事業者から機構が指定する期日までに必要な引継ぎを受けなければならない。

このため、機構は、引継ぎが円滑に実施されるよう、現行請負者、機構が指定する事業者及び民間事業者に対して必要な措置を講ずるとともに、引継ぎが完了したことを確認する。

なお、民間事業者が引継ぎを受けるために必要となる経費は入札価格に含める。

イ 契約期間満了の際に請負者の変更が生じる場合の引継ぎ

本件業務の期間満了に伴い、請負者に変更が生じた場合は、民間事業者は業務の開始日までに、業務内容を明らかにした書類等により、次回請負者に対し、引継ぎを行わなければならない。

機構は、当該引継ぎが円滑に実施されるよう、民間事業者及び次回請負者に対して必要な措置を講ずるとともに引継ぎが完了したことを確認する。

なお、引継ぎに必要な経費のうち、民間事業者の経費については入札価格に含める。

(4) 確保されるべき本件業務の質

本件業務の効率化、品質向上及び円滑化のため、サービスレベルアグリーメント

(SLA) を仕様書に規定するので遵守すること。具体例を次に示す。

#### ア オンライン稼働率

稼働率は99.9%以上とし、次の計算式により算出する。

$(1 \text{ か月の稼働予定時間} (\ast 1) - \text{停止時間} (\ast 2)) \div 1 \text{ か月の稼働予定時間} \times 100$

※1 機構が指定する1か月に稼働すべき時間をいう。

※2 次の事項については、停止時間に含めない。

- ・冗長化されている機器について、一部の機器が部分的に停止した場合であっても、利用者の業務に支障を来たさなかつたとき。
- ・計画停電等で停止するとき。
- ・大規模災害等によるメインセンターの著しい損傷又は倒壊等によりメインセンターでの運用が困難となった場合でバックアップセンターの運用に切替えを行うとき。

#### イ サポートセンター利用者アンケート調査結果

受託後に民間事業者が、別紙6（システムのサポートセンターに関する満足度調査）を参考としてアンケートを作成し、サポートセンターを利用する金融機関等の利用機関に対して実施する。当該アンケートでは全項目で、「非常に満足」、「満足」、「やや不満」、「不満」で回答させ、総合評価が「非常に満足」及び「満足」が有効回答全体の80%以上となるよう維持し、向上させる。

#### ウ 個人情報漏えい事案報告

個人情報漏えい事案が発生した場合の把握から連絡までの時間は、事案の把握から30分以内であること。

#### エ 端末操作に関する問合せへの回答期限

端末操作に関する利用者からの問合せに対する当日中※の回答率は95%以上であること。

※ サポートセンター終了時間の直前に受けた問合せで、調査の時間を要するものの場合、利用者と合意した上で一次回答として回答期限を伝えることも当日中の回答とみなす。

#### (5) 創意工夫の発揮可能性

本件業務の実施に当たっては、運用負荷軽減の観点から民間事業者の創意工夫を反映し、サービスの質の向上に努めること。

#### (6) 契約及び支払に関する事項



ア 契約の内容は、業務請負契約とする。

イ 機構は、業務請負契約に基づき、契約の履行に関し、仕様書に記載された納入成果物の検査を実施するなどして適正に実施されていることを確認した上で、適正な支払請求書を受領した日から30日以内に契約金額を支払うものとする。

ウ 改善指示

上記「(4)確保されるべき本件業務の質」で定める指標値が達成されていないと認められる場合、機構は民間事業者に対して業務の実施方法について改善を行うよう指示することができる。民間事業者は、当該指示を受けて業務の実施方法を改善した上で、その結果を機構に報告し、承認を得るものとする。

### 3 実施期間に関する事項

業務請負契約の契約期間は、平成29年6月上旬から平成34年12月31日までとする(運用業務は平成30年1月1日から平成34年12月31日まで、平成29年6月上旬から引継ぎ及びその他付随業務を行う。)

なお、機構の要望により、協議の上で、履行期間を延長する可能性がある。その場合は、事前に機構から情報提供を行い、協議の上で決定する。

### 4 入札参加資格に関する事項

(1) 法第15条において準用する法第10条各号(ただし第11号を除く。)に該当する者でないこと。

(2) 機構入札心得の14(別紙4)に該当しない者であること。

(3) 平成28・29・30年度独立行政法人住宅金融支援機構競争参加資格「役務の提供等」の資格を有する者又は平成28・29・30年度国の競争参加資格(全省庁統一資格)「役務の提供等」の資格を有する者であること。

(4) 機構が提示する「業務委託契約書(案)」により機構と契約を締結することが可能であり、かつ、仕様書に記述された要件を全て満たしている者であること。

(5) 電子入札システムによる入札に参加する場合は、電子認証局が発行したICカードを取得していること。

(6) 本件業務の管理責任者は、次の要件を全て満たすこと。

ア システム運用管理業務又はシステム運用管理業務と同種業務若しくは類似業務に5年以上従事した経験を有すること。

イ 次のいずれかの者であること。

(ア) 情報処理技術者試験（ITサービスマネージャ）の合格者

(イ) ITIL（Information Technology Infrastructure Library）V2のITIL Service Manager 又はV3 のITIL Expert 若しくはITIL Master の資格を保有する者

(ウ) ITスキル標準V3（※）のITサービスマネージメント分野においてレベル4以上の能力を有する者

※：ITスキル標準V3の詳細については次のURLを参照

[https://www.ipa.go.jp/jinzai/itss/download\\_V3.html](https://www.ipa.go.jp/jinzai/itss/download_V3.html)

(7) 機構、金融機関、その他の関係事業者等とのコミュニケーションが発生する業務の管理者又は担当者が外国人の場合、次の要件を全て満たすこと。

ア 日本語で円滑なコミュニケーションが取れること。

イ 本件業務期間中にわたる在留資格・就労ビザ等を取得していること。ただし、当該期間を通じての取得が困難な場合は、業務期間終了時まで支障なく業務の履行が行えるよう機構の承認を得た上で代替の要員を配置する等の措置を講じること。

(8) 守秘義務の遵守、違反した場合の適切な懲罰等について社則等に明記していること。

(9) 氏名、住所、電話番号又はこれらに類する個人情報についてその取扱基準を確立しており、当該基準の実行状況について、内部検査部門又は外部検査機関の定期的なチェックを受けていること。

(10) 単独で対象業務を行えない場合は、再委託又は適正な業務を遂行できる共同事業体（対象業務を共同して行うことを目的として複数の民間事業者により構成される組織をいう。以下同じ。）として参加することができる。

(11) 共同事業体により競争参加する場合、代表者及び構成員は(1)、(2)、(3)、(4)、(7)、(8)、及び(9)を満たすこと、また(5)及び(6)を代表者又は構成員が満たすこと。

## 5 入札に参加する者の募集に関する事項

(1) 入札手続（予定スケジュール）

ア 入札公告 : 平成29年2月下旬

イ 質問受付期限 : 平成29年4月上旬

ウ 資料閲覧期限 : 平成29年4月下旬

- エ 提案書の提出期限 : 平成29 年 5 月上旬
- オ 提案書の審査 : 平成29 年 5 月中旬
- カ 入札書の提出期限 : 平成29 年 5 月下旬
- キ 開札及び落札予定者の決定 : 平成29 年 5 月下旬
- ク 契約の締結 : 平成29 年 6 月上旬

※引継ぎ：平成29年 6 月上旬～平成29年12月

本件システムの運用：平成30年 1 月～平成34年12月

## (2) 入札書類

入札参加者は、次に掲げる書類を別に定める入札説明書類に記載された期日及び方法により提出すること。

### ア 提案書等

別添1「総合オンラインシステム（平成30年基盤更改後）の運用業務に係る総合評価基準書」（以下「評価基準書」という。）に示した各要求事項について具体的な提案（創意工夫を含む。）を行い、各要求項目を満たすことができることを証明する書類

### イ 入札書

入札価格(契約期間内に実施した本件業務の全てに対する報酬の総額の108分の100 に相当する金額) を記載した書類

### ウ 委任状

代理人に委任したことを証明する書類。ただし、代理人による入札を行う場合に限る。

エ 法第15条において準用する法第10条第4号に規定する欠格事由について評価するために必要な書類

オ 平成28・29・30年度独立行政法人住宅金融支援機構競争参加資格「役務の提供等」の資格を有する者又は平成28・29・30年度国の競争参加資格（全省庁統一資格）「役務の提供等」の資格を有する者であることを証明する書類（写）

### カ 適合証明書

入札に参加するに当たり、仕様書及び入札参加要件を満たしていること、仕様書に従って本件業務の履行すること等を証明する書類

キ その他提案依頼書で求める書類

## 6 本件業務を実施する者を決定するための評価の基準その他の本件業務を実施する者の決定に関する事項

次に本件業務を実施する者の決定に関する事項を示す。なお、詳細は別添1の「評価基準書」を基本とする。

### (1) 評価方法

本件業務を実施する者の決定は、総合評価落札方式によるものとする。

また、総合評価は、価格点（入札価格の得点）に技術点（別添2の「総合評価基準明細書」による加点）を加えて得た数値（以下「総合評価点」という。）をもって行い、価格点と技術点の比率は1：1とする。

総合評価点（9,222点満点）＝ 価格点（4,611点満点）＋ 技術点（4,611点満点）

### (2) 決定方法

別添2の「総合評価基準明細書」の評価項目において必須と定められた要求要件を全て満たしている場合に「合格」とし、一つでも欠ける場合は「不合格」とする。

### (3) 総合評価点

別添1の2及び3に基づき総合評価点を算出する。

### (4) 落札者の決定

ア 別添2の「総合評価基準明細書」の評価項目において必須と定められた全ての要求要件を満たし、入札者の入札価格が機構の規定に基づいて作成された予定価格の制限の範囲内であり、かつ総合評価点が最も高い者を落札者とする。

なお、総合評価点が最も高い者の入札価格が機構の規定に基づいて作成された低入札価格調査の基準となる価格を下回った場合には、入札結果を保留とし、当機構で調査の上、落札者を後日決定する。入札結果は、電話等により各入札参加者へ連絡する。調査の結果、総合評価点が最も高い者により契約の内容に適合した履行がなされないおそれがあると認められるときは、予定価格の制限の範囲内の価格をもって申込みをしたほかの者のうち、総合評価点の最も高い者に次ぐ者を契約の相手方とすることがある。総合評価点が最も高い者は、機構の実施する調査に協力しなければならない。

イ 落札者を一者とする場合に総合評価点の最も高い者が2人以上あるときは、当該入札者にくじを引かせて落札者を決定する。当該入札者が出席できない場合は、入札事務に関係のない職員にくじを引かせて決定するものとする。

ウ 落札とならなかった者のうち、落札者の決定結果に不服がある者は、落札者決

定の公表を行った日から起算して7日（機構の休業日を除く。）以内に、書面により、機構に対して、非落札理由についての説明を求めることができるものとする。

(5) 落札決定の取消し

次の各号のいずれかに該当するときは、落札者の決定を取り消す。ただし、機構が、正当な理由があると認めたときはこの限りでない。

ア 落札者が、機構から求められたにもかかわらず契約書の取り交わしを行わない場合

イ 入札書の内訳金額と合計金額が符合しない場合

落札後、入札者に内訳書を記載させる場合がある。内訳金額が合計金額と符合しないときは、合計金額で入札したものとみなすため、内訳金額の補正を求められたときは、直ちに合計金額に基づいてこれを補正しなければならない。

(6) 落札者が決定しなかった場合の措置

初回の入札において入札参加者がなかった場合、必須項目を全て満たす入札参加者がなかった場合又は再度の入札を行っても、なお、落札者が決定しなかった場合、原則として、入札条件等を見直した後、再度公告を行う。

なお、再度の入札によっても落札者となるべき者が決定しない場合又は本件業務の実施に必要な期間が確保できないなどやむを得ない場合は、実施開始時期の見直しを行うものとし、その理由を官民競争入札等監理委員会（以下、「監理委員会」という。）に報告するとともに公表するものとする。

## 7 本件業務に関する従来の実施状況に関する情報の開示に関する事項

(1) 開示情報

従来の本件業務の詳細な実施状況に関する以下の情報は、別紙5「従来の実施状況に関する情報の開示」のとおりである。

ア 従来の実施に要した経費

イ 従来の実施に要した人員

ウ 従来の実施に要した施設及び設備

エ 従来の実施における目的の達成の程度

オ 従来の実施方法等

(2) 資料の閲覧

(1)のオ「従来の実施方法等」の詳細な情報は、民間競争入札に参加する予定の者から要望があった場合に、所定の手続を踏まえた上で閲覧又は貸出可能とする。

## **8 本件業務を実施する民間事業者可以使用させることができる財産に関する事項**

民間事業者は、次のとおり機構の財産を使用することができる。

### (1) 財産の使用

民間事業者は、本件業務の遂行に必要な施設、設備等については、自らの負担で準備するものとする。ただし、機構に常駐する要員が通常業務で必要となる施設、設備等については機構の財産を使用することができる。機構内の執務室、机、パソコン、電気、機構内のネットワーク設備等である。

### (2) 使用制限

ア 民間事業者は、本件業務及びこれに付随する業務以外の目的で使用し、又は利用してはならない。

イ 民間事業者は、あらかじめ機構と協議して、機構の業務に支障を来たさない範囲内において、本件業務の実施に必要な設備等を機構内に持ち込むことができる。

ウ 民間事業者は、設備等を機構に設置した場合は、設備等の使用を終了又は中止した後、直ちに原状回復を行う。

エ 民間事業者は、既存の建築物、工作物等に汚損、損傷等を与えないよう十分注意し、汚損、損傷（機器の故障等を含む。）が生じるおそれのある場合は養生を行う。万が一汚損、損傷が生じた場合は、民間事業者の責任において速やかに復旧するものとする。

## **9 民間事業者が機構に対して報告すべき事項、秘密を適正に取り扱うために必要な措置その他本件業務の適正かつ確実な実施の確保のために民間事業者が講じるべき措置に関する事項**

### (1) 民間事業者が機構に報告すべき事項及び機構の指示により講じるべき措置

#### ア 報告等

(ア) 民間事業者は、仕様書に規定する業務を実施したときは、当該仕様書に基づく各種報告書を機構に提出しなければならない。

(イ) 民間事業者は、契約期間中において、機構から報告を求められた場合は、報告を行うものとする。

## イ 調査

(ア) 機構は、請負業務の適正かつ確実な実施を確保するために必要があると認めるときは、業務委託契約又は法第26条第1項に基づき、民間事業者に対し必要な報告を求め、又は機構の職員が事務所に立ち入り、当該業務の実施の状況若しくは記録、帳簿書類その他の物件を検査し、又は関係者に質問することができる。

(イ) 立入検査をする機構の職員は、検査等を行う際には、当該検査が業務委託契約書又は法第26条第1項に基づくものであることを民間事業者に明示するとともに、その身分を示す証明書を携帯し、関係者に提示するものとする。

## ウ 指示

機構は、請負業務の適正かつ確実な実施を確保するために必要と認めるときは、民間事業者に対し、必要な措置を指示することができる。

### (2) 秘密を適正に取り扱うために必要な措置

ア 民間事業者は、本件業務の実施に際して知り得た機構の情報等（公知の事実等を除く。）を、第三者に漏らし、盗用し、又は本件業務以外の目的のために利用してはならない。これらの秘密を漏らし、又は盗用した場合は、法第54条等により罰則の適用がある。

イ 民間事業者は、本件業務の実施に際して得られた情報処理に関する利用技術（アイデア又はノウハウ）について、民間事業者からの文書による申出を機構が認めた場合に限り、第三者へ開示できるものとする。

ウ 民間事業者は、機構から提供された個人情報及び業務上知り得た個人情報について、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）等に基づき、適切な管理を行わなくてはならない。また、当該個人情報については、本件業務以外の目的のために利用してはならない。

エ 民間事業者は、本件業務の開始時に情報セキュリティ確保のための措置を講じ、実施方法、管理体制等について機構に書面で提出しなければならない。

オ アからエまでのほか、機構は、民間事業者に対し、本件業務の適正かつ確実な実施に必要な限りで、秘密を適正に取り扱うために必要な措置を採るべきことを指示することができる。

### (3) 契約に基づき民間事業者が講じるべき措置

ア 本件業務開始

民間事業者は、本件業務の開始日から確実に業務を開始すること。

#### イ 権利の譲渡

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

#### ウ 権利義務の帰属等

本件業務の実施が第三者の特許権、著作権その他の権利と抵触する場合は、民間事業者は、その責任において必要な措置を講じなければならない。

#### エ 瑕疵担保責任

民間事業者は、次のとおり瑕疵担保責任を負うこと。

(ア) 納入成果物について機構の検査完了後、仕様書との不一致（以下「瑕疵」という。）が発見された場合、機構は民間事業者に対して当該瑕疵の修補を請求することができ、民間事業者は、自らの負担において当該瑕疵を修補するものとする。ただし、民間事業者が当該瑕疵を修補する責任を負うのは、機構の検査の合格後13か月以内に機構から請求された場合に限る。

(イ) 機構は、瑕疵の修補に係る請求を行った場合、民間事業者に対して修補とともに損害の賠償を求めることができるものとする。ただし、当該瑕疵の原因が機構によるもの場合はこの限りではない。

(ウ) 契約の目的を達成することができない場合、機構は契約を解除することができる。

(エ) 民間事業者は、(ア)の期間経過後に発見された瑕疵について、機構から原因調査の協力を求められた場合は、これに協力するものとする。

#### オ 再委託

##### (ア) 再委託の承諾

業務を再委託する場合は、再委託先の住所、氏名又は商号、再委託を行う業務の範囲、再委託の必要性及び契約金額等について記述した書面をあらかじめ機構に提出し、承諾を得ること。再委託の内容を変更しようとするときも同様とする。ただし、契約の相手先が特定されている場合（機構が特定している場合を含む。）の次の契約は業務の再委託の対象としない。

- ・ ハードウェアメーカーによる保守サービス(故障パーツの交換等)
- ・ ソフトウェアベンダによる保守サービス(ソフトウェアのバージョンアップ)



プ、サービスデスクサービス等)

(イ) 再々委託等の承諾

再々委託等複数の段階で委託が行われる場合においても、それぞれの段階の各委託契約におけるその委託先の住所、氏名又は商号、再々委託等を行う業務の範囲及び再々委託等の必要性について記述した書面をあらかじめ機構に提出し、承諾を得なければならない。再々委託等の内容を変更しようとするときも同様とする。

(ウ) 再委託先等の選定基準

重要文書（別添資料「業務外部委託基準書 第1 情報資産等の定義」で定めるものをいう。）の取扱いに係る業務を第三者に再委託する場合（再々委託等複数の段階で委託が行われる場合を含む。）には、重要文書の適切な管理を行う能力を有しない者を選定することがないように、あらかじめ再委託先の選定基準を定めること。

(エ) 再委託先等の管理

再委託先（再々委託等、複数の段階で委託が行われる場合にあっては、それぞれの段階における各委託契約におけるその委託先の全てを含む。）における安全管理措置の内容が遵守されていることを確認すること。

(オ) 再委託比率（＝再委託先との契約金額合計÷本件業務の契約金額）は、原則として50%以内とすること。

なお、本件業務以外の業務を含めて再委託契約を行う場合は、再委託先との契約金額の内訳として、本件業務に関する割合を明示すること。

カ 契約内容の変更

機構及び民間事業者は、やむをえない事由により契約の内容を変更しようとする場合は、あらかじめ変更の理由等を記載した書面を提出し、それぞれの相手方の承認を受ける等、業務委託契約に定める手続を経るとともに法第21条の規定に基づく手続を適切に行わなければならない。

キ 機器更新等の際における民間事業者への措置

機構は、次のいずれかに該当するときは、民間事業者にその旨を通知するとともに、民間事業者と協議の上、契約を変更することができる。

(ア) 機器の更新、撤去又は新設、サポート期限が切れるソフトウェアの更新等に  
伴い運用管理対象機器の一部に変更が生じるとき。

- (イ) 本件業務の契約期間中にミドルウェアや機器の保守切れ等によるシステム更改が発生したとき。
- (ウ) 組織変更や人員増減により、クライアントPC等の増減が生じたとき。
- (エ) 機構の組織変更や人員増減に伴うシステム利用者数の変動等により業務量に変動が生じる時。
- (オ) 機構の組織変更、制度の変更等により、本件業務の業務内容に大幅な変更の必要性が生じたとき。
- (カ) 機構のIT環境に変更が生じたとき。
- (キ) セキュリティ対策の強化等により業務内容に変更が生じる時。
- (ク) 機構と民間事業者との間で業務内容の認識齟齬が判明したとき。
- (ケ) 利用者向けのサービス提供時間に変更が生じたとき。

#### ク 契約の解除

- (ア) 民間事業者が次の各号のいずれかに該当するときは、機構は、何ら通知及び催告を要せず契約を解除することができる。
  - a 支払の停止があったとき又は仮差押、差押、競売、破産手続開始、民事再生手続開始、会社更生手続開始若しくは特別清算開始の申立てがあったとき。
  - b 手形交換所の取引停止処分を受けたとき。
  - c 公租公課の滞納処分を受けたとき。
  - d その他前3号に準ずるような契約を継続し難い重大な事由が発生したとき。
- (イ) 機構及び民間事業者は、相手方が次の各号のいずれかに該当するときは、相当の期間を定めて契約の履行を請求し、なお、履行されないときは契約を解除することができる。
  - a 故意又は重大な過失により、相手方に著しく不利益を及ぼしたとき又は及ぼすと認められるとき。
  - b 契約に基づく債務を履行しないとき若しくは履行する見込みがなくなったとき又は契約に定める条項に違反したとき。
- (ウ) 民間事業者について、(エ)の各号に掲げる者のいずれかに該当し、これらの者のいずれかと関係し、若しくは(オ)の各号のいずれかに該当する行為をし、又は(エ)及び(オ)の表明及び確約に関して虚偽の申告をしたことが判明した場合には、機構は、何ら通知を要せず契約を解除することができる。
- (エ) 民間事業者（民間事業者の役員、親会社及び小会社並びにこれらの会社の役

員を含む。以下(ウ)において同じ。)は、現在、次の各号に掲げる者のいずれにも該当せず、これらの者のいずれとも関係（これらの者に経営に実質的に関わらせ、又は資金供給若しくは便宜を供与し、これらの者を従事者とすること等を含む。以下同じ。）がないことを表明し、かつ、将来にわたっても該当せず、関係しないことを確約する。

- a 暴力団
- b 暴力団員
- c 暴力団員でなくなった時から5年を経過しない者
- d 暴力団準構成員
- e 暴力団関係企業
- f 総会屋等、社会運動等標榜ゴロ又は特殊知能暴力集団等
- g その他前各号に準ずる次のいずれかに該当する者

イ 自己、自社若しくは第三者の不正の利益を図る目的又は第三者に損害を加える目的をもって、暴力団又は暴力団員を利用するなどしている者

ロ 暴力団又は暴力団員に対して、資金等を供給し、又は便宜を供与するなど直接的若しくは積極的に暴力団の維持、運営に協力し、又は関与している者

ハ 暴力団又は暴力団員と社会的に非難されるべき関係を有している者

ニ 暴力団又は暴力団員であることを知りながら、これを不当に利用するなどしている者

(オ) 民間事業者は、自ら又は第三者を利用して次の各号に該当する行為を行わないことを確約する。

- a 暴力的な要求行為
- b 法的な責任を超えた不当な要求行為
- c 脅迫的な言動をし、又は暴力を用いる行為
- d 風説を流布し、偽計若しくは威力を用いて機構の信用を毀損し、又は機構の業務を妨害する行為
- e その他前各号に準ずる行為

ケ 談合等不正行為

民間事業者は、談合等の不正行為に関して、機構が業務委託契約に定める「談合等の不正行為があった場合の違約金等」に従うものとする。

#### コ 損害賠償

本件業務に関し、民間事業者の責めに帰すべき事由により機構が損害を被ったときは、機構は民間事業者に対して当該損害の賠償を請求できるものとする。

#### サ 危険負担

成果物について、機構が契約金額を完済する前に滅失又は毀損が生じた場合には、機構の責めに帰すべき場合を除き、その滅失又は毀損は民間事業者の負担とする。

#### シ 協議事項

業務委託契約に定めのない事項又は疑義が生じた事項は、機構及び民間事業者は信義誠実の原則に従い協議し、円満に解決を図るものとする。

### **10 民間事業者が本件業務を実施するに当たり第三者に損害を加えた場合において、その損害の賠償に関し契約により民間事業者が負うべき責任に関する事項**

本件業務を実施するに当たり、民間事業者又はその職員その他の本件業務に従事する者が、故意又は過失により、本件業務の受益者等の第三者に損害を加えた場合は、次のとおりとする。

- (1) 機構が国家賠償法（昭和22年法律第125号）第1条第1項等に基づき当該第三者に対する賠償を行ったときは、機構は民間事業者に対し、当該第三者に支払った損害賠償額（当該損害の発生について、機構の責に帰すべき事由が存在する場合は、機構が自ら賠償の責に任ずべき金額を超える部分に限る。）について求償することができる。
- (2) 民間事業者が民法（明治29年法律第89号）第709条等に基づき当該第三者に対する賠償を行った場合であって、当該損害の発生について機構の責に帰すべき理由が存するときは、当該民間事業者は機構に対し、当該第三者に支払った損害賠償額のうち自らの賠償の責に任ずべき金額を超える部分について求償することができる。

### **11 本件業務に係る法第7条第8項に規定する評価に関する事項**

- (1) 本件業務の実施状況に関する調査の時期

機構は、本件業務の実施状況について、総務大臣が行う評価の時期（平成33年5月を予定）を踏まえ、本件業務開始後、毎年12月に状況を調査する。

- (2) 調査項目及び実施方法

次のSLA項目とする。

ア オンライン稼働率

月次報告資料により調査

イ サポートセンター満足度調査の結果

サポートセンターを利用した者に対して、年1回実施するアンケート（サポートセンター満足度調査）の実施結果により調査

ウ 個人情報漏えい事案報告

月次報告資料により調査

エ 端末操作に関する問合せへの回答期限

月次報告資料により調査

(3) 意見聴取等

機構は、必要に応じ、民間事業者から意見の聴取等を行うことができるものとする。

(4) 実施状況等の提出

機構は、平成33年2月を目途として、本件業務の実施状況等を総務大臣及び監理委員会へ提出する。

## 12 その他業務の実施に関し必要な事項

(1) 本件業務の実施状況等の監理委員会への報告

機構は、法第26条及び第27条に基づく報告の徴収、立入検査、指示等を行った場合には、その都度、措置の内容及び理由並びに結果の概要を監理委員会へ報告する。

(2) 機構の監督体制

本件業務の実施状況に係る監督又は検査は、主管部署の職員が自ら立会い、指示その他の適切な方法によって行うものとする。

(3) 民間事業者の責務

ア 本件業務に従事する民間事業者は、刑法（明治40年法律第45号）その他の罰則の適用については、法令により公務に従事する職員とみなされる。

イ 民間事業者は、法第54条の規定に該当する場合は、1年以下の懲役又は50万円以下の罰金に処される。

ウ 民間事業者は、法第55条の規定に該当する場合は、30万円以下の罰金に処される。

なお、法第56条により法人の代表者又は法人若しくは人の代理人、使用人その他の従業者が、その法人又は人の業務に関し、法第55条の規定に違反したときは、行為者が罰せられるほか、その法人又は人に対して同条の刑が科される。

エ 民間事業者は、会計検査院法（昭和22年法律第73条）第23条第1項第7号に規定する者に該当することから、会計検査院が必要と認めるときには、同法第25条及び第26条により、同院の实地検査、同院から直接若しくは機構を通じて、資料の提出、報告等要請又は照会に対応する必要がある。

#### (4) 著作権等の取扱い

ア 成果物に関する著作権（著作権法（昭和45年法律第48号）第27条及び第28条の権利を含む。以下同じ。）は、民間事業者又は第三者が業務委託契約の締結前から保有していた著作物の著作権を除き、機構から民間事業者が契約金額が完済されたときに、民間事業者から機構に移転する。

なお、民間事業者から機構への当該著作権の移転の対価は、契約金額に含まれるものとする。

イ 機構は、著作権法第47条の3に従って、アの規定により民間事業者が著作権が留保された著作物について、自己利用するために必要な範囲で、複製、翻案又は改変することができるものとする。

ウ 民間事業者は、成果物に関する著作者人格権（アにより民間事業者が著作権が留保された著作物に対する著作者人格権を含む。）を行使しないものとする。

#### (5) 本件業務の調達仕様書

本件業務を実施する際に必要な仕様は、別紙1「総合オンラインシステム（平成30年基盤更改後）の運用業務に係る調達仕様書」に示す。

**総合オンラインシステム（平成30年  
基盤更改後）の運用業務に係る調達  
仕様書（本編）**

独立行政法人 住宅金融支援機構

平成29年2月

第 1	要約.....	5
1	委託する業務.....	5
2	本書の構成.....	5
第 2	目的.....	6
第 3	用語の定義.....	6
第 4	関係事業者.....	6
第 5	本件システムの概要.....	7
1	本件システムの概要.....	7
2	本件システムの機能・構成.....	7
第 6	本件業務の概要.....	8
1	運用作業（運用業務①）.....	8
2	サービスデスク（運用業務②）.....	19
3	運用統括（運用業務③）.....	22
4	運用業務全般に関わる要求事項（運用業務④）.....	23
5	アプリケーション保守事業者等からの業務引継ぎ（その他付随業務①）.....	28
6	現行運用・保守事業者からの案件引継ぎ（その他付随業務②）.....	28
7	次期運用事業者への引継ぎ等について（その他付随業務③）.....	29
8	並行稼働期間の運用に関する要件（その他付随業務④）.....	29
第 7	委託範囲、位置付け及び責任分界.....	30
1	委託範囲.....	30
2	責任分界.....	31
第 8	作業内容・納入成果物.....	34
1	対象工程.....	34
2	納入成果物.....	35
3	納入成果物の納入場所.....	40
4	納入成果物の納入期限及び契約金額の支払方法.....	40
5	作業場所・環境.....	44
第 9	規模及び性能要件.....	44
1	規模要件.....	44
2	性能要件.....	45
第 10	信頼性及び事業継続性要件.....	46
第 11	運用要件.....	47
1	稼働区分.....	47
2	通常運用要件.....	47
3	バックアップ運用要件.....	49



---

4	被災時等運用について.....	49
第12	運用・保守における作業方法に係る諸要件.....	50
第13	プロジェクトに係る要件.....	50
1	プロジェクト計画の作成に係る要件.....	50
2	プロジェクト推進方法.....	51
3	会議体及び報告（運用開始後）.....	55
4	本件業務の実施における情報セキュリティ対策.....	56
第14	履行期間終了時の対応.....	56
第15	その他.....	57
1	参加要件.....	57
2	関連法令遵守.....	58
3	グリーン調達及び環境配慮.....	60
4	費用負担.....	60
5	瑕疵担保責任.....	60
6	再委託先について.....	61
7	共同事業体について.....	61
8	変更管理手続.....	62
9	監査対応への協力.....	62
10	疑義発生時の対応.....	62

#### 【別紙】

##### 《調達仕様書\_別紙》

総合オンラインシステムサーバー化用語一覧

性能要件（既存サーバー移行分）

性能要件（メインフレーム移行分）

#### 【別添資料】

##### 《別添一基準書》

業務外部委託基準書

##### 《別添一設計書等》

システム運用事業者サービス仕様書

システム運用事業者引継ぎ方針書

統括プロジェクト管理計画書

運用管理規定書

---

運用管理基準書  
業務運用設計書  
業務運用手順書  
システム運用設計書  
システム運用手順書  
システム運用事業者範囲定義書

《別添－参照資料》

システム構成（概要）

※新システムの構成の概略を示したものである。詳細は、設計書等を確認すること。

システム基盤方式設計書

システム基盤サイジングシート

システム基盤設計書

システム基盤環境定義書

（現行）総合オンラインシステムユーザー向け操作マニュアル関連資料

## 第1 要約

### 1 委託する業務

本件は、独立行政法人住宅金融支援機構（以下「機構」という。）の基幹系システムである、総合オンラインシステム（以下「本件システム」という。）の運用業務（以下「本件業務」という。）を委託するものである。

現行の本件システム（以下「現行システム」という。）は、平成30年1月1日にサーバー化（※）を行う予定である。本件業務は、サーバー化後の本件システム（以下「新システム」という。）が運用対象となる。

本書は、本件業務を委託するに当たり求める要件等を整理したものである。

なお、今後の設計、構築等の状況により、本書（別紙及び別添資料を含む。）の記載内容は変更することがある。

※ サーバー化とは、現行システムが有するメインフレームのアプリケーション及びデータをサーバーへ移行（既存サーバーの基盤更改及び新たな基盤への移行を含む。）することをいう。

表1：本件業務の主な内容及び履行期間

本件業務の主な内容	履行期間（予定）
・ 運用作業 （システム運用作業、業務運用作業、プリント業務、パンチ業務、媒体等搬送） ・ サービスデスク （サポートセンター業務、運用窓口業務） ・ 運用統括	平成30（2018）年1月1日から 平成34（2022）年12月31日まで （なお、機構の要望により履行期間を延長する可能性がある。その場合は、事前に機構から情報提供を行い、協議の上で決定する。）

※その他付随業務として、運用引継ぎ、運用テスト、本件システムのサーバー化に伴う並行稼働期間の運用業務等があり、その一部は上表の履行期間に先立って実施する必要がある。詳細は「第6 本件業務の概要」を参照すること。

### 2 本書の構成

本書は、本件業務を委託するに当たり、各作業に求められる要件等を整理したものであり、次の構成としている。

#### ① 調達仕様書 本編

本件業務の要件等を記載したものである。特に実施者を明記していない要件は本件受託事業者が実施するものである。

#### ② 調達仕様書 別紙

調達仕様書本編の内容を補足する資料である。



## 第5 本件システムの概要

### 1 本件システムの概要

本件システムは、証券化支援事業(買取型)の債権買取申請又は機構の融資(個人向け住宅融資、賃貸住宅融資等)の借入申込みから住宅ローン完済までの申込者管理及び返済管理、代理店金融機関における資金の管理、証券化支援事業(保証型)の融資保険付保申請から付保実行までの管理、団体信用生命保険(以下「団信」という。)の加入申込みから加入実行までの管理、団信の2年目以降特約料の請求及び収納管理並びに沖縄振興開発金融公庫の融資債権に関する保証、団信管理等を行うものである。

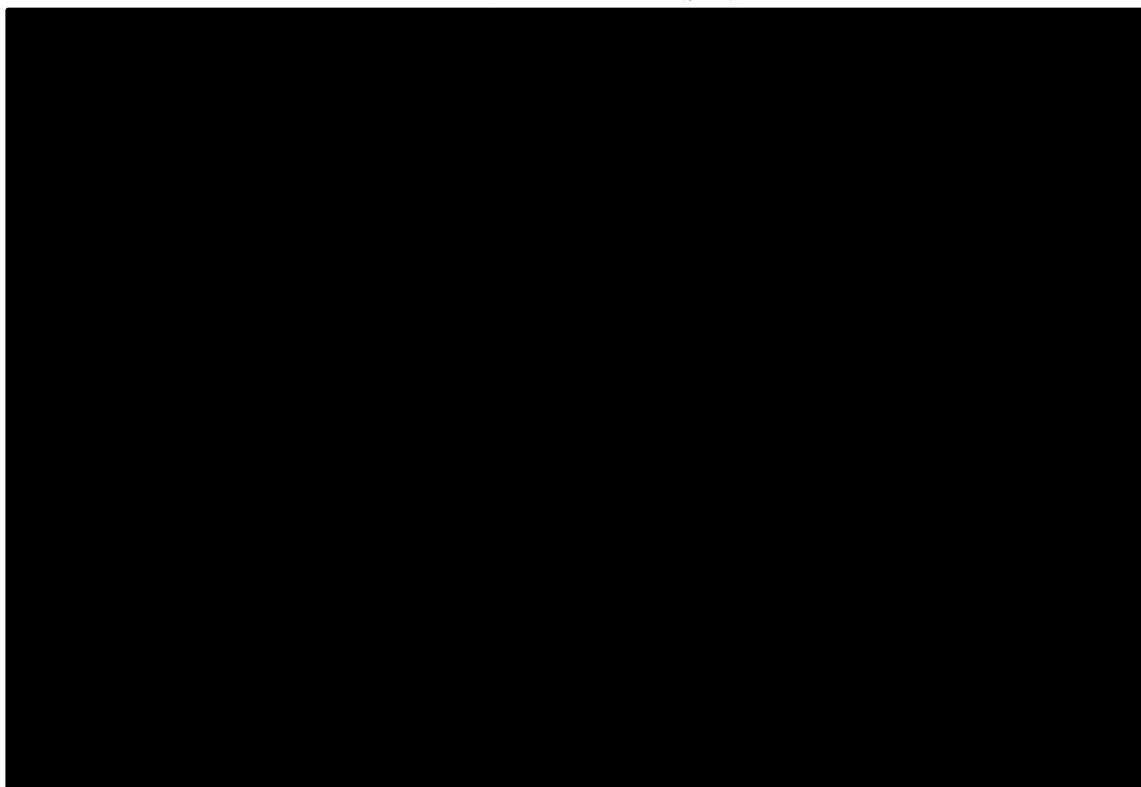
### 2 本件システムの機能・構成

#### (1) 本件システムの機能

本件システムは、メインセンターと機構の全支店、センター、全国の約600の金融機関等を[REDACTED]接続し、データの入出力、帳票出力、返済金及び団信特約料の引落データの集配信等を行っている。

また、バックアップセンターを設け、大規模災害によりメインセンターの機能が使用できなくなった場合に、メインセンターの機能を代替する機能を確保している。通常運用時におけるバックアップセンターは、主に試験環境として使用する。本件システムのシステム概要図を以下に記載する。

図1：システム概要図



## (2) システム構成

本件システムを構成するソフトウェア、サーバー、ネットワーク機器、端末、入出力装置等に関しては、次の別添資料を参照すること。

- ・ システム構成（概要）
- ・ システム基盤方式設計書
- ・ システム基盤サイジングシート
- ・ システム基盤設計書
- ・ システム基盤環境定義書

## 第6 本件業務の概要

本件業務の概要を以下に記載する。1から4までには「運用業務」（履行予定期間：平成30（2018）年1月1日～平成34（2022）年12月31日）に係る概要を、5から8までには「その他付随業務」に係る概要を、それぞれ示している。「運用業務」については、運用期間中に変更が発生した場合は、システム改修事業者をはじめ関係事業者から引継ぎを受けて対応すること。

なお、本件業務に必要な環境（回線、機器、ソフトウェア、設備等）については、特に機構から貸与する旨の記載がない限り、本件受託事業者が準備すること。

また、本仕様書に記載する時間、頻度、場所等については業務上の都合により変更する可能性があるのに対応すること。

### 1 運用作業（運用業務①）

本件受託事業者は、次の(1)から(5)までに記載された運用を実施すること。

#### (1) システム運用

本件受託事業者は、システム運用設計書及びシステム運用手順書に基づき、システム運用項目に係る作業を実施すること。

主なシステム運用項目を次表に記載する。

表2：システム運用項目

運用項目		
通常運用	システムオペレーション	不要ファイル削除運用
		アカウント登録情報変更運用
		アカウントロック解除運用
		アカウント棚卸運用
		定期パスワード変更運用
		サーバーアクセス登録情報変更運用
		アクセス履歴確認運用

運用項目		
	マルウェアスキャン運用	
	不要パッチ削除運用	
	総合オン端末用ソフトウェア配布運用	
	調査用 DB 運用	
	サーバーアクセス承認運用	
	フォルダ管理運用	
	ログ参照運用	
	ログ手動取込運用	
	オンラインレスポンス計測運用	
	サービス報告用資料作成運用	
	運用ポータル運用	
	メール設定変更	
	端末デバイス変更運用	
	バックアップ運用	
	監視運用	
	開閉局運用	
	帳票運用	
	システム操作問合せ運用	
	ドメイン契約更新運用	
	マスキング運用	
	不要チケット削除運用	
	システム保守	マルウェア対策運用
		パッチ適用
		仮想パッチ運用
		サーバーリソース拡張
	仮想マシン設定変更	
	仮想ホスト設定変更	
	統合データベース保守	
	マルウェア対策設定変更	
	Web サイト改竄検知対象変更	
	FW アクセス制御変更	
	NW アクセス制御変更	

運用項目		
		URL フィルター変更
		ルーティング変更
		証明書更新
		ライセンス更新
		システム監視設定変更
		目視監視(登録・変更・削除)
		ハードウェア交換
		ログ設定変更
		シグネチャ更新
		回線管理
		DNS 管理
		ソフトウェア追加
		プリンタ・端末追加
		NW 機器・入出力装置追加
		DC スペース追加
		消耗品・媒体追加
		ドメイン・証明書追加
		媒体の外部保管申請
		マシンオペレーション
		機器の廃棄運用
		目視監視
	媒体オペレーション	
	その他の運用	非定型作業運用
		追加・従量メニューの申請
		システム監査運用
例外運用 (障害対応)	障害対応	障害対応
	障害時リカバリオペレーション(一次)	イベント切り分け
		エラーメール受信対応
		マルウェア検知対応運用
		Web サイト改竄検知対応運用
		DB 性能調査
		故障媒体交換
	違反 SQL 検知対応運用	



運用項目		
	障害時リカバリオペレーション（二次）	リブート運用
		サーバー切り替え運用
		サーバー切り戻し運用
		リストア運用
		リカバリ運用
例外運用 （災害対策）	災害対策	災害対策
	災対時リカバリオペレーション	災対切替え運用
		災対切替え後の通常運用
施設管理	施設管理	入館申請・承認運用
		ファイル持込み運用
		ファイル持出し運用
		データセンター備品貸出運用
		ファシリティ管理運用
訓練	訓練	障害訓練
		災対訓練
試験環境運用	試験環境運用	試験環境運用

(2) 業務運用

本件受託事業者は、業務運用設計書及び業務運用手順書に基づき、業務運用項目に係る作業を実施すること。

主な業務運用項目を次表に記載する。

表3：業務運用項目

運用項目		
通常運用	データ授受（伝送）	集信状況確認
		配信状況確認
		パンチデータ集信状況確認
		債権管理サブ 集信配信作業
		集配信データ再配信
		帳票再配信
		外部出力（メール等）
		外部入力（メール等）
		KSC 情報提供（総合オン）

運用項目	
	KSC 情報提供（証券化）
	JICC 情報提供（総合オン）
	JICC 情報提供（証券化）
	JICC 精査情報
	顧客還元データ伝送の大容量化対応
	損保ジャパン配信件数一覧表作成/報告
	郵貯センター集配信スケジュール登録
	郵貯向け払込書送付
	伝送ツールのマスタメンテナンス
	総合試験環境の団信 2 年目特約料請求収納集信
	機構使用金融機関の特約料入金
	伝送スケジュール作成・配布
	媒体授受
媒体入力	
臨時媒体対応	
送付先変更・送付停止/再開	
残高証明書向けデータ提供	
顧客情報利用データの作成及び外部システムへの提供（連携確認）	
媒体スケジュール作成	
帳票出力	帳票出力、配布
	帳票未出力化
	団信関連帳票データ出力件数通知
	団信関連帳票の印刷委託先へのスケジュール報告
ジョブ運用	ジョブ定義登録

運用項目		
		ジョブ随時作業
		■スケジュール登録
		稼働実績公開
		処理日程表作成・掲載
	ユーザ ID/権限管理	外部機関向け暗号キー更新
		■暗号キー定義変更対応 (BI 基盤)
		BI 基盤向け ■暗号キー変更対応
		■暗号化パスワード変更対応
		個信 (KSC) 用暗号キー変更
		個信 (JICC) 用暗号キー変更
		伝送化 ID 権限変更作業
		ユーザ ID 登録/削除/変更
		パスワードロック解除
		パスワード初期化
		初期パスワード開示
		90 日未使用ユーザ ID 通知
		ユーザ ID 一覧作成/開示
		ユーザ洗い替え
	データ入力/マスタ登録	強制修正(個人融資)
		強制修正(共通)
	個別運用	金融機関への用紙配布
		お知らせウィンドウ掲載作業
		リモートメンテナンス運用
		金融機関カレンダーファイル更新
		ログ集信
		完済債権棚卸し
		個人融資・団体融資棚卸し
		受払 DB 棚卸し
		請求収納履歴 TR・協会承認管理 MR 棚卸し

運用項目	
	取引履歴棚卸し
	預託金マスタ棚卸
	貸付業務月報データ作成
	■■■■住所辞書ファイル反映
	全銀協店舗ファイル反映
	サービシングフィー補正
	業務移管チェック
	償還予定表データ作成・提供
	直接融資金利登録
	金利テーブル年度分一括座布 団敷き
	会計検査院受検調書・貸付業 務調書明細表作成
	UR多重債務者チェック
	JICC 全件突合
	個信(KSC)全件突合
	サービサー用データ抽出・提 供
	取引規制
	段階控除利率設定
	中高層複合債権主団地完済リ スト対応
	宅造債権償却に伴う補正作業 データ抽出依頼対応
	一括処理日程の金融機関通知
	共同事務センターへの加盟・ 脱退
	モーゲージバンク取扱債権の 情報変更
	市町村統廃合
	金融機関内店舗統廃合(新旧 対照表)
	金融機関内店舗統廃合(媒体 処理)

運用項目		
		金融機関内店舗統廃合(オンライン申請)
		金融機関間統廃合(新旧対照表)
		金融機関間統廃合(媒体処理)
		住所エラー累積処理
	サービスデスク	サポートセンター業務
		運用窓口
例外運用 (障害対応)	障害対応	集配信障害対応
		媒体障害対応
		バッチ障害対応

(3) プリント業務

本件システムから出力されたファイルを元に帳票、はがき等を印刷し所定の場所に納品すること。作業に必要な設備や機器（印刷機、封入封緘機、圧着機等）等は、本件受託事業者が準備し、納入成果物の品質を担保するためのテストを事前に実施すること。また、プリント業務において使用する制定用紙の在庫管理を行うこと。

なお、制定用紙については機構側で準備する。

各種印刷物の種類及び納品方法を次表に記載する。

表 4：印刷物の種類及び納品方法

種類	帳票名	作業概要	納品方法	入力データ	入力データ授受
センター帳票	回収引落 仮受金発生リスト等(※1)	・帳票印刷 ・発送	次のいずれかの方法で指定された拠点へ発送 ・媒体等搬送 ・郵送	pdf データ	ファイルサーバーにて授受
圧着はがき	段階金利適用のお知らせ	・はがき印刷（印刷～圧着） ・発送	郵便局出し発送	固定長データ	媒体
封書	代位弁済決定のご通知	・帳票作成 ・封入封緘作業(※2)	郵便局出し発送	csv データ	媒体
	求償権取得のご通知	・印刷時の調整 ・帳票抜き取り作業 ・発送		csv データ	媒体

※1 センター帳票の種類数は、約 200 種類

※2 窓付き封筒に3つ折りし封入、封緘を実施する。

#### (4) パンチ業務

指定された拠点からパンチ入力原票を回収し、データを入力後、入力データを機構が指定した方法で納品すること。作業に必要な設備や機器等は、本件受託事業者が準備し、納入成果物の品質を担保するためのテストを事前に実施すること。

なお、制度変更等により、一時的にパンチ入力原票が増加することがあるが、パンチ業務の予備拠点を事前に準備すること等により、機構の要求に応じて柔軟に対応すること。

パンチ入力原票の種類等を次表に記載する。

表5：パンチ業務の種類等

種類	入力原票	入力データ 想定件数 (年間)	作業頻度	入力原票の 受取元拠点
借入申込書	個人融資借入申込書	3,600	毎営業日 (受取回数は2回/日)	住宅金融支援機構 (東京都文京区及び埼玉県さいたま市)
	買取審査借入申込書	36,000		
	不良申込マスター更新依頼書	3,600		
団信関係帳票	郵便振替用紙	2,400	1回/週	住宅金融支援機構 (東京都文京区)
	特約料振替のご案内	30,000	1回/週	

#### (5) 媒体等搬送

本件受託事業者は拠点間において定期的に媒体、帳票、書類等を搬送するため、次の要件を満たす媒体等搬送を行うこと。

ア 発着地、時間、搬送物は、「表6：発着地・時間・搬送物一覧」を参照すること。

イ 媒体等搬送のルート設定に当たり、他の拠点と比較して特に遠方に位置する拠点はルートに含めず、宅配便で対応することも可能とする。

ウ 媒体等搬送による配送物（上記イの宅配便による配送物も含む。）には個人情報が含まれるため、セキュリティ便（GPS等により、位置情報の確認ができる鍵付きトランクに格納して配送する）を使用する等の対策を行うこと。

エ 搬送物が大量に発生した場合でも対応すること。

表6：発着地・時間・搬送物一覧

項番	発			着			頻度	搬送物
	拠点	所在地	時間	拠点	所在地	時間		
1	データセンター	東京都品川区	※1	機構本店	東京都文京区	9:30～ 10:00	毎営業日	媒体
2	本件受託事業者	-	※1	機構本店	東京都文京区	9:30～ 10:00	毎営業日	センター 帳票等
3	機構本店	東京都文京区	9:30～ 10:00	データセンター	東京都品川区	出発日 当日の 営業時 間内	毎営業日	媒体
4	データセンター	東京都品川区	※1	団信帳票印刷会社	※2	～14:00 (※3)	※4	媒体(団 信帳票)
5	団信帳票印刷会社	※2	～14:00 (※3)	データセンター	東京都品川区	出発日 当日の 営業時 間内	※4	媒体(団 信帳票)
6	データセンター	東京都品川区	※1	幹事損保会社	東京都西 東京市	10:30～ 11:30	毎営業日	媒体
7	幹事損保会社	東京都西 東京市	10:30～ 11:30	データセンター	東京都品 川区	出発日 当日の 営業時 間内	毎営業日	媒体
8	データセンター	東京都品川区	※1	印刷会社	東京都文 京区	～12:30	毎営業日	媒体等
9	印刷会社	東京都文 京区	～12:30	データセンター	東京都品 川区	出発日 当日の 営業時 間内	毎営業日	媒体等
10	データセンター	東京都品 川区	※1	本件受託事業者	-	9:00～ 9:30	毎営業日	媒体等
11	本件受託事業者	-	※5	機構指定事業者	東京都文 京区	※5	毎営業日	センター 帳票等
12	本件受託事業者	-	※1	アプリケーション 保守事業者[C]	東京都新 宿区	9:00～ 9:30	毎営業日	センター 帳票等



項番	発			着			頻度	搬送物
	拠点	所在地	時間	拠点	所在地	時間		
13	データセンター	東京都品川区	※5	機構指定事業者	東京都文京区	※5	毎営業日	媒体等
14	機構指定事業者	東京都文京区	※5	データセンター	東京都品川区	※5	毎営業日	媒体等
15	データセンター	東京都品川区	※5	本件受託事業者	-	※5	毎営業日	媒体、書類等
16	本件受託事業者	-	※5	データセンター	東京都品川区	※5	毎営業日	媒体、書類等
17	データセンター	東京都品川区	※5	アプリケーション保守事業者[A]	東京都文京区	※5	毎営業日	媒体、書類等
18	アプリケーション保守事業者[A]	東京都文京区	※5	データセンター	東京都品川区	※5	毎営業日	媒体、書類等
19	データセンター	東京都品川区	※5	アプリケーション保守事業者[B]	東京都新宿区	※5	毎営業日	媒体、書類等
20	アプリケーション保守事業者[B]	東京都新宿区	※5	データセンター	東京都品川区	※5	毎営業日	媒体、書類等
21	データセンター	東京都品川区	※5	アプリケーション保守事業者[C]	東京都新宿区	※5	毎営業日	媒体、書類等
22	アプリケーション保守事業者[C]	東京都新宿区	※5	データセンター	東京都品川区	※5	毎営業日	媒体、書類等
23	データセンター	東京都品川区	※5	回線提供事業者	東京都文京区	※5	毎営業日	書類等
24	回線提供事業者	東京都文京区	※5	データセンター	東京都品川区	※5	毎営業日	書類等

※1 発送物の準備が整った時間以降で、着場所の到着時間を守ることができる時間とする。

※2 現在の団信帳票印刷会社は埼玉県であるが、2017年4月に変更（調達）予定

※3 26日（休日の場合は翌営業日）の翌営業日から3営業日間のそれぞれの翌日について、営業日となる場合は通常の14時の発着に加え9時発着の便が必要となる。

※4 毎月の月間スケジュールで指定された日のみ（13回/月程度）

※5 当日中（営業時間内）の発着となる。

## 2 サービスデスク（運用業務②）

サービスデスクとして、次の(1)及び(2)を実施すること。

## (1) サポートセンター業務

本件システムの利用者からの操作・機能に関する問合せ対応、各種申請の受付を実施する窓口を提供すること。

サポートセンター業務に関する要件は次のとおり。

### ① 利用者窓口

本件システムの利用者からの操作・機能に関する問合せ対応及び本件システムに関わる各種申請の受付を実施する。

現行運用におけるサポートセンターでの受発信件数は、「表 7：サポートセンター受発信件数」を参照すること。

利用者窓口のサービス提供時間は、原則として営業日の 8:00～17:30 とするが、サービス提供時間内に障害が発生した場合は、機構からの要請に応じて障害連絡及び障害に伴う問合せについて、サービス提供時間を延長して対応すること。

なお、本件システムのサーバー化プロジェクトにおいて、バッチ処理時間短縮分を上限にオンライン運用時間の延長を検討しているため、オンライン運用時間の延長に伴い、機構が利用者窓口のサービス提供時間の延長を必要とする場合は協議に応じること。

表 7：サポートセンター受発信件数

		1 か月当たりの 受発信件数	備考
H27	4月	1,900	
	5月	2,100	GW明けに日次ベースの最多受発信 (314件/日)が発生
	6月	2,000	
	7月	2,700	
	8月	2,300	
	9月	1,900	
	10月	2,000	
	11月	1,700	
	12月	1,800	
H28	1月	1,600	
	2月	1,700	
	3月	2,000	

### ② 利用者向け研修

機構及び本件システムの利用機関から依頼があった場合は、端末を用いて本

---

件システムの利用方法に関する研修を実施すること。

過去の実施実績は、年間数回程度（0～3回程度）、1回当たりの受講者は10人程度、1回当たり最大3日間程度である。

③ 利用者端末導入等の各種申請受付対応

金融機関の新規参入による利用者端末の追加、既存の金融機関の利用者端末に係る追加等が発生した場合、サポートセンターが各種申請の受付、依頼、情報収集等を実施し、利用者端末の利用等が可能となるよう関係事業者及び金融機関と調整を行うこと。

④ 管理

ア 申請書保管管理

(ア) 金融機関及び機構業務部門から受け付ける各種申請書について、セキュリティが担保された場所で適切に保管管理を実施すること。

(イ) 機構から要請があった場合に、対象の申請書を提出可能な状態とすること。

イ 稼働実績管理

サポートセンター業務の稼働実績を機構に月次報告するため、各業務の稼働実績を蓄積管理すること。

なお、サポートセンターの問合せ履歴等の情報は、XXXXXXXXXX及び運用ポータルに蓄積管理される。

⑤ 顧客満足度調査

サポートセンターを利用する金融機関等の利用機関に対し、年1回、サポートセンターに対する満足度調査を実施すること。

実施に際しては、実施計画を策定し、アンケート項目と併せて機構の承認を得ること（現行運用の事例として、アンケート項目数は15項目程度）。

調査結果に基づくサポートセンターのサービスレベルの向上に向けた改善計画を機構へ報告すること。

改善計画に基づく実施状況及び実施結果について機構に報告すること。

⑥ 金融機関が利用する帳票出力用紙の手配と配布

金融機関に対し、各金融機関が毎月利用する用紙を配布するため、年度ごとの配布計画を作成し、必要量の用紙を調達し送付すること。

発送の周期は年1回ではなく、金融機関側の状況に応じて毎月、発送の有無を確認の上送付すること。

(2) 運用窓口業務

機構及び本件システムに関わる関係事業者の連絡窓口業務を実施すること。運用窓口業務に関する要件は次のとおり。

---

- 
- ① 問合せ対応
    - ・ 機構情報システム部及び各事業者からの運用又はシステム運用事業者に対する問合せの受付、回答
  - ② 申請受付
    - ・ 申請の受付
    - ・ 受け付けた申請に対する内容の確認（必要な情報の記載の有無、前提条件の確認、申請者に対する問合せ内容の確認等）
    - ・ 機構、事業者等との調整が必要な作業における関係者との調整
    - ・ 受け付けた申請に対する対応状況の管理
    - ・ 申請者への対応結果の報告
  - ③ スケジュール管理
    - ・ 機構及び各事業者からの本システムのスケジュールに関する情報収集及び取りまとめ
    - ・ 各関係者とのスケジュール調整
    - ・ 本システムのスケジュール作成
    - ・ 機構、各事業者及びサポートセンターへの情報提供
  - ④ 周知連絡
    - ・ 運用作業（定例作業、申請作業、緊急作業等）における関係者への事前周知、確認依頼等の連絡
  - ⑤ 作業管理
    - ・ 作業スケジュールに基づくオペレータの要員管理、作業管理（作業準備、オペレータへの作業指示、作業進捗確認等）
    - ・ 機構及び各事業者への作業依頼（動作確認、設定変更等）
  - ⑥ 障害対応
    - ・ 発生したイベントの一次切り分け及び該当する関係事業者への連絡
    - ・ オペレータへの復旧作業指示
  - ⑦ 災害対策
    - ・ 被災時及び災対訓練時のオペレータ及び保守担当への指示、進捗状況の把握、記録、指揮所における連絡窓口（機構、各保守担当への状況連絡、各種報告）
  - ⑧ 障害訓練及び災対訓練の全体計画策定
    - ・ 訓練の実施時期・訓練内容の計画
    - ・ 訓練に係る機構及び各事業者との調整

### 3 運用統括（運用業務③）

本件受託事業者は、運用統括として、機構及び各事業者との調整、取りまとめ、

---

---

コントロールを行うこと。運用統括の主要な業務を以下に記載する。

- (1) 変更・リリースの全体管理
- (2) 緊急時対応の指揮、障害訓練及び災害訓練の管理
- (3) 本件システム全体の運用実績の管理
- (4) 本件システム全体を俯瞰した運用改善の推進

#### 4 運用業務全般に関わる要求事項（運用業務④）

##### (1) 機構常駐要員について

本件受託事業者は、平成 30（2018 年）1 月の本件システム稼働後から機構事務所に常駐する要員を手配すること。ただし、業務の引継期間を考慮して、本件システム稼働前から常駐することを認める。具体の常駐開始日及び常駐人数等については受託後に協議する。

機構常駐要員が通常業務で必要とする施設、設備等については機構の財産（機構内の執務室、机、パソコン、電気、機構内のネットワーク設備等）を使用することができる。

機構常駐要員に求める役割及び体制は次のとおり。

- ・ 各事業者への連絡、調整及び状況確認
- ・ 各事業者（本件受託事業者を含む。）との連携、機構の事業所内での対応が必要な業務の実施
- ・ 機構情報システム部職員の業務支援（各種申請手続、調査等）
- ・ 機構常駐要員は 2 名とし、その内訳は次のとおりとする。

管理者	1 名
運用担当者	1 名（※）

（※）ただし、委託業務において、機構への常駐者を増員することで、効率化等が見込まれる場合は、協議の上、常駐者の追加を認める。

なお、機構常駐要員は管理者及び運用担当者で次のスキル要件を全て満たすこと。

- ・ オープン系システムにおける運用経験が 3 年以上あること。
- ・ 金融機関等のシステム運用業務経験が 3 年以上あること。

##### (2) 運用業務実施計画策定に係る要件

本件受託事業者は年度ごとに運用業務実施計画を策定し、年度開始の 1 か月前までに機構に提出の上、承認を得ること。

運用開始時は平成 29（2017）年 11 月 30 日までに、平成 30（2018）年 1 月から平成 30（2018）年 3 月までの運用業務実施計画を提出すること。

##### (3) 監査対応

---

---

本件受託事業者は、機構からの依頼に基づき、次の監査について対応にあたる調整、監査内容の確認、証跡の提出、その他の調査等の対応を行うこと。

ア 内部監査（機構の監査部（監査部が委託した外部の専門機関を含む。）が情報システム部（外部委託先を含む。）に対して行う監査）

イ 委託先検査（業務委託契約に基づき、機構が外部委託先に対して行う調査又は検査）

ウ 外部監査（主務省、会計検査院等の機構を監督又は検査する外部機関が機構（外部委託先を含む。）に対して行う監査又は検査）

エ その他（セキュリティ診断（脆弱性診断）、RCSA（リスクコントロール自己評価）等）

#### (4) ドキュメント管理

##### ① 運用実施手順書（チェックリスト）の管理について

本件受託事業者はアプリケーション保守事業者から引継いだ運用手順書を用いて運用を実施する。なお、本件受託事業者は、自らの運用を確実に実施するための手段として、必要に応じてアプリケーション保守事業者から引継いだ運用手順書を元に、運用実施手順書（チェックリスト）を作成する。

本件受託事業者の作成する運用実施手順書（チェックリスト）とアプリケーション保守事業者の作成する運用手順書について、ドキュメント間の不整合が発生するリスクがあることから、次の方針で維持・管理を行う。

ア 手順変更時に都度実施

双方の手順書に不整合がないことを確認の上、変更後の運用実施手順書（チェックリスト）について機構の承認を得ること。

イ 定期的の実施

アプリケーション保守事業者が維持・管理している運用手順書と定期的（年1回程度）に突合確認を行うこと。内容に差異があった場合、アプリケーション保守事業者に確認の上で変更すること。

##### ② 書類等の保管・管理

本件受託事業者は、機構からの依頼に基づき、書類を次により保管・管理すること。

- ・ 保管対象の書類等について、台帳管理を行うこと。
- ・ 書類等は施錠可能な場所に保管すること。
- ・ 書類等の保管先については、外部倉庫等への保管も可とする。
- ・ 保管期限を超過した書類は、機構に確認の上、本件受託事業者が情報漏洩を防止する方法で廃棄すること。廃棄の方法については別添資料「業務外部委託基準書」を照すること。

#### (5) コミュニケーション手段

---

---

① 通常時コミュニケーション手段

通常運用時のコミュニケーション手段として、次の連絡手段を準備すること。

ア 電話回線

(ア) サポートセンター用

- ・ サポートセンター業務専用の電話回線を準備すること。
- ・ 電話番号は統一された番号とすること（複数回線を使用する場合は代表組を行うこと）。
- ・ 回線数については、別添資料「システム運用事業者サービス仕様書」に記載されている参考情報を元に、業務を実施するために必要な数（※）を本件受託事業者が算出すること。
- ・ オンラインサービス時間外は、自動応答機能（音声による不在案内等）を備えること。
- ・ 話中が多い等のクレームが寄せられた場合は、回線数の追加を本件受託事業者の責任で実施すること。

(イ) 運用窓口用

- ・ 運用窓口業務専用の電話回線を準備すること。
- ・ 電話番号は統一された番号とすること（複数回線を使用する場合は代表組を行うこと）。
- ・ 回線数又は多重度については、業務内容から業務を実施するために必要な数（※）を本件受託事業者が算出すること（想定多重度：4以上）。
- ・ 話中が多い等のクレームが寄せられた場合は、多重度や回線数の追加を本件受託事業者の責任で実施すること。

※運用開始直後は一時的に問合せ等が増えることが想定されるが、回線数及び多重度については、通常運用時に使用する数を想定して準備すること。運用開始直後の問合せ等の増加に対しては、一時的に臨時的番号を準備するなどの暫定対策を検討すること。

イ メール

(ア) 事前審査システムのユーザ登録

- ・ 「事前審査システムのユーザ登録」申請受付用のメールアドレスを準備すること。
- ・ ドメインの指定はないが、アカウント名は機構と調整して決定すること。

(イ) 本件受託事業者の業務全般

- ・ (ア)の用途以外のメールアドレスも、必要に応じ準備すること。
- ・ ドメインの指定はないが、アカウント名は機構と調整して決定すること。

(ウ) 機構の監視通知先用メーリングリスト

- ・ 本件受託事業者は、機構が監視通知先として使用するためのメーリング
-

- 
- リストを準備すること。
  - ・ 機構から提供されるアドレス情報を元に、メーリングリストの初期登録を行うこと。
  - ・ 機構からの依頼に基づき、機構メーリングリストへのメンバの追加・削除を行うこと。
  - ・ 3か月に一度、機構メーリングリストの棚卸し（※）を行い、結果を機構に報告すること。
- ※最新のメンバリストとメーリングリストに実際に登録されているメンバとの突合せを実施

#### ウ FAX

##### サポートセンター業務用

- ・ FAX 用の回線を1回線準備すること。
  - ・ 総合オンラインポータルや回線がダウンした時の連絡用として、FAX 一斉配信ツール（※）を準備すること。
- ※FAX 一斉配信ツールは約 600 の配信先拠点に対して 30 分以内に送信完了可能な仕組みを準備すること。FAX 一斉送信サービスを提供する業者のサービスを利用することも許容する。

#### ② 障害発生時のコミュニケーション手段

本件受託事業者は障害発生時の機構及び各事業者とのコミュニケーション手段として、次の要件を満たす音声通話による連絡手段を準備し、各事業者及び機構に提供すること。

- ・ 複数拠点と同時接続できること（10 拠点以上）。
- ・ 通常時に利用する回線とは別に、障害対応用の回線を準備すること。

本連絡手段の利用開始に向け発生する作業（調達、導入、稼働確認等）は、原則として本件受託事業者が実施すること。ただし、導入及び稼働確認において、簡易な手順で対応可能な作業であれば、各事業者と調整し、各事業者に対応を依頼することも許容する。

また、連絡用の回線障害に備えて、上記とは別の代替通信手段を準備すること。代替通信手段の準備に当たって、バックアップセンター及び各事業者拠点に設備等が必要な場合は、本件受託事業者が工事等を実施し、その通信費を負担すること。なお、代替通信手段は複数拠点と同時接続できることを必須としない。

#### (6) 本件受託事業者が準備する端末、回線、ソフトウェア等

本件業務を遂行するに当たって必要となる端末、回線、ソフトウェア等について、以下のとおり用意すること。詳細は別添資料「システム運用事業者サービス仕様書」を参照すること。

---



---

## ア 端末

本件受託事業者が利用する端末は、統合監視/ジョブ管理端末のみを機構が準備し、本件受託事業者に貸与する。その他の運用で必要となる端末は、本件受託事業者が必要台数を見積もった上で準備すること。

## イ 回線

本件受託事業者は、次の(ア)から(カ)までのセグメントに接続するための回線について、(ア)から(エ)までは回線提供事業者から調達し、(オ)及び(カ)は本件受託事業者が準備すること。(カ)の詳細は別添資料「システム運用事業者サービス仕様書」を参照すること。

- (ア) 業務系 IP-VPN 網
- (イ) 業務運用・保守用 IP-VPN (本番) 網
- (ウ) 業務運用・保守用 IP-VPN (試験) 網
- (エ) 業務運用・保守用予備回線網
- (オ) インターネット
- (カ) 情報共有基盤利用回線

また、プリント、パンチ等の業務を実施するに当たって、上記以外の回線が必要になる場合は、本件受託事業者が準備すること。

回線敷設に当たっては、申請から開通までに3か月程度の期間を要するため、契約の締結後、速やかに手続を進められるよう、申請書記載項目の事前確認及び現地調査の準備をしておくこと。

## ウ ソフトウェア

本件受託事業者は、運用で必要となる各端末に導入するソフトウェアを用意し、導入を行うこと。また、ファイル持込み運用で使用するソフトウェアは、本件受託事業者が製品選定を行うこと。

## エ サーバーライセンス

本件業務を遂行するに当たって必要となる次のサーバーライセンスについて、システム基盤事業者から調達すること。

- ・運用ポータル
- ・ [REDACTED]
- ・ [REDACTED] (本件受託事業者の [REDACTED] (※) 同時アクセスの最大数分)

※ [REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]

---

## 5 アプリケーション保守事業者等からの業務引継ぎ（その他付随業務①）

本件受託事業者は、運用テスト終了日までに、運用設計書、運用手順書等により、アプリケーション保守事業者等から業務の引継ぎを受けること。機構は、当該引継ぎが円滑に実施されるよう、アプリケーション保守事業者等及び本件受託事業者に対して必要な措置を講ずるとともに、引継ぎが完了したことを確認する。

なお、当該引継ぎに必要となる費用は、入札価格に含めること。

### (1) 運用業務レクチャー

本件受託事業者はシステム概要、業務概要、運用管理規定について、レクチャーを受ける。

### (2) 机上引継ぎ及び実機確認

本件受託事業者はシステム運用設計書、業務運用設計書及びそれらの設計書に基づく運用手順書を用いて机上引継ぎを受ける。

本件受託事業者は運用手順書を用いた操作方法について、実機による手順の引継ぎを受ける。

※実機確認は、プロジェクト進捗状況に鑑み、機構が指定した範囲で実施するものとする。

本件受託事業者は、業務引継ぎ完了後、自身が運用するために必要な情報を運用手順書に加筆、修正し運用実施手順書（チェックリスト）を作成すること。

また、運用管理ツールの操作方法について説明を受ける。

### (3) 検証及び訓練

本件受託事業者は運用実施手順書の検証と一連の運用作業の検証を実施する。

本件受託事業者はオペレータに対する運用訓練を実施する。

## 6 現行運用・保守事業者からの案件引継ぎ（その他付随業務②）

本件受託事業者は、本件業務の運用開始日までの機構が指定する期日までに、現行運用・保守事業者から次の(1)及び(2)に係る引継ぎを受けること。

### (1) 仕掛かり途中の案件（※）

### (2) 運用開始日前に現行システムで新たに発生した運用

機構は、当該引継ぎが円滑に実施されるよう、現行運用・保守事業者及び本件受託事業者に対して必要な措置を講ずるとともに、引継ぎが完了したことを確認する。

なお、当該引継ぎに必要となる費用は、入札価格に含めること。

※現行運用・保守事業者が仕掛かり途中の運用業務案件であって、申請受付後本番システムに反映前の状態にある案件等を指す。このような案件は、対応の途中で現行システムの運用から新システムの運用に切り替わることから、定期的に現行運用・保守事業者と情報連携し、確実に引継ぎを実施すること。

---

---

## 7 次期運用事業者への引継ぎ等について（その他付随業務③）

本件業務の契約期間中に、次期運用事業者の調達を実施することが想定される。

本件受託事業者は、機構からの指示、依頼に基づき、次期運用事業者の調達、運用業務の引継ぎ等に関して、次の①から⑤までを含め必要な対応を行うこと。

- ① 次期運用事業者の調達に際して必要となるドキュメント及び情報を提供すること。
- ② 次期運用事業者が要件定義、設計、構築を実施する上で必要となるドキュメント及び情報を提供すること。
- ③ 次期運用事業者が運用作業を実施する上で必要となるドキュメント及び情報を提供すること。
- ④ 次期運用事業者に対する運用業務の引継ぎを実施すること。（※）
- ⑤ 運用業務に係る機構及び次期運用事業者からの問合せに対して、迅速かつ正確に対応すること。

なお、機構からの指示、依頼に基づき提供するドキュメント及び情報には、運用の効率化等を目的として本件受託事業者が作成した運用ツール等の成果物も含めること。

※本件受託事業者は、次期運用事業者による運用業務の開始日までに、次期運用事業者に対して業務の引継ぎを実施すること。機構は、当該引継ぎが円滑に実施されるよう、本件受託事業者及び次期運用事業者に対して必要な措置を講ずるとともに、引継ぎが完了したことを確認する。引継ぎ期間は6ヶ月程度を想定している。

なお、当該引継ぎに必要な費用は、入札価格に含めること。

## 8 並行稼働期間の運用に関する要件（その他付随業務④）

本件システムのサーバー化プロジェクトでは、現行システムと新システムを並行で稼働させる期間を設けている。

現行システムを正とする『リリース前並行稼働』（期間：平成 29（2017）年 10 月～平成 29（2017）年 12 月（予定））及び新システムを正とする『リリース後並行稼働』（期間：平成 30（2018）年 1 月～平成 30（2018）年 3 月（予定））を実施し、新システムの最終的な品質確認を行うことを目的とする。

本件受託事業者は当該期間において、事前に定められた手順書に基づき、並行稼働に必要なデータを投入する等のオペレーションを行う。また、平成 30（2018）年 1 月 1 日の新システムのリリースに先立ち、監視業務やデータの媒体出力等、本番運用相当の運用作業の一部を実施する。

なお、当該期間に実施する新旧比較テスト及びシステム移行作業はアプリケーション保守事業者等が行うため、本件受託事業者の役務ではない。

---

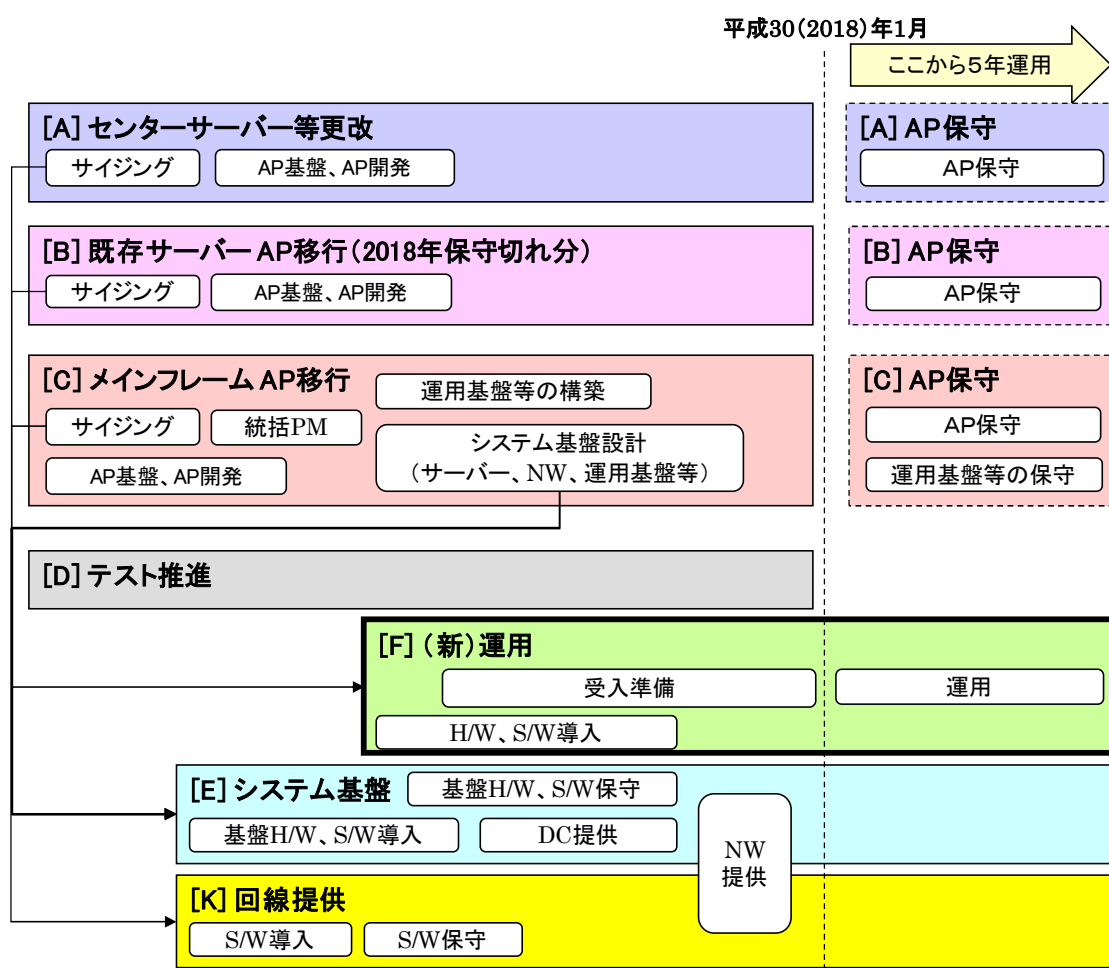
詳細は、別添資料「システム運用事業者サービス仕様書」を参照すること。

## 第7 委託範囲、位置付け及び責任分界

### 1 委託範囲

現行システムから新システムへの移行及び新システム移行後に係る委託範囲の全体像を図2に示す。委託業務は複数に分割しており、それぞれ委託する事業者を調達している。委託業務ごとの受託事業者にはそれぞれアルファベットの呼称を定めており、本件受託事業者は[F]としている。

図2：委託範囲の全体



## 2 責任分界

現行システムから新システムへの移行及び新システム移行後に係る関係事業者一覧を表8に示す。また、委託範囲と責任分界を図3に示す。本仕様書において、本件受託事業者以外の事業者が実施する旨が明記されている要件以外は、本件受託事業者が実施するものであるが、詳細は別添資料「システム運用事業者サービス仕様書」に記載のとおりとする。

表8：関係事業者一覧

事業者名 上段：サーバー化前 下段：サーバー化後	主な役割・説明
現行運用・保守事業者	<ul style="list-style-type: none"> <li>現行システムの資源（プログラムソース、設計書、仕様書等）の提供を担当する。</li> <li>現行システムに係る確認・質問に対し回答する。</li> </ul>
現行運用・保守事業者	<ul style="list-style-type: none"> <li>本件システムのサーバー化の実施中においても、現行システムの運用・保守を実施する。</li> <li>リリース後並行稼働期間中の運用を実施する。</li> </ul>
現行改修事業者 (一)	<ul style="list-style-type: none"> <li>現行システムの改修を実施する。</li> </ul>
統括プロジェクト管理 事業者（[T]） (一)	<ul style="list-style-type: none"> <li>本件システムのサーバー化におけるプロジェクト全体のプロジェクト管理を行い、関係事業者と調整を図り、本件システムのサーバー化を含むプロジェクト全体の実現を主導的に実施する。</li> <li>メインフレームアプリケーション移行事業者（[C]）が兼務する。</li> </ul>
センターサーバー等更 改事業者（[A]）	<ul style="list-style-type: none"> <li>センターサーバー等の機器更改・提供（平成28（2016）年5月実施済み）及び新システムが稼働する基盤への移植（平成30（2018）年1月実施）を担当する。</li> </ul>
アプリケーション保守 事業者（[A]）	<ul style="list-style-type: none"> <li>新システム運用事業者（[F]）に運用引継ぎを行う。</li> <li>担当したアプリケーション及び基盤について、新システム稼働後の保守を担当する。</li> </ul>
既存サーバーアプリケ ーション移行事業者 （[B]）	<ul style="list-style-type: none"> <li>上記[A]が担当するセンターサーバー等以外の既存サーバー上のアプリケーション移行を担当する。</li> <li>新システム運用事業者（[F]）に運用引継ぎを行う。</li> </ul>
アプリケーション保守 事業者（[B]）	<ul style="list-style-type: none"> <li>担当したアプリケーション及び基盤について、新システム稼働後の保守を担当する。</li> </ul>

事業者名 上段：サーバー化前 下段：サーバー化後	主な役割・説明
メインフレームアプリケーション移行事業者 （[C]）	<ul style="list-style-type: none"> <li>メインフレーム上のアプリケーション移行を担当する。</li> <li>新システム運用事業者（[F]）に運用引継ぎを行う。</li> </ul>
アプリケーション保守事業者（[C]）	<ul style="list-style-type: none"> <li>担当したアプリケーション及び基盤について、新システム稼働後の保守を担当する。</li> <li>統括プロジェクト管理事業者（[T]）及びアプリケーション統括事業者（[P]）を兼務する。</li> </ul>
アプリケーション移行事業者 アプリケーション保守事業者	<ul style="list-style-type: none"> <li>上記[A]、[B]及び[C]をこのように総称する。</li> </ul>
アプリケーション統括事業者（[P]）	<ul style="list-style-type: none"> <li>関係事業者と調整を図り、システム全体のアーキテクチャ、セキュリティ全般、システム基盤の要件を主導的に取りまとめる。</li> </ul>
アプリケーション保守事業者（[C]）	<ul style="list-style-type: none"> <li>運用基盤の設計・構築・保守を担当する。</li> <li>統括プロジェクト管理事業者（[T]）を兼務する。</li> </ul>
テスト推進事業者（[D]） （一）	<ul style="list-style-type: none"> <li>新システムのアプリケーションのテスト実施の推進を担当する。</li> </ul>
システム基盤事業者（[E]）	<p>新システムの基盤として必要な次の機器等の調達、初期設定、動作確認、サービス提供及び保守を担当する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>サーバー、端末（ハードウェア及びソフトウェア）</li> </ul>
システム基盤事業者（[E]）	<ul style="list-style-type: none"> <li>データセンター（メインセンター及びバックアップセンター）</li> <li>ネットワーク（LAN 及びセンター間回線）</li> <li>新システム運用事業者（[F]）に運用引継ぎを行う。</li> </ul>
回線提供事業者（[K]）	<ul style="list-style-type: none"> <li>新システムの基盤として必要なネットワーク（センター間回線を除く WAN 回線）とそれに係る機器について、準備、初期設定、動作確認、サービス提供及び保守を担当する。</li> </ul>
回線提供事業者（[K]）	<ul style="list-style-type: none"> <li>新システム運用事業者（[F]）に運用引継ぎを行う。</li> </ul>

事業者名 上段：サーバー化前 下段：サーバー化後	主な役割・説明
新システム運用事業者 ([F])	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 本件受託事業者</li> <li>• 新システム稼働後に運用を担当する。</li> </ul>
システム運用事業者 ([F])	
(一)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 新システムの改修を実施する。</li> <li>• システム運用事業者 ([F]) にシステム改修後に追加、変更となる運用の引継ぎを行う。</li> </ul>
システム改修事業者	
(一)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 本件受託事業者への委託業務終了後に運用を担当する。</li> </ul>
次期運用事業者	

図3：委託範囲と責任分界

区分		要件定義	設計、開発	テスト	移行、リリース	運用設計等	運用	保守	
統括プロジェクト管理		[T][P] ([C]が兼務)							
全体アーキテクチャ、セキュリティ診断		[A]					[A]	[F]	[A]
業務アプリケーション	センターサーバー等移行分			[D]		[B]	[F]	[B]	
	既存サーバー移行分					[C]	[F]	[C]	
	メインフレーム移行分								
	関連する他システム								

区分		要件定義、仕様検討	システム基盤提供調達	設計、開発、テスト		移行、リリース	運用設計等	運用	サービス提供保守
				初期設定(セットアップ)	環境構築				
サーバー基盤(ミドルウェア)	標準外ソフト(APサーバー等)	[A][B] [C]	[E][K]	[A][B] [C]	[A][B] [C]	[A][B] [C][E]	[A][B] [C][E]	[F]	[A][B][C] [E][F][K]
	標準ソフト(DB等、その他標準ソフト)	[P]	[E]	[E]				[F]	[E]
	標準ソフト(運用基盤)		[E][K]	[E][K]		[P]	[P]	[P][E][K]	
	標準ソフト(OS、仮想化ソフト)		[E]	[E]	[A][B] [C]	[A][B] [C][E]	[A][B] [C][E]	[E][F]	[E][F]
ハードウェア(サーバー基盤等)					[E]	[P][E]	[E][F]	[E][F]	
ネットワーク基盤			[E][K]	[P][E][K]			[P][E][K]	[E][F][K]	[E][K]
データセンター基盤			[E]	[E]			[P][E]	[E]	[E]

## 第8 作業内容・納入成果物

### 1 対象工程

本件受託事業者が実施する運用業務等に係る工程は次表のとおり。

表9：運用業務等の工程

本件の工程	説明
運用引継ぎ	新システムの運用業務等に係る引継ぎを受ける等、受け入れ準備を行う。
運用テスト	新システムの本番環境と同等の環境にて、運用手順書及び運用作業における一連の検証及び訓練を実施する。
リリース前並行稼働 (順並行稼働)	現行システムによる本番運用と並行して、新システムに同様の業務データを投入し、結果の突合を行う。本件受託事業者は本工程に参加し、必要な作業を行う。
リリース後並行稼働 (逆並行稼働)	新システムによる本番運用と並行して、現行システムに同様の業務データを投入し、結果の突合を行う。本件受託事業者は本工程において必要な業務を行う。



本件の工程	説明
サービス提供	新システムによる本番運用を行う。 本件受託事業者が作成した成果物の保守を行う。
次期運用事業者への引継ぎ	次期運用事業者に対して、運用業務の引継ぎを行う。

## 2 納入成果物

本件業務の納入成果物は表 10 のとおり。納入成果物は、次の(1)から(8)までの事項に沿って作成し、納品すること。なお、表中の「提出期限」とは、各工程の進捗に応じて本件受託事業者が機構へ提出する期限を示す。複数回納入する納入成果物があるので注意すること。また、今後の設計、構築等の状況により、納入成果物の内容は変更することがある。

- (1) 納入成果物は日本語で作成し、原本は原則として、電子媒体（DVD）で納入すること。納入後に機構において改編ができるよう、図表等の元となったデータを併せて納入すること。
- (2) 電子媒体に保存する形式は、原則として、Microsoft Word、Microsoft Excel 形式とする。
- (3) 納入成果物の書式及び記載内容は、機構と協議の上で決定すること。
- (4) 納入成果物は、機構職員が理解しやすい語句を使用すること。専門用語を使用する場合は、用語一覧等を作成すること。
- (5) この仕様書に明示した納入成果物を作成する過程で、契約期間中に機構に提出された中間成果物等は、提出されたときから各納入成果物に含まれるものとして扱う。
- (6) 契約期間中に機構側に提出された成果物は、必要に応じて、本件システムのサーバー化プロジェクトに関係する各事業者（「第4 関係事業者」に限らない。）に対して、開示又は提供する場合がありますので許容すること。
- (7) 本件受託事業者が作成した納入成果物は、本件受託事業者が保守を行うこと。
- (8) 納入成果物のうち変更管理が必要なものは、開発管理基盤を用いて変更管理を行うこと。

表 10 : 納入成果物一覧 (予定)

工程	No	成果物	内容	提出期限 (※6)
提案 (本件業務の調達時)	-	提案書	新システムの運用に関する提案	本件業務の調達の提案時
プロジェクト管理	1	個別プロジェクト管理計画書 (※1)	「第 13 プロジェクト計画の作成に係る要件」を参照	受託後 2 週間以内
	2	プロジェクト進捗報告資料	個別プロジェクト管理計画書で定めたプロジェクト管理方法により、進捗状況を機構及び統括プロジェクト管理事業者に報告するための資料	統括プロジェクト管理計画で定められた期限
	3	工程開始判定資料	目的、スケジュール及び体制並びに課題及び対応方針	工程開始判定会議 1 週間前
	4	工程終了判定資料	進捗管理及び品質管理状況の実績値、分析結果を評価	工程終了判定会議 1 週間前
	5	セキュリティ適応根拠資料	セキュリティに関するガイドライン (※2) に適応していることを証明する資料	平成 29 (2017) 年 11 月 30 日
	6	プロジェクト完了報告書	運用引継ぎ、運用テスト/並行稼働工程を対象とした完了報告書 ・プロジェクトの概要 ・プロジェクト目標の達成状況 ・各工程の評価 (反省点を含む。) 等	平成 30 (2018) 年 4 月 30 日
	7	議事録	各種会議の議事録	各会議終了後 3 営業日以内
運用引継ぎ	8	運用引継ぎ結果報告書 (現行運用事業者)	引継ぎに関連する現行運用事業者からの引継ぎ結果報告書	平成 29 (2017) 年 12 月 15 日
	9	運用引継ぎ結果報告書 (その他事業者)	引継ぎに関連するアプリケーション統括事業者及びアプリケーション移回事業者からの引継ぎ結果報告書	平成 29 (2017) 年 12 月 29 日
	10	プログラム等設計書、詳細設計書	プリント、パンチ業務等プログラムの設計書、詳細設計書	平成 29 (2017) 年 9 月 29 日

工程	No	成果物	内容	提出期限 (※6)
	11	プログラム等テスト 計画書	プリント、パンチ業務等プログラムのテスト 計画書	
	12	プログラム等テスト 仕様書	プリント、パンチ業務等プログラムのテスト 仕様書	
	13	プログラム等テスト 結果記録	プリント、パンチ業務等プログラムのテスト 結果記録	平成 29 (2017)年 10月 31日
	14	プログラム等テスト 結果報告書	プリント、パンチ業務等プログラムのテスト 結果報告書	
	15	プログラム等資産	プリント、パンチ業務等プログラム資産 (ソ ースコード、スクリプト、設定ファイル等)	
運用テス ト/リリ ース前並 行稼働	16	運用設計書/マニユ アル	機構の監視通知先用メーリングリストの運用 設計書、申請書等	平成 29 (2017)年 7月 31日
	17		被災時等でメインセンターでの運用継続が困 難な場合または、本件受託事業者の運用拠点 における運用継続が困難な場合において運用 業務を継続するための運用設計	平成 29 (2017)年 7月 31日
	18		・プリント業務、パンチ業務及び媒体等搬送 等の運用設計書 ・システム利用 (運用) マニュアル (※7)	平成 29 (2017)年 9月 29日
	19		サポートセンター業務、ドキュメント管理業 務、書類保管管理業務等の運用設計書	平成 29 (2017)年 12月 15日
	20	運用実施手順書 (チェ ックリスト)	各事業者からの引継ぎ時に受領したシステム 運用手順書、業務運用手順書を必要に応じて 加筆、改修するしたもの	平成 29 (2017)年 12月 29日
	21		プリント、パンチ、媒体等搬送、サポートセ ンター、拠点切替え (大規模災害時用)、仮想 マシン保守、運用端末パッチ適用等の運用実 施手順書	平成 29 (2017)年 10月 31日
	22	運用作業項目一覧	各事業者からの引継ぎ時に受領した運用作業 項目一覧を参考に、運用設計書、運用手順書 をインプットにして運用で利用する作業項目 一覧を新たに作成する運用テストの対象とな る運用作業項目の一覧	運用テスト終了 日

工程	No	成果物	内容	提出期限 (※6)
	23		各事業者からの引継ぎ時に受領した運用作業項目一覧を参考に、運用設計書、運用手順書をインプットにして運用で利用する作業項目一覧を新たに作成する運用テストの対象外の運用作業項目の一覧	平成 29 (2017) 年 10 月 31 日
	24	本番運用事前テスト仕様書	プリント、パンチ業務等、本件受託事業者が設計開発した範囲の運用テスト仕様書及び新旧比較テスト仕様書	平成 29 (2017) 年 9 月 29 日
	25	運用テスト結果記録	各事業者から引継ぎを受けて運用テスト工程で本件事業者がテスト実施を担当した範囲の運用テスト結果報告書	運用テスト終了 日
	26	本番運用事前テスト結果記録	プリント、パンチ業務等、本件受託事業者が設計開発した範囲の運用テスト結果記録及び新旧比較テスト結果記録	平成 29 (2017) 年 12 月 15 日
	27	運用テスト結果報告書	各事業者から引継ぎを受けて運用テスト工程で本件事業者がテスト実施を担当した範囲の運用テスト結果報告書	運用テスト終了 日
	28	本番運用事前テスト結果報告書	プリント、パンチ業務等、本件受託事業者が設計開発した範囲の運用テスト結果報告書及び新旧比較テスト結果報告書	平成 29 (2017) 年 12 月 15 日
	29	本番運用事前テスト計画書	プリント、パンチ業務等、本件受託事業者が設計開発した範囲の運用テスト計画書及び新旧比較テスト計画書	平成 29 (2017) 年 9 月 29 日
	30	運用ツール等 (※3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・設定ファイル、各種スクリプト</li> <li>・本件業務用にカスタマイズ及び作成したツール等の資源</li> <li>・ツールの設計書、マニュアル等のドキュメント一式</li> </ul>	平成 29 (2017) 年 12 月 15 日
	31	環境定義書	<p>本件受託事業者が準備するハードウェア及びソフトウェアの環境を定義する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・パッチ、サービス等の一覧</li> <li>・設定パラメータ、サーバー構成</li> <li>・ネットワーク構成、ディスク構成</li> <li>・ユーザー一覧 等</li> </ul>	平成 29 (2017) 年 8 月 31 日

工程	No	成果物	内容	提出期限 (※6)
	32	サポートセンター用 FAQ	現行運用事業者から受領したサポートセンター用FAQを必要に応じて加筆、改修したもの	平成 29 (2017) 年 12 月 15 日
サービス 提供	33	次年度運用業務実施 計画 (※4)	・運用及び保守活動の予定 ・体制、サービス改善提案 等	毎年 2 月末 ただし初回は、平 成 29 (2017) 年 11 月 30 日
	34	年次運用報告書 (※4)	・運用及び保守活動の実績 ・SLA の達成結果 等	毎年 4 月末 ただし最終回は、 平成 34 (2022) 年 12 月 30 日
	35	月次運用報告書 (※4)	・運用及び保守活動の実績と予定 ・SLA の達成結果 ・体制、サービス改善提案 等	サービス提供開 始後 前月分は当月末
	36	運用実施手順書	で適用できない OS パッチの適用手順書、管理サーバーパッチ適用及びバージョンアップ手順書 等	発生の都度
	37	その他 (個々の運用に係る関係資料等)	・利用者向け研修資料 ・災害訓練の計画書及び結果報告書 ・媒体一覧、センター帳票一覧等の各種管理台帳 ・各種監査に対する対応結果及び状況報告 等	発生の都度
	38	更新された各成果物	更新された各成果物及び新たに作成された成果物 (上記 No. 10、15、16~23、30~32)	発生の都度
本件契約 期間終了 時	39	運用引継ぎ結果報告書 (※5)	次期運用事業者への引継ぎ結果報告書	本件契約期間終了の 1 か月前

※1 個別プロジェクト管理計画書には、本件受託事業者における調達範囲のプロジェクト管理について記載すること。

※2 「表 2 4 : 本件システムが適応する各種ガイドライン」を参照。

※3 運用ツール等とは、設計及び構築の過程で、ツール等に本件用のカスタマイズ及び作成が必要になった場合に、それらを納入することを示す。

- ※4 運用計画書及び運用報告書には、あらかじめ定められた手順に従って、各事業者からの報告事項を取りまとめて記載すること。
- ※5 本件業務受託事業者と次期運用事業者が同一であり引継ぎが不要となる場合は、納品対象外とする。
- ※6 提出期限までに機構レビューを実施し、承認を得ること。
- ※7 機構と調整の上、既存のマニュアル等に変更を加えたものを納入成果物とする可とするが、変更部分だけではなく、マニュアル等一式全体を最新化して納入すること。なお、マニュアル等の更新を行う場合は、更新日、更新担当者及び版数（バージョン）を明記すること。

### 3 納入成果物の納入場所

表 1 1 : 納入場所一覧 (予定)

No (※1)	納入単位・形式	納入場所
1~39	電子ファイルを DVD に格納し 1 部提出すること。	機構 (情報システム部)

※1 表 1 0 の納入成果物一覧の No を示す

### 4 納入成果物の納入期限及び契約金額の支払方法

#### (1) 納入成果物の納入期限

表 1 2 : 納入期限一覧 (予定) ※

No	納入期限	[F]
		システム運用事業者
1	平成 29 (2017) 年 12 月 29 日	納入成果物一覧の No. 1~5、7~33
2	平成 30 (2018) 年 4 月 30 日	納入成果物一覧の No. 6
3	平成 30 (2018) 年以後、毎年 3 月 31 日	納入成果物一覧の No. 33
4	平成 30 (2018) 年以後、毎年 4 月 30 日	納入成果物一覧の No. 34
5	サービス提供開始後 毎月 (業務実施月の翌月末日まで)	納入成果物一覧の No. 7、35
6	納入成果物の変更等 発生月の翌月末まで	納入成果物一覧の No. 36~38
7	平成 34 (2022) 年 12 月 30 日	納入成果物一覧の No. 34、39

---

注1 今後の設計、構築等の状況により、表12の内容は変更することがある。

注2 No.7、No.33、No.34、No.35については納入期限が複数に該当するため、それぞれの納期に提出する必要がある。

(2) 契約金額について

契約金額の内訳は次のとおりとする。

なお、別添資料「システム運用サービス事業者サービス仕様書 別紙\_運用作業項目一覧」に、想定所要時間、想定頻度及び作業対象台数等を参考情報として記載している。

ア 一時費用

- (ア) 運用引継ぎに係る費用
- (イ) 運用テストの実施に係る費用
- (ウ) リリース前並行稼働期間運用に係る費用
- (エ) リリース後並行稼働期間のみに発生する運用費
- (オ) 運用統括業務の準備に係る費用
- (カ) プリント業務（センター帳票）の準備に係る費用
- (キ) プリント業務（センター帳票以外）の準備に係る費用
- (ク) パンチ業務の準備に係る費用
- (ケ) サービスデスク準備に係る費用
- (コ) 音声通信準備に係る費用
- (サ) HW/SW 準備に係る費用
- (シ) 運用拠点準備に係る費用 等

イ 運用サービス費用

- (ア) 機構常駐要員の人件費
- (イ) 運用統括の人件費
- (ウ) システム運用費(人件費)
- (エ) 業務運用費(人件費)
- (オ) 媒体等搬送業務に係る費用
- (カ) サポートセンター業務に係る費用
- (キ) 運用窓口業務に係る費用
- (ク) 通信費
- (ケ) HW/SW 費
- (コ) 運用拠点費
- (サ) 回線費 等

ウ 従量サービス費用

---

---

「表13：従量精算項目一覧」の項目については、あらかじめ単価を設定し、月単位で精算を行う。



表 1 3 : 従量精算項目一覧

No.	項目		単位
1	運用業務の追加	運用設計 (本件受託事業者が設計を行うものに限る)	8 時間 ／人
2		運用引継ぎに係る一時費用	60 分／人
3		運用費	60 分／人
4	運用	依頼作業	15 分／人
5	パンチ業務	データエントリー	1 件
6		原票集配	1 便
7	サポートセンター	利用者向け研修	1 回
8		金融機関に配布する用紙代	1 箱 (A4 2500 枚)
9	プリント業務 (センター帳票以外)	求償関係帳票発行費	作成及び封入封緘費用 1 件
10		帳票抜き取り作業費用	1 件
11	災害発生時の対応	メインセンター被災時の切替作業費用	1 回
12		運用拠点被災時の切替作業費用	1 回
13	災対訓練	災対訓練に係る費用 (障害訓練は従量精算としない)	1 回
14	次期運用事業者の引継ぎ等		1 式
15	表 6 発着地・時間・搬送物一覧 (P. 18~19) に定める媒体等搬送以外の 臨時配送費用		1 個口 (重量 別、距離別)
16	書類等保管管理	書類	1 ケース
17		媒体	1 ケース

(3) 契約金額の支払方法

ア 一時費用

納入成果物の納入期限に応じ、平成 29 (2017) 年 12 月 31 日を納入期限とする納入成果物に係る費用及び平成 30 (2018) 年 4 月 30 日を納入期限とする納入成果物に係る費用を、業務委託契約書に基づいてそれぞれ支払う。

イ 運用サービス費用

平成 30 (2018) 年 1 月 1 日からサービス提供を開始するものとし、業務委託契約書に基づき月単位で支払を行う。

ウ 従量サービス費用

契約締結日から業務委託契約書に基づき月単位で支払を行う。

なお、本件システムは、機構業務に含まれる団体信用生命保険事業等を実施しており、運用費の一部を生命保険会社等が負担する取り決めとしている。本件受託事業者は機構の指示に基づき、生命保険会社等との間で必要な手続きを行い、当該費用の請求を生命保険会社等に対して行うこと。

## 5 作業場所・環境

本委託作業に必要となる作業場所と環境は本件受託事業者が準備すること。ただし、機構常駐要員の作業場所は機構が提供する。

表 1 4 : 作業場所・環境

工程	作業場所	作業環境
全工程	本件受託事業者が準備する。※ 1	

※ 1 作業場所の賃料、必要な消耗品を含む作業場所の構築・運用に係る費用、作業場所は、本件受託事業者が準備する。本番環境及び試験環境のネットワーク接続に必要な回線は本件受託事業者の負担で回線提供事業者の手配すること。

## 第 9 規模及び性能要件

### 1 規模要件

本件システムを構成する主な機器及び利用者の種類と規模は、次表に示すとおり本件システムの規模要件に対応可能であること。

表 1 5 : 規模要件

区分	機器名・利用者名等	数量	設置場所等
端末	利用端末 別添資料「システム構成 (4) 端末」参照	約 2,500 台 (概数) ※端末台数については組織変更等により増加する可能性がある。	機構本支店、各事業者、金融機関、サービサー、幹事生保等
登録ユーザ (2016年 5月現在)	総合オンラインシステム	8,169 件	/
	機構	1,357 件	
	金融機関	6,812 件	
	総合オンラインポータル	4,491 件	
	機構	975 件	
	金融機関	3,516 件	
	回収支援システム	1,032 件	
債権管理補助システム	7,513 件		
事前審査システム	2,330 件		

区分	機器名・利用者名等	数量	設置場所等
	住・My Note	53,118 件	
	機構	410 件	
	一般のお客さま	52,708 件	
債権数	メインフレーム保有債権数	約 6,200,000 件	
	フラット 3 5 システム保有債権数	約 820,000 件	
業務処理量	オンラインリクエスト件数 (メインフレームへのリクエスト件数とフラット 3 5 システムへのリクエスト件数の合計)	約 143,000 件/時	
	メインフレームのバッチ処理作成ファイル数	約 40,000/日	
	フラット 3 5 システムのバッチ処理作成ファイル数	約 300/日	

## 2 性能要件

本件システムで達成すべき性能要件は、次表のとおり。

表 1 6 : 性能要件一覧

対象	要件
センターサーバー	別紙「性能要件 (既存サーバー移行分)」のとおり。
上記以外の既存サーバー	別紙「性能要件 (既存サーバー移行分)」のとおり。
メインフレーム移行分	別紙「性能要件 (メインフレーム移行分)」のとおり。

## 第 10 信頼性及び事業継続性要件

本件システムで達成すべき信頼性及び事業継続性要件は次表のとおり。これに基づき本件受託事業者が遵守すべき要件の詳細は、別添資料「運用管理基準書 別紙 A01 SLA」を参照すること。

表 17：信頼性及び事業継続性要件一覧

要件項目	指標	概要、計算式等	目標値・指標値	備考	
可用性	オンライン稼働率	1 か月の稼働予定時間により下記定義式で算出する。 (1 か月の稼働予定時間 (※1) - 停止時間 (※2)) ÷ 1 か月の稼働予定時間 × 100	99.9%以上		
	オンラインサービス中断回数	連続中断許容時間 (※3) を超過する連続中断の発生回数	0回		
	復旧目標 (データに係る。)	RPO (目標復旧地点)	障害発生時点の状態まで回復すること。		特に RPO は電文の欠落がないこと。
		RTO (目標復旧時間)	2 時間以内		
		RLO (目標復旧水準)	全オンライン画面及びバッチ処理		
	運用水準	システム運用時間 (OS が正常に機能し、処理命令が受付可能な状態である時間をいう。)	24 時間 365 日運用		法定電源点検等を除く。
計画停止の許容度		計画停止あり			
事業継続性	大規模災害時復旧目標	RTO (目標復旧時間)	24 時間以内		

完全性	データの完全性	障害等が発生した場合でも、データの完全性を保証すること。		
-----	---------	------------------------------	--	--

※1 機構が指定する1か月に稼働すべき時間をいう。

※2 次の事項については、停止時間に含めない。

ア 冗長化されている機器について、一部の機器が部分的に停止した場合であっても、利用者の業務に支障を来たさなかつたとき。

イ 計画停電等で停止するとき。

ウ 大規模災害等によるメインセンターの著しい損傷又は倒壊等によりメインセンターでの運用が困難となった場合でバックアップセンターでの運用に切替えを行うとき。

※3 連続中断許容時間は、「住・My Note」は5分、その他のITサービスは10分とする。

## 第11 運用要件

### 1 稼働区分

本件システムの運用における稼働区分は次のとおり。

表18：稼働区分

稼働区分	説明
営業日	機構の本支店窓口及び金融機関の窓口が営業している日を指す。原則として、祝祭日及び年末年始（12月31日から1月3日まで）を除く月曜日から金曜日までの日をいう。
非営業日	上記以外の日で、土曜日、日曜日、祝祭日及び年末年始の日を指す。

### 2 通常運用要件

本件システムのITサービスごとのオンラインサービス提供時間は次のとおり。

表19：オンラインサービス提供時間（※1）

ITサービス内容	開始	終了	備考
総合オンライン（※2）	09:00	17:30	営業日のみ
沖縄対応システム	09:00	17:00	営業日のみ
総合オンラインポータルシ	06:00	24:00	

システム			
フラット35システム	06:00	24:00	
住・My Note	08:00	26:00	
事前審査システム	06:00	24:00	
回収支援システム	08:00	22:00	データ取込日（数回／月）の終了時刻は19:00、翌日の開始時刻は9:00
債権管理補助システム	08:00	22:00	営業日のみ

※1 上表は現時点での設計に基づくサービス提供時間である。

※2 バッチ処理時間短縮分を上限にオンライン運用時間の延長を検討している。

### 3 バックアップ運用要件

本件業務で対応するバックアップ対象は次表のとおり。

表 20 : バックアップ対象一覧

No.	バックアップ対象	用途	媒体	取得サイクル	正副	保管場所	本件受託事業者の対応概要
1	データベース 関連ファイル 業務ファイル	復旧用	電磁記録媒体(LTO等)	日次	正	外部保管	作業指示
					副	メインセンターのデータ保管庫	
2		データ閲覧用、 監査用	電磁記録媒体(LTO等)	月次	正	外部保管	作業指示
					副	メインセンターのデータ保管庫	
3	システム構成 ファイル	復旧用	ディスク	システム 変更時	正副	メインセンターのバックアップストレージ	一部作業指示又は 作業実施
4	開発リソース ファイル	復旧用	データについては、No. 1, 2 と同様				
5	ログ	調査等	ディスク (ログ管理 サーバー上)	日次	正	バックアップセンターのログ管理サーバー	一部作業指示又は 作業実施
					副	メインセンターのログ管理サーバー	

### 4 被災時等運用について

大規模災害等が発生し、メインセンター又は本件受託事業者の運用拠点が被災した場合においても、本件システムの運用を継続すること。

#### (1) メインセンターにおける運用継続が困難な場合

大規模災害等によりメインセンターにおける本件システムの一部又は全ての運用継続が困難になった場合は、機構からの災対切替えの発令に基づき、バックア

---

ップセンターの災対環境への切替えを実施する。

災対環境への切替えに伴うデータセンターにおける現地作業は、システム基盤事業者が担当し、リモートで実施可能な作業は本件受託事業者が担当する。

災対環境への切替え直後は、本件システムのデータは、本番環境から災対環境へのデータ同期時点に戻るため、実日に追上げる作業をアプリケーション保守事業者及び本件受託事業者が実施する。

## (2) 本件受託事業者の運用拠点における運用継続が困難な場合

本件受託事業者は、本件受託事業者拠点での災害発生時（回線障害等によるリモート運用が継続できない場合を含む。）において、本件システムの運用が継続できる対策を講じること。

具体的には、大規模災害時等に備え、あらかじめ2拠点目を準備すること。

なお、回線障害等の一時的な災害の場合はデータセンター内の本番保守エリアの本番環境操作端末4台にて一部の運用作業（オンラインを使用する運用は不可）を実施することも可能である。

本件受託事業者は運用業務を継続するために必要な運用設計（運用拠点切替え等）を行い、機構の承認を得ること。

## 第12 運用・保守における作業方法に係る諸要件

本件業務の運用作業は、別添資料「業務外部委託基準書 第3編 運用・保守編」を遵守すること。また、本件受託事業者が準備するパンチプログラム等ソフトウェアに係る保守作業及びその他の納入成果物に係る保守作業は、別添資料「業務外部委託基準書 第2編 開発・改修編」を遵守すること。

## 第13 プロジェクトに係る要件

### 1 プロジェクト計画の作成に係る要件

本件受託事業者は、統括プロジェクト管理事業者が作成した統括プロジェクト管理計画書に従って、個別プロジェクト管理計画書を作成すること。当該計画書を作成する際は、別添資料「業務外部委託基準書」の「第2編第1 プロジェクト管理」、「同第2 個別開発計画」及び別添資料「統括プロジェクト管理計画書」を遵守し、個別プロジェクト管理計画書は機構の承認を受けること。また、個別プロジェクト管理の実施に当たっては、上記に定める要件に加えて、統括プロジェクト管理事業者との間で、プロジェクト計画立案時に管理方法（管理指標や評価方法等プロジェクト管理手法、使用帳票・ツール、報告手段）について合意し、統括プロジェクト管理事業者の指示に従い実施すること。



表 2 1 : 「統括プロジェクト管理」及び「個別プロジェクト管理」の目的と内容

	統括プロジェクト管理	個別プロジェクト管理
管理目的	下記の管理対象業務範囲に示す業務について関係事業者と調整を図り、対象範囲全体を統括的に管理し、機構の期す目的を実現する。	個別の調達範囲について、当初予定した成果が達成できるよう、一連の技法、プロセス、システムを駆使してプロジェクトを効果的に計画、実行、管理する。
管理対象業務範囲(管理対象事業者)	次の8業務を管理対象範囲とする。これらの業務を請け負う業者を管理対象事業者とする。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・センターサーバー更改等業務</li> <li>・既存サーバーアプリケーション移行等業務</li> <li>・メインフレームアプリケーション移行業務</li> <li>・アプリケーション統括業務</li> <li>・テスト推進業務</li> <li>・システム基盤提供業務</li> <li>・回線提供業務</li> <li>・新システム運用業務(本件業務)</li> </ul>	個別の調達範囲
管理期間	プロジェクト開始～新システムリリース後の並行稼働完了まで	プロジェクト開始～新システムリリース後の並行稼働完了まで
実施者	[T]統括プロジェクト管理事業者	各受託事業者(本件受託事業者を含む。) ([A][B][C][D][E][F][K])
計画書名	統括プロジェクト管理計画書 統括プロジェクト管理業務を受託する事業者が作成する、対象範囲全体を統括的に管理するための計画書	個別プロジェクト管理計画書 管理対象事業者が作成する調達範囲内のプロジェクトを管理するための計画書
管理方針	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個別プロジェクト管理に掲げる方針に加えて、1に記載している内容で実施する。</li> <li>・原則、「システム統合リスク管理態勢の確認検査用チェックリスト(金融庁平成14年2月)」の内容に準じたリスクの管理強化策を講じること。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ PMBOK (Project Management Body of Knowledge) に記述された概念、用語に準拠して実施する。</li> <li>■ 機構の標準的なプロジェクト管理方針に基づき実施するため以下に従って実施する。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・別添資料「業務外部委託基準書」第2編 第1 プロジェクト管理</li> <li>・同第2 個別開発計画</li> <li>・同第3 機構への報告に係る要件</li> </ul> </li> </ul>

## 2 プロジェクト推進方法

### (1) 推進・連絡体制

本件システムのサーバー化に係る作業は図4 推進・連絡体制(P.53)の体制により推進する。作業工程の都合により変更を要するときは、機構との協議により変更する。

また、本件受託事業者は、プロジェクト期間及び運用開始後の各期間において次の要件を満たすこと。

ア 金融機関等の基幹系システム(オンライン処理及びバッチ処理を含む。)におけるシステム運用業務の経験を有すること。

イ ISO等の公的機関等による認証若しくはこれと同等以上の品質制度を有して

---

いる組織又は部門が実施すること。

ウ 本件業務の実施に必要な組織体制を有していること。

エ 本件受託事業者は下記の実施者を任命すること。

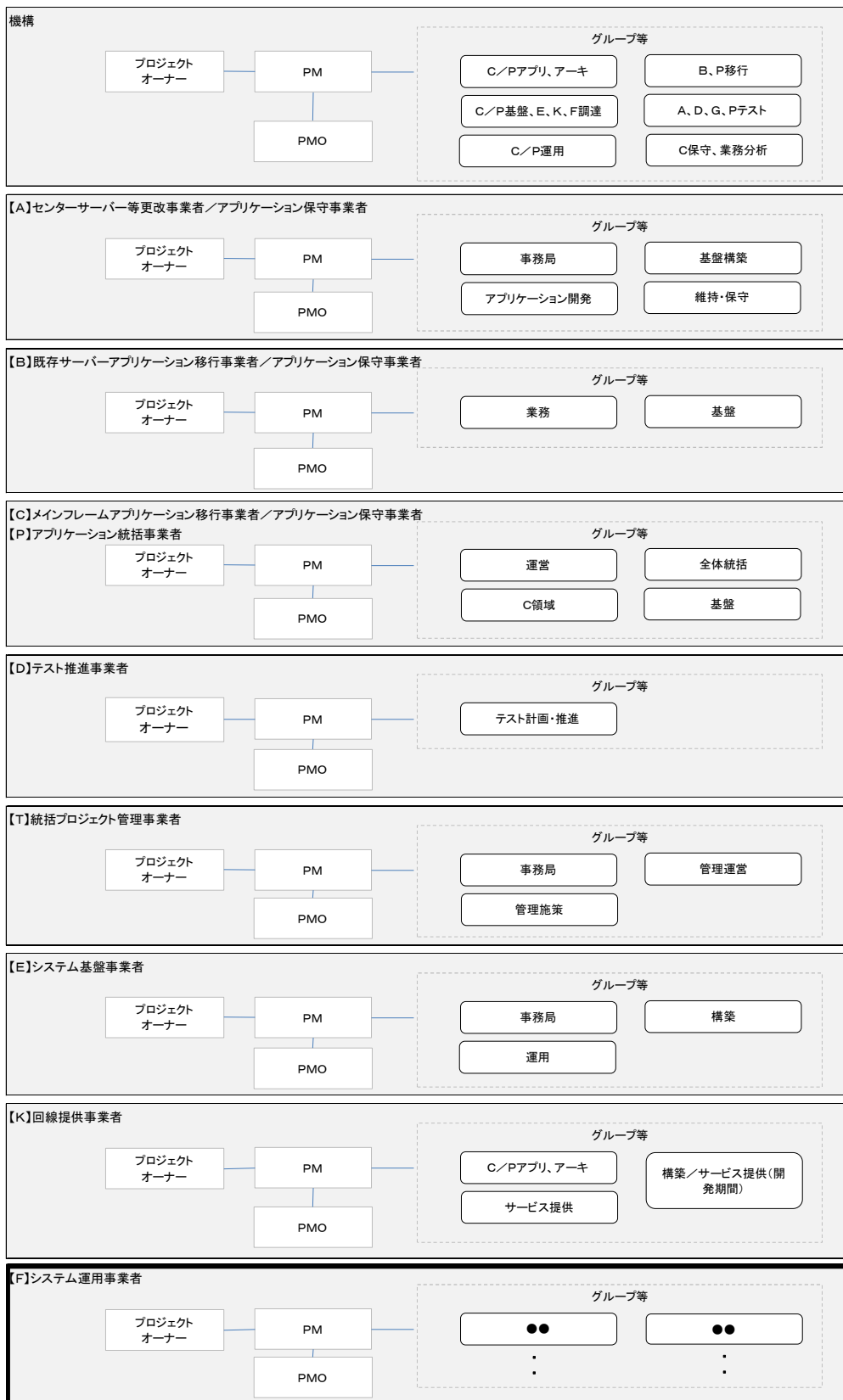
(ア) 機構及び各事業者とのコミュニケーション窓口を担当する者

(イ) データ、プログラム及びドキュメント等資源管理を実施する者(原則として専任者に限る。)

(ウ) 経費の予算と実行状況の管理を行う者(原則として専任者に限る。)

なお、統括プロジェクト管理事業者が準備した情報共有基盤を利用すること。情報共有基盤を利用するために必要なアクセス回線費用は、本件受託事業者が負担すること。

図4：推進・連絡体制



(2) 各種会議体・報告

本件作業に係る会議体は、原則として、次表のとおり開催することとし、開催場所は統括プロジェクト管理事業者が準備するものとする。また、臨時に会議を召集する際には本件受託事業者と機構の協議により開催を決定する。

詳細は、統括プロジェクト管理計画書を参照すること。

表 2 2 : 会議体一覧 (プロジェクト期間中)

会議名称		目的／報告内容	開催サイクル	参加者
週次進捗報告会議		作業進捗の認識合わせと課題の討議	毎週水曜日	(全領域) プロジェクトマネージャー
月次進捗報告会議		週次報告を月次単位に要約した内容のプロジェクトオーナーへの報告	毎月第 1 水曜日	(全領域) プロジェクトオーナー プロジェクトマネージャー
キックオフ会議		プロジェクト開始に先立つプロジェクト計画書の承認	プロジェクト開始時	プロジェクトオーナー プロジェクトマネージャー
工 程 判 定 会 議	工程開始前判定会議	各工程の開始に当たっての工程計画の判定及び承認	原則、工程開始 1 か月前	(個別領域) プロジェクトオーナー プロジェクトマネージャー
	工程開始判定会議	各工程の開始に当たっての判定及び承認	原則、工程開始 1 週間前	
	工程終了中間確認会	各工程の終了条件の途上管理	工程開始判定時に決定 (工程期間が 3 か月を超える場合に開催)	
	工程終了判定会議	各工程の完了に当たっての判定及び承認	原則、工程終了 1 週間前又は工程終了後速やかに	
リリース判定会議		本番稼働 (リリース) 可否の判定	本番稼働 (リリース) 時	(全領域) プロジェクトオーナー プロジェクトマネージャー
プロジェクト完了報告会議		プロジェクト完了に伴う残課題の有無などの確認	プロジェクト完了時	(全領域) プロジェクトオーナー プロジェクトマネージャー

会議名称	目的／報告内容	開催サイクル	参加者
プロジェクト計画変更会議	サーバー化プロジェクトに係る各種変更等についての協議	随時	(個別領域) プロジェクトオーナー プロジェクトマネージャー
ステアリングコミッティ	各社の経営層に対する本プロジェクトの進捗状況、課題、リスク等の報告	隔月 必要に応じて臨時開催	(機構、各事業者) 役員 (社長、副社長等) (全領域) プロジェクトオーナー プロジェクトマネージャー
PMO 会議	プロジェクト管理上の、情報及び課題の共有	毎週木曜日	(全領域) PMO

※個別領域の会議においては、関連する事業領域のメンバーも参加する。

### 3 会議体及び報告（運用開始後）

新システム稼働後の本件業務に係る会議体は、次表のとおりとし、開催場所は原則として機構本店とする。また、臨時に会議を召集する際には関連する各事業者及び機構との協議により開催する。

表 2 3 : 会議体一覧（運用開始後）

会議体	報告先	目的
年次報告会	機構システム全体 責任者	・当年度運用実績とサービスレベル 実績の承認 ・次年度計画と次年度サービスレベル の承認
月次報告会		・当月度運用実績とサービスレベル 実績の承認 ・次月度運用予定の承認
運用確認会	機構運用管理責任 者	・当月度運用実績と次月度運用予定 の情報共有及び承認
変更会議		・変更計画、試験、リリース、変更 結果に係る各種報告及び承認
インシデント／問題確認会議		・各種インシデント（障害、変更要 求等）に対する懸案や対応方針の 協議
週次共有会	—	・機構及び事業者間の調整が必要な 事案を解決するための情報共有

会議体	報告先	目的
SLA 判定会	機構システム全体 責任者	・ サービスレベル不履行時の起因事業者の特定等

#### 4 本件業務の実施における情報セキュリティ対策

本件業務の実施における情報セキュリティ対策は、別添資料「業務外部委託基準書 第1編 情報セキュリティ編」、「システム運用事業者サービス仕様書」、「運用管理規程書」及び「システム運用設計書」を遵守すること。

また、セキュリティに関しては次表の各種ガイドラインの最新版への適応も行うこと。適応することが適当でないと思われる事項については、理由及び今後の対応について機構と協議すること。ガイドラインに適応していることを説明する資料（セキュリティ適応根拠資料）を提出すること。

表 2 4 : 本件システムが適応する各種ガイドライン

No	名称
1	NISC（内閣官房情報セキュリティセンター） 「政府機関の情報セキュリティ対策のための統一基準」 ※運用時に考慮が必要な項目に適応すること。 ※実施の判断が利用企業に委ねられている事項は、原則として実施するものとする。
2	NISC 「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 付録 A. 対策要件集」 ※実施レベルは全て「高位」とする。
3	経済産業省 「情報セキュリティ管理基準」 ※運用時に考慮が必要な項目に適応すること。 ※実施の判断が利用企業に委ねられている事項は原則として実施するものとする。
4	FISC（金融情報システムセンター） 「金融機関等コンピュータシステムの安全対策基準・解説書」 ※運用時に考慮が必要な項目に適応すること。 ※実施の判断が利用企業に委ねられている事項は原則として実施するものとする。
5	FISC 「金融機関等のシステム監査指針」 ※運用時に考慮が必要な項目に適応すること。 ※実施の判断が利用企業に委ねられている事項は原則として実施するものとする。

#### 第 14 履行期間終了時の対応

本件業務終了時における、本件受託事業者が用意した運用拠点の現状復帰費用や

---

機器等の撤去に係る費用は、本件受託事業者が負担する。

また、機器、媒体等の撤去に当たり、データが記録された媒体等は、廃棄の有無に関わらず本件受託事業者が責任をもって、復元できないよう消去処理を行うこと。特に、個人情報、その他業務データが含まれるものは、データ消去に係る証明書等を機構に提出すること。

## 第 15 その他

### 1 参加要件

- (1) 競争の導入による公共サービスの改革に関する法律（平成 18 年法律第 51 号。以下「法」という。）第 15 条において準用する法第 10 条各号（ただし第 11 号を除く。）に該当する者でないこと。
- (2) 機構入札心得の 14 に該当しない者であること。
- (3) 平成 28・29・30 年度独立行政法人住宅金融支援機構競争参加資格「役務の提供等」の資格を有する者又は平成 28・29・30 年度国の競争参加資格（全省庁統一資格）「役務の提供等」の資格を有する者であること。
- (4) 機構が提示する「業務委託契約書（案）」により機構と契約を締結することが可能であり、かつ、仕様書に記述された要件を全て満たしている者であること。
- (5) 電子入札システムによる入札に参加する場合は、電子認証局が発行した IC カードを取得していること。
- (6) 本件業務の管理責任者は、次の要件を全て満たすこと。
  - ア システム運用管理業務又はシステム運用管理業務と同種業務若しくは類似業務に 5 年以上従事した経験を有すること。
  - イ 次のいずれかの者であること。
    - (ア) 情報処理技術者試験（IT サービスマネージャ）の合格者
    - (イ) ITIL (Information Technology Infrastructure Library) V2 の ITIL Service Manager 又は V3 の ITIL Expert 若しくは ITIL Master の資格を保有する者
    - (ウ) IT スキル標準 V3 (※) の IT サービスマネジメント分野においてレベル 4 以上の能力を有する者

※：IT スキル標準 V3 の詳細については次の URL を参照

[https://www.ipa.go.jp/jinzai/itss/download\\_V3.html](https://www.ipa.go.jp/jinzai/itss/download_V3.html)
- (7) 機構、金融機関、各事業者等とコミュニケーションが発生する業務の管理者又は担当者が外国人の場合は、次の要件を全て満たすこと。
  - ア 日本語で円滑なコミュニケーションが取れること。
  - イ 本件業務期間中にわたる在留資格・就労ビザ等を取得していること。ただし、当該期間を通じての取得が困難な場合は、業務期間終了時まで支障なく業務の

- 
- 履行が行えるよう機構の承認を得た上で代替の要員を配置する等の措置を講  
じること。
- (8) 守秘義務の遵守、違反した場合の適切な懲罰等について社則等に明記している  
こと。
- (9) 氏名、住所、電話番号又はこれらに類する個人情報についてその取扱基準を確  
立しており、当該基準の実行状況について、内部検査部門又は外部検査機関の定  
期的なチェックを受けていること。
- (10) 単独で対象業務を行えない場合は、再委託又は適正な業務を遂行できる共同  
事業体(対象業務を共同して行うことを目的として複数の民間事業者により構成  
される組織をいう。以下同じ。)として参加することができる。再委託先につい  
ては6(P.61)を、共同事業体については7(P.61)を参照すること。
- (11) 共同事業体により競争参加する場合、代表者及び構成員は(1)、(2)、(3)、(4)、  
(7)、(8)及び(9)を満たすこと、また(5)及び(6)を代表者又は構成員が満たすこ  
と。

## 2 関連法令遵守

- (1) 本件受託事業者は、本件業務の実施において、民法(明治29年法律第89号)、  
刑法(明治40年法律第45号)、著作権法(昭和45年法律第48号)、不正アクセ  
ス行為の禁止等に関する法律(平成11年法律第128号)、独立行政法人等の保有  
する個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第59号)等の関連法規、労働  
関係法令及び関連する法令等を遵守すること。
- (2) 本件受託事業者は、労働基準法(昭和22年法律第49号)、労働安全衛生法(昭  
和47年法律第57号)等を遵守して、安全の徹底を図り作業を行うこと。また、  
職業安定法(昭和22年法律第141号)、労働者派遣事業の適正な運営の確保及び  
派遣労働者の保護等に関する法律(昭和60年法律第88号)等を遵守し、偽装請  
負、二重派遣等の防止を図ること。各法令に抵触する違法行為の懸念がある場  
合は、速やかに機構に報告の上、必要な措置を講じること。
- (3) 本件業務は、競争の導入による公共サービスの改革に関する法律(平成18年  
法律第51号。以下「法」という。)の対象となっていることから、本件受託事業  
者は法を遵守しなければならない。法の規定に基づき次のアからオまでのとおり  
規定し、本件受託事業者はオの責務を負う。
- ア 本件業務を実施するに当たり第三者に損害を加えた場合にその損害の賠償  
に関して本件受託事業者が負うべき責任に関する事項
- 本件業務を実施するに当たり、本件受託事業者、その職員その他本件業務に  
従事する者が、故意又は過失により、本件業務の受益者等の第三者に損害を加  
えた場合は、次のとおりとする。
-



- 
- (ア) 機構が国家賠償法（昭和 22 年法律第 125 号）第 1 条第 1 項等に基づき当該第三者に対する賠償を行ったときは、機構は本件受託事業者に対し、当該第三者に支払った損害賠償額（当該損害の発生について、機構の責に帰すべき事由が存在する場合は、機構が自ら賠償の責に任ずべき金額を超える部分に限る。）について求償することができる。
- (イ) 本件受託事業者が民法（明治 29 年法律第 89 号）第 709 条等に基づき当該第三者に対する賠償を行った場合であって、当該損害の発生について機構の責に帰すべき理由が存するときは、本件受託事業者は機構に対し、当該第三者に支払った損害賠償額のうち自らの賠償の責に任ずべき金額を超える部分について求償することができる。
- イ 本件業務に係る法第 7 条第 8 項に規定する評価に関する事項
- (ア) 本件業務の実施状況に関する調査の時期
- 機構は、本件業務の実施状況について、総務大臣が行う評価の時期（平成 33 年 5 月を予定）を踏まえ、本件業務開始後、毎年 12 月に状況を調査する。
- (イ) 調査項目及び実施方法
- a 第 6 の 2 の (1) の ⑤ に規定する顧客満足度調査（サポートセンター満足度調査）による。
- b 本件業務内容に関する調査は月次報告資料による。
- c 意見聴取等
- (a) 機構は、必要に応じ、本件受託事業者から意見の聴取等を行うことができるものとする。
- (b) 機構は、平成 33 年 2 月を目途として、本件業務の実施状況等を総務大臣及び監理委員会へ提出する。
- ウ 本件業務の実施状況等の監理委員会への報告
- 機構は、法第 26 条及び第 27 条に基づく報告徴収、立入検査、指示等を行った場合は、その都度、措置の内容及び理由並びに結果の概要を監理委員会へ報告する。
- エ 機構の監督体制
- 本件業務の実施状況に係る監督又は検査は、主管部署の職員が自ら立会い、指示その他の適切な方法によって行うものとする。
- オ 本件受託事業者の責務
- (ア) 本件受託事業者は、刑法（明治 40 年法律第 45 号）その他の罰則の適用については、法令により公務に従事する職員とみなされる。
- (イ) 本件受託事業者は、法第 54 条の規定に該当する場合は、1 年以下の懲役又は 50 万円以下の罰金に処される。
- (ウ) 本件受託事業者は、法第 55 条の規定に該当する場合は、30 万円以下の罰
-

---

金に処されることとなる。

なお、法第 56 条により法人の代表者又は法人若しくは人の代理人、使用人その他の従業者がその法人又は人の業務に関し、法第 55 条の規定に違反したときは、行為者が罰せられるほか、その法人又は人に対して同条の刑が科される。

(エ) 本件受託事業者は、会計検査院法（昭和 22 年法律第 73 号）第 23 条第 1 項第 7 号に規定する者に該当することから、会計検査院が必要と認めるときには、同法第 25 条及び第 26 条により、同院の現地検査、同院から直接若しくは機構を通じて、資料の提出、報告等要請又は照会に対応する必要がある。

### 3 グリーン調達及び環境配慮

納入成果物等は、国等による環境物品等の調達の推進等に関する法律（平成 12 年法律第 100 号）に基づいた製品を用いること。

### 4 費用負担

本件受託事業者は、契約期間中、機構からの仕様変更等を除き、障害時等も含めて原則として追加費用が発生することなく、入札価格内で対応すること。また、作業実施において要する作業場所の確保、作業環境構築及び運営、消耗品の調達、会議又は作業等のための移動に係る交通手段の手配等は本件受託事業者が自己の責任において行うこと。それらに伴い発生する賃料、費用等は入札価格に含めること。

### 5 瑕疵担保責任

本件受託事業者は、次のとおり瑕疵担保責任を負うこと。

- (1) 納入成果物について機構の検査完了後、仕様書との不一致（以下「瑕疵」という。）が発見された場合、機構は本件受託事業者に対して当該瑕疵の修補を請求することができ、本件受託事業者は、自らの負担において当該瑕疵を修補するものとする。ただし、本件受託事業者が当該瑕疵を修補する責任を負うのは、機構の検査の合格後 13 か月以内に機構から請求された場合に限る。
  - (2) 機構は、瑕疵の修補に係る請求を行った場合、本件受託事業者に対して修補とともに損害の賠償を求めることができるものとする。ただし、当該瑕疵の原因が機構によるものの場合はこの限りではない。
  - (3) 本件受託事業者が契約の目的を達成することができない場合は、機構は、契約を解除することができるものとする。
  - (4) 本件受託事業者は、(1)の期間経過後に発見された瑕疵について、機構から原因調査の協力を求められた場合は、これに協力するものとする。
-

---

## 6 再委託先について

### (1) 再委託の承諾

業務を再委託する場合は、再委託先の住所、氏名又は商号、再委託を行う業務の範囲、再委託の必要性及び契約金額等について記述した書面をあらかじめ機構に提出し、承諾を得ること。再委託の内容を変更しようとするときも同様とする。ただし、契約の相手先が特定されている場合（機構が特定している場合を含む。）の次の契約は業務の再委託の対象としない。

- ・ハードウェアメーカーによる保守サービス（故障パーツの交換等）
- ・ソフトウェアベンダによる保守サービス（ソフトウェアのバージョンアップ、サービスデスクサービス等）

### (2) 再々委託等の承諾

再々委託等複数の段階で委託が行われる場合においても、それぞれの段階の各委託契約におけるその委託先の住所、氏名又は商号、再々委託等を行う業務の範囲及び再々委託等の必要性について記述した書面をあらかじめ機構に提出し、承諾を得なければならない。再々委託等の内容を変更しようとするときも同様とする。

### (3) 再委託先等の選定基準

重要文書（別添資料「業務外部委託基準書 第1 情報資産等の定義」で定めるものをいう。）の取扱いに係る業務を第三者に再委託する場合（再々委託等複数の段階で委託が行われる場合を含む。）には、重要文書の適切な管理を行う能力を有しない者を選定することがないように、あらかじめ再委託先の選定基準を定めること。

### (4) 再委託先等の管理

再委託先（再々委託等、複数の段階で委託が行われる場合にあつては、それぞれの段階における各委託契約におけるその委託先の全てを含む。）における安全管理措置の内容が遵守されていることを確認すること。

### (5) 再委託比率（＝再委託先との契約金額合計÷本件業務の契約金額）は、原則として50%以内とすること。

なお、本件業務以外の業務も含めて再委託契約を行う場合は、再委託先との契約金額の内訳として、本件業務に関する割合を明示すること。

## 7 共同事業体について

### (1) 共同事業体の構成

共同事業体を構成する場合、提案書等提出時までには共同事業体を構成し、代表者を決め、他の者を構成員とし、代表者及び構成員を本件受託事業者として参加するものとする。共同事業体の代表者及び構成員は、共同事業体の結成に関する

---

---

協定書（又はこれに類する書類）を作成し、機構に提出すること。

また、共同事業体の代表者及び構成員は他の共同体の代表者並びに構成員となること又は単独で参加することはできない。

(2) 共同事業体としての参加要件

ア 代表者及び構成員は1の(1)、(2)、(3)、(4)、(7)、(8)及び(9)を満たすこと

イ 代表者又は構成員は1の(5)及び(6)を満たすこと。

(3) 総合監理

代表者は代表者及び構成員間の調整を図り、機構の期す目的の実現を主導的に支援すること。

(4) 統合窓口

代表者は機構からの連絡に対する統合窓口となること。

## 8 変更管理手続

本件業務の業務内容に係る変更は、本件受託事業者と機構が協議の上合意した内容を書面により取り交わすこととする。

## 9 監査対応への協力

本件受託事業者は、機構における監査（会計検査院の検査、金融庁の検査、機構内部監査等）に連動し、また、その結果に基づき、検査及び資料の提出に応じ、かつ、契約期間中に修正及び改善要求があった場合には、機構と調整の上、これらに応じること。なお、監査に係る対応については第6の4－(3)（監査対応）も参照すること。

## 10 疑義発生時の対応

作業過程において疑義が生じたときは、機構と協議し、指示を受けること。また、本書に明記されていない事項で必要と認められる作業については、機構と協議し、指示を受けること。

以 上

## 別紙2 総合オンラインシステム接続拠点及び履行場所一覧

### 1. 住宅金融支援機構の拠点一覧

拠点名	所在地
本店	東京都文京区
総合オンサーバ化PJセンター	東京都文京区
北海道支店	北海道札幌市
東北支店	宮城県仙台市
三陸復興支援センター	岩手県釜石市
首都圏広域事業本部 地域業務第二部	埼玉県さいたま市
審査センター・お客さまコールセンター	埼玉県さいたま市
千葉センター	千葉県船橋市
横浜センター	神奈川県横浜市
東海支店	愛知県名古屋市
近畿支店	大阪府大阪市
兵庫センター	兵庫県神戸市
北陸支店	石川県金沢市
四国支店	香川県高松市
中国支店	広島県広島市
九州支店	福岡県福岡市
熊本センター	熊本県熊本市
鹿児島センター	鹿児島県鹿児島市
計	18拠点

### 2. 接続先金融機関等

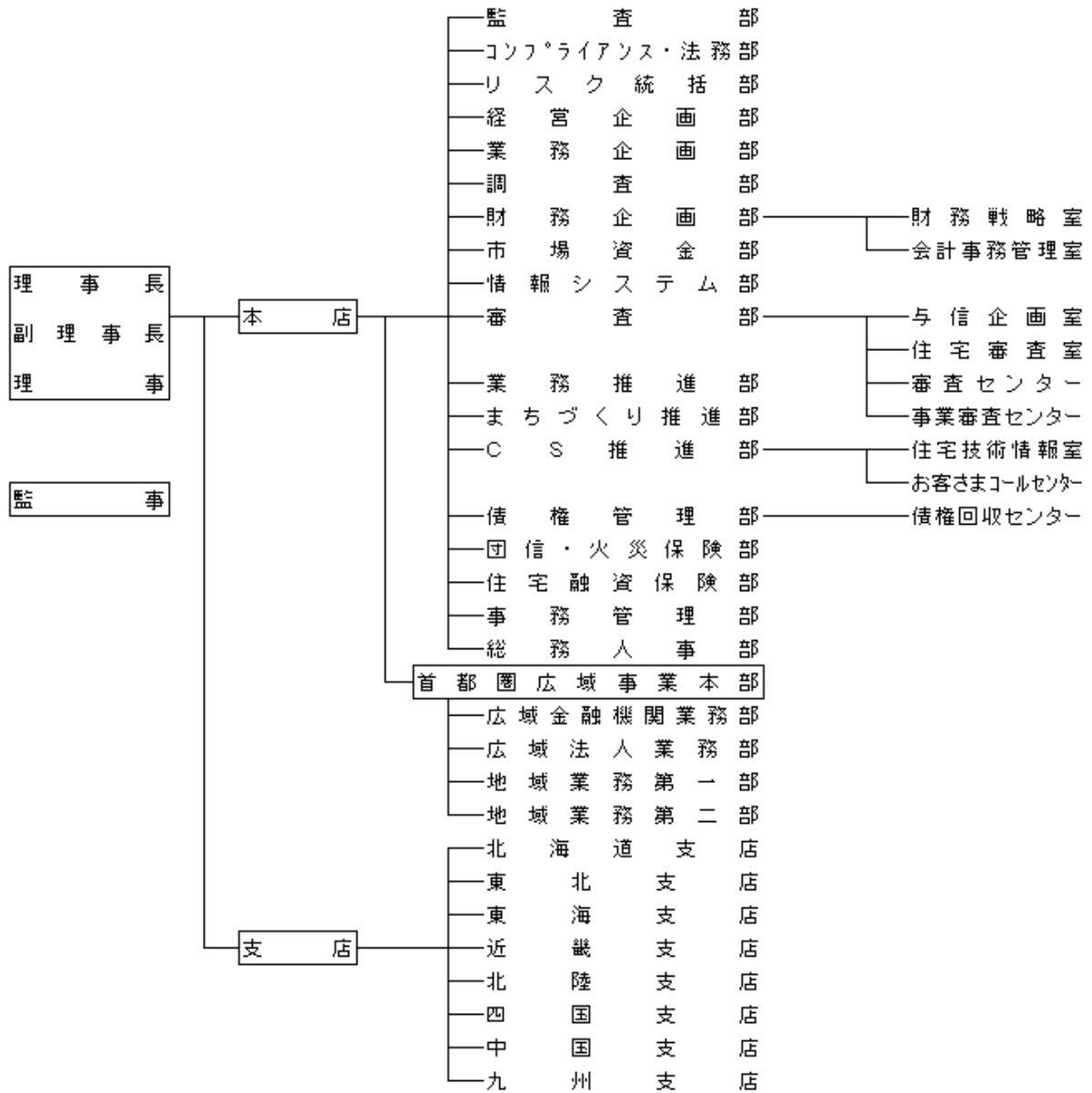
約 600 拠点

### 3. 関係事業者

10 拠点程度

別紙3 (独)住宅金融支援機構組織構成

2016年5月2日現在



## 別紙4 独立行政法人住宅金融支援機構入札心得

### (入札全般)

- 1 入札参加者は、入札説明書及び添付書類を熟読の上で入札しなければならない。
- 2 入札者は、別添仕様書に係る一切の諸経費を含め契約金額を見積もるものとする。
- 3 入札者は、消費税及び地方消費税に係る課税事業者であるか免税事業者であるかを問わず、見積もった契約金額の108分の100に相当する金額（当該金額に1円未満の端数がある時は、その端数金額を切り捨てた金額とする。）を入札書に記載すること。
- 4 入札書に入札価格の総額及びその内訳金額をともに記載する場合に、両金額が符合しないときは、入札価格の総額が正しいものとみなす。
- 5 入札書は、所要事項を漏れなく記載の上、表面に入札件名及び入札者の名称を記載した封筒に封入・封緘した状態で入札函に投入しなければならない。
- 6 郵便により入札する場合は、書留郵便によらなければならない。また、入札書が開札日の前日（土曜・日曜・祝日の場合はその前日。）までに到着しない場合、当該入札は無効とする。ただし、入札日と開札日が異なる場合、入札日時までに到着していること。
- 7 提出した入札書の引き換え、変更又は取り消しをすることはできない。
- 8 入札参加者は、その代表権を有する者以外の者の名義で入札を行うときは、その者を代理人とし、併せて当機構所定の委任状を持参させなければならない。
- 9 入札参加者は、開札時刻後においては、入札場または開札場に入場することができない。
- 10 入札参加者は、当機構が必要と認めたときは、身分証明書又はこれに準ずるものを提示しなければならない。
- 11 契約手続において使用する言語及び通貨については、日本語及び日本国通貨とする。

### (入札の辞退)

- 12 入札参加者は、入札書を提出するまでは、いつでも入札を辞退することができる。  
なお、指名競争入札の場合で、あらかじめ入札の指名を受けた者が辞退する場合は、その旨を当機構に連絡した上で、開札日の前日までに入札辞退届を提出しなければならない。

### (入札の取りやめ等)

- 13 入札参加者が連合し、または不穩の行動をなす等の場合において、入札を公正に執行することができないと認められるときは、当該入札参加者を入札に参加させず、または入札の執行を延期し、若しくは取りやめることができる。

### (入札に参加できない場合)

- 14 次のいずれかに該当する者は、入札に参加することができない。

- (1) 全省庁統一資格又は当機構の競争参加資格を有しない者
- (2) 契約を締結する能力を有しない者及び破産者で復権を得ない者（特別の理由がある者を除く。）
- (3) 経営状態が著しく不健全であると認められる者
- (4) 商法（明治 32 年法律第 48 号）その他の法令の規定に違反して営業を行った者
- (5) 機構から競争参加停止等処分を受けており、当該処分の終期が到来していない者及びこれを代理人、支配人その他の使用人として使用する者
- (6) 次のいずれかに該当する者（役員、親会社及び子会社並びにこれらの会社の役員を含む。）。

ア 暴力団

イ 暴力団員

ウ 暴力団員でなくなった時から 5 年を経過しない者

エ 暴力団準構成員

オ 暴力団関係企業

カ 総会屋等、社会運動等標榜ゴロ又は特殊知能暴力集団等

キ その他前各号に準ずる次のいずれかに該当する者

- (ア) 自己、自社若しくは第三者の不正の利益を図る目的又は第三者に損害を加える目的をもって、暴力団又は暴力団員を利用するなどしている者
- (イ) 暴力団又は暴力団員に対して、資金等を供給し、又は便宜を供与するなど直接的若しくは積極的に暴力団の維持、運営に協力し、又は関与している者
- (ウ) 暴力団又は暴力団員と社会的に非難されるべき関係を有している者
- (エ) 暴力団又は暴力団員であることを知りながら、これを不当に利用するなどしている者

#### (入札の無効)

15 次のいずれかに該当する入札は、無効とする。

- (1) 委任状を持参しない代理人のした入札
- (2) 記名押印を欠く入札
- (3) 金額を訂正した入札
- (4) 誤字、脱字等により意思表示が不明瞭である入札
- (5) 複数の者の代理をした者のした入札
- (6) 2 回目以降の入札において、前回の最低入札価格以上の金額での入札
- (7) 本心得 14 のいずれかに該当する者又は開札後本心得 14 のいずれかに該当する者であることが判明した者のした入札
- (8) 明らかに連合によると認められる入札
- (9) その他契約を締結することにより当機構の信用を毀損するおそれがあるなど、契約相手方として不



適当と認められる者のした入札

(10) その他、当機構が定める条件に違反した入札

**(開札)**

16 開札は、入札説明書に記載する日時及び場所において入札者又はその代理人を立ち合わせて行うものとする。入札者又はその代理人が立ち会わない場合は、入札事務に関係のない職員が立ち会うものとする。

**(再度入札)**

17 開札をした場合において、入札者又はその代理人の入札のうち、予定価格に達した価格の入札がないときは、直ちに再度の入札を行う（再度入札回数は2回を限度とする。）。この場合に入札できる者は、初回の入札に参加した者のみとする。

なお、再度入札に際しては、入札書への押印、封筒への封入・封緘についてはこれを要しない。

**(同価格の入札者が2人以上ある場合の落札者の決定)**

18 予定価格の制限の範囲内で落札となるべき同価格の入札をした者が複数あるときは、直ちに、当該入札をした者にくじをひかせて落札者を定める。

なお、当該入札をした者のうちくじをひかない者があるときは、当該入札事務に関係のない職員がくじをひくものとする。

**(異議の申立)**

19 入札をした者は、入札後、本入札心得、入札説明書及び添付書類についての不明を理由として異議を申し立てることはできない。

**(落札者を契約先としない場合)**

20 落札金額が市場価格と比較して非常に廉価である場合、落札者は契約担当役等から当該契約に関し説明を求められた場合は、それに応じなければならない。また、十分な説明がなされない場合は、予定価格の範囲内で申込をした他の者のうち最低の価格を提示した者を当該契約の相手方とする場合がある。

**(契約書等の提出)**

21 落札者は、落札決定の日から7日以内に契約書を提出しなければならない。ただし、あらかじめ当機構の承認を得たときはこの限りではない。

( 以 上 )

別紙5 従来の実施状況に関する情報の開示

1 従来の実施に要した経費

(単位：千円、税抜)

		平成24年度	平成25年度	平成26・27・28年度
人件費	常勤職員	—	—	—
	非常勤職員	—	—	—
物件費		—	—	—
請負費等	役務	4,242,288	4,120,927	13,715,840
	機器・回線等料	—	—	—
	その他	—	—	—
計(a)		4,242,288	4,120,927	13,715,840
参考値	原価償却費	—	—	—
	退職給付費用	—	—	—
(b)	間接部門費	—	—	—
(a) + (b)		4,242,288	4,120,927	13,715,840
(注記事項)				
<ul style="list-style-type: none"> <li>・上記金額には、本件業務の他、本件業務から役務対象外となるアプリケーション保守業務、基盤、回線等の経費も含んでいる。</li> <li>・本件業務のみに相当する経費を算出する参考情報（想定作業頻度、想定作業時間等）は、設計書及び手順書等に記載している。</li> <li>・上記金額には、単価契約分の入札時の見込額を含んでいる。</li> </ul>				

2 従来の実施に要した人員

	平成25年度	平成26年度	平成27年度
(受託者における総合オンラインシステム業務従事者) (単位：人)			
運用管理責任者(常勤)	4.0	5.0	5.0
サービスデスク(常勤)	5.0	6.0	6.5
システム運用要員(常勤)	45.0	55.8	57.5
保守要員(常勤)	40.0	49.0	51.0
(業務従事者に求められる知識・経験等)			
<p>管理責任者は、以下の要件を全て満たすこと。</p> <p>ア システム運用管理業務又はシステム運用管理業務と同種又は類似業務に5年以上従事した経験を有すること。</p> <p>イ 以下のいずれかの者であること。</p> <p>(7) 情報処理技術者試験（ITサービスマネージャ（旧テクニカルエンジニア（システム管理））の合格者</p> <p>(4) ITIL (Information Technology Infrastructure Library) V2のITIL Service ManagerまたはV3のITIL ExpertもしくはITIL Masterの資格を保有する者</p> <p>(7) ITスキル標準（※）のITサービスマネージャ分野においてレベル4以上の能力を有する者</p>			
(注記事項)			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・現行システムの業務従事者は常勤であるが、本件調達については常勤、非常勤を問わない。</li> </ul>			

(平成26年度)													(件)
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
利用者からの問合せ件数 ※1	1,900	2,100	2,000	2,700	2,300	1,900	2,000	1,700	1,800	1,600	1,700	2,000	23,700
機構からの問合せ対応 ※1	200	200	200	200	200	200	200	200	200	100	100	200	2,200
プリント業務 ※2	9,000	3,800	2,200	2,300	2,300	2,600	2,600	2,800	3,700	1,200	1,600	2,100	36,200
パンチ件数	4,000	4,800	3,700	3,100	2,900	3,200	3,100	2,900	3,100	2,500	3,000	3,700	40,000
障害対応	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
テーブル変更	80	100	40	90	70	50	50	80	100	40	40	90	830
(平成27年度)													(件)
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
利用者からの問合せ件数 ※1	1,800	1,900	800	2,000	2,000	2,000	2,400	1,900	2,400	1,700	2,200	2,600	23,700
機構からの問合せ対応 ※1	200	200	100	100	200	100	200	100	200	200	100	200	1,900
プリント業務 ※2	3,900	2,000	1,000	1,000	1,000	900	900	700	900	700	800	800	14,600
パンチ件数	3,200	3,600	2,800	2,600	2,300	2,200	2,300	2,300	2,300	2,200	2,300	2,500	30,600
障害対応	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
テーブル変更	50	80	40	60	50	60	60	30	80	70	70	80	730
(注記事項)													
※1 問合せ件数は、受発信電話件数、Eメール及びFAXである。 ※2 プリント業務の内訳は、センター帳票、圧着はがき及び封書である。 センター帳票については、上記に計上していないが、平均8,600件/月の実績である。 ・上記は現行で行っている運用業務のうち、件数カウントを行っている業務の概数である。 本件業務の想定作業頻度、想定作業時間等の参考情報については、手順書及び設計書等に記載している。													

### 3 従来の実施に要した施設及び設備

株式会社HS情報システムズ
<b>【施設】</b> 施設名称：とみん日生春日町ビル 使用場所：7階 総合オンライン運用事務所
<b>【設備】</b> 請負者所有 ノートパソコン約200台、OAデスク約150台、電話約100台
(注記事項)
・上記金額には、本件業務の他、本件業務の役務対象外となるアプリケーション保守業務、基盤、回線等で使用する台数も含んでいる。

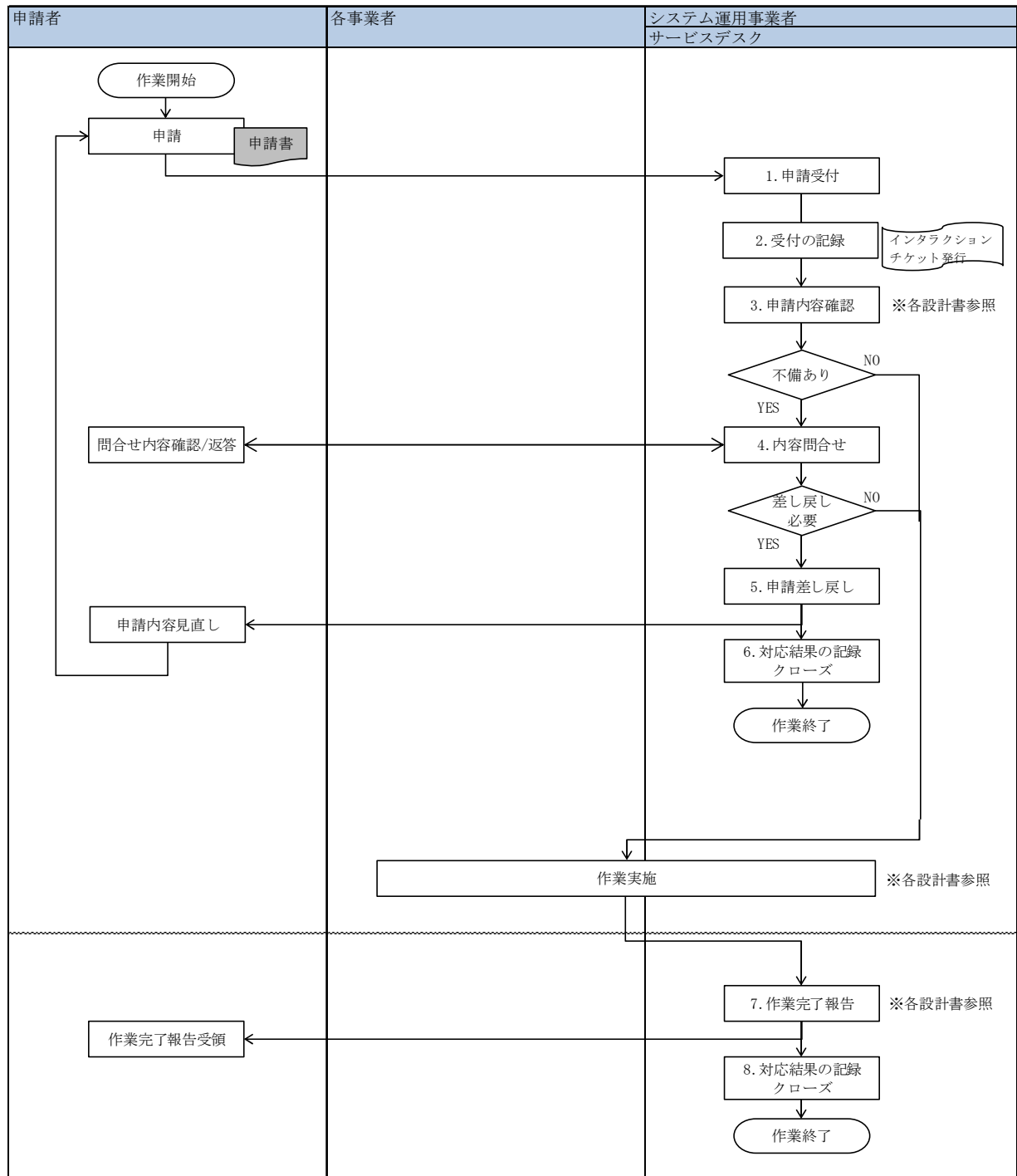
#### 4 従来の実施における目的の達成の程度

	平成25年度		平成26年度		平成27年度	
	目標・計画	実績	目標・計画	実績	目標・計画	実績
事象把握後、30分以内に機構に対して口頭、電話又はメールにて報告すること。(第1報)	1か月あたり 95%	4回 (95%を遵守できた月数)	1か月あたり 95%	9回 (95%を遵守できた月数)	1か月あたり 95%	10回 (95%を遵守できた月数)
【顧客に直接影響のある障害(=障害区分「1」以上)】 初期対応(第1報)から3ヶ月以内に機構に対して第99報(障害連絡票)を報告すること。 ※平成26年度以降に新規に発生したものが対象 ※対応時期について機構と合意しているものは除く。			1か月あたり 90%	10回 (90%を遵守できた月数)	1か月あたり 90%	12回 (90%を遵守できた月数)
総合オンライン端末操作に関する利用者からの問い合わせに対して当日中に最終回答を行う。	1か月あたり 90%	12回 (90%を遵守できた月数)	1か月あたり 95%	12回 (95%を遵守できた月数)	1か月あたり 95%	12回 (95%を遵守できた月数)
年1回実施する金融機関向け顧客満足度調査の総合評価において、「やや満足」、「満足」、「非常に満足」の占める割合が有効回答全体の●●%以上	75.00%	98.80%	80.00%	91.30%	80.00%	98.40%
実施手順書(運用設計書)について、年2回以上振返りを行い、機構に納品すること。	2回以上	2回	2回以上	2回	2回以上	2回
個人情報漏えい事案(受託業務に関する納品物の誤送付、紛失、盗難)を発生させないこと。			100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
提案書等の提案事項(有益な提案や提案含む)を、的確に実施する。 ※対応に向けたスケジュール化を行い、取組状況を四半期に一度機構に報告する			4回	1回	4回	4回
(注記事項)						

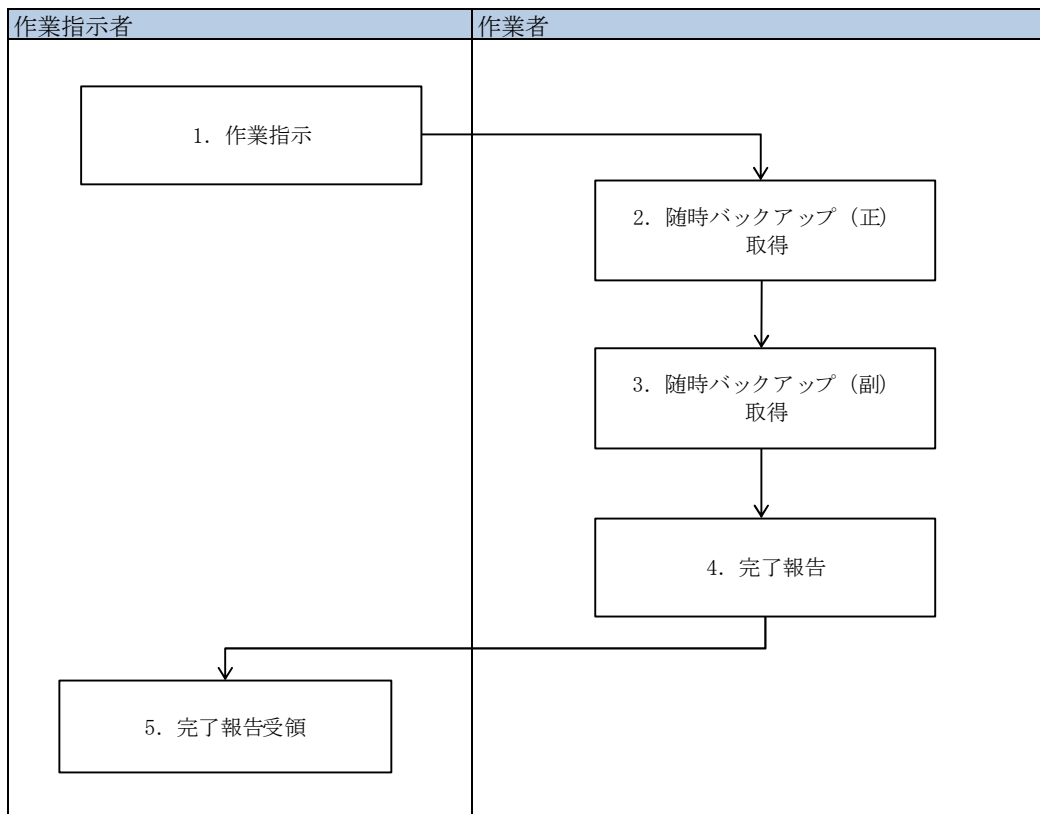
#### 5 従来の実施方法等

従来の実施方法(業務フロー図等) 次の①～③のとおり。
(注記事項) ・従来の実施方法を示す業務フローがないため、本件業務の業務フローを①～③のとおり示す。 ・その他の業務フローについては運用設計書、運用手順書等を参照のこと。

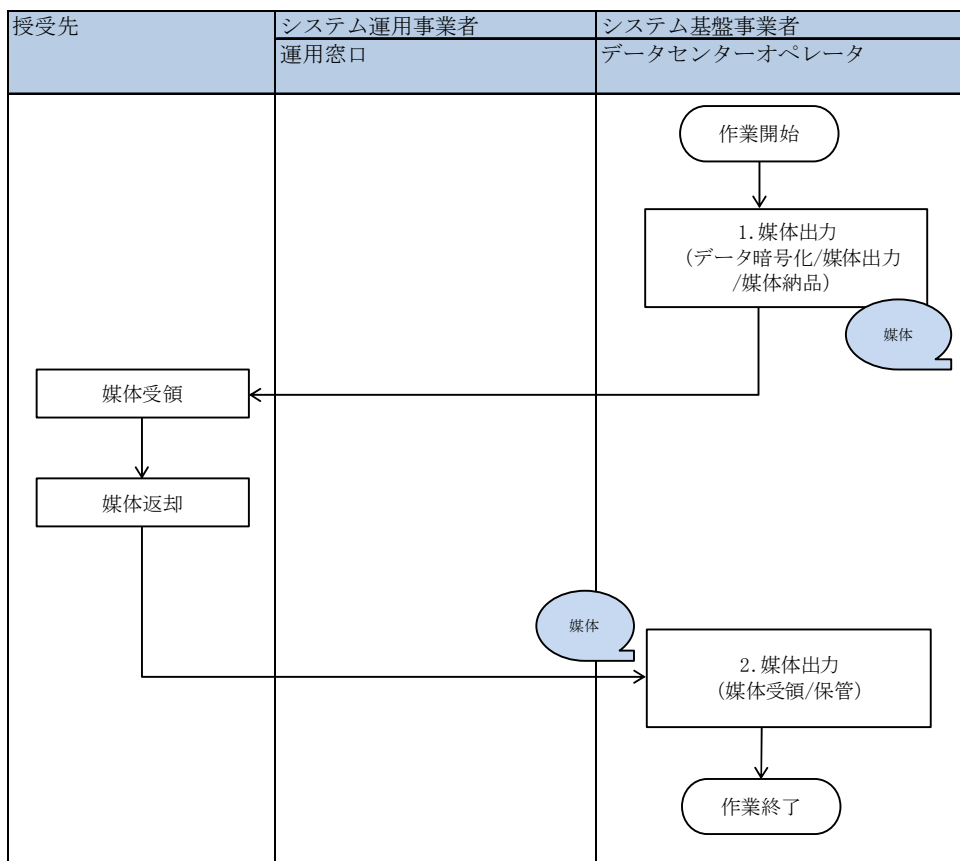
① 申請受理業務 (サービスデスク)



## ② 媒体管理



## ③ システムバックアップ業務



## 別紙6 システムのサポートセンターに関する満足度調査

### 総合オンラインシステムのサポートセンターに関する満足度調査

この調査は、総合オンラインシステムの運用業務のサポートセンターについて、確保されるべきサービスの質を検討するため、サポートセンター利用者を対象に利用満足度を調査するものです。

つきましては、次の4つの質問に対して、それぞれ「非常に満足」から「不満」までのいずれかに該当する番号を記入してください。

1 お問い合わせから回答までに要した時間について満足されましたか。

- ①非常に満足
- ②満足
- ③やや不満
- ④不満

回答

2 回答又は手順に対する説明の分かりやすさについて満足されましたか。

- ①非常に満足
- ②満足
- ③やや不満
- ④不満

回答

3 回答又は手順に対する結果の正確性について満足されましたか。

- ①非常に満足
- ②満足
- ③やや不満
- ④不満

回答

4 担当者の対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ等）について満足されましたか。

- ①非常に満足
- ②満足
- ③やや不満
- ④不満

回答

5 最後に、総合評価についてお聞かせください。

- ①非常に満足
- ②満足
- ③やや不満
- ④不満

回答

<御意見等>

別添1 総合オンラインシステム（平成30年基盤更改後）の運用業務に係る総合評価基準書

# 総合評価基準書

総合オンラインシステム  
（平成30年基盤更改後）の運用業務

平成29年2月

独立行政法人住宅金融支援機構



## 1 はじめに

本総合評価基準書は、「総合オンラインシステム（平成 30 年基盤更改後）の運用業務」に関する入札価格及び性能、機能、技術等（以下「性能等」という。）の評価基準をまとめたものである。

## 2 入札価格の評価方法

提出された「入札書」について、次のとおり評価を行う。

### (1) 入札価格の確認

入札価格は、入札書に記入された金額の値であり、予定価格の制限の範囲内であること。

なお、今回の調達目的や機構の業務・システムへの理解から、直接的に求めている要件以外の視点から、機構にとってメリットのある有益な提案を行う場合、当該提案の実施に伴い発生する費用は入札価格に含めること。

### (2) 入札価格の得点

入札価格の得点（以下「価格点」という。）は、入札価格を予定価格で除して得た値を 1 から減じて得た値に入札価格に対する得点配分（4,611点）を乗じて得た値とする。

ただし、入札価格を予定価格で除した値については、小数点以下第 5 位を切り捨てることとし、小数点以下第 4 位までの計算とする。

$$\text{価格点（最高4,611点）} = 4,611\text{点} \times (1 - \text{入札価格} / \text{予定価格})$$

## 3 性能等の評価方法

提出された提案書一式について、次のとおり評価を行う。

なお、性能等の要求要件（以下「技術的要件」という。）に関する評価基準（評価項目、評価内容）については、「総合評価基準明細書」に示すとおりである。各評価項目は、これを必須とする項目と任意の項目とに区分している。

### (1) 必須とする評価項目の評価

必須とする評価項目は、その全てについて、基礎点評価内容に対する提案が示されており、技術的要件を満たしている場合に合格とし、基礎点（461点）を与える。一方、基礎点評価内容に対する提案が一部でも示されていない場合、又は技術的要件を満たしていない場合は、不合格とする。

(2) 加算点のある評価項目の評価

加算点のある評価項目は、合格した提案事業者の提案書について、「総合評価基準明細書」の加算点評価視点及び加算点評価内容を基に評価し、有効な提案が行われた場合に内容に応じて4,150点までの点数を与える。

なお、加算点のある評価項目の評価の際には、項目毎に設定した表1「加算点評価視点」及び表2「評価水準」に沿って評価を行い、0点から5点までの評価点を付与する。各評価項目に設定した加算点評価視点について評価を行い、付与した評価点の合計を、当該評価項目の評価点とする。

表1 加算点評価視点

No.	加算点評価視点	説明
1	理解度／有効性	調達の趣旨を理解し、調達で求める内容に合致した（適合した）有効な提案か
2	効率性	機構あるいは提案事業者の資金効率、労働効率、使用資源の効率等を向上する工夫（損ねない工夫）がされた提案か
3	信頼性	外的／内的のどのような不測の状況においても、十分に所定の効果を発揮するか、そのための工夫がされた提案か
4	安全性	機構の業務の安全性を損ねないか、そのための工夫がされた提案か
5	機能性	機構の求める機能を十分に満たしている提案か
6	使用性	機構にとって使い易いものか、そのための工夫がされた提案か
7	将来性	機構内外の将来的変化に対応可能か、そのための工夫がされた提案か

表2 評価水準

ランク	評価水準		評価点
	区分	説明	
0	なし	加算点を付与する評価に値せず。	0点
1	詳細	提案内容が、その評価視点において詳細に記述されている。	1点

2	具体	上記、詳細な記述に加え、適用予定の製品名や、実装予定の処理方式を適用想定図で示されている等、具体性がある。	2点
3	妥当	上記、具体性のある内容が、他府省、民間の動向、機構の業務実態に照らし妥当な内容である。	3点
4	実現	上記、妥当と認められた内容が、当該提案事業者により実現可能と認められる根拠が示される、または十分な説明が記述されている。	4点
5	実績	実現可能性を認められた内容が、他社への適用事例など具体的な実績によって裏付けられている。	5点

(3) 加算点のある評価項目の得点の算出

(2)の評価により算定した評価点が当該評価項目の満点に占める割合に各項目の重要度に応じて設定した表3の配点を乗じて得た値を、各項目の得点とする。

<p><b>各評価項目の得点</b></p> <p><b>= 配点 × 付与した評価点の合計 / 当該項目の評価点の満点 ※1</b></p>
---

※1 各項目の評価点の満点は、当該項目に設定された加算点評価視点の数に5を乗じて得た値

※2 小数点以下第3位を四捨五入する。

※3 複数の評価者により評価する際は、項目ごとに得点の平均値（小数点以下第3位を四捨五入）を算定し、各評価項目の得点とする。

表3 評価項目の重要度と配点

評価項目の重要度	最重要	重要	普通
配点	200点	100点	50点

(4) 上記(2)及び(3)において算定した各評価項目の得点の合計値を加算点とし、基礎点と加算点の合計値を技術点とする。

<p><b>技術点（最高4,611点） = 基礎点（461点） + 加算点（最高4,150点）</b></p>
---

4 総合評価の方法

価格点の配分と技術点の配分の比率を1：1とし、上記2で算定した価格点と、上記3で算定し

た技術点の合計値を総合評価点とし、総合評価点が最も高いものを落札者とする。

総合評価点（最高9,222点）

= 価格点（最高4,611点）+技術点（最高4,611点）

評価項目 (標準調達仕様書の目次)	提案要求内容 (=基礎点評価基準)	区分	基礎点	加算点評価		加算点の重要度	加算点配点
				加算点評価視点	加算点評価内容		
表紙							
第1 要約							
第2 目的							
第3 用語の定義							
第4 関係事業者							
第5 本件システムの概要							
第6 本件業務の概要							
1 運用作業(運用業務①)	システム運用、業務運用、プリント業務、パンチ業務及び媒体等搬送について、各要件の実施方法が記述されていること。	必須	対象				
		任意	—	1理解度/有効性	パッチ運用及び仮想パッチ運用について、作業に必要な技術的知見を持つ作業者が対応する体制とされていることが具体的に記述されていること。	普通	50
		任意	—	1理解度/有効性	パッチ運用や特殊なパッチ処理などをを行う場合に、本番・試験環境の状況を鑑みた対応スケジュールの策定や、関連事業者との円滑な調整・連携など、適切な段取りを取るための工夫が具体的に記述されていること。	重要	100
		任意	—	2効率性	システム運用及び業務運用について、各作業を効率的に実施するための工夫が具体的に記述されていること。	普通	50
		任意	—	3信頼性	システム運用及び業務運用について、運用ミスの防止など運用品質を維持、向上させるための工夫が具体的に記述されていること。	普通	50
		任意	—	2効率性	プリント業務について、各作業を効率的に実施するための工夫が具体的に記述されていること。	普通	50
		任意	—	3信頼性	プリント業務について、封入封緘ミスの防止など運用品質を維持、向上させるための工夫が具体的に記述されていること。	普通	50
		任意	—	3信頼性	パンチ業務について、パンチミス防止の観点の工夫が具体的に記述されていること。	最重要	200
		任意	—	5機能性	パンチ業務について、繁忙期の原票授受便の増便や授受時間の変更及び入力データ増等、パンチ入力原票の増加時に対して、どのように対応するか具体的に記載されていること。	重要	100
		任意	—	4安全性	媒体等搬送について、納期を厳守するための工夫が具体的に記述されていること。	普通	50
		任意	—	3信頼性	媒体等搬送について、メインセンター被災時に、バックアップセンターからの配送をどのように実施し、納期を遵守するかについて具体的に記述されていること。	普通	50
		任意	—	7将来性	各種運用を実施していく中での気づきや、想定外事象への対応などを継続的サービス改善につなげ、柔軟に運用の見直しを行なうことで、運用品質の向上や運用作業の効率化等を行なうための方針等が具体的に記載されていること。	普通	50
		任意	—	3信頼性	本件業務における障害防止の取組み、障害発生時の対応について、機構にとってメリットのある特に有益な提案がなされていること。	重要	100
		2 サービスデスク(運用業務②)	サポートセンター機能及び運用窓口機能が担う役割を完遂するための実施方法が記述されていること。	必須	対象		
任意	—			5機能性	プリント業務及びパンチ業務に係る過去の運用構築の実績が具体的に記述されていること。 (例:過去のパンチ業務の受託実績 タッチ数、処理件数/日、1日の最大処理件数、当該業務の開始に係る準備期間等) また、本件受託事業者の実績を踏まえて、本件業務の受託が可能であることが説明されていること。	普通	50
3 運用統括(運用業務③)	各事業者の調整、取りまとめ、コントロールに当たって、運用統括機能が担う役割を完遂するための方針及び体制並びに実施方法が記述されていること。	必須	対象				
		任意	—	6使用性	サポートセンターについて、本件システム利用者からの問合せに対し、顧客満足度の高い対応を行うために、本件システムの操作/機能そのものだけでなく、その背景にある機構業務の内容及び業務視点からの本件システムの使用方法などのノウハウを蓄積し、定着させるための工夫が具体的に記述されていること。	重要	100
		任意	—	6使用性	サポートセンターについて、本件システム利用者からの問合せに対して、自己回答率を上げるための工夫が具体的に記述されていること。	普通	50
		任意	—	6使用性	サポートセンターについて、サービスレベル向上に向けた改善のプロセスが具体的に記述されていること。	普通	50
4 運用業務全般に関わる要求事項(運用業務④)	以下について、各要件の実施方法が記述されていること。 ・機構常駐要員 ・運用業務実施計画策定 ・監査対応 ・ドキュメント管理 ・コミュニケーション手段 ・本件受託事業者が準備する端末、回線及びソフトウェア等	任意	—	5機能性	業務影響の大きいイベントや障害発生時における本件受託業務範囲の一連の実施事項に対して、十分な内容の理解を経て、円滑な推進が可能であることが具体的に示されていること。	最重要	200
		任意	—	5機能性	運用統括機能が柔軟かつ効率的に機能するための工夫が具体的に記述されていること。	普通	50
4 運用業務全般に関わる要求事項(運用業務④)		必須	対象				

評価項目 (標準調達仕様書の目次)	提案要求内容 (=基礎点評価基準)	区分	基礎点	加算点評価		加算点の重要度	加算点配点
				加算点評価視点	加算点評価内容		
		任意	—	5機能性	機構常駐要員がスキル要件を満たしていることについて、その内容および、実績等が具体的に記述されていること。 また、何らかしらの事情で交代を求められた場合でも要件を満たす代替要員を提案できることが具体的に記述されていること。	普通	50
		任意	—	4安全性	「運用実施手順書(チェックリスト)」の管理について、ドキュメント間の不整合等を発生させないための工夫が具体的に記述されていること。	普通	50
		任意	—	5機能性	コミュニケーション手段について、複数の事業者が携わることを前提に、休日及び夜間においても円滑なコミュニケーションを実現するための工夫が具体的に記述されていること。	普通	50
		任意	—	5機能性	障害発生時のコミュニケーション手段について、複数拠点から同時接続できる通信手段が具体的に記述されていること。	普通	50
		任意	—	5機能性	連絡用の回線障害に備えた代替通信手段について、具体的に記述されていること。	普通	50
		任意	—	1理解度/有効性	必要となるサーバーライセンス数の妥当性が記述されていること。	普通	50
		任意	—	7将来性	本件受託事業者が契約期間中に発生する機器構成変更等の各種変更(例:業務量の増加に伴う機器の増設)による影響を吸収するための配慮が具体的に記述されていること。	普通	50
		任意	—	4安全性	各要件の実施に当たり、各種機器及びデータ資源に対する安全性の確保に関する工夫が具体的に記述されていること。	普通	50
		任意	—	2効率性	限られた期間の中で、本件業務の遂行に必要な運用拠点の確保、運用端末等の準備、回線の敷設等を速やかに行うための工夫が具体的に記述されていること。	普通	50
5 アプリケーション保守事業者等からの業務引継ぎ(その他付随業務①)	引継ぎを受ける上で、運用業務レクチャー、机上引継ぎと実機確認、運用テストの実施に当たっての方針及び体制について記述されていること。	必須	対象				
		任意	—	1理解度/有効性	引継ぎを受けるに当たって、本件受託事業者が運用業務の理解度を高める為の工夫が具体的に記述されていること。	重要	100
		任意	—	2効率性	本件受託事業者が作成する「運用実施手順書(チェックリスト)」について、運用品質及び効率性を高めるために、加筆するポイントや要素が具体的に記述されていること。	普通	50
		任意	—	3信頼性	本件受託事業者がオペレータに対する運用訓練に関して、オペレータが着実に運用業務を習得するための工夫が具体的に記述されていること。	普通	50
		任意	—	2効率性	限られた期間で引継ぎを完了させるに当たって、本件受託事業者の工夫や関係事業者への働きかけの内容が具体的に記述されていること。	重要	100
6 現行運用・保守事業者からの案件引継ぎ(その他付随業務②)	現行運用事業者からの引継ぎをもれなく確実に実施するための方法について記述されていること。	必須	対象				
7 次期運用事業者への引継ぎ等について(その他付随業務③)	次期運用事業者の調達において必要とされる情報等の提供及び次期システム運用事業者への引継ぎの実施方法が記述されていること。	必須	対象				
		任意	—	5機能性	機構からの情報提供の要望に対して、速やかに正確な情報を不足なく提供することを可能とするための工夫が具体的に説明されていること。 (例: サービスデスク・問合せ対応業務のノウハウ)	重要	100
		任意	—	5機能性	機構および次期運用事業者からの問合せに対して迅速かつ正確な回答することを可能とするための工夫が具体的に説明されていること。	重要	100
		任意	—	2効率性	次期システム運用事業者への引継ぎの実施に当たり、確実かつ円滑に引継ぎを完了させるための工夫が具体的に説明されていること。	普通	50
8 並行稼働期間の運用に関する要件(その他付随業務④)	「リリース前並行稼働」及び「リリース後並行稼働」について、それぞれ通常運用との相違点を理解の上、各期間の運用体制及び実施方法が記述されていること。	必須	対象				
		任意	—	4安全性	リリース後並行稼働期間中の通常運用は、運用開始直後のトラブルに備えた対応が必要になるので、その状況下でリリース後並行稼働の運用も遅滞なく確実に実施するための工夫が具体的に記述されていること。	重要	100
		必須	対象				
第7 委託範囲、位置付け及び責任分界							
1 委託範囲 2 責任分界	委託範囲と責任分界を正確に理解の上、関係する事業者との役割分担や調整時期は表などにより整理されて記述されていること。	必須	対象				
		任意	—	1理解度/有効性	関係者との役割分担・責任分界を踏まえ、受入準備、本番運用開始後の運用・保守期間それぞれの期間ごとに、円滑な連携をするための工夫点や留意点が提案されていること。	重要	100
		必須	対象				
第8 作業内容・納入成果物							
1 対象工程 2 納入成果物	作業内容と納入成果物の理解として、分解された作業と成果物の関係がスケジュールと共に整理されて記述されていること。	必須	対象				
		任意	—	1理解度/有効性	本調達で発生する作業と納入成果物が洗い出され、両者の関係に対処した上で、作業単位のスケジュールにより順序関係を整理し記述されていること。	普通	50
		任意	—	1理解度/有効性	関連事業者に提示する必要がある成果物については、その提示スケジュールが記述されていること。	普通	50
3 納入成果物の納入場所 4 納入成果物の納入期限及び契約金額の支払方法 5 作業場所・環境							



評価項目 (標準調達仕様書の目次)	提案要求内容 (=基礎点評価基準)	区分	基礎点	加算点評価		加算点の重要度	加算点配点
				加算点評価視点	加算点評価内容		
第9 規模及び性能要件							
1 規模要件 2 性能要件	規模及び性能要件を踏まえ、SLAで定めた性能要件が満たされていることを機構に報告するための情報収集、集計、報告書作成等に関する運用体制及び実施方法が記述されていること。	必須	対象				
第10 信頼性及び事業継続性要件							
	信頼性及び事業継続性要件を踏まえ、障害時及び大規模災害時の復旧目標を満たすに当たって、復旧作業を確実にかつ遅滞なく実施するための体制及び実施方法について記述されていること。	必須	対象				
		任意	—	1理解度/有効性	本件システムの重要性、要求事項及び運用要件から、事業継続性要件が求められる理由を正確に理解し、障害時及び大規模災害時の復旧目標を実現するための工夫点や留意点が記述されていること。	重要	100
第11 運用要件							
1 稼働区分 2 通常運用要件 3 バックアップ運用要件	通常運用要件及びバックアップ運用要件について、各要件の実施方法が記述されていること。	必須	対象				
		任意	—	4安全性	本件システムの重要性、要求事項及び運用要件から、運用サービス時間の遵守の必要性を理解し、サービス提供時間における安定的なシステム稼働を支えるための、運用業務の品質維持や作業スケジュール遵守に資する具体的な工夫点や留意点について記載されていること。	重要	100
4 被災時等運用について	メインセンター及び本件受託事業者の運用拠点における運用継続が困難な場合の対応について、前提条件を踏まえ記述されていること。また、運用拠点が要件を満たしていることが具体的に説明されていること。	必須	対象				
		任意	—	4安全性	メインセンター及び本件受託事業者の運用拠点における運用継続が困難な場合に、迅速かつ確実に運用を継続するための対応についての工夫点や留意点が提案されていること。また、複数の対応方法を比較検討した結果としての選定根拠が説明されていること。	最重要	200
第12 運用・保守における作業方法に係る諸要件							
	本件業務の運用作業を別添資料「業務外部委託基準書 第3編 運用・保守編」を遵守するにあたっての留意点が記述されていること。また、本件受託事業者が準備するパンチプログラム等ソフトウェアに係る保守作業を別添資料「業務外部委託基準書 第2編 開発・改修編」を遵守するにあたっての留意点が記述されていること。	必須	対象				
第13 プロジェクトに係る要件							
1 プロジェクト計画の作成に係る要件	統括プロジェクト管理事業者が作成した統括プロジェクト管理計画書に従って、短期間で個別プロジェクト管理計画書を作成するための工夫点が提案されていること。	必須	対象				
	統括プロジェクト管理を前提とした個別プロジェクト管理において本件業務を管理するための具体的方法(管理指標や評価方法等プロジェクト管理手法、使用帳票・ツール、報告手段)、実施体制について記述されていること。また、統括プロジェクト管理事業者及びその他関連事業者との調整方法等が記述されていること。	必須	対象				
		任意	—	5機能性	本件受託後から平成30年3月までのプロジェクト期間において、十分な工数とスキルが確保されていることを、根拠を明確にした上で下記の観点で説明されていること。 ・作業時間の見積り(正確な見積りの根拠) ・それを実施する上で、スキルが十分なこと。 ・要員配置について、一定に余裕があり、かつ無駄のない体制になっていること。	重要	100
2 プロジェクト推進方法 3 会議体及び報告(運用開始後)	本件業務を実施するに当たり、運用引継ぎ期間、運用テスト期間及び運用開始後(開始直後及び安定稼働後)の各期間それぞれの要件を満たす体制図(役割名、役割、主要担当者、及びメンバー数)が記述されていること。また、推進・連絡体制で求める要件を満たす若しくは満たす見込みであることを証明する書類を提出すること。 なお、プロジェクトマネージャ、窓口等の氏名及び、プロジェクトマネージャの参画工数は必ず記載すること。チーム(グループ)等の体制を取る場合は、そのチームの役割、チームリーダー名を記述し、その他のメンバーが専任である場合は、専任であることを明記すること。	必須	対象				
		任意	—	1理解度/有効性	事業者の過去5年間に於ける本件業務と同等規模の運用業務の実績(最大5件) <記載内容例: 案件名、規模、期間、概要、役割、体制、工夫点、プロジェクトマネージャの実績 等> が提示された上で、本プロジェクトに対する活用内容が提案されていること。	重要	100
		任意	—	2効率性	運用引継ぎ期間、運用テスト期間及び運用開始後(開始直後及び安定稼働後)の各工程間の遷移時における、体制等を円滑に移行するための工夫が具体的に記述されていること。	重要	100
		任意	—	1理解度/有効性	運用業務におけるマルチベンダマネジメント対応の過去の実績について、システムの規模、対応方法、体制、課題及びその対策が具体的に記述されていること。また、過去の実績等をもとに、マルチベンダマネジメント対応の成功要因、考え方が具体的に記述されていること。 特に、保守事業者など密に連携を図る想定のある事業者と関わりながら運用業務を行うに当たり、他事業者への提案が具体的に提案されていること。	重要	100

評価項目 (標準調達仕様書の目次)	提案要求内容 (=基礎点評価基準)	区分	基礎点	加算点評価		加算点の重要度	加算点配点
				加算点評価視点	加算点評価内容		
4 本件業務の実施における情報セキュリティ対策	機構や他事業者と会議について、会議の目的を理解したうえで、必要な情報収集や準備方法について整理して、記載されていること。	任意	—	5機能性	運用期間の体制について、本件業務を実施するに当たって十分な工数とスキルが確保されていることを、根拠を明確にした上で下記の観点で説明されていること。 ・作業時間の見積り(正確な見積りの根拠) ・それを実施する上で、スキルが十分なこと ・要員配置について、一定に余裕があり、かつ無駄のない体制になっていること。 ・バックアップ体制を取る場合はその説明をすること。	最重要	200
		必須	対象				
		任意	—	1理解度/有効性	コミュニケーション方法について、複数の事業者が携わることを踏まえ、具体的で実現性が高い内容であることを、根拠を明確にした上で、説明されていること。	普通	50
		必須	対象				
		任意	—	3信頼性	運用拠点において、堅牢なセキュリティ対策が備わっており、それが維持できるものであることがわかりやすく説明されていること。 また、提案されているセキュリティ対策が、臨時例外的な作業の発生等の不測の要因でも維持できるよう配慮したものであることがわかりやすく説明されていること。	普通	50
		任意	—	4安全性	提案されているセキュリティ対策について、公的な機関がその安全性を公表している技術を採用している、他の選択肢となる対策に比べてより安全性を考慮したものである等がわかりやすく説明されていること。	普通	50
第14 履行期間終了後の対応							
第15 その他							
1 参加要件	本要求仕様を遵守する内容が記述されていること。 また、参加資格、守秘義務遵守に係る社則等、個人情報管理に係る定期検査について、それぞれ要件を満たすことを証明する書類を提出すること。	必須	対象				
2 関連法令遵守 3 グリーン調達及び環境配慮 4 費用負担 5 瑕疵担保責任 6 再委託先について 7 共同事業体について 8 変更管理手続 9 監査対応への協力 10 疑義発生時の対応	本要求仕様を遵守する内容が記述されていること。	必須	対象				
その他の有益な提案		任意	—	1理解度/有効性	本件業務を通じて、機構のコスト低減について、長期契約であることを踏まえ長期的な視点で機構にとってメリットのある有益な提案が具体的に記述されていること。	重要	100
		任意	—	1理解度/有効性	本件業務の提案にあたって、運用設計書、運用手順書等の記載が明確でない、もしくは十分でない等の考慮不足があれば具体的に示し、本件受託事業者が、本件システムを安定稼働させるために、どのような対応を実施するかについて具体的に記述されていること。	重要	100
		任意	—	1理解度/有効性	本件システムの利用者(顧客や金融機関等)にとって有益な提案が具体的に記述されていること。	普通	50