

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の運用業務」については、令和5年6月6日に開札を行い、落札者を決定し、次のとおり令和5年7月4日に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
日本生命春日駅前ビル4階
代表取締役 小日向 良仁

2 契約金額

10,550,058,200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) 本件システムの概要

ア 本件システムの機能

総合オンラインシステム（以下「本件システム」という。）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。

イ 本件システムの構成

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。

ウ 本件システムの基盤更改

本件システムは、令和5（2023）年12月31日に現行システム基盤の利用期間終了を迎えるため、基盤更改を令和6（2024）年1月1日に向けて実施する（以下、基盤更改前の本件システムを「現行システム」といい、基盤更改後の本件システムを「新システム」という。）。

当該基盤更改は、システムの構成を変更せず、システム基盤のみ変更し、現行システムから新システムへ移行する方式により実施する。

(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。

新システムへの基盤更改は、単純更改により実施する。そのため、本件業務の業務量及び業務内容は、ソフトウェア・ハードウェア製品の変更に伴い軽微な手順の変更が発生する場合等を除き、現行から変更がない想定である。

(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係る事業者（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、本件システムに係る他の事業領域（[A]、[B]、[C]、[E]及び[K]領域（※））の取りまとめ、コントロールを行うこと。また、機構及び関係事業者との調整を行うこと。

なお、業務上の承認行為等に伴う意思決定については機構が行う。

運用統括の主要な業務を次の a から d までに記載する。

※ 各領域の主な業務内容は、仕様書「表 8：関連事業者一覧」を参照すること。

- 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。

(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、引継ぎに必要な経費のうち、現行請負者及び機構が指定する事業者が引継ぎを行うための経費は機構が負担する。民間事業者が引継ぎを受ける経費については入札価格に含めること。

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、引継ぎに必要となる経費のうち、民間事業者の経費については入札価格に含めること。

(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。

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

※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、停止時間に含まない。

- ・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、(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。

(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。

4 実施期間に関する事項

業務請負契約の契約期間は、令和5（2023）年7月4日から令和10（2028）年12月31日までとする（運用業務は令和6（2024）年1月1日から令和10（2028）年12月31日まで、令和5（2023）年7月4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、必要な措置を採るべきこと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 契約不適合責任

民間事業者は、次のとおり契約不適合責任を負うこと。

(ア) 納入成果物について機構の検査合格後、仕様書との不一致（バグを含む。）等契約の内容に適合しないこと（以下「契約不適合」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成果物の修補等履行の追完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これを行うものとする。ただし、民間事業者が当該履行の追完の責任を負うのは、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ものとする。

- (イ) 機構が民間事業者に対して(ア)の履行の追完を相当の期間を定めて催告した場合で、当該期間内に履行されないときは、機構は契約不適合の程度に応じて契約金額の減額を請求することができる。
- (ウ) (ア)の履行の追完の実施又は(イ)による契約金額の減額の請求にかかわらず、機構は、民間事業者に損害の賠償を請求し、又は契約を解除することができるものとする。
- (エ) 民間事業者は、(ア)の期間経過後に発見された契約不適合について、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

本件業務について再委託を行う場合は、業務委託契約書第31条及び第32条に定めるほか(ア)及び(イ)に従い行うこと。

(ア) 再委託先の選定基準

重要文書（(参考)の別紙1の別添「業務外部委託基準書 第1編 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等の選定基準を定めること。

(イ) 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かを確認すること。

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) 機構は、民間事業者が次の各号のいずれかに該当するときは、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 契約に基づく債務の履行をする見込みがないと明らかに認められるとき。
 - e その他前4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) 機構は、民間事業者が次の各号に掲げる情報の漏えい、滅失、毀損、改ざん、窃取又は破壊、当該情報に対する不正アクセス等の事故で重大なものを発生させたときは、民間事業者にその理由を付して通知することにより、契約を解除することができる。
 - a 相手方固有の業務上、営業上及び技術上の秘密
 - b 個人情報（個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）に規定する個人情報をいう。）
- (ロ) 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、重大な過失又は不正行為により、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及び契約に定める条項に違反したとき。
- (エ) 機構は、感染症の発生又は拡大防止措置の実施により契約の継続が困難であると判断したときは、契約の全部又は一部を解除することができる。この場合において機構は、契約解除までの間の履行割合に応じた契約金額の清算について、民間事業者と誠実に協議して定める。
- (オ) 民間事業者について、(カ)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(キ)の各号のいずれかに該当する行為をし、又は(カ)及び(キ)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。

(カ) 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(キ)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事等を含む。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

(キ) 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の運用業務の調達における民間競争入札実施要項」

総合オンラインシステムの運用業務の調達に おける民間競争入札実施要項

令和5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	7
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	10
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	12
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

1 趣旨

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。）に基づく競争の導入による公共サービスの改革については、公共サービスによる利益を享受する国民の立場に立って、公共サービスの全般について不断の見直しを行い、その実施について、透明かつ公正な競争の下で民間事業者の創意と工夫を適切に反映させることにより、国民のため、より良質かつ低廉な公共サービスを実現することを目指すものである。

上記を踏まえ、独立行政法人住宅金融支援機構（以下「機構」という。）は、「公共サービス改革基本方針」（平成27年7月10日閣議決定）の別表において民間競争入札の対象として選定された「（独）住宅金融支援機構総合オンラインシステムの運用管理及び保守業務」（以下「本件業務」という。）について、公共サービス改革基本方針に従って、民間競争入札実施要項を定めるものとする。

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

(1) 本件システムの概要

ア 本件システムの機能

総合オンラインシステム（以下「本件システム」という。）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。

イ 本件システムの構成

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。

ウ 本件システムの基盤更改

本件システムは、令和5（2023）年12月31日に現行システム基盤の利用期間終了を迎えるため、基盤更改を令和6（2024）年1月1日に向けて実施する（以下、基盤更改前の本件システムを「現行システム」といい、基盤更改後の本件システムを「新システム」という。）。

当該基盤更改は、システムの構成を変更せず、システム基盤のみ変更し、現行システムから新システムへ移行する方式（以下「単純更改」という。）により実施する。

(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)までのおりである。詳細は、別紙1「総合オンラインシステム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。

新システムへの基盤更改は、単純更改により実施する。そのため、本件業務の業務量及び業務内容は、ソフトウェア・ハードウェア製品の変更に伴い軽微な手順の変更が発生する場合等を除き、現行から変更がない想定である。

(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係る事業者（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、本件システムに係る他の事業領域（[A]、[B]、[C]、[E]及び[K]領域（※））の取りまとめ、コントロールを行うこと。また、機構及び関係事業者との調整を行うこと。

なお、業務上の承認行為等に伴う意思決定については機構が行う。

運用統括の主要な業務を次の a から d までに記載する。

※ 各領域の主な業務内容は、仕様書「表 8：関連事業者一覧」を参照すること。

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。

(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、引継ぎに必要となる経費のうち、現行請負者及び機構が指定する事業者が引継ぎを行うための経費は機構が負担する。民間事業者が引継ぎを受ける経費については入札価格に含めること。

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、引継ぎに必要となる経費のうち、民間事業者の経費については入札価格に含めること。

(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。

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

※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、令和5（2023）年7月上旬から令和10（2028）年12月31日までとする（運用業務は令和6（2024）年1月1日から令和10（2028）年12月

31日まで、令和5（2023）年7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) 令和4・5・6年度国の競争参加資格（全省庁統一資格）「役務の提供等」の資格を有する者又は令和4・5・6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_2011.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	: 令和5（2023）年2月中旬
イ 質問受付期限	: 令和5（2023）年3月下旬
ウ 資料閲覧期限	: 令和5（2023）年5月上旬
エ 提案書の提出期限	: 令和5（2023）年5月中旬
オ 提案書の審査	: 令和5（2023）年5月下旬
カ 入札書の提出期限	: 令和5（2023）年6月上旬
キ 開札及び落札予定者の決定	: 令和5（2023）年6月上旬
ク 契約の締結	: 令和5（2023）年7月上旬

※引継ぎ：令和5（2023）7月上旬～令和5（2023）年12月

本件システムの運用：令和6（2024）年1月～令和10（2028）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110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 令和4・5・6年度国の競争参加資格(全省庁統一資格)「役務の提供等」の資格を有する者又は令和4・5・6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(10,764点満点) = 価格点(5,382点満点) + 技術点(5,382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に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、必要な措置を採るべきこと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 契約不適合責任

民間事業者は、次のとおり契約不適合責任を負うこと。

- (ア) 納入成果物について機構の検査合格後、仕様書との不一致（バグを含む。）等契約の内容に適合しないこと（以下「契約不適合」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成果物の修補等履行の追完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これを行うものとする。ただし、民間事業者が当該履行の追完の責任を負うのは、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ものとする。
- (イ) 機構が民間事業者に対して(ア)の履行の追完を相当の期間を定めて催告した場合で、当該期間内に履行されないときは、機構は契約不適合の程度に応じて契約金額の減額を請求することができる。
- (ウ) (ア)の履行の追完の実施又は(イ)による契約金額の減額の請求にかかわらず、機構は、民間事業者に損害の賠償を請求し、又は契約を解除することができるものとする。
- (エ) 民間事業者は、(ア)の期間経過後に発見された契約不適合について、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

本件業務について再委託を行う場合は、業務委託契約書第31条及び第32条に定めるほか(ア)及び(イ)に従い行うこと。

(ア) 再委託先の選定基準

重要文書（別添「業務外部委託基準書 第1編 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等の選定基準を定めること。

(イ) 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かを確認すること。

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

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) 機構は、民間事業者が次の各号のいずれかに該当するときは、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 契約に基づく債務の履行をする見込みがないと明らかに認められるとき。
- e その他前4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) 機構は、民間事業者が次の各号に掲げる情報の漏えい、滅失、毀損、改ざ

ん、窃取又は破壊、当該情報に対する不正アクセス等の事故で重大なものを発生させたときは、民間事業者はその理由を付して通知することにより、契約を解除することができる。

- a 相手方固有の業務上、営業上及び技術上の秘密
- b 個人情報（個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）に規定する個人情報をいう。）

(ウ) 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、重大な過失又は不正行為により、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及び契約に定める条項に違反したとき。

(エ) 機構は、感染症の発生又は拡大防止措置の実施により契約の継続が困難であると判断したときは、契約の全部又は一部を解除することができる。この場合において機構は、契約解除までの間の履行割合に応じた契約金額の清算について、民間事業者と誠実に協議して定める。

(オ) 民間事業者について、(カ)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(キ)の各号のいずれかに該当する行為をし、又は(カ)及び(キ)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。

(カ) 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(キ)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事等を含む。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

(キ) 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（令和8（2026）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、令和8（2026）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に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に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に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

令和5年2月

第1	要約	5
1	委託する業務	5
2	本書の構成	6
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	7
1	運用作業（運用業務①）	8
2	サービスデスク（運用業務②）	20
3	運用統括（運用業務③）	23
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
第7	委託範囲、位置付け及び責任分界	29
1	委託範囲	29
2	責任分界	30
第8	作業内容・納入成果物	33
1	対象工程	33
2	納入成果物	33
3	納入成果物の納入場所	39
4	納入成果物の納入期限及び契約金額の支払方法	39
5	作業場所・環境	42
第9	規模及び性能要件	42
1	規模要件	42
2	性能要件	43
第10	信頼性及び事業継続性要件	43
第11	運用要件	45
1	稼働区分	45
2	通常運用要件	45
3	バックアップ運用要件	46
4	被災時等運用について	47
第12	運用・保守における作業方法に係る諸要件	47

第 13	プロジェクトに係る要件	47
1	プロジェクト計画の作成に係る要件	47
2	プロジェクト推進方法	48
3	会議体及び報告（運用開始後）	51
4	本件業務の実施における情報セキュリティ対策	52
第 14	履行期間終了時の対応	53
第 15	その他	53
1	参加要件	53
2	関連法令遵守	54
3	グリーン調達及び環境配慮	56
4	費用負担	56
5	契約不適合責任	56
6	再委託先について	57
7	共同事業体について	57
8	変更管理手続	58
9	監査対応への協力	58
10	新型コロナウイルス感染予防について	58
11	疑義発生時の対応	58
12	要求要件以上の提案内容に係る実施状況の管理及び報告	58

【別紙】

《調達仕様書_別紙》

総合オンラインシステム用語一覧

非機能要件一覧

システム概要図

委託範囲と責任分界

再委託承認基準

【別添資料】

《別添－基準書》

業務外部委託基準書

《別添－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）
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、令和6年1月1日に基盤更改を行う予定である。本件業務は、基盤更改後の本件システム（以下「新システム」という。）が運用対象となる。当該基盤更改は、システムの構成を変更せず、システム基盤のみ変更し、現行システムから新システムへ移行する方式（以下「単純更改」という。）により実施する。そのため、本件業務の業務量及び業務内容は、ソフトウェア・ハードウェア製品の変更に伴い軽微な手順の変更が発生する場合等を除き、現行から変更がない想定である。ただし、新基盤の構築の遅延等コンティンジェンシープランが発動した場合は、対応が完了するまでの間、現行システムが運用対象となる。

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。

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）
<ul style="list-style-type: none">・運用統括・運用作業 （システム運用、業務運用、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）	令和6年1月1日から 令和10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。

※ 単独で対象業務を行えない場合は、本件業務の総合的企画、業務遂行管理、手法の決定及び技術的判断を除き再委託することができるものとする。

なお、再委託するためには別紙「再委託承認基準」を満たしていることが必要である。

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。

③ 調達仕様書 別添資料

本件業務の要件等を詳細に記載したものである。

第2 目的

本件システムは機構の基幹系システムであり、XXXXXXXXXX大規模システムである。本件業務は、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）、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）、サービスデスク等多岐にわたっており、運用に当たっては高度なサービスレベル、セキュリティレベル及び事業継続性を必要とする。

また、本件業務は、本件受託事業者だけでは完結せず、関連する複数の事業者と相互に協力及び調整の上、それぞれが受託する業務を確実に実施することで初めて達成されるものである。

そのため、本件業務は、複数の事業者との関連を十分に把握し、作業の標準化、自動化を行った上で業務全体を最適化し、本件システムの安定的な運用を確保することを目的とする。

第3 用語の定義

別紙「総合オンラインシステム用語一覧」を参照

第4 関係事業者

本件システムの運用に当たっては、本件受託事業者以外に、主にアプリケーション保守事業者、基盤提供事業者及び回線提供事業者と連携する必要がある。

アプリケーション保守事業者は、業務アプリケーションの改修や障害対応時に本件受託事業者が本番反映する改修プログラムを作成し、本件受託事業者引き渡す役割等がある。

基盤提供事業者は、本件受託事業者からの指示に基づき、メインセンターにおけるバックアップの実作業を行う役割等がある。

回線提供事業者は、本件受託事業者が新規利用者から受け付けた回線敷設の実作

業を行う役割等がある。

なお、関係事業者の詳細及び各事業者の委託範囲と責任分界は「第7 委託範囲、位置付け及び責任分界」を参照すること。

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が直接行う融資(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、2年目以降特約料の請求及び収納管理、沖縄振興開発金融公庫の融資債権に関する保証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[]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は別紙「システム概要図」を参照。

(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:令和6年1月1日~令和10年12月31日)に係る概要を、5から7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ため対応すること。

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。システム運用項目は、別添「システム運用事業者サービス仕様書 サービス仕様別紙 1_運用作業項目一覧<システム運用>」に記載する。

主なシステム運用項目は次表のとおり。

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
		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付運用
		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

運用項目		
	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
		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	

運用項目		
		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	データセンター内の操作代行運用
		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)
	障害時リカバリオペレーション(二次)	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
		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
		災害時リカバリオペレーション
	災害時リカバリオペレーション	災害切替え運用
		災害切替え後の通常運用
		災害切戻し運用

運用項目		
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。業務運用項目は、別添「システム運用事業者サービス仕様書 サービス仕様別紙 1_運用作業項目一覧<業務運用>」に記載する。

主な業務運用項目は次表のとおり。

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)
		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

運用項目	
	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・配付
媒体授受	媒体出力
	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、配付
	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
	ジョブ随時作業
	ジョブスケジュール登録
	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
	ファイル転送ソフトの暗号キ

運用項目	
	一定義変更対応 (BI 基盤)
	BI 基盤向けファイル転送ソフトの暗号キー変更対応
	ファイルの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付
	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
	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	

運用項目	
	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)
	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

運用項目		
	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。制定用紙については機構側で準備する。

顧客情報記載文書を印刷して発送を行う場合において、送付先が 100 名を超える場合にあっては、印刷物の発送前に機構が送付先及び送付物の点検（印刷物の抜き取り確認等）を行う。

なお、印刷を再委託先が行う場合は、本件受託事業者が 3 枚程度を抜き取りによる確認を行うこと。

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	月次受払確認リスト等（※1）	<ul style="list-style-type: none"> ・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 <ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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

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
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	1,200		
	不良申込マスター更新依頼書	2,400		
団信関係帳票	郵便振替用紙	1,200	1回/週	住宅金融支援機構
	特約料振替のご	12,000	1回/週	

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
	案内			(東京都文京区)

(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、次のアからエまで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。

なお、各アプリケーション保守等事業者等の調達先によっては現行から変更する可能性があるので留意すること。

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	東京都板橋区	～12:00 (※2)	※3	媒体(団 信帳票)
5	団信帳票印刷会社	東京都板橋区	～12:00 (※ 2)	データセンター	東京都品川区	出発日当日の営業 時間内	※3	媒体(団 信帳票)

項番	発			着			頻度	搬送物
	拠点	所在地	時間	拠点	所在地	時間		
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	11:00～12:00	奇数月3回 偶数月2回	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	奇数月3回 偶数月2回	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	～14:00	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	-	※4	機構指定事業者	東京都文京区	※4	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 保守等事業者[C]	東京都文京区	9:00～9:30	毎営業日	センター 帳票等
13	データセンター	東京都品川区	※4	機構指定事業者	東京都文京区	※4	毎営業日	媒体等
14	機構指定事業者	東京都文京区	※4	データセンター	東京都品川区	※4	毎営業日	媒体等
15	データセンター	東京都品川区	※4	本件受託事業者	-	※4	毎営業日	媒体、書 類等
16	本件受託事業者	-	※4	データセンター	東京都品川区	※4	毎営業日	媒体、書 類等
17	データセンター	東京都品川区	※4	アプリケーション 保守等事業者[A]	東京都文京区	※4	毎営業日	媒体、書 類等
18	アプリケーション 保守等事業者[A]	東京都文京区	※4	データセンター	東京都品川区	※4	毎営業日	媒体、書 類等
19	データセンター	東京都品川区	※4	アプリケーション 保守等事業者[B]	東京都文京区	※4	毎営業日	媒体、書 類等
20	アプリケーション 保守等事業者[B]	東京都文京区	※4	データセンター	東京都品川区	※4	毎営業日	媒体、書 類等

項番	発			着			頻度	搬送物
	拠点	所在地	時間	拠点	所在地	時間		
21	データセンター	東京都品川区	※4	アプリケーション保守等事業者[C]	東京都文京区	※4	毎営業日	媒体、書類等
22	アプリケーション保守等事業者[C]	東京都文京区	※4	データセンター	東京都品川区	※4	毎営業日	媒体、書類等
23	データセンター	東京都品川区	※4	回線提供事業者	東京都文京区	※4	毎営業日	書類等
24	回線提供事業者	東京都文京区	※4	データセンター	東京都品川区	※4	毎営業日	書類等
25	本件受託事業者	-	※4	印刷会社	東京都文京区	※4	5営業日の翌営業日	媒体(※5)
26	印刷会社	東京都文京区	※4	データセンター	東京都品川区	※4	5営業日の翌営業日	媒体(※5)
27	機構本店	東京都文京区	※4	本件受託事業者	-	※4	毎営業日	書類等
28	機構本店	東京都文京区	※4	本件受託事業者	-	※4	随時	書類等
29	本件受託事業者	-	※4	機構本店	東京都文京区	※4	随時	書類等
30	各拠点	東京都文京区	※4	外部保管庫	埼玉県さいたま市	※4	月末営業日	書類等(※6)
31	データセンター	東京都品川区	※4	金融機関	東京都千代田区	※4	月2回(土・日曜日、祝日を除く)	媒体等
32	データセンター	東京都品川区	※4	金融機関	東京都中央区	※4	月2回(土・日曜日、祝日を除く)	媒体等

※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 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。

- ※3 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）
- ※4 当日中（営業時間内）の発着となる。
- ※5 媒体収容データは、段階金利適用開始のお知らせ代行データ
- ※6 書類等保管業務により、外部保管庫に保管する書類等

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（試験環境の利用者も含む。）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。

ア 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。

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
令和3 (2021)年	4月	900
	5月	900
	6月	1,000
	7月	900
	8月	900
	9月	900
	10月	900
	11月	800
	12月	900
令和4 (2022)年	1月	800
	2月	700
	3月	800

イ 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。

ウ 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。

エ 管理

(ア) 申請書保管管理

- ① 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。
- ② 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、運用ポータル等に蓄積管理される。

オ 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。

カ 金融機関が利用する帳票出力用紙の手配と配付

金融機関に対し、各金融機関が毎月利用する用紙を配付するため、年度ごとの配付計画を作成し、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。

- ア 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
- イ 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
- ウ 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
- エ 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
- オ 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）
- カ 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
- キ 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）
- ク 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、本件システムに係る他の事業領域（[A]、[B]、[C]、[E]及び[K]領域（※））の取りまとめ、コントロールを行うこと。また、機構及び関連事業者との調整を行うこと。

なお、業務上の承認行為等に伴う意思決定については機構が行う。

運用統括の主要な業務は次の(1)から(4)までのとおり。

※ 各領域の主な業務内容は、「表8：関連事業者一覧」を参照すること。

- (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、令和6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いずれも満たすこと。

- ・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。

運用開始時は令和5年11月30日までに、令和6年1月から令和6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、次のアからエまでの監査について対応に当たっての調整、監査内容の確認、証跡の提出その他の調査に関する対応を行うこと。

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

ア 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①及び②の方針で維持・管理を行う。

① 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。

② 定期的実施

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。

イ 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、書類を次のとおり保管・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

ア 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(ア)から(ウ)までの連絡手段を準備すること。

(ア) 電話回線

① 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。

② 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、一時的に臨時の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

① 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。

② 本件受託事業者の業務全般

- ・①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。

③ 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。

イ 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

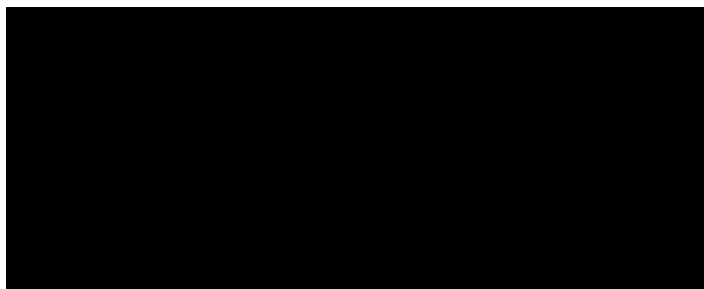
本件業務を遂行するに当たって必要となる端末、回線、ソフトウェア等について、次のアからエまでのとおり用意すること。詳細は別添資料「システム運用事業者サービス仕様書」を参照すること。

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。



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、With 端末へのセキュリティパッチ適用に伴うソフトウェアの製品選定を行い用意すること。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

運用ポータル等本件業務を遂行するに当たって必要となるサーバーライ

センスについて、システム基盤事業者から調達すること。

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ドキュメント提供の依頼等の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、当該引継ぎにより発生する費用のうち、アプリケーション保守事業者等が引継ぎを行うための経費は機構が負担する。本件受託事業者が引継ぎを受ける費用について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、当該引継ぎにより発生する費用のうち、現行運用・保守事業者が引継ぎを

行うための経費は機構が負担する。本件受託事業者が引継ぎを受ける費用について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、機構が必要とす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の整理を行い、機構に提供すること。
- (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の整理を行い、機構に提供すること。
- (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か月程度を想定している。

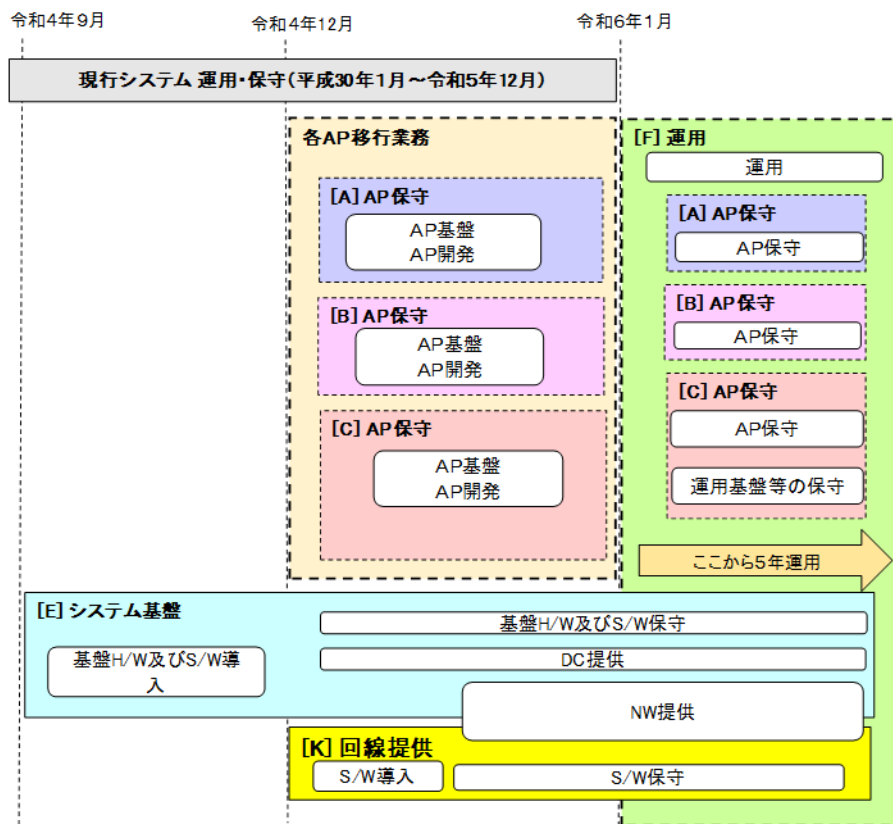
なお、当該引継ぎに必要となる費用は、入札価格に含めること。

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1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1：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。委託範囲と責任分界については「別紙：委託範囲と責任分界」を参照。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：関連事業者一覧

分類	役割 ・ 説明
現行運用・保守事業者 ([G])	<ul style="list-style-type: none"> 現行システムの資源（プログラムソース、設計書、仕様書、運用手順書等）の提供を担当する。 現行システムに係る確認・質問に対する回答を担当する。 本件業務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。 基盤更改に先行して必要なソフトウェア製品のバージョンアップを実施する。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 現行運用・保守事業者名は次のとおり。 ・ システム基盤事業者〔E〕 ・ 回線提供事業者〔K〕 ・ 新システム運用事業者〔F〕 ・ センターサーバー等更改事業者〔A〕 ・ 既存サーバーアプリケーション移行事業者〔B〕 ・ メインフレームアプリケーション移行事業者〔C〕 	
現行改修事業者	<p>現行システムの改修を実施する。</p> <p>本件業務と総合オンラインシステムのアプリケーション改修業務は並行して実施するものとする。</p>	
基盤提供事業者〔E〕	統括プロジェクト管理事業者	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本件業務におけるプロジェクト全体のプロジェクト管理を行い、関連事業者と調整を図り、プロジェクト全体の実現を主導的に実施する。 ・ 関連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とりまとめる。 ・ 総合テスト・運用テスト・移行の計画策定、推進及び取りまとめを実施する。 ・ 基盤の要件定義・基本設計を担当する（運用基盤を含む）。 <p>※基本設計については製品を現行から変更する場合等、設計書に変更が必要な場合に限る。</p>
	システム基盤提供	<ul style="list-style-type: none"> ・ 新システムの基盤として必要となる次の機器、設備等について用意、初期設定、動作確認、サービス提供及び保守・運用を担当する。 ・ サーバー（ハードウェア及びソフトウェア） <p>※標準外ソフトウェアのうち XXXXXXXXXX XXXXXXXXXXについては各アプリケーション保守等事業者が調達</p>

		<p>するため、本件受託事業者の調達範囲外。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ネットワーク（LAN 及びセンター間回線） ・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）
回線提供事業者（[K]）		<ul style="list-style-type: none"> ・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、用意、初期設定、動作確認、サービス提供及び保守・運用を担当する。 ・各金融機関との調整（金融機関との回線敷設スケジュール、作業分担、作業内容等の調整）、各金融機関との契約（金融機関からの料金回収等に係る契約）、各事業者との契約（各事業者が利用する回線に係る契約）、金融機関等からの回線利用等に関する申請受付及び管理をする。 ・機構、金融機関等が総合オンラインシステムを利用するに当たり、端末に必要となるソフトウェアのインストールメディア及び手順書の作成及び配付を行う。
システム運用事業者（[F]） ※本件受託事業者		<p>新システム稼働後の運用を担当する。</p>
センターサーバー保守等事業者（[A]）		<ul style="list-style-type: none"> ・既存センターサーバー等のアプリケーションの移行を担当する。 ・新システム基盤構築に係る総合テスト、運用テスト及び当該テストで発生した不具合改修を実施する。 ・新システム基盤稼働後のセンターサーバー及び移行したアプリケーション（総合オンラインシステム端末に搭載のアプリケーションを含む。）の保守業務を担当する。 ・一部ソフトウェア ██████████ の調達及び保守を担当する。 ・機構常駐要員を配置し、機構情報システム部の業務支援を担当する。
総合業務サーバー（FL35サーバー）保守等事業者（[B]）		<ul style="list-style-type: none"> ・既存サーバー上の総合業務サーバー（FL35サーバー）等のアプリケーションの移行を担当する。 ・新システム基盤構築に係る総合テスト、運用テスト及び当該テストで発生した不具合改修を実施する。 ・新システム基盤稼働後の総合業務サーバー（FL35サーバー）

	等の保守業務を担当する。 一部ソフトウェア ████████ の調達及び保守を担当する。
総合業務サーバー（総合オンライン）保守等事業者（[C]）	<ul style="list-style-type: none"> ・既存サーバー上の総合業務サーバー（総合オンライン）等のアプリケーションの移行を担当する。 ・新システム基盤構築に係る総合テスト、運用テスト及び当該テストで発生した不具合改修を実施する。 ・新システム基盤稼働後の総合業務サーバー（総合オンライン）等の保守業務を担当する。運用基盤の構築及び保守業務も担当する。
各アプリケーション保守等事業者	上記[A]、[B]及び[C]をこのように総称する。
新システム改修事業者	新システムの改修を実施する。

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。
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(9)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。

なお、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 (ver.2016)、Microsoft Excel (ver.2016) で表示できる形式とする。
- (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) 納入成果物には、機構が必要と認めた場合を除き、原則個人情報（担当者氏名等）を記載しないこと。
- (6) 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。
- (7) 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、総合オンライン基盤更改に係る他の事業者（「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るので許容すること。
- (8) 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。
- (9) 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の1 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

工程	No	成果物	内容	提出期限（※6）
	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）に適合していることを証明する資料	令和5（2023）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	令和6（2024）年1月31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）（※5）	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	令和5（2023）年12月15日
	9	運用引継ぎ結果報告書（その他事業者）（※5）	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行事業者からの引継ぎ結果報告書	令和5（2023）年12月29日
	10	プログラム等設計書、詳細設計書（※5）	プリント、パンチ業務等プログラムの設計書、詳細設計書	令和5（2023）年9月30日
	11	プログラム等テスト計画書（※5）	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（※5）	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（※5）	プリント、パンチ業務等プログラムのテスト結果記録	令和5（2023）年10月31日
	14	プログラム等テスト結果報告書（※5）	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（※5）	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）	令和5（2023）年10月31日

工程	No	成果物	内容	提出期限（※6）
運用テスト	16	運用設計書／マニュアル	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	令和5（2023）年 8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	令和5（2023）年 8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）	令和5（2023）年 9月30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	令和5（2023）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、改修したしたもの	令和5（2023）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	令和5（2023）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
	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	令和5（2023）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	令和5（2023）年 9月30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

工程	No	成果物	内容	提出期限（※6）
	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	令和5（2023）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	令和5（2023）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	令和5（2023）年 9月30日
	30	運用ツール等（※3）	<ul style="list-style-type: none"> ・設定ファイル、各種スクリプト ・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 ・ツールの設計書、マニュアル等のドキュメント一式 	令和5（2023）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"> ・パッチ、サービス等の一覧 ・設定パラメータ、サーバー構成 ・ネットワーク構成、ディスク構成 ・ユーザー一覧 等 	令和5（2023）年 8月31日
	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	令和5（2023）年 12月15日
サービス提供	33	次年度運用業務実施計画（※4）	<ul style="list-style-type: none"> ・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 ただし初回は令和5（2023）年11月30日
	34	年次運用報告書（※4）	<ul style="list-style-type: none"> ・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、令和10（2028）年12月29日

工程	No	成果物	内容	提出期限（※6）
	35	月次運用報告書 （※4）	<ul style="list-style-type: none"> 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	個別の OS パッチの適用手順書、ウイルス対策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）	<ul style="list-style-type: none"> 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24：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ことも可とするが、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、更新事業者名及び版数（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。 ※納入方法は受託後協議により変更する場合がある。	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	令和 5 (2023) 年 12 月 29 日	納入成果物一覧の No. 1~5、7~33
2	令和 6 (2024) 年 1 月 31 日	納入成果物一覧の No. 6
3	令和 6 (2024) 年 3 月 31 日以後、毎年 3 月 31 日	納入成果物一覧の No. 33
4	令和 6 (2024) 年 4 月 30 日以後、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日まで	納入成果物一覧の No. 36~38
7	令和 10 (2028) 年 12 月 29 日	納入成果物一覧の No. 34、39

※ 今後の設計、構築等の状況により、表 1 2 の内容は変更することがある。

※ 納入成果物一覧の No. 7、No. 33、No. 34 及び 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アからウまでのとおりとする。

なお、別添資料「システム運用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) 運用統括業務の準備に係る費用
- (エ) プリント業務 (センター帳票) の準備に係る費用
- (オ) プリント業務 (センター帳票以外) の準備に係る費用
- (カ) パンチ業務の準備に係る費用
- (キ) サービスデスク準備に係る費用
- (ク) 音声通信準備に係る費用
- (ケ) HW/SW 準備に係る費用
- (コ) 運用拠点準備に係る費用 等

※ 当該引継ぎにより発生する費用のうち、アプリケーション保守事業者等及び現行運用・保守事業者が引継ぎを行うための経費は機構が負担する。本件受託事業者が引継ぎを受ける費用については入札価格に含めること。

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 1 3 : 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		金融機関に配付する用紙代	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		段階金利適用のお知らせハガキ作成及び発送費用	1件
12	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
13		運用拠点被災時の切替作業費用	1回
14	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
15	次期運用事業者の引継ぎ等		1式
16	表 6 発着地・時間・搬送物一覧 (P. 17~19) 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)
17	書類等保管管理	書類	1ケース
18		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、令和 5 (2023) 年 12 月 29 日を納入期限とする納入成果物及び令和 6 (2024) 年 1 月 31 日を納入期限とする納入成果物について、それぞれ納入を受けた後に業務委託契約書に基づいて支払う。

イ 運用サービス費用

令和 6 (2024) 年 1 月 1 日からサービス提供を開始するものとし、サービス提供の開始以後に発生する費用を、業務委託契約書に基づき毎月支払う。

ウ 従量サービス費用

令和 6 (2024) 年 1 月 1 日からサービス提供を開始するものとし、サービス提供の開始以後に発生する費用を、業務委託契約書に基づき毎月支払う。

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、運用サービス費用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

本委託作業に必要な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。※	

※ 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（概要） （4）端末」参照	約 2,700 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 （令和3年11月末時点）	総合オンラインシステム	約 16,000 件	
	機構	3,000 件	
	金融機関	13,000 件	
	総合オンラインポータル	約 4,700 件	
	機構	3,400 件	
	金融機関	1,300 件	

区分	機器名・利用者名等	数量	設置場所等
	回収支援システム	約 800 件	
	債権管理補助システム	約 14,200 件	
	事前審査システム	約 4,800 件	
	住・My Note	約 126,000 件	
	機構	400 件	
	一般のお客さま	125,600 件	
債権数	総合オンラインシステムの債権数	約 2,980,000 件	
	フラット35システム保有債権数	約 820,000 件	
共通処理	センター一括処理	約 9,500 件/日	
	バッチ処理		
	ファイル転送処理		

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 16 : 性能要件一覧

対象	要件
センターサーバー	別紙「非機能要件一覧」
総合業務サーバー (FL35サーバー)	
総合業務サーバー (総合オンライン)	

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(10分)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ったとき。

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。

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
総合オンラインシステム （※2）	09:00	19:00	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ステム	06:00	24:00	
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 新システムでは、毎月第1～3、7営業日及びメンテナンス等により延長が困難な日は、終了時刻を 17:30 とする。

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

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連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6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"> ・ [A] センターサーバー保守等業務 ・ [B] 総合業務サーバー (FL35 サーバー) 保守等業務 ・ [C] 総合業務サーバー (総合オンライン) 保守等業務 ・ [E] 基盤提供業務 ・ [K] 回線提供業務 ・ [F] システム運用業務 	個別の調達範囲
管理期間	契約期間 (プロジェクト開始～新システムリリース後まで)	契約期間
実施者	[E] 基盤提供業務	各受託事業者 (本件受託事業者を含む) ([A][B][C][E][F][K]) = 管理対象
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	・ 個別プロジェクト管理に掲げる方針に加えて、1 で記載している内容で実施する。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 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。 ■ 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下記に従って実施する。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 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 ・ 同第2 個別開発計画 ・ 同第3 機構への報告に係る要件

2 プロジェクト推進方法

(1) 推進・連絡体制

本件システムの基盤更改に係る作業は図 2 推進・連絡体制 (P. 50) 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。

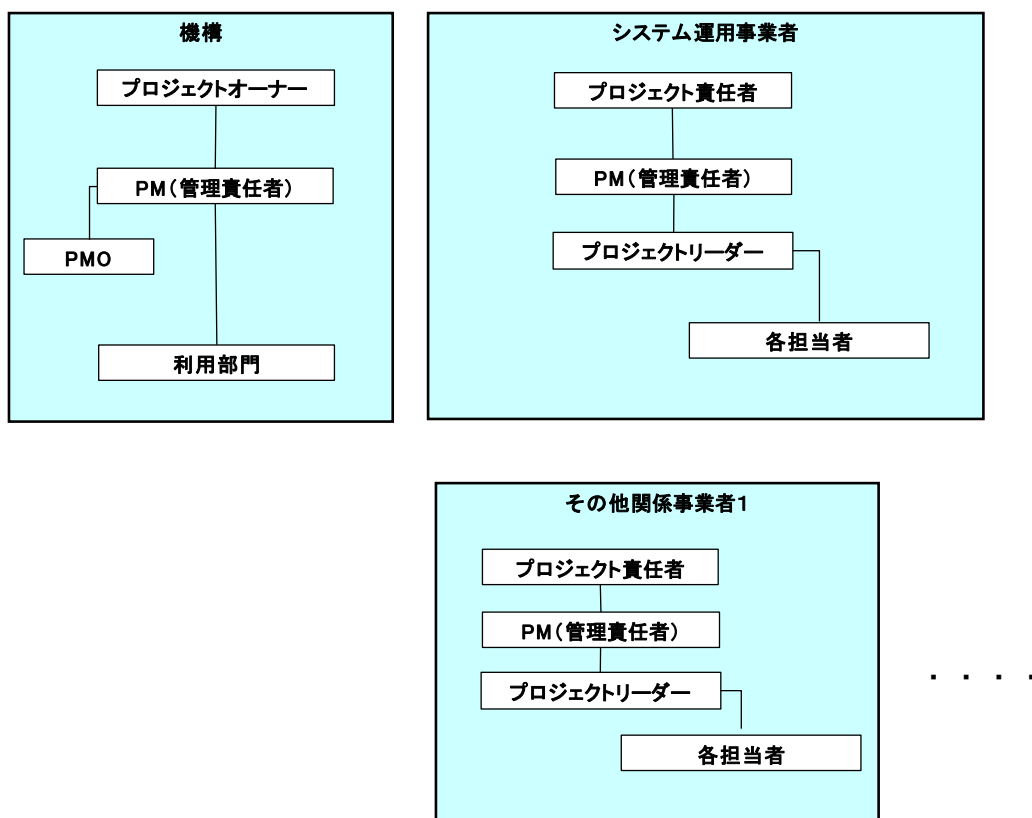
また、本件受託事業者は、プロジェクト期間及び運用開始後の各期間において次のアからエまでの要件を満たすこと。

- 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。

本番環境以外で行う運用作業等（運用スケジュールを作成、各事業者との調整作業）などについてはリモートでの作業は可能とする。

図 2 : 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。

機構が出席する各種会議体、打合せ（管理対象事業者の成果物に関するレビュー等）を Web 会議で実施する場合は、機構が利用可能である Web 会議ツール（ZOOM、Webex 等）を準備すること。

表 2 2 : 会議体一覧（プロジェクト期間中）

区分	内容	参加範囲	内容
進捗報告	週次報告	機構 PM、本件受託事業者 PM、管理対象事業者 PM 及び議題に応じて別に指名した者	作業進捗の認識合わせと課題の討議

	月次報告	上記にプロジェクト・オーナー追加	上記、週次報告の要約
キックオフ会議		上記、進捗報告（月次報告）に同じ	プロジェクト開始に先立つ、プロジェクト計画書の承認
工程判定会議		上記、進捗報告（月次報告）に同じ	開発作業各工程の完了の判定
リリース判定会議		上記、進捗報告（月次報告）に同じ	本番稼動（リリース）の可否を判定
プロジェクト完了報告会議		上記、進捗報告（月次報告）に同じ	プロジェクト完了に伴い、残課題の有無等を確認
プロジェクト計画変更会議		上記、進捗報告（月次報告）に同じ	主に本件システム開発プロジェクトに係る各種変更についての協議

※ 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。Web 会議で実施する場合は、機構が利用可能である Web 会議ツール（ZOOM、Webex 等）を準備すること。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 23：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	<ul style="list-style-type: none"> ・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		<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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		<ul style="list-style-type: none"> ・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		<ul style="list-style-type: none"> ・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

会議体	報告先	目的
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
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、本件受託事業者は、資本関係・役員の情報、委託事業の実施場所、委託事業従事者の所属・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示について、機構が求めた場合、機構が指定するリスト等を提出すること。

なお、サプライチェーン・リスク（本件システム及びその構成部品等のサプライチェーンにおいて、不正プログラムの埋込み、情報の窃取、不正機能の組み込み等が行われるリスクをいう。）に係る懸念が生じる可能性があるとは判断した場合には、リスク低減対策等について機構と迅速かつ密接に連携し提案の見直しを図ること。

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） 「政府機関等のサイバーセキュリティ対策のための統一基準（令和3年度版）」 ※開発時及び運用時に考慮が必要な第6及び第7について、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については、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(平成28年改正版)」 ※開発時及び運用時に考慮が必要なVの6、8～10、12～17について、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については、原則として実施するものとする。

No	名称
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（第9版）：令和2年3月版」 ※開発時及び運用時に考慮が必要なV. 統制基準、VI. 実務基準、VIII. 監査基準について、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については、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基準：平成31年3月版」 ※開発時及び運用時に考慮が必要な要点項目3～5、6～9、11、12について、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については、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／破砕処理を行うこと。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) 令和4・5・6年度国の競争参加資格（全省庁統一資格）「役務の提供等」の資格を有する者又は令和4・5・6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_2011.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者(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. 57) を、共同事業者については 7 (P. 57 及び 58) を参照すること。
- (11) 共同事業者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)、個人情報の保護に関する法律(平成 15 年法律第 57 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（令和 8 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) のオ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、令和 8 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 契約不適合責任

本件受託事業者は、次のとおり契約不適合責任を負うこと。

(1) 納入成果物について機構の検査合格後、仕様書との不一致（バグを含む。）等

契約の内容に適合しないこと（以下「契約不適合」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成果物の修補等履行の追完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これを行うものとする。ただし、本件受託事業者が当該履行の追完の責任を負うのは、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ものとする。

- (2) 機構が本件受託事業者に対して(1)の履行の追完を相当の期間を定めて催告した場合で、当該期間内に履行されないときは、機構は契約不適合の程度に応じて契約金額の減額を請求することができる。
- (3) (1)の履行の追完の実施又は(2)による契約金額の減額の請求にかかわらず、機構は、本件受託事業者に損害の賠償を請求し、又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契約不適合について、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

本件業務について再委託を行う場合は、業務委託契約書（案）第 31 条及び第 32 条に定める他(1)及び(2)に従い行うこと。

(1) 再委託先の選定基準

重要文書（別添資料「業務外部委託基準書 第 1 編 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、あらかじめ再委託先等の選定基準を定めること。

(2) 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かを確認すること。

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入札に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、他の共同事業体の代表者若しくは、構成員として入札に参加すること又は単独で参加することはできない。

(2) 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。

(3) 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の要求があった場合には、機構と調整の上、これに応じること。

なお、監査に係る対応については第6の4の(3)（監査対応）も参照すること。

10 新型コロナウイルス感染予防について

本件受託事業者が機構内で作業を行う場合や機構との会議を対面で行う場合等においては、「オフィスにおける新型コロナウイルス感染予防対策ガイドライン」（2022年6月17日一般社団法人日本経済団体連合会。以後の改定を含む。）に沿った感染予防対策を実施すること。

11 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。

12 要求要件以上の提案内容に係る実施状況の管理及び報告

本件受託事業者は、本件業務に係る提案書（●年●月●日付け機構宛て提出）で提案した内容のうち、要求要件以上の提案内容について、契約締結後速やかに具体的な内容を機構に提示し、実施の内容及び可否の協議を行った上で、契約期間中、実施状況の管理及び報告をすること。

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
北海道支店	北海道札幌市
東北支店	宮城県仙台市
首都圏広域事業本部 地域業務第二部	埼玉県さいたま市
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
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
計	14拠点

2. 接続先金融機関等

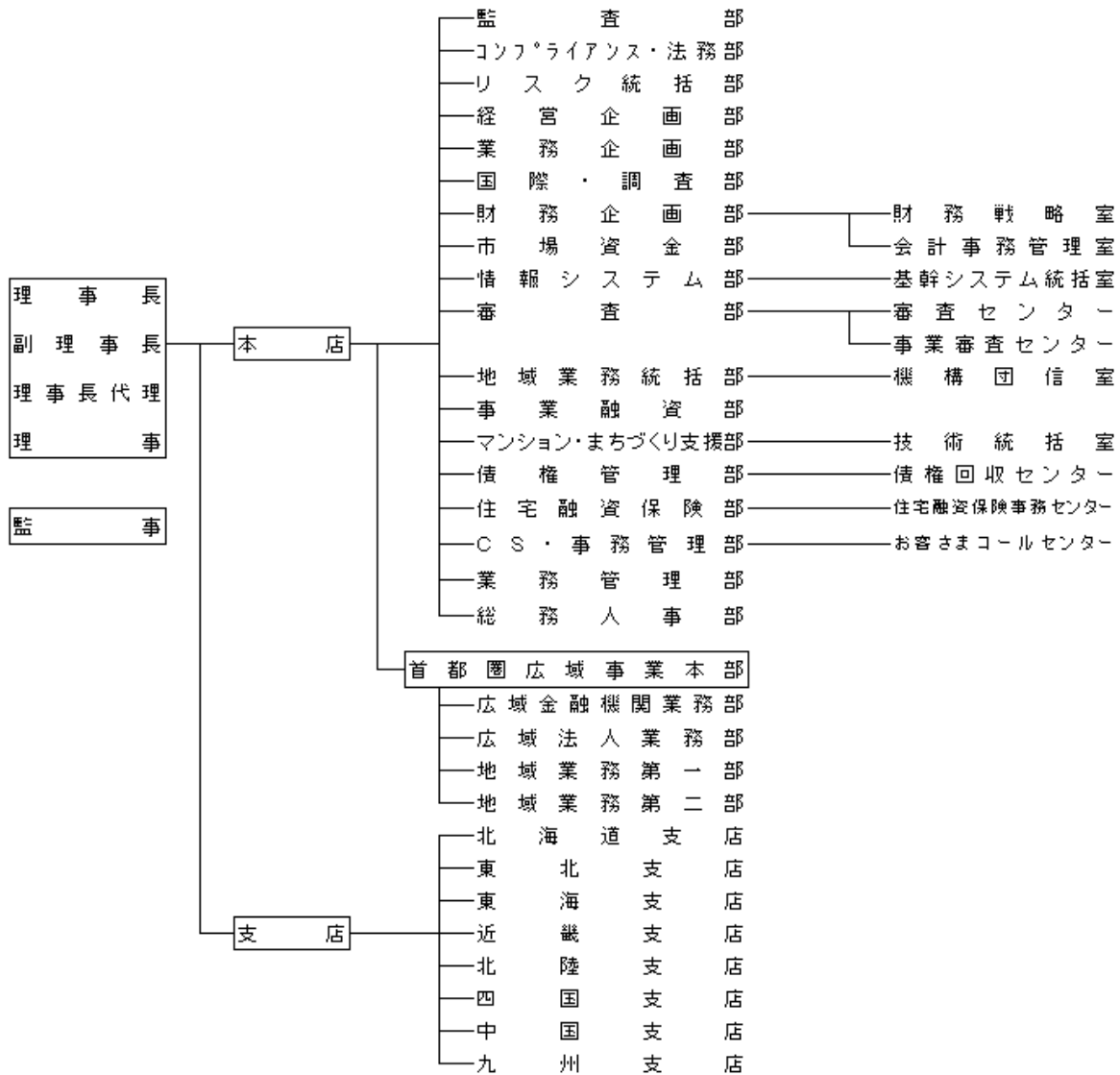
約 600 拠点

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

2022年4月1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から消費税及び地方消費税に相当する金額（当該金額に1円未満の端数があるときは、その端数金額を切り捨てるものとする。）を控除した金額を入札書に記載すること。
- 4 入札書に入札金額の総額及びその内訳金額を共に記載する場合に、両金額が符合しないときは、入札金額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出来る。
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、国土交通省各地方整備局（機構が発注する建設工事等の対象となる物件が所在す

る地域を所管する地方整備局（「港湾空港関係」を除く。）における建設工事等に係る競争契約の参加資格（以下「地方整備局の建設工事等に係る資格」という。）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) 全省庁統一資格又は地方整備局の建設工事等に係る資格を有する者が当該資格を用いて入札に参加する場合において、国土交通省から指名停止措置を受けており、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) 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
- (7) 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)

		令和元(2019)年度	令和2(2020)年度	令和3(2021)年度
委託費等	機構常駐要員の人件費	19,920	19,920	19,920
	運用統括の人件費	365,184	365,184	365,184
	システム運用費(人件費)	406,500	406,500	406,500
	業務運用費(人件費)	242,352	242,352	242,352
	媒体等搬送業務にかかる費用	12,240	12,240	12,240
	サポートセンター業務に係る費用	84,600	84,600	84,600
	運用窓口業務に係る費用	108,852	108,852	108,852
	通信費	16,392	16,392	16,392
	HW/SW費	24,792	24,792	24,792
	運用拠点費	135,888	135,888	135,888
	回線費	33,768	33,768	33,768
	その他運用費	240	240	240
	従量サービスに係る費用	40,447	85,462	127,050
計		1,491,175	1,536,190	1,558,251

(注記事項)

・従量サービスにかかる費用には、パンチ業務、プリント業務等が含まれる。

2 従来の実施に要した人員

		令和元(2019)年度	令和2(2020)年度	令和3(2021)年度
運用管理責任者	常勤	2人	2人	3人
	非常勤	0人	0人	0人
統括業務	常勤	20人	14人	17人
	非常勤	0人	0人	0人
サービスデスク	常勤	28人	32人	34人
	非常勤	0人	0人	0人
システム運用要員	常勤	79(75)人	79(75)人	84(80)人
	非常勤	0人	0人	0人
保守要員	常勤	5(3)人	5(3)人	5(3)人
	非常勤	0人	0人	0人
合計		134(78)人	132(78)人	143(83)人

(業務従事者に求められる知識・経験等)

管理責任者は、以下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

(注意事項)

・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。

・上記表の括弧内はうち再委託先の人員である。

(令和2(2020)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	900	1,000	1,100	900	900	900	1,000	800	900	800	700	900	10,800
機構からの 問合せ件数 ※1	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	1,200
プリント業務 ※2	3,500	3,800	4,500	5,200	5,600	6,800	6,700	7,500	6,500	5,800	7,300	9,400	72,600
パンチ業務	1,400	1,600	1,200	1,100	1,200	1,200	1,200	1,100	1,300	1,000	900	1,300	14,500
障害対応	20	20	20	10	10	10	10	10	10	10	10	10	150
テーブル変更	70	80	80	80	70	70	90	80	80	80	60	90	930
(令和3(2021)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	800	800	900	800	800	800	800	700	800	700	600	700	9,200
機構からの 問合せ件数 ※1	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	1,200
プリント業務 ※2	5,100	4,800	5,700	6,100	5,800	6,700	6,700	6,800	6,200	5,200	6,500	9,100	74,700
パンチ業務	1,200	1,400	1,100	900	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	800	800	800	12,000
障害対応	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	0	10	110
テーブル変更	80	70	80	70	80	70	60	80	90	80	90	80	930
(注意事項)													
※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2,000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、想定作業時間帯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

<p>【施設】 施設名称：日本生命春日駅前ビル□ 使用場所：7階 総合オンライン運用拠点(東京)□</p> <p>【設備】 請負者所有 机 160台、椅子 160脚、ロッカー 170台、PC 164台、監視カメラ 8台、防犯ゲート 2台、ICカード認証装置 4台、電話(衛星携帯電話含む) 87台、プリンター/スキャナー/FAX 11台、パトランプ 1台、USBメモリ 25本、シュレッダー 4台、ホワイトボード一式 5台、リモート会議の機器類 21台、搬送用トランク 57個、NW機器 47台</p>
(注意事項)

<p>【施設】 施設名称：住友不動産新宿グランドタワー 使用場所：22階 総合オンラインオペレーション拠点(東京)□</p> <p>【設備】 請負者所有 机 65台、椅子 65脚、ロッカー 100台、PC 74台、監視カメラ 10台、防犯ゲート 1台、ICカード認証装置 2台、電話(衛星携帯電話含む) 35台、プリンター/スキャナー/FAX 5台、パトランプ 3台、USBメモリ 10本、シュレッダー 2台、ホワイトボード一式 5台、リモート会議の機器類 3台、NW機器 30台</p>
(注意事項)

<p>【施設】 施設名称：アクア堂島東館□ 使用場所：19階 総合オンライン運用拠点(大阪)□</p> <p>【設備】 請負者所有 机 160台、椅子 160脚、ロッカー 170台、PC 78台、監視カメラ 8台、防犯ゲート 1台、ICカード認証装置 4台、電話(衛星携帯電話含む) 81台、プリンター/スキャナー/FAX 9台、パトランプ 1台、USBメモリ 20本、シュレッダー 2台、ホワイトボード一式 2台、リモート会議の機器類 4台、搬送用トランク 10個、NW機器 35台</p>
(注意事項)

<p>【施設】 施設名称：堂北ダイビル□ 使用場所：6階 総合オンラインオペレーション拠点(大阪)□</p> <p>【設備】 請負者所有 机 50台、椅子 50脚、ロッカー 90台、PC 69台、監視カメラ 8台、防犯ゲート 1台、ICカード認証装置 2台、電話(衛星携帯電話含む) 35台、プリンター/スキャナー/FAX 5台、パトランプ 3台、USBメモリ 10本、シュレッダー 2台、ホワイトボード一式 5台、リモート会議の機器類 3台、NW機器 30台</p>
(注意事項)

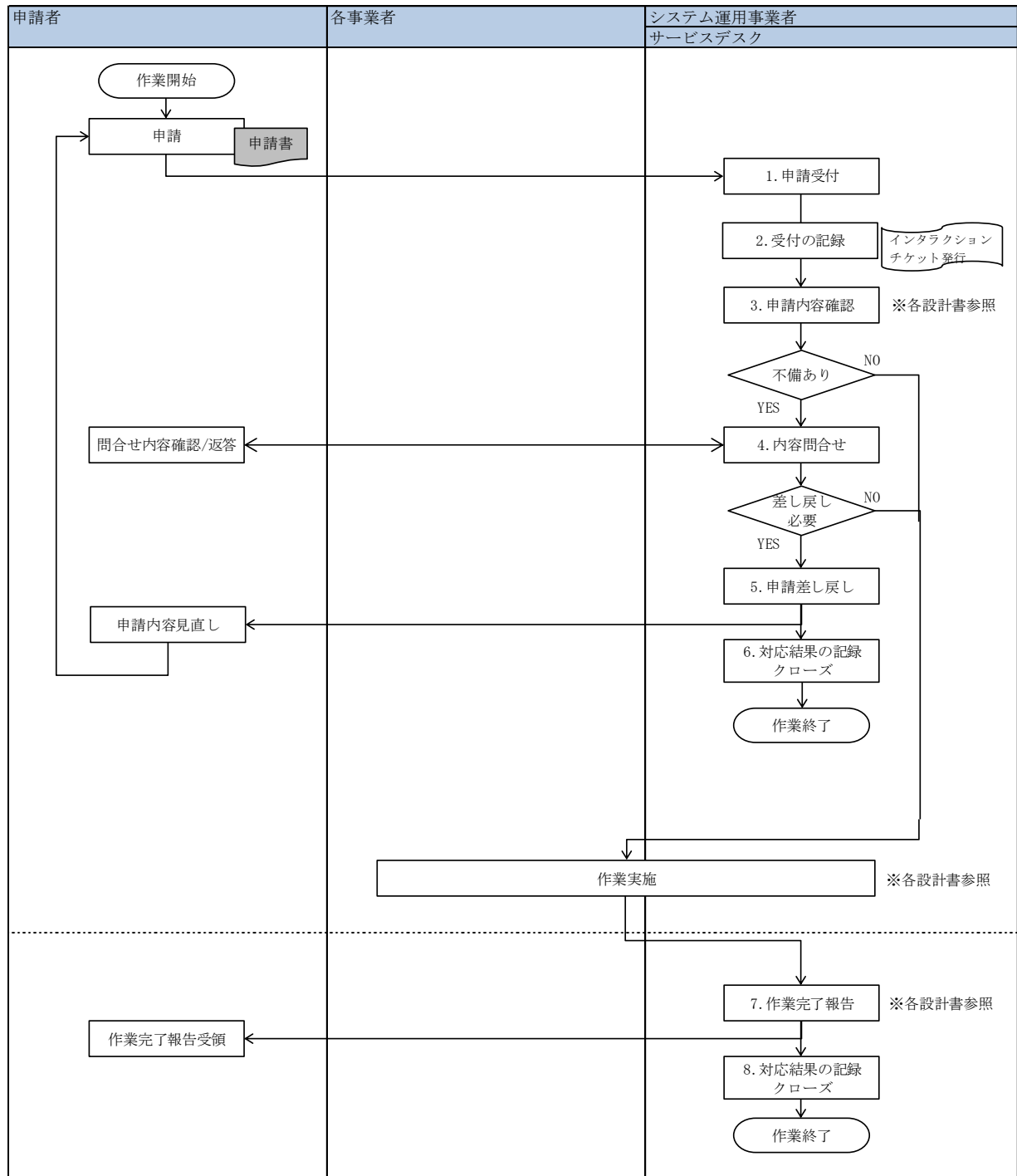
4 従来の実施における目的の達成の程度

	平成30(2018)年度	令和元(2019)年度	令和2(2020)年度
オンライン稼働率を99.9%以上とすること。	99.9%以上		
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が「非常に満足」及び「満足」の占める割合が有効回答全体の80%以上とすること。	98%	99%	98%
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分以内とすること。	漏えい事案発生無し		
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を95%以上とすること。	99.7%	99.7%	99.8%
(注意事項)			

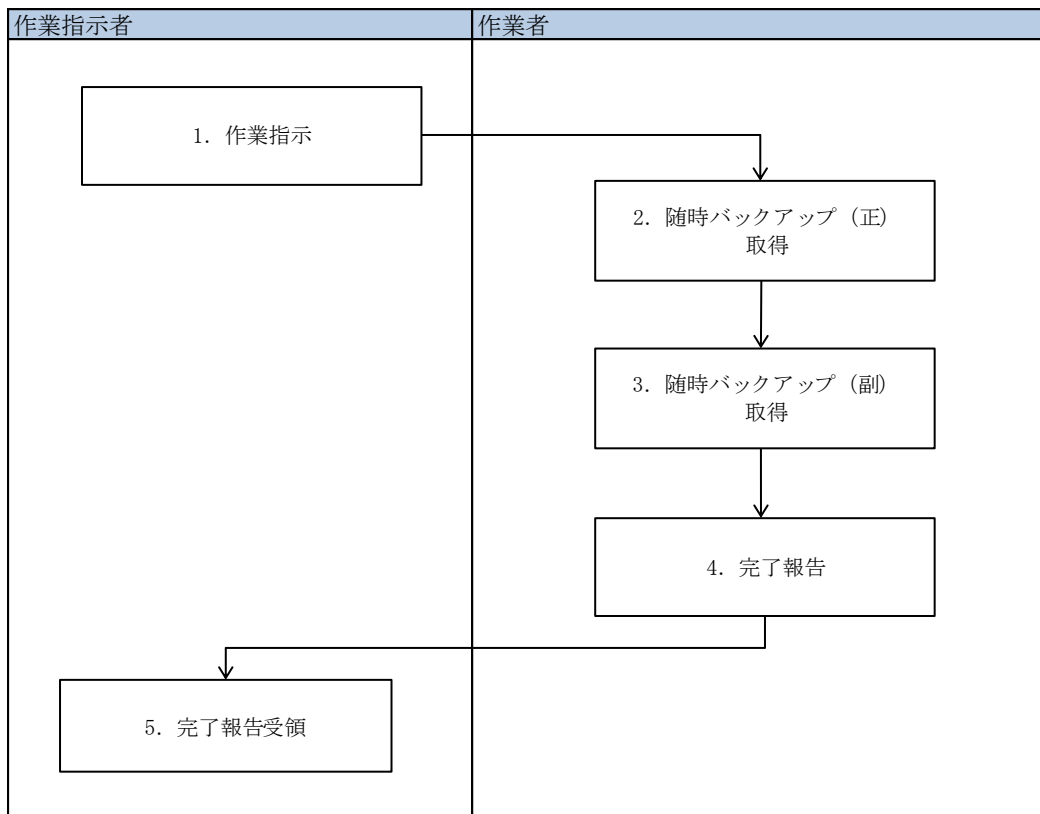
5 従来の実施方法等

従来の実施方法(業務フロー図等)
次の①～③のとおり。
(注意事項) ・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。

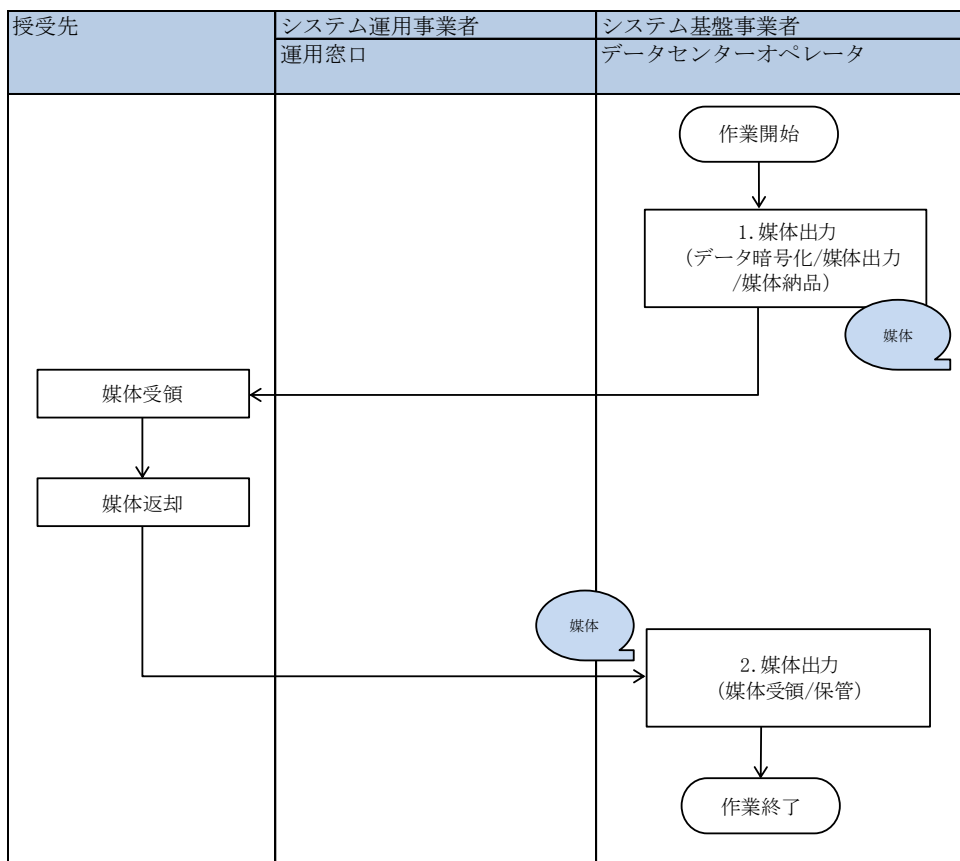
① 申請受理業務 (サービスデスク)



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の運用業務

令和5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（5,382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。

$$\text{価格点（最高5,382点）} = 5,382\text{点} \times (1 - \text{入札価格} / \text{予定価格})$$

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（512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4,600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。

各評価項目の得点

$$= \text{配点} \times \text{付与した評価点の合計} / \text{当該項目の評価点の満点} ※1$$

※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) ワーク・ライフ・バランス等の推進に関する指標に基づく加点

「ワーク・ライフ・バランス等の推進に関する認定等状況の申出書」を基に配点し、基礎点+加算点の合計に加点する（=技術点）。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する。各評価基準及び得点は次のとおり。

表4 ワーク・ライフ・バランス等の推進に関する事項の評価基準及び得点（任意項目）

評価基準			得点	
①	女性の職業生活における活躍の推進に関する法律に基づく認定等	ア	えるぼし1段階目の認定を取得しており、かつ、「評価項目3：労働時間等の働き方」の基準を満たしている。	108
		イ	えるぼし2段階目の認定を取得しており、かつ、「評価項目3：労働時間等の働き方」の基準を満たしている。	161
		ウ	えるぼし3段階目の認定を取得しており、かつ、「評価項目3：労働時間等の働き方」の基準を満たしている。	215
		エ	プラチナえるぼしの認定を取得している。	270
		オ	一般事業主行動計画（計画期間が満了していないものに限る。）を策定・届出をしており、かつ、常時雇用する労働者が100人以下である。	54
②	次世代育成支援対策推進法に基づく認定	ア	「くるみん認定」（平成29年3月31日までの基準）を取得している。	108
		イ	「トライくるみん認定」を取得している。	161
		ウ	「くるみん認定」（平成29年4月1日～令和4年3月31日までの基準）を取得している。	161
		エ	「くるみん認定」（令和4年4月1日以降の基準）を取得している。	161
		オ	「プラチナくるみん」の認定を取得している。	270
③	青少年雇用促進法に基づく認定	ア	青少年雇用促進法に基づく認定（ユースエール認定）を取得している。	215

なお、申出書の書類の提出がない場合は、全ての認定等に該当しないものとして扱い、技術

点への加点は行わない。

(5) 上記(2)から(4)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。

$$\begin{aligned} \text{技術点 (最高5,382点)} &= \text{基礎点 (512点)} + \text{加算点 (最高4,600点)} \\ &+ \text{ワーク・ライフ・バランス等の推進に関する指標に基づく加点 (最高270点)} \end{aligned}$$

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。

$$\begin{aligned} \text{総合評価点 (最高10,764点)} \\ &= \text{価格点 (最高5,382点)} + \text{技術点 (最高5,382点)} \end{aligned}$$

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	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		
		必須	対象						
		2 サービスデスク	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。	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
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		
任意	—			5機能性	運用窓口が、問合せ、申請、作業管理等の対応を遅滞なく確実に実施するに当たっての管理方法が具体的に記述されていること。	普通	50		
3 運用統括	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	—	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。 特に、障害等発生時の対応の理解として、ステークホルダー(機構、金融機関、システムの利用者等)への情報連携、周知を迅速に行うための工夫についての説明が具体的に記述されていること。	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。	重要	100
4 運用業務全般に関わる要求事項	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			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		
	再委託を実施する際は、再委託基準を満たしていること。	必須	対象				
		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	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	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。	最重要	200
6 現行運用・保守事業者からの案件引継ぎ	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	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
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。	最重要	200
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、両者の関係に対応付けた上で、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							
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							

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		
	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	本件受託後から令和5年12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年間にお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。	最重要	200
		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)の各工程間の移行時における、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実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。	最重要	200
		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

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			
	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	—	2効率性	本番環境以外で行う運用作業等(運用スケジュールを作成、各事業者との調整作業)などについてはリモートでの作業は可能とする。 なお、感染症対策として、業務のうち機構との連絡調整などについてリモート環境で行うことや、機構の承認の下で勤務体制を変更することなど、合理的な対策を可能な限り行えるよう具体的な手法や体制の考え方が示されていること。	重要	100	
		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					
4 本件業務の実施における情報セキュリティ対策	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」で求める要求事項への具体的な対応方法及び体制について記述されていること。	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 履行期間終了時の対応								
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 契約不適合責任 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 新型コロナウイルス感染予防について	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	
小計			512				4600	
		5112						
ワーク・ライフ・バランス等の推進に関する指標	【ワーク・ライフ・バランス等の推進に関する指標】 以下の法律に基づく認定があるか。(別冊資料提出) ・女性の職業生活における活躍の推進に関する法律に基づく認定(えるぼし認定企業・プラチナえるぼし認定企業) ・次世代育成支援対策推進法に基づく認定(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) ・青少年雇用促進法に基づく認定(ユースエール認定企業)	任意	—	—	以下の法律に基づく認定があるか。(別冊資料提出) ・女性の職業生活における活躍の推進に関する法律に基づく認定(えるぼし認定企業・プラチナえるぼし認定企業) ・次世代育成支援対策推進法に基づく認定(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) ・青少年雇用促進法に基づく認定(ユースエール認定企業)	—	270	
合計							5382	

ワークライフバランスにおける評価点

評価項目	評価基準			
ワーク・ライフ・バランス等の推進に関する事項	① 女性の職業生活における活躍の推進に関する法律に基づく認定等	ア	えるぼし1段階目の認定を取得しており、かつ、「評価項目3:労働時間等の働き方」の基準を満た	108
		イ	えるぼし2段階目の認定を取得しており、かつ、「評価項目3:労働時間等の働き方」の基準を満た	161
		ウ	えるぼし3段階目の認定を取得しており、かつ、「評価項目3:労働時間等の働き方」の基準を満た	215
		エ	プラチナえるぼしの認定を取得している。	270
		オ	一般事業主行動計画(計画期間が満了していないものに限る。)を策定・届出をしております、かつ、常時雇用する労働者が100人以下である。	54
	② 次世代育成支援対策推進法に基づく認定	ア	「くるみん認定」(平成29年3月31日までの基準)を取得している。	108
		イ	「トライくるみん認定」を取得している。	161
		ウ	「くるみん認定」(平成29年4月1日～令和4年3月31日までの基準)を取得している。	161
		エ	「くるみん認定」(令和4年4月1日以降の基準)を取得している。	161
		オ	「プラチナくるみん」の認定を取得している	270
	③ 青少年雇用促進法に基づく認定	ア	青少年雇用促進法に基づく認定(ユースエール認定)を取得している。	215

※1 ワーク・ライフ・バランス等の推進に関する認定等状況の申出書を基に評価する。

※2 複数の認定等に該当する場合は、最も配点が高い認定の配点を加算する。