

情報ネットワークシステム運用管理業務及びユーザ支援に関する業務における民間競争入札実施要項（案）の意見募集結果について

意見募集期間：平成29年8月16日～平成29年9月7日（21日間）

意見提出者数、件数：3者、49件

NO	該当頁等	意見・要望の該当箇所	仕様内容	意見内容および理由	回答	理由	修正の有無
1	6	請負業務の引継ぎ 2-(1)-オ-(ア)、(イ)	事務引継ぎに必要な経費は、現行請負者の負担となる。	「引継ぎ資料の作成に係る経費は現行請負者の負担となるが、引継ぎに係る作業、請負場所への出張費等経費については本業務受注業者の負担となる。」と記載しては如何でしょうか。 現行請負者と本業務請負者の負担費用を明確にする為。	4.6 業務の引継ぎに記載されている通りで、要件の変更はいたしません。	4.6.1 現行の請負者からの引継ぎ、8. 付帯事項(3) 業務の履行にあたって必要となる業務従事者の交通費及び宿泊費等の経費は、請負者の負担とする。とあるため改めての記載は致しません。	無
2	7	ヘルプデスク利用者アンケート 2-(2)-オ	次の項目の満足度についてアンケートを実施(回収率は50%)し、	アンケートの回収作業についても本業務の範囲となるでしょうか？ 本業務範囲を明確にする為。 本業務の範囲となる場合、その旨記載しては如何でしょうか。	要件の修正はいたしません。	5. 運用実績の評価(サービスレベルアグリーメント)の(1)報告の実施と記載有るとおり、本業務の範囲内と考えております。	無
3	12-14 76-77	6 本業務を実施する者を決定するための評価の基準その他本業務を実施する者の決定に関する事項 (3)総合評価点	①評価基準 ②配点表 ③重要度及び配点加点評価項目については、各項目の重要度を三段階に分け、それぞれ以下の配点とする。	76頁 総合評価基準書の記載と合わせては如何でしょうか。	ご指摘の修正はいたしません。	実施要項と総合評価基準書に記載の配点表や評価基準等の内容は同じものです。総合評価基準書は、実施要項よりも説明等を付けたものとなっております。実施要項にそこまでの記載は必要ないものと考えております。	無
4	16	資料の閲覧 7(2)	前項オ「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、所定の手続を踏まえた上で閲覧可能とする。	「前項オ「従来の実施方法等」の詳細な情報を所定の手続を踏まえた上で必ず閲覧すること。」に修正しては如何でしょうか。 実施要項及び仕様書には記載できない内容で、閲覧しないと実施体制や見積もり検討が難しいと思われる為。	要件の修正はいたしません。	ご意見ありがとうございます。「必ず閲覧すること」とするした場合、入札参加の余地を狭める可能性があるため、修正はいたしません。	無
5	23	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		注記事項に以下を追記しては如何でしょうか？ 本経費については「2 従来の実施に要した人員」に記載の「請負契約」のみを対象としている。「直接契約」及びその他、本仕様にて追加された業務は含んでいない。」と追記いたします。	要件の変更をいたします。 「直接契約及びその他、本仕様にて追加された業務は含んでいない。」と追記いたします。	「直接契約及びその他、本仕様にて追加された業務は含んでいない。」と追記いたします。	有
6	45	2.5 納品物 2.5.表4	地域センター訪問スケジュール	納入期限として、契約締結後速やかに提出とありますが、以下としては如何でしょうか。 契約締結後速やかに履行開始月分を提出 以降分は前月もしくは拠点追加・変更時に提出 納品物のスコープを明確にする為。	要件の変更をいたします。 「契約締結後速やかに履行開始月分を提出」 「以降分は前月もしくは拠点追加・変更時に提出」と追記いたします。	「契約締結後速やかに履行開始月分を提出」「以降分は前月もしくは拠点追加・変更時に提出」と追記いたします。	有
7	47	業務について 3.1.2	本業務には、OSのバージョンアップ、ハードディスク増設等周辺装置の増設作業及びシステム設定、メンテナンスの自動化等に必要なスクリプト等による簡単なプログラム作成も含まれる。	表5に記載されているもの以外のサービス、システム構築は本業務の範囲となるでしょうか？ 本業務の範囲となる場合、過去の実績等を情報閲覧等で開示しては如何でしょうか。 本業務範囲を明確にする為。	仕様書に記載の通り。実施要項7.(2)資料の閲覧に記載の通り、情報の開示を行います。	ご指摘頂いた過去の実績等の確認には、情報の開示が必要なためです。	無
8	48	つくばセンターの運用管理対象 3.1.2 表5		稼働環境が冗長構成となっていないシステムがSLA対象となっている場合、SLAを維持できない可能性があります。冗長化されていないシステムでは、障害発生時SLAで示されている稼働率を維持できない為。 冗長構成ではないシステムはSLA対象システムから除外しては如何でしょうか？	要件の修正はいたしません。プロキシシステムについてもSLA対象システムのままいたします。	SLAの対象のうちプロキシシステムのみ冗長化されておりませんが、産総研として重要なサービスであり、高い可用性が求められているためSLA対象システムとしております。なお、実施要項5.(4)(68頁)に記載のとおり、SLA項目は今後改訂することもございます。	無
9	48	つくばセンターの運用管理対象 3.1.2 表5	※1他業者の運用範囲は、システムによって、システムの運用、ハードウェア保守、サポートの受付等のいずれか、またはすべての提供を受けることができる。	他業者の運用範囲は各システム、サービスによって変わると思われる為。各業者の運用範囲を情報閲覧等で開示しては如何でしょうか。 他業者の作業範囲により、請負業務の作業量が変わってくると思われる為。	実施要項7.(2)資料の閲覧に記載の通り、情報の開示を行います。	ご指摘頂いた各業者の運用範囲の確認には、情報の開示が必要なためです。	無
10	50	業務について 3.1.4(14)	クラウド基盤環境	クラウド基盤環境の規模感について、仮想サーバ数等を具体的に記載しては如何でしょうか？ 適正な作業規模を見積る為。	実施要項7.(2)資料の閲覧に記載の通り、情報の開示を行います。	ご指摘頂いた仮想サーバ数の確認には、情報の開示が必要なためです。	無
11	53	ユーザ支援業務 3.3(2)	ハードウェアトークンの引渡し、回収に伴う梱包、配送手続き等の作業	配送は所内便での配送になりますか？ また外部への配送にかかる配送料金は誰が負担することを想定しているでしょうか。 適正な作業規模を見積る為。	産総研の所内便や契約している宅急便を利用する事を想定しているため、配送料金の負担は考慮する必要はありません。		無
12	58	情報ネットワークシステム導入、入れ替えに関する作業 3.8.6	本業務履行期間中、情報ネットワークシステム、ネットワーク機器及び電話システム等の追加、変更等が発生した場合、導入に向けた支援、または、連携する既存の情報ネットワークシステム等の設定変更を実施すること。	現時点で想定される追加・変更及び想定される支援内容、設定変更等の情報を過去実績を踏まえて記述しては如何でしょうか。 適正な作業規模を見積る為。	要件の修正はいたしません、実施要項7.(2)資料の閲覧に記載の通り、情報の開示を行います。	ご指摘頂いた設定変更等の情報を過去実績の確認には、情報の開示が必要なためです。	無
13	59	業務体制及び障害対応時間 4.1.1表7	対応業務時間外(リモート対応):3時間	「翌日の対応業務時間の開始時刻から対応」と記載しては如何でしょうか。 産総研が重大かつ緊急と判断した障害の場合は3時間と記載があり、重大かつ緊急でない場合の対応は翌日対応で良いと思われる為。	要件の修正はいたしません。	初動としての対応を必要と考えるためです。	無
14	61	業務体制 4.2.1 表8	表8 各地域センター現地訪問作業日数の表下で、「契約期間中における拠点重要度の変更が産総研から申し出があった場合、柔軟に対応できること。	拠点重要度についての定義を記載しては如何でしょうか。また、拠点重要度の変更とは具体的にどのようなことを想定すればよいか、記載したほうが良いと思われる為。 適正な作業規模を見積る為。	要件の修正はいたしません、実施要項7.(2)資料の閲覧に記載の通り、情報の開示を行います。	ご指摘頂いた拠点重要度の考え方の確認には、情報の開示が必要なためです。	無

NO	該当頁等	意見・要望の該当箇所	仕様内容	意見内容および理由	回答	理由	修正の有無
15	59-62	4.2.1 業務体制及び緊急時対応時間表7/表9/表10	情報セキュリティインシデント発生時刻	表中、「発生時刻」とありますが、同表の「認知時刻」と異なる定義と見受けられます。「発生時刻」の定義を記載しては如何でしょうか。緊急時に適正な対応を取る為の体制を構築する為。	要件の変更をいたします。	それに伴い3.6 監視・障害予防措置に関する業務に次の文言を追加いたします。「情報セキュリティインシデント及び障害発生からの認知までの期間については、継続的に見直しを行い、迅速に対応に努めることとします。	有
16	59-62	4.2.1 業務体制及び緊急時対応時間表7/表9/表10	認知時刻とはアラートの発報、連絡受信、自らの検知いずれかの最も早い時間をもって認知時刻とする。	本記載では「アラートの発報」が最も早い時間になると思われます。「アラートの発報」を「アラートの受信」に変更しては如何でしょうか。緊急時に適正な対応を取る為の体制を構築する為。	ご意見ありがとうございました。認知時刻と発生時刻を見直し、要件の変更をいたします。変更内容は表7、表9、表10 ※認知時刻とは本案件による監視業務でのからの連絡、検知、外部機関・他業者からの通知、ユーザー・産総研担当者からの内部連絡のいずれかの最も早い時間をもって認知時刻とする。と変更いたします。	認知時刻とはアラートの発報、連絡受信、自らの検知と定義が曖昧だったため、明確にするため変更いたします。	有
17	66	運用実績の評価5(2)表11	障害対応時間・30分以内に一次切り分けを行う	4. 2.1 業務体制及び緊急対応時間 表7/表9/表10 記載内容と同じく、対応開始までの所要時間を30分以内としては如何でしょうか。「一次切り分け」を30分以内に完遂することが困難と思われる為。	要件の修正はいたしません。	業務体制及び緊急対応時間は必須要件、SLA指標はペナルティ算定基準で目的が違うためです。	無
18	69	業務従事者のスキル6	表12、表17、表18に関しては表13、表14、表15、表16の兼任を認める。	「表12、表17、表18に関しては表13、表14、表15、表16の兼任を認める。更に表12に関しては表17の兼任を認める。」としては如何でしょうか。情報セキュリティインシデント対応統括者は全ての業務従事者に作業指示を行う必要があるため、業務責任者が兼務する方が合理的と思われる為。	要件の修正はいたしません。	セキュリティインシデントはいつ発生するかわからないため、発生した場合は即時対応が必要になり、業務責任者は業務管理との両立が困難と考えるためです。	無
19	76	得点の付与方法3	点数は技術点1,800点、価格点1,800点を満点とする加算方式で実施する。	技術点に重きを置く点数配分としては如何でしょうか。	得点の付与方法については変更いたしません。	本件は構築案件とは異なる点や競争性等を勘案し、現行の得点付与方法が適切と考えております。	無
20	別添1-P.8	2.3 履行期間	なお、請負者は、契約締結日以降、運用管理業務の開始(平成30年4月1日)前に、現行の運用管理業務の請負者より、本仕様書の内容に関する業務の引継ぎを行い、平成30年4月1日以降、遅延なく本業務が遂行できるようにすること。	【意見】 現行の運用管理業務の請負者から引き継ぎを受けられる日程、スケジュール(時間帯まで)を記載しては如何でしょうか。本調達は現行の運用管理業務の請負者からの引き継ぎであり、システム更改に付随する新規の運用管理業務ではないため、引継ぎは必ず必要な準備作業となります。事前に現行請負者様と引継ぎ日程を予め取り決めておき、仕様書に記載頂くことで、請負者は事前に引継ぎプランが立てやすくなり、スムーズな引継ぎが可能となります。なお、記載頂かない場合、契約後から現行の請負者様と日程調整や、事前に想定していた引継ぎプランを変更することになるため、そもそもの業務内容の引き継ぎの品質低下を招く恐れがあると考えます。	要件の修正はいたしません。今の段階で引継期間を示しているが、日程スケジュールに関しては受注後協議の上決定する事といたします。	引継期間を2ヶ月想定しているが、日程スケジュールに関しては受注後協議の上決定する事といたします。	無
21	別添1-P.8	2.3 履行期間		【意見】 「本業務の履行に必要な資料については、産総研より貸与する」を追記しては如何でしょうか。現行業者の引き継ぎにあたり、必要な資料を提供頂ける仕様とすることで、入札参加者のリスクが低減され、幅広い参加者が見込めると考えます。	要件の修正はいたしません。実施要項7.(2)資料の閲覧に記載の通り、必要な資料に関しては情報の開示を行います。	ご指摘頂いた必要な資料の確認には、情報の開示が必要なためです。	無
22	別添1-P.13	3.1.4(1)～(15) つくばセンター情報ネットワークシステム運用管理業務の個別要件	～以下に示す情報システム毎の運用管理業務を実施すること。	【意見・修正案】 本項でいう運用管理業務とは3.1.3項に記載されている業務内容で宜しいのか、わかりづらいと感じたので下記のように修正しては如何でしょうか。 ～以下に示す情報システム毎に、3.1.3項に記載した運用管理業務を、産総研が提供する引き継ぎ資料・手順書にもとづいて実施すること。 請負者に対し、運用管理の内容の明確化と、産総研の提示した手順で実施しなければならないことを明記し、産総研と請負者間の認識齟齬を防ぎ、運用支援業務の品質向上につながると考えます。	要件の修正はいたしません。	産総研が求める業務は産総研が提供する引継ぎ資料・手順書の範囲に限らないためです。	無
23	別添1-P.21	3.7 他業者との連携	「請負者は、産総研担当者のほか、産総研が指定する他業者(サービス提供者、運用管理対象システム開発業者、新規システム導入業者、運用管理対象システム保守業者、その他関連する役務事業者)と相互に連携・協力し、業務を円滑かつ適切に行うこと。また、他業者が対象システムの運用状況の把握、更新等の目的で行う調査や作業が発生する場合には、産総研担当者の指示により、支援を行うこと。特に、障害または情報セキュリティインシデントの発生時は、以下に示す作業についても責任を持って対応を行うこと。 (ア)障害または情報セキュリティインシデントが発生した時点における、当該発生箇所の特定、責任分界点の一次切り分け、一次対処 (イ)他業者への障害または情報セキュリティインシデント報告、対応依頼を行うに当たり、必要な情報収集及び提供 (ウ)他業者が行うこととなった障害または情報セキュリティインシデント調査・対処状況の把握 (エ)上記(ウ)に関する取りまとめと産総研担当者への報告 (オ)上記(ア)にて実施した対応内容の提示、ログ収集、バックアップデータの提供など(ただし、役務作業等にバックアップデータの提供が含まれる場合には、バックアップデータの提供は不要であること)	【意見】 請負者が、業務引き継ぎの品質をあげ、引継ぎ後の早急な運用安定化を行う為にも、開示可能な範囲で、産総研が指定する他業者(下記の①～⑤)の詳細を開示する必要があります。と ①サービス提供者 ②運用管理対象システム開発業者 ③新規システム導入業者 ④運用管理対象システム保守業者 ⑤その他関連する役務事業者 上記①～⑤の事業者名(本調達以外でも運用支援に関わる産総研様案件すべて)、連携すべき対象システム、および本調達受託業者(もしくは現行事業者)との責任分界点の取り決め有無。他業者の情報を開示することで、適切な要員スキルをもった体制を見積もることが可能となり、引継ぎ後の早期運用安定による品質向上を見込むことができるため。	実施要項7.(2)資料の閲覧に記載の通り、情報の開示を行います。	ご指摘頂いた他業者の情報の確認には、情報の開示が必要なためです。	無

NO	該当頁等	意見・要望の該当箇所	仕様内容	意見内容および理由	回答	理由	修正の有無
24	別添1-P.21	3.1.2 つくばセンター情報ネットワークシステム運用管理業務の範囲	表5 つくばセンターの運用管理対象	<p>【意見】 No.1～No.15の各システムの製品名、およびそれらを取り巻くその他のシステム、ネットワーク、等、相関関係が不明なため、貴研究所の全体システム構成図などを開示する必要がありますと考えます。 No.1～No.15の各システムはどういった製品で構成され、貴研究所の他のシステムとどう関係しているのか開示し、また、他にどのようなシステムがあるのかを開示することで、適切な要員スキルをもった体制を見積もることが可能となり、引継ぎ後の早期運用安定による品質向上を見込むことができるため</p>	実施要項7.(2)資料の閲覧に記載の通り、情報の開示を行います。	ご指摘頂いた全体のシステム構成、システムの相関関係の確認には、情報の開示が必要のためです。	無
25	別添1-P.24,25	4.2.1 業務体制及び緊急時対応時間	表8 各センター現地訪問作業日数	<p>【意見・修正案】 各センターの訪問日数の記載がありますが、「現地訪問作業日数については、拠点毎の業務量を考慮し日数を確保すること。」との記載もあることから、インシデント/障害対応の為の訪問日数を示しているのか、それとも最低限必要な業務量(作業工数)を示しているのか、が曖昧にみえてしまいます。 この為、下記のような訪問日数の説明を記載しては如何でしょうか。  「最低限必要な現地訪問日数は、1か月あたり●日間。及び、拠点ごとの業務量を考慮したうえで、それ以上の作業工数を確保し訪問スケジュールを事前に提出すること。また随時、産総研もしくは請負者が、各地域センターへ訪問し業務を行う必要があると判断した場合、調整後すみやかに訪問作業すること。」  記載頂いた通りの要員確保は可能ですが、必要な訪問日数(回数)と業務量の考慮を明記することで、地域センター訪問運用支援対応に係る適正な作業費用を見積もることが可能となり、工数(コスト)削減を見込むことが可能と考えます。 また、必要に応じて訪問する旨を記載することで、作業レスポンス向上などの入札参加者の創意工夫を生かした提案が見込めるようになると考えます。  なお、インシデント/障害対応においても入札参加者の創意工夫により、各センター訪問者が他拠点へ移動しインシデント対応を行うより、より効率良く対応する体制の提案を見込めるようになると考えます。</p>	記載の訪問日数は、過去のユーザ対応業務、障害対応、情報セキュリティインシデントなどを含む対応実績をもとに、1月あたりの最低限必要な業務量(作業工数)を記載しております(○日以上としているのは、そのためです)。 仕様書に記載の「○日以上」と「※現地訪問作業日数については、拠点毎の業務量を考慮し日数を確保すること。」という表現により、業務量を算出するのは曖昧であるとの指摘に対しては、御提案頂いた内容を参考に、次のように変更したいと考えています。「※現地訪問作業日数については、表8の日数を確保すること。」	記載の訪問日数は、過去のユーザ対応業務、障害対応、情報セキュリティインシデントなどを含む対応実績をもとに必要な数を記載しております。	有
26	別添1-P.27	4.4 ヘルプデスク業務の体制	産総研が指定する場所に常駐することを原則とする。	<p>【意見・修正案】 請負者の指定する場所でヘルプ業務が実施できるよう仕様を緩和頂いては如何でしょうか。  「産総研が指定する場所に常駐することを原則とする。ただし常駐と比較し、機能の向上とコスト低減が見込め、産総研の求める情報セキュリティを満たすことができる場合は、請負者の指定する場所も可能とする。」 常駐ヘルプデスク体制の場合、定人数となり、突発的な問合せコール増加に対応することが難しくなります。また、要員休暇対応や、受付時間もシフト体制を考慮しないと日中帯に限定されてしまいます。このため、常駐ではなく請負者のヘルプデスクセンターを活用することで、突発的な問合せコールの増加への対応、要員休暇対応、受付時間帯の拡大、外国語対応要員の確保、ヘルプデスクセンターのルールに基づいた応対など、機能と品質を高めることができ、要員のコストを削減することができると考えます。</p>	要件の修正はいたしません。 またご意見頂きました仕様の緩和については否といたします。	産総研におけるヘルプデスク業務は、役職員(ユーザー)の使用PCにおけるAISTネットワーク(LAN)接続障害や役職員のイントラネット利用上における障害への対応では、常駐SEや情報基盤部職員等との緊密な連携が必要不可欠である。この緊密な連携により円滑なユーザー対応が可能となるものであり、これまでの常駐型ヘルプデスクは、その業務実績においてユーザーから高く評価されているものである。このように、ユーザ支援業務の円滑な運営を維持するために「常駐することを原則」としているものである。また同様の環境を所外に設けることはセキュリティポリシー上、認められません。	無
27	別添1-P.21	3.1.2 つくばセンター情報ネットワークシステム運用管理業務の範囲	表5 つくばセンターの運用管理対象	SLA対象のシステム、装置について、業務時間外に異常を請負者に通知するシステムの有無について記載しては如何でしょうか。 業務時間外の本業務におけるSLAの遵守については、認知時刻が重要と考えます。	要件の修正はいたしません、実施要項7.(2)資料の閲覧に記載の通り、情報の開示を行います。	ご指摘頂いた通知システムの確認には、情報の開示が必要のためです。	無
28	別添1-P.30	5(2) SLA項目	表11 本業務におけるSLA指標	<p>【意見・修正案】 本調達は、システムの構築設計を含まない運用管理業務の調達であり、本項の指標に対しては、対象範囲は運用管理業務に限定頂く必要があると考えます。  「情報システム稼働率」表5 つくばセンターの運用管理対象」においてSLA対象となっているもの。ただし対象とする範囲は、本調達に記載している運用管理業務とし、システムの設計や機器の品質に起因する事象は含まないこととする。 情報システム稼働率とすると、システムや機器の品質、故障率なども含まれてしまう為、本調達の請負者だけでは解決できない指標となると考えます。</p>	要件の修正はいたしません。5. 運用実績の評価(5)の免責事項に記載されているためです。	5. 運用実績の評価(5)の免責事項に記載されているためです。	無
29	31～	実施要領 別紙5	別紙5	監視と障害対応のフローがありましたら追加して頂けますでしょうか。 監視を受け取る主体と、貴所ご担当者様、保守ベンダー、請負者での対応フローと役割を知りたいため。	実施要項7.(2)資料の閲覧に記載の通り、情報の開示を行います。	ご指摘頂いた通知システムの確認には、情報の開示が必要のためです。	無
30	47,48	3.1.2 つくばセンター情報ネットワークシステム運用管理業務の範囲 表5 ※1	表5 つくばセンターの運用管理対象「他業者の有無(*1)」 ※1 他業者の運用範囲は、システムによって、システムの運用、ハードウェア保守、サポートの受付等のいずれか、またはすべての提供を受けることができる。	表5にある他業者の有無について、運用においては他業者サポート契約を利用して維持管理を実施する認識ですが、サポートが無い製品(例.zabbix等)で不具合が発生した際は請負者にて必要なサポート等を購入し対応にあたる想定でよろしいでしょうか。 コスト積算に際し必要となります。左記前提の場合、既存事業者、その他他事業者と条件を合わせるため、サポート契約が必要な製品をご提示願います。	実施要項7.(2)資料の閲覧に記載の通り、情報の開示を行います。 サポートが無い製品で不具合が発生した場合は、請負者にて問題解決をしていただくことを想定しております。	ご指摘頂いたサポート契約の判断には、情報の開示が必要のためです。	無

NO	該当頁等	意見・要望の該当箇所	仕様内容	意見内容および理由	回答	理由	修正の有無
31	49	3.1.3 つくばセンター情報ネットワークシステム運用管理業務の共通要件	メンテナンスの自動化等により必要なスクリプト等を作成すること。	本件について受託事業者は、既存利用中のスクリプト等の提供は受けられる認識でよろしいでしょうか。その場合、『既存利用中のスクリプト等は利用可能とするが、更なる最適化に向け、ツール等の作成を実施すること』等の内容を記載頂きたいです。既存業者に有利なため。	要件の修正はいたしません。 使えるものは利用可能です。	ご意見ありがとうございます。 更なる最適化に向け、ツール等の作成を実施すること等の提案を妨げるものではありません。	無
32	48	3.1.2 つくばセンター情報ネットワークシステム運用管理業務の範囲	表5 つくばセンターの運用管理対象	項目14 クラウド基盤環境の主なサービスの欄が「-」になっています。こちらはサービス名称は何でしょうか(AWS、Azure、他ISP、etc)。また、それに伴いどのような業務スキルと資格要件を想定していますでしょうか。揃える人員とスキルセットを明確にしたいため。一般的に運用メンバーはクラウドのスキルセットを持っておらず(AWS、Azure、それを補強するために必要な体制を検討したいため。	実施要項7.(2)資料の閲覧に記載の通り、情報の開示を行います。必要とするスキル等につきましては、クラウド環境で稼働するアプリケーションに対する基本的な知識、アプリケーションとクラウド環境の関係を意識した運用など、クラウド基盤全般に関するスキルやユーザー対応能力が必要となります。	ご指摘頂いたクラウド基盤環境の詳細、人員の要件の調整には、情報の開示が必要なためです。	無
33	50	3.1.4 つくばセンター情報ネットワークシステム運用管理業務の個別要件(14)	・産総研が別途契約するクラウドサービスの稼働環境の運用管理 ・クラウド基盤環境利用に関係するユーザー対応	クラウド環境の稼働状況のみが運用管理対象であり、それに乗せるアプリケーション(Web、メール、グループウェア、認証、etc)の運用管理は必要ないでしょうか。揃える人員とスキルセットを明確にしたいため。一般的に運用メンバーはクラウドのスキルセットを持っておらず、それを補強するために必要な体制を検討したいため。	クラウド環境で稼働するアプリケーション自体は対象といたしません、それぞれのアプリケーションに対する基本的な知識、アプリケーションとクラウド環境の関係を意識した運用など、クラウド基盤全般に関するスキルやユーザー対応能力が必要となります。	業務従事者はクラウド基盤に関する技術的サポートやユーザー対応は必要となるためです。	無
34	51	3.2.2 地域センター情報ネットワークシステム運用管理業務の範囲	表6 地域センターの運用管理対象	表3「地域センター所在地」にある新拠点(千葉県柏市)の運用管理対象の記載がないため、追記をお願いします。見積りの前提を作ることで、リスクを余分に上乗せしたり予定より工数がかかるのを避けたいためです。予定だけでも機器台数のボリューム感として参考になります。	要件の修正は行いません。	仕様書「1.4. 地域センター所在地」に記載がありますとおり、訪問する地域センター・サイトについては、契約後協議することとなっておりますため要件の修正はいたしません。	無
35	56, 57	3.6 監視・障害予防処置に関する業務	監視・障害予防処置に関する業務	現行の監視システムで稼働しているものはそのまま引き継ぎますでしょうか。新規に構築し直すのはコストがかかり、既存業者との公平性がなくなるため。	使えるものは引き継ぎ可能です。	使えるかはご確認ください。	無
36	56	3.5 情報セキュリティインシデント対応支援業務	本業務は、産総研が設置しているCSIRT(Computer Security Incident Response Team)が情報セキュリティインシデントに迅速かつ的確に対応するための支援を行うものである。	3.5.2として「リアルタイム監視業務」を追加し、セキュリティ専門家により情報セキュリティインシデントを24時間監視する要件を追加してはいかがでしょうか。仕様書を添付します。 ==== 仕様書案 ==== 3.5.2 リアルタイム監視業務 (1) 請負者は、監視対象機器が発するセキュリティアラートやログの監視・分析業務を、有人で24時間365日リアルタイムで実施すること。 (2) 緊急度・危険性が高いと判断される場合には、CSIRTへ通知すること。 (3) 監視対象機器の持つネットワークに予め定義された危険度の分類に依らず、アナリストが関連するログ等の分析により危険度を判断すること。 (4) セキュリティインシデントの危険度を判断する際、セキュリティアラートやログの分析に加えて、通信パケットのデータ解析も実施可能なこと。 (5) 危険度3、もしくは、危険度4にあたる危険度の高いセキュリティインシデントを確認した場合は、産総研担当者が指定する連絡先に電話による緊急連絡を行うこと。 (6) 全てのセキュリティインシデントについて、詳細情報(危険度、イベントの内容、送信元IP、宛先IP/ホスト名、コールバック先IP/URL等)、アナリストによる分析結果、契約元が実施すべき対応内容等の情報を、請負者が提供するWebポータル等で提供可能なこと。  貴所においてはGSOCセンサーを導入し、インターネット接続部分等の通信を監視していると想定しています。しかし、攻撃の高度化や攻撃経路の多様化(テザリング等のモバイル通信、USB等の媒体 etc.)を考慮すると、インターネット接続部分だけの監視では攻撃を完全に検知するのは困難と考えます。更に被害の拡散を防止するためには、インターネット接続部分を経由しない拠点間等の通信に関しても監視する必要があります。そのため、貴所が設置するセキュリティ機器(IPS機能)を用いてGSOCセンサーの監視範囲外の重要なセグメントに対して、24時間監視する要件を追加しリスクを低減することを推奨します。	ご意見ありがとうございます。 御提案頂いたリアルタイム監視業務は別案件で発注されており、本調達では不要です。		無
37	56	3.5 情報セキュリティインシデント対応支援業務	本業務は、産総研が設置しているCSIRT(Computer Security Incident Response Team)が情報セキュリティインシデントに迅速かつ的確に対応するための支援を行うものである。	3.5.3として「緊急時の遮断対応業務」を追加し、危険度の高い情報セキュリティインシデント発生時にセキュリティ専門家による緊急対応を要件として追加してはいかがでしょうか。仕様書を添付します。 ==== 仕様書案 ==== 3.5.3 緊急時の遮断対応業務 (1) CSIRTと連絡が取れない場合の対応など、遮断対応を行う条件や運用ルールは産総研担当者と事前に協議の上決定すること。 (2) 請負者は、危険度の高いセキュリティインシデントを検知した場合、攻撃元・コールバック先のIPアドレスや、感染が疑われる産総研内システムのIPアドレス等を、ファイアウォールにて遮断する設定を行い、以降の不正通信を発生させないよう遮断対応を行うこと。  マルウェア等の攻撃を受け長時間放置した場合、機密情報の漏えいやマルウェアが拡散する可能性があります。特に、夜間や休日の時間帯においてインシデントが発生した場合、事象の確認や感染元の特定に時間が掛かり、被害が拡大する可能性があります。そのため、夜間、休日の時間帯においても危険度の高いインシデントに迅速に対応し内部に封じ込めができるよう、24時間リモートから遮断対応する要件を追加することを推奨します。	要件の修正はいたしません。	ご意見ありがとうございます。 御提案頂いた要件は3.5 情報セキュリティインシデント対応支援業務に含まれていると考えておりますので追加いたしません。	無

NO	該当頁等	意見・要望の該当箇所	仕様内容	意見内容および理由	回答	理由	修正の有無
38	56	3.5 情報セキュリティインシデント対応支援業務(3)	産総研が導入している統合情報セキュリティサービス及びファイアウォールのログ取得並びにアラート監視による情報は、速やかにCSIRTへ情報提供すること。	統合情報セキュリティサービスからのログ取得に関して、依頼から提供までの目安となる時間を開示していただけないでしょうか。情報提供までの時間に応じて、運用体制や情報提供の仕組みを検討する必要があるため。	要件の修正は行いません。	セキュリティインシデント対応の一部も含まれますので「表7 情報セキュリティインシデント及び障害対応開始までの所要時間」で指定する時間が対応の目安になるかと思いますが、調査内容の緊急度、調査対象の期間、範囲により変動するものと考えております。	無
39	56	3.5 情報セキュリティインシデント対応支援業務(3)	産総研が導入している統合情報セキュリティサービス及びファイアウォールのログ取得並びにアラート監視による情報は、速やかにCSIRTへ情報提供すること。	ログのデータやアラート監視の情報は、CSIRTへどのように(電子媒体など)提供する想定でしょうか。ログやアラート監視による情報は機密性の高い情報であるため、提供方法に応じてセキュリティを担保する方法も含めて提案するため。	CSIRTへは暗号化等、適切な対応をされた状態で、電子メール等の電子媒体で提供いただくことを想定しています。	CSIRTへの連絡方法はメール等を想定しておりますが、十分なセキュリティを確保した別の提供方法の提案を妨げるものではありません。	無
40	57	3.7 他業者との連携(ウ)	他業者が行うこととなった障害または情報セキュリティインシデント調査対処状況の把握	他業者との情報連携のための仕組み(グループウェアなどのシステム)は、産総研のシステムとして構築されているのでしょうか。他業者との情報連携の仕組みが既に用意されているかどうか確認のため。	他業者との連携は現時点で、メールと電話を使用している。またインシデント課題管理システムもあります。		無
41	61-62	4.2.1 業務体制及び緊急時対応時間	表9、表10	地域センターを2種類に分けていますが、分けた意図は何でしょうか。要件に違いはありますか。表を2つに分かれているが同一の内容と読み取れたため、2つに分けた意図がわからず、弊社が何かしら要件の見落としをしていないか確認したいため。	意図として地域センターへの到達時間や拠点を考慮したが、要件の違いはありません。	意図として地域センターへの到達時間や拠点を考慮したためです。	無
42	61-62	4.2.1 業務体制及び緊急時対応時間	表9、表10	(他拠点からの現場対応)とありますが、同項 表8で求める訪問先拠点での業務日数分の業務リソースが減り、訪問先での業務量が減る可能性があります。それへの対策はとくに必要はないでしょうか。あるいは、その緊急対応による業務量の減少は許容されるのでしょうか。訪問日数は拠点ごとの業務量を考慮して日数を決めますが、障害とセキュリティ対応で人が抜ける場合は業務量をこなせない可能性が高くなります。その対策としては、(1) 訪問先で抜けたぶん別の人員または日程を追加でアサインするか、あるいは(2) 他拠点の現場対応は近隣センターからの駆付けではなく他拠点側で人を出すかの、いずれかになるかと思えます。この点を実施すべきか否かが判別できず、積算が難しいところです。	産総研の指示によって緊急対応による業務リソースの減少については問題ありませんが、着手中の作業のリカバリについては後日対応をお願いいたします。	緊急対応をした場合、訪問日数が単純に純増するため、通常対応に関しては優先度を考慮して対応いただければと考えております。	無
43	61	4.2.1 業務体制及び緊急時対応時間	表8 各地域センター 現地訪問作業日数	訪問日数を1日単位の常駐ではなく、半日や、任意の指示による駆付け対応を織り交ぜる提案も受け付ける仕様として頂けないでしょうか。仕様書で各センターに丸1日の訪問日数と規定するとそこでコストが固定され、提案で動ける幅が限られてしまいます。例えば、半日で十分なところは訪問時間を減らし、常駐でなく駆付け対応でも問題ない部分は、固定費を減らして他のサービス向上に振り向けたい思いがあります。障害やセキュリティインシデント時には他拠点からの駆付けではなく現地拠点からオンデマンドに出勤し、対応時間を短縮しつつ、訪問先拠点での急なリソース低下を防ぐことも可能かと思えます。そうした創意工夫によってコストを下げながら利用者へのサービス品質向上に繋がる体制提案を許容いただける仕様にして頂くことを希望します。	要件の修正はいたしません。	訪問日数が減らなければ問題ありません。ただし移動時間を含めないこととします。	無
44	57, 59	3.6 監視・障害予防処置に関する業務 4 本業務の体制及び作業報告 4.1 つくばセンター情報ネットワークシステム運用管理業務の体制	3.6 監視・障害予防処置に関する業務 4 情報セキュリティインシデント及び障害は対応業務時間外においても対応すること。 4.1 つくばセンターの対応業務時間、産総研が指定する場所に常駐することを原則とする。	情報セキュリティインシデント及び障害に該当する監視通知を受け取った場合も、対応業務時間外として、貴所ご担当者様へ通知するという認識でよろしいでしょうか。平常時とインシデント発生時の記載はあるが、監視通知の対応時間の記載がないため。※障害は全部が全部ではなく影響範囲に応じて限定する形になるかとは思います。	その認識では仕様書に記載の内容を満たしておりません。	監視する事だけでなく、対応等がありますので仕様書の再確認をお願いいたします。	無
45	66	5 運用実績の評価(サービスレベルアグリーメント)(2)SLA 項目	運用実績の評価(サービスレベルアグリーメント)	既存で使用しているインシデント管理ツール等、ITIL運用を意識したツールはありますか。既存で使用していないのであれば要件に加えるのはいかがでしょうか。SLA算定基準を明確化するため、インシデント管理ツールへの登録時間、監視ツールからのアラート到達時間を使用する想定です。また、運用ノウハウの蓄積を行うことで回答速度が上がりサービス品質の向上が可能となります。	要件の修正はいたしません。	ただしインシデント管理ツール等、ITIL運用を意識したツールの提案を妨げるものではありません。	無
46	83	5 評価項目(2)加点を付与する項目(6)	評価項目「情報セキュリティインシデント及び障害対応開始までの所要時間の対応が、具体的に記載されているなど、有効かつ柔軟な対応であると認められること。」	所要時間を具体的に記載するだけでなく、いかに短時間に対応し得るかを評価して頂けないでしょうか。重大なインシデントは貴研究所と利用者全体への影響が大きく、5年の契約期間中にもセキュリティインシデント対応は年々重要性を増すものと予測されます。所要時間を守るという要件だけでなく、対応時間をいかに短縮できるかが重要な項目であり、提案の創意工夫を発揮したいと思うポイントです。	要件の修正をいたします。	情報セキュリティインシデント及び障害対応開始までの所要時間の対応と、どのように短時間に対応し得るかが、具体的に記載されており、有効かつ柔軟な対応であると認められること。	有
47	83	5 評価項目(2)加点を付与する項目(7)	評価項目「情報セキュリティインシデント及び障害対応開始までの所要時間の対応が、具体的に記載されているなど、有効かつ柔軟な対応であると認められること。」	障害とセキュリティへの対応は別項目として評価して頂けませんでしょうか。障害対応とセキュリティ対応は駆付けをするだけにとどまらず、緊急かつ困難な対応においては解析や影響範囲の特定など、必要な体制とスキルセットが異なります。正確かつ短時間に実施するには、それぞれの業務に対するアプローチと工夫を明確化してご提案したいと考えます。	別項目として評価項目の修正はいたしません。情報セキュリティインシデント及び障害対応開始までの所要時間の対応での提案が別の場合は、その旨を提案として頂けるようお願いいたします。	総合評価基準書 加点を付与する項目(1)にて一つの評価対象なためです。	無

NO	該当頁等	意見・要望の該当箇所	仕様内容	意見内容および理由	回答	理由	修正の有無
48	83	5 評価項目(2)加点を付与する項目(7)	評価項目「契約時及び請負期間満了時における円滑な引継について、確実に対象システムへの理解を深め、習熟するための提案がわかりやすく記述されていること」	加点ではなく基礎点に変更を願います。 既存業者に有利なため。 新規参入者においては引継ぎのための稼働がかかりコストを強いられる一方で、既存業者はそのコストが0円です。そして加点評価では既存業者に追いついてようやく対等となるのは、公平性に欠くものであると考えます。	評価項目の修正はいたしません。	引継ぎ事項は必須であり、質の高い業務の引継ぎの提案に関し加点いたします。	無
49	83	5 評価項目(2)加点を付与する項目(10)	評価項目「本業務を実施するうえで有効と判断されるスキル資格(1名以上)経験(半数以上)を、本業務を担当する従事者は保持していることが具体的に示されていること。」	資格保有・経験は加点でなく、必須要件ではないのでしょうか。 この場合、応募者は加点を取らずに自己申告のみで技術審査をパスすることが可能であり、低コストで応札するために、資格保有者・経験者が運用に携わらないリスクが発生します。 資格証書や経歴書をすべて検査してようやく基礎点が取れるものと認識しております。	必須項目は修正はいたしません。 加点項目は分かり易く変更いたします。	総合評価基準書の(2)加点を付与する項目(10)を下記のように変更いたします。 本業務を実施するうえで有効と判断されるスキル資格保持(1名以上)、経験(半数以上)を、本業務を担当する従事者は保持していることが具体的に示されていること。 資格・経験・人数により加点を行うこととします。	有