

クラウドサービス及びMicrosoft365 運用支援業務 一式

仕 様 書

令和3年3月



独立行政法人 国立高等専門学校機構

1. 調達の背景及び目的

独立行政法人国立高等専門学校機構（以下「高専機構」という）において、全国 51 国立高等専門学校（以下「高専」という）にかかる業務システム等の共通基盤を、令和 2 年度においては、パブリッククラウド型サービス「Microsoft Azure」（以下「Azure」という）を用いて構築している。また、グループウェア及びメールシステムとして Microsoft 365 を運用しており、包括ライセンス契約により、Microsoft Office アプリを利用して

いる。
本調達では、クラウドサービスの運用、Microsoft365 の運用、Office アプリの利用に関する運用支援を目的としている。

2. 入札提案書の提出について

- A) 本仕様書の『5. 調達内容の要件』及び『6. 調達内容の詳細要件』に基づき、本業務実施における「実施計画書」（各要件に対する実施方法、実施体制図その他必要と考える資料等）を作成し提出すること。
- B) 実施計画書は入札提案書としてみなし、内容について技術審査を行う。
- C) 技術審査にあたって、本仕様書の要求要件を満たしていないと技術審査委員会が判断した場合は不合格となる。また、記述内容が不明確である場合や説明が不十分であるなどして、技術審査に支障があると技術審査委員会が判断した場合は、要求要件を満たしていないものとみなす。
- D) 実施計画書には、提出資料に対する照会先を明記すること。
- E) 提出された内容等について、問い合わせやヒアリングを行うことがあるので対応すること。
- F) 実施計画書は日本語で作成すること。

3. 請負場所

高専機構の指定する場所。

4. 請負期間

請負期間は「令和 3 年 4 月 1 日～令和 4 年 3 月 31 日」とする。

実施時間帯は、原則「平日（国民の祝日に関する法律第 3 条に規定する休日を除く月曜日～金曜日）の 9 時～18 時」とすること。

5. 調達内容の要件

- A) 調達したクラウド上にて、新規システムを構築する際のサポートを行うこと。
- B) 調達したクラウド上に構築されたシステムの保守・管理に対して、サポートを行うこと。
- C) Microsoft365 の運用、管理のサポートを行うこと。
- D) Microsoft Office アプリケーションの設定に関する問い合わせに対応すること。

6. 調達内容の詳細要件

6-1. 一般的要件

- 6-1-1. クラウドに対する操作に必要な通信回線費用（工事費、回線費、ISP 接続費など）が発生する場合は請負者の負担とすること。
- 6-1-2. 高専機構は本部と各高専（全 51 高専、55 キャンパス）が設置されており、学校組織としては単体で運営されているが、共通システムやネットワークに関しては、統一化を図っている。請負者は、そのような組織背景を理解して対応すること。

6-2. サポート業務全般の要件

6-2-1. サポート内容は以下のとおりとする。

- A) クラウド及びMicrosoft365 の操作方法，設定方法及び利用方法の助言
および問い合わせへの対応
- B) クラウド及びMicrosoft365 の仕様，設計，設定に起因する障害への対応
- C) クラウド及びMicrosoft365 のシステム全体への設定変更
- D) クラウド及びMicrosoft365 の操作等に係る簡易マニュアルの作成，改訂
- E) 簡易な便利機能（処理簡略化用ツール，サービスやサイトのテンプレート
など）の開発・保守

※ 現在，以下のツール（以下「ツール」という）が利用されており，
現在使われている機能の修正対応，または同等以上の代替機能の
提供を求める。

- ・セキュリティグループ簡易作成・管理ツール
- ・卒業生アカウント処理ツール
- ・学校別，教職員・学生別，全員所属グループ自動作成ツール

F) その他簡易な設定等

6-2-2. 各高専および機構本部の情報担当者（各拠点1～3名程度を想定）からの問い合わせに対して，受付窓口（電子メールおよびMicrosoftTeams）を設け，質問や相談等があった際は対応（サポート）すること。

なお，質問や相談等の回数は，10案件/月までとする。

質問や相談等が10案件/月を超える場合は，機構本部担当者と協議を行うこと。

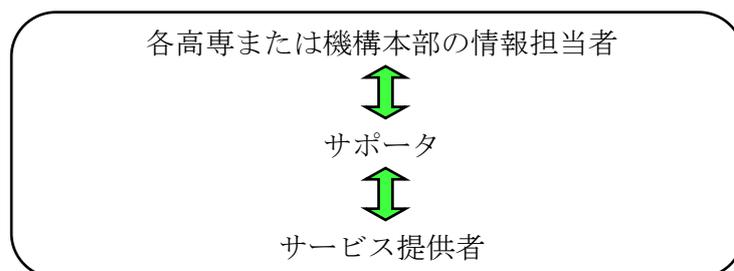
6-2-3. 各高専および機構本部の情報担当者からの高度のサポート要求（質問）に対応できること（「MicrosoftPremierサポート」相当を想定）。

6-2-4. サポートの体制としては以下の流れを想定しており，電子メールまたはMicrosoftTeamsによる対応を基本とする。

しかし，電子メールまたはMicrosoftTeamsでの対応が難しい案件（状況を確認しながらの逐次操作，複雑な問題の相互理解 など）については，電話などを利用して，当事者間（各高専または機構本部の情報担当者⇔請負者の技術者（以下「サポータ」という）など）で直接話をすることも想定する。

サポータで対応できない案件（高難易度／複雑／情報が無い）は，クラウド提供会社およびMicrosoft365提供会社の技術者（以下「サービス提供者」という）に対して問合せを行うことができる体制を整備するなど，解決につながるよう準備をすること。

なお，サービス提供者に対して問合せを行う際に発生する料金などに関しては，本調達に含まれるものとする。



6-2-5. サポータによるシステムへの操作は基本的にリモート接続による対応とし，現場担当者の所在地（機構本部または各高専）への「駆けつけ」は考慮しない。な

- お、駆けつけが必要な場合には、高専担当者と別途協議するものとする。
- 6-2-6. 月に1回、月初めに前月分のサポートの実績、システムの不具合や障害などへの対応状況等について機構本部に報告（以下「月次報告」という）すること。報告は電子データ（WORD形式など）で文書化して提出するものとする。書式などは別途機構と協議すること。
 - 6-2-7. 即時性の求められる事案が発生した場合、速やかに機構担当者に報告を行うこと。なお、それらの対応は記録に残しておき、その後の月次報告の際に合わせて報告し、報告書への記載を行うこと。
 - 6-2-8. 2か月に1回、機構本部（八王子）にて直接担当者とシステムの運用や課題などの検討を行うこと。なお、検討の内容については議事を電子データ（WORD形式など）で作成し、機構に提出すること。
 - 6-2-9. 簡易マニュアルは講習会を行うタイミングなどに作成を依頼する事が想定される。全機能の網羅ではなく、講習会などで利用する範囲の内容を、スクリーンショットなどを使い、解りやすく作成すること。
作成のタイミングや内容については、その都度、機構との協議にて決定すること。
 - 6-2-10. 運用支援の対応についての要員配置等の体制を書面にて明示すること。
また、体制に変更があった場合は速やかに情報を更新すること。
 - 6-2-11. 現在クラウド上及びMicrosoft365上で展開されているサービス・機能に関して、引継ぎの為の経費が必要となる場合、請負者が負担すること。

6-3. パブリッククラウドサービスに関するサポート業務の要件

- 6-3-1. クラウドサービスの管理の補助を行うこと。
- 6-3-2. クラウドの利用状況、料金超過の可能性などの監視を行い、機構本部へ報告すること。
- 6-3-3. システム構築へのサポートを求められた際には、クラウドシステムとしての特性を生かすために以下の助言を行うこと。
 - A) 初期サーバイメージを小さく作る
 - B) 「可用性セット」などのサービス停止防止措置の設定方法
 - C) 「負荷分散」「スケールアップ」「オートスケール」などの高負荷時への対応方法

6-4. Microsoft365に関するサポート業務の要件

Microsoft365の運用、保守、管理に関するサポート業務については、以下のとおりとする。

これにはAzure上にあるMicrosoft365ユーザ情報を管理しているAzure ADへの操作も含まれる。

- 6-4-1. 現在SharePoint上で公開している次のサイトの質問への回答や情報の追加、不適切な書き込みの削除などを行うこと。
「ナレッジ共有サイト」
(<https://kosenjp.sharepoint.com/teams/o365/knowledge/>)
- 6-4-2. 現在SharePoint上で公開している次のサイトの質問への回答や情報の追加、不適切な書き込みの削除などを行うこと。
また、サイト内に存在するツールの管理を行い、ブラウザ、Microsoft365 (SharePoint)、高専機構契約のクラウドサービスのアップデート等があった場合は、ツールの修正を行うとともに、修正までの期間のサポートを行うこと。なお、必要に応じてツールを構築した業者と情報共有し、

対応すること。

「Office365 管理サイト」

(<https://kosenjp.sharepoint.com/teams/o365manage/>)

6-4-3. 各高専の該当者を一度に権限設定する為のセキュリティグループ「教職員 全員」等が設定されている。これらは定期的に動作するスクリプトにより、メンバ情報が自動的に更新されている。

これらのグループを更新するスクリプトの維持・管理を行うこと。もしくは、同等の動作をする機能を提供すること。

6-4-4. 包括ライセンスとして調達し、各高専にて導入されている Microsoft Office に含まれているアプリケーションに関して、Microsoft365 との連携等に関する設定の方法や、特殊な条件下（演習室等）における導入の支援に対応すること。

なお、WORD における文書成形や Excel における関数等、「利用方法の質問」は想定していない。

7. 業務に必要な技術等の要件

- (1) 一般財団法人日本情報経済社会推進協会からプライバシーマーク制度によるプライバシーマーク使用許諾，又は，一般財団法人日本情報経済社会推進協会又は海外の認定機関により認定された審査登録機関による ISMS（ISO/IEC27001）の認証を受けていること。
- (2) 日本マイクロソフト株式会社から「Gold Cloud Platform」における「Gold クラウド コンピテンシー パートナー」として認定されていること。
- (3) 日本マイクロソフト株式会社による認定資格 (Associate レベル以上)を複数の従業員が保有していること。

8. 第三者委託の制限

請負者は、本業務全体を第三者に委託し又は請け負わせてはならない。

本業務の一部を第三者に委託または請け負わせる場合は、事前に高専機構から書面での承認を得ること。

9. 納品物

- (1) 簡易マニュアル
 - ・ 日本語で提供すること。
 - ・ 製本された紙媒体及び改変できる電子データで提供すること。
 - ・ 必要に応じて改訂し，変更した際はその都度提供すること。
 - ・ 著作権及び所有権は，当機構と受注者の双方に帰属すること。
- (2) 処理簡略化用ツール
 - ・ 必要に応じて修正し，変更した際はその都度提供すること。
 - ・ 著作権及び所有権は，当機構と受注者の双方に帰属すること。
- (3) 議事要旨
 - ・ 月次報告会，打合せ等開催毎に作成すること
- (4) 運用支援月次報告書

10. 検査及び検収

機構職員の立ち会いのもと行われる動作確認及び納入された成果物により検収を行う。

11. 機密保持

- (1) 受注により知り得た全ての情報について守秘義務を負うものとし，これを第三者に

- 漏らし、又は他の目的に使用しないこと。
- (2) 受注により知り得た情報については、契約期間はもとより、契約終了後においても第三者に漏らしてはならない。
 - (3) 正当な理由があつてやむを得ず第三者に開示する場合、書面によって事前に機構の承諾を得ること。また、情報の厳重な管理を実施すること。
 - (4) 機構が提供した資料は、原則として全て複製禁止とすること。但し、業務上やむを得ず複製する場合であつて、事前に書面にて機構の許可を得た場合はこの限りではない。なお、この場合にあつても使用終了後はその複製を機構本部に返納又は焼却・消去する等適切な措置をとり、機密を保持すること。

1 2. 損害賠償

請負者が本契約に違反して、機構が損害を被った場合には、機構は請負者に対して損害賠償を請求し、かつ、機構が適当と考える必要な措置をとることを請求できる権利を有するものとする。

1 3. その他

- (1) 本調達の履行について疑義が生じたとき、又は本調達に伴い機構と交わす契約書に定めない事項については、機構及び請負者の双方で協議の上決定すること。
- (2) 請負者の故意又は過失により損害が発生した場合は、請負者の責により原状復帰すること。
- (3) 本調達サービスを導入するに当たっては、機構から「国立高専機構情報セキュリティポリシー」に基づき、情報セキュリティに係る事項等の説明を受け遵守すること。