

業務仕様書（案）

JICA 事業関係者向けメールサービス機能  
（JICA-friends メール）の提供

1.	はじめに	2
1.1	独立行政法人国際協力について	2
1.2	本調達の背景	2
2.	調達概要	3
2.1	前提事項	3
2.1.1	サービス提供形態	3
2.1.2	アカウント管理	3
2.1.3	現行サービス環境	3
2.2	業務対象範囲	4
2.3	契約期間	4
3.	調達要件	5
3.1	メールサービス要件	5
3.1.1	サービス提供要件	5
3.1.2	動作環境要件	5
3.1.3	アカウント権限要件	6
3.1.4	メール機能要件	6
3.1.5	サービスの延長要件	7
3.1.6	サービスの終了要件	7
3.2	初期導入要件	7
3.2.1	サービス環境整備	7
3.2.2	管理者向け説明会	8
3.2.3	ユーザー向け移行手順書作成	8
3.2.4	ユーザー向け簡易マニュアル作成	8
3.3	運用要件	8
3.3.1	管理者からの問合せ対応	8
3.3.2	バージョンアップ情報、セキュリティ状況等の情報提供	8
3.3.3	利用報告・費用請求	8
3.4	成果品	9
3.5	スケジュール要件	11
3.6	実施体制	12
3.7	実績・資格に求められる要件	13
3.7.1	社の実績／資格について	13
4.	留意事項	14
4.1	セキュリティ管理	14
4.2	再委託に関する事項	14

# 1. はじめに

## 1.1 独立行政法人国際協力について

独立行政法人国際協力機構（以下、「JICA」という。）は、開発途上にある国、地域への技術協力（研修員受入、専門家派遣、機材供与、技術協力センター協力、開発調査）、有償資金協力（円借款等）、無償資金協力（調査・実施の促進）、青年海外協力隊員の派遣、海外移住者・日系人への支援、技術協力のための人材の養成及び確保、国際緊急援助隊の派遣、援助効率促進業務等、総合的な政府開発援助（ODA）の実施機関である。

東京都千代田区に麹町本部ビルがあるほか、JICA 市ヶ谷ビル、15 の日本国内拠点、60 以上の在外事務所、その他在外支所等が存在する。詳細は JICA 公式サイト<sup>1</sup> を参照すること。

## 1.2 本調達の背景

2015 年度より JICA は、JICA 事業・業務に係わった人的ネットワークを継続的に維持すること、並びに、業務の生産性向上及びセキュリティの向上を目的として、JICA 事業関係者（ボランティア、専門家、機構内関係者）に対してその契約中のみならず契約終了後も継続的に利用できるメールサービス提供を行ってきた。（以下、「JICA-friends メール」という。）

「JICA-friends メール」の環境整備にあたっては、提供するアカウント数は日々増減することに加えて、利用者の IT リテラシーが様々であることから、アカウント数の変動に対する柔軟性、運用の容易性、情報セキュリティの確保が求められる。また、国内外からの多種多様な環境からのアクセスを実現すべく、インターネットを介して Web ブラウザベースで利用できるメールサービスの実装が求められる。以上の緒条件を鑑み、現在はクラウドサービスを利用している。

本調達についても現行運用から条件に大きな変更はないため、現行の環境を支障なく移行できるクラウドメールサービスを採用することとする。

本調達において環境切替に伴うデータ移行等が発生する場合はデータ移行にかかる作業を調達範囲に含める。またその際には移行にかかるデータ損失、サービス停止期間、並びに、利用者である専門家やボランティアなどの JICA 事業関係者（以下、「ユーザー」という。）負担に係るリスクを最小化できる手法を採用することが望ましい。

---

<sup>1</sup> <http://www.jica.go.jp>

## 2. 調達概要

### 2.1 前提事項

「JICA-friends メール」の導入にあたっての、前提事項は以下の通り。

#### 2.1.1 サービス提供形態

インターネットを経由して企業・組織向けに提供されるクラウド型のメールサービスの利用を前提とする。また、アカウント数の変動が想定されることから、月ごと利用アカウント数に応じた単価契約となる課金方式を採用する。

(参考銘柄) Office365

#### 2.1.2 アカウント管理

JICA-friends メールでは、複数の部署の担当者がそれぞれ業務分掌に応じて、ユーザーを所掌する。よって管理者権限は、各部署ごとの管理者（以下、「グループ管理者」という。）と、全ての部署を統括する管理者（以下、「ドメイン管理者」という。）の階層構造を持つ必要がある。

#	分類	項目
1.	グループ管理者	所掌するユーザーに関する1次的な管理として、ユーザー登録・削除対象者の決定及びドメイン管理者への作業依頼を行う。
2.		ユーザーからの問合せ対応としてパスワードリセット程度の簡易な管理機能を実行する。
3.	ドメイン管理者	統括管理者としてユーザーアカウント管理、利用状況モニタリング、サーバー側設定変更等を行う。

#### 2.1.3 現行サービス環境

現行のJICA-Friends メール環境は以下の通り。

#	分類	項目
1.	利用サービス名	Microsoft Exchange Online (Plan 1)
2.	2018年7月時点の想定ユーザー数	約6,000名

## 2.2 業務対象範囲

本調達の業務対象範囲は以下とする。

**図表：本調達の業務対象範囲**

#	分類	項目
1.	環境整備 <sup>2,3</sup>	サービス環境整備
2.		現行環境からのデータ移行
3.		サービス環境切り替えに伴うユーザーの環境切替支援
4.		ドメイン管理者及びグループ管理者向け説明会
5.		ユーザー向け簡易マニュアル作成
6.	メールサービス提供	ドメイン管理者及びグループ管理者からの問合せ対応
7.		バージョンアップ情報、セキュリティ状況等の情報提供
8.		利用報告・費用請求

## 2.3 契約期間

本調達の契約期間は、以下とする。

2018年5月中旬（契約締結後）～2021年5月15日

**図表：本調達の契約期間の内訳**

#	分類	期間
1.	環境整備期間	2018年5月中旬（契約締結後）～2018年7月14日
2.	メールサービス提供期間	2018年7月1日 <sup>4</sup> ～2021年3月31日（33ヶ月間）
3.	メールサービス提供 終了期間 <sup>5</sup>	2021年4月1日～2021年5月15日 （メールサービス終了後1.5ヶ月間）

<sup>2</sup> サービス環境の準備期間

<sup>3</sup> 「管理者向けマニュアル作成」、「ユーザー向け説明会開催」、移行完了後の「ユーザーからの問合せ対応」は業務対象範囲外とする。

<sup>4</sup> メールサービス提供期間にはデータ移行のための作業期間も含む。

<sup>5</sup> メールサービス提供終了後の請求手続き等を行う。

### 3. 調達要件

#### 3.1 メールサービス要件

- 3.1.1 サービス提供要件  
サービスに係る要件は以下の通り。

#	項目	必須要件
1.	サービス提供形態	インターネットを經由して企業・組織向けに提供されるクラウド型のメールサービスであること。
2.	課金方法	月間の利用アカウント単位での従量課金方式が採用できること。
3.	信頼性	99.9%の SLA（サービスレベル保障）のサービスであること。
4.		15,000 以上のアカウント数においても安定的に利用ができること。 <参考：メールサービス利用ユーザー数 （各年度に想定される最大ユーザー数）> 2018 年度（7 月 1 日～） 6,000 名 2019 年度 9,000 名 2020 年度 11,000 名
5.	リージョン	サービスに用いるサーバーは物理的に日本国内のみに存在すること。

#### 3.1.2 動作環境要件

「JICA-friends メール」は、ユーザーが整備する様々なインターネット接続環境から利用する。よって、動作環境に係る要件は以下の通り。

#	項目	必須要件
1.	動作環境	以下のブラウザ環境の最新バージョンにて Web メールサービスを利用できること。 ・Microsoft Internet Explorer ・Microsoft Edge ・Google Chrome ・Mozilla Firefox ・Apple Safari
2.	通信環境	高速な通信環境が整備されていない開発途上国でもインターネット接続環境から利用できること。

### 3.1.3 アカウント権限要件

「2.1.2 アカウント管理」を満たすべく、組織構造に応じて、階層的にユーザー管理できる仕組みが求められる。よって、アカウント権限に係る要件は以下の通り。

#	項目	必須要件
1.	ユーザー	「3.1.4 メール機能要件」に記載する、メール機能を利用できること。
2.	グループ管理者	ユーザーの検索、一覧表示、並びに個別のアカウント情報を表示できること。
3.		ユーザーアカウントのパスワードリセットができること。
4.	ドメイン管理者	JICA の取得したインターネットドメイン配下のアカウント（グループ管理者、ユーザー）を任意に登録・削除できること。
5.		複数のアカウントを一括で作成、編集及び削除できること。
6.		JICA の取得したインターネットドメイン配下のアカウントの特定の動向（ユーザーが使用しているメールクライアント、ユーザーのディスク容量の利用状況など）のレポートが出力できること。
7.		サービス・ユーザーポリシー等のサーバー側設定を変更できる事。

### 3.1.4 メール機能要件

「JICA-friends メール」は、ユーザーの利便性の確保に加え、JICA ドメイン（例：@friends.jica.go.jp）を利用できることが求められる。よって、メール機能に係る要件は以下の通り。

#	項目	必須要件	
1.	検索機能	メールの差出人、宛先、件名、本文などからの検索できること。	
2.	基本機能	ドメイン	JICA が取得するインターネットドメインを用いてメールアドレスを利用できること。
3.		保存容量	1 ユーザーあたり利用可能なメール保存容量が 10GB 以上であること。
4.		送受信可能なメールサイズ	送受信可能なメールサイズは 25MB 以上であること。
5.		ホーム画面	ホーム画面をカスタマイズして JICA のロゴ等を表示できること。
6.	言語対応	日本語および英語に対応していること。	

#	項目	必須要件	
7.	セキュリティ	ウィルススキャン対策	メールの送受信時に、添付ファイルに対するウィルススキャン機能を有すること。
8.		迷惑メールフィルタ	メール受信時に迷惑メールフォルダに振り分ける機能を有すること。
9.		盗聴対策	通信時の盗聴に対する対策機能を有すること。
10.		送受信ログ	メールの送受信ログをドメイン管理者が取得することができる機能を有すること。
11.		アクセスログ	ログオン認証に係るアクセスログを取得する機能を有すること。ドメイン管理者は受託業者に請求することでアクセスログを取得できること。
12.		ログの保管	ログを1年間保管できること。
13.		バックアップ	データ損失を防ぐためのバックアップ機能を有すること。

### 3.1.5 サービスの延長要件

当初の契約終了後も、機構の要請により契約の延長が可能であること。延長時の費用については調達時の費用を鑑みて機構と別途協議すること。

### 3.1.6 サービスの終了要件

#### (1) データ移行要件

本契約満了後、別のサービスへ移行ができるように、管理者によって以下の情報が CSV 等で一覧抽出できること。

- ・メールアカウント情報
- ・利用者名

また、当該サービスの廃止や別メールサービスへの移行に際し、利用者個人の操作によって自身のメールデータやアドレス帳データが移行できること。

なお、移行業務は業務範囲には含めない。

#### (2) データ消去要件

サービスの終了時に、保存しているデータを復元できないよう全て消去すること。また、消去した結果を証明書として提出すること

## 3.2 初期導入要件

### 3.2.1 サービス環境整備

#### (1) サービス開始

受託事業者は、JICA の指定するドメインを用いて、メールサービスを開始すること。なお、開始時には現行の JICA-friends メールで利用しているドメイン<@friends.jica.go.jp>を継続して使用すること。

#### (2) 環境設定

受託事業者は JICA と協議の上、環境設定の内容を最終化して JICA の承認を得た上で、メールサービス上に反映すること。環境整備期間中に作業が完了し、速やかにサービス提供開始を迎えられること。



### (3) データ移行

受託業者は、サービス開始にあたり、現行の JICA-friends メールサービス<sup>6</sup>のメールデータを新環境に移行すること。移行方法及び移行時期を JICA と協議の上、ユーザーのメールサービス利用に支障をきたさない形で移行作業を実施すること。但し、データ移行が発生しない場合及び移行作業の必要がない場合は業務範囲に含めない。

#### 3.2.2 管理者向け説明会

受託事業者は、管理者（ドメイン管理者およびグループ管理者）向けに、メールサービスの操作および管理方法の習熟を目的とした説明会を開催すること。1～数回程度（導入期間のみ）を想定。

#### 3.2.3 ユーザー向け移行手順書作成

サービス環境切替に伴うユーザー側操作が発生する場合は、受託業者はユーザー向けに、簡易マニュアルを作成すること。

#### 3.2.4 ユーザー向け簡易マニュアル作成

受託事業者は、サイトへのアクセス・ログイン方法、初期設定、メール機能の基本操作、並びに問合せ先を明記したユーザー向けの簡易マニュアルを作成すること。日本語版および英語版を作成すること。

### 3.3 運用要件

#### 3.3.1 管理者からの問合せ対応

受託事業者は、管理者（ドメイン管理者およびグループ管理者）からの問合せ受付（日本語のみ）を行うこと。受付時間は、平日 9:30-17:30 を含むこと。

#### 3.3.2 バージョンアップ情報、セキュリティ状況等の情報提供

利用者が意識しないレベルとなる軽微なバージョンアップは連絡を必要とはしないが、利用者のメール操作が明らかに異なる（機能や画面レイアウトの大幅な変更やユーザーマニュアルに影響するもの）場合は、原則、サービス提供元が発表した 2 営業日以内には通知すること。また、機構と協議の上、必要に応じて簡易マニュアルの更新を行うこと。

セキュリティ脆弱性が発覚した場合は、状況報告および対処方法の通知連絡を速やかに行うこと。

#### 3.3.3 利用報告・費用請求

利用報告については、翌月 10 日までに、「利用状況報告書」として前月の利用アカウント数を編集可能な電子データ形式（CSV フォーマットやエクセル等）にて機構担当者に提示すること。

業務実施報告書及び経費精算報告書は、四半期単位で、各四半期の業務完了日の翌月末日までに提出すること。ただし、第 4 四半期については、当該年度末（3 月末日）までに提出すること。

費用請求は、四半期毎の業務実施報告書及び経費精算報告書に対する JICA 側の検収の合格及び精算確定金額の通知を確認した上で、請求書の発行をもって行うこと。なお、JICA 側の請求窓口は一部署とし、1 枚の書面にて機構に提出すること。

なお、経費精算にあたり、契約金額を上回ることが見込まれる場合は、JICA の協議を踏まえ、変更契約を締結する。

---

<sup>6</sup> 2.1.3 現行サービス環境参照

### 3.4 成果品

成果品等の納入にあたり、次の要件に従うこと。

- ・ 本業務の受託事業者は成果品それぞれについて、JICA と成果品の構成等について確認すること。
- ・ 納入に先立って成果品（案）を適宜提示し、JICA の協議及び調整を踏まえ、必要に応じて見直しを行い、セットすること。
- ・ 納入期限までの納入を守ること。
- ・ 成果品として指定された文書類については、同一の内容を記録した電子媒体（e-mail、CD-ROM、DVD-R 等）とともに提出すること。なお、電子媒体等に保存する形式は、原則 MS-Word、MS-Excel、MS-PowerPoint 形式とする。
- ・ 用紙サイズ等は、日本工業規格 A4 版で縦置き横書きを原則とする。図表については、必要に応じ、A3 版縦置き横書き若しくは A3 版横置き横書きを使用することができる。
- ・ 成果品については、エコマークやグリーンマーク認定等の環境へ配慮したものをを使用すること。
- ・ 提出部数は、原則書面で正本 1 部、電子媒体で 1 部とする。
- ・ 成果品は日本語で作成すること。（簡易マニュアルに限り、英語版も作成すること。）
- ・ 成果品の著作権及び所有権は JICA の検査合格をもって、受託業者から JICA に移転する。

本業務の成果品一覧は下表の通り。

図表：本プロジェクトの成果品一覧

#	成果品	説明	提出時期目処
1.	プロジェクト実施計画書	実施体制、スケジュールを含む業務の実施計画書 ※データ移行業務を含む	契約締結後、10日以内
2.	サービス利用要領書	導入サービスの利用要領や運用ルール(問合せ方法など)を記載した文書。 ※ユーザー向け移行手順書 <sup>7</sup> 、簡易マニュアル(日本語/英語)含む	サービス開始前 ※変更があれば随時更新
3.	利用状況報告書	「3.3.3 利用報告・費用請求」に係る報告書	翌月10営業日以内
その他、必要に応じて適宜作成すること。			

成果品の納入先は、独立行政法人国際協力機構 国際協力人材部 計画・専門員支援課とする。

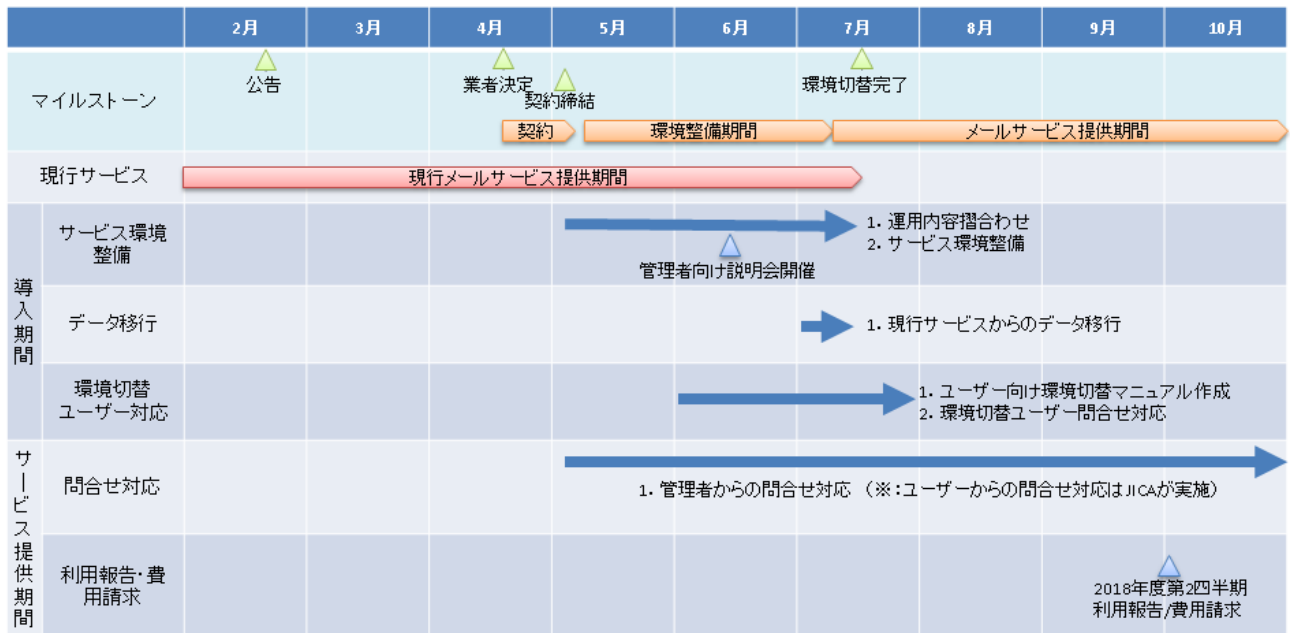
<sup>7</sup> ユーザーの移行作業が発生しない場合は業務範囲に含めないものとする。

### 3.5 スケジュール要件

受託事業者は JICA との契約締結後、2018 年 7 月上旬のメールサービス提供開始に向けて、環境整備を行うこと。

メールサービス提供開始から 2021 年 3 月 31 日まで、メールサービスの提供を継続すること。また、期間中は管理者からの問合せ対応を実施すること。

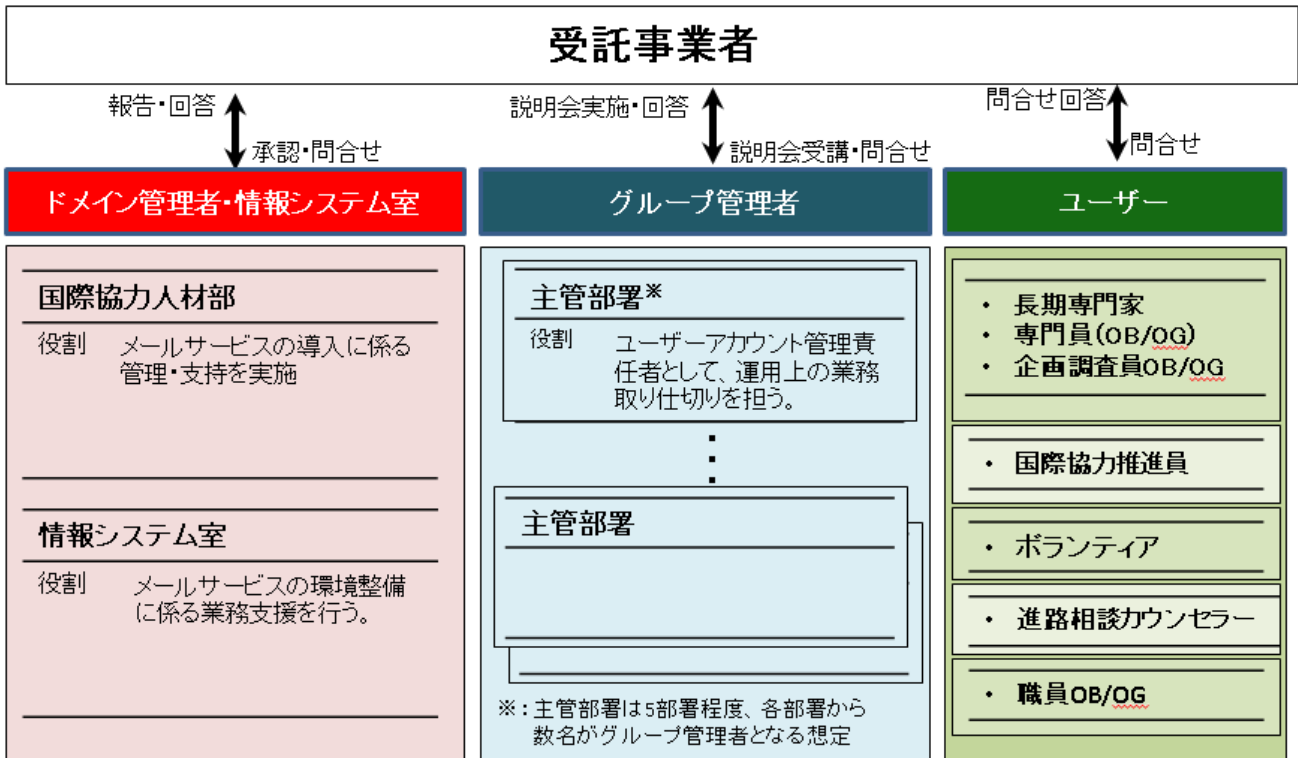
なお、以下に示すスケジュールを目安とするが、受託事業者は、契約締結後に JICA と協議の上、スケジュールを最終化すること。



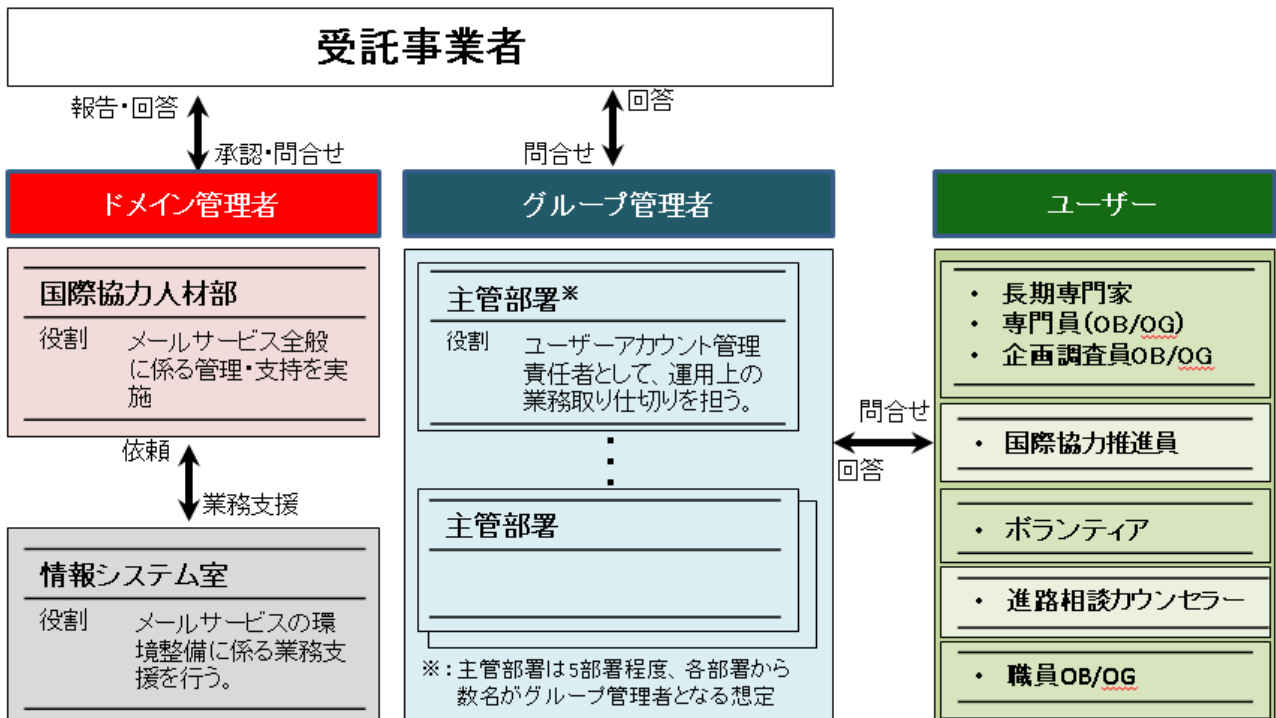
図表：スケジュール案

### 3.6 実施体制

JICAの実施体制は国際協力人材部を主たる窓口とし、次の通り本プロジェクトの運営を行う。本体制はあくまで想定であるため、受託事業者はプロジェクトを運営するために必要な提案を適宜行うこと。



図表：環境整備期間の実施体制図



図表：メールサービス提供期間の実施体制図

### 3.7 実績・資格に求められる要件

#### 3.7.1 社の実績／資格について

本サービスの提供を行う事業者は、導入サービスの販売代理店として、日本国内での製品のサービス導入・サポートを、過去5年以内に3件以上実施した実績を有し、そのうち1,000人以上規模の法人に対する実績が1件以上含まれること。

JIS Q 27001 又は ISO/IEC27001 を基準とした認証を取得している若しくはプライバシーマーク制度の認定を受けていること。

## 4. 留意事項

### 4.1 セキュリティ管理

JICA の「情報セキュリティ管理規程」及び「情報セキュリティ管理細則」も踏まえ、次に示す業務等を実施し、セキュリティに関する事故及び障害等の発生を未然に防ぐこと、及び発生した場合に被害を最小限で止めること。

- ① 本業務について、内部のセキュリティ管理を行う管理者を配置すること。
- ② セキュリティ対策状況について、JICA に報告すること。
- ③ セキュリティ対策について、各作業工程の状況に応じて、適宜改善策を検討し、JICA の承認を得ること。
- ④ セキュリティ対策状況について、公正な立場で監査できる者によるセキュリティ監査が実施された場合には、受託事業者の負担と責任において迅速に対応すること。
- ⑤ セキュリティに関する事故及び障害等が発生した場合には、速やかに JICA に報告し、対応策について協議すること。
- ⑥ 本仕様書の業務を履行する上で知り得たシステムの構造、機器、セキュリティ設計及びソフトウェアで新たに開発された技術、知識並びに本調達において知り得た一切の情報等については、その機密を保持するものとし、JICA に無断で公開又は第三者への提供を行ってはならない。

### 4.2 再委託に関する事項

本調達の受託者は、業務の全部を第三者に再委託することはできない。業務の一部を再委託する場合は、事前に再委託する業務、再委託先等を JICA に書面で提出し、承認を受けること。

業務の一部を委託する際の条件は、以下のとおり。

- ① 本調達の受託者は、業務を一括して再委託してはならない。
- ② 本調達の受託者における責任者を再委託先事業者の社員や契約社員とすることはできない。
- ③ 本調達の受託者は再委託先の行為について一切の責任を負うものとする。
- ④ 再委託先における情報セキュリティの確保については本調達の受託者の責任とする。

また、本調達の受託者は、機密保持、知的財産権等に関して本仕様書が定める本調達の受託者の債務を再委託先業者も負うよう、必要な処置を実施し、JICA に書面で提出し、承認を受けること。なお、第三者に再委託する場合であっても、その最終的な責任を本調達の受託者が負うこと。

以上