

RFP・SLAドキュメント見本ご利用にあたって

ITコーディネータ協会(以下ITCA)では、情報システムの構築や情報システムの運用を外部に委託しようとする場合に作成する、RFP(Request For Proposal: 提案依頼書)、およびSLA(Service Level Agreement: サービス品質合意書)の見本を提供いたします。

本ドキュメントは運用委託用RFP見本です。

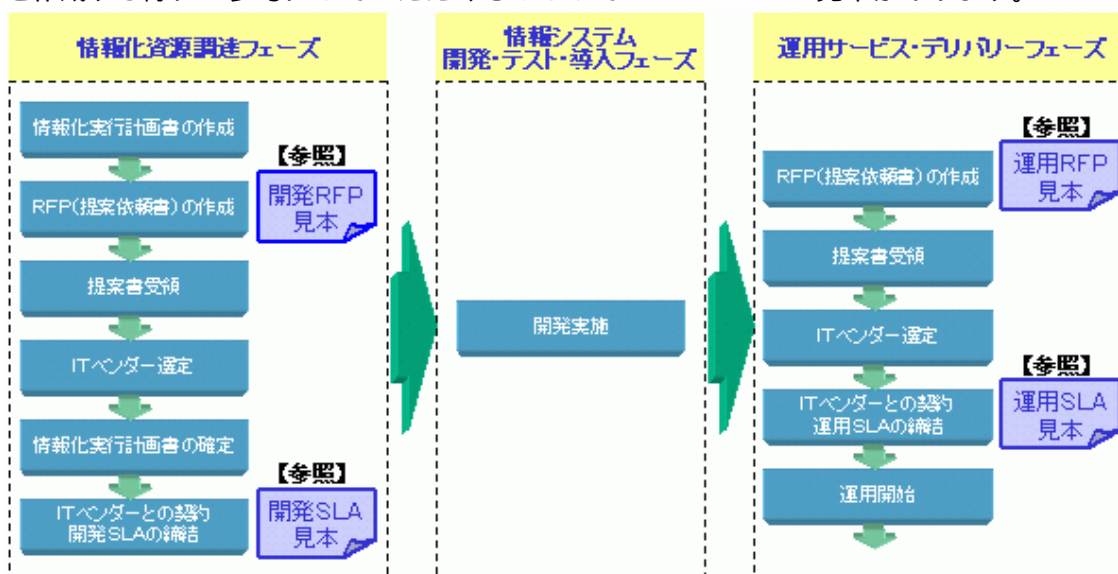
1. 提供の目的

本ドキュメント見本は、ITコーディネータ、ITコーディネータ補の方々やIT化を推進する経営者が、ベンダーへ提案を依頼する場合に発行するRFP(提案書)および、ベンダーと契約を締結する際に発行するSLA(サービスレベル合意書)の、記載見本の一例を提供するものです。見本としての記載内容をできる限り詳細にしましたが、実際の使用に当たっては当見本にとらわれることなく開発規模等により割愛や簡易化をしていただくことを想定しております。

2. 提供するRFP、SLAの位置づけ

ITコーディネータが用いているIT投資のライフサイクルは、経営戦略策定、戦略情報化企画、情報化資源調達、情報システム開発・テスト・導入、運用サービス・デリバリーの5フェーズで構成されます。戦略情報化企画フェーズで作成した経営戦略と整合性のとれた情報化企画書をもとに、情報化資源調達フェーズにおいて詳細に展開して情報化実施計画書を作ります。情報化実施計画書をもとに外部から調達する資源を決め、その調達に必要なRFPを作成します。RFPでベンダーに提案を求め、それらと比較検討して自社に適したハードウェア、ソフトウェア、ネットワーク、開発要員等の資源を選定し、それら実装ベースにあわせて情報化実施計画書を手直しし、確定版とします。それと同時に選定したベンダーと契約を締結しますが、契約書内に盛り込み難いサービス品質をSLAとして別途締結してから開発を進めます。

運用を外部に委託する場合も同様な手順となります。これらのケースで、RFPやSLAを作成する際にご参考にしていただくものとしてRFP・SLA見本があります。



情報システム開発の流れ(抜粋)とRFP・SLA見本の関係

3. 本ドキュメント見本で想定したケース企業について

本ドキュメント見本の開発にあたっては、以下のような企業を想定いたしました。
なお、あくまでも想定上の企業であり、実在する企業とは一切関係ありません。

企業名	エヌディ・マテリアル株式会社
業種・業態	金属加工卸業
販売先	二次卸、大口顧客
会社規模	売上：100億円、従業員数：200名
組織	本社、全国6支店、および1工場
その他	その他、背景、課題、システム化の目的、狙い、現状システム等々、詳細はドキュメント見本をご参照ください。

4. 利用にあたっての留意事項

本ドキュメント見本を利用される場合は、以下の点に留意ください。

本ドキュメント見本を参考にして実際のRFPを作成する場合は、各企業事情（提案依頼内容、開発規模、運用規模、品質条件等々）に応じて、項目や内容の削除、追加、変更をしてください。

本ドキュメント見本は、予告なく改版することがありますので、常に最新版をご利用ください。改版した場合はホームページ上でご案内いたします。

本ドキュメント見本の著作権はITCAに帰属します。

5. 同意事項

本ドキュメント見本の利用にあたっては、以下の点に同意が必要です。

本ドキュメント見本の再配布は禁止いたします。利用する場合は本ホームページより最新版をダウンロードしてください。

本ドキュメントはあくまでも見本であり、本書を参考にしたことによって、万が一損害が生じた場合でも、ITCAは一切の責任を負わないものとします。

本ドキュメント見本の利用に際し、誤字、脱字、記載ミス、記載洩れ等の、不具合を発見された場合は、速やかに以下の連絡先に通知するものとします。

5. 本ドキュメントに関する連絡先

連絡先
特定非営利活動法人 ITコーディネータ協会 支援・開発部会事務局 ITCAホームページ (http://www.itc.or.jp) お問い合わせ窓口の「お役立ち情報」宛てにお願いします。

6. 本ドキュメントの開発チームメンバーについて

本ドキュメント見本は、以下のITコーディネータのご協力で作成いたしました。

氏名	所属	備考
井門 良貴	株式会社イントリーグ	0001022001C
江尻 実	帝人株式会社	アドバイザー
遠藤 潔	中央青山監査法人	0001012001C
大倉 和郎	ADK富士システム株式会社	0007202001C
河野 亘	株式会社 ハイエレコン	0013712001C
小林 款	株式会社エヌ・ティ・ティ エムイー	0001102001C
島田 洋之	東京海上コンピュータサービス株式会社	アドバイザー
新保 康夫	日本コンピューター・システム株式会社	0012712001C
滝沢 康	三井造船株式会社	0012552001C
樋口 武史	株式会社富士通総研	0005172001C
松山 博美	電子商取引推進協議会	0005782001C
村上 憲也	NTTデータ先端技術株式会社	0013562001C
宮崎 一紀	JKB情報経営ブレインズ	0013632001C
真木 徹	株式会社アイネス	ITCA 事務局
古山 英夫	富士通株式会社	ITCA 事務局

(事務局以外は50音順、敬称略)

運用委託用 RFP 見本改版履歴

本書の改版履歴は以下のとおりである。

日付	改版理由	変更箇所	版数
2003/08/08	パブリックコメントを募集するため、版を新規公開	-	V1.0
2003/09/11	正式版公開	一部誤字等修正	V1.0b
2004/11/29	個人情報保護の観点を追加	P6/18L/20L,P7/14L/26L,P10/30L	V1.0c

本書は運用委託用 R F P 見本です

株式会社御中

新経営管理システム運用業務

提案依頼書

(Request For Proposal)

平成〇〇年〇〇月〇〇日

エヌディ・マテリアル株式会社

提案のお願いにあたって

弊社は新経営計画の策定に伴い、「新経営管理システム」の運用を開始する予定であり、導入にあたっては、運用を外部委託する方向で検討を進めております。皆様より、当依頼書に基づいた情報システムの運用業務に関する、具体的なご提案をお待ち申し上げます。

今回提示させていただきます依頼書には弊社の現状、経営に対する考え方、競争優位性を確保するための種々の具体策を記載しております。各社におかれましては、事前に取り交わせていただいております「機密保持に関する覚書」(NDA)にもとづいた慎重なお取扱いをお願いすると同時に、当依頼書にもとづいて弊社の発展に寄与するご提案をしていただけることをお待ちしております。

エヌディ・マテリアル株式会社
代表取締役社長 鋼田 鉄男

目 次

1 . 運用業務委託目的	1
2 . 運用業務委託範囲と内容	1
3 . 運用サービス要件	3
3 . 1 日常オペレーション	3
3 . 2 障害対応	3
3 . 3 システムソフトウェア / ハードウェア / ネットワーク導入、維持、保守	4
3 . 4 運用管理	4
3 . 5 クライアント対応	4
3 . 6 セキュリティ	5
3 . 7 施設、設備	6
3 . 8 サービス開始時期	6
3 . 9 貸与物件・資料	6
3 . 1 0 保証要件	6
3 . 1 1 機密保持	6
3 . 1 2 費用 / 契約事項	6
3 . 1 3 その他	6
4 . 提案依頼事項	7
4 . 1 サービス内容	7
4 . 2 サービスレベル保証	7
4 . 3 セキュリティ	7
4 . 4 引継ぎ / 移行	7
4 . 5 運用体制・要員	7
4 . 6 教育訓練	7
4 . 7 コミュニケーション	8
4 . 8 費用・契約	8
4 . 9 貴社情報	8
5 . 提案手続きについて	9
5 . 1 提案手続き・スケジュール	9
5 . 2 提案依頼書に対する窓口	1 0
5 . 3 提供資料	1 0
5 . 4 参加資格条件	1 0
5 . 5 選定方法について	1 1

添付資料（別紙）	1 2
別紙 1 . 新システムの導入目的と概要	1 3
別紙 2 . 弊社のシステム運用の現状	1 7
別紙 3 . 弊社のシステム運用リスク管理方針	1 9
別紙 4 . ハードウェア構成	2 0
別紙 5 . システムソフトウェア構成	2 2
別紙 6 . ネットワーク構成	2 3

1. 運用業務委託目的

新経営管理システムの運用は、以下の目的で外部に運用委託します。

- 安定的、効率的、かつ安全で高品質なシステム運用の実施
- システム運用コストの削減
- 顧客、仕入先への 24 時間 365 日の情報提供によるサービス向上

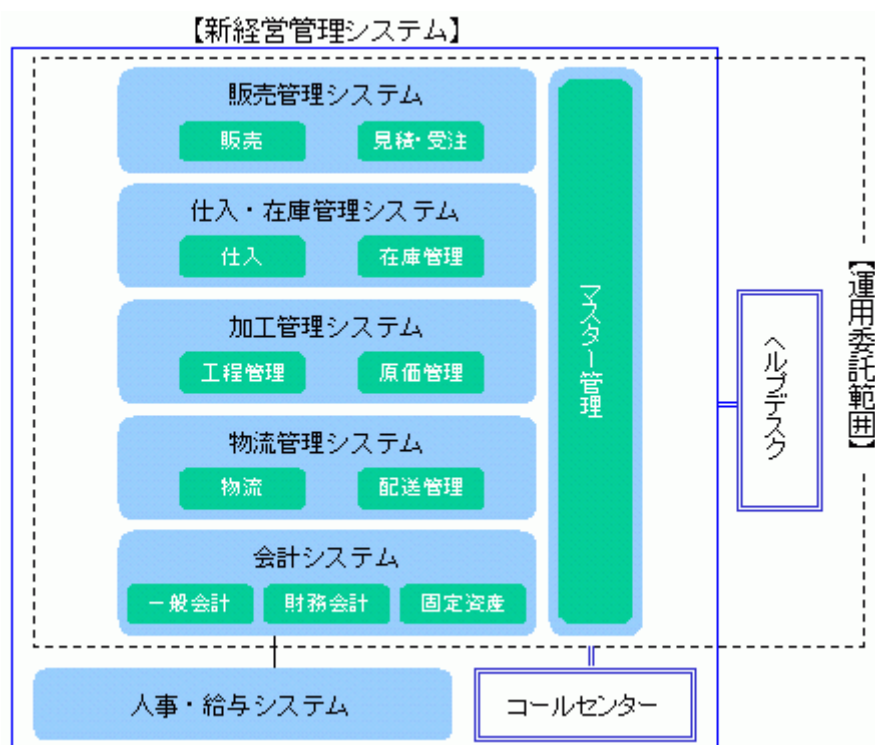
2. 運用業務委託範囲と内容

新経営管理システムは以下のサブシステムで構成されており、運用を委託するシステムは、下記範囲とします。

(1) 委託するシステム範囲

- 販売管理システム（販売業務、見積り・受注業務）
- 仕入・在庫管理システム（仕入業務、在庫管理業務）
- 加工管理システム（工程管理業務、原価管理業務）
- 物流管理システム（物流業務、配送管理業務）
- 会計システム（一般会計業務、財務会計業務、固定資産業務）

なお、マスター管理は、各システム共通の機能です。



(2) 委託する業務

- システムの運用と、それに伴うヘルプデスク機能

(3) 委託する業務内容と役割分担

委託業務内容および弊社との役割分担の基本的な考え方は次のとおりです。

- ハードウェア/システムソフトウェアは弊社の資産であり、ネットワークは弊社が用意する。
- 運用委託形態はハウジング形態とする。
- アプリケーションソフトウェアは、弊社から開発担当会社へ別途保守委託する。
- 日常のオペレーション、監視、管理の各業務は貴社が行い、弊社に適時状況を報告する。
- 帳票等、紙でユーザへ配布するものについては、弊社で印刷、配布する。

：主担当 ：支援

項 目	弊社	貴社
ハード/システムソフト/ネットワークの企画、調達		
ハードウェアの維持、管理	-	
システムソフトウェアの維持、管理	-	
ネットワークの維持、管理	-	
サーバの日常オペレーション	-	
サーバ、ネットワークの監視	-	
セキュリティ監視	-	
クライアントのヘルプデスク	-	
ハード/システムソフト/ネットワーク障害時のベンダー連絡	-	
障害発生時のリカバリ処理		
アプリケーションソフトウェアの保守		
クライアントの保守		
帳票のユーザ配布		-
運用管理情報の収集、分析、報告、提言	-	
消耗品の管理	-	

(4) 委託する機器内容

- 委託ハードウェア
別紙 4 . ハードウェア構成をご覧下さい。
- 委託システムソフトウェア
別紙 5 . システムソフトウェア構成をご覧下さい。
- 委託ネットワーク
別紙 6 . ネットワーク構成をご覧下さい。

3. 運用サービス要件

3.1 日常オペレーション

運用項目		内容	備考
サービス 開始・終了	Web	365日24時間運用	
	Web以外	・9:00～21:00 ・土日、休日は除く	夜間バッチは 21:00～翌9:00
システム監視		・システム動作異常監視 ・ネットワーク監視	
ジョブ監視		アプリケーションソフトウェア 動作異常の監視	
セキュリティ監視		不正アクセス、ウイルス対策、 施設入退室等	
資源監視		CPU使用率、メモリ使用率、 ディスク使用率等、	
運用スケジューリング		月次、週次、日次	
バックアップ運用、管理		毎日(正副保管)取得	
ログ運用、管理		毎日取得	
ハウスキーピング		週1回	
課金情報		毎日収集	
資源管理情報		毎日収集	

3.2 障害対応

運用項目	内容	備考
ジョブ異常	・アプリケーションソフトウェアの 異常発生時の一次切り分け ・弊社への連絡 ・リカバリ処理、再起動/再処理等	異常発生より 分以内に連絡すること
システム異常	・ハードウェア/システムソフトウェア/ ネットワーク異常発生時の一次切り分け ・ベンダーへの連絡、協力、立会、確認	異常発生より 分以内に連絡すること
障害情報収集、分析	障害情報の収集、分析	
再発防止会議	システム面の課題対応	

3.3 システムソフトウェア/ハードウェア/ネットワーク導入、維持、保守

運用項目	内 容	備 考
ハードウェアの導入	設置作業、確認	設置計画立案、ベンダー契約は弊社が実施
ハードウェアの維持、保守	日常点検	
システムソフトウェアの導入	導入作業または立会、確認	導入計画立案、ベンダー契約は弊社が実施
システムソフトウェアの維持、保守	日常点検	
定期保守管理	・定期保守のスケジューリング ・ベンダーへの依頼	
マシン室環境管理	マシン室、設備の維持、管理	
ネットワーク管理	パフォーマンス管理	

3.4 運用管理

運用項目	内 容	備 考
ユーザ管理	変更発生時のオペレーション	
資源管理	情報収集	資源計画立案は弊社が実施
課金管理	情報収集	分析、各組織への配賦は弊社が実施

3.5 クライアント対応

運用項目	内 容	備 考
ヘルプデスク	・ユーザに対するヘルプデスク ・ユーザクレームの分析、対策立案	土日、祝祭日を除く、 9:00～17:00まで

・クライアント保守は委託範囲外であり、障害対応、維持、管理等は弊社が実施する。

3.6 セキュリティ

個人情報保護、データ保護の観点から以下のセキュリティ要件を必須とします。

(1) 電子媒体の管理

運用で使用する電子媒体 (DAT、DLT等) を廃棄する場合は、復元不可能な方法で消去を行い情報漏洩の防止策をとること

(2) 文書の管理

運用関連文書、各種帳票の保管は、施錠可能なロッカーに保存し、不要になった時に返却もしくは断裁処分すること

(3) RAS 接続

RAS 接続により外部から運用サーバにアクセスする場合は、ユーザID、パスワードの他にコールバック等の機能を設け、限定した要員のみ利用可能にすること

(4) システムファイル、DBのセキュリティ

サーバのシステム管理者およびDBMSの管理者ID、パスワードは、利用を許された要員のみ利用可能とすること

(5) 運用機器のセキュリティ

プログラム、データ等が格納されたサーバおよびクライアントは、本運用関係者外の第三者が不当にアクセスすることを防止すること

(6) 変更管理

システムソフトウェアの変更は、定められた要員のみが実施すること

(7) ウィルス対策

電子媒体でやりとりするプログラム、データおよび文書は、最新のパターンでウィルスチェックを双方で行うこと

(8) 災害対策

本運用システムの運用資産が、災害等による消滅および運用停止を防止するための対策を処すること

(9) セキュリティ監査

本セキュリティ要件の遵守度を評価するための監査を受け入れること

3.7 施設、設備

専用のデータセンターを有し、「特定システムオペレーション企業等認定制度」に適合し、認定されていることを必須条件とします。

3.8 サービス開始時期

本システム運用のサービス開始時期は、200×年××月××日とします。

3.9 貸与物件・資料

(1) 弊社からの貸与資料

本システム運用に必要な物件・資料のうち、返却の必要なもの、および持ち出し禁止条件に該当するものについては、契約書の秘密保持条項に基づき、所定の手続きにより貸与します。

(2) 弊社からの提供資料

本システム運用に必要な前記の貸与物件・資料以外については、機密保持条件内で所定の手続きにより提供します。

3.10 保証要件

本システム運用に関わる保証要件については、運用委託契約時に別途サービスレベル合意書(SLA)を締結します。

3.11 機密保持

弊社から提供した資料・情報(個人情報を含む)や作業の中で知り得た情報の機密保護のために、別途機密保持契約を締結するものとします。

また、個人情報が漏えいした場合の補償について契約書に基づき補償するものとする。

3.12 費用 / 契約事項

運用想定予算は、月額×××万円以内とします。ただし、新経営管理システムに関するソフトウェア、ハードウェア、ネットワークおよび設置費用は別とします。

3.13 その他

運用仕様確定後に発生した内容変更、作業追加等が発生した場合は、契約条項に基づいて取り扱います。

貴社の責による運用障害や、サービスレベル不適合等によるリスクについては、貴社のリスク負担とする契約とします。

本システム運用における貴社の再委託先については、所定の手続きにより報告するものとします。その再委託先によるリスクは全て貴社の責とします。

4. 提案依頼事項

提案にあたっての前提条件がある場合は明記ください。また、弊社要件を満たさない提案内容、もしくはより良い提案がある場合は、その差異を明記ください。

4.1 サービス内容

弊社「3. 運用サービス要件」を実現するための、具体的サービス内容（受託範囲、責任分担を含む）、運用ツール、およびハウジング施設、設備環境をご提案ください。

4.2 サービスレベル保証

運用サービスレベル保証内容について、ご提案ください。その際、そのレベルに選択の余地がある場合は明記願います。また、品質評価、性能評価、チューニング、キャパシティ管理についてもご提案ください。

4.3 セキュリティ

運用にあたっての、十分なセキュリティを確保するために、最適なセキュリティ項目、レベルについてご提案ください。

特に個人情報に関する対策について、合わせてご提案ください。

4.4 引継ぎ / 移行

運用までの、具体的な作業項目、手順、スケジュール（教育訓練、テストを含む）、分担、移行体制（貴社、弊社）、移行ツール、作業場所等をご提案ください。

また、運用サービスにあたって、弊社所有のアプリケーションソフトウェア等の変更が必要となる可能性がある場合は、その内容についてご提示ください。

4.5 運用体制・要員

貴社運用体制・要員、および弊社に要求する体制・要員（人数、スキル、役割等）をご提案ください。

運用サービスの弊社担当責任者は、全体を十分に管理可能な方に担当をお願いします。責任者の氏名、年齢、職位、マネジメント経験年数、運用サービス経験年数、経験業種・経験システムの種類 / 経験年数、資格等を明記ください。

特に個人情報保護体制に関して、合わせてご提案ください。

4.6 教育訓練

運用にあたって必要な教育訓練がある場合は、その内容、期間、時期、方法等をご提案ください。

4.7 コミュニケーション

移行期間中、および運用開始後の定例会議（内容を含む）、連絡体制（日中、夜間）についてご提案ください。

4.8 費用・契約

以下の項目について可能な限り詳細な見積りをご提示ください。

(1) 見積有効期限年月日

(2) 提案価格

移行費用、運用サービス費用の明細、教育訓練費用等、一時費用と月額費用に分けてご提案ください。もし、費用に関して選択の余地がある場合は、提案の他に参考情報としてご提出ください。

(3) 契約形態

一時費用、月額費用ごとに契約形態をご提案ください。

4.9 貴社情報

貴社に関する下記の情報を明記ください。

(1) 貴社名

(2) 代表者名

(3) 所在地：郵便番号、住所、電話番号、ホームページアドレス

(4) 組織

(5) 貴社提案責任者氏名

(6) 貴社提案担当者氏名、郵便番号、住所、電話番号、電子メールアドレス

(7) 品質保証、セキュリティ等に関する取得または更新の公的認証日

（認証書のコピーをご提出願います）

(8) 特定システムオペレーション企業認証日または更新日

（認証証のコピーをご提出願います）

(9) 貴社の実績

• 貴社における情報システム運用サービスに関する実績（全般）

• 貴社における情報システム運用サービスに関する実績（弊社業界、業種）

(10) 弊社契約ハードウェア / ソフトウェアの運用サービス実績

(11) 決算書の添付

• 過去3年間の決算書を添付願います。

(12) 貴社の事業概要

• 貴社の事業概要が分かる、会社案内等の資料を添付願います。

5. 提案手続きについて

5.1 提案手続き・スケジュール

(1) 提案書提出について

提案書の提出期限： X月XX日(X曜日) 15時 (必着)

提出場所： 総務部情報システム課 山本まで

納入品の方法： 郵送または持参

提出物の形態： 提案書(コピーを2部、電子媒体1式)

(提案書は、Wordまたは、Power Pointで作成した、電子データの提出もお願い致します)

(2) 提案書の採否連絡

第1段階として、提案書の内容から選定し、提案書の採否は営業担当者または説明会出席の担当者に以下のように通知する予定です。

日時： X月XX日(X曜日) 発送

内容： 採否の回答、および採用の場合は、プレゼンテーションの日時(時間は、A, B, Cのいずれかを連絡)

(3) プレゼンテーション日程

第2段階として、今回の提案書に従ったプレゼンテーションの実施を提案書採用の会社(最大3社)に対し、以下の日程にて実施する予定です。

プレゼンテーション日時： X月XX日(X曜日)

場所： 本社 大会議室

時間： A：10時～12時、

B：13時～15時、

C：16時～18時

(各時間ともに提案60分、質疑60分)

弊社出席者： 5名程度

パソコン、プロジェクタなどの準備は弊社にて行います。

提案書以外に補足説明の資料があれば、別途、X月XX日15時までに、情報システム課山本まで提出願います。

(4) 最終提案の採否連絡

営業担当者、またはプレゼンテーション実施責任者に、以下の日程で、書面にて通知する予定です。

最終提案の採否について X月XX日(X曜日) 発送

5.2 提案依頼書に対する窓口

(1) 窓口

担当部門名 : 総務部

担当者名 : 情報システム課長 山本 一夫

連絡先住所 : 〒100-0000

東京都千代田区丸の内×-×-× エヌディ・マテリアル株式会社

電話 03-1234-

FAX 03-1234-

e-mail yamamoto@ndm-xxx.co.jp

(2) 質問・問合わせについて

問合わせなどについては、基本的に電子メールにてお願いします。毎日確認し、回答は、翌日全提案各社に通知致します。

FAXにての問合わせには毎日確認し、回答は翌日全提案各社に通知致します。

電話にての問合わせは、ご遠慮願います。

5.3 提供資料

(1) ご提供資料

「エヌディ・マテリアル株式会社」 会社案内

別紙 新システムの目的と概要 / 弊社のシステム運用の現状 / 弊社のシステム運用リスク管理方針 / ハードウェア / システムソフトウェア / ネットワーク構成

(2) 提供資料の扱いについて

本提案依頼書は、X月X日(X曜日)までに、郵送にて返却願います。

また、必要に応じてコピーをされた場合は、それを含めて返却ください。

詳細は事前に取り交わす「機密保持に関する覚書」(NDA)に基づきます。

5.4 参加資格条件

今回のシステム運用においては、弊社、基幹システムを全面的に運用委託するため、システム運用に参画いただく、ITベンダー各社には、参加資格として以下の ~ の条件を満たしていることを必須といたします。

特定システムオペレーション企業の認定を受けていること。

今回、運用サービスを委託する内容と同等のサービス実績を有していること。

プライバシーマークの認定、またはISMSの認証を取得していること。また、顧客情報保護に関して十分な社員教育がなされていること。

5.5 選定方法について

提案手続き、スケジュールの項で示しましたように2段階の選定を行います。
第1段階は、提出された「提案書・見積書」から、最大3社を選定させていただきます。第2段階は、プレゼンテーション等の提案内容と質疑対応により、最終の選定をさせていただきます予定です。

第1段階、第2段階ともに、弊社にて設定した評価基準に基づいて、客観的に公平かつ厳正に評価を行います。

添付資料（別紙）

- 別紙 1 . 新システムの導入目的と概要
- 別紙 2 . 弊社のシステム運用の現状
- 別紙 3 . 弊社のシステム運用リスク管理方針
- 別紙 4 . ハードウェア構成
- 別紙 5 . システムソフトウェア構成
- 別紙 6 . ネットワーク構成

別紙 1 . 新システムの導入目的と概要

1 . 新経営管理システム導入の背景

(1) 弊社の経営戦略の概要

中小製造業者を最重要顧客と位置付け、顧客需要にマッチした多様な（多品種の）
マテリアルを小ロットで迅速にデリバリーすることにより「高付加価値高収益企業」
を目指す。

(2) 弊社の経営戦略を具現化させるための目標

経営状況の迅速な把握と正確な原価管理による営業利益の拡大

- 前年度対比月間 5 0 % 増の営業利益を確保する。
- 取引毎の営業利益を把握する。

新しい販売スタイルの確立

- 営業効率を上げるために情報システムを活用した販売体制を確立し、新規顧客の
増加と営業員 1 人当たりの顧客数を増加させる。
- 多品種小ロットの顧客ニーズに対応できるワークフローを構築する。
- 顧客情報（基本情報、与信情報、購買履歴等）を管理・分析する。

サプライチェーンマネジメントの実践

- 仕入先への情報提供による仕入れの小ロット化を推進する。
- 物流業者の最適選定と納品物の即時トレースが可能な体制にする。

(3) 弊社経営環境の概要

項 目		現 状	狙いとする姿
全社	業態	金属加工卸	
	取扱品目	鉄、ステンレス	鉄、ステンレス、その他生産材
	販売先	二次卸、大口顧客	中小製造業、小頻度顧客
管理会計	業績把握	月次決算	日次決算
	コスト管理	部分的	全業務
営業	販売戦略	薄利多売	高付加価値高収益
	マーケット	大口市場	ニッチ市場
	販売方法	訪問販売、 コールセンター	コールセンター、 Web受注
	新規販売先	60件/月	100件/月
	既存販売先 (営業員1人当たり)	300件/人	600件/人
仕入	弊社在庫品	大口ロット購入	小ロット購入
加工 / 物流	在庫管理	重量管理	サイズ別員数管理
	工程管理	手作業	構内支援システム導入 (A B C)
	配送	全国翌日配送	全国翌日配送、 最適配送業者選定、 着点管理

(4) 売上、従業員数

- 売上規模100億円(200X年実績)
- 従業員数200名

2. 新経営管理システム導入のねらい

(1) ルーチン業務の効率化

新経営管理システムを導入することにより、以下の業務改善を行う。

自動発注による仕入業務の簡素化

請求書自動照合による請求業務の簡素化

伝票処理の自動化による決算スピードの向上

配送会社システムとの連動による配送管理

在庫管理の高精度化による母材 / 端材の在庫圧縮

ワークフローの改善による承認業務の簡素化

(2) 技能職の意識向上

工程管理を導入することにより、作業の透明度を上げ、品質に対する意識を向上さ

せ、技能職の意識改革を引き出す。

(3) システムリスクの回避と拡張性の確保

経営環境・システム環境の変化にあわせて機能追加 / 変更が適時に行えるシステム基盤を構築する。

(4) 最適チャネルミックス

Web に EC 機能を導入することにより、インターネット販売へシフトさせて、拡販と営業担当者の人件費削減を同時に達成する。

(5) 顧客満足度向上とコールセンター人員の最適配置

CTI 導入により、顧客に関する各種の情報をワンストップで表示させることで、問い合わせ対応時間を減少させ、顧客を待たせる時間を減少させる。同時に、顧客対応状況を定量的に把握し、適切な人的マネジメントを可能にする。

(6) モチベーション向上

システム改善要望の多くは、使い勝手 (ユーザビリティ) に起因しており、これを解消することによりモチベーションの向上を図る。

(7) 意思決定支援と部門間情報伝達の向上

情報の統合化と共有化を実現できる仕組みを構築することで、部門間の情報を統合・共有し、経営陣の迅速な意思決定を可能にする。

3 . 新経営管理システムの概要

新経営管理システムは、弊社の基幹業務システム (販売管理、仕入・在庫管理、加工 / 物流管理)、および会計システム、人事給与システム (今回委託範囲外) で構成されています。

主な特徴は以下のとおりです。

全体

- 基幹業務システムと会計システムの連携のとれた業務ワークフローシステム
- マーケティング施策展開への支援機能

販売管理システム

- Web での商品情報提供と受注、FAX 自動受注、および自動見積処理
- CTI から、販売管理の顧客データベースを利用可能
- 営業業務ワークフロー
- データベースマーケティングによる販売促進への効果的支援

仕入・在庫管理システム

- 仕入先の選定のためのデータ提供、自動発注在庫品の設定した発注基準、調達リードタイムに基づく自動発注
- 仕入先との請求額自動照合を可能とする、請求データの連携
- 母材・端材管理、一部標準製品の在庫管理

加工管理システム

- 加工能力・負荷管理、工程管理
- 加工指図のワークフローが可能
- 生産原価については、活動基準原価（A B C）による加工作業別のアクティビティとコストドライバーの設定により、個別受注別製品原価、材料種類別原価、加工種別原価、在庫・加工ロスの把握が可能
- 工程別生産性把握

物流管理システム

- 出荷予定から積載効率を高めるルート設定、配車手配が可能
- 送り状番号をキーとし、配送状況の把握が可能
- 物流指標（物流量、配車数、積載率、走行距離など）が把握可能

会計システム

- 日次で売上、原価、売上総利益等の把握が可能。また、月次決算など決算業務の早期化が可能
- 売掛、買掛、手形、固定資産、リース、経費などを統合的予実管理が可能
- 上記製造原価、物流コスト把握以外に、回収管理、原価分析、顧客別利益分析などが可能。人事・給与システムとの連携が可能

顧客への情報提供

- 顧客ごとに見積・注文履歴、問合せ履歴、加工状況、配送状況、請求などの情報をW e bで提供可能

受注情報の共有化機能

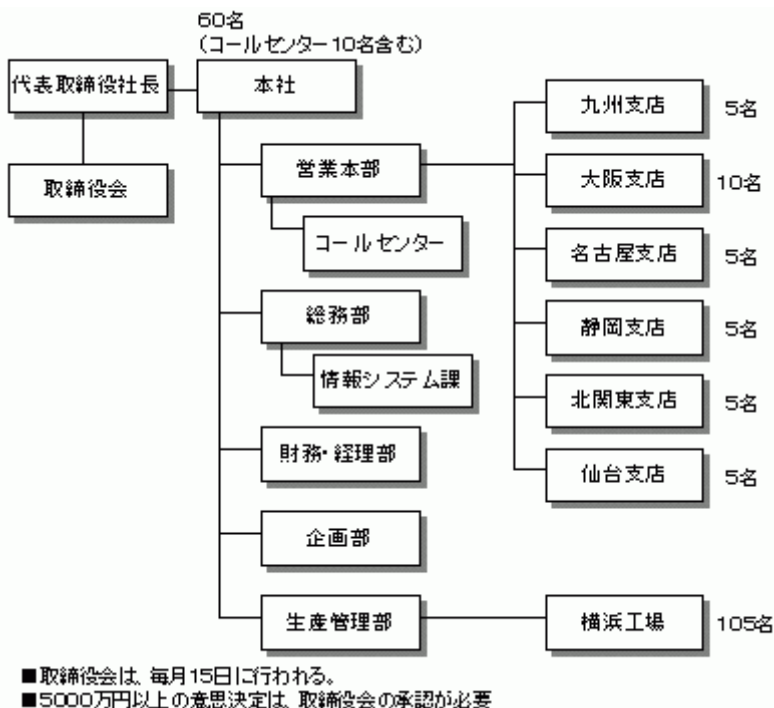
- 仕入先、物流業者向けへのW e bによる受注情報提供が可能

データ分析・加工・提供機能

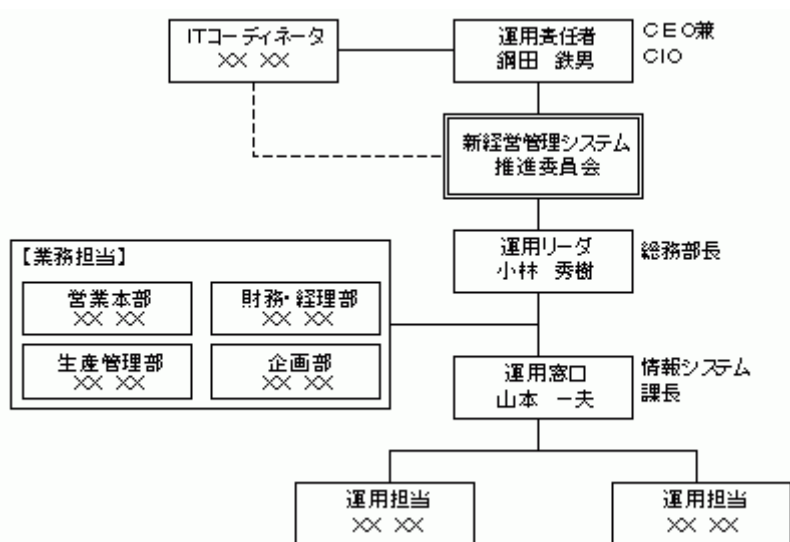
- 各種のデータ分析・加工・提供が可能なD W Hを装備

別紙 2 . 弊社のシステム運用の現状

1 . 弊社組織



2 . 弊社業務運用体制



- 情報システム課の担当者は、3名体制であり、1名がオフコンに関する知識・スキルを有し、1名はWeb系の知識・スキルを有する。

注 CEO: Chief Executive Officer CIO: Chief Information Officer

3. 弊社の I T 化の状況

- P C 普及率 6 0 % (全従業員を 1 0 0 % とした場合) 。ただし、営業担当者に対する P C 普及率は 1 0 0 % である。
 - 主に M S - O f f i c e 系のアプリケーションを活用している。
 - 配布されている P C は全てインターネットに接続できる環境を持っている。
-
-

(以下省略)

別紙 3 . 弊社のシステム運用リスク管理方針

1 . 基本方針

(1) 目的

企業活動を継続的、安定的に行う上で、情報資産に対し適切な安全対策を実施することは重要な要件である。弊社が保有する全ての情報資産の適切な保護実現と、情報資産のセキュリティ維持のために必要な指示について安全対策に関する基準を定める。

(2) 情報資産とは

情報資産とは、情報、情報システムの総称であり、ハードウェア、システムソフトウェア、ネットワーク、アプリケーションソフトウェア、データ、各種業務・開発・運用ドキュメントの他、それらを運用するための設備、人的資源、ノウハウ、個人情報等も含む。

(3) 適用範囲

安全対策の実施には、全ての従業員（パート、派遣含む）が参加しなければならない。また、情報資産に関する外部委託をする場合は、委託先にも本ポリシーを遵守することを義務付ける。

(4) 外部委託

情報資産に関する外部委託においては、必要なセキュリティ要件を記載した契約書によって契約を締結する。また、委託部門は委託先において必要な安全対策が確保されていることを確認しなければならない。

(5) 法令遵守

情報資産の利用にあたっては、本ポリシーに従うのみならず関連する法律を遵守し、これに従わなければならない。

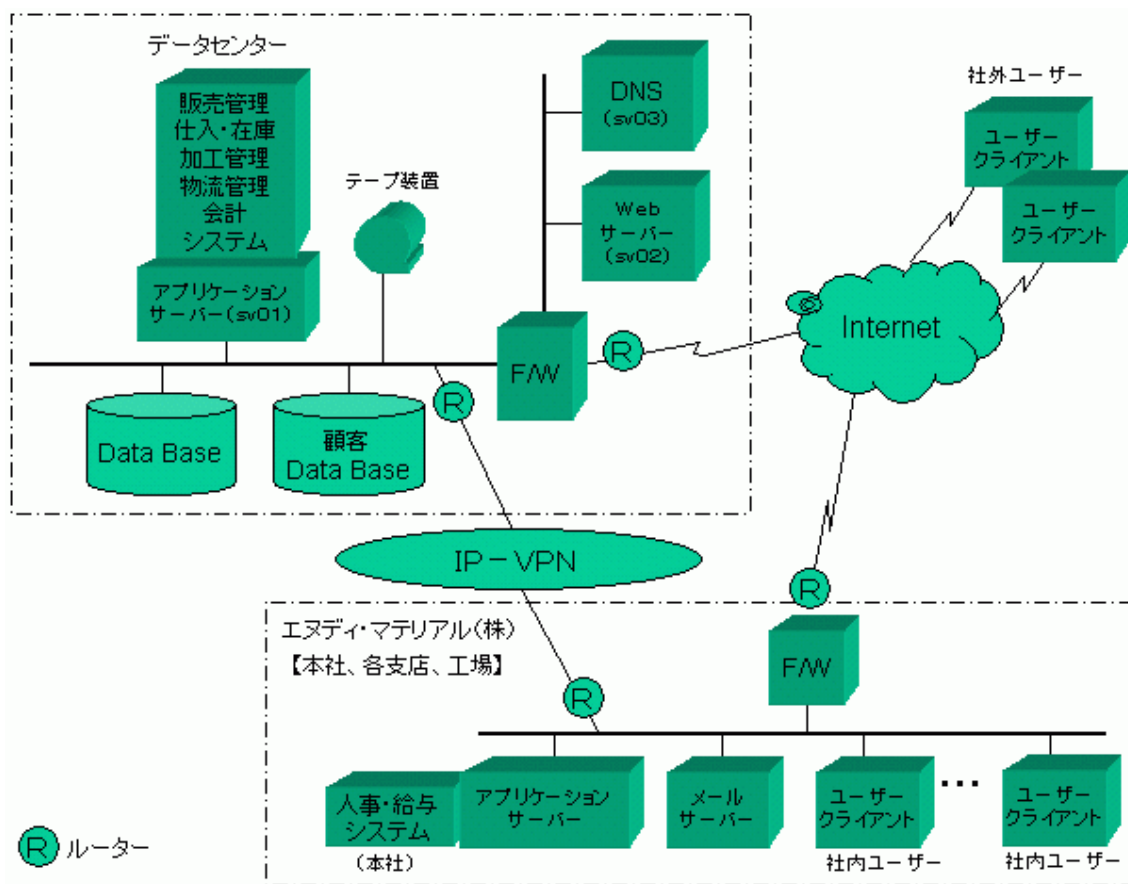
(6) 監査

本ポリシーの遵守状況について、定期的に監査を行う。

(以下省略)

別紙 4 . ハードウェア構成

【ハードウェア構成図】



【ハードウェア構成明細】

(1) × × × × サーバ(sv01)

種別	型名	メーカー	備考
本体システム	IT - SV / 6000	ITCA	
	IT - SV830	ITCA	
	IT - SV850	ITCA	
	IT - SVK280	ITCA	
コンソール	IT - SV6680	ITCA	
保守クライアント	IT - SV9450	ITCA	クライアントPC (予備機兼用)
	IT - SV8086	ITCA	クライアントPC
テープ装置	IT - SV6484	ITCA	
ディスク	IT - SV6425	ITCA	100GB アプリケーション
	IT - SV6427	ITCA	200GB データベース
	IT - SV6495	ITCA	200GB バックアップ

--	--	--	--

(2) サーバ(sv02)

種別	型名	メーカー	備考
本体システム	IT - SV / 7000	ITCA	
	IT - SV830	ITCA	

--	--	--	--

(以下省略)

別紙 5 . システムソフトウェア構成

(1) sv01

名称	Version	用途
OSX / ITCA	V10	OS
ManagerX / DBM	V10	DBMS
CompilerX	V10	コンパイラ
ManagerX / BK	V10	バックアップ
SchedulerX / JB	V11	ジョブスケジューリング
MonitorX / SV	V10	サーバ監視
MonitorX / CL	V12	クライアント監視、保守
MonitorX / PF	V11	パフォーマンスモニター
SecurityX / SV	V10	ウイルスチェック

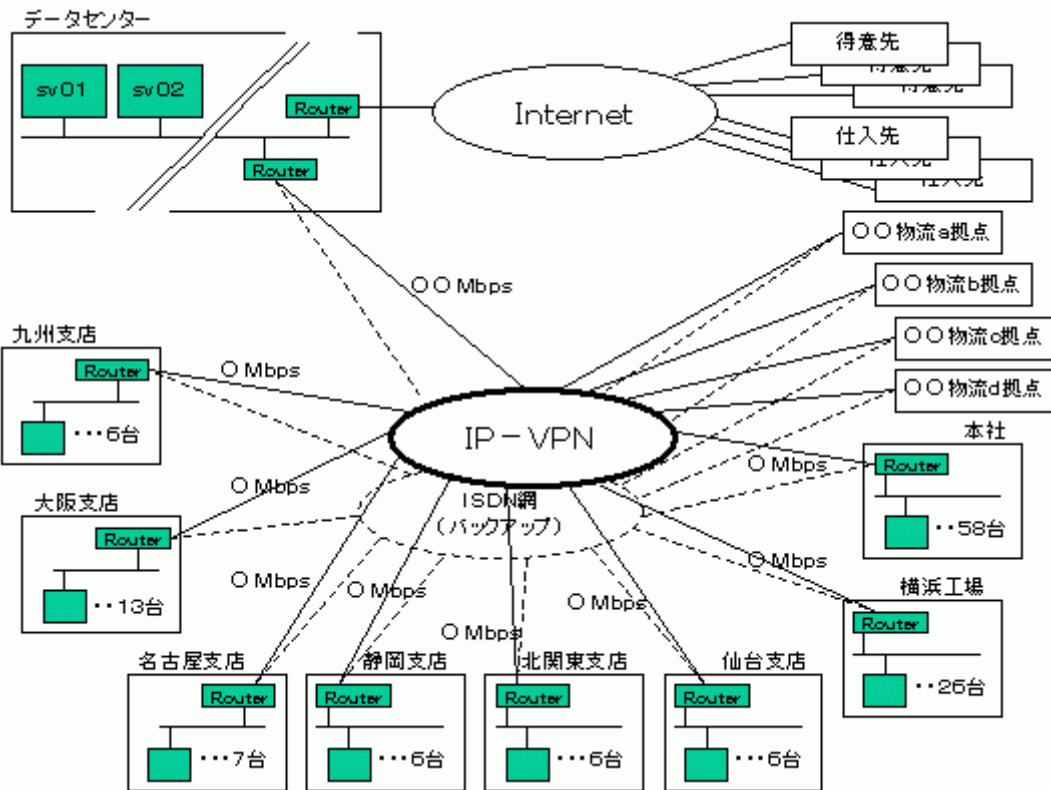
(2) sv02

名称	Version	用途
OSX / ITCA	V10	OS
ManagerX / DBM	V10	DBMS
CompilerX	V10	コンパイラ

(以下省略)

別紙 6 . ネットワーク構成

(1) 全体ネットワークイメージ



(2) センター内ネットワーク構成

	ホスト名	IPアドレス		備考
1	sv01	XXX.XXX.XXX.XXX		
2	sv02	XXX.XXX.XXX.XXX		
3	svXX	XXX.XXX.XXX.XXX		

(以下省略)