

平成28年7月

「年金給付システムに係る電子計算組織運用業務(オペレーション業務)」調達仕様書(案)にかかる意見等

日本年金機構

システム運用部 年金給付システム運用G

標記について、意見を募集したところ、以下のような御意見等をいただきました。お寄せいただいた御意見等とそれに対する回答は次のとおりです。

項番	仕様書の該当箇所		区分	照会事項	回答
	頁	章番号等			
1	P.5	2.4 関連業者	質問	「…受託者は障害によるオペレーション業務再走行にかかる責任を負う」、「…業務アプリケーションが停止した場合の再処理にかかる責任も前段と同様」との記載がありますが、ここでいう責任とは具体的にどのような対応が求められるのでしょうか。前段に、品質に関する責任は別業者にあるとの記載がありますが、別業者の責に帰する障害であっても、その対応としての再走行、再処理は受託者の作業範囲に含まれるとの意図でしょうか。 その場合、別業者の作業品質によっては受託者の作業工数が際限なく増加してしまうことがリスクとして考えられます。それを防ぐために、例えば運用支援業者に対して品質に関するサービスレベルを課す等の対応が考えられますが、そのような対策があればご教示ください。	別業者の責に帰する障害であっても、その対応としての再走行、再処理は受託者の作業範囲に含まれます。機器及びアプリケーションの品質にかかる責任は開発保守業者に、ジョブ制御文の品質及び業務処理のスケジュール登録に関する責任は運用支援業者にありますが、受託者はそれらの責任を負いません。 別業者の作業品質によっては受託者の作業工数が際限なく増加するリスクに対しては、再走行、再処理時に実施する開発担当からの説明に機構職員及び運用支援業者が参加し、障害の発生原因及び対応方法を開発担当に入念に確認することで受託者の作業工数が増えないよう対策しています。
2	P.6	2.6.5 作業対象拠点	要望	「災害発生時の暫定支払業務について、機構本部が災害等で使用できない場合は機構が指定する遠隔地センタで即座にオペレーション業務体制を整備し対応すること。」との記載がございますが、災害発生時の暫定支払業務の実施にあたり必要な業務量(要員数)が不明確であることから、入札公示時に仕様書へ明記いただきますよう、よろしくお願い致します。 また、即座にオペレーション業務体制を整備し対応するにあたり、本受託者が対応可能な能力を有することを証明するため、遠隔地センタ近隣における応札者の事務拠点の確保状況等について入札公示時に提案し、貴機構においてご判断していただくとの認識でよろしいでしょうか。	災害発生時の暫定支払業務の実施にあたり必要な業務量(要員数)を調達仕様書に明記します。 遠隔地センタ近隣における応札者の事務拠点の確保状況等の確認については、ご認識の通りです。
3	P.8	2.7 成果物	意見	納入成果物に、ナレッジベース(「8.3.2 インシデントの検知と記録」に記載のある、インシデントを記録・蓄積したもの)を加えるべきではないでしょうか。	納入成果物である、月次報告書の記載内容に含めることとします。
4	P.9	2.7.1 表2.7.1 項番13 引継ぎ計画書	要望	「引継ぎ計画書」の納入期限について、「引継ぎ期間開始前」と記載されておりますが、次期受託者への引継ぎ期間が不明確であり、引継ぎ作業にかかる作業量の見積が困難であることから、より精緻な見積が可能となるよう、当該成果物の納入期限について、入札公示時に仕様書へ明記をよろしくお願い致します。	引継ぎ計画書の納入期限を調達仕様書に明記します。
5	P.13	4.2 作業体制	要望	スーパーバイザについて、「常時(営業日)1名を配置すること(配置時間帯は機構職員との連絡調整のため、機構職員が在席している時間を原則とする)」との記載がありますが、要員工数見積りに必要なため、機構職員の在席時間を明示いただけますでしょうか。	配置時間帯について、調達仕様書の記載を見直します。

項番	仕様書の該当箇所		区分	照会事項	回答
	頁	章番号等			
6	P.15	4.3.1 要員要件	意見	スーパーバイザに必要な技能のうち、要件Ⅰとして、「日立製作所製のメインフレーム」のほか、「日立製作所製オペレーティングシステム」「日立製作所製データベース管理システム」等の経験(又はそれと同等の機器・ソフトウェアの操作経験)が求められています。本システムの運用に関する業務が「運用支援業務」と「オペレーション業務(本調達)」に分けられているのは、本システム固有の機器・ソフトウェア・アプリケーションに関する個別的・専門的な知識が必要とされる業務と、それ以外の比較的単純な作業を行う業務とを分け、後者に対してよりオープンな調達を行うためであると想定されるところ、要員に対し具体的な製品に対する経験を求めるのは、その趣旨にそぐわないのではないかと考えます。 本システムは、大規模かつ社会的に重要なシステムであることから、スーパーバイザには要件Ⅱに示されている能力に加え、大規模システムにおける運用管理の経験や、連携するシステムを含む関係者との調整能力を重視すべきかと存じます。	年金給付システムは大規模かつ社会的に重要なシステムであり、スーパーバイザには「日立製作所製のメインフレーム」等の経験(又はそれと同等の機器・ソフトウェアの操作経験)が一定の品質を確保するために必要と考えます。 なお、スーパーバイザには大規模システムにおける運用管理の経験や、連携するシステムを含む関係者との調整能力も必要と考えますので、スーパーバイザの要員要件に追記します。
7	P.15	4.3.1 要員要件	意見	チーフオペレータに必要な技能として、「日立製作所製のメインフレーム」のほか、「日立製作所製オペレーティングシステム」「日立製作所製データベース管理システム」等の経験(又はそれと同等の機器・ソフトウェアの操作経験)が求められています。本システムの運用に関する業務が「運用支援業務」と「オペレーション業務(本調達)」に分けられているのは、本システム固有の機器・ソフトウェア・アプリケーションに関する個別的・専門的な知識が必要とされる業務と、それ以外の比較的単純な作業を行う業務とを分け、後者に対してよりオープンな調達を行うためであると想定されるところ、要員に対し具体的な製品に対する経験を求めるのは、その趣旨にそぐわないのではないかと考えます。 オペレーション業務は、事前に提供されるマニュアルに従って、正確に作業を行うことが求められると想定されるところ、チーフオペレータにはその他オペレータ以上のオペレーション経験に加え、他のオペレータに対する指導能力を重視すべきかと存じます。	年金給付システムは大規模かつ社会的に重要なシステムであり、チーフオペレータには「日立製作所製のメインフレーム」等の経験(又はそれと同等の機器・ソフトウェアの操作経験)が他のオペレータを指導するために必要と考えます。 なお、チーフオペレータにはその他オペレータ以上のオペレーション経験に加え、他のオペレータに対する指導能力が必要と考えますので、チーフオペレータの要員要件に追記します。
8	P.19	5.2.4 実施場所	要望	「準備作業は機構本部(高井戸)内で行う。」との記載がございますが、習得訓練の実施にあたり遠隔地センタで実施する作業においては、遠隔地センタに赴いて作業を実施するとの認識でよろしいでしょうか。当該認識で相違ない場合は、その旨を仕様書に明記いただきますよう、よろしくお願い致します。	遠隔地センタで実施する業務について、習得訓練を遠隔地センタで実施したいという要望がある場合、現地で実施できるように調達仕様書の記載を見直します。
9	P.22	6.1.3 (1) ②作業周期	要望	「オペレーションは機構が提示する「別紙13.週間稼働計画書」、「別紙14.月間稼働計画書」及び「別紙15. BMP処理スケジュール」に基づいて実施する。」との記載がございますが、バッチ処理やBMP処理の実施にあたっては、処理に応じて処理開始のタイミングや先行関係を確認のうえ、処理起動や終了確認を行う必要があるとの認識です。そのため、処理の実施にあたっては、入札公示時に開示されるオペレーション業務処理マニュアル等の閲覧資料を確認のうえ、業務処理を確実に実施可能な処理手順を受託者において確立する必要があるとの認識でよろしいでしょうか。 また、処理手順の確立にあたり、オペレーション業務処理マニュアル等の記載内容のみで業務処理の実施が困難と考えられる場合は、受託者において不明点の洗い出しと関連ドキュメントの修正を行い、貴機構のご承認を以って修正内容に基づいた処理の実施を行うとの認識でよろしいでしょうか。 当該認識で相違ない場合は、その旨を仕様書に明記いただきますよう、よろしくお願い致します。	オペレーション業務処理マニュアル等の閲覧資料を確認のうえ、業務処理を確実に実施可能な処理手順を受託者が確立していただくことは構いません。 また、オペレーション業務処理マニュアル等の記載内容のみで業務処理の実施が困難と考えられる場合は受託者は機構職員又は運用支援業者に確認を行い、機構職員又は運用支援業者がオペレーション業務処理マニュアル等関連ドキュメントを必要に応じて修正します。
10	P.26	6.1.3 (3) 定型帳票管理業務	要望	「表6.1.3-4 定型帳票管理業務にかかる作業内容」に記載がある「項番1 年金証書及び送金通知書の在庫数量及び書損数の確認作業」「項番2 印影帳票の在庫数量確認作業」「項番3 その他帳票の在庫数量確認作業」のそれぞれの対象帳票数が不明確であることから、より精緻な見積が可能となるよう、入札公示時に仕様書へ明記をよろしくお願い致します。	対象帳票数を調達仕様書に明記します。

項番	仕様書の該当箇所		区分	照会事項	回答
	頁	章番号等			
11	P.26	6.1.3 (3) 定型帳票 管理業務	要望	「表6.1.3-4 定型帳票管理業務にかかる作業内容」に記載がある「項番6 搬入時の帳票確認」の帳票搬入頻度と搬入量が不明確であることから、より精緻な見積が可能となるよう、入札公示時に仕様書へ明記をよろしくお願い致します。	帳票搬入頻度と搬入量を調達仕様書に明記します。
12	P.27	6.1.3 (5) ①概要	要望	「月2回の処理のうち、1回は機構本部から遠隔地センタのメインフレームへの遠隔操作で実施し、1回は遠隔センタで処理を行う。」との記載がございますが、各センタ(機構本部、遠隔センタ)における1回あたりのオペレーション業務の実施日数が不明確であることから、より精緻な見積が可能となるよう、入札公示時に仕様書へ明記をよろしくお願い致します。	1回あたりのオペレーション業務の実施日数を調達仕様書に明記します。
13	P.36	8.2.2 情報セキュ リティ 自己点検	要望	「情報セキュリティ対策の実施状況について「情報セキュリティ自己点検チェックシート」を用いて定期的に自己点検を実施し、その結果を機構に報告すること。」との記載がございますが、自己点検の実施頻度が不明確であることから、より精緻な見積が可能となるよう、実施頻度について入札公示時に仕様書へ明記をよろしくお願い致します。	実施頻度について、調達仕様書に明記します。
14	P.36	8.2.3(2) オペレータ 控室	質問	携帯電話(スマートフォンを含む。)をオペレータ控室へ持込み禁止と記載されています。控室内に携帯電話を持込み不可とする理由について教えてください。	控室内に携帯電話を持込み不可とする理由は機構では執務室内へ個人用の携帯電話を持込むことが原則禁止されているためです。しかしながら、受託者は業務連絡用の携帯電話をオペレータ控室で使用する必要がある場合が考えられるため、調達仕様書の記載を見直します。
15	P.38	8.3.2 インシデント の検知と 記録	意見	インシデントの管理について、Excel等のWindows標準ツールを用いて行うこととされていますが、この場合、データをバックアップする仕組みが標準では無い、インシデントに関する情報の共有が随時行えない等の問題があると考えます。このため、インシデント情報の保全が行われ、かつ関係者間でインシデントの発生状況、対応状況などの情報をリアルタイムで共有できるツール等を導入し、システム横断で利用する形とするのが望ましいと考えます。	インシデントの発生状況、対応状況などの情報をリアルタイムで共有できるツールが導入できるかどうかを検討します。
16	P.41	9.1.2 応札条件 (1)	提案	「JIS Q 27001(ISO/IEC 27001)の認証を取得しているか、財団法人日本情報処理開発協会(JIPDEC)が定める個人情報取扱に関する認定制度であるプライバシーマークを取得していること。」と記載されておりますが、それぞれの認証に対する要求事項が異なることから、両認証を応札条件とすることをお薦め致します。プライバシーマークの保護対象は「個人情報のみ」であり、本件のような業務情報全般を含む一連の管理が求められる場合には、プライバシーマークのみならず、外部の審査機関によりセキュリティの信頼を担保できる「JIS Q 27001(ISO/IEC 27001)の認証も必須と考えますのでご検討をよろしくお願い致します。	ISOで定めるJIS Q 27001(ISO/IEC 27001)とJIPDECが定めるプライバシーマークはどちらもセキュリティにおける認証なので、どちらか一方を取得していれば、両方の取得を必須とは考えていませんので、仕様書の見直しは行いません。
17	-	-	提案	受託者の保有資格として、「ISO/IEC 20000の保有」を仕様要件として追加されることをお薦め致します。 本案件は、ITサービス分野の一つである運用業務に係る品質マネジメントシステムをご要求されているものと察します。 ITサービスに特化した品質マネジメントシステムとしてISO/IEC 20000の資格保有は、業務を円滑に遂行できる応札者が期待できると考えられますので、ご検討をよろしくお願い致します。	ご提案を踏まえ、本公示時において、「ISO/IEC 20000の資格保有」を検討いたします。