

「日本年金機構間接業務システム及び業務処理要領確認システム運用管理業務」 調達仕様書(案)に係る意見招請に対する回答

令和5年3月
日本年金機構

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。

システム運用部 年金給付システム運用グループ

項番	仕様書の該当箇所		区分	意見等内容	回答
	頁	章番号等			
1	調達仕様書 P6	1.7	要望	「表 1.7-1 作業の実施期間」において、運用管理業務の実施期間は令和8年1月4日までと示されておりますが、次期運用管理業者の運用開始時期は令和8年1月4日からとの認識でよろしいでしょうか。 また、本調達受託者における運用管理業務の実施役務について、令和7年12月の最終稼働日以後の対応は、次期運用管理業者の準備支援および令和8年1月4日の運用開始に係る作業支援との認識でよろしいでしょうか。 認識の相違ない場合は、仕様書に明記いただきますようお願いいたします。	次期運用管理業者の運用開始時期は令和8年1月5日(月)からとなります。端末更改のリリース作業は令和8年1月4日(日曜日)までとなるためです。 ご認識の通り令和7年12月の最終稼働日以後は、現行システムに対する問い合わせ等の対応いただく想定です。
2	調達仕様書 P17	5.3(2)	要望	「当該管理体制を確認する際の参照情報として～実績および国籍に関する情報の提供を行うこと」との記載がございますが、従事者の国籍は個人情報にあたるため、調査・開示にあたっては本人の同意が必要となります。 本人の同意を得るために、国籍に関する情報の具体的な開示方法・開示範囲等について協議を行ったうえでの情報提供とさせていただきますようお願いいたします。	国籍に関する情報の確認は、「政府機関のサイバーセキュリティ対策のための統一基準」の規定により実施するものであり、主に委託事業者に対して外国政府からの影響を受けるおそれが十分排除されているかなどの点を確認することを求めています。 具体的な開示方法・開示範囲等については、確認時に協議に応じます。
3	調達仕様書 P19		要望	本受託者にて準備するものを明確化するため、「表5.5-1 機構が用意する什器等設備一覧」に記載されている共通事務端末に、媒体作成機能（DVD等）がある場合は、備考欄に明記いただきますようお願いいたします。	共通事務端末には媒体作成機能はありません。また、共通事務端末を使用して媒体を作成する役務はございません。
4	調達仕様書 P19 別紙6	5.5(3) 間接 項番5 MACS 項番4	要望	「本調達受託者は、障害対応等により機構が緊急招集した場合は、30分以内に参集できること」との記載がございますが、保守対応時間内に緊急招集された場合に、30分以内に参集できればよいとの理解でよろしいでしょうか。認識に相違ない場合は、仕様書に明記いただきますようお願いいたします。	オンラインサービス対応時間内に召集された場合になります。 仕様書に明記いたします。
5	調達仕様書 P19	5.5.3	要望	「ヘルプデスク業務を行うために必要となる電話機、ヘッドセット、電話回線、ツール等については受託者の負担により準備すること」との記載がございますが、本調達役務を遂行する上で前提として必要となる環境については、日本年金機構様にてご準備いただけますようご検討をお願いいたします。	回線も含め、各業者にて準備をお願いしています。受託者によって利用しやすい製品・環境を準備いただくためです。
6	別紙1 要件定義書 P20,21,22	4.3.2 (1)(2)(3)	要望	「表4.3-2間接業務システムのハードウェア構成(更改後)」、「表4.3.-3間接業務システムのVMクラスタの仮想サーバ構成(更改後)」、「表4.3-6印刷物構成ソフトウェアのハードウェア構成(更改後)」において、ストレージの管理主体が本調達受託者と記載されておりますが、仮想化基盤運用管理業者が管理主体と考えるため、ご確認の上、見直しをお願いいたします。	ストレージの管理主体は、本調達受託者となります。 仮想化基盤と本調達受託者の役務分解の基本的な考え方は以下の通りです。 ①仮想化基盤に係る物理機器は原則として仮想化基盤業者が管理する ②仮想化サーバのゲストOSを含むサービスはそのシステムを所管する運用管理業者が管理する ③システム個別で利用する物理機器はそのシステムを所管する運用管理業者が管理する 見直しの要望をいただいているストレージ機器については、②の個別システムで利用する物理機器に該当するため、本調達受託者にて管理いただきます。 ただし、法定点検の物理機器の電源停止作業等の個別作業については、協議に応じることとします。
7	別紙1 要件定義書 P23	4.4.1	要望	「現行運用管理業者及び間接業務システム開発業者が作成したシステム運用引継計画に基づき、運用業務の引継ぎを受けること」との記載がございますが、本調達の準備期間中における詳細な作業内容を把握するため、入札公示時において、本調達受託者への引継ぎ計画を提示いただきますようお願いいたします。	「運用管理業務にかかる引継書」の提示は令和5年10月を予定しています。 現行業務につきましては、作業内容の把握ができるように運用保守マニュアル・手順書等の資料閲覧に応じておりますので、必要に応じてご相談ください。
8	別紙1 要件定義書 P38	表5.6-1	質問	「※バックアップ処理結果のログファイルについては、現行運用管理業者が作成したツールにて、自動で収集・マージを可能としている。」「※ウイルスパターンファイルのバージョン情報等については、現行運用管理業者が作成したツールにて、自動にてバージョン情報収集を可能としている。」との記載がございますが、現行運用管理業者が作成した本ツールも次期運用管理業者へ引き継がれる理解でよろしいでしょうか。	ご認識の通り現行運用管理業者が作成したツールについても引継ぎを行います。

項番	仕様書の該当箇所		区分	意見等内容	回答
	頁	章番号等			
9	別紙1 要件定義書 P46	5.6.8(2)	要望	「なお、新規開発または大規模なシステム改修の場合は、各アプリケーション保守事業者等と役割分担を調整のうえで必要な作業を行うこと。」との記載がございますが、実際に関連事業者等と役割分担を調整のうえで行った大規模リリース作業実績および想定回数についてご教示いただけますようお願いいたします。 なお、手順書の準備は各アプリケーション保守事業者等が行い、本調達受託者は提供された手順書に従い実施する理解でよろしいでしょうか。また、想定回数を上回った場合は、追加費用について別途協議させていただきますようお願いいたします。	大規模リリース想定回数については、要件定義書5.6.11イベント対応に記載しております。また、直近発生した更改等については、令和元年 5 月に間接業務システムの更改、平成30年9月にMACSシステムの稼働開始を行っています。 なお、リリース作業等の手順書については、開発事業者・保守事業者が行い、本調達受託者は提供された手順書に従い実施します。 要件定義書5.6.11イベント対応に記載以外のイベントを追加費用とするかは、協議に応じます。
10	別紙1 要件定義書 P47	表5.6-8	要望	システム更改がある場合、安定稼働するまでの間にイレギュラーな対応が発生する可能性があります。サービスレベルの達成状況に応じた支払い条件について、システム更改後 3 か月間は免除もしくは努力目標としていただきますよう、ご検討をお願いいたします。	安定稼働するまでの間のイレギュラーな対応については、要件定義書5.6.9サービスレベル管理(9)免責事項 に該当すると考えます。サービスレベル合意書の締結時に、免責事項の詳細について協議に応じます。 また、サービスレベル水準については、契約開始後の運用状況を見ながら見直しの協議に応じます。
11	別紙1 要件定義書 P48 別紙6 運用管理業務のサービス評価項目一覧	5.6.10 間接 項番9,10	要望	「問い合わせは本調達受託者が用意する電話にて受け付け、よくある問い合わせについてはFAQとして一覧化し、適宜更新すること」との記載がある通り、FAQはシステム更改後に発生した問い合わせを集約して作成するものであり、システム更改後 3 か月程度かけて整備していくものと考えます。 そのため、SLA項目の一時回答率及び問題解決率については、システム更改後のFAQ整備対応を踏まえ、システム更改後 3 か月目以降から評価対象としていただきますよう、ご検討をお願いいたします。 ・間接業務システム（令和 6 年 1 月更改予定）：令和 6 年 4 月よりSLA適用 また、受入テストでエンドユーザより発生した問い合わせについては、運用開始に向けた習熟の観点から、システム開発業者にて取りまとめの上、引継ぎ期間中に適宜連携いただきますようお願いいたします。	今回の間接業務システムの更改は、機器更改であり利用者のインターフェースは大きく変わらない想定となっており、現在のFAQを引き継いで業務を行うことは可能だと考えております。 したがって、SLA項目の達成基準の変更は行いません。 また、サービスレベル水準については、契約開始後の運用状況を見ながら見直しの協議に応じます。
12	別紙5-1 関連業者との役務分担表（間接業務システム・業務処理要領確認システム（更改後））	項番116 項番125	要望	セキュリティパッチ適用及び市販ソフトウェアのバージョン更新に係る影響調査は、製品を納入した事業者が主体となると考えるため、ご確認の上、修正いただきますようお願いいたします。	ご認識の通り、影響調査は保守業者が主体となるため、影響調査と手順書作成の項目を分割し、保守業者との役務分担が明確になるように見直しました。
13	別紙6 運用管理業務のサービス評価項目一覧	間接 項番 1 MACS 項番 1	要望	SLA項目として、「システムの可用性を99.5%以上とすること。」と記載がございますが、本受託者に責めない事象によるサービス全停止となった際の停止時間は、評価対象外となる認識でよろしいでしょうか。 認識に相違ない場合は、その旨を明記いただきますようお願いいたします。	・本調達受託者に責めない事象についてはSLA評価の対象外となります。 要件定義書 5.6.9(9)免責事項にSLAの対象外となるケースを記載しております。
14	調達仕様書 P15,16	5.2-1	提案	本調達受託者の体制に、各責任者、担当の現在の人数又は「〇名以上」などの記載をされてはいかがでしょう。 （新規入札参画事業者としては現状の体制（人数）から規模を見出し、資料閲覧等を経て最適な人数をご提案したいため。）	また、本業務においては、シフトを組むケースが想定されるため、人数を示すことで業務規模を把握できるとは考えていません。代わりに、業務規模の把握ができるように、実績回数の提示や資料閲覧に応じております。
15	要件定義書 P26,27 及びP6	4.6.1	質問	本調達受託者の運用・保守業務等の対応時間は、表4.6-1から最大で8:00-23:00とあります。 同要件定義書の6頁にある「表2.3-4稼働維持環境の利用担当者および利用時間（間接業務システム・MACS）」の利用時間は、原則24時間365日とありますが、うち23:00～8:00までは、運用・保守業務等の対応時間外という理解でよろしいでしょうか。（緊急時の駆け付け対応除く）	ご認識の通り、稼働維持環境については、要件定義書2.3.1 業務の稼働時間等(1)オンラインサービス時間 に記載されているオンラインサービス時間以外は対応時間外となります。必要な対応については翌営業日の業務開始後に対応いただくこととなります。
16	要件定義書 P26,27	4.6.1	提案	「※システム保守作業、障害対応、オンライン延長、災害及び重大な障害が発生した場合で、緊急対応が必要と認められる場合については、機構と協議うえ、上記時間を超えた又は上記時間以外での対応が必要となるので留意すること。」について、対応工数の見積もりができるよう、過去対応実績（時間数、人数）を記載されてはいかがでしょうか。（新規入札参画事業者としては見えない工数であり見積もりが難しいため）	機構発足以降、対応実績はございません。 なお、過去のインシデント発生状況については、資料閲覧に応じておりますので必要に応じてご相談ください。
17	別紙8	-	提案	各作業項目に対し工数（時間数や人日等）を記載されてはいかがでしょうか。 （新規入札参画事業者としては資料閲覧にておおむね作業概要は確認できると考えますが、実際に履行してみないと見えてこない工数があり、見積りが難しいため。）	実際に履行した実績については、資料閲覧にて稼働報告書を開示をいたします。

項番	仕様書の該当箇所		区分	意見等内容	回答
	頁	章番号等			
18	調達仕様書 P11	4.1.5 (6)	要望	「ソフトウェアのサポート期限切れの際は、ソフトウェアのソースを理解し、内容を改変できるものによるサービスサポートを受けること」につきましては、保証できかねますので、文言の削除をお願い致します。	指摘いただいた個所で運用管理業者に求めることは、保守業者を経由して製品ベンダに問い合わせることを意味します。
19	調達仕様書 P12	4.1.8	質問	「作業実績の管理」については、現状の月次報告と同等の実施と考えております。	ご認識の通りです。
20	調達仕様書 P27	6.4.9	質問	「なお、後継製品に更新する場合の費用は本調達に含むものとする」とありますが、運管の調達ではなく、基盤調達に含まれるのではないのでしょうか？	後継製品(ハードウェア・ソフトウェア) の調達は、ご認識の通り開発業者・保守業者が調達を行います。後継製品を更新する場合に発生する運用管理作業(リリース時対応など)は、本調達に含まれます。
21	調達仕様書 P28	6.4.15	質問	SBDマニュアルとは、どのような資料でしょうか。ご教示いただけますでしょうか？	参考資料6「情報システムに係る政府調達におけるセキュリティ要件策定マニュアル」が該当します。調達仕様書にURLが記載されております。そちらからご確認ください。 具体的に本調達受託者に求める作業としては、システム構築等の際に作成された「情報システムに係る政府調達における情報セキュリティ要件策定マニュアル用ワークシート」を引き継ぐとともに、対策要件一覧の具体的な対策内容を確認し、要件を満たすように運用管理いただくこととなります。必要に応じて開発担当の関係者及び関連業者と調整等を行っていただくこととなります。
22	調達仕様書 P28	第10章(7)	質問	「情報セキュリティ対策の実施状況を監査し、機構へ報告する」とは、具体的にどのような内容でしょうか？	調達仕様書 6.4情報セキュリティの項目及び別紙7成果物一覧に記載の情報セキュリティ管理計画書に沿って、適切に管理されているかを確認するものです。 なお、セキュリティに関する開示資料は契約締結後、お示しすることとなっております。
23	要件定義書 P26	4.5.4	要望	お客様向けの机上教育については、本費用から除外しております。(実機教育は実施いたします)	ご意見を受け機構内で協議を行った結果、要件定義書4.5.4機構職員への教育の実施に記載されているカリキュラムを作成しての教育の実施は、本調達の役務対象外といたします。
24	要件定義書 P50	5.6.11 (3)	要望	MACSシステムは、現行の運用管理業務を行う前提となります。契約期間中にMACSシステムが変更された場合の受け入れ対応（初期作業）や運用管理業務（月額運用費）の増加などに関しては、別途見積もりにて対応とさせていただきます。	原則としては、現行同等の業務となります。更改後のシステム構成については、要件定義書 4.3.2 ハードウェア構成、4.3.3 ソフトウェア構成等に記載しておりますので、こちらからお見積もりをお願いします。 また、システム変更時の受け入れ対応（運用引継ぎ、リリース作業等の初期作業）についても、現行同等規模の前提で見積もりに含めていただくようお願いいたします。 なお、想定外の月額運用費増加があれば、別途協議に応じます。
25	要件定義書 P50	5.6.12 (3)	質問	端末更改については詳細が不明なため、本費用から除外しております。	端末更改前の作業については、現行運用管理業務の情報提供及びテスト等を想定しています。費用から除外せず見積もりをお願いします。
26	要件定義書 P54	5.7.1 (2)	要望	「法定点検」とは、「現状の法定点検」と同様の作業が発生する「全館停電作業」という認識です。もし、さらに別途の法定点検がある場合は、対応内容等の見直しをさせていただきます。	ご認識の通り、法定点検は全館停電作業に対する作業となります。
27	別紙6 運用管理業務のサービス評価項目一覧	間接 項番5 MACS 項番4	要望	「現場に30分以内に駆けつけること。」について、機構本部に勤務中の場合のみ30分以内に駆けつけることは可能です。機構本部での勤務外の場合は対応を遵守できかねますため、見直し再検討をお願いいたします。	本評価項目は、オンラインサービス時間内に適用されます。オンラインサービス時間内は、機構本部に勤務いただく想定です
28	別紙6 運用管理業務のサービス評価項目一覧	(改善提案) 間接 項番7 MACS 項番7	質問	「評価の対象項目」の「評価対象外」とはどのような意味なのでしょう。	要件定義書 5.6.9 サービスレベル管理 の(6) サービスレベルの達成状況に応じた支払い条件 の評価対象にしないという意味になります。

項番	仕様書の該当箇所		区分	意見等内容	回答
	頁	章番号等			
29	別紙6 運用管理業務のサービス評価項目一覧	(改善提案) 間接 項番7 MACS 項番7	質問	「年 2 回」とはシステムごとにそれぞれ年 2 回（年 2 回×約 2 年× 2 システム）ということでしょうか？ もしくは両システム併せて年 2 件ということでしょうか？	各システム年 2 回ずつとなります。