

「オンライン事業所年金情報サービスのアプリケーションプログラム及びソフトウェア製品保守業務(令和9年1月～令和11年1月)」 調達仕様書等に対する質問及び回答

令和8年8月26日

日本年金機構

標記について、以下のような御質問をいただきました。お寄せいただいた御質問と、それに対する回答は次のとおりです。

基幹システム開発部 お客様システム開発グループ

項番	仕様書の該当箇所			質問	回答
	資料	頁	章番号等		
1	別添1 要件定義書	別紙12	予定作業量 項番2「障害対応」	瑕疵担保期間内については開発業者が瑕疵対応を行い、瑕疵担保期間を過ぎてから開発業者の瑕疵が顕在化した場合は、保守事業者が対応する認識でよろしいでしょうか。	左記について、ご認識のとおりです。
2	別添1 要件定義書	別紙11	項番2-3	緊急招集保守員到着時間については、発生している事象の内容や影響度を踏まえて、対応が異なるものと考えます。 事象ごとに発注者と受託者にて協議し、合意した内容(参集時刻・場所)にて対応する認識でよろしいでしょうか。 上記以外の対応となる場合は、仕様書に記載の予定作業量等とは別に、その対応に合わせた体制や保守拠点の構築、対応工数の確保が必要となります。	左記について、ご認識のとおりです。
3	調達仕様書	P10	4.1.4保守費用の区分	「保守費用の区分」の「総価契約の業務範囲」に記載されている以下文言については、仕様書に記載の予定作業量の前提となる作業回数、作業工数によらず対応するように読み取れます。 ＜仕様書に記載の文言＞ 「なお、作業回数、作業時間及び対応件数に限らず全て総価契約の範囲に含まれるものとする。」 一般的に受託業者は応札に当たり、仕様書上に参考値として示された予定作業量を基準に見積りを行うものと認識しております。予定作業量を超える全ての作業についても受託業者の役務範囲とする場合、受託業者側で予定作業量以外にも発生する可能性のある作業についても応札時の見積前提に含める必要があり、それらが応札価格に転嫁されるものと考えております。 結果として、日本年金機構様に発生確度が低いと想定される作業も含めた費用負担が発生する恐れがございます。 受託業者は予定作業量の範囲内にて必要な回数、工数にて対応する想定とし、当該記載は削除いただくことが望ましいと考えます。 もしくは、契約書第38条に記載の通り、契約時点では想定できない作業回数、作業時間及び対応件数が発生し、総価契約の範囲が大きく超過した場合は、その取扱いについて協議できる認識で相違ございませんでしょうか。 ＜契約書第38条＞ 「甲及び乙は、本契約の締結後、天災地変、法令の制定又は改廃、その他の著しい事情の変更により、本契約に定めるところが不当になったと認められる場合は、本契約に定めるところを変更するため、協議することができる。」	個別作業の指示をする際には、受託者側で作業内容の詳細化と概算見積もりの作成・指示を行った上で作業に着手します。 その結果、予定作業量を下回ることも想定されますが、その際は総価契約の範囲内で別の業務を予定作業量以上実施する等で調整を行うことがあるため、仕様書上の記載としています。 なお、契約時点では想定できない作業回数、作業時間及び対応件数が発生し、総価契約の範囲が大きく超過した場合は、その取扱いについて協議できる点はご認識のとおりです。

項番	仕様書の該当箇所			質問	回答
	資料	頁	章番号等		
4	別添1要件定義書	別紙12	予定作業量 項番2「障害対応」	別紙12「予定作業量」に示されている障害対応の予定工数について、現行実績（e-Govなどの他システム起因を含む）を踏まえると、仕様書に記載の予定工数を上回る工数が見込まれる認識です。別紙12「予定作業量」に示されている、障害対応等の予定工数を見直ししていただくようお願いいたします。 また、受託を希望する業者が応札するにあたり、障害発生時に必要な保守体制を確保する際には、別添3「総合評価基準書」(4)「作業実施体制」の記載に基づき、別紙12の「予定作業量」に示されている予定工数を上限とするのではなく、各月の実績や作業状況を踏まえて必要な作業工数を見込み、当該工数を前提として体制を構築するとの認識でよろしいでしょうか。	障害対応の予定工数については、過去の実績から、例外的に長期化した他システム起因の対応を除いています。現時点において提示している予定工数を上回ると判断できる根拠が不足しているため、予定工数の見直しは行いません。 また、「アプリケーションプログラム及びソフトウェア製品保守実施計画書」にて、各月の実績や作業状況を踏まえて必要な作業工数を見込み、当該工数を前提として体制を構築する点をご認識のとおりです。