

「システム運用業務一式」調達仕様書に対する意見回答

No	調達仕様書・委託要領・要件定義書	ページ	章	項番	記載内容	当該記載内容に対する意見又は質問	修正を要望する場合の修正案と理由	回答	備考
1	調達仕様書	1-3	1.2		表 1-1 用語の定義 項番32. 法制度改正等に伴うシステム改修/刷新	記載されている改修案件は本調達の契約期間以前の案件と考えます。現時点で、本調達の契約期間内に実施予定の改修案件をご提示願います。		ご指摘の通り、項番32は削除します。契約期間内に実施予定の改修案件については、受託後にお示しします。	
2	調達仕様書	1-7	1.5.2		図1-3. 協会システム全体構成	表 1-1 用語の定義の項番2. 健康保険システムには「コミュニケーションツール」が含まれておりますが、「協会システム全体構成」には含まれていない記載となっております。対象範囲を明確にさせていただきたく、図の修正をお願いいたします。	調達範囲の明確化のため。	ご意見に沿って範囲に含めるように図を修正します。	
3	調達仕様書	1-7	1.5.2		協会システムの全体構成図を「図1-3 協会システム全体構成」に示す。	現行運用業務では、「届出・申請書作成」アプリケーションに係る運用業務が存在するものと理解していますが、当該構成図及び仕様書内に記載が存在しません。次期運用業務では、本アプリケーションに係る運用はスコープ外としても問題ありませんでしょうか。	【修正案】 一特になし 【理由】 委託運用業務の範囲を正しく理解し、適切なコストでの提案を行うため。	ご認識の通りです。	
4	調達仕様書	1-7	1.5.2		協会システムの全体構成図を「図1-3 協会システム全体構成」に示す。	現行運用業務では、「レセプト画像参照」システムに係る運用業務が存在するものと理解していますが、当該構成図及び仕様書内に記載が存在しません。これは、次期システム更改にて統廃合された（たとえば「レセプト点検」アプリケーションに統合された）等であり、運用業務としては存在するが、次期運用業務では、個別のシステムの運用としては存在しないという理解で問題ありませんでしょうか。	【修正案】 一特になし 【理由】 委託運用業務の範囲を正しく理解し、適切なコストでの提案を行うため。	ご認識の通りです。なお、レセプトデータはシステム内に別方式で保存しているデータがございます。	
5	調達仕様書	1-7	1.5.2		協会システムの全体構成図を「図1-3 協会システム全体構成」に示す。	次期運用業務にて運用すべき機器（サーバー、ストレージ機器、NW機器等）、及び、ソフトウェア（OS、ミドルウェア等）の数がどのくらい存在するのか一覧等資料を仕様書に添付いただけないでしょうか。	【修正案】 一特になし 【理由】 構成管理、資産管理（ライセンス等含む）等の業務、又は、障害対応に係る業務の遂行に際して、その対象を理解し、作業ボリュームを適切に見積もった上での提案を行うため。	ご意見を踏まえ、次期システムの機器構成については、入札公告期間中の資料閲覧にて閲覧できるようにします。	
6	調達仕様書	1-8	1.7		表1-4 作業スケジュール	・運用テスト・運用準備は令和4年9月～12月の4か月、次期事業者への引継ぎが令和6年3月の1か月とあります。次期事業者への引継ぎが1か月と短期間であると思慮しますが、期間について再検討いただけないでしょうか。		ご意見を受けて、令和6年の1月から3月を引継ぎ期間とするよう修正します。	
7	調達仕様書	1-8	1.7		表1-4 作業スケジュール	・「表1-4 作業スケジュール」に記載されている「運用テスト・運用準備」は、「表4-1 本業務の委託範囲」に記載されている業務および情報システム規模に対し、「4.1 運用準備」に記載されている作業を実施するには、実施期間が4か月と非常に短期間と思われます。期間の延長をお願いできないでしょうか。		令和5年1月の稼働に合わせて運用準備を行うため、当該期間での実施を要件としています。	
8	調達仕様書	1-8	1.7		表1-4 作業スケジュール	・運用テスト・運用準備で、各事業者等からの運用引継ぎ作業が含まれておりますが、実施時期の記載をお願いいたします。		ご意見として承りました。	
9	調達仕様書	2-1	2.1		表2-1 関連調達案件一覧 項番12. 次期システムに係るシステム運用業務の委託	表1.4 作業スケジュールでは令和4年9月より「運用テスト・運用準備」と記載されておりますが、表2-1 関連調達案件一覧の「次期システムに係るシステム運用業務の委託」の調達実施時期は「令和4年9月ごろ」と記載されております。具体的な「運用テスト・運用準備」作業の開始時期と調達実施時期をご提示頂くか、記載の修正をお願いいたします。	スケジュールの明確化のため。	ご意見を踏まえ、表2-1 関連調達案件一覧の「次期システムに係るシステム運用業務の委託」の調達実施時期を「令和4年8月ごろ」に修正します。	
10	調達仕様書	3-1	3.2	(2)	休日は原則として、基幹業務システムは稼働しない。	健康保険システム（もしくは協会システム）においては、休日・夜間もジョブの走行が実施されていると認識しております。そのため、本項記載の「基幹業務システム」は、表3-1に記載されているオンラインサービスのことを指すとの理解でよろしいでしょうか。 また、表3-1の健康保険システムの提供時間帯は、平日7時00分から19時00分とありますが、これは適用・徴収等の業務システムの利用時間を指すもので、健康保険システム上で利用する仮想デスクトップやポータル・コミュー機能については、24時間365日という理解でよろしいでしょうか。	本業務の委託範囲を正しく理解するため。 休日、夜間であってもジョブは走行があり、24時間365日、オンラインサービス業務が提供されているため。	3.2 システム稼働時間に記載の通り、システムの稼働時間は原則24時間365日とします。本項に記載の「基幹業務システム」は、ご認識の通り、表3-1に記載されているインターネット用システムを除くシステムを指します。 また、表3-1の健康保険システムの提供時間帯は業務システムの利用時間を指すものであり、健康保険システム上で利用する仮想デスクトップやポータル・コミュー機能については、24時間365日の提供となります。	

No	調達仕様書・委託要領・要件定義書	ページ	章	項番	記載内容	当該記載内容に対する意見又は質問	修正を要望する場合の修正案と理由	回答	備考
11	調達仕様書	3-1	3.2		表 3-1 オンラインサービスの提供時間等 項番4. マイナンバー管理システム	現行マイナンバー管理システムのオンラインサービス提供時間帯は、平日7時00分から19時00分ですが、1時間延長になる理解でよろしいでしょうか。延長しない場合は、記載の修正をお願いいたします。	表3-1 項番4 マイナンバー管理システムのオンラインサービスの提供時間帯 平日 7時00分から19時00分 オンラインサービス提供時間の明確化のため。	本調達仕様書に記載の通りです。	
12	調達仕様書	3-1	3.2		表 3-1 オンラインサービスの提供時間等 項番5. 情報系システム	「全国健康保険協会システム システム運用業務一式 調達仕様書」令和2年9月版では情報系システムは24時間365日となっておりますが、次期システムでは統計分析システム含め、「平日7時00分から22時00分」の認識でよろしいでしょうか。		本調達仕様書に記載の通りです。	
13	調達仕様書	3-1	3.2		表 3-1 オンラインサービスの提供時間等 項番6. 間接業務システム	「オンラインサービスの提供時間帯」欄の記載に(※1)が付与されておりますが、該当システムについても、オンライン延長の対応がある理解でよろしいでしょうか。		ご認識の通りです。	
14	調達仕様書	4-1	4		表4-1 本業務の委託範囲	アプリケーション運用業務に含まれるアプリケーションの運用としてのポータル・コミュニケーションツールについて、作業内容をお示ください。	本業務の委託範囲を正しく理解するため。	ご意見を踏まえ、本調達仕様書の別紙に追記して示します。	
15	調達仕様書	4-1	4		表4-1 本業務の委託範囲	「LAN端末」がアプリケーション運用業務の対象にのみ記載され、システム基盤運用業務の対象に記載されていません。LAN端末の特性上、システム基盤運用業務も必要と思料いたしますので、追記をお願いいたします。	本業務の委託範囲を正しく理解するため。	ご意見に沿って修正します。	
16	調達仕様書	4-1	4		表4-1 本業務の委託範囲	アプリケーション運用業務に含まれるプリンターについて、アプリケーションの運用としての作業内容をお示ください。	本業務の委託範囲を正しく理解するため。	現時点では設計・構築中であるためご提示出来ませんが、サービスイン後に運用作業として引継ぎがある可能性がございますのでご留意ください。	
17	調達仕様書	4-1	4		表 4-1本業務の委託範囲	本調達の委託範囲に「アプリケーション運用業務 マイナンバー管理システム」が含まれておりますが、マイナンバー管理システムアプリケーション保守作業とは別調達、別契約になる理解でよろしいでしょうか。		ご認識の通りです。	
18	調達仕様書	4-1	4		表 4-1本業務の委託範囲	委託範囲に「マイナンバー管理システムのアプリケーション運用作業」が含まれておりますが、特定個人情報及び個人情報の取り扱いの有無をお教え願います。		特定個人情報の取り扱いはございません。個人情報の取扱いはございます。	
19	調達仕様書	4-1	4		表4-1 本業務の委託範囲	アプリケーション運用業務及びシステム基盤運用業務に含まれる、情報系システムについて作業内容をお示ください。	本業務の委託範囲を正しく理解するため。	ご意見を踏まえ、本調達仕様書の別紙に追記して示します。	
20	調達仕様書	4-2	4.1.3	(1)	システム運用に係る手順等の引継ぎ・マニュアル作成業務	「受託者は、・・・運用設計を実施した事業者から手順等の引継ぎを受けること。」とありますが、令和4年4月にサービスインした次期間接業務システム並びに船員保険アプリケーションについては、運用設計を実施した事業者ではなく、運用業務を実施中の事業者からの引継ぎが必要になるとの認識で宜しいでしょうか。	本業務の委託範囲において、コミュニケーションが必要な事業者を理解し、正しく見積するため。	現行運用事業者にて実施している運用業務は次期システムにて同様な業務を実施する想定はございませんが、現行運用事業者においても受託者へ引継ぎを実施する事となっていることから、受託者が必要に応じて現行運用事業者にてヒアリング等を行い次期システム運用業務を実施出来るようにマニュアル等を作成する想定です。また、仕様書に記載の通り、運用設計を実施した事業者から引継ぐことも想定しています。	
21	調達仕様書	4-2	4.1.3	(1)	システム運用に係る手順等の引継ぎ・マニュアル作成業務	引継ぎ対象のマニュアル総数が連携される時期をご提示願います。		契約後速やかに提供する予定です。	

No	調達仕様書・委託要領・要件定義書	ページ	章	項番	記載内容	当該記載内容に対する意見又は質問	修正を要望する場合の修正案と理由	回答	備考
22	調達仕様書	4-2	4.1.3	(3)	受託者は、運用業務（システム操作、運転管理・監視、稼働状況監視等）について、運用設計を実施した事業者から手順等の引継ぎを受けること。	本引継ぎ作業には、一部の新規運用業務（※）以外は、現行の運用事業者から次期の運用事業者への引継ぎという理解でよろしいでしょうか。 ※今回の引継ぎにおいて、次期システムの開発に関わり発生する新規運用業務は、次期システムの開発事業者等（AP設計開発事業者等）から受託者が引継ぎを受けると想定していますが、それ以外の現行の運用業務は、現行の運用事業者から引継ぎを受けると想定しています。	-	No. 20の回答をご参照ください。	
23	調達仕様書	4-2	4.1.3	(2)	受託者は、引き継いだ内容を参考とし、協会が準備する本番環境及び保守結合テスト環境を使用して運用業務を実施するにあたり必要となるマニュアル類を作成すること。	現行マイナンバー管理システムでは、次期アプリケーション運用業務に向けて「マイナンバー管理システムアプリケーション運用保守」マニュアルを作成しております。本調達では、アプリケーション運用業務用マニュアルを必要に応じて作成する理解でよろしいでしょうか。		次期AP設計開発事業者及び現行運用事業者から引き継ぐマニュアル等をインプットとして受託者に引継ぎを行い令和5年1月以降にアプリケーション運用業務用マニュアルを受託者にて作成いただく想定です。	
24	調達仕様書	4-2	4.1.3	(3)	受託者は、運用業務を実施するにあたっては、協会及び工程管理支援等事業者が提供する運用支援ツールを使用することとし、システム基盤事業者から引き継ぐ運用マニュアル等に沿って業務を実施すること	「引き継ぐ運用マニュアル等に沿って業務を実施すること」とあるが、第4章では「運用準備」に関する調達仕様と認識している。運用準備工程においても、業務の実施が必要となるように誤読されることがあると思われま。	(3)受託者は、運用業務を実施するにあたっては、協会及び工程管理支援等事業者が提供する運用支援ツールを使用することとし、システム基盤事業者から引き継ぐ運用マニュアル等に沿って業務を実施するための引継ぎ及びマニュアル作成業務を実施すること 調達範囲を明確化するため。	ご意見を踏まえ、修正案としていただいた内容を参考として修正します。	
25	調達仕様書	4-2	4.1.3	(3)	受託者は、運用業務を実施するにあたっては、協会及び工程管理支援等事業者が提供する運用支援ツールを使用することとし、システム基盤事業者から引き継ぐ運用マニュアル等に沿って業務を実施すること	「運用支援ツール」は、現行システムの運用作業で使用しているツールと同様のものでしょうか。異なる場合は、ツールの仕様についてご提示願います。		BMC Helix ITSMを採用します。	
26	調達仕様書	4-2	4.1.4	(1)	受託者は、AP設計開発事業者及び基盤設計開発事業者が作成するシステム運用テスト計画書（案）に基づき、システム運用テスト仕様書兼報告書を作成の上、システム運用テストを実施し、機器設定や運用手順に誤りがないことを確認すること。	システム運用テスト計画書（案）を閲覧資料に追加願います。また難しい場合、開示時期をご提示願います。		ご意見を踏まえ、システム運用テスト計画書の内容については、入札公告期間中の資料閲覧にて閲覧できるようにします。	
27	調達仕様書	4-2	4.1.4	(1)	受託者は、AP設計開発事業者及び基盤設計開発事業者が作成するシステム運用テスト計画書（案）に基づき、システム運用テスト仕様書兼報告書を作成の上、システム運用テストを実施し、機器設定や運用手順に誤りがないことを確認すること。	提供された時期以降に更新発生した場合、作成事業者との調整の上、改定対応を実施する認識でよろしいでしょうか。		ご認識の通りです。	
28	調達仕様書	4-2	4.1.4	(1)	受託者は、AP設計開発事業者及び基盤設計開発事業者が作成するシステム運用テスト計画書（案）に基づき、システム運用テスト仕様書兼報告書を作成の上、システム運用テストを実施し、機器設定や運用手順に誤りがないことを確認すること。	「システム運用テスト計画書(案)」は、「別紙2 各工程の成果物及び関係者との役割分担」の項番192, 193で指す資料の認識でよろしいでしょうか。その場合、資料名が不一致、かつ運用事業者が役務の主となっており、「AP設計開発事業者及び基盤設計開発事業者が作成する」と記載されている内容と差異がございます。対象事業者を明確にいただけますでしょうか。		システム運用テスト計画書（案）は各事業者が作成し、本業務の受託事業者はそれを基にシステム運用テスト仕様書兼報告書を作成することを想定していますので、調達仕様書の内容にしたがって別紙2の内容を修正します。また、調達仕様書と別紙の資料名称を統一するよう修正します。	
29	調達仕様書	4-2	4.1.4	(2)	システム運用テスト仕様書の作成及びシステム運用テストの実施業務	「受託者は・・・運用手順や運用マニュアル等に不備を発見した場合には、ドキュメント内容を改定」と記載がありますが、システム運用テストにおいて発見された、運用手順や運用マニュアルの不備については、運用設計した事業者にて修正をお願いします。システム運用事業者としては、システム運用テストで合格したドキュメント類を引き継ぐものと認識しています。	本業務の委託範囲を正しく理解するため、本項目については削除願います。	システム運用テスト期間に発見された引継ぎ対象ドキュメント（運用手順や運用マニュアル）の不備は当該ドキュメント作成事業者にて修正するため、記載を修正します。	

No	調達仕様書・委託要領・要件定義書	ページ	章	項番	記載内容	当該記載内容に対する意見又は質問	修正を要望する場合の修正案と理由	回答	備考
30	調達仕様書	4-2	4.1.4	(2)	受託者はシステム運用テストにおいて、運用手順や運用マニュアル等に不備を発見した場合には、ドキュメント内容を改定し、協会の承認を得ること。	「ドキュメント内容を改定し」と記載されておりますが、改訂にあたり質疑がある場合、引継ぎ元の事業者、次期システムのアプリケーション設計開発事業者及び基盤設計開発事業者との調整は、運用事業者または貴協会のどちらが行うのでしょうか。また、現行運用事業者、次期運用事業者、次期AP設計開発事業者及び基盤設計開発事業者、貴協会の体制をご提示願います。		No. 29の回答をご参照ください。 また、作業実施体制は調達仕様書5.1 作業実施体制に示す通りですが、具体的な体制は受託後にお示しします。	
31	調達仕様書	4-2	4.1.4	(2)	受託者はシステム運用テストにおいて、運用手順や運用マニュアル等に不備を発見した場合には、ドキュメント内容を改定し、協会の承認を得ること。	システム運用テスト期間中、受託者が修正する範囲は、受託者にて作成した手順書等の想定ですが、4.1.3(1)で引継ぎを受けた「運用設計を実施した事業者が作成したマニュアル・手順」も受託者にて修正することを想定しておりますでしょうか。テスト期間中であれば、運用設計事業者にて修正される理解でおります。		No. 29の回答をご参照ください。	
32	調達仕様書	4-2	4.1.5	(2)	受託者は、システム稼働後の一定期間(2週間～1か月程度を想定)においては、特別警戒対応期間と定義し、定常時よりも多く問い合わせや障害が発生した場合に対応できるように体制を強化すること。	定常時よりどのくらいの問い合わせや障害が発生することを想定しておりますでしょうか。		現行システムにおける中期更改時に発生した問い合わせ、インシデント件数と同程度と想定しています。 参考として、現行システムにおける中期更改時及びその1年後の問い合わせ件数とインシデント件数の実績値をお示しします。 ■2020年1月(中期更改時) 問い合わせ件数 3,441件 インシデント件数 1,444件 ■2021年1月(1年後) 問い合わせ件数 1,225件 インシデント件数 511件	
33	調達仕様書	4-2	4.1.5	(2)	受託者は、システム稼働後の一定期間(2週間～1か月程度を想定)においては、特別警戒対応期間と定義し、定常時よりも多く問い合わせや障害が発生した場合に対応できるように体制を強化すること。	特別警戒対応期間の体制強化について、想定する障害対応件数、問い合わせ件数等を可能であれば現行運用業務の定常時に発生している件数と比較した上で、仕様書に記載いただけないでしょうか。	【修正案】 ～協会では、特別警戒対応期間における発生障害対応件数はおよそXX件/月(定常時平均:XX件/月)と見込んでいる～ 【理由】 見込み不足により、安全な運用遂行が実施できないリスクを回避するとともに、過剰な体制提示とならない提案を行うため。	No. 32の回答をご参照ください。	
34	調達仕様書	4-3	4.2		また、本業務を遂行するに当たり、協会にて準備する什器や機器以外に必要な機材がある場合は、受託者において準備すること。なお、協会が準備する端末以外に使用する端末等(受託者が連絡のためにメール等の送受信を行う用途)については、セキュリティ要件に準拠した端末を受託者にて準備すること。	情報系クラウドの運用監視業務において、クラウドサービスの管理コンソールに接続するために以下環境が必要となり、これらは運用事業者にて用意頂くと認識しておりますため、情報を追記いただくことは可能でしょうか。 ・インターネット接続サービス(モバイルルータ/光回線)※セキュリティ設計上、固定IPの必要あり ・端末(収集したログ等を提出するために媒体書き出し可能であること) ・HWトークン(セキュリティ設計上、MFAを使用するため)	運用事業者にて準備する可能性があるものを認識しやすくするため、“ ”部分について、追記をご検討頂けますでしょうか。 「また、本業務を遂行するに当たり、協会にて準備する什器や機器以外に必要な機材”(端末、NW機器、回線、HWトークン等)”がある場合は、受託者において準備すること。」	ご意見を踏まえ、修正案としていただいた内容を参考として修正します。	
35	調達仕様書	4-3	4.2		定常時運用業務 協会システムにおける基盤運用、アプリケーション運用及びセキュリティ統括業務に係る業務の詳細については、『別紙1.システム運用作業一覧』を参照すること	「表4-1本業務の委託範囲」に記載されている業務及び情報システムに対し、作業項目が不足していると思われまます。 現時点で想定される全作業内容を、システム単位で記載願います。		ご意見を踏まえ、本調達仕様書の別紙に追記して示します。	
36	調達仕様書	4-3	4.2.1		定常時アプリケーション運用業務及び基盤運用業務	貴会システムの特徴として、複数の保守事業者が本番環境への資源提供を実施すると認識しております。 そのような環境下では、本番環境のリリース作業は、管理された状態で一元的に実施する必要があると考えます。 本番環境へのリリース作業は、表4-1にあるとおり貴会システムの全領域に関わる運用業務において原則対応する旨記載の追加をお願いいたします。	本業務の委託範囲を正しく理解するため、下記内容を追記願います。 「受託者は、原則としてアプリケーション保守事業者およびシステム基盤保守事業者と調整の上、本番環境への資源のリリース作業を実施すること。なお、リリース後にはリリース管理報告書を作成の上、アプリケーション保守事業者及び協会担当者の承認を得ること」	原則として、次期システムでは、APやパッチのリリース作業を保守事業者が行うこととしております。受託後、協会及び関係事業者と協議の上、確定する想定です。また、ご意見としていただいた修正案につきましては、追記するかどうかも踏まえて検討いたします。	

No	調達仕様書・委託要領・要件定義書	ページ	章	項番	記載内容	当該記載内容に対する意見又は質問	修正を要望する場合の修正案と理由	回答	備考
37	調達仕様書	4-3	4.2.1	(1)	4.2.1 定常時アプリケーション運用及び基盤運用業務 (1) 受託者は、定常時運用業務（システム操作、運転管理・監視、稼働状況監視等）を行うこと。具体的な実施内容・手順は受託者が作成する運用実施計画書にもとづいて行うこと。	当該運用業務の「システム操作」または「運転管理」の対応には、各サーバのOS/MWなどの起動/停止（クラウド環境の場合はインスタンスの起動/停止）も含まれる認識でよろしいでしょうか。 必要に応じて、AP保守事業者および基盤保守事業者から、上記対応の依頼が生じる可能性があることを認識しております。	-	ご認識の通りです。 受託者が実施する業務については、運用手順等の引き継ぎを受けて実施することを想定しています。	
38	調達仕様書	4-3	4.2.1	(3)	受託者は、外部機関から媒体で受領したデータの取り込みや、外部機関へ連携するデータの作成等の業務を実施すること。	貴協会にて準備する機器で、外部機関へ連携するデータ作成の業務を実施する場合は、作業実施可能な環境（スペック）の準備をお願いいたします。		ご意見として承りました。	
39	調達仕様書	4-3	4.2.1	(4)	定常時アプリケーション運用業務及び基盤運用業務	「受託者は、システムの異常メッセージを検知した場合・・・メールにて情報連携すること。」とありますが、緊急時には電話あるいは対面での情報連携が必要と思えますので、記載の見直しをお願いいたします。	本業務の委託範囲を正しく理解するため、下記内容に修正願います。 「なお、緊急時には、電話または対面といったメール以外の手段で情報連携を行うこと。」	ご意見を踏まえ、修正案としていただいた内容を参考として修正します。	
40	調達仕様書	4-3	4.2.2	(2)	セキュリティ統括業務	「協会システムへのセキュリティ監視」には、外部SOCを活用し、セキュリティアナリストによる分析および最新の脅威情報を加味したチューニング等を含む、24時間365日のセキュリティ監視・管理が不可欠と理解しています。 IDS・IPSにおいては、24時間365日の監視に加え、最新の脅威情報に対応するシグネチャの適用、過検知対応のためのチューニング・見直しが運用上、必要と考えます。 また、ログ相関分析においても、24時間365日の監視に加え、セキュリティアナリストによる相関分析結果の判断、最新の脅威情報や監視状況に応じた相関分析ルールのチューニングが運用上、必要と考えます。 これらの外部SOCから提供される機能と合わせて、協会システムに必要なセキュリティ水準が維持されるものと認識しています。セキュリティ監視・管理のための外部SOCについては、本調達の範囲内で提供する必要があるとの理解でよろしいでしょうか。	本業務の委託範囲を正しく理解するため、下記内容を追記願います。 「協会システムで採用しているセキュリティ製品に対応可能な外部事業者サービスを利用し、協会システムにおけるセキュリティ・オペレーション・センターとしてセキュリティ運用監視を行うこと。」	別途調達したインターネットシステム導入事業者の範囲となります。また、ご意見を踏まえ、本調達の範囲を整理するため一部記載を追記いたします。	
41	調達仕様書	4-3	4.2.3		受託者は、運用実施計画書及び運用保守実施要領に基づき、以下の内容について運用作業報告書として取りまとめる、毎月協会に報告すること。	運用作業報告書作成にあたり、受託者側では、作業管理（作業内容、工数）を行う必要があります。 これら管理ツール（個別ツール、もしくは、Excel、Access等で作成されたもの）については、貴協会でご用意しており、そこに受託者が情報登録し、貴協会と共有の上、報告書とするという理解で正しいでしょうか。 若しくは、管理ツールの利用については、受託者の提案の範囲に含まれているものであり、これらを利用する場合、受託者が用意し、貴協会との情報共有等は不要（報告書に適切な情報が掲載されていれば問題ない）という理解が正しいでしょうか。なお、後者である場合、その旨を仕様書に記載いただけないでしょうか。	【修正案】 一特になし 【理由】 作業管理（作業内容、工数）系ツールの用意が受託者側のスコープか否かを事前に把握することにより、適切なコストでの提案を行うため。	作業管理のために特別な管理ツールを用意することは想定しておりません。 受託者にて工夫して作業管理を実施いただくようお願いいたします。	
42	調達仕様書	4-4	4.2.4	(1)	ヘルプデスク事業者から依頼を受けた問い合わせ・インシデントについては原則即日回答、もしくは確認状況に関する一次回答を行い、問い合わせの滞留が起らないよう対応を行うこと。また、対応可能な体制を取ること。	ヘルプデスク事業者からの問い合わせについて、インシデントとなるもの、純粋な問い合わせとなるものに分かれるものと理解していますが、これらについて、現行運用業務を踏まえた想定で構いませんので、平常時及び特別警戒対応期間における発生件数想定を仕様書に記載いただけないでしょうか。	【修正案】 ～協会では、定常時におけるインシデント・問い合わせ件数は平均：XX件/月であることから、特別警戒対応期間においてはおよそXX件/月（インシデントXX件/月）の発生があるものと見込んでいる～ 【理由】 見込み不足により、安全な運用遂行が実施できないリスクを回避するとともに、過剰な体制提示とならない提案を行うため。	No. 32の回答をご参照ください。	
43	調達仕様書	4-5	4.3	(6)	大規模災害等の発災時には、協会の指示を受けて、協会のBCPに基づき運用業務を実施すること。	貴協会BCPについて、左記以外にも「評価手順書（別添1）評価項目一覧及び採点表」案にも「大規模災害等が発災した際に業務を継続するための体制」の記載があります。貴協会にて現状定められているBCPについて、業務復旧とする条件、目標時間、想定運用等、開示可能な情報がございましたら仕様書に記載いただけないでしょうか。	【修正案】 一特になし 【理由】 BCP内容を事前に把握することにより、安全な体制、及び、適切なコストでの提案を行うため。	ご意見を踏まえ、参考として現行システムのBCPについて、入札公告期間中の資料閲覧にて閲覧できるようにします。	

No	調達仕様書・委託要領・要件定義書	ページ	章	項番	記載内容	当該記載内容に対する意見又は質問	修正を要望する場合の修正案と理由	回答	備考
44	調達仕様書	4-5	4.3	(6)	障害・インシデント発生時及び大規模災害等の発災時対応業務	「なお、設計工程以降においても・・・」とありますが、本調達には該当する工程は無いと認識しておりますので、ご要求内容を再度確認お願いいたします。	本業務の委託範囲を正しく理解するため。	ご意見を踏まえ、「設計工程以降も引き続き」の文言は削除します。	
45	調達仕様書	4-5	4.3	(6)	大規模災害等の発災時には、協会の指示を受けて、協会のBCPに基づき運用業務を実施すること。なお、設計工程以降においても引き続き、要件定義確認書の確認を継続し、受託範囲における要件について、協会と協議の上、必要な改訂を行うこと。	記載されてる「設計工程以降」はどの業務（作業）が該当するのかご教示願います。また、貴協会のBCP規定を閲覧資料に追加願います。		No. 42及びNo. 43の回答を参照ください。	
46	調達仕様書	4-5	4.3	(7)	障害・インシデント発生時及び大規模災害等の発災時対応業務	「大規模災害等の発災に備え、年1回・・・」とありますが、本業務の委託期間において1回対応する、という理解でよろしいでしょうか。	本業務の委託範囲を正しく理解するため。	災害対策リハーサルの計画・実施は年1回を想定しています。	
47	調達仕様書	4-5	4.4.1	(1)	運用テスト計画策定/運用テスト等の実施 AP設計開発事業者による運用テスト計画やテスト仕様書の作成、及び運用テストの実施等について、受託者の作業もしくは作業支援が必要となった場合は、作業内容や期間、工数等について協会と協議・調整し対応すること。	4.4.1「アプリケーション改修対応に伴う支援」について、実施周期含め、「別紙1システム運用作業一覧」に追記願います。		ご意見として承りました。	
48	調達仕様書	4-6	4.4.1	(3)	(3) その他引継ぎ作業 当該機能のリリース前に、関連するドキュメント類についてAP保守事業者より引継ぎを受け、運用作業を実施すること。	当該機能のリリース前に関連するドキュメント類をAP保守事業者から引き継ぐこととありますが、現運用では当該機能のリリース前ではなく、該当運用作業前までに引継ぎを実施する場合もあると認識しておりますため、追記いただくことは可能でしょうか。	以下の” ”部分について、追記をご検討頂けますでしょうか。 「当該機能のリリース前”もしくは当該運用作業前”に、関連するドキュメント類についてAP保守事業者より引継ぎを受け、運用作業を実施すること。」	ご意見を踏まえ、修正案としていただいた内容を参考として修正します。	
49	調達仕様書	4-6	4.4.2	(4)	(4) 運用テスト計画策定支援/運用テストの実施 各種更改作業に伴い運用テスト計画やテスト仕様書の作成、及び運用テストの実施等について、受託者の作業もしくは作業支援が必要となった場合は、作業内容や期間、工数等について協会と協議・調整し対応すること。	4.4.2「各種基盤製品・機器更改対応に伴う支援」について、実施周期含め、「別紙1システム運用作業一覧」に追記願います。		ご意見として承りました。	
50	調達仕様書	4-6	4.5		運用作業の改善提案	改善活動の実施及び提案の継続は、具体的にどのような実施報告を行えばよろしいでしょうか。		改善提案時に実施報告や継続の方法も含めてご提案いただくようお願いいたします。	
51	調達仕様書	4-7	4.6	3	会議体 3. 個別・ワーキンググループ 随時	どのような課題検討が予定されているか、また、どの程度の頻度で実施されるかをご明示願います。		障害の発生等に応じて設置するものであるため、具体的内容、頻度は現時点では明示できません。	
52	調達仕様書	4-7	4.6	9	会議体 9. 個別検討会 随時	どのような課題検討が予定されているか、また、どの程度の頻度で実施されるかをご明示願います。		関係事業者とのやり取りの中で必要に応じて設置するものであるため、具体的内容、頻度は現時点では明示できません。	
53	調達仕様書	4-7	4.6	10	会議体 10. その他個別会議 随時	どのような課題検討が予定されているか、また、どの程度の頻度で実施されるかをご明示願います。		運用引継ぎ時や改修に伴うテストやシステム機器の切り替え等に伴い設置する個別会議を想定していますが、具体的内容、頻度は現時点では明示できません。	
54	調達仕様書	4-8	4.9		表4-3 納入成果物一覧	「表 4-3 納入成果物一覧」に示されております成果物と、別紙2「各工程の成果物及び関係者との役割分担」に記載される作業の成果物との整合性が不明確でございます。作業に対する成果物の明確化をお願いいたします。		ご意見を踏まえ、成果物名称を統一するよう修正いたします。	
55	調達仕様書	4-8	4.9		表4-3 納入成果物一覧	「表 4-3納入成果物一覧」に示されております、納入時期が「更新発生時都度」「週次」「月次」の成果物は、「4.10 成果物の範囲・納品期限」に示される納入形態で納入する理解でよろしいでしょうか。週次や都度等の高頻度の場合は、貴協会と協議の上、納入時期を定めるものとしていただけないでしょうか。		調達仕様書に記載の通りです。	
56	調達仕様書	4-8	4.9	4	表4-3 納入成果物一覧 項番4	管理プロセス運用作業マニュアルは、どの事業者から引継ぎが実施されるのかご教示ください。	本業務の委託範囲を正しく理解するため。	各AP設計開発事業者及び基盤導入事業者から引継ぐ想定です。	

No	調達仕様書・委託要領・要件定義書	ページ	章	項番	記載内容	当該記載内容に対する意見又は質問	修正を要望する場合の修正案と理由	回答	備考
57	調達仕様書	5-11	5.1		プロジェクト全体の作業体制及び受託者の作業体制を「図5-1 本システムにおける構築作業体制図」に示す。なお、各事業者の役割分担については「別紙2. 関係事業者の役割分担」に示す。	別紙2は「各工程の成果物及び関係者との役割分担」の認識でよろしいでしょうか。	プロジェクト全体の作業体制及び受託者の作業体制を「図5-1 本システムにおける構築作業体制図」に示す。なお、各事業者の役割分担については「別紙2各工程の成果物及び関係者との役割分担」に示す。 誤記のため。	ご意見を踏まえ、修正案としていただいた内容を参考として修正します。	
58	調達仕様書	5-2	5.3	(6)	(6)事業者が閲覧できる資料一覧 閲覧に供する資料の例を次に示す。 ①遵守すべき独自の規定額 ②全国健康保険協会情報セキュリティ規定 ③過去の検討資料 ④現行システムの設計資料、報告書等	現行システムと次期システムで本調達の委託範囲に違いが見られますが、本調達で新しく加わる業務内容がわかる資料を閲覧できますでしょうか。 例えば、情報系システムは現行システムと比較して業務内容に差異があると推察いたします。		ご意見を踏まえ、本調達仕様書の別紙に追記して示します。	
59	調達仕様書	別紙1 システム運用作業一覧			システム運用作業一覧	「全国健康保険協会システム システム運用業務一式 調達仕様書」令和2年9月版の「別紙4 システム運用作業一覧」では基盤運用業務に「リリース作業」が記載されておりましたが、本調達では削除されております。該当作業が本調達で対象外となる場合、 、「リリース作業」の委託先を明確にいただけますでしょうか。		No. 36のご回答を参照ください。	
60	調達仕様書	別紙1 システム運用作業一覧		1~65	システム運用作業一覧	システム運用作業一覧に記載の内容は現行システムの作業だけであり、情報系システムなど次期システムに関連する作業が記載されていない認識です。 次期システムに関連する作業をご提示願います。		ご意見を踏まえ、本調達仕様書の別紙に追記して示します。	
61	調達仕様書	別紙1 システム運用作業一覧		48~54	「アプリケーション運用業務」の記載内容全般	「アプリケーション運用業務」にリリースに関わる作業がありませんがリリース作業は運用事業者ではなくアプリケーション保守事業者等にて実施するとの認識でよろしいでしょうか。 また、運用事業者にてリリースを実施しない場合、DB関連資材（DDL等）やJCL資材に関するリリース作業はどの事業者が実施することになりますでしょうか。	-	No. 36のご回答を参照ください。 なお、DB関連資材（DDL等）やJCL資材に関するリリース作業については、現行システムと同様に基盤保守事業者にて実施することを想定しています。	
62	調達仕様書	別紙1 システム運用作業一覧		48~54	アプリケーション運用業務 オペレーション作業	現行のマイナンバー管理システム アプリケーション運用保守事業者にて実施している、アプリケーション運用業務は、「マイナンバー管理システム アプリケーション運用保守業務一式 調達仕様書」の「別紙4. マイナンバー管理システムアプリケーション運用保守作業一覧」に記載されていると理解しており、本調達の別紙1「システム運用作業一覧」項48~54と差異がございます。 「別紙4. マイナンバー管理システムアプリケーション運用保守作業一覧」に記載されているアプリケーション運用作業を実施する場合、資料の修正をお願いいたします。	調達範囲の明確化のため。	ご意見を踏まえ、本調達仕様書の別紙の記載内容を修正します。	
63	調達仕様書	別紙1 システム運用作業一覧		50~54	・「(参考) 現行事業者実施回数・頻度」欄 AP保守事業等、関連事業者からの依頼に基づき作業を実施	「オペレーション作業」には、AP保守事業者等、関連事業者からの依頼に基づき作業を実施とありますが、貴協会からの依頼も作業範囲に含まれる認識でよろしいでしょうか。	左記の認識通りである場合、以下の” ”部分について、追記をご検討頂けますでしょうか。 「 ” 協会 ”、AP保守事業等、関連事業者からの依頼に基づき作業を実施」	ご意見を踏まえ、修正案としていただいた内容を参考として修正します。	
64	調達仕様書	別紙1 システム運用作業一覧			「分類」	現行運用業務として、「拠点管理」という運用業務が存在したものと理解していますが、当該一覧に作業分類として存在がありません。次期運用における業務としては、完全にスコープ外としても問題ありませんでしょうか。（当該業務については、次期LAN端末管理事業者のスコープとなるものと理解していますが、そのスコープ外となり、残存する運用作業があった場合、当該委託業務の基盤運用業務等の領域で実施する必要の有無について確認させていただきたいものとなります。）	【修正案】 一特になし 【理由】 受託者側の作業スコープを事前に把握することにより、適切なコストとでの提案を行うため。	ご認識の通りです。	

No	調達仕様書・委託要領・要件定義書	ページ	章	項番	記載内容	当該記載内容に対する意見又は質問	修正を要望する場合の修正案と理由	回答	備考
65	委託要領	2	1		1.業務委託の概要 本業務委託は、協会の加入者によるサービス利用及び協会職員の業務遂行のために、協会システムが提供するサービスが正常かつ継続的に行われるように、協会システムのシステム運用業務(アプリケーション運用業務及び基盤運用業務)、セキュリティ関連業務及び拠点管理業務を委託するものである。詳細は調達仕様書本体を参照すること。	調達仕様書本体および別紙1__システム運用作業一覧に「拠点管理業務」の内容が記載されていないようにお見受けします。現行の「拠点管理業務」は、右記①～⑤に対応していると認識しております。(別紙_システム運用作業一覧(拠点管理業務)にて例を記載していますので、ご確認をお願いします) 本公示の際は、「拠点管理業務」の内容を調達仕様書本体および別紙1__システム運用作業一覧に記載をお願いします。	<p><修正案_別紙1_システム運用作業一覧追加></p> <p>【拠点管理業務】</p> <p>① 【分類】 拠点情報管理 【理由】 拠点内端末機器移設 【作業概要】 移設申請に伴い拠点内端末移設による影響確認を実施し、移設後のレイアウト図の変更を行う 【留意】 随時 【備考】 実行事業費実施回数・頻度】 月当たり平均15回程度実施 (翌7月・上旬9月、下旬2,3回)</p> <p>② 【分類】 拠点情報管理 【理由】 2D/3D移動・フロア変更対応 【作業概要】 移設申請に伴い拠点内端末移設による影響確認を実施し、移設準備、移設後の取り取りと管理資料の更新を行う 【留意】 随時 【備考】 実行事業費実施回数・頻度】 月当たり1回程度実施</p> <p>③ 【分類】 拠点情報管理 【理由】 機器管理 【作業概要】 本部(本部印刷機およびデータセンター)に設置しているLAN端末事業者が導入した機器のIPアドレス、端末情報、MACアドレス等の管理を行う また、拠点端末配置レイアウト図、バッチコード表(LAN配線・機器接続情報)、ラック図表・電源管理図の管理を行う 【留意】 随時 【備考】 実行事業費実施回数・頻度】 拠点にて作業が発生する度</p> <p>④ 【分類】 拠点情報管理 【理由】 環境改善変更の調整、依頼 【作業概要】 従来の稼働や使用する機器の変更によりシミュレーション端末の設定情報変更が必要になった場合、本部・支店職員および関係部署等との調整・情報連携を行う 【留意】 随時 【備考】 実行事業費実施回数・頻度】 月当たり2回程度</p> <p>⑤ 【分類】 拠点情報管理 【理由】 障害対応 【作業概要】 非常発生時(本部)本部印刷機等の故障や電源停止/起動の日時調整、作業手順の更新、作業再開/終了連絡等、発生に即座対応を実施できるよう実施を行う また、保証期間終了申請対応等を行う 【留意】 随時 【備考】 実行事業費実施回数・頻度】 各拠点1回/年程度</p> <p><理由> 実行システム運用事業費では、上記の対応を行っていると思っております。調達仕様書本体および「別紙1_システム運用作業一覧」に記載はありませんが、令和6年3月以降も継続して対応が必要であれば、追加が必要と考えられます。</p>	委託要領に記載のある「拠点管理業務」の記載は削除いたします。	
66	委託要領	2	1		本業務委託は、・・・拠点管理業務を委託するものである。	業務委託の概要に記載されている「拠点管理業務」の作業内容が調達仕様書に記載されていないためお示しください。 本部・支店等の拠点を含めてシステム全体の安定運用を担うシステム運用事業者は、拠点の端末、ネットワーク等に関する各種情報を最新化して管理していくものと理解しています。 拠点情報に精通するシステム運用事業者による、拠点停電時の職員との調整・機器の停止・起動、拠点内機器移設・ビル移転時の影響確認等の業務が必要になるものと考えます。	本業務の委託範囲を正しく理解するため。	No. 65の回答をご参照ください。	
67	委託要領	9	2	(10)	作業場所については、原則として協会が指定する作業場所で業務を実施することとし、契約締結後、いつでも協会が作業状況を確認できる場所とする。	新型コロナウイルス感染拡大時に感染予防の観点でテレワークが普及し、作業端末やセキュリティ上やむを得ない業務・作業を除き、テレワークによる業務も可能であると考えます。収束後においても、テレワークなどの活用を考慮いただけますでしょうか。		委託要領に記載の通り、原則として協会が指定する場所での業務の実施をお願いいたします。	
68	委託要領	15	4	(5)	—	「提案書作成において、受託者独自で準備する製品を提案する場合には」とありますが、貴会システムを構成する機器の設計・構築・設置については、本業務の委託範囲ではなく、別調達されている設計・構築・設置案件の委託範囲内という理解でよろしいでしょうか。また、本業務の委託作業を実施するにあたり必要な製品がある場合は、サプライチェーン・リスクへの配慮が求められている、という理解でよろしいでしょうか。	本業務の委託範囲を正しく理解するため。	本件業務における作業を効率化するために導入する製品がある場合には、本業務の受託範囲内でご提案ください。	
69	委託要領	21	8	(4)⑫	契約不適合について、令和6年3月末までにバグや障害等、当該納入成果物に不備が発覚し、協会が修正の必要があると判断した場合には、受託者は速やかに不適合の内容に関して調査し、回答すること。調査の結果、納入成果物に関して契約不適合が認められた場合には、受託者の責任及び負担において速やかに修正を行い、事象と経緯および再発防止対策を協会に速やかに報告すること。 なお、修正を実施する場合、修正方法等については、事前に協会の承認を得てから着手するとともに、修正結果等について、協会の確認を受けること。	契約不適合について、左記条件とした場合、多大なリスク費を見込まざるを得ないため、対応期間に関して緩和をご検討いただけないでしょうか。	契約不適合について、令和6年3月末までにバグや障害等、当該納入成果物に不備が発覚し、その旨を協会が知った時から1年以内に受託者に通知した場合、受託者は速やかに不適合の内容に関して調査し、回答すること。調査の結果、納入成果物に関して契約不適合が認められた場合には、受託者の責任及び負担において速やかに修正を行い、事象と経緯および再発防止対策を協会に速やかに報告すること。 なお、修正を実施する場合、修正方法等については、事前に協会の承認を得てから着手するとともに、修正結果等について、協会の確認を受けること。 契約不適合範囲の明確化のため。	委託要領に記載の通りです。	