

「人事・給与関係業務情報システムに係る運用・保守サービス業務」に係る質問及び意見等の回答

No.	記載頁・部分	記載項目・内容	質問及び意見等	理由	回答
1	P.6	(5)契約期間	【意見】 賃貸借期間を明示願います。	コスト算定(賃貸借料、保守料、運用費用等)に影響するため。	本業務の契約期間中において、人給専任部門が本調達で提供される機器類を利用するのは令和5年5月から契約期間満了の令和10年3月末日を予定しておりますので、事前の準備期間等を含め必要となる賃貸借期間及びコストは適切な見積もりをお願いします。
2	P.7 3 作業の実施内容		【意見】 各府省等が現行システムから次期システムに段階的に移行して業務を開始する認識です。2023年4月～6月に移行リハーサルを行い、2023年7月～10月に移行本番を行われるため、移行リハーサルや移行本番で実施する作業について追記いただけないでしょうか。 アプリケーションのリリース、データ整備、インシデント対応等の作業が生じる想定です。	人給システムは現行システムと次期システムが並行稼働する期間があり、段階的な移行作業の中で受託者による作業が生じると考えます。	・移行リハーサルや移行本番で行う作業は、「第3次システム更改事業者」が行う認識です。 ・アプリケーションのリリース/データ整備/インシデント対応について、第3次システムの運用開始(並行稼働期間含む。)後に、第3次システムに関する作業であれば並行稼働期間中でも本業務の調達範囲の想定です。なお、調達仕様書について次のように修正します。 3(1)運用・保守サービス業務に係る準備 本業務受託者は、第3次システムの運用(第2次システムとの並行稼働期間を含む。)が開始される前までに、以下に示す運用・保守サービス業務の準備を行うこと。 ↓ 本業務受託者は、第3次システムの運用(第2次システムとの並行稼働期間(7月～9月(予備期間10月))を含む。)が開始される前までに、以下に示す運用・保守サービス業務の準備を行うこと。
3	P.8 3 作業の実施内容 (1) 運用・保守サービス業務に係る準備	ウ サービスレベル契約	【意見】 「目標型」の記載がありませんので、目標型のサービスレベル契約としてはいかがでしょうか。	SLAの定義を明確にしたいためです。	「目標型」の記載はありませんが、他方の意見を踏まえた修正として、次の文章を追記します。 なお、サービスレベルの達成が困難と見込まれる場合は、改善策の検討を行ったうえ、必要に応じてサービスレベルの再設定も含め、人給専任部門と協議すること。
4	P.8 3 作業の実施内容 (1) 運用・保守サービス業務に係る準備	ウ サービスレベル契約	【意見】 「目標型」の記載がありませんので、サービスレベルを遵守できなかった場合について、以下のようなことを記載してはいかがでしょうか。 サービスレベル指標の目標値を達成・維持するため、サービスレベル指標の実績値を管理すること。目標値を達成できない場合は、改善策の検討を行い、人給専任部門に報告して承認を得ること。また、必要に応じてサービスレベルの見直しを行い、人給専任部門の承認を得ること。	SLAの定義を明確にしたいためです。	次の文章を追記します。 なお、サービスレベルの達成が困難と見込まれる場合は、改善策の検討を行ったうえ、必要に応じてサービスレベルの再設定も含め、人給専任部門と協議すること。
5	P.8 3 作業の実施内容 (1) 運用・保守サービス業務に係る準備	ウ サービスレベル契約 ・システム稼働率を 99.9%以上とする	【意見】 システム稼働率については、以下の前提条件を追記いただけますでしょうか。 1.AWSにてサービスレベルが保証されているものについては、そのサービスレベルに準拠する。 2.定期保守等のメンテナンスに伴う停止時間はシステム稼働率に含めない。	システム稼働率を99.9%以上と記載すると第二期政府共通PFが提供するAWSの保証するサービスレベルと乖離が発生する可能性があると思われま す。 定期保守等のメンテナンス時にはシステムの停止が発生するため、停止中の時間はシステム稼働率から除外する必要があると考えます。	ご意見のとおり修正します。
6	P.9 3 作業の実施内容	(1)オ 運用業務 (ア) 運用自動化ツール等の 作成	【質問】 第3次システム更改事業者が作成した自動化ツールで、第 3 次システム更改事業者の責に帰する不具合が生じた場合、第 3 次システム更改事業者の責任期間内であれば、と記載があります。 第3次システム更改事業者の責任期間はいつまでとなるでしょうか。	責任範囲を明確にすることが目的となります。	検収日から2年が責任期間となります。
7	P.11 3 作業の実施内容	(1)オ 運用業務 (オ) 運用環境の準備	【質問】 デジタル庁紀尾井町庁舎へ運用環境を構築する際は、作業範囲として運用環境となる部屋へのネットワーク接続するLANケーブル敷設は、貴庁で実施していただけるということでしょうか。	作業範囲を明確にすることが目的となります。	運用管理環境の構築にあたって必要となる、インターネット回線、ONU、ルータ、セキュリティ対策製品、スイッチ、LANケーブル、OAタップ、運用管理端末、サーバラック等一式及び敷設含めて本業務の調達範囲となります。
8	P.11 3 作業の実施内容 (1) 運用・保守サービス業務に係る準備	オ 運用業務 (オ) 運用管理環境の構築 b 人給専任部門は、令和5年10月以降にデジタル庁紀尾井町庁舎への移転が予定されており、同庁舎でも運用管理環境が必要であることから、令和5年9月末までに同庁舎にも第3次システムに接続できる運用管理環境を構築すること。	【質問】 ①紀尾井町庁舎での設置場所はどちらになりますでしょうか。 ②「保守・運用設計書(仮称)」に基づいた構築が困難な場合とありますが、どの程度「保守・運用設計書(仮称)」を見直すことになるか、現時点の想定を教えてください。	①②共に要件を明確にしたいためです。	①現在、設置場所は調整中となっています。 ②現時点で、大きく変更となる想定はありません。
9	P.12 3 作業の実施内容 (1) 運用・保守サービス業務に係る準備	オ 運用業務 (オ) 運用管理環境の構築 g 運用管理端末は以下の仕様を満たすこと。なお、以下の仕様は必要最低限の仕様を示しているため、以下の仕様相当以上の機能を備えた運用管理端末を用意すること。 ①OS: Windows 11 Pro	【質問】 「① OS:Windows 11 Pro」と記載されていますが、別の調達仕様書を拝見しますと利用可能なOSはWindows 10だと思われま す。利用可能な環境は以下の組み合わせでなくて問題ないでしょうか。 Windows10(64Bit) × Google Chrome(64Bit) Windows10(64Bit) × Microsoft Edge(Chromium版)(64Bit)	要件を明確にしたいためです。	人給専任部門が作業を行う運用管理環境に設置する運用管理端末のOSは、「Windows 11 Pro」のままとします。
10	P.12 3 作業の実施内容 (1) 運用・保守サービス業務に係る準備	オ 運用業務 (オ) 運用管理環境の構築 g 運用管理端末は以下の仕様を満たすこと。なお、以下の仕様は必要最低限の仕様を示しているため、以下の仕様相当以上の機能を備えた運用管理端末を用意すること。 ⑥JIS 標準配列(キーピッチ 19mm、キーストローク 2.4mm、テンキー付き 108キー)	【意見】 「⑥JIS 標準配列(キーピッチ 19mm、キーストローク 2.4mm、テンキー付き 108キー)」とありますが、提案の幅を広げるため、以下文言へ変更いただけないでしょうか。 ⑥JIS 標準配列(キーピッチ 18.3mm以上、キーストローク 1.5mm以上、テンキー付き 108キー)	提案に幅を持たせるため左記の記載に変更して頂けないでしょうか。 なお、当社調べでは以下のようにしている模様です。 A社:テンキー付、108キー[18.4mm/3mm] B社:テンキー付、108キー[18.3mm/2.4mm] C社:テンキー付、106キー[19mm/1.5mm]	ご意見のとおり修正します。
11	P.12 3 作業の実施内容 (1) 運用・保守サービス業務に係る準備	オ 運用業務 (カ) 運用・保守マニュアルの作成及び運用テスト 本業務受託者は、業務アプリケーションに関する運用・保守マニュアルを作成すること。また、作成した運用保守マニュアルを用いて検証環境でのテストを行うこと。	【質問】 運用・保守マニュアルとは、アプリケーションの修正ではなく、アプリケーション資産のリリース及び変更管理に関するマニュアルでよろしいでしょうか。	アプリケーションの修正は、本調達の範囲外と理解しており、確認させていただきたいです。	ご認識のとおりです。仕様書については、次のように修正します。 本業務受託者は、本業務に関する運用・保守マニュアルを作成すること。また、作成した運用・保守マニュアルを用いて検証環境でのテストを行うこと。

No.	記載頁・部分	記載項目・内容	質問及び意見等	理由	回答
12	P.14 3 作業の実施内容 (2) 運用・保守サービス業務	人事・給与システムの運用体制図	【意見】 ヘルプデスクが、運用サービス業務事業者の下に配置されておりますが、職員様からヘルプデスクへの問合せは、運用サービス業務事業者を経由せず、職員様が直接、ヘルプデスクへ問い合わせる、と理解しております。この理解で正しいでしょうか。また理解が正しい場合、四角のオブジェクトを繋いでいる線を消して頂けないでしょうか。	現行の人給システムでは左記の対応となっております、念のための確認させていただきたいです。	図の運用関連事業者について、横並びとなるように修正します。
13	P.16 3 作業の実施内容 (2) 運用・保守サービス業務	ア 運用・保守サービス業務の全体管理 (イ) 運用サービス業務のスケジュール管理 会議体一覧	【質問】 会議体一覧の定例会議が月1〜2回と記載がありますが、原則月1回の開催でよろしいでしょうか。 なお、稼働後3ヶ月程度など期間限定で2回の会議を開催する、という理解でよろしいでしょうか。	定例会議は原則、月1回の開催と理解しており、その前提でお見積りを実施するためです。	ご認識のとおり、基本的に月一回の想定ですが、稼働直後は必要に応じて開催することが想定されます。
14	P.19 3 作業の実施内容 (2) 運用・保守サービス業務	イ 個別の運用・保守サービス業務 (ア) 運用管理業務 a サービスサポート c) アプリケーション資産のリリース及び変更管理	【意見】 アプリケーション資産のリリースの回数を明記して頂けないでしょうか。(例:4回/年)	要件を明確にしたいためです。	過去数年の平均リリース回数を参考として追記します。
15	P.21 3 作業の実施内容 (2) 運用・保守サービス業務	イ 個別の運用・保守サービス業務 (ア) 運用管理業務 a サービスサポート D) 構成管理 (c) IP アドレスの管理 ① 政府共通プラットフォームから払い出された IP アドレス	【意見】 第二期政府共通プラットフォームから払い出されたIPアドレスについては、サブネットマスクレベルで管理する旨に修正いただけますでしょうか。	第二期政府共通PFでは、個別にIPアドレスが払い出されるわけではなく、サブネットマスクレベルでIPアドレスが払い出されるためです。また、AWSのAutoScaling機能ではサーバのIPアドレスが可変となるためです。	サブネットマスク単位で払い出されたIPアドレスについて、アドレス単位で使用済/未使用の管理は必要であると考えられることから、そのままとします。AWSのAutoScaling機能でサーバのIPアドレスが変わる部分については、管理の必要がない想定です。
16	P.24 3 作業の実施内容 (2) 運用・保守サービス業務	イ 個別の運用・保守サービス業務 (エ) 日常の運用・保守サービス業務 d データリストア管理 障害等の対処として、必要に応じて本番環境へのリストア(DBのバックアップファイルからのインポート)を行うこと。なお、インシデントの調査等において検証環境へのインポートが必要な場合は、人給専任部門が行う。 なお、災害発生時等の場合は、本業務受託者が人事・給与システムのシステム環境を正常な状態に戻し、データを復旧するなどのリカバリ作業を行うこと。	【意見】 災害発生時のリカバリ作業について、以下のように修正いただくことは可能でしょうか。 ・なお、災害発生時等の場合は、第二期政府共通PFの環境が復旧した後、本業務受託者が人事・給与システムのシステム環境を正常な状態に戻し、データを復旧するなどのリカバリ作業を行うこと。	人給システムは大阪リージョンをS3のデータ置き場としており、東京リージョンが復旧した後でない限りリカバリ作業ができないため記載が必要と考えます。	ご意見のとおり修正します。
17	P.26 3 作業の実施内容 (3) 保守業務	ア 基本方針 さらに、人給専任部門が年1回以上行う災害復旧訓練に参加し、訓練後5営業日以内に「災害復旧訓練参加報告書」にて報告すること。	【質問】 年1回以上とありますが、年1回の想定でよろしいでしょうか。	要件を明確にしたいためです。	他府省主催の訓練に参加する必要が生じたなど特段の事情がない限り、年1回を想定しています。
18	P.27 3 作業の実施内容 (3) 保守業務	オ 保守対応時間等 (ア) 機器等保守 人事・給与システムは24時間365日の運用を前提としており、機器の障害等が発生した場合でも、迅速なデータ復旧及びシステム復旧を行う必要があることから、機器等の保守にあたっては、以下のとおりとする。	【質問】 受託者が納入する機器が対象との認識でよろしいでしょうか。	要件を明確にしたいためです。	ご認識のとおり、本業務受託者が納入する機器が対象となります。
19	P.28 3 作業の実施内容 (3) 保守業務	サ ハードウェア及びソフトウェアに関する技術支援 人事・給与システムの機器・ソフトウェア等に関して、人給専任部門から技術的な質問、支援を求められた場合には、速やかに対応すること。なお、回答は、原則、翌日までにすることとし、翌日までに困難な場合は、人給専任部門と協議すること。	【意見】 「なお、回答は、原則、翌日までにすることとし、…」の部分、「翌日」を「翌営業日」としていただくことは可能でしょうか。	P.27 オ 保守対応時間等 - (イ) ソフトウェア保守・技術相談等 に、「ソフトウェア保守・技術相談等の問合せについて、平日9:00〜19:00に対応すること。」と記載があるためです。(土日祝日は対象外)。	ご意見のとおり修正します。
20	P.29 3 作業の実施内容 (3) 保守業務	タ データ消去 ハードディスクその他全ての記録媒体の交換・撤去にあたっては、データ復元ソフトウェア等を利用してデータが復元できないように、記録媒体の物理的破壊又はデータ消去手段等を用いた手順を策定し、人給専任部門の承諾を得ること。	【質問】 左記の対応を実施するのはパソコン、サーバ、外付けディスク等の記憶装置が対象であり、コンフィグ情報しか持たないNW機器は対象外であるとの認識でよろしいでしょうか。	一般的にNW機器の設定情報は「データ復元ソフトウェア」等を利用して消去しない認識であるため、教えていただきたいです。	ご認識のとおりです。
21	P.30 3 作業の実施内容	(5) 借料及び保守料 イ ソフトウェア等に係る借料及び保守料	【意見】 本業務受託者及び第3次システム更改事業者が導入したAPP(Application Software)の借料・保守料について、本業務契約期間中は本業務受託者の負担とすると記載がありますが、以下のとおり仕様書を修正していただくことを要望します。 「本業務受託者及び第3次システム更改事業者が導入したAPP(Application Software)の借料・保守料について、本業務契約期間中は本業務受託者の負担とする。また、本業務契約期間中に手続き等が必要になった場合、本業務受託者が行うこと。なお、第3次システム更改事業者が導入したAPPの借料・保守料を本業務受託者が購入できるようにするために必要な手続きは、人給専任部門及び第3次システム更改事業者が実施するものとする。	APPによっては、本案件の事業者がAPPの保守を購入できない等の制約(ライセンスから全て購入しなす必要等)がある可能性があります。その場合、特定のベンダが優位となるため、公平な調達とすることが目的となります。	なお書き以降、次のように追記します。なお、第3次システム更改事業者側に一切の権限がなく、APPの提供元が再購入を求める規約となっていた場合も考慮した記載とします。 なお、第3次システム更改事業者が導入したAPPの借料・保守料について、本業務受託者が負担すべき変更手続きが権利の関係等を理由に行えない場合、人給専任部門と第3次システム更改事業者間で調整を図ることとする。それでも、ライセンスの再購入から必要とする規約の第三者が権利を保有するAPPがあった場合、本業務受託者の負担とする。
22	P.34 4 作業の実施体制・方法 (2) 作業要員に求める資格等の要件	【主任運用監視員】 ⑥「AWS Certified Solutions Architect プロフェッショナル」又は「AWS Certified Dev Ops Engineer」の資格を取得していること。	【意見】 「AWS Certified Solutions Architect アソシエイト」又は「AWS Certified SysOps」の資格を取得していること。に修正頂けないでしょうか。	人事・給与システム管理室における主要運用監視員には過度なスキルと認識しております。 なお、「システム基盤保守要員」の項目を追加し、「AWS Certified Solutions Architect プロフェッショナル」又は「AWS Certified DevOps Engineer」を要件とすることが望ましいと考えます。	次のとおり修正します。 「AWS Certified Solutions Architect アソシエイト」又は「AWS Certified Sys Ops Administrator」の資格を取得していること。

No.	記載頁・部分	記載項目・内容	質問及び意見等	理由	回答
23	P.34 4 作業の実施体制・方法 (1) 作業実施体制 (2) 作業要員に求める資格等の要件	-	【意見】 【システム基盤保守要員】の項目を追加いただくことは可能でしょうか。文案は以下となります。 4 作業の実施体制・方法 (1) 作業実施体制 ～略～ 本業務に従事する要員は、運用統括責任者、運用・保守サービス業務を管理する担当者(以下「主任運用監視員」という。)、運用・保守サービス業務を遂行する担当者(以下「運用監視員」という。)及びインシデント対応窓口により構成する。 運用統括責任者、主任運用監視員、運用監視員及びインシデント対応窓口及びシステム基盤保守要員は、本業務に専任させること。 ～略～ (2) 作業要員に求める資格等の要件 ア運用・監視要員の資格要件 ～略～ 【システム基盤保守要員】 人事・給与システム管理室に、原則、平日9:00～18:00の時間帯は、システム基盤保守要員を2名以上を配置すること。 システム基盤保守要員は、以下の資格・経験を有し、運用統括責任者の下で本業務を遂行すること。 配置するシステム基盤保守要員のうち少なくとも1名は、以下の資格・経験を有していること。1名で条件を満たさない場合は、それぞれの資格・経験を有している要員を同時に配置すること。 ① 情報処理技術者としての経験を4年以上有していること。 ② サーバシステムの運用経験を3年以上、責任者経験を1年以上有していること。 ③ マルチプラットフォーム、マルチベンダ等の基盤要件下での運用管理実績を有していること。 ④ ネットワーク、サーバ、DB及び情報セキュリティについての広範な知識を有し、運用管理実績を有していること。 ⑤ 「AWS Certified Solutions Architect プロフェッショナル」又は「AWS Certified DevOps Engineer」の資格を取得していること。また、本業務契約期間中は、同資格を継続して保有していること。	【主任運用監視員】とは別に【システム基盤保守要員】が必要であると考えためです。	次のとおり、システム基盤保守要員について追記します。 4 作業の実施体制・方法 (1) 作業実施体制 ～略～ 本業務に従事する要員は、運用統括責任者、運用・保守サービス業務を管理する担当者(以下「主任運用監視員」という。)、運用・保守サービス業務を遂行する担当者(以下「運用監視員」という。)及びインシデント対応窓口、システム基盤保守要員により構成する。 運用統括責任者、主任運用監視員、運用監視員及びインシデント対応窓口は、本業務に専任させること。 ～略～ (2) 作業要員に求める資格等の要件 ア運用・監視要員の資格要件 ～略～ 【システム基盤保守要員】 システム基盤保守要員は、以下の資格・経験を有しており、原則、平日9:00～18:00の時間帯については、適時対応できる体制を整備すること。 システム基盤保守要員1名で以下の条件を満たせない場合、それぞれの資格・経験を有する者で体制を整備すること。 ① 情報処理技術者としての経験を4年以上有していること。 ② サーバシステムの運用経験を3年以上、責任者経験を1年以上有していること。 ③ マルチプラットフォーム、マルチベンダ等の基盤要件下での運用管理実績を有していること。 ④ ネットワーク、サーバ、DB及び情報セキュリティについての広範な知識を有し、運用管理実績を有していること。 ⑤ 「AWS Certified Solutions Architect プロフェッショナル」又は「AWS Certified DevOps Engineer」の資格を取得していること。また、本業務契約期間中は、同資格を継続して保有していること。
24	P.37 4 作業の実施体制・方法 (3) 作業場所	イ 人事・給与システム管理室に求める要件 (カ) ①稼働率が、「99.999%以上」であること。 ⑤最低帯域保証速度が100Mbps以上のベストエフォート型相当以上であること。	【意見】 ①削除して頂けないでしょうか。 ⑤「通信速度は100Mbps、または1Gbps以上、ベストエフォート型」と変更して頂けないでしょうか。	⑤インターネット回線の多くは帯域保証はなくベストエフォート型であるためです。 ①⑤の修正がされるのであれば、一般的にベストエフォート型のインターネット回線の稼働率は定義されていない(非公表)であるため。	①について、既に前述の文書で冗長構成と異なる通信キャリアとの記載があることから削除します。 ⑤について、「④通信速度は1Gbps以上のベストエフォート型であること。」と修正します。
25	P.39 4 作業の実施体制・方法	-	【意見】 「想定業務量」の要件を示して頂けないでしょうか。	見積もりを実施するにあたり必要な情報ですので、教えていただきたいです。	第3次システムは現在構築中で、第2次システムからは運用方法が変わる事項も想定されていることから、資料閲覧時に詳細の確認をお願いします。
26	P.42 6 成果物の取扱いに関する事項 (2) 契約不適合責任	全般	【意見】 契約不適合責任の責任期間について、同日意見招請公示されております「令和5年度人事・給与関係業務情報システムに係るアプリケーション保守業務」にて記載されております以下文言を追記いただけないでしょうか。 受託者は、成果物等について検収を行った日を起算日として2年間、成果物の不適合(ただし、数量の不適合を除く)を理由とした責任を負うものとする。	民法改正による記述と推察するが、責任期間(消滅事項)が最大10年間存続となります。その場合、最大10年間の体制維持費用を見込まなければならないため、教えていただきたいです。	ご意見のとおり追記します。
27	P.45 7 入札参加資格に関する事項 (5) 履行可能性審査に関する要件	「6(8)セキュリティ要件」に基づいた情報セキュリティ管理計画書(案)を提出すること。なお、本業務で取り扱う情報等の特性を十分に踏まえて作成したものであること。	【質問】 セキュリティ管理計画書(案)は、成果物にありませんが、情報セキュリティ管理の実施要領の素案という認識よろしいでしょうか。	要件を明確にしたいためです。	ご認識のとおり相違ありません。