

対象案件:住民向け汎用電子申請サービス及びユーザーデータ登録機能の運用・保守及び機能改修業務等

連番	意見内容					回答
	質問／意見	ドキュメント名	項目名	意見・質問等	理由(意見の場合のみ記述)	
1	質問	別紙04_02_運用・保守業務一覧(汎用申請)		頻度(月次、日時、年次)について、具体的な回数目安、作業時間目安を明記いただけますでしょうか。 費用見積に必要な要件としてご提示いただきたく存じます。		頻度について、年次、月次、日次とあるものはそれぞれ年、月、月に1回程度を想定しています。各項目の作業内容や想定時間については、入札公告後に本システムの運用・保守業務に係る運用・保守設計書等を閲覧資料として提示する予定です。
2	質問	仕様書別紙03_非機能要求レベル一覧	C.6.2.1	一日の問い合わせ想定量:50件 見積前提として、どのような問い合わせや内容を想定しているかご教示いただけますでしょうか。 本システムはフロントを持たないところ、1日50件、月1500件は多い印象を受けたため。		調達仕様書に記載した月200件が想定問合せ業務量であり、「別紙 03 非機能要求レベル一覧」の記載が誤りであるため、別紙03を修正いたします。 なお、問合せ元としては、マイナポータル等の関連システムの開発・保守・運用事業者や民間API利用事業者、当庁主管課を想定しております。
3	質問	調達仕様書	2.1.調達範囲	本調達が対象とする業務範囲は、本システムの安定的な運用や是正保守等継続的な改善を行っていく運用保守業務、機能改修(機能廃止を含む)、マイナポータルや e-Gov 等の関連システムとの連携調整テストを含めた一連の業務すべてとする。 上記引用箇所に対して、システムリリースした構築事業者以外の事業者であっても機能改修、機能廃止が可能となるような資料(詳細設計書等)は調達時に公開されますでしょうか。調達の公平性の観点から情報公開いただきたく思います。		入札公告後に本システムの詳細設計書等を閲覧資料として提示する予定です。
4	質問	調達仕様書	2.1.調達範囲	本調達が対象とする業務範囲は、本システムの安定的な運用や是正保守等継続的な改善を行っていく運用保守業務、機能改修(機能廃止を含む)、マイナポータルや e-Gov 等の関連システムとの連携調整テストを含めた一連の業務すべてとする。 上記引用箇所に対して、マイナポータルやe-Gov等の関連システムとの連携調整テストを含めた一連の業務の工数、ピーク時期詳細情報は開示されますでしょうか。見積・体制確保に影響を及ぼすため、本情報を提供いただけますと幸いです。		令和7年度には、情報提供等記録開示システムの刷新に伴う本システムとの連携テストへの対応を想定しております。この業務工数及びピーク時期等については入札公告後に閲覧資料として提示する予定です。
5	意見	調達仕様書	2.1.調達範囲	本調達が対象とする業務範囲は、本システムの安定的な運用や是正保守等継続的な改善を行っていく運用保守業務、機能改修(機能廃止を含む)、マイナポータルや e-Gov 等の関連システムとの連携調整テストを含めた一連の業務すべてとする。 上記引用箇所に対して、「R7年度以降追加開発 代理・同意機能等の追加開発」が別途調達予定の案件として記載されていますが、別事業者が受注した場合、本調達と同一のソースを同時に改修する作業が発生すると想定しており、仕様調整、結合が困難であると考えます。別事業者が受注した場合の対応方針について詳細ご教示ください。	本調達の改修作業を「R7年度以降追加開発 代理・同意機能等の追加開発」にて実施する場合には、本項で記載した意見における課題は軽減できるため、そのようにしていただきたく思います。 一方で本調達の作業として実施する保守作業においても同様に同一ソースを同時に改修する必要がありますため、「R7年度以降追加開発 代理・同意機能等の追加開発」を別事業者が受注した際には同様の懸念がございます。	本調達の保守業務で発生する改修は小規模なものを想定しております。 また、当庁及び工程管理支援事業者が別調達の開発事業者と保守運用事業者との間で開発やリリース計画の調整を実施し、適切な影響確認とリスクの低減を図る方針です。

連番	意見内容					回答
	質問／意見	ドキュメント名	項目名	意見・質問等	理由(意見の場合のみ記述)	
6	質問	調達仕様書	3. 作業の実施内容に関する事項	「令和6年度に実施した設計・開発等の結果を踏まえて実施すること」との記載がありますが、当該成果物に不具合等の問題があった場合、契約不適合対応の整理はどのようになりますでしょうか。本調達受注者、もしくはシステムリリースをした構築事業者が対応することになりますでしょうか。		令和6年度に実施した設計・開発等の成果物に不具合等の問題があったと判明した場合は、令和6年度の契約書にある契約不適合の条項に基づき適切な対応を行います。まずは、不具合の事象に応じて、令和6年度の受託事業者または本件受託事業者と弊庁との協議により対応策を決定することとなります。 なお、後日入札公告で掲載される契約書様式に同契約不適合の条項も規定されておりますので、契約不適合条項の内容の確認をお願いします。
7	質問	調達仕様書	3.作業の実施内容に関する事項	なお、マイナポータル関連システム等との API 連携テスト用サービスとして、本番環境と同等の開発環境を構築すること。また、サービスレベルは主管課と協議の上、決定すること。 上記引用箇所に記載されている開発環境とは、API利用者向けに提供する環境という理解でよろしいでしょうか。		ご認識のとおりAPI利用者向けに提供する環境であり、マイナポータル関連システム等が利用することを想定しているものですが、「開発環境」は「検証環境」の誤りであるため、記載を修正いたします。
8	質問	調達仕様書	3.1. 運用・保守実施計画書の作成及びプロジェクト管理(3)進捗管理	運用の環境準備及び移行準備期間中の進捗管理について、引継作業や準備作業が引継計画書どおりに行われているか把握できるよう、進捗管理表を作成し、定期的に主管課へ報告すること。 機能改修および保守・運用作業の開始は令和7年第1四半期開始となっておりますが、契約開始は令和7年2月となっております。 上記契約から運用開始迄の期間は、運用の環境準備及び移行準備期間を想定されておりますでしょうか。		ご認識のとおりです。
9	質問	調達仕様書	3.1. 運用・保守実施計画書の作成及びプロジェクト管理(1)運用・保守実施計画書の作成	本システムの運用・保守業務に係る運用・保守設計書等を参考に、運用・保守実施計画書を作成し、主管係の承認を得ること。 上記引用箇所について、「本システムの運用・保守業務に係る運用・保守設計書等」は調達時に資料として提供いただける理解でよろしいでしょうか。見積に影響を及ぼすため、また調達の公平性の観点から情報公開いただきたく思います。		入札公告後に本システムの運用・保守業務に係る運用・保守設計書等を閲覧資料として提示する予定です。
10	質問	調達仕様書	3.1 運用・保守実施計画書の作成及びプロジェクト管理(3) 進捗管理	「移行準備期間中」という記載について、別紙04_02_運用・保守業務一覧(汎用申請)では「本サービスでは、既存システムからの移行は想定していない。」との記載があります。移行とはどのような作業を想定していますか。詳細ご教示ください。		本仕様書に「移行準備期間中」と記載している「移行」については、設計開発フェーズから保守運用フェーズに移行するに当たって設計開発事業者から本調達の保守運用事業者へ業務を引き継ぐことを指しておりますが、ご指摘を踏まえ、業務内容を明確化するため仕様書中で「移行」と記載している箇所を「引継ぎ」に変更します。 なお、「本サービスでは、既存システムからの移行は想定していない。」とは、既存の申請機能からマスタ類や利用者の申請などのデータを移行することがない旨を示したものです。
11	質問	調達仕様書	3.2. 運用保守業務(1)	(1)本業務は、本仕様書のほか、運用・保守基本設計書、詳細設計書等に基づき実施する。 上記引用箇所について「運用・保守基本設計書、詳細設計書等」は調達時に資料として提供いただける理解でよろしいでしょうか。見積に影響を及ぼすため、また調達の公平性の観点から情報公開いただきたく思います。		入札公告後に本システムの運用・保守業務に係る運用・保守設計書等を閲覧資料として提示する予定です。

連番	意見内容					回答
	質問／意見	ドキュメント名	項目名	意見・質問等	理由(意見の場合のみ記述)	
12	質問	調達仕様書	3.2. 運用保守業務(2)	<p>本システムにおける運用・保守業務は平日日中帯(9時から18時まで)で対応することとし、運用監視も行うこと。上記時間外においても対応が必要と見込まれる場合、主管課と協議の上、必要な体制を確保すること。接続機関等外部からの異常時連絡(システムエラー、業務エラーを問わない)は、24時間365日で速やかに応答すること。</p> <p>「別紙03 非機能要求レベル一覧」項番C.5.6.2では「運用保守業者の運用時間は平日(土日及び祝日、年末年始を除く)の9時から19時までとする。」との記載がありますが、運用時間は18時まででしょうか。</p>		<p>調達仕様書に記載した9時から18時までが業務時間であり、「別紙03 非機能要求レベル一覧」の記載は誤りであるため、別紙03を修正いたします。</p>
13	意見	調達仕様書	3.3.品質管理・サービスレベル管理(1)	<p>本仕様書で別途定めるSLA及びSLO</p> <p>上記引用箇所について、具体的なSLA又はSLOを明確に提示いただけますでしょうか。本調達は総合評価であるため、指標の明記は必要と考えます。</p>		<p>SLA及びSLOについては、本調達の契約後に、別紙03_非機能要求レベル一覧をベースとして項目や指標について主管課と受託者の協議の上「SLA合意書」にて定める方針としております。ご指摘を踏まえ、「本仕様書で別途定めるSLA及びSLO」との記載は修正しております。</p>
14	意見	調達仕様書	3.3.品質管理・サービスレベル管理(1)	<p>本仕様書で別途定めるSLA及びSLO</p> <p>上記引用箇所について、SLA又はSLOのどちらを設定される見込みでしょうか。受託者が取り決められたサービスレベルの達成状況を管理し、達成されなかった場合はサービスレベル達成のための改善策を策定し達成を目指す「努力目標型」のSLOと特にSLAは、その基準に定めるために深夜対応等の体制を保持する必要があり、見積コスト増大する可能性があるため、コスト効率化含めてご検討いただけますでしょうか。</p>		<p>項番13の回答のとおりです。</p>
15	意見	調達仕様書	3.3.品質管理・サービスレベル管理(1)	<p>項番14の意見に関連して、SLA及びSLOについては関連する仕様書・要件定義書・仕様書別紙03_非機能要求レベル一覧等の記載についても同様の要件となるよう、見直しのご検討を頂きたいと思っております。</p>	<p>各資料・項目にて関連する定義を拝見しておりますが、全体を通したSLA及びSLOを明確化いただき、見積の前提とさせていただきますため。</p>	<p>項番13の回答のとおりです。</p>
16	質問	調達仕様書	3.5. ヘルプデスク業務	<p>問い合わせ方法にWebフォームとの記載がありますが、Webフォームの作成作業は別途調達される理解でよろしいでしょうか。今回調達に含まれる場合、Webフォームに係る要件について明確化いただけますでしょうか。運用準備期間が十分でないことを想定しており、工期の観点で確認をさせていただきたく存じます。</p>		<p>検討の結果、本調達における問合せ用Webフォームの作成は行わないこととしたため、調達仕様書から問合せ方法「Webフォーム」の記載を削除いたします。</p>
17	意見	調達仕様書	3.5. ヘルプデスク業務	<p>問い合わせ方法に電話の記載がありますが、ヘルプデスクとして開庁日9:00～18:00の窓口設置は不要ではないでしょうか。</p>	<p>国民向けUIを持たないシステムであるところ、API利用事業者やマイナポータル等のヘルプデスクからの問い合わせの受付はメールが効果的であると考えているため。</p>	<p>調達仕様書P.9に記載のとおり、本調達におけるヘルプデスクは、国民等利用者からの問合せ窓口ではなく、マイナポータルや民間事業者などのAPI利用事業者やデジタル庁主管課を含む府省庁職員からの連絡を受ける窓口ですが、デジタル庁主管課からは急を要する連絡も想定されることから電話窓口の設置を要件としているものです。</p>
18	質問	調達仕様書	3.10. 成果物の作成 6 引継ぎ計画書	<p>納品期限が引継実施前までと記載されておりますが、この引継ぎ先とは、次期運用保守事業者であると理解して宜しいでしょうか。</p>		<p>表4項番6「引継ぎ計画書」については、受託者が本業務の開始時に設計開発事業者から引継ぎを受ける際に作成するもので、設計開発事業者の作成した引継ぎ計画書をもとに、受入側としての計画を記載するものです。</p> <p>次期運用事業者へ引継ぎを行う際に作成する資料については、同表4項番15に定めております。</p>
19	質問	調達仕様書	4.2. 作業要員に求める資格等の要件(3)システム保守・機能改修班(クラウドサービスの設計・開発担当者)	<p>上記の引用箇所について、「クラウドサービスの機能改修」とはどのような作業を想定していますでしょうか。クラウドサービスのバージョンアップの適用や、新サービス対応でしょうか。</p>		<p>ご認識のとおりです。</p>

連番	意見内容					回答
	質問／意見	ドキュメント名	項目名	意見・質問等	理由(意見の場合のみ記述)	
20	意見	調達仕様書	4.2. 作業要員に求める資格等の要件 (4)システム運用班リーダー	必要な資格要件として以下の記載がありますが、システム運用班メンバーのうちだれか1人の保有ではなくリーダーが保有している必要がありますでしょうか。また、このように高度な資格が必要とされる理由をご教えてください。 ・IT サービスマネージャ試験の合格者 ・ITIL4 マネージングプロフェッショナル		本調達の対象システムは、行政手続デジタル化を実現するための共通基盤として安全性と信頼性の高いサービスの提供が求められているほか、関連先システムも多いことから高度なマネジメントを必要とするものです。システム運用チームにおけるPDCAや変更管理が適切に実施されるためには、当該チームのリーダーがITサービスマネジメントに関する幅広い知見と経験を有している必要があると考えられることから、当該要件を設けているものです。
21	質問	調達仕様書	4.3作業場所	作業実施場所は本PJ専属の運用ルームではなく、他と共用でもよろしいでしょうか。また運用作業員についても他PJと兼任することは可能でしょうか。 なお、他PJに係る条件等あればご教示いただけますでしょうか。 運用準備の期間及び見積への影響が大きいため質問させていただきました。		本調達の業務専用の運用ルームを求める要件は設けておりません。また、運用作業員の兼任の制限や兼任先の条件は設けておりません。
22	質問	調達仕様書	P.4 2.1. 調達範囲	本文中に記載のある「機能改修(機能廃止を含む)」について、対象となる作業を確認させてください。仕様変更を伴う改修作業や、連携先起因で発生する設定変更作業及び連携テストは、全て「機能改修(機能廃止を含む)」に含まれると認識してよろしいでしょうか。		ご認識のとおりです。 ご指摘を踏まえ、仕様書本文中の記載を以下のとおり修正します。 機能改修(機能廃止を含む) ↓ 機能改修(機能廃止、仕様変更を伴う改修作業、連携先起因で発生する設定変更作業及び連携テストなど)
23	質問	調達仕様書	P.4 2.1. 調達範囲	情報提供等記録開示システムバックエンド機能の再構築が並行して実施されており、住民向け汎用電子申請サービス及びユーザーデータ登録機能の接続先であるため、連携テストが必要と認識しております。再構築に伴う連携テストは、本調達範囲として含まれますでしょうか。		本調達範囲として含まれます。 ご指摘を踏まえ仕様書本文に以下の記載を追加いたします。 令和7年度に行われる情報提供等記録開示システムの刷新に伴う本システムとの連携テストへの対応は本調達の運用保守業務の対象となることに留意すること。
24	質問	調達仕様書	P.7 3.2. 運用保守業務	対応時間帯について、「平日日中帯(9時から18時まで)で対応すること」と記載されておりますが、一方で、「外部からの異常時連絡の際は24時間365日で速やかに応答すること」との記載もあります。 後者に関してはベストエフォートでの対応で問題ないのか、後者を見据えて24時間365日の運用保守体制が必要なのか、確認させて下さい。		「外部からの異常時連絡の際は24時間365日で速やかに応答すること」の記載は、平日日中帯以外のシステム障害等の発生時にベストエフォートでの迅速な対応を求める趣旨であり、24時間365日に渡って平日日中帯と同等の体制を敷くことを想定しているものではありません。運用保守体制については、本調達期間中にシステムの稼働状況を踏まえて随時見直しを行う想定です。
25	質問	調達仕様書	P.10 3.10. 成果物の作成	「運用保守実施計画書」と、「年度運用・保守計画書」の違い(ドキュメントの目的や位置づけ、記載内容等)について、ご教示願います。		運用保守実施計画書は、本調達の契約期間全体での運用・保守業務の計画・実施内容などを詳細化して記載するものであり、年度運用・保守計画書は、各年度ごとに行う運用・保守業務の計画・実施内容(改修案件の一覧等)・予定工数、主要イベントなどを詳細化して記載するものです。
26	質問	調達仕様書	P.16 4.3. 作業場所	運用保守の作業場所について、本調達独自となる要件(例えば、専用居室の使用や、当該居室の入退出時におけるセキュリティ要件)等はありませんでしょうか。		例示された専用の運用ルーム構築や入退室管理など本調達独自の要件は設けておりません。
27	質問	仕様書別紙04_02_運用・保守業務一覧(汎用申請)	汎申-運用-2010-業務支援	申請書様式の作成作業は、本調達範囲として含まれますでしょうか。		本調達に含まれます。仕様書別紙04_02_運用・保守業務一覧(汎用申請)に当該作業を追記いたします。
28	質問	仕様書別紙04_02_運用・保守業務一覧(汎用申請)	汎申-運用-2010-業務支援	外部のAPI利用事業者を新たに登録するといった作業は、本調達範囲として含まれますでしょうか。		本調達に含まれます。仕様書別紙04_02_運用・保守業務一覧(汎用申請)に当該作業を追記いたします。
29	質問	仕様書別紙04_03_運用・保守業務一覧(ユーザーデータ)	ユーザーデータの利用規約の管理業務	ユーザーデータの利用規約が改訂される等、メンテナンスの作業が発生する場合、本調達範囲として含まれますでしょうか。		本調達に含まれます。仕様書別紙04_03_運用・保守業務一覧(ユーザーデータ)に当該作業を追記いたします。