

対象案件: 令和7年度行政機関等向け申請管理サービスの運用・保守業務等

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02_運用・保守一覧		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。 また、現行システムの運用保守作業をベースに各作業の工数情報、もしくは工数が推測できるドキュメント等情報を開示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、日に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・保守実施要領案を閲覧資料として提示する予定です。
2	質問	調達仕様書	1.5 契約期間	本契約は令和8年3月31日までとされていますが、これ以降の運用保守作業の調達は、毎年単年度で調達される予定でしょうか。		令和8年度以降の運用保守作業の調達については、令和7年度のシステム稼働状況等を踏まえ決定してまいります。
3	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、システムの安定稼働や是正等継続的な改善を行っていく運用保守に関連する一連の業務全てとする。 上記引用箇所に対して、「R7年度追加案件の設計・開発等」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、改修作業の規模の大小にかかわらず、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年度追加案件の設計・開発等」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。	「R7年度追加案件の設計・開発等」を本調達と別事業者が実施する場合、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。
4	質問	調達仕様書	2.1.調達範囲	連番3の内容に関連して、「R7年度追加案件の設計・開発等」と本調達を別事業者が受注した場合、貴庁にてリスク軽減への対策を取られると想定しておりますが、リリース時期の調整や、ソースの管理にあたってどのような対応をとる想定か具体的にご教示いただけませんかでしょうか。		主管課においてプロジェクト管理ツールにより複数事業者及び複数プロジェクトのマネジメントを実施するとともに、事業者ごとのリリース時期やソースコードのバージョン管理を行う想定です。併せて、事業者に対するリリース指示と事業者間調整を適切に実施いたします。
5	質問	調達仕様書	4. 作業の実施内容に関する事項	「本業務は、令和6年度に実施した本システムの設計・開発等の結果を踏まえて実施することとする。」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。
6	質問	調達仕様書	4.2. 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・保守実施要領案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)
7	質問	調達仕様書	4.2. 運用保守業務(2)	<p>対応時間帯について「平日日中帯(9時から17時30分まで)で対応すること」(※3月は別途定義)と記載されておりますが、一方で「接続機関等外部からの異常時連絡の(システムエラー、業務エラーを問わない)は速やかに応答すること」「すべてのサービスが停止するなどの緊急度が高く利用者影響を伴う障害又は情報漏洩等の可能性がある情報セキュリティインシデントが発生した場合は、主管課の管理職員に即時連絡した上で、運用時間外であっても必要に応じて対応すること」との記載もあります。</p> <p>後者に関してはベストエフォートでの運用保守体制構築を行う理解でよろしいでしょうか。</p> <p>ベストエフォートではなく必ず遵守することを想定される場合、24時間365日の運用保守体制構築をする必要があるという理解ですがよろしいでしょうか。</p>		<p>「接続機関等外部からの異常時連絡の(システムエラー、業務エラーを問わない)は速やかに応答すること」、「すべてのサービスが停止するなどの緊急度が高く利用者影響を伴う障害又は情報漏洩等の可能性がある情報セキュリティインシデントが発生した場合は、主管課の管理職員に即時連絡した上で、運用時間外であっても必要に応じて対応すること」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等を踏まえて随時見直しを行う想定です。</p>
8	質問	調達仕様書	4.5. 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。</p> <p>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。</p> <p>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>現行業務で利用している問合せ用Webフォームを引き続き活用するため、本調達において新規でWebフォームを作成する作業はありません。</p>
9	質問	調達仕様書	4.9. 成果物の作成	<p>4.設計書・ドキュメント一式 設計書・ドキュメント(運用計画・保守作業計画書、運用手順書、保守手順書、運用作業にかかるマニュアル等含む)について、運用準備の結果、修正があった場合に、加筆修正を行ったもの。</p> <p>上記記載箇所について、R6年度に実施した本システムの設計開発等の成果物をご提供いただく前提で、それらに対する加筆修正を行う認識でよろしいでしょうか。</p>		<p>ご認識のとおりです。</p>
10	質問	調達仕様書	4.9. 成果物の作成 5 引継計画書	<p>本資料は、本調達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け入れ側としての計画を記載するものと理解していますが、本資料の受領タイミング及び引継ぎ実施時期はいつ頃を想定していますでしょうか。</p> <p>令和7年3月の契約、及び令和7年4月の運用開始を想定しており、資料受領が遅れることが作業遅延リスクになるため、確認させてください。</p>		<p>契約後(令和7年3月上旬を予定)、ただちに引継資料の提供を行い、書面等による質疑応答を実施します。また、3月中旬までに当庁及び設計開発事業者との引継ぎ会議を実施のうえ、3月末までの間、追加の質疑応答や打合せを実施する想定です。</p>
11	質問	調達仕様書	4.9. 成果物の作成 14 引継資料	<p>本成果物の引継ぎ先とは、令和8年度の運用保守事業者に引き継ぐための作業に関するものであると理解して宜しいでしょうか。</p>		<p>ご認識のとおりです。</p>
12	質問	調達仕様書	5.3作業場所	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>		<p>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。</p>
13	意見	調達仕様書	4.5. ヘルプデスク業務	<p>ヘルプデスクの問合せ対応時間について、「9:00～18:00」ですが、「9:30～18:30」に変更は可能でしょうか。マイナンバー総合フリーダイヤルの受付開始時間が9:30であり、9:30以前には本ヘルプデスクへの電話問合せが生じないと考えております。</p>	<p>コスト、体制に影響すると考えられるため。</p>	<p>ご指摘を踏まえ、ヘルプデスクの問合せ対応時間を「9:30～18:30」に変更し、仕様書を修正いたします。</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)	
14	意見	別紙02_運用・保守一覧	18 作業依頼対応 26 統計情報の取得・提出	閲覧資料等で令和6年度の作業実績一覧等、詳細情報を提示いただくことは可能でしょうか。	コスト、体制に影響すると考えられるため。また、要件が明確でないと当該の対応が正しく実施されない恐れがあるため。	入札公告後に令和6年度の作業実績一覧など運用作業の詳細情報を閲覧資料として提示する予定です。
15	質問	調達仕様書	2.4. 機器、ソフトウェアの調達一覧	システム運用に必要な機器、ソフトウェア等のうち、今後、主管課様で調達予定の製品がある場合は閲覧資料等で一覧を提示いただくことは可能でしょうか。		主管課が本調達とは別で調達する製品やサービスは仕様書に追記いたします。
16	質問	調達仕様書	4. 作業の実施内容に関する事項	「本業務の結果、基本設計書・詳細設計書の記載内容に変更が生じる場合は、その都度基本設計書・詳細設計書を修正すること。」について、本業務では故障対応に伴う修正が主となり、別途調達される機能改修等業務で生じた修正は対象外である認識ですが、間違いはないでしょうか。		ご認識のとおり、別調達で行う機能改修等業務により生じる設計書の修正は、当該機能改修等の業務内で行います。
17	質問	調達仕様書	4.2. 運用・保守業務	「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。」について、令和6年度行政機関等向け申請管理サービスの設計・開発等の調達仕様書を考慮した場合、基づくべき資料は運用・保守計画書(案)、運用・保守実施要領案であると認識しておりますが、間違いはないでしょうか。		ご認識のとおりです。
18	意見	別紙02_運用・保守一覧.xlsx	14 バックアップ管理	「セールスフォースの機能を利用して」について、セールスフォースの機能に限らない認識であるため、記載を修正いただけますでしょうか。	要件が正確でないと当該の対応が正しく実施されない恐れがあるため。	ご指摘を踏まえ、当該部分は削除いたします。
19	質問	調達仕様書	5.2. 作業要員の資格等	システム保守班リーダーとシステム運用班リーダーの兼務は可能でしょうか。		本調達においては保守班と運用班のリーダーの兼務に関する制限は設けていないため、兼務は可能です。ただし、調達仕様書等に定める業務を適切に履行できることが前提となります。
20	質問	調達仕様書	4.2. 運用・保守業務	「(2)・・・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、速やかに応答すること。」について、上記時間外(平日日中帯及び3月 以外)についても要員配備が必要でしょうか。対応の要否に応じて別途変更契約等にて協議させていただける認識で相違ないか、確認させてください。		平日日中帯及び3月(繁忙期)以外においてシステム障害等の発生時には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。