

政府統計共同利用システムの運用業務民間競争入札実施要項(案)の意見募集に対する御意見等及び統計センターの考え方

意見募集期間:平成29年5月24日～平成29年6月12日

No.	仕様書	頁番号	項番号	御意見等内容	御意見に対する考え方	修正の有無
1	政府統計共同利用システムの運用業務民間競争入札実施要項(案)	別紙1 3頁	従来の実施状況に関する情報の開示 2 従来の実施に要した人員(業務の繁閑の状況とその対応)	「障害対応作業」「変更要求対応作業」「ヘルプデスク業務」各々について、作業の詳細を開示していただくことは可能でしょうか。	各作業の詳細については、調達仕様書の別紙3「運用作業体系」に記載のとおりとなります。 なお、過去の実績、手順書等については、入札公告中の資料閲覧において、開示をさせていただきます。	無
2	政府統計共同利用システムの運用業務民間競争入札実施要項(案)	別紙1 3頁	従来の実施状況に関する情報の開示 2 従来の実施に要した人員(業務の繁閑の状況とその対応)	ヘルプデスク業務において一般利用者と利用機関等の問い合わせの割合をご教示いただけますでしょうか。また、それぞれにおいて、電話とメールの割合をご教示いただけますでしょうか。	御指摘を踏まえ、実施要項別紙1の該当箇所に、ヘルプデスク問い合わせの内訳を追加いたします。	有
3	政府統計共同利用システムの運用業務民間競争入札実施要項(案)	別紙1 7頁	従来の実施状況に関する情報の開示 4 従来の実施における目標の達成の程度(12)	「主管課より作業指示のあった内容について」と記載がありますが、作業指示の詳細を開示していただくことは可能でしょうか。	作業指示の詳細については、調達仕様書の別紙3「運用作業体系」に記載のとおりとなります。 なお、過去の実績等については、入札公告中の資料閲覧において、開示をさせていただきます。	無
4	政府統計共同利用システムの運用業務民間競争入札実施要項(案)	別紙2 2頁	電話サービス及びサービスデスクツール要件等 1. 電話サービスに係る要件等	現行システムの運用要員は8名(※)と読み取れますが、次期運用業務では10回線以上とされている理由をご教示いただけますでしょうか。 (※)政府統計共同利用システムの運用業務民間競争入札実施要項(案)別紙1 従来の実施状況に関する情報の開示 P.2 (従来の実施に要した要因)よりシステム運用責任者1名、システム運用担当者4名、ヘルプデスク3名	電話を設置する運用管理室(メイン)については、障害発生等において、アプリケーション保守要員及び基盤サービス保守要員も作業に利用することを想定しています。そのため、システム運用で使用する電話に加え、保守要員が連絡を受けるために必要な数を見込んでいることから、同時通話数を10以上としています。	無
5	政府統計共同利用システムの運用業務調達仕様書(案)	1頁	6. 運用業務履行場所	履行場所について、4つのデータセンターが記載されておりますが、具体的な住所を教えてください(例)東京都新宿区	データセンターの具体的な場所については、セキュリティの観点から調達仕様書への記載はしておりませんが、入札公告中の資料閲覧において、開示させていただきます。	無
6	政府統計共同利用システムの運用業務調達仕様書(案)	1頁	6. 運用業務履行場所	「運用管理室に常駐してこれら業務を実施する。」と記載がありますが遠方データセンターへの常駐は不要という認識でよろしいでしょうか。	ご認識のとおり、遠方データセンターでの常駐は不要です。	無
7	政府統計共同利用システムの運用業務調達仕様書(案)	1頁	6. 運用業務履行場所	運用管理室(メイン)及び運用管理室(サテライト)の利用は無償という認識でよろしいでしょうか。	ご認識のとおり、運用管理室(メイン)及び運用管理室(サテライト)の利用は無償です。	無
8	政府統計共同利用システムの運用業務調達仕様書(案)	2頁	7. 対応時間等(6) 繁忙期の対応	現行運用業務の繁忙期について具体的な作業実績についてご教示いただけますでしょうか。	繁忙期とは、専らオンライン調査システムを利用する統計調査に係る問い合わせが増加する時期となります。過去の対応としては、ヘルプデスク要員を一時的に1名増員、システム運用要員がヘルプデスク業務を兼務するなどの実績があります。	無
9	政府統計共同利用システムの運用業務調達仕様書(案)	2頁	7. 対応時間等(6) 繁忙期の対応	次期運用業務について機能追加(※)で、今後見込まれる繁忙があれば想定をご教示いただけますでしょうか。 (※)現行運用業務ですと以下の様な機能追加を例として想定しています。 政府統計共同利用システムの運用業務民間競争入札実施要項(案)別紙1 従来の実施状況に関する情報の開示 P.3 (業務の繁閑の状況とその対応)より抜粋 ヘルプデスク業務の件数増加は、「平成25年1月にシステム更改を行ったことによるヘルプデスクへの問い合わせ件数の増加、平成25年10月に実施した「平成25年住宅・土地統計調査」に対する問い合わせ件数の増加」によるもの。	繁忙期とは、専らオンライン調査システムを利用する統計調査に係る問い合わせが増加する時期となりますが、今後についても、過去5年間の実績と同じ傾向で問い合わせがあると想定しています。	無
10	政府統計共同利用システムの運用業務調達仕様書(案)	2頁	8. 業務内容(2) サービスデスクツールの構築及び運用	「請負者は、ITIL準拠認定を取得しているサービスデスクツールを採用する」と記載がありますが、想定されている製品はございますか。 また、現行運用で使用しているサービスデスクツールについてご教示いただけますでしょうか。	サービスデスクツールの製品については、要件を満たす製品をご提案ください。(想定している製品の公開は適切ではないため、回答を差し控させていただきます。) なお、現行運用では、JPI/Integrated Management - Service Supportを使用しています。	無

11	政府統計共同利用システムの運用業務調達仕様書(案)	3頁	8. 業務内容 (3) システム運用業務 ウ. 可用性管理	「バックアップを定期的を実施」と記載がありますが、システム運用業務時間外(9:00～20:00の時間外)の想定でよろしいでしょうか。	緊急時を除き、運用請負者による業務時間外(9:00～20:00の時間外)のバックアップ作業は想定していません。	無
12	政府統計共同利用システムの運用業務調達仕様書(案)	3頁	8. 業務内容 (3) システム運用業務 オ.セキュリティ管理	「パッチ及びバージョンアップのリリース状況の定期確認」と記載がありますが、パッチ適用業務は本調達に含まれない認識でよろしいでしょうか。	パッチ等の適応作業については、調達仕様書別紙3「運用作業体系」の15頁にある保安全管理に記載のとおり、原則、設計、開発等業者及び基盤サービス提供者が主体で行いますが、手順書が用意されている定型のものに関しては、運用業務請負者において実施していただきます。	無
13	政府統計共同利用システムの運用業務調達仕様書(案)	4頁	8. 業務内容 (3) システム運用業務 コ. ヘルプデスク業務	ヘルプデスクの設置場所を受託者自ら準備する認識でお間違いないでしょうか。	ヘルプデスクの常駐場所は、統計センターで用意する運用管理室(メイン)となるため、運用請負者が準備する必要はありません。	無
14	政府統計共同利用システムの運用業務調達仕様書(案)	4頁	8. 業務内容 (3) システム運用業務 コ. ヘルプデスク業務	一般利用者とは府省庁の職員ではなく、広く一般の国民という認識でよろしいでしょうか。	御認識のとおり、一般利用者とは国民、企業等の利用者となります。	無
15	政府統計共同利用システムの運用業務調達仕様書(案)	8頁	17. その他 (2)本業務における環境等	運用管理端末においては「主管課において用意する」と記載がありますが、運用業務で必要となるソフトは準備いただけるという認識でよろしいでしょうか。	サービスデスクツールについては、運用請負者で準備いただくこととしていますが、その他運用業務を行う上で必要となるソフトウェアについては、統計センターで準備いたします。 なお、運用管理端末の環境については、入札公告中の資料閲覧において、開示をさせていただきますが、効率的な運用に資するために必要と判断するソフトウェアがあれば、入札時にご提案ください。	無
16	政府統計共同利用システムの運用業務調達仕様書(案)	9頁	17. その他 (4) 引継ぎ ア. 現行請負者からの引継ぎ	次期システムに関する操作手順書及び設計書等のドキュメント類はご提供いただける認識でよろしいでしょうか。 また、現行運用業者からの引き継ぎが無償で実施される認識でよろしいでしょうか。	御認識のとおり、手順書、設計書等のドキュメント類については、入札公告中に閲覧可能とするとともに、履行に当たっても提供いたします。 また、現行運用業者からの引継ぎについては、それぞれの請負者の負担にて実施していただきます。	無
17	政府統計共同利用システムの運用業務調達仕様書(案)	別紙2 2頁	電話サービス及びサービスデスクツール要件等 1. 電話サービスに係る要件等	「自動音声応答(IVR)機能」と記載がありますがIVRのシナリオはご提供頂ける認識でよろしいでしょうか。	御認識のとおり、自動音声応答(IVR)のシナリオについては統計センターにて提供をいたします。	無
18	政府統計共同利用システムの運用業務調達仕様書(案)	別紙2 2頁	電話サービス及びサービスデスクツール要件等 1. 電話サービスに係る要件等	「同時通話数は10以上であること。」と記載がありますが、主管課様用とシステム利用者様用とを合わせて10以上という認識でよろしいでしょうか。	御認識のとおり、主管課とシステム利用者を合わせて、同時通話数を10以上としています。	無
19	政府統計共同利用システムの運用業務調達仕様書(案)	別紙2 3頁	電話サービス及びサービスデスクツール要件等 2. サービスデスクツールに係る要件等 (2) クライアント要件	サービスデスクツールは統計センターの職員様も利用される認識でよろしいでしょうか。利用される場合はライセンス数算出のため、想定利用人数についてご教示いただけますでしょうか。	御認識のとおり、サービスデスクツールは統計センター職員も利用し、その人数は、15人を想定しています。 なお、サービスデスクの要件において、同時利用ユーザ数は10人以上、総利用者数は100人以上としています。	無
20	政府統計共同利用システムの運用業務調達仕様書(案)	別紙4 2頁	2. サービスレベル目標 (1) 政府統計共同利用システムのシステム運用・監視業務 アイ	サービスレベル目標としてシステム停止時間率が記載されていますが、本調達の運用業務にはアプリケーション及び基盤サービス(ハードウェア、ソフトウェア、データセンター及び回線)の保守は含まれないことから、これらに起因したシステム停止・復旧時間を除いたサービスレベルとすることが望ましいと考えます。 なお、次期運用業者のサービスレベル目標としてのシステム停止時間率に、アプリケーション及び基盤サービス(ハードウェア、ソフトウェア、データセンター及び回線)を含む場合は、現行システム及び次期システムでのアプリケーション及び基盤サービス(ハードウェア、ソフトウェア、データセンター及び回線)実績及び想定についてご教示いただけますでしょうか。	サービスレベル目標で定めるシステム停止時間率は、アプリケーション及び基盤サービスを含め、システム全体のサービスレベルとしての目標値となります。 運用業務としては、サービス障害時にアプリケーション保守及び基盤サービス保守と連携し、復旧までの全体管理を行っていただき、目標達成に努めていただきたいと思います。 また、これまでもアプリケーション及び基盤サービスを含めてシステム停止時間率の目標値を設定していますが、過去の実績としては、実施要項の別紙1「従来の実施状況に関する情報の開示」5頁が該当箇所となりますので、御参照願います。 なお、基盤サービスについては、以下のとおり、システム全体の稼働率よりも高い目標値を設定しています。 国民向けシステムの稼働率:99.90%以上 利用機関向けシステムの稼働率:99.75%以上	無
21			その他	本調達の提案に関し、複数事業者による共同提案は可能でしょうか。	複数事業者による共同提案も可能です。	無