

杉並区住民情報系システム統合運用管理業務公募型プロポーザル 質問と回答

令和2年2月13日

No.	資料名称	ページ	項目	質問内容	回答
1	プロポーザル実施要領	2	運用業務	令和3年4月1日から令和4年3月31日までの正式見積はいつまでに提出する必要がありますか？	本業務の受託者となった場合、令和3年度運用経費の正式見積は、令和2年9月末までに提出して下さい。正式見積は、本プロポーザルで提出する概算見積を基本とし、運用業務設計の内容を加味して作成していただきます。
2	企画提案書等作成要領	2	2 作成方法 (1) 基本事項	「①企画提案書の構成は、下表のとおりとし、記載の順に綴じる」とありますが、企画提案書（第4-1号様式）における提出書類と重複する内容『（例）会社概要、業務実施担当者一覧等』が含まれています。最終提出物は、企画提案書として正本1部、副本6部、その他の財務諸表が2部という認識でよろしいでしょうか。	提出物は、企画提案書のほか、企画提案書等作成要領の各様式も合わせて、ファイルに綴って提出して下さい。 企画提案書（本体）のみ印刷し提出された場合は、提出書類不備として受領しませんのでご注意下さい。 提出部数は質問内容のとおりです。
3	提案依頼書（RFP）	5	3 業務の概要・スケジュール (3) スケジュール 図表2 作業スケジュール概要	基幹業務システム、福祉・子育て業務システムのスケジュールに記載されている「操作教育」は、各システム保守事業者から統合運用事業者や貴区への操作教育と認識しておりますが、相違ないでしょうか？	基幹業務システム及び福祉・子育て業務システムの操作研修は、区職員向けの操作研修です。統合運用管理事業者の運用受け入れに向けたシステム操作は、各システム設計・構築事業者と統合運用管理事業者とで協議して実施時期及び内容を決定する予定です。
4	提案依頼書（RFP）	5	3 業務の概要・スケジュール (3) スケジュール 図表2 作業スケジュール概要	共通基盤システムについて「操作教育」の記載がありませんが、操作教育は実施いただける認識で、相違ないでしょうか？	共通基盤システムの統合運用管理事業者の運用受け入れに向けたシステム操作は、共通基盤システム設計・構築事業者と統合運用管理事業者とで協議して実施時期及び内容を決定する予定です。
5	提案依頼書（RFP）	5	3 業務の概要・スケジュール (3) スケジュール 図表2 作業スケジュール概要	操作教育は、手順書を基に実機を操作し、レクチャを受ける認識ですが、相違ないでしょうか？ 認識が異なる場合、想定している操作教育についてご提示いただけますでしょうか？ また、現時点で操作教育の回数が決まっていれば合わせてご提示をお願い致します。	質問内容のとおり操作教育を実施する想定ですが、具体的な方法及び実施回数は、各システム設計・構築事業者（必要に応じて共通インフラ環境設計・構築事業者も含む。）と調整して決定する予定です。 操作教育の受講にあたり、円滑な運用受け入れを可能とする方法や留意事項があれば企画提案書に記載して下さい。
6	提案依頼書（RFP）	5	3 業務の概要・スケジュール (3) スケジュール 図表2 作業スケジュール概要	操作研修の時期は、変更の調整は可能でしょうか？	可能です。ただし、区の運用テストや職員向け操作研修、運用保守計画作成の進捗状況も考慮してスケジュール調整する必要があるため、過度の前倒し実施には対応できませんのでご承知置き願います。
7	提案依頼書（RFP）	8	7 前提要件 (1) 次期システム構成 ④ ユーザーインターフェイス	運用に必要な環境（端末等）は貴区にてご準備頂ける認識ですが、相違ないでしょうか？ また、業務主管課の利用画面も確認可能な端末であると認識しておりますが、こちらも相違ないでしょうか？ ※ヘルプデスク業務があるため、業務主管課と同じ画面が見れることは必須と考えております	端末等の環境は区で用意します。 システム利用権限は、運用業務で必要な範囲で付与する想定です。
8	提案依頼書（RFP）	9	7 前提要件 (2) システム運用管理における役割分担 図表7 次期システム運用管理の役割分担	システム保守事業者の役割に障害対応と記載がありますが、障害発生時は24時間365日対応いただける認識で、相違ないでしょうか？	統合運用管理業務は24時間365日の対応を想定しています。システム保守事業者の対応は運用保守計画によりますので、障害等の内容によっては即時対応でないケースがあります。なお、障害発生時で

No.	資料名称	ページ	項目	質問内容	回答
					すが、統合運用管理事業者の役割は、連絡受付、関係事業者への連絡（エスカレーション）、対応結果の管理（情報収集）を想定しています。関係事業者へのエスカレーション後の対応は、当該事業者が運用保守計画に基づき対応することとなります。
9	提案依頼書（RFP）	12	7 前提要件 （6）ジョブ運用	実行スケジュール登録は一から登録をするのではなく、システム保守事業者で作成済みの全体スケジュール（ジョブネットなど）一部変更作業の認識ですが、相違ないでしょうか？	お見込みのとおりです。
10	提案依頼書（RFP）	14	7 前提要件 （8）統合運用管理業務の内容 図表11統合運用管理対象業務 No. 9帳票印刷・事後処理	印刷後の帳票の裁断や折り・封入封緘、梱包は対象外という認識ですが、相違ないでしょうか？	お見込みのとおりです。なお、提案依頼書にも記載しているとおり、メールシーラーを使用した圧着ハガキの作成は統合運用管理業務の作業内容に含まれます。また、印刷帳票の仕分け（主管課別等）や箱詰め（空き箱やコンテナ等）などの帳票引き渡しがスムーズに実施できるための事後処理も作業内容に含まれます。
11	提案依頼書（RFP）	14	7 前提要件 （8）統合運用管理業務の内容 図表11統合運用管理対象業務 No. 9帳票印刷・事後処理	印刷内容に特定個人情報や、個人情報が含まれる場合、安全管理のための物理的・技術的な安全管理措置は、貴区の対策に従うという認識ですが、相違ないでしょうか。	お見込みのとおりです。印刷業務は、区が指定するセキュリティ区画で作業していただく予定です。当該区画への立ち入り等に関しては基準を設けていますので、本基準に基づき運用していただきます。
12	提案依頼書（RFP）	14	7 前提要件 （8）統合運用管理業務の内容 図表11統合運用管理対象業務 No. 9帳票印刷・事後処理	区担当者へ印刷帳票を引渡す前に、受託者側で確認が必要なチェック項目は、運用設計フェーズで貴区と取り決める認識ですが、相違ないでしょうか？	お見込みのとおりです。なお、現行も帳票引き渡し手順がありますので、現行手順も参考に検討する予定です。
13	提案依頼書（RFP）	14	7 前提要件 （8）統合運用管理業務の内容 図表11統合運用管理対象業務 No. 9帳票印刷・事後処理	印刷帳票の引渡し後に、印刷内容（印字確認や、位置ズレ等）の最終確認は貴区にて実施いただく認識ですが、相違ないでしょうか？	印字内容の確認は区で実施します。印刷位置にズレがないかは、印刷開始時点で統合運用管理事業者でも確認して下さい。最終確認は区で実施します。
14	提案依頼書（RFP）	14	7 前提要件 （8）統合運用管理業務の内容 図表11統合運用管理対象業務 No. 9帳票印刷・事後処理	統合運用事業者で印刷した帳票は、セキュリティが確保されたコンピュータ室の特定の場所に置くことを想定しておりますが、相違ないでしょうか？	お見込みのとおりです。
15	提案依頼書（RFP）	15	7 前提要件 （8）統合運用管理業務の内容 図表11統合運用管理対象業務 No25 障害一次対応、エスカレーション	障害のとりまとめはせずに、障害事象ごとに決められた関係事業者のエスカレーションする認識ですが、相違ないでしょうか。 また、複数ベンダに跨る事象の場合、ベンダ間の取次ぎは対象外の認識ですが、相違ないでしょうか	障害発生時の統合運用管理事業者の役割は、提案依頼書 29 ページの 9 運用業務－(3) 業務要件－⑥障害対応に記載のとおりです。複数事業者が障害対応に関与する場合、各事業者からの連絡・報告事項は統合運用管理事業者が集約する想定のため、とりまとめは本業務の対応範囲とします。 また、複数事業者に跨る事象での事業者間の取次ぎは不要です。
16	提案依頼書（RFP）	16	8 運用設計業務	運用設計を行うにあたり、業務システム（パッケージシステム等）を正しく稼働させるためのシステム側の設計（※）は、各業	お見込みのとおりです。 具体的な提供情報は、契約締結後に各システム設計・構築事業者と

No.	資料名称	ページ	項目	質問内容	回答
				務システムベンダから情報提供いただく前提と考えてよろしいでしょうか？ (※) システムを正しく稼働するための運用スケジュール（日次、週次、月次、年次）や、バッチ処理スケジュールの調整・登録方法、基本設計書（監視設計書、バックアップ設計書など）等	協議の上、決定する予定ですが、情報提供を要求するドキュメントがあれば、企画提案書に記載してください。
17	提案依頼書 (RFP)	21	8 運用設計業務 (6) 運用業務の設計要件	各ベンダから提示されたアウトプットの取り纏めは貴区が行い、システム間の連携や運用を考慮した設計を行うよう、各ベンダとの調整を貴区主体で対応いただく認識ですが、相違ないでしょうか？	お見込みのとおりです。なお、全体調整に際して統合運用管理事業者の関与が必要と区が判断した場合、支援・協力等の必要事項は本業務の範囲とします。
18	提案依頼書 (RFP)	25	9 運用業務 (1) 基本要件 図表24 業務従事時間 稼働確認・監視業務	監視業務は各業務システムのジョブ監視を想定しているため、日曜日・祝日の監視は不要との認識ですが、24時間365日の対応が必要でしょうか？	コンビニ交付システムは、計画停止日を除き、日曜・祝日もシステム稼働するため、24時間365日のシステム監視は必要です。
19	提案依頼書 (RFP)	25	9 運用業務 (1) 基本要件 図表24 業務従事時間 ヘルプデスク業務	ヘルプデスク業務従事時間と、システムオンライン時間で乖離がありますが、記載の業務従事時間以外はメールで受付を行う想定で、問題ないでしょうか？	ヘルプデスク業務は、区職員の勤務時間内における問合せを想定して従事時間を設定しています。時間外のメール受付を行うかは運用業務設計での検討事項とします。
20	提案依頼書 (RFP)	27	9 運用業務 (3) 業務要件 受託者は、以下の業務要件に基づき運用業務を実施すること。	統合運用事業者で実施する対応範囲は、原則、運用手順書の範囲とし、手順書に記載のない業務は、貴区または関係事業者によるエスカレーションを行い、対応の判断や指示を仰ぐことを前提と考えてよろしいでしょうか？	お見込みのとおりです。
21	提案依頼書 (RFP)	28	9 運用業務 (3) 業務要件 ③システムオペレーション業務 業務共通テーブルやマスタの登録・更新作業	本作業は、共通基盤システムで管理している共通マスタ情報の更新作業と認識していますが、相違ないでしょうか？ また、本作業に必要な手順書は、関係事業者から提供いただける認識でよろしいでしょうか？	提案依頼書に記載のとおり、共通基盤システムのほか、基幹業務システム及び福祉・子育て業務システムの共通マスタの登録・更新作業も含まれます。作業に必要な手順書の提供は、ご認識のとおりです。
22	提案依頼書 (RFP)	28	9 運用業務 (3) 業務要件 ③システムオペレーション業務 区が登録・修正した外字のフォントファイルを共通基盤システムに適用	本作業は、共通基盤システムへの適用（外字配信）のみで、端末への外字の反映は貴区にて確認する認識ですが、相違ないでしょうか？	お見込みのとおりです。提案依頼書に記載のとおり、端末への外字反映は区で実施します。
23	提案依頼書 (RFP)	28	9 運用業務 (3) 業務要件 ③システムオペレーション業務 関係事業者が直接一次バックアップやリストアを実行する場合は、システム運用に影響がないか監視	関係事業者がリストアを実行した際に、統合運用事業者でシステム運用に影響がないか監視する旨の記載がありますが、統合運用事業者で監視するポイントは運用設計フェーズで貴区と取り決める認識でよろしいでしょうか？	お見込みのとおりです。
24	提案依頼書 (RFP)	28	9 運用業務	本作業は、各業務システムのジョブの実行状況や、実行結果を確	本作業は、要件に記載のとおりシステム監視を意味しています。



No.	資料名称	ページ	項目	質問内容	回答
			(3) 業務要件 ④稼働確認・監視 業務システムの障害や不正処理等に起因したアラート監視を行うこと。	認するという意味でよろしいでしょうか？ (統合運用事業者は、各業務システムのジョブのみを監視する想定) また、ジョブ監視以外もある場合、対象機器と台数、監視項目についてご提示をお願い致します。	統合運用管理事業者の業務内容は、各業務システムのジョブ監視のみではありません。提案依頼書 13 ページの 7 前提要件－(8) 統合運用管理業務の内容を正確に把握して下さい。 また、ジョブ以外の監視対象は、提案依頼書 6 ページの 7 前提要件－(1) 次期システム構成を再度確認して下さい。
25	提案依頼書 (RFP)	29	9 運用業務 (3) 業務要件 ⑥ 障害対応	統合運用事業者で行う一次対応は、関係事業者から都度指示をいただく認識で問題ないでしょうか。	提案依頼書に記載のとおり、指示された方法に基づき一次対応を実施して下さい。
26	提案依頼書 (RFP)	29	9 運用業務 (3) 業務要件 ⑥ 障害対応障害の内容及び対応結果から障害対応マニュアルを作成して業務に活用するとともに、区に提供すること。	既存の障害対応マニュアル改版とし、新規マニュアル作成は、関係事業者で作成する想定で問題ないでしょうか？	お見込みのとおりです。提案依頼書に記載する統合運用管理事業者が作成する障害対応マニュアルは、関係事業者から提供される障害対応マニュアルに基づき、実際に発生した障害及び対応結果をナレッジとして体系化し、区職員でも利活用可能なドキュメントを指します。
27	提案依頼書 (RFP)	30	9 運用業務 (3) 業務要件 ⑨ 報告業務 システム稼働時間、ジョブ運用本数、所要時間、障害発生によるシステム停止時間、ヘルプデスクの受付内容、件数等を記録した月報を作成し区に提出する	基幹業務システム、福祉・子育て業務システム、共通基盤システムに関するシステム稼働時間、ジョブ運用本数、所要時間のデータを報告することと理解しておりますが、各業務システムからデータを収集・測定できる仕組みがある想定ですが、相違ないでしょうか？ 仕組みがない場合、システム稼働時間、ジョブ運用本数、所要時間は報告対象外との認識で問題ないでしょうか？	システム稼働・運用実績は、各システムの管理ソフト又は管理画面から情報収集して作成することを想定しています。システムで確認できない場合はご認識のとおり報告対象外とします。
28	提案依頼書 (RFP)	34	9 運用業務 8) 運用業務の成果物 図表19 成果物 (例示) No5 運用手順書	関係事業者から提供いただくマニュアルは、以下に記載の受入れ基準を満たした内容で提供いただける前提でよろしいでしょうか？ また、統合運用事業者にて作成した運用手順書のドキュメントレビューは、貴区及び、各関係事業者にて対応頂けることを前提として考えてよろしいでしょうか？ 【統合運用】08_提案依頼書_資料1_統合運用設計方針 (4) 統合運用事業者による運用受入承認基準 図表2-12 受入れの基準 (例)	資料1「統合運用設計方針」は提案依頼書に記載したとおり参考資料であり例示です。実際の受入基準は、区及びシステム設計・構築事業者ならびに統合運用管理事業者と協議調整した上で決定します。想定する受入基準があれば、企画提案書に記載して下さい。なお、受入基準における運用マニュアルの提供時期は、区の各業務システムの設計・構築スケジュールも考慮して作成して下さい。 また、ドキュメントレビューは、お見込みのとおりです。レビュー時の観点などがあれば企画提案書に記載して下さい。
29	提案依頼書 (RFP)	34	9 運用業務 8) 運用業務の成果物 図表19 成果物 (例示) No5 運用手順書	受入れ基準を満たしたマニュアル等の運用ドキュメントは、運用開始の3か月前には提供いただく前提でよろしいでしょうか？ ただし、最終版を3か月前に提示いただく想定をしているため、初版はそれより前の段階で提供いただける前提となります。	提供時期はシステム設計・構築事業者と協議して決定しますが、運用開始3か月前を提供期限として調整します。なお、運用マニュアル提供後に、区の運用テスト結果に基づき運用ドキュメントが改版される可能性があるため、全運用マニュアルの最終版を3か月前に提供することは確約できません。
30	提案依頼書 (RFP)	34	9 運用業務 8) 運用業務の成果物 図表19 成果物 (例示) No5 運用手順書	関係事業者から提供いただくマニュアルが、弊社が規定した受入基準を満たさずに運用開始が遅れる等の影響が発生した場合は、統合運用事業者が受入完了するまでの期間は、関係事業者にて運用いただくことを前提で考えてよろしいでしょうか？	マニュアルに基づきシステム運用することを原則としますので、区又は関係事業者の不作为によりマニュアル提供が遅延した業務は、区又は関係事業者で対応することを想定しています。ただし、最終的に統合運用管理業務で実施する事項となりますので、区又は関係

No.	資料名称	ページ	項目	質問内容	回答
					事業者の作業内容の確認等は行って下さい。また、運用マニュアルに改版があった場合、その提供が運用開始直前等で受け入れが困難な場合を除き、区と協議の上、最大限受け入れるよう努めて下さい。
31	提案依頼書 (RFP)	38	1 2 特記事項 (8) 損害の賠償	当社以外の責に起因して想定工数が超過した場合は、費用増額の交渉可能でしょうか？	統合運用管理事業者以外の責に起因することが明白な場合は、費用増額も含めて交渉は可能です。
32	提案依頼書 (RFP)	38	1 2 特記事項 (10) 物品配送等の使用車両	本調達では、物品配送等で車両が必要となる業務はないと認識しておりますが、問題ないでしょうか？	本業務では物品配送に関する委託事項はありません。本業務の履行にあたり、事務用品や機器類を区に搬入する必要がある等の理由で車両を使用する場合は、本記載のとおりとして下さい。
33	提案依頼書 (RFP) 別紙 1 システム構成概要 基幹業務システム	18	3. 帳票	出力帳票の種類が記載されておりますが、記載の帳票は統合運用事業者での対応を想定されている帳票という認識でよろしいでしょうか？	区で印刷するオンライン帳票も含まれていますので、全て統合運用管理事業者で対応するものではありません。
34	提案依頼書 (RFP) 別紙 1 システム構成概要 福祉・子育て業務システム	8	3. 帳票	出力帳票の種類が記載されておりますが、記載の帳票は統合運用事業者での対応を想定されている帳票という認識でよろしいでしょうか？	区で印刷するオンライン帳票も含まれていますので、全て統合運用管理事業者で対応するものではありません。

※本回答内容は、杉並区住民情報系システム統合運用管理業務公募型プロポーザル実施要領に記載のとおり、提案依頼書の追加又は訂正として取扱います。

### 杉並区住民情報系システム統合運用管理業務提案依頼書 (RFP) の訂正

ページ	項目	訂正前	訂正後
13	7 前提要件 (7) 帳票印刷	<p>次期システムの印刷帳票は、業務主管課がオンライン操作により出力する帳票を除き、情報政策課のコンピュータ室に設置予定の基幹プリンターから出力する。各業務システムの印刷データは、プリンタサーバー内にスプール後、基幹プリンターで印刷する。印刷オペレーションは、共通基盤システムのWebSAM PrintCenterVを利用し、基幹プリンターへの印刷指示や印刷ログの管理を行う。</p> <p>帳票印刷はシステム稼働時間に記載する時間帯とする。23時以降に終了するジョブから出力される帳票の印刷は、区が指定する場合を除き、原則翌営業日の8時30分までに対応することとする。</p>	<p>次期システムの印刷帳票は、業務主管課がオンライン操作により出力する帳票を除き、情報政策課のコンピュータ室に設置予定の基幹プリンターから出力する。各業務システムの印刷データは、プリンタサーバー内にスプール後、基幹プリンターで印刷する。印刷オペレーションは、共通基盤システムのWebSAM PrintCenterVを利用し、基幹プリンターへの印刷指示や印刷ログの管理を行う。</p> <p><b>ただし、各業務システムから基幹プリンターに、直接印刷指示を行い帳票印刷することがシステム運用上最適な方法であると区が判断した場合は、この限りではない。</b></p> <p>帳票印刷はシステム稼働時間に記載する時間帯とする。23時以降に終了するジョブから出力される帳票の印刷は、区が指定する場合を除き、原則翌営業日の8時30分までに対応することとする。</p>

以上