

## 第4章 役務内容

### 第1 基本事項

本調達の対象となる役務に求める基本事項を示す。

#### 1 工程管理

本仕様書の「第6章 プロジェクト管理要件」を参照のこと。

#### 2 基本設計

本調達範囲である、端末等及びLAN環境の稼動環境について設計を行い、ハードウェア構成、ソフトウェア構成、ネットワーク構成の作成、セキュリティ設計等を実施すること。以下に医療保険課より貸与する情報を示す。貸与を希望する場合には、「参加表明書」を提出すること。

##### (1) 業務拠点フロアレイアウト

業務拠点フロアレイアウトに対し、LAN配線の設計を行うこと。

##### (2) システム方式概要設計書

システム方式概要設計書に記載されているサブシステム毎に必要なソフトウェア構成図を基に端末の設計を行うこと。なお、サブシステムについては、「別紙1 システム全体構成概要」を参照のこと。

##### (3) IPアドレス付与規則

IPアドレス付与規則に従い、各業務拠点に配置する端末等に設定するIPアドレスの設計を行うこと。

#### 3 詳細設計

本調達範囲である、端末等及びLAN環境の稼動環境について設計を行い、端末環境設計、ネットワーク環境設計、セキュリティ設計、運用設計等を行うこと。以下に関連業者より別途提供する主な情報を示す。

##### (1) 外字フォント登録作業手順

##### (2) プリンタフォント登録作業手順

##### (3) 業務接続用URL一覧

落札後、関連業者より提示する業務接続用URL一覧に従い、各業務拠点に設置する端末の環境設計を行うこと。

##### (4) アクセス制御（Active Directoryを使用）に関する情報

- (5) 端末（デスクトップ）、端末（ノート PC）及び帳票クライアントサーバ設定条件
- (6) レセプト小町クライアントインストール手順

#### 4 機器発注

医療保険課及び関連業者と協議の上、総合テスト、教育訓練、本番運用リハーサル及びシステム移行において必要な機器の発注を行うこと。なお、スケジュールについては、「第 5 章 スケジュール定義」を参照のこと。

#### 5 環境構築

受注者にて作成する「詳細設計書」に基づき、端末等及び LAN 環境の構築をおこなうこと。詳細については、「第 7 章 設計・環境構築・テスト要件」を参照のこと。

#### 6 機器設置

総合テスト、教育訓練、本番運用リハーサル及びシステム移行工程において発注した機器について各業務拠点の責任者と調整し、機器の搬入及び設置を行うこと。機器の設置に関する条件を以下に示す。

##### (1) 設置場所

機器の搬入・設置作業において、現地での機器の動作確認を実施することから、以下に現在想定している環境ならびに設置場所を示す。なお、端末等の設置場所である各業務拠点は、別途調達することを予定している。

**図表 4-1 設置場所**

| No | 環境     | 場所                                     | 用途                             |
|----|--------|--|--------------------------------|
| 1  | 本部     | 東京都 23 区内を想定                           | 端末等及び LAN 環境構築                 |
| 2  | 支部     | 47 都道府県の県庁所在地を想定（1 都道府県あたり 2 拠点になる支部有） |                                |
| 3  | データセンタ | 東京 23 区内から公共交通機関の利用で、概ね 1 時間以内に到着できる場所 | レーザープリンタ（納付書用）及び一部のプリンタ類（※）を設置 |

※一部のプリンタ類とは、レーザープリンタ、ドットインパクトプリンタ及びカードプリンタを示す。ただし、データセンターに導入済の機種を提案する場合はこの限りでない。

詳細な設置場所については、「別紙 4 業務拠点候補一覧及び導入台数」を参照のこと。また、総合テスト時に動作確認を実施する端末等及び LAN 環境（以下、「テスト環境」という。）に関する条件を以下に示す。

① テスト環境の導入について

総合テスト工程において、テスト環境（機器の台数については、別途提示することとする。）を所定の業務拠点内会議室等に仮設置し、動作確認を実施すること。テスト環境の導入は「図表 4-2 テスト環境導入時期」に従い随時実施すること。なお、当該機器は、総合テスト終了後、医療保険課の指示に従い随時一般執務室への建物内移設を実施すること。

**図表 4-2 テスト環境導入時期**

| No | 対象拠点   | テスト環境導入時期                       |
|----|--------|---------------------------------|
| 1  | 本部     | 健康保険業務システム開発業者が主となって行われる総合テスト中。 |
| 2  | 支部     |                                 |
| 3  | データセンタ |                                 |

※詳細なテスト環境導入時期については、工程管理業者及び医療保険課の指示に基づき、調整すること。

(2) 設置条件

各業務拠点に端末等及び LAN 環境を設置する場合の物理的な前提条件を下記に示す。なお、下記の条件では対応できない業務拠点がある場合、業務拠点の実態に応じた対応を、医療保険課及び当該業務拠点と協議の上、実施すること。

① 業務拠点フロアレイアウト

② 電源条件

ア 各業務拠点に設置する機器は、一般執務室に設置可能な省電力設計と静音設計であること。

イ 電源電圧が 100V（±10%）の範囲で誤作動を起こさない特性を装備すること。

③ 空調条件

ア 各種機器については、周辺温度が 5～40℃の範囲で誤作動を起こさない諸元を装備すること。

イ 各種機器については、相対湿度が 15～80%の範囲で誤作動を起こさない諸元を装備すること。

ウ 温度及び湿度等の空調設備を整えることが困難な業務拠点については、設置場所を考慮する等、医療保険課及び当該業務拠点の担当者と調整を行うこと。

エ 医療保険課及び各業務拠点と調整の上、やむを得ず、機器の空調条件を満たさない場所に設置した場合には、医療保険課の承認を得た上で 2 章に述べる SLA 項目の対象外とする。ただし、故障が発生した際に迅速な対応が行えるよう、予備機を配備すること。

#### ④ その他設置条件

- ア 別途調達予定のネットワークシステム業者が納入するルータを、各業務拠点の LAN 環境を構成する機器を収納する 19 インチラック (EIA (米国電子工業) 規格) に、収容するためのスペースを確保すること。なお、設置はネットワークシステム業者が実施する。
- イ 設置する機器の収容構成と下記の項目に関しても、詳細設計書に明記すること。
  - a 機器外形寸法、設置スペース (保守スペースを含む) のサイズ
  - b 機器重量
  - c 電源・電力、機器発熱量
  - d 配線
  - e 温度・湿度
  - f 防塵対策
  - g 防磁対策
  - h その他 (搬入・搬出路の必要サイズ等)

### 7 動作確認

本仕様書の「第 7 章 設計・環境構築・テスト要件」を参照のこと。

### 8 テスト支援

全国健康保険協会健康保険業務システムの動作を保障するために実施される各種テストについて、適切な作業支援を行うこと。詳細については、「第 7 章 設計・環境構築・テスト要件」を参照のこと。

### 9 運用・保守

端末等及び LAN 環境の運用・保守業務の設計を行い、運用・保守作業向けドキュメント作成を行うこと。また、リース期間において、調達範囲内のハードウェア及びソフトウェアについて、定期点検、障害対応、修正等の保守作業を行うこと。詳細については、「第 8 章 運用保守要件」を参照のこと。

### 10 システム移行

現在、作成予定である、システム移設計画書及びシステム移設手順書に従って、各業務拠点に現行システムより移設する端末等 (以下、「移設端末」という。) の搬入・設置・環境構築・動作確認を実施すること。なお、システム移設計画書、システム移設手順書、移設端末の台数及びサイズ等必要な情報については、落札後、医療保険課より提示する予定である。

## 第5章 スケジューリング定義

## 第5章 スケジュール定義

### 第1 マイルストーン

「図表 5-1 マイルストーン」にて定義する、本調達における作業に関連する重要なマイルストーンを把握し、期日通りに作業を完了させること。

図表 5-1 マイルストーン

| No | マイルストーン        | 完了条件   | 期日               |
|----|----------------|--|------------------|
| 1  | テスト環境の導入       | 総合テスト工程において、テスト環境（機器の台数については、別途提示することとする。）を所定の業務拠点内会議室等に仮設置し、環境構築及び動作確認を実施すること。  | 平成 20 年 6 月 15 日 |
| 2  | 端末等及び LAN 環境導入 | 本調達対象の全ての物品について、各業務拠点に設置・設定・動作確認を完了すること。一部の端末等及び LAN 環境については、会議室等に仮設置することとなる。なお、各業務拠点における設置場所については、別途医療保険課及び業務拠点担当者と協議の上、決定すること。 | 平成 20 年 7 月 31 日 |
| 3  | 調達機器の室内移設      | 医療保険課の指示に従い、会議室等に仮設置された全ての機器を所定の場所に移設すること。   | 平成 20 年 9 月中旬※   |
| 4  | 移設端末の環境構築      | 現行システムより移設される全ての機器について、搬入、設置、環境構築及び動作確認を完了すること。  | 平成 20 年 9 月中旬※   |
| 5  | 本番稼動           | 本調達範囲である役務を全て完了させ、医療保険課による検収を受け、承認を得ること。   | 平成 20 年 9 月 30 日 |

※詳細な日程については、関連業者及び医療保険課と協議の上、決定すること。

### 第2 全体工程

関連業者も含めた全体スケジュールについては、別紙 2「全国健康保険協会システム開発全体工程表」を、拠点別の導入スケジュールについては、別紙 5「拠点別導入スケジュール」を参照されたい。

## 第6章 プロジェクト管理要件

## 第6章 プロジェクト管理要件

プロジェクト管理については、落札後に提示する「開発管理標準」に従うこと。「開発管理標準」の概要を以下に示す。また、プロジェクト管理の実施については、「業務・システム最適化指針(ガイドライン)」(平成18年3月31日 各府省情報化統括責任者(CIO)連絡会議決定)に基づくこと。なお、プロジェクト管理要件については、プロジェクト実施計画書に記載することとする。

### 第1 スケジュール要件

#### 1 作業計画の作成

- (1) 必要とする作業を最小の単位に分解し、作業項目の階層表(WBS)を作成すること。
- (2) 作業工程ごとに作業内容、成果物、レビュー方法、チェックポイント、開始/終了条件を明確にすること。
- (3) 作業工程間の順序関係、依存関係を明確にし、必要作業量に基づいたスケジュール表を作成すること。
- (4) これらの作業計画については、医療保険課及び工程管理業者の承認を得ること。

#### 2 作業状況、進捗状況の報告と管理

- (1) 定期的な進捗報告会を開催し、作業状況の報告を行うこと。
- (2) 進捗報告会で、対象とする作業期間に予定していた全作業について、計画、実績及び計画と実績の差異を報告すること。
- (3) 各作業工程における成果物について受注者内でのレビュー等を実施した上で、医療保険課及び工程管理業者とのレビュー等を実施し、承認を得ること。
- (4) 計画からの遅れが生じた場合、原因を調査し、要員の追加、担当者の変更等の体制の見直しを含みリカバリプランを提示し、医療保険課及び工程管理業者の承認を得た上で、これを実施すること。
- (5) 作業実績を把握し、計画との差異分析、傾向分析、及びアーンド・バリュー・マネジメント(以下、「EVM」という。)による分析などを含めた対応措置をとること。
- (6) プロジェクトの目的や範囲、成果物等について、定期的に状況との差異を分析し、見直しの必要性が生じた場合には、原因の分析と対応策の立案を行い医療保険課及び工程管理業者への報告を行うこと。関連ドキュメント等の具体的な変更作業は、医療保険課の承認を得た上で実施すること。



## 第2 リスク管理

- (1) プロジェクトの遂行に影響を与えるリスクを識別し、その発生要因、発生確率、影響度、監視・評価方法等を整理し、医療保険課及び工程管理業者の承認を得ること。リスクの監視・評価結果については、進捗報告会にて医療保険課及び工程管理業者に報告すること。
- (2) リスクを顕在化させないための対応策、リスクが顕在化した後の対応策を識別し、緊急時対応計画として具体化し、医療保険課及び工程管理業者の承認を得ること。

## 第3 品質管理

- (1) 作業工程ごとに品質評価基準書（評価指標、判断基準）を設定し、評価結果を進捗報告会にて医療保険課及び工程管理業者に報告すること。また、次の作業工程へ推移する際は、医療保険課及び工程管理業者の承認を得ること。
- (2) 品質評価計画の立案、検証及び品質改善策の検討と実施を管理する体制を構築すること。また、各種の取り組みがしかるべき手続きに則って実施されていることを確認すること。
- (3) 受注者の関連会社や協力会社が参画する体制を構築する場合には、受注者が責任を持って契約上、実行上の品質要件を盛り込み、それに従ってコントロールすること。
- (4) プロジェクト参画メンバー以外のものによる品質レビューを定期的実施すること。

## 第4 要員管理

### 1 体制管理

- (1) プロジェクトはチームで構成し、各チームの役割、作業分担、編成時期、状況報告関係等を明確にした組織（要員）管理計画書を作成すること。また、各チームの作業分担と作業量に応じて、適切な要員配置を行うこと。
- (2) 各作業工程、あるいは必要なタイミングにおいて、作業推進上の必要十分な組織（要員）の計画・編成を行い、体制を確立させること。
- (3) 組織（要員）管理計画に基づく要員調達・配置を確実に実施すること。
- (4) 全ての参画要員については、参画時に保有スキル、実務経験等の情報を提示することとし、事前に医療保険課の承認を得ること。また、変更が生じる場合は、その旨を速やかに医療保険課に提示し、承認を得ること。
- (5) マルチベンダ構成による提案を行う場合、関係する業者間で十分な合意を得るとともに、チームを編成する参画業者の総責任者を決定し、体制を具体的に提案・説明すること。また、組織（要員）管理計画の作成や組織の編成時には、必ずこの位置づけを反映すること。

## 2 外部委託管理

- (1) 本件の一部を第三者に委託する場合は、委託先及び根拠を明確にして医療保険課の承認を得ること。
- (2) 受注者の関連会社や協力会社等、本件の受注者でない主体に本件に係る業務を再委託する場合や、派遣会社等を利用する場合は、事前に医療保険課の承認を得ること。

## 第5 課題管理

- (1) プロジェクトで発生した課題については、その内容、発生日、担当者、検討状況、検討結果、解決日等の必要情報を一元的に管理すること。
- (2) 定期的に課題対応状況を監視し、解決を促す仕組みを確立すること。
- (3) 課題発生時には、速やかに医療保険課及び工程管理業者に報告し、対応を検討すること。

## 第6 コミュニケーション管理

- (1) プロジェクト参画者の中で、コミュニケーション計画書を作成し、そのための仕組みを構築すること。
- (2) 報告フォームについては、EVM、バランススコアカード等の手法を取り入れるなどして、現状、計画との差異、今後の予測、対応策などが盛り込まれていることなどを必須として、状況把握、各種判断を容易に行えるものを実現すること。
- (3) 定期的、非定期的に関わらず、プロジェクトで実施すべきすべての会議・報告会等について、内容、出席者、開催頻度、提示情報、必要フォーム等を定義し、それを利用して主催すること。
- (4) 進捗報告会を定例（1回／週）で開催すること。稼動後については、定期報告会を定例（1回／3ヶ月）で開催すること。
- (5) 各会議後においては、議事録を作成し、会議内容を記録、報告し、医療保険課及び工程管理業者の承認を得ること。また、議事録は速やかに医療保険課及び工程管理業者へ提示すること。

## 第7章 設計・環境構築・テスト要件

## 第7章 設計・環境構築・テスト要件

### 第1 設計・環境構築要件

端末等及びLAN環境の設計・環境構築要件について、方針とする事項を以下に示す。

#### 1 設計・環境構築実施計画の作成

##### (1) 設計・環境構築計画

- ① 本仕様書及び提案内容に基づき、全国健康保険協会システム全体の端末等及びLAN環境の設計、環境構築に関する計画業務を実施すること。
- ② スケジュール作成にあたっては、あらかじめ医療保険課と協議し、承認を得ること。
- ③ 本業務開始後、導入にあたっての基本的な方針について、速やかに成果物と関連付けた作業スケジュール、作業内容、作業担当者、レビュー実施計画、チェックポイント、開始条件・終了条件等、プロジェクトの作業工程を定義するドキュメント等を「プロジェクト実施計画書」に取りまとめ、その内容について医療保険課と協議し、承認を得ること。
- ④ 上記「プロジェクト実施計画書」に基づき、実際の設計・環境構築業務を実施すること。

##### (2) 設計

- ① 個別構築内容に対応する基本設計書、詳細設計書は受注者が作成し、医療保険課と協議し、了承を得ること。なお、作成したドキュメント類は医療保険課へ提出し、変更があった場合は随時更新すること。
- ② 機器操作等に必要な「システム管理者向けドキュメント」、「運用オペレータ向けドキュメント」、「保守作業向けドキュメント」等は受注者が作成し、医療保険課の承認を得ること。なお、作成したドキュメント類は医療保険課へ提出し、変更があった場合は随時更新すること。

##### (3) 環境構築

上記設計書に基づき、次のものを受注者が作成し、医療保険課と協議し、承認を得ること。

- ① 設定項目一覧
- ② テスト手順書
- ③ テスト結果の作成  
など

## 2 設計・環境構築実施体制と役割

設計・環境構築等における関連業者との責任分界点について把握し、必要な調整事項等を洗い出し、医療保険課と協議の上、対応方針を決定すること。

### (1) プロジェクト運営

医療保険課では、端末等及び LAN 環境の設計・環境構築に必要な全体の推進体制を整備する。また、プロジェクト運営を円滑に進めるために、受注者及び関連業者を統括する工程管理業者を設置し、工程管理業者においては、プロジェクト管理や成果物の変更管理、成果物の品質検証やレビュー実施等の業務、受注者の要望に応じて会議体の設定等の事務局業務を行う。

受注者は、設計・環境構築責任者などを設置し、医療保険課及び工程管理業者と調整して円滑にプロジェクト運営を実施すること。

### (2) 環境構築

以下に記述する、各業務拠点にて LAN 環境を構築する際に発生する作業及び責任分界点について把握し、必要な調整事項等を洗い出し、医療保険課と協議の上、対応方針を決定すること。

受注者が各業務拠点に設置する機器（端末等、スイッチング・ハブ、LAN ラック（EIA（米国電子工業）規格）等）を導入する場所の確保、電源設備の確保は、各業務拠点にて実施する。

受注者においては、各業務拠点に設置する機器の設定、設置、構内配管又はケーブルラックの設置、光ケーブル分配キャビネット盤の設置、光ケーブル分配キャビネット盤取付用板の準備及び設置、配管に通す配線や機器の設置等を実施すること。なお、既設設備（縦配管、横配管等）の利用について業務拠点責任者をはじめとする関係者と調整のうえ、指示に従うこと。ここでは光回線の敷設を前提として受注者の対応範囲を整理しているが、メタル回線を敷設する場合であってもこの整理に準ずる範囲を受注者の対応範囲とすること。

図表 7-1 LAN環境構築に関連する受注者と他社との関係

| No | 作業名                       | 備考  | 対象           |          |     |
|----|---------------------------|---|--------------|----------|-----|
|    |                           |   | ネットワークシステム業者 | ファイリテイ業者 | 受注者 |
| 1  | 引き込み線の設置                  | ネットワークシステムから光ケーブル接続キャビネット盤までを接続するケーブルの設置。   | ○            |          |     |
| 2  | 引き込み用配管又は柱等の要否の調査及び判断     | 現地調査を行い、利用機関建物までの引き込みルートを確認する地下配管や引き込み用柱等の要否を判断する。  | ○            |          |     |
| 3  | 引き込み用配管又は柱等の設置            | 地下から引く場合には引き込み口、地下配管への出入り口となるハンドホール、電柱から引く場合には引き込み口、引き込み用柱、引き込み線用フック等を含む。また、引き込み口から光ケーブルラック、ケーブルを保護するためのモール等を含む。<br>「2 引き込み用配管又は柱の要否の調査及び判断」に基づき設置する。 |              | ○        |     |
| 4  | 光ケーブル接続キャビネット盤の設置         |   | ○            |          |     |
| 5  | 光ケーブル接続キャビネット盤取付用板の準備及び設置 |   | ○            |          |     |
| 6  | 業務拠点内レイアウト作成              |   |              | ○        |     |
| 7  | LAN 配線図の作成                |   |              |          | ○   |
| 8  | LAN ケーブル配線・疎通確認           | ケーブルへのタグ付与及び整線を含む。  |              |          | ○   |
| 9  | 機器構成図の作成                  | 調達機器の設置構成図を作成。  |              |          | ○   |
| 10 | 光ケーブル分配キャビネット盤の設置         |   |              |          | ○   |
| 11 | 光ケーブル分配キャビネット盤取付用板の準備及び設置 |   |              |          | ○   |
| 12 | 不正端末防止装置の設定               |   |              |          | ○   |
| 13 | 機器設置スペースの確保               |   |              | ○        |     |
| 14 | 調達機器の設定                   | OS のインストール、ソフトウェアのインストール、帳票クライアントサーバの構築 (※1)、LAN 環境の設定、IC カードへの初期データ書き込み (※2)を含む。   |              |          | ○   |
| 15 | 調達機器の設置                   | 機器設置用ラックの設置を含む。   |              |          | ○   |
| 16 | 電源・アース端子の確保               | 100V の電源及びアース。  |              | ○        |     |

※1 SVF のツールを使用して帳票定義（用紙の実寸サイズ）を行うこと。なお、SVF の仕様により用紙サイズを実寸サイズに比べ、縦方向で最大-1/6 インチ、横方向で最大+1 インチのサイズ補正を行うこと。

※2 IC カードへ書き込む初期データについては、別途医療保険課より提示することとする。

## 第2 テスト要件

端末等及び LAN 環境に関するテスト要件について、方針とする事項を以下に示す。

### 1 対象とするテストの範囲

受注者が設置・設定する端末等及び LAN 環境の正常稼働を保証するために必要な作業（動作確認）を作業主体者として実施する。

また、健康保険業務システム開発業者及び間接業務システム開発業者が行う総合テスト及び外部接続テスト、健康保険業務システム基盤・ハードウェア開発業者が行う総合テスト（基盤）等、当該調達機器を利用して進める作業について、作業主体者からの指示に従い作業を行う。

具体的なテスト方法については「4 テスト方法」において記載する。

### 2 テスト実施計画の作成

受注者は、評価基準、開始・終了条件、テスト実施体制、テスト方法（使用ツール等含む）、テストデータ、テスト環境、テスト運営方法、テスト観点表について記述したテスト計画書を作成し医療保険課の承認を得ること。

本番運用時に想定されるすべてのケースを洗い出し、全ケースについて網羅的にテスト実施可能となるようテスト実施計画を策定すること。

テスト計画書は、動作確認について、作成すること。

また、テスト計画書に基づいてテスト及び支援を実施すること。

### 3 テスト実施体制と役割

受注者は各テストを円滑に推進するために、テスト実施責任者等を設置し、関連業者及び医療保険課との作業調整、進捗報告等を行うこと。以下に現在想定される関連業者との責任分界点について記載する。

図表 7-2 テスト作業における責任分界点

| No | 作業名                           | 備考   | 対象             |              |                         |              |     |
|----|-------------------------------|--|----------------|--------------|-------------------------|--------------|-----|
|    |                               |  | 健康保険業務システム開発業者 | 間接業務システム開発業者 | 健康保険業務システム基盤・ハードウェア開発業者 | ネットワークシステム業者 | 受注者 |
| 1  | 健康保険業務アプリケーションに関連するテストデータ等の提供 | 総合テストにおいて使用するアプリケーション等必要となる資材の提供                                 | ○              |              |                         |              |     |
| 2  | 間接業務アプリケーションに関連するテストデータ等の提供   | 総合テストにおいて使用するアプリケーション等必要となる資材の提供                                 |                | ○            |                         |              |     |
| 3  | 共通基盤に関連する端末等の設定情報             | 総合テスト（基盤）において必要となる端末の設定情報（業務拠点毎に必要な接続 URL）等の提示                   |                |              | ○                       |              |     |
| 4  | ネットワークシステムの動作確認               | データセンター及び各業務拠点に設置するネットワークシステムのルータ間での疎通確認                         |                |              |                         | ○            |     |
| 5  | 端末等及び LAN 環境の動作確認             | 各業務拠点に導入する端末、プリンター等の動作確認及び不具合修正<br>各業務拠点に敷設する LAN 環境の疎通確認及び不具合修正 |                |              |                         |              | ○   |

各テスト工程については、可能な限り医療保険課に負荷を与えることなく、受注者が責任を持って作業を実施すること。



## 4 テスト方法

### (1) 動作確認の実施

- ① 環境構築工程にてインストールしたソフトウェア及び関連資材が所定の場所に格納されていることを確認すること。
- ② 健康保険業務システム開発業者及び間接業務システム開発業者から提供されるテストアプリケーション、テストデータ、及びテストケースを用い、開発アプリケーションが正常に動作するために必要となる設定が完了していることを確認すること。
- ③ 動作確認計画書を作成し、作業実施に協力が必要となる関係者に対する依頼事項を明確にするとともに、必要な調整、指示、作業状況確認等を主体者として実施すること。
- ④ 動作確認に伴って発生するハードウェアあるいはソフトウェアの設定変更作業を行うこと。
- ⑤ 動作確認終了時に、業務疎通報告書を作成し、医療保険課へ報告すること。

### (2) 総合テスト及び総合テスト（基盤）の支援

- ① 健康保険業務システム開発業者及び間接業務システム開発業者が行う総合テスト及び外部接続テストの作業支援を行うこと。
- ② 総合テスト及び外部接続テストにおける具体的な作業項目については、健康保険業務システム基盤開発業者及び間接業務システム開発業者が作成するテスト計画書において示すこととしているため、その計画書の事前確認を行い、作業の過不足の有無、作業推進方法の妥当性等について調整を行うこと。
- ③ 総合テスト及び外部接続テストを通じて発生した運用設計の変更、ハードウェアあるいはソフトウェアの設定変更作業を行うこと。
- ④ 健康保険業務システム基盤・ハードウェア開発業者及び間接業務システム基盤・ハードウェア開発業者が行う総合テスト（基盤）の作業支援を行うこと。
- ⑤ 総合テスト（基盤）における具体的な作業項目については、健康保険業務システム基盤・ハードウェア開発業者及び間接業務システム基盤・ハードウェア開発業者が作成するテスト計画書において示すこととしているため、その計画書の事前確認を行い、作業の過不足の有無、作業推進方法の妥当性等について調整を行うこと。
- ⑥ 総合テスト（基盤）を通じて発生した運用設計の変更、ハードウェアあるいはソフトウェアの設定変更作業を行うこと。

## 5 動作確認用テストデータ

受注者は動作確認で使用するデータが存在する場合、テスト計画書に使用するデータの種類等を記載し、使用したテストデータをテスト結果とともに納品すること。

健康保険業務システム開発業者及び間接業務システム開発業者提供データ、健康保険業務システム基盤・ハードウェア開発業者及び間接業務システム基盤・ハードウェア開発業者提供データ、外部接続先システム提供データ等を使用する場合には、その管理方法等について医療保険課の指示に従うこと。

なお、テスト時に使用した不要なデータ、ユーザ ID、プロセス、サービス等は移行実施前には完全に削除すること。

## 第 8 章 運用保守要件

## 第8章 運用保守要件

本調達において求める運用関連作業としては、運用設計及び機器設置後から平成20年9月30日までの運用保守を対象とする。

また、同様に保守関連作業としては、保守設計及び対象機器のリース期間（平成20年8月1日～平成25年7月31日）における保守を対象とする。

なお、平成20年10月1日以降の運用については、別途調達予定である運用業者にて実施することとする。また、平成20年10月1日以降は新たに発足する協会がリース契約を承継するため、保守についても同様にリース期間にわたって継続して行えることを求める。

### 1 基本方針

受注者は、端末等及びLAN環境を正常に稼働させ、システム障害・装置等の故障など不具合が生じた場合でもこれを直ちに回復させ、業務運用の質を低下させることのないよう、関連業者と密接に連携し、運用・保守業務を行うこと。

応札者は提案書において、本章に示す要件に対する理解を示すとともに、具体的な業務内容及び支援作業内容の提案を行うこと。

### 2 対象範囲

本調達における受注者の運用・保守業務の対象範囲を以下に示す。

#### (1) 運用保守設計

- ① 端末等及びLAN環境の運用設計と保守設計
- ② 運用・保守作業に必要な書類（計画書、マニュアル、報告様式等）の作成

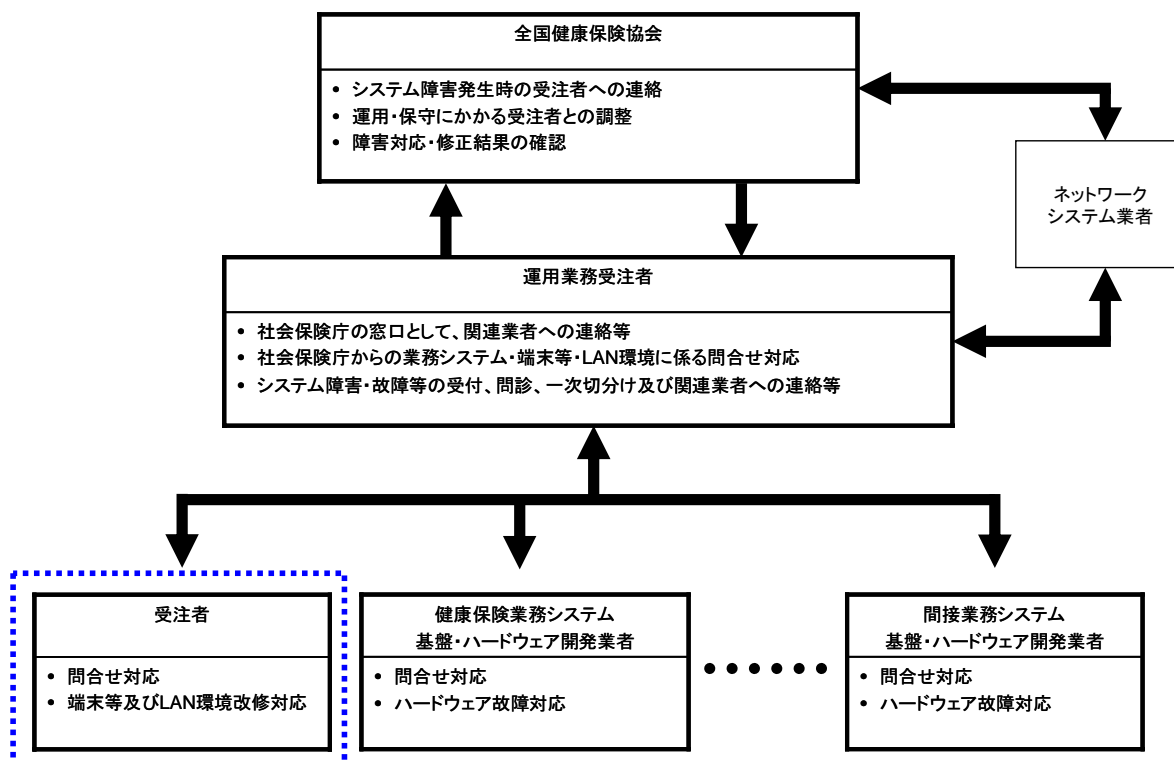
#### (2) 運用保守業務

- ① 端末等及びLAN環境に関する運用保守（機器設置～平成20年9月30日）
- ② システム開発担当者、職員等からの端末等及びLAN環境に関する問合せ対応（同上）
- ③ 端末等及びLAN環境に関する調達対象ハードウェア及びソフトウェアの保守（平成20年10月1日～平成25年7月31日）

### 3 運用体制

平成 20 年 10 月以降に想定する運用体制について「図表 8-1 運用・保守に係る作業分担」に示す。運用業務受注者は、平成 20 年 10 月以降に調達予定であるため、受注者は、機器設置後～平成 20 年 9 月までは本調達対象である端末等及び LAN 環境に関わる運用業務を実施すること。

図表 8-1 運用・保守に係る作業分担



## 4 運用設計要件

以下の要件を満たした運用計画書、マニュアル等について、関連業者と協議の上で作成し、医療保険課に提出し、承認を得ること。

### (1) 運用計画の作成

- ① 業務イベント等を考慮した年間運用計画を作成すること。
- ② 年間運用計画に基づいて、月次、日次等の運用計画を作成すること。
- ③ 運用管理ルールを作成すること。
- ④ 運用管理ルールに基づいた作業を実施するための研修計画を作成すること。
- ⑤ 運用実施体制を明記すること。問合せ窓口を一本化し、職員及び関連業者との連絡を円滑かつ迅速に行える体制とすること。また、全体管理者、セキュリティ管理責任者、作業管理者、作業担当者等の役割を定め、運用の確実性、安全性、効率性を目指すこと。
- ⑥ 事故及び障害が発生した際の報告・復旧・再発防止に係る手順、及び体制を作成すること。なお、事故及び障害の影響度に応じた手順及び体制を検討すること。
- ⑦ 運用管理対象となる、資源（ハードウェア、ソフトウェア、及び要員等）の稼働状況をモニタリングし、資源有効活用の観点で計画を見直すための手順、体制を作成すること。
- ⑧ 管理対象となるデータ、ハードウェア、ソフトウェア、及びネットワークの管理ルール（対象物一覧管理、ライセンス管理等）を作成すること。
- ⑨ 管理対象となるデータ、ハードウェア、ソフトウェア、及びネットワークに保守関連情報（セキュリティ脆弱性情報、パッチ提供情報等）を定期的に把握するための手順、体制を作成すること。
- ⑩ システム運用の信頼性、効率性、実行性等を考慮した SLA(Service Level Agreement)について社会保険庁と調整し、作成すること。
- ⑪ SLA の変更管理手順を作成すること。

### (2) 運用方式の設計

- ① 上記の運用計画書に従った運用を推進するにあたり、最大限作業を自動化（システム化）するための方式を設計・導入すること。
- ② なお、健康保険業務システム基盤・ハードウェア開発業者にて構築するシステム運用環境（データセンタ内に設置）※において、以下に挙げる仕組みは備えているため、運用においてはこれを活用することとし、実現方式については提案書に記載すること。

－ 端末等及び LAN 環境へのソフトウェアパッチ等の資源配付

－ 端末等及び LAN 環境のインベントリ情報の収集

※ NEC 社製の「WebSAM シリーズ」を利用

(3) 運用関連書類の作成

- ① 運用計画書に基づき、必要となるすべての作業を網羅した運用マニュアルを作成すること。
- ② 運用マニュアルは、運用業務受注者用、協会職員用（システム管理担当、利用者用）等、マニュアル利用者別に作成すること。
- ③ 本調達を受注者以外の者が活用する資料であるため、用語集を作成する等し、理解を容易にするための工夫を施すこと。
- ④ マニュアルに即して実務を行う上で必要となる各種管理簿や報告書類等の様式及び記入要領を作成すること。
- ⑤ 運用関連書類は医療保険課に提出し、承認を得ること。

## 5 保守設計要件

以下の要件を満たした保守計画書、マニュアル等について、関連業者と協議の上で作成し、医療保険課に提出し、承認を得ること。

### (1) 保守計画（共通）

- ① 調達対象物品に係る保守作業を実施するための計画及び手続きを定義すること。
- ② 関連業者も含んだシステムの運用体制責任者及び役割を定義すること。
- ③ 全ての納入物について、保守の窓口を一本化し、各業務拠点への連絡を円滑かつ迅速に行える仕組みとすること。
- ④ 想定される障害、災害等に備えて、各々のレベルに応じた復旧のための基本方針、手順を具体的に定義すること。
- ⑤ 保守作業におけるセキュリティ確保のための対応手順を定義すること。
- ⑥ 保守対応時間は、全国健康保険協会システムの開始及び終了時間を考慮し、原則、7時～19時まで（日曜日、土曜日及び国民の祝日並びに12月29日～1月3日までの期間を除く。）とする。ただし、機器設置後から稼動直前の期間においては、休日・夜間におけるテスト等の作業が想定されるため、関連業者および医療保険課と協議した上で、保守対応時間を決定すること。
- ⑦ また、平日稼動延長及び休日稼動を実施する場合には、これらに係る保守対応業務は実施するほか、障害や問合せ等が解決していないときは、業務時間外であっても必要な対応を行うこと。
- ⑧ 受注者は、障害が発生した際に運用業者が実施する切分け作業等について必要な支援を行うこと。ただし、機器設置後から稼動直前の期間においては、テスト及びシステム移行作業等が想定されるため、関連業者が実施する障害切分け作業について必要な支援を行うこと。
- ⑨ 医療保険課又は運用業者の指示のもと、本調達で納入したハードウェア及びソフトウェアについて、障害対応（修正、点検等）を行うこと。
- ⑩ 障害対応の実施後は、医療保険課又は運用業者において完了確認を行うため、必要な支援を行うこと。



## (2) 保守計画（端末等）

- ① 障害対応の実施においては、運用業者と障害対応方法についてレビューを行い、その完全性を確認の上、医療保険課の承認を得ること。
- ② ソフトウェアの保守にあたっては、以下に留意すること。
  - a 納入したソフトウェアについて、保守作業が支障なく行うことができるよう、契約期間において、製造者からのサポートを確実に受けること。
  - b 納入したソフトウェアについて、セキュリティ対策パッチ及び不具合修正パッチが製造元より提供された場合、速やかに運用業者が当該パッチを入手できる手段を提供すること。ウイルス対策ソフトの定義ファイルも同様とする。
  - c 上記に挙げたパッチ、定義ファイルについて、運用業者からの依頼を受けた場合は、影響の有無について、机上検証及びマシン検証を行うこと。
  - d 契約期間中に製造者側の都合によりサポートが終了した場合は、製造者との個別契約等により、可能な限り同等のサポートを得られるようにすること。なお、受注者は、自社製品以外の製品についても、一元的な窓口となり、サポートを受けられるようにすること。
- ③ ハードウェアの保守にあたっては、以下に留意すること。
  - a 定期保守が必要な機器については、定期保守の頻度、時間帯を医療保険課と調整し、実施すること。
  - b ハードウェア保守の実施状況は、定期的に報告すること。
  - c 納入したハードウェアについて、保守作業が支障なく行うことができるよう、契約期間内において、製造者からのサポートを確実に受けること。
  - d 契約期間中に製造者側の都合によりサポートが終了した場合は、製造者との個別契約等により、可能な限り同等のサポートを得られるようにすること。なお、受注者は、自社製品以外の製品についても、一元的な窓口となり、サポートを受けられるようにすること。

### (3) 保守計画 (LAN 環境)

- ① 障害対応の実施にあたっては、関連業者との連携を図り、障害の分析及び障害箇所の特定を行うこと。
- ② 障害対応の実施においては、運用業者と障害対応方法についてレビューを行い、その完全性を確認の上、医療保険課の承認を得ること。
- ③ ハードウェアの保守にあたっては、以下に留意すること。
  - a ハードウェアの保守は、障害の切分け実施後、必要に応じて予備機への交換、システム保全のための故障箇所の切離しなど機器操作マニュアル、障害対応手順書などに従いオンサイトで実施すること。
  - b 定期保守が必要な機器については、定期保守の頻度、時間帯を医療保険課と調整し、実施すること。
  - c ハードウェア保守の実施状況は、定期的に報告すること。
  - d 納入したハードウェアについて、保守作業が支障なく行うことができるよう、契約期間内において、製造者からのサポートを確実に受けること。
  - e 納入したハードウェアについて、セキュリティ対策パッチ及び不具合修正パッチが製造元より提供された場合、速やかに運用業者が当該パッチを入手できる手段を提供すること。
  - f 契約期間中に製造者側の都合によりサポートが終了した場合は、製造者との個別契約等により、可能な限り同等のサポートを得られるようにすること。なお、受注者は、自社製品以外の製品についても、一元的な窓口となり、サポートを受けられるようにすること。

### (4) 臨時保守対応

- ① 部品の磨耗等により機器の正常な稼動が保てないと思慮される場合又は開発・製造業者等のリコールが行われる場合には、部品の交換、整備及びリコールの実施等について医療保険課及び運用業者と協議し、必要な対応を行うこと。
- ② ソフトウェアについては、セキュリティ対策パッチ及び不具合修正パッチが製造元から提供された場合は、軽微な場合を除き、医療保険課及び運用業者と協議の上、必要な修正を行うこと。
- ③ 臨時保守を行う場合には、必要な準備期間を見込んだ期日に予め医療保険課及び運用業者へ連絡し、事前に了解を得ること。

(5) その他（共通）

- ① 保守対応等の実施のために必要となる部品・消耗品等に要する費用はすべて、受注者の負担とする。
- ② 障害機器のセンドバックに要する経費（運用業者と受注者間の送料）については、受注者の負担とする。
- ③ 端末等及びLAN環境の保守用として専用のハードウェア及びソフトウェア等が必要となる場合は、受注者の負担により準備すること。
- ④ ソフトウェアの改修又はハードウェア保守の実施により、ソフトウェア設計書等ドキュメント又は資産管理のドキュメント等に修正があった場合は、これを随時更新し、医療保険課に提出すること。また、保守の実施内容を定型的な報告書により、医療保険課に報告すること。

(6) その他（端末等）

- ① 廃棄する障害機器等から個人情報漏洩することを防ぐために、データ消去ソフトウェアあるいはデータ消去装置等を用いて、当該機器に記録されているすべての情報を復元が困難な状態にすること。
- ② 応札者は提案書において、カラーレーザープリンタ、ドットインパクトプリンタ等定期点検を実施する対象機器、定期点検頻度、定期点検に必要な時間（1台あたりの平均値）及び定期的に交換が必要となる部品・耐久消耗部材の一覧を記述すること。

(7) その他（LAN環境）

- ① 保守要員の駆け付け時間は、連絡を受けてから各業務拠点に保守要員が到着するまでの時間とし、本部については2時間以内、支部については4時間以内とする。
- ② 平均故障復旧時間（MTTR：Mean Time To Repair）は、機械に故障が発生した時刻から故障が復旧した時刻までに要した時間の1ヶ月あたりの平均値とし、6時間以内とする。なお、MTTRは以下の式より算出する。

算出式：MTTR＝1ヶ月当総故障復旧時間 ÷ 1ヶ月当総故障件数

- a 故障復旧とは、機器の故障原因を排除し、正常に稼働することを確認し、職員が利用可能な状態にあることとする。
- b 「5 保守設計要件 (1)保守計画 ⑥」において定義した「保守対応時間」以外の時間帯については、故障復旧時間に計上しないこととする。
- c 冗長構成を有している場合であっても、サービスの低下が生じる場合には、サービスの低下時間の1/2の時間を、故障復旧時間として計上する。
- d 社会保険庁側に責任があることが確認できた場合には、故障復旧時間計算の対象から除外するが、故障復旧は行うこと。
- e 故障した機器と同等以上の代替機器あるいはサービスの提供を受けた場合には、故障復旧したものとする。この場合、故障復旧時刻とは、代替機によ

る稼働が確認された時刻を指す。

- ③ 平均故障間隔 (MTBF: Mean Time Between Failures) は機器に故障が発生してから、次に故障が発生するまでの平均時間とし、2920 時間以上 (4 ヶ月以上) とする。なお、MTBF は以下の式より算出する。

算出式:  $MTBF = \text{導入機器台数} \times \text{総稼働時間} \div \text{総故障件数}$

- a 総稼働時間及び総故障件数は、端末等及び LAN 環境稼働日からの累計であるが、1 年毎に評価を行うため、総稼働時間及び故障件数については毎年リセットする。ただし、経過については月次で報告すること。
- b 機器の稼働状態 (停止、通常稼働) に関わらず、すべての故障・不具合 (ソフトウェアの欠陥、脆弱性を含む) を故障件数として取り扱うこと。
- c 社会保険庁側に責任があることが確認できた場合は故障件数として取り扱わない。

#### (8) 保守マニュアル・障害対応手順書の作成

- ① 保守設計書に基づき、端末等及び LAN 環境の定常運用において実施が必要となる保守作業を網羅した保守マニュアルを作成し、医療保険課に提出し承認を得ること。
- ② 障害、災害等に備えて、端末等及び LAN 環境の迅速な復旧のための作業手順を示した障害対応手順書を作成し、医療保険課に提出し承認を得ること。

## 6 運用実施要件

- ① 運用設計の内容に従い、[2 対象範囲 (2) 運用保守実務 ①] で示した期間について運用実務を実施すること。
- ② 運用を実施する過程で定期的に運用状況レビュー会議を開催する等し、必要に応じて運用設計内容を見直すこと。
- ③ 運用実施期間においては、システム本番稼働前のテストや移行を関連業者が実施しているため、必要な支援 (資源稼働情報の提供、問い合わせ対応等) を実施すること。
- ④ 作業に関する指示・報告・調整系統については、システム運用手順書作成の過程で医療保険課と調整すること。
- ⑤ 運用業務の遂行上、専用のハードウェア及びソフトウェア等が必要となる場合は、受注者の負担により準備すること。

## 7 保守実施要件

- ① 保守設計の内容に従い、[2 対象範囲 (2) 運用保守実務 ③]で示した期間について保守実務を実施すること。
- ② 保守を実施する過程で定期的に保守状況レビュー会議を開催する等し、必要に応じて保守設計内容を見直すこと。
- ③ 平成 20 年 9 月 30 日までは、システム本番稼動前のテストや移行を関連業者が実施しているため、必要な支援（設定変更、機器配置変更等）を実施すること。
- ④ 作業に関する指示・報告・調整系統については、作業実施計画書作成の過程で医療保険課と調整すること。
- ⑤ 保守業務の遂行上、専用のハードウェア及びソフトウェア等が必要となる場合は、受注者の負担により準備すること。

## 第9章 妥当性証明

## 第9章 妥当性証明

### 第1 調達担当課室の長

社会保険庁運営部医療保険課長 松岡 正樹