

7.6 障害対応の作業フロー

本業務に係る障害対応の基本的な作業フローを図 7-1に示す。

障害対応の作業フェーズは、トラブル解析、トラブル復旧、再発防止に大別する。各フェーズの詳細な作業項目については別紙2「関連業者役割分担表」を参照のこと。

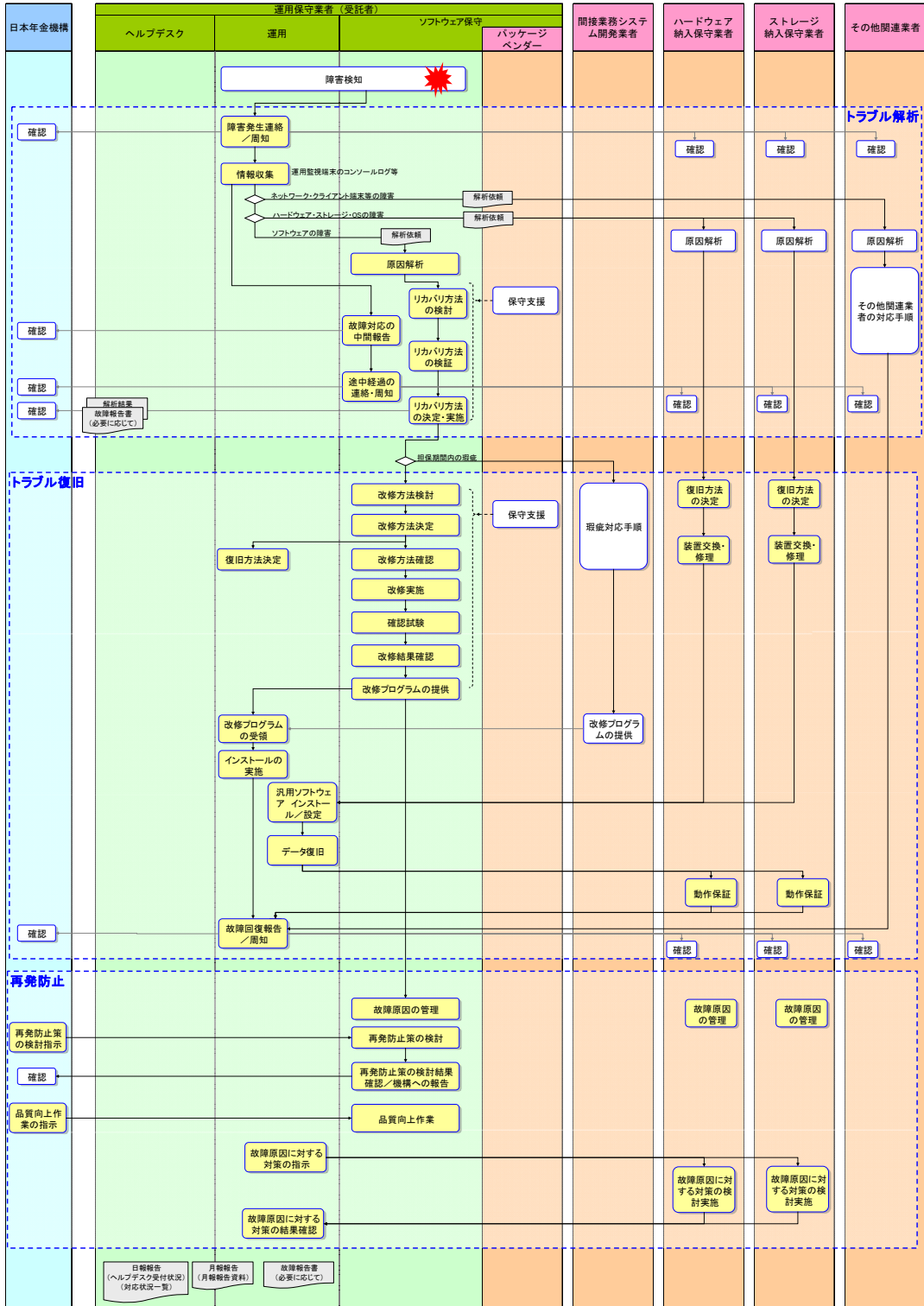


図 7-1 障害対応の基本的な作業フロー

7.7 ヘルプデスク対応

ヘルプデスク業務からエスカレーションされた問合せ・故障・作業依頼、及び監視によって検知した故障に対する、インシデント管理、問題管理、変更管理、リリース管理、構成管理の実施は、閲覧資料「日本年金機構運用・保守管理標準（案）」の規定に従うものとする。

7.8 保全作業

- (1) 受託者は、間接業務ハードウェア納入保守業者、間接業務ストレージ納入保守業者等関連業者が実施する定期点検の立会いと支援を行うこと。
- (2) 受託者は故障復旧訓練を計画し、定期的実施すること。

7.9 各種ソフトウェアの保守及び調整に係る業務

受託者及び関連業者の役務に応じた導入・保守分担関係を表 7-2に示す。

受託者は、表 7-2の項番 1、2、3 に該当するソフトウェアの保守にあたり必要な手続きを行い、一切に係る費用を負担すること。

本番環境及び保守環境に搭載するパッケージソフトウェアについての、有償サポートの有無、ソフトウェアベンダーとの保守契約期間等については、一覧を別途整理の上、閲覧資料とする。

表 7-2 導入・保守分担関係

項番	担務 管理対象	本番環境		保守環境	
		導入	保守	導入	保守
1	業務パッケージ	間接業務システム開発業者	間接業務運用保守業者（受託者）	間接業務システム開発業者	間接業務運用保守業者（受託者）
2	カスタマイズアドオン	間接業務システム開発業者	間接業務運用保守業者（受託者）	間接業務システム開発業者	間接業務運用保守業者（受託者）
3	ミドルウェア	間接業務システム開発業者	間接業務運用保守業者（受託者）	間接業務運用保守業者（受託者）	間接業務運用保守業者（受託者）
4	ハードウェア、OS	ハードウェア納入保守業者	ハードウェア納入保守業者	ハードウェア納入保守業者	ハードウェア納入保守業者
5	ストレージ	ストレージ納入保守業者	ストレージ納入保守業者	ストレージ納入保守業者	ストレージ納入保守業者

第8章 問合せ対応

8.1 ヘルプデスク業務

受託者は間接業務システムが提供するサービス、機器等に関する利用者からの問い合わせ、及び障害連絡等を一元的に受け、初期サポートを行う窓口業務、及び Q&A 集等のナレッジベースの構築、管理業務を実施すること。

8.1.1 問い合わせ窓口業務

受託者は、機構設立後の間接業務システムの操作方法や障害等の問い合わせ対応業務を実施すること。発生した問い合わせの受け付けから回答までの対応状況を管理し、インシデント対応票を間接業務システム運用管理部署に報告すること。なおインシデント対応票はインシデント管理台帳で管理すること。

定期的に業務内容を受託者内で点検し、必要に応じて改善提案を行うこと。

基本的な作業フローについて図 8-1に示す。

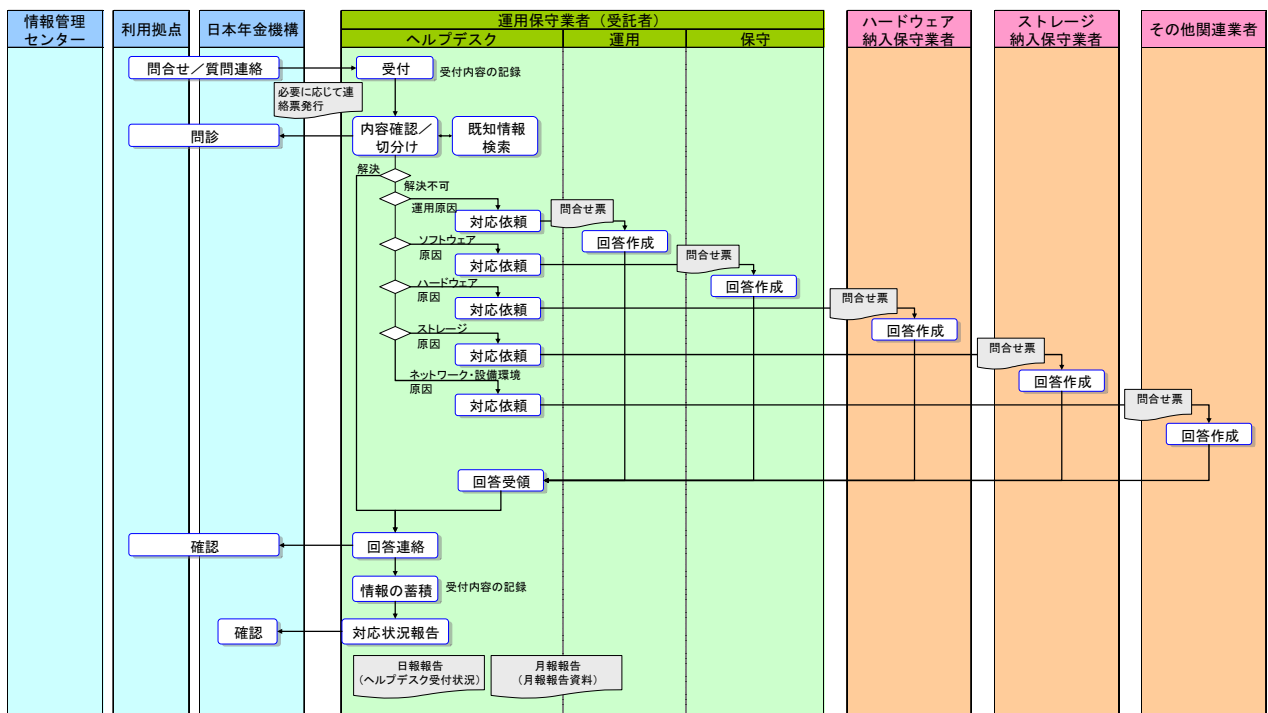


図 8-1 問い合わせ窓口の基本的な作業フロー

受託者は導入期間において、閲覧資料「日本年金機構運用・保守管理標準（案）」の説明事項を踏まえ、ヘルプデスク運用手順を作成すること。

応札者は、ヘルプデスク運用手順策定にあたり、閲覧資料「日本年金機構間接業務システムサービスレベル合意書（案）」に示す SLA 項目を達成するために有益と考えられる施策を提案すること。

なお、図 2-1に示す集合研修等実施及び運用テスト支援期間においては間接業務システム開発業者がこれらの期間に係る問い合わせ対応業務を実施すると共に、必要に応じて受託者に対する OJT（On The Job Training）等の訓練を実施する予定である。

8.1.2 Q&A 集等のナレッジベースの構築、管理業務

問い合わせ対応によって蓄積される問い合わせ事項についてはその内容、分類、回数等の分析から FAQ(よくある質問と回答)を抽出してナレッジベース化することにより、問い合わせ対応業務の効率化、利用者の FAQ 情報の共有化を図る予定である。

応札者は、具体的なナレッジベースの実現方法及び手順、問い合わせ事項の分析から FAQ 情報の登録及び更新までの具体的手順について提案すること。

8.2 間接業務システム管理部署からの相談窓口業務

受託者は、サービスに関する相談カウンターとして間接業務システム管理部署からの相談を受け、内容に応じて変更要求、要求対応資材への切り分けを行うこと。(費用見積りを含む。)

また、内容に応じて関連業者へのエスカレーションを行うこと。

想定する相談事項の例を以下に示す。

- クライアント端末数を増やした場合のパフォーマンスへの影響調査
- 外部システムとの接続要件が生じた場合の接続方式調査
- 間接業務機能を拡張する場合の改修範囲調査 等

第9章 その他業務

受託者は、間接業務システム全体に係るアカウント管理、SLA 管理、情報資産管理を行うこと。アカウント管理、情報資産管理の要件、作業プロセスについては、「第 10 章 情報セキュリティ要件」を参照のこと。また SLA 管理の要件、作業プロセスについては、「第 11 章 SLA 管理」を参照のこと。

第10章 情報セキュリティ要件

10.1 情報セキュリティの基本方針

- (1) 「厚生労働省情報セキュリティポリシー（以下「セキュリティポリシー」という。）」及び「日本年金機構間接業務システム情報セキュリティ対策実施手順（以下「セキュリティ対策実施手順」という。）」を遵守すること。（注）
- (2) 調達時点の技術で実現可能なセキュリティ対策を現実的な方法にて実施すること。
- (3) 上記（2）で実施したセキュリティ対策について、契約期間全体にわたっての継続的な更新のための仕組みを実現すること。
- (4) 技術面だけでなく、運用や物理環境も考慮し、バランスの取れた対策を実施すること。
- (5) セキュリティ対策による間接業務システムや庁 LAN システムの機能制限、それに伴う年金事務所等の運用劣化を極力避ける方針とすること。
- (6) セキュリティ対策表による、資産／リスク／回避策／実現方法の網羅的な整理を行うこと。
- (7) 情報管理台帳による、機密情報の授受の管理を行うこと。
- (8) 運用保守に係る作業の従事者に対しセキュリティ教育を実施し、報告書を作成すること。

（注）「セキュリティポリシー」及び「セキュリティ対策実施手順」は非公表であるが、「政府機関の情報セキュリティ対策のための統一基準」に準拠しているため、必要に応じて参照すること。「セキュリティポリシー」及び「セキュリティ対策実施手順」については契約締結後、受託者がプロジェクト管理事務局に守秘義務に関する誓約書を提出した際に開示する。

10.2 情報セキュリティ管理

10.2.1 アカウント管理

受託者は、閲覧資料「日本年金機構運用・保守管理標準（案）」に従って、利用者アカウントの権限、ID、アクセス権限を登録（削除）しアカウント管理台帳で管理すること。また、定期的なアカウントの棚卸し、特別権限アカウントのログ監査等を実施し、結果をアカウント棚卸結果報告書、ログ監査結果報告書として機構に提出すること。

間接業務システムにおける権限管理対象を表 10-1に示す。

表 10-1 権限管理対象

項番	管理対象アカウント	利用用途	備考
1	職員	間接業務システムの利用	間接業務システムのポータル及び業務アプリケーションの認証用途のアカウント
4	システム部門担当者	間接業務システムの運用、保守、ヘルプデスク業務	運用監視端末、作業用端末の端末ログイン認証用途のアカウント
5	運用担当者		
6	保守担当者		
7	ヘルプデスク担当者		

10.2.2 情報資産管理

受託者は、閲覧資料「日本年金機構運用・保守管理標準（案）」に従って、間接業務システムで管理しているライセンス等の情報資産について定期的な棚卸しを実施し、ライセンス保有状況確認結果報告書を機構に提出すること。

第11章 SLA 管理

SLA 管理とは、予め定義した SLA の目標値に対して、個々の SLA 測定・報告の方法、目標値を下回る場合の対応方法等を明確にするとともに、サービスの範囲、質、量に関する見直しを PDCA サイクルで実現することが可能となるよう、サービスの提供者及び被提供者間において継続して実施していくプロセスであり、間接業務システムの運用保守全般に関してもこれを行っていく。

11.1 前提条件

SLA を評価する上での前提条件として、間接業務システムの規模要件、サービス提供時間条件を以下に示す。

11.1.1 規模要件

(1) ユーザ数、性能要件

想定されるシステム利用ユーザ数、性能目標値は別紙1「間接業務システム機能サイジング基礎係数（数値）一覧」を参照のこと。

(2) 問い合わせ受付件数

ヘルプデスクの問い合わせ受付件数予測値を表 11-1に示す。

表 11-1 ヘルプデスクの問い合わせ受付件数予測値

	システム稼動後			
	1ヶ月	2ヶ月	3ヶ月	4ヶ月以降
問合せ発生件数 (件/日)	120	80 1ヶ月目の2/3	60 1ヶ月目の1/2	40 1ヶ月目の1/3
問合せの処理時間 (分/件)	45	60	60	60

11.1.2 サービス提供時間等

間接業務システム運用保守にあたってのサービス提供時間を表 11-2に示す。

表 11-2 サービス提供時間

項番	サービス提供項目	サービス内容	提供時間	備考
1	オンラインサービス	利用者に対して間接業務システムのサービスを提供する	8:00～22:00 (繁忙期等には運用計画に基づき提供時間を変更することがある)	開庁日並びに土日及び国民の祝日のうちサービス提供が必要とされた日 定期保守や法定点検等の計画停止期間を除く
2	ヘルプデスクサービス	利用者に対して間接業務システムに関するヘルプデスクサービスを提供する	8:00～17:30	原則開庁日
3	運用監視	間接業務システムのシステム監視を行う	項番1に同じ	項番1に同じ
4	保守対応	ソフトウェア、ハードウェア、OS及びストレージ等の保守を行う	項番1に同じ	開庁日並びに土日及び国民の祝日のうちサービス提供が必要とされた日(※) (ただし、保守対応時間中に対応した案件が継続している場合は、必要な作業が収束するまで)

※ 災害及び重大な障害が発生した場合で、緊急対応が必要と認められる場合には、提供時間に限らず項番4のサービスを提供すること

11.2 間接業務システムに係るサービスレベル協定

間接業務システムに係るサービスレベル協定は、間接業務システムの運用保守に関して確保すべきサービス品質の目標について、機構と受託者の間において合意形成を図るものであり、機構設立後の早期の段階で締結の予定である。

サービスレベル設定項目、サービスレベル評価水準、サービスレベルの管理、サービスレベルが目標に達しない場合の措置等の詳細については、閲覧資料「日本年金機構間接業務システムサービスレベル合意書（案）」を参照のこと。

なお、閲覧資料「日本年金機構間接業務システムサービスレベル合意書（案）」に挙げるサービスレベル設定項目等については社会保険庁において精査を継続しているが、SLA の締結に先立って受託者とサービスレベルの指標について協議を行い、協議結果を反映したサービスレベル合意書をもって正式版とする予定である。

サービス品質に係る受託者と関連業者の関係及び責任を図 11-1に示す。

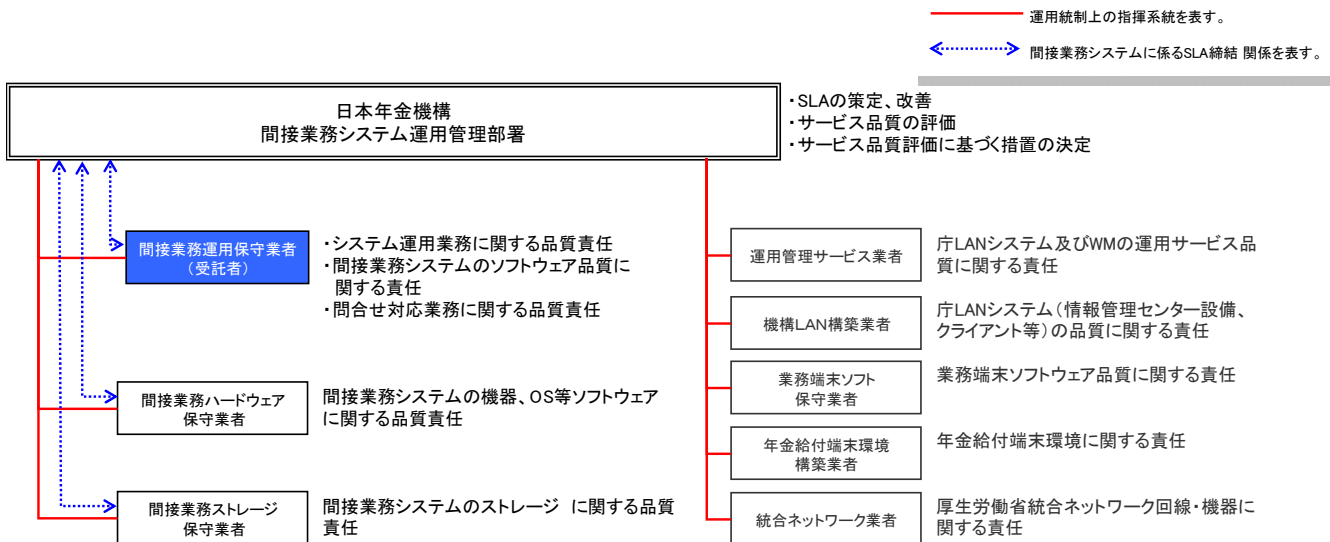


図 11-1 SLAに係る受託者と関連業者の関係及び責任

11.2.1 SLA 管理の実施

受託者は、閲覧資料「日本年金機構間接業務システムサービスレベル合意書（案）」に一覧する SLA 項目について、閲覧資料「日本年金機構運用・保守管理標準（案）」に示すサービスレベル管理方法に従った管理状況をサービス実績報告書、サービス対応結果報告書として報告し、機構からの評価を受けること。また、評価に基づくサービスレベルの改善、向上のための施策を実行すること。

11.2.2 サービスレベル改善の支援

サービスレベルの評価結果により、機構において SLA 項目または項目の目標値を見直す必要が生じる場合が考えられるため、受託者は SLA 改善のために必要な検証や資料の提示等の支援を実施すること。

第12章 間接業務システム稼働後の管理作業

間接業務システム稼働後の役務（運用、保守、問合せ対応等）の実施に係って、受託者はインシデント管理、問題管理、変更管理、リリース管理、構成管理等の管理を閲覧資料「日本年金機構運用・保守管理標準（案）」の規定に従って実施すること。これら各管理項目に係る作業の成果物は表 2-2を参照のこと。

応札者は、これら各管理項目についての管理作業を実現するにあたって、有効なツールがある場合は提案すること。また、提案にあたっては、当該ツールの導入理由及び期待される効果について具体的に説明すること。なお、当該ツールの導入に係る費用は受託者の負担とする。

第13章 作業の体制及び方法

13.1 作業体制

受託者は、2.6に示す本調達範囲の役務を実施するための体制とそれぞれの役割の詳細について、ドキュメントとしてまとめ、契約締結後に提出すること。

応札者は導入期間中の体制とそれぞれの役割の詳細、及び間接業務システム稼働後の体制とそれぞれの役割の詳細について提案すること。

また、米国 SOX 法または日本版 SOX 法の文書化対応経験者を可能な限り参加させること。

13.2 導入期間中の作業要件

13.2.1 基本方針

受託者の導入期間中の役務実施の管理は「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 CIO 連絡会議決定）」に準拠するとともに、閲覧資料「日本年金機構間接業務システム開発管理標準」及び閲覧資料「日本年金機構運用・保守管理標準（案）」に従い行うこととする。

「日本年金機構間接業務システム開発管理標準」は、主に保守環境構築、運用・保守に係る計画書及び諸規定の整備、運用／保守／ヘルプデスクの訓練等の作業の管理に適用し、WBS による作業管理の精細化及びガントチャートによる進捗管理の客観性を確保し、業務管理に係る内容について定期的な報告、更に、その結果において改善を求められた場合の迅速な対応を求めるものである。

「日本年金機構運用・保守管理標準（案）」は運用・保守に係る計画書及び諸規定の作成手順に適用するものとなる。

13.2.2 「運用・保守業務実施計画書」の提出

受託者は、契約締結後速やかに「運用・保守業務実施計画書」をプロジェクト管理事務局に提出し、承認を得ること。なお、関連業者との調整結果等に基づき修正または見直しが必要となる場合、速やかに当ドキュメントの修正案等を提出し、プロジェクト管理事務局と協議の上、承認を得ること。

当ドキュメントは閲覧資料「日本年金機構運用・保守管理標準（案）」に説明する運用・保守業務実施計画書策定手順、及び閲覧資料「日本年金機構間接業務システム開発管理標準」に説明するプロジェクト計画書策定手順に従って作成すること。

13.2.3 進捗管理

(1) 受託者は、以下の役務については WBS 技法を用いた作業計画を作成すること。

- | | |
|-----------------|---------|
| ア 保守環境一式の構築 | (第3章参照) |
| イ 作業拠点構築 | (第4章参照) |
| ウ 関連諸規定の整備、運用準備 | (第5章参照) |
| エ 運用・保守計画書の作成 | (6.1参照) |

(2) WBS 技法を用いて、作業工程ごとに必要な作業タスクを分類・定義し、作業タスクご

とにインプット、作業内容及びアウトプットを具体化すること。

- (3) 作業タスク間の順序関係及び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を作成すること。
- (4) 作業実績を把握し、計画との差異分析、傾向分析などを含めた対応措置をとること。

13.2.4 作業及び進捗状況の報告

- (1) 定期的な報告会（定例進捗会議など）を開催し、作業状況の報告を行うこと。なお、開催の頻度は、社会保険庁と協議の上、決定すること。
- (2) 実施する報告会での進捗報告時に、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からの乖離を報告すること。
- (3) 保守環境構築、作業拠点構築等の作業は、短い導入期間であるため日々管理を原則とする。計画からの遅れが1週間以上となった場合（複数作業において遅れが発生している場合には、予定作業完了までに要する日数をもっとも大きい作業を基準とする。）には、社会保険庁と協議の上、要員の追加又は担当者の変更といった体制の見直しを含む改善策を提示し、社会保険庁の承認を得ること。
- (4) 受託者の作業全体について「進捗管理表」「課題管理表」等を用いて状況を管理し、定期的に報告すること。

13.2.5 リスク管理

受託者は、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、影響度を整理することとしており、また、定期的にはリスクを監視・評価し、その結果を反映させること。

また、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（コンティンジェンシープラン）として具体化すること。

13.2.6 セキュリティ管理

受託者は、閲覧資料「日本年金機構間接業務システム開発管理標準」の「第12章 情報セキュリティ管理要領」及び契約締結後に開示する「セキュリティポリシー」並びに「セキュリティ対策実施手順」を踏まえ、以下の要件を満たすセキュリティ管理を実施すること。

- (1) 受託者内における情報セキュリティ対策に関する事務を統括する情報セキュリティ管理責任者を設けること。
- (2) 本業務を適用範囲とする情報セキュリティポリシーを策定し、社会保険庁の承認を得ること。また、策定した情報セキュリティポリシーを遵守すること。特に以下の事項について、その徹底を図ること。
 - ア 情報管理（守秘義務／データ輸送時の対応／データ暗号化など）
 - イ 文書管理（開示情報／機密情報／秘扱文書の管理など）
 - ウ 納品物におけるセキュリティ対策（管理者IDの共通利用を行わないなど）
- (3) 本調達に直接関わらない受託者内の品質管理部門等の第三者を主体とし、内部的なセキュリティ監査を実施し、セキュリティ対策状況を報告すること。

- (4) 問題が生じた場合には、速やかに社会保険庁に報告し、必要な対策を講じること。

13.2.7 品質管理

受託者は、以下の要件を満たす品質管理を実施すること。

- (1) 品質改善のための各種取組が、しかるべき手続に則って実施されたことを確認すること。
- (2) 受託者内のプロジェクト参画メンバー以外の第三者による品質レビューを定期的実施すること。

13.2.8 要員管理

受託者は、以下の要件を満たす要員管理を実施すること。

- (1) 各作業の過程又は必要な時期において、プロジェクトが円滑に進捗するための組織計画／編成を行い、作業体制を確立させること。
- (2) 組織計画に基づく要員調達／配置を確実に実施すること。
- (3) すべての要員について、参画時に保有スキル及び実務経験等の情報を提示することとし、事前に社会保険庁の承認を得ること。
- (4) 各種調整等は、受託者の責任で実施し、社会保険庁との共同作業において、当該調整等に起因する工程管理に係る負荷が生じないようにすること。

13.2.9 コミュニケーション管理

受託者は、閲覧資料「日本年金機構間接業務システム開発管理標準」に示すコミュニケーション管理方法に従うこと。

13.2.10 課題・問題管理

受託者は、閲覧資料「日本年金機構間接業務システム開発管理標準」に示す課題・問題管理方法に従うこと。

13.2.11 課せられた役務の実施

- (1) 納入期限までに、課せられた役務に係る作業の一切を完了すること。
- (2) 課せられた役務の実施に必要な経費は、全て受託者の負担とすること。

13.3 間接業務システム稼働後の作業要件

13.3.1 基本方針

受託者の間接業務システム稼働後の役務実施の管理は、閲覧資料「日本年金機構運用・保守管理標準（案）」、6.1に説明する運用・保守計画書、5.1に説明する運用・保守手順書【仮称】、8.1に説明するヘルプデスク運用手順に従い行うこととし、SLAによって取り決めるサービス品質の状況について定期的な報告と継続的な改善を行うものとする。

13.3.2 作業状況の報告

- (1) 定期的な報告会を開催し、作業状況の報告を行うこと。なお、開催の頻度は、機構と協議の上、決定すること。
- (2) 実施する報告会での作業状況報告時に、対象とする作業期間に予定していた運用、保守作業について運用、保守スケジュールからの乖離を報告すること。
- (3) サービスレベル評価対象に対して評価項目毎に実績を整理し、「サービス実績報告書」にて管理すること。
- (4) 受託者の作業全体について「運用実施記録」「変更要求票」等を用いて状況を管理し、定期的に報告すること。

13.3.3 セキュリティ管理

受託者は、閲覧資料「日本年金機構運用・保守管理標準（案）」の情報セキュリティ対策要領及び契約締結後に開示する「セキュリティポリシー」並びに「セキュリティ対策実施手順」を踏まえつつ、機構において新たに策定されるセキュリティ管理規定等に従って以下の管理事項を実施すること。

- (1) 受託者内における情報セキュリティ対策に関する事務を統括する情報セキュリティ管理責任者を設けること。
- (2) 本業務を適用範囲とする情報セキュリティポリシーを策定し、機構の承認を得ること。また、策定した情報セキュリティポリシーを遵守すること。特に以下の事項について、その徹底を図ること。
 - ア 情報管理（守秘義務／データ輸送時の対応／データ暗号化など）
 - イ 文書管理（開示情報／機密情報／秘扱文書の管理など）
 - ウ 納品物におけるセキュリティ対策（管理者 ID の共通利用を行わないなど）
- (3) 本調達に直接関わらない受託者内の品質管理部門等の第三者を主体とし、内部的なセキュリティ監査を実施し、セキュリティ対策状況を報告すること。
- (4) 問題が生じた場合には、速やかに機構に報告し、必要な対策を講じること。

13.3.4 要員管理

受託者は、以下の要件を満たす要員管理を実施すること。

- (1) 各作業の過程又は必要な時期において、プロジェクトが円滑に進捗するための組織計画／編成を行い、作業体制を確立させること。