

海外事務所向けヘルプデスク業務仕様書（案）

No	ページ	項目番号	仕様書記載内容	意見	提案理由	回答
1	3	4.1	本委託業務開始時にも若干数が残る可能性がある。ハードウェアについては各地でメーカー、スペックなどは各事務所毎に違っている。	どの事務所のどのユーザーがどのようなHW、OS、アプリ、デバイスを使用しているかなど、保持状況をリアルタイムで把握するリスト、台帳等がありますか。	セキュリティに関わる作業進捗確認においても、トラブルシューティングや操作説明においても、これらは基本となる情報につき、有無により、対応時間など、生産性の想定が大きく異なる事が想定される為。	入札時に各事務所の台帳、NW構成図を閲覧できます。
2	3	4.1	上記がインストールされていないPCも存在する			
3	3	4.1	ハードウェアについては各地でメーカー、スペックなどは各事務所毎に違っている。			
4	3	4.2	海外事務所へのPC、サーバはlogmein2 を用いてリモートアクセスが可能	表2にあるPCおよびサーバはすべてリモートアクセス、および遠隔操作が可能か。ユーザー側の操作が必要と記載があるが、どのようなしくみ、操作感であるか知りたい。	スキルセットや必要工数、ひいては人員数など、事前の想定を細緻にしておきたいため	サービス提供者のWebページを参照してください。 https://www.logmein.com/ja
5	6	5	本部情報システム課へエスカレートすること	本部情報システム課の拠点、受付・回答時間帯、エスカレーション時のコミュニケーションツールなど知りたい。	スキルセットや必要工数、ひいては人員数など、事前の想定を細緻にしておきたいため	エスカレーション手順、時間などについて仕様書へ追記します。
6	7	5.2	Microsoft Office のインストール方法、不具合について	Officeに限らず、あらゆるサポートを行うにあたり、ユーザー環境を再現できる検証環境の貸与はありますか。再現性の確認や、各種検証を行える場合とそうでない場合で2次へのエスカレーション率が変わります。	担当者のスキルセットを考慮する上での確認となります。	ありません。
7	7	5.2	事務所内ルータからPC までのネットワーク接続について	5.3 各海外事務所のネットワーク構成図作成、および更新とあるが、遠隔からこれらを新規に把握するとなった場合、現地へのインタビューや確認における協力依頼などが相当数発生する為、想定作業量を把握したい。現時点でこれらが無い拠点、事務所はどの程度あるのか、など、想定量を、また、それらはいつまでの納期が必要かなど、期限感や併せてお願い頂きたい。	スキルセットや必要工数、ひいては人員数など、事前の想定を細緻にしておきたいため	入札時に各事務所の台帳、NW構成図を閲覧できます。
8	8	5.3	海外事務所および本部からウェブブラウザを用いて参照できるようにすること	具体的には、Word、Excel、Powerpoint、PDFなどの一般的な電子ファイルを添付形式で格納するWebベースの情報共有ツールがあるという想定で合ってますか。もしくは、ブラウザで直接開ける形式（xls、txt、PDFなど）で作成せよ という意味でしょうか。	スキルセットや必要工数、ひいては人員数など、事前の想定を細緻にしておきたいため	後者です。仕様書の記載を変更します。
9	8	5.3	上記の文書は定期的に印刷して紙媒体で納品すること。	納品形態、体裁について、そのサイズ、縦横、既定の行数、指定フォーマット（xls、doc、ppt、PDFなど）があればお示し下さい。	スキルセットや必要工数、ひいては人員数など、事前の想定を細緻にしておきたいため	フォーマットは定めません。
10	8	5.3	上記の文書は定期的に印刷して紙媒体で納品すること。また、任意の時点で更新しても良いが適切な手段でバージョン管理を行うこと。	書庫の管理も対応範囲に含まれるという認識で合ってますか。とある書類が更新された場合、電子ファイルベースの更新管理は無論の事、紙媒体も印刷～保管庫のファイルを差し替え、なども併せて行うというイメージで合ってますか。	スキルセットや必要工数、ひいては人員数など、事前の想定を細緻にしておきたいため	そのとおりです。紙ベースでの履歴管理は必要ありません。履歴管理について仕様書へ追記しています。
11	10	6.1	プロジェクト管理チケットシステムを受託者にて用意し委託期間中運用すること	統括管理責任者および、担当者の役割について、職務定義などすでにあるならお示しください。	CRMやチケットシステムをオンプレで設計する場合とクラウドで導入する場合には準備期間もインシヤル費用もランニング費用も大きく異なる	どこへ置かについては指定しません。
12	11	6.8	要員の要件	全スタッフが一緒にこれに該当する必要がありますか。	スキルセットや必要工数、ひいては人員数など、事前の想定を細緻にしておきたいため	ありません。
13	11	6.8.2	日本語、英語での音声、文章コミュニケーションに支障がないこと。		時間帯別傾向、問合せ種別によりますが、場合によっては一次受けを英語スタッフとし、難易度や特性によってITリテラシーが高い者や業務進捗管理に長けている者を配置した方がメリットがある可能性もあります。すべてを兼ね備えたスタッフの永続的な確保は難易度高く、プロジェクトの安定継続性にも関わる為。実際に優位性があるかどうかは、作業工数など別途要員を考慮した判断が必要と考へておりますが、可能性の構築はして	業務として左記条件を満たせば良いこととします。仕様書を変更しています。
14	12	6.9	問い合わせ窓口	Teams,その他ツールでの問合せ通話も想定されているようですが、これら電話以外の通話チャネルもSLAの通話率など算出時に算入されますか	SLA達成に必要なスキルや人数、人員配置などを算出する際に必要なため。	そのとおりです。

15	12	7.1	サービスレベル	対応率、電話対応時間の定義の確認をさせて下さい。以下の理解で合ってますか。・対応率とは、該当番号の回線への着信数を分母、オペレータが応答した数を分子	SLA達成に必要なスキルや人数、人員配置などを算出する際に必要なため。	仕様書に定義を追記しています。
16	12	7.1	サービスレベル	現在の、チャンネル別の下記数値をご教示ください。・一日の問い合わせ件数・曜日による問合せ数の傾向・時間帯による問合せ数の傾向・繁忙期、および閑散期の有無、それはいつ頃か24時間対応となった場合に異なってくるであろうことは理解しております。24時間対応となった場合の予測値などお持ちでしたらご教示ください	工数算出根拠のため確認させてください。	新規サービスのため、左記のデータはありません。2~3人程度のチームで対応可能な工数を想定しています。
17	12	7.1	サービスレベル	どのようなスパンでの算出値でしょうか。	前項の傾向とあわせ、時間ごとなのか、日ごとか、月ごとかによってSLA達成のための人員数、配置などが大きく異なってくる為	月単位での数値です。仕様書へ追記しています。
18	12	7.1	サービスレベル	対応率100%、について真意、重要度をご教示ください。電話回線が2回線だけでも、同時着信を想定すれば同一時間帯に（1名休憩を想定し）3名の配置が必要となります。さらに他のChatツールなどの音声通話も含めるなら、同一時間帯4~5名の配置となり、24時間無休の運営であれば日に12~15名の出勤、総勢20~25名ほどの必要となります。これはご想定と合っておりますか。	スキルセットや必要工数、ひいては人員数など、事前の想定を細緻にしておきたいため	SLA算定基準について仕様書を変更します。2~3人程度のチームで対応可能な妥当な数値を設定することとします。
19	12	7.1	インターネットサービス上の音声通話の両方を示す。	Teams,その他ツールでの通話を想定しているようだが、対応率の算出に当たって、計測方法はどのようなものかご教示ください。または、受託側での計測方法の検討が必要か。	すでに、左記のチャンネルの対応率をどのように計測する方法を構築済であればご教示ください。もしくはこちらについても、委託側で検討が必要でしょうか。	対応率の定義について仕様書へ追記します。
20	2	4.1	クライアントPC の利用するサービス	海外事務所におけるPCの設定言語（OSやソフトウェア等）を記載いただけますでしょうか。	「4.2 海外事務所PC へのアクセス」において「海外事務所へのPC、サーバはlogmein2 を用いてリモートアクセスが可能」とありますので、リモートアクセス先のPC言語において、サポート対象言語（日本語、英語）以外の有無の確認のため	入札時に各事務所の台帳、NW構成図を閲覧できます。
21	6	5	業務委託内容を以下に示す。以下の業務は本部情報システム課および本部ヘルプデスク、現地保守業者と協力して行うこと。受託者で解決できない事項は本部情報システム課へエスカレートすること。ただしエスカレートにあたっては可能な限りの情報を収集し、取りまとめること	「5.1 セキュリティ対策運用サポート」「5.2 問い合わせ対応」「5.6 海外事務所との連絡調整業務」に関して、月間ボリュームに関する情報を記載いただけますでしょうか。	委託業務を遂行する体制を見極める際に作業量を明確にしておく必要があるため	本サービスは初めての試みで、作業量の予想は困難です。2~3人のチームにて対応可能な作業量を想定して仕様を策定しています。
22	6	5	業務委託内容を以下に示す。以下の業務は本部情報システム課および本部ヘルプデスク、現地保守業者と協力して行うこと。受託者で解決できない事項は本部情報システム課へエスカレートすること。ただしエスカレートにあたっては可能な限りの情報を収集し、取りまとめること	「5.3 マニュアル、手順書作成」において、現時点における必要本数ならびに納期（例えば、委託開始前 など）を記載いただけますでしょうか。	準備期間の体制および委託業務を遂行する体制を見極める際に作業量を明確にしておく必要があるため	マニュアル、手順書は業務受託者の作業を規定するものであるため、必要に応じて作成をお願いします。紙媒体での納品は年度末に1度です。仕様書にも追記します。
23	8	5.3	以下の文書を作成し、海外事務所および本部からウェブブラウザを用いて参照できるようにすること。すべて日本語、英語の両方で作成すること。ただし、日本語でしか必要でない場合はその限りではない。	参照先のウェブブラウザは機構側で準備されるのでしょうか。それとも受託業者で準備する想定でしょうか。	委託業者で準備する必要があるか否かを明確にするため	「ウェブサーバ」の誤りかと思われます。受託者側で用意ください。MS365アカウントは貸与しますので、本サービス上で作成することは妨げません。
24	10	6.3	受託者は委託期間終了前に、業務引き継ぎに関する打ち合わせに参加すること。なお、業務遂行に際して必要となる業務マニュアル、チェックリスト等の作成は委託業務の範囲であるので留意すること。委託業務を実施する過程で蓄積されたトラブルの対処方法、FAQ、QA の履歴などを文書化して、業務内容の完全な引き継ぎを行うものとする	記載の内容は、委託業務終了に伴い引継ぎを行なう場合に関する要件と想定しております。今回の委託期間開始時（引継ぎを受ける場合）の引継ぎ方法に関する情報を記載いただけますでしょうか。例えば、国内または海外の現行業務担当者からのレクチャーやヒアリング、OJTのご協力をいただける前提で問題ないか、現行担当者が利用しているドキュメント類の提供	業務開始時の引継ぎ方法に関する認識を合致させるため	新規サービスであり、前業者との引き継ぎはありません。
25	11	6.6	本委託業務の実施にあたり、業務内容およびサービスレベルの確認・合意を行うため、管理担当者を含めて業務開始前の打ち合わせを実施すること。また、サービスレベル合意(SLA) の案については「7 サービスレベル」に記載のとおり、なおサービスレベルは委託業務が開始される前に	「サービスレベルは委託業務が開始される前に合意すること」とありますが、サポート体制を新設する場合、必要な項目や数値の妥当性（目標が高すぎる/低すぎる等）を設立時に判断することは困難なことから、委託業務開始後一定期間の経過をもって双方合意としていくがでし	サービスレベルの項目や数値に関する必要性・妥当性を判断するため	SLA基準の策定について仕様を変更しています。ある程度の期間を設けたうえで妥当と思われる数値を両者協議の上決定することとします。

26	11	6.6	本委託業務の実施にあたり、業務内容およびサービスレベルの確認・合意を行うため、管理担当者を含めて業務開始前の打ち合わせを実施すること。また、サービスレベル合意(SLA)の案については「7 サービスレベル」に記載のとおり、なおサービスレベルは委託業務が開始される前に	サービスレベルが未達の場合の制約事項の有無について、記載いただけますでしょうか。例えば、受託者・発注者双方協議のうえ体制の見直し等を図る など	委託業務を遂行する体制を見極める際に明確にしておく必要があるため	左記の通り仕様書を変更します。
27	11	6.8	Project Management Professional(契約締結時に有効なもの)、または高度情報処理技術者試験プロジェクトマネージャの資格を有していること。	オペレーション、システム管理、サービスデスクの運用業務に適した資格取得者または同等の知識を有するもの、と変更いただく方が妥当ではないかと考えますが、いかがで	Project Management Professionalは、実際の業務ではなく、プロジェクト開始から終了までの進捗管理、課題管理を目的とした資格であるため	左記のとおり仕様書を変更します。
28	2	-	本仕様書に記載される事項は主要事項であって、記載がない事項であっても委託業務を遂行する上で必要な事項は当然に要求要件に含まれる。	「本仕様書に記載される事項は主要事項である。記載がない事項であっても委託業務を遂行する上で必要な事項がある場合には、受託者と協議の上要求要件に含めるものとする」に変更のご検討をいただきたく考えます。	仕様書の記載ではスコープが明確でなくなるため、何かしらの上限を示していただく等するとともに、左記記載内容への変更をご検討いただきたく考えます。	左記のとおり仕様書を変更します。
29	2	1	契約期間中に海外事務所の増減があった場合にも対応すること。	「期間中に海外事務所の増減があった場合には、受託者と協議の上対象に含めるものとする」等の追記のご検討をいただきたく考えます。	海外事務所が急激に増加する可能性は低いものであると想定してはおりますが、その内容によっては体制に影響が出ることも考えられるため、何かしらの想定上限を示していただく等するとともに、左記記載内容への変更をご検討いただきたく考えます。	左記のとおり仕様書を変更しました。台数ベースにて上限設定を追記します。
30	2	3	このため、24時間体制で海外事務所のPC運用をサポートする業務を外部委託する。	24時間体制ではなく、24時間を6～8割程度カバーする体制をベースに、緊急対応等一部の業務のみ24時間対応とすることをご検討ください。	昨今の働き方改革の流れもあり、一般的に各種サービスは24時間体制でなく必要な形で絞り込みを行ってサービス提供されるケースが増えていきます。他の海外拠点有する組織様において同様の業務が委託されている事例と比較した場合においても、24時間体制ではなく、海外事務所の時差を考慮した上で適切な時間幅を選定されているケースが多いと考えます。これは、24時間体制とした場合要員のシフトは3交替制にならざるを得ず、引継ぎや情報共有の質の低下による業務効率・効果性の低下、および各要員自身の心身の健康に影響を与える可能性、チーム全体のガバナンスの低下等のマイナス面が考えられるためです。特に本事業においては、システム監視基盤やSOC基盤といった24時間監視が必要な業務を含んでいるものではないことから、一般的には、緊急性が求められることは比較的少ないものと考えます。事業における、かかる費用、事業全体の質の低下のリス	仕様どおりとします。時差の関係もあり、時間指定をすることは困難です。
31	6	4.5	全数がWindows Serverであるが、バージョンは2012、2012R2、2016、2019まで様々である。また、ハードウェアも各所によって違う機器を利用している。	OS、ソフトウェア、および各ハードウェアについては、EOL(End Of Life)となっており、メーカーが保守体制を設けているもののみを対象としていただくことを前提とすることを検討いただきたく考えます。	End Of Lifeとなっているものや、メーカーが保守体制を設けていないものは、適切な品質でのサポートを行うことは困難であるため、対象外とすることをご検討いただきたく考えます。	左記の通り仕様書を変更します。
32	6	5	以下の業務は本部情報システム課および本部ヘルプデスク、現地保守事業者と協力して行うこと。	「現地保守事業者および本部ヘルプデスクとの調整に際しては、機構を通じて行うものとする」との記載の追加のご検討をいただきたく考えます。	現地保守事業者および本部ヘルプデスクは、本契約における第三者であり、本契約とは別の機構・現地保守事業者間の契約にて業務が行われているものと想定しております。つきましては、本契約に基づき受託者がその第三者に対して協力依頼を行うことは契約面から困難な場合も想定されるため、基本的には貴機構を通じて調整することを前提とするのがよいと考えます。	仕様どおりとします。
33	7	5.2	問合せ対応	問合せ対応については、英語または日本語のみでよいのか、前提条件の追記をご検討いただきたく考えます。	問合せ対応については、全日・全時間帯について英語または日本語のみでよいのか、両方必要となるのか、もしくは時間帯や曜日で体制を変えることも想定内であるのか等、前提条件の追記をご検討いただきたく考えます。	両言語での対応が必要です。仕様書へ明記します。
34	8	5.3	上記の文書は定期的に印刷して紙媒体で納品すること。	「新規作成・更新があったものは電子にて月1回の提出を行い、3ヶ月に一度印刷して紙媒体にて納品すること」のような、より具体的な記載をご検討いただきたく考えます。	紙媒体での納品は、事務作業として一定の工数を要します。「定期的に」の頻度について、より実務に即するであろうと思われる頻度をご検討いただきたく考えます。	紙媒体での納品は年度末に一度で結構です。仕様書へ追記します。
35	9	5.5	現地へ出張して対応すること。	「ただし、コロナ情勢および社会情勢等に関する問題があると考えられる場合には、協議の上、情勢を踏まえて出張の可否を検討する」等、コロナ禍等の情勢に対する対応も考慮した追記をご検討いただきたく考えます。	昨今のコロナ情勢やテロ発生等の社会情勢の変化にも柔軟に考慮いただける方針もご検討いただきたく考えます。	仕様どおりとします。

36	9	5.6	今後類似の作業が発生した場合はその作業も委託業務対象とする。	「今後類似の作業が発生した場合には、受託者と協議の上、その作業も委託業務対象とする。」等の追記をご検討ください。また、大幅に増加する場合には、別途契約を行うこともご検討いただきたく考えます。	仕様書の記載ではスコープが明確でなくなるため、何かしらの上限を設ける等するとともに、左記記載内容への変更をご検討いただきたく考えます。	左記の通り仕様書を変更します。
37	10	6.3	業務内容の完全な引き継ぎを行うものとする。	「業務がスムーズに移行できるよう最大限留意した引き継ぎを行うものとする」との主旨の内容への変更をご検討いただきたく考えます。	業務のスムーズな移行の実現に際しては、引継ぎ元の引継ぎ業務だけでなく、引き継ぎ先の引継ぎを受ける業務自体の対応およびレベルにも影響を受けます。また、「完全な引継ぎ」は基準がわかりにくくなると考えます。そのため、あくまでも「業務がスムーズに移行できる」ことを目的とするとともに、引継ぎ元でできる限りのことを行うという意味で、「最大限留意して対応を行う」の表記への変更を	左記の通り仕様書を変更します。
38	10	6.5	委託業務は機構が指定する場所(本部)で実施するものとする。ただし、業務遂行上必要である場合は、それ以外の場所で実施してもよい。	「委託業務は機構が指定する場所(本部)で実施するものとする。ただし、コロナ情勢および社会情勢による必要性、および業務遂行上の必要性がある場合は、それ以外の場所(在宅勤務含む)で実施してもよい。」との主旨への変更をご検討いただきたく考えます。	現在のコロナ禍においては、感染リスク、クラスターの発生リスクを鑑み、業務上支障のない範囲での在宅勤務をご検討いただきたく考えます。	仕様どおりとします。
39	11	6.6.3	本委託業務に「表1 海外PCで標準的に利用しているサービス」に変更があった場合には、変更されたソフトウェアについてもサポート対象とする。	サポート対象を増やす場合は、該当製品の説明を受ける機会を設けること、また、サポート上限は現在のライセンス数および種類の増加は数種類程度とし、別途協議の上サポート対象とすることをご検討ください。また、大幅に増加する場合には、別途契約を行うこともご検討いただき	仕様書の記載ではスコープが明確でなくなるため、何かしらの上限を設ける等するとともに、左記記載内容への変更をご検討いただきたく考えます。	左記の通り仕様書を変更します。
40	11	6.8.1	Project Management Professional (契約締結時に有効なもの)、または高度情報処理技術者試験プロジェクトマネージャーの資格を有していること。	「プロジェクトマネジメントに関する専門知識 (Project Management Professional (契約締結時に有効なもの)、高度情報処理技術者試験プロジェクトマネージャー等の公的資格または同等と考えられる業務経験等の基準)を有していること。」との変更および「海外拠点向けの業務経験を有していること。」との記載の追記をご検討いただきたく考えます。	本事業においては、プロジェクトマネジメント能力、および海外拠点向けの対応経験が必須になると考えます。特に本事業で求められる海外拠点向けの対応に際しては、時差や言語、文化的な背景・商習慣の違い等、国内の対応とは大きく異なる点が多々あり、それらの事象について知識として知っているだけでなく、ある一定の経験則から方針を組み立てられることが、海外事務所の状況を理解しスムーズな運用サポート業務を実現するために重要であり、最低限、海外拠点向けの何かしらの経験を有していることは必須であると考えます。 ベストとしては、 ・プロジェクトマネジメントに関する資格を持ちかつ一定の業務経験を有すること ・海外拠点向け経験に関する運用管理業務経験を有すること の双方を全て満たしていることですが、これらを全て満たす人材は市場においても非常に限られてしまいます。そのた	No.27の回答を参照ください。

41	12	7.1	対応率 100%	「※但し、機構・受託者間で合意した、通常運用に十分と考えられる体制および運用に基づいてもやむなく発生する、着電の不通や管理ツールのシステム障害、現地固有の事情等で対応出来ないもの等を除く」等の追記をご検討いただきたく考えます。	こちらは、各ケースを受信する際の対応率（1回目の電話を取れたかどうか等）と、各ケースに対する最終的な回答率（対応完了したかどうか）、いずれのことを指していますでしょうか。 仮に、各ケースを受信する際の着電やメール着信に対する対応率を示している場合、同タイミングで複数の着電があった場合の不通や回線障害、管理ツールのシステムダウン等のトラブル等を一切発生させないことは、受託者に起因するもの以外も含め、現実的に困難であると考えます。仮に、各ケースに対する最終的な回答率を示している場合、対応は行うものの、現地の固有の事情の制約や現地のシステム環境に依存するもの、メーカーから適切なサポートを受けられないもの等、様々な要因により解決まで至れないケースも一部発生することが考えられ、そのようなケースを全て解決することも、現実的に困難であると考えます。 受託者は当然に上述のような事態が発生しないよう留意し、業務に努めることと考えますが、止め無くそのような事態	左記の通り仕様書を変更します。
42	12	7.2	サービスレベルの合意書案を別紙に示す。	SLAの適用に際しては、準備期間（数か月程度）を設けた上で適用することとし、その内容は貴機構と最終的に協議して決定する、という主旨の追記をご検討いただきたく考えます。	適切なSLA設定は、実際の運用結果に基づく課題（受託者側の課題および機構側の環境等の課題等）も踏まえ、実情に即した内容で協議の上設定される必要があると考えます。SLAの最終調整に際して用いる「実際の運用結果」については、業務試行期間の結果だけでなく、全拠点の運用が始まった以降の結果も踏まえ、定義されることが適切であると考えます。それらの主旨を踏まえたご検討をいただきたく考えます。	No.25の回答を参照ください。
43	13	9.2	成果物のすべての著作権(著作権法第27条及び第28条に規定する権利を含む)については、成果物の納入時における検収が完了したとき、受託者から機構へ移転する。	「ただし、受託者が契約以前より有している著作物についてはその対象外とする」との追記をご検討いただきたく考えます。	現在の記載では、受託者が契約以前より独自に有している著作物についても機構へ著作物が移転してしまう内容となっています。本事業では受託者の知見を活用した効率的な業務実行が望まれるものと考えますが、著作権が全て機構へ移転してしまうことが前提となる場合、受けられるサービスが限定的になる可能性があることが考えられます。また、一般的に近年は公的機関においても、独自のシステム開発等を除き、受託者が契約以前より有している著作物についての著作権は尊重されるケースが多く	左記の通り仕様書を変更します。
44	P9	5.5 現地対応	委託業務遂行上必要である場合は、本部情報システム課の承認の上5日・人年を限度として、現地へ出張して対応すること。また、前記の工数を超えて現地への出張が必要な場合には本部情報システム課と協議の上、作業	現地対応については、仕様外とさせて頂けないでしょうか。また、現地対応者については、現地事業者も可能とさせて頂けないでしょうか。	運用管理業務における、受託範囲の明確化のため。	仕様どおりとします。
45	P12	6.8.2 担当者	日本語、英語での音声、文章コミュニケーションに支障がないこと。	担当者の言語要件について、海外事業所の従業員様と対応を行うフロントメンバーのみ、日本語・英語コミュニケーション対応が可能である内容に変更いただけないでしょうか。	現地対応が必要となる業務内容を考慮致しますと、必要スキルを要する者が対応することが前提と考えます。各国に、常時対応要員を確保することが難しい可能性があるため、本要件の見直しをお願い致します。	No,13,21の回答を参照ください。
46	P12	7.1 サービスレベル	項目数値 対応率100% 電話応答待ち時間(平均) 10 秒 電話対応時間(平均) 600 秒 メール問い合わせ回答時間(平均) 12 時間 一次回答率80%	対応率とは、受領した問い合わせに対する回答率との理解でよろしいでしょうか。 電話応答待ち時間（平均）は、留守番電話での対応も可能と出来ないでしょうか。	業務範囲明確化のため	左記の通り仕様書を変更します。

47	3	4.3 ソフトウェアの管理者権限	<p>委託業務実施のため、以下のサービスの管理者権限を利用可能である。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・CybernetCloud ・McAfree ・機構本部のActiveDirectory(統合Directory) ・Passlogic 	<p>各サービスの管理者権限移譲とのことですが、一部アカウントについては、国内事務所を管理するために利用しているアカウントと共通のアカウントとなっている認識であります。その場合、本事業者の対応により、国内事務所側にも設定変更が行われ、何らかの影響が国内に及ぼした場合の対処は、本事業者の対応範囲という認識でよろしいでしょうか。</p>	<p>運用管理業務における、受託範囲の明確化のため。</p>	<p>左記のご認識のとおりです。</p>
48	9	5.5 現地対応	<p>委託業務遂行上必要である場合は、本部情報システム課の承認の上5日・人年を限度として、現地へ出張して対応すること。また、前記の工数を超えて現地へ出張が必要な場合には本部情報システム課と協議の上、作業実施すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・重大インシデントが発生した場合の対処、情報収集 ・リモートアクセスで対応できない事態への対処 ・規模事務所(約50台以上のPC)が複数存在する 	<p>新型コロナウイルス感染症（COVID-19）の影響に基づく海外諸国の対応により、現在各国への入国制限は厳しい状況が続いているという認識です。情勢によっては、ご対応することが困難であることが見込まれますため、本要件は本業務の範囲外としていただけますでしょうか。</p>	<p>現地対応が必要となる業務内容を考慮致しますと、必要スキルを要する者が対応することが前提と考えます。各国に、常時対応要員を確保することが難しい可能性があるため、本要件の見直しをお願い致します。</p>	<p>仕様とおりとします。</p>
49	全般			<p>本業務を遂行する上で必要な業務システム利用等に関する引継ぎは、基盤保守業者及び国内運用管理者にも係る部分が発生すると考えます。引継ぎ対応に必要な工数に係る費用については、本業務内に含まれるという理解でよろしいでしょうか。その場合、本事業者が費用負担ということをご要請してもよろしいでしょうか。</p>	<p>業務範囲明確化のため</p>	<p>左記のご認識のとおりです。</p>