

2014年10月29日  
日本貿易振興機構

意見招請に対する回答について

「日本貿易振興機構コンピュータシステム運用管理業務」に関する意見招請（平成26年9月1日官報公告）に対して寄せられた意見に対して、別添のとおり回答致します。

以上

別添：「日本貿易振興機構コンピュータシステム運用管理業務」意見招請に対する回答

(独)日本貿易振興機構の運用管理業務 パブリックコメントに対する回答

番号	頁番号	項目	種類	意見	理由	仕様書等修正	回答
1	民間競争入札実施要項(案)4	入札参加資格に関する事項	意見	仕様書(案)2.1の「SLAを策定し、サービスレベル管理を徹底することとしている」との記載および、5.5にもサービスレベルの記載があることから、本業務の遂行においては、サービスレベル管理は非常に重要な位置づけにあるものと推察いたします。仕様を実現するには、事業者としてサービスマネジメントの仕組みを定めており、継続的な改善の仕組みが用意されている必要があると考えます。つきましては、下記文言の追加、もしくは、提案書で評価される様、提案加点へ追加をお願いいたします。ISO20000 ITサービスマネジメントシステム (ITSMS) を取得しているものであること。	事業者として、ITサービスマネジメントの仕組みを有していることの証明として、追加もしくは、提案加点への追加のご検討をお願いいたします。	無	より多くの方に広く応札して頂くことを目的に、本入札における資格要件を緩和しております。
2	民間実施要項(案)	別紙1	質問	「従来の実施状況に関する情報の開示」にて各年度の要員数の推移を記載頂いておりますが、平成24年度から平成25年度に掛けての要員数の削減理由についてご教示下さい。		無	機構システム基盤更新時、一部の機能をオンプレサーバからクラウド上のサービスへ移行に伴い、オンプレサーバのバックアップ作業等業務合理化が促進されるとの判断で、常駐要員の削減を図ったものです。
3	民間実施要項(案)	別紙1 従来の実施状況に関する情報の開示	質問	左記「2.従来の実施に要した人員」に本部(東京)と研究所では英語による問い合わせが発生し、本部(東京)では英文電子メールでの問い合わせ、研究所では日常英会話(電話対応と理解しております)と御座いますが、英語問い合わせについては、本部(東京)及び研究所でメール及び電話にて発生するという理解で宜しいでしょうか。		無	当機構では、海外事務所が多いことや海外からの研究者を受け入れており年間数件程度であるものの、本部(東京)・研究所ともに電子メール及び電話による英語での問合せが発生します。
4	民間実施要項(案)	別紙2 別紙3	質問 意見	作業実績として「人日実績一覧」と「問い合わせ対応件数一覧」を記載頂いておりますが、東京と大阪での項目が統合されておりますので、各拠点での作業量を明確にするために、上記一覧を東京本部と大阪本部で分けられては如何でしょうか。		無	ヘルプコールは、内容および発信拠点毎にコールが割り振られますが、大阪本部での対応は東京本部と一体で運用されております。
5	民間実施要項(案)	別紙1	質問	作業実績として「問い合わせ対応件数一覧」を記載頂いておりますが、表記問い合わせ件数の内、英語を用いた問い合わせ件数を御教示頂く事は可能でしょうか。		無	実施要項(案)別紙3 ヘルプデスク問合せ対応件数一覧表へのご意見として回答します。英語による問合せ件数に関するデータはございません。参考までに、年間数件程度は英語・英文による問合せがあります。

番号	頁番号	項目	種類	意見	理由	仕様書等修正	回答
6	民間競争入札実施要項(案) 別紙3 ヘルプデスク問い合わせ対応件数一覧表	全般	質問	本運用管理業務での対象ユーザ数の明記をお願いできますでしょうか。 また、過去数年前から現在に至るまで、対象人数の推移も教えてもらえますでしょうか。	仕様書上では、常駐要員が4名、1名、3名以上の記載があり、適正人数を検討するため、ご回答をお願いいたします。	無	実施要項案 3P (4) 対象公共サービスの内容 ア 対象となる機構内LANの概要において対象ユーザ数が明記されており、現在のユーザ数を基にご検討ください。なお、機構業務の増加に伴い対象ユーザ数は増加傾向にあります。
7	仕様書(案) 1	当該業務・システムの概要	確認	本運用管理業務の対象とする業務・システムは、「ジェトロ共通システム基盤システム(PC・サーバシステム)、LAN(ネットワーク機器)、本部IP内線電話とする。」との記載がございますが、記載以外のシステム等は本管理業務の対象外との認識でよろしいでしょうか。 他にも対応が必要なシステムがある場合は、明記をお願いできますでしょうか。	業務範囲を明確化するため、確認させていただきました。	有	記載以外のシステムであっても、例えば、共通基盤上の業務システムである経理システムにログインできない場合の原因切り分け作業など、対象システムとの連携により稼働しているシステムについては、問題解決や障害対応でご協力頂く場合があります。
8	仕様書(案) 1	当該業務・システムの概要	確認	区分として、機構(本部(東京)、大阪本部、貿易情報センター(国内事務所)、アジア経済研究所)職員と海外事務所職員に分けて記載されておりますが、国内ユーザ、海外ユーザがそれぞれ利用するシステムの範囲の明記をお願いできますでしょうか。	業務範囲を明確化するため、確認させていただきました。	無	国内ユーザ、海外ユーザとも、基本的にコンピュータ基盤システム上の全てのサービスが対象となります。
9	仕様書(案) 3.2	業務の引き継ぎ	意見	現運用事業者の引き継ぎ期間が業務委託期間外となった場合、かかる費用については、新運用事業者の負担であると推察いたしますため、下記文言の追加検討をお願いいたします。 引継ぎが委託時間外となった場合、かかる必要費用については、新運用業者にて負担すること。	見積もり範囲の明確化のため、ご検討をお願いいたします。	無	現運用事業者および新運用事業者の双方は、引継ぎ打合せを行うことが記載された仕様書3.2「業務の引継ぎ」を承諾して、契約締結および落札しており、引継ぎは契約業務の範囲内であり実際に行われるものと解釈しております。双方の事業者が時間調整を行っても業務時間内に打合せができない場合は、日時(業務時間内を想定)について機構側で調整のうえ、仕様に記載のとおり、引継ぎ業務を実施して頂きます。
10	仕様書 P5	4. 報告会議 4.1. 定例報告会議 4.1.3. 年間評価会議	質問	年間評価会議のみ開催場所の詳細な指定が御座いませんが、東京と大阪、研究所の拠点にて会議体を開催するという認識で宜しいでしょうか。		無	仕様書4.1定例会の本文に記載はありませんが「表4-1運用管理業務会議体」において開催場所として「本部」と指定しております。

番号	頁番号	項目	種類	意見	理由	仕様書等修正	回答
11	仕様書 P5	7. 運用管理業務 7.4. 要員の資格要件	意見	「(f)本部（東京）担当者（のうち1名以上）」「(g)研究所担当者（のうち1名以上）」以外には、「ITILなどの資格を有している事が望ましい」という表記が御座いますが、当該担当者には表記が御座いません。ITILに関する資格として、ITIL Foundationなどは、ITサービスマネジメント及びITIL®に関する基礎知識を保有していることを証明する資格であり、全国的に取得者数も多い事から、当該担当者へも「ITILなどの資格」についても、加えてみては如何でしょうか。		無	仕様書P15 7.4 要員の資格要件へのご意見として回答します。 より多くの方に広く応札して頂くことを目的に、本入札における資格要件を緩和しております。
12	仕様書(案) 7.4	要員の資格要件	意見	本部および研究所の「業務委託範囲」に記載のあります「障害対応」について、履行能力を示す為に要員の資格要件としてサーバやオペレーティングシステム、ミドルウェア、ネットワークの知識は必要だと考えます。 資格の要件をがあることを求める仕様を追加願います。また、資格要件が求められない場合、提案書で評価される様、提案加点へ追加をお願いいたします。 (例) 過去の障害対応実績の提示。サーバ、オペレーティングシステム、ネットワーク等に関する経験の証明を提示する等。	システム運用を行う上で障害対応時の迅速な対応（初期切り分け）は、SLAを達成するうえでは重要なポイントとなると考えます。そのためにも、左記にて資格要件を求める必要があると考えております。資格要件とならない場合でも、加点で評価されるようご検討をお願いします。	無	より多くの方に広く応札して頂くことを目的に、本入札における資格要件を緩和しております。
13	仕様書(案) 7.4	要員の資格要件	意見	要員の資格要件として、運用管理ツールの利用実績、経験があることを求める仕様を追加して頂きますようお願いいたします。また、資格要件が求められない場合、提案書で評価される様、提案加点へ追加をお願いいたします。 (例) ソフトウェア構成に記載の運用管理ツールを用いたシステム運用経験が2年以上ある要員を体制に含めることが望ましい。	「状態監視」を適切に実施できることを証明するためには、必要な事項と考えます。また、システム構成観点の運用管理業務経験についても具体的に仕様に盛り込む必要があると考えております。	無	より多くの方に広く応札して頂くことを目的に、本入札における資格要件を緩和しております。

番号	頁番号	項目	種類	意見	理由	仕様書等修正	回答
14	仕様書(案) 7.4	要員の資格要件	意見	仕様書(案)別紙のシステム全体図から貴機構のシステムは、サービスとオンプレミスの混合型であると理解しました。 また、資格要件が求められない場合、提案書で評価される様、提案加点へ追加をお願いいたします。 サービス業者との調整等も必要となる場合は、円滑なシステム運用を遂行するにあたり、要員についてサービス利用を含むシステムの運用管理経験があることが望ましいと考えますため、統括管理責任者等の要件として、下記文言の追加をお願いいたします。 (例) メール及びグループウェア等の業務上、重要なシステムについて、サービスを利用したシステムの運用管理業務の責任者として、業務を実施した経験を直近3年以内に1件以上有していることが望ましい。	サービスを利用したシステムの運用管理業務を担当する要員として、必要な要件と考えますので、ご検討をお願いいたします。	無	より多くの方に広く応札して頂くことを目的に、本入札における資格要件を緩和しております。
15	別紙1 業務委託範囲	全体	確認	仕様書2.2に運用管理業務の記載は別紙1のとおりとありますが、別紙1に記載がない場合は、本業務の対象外として考えればよろしいでしょうか。 他にも対応が必要な業務がある場合は、明記をお願い致します。	業務範囲を明確化するため、確認させていただきました。	有	ご指摘頂いた、仕様書2.2 「運用管理業務範囲」に「上記の記載以外の業務であっても機構が必要と判断した場合は、通常業務に支障がない範囲で協力すること。」との文言を追加します。
16	別紙1 業務委託範囲	2/14ページ 1. システム運用管理 4. 会議への参加	確認	PC及びサーバの保守契約業者との定例会議、LANシステムの保守契約業者との定例会議への参加が記載されておりますが、記載以外の定例会への参加は業務範囲外との認識でよろしいでしょうか。 他にも参加が必要な会議がある場合は、明記をお願い致します。	業務範囲を明確化するため、確認させていただきました。	有	ご指摘頂いた仕様書別紙1「運用管理業務範囲 1. システム運用管理 4. 会議等への参加」に「上記会議のほか、機構が必要と判断した会議等へ参加すること。」との文言を追加します。 なお、参加回数は3拠点合計で年20回程度を想定します。
17	別紙1 業務委託範囲	3/14ページ 3. システム運用 1. 定型オペレーション d.	質問	適用にあたり事前に十分な検証を実施することと記載されていますが、検証環境の調整も受注者の業務範囲と理解しているため、下記文言の追加検討をお願いいたします。 なお、検証環境の調整についても本調達に含めることとする。	認識祖語のないよう確認させていただきました。	有	ご指摘頂いた「検証環境の調整を行うこと。」を、運用管理業務範囲 3. システム運用 1. 定型オペレーションに追加修正します。

番号	頁番号	項目	種類	意見	理由	仕様書等修正	回答
18	別紙1 業務委託範囲	4/14ページ 3. システム運用 1. 定型オペレーション q.	質問	「人事異動等による設定の追加、変更等」について、想定している主な作業を仕様書に明記頂けませんか。 (例) ・統合ID管理システムにおけるIDの追加、属性変更、削除 ・統合ID管理システムにおけるグループの追加、設計/構成変更、削除 ・その他関連システム (IDゲートウェイサービス、オンラインストレージサービス) へのアカウント登録	仕様認識に齟齬が無いよう確認させていただきました。	有	ご指摘頂いた「人事異動等による設定の追加、変更等」の例文3点について、運用管理業務範囲 3. システム運用 1. 定型オペレーションに追加修文します。
19	別紙II-7 業務委託範囲	新規追加	質問	東京本部のヘルプデスク業務において、以下の作業が必要という認識でよろしいでしょうか？ ・メール配信システムの運用管理 (利用者IDの登録/変更/削除) ・上記システムにおけるWeb画面表示についての担当部署との調整・上記システムにおける貴機構職員からの問い合わせ対応 必要な場合、仕様書にも明記をお願いできますでしょうか。	仕様認識に齟齬が無いよう確認させていただきました。	有	仕様書別紙1 運用管理業務範囲 への質問として回答します。 ご指摘頂いた「メール配信システムの運用管理」として、担当部署との調整・問い合わせ対応」を、運用管理業務範囲 3. システム運用 1. 定型オペレーションに追加修文します。
20	別紙II-7 業務委託範囲	新規追加	質問	業務要件等により、同一のソフトウェアであってもバージョンが異なるケースはあるのでしょうか。その様なケースある場合は、その差異を意識した管理や障害切り分けを実施が必要と認識していますため、仕様書にもその旨、明記をお願いできますでしょうか。	システム運用作業に必要な要員のスキルが変わるため、確認させていただきました。	有	仕様書別紙1 運用管理業務範囲 への質問として回答します。 ご指摘頂いた「ソフトウェアのバージョンが異なるケース」は、本部 (東京) のビジネスライブラリーや研究所図書館の閲覧用端末において使用しており、運用管理業務範囲 3. システム運用 1. 定型オペレーションに追加修文します。
21	別紙II-7 業務委託範囲	新規追加	質問	Windows Server Update Services (WSUS) にて対象外となるパッチやファイルの置換や、配布用スクリプトの評価や配布対象およびネットワークの負荷を意識したスケジュール設定等を本業務の範囲としている場合は、仕様書に明記をお願いできますでしょうか。	業務範囲を明確化するため、確認させていただきました。	無	仕様書別紙1 運用管理業務範囲 への質問として回答します。 ご指摘頂いた、パッチの適用やファイルの置き換えはコンピュータシステムの運用管理を行う上で、システムのセキュリティ確保及び安定稼働を目的に実施される業務です。ネットワーク負荷等を考慮して作業を実施することは、仕様書 6. 運用体制と役割分担 6.2 役割分担 表 6-1 役割分担表 の4. システム資源管理、5. 安全対策及び8. 保守 の中に含まれます。

番号	頁番号	項目	種類	意見	理由	仕様書等 修正	回答
22	別紙3 ハードウェア構成	全般	質問	別紙3にて管理機器の対象が示されているとの認識をしていますが、これ以外には本管理業務の対象外との認識でよろしいでしょうか。	業務範囲を明確化するため、確認させていただきました。	有	仕様書「5.発注する業務・システム範囲 5.4.2 ハードウェア構成」に「上記の記載以外の機器であっても機構が必要と判断した場合は、通常業務の支障がない範囲で協力すること。」との文言を追加します。 なお、端末数に齟齬が有り、修正します。
23	-	-	質問 意見	各拠点間にて接続されているテレビ電話会議システム等のご利用は御座いますでしょうか。 また、テレビ会議システムがある場合には運用事業者も利用する事は可能でしょうか。 拠点が異なる際には、拠点間のコミュニケーションが課題となりますので、 ご教示頂ければ幸いです。		無	受託業者の方が使用可能なテレビ会議システムを提供します。機構のルールに従って設備予約を行ってください。
24	-	-	質問 意見	ご使用されているインシデント管理ツールを御教示頂けますでしょうか。		無	インシデントを専門に管理するツールは使用していません。

(注) ご意見等各項目については原文のまま掲載しました。頂きましたご意見の原文をもとに、回答を作成しました。