

No	ページ	項目番号	実施要項/仕様書記載内容	意見	提案理由	仕様書等修正有無	回答
1	実施要項 P6	2 対象公共～ (4) 対象公共～ エ 業務の引継ぎ (ア) 現行の～	<p>「(独)日本貿易振興機構 共通システム基盤コンピュータシステム運用管理業務における民間競争入札等実施要項(案)」</p> <p>現行の運用管理業務受託者から当該業務の開始日までに運用管理手順書等を使用して必要な事務引き継ぎを受けなければならない。</p>	<p>運用管理手順書のボリューム(何冊、何ページ)をお教え願います。 また、ドキュメントの一覧をご開示願います。</p>	<p>必要な要件を正確に把握するため。</p>	無	<p>運用管理手順書等の概要は以下のとおりです(各行末のカッコ内の数字がページ数を示します)。運用手順書にはシステム基盤保守事業者が行う作業の手順書も含まれます。 これらについては機微な情報を除き、入札公示後の資料閲覧で開示いたします。</p> <p>運用保守設計書</p> <ul style="list-style-type: none"> ・運用設計書(97) ・保守設計書(33) ・機器構成明細(60) ・ライセンス(3) <p>システム運用業務手順書</p> <ul style="list-style-type: none"> ・定型業務(20) ・非定型業務(28) ・拠点別作業分担(2) <p>運用手順書</p> <ul style="list-style-type: none"> I 編 機器別操作(ハード)マニュアル(66) II 編 データセンタ環境運用手順書(5) III 編 機器別操作(VMware)マニュアル(34) IV 編 メール・グループウェア運用手順書(256) V 編 メール中継機能運用手順書(5) VI 編 外部DNS機能運用手順書(2) VII 編 ディレクトリサービス機能運用手順書(278) VIII 編 ファイル共有機能運用手順書(84) IX 編 ディスクストレージ機能運用手順書(50) X 編 オンラインストレージ運用手順書(18) X I 編 ネットワーク管理運用手順書(95) X II 編 電話機能運用手順書(IP電話システム(本部))(53) X III 編 電話機能運用手順書(電話システム(研究所))(28) X IV 編 ファイアウォール運用手順書(52) X V 編 リモートアクセス機能ゲートウェイ運用手順書(15) X VI 編 リモートアクセス機能(国内クライアント端末操作)運用手順書(18) X VII 編 リモートアクセス機能(簡易端末)運用手順書(40)

No	ページ	項目番号	実施要項/仕様書記載内容	意見	提案理由	仕様書等修正有無	回答
							XVIII編 マルウェア対策ソフトウェア運用手順書(119) XIX編 侵入検知/防御サービス運用手順書(2) XX編 DDoS攻撃対策運用手順書(2) XXI編 URLフィルタリング運用手順書(54) XXII編 ファイル暗号化機能運用手順書(185) XXIII編 検疫ネットワーク機能運用手順書(47) XXIV編 PC統合管理機能運用手順書(166) XXV編 不正接続防止機能運用手順書(51) XXVI編 サーバ監視機能運用手順書(88) XXVII編 バックアップ管理機能運用手順書(76) XXVIII編 ログ管理機能運用手順書(65) XXIX編 電源管理機能運用手順書(93) XXX編 PC複製運用手順書(161) XXXI編 セキュリティ運用手順書(23) XXXII編 停電対応マニュアル(52) XXXIII編 個別業務システム運用手順書(38)
2	実施要項 P6	2 対象公共～ (4) 対象公共～ I 業務の引継ぎ (ア) 現行の～	本業務を新たに実施することとなった民間事業者は、本業務の開始日までに、業務内容を明らかにした書類等により現行の事業者から業務の引継ぎを受けるものとする。	引継ぎが完了した後に現行事業者への質問等が発生した場合は次期事業者の責任と負担で、現行事業者へ質問、その他、運用管理手順書等の修正の依頼する理解してよろしいでしょうか。	実施範囲の明確化のため。	無	事務引継ぎが完了した後で本調達の業務の開始日より前に発生した質問への回答や資料の修正等の依頼については、現行の事業者の責任と負担で行うものとします。 本ご意見に対して、実施要項の修正は行いません。
3	実施要項 P6	2 対象公共～ (4) 対象公共～ I 業務の引継ぎ (ア) 現行の～	本業務を新たに実施することとなった民間事業者は、本業務の開始日までに、業務内容を明らかにした書類等により現行の事業者から業務の引継ぎを受けるものとする。	仕様書「別紙1 委託業務範囲」の内容を確認する限り、引継ぎには作業場所の実環境を把握しなければ遂行できないと考えます。 引継ぎ場所は東京本部、大阪本部、研究所の3箇所 で現行事業者と引継ぎが行われる認識でよろしいでしょうか。	実施範囲の明確化のため。	無	引継ぎ場所を含め、どのように業務引継ぎを行うかについては、落札後、機構や現行の事業者との協議において決定します。 本ご意見に対して、実施要項の修正は行いません。
4	実施要項 P6	2 対象公共～ (4) 対象公共～ I 業務の引継ぎ (ア) 現行の～	<p>民間事業者は、運用管理業務が適切かつ円滑にできるよう現行の運用管理業務受託者から該当業務の開始日までに運用管理手順書等を使用して必要な事務引き継ぎを受けなければならない。 当機構は、当該引継ぎが円滑に実施されるよう、現行の事業者及び民間事業者に対して措置を講ずるとともに、引継ぎが完了したことを確認する。</p> <p>本業務を新たに実施することとなった民間事業者は、本業務の開始日までに、業務内容を明らかにした書類等により現行の事業者から業務の引継ぎを受けるものとする。</p> <p>なお、その際の事務引継ぎにおいて現行の事業者について発生する経費は、現行の事業者の負担となる。</p>	<p>現行の事業者から業務の引継ぎに関して、具体的な情報を明記いただけますようお願い致します。 (例：引継ぎ作業項目、手順書有無、作業タイミング、頻度、対応時間、引継ぎ方法、作業場所、引継ぎ完了条件等)</p>	運用管理業務の引継ぎにかかる作業規模を把握するため。	無	引継ぎ内容を含め、どのように業務引継ぎを行うかについては、落札後、機構や現行の事業者との協議において決定します。 本ご意見に対して、実施要項の修正は行いません。

No	ページ	項目番号	実施要項/仕様書記載内容	意見	提案理由	仕様書等修正有無	回答
5	実施要項 P6	2 対象公共～ (4) 対象公共～ 工 業務の引継ぎ (ア) 現行の～	<p>民間事業者は、運用管理業務が適切かつ円滑にできるよう現行の運用管理業務受託者から該当業務の開始日までに運用管理手順書等を使用して必要な事務引き継ぎを受けなければならない。</p> <p>当機構は、当該引継ぎが円滑に実施されるよう、現行の事業者及び民間事業者に対して措置を講ずるとともに、引継ぎが完了したことを確認する。</p> <p>本業務を新たに実施することとなった民間事業者は、本業務の開始日までに、業務内容を明らかにした書類等により現行の事業者から業務の引継ぎを受けるものとする。</p> <p>なお、その際の事務引継ぎにおいて現行の事業者について発生する経費は、現行の事業者の負担となる。</p>	<p>現行の運用管理業務受託者から該当業務の開始日までに運用管理手順書等を使用して必要な事務引き継ぎを受けなければならない。と記載がございしますが、引継ぎ期間のスケジュールは、現行事業者よりご指示いただける認識です。引継ぎスケジュールの記載をお願い致します。</p>	<p>運用管理業務の引継ぎにかかる作業規模を把握するため。</p>	無	<p>実施要綱案9ページ「入札に係るスケジュール」のとおり、既存事業者からの引継ぎ等は平成31年2月～3月を予定しています。最大2か月程度の引継ぎ期間を想定していますが、その中でどのようなスケジュールで引継ぎを行うかについては、落札後、機構や現行の事業者との協議において決定します。</p> <p>本ご意見に対して、実施要項の修正は行いません。</p>
6	実施要項 P6	2 対象公共～ (4) 対象公共～ オ 作業場所	<p>民間事業者が、運用管理業務を実施する作業場所は、「表2 ヘルプデスク所在地一覧」のとおりである。</p> <p>なお、当該業務の事務に必要な諸経費及び交通費は、民間事業者の負担とする。</p>	<p>本業務は常駐勤務となっておりますが、常駐勤務以外も可とすることは可能でしょうか。</p> <p>作業場所の要件緩和により、適切な要員配置及びコスト削減が見込まれます。また、CTIを活用した質の高いサービスの提供等のご提案も可能になると考えます。</p> <p>貴機構システムへのアクセスについては、リモート環境からの業務遂行も可能と考えております。リモート環境は、弊社セキュアルーム内からのリモートによる対応を想定しています。</p> <p>セキュリティ対策として、ICカード認証、USBキーによるログイン認証、ITVカメラの設置を行っている環境となります。</p>	<p>運用体制の柔軟性が上がるため、入札金額の低減、新規参入業者が参入しやすくなると考えます。</p> <p>また、サービス内容のご提案の幅が広がり、サービス品質向上につながるものと考えます。</p>	無	<p>本調達の業務はヘルプデスクによるオンサイト対応など常駐要員でなければ不可能な業務を多数含んでおり、完全に非常駐要員のみで業務を行うことはできないと考えております。</p> <p>常駐が必要な業務を以下のとおり例示します。</p> <p>「仕様書 別紙1 委託業務範囲」のうち 2.1.b、3.1.b、3.1.r、3.3.a、3.3.c、3.3.d、3.3.f、3.4.a、3.4.b、3.4.e、4.1.m、6.1.a、6.2.a、6.2.b、6.2.e、6.2.g、6.2.h、6.2.i、6.2.k、6.2.l。</p> <p>本ご意見に対して、実施要項の修正は行いません。</p>
7	実施要項 P7	2 対象公共～ (5) 確保される～ ア サービス～ (イ) 共通システム～	<p>民間事業者が、当機構から委託を受けて、共通システム基盤の運用管理業務を実施しなければならない時間に対して、全てのシステムが正常に稼働している時間の比率（以下「正常稼働率」という。）は、各月ごとに98%以上であること。</p>	<p>民間事業者に起因する障害が発生した場合のみ、本条件が適用される認識ですが、認識相違はございますでしょうか。</p> <p>認識齟齬が無い場合、例えば、『運用業務起因に対する障害・事故の件数とする。』などの責任範囲を明確にする文言の追加をいただくことは可能でしょうか。</p>	<p>責任範囲が不明確な場合、トラブルの原因特定や対応に時間を要し復旧が遅れるため、早期復旧の為責任範囲を明確にすることが重要と考えます。</p> <p>また、民間事業者の業務範囲内で達成できるSLAとする事により、責任範囲民間事業者の過剰なリスクヘッジを無くし、入札金額の低減、新規参入業者が参入しやすくなる考えます。</p>	無	<p>ご認識の相違はございません。</p> <p>仕様書別紙4サービスレベル合意書(SLA)3ページ6. サービスレベル定義書2. 可用性の項目「右列サービスレベル評価の前提条件項目」に「なお、下記～民間事業者の責めに帰すべき理由に該当するものとする。」と記載しております。</p> <p>本ご意見に対して、実施要項の修正は行いません。</p>
8	実施要項 P7	2 対象公共～ (5) 確保される～ ア サービス～ (ウ) セキュリティの～	<p>共通システム基盤が使用するOSやアプリケーションのセキュリティホールやウイルスなどセキュリティ関係に関わる問題で、共通システム基盤が保有するデータの喪失及び顧客情報等の個人情報に関する情報の漏えい等により、業務に多大な支障が生じるような重大障害の件数は0件であること。</p>	<p>民間事業者に起因する障害が発生した場合のみ、本条件が適用される認識ですが、認識相違はございますでしょうか。</p> <p>認識齟齬が無い場合、例えば、『運用業務起因に対する障害・事故の件数とする。』などの責任範囲を明確にする文言の追加をいただくことは可能でしょうか。</p>	<p>責任範囲が不明確な場合、トラブルの原因特定や対応に時間を要し復旧が遅れるため、早期復旧の為責任範囲を明確にすることが重要と考えます。</p> <p>また、民間事業者の業務範囲内で達成できるSLAとする事により、責任範囲民間事業者の過剰なリスクヘッジを無くし、入札金額の低減、新規参入業者が参入しやすくなる考えます。</p>	有	<p>ご認識の相違はございませんが、ご意見を踏まえ、以下の文言を追記します。</p> <p>仕様書別紙4サービスレベル合意書(SLA)3ページ6. サービスレベル定義書3. 重大障害件数、セキュリティ重大障害の件数の項目「右列サービスレベル評価の前提条件項目」に「下記～民間事業者の責めに帰すべき理由に該当するものとする。」と記載します。</p>

No	ページ	項目番号	実施要項/仕様書記載内容	意見	提案理由	仕様書等修正有無	回答
9	実施要項P7	2 対象公共 ～ (5)確保される～ ア サービス ～ (エ)共通システム基盤の～	共通システム基盤のハードウェアやソフトウェア、ネットワーク等の障害により長期にわたり正常に稼働できないことにより、業務に多大な支障が生じるような重大障害の件数は0件であること。	民間事業者に起因する障害が発生した場合のみ、本条件が適用される認識ですが、認識相違はございますでしょうか。 認識齟齬が無い場合、例えば、『運用業務起因に対する障害・事故の件数とする。』などの責任範囲を明確にする文言の追加をいただくことは可能でしょうか。	責任範囲が不明確な場合、トラブルの原因特定や対応に時間を要し復旧が遅れるため、早期復旧の為責任範囲を明確にすることが重要と考えます。また、民間事業者の業務範囲内で達成できるSLAとする事により、責任範囲民間事業者の過剰なリスクヘッジを無くし、入札金額の低減、新規参入業者が参入しやすくなると思います。	有	ご認識の相違はございませんが、ご意見を踏まえ、以下の文言を追記します。 仕様書別紙4サービスレベル合意書(SLA)3ページ6.サービスレベル定義書3.重大障害件数、共通システム基盤の重大障害の件数の項目「右列サービスレベル評価の前提条件項目」に「下記～民間事業者の責めに帰すべき理由に該当するものとする。」と記載します。
10	実施要項別紙2-2	別紙2-2	-	「運用管理業務の作業員別人日実績一覧表」に記載された数値の単位が人日となっておりますが、人時単位として認識してよろしいでしょうか。	運用管理業務の作業規模を把握するため。	有	計上した数値内容が解りずらいため、以下の通り従来の計算式を改め、修正した計算式にて算出した数値を提示します。 ・従来の計算方法 運用管理業務として委託している委託範囲(仕様書2.2)の8項目に「その他」を加えた9項目業務と、過去の実施体制(合計8名)及び当該月の勤務日数を乗じた数値を計上。 「例」平成29年4月 9項目×8人×20日=1,440人日 ・修正した計算方法 過去の実施体制(合計8名)と当該月の勤務日数を乗じた数値をを計上(=単純な人日)。 【例】平成29年4月 8人×20日=160人日
11	実施要項別紙2-2	別紙2-2	「運用管理業務の作業員別人日実績一覧表」 表の単位(単位:人日)	表中の実績数(H29年度4月は1,440)とありますが、1ヶ月に1,440人日(1ヶ月20日換算で、72人月となります。)かかったということでしょうか。その場合、委託人数で示されていない人員が要るのでしょうか。具体的な表記をお願い致します。	必要な要件を正確に把握するため。	有	計上した数値内容が解りずらいため、以下の通り従来の計算式を改め、修正した計算式にて算出した数値を提示します。 ・従来の計算方法 運用管理業務として委託している委託範囲(仕様書2.2)の8項目に「その他」を加えた9項目業務と、過去の実施体制(合計8名)及び当該月の勤務日数を乗じた数値を計上。 「例」平成29年4月 9項目×8人×20日=1,440人日 ・修正した計算方法 過去の実施体制(合計8名)と当該月の勤務日数を乗じた数値をを計上(=単純な人日)。 【例】平成29年4月 8人×20日=160人日

No	ページ	項目番号	実施要項/仕様書記載内容	意見	提案理由	仕様書等修正有無	回答
12	実施要項別紙2-2	別紙2-2	運用管理業務の作業員別日実績一覧表	<p>作業員別日実績一覧には、現在8名体制と記載されておりますが、年度ごとの合計工数は約18,000(人日)との記載です。</p> <p>月20日1日8時間の工数を人月とした場合、月9人以上の稼働となっている理解で正しいでしょうか。その場合、別途残業等に関して追加費用が発生しているのでしょうか。</p>	状況の把握のため	有	<p>計上した数値内容が解りずらいため、以下の通り従来の計算式を改め、修正した計算式にて算出した数値を提示します。</p> <p>・従来の計算方法 運用管理業務として委託している委託範囲(仕様書2.2)の8項目に「その他」を加えた9項目業務と、過去の実施体制(合計8名)及び当該月の勤務日数を乗じた数値を計上。</p> <p>「例」平成29年4月 9項目×8人×20日=1,440人日</p> <p>・修正した計算方法 過去の実施体制(合計8名)と当該月の勤務日数を乗じた数値を計上(=単純な人日)。</p> <p>【例】平成29年4月 8人×20日=160人日</p>
13	実施要項別紙2-3	別紙2-3	「ヘルプデスク利用・問合せ対応件数一覧表」 1回あたりの作業時間	利用申請、コール処理(電話対応、リモート対応、メール対応、現地対応)の件数が示されておりますが、それぞれの平均作業時間や、回答時間を表記願います。	必要な要件を正確に把握するため。	無	個々のコール処理の受付日時と一次回答完了日時を記録しておりますので、それをもとに一次回答までの平均対応時間を求めることが可能です。資料閲覧で開示いたします。利用申請については個々の対応の時間の記録が無いため開示できません。 本ご意見に対して、実施要項の修正は行いません。
14	実施要項別紙2-3	別紙2-3	-	「ヘルプデスク利用・問合せ対応件数一覧表」の件数実績を参照しますと、毎日に90件程度の問合せが発生しておりますので、恐らく日に20~30時間対応工数が発生していると推測されます。運用管理業務の大半の工数はヘルプデスク対応に掛かっていると認識してよろしいでしょうか。また、1件当たりの平均対応時間(人時)が判明している場合、開示いただくことは可能でしょうか。	運用管理業務の作業規模を把握するため。	無	定型作業もあるため、一概に大半の工数がヘルプデスク対応であるとは言いきれません。個々のコール処理の受付日時と一次回答完了日時を記録しておりますので、それをもとに一次回答までの平均対応時間を求めることが可能です。入札公示後の資料閲覧で開示いたします。 本ご意見に対して、実施要項の修正は行いません。
15	仕様書P1	1. 当該業務・システムの概要	なお、本運用業務で対象とするクライアント数は2,200台とし、最大ユーザ数は3,000名が見込まれる。	クライアント数及びユーザ数が、増加した場合は、その対応工数については別途費用との認識でよろしいでしょうか。	運用管理業務における、受託範囲の明確化のため。	無	目安としてクライアント数やユーザ数の5%程度の増加・減少に関しては本調達範囲に含めることとします。それを超える増加・減少に関しては協議の上で決定することとします。 本ご意見に対して、仕様書の修正は行いません。
16	仕様書P1	1. 当該業務・システムの概要	<p>「別添資料1(独)日本貿易振興機構共通システム基盤 コンピュータシステム運用管理業務仕様書(案)」</p> <p>当機構(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(以下「研究所」という。))の職員を対象にファイル共有サービス、電子メールサービス、インターネット接続サービス等を提供し、海外事務所の全職員を対象に電子メールサービス等を提供している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電話とする。なお、本運用業務で対象とするクライアント数は2,200台とし、最大ユーザ数は3,000名が見込まれる。</p>	<p>別紙6-1に示された組織の内、監事、理事長、副理事長、監査役、理事については、本部(東京)に含むと考えてよろしいでしょうか。</p> <p>ERIA支援室は、アジア経済研究所に含むと考えてよろしいでしょうか。</p> <p>日本食品海外プロモーションセンター(JFOODO)は、左記に含みますか。含む場合は、どの組織に含まれますか。</p> <p>具体的な表記をお願い致します。</p>	必要な要件を正確に把握するため。	無	<p>役員は組織上独立しています。監事、理事長、副理事長については本部(東京)に執務室があります。理事のうち、研究所担当理事2名を除く理事は本部(東京)に執務室があります。研究所担当理事2名は本部(東京)と研究所に執務室があります。</p> <p>ERIA支援室は研究所に執務室がありますが、組織上は研究所から独立しています。</p> <p>日本食品海外プロモーションセンター(JFOODO)は本部(東京)に執務室がありますが、組織上は本部(東京)からは独立しています。 本ご意見に対して、仕様書の修正は行いません。</p>

No	ページ	項目番号	実施要項/仕様書記載内容	意見	提案理由	仕様書等修正有無	回答
17	仕様書 P3	3.2 業務の引継ぎ	なお、業務遂行に際して必要となる業務マニュアル及びチェックリストの作成は委託業務の範囲内となるので留意すること。機構に既存の業務マニュアル及びチェックリスト等の資料がある場合は運用事業者にて再利用可能である。	既存の業務マニュアル及びチェックリスト以外に、現行の運用管理業務受託者が利用していた運用環境・資源（ツール等）も全てそのまま流用出来るという認識でよろしいでしょうか。	運用管理業務の引継ぎにかかる作業規模を把握するため。	無	現行事業者から引継ぎを受けた運用環境、ツールについては利用できるという認識で結構です。本ご意見に対して、仕様書の修正は行いません。
18	仕様書 P5	4.1 定例会議	「別添資料1（独）日本貿易振興機構共通システム基盤 コンピュータシステム運用管理業務仕様書(案)」 共通システム基盤月次会議 LANシステム月次会議	左記会議体の開催時刻をずらし、本部及び研究所毎に、同一日で開催することが可能な旨変更願います。	ご提案の幅を広げるため。	有	ご意見のとおり、本部(東京)、研究所で開催される定例会議を時間帯をずらして同一日で開催することは可能です。ご意見を踏まえ、4.1定例会議項目に「なお、定例会議スケジュールを調整し、同一日に開催することも可能である。」と仕様書を修正します。
19	仕様書 P9	5.1 業務・システムの概要	本部システムは、共通システム基盤、本部(東京)IP電話、LANシステムから構成され、本部(東京)、大阪本部、各貿易情報センター及び関連施設的全職員を対象にファイル共有サービス、電子メールサービス、電子メール配信サービス、インターネット接続サービス等を提供しているシステム基盤(これらを「総合ICT基盤」という。)である。 また、インターネット向けホームページサービスとポータルサイト(イントラネットホームページサービス)を提供するとともに、本部内において使用する業務アプリケーションの基盤ネットワークとして利用されている。 なお、電子メールサービス、ポータルサイトは海外事務所の職員もサービスの対象である。 研究所システムは、共通システム基盤、電話システム、LANシステムから構成され、研究所の全職員を対象にファイル共有サービス、電子メールサービス、インターネット接続サービス等を提供しているシステム基盤(これらを「総合ICT基盤」という。)である。また、イントラネット向けホームページサービスを提供するとともに、研究所内部において使用する業務アプリケーションの基盤ネットワークとして利用されている。	本業務の対象範囲は、総合ICT基盤であり、下記については業務の対象外という理解でよろしいでしょうか。 ・ホームページ、ポータルサイト、業務アプリケーション ・海外事務所において、統合ICT基盤で提供していない機能 また、その場合、別紙3ハードウェア構成の中で、海外事務所に提供されているサービスについて明示をお願いします。	運用管理業務における、受託範囲の明確化のため。	無	「ホームページ、ポータルサイト、業務アプリケーション」のうち、機構が総合ICT基盤上に総合ICT基盤とは別途構築した環境の運用保守業務に関しては、本調達の対象範囲外です。ただし、これらの機能において障害が発生した時の初期原因切り分け作業については本調達の対象とします。「海外事務所において、統合ICT基盤で提供していない機能」については、本調達の対象外です。 別紙3ハードウェア構成の中で、海外事務所に提供されているサービスは、以下のとおりです。 ・「サービス」に分類されるもののすべて ・「サーバ」に分類されるもののうち設置場所が「IaaS」のものによるサービス 本ご意見に対して、仕様書の修正は行いません。
20	仕様書 P10	5.2 業務繁忙期	「別添資料1（独）日本貿易振興機構共通システム基盤 コンピュータシステム運用管理業務仕様書(案)」 表 5-1 本部の業務繁忙期 表 5-2 研究所の業務繁忙期	本部、研究所の繁忙期につて、本業務の作業量やサービス時間に変化はございますか。ある場合は、どのような変化でしょうか。 例えば、ヘルプデスクサービス終了時間を、20:00まで延長など。 具体的な表記をお願い致します。	必要な要件を正確に把握するため。	無	ヘルプデスクのサービス時間帯を本部、研究所の繁忙期に変更することはありません。また、本業務作業量は、人事異動の多い時期(4月等)に増える傾向はありますが、本部、研究所の繁忙期に連動しているわけでは必ずしもありません。月次報告資料を資料閲覧時に開示いたしますのでご確認ください。 本ご意見に対して、仕様書の修正は行いません。
21	仕様書 P15	7.1.1 本部(東京)、大阪本部の常駐業務 7.1.2 研究所の常駐業務	「別添資料1（独）日本貿易振興機構共通システム基盤 コンピュータシステム運用管理業務仕様書(案)」 本部業務の状況により業務時間・体制を変更する場合 研究所業務の状況により業務時間・体制を変更する	どの程度の変更が考えられますか。 また、大幅な変更の場合は、ご契約内容の見直し等が可能でしょうか。 具体的な表記をお願い致します。	必要な要件を正確に把握するため。	無	当機構の電源設備の点検等による計画停電時(休日)においてシステムの停止及び起動作業を実施します。その際に休日勤務を行っていただく必要があります。1年に1-2回程度を想定しています。大幅な変更とは考えられないため、変更契約が必要とは考えておりません。 本ご意見に対して、仕様書の修正は行いません。
22	仕様書 P15	7.1.1 本部(東京)、大阪本部の常駐業務 7.1.2 研究所の常駐業務	「別添資料1（独）日本貿易振興機構共通システム基盤 コンピュータシステム運用管理業務仕様書(案)」 常駐業務時間	本部は9:00～18:00、研究所は9:00～19:00(コアタイム10:00～18:00)とありますが、昼休憩時間が必要となります。昼休憩の時間帯をお知らせいただくと共に、その時間帯でのヘルプデスク等業務も、休憩時間としてされますか。 具体的な表記をお願い致します。	必要な要件を正確に把握するため。	有	ご意見を踏まえ、常駐業務時間項目に「うち休憩時間1時間」と追記します。 機構の休憩時間は12:00-13:00がとなっています。本部は要員が一斉に休憩時間をとりヘルプデスク等のサービスを一時停止します。研究所は交代で要員のうちどなたかが13:00-14:00に休憩をとっていただいてヘルプデスク等の対応をしていただけるようにしています。

No	ページ	項目番号	実施要項/仕様書記載内容	意見	提案理由	仕様書等修正有無	回答
23	仕様書 P16	7.4 要員の資格要件 (a)総括管理責任者	通算して10年程度以上の業務経験を有していること。また、本業務と同等規模(クライアントPC2,000台)の運用管理業務の管理者として、全体管理を実施した経験を直近3年以内に1件以上有すること。Project Management Professional (契約締結時に有効であること)又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	「有すること」、「有していること」という記載について、以下のように変更をお願いしますでしょうか。「有することが望ましい」、「有していることが望ましい」	ご指定条件の要員が限られてしまう為、条件の緩和をお願いしたいです。	無	本調達の業務を行う要員のスキル要件として不可欠であると考えます。本ご意見に対して、仕様書の修正は行いません。
24	仕様書 P16	7.4 要員の資格要件 (a)総括管理責任者	総括責任者 通算して10年程度以上の業務経験を有していること。また、本業務と同等規模(クライアントPC2,000台)の運用管理業務の管理者として、全体管理を実施した経験を直近3年以内に1件以上有すること。	業務経験につきまして、同等規模で同じ役割を直近3年以内に1件以上有する事が条件となっておりますが、『同等規模』という条件がなくとも、同じ役割の経験を有しておれば本業務で必要とする技能は満たすものと考えます。	『同等規模』という条件のメンバーが市場を見ても少なく、高単価のため、変更により入札金額の低減、新規参入業者が参入しやすくなるを考えます。	無	ご意見の主旨は理解しますが、サービスレベルを維持するためには、同等規模でのサービス実施の経験が不可欠と考えます。本ご意見に対して、仕様書の修正は行いません。
25	仕様書 P16	7.4 要員の資格要件 (b)副総括管理責任者	通算して10年程度以上の業務経験を有していること。また、本業務と同等規模(クライアントPC2,000台)の運用管理業務の管理者又は副管理者として、全体管理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。	「有すること」、「有していること」という記載について、以下のように変更をお願いしますでしょうか。「有することが望ましい」、「有していることが望ましい」	ご指定条件の要員が限られてしまう為、条件の緩和をお願いしたいです。	無	本調達の業務を行う要員のスキル要件として不可欠であると考えます。本ご意見に対して、仕様書の修正は行いません。
26	仕様書 P16	7.4 要員の資格要件 (b)副総括責任者	副総括責任者 通算して10年程度以上の業務経験を有していること。また、本業務と同等規模(クライアントPC2,000台)の運用管理業務の管理者又は副管理者として、全体管理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。	業務経験につきまして、同等規模で同じ役割を直近3年以内に1件以上有する事が条件となっておりますが、『同等規模』という条件がなくとも、同じ役割の経験を有しておれば本業務で必要とする技能は満たすものと考えます。	『同等規模』という条件のメンバーが市場を見ても少なく、高単価のため、変更により入札金額の低減、新規参入業者が参入しやすくなるを考えます。	無	ご意見の主旨は理解しますが、サービスレベルを維持するためには、同等規模でのサービス実施の経験が不可欠と考えます。本ご意見に対して、仕様書の修正は行いません。
27	仕様書 P16	7.4 要員の資格要件	「別添資料1(独)日本貿易振興機構共通システム基盤コンピュータシステム運用管理業務仕様書(案)」 要員の国籍やコミュニケーションについて	要員は日本国籍を有し、日本語によるコミュニケーションが可能な要員を検討していますが、特に指定はないと考えてよいでしょうか。具体的な表記をお願い致します。	必要な要件を正確に把握するため。	有	ご意見を踏まえ、仕様書P18 7.4要員の資格要件(h)全ての要員に以下の文言を追加します。 国籍は問いませんが、要員全員が日本語により職員等と円滑にコミュニケーションできるスキルが不可欠です。
28	仕様書 P17	7.4 要員の資格要件 (c)責任者(本部)	責任者(本部) 通算して10年程度以上の業務経験を有していること。また、本業務の本部(東京)と同等規模(クライアントPC1,500台)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。	業務経験につきまして、同等規模で同じ役割を直近3年以内に1件以上有する事が条件となっておりますが、『同等規模』という条件がなくとも、同じ役割の経験を有しておれば本業務で必要とする技能は満たすものと考えます。	『同等規模』という条件のメンバーが市場を見ても少なく、高単価のため、変更により入札金額の低減、新規参入業者が参入しやすくなるを考えます。	無	ご意見の主旨は理解しますが、サービスレベルを維持するためには、同等規模でのサービス実施の経験が不可欠と考えます。本ご意見に対して、仕様書の修正は行いません。
29	仕様書 P17	7.4 要員の資格要件 (c)責任者(本部)	通算して10年程度以上の業務経験を有していること。また、本業務と同等規模(クライアントPC2,000台)の運用管理業務の管理者又は副管理者として、全体管理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。	「有すること」、「有していること」という記載について、以下のように変更をお願いしますでしょうか。「有することが望ましい」、「有していることが望ましい」	ご指定条件の要員が限られてしまう為、条件の緩和をお願いしたいです。	無	本調達の業務を行う要員のスキル要件として不可欠であると考えます。本ご意見に対して、仕様書の修正は行いません。
30	仕様書 P17	7.4 要員の資格要件 (d)責任者(研究所)	通算して10年程度以上の業務経験を有していること。また、本業務の研究所と同等規模(クライアントPC500台)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。	「有すること」、「有していること」という記載について、以下のように変更をお願いしますでしょうか。「有することが望ましい」、「有していることが望ましい」	ご指定条件の要員が限られてしまう為、条件の緩和をお願いしたいです。	無	本調達の業務を行う要員のスキル要件として不可欠であると考えます。本ご意見に対して、仕様書の修正は行いません。

No	ページ	項目番号	実施要項/仕様書記載内容	意見	提案理由	仕様書等修正有無	回答
31	仕様書 P17	7.4 要員の資格要件 (d) 責任者 (研究所)	責任者 (研究所) 通算して10年程度以上の業務経験を有していること。また、本業務の研究所と同等規模 (クライアントPC500台) 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。	業務経験につきまして、同等規模で同じ役割を直近3年以内に1件以上有する事が条件となっておりますが、『同等規模』という条件がなくとも、同じ役割の経験を有しておれば本業務で必要とする技能は満たすものと考えます。	『同等規模』という条件のメンバーが市場を見ても少なく、高単価のため、変更により入札金額の低減、新規参入業者が参入しやすくなるを考えます。	無	ご意見の主旨は理解しますが、サービスレベルを維持するためには、同等規模でのサービス実施の経験が不可欠と考えます。本ご意見に対して、仕様書の修正は行いません。
32	仕様書 P17	7.4 要員の資格要件 (c) 大阪本部 ~	通算して5年程度以上の業務経験を有していること。	「有すること」、「有していること」という記載について、以下のように変更をお願いできますでしょうか。「有することが望ましい」、「有していることが望ましい」	ご指定条件の要員が限られてしまう為、条件の緩和をお願いしたいです。	無	本調達の業務を行う要員のスキル要件として不可欠であると考えます。本ご意見に対して、仕様書の修正は行いません。
33	仕様書 P18	7.4 要員の資格要件 (f) 本部 ~ (g) 研究所 ~	「(h)全ての要員」に示す要件のほか、LPIC-1 Certification等サーバOSに関する資格を有していること。	「有すること」、「有していること」という記載について、以下のように変更をお願いできますでしょうか。「有することが望ましい」、「有していることが望ましい」	ご指定条件の要員が限られてしまう為、条件の緩和をお願いしたいです。	無	本調達の業務を行う要員のスキル要件として不可欠であると考えます。本ご意見に対して、仕様書の修正は行いません。
34	仕様書 P18	7.4 要員の資格要件 (h) 全ての要員	ITスキル標準V3 職種:レベル1・2共通 レベル2以上又はレベル2相当以上のスキルを有していること。	「有すること」、「有していること」という記載について、以下のように変更をお願いできますでしょうか。「有することが望ましい」、「有していることが望ましい」	ご指定条件の要員が限られてしまう為、条件の緩和をお願いしたいです。	無	本調達の業務を行う要員のスキル要件として不可欠であると考えます。本ご意見に対して、仕様書の修正は行いません。
35	仕様書 別紙1 P1	1. システム運用管理 1. システム運用計画 f.	大規模災害に備え、災害発生時の運用マニュアルを策定すること。また、災害発生時を想定したマニュアルに従って対応 (システム復旧、データ復旧等) できるよう年1回以上の訓練を実施すること。	災害発生時の運用マニュアルに関しては、貴機構の事業継続計画書をベースに策定することで、貴機構の方針に沿った運用を行うことができると考えております。事業継続計画書を開示いただくことは可能でしょうか。	災害対策運用マニュアル作成の作業規模を把握し、貴機構の方針に沿った運用を行うため。	無	ご意見を踏まえ、情報システムに関わる事項について資料閲覧時に開示いたします。本ご意見に対して、仕様書の修正は行いません。
36	仕様書 別紙1 委託業務範囲	全項目	「仕様書 別紙1 委託業務範囲」	各作業の年度ごとに作業回数や、作業時間を開示願います。	必要な要件を正確に把握するため。	無	資料閲覧で運用管理業務の毎月の作業報告書を開示いたしますので、ご参照ください。本ご意見に対して、仕様書の修正は行いません。
37	仕様書 別紙1 P1	1. システム運用管理 3. システム資源の管理状況の管理 d	IP電話の設定・管理を行うこと。	電話機器設定作業について ・機器移設時のネットワーク設定 (VLAN等の設定) ・ソフトフォンのソフトウェアセットアップ等が必要だという認識でよろしいでしょうか。作業内容の明示をお願いします。	実施範囲の明確化のため。	有	ご認識のとおりですが、明確化するため以下のように修正します。 「IP電話の設定・管理を行うこと。具体的には ーユーザの申請に基づく機器 (ソフトフォン・ハードフォン) 新設 ーPCへソフトフォン用ソフトウェアのセットアップ ーハードフォンのセットアップ ーハードフォン移設時のネットワーク設定 (VLAN) 等」

No	ページ	項目番号	実施要項/仕様書記載内容	意見	提案理由	仕様書等修正有無	回答
38	仕様書別紙1 P3	3.システム運用 1.定型オペレーション	IP電話のコールマネージャの設定作業を行うこと。 Pickupグループ管理、番号の新規登録や変更を行うこと。	「コールマネージャ」について別紙3 ハードウェア構成のどれに該当するかご教授ください。 別紙3から類推するに、呼制御サーバ(項番67)が存在すると思われますが、本サーバの設定作業という認識でよろしいでしょうか。 その場合、作業内容の明示をお願いします。	実施範囲の明確化のため。	有	ご認識のとおり「コールマネージャ」は別紙3の「呼制御サーバ(項番67)」です。 作業内容を明確化するため、以下のように修正します。 「IP電話のコールマネージャの設定・管理を行うこと。具体的にはユーザの申請に基づく機器の新設、撤去、移設時の機器情報設定の変更等を行う。設定情報には、個別機器情報、ネットワーク(VLAN等)、ピックアップグループ情報、受発信外線番号情報等が含まれる。」
39	仕様書別紙1 P7	4.システム資源管理 1.ハードウェア資源の管理	ハードウェア資産の設置・移設・回収等に関する移動履歴及び申請書を管理すること。	移動履歴を管理するための元台帳(現在の設置位置が確認できる資料)は存在するという理解でよろしいでしょうか。また、移動履歴及び申請書を管理するにあたり、管理台帳が存在している前提で、申請等により変更された箇所を明示され、その情報を管理するという理解でよろしいでしょうか。	履行にあたっての前提条件が整っているか確認したいため。 元となる管理台帳が無い場合は、履行が困難だと思われます。また、台帳がある場合でも、申請書に台帳を変更する箇所が明記されていない場合、履行が困難だと考えます。	有	ご意見を踏まえ、「ハードウェア資産の設置・移設・回収等に関する申請書及び台帳を管理すること。」と修正します。
40	仕様書別紙1 P8	4.システム資源管理 2.ソフトウェア資源の管理	機構が海外事務所で利用しているソフトウェア資産の管理台帳を作成・更新し、担当職員が指定する項目及び資産管理上必要となる項目を詳細に渡って管理すること。なお管理台帳の作成に際しては本部(東京)より配布したソフトウェア資産と海外事務所調達したソフトウェア資産を区別すること。海外事務所独自に調達したソフトウェア資産についてはこれまで各事務所で管理を行っている為、管理台帳の作成に際してはアンケート等の調査を実施すること。	本作業の対応時間は、ヘルプデスクの常駐業務時間(仕様書7.1常駐業務に記載)という認識でよろしいでしょうか。	実施範囲の明確化のため。	無	ご認識のとおりです。
41	仕様書別紙1 P9	4.システム資源管理 2.ソフトウェア資源の管理	担当職員の依頼に応じて、承認された申請書に基づき海外事務所及び海外研究員に対してソフトウェア資産の配布を行うこと。また配布履歴を利用台帳に記録すること。	本作業の対応時間は、ヘルプデスクの常駐業務時間(仕様書7.1常駐業務に記載)という認識でよろしいでしょうか。	実施範囲の明確化のため。	無	ご認識のとおりです。
42	仕様書別紙1 P9	4.システム資源管理 3.ネットワーク資源の管理	クライアントPCの移動等による数メートルの範囲でのLANケーブルの配線変更を行うこと。	LANケーブルの配線変更は電気通信工事に該当すると思われるため、本業務の範囲外としていただけますでしょうか。	本調達は、基盤コンピュータシステムの運用管理業務であり、電気通信工事を調達範囲とすることは、会社としての資格取得の有無等、参加の幅を狭める可能性があると考えます。	有	当該項目は、執務室の机等の移動に伴うLANの情報コンセントの床上取り出し位置を作業可能な範囲で2-3メートル程度移動する程度の作業を想定しており、電気通信工事には該当しないと考えております。「クライアントPCの移動等による2-3メートル程度の範囲でのLANケーブルの配線変更を行うこと。」と修正します。
43	仕様書別紙1 委託業務範囲 P10	5.安全対策 1.安全対策の実施	個人情報保護の観点から、各システムにおけるユーザのアクセス権が適切に付与されているかを定期的に確認すること。	「各システムにおける」とは、ICTシステム基盤で提供しているシステムという理解でよろしいでしょうか。	実施範囲の明確化のため。	無	ご理解のとおりです。
44	仕様書別紙1 委託業務範囲 P10	6.利用者支援 1.ヘルプデスク	「仕様書 別紙1 委託業務範囲」 海外事務所からの日本語による電話や電子メール等の問合せに対応すること。	日本語以外の問合せは、これまでに受付けたことがありますか。 また、日本語以外の問合せは受け付けないことで、ペナルティやヘルプデスク利用者満足度調査で「不満」等の低評価と回答されることはありますか。 過去の実績等について開示願います。	必要な要件を正確に把握するため。	無	昨年度の実績では、日本語以外の問合せは言語は「英語」のみで、件数は電話、メール共に年間10件程度です。 本ご意見に対して、仕様書の修正は行いません。

No	ページ	項目番号	実施要項/仕様書記載内容	意見	提案理由	仕様書等修正有無	回答
45	仕様書別紙1 委託業務範囲 P10	6.利用者支援 1.ヘルプデスク b	「仕様書 別紙1 委託業務範囲」 日本語版及び英語版以外の言語版であっても～	日本語版及び英語版以外の言語版は、どの様なソフトウェアで、何種類ぐらいの言語版を使用されていますか。 具体的な表記をお願い致します。	必要な要件を正確に把握するため。	無	日本語及び英語版以外のものは、海外事務所の英語圏以外の事務所におけるWindows OS、MicrosoftOfficeで言語パック適用対応を基本としています。 本ご意見に対して、仕様書の修正は行いません。
46	仕様書別紙1 P11	6.利用者支援 1.ヘルプデスク l	標準ソフトウェアでは対応していない形式のファイルが持込まれた場合に、利用可能な形式に変換すること。(職員からの依頼に基づく)	6.1.gでは貴機構が調達したソフトウェア、フリーウェア等について業務実施者が回答する仕様となっており、その場合、標準ソフトウェアでは対応していない形式のファイルを取り扱うことができないのではないのでしょうか？反する内容になっているため、要件の削除願います。 <6.1.g 抜粋> ソフトウェアの新規導入等の際にユーザから相談を受けた場合は、可能な限り当該ソフトウェアの情報を調査し、回答すること。ただし機構が調達したソフトウェア、フリーウェア等に限る。フリーウェアのソフトウェアサポートについては、運用管理業務実施者が一般的に問題を解決できる範囲内において行なう。	実施範囲の明確化のため。	無	当該項目(6.1.l)では、機構が調達したデータ変換ソフトウェア等でファイル形式を変換する作業等を想定しているため、「6.1.g」の規定とは矛盾しないと考えております。 本ご意見に対して、仕様書の修正は行いません。
47	仕様書別紙1 委託業務範囲 P11	6.利用者支援 1.ヘルプデスク u	非日本語話者のユーザ対応を英語で行うこと。また、イントラ、掲示板、メールによる情報の周知は原則として日本語と英語を併記して行うこと。	英語での対応について必須ではなく、「望ましい」への要件の緩和を検討願います。	本調達で求められる要員へのITスキルのレベルは高く、それに追加で英語スキルを保持した要員となった場合、常時要員を確保することが難しい可能性があると考えます。	無	(仕様書別紙1、11ページへのコメントとして回答いたします) 研究所には非日本語話者として、研究系職員が3名、海外客員研究員等3名、外国人研修生18名が在籍しています(2018年9月現在)。これらの構成員に対して迅速にサービスを提供するためには少なくとも日常会話レベルの英語能力を持つ要員が1名以上いることが不可欠です。また、研究所において職員や業務委託会社からメール・掲示板・館内放送等での全員宛の周知をする際は、緊急時を除き、日英併記とすることが原則となっています。 本ご意見に対して、仕様書の修正は行いません。
48	仕様書別紙2、 別紙3	全体	システム全体図 および ハードウェア構成	今後端末機器等の機器が増加された場合、契約の対象となりますでしょうか。それとも別途費用になるのでしょうか。別途費用にならない場合は、想定されている台数等を教えていただけないでしょうか。	スコープ範囲の確認のため	有	目安としてハードウェア機器等の契約時の台数の5%程度の増加・減少に関しては本調達範囲に含めることとします。それを超える増加・減少に関しては協議の上で決定することとします。 その旨を「仕様書 5.4.2ハードウェア構成」に明記します。
49	仕様書別紙2、 別紙3	全体	システム全体図 および ハードウェア構成	仕様書別紙2および仕様書別紙3に記載されている機器等が対象となる認識でよろしいでしょうか。 その場合、別紙2には複合機が記載されていますが、別紙3には複合機が記載されていません。どちらが正しいでしょうか。	スコープ範囲の確認のため	有	別紙3に複合機の記載が漏れておりました。 仕様書を修正いたします。

No	ページ	項目番号	実施要項/仕様書記載内容	意見	提案理由	仕様書等修正有無	回答
50	仕様書別紙4 P3	4-1.システム運用管理 1.システム運用計画 1	情報システム課担当職員およびシステム基盤保守事業者と協議の上、計画停電時の機器停止および復電後の起動計画(作業手順)を作成し、対応すること。	計画停電当日のシステム基盤保守事業者の立ち合い等は本事業者が負担することで要請してもよろしいでしょうか。	実施範囲の明確化のため。	無	当機構の電源設備の法定点検等による計画停電時(休日)においてシステムの停止及び起動作業を実施することになります。これらの作業は、総合ICT基盤の要件定義書および、本調達の仕様書案(別紙1、4ページ項目番号3.2.a)の双方に含まれており、システム基盤保守事業者と本調達の事業者が作業を分担して行うことを想定しております。したがって、計画停電当日のシステム基盤保守事業者が行う作業に係る費用は本調達の事業者の負担とはなりません。本ご意見に対して、仕様書の修正は行いません。
51	-	構成	その他	使用されている端末やサーバ等のハードウェア構成、並びにソフトウェア構成を開示願います。	必要な要件を正確に把握するため。	無	資料閲覧で総合ICT基盤の設計資料を開示いたしますので、ご参照ください。本ご意見に対して、仕様書の修正は行いません。
52	-	要員	その他	関係法令等の観点から、大阪本部へは常に2名以上を配置することが必要と考えています。要件の再検討をお願い致します。	必要な要件を正確に把握するため。	無	仕様書では1名以上の担当者を常駐することとしておりますが、2名以上を常駐することを妨げるものではありません。本ご意見に対して、仕様書の修正は行いません。
53	-	要員	その他	東京本部の業務の一部を大阪本部に委譲し、作業の分散を図ることで業務効率の向上が可能と考えております。要件の再検討をお願い致します。	ご提案の幅を広げるため。	無	現在、本部(東京)で行っている業務の一部を大阪本部において行うことも可能です。仕様書の「本部」には本部(東京)と大阪本部を含んでおり、それを妨げるものではありません。本ご意見に対して、仕様書の修正は行いません。
54	-	要員	その他	責任者、担当者の条件が揃えば、要員の交代やローテーションを行うことも可能である旨要件の変更をお願い致します。	ご提案の幅を広げるため。	無	責任者、担当者の条件を満たしていれば、拠点間での要員の交代やローテーションを行うことも可能です。仕様書の記述はそれを妨げません。本ご意見に対して、仕様書の修正は行いません。