

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	仕様書 P1	(冒頭)	なお、本仕様書に記載の事項は主要事項であって、本仕様書に記載の無い事項であっても情報システムを運用する上で必要な事項は当然に要求要件に含まれる。	仕様書に全ての要件を記載することは難しいと思料しますが、左記の記載内容では業務範囲が限定されておらず、要求要件が青天井のように受け取れます。業務範囲が限定されるよう、以下の文案等への変更をお願いします。 (文案) 『別紙1 委託業務範囲』に示す運用業務を実施する上で必要な事項は当然に要求要件に含まれる。」	業務範囲が不明瞭であり、現行契約の業務内容を熟知する既存事業者のみが正確な費用積算を行えるため、調達競争性・公平性が担保されず参入障壁が非常に高くなっているため。	有	ご提案頂きました以下の文案に修正します。 『別紙1 委託業務範囲』に示す運用業務を実施する上で必要な事項は当然に要求要件に含まれる。」
2	仕様書 P2	2.3 業務委託期間	2021年4月1日から2023年3月31日まで(24ヶ月)	本業務委託期間中に、ICT総合基盤システムの提供期間の終了が予定されている認識です。基盤システムの切り替えの結果、本運用管理業務で利用する各種ソフトウェア等の仕組みが変更になると想定されますが、変更になることで、工数が増加する場合には、費用を別途ご請求できるという理解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	別項目にて基盤入替について記載いたします。費用についても調達の範囲内であることを記載します。
3	仕様書 P2	2.3 業務委託期間	2021年4月1日から2023年3月31日まで(24ヶ月)	基盤システムの切り替えの結果、切り替え後に一次的に利用者からの問い合わせ等が増加することが想定されますが、本費用について調達の範囲内となる場合は、仕様書に明記をお願い致します。	運用管理業務における、受託範囲の明確化のため。	無	別項目にて基盤入替について記載いたします。費用についても調達の範囲内であることを記載します。
4	仕様書 P2	2.3 業務委託期間	2021年4月1日から2023年3月31日まで(24ヶ月)	基盤システム切替時の移行、切替支援等の記載がありませんが、システム更改に伴う作業(支援含む)は本調達範囲外という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	仕様書上に記載された運用管理業務を実施する上で、当然に発生する作業は本調達の範囲です。
5	仕様書 P3	3.2 業務の引継ぎ	(1)事前引継ぎ 機構内に新運用事業者が提示した運用体制における責任者にあたる要員を常駐させて実施すること。なお、4月以降の業務を支障なく開始するために、十分な体制をとること。	本業務受注者の都合で業務引き継ぎが完了せず、引き継ぎ期間外、時間外に業務の引継ぎが必要となった場合は、本業務受注者の費用負担で現行事業者からの引継ぎを実施する必要があるという認識でよろしいでしょうか。	期間内に引き継ぎ作業が完了しなかった場合の費用負担範囲の明確化のため。	無	ご認識のとおりです。
6	仕様書 P3	3.2 業務の引継ぎ	(1)事前引継ぎ 機構内に新運用事業者が提示した運用体制における責任者にあたる要員を常駐させて実施すること。なお、4月以降の業務を支障なく開始するために、十分な体制をとること。	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、本業務受注者の責任と負担で、現行事業者へ質問、その他、運用管理手順書等の修正を実施する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	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。
7	仕様書 P3	3.2 業務の引継ぎ	(1)事前引継ぎ 機構内に新運用事業者が提示した運用体制における責任者にあたる要員を常駐させて実施すること。なお、4月以降の業務を支障なく開始するために、十分な体制をとること。	本業務受注者は、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箇所ま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。
8	仕様書 P3	3.2 業務の引継ぎ	業務の引継ぎ	本業務委託期間中に、ICT総合基盤システムの提供期間の終了が予定されている認識ですが、次期システム基盤及び、LAN・WANの更改の業務の引継ぎについて、次期システム導入業者からの引継ぎを受けるための費用(工数)は、別途ご請求できるという理解でよろしいでしょうか。それとも、本調達の範囲内に含まれるという理解でしょうか。	運用管理業務における、受託範囲の明確化のため。	無	次期システム基盤及び、LAN・WANの更新時に実施される説明会へ参加いただき、更に詳しい質問やオペレーション内容につきましては工数的に少ないものと想定し、本調達の範囲とします。 本ご意見に対し、仕様書の修正は行いません。
9	仕様書 P3	3.2 業務の引継ぎ	業務の引継ぎ	本業務委託期間中に、ICT総合基盤システムの提供期間の終了が予定されている認識ですが、その場合、次期システムの運用の本事業者への引継ぎが発生する認識です。次期システム導入業者からの業務引継ぎは、2022年6月の次期システム業務開始時までマニュアル整備等含め、引継ぎを完遂して頂けるという理解でよろしいでしょうか。	運用管理業務における、受託範囲、および引継ぎ時期明確化のため。	無	次期システム基盤及びLAN・WANの切替時期である2022年6月までに次期システム導入業者から引継ぎを実施・終了してもらいます。
10	仕様書 P3	3.2 業務の引継ぎ	業務の引継ぎ	本件の業務委託期間中に、総合ICT基盤の切替が行われるものと思料します。システム全体について大きな変更が生じると想定されますが、その際の引継ぎについては本件の業務範囲外という認識でよろしいでしょうか。	要求要件を正確に把握し、業務範囲を明確にするため。	無	本件業務委託期間中に総合システム基盤の切替が実施された後も、継続的に運用業務を実施して頂く必要があることから、総合システム基盤の切り替えに伴う引継ぎは本件業務範囲となります。 本ご意見に対し、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
11	仕様書 P3	3.2 業務の引継ぎ	業務の引継ぎ	本件の業務委託期間中に、総合ICT基盤の切替が行われるものと思料します。その場合、仕様書案に記載されている事前引継ぎと終了引継ぎに加えて、引継ぎがもう一回生じるものと想定されます。引継ぎに当たっては一定の期間を要し、職員様の負担が増大すると想定されるため、本件を次期総合ICT基盤のサービス開始時期に合わせて調達することをご検討をお願いします。	効率的な調達を実現するため。	無	ご提案頂きました、本件運用管理業務と次期総合システム基盤のサービス開始時期を合わせた場合、総合システム基盤更新と運用管理業者の切り替えが同時に発生し、利用者の混乱が予想されます。本ご意見に対し、仕様書の修正は行いません。
12	仕様書 P4	3.4 制約条件・前提条件 (1)	また、サービスレベル合意(SLA)の案については「5.5 サービスレベル」に記載のとおり。なお、サービスレベルは、業務委託期間が開始する前に合意する必要があります。	SLA案の妥当性を検証するためには、各システムの設計・構築内容及び現行の運用設計・運用業務を把握する必要があります。妥当性を検証するための資料閲覧の機会を要望します。	業務範囲が不明瞭であり、現行契約の業務内容を熟知する既存事業者のみが正確な費用積算を行えるため、調達の競争性・公平性が担保されず参入障壁が非常に高くなっているため。	無	本件入札実施時に資料閲覧の期間を設けます。
13	仕様書 P5	3.6 セキュリティ	「個人情報の保護に関する法律」を遵守し、外部からの不正アクセス、及びコンピュータウイルスを防止するため、経路制御等の必要な措置を講じるとともに、情報漏えい、滅失又はき損を防ぐための必要な措置を含めた適切な運用管理を行うこと。	「外部からの不正アクセス、及びコンピュータウイルスを防止するため、経路制御等の必要な措置を講じる」ことは、運用管理の内容ではなくシステムの設計・構築で担保すべき内容であると考えます。つきましては、以下の文案等への変更をお願いします。 (文案) 「個人情報の保護に関する法律」を遵守し、情報漏えい、滅失又はき損を防ぐための必要な措置を含めた適切な運用管理を行うこと。	設計・構築業務において担保されるべきであり、本業務の責任範囲として過剰な内容が含まれるため。	無	「外部からの不正アクセス、及びコンピュータウイルスを防止するため、経路制御等の必要な措置を講じる」ことは、総合システム基盤側でも当然実施しますが、被害を最小限にするため運用管理側でも必要な措置を実施して頂く必要があります。本ご意見に対し、仕様書の修正は行いません。
14	仕様書 P9	5. 委託する業務・システム範囲	委託する業務・システム範囲	拠点毎(東京本部/大阪本部/研究所)における、各委託業務毎の業務量(対応件数、対応工数)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。	無	本部(東京)および大阪本部2拠点と、研究所の対応件数および内訳を、入札公示時に「ヘルプデスク利用・問合せ対応件数一覧表」としてご提示します。
15	仕様書 P9	5. 委託する業務・システム範囲	委託する業務・システム範囲	業務に必要なシステムまたはツール類(インシデント管理システム、コールマネジメントシステム等)で、委託業者側で準備が必要なものがあれば記載いただけますでしょうか。	委託業務を遂行するにあたり、受託業者が準備する必要がある範囲を明確にしておく必要があるため。	無	仕様書3.3(運用施設・設備要件)に記載のとおり、業務に必要なPCやソフトウェア等は機構側で用意します。御社独自のツールを導入したい場合は、入札時のプレゼンでご解説ください。
16	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、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、IP-PBX電話、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」の前提であり、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、総合ICT基盤で提供していない機能	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。
17	仕様書 P11	5.4.2 ハードウェア構成	なお、ハードウェア機器等の契約時の台数の5%程度の増加・減少については、本調達範囲に含めることとする。それを超える増加・減少に関しては協議のうえ決定することとする。	クライアント数及びユーザー数が、5%以上増加した場合は、その対応工数については別途費用をご請求できる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	このような事態になった場合、自動的に追加請求ということではなく、増加・現象させるかどうかの判断も含め、事前協議させていただくことといたします。
18	仕様書 P11	5.4.2 ハードウェア構成	なお、ハードウェア機器等の契約時の台数の5%程度の増加・減少については、本調達範囲に含めることとする。それを超える増加・減少に関しては協議のうえ決定することとする。	5%の増減とあるが、仕様上明記されている2200台について、契約締結時まで増加する可能性はありますでしょうか。	契約範囲の確認のため。	無	ハードウェア、ソフトウェアの増減は常に発生するため、変更される可能性はあります。入札時の仕様書をご確認ください。本ご意見に対して、仕様書の修正は行いません。
19	仕様書 P12	6.1 運用体制	責任者及び担当者は本部と研究所を兼務してはならない。なお、常駐する要員が休暇を取得する場合は、代替要員を手配すること。	シフトにより、同一人物が本部と研究所の両方の業務対応を行なうケースは兼務に相当しますでしょうか。例えば、今週は本部勤務、来週は研究所勤務など。	兼務に関する認識を合致させるため。	無	責任者、担当者の業務についてシフト制は想定しておりません。各業務について要員を特定いただくようお願いいたします。

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
20	仕様書 P14	7. 運用管理業務要件	運用事業者は、契約締結後、適切な運用設計を実施し、機構の承認を受けるものとする。運用設計に際し、本委託業務についての運用フロー、作業手順・基準等を作成し、機構の承認を受けるものとする。なお、機構から提示される既存の作業手順書・基準書を修正・整備して作成してもよい。上記を踏まえた運用管理の具体的な方法について提案すること。	設計・構築事業者でない限り、適切な運用設計を実施することは困難と考えます。運用設計の案があり、それを基にして運用設計を見直すことは可能です。政府の「デジタル・ガバメント推進標準ガイドライン解説書」においても、設計・開発時に作成した運用計画書の案を基に、運用計画書の作成を行うよう記載されています。つきましては、以下の文案等への変更をお願いします。また、具体的な運用方法の提案に向けて、現行システムで作成された運用設計書、運用フロー、作業手順書・基準書の資料閲覧の機会を要望します。(文案)運用事業者は、契約締結後、機構から提示する現行システムで作成された運用設計書を基に適切な運用設計を実施し、機構の承認を受けるものとする。運用設計に際し、本委託業務についての運用フロー、作業手順・基準等を作成し、機構の承認を受けるものとする。なお、機構から提示される既存の運用設計書、作業手順書・基準書を修正・整備して作成してもよい。	業務範囲が不明瞭であり、現行契約の業務内容を熟知する既存事業者のみが正確な費用積算を行えるため、調達の競争性・公平性が担保されず参入障壁が非常に高くなっているため。	有	ご提案頂きました以下の文案に修正します。運用事業者は、契約締結後、機構から提示する現行システムで作成された運用設計書を基に適切な運用設計を実施し、機構の承認を受けるものとする。運用設計に際し、本委託業務についての運用フロー、作業手順・基準等を作成し、機構の承認を受けるものとする。なお、機構から提示される既存の運用設計書、作業手順書・基準書を修正・整備して作成してもよい。上記を踏まえた運用管理の具体的な方法について提案すること。
21	仕様書 P16	7.4 要員の資格要件	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。	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、いかがでしょうか。	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。	無	運用業務は計画的に行う必要があるため、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。本ご意見に対し仕様書の修正は行いません。
22	仕様書 P18	7.4 要員の資格要件	TOEIC テスト 500 点以上(他資格の場合は同等スコア以上)の英語の知識を有していることが望ましい。	海外事業所向けのヘルプデスクを新設することにより、英語スキルの必要性は低くなると想定しております。本案件において英語スキルが必要となる業務を記載いただけますでしょうか。	業務遂行に必要な要員資格を明確にしておく必要があるため。	無	アジア経済研究所では非日本語話者である常勤、客員の研究員に対するヘルプデスクサービスを行う必要から日常会話レベルのスキルは必須となります。
23	仕様書 P19	9. 著作権等	受託者は、作業等に当たり、第三者の工業所有権又はノウハウを実施・使用するときは、一切の責任を負うものとする。	作業等に当たり、第三者の工業所有権又はノウハウを実施・使用するときは、貴機構は当該第三者製品に関する使用許諾条件について確認いただき、使用許諾条件に含まれる各種保証条件についてもご承認いただけるという理解でよろしいでしょうか。	契約条件を明確にするため。	無	ご認識のとおりです。
24	仕様書 P19	9. 著作権等	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、受託者から本機構へ移転する。	本件受託業務の作業により作成する納入成果物には、受託者または第三者が従前から保有している著作物等(製品マニュアル、一般的かつ汎用的なノウハウ等)も含まれますが、それらについては知的財産権が留保されるという認識でよろしいでしょうか。	契約条件を明確にするため。	無	ご認識のとおりです。
25	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 e.	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)より配賦したソフトウェア資産と海外事務所で調達したソフトウェア資産を区別すること。海外事務所で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。
26	仕様書別紙1 P10	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。
27	仕様書別紙1 P11	5. 安全対策 1. 安全対策の実施 h.	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	ご認識のとおりです。
28	仕様書別紙1 P13	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、さら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	アジア経済研究所では非日本語話者である常勤、客員の研究員に対するヘルプデスクサービスを行う必要から英語で業務を行えるスキルは必須となります。本ご意見に対し、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
29	仕様書別紙4 P3	サービスレベル定義表 4-1. システム運用管理 1. システム運用計画	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	システム基盤で保守する機器の立ち合いは、システム基盤側の負担となります。 本ご意見に対し、仕様書の修正は行いません。
30	-	全般	その他	海外事業所向けのヘルプデスクを新設される一方、委託業務範囲に海外事業所向けの業務(ヘルプデスク、ソフトウェアの配賦等)が含まれております。本仕様書における業務と海外事業所向けヘルプデスク仕様書における業務の役割分担について記載いただけますでしょうか。	委託業務を遂行するにあたり、責任範囲を明確にする必要があるため。	有	ご指摘を踏まえ、海外事務所ヘルプデスクと業務が重複する部分については調整のうえ記述を修正します。
31	-	全般	その他	仕様書案に、複数のシステム名称の記載がありますが、同義の名称がありましたら統一頂きたく、ご検討をお願いします。また、各システム名称について、用語の定義を明確に示して頂きたいをお願いします。 (用語例) ・情報システム ・ジェトロ共通システム基盤システム ・共通システム基盤 ・総合ICT基盤 ・ジェトロ共通基盤システム基盤 ・コンピュータシステム ・システム基盤	要求要件を正確に把握し、業務範囲を明確にするため。	有	ご指摘頂きました用語(名称)の統一を行います。