

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

No	ページ番号	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 2	2(2)ウ	ウ システムの切り替え 上記ア及びイのシステムのサーバ機器、クライアントPC、プリンタについては、平成29年6月の次期システム基盤及び、LAN・WANの更改に向けて、現在入札手続きが進められている。	システム切り替えの結果、入札対象である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	実施要項にシステムの切替を明記しており、システム切替において当然に発生する作業は本調達の範囲です。
2	実施要項 2	2(2)ウ	ウ システムの切り替え 上記ア及びイのシステムのサーバ機器、クライアントPC、プリンタについては、平成29年6月の次期システム基盤及び、LAN・WANの更改に向けて、現在入札手続きが進められている。	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します。	運用管理業務における、受託範囲の明確化のため。	有	ご指摘を踏まえ、「なお、システムの切り替えに伴い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ることから、システム切替時は、システム切替業者の技術者が必要な期間問合せ対応(常駐)に当たる。」との文言を追加します。
3	実施要項 2	2(2)ウ	ウ システムの切り替え 上記ア及びイのシステムのサーバ機器、クライアントPC、プリンタについては、平成29年6月の次期システム基盤及び、LAN・WANの更改に向けて、現在入札手続きが進められている。	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	実施要項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。
4	実施要項 3	2(4)ア	なお本運用管理業務で対象とするユーザ数は2,750名とする。	現在公示されている「ジェトロ総合ICT基盤」の仕様書では、ユーザ数は3000名との記載となっております。ユーザ数は3000名という認識でよろしいでしょうか。また、人数が増えた場合に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。	作業規模見積のため。	有	ご指摘を踏まえ、「本運用管理業務で対象とする最大ユーザ数は3,000名が見込まれる。」との文言に修正します。
5	実施要項 5	2(4)エ	業務の引継ぎ	平成29年6月の次期システム基盤及び、LAN・WANの更改の業務の引継ぎの記載がありませんが、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、本調達の範囲内という理解でしょうか。仕様書に明記願います。	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の更改時に実施される説明会へ参加頂き、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。なお、仕様書の修正は行いません。
6	実施要項 5	2(4)エ	業務の引継ぎ	平成29年6月から稼働する次期システムの切替、移行は4月から開始されるという認識ですが、引継ぎが完了した後次期システムの切替、移行が可能となるため、次期システム導入業者からの引継ぎも平成29年4月の業務開始時までに引継ぎを実施する必要があ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	次期システム基盤およびLAN・WANの切替時期である、平成29年6月までに引継ぎを実施・終了する必要があります。
7	実施要項 5	2(4)エ(ア)	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事業者から業務の引継ぎを受けるものとする。 なお、その際の事務引き継ぎにおいて現行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。	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、受注者の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。

No	ページ 番号	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
8	実施 要項 6	2(5)ア(イ)	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、すべ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。	本業務受注者のオペレーションミスに起因する等の運用管理業務範囲での受注者の責以外で発生したシステム停止は対象から除外するという認識でよろしいでしょうか。	ハードウェアやソフトウェア、構築時の瑕疵に起因するシステム停止については、運用事業者ではシステム稼働率の担保はできないため。	無	ご認識のとおりです。 ただし、システム運用上必要な注意義務を怠り、障害発生となった場合は除外されません。
9	実施 要項 6	2(5)ア(ウ)	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の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。	本業務受注者のオペレーションミスに起因する等の運用管理業務範囲での受注者の責以外の障害については対象から除外するという認識でよろしいでしょうか。	受注者起因で発生する障害システム停止以外は担保することができないため。	無	ご認識のとおりです。 ただし、システム運用上必要な注意義務を怠り、障害発生となった場合は除外されません。
10	実施 要項 6	2(5)ア(エ)	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。	本業務受注者のオペレーションミスに起因する等の運用管理業務範囲での受注者の責以外の障害については対象から除外するという認識でよろしいでしょうか。	本業務ではシステム障害時の対応は障害切り分けを行い、保守契約業者に連絡することが業務範囲であり、障害復旧対応は保守契約業者の作業となり、受注者起因で発生する障害以外の復旧時間は担保できないため。	無	ご認識のとおりです。 ただし、システム運用上必要な注意義務を怠り、障害発生となった場合は除外されません。
11	-	-	-	表の単位は人日ではなく、人時でよろしいでしょうか。作業者別人日実績一覧から、現在8名体制で1人当たり約180時間/月で稼働していると認識しました。本調達においては、現状の作業状況を認識した上で、最適な要員数でのご提案をするという認識でよろしいでしょうか。	作業規模見積のため。	有	ご指摘頂いた内容は、実施要項 別紙2-2として回答します。 ご認識のとおりです。 ご指摘の表は「運用管理業務の作業者別人日実績一覧表」の単位を「人日」ではなく「人時」に修正します。標題についても合わせて修正します。
12	-	-	「異常検知」	こちらは「異常検知」でなく「設定適用」でよろしいでしょうか。	要件確定のため。	有	ご指摘頂いた内容は、実施要項 別紙5-3として回答します。 ご指摘のとおり、文言に誤りがありましたので「異常検知」でなく「設定適用」に修正します。
13	仕様書 1	-	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。	本記載の「情報システム」とは、「1. 当該業務・システムの概要」に記載があるシステムを対象としている認識でよろしいでしょうか。 また、次期統合ICT基盤に移行するに際し、基盤システムの提供機能の範囲が拡張する場合、当該機能に係る対応については、費用を別途請求できる理解でよろしいでしょうか。	見積り範囲の確定のため。	有	仕様書に記載の情報システムは、既存情報システムです。 本運用管理業務における対象システムは、既存システム及び次期システム基盤となります。 次期システム基盤に含まれる機能については請求できません。 ただし、ご指摘を踏まえ仕様書 1. 当該業務・システムの概要に「次期システム基盤で提供されるサービスも含む。」との文言を追加します。

No	ページ番号	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
14	仕様書 3	3.2(1)	機構内に新運用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。	業務引き継ぎでは、現行共通システム基盤、および次期総合ICT基盤双方の引継ぎが発生するという認識です。2システムの引継ぎを同時に実施する必要があり、責任者のみの引継ぎでは、運用開始後に業務に支障を来すことが想定されます。 4月以降の業務を支障なく開始するために、十分な体制をとる必要がある旨の記載をはいかがでしょうか。	本仕様書には、次期総合ICT基盤の引継ぎに関する記載がなく、業務範囲明確化するため。	有	ご指摘を踏まえ、3.2(1)事前引継ぎ本文以降に「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。」との文言を追加修正します。
15	仕様書 14	7.1	常駐業務 次に示す必須事項及びその他仕様書で指定する条件の下で、本仕様書に記載された業務の遂行を目的として本部(東京)、大阪本部及び研究所内に要員を8名以上常駐させること。	次期総合ICT基盤において、システム構成、設置場所等が変更になった場合には、運用管理業務の最適化を図るために、全体人数(8名以上)を維持した状態で、要員配置を変更することは可能でしょうか。	システム構成及び設置場所に応じた、最適な要員配置を行うことが可能かの確認	無	事業開始時は常駐配置人数どおりに業務を実施すること。 なお、新システム基盤の機能を十分に活用することで運用管理業務の最適化を図るため要員の配置を変更する場合は、予め機構と協議すること。機構は協議に応じます。
16	仕様書別紙1 2	1.4.o.	上記会議の他、機構が必要と判断した会議等へ参加すること。なお、参加回数は3拠点合計で年20回程度を想定します。	本記載は前回の調達仕様書にはない項目ですが、追加の要件として考えてよろしいでしょうか。	見積り範囲の確定のため。	無	業務範囲を詳細化・明確化したもので、追加要件ではありません。
17	仕様書別紙1 8	4.1.g. 4.1.h. 4.1.i. 4.1.j.	(海外ハードウェア資産台帳)	システム全体図では保守の対象範囲に海外は含まれていませんが、資産台帳の作成のみが調達範囲に含まれると考えてよろしいでしょうか。	見積り範囲の確定のため。	有	ご指摘を踏まえ修正します。 システム全体図の海外事務所は本部情報システム基盤利用に関わる業務が対象となります。なお、海外事務所においては情報システム資産を管理する必要があるため「仕様書別紙1 4.1g ハードウェア資産台帳(海外用)の作成・更新について、必要に応じ機構を支援すること。」と文言を修正します。 また、同h.i.j.は項目およびシステム全体図の中央下「(海外事務所はメールのみ対象)」文言を削除します。
18	仕様書別紙1 13	6.1.s.	海外事務所及び出張者に対し以下の支援作業を実施のこと ・クラウドサービスへの接続用等の設定と操作の支援(状況によりリモート操作等にて対応) ・過去メール参照の操作支援	システム全体図の対象範囲に海外はメールのみと記載がありますが、クラウドサービスへの接続設定の支援は持ち出しPCに限定すると考えてよろしいでしょうか。 また、本対応に際し、拠点との時差による時間外対応は発生しないと考えてよろしいでしょうか。	見積り範囲の確定のため。	無	システム全体図の海外事務所は本部情報システム基盤利用に関わる業務が対象となります。また、クラウドサービスへの接続設定支援は貸出PCだけでなく、業務用PCも対象となります。なお、海外拠点とは時差があるため、日本の業務時間内であれば電話対応とし、業務時間外はメールでの対応を想定します。
19	-	-	(注)太線内が本調達範囲(海外事務所はメールのみ対象)	海外事務所に関する対応は、質問回答等の技術支援含めWebメールの閲覧に係る対応のみが調達範囲に含まれると考えてよろしいでしょうか。その他対応についても含まれる場合は、対応内容について明記下さい。 また、本記載は前回の調達仕様書にはない項目ですが、追加の要件として考えてよろしいでしょうか。	見積り範囲の確定のため。	有	ご指摘を踏まえ修正します。 「システム全体図の海外事務所はメールのみ対象」の文言を削除します。 なお、システム全体図の海外事務所は本部情報システム基盤利用に関わる業務が対象となります。 また、次期システム基盤も対象となります。 なお、従来から本部システムの利用に関しては仕様の範囲内でしたが、今回は明確にしました。