

## 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の運用管理業務入札実施要項(案) への意見招請に対する回答

通番	対象資料	意見	回答案
1	仕様書	<p>今回調達業務が終了する際の次期運用事業者に対する引継ぎ期間については「平成27年3月1日～平成27年3月31日」と明記がございますが、運用開始前の引継ぎ期間についても、明確に期間を記載してはいかがでしょうか。</p> <p>提案理由:「現行運用事業者」から「今回調達の運用事業者」への引継ぎを確実に実施し、今回の業務に支障を来たすことの無いようにするため。</p>	<p>仕様書には記載していませんが、入札実施要項8ページ、5. 入札に参加する者の募集に関する事項 ク で既存業者からの引き継ぎ等で平成25年3月として引き継ぎ期間を定めておりましたが、スケジュールの見直しに伴い、平成25年4月を引継ぎ期間とします。</p> <p>修正案:(実施要項、8P、5(1)) ク 既存事業者からの引継ぎ等:平成25年4月</p>
2	仕様書	<p>副統括責任者についての常駐・非常中の別について記載してはいかがでしょうか。</p> <p>提案理由:副総括責任者について勤務状況を明確にするため。</p>	<p>ご指摘により、委託内容がより明確になるため、仕様書に追加修正します。</p> <p>修正案:副総括責任者は常駐要員とし、本部の責任者を兼務してもよい。</p>
3	仕様書	<p>再委託の比率等に規定がある場合には、再委託比率等について記載してはいかがでしょうか。</p> <p>提案理由:契約事項にあたり、貴機構様と受託者における齟齬が無いようにするため。</p>	<p>ご指摘により、委託内容がより明確になるため、仕様書に追加修正します。</p> <p>修正案:なお、契約金額の50%を超える再委託は認められない。</p>
4	実施要項	<p>ディスインセンティブ対象となるSLA項目が「正常稼働率」として記載されておりますが、「正常稼働率」については「システム構成」「ハードウェア保守」「ソフトウェア保守」の内容の依存性が高い内容であると考えます。</p> <p>本調達は分割調達であるため「正常稼働率」の遵守については運用請負者のみで担保は不可能であり、運用請負者のSLA及びディスインセンティブ項目としては妥当でないと考えます。そういった他事業者の責によるものは、別紙4サービスレベル合意書の免責事項に含まれ、今回のヘルプデスク業務範囲内で運用請負者に責がある場合との認識でよろしいでしょうか。</p> <p>提案理由:分割調達における運用請負者の請負業務としては対応が困難であり、請負業務内容からのSLA及びディスインセンティブ項目として妥当性が無いと考えているため。</p>	<p>貴意のとおりです。</p>
5	仕様書	<p>資料閲覧時に既存の手順書等の資料も閲覧可能でしょうか。</p> <p>また、資料閲覧時に予定している閲覧資料のタイトル一覧を仕様書に明記していただけますでしょうか。</p>	<p>守秘義務契約を交わし、入札参加を条件とした申請手続きにより関係資料の閲覧を実施します。</p> <p>閲覧可能資料タイトルについては入札説明会で開示します。</p>
6	仕様書	<p>ディスインセンティブについては「システム全体」での計測/報告となる想定をしておりますがその認識でよろしいでしょうか。</p>	<p>貴意のとおりです。</p>

通番	対象資料	意見	回答案
7	仕様書	<p>7.1 常駐業務 で、次に示す必須事項及びその他本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及び研究所内に要員を8名以上常駐させること。」</p> <p>上記文言の鉤括弧の箇所について以下のように変更願います。</p> <p>「次に示す必須事項及びその他本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及び研究所内に要員を常駐させること。また、業務の遂行にあたり、業務効率などを意識した実施体制を提案する場合は、それを妨げるものではない。」</p> <p>提案理由:例えば、定常もしくは定型作業や場所に拘束されるものでない業務等の作業について、運用事業者側の検討の結果から、効率化が図れると判断するケースもあり、上記のような提案が可能となるようご検討頂きたく、お願いとなります。</p>	<p>クラウドシステムの導入によりオンプレサーバの減少にあわせ、現仕様の10名から8名に常駐要員の削減を図ったが、ヘルプデスク業務の主たる業務である問い合わせ対応件数は増大傾向にあります。また、問い合わせ内容によっては、発信者のPCやサーバの状況を現場で確認する必要があるため、仕様書に記載された要員の常駐は必須と考えます。</p>
8	実施要項	<p>「P 13 9(3) コ 記録及び帳簿類の保管」にて「民間事業者は、運用管理業務に関して作成した記録及び帳簿類を、当該業務を終了し、又は中止した日の属する年度の翌年度から起算して5年間、保管しなければならない。」と記載があります。こちら当該業務終了時に返却をすれば5年間保管する必要は無いとの認識でよろしいでしょうか。</p>	<p>当機構の業務を実施した場合、記録の保管は必須事項となります。</p>
9	実施要項別紙1	<p>実施要項、別紙1、2(8)全ての要員及び、仕様書(案)P18「7.4要員の資格要件 (h)全ての要員」においても同様になりますが、「ITSSスキル標準V3 職種レベル 1・2共通レベル2以上のスキルを有していること。」と記載がありますが、以下文言への変更は可能でしょうか。</p> <p>「ITSSスキル標準V3のレベル〇〇相当以上のスキルを有していることが望ましい」</p> <p>提案理由:本件業務の実施する運用業務担当者の経験や実績が確認できる提案であれば、ITSSスキル標準の認定有無に関わらず当該業務の遂行は十分可能と考えます。</p>	<p>本システムは機構の本部(東京)、大阪本部、研究所及び国内・外事務所をネットワークで結び電子メールサービス、文書管理サービス等を提供する極めて重要な情報システムでありここで指定した資格は必須と考えますが、本入札においては広く応札者を求めるもので、ご指摘頂きました内容は仕様書に関わるため、仕様書に追加修正します。</p> <p>修正案:(仕様書、18P、7.4(h))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。</p> <p>併せて総合評価項目を修正します。</p>
10	実施要項	<p>本部システム及び研究所システムは平成24年3月22日に「ジェットロ共通システム基盤一式」として入札が公告されております。各システムの概要について、以下の文言の追加をお願いいたします。</p> <p>■本部システム なお、サーバ機器、クライアントPC、プリンタについては、平成24年12月にジェットロ共通システム基盤として調達、整備を行った。</p> <p>■研究所システム なお、サーバ機器、クライアントPC、プリンタについては、平成24年11月にジェットロ共通システム基盤として調達、整備を行った。</p> <p>提案理由:保守対象範囲の明確化のため、ご検討をお願いいたします。</p>	<p>ご指摘により、委託内容がより明確になるため、実施要項に追加修正します。</p> <p>修正案: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25年1月にジェットロ共通システム基盤として調達、整備を行った。</p>

通番	対象資料	意見	回答案
11	実施要項	<p>平成24年3月22日に「ジェトロ共通システム基盤 一式」として入札が公告されている調達仕様より、メインサーバとしてはRedhat Enterprise Linux、Solarisが、統計処理サーバとしてはMac、AIXが存在すると推察いたします。また、VMwareやContainerによる仮想環境もあると思われます。 下記文言への変更をお願いいたします。</p> <p>「サーバのOSは、メインサーバとしてWindows Server 2008及びRedhat Enterprise Linux、Solaris、統計処理サーバとしてWindows 7 Enterprise Edition及びMac、AIXを使用している。また、その他仮想環境としてVMware ESX及びSolaris Containerを使用している。」</p> <p>提案理由：必要となる要員のスキルセットを明確化するため、ご検討をお願いいたします。</p>	<p>ご指摘により、委託内容がより明確になるため、実施要項に追加修正します。</p> <p>修正案：機構内LANIにおいては、サーバ/クライアント方式を採用しており、サーバのOSは、メインサーバとしてWindows Server 2008及びRedhat Enterprise Linux、Solaris、統計処理サーバとしてWindows 7 Enterprise Edition及びMac OS X、IBM AIXを使用している。また、その他仮想環境としてVMware ESX及びSolaris Containerを使用している。</p>
12	実施要項	<p>実施要項、4.入札参加資格に関する事項へ「環境マネジメントシステム(EMS)」資格を追加。仕様書(案)7.1の「常駐業務を実施するに当たり貸与された機器のみならず照明や空調の節電に心がけること」との記載があることから、本業務の遂行に当たっては、常に環境への配慮等を意識する必要があるものと推察いたします。 環境への意識は、事業者として継続的に環境保全に取り組み、そこに関わる要員への継続的に啓蒙を実施していなければ徹底することは難しいと考えます。 つきましては、下記文言の追加をお願いいたします。</p> <p>ISO14001 環境マネジメントシステム(EMS)を取得しているものであること。</p> <p>提案理由：継続的に環境への配慮を実施していることの証明として、追加のご検討をお願いいたします。</p>	<p>運用管理業務を実施して頂く上で環境への配慮は必要と考えております。しかし、環境マネジメントシステムを直接必要とする業務ではないため、担当者の不断の配慮で十分と考えます。</p>
13	実施要項	<p>実施要項、4.入札参加資格に関する事項へ「ITサービスマネジメントシステム(ITSMS)」資格を追加。仕様書(案)2.1の「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。 その実現には、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、下記文言の追加をお願いいたします。</p> <p>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。</p> <p>提案理由：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、追加のご検討をお願いいたします。</p>	<p>ご提案頂きました資格要件の重要性は理解しておりますが、本入札においては広く応札者を求めるもので、本仕様で求める資格要件を満たすことで十分と考えます。</p>

通番	対象資料	意見	回答案
14	実施要項	<p>「民間事業者の責めに帰すべき理由」について、例示が必要と考えます。 下記文言の追加をお願いいたします。</p> <p>なお、下記及びそれに類する状況については、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。 ・民間事業者の状況把握及び一次切り分け、エスカレーション時の伝達内容の不備により正常稼動状態への復旧に遅れが発生した場合。 ・保守業者からの情報提供依頼への対応に遅れまたは不備が発生したことにより、結果、正常稼動状態への復旧に遅れが発生した場合。</p> <p>提案理由：必要となる要員のスキルレベルの認識を入札参加者間で統一するため、ご検討をお願いいたします。</p>	<p>ご指摘頂きました内容は、サービスレベル合意書に関わる委託内容がより明確になるため、(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 サービスレベル合意書に追加修正します。</p> <p>修正案：(サービスレベル合意書、3P、2) 正常稼働率 (%) = (1-1ヶ月の停止時間 ÷ 1ヶ月の稼働予定時間) × 100 なお、下記及びそれに類する状況については、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。 ・民間事業者の状況把握及び一次切り分け、エスカレーション時の伝達内容の不備により正常稼動状態への復旧に遅れが発生した場合。 ・保守業者からの情報提供依頼への対応に遅れまたは不備が発生したことにより、結果、正常稼動状態への復旧に遅れが発生した場合。</p>
15	仕様書	<p>業務の引継ぎに関する打ち合わせ及び業務の引継ぎは、本調達の業務委託期間以前(平成24年3月中)に、受託者の責任で、完了しておく必要があるとの理解でよろしいでしょうか？</p> <p>提案理由：契約開始日より、貴機構に提供するサービスのレベル低下を招かないためには、業務委託期間開始前に引継ぎを完了しておく必要があると考え、確認させていただきました。</p>	<p>貴意のとおりです。</p>
16	仕様書	<p>引き継ぎ期間は前運用事業者と新運用事業者が同じ場所で作業することになると理解しております。新運用事業者にとっては引き継ぎ期間は業務委託期間外となりますがそこにかかる費用については、業務遂行のための必要な費用であるため、新運用事業者の負担であると推察いたします。 下記文言の追加をお願いいたします。</p> <p>なお、業務引継ぎにおいては、機構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。また、引継ぎにかかる費用については、新運用業者にて負担すること。</p> <p>提案理由：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。</p>	<p>実施要項13ページ9.(3)サ運用管理業務の引継ぎ(ア)現行運用管理業務受託者からの引継ぎにおいて、「～事務引き継ぎに必要となる民間事業者が発生した経費は、民間事業者の負担となる。」と記載しておりますが、より仕様を具体的にするため、ご指摘により追加修正します。</p> <p>修正案：～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。 (1)事前引継ぎ 機構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。 (2)終了引継ぎ 業務を実施する過程で蓄積されたシステムトラブル時の対処方法～</p> <p>併せて総合評価項目を修正します。</p>

通番	対象資料	意見	回答案
17	仕様書	<p>業務開始時より、目標とするサービスレベルが合意されている必要があるため、業務委託期間の開始日より前にサービスレベルの合意が必要であると考えます。 下記文言の追加をお願いいたします。</p> <p>なお、サービスレベルは、業務委託期間が開始する平成25年4月より前に合意する必要がある。サービスレベル合意における新運用業者にかかる費用については、新運用業者にて負担することとする。</p> <p>提案理由：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。</p>	<p>仕様書別紙4(独)日本貿易振興機構共通基盤システム運用管理業務サービスレベル合意書1ページ3. サービスレベルにおいて「～業務開始前までに機構と運用管理者との間で協議して決定するものとする。」と記載しておりますが、より仕様を具体的にするため、ご指摘により追加修正します。なお、スケジュールの見直しに伴い業務委託期間の開始は平成25年5月とします。 また、費用負担については委託業務実施前にSLAを締結することから、新運用業者にて負担頂くものと解釈します。</p> <p>修正案：～「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平成25年5月より前に合意する必要がある。</p>
18	仕様書	<p>下記文言の追加をお願いいたします。</p> <p>重大な脆弱性の報告によるパッチ適用等、緊急にシステム停止の必要が発生した場合は、機構が許可した場合に限り、業務時間外での停止を認めるものとする。</p> <p>提案理由：運用業務委託期間中に緊急適用が必要となるセキュリティパッチが発生する可能性を考えております。</p>	<p>ご指摘により、委託内容がより明確になるため、仕様書に追加修正します。</p> <p>修正案：上記業務繁忙期であっても、重大な脆弱性の報告によるパッチ適用等、緊急にシステム停止の必要が発生した場合は、機構が許可した場合に限り、業務時間外での停止を行うことができる。</p>
19	仕様書	<p>サービスの停止を伴う保守作業が困難な期間が記載されていますが、本期間内であっても、機構の都合でシステムを停止することがあるという理解でよろしいでしょうか。また、その停止作業に関する対応も調達の範囲内という理解でよろしいでしょうか。たとえば、クラウドサービス基盤やオンプレミス環境にける、メンテナンスに関するサービス停止(重大な脆弱性の報告によるパッチ適用等)による停止について対応が必要であると考えます。</p> <p>提案理由：緊急のシステム停止への対応が発生する可能性があると考えております。</p>	<p>通番18の回答と同様。</p>
20	仕様書	<p>常駐する要員が休暇を取得するケースにおいては、代替要員を手配することを仕様で追記願います。</p> <p>提案理由：夏季休暇をはじめとした休暇を取得する場合には代替要員の手配が必要になると思われます。要員数の減少は、応答速度の低下等、提供するサービスの質に影響を与える可能性があるため、仕様への追加をお願いします。</p>	<p>ご指摘により、委託内容がより明確になるため、仕様書に追加修正します。</p> <p>修正案：～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。</p> <p>併せて総合評価項目を修正します。</p>
21	仕様書	<p>本部及び研究所の「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があることを求める仕様を追加願います。(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。)</p> <p>提案理由：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)は重要なポイントとなります。このため、障害対応時の初期切り分け等を迅速、確実に実施できることを証明する仕様を盛り込む必要があると考えております。 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を盛り込む必要があると考えております。</p>	<p>ご提案頂きました経験証明の重要性は理解しておりますが、本入札においては広く応札者を求めるもので、本仕様で求める資格要件を満たすことで十分と考えます。</p>

通番	対象資料	意見	回答案
22	仕様書	<p>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。(例、別紙Ⅲ-4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など。)</p> <p>提案理由:システム運用を行う上で本部及び研究所の業務委託範囲に記載されております、「状態監視」を適切に実施できることを証明するため、常駐する業務担当者には利用する運用管理ツールを用いたシステム運用経験が必要であり、それを証明するために必要な事項と考えます。</p> <p>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。</p>	<p>ご提案頂きました実務経験の重要性は理解しておりますが、本入札においては広く応札者を求めるもので、本仕様で求める資格要件を満たすことで十分と考えます。</p>
23	仕様書	<p>仕様書(案)別紙2 システム全体図から貴機構のシステムは、IaaSやSaaS等のサービスとオンプレミスの混合型であると理解しています。</p> <p>混合型の場合、オンプレミスのみを対象とするシステム運用管理とは異なり、サービス業者との調整等も必要となることから、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必須になると考えます。</p> <p>つきましては、統括管理責任者及び副総括責任者、責任者(本部・研究所)の要件として、下記文言の追加をお願いいたします。</p> <p>■統括管理責任者 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管理者として、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。</p> <p>■副総括責任者 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管理者又は副管理者として、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。</p> <p>■責任者(本部) 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。</p> <p>■責任者(研究所) 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。</p> <p>提案理由: 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、必須の要件と考えますので、ご検討をお願いいたします。</p>	<p>ご提案頂きました実務経験の重要性は理解しておりますが、本入札においては広く応札者を求めるもので、本仕様で求める資格要件を満たすことで十分と考えます。</p>

通番	対象資料	意見	回答案
24	仕様書	<p>全ての要員において、ビジネス面で十分なコミュニケーション能力がある程度の日本語の知識が必要と考えます。調達仕様書への追加をお願いします。</p> <p>提案理由: システムに不慣れな方からの問い合わせを受ける場合は、日本語での綿密な意思疎通が必要不可欠と考えております。</p>	<p>日本語の環境で業務を実施している方であれば、ある程度の日本語能力は備えていると判断します。</p>
25	仕様書別紙1	<p>本部及び研究所において各種新規システム導入等を導入する場合において、既存システムとの不整合や既存システムの動作不具合が生じないよう、機構がシステム構築ベンダーに既存システムのカスタマイズ設定、他システムとの連携状況等の詳細情報を伝達する必要があると考えます。その際に、各種既存システムの最新状況を取りまとめて機構に伝達する業務が本調達内で発生すると推測します。必要な場合は、調達仕様書への追加をお願いします。</p> <p>提案理由: ベンダーのサポートを正しく受けるために、詳細なシステム情報を提供できることが必要であると考えます。</p>	<p>ご指摘頂きました、新規システム導入時の事前調査と既存システムとの整合性調査は1.1.dで業務内容を定めていますが、不足部分を仕様書に追加修正します。</p> <p>修正案: 各種システムの新規導入に際しては、事前調査、既存システムのデータ移行、既存システムとの整合性調査(カスタマイズ設定、他システムとの連携状況等の詳細最新情報を含む)、立ち会い作業等を行う。また導入後のシステム利用方法を適宜、利用者にレクチャーすること。</p>
26	仕様書別紙1	<p>「各機器のIPアドレスの管理を行う」について、IPアドレスのNAPT設定状況の管理や、サーバー機器・ネットワーク機器の構成変更が発生した場合の適切なNAPT設定の助言も業務として想定されますので、仕様の明確化をお願いいたします。</p> <p>提案理由: ヘルプデスクにおけるIPアドレス管理作業の付随作業として、よく見られる作業であるため、ご依頼させていただきました。</p>	<p>ご指摘により、委託内容がより明確になるため、仕様書に追加修正します。</p> <p>修正案: 各機器のIPアドレス及びNAPT設定情報の管理を行うこと。IPアドレスのNAPT設定状況の管理や、サーバー機器・ネットワーク機器の構成変更が発生した場合の適切なNAPT設定の助言を行うこと。</p>
27	仕様書別紙1	<p>システム障害発生に備え、システム障害発生時の運用マニュアルを策定すること。また、システム障害発生時を想定し策定したマニュアルに従って対応できるよう机上訓練を実施する旨の仕様を追記願います。</p> <p>提案理由: ヘルプデスク業務では大規模災害だけではなくシステム障害への備えも必要と考えます。</p>	<p>ご指摘により、委託内容がより明確になるため、1.1.hとして仕様書に追加修正します。</p> <p>修正案: システム障害発生に備え、システム障害発生時の運用マニュアルを策定すること。また、システム障害発生時を想定した机上訓練を実施すること。実施拠点: 本部◎、研究所○ 実施頻度: 年1回以上</p>
28	仕様書別紙1	<p>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の認識でよろしいでしょうか。</p> <p>提案理由: 認識祖語のないよう確認させていただきました。</p>	<p>貴意のとおりです。</p>
29	仕様書別紙1	<p>メールの送受信ログの確認、保存は担当課からの依頼に基づくことなく実施することとし、実施頻度を月1回以上とする旨の仕様を追記願います。</p> <p>提案理由: IIJ側の仕様から送受信ログの保存可能期間は90日ですが、メール送受信量が多くなりすぎる前にログのバックアップを行ったほうが作業効率が良いため、月1回以上の定例作業としたほうが良いと考えます。</p>	<p>ご指摘により、委託内容がより明確になるため、仕様書に追加修正します。</p> <p>修正案: 申請に基づき、SaaSの電子メールサービスに対し、統合ディレクトリ管理システムを用いてアカウント管理を実施すること。また、メールの送受信ログを確認し、定期的に保存を実施すること。実施頻度: 毎月</p>

通番	対象資料	意見	回答案
30	仕様書別紙1	<p>「人事異動等による設定の追加、変更等」について、主に、以下の作業であるとの認識で良いでしょうか？</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・統合ID管理システムにおけるIDの追加、属性変更、削除</li> <li>・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</li> <li>・その他関連システムへのアカウント登録</li> </ul> <p>提案理由：仕様認識に齟齬が無いよう確認させていただきました。</p>	<p>貴意のとおりです。</p>
31	仕様書別紙1	<p>サービス上のメールのアーカイブデータを定期的にローカル環境にダウンロードし、管理を行う旨の仕様を追記願います。</p> <p>提案理由：IIJ側の仕様制限により、上記の運用が必要と考えております。</p>	<p>ご指摘により、委託内容がより明確になるため、3.1.vとして仕様書に追加修正します。</p> <p>修正案：SaaSの電子メールサービスに対し、アーカイブデータをローカル環境へダウンロードし、定期的に保存を実施すること。実施頻度：毎月</p>
32	仕様書別紙1	<p>不正接続監視やPC検疫により不正アクセス／攻撃を検知した場合、適切なセキュリティ対策案を報告する旨の仕様を追記願います。</p> <p>提案理由：不正アクセス／攻撃を検知した場合には、その内容を報告すると共に、適切なセキュリティ対策案を報告する必要があると考えます。</p>	<p>ご指摘により、委託内容がより明確になるため、仕様書に追加修正します。</p> <p>修正案：～不正接続が確認された場合は担当課に連絡すること。なお、不正接続監視やPC検疫により不正アクセス／攻撃を検知した場合、適切なセキュリティ対策案を報告すること。また、必要に応じてエージェント情報の出力や手順に従い～</p>
33	仕様書別紙1	<p>担当職員からの依頼に応じて、メーリングリストの追加・更新・削除と、それに伴うアカウントの管理を行う旨の仕様を追記願います。</p> <p>提案理由：メーリングリストの利用も利用者様の負担にならないような運用が必要と考えます。メールとメールアカウントの管理については記載がありましたが、念のためメーリングリストについても記載が必要と考えます。</p>	<p>ご指摘により、委託内容がより明確になるため、3.2.qとして仕様書に追加修正します。</p> <p>修正案：担当職員からの依頼に応じて、メーリングリストの追加・更新・削除と、それに伴うアカウントの管理を行う。実施拠点：本部○ 実施頻度：不定期</p>
34	仕様書別紙1	<p>クラウドサービス全般について、担当課からの依頼に基づき設定変更作業や変更設定の要求をクラウドサービス事業者に行う旨の仕様を追記願います。</p> <p>提案理由：ファイアウォールについての記載はありましたが、DNSをはじめとしたヘルプデスクにも管理者権限を持たせているクラウドサービスについての取り扱いの記載が必要と考えます。</p>	<p>ご指摘により、委託内容がより明確になるため、3.2.rとして仕様書に追加修正します。</p> <p>修正案：クラウドサービス全般について、担当課からの依頼に基づき設定変更作業や変更設定の要求をクラウドサービス事業者に行う。実施拠点：本部○ 実施頻度：不定期</p>
35	仕様書別紙1	<p>本項目の作業は、製品仕様により監視ツールでの監視ができないサーバがある場合においても実施する旨の仕様を追記願います。</p> <p>提案理由：本項目の作業は、製品仕様により一般的にはd.項にある監視ツールを利用すればよいと考えますが、対象外の機器がある旨が明記してあったほうが応札者にはわかりやすいと考えます。</p>	<p>ご指摘により、委託内容がより明確になるため、仕様書に追加修正します。</p> <p>修正案：～なお監視ツールにおいては以下のサーバが監視対象外となるが、監視対象外サーバであっても上記と同様の状態監視を実施すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・Mac統計処理ワークステーション 研究所2台</li> <li>・Wake on Lan機器 各貿易情報センター1台ずつ</li> <li>・NQ(不正接続防止機器) 各貿易情報センター1台ずつ</li> </ul>
36	仕様書別紙1	<p>バックアップが失敗していることが確認された場合は、手動にて実行すると同時にバックアップ失敗原因の一次切り分けを行い、保守契約業者にエスカレーションして原因追究を依頼する旨の仕様を追記願います。</p> <p>提案理由：バックアップが失敗していた場合、恒久処置に向けた対応も必要と考えます。</p>	<p>ご指摘により、委託内容がより明確になるため、仕様書に追加修正します。</p> <p>修正案：～手動にて実行すると同時にバックアップ失敗原因の一次切り分けを行い、保守契約業者にエスカレーションして原因追究を依頼すること。</p>



通番	対象資料	意見	回答案
37	仕様書別紙1	<p>モバイルデバイス(タブレット)のポリシーメンテナンスと機器の管理が必要であれば、それを行う旨の仕様を追記願います。</p> <p>提案理由:PCについての記載はありましたが、モバイルデバイスも保持されているようであれば、記載が必要と考えます。</p>	<p>ご指摘により、委託内容がより明確になるため、4.1.uとして仕様書に追加修正します。</p> <p>修正案:モバイルデバイス(タブレット)のポリシーメンテナンスと機器の管理を行う。 実施拠点:本部○、研究所○ 実施頻度:不定期</p>
38	仕様書別紙1	<p>実施拠点に本部が含まれていますが、別紙2システム全体図では本部の範疇にDMZと考えられる領域がありません。本部は対象外と考えてよろしいでしょうか。</p> <p>提案理由:認識祖語のないよう確認させていただきました。</p>	<p>貴意のとおりです。ご指摘により、仕様書、別紙1、5.1.kの実施拠点の本部実施欄に「○」が記載されておりますが、この表記を削除修正します。</p> <p>修正案: 実施拠点 本部:「○」の表記から○を削除</p>
39	仕様書別紙1	<p>ディレクトリサービスの管理業務以外に、アカウント作成時において人事からの情報以外に必要な情報登録も作業上必要と考えておりますので、仕様に追加願います。</p> <p>提案理由:ディレクトリサービスの管理にはIDの追加や変更等の作業が含まれると考えておりますが、ID追加時において必要なデータ作成も業務上発生すると思われるので、その作業を仕様に追加して頂きますようお願いいたします。</p>	<p>ご指摘により、委託内容がより明確になるため、仕様書に追加修正します。</p> <p>修正案:～なお、登録作業に必要な情報が不足している場合は、担当部署に確認し情報を収集すること。</p>
40	—	<p>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？</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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、通信ログ確認)</li> <li>・上記システムにおける他システムとの連携のための整合性チェック及び必要に応じたDBMS内のデータ修正実施</li> <li>・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</li> <li>・上記システムにおける貴機構職員及び外部の一般のお客様からの問い合わせ対応</li> </ul> <p>提案理由:仕様認識に齟齬が無いよう確認させていただきました。</p>	<p>基本的には貴意のとおりですが、一般の方から直接問い合わせが行われることは、想定しておりません。</p>
41	—	<p>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がありますが、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よろしいでしょうか？</p> <p>提案理由:上記の状況により、システム運用作業に必要な要員のスキルが変わること、ヘルプデスク業務として良く見られる作業であるため、確認させていただきました。</p>	<p>貴意のとおりです。</p>
42	—	<p>資源配布ソフトウェアでの配布ができなかったパッチやファイルの置換、また、同資源配布ソフトウェアによる配布作業の一環としての配布用スクリプトの評価や配布対象及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ヘルプデスク業務として必要と認識し得よろしいでしょうか？</p> <p>提案理由:ヘルプデスク業務として、よく見られる作業であるため、確認させていただきました。</p>	<p>貴意のとおりです。</p>