

「ヘルプデスク業務一式」調達仕様書に対する意見回答

No	調達仕様書・委託要領・要件定義書	ページ	章	項番	記載内容	当該記載内容に対する意見又は質問	修正を要望する場合の修正案と理由	回答	備考
1	全般					仕様書(案)等の交付について、紙媒体にて貸与されるとのことですが、電子媒体での交付を実施されないご理由等ございますでしょうか。		協会内のシステムセキュリティ上、電子媒体の作成に一定の基準を満たす必要があるため、原則紙媒体での提供としています。ただし、別段の事情によるお申し出があれば、電子媒体での提供も可能です。	
2	調達仕様書	1-6	1.5.2		協会システム全体構成 協会システムの全体構成図を「図1-3 協会システム全体構成」に示す。	<質問> 本調達のヘルプデスクでは、協会システムにおけるさまざまな事業者(ステークホルダー)との調整が必要だと認識しております。ヘルプデスクが対象とする範囲明確にご教授いただけますでしょうか。	<追加案> ヘルプデスクが対象とするシステムを「図1-3 協会システム全体構成」でわかるように範囲を指定していただけないでしょうか。 <追加の理由> 費用積算において作業範囲を明確にするため。	協会システムに付随するアプリケーション及び基盤に関するヘルプデスク業務が範囲となります。	
3	調達仕様書	1-8	1.7		作業スケジュール 本調達の作業スケジュールを「表1-4 作業スケジュール」に示す。 なお、現在構築している次期システムの運用テストについては、関係事業者と協力して、必要に応じて受託者も主体的に実施すること。また、次期事業者への引継ぎスケジュールについては、現時点の想定であるため、必要に応じて受託者が提案すること。	<意見> 「現時点の想定であるため、必要に応じて受託者が提案すること」とありますが、次期ヘルプデスク事業者への引継ぎは4ヶ月間必要になると認識しております。なお、調達範囲にばらつきがあると考えておりますので、明確な引継ぎ期間のご提示をお願いいたします。	<修正案> 修正前:なし 修正後:次期ヘルプデスク事業者への引継ぎ期間は、4か月を想定している。※表1-4 作業スケジュール 「次期事業者への引継ぎ」のスケジュールを修正お願いします。 <修正の理由> 応札者による応札条件のばらつきが生じることを防ぐため。	ご意見を受けて、令和6年の1月から3月を引継ぎ期間とするよう修正します。	
4	調達仕様書	1-8	1.7		現在構築している次期システムの運用テストについては、関係事業者と協力して、必要に応じて受託者も主体的に実施すること。	運用テストの実施について受託者も主体的に実施することとありますが、見積範囲内でのベストエフォート対応という認識でよろしいでしょうか。	適切な見積を実施するため。	ベストエフォートでの対応は想定しておりません。 システム運用テストにおいては、ヘルプデスクを起点とする問い合わせ対応手順について確認することを想定しており、本件受託者が主体となって実施いただくことを想定しています。	
5	調達仕様書	3-1	3.1	(2)	ヘルプデスク業務は平日8時30分～17時15分まで対応可能な体制とし、障害発生時等においても可能な限り早急に正常稼働ができるよう情報を収集し、関係者に伝達する。	現行ベンダ様の体制について役割と各役割の人数をご教示頂けますでしょうか。	適切な見積を実施するため。	現行システムにおいては、リーダー、スーパーバイザー、オペレーターで実施しています。次期システムでは同様の役割で、7名～10名での業務実施を想定しています。	
6	調達仕様書	3-1	3.1	(3)	ツール等で実現可能なタスクは可能な限りツール等を用い～	「ツール」とは、具体的にどのようなものを想定されていますでしょうか。	現在運用中の同業務において、本記載に該当するツールがございましたら、仕様書にご明示ください。	必要に応じて受託者にてご用意いただくツールを想定しています。	
7	調達仕様書	3-1	3.2		表3-1 オンラインサービスの提供時間等 枠外注意事項 ※1業務延長申請がある場合には、延長時間を別途調整する。	・業務延長申請について、その頻度はどの程度ございますでしょうか。 ・延長時間の調整は各システムのサービス提供時間内であるとの認識でよろしいでしょうか。		業務延長の申請処理は運用事業者が実施するものであり、本件受託者が実施することは想定していません。 なお、業務延長した場合でも、ヘルプデスク業務を延長することは想定していません。	

No	調達仕様書・委託要領・要件定義書	ページ	章	項番	記載内容	当該記載内容に対する意見又は質問	修正を要望する場合の修正案と理由	回答	備考
8	調達仕様書	3-1	3.2		表3-1 オンラインサービスの提供時間等 項番4マイナンパー管理システム	マイナンパーそのものの取り扱いはごさいますでしょうか。		ヘルプデスク事業者がマイナンパーそのものを取り扱うことはありません。	
9	調達仕様書	4-1	4		表 4-1本業務の委託範囲ヘルプデスク業務(業務開始準備を含む)	本調達はシステムに関する問合せ対応業務だととらえております。ヘルプデスク業務受託業者は、貴協会が別調達された各システムに関する問合せ対応を貴協会から受領したマニュアルに沿って対応するという認識でよろしいでしょうか。(業務開始準備とは、研修等を指す)		主たる業務は、ご認識の通りです。表4-1について保守業務・運用業務を担うようにも受け取れるため、見直します。	
10	調達仕様書	4-2	4.1.3	(1)	受託者はヘルプデスク業務について、運用設計を実施した事業者から業務フロー等の連携を受けること	①システムの運用設計業者は1社でしょうか。 ②業務フローの連携方法はどのような方法を想定しておりますでしょうか。また、連携＝研修という認識で合いますでしょうか。	②連携方法が対面形式の場合、ヘルプデスク業務運用場所との兼ね合いもあるため、連携場所を明記いただくほうが良いかと思われます。(ヘルプデスク業務運用場所が遠方の場合、どちらが訪問するか等の問題になるため)	①ヘルプデスクで実施する業務の運用設計を行った事業者は2社ですが、そのほかにアプリケーションや基盤ごとに運用設計を行った事業者が存在し、ヘルプデスク業務に必要なドキュメント類はすべて連携していただきます。 ②連携方法は、オンラインもしくは対面を想定しており、対面の場合は協会施設内(現時点では、東京都品川区)での連携を想定しています。 また、連携とは、業務フロー等の提供を受けるという意味であり、研修を指しているものではありませんが、必要に応じて説明の場を設けることを想定しています。	
11	調達仕様書	4-2	4.1.3	(1)	受託者は、ヘルプデスク業務について、運用設計を実施した事業者から業務フロー等の連携を受けること。また、前受託者からの引き継ぎを受けること。	ここで示す「運用設計」は、ヘルプデスク業務の運用設計を実施した事業者であり、前受託者が該当事業者と言う理解でよろしいでしょうか。 ※上記理解が正しい場合は、「運用設計を実施した前受託者から引き継ぎを受ける」との認識です。	-	No.10の回答をご参照ください。 運用設計を実施した事業者からの連携内容と、全事業者からの引き継ぎ内容は異なります。	
12	調達仕様書	4-2	4.1.3	(2)	受託者は、引き継いだ内容を参考とし、協会が準備する本番環境及び保守結合テスト環境を使用してヘルプデスク業務を実施するにあたり必要となるマニュアル類を作成すること。運用支援ツールの使用にあたり、件名や入力ルール等関係者と調整が必要な内容については、適宜関係者間で調整を行い、円滑に業務を行うことができる環境を準備すること。	・「必要となるマニュアル類」とありますが、このマニュアル類は、ヘルプデスク内で使用するマニュアル、もしくは、システム利用者向けマニュアル、どちらのマニュアルになりますでしょうか。 ・「円滑に業務を行うことができる環境を準備すること」とありますが、環境構築の要件や定義等はごさいますでしょうか。		・「必要となるマニュアル類」はヘルプデスク内で使用するマニュアルを想定しています。 ・環境構築の特別な要件や定義等はありませんが、ヘルプデスク業務を実施するために必要となる環境があれば、受託者の提案範囲内で準備いただくことを想定しています。	

No	調達仕様書・委託要領・要件定義書	ページ	章	項番	記載内容	当該記載内容に対する意見又は質問	修正を要望する場合の修正案と理由	回答	備考
13	調達仕様書	4-2	4.1.3	(3)	受託者は、引き継いだ内容を参考とし、協会が準備する本番環境及び保守結合テスト環境を使用してヘルプデスク業務を実施するにあたり必要となるマニュアル類を作成すること。運用支援ツールの使用にあたり、件名や入カールール等関係者と調整が必要な内容については、適宜関係者間で調整を行い、円滑に業務を行うことができる環境を準備すること。	【質問】 ご提供頂く運用支援ツール名を教えてください。 【理由】 弊社側で経験のあるツールなのか、運用する上で何か準備しておくツールがないか確認したいため。	—	BMC Helix ITSMを採用します。	
14	調達仕様書	4-2	4.1.3	(3)	～～協会及び工程管理支援等事業者が提供する運用支援ツールを使用すること	「運用支援ツール」とはどのようなツールでしょうか。インターネット回線で利用できるクラウドサービスのようなシステムでしょうか。それとも、紙媒体の管理表のようなものでしょうか。		No.13の回答をご参照ください。	
15	調達仕様書	4-2	4.1.4		システム運用テスト仕様書の作成及びシステム運用テスト実施業務	この項目がヘルプデスク業務の仕様に含まれている場合、システムを設計した業者しか受託できないと考えられます。(システムを構築したベンダーがシステムが動くか最終実施するためのテストとなるため)	4.1.4の項目をヘルプデスク業務の仕様を含む場合は、システム調達ベンダーの1社入札になることが想定されます。複数業者の入札を希望される場合、本項目は削除するべきかと考えます。	ご意見を踏まえ、「システム運用テスト仕様書の作成」については、調達仕様書から記載を削除いたします。システム運用テストにおいては、導入したシステムを使って滞りなくヘルプデスク業務を実施できることを確認することを想定しています。	
16	調達仕様書	4-2	4.1.4	(1)	システム運用テスト仕様書の作成及びシステム運用テストの実施業務 (1)受託者は、AP設計開発事業者及び基盤設計開発事業者が作成するシステム運用テスト計画書(案)に基づき、システム運用テスト仕様書兼報告書を作成の上、システム運用テストを実施し、機器設定や運用手順に誤りがないことを確認すること。 システム運用テストの結果をシステム運用テスト仕様書兼報告書に記載し、協会の承認を得ること。	<質問> 前回のヘルプデスク業務調達における業務にはなかった「システム運用テスト仕様書の作成及びシステム運用テストの実施業務」について、今回から追加されている認識でございます。 追加に至った経緯をご教授いただけますでしょうか。 弊社としては、今回の調達では、協会システムの刷新に伴い、ヘルプデスク事業者としてもシステム運用テストの参画が必要になった認識です。ご認識合っておりますでしょうか。	<理由> 追加となる要件を明確にするため。	No.15の回答をご参照ください。	
17	調達仕様書	4-2	4.1.4	(1)	受託者は、AP設計開発事業者及び基盤設計開発事業者が作成するシステム運用テスト計画書(案)に基づき、システム運用テスト仕様書兼報告書を作成の上、システム運用テストを実施し、機器設定や運用手順に誤りがないことを確認すること。システム運用テストの結果をシステム運用テスト仕様書兼報告書に記載し、協会の承認を得ること。	【質問】 システム運用テストというのは、導入したシステムを使って滞りなくヘルプデスク業務が実施できるかテスト運用を行うことを指しているでしょうか。もしくは、ユーザーとしてシステムを使ったときにきちんと処理が出来るのかテストに参加するという意味でしょうか。 【理由】 弊社側で対応可能な範囲か判断したいため。	—	No.15の回答をご参照ください。	

No	調達仕様書・委託要領・要件定義書	ページ	章	項番	記載内容	当該記載内容に対する意見又は質問	修正を要望する場合の修正案と理由	回答	備考
18	調達仕様書	4-2	4.1.4	(2)	受託者はシステム運用テストにおいて、運用手順や運用マニュアル等に不備を発見した場合には、ドキュメント内容を改定し、協会の承認を得ること。	【質問】 システム自体の操作手順書マニュアルの作成ではなく、ヘルプデスク業務を実施するうえで準備期間中に受託者側で作成した手順書及びマニュアルに記載していることに間違いがないか確認をするという趣旨で合っているでしょうか。 【理由】 弊社側で対応可能な範囲か確認したいため。	-	ご認識の通りです。	
19	調達仕様書	4-2	4.1.5	(2)	受託者は、システム稼働後の一定期間（2週間～1か月程度を想定）においては、特別警戒対応期間と定義し、定常時よりも多く問い合わせや障害が発生した場合に対応できるように体制を強化すること。	【質問】 体制の強化は費用に反映するため、通常体制の2倍などの基準を指定して頂けないでしょうか。 【理由】 体制をどれぐらい強化するかでご提示する費用に差が出るため認識を合わせたいと思っています。	-	特別警戒期間において、問い合わせ量が増加した場合においても、ヘルプデスク業務は定常時と同様の環境での業務実施を想定しています。体制上工夫できる点については、受託者からのご提案をお願いいたします。	
20	調達仕様書	4-3	4.2	(1)	受託者は、協会本部・支部からの電話・メール等の照会に対し、適切な～	電話・メール等の「等」とは、WEB（社内イントラネット・ポータルシステム）を用いた連絡手段もごございますでしょうか。		本部職員については運用支援ツール(BMC Helix ITSM)を利用することを想定しています。	
21	調達仕様書	4-3	4.2	(1)	受託者は、協会本部・支部からの電話・メール等の照会に対し、適切な回答・案内等を行うこと。受託者による対応が求められる主な内容を以下に示す。	【質問】 対象ユーザーである協会本部・支部職員の人数を教えてください。 【理由】 対象となるユーザー数が分かると、大まかな発生件数を予測することが可能なため。	-	システムの利用者は約5000人です。	
22	調達仕様書	4-3	4.2	(1)①	アカウントに関する対応	ヘルプデスク業務として、どれぐらいの稼働時間がかかるか想定するために、具体的にどのような作業が発生するかご教授いただけますでしょうか。		窓口として問い合わせを受け付け、他事業者に依頼する作業が発生します。	
23	調達仕様書	4-3	4.2	(1)②	受託者は、システム運用事業者による対処ができない特殊なアカウントについて、職員からの依頼を元に本部担当者へ情報連携を行うこと。	【質問】 特殊なアカウントの定義、または判別の方法について教えてください。 【理由】 判定方法及び基準が明確なのか、判定方法がシステムチェックかで工数の想定が出来るため。 例えば、特定までに複数の確認が入ったり、その確認がアナログ的な方法であればある程度工数を多く見込む必要があります。	-	特殊なアカウントを判別する基準は明確であり、複数の確認を行うことなく、システムチェックに判断できるものです。 具体的な手順は受託後にお示しします。	

No	調達仕様書・委託要領・要件定義書	ページ	章	項番	記載内容	当該記載内容に対する意見又は質問	修正を要望する場合の修正案と理由	回答	備考
24	調達仕様書	4-3	4.2	(1)③	受託者は、職員が不審メールを受け付けた際の連絡窓口として対応することし、受け付けた内容を元に情報連携が必要な関係者を判断し、速やかに連携すること。問い合わせ元の職員に対して適切な処置方法を案内すること。 また、協会内で行われるセキュリティ訓練に参加すること。セキュリティ訓練時のヘルプデスクの、対応（受付、ヒアリング、集計等）は、担当者と協議のうえ決定すること。	【質問】 不審メールの種類・内容別に誰に連絡するべきかルールが明確に決まっていますか。 【理由】 連絡先を判定するルールが明確で判定方法がシステムチックなので工数の想定が出来るため。例えば、特定までに複数の確認が入ったり、その確認がアナログ的な方法であればある程度工数を多く見込む必要があります。	—	不審メールの種類・内容によって連絡先が変わることはありません。	
25	調達仕様書	4-3	4.2	(2)	受託者は、よくある問い合わせについては、FAQとして管理し、適宜更新すること。 FAQには、ヘルプデスクが作成するFAQと関係事業者から受領するFAQの2種類あり 各々管理・更新を行うこと。	【質問】 関係事業者から受領するFAQの更新(情報収集含む)もヘルプデスクで実施する想定でしょうか。それもと、関係事業者のFAQは、更新されたFAQを受領し、差し替え及び保管をするのみで良いでしょうか。 【理由】 弊社側で対応可能は内容かの確認と必要工数を想定しておきたいため。	—	関係事業者から受領するFAQは、更新されたFAQを受領し、本件受託事業者にて管理・更新を行うことを想定しています。	
26	調達仕様書	4-3	4.2	(3)④	SLA達成状況※詳細は、契約後に締結するサービスレベル協定にて決定する)	コールセンター業務は応答率等のSLAの目標によって必要席数が異なってきます。契約締結後にSLAを決定した場合、金額にも大きな影響があるため、仕様調達時に記載していただくか、もしくは提案の範囲としていただけませんか。また、SLAとは応答率以外にどのようなものを想定しておりますでしょうか。		サービスレベルについて、提案の範囲としていただいて構いません。 参考として、現行システムにおいては、「インシデント発生からディスパッチまでの時間目標値の遵守率」をサービスレベルとしています。 サービスレベルは、受託者が業務を実施する上で到達すべき水準であり、罰則事項等はありません。	
27	調達仕様書	4-3	4.2	(3)④	sLA達成状況（※詳細は、契約後に締結するサービスレベル協定にて決定する。）	【質問】 現在設定されているサービスレベルを教えてくださいませんか。 【理由】 サービスレベルの内容により必要体制が変わるため。		No.26の回答をご参照ください。	
28	調達仕様書	4-4	4.2.1	(1)	〜〜ただし、システムに関する問合せか業務に関する問合せか判断がつかない場合は、協会と協議の上、可能な範囲で対応すること。	「可能な範囲」という記載が曖昧	「貴協会から受領したFAQの範囲で対応すること」に変更	調達仕様書に記載の通り、協会と協議の上で対応いただくことを想定しています。	

No	調達仕様書・委託要領・要件定義書	ページ	章	項番	記載内容	当該記載内容に対する意見又は質問	修正を要望する場合の修正案と理由	回答	備考
29	調達仕様書	4-4	4.2.1	(3)	ヘルプデスクにおける平均受付件数は、令和2年度実績に基づき、月当たり1,300件程度となっております。	<p>・1ヶ月平均1,300件の入電件数とのことです。月による入電の繁閑はございますでしょうか。</p> <p>・令和2年度実績における1ヶ月の最大入電件数は何件でしょうか。</p> <p>・令和2年度実績において、1件当たりの平均処理時間は何分でしょうか。</p> <p>・ヘルプデスクを利用される協会職員様の人数をお示しいただけますでしょうか。</p>		<p>・入電の繁閑はあります。</p> <p>・参考として、現行システムにおける中期更改時及びその1年後の問い合わせ件数の実績値をお示しします。</p> <p>■2020年1月(中期更改時) 問い合わせ件数 3,441件</p> <p>■2021年1月(1年後) 問い合わせ件数 1,225件</p> <p>なお、問い合わせ件数が増加した場合でもヘルプデスク業務は定常時と同様の環境での業務実施を想定しています。J20体制上工夫できる点については、受託者からのご提案をお願いいたします。</p> <p>・1件当たりの平均処理時間の計測値はございませんが、長時間にわたる処理は想定していません。</p> <p>・ヘルプデスクの利用者数についてはNo.21の回答をご参照ください。</p>	
30	調達仕様書	4-4	4.2.1	(3)	ヘルプデスクにおける平均受付件数は、令和2年度実績に基づき、月当たり1,300件程度となっております。ただし、大規模なアプリケーション改修や基盤製品の更改対応直後の受付件数については、この限りではない。	<p><質問></p> <p>「大規模なアプリケーション改修や基盤製品の更改対応直後の受付件数については、この限りではない。」と記載がございますが、現時点で想定している問い合わせ件数をご教授いただけますか。または過去のシステム更改時の問い合わせ件数を参考にご提示いただけないでしょうか。</p>	<p><修正案></p> <p>修正前:ただし、大規模なアプリケーション改修や基盤製品の更改対応直後の受付件数については、この限りではない。</p> <p>修正後:ただし、大規模なアプリケーション改修や基盤製品の更改対応直後の受付件数については、この限りではなく、過去のシステム更改時の問い合わせ件数としてはXX件/月を受けている。</p> <p>※2020年の実績として:約3,500件/月</p> <p><修正の理由></p> <p>システム更改直後の繁忙期の的確な体制を確保したいため。</p>	No.29の回答をご参照ください。	
31	調達仕様書	4-4	4.2.1	(3)	~~~~令和2年度実績に基づき、月あたり1,300件程度~~~~大規模なアプリケーション改修や基盤製品の更改対応直後の受付件数については、この限りではない。	大規模なアプリケーション改修をした際の、貴協会が算出する想定入電件数を記載いただけますでしょうか。G40		No.29の回答をご参照ください。	
32	調達仕様書	4-4	4.2.1	(3)	ヘルプデスクにおける平均受付件数は、令和2年度実績に基づき、月当たり1,300件程度となっております。電話回線は4回線に対応している。ただし、大規模なアプリケーション改修や基盤製品の更改対応直後の受付件数については、この限りではない。	<p>【質問】</p> <p>令和2年度実績の繁忙月の受付件数とその月にどんなイベントが発生したのか教えて頂けないでしょうか。</p> <p>【理由】</p> <p>イベント発生時期、頻度、規模が事前に把握することで適切な体制を見込んでおくことが可能なため。</p>	-	No.29の回答をご参照ください。	

No	調達仕様書・委託要領・要件定義書	ページ	章	項番	記載内容	当該記載内容に対する意見又は質問	修正を要望する場合の修正案と理由	回答	備考
33	調達仕様書	4-4	4.2.1	(3)	ヘルプデスクにおける平均受付件数は、令和2年度実績に基づき、月当たり1,300件程度となっており、電話回線は4回線に対応している。ただし、大規模なアプリケーション改修や基盤製品の更改対応直後の受付件数については、この限りではない。	1件あたりの対応時間(通話時間+後処理)をご教示頂けますでしょうか。また、令和5年度1月に予定している次期システムリリースにあたり、受付件数の増加見込み等ございましたら、併せてご教示頂けますと幸いです。	適切な見積を実施するため。	No.29の回答をご参照ください。	
34	調達仕様書	4-4	4.2.1	(4)	ヘルプデスクにおいて受け付ける問い合わせには、ヘルプデスクにおけるマニュアルにて対応可能な問い合わせ及びアカウントに関連する処理(ロック解除等)がある。ヘルプデスクにて対応可能な問い合わせを以下に例示する。 ・FAQに記載の事象 ・マニュアル記載事項 また、アカウントに関連する処理は、職員の業務に直接影響するため、正確かつ速やかに関係事業者に対応を依頼すること。 なお、ヘルプデスクにおいて受け付ける問い合わせの種類は、令和2年度実績に基づくものであり、今後増減する可能性がある。	【質問】 ①ヘルプデスクにて受け付ける問合せは、マニュアルにて対応可能な問合せ及びアカウントに関連する処理(ロック解除等)ということですが、システムに関する問合せも含まれるでしょうか。またはシステムに関しては、マニュアル記載の範囲内で対応し、範囲外についてはシステム担当者へ対応を依頼するというような限定的な対応となるでしょうか。 ②ヘルプデスクにて対応可能なお問い合わせはFAQ、マニュアル記載事項とありますが、具体的に教えて頂くことは可能でしょうか。 【理由】 ①②弊社側の対応範囲を明確にすることで適切な費用をご提示するため。	-	①ヘルプデスクにおいては、マニュアル記載の範囲内で対応し、範囲外の対応についてはシステム担当者又は他事業者へ対応を依頼することを想定しています。 ②具体的な問い合わせ内容(FAQの内容)については、受託後にお示しします。	
35	調達仕様書	4-5	4.2.1	(5)	ヘルプデスク要因は、原則として運用監視センター内に常駐するものとする。	委託要領P.7(10)作業場所には、「受託者側で作業場所を確保することとし、原則、日本国内とする」との記載があり、整合性が取れていない印象ですが、どちらが正しいでしょうか。	「運用監視センター内に常駐するもの」とする場合、委託要領P.7(10)②イの運用監視センターの住所明記をいただく必要があります。(運営場所によって受託可否が変わるため)また、「今後も都内の想定」と記載があるが、運営場所が移動する場合、コールセンター従事者の雇用にも関係するため、運用中に移動した場合、「移動に伴う引越し費用、再雇用費用等協議の上別途請求」等の記載が必要。もしくは、「今後も都内の想定」という曖昧な文言を削除し、契約期間中は運営場所が変わらないと明記する。	ご質問に記載されている委託要領の記載は、「その他の作業及び文書等の保管場所等」に関する記載です。本件業務の主たる作業場所は、協会が指定する作業場所であり、現時点では、東京都品川区内を予定しています。	
36	調達仕様書	4-5	4.2.1	(5)	ヘルプデスク業務の対応時間は、原則として8時30分から17時15分までとし、ヘルプデスク要員は、原則として運用監視センター内に常駐するものとする。	【質問】 ゴールデンウィーク(4/29~5/5)、お盆(8/13~8/15)、年末年始(12/29~1/3)期間中で対応が必要な日にちがあれば教えて頂けないでしょうか。 【理由】 業務実施日として正確な情報を把握するため。	-	ゴールデンウィーク(4/29~5/5)、お盆(8/13~15)であっても平日は稼働日となります。年末年始について、12/29~1/3は非稼働日です。	

No	調達仕様書・委託要領・要件定義書	ページ	章	項番	記載内容	当該記載内容に対する意見又は質問	修正を要望する場合の修正案と理由	回答	備考
37	調達仕様書	4-5	4.2.1	(7)	協会にて準備する什器や機器以外に必要な機材がある場合は、受託者において準備すること。なお、協会が準備する端末以外に使用する端末等（受託者が連絡のためにメール等の送受信を行う用途）については、セキュリティ要件に準拠した端末を受託者にて準備すること。	【質問】ヘルプデスク業務を遂行するにあたって必要な機器（端末、プリンター等）、什器、ツールは全て貴協会にてご用意して頂く認識ですが、ご用意頂ける物の情報を教えて頂けないでしょうか。 【理由】弊社側で用意する必要があるものを把握するため。	-	協会にて準備するものは、次期システム用端末・プリンター、机、椅子、キャビネット、運用支援ツール、電話回線(4回線)、電話機を予定しています。 なお、他事業者への外部メール連絡に使用するPC端末等、上記以外で必要となる機器等については受託者にて準備をお願いいたします。	
38	調達仕様書	4-5	4.3	(3)	協会のBCPIに基づき業務を実施すること	「協会のBCP」とは具体的にどのような指示でしょうか。		参考として現行システムのBCPIについて、入札公告期間中の資料閲覧にて閲覧できるようにします。	
39	調達仕様書	4-5	4.3	(3)	大規模災害等の発災時には協会の指示を受けて、協会のBCPIに基づき業務を実施すること。	【質問】貴協会にて定めるBCP要件を教えてくださいませんか。 【理由】定められているBCPが弊社側で遵守出来る内容か念のため把握しておきたいため。	-	No.38の回答をご参照ください。	
40	調達仕様書	4-5	4.4		・改修に関わる事前打ち合わせへの参加	打ち合わせへヘルプデスク業者が参加し、具体的にどのような対応が必要となりますでしょうか。		必要に応じて、改修の経緯や内容についてご認識いただくことが参加いただく目的となります。	
41	調達仕様書	4-5	4.4		なお、大規模アプリケーション改修やシステム基盤更改作業後は、職員からの問い合わせが通常より増加することが見込まれるため、各種イベントの状況を考慮した体制とすること。	【質問】イベント発生時に体制を強化する際の費用はご提案時に含めておく必要があるでしょうか。その際、どの程度の体制を見込めれば良いか基準を教えてくださいませんか。 【理由】体制をどれくらい強化するかでご提示する費用に差が出るため認識を合わせたいと思っています。	-	No.29の回答をご参照ください。 なお、イベント発生時でもヘルプデスク業務は定常時と同様の環境での業務実施を想定しています。体制上工夫できる点については、受託者からのご提案をお願いいたします。	
42	調達仕様書	4-6	4.6		会議体 受託者は、本業務の遂行にあたり、「表4-2会議体一覧」に示す会議体に参加すること。なお、以下は調達時の想定であることに留意し、協会と協議のうえ決定すること。 表4-2 会議体一覧	<意見> 現在のヘルプデスク業務においては、全事業者が参加する「全体調整会議」に参加している認識です。次期ヘルプデスク事業者においても、全体調整会議への参加は必須だと考えております。必要であれば、「表4-2会議体一覧」へ追記をお願いいたします。	<修正案> 表4-2へ「全体調整会議」の記載を追加 <修正の理由> 全事業者が参加する会議体のため、ヘルプデスク事業者の参加も必須と考えるため。	ご意見を踏まえ、修正案としていただいた内容を参考として修正します。	
43	調達仕様書	4-6	4.6	1.5	「個別ワーキンググループ」と「個別検討会」	会議体の違いについて教えてくださいませんか。		「個別ワーキンググループ」はプロジェクトで発生した障害や課題に対応するため、テーマごとに開催されるものであり、「個別検討会」は事業者間で発生したQA等に基づき開催される会議を指します。	

No	調達仕様書・委託要領・要件定義書	ページ	章	項番	記載内容	当該記載内容に対する意見又は質問	修正を要望する場合の修正案と理由	回答	備考
44	調達仕様書	4-6	4.6	4	領域別定例会議	契約締結期間(約1年半程度)、毎週実施する想定でしょうか。	システムを改修して数カ月は様々な問い合わせ・質問が入電する可能性はあるが、ある程度定着するとヘルプデスクに問い合わせされる内容は同様のものになると想定されるため、毎週の実施必要性が不明なため。	調達仕様書に記載の通り、毎週実施することとします。	
45	調達仕様書	4-6	4.7		受託者は、協会が定める対象者に対し引継ぎを実施する場合には、協会と調整の上、引継ぎ計画を立案し、事前に協会の承認を得ること。なお、計画の段階で引継ぎ対象者に引き継ぐべきドキュメント類およびソースコード等について、取りまとめること。また、対象者への引継ぎが完了後は、引継ぎ完了報告を作成し、協会に報告を行うこと。	【質問】 引継ぎ期間は何日間想定していらっしゃるでしょうか。既存ベンダーの都合もあるかと思えますので教えて頂けないでしょうか。 【理由】 引継ぎ期間が何日確保出来るかで業務への習熟度やその後の内部研修の内容もかわるため。	-	No.3の回答の通り、引継ぎ期間は、令和6年の1月から3月を引継ぎ期間とするよう修正します。 なお、本項は既存ベンダーからの引継ぎではなく、次期ベンダーへの引継ぎ項目となります。	
46	調達仕様書	4-7	4.9		納入成果物一覧	現行マニュアルの数量とFAQの件数をご教示頂けますでしょうか。	適切な見積を実施するため。	現行マニュアルの数量及びFAQの件数については以下となります。 ■ マニュアル 本紙:約350ページ 別紙:約50ファイル ■ FAQ 約30件	
47	調達仕様書	4-7	4.9	3	表4-3 納入成果物一覧 報告類 システム運用テスト仕様書兼報告書 システム運用テストの実施内容及び実施した結果を取り纏めたもの。	<質問> 前回のヘルプデスク業務における納品物の中にはなかった「システム運用テスト仕様書兼報告書」について、今回から追加されている認識でございます。追加に至った経緯をご教授いただけますでしょうか。 弊社としては、今回の調達では、協会システムの刷新に伴い、ヘルプデスク事業者としてもシステム運用テストの参画が必要になった認識です。ご認識合っておりますでしょうか。	<理由> 追加となる要件を明確にするため。	No.15の回答をご参照ください。	
48	調達仕様書	4-7	4.9	3	報告類 1 システム運用 テスト仕様書兼報告書 システム運用テストの実施内容及び実施した結果を取り纏めたもの。	【質問】 NO.2と類似した質問となります。一般的にシステム運用テストはシステム事業者が行い、ヘルプデスク業務事業者は、ユーザー視点でのアドバイスに限られるため、どのようなテストになるのか、どのような報告書を作成するのか教えて頂けないでしょうか。 【理由】 弊社側で対応可能な範囲が確認したいため。	-	No.15の回答をご参照ください。	

No	調達仕様書・委託要領・要件定義書	ページ	章	項番	記載内容	当該記載内容に対する意見又は質問	修正を要望する場合の修正案と理由	回答	備考
49	調達仕様書	4-7	4.9	4	定期報告書 ヘルプデスク業務に対する実施結果を取り月次・まとめたもの。以下の報告項目を含む。 ・ヘルプデスク業務の内容や工数、作業時間等の作業予定及び実績状況 ・問い合わせの発生/対応件数 ・問い合わせの対応状況 ・FAQの更新状況 ・サービスレベルの達成状況	【質問】 報告する定量データはご用意頂けるシステム又はツールにて全て取得可能でしょうか。 【理由】 アナログ作業で集計しなければいけない場合は、独自のツール導入やその工数も見込んでおく必要があるため。	-	定量データを取得可能なツールの用意は想定しておりません。一部の報告内容は運用支援ツールから抽出可能ですが、報告にあたっては、集計作業が必要と考えます。	
50	調達仕様書	4-7	4.9	5	問合せ管理報告書 ヘルプデスク業務に対する実施結果を取りまとめたもの。 以下の報告項目を含む。 ・問合せの発生/対応件数 ・問合せの対応状況	【質問】 報告する定量データはご用意頂けるシステム又はツールにて全て取得可能でしょうか。 【理由】 アナログ作業で集計しなければいけない場合は、独自のツール導入やその工数も見込んでおく必要があるため。	-	No.49の回答をご参照ください。	
51	調達仕様書	4-7	4.9	7	情報セキュリティ自己点検結果報告書 協会が受託者に求める情報セキュリティ対策の履行状況を記載したもの	【質問】 チェック項目について教えて頂くことは可能でしょうか。 【理由】 弊社側が遵守出来る内容が事前に把握しておきたいため。	-	情報セキュリティ自己点検結果報告書の内容については、入札公告期間中の資料閲覧にて閲覧できるようにします。	
52	調達仕様書	4-8	4.10	-	成果物の範囲・納品期限	<意見> タイトルに誤りがあるのではないのでしょうか。 「成果物の納入方法」が妥当かと思われ ます。 ※4.9 成果物の範囲・納品期限と名称が重複しております。	<修正案> 修正前: 成果物の範囲・納品期限 修正後: 成果物の納入方法 <修正の理由> タイトルと記載内容が合致していないため。	誤記のため、以下の通り修正します。 「4.10 成果物の納入方法」	
53	調達仕様書	5-9	5.1		作業実施体制	本プロジェクトにおいて複数の事業者により全体の体制が構築されることとなりますが、全体の調達における公平性・透明性に関する方針等ありましたらご教示頂けますでしょうか。	より良いサービスを提供するため。	委託要領の「7. 受託者に関する制限」に記載の通り、中立性・公平性を確保するための制限事項を設けています。	
54	調達仕様書	5-2	5.3	(6)	事業者が閲覧できる資料一覧	閲覧可能な資料につきまして、記載されている資料以外に業務マニュアル・FAQ・協会のBCP等についても閲覧対象としてご検討頂くことは可能でしょうか。	本調達における要件を正確に理解し、御見積範囲と条件を明確にするため。	ご意見として承りました。	
55	委託要領	3	2	(3)工	なお〜〜〜実務経験3年以上を有する者及び複数事業者が参加するヘルプデスク業務における経験者〜〜〜	本記載がある場合、入札に参加できる業者はかなり限定されると思われます。	実務経験2年以上を有する者	「複数事業者が参加するヘルプデスク業務における経験者」の項目削除を要望されておりますが、当該経験は必須と考えています。また、「実務経験が3年以上」の要件についても入札に参加できる事業者が限定されることにはならないと考えています。	

No	調達仕様書・委託要領・要件定義書	ページ	章	項番	記載内容	当該記載内容に対する意見又は質問	修正を要望する場合の修正案と理由	回答	備考
56	委託要領	4	2	(4)①	委託業務従事者等の欠勤等及び何らかの事情により当該業務の遂行が不可能であった場合、受託者は当該業務の不足する部分を代替することができる委託業務従事者等の要員を確保し、本業務に従事させなければならない。	【質問】 弊社事例ですと、何らかの理由により欠員が発生した場合は、管理業務を行うスーパーバイザーも業務に入り込んで対応することでサービスレベルを担保する動きを行います。当該業務においては、欠員が発生した場合に必ず補充しなければいけないでしょうか。それとも、当日の状況、体制を考慮して運営に支障がないと判断した場合は、補充はせずに対応することは可能でしょうか。 【理由】 欠員が発生した場合の対応レベル及び方法を事前に確認しておきたいため。	-	仕様書に記載の通り、「当該業務の不足する部分を代替することができる委託業務従事者等の要員を確保」することが要件となります。要件を満たせる範囲内で、体制をご検討ください。	
57	委託要領	4	2	(4)②	～～当該要員が本業務から外れる1カ月前より引継ぎを行い～～	突発的な諸事情による退職等もあるため、現実的ではない記載かと思われます。	削除(もしくは基本的には～などの緩和要素を追加する)	ご意見として承りました。	
58	委託要領	4	2	(4)②	委託業務従事者等にやむを得なく交代が生じる場合は、当該要員が本業務から外れる1ヶ月前より引継ぎを行い、円滑な業務引き継ぎを遂行しなければならない。	-	【修正案】 「～原則、当該要員が本業務から外れる1ヶ月前より～」 【理由】 やむを得ない理由により1ヶ月未満で退職となる場合があるため、上記条文へ変更して頂けないでしょうか。	No.58の回答をご参照ください。	
59	委託要領	4	2	(5)②	総括管理責任者は、委託業務開始前および委託業務開始後に、委託業務従事者に対し、個人情報の取扱や本委託業務の趣旨、作業詳細等に関する教育・訓練を行い、委託期間中、適切な業務を実施しているか、当該業務の作業詳細に誤りがないか処理一つ一つの確認を常に行い、状況把握しておくこと。特に、委託業務開始前の本業務作業における詳細な教育・訓練は、主に、一般的な個人情報保護の取扱いやセキュリティ教育、服務規程違反、守秘義務の研修、及び、協会の生い立ちや協会の業務概要、現在の協会を取り巻く外部環境、本委託業務の趣旨や概要、作業方法、業務の伝達、報告方法等の研修もしくは知識の習得を実施し、合計5時間以上の教育・訓練を実施すること。	-	【修正案】 「総括管理責任者は、～当該業務の作業詳細に誤りがないか定期的に確認を行い状況把握しておくこと。」 【修正理由】 月間1,300件発生する問合せの処理全てに目を通すことは現実的ではないと感じているため、上記条文へ変更して頂けないでしょうか。	ご意見として承りました。	

No	調達仕様書・委託要領・要件定義書	ページ	章	項番	記載内容	当該記載内容に対する意見又は質問	修正を要望する場合の修正案と理由	回答	備考
60	委託要領	4	2	(7)②	作業における情報セキュリティの管理を総括するものとして、情報セキュリティ管理責任者を設置すること。なお、情報セキュリティ管理責任者は、公正に情報セキュリティ管理ができるような体制とすること。	【質問】 情報セキュリティ責任者は、統括管理責任者またはスーパーバイザー等で兼務しても良いでしょうか。 【理由】 専任で設置するかどうかで体制が変わるため。	-	必ずしも専任で配置する必要はありません。	
61	委託要領	7	2	(10)	作業場所については、原則として協会が指定する作業場所での業務を実施することとし、契約締結後、いつでも協会が作業状況を確認できる場所とする。また、その他の作業及び文書等の保管場所等については、受託者側で作業場所を確保することとし、原則、日本国内とする。国外で作業を行う場合は、作業を開始する前に、別途、協会と協議し、了承を得ない限り、作業開始できない。なお、作業場所については、様式1「作業場所等届出書」にて全ての作業場所の提出を行うこと。	<質問> 「原則として協会が指定する作業場所での業務を実施すること」とありますが、実質、協会システムへのアクセスは、協会拠点内から実施する必要があると認識しています。認識相違ございませんでしょうか。	<理由> 実質、貴会拠点内でのみの実施と考えており、他の拠点からアクセスができないということを確認させて頂いたため。	認識に相違はありません。	
62	委託要領	7	2	(10)②	対面を前提とした円滑なコミュニケーション	①対面コミュニケーションの頻度はどの程度を想定されていますでしょうか。(例:月1回等) ②リモートも考慮した非対面コミュニケーションもご検討をお願い致します。	②について、コロナ禍やBCPを考慮しております。	①②協会との連携を円滑にすることの他、セキュリティ上の制約のため、打合せや報告書等の作成業務実施時を除き、常駐で対応いただくこととなります。	
63	委託要領	7	2	(10)②	本業務の作業場所は、システム運用事業者及び協会との対面を前提とした円滑なコミュニケーションが行える場所とする。以下の拠点をおける作業が発生する可能性がある。 ア. 協会本部（都内） イ. 運用監視センター（現在は都内にあるが今後も都内の想定） ウ. 東日本データセンター（神奈川県） エ. 西日本データセンター（広島県） なお、運用監視センターが使用不可となった際に、東日本データセンターまたは西日本データセンターにて作業が実施されることが想定されるため、当該事業者とのコミュニケーションをとる際には留意すること。	【質問】 ヘルプデスク業務実施場所である運用監視センター（都内）が利用不能になった場合、弊社拠点から近い東日本データセンター（神奈川県）であれば同じ体制で対応が可能ですが、どちらのセンターで実施するかは可能でしょうか。 【理由】 現在は都内オフィスを想定しております。弊社拠点が無い都道府県で業務を行う可能性がある場合は、事前に対応策を検討する必要があります。	-	協会へ事前に報告し、承認を得られれば、どのセンターで実施するかは可能です。	

No	調達仕様書・委託要領・要件定義書	ページ	章	項番	記載内容	当該記載内容に対する意見又は質問	修正を要望する場合の修正案と理由	回答	備考
64	委託要領	7	2	(10)③	～ヘルプデスク業務を実施するための作業スペース、～は協会にて準備するものを使用すること	上記記載されている上段に「受託者側で作業場所を確保すること」と記載されているが、どちらが正しいでしょうか。		No.35の回答をご参照ください。	
65	委託要領	7	2	(10)④	新型コロナウイルスなどパンデミック等事態への対策として、自社拠点等への要員分散を図る場合は、協会に運用仕様書とともに、作業場所の承認申請書を提出し、協会の了承を得たうえで、受託者側の負担にて作業場所を確保すること。 受託者側で準備する作業場所等については、個人情報漏えい防止等の対策、情報の持ち出し防止、保管場所の整備がされていること。 なお、協会は契約締結後、いつでも作業場所および保管場所を確認できるものとする。	【質問】 ①受託者側の希望により受託者拠点で業務実施をすることを想定した条文でしょうか。 ②止むを得ない理由により受託者拠点で業務を実施する場合、インフラなどの環境は委託者側にてご用意して頂く想定で良いでしょうか。 例：PC等の端末、ネットワーク、電話回線等 【理由】 ①理由の如何を問わず、受託者側から提案をした場合は、全て受託者側で費用を負担しなければならないか念のための確認です。 ②受託者側の責ではない理由により、受託者拠点で業務を実施する場合の責任範囲(環境構築・費用)を明確にしたいため。	-	①ご認識の通りです。 ②原則として、受託者拠点で業務を実施する場合の環境準備、費用負担は受託者側にお願いたしますが、受託者側に責が無いと考えられる場合は、協会と協議の上、責任範囲を決定することを想定しています。	
66	委託要領	8	2	(10)⑤	災害や機器等の大規模障害発生時には、受託者が保有する立地場所の近隣施設などを利用するなど、事業が継続できる工夫を行うこと。	【質問】 ①災害や大規模障害発生時に受託者が用意する施設で業務を実施する場合、設備費用等は請求対象になるでしょうか。 ②請求対象となる場合、請求方法は別途契約を締結とさせて頂くことは可能でしょうか。 ③インフラなど業務に関わる環境は委託者にてご用意して頂く想定で良いでしょうか。 【理由】 請求範囲、請求処理方法、環境構築について把握しておきたいため。	-	災害や大規模災害発生時に、受託者が用意する施設で業務を実施する場合に必要な作業(受託者、委託者双方の作業)や発生する費用については、事前に協会と協議の上決定することとします。	
67	委託要領	9	2	(13)①	受託者は、受託者内部におけるアクセス権限外者が協会から提供した媒体にアクセスすることを防止し、アクセスを行う者が真に権限を与えられた本人であることを確認するため、次に掲げる措置を講じること。何か問題等があれば、委託業務開始前までに協会に協議を申し出ること。 ア、本人確認機能の整備 イ、本人確認を行うための情報の不正使用防止機能の整備 ウ、本人確認を行うための情報が他人に知られないための対策	【質問】 当業務は、委託者オフィス内かつ委託者環境(端末、ネットワーク)にて実施する想定ですが、ア～ウの機能・防止策というのは、何かのツールを受託者側で用意し、委託者側端末などにインストールをするのでしょうか。 アクセス権限を管理台帳で管理したり、席を離れる際はPCをロックするなどであれば想像できるのですが、どのようなツールを使うかなど教えて頂けないでしょうか。 【理由】 原則、弊社側で環境を準備する想定ではないため、ここで説明されている状況が想定できないための確認。	-	本項は、協会から媒体を提供する場合の措置を記載しています。 協会から提供する媒体や媒体に格納されている情報について、本案件の参画者以外の不特定多数の者がアクセスできる状況に置かないことを求めています。	

No	調達仕様書・委託要領・要件定義書	ページ	章	項番	記載内容	当該記載内容に対する意見又は質問	修正を要望する場合の修正案と理由	回答	備考
68	委託要領	10	2	(13)①イ	本人確認を行うための情報の不正使用防止機能の整備	想定される具体例をご教示いただけますでしょうか。(例:作業端末について、24時間動作ログを取得している等によろしいでしょうか。		No.67の回答をご参照ください。不正利用を試みた際に当該アカウントの利用を停止するなどの措置が想定されます。	
69	委託要領	10	2	(13)③	協会へ提示する電子ファイルは事前にウイルスチェック等を行い、悪意のあるソフトウェア等が混入しないことを確認すること。	【質問】 業務は委託者環境(端末、ネットワーク)で行う想定です。当条文は、受託者側で用意するPCから電子ファイルを送信する場合のこと指しているのでしょうか。 【理由】 委託者環境下であっても事前に委託者側で用意したウイルスソフトでチェックが必要なのか、または、受託者環境から電子ファイルを送信する際のことを指しているのかの確認。	-	ご認識の通り、主たる業務は協会が準備する環境で実施します。本項は、受託者にて用意するPCから電子ファイルを送付する場合の対応を想定していません。	
70	委託要領	12	4	(1)②	ITスキル基準V3～	職員からのヘルプデスク業務であれば、FAQやマニュアルに沿って対応するため、システムの知識は不要かと思われます。また、FAQやマニュアルに記載されていない内容については、システムベンダーもしくは貴協会へのエスカレーション対応になると想定しております。	文言削除	原則として、FAQやマニュアルに沿った対応となりますが、システムの知識がないために関係者への伝達時に誤った内容を伝達するなどのインシデントを発生させないよう、ITスキル基準に沿ったシステム知識を求めています。	
71	委託要領	12	4	(3)	委託費の支払い 委託費の支払いについては、請負契約として、総価契約にて当該仕様書に記載の業務スケジュール内容のうち、ヘルプデスク業務の費用は契約締結日から令和6年3月31日まで、様式3「委託処理状況完了報告書」にて、受託者から提出される業務完了報告書の検取終了後に支払うこととする。 なお、検取については、本調達仕様書に記載のある成果物の内容に沿って成果物を提出すること。検取の結果、成果物の全部または一部に不合格品を生じた場合には、受注者は直ちに引き取り、必要な修復を行った後、指定した日時までに修正が反映されたすべての成果物を納入すること。	<質問> 「令和6年3月31日までに様式3「委託処理状況完了報告書」にて、受託者から提出される業務完了報告書の検取終了後に支払うこととする。」と記載がございますが、毎月支払いの場合、毎月業務完了報告書をご提出する形になりますでしょうか。それとも、毎月請求、一括請求問わず、本サービス終了日の令和6年3月31日に業務完了報告書をご提出すればよいでしょうか。 なお、弊社は、毎月のご請求と考えております。契約時に別途支払い条件等ご検討させて頂く認識でよろしいでしょうか。	<理由> ご提出させて頂く資料の物量及び支払い条件を明確にしたいため。	毎月「委託処理状況完了報告書」をご提出いただき、毎月請求を想定しています。	

No	調達仕様書・委託要領・要件定義書	ページ	章	項番	記載内容	当該記載内容に対する意見又は質問	修正を要望する場合の修正案と理由	回答	備考
72	委託要領	12	4	(3)	<p>委託費の支払いについては、請負契約として、総価契約にて当該仕様書に記載の業務スケジュール内容のうち、ヘルプデスク業務の費用は契約締結日から令和6年3月31日まで、様式3「委託処理状況完了報告書」にて、受託者から提出される業務完了報告書の検収終了後に支払うこととする。</p> <p>なお、検収については、本調達仕様書に記載のある成果物の内容に沿って成果物を提出すること。検収の結果、成果物の、全部または一部に不合格品を生じた場合には、受注者は直ちに、引き取り、必要な修復を行った後、指定した日時までに修正が反映されたすべての成果物を納入すること。また、本調達仕様書に記載のある成果物に依るもの以外にも、必要に応じて成果物の提出を求める場合があるので、作成資料は常に管理し、最新状態に保っておくこと。</p>	<p>【質問】 ヘルプデスク業務費用は、様式3「委託処理状況完了報告書」を毎月納品及び検収を実施して、当月運用費用を翌月末請求処理を実施するスケジュールになるでしょうか。</p> <p>【理由】 準備期間中の費用及び毎月の運用費用のご請求方法、タイミングを確認したいため。</p>	-	No.71の回答をご参照ください。	
73	委託要領	13	4	(4)	<p>入札価格は、ヘルプデスク業務に係る請負契約の対象となる全ての役務費用、ヘルプデスク業務に必要な製品のうち、受託者独自で準備する製品がある場合には、当該製品の導入にかかる費用、契約期間内の保守費用を含めること。</p> <p>なお、ヘルプデスク業務で受託者独自で準備を予定している各製品について、受託期間後の保守費用の値引き割合等のメリットも技術審査委員会にて提案し、契約締結後に、おいて把握した場合には、その都度、協会に提案すること。</p>	<p>【質問】 受託者の責ではない理由(イベント、障害、災害など)により体制増強や委託者施設で業務を行う場合に発生する費用については、別途請求という認識で良いでしょうか。</p> <p>【理由】 予め費用に含めることが難しい事象により発生する費用の取り扱いについて事前に確認しておきたいため。</p>	-	No.66の回答をご参照ください。	