

No	ページ	項目番号	調達仕様書（案）記載内容	意見	提案理由	回答
1	7	3.3.(1)	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。	具体的な引継ぎ期間の記載がございませんが、終了引継ぎに1か月の記載がございます。 もし事前引継ぎも同様に1ヵ月の想定であるようでしたら、2ヵ月の引継ぎ期間を設定して頂きたく存じます。	引継ぎ後、支障なく運用を開始するため	現行事業者の責任として1か月となっています。
2	7	3.3	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。	文章上から前任の受託業者様との引継ぎ期間を想定されているものと推察しております。 4月以降の業務開始を支障なく進めるために、入札後、4月以前にできるだけ速やかに業務引継ぎを開始させていただき、その間の費用をご請求できることを要望します。 また、業務開始後の引継ぎ漏れのリスク回避のため、前任受託業者様のうち業務に精通しているスタッフ様を最低1か月程度継続いただくことを要望します。	左記に内容記載	構築期間の費用については総額費用に含めて頂き、支払い額については令和5年度以降の業務委託期間(50か月)で按分していただくことは想定しています。 また、支払いは2023年4月分からの開始を想定しています。 業務開始後には引き継ぎが出来ませんので、業務開始前に抜け漏れなく業務引継を行ってください。
3	7	3.3	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。	引継ぎ期間中につきましては、現受託（運営）者と同じ作業場所を想定しております。新受託者の引継ぎ用の作業スペース（席）の確保を要望致します。	既存業者との密な連携を担保するため。 ----- 国内・海外ヘルプデスク業務で使用されるナレッジ類・業務フロー、トラブルシュートの他、定型作業・非定型作業に関し各作業手順書および利用ツール（バッチ・マクロ等）の開示、および実業務におけるJOBシャドウイングやOJTを実施頂く想定であります。また、引継ぎ期間中の不明点や質問相談発生時の現行担当者への相談方法・ルートを明確にして頂くと共に、定期的な質問相談の場を設けていただきたく存じます	場所の確保は可能です。
4	8	3.4.(1)ア、イ	本部(東京)、大阪本部の常駐勤務、研究所の常駐勤務	各拠点での常駐ではなく、、本部(東京)に集約を可として頂きたく存じます。	要員費用の抑制および要員調達がしやすいため 同じロケーションにいることにより、連携が取りやすいため	速やかな作業が必要なため研究所への常駐は必須です。なお、大阪本部の常駐要件は削除を前提に検討しています。
5	9	3.5（1）	24 時間365 日の対応を行うこと。	24時間365日の対応について、国内拠点は対象外の認識でよろしいでしょうか。	業務範囲の明確化のため。	対象ではありますが、件数は非常に少ないものと想定しています。
6	9	3.5（1）	24 時間365 日の対応を行うこと。	海外事務所からの問合せに関しまして、土日を除外とする内容への変更についてご検討お願い致します。	土日は海外事務所でも休日となっており、問合せも少ないと想定されるため。	北米西海岸および日曜日業務をしている中東圏の対応のために必要ではありますが、時間は検討します。
7	9	3.5.(3)	問合せの案件管理を行うために下記要件を満たすツールを導入すること。 ➤ 案件の受付ができる。 ➤ 案件の進捗（現在状況/クローズ/オープン）について管理、見える化できる。	「問合せチャネルは、電話、メール、Webツール、IT Salon(Yammerコミュニティ)、対面の5種類とする。」とありますが、これらのツールを本調達で導入する必要があるということでしょうか？ 既存ツールを利用するもの、本調達で導入すべきツール、要件を明確にさせていただきたく存じます。	本調達の範囲が不明確なため。	記載の問合せチャネルは既存で使用しており導入する必要はありません(WebツールとはTeamsチャットのことです)。ただし、新たなチャネルの提案を妨げるものではありません。 案件管理ツールは本調達で導入する想定であり、必要要件は仕様書に記載の通りです。
8	9	3.5.(4)	複数のユーザーから同様の問合せが来る可能性がある内容は、FAQ等でナレッジ公開を行い、問い合わせ件数の削減に努めること。	FAQ等でナレッジ公開を行うためのツールは既存で用意されているものでしょうか？ 本調達で導入する場合はその要件を明確にさせていただきたく存じます。	本調達の範囲が不明確なため。	機構のOffice365を利用可能ですが、別途ご提案も可能です。
9	10	3.5.(6)	PC、サーバへのリモートアクセスは総合ICT基盤のTeamsが利用可能であるが、ユーザーアカウント制御により管理者権限が必要で作業ができない場合がある。ヘルプデスク作業の効率性を向上するためユーザーアカウント制御に対応したリモートアクセスツールを用意すること。	受託者の社内環境から総合ICT基盤にVPN等で接続することは許容されるでしょうか？ リモートアクセス方法の要件・制限などあれば明示いただきたく存じます。	要件が不明確なため。	システム基盤のゼロトラスト構成やSOC監視体制を考慮し、かつ、公共機関としてのセキュリティ要件に合致したツールが必要です。この観点で言うとシステム基盤以外にVPNを導入すると整合性が取れない恐れがあります。

10	10	3.5.(6)	PC、サーバへのリモートアクセスは総合ICT基盤のTeamsが利用可能であるが、ユーザーアカウント制御により管理者権限が必要で作業ができない場合がある。ヘルプデスク作業の効率性を向上するためユーザーアカウント制御に対応したリモートアクセスツールを用意すること。	PCへのパッチ配布等の作業は既存ツールで総合ICT基盤から実施できると考えてよいでしょうか？ ヘルプデスクの問合せ対応として、利用者PCの画面共有して操作することを想定されているでしょうか？ 既存ツールを利用するもの、本調達で導入すべきツール、要件を明確にさせていただきたく存じます。	要件が不明確なため。	パッチ配布は既存ツールのIntuneで配布可能です。 画面共有はユーザ対応として有効な方法のひとつとして考えています。
11	11	3.8	海外事務所への出張 委託業務遂行上必要である場合は、本部情報システム課の承認の上、海外事務所へ出張して対応すること。この場合に必要な費用は、その都度機構にて負担する。以下の様な事態を想定している。	重大インシデントが発生した場合、海外ネットワークを構築した保守ベンダー様にて対応が適切と考えます。 国内にて遠隔で構築・保守ベンダー（以下、現地ベンダー）と調整、指示出しする運用がコスト的にも、安全性・効率的にも妥当な委託範囲であると考えます。 移転対応など新規の事案については、発生ごとに都度ベンダーに発注の上でご対応を依頼するのが望ましいと考えております。 上記意見についてご採用いただけない場合は再委託も可とすることをお願いしたいと思います。 本件の入札公告日までに弊社が再委託先の目途が立たない場合は入札を辞退させていただきます。 つきましては、恐れ入りますが、移転対応の作業範囲について、仕様書に明確に記載をお願い致します。	当社など、構築・設計に関与していない受託ベンダー（以下受託ベンダー）が、発生都度、構成図などの要件を確認して初見のシステムを手探りで確認する場合、適切かつ即座に解決できない可能性が高いと考えられるため。 また、移転対応につきましても、ネットワークにの敷設および構築作業に、国外の受託ベンダーが主体的にかかわることを想定できません。 上記を想定した作業従事者となりますと、常にオーバースペックのスタッフ投入になると考えます。継続的なメンテナンスを考慮した場合に現地ベンダーにて対応が望ましいと考えており、今回の仕様からは削除いただき、発生時都度入札とするのが妥当と考えます。	項目の削除を検討しています。
12	15	6.1	常駐する要員が休暇等により不在となる場合は、代替要員を手配すること。	常駐の他のメンバーでフォローする運用を可として頂きたく存じます。	休暇の都度、別要員をアサインすることは現実的ではないと考えております	研究所においては2名体制のため、他のメンバーでカバーすることは現実的に困難と考えます。本部に関しては、事前に計画できるものは代替者の手配を基本としますが、緊急時の場合で業務に支障がでなければ、既存メンバーでのフォローも可能です。
13	15	6.1	具体的な体制は受託者の提案とし、現行体制や直近の問合せ内容等について資料閲覧したうえで、体制を構築すること。	・作業従事者（担当者）の役割について固定とするか横断で業務を行う運用にするかは受託先にて選択出来る仕様とすることを要望します。 ----- 例：昨日まで常駐業務をしていた作業従事者が翌日はヘルプデスク業務を実施する等。逆もしかり ----- ・体制については、要員については、本仕様書（案）の提示でもなくとも、両社にて合理的な運営体制と合意できれば、変更可。または、途中で適切なものに変更できること。	システムの変更、ユーザーの利用環境が、頻繁に変更する中でお問い合わせや対応ニーズなども経年の中で変移して行くと考えられるため。 当初提案にとらわれることなく、両社協議の上でが大前提となりますが、業務内容に応じて体制の変更を担保いただくことが肝要と考えます。	仕様書に記載のとおり、受託者の提案とします。
14	17	6.3	⑤機構が指定しない場所で業務を実施する場合、本委託業務に使用するPCは機構が貸与する。通信環境、および機構ネットワークへ通信するための環境は受託者にて用意すること。	貸与いただくPCではなく、受託者が用意する踏み台サーバからVPN等で総合ICT基盤にリモート接続することも許容いただきたく存じます。	リモート運用体制の費用抑制および柔軟性確保のため。	ご提案いただいた内容では、総合ICT基盤のSOC監視体制から外れることになり、セキュリティの観点から大いに疑問です。受託者が利用するPCについては、総合ICT基盤のPCを貸与する予定です。
15	17	6.5	仕様書で明示的にサポート対象外としている各担当課所掌のアプリケーションについて問い合わせがあった場合には、担当課窓口への取次ぎを行うこと。	海外PCで標準的に利用されているソフトウェアであっても、サポート対象期間が終了となっているものに対する問合せは本業務の対象外とし、担当課窓口に取次ぎをする認識でよろしいでしょうか。	業務範囲の明確化のため。	各担当課所掌のアプリケーションとは、経理課導入の経理システムや人事課導入の人事システムのことです。
16	17	6.5	仕様書で明示的にサポート対象外としている各担当課所掌のアプリケーションについて問い合わせがあった場合には、担当課窓口への取次ぎを行うこと。	海外PCで標準的に利用されているソフトウェア以外の独自で導入されているソフトウェアについては、問合せは本業務の対象外とし、担当課窓口に取次ぎをする認識でよろしいでしょうか。	業務範囲の明確化のため。	同上です。
17	17	6.5	現状のハードウェア数、ソフトウェアライセンス数の増加は20%を上限とする。種類の増加は5を上限とする。左記上限を超えた場合は契約内容を見直すものとする。	新規サービスや新規機能の導入などによる、システム変更が生じた場合は、契約内容の見直しについて協議させてください。	新規サービスや新規機能の導入は、問合せが増加する要因となり、対応に必要なリソースの想定が難しくなるため。	仕様書に記載の数字を超えない場合は、契約内作業となります。

18	17	6.3	①委託業務は機構が指定する場所(本部（東京）、大阪本部、研究所)で実施するものとする。ただし、業務遂行上必要である場合は、それ以外の場所で実施してもよい。 ② 委託業務を実施する上で必要とする機構の作業場所を使用することができる。 ⑤ 機構が指定しない場所で業務を実施する場合、本委託業務に使用するPCは機構が貸与する。通信環境、および機構ネットワークへ通信するための環境は受託者にて用意すること。	・どの拠点で実施すべき業務かの判断は、委託先にて選択出来る仕様とすることを要望します。 ・常駐の可否につきましては要件に基づき、委託先にて選択可能にすることを要望します。	・業務棚卸を実施することにより簡易作業をヘルプデスク業務側で分担させる体制や、別の常駐先での実施も視野にあり、業務適正化（低コスト化）図れると考えられるため。 ・弊社としては、当初は現行の常駐体制を継承を想定いたしますが、以下の理由から運営開始後よりリモート体制への移行を模索したいと考えます。 - 拠点でのコロナクラスター・災害発生時やスタッフ欠勤によるBCPプランになると考えます - ヘルプデスク部隊と常駐（エンジニア）部隊をリモートに集約することで、拠点間の連携や内部連携性を高め、課題に対する即応性も高まると考えます	業務実施場所は指定しません。 ただし、常駐場所としてしている拠点については必ず常駐者を置いてください。
19	21	7.2.(2)	サ.作業場所の物理的なセキュリティ 機構外で作業を行う場合、受託者は受託期間中、次に記載の事項を徹底し、作業用の環境や端末にマルウェアが混入しないよう注意すること。 ➤ 作業場所の施錠が可能な場所であること。 ➤ 24時間の有人もしくは機械監視が行われていること、かつ入退出情報が記録されていること。 ➤ 関係者以外の者が立ち入ることのできないようIDカード等による立ち入りの制限、建屋への入退室が自動もしくは有人で管理されていること。 ➤ 作業中は作業場所の管理者が常時在席する場所であること。	24時間365日の体制、コロナ等感染症対策も踏まえ、テレワーク環境での作業も許容いただけるよう要件を緩和いただきたく存じます。	リモート運用体制の費用抑制および柔軟性確保のため。	ISO27001の附属書AまたはISO27002、JETRO情報セキュリティ規程等に準拠している場合は可能とする方向で検討しています。
20	25	8.5	検収合格後、受託者は速やかに請求書を発行すること。毎月の支払い費用は、入札金額を委託期間で等分した金額とする。	月額利用として未締め、翌月末払いの支払いサイトを要望します。		支払い条件については入札説明書に明記します。
21	25	9.1	作業従事者の要件 （1）総括管理業務責任者 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件以上有していること。 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。	以下の文言への修正を要望します。 ----- 複数拠点で行われるヘルプデスク及び保守運用業務管理統括責任者としての経験を10年程度以上有し、有事対応や業務改善に対する解決力と統率力を有すること。 貴社の業務を深く理解し、貴社と円滑にコミュニケーションがとれるプロフェッショナルを配置します。 また、貴社作業一覧に照らし、様々な局面での判断に必要なとなる技術領域とオペレーション領域における幅広い知識を有すること。 ITスキル標準V3職種：ITサービスマネジメント 専門分野：オペレーション、システム管理、サービスデスクの3分野において、レベル4以上又はレベル4相当以上のスキルを有していることが望ましい。 総括管理業務責任者の再委託は禁止とする。	以下要件を記載事項から削除を要望します。 ・PMPの取得要件 ・本業務と同等規模（クライアント PC2,000台）の直近3年以内の運用管理経験 仮に同種の業務管理者として左記のような、必要十分な能力や経験を有していたとしても、資格未取得や同規模を満たせていないことが少なからずあります。 結果として、本来担うべき人材がアサインできなくなる可能性があると考えますので、削除を要望します。	検討します。
22	26	9.1	（2）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。	以下の文言への修正を要望します。 ----- 複数拠点で行われるヘルプデスク及び保守運用業務の管理責任者としての経験を5年程度以上有し、有事対応や業務改善に対する解決力と統率力を有すること。 貴社の業務を深く理解し、貴社と円滑にコミュニケーションがとれるプロフェッショナルを配置します。 また、貴社作業一覧に照らし、様々な局面での判断に必要なとなる技術領域とオペレーション領域における幅広い知識を有すること。 ITスキル標準V3職種：ITサービスマネジメント 専門分野：オペレーション、システム管理、サービスデスクの3分野においてレベル4以上又はレベル4相当以上のスキルを有していることが望ましい。 上記のほか、サービスデスク業務又はシステム管理、セキュリティに関する情報処理技術者試験、ITILなどの資格を有していることが望ましい。 副総括責任者の再委託は禁止とする。	以下要件を記載事項から修正、削除を要望します。 ・業務経験年数の短縮 ・本業務と同等規模（クライアント PC2,000台）の直近3年以内の運用管理 仮に同種の業務管理者として左記のような、必要十分な能力や経験を有していたとしても、仔細条件を満たせていないことが、少なからずあります。 結果として、本来担うべき人材がアサインできなくなる可能性があると考えますので、削除を要望します。	検討します。

23	26	9.1	(3) および (4) 責任者（本部/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。	統括管理者及び副統括管理者の指示監督のもと、業務設計に基づいて担当業務の進捗や質の管理、メンバーに対する作業指示・指導を適宜行うことができ、担当業務全体を管理する能力と経験を有すること。 担当業務において必要となる技術領域とオペレーション領域における知識を十分に有すること。 ITスキル標準V3職種：ITサービスマネジメント 専門分野：オペレーション、システム管理、サービスデスクの3分野においてレベル4以上又はレベル4相当以上のスキルを有していることが望ましい。 上記のほか、サービスデスク業務又はシステム管理、セキュリティに関する情報処理技術者試験、ITILなどの資格を有していることが望ましい。	以下要件を記載事項から修正、削除を要望します。 ・業務経験年数の削除 ・本業務と同等規模（クライアント PC500～1,500台）の直近3年以内の運用管理 提案理由は項番9と同じ。 ただし、責任者については、通算して5年程度以上で要件を満たせる者を考えております。	検討します。
24	26	9.1	(5) 大阪本部担当者	東京など遠隔地からの業務支援を想定しており、今回の仕様からは削除を要望します。		項目の削除を検討しています。
25	27	9.1.(5)	ITスキル標準V3職種：ITサービスマネジメント 専門分野：サービスデスク、システム管理の2分野においてレベル3以上又はレベル3相当以上のスキルを有していること	条件を緩和頂きたく存じます。	要員費用の抑制および要員調達がしやすいため	スキルレベルの指標となるため緩和できません。
26	27	9.1.(6)	LPIC-1 Certification等サーバOSに関する資格もしくはMSやAWSのクラウドに関する資格を有していること	条件を緩和頂きたく存じます。	要員費用の抑制および要員調達がしやすいため	スキルレベルの指標となるため緩和できません。
27	27	9.1.(7)	LPIC-1 Certification等サーバOSに関する資格もしくはMSやAWSのクラウドに関する資格を有していること	条件を緩和頂きたく存じます。	要員費用の抑制および要員調達がしやすいため	スキルレベルの指標となるため緩和できません。
28	27	9.1	(6) ～ (8)	(6) および (7) 英語については、同一時間帯に最低1名の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おり、日本語、英語での音声、文章コミュニケーションに支障がない人員を配置し、内部でコミュニケーションを取り担当者、作業者の実施作業に影響が出ない様に運営をします。 ただし、常駐担当者については、LPIC-1 Certification等サーバOSに関する資格もしくはMSやAWSのクラウドに関する資格を有したスタッフを配置していることとします。 (6) (7) の共通項目である (8) につきまして一次受け業務であるヘルプデスクを担う人材については、ITスキル標準 V3職種：レベル1・2 共通 レベル1以上又はレベル1相当以上のスキルを有していること。 通算して2年程度以上の業務経験を有していること。 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を有していること。	項番5に記載している通り、特に担当者/作業者については横断して業務を実施する想定しております。したがって、常駐担当者の英語要件は必須とは考えておりません。ただし、業務時間帯に最低1名の左記の通り英語コミュニケーションを配置することを要件としております。 (8) の作業者については、責任者及び常駐担当者の指示監督のもと実施する作業はありますが、定型対応やFAQ対応をメイン業務と想定しており、各個人で判断することを想定していないため、レベル1以上、又はレベル1相当以上のスキルを有していることで十分と考えるため、左記のとおりとさせていただきます。	「(6) 記載の研究所担当者（のうち1名以上）」については、常駐担当者の英語要件が必須となります。 その他は検討します。

29	別紙1 P4	3-1-1	仮想マシン j.k. バックアップ m.	どの実施拠点にも○が付いていない箇所に関して、 対象拠点を教えて頂きたいです。	業務範囲の明確化のため。	記載方法につき検討します。
30	別紙1 P5	3-1-5(c)	ユーザーからの申請による、部署別の会議室・設備 予約の設定を行うこと。	本業務の要件として設備予約設定を業務範囲内に含 む認識でよろしいでしょうか。また、対象拠点は本 部、研究所、地方事務所が対象で、海外事務所は含 まない認識でよろしいでしょうか。	業務内容の明確化のため。	記載方法につき検討します。
31	別紙1	3-1-5	(記載なし)	階層型アドレス帳などがある場合、追加・削除作業 が必要かと思われますが、業務範囲に含まれる認識 でよろしいでしょうか。	業務内容の明確化のため。	ご認識のとおりです。
32	別紙1 P6	3-1-6(l)	(Stream)「勉強会(社内向け)」チャンネルに申 請者の動画を簡易的に修正しアップロードを行うこ と。	動画の修正については業務範囲外としていただけま すでしょうか。	動画コンテンツの修正内容の妥当性について、受注 者では判断ができないため。	動画の修正に関しては業務範囲外とし ます。
33	別紙1 P6	3-2(f)	各海外事務所のサーバにはIT資産管理&セキュリ ティ対策のクライアント等がインストールされてい る。これらのソフトウェアのインストール対応、動 作不具合に対する対応、対処を行うこと。	実施拠点対象は、海外事務所のみという認識でよろ しいでしょうか。	海外事務所PCの運用のため、本部研究所は対象外 となる認識ですが、○となっているため。	項目を削除する予定です。
34	別紙1 P7	3-3-1(w)	海外事務所PCの運用においてセキュリティ上必要 である作業全般を行うこと。	実施拠点対象は、海外事務所のみという認識でよろ しいでしょうか。	海外事務所PCの運用のため、本部研究所は対象外 となる認識ですが、○となっているため。	"海外事務所"の表記を削除し、全ての 拠点が対象となります。
35	別紙1 P8	3-4-2(b)	SOCへの対応を行うこと。ウィルスチェックソフト の運用管理を委託している本部ヘルプデスクからの 指示に従い、対象となる海外事務所PCからの情報 収集を実施すること。また、情報収集に対する支援 を行うこと。	実施拠点対象は、海外事務所のみという認識でよろ しいでしょうか。	海外事務所PCの運用のため、本部地方事務所は対 象外となる認識ですが、○となっているため。	"海外事務所"の表記を削除し、全ての 拠点が対象となります。
36	別紙1 P9	5-1(b)	業務システムなどサポート対象外のアプリケーション への問い合わせを受けた際には、問い合わせ先とし て担当課窓口を案内すること。	サポート対象外のアプリケーションへの問合せに関 しては、窓口となるジェトロ職員様をご案内するイ メージでよろしいでしょうか。直接、各業務システ ムの運用保守ベンダ等へは連絡しない認識でよろし いでしょうか。	業務内容の明確化のため。	ご認識のとおりです。
37	別紙1 P10	5-5(b)	大規模災害発生時、本部（東京）、大阪本部、貿易 情報センター、研究所、海外事務所間の連絡拠点と して対応すること	本要件については、対応内容の明確化もしくは削除 についてご検討いただきたいです。	ヘルプデスク所在地が被災した時は災害の発生状況 により対応可否が変動するため。	項目を削除する予定です。
38	別紙2 P14	4-3.1	正常にオペレーションが行われること。	サービスレベル評価の前提条件項目が空白となっ ております。要求水準である95%を算出するための計 算式についてご教示ください。また、本項目以外に もサービスレベル評価の前提条件項目が空白となっ ている箇所がございますので、併せてご確認をお願 い致します。	SLA遵守に向けた算出根拠を明確にしたいため。	修正を検討します。