

「財務局行政情報化LANシステム等のマシンオペレーション及びヘルプデスク業務 調達仕様書(案)」の意見招請の結果について

No	頁	段落	仕様書記述	意見	回答
1	3	第2章 調達案件及び関連調達案件の調達単位、調達の方式等に関する事項 1. 調達案件及び関連調達案件の調達単位、調達の方式等に関する事項 (3) 調達方式と調達実施時期	表 2-1 調達案件一覧 (1)本調達 調達方式 一般競争入札(総合評価 落札方式) ※価格点と技術点の配点 割合を1:1とする加算方式	-	以下のとおり、本調達の調達方式を修正 します。 一般競争入札(最低価格落札方式)
2	4	第3章 作業の実施内容に関する事項 1. 作業の内容	記載なし	財務局行政情報化LANシステムにつき まして、2024年に次期LANへの移行を 予定していると認識しています。 移行期間中につきましては、通常の問 い合わせに加え次期LANに関する問 い合わせが発生すると想定されますの で、下記文言の追記をご検討願いま す。 <追記案> 2024年1月に次期財務局行政情報化 LANシステムへの移行を予定している。 次期財務局行政情報化LANシステムへ の移行・切替期間中においては、通常 の問い合わせに加え次期システムに 関する問い合わせ(移行関連の手順、周 知内容、職員向けの教育等)が発生す るため、次期システムに関する内容を 把握したうえで、問い合わせ一元窓口と しての対応を行うこと。	次期の財務局行政情報化LANシステムに 関する問い合わせに係る業務は、本調達 の範囲としていないことから、要件の修正 は行いません。
3	4	第3章 作業の実施内容に関する事項 1. 作業の内容	記載なし	2024年12月までに一元的な文書管理シ ステムの更改が発生する場合、更改後 におけるシステムの把握ならびに問 い合わせ数の増加に備えた体制が必要 であり、見積の算出に影響を与える可 能性がございます。 更改が予定されている場合は更改の回 数もしくは予定時期等について追記を ご検討願います。	ご意見を踏まえ、要件を補足します(第1 0章)。

No	頁	段落	仕様書記述	意見	回答
4	4	第3章 作業の実施内容に関する事項 1. 作業の内容 (1)ヘルプデスク業務 カ 主な作業概要 (ア)問い合わせ業務	記載なし	<p>本件に関しまして、一次回答率の遵守は必須であると認識しています。一次回答率遵守のため、下記要件の追記をご検討願います。</p> <p><追記案> 別途調達している財務局LAN運用事業者及び、PJMOが周知する周知文書や作業計画等を把握した上で、本件に関する問合せ受付、回答、対応内容の記録等を実施すること。</p>	ご意見を踏まえ、要件を修正します。
5	4	第3章 作業の実施内容に関する事項 1. 作業の内容 (1) ヘルプデスク業務 カ 主な作業概要	記載なし	<p>一元的な文書システムのマニュアルにつきまして、貴局に特化したマニュアルは無く、省庁統一のマニュアルのみ存在していると認識しています。下記要件の追記をご検討願います。</p> <p><追記案> 一元的な文書システムのマニュアルについては、財務局に特化したマニュアルが無いため、ヘルプデスク作業は省庁統一マニュアルの財務局職員に関連する部分を熟知し、問い合わせに対応すること。</p>	ヘルプデスク業務担当者は、文書管理システムの操作方法等について、「一元的な文書管理システム操作マニュアル」等を十分に把握して、本業務を遂行する旨を要件として記載していることから(第5章2.(3)ご参照)、要件の修正は行いません。
6	4	第3章 作業の実施内容に関する事項 1. 作業の内容 (1) ヘルプデスク業務 カ 主な作業概要	記載なし	<p>現行ヘルプデスク業務では下記対応を実施しているものと想定しており、業務品質維持のためにも本調達業務で必須と認識しています。下記要件の追記をご検討願います。</p> <p><追記案> 一元的な文書システムについて、システム不具合に起因した問い合わせを受けた場合、詳細なヒアリング等を実施した上で、職員操作の切り分け等を実施し、財務省地方課に連絡すること。 当該項目については、システム更改後も同様である。</p>	ご意見を踏まえ、要件を修正します。

No	頁	段落	仕様書記述	意見	回答
7	4	第3章 作業の実施内容に関する事項 1. 作業の内容 (1) ヘルプデスク業務 カ 主な作業概要	記載なし	<p>現行ヘルプデスク業務では下記対応を実施しているものと想定しており、業務品質維持のためにも本調達業務で必須と認識しています。下記要件の追記をご検討願います。</p> <p><追記案> ヘルプデスク作業者は、別途調達している財務局LAN運用事業者がPJMOIに対して行う日次報告に出席し、必要に応じヘルプデスクにおける問い合わせ状況の報告や、改善に向けての意見を行うこと。</p>	ご意見を踏まえ、要件を修正します。
8	4	第3章 作業の実施内容に関する事項 1. 作業の内容 (1) ヘルプデスク業務 カ 主な作業概要	記載なし	<p>現行ヘルプデスク業務では下記対応を実施しているものと想定しており、業務品質維持のためにも本調達業務で必須と認識しています。下記要件の追記をご検討願います。</p> <p><追記案> 一部作業で、別途調達している財務局LAN運用事業者と連携を行う必要があるものについては、運用事業者と連携を取りつつ作業を実施すること。一例として以下の作業を挙げる。 ・新規セキュリティグループアクセス権付与(セキュリティグループ作成を運用事業者が実施) ・運用事業者が実施するソフトウェア先行配信適用後、職員様目線での動作確認</p>	ご意見を踏まえ、要件を一部補足します(第3章1)。

No	頁	段落	仕様書記述	意見	回答
9	5	第3章 作業の実施内容に関する事項 1. 作業の内容 (1) ヘルプデスク業務 カ 主な作業概要 (オ)その他ヘルプデスクに付帯する業務	記載なし	<p>繁忙期等に現行ヘルプデスク業務では下記要件も実施しているものと想定しております。状況に応じて必須であると認識していますため、下記要件の追記をご検討願います。</p> <p><追記案> インシデント入力やアクセス権付与等、状況に応じて業務時間外を活用して作業を行うこと。</p>	<p>本調達の業務時間、問合せ対応時間を仕様書に記載しており(第3章1.(1)イ等ご参照)、原則として当該業務時間内に業務を実施いただくことを要件としていることから、要件の修正は行いません。また、繁忙期における体制強化の実施も要件となっております(第5章1.(4)等ご参照)。なお、現行のヘルプデスク業務実施者の業務時間外作業の状況等については、別添資料で補足します。</p>
10	5	第3章 作業の実施内容に関する事項 1. 作業の内容 (1) ヘルプデスク業務 キ 主な作業項目 (ウ)障害対応・復旧	記載なし	<p>現行ヘルプデスク業務では、プリンタ障害の対応ならびに定期交換部品の交換に関する問い合わせ対応も業務の一環として実施しているものと想定しております。正確な見積を算出するにあたり、下記記載の追記をご検討願います。</p> <p><追記案> プリンタ障害の対応を実施すること。 (プリンタの台数については、別添1を参照すること) 尚、定期交換部品の交換に関する問い合わせならびにメーカーへの作業依頼も行うこと。</p>	<p>ご意見を踏まえ、要件を修正します。</p>
11	6	第3章 作業の実施内容に関する事項 1. 作業の内容 (2) マシンオペレーション業務	記載なし	<p>マシンオペレーション業務は別途調達している財務局LAN運用事業者側の業務と密接に連携しているため、下記要件の追記をご検討願います。</p> <p><追記案> マシンオペレーション時の操作ミス等でサーバ側に影響を及ぼした際には、別途調達している財務局LAN運用事業者へ支援を依頼すること。その場合、発生した費用は受託者の負担とする。</p>	<p>ご意見を踏まえ、要件を一部補足します(第3章1)。</p>

No	頁	段落	仕様書記述	意見	回答
12	7	第3章 作業の実施内容に関する事項 1. 作業の内容 (2) マシンオペレーション業務 イ 主な作業項目	記載なし	<p>現行ヘルプデスク業務で行っているオペレーション作業は、別添資料3の「●」箇所と認識しています。</p> <p>一方で、調達仕様書本紙に別添資料3を参照する記載がないため、ヘルプデスク作業者が対応すべきオペレーション作業に関して、応札業者の誤認識・見積漏れが発生する可能性があるため、下記の追記をご検討願います。</p> <p><追記案> 詳細な作業項目については、別添資料3を参照すること。</p>	ご意見を踏まえ、要件を補足します(第3章1)。
13	7	第3章 作業の実施内容に関する事項 1. 作業の内容 (2) マシンオペレーション業務 イ 主な作業項目 (カ)手順書に沿った作業	各種ヘルプデスク作業手順書に従った作業を行う。但し、受注後に手順書の追加・改訂が随時発生するため、その点を留意し柔軟に対応すること。	<p>左記記載につきまして、現行の運用設計書に沿った記載が必要と認識しています。下記文言へのご修正をご検討願います。</p> <p><修正案> 各種ヘルプデスク作業手順書に従った作業を行う。ただし、受注後に別途調達している財務局LAN運用事業者から定型化された作業の移管があり、手順書の追加・改訂が随時発生するため、その点を留意し柔軟に対応すること</p>	ご意見を踏まえ、要件を修正します。
14	8	第3章 作業の実施内容に関する事項 1. 作業の内容 (5) 本業務の実施に係る留意事項 ア 財務局の提供物件	また、受注者の業務担当者が本業務の実施に当たり使用する端末は財務局から貸与するが、プリンタは受注者が用意すること。	より多くの応札者参加を鑑み、必要経費の見積りのため(プリンタ業者との契約など)、2021年度ヘルプデスク業務実施者が利用しているプリンタ台数、プリンタ機器形式(汎用NIP、ラインプリンタ、レーザープリンタなど)を別添資料などで開示してはいかがでしょうか。	ご意見を踏まえ、現行のヘルプデスク業務実施者の体制等について、別添資料で補足します。

No	頁	段落	仕様書記述	意見	回答
15	8	第3章 作業の実施内容に関する事項 1. 作業の内容 (5) 本業務の実施に係る留意事項 イ 備品等の取扱い	本業務に必要なとなる机、備品(椅子、端末、ロッカー、書棚、内線電話)、水道光熱費は財務局の負担とする。上記以外の備品、消耗品及び外線電話回線(最低2回線を想定)、電話機等は受注者が用意すること。なお、外線電話は、回線不足による連絡不能を避けるため、必要と判断される場合に回線を追加すること。	プリンタで使用するコピー用紙は含まないため、受注者が負担するものと理解いたしました。 必要経費の見積りのため(コピー用紙代、搬送業者との契約など)、2021年度ヘルプデスク業務実施者が消耗している概ね1年間のコピー用紙数を別添資料などで開示してはいかがでしょうか。	ご意見を踏まえ、現行のヘルプデスク業務実施者の体制等について、別添資料で補足します。
16	8	第3章 作業の実施内容に関する事項 1. 作業の内容 (5) 本業務の実施に係る留意事項 イ 備品等の取扱い	本業務に必要なとなる机、備品(椅子、端末、ロッカー、書棚、内線電話)、水道光熱費は財務局の負担とする。上記以外の備品、消耗品及び外線電話回線(最低2回線を想定)、電話機等は受注者が用意すること。なお、外線電話は、回線不足による連絡不能を避けるため、必要と判断される場合に回線を追加すること。	より多くの応札者参加を鑑み、必要経費の見積りのため、2021年度ヘルプデスク業務実施者が使用している外線用電話回線数を、別添資料などで開示してはいかがでしょうか。	ご意見を踏まえ、現行のヘルプデスク業務実施者の体制等について、別添資料で補足します。
17	8	第3章 作業の実施内容に関する事項 1. 作業の内容 (5) 本業務の実施に係る留意事項 イ 備品等の取扱い	上記以外の備品、消耗品及び外線用電話回線(最低2回線を想定)、電話機等は受注者が用意すること。なお、外線用電話回線は、回線不足による連絡不能を避けるため、必要と判断される場合に回線を追加すること。	電話回線につきまして、既存の外線番号を変更する場合、手続等に時間を要し、業務開始日までに用意できない可能性がございます。 つきまして、回線準備が間に合わない場合の職員様への業務影響も考慮し下記要件の追記をご検討願います。 <追記案> 外線番号については従来の番号から変更しない。そのため、応札者は既存のヘルプデスク事業者と事前に調整を行い、2022年4月1日までに電話回線を開通できるように対応すること。	外線電話番号が変更となる場合は、事前にPJMOの許可を取ることを要件とするため、要件を修正します。

No	頁	段落	仕様書記述	意見	回答
18	10	第4章 満たすべき要件に関する事項 2. 円滑な業務の実施 (2)	本業務の履行にあたっては、引継期間内に過去の問い合わせ履歴等について十分に理解し、職員に対するサービスレベルを下げないこと。	確実な引継ぎを実施するにあたり、引継ぎ期間の明確化が必要と認識しています。 つきまして、2021年度ヘルプデスク業務実施者からの引継ぎ時期を追記願います。	引継業務の実施時期は仕様書に記載しておりますが(第1章5.、第3章1.(4)ご参照)、明確化のため、要件を補足します。
19	10	第5章 作業の実施体制・方法に関する事項 1. 作業実施体制 (1)	記載なし	『別添5 ヘルプデスク処理件数』が本業務における工数算出の指標となりますが、1件あたりの対応時間については把握ができないため、正確な工数算出が難しい可能性がございます。 つきましては、応札業者が誤った過少な工数を算出することを防ぐべく、現行のヘルプデスク業務に従事している要員数を参考に記載いただくことをご検討願います。	ご意見を踏まえ、現行のヘルプデスク業務実施者の体制等について、別添資料で補足します。
20	12	第5章 作業の実施体制・方法に関する事項 2. 作業要員に求める資格等の要件 (4) ア ヘルプデスク業務担当者 (ク)	ユーザ数が1000人規模以上のヘルプデスクの管理経験	現行ヘルプデスク業務と同等の業務品質を維持するため、貴局職員数の規模に適した要件が必要と認識しています。 下記記載への変更をご検討願います。 <変更案> ユーザ数が6,000人規模以上のヘルプデスクの管理経験	本調達で要求する業務経験や対象となるシステムの概要(クライアント要件)は仕様書に記載しているとおりであり(仕様書第5章2.(4)、別添資料1等ご参照)、それらを踏まえて業務を適切に実施できる体制を構築いただくことを求めていることから、要件の修正は行いません。
21	12	第5章 作業の実施体制・方法に関する事業 2. 作業要員に求める資格等の要件 (6)	文書管理システムヘルプデスク業務を主担当とする者は、文書管理システムの業務経験を1年以上(リーダーとなる者においては3年以上)有していること。	リーダーに関する記載が当該要件以外に見受けられないため、経験豊富な要員を1名以上配備させる意向であれば以下の文言への修正をご検討願います。 <修正案> 文書管理システムヘルプデスク業務を主担当とする者は、文書管理システムの業務経験を1年以上(内、3年以上経験しているものを1名以上配備すること)有していること。	リーダーとなる者の要件を定めた趣旨であるため、要件の修正は行いません。

No	頁	段落	仕様書記述	意見	回答
22	13	第5章 作業の実施体制・方法に関する事業 3. 作業場所	関東財務局総務部業務管理課及び関東財務局内において指定する場所	埼玉県さいたま市中央新都心1番地1さいたま新都心合同庁舎1号館17階の、「関東財務局総務部業務管理課」と、同住所、同合同庁舎内の「関東財務局内において指定する場所」という理解をしておりますが、もし「関東財務局内において指定する場所」が異なる住所に所在するのであれば、別途記載をされたほうが新規応札業者にとって分かり易いと思います。	ご意見の通り、作業場所は同庁舎内を想定しており、要件の修正は行いません。
23	15	第7章 成果物の取扱いに関する事項 2. 契約不適合責任 (3)	・・・当該契約不適合により通常生ずべき損害に対する賠償の請求を行うことができるものとする。	・賠償額の上限を明記してはいかがでしょうか。 ・賠償額を想定できるよう「通常生ずべき損害」について、いくつか列挙されてはいかがでしょうか。(例:不適合対応のために国税局職員が要した人件費)	ご指摘の仕様書の箇所の記載の通り、当局は「当該契約不適合により通常生ずべき損害に対する賠償の請求を行う」ものとしており、当該賠償額に予め上限を定めているものではないことから、要件の修正は行いません。
24	15	第7章 成果物の取扱いに関する事項 2. 契約不適合責任 (4)	・・・その不適合の程度に応じて代金の減額を請求することができるものとする。	・減額の上限を明記してはいかがでしょうか。 ・減額を想定できるよう「不適合の程度」について、いくつか列挙されてはいかがでしょうか。(例:不適合対応のために国税局職員が要した人件費)	ご指摘の仕様書の箇所の記載の通り、当局は「履行の追完を催告し、その期間内に履行の追完がないときは、その不適合の程度に応じて代金の減額を請求する」ものとしており、当該減額代金に予め上限を定めているものではないことから、要件の修正は行いません。
25	15	第8章 入札参加資格に関する事項 1. 入札参加要件	記載なし	応札者は受託後に確実な業務実施を担保するため、下記内容を提案時に履行すべきと認識しています。 下記要件の追記をご検討願います。 <追記案> 応札者は機能証明書提出時、実施計画書案を提出すること。また、実施計画書案には従事要員の職務経歴書も併せて提示すること。	ご意見の内容は、入札説明書に記載されます。

No	頁	段落	仕様書記述	意見	回答
26	別添資料 1	別添資料1 財務局行政情報化LANシステム・一元的な文書管理システムの概要(クライアント要件) (1) 財務局行政情報化LANシステム ①端末台数	端末台数 全国で約6,600台	左記記載につきましては、シンクライアント端末の台数のみ記載されていると認識しています。ヘルプデスク業務を実施するにあたり、正確な管理機器台数を把握することは必須と認識しているため、下記記載への変更をご検討願います。 <変更案> 端末台数 全国で仮想端末台数約12,600台(BCP利用含む)	ご意見を踏まえ、別添資料を修正します。
27	別添資料 1	別添資料1 財務局行政情報化LANシステム・一元的な文書管理システムの概要(クライアント要件) (1) 財務局行政情報化LANシステム	記載なし	現行ヘルプデスク業務では、プリンタ障害の対応ならびに定期交換部品の交換に関する問い合わせ対応も業務の一環として実施しているものと想定しております。正確な見積等を実施するにあたり、プリンタ台数の記載が必要と認識しているため、下記記載の追記をご検討願います。 <追記案> プリンタ台数 モノクロページプリンタ : 563台 カラーページプリンタ : 65台 モバイルプリンタ : 211台	ご意見を踏まえ、別添資料を修正します。
28	別添資料 5	別添資料5 ヘルプデスク処理件数	記載なし	シンクライアント端末の導入に伴い前回システムから大幅に環境が変化し、ヘルプデスク処理件数も増加しているものと想定しております。増加傾向を把握することで正確な見積工数を積算できるため、前回システム時のヘルプデスク処理件数についても併せて提示願います。	ご意見を踏まえ、別添資料を修正します。

No	頁	段落	仕様書記述	意見	回答
29	別添資料	別添資料の追加	マシンオペレーション業務数の開示	より多くの応札者参加を鑑み、必要経費の見積りの参考として、添付資料にて、現状当業務に要している作業工数(人日や人月)を開示してはいかがでしょうか。 ・ヘルプデスク業務 ●名(○人月/年間) ・マシンオペレーション業務 ●名(○人月/年間)	ご意見を踏まえ、現行のヘルプデスク業務実施者の体制等について、別添資料で補足します。
30	別添資料	別添資料の追加	当業務に要する作業工数の開示	より多くの応札者参加を鑑み、必要経費の見積りの参考として、添付資料にて、現状当業務に要している作業工数(人日や人月)を開示してはいかがでしょうか。 ・ヘルプデスク業務 ●名(○人月/年間) ・マシンオペレーション業務 ●名(○人月/年間)	ご意見を踏まえ、現行のヘルプデスク業務実施者の体制等について、別添資料で補足します。
31	別添資料	別添資料の追加	当業務に要する作業工数の開示	各業務の通常工数、繁忙期等の追加工数(時間外)を含めた当業務の全工数を開示してはいかがでしょうか。 (最適な人件費をご提案できると考えます。)	仕様書の内容を踏まえて最適な人件費を算定いただくことは提案の範囲内と考えられますので、別添資料の補足は行いません。