

項	意見/質問	文書名	頁番号	章番号	節番号	小節番号	種別	意見	理由	回答
1	意見	1_調達仕様書(案)	11	3	1	(13)	1	本調達の要件を SaaS のサービスにより満たす場合、当該サービスが ISMAP を取得していること、とありますが、「または、現在デジタル庁で利用している実績のあるクラウドシステムであること」、を追加頂けないでしょうか。	ISMAP取得しているコールセンターとして利用できるサービスは2種類しかなく、この2種類を設定して構築した場合、コスト増が想定され、かつ操作性によりオペレーション時間もかかるためオペレータ人数も増やし更なるコスト増となるため。 またオンプレで構築するには、スケジュール的にサービス間に関わらない可能性があるため。	ISMAP 取得が前提となりますので、原文どおりとします。
2	意見	1_調達仕様書(案)	11	3	1	(13)	1	本調達の要件を SaaS のサービスにより満たす場合、当該サービスが ISMAP を取得していること、とありますが、「または、SMAP登録されているシステム上に構築されており、顧客毎にクラウド環境を分けているサービスであること」を追加頂けないでしょうか。	ISMAP取得しているコールセンターとして利用できるサービスは2種類しかなく、この2種類を設定して構築した場合、コスト増が想定され、かつ操作性によりオペレーション時間もかかるためオペレータ人数も増やし更なるコスト増となるため。 またオンプレで構築するには、スケジュール的にサービス間に関わらない可能性があるため。	「ISMAP登録されているシステム」は、IaaS/PaaS領域のクラウドを示しているものと解釈しましたので、原文どおりとします。
3	意見	1_調達仕様書(案)	11	3	1	(13)	1	本調達の要件を SaaS のサービスにより満たす場合、当該サービスが ISMAP を取得していること、とありますが、「または、デジタル庁AWSに構築できるサービスであること」を追加頂けないでしょうか。	ISMAP取得しているコールセンターとして利用できるサービスは2種類しかなく、この2種類を設定して構築した場合、コスト増が想定され、かつ操作性によりオペレーション時間もかかるためオペレータ人数も増やし更なるコスト増となるため。 またオンプレで構築するには、スケジュール的にサービス間に関わらない可能性があるため。	本件記載は、SaaSを利用する場合の条件のため、原文のままとします。
4	意見	1_調達仕様書(案)	21	14		(2)	4	過去5年以内に、本業務と同等以上の規模を持つ、官庁内又は社内向けのインバウンド型ITサービスに関するヘルプデスクの開設及び運用について、受託、実施した実績を有すること。なお直接・間接を問わない、とありますが、実績の中に民間企業も追加をお願いします。	今回の規模ですと入札参加業者が限られてしまうため。	ご意見を踏まえ、以下のとおり修正いたします。 過去5年以内に、本業務と同等以上の規模を持つ、官庁内又は民間企業のインバウンド型ITサービスに関するヘルプデスクの開設及び運用について、受託、実施した実績を有すること。
5	意見	1_調達仕様書(案)	14	4	2	(1)	1	スーパーバイザー資格要件で本業務と同等以上の規模を持つインバウンド型のITサービスに関するヘルプデスクサービス業務従事者の監督及び指導の経験を1年以上又は同等の経験を有すること、とありますが、今回規模が大きく本業務と同等以上の規模ではなく、10,000人以上として頂きたいをお願いします。	今回の規模ですとスーパーバイザー採用の枠が限定されるため。	令和6年度のヘルプデスク事業において、特段の意見がなかったことを踏まえ、以下のとおり修正いたします。 13,000人以上の規模を持つインバウンド型のITサービスに関するヘルプデスクサービス業務従事者の監督及び指導の経験を1年以上又は同等の経験を有すること。
6	意見	1_調達仕様書(案)	10	3	3.1	(8) ⑥	4	「受託者は、年間予算の3～5%削減を目標とした「運用改善」を立案すること」との記載がございますが、こちらは契約金額(落札金額)より、さらに費用を削減する(変更契約を前提とする)ご提案が必要となるのでしょうか。 仮に変更契約による減額を前提としたご提案が必要となりますと、右記の理由により、本記載については削除頂きたいと思っております。	①入札に参加する事業者は本来、仕様で求められたサービス要件を満たしつつ、費用低減の工夫を凝らしながらも業務遂行に支障が出ない最適な金額で入札をすることが大前提であるとと考えております。(入札金額が既に費用軽減策を加味した金額との認識です。) ②仕様書にて規定されている要求仕様(見積前提条件)の変更がないまま、契約金額の変更が発生することに事業者として応じる事が困難です。 ③「目標」と記載はあるものの、立案した運用改善を実現できなかったことで、契約不履行等と取られてしまうリスクがあります為、こちらの文言を理由に入札参加が出来なくなる事業者がでてくる可能性がございます。	ご意見を踏まえ、指摘の項目は削除し、表3に記載している「取りまとめ年間会議」の概要を以下のとおり修正いたします。 年間を通じた運用状況やサービスレベル等の妥当性を評価し、課題については具体的な改善策を提示する。
7	意見	1_調達仕様書(案)	13	4	4.1	-	2	本業務は人事異動等により繁忙期、閑散期が発生するものと考えており、配置人員の増減が発生すると想定しております。そのため、以下のような文言の追記を検討いただけないでしょうか。 「本業務に対応するあたり応札者は問い合わせ件数を勘案の上、要員を増減させる体制を組むこと」	受話できないことが各利用者様の満足度の大きな低下につながります。本要件の組み込みがヘルプデスクサービスの品質確保になると考えられるため。	要員増減は手段の一つであるため、以下を追記いたします。 GSSへの移行直後や人事異動時期等は繁忙期であり、問合せ数が増加する傾向にあるため留意すること。
8	意見	1_調達仕様書(案)	14	4	4.2	(1) ①	2	「表3 管理者が出席する会議等一覧」について 本仕様には管理者が出席する会議一覧を記載いただいておりますが、事業者側のメンバー(管理者に限定しない)が「日次定例会議」等でお客様と連携する必要があるかと考えますので、そういった仕様を追記してはいかがでしょうか。	本件を円滑に運用するためには、業務の特性上、会議体として「日次定例」への参加も必要と考えられます。	表3における会議体は、管理者の出席が必須となるものを示しておりますが、それ以外の会議体に参加することを妨げるものではありませんので、表外に表3以外の会議体への参加も可能である旨追記いたします。
9	意見	1_調達仕様書(案)	13	4	4.1	(2)	1	(2) 要員 GSSヘルプデスク要員は、管理者、スーパーバイザ、フロントスタッフにより、構成すること。管理者、スーパーバイザは本業務に専任させること。 上記の記載があるが、貴庁GSSヘルプデスク案件を担っている管理者、スーパーバイザ、兼務または一部業務の兼務を認めて頂きたい。	貴庁GSSヘルプデスク案件に従事・経験しているメンバーを兼務または一部業務を兼務させることで、作業スケジュール順守や習熟等を円滑に進めることができ、短期間かつ既存の貴庁GSSヘルプデスクと同等品質での提供が可能になると考えられたため。	今後の事業において、ご意見の内容が実現可能となるよう以下のとおり修正いたします。 なお、本件に係る要件緩和は、1.4 業務スケジュール(21)及び(31)の案件には適用されません。 GSSヘルプデスク要員は、管理者、スーパーバイザ、フロントスタッフにより構成すること。管理者、スーパーバイザは、本業務に専任させること。 なお、管理者及びスーパーバイザについては、運用に支障がないことを条件にデジタル庁が調達する別案件のGSSヘルプデスク業務を兼務することができる。

項	意見/質問	文書名	頁番号	章番号	節番号	小節番号	種別	意見	理由	回答
10	意見	1_調達仕様書(案)	16	4	4.4	(2)	1	(2) その他執務室要件 ヘルプデスク執務室は、あらかじめ入室を許可された者以外が立ち入れないよう、専用の部屋を用意すること。 上記の記載があるが、執務室は定められたセキュリティ要件を満たしていれば、専用の部屋では無く、貴庁GSSヘルプデスク案件との共用は可とする対応を認めて頂きたい。	貴庁GSSヘルプデスク対応実績のある執務室についてはすでに執務室のセキュリティ要件を満たしており、短納期での運用開始となることが想定されることから、共用する場合の要件についても明記頂きたい。	今後の事業において、ご意見の内容が実現可能となるよう以下のとおり修正いたします。 なお、本件に係る要件緩和は、1.4 業務スケジュール(21)及び(31)の案件には適用されません。 ヘルプデスク執務室は、あらかじめ入室を許可された者以外が立ち入れないよう、専用の部屋を用意すること。 なお、デジタル庁が調達する別案件のGSSヘルプデスク業務で使用する部屋であって、部屋内での情報遮断に係る対策を行い、デジタル庁が承認した場合に限り、共用を認めることとする。
11	質問	1_調達仕様書(案)	11	3	1	(13)	1	本調達の要件をSaaSのサービスにより満たす場合、当該サービスがISMAPを取得していること、とありますが、SaaSのサービスの定義を具体的に提示いただけますでしょうか。 AWS上のWebアプリケーションを顧客毎にクラウド環境(アカウント)を分けており、同じデータベースやアプリを共有しているわけではない場合、上記のSaaSのサービスに該当するかを確認させていただきます。	ISMAP取得しているコールセンターとして利用できるサービスは2種類しかなく、この2種類を設定して構築した場合、コスト増が想定され、かつ操作性によりオペレーション時間もかかるためオペレータ人数も増やし更なるコスト増となるため。 またオンプレで構築するには、スケジュール的にサービス間に関わらない可能性があるため。	本件において、SaaSとは、クラウドから提供されるアプリケーションサービス(PaaS/IaaSの上位サービス)を意味するものとして用いています。その意味において、顧客毎のデータが分離されているかどうかは問いません。
12	質問	1_調達仕様書(案)	11	3	1	(13)	1	本調達の要件をSaaSのサービスにより満たす場合、当該サービスがISMAPを取得していること、とありますが、貴庁AWS上にサービス構築する形で要件を満たせますでしょうか。	ISMAP取得しているコールセンターとして利用できるサービスは2種類しかなく、この2種類を設定して構築した場合、コスト増が想定され、かつ操作性によりオペレーション時間もかかるためオペレータ人数も増やし更なるコスト増となるため。 またオンプレで構築するには、スケジュール的にサービス間に関わらない可能性があるため。	本件記載は、SaaSを利用する場合の条件のため、原文のままとします。
13	質問	1_調達仕様書(案)	11	3	1	(13)	1	本調達の要件をSaaSのサービスにより満たす場合、当該サービスがISMAPを取得していること、とありますが、2025年ISMAP登録予定のシステムの提案は問題ないでしょうか。	ISMAP取得しているコールセンターとして利用できるサービスは2種類しかなく、この2種類を設定して構築した場合、コスト増が想定され、かつ操作性によりオペレーション時間もかかるためオペレータ人数も増やし更なるコスト増となるため。 またオンプレで構築するには、スケジュール的にサービス間に関わらない可能性があるため。	いただいたご意見を考慮し、以下のとおり修正いたします。 ISMAP取得予定のサービスを利用する場合、ISMAP取得予定のサービスであることがわかる書類をデジタル庁へ提出し、結果について速やかに報告すること。 また、ISMAPを取得できなかった際にISMAP取得済みサービスへの切り替えを事業者の負担により行うこと、またその際にGSS業務に影響を与えないこと。
14	質問	1_調達仕様書(案)	3	3	1	(1)	1	契約締結日はいつ頃を想定しているか教えてください。	運用開始(GSSヘルプへの問合せ開始)に向けた準備期間がどの程度必要かを把握するため	開札日等については、入札説明書に記載されますので、そちらをご参照ください。
15	質問	1_調達仕様書(案)					2	各省庁の利用が開始される時期を教えてください。	各省庁の運用開始時期を把握するため。	閲覧資料として管理ユーザ数の推移に係る資料を準備しておりますので、そちらでご確認ください。
16	質問	1_調達仕様書(案)	9	3	3.1	(8)	2	本業務においては、仕様に記載の業務のほか端末(故障機)などの配送にかかる現地との調整業務等は発生しますでしょうか。もし、発生する場合は、仕様書の業務範囲に追記いただけないでしょうか。	本業務のScopeを正確に把握することで、見積精度の向上が期待できるため。	ご指摘の業務は、3.1(8)③第3項に包含されるため、原文どおりとします。
17	質問	01_調達仕様書(案)	7	3	3.1	(1)	1	(1) 履行期間 契約締結日から令和10年7月31日までとする。 上記の記載について、契約締結予定日はいつ頃になりますでしょうか。	調達スケジュールを把握したいため。	開札日等については、入札説明書に記載されますので、そちらをご参照ください。
18	質問	01_調達仕様書(案)	7	3	3.1	(4)	1	(4) 作業場所 上記の記載について以下の理解でよろしいでしょうか。 ・調整、協議、会議等はデジタル庁が指定する場所(大手町)で実施 ・GSSヘルプデスク業務の運用自体は受託者が用意する設備/居室での実施	運用中のGSSヘルプデスク業務と同じ設備/居室を作業場所とできるか確認させていただきたいため。	ご理解のとおりですが、調整、協議、会議等は、状況に応じてオンライン会議も想定しておりますので、以下のとおり修正いたします。 デジタル庁又は運用保守事業者等との調整、協議、会議等については、原則として、デジタル庁が指定する場所(オンライン会議を含む)で行うこと。 上記以外の業務については、本調達の受託者が用意する設備、作業場所等において作業を実施すること。
19	質問	01_調達仕様書(案)	8	3	3.1	(5) ②	1	②サービスレベル協定及び管理 「未達成となったサービスレベル項目については、改善策を提案し、デジタル庁と協議の上、承認を得ること。また適宜状況報告をすること」 上記の記載について報告頻度はどの程度を想定しておりますでしょうか。	業務内容を明確にし、適切な工数を把握するため。	改善の進捗状況が把握できる程度の頻度を想定しています。ただし、進捗がなく長期にわたって報告がないことを許容するものではありません。
20	質問	01_調達仕様書(案)	8	3	3.1	(5) ②	1	②サービスレベル協定及び管理 上記の記載について、具体的なサービスレベル項目は下記5項目でよろしいでしょうか。 ・20秒以内応答率 ・回答までの時間 1次回答まで /最終回答まで ・(最終回答まで行った)レスポンス率 ・(横展開するための)FAQとして提案した内容 ・運用管理事業者等へのエスカレーション割合(少ない方が望ましい)	SLA項目を明確にしたいため。	ご認識のとおりです。

項	意見/質問	文書名	頁番号	章番号	節番号	小節番号	種別	意見	理由	回答
21	質問	01_調達仕様書(案)	8	3	3.1	(5) (4)	1	④現行ヘルプデスクからの業務引継 令和7年9月に終了するヘルプデスクの業務内容について、運用開始までに引継ぎを受けること。 上記の記載について ①引継ぎに必要な期間はどの程度を想定しておりますでしょうか。 ②引継ぎを受ける内容は「対応中職員様情報」以外にもどのようなことがありますでしょうか。 ③引き継がれる情報はどのようなフォーマットになりますでしょうか。 ④引継開始時期は既存ヘルプデスクの契約満了の何カ月前を想定しておりますでしょうか。	引継にかかる工数及び、 引継開始時期、引継完了時期などの具体的なスケジュールを確認したため。	①1カ月程度を想定しております。 ②業務としての引継ぎは対応中案件のみを想定しております。参考情報の引継ぎは次項に記載のとおりです。 ③チケット管理システムから該当案件を出力し、直近の対応内容を付記したものを想定しております。 ④1カ月前を想定しております。 また、ご意見を踏まえ、以下のとおり修正いたします。 令和7年9月に終了するヘルプデスクの業務内容について、運用開始までに引継ぎを受けること。 なお、引継ぎ期間は1カ月程度を想定している。
22	質問	01_調達仕様書(案)	8	3	3.1	(5) (4)	1	④現行ヘルプデスクからの業務引継 項番5と重複しますが、チケット管理システムと既存のメーラーのメール以外に引き継がれるものはありますでしょうか。 現在のTeamsのチャンネルは引継ぎますでしょうか。	過去のTeams内でのやり取りを情報として利用できるか確認させていただきたいため。	Teamsチャンネルの引継ぎは可能です。 また、メモとして使用しているOneNoteも提供予定です。
23	質問	01_調達仕様書(案)	8	3	3.1	(5) (6)	1	⑥GSSヘルプデスク執務室の設置 受託者による情報セキュリティ面に係る十分な安全確保等の担保を前提にリモートでの業務を実施することは可能とする。 上記の記載について、具体的な安全確保の条件はありますか。 今までにリモートでの業務を許可していたことのある事業者の例があれば提示して頂きたいです。	BCPを考慮したヘルプデスク体制を検討するため。	具体的な条件は設定しておりません。
24	質問	01_調達仕様書(案)	9	3	3.1	(8)	1	(8) GSSヘルプデスク業務 業務実施に当たっては、受託者が独自に構築・運用する、SR管理のための仕組み(受託者SR基盤)(CTI等と連携しているようなものも含む)を利用することを前提とする。 上記の記載について、CTI連携を必須としているのでしょうか。もしくは、CTI機能とSR管理ができる仕組みを準備できていればよいのでしょうか。	システム導入時の選定条件を明確にするため。	CTI機能とSR管理ができる仕組みをご準備いただければ問題ございません。 また、ご意見を踏まえ、以下のとおり修正いたします。 業務実施に当たっては、受託者が独自に構築・運用する、CTI機能とSR管理ができる仕組みを準備・利用することを前提とする。
25	質問	01_調達仕様書(案)	9	3	3.1	(8) (2)	1	②SRのエスカレーションの判断 登録された内容について、受託者のフロントスタッフによる対応の可否を判断し、フロントスタッフの対応の範囲でないSRについて、デジタル庁で調達している運用保守要員等へのエスカレーションを行う。 上記の記載について「運用保守要員」とは具体的にどのような立場の方を指すのでしょうか。	役割・体制を把握したいため。	「運用保守要員」は「図2 GSSヘルプデスクと関連組織の概要」に記載の2次対応(Tier2)を指します。 また、ご意見を踏まえ、以下のとおり修正いたします。 登録された内容について、受託者のフロントスタッフによる対応の可否を判断し、フロントスタッフの対応の範囲でないSRについて、デジタル庁で調達している運用保守要員(「図2 GSSヘルプデスクと関連組織の概要」中の二次対応(Tier2))等へのエスカレーションを行う。
26	質問	01_調達仕様書(案)	11	3	3.1	(9) (2)	1	②受託者負担 「※当該準備当たっては、リモートアシスト作業への対応等のため、GSSが指定する要件の端末を用意すること。」 上記の記載について、GSSが指定する要件が現時点でお分かりになれば教えていただけますでしょうか。	端末用意及び費用感を確認するため。	閲覧資料としてGSSが指定する要件に係る資料を準備しておりますので、そちらでご確認ください。
27	質問	01_調達仕様書(案)	12	3	3.2	(1)	1	(1) 成果物 表2(引継先への)引継計画書・引継完了報告書ー 上記の記載について引継ぎ先の後継企業は本案件契約期間内に貴庁と受託契約を開始するため、自社としては本契約の契約満了日(令和11年7月末)以降の対応は発生しない認識で良いでしょうか。	契約期間を明確にするため。	ご認識のとおり契約満了日以降の対応は発生しません。
28	質問	01_調達仕様書(案)	14	4	4.2	(1)	1	(1) GSSヘルプデスク要員の配置基準及び資格要件表3管理者が出席する会議等一覧 上記の記載について貴庁が主催する会議は、貴庁で開催されますでしょうか。或いはTeams等のオンライン会議を想定されていますでしょうか。	業務内容を明確にするため。	状況に応じて、双方の事情を勘案し、開催方式を検討しますが、特別な事情がない場合はオンライン会議を想定しております。
29	質問	01_調達仕様書(案)	16	4	4.4	(3)	1	(3) リモートワークに関する要件 上記の記載について台風接近など事前にGSSヘルプデスク執務室へ到着不可や出社に危険が伴う場合の判断とそれに伴いテレワークをする場合には該当箇所に記載のリモートワーク要件を満たせば問題ございませんでしょうか。	BCPを考慮したヘルプデスク体制を検討するため。	本項目の要件を満たすのであれば問題ございません。
30	質問	02_調達仕様書_別添資料1_情報保護・管理要領	3	1	(5)		1	(5) 情報セキュリティが侵害された又はそのおそれがある場合の対処手順書等の策定 当該第一報が行われた後、発生した日時、場所、発生した事由、関係する請負者の作業者を明らかにし、平日の9時から18時の間は1時間以内に、それ以外の時間帯は3時間以内に主管する参事官に報告すること。また、当該報告の内容を記載した書面を遅延なく主管する参事官に提出すること。 上記の記載についてはSLA項目に含まれないという認識でよろしいでしょうか。	SLA項目を明確にしたいため。	SLA項目には含まれませんが、仕様書の一部として記載されている要件ですので、遵守いただく事項となります。

項	意見/質問	文書名	頁番号	章番号	節番号	小節番号	種別	意見	理由	回答
31	質問	01_調達仕様書（案）	8	3	1	(6)		<p>以下記載の⑤は受託者側または貴庁のどちらの対策に準拠すればよいのか。貴庁であればどのような教育が必要なのかご教示頂きたい。</p> <p>(6) GSSヘルプデスク要員の教育 本調達の受託者は、GSSヘルプデスク業務を円滑に実施するために、GSSヘルプデスク要員に対して必要となる教育を定期的実施すること。また、GSSヘルプデスク要員の交代時等に併い随時、効率的かつ効果的な教育を実施すること。 「デジタル庁は、必要に応じて資料提供を行う。」</p> <p>① GSS全体 ② 受託者SR基盤 ③ プロジェクト実施計画書、実施要領、業務手順書 ④ デジタル庁SR基盤 ⑤ 情報セキュリティ対策（個人情報保護を含む） ⑥ これまでの問い合わせと回答 ⑦ FAQ情報 ⑧ その他必要となる教育内容</p>	セキュリティ要件認識合わせのため	本件における情報セキュリティの要件は仕様書本文や別添資料に記載しておりますのでご参照ください。
32	質問	01_調達仕様書（案）	22	16				付属文章に記載の資料について、別添資料4～11が展開頂けておりませんが、展開頂くことは可能でしょうか	正確な情報を把握し検討するため	調達公告時に掲載いたします。