

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	02_調達仕様書(案)	9	3	3.1	(8)	2	GSS資産管理業者との連携および府省庁との調整についての記載と機器台数に比例するような大まかな件数を追記して頂きたい。	GSS資産管理業者との連携および府省庁との調整について、ヘルプデスク側では明確な記載がないが、調整およびやり取りに多くの工数を要しているため。	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、本公告時に資料閲覧でライフサイクル管理支援等業者とのチケット件数をご確認ください。  調達仕様書(案)1.4(21)追記 令和7年度ガバメントソリューションサービスの資産管理物品におけるライフサイクル管理支援等業務 GSS管理物品について、予備在庫や故障物品の保管、予備在庫の払い出しや故障物品の修理依頼等を含むライフサイクル管理支援等業務を行うもの  調達仕様書(案)3.1(8)③追記 ○ GSS端末の故障に関するSRはLCM事業者へ連携する。LCM事業者の対応で必要となる情報を収集して一緒に連携すること。なお、LCM事業者へ連携した問合せ件数は閲覧資料で開示する
2	意見	02_調達仕様書(案)	9	3	3.1	(8)	2	端末修理時に、修理内容・初期化有無・返却状況を利用者へ説明する必要があるがTier1/GSS資産管理業者間で情報分断が発生する可能性があるためGSS資産管理の流れを理解することを記載頂きたい。	端末修理・交換時の資産情報連携が煩雑で、関係者調整コストが高いため記載が必要と思われる。	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。  調達仕様書(案)2 「図2 GSSヘルプデスクと関連組織の概要」にライフサイクル管理支援等を記載
3	意見	02_調達仕様書(案)	9	3	3.1	(8)	2	運送業者の氏名・連絡先・車両番号等をTier1が中継のため個人情報マスキングが困難なケースがあり、安全な連携手順を確認し対応すると記載頂きたい。	修理・配送に伴う入館申請情報(個人情報)の取扱いについて調整に時間をかけるケースが必要と思われる。	「別添資料3. 特定個人情報等を含む個人情報等の取扱いに関する特約事項」に基づき、適切な安全管理措置を講ずることが前提の要件となります。また、個人情報等の提供前に安全管理処置について確認を行っておりますので、原文どおりとします。
4	意見	02_調達仕様書(案)	10	3	3.1	(12)	2	GSS移行に関して仕様書記載の受付人数と変動する可能性があり、柔軟に対応する必要がある旨記載頂きたい。	NW移行および各府省庁との調整により、受付開始が前後する可能性があり、人員配置に影響するため	閲覧資料の管理ユーザ数の推移に係る資料が前提の要件となりますので、原文どおりとします。
5	意見	02_調達仕様書(案)	12	4	4.1	(1)	3	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した要員配置を計画する旨記載いただきたい。	「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。」と記載されているが何に対して留意するかが不明確であるため	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。  調達仕様書(案)4.1(1) なお、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した要員配置または効率性に対応できる業務プロセスを計画すること。
6	意見	02_調達仕様書(案)	9	3	3.1	(8)	⑦	(8) GSSヘルプデスク業務 ⑦ ヘルプデスク業務の品質向上 約5年間の契約期間中、受託者SR基盤の機能が継続的に改善される仕組み(SaaS型の定期機能アップデート・セキュリティパッチの自動適用等)を自動化処理とすることにより、品質向上策の評価観点に追加いただきたい。	5年間の長期契約において、導入時点の機能で固定されるシステムは、セキュリティ対策の進化を取り込めず、サービス品質の陳腐化リスクが高まります。 一方、定期的な機能改善が保証されるSaaS型基盤は、災害・障害時の業務継続を可能とするBCP対応(冗長構成)を含め、継続的な品質向上に資することから、SaaS型の基盤を評価対象の基準としてご検討いただきたいと考えます。	ヘルプデスク業務に関する品質向上の要件であり、SaaS型基盤に限定するものではないため、原文どおりとします。 なお、仕様書3.1(13)に記載のとおり、本調達の要件をSaaSのサービスにより満たす場合、ISMAP取得及び「別添資料1_情報保護・管理要領」「別添資料3. 特定個人情報等を含む個人情報等の取扱いに関する特約事項」に基づき、適切な安全管理措置を講ずることが前提の要件となります。

7	意見	02_調達仕様書(案)	13	4	4.2	(1)	2	4.2 業務要員に求める資格等の要件 (1) G S S ヘルプデスク要員の配置基準及び資格要件 ① 管理者 「本調達と同等以上の規模」の定義について、「提案書に記載された想定座席数および想定問合せ件数以上の規模におけるヘルプデスク運用実績を有する者を管理者として配置すること」と定義いただくことを提案いたします。	「本調達と同等以上の規模」の定義について、対象職員数を基準とすることも重要な基準と理解しています。 しかし、本調達において各事業者が想定する必要座席数や必要人員数の算出にあたり、問合せ件数を基に算出することは不要なコスト抑制などの観点から望ましいと考えます。 これまでのGSSヘルプデスク業務の実績等から、本調達規模での事業者が想定する問合せ件数、またそれに基づく必要座席数・必要人員数という点についても一つの基準として見ていただきたい。	品質を確保するための包括的な要件であるため、原文どおりとします。
8	意見	02_調達仕様書(案)	13	4	4.2	(1)	2	4.2 業務要員に求める資格等の要件 (1) G S S ヘルプデスク要員の配置基準及び資格要件 ② スーパーバイザ 「本調達と同等以上の規模」の定義について、「提案書に記載された想定座席数および想定問合せ件数以上の規模におけるヘルプデスク運用実績を有する者をスーパーバイザとして配置すること」と定義いただくことを提案いたします。	「本調達と同等以上の規模」の定義について、対象職員数を基準とすることも重要な基準と理解しています。 しかし、本調達において各事業者が想定する必要座席数や必要人員数の算出にあたり、問合せ件数を基に算出することは不要なコスト抑制などの観点から望ましいと考えます。 これまでのGSSヘルプデスク業務の実績等から、本調達規模での事業者が想定する問合せ件数、またそれに基づく必要座席数・必要人員数という点についても一つの基準として見ていただきたい。	品質を確保するための包括的な要件であるため、原文どおりとします。
9	意見	02_調達仕様書(案)	18	11	-	-	2	11 情報セキュリティ 受託者が利用するSR管理SaaSのデータ保管先について、日本国内のデータセンターでの保管を要件として明記いただきたい。また、DR(災害復旧)サイトについても日本国内に所在することを条件に追加いただきたい。	政府機関の業務情報を取り扱うSR基盤において、データ主権の確保、準拠法の明確化、及び低遅延でのサービス提供は不可欠だと認識しております。 海外DCのみの提供では、国外法域によるデータアクセスリスクや、国際回線障害時のサービス停止リスクが生じる可能性があるため意見いたします。	ISMAP取得及び「別添資料3. 特定個人情報等を含む個人情報等の取扱いに関する特約事項」に基づき、適切な安全管理措置を講ずることが前提の要件となります。 また、個人情報等の提供前に安全管理処置について確認を行っておりますので、原文どおりとします。
10	意見	02_調達仕様書(案)	20	14	-	(1)	2	14 入札参加資格に関する事項 (1) 公的な資格や認証等の取得 「ISO/IEC 20000:2018 ITSMS認証」について、「望ましい」とする記載を、以下も推奨項目として追加いただきたい。 組織・人・利用するサービス(製品)の観点を総合的に評価いただくことを提案いたします。 ・ISO/IEC 20000:2018に準拠したシステム・サービス(SR基盤等)を用いて提案していること ・ITサービス管理の品質担保および運用設計を担う要員として、ITIL上位資格(例:ITIL® 4 Master等)を保有する人材がプロジェクトに参画していること	ISO/IEC 20000認証は、受託事業者が組織としてITサービス管理の仕組みを有していることを示す重要な指標である一方、ヘルプデスク業務は、オペレーターや管理者といった人に依存しやすい側面を有していることと認識しています。 そのため、人事異動や要員交代が発生した場合であっても、ITILに基づく運用設計・品質管理を理解した人材が関与していること、SR基盤等のシステム・サービス自らが、ISO/IEC 20000に準拠したプロセス・管理機能を備えていることが担保されていることが、サービス品質を一定に保ち、継続的な改善を行う上で重要であると考えます。 組織としての認証の有無に加え、「どのような人材が、どのような管理思想に基づき、どのようなサービス基盤を用いて運用するのか」という観点も評価対象とすることで、実運用に即したヘルプデスク品質の確保・向上につながると考え、意見いたします。	品質を確保するための包括的な要件であるため、原文どおりとします。
11	意見	02_調達仕様書(案)	8	3	3.1	(8)	2	本調達仕様書3.1(8)において、受託者が独自に構築・運用するSR管理ができる仕組みを前提としている点につき、デジタル庁職員が受託者が利用するSR管理システムへの管理者アクセス権限を保持できる要件を仕様で明記いただくことを提案いたします。 具体的には、以下の要件を仕様書に明記いただくことを提案いたします。 「受託者は、SR管理で利用するシステムにおいて、デジタル庁が指定する職員に対し、SR参照・検索・レポート出力が可能な管理者相当のアクセス権限を付与し、契約期間中これを維持すること。当該アクセスに係る費用は受託者の負担とする。」	①事業者交代・引継ぎリスクの観点 仕様書3.1(11)では、契約終了時の引継ぎ作業が規定されています。SR管理システムが受託者の専有システムである場合、契約終了時のデータ移行・引継ぎにおいてデジタル庁が受託者に完全依存するリスクがあります。デジタル庁が管理者権限を保持することで、引継ぎ計画の実効性検証およびデータの完全性確認が可能となります。 ②障害・インシデント対応の観点 仕様書3.1(8)⑤において、障害・インシデント発生時にデジタル庁からの指示に基づく対応が規定されています。迅速な指示・判断のためには、デジタル庁自身がSRの発生状況・影響範囲をシステム上で直接把握できることが前提として望ましいと考えます。 ③契約管理・監査対応の観点 仕様書15条(9)では、デジタル庁による監査実施が規定されています。監査の実効性を高めるためには、受託者が提出する報告資料だけでなく、受託者側のSR管理システムを直接閲覧できる環境が必要であると考えます。	受注者はCTI機能とSR管理ができる仕組みを準備・利用することが前提であり、GSSヘルプデスク業務を実施する要件となりますので、デジタル庁職員に「管理者」としてのアクセス権は必要でないため、原文どおりとします。 ただし、主旨の明確化のため、以下のとおり修正いたします。  調達仕様書(案) 3.1(8) 本調達の受託者は、実施要領等に基づき、デジタル庁と協議の上、以下のGSSヘルプデスク業務を実施すること。 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。 また、デジタル庁から求めがあった場合には、SR基盤へアクセス可能な環境および権限を、事業者の負担により準備すること。

12	質問	02_調達仕様書(案)	12	4	4.1	(2)	1	「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」 「令和5年度ガバメントソリューションサービスのヘルプデスクサービス（農林水産省地方組織）」、「令和6年度ガバメントソリューションサービスのヘルプデスクサービス（内閣法制局、金融庁等）」の調達仕様書に上記の兼務させることの条項が記載されていない場合は、兼務は認められず別の人員を配備する必要があるという理解でよろしいでしょうか。	人員配備条件を明確にするため	ご認識のとおり過去案件で兼務が認められていない案件に従事しているものは、本案件との兼務はできません。
13	質問	02_調達仕様書(案)	6	3	3.1	(3)	2	・なお、履行期間における管理ユーザー数の推移については閲覧資料を参照すること。 上記記載に関して、意見招請期間中に管理ユーザー数の推移がわかる資料閲覧を行うことは可能か。	資料閲覧については別添資料8 資料閲覧要領（本公告時に添付）と記載があったが、見直し検討に管理ユーザー数の情報を要するため、意見招請期間中の情報入手を求める。	本公告時に資料閲覧方法をご案内いたしますので、そちらでご確認ください。
14	質問	02_調達仕様書(案)	5	2	-	-	1	2 調達範囲 図2に示される複数のGSSヘルプデスク（R5/R6/R7/R8年度調達）について、以下をご教示ください。 上記について、各ヘルプデスクの受託者SR基盤間でのSRデータ・FAQ情報の共有・連携は、現時点で実施されておりますでしょうか。 また、本件受託者が、他調達のヘルプデスクで蓄積されたFAQ情報を参照・活用することは可能でしょうか。	FAQ作成・更新業務の効率化と回答品質の均一化のため、既存ヘルプデスクとのナレッジ共有の可否を把握したいため。	GSSが整備するポータルサイト（Navi）上でFAQとして各社まとめていただいた内容を選択し公開していますので、本件受注後にご確認ください。
15	質問	02_調達仕様書(案)	6	3	3.1	(5)	1	(5)準備作業等 ②サービスレベル協定及び管理 （アンケートなどを通じた）顧客満足度 上記について、アンケートは指定ツールの利用となるか、もしくは受託側でアンケート機能を用意する必要があるのかについて教えていただくことは可能でしょうか。 また、現在のアンケート運用がどのように行っているか教えていただくことは可能でしょうか。	アンケート機能追加に伴う適切な工数を把握するため。	指定のツールはありません。 既存事業者は、MS Forms を利用してデータ回収を実施しています。
16	質問	02_調達仕様書(案)	6	3	3.1	(5)	1	(5)準備作業等 なお、移行に際してのFAQ等、本調達に有益と考えられる情報であってデジタル庁が保持するものについては、本件準備作業の段階においてデジタル庁から提供を行う予定。 上記について、FAQの情報はどのような形式で提供いただけるか教えていただくことは可能でしょうか。 また、FAQの数がFAQの内容として主な項目（特に必須項目）についてご提示いただける範囲で教えていただくことは可能でしょうか。	SR基盤へのFAQインポート機能追加に伴う適切な工数を把握するため。	本公告時に資料閲覧でFAQ情報をご確認ください。
17	質問	02_調達仕様書(案)	6	3	3.1	(5)	1	(5)準備作業等 ②サービスレベル協定及び管理 回答までの時間 1次回答まで /最終回答まで 上記について、「最終回答まで」の時間については、Tier2対応中の時間は、除いて算定してよろしいでしょうか。	SLA項目を明確にしたいため。	ご認識のとおりです。 当該項目は、本事業者が回答に向けた反応品質を検討するための項目と認識しております。その他と同様の項目として考えることができる内容についても考慮したうえで、次のとおり修正いたします。  調達仕様書(案) 3.1 (5) ② ○ 電話受付に関する20秒以内応答率 ○ 回答までの時間 1次回答まで / 運用事業者等から返答があってからの回答まで / 最終回答までなど受付事業者として品質を評価できる時間や割合
18	質問	02_調達仕様書(案)	6	3	3.1	(5)	1	(5)準備作業等 ④GSS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。 上記について、具体的にどのようなセキュリティ対策を実施すればリモートでの業務実施に問題ないか、可能であれば貴庁のお考えを事前にご確認させていただきますでしょうか。	人員設計に伴う適切な工数を把握したいため。	仕様書「4.4ヘルプデスク執務室・リモートワークの要件（セキュリティ等）（3）」「別添資料1_情報保護・管理要領」「別添資料3_特定個人情報等を含む個人情報等の取扱いに関する特約事項」をご確認ください。

19	質問	02_調達仕様書（案）	6	3	3.1	(5)	1	(5) 準備作業等 ② サービスレベル協定及び管理 上記について問い合わせチャネル（電話/チャット/メール等）のうち、必須チャネルはどれになりますでしょうか。チャネル別に“応答率/一次回答時間”等 SLAが掛かる範囲についてご教示いただきたい。	必須となる対応チャネルおよびチャネル別に適用されるSLAの範囲を明確にすることで、体制設計や工数を把握したいため。	必須チャネルはMS Forms、メール、電話となります。 SLAは以下のとおりです。 ・回答までの時間 1次回答まで / 運用事業者等から返答があったからの回答まで / 最終回答までなど受付事業者として品質を評価できる時間や割合 ・電話受付 20秒以内応答率
20	質問	02_調達仕様書（案）	6	3	3.1	(5)	1	(5) 準備作業等 ② サービスレベル協定及び管理 上記について一次回答と最終回答の定義（起点/終点、保留・折返し・再問い合わせの扱い）を、SLA算定の観点で明確化いただきたい。	一次回答および最終回答の定義が不明確な場合、SLA算定結果や達成可否の解釈に差異が生じる可能性があることから、事前に定義を明確化したいため。	一次回答とは、問合せ内容に対して行う最初の実質的な回答のことです。 なお、デジタル庁SR基盤に登録されるMSFormsおよびメールからの問合せについては、受付メッセージは自動的に送信します。 ただし、「お問合せを受け付けました」等の受付完了を通知する自動回答は、一次回答には該当しません。 最終回答とは、以下のとおりとなります。 ・問い合わせ系 回答案の回答後5営業日以内に問合せ者から異議または追加連絡がない場合、当該回答をもって最終回答とみなします。 ・申請系 申請に対する作業の完了連絡をもって最終回答とみなします。
21	質問	02_調達仕様書（案）	6	3	3.1	(5)	1	(5) 準備作業等 ② サービスレベル協定及び管理 上記について“20秒以内応答率”の母数定義：放棄呼・IVR・転送・コールバック予約等を分母/分子に含めますでしょうか。	SLA項目を明確にしたいため。	20秒以内の応答率になりますので、放棄呼は含みません。 以下の項目の報告となります。 ・応答数（20秒以内） ・応答数（20秒超え） ・放棄呼件数
22	質問	02_調達仕様書（案）	7	3	3.1	(5)	1	(5) 準備作業等 ③ プロジェクト実施要領の策定 ① GSSヘルプデスク業務に関するドキュメントの作成 上記について、「業務手順書」は業務フローと同義のものとして認識して差し支えないでしょうか。また、提出資料のフォーマットにつき、あらかじめ定められた様式がございましたらご教示ください。	提出資料についてのフォーマットや粒度を確認したいため。	「業務手順書」は各作業の詳細なやり方がわかるものであり、業務フローも含めて作成されることとなります。 なお、提出資料のフォーマットについては、あらかじめ定められた様式はございません。
23	質問	02_調達仕様書（案）	8	3	3.1	(8)	1	(8) GSSヘルプデスク業務 ① SRの受付と登録 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。 上記について、クラウドSaaS型のCRM/チケット管理サービスとCTIを統合した基盤を一体で提供する構成は、本仕様書の要件を満たすと理解してよろしいでしょうか。	提案するシステム構成を確定するにあたり、CTI・SR管理基盤の製品選択に関する制約の有無を確認したいため。	「仕様書」「別添資料1_情報保護・管理要領」「別添資料2_情報管理体制」「別添資料3_特定個人情報等を含む個人情報等の取扱いに関する特約事項」に記載のとおりであり、提供いただくサービス構成を限定するものではありません。
24	質問	02_調達仕様書（案）	8	3	3.1	(8)	1	(8) GSSヘルプデスク業務 ② SRのエスカレーションの判断 上記について、 (1) デジタル庁SR基盤の技術基盤（採用製品名・プラットフォーム種別）を教えてください。 (2) 受託者SR基盤からのAPI連携（REST API等による自動登録・ステータ同期）は技術的に可能でしょうか。 (3) 「閲覧資料にて確認すること」とあるデジタル庁SR基盤との連携における留意事項の概要をご教示ください。	エスカレーション時のデータ連携方式により、受託者SR基盤の設計・構築内容が大きく変わるため、提案精度向上のために事前に技術仕様の概要を把握したいため。	本公告時の資料閲覧でご確認ください。
25	質問	02_調達仕様書（案）	8	3	3.1	(8)	1	(8) GSSヘルプデスク業務 ② SRのエスカレーションの判断 上記について、Tier1（受託者フロントスタッフ）からTier2（運用管理事業者）へのエスカレーション時に、SR基盤上でのコンテキスト引継ぎ（対応履歴・切り分け結果・添付ファイル・構成情報等）の方式について、ご教示ください。 また、デジタル庁SR基盤への登録のみで引継ぎ、または受託者SR基盤とTier2側のシステム間での直接的なデータ連携も想定されていますでしょうか。	SR基盤のエスカレーション機能設計や工数に影響する可能性があることから、引継ぎ方式を事前に把握したいため。	本公告時の資料閲覧でご確認ください。

26	質問	02_調達仕様書（案）	9	3	3.1	(8)	1	<p>(8) GSSヘルプデスク業務</p> <p>⑥ FAQ情報の作成・更新等</p> <p>上記について「デジタル庁が別途用意するユーザ向け検索システム（チャットボット）」について、以下をご教示ください。</p> <p>(1) 当該チャットボットの技術基盤（採用製品名）と、FAQ情報の入力方式（手動入力・CSV取込・API連携等）をご教示ください。</p> <p>(2) 受託者SR基盤からチャットボットへのFAQ情報の自動連携（API等）は可能でしょうか。</p> <p>(3) チャットボットの開発は本プロジェクトには含まない認識で正しいでしょうか。</p> <p>(4) チャットボットに提供するための情報の様式等については、本プロジェクト期間内に決定・指示される認識で正しいでしょうか。</p>	FAQ提供業務内容や工数に影響する可能性があることから、チャットボットとの連携方式や構築有無を事前に把握したいため。	本公告時の資料閲覧でご確認ください。
27	質問	02_調達仕様書（案）	9	3	3.1	(9)	1	<p>(9)費用負担</p> <p>上記について、受託者が準備するフロントスタッフ用端末（受託者負担分）について、以下をご教示ください。</p> <p>(1) 端末のOS・スペック・セキュリティ要件（EMM導入のための前提条件等）の概要はどのようなものになりますでしょうか。</p> <p>(2) GSSが指定するEMM管理への端末参加に必要な技術要件（MDM登録方式等）はございますでしょうか。</p> <p>(3) 受託者が用意する端末とデジタル庁貸与端末は、業務上どのように使い分けることを想定されていますでしょうか。</p> <p>(4) クイックアシストを用いたリモート支援について、利用者端末側の事前条件（許可/手順/ポリシー）で制約はございますでしょうか。</p>	受託者負担端末の要件が工数とシステム構成に影響する可能性があることから概要を把握したいため。	本公告時の資料閲覧でご確認ください。
28	質問	02_調達仕様書（案）	10	3	3.2	-	1	<p>3.2 成果物の範囲、納品期日等</p> <p>上記について履行期間終了時のデータ（チケット/FAQ/録音等）の帰属・引渡し形式（エクスポート、レポート等）を指定はございますでしょうか。</p>	履行期間終了時におけるデータの帰属および引渡し方法は、契約条件および運用設計の双方に影響するため、事業者間の認識齟齬を防止する観点から事前に確認したいため。	仕様書「3.2成果物の範囲、納品期日等（1）（2）」をご確認ください。
29	質問	02_調達仕様書（案）	10	3	3.2	(1)	1	<p>(1) 成果物</p> <p>上記についてプロジェクト実施計画書/実施要領/業務手順書の承認者・承認期間の目安、修正回数のご教示（例：初回提出→レビュー→再提出）をについてご教示いただきたい。</p>	正確な工数を把握したいため。	修正回数は提出資料の内容によるため、明確に回数についての定めがあるものではありません。
30	質問	02_調達仕様書（案）	11	3	3	(2)	1	<p>(2) 納品方法</p> <p>上記について納品形式はWord/Excel/PowerPoint/PDFとあるが、運用報告（週次/月次）のテンプレート指定の有無、提出チャンネル（メール/ポータル等）についてご教示いただきたい。</p>	納品形式や提出チャンネルの指定有無により、成果物作成および運用報告に係る作業内容や工数を把握したいため。	本公告時の資料閲覧でご確認ください。 なお、提出チャンネルの指定は特段ございませんので、安全な納品方法をご提案ください。
31	質問	02_調達仕様書（案）	11	3	3.2	(1)	1	<p>(1) 成果物</p> <p>表1 納入成果物 （引継先への）引継計画書・引継完了報告書</p> <p>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12年7月末）以降の対応は発生しないとの認識で相違ないでしょうか。</p>	契約期間外の作業有無について確認したいため。	ご認識のとおりです。

32	質問	02_調達仕様書（案）	14	4	4.3	(1)	1	<p>4.3 ヘルプデスク執務室の要件（建物）</p> <p>(1) 地震対策・火災対策・電源設備</p> <p>上記について</p> <p>本項は執務室の物理要件ですが、受託者SR基盤（SaaS）の可用性・BCP要件について、以下をご教示ください。</p> <p>(1) SR基盤SaaSの年間稼働率保証（可用性SLA）について、最低要求水準はございますでしょうか。</p> <p>(2) DR（災害復旧）サイトの所在地に関する要件（日本国内等）はございますでしょうか。</p> <p>(3) 目標復旧時間（RTO）・目標復旧時点（RPO）の指定はございますでしょうか。</p>	<p>ヘルプデスク業務の継続性確保のため、SR基盤のBCP/DR要件を把握し、適切な構成を検討したいため。</p>	<p>(1) 受注者SR基盤の年間稼働率保証（可用性SLA）について、仕様書の要件では明確に定めておりませんが、提案書の評価に当たっては、考慮されることをご承知おきください。</p> <p>(2) DR（災害復旧）サイトの所在地に関する要件について、ISMAP取得及び「別添資料1_情報保護・管理要領」「別添資料3. 特定個人情報等を含む個人情報等の取扱いに関する特約事項」に基づき、適切な安全管理措置を講ずることが前提の要件となります。</p> <p>(3) 目標復旧時間（RTO）・目標復旧時点（RPO）について、仕様書の要件では明確に定めておりませんが、提案書の評価に当たっては、考慮されることをご承知おきください。</p> <p>なお、災害発生時について考慮し、次のとおり修正します。</p> <p>調達仕様書（案）3.1 (5) 2 追記</p> <p>なお、災害発生時（震度5弱以上の地震又は津波発生時等）には、速やかにデジタル庁へ状況を報告すること。</p>
----	----	-------------	----	---	-----	-----	---	--	---	--