

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	調達仕様書	12	4	2	(1)	1	②スーパーバイザ ii 資格要件 「ヘルプデスクサービス業務従事者の監督及び指導の能力を有すること。日本コンタクトセンター教育検定協会のS V 資格又はそれに準じる資格を取得していること。」 上記について、実務経験のみに緩和していただけないでしょうか。	実務経験のみ豊富な未資格取得者もいることからスーパーバイザ採用の枠が狭まるため。	御意見を踏まえ、実務経験等を重視し、「日本コンタクトセンター教育検定協会のS V 資格又はそれに準じる資格を取得していること。」を削除いたしました。
2	意見	調達仕様書	13	4	2	(1)	1	③オペレータ ii 資格要件 「また、Microsoft 社の認定資格者やコンタクトセンター関連の認定資格者（コン検資格等）が3分の1以上配置すること。」上記について、実務経験のみに緩和していただけないでしょうか。	実務経験のみ豊富な未資格取得者もいることからオペレータ採用の枠が狭まるため。	御意見を踏まえ、実務経験等を重視し、「また、Microsoft 社の認定資格者やコンタクトセンター関連の認定資格者（コン検資格等）が3分の1以上配置すること。」を削除いたしました。
3	意見	調達仕様書	14	4	4	(2)	1	(2)その他執務室要件 「ヘルプデスク執務室は、あらかじめ定められた申請者以外が立ち入れないよう、専用の部屋を用意すること。」 上記について、受託者決定後、デジタル庁様と協議の上、本件専用の部屋を用意することに変更していただけないでしょうか。	R5.4契約開始予定ですが、落札者決定はR5.2月頃になると想定しています。 非常に短期間であるためスケジュール面で懸念があります。	執務室の準備期間等については、落札決定後に柔軟に調整を行うことを想定しています。
4	意見	調達仕様書	19	13	-	(1)	1	(1)公的な資格や認証等の取得 「・コンタクトセンターマネジメントシステム（COPC/COPC Inc.、HDI/ThinkServiceInc.）のうち、どちらか一つの認証を受けていること。」 上記について、HDI電話対応品質三つ星認定を過去に取得した経験を持つこと又はこれまでの業務委託実績を示すことで許容していただくことは可能でしょうか。	コンタクトセンターマネジメントシステムの認証は取得のハードルが高いと考えており、競争性を損なうと考えるため。	御意見を踏まえ、ISMSやITマネジメントに関する認証により重点を置く前提で、次の文言を削除いたしました。 「コンタクトセンターマネジメントシステム（COPC/COPC Inc.、HDI/ThinkServiceInc.）のうち、どちらか一つの認証を受けていること。」
5	意見	調達仕様書 図1 業務スケジュール（点線が本件の調達範囲）	2	1	4		4	GSSヘルプデスク業務（本調達）のスケジュールにおいて、「引継ぎ期間」および「構築のための準備期間」も明確に記載された方がよいと考えます。	引継ぎ内容や期間が引継ぎ後のセンタの品質に直結するため	構築のための準備期間は、契約後（令和5年4月）から運用開始予定の5月中旬までを想定しております。なお、新規移行対応であるため準備期間の引継ぎ対応は想定しておりません。
6	意見	調達仕様書 図2 GSSヘルプデスクの概要（赤色点線が本件の調達範囲）	4	2			4	調達範囲について、システム構成図とその調達範囲を記載された方がよいと考えます	調達後の運営に影響するため	調達仕様書内の図2「GSSヘルプデスクと関連組織の概要」等、本資料の情報からご判断願います。
7	意見	調達仕様書 4.2 業務要員に求める資格等の要件 (1) GSSヘルプデスク要員の配置基準及び資格要件	12	4	2	(1)	1	②スーパーバイザ ii 資格要件に以下の記述がありますが、実務経験が本業務の要件に合致していれば運営上は問題ないと判断できると考えられるため、記載を削除された方がよいと考えます。 『日本コンタクトセンター教育検定協会のS V 資格又はそれに準じる資格を取得していること。』	本件の運営においては、実務経験が重要であると考えます。 記載されている資格は、実務経験がなくても取得できる内容であるため。	御意見を踏まえ、実務経験等を重視し、「日本コンタクトセンター教育検定協会のS V 資格又はそれに準じる資格を取得していること。」を削除いたしました。
8	意見	調達仕様書 4.2 業務要員に求める資格等の要件 (1) GSSヘルプデスク要員の配置基準及び資格要件	13	4	2	(1)	1	③オペレータ ii 資格要件に以下の記述がありますが、実務経験が本業務の要件に合致していれば運営上は問題ないと判断できると考えられるため、記載を削除された方がよいと考えます。 『Microsoft 社の認定資格者やコンタクトセンター関連の認定資格1/3以上（OP要員）』	左記の有資格者を雇い入れる場合OPとして雇い入れる場合、通常のOPより単金が高いため費用圧迫となります。 例えば、1/3以上の表記を削減されるか、スーパーバイザの資格をされた方が入札会社は増えると思います。	御意見を踏まえ、実務経験等を重視し、「また、Microsoft 社の認定資格者やコンタクトセンター関連の認定資格者（コン検資格等）が3分の1以上配置すること。」を削除いたしました。
9	意見	調達仕様書 4.4 ヘルプデスク執務室の要件（セキュリティ等） (2) その他執務室要件	15	4	4	(2)	2	・作業実施場所は、特段の理由がない限り、分散させず一つの部屋に集約すること。 上記において、BCP対策の観点からも一つの部屋に集約するリスクも考えられます。『基本的には一ヶ所とするが、業務に影響がでないよう複数の場所での運営も可とする。』といった表現に変更された方がよいと考えます。	災害や感染症の発生にて、運営場所が利用できないまた要員が出社できない状況に陥った場合のバックアップ体制を整えておくことが必要のため。	御意見を踏まえ、本文に取り入れさせていただきます。
10	意見	調達仕様書 13 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	19	13		(1)	1	認証の取得において、以下の資格を削除された方がよいと考えます。 ・「ISO 9001」又は「JIS Q 9001:2008」認証	代わりに以下資格に変更された方がよいと思います。 コールセンタ業界においては以下の資格が一般的となります。 ・「ISO/IEC27001:2013」認証又は情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）認証 ・コンタクトセンターマネジメントシステム（COPC/COPC Inc.、HDI/ThinkService Inc.）のうち、どちらか一つの認証	御意見を踏まえ、ISMSや文書管理に関する認証により重点を置く前提で、次の文言を削除いたしました。 「「ISO 9001」又は「JIS Q 9001:2008」認証」
11	意見	落札方式について					2	落札の決定は最低落札方式（価格）の決定ではなく、プロポーザルで決定された方がよいと考えます。	本件難易度が高い業務であるため、過去実績や運営後の運営体制、また運営をスムーズにするための提案等があると品質の高い業者が運営できるため	本調達は、総合評価落札方式を予定しております。
12	意見	ガバメントソリューションサービスのヘルプデスク業務調達仕様書	1	1	1.4	-	1	本調達業務の運用開始が令和5年4月開始と読み取れますが、運用開始月の後ろ倒ししていただけないでしょうか。	ヘルプデスク機能として本番運用を開始するまでの準備期間（落札予定の日付から令和5年4月までの間）が短いと考えています。運用設計構築及びヘルプデスク執務室構築の準備期間を設ける必要があります。	契約後（令和5年4月）、運用準備を開始し、運用開始は5月中旬以降を想定しております。具体的な日程は契約締結後に協議させていただければと考えております。
13	意見	ガバメントソリューションサービスのヘルプデスク業務調達仕様書	12	4	4.2	(1)	1	スーパーバイザの資格要件について、「日本コンタクトセンター教育検定協会のS V 資格又はそれに準じる資格を取得していること。」と記載がありますが、「資格保有もしくは資格保有相当の業務経験を有していること」と要件緩和していただけないでしょうか。	「日本コンタクトセンター教育検定協会のS V 資格に準じる資格」とございますが、想定できる資格が無く、管理者同様に業務経験を有していることで本業務においてはスーパーバイザとしての役割を充足できると考えます。	御意見を踏まえ、実務経験等を重視し、「日本コンタクトセンター教育検定協会のS V 資格又はそれに準じる資格を取得していること。」を削除いたしました。

14	意見	ガバメントソリューションサービスのヘルプデスク業務調達仕様書	15	4	4.4	-	1	「ヘルプデスク執務室の要件（セキュリティ等）」について、ヘルプデスク執務室の運用開始後の移転や追加を認める記載を追加いただけないでしょうか。	落札予定の日付から令和5年4月までの間でヘルプデスク機能として本番運用を開始するまでの準備期間がかなり短いと考えています。そのため、本仕様を満たす十分なキャパシティとセキュリティ対策を保持した執務室の用意が間に合わないことが想定されます。 運用開始直後は小規模な執務室を用意しその後運用期間中に拡張した執務室への移転や、運用後の執務室追加等、事業者による提案を検討いただけないでしょうか。	御意見を踏まえ、運用開始後の移転や追加を認める記載を追加いたしました。
15	意見	ガバメントソリューションサービスのヘルプデスク業務調達仕様書	19	13	-	(1)	1	「コンタクトセンターマネジメントシステム（COPC/COPC Inc.、HDI/ThinkServiceInc.）のうち、どちらか一つの認証を受けていること。」と記載がありますが、「資格保有もしくは資格保有相当の業務経験を有していること」と要件緩和いただけないでしょうか。	業務経験を有していることで本業務においては役割を充足できると考えます。	御意見を踏まえ、ISMSやITマネジメントに関する認証により重点を置く前提で、次の文言を削除いたしました。 「コンタクトセンターマネジメントシステム（COPC/COPC Inc.、HDI/ThinkServiceInc.）のうち、どちらか一つの認証を受けていること。」
16	意見	仕様書	2	1	4	-	1	「図1 業務スケジュール」にて令和5年4月から稼が引かれており、別紙1管理ユーザー数推移においても4月より問い合わせ業務が発生すると記載がございます。 仮に業者決定時期が4月初旬となる場合、5月業務開始等のご配慮を頂きたいをお願い致します。	体制の準備に最低でも業者決定日より1か月は準備期間が必要となるためご検討の程お願いします。	契約後（令和5年4月）、運用準備を開始し、運用開始は5月中旬以降を想定しております。具体的な日程は契約締結後に協議させていただければと考えております。
17	意見	仕様書	4	2	-	-	4	ヘルプデスクで対応が必要な対象製品の一覧情報を明記頂きたいお願い致します。 また、今後増える可能性がある製品やサービスがありましたら、合わせてご教示ください。	見直し検討のため	主にMicrosoft365のアプリケーションや二郎などを想定しております。
18	意見	仕様書	8	3	1	(8)	1	「表2 G S S ヘルプデスクの作業項目・内容」において、以下の通り「チャットボットの更新を行うこと」という記載がございますが、受託者の業務範囲はFAQの元となる情報提供までとして頂きたいお願い致します。 【仕様書記載内容】 作業項目：FAQ情報の作成・更新等 作業内容：FAQ情報を作成し、問合せ先府省庁毎に整理した上で、デジタル庁が別途用意するユーザー	お客様にてご利用のチャットボット仕様やお客様が用意されるシナリオ等により作成するFAQデータが大きく変わってくるため、FAQの元となる情報提供までとすべきと考えます。	御意見を踏まえ、該当作業（チャットボットの更新作業）は業務対象外とし、更新に必要なFAQの元となる情報の提供までとする旨、調達仕様書の修正を行います。
19	意見	仕様書	9	3	1	(9)	4	貴庁よりご提供いただくPCの具体的な台数、および提供頂く時期の記載をお願いします。 【仕様書記載内容】 ①受託者負担外 ・ヘルプデスクサービス業務において、問い合わせ内容の確認等を行うために使用するPC、ソフトウェアの費用及びクラウドサービス（以下「PC等」という。）の利用料。 ただし、常勤対応要員の人数を上回る台数のPCを使用する場合、超過数量相当のPC等の調達費用は受託者負担	ご提供いただくPC台数を明記頂かないと「超過数量相当」の台数が想定できないため。	御意見を踏まえ、デジタル庁から貸与する端末の台数を仕様書において明確化しています。
20	意見	仕様書	9	3	1	(9)	4	追加で落札事業者にて準備する場合の最低原満たす必要のあるPCのスペック、搭載すべきソフトウェアの情報について記載をお願いします。 【仕様書記載内容】 ②受託者負担 上記①に記載したものを除く費用は、全て受託者の負担とする。受託者が負担する費用の例は以下のとおり。 ・本業務を実施するに当たり必要となる受託者が用意する要員の人件費 ・ヘルプデスク執務室に係る賃料等の費用 ・利用者へのコールバック、運用サービス担当業者又はデジタル庁へのエスカレーション等における全ての通信費用 ・デジタル庁（データセンター含む。）とインターネットVPNで接続するために必要となる受託者側の機器、機器の設置・設定作業、機器の運用・保守作業、通信等に係る全ての費用 ・インカムやヘッドセット等のPCアクセサリ ・本業務を実施するために必要となる全ての消耗品の費用	ご提供いただくPC台数を超過した場合の、PC準備検討のため。	御意見を踏まえ、調達するPCのスペックなどを以下のように明確化しています。 ・Windows 11 Enterprise及びMicrosoft 365 E5がスムーズに稼働すること。
21	意見	仕様書	9	3	1	(10)	4	調達仕様公示される際に、現在整備されているFAQやマニュアルなどの資料閲覧をさせていただきたくお願い致します。	お見積り精度向上のため。	資料閲覧時に関連項目のご確認をお願いいたします。
22	意見	仕様書	10	3	2	(1)	4	既存の運用状況報告書を資料閲覧等させて頂きたくお願い致します。	お見積り精度向上のため。	現在、一般の調達に相当する業務については、デジタル庁の指揮命令の下で行っており、ご指摘のような報告書は作成していません。
23	意見	仕様書	15	5	-	(2)	2	本業務において「再々委託」が可となっておりますが、業務内容の重要性・取扱い情報秘匿性の観点から、認められるのは「再委託」までとされる事を提案致します。 【仕様書記載内容】 ③再委託の相手先が更に委託を行うなど複数の段階で再委託が行われる場合（以下「再々委託」という。）には、当該再々委託の相手方の商号又は名称及び住所並びに再々委託を行う業務の範囲を書面	問合せの会話の中に各府庁様の業務に関する内容が含まれる可能性もあり、セキュリティ等の統制・管理を十分に効かせる必要があると考えます。	再委託先の契約違反等について包括的に責任を受託者に負わせていることも踏まえ、再々委託の相手方の把握により十分セキュリティ面での管理・統制も対応できると想定しているため、原文のままとさせていただきます。
24	意見	仕様書	19	13	-	(1)	2	仕様書記載の要求資格と併せて、受託者の保有資格について以下についても併せてご提案します。 【仕様書追加記載例】 ・国際規格（ISO/IEC20000）を認証基準としたITマネジメントシステムの認証を受けていること。 ・ISO 27017(クラウド)の認証を受けていること。 ・ISO 14001（環境）の認証を受けていること。	本ヘルプデスクでは、ITサービスについて合理的に管理できる必要があり、クラウドサービスの提供や利用にも熟知している必要があると考えます。 また、地球環境への配慮も本業務の対応企業として必要不可欠な要素であると考えます。	御意見を踏まえ、ISO/IEC 20000 を要件とするなど、修正を行いました。

25	意見	調達仕様書	19	13	(1)	1	<p>(1) 公的な資格や認証等の取得 本調達業務を実施する組織又はサービスを適用範囲に含む次の認証を取得していること。 ・コンタクトセンターマネジメントシステム (COPC/COPC Inc.、HDI/ThinkServiceInc.) のうち、どちらか一つの認証を受けていること。 上記の要件について認証を受けていなくとも応札できるよう、項目を削除していただけますでしょうか。</p>	<p>本調達はコールセンター業務ではなく、ヘルプデスク調達であり、本資格はコールセンターに特化した業者が持つ資格であると考えます。 そのため資格を持っていない業者も多く、応札できる業者が制限されるため。</p>	<p>御意見を踏まえ、ISMSやITマネジメントに関する認証により重点を置く前提で、次の文言を削除いたしました。 「コンタクトセンターマネジメントシステム (COPC/COPC Inc.、HDI/ThinkServiceInc.) のうち、どちらか一つの認証を受けていること。」</p>	
26	意見	調達仕様書	20	13	(4)	1	<p>(4) 調達案件間の入札制限 ・G S S 運用保守業務、機器及びソフトウェア保守業務を受託した事業者に対する入札制限 G S S 運用保守業務、機器及びソフトウェア保守業務を受託した事業者又はこの事業者の「財務諸表等の用語、様式及び作成方法に関する規則」第8条に規定する親会社及び子会社、同一の親会社を持つ会社並びに緊密な利害関係を有する事業者は、本調達仕様書に基づく入札に参加することはできません。</p>	<p>本調達において、G S S 運用保守業務、機器及びソフトウェア保守業務を受託した事業者を制限する必要はないと考えため。</p>	<p>御意見を踏まえ、当該制限の必要性について検討し、「G S S 運用保守業務、機器及びソフトウェア保守業務を受託した事業者に対する入札制限」を削除いたしました。</p>	
27	意見	調達仕様書	12	4	2	(1)	1	<p>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 ii 資格要件 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におけ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。ヘルプデスクサービス業務従事者の監督及び指導の能力を有すること。日本コンタクトセンター教育検定協会のS V 資格又はそれに準じる資格を取得していること。 上記の「日本コンタクトセンター教育検定協会のS V 資格又はそれに準じる資格を取得していること。」について資格を取得していなくとも応札できるよう、項目を削除して頂けませんでしょうか。</p>	<p>本調達はコールセンター業務ではなく、ヘルプデスク調達であり、本資格はコールセンターに特化した業者が持つ資格であると考えます。 そのため資格を持っていない業者も多く、応札できる業者が制限されるため。</p>	<p>御意見を踏まえ、実務経験等を重視し、「日本コンタクトセンター教育検定協会のS V 資格又はそれに準じる資格を取得していること。」を削除いたしました。</p>
28	意見	調達仕様書	13	4	2	(1)	1	<p>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 ③ オペレータ ii 資格要件 サービス提供開始までに、ヘルプデスクサービス業務遂行に必要な知識及び能力を身に付けることができること。利用者からの問合せに対し、日本語による円滑な受け答えができること。また、Microsoft 社の認定資格者やコンタクトセンター関連の認定資格者 (コン検資格等) が3分の1以上配置すること。 上記の「Microsoft 社の認定資格者やコンタクトセンター関連の認定資格者 (コン検資格等) が3分の1以上配置すること。」について資格取得者が3分の1以上いなくとも応札できるよう、要件の削除</p>	<p>本調達はコールセンター業務ではなく、ヘルプデスク調達であり、本資格はコールセンターに特化した業者が持つ資格であると考えます。 そのため資格を持っていない業者も多く、応札できる業者が制限されるため。</p>	<p>御意見を踏まえ、実務経験等を重視し、「また、Microsoft 社の認定資格者やコンタクトセンター関連の認定資格者 (コン検資格等) が3分の1以上配置すること。」を削除いたしました。</p>
29	意見	調達仕様書	14	4	3	(3)	1	<p>4.3 ヘルプデスク執務室の要件 (建物) (3) 電源設備 電力会社による特高受電系統の冗長化やスポットネットワーク方式等の採用、無停電電源装置や自家発電装置等の使用又はその他の対策の実施により、平常時及び非常時における安定した電力供給に関する対策が講じられていること。 上記の「電力会社による特高受電系統の冗長化やスポットネットワーク方式等の採用、無停電電源装置や自家発電装置等の使用又はその他の対策の実施」について電力会社による上記の対策を受けていなくとも応札できるよう、要件を削除して頂けませんでしょうか。</p>	<p>本調達において、電力会社からの対策の有無により応札の制限する必要はないと考えるため。</p>	<p>御意見を踏まえ、再検討を行い、「4.3 ヘルプデスク執務室の要件 (建物)」の要件を簡素化しました。</p>
30	意見	資格要件	13	4	4.2	(1)	③ ii	<p>Amazon社等の認定資格者も対象としてはいかがでしょうか？ (AWS クラウドプラクティショナーなど) また資格は必須とお考えでしょうか？</p>	<p>当社では高いITスキル保持者、コンタクトセンター運営管理経験者が在籍しており、同様、同程度の業務を高いレベルで遂行できている実績あり。且つ今後の業務拡大、増員に対して技術問合せも対応できる可能性があるため。</p>	<p>現時点では、御意見の資格が必須とは考えておりません。</p>
31	意見	入札参加資格に関する事項	19	13	(2)	1	<p>クラウドに関する問合せ対応や顧客の課題解決経験もあった方が良いと思いますが、いかがでしょうか？</p>	<p>エンジニア領域だけでなく、アカウント管理、サービス内容、請求課金などの知識経験も必要ではないかと思ます</p>	<p>現時点では、御意見の資格が必須とは考えておりません。</p>	
32	質問	調達仕様書	5	3	1	(1)	1	<p>(1) 履行期間 契約締結日から令和7年11月28日までとする。 「契約締結日から令和7年11月28日までとする。」 上記について、契約締結予定日はいつ頃でしょうか。</p>	<p>R5.4業務開始予定ですが、落札者決定はR5.2月頃になると想定しています。 非常に短期間であるためスーパーバイザー、オペレータ等の要員確保、監視カメラ、電気錠等を装備した専用部屋の構築など、スケジュール面で懸念があります。</p>	<p>契約締結日は、現在のところ、令和5年4月上旬から中旬頃を予定しております。</p>
33	質問	調達仕様書	5	3	1	(2)	1	<p>(2) サービス提供時間 「平日の9時00分から18時00分までとする。ただし、祝日及び年末年始 (12月29日から1月3日まで) を除く。」 上記について、土日祝日及び年末年始を除くと認識してよろしいでしょうか。</p>	<p>仮に土日を含む場合、要員計画に影響を及ぼすため。</p>	<p>ご認識のとおり、本調達によるサービス提供は、土日祝日及び年末年始を除きます。</p>
34	質問	調達仕様書	5	3	1	(5)	1	<p>② サービスレベル協定及び管理 「本調達の受託者は、デジタル庁に対し、入札時に提案した受託者が提供できるサービスレベル項目及びそのサービスレベルを明らかにしたサービスレベル合意書を作成し、デジタル庁とサービスレベル協定を締結すること。」 上記について、現段階におけるデジタル庁様のサービスレベルに関する方針などご教示いただけますでしょうか。 例として、電話への応答率、一次窓口の解決率などを想定しています。</p>	<p>本件受託後にサービスレベルを合意しようとした場合、その内容次第では要員計画に影響を及ぼすため。</p>	<p>御指摘を踏まえ、仕様書において、SLAとして想定しているものを例示することとしました。</p>

35	質問	調達仕様書	7	3	1	(8)	1	(8) G S S ヘルプデスク業務 「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G S S ヘルプデスク業務を実施すること。」 上記について、現運用における1件当たりの対応に関する平均所要時間は何分程度でしょうか。対応所要時間＝受付時間+対応時間+後処理時間(対応内容の管理簿記載等)	要員計画を検討する上で平均所要時間が大きく影響するため。	今般の調達に相当する業務に関する、平均処理時間について、各種の条件等をもとに算出すると、平均は1～2時間/件と見込まれます。
36	質問	調達仕様書	7	3	1	(8)	1	「④ 利用者の操作確認・補助においては、デジタル庁が用意するツールを利用し、利用者のデスクトップ環境にてリモート接続のうえ実施すること。」 上記について、問合せ対象の全庁職員様に対してリモート接続による操作確認・補助が必要という理解でよろしいでしょうか。また、現運用でのリモートサポートの割合およびリモート接続完了(案内開始)までの所要時間は何分程度でしょうか。	・FAQ等の知識レベルではなく各システムの操作に慣れた要員を教育が必要であると考えるため。 ・要員計画を検討する上で平均所要時間が大きく影響するため。	問合せ対象の全庁職員様を対象とし、必要に応じてリモート接続による操作確認・補助が必要となります。 リモートでの対応を求められる案件は全体の1割未満であり、処理時間については、上記の平均処理時間と大きく乖離しません。
37	質問	調達仕様書	7	3	1	(8)	1	「⑤ F A Q 情報を作成し、問合せ先府省庁毎に整理した上で、デジタル庁が別途用意するユーザー向け検索システム(チャットボット)の更新作業を実施すること。」 上記について、現運用における更新頻度、所要時間などの情報をご教示いただくことは可能でしょうか。	ノウハウの蓄積は速やかな反映が必要であるとされており、OPと役割分担して要員を配置することを検討するため。	現在のところチャットボットは稼働していませんのでご指摘のデータは提供できません。 なお、ご指摘のような入札見積りにおける不確実性を低減する観点から、チャットボットの更新作業そのものは業務対象外とし、更新に必要なFAQの元となる情報の提供までとする旨、調達仕様書の修正を行いました。
38	質問	調達仕様書	10	3	2	(1)	1	表3 納入成果物 上記について、現運用におけるドキュメント等の閲覧は可能でしょうか。	成果物のイメージを正しく理解し工数積算に反映する必要があると考えるため。	内部でノウハウを集約し教諭している資料(内部向けマニュアル)等について資料閲覧の対応を予定しております。
39	質問	別紙1 管理ユーザー数推移表	-	-	-	-	-	「③異動期には、上記ヘルプデスク要員を増員し工数増に対応している。」 上記について、現運用における異動時期と増員数はいかほどでしょうか。	要員計画を検討する上で異動期の変動要素を考慮する必要があると考えるため。	異動期の人員増については、府省庁ごとにまちまちですが、およそ5%程度の増員で対応しているという事例が確認されました。ただし、異動時期も府省庁ごとにまちまちですので参考情報としてご理解ください。
40	質問	【別紙1】管理ユーザー数推移表 ※2 【参考】省庁毎のヘルプ要員数 (R4.10月現在)	1				1	「③ 異動期には、上記ヘルプデスク要員を増員し工数増に対応している。」との記載がありますが、どの程度の増員でしょうか。人数でも割合でも結構ですので、ご教示ください。	繁忙にあたり、必要な要員数および費用算出に必要となるため。	異動期の人員増については、府省庁ごとにまちまちですが、およそ5%程度の増員で対応しているという事例が確認されました。ただし、異動時期も府省庁ごとにまちまちですので参考情報としてご理解ください。
41	質問	【別紙1】管理ユーザー数推移表 ※3 対応ユーザー数の考え方	2				1	『(※2②のとおり)連絡担当職員を経由した電話対応等を行っており、』について、本業務においても対応する連絡担当職員は118名と同等数でしょうか。	必要な要員数および費用算出に必要となるため。	移行完了後の将来においては、同等数と想定していますが、具体的な内容は修正後の別紙1をご確認ください。
42	質問	【別紙2】問合せ実績及び予定数量	1				1	1件の処理時間をご教示ください。(通話・対応+後処理時間の合計) ※電話・メール・それ以外時間が異なる場合は、それぞれご教示いただきたいです。	必要な要員数および費用算出に必要となるため。	今般の調達に相当する業務に関する、平均処理時間について、各種の条件等をもとに算出すると、平均は1～2時間/件と見込まれます。
43	質問	【別紙2】問合せ実績及び予定数量	1				1	R4.9とR4.10においてユーザー数が同じにも関わらず、問合せの実績と予測数に約4倍以上の差がある理由は何でしょうか。	ユーザー数のほかに、問合せが増加する要因を確認し、運営体制を検討する上での参考としたいため。	記載の数値は～R4.9が実績値、R4.10～がR4.4～R4.9の平均から算出した想定値であったことから記載のとおり差が生じております。 なお、時期の経過を踏まえ別紙1の実績値等を更新しておりますのでご確認ください。
44	質問	【別紙2】問合せ実績及び予定数量	1				1	問い合わせ内容(上位3位)について、より詳しいお問合せ内容を開示いただくことは可能でしょうか。	オペレーターのスループットの精度を上げるため。 各種資料や研修カリキュラムを作成するうえで参考としたいため。	具体的な問い合わせ内容の例について別紙2に追記しましたのでご確認ください。
45	質問	調達仕様書 13 入札参加資格に関する事項 (2) 受託実績	19	13			(2)	1 以下については、「リモート接続での操作確認・補助」等の対応も含まれておりますでしょうか。 ・自社のリモートセンターからのサービスデスク提供実績がある事。	業務実績の確認のため。	御質問を踏まえ、該当項目を「サービスの対象となるに拠点に対してリモートからのヘルプデスク提供実績がある事」へ修正を行いました。
46	質問	ガバメントソリューションサービスのヘルプデスク業務調達仕様書	4	2			図2	1 本件調達のヘルプデスクと既存のヘルプデスクの役割分担内容をご教示ください。また、後統合の計画などはございますでしょうか。	運用効率化等の観点によりご質問させていただきます	調達仕様書内の図2「G S S ヘルプデスクと関連組織の概要」等、本資料の情報からご判断願います。
47	質問	ガバメントソリューションサービスのヘルプデスク業務調達仕様書	5	3	3.1	(4)	1	「デジタル庁又は運用関連サプライヤとの調整、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で行うこと。」と記載がございますが、受注者の都合によりウェブ会議での参加も可能でしょうか。	業務内容を正しく把握するため。	ウェブ会議等での対応は可能です。
48	質問	ガバメントソリューションサービスのヘルプデスク業務調達仕様書	7	3	3.1	(8)	1	利用者のPC端末のキッティング対応は本業務に含まれないという理解で良いでしょうか。	業務内容を正しく把握するため。	PCの故障問い合わせへの対応は範囲内ですが、キッティング作業についてはご認識の通り対象外となっております。
49	質問	ガバメントソリューションサービスのヘルプデスク業務調達仕様書	7	3	3.1	(8)	1	FAQの更新頻度や量が不明のため、過去実績や見込み数をご提示いただくこと可能でしょうか。	業務内容を正しく把握するため。	FAQの更新は、少なくとも月1回を想定しており、実運用については契約締結後に協議させていただければと考えております。
50	質問	ガバメントソリューションサービスのヘルプデスク業務調達仕様書	7	3	3.1	(8)	1	「ユーザー向け検索システム(チャットボット)」について、製品名及びサービス名をご教示ください。	チャットボットシステムにより更新作業難易度が異なる(結果コストに影響がある)可能性があるため。	現在のところチャットボットは稼働していませんのでご指摘のデータは提供できません。 なお、ご指摘のような入札見積りにおける不確実性を低減する観点から、チャットボットの更新作業そのものは業務対象外とし、更新に必要なFAQの元となる情報の提供までとする旨、調達仕様書の修正を行いました。
51	質問	ガバメントソリューションサービスのヘルプデスク業務調達仕様書	9	3	3.1	(9)	1	本業務ヘルプデスクへの問い合わせを実施する利用者の所在は、日本国内のみとなりますでしょうか。	利用者へのコールバックについて、受注者負担となる費用を把握するため。	少数ですが、海外出張者や海外赴任者も支援対象に含まれます。
52	質問	ガバメントソリューションサービスのヘルプデスク業務調達仕様書	9	3	3.1	(11)	1	引継ぎ作業について、誰向けの引継ぎ作業を想定しているのかご教示ください。	業務内容を正しく把握するため。	契約期間終了後の後任事業者を想定しております。

53	質問	ガバメントソリューションサービスのヘルプデスク業務調達仕様書	10	3	2	1	1	納入成果物について「デジタル庁が指定する期日まで」とありますが、現時点で想定する期日感があればご教示ください。	構築期間や納品成果物の作成に係る要員数に影響するため。	契約後、ご提出いただくスケジュール等を踏まえ、適切な時期を検討の上指定することを想定しております。
54	質問	ガバメントソリューションサービスのヘルプデスク業務調達仕様書	12	4.2	1	2	1	「日本コンタクトセンター教育検定協会のSV資格又はそれに準じる資格を取得していること。」と記載がありますが、準じる資格について具体例をご提示いただくことは可能でしょうか。	弊社にて想定できる資格がないため。	実務経験を重視し、「日本コンタクトセンター教育検定協会のSV資格又はそれに準じる資格を取得していること。」を削除いたしました。
55	質問	ガバメントソリューションサービスのヘルプデスク業務調達仕様書	15	4.4	2	-	1	本業務は、令和5年4月時点からヘルプデスク機能として運用開始の必要がございますでしょうか。ヘルプデスク構築期間等の準備期間をご教示ください。	業務内容を正しく把握するため。	契約後（令和5年4月）、運用準備を開始し、運用開始は5月中旬以降を想定しております。具体的な日程は契約締結後に協議させていただければと考えております。
56	質問	ガバメントソリューションサービスのヘルプデスク業務調達仕様書	15	5	1	1	1	遂行責任者とはP12「4.2 業務要員に求める資格等の要件」に記載の「管理者」という理解でよろしいでしょうか。	要員準備の難易度及びコストに影響する為	御質問を踏まえ、記載を「管理者」へ修正いたしました。
57	質問	ガバメントソリューションサービスのヘルプデスク業務調達仕様書	20	13	-	(4)	1	「GSS運用保守業務、機器及びソフトウェア保守業務を受託した事業者に対する入札制限」について、GSS関連業務を受託している事業者は本業務への入札参加が不可というのでしょうか。	業務内容を正しく把握するため。	御質問を踏まえ、当該制限の必要性について検討し、「GSS運用保守業務、機器及びソフトウェア保守業務を受託した事業者に対する入札制限」を削除いたしました。
58	質問	02_別紙1_管理ユーザー数推移表	※3	-	-	-	1	「現在、直接ヘルプデスクへ連絡せず、（※2②のとおり）連絡担当職員を経由した電話対応等を行っており」と記載がありますが、本調達のヘルプデスクと連絡担当員の連携要素があればご教示下さい。 例：既知かつ頻発する事象は、ヘルプデスクから連絡担当員にFAQを展開することで、連絡担当員から問い合わせ回答を行う場合がある。	業務内容を正しく把握するため。	連絡担当職員を経由した電話対応等については、R6年1月～3月の対応となる旨の修正を行っており、連携方法については、契約後の運用実態を踏まえて協議させていただきたいと考えております。
59	質問	02_別紙1_管理ユーザー数推移表	※4	-	-	-	1	「上記対応ユーザー数及び別紙2（対応件数の想定）を参考とした上、作業内容を総合的に勘案して検討を行うこと。」と記載がありますが、予定されるユーザー数が大幅に増減した場合の調達仕様見直し可否についてご教示下さい。	全体の要員数を正しく見積もるため。	現在のところ、ユーザー数の大幅な増減が発生する想定は行っておりません。
60	質問	仕様書	7	3	1	(8)	1	GSS情報ポータルに登録されたデータを提供いただけたと考えて宜しいでしょうか？	サービスレベルの実績を算出するため。	SRの管理は原則として各事業者が独自に運用する基盤を利用して行うこととなります。したがって、GSS情報ポータルは本件調達とは当面無関係です。
61	質問	仕様書	8	3	1	(8)	1	「表2 GSSヘルプデスクの作業項目・内容」における「イベント管理」について、想定されるイベントの内容や頻度・対応規模感等についてご教示いただけますでしょうか。	お見積り精度向上のため。	イベント管理については、「障害・インシデントのワークアラウンド対応等」として調達仕様書に追記いたしました。
62	質問	仕様書	9	3	1	(9)	1	CTI自体は受託者準備との認識で宜しいでしょうか。 【仕様書案記載内容】 ①受託者負担外 以下の費用については、受託者の負担外とする。 ・デジタル庁（データセンター含む。）とインターネットVPNで接続するために必要となるデジタル庁側の機器、機器の設置・設定作業、機器の運用・保守作業、通信、CTIに係る電話回線等に係る全ての費用	CTIに係る電話回線等の記載がございますが、CTI自体について明示がされていないため。	受託者が独自に構築・運用するSR管理のための仕組み及びCTIの利用を前提としている旨、調達仕様書の修正を行いました。
63	質問	仕様書	9	3	1	(12)	1	参考までに、現行体制における問合せ手段を問わず構いませんので、SR1件あたりの平均処理時間（実績値）をご教示頂けないでしょうか。（但しキッキング業務は除いての対応時間をご教示頂きたい）	適切な体制検討のため。	今般の調達に相当する業務に関する、平均処理時間について、各種の条件等をもとに算出すると、平均は1～2時間/件と見込まれます。
64	質問	仕様書	19	12	-	-	1	毎月検収を実施頂き、サービス費用につきましても毎月お支払いを頂く想定ですが、認識は合っておりますでしょうか。 【仕様書案記載内容】 ・本調達の受託者は、成果物等について、納品期日までにデジタル庁に内容の説明を実施して検収を受けること。	検収時期に関する記載がないため。	ご認識のとおり、検収については月次となります。
65	質問	別紙1	1	-	-	-	1	「管理ユーザー数推移表」のR6.3以降の記載がございませんが、これ以降契約最終年月までユーザー数は変わらない見込みということで宜しいでしょうか。	お見積り精度向上のため。	ユーザー数の表記等について、別紙1は修正されているのでご確認ください。
66	質問	別紙1	1	-	-	-	1	R5.8からR5.9にかけてユーザー数が減少している理由についてご教示ください。 本件対象：26,818 → 26,192	お見積り精度向上のため。	ユーザー数の表記等について、別紙1は修正されているのでご確認ください。
67	質問	別紙2	1	-	-	-	1	R4.9～R4.10切り替わるタイミングでユーザー数が変わらないにも関わらず、問合せ件数が急増しているように見受けられます為、想定される要因ございましたらご教示ください。	お見積り精度向上のため。	ユーザー数の表記等について、別紙1は修正されているのでご確認ください。
68	質問	別紙1、別紙2	1	-	-	-	1	別紙2の「ユーザー数」とは、別紙1の「全体ユーザー数」と認識してよろしいでしょうか。また、別紙1と別紙2にてユーザー数等の数値がR5.1以降で異なっておりますので、恐れ入りますが、記載数値について再確認をお願い致します。	お見積り精度向上のため。	ユーザー数の表記等について、別紙1は修正されているのでご確認ください。
69	質問	作業場所	5	3	3.1	(4)	1	フルリモート、一部当社指定場所（執務室以外の場所、リモートワーク等）を作業場所として、問題ないでしょうか。 （機密情報や情報セキュリティ対策などの管理は、当社です）	同様、同様な業務、セキュリティ保護をフルリモート環境にて実施している実績とISMS・Pマーク等外部認証取得のしているため。リモート環境を作業場所としてのどのような支障や影響や懸念あるかを確認したい。	主たる拠点の設置はマストですが、リモートによる対応も可能となるよう仕様書を修正しておりますのでご確認ください。
70	質問	GSSヘルプデスク執務室の設置	6	3	3.1	(5)	⑤	作業場所は執務室内限定でしょうか？	同上	主たる拠点の設置はマストですが、リモートによる対応も可能となるよう仕様書を修正しておりますのでご確認ください。