

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_調達案件の概要に関する事項	スケジ	1	4	図1	1	図1 計画の運用課題 所見込みで、Azure統制の設計追加と計画バッチ化 ※令和6年からのアカウント情報と設定手順の課題検証	管理ユーザー数（約）13000超で各省庁回線に関する設計統合化、Microsoftcopilot365copilotの採用で生成AI管理網の採用を推奨します。 ※問い合わせ内容と計画、費が関エリアの地形他からマルチクラウドモデル	Azure統制の設計追加と計画バッチ化は、本調達の範囲対象外ですが、今後の参考といたします。
2	意見	国際企業の事例提案	-	-	-	-	-	Microsoftcopilot365copilot・365の操作の基礎能力が問合せ等でリスキングが必須です。 Microsoftcopilot365copilotを簡素に運用できる体制が望ましい。	回線工事・通信網の設計をアカウントレベルの監視網とsaas・laas・国際クラウド回線の活用でリスク軽減を図ることが可能です。弊研究所（アイアンドーム生成AI監視システム）にて生成AI系で無人の運用システムも可能となります。	今後の参考といたします。
3	意見	01_調達仕様書（案）	10	3	3.1	(8) ⑧	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くお願い致します。	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。	本項目は、次回更新時における提案とするもので、本件調達期間中において、契約変更を前提としたものではありませんので、原文どおりとします。
4	意見	01_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、原文どおりとします。
5	意見	01_調達仕様書（案）	15	4	4.2	(1) ②	4	スーパーバイザーに求められる資格要件のうち、取得している資格として望ましいとされている「ITサービスマネージャ（IPA）」「プロジェクトマネジメントプロフェッショナル（PMP）」を以下の資格に変更頂く事をご提案します。 ・Contact Center Management Body Of Knowledge（CMBOK）	スーパーバイザーはオペレーターがきちんと仕事をこなせるように統括を行う職種となるため、上位マネジメント職に求められるIPAやPMPを取得することが望ましい資格ではないと考えております。 代案としては、ヘルプデスク業務に関する資格であるContact Center Management Body Of Knowledge（CMBOK）がございます。	ご意見を踏まえて、以下の文言を削除しました。 また、以下のいずれかの資格を取得していることが望ましい。 (ITSSレベル3以上) ・ITサービスマネージャ（IPA） ・プロジェクトマネジメントプロフェッショナル（PMP）
6	意見	調達仕様書	14	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 ①管理者 ii 資格要件 以下、いずれかの資格を取得していることが望ましいとして、 (ITSSレベル4以上) ・ITサービスマネージャ（IPA） ・ITコーディネータ 上記の記載がありますが、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、管理者採用の枠が狭まるため。	ご意見を踏まえて、以下の文言を削除しました。 また、以下のいずれかの資格を取得していることが望ましい。 (ITSSレベル4以上) ・ITサービスマネージャ（IPA） ・ITコーディネータ
7	意見	調達仕様書	15	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 ②スーパーバイザ ii 資格要件 以下、いずれかの資格を取得していることが望ましいとして、 (ITSSレベル3以上) ・ITサービスマネージャ（IPA） ・プロジェクトマネジメントプロフェッショナル（PMP） 上記の記載がありますが、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。	ご意見を踏まえて、以下の文言を削除しました。 また、以下のいずれかの資格を取得していることが望ましい。 (ITSSレベル3以上) ・ITサービスマネージャ（IPA） ・プロジェクトマネジメントプロフェッショナル（PMP）
8	意見	調達仕様書	22	14		1	1	(1) 公的な資格や認証などの取得 ・「ISO/20000:2018」ITSMS認証 上記の記載がありますが、品質マネジメントシステムの規格である「ISO/9001」のいずれかの資格を保有していることに緩和していただけないでしょうか。	ヘルプデスクの案件において品質マネジメントの規格を入れる場合は、一貫した製品・サービスの提供、顧客満足の向上を要求事項として定めている「ISO/9001」が一般的になります。 ITSMSの確立・実施・維持・継続的な改善を要求事項として定めている「ISO/20000」を入れる場合は、「ISO/20000」もしくは「ISO/9001」のいずれかを取得していることとされた方が良いと考えます。	ご意見を踏まえて、「ISO/IEC20000:2018」ITSMS 認証を任意項目としました。
9	意見	調達仕様書	14	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 ①管理者 ii 資格要件 以下、いずれかの資格を取得していることが望ましいとして、 (ITSSレベル4以上) ・ITサービスマネージャ（IPA） ・ITコーディネータ 上記の記載がありますが、実務経験のみに緩和もしくはITスキルレベルを追加提案することに変更頂けないでしょうか	経験豊富な未資格取得者もいることから、管理者採用の枠が限定されるため	ご意見を踏まえて、以下の文言を削除しました。 また、以下のいずれかの資格を取得していることが望ましい。 (ITSSレベル4以上) ・ITサービスマネージャ（IPA） ・ITコーディネータ
10	意見	調達仕様書	15	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 ②スーパーバイザ ii 資格要件 以下、いずれかの資格を取得していることが望ましいとして、 (ITSSレベル3以上) ・ITサービスマネージャ（IPA） ・プロジェクトマネジメントプロフェッショナル（PMP） 上記の記載がありますが、実務経験のみに緩和もしくはITスキルレベルを追加提案することに変更頂けないでしょうか	経験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限定されるため	ご意見を踏まえて、以下の文言を削除しました。 また、以下のいずれかの資格を取得していることが望ましい。 (ITSSレベル3以上) ・ITサービスマネージャ（IPA） ・プロジェクトマネジメントプロフェッショナル（PMP）

11	意見	調達仕様書	22	14	(1)		4	「ISO/IEC20000:2018」ITSMS 認証を国際規格 (ISO 9001) へ変更頂けないでしょうか	Tier2の資格要件より高度であり、同等レベルに合わせた方が合理性があるため	ご意見を踏まえて、「ISO/IEC20000:2018」ITSMS 認証を任意項目としました。
12	意見	調達仕様書	22	14	(1)		4	「ISO/IEC20000:2018」ITSMS 認証をプライバシーマークへ変更頂けないでしょうか	3, 3.1 (6) G S S ヘルプデスク要員の教育でも個人情報保護を含む記載があるため、プライバシーマークの取得は必須と思われます。 また政府系金融機関のヘルプデスク入札において「ISO/IEC27001:2013」とプライバシーマーク要件の2つが必須要件のため	ご意見を踏まえて、「ISO/IEC20000:2018」ITSMS 認証を任意項目としました。
13	意見	調達仕様書	14	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 ii 資格要件 また、以下のいずれかの資格を取得していることが望ましい。 (ITSSレベル4以上) ・ITサービスマネージャ (IPA) ・ITコーディネータ 上記について、「COPC認定 CX パフォーマンスリーダー資格」の追加を提案致します。	「COPC認定 CX パフォーマンスリーダー資格」を取得している人材は、コンタクトセンター運営において高いパフォーマンスを達成するための手法を習得している人材と認められるため。	ご意見を踏まえて、以下の文言を削除しました。 また、以下のいずれかの資格を取得していることが望ましい。 (ITSSレベル4以上) ・ITサービスマネージャ (IPA) ・ITコーディネータ
14	意見	調達仕様書	15	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 ii 資格要件 「また、以下のいずれかの資格を取得していることが望ましい。 (ITSSレベル4以上) ・ITサービスマネージャ (IPA) ・ITコーディネータ」 上記について、「COPC認定 CX パフォーマンスリーダー資格」の追加を提案致します。	「COPC認定 CX パフォーマンスリーダー資格」を取得している人材は、コンタクトセンター運営において高いパフォーマンスを達成するための手法を習得している人材と認められるため。	ご意見を踏まえて、以下の文言を削除しました。 また、以下のいずれかの資格を取得していることが望ましい。 (ITSSレベル3以上) ・ITサービスマネージャ (IPA) ・プロジェクトマネジメントプロフェッショナル (PMP)
15	意見	調達仕様書	16	4	3	(1)	2	4.3 ヘルプデスク執務室の要件 (建物) (1) 地震対策・火災対策・電源設備 ・電源設備については、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。 上記について、「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が講じられていること。」の文言追加を提案致します。	運用継続による確実なサービス提供が可能のため、異常時における電力会社からの対策の必要があると考えます。	本調達はヘルプデスク業務であることから、ご意見の内容は必須ではないため、原文どおりとします。
16	意見	調達仕様書	17	4	4	(3)	2	(3) リモートワークに関する要件 ・要員が執務室以外の場所において、ヘルプデスク業務を行う場合は、上記(1)(2)の条件を勘案して受託者がルールを策定し、デジタル庁の承認を得るとともに、当該ルールに基づいて、運用すること。 ・リモートワークにおいて業務を行う場合においても、(11.(2)の規定等を踏まえ、)受託者の責任において、情報漏えい等の情報セキュリティ侵害への対策が十分に講じられた作業環境において、本調達が実施されることを担保すること 上記について、この項目の削除を提案致します。	4.4 (1)、(2)では、執務室に対し非常に高いセキュリティ要件を求められていますが、テレワークで同様の環境を準備することは不可能に近いと考えます。昨今の情勢を踏まえリモートワークの必要性もあるため、項目/文言の削除が難しい場合、リモート環境下でのセキュリティ要件についてより具体的に示す必要があると考えます。	テレワークによる業務を必須としていないため、原文どおりとします。
17	意見	調達仕様書	18	5	(2)	③	2	③ 再委託の相手方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で報告すること。 上記について、委託の範囲については「再委託」までとされる事を提案致します。	本業務における業務内容の重要性・取扱い情報秘匿性の観点から、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ため。 特にリモートワークでの業務は統制・管理がより困難となるため、執務室での業務に限定するなど制限が必要であると考えます。	本調達業務の実施にあたっては、受託者の厳格な統制・管理のもと、再委託者又は再々委託者を含めて業務を実施することが前提ですので、原文どおりとします。
18	意見	調達仕様書	22	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 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。 ・「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 ・「ISO/IEC20000:2018」ITSMS 認証 上記について、「ISO 9001:2015」品質マネジメントシステム認証の取得の追加を提案致します。	「ISO 9001:2015」品質マネジメントシステムの認証を取得している組織は、品質保証体制を構築している組織と認められるため。	本調達業務の実施にあたっては、「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) 認証を受けていることで充足できることから、原文どおりとします。
19	意見	調達仕様書	22	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 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。 ・「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 ・「ISO/IEC20000:2018」ITSMS 認証 上記について、「ISO 14001」環境マネジメントシステム認証の取得の追加を提案致します。	「ISO 14001」環境マネジメントシステムの認証を取得している組織は、環境リスクの低減や省エネルギー省資源によるコスト削減に対し体制を構築している組織と認められるため、環境に配慮した業務遂行が長期的に可能と判断できると考えます。	本調達においては、ご意見の認証が必須とは考えておりません。
20	意見	調達仕様書	22	14		(2)	2	14 入札参加資格に関する事項 (2) 受託実績 ・過去5年以内は、官公庁、独立行政法人、都道府県等地方自治体、民間企業等において、本業務と同種の業務、あるいは類似業務について、直接、受託、実施した実績を有すること。 ・過去5年以内は、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 ・ヘルプデスクのIT基盤 (CTI・CRM等) の運用実績がある事。 ・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。 上記について、「M365のヘルプデスク運用実績がある事。」の追加を提案致します。	「【別添資料2-1】問い合わせ実績等」にもある通り、本調達では「M365」に関する問い合わせが多いため、受託実績として「M365のヘルプデスク運用実績」を有していることで、円滑に業務を行うことが可能と判断できると考えます。	本調達においては、ご意見の実績が必須とは考えておりません。

21	質問	02-01_調達仕様書_別添資料 1_管理ユーザー数推移表	-	-	-	-	1	管理ユーザー数推移表 既存ヘルプデスク②について ※2「既存ヘルプデスク②における対象職員数及び電話対応等を行うヘルプデスク要員数」表中では職員数13,000人との記載がございますが、管理ユーザー推移表中ではR6.10が3,700人、R6.11～R7.3が6,700人となっております。この期間も職員数は13,000が正しい内容でしょうか。	正しい想定管理ユーザー数を把握できることで、精度の高いお見積りができる為。	ご認識のとおりですので、職員数最大13000人に修正します。
22	質問	02-01_調達仕様書_別添資料 1_管理ユーザー数推移表	-	-	-	-	1	※3 ② R7.4以降の導入府省への対応について 法務省における問合せ対応は、初期対応の完了となるR7.3迄の間は入電が無い想定で良いでしょうか。 同表下部の注釈にて「R7.3までに移行にかかる初期対応が完了し～」とあること、また、国税庁では初期対応の完了となるR8.5までの間も入電がある記載となっていることから、法務省においても入電がある可能性を危惧しました。	正しい想定管理ユーザー数を把握できることで、精度の高いお見積りができる為。	ご認識のとおりです。
23	質問	02-01_調達仕様書_別添資料 1_管理ユーザー数推移表	-	-	-	-	1	※3 ② R7.4以降の導入府省への対応について 連絡担当職員はFAQなどを使い、一般職員からの問合せ・回答を行っていただける方だと認識しておりますが、法務省職員約19,000人からの問い合わせについて連絡担当職員（1500名程）にて回答できる問合せはどの程度（割合）を想定すれば宜しいでしょうか。	想定問合せ件数の試算精度を高める事で、精度の高いお見積りができる為。	現時点では、想定している割合を持ち合わせておりません。
24	質問	02-01_調達仕様書_別添資料 1_管理ユーザー数推移表	-	-	-	-	1	※3 ② R7.4以降の導入府省への対応について 連絡担当職員はFAQなどを使い、一般職員からの問合せ・回答を行っていただける方だと認識しておりますが、国税庁職員約68,000人からの問い合わせについて連絡担当職員（300名程）にて回答できる問合せはどの程度（割合）を想定すれば宜しいでしょうか。	想定問合せ件数の試算精度を高める事で、精度の高いお見積りができる為。	現時点では、想定している割合を持ち合わせておりませんが、国税庁の連絡担当職員は情報システム部門の職員を想定しており、一般職員よりも比較的高いITスキルを持ち合わせているため、時間の経過とともに連絡担当職員自身で一定の割合の回答が可能となる見込みです。
25	質問	02-01_調達仕様書_別添資料 1_管理ユーザー数推移表	-	-	-	-	1	※3 ② R7.4以降の導入府省への対応について 国税庁職員約68,000人からの問い合わせにおいて、連絡担当職員が徐々に増えていくと読み取っておりますが、庁職員(約68,000人)の対象ユーザー数はどのように増えていく想定でしょうか。	正しい想定管理ユーザー数を把握できることで、精度の高いお見積りができる為。	ご質問のとおり、段階的に職員数は増えていきますが、ヘルプデスクに直接電話をかける職員数は、表中のとおりです。
26	質問	02-01_調達仕様書_別添資料 1_管理ユーザー数推移表	-	-	-	-	1	※3 ② R7.4以降の導入府省への対応について 法務省、環境省、国税庁において現行（GSS統合前）の各府省ヘルプデスクが受けている問合せ件数及び電話対応等のヘルプデスク要員数を開示頂く事は可能でしょうか。	正しい想定管理ユーザー数や現行の体制を把握できることで、精度の高いお見積りができる為。	各省におけるヘルプデスクの業務担当範囲が異なるため、単純に比較することは適切ではないことから回答は困難となります。
27	質問	02-01_調達仕様書_別添資料 1_管理ユーザー数推移表	-	-	-	-	1	※4 ヘルプデスク要員の想定について R7年度以降における「想定問合せ件数」や、上限値・下限値に関する算出の考え方について情報を開示頂く事は可能でしょうか。	想定件数の考え方を把握できることで、より精度の高いお見積りができる為。	資料に記載のとおり過去の実績をもとに推計した値となります。
28	質問	調達仕様書	7	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。	要員確保や執務室、環境の構築等、スケジュール面に大きく影響するため。	現時点では、10月上旬頃を予定しています。
29	質問	調達仕様書	9	3	1	8	1	(8) GSS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GSS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件あたりの平均所要対応時間はどの程度でしょうか。 ※所要対応時間＝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。	R5相向け調達の Tier1における1件あたりの平均対応時間は、45分～1時間です。
30	質問	調達仕様書	9	3	1	8	1	(8) GSSヘルプデスク業務 ③SRへの対応 利用者の操作確認・補助等を伴う対応においては、デジタル庁が用意するツール（リモートアシスト）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、問合せ対象の全府省職員様に対して、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。	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。	リモートによる割合は、全体の1割未満となっています。 ご質問のとおり、対象範囲は移行対象府省の全職員（連絡担当職員を含む）としており、Tier1としては案件の解決のための接続ではなく、情報収集するためのアクションとなります。 また、電話やメールでの案内が難しい場合や、特別な手続きが必要な場面での実施を想定しています。 接続するために5分程度、接続後は対応内容によって変わるかと考えますが、長くても10分～15分程度の操作となると考えます。
31	質問	調達仕様書	10	3	1	8	1	(8) GSSヘルプデスク業務 ⑥FAQ情報の作成・更新等 FAQの更新頻度や量が不明のため、見込み数をご提示いただくことは可能でしょうか。	業務内容を正しく把握するため。	毎月の問合せを分析し、多かったものに対してアクションを起こす対応をいただいています。
32	質問	調達仕様書	12	3	2	1	1	(1) 成果物 表2 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。 例) 操作マニュアル/運用状況報告書 等	積算条件に反映されるため。	入札公告後の閲覧資料として、ヘルプデスクサービスに関するFAQ及びマニュアルを予定しています。
33	質問	調達仕様書	8	3	1	5	1	(5) 準備作業等 ②サービスレベル協定及び管理 サービスレベル項目例 ○（アンケートなどを通じた）顧客満足度 上記について、現運用ではどのように実施されているのでしょうか。 例) デジタル庁様にてアンケート周知のツール等を提供 アンケート手段も各事業者が検討 等	積算条件に反映されるため。	アンケート項目を検討いただき、Microsoft Forms を使用して実施しています。
34	質問	調達仕様書	7	3	1	5	1	(5) 準備作業等 ②サービスレベル協定及び管理 合意したサービスレベルを順守できなかった場合の対応について、教えていただけないでしょうか。 例) 違約金発生/是正対策実施等	求められる品質に応じた体制構築が必要なため。	是正対策の実施を想定しています。
35	質問	調達仕様書	7	3	1	5	1	(5) 準備作業等 ②サービスレベル協定及び管理 サービスレベル協定は、努力目標という認識で合いますでしょうか。	SLAやSLOという記載ではないため、確認したい。	ご認識のとおりですが、達成するように努力することが求められます。
36	質問	調達仕様書	9	3	1	8	1	(8) GSSヘルプデスク業務 デジタル庁様のSR基盤やリモートアシスト等、提供いただける環境の保守体制について、教えていただけないでしょうか。	アプリ側における不具合の場合、エスカレ先等が準備されているか、確認したい。	デジタル庁のSR基盤の不具合時、Windows に関する問い合わせ先は、GSS環境の不具合となりますので、ヘルプデスク(Tier2、SOM) へのエスカレーションとなります。
37	質問	調達仕様書	9	3	1	8	1	(8) GSSヘルプデスク業務 ①SRの受付と登録 SR受領手段としてチャット等の記載がありますが、利用対象となるチャットツールを教えてください。 例) Teams	運用フローの検討のため。	Microsoft Teams を予定しています。

38	質問	調達仕様書	9	3	1	8	1	(8) GSSヘルプデスク業務 ③SRへの対応 ○利用者の操作確認・補助等を伴う対応については、デジタル庁が用意するツール（リモートアシスト）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。 上記ツールの利用において、受託者側で準備するものはインターネット回線、及びツールが動作するPCのみとなり、他に特別な環境は不要との認識でよろしかったでしょうか。	積算条件に反映されるため。	ご認識のとおりです。デジタル庁が用意するツール（リモートアシスト）は、Windows OSに標準搭載の「クイックアシスト」を予定しています。
39	質問	調達仕様書	9	3	1	8	1	(8) GSSヘルプデスク業務 ヘルプデスクで対応が必要な対象製品の一覧情報等を教えていただけないでしょうか。 また、今後増える可能性がある製品やサービス等がありましたら、併せて教えていただきたいです。	業務内容を正しく把握するため。	主にMicrosoft365のアプリケーションや太郎などを想定しております。
40	質問	調達仕様書	12	3	1	11	1	(11) 引継作業 ①引継計画書の作成 ・引継教材（教育訓練） ・引継完了条件 上記について、どの程度のスキル担保を求められていますでしょうか。 例）具体的な基準が設定されるか 等	契約期間中に運用をしながらの引継ぎを想定するが、担保レベルを確認したい。	管理者若しくはスーパーバイザクラスのスキルを有する者による引継ぎを想定しています。
41	質問	調達仕様書	17	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。 上記について、本業務の専用室とする必要がありますでしょうか。 もしくは、入室を許可されたもの以外が立ち入れないよう制限・管理等は実施するとして、その他の顧客のヘルプデスク業務を実施するフロアで本業務を受託することは許容されるでしょうか。	積算条件に反映されるため。	ご認識のとおりです。
42	質問	調達仕様書 別添資料1_管理ユーザー数推移表	1	※3	2		1	※3 本件調達における対応ユーザー数の考え方 ②R7.4以降の導入府省への対応について 法務省職員様（約19,000人）と国税庁職員様（約68,000人）からの質問については、連絡担当職員様を經由した電話対応等を行う予定 上記について、同種別または関連性のある質問については、とりまとめてご連絡いただけるという認識でよろしかったでしょうか。	連絡担当職員様でとりまとめを実施頂けると情報連携がスムーズになり、周知・共有について迅速に行えると考えため。	原則として、ご認識のとおりですが、諸事情により必ずしもとりまとめを保障するものでないことに留意ください。
43	質問	調達仕様書	16	4	4.3	(1)	1	電源設備については、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、とありますが、2拠点以上で対応している場合非常時にはBCP拠点が稼働していれば問題ないでしょうか。	非常時の電源確保に関しては非常時の状況によって異なるため、復旧する間はBCP拠点で対応する形でご了承いただきたい。	ご認識のとおりです。
44	質問	調達仕様書	17	4	4.4	(2)	1	「専用の部屋」とあります。 当社の他の業務に従事する者が同一の部屋の中で業務を行うことはできないということになりますでしょうか。（本業務専用の部屋が必要でしょうか？）	本業務専用の部屋を用意する必要があるかどうかで執務室の準備期間/費用が変わるため。	ご認識のとおりです。
45	質問	調達仕様書	7	3	1	(5)	1	(5) 準備作業等 本調達の受託者は、デジタル庁が別途指示するサービス提供開始日までに以下の準備作業を実施すること。 ～中略～ ① G S S ヘルプデスク業務実施計画の策定 本調達の受託者は、本業務実施に先立ち、準備作業体制、サービス提供期間中の運用体制、作業スケジュール等を記載した「G S S ヘルプデスク業務実施計画書」を作成し、デジタル庁の承認を得ること。 上記について、3.2(1)成果物 では、業務実施計画書の納入時期として「契約締結後2週間以内」と記載ございますが、どちらを納入時期と想定すれば良いかご教示いただけますと幸いです。	要員計画に影響するため	3.2(1)に記載のとおり、契約後2週間以内です。
46	質問	調達仕様書	10	3	1	(9)	1	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とお願致します。 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。	見積検討のため	主にMicrosoft365のアプリケーションや太郎などを想定しております。
47	質問	調達仕様書	7	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等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。	ご認識のとおりです。
48	質問	調達仕様書	9	3	1	(8)	1	「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）」とありますが、受託者SR基盤はGSSネットワーク内に構築する必要がありますでしょうか、それともクラウドサービス等を利用して受託者SR管理を構築してもよいでしょうか。また、クラウドサービスを利用可能な場合、必要なセキュリティ要件があればご教示ください。	SR基盤をクラウド上で構築することで準備期間の短縮や費用削減の可能性が高く、BCPの観点からも効果的であるため。	インターネット上を想定しており、特に必要な環境はありません。 弊庁の所有するSharePoint Online上でのシステムのため、GSSアカウントおよびGSS PCのみからのアクセスと制限しております。
49	質問	調達仕様書	9	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)※待機時間は除く（オペレーターの実対応時間）	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。	R5組向け調達のTier1における1件あたりの平均対応時間は、45分～1時間です。
50	質問	調達仕様書	9	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、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。	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。	接続のために5分程度、接続後は対応内容によって変わるかと考えますが、長くて10分～15分程度の操作となると考えます。
51	質問	調達仕様書	10	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。