

第二期調達ポータル 運用・統合ヘルプデスク業務の請負 調達仕様書(案)意見回答

| 項番 | 種類<br>(注1) | 頁数 | 該当箇所   | 意見又は質問の内容   | 理由   | 回答  | 仕様書修正等の有無 |
|----|------------|----|--|---|--|---|-----------|
| 1  | 2          |    | 計画の連携提案  | 復興庁 福島12市町村における行政DX推進に向けた調査業務と計画を連携                     | 行政DX・POWERプラットフォーム運用がほぼ類似したDXシステム-Microsoft365の為 | 具体的な製品・サービスまで含めたご意見をいただいておりますが、調達仕様書に定める要件以外のご提案については、請負者の提案等を踏まえて決定することを想定しております。<br>上記のことから、調達仕様書等の修正は行わないこととさせていただきますが、内容については今後の参考とさせていただきます。   | 無         |
| 2  | 3          | 6  | ヘルプデスク業務   | ヘルプデスク業務で利用者から受け付ける問合せは、今後機能追加する内容も対象に含まれますでしょうか。       | 保守工数の算出において、業務の範囲を正しく理解するため。                     | ご認識のとおり、調達ポータル・電子調達システムで今後追加となる機能も問合せの対象に含まれます。ご意見を踏まえ、以下のとおり仕様書に追記いたします。<br><br>『また、第二期電子調達システムについては、本業務の契約期間中に第三期電子調達システムへ更改開発を予定しているため、請負者は、更改開発内容や機能追加による変更点を理解して問合せ対応が実施できるようにすること。第三期電子調達システム更改開発の詳細は閲覧資料「資料12 第三期電子調達システム 要件定義書」を参照すること。ただし、令和6年8月にリリースされる少額物品に係るマーケットプレイスに関する問合せ対応業務については別途調達を実施する予定である。』 | 有         |
| 3  | 3          | 31 | 利用者研修・講習会の支援   | 利用者講習会の質疑支援で対応が必要な実施時期・回数をご教示くださいますようお願い申し上げます。         | 保守工数の算出において、業務の範囲を正しく理解するため。                     | ご意見を踏まえて検討した結果、利用者研修・講習会の支援業務は本調達の対象外とさせていただきます。つきましては、仕様書から「第4.4(4)オ.利用者研修・講習会の支援」を削除いたします。  | 有         |
| 4  | 3          | 28 | 表4-8 ヘルプデスク及びシステム管理室における回線・料金負担者一覧<br>「※3 ヘルプデスクに設置する電話回線は、主管課名義のナビダイヤルと請負者名義のINSを結びつけ、主管課名義の番号には着信しないようにすること」 | INSは既に廃止しているかと存じますが、認識に相違ございませんでしょうか。                   | 電話回線の対応について、正しく理解するため。                           | ご認識のとおり、INSは廃止しておりIP電話回線に紐づいています。ご意見を踏まえ、以下のとおり仕様書を修正いたします。<br><br>『※3 ヘルプデスクに設置する電話回線は、主管課名義のナビダイヤルと請負者名義のINSを結びつけ、主管課名義の番号には着信しないようにすること』<br>↓<br>『※3 ヘルプデスクに設置する電話回線は、主管課名義のナビダイヤルと請負者が準備するIP電話回線を結びつけ、主管課名義の番号には着信しないようにすること』   | 有         |
| 5  | 3          | 40 | 年次報告   | アクセス解析も請負者の役務対象であると認識していますが、相違ございませんでしょうか。              | 保守工数の算出において、業務の範囲を正しく理解するため。                     | ご認識のとおり、請負者の役務にアクセス解析も含まれます。ご意見を踏まえ、以下のとおり仕様書を追記いたします。<br><br>『② 請負者は、第二期調達ポータルの設計・開発・環境構築事業が導入し、第二期調達ポータルのアプリケーション保守事業者が保守管理するアクセス分析ソフトウェアを活用し、利用者の行動を定量的に把握・分析すること。利用者がシステム上でしている箇所や非効率な操作をしている箇所等の課題点が発見された場合には改善提案を行うこと。なお、改善提案の実施是非や実施主体、実施時期については優先順位等を踏まえて主管課と協議の上決定すること。』                                 | 有         |
| 6  | 3          | 16 | 運用管理 業務 実施計画書の作成・改訂  | 運用管理業務実施計画書のスコープにヘルプデスク業務も含まれると認識しておりますが、相違ございませんでしょうか。 | 保守工数の算出において、業務の範囲を正しく理解するため。                     | ご認識のとおり、運用管理業務実施計画書のスコープにヘルプデスク業務も含まれます。ご意見を踏まえ、以下のとおり仕様書を修正いたします。<br><br>『請負者は、運用業務を適切かつ効率よく実施するために、その実施体制や実施内容等を記載した「運用管理業務実施計画書」を作成し、作成した計画書について主管課の承認を得ること。』<br>↓<br>『請負者は、運用業務及びヘルプデスク業務を適切かつ効率よく実施するために、その実施体制や実施内容等を記載した「運用管理業務実施計画書」を作成し、作成した計画書について主管課の承認を得ること。』   | 有         |

| 項番 | 種類<br>(注1) | 頁数 | 該当箇所                    | 意見又は質問の内容  | 理由                           | 回答   | 仕様書修正等の有無 |
|----|------------|----|-------------------------|--|------------------------------|--|-----------|
| 7  | 3          | 20 | 請負者が用意した機器等保守及び消耗品の交換作業 | 消耗品の手配、交換、廃棄について、請負者が負担すると認識しておりますが、相違ございませんでしょうか。   | 保守工数の算出において、業務の範囲を正しく理解するため。 | ご認識のとおり、本業務に用いるプリンターに係る消耗品の手配、交換、廃棄については請負者の負担となります。ただし、運用管理用プリンタについては、第二期電子調達システムの関係事業者が設置する機器であることから、ご意見を踏まえ、以下のとおり仕様書に追記いたします。<br>『なお、運用管理用プリンタについては、第二期電子調達システム関係事業者が設置するプリンタを共同利用することから、消耗品の手配、交換、廃棄等に係る負担については、第二期電子調達システム関係事業者と負担按分等の調整を実施すること。』  | 有         |
| 8  | 3          | 24 | FAQ、ユーザマニュアルの整備支援       | 作成したFAQ、ユーザマニュアルに対して主管課様の承認は必要でしょうか。   | 業務のフロー、必要な工数を正しく理解するため。      | 請負者が作成したFAQ、ユーザマニュアルの改訂案に対し、原則として主管課の承認を必要としますが、改訂内容の重要度によっては掲載後の報告のみを求める場合もあります。ご意見を踏まえ、以下のとおり仕様書に追記いたします。<br>『a) FAQ、ユーザマニュアルの整備支援<br>③請負者が作成したFAQ、ユーザマニュアルの改訂案については、主管課の承認を得た上で掲載を行うこと。ただし、重要度の低い改訂内容等については主管課の承認は不要とし、掲載後に主管課へ報告のみを行うこと。改訂内容と主管課承認の要否の関係については、受注後に主管課と協議して決定すること。』   | 有         |
| 9  | 3          | 24 | FAQ、ユーザマニュアルの整備支援       | ユーザマニュアルの作成・編集に係る指針等がございますでしょうか。また、どの事業者が作成するのでしょうか。   | ユーザマニュアルの作成手順を正しく理解するため。     | ユーザマニュアルの作成・編集に係る指針は、令和3年度機能追加事業者が作成した「調達ポータル マニュアルライティングルール」があります。ご意見を踏まえ、以下のとおり仕様書に追記します。<br>『c) FAQ、ユーザマニュアルの管理<br>①FAQ、ユーザマニュアルの整備にあたっては、「調達ポータル マニュアルライティングルール」に従って作業を実施すること。<br>②令和6年1月に予定している第三期電子調達システムの更改において、第三期電子調達システムのポータルサイトは第二期調達ポータルのポータルサイトに統合し、各システムのFAQ・ユーザマニュアルは第二期調達ポータルのポータルサイトに集約する予定である。<br>③ポータルサイトの統合後、第三期電子調達システムに係るFAQ・ユーザマニュアルの整備は第三期電子調達システムの関係事業者が実施する。請負者は新しく作成される「FAQ、ユーザマニュアルの整備及びポータルサイトの更新にあたっての指針（仮称）」に基づき、各システムのFAQ・ユーザマニュアル・ポータルサイトの更新内容を管理し、ポータルサイト全体の整合性を図ること。<br>④「FAQ、ユーザマニュアルの整備及びポータルサイトの更新にあたっての指針（仮称）」は、令和5年度に調達する第二期調達ポータルの機能追加事業者が作成する予定である。』 | 有         |
| 10 | 3          | 33 | 要員の増減、交代時の対応            | 「また、第二期調達ポータルのアプリケーション保守事業者が本番環境及び検証環境の作業のため一時的にシステム運用室へ立ち入る場合は、第二期調達ポータルのアプリケーション保守事業者の申請に対応するとともに、ユーザIDの払い出しや端末の貸与等の環境設定を行うこと。」とありますが、本要件は要員の増減等に関わらず発生するのでしょうか。 | 保守工数の算出において、業務の範囲を正しく理解するため。 | ご意見の業務については、要員の増減等に関わらず発生するものとなります。ご意見を踏まえ、以下のとおり仕様書を修正致します。<br>・第4.5(6)からご意見の記載を削除<br>・第4.3(5)キ.運用環境維持管理①項を以下のように修正。<br>『・機能追加事業者等のユーザID利用申請の受付対応。』<br>↓<br>『・第二期調達ポータルのアプリケーション保守事業者や機能追加事業者等が本番環境及び検証環境を利用するために一時的にシステム管理室へ立ち入る場合における、ユーザID利用申請の受付、ユーザIDの払い出し、運用管理端末の環境設定等の対応。』   | 有         |

(注1) 種類欄には、次から選択した番号を記載のこと。  
(1. 意見 2. 要望 3. 確認・質問 4. その他)