

令和3年11月18日

「UR-NETの運用支援等に関する業務の民間競争入札に係る実施要項(案)」に関する意見等の募集の結果について

独立行政法人都市再生機構

当機構では、令和3年7月30日から令和3年8月30日まで、「UR-NETの運用支援等に関する業務の民間競争入札に係る実施要項(案)」に関する御意見又は御提案（「意見等」といいます。）の募集を行い、その結果、これに対して42件の意見等をいただきました。

いただいた意見等の概要及びそれに対する当機構の考え方を以下のとおり取りまとめましたので、公表いたします。

意見等の概要につきましては、今後の業務遂行に当たって、参考にさせていただきたいと考えております。

皆様方の御支援に深くお礼申し上げますとともに、今後とも当機構の業務につきまして御協力を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

- いただいた意見等の概要と当機構の考え方
別紙参照

<担当部署（お問い合わせ先）>
(担当部署名)
総務部情報システム課 パブリックコメント担当
(電話番号等)
045-650-0361

No.	対象文書	頁	章・節	仕様書記載内容	意見等	備考	回答
1	調達仕様書(案)	3	2-3 本調達の範囲 図2-1 次期UR-NETの運用体制及び作業範囲	図2-1 次期UR-NETの運用体制及び作業範囲	請負者(受注者)で解決できない事象が発生した場合のエスカレーションや問合せは、次期UR-NET構築事業者、周辺システム事業者、貴機構にエスカレーションするイメージになりますが、周辺システム事業者は複数の事業者になるのでしょうか。		ご認識のとおりです。
2	調達仕様書(案)	3	2 業務概要 2-3 本調達の範囲	また、次期UR-NET運用・保守業務は稼働維持業務、運用支援業務およびヘルプデスク業務で分担して実施される。	【質問】 稼働維持および運用支援業務の作業範囲、連携方法について、業務フローは運用支援業務受注業者が作成し、稼働維持業務担当者との協議の上決定するという認識でよろしいでしょうか。	作業範囲を明確化することで、稼働維持業務担当者と受注事業者で認識の齟齬を避けることが可能になると考えております。	ご認識のとおりです。なお、運用支援業務受注者での作成に向けては、引継ぎ時に各種手順書等を提供します。
3	調達仕様書(案)	4	4-1	本業務は、下記の場所を実施するものとするが、詳細は請負者のみに開示する。 ～ 運用支援等業務従事者は上記の履行場所に原則常駐することとするが、常駐人数、時間帯等については運用計画書に基づいて、当機構と協議の上で決定する。 なお、当機構が許可する作業については履行場所以外での実施も可能とする。許可する作業としては、進捗管理や問題整理等の業務の取りまとめ、問題解決のための製品情報の調査、セキュリティ対策のためのコンピュータウイルスに関する情報収集等の作業を想定している。	【質問】 履行場所として、機構殿が調達仕様書(案)に記載されている場所以外(機構殿の外部の施設)もご提案が可能かどうか確認いただきたい。		ご意見を踏まえ、受注者が機構の示すセキュリティガイドラインの基準を満たした設備を有する拠点を準備した場合については、当該拠点での業務を履行できるよう以下のとおり仕様書を修正します。 【修正前】 4 履行場所 4-1 履行場所 本業務は、下記の場所で開催するものとするが、詳細は請負者のみに開示する。 【修正後】 4 履行場所 4-1 履行場所 本業務は、下記の場所又は受注者で準備した拠点(ただし機構の示すセキュリティガイドラインに沿った設備を備えていること)で実施するものとする。 なお、機構で準備する拠点の詳細は契約後請負者のみに開示する。
4	調達仕様書(案)	4	4 履行場所 4-1 履行場所	・ 本社 ・ 情報システムセンター	【質問】 両履行場所では、それぞれどのような作業の実施を想定されているかご教示ください。また、受注事業者の都合により、履行場所を変更することは可能でしょうか。		各業務の履行場所は以下のとおりです。 本社:ヘルプデスク業務 情報システムセンター:運用支援業務 また、履行場所についてはNo9の通り仕様書を修正します。
5	調達仕様書(案)	5	5-1 運用支援業務	また、障害対応など緊急性の高い業務については24時間365日の対応とする。 なお、緊急時に速やかに連絡が取れるように携帯電話を常時保持し、電話番号を関係者に周知するだけでなく、本業務開始にあたり緊急連絡先を記載した運用支援体制表を提出すること。	参考に現行運用事業者の時間外における実行体制をご教授下さい。 (代表要員数名、緊急連絡用に携帯電話番号をお知らせしており、貴機構より順番に連絡を行う様な体制でしょうか?)		ご認識のとおりです。 代表要員の緊急連絡用携帯電話番号を機構に通知のうえ、当機構から連絡を行う体制です。
6	調達仕様書(案)	5	6 引継ぎに関する要件 6-1 現行事業者からの引継ぎ (1) 引継ぎに関する要件	また、次期UR-NET構築事業者、クライアントパソコン調達事業者及び現行運用支援事業者から懸案事項について十分な引継ぎを行い、令和4年4月から適切な運用支援業務を開始できるように準備すること。	3事業者から引継ぎを受け、業務ドキュメントを作成することになる想定ですが、各ベンダへの指示、スケジュール調整は、貴機構にて支援頂けるのでしょうか。		各関係事業者とのスケジュール調整・打合わせは受注者主体で実施いただきます。必要に応じて、当機構も協力します。
7	調達仕様書(案)	6	6 引継ぎに関する要件 6-1 現行事業者からの引継ぎ (1) 引継ぎに関する要件	<引継ぎに係る業務及び事業者> ・ 暫定運用支援業務 次期UR-NET構築事業者 履行期間:令和4年4月末まで ・ 暫定ヘルプデスク業務 次期UR-NET構築事業者 履行期間:令和4年4月末まで ・ 暫定ヘルプデスク業務 クライアントパソコン調達事業者 履行期間:令和4年4月末まで	各事業者にてシステムやパソコンなどを切り替えを行い本番業務開始後約2か月(令和3年3月～4月末)暫定運用支援及び暫定ヘルプデスク業務を実施するよう見受けられますが、2か月間にてシステム稼働が安定していないまたは、適時設定変更が実施され、定型的な運用方法が確定しない(確定手順書の提示がない)状況で引継ぎが完了しない場合を想定し、暫定運用支援及び暫定ヘルプデスク業務期間の延長についてご検討を頂いたほうがよろしいかと思われ		ご意見として承ります。
8	調達仕様書(案)	5	6-1(1)	・ 請負者は、本業務を履行する前に次期UR-NETにおける設計書等资料を熟読し、本業務対象システムに対して理解を深めておくこと。 ・ 特に現行運用支援事業者の履行期間は令和4年3月末までとなるため、令和4年3月末までに確実に引継ぎ完了すること。	【質問】 請負者が、現行UR-NET運用支援業者から受ける引継ぎ概要についてご教示いただきたい。		次期システムにおいても現行の考え方を基本的に継承している部分があるため、現行システムにおける業務フロー、業務を行うにあたって必要な手続き等について引継ぐことを想定しています。
9	調達仕様書(案)	6	6 引継ぎに関する要件 6-1 現行事業者からの引継ぎ (2) 運用資料	請負者の責任と負担において、次期UR-NET構築事業者から提供されるマニュアル等の引継ぎ資料を参考に運用支援業務要領及び業務マニュアル等の運用資料を整備し、次期UR-NET構築事業者と十分な連携が行えるように対応すること。	必要な資料を公平な観点で確認をしたく、次期UR-NET構築事業者および現行運用支援事業者など他の事業者から提供される、基本設計、月次報告、マニュアル等を閲覧させていただく事は可能でしょうか?		現行の月次報告書等について閲覧に支障がない資料について検討します。

No.	対象文書	頁	章・節	仕様書記載内容	意見等	備考	回答
10	調達仕様書(案)	6 12 別紙5	・6-1(2) ・表13-1 成果物 ・別紙5 運用保守項目一覧	履行開始日から当該業務の作業や対応において現行運用支援事業者と差がなく円滑に運用支援業務を履行できるように、請負者の責任と負担において、次期UR-NET構築事業者から提供されるマニュアル等の引継ぎ資料を参考に運用支援業務要領及び業務マニュアル等の運用資料を整備し、次期UR-NET構築事業者と十分な連携が行えるように対応すること。	【依頼】 約1ヶ月半ほどの引継ぎ期間で整備する運用資料のボリュームについて、対応体制および見積に影響するため、次期UR-NET構築事業者から提供されるマニュアル等の情報について閲覧させていただきたい。 また、業務遂行の難易度を把握するため、次期UR-NETの運用保守項目の業務内容が確認できる設計書等(基本設計書や運用設計書)の資料を閲覧させていただきたい。		No9記載のとおり。
11	調達仕様書(案)	7	7 運用支援等業務従事者の要件 7-2 運用支援等業務従事者の要件	<本業務に必要な人員の目安> 員数	【質問】 「4名から6名程度」という人員の要件になっていますが、必要工数に応じて7名以上配置することは可能でしょうか。		仕様書案記載の通りです。
12	調達仕様書(案)	8	7 運用支援等業務従事者の要件 7-3 運用支援等業務従事者の交代及び代替要員	・・・本業務に支障がないように適切に教育、指示、支援及び管理等を行うこと。	【質問】 「適切に教育」について、具体的にどのような作業を想定されているかご教示ください。(必要なスキル、教育の方法、教育の項目、力量の維持に関する施策 など)		運用支援等業務従事者が交代しても通常業務に支障が生じないために必要な教育となります。
13	調達仕様書(案)	9	9-2 運用支援業務における報告内容	以下の報告対象について、グラフ等を用いてわかりやすく説明すること。各報告対象の詳細は別紙5「運用保守項目一覧」を参照のこと。 ① 総括 ② システム維持管理状況報告 ③ ログ管理状況報告 ④ 対応状況報告 ⑤ 不正プログラム情報の報告 ⑥ 付帯業務 ⑦ 運用支援継続案件 ⑧ カレンダー	受注者が報告で使用するデータについて、次期UR-NETにて、監視システム、インシデント管理システムなど報告に必要なデータを抽出できる機能やしくみ、その手順書が提供される認識で宜しいでしょうか。		ご認識のとおりです。
14	調達仕様書(案)	10	10-1 SLA 項目 (1) 問合せの回答率 (月平均回答率)	24 時間以内の回答率が90%以上(月平均)であること。	受注者では解決できない問合せにおいて、各事業者へエスカレーションや問合せを行った場合、回答が24時間を超える可能性があります。こういった場合、エスカレーションした事実を24時間以内に回答すればよい認識で宜しいでしょうか。		ご認識のとおりです。
15	調達仕様書(案)	10	10 信頼性等要件 10-1 SLA項目	(2)障害対応時間 ① ・・・検出から15分以内に一時切り分けを行うこと。	【質問】 通常業務時間外の障害についても、「15分以内の切り分け」の対象でしょうか。	通常業務時間外の場合、連絡を受けてから駆け付け時間が必要となります。	通常業務時間外の障害については「15分以内」の切り分けの対象ではありません。 ご意見を踏まえ、以下のとおり仕様書を修正します。 【修正前】 10信頼性等要件 10-1SLA項目 (2) 障害対応時間 ① 利用者からの連絡又は本システムからの異常通知等により、機器等の障害が検出された場合、検出から15分以内に一時切り分けを行うこと。また、切り分けた結果を当機構の指示する職員(以下、「監督職員」という。)に報告すること。 【修正後】 10信頼性等要件 10-1SLA項目 (2) 障害対応時間 ① 利用者からの連絡又は本システムからの異常通知等により、機器等の障害が検出された場合、検出から15分以内に一時切り分けに着手すること。また、切り分けた結果を当機構の指示する職員(以下、「監督職員」という。)に報告すること。 【修正前】 10信頼性等要件 10-1SLA項目 (2) 障害対応時間 ③本SLAについては、通常業務時間内に発生した障害をSLAの測定対象とする。ただし、通常業務時間外であっても、上記①及び②の対応は実施すること。 【修正後】 10信頼性等要件 10-1SLA項目 (2) 障害対応時間 ③本SLAについては、通常業務時間内に発生した障害をSLAの測定対象とする。ただし、通常業務時間外であっても、上記①及び②記載の一時切り分け及び報告等はできるだけ速やかに対応を実施すること。
16	調達仕様書(案)	11	10-1 SLA 項目 (4) ヘルプデスク業務利用者 満足度調査	本業務開始後、年に1回の割合で利用者に対して、次の項目の満足度についてアンケートを実施し、その結果の基準スコア(75点以上)を維持すること。	アンケート実施、収集はどういった手段で実施する想定でしょうか。 現在も実施しているのであれば、どのように実施しているのかご教授ください。		社内ポータルサイトでアンケートを実施しています。

No.	対象文書	頁	章・節	仕様書記載内容	意見等	備考	回答
17	調達仕様書(案)	11	10-1 SLA 項目 (6) UR-NET 運用上の 重大障害件数	長期にわたり正常に稼働できない事態・状況及び保有するデータの喪失等により、当機構業務に多大な支障が生じるような重大障害の件数は0件であること。	重要障害件数0件について、本調達にて実施する役割により発生した障害であり、UR-NET導入事業者に起因する長期障害(導入システムの不具合、データ喪失による復旧作業長期化など)は対象外との認識で宜しいでしょうか。		ご認識のとおりです。
18	調達仕様書(案)	12	11 納品物 表13-1 成果物	業務マニュアル	納品すべき業務マニュアルは、「別紙5運用保守項目一覧」の役割で「運用支援」、「ヘルプデスク」が主担当と記載されている作業の認識で宜しいでしょうか。		主担当以外に別紙5 運用保守項目一覧で△となっている部分についても、業務を実施する上で必要な業務マニュアル(エスカレーション方法、情報提供業務手順等)も対象となります。
19	調達仕様書(案)	12	表13-1 成果物	・内容及び要件: 本業務の作業概要、年間の業務スケジュール、運用環境、前提条件、品質等を記した実施計画 ・納入期限: 運用支援業務開始前10営業日	【意見】 引継ぎ期間として定められている契約日(2022年2月頃)から3月31日は、システム運行上、重要な対応が発生する可能性が高い年度末の時期と重複する。 UR-NETシステムの安定稼働、品質確保の観点より、成果物として挙げられている運用計画書(初年度分)の作成責任は、暫定運用支援業者および暫定ヘルプデスク業者としていただきたい。 あるいは、請負者が作成責任を負う運用計画書の対象を初年度下期分からにする等、ご検討をいただきたい。	以下に仕様書記載の案を提示します。 ＜案①＞ ・内容及び要件: 本業務の作業概要、年間の業務スケジュール、運用環境、前提条件、品質等を記した実施計画 但し、初年度については、暫定運用支援業者および暫定ヘルプデスク業者にて作成するため、本調達の請負者は、運用計画の作成観点等について引継ぎを受けること ・納入期限: 運用支援業務開始前10営業日(令和5年度分から) ＜案②＞ ・内容及び要件: 本業務の作業概要、年間の業務スケジュール、運用環境、前提条件、品質等を記した実施計画 但し、初年度については、上期分は暫定運用業者	引継ぎで提供する暫定運用支援が作成した資料及び業務引継ぎ時のヒアリングをもとに、受注者にて運用計画書(初年度分)の作成を実施いただきます。運用支援業務受注者での作成に向けては、引継ぎ時に、暫定運用支援、暫定ヘルプデスクより、引継ぎ時点で把握している情報は、適宜提供します。
20	調達仕様書(案)	-	別紙5 運用保守項目 一覧 #1	(3)ログ管理状況報告 ①～⑥各項	【質問】 閲覧資料として、過去の報告資料をご提供いただけますでしょうか。		No9記載のとおり。
21	調達仕様書(案)	-	別紙5 運用保守項目 一覧 #1	(3)ログ管理状況報告 ③プロキシ兼コンテンツフィルタリング稼働状況	【質問】 現行ではインターネット分離環境の装置にて実施しているものと考えられます。クラウド接続プロキシ基盤においても同様の報告が必要でしょうか。		ご認識の通りです。
22	調達仕様書(案)	-	別紙5 運用保守項目 一覧 #1	(3)ログ管理状況報告 ⑤スパムチェック実施状況	【質問】 現行ではインターネット分離環境の装置にて実施しているものと考えられます。次期UR-NETシステムにおいても同様の報告が必要でしょうか。		ご認識の通りです。
23	調達仕様書(案)	-	別紙5 運用保守項目 一覧 #1	(3)ログ管理状況報告 ⑥各Windowsサーバへのログイン状況	【質問】 報告対象は、システム上の全てのWindowsサーバでしょうか。 次期UR-NETシステムにおいて報告対象となるサーバを明示ください。		個別業務システムのサーバ(イントラネット、MSSQL、Oracle)が対象となります。

No.	対象文書	頁	章・節	仕様書記載内容	意見等	備考	回答
24	調達仕様書(案)	-	別紙5_運用保守項目一覧 #3	(7)運用支援継続案件 ②個別案件対応	【質問】 「一覧表にまとめ状況を報告」について、具体的にどのような作業を想定されているかご教示ください。	「予定されている業務」は機構側起点でないと分からない内容のように見受けられます。	当機構から提供した予定されている業務(当機構内拠点移転や新システム導入等)及び運用支援業務の中で把握した予定の取りまとめ、運用支援業務で実施したシステムの影響調査等の進捗報告等を想定しています。
25	調達仕様書(案)	-	別紙5_運用保守項目一覧 #85	…希望があれば予約を実施すること。	【質問】 「希望があれば予約を実施」について、具体的にどのような作業を想定されているかご教示ください。		異動に伴う新規メールアドレスの確認、当該メールアドレスが他者に利用されないための対応となります。
26	調達仕様書(案)	-	別紙5_運用保守項目一覧 #101	…特定ユーザのExchangeメールの内部ユーザ間で…	【質問】 「特定ユーザ」について、具体的に何名程度を想定されているかご教示ください。		監査等での対応を想定しており数名程度を想定しています。
27	調達仕様書(案)	-	別紙5_運用保守項目一覧 #110	提供したログの解析後、…	【質問】 「ログの解析」について、具体的にどのような作業を想定されているかご教示ください。		ログ解析については、別紙5_運用保守項目一覧 #109で提供したNASサーバの管理者が実施します。そのログ解析後のログ内容の問合わせについての対応となります。
28	調達仕様書(案)	-	別紙5_運用保守項目一覧 #173	作業対象	【質問】 対象とするクライアントパソコンは全台(8500台)でしょうか。		ご認識のとおり対象は全台となります。 調達仕様書(案)を以下のとおり修正します。 【修正前】 2 業務概要 2-2 概要及び特性 (1)システム業務概要 UR-NETは、約140台のサーバと約8,500台のクライアントパソコン… 【修正後】 2 業務概要 2-2 概要及び特性 (1)システム業務概要 UR-NETは、約140台のサーバと約9400台のクライアントパソコン…
29	調達仕様書(案)	-	別紙5_運用保守項目一覧 #173	…ソフトウェア情報等を確認すること。	【質問】 「確認する」について、具体的にどのような作業を想定されているかご教示ください。	情報の収集だけでなく分析も必要となる場合、工数の増加が予想されます。	機構が提供する手順書を参考に標準ソフトウェア以外のソフトウェアをインストールしているPCとそのソフトウェアについて報告することを想定しています。
30	調達仕様書(案)	-	別紙5_運用保守項目一覧 #174	作業対象	【質問】 対象とするクライアントパソコンは全台(8500台)でしょうか。		ご認識のとおり対象は全台となります。 No28の回答のとおり仕様書を修正します。
31	調達仕様書(案)	-	別紙5_運用保守項目一覧 項番197 障害解決支援 業務アラート検知	・ハードウェア障害発生時、稼働維持担当者へ自動通報すること。	稼働維持担当者への自動通報の仕組みはUR-NET導入事業者にて整備する認識で宜しいですか。		ご認識のとおりです。

No.	対象文書	頁	章・節	仕様書記載内容	意見等	備考	回答
32	調達仕様書(案)	-	別紙5_運用保守項目一覧 #211	(2) UR-NETの運用管理面における企画提案	【質問】 「企画提案」について、具体的にどのような提案内容を想定されているかご教示ください。	(1)および(3)と内容が重複しているように見受けられます。	企画提案については、セキュリティ向上に係る新たな仕組みの導入提案、運用支援業務の効率化のためのRPA導入等の提案を想定しています。 (1)は運用支援業務従事者単独で行っている業務にかかる改善提案であり、(3)は他システム・他ベンダーと連携する部分に関する改善提案となります。
33	調達仕様書(案)	-	別紙5_運用保守項目一覧 項番212 ヘルプデスク業務 問合せ対応	当機構からの電話・メール等の手段による以下の問合せに対して、本業務における各業務担当者と連携して適切な対応(即時の回答、調査後の回答、障害対応への展開及び改善への展開等)を行い、その結果を記録すること。	問合せ件数から、インシデント管理システムが必要な規模と想定されますが、ヘルプデスクが使用するインシデント管理システムは貴機構から提供される認識で宜しいでしょうか。		ご認識のとおりです。 管理システムのマニュアルについては提供します。また、受注者で準備する場合は、システム側に影響がないかを受注者にて確認のうえ事前に機構と協議を行ってください。
34	調達仕様書(案)	-	別紙5_運用保守項目一覧 項番216 ヘルプデスク業務 FAQの作成	よくある問合せで対応が手順化されているもの及び同様の事象が発生すると予測されるものについては、FAQを作成し公開の手続きを行うこと。	FAQを公開するしくみは貴機構から提供頂ける認識で宜しいでしょうか。		ご認識のとおりです。
35	調達仕様書(案)	-	別紙5_運用保守項目一覧 項番220 その他付帯する業務 各種作業に関連するユーザ向け周知コンテンツの作成対応	下記作業実施時にユーザ向け周知コンテンツの作成を行い、当機構へ提示すること。	「周知コンテンツ」とは実施内容/期間/影響するシステムなどの情報が記載されている周知用の文書との認識で宜しいでしょうか。		ご認識のとおりです。
36	調達仕様書(案)-別紙5	-	別紙5_運用保守項目一覧	調達仕様書(案)-別紙5_運用保守項目一覧の「想定回数」に随時の記載がある。	【依頼】 想定回数:「随時」について、見積の検討材料とするため、現行システム時の実績が確認できる月次報告書の閲覧をさせていただ		No9記載のとおり。
37	別紙2総合評価基準(案)	-	総合評価基準(案) 要員体制について	さらに、大規模人事異動に係る対応を考慮した業務体制について具体的に記載されている。	大規模人事異動に関わる業務については本調達外の「稼働維持業務」の役割と認識しています。本調達においては運用支援側での作業はどのような項目を想定されておりますでしょうか？		基本的に大規模人事異動に関わる業務については本調達外の「稼働維持業務」の役割となりますが、一部作業手順に基づき運用支援側で実施予定となっております。 ご意見を踏まえ、以下のとおり仕様書別紙5_運用保守項目一覧 #8を修正します。 【仕様書修正前】 ①組織改編前後の部署・役職情報の移行情報整理 ②異動処理元データの読替情報一覧の整理 ③ファイルサーバのフォルダの作成・変更及びアクセス権の変更 ④スケジュール/設備予約機能のアクセス権変更、会議室情報変更 ⑤リモートアクセス機能の設定変更作業 ⑥プロキシ機能の設定変更作業 役割欄:運用支援 - 【仕様書修正後】 ①組織改編前後の部署・役職情報の移行情報整理 ②異動処理元データの読替情報一覧の整理 ③ファイルサーバのフォルダの作成・変更及びアクセス権の変更 ④スケジュール/設備予約機能のアクセス権変更(共有メールボックス、メーリングリスト)、会議室情報変更 ⑤リモートアクセス機能の設定変更作業 ⑥プロキシ機能の設定変更作業 ⑦ポータルサイト、Teams、Stream等の設定変更作業 ⑧海外異動者への対応(海外異動時に行う) 役割欄:運用支援 △

No.	対象文書	頁	章・節	仕様書記載内容	意見等	備考	回答
38	別紙2総合評価基準(案)	-	総合評価基準(案)業務の引継	契約締結後から業務開始開始までの期間における円滑な引継のため、対象システムへの理解を深め、習熟するための体制やスケジュールが具体的に記載されている。	「業務開始開始」誤字だと推測しますので修正願います。		ご指摘ありがとうございます。 ご意見を踏まえ、以下のとおり仕様書を修正します。 【修正前】 (9) 仕様書 6引継ぎに関する要件 契約締結後から業務開始開始までの期間における円滑な引継のため、対象システムへの理解を深め、習熟するための体制やスケジュールが具体的に記載されている。 【修正後】 契約締結後から業務開始までの期間における円滑な引継のため、対象システムへの理解を深め、習熟するための体制やスケジュールが具体的に記載されている。
39	調達仕様書(案)	-	4 履行場所 4-1 履行場所	本業務は、下記の場所で開催するものとするが、詳細は請負者のみに開示する。 ・本社 神奈川県横浜市中区本町6-50-1 横浜アイランドタワー ・情報システムセンター 東京都江東区(詳細は請負者に開示)	受託者運用拠点での運用も可能でしょうか。 貴機構運用場所への常駐よりもコストメリットが出るかと考えております。		受注者が機構の示すセキュリティガイドラインの基準を満たした設備を有する拠点を準備した場合については、当該拠点での履行を可能とします。 ご意見を踏まえ、以下のとおり仕様書を修正します。 【修正前】 4 履行場所 4-1 履行場所 本業務は、下記の場所で開催するものとするが、詳細は請負者のみに開示する。 【修正後】 4 履行場所 4-1 履行場所 本業務は、下記の場所又は受注者で準備した拠点(ただし機構の示すセキュリティガイドラインに沿った設備を備えていること)で実施するものとする。 なお、機構で準備する拠点の詳細は受注後請負者のみに開示する。
40	調達仕様書(案)	5	6 引継ぎに関する要件 6-1 現行事業者からの引継ぎ (1) 引継ぎに関する要件	請負者は、本業務を履行する前に次期UR-NETにおける設計書等資料を熟読し、本業務対象システムに対して理解を深めておくこと。資料については、当機構が指示する所定の手続を踏まえた上で、当機構外部への持出しを許可する。	現在開発中のシステムについて、調達期間中から設計書等の関連資料を事前に確認ができると、より良い提案・業務構築ができると考えております。		No9記載のとおり。
41	調達仕様書(案)	7	7 運用支援等業務従事者の要件 7-2 運用支援等業務従事者の要件 (1) 運用支援等業務従事者の体制	<本業務に必要な人員の目安> 1 運用支援等業務責任者 1名	「運用支援等業務責任者」は、運用支援業務とヘルプデスク業務の両方を統括する責任者という認識でよろしいでしょうか。		ご認識の通りです。 ご意見を踏まえ、以下のとおり仕様書を修正します。 【修正前】 7運用支援等業務従事者の要件 7-2運用支援等業務従事者の要件 (2) 運用支援等業務従事者の要件 運用支援等業務従事者のうち1人以上は基本情報処理技術者等の有資格者と同等の能力を有し運用支援業務に従事した経験を1年以上有する者を運用支援業務従事者に含めること。 (3) 運用支援等業務責任者の要件 本調達における運用支援等業務責任者を選出すること。運用支援等業務責任者は、運用支援等業務従事者の管理及び統括を行い、作業の進捗状況の把握や進捗の遅延等に対する対策を講じること。 【修正後】 7運用支援等業務従事者の要件 7-2運用支援等業務従事者の要件 (2) 運用支援業務従事者の要件 運用支援業務従事者のうち1人以上は基本情報処理技術者等の有資格者と同等の能力を有し運用支援業務に従事した経験を1年以上有する者を運用支援業務従事者に含めること。 (3) 運用支援等業務責任者の要件 本調達における運用支援等業務責任者を選出すること。運用支援等業務責任者は、 <u>運用支援業務従事者及びヘルプデスク業務者の管理及び統括</u> を行い、作業の進捗状況の把握や進捗の遅延等に対する対策を講じること。

No.	対象文書	頁	章・節	仕様書記載内容	意見等	備考	回答
42	調達仕様書(案)	8	7 運用支援等業務従事者の要件 7-2 運用支援等業務従事者の要件 (5) ヘルプデスク業務者の要件	② OAシステムのパソコン及びSaaS型グループウェアにおけるヘルプデスク対応作業の経験を1年以上有すること	従事者の確保の難易度が高いように感じますので、以下のような内容をご提案します。 「② ヘルプデスク対応作業またはコールセンター業務等の経験を有すること。」		ご意見を踏まえ、以下のとおり仕様書を修正します。 【修正前】7 運用支援等業務従事者の要件 7-2運用支援等業務従事者の要件 (5) ヘルプデスク業務者の要件 ② OAシステムのパソコン及びSaaS型グループウェアにおけるヘルプデスク対応作業の経験を1年以上有すること 【修正後】 7 運用支援等業務従事者の要件 7-2運用支援等業務従事者の要件 (5) ヘルプデスク業務者の要件 ② OAシステムのパソコンにおけるヘルプデスク対応作業の経験を有すること