

「人事・給与関係業務情報システムのヘルプデスク業務」に係る質問及びその回答

No.	索引	該当項目	該当頁	意見・質問等の内容	回答
1	4. 業務の実施体制・方法に関する事項 (3)ヘルプデスク執務室・ヘルプデスクシステム要件	ウ ヘルプデスクシステム要件等	調達仕様書(案) 21頁	ヘルプデスクシステムはクラウド環境を利用しても問題ないか	人事・給与関係業務情報システムのヘルプデスク業務においては、特定の個人のデータ処理に係る問合せなどの事例も含まれているため、必然的に個人情報を含む具体的な事例等についてヘルプデスクシステムへの登録・保管・管理を行うこととなります。このため、すべてのクラウド環境の利用を禁止するものではありませんが、情報セキュリティ対策に特に配慮したヘルプデスクシステムを構築していただく必要があります。
2	4. 業務の実施体制・方法に関する事項 (3)ヘルプデスク執務室・ヘルプデスクシステム要件	ウ ヘルプデスクシステム要件等 (ア)ヘルプデスクシステム要件 ②コミュニケーション機能	調達仕様書(案) 21頁	チャットでの対応を提案することは可能か。可能な場合、加点要素となるか。また、可能な場合、チャット対応で対応効率性を考慮し、ヘルプデスク要員を算定してもよいか。	政府共通ネットワーク外の業者との間でのチャット利用の可否については、それぞれの組織での情報セキュリティ上の判断によることとなりますが、現時点では外部との通信においてチャットを利用している府省があるとは聞き及んでおりません。このため、チャットでの対応を提案することは不可とします。
3	4. 業務の実施体制・方法に関する事項 (3)ヘルプデスク執務室・ヘルプデスクシステム要件	ウ ヘルプデスクシステム要件等 (ア)ヘルプデスクシステム要件 ②コミュニケーション機能	調達仕様書(案) 21頁	着信を記録するだけでなく、オペレーターが対応できなかった電話、チャットの問い合わせに対し、利用者が指定した時間に折り返し電話をするの機能をご提案した場合、加点要素となるか。	評価基準に関する質問については、現時点ではお答えできません。
4	4. 業務の実施体制・方法に関する事項 (3)ヘルプデスク執務室・ヘルプデスクシステム要件	ウ ヘルプデスクシステム要件等 (ア)ヘルプデスクシステム要件 ③対応履歴管理機能	調達仕様書(案) 21頁	同一利用者からの電話、メール、チャットでの問い合わせ内容を紐づけ、管理する必要はあるか。	同一利用者からの問合せについて、前回の問合せ内容やその際の回答内容と関連がある場合には、問合せを紐付けして管理する必要があります。
5	4. 業務の実施体制・方法に関する事項 (3)ヘルプデスク執務室・ヘルプデスクシステム要件	ウ ヘルプデスクシステム要件等 (ア)ヘルプデスクシステム要件 ④FAQ情報管理機能	調達仕様書(案) 21頁	職員向けポータルサイトを作成し、FAQを公開、検索させる機能を提案することは可能か。ご提案した場合、加点要素となるか。	現在、利用者向けFAQ情報ポータルサイトに相当する機能は、政府共通ネットワークを通じて提供しております。ヘルプデスク担当者側でインターネット上にFAQサーバを設置して運用する場合、それぞれの組織の判断でインターネットに接続していない府省もあるため、必ずしもすべての利用者がアクセスできるわけではありませんが、提案されることは可能です。また、評価基準に関する質問については、現時点ではお答えできません。
6	7.入札参加資格に関する事項 (2)公的な資格や認証等の取得	「ISO:9001」又は「JISQ:9001:2008」認証	調達仕様書(案) 27頁	「今回のヘルプデスク業務において、ISO9001を有していることはあまり重要ではなく、それよりもコールセンターのヘルプデスクに関する経験があることの方が重要である」という提言がよろしいのではないのでしょうか。 (「ISO9001の条件を入れてしまうことで、コールセンターのヘルプデスク経験がある優れた業者を排除してしまうリスクがある」という言い方もできるかと思われれます)	受託実績については、調達仕様書7.(3)に記載済みですをご確認下さい。また、ISO9001の認証取得については、サービスの品質管理及び向上といった趣旨から必要と判断したところです。
7	4. 業務の実施体制・方法に関する事項 (1)業務実施体制等 ア 実施体制	ア 実施体制	調達仕様書(案) 18頁	現在の運用体制における席数を教えてください。 (最少席数・平均席数・最大席数)	平成29年4月度の実績では、オペレータの席数は、最大21、最少14、平均17.2となっております。 また、サービスレベルやオペレータのスキルによって運用体制(オペレータの人数の規模)が変わりますので、想定業務量からご判断ください。
8	3. 業務の実施内容に関する事項 (1)業務の内容 才準備作業 (キ)ヘルプデスク要員の教育	本調達の受託者は、ヘルプデスクサービス業務を円滑に実施するために、サービス提供開始までに、ヘルプデスク要員に対して必要となる教育を実施すること。ヘルプデスク要員の教育実施に当たり、業務マニュアル、疑似環境等を使用して、効率的かつ効果的な教育を実施すること。	調達仕様書(案) 8頁	ヘルプデスク要員の教育に当たり、人事院専任部門又は運用サービス担当者による研修は予定されているか。また、予定されているとしたら、具体的にどのような内容になるか。(国家公務員の人事制度や給与のしくみやシステムの基本操作など)	人事院専任部門又は運用サービス担当者による研修は予定しておりません。ただし、現在、利用者向けの学習ツールを作成中であり、これを提供することが可能となる予定です。 なお、当該情報システムの操作方法に関する利用者向けの講習会を実施する予定がある場合に、講習会への出席を認めることがあります。

No.	索引	該当項目	該当頁	意見・質問等の内容	回答
9	3. 業務の実施内容に関する事項 (1)業務の内容 キ ヘルプデスクサービス業務 (ア)問い合わせ対応 1. 受付 ③3行目	データ共有ツールにおいて共有されている過去のエスカレーション対応の蓄積情報等	調達仕様書(案) 9頁	オペレーター一人ひとりがデータ共有ツールにアクセスし、蓄積情報を閲覧できる環境にする必要があるという認識でよいか。	ご認識のとおりです。
10	3. 業務の実施内容に関する事項 (1)業務の内容 キ ヘルプデスクサービス業務 (ア)問い合わせ対応 3. エスカレーションを伴う回答 ①1行目	利用者に対し、折り返し連絡する旨を伝え、運用サービス担当者又は人事院専任部門へエスカレーションし	調達仕様書(案) 11頁	運用サービス担当者へエスカレーションするルートと人事院専任部門へエスカレーションするルートの2ルートが存在するというか。 また、どのような場合にどちらへエスカレーションするといったルールはあるか。	ヘルプデスクからのエスカレーション先は、運用サービス担当者又は人事院専任部門のいずれか一方となる想定ですが、運用サービス担当者との取り決めにより、エスカレーション先が変更されることがあります。
11	3. 業務の実施内容に関する事項 (1)業務の内容 キ ヘルプデスクサービス業務 (ア)問い合わせ対応 3. エスカレーションを伴う回答 図5 エスカレーションフロー	図中「問合せ内容をデータ共有ツールに登録」	調達仕様書(案) 12頁	問合せ内容を「データ共有ツール」に登録するとの記載があるが、データ共有ツールを使用するにあたって、必要な設備や環境、条件などはあるか。 また、回答受領後は、「データ共有ツール」へ対応結果を登録するなどの記載がないが、ヘルプデスクシステムにのみ対応結果を登録すればよいのか。	データ共有ツールの使用に当たっては、ヘルプデスクシステム要件等を満たし、情報セキュリティ対策が実施されている設備や環境で、インターネット回線を通じて通信する必要があります。 また、データ共有ツールは、ヘルプデスク担当者、運用サービス担当者、人事院専任部門等の関係者間で情報共有する目的で使用するものです。そのため、対応結果も含めて関係者間で情報共有する必要があります。仕様書案のとおりいたします。
12	3. 業務の実施内容に関する事項 (1)業務の内容 キ ヘルプデスクサービス業務 (ア)問い合わせ対応 4. 経過報告	回答期限の超過が見込まれる場合、又は状況の変化があった場合、定期的に以下を実施すること。また、人事院専任部門より、利用者への回答状況について報告を求められた場合は、速やかに報告を行うこと。 ①利用者へ経過報告を行うこと ②①で行った回答内容、対応状況のステータス等を、ヘルプデスクシステムを用いて更新すること。	調達仕様書(案) 12頁	「状況の変化があった場合」とは、具体的にどのような変化を想定しているのか。	問合せ者による回答期限の変更や、問合せ内容が再問合せの過程で変容し、回答期限が変わることを想定しております。
13	3. 業務の実施内容に関する事項 (1)業務の内容 キ ヘルプデスクサービス業務 (ウ)ナレッジ管理 ④	人事院専任部門が各府省に配布するメールマガジンへの事例の提案を定期的に実施すること。また、人事院専任部門との協議の上、利用者の視点に立った様式の改善やそれに伴う作業を実施すること。	調達仕様書(案) 13頁	人事院専任部門が各府省に配布するメールマガジンの事例の提案にあたり、メールマガジンのテーマや年間計画、配布頻度は決まっているのか。 また、利用者の視点に立った様式の改善やそれに伴う作業を実施するにあたり、どのような技術を持った人員・設備が必要であると想定しているか。	メールマガジンについては、現状では、「採用」「大規模な人事異動」「期末勤勉」等の業務イベントを含め、月1回程度の頻度でメールマガジンを発行しておりますので、その程度の頻度を想定しております。 また、利用者の視点に立った様式の改善やそれに伴う作業の実施については、人事院専任部門と調整し、運用の中で対応していくこととなります。
14	3. 業務の実施内容に関する事項 (1)業務の内容 キ ヘルプデスクサービス業務 (オ)ヘルプデスク要員の教育	受託者は、サービスレベルを維持するために、新規配置のヘルプデスク要員に対する教育を行うとともに、すべてのヘルプデスク要員に対して、定期的に教育を実施すること。	調達仕様書(案) 13頁	人事院専任部門又は運用サービス担当者による研修は予定されているか。 また、予定されているとしたら、具体的にどのような内容になるか。(例年の人事院勧告や改修内容、日々の業務に関する疑問点を解消するための研修など)	人事院専任部門又は運用サービス担当者による研修は予定しておりません。 なお、利用者用マニュアルや利用者向け講習会のテキストを提供します。また、アプリケーションのバージョンアップの際のリリース説明資料を随時提供します。
15	3. 業務の実施内容に関する事項 (1)業務の内容 キ ヘルプデスクサービス業務 (キ)利用者向けFAQ情報の作成・更新 ③ 2行目	人事院専任部門から依頼があった場合は、人事院専任部門と協議の上、必要な技術支援・資料作成を行うこと。	調達仕様書(案) 14頁	同じデータを取り込むシステムは用意するが、政府共通ネットワークに接続していないため、まったく同じ画面が見えるわけではない状況であると考えているが、人事院専任部門からの依頼というのは、具体的にどのような作業や技術支援を想定しているか。また、どのような技術を持った人員・設備が必要であると想定しているか。	利用者向けFAQ情報ポータルサイトは、今後の運用状況を踏まえた上で、人事院専任部門において適宜改善すべきものと考えており、人事院専任部門と調整して対応していくこととなるため、その際必要となる具体的な作業内容等については現時点においてはお答えできません。