

「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.	記載頁・部分	記載項目・内容	照会及び質問等	回答
1	調達仕様書 P3 2. (1) (注)	本調達で人事院庁舎に敷設する回線 (ONU・ルータ)	ONUはONU (光回線終端装置) の間違いでしょか。	ご指摘とおり、ONU (光回線終端装置) のため、記載内容を修正します。
2	調達仕様書 P30 9. (6)	本調達受託者の責任範囲で敷設した回線 (ONU・ルータ)	ONUはONU (光回線終端装置) の間違いでしょか。	ご指摘とおり、ONU (光回線終端装置) のため、記載内容を修正します。
3	調達仕様書 P3 2. 調達案件及び関連する調達案件の調達単位、調達の方法等に関する事項 (1) 調達範囲 (注)「J3」目	・令和5年10月から稼働開始する第3次更改システムは擬似環境も第二期政府共通プラットフォーム上に構成される予定であり、接続の方法が変更になる。	仕様書案で示されているイメージでは、擬似環境はVPNにて接続しているが、第二期政府共通プラットフォーム上に構成された場合は、どのような接続方法を想定し、落札者はどのような設備が必要になるのかをご教示いただきたい。 また、接続方法が変更になる場合は、その費用は入札金額に含めるのか、別契約となるのか (入札金額には含めない) のか、のどちらかをご教示いただきたい。	まず、令和5年10月に第二期政府共通プラットフォーム上に擬似環境が構成された場合のヘルプデスク執務室から擬似環境への接続方法については、インターネットVPN (インターネット網) 又はIP-VPN (閉域網) となるか現在検討中の状況である。 次に、本調達業務開始時は、発注者の庁舎にVPNで接続して擬似環境にアクセスしますが、令和5年10月頃に発注者の庁舎移転が予定されており、敷設した回線の移設が必要になる。 前述の庁舎移転及び第二期政府共通プラットフォーム上に擬似環境が構成されることに伴って、令和5年10月頃 (スケジュールが詳細が決まり次第調整) に、本調達業務開始時に敷設した回線の人事院庁舎からの撤去、新たな回線 (インターネットVPN又はIP-VPN) の敷設 (設定作業含む) を想定している。これら回線撤去及び回線敷設作業 (敷設に伴う設定作業含む) については、本調達の範囲に含めるものとする。
4	調達仕様書 P3 2. 調達案件及び関連する調達案件の調達単位、調達の方法等に関する事項 (1) 調達範囲	本調達における受託者の位置付けは、図2のとおりである。	図2の記載を確認する限りAIチャットボットシステム範囲が明記されておきませんが、本調達においては受託者がAIチャットボットシステムを導入する前提で認識に齟齬は無いかご教示いただきたい。	AIチャットボットシステムも調達範囲に含まれるため、図2に調達範囲として追加する。
5	調達仕様書 P4 2. 調達案件及び関連する調達案件の調達単位、調達の方法等に関する事項 (1) 調達範囲表1 環境別の設置施設と利用目的「擬似環境」の利用目的	ヘルプデスク担当業者が、利用者からの問い合わせに対応の際に、人事・給与システム上の操作画面を確認するため、VPN経由で利用する環境。擬似環境用データを登録し人事・給与システムと同じ業務アプリケーションを動作させる。	擬似環境用データとは、どのようなデータの何を意味しているのか。	利用者からの問い合わせに対応できるよう、職員のリモートデータを入れ、なるべく利用者と同環境で操作できるようにデータを再現している。
6	調達仕様書 P6 (イ) サービスレベル協定及び管理	本調達の受託者は、人給専任部門に対し、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、人給専任部門とサービスレベル協定を締結すること。	本調達におけるサービスレベルの協定を締結するにあたり、本業務にて、最も優先されるべきサービスレベルが何かをご教示いただきたい。	どの項目も最優先すべきものだが、特に「放棄呼率」及び「回答完了率」と考える。
7	調達仕様書 P7 (ウ) ヘルプデスク業務実施要領の策定	本調達の受託者は、本業務の実施に当たり必要となる具体的な作業内容、作業手順等を記載したヘルプデスク業務実施要領 (以下「実施要領」という。) を作成すること。	「本業務の実施に当たり必要となる具体的な作業内容、作業手順等を記載したヘルプデスク業務実施要領を作成すること」について、本業務の実施に当たり必要となる項目は、相当数ある (一般的には、スケジュール管理、品質向上管理、ナレッジ管理、サービスレベル管理、教育管理、稼働状況管理、セキュリティ管理、課題管理、文書管理、システム保守管理等) があり、それに加えて、ヘルプデスク業務に特化した実施要領が複数と考えるが、その認識で合致しているのか、ご教示いただきたい。	認識のとおりと考える。
8	調達仕様書 P7 (カ) 引継作業	①引継計画書の作成 ・引継事項	引継作業において、前任のヘルプデスク担当業者からの引継事項は、もう少し具体的に仕様書上に定義した方が望ましいと考える。例えば、ヘルプデスク開始後に、前任のヘルプデスク担当業者が対応していた範囲まで対応できるようにする必要がある等。また、前任のヘルプデスク担当業者が所有しているであろうヘルプデスクの間合せ履歴のデータベースも引継ぎ対象となると想定されるが、所有権は人給専任部門となるため、人給専任部門から受託者に提供されることが望ましいと考える。引継期間内、前任のヘルプデスク担当業者がヘルプデスクの回答範囲に対する引継ぎが難しい場合、人給専任部門からの研修等を行っていただくことが適切だと考えるが、如何でしょうか。	引継事項等、調達仕様書に書かれている項目は、最終的に人給専任部門が承認することから、調達仕様書に具体的な引継事項を記載することは考えていないが、人給専任部門が承認するにあたり、確認する事項として、照会及び質問等に記載の内容は、当然のことながら確認することになると考える。 なお、引継期間内に引き継ぎを行っていただくことが前提だが、仮に期間内に引き継ぎが終了しない場合であっても、引継元のヘルプデスク業務に支障を来さないよう問い合わせや質問を取りまとめた上で、引き継ぎを実施いただく。
9	調達仕様書 P7 (カ) 引継作業	①引継計画書の作成 ・引継先の習得状況を確認するための確認要領	「引継先の習得状況を確認するための確認要領」とは、具体的にどのようなことを想定しているのか。	引継先で人給システムの知識を確認するための要領を想定している。
10	調達仕様書 P8 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	全般	AIチャットボットシステムの業務については明記されておきませんが、継続的な業務として受託者が想定しておくべき内容はございますでしょうか。ある場合は業務内容をご教示いただきたい。	ヘルプデスクサービス業務のうち、AIチャットボットシステムに関する業務については、「キ」の(ウ)及び(カ)に明記している。
11	調達仕様書 P15 サ 想定業務量	なお、月の最終週から各府省給与支給日 (毎月16日等) の5営業日前までの期間が特に問い合わせが集中することから、当該期間に対応する体制が構築できることが望ましい。	特に問い合わせが集中する月の最終週から各府省給与支給日 (毎月16日等) の5営業日前までの期間は、150件/日の入電を想定しているが、状況によっては、想定を上回る可能性もあると想定している。また、この期間以外は、20件/日の入電を想定しているのか。	特に問い合わせが集中する月の最終週から各府省給与支給日 (毎月16日等) の5営業日前までの期間は、150件/日の入電を想定しているが、状況によっては、想定を上回る可能性もあると想定している。なお、上記以外の期間の件数は、20件/日の入電を上限に想定しておらず、状況によっては、20件/日を超える可能性もあると想定している。
12	調達仕様書 P23 e 着信状況の記録	電話による利用者からの問い合わせについて、電話の着信時刻、相手の番号等について、記録が可能であること。なお、オペレータが対応できなかった電話も対象とすること。	オペレータが対応できなかった電話についても、着信時刻及び相手の番号等の記録が必要とすることだが、番号通知が行われていた場合のみ問題ないか。 また、オペレータが対応できなかった電話について、着信時刻及び相手の番号等を記録する目的は何か。	番号通知が行われていないものまで把握できないため、番号通知が行われていた場合のみ問題ない。なお、記録する目的については、放棄呼等を把握する必要があるためである。

No.	記載頁・部分	記載項目・内容	照会及び質問等	回答
13	調達仕様書 P25 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 (イ)ヘルプデスクシステム及び AI チャットボットシステムの運用・保守	運用・保守は、原則、ヘルプデスクサービス業務に支障を来さないように、電話によるサービス提供時間外に実施すること。	AIチャットボットシステムの分析等運用に関する作業は電話によるサービス提供時間内に実施する想定しております。認識に齟齬は無いかご教示いただきたい。	認識に齟齬はありません。AIチャットボットシステムに限らず、ヘルプデスクサービス業務に支障を来しないと判断できれば、サービス提供時間内に実施いただいても問題はない。
14	調達仕様書 P28 7. 入札参加 資格に関する事項 (3) 受託 実績	過去5年以内に、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。また、過去5年以内に、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ヘルプデスクの開設及び運用について、直接、受託、実施した実績を有すること。また、過去5年以内に AI チャットボットシステム構築・運用保守業務を官公庁、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。	受託実績の運用期間について、条件があればご教示いただきたい。	調達仕様書に記載のとおり。