

「OA系システムの運用支援業務委託（2025 年度）」の質問回答

No	資料名	項目	確認事項	回答
1	委託仕様書	4. 業務内容	問合せ件数は月の何件でしょうか。 また1件あたりの平均対応時間数をお知らせください。	エンドユーザーからの問い合わせは本委託の対象外です
2	委託仕様書	4. 業務内容	2024年度までは何人のオペレータで対応されておりますでしょうか。	システム管理者として3名が対応しています
3	委託仕様書	4. 業務内容	電話受付の必要回線数は何回線でしょうか。(同時着信数)	1回線です。弊機構より専用スマホの貸出（1台）をいたします
4	委託仕様書	4. 業務内容	受付時間は何時から何時でしょうか。	エンドユーザー向けの窓口は設置しません。 弊機構の就業時間（8:30～17:10）となります
5	委託仕様書	4. 業務内容	ユーザ登録管理の際、申請、受付、承認、作業までの流れはどのように対応されておりますでしょうか。ワークフローの利用はされておりますでしょうか。	ワークフローは利用しておりません。 弊機構よりメールで依頼、必要な情報は共用ドライブにて授受をしております
6	委託仕様書	4. 業務内容	ユーザ登録管理作業は月あたりどの程度の依頼件数でしょうか。	登録依頼はほぼ1回/月で、1回あたり(登録、削除) の処理数は1～20件程度となります。 ただし、7月は50件（登録、削除で100件）程度となります
7	委託仕様書	4. 業務内容	ユーザ登録管理作業に必要な運用管理PC等は借用させていただく認識でよろしいでしょうか。別途本調達内で準備する必要がありますでしょうか。	弊機構よりお貸出しいたします
8	委託仕様書	4. 業務内容	FAQの掲載場所はどこになりますでしょうか。 例：エクセルに記載し、ポータルへ掲載 例：サイボウズへ掲載	サイボウズへ掲載しております
9	委託仕様書	4. 業務内容	問合せ範囲について、これまで対応されていた内容をカテゴリ別で月別で1年程度、お知らせ頂くことは可能でしょうか。 例(下記はカテゴリ例です) ・PC関連：故障xx件、OS設定xx件 ・アプリケーション関連：ログイン不可xx件、起動不可xx件 ・ネットワーク関連：PCが繋がらないxx件 ・プリンタ・複合機関連：プリント出力されない、異音がする	エンドユーザー向けの窓口は設置しません。 エンドユーザーから質問を受けたシステム管理者からの質問は、月数件という水準です 内容としましては、 ・ユーザー登録に関わる事項（月1件あるかないか） ・kintoneアプリに関わる事項（半年で1件程度） ・Officeソフト利用方法（受信メールが文字化け など）
10	委託仕様書	4. 業務内容	現在想定されている整備予定の運用ルールをお知らせください。 例：ユーザ登録管理のワークフロー設定と手順書の作成 例：問合せ対応フローの作成	現在のところはございません
11	委託仕様書	4. 業務内容	PC障害対応の切り分けは範囲に含まれておりますでしょうか。 含まれる場合、リモートサポートは可能でしょうか。	PC障害対応は含まれていません
12	委託仕様書	5. 受託者の管理体制	作業場所は貴機構内、弊社内どちらになりますでしょうか。	御社内となります
13	委託仕様書	5. 受託者の管理体制	作業場所がオンサイトの場合、作業場所は納入場所の住所でよいでしょうか。	－

「OA系システムの運用支援業務委託（2025 年度）」の質問回答

No	資料名	項目	確認事項	回答
14	委託仕様書	8. その他要求事項	作業場所がオンサイトの場合、ヘルプデスク対応に必要な物品も本調達範囲に含まれますでしょうか。(電話機器、机、椅子等々)	ー
15	委託仕様書	4. 業務内容	作業場所がオフサイトの場合、オンサイトサポートの考慮は必要でしょうか。	一部弊機構内で行う研修（新任者研修、OA関係ソフト操作研修など）で講師補助としてお越しいただくことがあります
16	委託仕様書	8. その他要求事項	PC障害の対応時、代替え機や再キッティング発生するものと思います。本OA系システム運用支援範囲として、代替え機発送や再キッティング作業は含まれますでしょうか。	含まれておりません
17	委託仕様書	4. 業務内容	運用支援範囲となるOA系システムの概要図は提示可能でしょうか。	契約締結後、要望があれば提示いたします
18	委託仕様書	4. 業務内容	問合せ範囲となるアプリケーション一覧の提示は可能でしょうか。	契約締結後、要望があれば提示いたします
19	委託仕様書	4. 業務内容	問い合わせがくるOA系システムの利用者は何ユーザ程度になりますでしょうか。	職員数は約220名となります
20	委託仕様書		各システムにおける運用手順書、作業手順書等は提示可能でしょうか。	ユーザー登録等に関する手順書について、契約締結後、要望があれば提示いたします
21	委託仕様書		2024年度の運用支援業務委託事業者から引継ぎを受けることは可能でしょうか。	仕様書の中では引継ぎについての項目がないため、現受託者との別途協議が必要になると考えます