

意見招請結果の公表

国際交流基金関西国際センターIT・電子機器サポート業務（ヘルプデスク業務）に関する
調達仕様書案および契約書案に対する意見招請結果を公表いたします。

独立行政法人国際交流基金
関西国際センター
契約担当職
副所長 山崎 宏樹

意見招請期間:2025年11月7日～2025年11月28日

No.	対象文書	該当頁	項目名	意見（コメント）、質問内容等	意見（コメント）、質問理由	回答
1	契約書案	全頁		ファイル名および本文冒頭に（案）とあるため、契約書内の内容全般は現時点ではFixしていないものであり、異論ある場合も現時点で修正希望等の提案・議論は実施せずとも後続の工程でその場があるという認識でよろしいでしょうか。		2026年1月予定の入札公告後、質問受付の期間があり、契約書案に関する質問や提案が可能ですので、質問受付期限までにご連絡ください。また、落札後から契約締結時までには、必要に応じて契約内容の変更は検討可能です。
2	契約書案	1	(契約金)第4条	第二項・第三項の内容につきまして、基本提供総時間数が160時間となっておりますが、こちらは月の営業日が20日以上の場合、貴法人側と調整の上、休暇を取得するなどの対応をする認識でしょうか。		月の営業日が20日以上の場合は休暇を取得いただくのではなく、勤務を実施いただく想定です。月の営業日が20日以上となる場合がありますので、契約書第4条第2項および第3項の「基本提供総時間数（160時間）」という文言を削除し、「本件仕様書に定める通常業務実施時間に当該月の甲の営業日を乗じて算出した基準時間数」と定義するよう文言修正いたします。

No.	対象文書	該当頁	項目名	意見（コメント）、質問内容等	意見（コメント）、質問理由	回答
3	契約書案	1	(契約金) 第4条	基本提供総時間（160時間）において超過/不足時間を細かく加算/減算対応するのは双方管理が煩雑になるため、±20時間（140時間～180時間）は同額精算とさせていただき、それを超過/不足する場合にのみ契約金額の160分の1（時給）ずつ精算する形にしていだけないでしょうか？		基準時間数（上記No.2より文言修正）と契約金額の整合性については社内の会計処理や監査対応において重要であり、±20時間の幅を設けることにより精算根拠が不明確になるため、基準時間数に応じた精算をさせていただきます。
4	調達仕様書案	4	1. 調達案件の概要 (4) 調達の背景、目的および期待する効果	「本書に明示されていない事項であっても、KC の情報システム環境の構成上備えるべき基本的な性能および機能については含まれるものとする」という内容につきましては、例えば、新たな連携や急な設定変更などが発生した場合、稼働増や残業が発生するかと存じますが、貴法人と協議の上、判断となる認識で相違ございませんでしょうか。		新たな連携や急な設定変更などが発生した場合であっても、契約書第4条第3項のとおり、基本提供総時間を超えない範囲で業務を実施いただく想定ですが、やむを得ない事情が生じた場合に協議に応じることは可能です。
5	調達仕様書案	8	1. 調達案件の概要 (7) 作業スケジュール	"2026年4月1日～同年4月17日：前契約締結先業者からの引継ぎ"との記載がありますが、引継ぎ期間を同年4月30日とすることは可能でしょうか。	引継ぎ期間が短期間の場合、本件受託者のスキル習熟が進まず、貴センターの業務へ影響が生じる可能性があります。また一般的にも運用引継ぎは最低 1 ヶ月を設けることがあり、短期間の場合は公平性ならびに競争原理の観点からも現行業者有利と考えられます。	現行契約および次期契約の運用開始に関する条件や体制上の制約があり、当初ご案内の期間（2026年4月1日～4月17日）での引継ぎを前提とさせていただきますが、落札後に落札者の費用負担等で現行業者と協議していただくことは可能です。
6	調達仕様書案	8	2. 調達案件および関連調達案件の調達単位、調達の方式等 (1) 調達範囲	・（ア）クライアントPC：約160台（JF-PC：約80台、KC-PC：約80台） ⇒上記、「JF-PC：約80台」の1か月あたりの想定工数をお伺いできますでしょうか。 ・（イ）ネットワーク：KC-NET、宿泊棟NET ⇒上記内容内の「※一部JF-Cloudを含む。」1か月あたりの想定工数をお伺いできますでしょうか。	調達範囲に基づく、工数確認の為。	2025年9月から11月の対応件数を平均し、ひと月当たりの対応件数を参考値として以下に記載いたします。 JF-PC：約80台→12件 ネットワーク（一部JF-Cloudを含む）→2件

No.	対象文書	該当頁	項目名	意見（コメント）、質問内容等	意見（コメント）、質問理由	回答
7	調達仕様書案	9	3. 委託業務内容 (1)	記載されている委託業務の原契約での月別発生件数を仕様書もしくは別紙として記載いただけますでしょうか。 (ア) 問い合わせ対応業務	想定件数によりヘルプデスク従事者の人数を算出するため。	2025年9月から11月の対応件数を平均し、ひと月当たりの対応件数を参考値として以下に記載いたします。 ひと月当たりの対応件数：130件
8	調達仕様書案	9	3. 委託業務内容 (1)	記載されている委託業務の原契約での月別発生件数を仕様書もしくは別紙として記載いただけますでしょうか。 (イ) PCおよび関連機器等運用支援業務 導入支援（随時） 設定業務（随時） 管理業務 ユーザ情報の登録および設定申請、管理業務（随時） 障害対応業務（随時） 使用補助業務（随時） 説明業務（随時）	想定件数によりヘルプデスク従事者の人数を算出するため。	2025年9月から11月の月当たりの対応件数を平均し、ひと月当たりの対応件数を参考値として以下に記載いたします。 導入支援：2件 設定業務：12件 管理業務：8件 ユーザ情報の登録および設定申請、管理業務：1件 障害対応業務：1件 使用補助業務：6件 説明業務：1件
9	調達仕様書案	9	3. 委託業務内容 (1)	週に一度、月に一度の点検、年に一度の棚卸対象機器は、以下に記載のある機器全てでしょうか。 2. (1)調達範囲 もしくは、JF-Cloudのネットワーク機器（FW、SW、AP）については本部管理のため対象外となりますでしょうか。	想定件数によりヘルプデスク従事者の人数を算出するため。	調達仕様書2. (1) ア. に記載の（ア）クライアントPC、および（エ）IT関連機器が対象となります。そのほか調達範囲の業務対象情報基盤については、各委託業務内容の中で定められている項目に則り点検・管理していただく想定です。
10	調達仕様書案	9	3. 委託業務内容 (1)	記載されている委託業務の原契約での月別発生件数を仕様書もしくは別紙として記載いただけますでしょうか。 (ウ) クラウドサービス運用支援業務 導入支援（随時） 設定業務（随時） ユーザ登録業務（随時） ストレージ管理業務 バックアップ管理業務 ログ管理 障害対応業務（随時）	想定件数によりヘルプデスク従事者の人数を算出するため。	2025年9月から11月の対応件数を平均し、ひと月当たりの対応件数を参考値として以下に記載いたします。 導入支援：1件 設定業務：3件 ユーザ登録業務：7件 ストレージ管理業務：1件 バックアップ管理業務：1件 ログ管理：1件 障害対応業務：1件

No.	対象文書	該当頁	項目名	意見（コメント）、質問内容等	意見（コメント）、質問理由	回答
11	調達仕様書案	9	3. 委託業務内容 (1)	記載されている委託業務の原契約での月別発生件数を仕様書もしくは別紙として記載いただけますでしょうか。 (エ) ネットワーク運用支援業務 導入支援（随時） 設定業務（随時） ログ管理 障害対応業務（随時） 電源管理業務（随時）	想定件数によりヘルプデスク従事者の人数を算出するため。	2025年9月から11月の対応件数を平均し、ひと月当たりの対応件数を参考値として以下に記載いたします。 導入支援：2件 設定業務：3件 ログ管理：1件 障害対応業務：1件 電源管理業務：1件
12	調達仕様書案	9	3. 委託業務内容 (1)	記載されている委託業務の原契約での月別発生件数を仕様書もしくは別紙として記載いただけますでしょうか。 (オ) 監視業務	想定件数によりヘルプデスク従事者の人数を算出するため。	2025年9月から11月の対応件数を平均し、ひと月当たりの対応件数を参考値として以下に記載いたします。 ひと月当たりの対応件数：23件
13	調達仕様書案	15	4. 成果物等 (1) 成果物	”本件業務における成果物は以下のとおりとする。なお、各成果物の形式については前例を踏襲することとし、必要に応じて新しく作成すること。”との記載がありますが、現行の成果物は受託者決定後に提供いただけますでしょうか。	仕様書案への質疑	ご記載通り、受託者決定後に現行の成果物等を共有いたします。
14	調達仕様書案	15	4. 成果物等 (2) 納期	”上記4. (1) に記載の成果物については随時提出することとする。ただし、コ. については月に一度紙で提出することとし、毎月10日までに前月の業務内容を業務報告書としてKCに提出すること。”との記載がありますが、(4) 納品場所では貴センターが指定するオンラインストレージと記載されておりますので、紙納品かオンラインストレージへの電子納品かを再度ご確認ください。	仕様書案への質疑	調達仕様書4. 成果物等 (4) 納品場所について、電子データの場合は別途KCが指定するオンラインストレージに、紙の場合はKCに郵送もしくは手渡しで共有することとし、記載内容を修正いたします。

No.	対象文書	該当頁	項目名	意見（コメント）、質問内容等	意見（コメント）、質問理由	回答
15	調達仕様書案	17	5. 業務実施体制・方法等 (1) 業務実施体制	通常の業務従事者が体調不良等で急遽対応できない場合など、別人材でバックアップできない可能性があります。 1ヶ月前など予め分かっている場合等は対応		業務従事者1名以上の体制を要求要件としているため、バックアップ体制については要件緩和することができません。
16	調達仕様書案	17	5. 業務実施体制・方法等 (3) 応募者要件：実績	”直近10年間で常駐のIT関連ヘルプデスク（又はサービスデスク）を派遣した実績を5件以上有していること。”と記載がありますが、応札会社と資本関係のあるグループ会社を含まない元請での派遣実績と認識してよろしいでしょうか。	仕様書案への質疑	応札会社と資本関係のあるグループ会社での派遣実績についても応募者要件として認めます。
17	調達仕様書案	18	5. 業務実施体制・方法等 (8) サービスレベルに関する合意文書	”サービスレベルアグリーメント（SLA）”との記載がありますが、SLAを締結する場合は、一般的に本件受託者のサービス品質に限定すべきと考えます。「ア.サービスの稼働率」についてはクラウドサービスも含まれるため、受託者が想定できない予期せぬ障害の発生も考えられることから、受託者の履行範囲を超過します。また受託後の協議とせず、仕様書へ貴センターとしての要求レベルを記載いただけますでしょうか。	貴センターの要求レベルを記載いただくことは公平性の観点より必要かと考えています。また受託者の範囲以外のサービス稼働率をSLAとすることは応札者を限定することになりかつ競争原理が働かないことに繋がる懸念があるため。	SLAの項目について検討した結果、サービスの稼働率を除いた以下4項目に対し、それぞれ要求レベルを記載いたします。また、調達仕様書にも記載いたします。 ア. レスポンスにかかる時間 要求内容：障害発生（もしくは覚地）から一次報告まで30分程度 イ. 障害発生時の通知 要求内容：検知後30分以内に情報セキュリティ担当者に社内連絡ツール、もしくは電話、もしくは口頭で通知する。 ウ. 障害復旧までの時間 要求内容：発生状況および障害の重大度次第であるが、復旧もしくは改善策実施まで3時間程度 エ. 運用時間 要求内容：調達仕様書5.（6）ア. の通常業務実施時間に準拠する。
18	調達仕様書案	19	6. 作業の実施に当たっての遵守事項 (5) 情報セキュリティの管理体制 イ.	「第三者機関による品質保証体制を証明する書類等が提出可能な場合は、提出すること。」とあるが、提出する場合、ISO/IEC27001の資格証明書コピーの提出で問題無いか。		ISO/IEC27001の資格証明書で問題ございません。
19	調達仕様書案	19	6. 作業の実施に当たっての遵守事項 (5) 情報セキュリティの管理体制 イ.	脆弱性診断の実施に際して発生する費用につきましては、別途ご請求が可能でしょうか。（脆弱性診断ツール費用等）		脆弱性診断の実施に関して、診断ツール等用いる場合の発生する費用については、受託者様でのご負担となります。