

「電子出願ソフトに係る運用支援業務一式 調達仕様書(案)」の意見招請における意見への回答について

項番	文書名	頁	項目	意見内容	提出の理由	対応有無	回答
1	調達仕様書(案)	2	3.1(2) 相談窓口の設置	(調達仕様書案記載内容) 請負者は、相談窓口専用の電話番号を2つ用意すること。電話番号は、震災等発生により不通とならないよう、相違する基地局で確保すること。  (意見概要) 基地局の分離について、両基地局が同時に震災の影響を受けない距離にあることの証明は必要でしょうか。	(例:関東圏と関西圏)という記載はあくまで例示であり、関東圏にある別の2箇所の基地局を使用して実現することも考えられるため。	有	過去の大震災において、同時に不通とならなかった地域を選択するよう仕様書に追記いたします。 ※「要件定義書(案)2.2.1.運用支援サーバ 構成品/可用性」についても同時被災しない十分に離れた2拠点と記載していますが、同様に追記いたします。
2	調達仕様書(案)	2	3.1(2) 相談窓口の設置	(調達仕様書案記載内容) 請負者は、相談窓口専用の電話番号を2つ用意すること。電話番号は、震災等発生により不通とならないよう、相違する基地局で確保すること。  (意見概要) 用意する電話番号につきまして、IP電話を利用することは可能でしょうか。	要件を明確にするため。	有	停電発生時、IP電話は、通話不可となるケースが発生しますが、一般加入電話では局給電で発着信のみ動作可能です。その他にナビダイヤルでは、一部の電話が繋がらないなどの問題がございます。相談窓口専用の電話番号は一般固定電話に限定するよう仕様書を修正いたします。
3	調達仕様書(案)	3	3.1(2) 相談窓口の設置	(調達仕様書案記載内容) ※平成25年度の電子出願ソフト改造に関することは、現時点では対応履歴がない。なお、契約期間中においては、毎年度電子出願ソフト改造が発生する。  (意見概要) 改造内容に関する質問を開発ベンダーへ行う場合も、SLA上では二次回答になるという認識でよろしいでしょうか。	SLAを遵守するに足る人員の工数算出のため。	無	項番4に記載しましたが、二次回答は情報・研修館が回答を指示します。この場合、SLA上は二次回答となります。但し、請負者は、「調達仕様書(案)4.5.(3)電子出願ソフト関連の定例会議」にて、定例会議に出席し、本事業の実施について必要な情報を収集し、リリース前には仕様変更を電子出願ソフトサポートサイトを掲載することになります。(参照:「調達仕様書(案)3.3.(1)電子出願ソフト関連情報のコンテンツの作成」)以上から改造内容を十分に把握しなければならぬことをご留意ください。

「電子出願ソフトに係る運用支援業務一式 調達仕様書(案)」の意見招請における意見への回答について

項番	文書名	頁	項目	意見内容	提出の理由	対応有無	回答
4	調達仕様書(案)	3-4	3.1.電子出願ソフトに係る運用支援窓口業務(2)相談窓口の設置 エ)二次回答の実施	(調達仕様書案記載内容) 請負者は、利用者からの問い合わせに対し、再現試験等を行い回避/解決策を検討しても一次回答が困難な場合は、速やかに情報・研修館またはアプリケーション開発ベンダーへ連絡し指示を受ける。請負者は、情報・研修館またはアプリケーション開発ベンダーから回答を受け取り、利用者に適切な回答を行う。(以下、「二次回答」という。)  (意見概要) 二次回答の定義として、請負者が直接、アプリケーション開発ベンダーに質問し、回答を受け取る旨が記載されています。 トラブル時のエスカレーションを除き、アプリケーション開発ベンダー側の対応費用は、請負者が負担すると考えて宜しいでしょうか。	SLAを遵守するに足る人員の工数算出のため。	有	一次回答が困難な場合は情報・研修館が回答を指示しますので、直接アプリケーションベンダーへ連絡することはありませんので仕様書を修正いたします。
5	調達仕様書(案)	7	3.4(6) サービスレベル未達が続く場合の措置	(調達仕様書記載内容) サービスレベル未達時に提出した改善提案書に添って業務改善を行ったのにも関わらず、再度サービスレベル未達となった場合は、契約不履行として扱うことがある。  (意見概要) SLA未達後に業務改善を行い、翌月以降再度SLA未達の場合、契約不履行となる可能性があるという理解でよろしいでしょうか。	SLA値を達成するに足る体制の検討のため。	無	ご理解のとおりです。
6	調達仕様書(案)	7	3.4(6) サービスレベル未達が続く場合の措置	(調達仕様書記載内容) サービスレベル未達時に提出した改善提案書に添って業務改善を行ったのにも関わらず、再度サービスレベル未達となった場合は、 <u>契約不履行として扱うことがある。</u>  (意見概要) 「契約不履行として扱う」との記載がございますが、契約不履行の場合は違約金の支払いが発生するという理解でよろしいでしょうか。	要件を明確にするため。	無	ご理解のとおりです。

「電子出願ソフトに係る運用支援業務一式 調達仕様書(案)」の意見招請における意見への回答について

項番	文書名	頁	項目	意見内容	提出の理由	対応有無	回答
7	調達仕様書(案)	12	4.9.提出物	<p>(調達仕様書記載内容)</p> <p>(1)請負者は、以下の提出物を定期報告時に紙媒体で情報・研修館へ提出すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・相談窓口における対応履歴 一式(月次)</li> <li>・相談窓口問い合わせ対応状況報告書(月次・年次)</li> <li>・電子出願運用支援サーバ報告書(月次・年次)</li> </ul> <p>(意見概要)</p> <p>月次の提出物である「相談窓口における対応履歴」は、一ヶ月間に対応した全ての問い合わせについて、以下の内容をSLAを達成しているエビデンスとして提出するという理解でよろしいでしょうか。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・問い合わせ内容及び問い合わせ内容に対する回答内容</li> <li>・二次回答を行ったか否か</li> <li>・回答に掛かった時間</li> </ul>	相談窓口工数の検討のため。	無	ご理解のとおりです。