

質問回答書（１）

令和４年６月１５日
宮崎県総合政策部デジタル推進課

件名		パソコン等ヘルプデスク業務	
No.	質問事項	回	答
パソコン等ヘルプデスク業務委託仕様書について			
1	4 過去の委託業務実績について 前回 Windows7⇒Windows10 のアップデートの際の問合せ件数をご教示いただくことは可能でしょうか。		Windows7 から Windows10 へのアップデートは実施していません。参考として Windows10 のバージョンアップデートを実施した際の問い合わせ件数は以下のとおりです。 R3.11 問い合わせ件数 319 件 R3.12 問い合わせ件数 760 件
2	4 過去の委託業務実績について 月ごとの問合せ件数、月ごとの稼働時間の実績と稼働時間における各業務内容の割合をご教示いただくことは可能でしょうか。		月ごとの問い合わせ件数は公表していません。月ごとの平均稼働時間は仕様書に記載のとおりです。
3	4 過去の委託業務実績について 繁忙と閑散でどのくらいの稼働時間の違いが発生するか、ご教示いただくことは可能でしょうか。		令和３年度の実績は以下のとおりです。 R4.3（繁忙期）稼働時間 837 時間 R4.2（閑散期）稼働時間 610 時間
4	1 委託業務の実施体制等 (3) 委託業務の実施時間 「実施する時間は、開庁日の開庁時間」とありますが、お昼の 12 時から 13 時までは、対象外という認識で問題ないでしょうか。		ご認識のとおりです。
5	1 委託業務の実施体制等 (4) 消耗品 「乙の責任において、用意する」とありますが、業務で必要となるトナー、コピー用紙、機器用電池、機器清掃品なども含まれるのでしょうか。		消耗品に類する物品（トナー、コピー用紙等）については、受注者の責任において用意ください。また、受注者が業務上使用する受注者所有の機器の電池、清掃品についても同様です。
6	2 委託業務内容 (1) 問合せ対応ーイ 問合せ回数の多いものについてはFAQを作成し、職員向け電子掲示板等の手法で周知するという認識でよろしいでしょうか。		ご認識のとおりです。
7	2 委託業務内容 (1) 問合せ対応ーア 「テレワークシステム」として使用されているパッケージ（商品名）をご教示ください。		情報セキュリティ上の観点から公表できません。
8	2 委託業務内容 (2) 機器等の障害対応ーエ、ク 対応とは、指示のもと対処および対処案内を行うという認識でよろしいでしょうか。		ご認識のとおりです。

質問回答書（２）

令和４年６月１５日
宮崎県総合政策部デジタル推進課

件 名		パソコン等ヘルプデスク業務
No.	質 問 事 項	回 答
パソコン等ヘルプデスク業務委託仕様書について		
9	2 委託業務内容 (6) 外部記録媒体 (USB メモリ、HDD 等) 外部記録媒体 (USB メモリ、HDD 等) の管理方法について教えてほしい。	仕様書に記載のとおりです。
10	2 委託業務内容 (8) 甲が保有するパソコンの管理 対象となる「テレワーク用パソコン」について、 現在、管理されている台数をご教示ください。	現在、県が管理しているテレワーク用パソコンは 300台です。
11	2 委託業務内容 (8) 甲が保有するパソコンの管理 対象となる「個人番号利用事務系パソコン」に ついて、現在、管理されている台数をご教示く ださい。	現在、県が管理している個人番号利用事務系パソ コンは420台です。
12	2 委託業務内容 (8) 甲が保有するパソコンの管理 テレワーク用パソコン、個人番号利用事務系パ ソコンの管理方法について教えてほしい。	仕様書に記載のとおりです。
13	2 委託業務内容 (8) 甲が保有するパソコンの管理 ーウ、オ、ク 「貸出し用パソコン等」の定義は、「LGWAN 接続 系パソコン、インターネット接続系パソコン、 個人番号利用事務系パソコン、テレワーク用パ ソコン、及びタブレット端末、モバイルルータ ー及び関連機器（ dongle、スピーカー等）」と いう認識でよろしいでしょうか。	ご認識のとおりです。
14	2 委託業務内容 (8) 甲が保有するパソコンの管理ーク タブレット端末のアップデート作業も行うとい うことでしょうか。行うのであれば、その判断 条件をご教示ください。	仕様書に記載のとおりです。
15	2 委託業務内容 (9) テレワークシステムの管理 テレワークシステムについて、過去1年分の月 ごと障害件数を、ご教示いただけないでしょ うか。	令和3年度の障害件数は以下のとおりです。 障害件数 120 件
16	2 委託業務内容 (9) テレワークシステムの管理ーア 稼働状況は、テレワークシステムから取得でき るという認識で問題ないでしょうか。	ご認識のとおりです。

質問回答書（3）

令和4年6月15日
宮崎県総合政策部デジタル推進課

件名		パソコン等ヘルプデスク業務
No.	質問事項	回答
パソコン等ヘルプデスク業務委託仕様書について		
17	2 委託業務内容 (9) テレワークシステムの管理－イ 管理台帳とは、システム化されるという認識で問題ないでしょうか。それとも、Excelなどの紙運用でしょうか。	管理台帳は、Excelファイルでの運用となります。
18	2 委託業務内容 (9) テレワークシステムの管理－ウ テレワークシステムの障害は、テレワークシステムから自動で発報されるのでしょうか、それとも人が定期的にテレワークシステムを監視しておく必要があるのでしょうか。	テレワークシステムの障害状況の確認については、県及び県庁LAN保守管理業務受託者が行いますので、当該システムを監視する必要はありません。 本業務はテレワークシステム利用者からの問い合わせ対応、障害連絡の伝達、対処方法の案内等を実施することとしています。
19	2 委託業務内容 (12) 引継ぎに関すること－ウ 引継ぎ資料と説明をもって終了とする認識で問題ないでしょうか。	ご認識のとおりです。
20	2 委託業務内容 (8) 甲が保有するパソコンの管理 個人番号利用事務系パソコンとテレワーク用パソコンの保管場所はどこになるのでしょうか。	県の指定する場所となります。
21	1 委託業務の実施体制等 (1) 委託業務の実施体制 自社の社員だけではなく、派遣会社のメンバーを数名、要員としてあてても問題ないでしょうか？	問題ありません。