

三重県行政WAN総合ヘルプデスク業務に係る意見招請

寄せられた意見と三重県の考え方

No	寄せられた意見			三重県の考え方	仕様書の追記 または修正有無
	書類名	ページ等	意見		
1	三重県行政WAN総合ヘルプデスク業務委託仕様書（案）	P4 1 委託する業務の内容 1-2 業務の概要	・パソコンを庁内ネットワークに正しく接続するため、十分な動作検証を行い、OSやネットワーク設定の最適値を決定するとあるが、最適値はどのように決定するのか。 チューニングなどを行うのか。	十分な動作検証を行い、問題なく動作する設定値を決定してください。	なし
2	三重県行政WAN総合ヘルプデスク業務委託仕様書（案）	P5 1 委託する業務の内容 1-5 委託する業務の対象システム	(2)ソフトウェアについて 現行のDK・KKパソコンでは一太郎ビューアがインストールされている。	仕様書に追記します。	あり
3	三重県行政WAN総合ヘルプデスク業務委託仕様書（案）	P8 2 業務体制 2-1 業務時間	・登庁先までの公共交通機関の運休または道路等の通行止めが実施された場合（実施が予想される場合を含む）は、受託者の判断により、受託者事務所からのリモート対応、行先変更または登庁中止、早退を決定できる。なお、この場合は、遅滞なくマネージャから県に理由と対応を連絡することとあるが、受託者事務所からのリモート対応とは、電話対応のことか。 または、QNDαによる遠隔操作も含まれるのか。	お見込みのとおりです。QNDαによる遠隔操作は想定していません。	あり
4	三重県行政WAN総合ヘルプデスク業務委託仕様書（案）	P9 3 問合せ対応 3-1 基本操作の説明	・業務システムに関する説明は基本操作のみとする。制度や詳細な操作に関する説明を求められた場合、該当業務システムの担当を伝えることとあるが、 現在は、メールまたはメールに関連する業務システムの操作を案内している。 (他の業務システムについてはログインが必要になる為、基本的には案内していない。)	左記のとおり、詳細な操作説明については、該当業務システムの担当者に引継いでください。	なし
5	三重県行政WAN総合ヘルプデスク業務委託仕様書（案）	P10 4 一人一台パソコン等の管理と運用 4-1 新規配付作業	・新規配付作業の日程調整、進捗管理、当日の受付及び返却の支援を行うこととあるが、 日程調整、進捗管理の支援も実施するのか。	日程調整及び進捗管理は、県及び新規配布業者が実施します。	あり
6	三重県行政WAN総合ヘルプデスク業務委託仕様書（案）	P10 4 一人一台パソコン等の管理と運用 4-2 台帳管理	・新規配付または廃棄など、同時に多量の登録が必要になった場合は、職員が一括処理を行うので、Excel形式の一覧表を作成することとあるが、 一覧表とはどのような項目で作成するのか。 指示はいただけるのか。	新規配布については、県及び新規配布業者が一覧表を作成します。廃棄については、「機器区分」「機器管理番号」「機器名称」「記憶媒体区分」「シリアルナンバー」「抹消措置方法」を記載する様式を提供します。	あり
7	三重県行政WAN総合ヘルプデスク業務委託仕様書（案）	P11 4 一人一台パソコン等の管理と運用 4-9 一人一台パソコンの運搬	・ヘルプデスク担当者が、一人一台パソコンを運搬できる範囲は、原則として各庁舎の敷地内とする。ただし、一人一台パソコンの本体及びデータの損傷、紛失及び盗難の防止策を行い当日中に運搬が完了する場合に限り、庁舎間の運搬を可とする。 防止策は受託者が準備するのか。 パソコンの本体及びデータの損傷、紛失及び盗難があった場合、責任の所在を明らかにしなければならない問題も生じるため庁舎間の運搬は県に実施していただくことを希望する。	県と協議の上、庁舎間の運搬方法等を決定することとします。	なし

8	三重県行政WAN総合ヘルプデスク業務委託仕様書（案）	P12 4 一人一台パソコン等の管理と運用 4-10 廃棄処分	<ul style="list-style-type: none"> 当該作業の結果、ハードウェア等のデータ復元が不可能な状態に破壊されたことを証する証明書を本県に提出することとあるが、ハードウェア等とは何を示しているのか。 また、データ復元が不可能な状態に破壊されたことを証する証明書とはどのようなものか。例えば、「三重県様が保有しているディスククラッシャー等で穿孔処理した結果を書面にし、受託者が押印したものを証明書として提出する。」という認識でよろしいか。 	ハードウェア等はHDDやSSDを指します。証明書については、概ね左記の想定のとおりですが、押印は不要です。	なし
9	三重県行政WAN総合ヘルプデスク業務委託仕様書（案）	P12 4 一人一台パソコン等の管理と運用 4-11 MKパソコンの管理	<ul style="list-style-type: none"> 個人番号利用事務ネットワークを利用する職員の異動に応じて、該当職員ごとにログイン（二要素認証）に用いる静脈認証の新規登録または停止の処理を行うこと。」について、セキュリティ上、静脈認証の新規登録後の有効化などユーザ情報の設定を行っても良いのか。 	問題はないと考えます。	なし
10	三重県行政WAN総合ヘルプデスク業務委託仕様書（案）	P12 4 一人一台パソコン等の管理と運用 4-11 MKパソコンの管理	<ul style="list-style-type: none"> 個人番号利用事務ネットワークを利用する職員の異動に応じて、該当職員を運用管理ソフトに新規登録することとあるが、セキュリティ上、静脈認証の新規登録後の有効化などユーザ情報の設定を行っても良いのか。 	問題はないと考えます。	なし
11	三重県行政WAN総合ヘルプデスク業務委託仕様書（案）	P12 4 一人一台パソコン等の管理と運用 4-11 MKパソコンの管理	<ul style="list-style-type: none"> 修正パッチを追加適用または削除するごとに、Ghostイメージを作成することについて、[DKパソコン]と同様にマスターイメージの展開が可能であれば対応可能かと思われる。 ただし、セキュリティ上、[DKパソコン]と構成が異なっていると考えられる為、対応方法等の確認が必要になるとと思われる。 	県と協議の上、対応方法を決定することとします。	なし
12	三重県行政WAN総合ヘルプデスク業務委託仕様書（案）	P12 4 一人一台パソコン等の管理と運用 4-11 MKパソコンの管理	<ul style="list-style-type: none"> 故障または不具合が予想される場合は、一人一台パソコンの運用に準じて、修理対応（4-6章）を行うこととあるが、所属が調達したパソコンの修理対応方法はどのように行うのか。 	各所属が調達したパソコンについては、問合せ対応のみです。修理は行いません。	あり
13	三重県行政WAN総合ヘルプデスク業務委託仕様書（案）	P12 4 一人一台パソコン等の管理と運用 4-12 MWパソコンの管理	<ul style="list-style-type: none"> (1) 基本操作の説明 ソフトウェアについて、設定、基本操作について説明することとあるが、サポート環境として、遠隔操作が可能であればより迅速に状況の把握と的確なサポートが行えるかと思われる。 	遠隔操作は想定しておりません。	なし
14	三重県行政WAN総合ヘルプデスク業務委託仕様書（案）	P13 4 一人一台パソコン等の管理と運用 4-12 MWパソコンの管理	<ul style="list-style-type: none"> (4) MWパソコンの運搬 ヘルプデスク担当者が、MWパソコンを運搬できる範囲は、原則として各庁舎の敷地内とする。ただし、MWパソコンの本体及びデータの損傷、紛失及び盗難の防止策を行い当日中に運搬が完了する場合には限り、庁舎間の運搬を可とする。 防止策は受託者が準備するのか。 パソコンの本体及びデータの損傷、紛失及び盗難があった場合、責任の所在を明らかにしなければならない問題も生じるため庁舎間の運搬は三重県様に実施していただくことを希望する。 	No. 7と同様	なし

15	三重県行政WAN総合ヘルプデスク業務委託仕様書（案）	P13 4 一人一台パソコン等の管理と運用 4-12 MWパソコンの管理	(5) 初期化対応 ・県が指示した時にMWパソコンの初期化を行う。 タイプが異なるパソコンですので、方法などは指示いただけるのか。Windows系端末は、[Surface]の為、現在のようなマスターイメージを有線LANで繋いで展開は難しい。 iPad端末も、有線LANでは難しい為、両端末ともUSB接続で展開可能な環境が必要になるかと思う。 作成及び展開方法を構築すれば対応可能かと思われる。	県と協議の上、対応方法を決定することとします。	なし
16	三重県行政WAN総合ヘルプデスク業務委託仕様書（案）	P13 4 一人一台パソコン等の管理と運用 4-12 MWパソコンの管理	(6) 各種設定 ・OS及びソフトウェアの設定を行うこと。 タイプが異なるパソコンなので、方法などは指示いただけるのか。Windows系端末・iPad端末ともに展開可能なツールあれば可能だと思われる。 ただし、キャリア回線を使用して行う場合はNW負荷が大きいと考えられる。 Windows系端末・iPad端末の大型アップデート対応をどのように行うのか。	県と協議の上、対応方法を決定することとします。	なし
17	三重県行政WAN総合ヘルプデスク業務委託仕様書（案）	その他	「各ソフトウェア」について 各ソフトウェアとは具体的に何か？	1-5 (2) ソフトウェアに記載のとおりです。	なし
18	三重県行政WAN総合ヘルプデスク業務委託仕様書（案）	その他	「MKおよびMWパソコン」について MKパソコン 約110台（調達計画令和5年度に約100台） MWパソコン 約80台（モバイルワークの拡大により将来的に台数は増加する予定） MWパソコンがいつ何台増えるのか分からないため積算が難しい。急激にMWパソコンが増えた場合、問合せ件数の増加も見込まれ、対応するためには増員が必要となる。そのような場合には、協議が必要。	県と協議の上、対応方法を決定することとします。	なし