

質 疑 回 答 書

件名：ITサービス管理システム構築業務（電子入札対象案件）

沖縄科学技術大学院大学学園
調達セクション

	質疑事項	回 答
1	プロジェクトの基本方針としてOOTB(標準機能)での実現する方針とし、標準機能のギャップがある場合は、プロセスを変更いただくご提案を予定しておりますが、プロジェクト方針に対して、ご了承いただけないでしょうか。 (納期や工数を考慮し、極力カスタマイズはしない方針)	基本方針として、極力カスタマイズはせず、部内のプロセスをServiceNowにアジャストする方向で問題ありません。
2	Service Catalogの対象はIT Div所有のサービスカタログ(116本)全てが対象でしょうか。 納期とコストへの配慮から、1本をサンプルとして作成し、実装方法をスキルトランスファーする方法を想定したいのですが、いかがでしょうか。	スキルトランスファーをして頂けるのであれば問題ありません。
3	SLA資料(Service_Level_Agreement_v1.3.docx) [2.3 Service Request Prioritisation]に記載されているSLAは、ServiceNowにて実現することが必須でしょうか。	必須ではありません。
4	03_仕様書.pdfに提出書類の記載がありますが、各種ドキュメントのフォーマットは用意されておりますでしょうか。	議事録、課題管理、変更管理はこちらのフォーマットを利用してください。プロジェクト計画書、要件定義書、Fit & Gap分析、テスト計画、テスト結果報告書、進捗報告書に関しては、過去のサンプルはありますが、特に決まったフォーマットはありません。
5	03_仕様書.pdfの[3-3.提出書類]にシステム機能及び操作マニュアル(User Manual)とありますが、説明会及びスキルトランスファーで対応させていただくことは可能でしょうか。	ServiceNow社から提供されるオンラインのユーザーマニュアル、ないしは、スキルトランスファーでの対応でも可とします。
6	開発工数が見積時間を超過した場合、バックログとして管理し、リリース後貴校もしくは保守にて対応していくご提案をしたいと考えておりますが、いかがでしょうか。	見積時間内で超過しないよう対応をお願いします。
7	Release Managementにおいて具体的に管理したい内容があればご教示いただけますでしょうか。	ソフトウェアやサーバのリリース管理になるかと思いますが、現状、具体的にこれを管理したいというものはありません。
8	要件定義フェーズにおいて、Workshopを通じたFit&Gapをおよそ3週間程度で実施する必要があります。 1週間で3人日程度の工数を想定しておりますので、予めお時間の確保をお願い出来ますでしょうか。	承知致しました。
9	メール通知は「日本語」化する必要はありますか？	システムからの自動返信通知のメールという理解で回答しますと、日英併記、もしくは、英語のみでお願いします。
10	SLAの計算時に、大学の休日も考慮必要でしょうか？	考慮は必要です。OISTの休日は日本の公的機関と同じです(日本の祝祭日&年末年始12/29~1/3)。