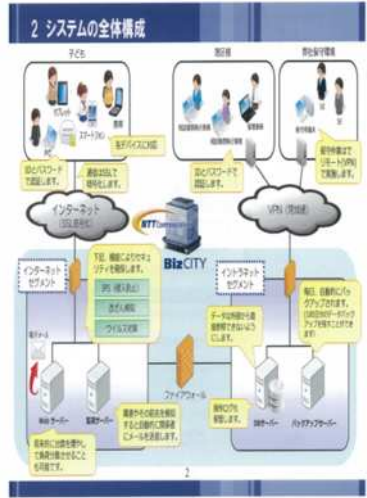


相談ねっとシステムの設計・開発及び運用・保守業務委託
事業候補者選考に関する質問への回答

質問番号 (事務局整理順)	質問事項	資料名	該当ページ	質問内容	回答
1	現行システムのシステム構成 (HW/MW/NW) について	仕様書	2 ページ 5 行目	「現行システム」のシステム構成を教示ください ①システム構成 (HW, MW, NW構成等) ②MW: O/S, DBMS, Webサーバー 等 ③本システムの方式はオンプレ・クラウド (Ex. AWS等) 環境等の指定がありますか。	①及び②は、下図を御参照ください。 ③本システムの方式は、クラウドサービスとします。 
2	統計データについて	仕様書	2 ページ 16 行目	出力すべき統計データは何種類程度を想定されていますか。	4 種類程度の統計データを想定しています。
3	システム稼働インフラについて	仕様書	2 ページ 19 行目	2.3調達の範囲及び情報システム化の範囲-(1)調達範囲 システムを稼働させるインフラ環境について仕様書上に言及されていませんが、弊社が選定したクラウド環境 (パブリッククラウド) で提案しても問題ないでしょうか。 仮にクラウド環境で問題ない場合、貴区からのシステムアクセスはインターネット経由となるが問題ないでしょうか。	本システムの方式はクラウドサービスとしますので、クラウド環境で御提案ください。

相談ねっとシステムの設計・開発及び運用・保守業務委託
事業候補者選考に関する質問への回答

質問番号 (事務局整理順)	質問事項	資料名	該当ページ	質問内容	回答
4	本システムの本番動作環境について	仕様書	2 ページ 19 行目	本システムの本番動作環境（HW, MW, NW環境等）は発注者様の提供となりますか。 あるいは、受注者納品となりますか。	本システムの方式はクラウドサービスとしますので、発注者からの本番動作環境の提供はありません。
5	データ移行について	仕様書	2 ページ 32 行目	移行データの種類と提供される情報・データの容量を教示ください。	学年・相談内容などが含まれた相談内容データです。参考に、令和5年度の延べ相談件数は654件です。例年、同程度の件数となっております。
6	受入テスト時の仮想化基盤上仮想サーバについて	仕様書	6 ページ 22 行目	仮想サーバの種類を教示ください。	本システムの方式はクラウドサービスとしますので、発注者からの仮想サーバの提供はありません。
7	クラウドサービスを利用する際のテスト環境要件について	仕様書	6 ページ 22 行目	「(3) テスト環境要件イ) 総合テスト及び受入テストは発注者が仮想化基盤上に用意する仮想サーバを利用する。受注者は、テストを実施するために必要な各種設定を実施し、本番環境と同等の環境を準備すること。」 上記について、クラウドサービスを利用しての提案の場合、テスト環境を仮想化基盤上に用意することが仕様上困難となります。 その場合、クラウドサービス上に本番環境と同等の環境を準備すれば要件は満たしていると考えてよいでしょうか。	本システムの方式はクラウドサービスとしますので、クラウドサービス上に本番環境と同等の環境を御準備ください。
8	テスト環境について	仕様書	6 ページ 22 行目	4.2.2 テストの実施-(3)テスト環境要件-(イ) 発注者（区）が仮想化基板上に用意する仮想サーバを利用するとあるが、弊社が選定したクラウド環境上で実施することは問題ないでしょうか。 仮に上述の通り貴区が用意する仮想サーバ利用であった場合、そのセットアップ等はインターネットまたはVPN等で弊社ネットワークからの作業は可能でしょうか。	本システムの方式はクラウドサービスとしますので、貴社が選定したクラウド環境上でテストを実施してください。
9	他システムについて	仕様書	6 ページ 39 行目	本システムに関連する他システムはどのようなシステムがありますか。	現在、本システムに関連し、又は連携している他システムはありません。

相談ねっとシステムの設計・開発及び運用・保守業務委託
事業候補者選考に関する質問への回答

質問番号 (事務局整理順)	質問事項	資料名	該当ページ	質問内容	回答
10	テスト工程共通要件について	仕様書	7 ページ 4 行目	4.2.2 テストの実施-(1)テスト工程共通要件-(エ)(オ) 4.2.2 テストの実施-(4)結合テスト要件 共通要件には単体テスト、結合テスト及び総合テストの各工程とあり、各工程ごとに一連のテストケース、シナリオ、テストデータ、テスト評価項目及びテスト手順の事前提出、実施後に品質評価結果、テスト実施報告の作成とあるが、提案するシステムはパッケージシステムになっていることから、総合テストのみを対	既にパッケージ化されたシステムであれば、総合テストのみで結構です。 カスタマイズが生じた場合は、各種テストを実施してください。
11	本システムの限界条件について	仕様書	7 ページ 9 行目	想定されている本システムの限界条件（データ量、処理量）教示ください。	令和5年度の延べ相談件数654件分のデータを10年程度保存できる条件が望ましいです。
12	システムバックアップの要件について	仕様書	7 ページ 14 行目	「(5) 総合テスト要件オ) システム運用テストではバックアップ方式に基づいた日次、週次のバックアップサイクルの他に、システム更新が発生した場合のシステムバックアップ及びバックアップから正常に戻せることを確認すること。その際には、設計時点でのRT0やRP0が設計内容と相違がないことを確認すること。」 上記について、提案を予定しているクラウドサービスではクラウドベンダー側のファシリティで予期せぬ障害や災害に備えてのバックアップは保持されています。今回求められているバックアップ要件は、任意のタイミングでバックアップからデータリストアを可能とすることを必須として求められていますでしょうか。	任意のタイミングでバックアップからデータリストアを可能とすることは求めません。
13	リカバリ指標について	仕様書	7 ページ 16 行目	想定されている本システムのRT0, RP0を教示ください。	本事業は、寄せられた相談・問合せに対して早期に（遅くとも1週間以内）に返信することとなっています。本事業の対応を可能とする程度の期限を目安に復旧作業をお願いします。

相談ねっとシステムの設計・開発及び運用・保守業務委託
事業候補者選考に関する質問への回答

質問番号 (事務局整理順)	質問事項	資料名	該当ページ	質問内容	回答
14	障害発生時のテスト要件について	仕様書	7 ページ 18 行目	「(5) 総合テスト要件カ) 障害発生時を想定したテストを実施するものとし、想定障害を検知し、監視機器への通知が正常に行われている事を確認し、縮退運転するシステムについては業務の継続が可能であることを確認すること。」 上記についてクラウドサービスを利用するため、障害時の通知はクラウドベンダー側での対応となります。本記載についてはクラウドサービスを利用する場合でも必須の内容となりますでしょうか。	区に対しての報告のみで結構です。
15	データ移行について	仕様書	8 ページ 20 行目	4.3.1 移行-4.3.1.1移行作業 現行システムから提供されるデータはどのようなものになるでしょうか。 ・データの種類の ・形式 ・受け渡し方法	・ 利用者の登録情報、相談内容、統計データなど ・ CSV出力を想定 ・ 特に指定はありません。
16	業務フローについて	仕様書	9 ページ 3 行目	4.4 運用引き継ぎ 運用引継ぎに必要なドキュメントを定義とあるが、貴区での本業務における業務フローをご教示ください。基本運用のフローだけでなく、メールが不達、重要インシデントに該当する相談等その他関連機関と連携が必要な場合などの特別な運用フローを含めてご教示ください。 あわせて、フロー内に本システムが扱う範囲をご教示ください。	本システムの範囲は、以下のとおりです。 ①利用者が本システムに入力 ②区が本システムに回答 ①②の繰り返し ③区が統計データの出力 虐待など重大な案件が発生した場合は、区が別途対応します。
17	システム停止時間について	仕様書	9 ページ 14 行目	「4.5.1 保守契約時間帯 4.5.1.1 保守契約時間 システムは、365 日24 時間利用可能であること。4.5.1.2 システム停止 システム停止については、区と協議の上で決定すること。」 上記について、事前に協議を実施すれば定期メンテナンスなど計画的なシステム停止の時間帯はシステム利用時間から除くことは可能でしょうか。	お見込みのとおりです。
18	土曜日・年末年始の対応時間について	仕様書	9 ページ 26 行目	「4.5 保守作業要件 4.5.2.1 保守体制 対応時間は月～土曜日（祝日を除く）の8 時30 分から18時までとする。」 上記について、月～金曜日の9:00～17:30は電話やメール受付での対応とし、それ以外の時間や土曜日、年末年始の問合せ対応はメールでの受付のみで翌営業日での回答とする形でもよろしいでしょうか。	緊急時の対応を除き、平日の月～金曜日の午前9時から午後5時までは、電話で連絡対応ができる体制としてください。

相談ねっとシステムの設計・開発及び運用・保守業務委託
事業候補者選考に関する質問への回答

質問番号 (事務局整理順)	質問事項	資料名	該当ページ	質問内容	回答
19	保守体制について	仕様書	9ページ 26行目	4.5.2 保守体制-4.5.2.1保守体制 貴区からの問合せ対応について、対応時間が月～土の8:30～18:00とあるが、弊社営業時間は平日月～金9:00～18:00での対応となりますが、8:30～9:00および土曜日の問合せについての対応は、緊急時を除いて営業時間での対応（土曜日であれば翌営業日）で問題ないでしょうか。	緊急時の対応を除き、平日の月～金曜日の午前9時から午後5時までは、電話で連絡対応ができる体制としてください。
20	緊急時の夜間・休日の対応について	仕様書	9ページ 31行目	「4.5 保守作業要件 4.5.2.1 保守体制 緊急時には休日・夜間であっても迅速に対応すること。」 上記について、休日・夜間の緊急時の迅速な対応の範囲について、有事の際の連絡体制を準備し、連絡を可能とすると共に対応は翌営業日等ベストエフォートでの対応とすることでもよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
21	SLAについて	仕様書	15ページ 8行目	6.1 運用稼働要件 本システムで貴区が考えるSLAをご教示ください。	本事業は、原則3日以内（遅くとも1週間以内）に問合せに返信することとしていますので、返信作業に要する時間を考慮してシステムを運用稼働できるようにしてください。
22	保守対象範囲について	仕様書	15ページ 33行目	4.5.1 保守契約時間-要求ID 4.6.1.4 脆弱性対応 7.1 保守体制-(3) OSや利用するソフトウェア等のセキュリティパッチ適用は、本システムの稼働環境（サーバ）に限定すると理解してよいでしょうか。	お見込みのとおりです。
23	多言語対応について	システム機能要件	38行目	想定されている多言語対応は何か国語ですか。 想定されている対象言語を教示ください。	対応言語は、英語を想定しています。 他の言語は今後拡張する可能性があります。
24	機能要件について	システム機能要件	41行目	3.4.1 ネットワーク及びシステムストレージの操作ログについて具体的にどのようなものを想定しているか ご教示ください。	半年程度のアクセスログを確認できることを想定しています。
25	第一次審査における見積価格点について	選考基準	2ページ 10行目	3 評価項目及び評価視点（1）第一次審査 見積価格 上記について、第一次審査における見積価格点の占める割合および価格点算出方法をご教示いただけますでしょうか。	公募段階では、見積価格点の占める割合や算出方法をお示しすることはできません。

相談ねっとシステムの設計・開発及び運用・保守業務委託
事業候補者選考に関する質問への回答

質問番号 (事務局整理順)	質問事項	資料名	該当ページ	質問内容	回答
26	審査基準点について	選考基準	2ページ 18行目	3 評価項目及び評価視点(2)第二次審査 ※第一次審査及び第二次審査のそれぞれの満点の60%を基準点(最低ライン)として設定しています。 上記について、どちらか一方でも基準点を下回った場合には失格となりますでしょうか。	お見込みのとおりです。
27	障害者雇用の評価の提出書類について	選考基準	5ページ 1行目	4 地域貢献活動項目の評価と提出書類について (3) 障害者雇用の評価 障害者雇用状況報告書の写しについては、電子申請しておりますので、電子申請用入力済PDFと手続き完了の画面キャプチャのみ提出が可能となりますが問題ございませんでしょうか。	障害者雇用の状況を客観的に確認することができる内容であれば結構です。